

用心構築美好生活

BUILDING BETTER LIVES

成為客戶首選的智慧城市服務品牌



目錄

1. 關於本報告	2	7. 精益永升 共就品質 精雕服務品質	64	9. 活力永升 共護人才 保護員工權益	110
2. 開篇致辭	4	品質管理體系	66	平等僱傭	112
3. 關於本公司	6	品質服務提升	67	民主溝通	117
公司簡介	6	引力服務生態	70	薪酬福利	118
價值體系	7	保障客戶權益	79	助力職業發展	121
責任2022	8	客戶健康與福祉	80	人才吸引	121
榮譽2022	12	客戶滿意度	85	人才培育	124
		信息安全與隱私保護	87	合理晉升	131
4. 可持續發展管理	14	8. 低碳永升 共喚環保 應對氣候變化	90	保障健康安全	132
董事會聲明	15	管治	92	保障職業安全	132
ESG理念	16	策略	92	重視職業健康	134
ESG管治架構	19	風險管理	95	關愛員工生活	135
持份者溝通	22	指標和目標	96	關注員工滿意度	135
重要性議題識別及分析	24	踐行綠色運營	96	豐富員工活動	136
5. 責任專題 37°C幸福社區的溫度	26	能源管理	97	幫扶困難員工	137
探索社區養老 打造37°C適老空間	27	水資源管理	103	10. 善意永升 共暖社區	138
助力社區治理 提供37°C暖心服務	28	廢棄物管理	105	參與社會公益	140
6. 責任永升 共鑄發展	32	生物多樣性保護	106	推動社區建設	142
合規管理體系	34	擁抱綠色生活	106	助力鄉村振興	144
董事多元化	34	綠色辦公	106	附錄	146
強化風險管理	35	綠色生活	109	附錄 I 2022 ESG 關鍵績效指標	147
風險管理體系	36			附錄 II《環境、社會及管治報告指引》 指標內容索引表	155
風險管理機制	37				
內部控制	39				
重視廉潔建設	42				
廉潔管理體系	42				
舉報管理	47				
廉潔教育	50				
打造責任供應鏈	54				
供應商管理體系	55				
供應商管理機制	57				
供應商勞工健康與安全管理	58				
供應商溝通	59				
可持續供應鏈	60				
保護知識產權	62				

1. 關於本報告

旭辉永升服务集团有限公司(下稱「旭辉永升服务」或「本公司」)及其附屬公司(下稱「我們」或「本集團」)欣然發佈我們的第五份環境、社會及管治(Environmental, Social and Governance, 「ESG」)報告(下稱「本報告」)。

報告簡介

在往年ESG報告的基礎上，本公司將進一步全面、客觀地披露旭辉永升服务於2022年1月1日至2022年12月31日期間(「報告期」)有關ESG的願景、策略和實踐，以促進各持份者對本公司可持續發展表現的了解。如無另行說明，本報告範圍與本公司2022年度報告一致。



1. 關於本報告

編製依據

本報告按照香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「上市規則」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「《ESG報告指引》」)編製而成。本報告附錄部分詳列《ESG報告指引》指標內容索引，以便讀者快速查詢。本報告的披露符合ESG報告指引中「不遵守就解釋」的條文。

報告範圍

除個別資料有特定說明，本報告中的政策文件、聲明、數據等覆蓋本集團的實際業務範圍。

數據來源

本報告遵循《ESG報告指引》的重要性、量化、平衡和一致性原則，數據及案例全部來源於本公司的統計報告、相關文件。如無特別說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。

報告批准

本報告遵循《ESG報告指引》重要性原則，已於2023年9月26日獲得董事會審議通過，予以發佈。

報告承諾

本公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

報告獲取

本報告提供繁體中文及英文兩個版本供讀者參考，報告電子版可在香港聯交所披露易網站(www.hkexnews.hk)或本公司的官方網站(www.cifities.com)獲取。

意見反饋

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯繫：



閣下亦可通過以下方式與我們聯繫

電郵地址：IR@ysservice.com.cn



2. 開篇致辭

2022年，房地產行業遭遇週期性危機，物業管理服務行業受到一定衝擊，旭輝永升服務堅持發展良好信譽、品質服務，通過市場化拓展和運營抵禦行業風險。2022年也是本公司「一五計劃」最為關鍵的一年，這一年，我們深耕品質與管理，倡導綠色低碳發展，為實現成為客戶首選的智慧城市服務品牌持續前行。

誠心運營，打造精益品質

精益營運是企業發展的基石，也是旭輝永升服務長期踐行的準則。2022年，我們持續完善本公司管治體系，優化ESG管治架構，強化風險應對與內部控制，嚴守合規底線，築牢長期發展屏障；我們倡導廉潔文化，恪守商業道德，打造綠色供應鏈，踐行長期主義。

我們秉持「用心構築美好生活」的使命，為客戶提供優質服務。2022年，我們專注精進服務品質，以客戶為中心，打造「全生命週期+」「全生活場景+」及「全齡關懷+」的永升服務體系；我們深耕社區服務、城市服務、增值服務和智慧服務，構建引力服務生態，以科技引領智慧城市服務建設，助力社會和諧發展。

服務綠色，推動永續發展

綠色低碳是企業實現可持續發展的內在要求，我們堅持綠色運營，與時代共振，與發展同行。2022年，我們持續完善環境管理體系，推動精細化能源管理，倡導綠色辦公生活，推動物業服務設施綠色換新，發展綠色物業；我們積極響應國家號召，開展綠色公益，宣傳垃圾分類回收，探索社區減碳行動，鼓勵員工和業主參與，推動共建綠色社區。

我們重視員工成長，以人為本開展員工關懷，與員工同心同行。我們將員工視為本公司發展的永動力，完善員工權益與福利保障體系，暢通溝通渠道，營造公平公正的工作環境；我們尊重不同文化背景的优秀人才，關注員工職業健康，不斷充實壯大人才團隊，為企業發展增添活力；我們關心員工福祉，成立員工互助會開展困難幫扶，傳遞溫暖與善意，提升員工幸福感。

和諧共建，創造美好未來

合作共贏是企業發展進步的必由之路，我們積極參與行業交流，與利益相關方保持良好的合作關係，充分尊重持份者意見，與業主、租戶、股東和供應商攜手共建美好社會。

我們積極承擔社會責任，熱心公益事業，充分發揮自身影響力回饋社會。2022年，我們繼續開展社區公益，打造「永升愛」公益品牌，發起「益起讀，輕鬆寄」「寶貝加油跑」公益活動，傳遞關愛與美好；我們勇擔紅色擔當，開展助農專項和疫情助農活動，凝聚社區力量助力鄉村振興。

展望2023年，我們將始終銘記「用心構築美好生活」的初心，不畏艱難，奮勇前進，與員工、客戶共成長，攜手共進，推動實現「成為客戶首選的智慧城市服務品牌」的美好願景。

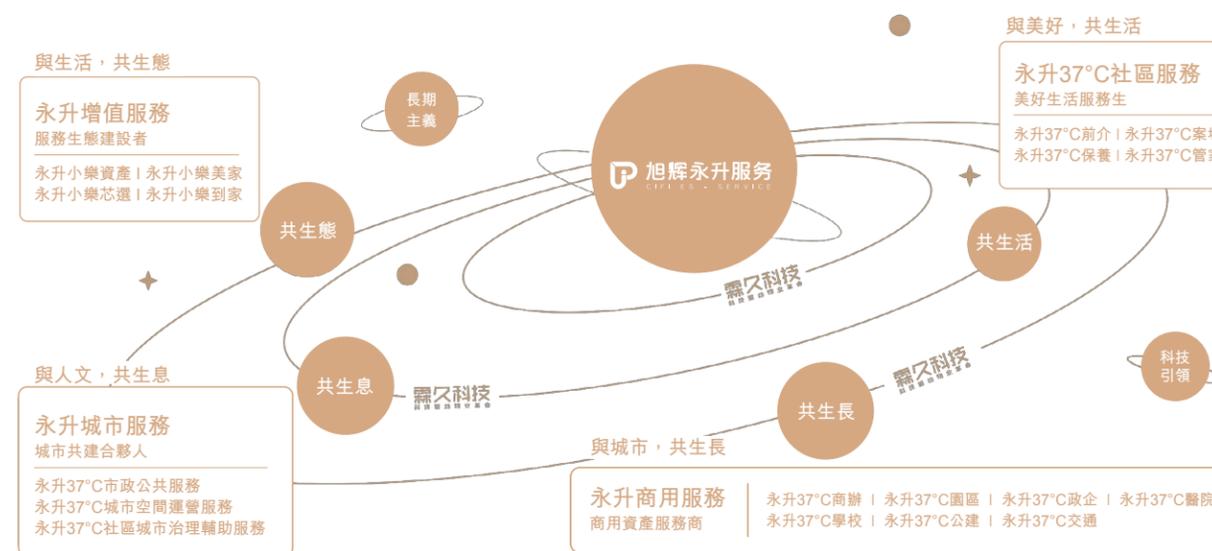
3. 關於本公司

旭辉永升服务秉持「用心構築美好生活」的使命，堅持為客戶提供「滿意+驚喜」的服務，以綜合型智慧城市服務為核心，全面佈局「四輪驅動」，構築「平台+生態」型企業，矢志成為客戶首選的智慧城市服務品牌。

公司簡介

旭辉永升服务是旭辉控股旗下的智慧城市服務品牌，於2018年12月在聯交所主板上市（證券代碼：01995.HK）。本公司擁有物業一級資質、享有良好聲譽且成長迅速，連續多年獲評中國物業管理服務百強企業，2022年榮列中國物業服務百強企業第11位。深耕地產行業多年，旭辉永升服务已發展為多元化創新探索的物業服務企業，項目類型涵蓋住宅、商業、園區、辦公樓、學校、醫院、展館、交通樞紐、城市服務、文旅十大業態，產品矩陣覆蓋社區服務、增值服務、商用服務、城市服務、智慧服務等五大類服務，全面助力和諧社會新發展。

截至2022年12月31日，旭辉永升服务管理規模超過2.10億平方米，簽約面積超過3.03億平方米，為全國116座地級城市、超93萬戶家庭提供美好生活服務。業務發展方面，旭辉永升服务堅持多元化發展戰略，以綜合型智慧城市服務為核心，專注物業服務市場，向外延伸拓展至地產開發交付前端、科技服務等全鏈條，逐步構建「專業專精」的服務生態。



▲ 旭辉永升服务產品矩陣—引力服務生態 2.0

價值體系

旭辉永升服务圍繞客戶需求構建了一套科學、完整、標準清晰的企業文化體系，致力於實現「成為客戶首選的智慧城市服務品牌」的美好願景。本公司始終堅守「用心構築美好生活」的使命，引導員工以欣賞的眼光、感恩的心態為客戶提供美好服務，讓客戶真正獲得省心、放心、開心的服務體驗。

展望未來，旭辉永升服务將繼續保持「用心做品質、值得你依賴、數智創未來」的特質，堅持「以科技驅動物業革命」，構築「平台+生態」型企業，打造數智化服務生態，用心為客戶提供「滿意+驚喜」的服務。

企業文化

使命	用心構築美好生活
願景	成為客戶首選的智慧城市服務品牌
價值觀	讓客戶省心、放心、開心 欣賞的眼光，感恩的心態 快樂奮鬥 用心每一天 自己好不如大家好
經營原則	發展原則 服務原則 合作原則 創新原則 決策原則 授權原則 執行原則 風控原則



責任 2022

經濟指標

財務表現

資產總額(億元)

2022年表現

80.4

2021年表現

72.7

權益總額(億元)

2022年表現

48.3

2021年表現

46.9

營業收入(億元)

2022年表現

62.8

2021年表現

47.0

年內溢利及全面收益總額(億元)

2022年表現

5.8

2021年表現

6.9

本公司擁有人應佔年內溢利及全面收益總額(億元)

2022年表現

4.8

2021年表現

6.2

產品服務

服務城市(個)

2022年表現

116

2021年表現

124

合約建築面積(千平方米)

2022年表現

303,435

2021年表現

270,767

合約項目(個)

2022年表現

1,542

2021年表現

1,409

在管建築面積(千平方米)

2022年表現

209,954

2021年表現

171,037

在管項目(個)

2022年表現

1,148

2021年表現

1,032

服務家庭數量(戶)

2022年表現

>930,000

2021年表現

> 600,000

客戶滿意度(分)

2022年表現

86.7

2021年表現

85.5

環境指標

溫室氣體排放總量
(公噸二氧化碳當量)

2022年表現

374.77

綜合能耗總量
(千瓦時)

2022年表現

682,515.96

電力總量
(千瓦時)

2022年表現

637,287.14

用水總量
(公噸)

2022年表現

2,625.86

責任 2022

社會指標

合規僱傭



員工總人數(人)

2022年表現

26,685

2021年表現

16,709

男員工總數(人)

2022年表現

15,468

2021年表現

10,175

女員工總數(人)

2022年表現

11,217

2021年表現

6,534

男性員工比例

2022年表現

58.0%

2021年表現

60.9%

女性員工比例

2022年表現

42.0%

2021年表現

39.1%

招聘應屆畢業生人數
(人)

2022年表現

175

2021年表現

約500

社會保險覆蓋率

2022年表現

100%

2021年表現

100%

安全與健康



安全生產培訓次數(次)

2022年表現

620

2021年表現

1,778

應急演練次數(次)

2022年表現

2,440

培訓與發展



員工培訓人數(人)

2022年表現

26,231

2021年表現

16,588

培訓總投入(萬元)

2022年表現

261.6

2021年表現

291.0

在職男性員工受訓時
長(小時)

2022年表現

91.4

2021年表現

90.2

在職女性員工受訓時
長(小時)

2022年表現

88.3

2021年表現

85.3

員工關愛



開展員工活動(場)

2022年表現

>320

2021年表現

>300

員工懇談會參與人數
(人次)

2022年表現

約3,500

2021年表現

約4,600

社區投資



2022年抗疫防疫物資投入(萬元)

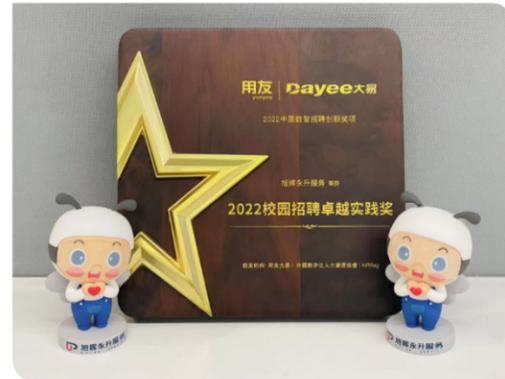
2022年表現

780

榮譽 2022



2022 最佳企業社會責任年輕力僱主品牌項目



校園招聘卓越實踐獎



2022 中國物業最佳僱主企業

級別 / 頒獎單位	榮譽名稱
財經雜誌《機構投資者》	2022 年度亞洲區最佳管理團隊房地產行業綜合第一 最佳 ESG (環境、社會及公司治理) 最佳首席執行官 最佳首席財務官 最佳投資者關係專業人員 最佳投資者關係企業
可研智庫	2022 中國物業組織力 50 強第 6 位 2022 中國物業最佳僱主企業
克而瑞物管、中物研	2022 中國物業服務企業綜合實力 TOP10 中國物業服務企業品牌價值 100 強
中指研究院、中國房地產 TOP10 研究組	中國物業服務百強企業第 11 位
刺猹年輕力年度峰會	2022 最佳企業社會責任年輕力僱主品牌項目
用友大易 中國數字化人力資源協會	校園招聘卓越實踐獎
中華全國總工會	「2022 年上海市工人先鋒號」榮譽稱號
蘇州市吳江區人民政府	2022 年度蘇州市吳江區生活垃圾分類優秀小區一等次



4. 可持續發展管理

旭辉永升服务持續精進可持續發展管理，不斷豐富ESG管治內涵，踐行「用心構築美好生活」的公司使命，積極與持份者溝通，把握全行業、全社會可持續發展方向。



4. 可持續發展管理

董事會聲明

本公司董事會高度重視可持續發展管理，將ESG管治納入企業管治架構之中。我們根據聯交所《ESG報告指引》的披露要求，建立了多層次、重監管、高效率、可執行的ESG管理架構，並不斷更新完善，以發揮董事會在參與監管本集團ESG事務中的領導作用。

ESG管治責任

董事會對本集團的ESG管理方針、策略及匯報承擔全部責任，作為本公司ESG管理的最高決策機構，制定本公司ESG管理方針、策略，ESG相關事宜優次及目標；統籌檢討年度ESG表現、風險管理、關鍵目標達成及信息披露情況。董事會需定期審核及確保設有適當有效的ESG內部管理及監管系統；識別及評估對本公司營運產生影響的ESG相關風險及機遇；審閱及檢討本集團ESG表現及目標達成進度；並通過審批及簽署公開披露的年度ESG報告與發行人溝通。

ESG目標管理

旭辉永升服务已根據《ESG報告指引》要求，設定2023年本集團的環境目標為：溫室氣體排放密度、能源消耗密度、水資源使用密度及無害廢棄物排放密度較2022年下降2%；識別並不斷提高對氣候變化風險及機遇的管理與應對。報告期內，董事會已對上述目標及管治情況進行商議並將持續檢討及追蹤目標達成進度。

ESG風險管理

旭辉永升服务重視ESG風險可能對本集團產生的重大影響，積極識別並管理ESG風險。本集團的ESG委員會由總裁統籌，公司總部及各職能部門負責人協助管理，評估可能面臨的ESG風險與機遇並及時向董事會提出提升本公司ESG表現的相關建議。我們通過開展持份者調研、專家評估、董事會商議等方式開展ESG議題重大性評估，對ESG議題進行優次排序。董事會每年將對本公司的ESG議題庫進行審視與更新，並對本年度重大性議題的分析結果進行確認與審批。



4. 可持續發展管理

ESG 理念

旭輝永升服務將ESG理念融入打造全業態多元化智慧服務品牌的日常營運管理之中。我們參考「聯合國2030年可持續發展目標(SDGs)」和聯交所《ESG報告指引》，制定可持續發展戰略。本報告披露了本集團於報告期內的ESG關鍵行動及績效。

報告章節	聯合國可持續發展目標	聯交所指標	2022年關鍵行動和績效
責任永升 共鑄發展		B5 一般披露	<ul style="list-style-type: none"> 召開董事會會議4次，股東大會2次
		B5.1	<ul style="list-style-type: none"> 風險問題整改率達88%
		B5.2	<ul style="list-style-type: none"> 開展覆蓋全員的廉潔培訓課程，課程內容包括「八大軍規」培訓、職業操守課程及員工利益衝突課程
		B5.3	
	B5.4		
	B6.3	<ul style="list-style-type: none"> 向員工提供反貪腐培訓106場，參與員工345,795人次 	
	B7 一般披露		
	B7.1	<ul style="list-style-type: none"> 供應商《廉潔承諾函》簽署率達100% 	
	B7.2		
B7.3	<ul style="list-style-type: none"> 累計開展供應商反貪腐培訓36場 已獲得著作權208項，專利3項，商標263項 		

4. 可持續發展管理

報告章節	聯合國可持續發展目標	聯交所指標	2022年關鍵行動和績效
精益永升 共就品質		B6 一般披露	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001 質量管理體系認證證書續證
		B6.2	<ul style="list-style-type: none"> 第三方客戶滿意度結果為86.7
		B6.5	<ul style="list-style-type: none"> 開展安全生產培訓620次，參與人數2,272人 開展各項應急演練2,440次，參與演練的人數為3,865人 投訴處理率100% 服務到家年度工單及時響應率98%，工單及時完工率97%，工單滿意度99%，不斷為業主創造新的價值
低碳永升 共喚環保		A1 一般披露	<ul style="list-style-type: none"> 設定溫室氣體排放、能源使用效益、用水效益及廢棄物管理目標
		A1.5	<ul style="list-style-type: none"> 上線能耗管理系統，開展超過50個節能改造項目
		A2 一般披露	<ul style="list-style-type: none"> 積極構建「節水社區」和「無廢社區」
		A2.3	<ul style="list-style-type: none"> 發佈綠色辦公倡議，進行廢紙再利用和電池分類回收
	A2.4	<ul style="list-style-type: none"> 開展「新能源汽車嘉年華」活動，鼓勵綠色出行 	
	A3 一般披露		
A3.1			
A4 一般披露			
A4.1			

4. 可持續發展管理

報告章節	聯合國可持續發展目標	聯交所指標	2022年關鍵行動和績效
活力永升 共護人才		B1 一般披露 B1.1	<ul style="list-style-type: none"> 更新人力資源巡檢管理辦法，增加過程巡檢，提出整改意見；發佈行政巡檢管理辦法，增加行政過程巡檢，建立行政關鍵指標月度監測體系與機制 持續更新多項人力、行政管理制，適應行業及公司發展需求 搭建員工職業健康安全智能管理系統，有效抓取異常數據，保障員工安全 建立永升員工互助會，促進員工幫扶方式多樣化，落實員工福利 各職能部門員工滿意度年度平均得分為3.88，較2021年的3.85有所提升
		B2 一般披露 B2.3	
		B3 一般披露 B4 一般披露	
		B4.1 B4.2	

4. 可持續發展管理

報告章節	聯合國可持續發展目標	聯交所指標	2022年關鍵行動和績效
善意永升 共暖社區		B8 一般披露	<ul style="list-style-type: none"> 「寶貝加油跑·暑期特訓營」公益活動，為敦煌地區的沙漠種下3,000顆紅柳樹 「益起讀，輕鬆寄」活動，東北區域55個社區募捐書籍600本 旭輝江灣墅被評為2021年度上海市節約用水示範(標杆)小區 在14座城市37個社區開展公益活動，吸引5,200餘位業主參與，頒發3,710張證書 搭建幫扶橋樑扶持農業發展，開展助農專項銷售活動，幫助大量滯銷農作物售賣
		B8.1	
		B8.2	
			
			

ESG 管治架構

旭輝永升服務高度重視可持續發展，根據經營發展目標、業務需求及聯交所監管要求，搭建了職責清晰、運作高效的ESG管治架構，明確決策、執行、監督的職責權限，並對ESG管治架構及職能進行持續優化，不斷完善本公司治理體系。

▼ 旭輝永升服務 ESG 管治架構

管治層面	人員構成	主要職能
最高管治機構	董事會	<ul style="list-style-type: none"> 負責制定本公司 ESG 管理方針、策略，ESG 相關事宜優次及目標； 統籌檢討年度 ESG 表現、風險管理、關鍵目標達成及信息披露情況； 審核及確保設有適當有效的 ESG 內部管理及監管系統； 識別及評估對本公司營運產生影響的 ESG 相關風險及機遇； 審閱及檢討本集團 ESG 表現及目標達成進度； 對 ESG 的管治策略及匯報承擔全部責任。
ESG 委員會	由本公司行政總裁統籌，由公司總部各職能部門的負責人組成	<ul style="list-style-type: none"> 維持 ESG 系統的運作，提升僱員的環境、社會責任意識； 識別對本公司主要的營運、以及／或本公司股東及其他重要持份者相關的 ESG 事宜； 指導、監察並檢討本公司 ESG 工作的開展，應對最新的 ESG 議題； 確保本公司符合相關法律及監管要求，推動各部門落實各項 ESG 政策； 評估本公司可能面臨的 ESG 風險和機遇，適時向董事會提出相關建議以提升本公司的 ESG 表現。

管治層面	人員構成	主要職能
ESG 管理執行層面	總部相關職能部門、區域公司、其他經營單位執行人員	<ul style="list-style-type: none"> 執行董事會和 ESG 委員會的相關決議； 落實 ESG 相關文件、數據的收集、記錄及匯報工作； 於日常運營管理中落實並優化本集團的 ESG 理念、策略和措施。

旭輝永升服務的董事會亦下設戰略、提名、薪酬、審計四個專門委員會，各專門委員會各司其職，有效協助董事會履行職責、監督各項業務運營，不時關注本公司在可持續發展範疇的特定事宜及實務。

4. 可持續發展管理

持份者溝通

旭輝永升服務持續與持份者保持密切溝通，暢通多種溝通渠道，充分了解他們的意見及訴求，助力本公司可持續發展目標的實現。我們通過官方網站、微信公眾號、管理層路演等渠道披露本公司信息；借助股東大會、員工和業主滿意度調查、供應商交流、投資者問詢等方式及時掌握並回應持份者關切，並以此為依據不斷完善本公司的可持續發展戰略規劃。

持份者	主要訴求	溝通渠道或方式
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 專業全面的產品與服務 和諧的社區文化 客戶關係維護 客戶信息保護 	<ul style="list-style-type: none"> 開展日常業務營運 設立客戶服務中心 進行客戶滿意度調查 客戶經理實地探訪 設立線上服務平台
員工	<ul style="list-style-type: none"> 保障合法權益 薪酬與福利 職業健康與安全 職業發展與機會 	<ul style="list-style-type: none"> 開展工作表現晤談／評核 開展員工滿意度調查 開展員工懇談會／意見交流會 開展員工關愛活動
股東／投資者	<ul style="list-style-type: none"> 財務業績與盈利能力 權益保護 信息披露及透明 	<ul style="list-style-type: none"> 召開股東大會 及時完成信息披露 定期發佈報告 召開投資者會議／開展投資者問詢

4. 可持續發展管理

持份者	主要訴求	溝通渠道或方式
政府	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律監管規則 合法經營與依法納稅 貫徹落實國家政策 	<ul style="list-style-type: none"> 接受政府部門的監督及管理 參與政府部門的會議或培訓 進行政策執行匯報
供應商及業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 合作互利共贏 公平開放關係 促進行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商評估／審核 召開定期會議 進行實地探訪 推進項目合作
社區或非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> 保護社區環境 支持、發展公益慈善活動 	<ul style="list-style-type: none"> 控制溫室氣體及廢棄物排放 組織或參與公益慈善／扶貧活動 開展捐款及志願者活動

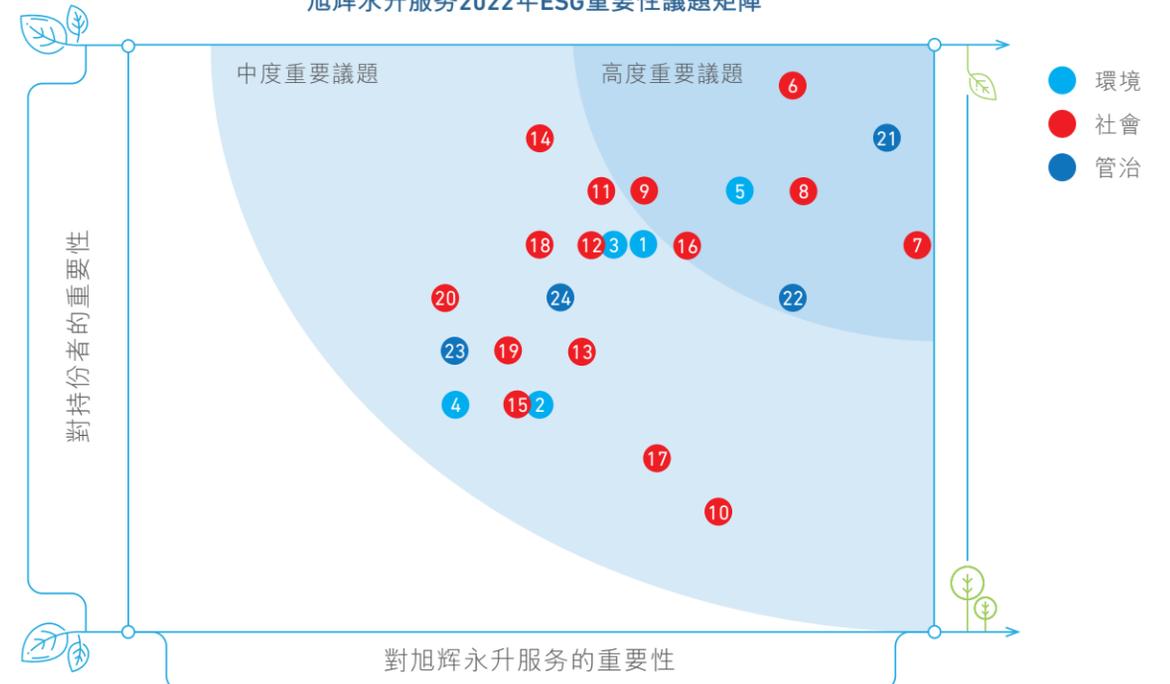
重要性議題識別及分析

旭輝永升服務嚴格遵循實質性議題分析流程，開展持份者調研，識別出實質性較強的關鍵議題，以增強報告針對性，並據分析結果持續完善ESG管理，以滿足持份者期望與訴求，推動本公司可持續發展。

重要性議題評估流程



旭輝永升服務2022年ESG重要性議題矩陣



重要性	議題序號	議題	議題排名	範疇
高度重要	21	合規經營	1	管治
	6	員工職業健康與安全	2	社會
	7	員工僱傭與團隊建設	3	社會
	8	員工權益與關懷	4	社會
	5	節能降耗	5	環境
	22	反欺詐及反貪污	6	管治
	9	客戶滿意度	7	社會
	16	供應鏈管理	8	社會
中度重要	11	客戶信息及隱私保護	9	社會
	14	員工發展與培訓	10	社會
	1	應對氣候變化	11	環境
	3	綠色物業	12	環境
	12	客戶福祉與健康安全	13	社會
	18	智慧物業	14	社會
	24	風險管理與可持續經營	15	管治
	13	慈善公益與社區建設	16	社會
	10	服務品質	17	社會
	17	避免童工及強制勞工	18	社會
	19	社會溝通與參與	19	社會
	20	產品質量與服務	20	社會
	2	綠色辦公與環保宣傳	21	環境
	15	員工薪酬與福利	22	社會
	23	知識產權保護	23	管治
	4	生物多樣性	24	環境

5. 責任專題

37°C 幸福社區的溫度

為打造都市內的溫馨居住地，提供陪伴和溫暖，旭輝永升服務創建個性化37°C社區，充分釋放公區空間，鼓勵居民共享，讓客戶定義自己的溫度社區，致力於實現老有所樂、幼有所趣、志有所同。

永升37°C社區涵蓋37°C空間、37°C配套、37°C生活三個方面。37°C空間集物業服務、休閒娛樂和生活創意為一體，圍繞「便民生活、親子娛樂、共享共創」三大需求，打造生活便利空間、園區活動空間、多彩創意空間；37°C配套結合社區特色打造專屬園區和配套服務，便利業主生活；37°C生活包含37°C服務、37°C社群和37°C旭鄰，以興趣愛好鏈接美好，致力於為業主提供有溫度的全週期服務和豐富多彩的文化活動。

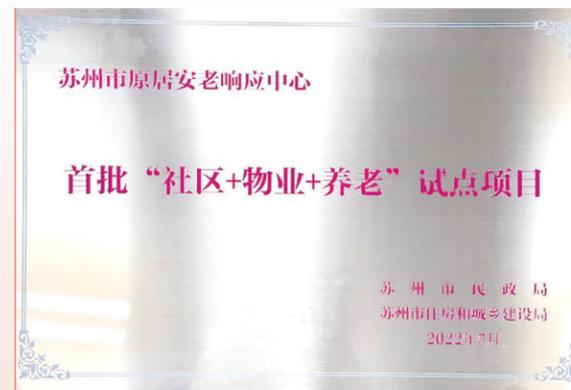


5. 責任專題 37°C 幸福社區的溫度

探索社區養老 打造 37°C 適老空間

2022年5月，旭輝永升服務獲評蘇州首批「社區+物業+養老」試點項目，在試點社區內開展適老化改造，以安全、便利為核心，在戶內生活場景區實現「助行、助力、助浴」，公共區域開展無障礙建設，全方位改善社區居家養老環境。

試點社區的37°C空間綜合便民、休閒、健康檢測、急救等多種功能，同時配備專業的服務管家，可以實現家門口一站式基礎適老服務。在37°C空間建設的基礎上，社區引入養老健康服務系統，開展24小時「嵌入式」智慧養老服務；與街道共建物業養老服務中心，發展普惠型養老服務。



▲ 旭輝永升服務獲評蘇州首批「社區+物業+養老」試點項目



▲ 街道物業養老服務中心



5. 責任專題 37°C 幸福社區的溫度

2022年，我們在全國範圍共開展37°C空間社區活動451場，累計超20,000人參與。社區活動以老年和兒童參與為主，老年活動包含社區老人健康活動、社區健康義診活動和老年廣場舞活動等暖心關懷活動，其中，東部地區共舉辦8場老年無極球活動，累計300餘人參與。



▲ 東部地區老年無極球活動

助力社區治理 提供37°C暖心服務

2022年冬季，旭輝永升服務在全國範圍內開展永升37°C社區暖冬行動。通過贈送暖心熱飲、開設健康義診、發放生活物資等活動，為居民提供滿意和貼心的服務，保障居民基本生活需求，喚醒冬日美好。

5. 責任專題 37°C 幸福社區的溫度

案例 暖心熱飲 溫情相送

為緩解冬日嚴寒，永升37°C社區為居民製作奶茶、薑茶、水果茶等多種熱飲，滿足居民多樣化需求。旭輝永升服務聯合社區工作人員赤誠服務居民，促進社區融合。



◎ 蘇州都會-薑茶



◎ 蘇州和庭-奶茶



◎ 佛山合盈家園



◎ 無錫錫溪名邸

▲ 暖冬行動——暖心熱飲

5. 責任專題 37°C 幸福社區的溫度

案例 健康義診暖情服務



為便捷居民就醫問診，保障居民身體健康，增強自我保健意識，永升37°C社區在江蘇多地開展健康義診活動，提供家門口的診療和健康教育服務。



蘇州香格里拉-健康義診



蘇州铂悅犀湖-健康義診

▲「暖冬行動」健康義診

針對老年群體，永升37°C社區提供專項方案，開展「冬季專項義診」適老化特色服務，貫徹落實社區養老服務建設，推動養老服務高質量發展。



▲ 冬季專項義診

5. 責任專題 37°C 幸福社區的溫度

案例 發放物資 保障生活



為減少疫情影響，保障居民基本生活，永升37°C社區為居民發放防疫暖心包、白菜等生活物資，提供滿意+驚喜的服務，讓社區充滿溫暖與美好。



天津景旭名邸送防疫暖心包



天津溪景園-為居民送白菜

▲「暖冬行動」物資發放

6. 責任永升 共鑄發展

旭輝永升服務持續完善風險應對及內部控制的管理體系，對可能面臨的風險進行及時識別與管控，倡導廉潔文化，促進供應鏈綠色轉型，保護本集團與合作方合法合規的知識產權不受侵犯。

本章節響應的指引指標

回應 SDGs 指標



回應 HKEX 指標

B5 一般披露

B5.1

B5.2

B5.3

B5.4

B6.3

B7 一般披露

B7.1

B7.2

B7.3

本章節重大性議題

- 合規經營
- 反欺詐及反貪污
- 知識產權保護
- 風險管理與可持續經營
- 供應鏈管理

目標進度

目標設定

- 規範本公司治理體系
- 建立健全風險防控體系
- 抵制貪污、腐敗、舞弊等不正當商業行為
- 完善責任供應鏈管理體系
- 保護合法知識產權不受侵犯

進度回顧

- 召開董事會會議4次，股東大會2次
- 風險問題整改率達88%
- 開展覆蓋全員的廉潔培訓課程，課程內容包括「八大軍規」培訓、職業操守課程及員工利益衝突課程
- 向員工提供反貪腐培訓106場，參與員工345,795人次
- 供應商《廉正承諾函》簽署率達100%
- 累計開展供應商反貪腐培訓36場
- 已獲得著作權208項，專利3項，商標263項

下一步規劃

- 見微知著，全面提升風險預判力
- 抓住主要問題，圍繞已有風險積極化解，掌握主動權
- 匯聚合力，積極系統構建風險防控體系

合規管理體系

旭辉永升服务嚴格遵守香港聯交所《上市規則》及有關規定進行公司治理。我們向包括股東、投資者及社會公眾在內的利益相關者負責，積極履行本公司經濟、環境、社會和治理各方面信息披露義務，接受公眾對旭辉永升服务的監督。我們構建多元的治理組織結構，明確治理機構管理職責，並設立持份者溝通渠道，規範投資者關係管理行為，建立平等互信互利的商業關係。

董事多元化

旭辉永升服务重視董事會成員的多元化，所有董事會提名及委任均以任人唯賢基準原則，並納入考慮日常業務所需及董事會成員多元化的裨益而作出。董事會多元化的考慮因素包括但不限於性別、年齡、專業、經驗、文化及教育背景等。截至2022年12月31日，旭辉永升服务共有7位董事會成員，其中執行董事3名，非執行董事1名，獨立非執行董事3名。董事會成員中有3名董事均具有豐富的物業管理及地產行業經驗，1名非執行董事曾擔任首席財務官，其職能涉及財務及風險管理，具備專業的風險管理的經驗，1名獨立非執行董事擁有聯合國PRI學院頒發的責任投資要義 (Responsible Investment Essentials) 資格。

報告期內，
旭辉永升服务召開：

董事會會議

4次

股東大會

2次

開展投資者溝通超過

800人次

▼ 2022年旭辉永升服务董事會及股東大會主要內容

會議	內容
董事會會議	<ul style="list-style-type: none"> 討論本公司年度／半年度業績； 檢討董事會多元化政策； 檢討企業管治政策及常規； 檢討風險管理及內部監控系統是否有效； 檢討股東通訊政策； 批准簽訂關聯交易協議並審閱年內進行的持續關聯交易等。
股東大會	<ul style="list-style-type: none"> 審議批准年報； 宣派股息； 重選退任董事； 續聘核數師； 批准有關一般授權以發行股份及回購股份； 批准修訂組織章程大綱及組織章程細則； 批准持續關聯交易及其項下擬進行的交易(包括其中的建議年度上限)等。

強化風險管理

旭辉永升服务高度重視風險防控，通過建立有效的風險管控體系和機制落實風險管理職責並規範風控流程。我們設立審計監察中心領導執行內控工作，系統性地將風險識別和風險管理融入部門管理和業務開展過程，對風險提前識別、及時化解，幫助本公司安全經營，行穩致遠。

風險管理體系

在報告期內，旭輝永升服務繼續發揮風險管理「三道防線」模型的作用，將風險管理落實到每個責任者身上。本公司架設由董事會監督領導，由總部和區域職能部門分級落實的層級管理結構，並設審計監察中心執行獨立監管，保證風險管理有效實施到位。

▼ 風險管理「三道防線」

風險防線	負責人／部門	風險管理角色	職責內容
第一道防線 主人翁化 應對風險	區域 (職能部門和項目 一線的負責人)		<ul style="list-style-type: none"> 識別、管理和上報風險； 發揮主觀能動性，預判、解決問題，降低本集團風險。
↓		總裁領導下的風險 管理承擔者	
第二道防線 體系化 管理風險	總部職能部門		<ul style="list-style-type: none"> 制定、修訂及完善內部制度，進行體系化管控； 為風險事項提供專業知識和工具，識別和應對風險。
↓			
第三道防線 客觀獨立 保障	審計監察中心	獨立向董事會及審核委員會匯報的風險管理監督者	<ul style="list-style-type: none"> 獨立客觀地確認與評價風險事項，定期進行監督與審計； 發現問題，推動問題根本性解決； 高頻率與多樣式的風險管理培訓； 保持審計監督的威懾性，立足風險防控，為業務發展保駕護航。

風險管理機制

風險管理流程及管控措施

旭輝永升服務制定了《重大運營風險管理辦法》《租售事業部內控管理辦法》等相關制度，持續推進「風險識別—風險評估—風險應對—監督及改造」的四階段風險管理流程，並逐步將ESG相關風險因素納入本公司整體風險評估及管理體系中，如勞工風險、極端天氣風險等。

▼ 風險管理流程

管控階段	管控措施
第一階段： 風險識別	<ul style="list-style-type: none"> 主動發現並匯報：本公司所有部門和員工第一時間內報告物業管理區域內發生的所有特大、重大事件； 常規化集團審計：本集團審計每年開展常規化的內控管理審計、專項審計、舉報調查等，主動、系統化進行風險識別； 區域主動開展自查自檢：審計牽頭區域成立稽核小組，主動開展自查自檢，積極踐行「與我有關，人人有責」的風控原則，通過日常的檢查及時發現可能存在的既定或潛在風險； 總部各部門的常態化檢查：總部業務部門聯合區域每年開展本條線內部覆蓋全集團的陽光自查，以及不定期對區域、各項目抽樣進行巡檢、抽檢，識別各類風險和問題，並督促整改； 自動監測預警：審計神經網絡預警指標上線運行(已上線風險預警指標5項)，通過事前、事中監控，及時通過系統識別特定風險事項，踩住剎車；人工監控同行業行政處罰，對內起到警示作用。
第二階段： 風險評估	<ul style="list-style-type: none"> 參考風險的劃分類別(安全隱患、重大事件和特大事件)、標準(如性質、金額等)，評估風險等級(高、中、低風險)。

▼ 風險管理流程(續)

管控階段	管控措施
第三階段： 風險應對	<ul style="list-style-type: none"> 常規區域及總部職能巡檢：總部職能部門通過巡檢梳理現狀，及時應對風險，對問題剖析複盤，查漏補缺，規範業務標準； 常規審計識別風險的應對：審計監察中心對風險點定期審計，對於違反本公司規定但尚未造成不利影響的出具報告或風險提示函，追究相關責任人的直接責任和管理責任。同時指定風險整改責任人，對風險事項限期整改進行監督，並及時向管理層反饋整改措施和結果； 重大、特大事件的應對：由區域負責人協同總裁及本集團分管職能部門成立專項小組處理； 違法事件的應對：配合司法機關予以處理。
第四階段： 監督及改善	<ul style="list-style-type: none"> 監督改進：將在審計過程中發現的問題及提出的建議全部納入整改範圍，每月跟蹤問題整改情況，要求持續整改的問題均制定措施和計劃； 協同改造：審計監察中心持續加強跟蹤督促檢查，深刻剖析問題根源，查改聯動、破立並舉，確保整改合規到位，完善內部控制中的疏漏，確保本公司決策部署落實落地。

內部控制

旭輝永升服務實行全面、深入、常態化的內部控制流程和措施以防範風險。我們制定發佈《內控手冊—業務禁止事項》及《風險管理清單》規範業務操作行為、揭示關鍵風險點，並對識別出的風險問題進行持續追蹤，監督其整改完成情況以實現風險閉環管理，報告期內本公司內部對發現的風險問題整改率達到88%。我們每年開展多次風險巡查和審計工作，定期對本集團運營範圍內的所有區域和各業務職能部門進行內控管理審計、專項審計及調查，主動、全面及系統化進行風險識別，推動事前、事中及事後的風險管控，保障本公司健康穩健發展。

2020至2022年度，

審計工作在業務模塊和
區域覆蓋率達到

100%

審計項目完成

35個

舉報調查完成

21件

▼ 旭輝永升服務審計體系

審計類型	審計內容
內控管理審計	針對區域或城市公司的運營和管理情況制定審計檢核程序和計劃，進行全方位內部控制評估，全面了解組織的風險管理情況。通過獲取相關審核、批准、合同及流程等資料，深入了解各項活動的處理程序，識別業務風險和問題，督促審計風險單位進行整改，並直至整改完成，形成閉環管理。通過制度和流程完善提升組織整體內控管理水平以及風險防範能力。
專項審計	針對特定事項、專項業務或管理部門開展審計，聚焦專項，由點到面，促進系統性業務問題的解決，提升業務的管理水平，如有償工單管理專項、停車場臨停收入專項、多經收入專項和滿意度調查情況等的專項審計。
離任審計	針對離職高管在任期職責的履職情況、經營績效、個人廉潔等情況進行審計，判斷其管理活動的合規性，檢查是否存在舞弊、工作失誤、管理缺陷或其他不利的經營風險和潛在問題，並對上述風險和問題提出管理建議。

旭輝永升服務的內控類型及應對的制度與措施：

內控類型	應對制度	應對措施
運營方面	<ul style="list-style-type: none"> 《永升物業八項軍規管理規定》 《旭輝永升服務商業行為操守準則》 《內控手冊－業務禁止事項》 《內控手冊－風險管理清單》 《員工利益衝突管理辦法》 《重大運營風險管理辦法》 	1、《永升物業八項軍規管理規定》是本公司運營的底線：禁止貪污受賄、禁止挪用公款、禁止關聯交易、禁止在外兼職、禁止不當關係、禁止同業競爭、禁止洩露機密、禁止弄虛作假；

內控類型	應對制度	應對措施
運營方面	<ul style="list-style-type: none"> 《供方同心同德共生共贏總綱－採購管理制度》 《費用收繳作業指導書》 《印章管理辦法》 《員工獎懲管理辦法》 《合同管理辦法》 《前期介入服務品質管理辦法》 《項目公眾責任險管理辦法》 《客戶滿意度管理制度》 《人力資源巡檢管理辦法》 《集團數據管理制度》 《停車場收費管理指引》 《物業費收繳常見問題風險分析及法律依據指引》 《簽約標準化與合規化操作指引》 《租售事業部內控管理辦法》 《旭泓裝飾安全文明施工實施指引》 《旭泓裝飾巡檢管理辦法》 	<p>2、《旭輝永升服務商業行為操守準則》明確員工在工作中應遵循的商業行為，規範員工以及公司相關方的行為，以保持誠信和公平交易的運營環境，保障企業持續穩健健康的發展；</p> <p>3、審計監察中心編製發佈全方面的《內控手冊》，是對「八項軍規」的進一步細化，更貼近業務管理實際，《內控手冊－業務禁止事項》及《風險管理清單》明確了各類業務的禁止事項、操作規範及關鍵風險控制點，使業務專業化、合規化和標準化；</p> <p>4、運營部門完善制度、流程、授權與系統建設，建立風險專項管控機制（月度專項檢查、年度巡檢等），以及建立健全運營風險預警機制等應對各項內控風險。</p>
財務方面	<ul style="list-style-type: none"> 《會計信息質量管理辦法》 《稅務管理制度》 《永升物業稅務檔案管理作業指引》 《永升物業增值稅會計核算手冊》 《財務票據管理辦法》 	財務管理中心通過全面的制度建設及完善、流程優化、授權體系的改進、系統的風險管控提升，以及財務條線的主動、全面的自檢、專項檢查、總部財務的巡檢，發現問題並督促問題整改促進機制完善。

重視廉潔建設

旭輝永升服務秉承誠信、守法、合規、陽光透明的商業道德和企業治理準則，對賄賂和腐敗行為堅持零容忍態度。我們制定有效可執行的反貪腐和商業道德政策規範商業行為，開放舉報窗口接受社會各界監督，並持續開展面向管理層、內部員工、供應商和客戶的廉潔培訓，不斷倡導和營造廉潔自律的商業環境。

廉潔管理體系

管理架構

旭輝永升服務建立成熟完善的廉正建設及商業道德管理架構，有效推進本公司廉正和商業道德的管理和實施。

▼ 廉正及商業道德管理架構

管理層級	人員組成	主要職責
董事會	董事會成員	全面負責對本公司整體營運風險進行監督及管理
商業道德／ 廉正建設管理小組	執行董事、審計監察中心負責人、人力行政中心負責人及其他相關部門負責人	<ul style="list-style-type: none"> 審閱及監督商業道德及廉正建設和反貪腐相關制度的執行，建立相應的管理機制流程 宣傳和培訓職業道德類相關制度與行為規範 監督及主導調查處理企業內部員工涉嫌舞弊、違法違紀的案件

管理制度

旭輝永升服務嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規。本公司內部亦紀律嚴明，制定有效可靠的廉正管理制度，如《永升八大軍規管理辦法》《旭輝永升服務商業行為操守準則》《員工利益衝突申報管理辦法》《反貪腐政策》等制度，堅決杜絕貪污受賄、挪用公款、關聯交易、洩露機密和弄虛作假等舞弊行為。同時，我們定期對上述制度進行檢討與修訂，確保制度符合形勢變化並保持適用性。

▼ 廉正管理制度

管理規則／制度	規則／制度內容簡述
《永升八大軍規管理辦法》	嚴肅本公司紀律作風，規範本公司內部管理和員工行為準則，樹立和維護本公司良好的道德標準及職業標準，建立八項軍規，軍規內容包含：禁止貪污受賄、禁止挪用公款、禁止關聯交易、禁止洩露機密、禁止在外兼職、禁止同業競爭、禁止弄虛作假、禁止不當關係。
《員工利益衝突申報管理辦法》	本管理辦法適用於全體員工，旨在幫助員工正確處理工作中發生的利益衝突，防止不正當利益獲取，預防舞弊發生。該管理辦法用於明確利益衝突的定義、申報方式、規範利益衝突申報與處理工作流程等。
《旭輝永升服務商業行為操守準則》	明確員工在日常活動中應遵循的商業行為準則，規範員工及本公司相關方如供應商、客戶的行為，以保持誠信和公平交易的運營環境，保障本公司在友好的商業道德環境下持續穩健、高質量和健康發展。

▼ 廉正管理制度(續)

管理規則／制度	規則／制度內容簡述
《舉報管理辦法》	闡明本公司對於舉報及保護舉報人的政策及承諾，並詳細說明如何舉報舞弊及其他違規行為，明確舉報管理原則和方式，規範舉報實施內容和處理程序，確保舉報人信息得到切實保護。本政策適用於全體員工、與本公司有往來的第三方(例如客戶、供應商)，本公司鼓勵合資公司的董事會也採納及遵守同類政策。
《反貪腐政策》	本公司建立有效可執行的反貪腐政策，對於賄賂和腐敗行為堅持零容忍的態度。本政策包含反賄賂、利益衝突管理及反貪腐系統。
《監察舉報須知》	要求物業服務中心、租售中心等所有面客場所張貼《監察舉報須知》，公示本公司反對的貪腐行為、舉報方式及舉報政策，促進企業內外部人士共同監督員工在業務活動中的徇私舞弊行為。
《廉正承諾函》	所有與旭輝永升服務簽訂合同的供應商均需簽署此文件。供應商承諾不提供財務資助、不得邀請旭輝永升服務相關人員參加可能影響其公正履職事務的任何宴席、旅遊、休閒娛樂等活動；不得將錢物、房屋、交通工具、通訊工具等物品借予旭輝永升服務員工使用，以及回扣、手續等；不得以串標、圍標等各種不正當手段參與旭輝永升服務的各類採購活動；如果供應商違反上述承諾事項，旭輝永升服務有權採取相關處罰措施，如將違規、犯罪信息錄入「企業反舞弊聯盟」、「黑名單」等。

我們公開發佈《公司廉正準則》《反貪腐政策》¹，至少每年審計檢討更新，此準則和政策適用於旭輝永升服務及其附屬公司的員工(包括普通員工、董事、監事和高級管理人員)，以及與旭輝永升服務有往來的第三方(例如客戶、供貨商)，我們依照此準則和政策定期對商業道德行為進行內部審計。

報告期內，

中高層管理人員(包括總裁、總部職能負責人、區域總經理、區域職能負責人、城市公司總經理、片區總經理)簽署《廉正建設承諾書》共

190人 **100%** 簽署率

所有新入職員工簽署《八大軍規承諾函》

100% 簽署率

供應商簽署《廉正承諾函》《陽光宣言》

100% 簽署率

¹ 《公司廉正準則》《反貪腐政策》詳見官網：
<https://www.cifies.com/contact/monitor.html>

失職違規處理機制：

2022年旭輝永升服務共審結2例貪污訴訟案件。2起違法事實發生於2018-2019年，2名員工涉嫌職務侵佔罪。案件分別於2020年、2021年受理，於2022年宣判，涉事員工被判處有期徒刑，並追回所有侵佔款項。本公司收到上述案件舉報後，快速全面完成調查處理，將涉案人員移送司法，充分體現了旭輝永升服務對於腐敗問題零容忍的態度和決心。

旭輝永升服務通過多措並舉優化管控措施，防範風險，包括：

- 1 文化引導** 將廉潔文化和案例嵌入員工培訓體系中，持續覆蓋全體員工，營造陽光、廉潔、自律的文化氛圍；
- 2 流程改造** 通過強控業務審批流程，避免違規問題發生；
- 3 優化制度** 明確相關業務定價與詢價、費用管控、運行規則等機制；
- 4 系統升級** 將業務預警指標嵌入系統過程管理中，強化精細運營的全面性、及時性、持續性；
- 5 業務自查** 通過總部及區域持續開展覆蓋全集團的風險自查自糾行動，嚴防違規問題的發生；
- 6 審計監督** 審計監察中心獨立客觀地確認與評價風險事項，定期進行監督與審計，保持監督威懾性，立足風險防控，為業務發展保駕護航。

舉報管理

我們向全體員工、供應商和客戶公佈監察舉報及反貪腐政策，我們遵守《舉報管理辦法》，設置舉報人渠道、舉報受理流程以及舉報人保護機制，最大範圍發現並遏制違規行為。我們要求物業服務中心、租售中心等公眾場所張貼《監察舉報須知》，鼓勵本公司內外部人士共同監督，不斷倡導和營造廉潔自律的文化環境。

面向公眾的舉報渠道

信件舉報：上海市閔行區申虹路1088弄恒基旭輝中心(南區)5號樓8層，
旭輝永升服務審計監察中心收，郵編：201107
電話舉報：400 080 7878轉2號按鍵
郵箱舉報：jubao@ysservice.com.cn
公司官網：監察舉報及反貪腐政策_旭輝永升服務(www.cifies.com)



▲ 舉報管理流程

舉報人保護

1 舉報人保護政策

- 舉報保密：除按照法律規定進行披露，或將舞弊案件移送司法部門處理的情況外，本公司對接受的舉報材料、舉報人身份信息均會嚴格保密。
- 防止報復：舉報人獲公平對待，包括保護舉報人免於遭受不公平解僱、迫害或不當的處分。對打擊報復舉報人、證人的行為嚴肅處理。

2 具體舉措

- 實名優先：鼓勵實名舉報，對實名舉報的優先處理，並向實名舉報人反饋調查結果。
- 匿名舉報：舉報人不願意表明身份的，可匿名舉報。
- 反對舉報人虛假舉報，反對誹謗、誣陷等行為。

廉潔教育

我們面向管理層、全體員工、供應商和客戶開展各類豐富的廉潔培訓和宣貫，如「廉正月」活動、「廉潔大家談」、項目晨會學習、新員工廉潔文化培訓、供應商大會廉潔宣貫、線上職業操守及廉正生態課程全員學習等，通過高頻、多樣的觸達，使廉潔文化價值觀「入眼、入腦、入心」，引導全員知風險、存敬畏、守底線。

▼ 反貪腐和商業道德培訓覆蓋率

培訓對象		覆蓋率
全員覆蓋	管理層及全體員工(包括正式員工和試用期員工)	100%
全條線覆蓋	全部業務部門	100%
全層級覆蓋	內部(中高層管理人員、項目經理及普通員工、新員工)； 外部(供應商、客戶)	100%

▼ 反貪腐和商業道德培訓內容

培訓對象	培訓內容
董事會	<ul style="list-style-type: none"> 「八大軍規」、內部控制管理及《廉正生態治理體系》等
管理層及員工培訓	<ul style="list-style-type: none"> 《內控手冊—業務禁止事項》《風險管理清單》、「八大軍規」 反貪腐培訓：廉正早會、線上學習課程如《廉正生態治理體系》 商業道德培訓：廉正早會、《員工利益衝突課程》
供應商及客戶	<ul style="list-style-type: none"> 「八大軍規」、供應商廉正承諾、廉潔合作風險案例講解 「合規、誠信、透明」合作警示、避免利益衝突、反不正當競爭及反商業賄賂等。

報告期內，

面向管理層和員工開展
反貪腐和商業道德培訓共

106場

覆蓋

345,795人次

公司晨會系統發佈班
前必讀反貪腐宣傳

41期

開展廉正宣貫

268場

覆蓋

38萬人次

開發製作線上課程

7場

面向供應商開展反貪
腐和商業道德培訓

36場

培訓總時長

20.25小時

覆蓋服務類、
工程類、
物資採購類、
人力行政類供應商

724家

案例

「廉潔自律，向陽而生」宣講會，表廉潔自律決心



2022年7月，在旭輝永升服務的中高級管理層半年度工作會議上，審計監察中心召開了主題為「廉潔自律，向陽而生」的廉正宣講會，向與會人員表明本公司對觸碰紅線行為「零容忍」態度，警示員工敬畏規則、嚴守廉潔底線。來自本集團總部各職能以及全國各大區域的公司高管及代表出席本次會議。現場參會的300人進行「八大軍規」廉潔宣誓承諾，表明廉潔自律的決心。



◀ 「八大軍規」宣誓環節

案例

供應商廉潔培訓，共守正道承諾



旭輝永升服務持續對供應商開展反貪腐及商業道德培訓，培訓覆蓋服務類、工程類、物資採購類和人力行政類等供應商。2022年7月，東北地區在行政類供方大會開展廉潔培訓，培訓內容包括旭輝永升服務「八大軍規」、供應商廉正承諾和廉潔合作的風險案例講解等。我們通過廉潔培訓加強供應商廉潔意識，有效維護雙方良性合作關係。

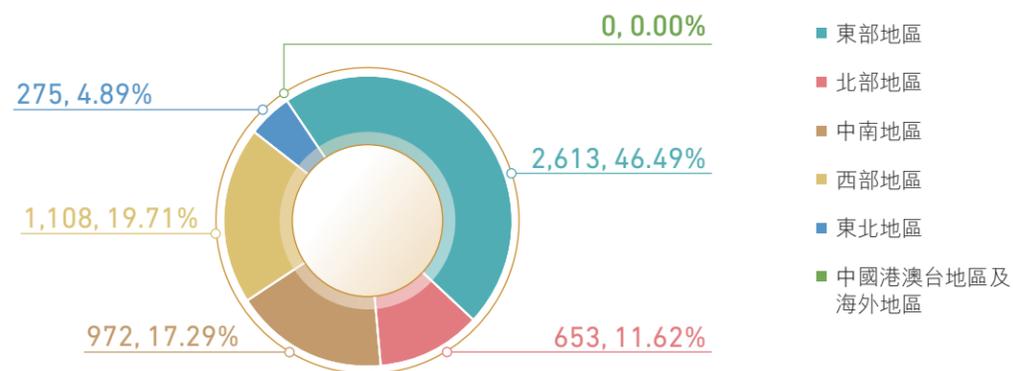


◀ 供方大會反貪腐及商業道德培訓

打造責任供應鏈

旭輝永升服務始終堅持把打造負責任供應鏈為己任。報告期內，我們繼續完善供應鏈管理體系，出台科學有效的供應商管理制度。我們積極向供應商提供社會責任相關的培訓和評估，督促其承擔環境與社會責任，促進供應鏈可持續發展。

按地理區域劃分的供應商數目



供應商管理體系

我們遵守《中華人民共和國招標投標法》等法律法規的規定，並繼續落實《供方同心同德共生共贏總綱》《項目服務類供貨商管理辦法》等制度，不斷完善供應商管理體系，確保招採過程合規、公平。

▼ 旭輝永升服務供應商管理原則

合作原則	同心同路共生共贏。
第一原則	所有業務供方的選用以集團戰略供方為主，區域集採供方為輔，特殊供方為補充原則，進行所有業務供方選用。
廉潔自律原則	所有與採購工作相關的員工都應保持廉潔，不得利用職務、職權之便謀求私利，任何個人不得採取任何手段改變或試圖影響採購決策結果。
公平公正原則	在選擇入圍供方、招標、談判、決策時必須對所有供方保持公平，樹立並維護本公司良好的信譽和形象。
公開決策原則	採購過程必須有充分的透明度，各部門積極配合、全面溝通、信息共享，杜絕暗箱操作。
三權分立原則	採購業務操作應遵循三權分立原則，即需求職能／部門負責技術標準的制定及入圍單位考察確認，成本職能負責／參與商務分析及價格談判，採購經辦人負責組織、協調、推動採購流程執行、對採購過程質量負責，採購選育小組進行最終決策。採購業務應遵循採用分離或採驗分離原則，即採購人員與使用人員非一個人，若為同一人，則至少做到驗收時增加驗收人員，禁止單人自始至終單獨完成採購業務。

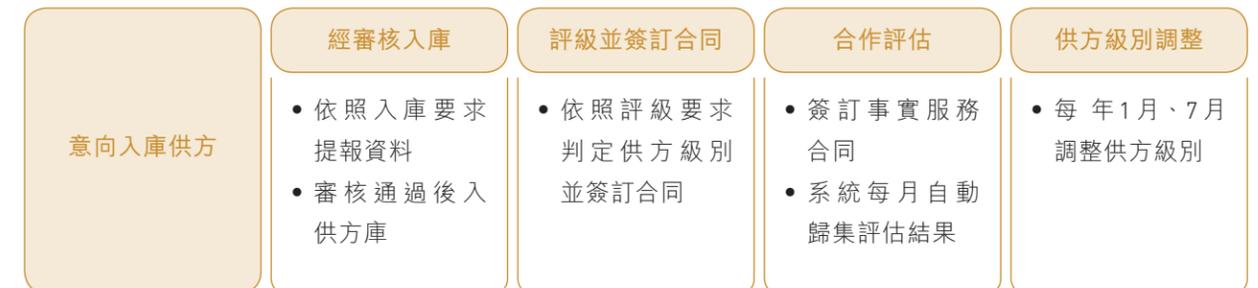
▼ 旭輝永升服務供應商管理原則(續)

預先控制原則	通過採購方案匯報等方式，進行跨部門交圈，對採購方式、入圍標準等達成共識，從源頭上控制採購質量、提高採購效率。
充分競爭原則	市場尋源要充足，選擇符合資質要求、實力接近的多家供方參與採購業務招標以保證競爭的充分性。
保密原則	各類採購文件都是本公司的重要機密，不得洩露或作不當承諾。各類採購文件包括：供方入圍名單、投標文件、詢標談判、決策過程、供方隱私文件、協議合同等。
可追溯原則	採購資料，包括供方選育(考察、入圍、評估、滿意度調查等)、採購方案、招標文件、投標文件、開標記錄、詢標記錄、相關會議紀要等，須及時收集、整理、歸檔、保管(或移交檔案室)，如進行電子歸檔的，必須上傳至採購信息系統平台。非工程採購信息化系統上線後，原則上所有採購業務必須在線上完成，保證採購業務線上留痕、可追溯。
二八原則	非工程採購業務按照二八原則實施差異化的採購管理動作，即採購職能、成本職能參與把控重點、大金額業務(涉及保密等特殊業務除外)，其餘由各採購需求部門獨立完成。

供應商管理機制

供方分級和評級流程

旭輝永升服務會參考供方資格、合作地域、採購方式等因素將供應商分為「戰略採購、集中採購和特殊採購」三級，以實施分級分類管理。同時，我們制定一套強調「入庫評級、持續跟蹤，動態調級」的供應商評級流程，力求通過採取嚴格的評估評級流程，以保障供方產品和服務的高質量高水平。



供應商評估

旭輝永升服務會將供應商的規模、企業資質、經營風險、履約情況、合作次數等多項因素納入評估指標綜合考慮。我們針對不同的供方級別設立對應級別的評級單位，提高管理效率。通過每月的過程評估得分歸集，最後在每年1月、7月對供方進行級別調整。

▼ 供方評估管理

供方級別	評級單位	評估週期
集團戰略供方	集團採購選育小組	過程評估每月歸集得分
集中採購供方	區域採購選育小組	過程評估每月歸集得分
特殊供方	區域採購選育小組	過程評估每月歸集得分

6. 責任永升 共鑄發展

採購計劃與評標

旭輝永升服務要求每一條採購計劃需對應一個客戶的服務方案，確保按需招採，採購計劃對需求範圍、成本、計價方式、採購方式、定標規則等有明確要求，同時，我們在評標時嚴格按照採購計劃中的內容執行，杜絕任何不合規、違反公平公正原則的行為出現。約束供應商履行商業道德及誠信廉潔的社會責任。

供應商管理優化

旭輝永升服務會對供應商採取日常或不定期的供方檔案信息管理、考察評審管理、履約評估管理、關係維護管理、供方投訴管理和監督，對供應商行為進行客觀、全面的了解，確保供應商在日常經營過程中合法合規，降低我們和供應商的經營風險。2022年，我們開發了供方線上管理工具，該工具可以實現線上直接提取供方履約相關分數及供方相關數據(如工單、投訴、滿意度等)，確保供應商數據更新的及時性和準確性，極大提升旭輝永升服務對供應商的管理水平。

供應商勞工健康與安全管理

旭輝永升服務關注供應商勞工的健康與安全命題，不斷推動供應鏈健康與安全管理能力。我們要求供方遵循 OHSAS 18001 或 ISO 45001 職業健康安全管理体系，將健康與安全指標納入供應商考核和合同管理中。我們與供應商聯手抗疫，保障物資配給、防護服發放和定期消殺等，我們還建立疫情保供合作供應鏈，供應鏈具備在特殊情況下的同城民生剛需物資配送資質獲得以及及時的配送保障服務能力。

在服務類外包合同中，我們要求承包商按照合同中明確的健康安全相關政策執行，以加強及推動承包商對其勞工健康與安全的管理：

- 要求服務人員進行專業知識、技能培訓，並考核合格後，方可上崗服務，對於秩序安全類崗位需持證上崗；
- 要求承包商為服務人員購買相應的人身意外及醫療保險；
- 進行高空作業時必須按《高處懸掛作業安全規程》和符合國家、地方有關規定操作，操作員工必須持證上崗，並做好必要的安全保護措施；

6. 責任永升 共鑄發展

- 要求承包商為員工配置足量的勞動防護用品，並定期登記和清點，設置專用的危險品倉庫，專人管理；
- 承包商每月需對全體員工，組織開展一期《安全知識培訓》。

供應商溝通

為促進與供應商溝通提效，我們設置集團對集團、區域對區域、片區對片區和項目對項目的分級溝通機制，確保信息傳達到位。我們採取線上溝通和線下拜訪兩種溝通機制，報告期內，我們開展供應商拜訪共20餘次，覆蓋城市10餘個(包括成都、瀋陽、廣州、長沙、蘇州、無錫等)，訪談內容主要包括產品基地考察、業務合作內容、供應鏈服務能力考察以及社區走訪調研等。

供應商溝通分級機制：

- 項目經理與供方主管每日舉行晨夕會、周例會溝通合作和工作事宜；
- 片區公司與供方片區經理每月開展供方溝通會議與有關培訓；
- 區域公司與供方區域負責人每季度召開供方相關季度培訓會議；
- 集團總部與供方總部每半年度召開供方相關半年度培訓會議。



▲ 產品基地實地考察

案例 開展「芯選 2.0」培訓，共促業務合作

2022年，旭輝永升服務開展面向供應商的「芯選 2.0」培訓，針對旭輝永升服務「芯選商城」業務系統升級集中培訓，同時下發供應商操作手冊。參會對象包含零售、到家服務、美居居間等業務線商家，與會商家數量超過150家，培訓時長60分鐘。此次培訓旨在提升供應商對旭輝永升服務管理工具熟悉，促進雙方業務合作。



◀ 供應商操作手冊

可持續供應鏈

與綠色、可持續供應商合作是旭輝永升服務選擇合作夥伴的重要原則。我們嚴格以ISO 9001 質量管理體系、ISO 14001 環境管理體系和OHSAS 18001 職業健康安全體系認證作為准入考慮條件，加強對供應商環境及社會因素的管理，促進供應鏈條的綠色轉型。

我們鼓勵供應商在其服務和產品考慮環保因素，綠色表現水平被納入我們選擇供應商的指標之中。例如我們倡導物業服務中的保潔物資使用秸稈材料替代塑料、在日常管理中使用節能節水工具、踐行環保管理等。在物業營運管理過程中，我們亦主動挖掘潛在的綠色、生態供應商，如在報告期內開展「尋味計劃」等行動，希望將更多的綠色產品呈現給我們的業主。

案例 啟動「尋味計劃」，共創綠色供應鏈

2022年，尋味計劃秉承「遠赴山海，親嘗百味，為餐桌添彩」的美好願景，基於有機、綠色等原則，我們從上海出發，歷經春夏秋冬，跨越了12座城市，為旭輝永升服務業主尋味到多款品質美味，如五常大米、舟山梭子蟹、西湖龍井、仙居楊梅、乳山生蠔和丹東草莓等。

我們舉辦了20餘場產地溯源的尋味直播，觀看人次累計超過20萬，為業主詳細展示了產品的生長環境和特質。



▲ 舟山梭子蟹



▲ 乳山生蠔



▲ 五常大米種植基地



▲ 丹東草莓直播現場

保護知識產權

旭輝永升服務高度重視知識產權保護，維護本集團和合作方的勞動成果不受侵犯。我們嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規的要求，貫徹落實本集團內部《VI管理辦法》《商標管理辦法》的規定，將知識產權保護工作流程化和常態化，對商標保護與應用作出具體規定。我們也充分尊重合作方的知識產權，嚴格在授權範圍內使用合作方的知識產權，並對侵犯合作方知識產權的行為給予維護與協助。

報告期內，我們完善發佈了《對外傳播管理辦法》《商標管理辦法》《品牌管理制度》等系列品牌管理制度。針對商標的使用、標準視覺形象的落地，旭輝永升服務向本集團內部全體職能發佈操作指引，並對各個區域公司及專業公司的品牌對接人開展了2場專業培訓，由各品牌對接人督促所屬業務單元完成正確的品牌標識落地。

報告期內，

總計發佈品牌制度

1項

品牌管理辦法

4項

品牌管理辦法

2項

截至2022年12月31日，

獲得著作權

208項

專利

3項

註冊商標

263項

商標保護

- **樹立保護意識**：在全集團樹立商標保護意識，宣貫商標的合理及使用規範；
- **做好商標規劃**：在推進新業務或打造新興商號時做好商標規劃，避免侵犯他人的註冊商標；
- **保持前置溝通**：在推進商標註冊前，與集團法務部、品牌部或外部專業機構保持前置溝通，確保計劃註冊商標的可行性及合法合規性，申請商標註冊需在完成前置溝通並獲得內部審批通過後方可發起；
- **規範宣傳行為**：在進行產品或服務命名或對外宣講時，嚴格規範商標使用，不得使用已被他人註冊的商標作為本集團的產品或服務的對外宣傳名稱，避免商標侵權。



7. 精益求精 共就品質

旭輝永升服務秉承「用心構築美好生活」的使命，圍繞「讓客戶省心、放心、開心」的核心價值觀，用科技創新帶動多元發展，堅持「平台+生態」的發展戰略，成為客戶首選的智慧城市服務品牌。我們不斷落實服務品質與產品質量，加強智慧化與數字化水平；並積極促進客戶健康福祉與隱私保護，提升客戶滿意度。

本章节響應的指引指標		本章节重大性議題
回應 SDGs 指標  9 產業、創新和基礎設施  11 可持續城市和社區  12 負責任消費和生產	回應 HKEX 指標 B6 一般披露 B6.2 B6.5	<ul style="list-style-type: none"> • 服務品質 • 產品質量與服務 • 智慧物業 • 客戶滿意度 • 客戶信息及隱私保護 • 客戶福祉與健康安全

目標進度

目標設定

- 進一步提升客戶滿意度
 1. 專家團隊建設，打造一批從集團到一線的專業人才隊伍；建立集團層面專家人才庫
 2. 質量文化建設，新建標準化體系，傳承旭輝永升服務質量文化
 3. 招訓工作開展，團隊人員能力賦能，在線線下教學，提升綜合服務永升人動手能力
 4. 建立實時質量考核機制，責任到人，提升全員質量意識
- 持續優化客訴管理
擴大400管理隊伍，完善營運、培訓體系，持續進行外呼滿意度調研，投訴100%回訪，做好客情管理

進度回顧

- ISO 9001 質量管理體系認證證書續證
- 第三方客戶滿意度結果為86.7
- 開展安全生產培訓620次，參與人數2,272人
- 開展各項應急演練2,440次，參與演練的人數為3,865人
- 投訴處理率100%
- 服務到家年度工單及時響應率98%，工單及時完工率97%，工單滿意度99%，不斷為業主創造新的價值

下一步規劃

- 2023年，我們將對10個區域共計211個項目由委外納入為自管。
- 通過「選好人」「培養人」「留住人」三方面，打造一支素質過硬、溝通較強、形象較好的服務團隊。
- 通過輔導官隊伍建設，提升整體服務意識及服務水平。圍繞團隊環境、工作環境、生活環境，為人員留用提供強有力的後勤保障。
- 持續優化客訴管理
 1. 2023年我們將400人員擴充，擴大滿意度調訪比例，落實客訴100%結果回訪及過程回訪，真實反映一線服務質量；
 2. 報事投訴分析會系統化運營，搭建集團—區域—項目三級會議制度，以會帶教同時形成可行性客訴處理措施，跟進執行，提升客訴處理能力。

精雕服務品質

旭辉永升服务致力於打造最優質的產品和最精細的服務，建立健全物業全生態的品質管理體系，不斷標準化服務與產品質量，不斷優化「引力服務生態系統」，形成社區、商用與增值服務的全方位物業服務體系。

品質管理體系

我們嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，不斷完善和更新品質管理制度體系，2022年，旭辉永升服务共發佈相關制度73項，為優質產品和精細服務的提供奠定堅實的基礎。

2022年，我們繼續按照相關要求，對已獲得的ISO 9001質量管理體系認證進行年度審查，以及三年一度的外部審核，確保管理體系符合國家及行業標準和規定。同時，報告期內我們旗下面向智能物業管理的高科技品牌——霖久科技亦於今年獲得ISO 9001質量管理體系認證。



▲ 旭辉永升服务 ISO 9001 質量管理體系認證證書



▲ 霖久科技 ISO 9001 質量管理體系認證證書

旭辉永升服务深入開展質量管理工作，圍繞「全生命週期+」「全生活場景+」及「全齡關懷+」的服務特點，打造卓越服務理念。詳情請見本公司官網(<https://www.cifies.com/index.html>)。



▲ 旭辉永升服务服務體系

品質服務提升

我們秉持「以客戶為中心」的理念，以行業第一的標準進行自我要求，致力於不斷提升服務品質，幫助客戶獲得所需的物業服務體驗，不斷標準化旭辉永升服务的高水平服務體系。

擴大服務觸點

物業服務行業作為居民的大管家，我們認為必須將服務延伸到客戶家中，讓客戶感知到也享受到更多來自物業的服務，轉變服務思路，提升服務品質。2022年，旭輝永升服務共計1,772名工程師為業主提供到家服務，並在各區域推進複合用工，並對管家與工程人員開展複合培訓，提升服務到家能力與覆蓋範圍，有效地保障了更多的到家服務類型順利落地。

2022年，

服務到家年度工單及時響應率

98%

工單及時完工率

97%

工單滿意度

99%

案例**空調清洗季，增強服務新觸點**

旭輝永升服務致力於深化落實到家服務，2022年我們在第2季度開展空調清洗季到家服務，基於提高服務力覆蓋的要求，我們培訓工程人員980人，非工程人員998人，提升僱員空調清洗技能，開展複合用工，提升空調清洗和服務到家的效率，有效保障空調清洗工作順利開展。



▲ 空調清洗季到家服務現場

品質提升培訓

我們持續完善服務品質培訓體系，加強全能管家、鉅悅管家以及項目經理的服務能力與服務體系建設能力，確保提供給客戶的服務符合旭輝永升服務的標準，達到較高的物業服務要求。

- **磐石計劃**：我們為優秀的各在管社區的項目經理提供磐石計劃，以「在線學習+面授培訓+標杆參訪+作業匯報+畢業考試+訓後任務」的方式，確保學而用之；
- **管家入模四部曲**：我們以區域帶教和崗前培訓的方式，確保管家知悉與了解《旭輝永升新入職管家業務標準口袋書》等培訓要求，為客戶提供標準化的永升服務，同時我們開展崗中月度培訓，完成「小白管家變合格管家」學習地圖方通過考核；
- **管家資格認證**：我們上線管家資格認證7天速成班課程，覆蓋所有新員工開展管家資格認證，認證通過後方可上崗，確保管家知悉並了解服務客戶的高標準與高要求；
- **管家急救培訓**：為營造居家安全的小區生活環境，提升高端鉅悅管家的服務技能，旭輝永升服務通過急救專業課程培訓、知識競賽等方式，對鉅悅管家進行急救課程培訓；

負責任營銷

旭輝永升服務十分重視對於客戶的承諾，踐行負責任營銷推廣，在嚴格遵守《中國人民共和國廣告法》等基礎上，要求相關人員對各類營銷、銷售行為保持嚴謹的態度，合規、如實地向客戶銷售，保證對客戶的承諾真實有效，保障客戶利益。

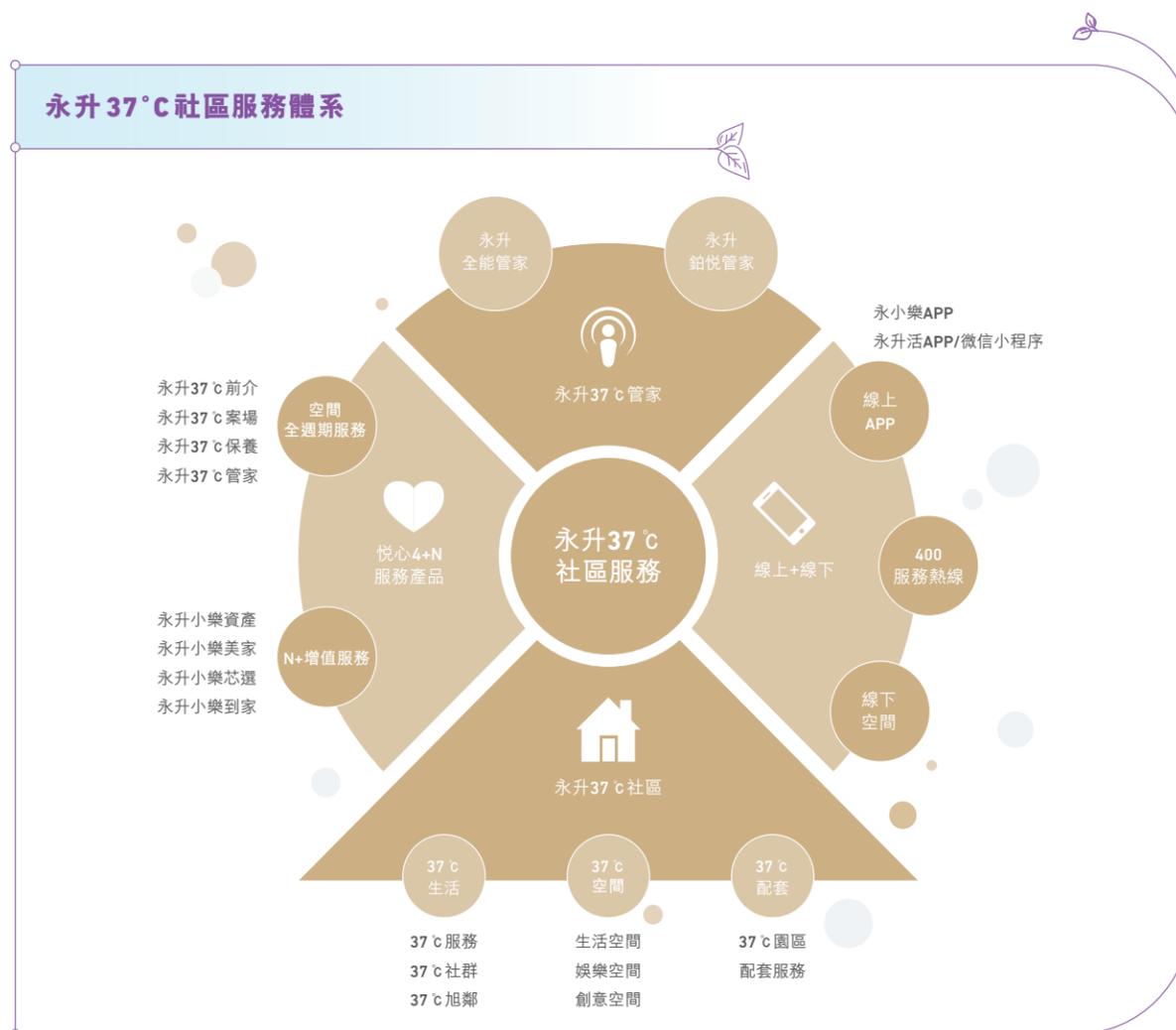


引力服務生態

旭輝永升服務秉持「用心構築美好生活」的使命，堅守「滿意+驚喜」的服務理念，倡導並奉行負責任的發展理念，堅持長期主義，將可持續發展融入企業日常運營中，打造旭輝永升服務的堅實品質。

與美好，共生活

我們打造永升37°C社區服務，努力成為「美好生活服務生」，致力於為客戶提供全維度的解決方案，打造專業、專精、高品質的服務體系。



- **永升37°C前介服務：**基於對「美好生活」的理解，服務產品貫穿房地產開發的全生命週期，通過六大產品標準體系和三級品控管理，提升服務水平；
- **永升37°C案場服務：**堅持讓客戶「省心、放心、開心」的核心價值觀，打造臻、悅、享三級案場服務產品，貫穿感知系統、觸點升級、增值專享，提供滿足不同的個性需求、呈現定制、引領、體驗豐富的場景化服務；
- **永升37°C保養服務：**是專為交付後業主提供的房屋體檢保養服務，可最大程度降低居家安全隱患，減少客戶突發報事，為房屋的保值增值提供有力保障，為業主提供無憂的品質生活；
- **永升37°C管家服務：**踐行「主動服務、貼心關懷、信息透明、驚喜隨行」的服務承諾，以管家為載體，提供圍繞公區和鄰里的綜合服務，將被動應對轉變成主動服務。

案例 37°C案場，鑄造「532」管理體系模型

2022年6月，旭輝永升服務順利承接旭輝天阜玖江來和旭輝天阜越江來雙項目的案場服務。我們將「永升悅心案場服務」的系統化細節管理作為理念支撐，通過5項服務標準、3項管理體系和2項品質監測的「532」管理體系模型，打造「主動服務」的高滿意服務產品，致力於成為「美好生活服務生」。



▲ 旭輝天阜玖江來項目效果圖

與城市，共生長

永升37°C商用服務，基於對「美好生活」的理解，對商用服務進行專業細分，以匠心鑽研推動服務升級。永升37°C商用服務體系覆蓋商辦、園區、政企、醫院、學校、公建、交通等公共樓宇或基礎設施，為客戶提供智慧化綜合服務解決方案，致力於成為「智慧城市服務運營商」。

永升37°C商用服務體系



- 永升37°C商辦服務：通過為商業、寫字樓的使用者提供客戶服務、資產管理、建築運維、環境打理等服務，保障建築設施完好性，提高商業辦公環境與氛圍，助力客戶商業價值提升；
- 永升37°C政企服務：通過為政府、企業的辦公、生產和研發等場所提供完善工作場所一站式解決方案和一體化智慧物業管理方案，提升政府、企業員工工作環境便捷指數，保障客戶資產價值；
- 永升37°C公眾服務：通過為具備公共功能的政府、企業、醫院、學校、文旅、公共交通等場所提供統籌管理和服務保障，協助政府、企業提升運營效率，提高公眾現場服務感知。

案例 專業商辦服務，助力企業騰飛

旭輝永升服務為某新能源汽車企業總部提供物業服務。我們基於以往服務同類型企業的服務要點及經驗，結合總部大樓主要結構及企業的特殊要求，以高品質運營為宗旨，定制了立體化、科技化、人性化的專屬環境維護服務方案，並提供卓越的後勤服務。



◀ 我們為企業用戶提供專業的商辦服務

與人文，共生息

我們打造覆蓋城市生活的全場景，以科技創新引航多元服務發展，形成永升37°C城市服務。我們通過城市空間運營服務、城市治理輔助服務、市政公共服務等三大維度，為城市注入新活力，不斷為所在城市增添新容。

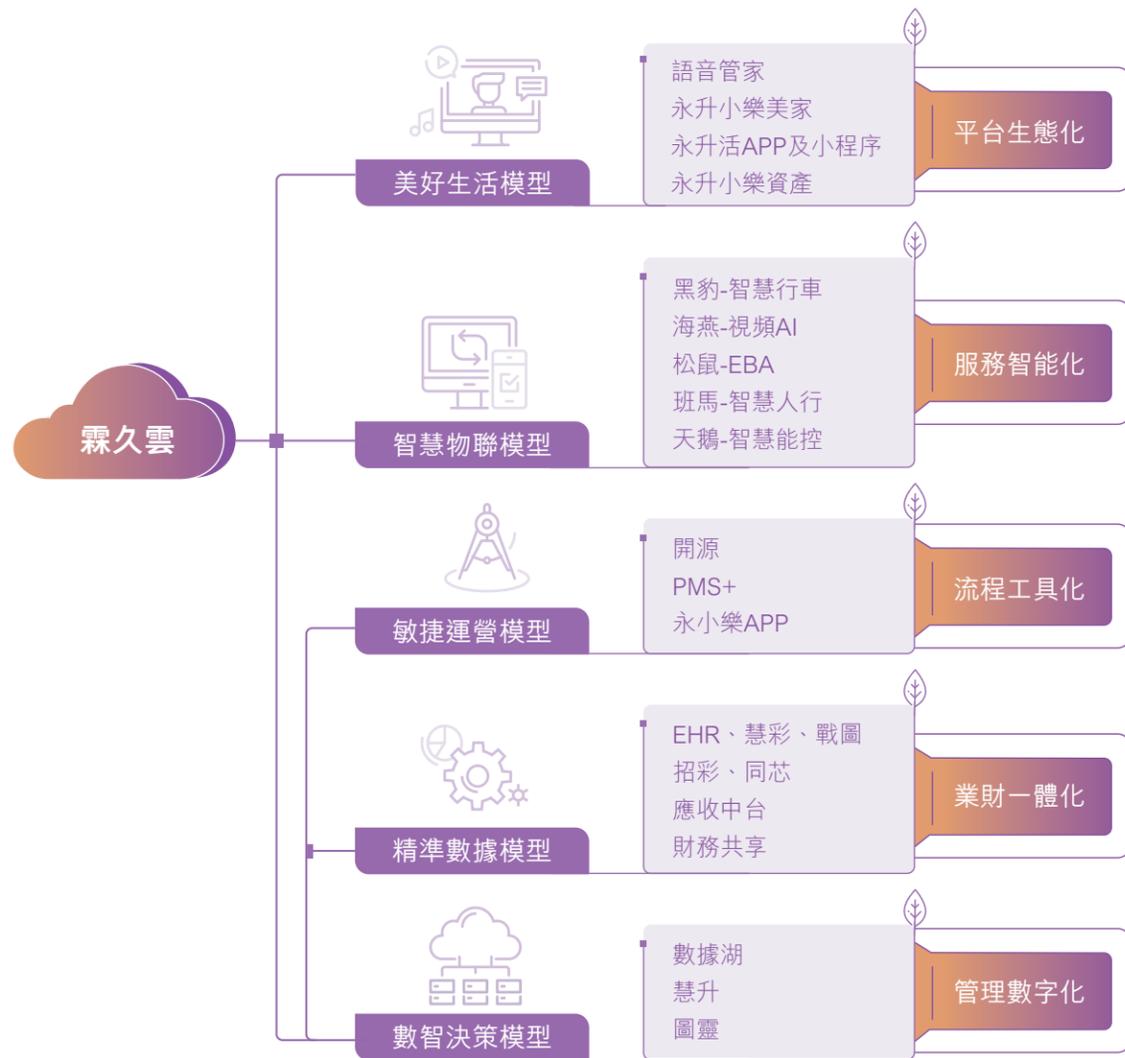
**與生活，共生息**

我們打造永升增值服務體系，堅持以項目為平台，基於客戶需求構建生態的「平台+生態」的一五發展戰略，持續完善多樣化的增值服務探索。我們圍繞租售服務、零售服務、到家服務、美居服務，為客戶帶來更為貼心的服務生態平台。

- **租售服務：**以專業視角為客戶提供保值、增值的37°C服務，包括房屋租賃、房屋託管、新房代銷、車位代銷、資產評估、權證代辦，助力業主的資產打理；
- **零售服務：**通過優選多品類日常消費用品，滿足客戶對更優品質生活的追求，形成社區內互惠互動的社區新零售模式；
- **到家服務：**精研客戶日常生活場景，提供覆蓋家政、家電保養、家居護理、入戶家裝、家居美化等居家生活服務；
- **美居服務：**組建專業團隊，整合家居資源，匯集知名品牌，為業主提供一站式置家服務。

與科技，共未來

我們圍繞「科技驅動物業革命」的使命，不斷提升霖久科技的市場競爭力和自助服務能力，基於移動辦公、萬物互聯、人工智能、大數據、雲計算、5G覆蓋等前沿技術，讓傳統城市空間的物業服務生活服務智能化、社區平台生態化、企業管理透明化、日常運營流程化、集團決策數智化，推動行業智慧變革。

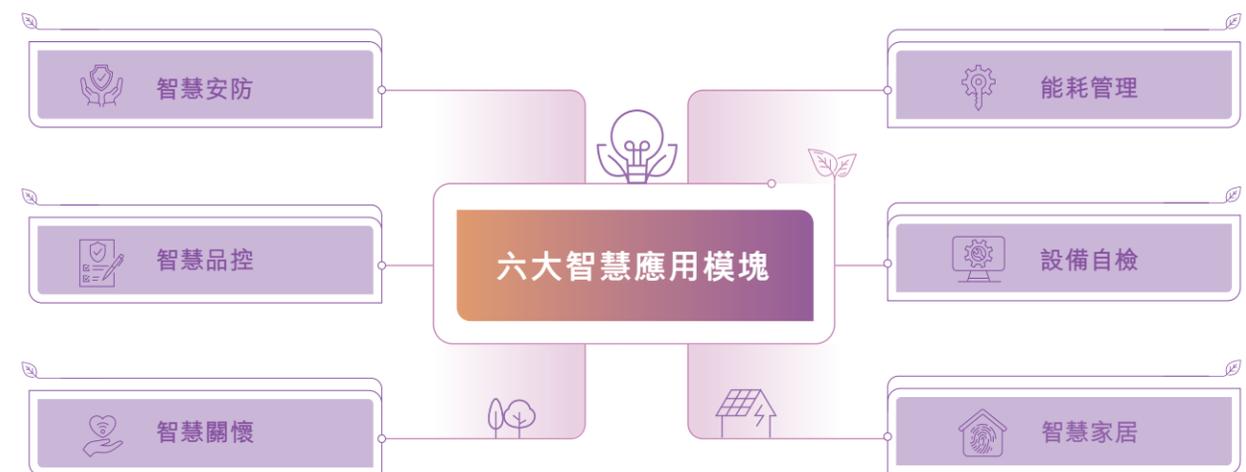


▲ 永升智慧服務體系

霖久科技以「霖久雲」與AIoT解決方案為智慧物業的抓手，不斷提升物業管理和物業場景服務的智慧化能力和數智化水平。我們通過智慧社區、六大智慧應用模塊、圖靈系統為管理人員、管家、業主及所有物業相關方提供完善的數智化服務體驗，提高工作和溝通效率，享受數字化的物業服務成果。



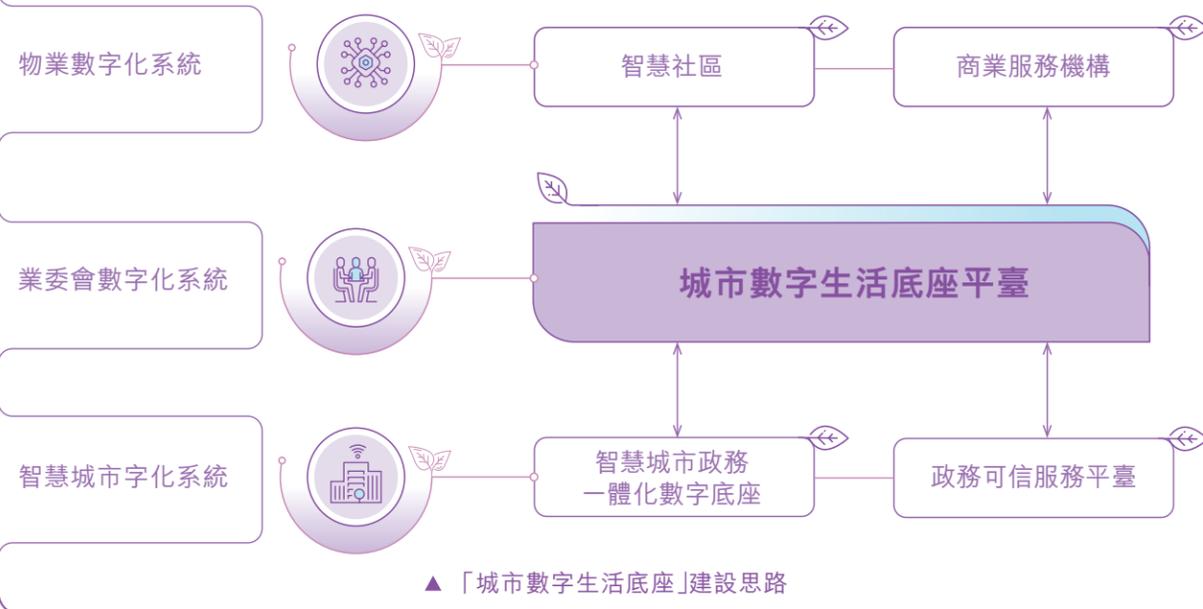
▲ 智慧社區藍圖



▲ 六大智慧應用模塊

案例 區塊鏈底座，推進城市數字化生活

我們與上海克而瑞信息技術有限公司就「基於區塊鏈的城市數字生活底座平台」展開合作，本項目為上海市促進產業高質量發展專項資金項目，通過對物業管理信息系統的改造，並對城市數字生活的數字身份進行適配，形成城市數字生活業務場景，並落地各個社區，提升基層治理信息化水平。



案例 智能車場，安全便捷服務

霖久科技自主研發停車場車牌識別系統，通過完善操作權限、出入授權、數據管理、圖像比對等車牌識別管理系統，有效提升車輛進出效率以及停車場安全，同時保護用戶的隱私安全，通過智慧化手段不斷優化社區物業管理，該系統已獲得公安部安全防範報警系統產品質量監督檢驗測試中心認證。



◀ 霖久科技停車場車牌識別系統

保障客戶權益

保障客戶權益是我們得以立足的基礎。我們的主要職責便是確保客戶在社區的權益得到保護，並不斷提升客戶在社區居住的美好體驗。我們致力於保障客戶的健康與福祉，不斷優化客戶服務，提升客戶滿意度，並確保客戶隱私保護和信息安全，全面保障客戶的合法權益。

客戶健康與福祉

追求健康是人民美好生活最為基礎的、根本的需求，因此，客戶的安全是旭輝永升服務永恆的議題。本公司嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，堅持「安全第一，預防為主」的安全管理原則，制定包括《物業應急管理(通用類)》《設施設備基礎管理規定(通用類)》等內部管理文件，構成客戶健康安全體系，切實保障客戶的安全、健康與福祉。

安全管理體系

我們建立三級安全管理機制，明確總部、各所屬物業公司、物業服務中心三級管理。我們明確由本公司總裁統籌管理安全生產與職業健康安全等事宜，並嚴格執行安全管理「一票否決制」，涉及安全問題的工作方案都不會被採納。

三級安全管理機制

總部	<ul style="list-style-type: none"> 總裁：統籌管理安全生產與職業健康安全等事宜 客戶價值事業部：全面負責內部安全管理工作 各職能部門：落實內部安全管理工作
所屬物業公司	<ul style="list-style-type: none"> 總經理：該公司內部安全管理主要負責人，落實安全管理責任制 客戶價值事業部：安全管理的直接負責人，監督檢查安全管理工作 各部門：落實本部門內部安全管理責任制
物業服務中心	<ul style="list-style-type: none"> 項目經理：該項目安全管理直接負責人，並落實所管轄區域的內部安全管理責任制

安全管理考核

我們每年制定年度安全生產責任考核方案，對旭輝永升服務所屬物業公司就安全生產責任目標完成情況、安全生產履責情況、職業健康與安全管理等方面進行考核。同時，每年度旭輝永升服務總部與所屬物業公司安全生產第一責任人簽訂安全生產責任書，明確下一年的安全生產目標、工作職責及責任追究等事項。包括總裁在內的各級安全生產責任人及分管負責人的年度薪酬都將通過上述內部評估機制與本公司年度安全生產表現等因素相關聯。

安全風險管控

我們致力於識別、評估和應對在管社區的安全風險，只有走在風險發生之前，我們才能為業主提供良好、健康的居住環境。我們積極開展安全風險的全流程管控，並做好風險發生的應急預案，確保風險不發生、發生後風險可控，確保客戶安全健康福祉。

➤ 安全風險識別管理

通過完善的風險運營機制和風險早期預警信號，我們深入開展安全及相關風險的定量和定性分析，主要包括突發事件數據、滿意度數據、工單異常數、巡檢異常、團隊異常以及第三方意見，確保儘快識別風險類別、原因及趨勢，加快響應程序對風險的處理和化解。

➤ 應急預案響應

當危險突發事件(如火災)發生時，我們嚴格根據應急預案採取有效措施。我們要求當發生危險突發事件時，第一時間通過「永小樂」APP進行報送，同時啟動應急預案，保障客戶的生命財產安全。



案例

火情應急機制，守住最後防線



旭輝永升服務
CIPRES SERVICE

突發事件
災害性事件

火災類事件

案例

2020年10月15日23:10，长沙某项目管家接到业主反映采光井有烟，现场两名秩序维护员及一名技术员前往探查但未找到火源，未通知业主开门检查，也未及时拨打119报警，直到次日8:50发现失火房屋才报警。后经执法部门调查核实，此次火灾造成业主存放在屋内的部分湘绣（属于非物质文化遗产）被烧毁，经协商未果后，业主通过司法途径向物业公司提出巨额赔偿要求。

案例分析

收到现场员工或客户报告火情后，应第一时间拨打119报警（报警时应说明着火单位地点、起火部位、着火物种类、火势大小、报警人姓名和联系电话），同时启动灭火和应急疏散预案，通知义务消防队携带灭火装备、破拆工具（如为车辆起火应携带灭火装备、破拆工具、消防沙、穿戴消防防护服及防毒面具）3分钟内赶到

我們要求管家在發生火災時立即通過「永小樂」APP報送和撥打119火警電話，並將火災報數聯動控制開關轉入自動狀態。同時，管家須立即啟動滅火和應急疏散預案，要求義務消防隊攜帶滅火裝備、破門工具在3分鐘內到達現場，在火災初期撲滅火情，有效疏散人群，確保人員安全。火情得到有效控制後，將突發事件處理情況向片區、城市負責人報告。

◀「永小樂」APP火災預案指引

品質安全檢查

我們開展多層次，全方位的品質安全檢查，確保業主安全、健康與福祉。2022年，旭輝永升服務一般安全事故發生次數為2次，未發生重大安全事故。

➤ 專項安全檢查

我們以節前檢查、汛期設備安全檢查、防凍工作檢查為抓手，針對電梯、消防、供排水、變配電、防火、防凍、防汛、照明、智能化設備等中高安全風險點進行全面的專項檢查。

➤ 日常安全檢查

在專項檢查外，我們加強日常在管項目的安全巡檢，包括園區一般巡查、防火巡查等，確保日常情況下業主在小區內享有安全健康環境的權利不受侵犯。

安全生產培訓

我們希望通過多渠道、多形式的安全培訓不斷加強僱員對安全能力的提升，不斷深化僱員安全意識，確保業主的健康與福祉。2022年，旭輝永升服務共計組織開展安全生產培訓620次，參與人數為2,272人，共計開展各項應急演練2,440次，參與演練的人數為3,865人。

安全生產培訓

620次

參與人數為

2,272人



各項應急演練

2,440次

參與人數為

3,865人



7. 精益求精 共就品質

➤ 優秀案例評比

我們認為，學習最有效的方式是實踐，通過評比的方式加強僱員對安全工作的實踐有助於整體安全生產水平的提升。我們於2022年發佈《關於開展工程優秀價值案例評比工作的通知》，從各區域徵集優秀工程安全實踐案例，從而達到基層主動開展工程安全學習的效果，強化安全生產能力。

➤ 安全生產培訓

我們要求各區域及在管項目開展廣泛的安全主體培訓，內容涵蓋設備設施、作業標準、職業安全、PMS+報事、巡檢培訓等。讓團隊的安全意識與安全生產能力匹配日益變化的客戶需求及行業需要。

➤ 安全消防演練

為進一步加強園區及在管項目的消防安全工作，普及消防知識，檢驗僱員消防安全能力建設，我們開展各類安全消防演練，我們邀請消防主管部門、派出所、社區工作站以及業主共同參與，不斷提升僱員安全消防能力，以期有效預防各類火災事故，守衛業主們的生命財產安全。

案例

開展消防演練，確保生命安全

2022年，山東永升銀盛泰物業管理有限公司(「山東銀盛泰」)聯動旗下超80個項目開展全面消防演練工作。山東銀盛泰遵守「預防為主，防消結合」的原則，活動期間積極邀請項目所在地的消防主管部門、派出所、社區工作站、業主等參與，結合區域和項目特點，整合消防宣傳資源，進行隱患排查結合區域和項目特點，整合消防宣傳資源，普及消防知識、強化義務消防隊能力建設、開展消防演練、日常隱患排查整治，不斷提升園區消防水平。



◀ 山東銀盛泰開展消防演練現場



7. 精益求精 共就品質

客戶滿意度

我們重視來自客戶的聲音，希望通過客戶的訴求和反饋持續優化自身客戶服務的管理實踐。2022年，我們通過內部、外部相結合的方式開展滿意度調研工作。我們邀請北京塞惟諮詢有限公司(「塞惟諮詢」)開展獨立第三方滿意度調查，滿意度結果為86.7；我們內部開展的滿意度調研結果為90.6，其中商用服務綜合滿意度為95.7，報事投訴處理滿意度為85.4。

滿意度提升

我們針對滿意度調查結果，以及平時客戶反饋和投訴情況，完善客戶服務管理機制，不斷優化我們的客戶管理體系，解客戶所難，急客戶所急。

- **年度滿意度提升計劃：**我們結合項目實際營運情況，制定年度滿意度提升計劃，並要求集團、區域、片區三級管控監督落實，確保年度計劃順利達成；
- **不滿意項跟蹤：**不定期開展日常滿意度調研，通過400呼叫中心主動了解客戶不滿意問題，就針對問題進行督辦，並在報事處理系統跟進不滿意問題的處理情況；
- **走動式服務：**開展全員走動式管理，管家落實現場巡查、主動觸客、主動發現問題並處理；開展管理人員走動式管理，落實主動巡檢、主動客戶拜訪，監督現場管理品質提升，提升服務品質；
- **大客戶拜訪機制：**對於商辦物業，我們針對較大客戶建立項目、區域、總部三級定期拜訪機制，在新交付、續約、運營風險、明星標杆項目等開展重點拜訪工作，2022年共拜訪大客戶212次，跟進並處理98項客戶提出的意見和建議；
- **總部飛檢：**對於商辦物業，總部會對各項目開展飛檢工作。總部人員通過對項目進行檢查，同時積極與客戶開展溝通，了解客戶對我們服務的期望值，調整並優化未來能力建設，補齊服務短期短板。



投訴處理流程

我們更新《投訴管理規定》，要求所有投訴處理需遵循「1530211」原則，並將投訴及時響應、及時完結等要求，納入旭輝永升服務戰略評價體系，確保投訴處理的流程規範化、實施效率化、反饋有效化，不斷優化投訴的處理成果。

- 「1530211」原則：對於一件來自客戶的投訴，我們要求管家及相關客服人員在15分鐘內接單；在30分鐘內聯繫客戶；2小時答覆或解決，如若問題複雜，則需1日內向客戶提供解決方案；投訴處理後，需1個工作日內完成回訪。
- 投訴分級分類管控：我們堅持對客戶投訴開展分類分級的投訴管控，對於一般投訴、嚴重投訴、重大投訴我們分派由不同職級的負責人主責處理，有效提升投訴的處理效率，為客戶提供快速而又滿意的答案。
- 投訴數智化監控：我們進行投訴數智化監控，確保投訴得到及時響應、及時完結、處理滿意。我們通過永升活、永小樂雙APP運營，對客戶報事投訴100%線上化處理。同時投訴數智化實現投訴未完結預警以及未完結投訴的升級處理，有效完善我們對投訴的閉環管理和對投訴質量的監督。

2022年，

我們共接獲投訴

16,786起

投訴處理率為

100%

信息安全與隱私保護

我們充分尊重所有客戶對自身隱私提供、處理、刪除和維護的權利，並確保旭輝永升服務的信息安全體系滿足客戶的信息於隱私保護的訴求。我們嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，制定並更新《永升生活隱私政策》《用戶服務協議》《信息安全管理制度》及《數據庫標準指引》等內部管理文件，建立健全完善的信息安全管理體系，為客戶隱私保護提供完整的、規範化的流程與管理保障。

同時，我們建立全流程信息管控/信息分級管理機制，全面規範客戶隱私和信息安全管理動作，對各項信息洩露風險點進行有效規避。2022年，旭輝永升服務對於客戶信息及隱私保護的遵循情況良好，未發生過洩露客戶信息(導致的投訴或其他重大影響)和內部信息數據洩露事件。

2022年，我們繼續按照相關要求，對已獲得的ISO 27001信息安全體系認證進行年度審查和三年一度的外部審核，確保管理體系符合國家及行業標準和要求。

為提供數據存放管理和防止客戶信息洩露，我們遵循國家《信息安全等級保護管理辦法》規定，完善信息管理系統，並正在申請網絡安全等級保護評測，等級為3級，符合GB/T 22240-2020《信息安全技術網絡安全等級保護定級指南》的規範要求，預計將於2023年獲得該證書。



▲ 旭輝永升服務 ISO 27001
信息安全體系認證證書

信息安全管理

為保障內部數據安全和客戶隱私，我們使用堡壘機增加數據安全保障。同時，我們將信息安全納入三級管理制度之中，並對信息安全事項開展日常飛檢管控，並對數據的修改和查詢流程進行嚴格管理。

- **數據修改**：由數據負責人提出流程申請，審批流程最終由旭輝永升服務首席數據官審批，確保所有數據安全；
- **數據導出**：旭輝永升服務一般情況不允許任一僱員導出數據，所有數據基本需在線上查閱，以免客戶數據因僱員隨意導出而洩露²；
- **數據查詢**：旭輝永升服務線上系統會對客戶電話號碼進行隱藏，同時，我們進行線下客戶信息的三級管控，並對相關文件的進出和借閱建立完善的制度體系，確保僱員合規查詢；
- **信息洩露**：我們就信息洩露突發事件制定較為完善的應急預案，並嚴格落實前置預防的各項措施，確保信息不被洩露。

² 數據導出情況：旭輝永升服務每年邀請塞維諮詢開展客戶滿意度調查，僅調查時導出所需數據，便於回訪

信息事故處理

我們對信息事故進行嚴肅處理，並對事故開展分級分類管控，迅速生成應急預案，將事故損失降到最低，同時我們在事後對事故進行事故性質、原因分析和防範機制的重新梳理，形成更完善的應急處理和前期預防機制。

信息安全審計

我們上線線上審計系統，通過多維數據反映審計效果，實現審計數字化和自動化。同時，我們規範信息安全的審計要求，對數據採集、存儲、分析、管理風險等指標進行重點審計工作，嚴防數據遺失和洩密風險，落實信息安全保障。

信息安全培訓

2022年，我們組織了2場關於信息安全和隱私保護的培訓，參與人數合計68人。信息安全和隱私保護的培訓涵蓋網絡安全、安全防範機制等內容，內容面向全員，不斷增強所有僱員的隱私和信息安全意識，提升相關信息安全防護技能，高效地為客戶提供隱私和信息安全保障。

客戶隱私宣貫

我們針對客戶的隱私保護進行一線基層員工的宣貫，並在日常檢查管理督導時反覆提醒。2022年1月，我們針對客戶隱私保護開展專項培訓，培訓時長持續1小時。同時，我們將信息安全作為新員工培訓的必修課及管家集訓營的必修課，確保大部分員工了解旭輝永升服務的隱私保護事宜。



8. 低碳永升 共喚環保

旭輝永升服務嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，《中國應對氣候變化的政策與行動》白皮書等行動要求，積極開展各類氣候變化應對行動。我們始終踐行綠色物業運營，完善內部環境管理制度，開展設備設施綠色改造，倡導綠色辦公生活，創建綠色生態社區。

本章節響應的指引指標

回應 SDGs 指標



回應 HKEX 指標

A1 一般披露

A1.5

A1.6

A2 一般披露

A2.3

A2.4

A3 一般披露

A3.1

A4 一般披露

A4.1

本章節重大性議題

- 應對氣候變化
- 綠色辦公與環保宣傳
- 綠色物業
- 生物多樣性
- 節能降耗

目標進度

目標設定

- 完善氣候風險管理體系
- 鼓勵能耗精益管理和節能技術改造
- 鼓勵水資源管理
- 鼓勵廢棄物分類管理
- 倡導綠色低碳社區生活，倡導綠色辦公

進度回顧

- 設定溫室氣體排放、能源使用效益、用水效益及廢棄物管理目標
- 上線能耗管理系統，開展超過 50 個節能改造項目
- 積極構建「節水社區」和「無廢社區」
- 發佈綠色辦公倡議，進行廢紙再利用和電池分類回收
- 開展「新能源汽車嘉年華」活動，鼓勵綠色出行

下一步規劃

- 日常低碳數量化，鼓勵員工每日參與打卡低碳活動，爭做低碳達人
- 綠色出行常態化，號召員工每週綠色出行
- 環保教育深度化，邀請環保領域專家，對業主進行線上直播講解
- 獎懲機制固定化，按照環保指標完成度，對團隊和個人進行正負向激勵

應對氣候變化

氣候變化是全人類的共同挑戰，我國亦提出「二氧化碳排放力爭於2030年前達到峰值，努力爭取2060年前實現碳中和」的積極目標。作為負責任企業，旭輝永升服務始終堅持綠色低碳發展新模式，為環境治理貢獻自身力量。旭輝永升服務遵循氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議，從管治、策略、風險管理、指標和目標四大維度披露氣候相關風險及為管理風險所採取的措施。

管治

旭輝永升服務成立ESG委員會，負責協助董事會監督、檢討、處理包括應對氣候變化在內的可持續發展相關議題。ESG委員會由本公司行政總裁統籌領導，成員來自本公司總部各職能部門的相關負責人。ESG委員會下設ESG管理執行組，負責包括氣候變化在內的ESG管治工作執行。ESG委員會每年統籌整理應對氣候變化相關策略與制度更新情況，整合年度氣候風險管理績效，並對本集團應對氣候變化的年度表現、目標實現進度進行檢討，確保氣候相關風險管理工作推進的有效性。

董事會

監察氣候相關風險，聽取ESG委員會匯報，商討可持續發展議題



ESG委員會

制定氣候應對策略，評估氣候相關風險和機遇，檢討氣候相關目標及指標表現



ESG管理執行組

將氣候變化應對行動融入物業日常管理



策略

旭輝永升服務深知氣候變化會產生水澇、極端天氣或氣溫上升等實體風險，亦可能帶來由市場、監管、政策等變化而引起的轉型風險等。旭輝永升服務參考TCFD建議的風險類別，從自身業務類型及公司運營出發，並結合國家政策、行業趨勢及持份者關注等角度進行風險識別分析，並研究相關應對策略，以減少氣候變化對本公司業務、財務的不利影響。

▼ 旭輝永升服務氣候變化風險分析

風險類型	氣候相關風險	風險細分	風險影響
轉型風險	政策和法規風險	排放報告責任強化及合規要求	<ul style="list-style-type: none"> 監管部門和資本市場對企業碳排放量、減碳目標及應對氣候變化相關行動的披露要求趨向嚴格，為確保合規可能為企業帶來運營管理難度和成本的提高
		產品和服務的監管要求及標準變化	<ul style="list-style-type: none"> 需遵循更嚴格的綠色環保標準提供產品和服務，導致運營成本增加，並可能因不滿足標準或監管要求而被監管部門處罰或業主投訴
		氣候變化相關的訴訟風險	<ul style="list-style-type: none"> 企業可能面臨氣候變化相關訴訟，風險影響包括利益相關方索賠、負面消息傳播的聲譽和財務損失，以及運營受相關干擾等
	技術風險	低碳產品服務取代傳統產品服務	<ul style="list-style-type: none"> 因有更綠色低碳的產品或服務選擇導致物業管理的高能耗和老舊資產擱淺
		低碳技術轉型	<ul style="list-style-type: none"> 開展前瞻性綠色技術研究，推動物業管理逐步向綠色物業、智慧物業轉型發展須投入大量資源 推廣對老舊、高能耗設備設施的節能升級改造影響物業正常運營

▼ 旭輝永升服務氣候變化風險分析(續)

風險類型	氣候相關風險	風險細分	風險影響
轉型風險	市場風險	消費者行為改變	<ul style="list-style-type: none"> 綠色消費環境下，行業競爭者或新進入者提供綠色產品和服務致使客戶遷移，企業市場份額和利潤降低
		原材料和能源成本上漲	<ul style="list-style-type: none"> 綠色低碳原材料和能源價格變化導致成本增加和運營計劃受影響
	聲譽風險	利益相關方對負面事件的關注	<ul style="list-style-type: none"> 企業未完全履行社會責任或氣候應對承諾導致企業聲譽受損。 負面事件發生使企業在資本市場的ESG評級下降
實體風險	急性風險	颱風、洪水、生物災害等極端事件	<ul style="list-style-type: none"> 物業財產受損 業主及僱員的人身安全受威脅 維修或重建成本增加
	慢性風險	氣溫與降雨量的逐漸變化，海平面上升	<ul style="list-style-type: none"> 資源及能源供給不穩定

風險管理

我們將氣候變化風險管理融入本公司風險管理制度之中，同步應用本公司「區域－總部職能部門－審計監察中心」的風險管理三道防線體系和「風險識別－風險評估－風險應對－監督及改造」的四階段風險管理流程進行氣候風險管理。通過將氣候風險納入體系進行統一識別、統一評估和統一管理，保證氣候風險獲得組織的重視和有效管理，降低氣候變化風險對旭輝永升服務的不利影響。

政策風險管理

旭輝永升服務高度重視氣候變化相關政策和法規。為降低政策風險，由本公司ESG委員會組織管理層和本公司各職能部門加強對政策法規的研究學習，提高認識。我們結合新規檢視本公司現行制度和資產是否滿足相關要求，並與相關監管部門保持密切溝通，制定與國家政策相協調的內部管理制度，確保經營活動合規，並不斷減少運營碳排放，為應對氣候變化做好準備。

技術風險管理

近年來，旭輝永升服務已全面踐行綠色運營，取得多項綠色技術升級突破。我們積極開展各類節能技術改造，通過制定技術可行，費用經濟的節能改造技術策略，在全國範圍超過50個服務項目取得良好節能成效。本公司重視內部技術能力建設，在服務項目上線旭輝旗下科技品牌公司霖久科技自主研發的能耗管理系統。

市場風險管理

旭輝永升服務前瞻性意識市場潮流和風險，將綠色發展策略全方位融入公司管理體系，推進綠色運營，打造具備綠色競爭力的先進物業服務企業。我們主動接受第三方權威機構檢驗，為項目申請國際權威的LEED綠色建築認證和WELL健康建築認證，提升旭輝永升服務的市場競爭力。

聲譽風險管理

旭輝永升服務審慎確立對外公佈的ESG目標和承諾，其由董事會和ESG委員會嚴格審議確保合理性和可行性後發佈。我們設ESG委員會負責ESG治理的監督、檢視和協調工作，安排ESG管理執行組負責執行和實施具體事項，通過完善的ESG治理結構，確保ESG治理滿足預期目標。

物理風險管理

我們制定了《物業應急管理規定》《災害性天氣應對應急預案》《地震災害處理預案》《降暴雪處理應急預案》《火災應急響應與處理預案》等應對極端氣候風險的應急預案，在各個項目的營運過程中，均會針對各類災害天氣、應急設備的緊急預案進行演練，並設有應對相關情況的專款作為備用金，可在相關情況發生時第一時間按標準啟動，以備不時之需。

指標和目標

我們於2022年對各類能耗數據與溫室氣體排放數據進行嚴格的統計，詳見本報告的「附錄 | 2022 ESG 關鍵績效指標」小節，具體的溫室氣體排放管控體系與舉措，詳見本報告的「踐行綠色運營」小節。

2023年，旭輝永升服務已設置用於評估和管理存在重大氣候風險機遇的目標，具體如下：

指標和目標	2023年管理目標	關鍵路徑
溫室氣體排放密度 (噸二氧化碳當量/人)	相較於2022年下降2%	提升能源管理效率 設備設施升級/改造
能源消耗密度 (千瓦時/人)	相較於2022年下降2%	探索採用可再生能源 制定節能管理策略

踐行綠色運營

旭輝永升服務物業運營團隊勇擔社會和環境責任，一如既往地踐行綠色運營。我們發佈節能節水管理制度規範用能行為，對物業運營的設備設施開展節能改造，上線能耗系統賦能精益管理，並主動對廢棄物進行分類管理和回收。我們將逐步減少化石燃料使用以降低自身溫室氣體排放。

2022年，我們對2021年公佈的環境目標進行檢視，發現基於辦公建築面積的各項環境密度指標較2021年均有所增長。董事會、ESG委員會及ESG管理執行組對此深度重視並展開深刻分析。我們發現，旭輝永升服務所有行政辦公建築面積因於2022年開展項目走動式管理和精簡辦公，由2021年的19,888.09m²主動降至18,879.91m²；同時，我們對業務運行狀態進行深度摸排，發現本公司環境指標與員工人數聯繫更為緊密，而實際上，2022年旭輝永升服務的員工人數存在增長，影響環境數據的整體表現，具體環境密度指標詳見「附錄一」。

基於目標檢視總結和本公司業務實際，我們對2023年目標進行更為審慎、合理地制定，旭輝永升服務的環境目標如下：

環境目標	2023年管理目標
溫室氣體排放密度(噸二氧化碳當量/人)	相較於2022年下降2%
能源消耗密度(千瓦時/人)	相較於2022年下降2%
水資源使用密度(噸/人)	相較於2022年下降2%
無害廢棄物排放密度(噸/人)	相較於2022年下降2%

能源管理

旭輝永升服務一如既往地重視物業運營層面的節能減排工作。我們更新發佈《能耗管理指引》，針對各項設備、能耗數據、管理分析落實全面的要求和指引，形成完善的能耗管理體系，同時，我們積極開展設備設施的資本化改造，有效降低物業管理過程中設備能耗水平，助力本公司綠色低碳發展。

2022年，我們繼續按照相關要求，對已獲得的ISO 14001環境管理體系認證和ISO 50001能源管理體系認證進行年度審查，以及三年一度的外部審核，確保管理體系符合國家及行業標準和規定。



▲ 旭辉永升服务 ISO 14001 环境管理体系认证证书



▲ 旭辉永升服务 ISO 50001 能源管理体系认证证书

能耗管理

我們對各在管社區上線能耗管理系統，提高運行設備的管理效率，協助開展能耗數據精細化診斷分析，輔助決策。2022年，我們共在543個項目安裝12.24萬塊水錶和電錶，並計劃在2023年將具備條件的商用項目全部上線能耗管理系統。

案例 霖久科技能耗管理系統，賦能精益能源管理

旭辉永升服务旗下智慧服務科技品牌霖久科技自主研发的能耗管理系统，致力於解決物業管理過程中「用戶電費陳欠、人工抄表費力、能耗統計困難」等一系列難題。我們提供一體化的智能解決方案，系統涵蓋能耗管理中台、表記管理平台、圖靈大屏、永小樂APP(管理端手機應用)和永升活APP(用戶端手機應用)等豐富、便捷的線上平台及應用。霖久科技能耗管理系统可實現遠程抄表、實時上傳、數據診斷和遠程表控等多元功能，是物業能耗管理的專業「助手」。



▲ 霖久科技能耗管理平台

此外，我們參與控股股東之一，旭輝控股(集團)有限公司的項目，在項目的各個不同階段採取有效的能源管控手段，實現能源的高效管理，減少能耗。

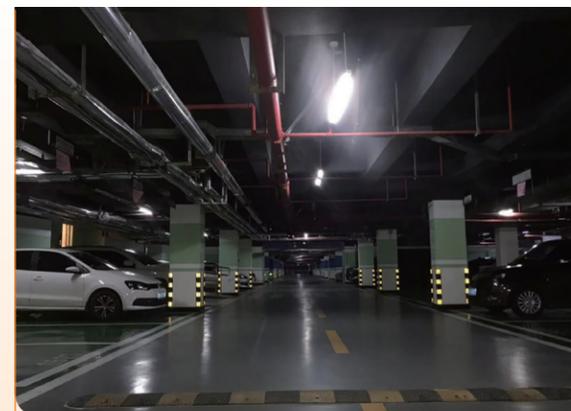
管理制度/手段	主要目的
開發設計階段	協助地產開發於設備設施設計及建設、公區設施、公區設計等方面給予意見
交付階段	開展分戶查驗工作，分別對戶型開展實測實量、觀感檢查、使用功能測試等檢查工作
運營階段	規範能源管理台帳並錄入內部PMS系統，定期追蹤、分析、匯報能耗數據，借助科技手段提升項目園區環境安全

資本化改造

2022年，旭輝永升服務持續開展大規模的設備節能改造工作，對物業管理服務中的暖通空調系統、照明系統、動力系統等制定效能提升策略並實施。

◆ 照明系統改造

- 1) 節能光源：非應急照明更換為LED節能型燈具，地下車庫照明採用「隔一亮一」的照明策略，公共區域在保證良好照明條件下適當減少照明燈具數量，從照明源頭節能。
- 2) 節能控制：公共區域的照明系統採用分區、定時、感應等明智的節能控制策略進一步降低照明能耗。地下車庫照明增加雷達感應功能、大堂照明增加時控、聲光控制功能；室外景觀照明增加時控功能，可設置「全夜照明」、「半夜照明」等照明模式，且可根據季節晝夜時長的變化調整。



▲ 地下車庫「隔一亮一」照明策略



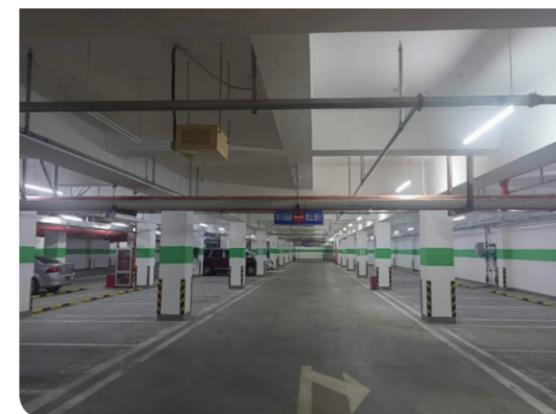
▲ 公共區域感應照明

案例

照明節能改造，實現照明降耗



2022年，北京旭輝奧都物業服務中心對其公區照明進行節能改造，在保證良好照明條件的基礎上將原有8,024個燈具減少2,630個。按每個燈具功率為5W計算，可減少照明能耗113,610 KW·h/年，節約電費90,888元/年。



◀ 照明節能改造後效果

◆ 機房製冷改造

我們在電梯機房的製冷設備加裝智能時控裝置和溫控裝置，以根據時段或環境溫度調節空調啟停，大幅減少空調運行時間，從而降低不必要的機房空調用電。

案例 電梯機房空調節能改造，杜絕能源浪費

2022年，旭輝永升服務在西部地區和北部地區各物業服務中心開展電梯機房空調節能改造，為電梯機房空調加裝時控器或溫控器，減少空調在夜間時段或非高溫時段開啟時間。改造後，西部地區總計可減少電梯機房空調耗電113,985KW·h/年，可節約電費75,634元/年；

北部地區8個項目共216台空調改造後可節約空調電費188,956.8元/年。



◀ 電梯機房空調增加溫控裝置

水資源管理

旭輝永升服務致力於開展水資源管理，我們嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》《城鎮排水與污水處理條例》等法律法規，制定了《廢水排放管理規定》《給排水系統作業管理指導書》等內部制度。截至2022年12月31日，本公司在管社區均不在水資源保護區內。取水方面，旭輝永升服務在管社區均來自市政供給；用水方面，水資源消耗主要為日常生活用水、設備用水、清潔沖洗用水和綠化澆灌用水等；排水方面，旭輝永升服務在管社區生活污水均按照市政要求排放，暫無水資源方面壓力，亦未對當地水源造成負面影響。

旭輝永升服務始終堅持打造「節水型社區」，在物業管理營運過程積極倡導節水理念。在管理營運節水方面，我們制定了若干節水管理制度，規範物業管理人員用水行為。同時，我們的社區使用雨水回用系統、節水型用水器具、自動澆灌等節水設備設施，實現水資源減量使用。我們在社區張貼節水標識，開展節水宣傳，不斷加強我們社區住戶的節水意識。



案例

倡導節水理念，建設標杆小區



為深化節水理念，旭輝江灣墅小區自2021年起便開展「節約用水」行動，聚焦蓄積雨水、排查漏水、宣傳節水三方面，成立社區節水自治小組，明確責任劃分，共商共議水資源合理使用方案。據不完全統計，該項行動共節約用水近25噸，促使居民人均日生活用水量下降近12%。

2022年8月，該小區被評為2021年度上海市節約用水示範（標杆）小區。作為城市管理的「最小單元」，社區承載著宣傳引導居民合理用水的重任。我們積極踐行社會責任，在基層倡導節約用水理念，形成文明用水的良好氛圍，促進社區可持續與均衡發展。



附件 1

2021年度上海市節約用水示範（標杆）小區、節水型小區名單

2021年度上海市節約用水示範（標杆）小區名單（14個）

長寧區（3個）

新滄五村

徐大小区

丁香大樓

楊浦區（1個）

旭輝江灣墅

黃浦區（1個）

匯龍新城

普陀區（2個）

長風雅戈爾

新华源

浦東新區（1個）

中洲瑋悅

◀ 旭輝江灣墅小區「節約用水」行動

廢棄物管理

旭輝永升服務遵循有關廢棄物管理的國家及地方的相關法律及條例，如《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》，認真貫徹落實住房和城鄉建設部印發的《關於在全國地級及以上城市全面開展生活垃圾分類工作的通知》等，並制定《固體廢棄物管理規定》。針對本公司營運過程中產生的廢棄物，及所管理小區產生的廢棄物，執行不同的管理標準，採取各異的管理措施，以降低廢棄物對環境的影響。

有害廢棄物管理

旭輝永升服務嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等國家及地方的相關法律法規，制定並實施《固體廢棄物管理規定》，對物業營運產生的有害固體廢棄物，如廢棄燈管、廢棄電池、廢舊墨盒、碳粉盒等進行妥善處理，標識清楚、分類清晰、存放管理位置明確，並委託具有資質的回收商對有害固廢進行單獨回收處理，以降低廢棄物對環境的影響。

無害廢棄物管理

物業營運過程中產生的主要無害廢棄物為生活垃圾及廚餘垃圾。針對無害廢棄物，旭輝永升服務履行小區管理者的職責，負責收集管理項目產生的廢棄物，定期定點委託具備資質的第三方機構進行清運。

- 分類管理，定期回收：對於可以回收的廢棄物，比如廢舊紙箱、紙張、書報數據、各類塑料製品，會進行分類管理並定期聯繫專職人員上門回收。
- 加強再循環利用：在部分在管項目，推廣廢棄物再利用，以廢棄可再回收利用的材料，制做園區小品景觀。
- 加強垃圾分類及環保宣傳：聯動並鼓勵小區住戶，聯合志願者、業委會和居委會等，加強垃圾分類的線下線上宣傳力度，設立「紅黑榜」，表揚垃圾分類先進個人並曝光不文明丟垃圾行為。

生物多樣性保護

旭輝永升服務嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國生物安全法》《中華人民共和國野生動物保護法》等有關生物多樣性保護政策法規，積極承擔生態環境保護責任，助力生態文明建設。我們將生物保護理念融入社區建設管理，不破壞、不侵佔野生動物棲息地，避免濫用殺蟲劑，並加強對社區的生態觀察，防止外來物種入侵。我們在社區創建喬、灌、草結合的複層綠化環境，為周邊的野生鳥類、小動物提供棲息場所。

擁抱綠色生活

旭輝永升服務作為綠色物業的倡導者，在物業日常辦公和社區營運服務中均積極貫徹執行綠色理念和行為準則，我們依託自身的專業管理服務，倡導可持續，致力於為業主構建一個綠色和諧的生活社區家園。

綠色辦公

在物業辦公方面，我們以身示範，從我做起，從點滴做起。本公司制定了「辦公室7S(整頓、整理、清掃、清潔、素養、節約、服務)管理操作指引」、「綠色辦公倡議」等若干管理制度，號召勤儉節約、節能低碳。我們在辦公室醒目位置和重點區域張貼綠色節能標識，加強宣傳。我們設點擺放如再利用紙張回收盒、廢棄電池回收盒等收納容器，方便我們工作人員履行環保行動。

整頓	整理	清掃	清潔	素養	節約	服務
科學佈局 取用便捷	要與不要 一留一棄	清除垃圾 美化環境	清潔環境 貫徹到底	形成制度 養成習慣	節約為榮 浪費可恥	用心服務 客戶至上



▲ 7S 管理操作指引



▲ 廢舊電池回收盒



▲ 再利用紙回收盒

綠色辦公倡議

具體要求



- 使用線上會議軟件進行會議



- 從我做起，從點滴做起



- 會議室使用完後隨手關燈再離開
- 離崗後電腦調至休眠狀態，並關閉周邊不使用的電腦



- 用水時水龍頭儘量開小，用完及時關閉
- 接水時請勿離開，防止裝水時過滿外溢
- 如水龍頭漏水，及時聯繫行政部報修



- 雙面列印
- 單面紙請勿丟棄，空白頁可作為草稿紙使用



- 倡議少用或不用公共餐具，既環保又衛生
- 合理飲食，文明用餐，適量點餐



- 夏季，冷空調面板溫度應設置為26℃—28℃
- 冬季，暖空調面板溫度應設置為20℃
- 公共區域無人時請隨手關閉空調



- 出行，優先選擇地鐵、公交等公共交通
- 至目的地高鐵車程2小時內，禁止乘坐飛機



- 根據實際需求結合庫存數量，進行採買，避免庫存物資過高或過低
- 清算物資庫存，優先調配內部閒置物資
- 距離較近或屬於一個辦公室區域的城市公司、項目，倡導共享物資資源

綠色生活

在社區生活服務方面，旭輝永升服務為物業服務設施綠色換新。我們積極開展便民服務，2022年，我們為具備條件的社區安裝電動自行車/電動汽車充電樁。我們聯合新能源汽車品牌在社區擺展，為住戶購買新能源汽車提供便利，鼓勵綠色低碳出行。

截至2022年12月31日，旭輝永升服務在管900多個住宅和商辦項目中，可由我們開展空間便民服務的項目

462個

落地電動自行車充電樁的項目數量為 **415**個 **90%** 佔比

落地電動汽車充電樁的項目數量為 **112**個 **24%** 佔比

全國共落地電動自行車充電設備 **超過 10,000**台

全國共落地電動汽車充電設備 **超過 1,300**台

案例

新能源汽車擺展，踐行綠色出行

2022年下半年，旭輝永升服務先後在上海、西安和寧波等地區項目開展新能源汽車嘉年華展會。此系列活動由我們盤點項目場地、徵詢業委會及業主意見，並與汽車商家聯合宣傳，促使活動成功舉辦。讓業主「足不出區」就可體驗新能源汽車後備箱野餐場景模擬、對外放電功能等新穎體驗。通過此系列活動，我們既實現了社區資源創收，也帶動了綠色消費。



▲ 新能源汽車嘉年華

9. 活力永升 共護人才

旭辉永升服务將員工視為企業發展的基石，是我們實現「用心構築美好生活」使命的原動力。我們秉持著相互尊重的原則，制定全方位的員工權益及福利保障體系，為員工提供暢通的發展渠道，營造綠色健康的辦公環境，讓員工充分體會本公司的溫暖與關懷，為企業發展增添活力。

本章節響應的指引指標

回應 SDGs 指標	回應 HKEX 指標
	B1 一般披露 B1.1
	B2 一般披露 B2.3
	B3 一般披露 B4 一般披露 B4.1 B4.2
	

本章節重大性議題

- 員工職業健康與安全
- 員工僱傭與團隊建設
- 員工權益與關懷
- 員工發展與培訓
- 員工薪酬與福利
- 避免童工及強制勞工

目標進度

目標設定

- 完善本公司人力資源及行政管理制，升級招聘管理系統
- 定期檢查本公司人力資源及行政管理合規性及有效性，及時整改
- 加強信息化數字化管理，搭建標準規範，實現管理增效
- 了解員工心聲，部門滿意度逐年提升
- 加強員工幫扶，為員工提供更豐富的福利與活動

進度回顧

- 更新人力資源巡檢管理辦法，增加過程巡檢，提出整改意見；發佈行政巡檢管理辦法，增加行政過程巡檢，建立行政關鍵指標月度監測體系與機制
- 持續更新多項人力、行政管理制，適應行業及公司發展需求
- 搭建員工職業健康安全智能管理系統，有效抓取異常數據，保障員工安全
- 建立永升員工互助會，促進員工幫扶方式多樣化，落實員工福利
- 各職能部門員工滿意度年度平均得分為3.88，較2021年的3.85有所提升

下一步規劃

- 建立全集團資產管理大數據；逐步建立同城市、跨城市、甚至跨區域資產調撥的工作機制；實現資產精細化管理、資產活水；為一線項目實現低成本運營提供協助
- 對行政費用各科目進行月度分析，逐步實現精細化管控
- 持續拓寬內部溝通平台；營造「比、學、趕、超」氛圍

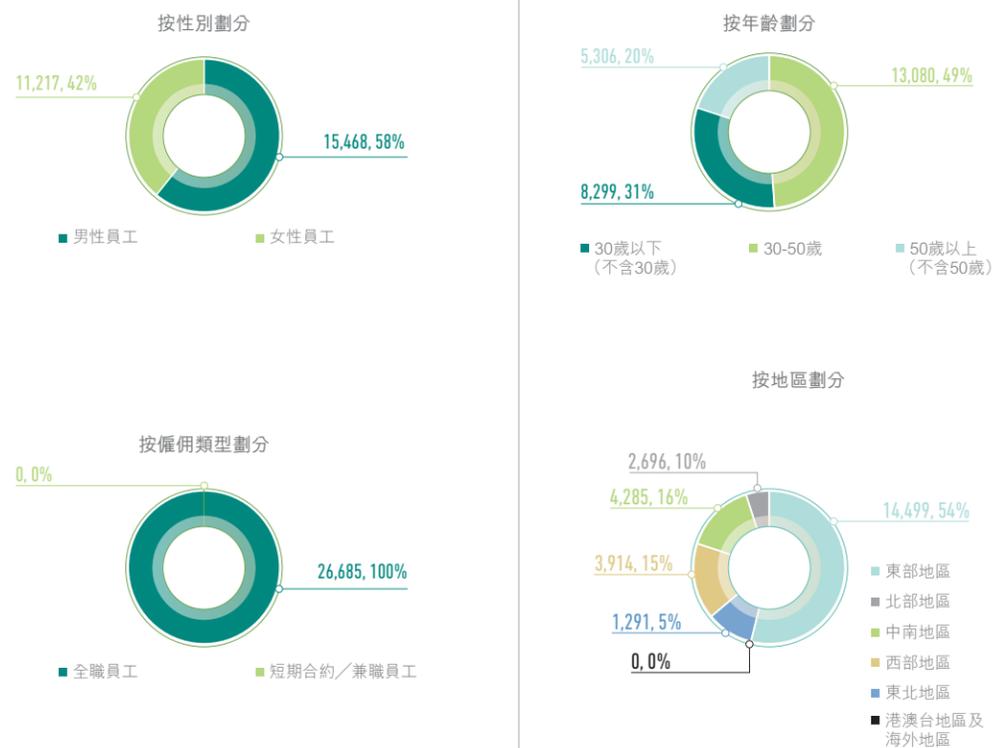
保護員工權益

旭輝永升服務堅持平等僱傭的原則，尊重人權，保障員工合法權益，為員工提供多樣化的福利；我們打造了暢通的員工溝通渠道，並及時吸納員工建議，增強員工主人翁意識。

平等僱傭

我們秉持國際勞工組織 (ILO) 及聯合國契約組織有關人權的原則，嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國合同法》等法律法規，堅決杜絕僱傭童工及強迫勞動，堅持平等僱傭及晉升原則，制定合規用工和員工權益保護制度體系，並定期進行調整和優化，打造多元包容的人才隊伍。截至2022年12月31日，旭輝永升服務共計擁有26,685名僱員。

2022年按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數



禁止童工及強迫勞工：

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》，與所有正式員工簽訂勞動合同。通過對僱員的背景調查杜絕任何形式的僱傭童工行為，並禁止聘用任何種類的強制勞工。如若發生僱傭童工現象(目前未發生過)，我們將立刻停止其工作並將其送至醫院進行身體檢查，同時通知當地勞動局，經勞動部門同意後將其送回居住地或學校並要求其監護人簽字確認，在獲得政府機構蓋章確認後將相關文件交回人事部門歸檔。截至2022年12月31日，旭輝永升服務各用工環節均未出現僱傭童工及強迫勞工的情況。

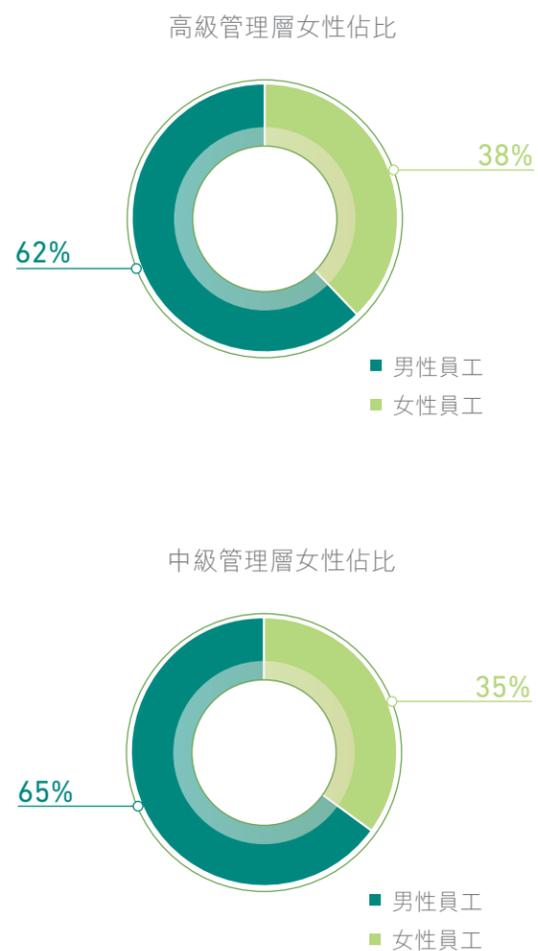
就業公平：

我們堅持公開招聘、公平選拔，制定《招聘管理制度》確保就業公正，基於業務發展需求及員工品德能力為員工提供就業機會。我們承諾在選任留用各個環節不會因性別、年齡、種族、國籍、籍貫、宗教、性取向、政治派別、婚姻狀況和身體情況等不同的社會身份及條件進行區別對待，杜絕任何不合理的隨意解僱行為，幫助殘障人士、退伍軍人等特殊群體平等享有就業機會，創造和諧友好的職場環境。



多元包容：

我們致力於營造多元包容的工作氛圍，設置多元化招聘目標，持續優化員工結構，推動人才隊伍在性別、年齡、地區等方面的合理分佈。我們制定《商業行為操守準則》，以制度確保每位員工獲得公平對待；員工需每年簽署《職業行為守則》，規範職場行為，禁止在僱傭環節及工作環境中出現任何歧視和騷擾。一旦出現違反此操守準則的行為，員工有權且應當向有關上級部門或負責人進行投訴。處理投訴的人員將對投訴人信息進行嚴格保密，並給予投訴人和當事人及時明確的指導。

亮點數據**旭輝永升服務過去三年最佳僱主獎項獲得情況：**

2019年

榮獲前程無憂頒發的「2020人力資源管理傑出獎」³



2020年

榮獲智聯招聘頒發的「2020中國年度最佳僱主、上海最具發展潛力僱主」



2021年

榮獲前程無憂頒發的「2020人力資源管理傑出獎」



榮獲智聯招聘頒發的「2021中國年度最佳僱主、上海最佳僱主」



³ 2020人力資源管理傑出獎(前程無憂)：名稱顯示為2020年，實則評價年份為2019年

旭辉永升服务過去三年最佳僱主獎項獲得情況：

2022年

榮獲刺猬年輕力年度峰會頒發的「2022最佳企業社會責任年輕力僱主品牌項目」



榮獲可研智庫頒發的「2022中國物業最佳僱主企業」



榮獲用友大易和中國數字化人力資源協會頒發的「校園招聘卓越實踐獎」



民主溝通

旭辉永升服务打造了暢通的員工溝通渠道，通過工會、溝通會、論壇及相關調研等方式聆聽員工心聲，尊重並充分吸納員工的意見與建議。本年度，我們新增了區域管理團隊的項目實地訪談，讓區域經理深入項目，了解員工及管家代表反饋的問題並及時提供資源支持，形成改進方案並有效貫徹落實。

工會及黨支部溝通會：

自2019年成立後，上海永升物業管理有限公司工會每年積極履行員工溝通和員工權益保障的職責，工會覆蓋本公司範圍內所有員工，承諾支持員工自由結社及集體談判的權益。工會每年定期分區域召開職工代表大會，並要求職工代表中一線員工至少佔比50%，女性員工佔比50%，以確保代表的多元化。同時，我們持續進行黨員溝通會，定期回顧黨建進展，掌握黨員思想狀況，把握紅色物業發展方向。

員工懇談會及定期交流會：

我們繼續延續員工懇談會及定期交流會機制，搭建管理團隊內部及其一線員工的交流通道，及時發現並解決反饋問題。根據管理年曆，我們召開月度總經理聯席會、季度管理團隊聯席會、半年度與年度幹部大會，共同討論企業發展戰略及業務完成情況。2022年度員工懇談會覆蓋全部區域300個項目，共計開展300場，與3,500人進行面對面交流。

永升BBS論壇：

自2021年上線以來，永升BBS論壇為員工打造了一個自主溝通的廣泛平台，分享主題包括但不限於工作經驗、工作疑問、意見及建議等內容，有效推動互幫互助和資源共享。集團高層管理人員需進行實名認證，並積極在論壇中回覆員工問題，開展互動討論。2022年永升BBS論壇累計在線員工數破10,000人，發帖量超200條，形成了具有開放性、實時性、互動性的企業內部交流空間。

薪酬福利

旭辉永升服务嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國社會保險法》中涉及薪酬及福利發放的有關規定，持續更新《薪酬管理制度》《績效管理制度》，確保為全體員工提供符合法律法規要求及行業發展情況的薪資，並根據績效考核結果提供豐厚的薪資獎勵及獎金。同時，我們持續打造具有永升特色的福利體系，在本年度成立了永升「員工互助會」，豐富了員工獲得經濟支持的渠道。

薪酬結構

我們的薪酬福利結構分為短期薪酬(包含固定部分與浮動部分)及長期激勵(股權激勵)。對於廣大基層員工，我們保障充足的基本工資，並按需提升固定薪資，確保激勵獎金的及時發放，讓員工勞有所得；對於中高層管理人員，我們實行高比例績效發放機制，提高浮動收入佔比，充分調動管理層工作積極性，激發員工潛力。



短期薪酬

固定部分：

員工基本工資、崗位規定工資、補貼(包含餐補、交通補貼、異地調配補貼、通訊補貼等)、津貼(高低溫津貼、值班津貼等)

浮動部分：

計劃加班費、獎金(月度績效獎金、業績獎金、半年/年度評優獎金、年度獎金)、節日慰問金等

長期激勵

股權激勵：

本公司控股股東之一 Best Legend Development(PTC) Limited 以信託方式持有本公司股份，並於2019年採納了股份激勵計劃。其持有的股份用於獎勵本集團主要管理層(包括董事、高級管理層及僱員)以及為本集團做出特別貢獻的人士，以吸引人才留存，激勵優秀人才與企業共同發展。

定薪調薪

我們結合市場及行業發展情況、企業現狀及員工個人表現等多種因素，以公平公正為原則，進行合理的定薪及調薪工作。我們依據員工的經驗和工作能力進行嚴格客觀的考慮，按照T5定薪原則確定初始薪資；同時我們每半年設置一次調薪窗口，給予員工充分的機會爭取更高的薪酬待遇，不斷提升薪資的市場競爭性。

員工福利

本年度我們出台了更加系統的《福利管理辦法》及《假期管理辦法》，包含法定福利、基本福利、專項福利等多種形式，以健全薪酬福利制度，實現福利結構多元化，進一步提升員工的幸福感和歸屬感。

▼ 旭辉永升服务福利體系

法定福利

根據國家或地方規定，我們為員工提供：

- 法定節假日及年休假
- 社會保險，包括基本養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險等
- 員工意外險／僱主責任險
- 住房公積金
- 其他法定員工福利

基本福利

全體員工享有：

- 除法定假日外的假期，包括病假、婚假、產假、陪产假、護理假、育兒假、工傷假、事假、吊唁假及喪假
- 員工福利體檢
- 春節、中秋節等傳統節日的節日禮金／禮品
- 員工生日禮金／禮品，結婚禮金，新生兒禮金，吊唁金
- 住院慰問品／慰問金
- 津貼，包括餐食津貼、通訊津貼、交通津貼等
- 高低溫津貼及高低溫實物關懷

專項福利

滿足條件的員工可享有：

- 補充商業保險
- 意外傷害險
- 員工宿舍及住房補貼
- 員工購房福利
- 異地調配員工補貼
- 永升員工互助基金

助力職業發展

旭辉永升服务的長遠發展離不開員工的鼎力支持。我們著重關注員工的能力培養，重視員工的成長需求，為員工搭建系統化的培訓體系，開拓廣闊的發展空間和暢通的晉升渠道，激發員工潛能，攜手員工與我們共同成長。

人才吸引

旭辉永升服务以《招聘管理制度》為核心，制定了《獵頭合作管理指引》《內部推薦操作指引》《面試甄選評估》《背景調查管理操作》《錄用流程操作指引》等系列支持政策，構建出規範化人才招聘流程。本年度，我們開展了人力資源巡檢工作，巡檢從用工合規、人員變動、員工獎懲、薪酬績效、人才發展與組織發展多模塊進行考核評分，檢查本公司人力資源管理合規性、有效性，對發現問題提出針對性意見，以確保人崗適配，各職能發揮最佳效用。

數字化招聘

我們持續更新「大易招聘系統」，通過制定系統線上操作指引規範數字化招聘流程。面試過程中，我們繼續使用AI面試，客觀記錄評估應聘者面試表現，並提供電子簽章服務，提升招聘效率。「大易招聘系統」中的人才地圖能靈活捕捉人才信息，並記錄內部人才激活情況，實現人才庫數據效用最大化。

校企合作

我們積極與各地高校合作，通過假期實訓提升在校大學生工作能力，為公司、行業及國家培育物業管理服務的專業人才。本年度，我們保持與瀋陽工程學院、蘭州工商學院、福建商學院等高校的校企合作，並新增與重慶工商大學、重慶理工大學的實習就業基地，不斷發掘潛在人才。



▲ 與重慶工商大學校企合作簽約現場



▲ 與重慶理工大學校企合作簽約現場

「永動力」校園招聘

我們持續鞏固自身僱主品牌建設，開展「永動力」校園招聘，打造本公司內部人才供應鏈。面對疫情影響，我們克服困難完成空中宣講會4場，線下宣講會15場，巔峰觀看人數超4萬，共3,000餘名學生參與面試，為近200名畢業生提供在社會成長發展的機會。



▲ 「永動力」招聘現場



▲ 「永動力」宣講會記錄

案例 「智慧城市服務體驗官」喚醒城市新生智慧

為提前吸納適應數智變革的新型物業管理人才，2022年8月，旭輝永升服務在蘇州舉辦「智慧城市服務體驗官」校園僱主品牌活動，包含旭輝永升智慧物管體系全覽、智慧社區項目考察、OH卡創新工作坊、走動式管理任務體驗四大模塊，幫助有志在智慧物業領域發展的潛在人才深度體驗旭輝永升服務的可持續發展理念與實踐，提升校招競爭力。活動共邀請了20餘位來自香港中文大學、同濟大學、蘇州大學等各大高校的在校學生代表參與，旭輝永升服務副總裁駱信國以及首席信息官李川參與並分享了旭輝永升智慧物管的發展落地探索、及對未來智慧社區服務形態的思考。



◀ 「智慧城市服務體驗官」活動現場

人才培育

旭輝永升服務重視人才發展，建立了完備的員工培育體系。我們持續更新《培訓管理辦法》及《校招生培訓管理辦法》，健全培訓管理機制，通過「學升薈」線上學習平台，為全體員工搭建涵蓋專業技能、管家能力、領導力、職業健康、素質拓展、圓桌交流、實地考察等內容豐富、形式多樣的培訓課程。對於「永動力」人才，我們開展集團永動力集訓營、制定永動力輪崗培養規劃，加速應屆畢業生成長。

培訓管理制度

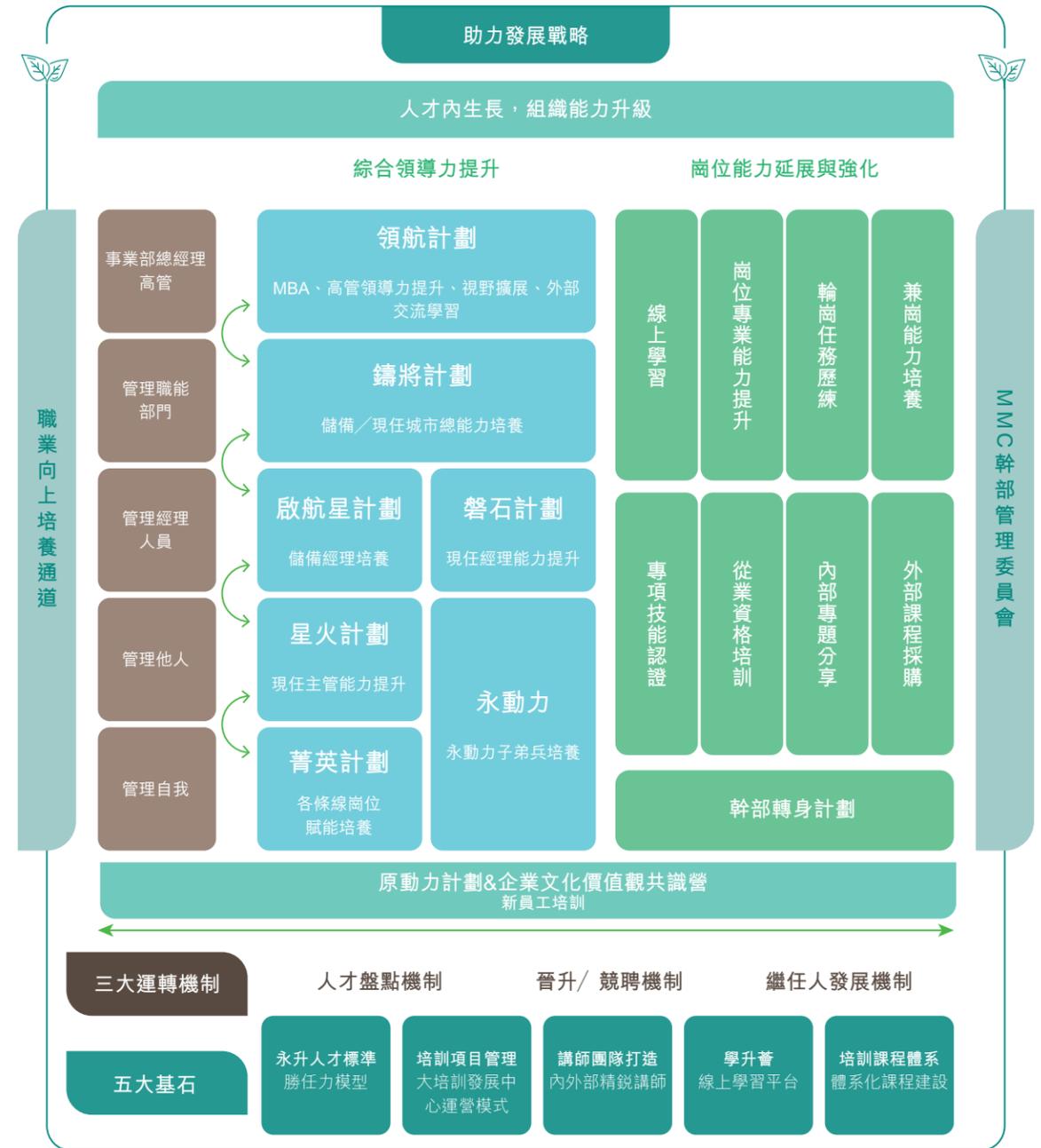
我們致力於打造學習型組織，規範培訓管理工作，制定出適於本公司人才發展的培訓管理體系，鼓勵內部講師培養，將沉澱多年的行業經驗轉化為內部培訓課程，不斷迭代培訓內容，提升人才競爭力。對於內部認證成功的講師，我們將給予豐厚的授課津貼，並每年評選出優秀講師或優秀教練，給予最高3,000元/人的獎金激勵。

▼ 人才培訓管理體系架構



人才培養體系

我們根據本公司業務發展需求和員工個人提升期許，持續更新人才培養體系。本年度我們新增針對儲備項目經理(高潛主管)的「啟航星」計劃，以及針對項目經理能力提升的「磐石計劃」，進一步完善了覆蓋各個崗位、不同職級、各大專業條線的人才培養框架。



▲ 永升人才培養體系示意圖

「永動力」培養體系

旭輝永升服務高度重視應屆畢業生培養，構建為期三年的「永動力」培養計劃，以明路徑、快發展、勤評估、嚴執行為培養原則，通過入職集訓、「永教練」帶教、管家崗位歷練、專項工作任務，幫助新員工快速融入與成長，打造永升內部人才供應鏈。

▼「永動力」發展路徑圖

五大階段	培養週期	培訓對象	學習事項
5 綜合發展	3年及以上	片區負責人／職能負責人	<ul style="list-style-type: none"> 「磐石計劃」 「永教練」輔導技能學習
	2.5年－3年	項目經理／職能經理	
4 加速發展	1.5年－2.5年	項目主管／職能主管	<ul style="list-style-type: none"> 非人兩項技能認證 主管級「星火計劃」
3 成熟或優秀網格管家	1年－1.5年	網格管家	<ul style="list-style-type: none"> 管家集訓 管家服務模式及體系規範、標準化流程學習 網格管家工作歷練 社區增值業務歷練
2 網格管家	3個月－1年		
1 新人融入	入職3個月	永動力新生	<ul style="list-style-type: none"> 入職集訓 文化企業融入 基本工作技能培訓 崗位工作流程要求

「永動力」培訓體系包含線上學習、永動力集訓營、永教練帶教、輪崗定崗培養、崗位晉升賦能等多重內容，加速入職員工進入職場，不斷發掘優質員工著重培養，通過課程學習、帶教輔導、崗位實踐的方式，保障「永動力」員工茁壯成長。

案例 「永動力」集訓營定義員工未來動力

2022年7月，旭輝永升服務以「集團線上授課+區域線下活動」的方式，持續開展「永動力集訓營」。項目覆蓋2022屆永動力員工332人，包括了線上課堂、封閉集訓、知識競賽、經驗分享、素質拓展等一系列豐富多彩的項目活動，幫助新員工了解業務、融入職場、互助成長。



▲ 永動力集訓營現場



▲ 永動力集訓營結營儀式

「學升薈」線上培訓平台

旭輝永升服務不斷優化內部「學升薈」線上培訓平台，開設了通用管理、領導力、文化共識、職業知識、業務技能等5類課程，設置新員工學習地圖，總裁直播間，管家、審計、工程專項課程，法律財務專項培訓等在線學習項目，涵蓋公司營運、員工職業健康安全、廉正建設等多個方面。本年度「學升薈」新增AI錄課，並將學習記錄與管家績效和考核系統對接，通過前置學習提升員工表現，全面賦能員工職業發展。

學歷提升與技能認證

我們支持全體員工不斷提升專業水準，追求卓越表現。我們為所有接受再教育及考取崗位相關專業資格證書的員工提供資金支持，為員工梳理資格證書清單，並承擔制定資格證書的取證培訓與考試費用。對於有職業發展需求的高管，我們鼓勵其參與MBA、EMBA的學位項目，提升自身知識水平。

同時，我們也在提升自主培育專業技能人才能力，永升蘇州分公司與當地人社局及第三方有資質培訓機構合作，通過資質評定流程，取得職業技能等級評價機構資質，並獲政策補貼近200萬元。每年，我們可根據相關政策賦能新員工，持續建設員工物業專業能力體系建設。

2022年，

「學升薈」線上平台總課程
數量

3,216節

自行開發課程

1,038門

參與學習人次

近24,000人

總學習時長超過

12萬小時

領導力培訓

我們十分重視各級領導層對全體員工整體的帶動和示範作用，從員工級到總經理級均制定了對應的領導力培訓計劃，把握領導力發展的兩個重要階段，通過理論課程學習、場景化視頻教學、標杆參訪、案例分析和結構化管理工具等培訓方式，強化關鍵管理崗位的領導力表現。

領導力發展階段

第一階段



第二階段



需重點提示的能力要素

- 界定和佈置工作
- 溝通及輔導下屬
- 建立人際關係(上司/下屬/其他相關人員)
- 有效協調自己部門和其他相關部門的工作
- 在各部門配置資源
- 選拔和培養有能力的一線經理

此外，我們不斷完善綜合能力培訓體系，強化「啟航星計劃」和「星火計劃」兩項專門培育儲備項目經理及儲備主管的綜合能力提升培養項目，著重開展領導力能力提升的專項培訓，實現優化管理、強化人才隊伍的目標，同時，我們通過人才盤點和培訓及崗位歷練相結合，鎖定具備優質領導力的潛力人才，激發員工領導力潛能。

▼ 綜合能力培訓體系

課程類別	課程內容
啟航星計劃	以項目經理能力標準為依據，以過程評價為支撐，由集團主導、各區域協同完成儲備人才培養；借助課前學習、賦能集訓、崗位歷練三個環節完成儲備項目經理（高潛主管）系統培養和發展。
星火計劃	作為主管級員工綜合能力提升培養項目，從業務知識、管理能力、綜合溝通能力及領導力等方面進行專項培訓；通過人才盤點、培訓和崗位歷練，挖掘潛力人才，提升後備幹部內生能力。
磐石計劃	以戰訓營模式強調實戰狀態下的技能磨礪，通過實景演練、沙盤推演、案例解讀、團隊研討、專家反饋五個方式積累工作經驗，進行滿意度、收繳率、社區增值及數字化水平專項評估，全方位提升項目經理能力。
原動力計劃	針對所有新入職員工，依據「新員工融入四部曲」設計學習內容，以線上線下結合、分層分類組織和標準化培訓及項目營運模式，加速新員工融入、提升培訓質量和員工能力。



合理晉升

旭輝永升服務堅持以「價值認同、公開透明、循序漸進」為晉升管理原則，合理評定員工績效及晉升結果，通過人才盤點發掘具備奮鬥潛能的儲備人才。我們為全體員工提供「管理序列」和「專業序列」雙通道成長發展機會，為具備不同專業所長的員工創造發展通道。

根據本集團內部《晉升管理制度》，我們每年提供兩次晉升窗口期，並在各層級的人力資源規劃會議上討論員工績效結果及晉升建議；員工需進行晉升述職，並由人力部門經過綜合評價後公開晉升結果。此外，我們也開拓崗位競聘渠道，秉持公開透明原則，促進內部優秀人才合理流動，保障晉升合理合規、公開公正。本年度，我們共發佈1,755名各層級員工的晉升公告，營造出奮發進取的工作氛圍。

▼ 旭輝永升服務雙軌職業發展通道⁴



⁴ 圖中崗位名稱僅為簡單示例，並非一一對應職位職級體系中的崗位名稱



保障健康安全

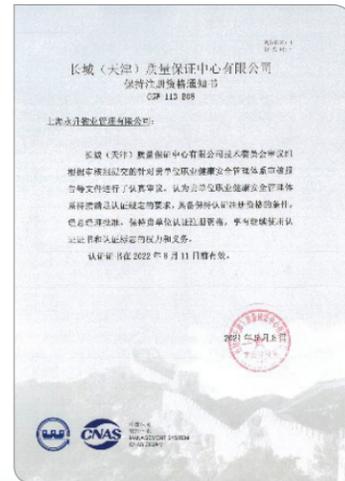
員工職業健康安全是旭輝永升服務發展的基礎，我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，制定並持續完善適用於全集團的職業健康安全管理規章制度，定期進行安全檢查，為員工創造健康安全的工作環境。

保障職業安全

旭輝永升服務嚴格遵守《工作場所職業衛生監督管理規定》《工傷保險條例》及香港特別行政區《職業安全及健康條例》等相關法律法規，制定適用於全集團範圍(包括承包商)的《工傷管理指引》等內部政策，建立了「總部—各所屬物業公司—物業服務中心」三級安全管理體系，由本公司總裁統籌職業安全健康管理，ESG委員會及相關執行部門在總裁指導下，監察、檢討並評估本公司職業健康安全的工作表現和績效。我們每年對職業健康安全管理體系進行年度內審和三年一度的外審，確保職業健康安全管理體系有效運行。2022年，旭輝永升服務已獲得新一輪ISO 45001職業健康安全管理體系認證證書。



▲ ISO 45001 職業健康安全
管理體系認證證書



▲ ISO 45001 職業健康安全
管理體系認證證書
保持註冊資格通知

此外，我們設置了2023年實現運營範圍內0工亡事故的目標，將員工人身安全置於重要位置。為落實該目標，我們承諾將不斷完善我們的職業健康安全體系，確保員工及承包商在健康安全的環境下開展生產生活，不斷提升員工安全感與幸福感。

▼ 旭輝永升服務職業健康安全體系

員工基礎保護	崗位專項保護	安全檢查演練	智能管理系統
<p>新員工崗前安全知識培訓及安全教育考試</p> <p>遵守安全生產規章制度</p> <p>組織全體員工年度體檢</p> <p>為全體員工購買意外險，並提供意外醫療保障及住院津貼</p> <p>辦公區域消毒、增加疫情物資配給及防護服發放</p>	<p>識別職業安全危害，發放勞動保護用品，合理安排輪休時間</p> <p>高溫區域錯時工作，發放降暑藥品</p> <p>根據崗位實際情況，制定災害及事故預防應急預案，儲備應急物資</p>	<p>每半年組織一次消防應急演練和電梯困人演練</p> <p>日常工程安全品質檢查及節前安全檢查，包括電梯、消防、供排水、變配電、防火、防凍、防汛、照明、智能化系統檢查</p>	<p>搭建設備遠程監控與營運管理系統(EBA)、電梯管理系統、BI大屏、綜合崗亭等智慧化場景</p> <p>智慧化社區改造，上線AI智慧安防系統，監管項目環境、人員及設備</p>

重視職業健康

旭輝永升服務高度重視員工職業健康，並將員工職業健康安全管理與區域管理層績效關聯，有效提升管理效率，營造本集團健康工作氛圍。

項目運營中，我們在各區域設置工程實訓室，訓練內容包括照明電路檢查、弱電系統監控、對講門禁維修等內容，以減少工作過程中出現安全事故的可能；各項目均會在晨會和日常會議中宣貫施工及維修改造的安全規範，並針對外部消防安全傷亡事件進行宣導。

日常管理中，我們重視對員工的職業健康安全培訓，設置崗前安全知識培訓，定期組織員工及承包商開展與工作內容相關的安全培訓及知識講座，開設職業安全線上課程，組織技能知識競賽，並重視員工的心理健康，進行壓力與情緒管理培訓，幫助員工提升職業健康保護意識。

在2022年疫情之時，本集團高度重視員工防疫保障，共投入相關成本近780萬元，包括口罩、防護服、消毒液等物資成本320餘萬元，對一線在崗員工發放抗疫相關補貼、加班費，合計成本支出450餘萬元。



關愛員工生活

旭輝永升服務高度關注員工福祉，通過調研及時了解員工需求，積極開展豐富多彩的活動，並為員工提供適時有效的幫助，提升員工對永升的認同感和歸屬感。2022年永升各區域共開展各式各樣活動超320場，包括節日活動、夏季送清涼、冬季送溫暖、新年慰問、抗疫表彰大會、司慶活動、上市週年慶等，參與員工人數累計突破10,000人，不斷豐富員工的文化體驗。

關注員工滿意度

旭輝永升服務重視員工的想法與建議，我們通過部門滿意度調研了解員工思想狀態及部門工作效能。為獲取一線員工的反饋，我們每年面向全體職能部門進行員工滿意度調研，從專業表現、工作氛圍、建議採納、目標導向、創新行動、主動承擔、問題處理等方面對公司與部門進行評價，跟蹤得分排名變化，識別待優化項並及時進行改進。

2022年度，
各職能部門滿意度最終平均得分為

3.88 (滿分5分)

較2021年度的3.85(滿分5分)有所提升，體現了部門調研的必要性和改進措施的有效性。

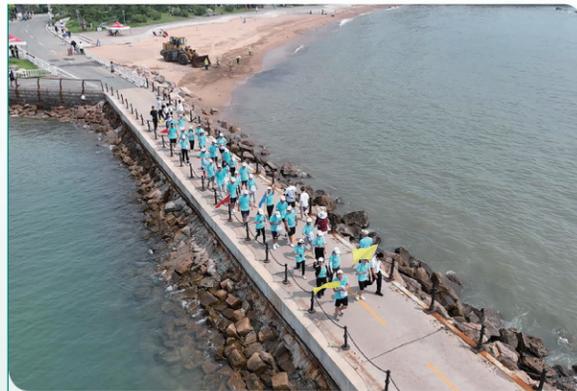


豐富員工活動

旭輝永升服務通過各類活動及福利，營造溫暖和諧的永升工作氛圍。我們在中國傳統節日會給員工發放節日慰問禮品；員工生日時會舉辦溫馨有愛的生日會活動，讓員工感受集體的關愛；為提升員工身體素質，我們還組織了戶外徒步拓展、旱地冰壺活動等休閒活動，緩解員工工作壓力，提升員工幸福感。



▲ 旱地冰壺拓展



▲ 戶外徒步拓展



▲ 員工生日會

幫扶困難員工

旭輝永升服務持續關懷困難員工，為員工疏解重大疾病、人身傷害、財產損失帶來的壓力，幫助員工解除後顧之憂。2022年5月20日，經旭輝永升服務工會委員會職工代表民主投票，永升「員工互助會」正式成立。員工互助會作為工會下設組織，旨在搭建員工之間互幫互助的橋樑，並通過「員工互助金」的方式，為罹患重疾、遭遇人身重大傷害、身故等極端困難情況的員工提供幫助。每一位永升員工均可自願加入「員工互助會」，當會員員工遭遇極端困難情況，互助會將依據實際情況，一次性給予會員及其家庭1-5萬元人民幣的互助金援助。

本年度，員工互助會共為困難員工提供共計6萬元人民幣的互助金，以實際行動傳遞著永升人的溫暖與善意。



▲ 永升「互助會」宣傳圖

10. 善意永升 共暖社區

旭辉永升服务坚持履行企业社会责任，积极参与社会共建，在社区公益活动、社区沟通、社会服务、爱心捐赠、运动公益、助力乡村振兴等方面贡献永升力量，传承旭辉大爱精神，担当时代重任。

本章節響應的指引指標

回應 SDGs 指標



回應 HKEX 指標

B8 一般披露
B8.1
B8.2

本章節重大性議題

- 慈善公益與社區建設
- 社會溝通與參與

目標進度

目標設定

- 積極參與社區服務，強化社區溝通，促進社區共融
- 響應國家政策，助力鄉村振興，踐行社會責任

進度回顧

- “寶貝加油跑·暑期特訓營”公益活動，為敦煌地區的沙漠種下3,000顆紅柳樹
- “益起讀，輕鬆寄”活動，東北區域55個社區募捐書籍600本
- 旭辉江灣墅被評為2021年度上海市節約用水示範(標杆)社區
- 在14座城市37個社區開展公益活動，吸引5,200餘位業主參與，頒發3,710張證書
- 搭建幫扶橋樑扶持農業發展，開展助農專項銷售活動，幫助大量滯銷農作物售賣

下一步規劃

- 持續推進本公司在承擔社會公益責任方面的工作
- 持續扶持農業發展，投入鄉村教育、環境綠化保護等多項社會公益事業

參與社會公益

旭辉永升服务始終熱心公益事業，聯合社會團體開展「寶貝加油跑」、「益起讀，輕鬆寄」等公益活動，倡導「健康、快樂、豐盛、進步」的價值導向，傳遞關愛與美好。

案例 倡導運動健康，助力林木種植

2022年7月，旭辉永升服务攜手旭辉集團公益基金會與中華環境保護基金會，共同開展第一屆「寶貝加油跑·暑期特訓營」公益活動，通過晨跑和遊戲的形式，讓兒童感受運動的快樂，傳遞本公司「健康、快樂、豐盛、進步」的價值觀，並以公益種植作為活動的獎勵形式。

活動期間，共計16省47市131個園區的2,836名業主兒童參與公益晨跑，累計跑程47,644.8公里，發放976個「專屬紀念勳章」，為敦煌地區的沙漠種下3,000顆紅柳樹。



▲ 寶貝加油跑·暑期特訓營



▲ 訓練營專屬紀念勳章

案例 「益起讀，輕鬆寄」，愛心捐贈擁抱美好

2022年8月，為激發青少年的閱讀興趣，旭辉永升服务攜手京東快遞、京東圖書、大連慈善總會共同發起愛心圖書捐贈活動。通過製作發放創意書簽的方式吸引業主參與，回收募捐閒置書籍為大連市瓦房店永寧鎮中心小學送去溫暖，以書籍照亮前進的道路。

活動期間，東北區域共55個社區業主參與，募捐書籍600本。通過回收募捐，讓閒置書籍發揮更有利的價值，鋪就孩子們通往美好的路，擁抱未來更多的可能性。



▲ 大連市慈善總會捐贈贈書



▲ 社區聯動愛心捐贈

推動社區建設

為豐富業主生活，提高社區服務水平，旭輝永升服務堅持開展多樣化社區人文活動，營造溫馨的社區氛圍，為客戶提供「滿意+驚喜」的服務。本公司打造「永升愛」公益活動品牌，強化與業主的溝通與連結。2022年，本公司聯動14個城市、37個社區的5,200餘位業主，開展益檢垃圾、關愛老人、綠色生活、播種希望等多項活動，共計發放3,710張證書，傳遞善意與社會正能量。



▲ 山一荷雅苑 春日踏青



▲ 旭輝永升公益證書

案例 創新服務，共克時艱

疫情期間，社區承擔著疫情防控和民生保障的雙重作用。為滿足業主多樣化的生活需求，緩解「居家綜合症」，旭輝永升服務不僅承擔起送快遞、送外賣、送菜、上門收垃圾等任務，還開發了代遛寵物、幫助業主小孩列印作業、搭建業主興趣群等一系列創新服務，為業主排憂解難。自2022年4月3日起，我們連續10天在微信視頻號開啟直播陪伴1小時，邀請各領域的KOL分享育兒、美家、美食、健身、心理等話題，增強與業主的連結與溝通，為社區增添溫暖。

同時，我們不忘關心需要幫助的特殊群體，全方位呵護其生活需求，幫助照顧臥病獨居老人、主動服務行動不便的業主、為老年業主提供必備物資等，與業主攜手同行。



▲ 代業主遛狗



▲ 照顧臥病獨居老人

助力鄉村振興

旭輝永升服務積極響應國家扶貧助農和鄉村振興戰略，牢記「用心構築美好生活」的使命，勇擔時代重任。通過公開渠道搭建溝通橋樑，利用自身資源、技術和服務優勢，開展助農專項、疫情助農等銷售活動。

案例

開展助農專項，勇擔紅色擔當



為幫助農業生產基地更好地開展營銷，增加農產品的銷量、擴大影響力，旭輝永升服務舉辦華北區域助農專項水果銷售活動，搭建專項銷售渠道，克服疫情影響，助力銷售融安金桔、黃驊冬棗、黃金奶油富士蘋果等特色農產品，參與包裝、快遞和售後工作，讓客戶「買著放心，吃著安心」。活動期間，實現融安金桔銷量337箱，黃驊冬棗銷量2,700箱，黃金奶油富士蘋果90箱。



▲ 助農專項農產品

2022年12月，受疫情影響，居民活動受限導致出現農產品滯銷問題。為緩解農戶銷售難題，旭輝永升服務承擔起紅色企業的擔當，通過聯繫電視台、在社區營銷等方式為菜農搭建營銷渠道，實現白菜銷量12,000餘斤。



▲ 疫情助農活動

附錄

附錄 I 2022 ESG 關鍵績效指標

範疇	ESG 指標	單位	2021 年	2022 年
A 環境				
A1 排放物	A1.1 排放物種類及相關排放數據			
	氮氧化物	千克	0.50	3.29
	硫氧化物	千克	0.09	0.07
	顆粒物	千克	0.04	0.24
	A1.2 直接及能源間接溫室氣體排放量及密度			
	溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	361.51	374.77
	直接溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	13.30	11.33
	間接溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	348.21	363.44
	溫室氣體排放量密度	噸二氧化碳當量/人	0.022	0.014
	A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度			
	有害廢棄物總量	千克	648.91	429.04
	有害廢棄物密度	千克/人	0.04	0.02
	廢棄墨盒/硒鼓	千克	264.97	167.94
	廢棄燈管	千克	48.30	3.04
	廢棄電池	千克	143.68	120.07
	廢棄電子產品	千克	191.96	138.00
	A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度			
無害廢棄物總量	千克	60,093.25	58,922.65	
無害廢棄物密度	千克/人	3.60	2.21	
辦公生活垃圾	千克	60,093.25	58,922.65	

範疇	ESG 指標	單位	2021 年	2022 年
A 環境				
A2 資源使用	A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度			
	能源消耗總量	千瓦時	652,444.67	682,515.96
	能源消耗密度	千瓦時／人	39.05	25.58
	直接能耗	千瓦時	53,121.69	45,228.82
	柴油總耗量	千瓦時	0.00	0.00
	汽油總耗量	千瓦時	53,121.69	45,228.82
	間接能耗	千瓦時	599,322.98	637,287.14
	外購電力總量	千瓦時	599,322.98	637,287.14
	A2.2 總耗水量及密度			
	耗水總量	公噸	2,085.24	2,625.86
	耗水密度	公噸／人	0.12	0.10
B. 社會				
B1 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			
	全體僱員人數	人	16,709	26,685
	按性別劃分			
	在職男性員工數	人	10,175	15,468
	在職女性員工數	人	6,534	11,217
	按僱傭類型劃分			
	全職員工數	人	16,709	26,685
	短期合約／兼職員工數	人	0	0
	按年齡劃分			
	在職 30 歲以下員工數(不含 30 歲)	人	5,907	8,299
	在職 30-50 歲員工數	人	8,674	13,080
	在職 50 歲以上員工數(不含 50 歲)	人	2,128	5,306

範疇	ESG 指標	單位	2021 年	2022 年
B. 社會				
	按區域劃分			
	中國東部地區員工數	人	9,712	14,499
	中國北部地區員工數	人	1,220	2,696
	中國中南地區員工數	人	3,147	4,285
	中國西部地區員工數	人	2,014	3,914
	中國東北地區員工數	人	616	1,291
	中國港澳台地區及海外地區員工數	人	0	0
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率			
	員工流失率	%	35	41
	按性別劃分			
	男性員工流失率	%	37	40
	女性員工流失率	%	46	42
	按年齡劃分			
	在職 30 歲以下員工流失率(不含 30 歲)	%	50	56
	在職 30-50 歲員工流失率	%	39	36
	在職 50 歲以上員工流失率(不含 50 歲)	%	19	28
	按區域劃分			
	中國東部地區員工流失率	%	43	43
	中國北部地區員工流失率	%	36	37
	中國中南地區員工流失率	%	33	49
	中國西部地區員工流失率	%	45	33
	中國東北地區員工流失率	%	24	24
	中國港澳台地區及海外地區員工流失率	%	0	0

範疇	ESG 指標	單位	2020年	2021年	2022年
B. 社會					
B2 健康與安全	B2.1 過去三年因工亡故的人數及比率				
	因工亡故的人數	人	2	0	1
	因工亡故的比率	%	0.018	0.000	0.004
	B2.2 因工傷損失工作日數				
	工傷次數	次		41	44
	因工傷損失總日數	天		1,642	2,072

範疇	ESG 指標	單位	2021年	2022年
B. 社會				
B3 發展與培訓	B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比			
	總受訓人數	人	16,558	26,231
	總受訓僱員	%	99.1	98.3
	按性別劃分			
	男性受訓僱員	%	60.8	62.0
	女性受訓僱員	%	39.2	38.0
	按僱員類別劃分			
	初級員工受訓僱員	%	83.4	85.0
	中級員工受訓僱員	%	15.8	14.0
	高級員工受訓僱員	%	0.8	1.0
	B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員受訓平均時數			
	總人均受訓時數	小時	88.0	90.2
	按性別劃分			
	男員工受訓時長	小時	90.2	91.4
	女員工受訓時長	小時	85.3	88.3
	按僱員類別劃分			
	在職初級員工受訓時長	小時	87.6	90.1
	在職中級員工受訓時長	小時	88.9	89.3
	在職高級員工受訓時長	小時	113.8	114.1

範疇	ESG 指標	單位	2021年	2022年
B. 社會				
B5 供應鏈管理	B5.1 按地區劃分的供應商數目			
	供應商數目	家	3,246	5,621
	中國東部地區供應商數目	家	86	275
	中國北部地區供應商數目	家	299	653
	中國中南地區供應商數目	家	1,911	2,613
	中國西部地區供應商數目	家	450	972
	中國東北地區供應商數目	家	500	1,108
	中國港澳台地區及海外地區供應商數目	家	0	0
	B5.2 執行有關慣例的供應商數目			
	供應商《廉潔承諾書》簽署率	%	100%	100%
B6 產品責任	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法			
	接獲關於產品及服務的投訴數目	次	11,886	16,786
	投訴處理率	%	100%	100%
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例			
	已獲得商標數目	件	80	263
	已獲得著作權數目	件	202	208
	已獲得專利數目	件	/	3



範疇	ESG 指標	單位	2021 年	2022 年
B. 社會				
B7 反貪污	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			
	提出並已審結的貪污訴訟案件的數目	件	2	2
	B7.3 向董事及員工提供的反貪污培訓			
	參加反貪污培訓的董事人數	人	4	4
	參加反貪污培訓的僱員人數	人	16,709	26,685
	向董事提供的反貪污培訓時長	小時	3	4.5
	向員工提供的反貪污培訓時長	小時	67.5	171.5
B8 社區投資	B8.2 在專注範疇所動用資源			
	公益投入總金額	萬元	90	17
	員工志願者服務總小時數	小時	4,085	6,952

數據統計範疇：

- 1) 本集團 2022 年度 ESG 報告數據統計範圍與年報一致。
- 2) 本集團 2022 年度 ESG 報告中所披露的環境類數據，統計範疇包括旭輝永升服務的總部辦公室及本集團下屬各區域公司之行政辦公室。數據來源均為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。

數據計算說明：

- 1) 溫室氣體範圍包含二氧化碳；其中，直接溫室氣體排放(範圍一)主要來自「公務車以及員工食堂」產生的直接能源消耗量，計算公式參考中華人民共和國國家發展與改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》；間接溫室氣體排放(範圍二)產生於「外購電力」導致的間接能源消耗，計算排放因子來自中華人民共和國生態環境部發佈的《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》所載 2022 年度全國電網平均排放因子(0.5703tCO₂/MWh)。
- a. 「一致性」說明：間接溫室氣體排放中用電量所產生的碳排放統一採納中國生態環境部於相關年份發佈的中國電力二氧化碳排放係數進行計算。
- b. 「一致性」說明：為使溫室氣體、廢棄物、能源、水資源的密度指標計算更為科學和嚴謹，本報告採用統一的公式(使用總量/員工人數計算)對 2021 年的密度進行追溯修訂。我們將延續可比的測算方式和持續提升數據管理水平。



按辦公建築面積計算：

環境指標	2021年密度	2022年密度
溫室氣體排放	0.018tCO ₂ e/m ²	0.020tCO ₂ e/m ²
有害廢棄物	0.03kg/m ²	0.02kg/m ²
無害廢棄物	3.02kg/m ²	3.12kg/m ²
能源消耗	32.81kWh/m ²	36.15kWh/m ²
用水量	0.10t/m ²	0.14t/m ²

按員工人數計算：

環境指標	2021年密度	2022年密度
溫室氣體排放	0.022tCO ₂ e/人	0.014tCO ₂ e/人
有害廢棄物	0.04kg/人	0.02kg/人
無害廢棄物	3.60kg/人	2.21kg/人
能源消耗	39.05kWh/人	25.58kWh/人
用水量	0.12t/人	0.10t/人

- 2) 本集團年度消耗能源類型含公務車燃油、員工食堂燃料及外購電力，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。其中，能耗係數通過GB/T 2589-2020《綜合能耗計算通則》進行計算。
- 3) 本集團用水量主要為市政管網供水，數據來源為水費繳費單、財務報銷記錄以及行政台賬記錄。
- 4) 2022年，旭輝永升服務對員工按年齡劃分之相關指標定義及範圍進行迭代更新，並對數據進行追溯修訂，2021年數據的具體數目、流失率均以本報告所載為準。
- 5) 2022年，本集團員工流失率計算公式為報告期內流失的員工人數/報告期內員工總人數，並根據一致性原則對2021年員工流失率進行追溯修訂。
- 6) 2022年，旭輝永升服務報告範圍內共發生一起工亡事件，該員工發生意外後，我們第一時間將他送到醫院就診，但經搶救無效後不幸身亡。本公司非常重視本次事件，墊付搶救費用1.56萬元，及時安撫員工家屬，上門慰問關懷，發放足額賠付金額，同時我們第一時間申報工亡情況、提報相關資料，及時完成工亡理賠及鑒定工作。旭輝永升服務將不斷致力於減少業務運營範圍內的工亡事件發生。
- 7) 本集團員工培訓平均時長計算公式為某一類員工培訓總時長/該類受訓員工人數。

附錄II《環境、社會及管治報告指引》指標內容索引表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露情況	披露段落
強制披露指標			
管治架構			
	披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管	已披露	可持續發展管理
	董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程	已披露	可持續發展管理
	董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關聯	已披露	可持續發展管理
匯報範圍			
	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因	已披露	關於本報告



主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標	描述	披露情況	披露段落
「不遵守就解釋」指標			
A 環境			
層面 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。	已披露	低碳永升 共喚環保
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露	附錄一
關鍵績效指標 A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附錄一
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	附錄一
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	附錄一
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	低碳永升 共喚環保
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	低碳永升 共喚環保

主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標	描述	披露情況	披露段落
「不遵守就解釋」指標			
A 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	低碳永升 共喚環保
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	附錄一
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	附錄一
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	低碳永升 共喚環保
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	低碳永升 共喚環保 附錄一
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。	不適用	不適用：本集團的業務性質不涉及產品製造



主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標	描述	披露情況	披露段落
「不遵守就解釋」指標			
A 環境			
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	低碳永升 共喚環保
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	低碳永升 共喚環保
層面 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。	已披露	低碳永升 共喚環保
關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	已披露	低碳永升 共喚環保

主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標	描述	披露情況	披露段落
「不遵守就解釋」指標			
B 社會			
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	活力永升 共護人才
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	活力永升 共護人才 附錄一
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	附錄一



主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標	描述	披露情況	披露段落
「不遵守就解釋」指標			
B 社會			
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	活力永升 共護人才
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	附錄一
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	附錄一
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	活力永升 共護人才

主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標	描述	披露情況	披露段落
「不遵守就解釋」指標			
B 社會			
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	活力永升 共護人才
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	已披露	附錄一
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	附錄一
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	活力永升 共護人才
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	活力永升 共護人才
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	活力永升 共護人才



主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標	描述	披露情況	披露段落
「不遵守就解釋」指標			
B 社會			
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	責任永升 共鑄發展
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	責任永升 共鑄發展 附錄一
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，以及相關執行及監察方法。	已披露	責任永升 共鑄發展 附錄一
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	責任永升 共鑄發展
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	責任永升 共鑄發展

主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標	描述	披露情況	披露段落
「不遵守就解釋」指標			
B 社會			
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。	已披露	精益永升 共就品質
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。	不適用	不適用：本集團的 業務性質不涉及產 品製造
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	精益永升 共就品質 附錄一
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	責任永升 共鑄發展 附錄一
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用	不適用：本集團的 業務性質不涉及產 品製造
關鍵績效指標 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。	已披露	精益永升 共就品質



主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標				
效指標	描述	披露情況	披露段落	
「不遵守就解釋」指標				
B 社會				
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	責任永升	共鑄發展
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	責任永升	共鑄發展 附錄一
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	責任永升	共鑄發展
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	責任永升	共鑄發展 附錄一
層面 B8：社區投資				
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	已披露	善意永升	共暖社區
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	善意永升	共暖社區
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	善意永升	共暖社區 附錄一





旭辉永升服务集团有限公司
CIFI EVER SUNSHINE SERVICES GROUP LIMITED

