



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

2024

為您

想得，
更多

目錄

關於本報告	1
董事會聲明	2
關於本公司	3
ESG 管治	5
利益相关方沟通	5
重要性評估	8
品質服務	9
以匠心服務締造美好生活新體驗	9
安全管理	11
公共關係與社區參與	15
企業管治	17
強化風險管控	17
信息化建設	17
廉潔建設	18
社會責任	19
以人為本，實現共生共贏	19
構建可持續供應鏈，優化供應商管理	22
節能減排，綠色發展	24
資源利用	24
排放物	25
節能措施	25
應對氣候變化	26
風險管理	26
附錄	27

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）發佈的環境、社會及管治報告（「本報告」或「ESG 報告」）。本報告是本公司積極履行經濟、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回應，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為於中華人民共和國（「中國」）為住用及商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 ESG 報告為年度報告，報告期間為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（「報告期間」）。

報告編制依據

本報告乃根據香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板上市規則附錄 C2「環境、社會及管治報告指引」（「ESG 報告指引」）的規定編製。本集團已遵守 ESG 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。

報告原則

本集團按照聯交所 ESG 報告指引中的「重要性、量化、平衡性及一致性」原則披露本集團的環境、社會及管治（「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	本集團在編制報告時應採用一致的披露原則，以對長期以來的 ESG 資料進行有意義的比較。	本集團將確保報告的披露範圍與報告方法每年均保持大體一致。

資料來源

環境、社會及管治報告

本報告披露的資料來源於本集團的正式檔、統計資料或公開資料。董事會（「**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 2025 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列印版本外，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。

意見及回饋

本集團歡迎閣下對本報告提出有關可持續發展措施的回饋意見。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、客戶及其他利益相關者的權益。我們設立了董事會、監事會等機構，明確了各自的職責和許可權，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。

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。

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，我們還關注員工成長和發展，提供良好的職業發展平臺和福利待遇，積極履行企業公民的責任。

環境、社會及管治報告

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，本公司注重細節，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。

本報告充分披露本公司在 2024 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

本公司簡介

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 Windward 3, 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」）為住宅及商用物業提供專業物業管理服務及增值服務。

於報告期初，本公司之直接控股公司及最終控股公司分別為 Mansion Green Holdings Limited 及 Widethrive Investments Limited，均為於英屬處女群島註冊成立的有限公司，方明先生及謝麗華女士為本集團最終控股方。

於二零二四年一月二十四日，方明先生訂立股份轉讓協議出售彼於本公司的部分權益。該股份轉讓協議完成後，本公司分別由 Mansion Green Holdings Limited、Aspiring Vision Holdings Limited、Huiyu Investment Holdings Limited 及黃鵬先生及/或黃鵬先生的配偶直接持有 24.30%、16.20%、15.00%及 0.99%權益。根據於二零二四年一月二十四日訂立之一致行動人契據，方明先生、謝麗華女士及黃鵬先生為本公司一致行動人及本集團之最終控股方。

環境、社會及管治報告

企業榮譽

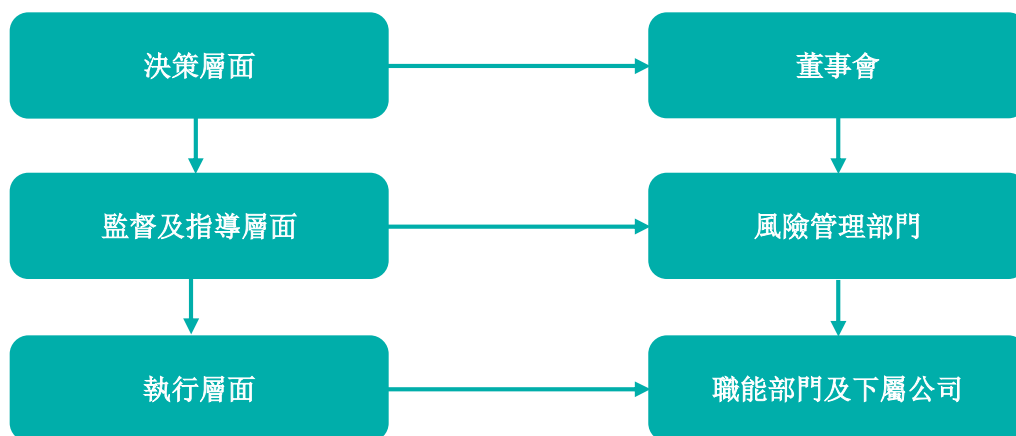
獎項	主辦/協辦/頒發單位
企業信用 AAA 等級	中國國際電子商務中心等
ESG 發展優秀企業	北京中指信息研究院
2024 年度廣東省物業管理行業協會優秀會員	廣東省物業管理行業協會
2024 廣東省物業服務綜合發展實力企業	廣東省物業管理行業協會
2024 大灣區物業服務品牌企業	廣東省物業管理行業協會
2024 助力社會就業卓越物業企業	廣東省物業管理行業協會
2024 新媒體運營卓越物業企業	廣東省物業管理行業協會
湖南省「五星級物業服務項目」(凱旋城)	湖南省物業管理行業協會
2024 年廣州市最小應急單元大比武 (團體賽)	廣州市公安局
2024 年度「美好家園」示範社區	肇慶市房地產行業協會
廣州停車場行業協會二十周年創會功勳單位	廣州市停車場行業協會
廣州停車場行業協會二十周年行業優秀單位	廣東省物業管理行業協會
2024 年年度貢獻會員單位	廣州市物協
理事單位	江門市物業管理協會
江門市園林式居住社區	江門市城市管理和綜合執法局

環境、社會及管治報告

ESG 管治

本公司一直秉持著對環境、社會和治理的深刻認識，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，本公司特別關注 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，本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，本公司將繼續加強 ESG 風險管理，為社會和環境創造更多價值。

可持續管治架構



利益相关方沟通

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

環境、社會及管治報告

持份者	所關注的問題	參與渠道
合作夥伴	長期合作	業務會議、供應商會議、電話
	真誠合作	定期會議
	公平公開	審閱及評估
	信息資源共享	投標程序
	降低風險	戰略合作
業內同行/行業 聯會	分享經驗	行業研討會
	合作	實地探訪及實地考察
	公平競爭	
市場監管機構	遵守法律法規	年報及中報告、公告及通函及其他刊物
	信息披露	研討會
公眾及社區	社區參與	志願活動
	求職機會	慈善及社會投資
	社會責任	

環境、社會及管治報告

重要性評估

本集團重視 ESG 議題的重要性評估，旨在及時、全面地瞭解各項 ESG 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 ESG 資料和持續改進相關議題的管理水平。

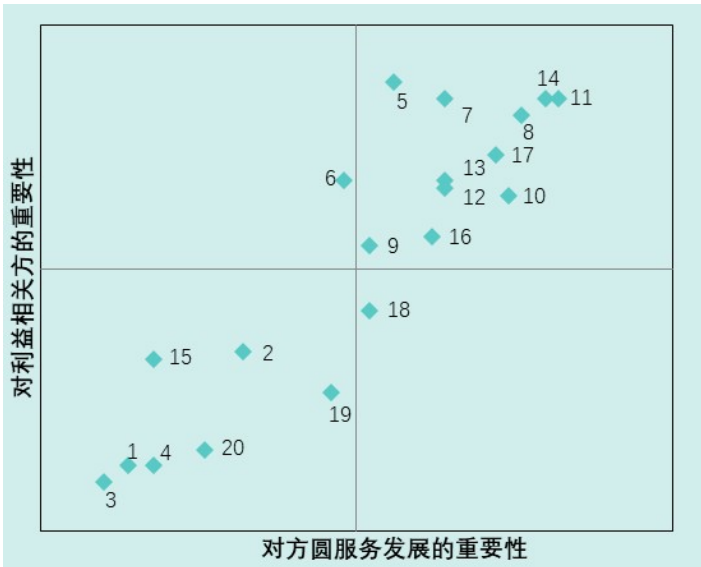
報告期內本集團對 ESG 議題的重要性評估包括以下步驟：

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

環境、社會及管治報告

品質服務

以匠心服務締造美好生活新體驗

本集團始終秉承「以人為本，服務第一」的核心原則，以「為您想得更多，開啟美好生活」為服務宗旨，踐行「以客戶需求為導向」的服務理念。2024 年，集團聚焦「品質滿意度提升」與「示範項目打造」雙輪驅動戰略，透過標準化建設、數字化賦能及人才培育三大抓手，全面構築物業服務品質新高地。

構建全週期品質管理體系

- 智慧化品質管控
創新引入品質巡檢系統 APP，實現「檢查-派單-整改-驗收」全流程數位化閉環管理。通過標準化巡檢清單、即時工單追蹤及大數據分析，精準定位服務薄弱環節，確保品質整改時效性與有效性。系統自動生成巡檢報告，整改完成率同比提升 35%，客戶投訴回應速度縮短至 2 小時內。
- 立體化聯合巡檢機制
建立「總部督導+區域聯動+項目自查」三級巡檢體系，開展全覆蓋式服務體檢。採用「限期整改+銷項管理+複盤優化」模式，全年累計完成 12 輪專項巡檢，問題整改率達 98%，形成品質管控閉環。

打造示範項目強 IP

- 五大標杆維度建設
聚焦「環境品質、設備管理、社區文化、服務回應、智慧體驗」五大維度，制定細化標準，通過樣板間打造、動線優化、場景化服務升級，樹立「高標準品質、和諧社區氛圍及標杆展示功能」三位一體的示範項目，首批示範項目客戶滿意度達 96%，成為區域行業參觀標杆。
- 社區文化生態圈構建
策劃「四季煥新計劃」主題活動，結合節日節氣開展鄰里市集、親子工作坊等 20 多場社群活動，同步上線「方圓生活+」小程序實現活動預約、積分兌換數字化，增強業主歸屬感與社區黏性。

培育專業化服務團隊，提升管理效能與專業技能

- 階梯式賦能體系
搭建「線上微課+線下實訓+標杆項目輪崗」三維培訓矩陣，開發 12 門標準化課程，覆蓋設備維護、客訴處理、應急回應等核心技能，年度人均受訓超 80 課時，實現服務團隊 100%持證上崗。

環境、社會及管治報告

- 服務技能大比拼

每季度開展「服務之星」評選與技能競賽，通過情景模擬、應急演練等實戰考核，激發團隊潛能。2024 年累計培養 50 多名金牌管家，客戶好評率同比提升 22%。

客戶滿意度調查

本公司堅持「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，不斷提升服務水準，傾心為業戶打造高品質、多元化、個性化的物業服務。

為全面檢驗 2024 年「品質滿意度提升」工作成效，本集團以客戶需求為導向，創新調研方式，通過「方圓管家+」小程序開展年度客戶滿意度調研，精準收集客戶訴求，為服務優化提供資料支撐。

本次調研顯示，客戶整體滿意度高達 92.07 分，充分印證了服務品質獲得高度認可，同時也反映出我們與客戶之間建立了穩固的互信關係。透過數據分析，我們不僅驗證了「品質滿意度提升」項目的階段性成效，更精準定位了服務過程中需要優化的環節。未來，我們將持續以客戶需求為核心，深化「有溫度、有品質」的服務升級，不斷提升服務體驗，讓美好生活更加觸手可及。

設立多種客戶投訴渠道

本公司重視客戶訴求，設立多種客戶投訴渠道，通過工作要求和線上線下，結合智慧化平臺，公告投訴途徑，並及時回應處理客戶訴求，力求每一戶業主對物業工作的滿意。具體通過以下 4 種方式呈現：

- 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。

環境、社會及管治報告

- 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，回應客戶訴求，為業主解決問題，踐行管理責任。

2023-2024 年投訴處理情況

	單位	2024 年數據	2023 年數據
投訴率	百分比	35.68%	0.68%
投訴處理率	百分比	100%	100%
投訴解決率	百分比	100%	100%
投訴滿意率	百分比	91%	90.77%

安全管理

本公司始終將客戶和員工的人身安全與職業健康作為企業管理的首要目標，通過系統化的安全管理體系、常態化的風險排查機制以及全方位的保障措施，構建起堅實的安全防線，並於 2024 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。

安全生產管理

本公司構建了健全的安全生產管理體系，並專門成立了安全生產小組，該小組由品質管理中心副總監親自掛帥擔任。為確保本公司安全管理工作的有效實施，本公司明確要求各項目必須簽訂《安全生產責任書》，明確項目負責人作為項目安全生產的第一責任人，各部門人員則依據其崗位職責承擔相應的安全管理責任。此外，還簽訂了消防安全管理責任書，其中項目負責人被指定為消防安全責任人，秩序維護部負責人則擔任消防安全管理人的角色。這一舉措旨在通過將安全管理責任具體落實到個人，推動各項安全管理工作的深入開展。

結合各項目的實際情況，本公司還制定了安全生產事故考核指標，特別關注在管項目的責任安全事故情況，並在 2024 年全年實現安全生產事故零發生。

安全隱患管理

安全是企業穩定發展的核心要素之一，本公司高度重視安全檢查工作，並建立了完善的體系，確保定期及關鍵重大節點開展專項安全檢查工作。

首先，本公司建立了定期安全機制，涵蓋但不限於安全培訓的執行情況、安全設施的運行狀態、安全政策的遵循程度以及安全事故的處理與記錄。通過深入的風險識別與審查，我們能夠迅速發現潛在的安全隱患，並立即採取相應措施進行整改，從而確保安全無虞。

環境、社會及管治報告

其次，本公司擁有專業的應急回應小組，負責對接和處理各類安全突發事件。通過健全的職能保障和定期的應急演練，我們明確了安全突發事件的啟動程序、責任人、整改措施及整改時限，並建立了有效的跟進機制，確保整改措施得到切實執行，並及時回饋整改成果。

此外，我們還針對重大節慶、敏感時期以及颱風、汛期等特殊天氣情況，組織專項安全檢查。這些檢查旨在全面排查可能存在的安全風險，確保設施設備能夠正常運作，滿足社區穩定和業主生活需求。通過這些檢查，我們進一步加強了節日期間的安全工作，為員工和公眾營造了一個安全、和諧的環境。

據統計，本公司已全面開展了 4 次週期性自查自糾工作，並在重大節慶日、敏感時期組織了 6 次專項安全檢查。檢查範圍涉及公共區域設備設施、裝修施工區域以及商業經營區域，共發現安全隱患約 2000 處，包括違規裝修、業戶雜物堵塞消防通道等問題。通過隱患登記、自行整改或專項整改等方式，我們已對所有隱患進行了閉環管理，並全部整改完畢。

安全宣傳培訓

2024 年，本公司著重並深化安全生產培訓，旨在全面提升員工應對各類安全風險和緊急情況的能力。培訓重點涵蓋以下六大方面：

- 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》、《建築防火通用規範》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。

環境、社會及管治報告

- 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：

2024 年度開展應急演練 932 場，其中消防演練 78 場、電梯困人 252 場、防洪演練 269 場、防爆演練 260 場、電動車火災演練 73 場，通過模擬演練，提升了人員應對突發事件的處置能力，同時對應急物資儲備、部門間的協調配合以及項目團隊的凝聚力進行了有效檢驗。得益於全年應急演練工作的有效開展，全年成功處置火災、水浸突發事件 33 起，保障了業戶的人身與財產安全。



消防演練現場



業主家中火災撲救現場

客戶安全保障

本集團始終將業主的安全生命置於首位，構建起「預防-監控-回應」的全週期安全防控體系。這不僅是寫在《客戶服務管理制度》裡的核心準則，更是滲透到日常服務每個毛細血管的實踐指南。

環境、社會及管治報告

在《客戶服務管理制度》中，將以業主為中心的核心理念轉化為日常行動準則，要求全體員工將守護業主安全作為首要職責。通過標準化作業流程與應急預案演練，確保安全理念從制度層面精準傳導至服務前端。在日常工作中，工作人員密切留意社區公共區域內業主的活動情況，尤其是老人、兒童等易發生安全問題的群體。在巡邏過程中，一旦發現路面濕滑、照明故障等可能危及業主安全的隱患，會立即採取警示措施並迅速安排處理。

我們深知，安全是美好生活的底色。我們的團隊都時刻保持警惕，用細緻入微的關懷守護每一位業主的人身安全，全方位踐行對業主安全保障的莊重承諾，努力為業主打造安心、舒適的居住環境。未來將持續升級智慧安防系統，通過 AI 行為分析等技術手段，讓安全防護更具前瞻性和主動性，用科技力量為幸福家園保駕護航。

客戶信息保護

本集團高度重視客戶隱私保護，採取了一系列嚴格的管理措施，確保客戶資訊的收集、維護和管理過程規範、安全。我們制定了《客戶檔案管理工作指引》，明確客戶檔案管理的連續性、準確性、完整性、完好性和保密性要求，明確客戶檔案管理的連續性、準確性、完整性、完好性和保密性要求。其中，所有紙質客戶資料均存放於上鎖的檔案櫃或專用檔案室內，並由專人負責監督管控。借閱客戶資料及合同需經過嚴格的審核流程，並設定歸還期限，確保加密檔的及時回收與安全保管。對於電子檔案，我們僅允許在本公司統一授權的工作電腦和工作手機中進行內部流轉，嚴格禁止在私人電腦、手機、U 盤等電子設備上存儲任何形式的客戶檔案。此外，使用保存有電子版客戶檔案的電腦時，員工在離開座位時，需關閉檔案並鎖定電腦，以進一步保障資訊安全。

內部信息安全

本集團對資訊安全、使用者隱私的相關認證資質進行了強化要求：

- 業務系統招標與建設標準

在招標及建設物業收費系統、工單倉儲系統、電子發票系統等關鍵業務系統時，我們向供應商明確提出：必須持有由相關政府機構或行業權威組織認可的認證機構所頒發的資質證書，以證實其具備卓越的軟件安全評估與開發能力。這些認證全面覆蓋軟件品質、信息安全等多個關鍵維度，確保系統從源頭上具備高度的安全性和可靠性。

- 信息隔離與加密保護

鑒於物業收費系統、電子發票系統中存儲著業主的個人資訊、房產詳情及繳費記錄等敏感性資料，我們採用了專業的服務器與尖端網路安全設備，實現資料的嚴格隔離與安全存儲。同時，所有使用者訪問業務系統均需通過網路身份驗證與系統帳號登錄，且所有敏感性資料均經過先進的加密演算法處理，從而為使用者資訊安全築起堅不可摧的防線。

環境、社會及管治報告

- 我們為每位相關員工分配了唯一的個人帳號，並嚴格按照其崗位與職責配置了相應的系統許可權。員工需憑個人帳號登錄業務系統，且無法越權訪問，有效確保了系統的管理規範與資料安全。
- 在業務系統正式上線前，我們將多次組織系統使用與資訊安全培訓，旨在提升員工對帳號使用責任的認識，增強他們的紀律性與責任感。通過培訓，員工能夠深刻理解並遵守相關規定，有效降低違規行為的發生。並且，建立了完善的日誌審計制度，所有帳號的系統操作記錄均被詳細記錄並可追溯。這一舉措不僅有助於及時發現並糾正潛在的安全隱患，還能在必要時為安全事件調查提供有力證據。

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。2024年，本公司致力於通過宣傳工作促進社區發展，其中包括弘揚中國傳統文化節日，策劃並執行多姿多彩的文化活動；提供周到便捷的公益服務，以滿足社區居民的多樣化需求。這些努力持續不斷地豐富了社區居民的精神生活，進一步推動了方圓社區構建具有東方韻味的和諧鄰里文化氛圍。

紅色黨建聯建工作

本公司參照《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，扎實推進黨建工作，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臺。

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、國慶日等紅色節日，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。

環境、社會及管治報告



南沙黨支部參與黨聯黨建活動



雲山耀黨心-情暖自家人活動現場

建設新中式社區文化

「東方人居智慧，現代生活匠心」是本公司的企業精髓，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。

中秋節來臨前，本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。

助力公益事業

二零二四年，本公司聚焦線下開展環保宣傳，在各項目現場佈置涵蓋垃圾分類、節能減排等內容的宣傳展板與立體造型，將環保理念融入日常管理。主動與街道、居委會合作，多次組織並參與垃圾分類宣講會、環保知識競賽等活動，以實際行動踐行環保承諾，向員工和居民傳遞環保意識。

環境、社會及管治報告

企業管治

強化風險管控

為了進一步增強本公司在運營風險管理方面的競爭優勢和提升其應對能力，本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《危機事件處理流程》《風險控制對接人管理辦法》《運營風險控制管理制度（1.0）》《環境管理制度》《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，本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回應，從而降低潛在的損失。

信息化建設

本公司在信息化建設方面取得了顯著進展，通過一系列創新技術的應用和系統升級，不僅提升了物業管理的效率和服務品質，還通過智慧化手段增強了設備監控和消防安全的回應能力。

物業品質管理與設備管理系統的應用

2022年本集團上線的物業品質管理系統和設備管理系統，實現了管理標準的制定、計劃的編制以及工作任務的自動生成，有效提升了物業管理的規範性和效率。通過系統化管理，能夠及時發現並解決品質和設備管理中的問題，確保物業服務的持續改進和提升。

物業收費與繳費平臺的升級

2024年上線的新物業收費系統、新微信小程序繳費以及全電子發票系統，極大地提高了物業收費的效率和便捷性。業主可以通過線上平臺進行繳費和開票，避免了傳統繳費方式的繁瑣和不便，提升了業主的滿意度和忠誠度。

智慧遠端設備監測平臺的應用

通過建立智慧遠端設備監測平臺，實現了設備區域的集約化管理，提高了現場設備監控維護的品質和回應速度。《EBA 系統運維管理辦法》的制定和實施，為平臺的穩定運行提供了有力保障，目前已在部分項目上線應用並取得良好效果。

消防系統智慧化工作的持續改進

消防系統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、消防部門的電話、自動滅火控制櫃、火警廣播系統等，形成了完善的火災應急回應機制。一旦發生火災，系統能夠立即發出報警信號並顯示火災位置，管理人員可以迅速啟動應急預案，有效組織人員疏散和滅火工作，確保人員安全和財產損失的最小化。

環境、社會及管治報告

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營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。

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定》，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，以維護本公司利益。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，本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，本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《廉潔協定》，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臺，與行業部門開展深入的學習交流，共用員工、供應商的不誠信黑名單資訊，共同構築起行業風險防火牆。通過這些措施的實施，我們致力於為本公司創造一個公正、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，為本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，共同維護本公司的廉潔形象。在本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、會議以及本公司內網公告等方式，確保員工充分知曉並瞭解舉報機制。同時，本公司對舉報人的個人資訊進行嚴格保密，確保舉報人的安全和隱私不受侵犯。

環境、社會及管治報告

社會責任

本集團堅守「人才為本」的核心理念，視人力資源為企業的首要財富。致力於構建一個人性化、尊重個體的工作環境，不斷推動員工的成長與發展，並通過有效的激勵機制提升整體績效。為此，本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，根據本集團的發展不斷優化人力資源各項管理制度，為本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

本集團的招聘體系嚴謹遵循《人力資源管理制度》的規範，並於二零二四年四月對該制度進行了全面修訂，涵蓋了人力資源管理體系、招聘錄用流程、晉升管理機制、薪酬福利規劃、假期管理規定及培訓發展策略等多個關鍵領域。集團致力於持續優化制度內容，以適應管理實踐的變化，推動多元化管理模式的實施，同時為員工提供廣闊的晉升空間及優渥的福利待遇。

招攬人才

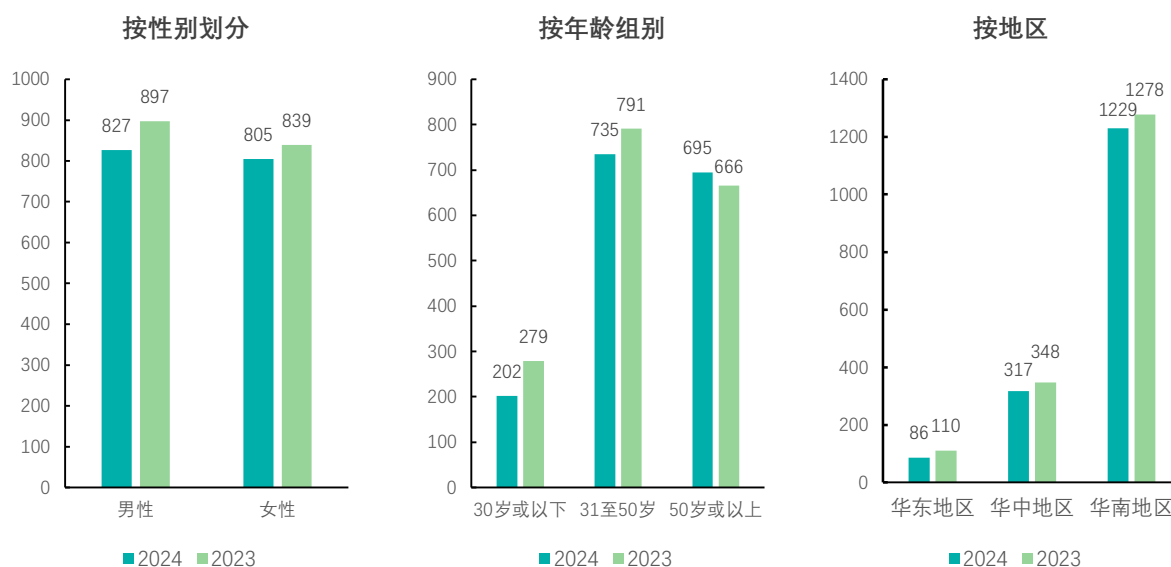
在招攬人才方面，集團靈活運用內部推薦、網路招聘平臺及社交媒體群組發佈招聘資訊等多種途徑，廣泛搜集人才資源。招聘過程中，人力資源部嚴格遵循法定程序，核實應聘者資料，確保所有雇傭合同的簽訂及員工信息記錄均符合法律法規要求，便於必要時向法定機構提供準確資料。

本公司堅持公平、公正的招聘原則，不以膚色、國籍、性別、年齡、宗教信仰、婚姻狀況或生育情況等個人特徵作為選拔標準。通過多輪面試評估及內部薪酬等級體系確定薪資水準，確保招聘決策經過嚴謹的內部審批流程，精準匹配企業需求與人才特質。同時，鼓勵員工內部調動，促進人才流動與職業發展。

《人力資源管理制度》中明確規定了嚴禁使用童工及違規錄用未成年工的嚴格條款，彰顯了集團對勞動法規的尊重與遵守，以及對員工權益的高度保護。

於二零二四年十二月三十一日，本集團共有 1632 名員工。按性別、年齡、地區劃分的員工情況如下：

環境、社會及管治報告



員工健康與安全保障

本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 2024 年度員工健康體檢，和員工拓展等活動。並制定《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，在嬰兒滿一周歲前，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。

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；

環境、社會及管治報告

- 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，宣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作場所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、持續為本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；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。

員工培訓與發展

2024年，公司持續深化員工培訓與人才發展體系建設，透過分層分類的精準培養模式，全面提升團隊專業能力與管理水平。

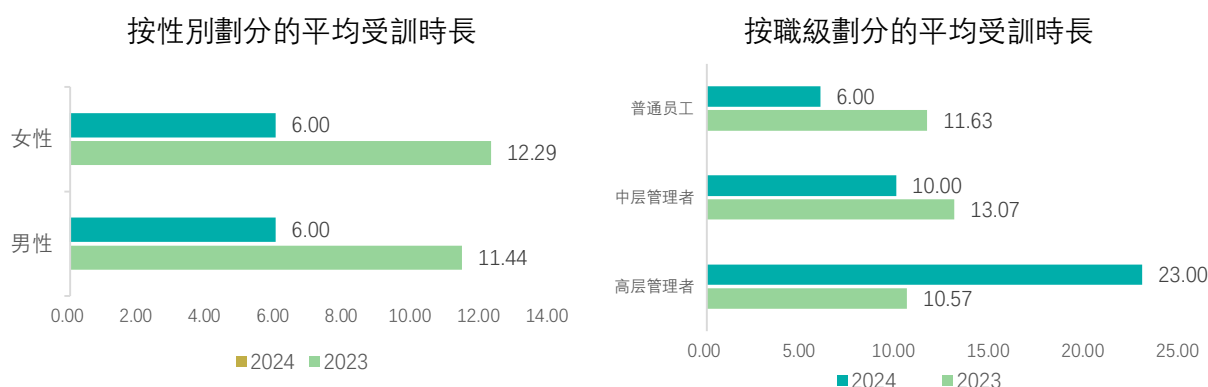
環境、社會及管治報告

在主管級人才培養方面，8-9 月期間分 3 批次組織 144 名主管參加專項培訓，創新採用案例研討、實操演練、互動問答等多元化教學方式，並透過滿意度調查、轉訓考核、效果追蹤等閉環管理機制確保培訓實效，著力打造兼具技術實力與管理能力的核心骨幹團隊。

針對新晉項目管理人才，12 月專門為 14 名新晉升項目經理開設管理能力提升課程，邀請優秀經理分享實戰經驗，有效促進管理經驗傳承。

同時，公司高度重視區域項目團隊的專業能力建設，6 月和 12 月分別在廣州南沙和湖南瀏陽項目開展全業務線條專項培訓，累計培訓 104 人次，顯著提升了項目團隊的專業服務水準與業務執行能力。

這一系列系統化、針對性的培訓舉措，不僅優化了公司人才結構，更為企業永續發展提供了堅實的人才保障。



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，本公司嚴格執行在 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本公司業務開展要求，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采人員企圖為本公司謀求不正當利益。在招采制度完善招標流程、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

供應商招採制度及管理

本集團始終秉持公開、公正、公平及誠信的核心原則，構建並完善了一套系統化、科學化的招標採購管理制度，全面規範供應商准入流程與評估標準。我們每月制定供應商考察計劃，持續引入優質供應商資源，並通過實地考察對供應商的信譽狀況、服務品質、資質認證、經驗業績、財務健康度及履約能力等關鍵指標進行綜合評估。經評估合格的供應商將納入合格供應商名冊，作為後續業務合作的重要依據。本公司對供應商名冊實施動態管理機制，於年中和年末定期對合作供應商進行考核評估，實行優勝劣汰制度，以確保供應商的服務品質和履約能力符合業務發展需求。

在採購流程方面，我們嚴格執行規範化、透明化、公平化的管理原則，對供應商實施全過程動態監管與績效評估。同時，我們要求供應商優先選用環保型產品，確保採購過程符合環保標準，避免環境污染風險。具體措施包括：查驗環保標識與認證證書、建立生產過程的環保及質量風險識別機制，以及完善重大危險源的辨識、評估與控制體系，切實保障人員健康與安全。

為響應國家環保政策，我們積極推進老舊小區雨污分流改造工程，定期清理排污池、化糞池、隔油池及易堵塞管道，確保排放規範。參與此類項目的供應商必須具備相應的環保排放資質，我們將對廢水排放達標情況實施嚴格監管。

在小區噪音管控方面，本集團高度重視業主訴求，科學規劃裝修作業時段，要求裝修供應商落實施工防護措施並制定安全應急預案。同時，我們強制要求使用環保材料與工藝，並通過現場巡查等方式實時監測噪音水平，確保符合相關標準。

對於邀請招標項目，我們要求至少有 3 家供應商參與競標，並由多部門多人共同監督開標、評標及議標全過程，評標完成後進行嚴格的定標審批。明確要求其提供施工資質、安全資質、業績說明、財務報表、企業信譽情況、員工保險等必備條件，並督促其制定完善的施工安全預案。所有施工項目在開工前均需經過嚴格審批，確保安全措施到位後方可開展後續工作。

2024 年度，我們採用線上問卷調查方式，通過“項目與供應商雙向評估”機制，對合作供應商進行了半年度和年度履約評估。年度評估共涵蓋 62 個項目及 144 家供應商，結果顯示：供應商整體合格率高達 96.53%，合作滿意度維持優良水平，充分驗證了我司招標採購管理制度的有效性與供應商管理能力的持續提升。

環境、社會及管治報告

完善規章制度，尊重知識產權

本公司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本公司核心商標，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。這些措施為本公司的穩健發展提供了堅實的知識產權保障。

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 ISO14001: 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。

本公司積極遵循法律法規與政策導向，嚴格管控服務活動中產生的污染物，確保所有排放均達標於國家及地方標準。本公司宣導綠色採購策略，旨在從源頭上削減污染物生成，並不斷優化節能降耗措施，傾向於採用先進的節能技術和高效設備，同時制定精細的能源管理規劃，以保障能源的高效、合理利用。為此，本公司定期組織能源管理培訓，旨在提升員工的節能意識及實際操作技能。

在垃圾分類與資源回收方面，我們積極回應並有效實施相關制度，不僅完善了資源回收網路，還致力於提升回收效率。此外，通過與社區的緊密合作，我們增設了環境教育項目，有效增強了居民與員工的環保意識及參與度。

2024 年，本公司建立了全面的持續改進機制，旨在靈活適應環境保護與可持續發展的最新趨勢。通過定期與不定期的政策與管理制度效果評估，我們確保能夠迅速調整和完善既有措施，以持續滿足環保與可持續發展的高標準要求。

環境、社會及管治報告

排放物

本公司全面管理各類排放物，包括生活污水、生活油煙、生活垃圾及碳排放，所有排放量均嚴格遵循國家及地方排放標準。我們深入貫徹國家節能法律法規，構建了完善的污水排放管理體系，實現了雨汙分流的有效機制，並定期進行全面的管道檢查、清理與疏通工作，確保排放系統的順暢運行。

對於餐飲業商鋪，我們明確要求安裝油煙過濾淨化裝置，並持有合法排放證件，同時配備油污分離裝置及化油池，實施定時油污清理作業，以有效控制油煙及油污排放。

在垃圾分類方面，我們建立了嚴謹的分類體系，嚴格遵循當地生活垃圾分類工作指引，從分類投放、分類收集、分類運輸到分類處理，全鏈條實施精細化管理，確保垃圾分類工作的有效執行。通過這些措施，我們致力於維護良好的生態環境，實現可持續發展。

指標	單位	2024年
無害廢棄物	噸	12.13
有害廢棄物	噸	33.46
無害廢棄物產生密度	噸/百萬平方米	0.85
有害廢棄物產生密度	噸/百萬平方米	2.35

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

為了進一步提升能源利用效率，我們在地下室照明方面積極推廣使用 LED 節能燈具，或將其改造為雷達式感應 LED 節能燈。這些燈具通過智慧化設備自動調節光照強度，實現了「人來燈亮，人走燈滅」的智慧控制，從而在非使用時段顯著降低照明能耗。

此外，對於活動場地，我們加裝了時間控制器，確保在夜間僅保留最低限度的照明需求，有效減少了全天的照明時間，進一步節約了電能消耗。這些措施共同構成了我們節能降耗策略的重要組成部分，旨在以科技手段促進綠色、可持續的生活方式。

用水改造

為了提高水資源使用效率並節約水能，我們採取了以下多項創新措施：

環境、社會及管治報告

- 雨水收集系統能夠有效地收集雨水，並將其用於綠化灌溉以及公共區域的清潔工作，實現了水資源的再利用。
- 地下室強排水達到綠化用水標準的前提下，也納入綠化灌溉和公共區域清潔的用水範疇，進一步拓寬了水資源的利用。
- 通過加裝配件，對綠化噴淋水管進行改造升級為自動噴淋水管，使噴淋工作定時定量自動進行，提高噴淋效率同時，有效避免水資源的浪費。

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。

風險管理

我們制定了詳盡的內部風險管理流程與程序，旨在識別及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工作小組建議的支持者，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。

本集團運營管理部門承擔重要職責，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、開展定期演練和培訓，及與其他關鍵利益相關方合作。此外，我們購買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，以進一步防止對氣候變化產生不利影響。

環境、社會及管治報告

附錄

環境方面

關鍵績效指標編號	關鍵績效指標	單位	二零二四年	二零二三年
A1.1 排放	氮氧化物 (NOx) ¹	千克	70.03	8.56
	二氧化硫 (Sox) ²	千克	0.13	0.12
	懸浮粒子 (PM) ³	千克	6.71	0.82
A1.2 溫室氣體排放	範圍 1 直接排放	二氧化碳排放當量噸	122.85	166.89
	範圍 2 間接排放	二氧化碳排放當量噸	5,878.42	7,038.52
	範圍 3 其他間接排放	二氧化碳排放當量噸	0.6	0.76
	總計	二氧化碳排放當量噸	6,001.27	7,205.41
	強度	二氧化碳排放當量噸/ 收入人民幣千元	0.0117	0.0141
A2.1 能源消耗	無鉛汽油	千瓦時	75,826.43	70,795.29
	柴油	千瓦時	-	-
	天然氣	千瓦時	432,032.76	619,502.58
	外購電力	千瓦時	10,307,599.01	12,341,781.61
	總計	千瓦時	10,815,458.20	13,032,079.48
	強度	千瓦時/收入 人民幣千元	25.39	30.59
A2.2 用水量	總用水量	噸	564,549.06	679,808.68
	強度	千噸/收入 人民幣千元	1.32	1.6

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

社會方面

關鍵績效指標編號	關鍵績效指標	單位	二零二四年	二零二三年
B1.1員工總數	按性別劃分			
	男性	人	827	897
	女性	人	805	839
	按僱傭類型劃分			
	全職	人	1,632	1,736
	兼職	人	零	零
	按年齡組劃分			
	30歲或以下	人	202	279
	31歲至50歲	人	735	852
	51歲或以上	人	695	605
	按地理區域劃分			
	華東地區	人	86	110
	華中地區	人	317	348
	華南地區	人	1229	1,278
B1.2員工流失率 ⁴	按性別劃分的流失率			
	男性	%	37%	43%
	女性	%	36%	43%
	按年齡組別劃分的流失率			
	30歲或以下	%	50%	53%
	31歲至50歲	%	30%	37%
	51歲或以上	%	37%	44%
	按地理區域劃分			
	華東地區	%	43%	44%
	華中地區	%	47%	64%
	華南地區	%	32%	29%

⁴ 離職率=2024 年度全年該類別僱員的離職人數 / (2024 年度期末該類別僱員在職人數+2024 年度全年該類別僱員的離職人數)*100。

環境、社會及管治報告

社會方面

關鍵績效指標編號	關鍵績效指標	單位	二零二四年	二零二三年
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	443	299
B3.1受訓員工百分比 ⁵	受訓員工百分比	%	86	100
	按性別劃分			
	男性	%	99	100
	女性	%	100	100
	按僱傭類別劃分			
	普通	%	100	100
	中級	%	98	100
	高級	%	60	100
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	6	11.8
	按性別劃分			
	男性	小時	6	11.4
	女性	小時	6	12.3
	按僱傭類別劃分			
	普通	小時	6	11.6
	中級	小時	10	13.1
	高級	小時	23	10.6
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	840	1,110
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

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。