

Evergrande Property Services Group Limited

恒大物業集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限責任公司)

股票代號：6666

2025年度 環境、社會及管治報告



貼心服務 真誠相伴



目錄

一、董事長寄語	2	附表一、社會讚譽	81
二、關於本報告	4	附表二、2025年ESG關鍵 績效指標概覽	82
三、關於恒大物業集團	7	附表三、參與的行業協會	86
四、可持續發展承諾	9	附表四、主要ESG政策及法規列表	88
五、可持續發展管治	13	附表五、聯交所環境、社會及 管治報告守則對照表	92
六、利益相關方溝通機制	15	附表六、全球報告倡議組織(GRI) 可持續發展報告核心選項內容索引	96
七、重要性評估	17		
八、合規管治，廉潔誠信	19		
九、聚焦服務，綠色供應	25		
十、低碳環保，呵護環境	42		
十一、以人為本，攜手同行	64		
十二、投身公益，回饋社會	75		
十三、展望未來	80		

一、董事長寄語

本人謹代表恒大物業集團，欣然呈上2025年度《環境、社會及管治報告》。在這一年裡，面對外部環境的深刻變化與行業回歸服務本質的發展趨勢，本集團始終堅守「貼心服務，真誠相伴」的價值理念，將高質量服務、穩健經營與可持續發展有機融合，以實際行動回應廣大業主對安全、品質與幸福生活的美好期待。

2025年，物業管理行業從擴張階段邁入價值深化的新週期，「安全、品質、效率」成為客戶關注的核心要素。面對行業演變的新階段，本集團堅持以人民對美好生活的嚮往為導向，把「安全為先、品質為基」作為全年工作主軸，推動服務體系由傳統保障型向韌性安全與精細化運營並重的方向升級。圍繞這一目標，我們著力提升社區內部安全管理能力，通過智能化設施應用、設備健康管理機制及標準化服務流程建設，提升公共設施與關鍵服務環節的安全可靠性，確保為業主營造更安心、更穩定、更可靠的居住環境。

在服務升級方面，本集團堅定貫徹「向客戶、向一線」的管理導向，以客戶需求為中心，以一線服務能力提升為基礎，系統推進服務流程梳理與標準體系建設，持續優化客戶觸點管理及服務響應機制，強化跨環節協同與執行一致性，推動服務運營由經驗導向向標準化與數據化協同驅動的模式轉變，進一步提升整體服務品質與客戶體驗。

在綠色發展方面，本集團以綠色運營作為推動可持續發展的重要抓手，通過節能改造、優化設備運行機制及持續完善能耗監測體系等多維舉措，不斷提升公共區域能源使用效率，為綠色社區建設奠定扎實基礎。同時，我們積極倡導綠色生活方式，通過社區活動與宣傳教育，鼓勵更多居民參與綠色實踐，共同打造人與環境和諧共生的社區生態。



在人才建設方面，本集團繼續延續「國以才立，業以才興」的理念，持續完善人才梯隊建設與發展體系。在保障一線員工職業發展與權益支持的基礎上，進一步健全分層分類培訓體系，拓展多元化職業發展路徑，強化關鍵崗位及高潛人才的識別與培養，推動人才結構持續向專業化、多元化及複合能力方向優化，為集團長期穩健發展提供持續支撐。

在公司治理方面，本集團持續完善現代企業治理體系，強化風險管理與內部控制機制建設，提升合規運營與監督執行能力，推動決策機制更加規範透明，風險識別與應對更加前置化與體系化，以保障公司在複雜環境下的穩健運行與可持續發展基礎。

作為負責任的企業公民，本集團積極履行社會責任，持續推進社區共建與公益實踐。我們深化「友鄰友愛」社區行動計劃，圍繞社區實際需求開展多元化公益與服務活動，促進鄰里互動與社區共融，進一步增強社區凝聚力與歸屬感，實現企業價值與社會價值的協同提升。

展望未來，本集團將繼續堅持穩健務實的發展策略，以可持續發展為長期導向，持續深化服務能力建設，強化數智化運營能力，提升綠色低碳管理水平，夯實核心競爭能力。我們期待與廣大業主、合作夥伴及社會各界攜手同行，共同描繪宜居、宜安、宜享的美好社區生活新圖景，為行業高質量發展及社會長遠進步貢獻更大力量。

二、關於本報告

報告目的

恒大物業集團有限公司連同其附屬公司(下稱「恒大物業集團」、「物業集團」、「本集團」、「集團」或「我們」)欣然發佈2025年度的《環境、社會及管治報告》(下稱「本報告」或「ESG報告」)。本報告旨在公開透明地披露與展示本集團於2025年度在環境、社會及管治領域(下稱「ESG」)的進展與績效，向各利益相關方展現本集團在實踐可持續發展所秉持的理念及績效，以持續提升本集團的環境、社會及管治表現。

報告範圍

本報告所載數據涵蓋本集團的主要業務，包括物業管理服務、社區生活服務、資產管理服務及社區運營服務。本報告所披露的經濟和社會關鍵績效指標涵蓋範圍包括總部、附屬公司及地區公司；而環境關鍵績效指標覆蓋範圍僅納入總部、附屬公司及部分地區公司的的相關數據¹。隨著本集團內部數據收集系統不斷完善，本集團將逐步擴展披露範圍的廣度和深度。本報告匯報期間與本集團財政年度一致，為2025年1月1日至2025年12月31日(下稱「2025年度」、「報告期」或「本年度」)，部分內容適當前後延展。

報告標準及報告原則

本報告的編製已參考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、社會及管治報告守則》(下稱「ESG報告守則」)的規定，並參考全球報告倡議組織可持續發展報告準則(下稱「GRI準則」)的核心選項，及聯合國可持續發展目標(下稱「SDGs」)。於本報告的編製過程中，我們已根據「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」的匯報原則概述了本集團於本年度在環境、社會及管治方面的表現。請參閱下表以瞭解我們對該等匯報原則的含義及響應。

¹ 地區公司的環境關鍵績效指標覆蓋範圍涵蓋各地區公司於2025年度已提供物管服務滿一年的在管項目。



匯報原則	含義	我們的回應
重要性	當董事會釐定有關ESG事宜會對投資者及其他利益相關方產生重要影響時，發行人就應作出匯報。	本報告已通過利益相關方的參與確定重大的環境和社會議題，並提交予董事會對議題進行審議。本報告已涵蓋本集團主要利益相關方所關注的ESG事項。我們通過與內部及外部利益相關方溝通，對各ESG議題進行重要性評估，並利用了重要性議題矩陣對議題排列優先次序。我們亦已指出對本集團不適用因而不作相關披露的「不遵守就解釋」條文，並已解釋本集團如何作出這項決定。請參閱本報告「利益相關方溝通機制」及「重要性評估」章節獲取更多信息。
量化	有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量。發行人應訂下減少個別影響的目標（可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明）。這樣，ESG政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化數據應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。	本報告已在適當的情況下以量化方式記錄和披露關鍵績效指標。所使用的計算方法、假設及係數已於相應的績效表的注解中明確列明。

匯報原則	含義	我們的回應
平衡	ESG 報告應當不偏不倚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。	本報告以客觀的方式披露數據，並已討論我們於可持續發展方面所得的成就和所面對的挑戰，讓利益相關方對本集團的整體 ESG 表現有一個公平的瞭解。
一致性	發行人應使用一致的披露統計方法，令 ESG 數據日後可作有意義的比較。	在切實可行的範圍內，除非另有說明，否則本集團採用一致的計量方法，以便對 ESG 數據隨時間進行有意義的比較。

信息來源

本報告披露信息來自本集團的內部正式文件及統計數據、第三方問卷調查及公開信息。本集團的董事會已審批本報告，以保證本報告內容的真實性、準確性和完整性。除另有說明，本報告數據均以人民幣作為結算貨幣。

報告索取

本報告以中英文兩種語言編製，如中英文版本有任何差異，請以中文版為準。您可訪問本集團官方網站 <https://www.evergrandeservice.com> 或聯交所網站 <http://www.hkex.com.hk> 獲取本報告的電子文稿。



三、關於恒大物業集團

業務概覽

恒大物業集團是中國物業管理服務行業的綜合服務營運商龍頭之一，自1997年起開始提供全方位的物業管理服務，並在2020年於聯交所成功上市，股票代碼6666.HK。截至2025年12月31日，本集團在管項目共計3,123個，並覆蓋22個省、4個自治區、4個直轄市及香港，總在管面積約601百萬平方米，服務超過400萬戶業主及商戶。

集團歷經29年的發展與沉澱，員工超過10萬人，擁有一支本科率超90%的高素質、高學歷、年輕化的中層管理團隊，並持續打造多元化工作團隊，員工男女比例為60:40 (2024: 61:39)。恒大物業始終秉承「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，堅持「標準化運營、專業化服務、市場化發展」，為客戶提供高質量的物業管理服務、社區生活服務、資產管理服務及社區運營服務，服務涵蓋住宅、商寫、產業園，以及政府大樓、高鐵、機場等公建及城市公共服務業態。於2025年度，榮獲行業數十個獎項及榮譽，並持續推動社會公益活動。集團積極參與全國性與地方性行業協會，通過行業交流與經驗分享等方式，促進行業的高質量發展，相關貢獻獲得社會廣泛認可。

服務包括：

物業管理服務

本集團為住戶、物業開發商以及非住宅物業客戶提供廣泛的物業管理服務，包括管家服務、秩序維護服務、保潔和綠化服務、維修和保養服務等。

社區生活服務

本集團緊扣住戶多元化需求，目前已深度佈局社區團購、到家服務、社區旅遊等核心賽道。

資產管理服務

本集團發揮物業臨場服務的天然優勢，為業主提供車位租賃、房屋租售等服務。

社區運營服務

本集團通過對社區資源的合理利用，開展媒體運營、場地出租及其他社區運營服務。

聯繫方式

我們歡迎任何對本報告及其他有關本集團 ESG 事項和可持續發展事宜的意見和建議，請聯繫：

郵 箱： IR@evergrandeservice.com

地 址： 廣州市天河區黃埔大道西 78 號廣州恒大中心 9 樓

郵 編： 510660

網 站： <https://www.evergrandeservice.com/>





四、可持續發展承諾

聯合國可持續發展目標

聯合國在2015年通過決議，制定了17項可持續發展目標，呼籲所有國家在發展經濟的同時，亦應促進保障人民福祉，改善世界的社會、經濟和環境發展問題。這些目標包括消除貧窮、解決饑荒、實現平等及應對氣候變化等。

企業在推動實現聯合國可持續發展目標中發揮關鍵作用。恒大物業集團順應國際趨勢，矢志為可持續發展目標的實現作出貢獻。本集團已在17個可持續發展目標中，結合業務性質和重要性議題，選定9個最為契合的目標，並致力在未來進一步優化策略和行動，作更詳細披露。

ESG 核心 關注領域	本集團的貢獻與措施	聯合國可持續發展目標
合規管治， 廉潔誠信 	提倡陽光、廉潔的從業文化，建立透明暢通的申訴機制，促進穩健、可持續的發展。 <ul style="list-style-type: none"> • 反貪腐機制及監察 • 反貪腐管理舉措 • 反貪腐培訓 • 商業道德與誠信 • 知識產權保護 	

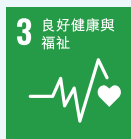
聚焦服務，
綠色供應

為業主打造包容、安全的幸福家園，倡導健康生活方式，增進各年齡段人群的福祉。

- 堅守服務質量
- 打造多元化社區服務
- 提升客戶滿意度
- 切實保障客戶權益

追求與合作夥伴互利共贏，共同成長，完善合作商管理機制，打造可持續的供應鏈。

- 供應鏈管理
- 可持續供應鏈管理



低碳環保，
呵護環境

大力發展綠色物業，積極探索節能降耗、減廢措施，提升氣候變化風險管理能力，為社會綠色發展貢獻力量。

- 制定環境管理目標
- 踐行減排理念
- 治理固體廢棄物
- 推動能源、資源節約
- 綠色辦公室
- 應對氣候變化

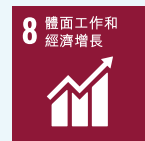
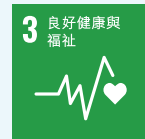




以人為本，
攜手同行

倡導多元平等的企業文化，高度重視員工職業健康安全，營造以人為本的工作環境。

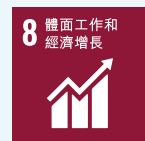
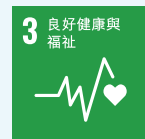
- 多元化人才吸納與留用
- 保障職業健康與安全
- 健全員工培訓與發展
- 績效考核與晉升
- 員工溝通與關懷



投身公益，
回饋社會

熱心公益事業，創造就業機會，致力增進社會福祉，推動社會經濟增長。

- 參與社會公益
- 支持鄉村振興
- 拓展就業機會
- 促進社區和諧



本年度可持續發展關鍵績效





五、可持續發展管治

本集團深明履行企業公民責任對集團可持續發展的重要意義。集團積極將可持續發展理念融入日常業務及決策當中，與各利益相關方保持緊密聯繫，並不斷完善企業文化，共同推動企業的可持續發展。

可持續發展管治架構

本集團已於2020年正式建立ESG框架以推動並實踐企業的可持續發展策略。集團董事會全面負責領導本集團的ESG的策略及匯報，審閱並正式簽批年度ESG報告，並將本集團的業務願景與可持續發展相結合，實現其對環境及社會的承諾；集團管理層在營運和執行方面擔任監督指導的角色，設立ESG專項組負責執行ESG風險管理及內部管控，根據ESG策略統籌工作和提出執行建議，並負責向董事會匯報ESG相關風險，協調不同部門，以促進彼此的有效合作；集團各職能部門負責ESG策略的具體實施，於日常工作運營中落實相關政策和遵從法規。

本集團的ESG管理架構如下所示：



ESG專項組



為完善本集團ESG數據的收集及分析機制，並提升集團及地區公司員工對ESG數據的管理意識，本集團特別邀請第三方專業機構為集團ESG專項組，及來自集團、地區及項目公司相關職能部門的ESG數據負責人提供ESG專項培訓。培訓內容已涵蓋ESG合規要求、數據收集與管理、環境目標設定等。此外，集團及地區公司各職能部門亦在日常業務培訓中，聚焦服務質量、僱傭管理、反貪腐、社區公益等方面的ESG議題，提升各職能部門人員對ESG議題的認知，以加強集團各層面在ESG方面的日常管理及表現。




六、利益相關方溝通機制

利益相關方的意見和期望是本集團制定發展戰略時的重要考慮因素之一，能夠幫助辨識業務營運中可能出現的風險及機遇。為與投資者、股東、員工、客戶、業主、供貨商、合作商、政府、社區及公益組織等利益相關方建立更緊密的聯繫，集團持續完善溝通機制，並於本年度通過在線調研問卷等方式訪問各利益相關方，以務求深入瞭解他們的期望與要求，致力於實現多方共贏的發展目標。

下表總結了本集團於2025年度與利益相關方的溝通方式、他們的期望與要求、以及本集團對相關事項的梳理與響應：

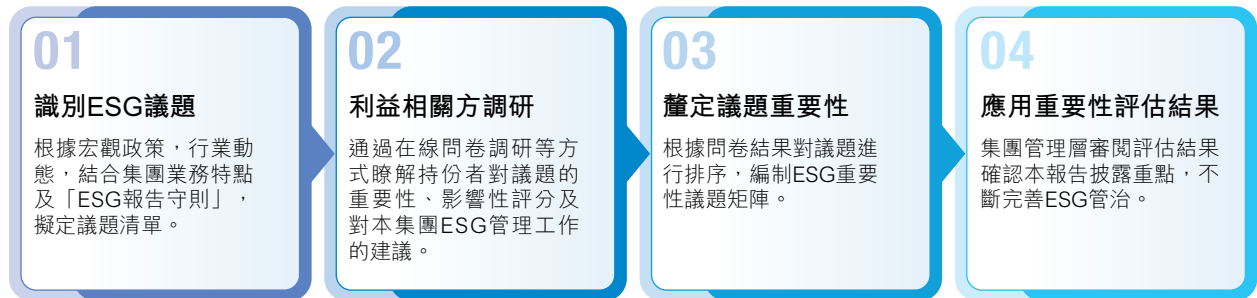
持份者	溝通方式／渠道	主要要求／關注事項	本集團的行動計劃
投資者／股東 	股東周年大會 集團官方網站和公開信息 推介會／路演 投資者聯繫電話／郵箱	財務表現 經營透明度 風險管控 投資者權益	提升盈利能力 召開股東大會 日常信息披露 風險控制管理
員工 	員工調研活動 集團OA系統 績效考核／面談 內部舉報渠道 員工關懷活動	職業發展平台 薪酬與福利 健康安全的工作環境 受理內部投訴／舉報 傾聽員工反饋	搭建人才培養渠道 保障有競爭力的薪資與福利 完善健康安全管理體系 打造風清氣正的工作氛圍 員工溝通與設立申訴機制

持份者	溝通方式／渠道	主要要求／關注事項	本集團的行動計劃
客戶／業主 	集團官方網站和公開信息 客戶回訪／滿意度調查 400 客服熱線 企業微信 恒大智慧社區 APP 我家燈火小程序	客戶所選購產品質量 客戶服務質量 客戶隱私安全 客戶權益保障	保障服務質量 全方位貼心服務 客戶隱私保護 合規營銷
供應商／合作商 	供應商技能交流／培訓會 供應商招募考察 供應商定期評估	溝通交流 誠信合作 商業道德與信譽	完善供應商合作機制 促進日常溝通 打造責任供應鏈
政府／監管部門 	稅務信息報送 監管要求資料的報送 調研與參觀	遵紀守法 依法納稅 支持地方發展	依法合規經營 按時足額納稅 配合落實相關政策
當地社區／街道辦 	社區活動 公開信息披露	保護社區環境 促進社區發展	踐行綠色運營 宣傳社區文化
公益機構／組織 	公益活動 新聞報道	支持社會公益 促進社會進步	開展公益項目 投身慈善事業



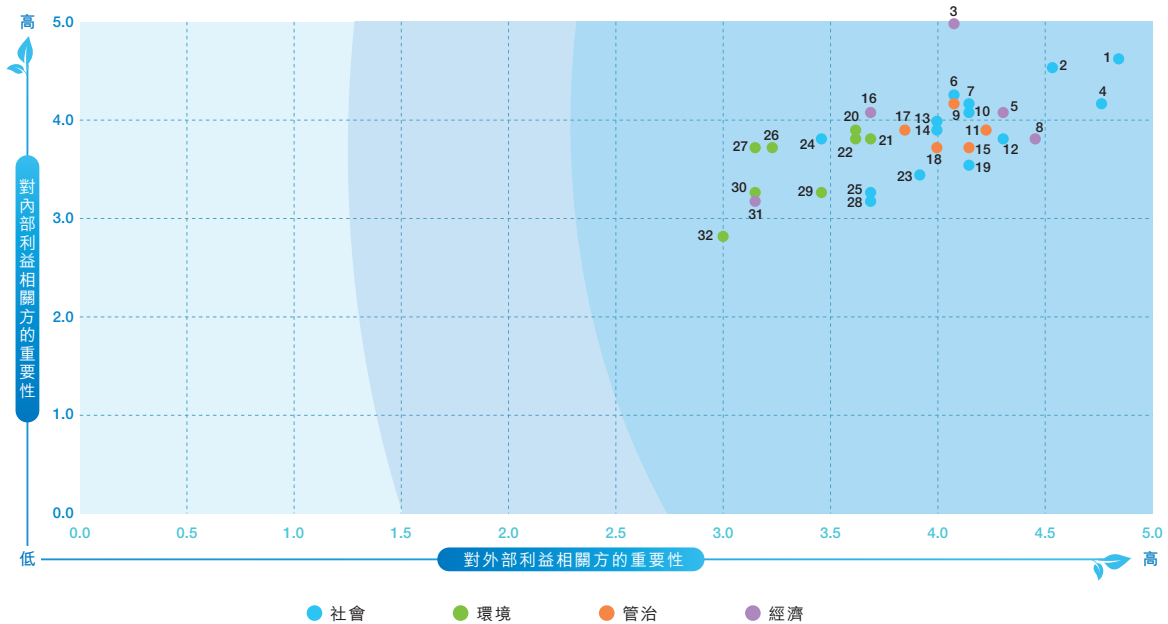
七、重要性評估

2025年度，恒大物業集團共識別出32項ESG及經濟議題，並邀請投資者、股東、客戶、業主、供應商、政府、公益機構等利益相關方參與在線問卷調研，以瞭解各利益相關方對各ESG議題的關注。我們綜合分析調研問卷結果，對各項ESG議題對本集團和各利益相關方的重要性及影響程度進行排序，並形成ESG重要性議題矩陣。



2025年度，本集團的ESG重要性議題矩陣及議題排序列表如下：

2025年度ESG重要性議題矩陣



2025 年度排序	議題	議題範疇
1	社會	服務質量保證
2	社會	客戶健康與安全
3	經濟	直接經濟效益
4	社會	信息安全與隱私保護
5	經濟	採購模式
6	社會	發展及培訓
7	社會	符合社會經濟相關的法律法規
8	經濟	反腐舉措
9	管治	可持續性目標
10	社會	職業健康與安全
11	管治	與所有利益相關方進行持續溝通渠道
12	社會	勞動薪酬及福利
13	社會	品牌宣傳
14	社會	勞動準則
15	管治	披露利益相關方的意見以及公司的響應
16	經濟	間接經濟效益
17	管治	可持續發展框架
18	管治	加強對可持續發展的重視和相關工作
19	社會	員工多元化與平等機會
20	環境	符合環境相關的法律法規
21	環境	能源使用和節約
22	環境	供應商環境評估
23	社會	職場反歧視
24	社會	知識產權保護
25	社會	供應商社會評估
26	環境	水資源使用和節約
27	環境	污水管理
28	社會	公益慈善與社會服務
29	環境	一般廢棄物回收和管理
30	環境	空氣質量管控
31	經濟	反競爭行為
32	環境	氣候變化及溫室氣體排放

八、合規管治，廉潔誠信

恒大物業集團秉持誠信合規理念，恪守高道德標準及嚴格遵守防止貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等方面法律法規，對該等腐敗行為採取零容忍政策。集團通過各項內部舉措營造誠信廉潔的氛圍，藉此推動廉潔誠信的文化。

章節要點：



- 反貪腐機制及監察
- 反貪腐管理舉措
- 反貪腐培訓
- 商業道德與誠信
- 知識產權保護

重點績效

集團反貪腐培訓次數：

1,135 次

反貪腐集中培訓總時數：

5,369 小時

本章節關注的
可持續發展目標：



反貪腐機制及監察

恒大物業集團已嚴格遵守《中華人民共和國憲法》、《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國中國人民銀行法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等有關貪污、賄賂、勒索、欺詐、不正當競爭及洗黑錢方面的法律法規。集團亦已按照相關法律法規制定一系列的反貪腐制度，如《員工修身準則》、《幹部守則36條》、《物業集團員工獎懲制度》及《物業集團員工工作作風要求紅黃線》等內部管理制度，以明確規範和約束員工的道德行為，並確立相應的處罰標準，以營造和諧、廉潔的工作氛圍，致力推進企業高質量發展和合規經營。

集團綜合監察中心肩負著監察集團內部所有貪腐行為的職責與使命，致力於促進集團管理完善，保障集團健康發展。每年，該中心都會對全國各地區開展全面、深入的「體檢式」綜合業務巡察和監察「回頭看」工作。為確保監督工作的有效性，集團根據全國項目佈局，設立2個駐地巡察分部，負責協同開展監察工作。通過強化貪腐專項工作，及時調查取證並處理，保持對各項貪腐行為的高壓態勢，維護各地區良性管理生態。同時，綜合監察中心亦會定期組織部門例會，要求各巡察分部匯報每月或每季度的工作情況，總結工作經驗，確保監察工作務實高效。在2025年度，集團已對27個營運據點進行了貪腐風險評估，並透過風險評估鑒別出這些營運據點不存在巨大貪腐風險。



案例

以案促學強化監察能力



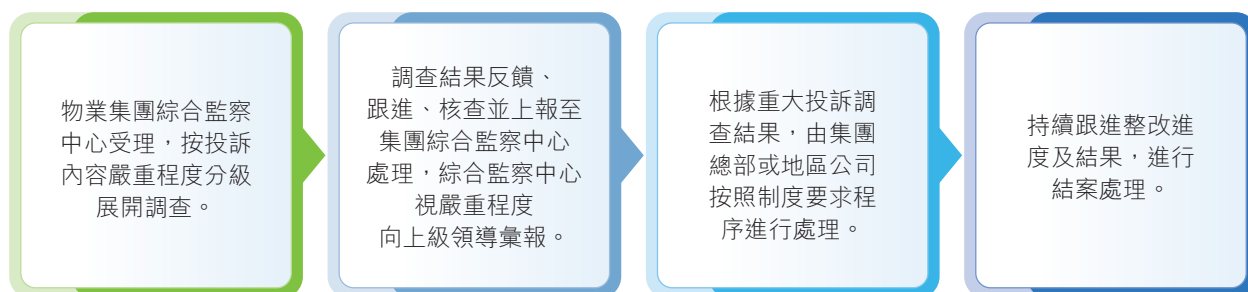
2025年12月，物業集團綜合監察中心在集團總部組織開展全員專題培訓。培訓結合近期典型違規違紀案件，圍繞案件線索識別、調查取證要點及流程規範進行深入解析，並對相關調查流程進行系統梳理與優化。通過以案促學、以案促能，進一步提升監察人員對貪腐風險線索的敏感度，以及在核查、研判和處置業務漏洞與違紀問題中的專業能力。



反貪腐管理舉措

為確保企業管治的透明度及維護利益相關方的權益，恒大物業集團已設立內部舉報渠道，投訴人可透過金碧物業微信公眾號、恒大智慧社區APP、專用電子郵箱、物業系統內部舉報投訴渠道及400客服熱線等多方渠道進行投訴舉報。恒大物業集團鼓勵員工、客戶和供應商等合作夥伴對任何違反集團政策的行為及遇到的不道德和不公平待遇進行匿名或實名舉報。當接獲舉報後，集團會第一時間對案件進行受理，確保所有投訴得到迅速和公正處理。如案件查證屬實，集團將採取「零容忍」的態度，嚴肅處理所舉報的案件，對涉事員工進行紀律處分或解僱，並將涉嫌犯罪的員工轉交由司法機關處理。

針對違反《物業集團員工工作作風要求紅黃線》及相關工作紀律要求等重大投訴，處理流程如下：



針對諮詢類或一般違規違紀的舉報，處理流程如下：



在舉報處理工作中，恒大物業集團嚴格落實舉報人保護原則，在調查過程中嚴禁洩漏舉報人信息、舉報內容及調查進展等相關信息，保護舉報人合法權益不受侵犯。同時，集團要求各地區公司及個人不得以任何理由打擊報復舉報人，並對潛在報復行為予以提前應對。



反貪腐培訓

恒大物業集團積極建設反貪腐文化，重視員工反貪腐的宣貫工作。集團已定期向各董事及各級員工開展廉潔教育和培訓，包括舉辦線下廉潔專題會議、開設線上警示教育課程等形式的培訓活動，以提高董事及各級員工對反貪腐行為的認知並加強對貪腐行為的判斷能力。通過各類型的反貪腐培訓及教育工作，集團引導各級員工「立正身、講原則、守紀律、拒腐蝕」，共同打造紀律嚴明、作風過硬的員工隊伍。於2025年度，集團已舉辦了1,135次反貪腐培訓，累計時長達5,396小時。

商業道德與誠信

恒大物業集團高度重視誠信和合規，相信秉持最高的誠信標準是良好管治的基礎。集團與全體員工簽訂《誠信從業倡議書》及《廉潔從業承諾書》，以確保員工知悉並嚴格遵守集團的道德誠信和反貪腐政策，以推動廉潔誠信文化，及預防各類利益衝突，防止貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等不當行為。集團亦通過多方渠道進行商業道德行為宣貫及培訓，包括但不限於集團會議、入職培訓、晉升考察等，以協助員工提升道德意識，恪守道德原則。

知識產權保護

恒大物業集團高度重視知識產權的保護，嚴格規範員工不得擅自利用或披露本集團及客戶的專利及商標。同時，集團充分尊重合作方的知識產權，按照相關約定在許可範圍內使用相關成果，並協助合作方共同抵制侵權行為。在制度層面，恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國民法典》、《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》等法律法規，並制定和執行《物業集團知識產權評估管理辦法》等內部制度，為自研技術成果及相關業務提供有效保護，切實維護集團合法權益。此外，集團定期對各單位相關工作人員進行知識產權培訓，不斷提升員工對知識產權保護意識。

集團法務合同中心主要負責集團知識產權的取得、變更、續展、許可使用、質押、轉讓、注銷和監測等事務，負責指導、監督和管理各單位的知識產權維護及維權工作，亦會不定期對各單位的知識產權管理工作進行抽查，對知識產權工作管理不善、未有按照集團制度辦理知識產權事務的單位予以相應處理。

截至2025年12月31日，恒大物業集團已於中國內地取得專利123項、商標許可64項、版權54項，並完成知識產權申請11項及域名備案28個。

九、聚焦服務，綠色供應

恒大物業集團始終秉持「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，以業主需求為導向、以業主滿意為目標，圍繞業主社區生活需求，持續探索多樣化社區活動及增值類服務，致力於構建以人為本的宜居社區。同時我們恪守最高的服務及營運操守，保障客戶權益並加強供應鏈管理，為客戶及商業夥伴建立互惠互利的長遠關係及共同價值。

章節要點：



- 堅守服務質量
- 打造多元化社區服務
- 提升客戶滿意度
- 切實保障客戶權益
- 供應鏈管理
- 可持續供應鏈管理

重點績效：

2025 年度收集業主反饋建議逾

27,559 條

納入供應商資源庫的供應商數量：

10,352 家

本章節關注的 可持續發展目標：



堅守服務質量

恒大物業集團始終致力於為客戶打造安全、舒適、整潔的居住環境，高度重視社區服務品質管理，重點關注社區環境維護、公共設施運行以及客戶健康與安全保障。集團持續完善服務管理體系，通過標準化管理、專業化運維及透明化溝通，不斷提升物業服務質量與客戶滿意度。

完善公區設備設施維修保養

恒大物業集團持續完善公共區域設備設施維修保養工作，不定期檢查設備設施維護保養質量，並指導各地區公司健全日常巡檢機制。同時，集團不斷優化各專業檢查標準，針對問題集中的設備設施開展專項升級，並完善設備合同範本及履約評價體系，從源頭加強設備設施維護管理。在強化專業運維的同時，集團亦注重提升服務透明度，通過多種方式向業主展示設備管理與運行情況，增進業主對物業服務的理解與信任。

案例

「設備房開放日」活動



為深化社區共建理念、提升服務透明度，集團持續開展「設備房開放日」活動，並於2025年在全國25個地區、845個項目同步開展。活動邀請業主線上或線下走進園區核心設施，近距離瞭解物業在安全管理、節能運行和智慧運營方面的實踐。通過實地參觀和現場講解，業主能夠直觀瞭解設備運行及日常維護管理情況，進一步增強對物業服務專業性的認知，促進社區良性互動與信任共建。





社區環境管理

恒大物業集團已制定《環境條線作業指導書》及《應知應會手冊》，明確日常保潔操作規範，做好樓宇內外、園區、地下車庫等公共區域的衛生清潔、四害消殺及人工湖水質處理等工作，以保證園區環境整潔、綠化造型美觀。集團不斷優化保潔資源配置與作業模式，穩步推進智慧化應用，增加對大型項目公共區域的機器設備投入，提升保潔作業效率。集團持續開展社區環境質量檢查，結合質量檢查結果召開環境衛生專項提升會，針對反饋的突出問題制定專項提升措施，以不斷優化服務質量。



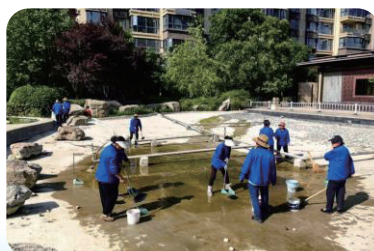
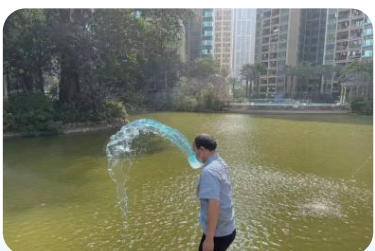
衛生清潔



四害消殺



園林修葺



人工湖水質處理

服務質量培訓

為保證服務的安全和質量，本集團定期提供不同類型培訓，包括崗位標準、服務禮儀、操作規範等主題培訓，全面提升服務人員的職業素養和業務水平。本集團通過一系列的服務質量主題培訓，不斷提升一線服務人員對集團標準化服務體系、相關法律法規的理解，增強專業素養與服務技能，優化業主和客戶的服務體驗。此外，集團要求物業服務人員進行業務水平考試，以高水平的服務質量和高效的響應速度，不斷提高業主對我們的認可與信賴。



健康安全和秩序管理

保障業主的健康安全與維護園區秩序是優質物業服務的基礎。恒大物業集團制定並下發《重大事件上報核心要點》、《重大事件上報工作指引》、《社區經營園區管控要求》等制度文件，明確物業人員操作規範，積極做好防火、防盜、防爆及各類突發事件上報處理工作，並定期開展安全教育與安全檢查，督促制定專項提升計劃，消除各類安全隱患，為業主提供安心舒適的居住體驗。

案例

消防安全培訓與演練



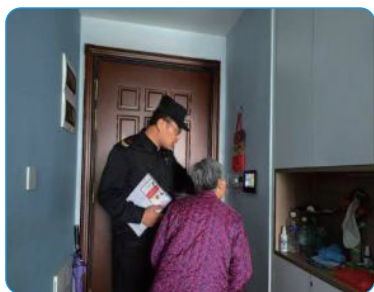
2025年11月，內蒙古公司聯合地方消防部門開展「全國消防宣傳月」活動，組織面向業主及員工的消防安全培訓與演練。培訓內容涵蓋火災常識、火源識別、滅火器使用及緊急疏散流程，部分項目現場組織119消防車實景演示，並進行入戶宣傳及社區消防設施展示。



安全宣傳活動



2025年各地區公司結合「安全生產月」和「消防宣傳月」主題，開展一系列安全宣傳活動，包括邀請業主觀看安全影片、組織線上安全小課堂、發放安全手冊、入戶專項安全檢查、開展實地消防演習等。多個項目通過模擬真實住宅火災場景進行實戰演練，並邀請消防隊現場指導。演練結束後，部分項目還邀請社區、業主代表參觀中控室等關鍵設施，公開展示物業的安全管理與應急處置流程。



智慧社區生活

盈綽數科¹作為物業集團重點孵化的科技子公司，依託集團在物業管理領域的場景基礎與產業協同優勢，圍繞物聯網、大數據及人工智能等技術，持續推進物業服務數字化轉型。公司堅持以業主需求為導向、以業主滿意為目標，通過構建「智慧物業+數智生活」一體化解決方案，不斷提升服務可及性、響應效率與社區生活品質。

¹ 深圳盈綽數據科技集團有限公司



智慧平台



公司通過物業SaaS系統與智慧社區平台建設，逐步打通物業管理系統與園區運行體系，實現主要業務流程的線上化與標準化，提升服務交付的一致性與穩定性，使服務更加規範有序、響應更加順暢。

智慧管家



基於數據中台建設，公司探索人工智能在物業服務中的應用，在客戶服務、巡檢管理及工單調度等場景中實現智能輔助與流程優化。通過提升服務響應及時性與處理精準性，持續改善業主服務體驗，並逐步推進預測性維護及風險預警機制建設，增強服務的主動性。

智慧生活



公司通過APP及小程序等數字化載體，為業主提供報事報修、費用繳納及信息溝通等基礎服務，並圍繞業主高頻生活需求拓展增值服務場景，持續豐富服務內容。通過提升服務便利性與可獲得性，增強業主互動與社區連接，讓日常生活更便捷、更舒心、更有溫度。

智慧園區



公司整合門禁管理、視頻監控、車輛管理、安防預警、能耗監測及消防系統等功能模塊，推動園區運行信息的集中管理與可視化展示，在保障社區安全與有序運行的同時，為業主營造安全、有序、宜居的居住環境。

智慧管理



基於持續積累的數據資源，公司不斷推進數據資產的整合與應用，在設備維護、能耗管理及服務監督等領域探索數據驅動的精細化管理模式，持續提升運營效率與服務質量，為業主提供更加穩定、可靠的社區服務保障。

打造多元化社區服務

多元創新服務

除向業主提供高質量的物業管理服務，恒大物業集團亦積極為廣大業主打造多彩社區，提供多元創新服務，舉辦豐富多樣的文化活動，以貼近業主需求、提升業主的歸屬感。集團亦定期組織地區公司召開經營分析會，研討社區經營重難點問題及優秀社區經營舉措，彙編典型經營案例，總結分析全國社區經營開展情況，根據業主實際需求嫁接優質的社會資源，為業主提供一站式、全生態的社區便捷生活。於本年度，公司繼續加大對本地生活相關服務的投入，包括組建社區團購、家政服務、便民維修及社區旅遊服務等專業團隊，提升社區居民滿意度和客戶粘性，穩步構建一刻鐘便民社區生活圈。





線上線下開展社區團購服務，拓展多家知名廠商為長期戰略合作夥伴。

為業主提供有償維修服務，解決業主戶內維修問題。

開展房屋租賃中介服務，掌握一手房源資源，便利業主。

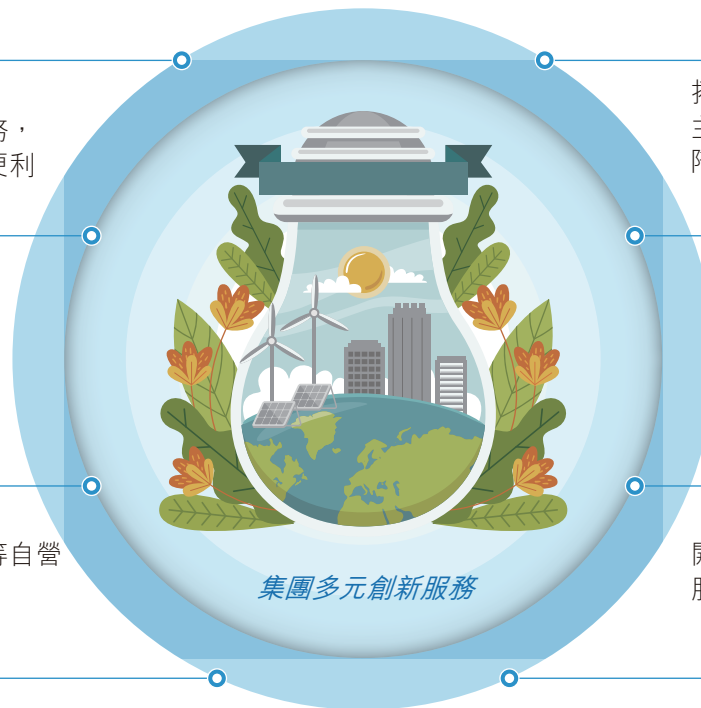
拓展社區旅遊業務，為業主提供集鄰里社交、無憂陪伴、安全守護于一體的複合式旅遊體驗。

開展二手房買賣服務，為業主搭建高效可靠的房產交易橋樑。

拓展家政服務、家電清潔、衣物洗護等便民到家服務業務。

開展直飲水、充電樁等自營業務，便利業主。

開展全屋配套及家裝升級服務，為業主提供優質的全屋美居方案。

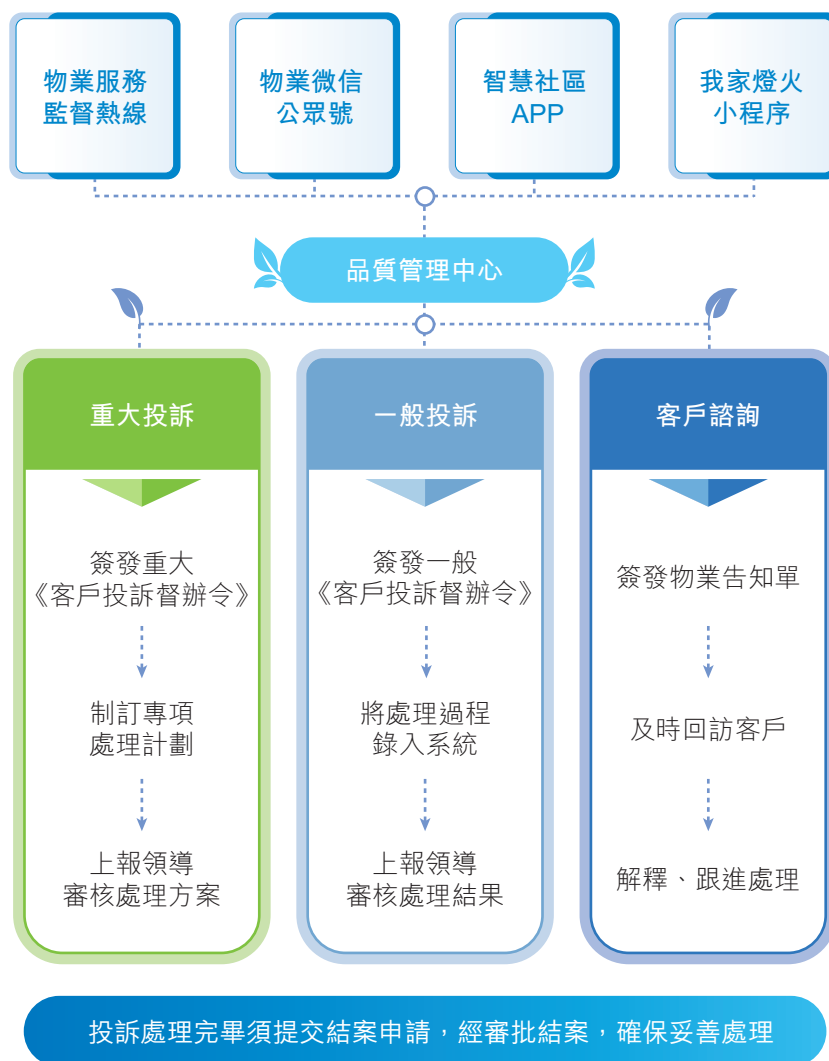


提升客戶滿意度

1. 客戶服務管理

恒大物業集團將客戶視為集團持續發展的重要利益相關方，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，並基於內部管理制度中綜合監察管理相關要求，建立並持續優化客戶投訴管理流程。

業主可通過24小時物業服務監督熱線、金碧物業微信公眾號、「恒大智慧社區APP」、「我家燈火小程序」等渠道進行投訴。集團亦在每棟樓宇大堂張貼投訴海報，要求部門接到投訴後及時按程序處理，並於投訴處理完成後對業主進行回訪，詢問業戶滿意程度、關注業戶反饋，切實維護業主利益。集團針對業主投訴的處理流程如下：





集團對客戶投訴處理結果進行定期考核，對一般投訴督辦令結案率、及時率兩項指標進行綜合評分排名，將考核結果與相應負責人績效掛鉤。恒大物業集團積極對引發投訴的失職及瀆職行為進行溯源追責，杜絕投訴處理過程中出現拖逕緩慢、弄虛作假、推諉責任和應對不當等情況。恒大物業集團品質管理中心定期對客戶投訴較為集中的系統性問題進行歸納分析，並連同優化建議反饋至相關部門，由相關部門制定並下發優化方案、指引、標準等，系統化提升客戶滿意度。

以下為截至2025年12月31日，本集團所收到業主投訴數據：

客戶服務數據	2025年	2024年
接收各渠道投訴和諮詢數量(次)	27,559	28,765
投訴完成率	99.21%	99.71%
投訴處理後的回訪數量(次)	7,010	7,962

2. 客戶滿意度調研

恒大物業集團通過開展客戶需求調研、客戶服務滿意度調研等方式，及時瞭解客戶滿意度現狀，收集客戶反饋，改善服務質量。調研內容包含客戶對物業服務整體滿意程度、對物業員工的認可程度，以及對各階段服務側重點的感知程度。集團嚴格要求各項目及時、準確地維護客戶信息，並確保客戶信息安全，最大程度保證調研公平公正。

同時，集團亦在業主滿意度調查中嵌入管家服務、安保服務、環境衛生、設施設備、業主訴求等方面的評價調查，收集業主對物業服務質量的評價及建議，形成對地區公司及項目的多級質量評分，立體追蹤基層員工服務質量。集團持續敦促地區公司對落後項目進行針對性的指導及幫扶，以業主訴求為切入點，提升業主滿意度、打造優質社區。於2025年度，集團累計對全國99.5萬戶業主展開了滿意度調查。

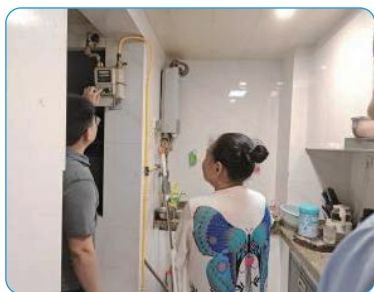
3. 細心聆聽業主意見

為夯實管理基礎，改善客戶關係，恒大物業集團細心聆聽業主的意見，以業主訴求為基點，致力於提升業主居住體驗和園區管理水平，解決在日常管理和服務過程中遇到的小難點、小痛點，為業主創造小驚喜，不斷增加業主的獲得感和幸福感。於2025年度，集團全年共計回訪項目7,010次，收集了業主反饋建議27,559條，並已根據業主的意見對集團的服務作出改善。

業主拜訪



南寧恒大城物業服務中心在深化「業主拜訪」工作中，堅持以解決實際問題為導向，避免形式化走訪。項目負責人帶領團隊主動上門瞭解業主生活需求，提供燃氣餘量查詢、漏水隱患排查等便民服務，並在日常走訪中系統梳理共性需求，逐步完善公共設施配置。同時，團隊在業主有需要時提供鄰里協調及緊急就醫協助等支持，作為社區服務的重要補充。



荒地改造



2025年4月，南寧恒大名都項目聯合前進社區及業主代表，共同推動商鋪前約900平方米閒置空地的改造工程。通過前期民意調研、居民座談及社區議案申報流程，最終確定將該地塊打造為集標準氣排球場、休閒步道與綠化景觀於一體的口袋公園。在社區統籌協調與多方溝通下，口袋公園于同年5月建成並開放試運行。





切實保障客戶權益

客戶信息安全與隱私保護

恒大物業集團高度重視客戶隱私和信息安全的保護工作，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等法律法規，落實《物業集團信息化管理辦法》、《物業集團信息系統開發管理辦法》等信息保密及安全管理相關規定。

於網絡科技高速發展的當下，信息安全處於變革升級的重要關口，工信部適時推出《移動互聯網應用程序個人信息保護管理規定》，以知情同意和最小必要兩項個人信息保護基本原則為綱領制定了相關政策，經營企業必須守住數據安全三條紅線：「數據採集紅線」、「數據存儲紅線」和「數據流動紅線」。

面對全國數百萬戶業主及商戶，恒大物業集團深知保障客戶信息安全的重要性，將其視為集團運營的重中之重。本年度，集團積極開展系統性自查自糾，並進一步完善《集團信息安全管理辦法》。在隱私政策、系統交互、數據採集及數據應用等基礎維度做出優化的同時，集團還聯合業內領先的專業網絡安全機構，依據OWASP TOP 10及相關國家信息安全標準，開展綜合性系統安全評估、深度滲透測試及安全問題修復，確保平台系統始終維持穩定可靠的運行狀態，切實保障客戶信息安全。

恒大物業集團亦建立專門的管理制度、流程以保障信息安全，包括建立《個人信息安全影響評估制度》，定期對隱私政策、相關規程及安全措施的有效性進行把關。此外，集團制定個人信息安全事件應急預案，邀請外部專業機構每年對系統進行漏洞分析，並定期組織內部相關人員進行應急響應培訓和應急演練。

集團嚴格限制訪問信息範圍，對可能接觸客戶信息的工作人員採取「最小化授權」原則，並對工作人員培訓相關法律法規及隱私安全準則，持續強化對客戶信息的安全意識。集團信息技術中心對信息安全狀況進行檢查，對於違反信息安全的行為，將視情節輕重給予相應的處分，如涉及重大安全隱患或構成犯罪，將依法移送司法機關追究相關責任。於2025年，集團並未收到任何有關侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。

合規營銷

恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，嚴格遵守全面性、合規性、有效性原則進行業務推廣，確保對外輸出的信息合法合規、真實準確，以切實保障業主合法權益。恒大物業集團亦會針對虛假信息或可能誤導業主的信息進行闢謠或公告，採取法律手段解決對業主和集團的侵犯行為，有效維護業主和集團的合法權益。於2025年，集團未發現任何與產品責任相關的違規或投訴事項。

供應鏈管理

恒大物業集團高度重視上下游供應鏈管理，已建立包括《物業集團管理辦法》與《物業集團招標採購管理辦法》在內的管理制度，以規範採購及招標流程。在此基礎上，集團圍繞供應商准入、評估及管理、履約反饋三大環節，形成了系統化的供應鏈管理機制。

1 供應商准入



- 地區分公司招標採購部根據供應商單位庫數量按需組織開展徵召工作，並由招標採購部、歸口業務部門及物業服務中心成立專門的徵召小組。徵召小組通過背靠背網絡搜集的方式搜集入圍不少於3家意向單位，把篩選結果提交至地區公司負責人，由招標採購專人聯繫落實其合作意向。
- 徵召小組負責對入圍供應商進行實地考察，包括巡視供應商辦公場地及相關設施、核實其資質類別、歷史合作業績、營業額、團隊管理等並提交考察報告，考察合格方可入圍集團供應商單位庫。如單位庫單位在原合作專業外增加其他專業合作項目的，須對其增項資質組織再次考察。
- 為確保供應商准入的客觀性，恒大物業集團要求考察人員之間不允許公開討論單位情況，不允許做引導性評價，須保證背靠背出具書面意見。

2 供應商評估及管理



- 地區公司通過確定合格單位的流程建立地方性供應商單位庫，物業集團招標採購中心根據合作意向、資金實力、履約能力從地區公司單位庫中篩選或通過確定合格單位流程建立區域性單位庫及全國性單位庫，並由物業集團招標採購中心統一對供應商單位庫進行分級分類管理。
- 集團招標採購中心於每季度根據已合作項目的履約情況牽頭對全國性單位庫中的單位進行綜合評判，對於不合格的單位，將對其進行約談並要求其限期整改，並針對仍無履約情況改善的單位予以廢除。

3 供應商履約反饋



- 恒大物業集團通過不同途徑與供應商進行溝通交流，聽取他們意見，以加強合作關係。在招標和合同簽訂的關鍵階段，集團會與合作供應商就合作模式、履約要求等核心問題進行深入探討。在合同履約後，集團亦會於每季度組織使用部門對供應商進行履約評價，並就評估結果、意見與建議反饋給供應商，共同促進雙方良好合作關係。



「卓越供應商」評選



2025年2月，集團在廣州舉辦第二屆「卓越供應商」頒獎典禮暨供應商大會。通過地區推薦與總部綜合評議，並結合季度履約跟蹤的多維評估，集團最終評選出21家年度表現突出的供應商。入選供應商將享受包括免投標保證金、業務範圍拓展等激勵政策，以強化合作關係、提升供應鏈規範化水平，推動長期可持續合作。



可持續供應鏈管理

綠色採購

集團深信，將可持續性因素融入集團的供應鏈管理是推動企業長期發展的關鍵步驟，同時全面審視自身的經營模式對環境帶來的影響，並針對影響制定改進措施，以確保集團的供應鏈在環境、社會和經濟層面上都是可持續的。

因此，集團一直致力研究自身的經營模式，亦會在每年制定嚴謹的改進目標，以建立更可持續的供應鏈。而在考慮供應商評估、准入時，恒大物業集團亦會在考察、遴選供應商的過程中加入ESG的元素，鼓勵地區公司邀請當地供應商參與遴選過程，並在條件容許的情況下，將小型企業、社會企業和少數族裔組織納入為潛在供應商。同時，恒大物業集團亦會在可行的情況下優先考慮購買環保產品及服務，以支持可持續發展。此外，集團亦同樣重視合規性，確保所選擇的供應商遵守有關環境及社會的相關法律法規。

陽光採購

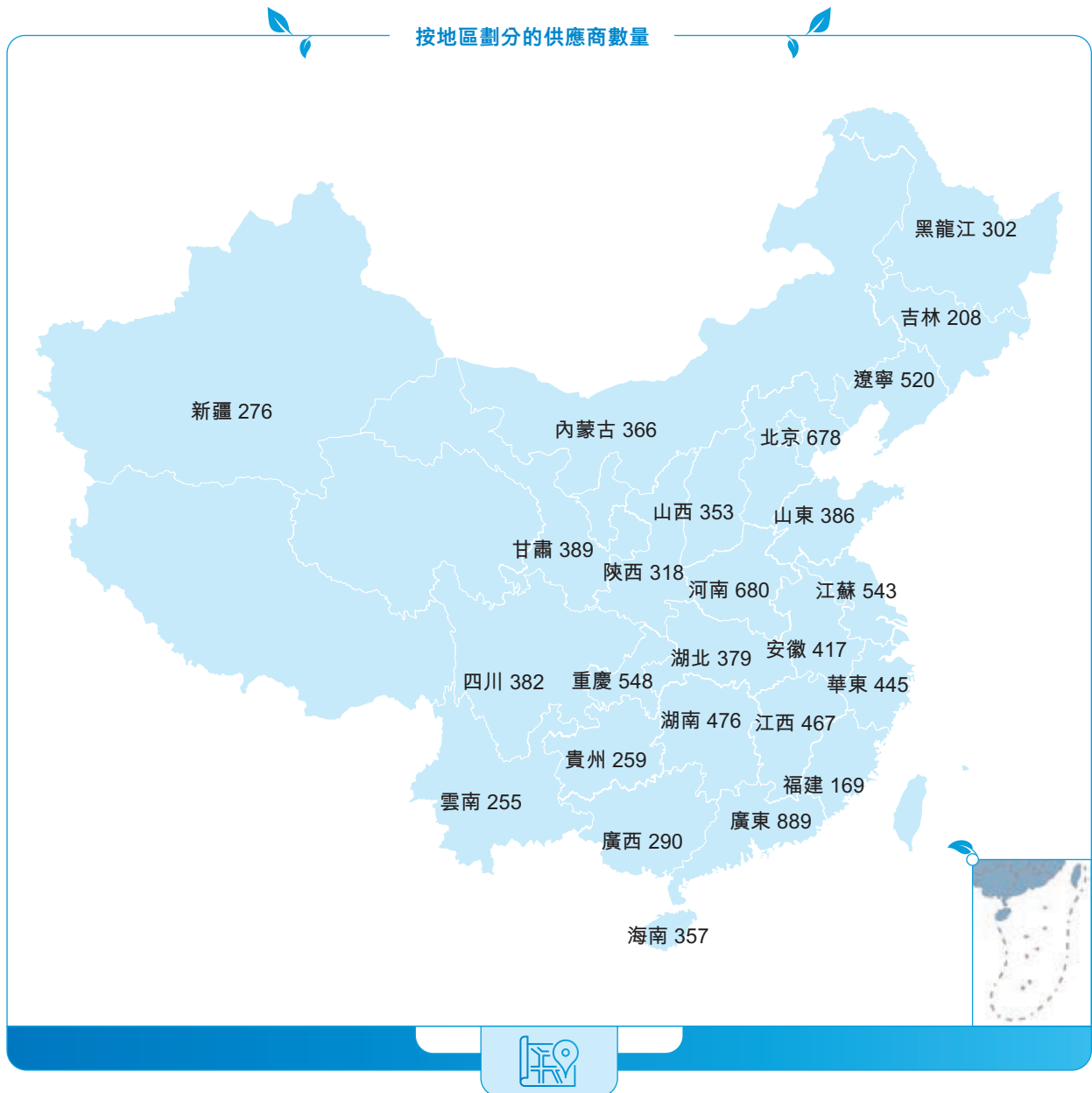
為確保招標採購的過程已遵循公開、公平、公正的原則，恒大物業集團致力踐行「陽光採購政策」，以確保招標採購流程合乎商業慣例，絕不容忍在業務運營或供應鏈中出現任何形式的貪腐行為。恒大物業集團致力於維護公平透明的招標採購流程，並已採取並完善以下制度、規範及措施，以杜絕及防範在採購過程中可能出現的商業腐敗和不正當競爭行為：





供應鏈概覽

截至2025年12月31日，恒大物業集團已建立包含10,352家供應商的供應商資源庫。相關供應商現時分佈於中國內地25個省份、自治區及直轄市，區域分佈情況如下所示：



十、低碳環保，呵護環境

恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規的規定，落實相關內部制度，以降低集團運營過程中的能源及資源消耗，減少廢棄物排放，為社會綠色發展貢獻力量。於2025年度，集團未發生過違反環境保護相關法律法規之案件。

章節要點：



- 制定環境管理目標
- 踐行減排理念
- 治理固體廢棄物
- 推動能源、資源節約
- 綠色辦公室
- 應對氣候變化

重點績效：

ISO 14001:2015

環境管理體系認證

瀋陽江南壹號項目獲得

瀋陽市瀋北新區

生活垃圾分類

三星示範物業 稱號

本章節關注的 可持續發展目標：





制定環境管理目標

恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、《「十五五」加快構建碳排放雙控制度體系工作方案》等法律法規，落實相關《物業集團能耗管理辦法》、《物業集團車輛管理制度》等內部制度，以降低集團運營過程中的能源及資源消耗、廢棄物排放，為社會的綠色發展貢獻力量。

本年度，集團制定了一系列環境目標：

廢氣排放目標



本集團積極與業主方和政府方溝通合作，持續在合適的項目引入太陽能光伏板、智能充電樁等新能源設施，以減少項目對傳統能源的依賴，降低整體能耗和廢氣排放，實現更環保的運營。同時，以此類措施促進新能源交通工具的使用，進一步減少項目內的空氣污染，以配合廢氣排放目標。

溫室氣體目標



為減少和管理能源使用及其產生的溫室氣體排放，本集團將繼續在老舊項目中推行無負壓供水、高效能水泵、中央空調智能化控制系統等節能改造方案，並利用科技手段對項目內高能耗設施設備進行智能化管理。此外，本集團計劃在更多項目的公區和地庫實施照明節能改造，採用安裝雷達感應和時控開關等措施，以進一步降低能耗、促進節能。

無害廢棄物目標



在廢棄物減量方面，本集團堅持實施源頭減廢策略，並輔以多項措施，推動無紙化辦公和綠色辦公的實踐，逐步實現通知、請示、報告等文稿的在線化，從而降低辦公用紙等物品的使用量。

有害廢棄物目標



本集團將與社區居民積極合作，共同推動廢棄物分類和回收項目，促進有害廢棄物的妥善處理，以共建清潔、環保的社區環境。為實現這一目標，本集團在服務及招採時將選擇更多環境友好的清潔用品和產品，以減少有害化學物質的產生，最大程度降低對環境的不良影響。

能源使用效益目標



為提高能源利用效率，本集團亦會在每月進行「集團—地區—項目」三級能耗統計分析，特別關注公區水和電能源使用情況。通過監督、總結問題原因，實施精細化管理以節約能源。同時，本集團也會積極監督地區能耗管理措施的執行情況，推動相關管理措施的有效實施，以確保各地區達到可持續的能源使用目標。物業自用與公攤的用電指標不大於0.2522 千瓦時／平方米·月。

用水效益目標



在用水效益方面，本集團將會繼續定期對管網系統進行檢查與維護，於每月抄表時，在可行情況下進一步引入超聲波監控系統，確保管道異常情況能夠及時發現並採取緊急措施，防止水資源的不必要損失。物業自用與公攤的用水指標不大於0.0064 噸／平方米·月。



集團深明其對可持續未來作出貢獻的責任。儘管於回顧2025年度內，本集團的業務運作並未對環境造成任何重大影響，本集團仍致力制定具體的環境目標，以滿足各監管機構及持份者日益增長的要求和期望。我們在環境目標方面取得實質的進展，主要成果總結如下：

範疇		2025年	2024年	變化
廢氣及溫室氣體排放	SOx 排放量	3.42 千克	2.83 千克 ⁴	上升
	NOx 排放量	2,211.09 千克	2,203.14 千克 ⁴	上升
	顆粒物	1,679.95 千克	1,650.41 千克 ⁴	上升
	溫室氣體排放總量 ¹	471,890.39 噸	558,658.63 噸 ⁴	下降
	溫室廢氣排放強度 ²	9.72 噸 二氧化碳當量/ 萬平方米	11.92 噸 ⁴ 二氧化碳當量/ 萬平方米	下降
固體廢棄物	無害廢棄物產生總量	92,592.50 噸	183,757.52 噸	下降
	無害廢棄物排放強度	1.91 噸/萬平方米	3.92 噸/萬平方米	下降
	有害廢棄物產生總量	96.50 噸	86.92 噸	上升
	有害廢棄物排放強度	0.0019 噸/萬平方米	0.0019 噸/萬平方米	持平
電力	總用電量	927,755.43 兆瓦時	1,086,291.92 兆瓦時 ⁴	下降
	總能耗強度	19.16 兆瓦時/ 萬平方米	23.22 兆瓦時/ 萬平方米 ⁴	下降
水資源	總耗水量	20,800,495.28 立方米	27,167,594.15 立方米	下降
	總耗水強度	428.59 立方米/ 萬平方米	579.87 立方米/ 萬平方米	下降
其他資源 ³	汽油使用量	56,714.50 升	48,627.31 升 ⁴	上升
	柴油使用量	140,960.83 升	110,211.83 升 ⁴	上升
	液化石油氣使用量	139,749.60 千克	142,516.77 千克	下降
	管道天然氣使用量	202,584.10 立方米	226,728.12 立方米	下降

¹ 為確保一致性，相關排放數據均採用生態環境部辦公廳發佈的《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》中規定的排放因子計算得出。

² 本年度納入計算之樓面面積為48,532萬平方米，包括總部、附屬公司及16家地區公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及非外包員工食堂。

³ 能源耗量已根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2020)換算因子和科研機構提供的轉換係數進行計算得出。

⁴ 數據已為統一比較重列。

踐行減排理念

我們深知，廢氣及溫室氣體若未得到有效控制和減少，將對公眾健康和生態環境造成嚴重危害。為此，我們持續推動各項目積極開展減排環保工作，制定可行合理的改造方案，並於2025年度內採取了包括但不限於以下措施：

案例

電梯機房制動電阻外置改造



2025年6月至10月，為應對夏季高溫導致機房溫度升高、電子元件壽命縮短及能耗增加的問題，重慶地區12個項目共完成75個電梯機房改造。項目工程師將電梯制動電阻移至機房外，降低熱負荷。改造後平均機房溫度下降5.2℃，每年可節約約130 MWh電能，既優化設備運行環境，又實現顯著節能。





治理固體廢棄物

我們深知，固體廢棄物若未妥善收集和處理，將對公共健康和環境帶來嚴重危害。不合理的廢棄物處理方式，如露天傾倒和焚燒，不僅會加劇傳染病傳播，增加腸胃道和呼吸道感染風險，還會對土地、淡水和地下水資源造成不可逆的污染，並引發空氣質量下降和氣候變化等問題。為此，集團高度重視固體廢棄物管理，組織各項目積極開展廢物回收和垃圾分類工作。

案例

生活垃圾分類示範小區建設



瀋陽江南壹號項目自2024年起聯動街道、社區及業主等多方力量，系統推進垃圾分類工作。通過科學佈局30處分類投放點，配套建立環保積分激勵機制，並持續開展常態化宣傳與主題活動，逐步形成可持續的社區治理模式。2024—2025年，項目連續獲得多級政府垃圾分類示範稱號，包括但不限於「瀋陽市瀋北新區生活垃圾分類突出貢獻單位」、「書香裡社區生活垃圾分類示範小區」及「瀋陽市瀋北新區生活垃圾分類三星示範物業」稱號。這些成績的取得，標誌著瀋陽江南壹號小區已進入全市生活垃圾分類工作示範行列。



推動能源、資源節約

恒大物業集團提出「能耗降低，質量提高」的號召，於集團內部制定並貫徹《物業集團能耗管理辦法》，致力在尋求提高服務質量的同時有效減低水、電、氣等方面之能源消耗。集團工程管理中心負責制定能耗管理規範及標準，通過實施「能耗紅綠管理」，對地區公司的能耗管理工作進行指導、監督、檢查與考核，並負責項目能耗情況的統計、分析以及各項節能措施的落實。

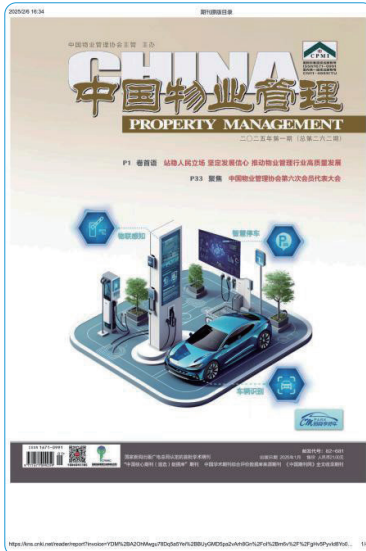
以下為集團在本年度所取得的部分重大節能降耗成果和水資源管理措施：

節能方面

案例

成果一：地庫照明節能升級探索

2025年上半年，合肥恒大廣場項目開展地下車庫節能照明應用探索。通過對高光效燈具與物聯網燈具進行對照測試並採集能耗數據，評估其節能減排效果。結果顯示，單只物聯網燈具每年可減少約99千克碳排放，單只高光效燈具每年可減少約75千克碳排放。相關成果已發表於《中國物業管理》和《中國照明電器》等刊物，為後續節能改造提供參考。



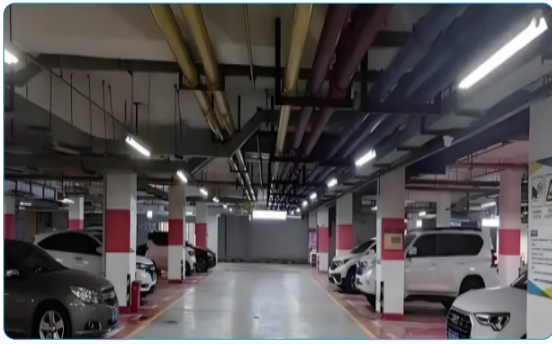


案例

成果二：碳鏈燈改造探索



為響應國家雙碳戰略，針對物業照明節電碳資產確認空白，2025年12月，杭州夏宮花苑項目維修部聯合地區分公司工程師完成地下車庫碳鏈燈改造。新燈具結合高效LED芯片與物聯網技術，可根據人車經過自動調節亮度或待機，並實時上傳用電數據至碳普惠平臺，將節電量轉化為碳資產參與交易。改造後預計年節電16萬度，確認碳資產55噸，實現節能減排與碳資產價值雙贏。



節水方面

案例

措施一：雨污分流改造



2025年上半年，貴陽恒大綠洲項目在物業維修部與市政施工單位共同推進下，完成園區雨污分流改造。通過優化排水系統，解決長期雨污混流問題，有效阻斷污水直接排入市政河道。



措施二：雨水資源循環利用



2025年1月，海花島2號島第五分區維修部在運營巡查中識別出地下空間淡水積存。在地區工程部指導下，項目引入「太陽能供電+水泵抽取」方案，將積存淡水用於綠化澆灌和路面清洗。項目計劃擴展至3組設備，預計每年節省費用約29萬元，實現節水與降本並行。



措施三：智能供水管網漏損檢測探索



城市供水管網漏損是普遍存在且亟待解決的技術與管理難題。傳統漏損定位方法多依賴於人工巡檢、區域計量數據分析或固定點噪聲記錄，存在定位精度不足、響應滯後、隱蔽性漏點發現困難等局限性。長沙恒大綠洲項目與上海理工大學針對小區供水管道中漏損定位精度的不足，提出一種融合獨立分區計量(DMA)靜態監測與管道機器人動態巡檢的智能協同檢測方法，通過夜間分區流量監測和膠囊式機器人巡檢，快速發現隱蔽漏點，及時防止水資源浪費。研究成果已形成論文發表，相關產品也在持續測試完善中。





綠色辦公室

綠色、低碳、環保一直是恒大物業集團企業運營的導向之一。為了更好的利用資源，並在減少污染的同時給予員工一個寧靜、舒適的辦公環境，公司對辦公室進行以下多項改進舉措：

將桶裝水飲水機替換成更高效的直飲水機，避免了桶裝水易污染變質的缺陷。

01

07

打印時要求各部門按需領取打印紙，非重要文件使用二次紙。

採用隔一亮一的模式，使用節能光源替換非節能光源等措施。

02

08

使用辦公用紙時，需將單面使用的紙收集作為再生紙使用。

張貼標語力求將節能環保的理念深入員工心中。

03

09

非徹底消耗性辦公用品在完全失去使用價值前不得丟棄。

公司在前台等公共區域配置有特色的綠植。

04

10

如需換新消耗性辦公用品，需找行政專員以舊換新，由行政專員統一分類收集。

對空調溫度進行要求，科學合理地使用空調。

05

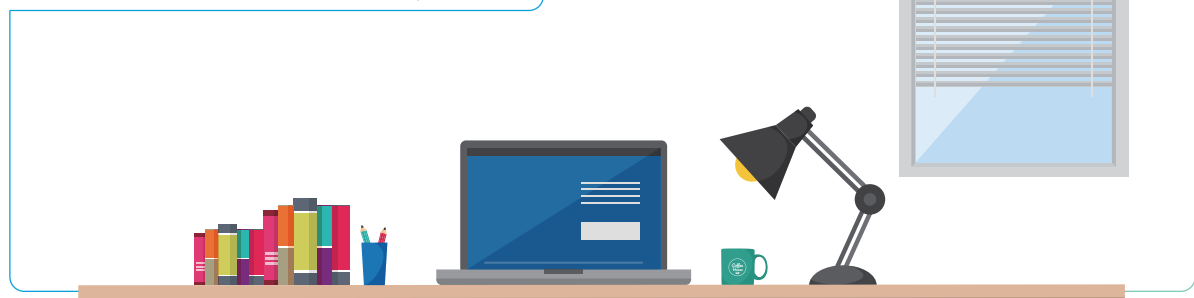
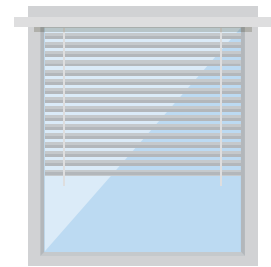
11

使用過的辦公廢紙、舊報紙、舊雜誌、油性筆、礦泉水瓶等放置於指定的垃圾箱內。

嚴格要求員工不使用電腦時保持屏幕熄屏，下班後關閉主機顯示器電源。

06

09:00
MONDAY



應對氣候變化

集團意識到氣候變化的重要性，一直致力於增強其氣候抵禦力，堅持可持續發展的策略，積極推動低碳營運和綠色創新，並持續優化資源利用及減少碳足跡。

氣候變化增加了全球極端天氣事件的嚴重性和頻率，除實體風險隨之增加外，各國政府亦加強了氣候監管措施並推動技術創新以應對挑戰。本集團面臨著因政策轉變、市場趨勢和技術開發等低碳經濟調整過程所帶來的轉型風險，這不僅可能令資產價值波動，還可能影響供應鏈、營運效率和市場需求，進而對企業的整體經營及財務狀況產生影響。儘管氣候變化可能會為企業營運帶來風險，但同時也蘊藏著發展機遇，本集團會通過優化其氣候變化措施及調整營運策略，為企業創造長期價值及實現可持續發展。

本集團關注氣候變化為企業帶來的機遇和挑戰，並會持續披露氣候相關信息，依據氣候相關財務信息披露工作組（「TCFD」）和國際可持續準則理事會（「ISSB」）的披露框架，建立了管治、策略、風險管理、指標及目標四個方面氣候變化管理體系，並已將應對氣候變化的政策及措施融入日常營運中。

管治

集團將應對氣候變化視為可持續發展的重要元素。為加強氣候變化議題的治理，本集團持續強化其ESG治理框架，建立監督、管理、執行的三層治理架構。此架構將氣候變化相關事宜納入本集團各部門營運及職責中。在集團董事會的監督及集團管理層的帶領下，建立高效的企業文化，以管理氣候相關風險及把握相關機遇。



集團董事會及集團管理層具備足夠的氣候相關風險知識，以應對氣候變化對本集團的影響，並會持續提高 ESG 專項組及集團各職能部門對氣候變化及風險應急計劃的認知。

集團董事會負責監督氣候相關策略、目標及重大問題，以及氣候相關風險和機遇。集團管理層在集團董事會的監督下，其負責識別、評估及管理氣候相關風險與機遇，並持續追蹤指標與目標的實踐進度，定期向集團董事會匯報，以協助集團董事會監察重大氣候相關風險及重大氣候變化事宜。

ESG 專項組及集團各職能部門主管負責執行由董事會及管理層制定的氣候變化相關策略及目標，並將其融入日常業務營運中。

策略

本集團從業務類型及營運出發，結合行業發展方向及各持份者的關注重點，系統開展風險識別與分析，並研究相關應對策略，以緩減氣候變化對業務及財務帶來短、中、長期的不利影響。氣候相關因素亦可能影響本集團的成本結構、資本開支安排及現金流穩定性，集團已將這些因素納入經營決策的綜合考量。與此同時，本集團亦從價值鏈角度出發，持續評估氣候相關風險對供應鏈穩定性及客戶需求變化的潛在影響。基於上述分析，本集團將氣候相關風險劃分為實體風險與轉型風險兩大類，並在風險評估過程中納入不同氣候相關情境的分析，評估其對業務營運、成本結構及財務表現的潛在影響，以提升整體策略的適應性與抗逆能力。實體風險由極端天氣引發，可分為急性與慢性兩類：急性風險包括颱風、暴雨、洪水、極寒天氣等；慢性風險則包括氣候暖化及降雨模式變化等。轉型風險主要源於市場、監管及政策的變化，具體體現在政策與法律、市場及聲譽等方面。

實體風險對本集團的潛在影響及應對措施

風險類別	風險具體描述	相關風險對業務及／或財務的潛在影響	時間維度
颱風	基建及設施被颱風破壞	<ul style="list-style-type: none"> • 颱風可能會破壞基礎設施，造成供電中斷，並帶來額外的設備維修和購置成本，以及危害員工及住戶健康與安全 • 若颱風的頻率及程度增加，將導致物業維修成本上升及需時間修復 	短、中、長
暴雨和洪水	河流和溪流氾濫、極端降雨引致水災	<ul style="list-style-type: none"> • 持續暴雨可能會帶來洪澇等災害，對物業設施造成破壞，將導致物業維修成本上升及需時間修復 • 車庫及地下停車場面臨水淹風險，可能導致建築物修復或更換受損資產的成本上升 • 安裝防洪設備的資本支出增加 	短、中、長
極寒天氣	持續暴風雪導致物流及交通中斷	<ul style="list-style-type: none"> • 因嚴寒導致的爆管和設備凍壞現象極為嚴重，將導致物業維修成本上升及需時間修復 • 為應對極寒天氣，需增配保溫材料與設施，這將導致維護成本相應提升 	短、中、長
氣候暖化	長時間高溫和高濕度的情況	<ul style="list-style-type: none"> • 持續高溫會增加製冷需求，為辦公地點空調帶來壓力，製冷設備故障率或會上升，帶來額外維修和增加設備支出成本 • 生產力降低令勞動成本增加 • 增加員工的健康風險 	中、長



集團在管項目受極端天氣事件的影響主要集中在颱風、暴雨、暴雪、寒潮、高溫等屬於急性實體風險的極端天氣事件，而在氣候變化相關政策和法例要求日趨嚴格下所帶來的過渡風險下，集團除在發生惡劣天氣事件前後積極採取應急措施，以保障業主安全外，亦已在各項目地區建立完善的節能、用水機制，以確保各地區在保障業主、員工安全的同時，亦能避免因違反相關法律法規或行業標準所造成的聲譽影響及不必要的訴訟費用。以下為集團於2025年度因極端天氣事件所採取的預防措施，以及在應對突發天氣事件時所採取的應對措施：



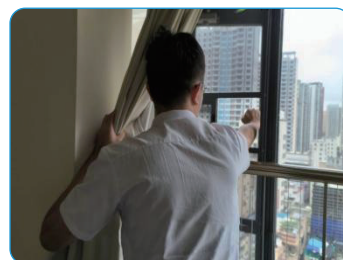
集團於2025年未出現因極端天氣導致業主及員工人身傷亡事件。另外，以下為集團於2025年應實際情況而採取的應對措施：

案例

全程守護，風雨不退



2025年夏秋兩季共有9個颱風登陸中國內地。面對一次次狂風暴雨的考驗，物業人始終堅守在一線。颱風來臨前，他們巡查隱患、加固設施、提醒業主防範；風雨中，他們守在閘口、疏導積水、保障安全；風過之後，他們第一時間清理現場、恢復秩序。從防禦到堅守再到重建，他們是風雨中最堅定的「逆行者」，用行動詮釋了責任與守護。





案例

雪消處，服務在



2025年3月，黑龍江迎來首場春雪，城市一夜銀裝素裹。為保障業主出行安全，黑龍江物業團隊迅速行動，單元門前、主幹道旁、大門口處處可見忙碌身影。工作人員通過人機協作，高效清雪，在寒風中為業主開闢安全之路。風雪雖寒，服務始終溫暖。



轉型風險對本集團的潛在影響及應對措施

風險類別	風險具體描述	相關風險對業務及／或財務的潛在影響	時間維度	應對措施
政策及法律	全球各國和地區對碳排放監管趨向更為嚴格，以及對能源效益實施更嚴格的規管	<ul style="list-style-type: none"> • 優化營運效益的需求增加，以減少資源消耗及材料使用 • 安裝更具能源效益的設施和進行綠色改造以符合監管要求，令資本開支增加 • 增加未能符合更嚴格法規要求而引起訴訟風險 • 逐步擴大碳排放數據披露的覆蓋範圍，並提升數據透明度和準確性，以滿足監管及利益相關方的期望 	短、中、長	<ul style="list-style-type: none"> • 積極與行業協會和監管機構進行溝通，優化營運以符合行業標準 • 落實氣候與環保法規的要求，增加節能減碳投入並推進節能項目的實施 • 持續關注國內外政策法规的變化，確保經營活動符合營運所在地的法律法規 • 與監管機構保持緊密聯繫，確保合規性，並將政策風險管理納入整體風險管理體系
市場	不可再生資源和能源的稀缺性及低碳原材料將影響產品的成本和價格，消費者對環保產品或服務的需求上升	<ul style="list-style-type: none"> • 能源價格上漲令營運成本上升 • 低碳原材料的採購令成本上升 • 客戶日益偏好環保產品或服務，若未能及時為客戶提供此類選項，則將面臨銷售額下滑的風險 	短、中、長	<ul style="list-style-type: none"> • 引進可再生能源供電，降低對傳統能源的依賴 • 採用氣候韌性措施，強化採購管理，確保資源與能源供應穩定 • 擴充產品或服務範圍以迎合更廣泛的客戶群需求並適應不斷變化的客戶偏好
聲譽	投資者及持份者對氣候變化行動越來越重視，公眾對氣候風險管理及披露的期望不斷提高	<ul style="list-style-type: none"> • 須投入更多資源實踐氣候變化的對應行動及指標 • 為滿足持份者及公眾期望而實施氣候風險管理和進行相關披露，令營運成本上升 	短、中、長	<ul style="list-style-type: none"> • 倡導環保及可持續理念的服務，獲取環境相關認證以實踐對可持續發展的承諾 • 持續關注公眾輿論信息並及時回應



氣候變化為企業帶來的機遇

機遇類別	機遇具體描述	相關機遇對業務及／或財務的潛在裨益	時間維度	機遇舉措管理
資源效益	通過節能改造及精細化運營，降低物業管理過程中的能源與資源消耗	<ul style="list-style-type: none"> 降低公共區域能耗及運營成本 減少廢棄物處理支出 提高資源使用率及效能可產生更高的利潤空間 	中、長	<ul style="list-style-type: none"> 在運營中落實綠色管理理念，推動資源循環利用 持續優化各環節減排措施，提升能源使用效率
市場	隨著綠色消費及可持續發展理念普及，綠色解決方案需求增加，帶來潛在業務拓展機會	<ul style="list-style-type: none"> 拓展新業務場景，實現收入結構多元化 增強客戶黏性與品牌價值 提升市場競爭力與潛在溢價能力 	中、長	<ul style="list-style-type: none"> 識別具有可持續增長潛力的客戶群體並提供針對性服務 把握市場趨勢及潛在風險，將可持續理念融入社區管理體系，完善社區配套設施，例如增設新能源充電設備
抗逆力	提升基礎設施建設及運營管理能力，以應對氣候相關事件帶來的潛在影響	<ul style="list-style-type: none"> 降低極端天氣導致的服務中斷風險 減少突發事件帶來的額外運維成本 提升項目長期穩定運營能力 	中、長	<ul style="list-style-type: none"> 加強防汛、防災等基礎設施建設 完善應急響應機制與物資儲備 將氣候風險納入業務連續性管理體系

風險管理

我們持續關注企業的可持續發展，通過情景分析，來評估氣候變化為企業帶來的風險和機遇，致能及時發現問題並實施有效的應對措施。

氣候情景分析是一種前瞻性評估方法，通過模擬不同經濟發展模式和能源使用情景下的未來演變路徑，幫助企業識別潛在的氣候風險和機遇。該方法為我們決策提供科學依據，能協助制定有效的氣候應對方案，增強企業應對氣候變化的韌性。

對實體風險評估，我們根據政府間氣候變化專門委員會（「IPCC」）並選擇 Representative Concentration Pathway（「RCP」）2.6與8.5作為基準情景。在RCP 2.6的情景下，是假設政府、各產業鏈和社會各界通過立法約束、全球碳定價等綜合措施，能推動生產和消費模式的根本性變革，大幅削減溫室氣體排放，令最終全球溫度上升控制在1.5℃以內；而在RCP 8.5的情境下，政府、各產業鏈及相關機構未能實施充分而有效的政策及措施，導致溫室氣體排放持續上升，使到2100年全球平均氣溫上升超過4℃或更多。

風險類別	風險描述	氣候情景	發生機率	影響程度	影響週期
颱風	基建及設施被颱風破壞	RCP2.6	中	中	短、中、長
		RCP8.5	高	中	短、中、長
暴雨和洪水	河流和溪流氾濫	RCP2.6	中	中	短、中、長
		RCP8.5	高	中高	短、中、長
極寒天氣	暴風雪導致物流及交通中斷	RCP2.6	中	中	短、中、長
		RCP8.5	中高	中高	短、中、長
氣候暖化	長時間高溫	RCP2.6	中	中高	長
		RCP8.5	高	高	長

對轉型風險評估，我們採用國際能源署(「IEA」)的「2050年淨零排放情景」(「NZE 2050」)與「既定政策情景」(「IEA SPS」)作為基準分析框架。NZE 2050情景是模擬國際社會為實現1.5°C控制目標所採取的快速減碳路徑，預期全球能源系統將在2050年前達到淨零排放的目標；而IEA SPS情景是各國政府僅考慮當前已實施或公佈的具體政策所產生的影響，預期全球平均氣溫上升遠超過1.5°C的控制目標。

風險類別	風險描述	氣候情景	發生機率	影響程度	影響週期
政策及法律	監管趨向更為嚴格	NZE 2050	高	中高	短、中
		IEA SPS	中	低	中、長
市場	消費者的偏好變化	NZE 2050	中	高	中、長
		IEA SPS	低	低	短
聲譽	持份者對氣候變化行動日益重視及披露的期望不斷提高	NZE 2050	高	中高	中、長
		IEA SPS	低	低	短



集團定期識別、分析、評估和應對可能影響業務營運和財務表現的氣候相關風險，並對其進行恒常管理與監督，以保持應對氣候變化的韌性與可持續發展的能力。為針對氣候相關風險進行更有效的管理，我們建立了氣候相關風險的識別與監督機制，形成「識別風險－評估影響－制定策略－監督與改進」的氣候風險管理流程。

風險程序	具體事項
識別風險	<ul style="list-style-type: none">通過收集和分析氣候風險相關信息，例如氣候變化實際情況、政策法規更新、市場趨勢等，識別可能對業務營運及財務狀況產生影響的實體風險和轉型風險
評估影響	<ul style="list-style-type: none">基於內外各持份者的關注事項，結合行業常規和自身營運狀況，分析各類氣候相關風險對業務營運關鍵領域的潛在影響，釐定當中輕重緩急，以便更有效及合理地分配資源
制定策略	<ul style="list-style-type: none">根據評估結果，分別就不同類別風險制定針對性的應對方案，並融合企業文化及業務發展，形成氣候應對策略。將氣候風險管理及應對措施納入日常運作，透過模擬場景預演災難發生時的應對安排，以確保員工能有效應對危急情況
監督與改進	<ul style="list-style-type: none">建立動態監督機制，定期審查氣候風險的變化和氣候策略的執行情況，以確保應對措施的有效執行定期收集持份者反饋意見及瞭解業務所在地的監管要求，並持續優化風險管理流程，以提升氣候適應能力和應對氣候變化的韌性

指標及目標

本集團以2030年前實現碳達峰、2060年前實現碳中和為長期發展導向，持續推進氣候相關風險與機遇的系統性管理。我們致力於通過建立清晰的指標體系與管理目標，將氣候因素融入日常運營與決策流程，持續提升應對氣候變化的能力與營運韌性。

溫室氣體排放核算與披露

本集團持續推進碳足跡的系統化管理與信息披露。結合物業服務行業的運營特點，我們的溫室氣體排放主要來源於外購電力、項目員工食堂及公司自有車輛。報告期內，本集團披露涵蓋範圍1、範圍2及範圍3的排放情況：

- 範圍1(直接排放)：主要來自公務車輛消耗的汽油及柴油，以及項目員工食堂使用的液化石油氣與管道天然氣。其中，集團自有燃油車輛的尾氣排放計入範圍1；對於插電式混合動力車輛，其燃油驅動部分產生的排放亦計入範圍1。
- 範圍2(間接排放－外購電力)：涵蓋辦公場所及物業管理公共區域用電，以及公司擁有的純電動車及插電式混合動力車輛充電所消耗的外購電力，為本集團溫室氣體排放的主要來源。
- 範圍3(其他間接排放)：目前主要涵蓋員工通勤及差旅相關排放，相關數據收集範圍及方法正持續完善。

在計量方法方面，本集團主要參考《香港交易所環境關鍵績效指標匯報指引》及中國內地相關國家標準，範圍1燃料及範圍2電力排放因子均採用官方發佈的最新數據，以確保核算的準確性與一致性。報告期內，相關方法保持一致，未發生重大變更。

水資源相關間接溫室氣體排放核算

水資源消耗雖不直接產生現場溫室氣體排放，但其在提取、處理及輸送過程中涉及較高的能源消耗。基於此，本集團已將用水及排水相關的溫室氣體排放納入範圍3進行核算與披露。在管理層面，本集團將水資源管理納入節能減碳整體體系，通過加強管網巡檢、及時修復漏損及優化用水管理措施，持續提升用水效率，從源頭降低用水需求，從而減少與供水及污水處理相關的間接溫室氣體排放。

氣候相關風險與機遇量化披露適用性說明

本章節已對本集團識別的主要氣候相關風險與機遇進行披露。結合物業服務行業輕資產運營特性，本集團所管理物業資產產權通常不歸屬於本集團。在此業務模式下，以「受氣候相關風險或機遇影響的資產金額及佔比」為基礎的量化披露方式，與本集團業務特徵的匹配度相對有限。因此，本集團現階段更側重於從運營層面評估相關影響，通過提升運營韌性與精細化管理能力，增強對氣候變化的適應與應對水平。

氣候相關資本投入與資源配置

本集團已將應對氣候變化相關投入納入年度預算管理體系。相關資本開支主要包括節能改造(如LED照明升級、高效設備更換)及氣候韌性建設(如防汛設施加固及應急能力提升)等。上述投入不僅有助於降低能源消耗與運營成本，同時亦持續提升項目運行穩定性與服務品質，實現環境效益與經濟效益的協同提升。

氣候治理機制與績效管理體系

截至報告期末，本集團尚未在內部經營決策中正式引入碳定價機制，當前減排路徑主要通過技術優化與管理提升推動能效改善。在激勵機制方面，雖然尚未設立獨立的氣候相關績效指標與薪酬直接掛鉤，但節能減排、資源管理及安全運營等關鍵工作已納入整體績效考核體系，對相關目標的實現形成有效支撐。未來，本集團將持續評估將氣候相關指標進一步納入績效管理體系的可行性。

行業相關績效指標與能效衡量

本集團參考國際主流可持續發展報告準則，結合物業管理行業特性，選取「單位面積能耗強度」作為衡量能源管理效率的核心指標，並已在本報告相關章節進行披露，以反映本集團在節能管理方面的實際成效。



氣候目標體系與實施路徑

為持續推進綠色運營，本集團已建立以能效管理為核心的環境目標體系，並通過多層級管理機制進行落實：

- **量化運營目標：**我們設定了嚴格的物業公共區域用電與用水強度指標，作為能效管理的核心；
- **目標管理方法：**上述目標通過「集團—地區—項目」三級能耗統計分析體系進行月度跟蹤與核對，並由工程管理職能部門統一監督執行；
- **績效與趨勢：**報告期內，在業務規模持續擴展的背景下，整體能耗強度實現同比下降，表明既有節能措施已取得階段性成效；
- **溫室氣體目標路徑：**現階段以能效提升為主要驅動，帶動範圍1及範圍2排放強度持續下降。未來，隨著數據基礎與管理體系進一步完善，本集團將逐步設定更具約束力的溫室氣體絕對減排目標，並持續提升氣候信息披露水平。

十一、以人為本，攜手同行

集團本著對員工負責的態度，通過健全的崗位安全管理、完善的崗位培訓和職級晉升體系、具有競爭力的薪酬福利待遇以及多種多樣的文體活動等方式，在保障員工身心健康的同時激發員工工作熱情。

章節要點：



- 多元化人才吸納與留用
- 保障職業健康與安全
- 健全員工培訓與發展
- 績效考核與晉升
- 員工溝通與關懷

重點績效：

ISO 45001: 2018

職業健康安全管理体系 認證

員工平均受訓時數：

6.96 小時

本章節關注的 可持續發展目標：





多元化人才吸納與留用

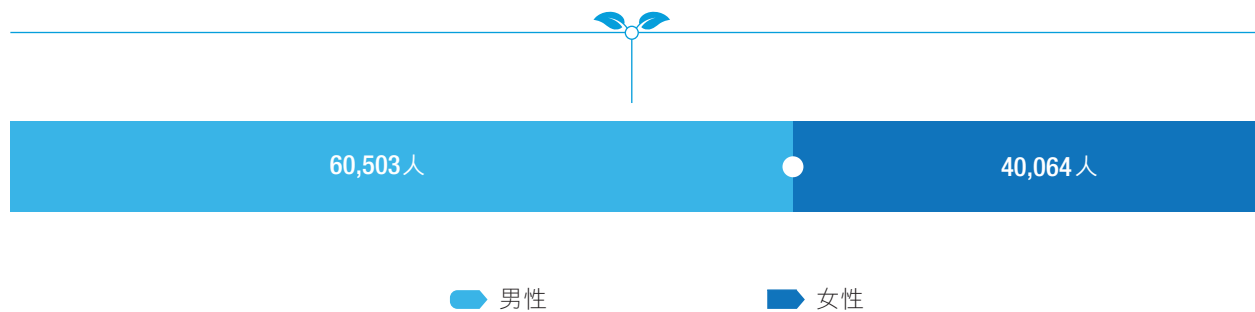
人才招聘與引進

本集團根據員工編製管理方案及實際業務需求，通過在線與多家全國性及區域性招聘平台合作，並輔以線下人才市場、專場招聘會、員工內部推薦等方式進行人才招聘，同時嚴格管理內部推薦渠道，根據公平公正、崗位任職回避原則，避免出現招聘舞弊情況。

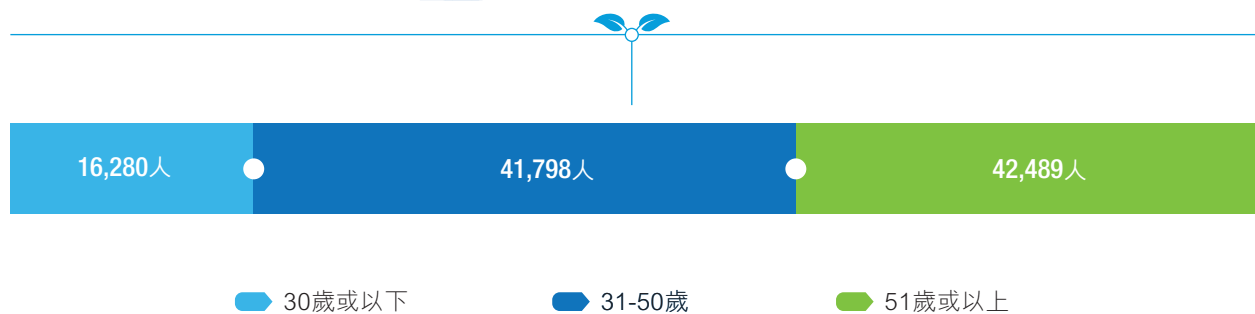
截至2025年12月31日，集團共有僱員 100,567 人，按性別、年齡統計的僱員數據如下：



按性別統計的僱員數據



按年齡統計的僱員數據



保障員工權益

以人為本一直是恒大物業集團的核心價值。集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等有關人權保護的法律法規，按時足額發放員工工資，繳納社會保險及住房公積金，並為員工提供帶薪年假、員工公寓、工作餐等福利。集團亦已設立工會並定期組織舉辦員工活動，以積極促進員工與集團，以及員工與員工之間的交流。

恒大物業集團亦積極促進公平就業，尊重女性權益及少數民族權益，禁止因種族、性別、區域、宗教、身體健康狀況、政黨等原因的任何形式的歧視行為，並絕不容許任何漠視人權的行為。於2025年，集團繼續打造多元共融及平等就業的工作環境，員工男女比例為60:40(2024年：61:39)。集團參考國際勞動準則與規範，禁止強迫勞動、禁止使用童工、反對歧視行為、確保同工同酬及保障員工集體談判權益。恒大物業遵守國家《禁止使用童工規定》，進行嚴格的入職審查。集團通過規範各崗位工作時長、休假制度及用工方式等，確保各部門依法依規用工，禁止強制勞動。在2025年，集團並未發生任何涉及歧視、僱傭童工或強制勞動的事件及現象。



保障職業健康與安全

為確保所有員工能在安全、健康的環境中工作，應對突發安全事件，集團成立安全生產委員會，制定了相關政策、程序、培訓及風險評估和預防措施，通過定期的培訓和演練，提高員工的安全意識和應對能力，並遵循ISO45001:2018職業健康安全管理体系認證所訂立的管理要求，認真落實應急處理機制，迅速開展調查工作並制定妥善解決方案，秉承以人為本的管理精神，切實做好員工的安撫和保障工作，以保障員工在工作中的安全和健康，共同構建和諧、安全的職場環境。

員工安全管理

「安全第一，預防為主」是恒大物業集團多年來堅守的安全管理基本原則。一方面，集團為一線員工配備完善的安全作業設備，並針對不同崗位制定詳盡的作業指導書，明確識別作業過程中可能存在的安全風險及相應的防護程序；同時，嚴格落實持證上崗制度，確保消防設施操作人員及特種設備作業人員均取得國家認可的上崗資格證書，從而保障相關人員具備必要的專業技能和安全生產意識。在風險防控方面，集團通過實施日常巡查與定期檢查相結合的安全管理機制，持續強化對潛在安全隱患的識別與管理，並高度重視各類突發事件及危險作業的應急管理與演練工作；在此基礎上，集團不僅制定和完善相關作業制度及應急預案，還持續開展職業安全教育及崗位實操培訓，培訓內容涵蓋電梯困人救援、防火防盜、急救知識、帶電設備檢修等多個方面，並通過常態化考核評估員工的安全知識與技能水平，對未達標人員安排再次培訓直至符合要求。此外，在引進新工藝、新技術、新材料或新設備時，集團亦會組織專項培訓，確保相關員工充分掌握操作流程及安全規範；與此同時，集團持續開展安全隱患排查和風險分析，深入剖析問題根源並督促落實整改，逐步形成涵蓋識別、整改與覆核在內的閉環管理機制，並通過建立多渠道安全隱患報告機制，鼓勵員工主動報告潛在風險或危險情況，同時對舉報信息實行嚴格保密，並對任何打擊報復行為進行嚴肅處理。當職業事故發生時，相關單位將根據既定應急預案迅速響應，並結合現場實際情況採取停止作業、控制現場、救治傷員等措施，同時嚴格執行重大事件報告程序及事故調查流程。通過持續開展風險識別、危害因素分析與分級管控，本集團不斷優化安全管理體系，進一步強化員工職業健康與生產安全的綜合保障。

員工健康管理

集團十分重視員工的身心健康，並在日常運營中積極為員工提供職業健康服務及設施，從而提升工作效率並增強員工的歸屬感。集團現時所提供的服務及設施包括：

01

為項目基層員工提供食堂及宿舍，並定期開展衛生及安全檢查。

02

要求員工食堂從業人員具備健康證，並定期進行醫療檢查。

03

針對有安全風險崗位的員工提供相關勞保設備或防疫物資等。

04

根據國家規定，為每一位員工繳納醫療保險、生育保險及工傷保險，部分地區根據當地規定繳納重大疾病險等。

05

在業餘期間舉辦團建活動，豐富員工的日常生活。

06

對新入職員工設立完善的培訓機制，包括入職培訓、上崗培訓及結業考試，幫助新員工快速且順利地融入工作。

07

定期組織員工健康體檢，幫助員工做好自身健康管理，預警健康隱患。



健全員工培訓與發展

強化職業發展

本集團深信人才是推動集團發展最根本的源動力，因此我們十分重視員工的全方位職業發展及人才梯隊建設。集團為員工搭建良好的職業平台，員工可從管理及技術雙通道發展自身，裝備自己。集團已根據員工的工作職責，以及他們在職業道路發展的不同需求，以各種渠道為他們提供豐富的培訓和學習機會，以提升其專業能力和綜合素質。在2025年，集團所有員工皆已進行不同程度的培訓，以下為集團於2025年度的整體培訓情況，以及相關已開展的培訓：



案例

星火齊聚，共啟新程



2025年7月21日，物業集團2025屆大學生入職集訓于廣州正式開營，近200名校招新生齊聚一堂，邁向職業新篇章。本次培訓以「最好的時機，做最好的你」為主題，融合全景課程、實戰分享與戶外拓展等多維形式，幫助學員快速融入企業文化、理解崗位職責，為順利完成從校園到職場的角色轉換奠定扎實基礎。



線上技能直播培訓與崗位賦能



2025年下半年，廣西公司開展了13場線上技能直播，覆蓋33項基礎工程技能，參訓員工超3,000人次。其中，近200名非工程崗員工完成了技能認證，開闢了新的職業成長路徑，為員工多元發展與技能傳承提供了實踐探索。



產教融合新嘗試



為夯實人才梯隊，山西公司於2025年7月與呂梁學院合作，首次實施校企共培計劃。首期培訓共有30名項目經理及核心骨幹參與，為期三天，課程涵蓋法規政策、管理理論、智能技術及園林養護等模塊。培訓採取課堂講授、研討交流和實操演練相結合的方式，幫助學員掌握相關知識與技能。首期培訓考核合格率高達98%，課程滿意度評分超過4.7分，為後續培訓體系優化提供了數據參考。





案例

電梯管理員專項培訓



2025年4月，河南公司在蘭考組織開展第三屆電梯管理員專項培訓，42名學員參加為期兩天的集中學習，系統覆蓋電梯結構原理、法規標準、維保要點與合同管理等專業內容。培訓結束後，河南公司工程部同步實施技能評定，並首次在技術人才庫中增設電梯管理專項分類，評出技術獎項並配套激勵，進一步激發了技術人員專業學習與技能提升的積極性。



績效考核與晉升

為優化人力資源配置並配合集團戰略轉型目標，恒大物業集團定期進行人才盤點及組織架構梳理工作。集團已在本年度完成對總部中層及以上幹部、地區公司本部中層及以上幹部的人才盤點及人事任免工作，並通過崗位梳理及優化，完善項目幹部崗位配置標準、擴充項目管理規模、提升項目人工效能。

集團擁有完善的績效考核及薪酬激勵機制，參照行業市場薪酬水平及內部薪酬定位，制定了合理的薪酬標準，並在原則上每年進行一次薪酬回顧和調整。同時，集團嚴格根據各地區法律法規制定《物業集團薪資計算管理制度》，以確保所提供的薪酬與性別無關且具備市場競爭力，從而有效激勵員工。此外，集團亦嚴格遵照所制定的《物業集團幹部選拔任用制度》進行幹部選拔和晉升安排，確保整個過程公開、公正、擇優、循序。於2025年度，集團已在物業服務質量滿意度、物業費收繳、多種經營收入、對外拓展等多個方面設定業績及考核標準，並按月度、季度跟蹤各單位的指標完成情況，根據考核制度及考核結果分配績效獎金，如月度獎金、專項獎金等。同時，業績指標的完成情況也成為晉升評估的重要考慮因素，以此鼓勵員工不斷提升自我、追求卓越，共同推動集團向前發展。

員工溝通與關懷

員工溝通機制

員工的意見往往能夠使集團管理層瞭解公司日常營運的實際狀況，並幫助集團內部及時發現潛在問題以進行解決。鑒於此，集團已設立完善的員工雙向溝通交流渠道以廣泛獲取員工的意見及建議。此舉不但能增強對員工的人文關懷及心理疏導，更能提升員工凝聚力及歸屬感。為切實保護員工的申訴權益，建立更加公平、快捷、高效和透明的工作環境，集團已設立電話、郵箱、社交媒體等多元化內部投訴渠道。員工可通過以上途徑向集團綜合監察中心提出各類申訴或投訴，綜合監察中心將予以跟進並及時處理。

集團亦定期召開管培生座談交流會，以及時瞭解管培生的工作和學習狀況，進一步加強與管培生的互動交流和溝通，並收集管培生的意見以持續優化培養方案。

員工關懷活動

為增加公司與員工之間的互相瞭解，增強員工凝聚力與歸屬感，本集團持續推進員工關懷體系建設，通過開展多元化關懷活動，營造關愛員工、協同發展的良好氛圍。以下為集團在2025年所組織的部分員工關懷活動：



案例

線下團建活動



2025年8月，貴州公司以「披荊斬棘、聚力同行」為主題，在貴陽市觀山湖區組織開展客服條線團建活動，共有350餘名員工參與。活動設置破冰互動、戶外拓展、森林徒步及篝火晚會等環節，促進員工在協作中增進交流，在互動中凝聚共識。



案例

暖心能量補給站



鑒於2024年試點開展的「員工能量補給站」取得良好成效，集團在總結經驗的基礎上，於2025年將該舉措進一步推廣至全國各物業項目，為基層員工在工作間隙提供便捷的能源補給支持。相關工作由各地區人事行政部門統籌管理，持續保障零食、飲品及速食物資供應充足，幫助一線員工在繁忙工作中及時補充體力、保持充沛精力。



優秀員工激勵計劃



2025年度，集團推出全新優秀員工激勵計劃，首批覆蓋總部及各地區表現突出的約250名員工。員工可自主選擇公司規劃的多條旅遊行程之一，與家屬共同參與，或直接選擇等值獎勵折現。該計劃在延續以往獎金激勵的基礎上，兼顧家庭關懷，體現集團對員工貢獻的認可。



籃球友誼賽



2025年7—8月，廣西公司與湖南公司聯合舉辦籃球友誼賽，共有10支隊伍參賽。總決賽在廣西南寧順利舉行，兩支來自不同區域的隊伍會師決出冠軍。活動以「同心同籃，投燃精彩」為主題，通過競技對抗提升員工體能，強化團隊協作與集體榮譽感，同時搭建跨區域交流平臺，促進企業文化認同與溝通融合。



十二、投身公益，回饋社會

恒大物業集團一直秉持「回饋社會，共創價值」的企業理念，積極承擔企業社會責任、持續關注社會公益議題，推動社區穩健發展、創造社會價值。本集團亦鼓勵員工多參與義工服務和社區活動，實現企業與社區和諧發展。

章節要點：



- 參與社會公益
- 支持鄉村振興
- 拓展就業機會
- 促進社區和諧

重點績效：

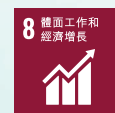
全年累計向社會提供崗位

100,000 餘個

開展各類社區活動

35,000 餘場

本章節關注的 可持續發展目標：



恒大物業集團一直秉持「回饋社會，共創價值」的企業理念，積極履行社會責任，關注社會公益，致力於推動社區可持續發展並創造社會價值。2025年度，集團在社會公益、促進社區和諧、支持鄉村振興、拓展就業機會等多個領域大量投入了人、財、物支持。同時，集團積極倡導員工參與志願服務和社區活動，推動企業與社區之間的良性互動與共同發展。為了進一步促進社會價值的創造，集團於本年度參與並舉辦了多個助力社區發展的項目與活動，以下是部分亮點內容：

參與社會公益

本集團積極響應社會責任，投身各類公益活動，致力於環境保護、社區安全等領域，為社會貢獻力量。

案例

愛心物資捐贈



2025年2月下旬，黑龍江公司積極響應哈爾濱市物業管理協會倡議，動員廣大業主及員工為四川甘孜地震災區兒童捐贈禦寒物資。截至3月中旬，共募集衣物、鞋類、圖書等各類物資超過1,100公斤。所有物資經統一分揀、消毒、打包後，通過物流發往四川，並於3月下旬陸續送達受助兒童手中。





案例

風雨同舟，攜手共渡



2025年8月，甘肅蘭州榆中縣突遭連日暴雨，引發山洪與泥石流，造成道路損毀、電力中斷，部分群眾受災。災情發生後，甘肅公司第一時間響應政府號召，迅速籌備方便面、礦泉水、麵包等緊急生活物資馳援災區，以實際行動傳遞關懷與力量。



支持鄉村振興

案例

愛心助農



2025年5月，陝西公司在助農走訪中瞭解到周邊農戶青筍滯銷情況，隨即以「以購代捐」方式開展產銷對接，組織員工採購滯銷青筍約13.7噸，並參與採摘、分揀與配送等工作。隨後，公司將採購所得的新鮮青筍作為關懷物資免費送至社區業主手中，累計覆蓋2.8萬戶家庭，在支持農戶穩產增收的同時，也為社區居民送去一份來自鄰里的溫暖。



拓展就業機會

作為負責任的企業公民，本集團積極履行企業社會責任，持續擴大就業吸納能力，全年累計向社會提供100,000餘個就業崗位，其中全職崗位佔比超過97%。長期以來，我們秉持包容性與多元化理念，通過建立退役軍人優先錄用機制、持續優化適殘崗位設置及配套支持措施，構建公平開放的用工環境，助力重點群體實現穩定就業與可持續發展。與此同時，集團充分發揮產業鏈協同優勢，帶動上下游合作夥伴共同拓展就業機會，持續提升企業的社會價值與責任貢獻，形成以核心企業為引擎的就業價值生態。

促進社區和諧

恒大物業集團始終以構建和諧友鄰的社區生態為己任，致力於打造兼具居住價值與人文價值的全齡美好生活社區。在重大節假日期間，集團充分發揮資源優勢，積極聯動街道、社區及社會各界，組織開展形式多樣、內容豐富的社區文化活動。2025年，物業集團累計開展各類社區活動3.5萬餘場，吸引了約700萬人次參與，全方位滿足全齡段居民的精神文化需求，持續提升社區溫度，切實增強業主的歸屬感與幸福感。

案例

認養一抹綠，共築鄰里情



春風拂面，萬象更新，又是一年植樹好時節。海南公司服務的25個社區同步開展「認養一抹綠，共築鄰裡情」植樹節活動，大小業主紛紛參與，共種下3,000餘株新苗，讓綠色在社區生根，也讓鄰裡情在互動中愈加深厚。



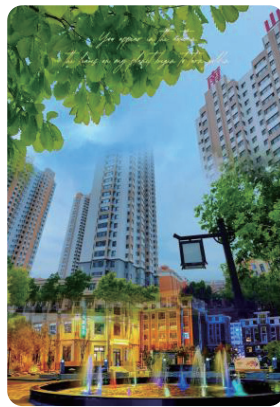
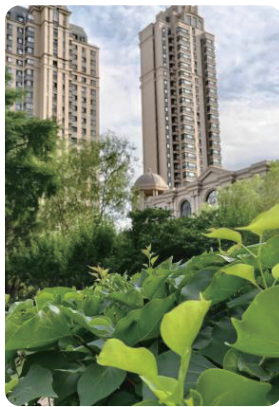


案例

社區攝影大賽



光影流轉，美好入鏡。各地區公司相繼組織開展社區攝影大賽，邀請廣大業主積極參與。鏡頭之下，總有一處美景觸動心弦，總有一個瞬間讓人心頭一暖。那些藏在日常生活中的溫情與美好，都值得被定格與銘記。本次大賽以園區美景、溫情時刻和文化活動為主題，通過線上評選的方式評出優秀作品，並為獲獎者送上精美禮品。以下為本年度部分優秀作品展播：

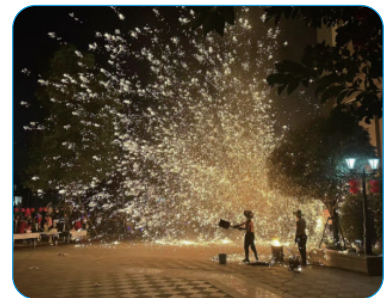


案例

非遺文化進社區



春節期間，物業以傳統節日為契機，將英歌舞、社火、打鐵花、漢服文化等各地非物質文化遺產活動引入社區，打造「觀演+體驗」相結合的文化場景，讓業主在家門口沉浸式感受傳統文化魅力。



十三、展望未來

本集團始終秉持「貼心服務，真誠相伴」的理念，聚焦「標準化運營、專業化服務、市場化發展」，將可持續發展原則融入至集團日常運營及服務中，塑造更健康的環境和社區，致力為所有利益相關方創造共同價值。

展望未來，恒大物業集團將繼續著力推動綠色營運及數字轉型，依靠科技創新鞏固集團在ESG方面的表現。同時高效利用ESG數據量化工具，完善數據收集、分析和披露工作，並不斷發掘高價值的商業見解和提升集團ESG表現的機會，以回饋社會期望。

本集團相信，建立互信乃營商之本，故此集團未來會更加重視履行企業社會責任，關懷員工，回饋社會，與各利益相關方砥礪前行，共創繁盛、可持續的未來。



附表一、社會讚譽 (部分節選)

序號	獎項名稱	頒獎單位
1	2025 中國上市物企規模領先 TOP5	中物智庫
2	2025 中國上市物企最佳 ESG 實踐	
3	2025 中國物業服務綜合實力百強企業第 4 名	
4	2025 中國物業高品質服務力百強企業	
5	2025 中國物業品牌影響力百強企業	
6	2025 中國物業服務滿意度領先企業	
7	2025 中國紅色物業服務領先企業	
8	2025 中國住宅物業服務企業 TOP20	
9	2025 中國物業特色服務品牌企業服務透明化	
10	2025 中國物業市場化拓展領軍企業	
11	2025 中國物業智慧物業服務領軍企業	
12	2025 中國物業增值服務運營領軍企業	
13	2025 年度全域數字化經營之最佳 AI 先鋒獎	騰訊雲
14	2025 年度騰訊智慧零售與生活產業先鋒合作夥伴	

附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽

環境績效¹

關鍵績效指標	指標	單位	2025年	2024年
A1.1 排放物	SOx排放量	千克	3.42	2.83 ⁵
	NOx排放量	千克	2,211.09	2,203.14 ⁵
	顆粒物	千克	1,679.95	1,650.41 ⁵
A1.2 溫室氣體排放量 ²	直接溫室氣體排放(範圍一)	噸二氧化碳當量	1,477.32	1,441.24 ⁵
	間接溫室氣體排放(範圍二)	噸二氧化碳當量	459,851.98	543,621.85 ⁵
	間接溫室氣體排放(範圍三)	噸二氧化碳當量	10,561.09	13,595.54 ⁵
	溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	471,890.39	558,658.63 ⁵
	溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/萬平方米 ³	9.72	11.92 ⁵
A1.3 有害廢棄物	廢棄燈泡/燈管	噸	85.84	74.64
	廢棄電子產品重量	噸	7.61	7.57
	廢棄墨盒/硒鼓重量	噸	3.05	4.71
	有害廢棄物產生總量	噸	96.50	86.92
	有害廢棄物排放密度	噸/萬平方米	0.0019	0.0019
A1.4 無害廢棄物	一般生活垃圾園林垃圾	噸	62,089.38	144,741.05
	園林垃圾	噸	30,503.12	39,016.47
	無害廢棄物產生總量	噸	92,592.50	183,757.52
	無害廢棄物產生密度	噸/萬平方米	1.91	3.92



關鍵績效指標	指標	單位	2025年	2024年
A2.1 資源使用⁴	直接能耗量	兆瓦時	2,058.38	1,650.89 ⁵
	間接能耗量	兆瓦時	927,755.43	1,086,291.92 ⁵
	總能耗量	兆瓦時	929,813.81	1,087,942.81 ⁵
	總用電量	兆瓦時	927,755.43	1,086,291.92 ⁵
	總能耗強度	兆瓦時／萬平方米	19.16	23.22 ⁵
	汽油使用量	升	56,714.50	48,627.31 ⁵
	柴油使用量	升	140,960.83	110,211.83 ⁵
	液化石油氣使用量	千克	139,749.60	142,516.77
	管道天然氣使用量	立方米	202,584.10	226,728.12
A2.2 耗水量	總耗水量	立方米	20,800,495.28	27,167,594.15
	總耗水量強度	立方米／萬平方米	428.59	579.87

¹ 本報告中計算環境關鍵績效指標的排放係數參照香港聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告－附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，另有說明除外。

² 為確保一致性，相關排放數據均採用生態環境部辦公廳發佈的《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》中規定的排放因子計算得出。

³ 本年度納入計算之樓面面積為48,532萬平方米，包括總部、附屬公司及16家地區公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及非外包員工食堂。

⁴ 能源耗量已根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020)換算因子和科研機構提供的轉換係數進行計算得出。

⁵ 數據已為統一比較重列。

社會績效

按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	2025年僱傭人數	2025年員工流失		2024年員工流失	
		百分比(%)	2024年僱傭人數	百分比(%)	
按性別劃分	男性	60,503	39%	57,702	38%
	女性	40,064	36%	37,469	34%
按年齡組別劃分	30歲以下	16,280	50%	16,903	47%
	31-50歲	41,798	29%	39,640	28%
	51歲以上	42,489	39%	38,628	37%
按地區劃分	中國(包括港澳台)	100,567	38%	95,171	36%
按僱傭類型劃分	全職	98,127	46%	63,853	31%
	兼職	2,440	7%	31,318	45%
員工總人數	100,567	38%	95,171	36%	

新僱傭人數分類		2025年	2024年
按性別劃分	男性	43,064	40,915
	女性	27,202	23,863
按年齡組別劃分	30歲以下	20,248	20,059
	31-50歲	19,753	18,796
	51歲以上	30,265	25,923
按地區劃分	中國(包括港澳台)	70,266	64,778

工傷損失事故	2025年	2024年
因工傷損失工作日數(天)	21,307	13,004
工傷事故(不包括死亡事故)	631	467
因工作關係而死亡事故	10	2
因工作關係而死亡率	0.0099%	0.0021%



受訓僱員百分比		2025年	2024年
總受訓僱員		100%	100%
按性別劃分	男性	100%	100%
	女性	100%	100%
按職級類型劃分	管理層	100%	100%
	高級員工	100%	100%
	初級員工	100%	100%

受訓平均時數		2025年	2024年
僱員平均受訓時數		6.96	7.88
按性別劃分	男性	6.95	7.88
	女性	6.99	7.89
按職級類型劃分	管理層	5.28	10.21
	高級員工	8.1	11.02
	初級員工	6.95	7.72

客戶服務數據		2025年	2024年
接收各渠道投訴和諮詢數量(次)		27,559	28,765
投訴完成率		99.21%	99.71%
投訴處理後的回訪數量(次)		7,010	7,962

維護及保障知識產權		2025年	2024年
報告期內產品及服務涉嫌侵犯知識產權的案件數目		0	0
版權數目		54	42
商標數目		64	64

社區投資		2025年	2024年
投入總金額(人民幣)		19,451,450	34,979,662 ¹
義工服務人數		22,042	19,745
義工服務總時數		83,269	207,250

反貪腐培訓總時數		2025年	2024年
反貪腐培訓總時數(小時)		5,396	29,170

¹ 數據已為統一比較重列。

附表三、參與的行業協會

恒大物業集團總部及地區公司積極參與當地行業協會，參與的行業協會包括但不限於以下列表：

分公司	協會名稱	擔任職務
金碧物業有限公司	廣東省物業管理行業協會	副會長
金碧物業有限公司	中國物業管理協會	常務理事
金碧物業有限公司石家莊分公司	石家莊市物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司天津分公司	天津市物業管理協會	常務理事單位
金碧物業有限公司北京分公司	北京市物業管理協會	會員單位
金碧物業(甘肅)有限公司	甘肅省物業管理協會	副會長
金碧物業(寧夏)有限公司	寧夏省物業管理協會	副會長
金碧物業有限公司廣州分公司	廣州市物業管理行業協會	常務理事
金碧物業有限公司南寧分公司	南寧市物業管理行業協會	會員
金碧物業有限公司貴陽分公司	貴州省物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司海南分公司	海南省物業管理協會	副會長單位
河南金碧物業服務有限公司	河南省物業管理協會	會員單位
金碧物業有限公司鄭州分公司	鄭州市物業管理協會	副秘書長
金碧物業有限公司哈爾濱分公司	黑龍江省物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司武漢分公司	武漢市物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司長沙分公司	湖南省物業管理行業協會	副會長單位
金碧物業有限公司上海分公司	上海市物業管理行業協會	會員單位
金碧物業有限公司長春分公司	長春市物業服務行業協會	副會長單位
金碧物業有限公司南昌分公司	江西省物業管理行業協會	副會長單位



分公司	協會名稱	擔任職務
金碧物業有限公司濟南分公司	濟南市物業管理行業協會	理事
金碧物業有限公司太原分公司	太原市物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司西安分公司	陝西省物業管理協會	理事
金碧物業有限公司成都分公司	成都市物業管理協會	會員單位
金碧物業有限公司烏魯木齊分公司	新疆省維吾爾自治區物業管理協會	常務理事單位
金碧物業有限公司昆明分公司	昆明市物業管理行業協會	副會長單位
金碧物業有限公司沈陽分公司	遼寧省物業管理行業協會	副會長單位
金碧物業有限公司重慶分公司	重慶市物業管理協會	常務理事

附表四、主要 ESG 政策及法規列表

此表格為 ESG 報告中所提及的主要內部政策及本集團識別對恒大物業集團有重大影響的相關法律及規例：

ESG 層面	法律及規例	政策
A1. 排放物	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國環境保護法》 • 《中華人民共和國噪聲污染防治法》 • 《中華人民共和國大氣污染防治法》 • 《中華人民共和國水法》 • 《中華人民共和國水污染防治法》 • 《中華人民共和國海洋環境保護法》 • 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 • 《中華人民共和國土壤污染防治法》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《物業集團管理辦法》 • 《物業集團能耗管理辦法》 • 《物業集團車輛管理制度》 • 《物業集團行政管理辦法》
A2. 資源使用	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國環境影響評價法》 • 《中華人民共和國放射性污染防治法》 • 《建設項目環境保護管理條例》 	
A3. 環境與天然資源	<ul style="list-style-type: none"> • 《城市市容和環境衛生管理條例》 • 《中華人民共和國節約能源法》 • 《中華人民共和國城鄉規劃法》 • 《中華人民共和國水土保持法》 • 《中華人民共和國森林法》 • 《城市生活垃圾管理辦法》 • 《城市建築垃圾管理規定》 	
D 部分：氣候相關披露	<ul style="list-style-type: none"> • 《「十五五」加快構建碳排放雙控制度體系工作方案》 	



ESG 層面	法律及規例	政策
B1. 僱傭	<ul style="list-style-type: none"> • 《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》 • 《中華人民共和國勞動與社會保障部最低工資規定》 • 《中華人民共和國社會保險法》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《物業集團管理辦法》 • 《物業集團勞動合同管理制度》 • 《物業集團人力資源管理辦法》 • 《物業集團勞動紀律管理制度》 • 《物業集團新員工轉正管理制度》 • 《物業集團離職管理制度》 • 《物業集團人事檔案管理制度》 • 《物業集團社會保險、住房公積金管理制度》 • 《物業集團薪資計算管理制度》 • 《物業集團行政辦公管理制度》 • 《關於物業集團規範業務合作、堵塞漏洞有關規定的通知》
B2. 健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國安全生產法》 • 《中華人民共和國消防法》 • 《中華人民共和國突發事件應對法》 • 《危險化學品安全管理條例》 • 《生產安全事故報告和調查處理條例》 • 《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》 • 《工作場所職業衛生管理規定》 • 《中華人民共和國工傷保險條例》 • 《中華人民共和國職業病防治法》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《物業集團安全生產管理辦法》
B3. 發展及培訓	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國職業教育法》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《物業集團幹部選拔任用管理制度》
B4. 勞工準則	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國未成年工保護法》 • 《禁止使用童工規定》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《物業集團招聘入職管理制度》

ESG 層面	法律及規例	政策
B5. 供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國招標投標法》 • 《中華人民共和國政府採購法》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《物業集團管理辦法》 • 《物業集團招標採購管理辦法》
B6. 產品責任	<ul style="list-style-type: none"> • 《中華人民共和國產品質量法》 • 《物業管理條例》 • 《中華人民共和國民法典》 • 《中華人民共和國著作權法》 • 《中華人民共和國商標法》 • 《中華人民共和國專利法》 • 《中華人民共和國消費者權益保護法》 • 《中華人民共和國廣告法》 • 《中華人民共和國網絡安全法》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《物業集團管理辦法》 • 《物業集團客戶要求投訴管理辦法》 • 《物業集團重大事件管理規定》 • 《物業集團物業服務費用收繳管理辦法》 • 《物業集團空置物業管理辦法》 • 《物業集團秩序管理辦法》 • 《物業集團停車管理辦法》 • 《物業集團工程管理辦法》 • 《物業集團維修工作管理辦法》 • 《物業集團設備設施承接查驗管理辦法》 • 《物業集團專項維修資金管理辦法》 • 《物業集團電梯維保管理辦法》 • 《物業集團有償維修管理辦法》



ESG 層面	法律及規例	政策
<p>B7. 反貪腐</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 • 《中華人民共和國反不正當競爭法》 • 《中華人民共和國反洗錢法》 • 《中華人民共和國中國人民銀行法》 • 《中華人民共和國公司法》 • 《中華人民共和國刑法》 • 《廉潔管理準則》 	<ul style="list-style-type: none"> • 《物業集團維修作業指導書》 • 《物業集團工程作業指導書》 • 《物業集團驗收工作實施細則》 • 《物業集團會所服務管理辦法》 • 《物業集團資產管理制度》 • 《物業集團知識產權評估管理辦法》 • 《物業集團正版軟件管理辦法》 • 《物業集團印章管理制度》 • 《物業集團保密制度》 • 《物業集團信息化管理辦法》 • 《物業集團信息系統開發管理辦法》 • 《物業集團信息系統測試管理辦法》 • 《物業集團信息系統發佈變更管理規範》 • 《物業集團信息系統零散需求管理辦法》 • 《物業集團基礎服務質量管理辦法》 • 《物業集團綜合監察管理辦法》 • 《員工修身準則》 • 《幹部守則36條》 • 《物業集團員工工作風要求紅黃線》 • 《物業集團反舞弊管理制度》

附表五、聯交所環境、社會及管治報告守則對照表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	章節／解釋
A. 環境		
層面 A1：排放物		
一般披露 有關廢氣排放、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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、2025年 ESG 關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 A1.2 於2025年1月1日刪除。	已披露	不適用
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)。	已披露	附表二、2025年 ESG 關鍵績效指標概覽
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)。	已披露	附表二、2025年 ESG 關鍵績效指標概覽
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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
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)。	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、2025年 ESG 關鍵績效指標概覽
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)。	已披露	附表二、2025年 ESG 關鍵績效指標概覽
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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
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。	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此不適用。



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	章節／解釋
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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
層面A4：氣候變化		
一般披露 於2025年1月1日刪除。	已披露	不適用
關鍵績效指標A4.1 於2025年1月1日刪除。	已披露	不適用
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面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。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
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。	已披露	十一、以人為本，攜手同行 附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽
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。	已披露	附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽
層面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。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
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。	已披露	附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標B2.2 因工傷損失工作日數。	已披露	附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽
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。	已披露	十一、以人為本，攜手同行

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	章節／解釋
層面 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。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
關鍵績效指標 B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	已披露	附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽
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。	已披露	附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽
層面 B4：勞工準則		
一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
關鍵績效指標 B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
關鍵績效指標 B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理		
一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
關鍵績效指標 B5.1 按地區劃分的供應商數目。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
關鍵績效指標 B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
關鍵績效指標 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。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
關鍵績效指標 B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	章節／解釋
層面 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、標籤及隱私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。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
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。	已披露
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。	已披露
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。	已披露
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者數據保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	已披露
層面 B7：反貪污		
一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
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。	已披露
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。	已披露
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露
社區		
層面 B8：社區投資		
一般披露 有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	已披露	十二、投身公益，回饋社會
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)。	已披露
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露
新增		
D 部分：氣候相關披露		
管治	描述董事會對氣候相關風險與機遇的監督及管理層的執行角色。	已披露
策略	描述氣候相關風險與機遇及其對業務、策略及財務的影響，並包括情境分析。	已披露
風險管理	描述氣候相關風險的識別、評估及管理流程。	已披露
指標及目標	披露氣候相關指標、目標及其進展。	已披露

附表六、全球報告倡議組織 (GRI) 可持續發展報告核心選項內容索引

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<i>GRI 2：一般披露 2021</i>			
<i>組織及報導實務</i>			
2-1	組織信息	已披露	三、關於恒大物業集團
2-2	可持續報告中所包含的實體	已披露	三、關於恒大物業集團
2-3	報導期、報導頻率及聯絡人	已披露	二、關於本報告
2-4	信息重編	已披露	二、關於本報告
2-5	外部保證	已披露	本報告並未進行外部保證，未來集團將依據報告編製及數據管理現況考慮採納外部保證。
<i>營運活動及員工信息</i>			
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	已披露	三、關於恒大物業集團 九、聚焦服務，綠色供應
2-7	員工	已披露	十一、以人為本，攜手同行
2-8	非僱員的工作人員	已披露	附表二、2025 年 ESG 關鍵績效指標概覽
<i>管治</i>			
2-9	管治結構及組成	已披露	2025 年年報－企業管治報告 五、可持續發展管治
2-10	最高管治單位的提名與遴選	已披露	2025 年年報－企業管治報告
2-11	最高管治單位的主席	已披露	2025 年年報－企業管治報告
2-12	最高管治單位有關監督影響管理的角色	已披露	2025 年年報－企業管治報告
2-13	授予影響管理的責任	已披露	2025 年年報－企業管治報告
2-14	最高管治單位於可持續發展報告的角色	已披露	四、可持續發展承諾



GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<i>GRI 2：一般披露 2021</i>			
2-15	利益衝突	已披露	2025 年年報－企業管治報告
2-16	溝通重要關鍵議題	已披露	七、重要性評估
2-17	最高管治單位的群體知識	已披露	五、可持續發展管治
2-18	最高管治單位的績效評估	已披露	五、可持續發展管治
2-19	薪酬政策	已披露	2025 年年報
2-20	薪酬決定的流程	已披露	2025 年年報
2-21	年度總薪酬比率	已披露	不需要披露
2-22	可持續發展策略聲明	已披露	二、關於本報告
2-23	政策承諾	已披露	五、可持續發展管治 恒大物業集團的人權、平等機會政策和舉報政策為內部文件，因此未能進行詳細描述。
2-24	融入政策承諾	已披露	五、可持續發展管治 十、低碳環保，呵護環境
2-25	補償負面影響的流程	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
2-27	法律法規的遵循	已披露	附表四、主要 ESG 政策及法規列表
2-28	公協會的會員資格	已披露	附表三、參與的行業協會
2-29	與利益相關方溝通的方針	已披露	六、利益相關方溝通機制
2-30	集體談判協議	已披露	集團現時沒有集體談判協議。

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
GRI 3：重大議題 2021			
重大議題的披露			
3-1	判定重大議題的流程	已披露	六、利益相關方溝通機制 七、重要性評估
3-2	重大議題的列表	已披露	七、重要性評估
GRI 201：經濟績效 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	三、關於本集團
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	已披露	十二、投身公益，回饋社會
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	已披露	十、低碳環保，呵護環境
201-4	取自政府之財務補助	已披露	2025 年年報－綜合財務報表附註
GRI 202：市場表現 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	三、關於恒大物業集團
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	已披露	恒大物業集團嚴格根據各地區法律法規制定《物業集團薪資計算管理制度》定薪策略與性別無關。
202-2	從當地社區僱用高管的比例	已披露	恒大物業集團的高管全部來自經營業務所在國家，因此從當地社區僱傭的高管比例為 100%。
GRI 203：間接經濟影響 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十二、投身公益，回饋社會
203-1	基礎設施投資和支持性服務	已披露	十二、投身公益，回饋社會



GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
GRI 205：反貪腐 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
205-2	有關反貪腐政策和流程的溝通及訓練	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	已披露	集團於報告期間共錄得4宗有關員工貪腐行為的法律案件，4宗尚在訴訟中，暫未審結，以上涉及人員均已開除處理。
GRI 206：反競爭行為 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
300：環境			
GRI 301：物料 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。
301-1	所用物料的重量或體積	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。
301-2	所用循環利用的進料	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。
301-3	再生產品及其包裝材料	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
GRI 302：能源 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
302-1	組織內部的能源消耗量	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽
302-3	能源密集度	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽
302-4	減少能源消耗	已披露	十、低碳環保，呵護環境
GRI 303：水與放流水 2018			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
303-1	共享水資源之相互影響	已披露	2025年，恒大物業集團經營用水主要來自其經營的各地區市政供水，而廢棄水亦按照當地法律法規進行排放，因此目前於獲取水源上並未有問題，亦未有因集團的操作引起的與水有關重大影響發生。
303-2	管理與排水相關的影響	已披露	恒大物業集團遵守當地與排水相關的法規要求。
303-5	耗水量	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽
GRI 305：排放 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	已披露	附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	已披露	附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽
305-4	溫室氣體排放密集度	已披露	附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽
305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)，及其他重大的氣體排放	已披露	附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽



GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
GRI 306：廢棄物 2020			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	已披露	十、低碳環保，呵護環境
306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
306-3	產生的廢棄物	已披露	附表二、2025年 ESG 關鍵績效指標概覽
GRI 308：供應商環境評估 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
308-1	採用環境標準篩選新供應商	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
308-2	供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
GRI 401：勞僱關係 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
401-1	新進員工和離職員工	已披露	十一、以人為本，攜手同行
GRI 403：職業安全衛生 2018			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-1	職業安全衛生管理系統	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-3	職業健康服務	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-6	工作者健康促進	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-9	職業傷害	已披露	附表二、2025年 ESG 關鍵績效指標概覽

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
GRI 404：訓練與教育2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	已披露	附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽
GRI 405：員工多元化與平等機會2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
405-1	管治單位與員工的多元化	已披露	附表二、2025年ESG關鍵績效指標概覽
GRI 406：不歧視2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	已披露	十一、以人為本，攜手同行
GRI 408：童工2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	已披露	十一、以人為本，攜手同行
GRI 409：強迫或強制勞動2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營店和供應商	已披露	十一、以人為本，攜手同行
GRI 413：當地社區2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十二、投身公益，回饋社會
GRI 414：供應商社會評估2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
414-1	使用社會標準篩選之新供應商	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
414-2	供應鏈中負面的社會影響以及所採取的行動	已披露	九、聚焦服務，綠色供應



GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
GRI 415：公共政策 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	於報告期間，集團並未有進行任何直接或間接提供之財務和實物政治捐獻。
415-1	政治捐獻	已披露	於報告期間，集團並未有進行任何直接或間接提供之財務和實物政治捐獻。
GRI 416：顧客健康與安全 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	已披露	基於業務及產品性質，集團運營並不涉及產品生產和製造。
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
GRI 417：營銷與標示 2021			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
—	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
417-3	未遵循營銷傳播相關法規的事件	已披露	於報告期間，集團並未發現任何未遵循營銷傳播相關法規及／或自願性規約的事件。
GRI 418：客戶隱私 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	已披露	於報告期間，集團沒有因侵犯客戶隱私或遺失客戶資料而遭到投訴的經證實事件。

