



EVER SUNSHINE LIFESTYLE SERVICES GROUP LIMITED

永升生活服务集团有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：01995

2019

環境、社會及
管治報告

用心構築美好生活



目錄

1. 關於本報告	2
報告標準	2
報告範圍	2
報告語言	2
報告反饋	2
2. 集團簡介	3
3. 可持續發展策略	4
3.1 環境、社會及管治架構	5
3.2 持份者溝通	6
3.3 重要議題檢討	6
4. 我們的環境	8
4.1 低碳管理文化	8
4.2 溫室氣體排放管理	8
4.3 能源管理	10
4.4 水資源管理	11
4.5 廢棄物管理	12
5. 我們的僱員	13
5.1 吸引及保留人才	13
5.2 薪酬及福利	14
5.3 培訓及發展人才	16
5.4 職業健康及安全	17
5.5 反貪污	18
6. 我們的服務	19
6.1 提升客戶體驗	19
6.2 客戶滿意度管理	20
6.3 保障客戶資料安全	21
6.4 產品及服務責任	21
7. 我們的供應鏈	22
8. 我們的社區	23
8.1 關懷弱勢群體	23
8.2 支持社區	24
9. 結語	24
附錄一：可持續發展數據摘要	25
附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引	28

永升生活服务集团有限公司(下稱「永升生活」或「本公司」)及其附屬公司(下稱「本集團」或「我們」)欣然發佈我們的第二份環境、社會及管治報告(「本報告」)。本報告概括本集團的可持續發展理念和對履行企業社會責任的承諾，闡述我們在環境和社會範疇的相關工作，並總結我們與主要持份者的關係。

報告標準

本報告根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)《證券上市規則》附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》(下稱《指引》)編撰而成，所涵蓋的報告範圍內容符合《指引》所載的匯報原則及「不遵守就解釋」條文。

報告範圍

本報告所載的內容集中於本集團的核心業務，於二零一九年一月一日至二零一九年十二月三十一日(下稱「本年度」或「報告期」)期間踐行可持續發展理念及企業社會責任的整體表現。除非另有注明，本報告所涵蓋的內容包括本集團直接控制的業務。有關本集團企業管治的詳細資料，請參閱本集團2019年年報中的「企業管治報告」或瀏覽本集團的官方網站(www.ysservice.com.cn)。

報告語言

本報告以繁體中文和英文編寫，並以電子版本發佈。如中、英文版本之間有歧義，以英文版本為準。

報告反饋

我們重視您對此報告的意見。閣下的反饋對於本集團制定短期和長期的可持續發展策略至關重要。若閣下有任何查詢或建議，歡迎通過電郵形式(郵箱：IR@ysservice.com.cn)與我們聯絡。

2. 集團簡介

本集團主要從事提供物業管理服務並以「用心構築美好生活」為使命，總部設於中國上海。我們擁有三大業務，分別為(i)物業管理服務，(ii)社區增值服務，及(iii)對非業主的增值服務，其形成向我們客戶提供之綜合服務並涵蓋物業管理的整條價值鏈。

物業管理服務

我們為物業開發商、業主及住戶提供各種不同的物業管理服務，其主要包括清潔、安保、園藝及維修及保養服務。我們管理的物業組合包含住宅及非住宅物業，其中我們的非住宅物業包括辦公大樓、商場、展覽中心、工業園區、醫院及學校等。

社區增值服務

我們為業主及住戶提供的社區增值服務旨在提升其生活體驗，並實現彼等資產的保值和增值。該等服務主要包括(i)家居生活服務，(ii)停車位管理及租賃服務，(iii)物業經紀服務，及(iv)公用區域增值服務。

對非業主的增值服務

我們為非業主提供全面的增值服務，該等非業主要包括物業開發商，但在較小程度上，亦包括就彼等非住宅物業而需要若干額外專項定制服務之非物業開發商及向我們外包若干增值服務之物業管理服務商。我們對非業主的增值服務主要包括(i)協銷服務，(ii)額外專項定制服務，(iii)房修服務，(iv)交付前檢驗服務，及(v)前期規劃及設計諮詢服務，其涉及進入並檢驗每個單位，以從終端使用者角度提供充分的建議。

本集團在營運中環境、社會及管治(「環境、社會及管治」)方面的可持續發展策略的四大綱要包括：「建構環保文化」、「專業服務團隊」、「建立品牌誠信」、「貢獻社會大眾」。本集團致力與其持份者建立緊密連繫，於社區內促進溝通、提高透明度及建立互信，同時尋找推動可持續發展的機會。



3.1 環境、社會及管治架構

本公司董事(「董事」)會(「董事會」)負責環境、社會及管治策略、環境、社會及管治年度監控系統及年度報告的整體方向，包括評估環境、社會及管治風險以及確保其與日常業務營運的合適性和有效性。

我們的環境、社會及管治委員會(「該委員會」)由本公司行政總裁統籌，並由本集團總部各職能部門的負責人組成。其監察本公司的環境、社會及管治表現，並定期向董事會匯報工作成果。

該委員會的主要職責包括：

- 識別對本集團及我們主要的營運、以及／或本集團股東及其他重要持份者相關的環境、社會及管治事宜；
- 維持企業社會責任管理系統的運作，及提升僱員的企業社會責任意識；
- 推動各部門執行各項環境、社會及管治政策；
- 識別及安排收集本集團持份者就重大環境、社會及管治事宜的意見，瞭解及通過適當的途徑對他們的意見作出回應；
- 檢討及監察本集團的環境、社會及管治常規；
- 確保本集團符合相關法律及監管要求，監察及應對最新的環境、社會及管治議題；及
- 適時向董事會提出相關的建議，以提升本集團在環境、社會及管治方面的表現。

3.2 持份者溝通

我們的持份者溝通可確保我們滿足持份者的期望並回應其關注點。我們積極與持份者溝通，以了解他們意見，其有助制訂及改進我們的可持續發展策略。本年度，我們一直與本集團的內部及外部持份者保持溝通，包括客戶、員工、股東／投資者、政府、業務夥伴、供應商、傳媒、社區或非政府團體。

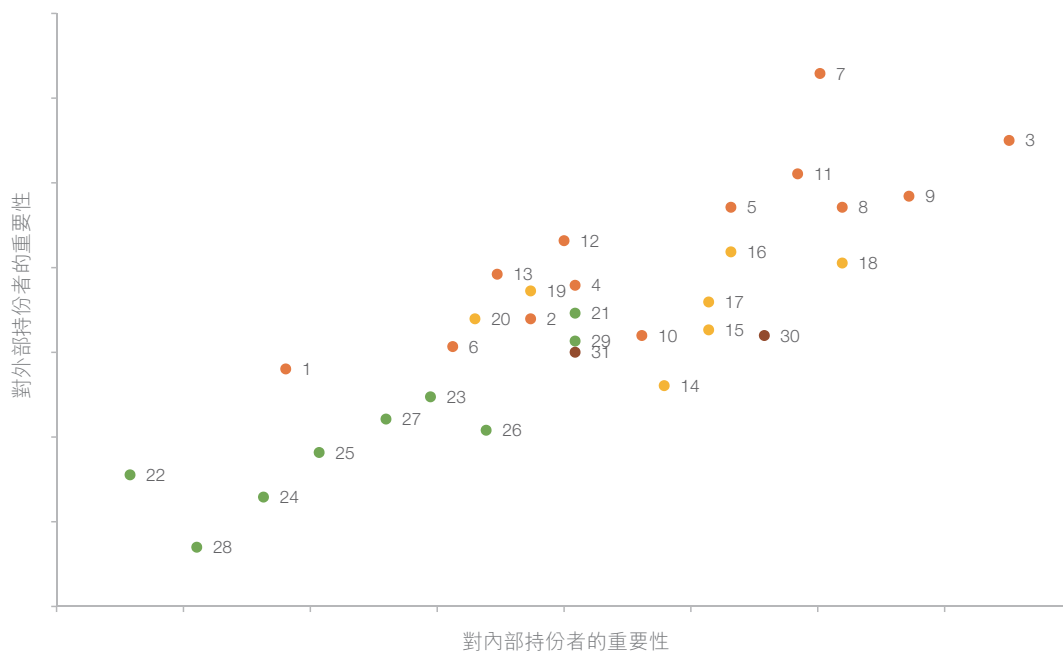
持份者	主要溝通渠道
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 日常營運 • 客戶服務中心 • 客戶滿意度調查 • 客戶諮詢小組 • 客戶關係經理探訪 • 線上服務平台
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 工作表現晤談／評核 • 小組討論／會議面談 • 員工大會 • 特別諮詢委員會／專題討論小組 • 研討會／工作坊 • 員工活動 • 內聯網
股東／投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 信息披露 • 投資者會議
政府	<ul style="list-style-type: none"> • 監督及管理 • 培訓 • 工作會議及報告
業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 項目合作 • 會議 • 探訪
供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商評估 • 供應商／承包商評估 • 定期會議 • 實地視察
傳媒	<ul style="list-style-type: none"> • 新聞發佈 • 傳媒聚會 • 高級管理人員訪問
社區或非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> • 慈善活動

3.3 重要議題檢討

本年度內，本集團透過獨立顧問對環境、社會及管治相關議題進行重要議題檢討。我們識別出一份重要議題的清單，與持份者溝通訂定議題的優先次序，並驗證結果。本集團之內部及外部持份者均透過網上問卷參與其中，此舉有助我們收集他們對我們的環境、社會及管治表現的反饋及未來的優先事項的意見。

年內合共識別出31個重要層面。

重要議題矩陣



環境及營運

1. 經濟表現
2. 市場競爭力
3. 遵守法律及規例
4. 負責任採購
(包括對供應商的環境及社會表現的評估)
5. 質量控制
6. 科技發展及應用
7. 保障客戶私隱
8. 產品及服務的健康及安全
9. 反欺詐及反貪污
10. 舉報機制
11. 投訴處理及回應機制
12. 保護知識產權
13. 與產品／服務標籤相關的問題

僱傭及勞工常規

14. 僱傭權利(例如：工作時數、假期、福利、升遷)
15. 勞工關係
16. 職業健康及安全
17. 員工多元化、反歧視及平等機會
18. 防止童工及強制勞工
19. 員工培訓及發展
20. 員工資質及專業操守

環境

21. 能源消耗及效益
22. 溫室氣體排放
23. 用水量及效益
24. 氣體排放
25. 廢水排放與處理
26. 廢棄物棄置及處理
27. 材料使用
28. 氣候變化
29. 員工的環保意識

社區

30. 關注社區
31. 社區投資及參與

本集團意識到健全的環境管理體系對業務營運的重要性。我們通過改善環境管理系統，提升集團業務在環境範疇的表現，減低對環境造成的負面影響。我們編製了《企業環境政策》，概述本集團在改善環境管理系統方面的目標及措施，積極建構企業環保文化。

我們積極推行綠色辦公，在業務營運中體現環境保育的概念。本集團旗下的附屬公司上海永升物業管理有限公司已通過中華人民共和國國家標準《環境管理體系要求及使用指南》[GB/T 24001-2004/ISO 14001:2004]認證，在日常業務運作中，實行穩健的環境管理。

於報告期內，本集團並沒有 (i) 違反任何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法例及法規；(ii) 造成影響環境及自然資源的重大事故；或 (iii) 接到任何有關環境方面的處罰及訴訟通知。

4.1 低碳管理文化

本集團積極管理其碳管理策略，以響應中國國家能源委員會—《能源生產和消費革命戰略(2016-2030)》所倡議的全球氣候變化措施。該戰略明確能源革命的整體目標及有關策略，並加強推動綠色生產及低碳企業。我們亦積極推動減緩氣候變化、鼓勵地方行動及提升公眾意識，以響應中國國務院發佈的《中國應對氣候變化的政策與行動2018年度報告》。

4.2 溫室氣體排放管理

為追蹤及管理我們對氣候變化的影響，我們會定期監察及審閱我們的溫室氣體排放，並進行比較分析以加強溫室氣體排放管理。

參照由世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會發佈的《溫室氣體盤查議定書》及國際標準化組織制定的《ISO14064-1》，本集團已為位於上海的總部辦公室(「總部」)及華東區域事業部辦公室(「華東區域事業部辦公室」)進行溫室氣體(「溫室氣體」)排放盤查。為減低溫室氣體排放的不利影響，本集團將逐步擴大進行溫室氣體排放盤查的範圍，以尋求各種機會優化本集團的整體環境表現。

本集團積極提倡環保意識及低碳綠色辦公習慣，以減少碳排放。本年度內，我們倡導員工出行時儘量選乘公共交通工具，並灌輸低碳駕駛的習慣。我們亦鼓勵員工儘可能採用視頻或音頻會議取代非必要的公幹，並為不可避免的商務旅行儘可能選擇乘搭直航航班。本集團的溫室氣體排放可分為直接排放(範圍1)及間接排放(範圍2及範圍3)。各範圍的溫室氣體排放分別來自本集團名下車輛的燃油耗用量(範圍1)、在業務營運時的電力使用(範圍2)、員工外出公幹的飛機排放、廢物堆填及紙張使用(範圍3)等。

其於報告期內的溫室氣體排放表現如下：

溫室氣體排放	單位	數量
直接溫室氣體排放	範圍 1 公噸二氧化碳當量	3.5
使用能源間接引致的溫室氣體排放	範圍 2 公噸二氧化碳當量	43.7
其他間接溫室氣體排放	範圍 3 公噸二氧化碳當量	212.4
總溫室氣體排放量(範圍1, 2及3)	公噸二氧化碳當量	259.6
每平方米溫室氣體排放	公噸二氧化碳當量/平方米	0.1
每名員工溫室氣體排放	公噸二氧化碳當量/員工	1.1
範圍 1:	本集團擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放。	
範圍 2:	發電、供熱和製冷或者本集團向外購買的蒸汽所間接引致的溫室氣體排放。	
範圍 3:	排放包括並非由本集團擁有或直接控制，但與本集團業務活動有關的來源所間接產生的溫室氣體排放。	

4.3 能源管理

本集團鼓勵採用能源管理系統以管理電力及燃油耗用量，並提高持份者的能源效益意識。

我們的辦公室劃分成不同區域，各設有可獨立控制的照明系統，方便不同區域的員工按需要靈活有效地運用。除在辦公室張貼通告，以提醒員工及時關閉不必要的電子設備之外，我們亦採用節能的燈具，並利用自然照明以減少用電。本集團已採用中央監控的水冷式空調系統，並設定運作溫度。本年度內，我們增加夜間巡查，以確保關閉不必要的照明裝置並將繼續採取此措施。因此，總耗電量已大幅減少。

除了電力使用外，本集團亦監控名下車隊的燃料耗用。我們會定期為車隊安排檢驗確保引擎、輪胎等部件可以正常運行，以提高燃料使用效益。本集團亦會定期檢驗照明裝置及冷氣系統的過濾網，以維持效益及延長電器的使用年限。來年，我們將繼續監控本集團業務運營的耗電量。

本年度內，我們對整個營運過程中的電力及燃油耗用量進行密切監控，於總部及華東區域事業部辦公室的電力及燃油耗用量如下：

	單位	2019 年度
電力使用總量	千瓦時	66,340
每平方米的電力使用量	千瓦時／平方米	27
人均電力使用量	千瓦時／員工	282
燃油耗用總量	公升	1,300

4.4 水資源管理

面對全球水資源短缺的危機，本集團致力培養員工節約用水的習慣。我們在洗手間張貼各類標示，提醒員工關緊水龍頭，並善用雙掣式沖水馬桶的功能，按需要沖水以節省用水。我們亦把水壓調低，方便員工控制水流量。

同時，本集團亦做好日常維護工作，定期核查水錶讀數及水箱有否滿瀉的情況，並進行隱蔽水管滲漏測試，以便適時維修有問題的水管。

本年度內，我們以感應式水龍頭取代辦公大樓中的水龍頭，從而大大減少耗水。此外，我們亦建議清潔工人以桶裝水，而避免直接用水喉噴在地面上。來年，我們會繼續監察本集團在業務運營過程中的耗水量。

本年度內，總部及華東區域事業部辦公室的用水總量及相關明細如下：

	單位	2019 年度
用水總量	立方米	110
每平方米的用水量	立方米／平方米	0.04
人均用水量	立方米／員工	0.5

4.5 廢棄物管理

作為物業管理公司，本集團力求從源頭減少廢棄物及支持在辦公室中負責任地使用天然資源。我們堅定不移地管理廢棄物，並積極參與減耗及循環回收資源。

為減少使用資源，本集團開始推動建立一個全面無紙化的辦公室。我們應用創新技術，並以電子辦公系統代替傳統紙本為主的辦公室行政系統。例如，透過電子辦公系統發佈日常通知、發文及制度公告，以達致包括日常工作審批流程在內的無紙化溝通及無紙化傳閱。我們鼓勵員工透過線上系統進行交流，例如企業微信及電子郵箱，而非書面形式的任何其他交流形式。

本集團預設打印機以省墨模式雙面打印、為員工設定打印限額，並透過在打印機旁張貼告示，培養員工盡可能雙面打印及重複使用再用紙的習慣。

我們積極推廣垃圾分類的概念，並於辦公區域內配備垃圾分類及回收設施。為加強循環回收，廢舊電池由本集團的物業服務中心統一回收。我們亦定期聯繫專職回收人員到本集團的辦公室回收廢舊紙品、各類塑料製品、廢舊墨盒、廢舊碳粉盒、報廢電腦及其他電子設備。本集團定期統計用紙量，並作出適當的供紙安排。我們將繼續監察本集團的紙張耗用量，並積極落實無紙化辦公。

本年度內，用紙量、無害廢棄物及有害廢棄物之明細如下：

	單位	2019 年度
用紙總量	公噸	2.8
人均用紙量	公噸／員工	0.01
無害廢棄物產生總量	公噸	2.6
有害廢棄物產生總量	公噸	0.01

5. 我們的僱員

作為物業管理服務提供者，本集團認為員工是持續提供優質及可靠服務的關鍵。因此，我們致力推動平等及具包容性的工作環境。我們透過《員工手冊》向員工傳達行為準則及勞工標準，包括福利及薪酬、培訓及發展、健康及安全以及反賄賂及反歧視。

本集團遵守中華人民共和國有關勞動及僱傭的規章制度，包括《勞動法》、《勞動合同法》、《未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等法律法規。

本年度內，董事會已採納董事會成員多元化政策，當中載列實現董事會成員多元化的方式。董事會成員多元化政策旨在訂明基本原則，以確保董事會成員在技能、經驗及觀點方面取得適當平衡，藉以加強董事會的有效職能，並維持高企業管治水平。

於二零一九年十二月三十一日，本集團聘有7,556名員工。於報告期內，本集團沒有違反任何有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視、其他待遇及福利、防止童工或強制勞工的相關法律及規例。

我們對員工的貢獻得到認可。本年度，我們榮獲《2019中國年度最佳僱主上海最佳僱主30強》。



5.1. 吸引及保留人才

本集團設有標準招聘體系以吸引及保留人才。我們的《招聘及入職流程》列出提交招聘需求、面試篩選、審批錄用、入職引導等各項程序。我們決定招聘錄用員工乃不論其性別、年齡、國籍、種族、宗教、婚姻狀況或殘疾，而取決於應徵者的工作能力、素質技能、發展潛力及價值觀。我們亦會嚴格對應徵者進行背景調查，核實其身份，以杜絕僱用童工或強制勞工的情況。

5.2 薪酬及福利

我們設有薪酬委員會，負責就本集團董事及高級管理層薪酬的薪酬政策及架構以及就制定薪酬政策設立具透明度的系統向董事會報告、參照企業目標及宗旨以檢討及批准管理層薪酬建議，以及就董事及高級管理層的薪酬待遇提供建議。

我們的福利待遇已於《員工手冊》中訂明。根據國家或地方規例，我們會為符合條件的員工提供社會保險及住房公積金以及其他法定員工福利。為促進吸引及保留人才，本集團參照同業的薪酬政策採納薪酬政策。應付員工的薪酬乃參考職責及該地區的現行市場水平而釐定。我們亦會於考核後向員工支付酌情表現花紅，以獎勵其貢獻。

除了法定假日外，員工可以享有病假、工傷假、事假、公假、年休假、婚假、喪假、產前假、產假及哺乳假。我們亦為員工提供豐富多彩的關懷活動、重要傳統節日的節日禮品、員工生日禮金或禮品、員工健康計劃等基本福利，幫助員工平衡工作和生活。針對不同崗位職務及工作情況，本集團為員工參與不同社會福利計劃，並提供宿舍，發放高低溫津貼、結婚禮金與慰唁金等專項福利，體現對員工的關懷。

於本年度內，我們已更新績效評估系統，鼓勵積極改進，並每半年進行一次。我們亦著重績效目標設定與橫向(職能部門)、縱向(集團、地區、城市、項目)的公司整體策略目標的一致性，並將最終實施至個人。

案例
研究

第6屆旭輝集團行者無疆杯戈壁徒步挑戰賽於2019年10月舉行，我們的11名員工參與為期4天長達135公里的徒步挑戰賽。徒步行的文化及精神在組織中傳揚，能培養團隊的凝聚力，更可增強其歸屬感。

於2019年5月，101名員工及20個親子家庭於上海濱江公益徒步賽中感受樂趣，更藉機鍛鍊身體，以提倡健康生活方式，並幫助大涼山區的貧窮家庭。



案例
研究

為向員工提供更佳的工作環境，本集團根據天氣狀況向前線員工送上支持。

在夏季，我們為室外崗位配備電風扇，並安排更頻密的輪班以防止員工中暑。我們亦分發西瓜及綠豆湯等冰涼食品，以及清涼油及防蚊液等物品。

在冬季，我們分派生薑、紅糖飲料，並購入防寒護膝、手套、保暖貼及凍瘡霜，以使我們的員工保持溫暖。



5.3 培訓及發展人才

本集團為員工提供廣泛的職業發展機會，以建立有彈性的員工團隊。我們的培訓課程配合不同工作崗位的職責及職業發展階段。例如，新員工入職培訓、職位專業技能培訓、後備人才綜合能力培訓及在職管理人員核心能力培訓。

於二零一九年，本集團的全體員工均有接受不同程度的培訓。我們已提供下列培訓：

培訓類別	培訓內容
新員工入職培訓	新員工在入職後2個月內將接受《企業介紹》、《企業文化》、《人力資源制度簡介》、《IT設備使用指南》等詳細的課程培訓，幫助員工瞭解本公司、瞭解與自己工作相關的制度和要求；並通過入職培訓計劃的形式讓員工快速適應工作環境，運用工作工具，快速融入團隊並開展工作。
職位專業技能培訓	針對新員工所在職位不同，由各領域專業人士針對具體工作提供面對面的輔導；針對現有員工專業職位技能賦能項目，本集團組織專項訓練營，如「主管訓練營」、「項目經理訓練營」，提高綜合管理能力及專業能力。
僱員綜合能力培訓	本公司針對公司關鍵職位，為後備人才提供培訓。組織有針對性的培養體系，逐步開展訓練營，提升後備人員對職位的適任程度，進行合適的綜合能力培訓。
在職管理人員核心能力培訓	本集團利用豐富的外部培訓資源，提升項目管理思維、戰略思維、風險管控思維、創新服務思維等，讓員工看得見更遠的未來。

5.4 職業健康及安全

作為一家負責任的公司，員工的職業健康與安全在我們的業務營運中尤為重要。我們遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國安全生產法》、《工作場所職業衛生監督管理規定》、《工傷保險條例》及香港特別行政區《職業安全及健康條例》等相關法律法規。本集團的附屬公司上海永升物業管理有限公司已通過《職業健康安全管理体系要求》[GB/ T 28001-2001/OHSAS 18001:2007]認證。

我們已落實一系列政策，以確保工作中的健康及安全。我們的員工須嚴格遵守勞動紀律、安全生產規章制度、操作流程及佩戴勞動防護用品。本集團會向員工傳達職業安全的重要性，以提高其職業安全意識，並增強其對事故預防及應急處理的能力。本年度，我們向7,404人次提供20,731小時的相關培訓。此外，我們聯絡外間專業機構，為員工提供健康體檢服務，並全數支付相關費用。

於報告期內，本集團並沒有違反任何有關提供安全工作環境及保障僱員以避免職業性危害的相關法律及規例，也沒有因工作關係而造成死亡而損失的工作天，因員工工傷而損失90天工作天。所有工傷已獲妥善處理。

5.5 反貪污

本集團對貪污及詐騙行為零容忍。反賄賂及反貪污標準是本集團的政策及營運常規的重要組成部分，並透過我們員工的廉政從業制度得以加強。

本集團在我們的業務實踐及合作夥伴關係中秉持誠信及貫徹道德標準。我們已遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反洗錢法》等有關廉潔營運的相關法律法規，並嚴禁徇私舞弊的行為。為提高道德營商的風險管理，我們編製了《全面風險管理辦法》、《內部審計章程》、《內部審計管理規定》及《八項軍規》，以使本集團的內部管理流程與員工行為準則一致。

為加強本集團日常營運的監察工作，我們訂立了《舉報管理實施細則》，列明集團對於違法違規行為的舉報政策。我們就任何懷疑行為不當、瀆職、舞弊、不合適或不道德和不公平方式對待他人的事件設有專門舉報渠道。有關資料會被保密。收到舉報線索後，風險管理部會按《內部審計管理規定》中的相關要求，及時對舉報線索進行核實調查。如發現舉報失實，我們會在一定範圍內予以澄清。對於任何確認發生涉嫌違規的事件，我們會依據《員工獎懲管理制度》作出恰當的處理，或成立專門的舉報調查組進行查辦。

於報告期內，我們並沒有發現對本集團或員工提出重大訴訟或任何嚴重貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢案件。

6. 我們的服務

為回應客戶需求，本集團已為房地產價值鏈制訂全面的產品及服務解決方案。作為物業管理服務提供者，我們旨在為客戶優化服務體驗。

我們致力持守員工的職業操守，規範整個業務營運過程，以持續提升我們的品牌影響力與行業地位。

本集團旗下的上海永升物業管理有限公司已通過《質量管理體系要求》[GB/T 19001-2008/ISO 9001:2008]認證，擁有完善的物業服務標準、管理體系和質量控制體系。

6.1 提升客戶體驗

本集團採用創新、技術化的概念，以增加與客戶服務的互動。我們運用互聯網、物聯網、人工智能、大數據等最新技術，以成為科技型生活服務企業，並努力建立值得依賴的智慧社區生活服務商形象。

本集團廣泛的創新及智慧社區服務有助提升於客戶體驗。透過採用以客戶為中心、以管家為核心的智慧服務平台，我們旨在使業主的生活更便利，使員工的工作更輕鬆。透過使用智能物聯網平台，我們旨在使居住環境更智能，使業務營運更高效，並提高人們的生活質素。於2019年，我們成功完成財務共享中心試點上線、S-HR系統全面上線、PMS系統全面推廣、智能停車場改造的有序推進及逐步完善工程。我們透過結合科技及物業服務，實現精細化管理，為客戶提供更加便捷、專業及優質的服務。

6.2 客戶滿意度管理

本集團透過秉承「五心」服務理念，即用心、操心、細心、愛心、貼心，致力提升客戶滿意度。我們的客戶服務團隊規模龐大，有逾千人，持續改進創新，為客戶提供「滿意+驚喜」的服務。除由專業第三方公司定期進行客戶滿意度調查，我們的客戶關係經理會定期探訪我們的客戶，以確保服務的質素。於本年度內，我們接獲客戶對我們服務有85%以上的正面反饋。

我們重視客戶對本集團物業管理服務的反饋。為規範客戶投訴處理的流程，我們編製了《投訴管理規定》，明確投訴受理、投訴接待、投訴處理、投訴協商、投訴結案、投訴回訪、投訴信息統計及分析等各流程的指引。本集團的總部客戶價值事業部會負責監控整個投訴處理過程。投訴的信息來源包括來函、來訪、來電、電子郵件、網絡、報道、交談和委託轉告、集團呼叫中心等。在投訴受理後，我們會分類投訴級別，判定投訴性質，並按既定的客戶投訴處理程序及時有效的處理投訴。

本年度內，我們重塑服務品質體系。我們以「全能管家」、「鉑悅管家」及「悅澤商辦」推出3條服務體系線，根據社區預算進行不同的資源配置，實現不同類型項目的差異化管理，以盡量提升服務滿意度。從滿足日常社區生活的常規，到2020年初爆發新型冠狀病毒（「COVID-19」），我們的管家系統經驗證為一種高效的服務供應方式，而其亦成為社區閉環中業主最依賴的渠道之一。我們深信，透過進一步充分接觸及多維服務連接而獲取的信任將成為實現社區場景多維消費的關鍵。

於本年度內，本集團共接獲3,898宗投訴個案，全部個案已被妥善處理。

6.3 保障客戶資料安全

作為物業管理公司，本集團深明透過遵守法律及法規以及適當措施以維護客戶個人數據及資料的重要性。

我們已遵守相關的國家法律法規，包括以下內容：

- 《電腦資訊系統安全保護條例》；
- 《電腦資訊網路國際聯網安全保護管理辦法》；
- 《互聯網安全保護技術措施規定》；
- 《互聯網互動式服務安全保護要求》；
- 《互聯網服務安全評估基本程式及要求》；
- 香港特別行政區《個人資料(私隱)條例》。

我們已採取一系列措施保障客戶資料、信息系統和基礎設施安全。我們編訂了《軟件管理制度》、《系統開發和變更管理制度》、《信息系統賬號密碼管理制度》、《信息系統備份管理制度》、《業務持續性管理制度》等，規定軟件開發、使用者權限、賬號密碼、信息備份、日常運維等各方面的管理工作。

6.4 產品及服務責任

本集團尊重知識產權，因此，我們向大眾傳遞完整準確的資訊，並杜絕一切使用虛假及誤導性商品說明的欺詐行為。

本集團嚴格遵從《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國專利法實施細則》、《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國知識產權海關保護條例》等法律法規，嚴密審查業務的信息披露。我們小心處理廣告及知識產權的相關事宜，確保向社會大眾傳遞完整、真實及準確的資訊，杜絕一切使用虛假及誤導性商品說明的欺詐行為。本集團竭力維護本集團及業務夥伴的知識產權、合法專利權、商標權、著作權等一切合法權利。

於2019年12月31日，本集團共持有67項知識產權。

為了鼓勵負責任的供應鏈，供應商在我們的日常營運中為不可或缺。我們的服務供應商提供保潔、綠化、工程、秩序類等服務。我們編纂了《服務委外管理手冊》，規約工作原則、採購程序及供應商管理的工作流程，標準化服務供應商的選擇、使用及績效評價，亦設有獎罰機制，以確保服務委外工作有序開展。

本集團不時與供應商合作，以加強可持續性發展常規。我們制訂供應商評估審查體系，以選擇、監督及監察供應商的表現。我們亦對新聘用的服務供應商進行商譽審查、資料審查及現場評審。我們亦會對現有服務供應商安排至少每年一次的資料評審，以確保供應商的質素及履約能力。與本集團有業務往來的公司須簽署《廉政承諾書》，共同履行廉潔建設的責任。

本年度，向本集團提供相關服務的供應商超過 490 家，他們分別來自中國不同地區，其詳細劃分如下：

地區	供應商數目 (截至 2019 年 12 月 31 日)
中國東部	273 家
中國東北部	27 家
中國北部	61 家
中國中部	71 家
中國西南部	22 家
中國南部	24 家
中國西部	15 家
中國中南部	6 家

8. 我們的社區

本集團秉承「用心構築美好生活」的企業價值觀，致力為社區創造社會價值。於報告期內，本集團共花費了約1,464小時參與社區公益活動，並吸引逾12,000人及逾2,000名員工參與其中。

8.1 關懷弱勢群體

本集團積極推行社區措施，以關懷弱勢群體的需要。我們繼續開設「四點半學堂」，提供學童下課後的自習基地，為在職父母提供托兒服務。我們亦組織了「護學崗」，護送社區內的學童進出學校，保障他們的安全。

本年度，本集團積極響應中國政府號召，成為首批參與「社區的力量」消費扶貧行動的企業。該活動透過利用我們遍佈城市社區的網絡，將來自貧困地區的優質農產品傳送至消費者。

於2019年8月，本集團於首創旭輝城舉行一項大型活動「社區的力量·一斤市集」，以響應我們的全國扶貧行動。

透過各種線上及線下平台，本集團呼籲廣大居民積極參與，並整合逾260個我們在全國營運所在社區的力量。我們期望透過我們的行動增加消費，以緩和貧困。本集團利用其遍佈全國的網路，邀請逾3,000戶業主參與活動，合共銷售約15,600斤農產品。



於本年度內，本集團獲得「社區的力量」消費扶貧企業貢獻獎、「上海市物業管理行業協會2019年度公益扶貧傑出貢獻獎」、「上海市物業管理行業協會最佳守護獎」等獎項及「社區的力量」消費扶貧榜樣社區」的榮譽。除此之外，於2019年11月，我們獲香港公益金頒發2018/2019年度「公益卓越獎」。



8.2 支持社區

儘管有多項挑戰，本集團繼續以社區為基礎，我們將長期致力滿足社區的需求並產生積極影響。

於2020年年初，面對新型冠狀病毒的爆發，我們與物業管理行業的優秀同行一同合作在前線保障社區的安全，並積極參與基層社區治理服務。是次合作中，我們印證了現代化的服務體系能發展成「防疫」的强大力量。

危急時刻，深切關注人民需求的個性化到家服務使所有居家業主認識到物業管理服務的重要性。於新型冠狀病毒爆發時，本集團逾6,000名員工提早復工，以協助消毒、清潔及環境保育等活動，為保障業主的安全作出實質性貢獻。他們亦於湖北省幫助分發35噸蔬菜，並提供了無數次送貨服務。在該工作中，我們有條不紊的服務體系在社區中更廣受認同。

9. 結語

秉承本集團「用心構築美好生活」的信念，我們的可持續發展表現已在整個業務中廣泛拓展。於本年度，我們提升了環境管理體系，繼續從能源、水資源以至廢棄物管理方面推廣低碳管理文化，以減輕對環境造成的負面影響。本集團鼓勵為員工營造多元化及平等的工作場所。我們相信，提供透明的薪酬和福利體系及相關培訓和發展可吸引和保留人才。我們亦於整個業務營運中恪守商業道德及誠信，並嚴禁賄賂及貪污。本集團為我們的社區及受惠人士創造社會價值。我們將繼續憑著作為物業管理服務提供者的實力，支持及守護弱勢社群的權利，並履行我們的企業社會責任。

以下為位於上海的總部及華東區域事業部辦公室的可持續發展數據摘要：

環境範疇	單位	2019 年度
溫室氣體排放		
直接溫室氣體排放(範圍 1)	公噸二氧化碳當量	3.5
間接溫室氣體排放(範圍 2)	公噸二氧化碳當量	43.7
其他間接溫室氣體排放(範圍 3)	公噸二氧化碳當量	212.4
溫室氣體排放總量(範圍 1,2&3)	公噸二氧化碳當量	259.6
每平方米的溫室氣體排放量	公噸二氧化碳當量/平方米	0.1
人均溫室氣體排放量	公噸二氧化碳當量/員工	1.1
燃料耗用		
機動車輛汽油耗用量	公升	1,300
電力耗用		
電力使用總量	千瓦時	66,340.2
每平方米樓面面積的電力使用量	千瓦時/平方米	27
人均電力使用量	千瓦時/員工	282.3
水源耗用		
用水總量	立方米	110
用水總強度(每平方米樓面面積)	立方米/平方米	0.04
人均用水量	立方米/員工	0.5
紙張耗用		
用紙總量	千克	2,885.3
人均用紙量	千克/員工	12.3
廢棄物產生量		
無害廢棄物產生總量	公噸	2.6
每平方米樓面面積的無害廢棄物產生量	公噸/平方米	0.001
人均無害廢棄物產生量	公噸/員工	0.01
有害廢棄物產生總量	公噸	0.01
有害廢棄物產生量(電池)	件	240
有害廢棄物產生量(廢墨盒、廢碳粉盒)	件	20

社會範疇	單位	2019 年度
僱員總數	人數	7,556
按性別劃分的員工人數		
女性僱員總數	人數	3,439
男性僱員總數	人數	4,117
按僱員類別劃分的員工人數		
短期合約／兼職員工	人數	102
初級員工	人數	5,907
中級員工	人數	1,461
高級員工	人數	86
按年齡組別劃分的員工人數		
30 歲以下員工總數	人數	3,232
30-50 歲員工總數	人數	3,470
50 歲以上員工總數	人數	854

社會範疇	單位	2019 年度
按地區劃分的員工人數		
中國華北區域僱員總數	人數	536
中國東北區域僱員總數	人數	218
中國華東區域僱員總數	人數	3,922
中國華中區域僱員總數	人數	705
中國西北區域僱員總數	人數	211
中國南方區域僱員總數	人數	1,964
受訓僱員百分比	%	100
按性別劃分的員工平均培訓時數		
每名女性僱員平均培訓時數	小時	22.8
每名男性僱員平均培訓時數	小時	30.6
按工作類別劃分的員工平均培訓時數		
每名短期合約／兼職員工平均培訓時數	小時	14.2
每名初級員工平均培訓時數	小時	24.9
每名中級員工平均培訓時數	小時	35.8
每名高級員工平均培訓時數	小時	20.6

指標	相關章節
A. 環境	
A1 排放物	
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 我們的環境
A1.1	排放物種類及相關排放數據。 溫室氣體排放管理及附錄一
A1.2	溫室氣體總排放量(以公噸計算)及(如適用)密度。 溫室氣體排放管理及附錄一
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以公噸計算)及(如適用)密度。 廢棄物管理及附錄一
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以公噸計算)及(如適用)密度。 廢棄物管理及附錄一
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。 能源管理
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。 廢棄物管理

指標		相關章節
A. 環境		
A2 資源使用		
一般披露	有效使用資源的政策，包括能源、水資源及其他原材料。	我們的環境
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量(以千個千瓦時計算)及密度。	能源管理及附錄一
A2.2	總耗水量及密度。	水資源管理及附錄一
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	能源管理
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	水資源管理
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以公噸計算)及每生產單位估量(如適用)。	不適用於我們的業務性質
A3 環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	廢棄物管理
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。	廢棄物管理

指標	相關章節	
B. 社會		
B1 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	我們的僱員
B1.1	按性別、僱傭類型(例如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄一
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	本集團將考慮於未來披露
B2 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	職業健康及安全
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	職業健康及安全
B2.2	因工傷損失工作日數。	職業健康及安全
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。	職業健康及安全

指標		相關章節
B. 社會		
B3 發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	培訓及發展人才
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	附錄一
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄一
B4 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	吸引及保留人才以及我們的僱員
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	吸引及保留人才
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	不適用於本集團之物業管理業務
B5 供應鏈管理		
一般披露	有關管理供應鏈的環境及社會風險政策。	我們的供應鏈
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	我們的供應鏈
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、以及有關慣例的執行及監察方法。	我們的供應鏈

指標	相關章節	
B. 社會		
B6 產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	我們的服務
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。	不適用於我們的業務性質
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	客戶滿意度管理
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	產品及服務責任
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用於本集團的物業管理服務
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。	保障客戶資料安全
B7 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	反貪污
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。	反貪污

指標		相關章節
B. 社會		
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	反貪污
B8 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來瞭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。	我們的社區
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	我們的社區
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	我們的社區