

Ling Yue Services Group Limited

領悅服務集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號 : 2165

2025

環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	2
ESG報告範圍	2
報告框架	2
回饋及聯繫方式	2
關於我們	3
ESG方針	3
董事會聲明	3
持份者參與	3
環境	5
廢棄物管理	5
資源使用	5
氣候變化	6
僱傭	14
招聘和薪酬	14
權利和福利	14
反歧視	14
健康與安全	15
培訓及發展	15
營運慣例	15
供應鏈管理	16
服務質量及客戶健康與安全	16
隱私及知識產權保護	17
反貪污	17
社區	18
關鍵績效指標	19
香港交易所ESG報告守則內容索引	21

關於本報告

領悅服務集團有限公司(以下簡稱「**本公司**」，連同其附屬公司統稱「**本集團**」或「**我們**」)致力於為股東提供最佳回報，並提升環境和社會價值。

本集團謹此欣然呈報截至2025年12月31日(「**本年度**」)一年的環境、社會及管治(「**ESG**」)報告(「**ESG報告**」)。通過ESG報告，希望持份者能夠更全面地了解本集團在環境和社會各方面的政策、措施和表現。有關公司管治的資料，請參閱年報的企業管治報告。

ESG報告範圍

本ESG報告主要描述本集團在中華人民共和國(「**中國**」)/中國大陸為非業主方提供物業管理服務及增值服務並為住宅及非住宅物業提供社區增值服務業務相關的環境及社會政策。

本集團在環境關鍵績效指標(「**KPIs**」)計算時，考慮到附屬公司對本集團運營的重要性後，將最大的十家附屬公司納入考慮範圍。

報告框架

本ESG報告乃根據上市規則附錄C2項下《環境、社會及管治報告守則》並遵循所有報告原則編製。

重要性

本集團根據持份者參與及重要性評估一節的持份者參與及重要性評估之結果確定了ESG報告的內容。本ESG報告全面涵蓋了本集團持份者關注的關鍵ESG議題。

量化

本ESG報告披露了環境及社會關鍵績效指標。用於計算關鍵績效指標的標準、方法和參考均載於本ESG報告，以便持份者全面了解本集團的環境、社會及管治表現。

平衡性

本集團於報告期內的表現已以公正的方式呈列，避免可能對讀者的決定或判斷產生不當影響的選擇、遺漏或呈列格式。表現數據的報告方式允許資料使用者看到負面和正面的年度同比影響趨勢。

一致性

本集團在合理可行的範圍內使用前後一致的報告和計算方法，並在相應章節詳細說明資料或方法的重大變化，以比較ESG表現。

回饋及聯繫方式

本集團高度重視閣下對本ESG報告及本集團可持續發展表現等方面的意見。閣下如對本ESG報告有任何意見，請隨時將您的意見發送至本集團在中國的主要營業地點，地址為：中國四川省成都市高新區天府二街151號領地環球金融中心A座44樓。

關於我們

領悅服務集團有限公司成立於2002年，業務主要集中於中國西南地區，在四川有很強的影響力。本集團積極推進以市場為導向的營運，形成了成渝經濟帶、新疆、華中、粵港澳大灣區等核心區域的全國性佈局。

作為中國物業服務百強企業之一，本集團秉承「領為家悅為己」的品牌理念，並秉持「親善相伴感動在」的核心價值觀。本集團以物業服務為基礎，運用服務平台和智慧科技，為不同行業提供各種物業管理服務、多元化營運服務、綜合設施管理及城市服務，已成為行業內具有較高品牌地位和影響力的現代服務企業。

領悅服務集團有限公司(股票代碼：2165.HK)於2021年7月12日在香港聯交所主板上市。香港上市是本集團發展史上的重要里程碑。作為一家於西部地區地位穩固的物業企業，本集團將抓住機遇，穩中求進，繼續追求更高質量的發展，提供優質的服務，在回報社會的同時，為股東和投資者帶來回報。

ESG方針

本集團認為，完善的ESG原則與規範可增加投資價值，為持份者提供長期回報。我們重視持份者的意見，並審查我們的可持續發展水平，旨在識別環境及社會表現方面待提升領域，以尋找改進之處。

董事會聲明

董事會為本集團ESG工作的最高決策機構，對監督和管理主要ESG議題負有最終責任。在管理團隊的支持下，董事會主要負責制定本集團的整體ESG願景、方向及戰略。這包括監察和審核本集團的ESG表現以確保符合董事會的ESG願景，並監督各部門之協調，確保本集團的營運和慣例符合ESG戰略。

董事會認識到解決對本集團及其持份者屬重大的ESG議題的重要性，已委聘ESG諮詢公司進行重要性評估。該評估用於通過持份者調查以及在重要性圖譜和專業建議的幫助下考慮行業特定的關注來識別關鍵的ESG議題。董事會充分了解這一過程的結果，並繼續致力於定期審查持份者參與渠道和實行，以確保其有效性。

為確保ESG管理步入正軌，董事會監察各部門工作的協調，以達到各自的ESG目標。本集團與持份者透明地分享ESG事宜的進展，主要通過本集團的ESG年度報告。此方法反映董事會致力於維持問責制及持續改善ESG表現。

持份者參與

本集團視可持續發展為推動企業增長、減少環境影響，並取得經營所在社區支持的機會。本集團認識到可持續發展對其持份者的重要性，相信與持份者的建設性對話及協作對促進互利關係至關重要。於報告年度，本集團已作出重大努力，確保將持份者價值融入其業務營運。

本集團意識到，解決持份者的優先事項和關注點對實現可持續發展和持續改進的重要性。定期與股東、投資方、僱員、客戶及供應商等主要持份者團體開展參與活動，以客觀評估重要的領域。本集團在有需要時也與社區及規管當局互動。

通過該等持份者參與工作，本集團旨在讓持份者更深入了解其願景及目標，同時將彼等的反饋納入其營運。此方法確保本集團繼續回應持份者的關注，並與其可持續發展目標保持一致。

持份者團體	持份者關注的重要議題	參與渠道
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 遵守國家政策、法律及法規 支持地方經濟增長 促進地方就業 準時全額繳納稅款 	<ul style="list-style-type: none"> 政府紅頭文件 政府官方網站公告
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 回報 營運合規 企業增值 信息透明及有效的溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 電子郵件、電話通訊及公司網站
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 廉潔經營 公平競爭 合同履行 互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 交流和討論 參與與合作
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 出色的產品和服務 合同履行 廉潔經營 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶服務中心及熱線 徵集反饋
環境	<ul style="list-style-type: none"> 排放合規 節能減排 生態保護 合理用水 	<ul style="list-style-type: none"> 與當地人溝通
行業	<ul style="list-style-type: none"> 推動行業發展 參與行業論壇 	<ul style="list-style-type: none"> 訪問與檢查
僱員	<ul style="list-style-type: none"> 權利保護 職業健康與安全 薪酬和福利 職業發展 人文關懷 	<ul style="list-style-type: none"> 僱員溝通會議 內部刊物及內聯網 培訓和研討會 僱員活動
社區和公眾	<ul style="list-style-type: none"> 改善社區環境 參與公益 信息透明 	<ul style="list-style-type: none"> 公司網站 公司公告 社區溝通會議

為確保本ESG報告在反映本集團的環境及社會表現方面的相關性及準確性，本集團進行了重要性評估，以鑒定對其業務營運及持份者屬重要的ESG議題。因此，本ESG報告已識別及詳細討論10個重要議題。

環境

勞工慣例

營運

環境合規
水資源管理
廢棄物管理
能源消耗
氣候變化

職業健康與安全
僱員薪酬及福利
培訓及發展

客戶服務管理

環境

本集團嚴格遵守所有適用的環境法律及法規，包括但不限於《中華人民共和國環境保護法》以及其他地方環境規定。為支持這一承諾，本集團已實施全面的環境管理體系，並取得ISO 14001:2015認證。我們透過多項舉措及措施，積極在僱員及客戶當中推廣環境保護和合規。本集團致力於透過積極的環境管理，為更綠色的未來作出貢獻。本年度，本集團未記錄任何重大違反相關環境法律規例的行為。

廢棄物管理

本集團主要於日常營運中產生無害廢棄物，僅產生少量有害廢棄物，如碳粉盒及燈具。有害和無害廢棄物均由合格的清潔公司收集並處理。

由於大部分廢棄物於辦公室環境產生，本集團已實施綠色辦公實踐以減少廢棄物及節約資源。我們鼓勵僱員循環使用紙、金屬、塑料、碳粉盒及墨盒等材料。此外，本集團提倡重複使用信封及文件夾等文具。為進一步減少浪費，本集團選擇可重複使用、可回收和可再替換的辦公產品，例如可替換筆和可重複使用的碳粉盒，而非一次性替代品。

本集團亦舉辦環保活動，包括「無膠樽日」等活動，以推廣其綠色辦公政策。

資源使用

本集團的營運需要消耗資源，電力為主要能源，水則用於物業管理活動。本年度初期，本集團制定了將每月平均耗電量降至人民幣0.14元每平方米以下，而每月平均耗水量降至人民幣0.018元每平方米的目標。本集團已成功實現了這兩個目標，每月平均耗電量及耗水量分別減少至人民幣0.12元每平方米和人民幣0.013元每平方米。

為盡量提高能源效率及減少廢棄物，本集團已採取多項措施：

- 照明：本集團於晚上11時之後關閉景觀燈，優化停車區域的照明佈置，並安裝時間控制和聲音控制開關，用於大廳和走廊照明。
- 空調：辦公室空調溫度設置為夏季不低於26°C、冬季不高於18°C。我們鼓勵僱員關閉不必要照明、空調和暖氣。

- 節能照明：本集團於本年度將現有單一亮度LED燈和常規燈泡更換成雷達感應的雙亮度LED燈，以提高其物業的能源效率。

案例研究：HVAC智能能源管理系統

本集團利用物聯網(IoT)、大數據及深度學習技術構建技術節能系統。該系統整合了物聯網感知、計算引擎、控制中心及數字孿生，以優化能源效率。為人體溫度、設備運行和空間氣流構建擬合曲線，能夠實時監控和調整控制邏輯和運行協調。該系統確定最佳熱濕條件，使HVAC設備實現節能減排目標。該方法降低了能耗成本，並將HVAC系統轉變為新的利潤中心，實現了空調系統20-30%的節能率。

案例研究：地下室節能照明改造項目

該項目包括改造該物業的地下室照明系統，以提高能源效率。通過整合傳感器、模塊及雲服務等核心技術，該項目實現了基於一天中時間的全照明控制。該系統支持能源消耗統計，可遠程控制照明系統，高度智能化。這一舉措體現了本集團致力於提升能源效率。

為了減少耗水量，本集團實施了以下措施：

- 為人造噴泉安裝時間控制開關。
- 定期維護與水有關的設施和設備，包括降水井、水泵和高壓水槍。
- 將水壓降至最低實際水平。
- 定期對隱蔽管道進行滲漏檢測，以識別隱蔽滲漏。
- 在公共洗手間安裝傳感器水龍頭，並調整水龍頭的流速。

本年度，本集團在獲取適用水源方面沒有遇到問題。

氣候變化

對氣候變化的意識持續增強，是企業間討論最多的議題之一。為此，本集團將氣候變化因素納入核心戰略，並加強氣候相關風險評估，以全面評估對業務的重大影響。這有助於制定針對性的緩解措施。自本年度起，本集團將根據上市規則附錄C2，按照管治、戰略、風險管理以及指標及目標四大支柱框架披露氣候相關信息。

管治

為確保有效管理氣候變化，本集團已建立以董事會為最高決策機構的管治架構。董事會全面履行其職責，承擔審議、決策及監督本集團可持續發展政策及戰略的職務。

董事會每年至少一次將相關議題納入其定期會議議程，以審閱本集團面臨的氣候相關風險與機遇，並評估高級管理層是否已採取足夠措施應對氣候變化對本集團的影響。董事會亦每年審查及監察目標進展及表現，並在必要時作出修訂。此外，在監督本集團的戰略、重大交易決策、風險管理流程及相關政策時，董事會根據需要主動將已識別的氣候相關風險與機遇納入評估，並具體考慮與該等風險與機遇相關的權衡。

為增強董事會成員對氣候變化議題的理解及應對能力，本集團鼓勵董事發展及更新其相關知識與技能。這包括酌情組織內部培訓課程，並協助彼等參與由外部專業機構提供的氣候相關培訓項目及研討會。該等舉措旨在加強董事會成員對氣候變化事宜的理解及應對能力，並使其緊貼氣候相關風險與機遇的最新發展及趨勢。

同時，董事會已將實施及協調氣候相關事宜的職能授權予高級管理層。高級管理層將氣候風險納入整體風險管理流程及體系，確保本集團能夠主動識別潛在風險、作出有效決策，並積極協調各業務單位制定及推進氣候行動計劃。

透過此結構清晰、定義明確的氣候管治框架，本集團能更好地系統性應對氣候變化帶來的挑戰，為長期可持續發展奠定堅實基礎。

戰略

本集團致力於加強其應對氣候變化的營運韌性，並培育對環境負責的業務。為此，本集團已完善其風險評估流程，以系統性地評估其營運及價值鏈中潛在的氣候影響。該分析有助於識別及制定最佳緩解措施。

於本年度，本集團進行了首次全面的氣候情景分析，以更深入地了解並更好地應對氣候變化的潛在影響。該分析涵蓋實體風險及轉型風險，以及相關機遇，每個類別均經過詳細的篩選及評估過程。

- **實體風險：**因氣候變化的直接環境後果而產生的風險，例如突發極端天氣事件造成的損害或因持續氣候變化導致的資產逐漸退化。
- **轉型風險：**與向低碳未來進行的經濟及社會調整相關的風險，包括新法規、技術進步、法律行動及不斷變化的市場動態所帶來的財務挑戰。

為全面評估其業務發展過程中可能出現的氣候相關風險與機遇，本集團考慮了各種全球氣溫上升路徑、氣候政策變化及影響時間範圍。因此，本集團利用了政府間氣候變化專門委員會(IPCC)第六次評估報告(AR6)及綠色金融系統網絡(NGFS)第五階段公開發佈的情景模型及參數。在氣候情景分析中，假設本集團現有的緩解措施、資產及營運地點保持不變，而時間範圍涵蓋短期(2030年)、中期(2040年)及長期(2050年)。所選情景及時間範圍不僅與本集團的營運預算週期及戰略業務規劃週期一致，亦與香港政府「2050年前實現碳中和」的目標保持一致。

方法及範圍

範圍

與報告邊界相同，涵蓋本集團在中國為住宅及非住宅物業提供物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務的核心業務的所有主要營運活動。

使用情景

IPCC用於實體風險分析：

- **SSP 1–2.6**：全球暖化超過2.0℃，全球轉型大致與歷史趨勢保持一致。其特點是法規嚴格，導致企業面臨嚴峻的轉型風險，而實體風險依然顯著。
- **SSP 5–8.5**：全球暖化超過4℃，政府行動遲緩，緩解措施停滯不前，加上許多司法權區缺乏氣候政策，影響將變得更加極端，使企業面臨更重大的即時及長期實體風險。

NGFS用於轉型風險分析：

- **2050淨零**：在能源需求減少及低碳技術的發展推動下，及早通過嚴格的氣候政策，將全球暖化控制在1.5℃，並在2050年左右實現全球二氧化碳淨零排放。
- **現行政策**：僅維持現行政策；溫室氣體排放將繼續上升，導致全球暖化超過3℃，同時帶來嚴重的實體風險。

其氣候相關舉措已融入日常業務營運中。目前，該等開支中沒有任何部分可被單獨識別為專門用於應對氣候相關風險或機遇，因此，本集團無法提供有關當前或預期財務影響的量化數據。關於跨行業氣候指標，數據仍分散於其營運中，且存在較高的計量不確定性。因此，目前無法以合理且具成本效益的方式獲取該等信息。

儘管如此，本集團已識別出關鍵氣候風險與機遇的核心影響，並在下表中提供了詳細的定性披露。本集團亦正積極提升其內部數據整合及建模能力，以逐步完善該等量化信息的披露。

以下5項氣候相關風險及機遇乃根據所選高／低碳情景及時間範圍(2030 — 2050年)的評估及分析所識別。該等風險及機遇的詳細定性評估結果呈列於下表。

風險類型	主要受影響範圍	重要性等級 ^{附註1}			對業務模式及價值鏈的影響	對財務表現的影響	
		短期	中期	長期			
實體風險							
急性	極端天氣事件	本集團在中國的營運場地及項目				<ul style="list-style-type: none"> • 營運中斷：日常業務營運中斷，以及營運場地因僱員通勤受阻而出現人手短缺，導致無法正常開展核心業務。 • 人員安全：極端天氣對僱員通勤、交通及現場作業的安全構成威脅。 • 供應鏈：由於供應商區域化、技術壁壘高及議價能力增強，高風險地區對耐候特殊材料及專業維護服務的需求導致本集團的採購溢價、緊急運輸費用及協同緊急費用增加，從而導致採購及協作成本被動上升。 • 品牌聲譽：應對災害不力可能引發負面媒體報導，對高端項目的銷售造成不利影響。 	<ul style="list-style-type: none"> • 物業成本：持續高溫可能導致供水短缺，景觀灌溉系統的改造或會增加營運及維護壓力。 • 營運成本：業務營運因氣候災害而中斷，導致應急維護成本及可變營運成本增加。 • 收益損失：營運場地暫停及服務交付延遲直接導致業務收益下降及核心業務收入減少。

風險類型	主要受影響範圍	重要性等級 ^{附註1}			對業務模式及價值鏈的影響	對財務表現的影響	
		短期	中期	長期			
慢性	降水模式變化	本集團在中國的營運場地及項目				<ul style="list-style-type: none"> 營運調整：社區營運需要投資節水設施，以確保供水及業主體驗。 營運及維護：景觀灌溉系統的改造增加了營運及維護的壓力。 客戶關係：高耗水設施(如游泳池及水景)因用水限制而關閉，導致高端項目的客戶投訴率上升。 	<ul style="list-style-type: none"> 保費壓力：乾旱導致的火災風險上升，推高了項目保險費，甚至導致部分地區被拒保。 營運成本：引進節水設施需要成本投入，導致項目營運成本增加。
轉型風險	嚴格的政策和監管趨勢	本集團在中國的營運場地及項目				<ul style="list-style-type: none"> 營運管理：現有物業管理項目中的舊設備存在潛在改造需求； 業務管理：為合規而採用／部署新的實用營運及流程，需要採取綠色認證及碳核算等合規行動的政策，以及重組業務管理體系； 供應鏈：上游高排放設備及服務供應商因市場需求萎縮而面臨淘汰，迫使其轉向清潔能源及節能設備等低排放替代品。該轉型預計將增加上游價值鏈的採購成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 資本支出：項目能效改造及設備升級將導致資本支出增加。 合規成本：需要定期進行合規審核，並聘請專業諮詢機構提供技術支持，從而產生額外的諮詢、認證及審核費用。

機遇類型	主要受影響範圍	重要性等級 ^{附註1}			對業務模式及價值鏈的影響	對財務表現的影響
		短期	中期	長期		
機遇						
營運能效優化	本集團在中國的營運場地及項目				<ul style="list-style-type: none"> 能源獨立：減少對傳統電網能源的依賴，增強營運韌性 能源優化：通過節能系統優化日常營運及項目執行中的能源消耗。 	<ul style="list-style-type: none"> 公用事業成本節省：較低的電力開支推動營運利潤率的提高。

1 重要性釋義

淺色：通過標準現有流程處理；

常規顏色：需要持續監控；

深色：需要管理層進行戰略規劃及實施跟蹤。

風險及機遇評估結果的緩解措施：

風險類型

緩解措施

極端天氣事件

- 針對颱風、暴雨及極端天氣情況制定明確的營運指引。
- 及時實施特殊工作安排，確保僱員安全及業務連續性。

降水模式變化

- 加強供應鏈中的氣候控制系統。
- 根據各項目存在的風險及災害類型，制定並實施處理緊急或異常情況的營運標準。

嚴格的政策和監管趨勢

- 持續監測可持續及環保產品的政策趨勢。
- 維持靈活的供應商及品牌合作夥伴關係，以調整產品供應。

機遇類型

應對措施

營運能效優化

- 推廣分佈式光伏+儲能項目，提高可再生能源在電力供應中的比例；
- 安裝智能能耗監測系統，實時調整電力負荷，降低高峰時段的電力消耗。

管本集團尚未制定專門的氣候轉型計劃，但本集團已利用內部資金及現有人力資源實施上述緩解措施，以應對潛在的不利影響。本年度，本集團亦已明確識別與本集團相關的重大範圍三類別，並設立氣候相關目標，以全面推進其脫碳及氣候適應力工作。

本年度，本集團並無任何專門針對氣候相關風險及機遇的可單獨識別的資本支出、融資或投資。此外，本集團已在所有營運地點實施上一報告期內披露的緩解及應對措施。

儘管採取了該等積極行動，本集團仍面臨可能制約其未來氣候適應力計劃有效實施的關鍵不確定性。該等不確定性包括全球及地區氣候政策更新步伐的不確定性、消費者對可持續產品需求的轉變、實體氣候變化影響的演變速度及嚴重程度，以及未來適用於本集團的氣候相關監管要求的時間及嚴格程度不明確。儘管如此，本集團相信其具備穩健的能力，可調整及適應其戰略及業務模式，以應對短期、中期及長期的氣候變化。這種適應能力已融入本集團的持續戰略規劃及營運管理中，使其能夠及時調整業務重點、營運流程及價值鏈協作，以應對不斷變化的氣候風險、監管變化及市場動態。

風險管理

本集團已將氣候相關風險及機遇的識別、評估、優先排序及管理納入其更廣泛的風險管理框架，將氣候因素納入日常營運，並確保有效應對氣候變化挑戰。由於該等流程與其現有風險管理架構一致，故於本年度內並無對該流程作出重大變動。

在整個流程中，本集團會考慮資產位置及類型、過往極端天氣暴露情況及能源消耗模式等參數。所使用的數據包括來自公開情景來源的氣候數據，以及公用事業消耗記錄及營運事件日誌等內部數據。以下為本集團氣候風險及機遇管理流程的摘要：

1. 識別 本集團對氣候變化趨勢、國內外行業發展及技術變革進行研究，並進行同業對標。本集團亦會考慮其營運狀況及業務特點，進行氣候相關情景分析。由此產生的清單識別並描述了影響本集團營運的實體及轉型風險以及潛在機遇。
2. 評估 本集團通過分析氣候相關風險及機遇對其業務模式、價值鏈及財務表現的潛在影響，並評估該等因素的可能性及影響程度，對其進行全面評估。
3. 優先排序 根據評估結果，本集團根據已識別的氣候相關風險及機遇的嚴重性及緊迫性進行優先排序，尤其關注那些可能性高及影響大的風險及機遇。

4. 監控 根據風險及機遇的識別及評估，本集團管理層考慮並實施相應的應對及捕捉策略，並定期檢討以監察其成效。該識別、評估及管理流程的結果會定期向董事會報告，以加強其監督，並確保所有氣候相關措施的有效實施。

指標及目標

在全球氣候承諾的指引下，本集團高度重視其營運與香港的區域脫碳目標的一致性。為契合該等氣候框架，本集團持續評估其ESG表現指標，並已設立能源及用水消耗的減量目標，以及反映該等現行框架迫切需求的管理目標。儘管該等目標尚未經獨立第三方核證，亦非源自行業減碳路徑，但董事會仍會對進展進行年度審閱，以評估表現並釐定調整需求。此外，董事會致力於加強圍繞該等目標的制定、評估及核證的管治機制，以維護本集團減碳進程的透明度及完整性。

為實現可量化的排放減少，本集團正專注於透過提升能源效益及優化營運流程，實現大幅減碳。目前，本集團並無即時計劃使用碳信用額作抵銷用途。然而，本集團持續關注圍繞碳信用額不斷變化的市場動態及監管框架，並準備在適當時機利用該等工具作為補充機制，以支持其長期碳中和目標。

本集團於本年度內進行了溫室氣體(GHG)的識別、評估及核證，以有效管理其排放。範圍一及範圍二的排放乃根據《溫室氣體議定書：企業核算與報告準則(2004年)》計算。同時，本集團依《溫室氣體核算體系：企業價值鏈(範圍3)核算與報告標準(2011年)》，於本年度識別了範圍三的溫室氣體排放類別。根據對其業務營運的審閱及分析，並在考慮排放規模、數據可得性及持份者關注等因素後，本集團最終確定了與其活動密切相關的三個關鍵類別作為範圍三溫室氣體核算的重點，即

類別一：已購買的商品及服務；

類別五：營運中產生的廢棄物；

類別六：商務差旅。

有關本集團於本年度的溫室氣體排放，請參閱「關鍵績效指標」一章。

目前，碳定價機制的市場成熟度及行業採納率仍不足，以致對本集團的營運產生直接及重大的財務影響。因此，碳定價尚未被納入其決策過程。同時，鑒於現行薪酬政策及行業特點，其薪酬結構仍專注於核心業務表現及長期價值創造，而氣候相關因素尚未納入高級管理人員或員工的激勵措施中。

展望未來，本集團將持續監察碳定價機制及氣候相關績效指標的發展。待條件更為成熟並與其營運背景相符時，本集團將評估把該等因素納入戰略決策及薪酬政策的可行性。

僱傭

招聘並留住人才對本集團可持續增長至關重要。本集團致力於營造安全、健康而高效的工作環境，同時支持僱員職業發展，幫助彼等充分發揮潛力。

招聘和薪酬

本集團的招聘、晉升、薪酬和解僱程序受到相關法律規例的管治，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》。本集團通過各種渠道物色人才，如大學、第三方招聘機構和其他企業。在招聘階段，我們會對合適的候選人進行面試和背景審查，以確保彼等符合所需的工作標準。我們核實身份信息以防止童工僱傭。如果發現童工，本集團將全面調查並立即解僱相關僱員。

就解僱僱員而言，本集團旨在確定及管理流失相關問題，並可能進行離職面談，以便更好地了解僱員離職的原因。本集團持續監察員工流失情況，以發現及解決潛在問題。本年度，未發現任何童工僱傭案例。

本集團提供符合中國最低薪酬規定的競爭力的薪酬待遇。對管理層和初級員工均已建立績效獎勵制度。我們對僱員進行月度、季度與年度績效考核，以評估員工的特點和工作績效。我們根據評估結果定期調整薪金。人力資源管理中心參與本集團的績效目標設定過程，監督個人績效標準的制定，並協調績效考核。

為進一步激勵員工，本集團提供績效獎金、客戶滿意度、高收費率、成功業務發展特別獎金及晉升機會等激勵措施。該等措施鼓勵僱員追求職業發展，並使彼等的努力與本集團的目標保持一致。

權利和福利

本集團全面遵守相關法律規例，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國社會保險法》，以確保僱員權利和福利。僱傭合約清楚列明工作地點、崗位及工作時數，以防止強制勞工。如果發現強制勞工，本集團將全面調查並立即解僱相關僱員。本年度，未發現任何強制勞工案例。

本集團根據政府規例為僱員提供「五險一金」和各種假期，包括婚假、產假、病假、喪假、工傷假及法定節假日。額外福利包括交通津貼、餐食津貼、住房津貼、計算機津貼、節日禮物、結婚禮品和團體活動。除法定假日外，僱員亦可享受帶薪假期，如年假、病假和探親假。

反歧視

本集團致力於通過遵守有關法律規例，包括但不限於《中華人民共和國婦女權益保障法》和《中華人民共和國殘疾人保障法》，維持無歧視的工作環境。本集團確保所有僱員及候選人在招聘、晉升、轉職、培訓、薪酬及福利方面享有公平待遇和平等機會，無論種族、性別、年齡、宗教、信仰、婚姻狀況或生育狀況如何。

為加強該等原則，本集團舉辦平等機會培訓研討會，介紹反歧視條例及提高僱員的意識。於本年度，並無發現嚴重違反勞工相關法律法規或有關工作場所歧視或騷擾的投訴。

健康與安全

確保僱員健康及安全是本集團的首要任務。本集團嚴格遵守相關法律規例，包括但不限於《中華人民共和國職業病防治法》。本集團已獲得ISO 45001：2018職業健康安全管理體系認證證書，彰顯其維護安全工作環境的承諾。

本集團定期組織職業健康與安全培訓，提高僱員的安全意識，並提高安全管理、事故預防和應急處置能力。本年度，本集團向僱員提供一般職業健康與安全知識培訓。

2025年，本集團開展突發事件演練、安全培訓課程和安全檢查500餘次，保障了逾15萬業主資產的安全。此外，本集團維持明確的制度，記錄工傷。

本年度，僱員因工傷損失工作日數達120天，過去三年並無報告因工亡故的情況。

培訓及發展

提供培訓及發展機會對可持續業務增長至關重要。本集團定期進行僱員績效考核，以提供反饋、識別需要改進的地方，並滿足培訓需求。內部晉升優先於外部招聘，旨在支持僱員發展。

本集團提供持續培訓計劃以提升僱員技能及知識。為前線服務團隊提供領將、領辰、悅將、悅辰及強兵等培訓計劃，以發展內部人才。該等計劃以管理發展為重點，本年度共組織培訓5,000場，惠及200多名僱員。每年，本集團計劃並開設40多門課程。

新僱員參加培訓和指導計劃，導師提供指導，幫助彼等融入自己的職位和企業文化。我們培訓僱員，遵守標準化營運程序，以確保高服務質量和效率。

本集團還實施了人力資源繼任計劃，挖掘並為僱員做好準備以承擔更具挑戰的職位。本年度，僱員接受物業管理、服務要求、市場趨勢、商務溝通、客戶需求及風險管理等方面的培訓。本集團鼓勵僱員參與外部培訓計劃，並提供補貼以支持彼等的專業發展。

營運慣例

通過日常營運實現環境、社會和經濟績效的有效管理乃本集團的核心價值觀。本集團與供應商維持密切的關係，堅持營運及商業行為高標準，由此致力於可持續發展。

供應鏈管理

本集團高度重視與供應商的夥伴關係，旨在共同推動可持續發展。為提高營運效率及降低整個供應鏈的ESG風險，本集團已實施招標採購管理系統，以確保有效的採購流程。

為挑選新承包商及供應商，本集團採用評估審查機制，驗證供應商合規及產品質量。這一過程包括審查潛在承包商及供應商的基本概況、信用證明和其他文件。與承包商及供應商簽訂的合同清楚地概述了本集團的期望、政策和要求，包括要求為供應商僱員提供安全的工作環境以及充分的培訓、信息及監督的安全管理指引。本集團定期根據價格及質量等標準評估現有承包商及供應商，並剔除不合格供應商，以維持本集團產品及服務的質量。嚴格保密；未經適當批准，僱員不得披露採購相關資料。

本集團積極監控其供應鏈中的環境及社會風險。本集團指配特定人員跟蹤當地供應鏈政策的發展並識別潛在風險。我們優先考慮在節能、職業健康與安全、供應鏈管理及反腐等層面環境和社會績效良好的供應商。我們高度重視持有認證證書或國際認可的供應商，而涉及重大腐敗或安全事件的供應商則被降級。

為促進可持續發展，本集團實施綠色採購實踐，鼓勵使用生態友好產品。我們優先考慮帶有水或能源效率標籤、最小包裝、更長壽命或可回收材料的產品。此外，本集團選擇交付時間和距離較短的供應商，以減少運輸的碳排放量。我們提醒僱員優先使用較舊產品，避免過期造成浪費。

本年度，本集團與合共65家主要供應商合作，按地區分類如下：

供應商數目	2025年
東北地區	5
華東地區	1
華南地區	6
西南地區	52
西北地區	1

服務質量及客戶健康與安全

本集團深知質量控制對其長期業務發展的重要性。透過維持高服務標準及確保客戶健康及安全，本集團實現負責任營運。本集團的物業管理業務採取了政策和措施來提升服務質量及保障客戶健康與安全。鑒於本集團的營運性質，未涉及任何廣告、產品標籤或產品回收事務。

本集團已建立客戶關係管理制度，並獲得ISO 9001：2015質量管理體系認證證書，為日常營運的質量控制提供指引。專業的質量控制團隊負責維護服務標準，標準化程序並監督服務質量。我們每年對所有在管物業進行客戶滿意度評估，並將結果納入項目和區域公司的績效考核中。

為提升客戶體驗及服務，本集團設有服務熱線，供客戶查詢、投訴及提供反饋。這些問題得到及時解決，以確保有效的解決方案。客戶亦可要求維修及保養服務，並通過時相悅移動應用程序或本集團的微信公眾號提供反饋。本集團實施了客戶舉報與投訴管理常規指引及呼叫中心管理制度，以規範投訴處理。我們記錄、按性質及重要性分類投訴，並交由相關部門解決。本年度，本集團共接獲66宗投訴，所有投訴均按照該等程序處理。

為確保本集團管理的物業未構成健康或安全風險，本集團提供安保服務並定期查驗、維修和養護升降機、自動扶梯、中央空調系統等設施、消防及安全系統(如滅火器、警報器)、安保設備(如閘機、柵欄、攝像頭)及公用設施系統(如發電機、配電、供水及排水系統)。

隱私及知識產權保護

本集團優先保護客戶和僱員的信息，並遵守《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律規例努力消除資料安全風險。

本集團已採納內部監控措施以保障內部及外部數據，包括透過本集團系統收集的客戶資料。客戶知悉條款和條件，並在數據收集前獲得彼等的同意。我們對物理服務器機房和在線系統實施嚴格的接觸管制，以確保僅授權僱員方能查閱敏感數據。僱員需要登錄內聯網查閱私人資料，軟件安裝需經過審批，防止侵犯知識產權。與僱員簽訂的僱傭及保密協議中載有保密條款。

本集團定期進行資料備份和恢復測試，使用防火牆和部署用戶行為管理系統來增強資料安全。我們定期安裝和升級防病毒軟件，並進行例行檢查以檢測潛在的入侵。我們掃描所有傳入資料，確保其不含病毒。

為保障知識產權，本集團要求僱員遵守《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國專利法》及《中華人民共和國商標法》等法律規例。保密和不競爭協議用於保護知識產權。所有計算機均配備許可軟件，以確保合規性。

反貪污

本集團秉持最高標準的商業誠信和道德規範開展經營活動，培育誠實守信、公開透明的企業文化。本年度，未接獲任何關於賄賂、敲詐勒索、欺詐或洗錢的舉報或被起訴案件。

本集團遵守相關法律規例，包括但不限於《中華人民共和國刑法》及《中華人民共和國反洗錢法》，並已實施僱員行為評估管理、禮品管理、利益衝突宣言等內部政策。該等政策概述了僱員的廉潔要求和行為守則。根據不當行為的嚴重程度，違規可能會導致處罰，包括降職、減薪或終止僱傭。本集團亦透過拒絕欺詐投標者、要求訂立誠信行為協議及實施嚴格控制，降低招標過程中的貪污風險。

本年度，本集團為僱員組織了廉潔教育、案例分享會、企業常見經濟犯罪知識測試等反貪污活動和培訓。我們向所有僱員提供在線培訓。

本集團亦已制定內部舉報政策，鼓勵僱員透過電郵或熱線渠道舉報賄賂、勒索、欺詐或洗黑錢事件。

社區

本集團認為，回饋社會及支持公益是其價值觀不可或缺的一部分。在發展業務的同時，本集團仍然致力於幫助有需要的人士及促進社區聯繫。本集團心係社群，本年度組織超28項主題活動，投入人民幣2,656,099元，僱員參與人數5,166人，參與時長537,318小時。

關鍵績效指標

環境指標	單位	2025年	2024年
排放物			
溫室氣體排放總量 ^{註(i)(v)}	噸二氧化碳當量	45,876	24,872
範圍一直接溫室氣體排放量 ^{註(ii)}	噸二氧化碳當量	-1	2,264
範圍二間接溫室氣體排放量 ^{註(iii)}	噸二氧化碳當量	45,204	21,990
範圍三其他間接溫室氣體排放量 ^{註(iv)}	噸二氧化碳當量	674	618
密度	噸二氧化碳當量/ '000平方米GFA	3.33	1.60
廢棄物			
無害廢棄物總量	公斤	1,830	330
密度	公斤/'000平方米GFA	0.08	0.02
有害廢棄物總量	公斤	787	158
密度	公斤/'000平方米GFA	0.05	0.01
資源消耗			
耗水量	立方米	1,842,832	1,545,145
密度	立方米/'000平方米GFA	133.94	99.26
能源消耗	兆瓦時	85,194	77,903
直接耗量	兆瓦時	0	0
間接消耗	兆瓦時	85,194	77,903
密度	兆瓦時/'000平方米GFA	6.19	5.00

- (i) 二氧化碳排放量的計算基於港交所發佈的附錄二《環境關鍵績效指標匯報指引》(「**附錄二**」)。本集團的排放物包括二氧化碳、氫氟碳甲烷、氧化亞氮。為方便閱讀和理解，溫室氣體排放資料以二氧化碳當量(CO₂e)的形式呈現。
- (ii) 範圍一包括使用制冷劑產生的排放及植樹帶來的碳減量。所用計算方法及排放因子來自附錄二。
- (iii) 範圍二包括購買電力產生的排放。計算方法來自附錄二。所用排放因子來自中國國家發展及改革委員會(「**發改委**」)提供的《中國區域電網平均二氧化碳排放因子》及《溫室氣體排放核算方法與報告指南》。
- (iv) 範圍三包括廢水處理、填埋廢紙及商務航空旅行產生的排放。計算方法來自附錄二。採用的排放因子來自清華大學出版的《中國城市供水系統能耗研究》、清華大學與國家城市給水排水工程技術研究中心出版的《中國城市污水處理廠能耗規律的統計分析與定量識別》、附錄二及國際民用航空組織(ICAO)碳排放計算器。
- (v) 本集團採用營運控制法進行溫室氣體排放核算。該方法根據本集團對其業務活動執行營運政策的權力來界定核算範圍，此舉能更準確地反映其在碳排放管理中的實際責任，有助於加強溫室氣體排放的監測與管治，並確保核算結果與其可持續發展目標一致。

社會指標	2025年	2024年
員工總數		
總計	1,738	2,826
按性別劃分		
男	856	1,358
女	882	1,468
按僱傭類別劃分		
全職	1,738	2,862
兼職	0	0
按年齡劃分		
30歲以下	187	319
30–50歲	719	1,430
50歲以上	832	1,077
按地區劃分		
華中地區	0	0
華南地區	106	118
西南地區	1,402	2,292
西北地區	154	303
東北地區	76	113
僱員流失比率(%)⁽ⁱ⁾		
總計	36%	41%
按性別劃分		
男	38%	41%
女	35%	41%
按年齡劃分		
30歲以下	56%	61%
30–50歲	27%	32%
50歲以上	43%	47%
培訓及發展		
受訓時數(百分比)		
總計	24 (100%)	24 (100%)
按性別劃分		
男	24 (100%)	24 (100%)
女	24 (100%)	24 (100%)
按僱傭類別劃分		
高級	24 (100%)	24 (100%)
中級	24 (100%)	24 (100%)
初級	24 (100%)	24 (100%)

註：

(i) 僱員流失比率及僱員受訓之百分比的計算基於港交所發佈的附錄三《社會關鍵績效指標匯報指引》。

香港交易所ESG報告守則內容索引

層面、一般
披露及關鍵
績效指標

描述

章節

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。

環境

A1.1

排放物種類及相關排放數據。

排放管理

A1.2

於2025年1月1日刪除

／

A1.3

所產生有害廢棄物總量及密度。

關鍵績效指標

A1.4

所產生無害廢棄物總量及密度。

關鍵績效指標

A1.5

描述所訂立的排放目標及為達到這些目標所採取的步驟。

排放管理

A1.6

描述有害和無害廢棄物的處理方式，描述所訂立的減排量目標及為達到這些目標所採取的步驟。

廢棄物管理

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。

環境

A2.1

按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。

關鍵績效指標

A2.2

總耗水量及密度。

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。

資源使用

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。

資源使用

A2.5

製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量。

本集團的業務未涉及包裝材料的使用。

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。

環境

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。

環境

層面、一般披露及關鍵績效指標

描述

章節

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。

僱傭

B1.1

按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。

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。

關鍵績效指標

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：
(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。

健康與安全

B2.1

過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。

健康與安全

B2.2

因工傷損失工作日數。

健康與安全

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。

健康與安全

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。

僱傭

B3.1

按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。

培訓及發展

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。

培訓及發展

B4 勞工準則
一般披露

有關防止童工及強制勞工的：
(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。

僱傭

B4.1

描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。

招聘和薪酬、權利和福利

B4.2

描述在發現該等情況時消除有關情況所採取的步驟。

招聘和薪酬、權利和福利

層面、一般
披露及關鍵
績效指標

描述

章節

B5 供應鏈管理

一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險的政策。	供應鏈管理
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應鏈管理
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，以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理
B5.4	描述在選擇供應商時用於推廣環保產品和服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理

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。	營運慣例
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。	本集團的業務未涉及產品回收。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	服務質量及客戶健康與安全
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	隱私及知識產權保護
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	服務質量及客戶健康與安全
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。	隱私及知識產權保護

層面、一般
披露及關鍵
績效指標

描述

章節

**B7 反貪污
一般披露**

與賄賂、勒索、欺詐和洗錢有關的：

反貪污

(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。

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

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

B7.3

描述向董事及員工提供的反貪污培訓。

反貪污

**B8 社區投資
一般披露**

有關以社區參與來了解發行人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。

社區

B8.1

專注貢獻範疇。

社區

B8.2

在專注範疇所動用的資源。

社區