

用心構築美好生活

Build a Better Life with Heart

成為客戶首選的智慧城市服務品牌



目錄

1. 關於本報告	2	創新智慧賦能	42	重視員工發展	75
2. 開篇致辭	4	智慧服務	42	廣納賢才	75
3. 關於本公司	8	智慧應用	44	多元培訓	78
公司簡介	9	響應客戶需求	45	合理晉升	81
數讀 2020	10	健康與安全管理	45	關愛員工生活	82
榮譽 2020	14	投訴應對	51	關愛員工	82
		滿意度提升	52	困難幫扶	83
		信息與隱私保護	53	9. 和諧社會的共建者	84
4. 可持續發展管理	15	7. 綠色生態的維護者	56	攜手同謀發展	85
ESG 理念	16	倡導綠色物業	57	供應商管理	85
ESG 管治架構	18	能源管理	57	行業賦能	91
持份者溝通	19	水資源管理	60	並肩共築社區	95
ESG 重要性議題識別與分析	21	廢棄物管理	61	社區服務	95
5. 責任發展的踐行者	23	應對氣候變化	65	社區公益	97
規範公司治理	24	踐行綠色辦公	66	扶貧攻堅	99
強化風險管理	24	8. 人才培育的樂行者	67	暖心抗疫	102
風險管理	24	保障員工權益	68	10. 附錄	108
內部控制	26	平等僱傭	69	附錄 I	109
重視廉潔建設	27	員工溝通	70	2020 年度 ESG 關鍵績效指標	
保護知識產權	31	薪酬福利	72	附錄 II	114
6. 匠心服務的堅持者	32	守護員工健康	74	《環境、社會及管治報告指引》內容索引	
堅守匠心品質	33				
案場服務	34				
管家服務	36				
商業及城市服務	38				
37°C 社區	40				

1. 關於本報告

旭輝永升服務集團有限公司(「本公司」) 摯誠發佈第3份環境、社會及管治 (Environmental, Social and Governance, 「ESG」) 報告。在往年環境、社會及管治報告的基礎上，本公司將進一步全面、客觀地披露本公司及其附屬公司於2020年1月1日至2020年12月31日期間(「報告期」)有關環境、社會及管治的願景和實踐，以促進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2020年度報告一致。

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」)附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)編製而成。本報告附錄部分詳列ESG指引內容索引，以便讀者快速查詢。本報告的披露符合ESG指引中「遵守或解釋」的披露要求。

報告原則及數據來源

本報告遵循ESG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。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。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。

稱謂說明

為便於表達與閱讀，本報告中使用「旭輝永升服務」「本集團」「我們」等稱謂表示本公司及其附屬公司。

報告批准

本報告於2021年7月23日獲得董事會審閱確認，批准發佈。

報告獲取

本報告提供繁體中文及英文兩個版本供讀者參閱，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.cifies.com)獲取。

意見反饋

如閣下對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎掃碼填寫您的意見：



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

長期主義是旭輝永升服務精益發展的踐行理念，2020年，是旭輝永升服務本固枝榮的一年。這一年，我們昂首奮進、不懼挑戰，三大業務板塊齊頭並進均衡發展；這一年，我們深入耕耘品質優化和管治深化，扎實推進業務多元發展的同時，始終將履行可持續發展的理念融入企業營運的各方面，持續為股東、客戶、員工和社會創造價值。

誠心營運 肩負責任發展

我們高度重視公司的規範治理，我們相信精益營運是企業發展的基本動力。回首2020年，我們持續完善公司管治架構，進一步發揮董事會於可持續發展方面的參與及管理作用；我們全面梳理風險管理體系，設立旭輝永升服務全面風險管理體系的「三道防線」，進一步夯實風險管理機制；我們加強內控管理，優化內控管理流程，進一步完善內控管理制度，夯實管控細節，形成有效的管理閉環；我們重視廉潔建設，加強廉正管理，倡導廉正文化，為企業發展創建風清氣正的營運環境。

用心服務 構築美好生活

我們始終堅持提供匠心服務，我們相信優質的服務品質是企業競爭的軟實力。回首2020年，我們精進服務標準，圍繞「全生命週期+」「全生活場景+」及「全齡關懷+」的服務體系，打造標準化的服務流程；我們擁抱科技，持續提升智慧物業建設，打造智慧城市大腦、智慧安防、智慧道路通行、智慧資源營運等多個智慧化端口，通過智慧賦能給予業主更優的居家生活體驗；我們積極響應客戶需求，規範安全管理標準，提升安全服務意識，重視並及時跟進客戶投訴，不斷為客戶提供「滿意+安全」的服務；我們重構服務監督體系，致力於以「以客戶為師，比一線更了解一線，比一線先知道問題所在」的標準，持續提升客戶滿意度，2020年，我們獲得了90分的客戶滿意度，接近行業標桿水平。

凝心環保 助力綠色服務

我們與時代發展同頻共振，我們相信綠色低碳發展是企業可持續發展的必然要求。回首2020年，我們完善環境管理體系，推動精細化的能源管理，提高資源利用率降低溫室氣體排放，助力綠色營運；我們積極響應國家號召，推進所管轄社區的垃圾分類管理，助推社區環境保護；我們完善廢棄物管理機制，緊抓廢棄物分類處理及回收管理，積極探索綠色發展之路；我們倡導綠色文化，踐行綠色辦公，宣傳綠色環保理念，號召員工參與綠色公益活動，致力推進綠色低碳發展。

同心同行 攜手共創未來

我們珍惜員工價值，我們相信同心同行的團隊是企業發展的「永動力」。回首2020年，我們加強人才梯隊建設，致力打造具有共享願景、具備自我超越和長期奮鬥的管理層團隊；我們為員工發展提供豐富的學習平台和學習資源，設置合理的晉升渠道；我們重視員工權益保護，平等僱傭，為員工提供具有競爭力的薪酬福利，深化員工歸屬感；我們關愛員工，倡導以員工為基石的管理文化，豐富員工業餘生活，增強員工幸福感。

暖心公益 合作共贏發展

我們保持良好的行業合作關係，我們相信合作共贏是行業共榮的共同期待。回首2020年，我們持續優化供應鏈管理機制，踐行供應鏈管理的社會責任；我們積極參與行業交流與合作，參與行業標準的籌劃及制定，為行業發展貢獻己力；我們不斷豐富合作模式，希冀與優秀企業攜手共贏；我們積極配合政府基層治理工作，助力基層精細化管理。

我們感恩社會，熱心公益，我們相信公司的發展及成就，離不開社會各界的支持。回首2020年，我們始終堅守於防疫一線，以科學細緻的物業服務，守護客戶的安全與健康；我們積極承擔社會責任，關注及重視周邊社區需求，開展社區公益；我們攜手倡議發起「藏區青苗牽手計劃」、積極踐行「壹斤市集」，匯聚社區力量，助力精準扶貧；我們鼓勵志願者團體及公司員工，積極參與社會活動，奉獻愛心，傳遞社會正能量。

面對2021年的全新挑戰及機遇，我們將繼續固本強基，不懼艱難，拼搏奮鬥，與員工同成長，與客戶同發展，與行業同進步，與時代同頻共振。道路阻且長，但我們堅信精業篤行，我們將繼續用心服務，為您構築美好生活。

3. 關於本公司

旭辉永升服务秉承「用心構築美好生活」的核心使命，堅持「滿意+驚喜」智慧服務理念，深化「四輪驅動」全面佈局，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

旭辉永升服务於2018年在聯交所主板上市(股票代碼：01995.HK)，是一家享有良好聲譽且快速成長的物業管理服務商，連續多年獲評中國物業管理服務百強企業。旭辉永升服务經過多年耕耘，業務涵蓋多種物業形態，包括住宅物業及非住宅物業(如辦公大樓、商場、學校、政府樓宇、高速公路服務站、軌道交通及輪渡碼頭)，以及其他專項優質的定制服務。

於2020年12月31日，旭辉永升服务總簽約建築面積逾1.8億平方米，其中在管總建築面積約為101.6百萬平方米；成功進駐全國百逾座城市，為逾120萬業主提供品質服務。我們擁有三大業務，分別為物業管理服務、社區增值服務，及對非業主的增值服務，為客戶提供覆蓋物業管理全價值鏈的綜合服務。

- **物業管理服務**

我們提供全業態的物業管理服務，服務業態覆蓋住宅、辦公大樓、商場、展覽中心、工業園區、醫院及學校等，服務內容主要包括清潔、安保、園藝及維修與保養服務。

- **社區增值服務**

我們為業主及住戶提供的社區增值服務，服務內容主要包括家居生活服務、停車位管理及租賃服務、物業經紀服務，及公用區域增值服務。

- **對非業主的增值服務**

我們為非業主提供全面的增值服務，服務內容主要包括(i)協銷服務，(ii)額外專項定制服務，(iii)房修服務，(iv)交付前檢驗服務，及(v)前期規劃及設計諮詢服務。

數讀 2020

經營績效

財務表現



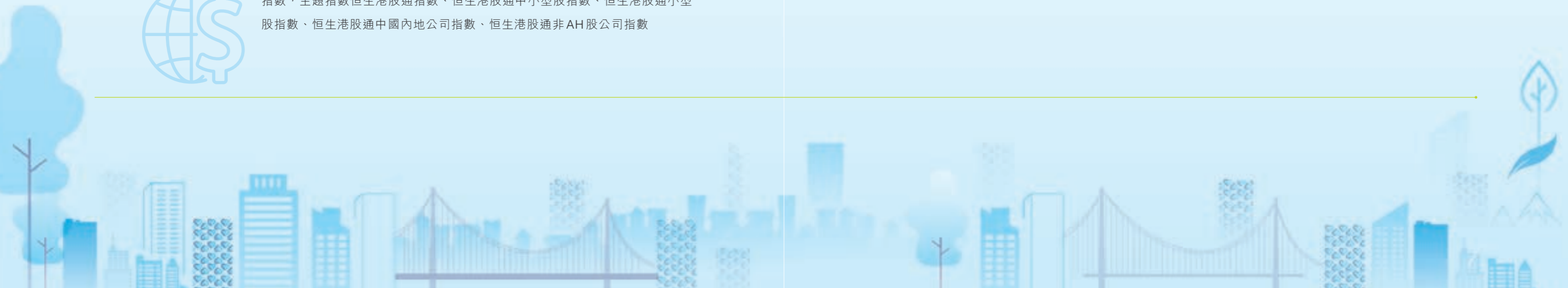
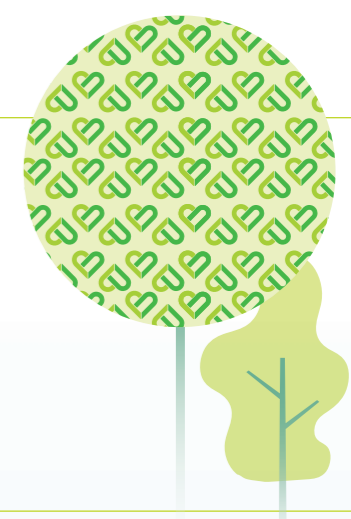
產品服務



資本市場

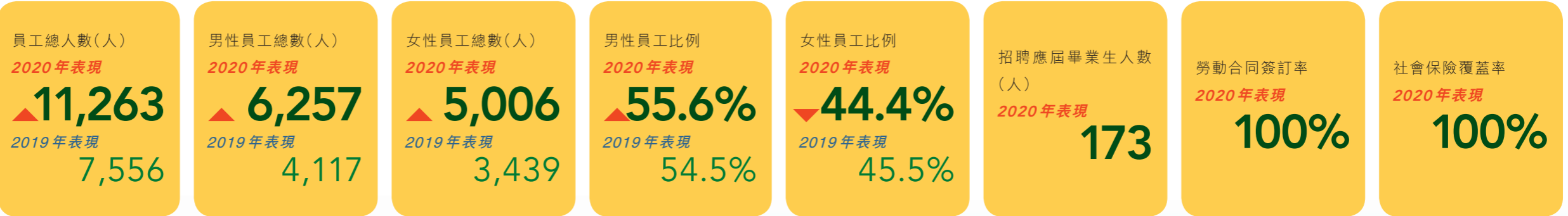


獲納入MSCI中國小型股指數、恒生綜合指數成份股，包括基準指數恒生綜合指數、主題指數恒生港股通指數、恒生港股通中小型股指數、恒生港股通小型股指數、恒生港股通中國內地公司指數、恒生港股通非AH股公司指數



社會績效

合規僱傭



安全與健康



員工關愛



民主管理



培訓與發展



3. 關於本公司

榮譽 2020

2020 亞洲最佳
ESG 管理公司
頒發單位：
機構投資者



2020 亞洲最受
尊崇企業
頒發單位：
機構投資者



榮譽	頒發單位
2020 中國物業服務百強企業第 12 位	中國指數研究院
2020 中國物業優質服務品牌	易居企業集團·克而瑞
2020 物業服務企業上市公司十強	中國物業管理協會 上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
2020 物業服務成長性領先企業	中國物業管理協會 上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
2020 中國物業服務市場化營運領先品牌企業	中國指數研究院
2020 物業服務企業品牌價值 100 強	中國物業管理協會 上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
2020 人力資源管理傑出獎	前程無憂
2020 華東品牌物業服務企業 20 強	中國物業管理協會 上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
2020 上海市物業服務百強企業第一名	上海市物業管理行業協會
2020 中國物業服務力 50 強—永升鉞悅管家	易居企業集團·克而瑞
2020 全國百家紅色黨建宣傳示範單位	中國關心下一代工作委員會健康體育發展中心
2020 中國物業服務防疫滿意度企業 20 強	樂居財經
微信公眾號影響力 TOP100	全國物業管理行業媒體協作網
2020 上海市物業管理行業「百企千居」 指數研究示範企業	上海市物業管理行業協會
2020 物業服務企業綜合實力 500 強	中國物業管理協會 中國易居房地產研究院中國房地產測評中心

4. 可持續發展管理



ESG 理念

旭輝永升服務始終秉持「用心構築美好生活」的核心使命，堅持「滿意+驚喜」的智慧服務理念，在發展業務的同時，亦將可持續發展理念融入企業日常經營管理中，並以「聯合國 2030 可持續發展目標 (SDGs)」為指引，制定本集團可持續發展策略，兼顧環境和社會義務責任。本報告積極響應了聯合國可持續發展目標，並披露了本集團於年內於 ESG 方面的關鍵行動及績效。

聯合國可持續		
報告章節	發展目標 (SDGs)	2020 年關鍵行動和績效
責任發展的踐行者		<ul style="list-style-type: none"> 我們重視誠信經營，規範公司治理，持續優化企業管治，完善內部控制，加強風險管控。 2020 年，並無對本集團或員工提出並已審結的貪污訴訟案例。 我們要求所有員工(包括新入職員工)參加廉正及職業操守的學習，完成率為 100%。 我們共開展 57 場各類反貪腐培訓。 我們與所有合作供應商夥伴簽署《廉正須知》《廉正承諾書》，共同構建反舞弊防線、營造風清氣正的工作環境。
匠心服務的堅持者		<ul style="list-style-type: none"> 我們圍繞「全生命週期+」「全生活場景+」及「全齡關懷+」的服務體系，打造標準化服務流程。 我們打造針對城市公共服務的專業品牌「永升悅澤公眾」，為多種公眾物業提供專業服務，已建立「3+38 項」服務質量體系，57 項應急預案管理。
綠色生態的維護者	 	<ul style="list-style-type: none"> 我們的環境管理體系已經通過 ISO 14001 的外部認證。 我們對所管理的部分項目開展節能燈具改造，降低能源消耗。 我們在所管理的社區內積極採取節水措施，如採用節水型水龍頭、建設雨水回收設備或系統等，積極推動打造「節水型」社區。 我們所管理的多個項目，在垃圾分類管理方面的表現出色，被評為垃圾分類管理的「卓越項目」，獲得「示範獎項」。

聯合國可持續		
報告章節	發展目標 (SDGs)	2020 年關鍵行動和績效
人才培育的樂行者	  	<ul style="list-style-type: none"> 我們開展校園招聘、社會招聘等，嚴格遵守平等僱傭，多渠道吸引人才，2020 年，我們招聘應屆畢業生 173 人。 我們重視員工溝通，開展員工敬業度調查、員工懇談會、定期交流會、員工吐槽會等活動，2020 年共計開展 1,200 場員工懇談會，覆蓋近 600 個項目。 我們重視員工的安全與健康，上海永升物業管理有限公司(「上海永升物業」)已通過 OHSAS 18001:2007 職業健康安全管理体系認證，2020 年，針對物業各基層業務崗位人員，我們提供安全生產在線視頻培訓，共計覆蓋 18,620 人，累計學時 1,862 小時。 我們搭建多元化員工培訓體系，每名員工平均受訓時長為 87.8 小時。 2020 年，員工線上學習平台「學升薈」累計在線學習總學時逾 100,000 小時。 2020 年，我們組織舉辦逾 200 場節日活動，近 10,000 名員工參與。
和諧社會的共建者	   	<ul style="list-style-type: none"> 我們積極參與行業合作，加強行業交流，2020 年，參與《社區防疫管理標準》和《社區經營服務標準》等行業標準的制定。 2020 年，我們共有 530 名志願者參與社區公益活動，累計提供志願者服務達 1,079 小時，累計公益投入逾 860,000 元人民幣。 2020 年，第三屆「旭鄰節」共舉辦 170 場社區活動，覆蓋 164 個社區，參與活動人數達 70,000 人。 2020 年，我們攜手多方倡議發起「藏區青稞牽手計劃」，並認購了 11 畝青稞基地，幫助 11 名西藏地區的貧困孩童健康成長。 2020 年，我們於全國 150 個項目，組織開展「壹斤市集」暨社區消費扶貧活動，共計完成 1.5 萬斤農副產品的線上銷售。 2020 年，我們積極參與防疫抗疫，助力復工復產。

ESG 管治架構

我們建立職責清晰的管治架構，並結合經營發展及監管要求，明確管治架構各層級的職責權限，為推動本集團可持續發展打下堅實基礎。

最高管治機構

董事會

- 負責制定本集團的 ESG 管理方針、策略、優次及目標；
- 確保設有適當和有效的 ESG 管理及內部監控系統；
- 負責審閱並正式簽署審批年度 ESG 報告；
- 對 ESG 的策略及匯報承擔全部責任。

ESG 委員會層面

由本公司行政總裁統籌，並由本集團總部各職能部門的負責人組成

- 維持 ESG 系統的運作，及提升僱員的企業社會責任意識；
- 識別對本集團主要的營運、以及／或本集團股東及其他重要持份者相關的 ESG 事宜；
- 指導本集團 ESG 工作開展以及評估面臨的風險和機遇；
- 推動各部門執行各項環境、社會及管治政策；
- 檢討及監察本集團的環境、社會及管治常規；
- 確保本集團符合相關法律及監管要求，監察及應對最新的環境、社會及管治議題；
- 適時向董事會提出相關的建議，以提升本集團在環境、社會及管治方面的表現。

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

- 執行董事會或 ESG 委員會的有關決議；
- 落實 ESG 相關資料及數據的收集、記錄及匯報；
- 於日常營運管理中落實及改善集團 ESG 的理念、策略和措施。

本公司的董事會亦下設四個專門委員會，各專門委員會各司其職，有效協助董事會履行職責及監督本集團的各項業務營運，並不時關注本集團可持續發展範疇的特定事宜及實務。

持份者溝通

與持份者保持密切溝通是本公司實現可持續發展的重要途徑，我們保持與持份者的積極溝通，以充分了解他們的意見。我們不斷完善持份者的溝通機制，持續通過官方網站、微信公眾號等渠道披露公司信息，通過業主滿意度調查、員工滿意度調查、供應商會議等活動，及時了解和回應持份者的期望與訴求，並以此為依據持續優化本集團的可持續發展戰略與規劃。

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 • 安全和諧的社區文化 • 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 • 職業發展與機會 • 職業健康與安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 開展工作表現晤談／評核 • 開展員工敬業度調查 • 開展員工懇談會／吐槽會 • 定期開展員工交流會 • 開展員工活動





持份者	主要訴求	溝通渠道或方式
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
政府	<ul style="list-style-type: none"> 合法經營與依法納稅 貫徹國家政策 遵守法律監管規則 	<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"> 進行供應商評估 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"> 發展社區公益 支持慈善公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 組織開展社區公益活動 組織開展公益慈善活動 參與公益扶貧項目 開展捐款及志願者活動

ESG 重要性議題識別與分析

為了增強報告的針對性、實質性，我們嚴格遵循重要性議題分析流程，開展持份者問卷調查，篩選重要性較強的關鍵議題，並據此持續完善 ESG 管理，更好的滿足持份者的期望與訴求。

重要性議題的評估流程



4. 可持續發展管理

旭輝永升服務2020年度ESG議題重要性分析矩陣



重大性	序號	議題	所屬範疇
高度	1	服務品質	社會議題
	2	合規經營	管治議題
	3	客戶關係管理	社會議題
	4	客戶信息及隱私保護	社會議題
	5	員工職業健康及安全	社會議題
	6	綠色物業	環境議題
	7	客戶福祉及健康安全	社會議題
中度	8	反欺詐與反貪污	管治議題
	9	員工薪酬與福利	社會議題
	10	員工權益	社會議題
	11	員工發展及培訓	社會議題
	12	員工關懷	社會議題
	13	綠色辦公與環保宣傳	環境議題
	14	供應鏈管理	社會議題
	15	知識產權保護	社會議題
	16	智慧物業	社會議題
	17	社會溝通與參與	社會議題
	18	氣候變化	環境議題

5. 責任發展的踐行者

本公司始終堅持全面均衡可持續的發展，面對不斷變化的外部環境，持續完善公司內部治理，加強風險防範，加強廉正建設，重視合規營運，提升公司整體治理水平，為公司持續發展提供堅實基礎。

響應聯合國可持續

發展目標 (SDGs)

本章節回應的重大性議題



- 合規經營
- 反欺詐與反貪污
- 知識產權保護



規範公司治理

本公司重視治理規範，嚴格遵守上市規則、《公司章程》等法律法規的規定，不斷完善規範治理。本公司積極履行信息披露義務，向所有股東、投資者及社會公眾及時準確披露相關信息，使投資者全面了解公司財務、經營、人事等重大事項。本公司亦保持與投資者及社會公眾的良好溝通，設立多種溝通渠道，規範投資者關係管理行為，誠信負責，尊重投資者。

強化風險管理

本公司高度重視風險管理，始終將防範重大風險放在突出位置，設立了三道防線的風險管理體系，完善及健全風險管控流程，積極開展風險管控培訓，多措並舉強化風險管理。2020年，本公司進一步夯實風險管理機制，強化風險預防及管理工作，全年未發生重大風險責任事故。同時，本集團加強內控管理，優化內控管理流程，進一步完善內控管理制度，夯實管控細節，形成有效的管理閉環。

風險管理

風險管理體系



2020年，本公司召開

董事會會議

6次

股東大會

3次

開展投資者溝通

800人次

風險管理流程

風險識別

- 主動發現匯報：公司全體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；
- 區域不定期檢核：主動發現項目可能存在的既定或潛在風險；
- 總部不定期巡檢：總部各職能部門不定期對項目抽樣、對區域進行巡檢、抽檢，識別風險和問題。

風險評估

根據對風險的等級劃分(安全隱患、重大事件和特大事件)，參考相應劃分標準，評估風險等級。

風險應對

- 安全隱患事件：第一發現人須在2個小時內完成系統上報，項目負責人、各職能部門負責人、各區域負責人負責跟進處理；
- 重大、特大事件：由區域負責人協同總裁及集團分管職能部門處理成立專項小組；
- 違法事件：配合司法機關予以處理。

監督及改進

- 深入剖析原因，明確責任人，並根據《員工獎懲管理制度》《永升物業八項軍規管理規定》等進行追責；
- 要求責任部門於合理時間內提供整改方案，並於合理時間內完成整改，審計監察中心每月跟進整改情況；
- 通過進一步檢討管理制度、優化管理流程、促進管理執行等方式，完善風險管理體系，夯實風險防範。

5. 責任發展的踐行者

內部控制

本公司建立較為完善的內控體系及工作機制，通過完善內控制度建設，加強內控自評、內評缺陷整改檢查、專項內控審計等措施，持續優化內部控制體系的建設。

本公司制定了《供方同心同德共生共贏總綱》《租售中心日常業務管理制度》《合同管理辦法》《市場投標工作規範化指引》《財務檢核制度》《會計信息質量管理制度》《員工獎懲管理制度》及《印章管理辦法》等一系列涉及各業務職能線的內控管理規定及工作指引，通過制度化建設，明確業務操作規範、加強內部控制管理。

本公司不斷優化內控管理流程，通過發現問題、還原真相、深挖原因、查找機制和流程漏洞、責任到人、督促改進、完成整改、總結案例並進行案例宣貫的管控流程，實現內部控制工作的閉環管理。通過發現問題，進一步建立內控管理制度或完善制度細節，不斷促進和提升內控管理。此外，本公司審計監察中心與總部各業務部門和公司管理層，督促管理制度和流程的完善及優化，定期聯合各業務部門及IT部門，共同衡量現行系統管控的可行性，對可通過系統管控的業務進行事前和事中的前置管理，將風險事件控制在管控前端，使得內控管理更加行之有效。2020年，透過內部審計中發現的問題，本公司制定了《供方同心同德共生共贏總綱》《合同管理辦法》，進一步優化及督促完善了《IT類採購管理辦法》《印章管理辦法》等制度。

2020年，本公司完成審計項目11個，工作覆蓋7個業務職能部門和7個區域。

2020年，本公司完成

審計項目

11個

工作覆蓋了

業務職能部門

7個

業務區域

7個

重視廉潔建設

本集團奉行誠信、守法、合規、陽光透明的企業文化，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》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，對貪腐現象零容忍，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢事件，倡導員工誠實守信，樹立員工廉潔意識，不斷完善廉潔規章制度，強化公司內部監察問責及舉報制度，並不斷加強廉潔教育與培訓，宣貫公司的反貪腐理念，營造廉潔的文化環境和倡廉善治的企業氛圍。

廉正管理及倡導

本公司建立了一系列有關廉潔建設的管理制度，如《永升物業八項軍規管理規定》《員工利益衝突申報管理辦法》《關於業務往來中禮品禮金的管理辦法》以及總部、區域及項目全覆蓋的《監察舉報須知》等，通過完善制度建設，規範公司內部管理和員工行為準則，預防舞弊的發生，營造廉潔工作環境。

本集團定期開展員工廉潔培訓宣傳，通過現場培訓或線上培訓的方式，培育員工參與反腐倡廉工作的意識，並從思想道德、崗位職責、業務流程、制度機制及外部環境等五個方面加強員工對於廉潔文化建設的意識，同時向員工傳遞「不能腐、不想腐、不敢腐」的企業反腐決心和態度。

5. 責任發展的踐行者

2020年，本集團向董事及員工提供反貪腐培訓

57場

參與員工人數

8,814人

開展覆蓋全體員工的反貪腐線上培訓

3場

發佈追責公告、風險違規學習案例、廉潔管理通知

20餘個

製作線上視頻課程

3個

- **針對新員工**，將有關廉潔培訓納入入職培訓範圍，入職時要求簽訂《八項軍規承諾函》、填寫《員工利益衝突申報流程》，所有新員工均需進行線上《永升物業八項軍規管理規定》的學習，保證100%完成率，以知悉並熟悉公司針對反貪腐的制度要求；開展《永升物業八項軍規管理規定》宣講，通過講解公司紅線制度、陽光文化及相關案例，幫助新員工儘快融入企業及加強自我管理的意識；
- **針對管理層**，通過定期召開月度會議，講解典型違規案例、強調公司反貪腐要求、公佈舉報渠道等方式，加強反貪腐管理；
- **針對供應商**：要求與所有開展業務的合作供應商簽署《廉正須知》和《廉正承諾書》，鼓勵外部人員參與監督，並公開監察舉報渠道。

2020年，本集團從企業文化建設、員工意識宣貫等方面開展反貪腐培訓及廉潔自律文化宣貫，共計向董事及員工提供57場反貪腐培訓，參與人數8,814人。開展反貪腐線上培訓3場，覆蓋全體員工；發佈追責公告、風險違規學習案例、廉潔管理通知等20餘個，製作線上視頻課程3個；旭輝永升服務「八項軍規」培訓學習覆蓋總人數8,354人，總學習時長1,253.1小時。

「八項軍規」培訓學習

覆蓋總人數

8,354人

總學習時長

1,253.1小時



《員工利益衝突申報管理辦法》宣講培訓

2020年10月，旭輝永升服務於集團總部與各區域的早會中，開展《員工利益衝突申報管理辦法》的宣講培訓。《員工利益衝突申報管理辦法》旨在明確當員工履行公司職務時，其所代表的公司利益與員工個人投資、相關交易、在外兼職等個人利益存在衝突時，須以禁止為原則，申報特殊情況，審批通過後才可執行。通過該培訓，有效地幫助全體員工正確理解及處理工作中發生的利益衝突，防止不正當利益的獲取，預防舞弊行為的發生。



◆ 集團總部《員工利益衝突申報管理辦法》早會宣講

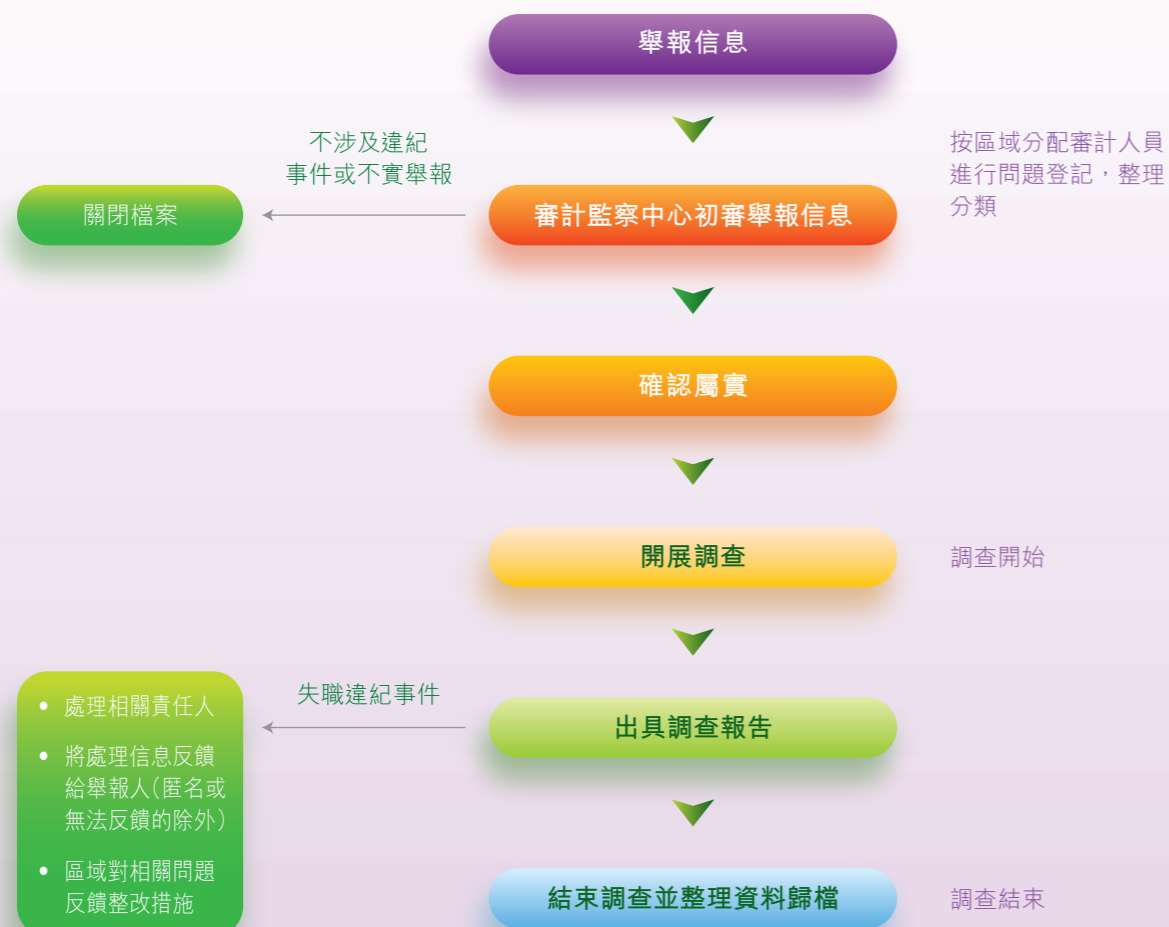
5. 責任發展的踐行者

舉報渠道和處理流程

本公司制定了《監察舉報須知》《舉報管理實施細則》，對舉報事項、舉報方式、舉報政策等內容加以制度化規定，並公告在於公司總部、區域辦公區及項目物業服務中心的顯著位置，懸掛或張貼《監察舉報須知》，鼓勵內部員工及外部人員，通過多種舉報渠道，如電話、電子郵件、信件、網站等方式，積極檢舉揭發違紀行為，參與廉潔管理。為保護舉報人，本集團規定，無論舉報的問題是否被核實，舉報人的信息均屬機密，嚴禁洩露。

2020年，本集團的舉報核實率為100%，均按相應的工作流程進行跟進和處置。報告期內，並無對本集團或員工提出並已審結的貪污訴訟案例。

本集團按如下流程處理接獲的舉報信息：



反貪污舉報公開途徑

信件舉報：上海市閔行區申虹路1188弄恒基旭輝中心20號樓南樓6層，郵編：201106，審計監察中心 收

舉報郵箱：jubao@ysservice.com.cn

舉報熱線：4000807878 轉2號按鍵

保護知識產權

本集團遵守《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》等法律法規要求，高度重視知識產權保護，將知識產權保護的相關工作流程化與常態化，為創新成果和品牌建设保駕護航。公司亦遵循集中管理、規範使用等有關知識產權保護的內部管理原則，並通過持續優化管理流程，實現對知識產權的有效保護。2020年，我們發佈了《VI管理辦法》，對商標的保護及應用作出具體規定。

截至2020年12月31日，
本集團累計持有

著作權 **109項**

註冊商標 **90項**



- 樹立保護意識：在全集團樹立商標保護意識，宣貫商標的合理及規範使用；
- 做好商標規劃：在推進新興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。

同時，本集團也充分尊重合作方的知識產權，加強對外宣傳以及其他方面的知識產權管理，嚴格在授權範圍內使用合作方知識產權，並對侵犯合作方知識產權的行為給予維權協助。

6. 匠心服務的堅持者

本集團秉承「用心構築美好生活」的核心使命，打造三全服務，不斷為客戶提供「滿意+驚喜」的智能服務。同時強化「四輪驅動」的全面佈局，以科技創新帶動多元發展，構築「平台+生態」型企業，致力成為客戶首選的智慧城市服務品牌。

響應聯合國可持續

發展目標 (SDGs)

本章節回應的重大性議題



- 服務品質
- 客戶關係管理
- 客戶信息及隱私保護
- 客戶福祉及健康安全
- 智慧物業



堅守匠心品質

本集團圍繞「全生命週期+」「全生活場景+」及「全齡關懷+」的服務體系，打造標準化的服務流程。同時，我們堅持全方位的品質提升與多樣化的管理運作，不斷提升客戶服務質量。上海永升物業已獲得質量管理體系、職業健康安全管理体系、環境管理體系、能源管理體系及信息安全管理体系國家認證。



上海永升物業獲五體系國家認證



質量管理體系認證證書



職業健康安全管理体系認證證書



環境管理體系認證證書



能源管理體系認證證書



信息安全管理体系認證證書

案場服務

本集團精築全生命週期案場服務體系，已制定《案場品質檢查及神秘訪客檢查管理制度》《案場甲方滿意度調研管理制度》及11項服務標準化流程，在精細化服務體驗上嚴苛追求，致力於帶給客戶高端、尊享且有新意的多重服務感官體驗。

2020年，本集團已建立5項案場服務標準化動作、3項管理標準化動作及2項案場品質監測動作，全方位塑造案場標準，強化統一各案場服務及管理標準，助力品質穩步提升。

本集團制定
服務標準化流程共有
11項

5項
服務標準化

涵蓋對客服務標準化、視覺展示標準化、甲方溝通標準化、工作協調標準化、服務方案標準化，確保現場客戶體驗；

3項
管理標準化

涵蓋內控建設、供方協同、品質貫標；

2項
品質監測

涵蓋關鍵指標，縱橫績效、有效驗證，鍛造訓練有素、實力過硬、響應及時的物業服務團隊，促進銷售轉化率。

臻壹體驗，打造特色沉浸式案場服務

旭輝永升服務為打造高端案場服務產品，構建以客戶為中心的沉浸式服務，打造觸點主動式精細化標準的服務管理模式，推出臻壹體驗特色管家服務。臻壹體驗創新37°C銷售服務，通過「相遇、相識、相知、相交、相伴」五階以貼合客戶視角，實現資源與客戶需求的匹配，打造舒心適宜的案場服務。

2020年，臻壹體驗案場服務已升級至4.0版本，涵蓋三大核心精粹產品：



覆蓋城市
107個

服務於銷售案場
205個

第三方滿意度調研平均得分
97分



「初心不變·匠心至臻」案場服務培訓

伴隨地產高速發展，案場快速孵化的人才需求，集團2020年開展「初心不變·匠心至臻」案場骨幹訓練營，從神秘訪客標準、供方管理標準、現場巡查維度等方面培養案場管理人。西南區域總經理分享高效營運的管理邏輯，通過MOT觸點(關鍵時刻·Moment Of Truth)課程、服務創新及情商管理課程提升案場負責人服務及溝通能力。



◆「初心不變·匠心至臻」2020年全國案場骨幹訓練營在西南區域重慶召開

2020年，集團已開展主管訓練營與內訓師訓練營2次，培訓98位案場骨幹，認證授徽壹教官及臻壹禮賓司37人，轉訓考核覆蓋率達100%。

永升小故事

盡全力，為生命搶時間



天氣漸涼，暖意不減，旭輝永升服務的社區每天發生著大大小小的事，讓客戶在這漸涼的秋天裡倍感溫暖。

故事出自：築城一時代春曉

2020年10月2日11:00左右，旭輝永升服務項目築城·時代春曉案場正舉辦現場活動，吸引了諸多客戶參加。客戶黃女士帶著一個4歲左右的小孩子和她的奶奶也參與其中。在兒童區玩耍過程中，小孩子突然手抽筋、眼睛翻白、暈厥在地。黃女士發現後，心急如焚的抱著孩子尋求現場物業服務人員的幫助，現場秩序維保人員林文海發現後，第一時間用對講機將此事進行上報，接著將小孩帶到大廳坐下，好進行遮陽通風。秩序維保隊長張亞雄立刻趕到現場，考慮到撥打120車輛可能會造成時間延誤，便馬上聯繫現場管理人員劉經理，一起自駕送醫院，到了醫院後張亞雄抱著小女孩直奔急診室，並配合醫生進行了一系列的搶救舉措。



孩子最終脫離了危險，張亞雄全程陪同、直至孩子病情穩定後才離開醫院返回崗位。醫生診斷小女孩為急性支氣管炎，所幸從孩子發病到上車，只用了3分鐘左右時間，孩子得到了及時的治療！

管家服務

旭輝永升服務建立了永升鉞悅管家、永升全能管家組成的「雙管家」服務體系，該服務體系以標準化業務營運管理體系賦能管家，形成服務能力，以人才活力保障體系形成發展動力，以數字化工具支撐形成提升助力，專注於打造高品質、高滿意度、高口碑的服務體系。截至2020年12月31日，該服務體系已在旭輝永升服務管轄下的100餘個社區陸續落地。

永升全能管家：致力於打造業主值得信賴的社區「好幫手」

全能管家是永升雙管家體系下的專業管家服務品牌，致力於打造值得業主信賴的社區「好幫手」。永升全能管家踐行「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，三力模型為支撐，圍繞公區和鄰里間的服務，聚焦對業主需求的快速響應，由被動應對變成預見式服務，實現從「物」的管理向對「人」的服務轉變，以專業匠心為客戶提供「省心、放心、開心」的服務體驗。

永升鉞悅管家體系
管轄社區



100餘個

全週期服務作業
指導書



25個

永升小故事

「點亮」的路燈



「昨天我在家看見路燈滅了，正好看到您，沒想到雪那麼大您還頂著雪檢修，真的是辛苦您了！」

沈陽旭輝東樾城 白文玉 工程師傅

2020年2月15日，沈陽突降大雪，狂風卷積著暴雪，旭輝東樾城南區洋房三排的路燈也突然熄滅了……工程師傅白文玉趕過來排查故障，但是並不順利。沈陽的冬夜，寒風刺骨。他全身被大雪浸透，受凍近一個小時才排查出故障原因，恢復了路燈照明。他回到辦公室，已經成為一個「冰人」。

第二天一早，有業主特意來到辦公室，找到他並對他說：「昨天我在家看見路燈滅了，正好看到您，沒想到雪那麼大您還頂著雪檢修，真的是辛苦您了！」



永升鉞悅管家：致力於打造業主「私屬」管家

永升鉞悅管家是永升雙管家服務體系下的高端管家服務品牌，致力於在社區開展「全能關照體系」，現已建立覆蓋項目全生命週期的標準作業程序，並提供涵蓋10項基礎禮賓服務、6項個性化服務、10項家政助理服務及8項增值服務的「私屬」管家服務。

永升鉞悅管家 Youngsheng Bowyer Service Menu			
(I) 基礎禮賓服務	(II) 個性化服務	(III) 家政助理服務	(IV) 增值服務
票務、酒店代訂 旅遊觀光預訂 鮮花代訂 快遞代收 專車電召 醫藥箱服務 愛心箱服務 商務影印 失物招領 手機充電	隨身針線包 24小時快遞到戶 便民推車服務 疫苗接種預約 預約掛號 旅行溫馨提示	定期入戶打理 生活品代購代辦 衣物送洗 家庭繳費 定期房屋檢查 玻璃外牆清洗 保姆聘請 家電維修代辦 電話及寬帶代辦 地板打蠟	車輛服務 愛寵服務 愛心送餐 旅遊定制 家居風水 家庭宴請佈置 婚禮環境佈置 私宴策劃安排

用心構築美好生活

培訓賦能作業
指導書  **2項**

過程管理作業標準 **19項**

品質檢驗作業標準 **2項**

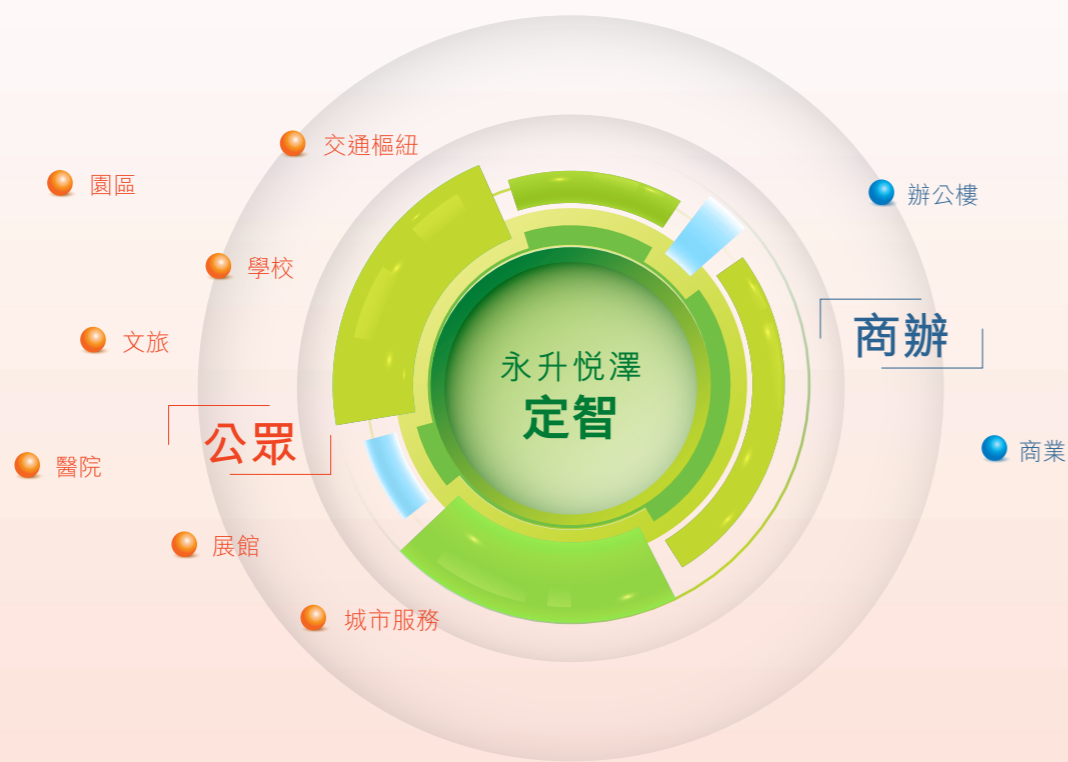
管理制度 **2大**

永升鉞悅管家踐行「無憂私屬管家，尊貴如隱隨心」的服務承諾(YLife)，為客戶提供隨心(Yours)、尊貴(Luxury)、如隱(Invisible)、無憂(Free)、私屬(Exclusive)的管家服務與美好生活，充分詮釋Ylife - Yongsheng Life永生活以及Your Life您的品質生活，用最先進的科技與最極致的服務相結合，為客戶帶來未來管家服務的新模式，為生活創造更多美好。

商業及城市服務

「永升悅澤」是旭輝永升服務針對商業辦公和公眾類物業等推出的專業服務品牌。旭輝永升服務依託豐富的專業經驗，憑藉精專團隊、科學管理體系、資源整合、科技創新等優勢，為全國高端寫字樓、商場、醫院、政府機關、園區、展覽館、軌道交通、城市服務等提供專業化、系統化、定制化的全生命週期運維解決方案。

旭輝永升服務集多年服務案例與經驗，以數字化系統賦能物業管理服務，增強主動服務的觸點，針對不同城市、不同業態、不同社區和不同客戶群，打造「永升悅澤定智+」的智慧化物業服務解決方案，以服務鏈接空間，讓服務更加美好。



◆ 永升悅澤「定智+」服務

永升悅澤商辦： 科技賦能，致力新商業辦公變革

永升悅澤商辦是旭輝永升服務2018年推出的針對商業辦公的專業服務品牌，悅澤商辦以智慧物業為核心，為高端寫字樓、商場等業態，提供專業化、系統化、個性化的服務方案。永升悅澤商辦，提供包括前期商業策劃定位、寫字樓配套規劃、停車場方案提升到物業全管、市場推廣、資產管理等，旨在打造全生命週期的商業物業管理服務。

永升悅澤商辦建立了52項服務標準，針對不同的服務內容，提供專業化、標準化的管理服務。



◆ 天都大廈是蘇州高新區CBD核心區標誌性建築之一，該項目積極應用了澤悅商辦智能機器人交互系統、AI攝像、智慧巡更、智慧門禁、智慧停車等專業化、智慧化的服務內容，是旭輝永升服務澤悅商辦的標桿落地項目

6. 匠心服務的堅持者

永升悅澤公眾： 與城市共生創新 為發展 保駕護航

永升悅澤公眾為客戶提供多元化、定制化、專屬化的物業管理服務，服務業態覆蓋政府機關、醫院機構、產業園區、展覽場館、交通樞紐等眾多的公眾物業類型。永升悅澤公眾已建立「3+38項」服務質量體系，57項應急預案管理，並針對不同的服務對象提供定制化的服務內容。

<p>醫院服務定智+</p>  <p>提供智能化輔助管理服務、導醫導診、院內醫療廢棄物收集、轉運、專業配餐、保潔PVC打蠟保養及硬地面維護、設施設備服務EBA、智能巡檢等服務</p>	<p>學校服務定智+</p>  <p>為校園提供綠化、保潔、保安等基礎服務，亦致力打造智慧公寓管理、設備營運管理等服務</p>	<p>展館服務定智+</p>  <p>通過對新形式下展館服務意識與服務模式探討，結合智慧物業服務經驗，打造出永升專業特色的展館服務體系</p>	<p>園區服務定智+</p>  <p>通過科技賦能大提效，提供精細化的車輛管控、倉儲服務、冷庫/冷鏈、保潔服務、智能化監控等</p>	<p>文旅服務定智+</p>  <p>通過AI新技術和新方法結合的營運服務，將為各類旅遊景區、主題園區、度假村等行業新增新的價值和重塑營運體系，並通過客戶數據畫像，推動業務流程的重構，實現產品和業態的創新</p>	<p>交通樞紐服務定智+</p>  <p>聚焦交通樞紐服務中服務的難點和痛點，通過機制創新、流程創新、服務創新，持續提升旅客服務體驗</p>	<p>城市服務定智+</p>  <p>為智慧城市服務提供全維度解決方案，如智慧道路通行、智慧疫情防控、智慧安防、智慧城市大腦、智慧資源運營、FM/RBA(遠程設施設備管理)等</p>
---	--	---	--	--	--	---

37°C 社區

37°C 社區是旭輝永升服務深入洞察業主生活需求，積極打造的集多元化物業服務、個性化社交服務、便捷化配送服務和常態化娛樂服務於一體的多功能社區服務空間。通過「37°C 社區營運官」為業主提供集優質的物業服務、休閒娛樂及衣食住行於一體的社區生活服務，旨在鼓勵社區互享，激發社區活力，延續鄰里溫情，形成更加立體的社區社交生態圈，為居民打造更具溫度的社區居住體驗。

案例 旭輝依雲灣 37°C 社區落地的首個項目

旭輝依雲灣是旭輝永升服務 37°C 社區的首個落地社區，旭輝永升服務在此設立了 37°C 社區的八大服務模塊，通過八大模塊的各項活動將物業與業主、業主與業主之間形成聯繫，打造有溫度的社區居住體驗。

除了推行 37°C 社區的固有服務模塊外，旭輝依雲灣的服務人員亦創新性地設立敬老服務隊，專門針對空巢老人進行定點的關懷。每天下午社區管家都會針對自己片區的空巢老人進行敲門訪問，如發現異常及時會通知家屬或送醫。

落地旭輝依雲灣的 37°C 空間「八大模塊」

<p>彩虹教室</p>  <ul style="list-style-type: none"> 為社區業主家庭提供託管服務； 以社區業主為志願者老師，開展業餘學堂； 借用彩虹教室給小朋友開生日 Party 	<p>童藝畫廊</p>  <ul style="list-style-type: none"> 在每棟樓的走廊上提供空間，供小區孩童展示畫作才藝 	<p>植物學院</p>  <ul style="list-style-type: none"> 教授孩子日常植物養護常識 	<p>溫度工坊</p>  <ul style="list-style-type: none"> 設立公共廚房 為有興趣的業主開設烘焙交流互動
<p>漂流書亭</p>  <ul style="list-style-type: none"> 設立書亭，打造社區閱讀愛好者相互交流的平台，業主可借閱及分享書籍 	<p>七彩攝影</p>  <ul style="list-style-type: none"> 舉辦攝影活動，為社區攝影愛好者提供互動及交通平台 開闢空間，展示業主攝影作品 	<p>長者學堂</p>  <ul style="list-style-type: none"> 開設老年興趣課堂 開設養生講座 	<p>陽光步道</p>  <ul style="list-style-type: none"> 在社區的路牌標注距離和消耗的卡路里數，調動居民運動積極性

6. 匠心服務的堅持者

創新智慧賦能

科技驅動物業革命，引領社區變革。本集團始終圍繞業主、企業的需求，持續提升智慧城市服務效率，不斷深化社區智能化管理水平，致力為業主提供優質的全智能生活體驗，打造客戶的首選智慧城市服務品牌。

智慧服務

為擁抱時代發展趨勢，踐行國家發展戰略，完善物業的智慧化變革，旭輝永升服務成立了智慧服務科技品牌霖久科技。霖久科技基於移動互聯網、物聯網、人工智能、雲計算、5G等新技術，構建「平台+生態」型技術平台，已實現管理透明化、服務智能化、決策數據化、平台生態化及流程工具化。

本集團圍繞綜合型智慧城市服務進行專業細分，堅持多元化發展戰略，挖掘多元價值，通過智慧服務建設，現已實現：

- 智慧城市大腦

通過AI算法進行遠程資源調度，與城市交通治理、公共安全、應急管理、網格防控、醫療衛生、旅遊、環境保護等數據平台實現互聯，提升城市綜合服務效率，助力城市精細化管理目標。

- 智慧安防

通過AI算法實現視頻監控、異常警告、人臉識別等場景的城市綜合智能化控制系統，並通過AI攝像頭進行24小時智能巡查，提升安防管理效能。



◆ 「霖久雲」智能社區模型

- 智慧道路通行

通過路面智能系統實現作業車輛管理及停車誘導，通過智能監測系統完成數據採集，提供道路異常告警，優化城市秩序管理。

- FM/RBA (遠程設備設施管理)

基於IOT物聯網平台技術，實現針對各類市政設備的遠程監測，提供實時異常告警與診斷，大幅提高事故監測效率。

- 智慧資源營運

基於移動互聯網、大數據技術，可實現城市公共資源優化營運全過程在線管理，提效增收。

- 智慧疫情防控

利用實時全量的城市數據，即時修正網格化運行短板，從社區到網格實現人員軌跡全覆蓋全追蹤，滿足突發疫情防控的需要。



◆ 旭輝永升服務攜手通力集團，推進工程數字化發展

6. 匠心服務的堅持者



◆ 旭輝永升服務獲評「2020年度中國地產數字力TOP10物企」

6. 匠心服務的堅持者

智慧應用

以霖久科技為依託，目前旭輝永升服務已將智慧物業平台提供開放式接入，整合社區的人、地、物、情、事等資源，推動不同系統間數據的互聯互通，打通「人—空間—服務」，全面提升智慧城市服務能力，促進社區管理的智能化和現代化。



永小樂APP

物業一線員工的智慧操作系統，快速響應客戶需求，提升工作效率。



永升活APP

實現智慧通行、在線收繳、一鍵報事、家裝美居、房屋租售等用戶場景，讓業主享受有溫度的貼身服務。



智能家居

物業服務與智能家居硬件深度集成，讓業主享受更加便利與高效的社區服務。



鄰里社交

線上線下融合的社區活動場景，盤活社區資源，打造和諧社區。



芯選商城

為業主推送優質優價的商品，帶來極致體驗。

6. 匠心服務的堅持者



智慧停車平台

為加強城市管理及智慧社區建設、完善智能停車功能，公司已建設兩大智能停車系統：

- 雲停車場子系統以手機APP為識別載體，借力雲技術實現互聯，打造移動互聯網時代智慧社區停車場系統。系統支持車牌識別與手機APP識別，適應各類出入口場景，實現車輛出入口控制管理高度智能化，有助於解決社區內的車輛出入口管理難題。
- 機器人停車子系統以「無人值守、雲端管理」為建設理念，通過「智能停車管理機器人+車場視覺智能控制系統+車主移動APP+物業收費人員APP+停車管理雲平台」聯合，讓業主輕鬆享受安全、便捷的智慧通行。同時，通過移動信息化建設，強化物業對停車場的管控能力，增加停車通行效率，降低人工成本。

響應客戶需求

2020年，我們針對客戶的疑難痛點，持續完善健康和安全管理相關制度和體系，耐心傾聽客戶投訴並及時回應，採取不同策略與行動了解客戶滿意度和需求，以全方位的措施保障客戶信息與隱私，始終與客戶保持和諧關係及良好互動。

健康與安全管理

旭輝永升服務高度重視安全生產管理，致力於為客戶提供安全健康的服務，公司嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，制定並落實《安全生產責任制管理規定(通用類)》《物業應急管理(通用類)》《消防管理規定(通用類)》《設施設備基礎管理規定(通用類)》《工程特約服務管理規定(通用類)》等20餘項通用類的制度或指引，明確安全服務標準，釐清職責分工、規範安全生產及服務程序，並通過定期開展嚴格的安全檢查，夯實安全培訓教育和社區智能安全管理系統，進一步提升安全管理能力，加強對風險的預防與監控。

完善安全管理體系

旭輝永升服務認真貫徹「關注健康，珍視生命」的安全管理方針，堅持「安全第一，預防為主」的安全管理原則，執行安全管理「一票否決制」，堅決貫徹和執行有關企業安全管理和防範的法律法規，並通過不斷完善制度建設和流程管理，形成完整有效的安全管理體系，加強安全規範管理。

根據「誰主管，誰負責」的原則，綜合多種安全因素，我們建立了自上而下的三級安全管理責任制並明確規定每一層級的管理職責：

管理層級	組成人員	主要職責
總部	本集團總部 客戶價值事業部 負責人	<ul style="list-style-type: none"> 為企業內部安全生產管理的第一責任人 對企業內部安全管理工作全面負責，為企業內部安全管理提供資源，了解和掌握企業內部安全管理狀況
	本集團總部 客戶價值事業部 營運總監	<ul style="list-style-type: none"> 為企業內部安全管理的主要責任人 協助客戶價值事業部負責人建立並負責落實企業內部安全管理責任制
	本集團總部 各部門	<ul style="list-style-type: none"> 負責落實本部門內部安全管理責任制 負責對各所屬物業公司、物業服務中心內部安全管理工作的對口檢查

管理層級	組成人員	主要職責
各所屬物業公司	各所屬物業公司 負責人	<ul style="list-style-type: none"> 是各所屬物業公司內部安全管理的主要責任人 負責建立並落實內部安全管理責任制
	各所屬物業公司 各部門經理	<ul style="list-style-type: none"> 負責落實本部門內部安全管理責任制 負責對物業服務中心內部安全管理工作的對口檢查
	各所屬物業公司 客戶價值事業部 經理	<ul style="list-style-type: none"> 是各所屬物業公司安全管理的直接責任人 負責對各所屬物業公司內部安全管理工作的監督和檢查
物業服務中心	物業服務中心 項目經理	<ul style="list-style-type: none"> 是物業服務中心內部安全管理的直接責任人 負責落實所管轄區域的內部安全管理責任制，負責對安全管理工作的日常管理和檢查，並兼任安全員

我們針對消防安全、設施設備基礎管理、設備設施巡檢運行及維護保養、升降機安全管理、弱電系統管理等安全管理範圍，制定了規範的指引文件及工作標準。在《工程設施設備安全事件申報工作指引》中，我們將涉及工程設施設備的安全風險分為安全事件、安全隱患兩大類，對每大類安全風險實行分級管理，並制定了不同的工作流程要求和上報管理規定。

6. 匠心服務的堅持者

優化安全管理措施

我們嚴格執行各項安全管理制度及措施，定期更新或優化安全管理方案，定期檢修基礎設施，並逐步推進智能化手段優化安全管理，保障社區安全。我們採用高空拋物監控系統，以防高空事故發生；使用認證對比終端取代傳統的門禁系統，並設置訪客二維碼，確保進出人員身份安全；燈箱上安裝報警按鈕，當發生緊急醫療事件、搶劫等緊急事項，路人通過報警按鈕，即能讓後台同步旭輝永升服務中控室預警並連通公安系統報警。



◆ 智能門禁系統



◆ 燈箱報警按鈕



◆ 高空拋物監控系統



為項目購買公眾責任保險

旭輝永升服務統一為有需要的項目購買公眾責任保險。保險期內，被保險人在項目場所範圍內，從事經營活動或自身業務過程中因過失導致意外事故發生，造成第三者人生傷害或財產損失，保險人按照合同約定負責賠償，為維護公眾安全提供更堅實的保障。

6. 匠心服務的堅持者

加強安全監督檢查

為了確保客戶享受安全與安心的社區生活，打造優越安全的居住環境。公司嚴格開展各類安全生產檢查，定期開展排查社區安全隱患活動，包括消防安全隱患排查、高層樓房外立面的隱患排查、設備房巡查等，工作人員每天固定巡更，接到問題後迅速上報與整改。在秩序維護、設備修護、出行管理等方面，我們對員工進行嚴格的安全培訓和考核，如水電房管理培訓，提高其安全監督責任意識。



◆ 外立面隱患監控



◆ 設備房巡檢



◆ 社區硬件設備保養



◆ 公用設施的加固維護

開展安全生產培訓

旭輝永升服務始終將保障業主的安全放在重要位置，定期開展安全生產培訓，並於《物業應急管理規定(通用類)》中，對於年度應急預案演練和培訓的最低頻次作出規定，不斷增強物業服務人員的安全服務意識，持續提高安全服務能力，最大限度的保護廣大業主及住戶的人身財產安全。我們設置多種安全專項培訓，包括消防演練活動、電梯困人演習等，我們亦會針對新員工和轉崗員工，實施對應的安全服務培訓，另外我們於社區積極倡導安全文化，於公共區域粘貼電梯乘梯安全知識宣傳等。

2020年，旭輝永升服務共計組織開展安全生產培訓710次，參與人次為1.7萬餘人次，共計開展各項應急演練920次，參與演練的人次為2.1萬餘人次。

旭輝永升服務開展

安全生產培訓

710次

參與人次為

1.7萬餘人次

各項應急演練

920次

參與人次為

2.1萬餘人次



◆ 安全生產月消防演練活動



◆ 消防技能大比武活動



◆ 開展電梯安全進社區活動



◆ 組織心肺復甦學習

投訴應對

旭輝永升服務始終將客戶需求放在首位，為客戶暢通反饋渠道，本著讓客戶「省心、放心、開心」的原則，積極回應客戶問題並及時受理客戶投訴，致力為客戶提供滿意的解決方案。旭輝永升服務編製了《投訴管理規定》，將投訴級別分為三類，分別是一般投訴、升級投訴和重大投訴，並明確了各級別投訴的管控措施，規範客戶投訴處理流程，以及投訴處理的時間要求和跟進要求等。

投訴處理流程



投訴處理管理機制

多渠道反饋

設立多個渠道讓業主表達意見，包括管家上門走訪、管家工作微信、永升活App、全國400服務監督電話等；

全流程跟蹤

- 每一單投訴都會從區域分公司到管家自上而下的進行管理；
- 對投訴進行分類界定，要求責任人限時對投訴進行深入了解及處理；

高時效響應

- 投訴發生後的5分鐘—必須接起工單；
- 投訴發生後的25分鐘內—進行第一輪的業主溝通；
- 投訴發生後的8小時內—必須上傳整個事件還原；

持續化提升

- 將投訴響應及時率、滿意度納入考評體系；
- 定期對客戶投訴進行事後覆盤，分享具有代表性的投訴案例；
- 編製提升計劃，持續優化服務流程。

於報告期內，本集團共收到3,782單投訴，均及時、合理解決。



滿意度提升

2020年，旭輝永升服務以「以客戶為師，比一線更了解一線，比一線先知道問題所在」為願景，重構服務監督體系，採用線上與線下結合的方式，並提出了三大策略，包括建立敏捷高效的線上滿意率調研體系、統一滿意率分析工具「滿意度六步法」、建立線下分級管理機制「走動管理，行活管理」，致力提升客戶滿意度。2020年，客戶滿意度為90分，接近行業標桿水平。



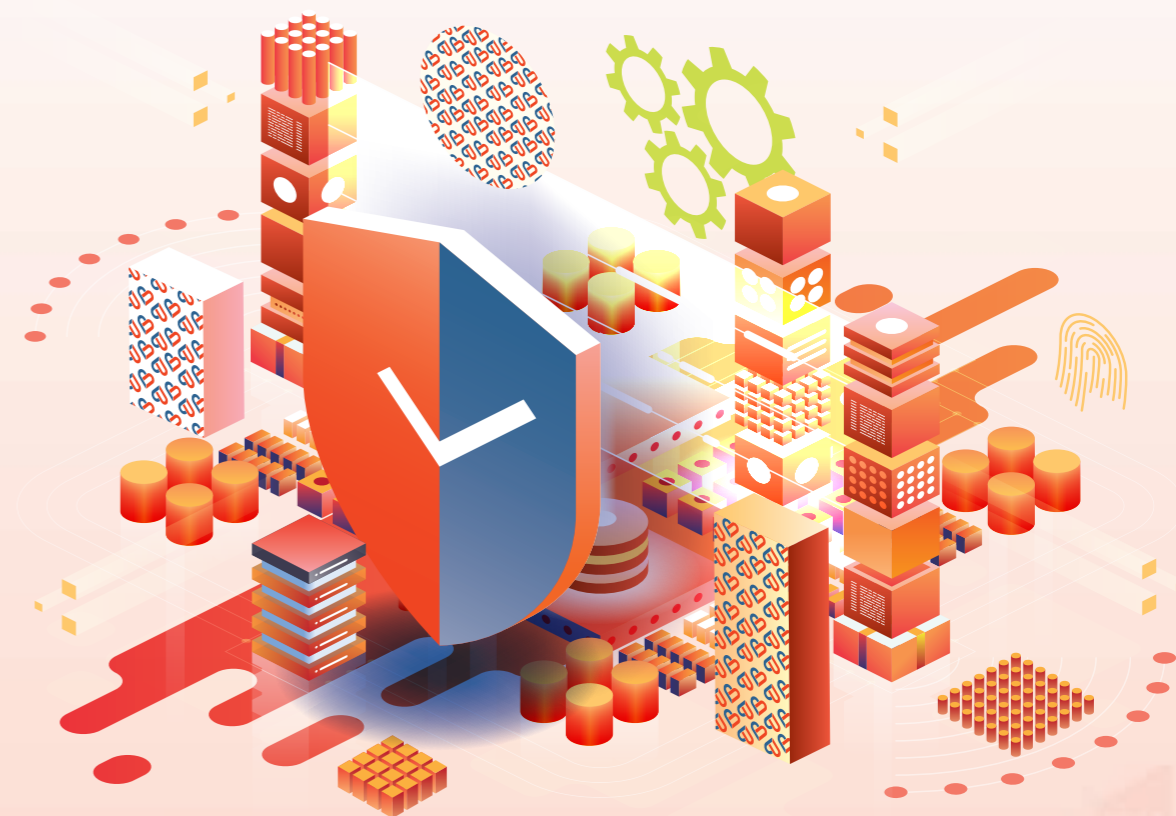
三大策略具體措施

1	2	3
建立敏捷高效的線上滿意率調研體系	統一滿意率分析工具「滿意度六步法」	建立線下分級管理機制「走動管理 行活管理」
<ul style="list-style-type: none"> • 線上工單按單監測 • 場景工單實時監測 • 月度調研整體監測 • 管家對工單評價監測 • 提升註冊率、報事率、評價率 	<ul style="list-style-type: none"> • 滿意度六步法工具化 • 固化工具模板 • 工具模板線上化 	<ul style="list-style-type: none"> • 固化集團管理動作 • 固化區域管理動作 • 固化項目管理動作

信息與隱私保護

旭輝永升服務嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、香港特別行政區《個人資料(私隱)條例》等有關信息與隱私保護的法律法規，不斷完善客戶隱私保護及網絡安全的制度建設及管理規範。我們制定並落實《軟件管理制度》《系統開發和變更管理制度》《信息系統賬號密碼管理制度》《信息系統備份管理制度》《業務持續性管理制度》《信息安全管理制度》《永升生活隱私政策》，明確各個端口對於數據維護的責任，及在客戶信息採集、存儲、使用各個環節中對客戶信息存儲加密、脫敏展示、權限控制、操作留存等方面的標準。我們與客戶簽訂《用戶服務協議》，讓客戶充分知悉線上平台的使用規範和信息保密措施，以及風險和應對處理方法。

我們執行一系列措施完善操作流程，保障客戶資料、信息系統和基礎設施安全。2020年，未發生信息洩露或侵犯客戶隱私保護的情況。



加強系統管理

分級分類管理

- 對公司網絡進行管理與限制，分離租戶和業主的網絡環境
- 在物聯網中台建設時，將隱私的數據放到下層，減少終端對於數據的獲取，比如為門禁錄入的人臉設立特殊碼

專職專人管理

- 設置專人專職開發和營運客戶信息系統及管理客戶信息
- 按崗位管轄範圍設定客戶信息訪問權限，並對信息使用功能進行限制和定期監控

加密脫敏管理

- 對於普通用戶，通過系統水印、關鍵信息加密、脫敏、隔離儲存等技術手段對信息保密，並對數據傳輸採取嚴格授權管理，同時在後台檢測用戶數據安全的風險
- 對於供應商，用堡壘機追蹤用戶行為

主動風險防範

- 採用第三方安全產品識別外部風險，防止信息洩漏，系統被侵入
- 設置多道防護檢測手段，通過「雲防護」、防火牆、上網行為管理、防病毒工具及其他輔助管理監控手段防止外部攻擊，保障網絡安全

加強人員管理

除了不斷完善信息安全保護系統建設外，我們亦持續加強對公司內部的專業工作人員的管理，夯實信息安全及客戶隱私保護。

嚴格保密要求

- 要求員工簽署保密協議，進行定期培訓
- 針對掌握隱私數據的高風險員工，加強保密及安全意識宣貫

規範操作管理

- 要求員工清晰記錄、定期檢查數據庫操作歷史

成立巡檢小組

- 成立信息安全巡檢專家組，定期對公司機房、服務器等硬件設備進行巡檢

設立獎懲措施

- 對造成信息失真、數據洩露或惡意攻擊的員工，按照問題嚴重程度，予以記過、降職降薪、辭退等處分



信息安全與隱私保護專項培訓

2020年，旭輝永升服務邀請網絡信息安全管理專家開展信息安全及隱私保護的專題培訓。針對信息安全保護，組織公司相關信息安全維護人員開展圍繞服務器安全、數據庫安全的培訓；針對隱私保護，組織開展2次有關防範隱私洩露的培訓。通過專題培訓，進一步夯實了信息安全與隱私保護的專業技能，宣貫及推動落實信息安全責任到人的觀念。



◆ 信息安全與隱私保護專項培訓

7. 綠色生態的維護者

旭輝永升服務關注

人與自然的和諧發展，致力提供高品質的物業服務，本公司嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，通過建立健全內部環境管理體系，加強能源管控，減少能源消耗，妥善處置廢棄物等，助力碳中和，構建環境友好型社會。截至報告期末，上海永升物業環境管理體系已通過ISO 14001的外部認證。

響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)

本章節回應的重大性議題



- 綠色物業
- 綠色辦公與環保宣傳
- 氣候變化

倡導綠色物業

旭輝永升服務堅持綠色營運理念，制定並落實《能源管理規定(通用類)》《設備設施基礎管理規定(通用類)》《廢水排放管理規定(通用類)》《固體廢棄物管理規定》等內部政策，為本集團業務營運中的能耗管控、水資源管理及廢棄物管理等提供清晰指引，並逐步引入智慧設備的應用，通過實時監測、及時反饋來加強管控。旭輝永升服務亦積極加強與控股股東之一，旭輝控股(集團)有限公司及其附屬公司(「旭輝集團」)的溝通與交流，參與地產項目建築設計階段的意見反饋，從項目交付後的物業管理服務的角度，提出合理化的設計或設備建議，助力綠色物業管理。

能源管理

旭輝永升服務制定並遵循《設施設備基礎管理規定(通用類)》《能源管理規定(通用類)》等若干內部制度，通過規範化管理，提高物業設備設施營運效率、開展節能設備改造、利用智慧手段監測能耗等系列措施，降低能源消耗。

設施設備管理

- 巡查中發現沒有需求時，及時關閉電耗較大的設備，如電梯及空調等；
- 樓內採用中央控制，恒定空調運作溫度；
- 絕大部分項目應用節能燈具，對未採用節能設備的項目進行節能改造；
- 定期檢驗設備裝置並對能耗過高設備進行更換或保養。

智能監測

在試點社區，推行全方位智能系統，如AI智慧安防、EBA系統，智能抄表等，通過EBA系統，實現消防、強電、給水及排水等不同系統功能的24小時實時監測，並可在完成數據分析後將數據反饋至集團及區域本部，實現系統聯動。

鼓勵新能源使用

遵循《汽車充電樁建設指引》，在項目園區內為新能源車預留單獨充電位置，規範新能源汽車充電樁及配套設備建設，積極配合新能源汽車的應用。



開展照明設備節能改造

2020年，蘇州美瀾花園完成地庫照明設備節能改造，更換共2,500盞LED燈，每年節約能耗成本約17萬元；銀盛泰區域地庫將600根傳統燈管更換為雷達感應燈管，預計每年節約52,560度電，約減少3萬元用電成本。



◆ 銀盛泰區域地庫節能燈改造



智能抄表系統

蘇州鉑悅犀湖智慧社區應用智能抄表系統代替傳統的非遠傳表，對不同區域用電量進行實時分析，智能抄表系統不僅大幅提高團隊的工作效率，更能有效對中央系統的用電進行科學管理，降低電能使用。



◆ 智能抄表系統

我們還加強與旭輝集團的合作，於項目的各不同階段採取不同的管控手段，保障項目從開發設計階段至後期營運實現能耗的高效管理。

	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	實施高效最優的方案，保證在預算範圍內，使用能源消耗最低的設計
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	確保交付時的設施設備滿足設計時的預期方案
營運階段	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	及時發現可能存在的設施設備問題，完善節能管理體系方案，進一步降低項目能耗支出



7. 綠色生態的維護者

水資源管理

旭輝永升服務在營運過程中，積極提倡節約用水和加強水資源回收利用，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，結合旭輝永升服務的項目營運需求，我們制定了《廢水排放管理規定(通用類)》，對物業服務現場廢水排放進行控制，明確二級生化處理的廢水排放標準和主要控制指標，我們亦制定了如《給排水系統作業管理指導書》等制度，細化對水資源的管理。報告期內，旭輝永升服務的用水全部來自市政用水，並無求取適用水源上的困難。

旭輝永升服務於所管理的項目中，注重從源頭減少水資源耗用，定期檢查及維修供水系統，以避免因漏水造成的浪費。我們亦積極倡導節水觀念，致力推進及打造「節水型」社區，2020年，我們管理的蘇州怡景花園小區通過規範用水管理，積極採納節水措施，成功創建「節水型」小區。此外，我們還採用以下措施來加強水資源的管理：

- 採用節水型設施設備：如於住宅或商業項目中安裝雙擊式智能馬桶、流量較小的水龍頭等
- 建設雨水回收設備或系統
- 於用水場所張貼節水標籤
- 明確日常用水管理措施



◆ 蘇州怡景花園小區成功創建「節水型」小區



智能監測，精細管理

2020年，我們在蘇州鉞悅犀湖小區、旭輝依雲灣等13個試點社區內實現對給水、排水系統智能實時監測，並通過線上平台PMS追溯用水數據，檢測到異常後第一時間向負責部門推送告警工單，及時維修有問題的水管等設施，從源頭減少跑冒滴漏，減少水資源浪費。

7. 綠色生態的維護者

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》。針對公司營運過程中產生的廢棄物，及所管理社區產生的廢棄物，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。

對於物業營運中產生的有害固體廢棄物，如廢棄燈管、廢棄電池等，我們嚴格遵守國家及地方的有關處理規定，對物業管理及服務現場的固廢執行分類收集、清楚標識、分類存放管理，並委託具有資質的回收商對有害固廢進行單獨回收處理。

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，旭輝永升服務履行社區管理者的職責，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。同時，我們鼓勵各物業服務中心循環使用綠化垃圾用作園林施肥，促進資源循環再利用。



推動廚餘垃圾變廢為寶

旭輝永升服務於北京和上海的沙龍項目，積極推行廚餘垃圾變廢為寶的活動。廚餘垃圾經過「24小時的微生物菌種發酵處理」後轉化成為有機肥料，不僅減少了廢物排放，更通過綠色施肥促進園區內植物生長，形成良好的生態環境。

「變廢為寶」廚餘垃圾處理設備及過程簡單說明



提升裝置

全程密閉式處理

- 運輸車輛密閉
- 處理車間密閉
- 自動分揀密閉
- 物料輸送密閉
- 水、氣處理密閉
- 分解發酵密閉



分揀破碎脫水

全自動化無人操作

全自動化處理生產線，只需監管人員，操作人員，雜工各一人，項目運行僅需三人便可完成



自動控制系統

全自動分揀功能

系統採用自動分揀功能，垃圾實現乾濕分離，乾垃圾單獨分離，濕垃圾進入發酵倉進行分解



液晶操作屏幕

超低運行能耗

系統運行能耗約30度/噸，遠遠低於同行業設備運行，為業主單位節約成本，大大提高經濟效益



自製有機肥，促進綠化垃圾循環利用

2020年初，旭輝永升服務管理的北京和上海沙龍項目與綠化供方達成合作，利用冬季修剪下來樹枝進行粉碎、發酵製成有機質肥料，重新回施園區。此舉既提高了土壤的有機質含量，同時又降低了樹枝類綠化垃圾在消納過程中存在的清運困難、滯留時間長、以及產生的環境污染問題，亦使綠化垃圾得以有效循環利用，促進可持續發展，助力綠色環保。



◆ 粉碎樹枝碎屑是有機肥的主要成分

在履行自身管理職責之外，我們積極聯動社區住戶，響應垃圾分類推進工作。2020年，我們積極鼓勵社區住戶，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，我們於所管轄的社區內定點設置垃圾分類投放點，並分配專人對垃圾投放點進行站崗巡邏，我們設立「紅黑榜」表揚垃圾分類先進個人並曝光不文明丟垃圾行為。

2020年，旭輝永升服務管理的多個項目，由於出色的垃圾分類管理，獲得了監管部門和社區街道的好評。

「卓越項目」：上海江灣墅項目、上海旭輝錦庭項目、廣州東城雅苑項目及青島星河城項目，在垃圾分類管理方面取得突出成績。

「示範獎項」：蘇州鉞悅府項目、上海山鑫陽光城項目分別獲得「園區垃圾分類高質量示範小區」、「生活垃圾分類示範住宅小區」等獎項。



蘇州鉅悅府積極倡導垃圾分類

蘇州鉅悅府，積極響應當地政府號召，為第一批開展垃圾分類的試點社區。旭輝永升服務於該項目中，於園區醒目位置進行垃圾分類的宣傳，並張貼垃圾分類的標識及制度，合理設置定時定點的垃圾投放，並對所有相關人員進行垃圾分類培訓，設立現場督導員和工作人員，協助業主完成垃圾分類，開展多種創意宣傳活動，使得垃圾分類成為社區生活的「新時尚」。



◆ 在社區醒目位置進行垃圾分類宣傳



◆ 設置垃圾分類定時定點投放



◆ 開展多種創意宣傳活動 提高居民垃圾分類意識



應對氣候變化

旭輝永升服務深知氣候變化帶來的極端災害天氣，全球變暖效應等將對企業營運產生影響，我們積極應對相關的氣候變化風險，注重有效預防與及時監控並行推進。旭輝永升服務制定了《物業應急管理規定》，對因自然災害造成的突發事件，從管理職責、應急預案的編製及修改、應急演練和培訓、應急資源保障、應急處置等方面作出具體規定。針對颱風、暴雨、冰雪等災害性天氣突發事件的處置，旭輝永升服務發佈了《災害性天氣處理預案》，對災害性天氣的預防及救援作出詳細規定，如檢查應急物資和急救箱、檢查及加固公區設施設備、寒流及風雪應對措施等；針對地震災害的處置，旭輝永升服務發佈了《地震災害處理預案》，對地震災害發生時和發生後的應急預案、救助注意事項及救助程序等作出詳細的指引性規定。



防颱防汛工作

2020年3月1日起，旭輝永升服務全國各區域根據當地汛期時間及情況，有序開展防汛準備、演練、實戰及總結工作。各項目安全管理小組為領導應急機構，第一負責人組織下設小組，如工程保障組、善後服務組等，井然有序的完成一系列工作，包括收集氣象信息，提前預警上報，並根據風險等級啟動相應的應急方案，保證在災害性天氣發生一小時內做好各項準備，確保謀初百慮，善後萬全。



◆ 合肥湖山原著項目防汛演習

7. 綠色生態的維護者

踐行綠色辦公

我們一直踐行環保從自己做起，因此在日常辦公中，我們始終倡導低碳、綠色辦公，以身作則，我們將綠色環保意識普及到員工每一天的工作與生活中。

減少燃料耗用

監控公司公務車的使用及能耗情況，減少不必要的燃料耗用



定期進行車檢

定期對公務車進行車檢，確保各零件正常運行，提高燃油使用效益



使用LED照明系統

各辦公區域設有獨立控制的LED照明系統，鼓勵員工關閉不必要的照明



提倡節能

將空調溫度合理地維持在

26°C



節約用電

提倡離開辦公區域時關閉電源



提倡無紙化辦公

推廣電子合同、通過電子辦公系統發佈日常通知及公告等



倡導節約用紙

減少不必要的打印，並盡可能循環使用二次紙



線上視頻會議

鼓勵員工進行線上視頻會議，減少不必要的公務出行



倡導綠色出行

鼓勵員工搭乘公共交通，減少私家車尾氣排放



綠色辦公

張貼節約用水、用電等標籤，時刻提醒員工綠色辦公



垃圾回收

針對產生的有害廢棄物嚴格遵守有害廢棄物有關的處理規定，委託具有資質的回收商對有害垃圾進行單獨回收處理



8. 人才培育的樂行者

作為物業管理服務提供商，旭輝永升服務始終認為員工是持續提供優質及可靠服務的關鍵。因此，我們基於永升「生態+平台」的一五戰略目標，在組織規模迅速擴大、多元業務迅猛發展、外部環境急劇變化的大背景下，全力建設「高活力組織，高激勵機制，高能量人才，高認同文化」。2020年，我們繼續推動團隊重構、組織創新，強化高質量人才供應，最終實現組織變革。

響應聯合國可持續

發展目標 (SDGs)

本章節回應的重大性議題

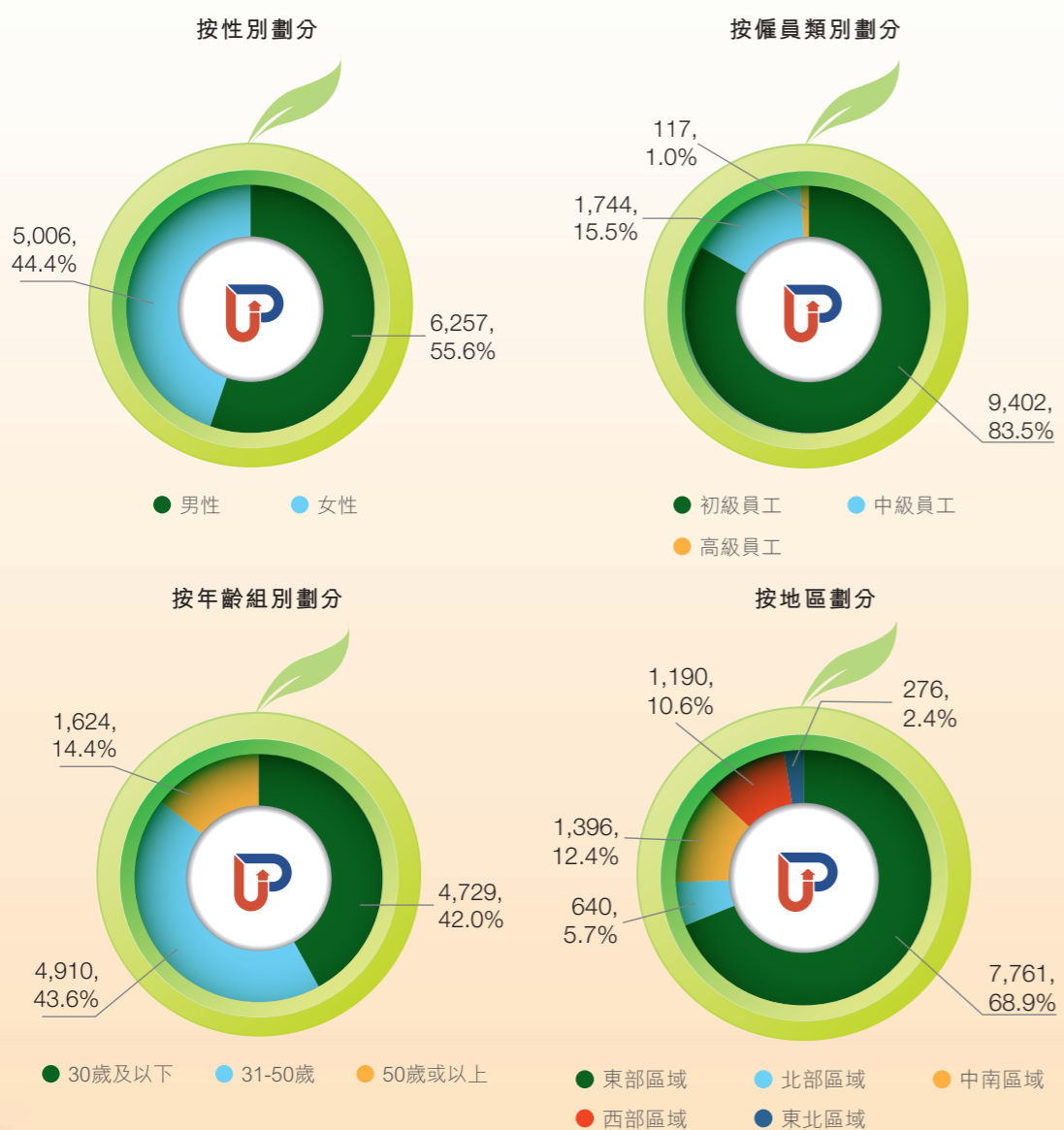


- 員工職業健康及安全
- 員工薪酬與福利
- 員工權益
- 員工發展及培訓
- 員工關懷

保障員工權益

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》等有關勞動及僱傭的法律法規。2020年，我們新增《組織管理制度》，對組織管理設置管理、組織內標準崗位設置等進行統一梳理。我們亦透過《員工手冊》向員工傳達薪酬福利、培訓發展、績效管理、員工關係、獎懲機制、行為規範、健康安全以及反賄賂及反歧視等方面的規定。於2020年12月31日，本集團共有11,263名員工，按性別、僱員類別、年齡組別及地區劃分的情況如下：

於2020年12月31日
本集團共有員工
11,263人



於報告期內，本集團沒有違反任何有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視、其他待遇及福利、防止童工或強制勞工的相關法律及規例。

平等僱傭

旭輝永升服務貫徹「公開招聘，公平選拔」的招聘原則，通過公平、公正的方式甄選人才，對所有的候選人一視同仁，嚴禁出現因性別、年齡、國籍、種族、宗教、婚姻與健康狀況等因素而受到區別對待的情況。本集團設有標準招聘體系，出台了《社會招聘管理制度》《面試接待流程指引》《面試評估表》等內部文件，規範了包括招聘需求管理、招聘渠道管理、內部推薦、面試甄選評估、定薪錄用、入職引導、離職回流、招聘評價體系等招聘工作流程，體現良好的企業文化，提升旭輝永升服務的企業形象；制定了《薪酬對比表》《薪酬通知單》《供職信》等內部文件，明晰員工的崗位及薪酬待遇，使招聘流程更加公平、公開。

我們亦對所有待錄用人員進行嚴格的背景調查，核實其身份，並要求其於入職前填寫《應聘信息登記表》以及簽署《無犯罪記錄承諾書》，以杜絕僱用未滿十八周歲者、體檢不合格者、應聘時提交虛假個人信息者、未與其他單位解除勞動關係者、有違法犯罪記錄者的情況。同時，本集團依託人力資源信息化系統以及大易9.0招聘管理系統，主動識別及防範僱用童工、勞工合同到期未續簽等有關僱傭的合規風險，並標準化招聘流程。2020年，本集團開展招聘巡檢計劃，對招聘管理工作進行監督，降低有關僱傭的合規風險，實現合規、平等僱傭。

本集團視董事會多元化為實現可持續發展的關鍵。為確保董事會成員在經驗、技能及觀點方面的均衡性與多元化，我們已採納《董事會成員多元化政策》，以用人唯才為原則，在遴選董事會成員時充分考慮多元化的先決條件，藉以加強董事會的有效職能，並維持較高的企業管治水平。

8. 人才培育的樂行者

員工溝通

旭輝永升服務高度重視與員工的溝通，通過設置多樣化的溝通渠道，鼓勵員工發聲並悉心傾聽員工的寶貴建議和意見，及時給予反饋，落實尊重信任、平等開放的企業文化和氛圍的同時，不斷提升員工滿意度和歸屬感，助力本集團健康成長。

- **員工敬業度調查**：每年委託第三方機構開展覆蓋本集團全體員工的敬業度調查，隨後進行焦點小組訪談。2020年度敬業度調查參與人數7,324人次，最終得分77分，相比上一年度提升了5分，穩中有升。其後，我們基於數據結果開展了區域焦點小組訪談，總結了個性與共性的問題，最終形成綜合了客觀數據及主觀訪談的結果的改進方案，並推動改進方案的執行與落實。
- **黨支部溝通會**：定期召開黨員溝通會，重點回顧和交流黨建活動與黨建方向，並積極開展黨員溝通，致力於建設紅色物業。2020年，黨支部將街道社區黨建活動及公司內部建黨100周年活動任務列為下一年度工作重點。



◆ 2020年度員工敬業度調查宣傳海報

8. 人才培育的樂行者

- **員工懇談會**：領導班子與一線員工真誠溝通，認真聆聽員工在工作中的感受及發現的問題，記錄員工的反饋，並在限定時間內解決問題，簽署《員工懇談會反饋表》後張貼公示。2020年度員工懇談會覆蓋11個區域及近600個項目，每半年開展一次，共計開展約1,200場，與約5,000人進行面對面交流。
- **定期交流會**：根據管理年曆，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，以戰略報告、文化分享、各職能業務分享、各區域工作報告、以及外部師資學習等內容構成，共同磋商討論文化、戰略與業務；每半年組織開展幹部大會，年底組織開展全員大會。
- **員工吐槽會**：員工可反饋在企業管理及日常工作中的意見與建議。



◆ 旭輝永升服務華北區域員工懇談會

薪酬福利

我們持續完善薪酬福利體系，致力於為員工提供合理且具有市場競爭力的薪酬待遇，以激發員工活力。本集團的薪酬福利結構由「工資+獎金+提成+股權激勵+福利」組成，而績效部分又由組織績效和個人績效兩部分組成。我們秉承「公平公正」的原則，每年對員工進行兩次績效評價及評級，並將其結果運用於年度調薪、獎金發放、晉升等方面，以激發員工積極性。同時，本集團參照同業的薪酬政策以及現行市場水平釐定薪酬以吸引及保留人才。為保證薪酬核算的公平性，我們善用人力資源信息化系統中的薪酬共享功能，統一本集團的算薪規則，消除了各區域核算薪酬的差異。此外，我們實行「承接戰略」，將績效目標設定承接橫向（職能部門）、縱向（集團、地區、城市、項目）的公司整體策略目標，逐級分解，最終實施至個人，攜手員工與企業共同成長。

在管理層薪酬管理方面，我們設有薪酬委員會，負責就本集團董事及高級管理層薪酬的薪酬政策及架構以及就制定薪酬政策設立具透明度的系統向董事會報告、參照企業目標及宗旨以檢討及批准管理層薪酬建議，以及就董事及高級管理層的薪酬待遇提供建議。

本集團的福利體系已於《員工手冊》《員工假期管理制度》中訂明，主要涵蓋法定福利、基本福利、專項福利三大部分。

法定福利	基本福利	專項福利
<p>根據國家或地方規定，我們為員工提供：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 法定節假日 • 社會保險，包括基本養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險及生育保險 • 住房公積金 • 補充商業保險 • 其他法定員工福利 	<p>全體員工享有：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 除法定假日外的假期，包括病假、工傷假、事假、公假、婚假、弔唁假、產檢假、產假、陪產假、哺乳假及年休假 • 春節、中秋節等傳統節日的節日禮金或禮品 • 員工生日禮金或禮品 • 員工健康計劃，涵蓋不定期健康講座以及帶薪體檢假 • 司慶、上市紀念等年度特殊活動或福利 	<p>滿足特殊條件的員工可享有：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 員工宿舍 • 住房補貼 • 高溫/低溫補貼 • 結婚禮金 • 帛金

8. 人才培育的樂行者

守護員工健康

作為一家負責任的公司，員工的職業健康與安全在我們的業務營運中尤為重要。我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》《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。本集團的附屬公司上海永升物業已通過《職業健康安全管理體系要求》「GB/T 28001-2001/OHSAS 18001:2007」認證。

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》，制定並落實公司《工傷管理指引》，以保障員工健康及安全。在安全生產方面，我們的員工須嚴格遵守勞動紀律、安全生產規章制度、操作流程及佩戴勞動防護用品；在辦公環境保障方面，我們於裝修後進行統一消殺、空氣淨化；在疫情期間，為推動順利復工復產，我們開展公共辦公區域消殺，為員工提供口罩等復工復產所必需的防疫物資，並為在崗員工發放特殊工作補貼。另外，我們定期安排全體入職一年以上的員工進行免費體檢，並為所有員工購買員工意外險，在預防意外的同時，也提供意外醫療保障、意外住院津貼保障及住院醫療保障。如遇重大意外如意外身故／傷殘、疾病身故、自然身故時，公司員工意外險對接人會第一時間主動聯繫員工家屬與保險公司，告知員工家屬理賠所需資料，協助保險費用理賠到位。

於報告期內，本集團並沒有違反任何有關提供安全工作環境及保障僱員以避免職業性危害的相關法律及規例，因員工工傷而損失工作天1,393.5天，所有工傷已獲妥善處理。

上海永升物業已通過

《職業健康安全管理體系要求》

**GB/T 28001-2001/
OHSAS 18001:2007
認證**

針對物業各基層業務崗位

安全生產類在線視頻培訓
人數

18,620人

累計學習時數高達

1,862小時

8. 人才培育的樂行者

本集團亦會向員工宣貫職業安全的重要性，以提高其職業安全意識，並增強其對事故預防及應急處理的能力。2020年，我們為員工提供了《消防安全知識講解》《工程條線人員安全作業指導書》等針對物業各基層業務崗位的安全生產類在線視頻培訓，共計18,620人次參加學習，累計學習時長1,862小時。

重視員工發展

高質量人才乃旭輝永升服務可持續發展的源動力。我們為員工提供廣泛的職業發展機會，以建立有彈性的員工團隊。人力資源信息化系統亦賦能管理者實時了解團隊人才結構、下屬成長發展履歷等數據，更快更及時地進行團隊分析，關注員工成長。

廣納賢才

我們秉持「質量優先」的用人原則，堅持聘用高質量人才。旭輝永升服務注重應徵者除工作能力外的素質技能、發展潛力及價值觀，根據旭輝永升服務能力素質模型，針對各崗位特點與需求制定了《能力素質面試問題清單》，做到「德才兼備，用人所長」「人崗匹配，立足未來」。另外，我們採用招聘管理系統，標準化招聘流程，健全人才甄選機制。

我們亦持續豐富人才來源渠道，採用內部渠道優先、外部渠道其次的方式廣納賢才，以實現招聘質量、招聘速度、招聘成本的均好發展，強化集團人才供應鏈。同時，我們通過招聘戰略評價體系評估人力資源管理體系的有效性，以提高管理效率。

內部渠道	外部渠道
<p>內部人才庫</p> <p>從線上簡歷系統中來自不同招聘渠道的全部簡歷中篩選合適的候選人；</p> <p>內部競聘</p> <p>定期(一般為每季度一次)發佈空缺崗位信息，對擬內部競聘選拔的空缺崗位，需面向所有員工公開發佈《競聘通知》；</p> <p>內部推薦</p> <p>設置內部推薦獎勵機制，鼓勵集團員工主動推薦優秀人才加入旭輝永升服務；被推薦人轉正後，隨工資發放人才推薦獎金。</p>	<p>社會招聘</p> <p>制定《社會招聘管理制度》，完善社會招聘管理；</p> <p>校園招聘</p> <p>「永動力」校園招聘計劃，批量培養未來的領袖；</p> <p>網絡招聘</p> <p>由集團統一採購並按照各區域招聘需求及招聘量分配資源；</p> <p>獵頭/RPO招聘</p> <p>獵頭/RPO供應商的簽訂、入庫、評估由集團總部統一管理，各區域向集團報備後可使用。為保障引入人才的公平公正，制定了《永升獵頭合作指引》以規範獵頭合作夥伴的准入、考核、評級，杜絕不廉潔行為；</p> <p>其他渠道</p> <p>根據「渠道多元」原則，允許區域自行開拓屬地化的招聘渠道，提升招聘渠道多樣性。</p>



「永動力」校園招聘人才戰略

「永動力」校招品牌自2013年首次推出，是旭輝永升服務為培養中高級管理人才而制定的校園招聘人才戰略，通過系統的培養方案、科學的方法，幫助新永升人快速融入、快速成長，加速培養一批認同永升文化價值觀且具備優秀職業素養的子弟兵。

作為永升人力資源管理中的重要戰略佈局，其規模從2016年開始每年不斷擴大，2020年已招聘應屆生173人，累計引進近400人，覆蓋項目管理、市場、經營、人力、財務、IT經理、前介7大職能崗位。本年度內，我們舉行校園宣講會40餘場，網站廣告點擊量突破4萬次，獲取簡歷合計4,600份。在本集團一五戰略的重要時刻，本集團更是提出了2021年永動力招聘應屆生500人的計劃，助力業務發展，打造內部人才供應鏈。



◆ 旭輝永升服務西南區域2021校園招聘

秉承「合作共贏」的理念，旭輝永升服務持續攜手高校推動人才孵化，為企業高速發展提供穩定持續的人才保障。通過與多所高校聯動，聚焦永升雙管家服務模式等創新服務理念的培養，推進共建實習就業平台，實現人才的精準輸送，打造高校、企業、學生三方共贏的長效人才平台。2020年是旭輝永升服務開展校企合作試點與尋找模式的一年，2020年，旭輝永升服務共計與3家高校開展校企合作。2021年，我們計劃依據歷史招聘情況，循序漸進地擴大校企合作規模。歷史招聘情況可反映學校人才匹配情況、僱主品牌信任度情況以及校企雙方合作基礎，有利於我們選定合適的人才糧倉進行深度合作，提高校企合作的質量與效率。

與旭輝永升服務合作的

高校共

3家



與重慶建築科技職業學院簽訂戰略合作框架協議，共同推動人才培育發展

2020年9月28日，旭輝永升服務攜手重慶建築科技職業學院，就人才培養的發展定位和優勢資源協同，簽訂戰略合作框架協議。雙方將在專業標準制定、課程體系建設、師資隊伍建設、實習實訓基地建設、資源共享協調教育等方面開展深入合作，共同推動專業建設。



◆ 旭輝永升服務西南區域與重慶建築科技職業學院人才培育合作簽約儀式

多元培訓

旭輝永升服務高度重視人才培育與員工發展。本集團設立了完整的培訓管理體系，從線下到線上，從專業技能到企業文化，從新員工到各層級管理幹部，都提供了相應的培訓。

我們對培訓質量進行嚴格把控，制定《培訓管理制度》，以明確培訓營運流程與培訓職能及講師職責，建立健全培訓管理機制。該制度規定標準課程需經過評審，授課講師需經過資格認證。另外，培訓課程結束後會以訪談、問卷調研、業績跟蹤等方式進行課程滿意度評估，主要針對有關課程設置、講師授課、學員問答、課堂互動等環節進行評估，評估結果會作為講師課程優化的參考建議。

秉承「分層分類，揚長補短」的培訓管理原則，我們的培訓課程根據不同工作崗位的職責及職業發展階段進行設置，如新員工－原動力計劃、永升管家-線上學院、高層－領導力工作坊、專業職能－專業職能訓練營。2020年，本集團向員工提供不同程度的培訓，基本實現全員覆蓋，我們已提供下列培訓：

培訓類別	培訓形式	培訓內容
新員工－快速入模四部曲	線下+線上	系統性優化新員工入職培訓體系，分為入職當天的《入職寶典》學習，入職3天內的崗位通識學習，入職7天內關於崗位操作技能學習，以及入職3個月以內的新員工－原動力計劃的集訓營學習，以幫助員工了解本公司以及與自己工作相關的制度和要求，並讓員工快速適應工作環境、融入團隊。同時，新員工均可通過「新員工入職培訓學習地圖」接受線上課程的學習。2020年，本集團共計組織新員工入職集中培訓43場，累計為2,150位新入職員工提供系統性的融入培訓。
項目經理－磐石計劃	線下+線上	策劃並組織3期磐石計劃，100%覆蓋93位內部新晉升和新入職旭輝永升服務的項目經理，為其提供全面的培訓賦能；通過理論學習、項目參訪、案例研討等多種形式，幫助他們從「管自己、管團隊、管業務」全方位提升，並結合訓前在線學習和封閉式集訓、訓後跟進「項目經理在崗歷練10大任務項」的多元學習方式，強化培訓效果。
高層－領導力工作坊	線下+線上	2020年9月，旭輝永升服務為高管團隊引進了由首席組織官的創始人房晟陶團隊帶來的「打造真高管」高層領導力專項培訓，集團總部各職能部門負責人、11區域的區域總經理、區域人力資源行政部總監共計40人參加了此次培訓。



培訓類別	培訓形式	培訓內容
專業職能 — 專業職能訓練營	線下	<p>永動力集訓營：「未來動力，你來定義」——永動力集訓營於2020年8月舉行，為131位於7月入職的新員工提供了從「職業心態轉變」「永升企業介紹和永升企業文化」「簡單真誠職業化的溝通方式」「物業管理基本概述」等多維度的培訓內容，有助於「永動力」們成功轉身為職場人，並且認同旭輝永升服務的文化，快速融入。</p>  <p>案場條線訓練營：2020年開展了兩期案場條線訓練營，主要針對各區域的案場主管、案場條線經理的業務技能提升以及區域案場「壹教官」的帶教方法賦能，兩次訓練營共計培訓案場條線專業人員98人。</p>

於報告期內，線下學習活動因疫情減少，線上學習參與程度顯著提高。因應學習需求的改變，我們將能夠線上化、標準化、精簡化的線下培訓課程全部改為線上進行，並以「7-2-1」學習模型¹為理論依據打造覆蓋全體員工的線上學習平台「學升薈」。目前該平台上已有超過300門在線課程，覆蓋物業通用、工程、法律法規、市場拓展、經營拓展、財務管理等各個業務條線，其中80%的課程由旭輝永升服務自主開發。



◆ 「學升薈」線上學習平台

年內，「學升薈」線上學習平台的累計總學時達10萬餘小時，人均線上學習超過10小時。其中，由總裁講解的企業文化課程最受員工歡迎，超過8,000人次進行了學習。

合理晉升

為鼓勵員工自我發展並確保晉升工作有序高效，我們制定了《晉升及內部競聘管理制度》，明確述職、晉升及競聘的流程、標準和管理程序；秉持「公開透明」的原則，每年舉行人力資源規劃會2次，對員工的績效結果進行集體討論決策，並明確員工下階段的發展晉升決議，確保決策公平與升職公開。此外，《晉升及內部競聘管理制度》列載了晉升方向及晉升原則，確保晉升機會向績優員工傾斜，按照導向逐步晉升，以保障晉升的合理性。2020年，本集團內部晉升項目經理85人。

員工線上學習平台

「學升薈」覆蓋人群達

10,500人

在線課程超過

300門

旭輝永升服務

自主開發課程比例

80%

本年度「學升薈」在線學習

總學時逾

10萬小時

¹ 「7-2-1」學習模型由70%崗位實踐、20%向他人學習和10%知識技能培訓構成。

8. 人才培育的樂行者

關愛員工生活

旭輝永升服務貫徹「以人為本」的理念，關心每一位員工的工作與生活質量。2020年，本集團繼續開展一系列員工關懷活動，全力幫扶困難員工，提升員工生活幸福感與企業歸屬感。

關愛員工

本集團為員工提供豐富多彩的關懷活動、重要傳統節日的節日禮品、員工生日禮品或禮品、員工健康計劃等基本福利，幫助員工平衡工作和生活。針對不同崗位職務及工作情況，本集團為員工參與不同的社會福利計劃，並提供宿舍，發放高低溫津貼、結婚禮金與慰唁金等專項福利，體現對員工的關懷。2020年，旭輝永升服務合計組織超200場節日活動，覆蓋約20個節假日及近1萬名員工，將溫暖送至旭輝永升服務的每個角落。

旭輝永升服務組織的節日活動超過了

200場

覆蓋節假日約

20個

覆蓋員工近

10,000名



◆ 旭輝永升服務江蘇區域員工生日會 ◆ 旭輝永升服務江蘇區母親節下午茶活動 ◆ 旭輝永升服務東南區域團建活動

案例

人力資源信息化系統助力旭輝永升服務員工關懷

信息化建設過程中要速度更要有溫度。為建立員工和公司的連接感，強化組織文化認同感，我們通過人力資源信息化系統梳理了數十個溫度交互場景，由旭輝永升服務萌寶永小樂代表組織與每一位員工進行多場景的互動。員工入職第一天時，永小樂會送上總裁歡迎信；員工轉正時、生日時以及每一個人生重要時刻，永小樂都會記在心中，並在第一時刻送上旭輝永升服務及所有夥伴們的祝福。

8. 人才培育的樂行者

困難幫扶

為踐行旭輝集團「高關懷」的人力資源理念和策略，有效幫助員工個體抵禦重大疾病、人身重大傷害、財產重大損失等風險，幫助員工解除後顧之憂，讓員工感受到來自集體的關愛，增強企業的凝聚力，特設立員工關愛基金。當員工或者其直系親屬遭遇上述事件時，可向我們申請員工關愛基金。員工關愛基金管委會收到申請後，快速響應，縮短簽批週期，簽批完成當天即打款，以解員工燃眉之急。2020年，4位員工獲得員工關愛基金。

疫情爆發後，一線員工舍小家顧大家，堅守在工作崗位上，任勞任怨、不畏艱難。本集團後勤保障團隊第一時間聯繫防疫物資廠家，集中採購口罩、消毒液、防護服、護目鏡等防護物資，為一線員工送去防疫保障。此外，對於堅守崗位、在疫情防控工作中表現突出的項目或案場一線夥伴，我們根據《及時激勵管理制度》適當給與100-500元的抗疫激勵補貼，同時各區域每週匯總先進事蹟並進行通報表揚。該激勵措施也適用服務旭輝永升服務的一線外包夥伴，攜手共克時艱。對於用餐不便的項目，我們採用短期安排專人採購燒制、儲備適當快餐或即食食物等多種方式解決夥伴們用餐困難問題。

9. 和諧社會的共建者

旭辉永升服务作為行業的領軍者，在積極發展自身業務的同時，也定期開展行業交流，加深行業合作，積極響應國家號召，努力踐行社會責任，攜手同行，共贏發展，助力公益，共建美好家園。



響應聯合國可持續

發展目標 (SDGs)

本章節回應的重大性議題



- 供應鏈管理
- 社會溝通與參與

攜手同謀發展

旭辉永升服务重視與社會各界建立廣泛的戰略聯盟和密切的合作關係，秉持公平交易、互利共贏的合作理念，關注供應商管理流程的規範性和專業性，重視供應商的社會責任表現，持續推進供應鏈的可持續發展。

供應商管理

建立可持續的供應鏈是公司穩定、健康發展的基礎。旭辉永升服务推行共生共贏的策略，秉持公開、公平、公正的招標採購原則，建立規範的供應商管理體系，進一步夯實供應商管理流程。

於2020年12月31日，旭辉永升服务共有786家供應商。

於2020年12月31日
旭辉永升服务的供應商有
786家



9. 和諧社會的共建者

完善管理體系

旭輝永升服務嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等法律法規的規定，建立並完善採購管理制度與體系，本集團制定了《供方同心同德共生共贏總綱》《招採管理制度》《服務供方管理制度》《供貨商引入及合同簽訂操作指引》等多個管理制度及指引，以規範供貨商的招募、篩選、審核及准入等工作，保障供應產品的質量與服務品質。

本集團設立集團及區域層級的採購選育小組，從採購目標、需求、採購方式、供方入圍標準、擬入圍供方選擇、評標方法、採購計劃等多個角度對集團和區域的採購方案進行管理和決策。

採購選育小組	組成人員
集團採購選育小組	公司負責人(或授權人)、客戶價值事業部負責人、企業發展部負責人、財務職能負責人、需求部門負責人
區域採購選育小組	區域公司負責人、營運職能負責人、財務職能負責人、需求部門負責人

優化管理流程

旭輝永升服務對於供應商管理採取分類分級管理模式，針對採購產品和服務的模式及風險的不同，確認不同的採購模式：包括戰略採購、集中採購、特殊採購等；根據不同的採購模式，採取分級管理，透過招標、議標、直接委託等採購方式，制定不同的管理流程和適用條件，實施嚴格篩選、公允審核和動態監管。

9. 和諧社會的共建者

旭輝永升服務供應商管理的主要流程：

- 入庫標準：**建立嚴格的入庫標準。要求供應商具備完善的企業資質、匹配的專業資質或服務能力、匹配的資金能力及相關運作經驗等，填寫並提交《新增供貨商入庫申請》。
- 入庫審核：**進行實地考察和專業評估。通過專業市場、傳播媒體等多渠道有效收集供方信息，依據供應商提交的入庫申請資料，對其經營場所進行實地考察和專業評估，確保供方資質信息的真實性，提高審核過程的準確度。
- 合作准入：**完成招標流程後，確認准入供方並確定供方級別與供應商簽訂符合內部招採規定及法律法規要求的合同。
- 履約評估：**開展月度評估及年度評審。從產品質量、服務、配合和價格等維度對供應方提出考核要求，確保集團供應商的高水平與高品質供貨。對於服務類外包供方，本公司依據《服務供方管理制度》，對其進行引入評估、綜合評價、評級定級、淘汰及退出等全過程跟蹤管理；對於社區增值服務的各類供應商，則從供方的經營理念、品牌形象及口碑、服務體系、市場競爭力等多方面進行考察和評估。
- 更新調整：**供應商庫調整。每年1月及7月，歸集履約評估結果，對供方級別做出調整，對於不符合要求的供應商，設立淘汰及退出管理機制。

旭輝永升服務供應商管理主要流程



履行供應鏈社會責任

旭輝永升服務致力於推動供應鏈提升履責能力，我們遵守行業規範及商業道德，並於部分業務的供應商合同中，列明供應商於勞工權益方面的責任，持續推進供應鏈反貪腐機制的完善，倡導陽光採購、安全採購和綠色採購，踐行供應鏈管理的社會責任。

陽光採購

旭輝永升服務制定《廉正須知》《廉正承諾書》明確供應商和員工在採購流程中需要遵守的廉潔準則與流程，明確禁止收受賄賂、回扣、欺詐等不正當競爭行為，規範採購人員和供應商的行為。同時，我們在招採系統中為供方設立舉報渠道，可減少暗箱操作、違規交易的行為發生，有利於推動本集團和供應方在招標過程中的公開化、法制化，提高交易和採購流程的透明度，保障雙方的利益。截至2020年12月31日，本集團所有供應商均已簽署《廉正須知》及《廉正承諾書》。

2020年9月27日，本集團總部召開營運供應商大會的培訓，該會議向供應商宣傳和講解包括《永升物業八項軍規管理規定》《關於業務往來中禮品禮金的管理辦法》等一系列反貪腐方面的制度及要求，致力於實現陽光透明、廉潔自律的營運環境。



首次戰略採購供應商廉潔培訓

2020年9月，本集團審計監察中心於首次戰略採購供應商啟動大會上，開展供應商廉潔培訓，本次培訓圍繞陽光採購文化的宣貫、《永升物業八項軍規管理規定》的講解及有關違規案例的警示等方面，倡導供應商遵守廉正承諾，共同打造陽光透明、廉潔自律的營運環境。



◆ 首次戰略採購供應商啟動大會宣講現場

綠色採購

綠色採購是本集團打造可持續供應鏈的重要環節。2020年，我們以ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、OHSAS 18001職業健康安全體系認證作為准入考慮條件，以加強對供應商環境及社會因素的評估。

加強供應商培訓與溝通

旭輝永升服務按年召開優質供應商大會，旨在增進雙方了解，深化互信互利的合作關係，總結今年的問題，展望來年的合作模式和進步。

在區域層面，本集團每月月末會與供方高層展開溝通會議，在會議期間就上月銷售完成情況進行覆盤，提煉總結及不足，在此基礎上就下月商品端從線上推廣到線下活動的開展進行討論和計劃鋪排，及時調整推廣方式，合力提高服務品質。



◆ 銀盛泰區域供應商大會



◆ 西南區域供應商產品推介會



◆ 實地考察供應商



◆ 皖贛區域線下供方會議

行業賦能

在物業管理行業發展和服務創新需求不斷迭代的大環境下，作為行業發展的先行者，旭輝永升服務通過參與行業規範制定、開拓行業合作、加強行業交流等，與行業夥伴共同探索行業可能性，實踐創新的合作落地模式。

參與制定行業規範

旭輝永升服務積極主動參與行業規範制定，助力行業專業化發展，公司曾參與制定多個行業管理規範，如《高端住宅服務管理標準》、《資產管理服務標準》等。2020年，旭輝永升服務則積極參與《社區防疫管理標準》和《社區經營服務標準》等行業標準的制定。

開拓多元合作渠道

旭輝永升服務積極開展多元合作渠道，攜手共促行業實踐，優化行業發展佈局，為物業服務行業樹立市場口碑，深度建設智慧城市服務品牌。

政企合作 邁向城市服務

2020年，12個政府部門聯合發文倡導物業服務企業積極參與基層社會治理；物業服務早已打破傳統物業服務的邊界，走向更為廣義的城市服務，覆蓋更多的公共空間和細分業態，本集團深知物業服務不僅僅要服務好社區，更要強化黨建引領，搭建連接政府、社區、物業與業主之間的溝通橋樑。

2020年，旭輝永升服務打破邊界，積極探索城市服務，成功與江蘇宿遷泗陽經濟技術開發區、上海臨港新城投資建設有限公司及無錫市惠山國有投資控股集團有限公司達成了戰略合作關係，致力於共同探索資源共享的商業模式，打造智慧城市。



城市服務再升級 攜手烏蘭察布市集寧區人民政府創新篇

2020年4月，上海永升物業與內蒙古自治區烏蘭察布市集寧區人民政府達成戰略合作，雙方就烏蘭察布市集寧區的城市服務展開深入探索及合作。上海永升物業將成為集寧區城市服務供應商，就政府在集寧區的投資修建、改造老舊小區物業管理服務、城市公建(政府辦公樓、公園、場館、展覽中心等)物業管理服務、城市老舊小區改造工程施工、政府投資開發的城市發展配套的其他項目物業類基礎設施進行管理和營運。



◆ 簽約儀式

旭輝永升服務從成立以來扎實推進企業黨建工作，堅持「制度引領、外聯引領、內伸引領」，強化黨建基礎保障，致力於投身公益慈善活動，積極履行社會責任。



紅色物業－黨建聯盟，和諧社區

- 2020年，公司多項目舉辦「慶建黨99周年，重溫紅色足跡」的主題電影活動，積極互動社區中的黨員業主，給學生們講黨建故事，讓黨員和業委會共同參與到社區建設中。
- 迎接建黨100周年之際，集團圍繞「奮鬥百年路 啟航新徵程」，在社區中開展「七個一」系列活動，開展一次社區紅軍關愛互動，開展一次社區捐贈活動，開展一次我黨歷史的發展講座，開展一次業主攝影活動、開展一次社區更新討論、開展一次小朋友心中的黨員畫畫比賽、開展一次社區清理活動。



◆ 旭輝永升服務獲評2020年「全國紅色黨建宣傳示範單位」

同業合作 攜手多元發展

旭輝永升服務與多家企業強強聯合，優勢互補快速推進多元化戰略，凸顯以區域為中心的規模效應，在各地打造品質社區服務標桿。2020年，本公司已與青島銀盛泰集團有限公司、貴州廣納房地產開發

有限公司、華廈偉業中國(控股)集團有限公司(「華廈偉業」)、無錫市惠山國有投資控股集團、新沂市城市投資發展有限公司、廣西文景房地產開發有限公司、通力集團等企業達成戰略合作。



旭輝永升服務與華廈偉業達成戰略合作

2020年9月，旭輝永升服務與華廈偉業達成戰略合作，雙方將發揮各自優勢，圍繞大堂中國城市奧萊戰略中招商營運與物管板塊發力，為大堂中國全國的奧萊商場投資者、經營者與消費者提供更加標準化的高品質服務。通過本次合作，利用旭輝永升服務多年積累的豐富經驗和一整套的智慧社區管理方案，為今後雙方共同經營的項目打造一個更好的城市營運環境、投資營商環境，將「美好生活」切實帶給每一位業主和客戶。



◆ 戰略合作簽約儀式

積極參與行業交流

旭輝永升服務積極參與行業交流並在其中擔任重要角色，與同行圍繞當下問題總結經驗教訓，就行業未來發展深入討論。



參與「地新引力」物業管理論壇

2020年，易居企業集團·克而瑞主辦的「地新引力」物業管理論壇上，旭輝永升服務總裁周洪斌先生發表演講，提出「服務創新才是真服務力」，未來將加快集團乃至行業的創新速率，為客戶提供更加優質的服務。



◆ 旭輝永升服務總裁周洪斌先生在「地新引力」物業管理論壇提出「服務創新才是真服務力」

並肩共築社區

「傳播永升大愛，傳承旭輝精神」，旭輝永升服務積極參與社會共建，開展豐富的社區活動，熱心參與社區公益，構建和睦友愛社區鄰里環境，廣泛參與扶困助學、慈善捐款等各項社會公益事業，用善心構建美好生活，用善舉傳承旭輝精神。2020年，旭輝永升服務共有530名志願者參與社區公益活動，累計提供志願者服務達1,079小時，累計公益投入逾860,000元人民幣。

社區服務

社區便民活動

旭輝永升服務在全國各個區域開展惠及多群體的社區人文活動，提供豐富的社區生活，增強與業主之間的互聯溝通，致力打造溫暖友愛的社區環境。2020年，旭輝永升服務在全國各個項目開展如房屋裝修、家政清潔、社區團購等多元化的社區便民服務。

旭輝永升服務聯合旭輝集團創立了「旭鄰節」，設定在每年9月第三個週六推出專屬於旭輝永升服務業主的「旭鄰節」活動。旨在通過提供豐富的社區活動，增進鄰里關係，營造更有溫度的社區氛圍。2020年，第三屆旭鄰節主題為「悅生活·悅熱愛」，希望讓住在社區的業主，不止懂得生活，更熱愛生活。本屆旭鄰節開展了「中秋博餅」、「旭鄰市集」等主題活動，舉辦活動超170場，覆蓋全國32個城市、164個社區，參與活動人數近7萬人。

旭輝永升服務

開展社區活動累計

170場

累計投入公益逾

860,000元
人民幣



We Live ,We Love! 旭輝永升服務開展第三屆「旭鄰節」系列活動



◆ 旭輝永升服務東南區域「旭鄰節」社區環保義賣活動



◆ 旭輝永升服務華北區域「旭鄰節」社區文藝表演



◆ 旭輝永升服務華東區域「旭鄰節」社區舞隊表演



◆ 旭輝永升服務華南區域「旭鄰節」中秋集市活動

社區公益

社區是城市的基本單元，旭輝永升服務深入城市社區，積極舉辦助殘就業、愛心捐贈、公益徒步等公益活動，助力城市向陽發展。

推進助殘就業

旭輝永升服務積極助力殘疾人就業，充分發揮自身的資源及平台優勢，構建具有特色的「四有一化」(有標準、有目標、有特色、有實效、平台化)助殘就業項目，並計劃在全國範圍內建設多個殘障人士就業中心，助力殘障人士奔小康。2020年，旭輝永升服務積極鏈接社會資源，與各基層政府結合本區域特徵共同開發就近就地的殘障人士就業崗位和創新性的試點，創新開設生態環境管護崗，建立崗位並積極僱傭殘疾員工；探索殘疾人就業服務平台化建設，形成「一站式」解決方案。

倡導公益徒步

旭輝永升服務聯合旭輝集團，加強「旭輝+永升」雙品牌公益聯動，主動參與並積極推進「旭輝林」公益項目。旭輝永升服務積極倡導員工、客戶及合作夥伴參與「旭輝城市公益徒步」活動，助力「旭輝公益基金」參與「旭輝林」公益植樹項目。根據城市公益徒步的規則，凡成功報名者，旭輝集團將以參賽者的名義在「旭輝林」種下3棵梭梭樹，如果成功完賽，旭輝集團則將額外再為參賽者種下1棵胡楊樹。

2020年，旭輝永升服務亦積極參與旭輝集團組織舉辦的「行者無疆杯」戈壁徒步挑戰賽，組織參與者用徒步積聚綠色能量，讓比賽過程中邁下的每一步，都算「樹」，該活動共累計捐贈數千棵胡楊樹。



綠色公益 始于足下



◆ 城市公益徒步活動



◆ 「行者無疆杯」戈壁徒步挑戰賽



愛心捐助外來務工子弟求學

2020年，旭輝永升服務江蘇區域在六一兒童節，開展社區愛心義賣活動，募集中額悉數捐贈高新區外來務工子弟學校的優秀學生，愛心助力求學。



◆ 旭輝永升服務江蘇區域愛心捐助活動



扶貧攻堅

2020年是脫貧攻堅的收官之年，旭輝永升服務自2018年申請成為中國社區扶貧聯盟的理事單位起，就一直作為行業的先鋒率先響應國家倡導和行業號召，推動消費扶貧專項行動在社區落地，在全國多個社區搭建扶貧窗口，通過線上線下多種形式，號召廣大居民踴躍參與以「社區的力量」為主題的消費扶貧行動，為貧困區域送上一份溫暖。

藏區青苗牽手計劃



「藏區青苗牽手計劃」成立於2020年3月，是由中國物業管理協會、中國社會扶貧網主辦，中國社區扶貧聯盟及易居樂農承辦，多方攜手倡議發起的「社區力量」專項公益行動。「藏區青苗牽手計劃」精準聚焦「三區三州」的西藏地區，是針對藏區青稞產業發展的可持續專項消費扶貧行動。



9. 和諧社會的共建者

2020年7月，旭輝永升服務牽手藏區，參與「藏區青稞牽手計劃」，承擔社會責任，認購11畝青稞基地，幫助11名西藏地區的貧困孩童健康成長。旭輝永升服務希望通過認領藏區的青稞田，實現精準扶貧對接，解決貧困兒童生活困難、物質短缺等現實問題，給藏區小朋友換來一件新衣服、一盒新文具，給他們一把夢想實現的鑰匙，同時，也給廣大的旭輝永升服務的社區業主，送去一份綠色健康的生活。

旭輝永升服務作為中國社區扶貧聯盟歷史單位之一，積極參與「藏區青稞牽手計劃」，通過認領藏區的青稞田，鏈接社區消費需求，精準對接消費扶貧。

旭輝永升服務參與
「藏區青稞牽手計劃」，
認購了青稞基地

11畝

受幫助的
西藏地區的貧困孩童共

11名



「大手小手 伴你成長-藏區青稞牽手計劃」赴西藏助學扶貧公益考察活動

2020年10月，旭輝永升服務參加了由中國物業管理協會、中國扶貧志願服務促進會、易居樂農承辦的「大手小手 伴你成長-藏區青稞牽手計劃」赴西藏助學扶貧公益考察活動。旭輝永升服務為西藏日喀則市曲當鄉中心小學三年級一班43個孩子送去愛心青稞產品、愛心書籍和各式各樣的文具用品。



◆ 旭輝永升服務為學生們發放愛心物資

壹斤市集

壹斤市集旨在借助社區資源，以「帶壹斤回家」為理念，通過物業服務企業動員千萬的業主家庭參與，以買代幫，以購代捐，從而搭建貧困地區農副產品和社區家庭消費扶貧產銷對接平台。



◆ 「社區的力量」消費扶貧先鋒力量

◆ 「壹斤市集」線上活動

旭輝永升服務作為社區公益的積極踐行者，2020年，於全國共計150個項目，組織開展「壹斤市集」暨社區消費扶貧活動，精準對接「社區支持農業」的公益鏈條。2020年，「壹斤市集」主要以線上渠道開展活動，旭輝永升服務約有逾3,000名員工、5,000戶業主共同參與壹斤市集，共銷售農副產品1.5萬斤，位列全國貢獻排行TOP50，並獲評中國物業管理協會、中國扶貧志願服務促進會、中國社會扶貧網及易居財經聯合頒發的「社區的力量」消費扶貧先鋒力量。

9. 和諧社會的共建者

旭輝永升服務
組織開展「壹斤市集」
的項目

150個

參與壹斤市集員工逾

3,000名

參與壹斤市集業主

5,000戶

農副產品共銷售了

1.5萬斤

全國貢獻排行

TOP50

9. 和諧社會的共建者

暖心抗疫

旭輝永升服務在疫情爆發初期便第一時間啟動集團最高級別的應急預案，成立以集團總裁、各區域事業部總經理為首的防疫指揮中心，啟動三級防控機制，聯合各區域，積極落實「入網、入格、入家庭」防控政策。為保證抗疫規範化，旭輝永升服務亦出台多個疫防管控標準，如《旭輝永升服務住宅項目防控規範》《旭輝永升服務商業／辦公樓疫情防控規範》等。

全國每天

值守排查的保安



約有

2,640名

清潔消毒的保潔員



約有

3,030名

放棄自己的家庭，
守護永升家園的
永升人超過



7,000名

住宅抗疫 守護萬家燈火

社區是城市的基本構成單元，也處於疫情防護最前線，是抗疫的第一道防線，旭輝永升服務全體物業服務人員，始終堅守在防疫最前線，用全方位的服務，為家園築起安全的防護牆。



◆ 旭輝錦堂項目上門核酸檢測



◆ 社區消殺服務



◆ 杭州奧體博覽城項目工作人員在假期期間堅守服務

9. 和諧社會的共建者

充足的防疫物資	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格篩選供應商，跟蹤物資消耗情況 積極開拓採購渠道，保證防疫應急物資的儲備
全面的消毒殺菌	<ul style="list-style-type: none"> 每日按時對社區進行多次全面消毒 設置統一的廢棄口罩收集點，有效阻隔病毒傳播
嚴格的出入管理	<ul style="list-style-type: none"> 對社區進行嚴格的封閉管控 實測出入人員體溫、進行人員信息排查與登記
及時的信息提示	<ul style="list-style-type: none"> 及時通過微信公眾號、業主微信群、小區通知公告欄等渠道，傳達疫情實時信息
暖心的抗疫守護	<ul style="list-style-type: none"> 聯合春雨醫生推出社區公益健康服務活動 攜手中國平安推出疫情期間的疾病保險贈送服務 關注特殊群體，如孤寡老人、醫護人員家屬等，提供關懷服務 提供物資採購、代送快遞、協助就醫送院等服務

用心防疫 助力復工復產

旭輝永升服務針對節前及部分春節期間仍需辦公的特殊企業、商辦、醫院、展館等場地，梳理專項防控工作管理辦法，嚴格按照分業態抗疫的指揮標準，進行落實和監督，採取全方位防控，拒絕任何疏漏，保障每一位客戶的安全。



◆ 西安旭輝中心項目收到來自西安經開區疫情防控指揮部辦公室的表揚信

9. 和諧社會的共建者

加強防疫宣傳：針對疫情期間有特別辦公需求的企業，加強防疫宣傳及登記；

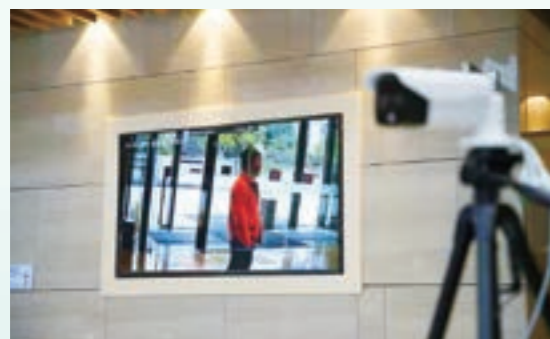
充足防護物資：儲備充足的防疫物資，如口罩、消毒洗手液等；

全面消殺覆蓋：消殺覆蓋全方位，多細節覆蓋，如電梯按鈕、智能通行設備等；

「定智+」服務：在智慧科技的幫助下，悅澤商辦智能模式優勢凸顯，採用智能機器人消毒、智能測溫、無接觸配送等。



◆ 上海慈源康復醫院|全面定時消毒



◆ 上海恒基旭輝中心|智能紅外測溫設備



◆ 西安旭輝中心|智能通行區消毒



◆ 上海恒基旭輝中心|機器人可自主乘坐電梯，並撥打前台電話，通知顧客前來取餐。機器人自帶煙霧消毒功能，全自動進行全方位消毒



◆ 順德工業發展館|智能體溫檢測

9. 和諧社會的共建者

抗疫故事

有我在，請放心

一件快遞的社區「歷險記」

「無接觸式」快遞領取的防疫方式，獲得了蘇州園區防控社訪組暗訪調查的通報表揚，並列為其他項目的參考模式。



蘇州 鉞悅犀湖項目

疫情期間，旭輝永升服務蘇州鉞悅犀湖項目創新性的使用「三色卡」加強出入口監管，「三色卡」分別是紅黃藍三種顏色卡片，紅卡為常住業主，黃卡為外來訪客中家政保潔、維修人員、食行生鮮等必要人員，藍卡為非常住及外地返蘇業主。

人員、車輛的「三色卡」管控，不但讓管理效率大大提高，也能清晰地對人員流動做好記錄，成為一個社區防疫「利器」。那麼業主的快遞、外賣等，在社區的最後200米，該如何「佈防」，保障安全呢？旭輝永升服務蘇州鉞悅犀湖項目的物業服務人員，使出了渾身解數，推出「無接觸式」快遞領取方式。

◆ 1 快遞物資到達社區門口



◆ 2 門崗負責接收消毒

◆ 3 物業人員定點分類



◆ 4 最後200米的「快遞員」

◆ 5 管家送貨上門



9. 和諧社會的共建者

社區的平民英雄

「你放心吧，我曾是一名軍人，我的身體素質很好，這是我第二次獻血了，我沒有問題的。」

吳曉東 合肥華夏翠茗灣 項目經理

吳曉東年輕時曾是一名軍人，作為一名老兵，他骨子裡有著強烈的責任感。從正月初四開始，這已經是他堅守項目的第35天了。每天從園區到門崗，從物業服務中心到小區樓道間，總有他的身影，他說：我在旁邊，員工們會安心一點。

「留守」期間，他化身為「快遞員」、「志願者」、「消防員」……哪裡需要，他就在哪裡。他帶領團隊堅守抗疫，憑藉著堅定的責任心、使命感、及專業的服務表現，得到了社區居委會的通報表揚。

有擔當，有責任，而他更有大愛。疫情期間，血庫告急，他第一個主動報名無償獻血。護士得知他已經堅守崗位近一個月，讓他只獻200cc，但由於當天參與獻血的人有60%不符合要求，他堅持申請獻血400cc，並暖心安慰護士：你放心吧，我曾是一名軍人，我的身體素質很好，這是我第二次獻血了，我沒有問題的。



9. 和諧社會的共建者

6,690張通行卡

為了將6,690張通行卡儘快發放到業主手中，瀾悅苑的管家花花與小夥伴開始了為期兩天的加班加點……

花花 上海瀾悅苑 管家

「嚴進嚴出」封閉式管理的旭輝永升服務瀾悅苑社區，開始製作發放《疫情期間臨時出入證件》，根據住戶數量及卡片分類，管家花花與夥伴們，加班加點，用了兩天，手工趕制出整個社區需要的6,690張通行卡。

長時間的手工製作，管家的手都磨出了水泡，傷口結痂又反覆出血，撕裂得生疼，但是他們還是共同堅持到最後。

為了避免人員聚集造成交叉感染，物業在與居委會溝通後，最終決定「拒絕聚集，送卡進戶」。物業人員、居委會和30多名志願者，將通行證挨家挨戶送到2,000多家住戶手中……我們的志願者說，患難見真情，相信齊心協力，定能把好健康關！



10. 附錄

附錄I 2020 年度ESG 關鍵績效指標

範疇	關鍵績效指標	單位	2020 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	0.97
	硫氧化物	千克	0.03
	顆粒物	千克	0.07
	A1.2 直接(範圍一)及能源間接(範圍二)溫室氣體排放量及密度		
	溫室氣體總排放總量	噸二氧化碳當量	336.85
	直接溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	4.96
	間接溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	331.89
	溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/平方米	0.02
	A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度		
	所產生有害廢棄物總量	千克	783.57
	所產生有害廢棄物密度	千克/平方米	0.05
	廢棄墨盒/硒鼓	千克	234.49
	廢棄燈管	千克	16.28
	廢棄電池	千克	75.03
	廢棄電子產品	千克	457.76
	A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度		
所產生無害廢棄物總量	千克	34,094.25	
所產生無害廢棄物密度	千克/平方米	2.21	
辦公生活垃圾	千克	34,094.25	
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	393,507.82
	直接能耗	千瓦時	79.11
	間接能耗	千瓦時	393,428.71
	能源消耗密度	千瓦時/平方米	25.54
	柴油總耗量	千瓦時	26.24
	汽油總耗量	千瓦時	52.87
	外購電力總量	千瓦時	393,428.71
	A2.2 總耗水量及密度		
	總耗水量	噸	2,511.00
	總耗水密度	噸/平方米	0.16

範疇	關鍵績效指標	單位	2020年	
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			
			員工人數	佔比(%)
	全體僱員人數	人	11,263	
	按性別劃分²			
	在職男性員工數	人	6,257	55.6
	在職女性員工數	人	5,006	44.4
	按僱傭類型劃分²			
	全職員工數	人	11,263	100
	兼職員工數	人	0	0
	按僱員類別劃分²			
	在職初級員工數	人	9,402	83.5
	在職中級員工數	人	1,744	15.5
	在職高級員工數	人	117	1.0
	按年齡組別劃分²			
	在職30歲及以下員工數	人	4,729	42.0
	在職31-50歲員工數	人	4,910	43.6
	在職50歲或以上員工數	人	1,624	14.4
	按地區劃分²			
	中國大陸員工數	人	11,263	100
	中國東部區域員工數	人	7,761	68.9
	中國北部區域員工數	人	640	5.7
	中國中南區域員工數	人	1,396	12.4
	中國西部區域員工數	人	1,190	10.6
	中國東北區域員工數	人	276	2.4

² 2020年度旭輝永升服務全體僱員人數以及按性別、僱傭類型、僱員類別、年齡組別、地區劃分的僱員人數的數據統計範圍僅包括全職員工人數。

範疇	關鍵績效指標	單位	2020年	
B. 社會				
B2 健康與安全	B2.2 因工傷損失工作日數			
	因工傷損失總日數	天		1,394
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		11,147
	受訓僱員百分比	百分比		99.0
	按性別劃分			
	男受訓僱員	百分比		55.5
	女受訓僱員	百分比		44.5
	按僱員類別劃分			
	初級員工受訓僱員	百分比		83.8
	中級員工受訓僱員	百分比		15.3
	高級員工受訓僱員	百分比		0.9
	B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員受訓平均時數			
	僱員總體人均受訓時數	小時		87.8
	按性別劃分			
	男員工受訓時長	小時		89.0
	女員工受訓時長	小時		84.1
	按僱員類別劃分			
	在職初級員工受訓時長	小時		87.3
	在職中級員工受訓時長	小時		88.7
	在職高級員工受訓時長	小時		113.1

範疇	關鍵績效指標	單位	2020年
B. 社會			
B5 供應鏈管理	B5.1 按地區劃分的供應商數目		
	中國東部地區供應商數目	家	331
	中國北部地區供應商數目	家	109
	中國中南地區供應商數目	家	213
	中國西部地區供應商數目	家	101
	中國東北地區供應商數目	家	32
	B5.2 被執行有關聘用供應商慣例的供應商數目		
	簽訂《廉正承諾書》的供應商數量	家	786
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		
	接獲投訴的數目	次	3,782
	投訴關閉率	%	100
B7 反貪污	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出已審結的貪污訴訟案件的數目		
	貪污訴訟案件的數目	件	0
B8 社區投資	B8.2 在專注範疇所動用資源		
	公益投入總金額	元	860,000
	員工志願者服務總小時數	小時	1,079

數據統計範疇：

本集團2020年度ESG報告中所披露的環境數據，統計範疇包括旭輝永升服務的總部行政辦公室及本集團東部地區、北部地區、中南地區、西部地區及東北地區的行政辦公室。

數據計算說明：

- 1) 溫室氣體排放(範圍一)主要來自汽油及柴油使用；溫室氣體排放(範圍二)主要來自於外購電力使用，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。其中，直接能源的溫室氣體排放係數參考《公共建築營運單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》，外購電力的溫室氣體排放係數參考國家生態環保部發佈的《2017年度中國區域電網基線排放因子》。
- 2) 2020年本集團消耗的能源類型包括汽油及柴油，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。其中，能耗係數參考國際能源署提供的轉換因子以及國家《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2008)進行折算。
- 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。

附錄II 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露情況	披露段落
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	7 綠色生態的維護者
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露	7 綠色生態的維護者 附錄I數據列表
關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度。	已披露	7 綠色生態的維護者 附錄I數據列表
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。	已披露	7 綠色生態的維護者 附錄I數據列表
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。	已披露	7 綠色生態的維護者 附錄I數據列表
關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及成果。	已披露	7 綠色生態的維護者
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	已披露	7 綠色生態的維護者

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露情況	披露段落
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	7 綠色生態的維護者
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度。	已披露	7 綠色生態的維護者 附錄I數據列表
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度。	已披露	7 綠色生態的維護者 附錄I數據列表
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及成果。	已披露	7 綠色生態的維護者
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	已披露	7 綠色生態的維護者
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量及(如適用)每生產單位佔量。	不適用	不適用
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	7 綠色生態的維護者
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	7 綠色生態的維護者

層面、一般披露 及關鍵績效指標	描述	披露情況	披露段落
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	8 人才培育的樂行者
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	8 人才培育的樂行者 附錄 I 數據列表
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。	未披露	
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	8 人才培育的樂行者
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	未披露	
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	8 人才培育的樂行者 附錄 I 數據列表
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	8 人才培育的樂行者

層面、一般披露 及關鍵績效指標	描述	披露情況	披露段落
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	8 人才培育的樂行者
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	已披露	8 人才培育的樂行者 附錄 I 數據列表
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	8 人才培育的樂行者 附錄 I 數據列表
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	8 人才培育的樂行者
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	8 人才培育的樂行者
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	8 人才培育的樂行者
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	9 和諧社會的共建者
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	已披露	9 和諧社會的共建者 附錄 I 數據列表
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	已披露	9 和諧社會的共建者

層面、一般披露 及關鍵績效指標	描述	披露情況	披露段落
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	6 匠心服務的堅持者
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
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	6 匠心服務的堅持者 附錄 I 數據列表
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	5 責任發展的踐行者
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
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	6 匠心服務的堅持者

層面、一般披露 及關鍵績效指標	描述	披露情況	披露段落
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	5 責任發展的踐行者
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人及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	5 責任發展的踐行者 附錄 I 數據列表
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	5 責任發展的踐行者
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	9 和諧社會的共建者
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	9 和諧社會的共建者
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	9 和諧社會的共建者 附錄 I 數據列表



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

