

合景悠活 集團控股 有限公司

無處
不悠活

2024
環境、社會及
管治報告

目錄

關於本報告	2
關於合景悠活	4
主席寄語	5
可持續發展管治	9
可持續發展方針	11
風險管理及內部監控	15
重大獎項與國際認可規範	16
持份者溝通	29
利益相關方參與	29
重大議題分析與管理	30
第一章：匠心服務的締造者	32
1.1 服務質量，聚焦優化	32
1.1.1 服務質量控制	32
1.1.2 社區環境管理	36
1.1.3 寫字樓管理及運營	38
1.1.4 購物中心管理及運營	40
1.1.5 公建項目管理及運營	41
1.1.6 客戶健康與安全	42
1.1.7 客戶溝通	44
1.2 智能技術，提升體驗	46
1.2.1 數字化轉型信息化系統	46
1.2.2 知識產權保護	51
1.2.3 客戶信息與隱私保護	52



第二章：綠色生態的維護者	53
2.1 城市綠洲，綠色悠活	53
2.1.1 環境保護	53
2.1.2 綠色管理體系	54
2.1.3 環境及天然資源	64
2.1.4 應對氣候變化	66
第三章：社會責任的踐行者	71
3.1 對員工：以人為本，共同成長	71
3.1.1 僱傭及勞工準則	71
3.1.2 招聘與晉升	72
3.1.3 健康與安全	72
3.1.4 培訓與發展	77
3.1.5 員工溝通	80
3.1.6 員工活動	80
3.2 對社區：真誠奉獻，共創和諧	82
3.2.1 關心社會和社區	82
3.3 對業務夥伴：公平透明，廉潔誠信	86
3.3.1 可持續供應鏈	86
3.4 對社會：清正廉潔，共建共享	87
3.4.1 堅持廉潔建設	87
反貪污	87
廉潔教育	88
3.4.2 關心老幼，投身慈善事業	88
法律與法規	89
數據摘要	91
內容索引	97



關於本報告

本報告是合景悠活集團控股有限公司（「本公司」，連同其附屬公司，統稱「合景悠活」、「本集團」或「我們」）發佈的第五份環境、社會及管治（「ESG」）報告。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C2《環境、社會及管治報告指引》（「《指引》」¹）編寫，嚴格遵循《指引》的涵蓋兩個層次的披露責任：(a)強制披露規定；及(b)「不遵守就解釋」條文，並依據聯交所發佈的《環境、社會及管治匯報指南》（「《匯報指南》」）計算相關數據，闡述了本集團在環境、社會及管治方面的政策、舉措和成果，各持份者可通過本報告觀察本集團在可持續發展方面的

表現、效益和潛力。本報告以環保方式發佈於聯交所網站www.hkexnews.hk（股份代號：3913）及本集團網站www.kwgliving.com，歡迎瀏覽本年度及過往的環境、社會及管治報告。

本報告涵蓋了本集團在2024年1月1日至2024年12月31日期間所營運的住宅物業、商業物業等業務，與財務報告的時間範圍一致。其中，環境和社會關鍵績效指標主要包含了廣州譽山國際、廣州疊溪花園、佛山瀧景、成都譽峰、成都雲上、南寧疊翠峰6個住宅物業項目，以及成都摩方、成都悠方、成都環匯、北京摩方、上海環球都會廣場、廣州國際金融廣場和廣州知識城悠方7個商業物業項目，與2023年度報告範圍保持一致。本集團將於未來適時增加披露範圍，持續加強資訊披露管理以提高透明度。

¹ 本集團將根據香港聯合交易所的最新氣候規定，於2025年1月1日或之後開始的財政年度依據更新的附錄C2，即《環境、社會及管治報告指引守則》（下稱《守則》）進行披露，當中包括關於D部分的氣候相關披露。

根據《指引》的建議，本報告的編製遵循以下匯報原則：

除非另有說明，本報告中的
訊息採集、報告格式和披露數據
所使用的統計方法與往年
保持一致，以保證訊息的可比性。
同時配合財務報告，
與其披露的時間範圍一致。

本報告根據《指引》要求的
「關鍵績效指標」，全面、詳細、
真實地呈報發行人的表現，
避免可能會不恰當地影響
報告讀者決策或判斷的選擇、
遺漏或呈報格式。



本報告信息均來自集團正式文件、統計報告或相關公開資料，並以繁體中文和英文編寫。如中、英文版本之間有歧義，以中文版本為準。

關於合景悠活

穩健經營



收入
人民幣：
3,573.5百萬元

住宅：非住宅 =
50:50

毛利潤
人民幣：
882.7百萬元

毛利率
24.7%

獨立發展



在管省份／城市
21個省份／

133個城市
區域深耕 | 全國輻射

第三方收入
佔比
88.6%

獨立發展 | 市場運作

合規僱傭



員工總人數：
15,577

男女員工人數佔比 =
52:48

培訓與發展



員工培訓平均時數 =
30.5

男女員工受訓比例 =
52:48

主席寄語

2024年，中國物業管理服務行業仍在轉型升級中面臨機遇與挑戰，可持續發展成為關鍵。合景悠活集團作為全業態智慧服務運營商，秉持「創造服務新價值」的願景，致力於提升服務品質、推動綠色運營、節能減排和履行社會責任，增強應對氣候風險的韌性。

本年度，我們的業務涵蓋住宅物業管理服務、非住宅物業管理及商業運營服務，積極在大灣區、長三角區域、中西部及海南、環渤海經濟圈為主的四大經濟區開展多元化經營，覆蓋了133個城市。隨著居民

生活水平的提高和城市化進程的加快，高質量物業管理服務的需求日益增長。我們將繼續致力於創新和服務品質提升，以滿足市場的多樣化需求。在這個複雜的大環境中，我們將繼續堅持初心，不斷自主創新及提升服務品質。通過自我檢視和改進，我們相信合景悠活將為行業樹立標桿，推動物業管理服務的高質量發展，實現經濟、社會與環境的和諧共贏。本報告是合景悠活上市後發佈的第五份環境、社會及管治報告，通過此報告，我們總結和檢視了集團在可持續發展方面所取得的成果和進展，並積極尋求改進與提升。我們期待與各方攜手，共同邁向可持續發展的未來。



主席寄語

持續推展可持續發展的營商模式

作為一家綜合物業管理服務供應商，我們深知我們的營商模式對人們的生活方式和理念產生深遠影響。因此，我們堅定地走可持續發展的道路，確保業績穩步增長的同時，關注自身在環境和社會方面的責任。我們積極參與環境保護活動，以支持社會的綠色發展。在項目駐地，我們打造苗圃，構建自給自足的可循環模式。同時，在項目運營過程中，我們的努力不僅限於自身的行動，還組織業主共同參與環境保護活動。這種集體參與不僅增強了社區的凝聚力，也推動了可持續發展理念的廣泛推廣。

而在我們日常的企業管理中，除了推動環保事業，我們同樣重視員工的發展與良好關係的建立。員工的成長是我們的核心使命之一。我們通過舉辦多樣化的活動，讓員工感受到關懷，並提供晉升機會，同時鼓勵他們參與綠色出行，以提升環保意識。我們相信，關注員工的發展以及推動環保事業是實現企業可持續發展的重要基礎。

在這個過程中，我們注重每一個細節，踐行節能減排的理念，無論是在總部還是各個項目，都制定了詳盡的節能措施。這些措施強調全員的積極參與與協作，促進了員工之間的溝通與團結。通過這樣的努力，我們不僅提升了員工的成長空間，也在環保事業中貢獻了我們的力量，形成了更緊密的團隊關係與共同的使命感。

在設施改善方面，我們不遺餘力地進行了環保升級。通過提高感應設備、增加LED照明設施的覆蓋率等措施，我們力求最大限度地減少能源的浪費，確保企業的每一處都環保而高效。我們一如既往地參與「關愛地球，熄燈一小時」等的活動。我們的行動表達的不僅僅是為了響應國際環保倡議，更是一種對自然的敬畏和珍視。通過這樣的活動，我們深刻體會到人與自然之間和諧共生的美好場景，以此作為我們持續推進環保事業的動力和使命。

在社會上，我們關愛社區、老人和小孩，以鄰里集市、藝術展覽、文藝晚會等形式，搭建起業主之間的溝通橋樑。我們連續八年打造了特色活動「燦綵燈光節」，以重複利用的物資，每年創造出新的作品，既普及了環保理念，又加強了社區凝聚力。合景悠活始終堅守著溫暖社會的初心，尤其關注老年人和兒童的福祉。我們深知這一使命的重要性，未來將與社區密切合作，組織更多關愛老少的活動。

2024年，合景悠活榮獲了「2024中國物業企業ESG評級-BBB」、「ESG可持續發展TOP10」、「2024中國上市物企最佳ESG實踐」、「2024中國上市物業企業-TOP11」等多項殊榮。

堅持全業態高質量發展戰略

2024年，本集團不斷推動公司的全業態高質量發展戰略，挖掘非住宅業態的服務機會，加速延伸產業及業態佈局。集團物業管理在城市佈局方面展現出深遠的戰略眼光。我們精準地把握城市發展的脈絡，將物業管理服務與城市規劃緊密結合，積極進軍非住宅領域等多方面的城市物業管理服務，不僅提升了物業本身的價值，更為城市的可持續發展作出了積極貢獻，彰顯企業的卓越眼光和前瞻性思維。

多年的市場化發展及生態打造，使得我們持有了差異化資質和認證體系，已形成競爭壁壘及優勢，擁有物業管理、環衛清潔、園林綠化、高空作業、市政環衛、醫療廢物處理及垃圾處理等服務對應的專業資質和認證。這些專業能力不僅提高了我們各業態拓展覆蓋的寬度，更能夠挖掘服務內容深度，加固全週期的服務優勢，提升各業態下多品牌的專業度和影響力。

進入2024年，進一步優化智能AI品質控制解決方案，並將其推廣至更多業務場景。該解決方案能夠智能發現園區內的品質問題，提升事件管理效率。這些成果不僅體現了我們在智能化管理上的創新實踐，更彰顯了我們對高效服務、創新精神和發展承諾的持續踐行。通過不斷探索和實施智能化技術，我們力求為客戶提供更加安全、便捷的服務體驗。

AI品質管控系統



我們的發展離不開ESG方面的考慮。我們一直積極推進可持續發展，將ESG的因素納入公司戰略規劃，實施全面的ESG管理。在未來，我們將繼續加強ESG管理，不斷提高公司的企業社會責任意識，推動公司發展與社會的和諧發展相結合。

創新升級：打造智慧物業服務方略

智慧物業服務方略的創新升級，不僅為客戶提供更便捷的服務與管理，更彰顯了公司對時代變遷的積極應對。我們深入實踐著線上與線下的無縫銜接，將科技與人性化管理相結合。

在住宅物業管理方面，我們持續更新我們的智能化的物業管理平台，透過多種線上及線下渠道為業主提供在線報修、投訴、繳費等服務，持續提升效率，體現了我們對客戶安全的重視與關懷。

主席寄語

在商業物業管理方面，我們針對不同特點制定了相應的公共衛生措施，加強了物業衛生消毒、管理人員流量，保障租戶和顧客的健康和安全。通過數字化營銷平台，我們為承租商打破線上線下的壁壘，搭建起品牌與客戶之間的溝通橋樑，實現了商業運營的智能化與暢通。

在公共物業管理方面，我們積極配合社區的工作，為學校、醫院、政府機關大樓等提供全面的物業管理服務，為社會公共健康與安全貢獻一份力量。關心業主健康，是我們責無旁貸的使命，我們竭盡所能地為業主提供必需的幫助和支持，傳遞著我們對社會責任的承擔與擔當。這一切不僅僅是為了適應當前的挑戰，更是為了引領未來物業管理的智慧與可持續發展。

除了應對以上工作的挑戰，公司在環境和社會方面也做出了積極的貢獻。我們深化了可持續發展的理念，在物業管理和運營中推廣了環保、節能、減排等措施，努力降低對環境的影響。

在可持續發展方面，我們致力於建設綠色生態社區，通過優化能源利用、推廣可再生能源等措施，促進資源的有效利用和循環利用。同時，我們注重減少廢棄物的產生，鼓勵員工和業主參與廢物分類和回收，推動資源的合理利用，減少環境污染。

我們加強了對物業設施的監測和維護，定期進行設備檢查和清潔，確保設施的高效運行，減少能源的浪費和排放。我們還積極開展環境保護宣傳教育活動，提高員工和業主的環保意識，共同保護生態環境，建設美麗家園。

員工方面，我們尊重員工權益和利益，為員工提供安全、健康、和諧的工作環境。我們鼓勵員工積極參與社會公益活動，提高員工的社會責任意識和公民意識。同時，我們為所有級別的員工提供管理、溝通和客戶服務等的培訓，既能提高我們的服務質素，亦幫助員工發掘和提升才能。我們關注員工的身心健康及歸屬感，一系列員工活動，感謝員工辛勤付出，讓員工們釋放工作壓力，充分感受到公司的關懷與溫暖。

面對不斷變化和升級的客戶需求，我們耐心傾聽、精準理解、快速解決，通過不斷標準化自己的服務體系、提高員工的標準工作能力贏得客戶的歡心、舒心與放心。未來，本集團將繼續堅持可持續發展的理念，加強自身的內部管理，積極為環境保護和社會和諧貢獻自己的力量。

可持續發展管治

本集團非常重視可持續發展管理，也將ESG事宜納入本集團長期規劃中。本集團董事會委任了由獨立非執行董事組成的審核委員會，以協助其監督本集團可持續發展措施的管理，並就有關發展與實施向董事會提出意見。該等措施包括但不限於審閱與環境、社會及管治（「ESG」）相關之政策與實務，以及就ESG相關事宜作出評估並向董事會提出建議。具體責任與權力如下：

01  就集團ESG相關事宜的責任及目的、策略、重點、政策及目標，向董事會提出建議；

識別及評估集團的ESG風險、機遇及潛在影響，就管理集團具重大影響的風險提出建議，並提供預期及緩解計劃；

02 

03  設定適當的ESG戰略目標，以及有關ESG的短期關鍵績效指標和相關目標，監察該等目標和指標的制定和實施，並監督相關報告；

就與ESG有關的活動所需的資源和資金向董事會提出建議，並代表董事會監督任何資源和資金的部署和控制；

04 

05  監察及檢討集團的企業責任及可持續發展政策和實務，以確保該等政策和實務仍然適用，並符合法律及監管要求；

檢討並向董事會提出建議，以批准有關ESG事宜的董事會聲明、ESG報告及根據《上市規則》的《企業管治守則》（載於上市規則附錄C1）及《環境、社會及管治報告指引》（載於上市規則附錄C2）的規定而作出的其他ESG相關披露；及

06 

07  設立一個由高級管理人員以及對當前和新興的ESG事宜以及集團業務有充分認識的員工組成的ESG工作組（「ESG工作小組」）。該ESG工作小組應向審核委員會匯報並獲分派具體工作，包括但不限於：編製ESG報告、監察ESG績效、識別ESG風險及全面執行集團的ESG活動。

可持續發展管治

在具體實施方面，集團設有ESG工作小組，由本集團首席執行官統籌，並由集團總部各職能部門負責人組成，其職能包括：

01



維持ESG系統的運作及提升員工的企業社會責任意識；

識別對本集團主要的運營、以及／或本集團股東及其他重要持份者相關的ESG事宜；



02

03



推動、檢討及監察各部門執行各項環境、社會及管治政策及實施進度；

指導本集團ESG工作開展以及評估面臨的風險和機遇；



04

05



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；

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。



06

可持續發展方針

本集團深信，要走好可持續發展道路離不開完善的政策指引和長期規劃，我們已結合自身情況，制定切實可行的可持續發展方針，主要考慮的因素如下：

環境

1. 更好的使用綠色建築及相關機會

作為專業的物業管理人員，我們深諳建築物及其設施的使用和管理。我們將不遺餘力地發掘和應用綠色建築的各項優勢和特色，從而在物業管理中取得更為顯著的成果。

首先，對於已經具備綠色設計的建築，我們將充分挖掘其節能、資源效益等方面的優勢，採取科學合理的管理手段，以達到最大化的效果。通過應用先進的節能設備、智能化系統和可再生能源技術，我們將提高建築的整體性能，減少能源浪費，從而實現環保與經濟效益的雙贏。

其次，對於那些在設計階段未充分考慮綠色因素的建築，我們將積極介入，尋找並實施各種環保的措施。這包括但不限於改善廢物管理系統、引入節水設備、優化室內空氣質量等方面的創新性舉措。通過制定詳細的操作計劃，我們將確保這些改進在物業運營中得到全面實施，實現環保理念的有機融入。

通過我們的努力，不僅可以提升建築物的可持續性和環保性，還能夠切實為居民提供更健康、更舒適的居住環境，為業主帶來長期的投資回報。我們將持續關注和推動綠色建築的發展，以落實可持續發展的理念，為社區創造更加宜居和可持續的未來。

2. 有計劃地減少碳排放及碳足跡

為積極響應我國2030年實現碳達峰和2060年實現碳中和的宏偉目標，我們作為物業管理公司，積極配合國家政策，採取了一系列措施來降低碳排放和能源消耗。

首先，我們在物業管理實踐中實行節約優先和雙輪驅動策略，將節約能源資源放在首位。通過優化建築物的能源利用和管理，我們致力於降低單位建築面積的能耗和碳排放，提高建築的能效水平。我們積極推廣使用先進的節能設備和清潔能源技術，例如智能照明系統、太陽能發電設備等，以降低能源消耗和環境污染。

可持續發展管治

其次，我們與雲計算服務提供商合作，不斷強化科技和制度創新。2024年度，我們繼續與騰訊雲合作，利用其服務提供的高效計算和存儲資源，減少自身的硬件投資和維護成本，從而減少電力消耗，以推動市場向低碳發展轉型。我們時刻留意市場上的新產品和技術，例如具有更高效能的建築物機電設備等，積極引進和應用。同時，我們也加強對員工的培訓和教育，提高他們對節能減排的意識和理解，推動公司內部節能減排工作的落實。

通過這些舉措，我們將不斷提升物業管理服務的品質和效率，為建設低碳社會、保護環境作出積極貢獻，與社會各界共同邁向可持續發展的美好未來。

3. 應對氣候相關風險並加強適應力

近年因全球暖化而引起的極端天氣發生頻率越來越高，而因此產生的附帶災害，如大雨引起的山洪爆發和水災等，也愈發嚴重。為此，我們在各管理項目仔細探討所有可預見的相關風險而作出應對方案，並持續關注國家機關等發出的預警，時刻保障商戶，住戶，住客，和其他遊人等的安全，及在必要時安全有序的撤離。

4. 保障生物多樣性

人類是大自然中的一員，而不同的物種之間，包括動物，植物，細菌等等，有著微妙而脆弱的平衡。這些平衡一旦被打破，對該生態圈裡面的所有物種，包括人類，都有可能產生嚴重的後果。為此，我們在管理園景時，特別留意適當使用滅蟲劑，儘量使用綠色肥料，儘量選擇種植本土的樹木品種等。

5. 積極使用更環保的產品

物業管理牽涉不少可能對環境產生影響的產品，如保潔用品和電池、燈管、空調製冷劑等。為此，我們會持續與相關業界溝通，令我們可以考慮選擇對環境較友善的產品。

6. 評估部署使用可再生能源

運營建築物是其中一個耗能最顯著的活動。為響應國家在2025年達到綠色低碳循環發展的經濟體系初步形成的目標，我們會積極考慮在可行的範圍內使用非化石能源，在技術容許下與風電、太陽能發電等相關業者共同研究相互合作的可能性。

社會方面

1. 充分釋放人力資源的潛力

我們深信用人唯才，各階級及各職能員工必須能夠從工作中找到自己的意義，充分發揮才能，才可以對集團產生歸屬感，對工作產生熱情。為此，我們除在招聘階段儘可能理解各求職人員與集團的契合度，同時在員工入職後積極提供培訓，讓他們掌握與工作相關的知識和技巧，在工作上釋放潛力。

2. 確保客戶和員工的隱私及數據安全

在如今的信息社會，採集個人信息滲透到我們日常生活的方方面面，從外送下單、乘坐交通工具，到電商平台交易、銀行財富管理，我們必須對個人隱私及信息安全更加重視。集團因行業特性，應日常業務營運及提供服務所需，我們也會存有客戶及員工一部分的個人數據。為預防不法之徒以及非相關人員接觸到這些數據，我們會持續改善內部監控措施，旨在應用軟件和內部流程上確保個人隱私及數據安全。

3. 各持份者的健康和 safety

我們維護安全及健康的空間，儘量避免因失誤對任何人的健康構成威脅。對於員工、住戶、租戶、商戶及其他遊人，我們都有不同的對應方針，以持續監察任何健康風險、排查安全隱患。

4. 集團與員工之間的和諧關係與溝通

物業管理作為服務行業，員工是我們重要的資產，員工的訴求多種多樣。在較為直觀的工資和培訓等方面以外，塑造一個願意聆聽員工訴求的工作環境可以讓僱傭雙方時刻保持坦誠對話和信任，以便任何矛盾都能隨時化解。

5. 充分考慮供應商的勞工準則及員工待遇

一方面，我們盡力把我們自己的ESG事宜做好做強，但另一方面，我們也積極鼓勵上游供應商提升ESG表現，尤其是勞工及員工方面。在遴選物料與外盤供應商上，我們會盡可能優先選擇ESG表現較好的公司企業。

6. 持續推進社區投放與關懷

作為社會的一員，在日常業務以外，我們亦積極負起社會責任，參與社區建設，持續創立和參與社區活動，覆蓋不同的主題、年齡層和群體，體現取之於社區、用之於社區的精神。

7. 鼓勵業主和租戶在ESG事項上作出更多的考慮

我們一方面盡力優化在本身營運物業權限以內的ESG因素，另一方面也鼓勵業主和租戶在優化他們自身的ESG事項，並儘可能為他們的努力提供誘因，如可為適量節電的用戶提供優惠等。

可持續發展管治

管治方面

1. 對貪腐問題零容忍

我們對腐敗問題一貫採取零容忍，無論任何部門、級別、種類的員工，以及任何牽涉的金額，我們都會秉公辦理，並在有需要的情況下向公安機關報備。在教育培訓方面，我們始終把打擊貪腐放在首位，務求把貪腐扼殺在萌芽之時。

為實現這一目標，我們持續落實執行反舞弊制度，包括投訴舉報相關制度、嚴格的監察管理制度包括員工手冊及廉潔責任書等。同時，持續提供廉潔課程宣傳，通過線上線下的課程，深入宣講、警示案例片、廉潔微電影等形式，加強員工的反腐意識。

在實踐中，我們強化重點領域的聯動管理，以查處案件推動整改，以預防為主導促進規範。通過典型案例的查處，與各業務領域開展工作的聯動，實現管理的閉環。與此同時，我們深化業務和基層工作，與業務部門建立常規溝通機制，及時了解最新政策動向，降低風險發生可能。

最後，我們構建行業聯盟，共同反舞弊，定期交流分享業內先進的反舞弊經驗，實施黑名單制度，共享不誠信員工和供應商名單，共同防範廉潔風險。這些舉措將進一步加強我們的防腐工作，為營造廉潔、透明的企業環境貢獻力量。

2. 妥善管理及持續改善外部及內部投訴機制，及充分保護投訴人隱私

信息對於企業管治十分重要。在與員工一般的交流溝通以外，他們也可能成為揭露企業內部違規違紀的吹哨人。此外，企業的外部人員以至一般民眾也需要有渠道對集團的營運作出投訴。在此情況下，他們的身份必須保密。只有投訴人的身份得到充分保密，他們才會敢於挺身而出，令企業高層得以掌握不合格或不規範的行為，讓陽光照到暗處。

3. 貫徹董事會由上而下的指導方針，同時確保前線狀況得到由下而上忠實且具體的反饋

我們將持續改善董事會對ESG事務的監管和優化反饋機制，從而保證董事會時刻了解集團的ESG處境和適時訂立新方向，為作為集團掌舵手的效果得到最大化。

風險管理及內部監控

為積極應對可持續發展過程中公司可能面臨的任何風險和機遇，本集團不斷加強內部管理，制定了《合景悠活辦公室管理辦法》(《辦法》)，《辦法》明確規範了員工的行為守則，具體條列如下：

1. 忠於職守，自覺遵守國家法律法規和集團各項規章制度，嚴禁泄露集團的商業機密及其他保密資料，違反者將依法追究其責任；
2. 積極維護集團的形象和利益，不能隨意對外發表不利於集團的言論；同時，除代辦本集團指定業務外，不得擅自對外使用集團名義；
3. 相互尊重，相互支持，忠誠合作，保持良好的溝通與協作；
4. 以積極、認真的態度對待本職工作，不斷學習，努力提高自身專業技術水平及綜合素質；
5. 部門負責人應認真聽取、採納下屬員工的合理意見，為下屬提供必要的協助與指導；公平、公正地對待每一位部屬，並給予客觀、公正的評價；
6. 員工的一切行為必須以集團利益為依歸，嚴禁利用職權收受回扣、贊助或其他不正當所得。

重大獎項與國際認可規範



集團的優質服務和卓越管理質量得到了廣大客戶及各類機構的高度認可。集團於2024年度所獲得的部分獎項及榮譽如下所示：

獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
18/4/2024	2024中國高端物業服務領先企業	北京中指信息技術研究院
18/4/2024	2024中國商業物業管理優秀企業	北京中指信息技術研究院
18/4/2024	2024中國紅色物業服務優秀企業	北京中指信息技術研究院
8/5/2024	2024中國物業服務綜合實力百強企業 — TOP11	中物智庫
8/5/2024	2024中國物業高品質服務力百強企業	中物智庫
8/5/2024	2024中國住宅物業服務企業 — TOP20	中物智庫
8/5/2024	2024中國商業物業服務企業 — TOP10	中物智庫
8/5/2024	2024中國物業服務企業華南30強	中物智庫
8/5/2024	2024中國標桿物業服務項目 — 合景•臻頤府	中物智庫
17/5/2024	2024中國物業服務企業品牌價值100強	中物研協、克而瑞
17/5/2024	2024中國高端物業服務力TOP20企業	中物研協、克而瑞



獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
17/5/2024	2024中國商業物業服務力TOP10企業	中物研協、克而瑞
17/5/2024	2024中國物業服務滿意度領先企業	中物研協、克而瑞
17/5/2024	2024中國智慧社區服務領先企業	中物研協、克而瑞
17/5/2024	2024中國物業服務華南品牌企業30強	中物研協、克而瑞
22/5/2024	2024中國物業管理上市公司20強 — TOP12	克而瑞
22/5/2024	ESG可持續發展TOP10	克而瑞
23/5/2024	2024中國物業企業綜合實力 — TOP11	億翰智庫
23/5/2024	2024中國物業服務紅色物業樣本標桿企業	億翰智庫
23/5/2024	2024中國物業服務智慧服務樣本標桿企業	億翰智庫
23/5/2024	2024中國物業服務華南區域競爭力樣本標桿企業	億翰智庫
13/6/2024	2024中國物業管理行業上市物企20強 — TOP11	中物智庫
13/6/2024	2024中國上市物企最佳ESG實踐	中物智庫

重大獎項與國際認可規範



獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
15/8/2024	2024中國物業企業ESG評級-BBB	億翰智庫
15/8/2024	2024中國上市物業企業 — TOP11	億翰智庫
22/8/2024	2024中國物業服務企業綜合實力500強 — 第12名	克而瑞
22/8/2024	2024中國住宅物業服務領先企業	克而瑞
22/8/2024	高端物業服務領先企業	克而瑞
22/8/2024	商業物業服務領先企業	克而瑞
22/8/2024	智慧物業服務領先企業	克而瑞
22/8/2024	2024中國物業管理卓越標桿項目 — 北京合景匯苑	克而瑞
22/8/2024	2024中國物業管理卓越標桿項目司 — 成都環球匯天譽	克而瑞
16/11/2024	2024中國物業企業服務力第11名	億翰智庫
16/11/2024	2024中國商業物業服務標桿項目 — 廣州環匯商業廣場(北塔)	億翰智庫
16/11/2024	2024蘇州市住宅類資產保值力先鋒物企	億翰智庫
16/11/2024	2024中國物業企業大學生首選僱主品牌	億翰智庫
3/12/2024	2024中國物業品牌影響力百強企業	中物智庫



獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
3/12/2024	2024上海公建物業十大品牌物業服務企業 — 上海申勤物業管理服務有限公司	中物智庫
12/12/2024	2024粵港澳大灣區物業服務力百強企業	克而瑞
12/12/2024	2024粵港澳大灣區住宅物業服務力TOP20	克而瑞
12/12/2024	2024粵港澳大灣區商業物業服務力TOP5	克而瑞

重大獎項與國際認可規範



此外，合景悠活重視國家以及國際機構認可我們在環境、安全、和質量方面的管理，我們因遵守以下規範而獲頒發：

城市	物業名稱	體系	認可規範
廣州市	寧駿物業	能源管理	GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018
廣州市	寧駿物業	物業服務	GB/T 20647.9-2006
廣州市	寧駿物業	職業健康安全	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
廣州市	寧駿物業	品質管理	GB/T 19001-2016/ISO9001:2015
廣州市	寧駿物業	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO14001:2015
廣州市	潤通物業	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
廣州市	潤通物業	質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
廣州市	潤通物業	職業健康安全管理	GB/T45001-2020/ISO 45001:2018
廣州市	潤通物業	信息安全管理	GB/T 22080-2016/ISO/IEC 27001:2013
廣州市	潤通物業	誠信管理	GB/T 31950-2015

城市	物業名稱	體系	認可規範
廣州市	潤通物業	能源管理	GB/T 23331-2020/ISO 50001: 2018 & RB/T 107-2013
廣州市	潤通物業	物業服務認證	GB/T 20647.9-2006 & GH-ECPS-R-01
廣州市	潤通物業	售後服務認證	GB/T27922-2011 & GH-ECPSC-R-01
廣州市	潤通物業	反賄賂管理	ISO 37001 : 2016 & GH-ABMS-R-001
廣州市	潤通物業	培訓管理	BG/T19025-2001 & ISO 10015:1999 & HXC-TMS-R-001
廣州市	潤通物業	企業社會責任	SA8000 : 2014 & HXC-SAMS-R-001
廣州市	潤通物業	生活垃圾分類服務能力	GB/T 19095-2019/CJJ/T 102-2004 & HXC-HGSS-R-001
廣州市	潤通物業	企業履約能力測評AAAAA	GB/T 31863-2015 & GB/T 19001-2016 & HXC-ECCC-R-002
廣州市	潤通物業	應急預案管理能力10星	GB/T 37228-2018
廣州市	潤通物業	信息技術服務管理	ISO/IEC 20000-1:2018
廣州市	潤通物業	清潔服務	SB/T 10595-2011 & GH-CSC-R-01
廣州市	潤通物業	培訓管理體系認證證書	GB/T 19025-2023 IDT ISO 10015:2019
廣州市	潤通物業	企業社會責任管理體系	GB/T 39604-2020
廣州市	潤通物業	生活垃圾分類服務能力	GB/T19095-2019 & CJJ/T102-2004 & CTS GDHZ-2023-07
廣州市	潤通物業	客戶投訴管理體系認證	GB/T 19012-2019 & ISO 10002:2018

重大獎項與國際認可規範

城市	物業名稱	體系	認可規範
廣州市	潤通物業	能源管理體系認證	GB/T 23331-202/ISO 50001:2018 & RB/T 107-2013
廣州市	潤通物業	AAAAA企業履約能力測評	GB/T 31863-2015 GB/T 19001-2016 & HXC-ECCC-R-002
廣州市	潤通物業	企業信用AAA等級證書	GB/T 33718-2017 & GB/T31863-2015
廣州市	潤通物業	業務連續性管理體系認證證書	ISO 22301 : 2019 & GH-BCMS-R-002
廣州市	潤通物業	信息技術服務管理體系認證證書	ISO/IEC 2000-1:2018
廣州市	潤通物業	物業服務認證(五星)	GB/T 20647.9-2006
廣州市	潤通物業	售後服務認證證書	GB/T27922-2011
廣州市	潤通物業	反賄賂管理體系認證證書	ISO 37001:2016
廣州市	潤通物業	應急預案管理能力評價體系	GB/T 37228-2018
廣州市	潤通物業	信息安全管理体系	ISO/IEC 27001:2022
廣州市	潤通物業	企業誠信管理體系符合	GB/T 31950-2023
廣州市	潤通物業	職業健康安全管理	GB/T45001-2020/ISO45001:2018
廣州市	潤通物業	質量管理體系	GB/T 1900-2016/ISO 9001:2015
廣州市	潤通物業	環境管理體系	GB/T 2400-2016/ISO 14001:2015
廣州市	潤通物業	清潔服務認證證書	SB/T 10595-2011 & CTS GHSCR019-2024

城市	物業名稱	體系	認可規範
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	AAAAA級標準化良好行為企業	GB/T15496-2017
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	生活垃圾分類服務能力	GB/T19095-2019 & Q/JYZ-GF015-2021
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	質量管理	GB/T19001-2016/ ISO9001:2015
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	環境管理	GB/T24001-2016/ ISO14001:2015
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	職業健康安全管理	GB/T45001-2020/ ISO45001:2018
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	信息安全管理	GB/T22080-2016/ISO/ IEC27001:2013
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	應急預案管理	GB/T37228-2018 ZLDS-46
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	誠信管理	GB/T31950-2023
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	社會責任管理	GB/T39604-2020
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	物業服務認證	GB/T20647.9-2006
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	污水和垃圾處置、公共衛生及其他環境保護服務	SB/T10959-2011
廣州市	廣州市慶德物業管理有限公司	能源管理	GB/T23331-2020/ ISO50001:2018 & RB/T107-2013

重大獎項與國際認可規範

城市	物業名稱	體系	認可規範
廣州市	廣州市慶德保安服務有限公司	質量管理	GB/T19001-2016/ISO 9001:2015
廣州市	廣州市慶德保安服務有限公司	環境管理	GB/T24001-2016/ISO 14001:2015
廣州市	廣州市慶德保安服務有限公司	職業健康安全管理	GB/T45001-2020/ISO 45001:2018
廣州市	廣州市慶德保安服務有限公司	信息安全管理	GB/T22080-2016/ISO/IEC 27001:2013
廣州市	廣州市慶德保安服務有限公司	誠信管理	GB/T31950-2023
廣州市	廣州市慶德保安服務有限公司	社會責任管理	GB/T39604-2020
佛山市	順德區第二人民醫院	質量管理體系	GB/T9001-2016/ISO9001:2015
佛山市	順德區第二人民醫院	環境管理體系	GB/T24001-2016/ISO14001:2015
佛山市	順德區第二人民醫院	職業健康安全管理體系	GB/T45001-2020/ISO45001:2018
長沙市	湖南華庭物業管理有限公司	質量管理體系認證證書	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
長沙市	湖南華庭物業管理有限公司	職業健康安全管理體系認證證書	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
長沙市	湖南華庭物業管理有限公司	環境管理體系認證證書	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
長沙市	湖南省家園物業管理有限公司	環境管理體系	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
長沙市	湖南省家園物業管理有限公司	質量管理體系認證證書	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
長沙市	湖南省家園物業管理有限公司	職業健康安全管理體系	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
長沙市	湖南省家園物業管理有限公司	售後服務認證證書	GB/T 27922-2011

城市	物業名稱	體系	認可規範
長沙市	湖南省家園物業管理有限公司	企業誠信管理體系認證證書	GB/T 31950-2023&JY-CMSC-R-001
長沙市	湖南省家園物業管理有限公司	物業服務認證證書	GB/T20647.9-2006
南京市	南京永和物業管理 有限責任公司	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
南京市	南京永和物業管理 有限責任公司	職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
南京市	南京永和物業管理 有限責任公司	質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
蘇州市	蘇州工業園區易通 亞信物業管理 有限公司	質量管理體系	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
蘇州市	蘇州工業園區易通 亞信物業管理 有限公司	環境管理體系	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
蘇州市	蘇州工業園區易通 亞信物業管理 有限公司	職業健康安全管理體系	GB/T45001-2020/ ISO45001:2018
舟山市	舟山市普陀區眾安 物業有限責任公司	能源管理體系認證	GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018 & RB/T 107-2013
舟山市	舟山市普陀區眾安 物業有限責任公司	中國職業健康安全管理體系 認證	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
舟山市	舟山市普陀區眾安 物業有限責任公司	環境管理體系認證	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
舟山市	舟山市普陀區眾安 物業有限責任公司	信息安全管理体系認證	GB/T22080-2016/ISO/ IEC27001:2013
舟山市	舟山市普陀區眾安 物業有限責任公司	所有未列明的其他管理體系 認證	GB/T 31950-2015

重大獎項與國際認可規範

城市	物業名稱	體系	認可規範
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	所有未列明的其他管理體系認證	ISO 37301 : 2021
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	質量管理體系認證(ISO9001)	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	污水和垃圾處置、公共衛生及其他環境保護服務	SB/T 10595-2011 & CTS ZYCC1011-2022
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	不動產服務	GBT 20647.9-2006
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	污水和垃圾處置、公共衛生及其他環境保護服務	GB/T19095-2019 & CTZJCC1056-2021
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	保養和修理服務	SJ/T 31002-2016 & CTS ZYCC1026-2022
舟山市	舟山市普陀區眾安物業有限責任公司	企業社會責任管理體系認證	GB/T 39604-2020
寧波市	寧波美屋宜物業管理有限公司	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
寧波市	寧波美屋宜物業管理有限公司	職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
寧波市	寧波美屋宜物業管理有限公司	質量管理	GB/T 1900-2016/ISO 9001:2015
寧波市	寧波美屋宜物業管理有限公司	食品安全管理	ISO 22000:2018

城市	物業名稱	體系	認可規範
寧波市	寧波美屋宜物業管理有限公司	能源管理	GB/T23331-2020/ ISO50001:2018
寧波市	寧波美屋宜物業管理有限公司	能源管理	RB/T107-2013
寧波市	寧波美屋保安管理 服務有限公司	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
寧波市	寧波美屋保安管理 服務有限公司	職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
寧波市	寧波美屋保安管理 服務有限公司	質量管理	GB/T 1900-2016/ISO 9001:2015
上海市	上海文化銀灣物業 管理有限公司	環境管理	GB/T24001-2016/ ISO14001:2015
上海市	上海文化銀灣物業 管理有限公司	職業健康安全管理	GB/T45001-2020/ISO 45001:2018
上海市	上海文化銀灣物業管理有限 公司	質量管理	GB/T19001-2016/ ISO9001:2015
南昌市	江西銀灣物業管理有限公司	環境管理	GB/T24001-2016/ ISO14001:2015
南昌市	江西銀灣物業管理有限公司	職業健康安全管理	GB/T45001-2020/ISO 45001:2018
南昌市	江西銀灣物業管理有限公司	質量管理	GB/T19001- 2016ISO9001:2015
南寧市	廣西銀灣物業服務有限公司	環境管理	GB/T24001-2016/ ISO14001:2015
南寧市	廣西銀灣物業服務有限公司	職業健康安全管理	GB/T45001-2020/ISO 45001:2018

重大獎項與國際認可規範

城市	物業名稱	體系	認可規範
南寧市	廣西銀灣物業服務有限公司	質量管理	GB/T19001-2016/ ISO9001:2015
蘇州市	依士達物業管理有限公司	職業健康安全管理	GB/T45001-2020/ ISO45001:2018
蘇州市	依士達物業管理有限公司	質量管理	GB/T9001-2016/ISO9001:2015
蘇州市	依士達物業管理有限公司	環境管理	GB/T24001-2016/ ISO14001:2015
上海市	上海申勤物業管理 服務有限公司	能源管理體系	GB/T23331-2020/ ISO50001:2018
上海市	上海申勤物業管理 服務有限公司	信息安全管理	ISO/IEC 27001:2022
上海市	上海申勤物業管理 服務有限公司	質量管理	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
上海市	上海申勤物業管理 服務有限公司	環境管理	GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
上海市	上海申勤物業管理 服務有限公司	職業健康安全管理	GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
上海市	上海申勤物業管理 服務有限公司	設施管理	ISO 41001:2018
上海市	上海申勤物業管理 服務有限公司	能源管理	GB/T23331- 2020/ISO50001:2018

持份者溝通

持份者對於公司的可持續發展至關重要，因此我們一直以來都高度重視與他們之間的互動和溝通。為了確保他們的訴求得到充分關注和處理，我們採取了多種有效的溝通方式，包括定期舉行持份者會議、開展問卷調查、組織座談會等。通過這些渠道，我們不僅了解持份者的需求和期望，也向他們傳達我們的發展策略和目標，共同探討解決方案。

在與持份者的溝通中，我們始終堅持誠信和透明原則。無論是在財務報告中披露公司的業績情況，還是在年度報告中闡述公司的戰略規劃，我們都力求向持份者提供準確、清晰和透明的信息。此外，我們還通過建立持份者關係管理系統，及時記錄並跟進持份者的反饋和建議，以便及時作出回應和調整。

除了及時溝通和透明披露信息外，我們還致力於建立長期穩定的合作關係。通過與持份者的良好合作，我們共同探討和制定可持續發展的戰略和目標，共同應對各種挑戰和風險。我們相信，持份者與公司之間的良好互動和合作，將為公司的長期發展提供穩定的支持和動力，推動公司朝著更加可持續和負責任的方向前進。

利益相關方參與

持份者	關注議題	溝通渠道及相應方式
股東與投資者	- 投資回報及增長 - 制定可持續發展策略 - 公司資訊披露 - 保護股東與投資者權益	- 召開股東大會 - 投資者關係活動 - 發佈業績公告及財務報告 - 定期披露經營及投資信息
員工	- 職業發展及晉升途徑 - 員工權益及福利 - 職業健康安全 - 平等溝通與申訴機制	- 安全知識培訓及工作坊 - 鼓勵員工參加內外部培訓 - 提供清晰的晉升階梯
客戶與業主	- 服務質素 - 隱私保護 - 商業誠信	- 業主微信群 - 客戶滿意度調查 - 服務在線化 - 客戶或社區活動
政府	- 依法經營 - 納稅申報 - 支持經濟發展	- 設立綠色運營政策 - 執行及遵守國家政策
合約商	- 合作共贏的夥伴關係 - 企業形象及商譽 - 依法履行合約	- 設有招標標準及慣例 - 對投標單位進行技術及質量評定 - 供貨商定期評估及考察
社會公眾與媒體	- 關注弱勢群體及促進社區凝聚力 - 投資公用事業 - 提升企業透明度	- 參與及舉辦社區項目 - 公益慈善 - 媒體溝通

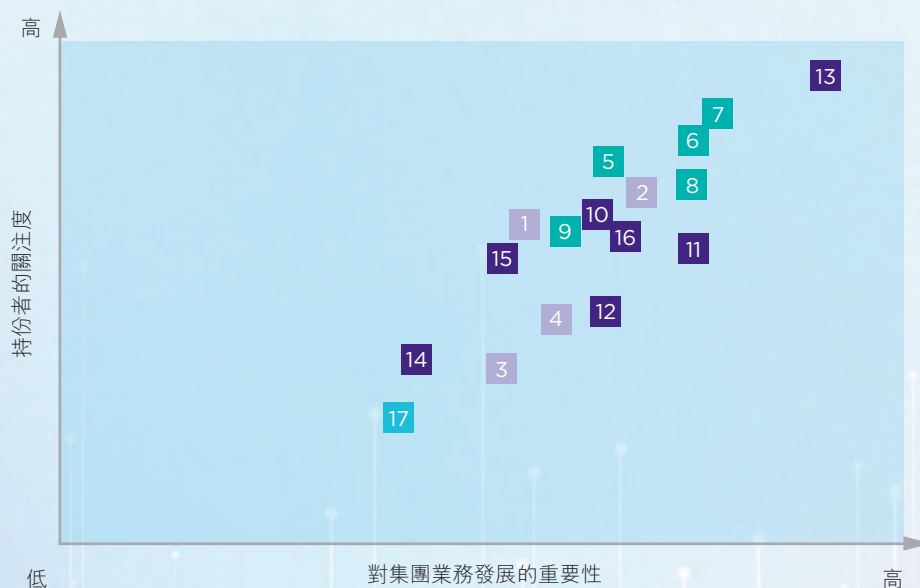
重大議題分析與管理

合景悠活重視環境、社會及管治相關的議題及管理工作，深明相關工作會對集團的財務表現及長遠發展帶來正面影響，因此集團會利用重大議題分析來進行管理，亦希望透過本報告的編製及披露，加強與各持份者的溝通，從長遠來看有助集團持續提升環境、社會及管治的管理能力。

為了向集團持份者創造更多價值，集團認為先了解持份者所關注的議題尤其重要，再配合集團內部的評估及分析，得出重要性議題的排序及矩陣。

識別議程	根據集團的業務特點及行業特性，以《指引》為參考，建立本年度的環境、社會及管治議題清單。
持份者溝通	於日常運營時，積極透過不同渠道與持份者溝通，了解他們對環境、社會及管治議題的期望及意見。
內外部重要性評估	收集各方的意見後，進行重要性分析及評估，另外也參考同業的環境、社會及管治的工作重點，確定環境、社會及管治重要性議題排序及矩陣。

環境、社會及管治議題重要性矩陣





環境類 議題

1. 溫室氣體排放
2. 廢棄物管理
3. 能源及資源消耗
4. 氣候風險管理

5. 招聘平等
6. 員工溝通與關懷
7. 職業健康與安全
8. 員工發展及培訓
9. 員工福利及合法性



僱傭類 議題



運營管理類 議題

10. 供應鏈管理
11. 智能化管理與創新
12. 客戶信息及隱私安全
13. 服務品質
14. 知識產權維護
15. 投訴管理
16. 反貪污

17. 社區參與



社會投資類 議題

本年度的重要性矩陣與去年一致，各持份者對員工溝通與關懷、職業健康與安全、員工發展及培訓、服務質量等議題，較為重視及關注，合景悠活會在本報告的後續章節以是次評估結果為基準，對各議題進行披露，並針對排名較靠前的議題進行重點闡述。合景悠活會持續完善環境、社會及管治相關管理制度，努力改善各項績效表現以創造更多價值及宜居環境。

重大議題分析與管理

第一章：匠心服務的締造者

1.1 服務質量，聚焦優化

1.1.1 服務質量控制

本集團以「創造服務新價值」為願景，一直致力於提供高品質的服務，並不斷優化服務流程和提高服務標準，以確保客戶得到最優質的物業管理、運營服務及其他賦能業務。我們注重每一個環節的服務質量控制，包括服務的專業性、高效性、細緻性和客戶滿意度等方面，以確保每一個服務流程都能夠得到嚴格控制和完美執行。我們深信，良好的服務質量是我們成功的關鍵，也是我們在市場競爭中脫穎而出的重要因素。

服務類型	所提供之服務範疇及具體服務內容
住宅物業管理服務	本集團提供多種住宅物業管理服務，以滿足生活在小區內的家庭和住戶於不同生活場景的需要，包括： 預售管理服務：在物業發展商預售活動中，為他們提供預售管理服務，譬如預售展銷單位和銷售辦事處的清潔、保安及維護服務等。本集團就該等服務收取固定服務費； 物業管理服務：為(i)物業發展商(就未交付的物業部分)；及(ii)業主、業主委員會或住戶(就已售及已交付物業)，提供清潔、保安、園藝及維修及維護服務等物業管理服務。本集團為上述服務收取物業管理費；及 社區增值服務：如(i)家居生活服務 — 整合產業及生態資源，匹配業主個性化需求，提供多元服務；(ii)物業代理服務 — 向業主、住戶及物業開發商提供物業代理服務；及(iii)公共區域增值服務 — 以便利業主及住戶生活為目標，利用小區空間提高業主居住幸福感。本集團一般視乎所提供服務的性質收取酬金制費用或固定費用。

服務類型	所提供之服務範疇及具體服務內容
非住宅物業 管理及商業 運營服務	 本集團對多元化非住宅物業組合進行管理營運，為購物中心、寫字樓及產業園等商業物業提供物業管理及商業運營服務，為學校、醫院、政府機關等公共物業提供物業管理服務，本集團的服務內容包括： 預售管理服務：為發展商提供預售管理服務，譬如預售展銷單位和銷售辦事處的清潔、保安及維護服務等。本集團就該等服務收取固定服務費； 物業管理服務：為業主或租戶提供譬如檔案管理、清潔、保安、園藝以及維修及維護服務等。本集團為上述服務收取物業管理費； 商業營運服務：為業主及物業發展商提供譬如前期規劃與諮詢服務、租戶招攬服務、租戶管理服務及營銷推廣服務等。本集團通常(i)就營運購物商場收取酬金制費用；(ii)成本加成方式收取營運寫字樓的費用；及(iii)就前期規劃與諮詢服務及租戶招攬服務按每平方米收取固定服務費；及 其他增值服務：譬如主要提供公共區域增值服務。本集團通常視乎所提供服務的性質收取酬金制費用或固定費用。

為了持續穩定地給客戶提供高品質的服務，集團不斷完善管理和服務方針，打造標準化體系、標準化制度，堅持標準化管理、標準化服務，並通過《現場品質目視化手冊》的下發、宣貫與培訓，確保服務標準的執行。

重大議題分析與管理

1

體系認證審核



- ISO9001質量管理體系認證後年度審核，ISO14001環境管理體系及ISO45001職業健康安全管理体系年審。未來，集團將繼續規範化進行日常管理，致力於持續改進，不斷提升自身的質量管理水平。



2

服務標準化全員大考



- 考學結合，強化服務標準落地
- 在2024，我們繼續充分利用「合景商學院」學習平台，加強員工職業知識儲備。新員工服務標準化覆蓋率95%以上；推送服務標準化系列考試226場次，平均首次通過率90%以上。

小案例

在2024年9月，合景悠活集團堅持創新發展的理念，舉辦了主題為「效能革新，我有妙招見微知著•創新提效」的第三屆金點子大賽。這不僅是一場競賽，更是集團對內部創新的持續鼓勵與支持，旨在激發員工的創新思維，助力企業提升質量和效率。

此次大賽涵蓋了數字應用創新、社區經營創新、品質服務創新、工程技術創新和管理模式創新五個賽道，體現了集團對企業多方面發展的關注，以及對員工多元化思維的鼓勵。

比賽激發了員工的智慧與創造力，收集到了105份「金點子」創意作品，包括數字化智能分析工具、老舊小區改革方案和創收型培訓新模式，每個項目都承載著員工對企業未來的期望和對社會的責任感。

經過嚴格篩選和評審，最終12個優秀項目脫穎而出，其中金獎項目獲得了集團對創新成果的高度認可。這些項目不僅為公司開闢了新的發展路徑和增長動力，也為員工的個人成長與發展創造了更多機會與空間。

通過這次金點子大賽，合景悠活集團不僅增強了企業內部的凝聚力和創新氛圍，還進一步鞏固了與員工之間的溝通與合作。在未來的發展中，集團將繼續秉持可持續發展的理念，推動企業創新，為員工和社會創造更多價值與可能。

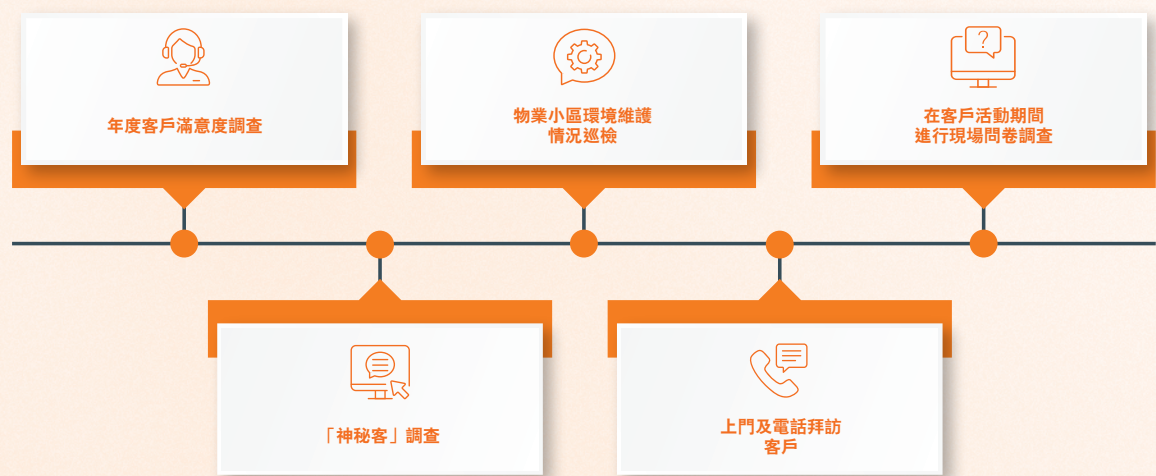
高品質的服務既需要工作人員能力和態度的提升，還需要配套設施的完善。在過去的一年裡，我們對設施管理維修、綠化景觀、安保系統等進行了全方位升級。例如，我們具體實行的管理內容包括：

- 訂立設備故障率、困人率、設備維修及時率為關鍵績效考核指標，以作為績效獎懲相關人員的標準之一；
- 為所有電梯購買公眾責任險，以讓集團以及電梯用戶得到更佳保障；
- 項目購買公眾責任險；
- 遵照國家消防法，定期維護保養，每年全覆蓋檢測，以確保所有消防裝置和系統性能可靠，在緊急情況下發揮應有作用；
- 電梯遵守特種設備安全法，每年檢測，務求把故障頻率和因而造成的損失減到最低；

重大議題分析與管理

- 生活水箱定期清洗，定期檢測，以確保水質時刻保持在高質量；
- 項目在前期設計時，已有無障礙設施，方便傷健人士進出，讓社會更平等包容(老舊項目未設計的，物業已完成實施自行改造)。

同時，集團旗下項目定期進行滿意度及綜合品質檢查，以便儘早回應客戶訴求、排查項目品質風險並及時做出相應整改。此外，集團會定期舉辦項目間的座談交流會，以幫助項目相互借鑑寶貴經驗，不斷提高服務質素及效率，優化服務流程及完善服務細節。



另外，集團繼續致力於傳承和發揚「春風行動」的精神，始終堅持用專業、嚴苛的服務標準，以及高質素和熱情的服務團隊，落實到每一個細節中，包括進行了2,236次電動車專項治理，1,944次安心門崗專項提升，1,495次消防安全隱患排查，15個花園會客廳趣味空間改造，以及創建社區農場生態苗圃等等，力求將提升社區環境品質，為業主創造安全舒心的美好生活。

1.1.2 社區環境管理

社區安全、衛生是影響業主生活質量最大的一環，合景悠活旗下的物業管理公司持有ISO 9001質量管理體系認證、ISO 14001環境管理體系認證、ISO 45001職業健康安全管理体系認證、ISO 37001反賄賂管理體系認證、ISO 10015質量管理培訓體系認證、ISO 10002客戶投訴管理體系認證、ISO/IEC 20000信息技術服務管理體系認證、ISO/IEC 27001信息安全管理体系認證、ISO 50001能源管理體系認證，秉承著「用心•管家」的服務理念和「以客戶服務為中心」的出發點，建造安全、舒適、溫馨的社區。

集團編製了《合景悠活集團住宅物業工程管理突發事件作業指導書》，要求電梯困人事故發生時，工作人員須於30分鐘內到場救援；停水停電意外發生時，工作人員須於15分鐘內到場處理；並要求團隊每月組織團隊培訓，每年組織與客戶的聯動演習。同時，我們對於綠化植物的挑選管理及擺放位置、病害蟲防治、日常清潔服務、景觀水池保清潔、垃圾收集處理等事項設定了高標準，員工必須實施既定的工作規程，以確保服務質量。

小案例

集團作為物業管理服務商，在社區環境管理方面展現出了高度的專業素養和責任心。我們注重細節，始終堅持以人為本的原則，致力於為業主打造一個舒適、健康、和諧的居住環境。集團在社區環境管理方面採取了一系列科學、有效的措施。健康舒心的生活是每一位業主對社區的期盼，合景悠活想業主之所想，在炎熱的夏季為業主提供綠豆水、西瓜等消暑食物，為老人送去消暑藥品；日常工作中，我們加強綠化帶的管理與養護，定期修剪、除草、施肥，保證綠化的效果，同時增加綠化宣傳標語，做好防鼠滅蚊的措施，提高環境美觀度的同時，保持社區環境整潔。在廢棄物管理上，我們設立垃圾分類投放點，引導居民正確分類投放垃圾，採取有效措施進行處理，以減少對環境的污染。同時，我們定期對社區的公共設施進行維護和保養，確保設施正常運行，提高居民的生活質量。



此外，集團還擁有一支專業的物業管理服務團隊，其具備豐富的專業知識和實踐經驗，能夠為社區提供全方位、高品質的環境管理服務。同時，集團還定期對服務人員進行培訓和考核，確保他們具備優秀的服務技能和良好的職業素養。



重大議題分析與管理

1.1.3 寫字樓管理及運營

合景悠活在寫字樓管理及運營領域有著豐富的經驗和專業的知識，團隊專家深刻洞察企業的需求，發揮自身優秀的商務空間規劃能力和運營管理能力，為客戶提供高效優質的商務空間，打造了「IFP」、「IMP」、「ICP」等寫字樓品牌。

在過去的一年中，我們不斷創新，為商業場景注入了全新的活力與體驗，提升了商業服務的質量。作為引領行業超甲級寫字樓運營專家，合景悠活憑藉成熟領先的服務贏得了市場的廣泛認可，以高質高效的項目管理服務、定製化的綜合設施管理服務和一體化的資產管理服務，確保了物業的卓越管理水平，領先所在區域寫字樓整體水平，並成為眾多世界500強企業長期的合作夥伴。

小案例

廣州環球都會廣場(IMP)位於珠江新城商業核心區，依託高端服務體系，成為一個便捷、高效、安全的商務空間，致力於創造綠色低碳、高效應急和智能運營的環境。在節能方面，物業團隊積極響應國家節能減排的號召，針對電梯、空調、和照明三大系統實施了一系列節能措施。電梯採用節能模式，空調系統實現智能控溫，照明引入智能控制系統。這些措施不僅滿足了大樓的正常使用需求，還有效降低了能耗和排放。



位於商業區中軸的廣州環球都會廣場周邊有多個高端國

際商務區，如周大福國際金融中心和高德置地廣場。面對龐大的來往人流，物業團隊制定了詳盡的公共事件應急處理預案，保障安全。團隊與獵德派出所及周大福金融中心合作，成立聯防巡邏隊，確保周邊環境安全。此外，設立的互通對講機系統與公安及周邊樓宇實現安全溝通，確保在緊急情況下能夠及時響應。

同時，環球都會廣場重視物業的全生命週期管理。通過嚴格的設備和硬件維護要求，確保物業的正常使用並延長其使用壽命。項目物業團隊還利用EBA設備遠程監控系統和三維數字樓宇管理平台，實現對設備管理、預警、實時巡檢及應急演練的實時調度和整合管理。這一策略體現了數智賦能的優勢，獲得ISO質量管理體系認證，進一步證明了其管理能力，符合甲級寫字樓標準。

重大議題分析與管理

1.1.4 購物中心管理及運營

合景悠活一直以客戶需求為引導，結合專業的商業設計、定位和業態組合，打造滿足不同城市區域人口的消費喜好與習慣的商業品牌。購物中心方面，合景悠活已成功建立了主要為中產家庭提供購物及休閒場所的「悠方」、為年青一代提供時尚購物體驗的「摩方」和為消費者提供全新的多維立體化遊逛消費體驗的「悠方天地」三個自有品牌。

除了消費體驗，合景悠活還注重客戶的視覺享受。我們與國外一流藝術家合作，在購物中心內可以看到人文氣息豐富的現場互動藝術裝置，加強與客戶及消費者之間的互動。戶外場所設計方面，我們注重功能與場景的融合，滿足人群多方面需求。

集團提供商業運營及管理服務的購物中心項目被打造成為全國各地的城市名片。這些購物中心不僅為當地居民帶來更加豐富的生活體驗和便利服務，同時也持續促進本地消費和就業，推動著城市商業的發展和提升。

除了提升生活品質和便利度之外，我們運營及管理的購物中心還將成為社區文化和藝術的聚集地，為城市注入更多的活力和魅力。通過豐富多彩的活動和展覽，這些購物中心將激發居民的文化興趣和藝術品味，豐富城市的文化生活。同時，這些購物中心也將積極融入當地社區，成為城市新區商業躍遷升級的重要推動力。我們將不斷提升購物中心的產品力，承擔起更多的社交、文化、藝術、公共服務等城市功能，成為城市發展的重要支柱。

我們將通過個性化的圈層活動，連接城市居民，與社區共同實現正向協同與長遠發展。購物中心不僅是商業的聚集地，更是城市生活的縮影和文化的交匯點。在未來的發展中，我們將不斷探索創新，為城市的繁榮與進步貢獻力量。

1.1.5 公建項目管理及運營

合景悠活為事業單位、學校、醫院、機場、體育場館、廣場公園等多種城市功能體提供「四保一服」(即保安、保潔、保綠、保修及客服)管理及運營服務。服務內容主要包含：為文化藝術展館提供人文體驗服務、文化資源管理等；為工業園區提供智慧園區打造、運營管理服務等；為黨政機關提供專業化、規範化的各類政務會議服務、商務接待服務等；為醫療機構提供衛生保潔、疫情防控、後勤管理服務等。

集團旗下公建物業已獲得ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康安全管理体系、「國家物業服務企業一級資質」等多項認證和「中國物業服務百強企業」、「中國特色物業服務領先企業」、「中國物業管理協會理事單位」等多項榮譽稱號。集團不斷完善各業態服務標準，更好滿足客戶的差異化服務需求，以「精細、極致、專業」的綠葉工匠精神，切實提升集團在公建服務場景的綜合服務能力，為城市精細化治理貢獻我們的力量。

小案例

「讓每一種生活，都有合景悠活」是我們前行的目標。合景悠活的物業服務不局限於住宅當中，還走向了學校、醫院和其他公共場所。

孩子是祖國的未來，他們在學校接受知識的滋養。合景悠活的校園物業服務致力於保障孩子和老師們的安全與健康。我們組織消防、防暴和防爆演練，並開展相關知識培訓，承擔保護孩子和老師的責任與使命。結合智慧(SMART)學校服務體系，我們注重安全(Secure)、嚴謹(Meticulosity)、增值(Added value)、智能(Resourceful)和時效(Time-based)。

醫院是保障人們健康生活的重要場所。針對醫院的物業服務，合景悠活以「管理規範化、服務優質化、護理專業化」為原則，組織服務人員進行風險意識培訓，特別是在流感疫情、電力安全和醫療電梯使用等方面提升服務保障質量。此外，我們為有需要的患者提供生活助理或陪護服務，陪伴他們度過艱難的治療期。合景悠活還建立了悠然醫院服務體系，包含一體化醫管家、高質量便捷智慧醫療平台、定製化醫療體驗以降本增效，確保靈活應對需求。

在2024年第三季度，合景悠活成功拓展了北京市內首個消防機構領域項目，為北京市一個消防救援支隊提供完善的後勤保障服務。合景悠活將致力於提升其後勤支持能力，確保消防隊伍的安全和高效運作。

重大議題分析與管理

在2024年，合景悠活憑藉多元化的運維能力和專業的服務品質，成功在四大核心賽道上拓展了多個項目，實現高質量增長。在中高端住宅中，公司依託「寧駿物業」20年高端服務經驗，持續強化品牌以及社區環境管理的優勢，期內成功拓展水悅雲天、岳陽學府新城等標竿項目。在優質商辦中，公司聚焦區域龍頭企業，代表性項目包括廣州廣報中心、廣西百色市菸草專賣局等。而在優質工商業中，公司深耕世界500強及事業單位客戶，成功拓展白雲高新投、山姆會員店、沃爾瑪流園等項目，驗證了工業園區的綜合服務能力。最後，在政採公建項目中，公司成功簽約廣州電信大樓、廣州地鐵12號線等優質項目。未來，本集團將繼續優化賽道佈局，強化核心競爭力，推動業務規模與經營質量雙提升。

中高端住宅項目



水悅雲天



學府新城

優質商辦項目



廣州廣報中心



廣西百色市菸草專賣局

優質工商業項目



白雲高新投



山姆／沃爾瑪物流園

政採公建項目



中國電信



廣州地鐵12號線

同時，為積極應對新時代的需求，合景悠活充分發揮科技創新的優勢，不斷提升服務價值。集團推出了一系列前瞻性的解決方案，包括智慧社區服務解決方案、全方位數字化商業運營解決方案、智能寫字樓服務解決方案和智慧城市服務解決方案。通過這些措施，我們以精準細緻的方式滿足客戶的多樣需求，確保為客戶提供更加優質、高效的服務體驗。

1.1.6 客戶健康與安全

除了努力提升客戶生活的舒適度、便捷度以外，我們更是把安全擺在首要位置。我們制定並落實了多項安全相關的操作流程及應急方案，定期舉行安全培訓、安全檢查及實地演練，讓員工有足夠的知識及技能面對各種突發事件或異常情況，保障客戶的人身及財產安全。

集團將突發事件分成不同級別及類別，針對不同等級的事件建立相應對策，完善應急事件處理流程，並定期訓練及不定時抽查以確保員工熟悉操作流程。我們對安全管理方面所進行的工作包含且不限於：

1 門崗管理	 - 對人員及車輛進出提供指引、登記、核實及說明，防止無正當理由的人員進入社區 - 設置電子監察鏡頭和駿天眼系統，實時監察住宅附近範圍，並會利用無人機進行巡邏 - 智能化門禁系統則通過人臉識別、手機二維碼等非接觸方式運作，提升安全性
2 圍牆管理	 - 通過安裝防止爬倒刺、電子圍欄、紅外線報警系統等方式阻止外來入侵 - 紅外線系統及報警設備及24小時在線監控
3 安全檢查	 各項目定期展開安全檢查，檢查範疇涵蓋用電、用水、燃氣及家居安全等各場景，確保硬件設施維護得當及運作正常
4 巡邏管理	 - 對社區關鍵區域進行24小時巡邏 - 運用智能監控及行動歸集管理及實時抓拍，出現異常情況實時報警
5 消防管理	 - 確保消防責任到人、消防設備維護得當、運轉正常 - 項目員工與客戶一同參與消防基礎知識培訓、火場逃生及疏散演練等，令每個持份者都清楚明白消防風險及逃生路線

另外，除了常規安全措施，集團深刻認識到安全無小事，始終將安全管理放在首位。為了確保社區的安全，集團採取了一系列措施，確保及時處理各類隱患，儘可能減少潛在風險。

重大議題分析與管理

小案例

小區井蓋安全問題常被忽視，但潛在危險不容小覷。近年來，發生了數個不幸導致幼童傷亡的悲劇事件。面對這個安全隱患，合景悠活迅速啟動了「安心井蓋行動」，超越常規安全措施，進行全面排查。項目團隊檢查了所有井蓋的穩固性、鬆動跡象和破損情況，並及時修復和加裝防護網。該行動顯著提升了小區安全，增強了業主的信任感。家長們表示，孩子們在小區內玩耍時更加放心，社區的整體安全氛圍得到改善。此案例展示了合景悠活在社區安全管理方面的及時響應與責任擔當。

1.1.7 客戶溝通

合景悠活重視與客戶的溝通和客戶意見的反饋。我們通過客戶滿意度調查、社區文化活動等方式直接了解客戶需求並解決他們提出的問題。同時，我們利用大數據技術，收集客戶對集團各項服務的反饋，建立完備的用戶數據庫，及時回應和滿足客戶需求並根據客戶的反饋不斷完善和調整管理及服務方式。

此外，集團制定了嚴格的投訴處理標準，住宅物業板塊投訴按照《合景悠活集團住宅物業客戶報事管理制度》標準處理，要求15分鐘內對客戶投訴作出響應，並持續跟進、適時回訪，以便儘早回應客戶訴求、排查項目質量風險並及時做出相應整改。商業物業板塊針對關於產品和服務的投訴，我們會對其進行3個嚴重等級的劃分，並根據等級的不同，在一週、10個工作日內和20個工作日內處理完畢。

集團共收到2,725件綜合管理類投訴，及時響應率達到99.23%，平均事件解決率接近82.34%。報告期內，集團並沒有以安全 and 健康為由，回收已出售或已運送的產品。為了進一步提升管理質量，我們將根據服務類別加強管理措施，詳情如下表，以減少投訴事件的發生。

服務類別	管理措施
客戶服務類	積極開展員工對客服務禮儀培訓，針對特殊情況核查緣由後，對於解決不力人員相應進行績效扣罰
安全管理類	加強秩序端口服務意識及安全管理，積極回應客戶服務訴求

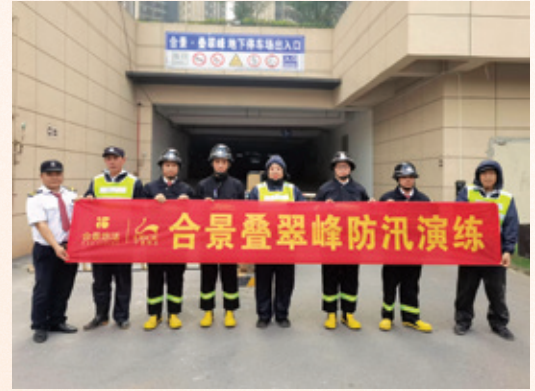
服務類別	管理措施
環境養護類	開展園區綠植補種及全民清潔，加大園區清潔巡查力度，及時發現並整改環境問題，打造美麗清潔家園社區
工程維保類	針對涉及工程維修及保養保護的物業服務管理內容，積極聯絡社區及主管部門啟用維修資金，加強溝通及普及物業服務維修範疇，減少客戶投訴
綜合管理類	開展綜合巡檢，優化服務流程，提升員工服務意識，加強員工的溝通意識，減少客戶對相關物業服務管理內容的誤解，積極協調並處理、解決問題
居間協調類	協調第三方部門處理客戶訴求，通過張貼海報、上門講解、現場實際案例示範等方式加強宣傳溝通，提升客戶對物業職責範圍的認知
其他類	涉及跨部門／板塊的投訴，拉通相關職能及區域專案及時處理，實現跨部門協作，同時在問題解決後不定期回訪客戶，形成閉環管理

集團一直重視與客戶之間的溝通，確保與業主建立緊密、有效的聯繫，繼續與業主保持良好溝通。我們的社區物業服務人員積極與業主溝通，及時了解業主的需求和訴求，提供全方位的貼心服務。當業主有任何問題或疑慮時，我們迅速響應，為業主提供清潔和維修服務，確保業主的居住環境得到及時維護。

我們始終積極靈活地應對實際情況，為業主提供貼心服務。例如，在強颱風過後，我們主動關注物業狀況。在業主不在家的情況下，經其同意後，我們協助查看家中情況，確保業主即使身處異地也能及時了解災後狀況。我們迅速匯報情況，確保業主安心，並因此獲得了業主親筆寫的表揚信，體現高度的滿意度。

重大議題分析與管理

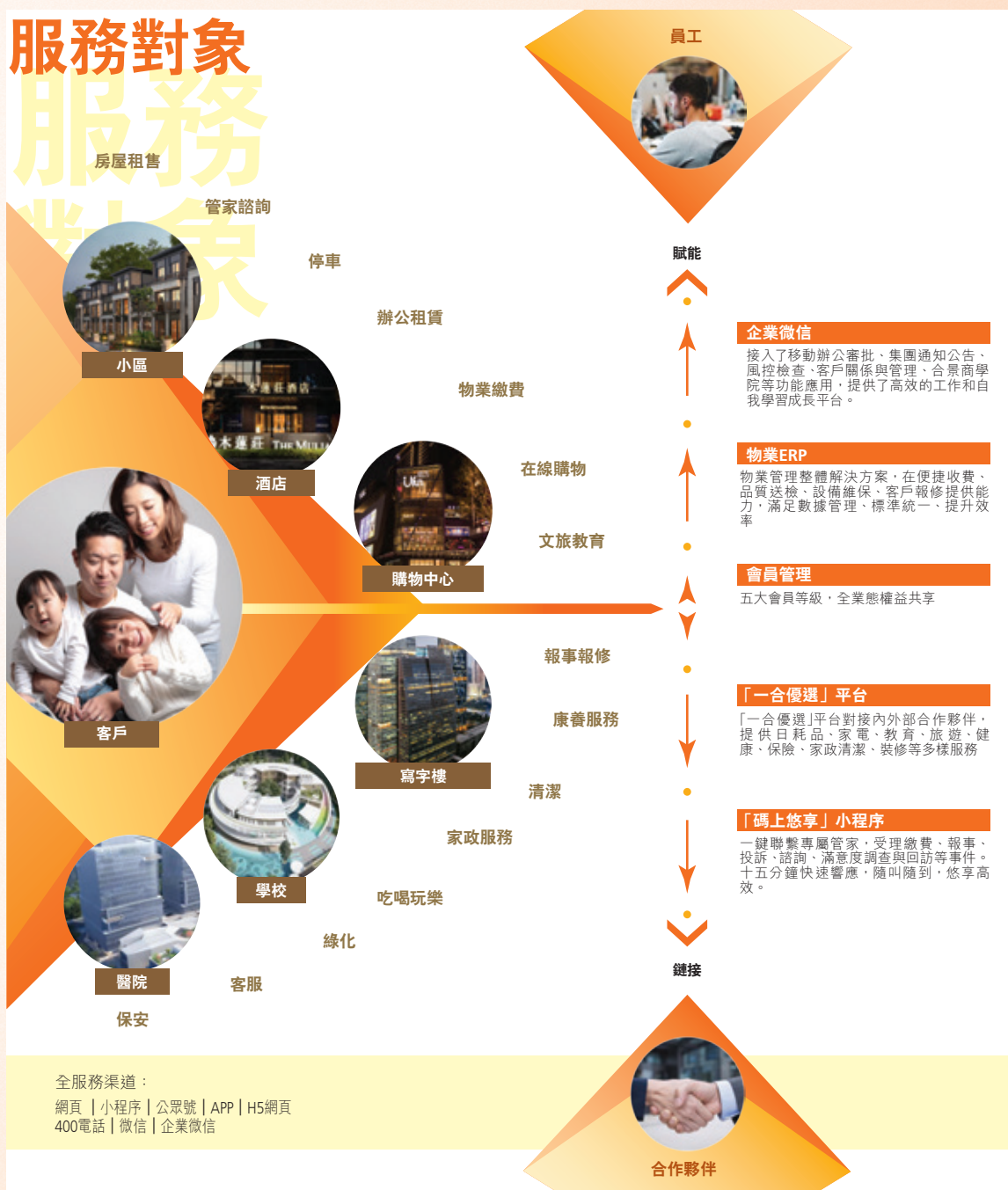
同時，我們也為業主提供諮詢服務，解答他們對新裝智能設備性能的疑慮。為了確保業主及時了解小區的最新情況，我們還定期為業主拍攝房子周圍配套設施的更新情況。總之，集團始終致力於為業主提供貼心、周到的服務，確保業主感受到家的溫暖和舒適。我們相信，良好的溝通是建立長期信任和滿意度的關鍵，我們將繼續努力，與業主建立更加緊密的關係。



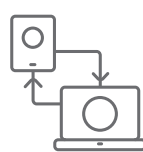
1.2 智能技術，提升體驗

1.2.1 數字化轉型信息化系統

經過多年的努力，合景悠活成功利用數字化科技，為客戶提供了更便攜高效精準的服務，提升了客戶滿意度。首先，在物業「四保一服」(即保安、保潔、保綠、保修、及客服)基礎業務層面，我們已基本實現從門禁、收費到客戶服務、物業維修，工單流轉等數字化管理全面覆蓋。其次，合景悠活自建「一合優選」平台，通過跨業態積分互相兌換，將各業態的服務與權益緊密結合起來，讓客戶一賬通行。例如客戶可以通過「一合優選」平台，足不出戶享受零售、健康、市政、家政等生活類增值服務，以及包括房屋及車位租售、會所及社區公共區域經營點位營運等在內的資產類增值服務。最後，在企業管理層面，我們的數字化系統已全方位覆蓋企業內部的人力資源、行政審批流程、財務及經營報表體系等，確保高質量經營及高效管理。



重大議題分析與管理

合景悠活 物業企業資源 計劃(ERP)系統		• 集合物業六大業務的綜合管理系統，包含資源管理、收費管理、客服工單處理、物資管理、質量巡查管理、設備管理、移動APP等，實現對社區人員、房屋商舖、車位資源、物業服務的數字化管理
企業微信		• 合景悠活已通過企業微信鏈接了超過39萬位業主，實現與客戶線上身份的鏈接 • 通過企業微信整合ERP、商城、營銷等數字化系統，記錄服務溝通記錄、客戶畫像等數據，結合數據分析，為客戶運營、營銷轉化，服務質量監督、服務效率提升提供數據支撐
基礎信息 支撐系統		• OA門戶平台 • 金蝶系統 • 以SAP HCM為基礎的人力資源數字化平台 • 招採系統等
項目管理		• 智能門禁 • EBA平台 • 駿天眼監控系統 • 智能停車平台 —「雲車管」 • 智能消防系統等
「一合優選」平台		• 合景悠活集團打造的一站式會員體系與積分通積通兌體系，將各業態的服務與權益緊密結合起來，讓業主以看的見的方式感知到一賬通行合景生態，重新定義業主在合景經濟體內無縫、便捷的全新生活方式

**數據化賦能物業
多種經營**

- 集多方優勢打造的「一合供應鏈數字化管理平台」包含採購平台、第三方物流協同及財務線上化三項功能等板塊，將採購、物流與財務從線下集中到線上平台，提供供應鏈集成的一體化數字解決方案
- 各方可以在平台上輕鬆交接，平台在賦能物業實現發貨訂單量提升、貨品破損率降低及訂單處理效率提升等多項優勢，未來我們將持續提升平台功能，支持更多業態項目進行數字化轉型

AI品控管理系統

- 通過邊緣智能AI盒子與前端攝像頭對接的創新解決方案。該系統根據具體業務場景配置算法策略，利用圖像抽幀模式進行圖片庫比對，自動識別園區內的品質問題，如人員入侵、電瓶車進入電梯、車輛違停等。一旦發現異常，系統立即觸發工單並自動處理，確保問題得到及時解決
- 這一智能化及自動化的管理方式，AI品控管理系統有效提升了事件管理的效率，處理了3,658條智能工單，且實現了100%的關閉率，顯著增強了園區的安全管理和品質控制能力

重大議題分析與管理

合景悠活數字化發展中長期目標與規劃

隨著時代的變化，人們對智能設備的依賴程度越來越高。足不出戶的辦事方式給人們帶來了更多安全感，物業服務亦發生變革。除原有「樓宇智能監控系統」、「松雲客戶管理系統」、「智能停車管理系統」等作品外，2024年度，集團新增了以下數字化作品：

序號	作品名稱	著作權人	登記號	登記時間
1	悠選房房屋租賃合同一體化管理軟件	廣東省雋通技術服務有限公司	12484484	11/1/2024
2	悠眾享全面考勤管理實時監控軟件	廣東省雋通技術服務有限公司	12484470	11/1/2024
3	悠眾享人力資源管理薪資優化系統	廣東省雋通技術服務有限公司	12484452	11/1/2024
4	悠眾享綜合人力一體化智能平台	廣東省雋通技術服務有限公司	12484476	11/1/2024
5	悠活智醫一站式雲看護平台	廣東省雋通技術服務有限公司	13183314	7/6/2024
6	悠活智醫一體化數字管理系統	廣東省雋通技術服務有限公司	13232054	18/6/2024
7	悠活智醫一站式運送管理平台	廣東省雋通技術服務有限公司	13232059	18/6/2024
8	悠活智醫流程及崗位標準管理平台	廣東省雋通技術服務有限公司	13232459	18/6/2024
9	悠活智管收入合同數字化雲管理平台	廣東省雋通技術服務有限公司	13232452	18/6/2024
10	悠活智管數字社區綜合管理系統	廣東省雋通技術服務有限公司	13232716	18/6/2024
11	悠活智管自動化工單處理系統	廣東省雋通技術服務有限公司	13232460	18/6/2024

序號	作品名稱	著作權人	登記號	登記時間
12	悠活智管社區巡檢一站式管理系統	廣東省雋通技術服務有限公司	13232717	18/6/2024
13	悠活智控倉儲一體化雲管理系統	廣東省雋通技術服務有限公司	13232458	18/6/2024
14	悠活智控工程設備一體化雲管理平台	廣東省雋通技術服務有限公司	13232061	18/6/2024
15	悠活智服碼上悠享業主社區生活平台	廣東省雋通技術服務有限公司	13232436	18/6/2024
16	悠活智管財務資金數字化雲管理平台	廣東省雋通技術服務有限公司	13242628	20/6/2024
17	安保巡檢信息化監督管理系統	潤通物業	2024SR1320786	8/9/2024
18	保潔管理信息化監督管理系統	潤通物業	2024SR1320788	8/9/2024
19	機電維修信息化監督管理系統	潤通物業	2024SR1320781	8/9/2024
20	陪護服務信息化監督管理系統	潤通物業	2024SR1320812	8/9/2024
21	醫療運送信息化監督管理系統	潤通物業	2024SR1320789	8/9/2024

我們將持續利用數字化科技賦能，將業務做精做專，不斷優化管理效能，提升工作效率，並為客戶帶來更加優質便捷的生活體驗，營造更安全舒適的社區氛圍，打造更優質、前沿、綠色和智慧的城市生活新體驗。

1.2.2 知識產權保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國著作權法》及《中華人民共和國民法典》等法律法規要求，採取法律手段管理與保護自身知識產權和尊重合作方的知識產權。我們高度重視知識產權保護，將知識著作產權保護的相關工作流程化與常態化，對外通過合同條款約束，對內通過流程管理，並通過積極註冊知識產權等方式，實現對知識產權的有效保護並培養尊重知識產權的企業文化。

重大議題分析與管理

我們尊重合作方的知識產權，通過加強對外宣傳以及其他方面的知識產權管理，確保在授權範圍內使用合作方知識產權，並明確禁止對合作方知識產權的侵犯行為。例如，為了確保合規的營銷活動及計劃，我們小心處理有關於廣告及知識產權的相關事宜，竭力維護本集團及合作夥伴的知識產權、合法專利權、商標權、著作權等一切合法權利。與此同時，在營銷過程中極力確保向社會大眾所傳遞信息的完整性及準確性，避免使用虛假及存有誤導性之商品說明。

未來，本集團將會繼續維護知識產權，特別在使用新技術或科技前進行著作權保護，對未涉及的技術領域進行提前專利佈局及導航。

1.2.3 客戶信息與隱私保護

合景悠活非常重視用戶的數據安全及隱私保護，我們自建的會員管理平台「一合優選」在日常業務中採集了客戶的數據，主要包括姓名、性別、證件號碼、聯繫電話等客戶基本資料。我們同步發佈《CoKWG一合用戶隱私政策》，在用戶使用線上服務前盡到告知義務。

在日常通過平台與客戶的服務交互過程中，「一合優選」平台也會收集到客戶與我們的各類交易數據及社會的相關屬性數據，以便更深入的了解和服務好我們的客戶。所有客戶的數據採集，都基於提前向客戶解析了相關條款跟條件且獲得客戶的事先同意前提下進行，我們將所有的客戶數據視為高度機密。我們的數據庫存在本地的IDC機房，通過內部授權機制及外部防火牆安全體系，建立了完善的數據保護體系，確保所有的客戶數據均在安全、保密的情況下存儲。同時，我們有義務和責任保護客戶數據隱私及安全，無論是內部的員工訪問數據權限管理還是對外的第三方披露，我們都嚴格遵守有關數據保護及隱私的法律法規。

此外，我們還通過定期的巡檢及房屋升級措施來確保客戶數據的安全。其中財務的方案及程序包括但不限於以下內容：定期系統檢查，病毒防護升級、密碼策略、訪問日誌監控、網絡身份認證、用戶訪問授權審批及系統自動備份恢復機制等。

集團僅在獲得客戶同意授權的前提下，才會收集針對我們為客戶提供服務所必須的相關客戶數據，我們對任何第三方獲得使用相關資料進行了嚴格的多層安全機制。任何部門及公司客戶均必須輸入各自的身份賬號及密碼才能進入數據系統，數據查看的範圍、分類管理及使用嚴格根據我們的數據安全政策進行。我們根據員工的職位、級別設置了嚴格的分類訪問用戶權限體系，確保了每位員工只能查閱到他自己授權範圍內的數據。我們會定期檢查系統日誌，監控所有登入登出系統用戶的所有行為並記錄日誌，機房及電子設備也均通過門禁及控制系統管理，未經授權不得入內。同時，我們注重所有內部員工的培訓，確保所有員工清楚了解我們內部的客戶數據保護政策。

第二章：綠色生態的維護者

2.1 城市綠洲，綠色悠活

2.1.1 環境保護

可持續的發展離不開對環境的保護，合景悠活作為全業態智慧服務運營商，深知肩負的責任和使命。我們時刻監測噪音、揚塵情況，適時採取防護措施；在項目運營時，我們積極響應政府政策，保護當地物種、樹木、水資源等。同時，我們舉辦多種形式的綠色公益活動，用自己的實際行動帶動更多人參與到環境保護中來。目前，集團正研究氣候變化可能為集團業務帶來的風險和機遇，並積極參與到應對氣候變化風險的行動中，致力將業務運營過程中給環境帶來的影響降至最低。

「理想生活節」系列：減「塑」行動

綠色、環保、可持續發展始終是我們不懈追求的目標。在2024年4月22日，恰逢第55個世界地球日，合景悠活商業物業積極響應環保號召，與業戶共同參與減「塑」行動，攜手開啟綠色可持續生活模式。

本次活動以「持減「塑」行動，擁地球入懷」為主題，啟動了「塑料瓶回收」環保公益活動。我們希望通過這一行動，鼓勵更多人關注環境保護，倡導低碳生活，共同建設美好的綠色家園。

我們的努力不僅體現在活動的開展上，更在於通過這些實際行動促進公眾環保意識的提升，推動社會各界共同參與可持續發展的進程。未來，我們將繼續致力於環境保護工作，為實現可持續發展目標貢獻我們的力量。



重大議題分析與管理

2.1.2綠色管理體系

我們集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，在集團內部完善以及落實《綠色管理體系》，對溫室氣體排放、能源管理、廢物管理以及生物多樣性等環保議題均作出指引。

碳排放與空氣污染物

集團積極降低溫室氣體排放強度、努力實現目標，並在營運過程中不斷予以評估。

目的	分類	關鍵措施
減少溫室氣體排放以及污染物	 減少範圍1、2、3的溫室氣體排放	- 在部分項目試行光伏發電 - 落實集團綠色管理體系，減少用電，減少範圍2的碳排放 - 增加線上工作平台的運用，減少商務出行運輸產生的溫室氣體排放，減少範圍2的碳排放 - 要求員工出差時優先使用公共交通工具，減少範圍3的碳排放

目的	分類	關鍵措施
	減少空氣污染排放物	• 設置排油煙設備的開關時間或控制排油煙開啟數量，在非就餐時段關閉或減少排油煙風機的投入 • 採用油煙淨化器淨化油污後再排入大氣，定期對油煙淨化器及油煙管道進行清洗保養，確保油煙排放符合當地環保要求 • 緊貼國家及國際最新建議，適時更新提高標準

能源使用及用水效益

根據集團業務特徵，我們消耗最多的能源資源是電力和水，我們也針對水電的使用制定了《水電能耗管理制度》，並修改發佈了《水電能耗管理操作指引》2.0版。我們要求員工嚴格遵守能源資源節約政策，並鼓勵各位業主、商戶、供應商與我們一起行動，珍惜每一度電、每一滴水、每一張紙，每一種資源。我們致力在營運中加強水資源管理、減少浪費和提高節水意識。本集團的用水主要來自市政管道，並沒有取水的困難。有關集團2024年度能源、資源消耗的數據請參閱「環境關鍵指標」。

重大議題分析與管理

目的	分類	關鍵措施
提升能源效益	 照明系統管理	「人走燈滅」：辦公區域、走廊照明於辦公時間以外只開啟應急和監控用照明；會議室、洽談室無人使用時也要關燈 - 照明燈具採用LED節能燈具或改造為LED節能燈具 - 根據運營制定開關時間，且會根據不同季節及時調整開關時間，並嚴格執行 - 在午休和非辦公時間關閉照明系統，以節省能源消耗 - 停車場照明採用LED節能燈具或改造為LED雷達感應式，降低燈光安裝高度；高峰期出行要亮回路，加裝時控開關；無車輛進出時段保持最低照度；夜間只留最低照明，其餘光源關閉，避免耗費能源 - 除了燈光照明外，在不使用時，也要關閉飲水機和計算機電源

目的	分類	關鍵措施
	空調系統管理	「人離空調關」：制定製冷機組的開關時間，且鼓勵在下班前20分鐘關閉空調，餘冷可保障不影響工作 - 空調製冷室內溫度控制在國家提倡的26 ± 1度，供暖溫度控制在18 ± 1度 - 根據末端負載情況、室外溫度、室內溫度綜合情況，通過自控制設備及調整機組、循環水泵等投入數量，優化運行模式 - 適當增加新風供應，減少機組運行負荷
	電梯系統管理	根據運營需求設置電梯扶梯設備的開關時間，在非運營時間保持最低電梯開啟數量，並將電梯調整為自動節能模式，無人使用階段為待機模式
	光伏發電系統管理	在部分項目試行光伏發電。現時該技術仍受到天氣情況、雲層厚度等實際應用侷限。我們在地項目試行累計經驗，以求未來更好的與相關技術、廠商和國家政策融合

重大議題分析與管理

目的	分類	關鍵措施
提升水資源 效用	 節約用水	- 在公共區域張貼節水標誌、海報以宣傳節水理念 - 採用節水水龍頭，尿斗採用感應式充水 - 坐便器採用雙按鍵節能水箱，根據情況選擇用水量 - 部分項目採用雨水回收、海綿城市設計、循環用水等方式提升用水效率 - 及時修復跑冒滴漏，檢修老化管線
	廚房廢水排放	- 採用隔油池設備處理油污 - 定期由具備專業資質單位進行油污清掏及處理 - 定期對隔油池設備進行保養，確保廚房廢水排放符合當地環保要求
	衛生間污水排放	- 採用化糞池或直排接入市政專用污水管道，確保污水排放符合當地環保要求 - 化糞池定期由具備專業資質單位進行油污清掏及處理

建築物機電和給排水設備方面，我們會持續與相關學術界及工程界專門人員保持溝通，讓我們能夠對業主在從分技術和效益等方面隨時提供意見，確保日後設備更新時可以採用最優化的設計。

小案例

成都悠方項目在運營過程中充分利用智能技術，以達到節能目的：

1. 採用樓宇自控系統對建築設備設施進行集中控制，使設備設施高效經濟運行；
2. 對中央空調系統控制進行了專業的水流量、監測控制算法升級，更科學地利用好水、電；
3. 對停車場照明進行了節能改造，更換了可調節感應燈具及管理系統，減少不必要的照明。



小案例

1. 在2024年，合景悠活將對旗下項目的供電變壓器進行優化。這包括對現有的供電變壓器進行評估和改進，以提高其運行效率。同時，合景悠活計劃將40台供電變壓器合並運行，旨在通過集中管理和協調操作，減少能源浪費，從而有效節省用電成本。這一舉措不僅有助於降低運營開支，還有助於提升整體能源利用效率，支持可持續發展目標。
2. 上海環球都會廣場在項目設計階段對樓層茶水間系統進行了智能化升級改造。原24小時恆溫開水爐系統經優化後，調整為與辦公樓營運時間(9:00-18:00)同步的智能時控模式。通過加裝自動化控制系統，每日可節約電能1,530千瓦時。這項改造既滿足了辦公需求，又顯著提升了能源使用效率。
3. 在2024年，合景悠活旗下的住宅項目更新了《水電能耗管理操作指引3.0版》，旨在推動各單位更有效地管理水電能耗，實現節能減排的目標。

重大議題分析與管理

廢物管理

我們在管理的物業和辦公室執行各種不同的計劃，鼓勵客戶和租戶減少、重複使用和回收廢棄物。因為業務性質，集團運營過程中會產生一定種類和數量的危險廢物。危險廢物主要指在物業管理服務中使用、產生和涉及到的危險廢物(包括但不限於)：電池、燈管、燈泡、清潔／泳池化學品和殺蟲劑。

目的	分類	關鍵措施
減少有害及無害廢棄物	 紙張使用	- 儘可能減少紙質記錄檔案，將文件上傳至雲端儲存 - 以電子文件替代紙質文件進行工作匯報，倡導無紙化辦公策略 - 非必要不列印，降低A4紙領取量 - 打印紙儘量重複利用，選擇雙面打印 - 對內文件如無特殊原因，一概使用黑白打印 - 在打印機上張貼告示，提醒員工節約用紙 - 設置紙張回收處，鼓勵紙張回收再利用

目的	分類	關鍵措施
	照明與能源設備	- 分類收集，指派專業的回收商對可回收的廢棄物進行回收處理，減少環境污染和資源浪費 - 定期清理收集容器，確保廢棄物不會堆積過多，以防止可能引發的危險 - 廢棄物管理節能和環保培訓，鼓勵員工積極參與節能行動，如減少不必要的用電、電池、燈管、燈泡等設備能源完全耗盡再棄置、選擇節能型設備等 - 更換使用節能型燈管，減少頻繁更換燈管的麻煩和成本
	垃圾分類行動	- 開展垃圾分類工作，要求商戶對四類垃圾進行分類 - 針對生活垃圾、廚餘垃圾、有毒有害、再生資源安排專人進行二次分揀工作 - 園區放置廢物回收垃圾桶、放置舊衣物回收站，將不要的物資進行回收處理
	綠化廢物處理	運用綠化粉碎機，將樹葉、小樹枝粉碎後，發酵製作有機肥

重大議題分析與管理

目的	分類	關鍵措施
	建築廢料處理	對於客戶整修所產生的建築廢料，集團提供專門存放地點，要求所有建築廢料裝袋存放，並安排有資質的清運公司進行清運
	危險廢物管理	- 由專人管理危廢倉庫，項目服務中心定期巡查危險廢物倉庫 - 建立危險廢物台賬，如實記載產生危險廢物的種類、數量、利用、貯存、處置、流向等信息，跟蹤記錄危險廢物在內部運轉的全流程 - 危廢倉庫採取符合國家標準的防護措施，設置防揚散、防流失、防滲漏或者其他防止污染環境的措施 - 貯存、轉移危險廢物時，嚴格按照危險廢物特性分類進行 - 危廢倉庫內的危險廢物貯存時限一般不得超過一年，而倉庫內的廢物會載於集團記錄中，時刻掌握貯存物的種類和數量

目的	分類	關鍵措施
	危險廢棄物處理流程	- 危險廢物在交給符合資質供應商進行回收處理前，進行適當包裝後暫存在危廢倉庫中 - 在危險廢物的收集和轉運過程中，採取相應的安全防護和污染防治措施 - 收集和轉運人員應根據工作需要配備必要的個人防護裝備，如手套、防護鏡、防護服、防毒面具或口罩等

租戶環保運營管理

我們也將節能環保理念推行至商業及公建物業的租戶運營層面：

1. 工程部從租賃條件談判、裝修圖紙審核及後期運營均要求租戶遵照國家節能相關的規範；
2. 租賃條件談判期間，限制租戶無依據的相關用電、空調冷熱量需求；
3. 裝修審圖階段，嚴格按照國家環保、節能相關要求審核租戶裝修圖紙；
4. 店鋪經營期，按照政府相關文件要求租戶控制室內空調溫度；
5. 鼓勵商鋪裝修期間選用節能型電器（如LED節能照明器具），以達到節能目的；
6. 鼓勵商鋪夜間關閉店內照明、店招照明，以達到節能目的；
7. 鼓勵商鋪營業期間分時段供暖／供冷，以達到節能目的。

重大議題分析與管理

2.1.3環境及天然資源

集團持續關注自身行動給環境及自然資源帶來的影響，嚴格執行節能減排的措施。除此之外，我們還會通過其他技術，加強對天然資源的利用。

政策	例子與項目	
用水		- 上海環球都會廣場項目在規劃階段就將水資源循環利用納入設計理念，安裝了先進的空調冷凝水回收裝置。該系統能有效收集夏季空調運轉時產生的冷凝水，經過簡單處理後再利用於園區清潔或景觀灌溉，節省自來水資源，顯著降低用水成本。 - 成都雲上項目實施了水資源優化方案，將原本依賴市政管網的綠化養護及環境清潔用水，全面改為就近取用經過處理的天然河川水源。此舉不僅減輕了城市供水系統負荷，更實現了水資源的分級利用，體現了因地制宜的環保理念。 - 廣州知識城悠方裝有完整的雨水收集系統，通過屋面排水管網和地面滲透設施，將降水匯集至儲水池。這些回收雨水經過過濾後主要用於園區植被灌溉，在雨季可滿足大部分綠化用水需求，提升用水效能。

政策	例子與項目
綠化	- 集團旗下所有項目均根據其地理環境和空間條件，進行綠化工程，覆蓋率均控制在10%至40%之間。此優化，不僅美化環境，更能改善區域微氣候，提升生態效益。 - 為確保園區植被始終保持最佳生長狀態，成都雲上項目建立了常態化的植被養護機制，每年定期進行兩次大規模補植作業，每次新增綠化面積達400平方米。 - 譽山國際項目實施了多項創新型綠化工程，包括在北苑停車場採用特殊土壤改良技術，使草坪覆蓋率顯著提升，並新增綠地5,500平方米；同時在多個分區內設立苗圃基地，利用落葉堆肥技術生產有機肥料，並通過扦插培育等方式，年產觀賞花卉2萬株及綠籬苗木1萬株，不但降低了外部採購的運輸能耗，還能形成更完整的生態循環系統。
維護當地生態系統	- 為配合政府生態保護政策，成都雲上項目實施季節性禁漁制度，每年3月至6月禁止在人工湖及自然水域進行捕撈活動，同時嚴格保護原有山林植被，禁止砍伐及狩獵，以維護生物多樣性及生態平衡。 - 譽山國際項目通過搭建人工鳥巢、種植本土植被等方式，優化園區內的鳥類棲息環境，強化生態鏈的穩定性，助力區域生物多樣性保護。 - 積極響應社區環保倡議，佛山瀧景項目加強業主及公眾對水資源與土壤保護的認知，透過多管道宣傳、張貼指引及互動反饋機制，推動社區共同參與環境治理，實現資源的長期可持續管理。

重大議題分析與管理

2.1.4應對氣候變化

合景悠活一直與國際潮流和國家零碳發展方向保持一致，秉持可持續發展理念貫徹業務全鏈條，一直致力於與自然共生的道路上不斷探索與努力。我們致力於踐行綠色經營理念，擔當社會責任，積極踐行環保和可持續發展，通過專業高效的服務，支持資源集約化、優化和能源節約減排。未來，我們將更加專業化、標準化，為中國的零碳事業賦能，為地球的可持續發展夢想而努力。

參考了國際可持續發展準則理事會(ISSB)氣候相關披露，並識別出與集團相關的以下議題及應對措施：

		風險類型	風險細分	關鍵措施
氣候變化的 抵禦和適應		實體風險	水災	嚴格履行集團安全管理及應急辦法，在洪水和颱風預警時按照規定做好防滂等工作
			颱風	- 增加應對強降雨和颱風的樓宇設計和設備 - 定時檢討「四保一服」(即保安、保潔、保綠、保修及客服)管理及運營服務 - 制定物業防颱／防汛應急處理手冊，以規範突發事件的處理程序，提高應急能力，確保在最短時間內有效控制事態發展
		轉型風險	政策和法律	密切留意氣候相關的政策和措施頒佈
			市場	- 密切留意資本市場的可持續發展評級相關新聞和規定 - 積極與持份者溝通，了解需求

氣候變化給集團帶來風險挑戰的同時，也帶來諸多機遇。隨著對氣候變化的關注增加，節能和效率成為物業管理的關鍵方面。我們積極引入先進的節能技術和系統，如智能照明、高效空調系統和節能燈控系統等，來降低能源消耗和碳排放。這不僅有助於減少運營成本，還可以提升物業的可持續性。同時，隨著市場對綠色和可持續建築的需求增長，我們積極追求綠色認證，提升物業在環境、能源效率和社會責任方面的優秀表現，樹立公司的品牌形象，吸引更多的租戶和投資者。

氣候變化帶來的極端天氣事件和自然災害對物業管理提出了新的挑戰。然而，這也為我們提供了機會，通過加強風險管理和適應性規劃來降低潛在損失。例如，建立災害應對計劃、提高基礎設施的韌性、加強維護和監測等，可以確保我們的物業管理服務在面臨氣候風險時能夠迅速恢復和適應。此外，我們積極提供能源管理、廢物回收、水資源管理等增值服務，以滿足業主對可持續性和環境友好型服務的需求。

小案例

為了應對氣候變化帶來的極端天氣挑戰，集團工程部制定了《物業防颱防汛應急手冊》。該手冊規範了物業服務中心對常見突發事件，如暴雨和洪水襲擊的處理程序，顯著提高了應急處理能力。在突發事件發生時，物業服務中心能夠以最有效的方法，在最短的時間內控制事態的發展，減少損失。例如，在第11號颱風「摩羯」逼近之際，工程部高度重視，抓好防禦工作，加強檢查溝渠、天面、地庫、排水設施及各類設備機房等重點部位，降低隱患，並開展預警宣傳，及時向居民發佈颱風警示，提高了居民的防範意識和自我保護能力。同時，準備手提式排水泵等應急設備和物資，為可能的緊急情況做好充分準備。

這種靈活有效的應急處理方法不僅有助於應對氣候變化帶來的財務損失，還能最大程度保障人員安全。通過系統化的應急預案和資源準備，集團在面對氣候變化時展現了出色的適應能力，為未來可能的極端天氣事件提供了有效的應對方案。

重大議題分析與管理

集團積極抓住創新服務和商業模式的機會。例如，與數據智能服務商合作開發智慧物業管理模式。通過智慧物業管理模式，我們優化物業管理的各個環節，包括設備維護、清潔保潔、安全監控等。這不僅可以提高物業管理的效率，減少人力成本，還有助於減少人為錯誤和故障，提高物業運營的穩定性。便捷、個性化的服務，滿足租戶、商戶、住戶等的不同需求。通過智能化的系統，業主們可以輕鬆方便地報告維修請求、查詢物業信息、管理個人賬單等。這將提高他們的滿意度和忠誠度，有助於我們在競爭激烈的市場中脫穎而出，實現長期的可持續發展。未來，我們將加強與政府、非政府組織、研究機構等建立合作關係，共同推動可持續性和氣候變化應對措施的實施。這些合作夥伴關係可以為我們提供技術支持、資金支持和政策指導，幫助我們更好地應對氣候變化帶來的挑戰和機遇。

集團積極應對氣候變化，不僅是出於對環境保護的責任，更為自身物業管理服務帶來了多重好處。根據項目發展情況，集團實施了一系列管理措施，旨在減緩、轉移、接受或控制氣候相關風險，從而降低因氣候變化引起的損失和風險，保障物業資產的安全和價值。集團根據不同識別出的氣候風險，制定並持續優化相關的預防和緩解策略，確保有效的風險管理。

與此同時，集團依據國家和地區政策的發展動態以及自身業務需求，遵循香港聯交所的相關指引，每年向公眾公佈公司的溫室氣體排放數據，致力於完善溫室氣體排放數據的管理工作。這些舉措不僅提升了公司的透明度和公信力，吸引更多關注可持續發展的投資者和合作夥伴，還有助於樹立良好的企業形象，展示其在環保和可持續發展方面的領先地位，從而增強品牌影響力和競爭力。展望未來，集團將持續優化氣候風險管理指標及目標，確保企業的穩健和可持續發展，為物業管理服務行業樹立可持續發展的典範。

小案例

活動	描述	圖片
《降本提效及水電能耗管控》課程	集團內部一向重視部門之間의 共同交流與進步，為進一步實現減碳目標，在2024年4月，合景商學院為區域工程人員，項目負責人、工程人員以及客服人員，提供了能耗管控及降本提效課程，課程主要講述項目通電，能耗管控重點以及降本提效的方法，為前線工作人員提供系統的方法去解決問題。	
地球一小時	秉承綠色發展理念，我們連續三年舉辦「地球一小時」活動，以此展現我們對環境保護的堅定承諾和積極行動，通過共同熄燈一小時的方式，象徵著減少碳排放，呼籲更多人關注氣候變化問題。2024年3月23日，地球1小時當天，合景悠活商業物業物管寫字樓項目響應號召，與全球各地的人們共同關燈1小時，用行動踐行對地球的關愛與敬仰，以環保之名，為未來發聲。	

重大議題分析與管理

小案例

活動	描述	圖片
颱風季護樹行動	為應對氣候變化帶來的極端天氣影響，項目在颱風季前對300棵喬木進行防風修剪，並對800餘棵樹木實施加固工程，顯著提升樹木抗風能力。這些措施有效降低了颱風期間樹木倒伏風險，減少次生災害發生。	
植樹活動	在環境污染和全球變暖的威脅下，植樹造林象徵著希望。合景悠活集團積極倡導保護自然，在植樹節期間發起多場活動，旨在美化社區環境，激發公眾對植樹的熱情，傳播綠色環保和低碳生活理念。我們舉辦了77場活動，形式包括植物認養、寄養、多肉植物DIY和環保手工DIY，共認養387株植物，製作146件手工品。這一系列活動不僅豐富了植樹節的活動內容，也加強了人們對環保和可持續發展的認知與行動。	

第三章：社會責任的踐行者

3.1 對員工：以人為本，共同成長

3.1.1 僱傭及勞工準則

合景悠活一直秉持以人為本的管理理念，重視人才培養，關心員工福祉，以保持集團的優秀的競爭力，促進業務的可持續發展。在員工招聘及管理過程中，我們嚴格遵守《合景悠活集團招聘管理制度》。在集團處理人事調動方面，我們亦嚴格遵守《合景悠活集團員工入離職、轉正、異動管理辦法》及《合景悠活集團晉升管理辦法》等政策，彈性及公平處理一切情況。與此同時，《合景悠活集團員工手冊》中也涵蓋聘用制度、薪酬福利及績效考核方面相關規定供員工隨時參考，致力提升運作透明度及歸屬感。

集團嚴格遵守相關的法律法規，從源頭杜絕童工及強制勞工等行為的發生，嚴把用人關，按照《勞動法執行與監督控制程序》定期對集團及下屬公司的用工情形進行巡查。一旦發現因疏忽招用童工，公司會立即停止其工作，並護送到醫院進行體檢，保證其健康未受工作影響；在足額發放其所有薪資後，我們會派人護送其回家，交其監護人；同時嚴查誤用童工時間原因，並指定整改措施，並向勞動主管部門及有此要求的客戶通報發現童工的過程及補救措施。除嚴格要求自身外，我們也加強與供應商的溝通，觀察了解他們的用工情況，杜絕使用童工的情況出現。

我們理解和尊重不同文化，堅持平等僱傭、用人唯才的管理原則，對所有員工一視同仁，不以性別、籍貫、信仰、外貌等非工作因素對應聘者採取歧視或差別對待。在薪酬及福利方面，所有員工都會基於平等原則及績效考核結果獲得相應的待遇。

集團根據國家規例，為符合條件的員工提供社會保險、住房公積金及其他法定員工福利。除法定假日外，亦會向員工提供有薪病假、工傷假、事假、公假、婚假、喪假、產前假、產假等。

重大議題分析與管理

3.1.2 招聘與晉升

合景悠活集團貫徹公開招聘、公開選拔的招聘原則甄選人才。我們會定期結合集團的人才發展需要，舉辦針對各個關鍵人才的招聘會，包括悠引力 — 實習生招聘計劃、儲備項目經理計劃、專場招聘會等。其中我們與特許公認會計師公會簽署實習生實踐基地、與廣東財經大學及其他高校簽署實習基地，並定期向高校學生輸出專業課程及職業培訓。我們通過線上招聘平台擴大招聘範圍，並鼓勵內部員工進行推薦。根據在管項目的招聘需求，我們還會不定時聯動街道、當地招聘市場舉辦招聘會。同時，我們有效利用DHR系統，有效、主動識別及防範僱傭童工、勞動合同到期未續簽等有關僱傭的合規風險。

同時，集團每年開展人才盤點、績效考核活動，有限選派內部人才參加各類培訓，也為公司內部人才提供項目輪崗機會，最終實現升職目標。員工可通過這些渠道了解集團多種職業發展路徑，並結合自身特質及喜好，規劃好自己的職業路徑。

3.1.3 健康與安全

合景悠活高度重視員工的職業安全及身體健康，嚴格遵循《中華人民共和國突發事件應對法》、《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，為員工提供良好的工作環境以預防或消除職業崗位的潛在風險。

我們制定了《質安管理辦法》，《住宅物業安全生產操作手冊》等規章制度，同時每個項目均應情況每月或每季進行項目的安全檢查，設有專門的風險預案，定期要求全國區域分公司質安負責人及不同專業的員工開展每月或季度的安全管理會議，對項目員工每半年進行安全培訓演練，提高安全意識和危機應對能力。集團亦會提供職業健康安全相關的工作設施設備，要求員工持證上崗，確保員工不會暴露在職業安全與健康風險之下。各項目部也結合自身工作內容特點，發佈《作業指導書》。此外，集團亦制定了作業崗位的基礎要求，確保集團旗下的員工已有相對應的經驗和資格才進行相關作業，降低員工受傷的潛在風險。例如在涉及供水作業的項目，集團規定員工必須年滿18歲，身體沒有妨礙從事相關工作的疾病和生理缺陷，同時持有有效的電工上崗證，參加相對應的安全培訓和具備相關的安全知識，才能成為該項目相關人員。

本集團已為員工有可能遇到的安全風險制定了系列的關鍵措施，具體如下：

風險類別	關鍵措施	
秩序類	- 秩序巡邏駕駛車輛在巡邏的過程有機會因未遵守交通規則而發生交通意外； - 員工在停車場巡查時未有穿上反光衣，導致發生交通意外。	- 設置限速標誌，停車場巡邏崗及夜間值班的停車場出入口崗穿著反光衣； - 規範日常檢查、使用與交接，加強員工的安全意識教育。
環境類	- 員工有機會錯誤使用農藥或其他有害化學品，導致人體中毒或令皮膚和眼睛燒傷； - 相關人員在綠化園區未有正確地放置提示牌，導致作業工具配置不完善，有機會造成人身傷害； - 員工進行供水作業時，會出入水泵房和接觸水源，存在觸電的風險； - 相關人員進行清潔玻璃時，玻璃有機會不能承受其中重量，導致玻璃碎裂，影響人身安全。	- 員工使用強酸強碱等特殊化學清潔藥劑時，應戴膠手套，使用有揮發性的清潔劑時，要打開窗戶通風； - 物業管理服務中心提前發放通知告知客戶，並提醒他人遠離作業現場； - 作業人員加強設備房管理，掌握基本電工安全知識，嚴格按操作規程操作設備； - 員工在高空清潔玻璃時，如需安全帶／繩，使用前仔細檢查穩固點。

重大議題分析與管理

風險類別	關鍵措施
工程類	- 在工程維修時，員工有機會因處理不當而觸電，導致受傷； - 在有限的空間進行工程時缺乏適當的安全防護措施，危害人身安全； - 員工使用電動工具時處理不當，如(砂輪機、切割機等)； - 進行電梯維修時忘記拉警示帶、立警示牌等，引起安全隱患； - 老化的設備和電線有機會導致漏電，存在觸電的風險。 - 嚴禁隔離開關帶負荷操作(如電容櫃隔離開關等、高壓櫃隔離開關等)，否則將引發相間短路、電弧傷人等事故； - 主管(或領班)在比較狹小的設備、管線路等空間處，張貼明顯的提示標誌，同時加強安全方面的培訓； - 地拖線必須安裝漏電開關，臨時用的移動機械設備(如：切割機、磨光機等)，在絕緣破損、保護接地不良時，容易造成觸電危害，主管(或班長)應督促作業人員，定期對相關設備設施進行檢查，檢查使用工具完好，發現不合格的用品及時按報廢處理； - 主管(或領班)加強相關培訓，要求作業人員在進行電梯檢查、維修等作業時一定要拉警示帶、立警示牌等，並保證安全作業距離，以免誤傷客戶等；

風險類別	關鍵措施
	電焊機外殼，必須接地良好，其電源要設單獨的開關，開關應放在防雨的閘箱內，拉合時應戴手套側向操作；焊鉗與把線必須絕緣良好，連接牢固；把線、地線，禁止與鋼絲繩接觸，更不得用鋼絲繩或機電設備代替零線；主管(或領班)以及作業人員應經常檢查和保持焊機電纜與電焊機的接線柱接觸良好，保持螺帽堅固且絕緣良好等。
一般安全風險	- 在惡劣的天氣條件下，如雨雪天氣，會使工作場所變得潮濕且容易滑倒，增加了摔傷的風險； - 不正確使用或操作工具可能導致意外傷害； - 高空作業時缺乏適當的安全防護可能導致進行工程的員工受傷； - 在搬運工作中，未正確操作或控制重物可能導致砸傷或肢體受傷； - 在室外高溫環境下工作可能導致在室外進行活動的員工中暑； - 如地面濕滑需放置「小心地滑」明顯標識和放置地毯等防滑物品； - 主管(或班長)應嚴格控制操作人員過度疲勞的使用機器，規定現場2人以上作業； - 作業人員嚴格按高空作業安全規程作業，戴安全帽、系安全帶，主管(或領班)發現作業人員精神狀態欠佳時，禁止高空作業；

重大議題分析與管理

風險類別	關鍵措施
	- 建築物或廣告牌的脫落可能導致高空墜物事故，導致在設施附近的員工受傷； - 災害天氣和救援工作可能導致員工受傷或死亡； - 井蓋板或門的鏽蝕和不牢固可能導致其脫落，增加了危害員工身體的風險。
	- 提示員工搬運重物可尋求幫助，配置必要的輔助工具； - 物業管理服務中心定期提供綠豆粥及其他降暑飲料； - 提高巡邏注意力，檢查並清除高空懸掛物品或鬆動物體，宣傳教育客戶禁止高空拋物； - 避免員工在惡劣天氣下工作； - 在井蓋板旁的明顯處放置「危險勿近」標識牌，並於2024年在全國範圍內開展了小區井蓋加裝蓋網的工作，重點排查井蓋相關的安全隱患，保障業主的安全。

2024年度，本集團因工亡故的人數為2人（2022：0人；2023：1人），因工亡故的比率為0.01%（2022：0.00%；2023：0.01%），而因工傷損失工作日數是3,515日（2022年：2,295日；2023年：3,865日）。我們將進一步加強我們的安管理和職業健康保障措施，以確保員工的安全和健康。我們承諾將在未來持續完善有關員工職業健康安全管理的制度，規定區域公司的專業人士定期檢查和查核安全培訓落地成效，致力完善本集團的安全培訓計劃，提升各項目對安全管理重視程度。同時，集團要求項目公司經理負責項目的安全管理，並要求根據不同專業，指派安全管理責任人，務求減少安全事故的發生。集團將繼續致力於創建一個安全、健康、和諧的工作環境，以最大程度地降低事故和傷害的發生，保障員工的生命安全和身體健康。

3.1.4 培訓與發展

員工是集團發展的原動力，我們為員工提供全面的培訓，讓他們遇見更好的自己，也借助更優秀的員工，邁上新的台階。合景悠活已建立完整的「1343人才發展體系」，「1343」代表「1個目標、3大能力、4大體系、3大平台」：



重大議題分析與管理



同時，我們針對不同員工，打造了一系列的培訓活動：

培訓名稱	培訓目的	圖片
「贏未來，GO健康」講座	以交流會的形式，提高員工對自身健康的重視，同時科普相關健康知識。 2024年1月，合景悠活集聯合美年大健康舉辦「贏未來，GO健康」講座。超30名員工齊聚會議室，美年大健康的資深專家剖析了員工高發健康指標，像血脂、血糖異常，還有頸椎、腰椎問題，講解成因、危害與風險。同時，結合實例給出飲食、運動、作息等多方面建議，講座後還為有需求的員工解讀專項體檢報告，收穫一致好評。	

培訓名稱	培訓目的	圖片
夏日養生計劃	合景悠活商業物業組織的三伏貼活動，通過上門醫生服務，減輕了員工的時間壓力，吸引了80多名員工參與。中醫現場把脈，根據員工體質提供個性化服務，同時普及三伏貼的功效和注意事項。這不僅增強了員工對公司關懷的感受，也促使他們更加關注自身健康。	
消防訓練	集團高度重視消防訓練，通過消防安全活動讓員工瞭解消防安全的重要性，保障員工生命安全和企業財產。	

重大議題分析與管理

3.1.5 員工溝通

除了為員工的身體健康提供保障，我們還關注員工的心理情況。我們定期組織懇談會，真誠與員工溝通，傾聽員工心聲，為他們提供需要的幫助。同時，公司開設便捷的渠道，搭建員工匿名發聲渠道，鼓勵員工真實發表自己的看法，在任何時候、任何地點提供具建設性的建議。

小案例

為了確保員工的聲音能夠及時傳達，促進公司內部溝通和改善，合景悠活西南區域設立了兩個主要反饋渠道：

1. 微信二維碼：員工可以掃描專用的微信二維碼，方便地將建議或投訴轉交給相關部門。這一方式簡單快捷，確保每位員工的意見都能迅速被關注和系統地處理。
2. 直接反饋：項目人員可以直接向城市或片區的人力資源部反饋問題。這種方式使得員工能夠與管理層進行直接溝通，確保問題得到及時解決。此外，區域本部的員工也可以直接聯繫公司人力行政部或西南區人力行政部的負責人，進一步簡化反饋流程。

3.1.6 員工活動

每位員工不僅是工作夥伴，更是合景悠活大家庭的重要成員。我們關注員工的身心健康及歸屬感，通過生日會、運動會、觀影會、頒獎禮等一系列員工活動，感謝員工辛勤付出，讓員工們釋放工作壓力，充分感受到公司的關懷與溫暖。公司成立慈善基金會，幫助因患重病或意外災難等原因造成經濟特別困難的員工。

小案例

每年春節、端午節、中秋節等傳統節日，我們都會向員工派發福利物資



我們把每一位員工都當作家人，公司會按季度為員工舉辦生日會



員工關懷，點燃熱愛，賦能未來

重大議題分析與管理

小案例

旗下項目在冬季期間舉行趣味運動會



3.2 對社區：真誠奉獻，共創和諧

合景悠活「以心運營，用心服務」，在為客戶打造美好生活體驗的同時，也真誠奉獻社會，打造和諧社區。我們開展了一系列社區工作及慈善活動，努力營造更具幸福感的社區。

3.2.1 關心社會和社區

合景悠活在行業內首推「閱生活、樂健康、尚智慧」的藝術人文社區文化，開展了一系列社區文化活動，把傳統與現代文化融合，引領美好社區新生活。也通過這些活動加強與業主和客戶的聯繫和溝通，提高客戶滿意度，為更好地服務業主打牢基礎。

小案例

「飛螞蟻」回收活動

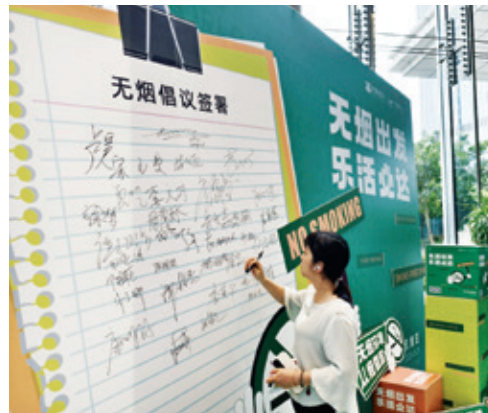
為了加強社區與社會的聯繫，推動環保與公益結合，2024年4月至6月，我們與飛螞蟻回收平台合作，在全國範圍內開展「舊書掃碼回收」活動。在活動中，集團在各地設立專門的圖書回收角，方便居民捐贈舊書和衣物。居民只需掃描二維碼，即可將舊書進行回收，既便捷又環保。



活動以公益回收的形式，讓這些書籍得以重新流通，使知識在社區中不斷傳播。同時，我們也希望通過這一舉措，鼓勵更多的人參與到環保行動中，共同打造一個充滿愛心的「公益林」。

無煙日

2024年5月31日是第37個世界無煙日。合景悠活商業物業在這一特殊日子裡積極承擔社會責任，開展無煙活動，推廣無煙理念，旨在關注無煙健康，悅享清新生活。通過組織無煙活動，合景悠活不僅提升了社區的健康意識，還與居民和商戶建立了更緊密的聯繫。這項倡議反映了公司對公共健康的重視，並積極營造一個健康、舒適的商務生活環境。



重大議題分析與管理

小案例

煥綵燈光節

在第八屆煥綵燈光節中，合景悠活積極倡導社會和社區關懷，鼓勵居民發揮想像力，親自參與燈光佈置。參與者可以提交攝影作品和創意裝置，並增設評獎環節，以增強社區互動與聯繫。這種參與方式不僅提升了居民的參與度，還促進了社區的凝聚力，同時使社區環境更加美觀，增強了居民的體驗感。活動為大家提供了一個展示創意的平台，促進了人們之間的交流與合作。



橙馬甲行動



為創造宜居社區，提升環境品質和業主居住體驗，合景悠活在2024年4月發起了「橙馬甲行動」，覆蓋所有成員企業及區域公司旗下項目。活動中，各部門協作並聯動街道社區，鼓勵客戶參與清理園區綠化帶和死角，減少雜物（如殭屍車及長期堆放的工區雜物），並對不配合的業主進行引導。通過鼓勵居民參與社區治理，增強社區凝聚力，促進鄰里關係，從而為居民提供更舒適的居住環境，激發責任感和歸屬感，最終形成和諧溫馨的生活空間。

項目活動

項目名稱	活動內容	圖片
譽峰東區	譽峰東區提供的便民活動如磨刀義剪、傳統節日慶祝、童趣抓魚和跳蚤市場等社區活動，極大豐富了社區生活。這些活動不僅滿足了居民的基本需求，還增強了鄰里互動與溝通，提升了社區凝聚力。	
成都大邑雲上	成都大邑雲上舉辦特色活動，如讀書會和山湖雲溪節，為社區帶來了積極影響。讀書會為居民提供了一個分享與交流的平台，促進了知識的傳播和思想的碰撞，增強了社區的文化深度。山湖雲溪節則通過豐富多彩的戶外活動，鼓勵居民親近自然，增進了人與人之間的互動和友誼。這些活動不僅提升了居民的生活品質，還增強了社區的凝聚力和歸屬感，促進了良好的社區氛圍。	 
廣州譽山國際	為配合政府的垃圾分類工作，項目在園區內設立58個垃圾分類點。為鼓勵住戶積極參與，項目亦舉辦了25場宣傳活動，當中包括廚餘回收兌換紙巾或洗潔精活動，希望透過小獎勵以及教育，從而提升居民對垃圾分類的認識。另外，項目也收集了約10噸樹葉進行堆肥，並用於社區的土壤改良。	

重大議題分析與管理

3.3 對業務夥伴：公平透明，廉潔誠信

3.3.1 可持續供應鏈

優質可持續的供應鏈是合景悠活持續提供高品質服務的保障，我們多方面考慮，長遠部署，充分考慮各持份者關注的議題，平衡經濟增長與環境保護、社會影響的關係。我們將供應鏈管理納入風險評估範圍，提前對可能出現的問題做好應急預案，防止事故真實發生時措手不及。

我們建立了供應商管理體系以及服務規範等內部規範文件，合作單位按照約定的條款要求，滿足供應服務質量，履行雙方權利義務等核心條款，另每家合作供方均需簽訂《廉潔合作協議》，堅守雙方合作的廉潔底線，明確雙方應遵守廉潔公平的各項責任要求以及中止合作的具體條文，設置監察廉潔舉報電話及郵箱。致力於陽光合作，切實履行社會責任。集團遵循《中華人民共和國城市房地產管理法》、《物業管理條例》等法律法規，制定並實施了《材料公司供貨商管理制度》以保持供應鏈的穩定度。

集團供應商均通過科學的授權流程確定，並在進場前進行充分的背景調查，進場後，我們會定期溝通工作，以保證供應服務品質。同時，我們調動集團多個專業部門、監察部門或跨區域進行抽檢、飛行檢查，定期考核供應商的資質、資金情況，並進行評級，淘汰不達標單位以杜絕風險。

為讓供應商更加明白我公司使命、願景、規劃和具體管理措施及要求等，我們會定期在區域或集團舉辦供應商專業培訓、廉潔宣貫以及供應商合作大會，賦能集團業務發展，深化合作關係，攜手共同促進行業間的提升交流。

2024年度，集團未有發現任何供應鏈所涉及到的重大事件，現時集團共與3,304家供應商維持良好合作關係：

地區	供貨商數目
大灣區	704
長三角地區 ¹	1,080
中西部地區及海南 ²	1,066
環渤海經濟圈 ³	454

¹ 包括上海市、浙江省、安徽省和江蘇省。

² 包括四川省、雲南省、湖北省、湖南省、江西省、廣西壯族自治區、貴州省、河南省、福建省、海南省、新疆維吾爾自治區及重慶市。

³ 包括北京市、天津市及山東省。

3.4 對社會：清正廉潔，共建共享

3.4.1 堅持廉潔建設

反貪污

為規範自身行為，及時發現並檢討問題，集團成立監察中心。監察中心自成立以來，堅持「預防為主、打擊為輔」的反舞弊工作理念，不斷創新工作方式方法，形成一套合景特色監察體系，包括預防工作的制度完善、宣貫、聯合監督，以及打擊工作的專項案件辦理、內往外聯動產生震懾效應等。監察體系主要包括：

1. 持續沿用並優化的反舞弊制度：投訴舉報相關制度及多方位全範圍舉報渠道、監察管理制度及相關細則、員工手冊、廉潔責任書、員工利益衝突管理規定、禮品禮金管理辦法、與供應商簽署廉潔協議等。
2. 持續開展範圍廣、專業度高的廉潔課程宣貫：製作線上、線下課程，針對管理層、員工、供應商等開展普訓教育；針對舞弊風險較高的招採、多經條線開展深入巡迴宣講，製作案件警示片、廉正微電影，邀請公檢法機關外部講師進行授課，形成震懾效應。
3. 與重點條線工作聯動、管理交圈：以查案促整改，以預防促規範，通過典型個案的查處，與各條線開展工作聯動、管理交圈，並通過聯合監督模式，招採方面供應商梳理、多種經營計劃監督、業主服務監督，由點及面促進廉潔風險防範。
4. 分區域派駐便於深入業務、深入基層：分區域派駐人員，與管理層建立常規溝通機制，參與當地管理層會議，形成「常溝通、多參與」的模式，及時了解業務部門的最新政策、動向，識別可能面臨的新舞弊事件，及時採取預防措施，降低風險發生的可能性。對基層進行項目暗中走訪調研、拓展信息員，及時掌握可靠情報內容，及時扼殺舞弊苗頭，如遇案件及時進行追贓挽損，避免給公司造成更大的損失。
5. 組建房企聯盟，齊力反舞弊：組織並建立了大灣區企業監察聯盟，定期溝通交流，了解業內防範舞弊風險的先進經驗。形成黑名單制度，不誠信員工及不誠信供應商名單共享，避免此類人員及供應商入職或者合作對公司造成一定風險。

重大議題分析與管理

集團注重自查自糾能力，開通員工舉報通道。2024年度，本集團並無審結員工舞弊案件。

廉潔教育

為杜絕貪污現象的發生，集團持續開展範圍廣、專業度高的廉潔課程宣貫：通過線上、線下課程，針對管理層、員工、供應商等開展普訓教育；針對舞弊風險較高的招採條線開展深入宣講，製作案件警示片、廉正微電影，邀請公檢法機關外部講師進行授課，形成震懾效應。培訓的目標旨在教育員工廉潔的規範，以及培訓員工誠信從業、廉潔自律，營造公正辦公的氣氛。為確保反腐敗的信息深入人心，所有培訓材料均可隨時隨地供全體員工訪問，員工可以輕鬆查閱詳細的培訓資料，隨時回顧反腐倡廉的核心內容，以增強自身的廉潔意識和自律能力，從而在日常工作中自覺踐行誠信與廉潔的原則。

3.4.2 關心老幼，投身慈善事業

我們的服務已深入社會的方方面面，從住宅到寫字樓，從購物中心到學校，從醫院到環衛保潔。合景悠活始終秉持溫暖社會的初心，積極關注老年人和兒童的福祉。本集團一直重視這一使命，並將在未來繼續與社區緊密合作，組織更多關愛老幼的相關舉措。我們將繼續關注山區以及救助機構，把我們的愛傳播到更廣闊的土地，為社會發展貢獻我們的力量。

法律與法規

ESG範疇	已遵守的法律法規／政策
環境	《國家危險廢物名錄》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國環境影響評價法》 《中華人民共和國節約能源法》
僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》
健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《工傷保險條例》 《安全生產許可證條例》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《生產安全事故報告和調查處理條例》
供應鏈管理	《中華人民共和國招標投標法》

法律與法規

ESG範疇	已遵守的法律法規／政策
產品責任	《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國產品質量法》 《中華人民共和國消費者權益保護》
反貪污	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 香港《防止賄賂條例》

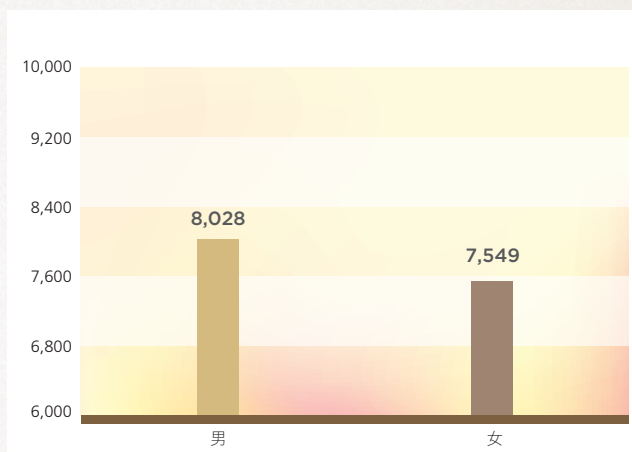
在本年度，我們嚴格遵守所有適用的法律法規，未發生任何違規行為。

數據摘要

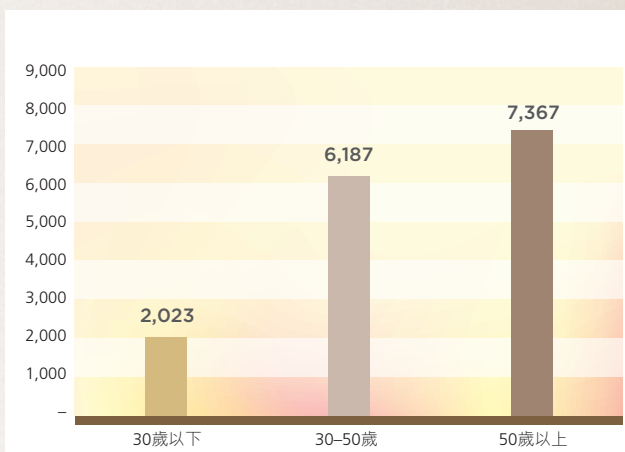
社會關鍵指標

2024年度，本集團僱員總數為15,577人。分類數據如下：

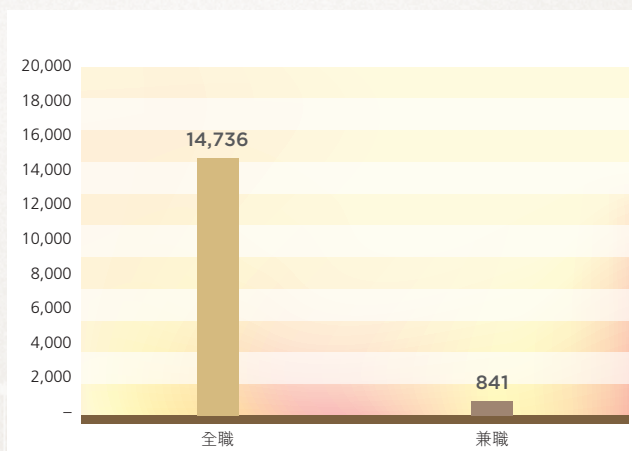
按性別僱員人數



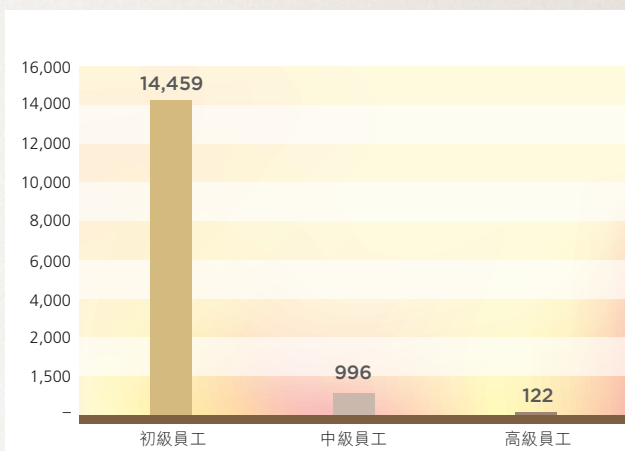
按年齡僱員人數



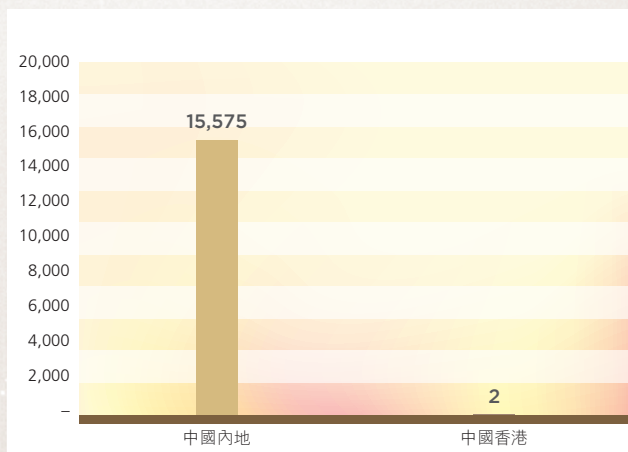
按僱用方式僱員人數



按職級僱員人數



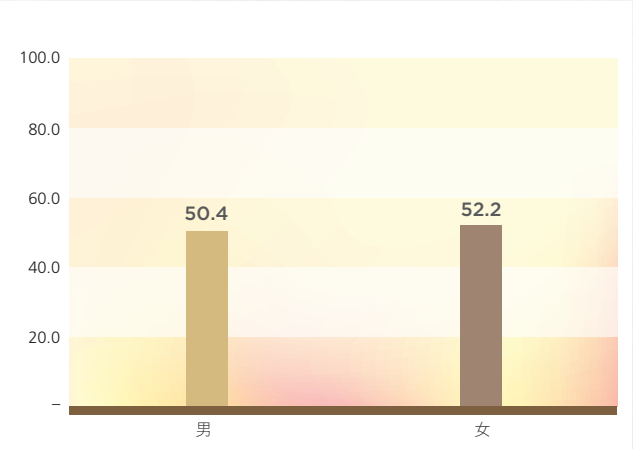
按地區僱員人數



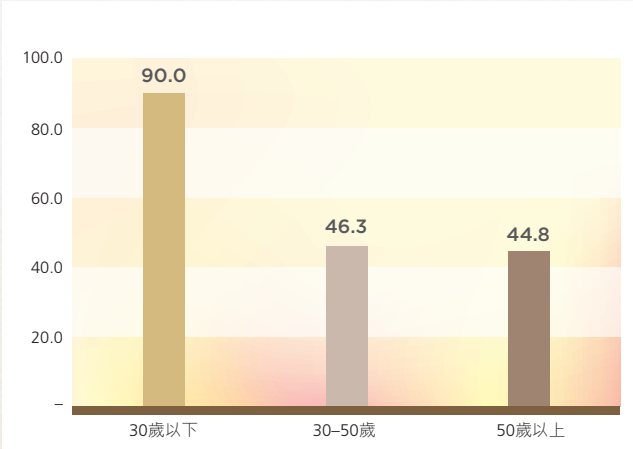
數據摘要

2024年度，本集團僱員流失比率為51.3%。分類數據如下：

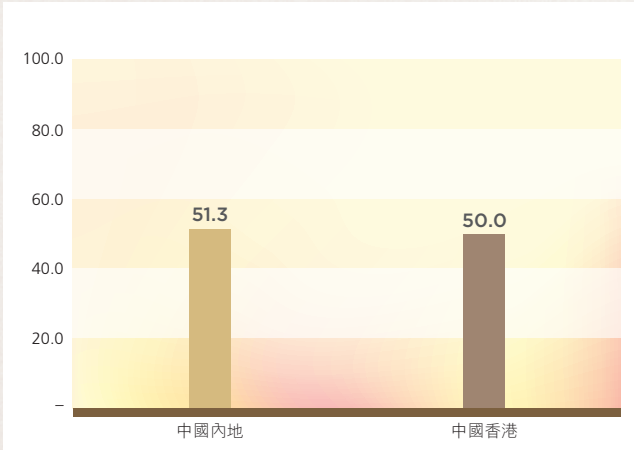
按性別流失比率(%)



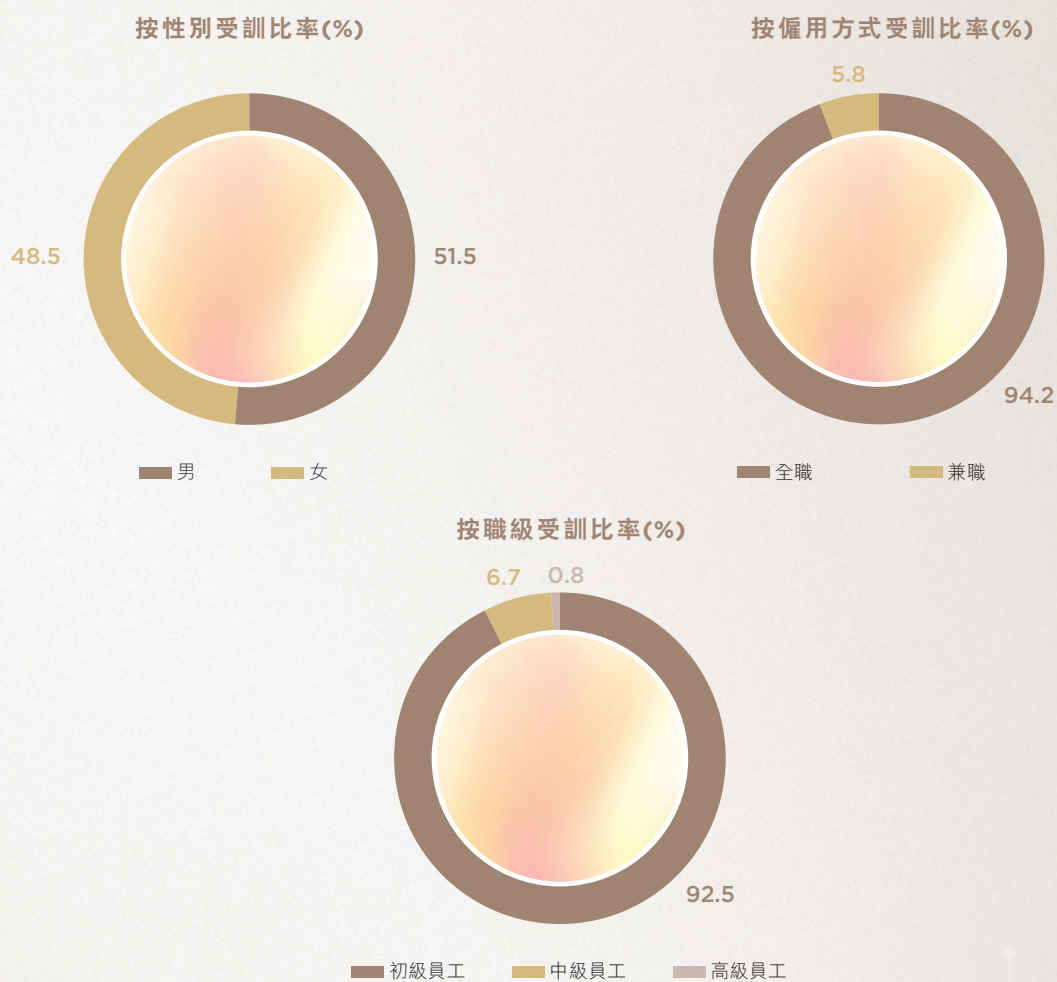
按年齡流失比率(%)



按地區流失比率(%)



2024年度，本集團僱員平均受訓百分比為128.3%*。分類數據如下：

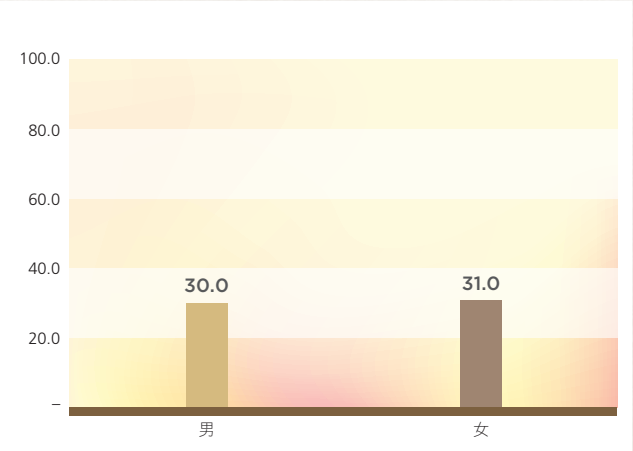


* 僱員平均受訓百分比=受訓人數(含本年度離職員工)/年末在職人數。因統計口徑差異，該比值可能超過100%。

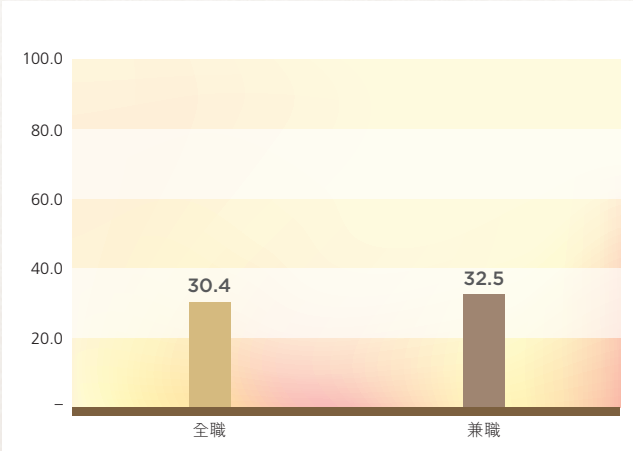
數據摘要

2024年度，本集團僱員平均受訓時數為30.5小時。分類數據如下：

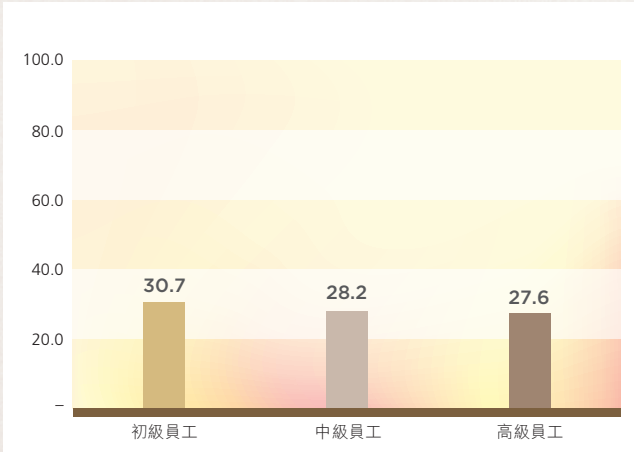
按性別平均受訓時數



按僱用方式平均受訓時數



按職級平均受訓時數



環境關鍵指標

序號	關鍵績效指標	單位	2022年 ¹	2023年 ¹	2024年 ¹
A1.1	氮氧化物排放量 ² (NOx)	千克	572.55	406.69	442.07
	硫氧化物排放量 ² (SOx)	千克	30.19	20.97	17.02
	顆粒物排放量 ² (PM)	千克	31.72	21.93	24.15
A1.2	範圍一：直接排放量	噸	1,509.60	1,171.15	1,624.95
	範圍二：間接排放量	噸	36,725.08	30,378.32	38,697.81
	範圍三：其他間接排放量	噸	525.78	428.83	742.99
	溫室氣體排放總量	噸	38,760.46	31,978.30	41,065.76
	溫室氣體排放量密度	噸／員工	2.20	1.91	2.64
A1.3	有害廢棄物總量 ³	噸	0.51	0.44	2.84
	有害廢棄物密度	噸／員工	0.00003	0.00003	0.00018
A1.4	無害廢棄物總量 ⁴	噸	421.05	2,341.85 ⁵	233.8
	無害廢棄物密度	噸／員工	0.024	0.140	0.015
A2.1	直接能源耗量	千個千瓦時	8,515.97	6,648.48	8,805.47
	間接能源耗量	千個千瓦時	63,751.48	52,763.94	67,232.16
	總能源耗量	千個千瓦時	72,267.45	59,412.42	84,666.99
	能源耗量密度	千個千瓦時／員工	4.11	3.55	5.44
A2.2	總耗水量 ⁶	立方米	931,732.01	746,172.15	1,100,092.53
	耗水密度	立方米／員工	52.95	44.64	70.62
A2.5	製成品所用包裝材料的總量	噸	0.285 ⁷	0.096 ⁷	0.120

數據摘要

環境關鍵績效指標說明：

1. 於本年度，本集團已應用由聯交所於2022年3月發佈的修訂版《如何準備環境、社會及管治報告》之《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。數據換算方法及系數主要參考修訂版《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，中華人民共和國生態環境局、國際能源署發出的能源數據手冊、美國能源資訊局及美國國家環境保護局的排放因子溫室氣體清單。在本年度，我們採用與2023年度一致的數據換算方法及系數，並在涉及的範疇中，採用最新的排放因子以提高準確性。為了更好地讓利益相關方了解集團表現，我們在本報告年度統一數據收集口徑，涉及用水、用電等能源與資源使用，統計範圍包括集團開展物業運營業務時產生的數據，不包括住戶、租戶和商戶的使用數據，從而可為不同時間的數據進行有意義的比較。
2. 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和顆粒物(PM)主要來自汽車排放和天然氣鍋爐使用。今年，由於定期維護、冬季供暖需求增加以及租戶出行需求增長，導致NOx排放顯著增加。PM的排放增加主要是由於發電機測試運行和停電事件導致的發電機啟用。
3. 集團所處置的有害廢棄物種類主要包括電池、燈管、燈泡、清潔／泳池化學品和殺蟲劑。所有有害廢棄物均按照相關法律法規妥善處理。隨著集團持續完善數據收集機制，集團能夠提供更準確的記錄，因此清潔劑和螢光燈管的處置數量與往年相比顯著增加。
4. 集團所處置的無害廢棄物種類主要包括文具、電子設備、廚餘廢物、泥土、水泥和玻璃。所有無害廢棄物均按照相關規定妥善處理。集團持續致力於減少對環境的影響，通過優化資源管理，儘可能減少不必要的浪費。
5. 該數據在核查後進行了重述，包括了於2023年棄置的廚餘廢物的總量。2024年，部分食堂關閉或外包給外部服務提供商，導致廚餘廢物產生量顯著減少。
6. 在本年度，我們統一用水量數據統計口徑，用水量統計範圍涉及集團自身物業運營業務，即辦公和公區用水量，不含住戶、租戶和商戶的用水量，展示的用水量數據涵蓋本集團在本年度涉及披露的13個項目運營時產生的用水量。報告年度水耗顯著增加，部分原因是獨立水錶的安裝提高了數據準確性。此外，增加的清潔用水和灌溉需求也促成了用水量的顯著增長。
7. 數據在本年度進行了重述，以提供更準確和詳細的披露。

內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		對應章節
A. 環境		
	層面A1： 排放物	
	一般披露	2.1.2綠色管理體系
	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。	
	註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。	
	溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。	
	有害廢棄物指國家規例所界定者。	
	關鍵績效指標A1.1 排放物種類及相關排放數據。	數據摘要
	關鍵績效指標A1.2 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	數據摘要
	關鍵績效指標A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	數據摘要
	關鍵績效指標A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	數據摘要
	關鍵績效指標A1.5 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。	2.1.2綠色管理體系
	關鍵績效指標A1.6 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。	2.1.2綠色管理體系

內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		對應章節
層面A2： 資源使用	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等	2.1.2綠色管理體系
	關鍵績效指標A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	數據摘要
	關鍵績效指標A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	數據摘要
	關鍵績效指標A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	2.1.2綠色管理體系
	關鍵績效指標A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	2.1.2綠色管理體系
	關鍵績效指標A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	數據摘要
層面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。	2.1.3環境及天然資源
	關鍵績效指標A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	2.1.3環境及天然資源

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		對應章節
層面A4： 氣候變化	一般披露	2.1.4應對氣候變化
	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。	
	關鍵績效指標A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	2.1.4應對氣候變化
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面B1：僱傭	一般披露	3.1對員工： 以人為本， 共同成長
	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。	
	關鍵績效指標B1.1 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	數據摘要
	關鍵績效指標B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	數據摘要

內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		對應章節
層面B2： 健康與安全	一般披露	3.1.3健康與安全
	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。	
	關鍵績效指標B2.1 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	3.1.3健康與安全
	關鍵績效指標B2.2 因工傷損失工作日數。	3.1.3健康與安全
層面B3： 發展及培訓	關鍵績效指標B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	3.1.3健康與安全
	一般披露	3.1.4培訓與發展
	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。	
	註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	
	關鍵績效指標B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	數據摘要
	關鍵績效指標B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	數據摘要

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		對應章節
層面B4： 勞工準則	一般披露	3.1.1僱傭及勞工準則
	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。	
	關鍵績效指標B4.1	3.1.1僱傭及勞工準則
	關鍵績效指標B4.2	3.1.1僱傭及勞工準則
營運慣例		
層面B5： 供應鏈管理	一般披露	3.3.1可持續供應鏈
	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	
	關鍵績效指標B5.1	3.3.1可持續供應鏈
	關鍵績效指標B5.2	3.3.1可持續供應鏈
	關鍵績效指標B5.3	3.3.1可持續供應鏈
	關鍵績效指標B5.4	3.3.1可持續供應鏈

內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		對應章節
層面B6： 產品責任	一般披露	1.1.1服務質量控制
	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。	
	關鍵績效指標B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	1.1.7客戶溝通
	關鍵績效指標B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	1.1.7客戶溝通
	關鍵績效指標B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	1.2.2知識產權保護
層面B7： 反貪污	一般披露	3.4.1堅持廉潔建設
	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。	
	關鍵績效指標B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	3.4.1堅持廉潔建設
	關鍵績效指標B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	3.4.1堅持廉潔建設
	關鍵績效指標B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	3.4.1堅持廉潔建設

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		對應章節
社區		
層面B8： 社區投資	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。	3.2對社區：真誠奉獻，共創和諧
	關鍵績效指標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)。	3.2對社區：真誠奉獻，共創和諧
	關鍵績效指標B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	3.2對社區：真誠奉獻，共創和諧



合景悠活集團控股有限公司