



泓盈城市運營服務集團股份有限公司

HOLLWIN URBAN OPERATION SERVICE GROUP CO., LTD

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號: 2529

2024 環境、社會及管治報告



2024環境、社會及管治報告

目 錄

關於本報告	2
關於本集團	4
董事會聲明	8
一、 可持續發展管理	9
1.1. ESG管治	9
1.2. 持份者溝通	9
1.3. 重要議題評估	10
二、 合規管治，誠信經營	11
2.1 合規與風險管控	11
2.2 廉潔與商業道德	11
2.3 信息安全與隱私保護	13
2.4 負責任採購實踐	14
三、 用心服務，傳遞溫暖	16
3.1 提升服務水平	16
3.2. 積極營造社區文化	18
3.3 公益與社區貢獻	19
四、 凝心聚力，以人為本	21
4.1 僱傭慣例	21
4.2 員工權益保障	23
4.3 職業健康與安全	25
4.4 員工培訓及發展	26
五、 向綠而行，低碳運營	30
5.1 應對氣候變化	30
5.2 資源合理利用	33
5.3 排放物管理	36
ESG報告內容索引	38
意見與反饋	44

2024環境、社會及管治報告

關於本報告

報告簡介

本報告是(下稱「泓盈服務」「本集團」「集團」「公司」或「我們」)發佈的首份《環境、社會及管治報告》(「ESG報告」)，旨在呈現本集團於環境與社會方面的管理政策與2024年的履責實踐。

報告時間範圍

本報告為年度報告，時間範圍是2024年1月1日至12月31日。為增強報告的可讀性，部分內容或數據涉及到以往年度或後續年度。

報告組織範圍

本報告涵蓋範圍包括本集團總部及各分子公司。

報告數據說明

報告所使用的數據和案例均來自本集團的內部文件、統計報告及相關履責情況的匯總和統計。

編製基礎

本報告按照香港證券交易所《上市規則》之附錄C2《環境、社會及管治報告守則》編製。報告概述了我們在環境保護、員工就業及勞工實踐、企業管治等領域的主要ESG績效。

2024環境、社會及管治報告

匯報原則

我們遵循《環境、社會及管治報告守則》的「強制披露」和「不遵守就解釋」條文編撰本報告。本集團充分考慮以下匯報原則，以確保所披露資料的質量：

- **重要性：**本報告通過重要性評估確定主要ESG議題，相關過程與結果已在本報告中披露；
- **量化：**本報告依據聯交所「上市規則指引—C2「環境、社會及管治報告守則」中「關鍵績效指標」要求，對「環境」和「社會」範疇的具有歷史數據的關鍵績效指標進行量化的披露，對前瞻性的信息比如目標儘可能進行量化的披露，並將在未來逐步完善統計流程實現全部披露。
- **平衡：**本報告披露努力實現客觀、公正、真實地反映本集團2024年環境及社會事宜工作成效及實踐，並且以負責的態度披露所遇到的問題及改善措施。
- **一致性：**本集團遵循一致的披露統計方法，此份報告中，對首次披露的信息，本集團將在往後年度採用一致的方法進行ESG信息的披露，以方便逐年做有意義的比較。

獲取及回應本報告

本報告將刊載於香港聯交所網站(www.hkexnews.hk)與本集團官方網站(<https://www.hollwingroup.com>)。本報告以中英文兩種文字出版，如您對本報告或本集團的ESG方面的表現有任何意見或建議，歡迎發送郵件至：ir@hollwingroup.com。

2024環境、社會及管治報告

關於本集團

集團概況

我們是一家國有城市服務及運營提供商，業務運營主要位於湖南省長沙市。我們為客戶提供廣泛的服務，打造植根於市區的有凝聚力的業務佈局。

作為城市運營服務的探索者與參與者，泓盈集團成立於2015年9月，前身為長沙城市物業發展有限公司，一誕生便攜帶著城市運營服務的「基因」。初創時，公司以物業服務為基石，主要負責洋湖國家濕地公園、湘江時代寫字樓等項目物業管理，同時全力對外開拓市場，獲得全國物業壹級、園林綠化貳級資質，進一步加強市場准入能力。2019年以來，先後並入夜景亮化及市政環衛業務，由此投身於星城運營服務的浪潮之中，邁出多元化經營的關鍵一步。

乘著國企深化改革的東風，我們實現了以城市物業、公眾物業為主軸，以住宅物業、多元經營為輔助的戰略升級，品牌效益、經濟效益實現雙躍升，並入選湖南省上市後備資源庫名單。此後公司又整合城發集團商管、園林、停車場等資源，結合原有物業和照明業務，旗下設有5家專業子公司，成為長沙市國有城市運營服務綜合提供商。

我們提供的服務可分為三類：(i)物業管理服務(包括對公共物業、商業物業和住宅物業的各種物業管理服務以及增值服務)；(ii)城市服務(包括園林綠化及工程、照明系統運營、停車場運營及市政環衛服務)；及(iii)商業運營服務。於我們成立的初步階段，我們主要從事物業管理服務，而城發集團的業務集中於城市建設及開發。受城發集團的影響，我們自成立起就傾向於管理公共城市空間。我們的物業管理服務主要針對公共及商業物業，住宅物業處於次要位置。隨著我們繼續增長，我們利用自身於物業管理服務方面的經驗，並逐步鞏固我們於城市服務的競爭優勢。

2024環境、社會及管治報告

企業文化

公司使命	讓城市生活更美好
核心價值	奮鬥、擔當、創新、卓越
企業願景	國內一流的城市運營服務商
經營理念	誠信為本、品質至上、效益優先、合作共贏
管理理念	黨建引領、權責明晰、決策科學 制度先進、協同高效、風險可控 專業專注、清廉敬業、快樂工作
人才理念	德才兼備、知人善任、賦能成長、人盡其才

獎項榮譽

近年來，泓盈城市服務的綜合實力及品牌影響力不斷攀升，集團在多個領域榮獲了權威機構給予的表彰和認可，不僅彰顯出市場對公司的充分認可，更進一步提升了公司的美譽度和知名度。砥礪深耕，載譽前行，打造成為國內一流的城市綜合服務運營商。

獎項名稱	榮譽獎項證書
2024中國物業服務百強企業	

2024環境、社會及管治報告

獎項名稱

榮譽獎項證書

2024中國國有物業服務優秀企業



2024中國特色物業服務領先企業



2024環境、社會及管治報告

獎項名稱	榮譽獎項證書
2024中國智慧服務領先企業	 A certificate with a red border and decorative corners. The text is in Chinese and English. It awards '泓盈城市运营服务集团股份有限公司' (Hong Ying City Operation Service Group Co., Ltd.) as a '2024 China Smart City Service Leading Enterprise'. It mentions the award is based on the company's performance in smart city services and is part of the '2024 China Top 100 Property Management Companies'.
2023年度湖南省物業行業優秀物業企業	 A gold-colored award plaque with a dark red border. The text is in Chinese. It awards an '优秀物业服务企业' (Excellent Property Service Enterprise) for the '2023年度湖南省物业服务行业' (2023 Hunan Province Property Service Industry). It includes a QR code and the date '二〇二四年三月' (March 2024).

* 僅列示部分獎項

2024環境、社會及管治報告

董事會聲明

本公司董事會對公司的環境、社會及管治及匯報層面全方位盡責，能夠識別、評估以及確定關於環境、社會及管治的相關風險因素，使公司的ESG風險管理及內部監管系統有效運行。董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

本公司董事會高度重視可持續發展管理。本集團已根據聯交所《ESG報告守則》要求，建立行之有效的多層級ESG管理體系和機制，並持續健全ESG治理結構，加強董事會對ESG相關事宜的監督及參與度。我們始終傾聽各利益相關者的聲音，有效整合行業資源，發揮泓盈服務的獨特優勢，為股東和客戶構建了價值創造的橋梁。

我們建立了企業環境保護及安全建設委員會。集團各層級職責分工明確，共同促進ESG工作的執行。環境保護及安全建設委員會每年向董事會匯報當期公司的運營表現及重大事項進展等，對ESG議題進行審核及深刻的檢討。公司整體的ESG治理水平。

我們致力於為客戶提供卓越的服務及解決方案，採取了較為穩健及務實的經營策略，以實現可持續發展目標。同時，我們秉持綠色、低碳、環保的核心理念，積極推動業務升級轉型，不斷探索節能減排的全新業務模式。我們積極履行企業社會責任，為社區和環境做出更多貢獻，以展現我們的企業精神和力量。

未來，泓盈服務將持續完善公司在可持續發展方面的目標與評估體系，不斷優化內部管理架構與ESG信息透明度。我們還將根據各方的需求，積極推動公司運營管理水平的提升，靈活調整綠色發展策略，為企業的長遠發展鋪平道路。

泓盈城市運營服務集團股份有限公司董事會
2025年4月

2024環境、社會及管治報告

一、可持續發展管理

1.1. ESG管治

本集團建立和實施健全的環境、社會和治理(ESG)原則，為我們的利益相關者提供長期回報。為了確保我們的ESG措施的有效性，我們的董事會負責監督我們的ESG治理，包括制定我們的整體ESG願景、方向和戰略，為ESG和氣候相關的風險管理制定明確的程序，並審查我們的ESG表現以確保與我們的倡議相一致。為進一步加強對環境保護及安全建設的管理，我們亦已於2023年8月成立企業環境保護及安全建設委員會，由管理團隊的主要成員組成，包括董事會主席及執行董事。該委員會負責解決重要的ESG事項。委員會每年至少召開一次專門會議，並向董事會報告我們於環境保護及安全建設方面的進展及成果，審閱本集團安全工作和環境保護工作報告。

1.2. 持份者溝通

集團高度重視與內外部利益相關方的溝通與交流，通過多種渠道如官方平台、社交網絡以及企業專屬的微信服務號，確保了信息的公開透明與實時更新，並深入了解各利益相關方的訴求與期望，並給予積極回應，推動ESG管理工作的持續改進。

利益相關方	股東及投資者	員工	客戶
目標和關注點	- 業務戰略 - 經營業績 - 股東權益保護 - 業務可持續性 - 公司透明度	- 薪酬福利 - 權益保障 - 職業發展 - 安全健康 - 企業文化	- 服務質量 - 及時響應 - 隱私保護 - 個性化服務
溝通和交流方式	- 股東會 - 投資者諮詢溝通	- 客戶官體系 - 員工意見調查 - 增加信息反饋	- 客戶意見調查、反饋 - 客戶滿意度調查 - 客戶服務中心及投訴熱綫
重點行動	- 定期召開股東會 - 定期召開董事會 - 召開投資者見面會 - 及時進行法定事項披露	- 加強員工技能培養 - 改善員工工作、生活環境 - 保證員工權益、提升福利待遇 - 員工健康與安全的保證	- 增強服務品質 - 定期進行滿意度調查 - 對客戶投訴及時反饋、處理 - 切實保障客戶隱私

2024環境、社會及管治報告

利益相關方	股東及投資者	員工	客戶
關鍵業績指標	股票價值、股息紅利	- 職工培訓情況 - 薪酬、福利制度	- 客戶滿意度 - 客戶隱私處理方案

1.3. 重要議題評估

為了更深入準確了解利益相關方的期望與訴求，集團邀請利益相關方對可持續發展方面實質性議題進行評估，厘清對集團業務及利益相關方具有重要性的議題，進行專項管理，並在報告中予以重點披露，議題識別與篩選，利益相關方調研，通過利益相關方調研後，集團商議討論確定最終實質性議題排列，共識別出22項實質性議題，其中6項議題為高度相關議題，4項議題為中度相關議題，12項議題為低度相關議題。

ESG重要性議題列表		
高度重要議題		
應對氣候變化	服務質量與管理	僱傭管理
健康與安全	發展與培訓	反商業賄賂及反貪污
中度重要議題		
能源利用	水資源利用	數據安全與客戶隱私保護
勞工準則		
相關議題		
污染物排放	廢棄物處理	環境合規管理
綠色物業	社會貢獻	技術發展與創新
供應鏈管理	客戶關係管理	多元化及平等機會
知識產權保護	尊重人權	ESG管理

2024環境、社會及管治報告

二、合規管治，誠信經營

2.1 合規與風險管控

集團嚴格遵循了《中國內部審計準則》《內部審計專業實務標準》和《內部審計人員職業道德規範》，制定了《內部審計管理制度》和《風險管理基本制度》。我們規定經營管理過程中風險的識別、評估、監測及控制活動，規定了內部審計的原則、範圍、人員及工作程序及內部審計部門對經營活動中的違法違紀行為提出糾正及處理意見，對經營活動提出改進管理及完善治理的建議。

我們將定期開展內部合規檢查及巡查，在內部實行嚴格的問責制，通過諮詢實踐合規事宜並進行合規培訓，以確保將合規融入我們的日常工作流程，並在整個集團建立個人合規行為期望值。

2.2 廉潔與商業道德

本集團恪守誠信為本理念，堅持依法合規、誠信經營，建立健全誠信合規管理體系。集團腐敗和違反商業道德事件秉持「零容忍」態度，制定有《反舞弊及舉報投訴管理辦法》，其中明確規定了對欺詐、賄賂、洗錢、腐敗、違規及其他不當行為進行預防、識別、舉報、監測和處理的程序。同時，遵循《中華人民共和國反洗錢法》《非金融機構支付服務管理辦法》等反洗錢相關法律法規，並執行《責任追究管理辦法(2023年修訂版)》，結合典型案例對全體員工進行警示教育，廣泛宣傳，建設廉政文化。

強化廉潔承諾	每年與關鍵崗位員工簽訂《廉潔從業承諾書》，覆蓋員工包括本集團及各子公司高管、中層骨幹、全體黨員。集團及各級子公司每年至少定期組織召開3次以上的廉政建設和反腐敗工作會議，公司管理層、董監事相關人員及全體職工均需參加。
暢通投訴舉報	設有多項反貪污舉報渠道，包括集團企業郵箱及舉報熱線，接受通過書面、電子郵件等各種形式提交的舉報及投訴線索。集團規定不得對舉報人員進行打擊報復，對違規洩露檢舉人員信息或對舉報人採取打擊報復的人員，將予以嚴肅處理。

2024環境、社會及管治報告

倡導廉潔文化	開展清廉家風建設，進行廉潔文件建設和教育宣傳，覆蓋本集團及各子公司全體人員。並對董事、高級管理層及員工進行有關利益衝突的教育。2024年，集團各級員工的反貪污培訓總為30小時，參與培訓的覆蓋率100%。本年度內，本集團年內未發生重大貪污及舞弊事件。
--------	--

本集團制定《2024年黨風廉政建設和反腐敗工作要點》，要求集團及各子公司定期開展黨風廉政建設專題會議、黨風廉政警示教育會議、節前廉政談話、述職述廉培訓、例行廉政談話和任前談話，全面營造廉潔風氣。同時，圍繞「清廉泓盈」建設目標，堅持「監督+服務」工作理念，充分發揮監督保障執行、促進完善發展作用，結合組織生活會定期開展批評與自我批評，努力將更多監督成果轉化為治理效能，進一步營造風清氣正的生態環境，為集團邁向高質量發展保駕護航。

本集團在收集到舉報後，由紀檢人員進行登記、核實、調查取證、處理、回訪等一系列處理流程，並對任何涉嫌賄賂、腐敗或其他相關不當行為或欺詐活動的案件進行調查。如確認存在不當行為，酌情採取紀律處分、向相關監管機構報告，並可採取法律行動以追回因該等不當行為而造成的任何損失。

電子郵箱地址	jubao@hollwingroup.com
郵政編碼	410217
通訊地址：	長沙市岳麓區楓林三路49號西中心T1棟寫字樓20樓2017室

本集團相信知識產權對我們業務的成功至關重要。為保護我們的知識產權，我們主要依靠有關商標和版權的法律和法規，以及我們的員工和第三方的合同義務，以保持保密性和避免競爭。

2024年，本集團無任何發生或已審結的貪污訴訟案件。

2024環境、社會及管治報告

2.3 信息安全與隱私保護

為保證公司數據安全，維護數據所有者權利，明確利益相關者的責任與義務，按照分類管理、分級保護、授權使用的原則，集團根據《數據安全法》《網絡安全法》和《個人信息保護法》及國家網絡安全等級保護等有關要求，制定《數據安全管理制度》，公司成立網絡安全和信息化建設領導小組，全面統籌公司網絡安全管理和信息化建設工作，信息中心是公司數據安全管理工作的統籌協調部門，負責數據類別和敏感級別的標識與聲明，根據級別進行管理與保護，數據使用培訓，定期自查提交報告，配合數據安全違規調查等。

《數據安全管理制度》內容要點

- 在數據的采集、數據存儲、數據使用、數據銷毀的生命周期各階段，對數據的相應級別進行防護和處理。
- 公司保證保護用戶信息和隱私，不洩露、篡改、毀損，不出售或者非法向他人提供，不對外公開或向第三方提供。
- 數據管理者要對數據使用情況進行掌控和審計，發現違規行為及時制止，並依本規定進行處置。
- 組織安全意識教育和培訓；公司信息中心對各類人員開展安全意識教育及培訓，針對不同崗位制定安全教育和培訓計劃，對信息安全基礎知識、崗位操作規程等進行培訓，告知公司各類員工應承擔的安全責任和懲戒措施。
- 公司與員工簽訂了與信息安全相關的保密條款，其中包括涵蓋如技術方案、工程設計、源代碼和商業秘密。在職期間，員工不得洩露、使用或向第三方披露保密信息，需遵守甲方保密制度。
- 公司在處理個人信息的過程中，應當遵循合法、正當、必要和誠信原則，不得以誤導、欺詐、脅迫等方式處理個人信息。

2024環境、社會及管治報告

2024年4月，本集團傳達市委網信辦網絡安全應急演練文件精神，宣讀城發集團《關於做好全球研發中心城市網絡安全護盾應急演練防護工作的通知》，並開展網絡與數據安全專題培訓，促進本集團全體員工增強信息安全意識，提升信息安全防護水平。在報告期內，本集團未發生重大信息安全或隱私洩露事件。

2.4 負責任採購實踐

本集團高度重視供應鏈管理，堅持負責任採購理念，持續推進招標流程的規範與優化，全面梳理並分類管理供應商資源庫，明確供應商的考核與評估標準，並嚴密監控供應鏈的潛在風險，以提升供應商管理品質。

本集團在選擇供應商時，促使供應商注重環保產品及服務。通過樹立綠色發展理念，增強採購管理人員對採購綠色產品的認識，改進節能環保產品的選擇。未來，我們將提高環保產品和服務的購買比例。

規範採購實踐	我們的供應商目錄採購管理按長沙城市發展集團《供應商目錄管理實施細則》相關採購管理要求實施。對供應方的遴選、採購流程、採購產品服務驗證做出明確規定，凡日常生產經營中的工程、貨物或服務採購，需遵循國家招標或競爭方式。同時，通過良好的溝通不斷鞏固和拓展與供方的合作夥伴關係，穩定供應渠道，保證供貨質量。
採購考核評價	每年度組織各需求單位對年內所使用的供應商進行一次年度評價，評價等級分為優秀、良好、待改進、不合格，其中，評分 ≥ 95 分以上為優秀、 $90 \leq \text{良好} < 95$ 分、 $80 \leq \text{待改進} < 90$ 分、 < 80 分為不合格。年度評價應結合年度內供應商所有履約項目的履約評估情況進行分析，對供應商做出客觀、公正的評價。

2024環境、社會及管治報告

承辦商安全管理	本集團及各子公司積極做好承包商准入前的準備，明確各自的安全生產管理職責和安全措施。由承包商管理部門對承包商的作業過程進行經常性檢查監督，及時糾正和制止施工過程中的違章違規行為，監督承包商遵守公司的安全管理制度及規定；組織實施對承包商各管理人員的安全培訓，包括安全要求及規定、作業環境的主要危險因素、安全注意事項、安全技術交底，做好安全培訓工作；在合同中涉及安全協議，安全協議內容包括安全生產目標採購合同內部管理責任等，保障在合同履約期內，供應商的健康安全。
---------	--

本集團供應商分佈情況

分布區域	供貨商數量(單位：家)	
	2023年	2024年
供應商總數	589	534
其中：位於湖南省的供應商(家)	325	294
其中：位於其他省市的供應商(家)	264	240

三、用心服務，傳遞溫暖

3.1 全力服務水平

泓盈城市服務始終堅守「讓城市生活更美好」的初心和使命，堅持以客戶為中心、以品質為生命線、以創新為發展力，持續優化業務佈局，積極推進轉型升級，重點聚焦公共物業、城市物業及住宅物業等多元「城市空間」，在滿足民眾日益增長的美好生活需要的道路上不斷深耕。在城市服務板塊，本集團順應城市治理體系和治理能力現代化的趨勢，滿足市民對美好生活與舒適空間的追求，積極參與並承接城市園林綠化、照明、停車、環衛等業務，共同為城市描繪靚麗「風景線」。

在日常運營服務中，集團精心規劃並實施了一系列全面且深入的舉措，在設施設備管理層面積極引入科學的維護方法，確保設施設備穩定運行。針對城市環境維護方面，從景觀設計到衛生維護充分盡責，全面提升環境品質。同時，每一位泓盈人都在自己的崗位上默默奉獻，用專業與熱情為客戶提供優質的服務。

規範服務質量管理

本集團制定了項目管理標準化手冊，詳細指導及監管各子公司及項目的服務質量，其中包括多套內部標準、指導方針，以及就各項具體業務操作的技術指導手冊。為確保工作質量達標，各子公司及項目主管定期檢查下屬的出勤記錄、工作執行情況和工作標準。此外，集團亦制定了一套通用的質量管理準則，各子公司均根據其具體業務以及來自集團及客戶需求的定制要求，通過細化和調整該準則制定了各自的實施細則。本集團不斷優化新的內部標準，以滿足客戶不斷變化的需求。

培訓與教育	定期對員工進行售後服務制度培訓，使其熟悉各項制度內容和操作流程，通過案例分析、模擬演練等方式提升員工服務意識和處理問題的能力。
監督考核	設立監督小組，對售後服務工作進行日常監督檢查，通過業主評價、內部檢查等方式對員工服務質量進行考核，考核結果與員工績效掛鉤。
信息化管理	利用物業管理軟件對售後服務事項進行信息化管理，實現任務分配、進度跟蹤、結果反饋等功能，提高工作效率和透明度。

2024環境、社會及管治報告

持續優化升級服務

本集團充分利用大數據、物聯網(IOT)、人工智能(AI)等前沿技術，全面賦能物業管理與服務，並持續關注不同客戶群體的多樣化需求，積極定制打造個性化、差異化服務，並充分利用大數據、物聯網、人工智能等前沿技術，全面賦能物業管理與服務。

拓展智慧服務	通過大數據分析客戶需求與行為模式，實現精準服務推送；借助物聯網技術，對設施設備進行實時監測與遠程控制，提升設備管理效率，為業主帶來智能化、便捷化的服務體驗。
增添服務關懷	針對老年業主這一特殊群體，精心設計了專屬的個性化服務。不僅提供貼心的生活照料服務，還定期組織健康體檢、上門探望等關懷活動，真正做到想客戶之所想，急客戶之所急，滿足客戶個性化需求。

完備的售後服務工作機制

快速響應機制	設立24小時服務熱線，確保業主訴求能及時得到響應。接到業主需求後，立即安排相關人員跟進處理。
協同工作機制	涉及多個部門的售後服務事項，建立部門間協同工作機制，明確各部門職責和協作方式，如維修服務中工程部門與客服部門的配合。
數據分析機制	定期對售後服務數據進行分析，找出業主關注的熱點問題、服務薄弱環節等，為改進服務提供依據，如通過分析投訴數據，發現某區域設施老化問題集中，及時安排改造。
持續改進機制	根據數據分析結果和業主反饋，制定改進措施，優化售後服務制度和流程，不斷提升服務質量。

2024環境、社會及管治報告

客戶投訴與滿意度

本集團在日常業務過程中主動傾聽客戶的聲音，並通過服務熱線及各類投訴渠道接收客戶反饋。租戶或業主可通過撥打我們的服務熱線或與物業管理項目的員工溝通，向我們提意見及投訴。若涉及服務設備設施損壞，可通過呼叫中心對我們子公司業務部門進行有關業務查詢及提出故障報修。

本集團要求處理個案的工作人員須與客戶保持積極的溝通，直到問題解決為止。在服務端，集團不斷優化服務標準，建立了嚴謹且高效的客戶反饋機制，依據客戶反饋及時優化服務流程與內容。2024年，本集團通過泓盈城市服務長沙市平台、湘江新區平台12345政務服務熱線辦理等，共收到887反饋意見，意見來自如市長熱線、12315熱線、微建議、政企通等形式，其中共接獲97起投訴案件，100%按規定時間內完成投訴回覆率。

2024年，本集團的客戶滿意度達98.72%。

3.2 積極營造社區文化

本集團積極開展豐富多樣的社區活動，在所服務的物業和社區營造和諧向上的文化氛圍，提升業主的歸屬感與滿意度。包括但不限於：舉辦暑期托管、手工製作等親子活動，為家庭成員提供互動交流的溫馨平台；在重陽節、中秋節、春節等傳統節日開展節日慶典、聯歡會、籃球比賽等特色活動，增添濃厚的節日氛圍。

2024年，本集團下屬公司城發物業共打造了24個活動主題，開展242場活動，從春暖花開到冬日暖陽，讓每一場活動、每一次相聚都能為客戶帶去溫暖與快樂。同時，設立「玖零柒」便民服務日，連續第4年持續為業主提供實實在在的服務。

「城」心服務之貼心便民派計劃	通過安裝共享固定寵物牽引繩，倡導寵物牽引、安全保障；井蓋安裝防護網，增強安全性；水溝安裝過濾網，阻擋落葉、排污溝；小物件中蘊含著大大的用心，在生活的每一個角落悄然綻放，增添一抹溫馨的色彩。
「城」心服務之健康喚醒計劃	邀請中醫專家坐診，提供「三減三健」生活方式諮詢，普及中醫養生保健方法，人工智能辨別體質，肩頸調理服務，本次活動普及了中醫養生保健方法，提高業主的健康意識，展示物業對業主身心健康的關懷。

2024環境、社會及管治報告

開展童趣夏令營活動

在所服務的星雅韻社區，城發物業在暑期開展了童趣夏令營活動，物業工作人員每天早上帶領小業主們開展晨練晨跑，增強小業主的身體素質，形成良好的運動習慣。同時還開展了防溺水、防拐騙等安全知識，加強小業主的安全意識。



圖：城發物業邀請中醫專家為社區居民提供義診

3.3 公益與社區貢獻

本集團注重加強與項目所在地社區的常態化溝通，相關業務活動會結合社區的利益考慮，通過自發的或參與組織形式，開展義務獻血、社區義診服務、雷鋒志願活動等活動。同時，積極投身社會公益事業，為救災、幫扶、兒童保育等事業作出貢獻。我們員工志願者積極參與小區環境清潔及健康教育宣傳活動。2024年，我們共開展44次公益活動項目，其中志願者服務時長為1,834小時，志願者服務參與人次約700人。

2024環境、社會及管治報告

志願幫扶	集團組建志願服務隊，深入社區參與社區幫扶工作，在服務中直接傾聽居民需求。年內，本集團員工參與長沙市政府組織的團體預約無償獻血，獻血人數10餘人；員工自發組織捐款1,300餘元。
結對共建	通過與社區黨組織結對共建，集團了解居民對社區治理、環境、就業等問題的關注度，各支部聯合5個社區開展救助站開放日活動、義診活動、雷鋒志願者活動、防火防電宣傳活動、修復街道小區路燈、拆除老舊寄桿燈具等12次，覆蓋居民300餘人次。

本集團各子公司亦結合當地社區需求，積極開展公益及愛心幫扶行動，向困難人群傳遞社會溫度。

- 2024年2月，商管公司與長沙市天心區城南路街道白沙井社區聯合開展「新春送暖與愛同行」社區困難戶慰問。
- 2024年3月，園林公司開展「黨建引領添新綠『植』此青綠不負春」主題黨日活動，赴新韶山南路項目開展義務植樹護綠活動，引導廣大黨員幹部牢固樹立「綠水青山就是金山銀山」的理念。



2024環境、社會及管治報告

四、凝心聚力，以人為本

4.1 僱傭慣例

本集團秉持人才至上的管理理念，結合自身的業務發展需求，制定並優化人力資源管理策略，努力提供具有競爭力的薪酬福利、明確的晉升通道、良好的工作環境與文化，切實吸引並留住人才，促進員工與企業共同成長。

確保合規僱傭

在招聘前會擬定招聘需求，招聘需求中會明確年齡要求至少在18週歲及以上，不會出現誤用童工的情況，在簡歷篩選階段不符合年齡要求的不會邀約面試；同時不會出現強制勞工的現象，招聘工作全過程均在雙方100%自願的前提下進行。同時，招聘時採取背景調查、身份證明核實、簡歷篩選、現場面試等措施，確保不得僱傭童工。本集團對任何形式的童工和強迫勞動採取零容忍態度，如果發現有違規僱傭的情況，我們將立即向相關機構報告並終止此類人員聘用關係，同時對內部管理流程進行檢討與梳理。

集團根據員工的資質聘用他們，致力於為所有人提供平等的機會並消除歧視，無論其性別、年齡、膚色、宗教或任何其他社會或個人特徵。報告期內，本集團嚴格遵守有關僱傭及工作場所安全的相關法律，並未發生任何對我們的運營產生重大不利影響的事故。

優化人才引進

本集團相信，經驗豐富的管理團隊及員工對我們的成功至關重要。我們致力於吸引並培養來自不同領域、擁有獨特技能的人才，以助力公司的蓬勃發展。同時，我們為員工提供多元化的培訓計劃與廣闊的發展空間，並承諾提供具有市場競爭力的薪酬、福利及獎勵。

我們定期檢討招聘流程及工作描述，確定並適時更新各管理級別及職位的理想候選人的技能及質量，並竭力招聘契合我們工作理念及企業文化的申請人。

我們的高級管理團隊(約佔員工總數的27%)在物業管理、商業運營及其他相關行業擁有豐富經驗及有共同的戰略願景。同時，我們致力於為我們的人才庫提供有才華且合適的員工，已制定詳細的內部政策及流程，作為各階段工作的指引，此乃我們招募行業精英的舉措之一。截至報告期末，本集團的員工平均年齡為38歲，且文化程度高，大專及以上學歷佔80%以上。於2023至2024年期間，本集團員工按照僱傭類型劃分，均為全職員工，無兼職員工。

2024環境、社會及管治報告

本集團員工構成情況

類別		2024年 (單位：人)
員工總數(人)		562
按年齡組別劃分的員工人數	18-30歲	84
	31-40歲	256
	41-50歲	159
	51-60歲	63
按員工類別劃分的員工人數	普通員工	432
	中層管理人員	108
	高級管理人員	22
按性別劃分的員工人數	男性員工	321
	女性員工	241
按地區劃分的員工人數	湖南省	556
	其他省市	6

本集團開展了各項舉措，著力提升員工留存，通過完善相關溝通機制、重視員工福祉。注重員工培訓等多種綜合措施，我們期待能夠激勵員工的忠誠度和投入度，進而提高員工的留存率，為集團的穩定發展奠定堅實基礎。

本集團員工流失率情況

員工指標	類別	2024年
員工總流失率	/	2.28%
按性別劃分的員工流失率	男性	2.15%
	女性	2.45%
按年齡劃分的員工流失率	30歲以下	9.41%
	31-40歲	0.38%
	41-50歲	0.63%
	51-60歲	3.17%
按地區劃分的員工流失率	湖南省	2.32%
	其他省市	0

2024環境、社會及管治報告

4.2 員工權益保障

本集團嚴格遵守嚴格執行《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國未成年人保護法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《中華人民共和國殘疾人保障法》《禁止使用童工規定》等相關法律法規，充分尊重與保障員工參與權、監督權等權益，公平公正對待不同性別、地域、種族、宗教信仰的員工，持續建設多元化、平等的員工隊伍。

我們既有的人才招聘、培訓和評估程序使我們能夠發現與我們基本價值觀相同的員工，以及能夠為客戶提供專業服務的個人，從而使我們能夠從競爭對手中脫穎而出。員工晉升和發展主要有員工專業等級評定、內部競聘和內部提拔。集團每年會按照計劃執行員工晉升和激勵機制。

薪酬和績效

本集團已構建了激勵性的薪酬體系與績效評估機制，以激發員工為公司集團成長貢獻力量。薪酬體系包含基礎薪資、業績獎金、津貼及全面福利。我們依據一系列關鍵業績指標(如業務成果、核心任務執行、日常工作表現、工作態度及能力)來評定績效薪資。根據《績效考核管理辦法》，不同考核級別的績效係數和考核週期不同。對表現優秀的組織和個人以及工作表現較好的團隊給予特殊獎勵。員工年度考核的結果可以作為晉升的參考依據，從德、能、勤、績、正五個維度進行綜合評價，通過競聘和專業崗位等級考核的雙通道發展機制進行。

我們已採納符合市場導向的人才保留機制，包括針對不同崗位及不同發展階段員工的多維度人才發展體系，每年按照計劃執行員工晉升和激勵機制，員工晉升和發展主要通過員工專業等級評定、內部競聘和內部提拔等方式進行。

2024環境、社會及管治報告

溝通和反饋

通過不定期訪談的方式開展過員工滿意度調查，調查內容包括對集團的制度建設、薪酬福利、績效考核、管理模式及企業文化等方面。通過調查，了解員工的真實想法及合理化建議，針對訪談結果，有針對性的進行診斷與調整優化。2024年，我們開展員工滿意度調查，員工滿意度結果達100%。

集團建立有員工績效考核、競聘與提拔等申訴機制與渠道，並設立有紀檢專責人員隨時接受與處理員工相關舉報。集團暢通申訴渠道，公平、公開、公正地維護與處理員工的合理訴求，保障風清氣正的良好氛圍。同時，本集團設有工會，積極協助員工解決投訴或糾紛事項，員工在提出反饋意見後，集團將第一時間核實、協調，將投訴或糾紛派發至相關下屬公司負責人，最後處理完畢再反饋至集團完成流程閉環共工作。

報告期內，集團對員工提出的投訴或糾紛事項已全部妥善處理，處理率達100%。

福利和關懷

本集團及下屬公司均規範執行《員工福利制度》，其中涵蓋了薪資福利、社會保險福利、帶薪休假、員工培訓、員工關懷等方面，旨在提高員工的工作積極性和滿意度，增強集團的凝聚力和競爭力。我們在春節、端午節、中秋節等「三節」之際向員工發放福利物資。除了基礎員工福利外，還增了生日福利、年會以及傳統節假日的答謝活動等。



圖：本集團於端午節開展員工親子關懷活動

2024環境、社會及管治報告

4.3 職業健康與安全

本集團遵守《中華人民共和國安全生產法》等相關法律法規。本集團成立有企業環境保護及安全建設委員會，由本集團管理團隊的主要成員組成，包括董事會主席及執行董事。該委員會負責建立、健全集團的環境保護及平安建設責任制、安全風險分級管控和隱患排查治理預防工作機制建設、應急救援體系建設，組織制定並實施關於環境保護、平安建設各項應急預案並定期組織演練。

為防止員工在工作中受到傷害，集團制定了《工傷管理辦法》《安全管理相關制度》等，集團及其下屬子公司實施了詳細的安全管理工作，包括全員健康體檢、女職工專項體檢，每月安全生產培訓，項目每日班前會、周例會、月例會，根據崗位需要採購相關防護物資等。2024年，集團增加安全生產培訓頻率，組織培訓考核，定期對項目進行安全隱患排查。為進一步確保人員生命財產安全，增強全員消防安全意識，了解、熟知疏散程序，提高自救逃生能力，集團積極開展消防演練工作。

案例：恒偉湘江FFC項目開展2024年消防演練



案例：人人講安全，個個會應急

2024年6月，泓盈城市服務聯合相關單位及部門，在南郊項目組織開展了「安全生產月」消防聯合演習活動。加強了全員的火災安全教育，了解了火災事故的危害性及逃生的措施。通過本次活動，進一步提升員工辦公樓火災逃生應急能力，積極學習應急救護知識，警醒生產中安全的重要性。

2024環境、社會及管治報告

案例：落實責任，築牢防線，緊繃安全弦

2024年，泓盈物業開展了2024年安全主要負責人及管理員教育培訓，培訓通過「專家授課、案例教學、分享交流」等形式為員工充電賦能，填補公司安全生產工作短板弱項，加強安全管理，不斷提升員工安全意識，切實履行好安全生產管理員的職責，為公司的安全平穩發展保駕護航。



指標	單位	2022年	2023	2024年
工亡人數	人	0	0	0
工傷人數	人	2	1	3
因工傷損失工作日數	天	10	50	50

4.4 員工培訓及發展

本集團認為員工對我們的服務水平及客戶滿意度至關重要。為員工提供職業晉升前景及開展業務所需的技術技能培訓是我們挽留並激勵人才的長期舉措之一。

集團面向全體員工提供培訓，通過制定年度培訓計劃，針對業務不同條線工作性質與實際需要，為員工提供財務管理、綜合管理、產品安全管理及消防演習方面的培訓，覆蓋電力、特種作業、安全等專業領域，培訓類型包括新人入職培訓、常規培訓、外部培訓等。我們要求所有員工均須參加持續的技能培訓。

2024環境、社會及管治報告

新人入職培訓	為新加入的員工提供定向培訓指導他們學習我們的團隊合作模式，並教授員工服務標準和程序。
常規培訓	為全體員工提供適合其職位及職責所需的培訓。對於專業崗位員工，培訓計劃涵蓋工程管理、工具操作以及與照明有關的技能，如電力、路燈工程建設及控制系統操作。對於從事商業服務的員工，提供包括項目運營管理、房屋租賃管理、資產管理、工程管理及合同管理在內的管理技能培訓。此外，我們亦為停車場公司的員工提供培訓，提高他們的規範化管理能力及信息技術能力。
外部培訓	本集團鼓勵員工參與必要的外部專業培訓，如：支持財務人員、項目負責人參與由專業機構舉辦的財務相關培訓、物業行業專業培訓；邀請外部專家為員工提供辦公軟件培訓、公文寫作培訓、談判及管理培訓。

本集團於2024年10月開展了第八屆金管家選拔大賽，大賽遵循「應知→應會→應用」，以關鍵業務場景為核心，核心技能為軸心，精心設置了選拔考題，本次金管家選拔大賽的成功舉辦，不僅集結了一批優秀的人才，更為我們的服務團隊注入了專業化、標準化的新活力。未來，我們將繼續聚焦「讓城市生活更美好」的企業使命，為客戶創造更多美好體驗。

2024環境、社會及管治報告

案例：開展集團首屆內部講師培訓

2024年，本集團開展了首屆內部講師培訓，參與人員通過考核，進一步推動基礎業務創新，強化了項目團隊的管理能力，促進了專業技能的提升。



2024環境、社會及管治報告

案例：城發物業舉辦物業管理服務技能競賽

2024年10月，城發物業開展了第七屆物業管理服務技能競賽，本次競賽旨在全面提升員工專業技能、激發潛能，營造「以賽促學、比學趕超」的工作氛圍，達到了「以賽促學、競技強能」的管理目標，希望各項目以本次競賽為契機，持續鞏固競賽練兵的成果，進一步提升全體員工的服務技能，在工作崗位上為廣大客戶提供更加專業、優質的服務。



分類	2023年		2024年	
	受訓人數 (人)	受訓總時長 (小時)	受訓人數 (人)	平均受訓總時長 (小時)
男性員工	158	674	324	1,005
女性員工	104	304	244	407
普通員工	210	744	438	955
中層管理人員	42	178	22	382
高級管理人員	10	56	108	84

五、向綠而行，低碳運營

5.1 應對氣候變化

氣候變化將為我們的可持續發展帶來風險與機遇。集團關注氣候變化議題並參考TCFD(氣候相關財務信息披露)框架，對可能面臨的因氣候變化導致的風險和機遇逐步開展現狀審視、戰略制定、風險管理、指標和目標識別與管理，並就有關進行評估。

管治

本集團董事會肩負著監管集團環境與社會事務的重大責任，其中包括精準的風險評估與高效的風險管理。他們與各相關部門緊密合作，深入探索氣候變化對集團業務活動的潛在影響，以全面掌握氣候相關的風險與機遇。

集團下設企業環境保護及安全建設委員會，定期檢視本集團在氣候方面的年度表現，並跟蹤目標進展，確保氣候風險管理的有效推進。負責協助董事會，對包括應對氣候變化在內的可持續發展相關議題進行全面監督、深入檢討及有效處理。同時，對集團年度氣候表現及目標實現進度進行細致檢討，確保氣候風險管理工作的高效推進與實施效果。

策略

面對氣候變化的挑戰，我們意識到實體風險如洪水、極端天氣和氣溫上升的威脅，同時也關注由市場、監管和政策變動帶來的轉型風險。我們集團積極借鑒TCFD建議的風險分類方法，從我們的業務類型和運營特點出發，結合國家政策、行業發展趨勢以及各持份者的關注焦點，進行深入的風險識別與分析。我們研究並制定相關應對策略，以最大程度地減少氣候變化對集團業務和財務的負面影響。

風險類別		氣候相關風險	應對措施
物理風險	急性	面對重大極端天氣事件，設備損壞和員工安全風險顯著增加，這無疑會為生產帶來諸多不利因素。	精心構建自然災害應急響應計劃，定期全面檢測與維護設施，並強化其防災抗災能力，以應對各種突發情況。
	慢性	氣溫上升、海平面上升、水資源緊張等可能長期導致我們的水資源、能源資源使用受限、使用成本增加以及可能的監管約束。	我們採取創新節水技術，以降低水資源消耗及處理成本，並積極推動可再生能源的廣泛應用。

2024環境、社會及管治報告

風險類別	氣候相關風險		應對措施
轉型風險	政策和法律	隨著政策逐步完善與落地，監管機構勢必將加大溫室氣體排放的管制力度，並嚴格要求企業公開排放數據。	密切關注政策走向與法規變動，靈活調整戰略以適應新要求。
	技術	引入新技術或設備的過程中，我們可能會遭遇技術未成熟、設備故障以及高昂的維護成本等問題。	需定期對設備進行全面維護和細致檢查，確保其始終處於最佳運行狀態。
	市場	隨著政策和市場導向的推動，以及人們對低碳環保意識的逐漸增強，市場將逐漸轉向更綠色的產品和服務。	制定相應的採購政策，以減少對資源的過度消耗。
	聲譽	未能滿足利益相關方的期望或出現與此相關的違法違規行為，將會面臨聲譽受損的風險。	深入持續地關注各方的期待，積極響應並開展與應對氣候變化相關的活動。

風險管理

鑒於集團主營業務為物業管理，極端天氣如颱風、暴雨和高溫等，均會對所管理的物業項目帶來不同程度的影響，需謹慎應對。我們已經制定了各種緩解和措施，以防止風險對我們的運營造成不必要的影響。例如，為了減少環境污染和排放，我們制定了質量和環境手冊，其中包括眾多程序，如污染控制程序、危險化學品管理程序和環境績效監測和控制程序。我們控制污染的指導原則是實施清潔生產技術，並盡可能地使用生態原材料或化學品。我們還實施了一些措施，在我們管理中遵循垃圾分類的規定和廢水處理的規定。為了減輕潛在的氣候相關風險，如更頻繁的極端天氣條件，我們已經制定了針對極端天氣條件的應急計劃，通過預防預控、過程規範、恢復運行三個階段的機制設計與管理，構建常態化管控機制，並及時通知員工和其他人員採取任何相關措施。鑒於本集團的業務性質，財務狀況、財務業績和現金流不會受到重大影響。

2024環境、社會及管治報告

指標與目標

下表載列我們於往績記錄期間的主要間接溫室氣體排放量，我們自身運營的指標：

排放物來源	2023年	2024年
範圍一：直接排放 ¹ (噸二氧化碳當量)	1,334.07	1,380.28
範圍二：間接排放 ² (噸二氧化碳當量)	11,185.43	14,557.12
溫室氣體排放合計(噸二氧化碳當量)	12,519.50	15,937.39
在管建築面積的每單位溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量／千平方米在管建築面積)	1.1	1.3

下表載列我們在報告期租戶端的主要間接溫室氣體排放量(範圍三)，根據有關排放量由我們的客戶在我們管理的物業中實際產生，一般被視為範圍三排放－類別13：下游租賃資產。

排放物來源	2023年	2024年
間接溫室氣體排放量(範圍三)－下游租賃資產(噸二氧化碳當量)	33,374.30	41,569.99

就碳排放而言，我們計劃以2022年為基準年，在2025年前將我們業務運營的溫室氣體排放密度(噸二氧化碳當量／人民幣百萬元收入)降低3%。我們以多種方法促進目標達成，如通過宣傳活動提高租戶對碳排放問題的認識，宣導低碳生活方式，通過採用高效設備、節能照明設備和隔熱建築外牆，進一步減少能源浪費。2022年至2024年期間，該項溫室氣體排放密度呈下降趨勢。

¹ 直接溫室氣體排放量：集團汽油消耗量乘以對應的排放因子，排放因子參考①《中國能源統計年鑒》②IPCC2006》。

² 間接溫室氣體排放量：集團外購電力用量乘以對應排放因子，2023年度排放因子參考生態環境部《關於做好2022年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》；2024年度排放因子參考生態環境部《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》。

³ 下游租賃資產的排放量乃根據我們為租戶代扣代繳的總耗電量數據乘以全國電網平均排放因子計算。參考中國生態環境部發佈的《關於做好2022年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》及《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》，我們採取的國家電網平均排放系數分別為0.5703噸二氧化碳當量／兆瓦時(2023年使用)及0.5366噸二氧化碳當量／兆瓦時(2024年使用)。

2024環境、社會及管治報告

5.2 資源合理利用

本集團在日常運營和發展過程中，持續強調環境保護的重要性，積極踐行綠色低碳發展戰略，我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，各子公司亦制定有工程能耗管理辦法等相關文件，以合理利用能源，減少能源消耗，降低經營成本，把節能減排融入到公司發展戰略、管理體系和日常經營活動之中，不斷提升集團環境保護意識。

踐行節能減排

我們要求各級機構在業務運營中踐行節能減排，共同保護綠色、可持續的生態環境，包括：減少水、電及紙張等各種資源的消耗；盡量避免產生污染環境的廢物；採用環保材料及設計、技術以及原材料，節約能源，減少浪費；為員工提供環保培訓；

我們持續建立健全能源管理台帳，做好各種單據、數據資料的整理、分析、歸檔。每月對項目上報的能耗管理報告進行總結、分析，結合分析情況對項目能耗管理工作進行管控。同時，從組織管理、計量器具選型、能耗數據分析、設施設備運行、日常管理和考核等方面對項目進行節能管理。本集團的活動對環境和自然資源無重大影響。

節約照明用電節能管理	公共區域及辦公區域照明應使用節能燈，自然採光條件較好的區域，白天充分利用自然光；公共區域照明電源應安裝時控或光控裝置進行分路控制，並定期安排人員巡視檢查，發現問題及時調整和處理。
地下停車場照明分回路間隔控制	在上下班高峰期，地庫照明亮燈率應控制在50%至80%之間，其餘時間地庫照明亮燈率應控制在30%至50%之間。若地下停車場設置有採光天井，可根據現場情況適當降低亮燈率。
辦公室節電管理	明確計算機電源管理，辦公設備不使用時要設置好節電模式，長時間不使用的要及時關閉，減少待機能耗。
嚴格執行空調運行規定	要求夏季空調最低溫度設置不低於26攝氏度，無人時不開空調，開空調時關閉門窗。

2024環境、社會及管治報告

此外，本集團還制定了《商業裝修管理辦法》，明確提出了我們管理的商業物業的租戶的隔油池、油煙淨化器的安裝要求。我們將繼續採取多種措施，包括加強源頭把控、實行清潔生產、合理利用資源、認真負責地處理室廢物及廢水排放，以及在整個過程中減少污染。2024年，我們的廢水總量為1,302,528噸。

同時，我們致力培育環保的企業文化及與業務夥伴緊密合作，共建環境友好型生態系統。

能源使用

隨著我們加強能源效率管理、在我們的項目組合中實施節能減排策略、並向租戶推薦環保及綠色辦公室措施，我們有望實現上述目標。同時，我們將密切留意同行的節能減排做法，以及我們目標制定的水平，並適時檢討及調整目標。

就能源消耗而言，我們計劃以2022年為基準年，在2025年前將能源密度(單位收益能源消耗量)降低3%。該目標旨在提高我們的能源效率，以支持國家「雙碳」戰略及氣候變化適應力。

本集團運營的資源使用如下：

	2023年	2024年
外部電力(兆瓦時)	19,613.23	27,128.43
汽油使用(升)	16,994.95	13,825.35
柴油使用(升)	474,300.11	493,742.56
綜合能源耗用 ⁴ (兆瓦時)	24,597.80	32,283.53
能源耗用強度(兆瓦時／千平方米在管建築面積)	2.08	2.65

我們負責記賬及向我們在管物業的大部分租戶收取水電費。下表載列於2023-2024年，客戶於物業管理服務項目及商業運營服務項目中產生的用電詳情：

⁴ 綜合能源耗用根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T2589-2020)》中的換算因子計算所得。

2024環境、社會及管治報告

	2023年	2024年
外部電力(兆瓦時)	58,520.61	77,469.24
綜合能源耗用(兆瓦時)	58,520.61	77,469.24
能源耗用強度(兆瓦時／千平方米在管建築面積)	4.96	6.36

水資源使用

本公司內部推行節水措施，從諸多方面探索節水新路徑。

報告期內，我們在求取適用水源方面無問題。

檢查用水設施	加強用水設備的日常維護管理，避免出現長流水現象；檢查管路閥門、水壓、管路接頭，防止跑、冒、滴、漏現象；定期檢查綠化及清潔水管無損壞，跑水現象；認真進行管網檢查，尤其要關注預埋管道使用情況，發現問題及時檢修，杜絕跑滴漏現象。
倡導節約用水	在顯著位置設置節水提示標誌；提倡循環用水，綠地用水盡量使用雨水或再生水；針對季節制定灌溉計劃；推廣噴灌、微灌、滴灌等節水灌溉方式。
用水情況分析	安排專人定時定期抄錄水表，即比較分析用量，發現情況異常，立即進行管網檢查，採取有效措施。

本集團的自身運營耗水量統計如下：

	2023年	2024年
自身運營耗水量(立方米)	1,046,888	983,745
自身運營耗水量耗水強度(立方米／千平方米在管建築面積)	88.4	80.8

2024環境、社會及管治報告

本集團的租戶耗水量統計如下：

	2023年	2024年
外部租戶耗水量(立方米)	557,169	724,846
外部租戶耗水量耗水密度(立方米／平方米在管建築面積)	0.05	0.06

就耗水量而言，我們計劃以2022年為基準年，在2025年前將耗水密度(單位收入)降低5%。該目標旨在協助我們提高水資源利用效率，以促進節約及保護水資源。

5.3 排放物管理

本公司根據《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《城市市容和環境衛生管理條例》、《長沙市生活垃圾管理條例》等法律法規，我們制定《長沙城發物業管理有限公司生活垃圾處理管理辦法》，密切配合執行廢棄物減量計劃，並要求相關方參與。公司行政主管部門對生活垃圾分類投放管理責任人和生活垃圾分類收集、運輸、處理等單位進行監督檢查，並通報監督檢查情況，項目應及時通知生活垃圾運輸單位及時對生活垃圾進行分類收集運輸。生活垃圾應統一運送至生活垃圾站分類收集，禁止將已經分類的生活垃圾混合收集運輸。在無害廢棄物方面，以2023年為基準年，我們計劃到2027年將運營的無害廢棄物強度(噸二氧化碳當量／百萬收入)降低2%。

此外，我們採取一系列措施，推動形成全公司共同參與生活垃圾管理的良好氛圍：

- 項目和個人應當增強生活垃圾源頭減量和分類意識，遵守生活垃圾管理規定，履行生活垃圾源頭減量和分類投放義務。
- 通過採取生活垃圾源頭減量措施，鼓勵、督促項目及個人踐行綠色健康生產生活方式，減少生活垃圾的產生。
- 節約使用和重複利用辦公用品，減少使用一次性辦公用品和一次性杯具，提高再生紙的使用比例，提倡無紙化辦公。

2024環境、社會及管治報告

類別	單位	2023年排放量	2024年排放量
無害廢棄物總量	噸	73,680	79,412
無害廢棄物密度	噸／千平方米在管建築面積	6.22	6.52

公司在日常物業管理過程中，產生的有害廢棄物主要包括廢硒鼓、廢墨盒、廢燈管、廢電池及少量廢油漆桶，主要來源於辦公管理、設備維護及設施維修環節。此外，公司目前在機房及停車位刷油漆作業時會使用天那水(稀釋油漆)，並已採取嚴格管理措施，確保其密封並單獨存放於專門的儲存間。公司目前未涉及需要強制報送的特定有害廢棄物，但在日常運營中，我們也在持續推進綠色辦公、節能改造和精細化維護管理，例如採用LED節能燈替代熒光燈、推廣雙面打印減少耗材使用、使用平板降低紙張使用等，以降低有害廢棄物的產生量和碳排放，推動綠色可持續發展。

指標	2024
有害廢棄物總量(千克)	11,457.1
—油漆(千克)	1,415
—自噴漆(千克)	106.2
—廢燈泡管(千克)	8,303
—廢電池(千克)	174.5
—稀釋劑(千克)	1,430
—廢墨盒(千克)	28.4
—有害廢棄物密度(千克/千平方米在管建築面積)	0.9

2024環境、社會及管治報告

ESG報告內容索引

香港聯合交易所上市規則－附錄C2《環境、社會及管治報告守則》

層面	內容	在報告中位置
B部分：強制披露規定		
	董事會聲明	董事會聲明
	匯報原則	關於本報告
	匯報範圍	關於本報告
C部分：「不披露就解釋」條文		
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。	向綠而行、低碳運營
	A1.1排放物種類及相關排放數據。	向綠而行、低碳運營
	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)。	向綠而行、低碳運營
	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)。	向綠而行、低碳運營
	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)。	向綠而行、低碳運營
	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。	向綠而行、低碳運營
	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。	向綠而行、低碳運營

2024環境、社會及管治報告

層面	內容	在報告中位置
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。	向綠而行、低碳運營
	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)。	向綠而行、低碳運營
	A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	向綠而行、低碳運營
	A2.3描述所訂立的能源使用效益計劃目標及為達到這些目標所採取的步驟。	向綠而行、低碳運營
	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。	向綠而行、低碳運營
	A2.5制成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用
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。	向綠而行、低碳運營
	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。	向綠而行、低碳運營
A4 氣候變化	一般披露 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。	向綠而行、低碳運營
	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。	向綠而行、低碳運營

2024環境、社會及管治報告

層面	內容	在報告中位置
B1 僱傭	一般披露 有關薪酬及解雇、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。	凝心聚力，以人為本
	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。	凝心聚力，以人為本
	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	凝心聚力，以人為本
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。	凝心聚力，以人為本
	B2.1過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	凝心聚力，以人為本
	B2.2因工傷損失工作日數。	凝心聚力，以人為本
	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。	凝心聚力，以人為本
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。	凝心聚力，以人為本
	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。	凝心聚力，以人為本
	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。	凝心聚力，以人為本

2024環境、社會及管治報告

層面	內容	在報告中位置
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。	關愛員工，守護健康
	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	關愛員工，守護健康
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	關愛員工，守護健康
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。	用心服務，傳遞溫暖
	B5.1按地區劃分的供應商數目。	用心服務，傳遞溫暖
	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。	用心服務，傳遞溫暖
	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。	用心服務，傳遞溫暖
	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辦法。	用心服務，傳遞溫暖

2024環境、社會及管治報告

層面	內容	在報告中位置
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。	用心服務，傳遞溫暖
	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。	用心服務，傳遞溫暖
	B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	用心服務，傳遞溫暖
	B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	合規管治，誠信經營
	B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	用心服務，傳遞溫暖
	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。	合規管治，誠信經營
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。	合規管治，誠信經營
	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。	合規管治，誠信經營
	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	合規管治，誠信經營
	B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規管治，誠信經營

2024環境、社會及管治報告

層面	內容	在報告中位置
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。	用心服務，傳遞溫暖
	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)。	用心服務，傳遞溫暖
	B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	用心服務，傳遞溫暖
D部分：氣候相關披露		
D-I治理	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構	向綠而行，低碳運營
	管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管理流程、監控措施及程序中的角色	向綠而行，低碳運營
D-II策略	氣候相關風險和機遇	向綠而行，低碳運營
D-III風險管理	財務狀況、財務表現及現金流量	向綠而行，低碳運營
D-IV指標與目標	溫室氣體排放	向綠而行，低碳運營
	氣候相關轉型風險	向綠而行，低碳運營
	氣候相關物理風險	向綠而行，低碳運營

註：鑒於香港聯交所於2024年4月刊發的《優化環境、社會及管治框架下的氣候相關信息披露的諮詢總結》中所採納的《上市規則》及《守則》修訂(「2024年修訂」)於2025年1月1日或之後開始的財政年度生效，本公司將持續關注有關附錄C2的D部分中載明的新氣候相關披露規定(新氣候規定)的分階段方法，並考慮在未來財政年度進行適當披露。

2024環境、社會及管治報告

意見與反饋

尊敬的讀者：

您好！感謝您閱讀本報告。為了不斷提高和改進本集團可持續發展管理，我們真誠地希望聽取您的寶貴意見和建議。請您協助完成本頁內容並選擇以下方式反饋給我們。

泓盈城市運營服務集團股份有限公司

地址：湖南省長沙市岳麓區楓林三路49號西中心T1棟寫字樓20樓

電話：+852 3594 6407

網站：<https://www.hollwingroup.com>

電郵：ir@hollwingroup.com

1. 您對本報告的總體評價是？

☐ 好 ☐ 較好 ☐ 一般

2. 您認為本報告在信息和數據披露的清晰度、準確性和完整性上表現如何？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 較低

3. 您認為本報告在反映本集團對社會和環境的重大影響方面表現如何？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

4. 您認為本集團在維護相關方利益方面做得如何？

☐ 好 ☐ 較好 ☐ 一般

5. 您對本集團可持續發展管理的意見和建議：



泓盈集團
HOLLWIN