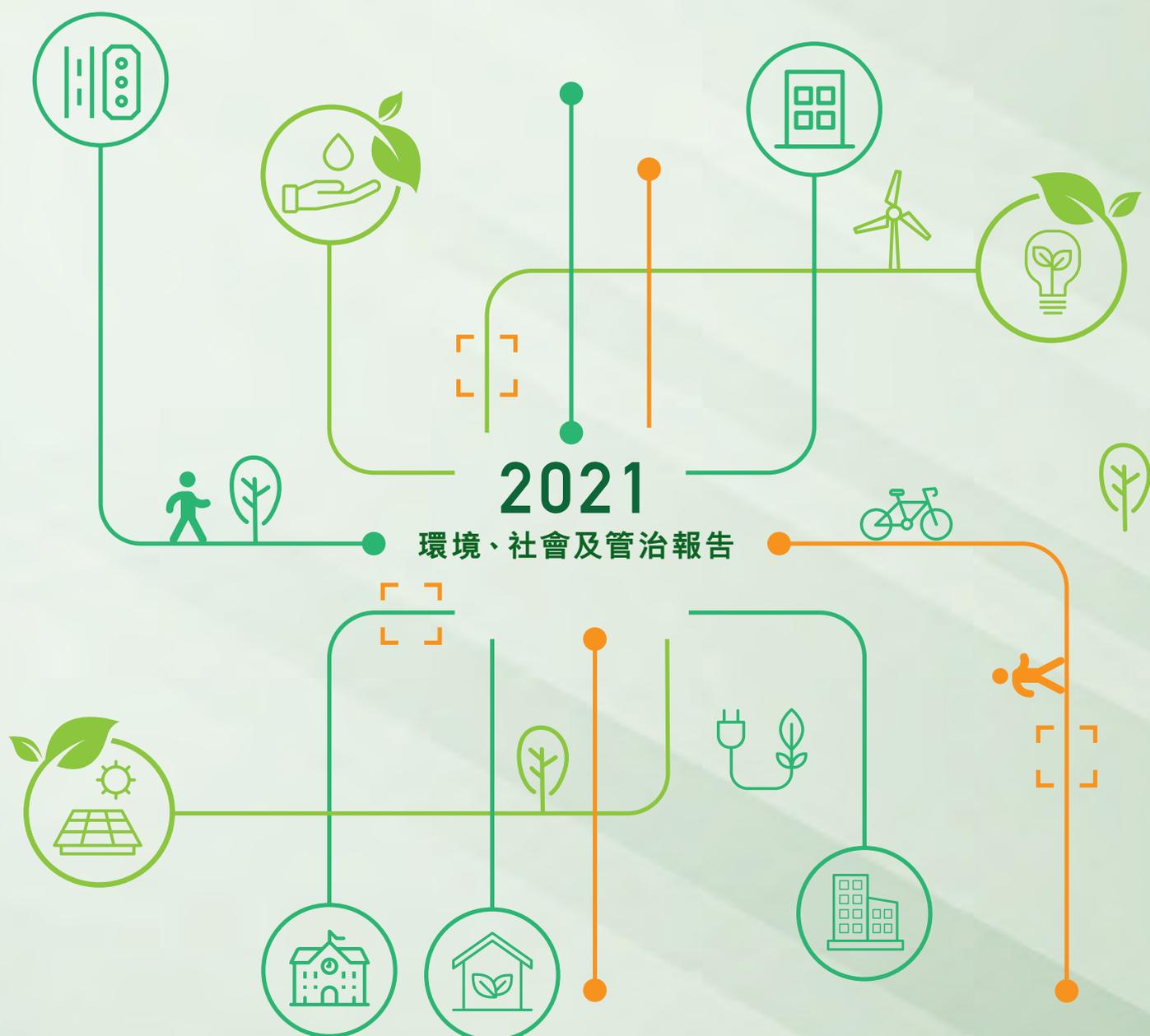


# 用心構築美好生活

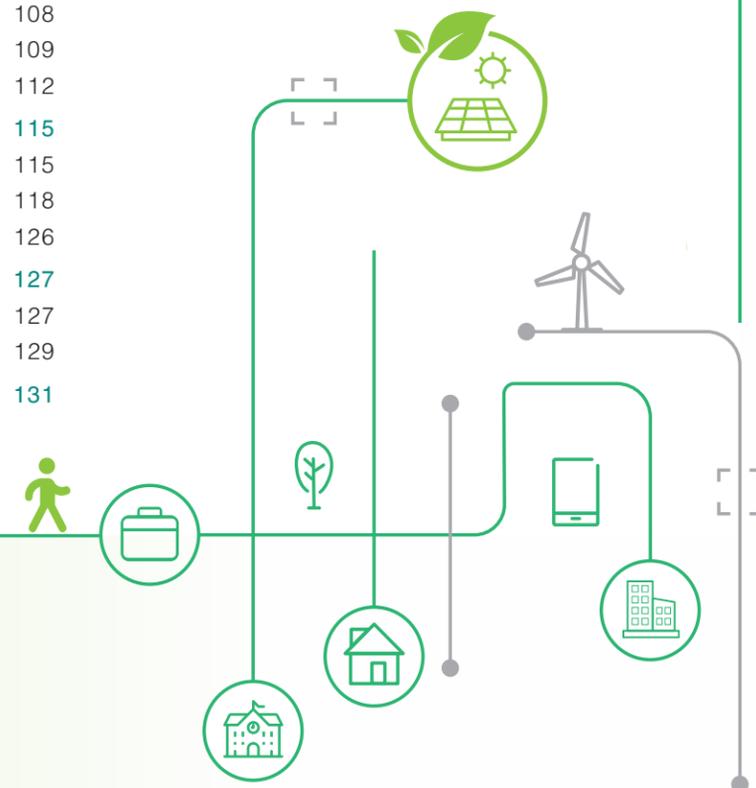
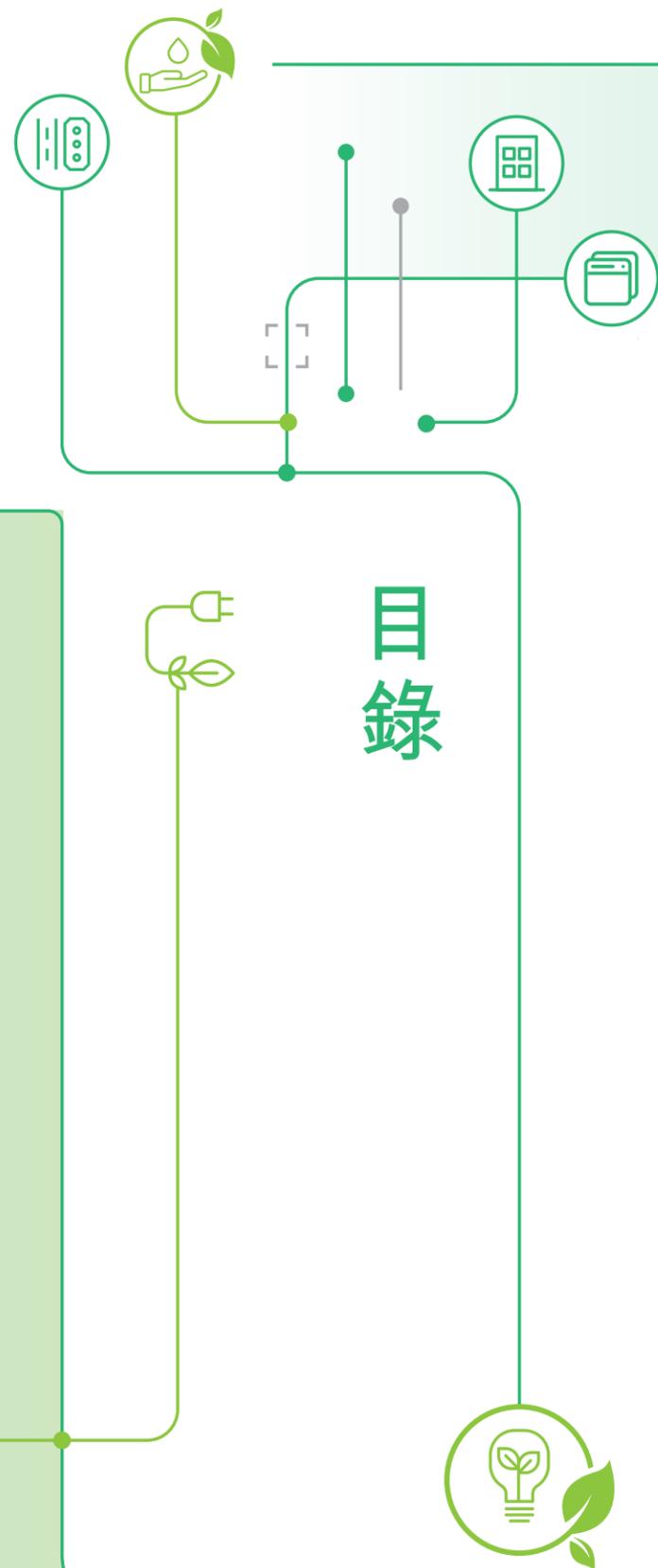
## BUILDING BETTER LIVES

成為客戶首選的智慧城市服務品牌



# 目錄

1. 關於本報告	2	8. 品質永升 匠心服務	60	11. 擔當永升 共心合作	134
2. 開篇致辭	4	堅守匠心服務	62	打造責任供應鏈	136
3. 關於本公司	6	與美好，共生活	63	供應商管理	136
公司簡介	7	與城市，共生長	64	供應商勞工健康與安全管理	143
責任2021	8	與科技，共未來	69	供應商溝通	144
榮譽2021	12	保障客戶權益	74	可持續供應鏈	145
		健康與安全管理	74	推進協同與合作	147
		滿意度提升	83		
		信息與隱私保護	84	12. 善意永升 暖心社區	150
4. 可持續發展管理	14	9. 精益永升 凝心環保	86	社區服務	152
董事會聲明	15	踐行綠色營運	88	社區活動	152
ESG理念	16	應對氣候變化	89	鄉村振興	153
ESG管治架構	19	溫室氣體管理	94	社會公益	154
持份者溝通	20	能源管理	95	暖心抗疫	158
重要性議題識別及分析	22	水資源管理	99	13. 附錄	161
		廢棄物管理	100	附錄I ESG關鍵績效指標	162
5. 責任專題：37°C，幸福社區的溫度	24	倡導綠色生活	102	附錄II 《ESG報告指引》內容索引	170
6. 責任專題：微光匯聚 風雨同舟	34				
7. 責任永升 誠心營運	40	10. 活力永升 同心發展	104		
規範公司治理	42	保障員工權益	106		
重視董事多元化	42	權益保障	106		
強化風控管理	42	多元結構	108		
風險管理	42	民主溝通	109		
內部控制	46	薪酬福利	112		
重視廉潔建設	50	重視員工發展	115		
管理架構	50	廣納賢才	115		
管理制度	51	多維培訓	118		
舉報管理	52	合理晉升	126		
舉報人保護	53	守護員工健康與安全	127		
廉潔教育	54	保障職業健康與安全	127		
保護知識產權	58	重視安全培訓	129		
		關愛員工	131		



# 1. 關於本報告

旭辉永升服务集团有限公司(下稱「本公司」)及其附屬公司(下稱「本集團」)「旭辉永升服务」「永升」或「我們」誠摯發佈我們的第4份環境、社會及管治(Environmental, Social and Governance, 「ESG」)報告(下稱「本報告」)。

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務於2021年1月1日至2021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2021年度報告一致。

## 編製依據

本報告根據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》」)進行編製。本公司已遵守ESG報告指引C部分所載的「不遵守就解釋」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。

## 報告原則及數據來源

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

本報告已於2022年5月30日獲得本公司董事會(「董事會」)審議通過,予以發佈。

## 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,如中英文版本有任何不相符之處,應以中文版本為準。報告電子版可在聯交所披露易網站([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))或本公司官方網站([www.cifies.com](http://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,歡迎掃描下方二維碼填寫您的意見:



閣下亦可通過以下方式與我們聯繫:

電郵地址: [IR@ysservice.com.cn](mailto:IR@ysservice.com.cn)

## 2. 開篇致辭

2021年是國家「十四五」規劃的開局之年，也是旭輝永升服務「品質提升之年」。2021年是旭輝永升服務從心出發的一年，我們攜手逾100個城市的約150萬業主，溫暖前行，守護社區溫度，以品質服務開啟可持續發展的未來。

### 踐行長期主義，創造精益發展之機

長期主義是旭輝永升服務踐行的發展策略，良好的企業管治是長期主義發展的壓艙石。2021年，我們始終堅守合法合規經營底線，繫牢風險管控的安全帶；我們恪守商業道德，鑄牢廉潔自律精神，敬畏規則、嚴守底線，行正道，築美好，打造一隻風清氣正、能打勝仗的永升鐵軍。

秉持「成為客戶首選的智慧城市服務品牌」的企業願景，2021年，我們傾力打造「悅心服務體系」「商務服務體系」及「科技服務體系」，進一步夯實覆蓋全生命週期、全生活場景及全齡關懷的服務場景標準；我們深耕城市服務，精細化社區管理，聚焦智慧賦能，積極提升管理標準，力創精益發展之機。

### 關注綠色低碳，引領持續發展之道

低碳發展是旭輝永升服務長期主義的「綠色基因」，我們與國家「雙碳」發展戰略同頻共振，推動綠色營運，精細能源管理，推進綠色發展，關注廢棄物分類處理及回收管理，倡導綠色辦公和綠色公益，聚焦企業綠色低碳發展。2021年，我們攜手中城聯盟在社區舉辦「一點星火社區減碳行動」，進一步探索社區減碳行動，致力將低碳環保理念輻射至更多社區，躬身入局，共同為零碳目標作出自己的努力。

員工為企業可持續發展提供堅實的續航力，每一位永升人，合在一起就成了永升文化。我們相信員工是公司的核心資產，致力為員工創造公平公正的就業環境，暢通溝通渠道，悉心傾聽來自員工的真實聲音；我們為員工提供多元化的人才培訓體系，我們尊重不同文化背景的优秀人才，構建自由、平等、和諧的工作氛圍。

### 弘揚善意美好，肩負和諧發展之責

和諧共建是我們發展的尺度。我們充分尊重及積極傾聽來自各持份者的意見及建議，攜手業主、租戶、股東、供應商等各持份者和諧共進，我們倡導責任供應鏈管理，推動物業管理行業的多維度深入合作，精耕城市服務，為城市美好生活貢獻永升力量。

善意美好是我們匠心服務的溫度，在河南汛情的現場，在抗疫防疫的一線，在社區共建的場景，每一個永升人，用勤勞的雙手，凝汗的笑臉，貼心的關懷，傳遞著我們的溫暖和善意。我們積極承擔和諧發展之責，以責任回報信任。

2022年，將是旭輝永升服務的轉型升級年，我們將始終肩負「用心構築美好生活」的使命，不斷突破，向著「成為客戶首選的智慧城市服務品牌」的願景不斷奮鬥。感謝每一位永升物業人，一年的奔走，換來365天的安穩平和，感謝每一位業主家人，共同帶來螢火微光，在家園匯聚出星河滾燙。

## 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12月在聯交所主板上市(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供應商，連續多年獲評中國物業管理服務百強企業。旭辉永升服务經多年耕耘，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，已成為多元化創新探索的物業管理服務企業。

截至2021年12月31日，旭辉永升服务合約建築面積達到約270.8百萬平方米，成功進駐全國百逾座核心城市，為全國約150萬業主提供美好服務。展望未來，旭辉永升服务將繼續秉承「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，「四輪驅動」全國佈局，科技創新多元發展構築「平台+生態」型企業，矢志成為客戶首選的智慧城市服務品牌。

旭辉永升服务已構建一套導向正確、邏輯嚴謹、標準清晰的企業文化體系，秉承「成為客戶首選的智慧城市服務品牌」的願景，「用心構築美好生活」的企業使命，我們將不斷創造價值，與同行者共享發展成果。

## 責任 2021

### 經濟指標

#### 財務表現



資產總額(億元)

2021年表現

72.7

2020年表現

46.7

權益總額(億元)

2021年表現

46.9

2020年表現

30.2

收入(億元)

2021年表現

47.0

2020年表現

31.2

年內溢利及全面收益總額(億元)

2021年表現

6.9

2020年表現

4.4

本公司擁有人應佔年內溢利及全面收益總額(億元)

2021年表現

6.2

2020年表現

3.9

#### 產品服務



服務城市(個)

2021年表現

124

2020年表現

107

合約建築面積(千平方米)

2021年表現

270,767

2020年表現

181,192

合約項目(個)

2021年表現

1,409

2020年表現

985

在管建築面積(千平方米)

2021年表現

171,037

2020年表現

101,625

在管項目(個)

2021年表現

1,032

2020年表現

638

服務家庭數量(戶)

2021年表現

>600,000

2020年表現

>380,000

客戶滿意度(分)

2021年表現

85.5

2020年表現

90

### 環境指標

溫室氣體排放總量  
(公噸二氧化碳當量)

2021年表現

361.51



綜合能耗總量  
(千瓦時)

2021年表現

652,444.67



電力總量  
(千瓦時)

2021年表現

599,322.98



用水總量  
(公噸)

2021年表現

2,085.24



社會績效

合規僱傭



安全與健康



員工關愛



培訓與發展



### 榮譽 2021



旭輝永升服務參評 MSCI  
(Morgan Stanley Capital International, 即明晟公司)  
指數評級, 2021 年 ESG 評級提升至 A 級



機構投資者亞洲最佳 ESG 綜合  
排名第一



2021 上海市物業服務  
綜合百強企業 TOP1



2021 中國物業百強企業 TOP11



級別 / 頒獎單位	榮譽名稱
上海市青浦區政府	上海市青浦區百強優秀企業
中國教育後勤協會物業管理專業委員會	學校物業服務企業 50 強
智聯招聘與北京大學企業社會責任與 僱主品牌傳播研究中心	中國最佳僱主—年度上海 最具潛力僱主企業 TOP10
易居克而瑞、上海易居房地產研究院	2021 物業服務力百強企業
中國房地產測評中心	2021 物業服務力百強企業
易居克而瑞、上海易居房地產研究院	2021 城市服務 TOP10 企業
中國房地產測評中心	2021 城市服務 TOP10 企業
《機構投資者》	亞洲最受尊崇企業
《機構投資者》	亞洲最佳投資者關係項目綜合排名第一
中國指數研究院	2021 中國物業服務百強企業 TOP11
億翰智庫·嘉和家業物業服務研究院	2021 中國物業服務企業紅色物業標桿企業
億翰智庫·嘉和家業物業服務研究院	2021 中國物業服務企業智慧服務標桿企業
億翰智庫·嘉和家業物業服務研究院	2021 中國物業服務企業學校物業服務十強
億翰智庫·嘉和家業物業服務研究院	2021 中國物業服務企業客戶滿意度模範企業 五十強
易居克而瑞、上海易居房地產研究院	2020-2021 智慧物業標桿項目
中國房地產測評中心	2020-2021 智慧物業標桿項目
武漢市物業管理協會	抗疫先進企業
遼寧省物業管理行業協會	2021 年度新冠肺炎疫情防控工作先進集體

## 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，根據聯交所《ESG 報告指引》的要求，本公司建立多層級、高效並可執行的 ESG 管理體系，持續更新、完善 ESG 管理架構，推動董事會在參與、監督本集團 ESG 事務中發揮主導作用。

### 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 管治的最高機構，董事會需負責制定本集團的 ESG 管理方針、策略及目標，確保設有適當且有效的 ESG 管理及內部監管系統；識別及評估對本集團營運產生影響的 ESG 相關風險及機遇；定期審閱及檢討本集團 ESG 表現及其目標及其達成情況；對於年度 ESG 報告，董事會承擔審批並簽署的責任。

### ESG 風險管理

旭輝永升服務重視 ESG 風險可能對本集團產生的重大影響，識別並管理 ESG 風險。旭輝永升服務的 ESG 委員會由總裁統籌、公司總部及各職能部門的負責人組成，對評估可能面臨的 ESG 風險和機遇負責，及時向董事會提出相關建議以提升本公司的 ESG 表現。為了減小 ESG 風險、引導 ESG 的管理方向，本公司通過開展持份者調研、專家評估、董事會討論等方式開展 ESG 議題的重大性評估，對 ESG 議題進行優次排列。董事會重視各項 ESG 議題可能對本集團產生的重大影響，每年對公司的 ESG 議題庫進行審視和更新，並對本年度重大性議題的分析結果進行審批及確認。

### ESG 目標管理

旭輝永升服務已根據聯交所《ESG 報告指引》的要求，設定溫室氣體排放、廢棄物處理、能源使用及水資源使用的相關目標。報告期內，董事會已對上述目標進行商議，並將持續檢討及關注目標的達成進度。

## ESG 理念

旭辉永升服务秉承「用心構築美好生活」的公司使命，堅持「滿意+驚喜」的智慧城市服務理念，在夯實多業態佈局的同時，將ESG理念融入日常的營運管理中。我們以「聯合國2030年可持續發展目標(SDGs)」和聯交所ESG指標為指引，制定可持續發展策略。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 (SDGs)	香港聯交所指標	2021年關鍵行動和績效
責任永升 誠信營運		B6.3 B7 B7.1 B7.2 B7.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極承擔企業責任，規範公司治理體系，重視商業道德建設，加強風險管控。</li> <li>進一步明確80個禁止事項和梳理風險管理清單，以加強內部控制。</li> <li>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；向全體員工提供反貪污培訓89場，共有40,276人次參與。</li> <li>供應商《廉潔承諾書》簽署率達100%。</li> </ul>
品質永升 匠心服務	 	B6 B6.2 B6.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>著眼老舊社區，在全國五個城市10個試點區，打造「老住宅新社區」。</li> <li>發佈引力服務生態系統，打造悅心服務體系、商用服務體系及科技服務體系。</li> <li>守護客戶健康與安全，完善安全管理制度，優化管理措施，建立管理考核，推動智慧守護，規範安全監督檢查。</li> <li>2021年公司整體滿意度為85.5分（滿分為100分）。</li> <li>投訴處理率100%。</li> </ul>

報告章節	聯合國可持續發展目標 (SDGs)	香港聯交所指標	2021年關鍵行動和績效
精益永升 凝心環保	   	A1 A1.5 A1.6 A2 A2.3 A2.4 A3 A3.1 A4 A4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>從治理、策略、風險應對及目標制定角度，積極應對氣候變化風險與機遇。</li> <li>倡導四大綠色低碳發展方向，包括綠色營運、綠色辦公及綠色社區。</li> <li>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。</li> <li>與中城聯盟開展「一點星火社區減碳行動」旭辉永升站。</li> </ul>
活力永升 同心發展	   	B1 B1.1 B2 B2.3 B3 B4 B4.1 B4.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定並實施《旭辉永升服务商業行為操守手冊》，尊重並保護員工合法權益，創立多元包容工作氛圍，禁止歧視及騷擾行為。</li> <li>開展覆蓋全員的敬業度調研，敬業度得分為80分（滿分為100分），較2020年提升3分，接近最佳僱主區間。</li> <li>每半年開展一次員工懇談會，全年共計開展約530場。</li> <li>提供具有市場競爭力的薪酬與福利，提供長效股權激勵。</li> <li>進一步完善大易9.0招聘系統，2021年校園招聘共招聘約500位應屆畢業生，其中研究生超70人。</li> <li>重視人才戰略發展，建立完善的人才培訓體系，提供「管理序列」和「專業序列」雙通道晉升機會。</li> </ul>

報告章節	聯合國可持續發展目標 (SDGs)	香港聯交所指標	2021 年關鍵行動和績效
			<ul style="list-style-type: none"> <li>設立由總裁負責統籌的職業健康與安全管理體系，設立管理目標，員工意外險覆蓋率達 100%。</li> <li>全年開展超 300 場員工活動，參與工人工次累計突破 10,000 人。</li> </ul>
擔當永升 共心合作		B5 B5.1 B5.2 B5.3 B5.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商《廉潔承諾書》簽署率達 100%。</li> <li>開展供應商廉正培訓 7 場。</li> <li>積極推進城市服務，探索「黨建+物業」的新型管理模式，發展紅色物業。</li> </ul>
善意永升 暖心社區		B8 B8.1 B8.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極開展社區共融活動，舉辦「旭鄰節」「旭鄰市集」，2021 年共開展 12 場「旭鄰市集」，吸引約 2,000 市民參與。</li> <li>與上海市練塘鎮人民政府、昆山市龍鳳村、雙廟村簽訂合作協議，助力實現鄉村振興和城鄉一體化發展目標。</li> <li>我們累計公益投入約人民幣 90 萬元。</li> <li>我們助力社區、街道辦進行疫情防控工作，緊急響應防疫工作 9,405 次。</li> <li>助力河南抗洪防汛。</li> </ul>

## ESG 管治架構

旭輝永升服務高度重視可持續發展，在發展業務的同時，搭建職責清晰的 ESG 管治架構，明確決策、執行、監督等方面的職責權限。本公司將結合經營發展目標及聯交所的監管要求，持續優化 ESG 管理架構及管理職能，規範公司治理體系。

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"> <li>負責制定本公司的 ESG 管理方針、目標及策略，對 ESG 相關事宜進行優次排列；</li> <li>確保設有適當且有效的 ESG 管理及內部監控系統；</li> <li>定期審閱及檢討本集團 ESG 表現及其目標及其達成情況；</li> <li>負責審閱、正式簽署及批示年度 ESG 報告；</li> <li>對 ESG 的管治策略及匯報承擔全部責任。</li> </ul>
ESG 委員會	由本公司總裁統籌，由公司總部各職能部門的負責人組成	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持 ESG 系統的運作，提升僱員的環境、社會責任意識；</li> <li>識別對本公司主要的營運、以及／或公司股東及其他重要持份者相關的 ESG 事宜；</li> <li>指導、監察並檢討本公司 ESG 工作的開展，應對最新的 ESG 議題；</li> <li>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；</li> <li>評估本公司可能面臨的風險和機遇，適時向董事會提出相關的建議，以提升本公司的 ESG 表現。</li> </ul>
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"> <li>執行董事會和 ESG 委員會的相關決議；</li> <li>落實 ESG 相關文件、數據的收集、記錄及匯報工作；</li> <li>於日常營運管理中落實並優化集團的 ESG 理念、策略和措施。</li> </ul>

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、監督公司的各項業務營運，不時關注公司在可持續發展範疇的特定事宜及實務。

## 持份者溝通

旭輝永升服務相信，與持份者保持密切溝通是公司實現可持續發展目標的重要途徑。我們與持份者積極交流，以充分了解他們的訴求與意見。我們不斷暢通溝通渠道，通過官方網站、微信公眾號、管理層路演等渠道披露公司信息，通過員工和業主滿意度調查、供應商會議、投資者接待等活動，及時了解並回應持份者的關切，增進雙方信任，並以此為依據持續優化公司的可持續發展策略與規劃。

持份者	主要訴求	溝通渠道或方式
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>專業全面的產品與服務</li> <li>和諧的社區文化</li> <li>客戶關係維護</li> <li>客戶信息保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展日常業務營運</li> <li>設立客戶服務中心</li> <li>進行客戶滿意度調查</li> <li>客戶經理探訪</li> <li>設立線上服務平台</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障合法權益</li> <li>薪酬與福利</li> <li>職業健康與安全</li> <li>職業發展與機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展工作表現晤談／評核</li> <li>開展員工敬業度調查</li> <li>開展員工懇談會／意見交流會</li> <li>開展員工關愛活動</li> </ul>

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"> <li>財務業績與盈利能力</li> <li>權益保護</li> <li>信息披露及透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召開股東大會</li> <li>及時完成信息披露</li> <li>定期發佈報告</li> <li>召開投資者會議</li> </ul>
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守法律監管規則</li> <li>合法經營與依法納稅</li> <li>貫徹落實國家政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>接受政府部門的監督及管理</li> <li>參與政府部門的會議或培訓</li> <li>進行政策執行匯報</li> </ul>
供應商及業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作互利共贏</li> <li>公平開放關係</li> <li>促進行業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>進行供應商評估</li> <li>召開定期會議</li> <li>進行實地探訪</li> <li>推進項目合作</li> </ul>
社區或非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> <li>保護社區環境</li> <li>支持、開展公益慈善活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>控制溫室氣體及廢棄物排放</li> <li>組織開展公益慈善活動</li> <li>參與公益扶貧項目</li> <li>開展捐款及志願者活動</li> </ul>

## 重要性議題識別及分析

為了增強報告的針對性、實質性，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，篩選實質性較強的關鍵議題，並據此持續完善 ESG 管理，更好地滿足持份者的期望與訴求，實現可持續發展。

### 重要性議題的評估流程

#### 第一步 ESG 議題識別 01

基於本公司的業務模式，結合國家政策、資本市場評級要求及行業 ESG 披露趨勢，識別出客戶信息及隱私保護、合規經營、服務品質、綠色物業等 20 項 ESG 議題。

#### 第二步 持份者調研 02

收集來自投資者、供應商、政府監管部門、客戶、員工等持份者的意見，充分收集並了解公司內、外部各持份者對我們 ESG 議題的重要性評估情況。

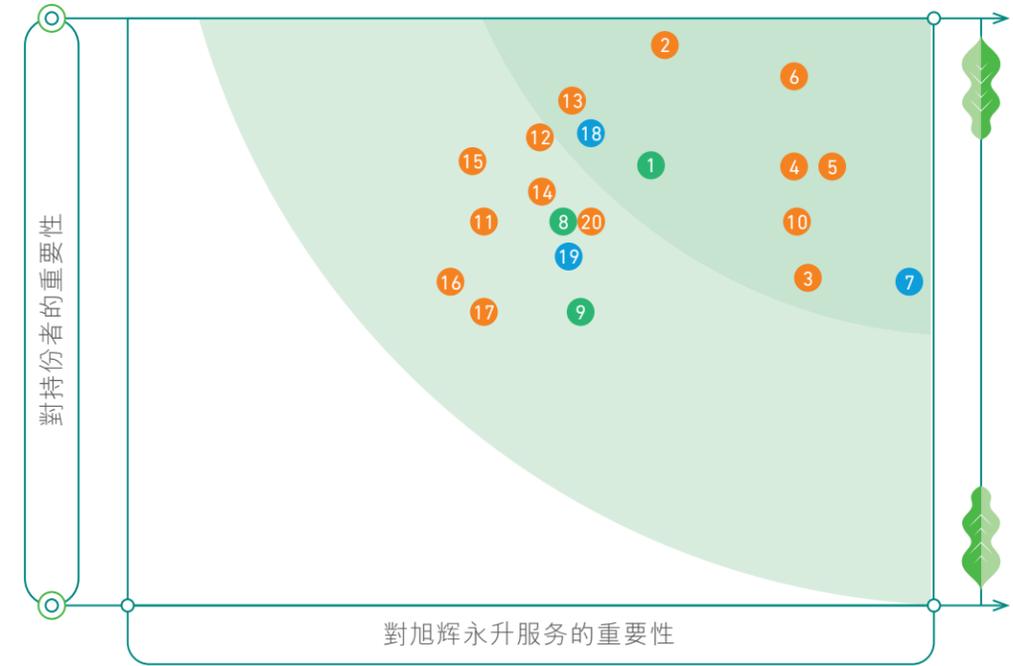
管理層對重要性分析結果進行審閱，確認本年度報告重點披露的內容及未來提升 ESG 管理的工作規劃。

根據實質性原則，基於分析結果就「對旭輝永升服務的重要性」以及「對持份者的重要性」兩個維度對 ESG 議題進行排序，繪製重要性議題矩陣。

#### 第四步 管理層確認 04

#### 第三步 重要性分析 03

旭輝永升服務2021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	6	服務品質	1	社會
	2	員工職業健康及安全	2	社會
	5	客戶信息及隱私保護	3	社會
	4	客戶福祉及健康安全	4	社會
	7	合規經營	5	管治
	10	員工僱傭與團隊建設	6	社會
	13	員工權益與關懷	7	社會
	1	綠色物業	8	環境
	18	反欺詐及反貪污	9	管治
	3	客戶滿意度	10	社會
中度重要	12	員工發展及培訓	11	社會
	14	員工薪酬與福利	12	社會
	20	慈善公益	13	社會
	15	供應鏈管理	14	社會
	8	應對氣候變化	15	環境
	19	知識產權保護	16	管治
	11	避免童工及強制勞工	17	社會
	9	綠色辦公與環保宣傳	18	環境
	16	智慧物業	19	社會
	17	社會溝通與參與	20	社會

## 5. 責任專題

# 37°C，幸福社區的溫度

37°C，比正常體溫稍高一點，溫暖妥帖。正是這恰到好處的溫度，給忙碌的都市生活人以帶來暖暖的溫情陪伴。我們深知在現代生活中，人們比任何時候都渴望溫情，我們致力於在城市的高樓大廈、鋼筋水泥中為現代人打造出一方內心嚮往之地，提供更具溫情的社區居住體驗。

### 什麼是37°C社區？

一個旨在鼓勵居民共享、激發社區活力、實現全齡關懷，為客戶打造出有溫度的社區，提供「滿意+驚喜」的服務居住體驗的新型社區。

一個深入了解業主社區生活的需求，匠心打造集多元化物業服務、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。

### 37°C社區有什麼不同？

開放傳統物業辦公區，打造三空間，提供便民服務的「生活空間」、提供親子娛樂的「娛樂空間」、提供共享共創的「創意空間」。



升級室外公區環境，呈現「健康玩樂、寵物關愛、鄰里關懷」。



## 37°C 空間

2018年開始，旭輝永升服務以「共享」為基礎，以倡導鄰里關懷為目的，通過一系列的鄰里活動，構建社區生活平台，覆蓋社區全齡層次和業主需求及愛好，讓業主真切地感受「遠親不如近鄰」的和諧氣氛。

2021年，旭輝永升服務著眼老舊社區，在全國五個城市落地10個試點社區，率先對老舊社區進行設計改造，打造「老住宅新社區」，並升級多項社區關懷服務。

2022年，旭輝永升服務的37°C社區，計劃將在233個項目落地。

旭輝永升服務在試點的37°C園區內推出6大室外遊樂打卡點，  
3大室內主題功能區：

升活充能館—倡導共享共創的社區生態，學堂、沙龍、讀書會，在這兒將有無限可能

升活會客廳—一站式解決全齡化居民的閒暇娛樂需求



▲ 37°C 物業服務中心

升活解憂屋—作為37°C的基礎功能區，配置便民工具與便民設備，成為家庭生活的「外掛地帶」

### 案例

2021年，旭輝永升服務著眼老舊社區，對10個試點社區進行37°C空間服務改造，為住戶帶來全新體驗，提升幸福感

#### 社區博物館：

- 匯聚社區榮譽、居民風采、社區公益。
- 從過去一起走向未來：活動留影、子女升學，大到英雄勞模、新聞報道。



#### 悅讀時光館：

- 公益募集閒置圖書，打造全齡社區居民共享書吧。



#### 閒趣競技館：

- 打造居民休閒棋牌好去處。
- 讓住戶在精彩的博弈中感受象棋文化的精妙，貼心提供小禮物。



2021年，旭輝永升服務著眼老舊社區，對10個試點社區進行37°C空間服務改造，為住戶帶來全新體驗，提升幸福感(續)

歡樂趣玩樂園：

- 為小朋友提供限定入場的小小樂園。
- 旭輝永升服務給小住戶們的童年帶來一抹亮橙色的記憶。



精彩達人館：

- 營造文娛生活、社團活動快樂園。
- 聚集志同道合，讓住戶不再孤單。



清新植物氧吧：

- 免費提供各類幼苗、種子供孩子探索發現生命的孕育過程，讓盎然的生機洗脫城市生活的疲憊，有氧生活從此開啟。



案例 37°C社區為住戶提供日常便民工具，溫暖日常生活

便民工具箱：

- 提供各種工具，強力如老虎鉗、扳手，細緻如老花鏡、3接口充電線。
- 工具箱裡能文能武，永升有備，讓居民無患。



便民工具組合：

- 24小時提供平板車、愛心輪椅、打氣筒、梯子、手拖車。
- 家中不常備的，旭輝永升服務會常備，隨時滿足業主應急之需。



自助洗衣櫃：

- 自助便捷，專業高效，獲得乾洗服務就和取快遞一樣簡單。



自助售貨機：

- 24小時營業的微型超市，深夜也能買東西。



自助淨水機：

- 安全更健康，24小時守護您的用水安全。



案例 37°C 空間裏，愛好社團上新，豐富業主社區生活

評彈社：

- 招納評彈愛好者，吳儂軟語陳衷情，三弦琵琶繞樑聽。



籃球社：

- 招納籃球愛好者，快樂運動只需要一群志同道合好兄弟。



花藝社：

- 招募花藝愛好者，讓同好身處自然與城市之間。



魔方社：

- 招納魔方探索者，鍛煉出最強大腦，助力業主身心發展。



37°C 的溫暖

旭輝永升服務秉承「用心構築美好生活」的核心使命，以37°C恰到好處的溫度為理念，不斷為客戶提供「省心、放心、開心」的服務體驗，以高度的工作責任心，勤懇踏實的工作態度為萬千業主帶來37°C的溫暖。

案例 「霸王級」寒潮來襲上海，維修班長奮力搶修消防栓

2021 跨年之際，「霸王級」寒潮來襲上海，藝泰安邦小區某單元消防栓因寒潮爆管。消防栓水不斷噴湧而出，天台已然成為一個大型蓄水池，水深到膝蓋部位。如不緊急處置，漫水將湧到住戶室內和電梯，給業主造成重大損失。維修班長周海軍蹚過刺骨的冰水到消防栓處，將爆裂的消防閥門關閉，徒手清淘排水口，歷經極寒的20分鐘，讓天台積水迅速下排。



案例 旭輝依雲灣小區組織37°C溫度社區活動，溫暖大小業主

為增強業主的親子溝通，旭輝依雲灣服務中心組織兒童特色手工課。讓平時忙於工作的業主與孩子度過了一個快樂的夜晚。新活動讓大小業主耳目一新。



案例 物業管家急人之所急，需人之所需，解決困擾業主問題

麟泰花園業主裝修新家，需要運輸瓷磚到小區進行安裝，由於物流問題，瓷磚需要放置在小區外的較遠位置並留置一晚。正當業主為瓷磚的安全心急如焚時，物業管家提供貼心服務，引導車輛將瓷磚卸至小區一處不礙事的空地，並安排保安24小時進行監控。面對業主小煩心事，管家們及時伸出援手，為住戶排憂解難。



案例 情人佳節，讓每一位業主都能感受到愛與溫暖

2021年情人節，適逢大年初三，就地過年的旭輝永升服務的管家們，自發為毫無準備的業主們送上情人節花束與精緻禮物，用他們的細心和暖心，讓每一位業主都能感受到愛與溫暖。



# 6. 責任專題 微光匯聚 風雨同舟

2021年7月，河南省遭遇極端強降雨，降雨量突破氣象記錄以來的歷史極值……

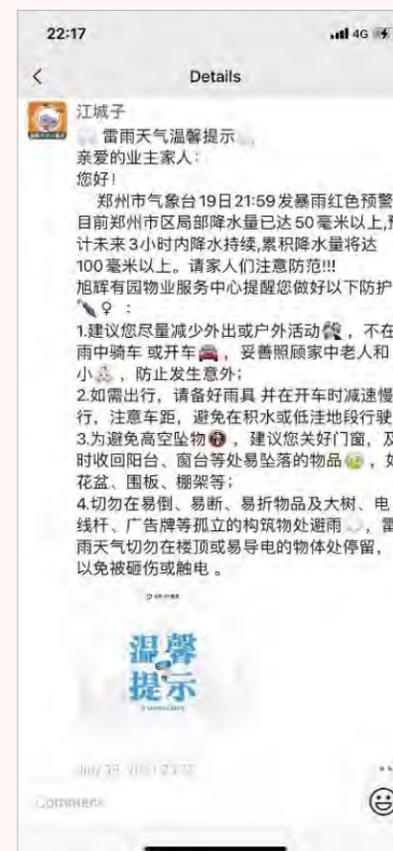
2021年7月，颱風「煙花」中心抵達南京，浙江北部、上海、江蘇等地有達到暴雨，防汛形式不容小覷……

面對不斷出現的極端氣象災害，快速響應能力及體系化的應急救援能力是對物業公司「服務力」的重要考驗。憑藉完善的應急管理體系、強大的應急管理能力，旭輝永升服務始終以責任和擔當，為所有業主及住戶、為社區、為城市、為社會築起一道美好生活「防護牆」！

## 未雨綢繆 用心守護家園

暴風雨來臨前，旭輝永升服務及時啟動應急管理體系，積極部署防汛安排，未雨綢繆。

- 啟動應急管理程序，做好人員及物資準備
- 前置相關設施設備的安全隱患排查
- 發佈預警通知，關注業主動態



▲ 在暴雨預警發佈後，管家通過業主群第一時間發佈防汛抗洪預警





▲ 為物業管理人員及時配備防汛物資，及早部署，強化保障



▲ 對園區的設施、排水管網進行檢查疏通在車庫、低窪地入口搭建防洪牆，並做好應急物資的儲備工作



▲ 暴雨來臨前，幫外出的業主關閉窗戶

### 反應迅速 力保家園無恙

2021年河南汛情期間，永升人聞「汛」出擊，默默守護著千萬業主的生命財產安全。

- 實時監測汛情發展情況，關注業主動態
- 及時排查園區潛在危險源並適時完成妥善處理
- 配合相關管理部門的管理要求，做好人員疏散、物資運送等工作



▲ 白天  
冒雨搬運沙袋物資的永升人



▲ 凌晨1點  
永升人在清掃積水的車庫



▲ 凌晨2點  
忙碌了一整晚，大暴雨終於暫停，夥伴們來杯熱水暖暖身



▲ 凌晨4點  
徹夜小區檢查配電設備的永升人

## 風雨過後 化身家園修復師

當汛情逐漸平穩後，旭輝永升服務的防汛工作卻未止步，對受災區域相關項目的災後恢復治理工作正在逐步推進及部署：

- 著力構建更完善的災害監測及應對體系，統計相關防汛問題並及時上報；
- 深度排查電梯、設備、管道等區域，消除隱患；
- 對園區綠化帶、下水道、地庫及園區垃圾桶等潮濕點位進行消殺；
- 開展災害防治宣傳工作，幫助業主提升「識災、防災、避災」的安全意識。



▲ 處理倒伏樹木



▲ 加固垃圾桶



▲ 檢查設備

讓我們感動的是來自業主道出的每一聲「辛苦了」，還有來自愛心外賣單上那一份被親切備註為「物先生」的溫暖。

那些你忘記帶傘感到無助的雨天  
我們願為你提供遮風擋雨的傘

# 7. 責任永升 誠心營運

旭輝永升服務始終堅持規範公司內部的治理體系，強化風險應對及內部控制的管理體系，對可能面臨的風險進行識別與管控，重視廉潔建設，保護集團與合作方合法合規的知識產權不受侵犯。

本章節回應的指引指標		本章節重大性議題及指引指標
回應SDGs目標	回應《ESG報告指引》關鍵績效指標	
 16 和平、正義與 強大機構	B6.3	重大性議題 • 合規經營 • 反欺詐與反貪污 • 知識產權保護
	B7	
	B7.1	
	B7.2	
	B7.3	

## 目標進度

### 目標設定

- 規範公司的治理體系
- 建立健全的風險防控體系
- 堅決抵制貪污、腐敗、舞弊等不正當商業行為
- 保護合法的知識產權不受侵犯

### 進度回顧

- 召開董事會會議9次，股東大會2次
- 進一步明確80個禁止事項和梳理風險管理清單，加強內部控制，完成審計項目12個、舉報調查10件
- 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89場，參與員工40,276人次
- 供應商《廉潔承諾書》簽署率達100%。
- 旭輝永升服務持有著作權202項，註冊商標80項

### 下一步規劃

- 繼續加強與持份者的溝通，暢通溝通渠道
- 對風險管理點加強內部管控，促進公司良性發展
- 繼續加強對相關方的廉潔宣傳力度，提倡陽光誠信的合作關係
- 完善知識產權管理體系，提高員工自主創新的意識

## 規範公司治理

旭輝永升服務重視公司發展治理規範，嚴格遵守香港聯交所《上市規則》及有關規定。我們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地披露相關信息，使持份者全面了解本公司在經濟、環境、社會、管治等方面的重大事項。我們亦保持與持份者良好的溝通，設立多元溝通渠道，規範投資者關係管理行為，誠信負責，建立平等互利互信的商業關係。

## 重視董事多元化

旭輝永升服務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2021年12月31日，旭輝永升服務共有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。

## 強化風控管理

### 風險管理

旭輝永升服務高度重視風險防控，設立完善的風險管理體系，以三道防線護航風險管理。2021年度，旭輝永升服務繼續加強對風險的識別工作力度，積極開展風險管控培訓，全年無重大風險和系統性風險。我們積極完善風險管控流程與應對措施，每年開展覆蓋全部業務和全部區域的風險巡查和審計工作，多措並舉強化風險管理，內部控制與風險管理體系化建設推廣落地，推動數字化風險機制有效啟動，加強本集團對各業務風險的科學管理與應對。

2021年，  
旭輝永升服務召開：

董事會會議

9次

股東大會

2次

開展投資者溝通

907人次

報告期內，旭輝永升服務  
在風險管理方面開展

培訓

96場

(含董事及員工培訓89場、  
外部供應商培訓7場)

其中覆蓋員工

40,276人次

### 風險管理體系的三道防線：

秉持「風險管理，人人有責」的風控原則，旭輝永升服務建立從區域到總部的多層級風險管理架構，執行風險管理「三道防線」模型，並在董事會的監督和指導下，進一步夯實風險管理的有效性。

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	區域負責人 (職能部門和 項目一線的 負責人)	總裁領導下的風險 管理承擔者	<ul style="list-style-type: none"> <li>識別、管理和上報風險；</li> <li>發揮主觀能動性，預判、解決問題，降低集團風險。</li> </ul>
↓			
第二道防線 體系化 管理風險	總部職能部門	總裁領導下的風險 管理承擔者	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定、修訂及完善內部制度，進行體系化管控；</li> <li>為風險事項提供專業知識和工具，識別和應對風險。</li> </ul>
↓			
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"> <li>獨立客觀地確認與評價風險事項，定期進行監督與審計；</li> <li>發現問題，推動問題根本性解決；</li> <li>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。</li> </ul>

➤ 風險管控流程及應對措施：

旭輝永升服務制定了《重大運營風險管理辦法》《社區資源風險管理手冊》等相關制度，推進四階段的風險管控流程，制定相應管控措施，並逐步將ESG相關風險因素納入公司整體風險評估及管理體系中，如勞工風險、極端天氣應對等。

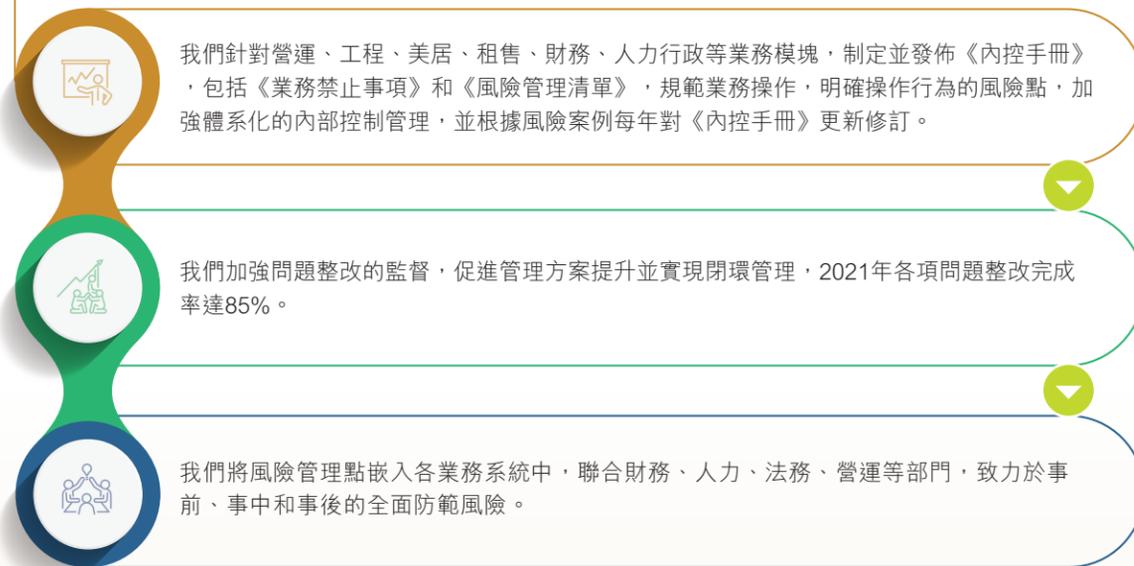
管控階段	管控措施
第一階段： 風險識別	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>員工主動發現匯報</b>：全體員工第一時間內報告物業管理區域內發生的所有特大、重大事件；</li> <li><b>區域不定期檢核</b>：主動發現項目可能存在的既定或潛在風險；</li> <li><b>總部不定期巡視</b>：總部各業務職能部門每年對各區域進行多次巡檢、抽檢，識別各類營運風險和問題，並督促整改。</li> </ul>
第二階段： 風險評估	<ul style="list-style-type: none"> <li>參考風險的劃分類別(安全隱患、重大事件和特大事件)、標準(如性質、金額等)，評估風險等級(高、中、低風險)。</li> </ul>

管控階段	管控措施
第三階段： 風險應對	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>常規區域及總部職能巡檢</b>：總部職能部門通過巡檢梳理現狀，及時提示風險，對問題剖析複盤，查漏補缺，規範業務標準；</li> <li><b>常規審計識別風險的應對</b>：審計監察中心對風險點定期審計，指定風險整改責任人，對風險事項限期整改並及時向管理層反饋整改措施和結果；</li> <li><b>重大、特大事件的應對</b>：由區域負責人協同總裁及集團分管職能部門成立專項小組處理；</li> <li><b>違法事件的應對</b>：配合司法機關予以處理。</li> </ul>
第四階段： 監督及改善	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>明確責任人</b>：深入剖析原因，根據《員工獎懲管理辦法》《永升八大軍規管理辦法》等公司各項制度及內控管理要求，明確直接責任人、管理責任人後進行追責；</li> <li><b>監督改進</b>：總部職能檢查人員及審計監察中心由專人負責跟進責任部門的整改進程，直至風險事項整改完畢，形成閉環；</li> <li><b>協同改進</b>：針對管理問題，審計監察中心聯動多部門商討系統性解決方案，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，形成共識，完善風險管理體系，夯實風險防範；同時，各自明確風險問題的整改主要內容，審計監察中心牽頭督辦，每月跟進整改情況；</li> <li><b>數字化風險管控</b>：審計監察中心聯合IT部門設計、開發神經網絡預警指標，通過信息化系統監測對風險實時監控，並對已上線預警指標進行100%跟進處理，推動事前、事中管控。</li> </ul>

## 內部控制

旭辉永升服务重視公司的內部控制，規範業務行為，構建全面完善的內部控制體系與工作機制。我們以審計監察中心作為內部控制制度的編製主體，基於行業內重點風險案例及審查項目所評估的內控要點，我們從制度及流程層面促進業務部門全面性自查、業務系統風險建設、風險預警指標開發和應用等，提出全方面的內控提升方案。

### 內部控制流程：



旭辉永升服务重視常態化自查與監督，通過全面的內部控制措施，將識別與控制業務關鍵風險點融入到管理和業務流程中，形成常態化的內部管控。我們每年開展多次風險巡查和審計工作，定期對集團營運範圍內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，促進公司良性健康發展。

旭辉永升服务及時對審計監察工具進行更新，輸出符合公司發展的內控管理工具，如停車場收入提升自查工具方法、水電費盤點表單等。2021年，我們啟動上線了4項神經網絡預警指標，完善10項業務內部控制管理流程，通過提取關鍵業務數據在線識別業務風險，推動審計的數字化轉型，形成常態化風險自查舉措。

審計類型	審計內容
內控管理審計	針對城市或區域公司的營運經營情況制定審計檢核程序、進行全方位風險管理和內部控制評估，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展開審計，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，如全面清查收費專項、多經收入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。

2021年度，  
旭辉永升服务完成  
審計項目

12個

舉報調查

10件

全年審計工作覆蓋全部業務模塊和全部區域，體現了管控的全面性、深入度和體系化。

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
營運方面	<ul style="list-style-type: none"> <li>•《永升八大軍規管理辦法》</li> <li>•《內控手冊－業務禁止事項》</li> <li>•《內控手冊－風險管理清單》</li> <li>•《員工利益衝突管理辦法》</li> <li>•《重大運營風險管理辦法》</li> <li>•《供方同心同德共生共贏總綱》</li> <li>•《費用收繳指引》</li> <li>•《管家服務紅黃線標準管理辦法》</li> <li>•《印章管理辦法》</li> <li>•《員工獎懲管理辦法》</li> <li>•《合同管理辦法》</li> <li>•《工程專業安全管理規定》</li> <li>•《前期介入服務品質管理辦法》</li> <li>•《採購管理制度》</li> </ul>	<p>《永升八大軍規管理辦法》是公司營運的底線：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；</p> <p>審計監察中心編製發佈全方面的《內控手冊》和《內控手冊－業務禁止事項》是對「八項軍規」的進一步細化，《內控手冊－風險管理清單》明確業務操作規範及關鍵風險控制點，使業務專業化、合法化、合規化和標準化；</p> <p>營運部門完善機制建設、建立風險專項管控機制(月度專項檢查、年度巡檢等)、營運風險預警機制等應對各項內控風險。</p>

內控類型	應對制度	應對措施
財務方面	<ul style="list-style-type: none"> <li>•《會計信息質量管理制度》</li> <li>•《稅務管理制度》</li> <li>•《稅務申報管理規則》</li> <li>•《物業稅務檔案管理作業指引》</li> <li>•《物業增值稅會計核算手冊》</li> </ul>	<p>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。</p>



## 重視廉潔建設

### 管理架構

旭輝永升服務建立行之有效的廉正建設及商業道德管理架構，以全面夯實商業道德管理及廉正建設。

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"> <li>• 審閱及監督商業道德及廉正建設和反貪腐相關的制度的執行，建立相應的管理機制流程</li> <li>• 宣傳和培訓職業道德類相關制度與行為規範</li> <li>• 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</li> </ul>

## 管理制度

旭輝永升服務重視廉潔建設與商業道德管理，積極杜絕貪腐及舞弊現象。我們嚴格遵守《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，抵制任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐、舞弊及洗黑錢行為，對貪腐現象「零容忍」，奉行誠信、守法、合規、陽光透明的企業文化。

旭輝永升服務建立一系列內部廉正管理及商業道德管理制度，規範員工行為，預防貪污腐敗及舞弊行為的發生，營造廉潔誠信的工作氛圍。遵守並執行既有的內部廉正管理制度，如《永升八大軍規管理辦法》《舉報管理實施細則》《員工利益衝突申報管理辦法》《員工獎懲管理辦法》等。我們為採購業務的員工提供《供方同心同德共生共贏總綱》及細則，明確廉潔自律原則和採購原則，任何員工不得利用職務、職權之便謀私利、收受賄賂等。

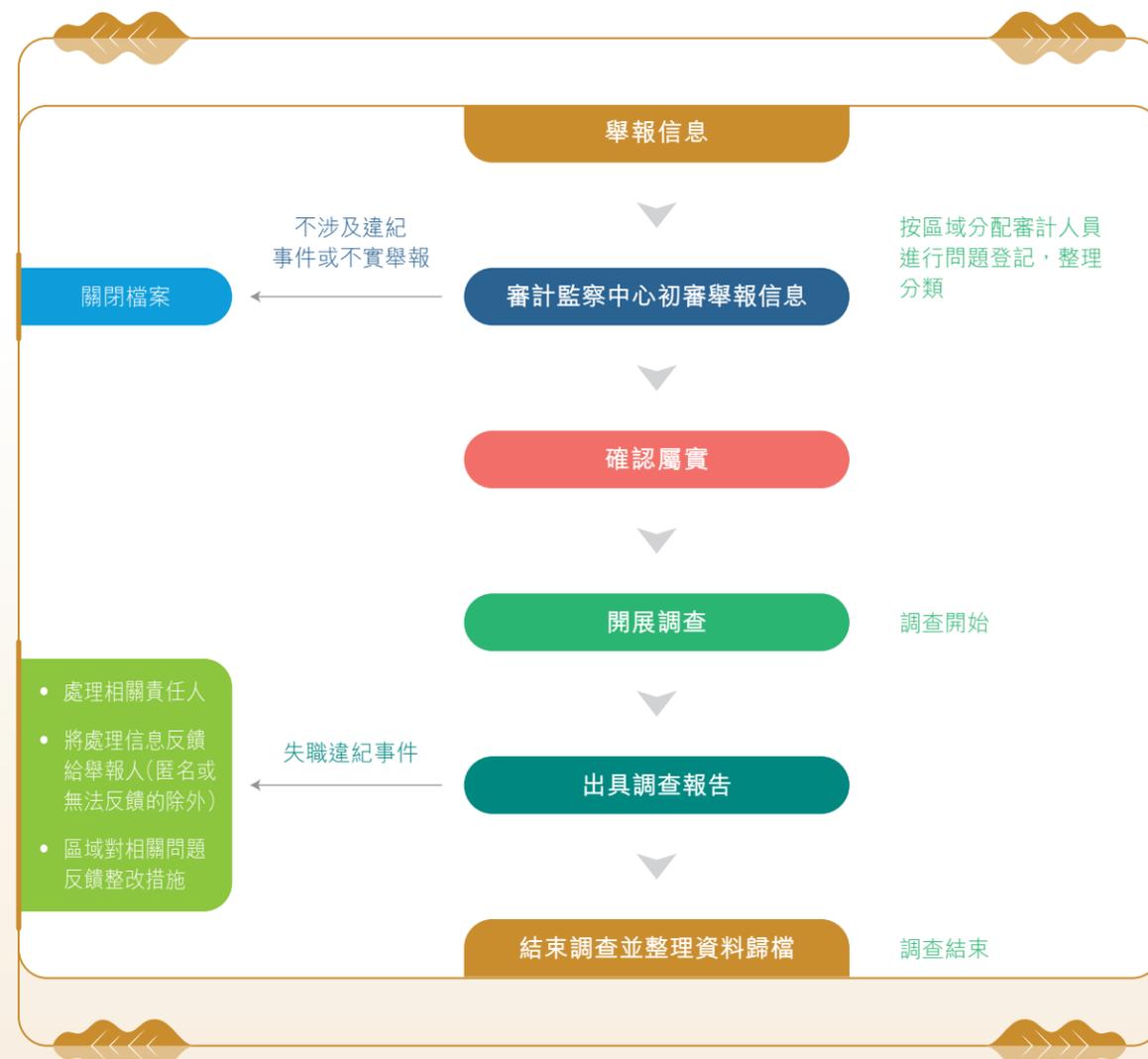
2021年，我們制定發佈全方面的內控手冊，包含《業務禁止事項》和《風險管理清單》，明確業務禁止行為和風險點。

此外，2021年，我們亦公開發佈《公司廉正準則》，該準則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），並適用於與旭輝永升服務有往來的第三方（例如客戶、供應商）。具體列示於 <https://www.cifies.com/contact/monitor.html>。

### 舉報管理

為更大範圍內發現違規行為，2021年，我們通過公開發佈《公司廉正準則》，清楚地向全體員工及供應商/客戶等傳遞對貪腐腐敗及舞弊行為的「零容忍」態度。我們遵守《舉報管理實施細則》，在所有區域的辦公室、物業服務中心、租售門店等面客場所懸掛或張貼《監察舉報須知》，鼓勵內部員工及外部人員通過多渠道以實名或匿名的方式參與公司的廉潔建設，如郵件、信件和電話舉報，檢舉違法亂紀行為，提高員工的主人翁意識。

旭輝永升服務按如下流程處理接獲的舉報信息：



### 公開舉報途徑



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

公司官網：監察舉報\_旭輝永升服務(www.cifies.com)

### 舉報人保護

旭輝永升服務保護舉報人的合法權益不受侵犯。我們對舉報人的信息嚴格保密，保護其免於遭受不公平解僱、迫害或不當處分，對打擊報復舉報人、證人的行為嚴肅處理，我們為就舉報人提供完善的法律保護制度，維護舉報人合法權益。

2021年，旭輝永升服務的舉報核查率為100%，均按相應的工作流程進行跟進和處置。



## 7. 責任永升 誠心營運

### 失職違規事件處理機制

2021年旭辉永升服务已審結2例貪污訴訟案件。2起違法事實發生於2019年，6名員工涉嫌職務侵佔罪。案件均於2019年案件受理，於2021年宣判，涉事員工被判處有期徒刑，並追回所有侵佔款項。上述案件由區域和項目管理人員在進行日常巡查與盤點時發現後，上報總部由總部與區域協同處理，充分體現旭辉永升服务全體員工對風險防範的責任意識及反貪腐反舞弊的責任心。



旭辉永升服务秉持對腐敗「零容忍」的態度和決心，多措並舉優化管控措施，防範風險，包括：

- 1 完善制度：明確相關業務合規操作行為，並要求全部物業服務中心及門店等面客端進行公示；
- 2 流程改造：梳理優化業務管控流程；
- 3 系統優化：梳理優化管理系統邏輯，增加管控措施；
- 4 業務自查：總部及區域常態化自查，加強項目盤點；
- 5 文化引導：將該案件嵌入陽光文化宣講，通過多種方式進行宣貫，堅定相關方的廉潔信念，堅守道德與法律底線。

### 廉潔教育

旭辉永升服务重視員工的廉潔教育，落實廉正培訓體系，將廉潔培訓覆及全體員工。我們在多種場合、使用多元化形式、從思想道德、崗位職責、業務流程、制度機制及外部環境5個方面展開廉潔教育。

#### 全面廉潔培訓

包括對全體員工開展職業操守課程的在線培訓及考核、利益衝突申報課程學習及線上申報通道的開放、對新員工及對中高級管理層的廉潔培訓和案例宣講，還包括對業務職能及區域開展的專項廉潔及風險管理培訓等。

#### 多樣廉潔宣貫

包括專項禁止事項的全員推送、典型案例的線上發佈、節假日廉潔提醒等多種形式，強調公司反貪腐要求，確保全員覆蓋，重視常態化宣貫和監督。我們的目的是落實廉正培訓體系，表明公司對腐敗「零容忍」的態度，強化公司的廉潔文化建設。

## 7. 責任永升 誠心營運

旭辉永升服务的反貪腐培訓成果顯著。報告期內，旭辉永升服务的反貪腐培訓形式採用線上與線下相結合的形式，累計開展了89場，其中線上培訓3場，覆蓋40,276人次，員工參與比例為100%；同時發佈各類廉潔管理通知及提醒30個，做到全員、全部業務模塊的覆蓋，不斷夯實廉正培訓宣傳效果，提高全體員工的風險防範意識。



### 覆盖全员的廉洁建设及商业道德管理培训课程

課程名稱	課程內容	課程覆蓋率(%)
「八大軍規」培訓課程	禁止貪污受賄、禁止挪用公款 禁止利用內幕消息謀取個人利益 禁止洩露機密、禁止弄虛作假，違背職業道德等	100
職業操守課程	包括日常活動中應遵守的商業行為準則；旭辉永升服务「八大軍規」及案例解讀反賄賂、反不正當競爭、反洗錢等	100
員工利益衝突課程	主動識別並解決潛在利益衝突，親屬關係的員工不得是上下級關係，監督與被監督管理規定等	100



職業操守課程

案例 「行正道，築美好」的廉正宣講

2021年7月，於旭輝永升服務的中高級管理層半年度工作會議上，審計監察中心舉辦了主題為「行正道，築美好」的廉正宣講。通過該宣講會，向所有參會人員宣貫公司對觸碰紅線行為「零容忍」的態度，警示員工敬畏規則、嚴守廉潔底線。所有參會人員亦進行了「八大軍規」廉潔宣誓承諾，以進一步夯實個人責任意識。



▲ 旭輝永升服務員工進行「八大軍規」廉潔宣誓

案例 新入職員工和新晉項目經理廉潔文化培訓

2021年，為了幫助新入職員工儘快適應旭輝永升服務的企業文化，以及提醒新晉項目經理日常管理中的風險點，審計監察中心協助展開多場次的廉潔文化宣講，為基層團隊樹立誠信、公開、透明的企業形象，塑造了積極正面廉潔的企業作風。



▲ 新入職員工廉潔培訓



▲ 項目經理廉潔培訓



### 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，貫徹落實集團內部《VI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。

於2021年12月31日，

旭輝永升服務持有

著作權

202項

註冊商標

80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。

旭輝永升服務為員工提供知識產權保護培訓課程，在鼓勵員工進行自主創新的同時，提高員工的知識產權保護意識。

#### 案例 知識產權保護培訓

2021年，旭輝永升服務旗下智慧服務科技品牌—霖久科技組織了2次全員知識產權保護培訓。培訓內容主要圍繞知識產權保護的基礎知識和發明專利的撰寫技巧展開，保護公司的研發成果，規避知識產權風險。

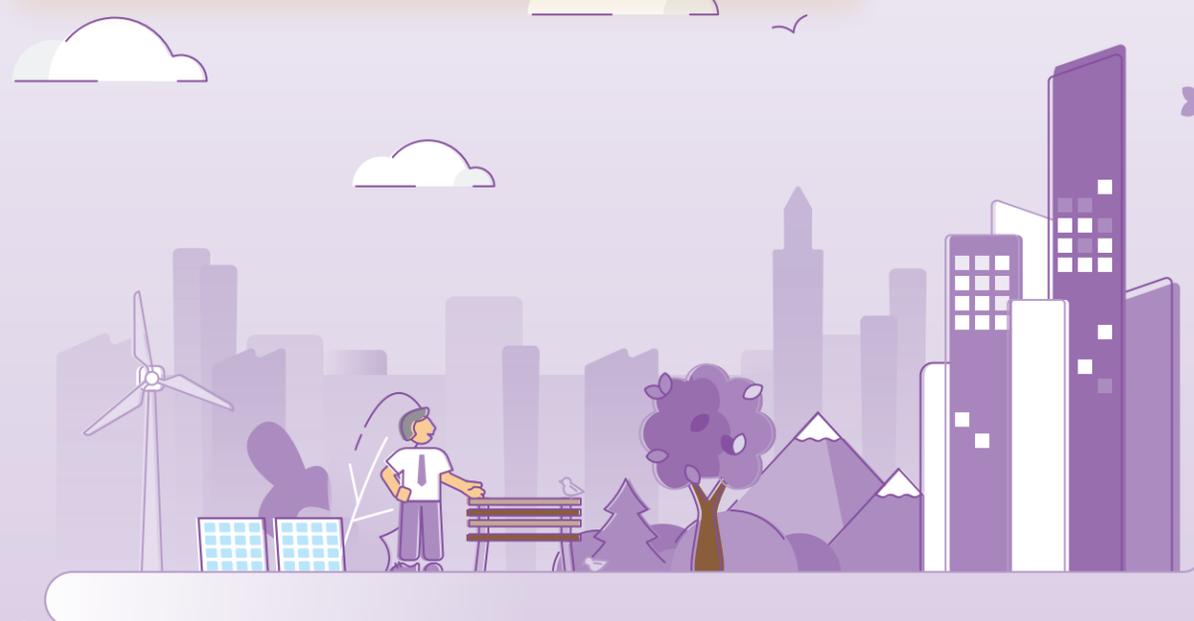


▲ 知識產權保護培訓現場

# 8. 品質永升 匠心服務

旭輝永升服務秉持著「用心構築美好生活」的品牌理念，為客戶打造悅心服務體系，致力於為客戶提供高端、尊享且創新舒適的多重服務。同時，我們致力於為客戶提供安全健康的服務，並通過智能安全管理系統對安全管理賦能，提升對風險的管控能力。

本章节回應的指引指標		本章节重大性議題及指引指標
回應SDGs指標	回應《ESG報告指引》關鍵績效指標	
 9 產業、創新和基礎設施  11 可持續城市與社區	B6 B6.2 B6.5	重大性議題 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務品質</li> <li>• 客戶信息及隱私保護</li> <li>• 客戶福祉及健康安全</li> <li>• 客戶滿意度</li> <li>• 智慧物業</li> </ul>



## 目標進度

**目標設定**

- 提供優質卓越服務品質
- 持續提升服務滿意度
- 完善客訴管理規範，提升客訴處理效率

**進度回顧**

- 著眼老舊社區，在全國五個城市10個試點區，打造「老住宅新社區」
- 發佈引力服務生態系統，打造悅心服務體系、商用服務體系及科技服務體系
- 2021年公司整體滿意度為85.5分
- 我們向上引流投訴，推進處理進度

**下一步規劃**

- **進一步提升客戶滿意度**  
 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  
 品質文化建設，新建標準化體系，傳承旭輝永升服務品質文化  
 招訓工作開展，團隊人員能力賦能，線上線下教學，提升綜合服務永升人動手能力  
 建立實時品質考核機制，責任到人，提升全員品質意識
- **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

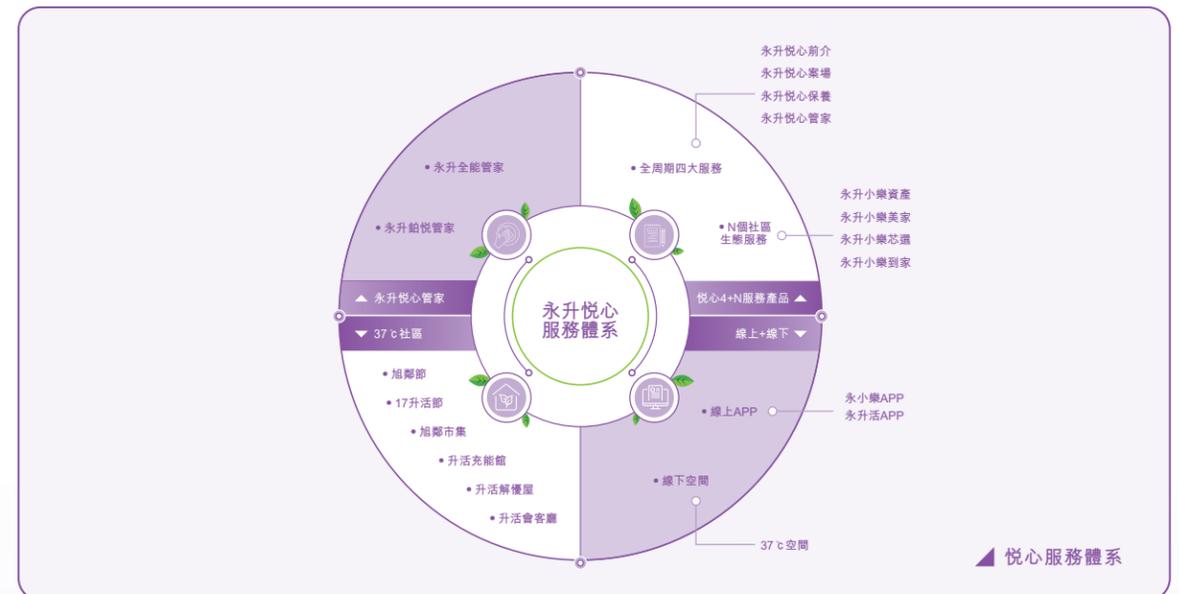
## 堅守匠心服務

旭輝永升服務重視品質管理，圍繞「全生命週期+」「全生活場景+」及「全齡關懷+」的服務體系，提出「引力服務生態系統」，打造卓越服務標準。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。旭輝永升服務遵守相關的法律法規指引，並獲得職業健康安全管理体系、環境管理体系、能源管理体系、信息安全管理体系及質量管理体系國家認證。



## 與美好，共生活

永升悅心服務體系基於共築美好生活的追求，從客戶的立場出發，服務延伸至住宅的開發、項目營運、後期維護的全生命週期，主要包括四類服務產品：永升悅心前介、永升悅心案場、永升悅心管家、永升悅心保養等，並創新性地研發了案場六識美學、悅心管家服務、37°C空間服務等產品，為客戶提供了全維度解決方案，致力於使美好生活服務與城市共生長。



### 案場服務

我們精心打造全生命週期售場服務體系，已制定《售場品質檢查及神秘訪客檢查管理制度》《售場甲方滿意度調研管理制度》等服務標準化流程，致力於為客戶提供高端、尊享且創新舒適的多重服務，讓服務形成完美的閉環，全方位陪伴業主。

針對前端的案場服務，公司繼續推動「臻壹體驗」服務，且持續升級至4.0統一服務版本並裝訂成冊，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，打造出可複製的服務體系標準。

### 管家服務

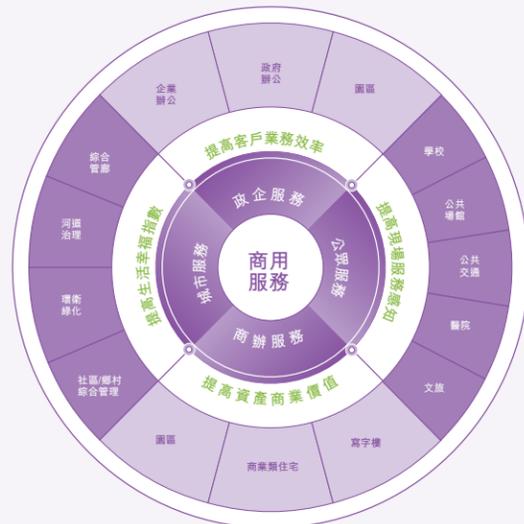
旭輝永升服務建立了永升鉞悅管家、永升全能管家組成的「雙管家」服務體系，並在多個小區落地實施。永升全能管家致力於打造業主值得信賴的社區「好幫手」，永升鉞悅管家致力於打造業主「私屬」管家。

2021年，我們升級了《項目目視化感官手冊》，發佈《管家服務紅黃線標準》《管家走動式管理操作標準》，梳理了社區高發服務場景標準作業程序，制定管家微信運維業務方法論和收費寶典，明確網格管家例行事務，製作業主興趣社團成立操作指引。通過一系列措施標準化管理服務各個過程，指導管家更好地開展服務，與業主進行良好和諧溝通，確保客戶體驗。

我們舉辦多場培訓，包括全國性線下訓練營、送教上門等，賦能雙管家服務模式，助力案場服務體系落地，使得區域案場備會做、會教能力的帶教講師，完善一線骨幹領班級培訓體系搭建。送教上門針對新晉升案場負責人如何快速進入管理角色進行培訓，夯實基礎，穩定品質，在發掘客戶需求、日常品質管理、服務創新、觸點打造、團隊管理及創立標桿上開拓思維及執行方法，力求為客戶提供更專業的服務。

### 與城市，共生長

永升商用服務體系對商用服務進行專業細分，推動服務升級，我們的服務覆蓋城市全生活場景，包括永升商辦服務、永升政企服務、永升公眾服務、永升城市服務四類主要服務產品，憑藉專業團隊，以科技創新引航多元發展，為客戶提供智慧化綜合服務解決方案。我們集多年服務案例與豐富的專業經驗，針對不同城市、不同業態、不同社區和不同客戶群，打造定制化解決方案，讓服務更加美好。



▲ 商用服務體系

### 商辦服務

永升商辦服務面向寫字樓、商業、園區、類住宅，通過服務提高資產商業價值。通過「悅澤商辦」服務體系，為商場商戶和辦公企業提供多種量身定制的個性化服務。在疫情期間，悅澤商辦借力智慧科技，為辦公樓配備智能機器人消毒、智能測溫、無接觸配送等服務，讓管理更高效，讓客戶辦公更安全。

#### 案例

#### LCM 置匯旭輝廣場獲評「2021 年度服務力標桿項目」

2021年，LCM 置匯旭輝廣場獲評「2021 年度服務力標桿項目」，凸顯旭輝永升服務始終堅持「用心構築美好生活」的核心使命，在開展商辦服務的過程中，不斷提升自身的服務質量並極力滿足客戶追求舒適商務環境的各類期望。



▲ LCM 置匯旭輝廣場實景圖

### 政企服務

我們的政企服務以提高客戶業務效率為主旨，面向企業辦公、政府辦公和園區，為其助力。會務服務是其中重要組成部分，我們配備獨立專業的會務服務人員，時刻關注會議需求，為客戶提供高品質、高標準的「一站式」商務會議服務，在會前、會中、會後嚴格制定標準服務動作，讓客戶擁有極佳的與會體驗。

#### 案例 精細化會議服務

某大型國有銀行提出會議服務需求，旭輝永升服務為客戶提供精細化會務服務，表現在：

- 標準化管理：制定會議服務手冊，精確會議物品的擺放標準，嚴格制定服務動作標準
- 定制化服務：明確會議規格，優化會議流程，個性化佈置會場
- 細緻化安排：完善會議評價系統

物業標準清晰可見，大大提升工作效率，入駐一年內，接待會議752場，多次獲得業主書面表揚。此國有銀行會議服務項目榮獲2021「悅創行動」創新大賽鑽石獎。



會議服務

### 公眾服務

永升公眾服務面向各類公眾場景，如學校、公共場館、公共交通、醫院、文旅等，致力於提高現場服務感知。我們入駐學校等公眾場景，提供現代化、標準化、規範化的管理，為客戶提供有序安全的營運保障。

#### 案例 高校服務品質化

高校業態中涵蓋校方、學生、居民等多種角色，由於定位不同、人數繁多，在實際營運過程中會產生大量細碎的需求，如何做到高品質滿足客戶需求將成為重中之重。

2021年，我們用優質的管理品質和專業的管理要求，為某高校提供提供全方位、多層次的綜合服務，助力推進和諧健康的校園文化環境的打造。

我們努力做好高校客戶的「補位員」，疫情期間，協助校方打包留學生包裹，保障校園生活有序進行，協調街道資源推進校區消殺服務；對於常年未解決的銀杏大道落果被踩踏的難題，積極管理並找出行之有效的解決方法。該高校服務項目在2021「悅創行動」創新大賽榮獲鉑金獎。



表揚信

### 城市服務

永升城市服務力求通過綜合管廊、河道治理、環衛綠化、社區／鄉村綜合管理等維度，提高居民的生活幸福指數。我們認同倡導健康、宜居的城市生活環境理念。

#### 案例 濟南小清河河道養護服務

小清河是濟南市民的「母親河」，見證了泉城濟南數百年的城市發展，為了維護好小清河的清澈面貌，實現小清河流域「水清、河暢、岸綠、景美、宜遊」的目標，旭輝永升服務以人機結合的方式，利用無人機、移動端APP、智慧檢測後台等工具高效執行河道清理維護工作，最大程度保障小清河河道服務品質要求。



智慧環衛示意圖



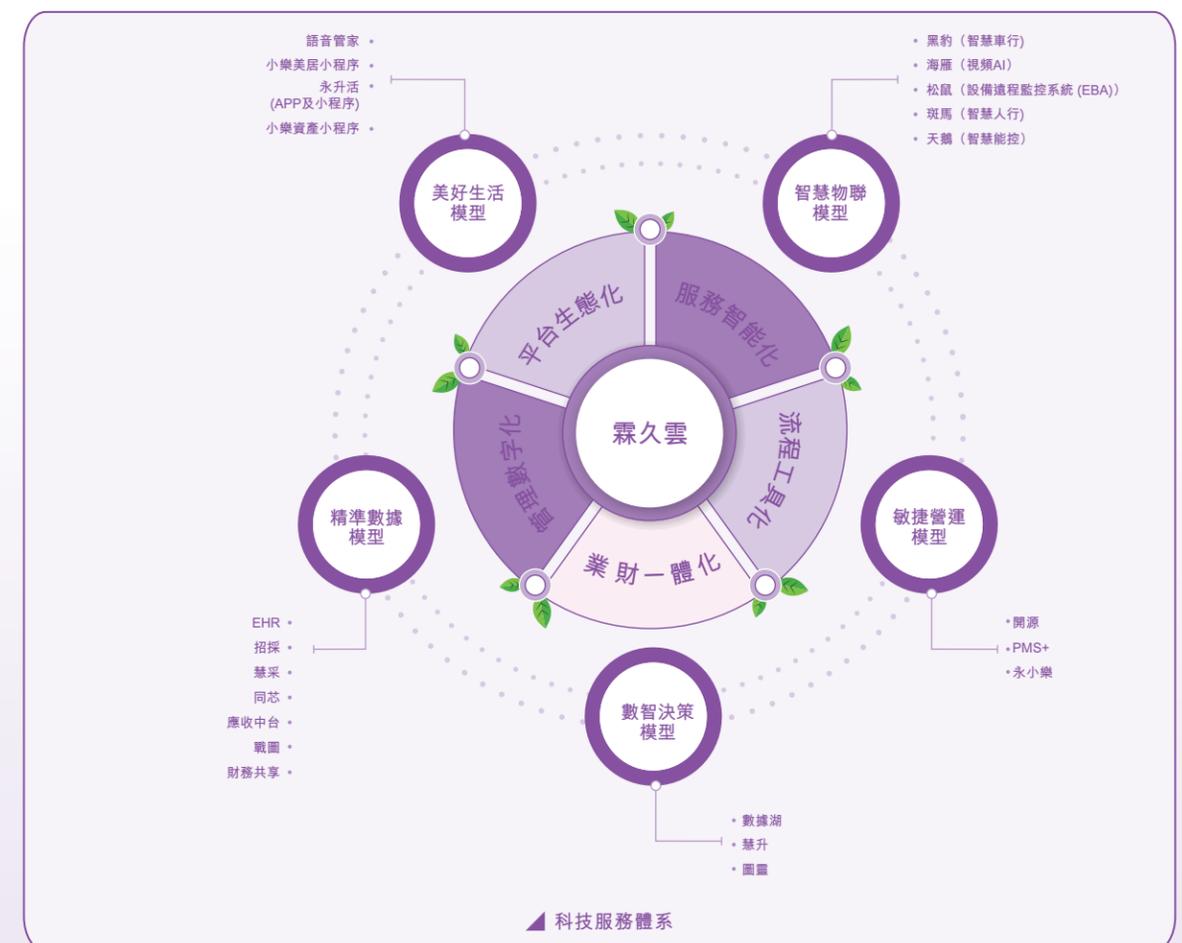
小清河河道治理

### 與科技，共未來

近年來，越來越多的物業服務企業著眼數字化專項，提供科技賦能，實現降本增效，「數字力」正成為衡量一家物業企業整體實力的重要指標之一。旭輝永升服務聚焦客戶需求變化，著眼於未來，通過「平台+生態」的構建，以智慧科技為引導，打造智慧社區、智慧服務，賦能智慧生活。

### 智慧服務

永升科技服務體系是基於移動互聯網、物聯網、人工智能、雲計算、5G等新技術構建的平台，建立開放生態技術平台，持續提升智慧城市服務效率，建立智慧社區，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。通過「平台+生態」系統的構建，將前端、業務台、物聯台、數據中台相關的十餘個智慧系統納入平台生態。

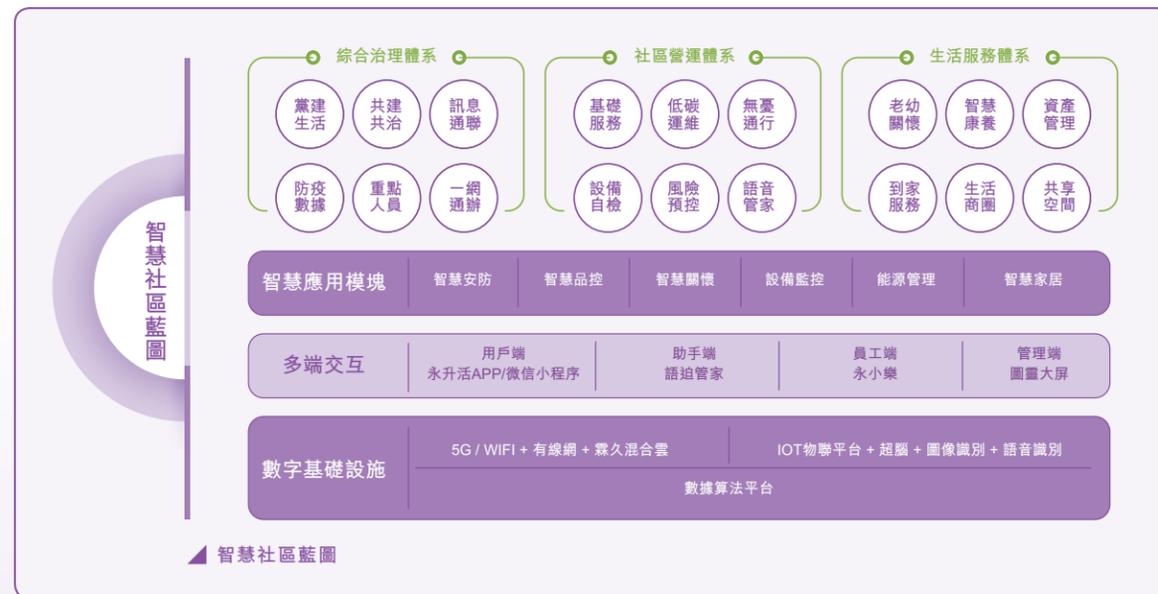


2021年，我們進一步加大智慧服務的建設，擴大數字化發展程度及應用範圍：

- 核心業務系統、業務流程已初步實現線上化和數據化，初步實現業財一體化，全面拉通業務和財務的流程；
- 在AIoT上面完成了基本場景的驗證、試點項目的構建，核心的智慧物聯場景基本上已經落地；
- 積極探索開展智慧城市服務。

### 智慧應用

旭輝永升服務已將智慧物業平台融入日常營運管理中，有效整合綜合服務體系、社區營運體系和生活服務體系，連接不同智慧應用模塊，多端交互體驗，積極賦能智慧社區管理。



### 智慧化應用

#### 智慧安防

- **AI 智慧安防系統：**  
實現了人員離崗、人員睡崗、幹道違停、垃圾桶溢滿、人員聚集、消防車道佔用、一鍵巡檢等功能，生成警告及報表後自動推送至相應管理層級。



#### 智慧品控

- **BI 大屏**  
實現項目現場問題點、數據一覽化等不同系統功能，有效提升現場品質。



#### 智慧關懷

- **精靈**  
為社區生活提供多場景應用服務，如專屬管家服務、多元物業服務、兒童陪伴服務、生活工具服務等。



設備監控

• 松鼠 (EBA)

通過物聯網平台，將傳統消防設備、給排水設備、供配電設備、供水箱設備、環境監測設備，接入「霖久雲」使設備運行狀態能夠被遠程實時監控。

實現設備自動巡檢、自動診斷、自動報事、自動調度、人工干預、自動恢復、自動分析、自動沉澱管理規範。提升設備管理效率、及時發現故障隱患，提高設備管控精度。



能源管理

• 天鵝 (能耗管理)

賦能機械表計與智能表計一體化、數字化管理。智能表計產品可批量實現自動抄表、自動分攤、自動算帳、自動合閘、短信通知、自主繳費、能耗分析、溫度曲線、高低壓告警、實時數據可視等，進一步實現數字化精細管理。



智慧停車

• 智慧停車

依託於AI智能算法、物聯網等技術，旭輝永升服務搭建了城市智慧停車雲平台，進行大數據分析。在路側停車方面，可以對路邊停車位的空餘或使用狀態進行識別，記錄車輛駛入駛出時間，採集停放的車輛信息，判定不規範停車狀態，該系統具備了對停車信息的全程視頻取證和安防監控功能，滿足證據鏈的完整性，助力智慧城市服務。



案例

傳統空間服務全面升級，打造智慧社區藍圖

2021年，旭輝永升服務打造完成蘇州「鉑悅犀湖·智慧住區」初級階段，致力於通過打造智慧通行、視頻AI應用、EBA管理應用等，讓客戶享受到更加健康、安全、便捷的智慧住區服務，實現傳統空間服務全面升級。



01



02

- 01. 斑馬智慧人行系統
- 02. 海燕AI視覺系統
- 03. 黑豹車輛管理系統
- 04. 松鼠EBA物聯網平台
- 05. 永升活、永小樂移動終端



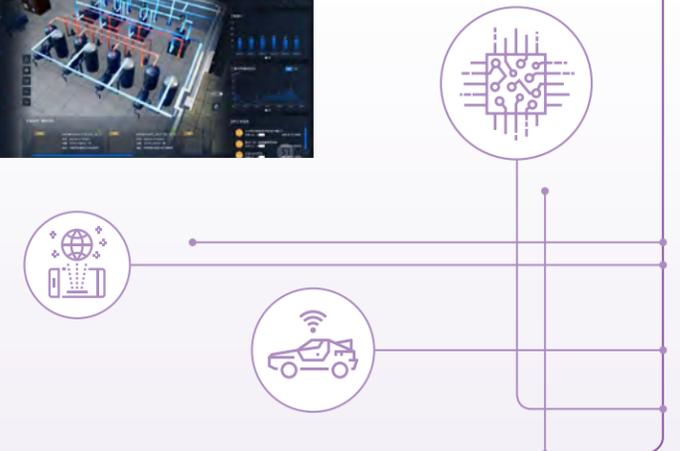
03



04



05



## 保障客戶權益

### 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，內部制定包括《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)》《工程設施設備安全事件申報工作指引》等通用類的制度或指引，對安全責任進行有效的職責劃分，對日常營運中的安全規範管理，定期開展安全隱患排查及檢查，日常開設安全生產教育培訓等活動，並通過智能安全管理系統對安全管理賦能，提升對風險的管控能力。

旭輝永升服務堅持「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。



### 安全管理體系

旭輝永升服務建立了三級安全管理責任制，自上而下地明確總部、各所屬物業公司、物業服務中心的管理職責。

#### 安全管理

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，由公司總裁統籌及管理安全生產、職業健康與安全等內容，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 總裁	統籌全集團安全生產、職責健康與安全的管理工作
	客戶價值 事業部負責人	<ul style="list-style-type: none"> <li>為企業內部安全生產管理的第一責任人</li> <li>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</li> </ul>
	客戶價值 事業部營運總監	<ul style="list-style-type: none"> <li>為企業內部安全管理的主要責任人</li> <li>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</li> </ul>
	各部門	<ul style="list-style-type: none"> <li>負責落實本部門內部安全管理責任制</li> <li>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</li> </ul>

安全管理體系

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(如： 附屬公司 總經理)	<ul style="list-style-type: none"> <li>是各所屬物業公司內部安全管理的主要責任人</li> <li>負責建立並落實內部安全管理責任制</li> </ul>
各所屬物業公司	各部門經理	<ul style="list-style-type: none"> <li>負責落實本部門內部安全管理責任制</li> <li>負責對物業服務中心內部安全管理工作的對口檢查</li> </ul>
各所屬物業公司	客戶價值 事業部經理	<ul style="list-style-type: none"> <li>是各所屬物業公司安全管理的直接責任人</li> <li>負責對各所屬物業公司內部安全管理工作的監督和檢查</li> </ul>
物業服務中心	物業服務中心 項目經理	<ul style="list-style-type: none"> <li>是物業服務中心內部安全管理的直接責任人</li> <li>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</li> </ul>

安全管理措施

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；對不同的安全事件進行分級分類管理並制定不同關注流程及上報管理規定；定期開展基層項目的基礎設施設備檢查檢修，排查潛在的安全隱患；在重要節假日前加強對安全工作的強調和提醒；對極端天氣和氣候及時預先展開防範準備工作；統一為有需要的項目購買公眾責任保險，為維護公眾安全提供更堅實的保障。

安全管理考核

我們每年制定安全生產責任考核方案，對所有附屬公司在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附屬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公司年度安全生產表現等因素相關聯。

安全智慧守護

此外，我們積極推動智慧化管理，用科技的手段賦能安全管理，保障社區安全。AI智慧安防系統、EBA系統、智慧通行、BI大屏應用到各個項目中，從社區秩序、安防、工程系統等方面為社區安全健康提供保障。

安全監督檢查

我們嚴格按照安全管理制度規範進行安全生產檢查，定期自查以消除社區潛在的安全隱患，對消防安全、設施設備安全、樓房外立面懸掛物等隱患易發方面排查。採取智能化系統監督管理的同時，我們安排有工作人員每天固定巡更，對各項監控設備定期檢查以保障功能穩定，對發現的問題制定整改計劃並上報，執行安全整改措施和整改後檢查。2021年，各區域積極開展專項安全檢查，其中包括項目供配電設備檢查、暴雨季節防汛檢查、車場系統檢查、兒童康體設施檢查等。我們積極開展風險辨識，加強安全管理，為客戶安全保駕護航。

專項安全監督檢查

➤ **項目供配電設備檢查**：2021年5月，西部地區啟動項目供配電設備檢查，對項目所有配電設備進行全面檢查和整修，對項目所有配電設備接線端子螺栓緊固，保障項目用電安全。



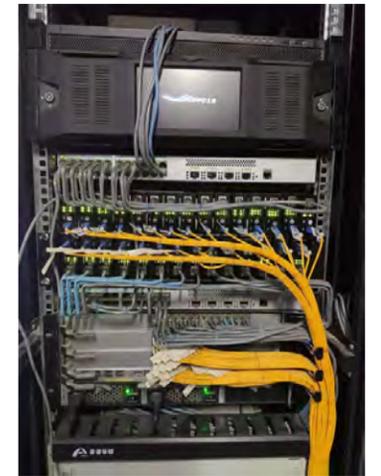
▲ 項目供配電檢查

➤ **暴雨季節防汛檢查**：2021年6月，為確保暴雨季節項目財產安全，西部地區動員各項目全員進行防汛應急演練、排水系統清理、提排系統維修保養，在暴雨季節來臨前給業主提供安全財產有效保障。



▲ 暴雨季節防汛檢查

➤ **車場系統檢查**：東北地區組織對區域內所有車場系統進行數據排查及設備運行檢查，區域內車場系統運行良好，經測試丟包率均低於1%。



▲ 車場系統檢查

➤ **兒童康體設施檢查**：西部地區在國慶假日到來前，開展兒童康體設施檢查。工程部對所有康樂設施的部件接口螺絲進行緊固，存在安全隱患部位加棉性防撞條。



▲ 兒童康體設施檢查

定期安全監督檢查

- ▶ **東部地區：**組織開展防寒保溫工作與檢查，保障設備在冬季的功能性完好，同時統一制定冬季防寒防凍計劃，並進行防凍複查，保障各項目無一例冬季爆管事件發生，項目凍壞事故為零，減少員工在極端天氣開展高危工作概率，降低業主及員工的安全風險。



▲ 戶外防寒工作現場



- ▶ **中南地區：**2021年9月，中南地區開展節前安全大檢查。各城市總經理親自帶領檢查團隊，開展安全隱患排查，要求項目對隱患問題逐項整改，制定整改計劃。為業主和員工提供更為安全的物業管理環境。



▲ 中南地區城市總經理安全檢查現場

安全生產培訓

旭輝永升服務深明安全知識對於安全管理的重要性，在《物業應急管理規定(通用類)》對年度應急預案演練和培訓的最低頻次作出規定。我們定期組織安全生產培訓，通過各式各樣的活動搭建起安全文化，增強工作人員的安全服務意識同時提升安全服務能力，增強應對安全事件的應急知識及處理技能，致力於為客戶的人身財產安全提供保護。我們組織多類型的安全專項培訓活動，如消防安全演練、電梯安全事件應急演練等，並對社區積極宣導安全文化，在公共區域放置安全宣傳知識指引等，提高社區安全意識，營造全員安全意識氛圍。



▲ 消防安全演練

2021年，旭輝永升服務共計組織開展安全生產培訓1,778次，參與人數超3,000人，共計開展各項應急演練600次，參與演練的人數為5,000人。

滿意度提升

旭輝永升服務秉持讓客戶「省心、放心、開心」的服務理念，以客戶滿意為優先考慮，將客戶的意見作為提升服務質量推動力，暢通反饋渠道，收集客戶的建議和反饋，及時整改服務中的不足之處。

滿意度管理

我們堅持圍繞客戶價值的三大策略：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」，在各個方向細化。報告期內，我們增加調研維度，完善調研工具，將客戶的高頻需求和重要生活事件場景納入評價範疇。我們持續優化調研通道，繼2020年試點線上調研通道後，線上滿意度調研系統2.0上線，調研結果更加真實，體現了我們願意聽取更多業主的聲音，提升品質的決心。2021年，公司整體滿意度得分為85.5分。

投訴處理

我們編製了《投訴管理規定》，將投訴級別分為一般投訴、升級投訴、重大投訴三類，並明確了各類別投訴的管控措施，將客戶投訴處理流程規範化，制定投訴處理的時間要求和跟進反饋等，持續提升客戶滿意度。

投訴處理流程



• 投訴管理機制

我們堅持開設多渠道反饋，對每一單投訴均進行全流程管理，確保高時效響應，並持續化提升，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。2021年，我們試點開通「CEO直通車」，將投訴「向上引流」，總裁能直接看到業主的投訴，有效推進整改進度。未來，我們計劃將「CEO直通車」推廣至更多項目，進一步優化投訴管理機制。

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》等有關信息與隱私保護的法律法規，在內部制定了《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》及《用戶服務協議》等制度，通過各項制度明確各個崗位對數據保護的責任，規範在客戶信息採集、存儲、使用各個環節中的操作，如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》，確保客戶對於線上平台的使用規範、信息保密措施、風險和應對處理方法是充分了解的。2021年，我們制定了《信息洩漏事件應急預案》，構建了信息洩露發生後的應急響應機制，力求最大限度保護信息安全。

• 系統管理

- 分級分類管理
  - 分離租戶與業主的網絡環境
  - 減少終端對數據的獲取
- 專職專人管理
  - 專人專職開發、營運管理客戶信息系統系統
  - 設定訪問權限，限制使用功能，定期監控
- 加密脫敏管理
  - 對普通用戶：關鍵信息加密、脫敏、隔離儲存，嚴格授權，檢測數據安全風險
  - 對供應商：堡壘機追蹤用戶行為
- 主動風險防範
  - 採用第三方產品識別外部風險
  - 多重防護檢測手段

• 人員管理

- 嚴格保密要求
  - 員工簽署保密協議，定期培訓
  - 高風險員工加強保密意識宣貫
- 規範操作管理
  - 清晰記錄數據
  - 定期檢查數據庫操作歷史
- 成立巡檢組
  - 信息安全專家巡檢組
  - 定期巡檢
- 設立獎懲措施
  - 設立不同級別的懲罰措施

我們依據制度，執行落實一系列措施以保障客戶資料、信息系統和基礎設施安全。2021年，未發生信息洩露或侵犯客戶隱私保護的情況。

2021年，我們組織了3場關於信息安全和隱私保護的培訓，參與人數合計140人。其中，包括聘請外部安全專家對我們的核心技術團隊進行培訓、內部員工舉辦的培訓和來自律師事務所的講師開展的針對數據安全脫敏的培訓。通過培訓，員工增強了信息安全和隱私保護意識，提升相關的知識技能，以更高效地為客戶提供隱私和信息安全保障。

# 9. 精益永升 凝心環保

旭輝永升服務以減少對環境的負面影響為目標，積極探索綠色環保理念，本公司嚴格遵循《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，通過推進綠色營運，完善內部環境管理體系，不斷提供高品質的物業服務。報告期內，上海永升物業環境管理體系已完成 ISO 50001 的能源管理體系認證，保持 ISO 14001 的環境管理體系認證。

本章节回應的指引指標		本章节重大性議題及指引指標
回應SDGs目標	回應《ESG報告指引》關鍵績效指標	重大性議題
 6 清潔飲水和衛生設施	A1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 應對氣候變化</li> <li>• 綠色物業</li> <li>• 綠色辦公與環保宣傳</li> </ul>
	A1.5	
	A1.6	
 7 經濟適用的清潔能源	A2	
	A2.3	
 12 負責任消費和生產	A2.4	
	A3	
	A3.1	
 13 氣候行動	A4	
	A4.1	

## 目標進度

### 目標設定

- 完善環境管理體系，針對緊急突發環境事故制定預防性措施和應急計劃
- 鼓勵精益管理和節能減排技術應用
- 鼓勵綠色可再生能源的使用
- 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
- 上海永升物業完成 ISO 50001 能源管理體系認證
- 利用智慧手段監測能耗，提高節能設施設備普及使用範圍，開發能耗提升效用系統進行辦公空間的綠色節能改造
- 進行「節水型」社區改造
- 提倡無紙化辦公，通過中台系統技術實現無紙辦公自動化支撐，減少紙張等耗材消耗
- 每季度開展 ESG 全員倡議活動，鼓勵集體出行、綠色出行
- 開展「一點星火社區減碳行動」，積極聯動業主在社區中開展綠色公益活動，倡導植樹、垃圾分類等行動，共同打造綠色低碳社區

### 下一步規劃

- 積極應對氣候變化風險，逐步完善環境管理體系
- 進一步細化物業項目營運層面的節能減排行動計劃，加強日常監督管理
- 持續推進設施設備管理方面的節能減排技術應用，積極推進智慧物業
- 面向各管理項目及社區，持續推進綠色低碳社區生活的倡議

## 踐行綠色營運

旭輝永升服務致力於打造綠色物業服務，制定並落實《能源管理規定》《設備設施管理規定》等內部政策，為本集團業務營運中的能耗管控，廢棄物排放和生活垃圾處理等規章提供清晰指引，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各房地產開發商的溝通與交流，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。

## 應對氣候變化

旭輝永升服務積極參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議，從治理體系、應對策略、風險管理、指標和目標四大領域披露氣候變化相關重點工作及成果。

### ➤ 治理體系

旭輝永升服務已經成立由董事會統籌的ESG委員會，並下設ESG管理執行組，持續落實ESG管治工作。委員會由本公司行政總裁統籌，由公司總部各職能部門的相關負責人組成，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委員會每年統籌整理ESG相關政策與制度更新情況，整合年度ESG實踐績效，並對本集團ESG年度表現、目標實現進度進行檢討，向董事會匯報相關信息，確保ESG工作推進的有效性。

### ➤ 應對策略

氣候變化帶來的風險主要包含實體風險與轉型風險。實體風險是由極端天氣或氣溫上升所導致的，而轉型風險則是氣候變化而產生的市場、監管、政策等變化引起的風險。旭輝永升服務積極推動綠色低碳的轉型與可持續發展，主動應對氣候變化帶來的風險與機遇，減少氣候變化對業務、財務的不利影響。

## 氣候變化風險及機遇識別

### 主要風險／機遇類別

#### 政策和法律風險

##### • 與旭輝永升服務有關的潛在氣候變化風險與機遇主要內容

隨著全球對氣候變化風險的重要性及敏感度越來越高，以及國家「碳達峰碳中和」「十四五規劃綱要」要求的不斷推進，全面識別企業自身面臨的氣候變化問題，有效開展節能減排工作，是企業應對來自外部政策所提出的更高層次要求的重要舉措。企業需緊跟國家相關政策，減少合規風險。

##### • 應對措施

旭輝永升服務主動對接各地政府部門，對政策和監管要求保持關注，組織學習理解最新政策內容，分析公司營運所在地的問題，並辨別潛在風險與機遇，根據政策的引導方向規範管理、調整經營，提倡綠色低碳營運及發展，降低風險。

### 主要風險／機遇類別

#### 市場及技術風險

##### • 與旭輝永升服務有關的潛在氣候變化風險與機遇主要內容

綠色低碳物業管理、建築碳管理等管理理念的推進，將進一步提升對綠色低碳、智慧物業管理技術要求。低碳新技術產品(如新能源汽車)推廣和普及，社區硬件面臨改造以滿足服務的需求，可能會導致成本增加；現有的高能耗設備設施或面臨提前報廢；節能降耗改造可能會產生新的成本投入。

##### • 應對措施

持續提升能源管理效率，開展設施設備升級／改造。

請見報告「踐行綠色營運」小節內容。

### 主要風險／機遇類別

#### 極端天氣風險

##### • 與旭輝永升服務有關的潛在氣候變化風險與機遇主要內容

隨著全球變暖，極端氣候將會增多，如：極端高溫、極寒、暴雨洪水、颱風等，旭輝永升服務在社區安全與健康、僱員職業健康與安全保障面臨挑戰。

##### • 應對措施

制定了《物業應急管理規定》《災害性天氣處理預案》《地震災害處理預案》等應對氣候變化風險的有效措施，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。

### 主要風險／機遇類別

#### 綠色物業發展機遇

##### • 與旭輝永升服務有關的潛在氣候變化風險與機遇主要內容

國務院《「十四五」節能減排綜合工作方案的通知》中，明確提出「全面推進城鎮綠色規劃、綠色建設、綠色運行管理，推動低碳城市、韌性城市、海綿城市、『無廢城市』建設」。

##### • 應對措施

請見報告「踐行綠色營運」小節內容。



➤ 風險管理

旭輝永升服務重視風險識別與管控，設立「區域－總部職能部門－審計監察中心」的風險管理三道防線，通過四道風險管控流程，全面審核並管控包括氣候變化在內的相關風險。公司按照風險識別－風險評估－風險應對－監督改善四個步驟實施風險管理程序，不斷降低氣候變化等風險對業務、財務、營運等造成的不利影響。

➤ 指標和目標

我們建立內部能源使用目標，落實節能減排各項計劃，全力推進綠色低碳發展，助力雙碳目標實現。

目標指標	2022年管理目標 <sup>1</sup>	關鍵路徑
能源消耗密度 (千瓦時/平方米)	相較於2021年度下降3%	提升能源管理效率 設備設施升級/改造
溫室氣體排放密度 (噸二氧化碳當量/平方米)	相較於2021年度下降3%	探索採用可再生能源

<sup>1</sup> 物業管理的项目營運層面

案例 綠化草坪低成本高效復綠

報告期內，在我們內部舉辦的「悅創」大賽中，專門設有環境綠化類的獎項，2021年的「綠化草坪低成本高效復綠」已在本集團在管的18個項目中實施應用，節約成本約30萬元，草坪復綠面積達到12.93萬平方米。



溫室氣體管理

溫室氣體排放管理是應對氣候變化的最有效的手段之一，物業管理的能源消耗尤其是電力消耗，是物業營運所產生溫室氣體的主要來源。

➤ 溫室氣體排放目標

2022年，旭輝永升服務計劃於在物業項目管理及營運層面，溫室氣體排放密度相較於2021年度下降3%。

物業公司的溫室氣體排放大多來自於電力的使用，我們將逐步增加使用清潔能源發電的設備，逐步淘汰使用化石燃料的發電設備；進一步加強精益管理，降低外購電力耗用。

能源管理

物業管理服務中的設施設備(如電梯、水泵、照明系統、中央空調系統等)的使用會產生較大的電量消耗，旭輝永升服務高度重視物業營運層面的節能減排工作，通過踐行綠色物業管理要求，制定並遵循《設施設備基礎管理規定(通用類)》及《能源管理規定(通用類)》等若干內部制度，進一步提升能源管理標準，助力節能減排。

➤ 能源使用效益目標

2022年，旭輝永升服務計劃於在物業項目管理及營運層面，綜合能耗消耗密度相較於2021年度下降3%。

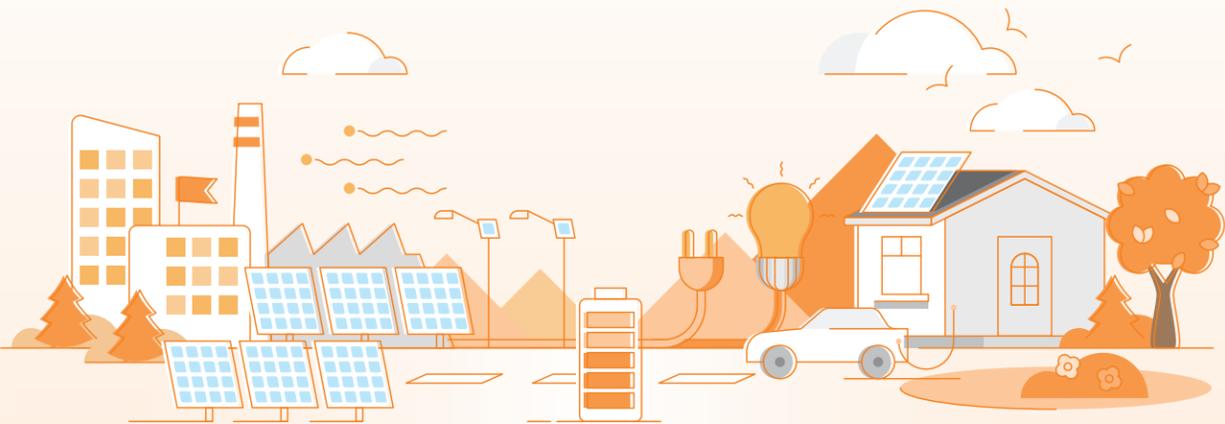
2021年，旭輝永升服務通過開展電梯、空調及照明設備的節能設備改造，降低能源消耗；通過精細化能源使用方案，提高物業設備設施的營運效率；充分利用EBA等智慧物業管理措施，加強對能耗的集中管控，及時發現並解決異常能源消耗，賦能節能減排。

- EBA系統：此系統實現了消防、配電、給排水系統運行功能實時遠程監控，對於存在問題進行實時推送，從而減少了設備問題所導致的能耗損失。



▲ EBA系統數據統計分析顯示大屏

- 智能抄表系統：替換原有的非遠傳電表，記錄不同區域用電量並進行實時分析。
- 雲梯系統：減少電梯日常運行風險的管控，在確保安全的同時減少相應的人員及物料消耗。電梯實時監控，電梯運行狀態實時監控，電梯超載、擁堵、故障、困人等信息實時推送至維保及相關負責人及時處理。



2021年，我們通過精細化的管理要求，合理控制在管設備的開啟及關閉時間，進一步有效控制能源消耗。此外，我們亦對在管的電梯、空調、照明等多種設備進行節能化的升級改造。

### 案例 照明系統節能改造

報告期內，旭輝永升服務積極展開對照明系統的節能升級改造。在長沙湖山賦項目改造中，工作人員對園區景觀照明控制系統開展光控技術改造，實現電力能源節約約1.8萬千瓦時/年。

在旭輝國際廣場項目中，我們對地下室照明系統開展光源技術改造，本次技術創新改造能夠為旭輝國際廣場項目節約電量約6萬千瓦時/年。



▲ 自動感光控燈設備

**案例** 西安旭輝中心照明管理系統精益化改進

2021年，西安旭輝中心項目執行精益管理標準，依據客戶辦公時間及保潔工作時間，對照明系統的常照時間進行必要調整。在保障項目服務標準的前提下，將大樓照明系統的常照時間由原來的24小時調整至13小時，其餘非常照時間則按需開啟公區照明設備，年度節約公區的照明電力約14,326.82千瓦時。

此外，我們也通過對車庫使用情況的分析，制定並調整必要的車庫照明燈具數量，除保持消防應急照正常開外，其餘照明設備的總體常照時間每天平均縮短9小時，每月可節約電力約11,534千瓦時。

此外，我們加強與各房地產開發商的合作，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	協助地產開發商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要求
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

**水資源管理**

在日常物業營運過程中，旭輝永升服務的耗水主要涉及日常服務用水、物業管理用水及綠化用水等，我們不斷提升水資源管理能力，積極打造「節水型」社區，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，在經營過程中，通過張貼節水標籤、強化日常管理的方式持續倡導並不斷加強節水觀念，使用節水設施、雨水回收設備、智能澆灌系統等措施，節約水資源，實現循環利用。

**用水效益目標**

2022年，旭輝永升服務計劃於在物業項目管理及營運層面，水資源使用密度相較於2021年度下降2%。

**案例** 供水系統改造

旭輝永升服務環宸府項目在2021年5月對園區進行了供水系統改造，改造後供水系統每天耗水量降至14噸，平均每月節約用水2,580噸，不僅提高了水資源的循環利用效率，也大大降低了資源耗用。



▲ 環宸府項目正門水系循環系統

### 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。

### 廢棄物管理目標

2022年，旭輝永升服務計劃於在物業項目管理及營運層面，無害廢棄物排放密度相較於2021年度下降2%。

### 有害廢棄物管理

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、廢舊墨盒、碳粉盒等，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》。我們在廢棄物處理過程中，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。

- **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、書報資料、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。



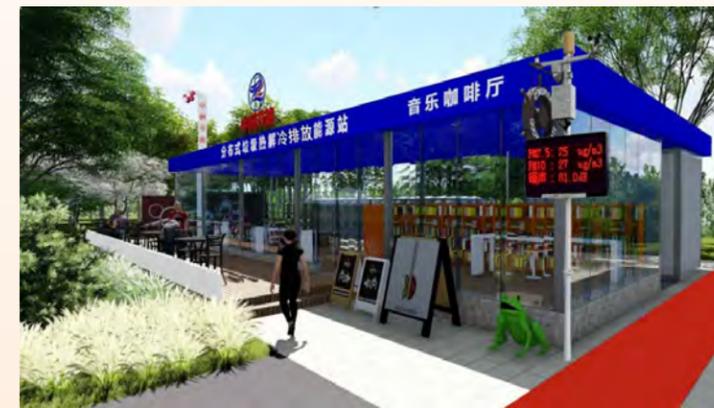
▲ 江山閱項目以PVC管材製作小品景觀受到業主一致好評及高度讚揚

- **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。

2021年，我們亦積極開發垃圾處理技術，附屬公司湖南美中環境生態科技有限公司(下稱「美中環境」)合作投資農村垃圾的處理項目，已實現「農村生活垃圾不出鎮」的目標。我們開發完成具有獨立知識產權的熱解冷排技術，把鄉鎮的可燃性垃圾、工農業生產垃圾和農民家中的秸稈、稻殼、果樹枝權、木材邊角餘料、生活垃圾等廢棄物，通過篩選、破碎、乾燥、專利技術氣化裝置氣化，轉換成能源，提供熱水、製冷、製熱、蒸汽等。尾氣經8道工藝處理低溫(35℃以下)冷排放，基本消除了二噁英等污染，所有排放均低於國家排放標準。鄉鎮農村生活垃圾的無害化處置積極響應國家戰略規劃，亦是旭輝永升服務在廢棄物管理方面的不懈努力的積極表現。

### 案例 蓮花鎮生活垃圾熱解冷排處理項目試點

蓮花鎮生活垃圾熱處理中心佔地面積約為2,800 m<sup>2</sup>，採用熱解冷排處理技術，可無害化處理生活垃圾30噸/天，實現全鎮生活垃圾減量化90%以上，並且很好的實現資源化利用，利用熱處理產生的熱能，提供增值服務，比如向周邊學校、醫院或居民提供熱水，並在此修建溫泉，推動蓮花鎮休閒旅遊業的發展。



## 倡導綠色生活

旭輝永升服務積極倡導員工在日常通勤、辦公中節能環保，減少不必要的消耗，開展綠色辦公行動，達成有效管理。

### 綠色辦公

#### 綠色辦公倡議

##### 辦公室無紙化

- 倡導使用電子文件
- 儘量雙面黑白列印
- 減少不必要的列印，循環使用二次紙

##### 節能減排

- 倡導員工離開辦公室時隨手關燈
- 在公共區域張貼提醒空調溫度設置的標貼，建議夏季不低於26度，冬季不高於24度

##### 綠色辦公

- 減少一次性紙杯的使用
- 建議日常工作中隨身帶紙筆等，以減少發放次數

##### 綠色出行

- 員工外出儘量搭乘公共交通，提倡同路拼車，實行低碳出行
- 儘量不使用公司公務車、不搭乘出租車

##### 綠色用水

- 提倡使用二次用水

#### 綠色辦公行動

- 所有日常工作審批流程都採用線上系統
- 日常通知、發文、制度等重要文件均使用電子辦公系統
- 員工日常辦公均使用釘釘、電子郵箱等電子通訊技術

- 辦公區採用中央控制及監察系統、水冷式空調系統，利用可變速驅動器並根據空調的實際需求調節水泵及風機系統，減少排放
- 採用高能源效益的燈具(LED面板燈、LED筒燈)，不同辦公區域設立獨立控制的照明開關
- 在公共區域張貼節約用電的標貼

- 日常公務接待採用可循環使用的瓷杯
- 回收可再利用的筆、紙張、信封等各類文具

- 公司司機日常工作中學習低碳駕駛的相關知識
- 減少線下會議次數，提倡線上會議，減少員工出差，出差減少自駕乘坐高鐵等

- 張貼各類節水提醒標貼
- 定期檢查有無隱蔽的漏水現象

### 綠色社區生活

作為一家領先的物業管理服務公司，旭輝永升服務亦積極倡議社區居民踐行綠色低碳生活，共同助力社會綠色可持續發展。

#### 案例 一點星火，社區減碳行動

2021年6月，旭輝永升服務攜手中城聯盟，在上海•旭輝瀾悅苑社區與中城聯盟舉辦「一點星火社區減碳行動」旭輝永升站。在本次活動中，30多個家庭相聚，從日常生活中找到節能減碳的靈感，為社區減碳貢獻「小家」力量。



# 10. 活力永升 同心發展

員工是旭輝永升服務一直前行的夥伴，是我們行穩致遠的基礎。我們一直以相互尊重為原則，充分尊重並保障員工的合法權益，為員工提供廣闊的成長發展平台，為員工營造健康、安全、綠色的生活辦公環境，時刻為員工送上關懷與溫暖，讓員工與我們更好地攜手同行。

本章节回應的指引指標		本章节重大性議題及指引指標
回應SDGs目標	回應《ESG報告指引》關鍵績效指標	重大性議題
   	B1	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工權益與關懷</li> <li>員工僱傭與團隊建設</li> <li>避免童工及強制勞工</li> <li>員工薪酬與福利</li> <li>員工發展及培訓</li> <li>員工職業健康及安全</li> </ul>
	B1.1	
	B2	
	B2.3	
	B3	
	B4	
	B4.1	
	B4.2	

## 目標進度

### 目標設定

- 優化公司人力資源管理制度，擴大招聘渠道，落實多元化僱傭方針
- 完善安全生產體系，加強職業健康管理，新增健康安全管理體系認證
- 進一步完善人才培養體系，促進公平晉升環境
- 增加員工關懷，員工敬業度保持80分及以上水平

### 進度回顧

- 完成《招聘管理制度》更新，對招聘需求、招聘渠道、內部推薦、面試甄選、背景調查、錄用等人才僱傭流程進行規範化管理，強化人才供應鏈管理
- 優化人員結構，共招聘約500名應屆畢業生
- 完成《晉升競聘管理制度》的修訂，年內組織兩次集中晉升述職評價，共發佈1,724名各層級員工的晉升公告
- 優化基於「五懂幹部人才標準」的人才盤點工具，將關鍵崗位人員按績效和能力劃分為「三檔六類」人才，並識別出高潛及後備梯隊，促進員工的長期持續發展
- 2021年度員工敬業度調研參與人數突破8,360人，創歷史新高，最終得分為80分，較2020年提升3分，接近最佳雇主區間

### 下一步規劃

- 優化升級招聘管理系統，引進AI面試助力管家招聘
- 深化校企合作，以訂單班等形式合作辦學，人才引進前置化
- 建立關鍵崗位幹部人才線上化檔案系統，完善核心崗位人才管理
- 優化晉升競聘實施過程中的問題，持續跟進，組織安排，系統性管理
- 2022年，員工敬業度目標得分保持80分及以上
- 重點關注永動力羣體，加強與管培生永動力羣體的溝通、關懷與培養
- 重點關注一線各項工具的標準化與系統化，推動各業務系統的上線、實施、數據化管理提效
- 重點關注文化氛圍的持續營造，對各項業務的關鍵目標達成或突破予以及時關注和宣傳，營造積極的氛圍

## 保障員工權益

旭辉永升服务始終堅持以人為本，保障員工擁有平等僱傭關係的基本權利，提供充足的溝通渠道了解來自員工的聲音，讓員工參與到公司的管理中來。2021年，我們繼續推進「一五戰略」的建設，打造「高活力組織，高激勵機制，高能量人才，高認同文化」人才隊伍。

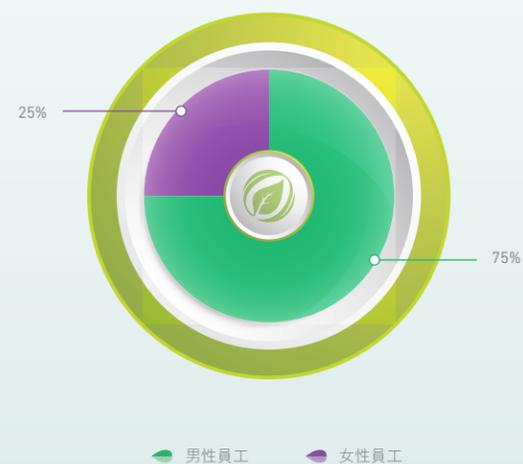
### 權益保障

我們遵守國際勞工組織(ILO)及聯合國全球契約關於人權的規定，堅決杜絕僱用童工和強迫勞動，尊重及保障員工的基本權益。2021年，我們制定並實施《旭辉永升服务商業行為操守手冊》，進一步規範員工權益保障。我們積極倡導：

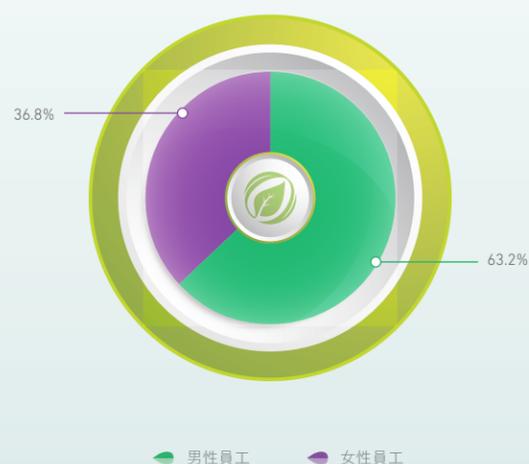
- 嚴肅公司紀律作風，規範內部管理和員工行為準則，樹立和維護公司良好的道德標準及職業標準
- 尊重並保護每一個員工合法權益
- 充分考慮員工多元化，創造多元且包容的工作氛圍
- 在員工的選、任、用、留環節，禁止出現歧視與騷擾行為
- 秉持公平公正的原則，基於公司業務發展需要，崗位認知標準、員工的能力與品德，為員工提供工作機會

當員工遇到或發現違反此職業準則的行為，員工有權且應該向上級經理，或業務單元總經理，或人力資源行政負責人或審計監察中心投訴。處理投訴的人員，應當為投訴人嚴格保密，並給予投訴人、當事人及時、明確的指導。

高級管理層女性佔比



中級管理層女性佔比



旭辉永升服务嚴格遵守《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，堅持平等公正的招聘和晉升原則，制定《招聘管理制度》，保障員工平等的僱傭關係。

#### 平等就業

我們秉承公開、公平、公正的僱傭原則，促進員工共同遵從多元共融的原則，保障員工獲得平等就業和僱傭機會，致力於促進性別多元化，持續優化員工結構，實現員工性別、年齡、地區等合理分佈，努力消除因歧視或隨意解僱員工的行為，幫助殘障人士、退伍軍人等特殊群體獲得平等就業機會，鼓勵員工在多元化文化氛圍下有效協作。

#### 反歧視

我們鼓勵多元包容的企業文化。招聘和僱傭過程中，除明確的學歷要求外，對所有的候選人和員工一視同仁，不以其性別、年齡、民族、種族、國籍、籍貫、宗教、性取向、政治派別、婚姻狀況等不同的社會身份進行區別對待。

#### 禁止童工及強制勞工

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，對僱員進行背景調查。我們嚴禁以任何形式僱傭童工，並且禁止聘用任何種類的強制勞工。我們加強員工的人權培訓，讓員工更了解自身權利，讓員工及時有效的防止自身權利不受侵害。如若發現僱傭童工現象(目前未發生過)，我們將立即啟動補救措施：停止其工作並將其送至醫院檢查身體的健康狀況。同時通知當地勞動局，經勞動部門同意後，將其送回原居住地或學校並要求其父母或監護人簽字，在獲得政府機構蓋章確認後將相關文件交回人事部門存檔。截至2021年12月31日，旭辉永升服务在各用工環節均未出現歧視、強制勞動或使用童工的情況。



2019年，旭辉永升服务獲得前程無憂頒發的2020人力資源傑出管理獎



2020年，旭辉永升服务獲得智聯招聘頒發的2020中國年度最佳僱主、上海最具發展潛力僱主



2021年，旭辉永升服务獲得前程無憂頒發的2022人力資源傑出管理獎

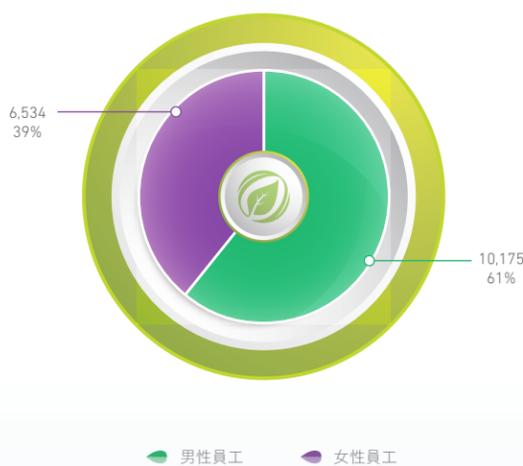


2021年，旭辉永升服务獲得智聯招聘頒發的2021中國年度最佳僱主、上海最佳僱主

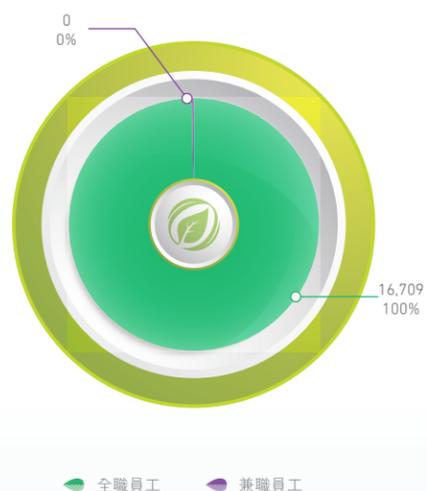
### 多元結構

截至2021年12月31日，旭輝永升服務共計擁有16,709名僱員，我們致力於打造多元包容的人才結構，以充分發揮企業發展過程的「人才力量」。

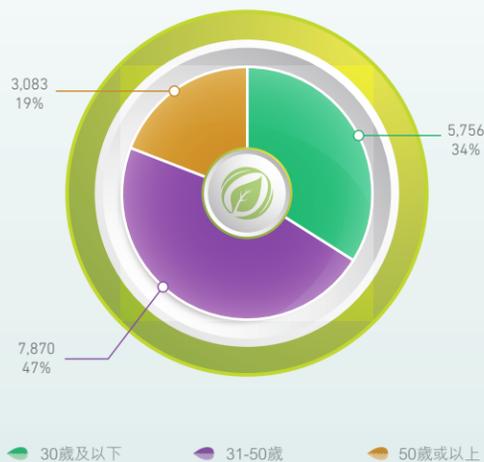
按性別劃分



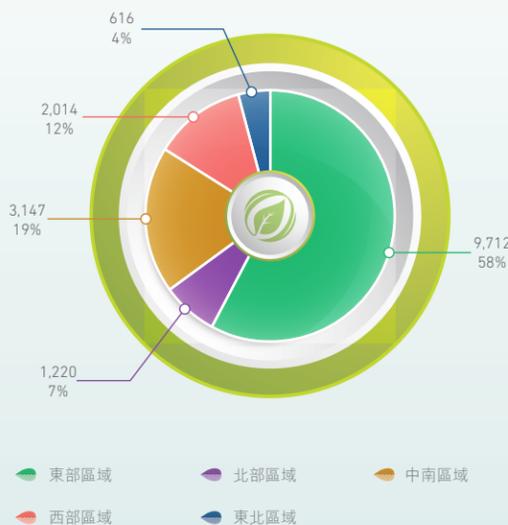
按僱傭類型劃分



按年齡劃分



按地區劃分



### 民主溝通

旭輝永升服務倡導多元化的員工溝通氛圍，尊重並充分聽取來自員工的聲音，與員工共同攜手成長。報告期內，我們開展員工滿意度調研，充分了解員工在當前工作環境中遇到的問題和為公司發展提供的建議。同時，我們今年開展了7期總裁直播間活動，讓總裁對員工關心的問題作專題解讀與反饋，有效了解並解答了員工迫切希望了解的問題，讓員工與我們共同在輕鬆、平和的環境中成長和發展。

#### 員工敬業度調查

報告期內，我們連續第三年開展由第三方機構組織的敬業度調研項目，共8,360人次參與調研，調研問卷有效填答率達86%，最終得分為80分，較2020年提升3分，已接近最佳僱主區間。我們非常重視調研結果，對來自員工的聲音進行全面的分析，制定有關的改進行動計劃，切實解決員工的合理建議與需求，並形成以客觀數據及主觀訪談為基礎結果的改進方案，推動改進方案的有效執行與落實。

#### 員工工會

我們秉持尊重每一位員工的原則，於2019年6月18日設立上海永升物業管理有限公司工會，工會覆蓋公司範圍內的所有員工。我們定期召開職工代表大會，充分溝通及保障員工權益。

#### 黨支部溝通會

我們繼續延續2020年黨員溝通方式，定期召開黨員溝通會，回顧並交流黨支部的黨建進展和黨建方向，了解黨員思想情況，並積極與黨員溝通，致力於建設紅色物業。

#### 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。2021年度員工懇談會覆蓋全部區域及近310個項目，每半年開展一次，共計開展約530場，與約4,600人次進行面對面交流。

敬業度調研項目

參與調研

8,360人次

最終得分為

80分

2021年度員工懇談會

覆蓋

11個區域

近

310個項目

共計開展約

530場

進行面對面交流

4,600人次

• 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。

• 永升BBS論壇

2021年策劃上線，註冊員工數突破12,000人，發帖百餘條。員工可以在論壇中分享工作的經驗、故事；也可以對公司的管理、流程、機制等提出建議、疑題，還可以發起話題的討論、溝通；集團高層管理人員全部實名認證，並在論壇中回覆員工問題，或者在線與員工互動討論。

• 部門滿意度調研

為杜絕內部管理當中常會出現的本位主義與形式主義，加強與基層、一線員工的溝通，完善作業標準並提升工作合理性，我們進行部門滿意度調研並獲取一線、基層員工的反饋。我們每年組織兩次部門滿意度調研。本次調研面向所有職能部門，從客戶視角、尊重夥伴、採納意見、部門架構、革故鼎新、虛心學習、主動擔當、群策群力等八個維度對其進行評價，讓各部門了解自身不足，並著手改正，強化員工對集團和部門的管理和溝通，讓員工在管理更為完善的部門中工作，增加工作舒適感和獲得感，促進更好的協同管理關係。2021年，所有參評人均參與部門滿意度調研，結果為3.85分，相比2020年度3.46分有所提升。

永升BBS論壇註冊員工數突破

12,000人

案例 總裁直播間

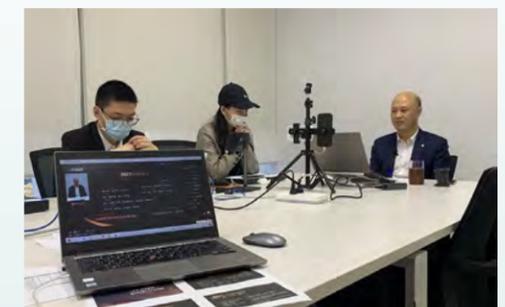
2021年，旭輝永升服務創新員工溝通渠道，開設總裁直播間，全集團所有員工都能參與到與總裁的溝通中來。今年我們已開展7期直播間活動，每期直播長達1小時，累計觀看人數超2萬人次。直播主題包括但不限於行業洞察、戰略共識、業務思考、組織觀察、個人感悟等，讓員工能夠更充分了解和行業的發展前景，同時總裁對員工在平時工作中的提問也進行逐一的回答，與員工進行充分的溝通。

▶ 七期總裁直播間主題：

- 品質提升年解讀(上)
- 品質提升年解讀(中)
- 品質提升年解讀(下)
- 提升客戶體驗的高槓桿動作
- 一切為了滿意
- 建立團隊客服意識投訴報事案例分享
- 總裁請回答(BBS熱帖專題回覆)



▲ 總裁直播間海報



▲ 總裁直播現場

## 薪酬福利

我們尊重並保障員工獲得應得薪酬的權利。我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》中涉及薪酬發放的有關規定，更新了《薪酬管理制度》，堅持鼓勵奮鬥、外具競爭、內具公平的薪酬管理原則，為員工提供合理豐厚的薪酬保障。我們訂立分層分類原則，建立靈活的薪酬機制，對於基層員工，我們保障其固定收入並做好及時的激勵措施，對於高層我們提高浮動收入的佔比，調動員工的工作積極性。同時，我們建立健全多元化的薪酬福利結構，秉持人文關懷並客觀衡量員工的價值貢獻，發放足額的薪酬和福利。

### • 薪酬結構

我們將員工薪酬福利分為短期薪酬(包含固定部分和浮動部分)以及長期激勵(股權激勵)，給予員工多種渠道多種保障的薪酬和福利，堅持長期主義，與員工共同攜手發展。

我們制定並實施具競爭力的薪酬方案來吸引、激勵並留住人才，包括基本薪金與短期和長期激勵計劃相結合。對於廣大的基層員工，我們認為需要提升固定薪資比例，讓廣大基層員工能夠擁有充分的勞動薪酬保障，同時，我們對中高層管理人員實行高比例績效發放機制，充分調動管理層的勞動積極性，讓員工發揮個人潛力獲得與能力相匹配的薪酬。

### ➤ 短期薪酬

1. **固定部分**：保障員工基本勞有所得，給予充足的工資，讓員工在工作中感受到獲得感，其中包括員工基本工資、崗位規定工資、補貼(包含餐補、交通補貼、通訊補貼)、津貼(包含值班津貼、司令津貼、高低温津貼)等。
2. **浮動部分**：讓員工能夠通過自身工作積極性提升薪酬水平，讓員工在工作中提升幸福感，其中包括月度績效獎金、計劃加班費、及時激勵、半年／年度評優、獎金(包含業績獎金、年度獎金)等。

### ➤ 長效股權激勵

員工可參與計劃，讓員工與公司共同成長，分享公司的收益，攜手並進前行。

為吸引人才留存，激勵優秀人才與企業共同成長，Best Legend Development (PTC) Limited(本公司的控股股東之一)於2019年6月18日，採納了股份獎勵計劃。根據該計劃，Best Legend Development (PTC) Limited以信託方式持有本公司287,000,000股股份，該持有股份用於激勵及獎勵本集團主要管理層(包括董事、高級管理層及僱員)及為本集團作出特別貢獻的人士，使其有機會擁有本公司股份，從而為本集團的未來發展及擴張而奮鬥。

此外，我們也綜合市場發展、行業情況，企業發展現狀、員工個人發展等多方面因素，對薪酬給予確定及定期調整，明確定薪機制及調薪機制。

- **定薪機制：**根據公平公正的原則，對員工的經驗和工作勝任能力進行嚴格、客觀的考量後，依據T5定薪原則，給予員工定薪。
- **調薪機制：**為不斷提升薪酬水平的市場競爭性、給予員工更為豐厚的勞動薪酬待遇，每半年設置一次調薪窗口，讓所有員工獲得充分的機會爭取更高水平的薪酬待遇。

• **員工福利**

旭輝永升服務為員工提供形式多樣的工作福利，我們為全體員工購買社會保險和商業保險，給予員工各項醫療保障。

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"> <li>• 法定節假日</li> <li>• 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</li> <li>• 住房公積金</li> <li>• 其他法定員工福利</li> <li>• 育兒假</li> </ul>	<p>全體員工享有：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 春節、中秋節等傳統節日的節日禮金或禮品</li> <li>• 員工生日禮金或禮品</li> <li>• 餐食津貼</li> <li>• 通訊津貼</li> <li>• 交通津貼</li> </ul>	<p>滿足特殊條件的員工可享有：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 工傷保險</li> <li>• 補充商業保險</li> <li>• 意外傷害險</li> <li>• 員工宿舍</li> <li>• 住房補貼</li> <li>• 結婚禮金</li> <li>• 弔唁金</li> <li>• 住院慰問品／慰問金</li> <li>• 新生兒禮金</li> <li>• 員工購房福利</li> <li>• 異地調配員工補貼</li> </ul>

**重視員工發展**

員工的茁壯發展是公司行穩致遠的重要因素。旭輝永升服務充分了解員工成長與發展需求，加強人才隊伍建設，豐富培訓體系的深度與廣度，打造多元化晉升渠道，營造熱衷學習的氛圍，給予員工廣闊的平台可持續發展。

**廣納賢才**

2021年，旭輝永升服務更新了《招聘管理制度》，對招聘需求、招聘渠道、內部推薦、面試甄選、背景調查、錄用等人才僱傭流程進行規範化管理，強化我們的人才供應鏈管理。為實現公司「一五戰略」的發展目標，我們更新了《組織管理制度》，通過明確各級組織定位、組織架構模式、崗位設置標準、組織發展路徑等方式，進一步規範組織管理，提升組織效能，提高組織敏捷性，讓我們的人才團隊更好地應對組織規模迅速擴大、多元業務迅猛發展的局面，實現組織與業務健康、有序、協同發展。2021年，我們共招聘約500位大學應屆畢業生。

- **招聘系統建設：**  
報告期內，旭輝永升服務不斷更新大易9.0招聘系統，並對招聘流程進行線上管控。讓招聘工作向標準化、高效化發展，提升我們吸引人才、加強人才隊伍建設的能力。
- **人才管理功能：**  
系統中人才地圖等功能已實現自主定義，可以根據實際情況靈活捕捉人才信息，同時系統對內部人才激活信息進行詳細記錄，讓我們能夠有效利用人才庫中的數據；

- **宣講會功能：**今年新增線上宣講會功能，參與者能夠方便地報名、分享、簽到，有效獲取宣講信息，同時我們也能在後台對宣講數據進行覆盤，以便未來更好開展宣講招聘工作；
- **面試招聘功能：**2021年全面使用壹面AI面試系統，通過大數據計算客觀地記錄和評估應聘者的面試表現；
- **協議簽訂功能：**我們在系統上接入數字認證電子簽章系統，方便錄用或應聘人員在線上簽訂有關協議，提升招聘流程效率。

• **校企合作**

旭輝永升服務十分重視打造自身企業僱主品牌，輸出自身尊重人才，與人才同行的理念。我們積極與各地高校合作，通過假期實訓提升在校大學生的工作能力，為行業、為國家輸出物業管理服務的專業人才，讓更多的大學生能夠在業內發光發熱。報告期內，我們已與瀋陽工程學院、蘭州工商學院、福建商學院等高校聯合組織開展假期實訓基地，累計協助高校培養大學生116人。



▲ 與瀋陽工程學院校企合作簽約現場



▲ 與蘭州工商學院校企合作簽約現場



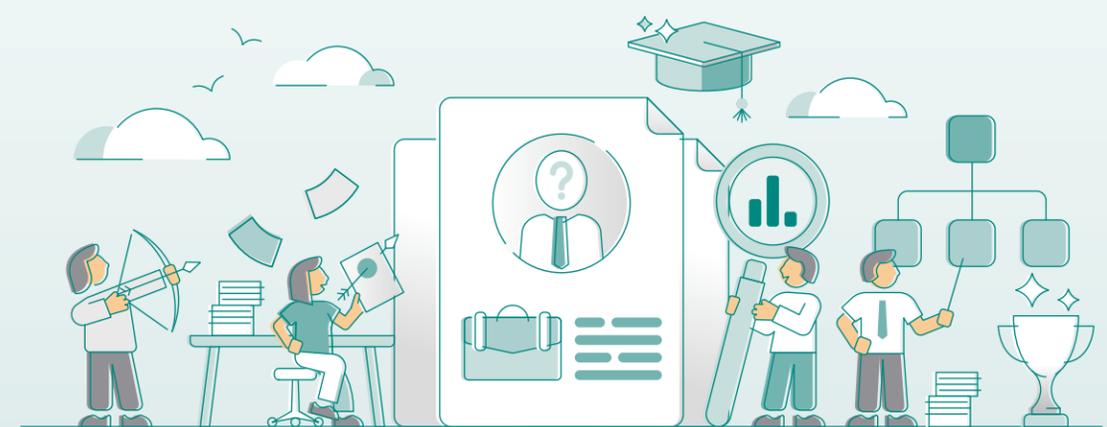
▲ 與福建商學院校企合作簽約現場

案例 「永動力」校園招聘

2021年9月3日，旭輝永升服務正式開展「永動力」校園招聘活動。我們共開展空中宣講會1場，各高校線下宣講會32場，空中宣講會巔峰觀看人次超2.7萬，共有5,000餘名畢業生參與面試。極大地加強了我們的人才隊伍建設，讓約500名畢業生獲得在社會成長發展的機會。



▲ 各地「永動力」校園

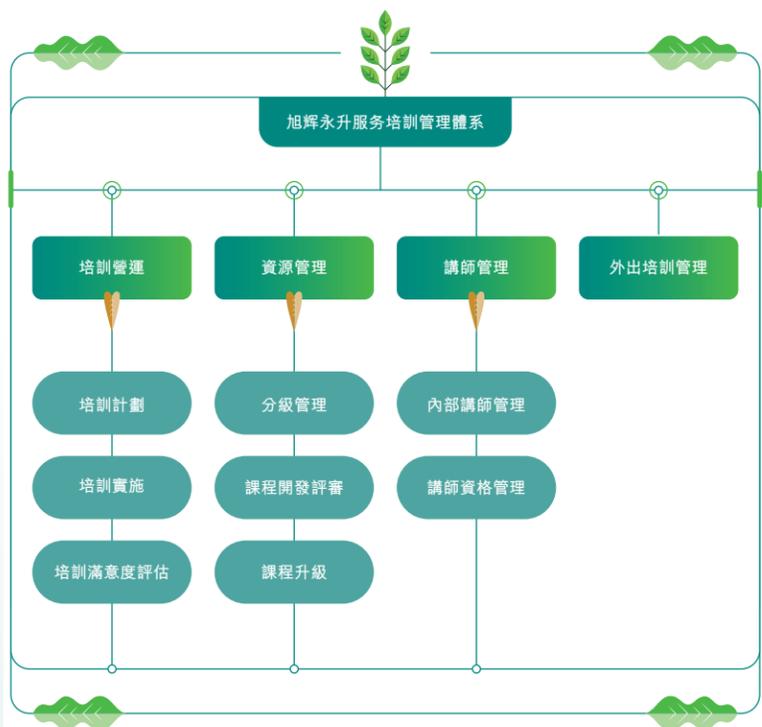


### 多維培訓

旭輝永升服務致力於為員工打造完善多元的培訓體系。報告期內，我們更新了《培訓管理辦法》，完善我們的各培訓體系。我們讓員工能夠學習到與工作有關的知識，提升工作能力，從而促進個人職業發展，我們也為員工提供了形式多樣的通用課程，讓員工可以開拓視野，提升閱歷和經驗。對於「永動力」系統的應屆生，我們打造了「永動力」培養體系，讓大學生能夠迅速成長為我們的骨幹力量。

#### 培訓管理體系

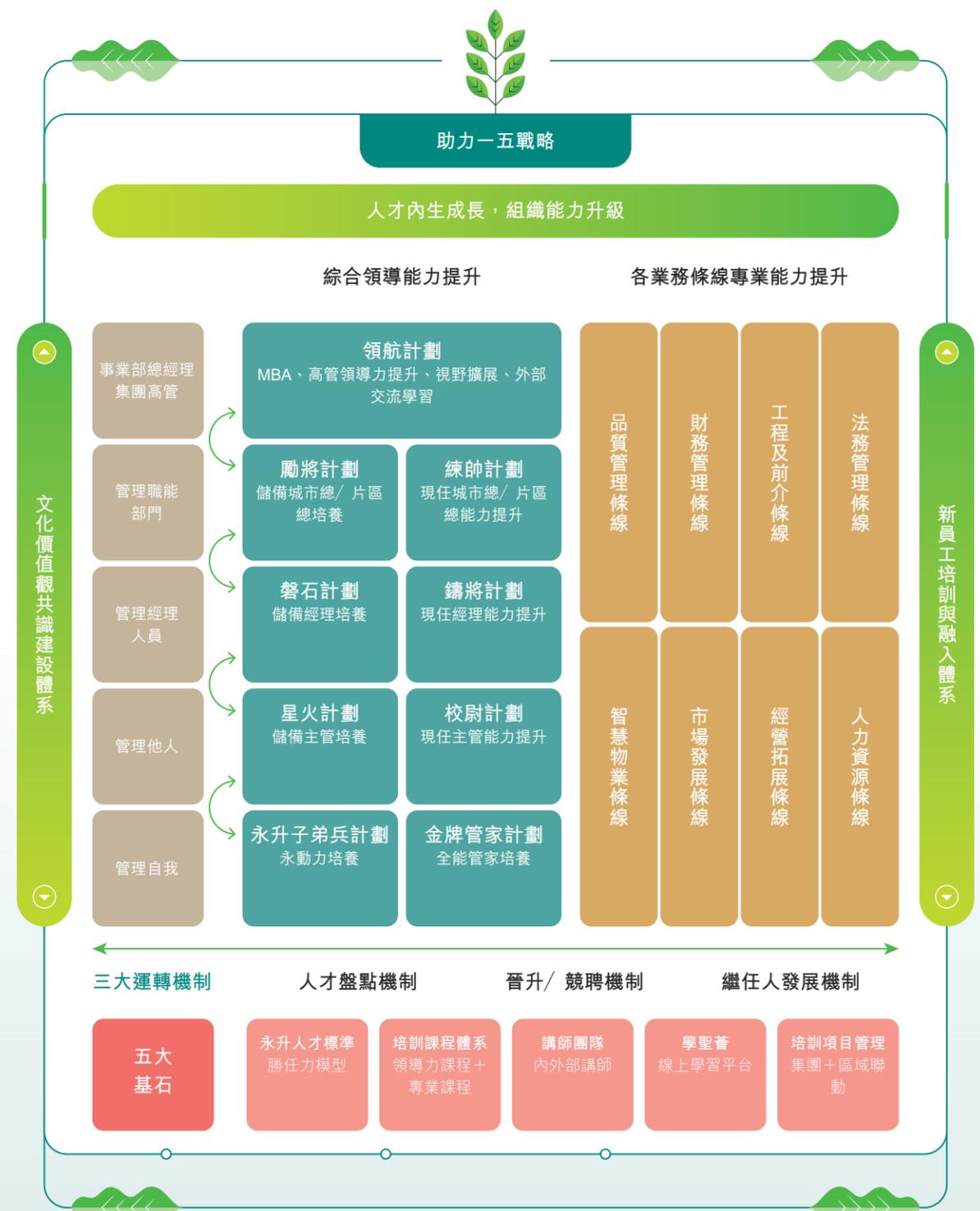
旭輝永升服務構造並採用針對性的人才管理體系，以進一步加強內部人才隊伍的打造，提升凝聚人才力量，提高人才核心競爭力。



▲ 人才培訓管理體系架構

#### 人才培訓體系

基於對旭輝永升服務業務的思考和對員工個人發展需求的考量，秉持「分層分類，揚長補短」「線上線下，形式多元」「課程評審，講師認證」等培訓管理原則，通過對培訓過程涉及到的培訓計劃、實施、評估、開發、講師管理、外出培訓管理等環節進行標準化落地，為管家、項目經理、新員工、永動力體系等制定專業化、針對性的培訓課程，形成我們具備行業特色的培訓體系。



▲ 永升人才培養體系總體框架

• 專業條線培訓

課程類別	課程形式	課程內容
管家入模四部曲	線上 + 線下	<p>區域帶教：發放《旭輝永升新入職管家業務標準口袋書》《2+X服務最小集》《收費指導書》等教材；完成「線上管家學院」「新入職管家學習地圖」課程學習；宣貫雙管家模式下對管家的要求、業務目標等</p> <p>崗前培訓：(1)意識態度：永升企業文化價值觀共識、雙管家服務模式、永升管家服務標準與管家紅黃線解讀等；(2)知識技能：永升管家崗位職責與考核指標解讀、項目客情維護的基本技能等</p> <p>崗中月度培訓：《投訴案例分析》《線上管家學院推送課程》等</p> <p>合格：完成「小白管家變合格管家」學習地圖</p>
管家急救技能培訓	線上 + 線下	<p>為營造居家安全的社區生活環境，提升高端鉅悅管家的服務技能，永升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</p>

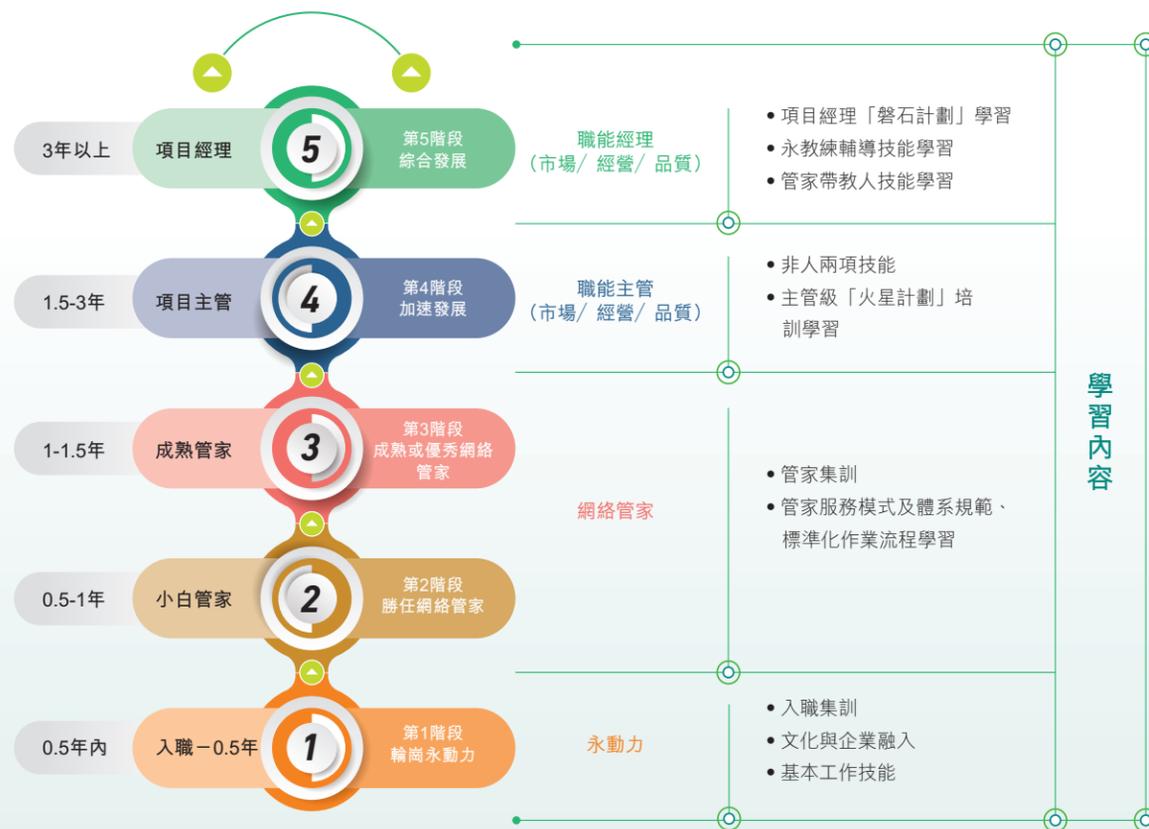
• 綜合能力培訓

課程類別	課程形式	課程內容
磐石計劃	線上 + 線下	<p>完整培訓體系：依據五懂幹部人才標準的各能力項維度設計培訓課程，全方位提升項目經理作戰能力</p> <p>訓戰結合：以「線上學習 + 面授培訓 + 標桿參訪 + 作業匯報 + 畢業考試 + 訓後任務」的方式，確保學而用之</p> <p>高質量培訓團隊：從區域總經理、集團條線負責人中選出導師，確保高質量授課</p>
星火計劃	線上 + 線下	<p>星火計劃定位於主管級綜合能力提升的培訓培養項目，針對可儲備為項目經理的後備人員，就業務知識、基本管理能力、綜合性溝通領導力等開展能力提升的專項培訓</p> <p>人才盤點、培訓及崗位歷練相結合，鎖定潛力人才，針對性培養，提高項目經理的內生能力</p>
原動力培訓計劃	線上 + 線下	<p>原動力計劃是針對所有新入職員工的培訓項目，依據「新員工融入四部曲」分步驟設計培訓學習內容</p> <p>線上線下相結合，分層分類組織，標準化培訓課程及項目營運模式，強管培訓質量</p>

• 「永動力」培養體系

應屆畢業生是未來發展的中堅力量，旭輝永升服務致力於逐漸培養應屆畢業生成為我們的專業人才。我們以3-5年為週期，將應屆畢業生培養成為我們的管理幹部和業務骨幹，逐步打造內部人才供應鏈。我們堅持每年堅持引進並培養一批高素質、高潛力、高認同的「子弟兵」，逐步優化內部人才結構。

➢ 「永動力」課程培養：2021年，旭輝永升服務對新入職的「永動力」156人開展了7天集訓，持續指導區域賦能「永」教練53人，項目輪崗歷練清單跟進1,276人次。



▲「永動力」課程培養：永動力「Y」字型成長路徑

報告期內，永升對「永動力」培養持續投入與傾斜課程資源，提升集團全員的高度關注，並要求集團與區域各層面配合「永動力」的培養與考核，不間斷地提供系統性培養方案，保障「永動力」在3-5年的週期茁壯成長。

案例 永動力入職集訓

2021年7月9日-7月15日，旭輝永升服務於嘉興市開展了主題為「未來動力，你來定義」的永動力集訓營入職培訓，我們從文化融入、職場轉身、業務全覽、團隊融入等方面構成培訓框架，讓學員迅速融入永升大家庭，構建自己的「朋友圈」，更快的適應社會和工作，為學員未來的工作和學習奠定良好的基礎，提供更廣闊的發展平台。



▲永動力集訓營現場

• 「學升薈」線上培訓平台

旭輝永升服務為員工提供靈活的培訓渠道。為讓員工成為綜合素質突出的永升人才，我們在「學升薈」線上培訓平台開設了通用管理、領導力、文化共識、職能知識、業務技能等5類課程，開設共計386門課程，課程內容涵蓋公司營運管理、員工職業安全、廉正建設、法律合規、風險管理等多方面，全面賦能員工職業發展。

➤ 「學升薈」課程結構

課程一級分類	課程二級分類	課程內容
通用管理類	戰略及目標管理	戰略制定方法論、戰略管理工具、目標設定與目標分解、目標達成管理等相關培訓課程
	營運管理	公司營運管理邏輯及規律、標準等相關的培訓課程
	品質管理	品質提升及品控體系培訓課程
	創新思維與能力	創新性思維、意識及創新能力提升類培訓課程
安全管理	安全管理	員工職業安全、安全營運及管理培訓課程
領導力類	高層領導力	高層領導力課程，如教練式領導、激勵他人、決策等相關主題課程
	中基層領導力	中基層領導力課程，如團隊管理、提升溝通影響力、任務規劃與執行等課程
文化共識類	文化價值觀	永升新版企業文化體系相關的微課及培訓課程，如永升使命願景及價值觀講解等
	紅線規則	八大軍規、員工利益衝突申報等與公司紅線規則相關的培訓課程

課程一級分類	課程二級分類	課程內容
職能知識類	財務管理	財務管理相關的制度解讀、專業知識與規則培訓
	人力資源管理	人力資源管理相關的制度解讀、專業知識與規則培訓
	行政管理	行政管理相關的制度解讀、專業知識培訓，如《檔案歸檔制度解讀》
	市場拓展	市場拓展相關的制度解讀、專業知識與規則培訓
	法務管理	法務與合同簽訂管理相關的制度解讀、專業知識與規則培訓
經營拓展	經營拓展	經營拓展相關的制度解讀、專業知識與規則培訓
	智慧科技	與智能化發展相關的課程，如《萬物互聯時代物業公司的大趨勢》
業務技能類	住宅類基礎業務技能	管家模式相關的服務與技能、秩序、保潔、綠化類基層崗位課程
	商辦公眾類基礎業務技能	商辦類、公眾類業態項目基礎服務業務技能的培訓課程
	其他業態基礎業務技能	其他類業態項目基礎服務業務技能的培訓課程，如崗位標準作業程序課程
	售場服務	臻壹售場服務相關的基礎業務技能課程
	前介及工程	前介業務作業流程標準及相關標準作業程序的技能培訓課程
	業主增值服務技能	項目上為業主提供增值服務所需具備的技能學習課程
	智能化工具操作	內部員工OFFICE辦公系統操作使用的培訓課程

• 學歷提升與技能認證

永升支持所有員工為自己的發展前景而不斷努力。我們為所有接受再教育及考取崗位所需專業資格證書的員工提供充足的資金扶持，滿足員工的成長需求。

對於有能力提升需求的高管，我們支持其參與MBA、EMBA等高端培訓學習項目，提升自身知識水平，擴大自身發展空間，也更好地促進我們的管理水平。

對於廣大普通員工，我們支持其考取相關的資格認證。我們為員工梳理了豐富的與崗位相關的資格證書清單，供員工參考，員工若參加我們指定的資格認證培訓並獲得合格資質認證證書，我們將為其將承擔相關資質證書的取證培訓、取證考試等相關費用，員工提升專業能力，達成自身職業規劃目標的同時，我們也精進了為客戶的服務能力和自身管理水平，我們與員工共同進步與發展，共創和諧友好的僱傭關係與氛圍。

### 合理晉升

我們非常重視人才的發展，以「客觀、全面、長期」的評價原則為員工合理評定績效和晉升結果。我們為所有加入公司的員工，都提供了「管理序列」及「專業序列」雙通道的成長發展機會。其中「專業序列」包括物業服務管家、安保秩序服務、工程服務、品質管理服務等多個物業管理及職能業務條線，結合各職級對能力的不同要求，共同構成了明確的發展路徑。員工可以根據自身意願及能力專長，選擇適合自己的成長方向和路徑。

我們通過一年兩次的人力資源規劃會對業績表現優異的員工做晉升規劃討論，並在一年兩次的人才盤點中，持續觀察、評價員工的能力素質，及時發現潛在的優秀員工，並通過繼任人員發展計劃和系統性的培訓培養工作，助力高潛員工提升自己，在永升的平台上實現自己的職業理想和價值。

2021年，我們完成《晉升競聘管理制度》的修訂並嚴格執行相關要求，將員工晉升分為職級晉升與職位晉升兩項標準，綜合考評所有員工的績效水平，給予所有員工合理、公平的晉升空間。報告期內，我們已組織兩次集中晉升述職評價，共發佈1,724名各層級員工的晉升公告。並且由集團人力資源行政中心全面考量所有員工的綜合績效結果，確保集團內晉升結果公平。

#### 旭輝永升服務為員工提供「管理序列」和「專業序列」的雙向職業發展通道



備註：上圖中的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。

### 守護員工健康與安全

我們將員工的健康與安全視為重中之重，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，不斷完善企業職業健康與安全管理相關規章制度，提升安全檢查的力度與成果，提升員工安全與健康意識，促使員工在健康安全的氛圍中可持續發展。

### 保障職業健康與安全

旭輝永升服務高度重視員工的職業健康與安全，建立「總部-各所屬物業公司-物業服務中心」管控的三級安全管理體系，由公司總裁負責及統籌職業安全與健康管理，永升ESG委員會及相關管理執行部門將在總裁的統籌下，指導、監察並檢討職業健康安全的工作情況，評估近期公司職業健康安全的工作表現，以期保障全體員工的職業健康安全。

我們設立職業健康與安全的管理目標，並根據內部安全生產評估要求，對目標達成情況進行評估及考核，為實施有效地職業健康與安全管理，旭輝永升服務積極構建智能化管控平台，落實常態化安全檢查，確保基層員工在使用或管理設備時得到足夠的安全保障。

旭輝永升服務嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《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，上海永升物業已通過OHSAS職業安全與健康管理體系認證。我們制定並落實公司《工傷管理指引》，並覆蓋所有員工從以下多個角度出發，積極保障員工的職業健康及安全。

- 提供多維度安全與健康保護
  - 為新員工提供崗前安全生產崗前培訓
  - 要求員工須嚴格遵守勞動紀律、安全生產規章制度
  - 定期安排全體入職一年以上的員工進行免費體檢
  - 為100%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
  - 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毒，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

• 提供崗位專項防護

- 為有職業危害的崗位提供勞動防護用品，合理安排輪休時間
- 對存在高溫危害的崗位施行錯時工作，避免長時間在高溫環境下工作，並發放降暑藥品
- 建設線上智慧平台提升員工職業健康安全水平

• 建設線上智能平台

旭輝永升服務通過在各個項目構建設備EBA系統<sup>1</sup>、電梯管理系統、BI大屏、綜合崗亭等智慧化場景，讓更多的物業管理基層員工能夠更高效工作的同時，免受天氣、環境、設備老化等不安全因素困擾，在更安全健康的環境中做好物業管理的工作。報告期內，各區域皆實現智慧化社區改造建設，極大促進員工的職業健康安全。

案例 打造AI智慧安防系統

報告期內，中南地區上線AI智慧安防系統，對各項目的環境、人員、設備安全進行全面管理，減少員工在惡劣環境中作業的情況，讓員工能夠在舒適的環境中高效管控物業及項目的安全。



▲ 華南區域AI智慧安防系統

<sup>1</sup> EBA系統為設備遠程監控與營運管理系統

重視安全培訓

安全培訓是旭輝永升服務保障員工職業健康與安全的重要舉措。通過開展與物業管理有關的安全培訓和知識講座，組織技能知識競賽等形式，提升員工自身的安全意識和自救能力，在集團上下營造安全生產氛圍，保障員工的職業健康安全。2021年，針對物業各基層業務崗位安全生產培訓1,778次。

案例 開展「匠心行動－技能大比武」活動

2021年5月東北地區工程條線組織開展「匠心行動－技能大比武」技能競賽。通過讓員工加深技能技巧的學習，提升對維修、設備操作的熟練程度，降低因操作不規範帶來的安全風險，在提升技藝的同時，提高員工的安全意識與自我保護能力。



▲ 「匠心行動－技能大比武」活動現場

• 電梯安全培訓

旭輝永升服務積極組織各區域全面開展電梯安全培訓，通過向員工傳授電梯自救、安全乘梯、電梯維護、電梯操作安全等專業知識，提升員工在電梯管理過程中保護自己、保護業主的能力，降低安全事故隱患發生概率，切實保障員工安全。報告期內，我們已在各項目開展 1,554 次電梯困人實操演練。

2021 年因工亡故人數

0 人

案例 開展專項電梯困人實操演練培訓

報告期內，西部地區啟動項目及消防電梯專項培訓活動，我們在現場邀請了日立、通力等電梯廠家技術工程師及維修公司現場電梯維修人員，在提升電梯品質管理方法、電梯應急演練、客戶安全乘梯等注意事項上進行了大量的高效的宣傳引導作用，吸引了有關業主一併參與，得到了業主及內部員工的高度認可。



▲ 電梯專項培訓現場

• 消防演練

住宅物業管理由於人口眾多，常會發生消防安全隱患，因此永升人十分重視各項目物業的消防安全。報告期內，我們組織各區域在項目上落實消防安全演練，提升員工的消防安全意識，提升消防安全自救能力。

案例 開展消防安全演練

2021 年第四季度，江悅府項目聯動建和社區進行消防安全演練。通過接收社區不定期消防拉動通知，組織項目員工開展消防拉動演練工作。江悅府項目前後三次於半夜接到社區通知，並迅速響應，首先到達拉動地點進行消防比武，對主機應用、應急方案細則等項目進行細緻演練。2022 年 1 月 26 日，江悅府項目獲建和社區特發消防大比武精神面貌獎。



▲ 「精神面貌獎」榮譽證書

關愛員工

每一位永升人合在一起就成了永升文化，旭輝永升服務給予員工如家一般的關懷。我們關注員工福祉，為員工開展形式多樣的活動，在豐富員工的業餘生活。我們時刻了解員工的生活需求，為員工提供並及時幫助困難員工。

旭輝永升服務為一直持續關注用多樣化的員工活動，不斷豐富員工的文化體驗，加強員工的對公司文化的認識，提升員工對企業的認同感與歸屬感。

2021 年公司各個區域開展了超 300 場員工活動，從企業慶典到時節關懷、員工生日會到徒步俱樂部等，超過 10,000 名員工參與到各項活動中。

開展員工活動

超 300 場

員工活動累計參與人數

突破 10,000 人

• 節日慰問

每逢中國傳統節日，我們為員工發放節日慰問禮品，讓工作和生活在一線的員工也能體會到我們為員工準備的溫暖。節日禮品中不乏生活必需品、健康食品 and 節日禮品，讓員工得到切實的物資獎勵並獲得節日的儀式感，營造溫暖、和諧的永升辦公氛圍，提高員工的獲得感和幸福感。



▲ 發放員工節日禮品

• 員工生日會

為營造有愛、和諧的員工氛圍，我們在2021年為員工舉辦多場生日會活動，在生日會上，我們精心為員工佈置溫馨的場地、提供豐富的零食並設計多種娛樂遊戲，讓員工在當天能夠得到身心放鬆，釋放工作上的壓力。我們秉持與員工攜手的理念，讓員工留下我們共同的生日記憶。



▲ 員工生日會現場

• 「不忘初心，一路同行」永升上市三周年活動

2021年12月17日正值旭輝永升服務上市三周年之際，旭輝永升服務舉辦上市三周年慶祝活動，攜手全體永升人同心同行，堅定發展信心，不忘發展初心，持續提升企業文化認同感。



▲ 慶祝永升上市三周年活動現場

• 旭輝永升服務「徒步俱樂部」活動

2021年5月9日，「行者旭輝·城市公益徒步」上海站活動成功舉辦，旭輝永升服務員工與其他社會人士共近5,000人參與本次公益徒步。我們將以參賽者的名義在位於敦煌的旭輝林中種下梭梭樹。

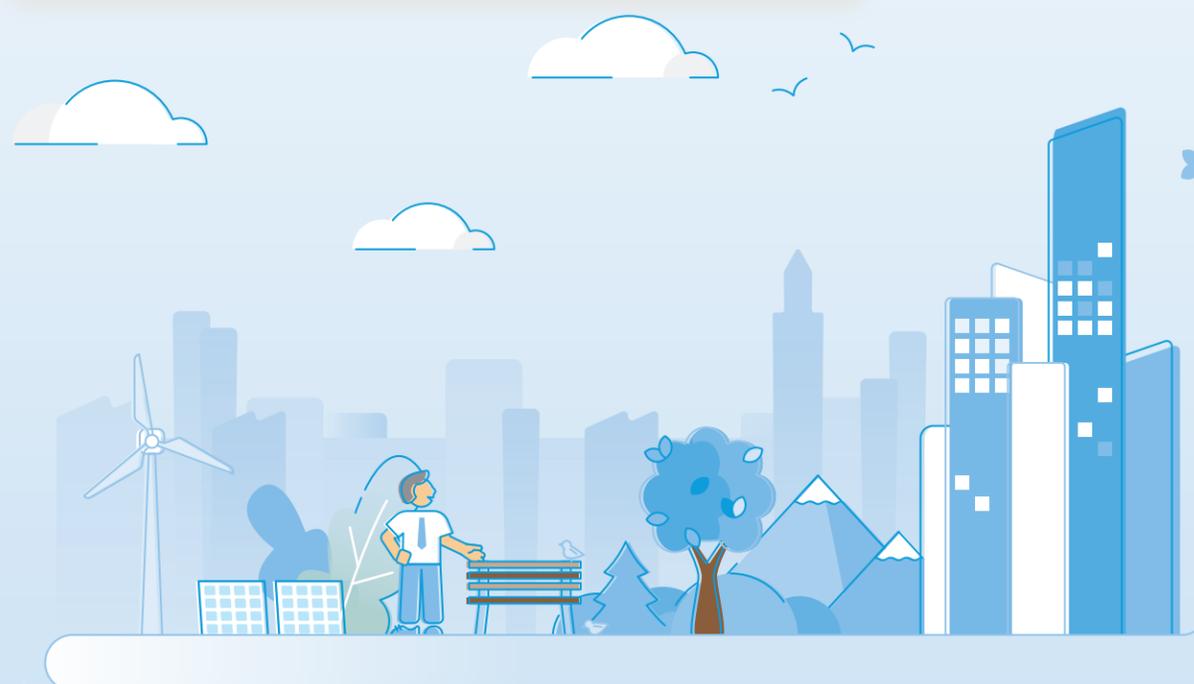


▲ 旭輝永升服務「徒步俱樂部」活動

# 11. 擔當永升 共心合作

旭輝永升服務致力於為物業行業打造開放、協作、共贏的夥伴平台。在提升自身發展水平的同時，我們希望為供應鏈、行業貢獻力量與智慧，與更多的夥伴一道履行社會責任，共建美好家園。

本章节回應的指引指標		本章节重大性議題及指引指標
回應SDGs目標	回應《ESG報告指引》關鍵績效指標	重大性議題
 17 促進目標實現的夥伴關係	B5 B5.1 B5.2 B5.3 B5.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供應鏈管理</li> </ul>



## 目標進度

### 目標設定

- 繼續完善責任供應鏈管理體系
- 積極推動行業發展及合作
- 為行業發展貢獻永升力量，帶來正向影響

### 進度回顧

- 報告期內，供應商《廉潔承諾書》簽署率達100%。
- 累計開展7場供應商廉正培訓；廉正培訓參與率達到100%
- 積極推進城市服務，探索「黨建+物業」的新型管理模式，發展紅色物業

### 下一步規劃

- 進一步完善供應商廉潔管控機制的內容，入庫前開展培訓及簽署
- 持續推進供我各層級開展供應商溝通會，增進供我雙方的信息溝通，確保供應商的輸出品質
- 優化供應商引入、履約、評估的相關機制，規則固化系統內，實現供應商線上化管理
- 加強對供應商的勞工健康與安全管理
- 持續推動行業合作及交流，賦能行業發展

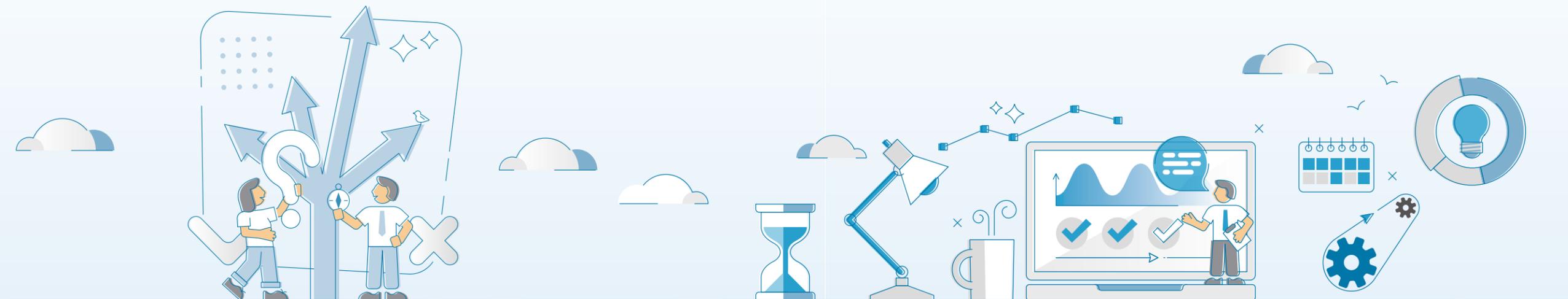
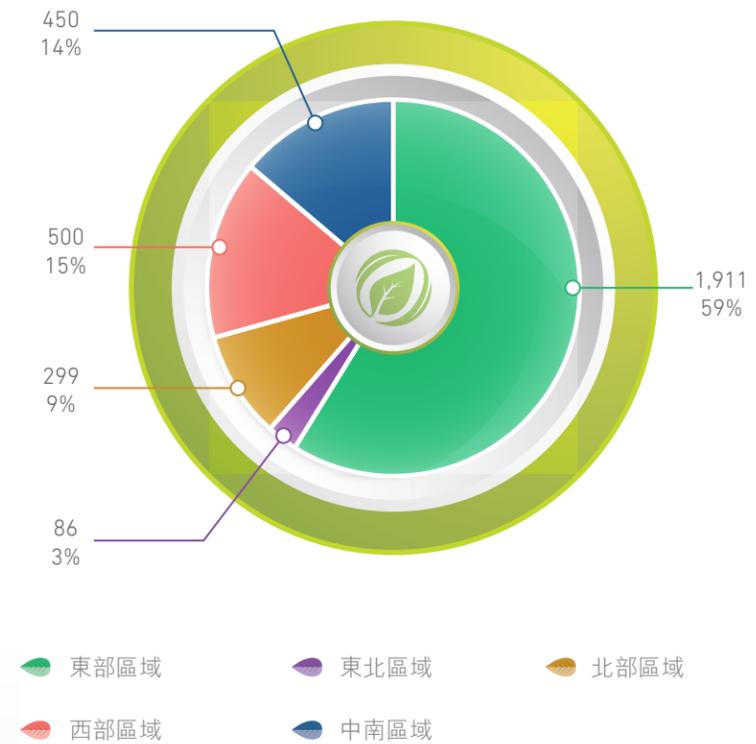
## 打造責任供應鏈

旭輝永升服務秉持與供方「同心同德共生共贏」的原則，與供應商建立長期、穩定、密切的合作關係。我們繼續完善供應鏈管理體系，規範供應鏈管理鏈條，為供應商提供社會責任有關的培訓和評估，承擔供應鏈環境與社會的責任，持續推進自身供應鏈行穩致遠和可持續發展。

### 供應商管理

規範供應商的管理，是營造公平、公正、廉潔、可持續供應鏈氛圍的基礎。報告期內，我們嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等法律法規的規定，繼續落實《供方同心同德共生共贏總綱》和《項目服務類供應商管理辦法》等制度，不斷完善供應商管理體系，確保招採過程合規、公平。

供應商分佈



• 供應商管理體系

通過對供方分級、供方入庫、供方調整等關鍵環節的把控，保障供應鏈穩定，持續提升供應商供應產品的質量。

旭輝永升服務供應商管理原則

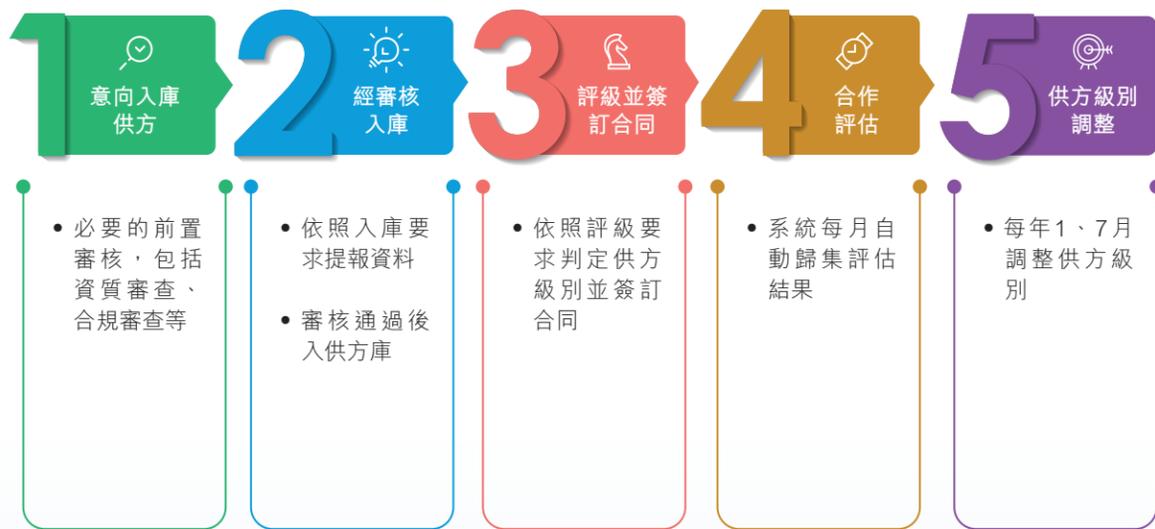
合作原則	同心同路共生共贏。
第一原則	所有業務供方的選用以集團戰略供方為主，區域集採供方為輔，特殊供方為補充原則，進行所有業務供方選用。
廉潔自律原則	所有與採購工作相關的員工都應保持廉潔，不得利用職務、職權之變謀求私利，任何個人不得採取任何手段改變或試圖影響採購決策結果。
公平公正原則	在選擇入圍供方、招標、談判、決策時必須對所有供方保持公平，樹立並維護公司良好的信譽和形象。
公開決策原則	採購過程必須有充分的透明度，各部門積極配合、全面溝通、信息共享，杜絕暗箱操作。

旭輝永升服務供應商管理原則

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。
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	各類採購文件都是公司的重要機密，不得泄露或作不當承諾。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。

➤ 供方評級流程：

旭輝永升服務對供應商進行分級時，採取嚴格的評估評級流程，以實施分級管理，評級後會持續對供應商的各種行為進行嚴格評估，保障供應產品質量，降低供應商經營風險，履行供應商社會責任。



➤ 供應商評級與評估：

旭輝永升服務就供應商的規模、經營風險、履約情況、合作次數等因素對入庫供應商進行全方面的評級與評估，然後進行分級認定，並對不同供應商採取戰略採購、集中採購和特殊採購等模式，從而有效地對供應商進行分級管理，提升管理效率。

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



- **採購計劃與評標：**旭辉永升服务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。
- **供方管理：**旭辉永升服务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。

此外，我們亦要求對供方出具《供方評審報告》，其中對供方的質量管理體系、ISO 標準、專業化程度、庫存台賬管理等都有明確要求，確保供應商對產品安全及質量進行管控。



▲ 供方現場資料核查

▲ 供方評審報告

### 供應商勞工健康與安全管理

旭辉永升服务希望通過對健康安全意識的重視，推動供應鏈職業健康安全建設，帶動產業鏈安全意識進步。為更好管理供應商職業健康安全問題，我們將供應商勞工健康與安全等重要的ESG關注指標納入到供應商考核因素中，致力推動供應商對其勞工的職業健康與安全的保護。

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

- 1、 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。
- 2、 要求供方為服務人員購買相應的人身意外及醫療保險。
- 3、 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。
- 4、 要求服務供方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。
- 5、 供方每月需對全體員工，組織開展一期《安全知識培訓》。

### 供應商溝通

旭輝永升服務致力於與供應商攜手成長，共同履行社會責任。為強化供應商反貪腐和商業道德意識，我們建立供應商分層溝通機制，形成集團對集團、區域對區域、片區對片區、項目對項目的分級溝通，確保與供應商取得及時且頻繁的聯繫。同時，我們要求供應商《廉潔承諾書》簽署率須達100%，確保供應商行為合法合規。

➤ 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總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；



▲ 片區公司供應商培訓現場



▲ 事業部供應商培訓現場

➤ 廉潔培訓：

我們將供應商廉潔文化建設落實到區域，各區域公司在月度會議或供應商年度大會中進行供應商廉潔文化建設，針對《廉潔承諾書》《廉正須知》《永升物業八項軍規管理規定》等內容對供應商進行講解與宣貫，提升供應商對我們廉潔文化的認識，提高供應商誠信廉潔的意識，加強了我們的供應鏈廉潔文化建設，促進營造清風正氣的供應鏈關係氛圍。



▲ 供應商廉潔培訓現場

### 可持續供應鏈

• 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。2021年，我們延續上一報告期的管理實踐，嚴格以ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、OHSAS 18001職業健康安全管理体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。

• 陽光招採

旭輝永升服務積極向商業合作夥伴傳遞正面廉潔的企業形象。我們建立陽光透明的招標採購生態管理體系，督促各個區域成立稽核小組，通過系統化流程規範供應商管理。我們在與供應商簽署「採購合同」的同時，向其提供廉潔文化的標準文件，確保供應商知曉公司的舉報渠道，要求所有的供應商查閱《廉潔須知》並簽署《廉潔承諾書》。報告期內，旭輝永升服務的供應商《廉潔承諾書》簽署率達 100%。

為了與供應商一同建立誠信陽光的合作關係，旭輝永升服務於報告期內向供應商提供 7 場廉正培訓，宣貫廉潔反腐案例。供應商培訓參與比例 100%，培訓時長 4.1 小時。

供應商廉正培訓

7 場

供應商參與培訓時長

4.1 小時

推進協同與合作

旭輝永升服務秉持開放共享的原則，積極促進行業協同發展。我們與行業內各公司共同合作開發物業市場，響應政府號召加強公共服務建設，助力行業多元化發展，推動行業進步。

報告期內，我們在為政府公共基礎設施的物業服務提供了我們的智慧。通過與國企合作、合資等方式，我們與政府共同營運各地中小學、產業園區、特色小鎮、公園廣場等公建項目的物業服務，為上述項目提供良好的公眾體驗，部分項目已成為當地的標桿項目。同時，我們積極承接城市市政管理，通過對環衛一體化服務、公共事務機關、學校、醫院、展館、軌道交通等基礎設施進行營運管理，讓這些物業管理難度大的基礎設施能夠獲得專業的服務，極大地提升市政服務水平。

旭輝永升服務通過把傳統物業的智慧輸送至市政公共建築當中，積極探索「黨建+物業」的新型物業管理模式，發展紅色物業，更好地發揮行業作用，並減輕政府施政壓力。同時挖掘市政服務痛點，充分了解市民的市政需求，為其提供優質的市政服務。我們讓物業行業向城市管家的職能拓展和轉變，極大地豐富了行業運行邏輯，為行業、社區和城市帶來更高質量的經濟價值。

案例 「品質至上，共生共贏」供應商廉正培訓

2021 年 10 月至 12 月，旭輝永升服務在全國多個區域舉辦 2021 年度服務類供應商大會，圍繞「品質至上，共生共贏」等主題，向與來自全國各地的供應商推進《廉正須知》的宣貫，持續打造陽光公開的招採生態管理體系。



▲ 旭輝永升服務中部區域進行供應商廉正須知宣貫

案例 邯山區紅色物業管理

2021年，老舊社區的市政基礎服務較差，我們主動了解需求，承接當地政府的老舊社區市政物業服務。基於我們的服務質量管理體系，邯鄲市邯山區紅色物業項目創新管理模式，針對性制定了適用於老舊社區的精細化管理。通過加強基礎質量、加快智慧步伐、豐富社區生活、推進開源節流等實施方案，為邯山區老舊社區業主提供了安全、和諧、有序的生活環境。我們投入大量人力物力，如道路清潔、垃圾清運的車輛設備和專業保潔服務團隊，讓社區的衛生環境得到很大提升。同時我們對社區安防設施、太陽能路燈、生活垃圾分類桶、體育健身等設施進行改造維修，滿足業主的高標準供類供應商需求，打造高品質物業管理社區。



▲ 邯山區紅色物業現場圖

案例 收購美中環境，優化城市服務

2021年，旭輝永升服務完成對美中環境的股權收購，在戰略層面進行優勢互補，在城市環境服務、社區清潔服務、垃圾分類服務等服務項目上充分協同，塑造更加宜居的城市環境。



# 12. 善意永升 暖心社區

旭辉永升服务始终把承擔社會責任放在突出位置，積極組織並參加各類社區服務、社區公益活動，助力鄉村振興，用實際行動支持常態化抗擊疫情，保衛員工、業主、客戶、社區安全，向社會傳遞正能量。

本章节回應的指引指標		本章节重大性議題及指引指標
回應SDGs目標	回應《ESG報告指引》關鍵績效指標	
 1 無貧窮	B8 B8.1 B8.2	重大性議題 • 慈善公益 • 社會溝通與參與
 2 零飢餓		
 10 減少不平等		
 11 建設永續城市社區		
 16 和平、正義與強大機構		

## 目標進度

### 目標設定

- 提供豐富的社區服務，促進社區共融
- 積極參與社會公益，踐行社會責任，為和諧社區發展貢獻永升力量

### 進度回顧

- 積極開展社區共融活動，舉辦「旭鄰節」「旭鄰市集」，2021年共開展12場「旭鄰市集」，吸引約2,000市民參與
- 與上海市練塘鎮人民政府、昆山市龍鳳村、雙廟村簽訂合作協議，助力實現鄉村振興和城鄉一體化發展目標
- 助力社區、街道辦進行疫情防控工作，緊急響應防疫工作9,405次
- 助力河南抗洪防汛

### 下一步規劃

- 進一步完善並豐富社區服務的內涵，增進社區關係
- 依託自身產業優勢，擴大社會公益影響，弘揚企業正能量

## 社區服務

### 社區活動

旭辉永升服务牢记「用心構築美好生活」的使命，在全國各個地區開展多樣化社區人文活動，通過提供豐富的社區服務增進與社會的溝通與共識。我們堅持舉辦「旭鄰節」「旭鄰市集」，開展例如「百米畫卷」「兩人三足」「免費觀影」等多樣化活動，增進鄰里關係，營造有溫度的社區氛圍。2021年，「旭鄰市集」主題活動累計舉辦12場次活動，共有約2,000市民參與。

#### 案例 旭辉永升服务開展「旭鄰市集」活動

2021年，旭辉永升服务通過開展「旭鄰市集」活動將空曠的廣場變成熱鬧的街區，促進鄰里的情感交融。本屆旭鄰市集從味覺、觸覺、聽覺、視覺等多方面入手，舉辦豐富多樣的文娛活動，讓社區居民感受到家的溫暖，為和諧社區的建設貢獻力量。



▲ 旭鄰市集活動現場



▲ 百米畫卷現場



▲ 活動現場製作的糖人



▲ 觀影活動現場

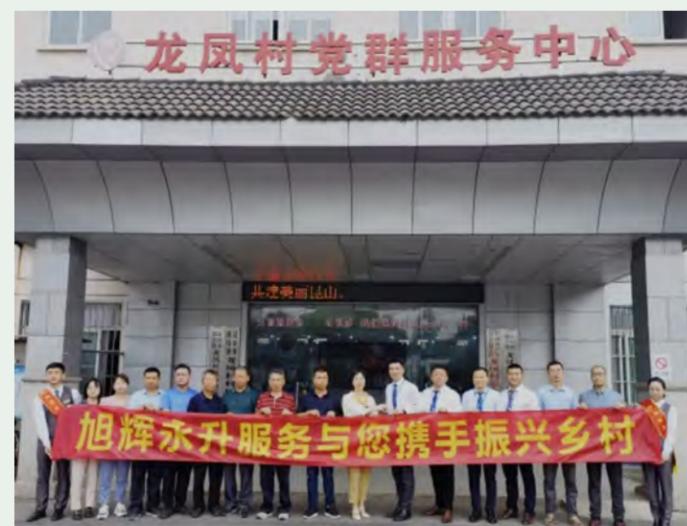
## 鄉村振興

2021年是國家「十四五」規劃的開局之年，旭辉永升服务牢記使命，積極踐行國家鄉村振興戰略。旭辉永升服务秉承《中華人民共和國國民經濟和社會發展第十四個五年規劃和2035年遠景目標綱要》精神，積極參與各項鄉村振興項目。2021年，我們發揮自身資源、技術、服務等優勢，與上海市練塘鎮人民政府、昆山市龍鳳村、雙廟村簽訂合作協議，助力實現鄉村振興和城鄉一體化發展目標。

2021年，  
旭辉永升服务開展

鄉村振興工作

**32次**



▲ 旭辉永升服务助力振興龍鳳村

案例 與上海市練塘鎮人民政府簽訂合作協議

2021年10月11日，旭辉永升服务與上海市青浦區練塘鎮人民政府簽訂未來深化戰略合作框架協議，共建美好「三色練塘」。旭辉永升服务將依託自身產業優勢，在深入推動本公司發展的同時，與練塘鎮在水系治理、公共配套物業服務、舊城改造管理等方面展開合作，為練塘鎮的鄉村振興貢獻「永升力量」。



▲ 與練塘鎮人民政府簽訂合作協議

社會公益

旭辉永升服务牢記社會責任，秉承「積極奉獻」的公益理念，以實際行動回饋社會。2021年，旭辉永升服务繼續組織、承辦各類公益和關愛老人活動，如在河南暴雨期間援助河南受困業主，舉辦「閃閃紅星公益日」、城市公益徒步活動，在社區廣泛推廣防災急救培訓等。我們還為社區居民提供一系列公益類服務活動，如免費理髮、社區義診、便民修車、家電維修等，促進社區共融。



▲ 免費理髮



▲ 社區義診



▲ 便民修車



▲ 家電維修

報告期內，旭辉永升服务的公益投入為約人民幣90萬元，員工志願者於社區公益、義工活動等方面共計服務4,085個小時。

2021年，  
旭辉永升服务開展

老人關愛活動

106場

緊急響應防汛工作

696次

案例 旭辉永升服务協辦公益徒步活動

2021年，旭辉永升服务繼續攜手旭輝集團舉辦「行者旭辉·城市公益徒步」上海站活動和「行者無疆杯」戈壁徒步比賽，結合「旭辉公益林」項目，為沙漠綠洲獻出愛心。兩次徒步活動將綠色發展思路融入公益慈善，以參賽選手的名義在中國西部地區「旭辉林」種下梭梭樹和胡楊樹。

旭辉林活動規則如下：

- 「行者旭辉·城市公益徒步」上海站活動：凡成功報名者，旭辉永升服务將以參賽者的名義在旭辉林種下3棵梭梭樹，成功完賽者，我們將額外再為參賽者種下1棵胡楊樹；
- 「行者無疆杯」戈壁徒步比賽：秉承「每一步都算樹」的精神，根據參賽選手的完賽情況和挑戰成績種下胡楊樹。



▲「行者旭辉·城市公益徒步」上海站

通過本年度兩次徒步活動的舉辦，共有15,000棵梭梭樹和26,300棵胡楊樹在敦煌西南地區紮根，助力沙漠化防治和綠色生態建設，弘揚綠色公益正能量。



▲旭辉林公益項目林木種植

案例 閃閃紅星日公益活動

2021年是中國共產黨建黨100周年，旭辉永升服务推出閃閃紅星公益日活動，提出「公益心力量社區新活力」的口號，與社區黨員、居委會一同進行清掃活動，在活動中傳播愛黨、愛國的紅色精神，為守護社區環境、弘揚公益奉獻精神貢獻力量。



▲閃閃紅星公益日活動現場

## 暖心抗疫

在疫情防控常態化的背景下，旭辉永升服务的疫情防控措施逐漸規範化，為疫情防控築起安全防線。旭辉永升服务在報告期內繼續遵守《旭辉永升服务住宅項目防控規範》及《旭辉永升服务商業／辦公樓疫情防控規範》的要求，完善疫情防控體系，配合社區、街道辦做好消毒與清潔、核酸檢測、疫苗接種、體溫測量等工作，助力阻斷新冠病毒的傳播途徑。我們在社區公告欄、微信公眾號「旭辉永升服务」等多元化渠道發出「抗疫倡議書」「疫情防控溫馨提示」「自律防疫」等文章，利用現代化手段向公眾分享防疫知識，提高公眾的自我防範意識，為疫情防控工作築起安全的防護牆。

2021年，旭辉永升服务在抗擊疫情方面效果顯著，湖北省、湖南省在管項目獲得「抗疫先進企業」榮譽稱號。



▲ 高頻次的消毒與清潔工作



▲ 協助組織核酸檢測、疫苗接種



▲ 張貼疫情防控海報



▲ 進出登記與體溫測量

報告期內，旭辉永升服务開展

緊急響應防疫工作

9,405次

完成社區消毒

173,010次

測溫

153,248,900次

進出登記

11,784,936次

## 旭辉永升服务防疫準則

- **測溫排查，嚴守防疫大門：**在社區建立「社區+物業+業主」防控體系，嚴格對出入小區的行人、車輛進行信息登記、測溫、查看健康碼，在疫情嚴峻期間，查看48小時核酸檢測報告，全力守護安全第一道防線。
- **服務到位，提供快遞／外賣代送到家服務：**嚴格不嚴苛，服務有溫度。提供快遞／外賣代送到家、家中免費消毒、出入口免洗洗手液使用等服務，打通社區「最後一公里」。
- **文娛社區文化打造不放鬆：**設立自助便民服務區、博物館、競技館、達人館、小樂園等場所來豐富業主文娛生活，滿足業主居家隔離期間的生活需求。

## 案例 助力疫情防控不停歇

自2021年12月7日浙江省上虞區發現新冠病毒陽性病例後，旭辉永升服务的紹興亞夏·陽光海岸項目立即成立防疫小組，配合所在社區開展全員核酸檢測工作。疫情爆發之時，旭辉永升服务的項目員工整夜駐守園區，24小時不停歇的工作，以門崗、社區消毒、物業管理作為疫情防控的三道防線，守護員工和業主的生命健康。



▲ 防疫小組協助核酸檢測工作



▲ 防疫小組做好保潔工作

## 12. 善意永升 暖心社區

### 案例

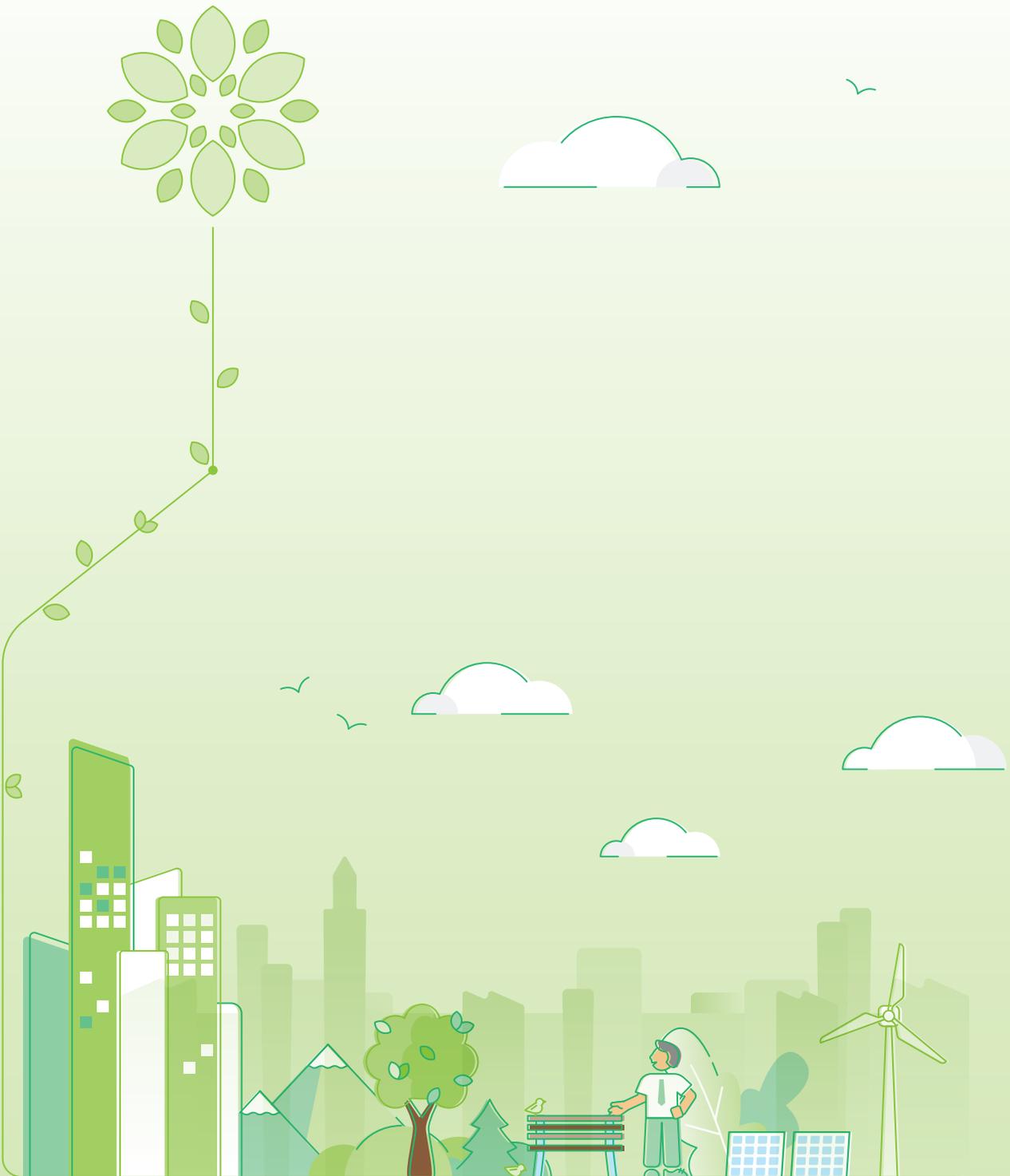
### 為防疫提供後勤保障工作

2021年12月22日，旭輝永升服務在得知東莞瀧璟花園存在密切接觸人員後，全體工作人員臨危不亂，做好後勤保障工作。我們的工作人員自社區封閉之日起便給居家隔離業主運送物資並到各樓層通知業主進行核酸檢測。在社區封閉的三天時間裡，我們的工作人員共運送物資達1,000多趟。此外，我們還嚴格按照消毒規範對公共場所進行每天至少2次的消毒工作，電梯內至少一天消毒4次，做好社區的安全防疫工作。



▲ 為業主運送物資

# 附錄



## 附錄I ESG 關鍵績效指標

範疇	ESG 關鍵績效指標	單位	2020年	2021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	0.50
	硫氧化物	千克	0.03	0.09
	顆粒物	千克	0.07	0.04
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 <sup>1</sup>				
	溫室氣體總排放	噸二氧化碳當量	281.92	361.51
	直接溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	4.95	13.30
	間接溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	278.81	348.21
	溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/ 平方米	0.018	0.018
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度 <sup>2</sup>				
	有害廢棄物總量	千克	783.57	648.91
	有害廢棄物密度	千克/平方米	0.05	0.03
	廢棄墨盒/硒鼓	千克	234.49	264.97
	廢棄燈管	千克	16.28	48.30
	廢棄電池	千克	75.03	143.68
	廢棄電子產品	千克	457.76	191.96
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度				
	無害廢棄物總量	千克	34,094.25	60,093.25
	無害廢棄物密度	千克/平方米	2.21	3.02
	辦公生活垃圾	千克	34,094.25	60,093.25

範疇	ESG 關鍵績效指標	單位	2020年	2021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 <sup>3</sup>				
	能源消耗總量	千瓦時	499,114.13	652,444.67
	能源消耗密度	千瓦時/平方米	32.39	32.81
	直接能耗	千瓦時	19,229.19	53,121.69
	柴油總耗量	千瓦時	6,813.44	0.00
	汽油總耗量	千瓦時	12,415.76	53,121.69
	間接能耗	千瓦時	479,884.94	599,322.98
	外購電力總量	千瓦時	479,884.94	599,322.98
A2.2 總耗水量及密度 <sup>4</sup>				
	耗水總量	公噸	2,511.00	2,085.24
	耗水密度	公噸/平方米	0.16	0.10



範疇	ESG 關鍵績效指標	單位	2020年	2021年
<b>B 社會</b>				
<b>B1 僱傭</b>	<b>B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數</b>			
	全體僱員人數	人	11,263	16,709
	<b>按性別劃分</b>			
	在職男性員工數	人	6,257	10,175
	在職女性員工數	人	5,006	6,534
	<b>按僱傭類型劃分</b>			
	全職員工數	人	11,263	16,709
	短期合約／兼職員工數	人	0	0
	<b>按年齡劃分</b>			
	在職30歲及以下員工數	人	4,729	5,756
	在職31-50歲員工數	人	4,910	7,870
	在職50歲或以上員工數	人	1,624	3,083
	<b>按區域劃分</b>			
	中國東部區域員工數	人	7,761	9,712
	中國北部區域員工數	人	640	1,220
	中國中南區域員工數	人	1,396	3,147
	中國西部區域員工數	人	1,190	2,014
	中國東北地區員工數	人	276	616

範疇	ESG 關鍵績效指標	單位	2020年	2021年
<b>B 社會</b>				
	<b>B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率<sup>5</sup></b>			
	員工流失率	%	未披露	35%
	<b>按性別劃分</b>			
	男性員工流失率	%	未披露	37%
	女性員工流失率	%	未披露	46%
	<b>按年齡組別劃分</b>			
	30歲及以下員工流失率	%	未披露	51%
	31-50歲員工流失率	%	未披露	43%
	50歲以上員工流失率	%	未披露	13%
	<b>按地區劃分</b>			
	中國東部地區流失率	%	未披露	43%
	中國北部地區流失率	%	未披露	36%
	中國中南地區流失率	%	未披露	33%
	中國西部地區流失率	%	未披露	45%
	中國東北地區流失率	%	未披露	24%

範疇	ESG 關鍵績效指標	單位	2019年	2020年	2021年
<b>B2 健康與安全</b>					
	<b>B2.1 過去三年每年因工亡故的人數及比率<sup>6</sup></b>				
	因工亡故的人數	人	0	2	0
	因工亡故的比率	%	0.00%	0.02%	0.00%

範疇	ESG 關鍵績效指標	單位	2020年	2021年
	<b>B2.2 因工傷損失工作日數</b>			
	工傷次數	次	未披露	41
	因工傷損失總日數	天	1,394	1,642

範疇	ESG 關鍵績效指標	單位	2020年	2021年
<b>B 社會</b>				
<b>B3 發展與培訓</b>	<b>B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比</b>			
	總受訓人數	人	11,147	16,558
	總受訓僱員	%	99.0	99.1
	<b>按性別劃分</b>			
	男性受訓僱員	%	55.5	60.8
	女性受訓僱員	%	44.5	39.2
	<b>按僱員類別劃分</b>			
	初級員工受訓僱員	%	83.8	83.4
	中級員工受訓僱員	%	15.3	15.8
	高級員工受訓僱員	%	0.9	0.8
	<b>B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員受訓平均時數<sup>7</sup></b>			
	總人均受訓時數	小時	87.8	88.0
	<b>按性別劃分</b>			
	男員工受訓時長	小時	89.0	90.2
	女員工受訓時長	小時	84.1	85.3
	<b>按僱員類別劃分</b>			
	在職初級員工受訓時長	小時	87.3	87.6
	在職中級員工受訓時長	小時	88.7	88.9
	在職高級員工受訓時長	小時	113.1	113.8

範疇	ESG 關鍵績效指標	單位	2020年	2021年
<b>B 社會</b>				
<b>B5 供應鏈管理</b>	<b>B5.1 按地區劃分的供貨商數目</b>			
	中國東部地區供貨商數目	家	331	1,911
	中國北部地區供貨商數目	家	109	299
	中國中南地區供貨商數目	家	213	450
	中國西部地區供貨商數目	家	101	500
	中國東北地區供貨商數目	家	32	86
	<b>B5.2 被執行有關聘用供貨商慣例的供貨商數目</b>			
	供貨商《廉潔承諾書》簽署率	%	100	100
<b>B6 產品責任</b>	<b>B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法<sup>8</sup></b>			
	公司營運部接獲關於產品及服務的投訴數目	次	3,782	11,886
	投訴處理率	%	100	100
<b>B7 反貪污</b>	<b>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</b>			
	貪污訴訟案件的數目	件	0	2
	<b>B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓</b>			
	參加反貪污培訓的董事人數	人	未披露	4
	參加反貪污培訓的僱員人數	人	未披露	16,709
	向董事提供的反貪污培訓時長	小時	未披露	3
	向員工提供的反貪污培訓時長	小時	未披露	67.5
<b>B8 社區投資</b>	<b>B8.2 在專注範疇所動用資源</b>			
	公益投入總金額	萬元	86	90
	員工志願者服務總小時數	小時	1,079	4,085

**數據統計範疇：**

- 1) 本年度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。
- 2) 本年度ESG報告中所披露的社會類數據，統計範疇為旭輝永升服務實際業務範圍。

**數據計算說明：**

- 1) 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；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，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬；溫室氣體範圍包含二氧化碳；其中，直接能源的溫室氣體排放(範圍一)的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)》外購電力的溫室氣體排放係數參考《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南 發電設施》(環辦氣候(2021)9號)。
  - a. 「一致性」說明：為使外購電力的溫室氣體排放變化能作有意義比較和監測，本報告採用統一且最新的外購電力排放係數對2020年溫室氣體排放(範圍2)歷史數據進行追溯修訂，同時修訂溫室氣體排放總量及密度等指標。我們將延續可比的測算方式和持續提升數據管理水平，新修訂已於上表公示。
  - b. 「一致性」說明：為使溫室氣體、廢棄物、能源、水資源等使用或排放數據可作有意義比較，上述指標的密度數據統一以旭輝永升服務辦公區域建築面積用於密度的計算，與2020年保持一致。
- 2) 部分有害廢棄物與無害廢棄物產生量增長幅度過高是由於本年度旭輝永升服務在廢棄物台賬管理上更為嚴格，增加了回收或處置品類，同時因業務增長和疫情常態化管控需要而導致廢棄物產生量增加。未來，旭輝永升服務將進一步完善廢棄物管理工作。

- 3) 2021年本集團消耗的能源類型包括「公務車輛燃油、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 2589-2020進行折算。其中，外購電力增長主要因旭輝永升服務於報告期內業務增加伴隨的辦公室搬遷、擴容和裝修改造而引起。
- 4) 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。
- 5) 本集團員工流失率計算公式為報告期內流失的員工人數/(報告期內期初員工人數+報告期內新增員工人數)。
- 6) 2020年，旭輝永升服務發生一宗工亡事故，造成2名員工工亡。該事故發生原因係兩名員工於2020年10月23日18時駕駛電動車下班，於途中遇重型自卸貨車由南向北行駛，並與電動車發生碰撞，造成兩名員工當場死亡，經交警大隊事故認定為貨車司機主責，二人均鑑定為工亡。事件發生後，旭輝永升服務高度重視，第一時間與員工家屬取得聯繫，及時關懷並安撫其情緒，並成立專項跟進小組跟進工亡補助相關資料。公司為員工購買的員工意外險分別向二人理賠，並為兩名員工申請員工關愛金。
- 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。
- 8) 2021年投訴數據增大主要原因：旭輝永升服務秉承以客戶為中心的理念，更貼近客戶聲音。本集團在2021年構建了線上客情監測體系，並在APP上增加投訴建議渠道。同時對投訴定義進行更加嚴格的規定，使投訴監測的顆粒度更加精細。因此，2021年投訴量有所增加。

## 附錄II 《ESG 報告指引》內容索引

關鍵績效指標	描述	披露情況	披露段落
A 環境			
層面 A1：排放物			
<b>一般披露</b>	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。  註： 廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國 家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫 氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者	已披露	9 精益永升 凝心環保
<b>關鍵績效指標 A1.1</b>	排放物種類及相關排放數據。	已披露	附錄 I ESG 關鍵績效指標
<b>關鍵績效指標 A1.2</b>	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 I ESG 關鍵績效指標

關鍵績效指標	描述	披露情況	披露段落
A 環境			
層面 A1：排放物			
<b>關鍵績效指標 A1.3</b>	所產生有害廢棄物總量(以噸算)及(如適用) 密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附錄 I ESG 關鍵績效指標
<b>關鍵績效指標 A1.4</b>	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 I ESG 關鍵績效指標
<b>關鍵績效指標 A1.5</b>	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	9 精益永升 凝心環保
<b>關鍵績效指標 A1.6</b>	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	9 精益永升 凝心環保

關鍵績效指標	描述	披露情況	披露段落
層面 A2：資源使用			
<b>一般披露</b>	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。  註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	已披露	9 精益永升 凝心環保
<b>關鍵績效指標 A2.1</b>	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 I ESG 關鍵績效指標
<b>關鍵績效指標 A2.2</b>	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 I ESG 關鍵績效指標
<b>關鍵績效指標 A2.3</b>	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	9 精益永升 凝心環保
<b>關鍵績效指標 A2.4</b>	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	9 精益永升 凝心環保
<b>關鍵績效指標 A2.5</b>	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	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	描述	披露情況	披露段落
層面 A3：環境及天然資源			
<b>一般披露</b>	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	9 精益永升 凝心環保
<b>關鍵績效指標 A3.1</b>	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	9 精益永升 凝心環保
層面 A4：氣候變化			
<b>一般披露</b>	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	9 精益永升 凝心環保
<b>關鍵績效指標 A4.1</b>	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	9 精益永升 凝心環保
B 社會			
層面 B1：僱傭			
<b>一般披露</b>	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	10 活力永升 同心發展
<b>關鍵績效指標 B1.1</b>	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	10 活力永升 同心發展 附錄 I ESG 關鍵績效指標
<b>關鍵績效指標 B1.2</b>	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	附錄 I ESG 關鍵績效指標

關鍵績效指標	描述	披露情況	披露段落
<b>層面 B2：健康與安全</b>			
<b>一般披露</b>	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	10 活力永升 同心發展
<b>關鍵績效指標 B2.1</b>	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 I ESG 關鍵績效指標
<b>關鍵績效指標 B2.2</b>	因工傷損失工作日數。	已披露	附錄 I ESG 關鍵績效指標
<b>關鍵績效指標 B2.3</b>	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	10 活力永升 同心發展
<b>層面 B3：發展及培訓</b>			
<b>一般披露</b>	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。  註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	已披露	10 活力永升 同心發展
<b>關鍵績效指標 B3.1</b>	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 I ESG 關鍵績效指標
<b>關鍵績效指標 B3.2</b>	按性別及僱員類別劃分僱員受訓平均時數。	已披露	附錄 I ESG 關鍵績效指標

關鍵績效指標	描述	披露情況	披露段落
<b>層面 B4：勞工準則</b>			
<b>一般披露</b>	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	10 活力永升 同心發展
<b>關鍵績效指標 B4.1</b>	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	10 活力永升 同心發展
<b>關鍵績效指標 B4.2</b>	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	10 活力永升 同心發展
<b>層面 B5：供應鏈管理</b>			
<b>一般披露</b>	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	11 擔當永升 共心合作
<b>關鍵績效指標 B5.1</b>	按地區劃分的供應商數目。	已披露	11 擔當永升 共心合作 附錄 I ESG 關鍵績效指標
<b>關鍵績效指標 B5.2</b>	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	11 擔當永升 共心合作
<b>關鍵績效指標 B5.3</b>	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	11 擔當永升 共心合作
<b>關鍵績效指標 B5.4</b>	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	11 擔當永升 共心合作

關鍵績效指標	描述	披露情況	披露段落
<b>層面 B6：產品責任</b>			
<b>一般披露</b>	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	8 品質永升 匠心服務
<b>關鍵績效指標 B6.1</b>	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。
<b>關鍵績效指標 B6.2</b>	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	8 品質永升 匠心服務 附錄 I ESG 關鍵績效指標
<b>關鍵績效指標 B6.3</b>	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	7 責任永升 誠心營運
<b>關鍵績效指標 B6.4</b>	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。
<b>關鍵績效指標 B6.5</b>	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	8 品質永升 匠心服務

關鍵績效指標	描述	披露情況	披露段落
<b>層面 B7：反貪污</b>			
<b>一般披露</b>	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	7 責任永升 誠心營運
<b>關鍵績效指標 B7.1</b>	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	7 責任永升 誠心營運 附錄 I ESG 關鍵績效指標
<b>關鍵績效指標 B7.2</b>	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	7 責任永升 誠心營運
<b>關鍵績效指標 B7.3</b>	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	7 責任永升 誠心營運 附錄 I ESG 關鍵績效指標
<b>層面 B8：社區投資</b>			
<b>一般披露</b>	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	12 善意永升 暖心社區
<b>關鍵績效指標 B8.1</b>	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	12 善意永升 暖心社區
<b>關鍵績效指標 B8.2</b>	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	12 善意永升 暖心社區 附錄 I ESG 關鍵績效指標



**旭辉永升服务**  
CIFI ES - SERVICE

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

