



EVER SUNSHINE LIFESTYLE SERVICES GROUP LIMITED

永升生活服务集团有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：1995

2018

環境、社會及管治報告



用心構築美好生活



目錄

	頁次
1. 關於本報告	2
2. 集團簡介	3
3. 可持續發展策略	5
3.1. 環境、社會及管治體系	6
3.2. 持份者溝通	7
4. 建構環保文化	9
4.1. 低碳管理文化	9
4.1.1. 溫室氣體排放管理	9
4.2. 綠色辦公	11
4.2.1. 能源管理	11
4.2.2. 水資源管理	11
4.2.3. 無紙化辦公	12
4.2.4. 廢棄物管理	12
5. 專業服務團隊	13
5.1. 僱傭常規制度	13
5.2. 福利與待遇	13
5.3. 健康與安全	14
5.4. 人才發展計劃	15
6. 建立品牌誠信	16
6.1. 智慧化管理	16
6.2. 客戶服務優先	16
6.3. 客戶資料安全	17
6.4. 廉潔透明營運	17
6.5. 供應鏈管理	18
7. 貢獻社會大眾	19
7.1. 建設健康社區	19
7.2. 扶助弱勢社群	21
8. 結語	21
附錄一：可持續發展數據摘要	22
附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引	24





1. 關於本報告



永升生活服務集團有限公司(下稱「永升生活」或「本公司」)及其附屬公司(下稱「本集團」或「我們」)欣然發佈我們的首份環境、社會及管治報告(「本報告」)。本報告概括本集團的可持續發展理念和對履行企業社會責任的承諾，闡述我們在環境和社會範疇的相關工作進展，並總結我們與主要持份者的關係。

報告標準

本報告根據香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》(下稱《指引》)編撰而成，所涵蓋的報告範圍內容符合《指引》中的匯報原則。

報告範圍

本報告所載的內容集中於本集團的核心業務，於二零一八年一月一日至二零一八年十二月三十一日(下稱「本年度」或「報告期」)期間踐行可持續發展理念及企業社會責任的整體表現。除非另有注明，本報告所涵蓋的內容包括本集團直接控制的業務。有關本集團企業管治的詳細資料，請參閱本集團2018年年報中的「企業管治報告」章節或瀏覽本集團的官方網站(www.ysservice.com.cn)。

報告語言

本報告以繁體中文和英文編寫，並以電子本發佈。如中、英文版本之間有歧義，以繁體中文版本為準。

報告反饋

我們重視您對此報告的意見。閣下的反饋對於本集團制定短期和長期的可持續發展策略至關重要。若閣下有任何查詢或建議，歡迎通過電郵形式(郵箱：IR@ysservice.com.cn)與我們聯絡。





2. 集團簡介



本集團是一家以「用心構築美好生活」為經營理念的物業管理服務商，總部設於中國上海。我們的業務營運模式有別於傳統的基礎物業服務模式，我們在服務設計時考慮到全生活場景及全生命週期，洞察客戶的需求。本集團的業務深入高端住宅、公眾、商業辦公等領域，致力於提供多元化的綜合生活服務。我們不斷在全國拓展業務，探索創新的經營模式，推進多業態橫向發展。

本集團的三大業務分別為物業管理服務、對非業主的增值服務、及社區增值服務。我們的物業管理服務涵蓋多種物業形態，包括住宅及非住宅物業(如辦公大樓、商場、展覽中心、工業園區、醫院及學校等)，主要提供清潔、安保、園藝及維修及保養服務等服務。我們為非業主提供全面的增值服務，該等非業主要包括物業開發商，對非業主的增值服務主要包括協銷服務、額外專項定制服務、房修服務、交付前檢驗服務、及前期規劃及設計諮詢服務。而社區增值服務則是為業主及住戶提供家居生活服務、停車位管理、租賃及銷售服務、物業經紀服務、及公用區域增值服務等，提升其生活體驗，並實現彼等資產的保值和增值。

2018年是本集團登陸香港聯合交易所主板交易的元年。於2018年12月31日，本集團為中國43座城市提供物業管理服務及增值服務，物業管理服務的合約建築面積約為65.6百萬平方米，較2017年底增長約96.4%，其中在管理總建築面積約為40.2百萬平方米，為超過20萬個家庭提供服務。本集團本年度收益增加約48.3%至約人民幣1,075.8百萬元。其中，物業管理服務收益約為人民幣666.9百萬元、對非業主的增值服務收益為人民幣210.5百萬元、社區增值服務收益為人民幣198.4百萬元。本集團年內溢利約為人民幣100.2百萬元，較2017年約人民幣76.4百萬元增加約31.2%。2018年核心溢利(即不包括上市開支所造成影響的溢利)約為人民幣125.9百萬元，較2017年增加約64.8%。

2. 集團簡介

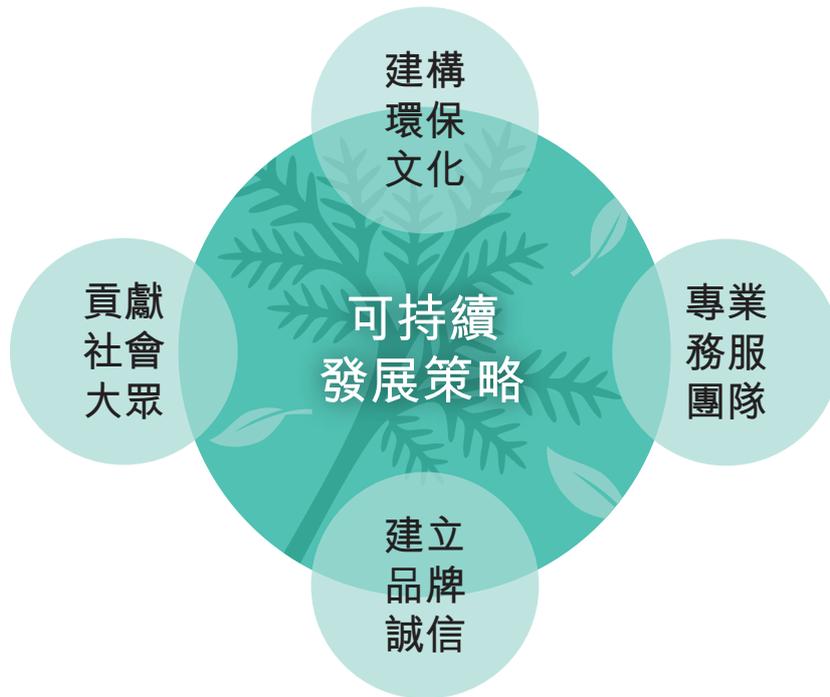
受益於行業的良好發展趨勢、快速增長的市場需求、各持份者的支持，以及配合我們的發展戰略，本集團得以快速成長，業績與整體發展態勢穩固向好。2018年6月我們榮獲中國指數研究院頒發的「2018年中國辦公物業管理領先企業」及「2018中國物業服務百強企業」稱號，在綜合實力方面行業排名第20位。以下是本集團年內的獲獎情況，反映本集團在業界中廣受認可的業務發展及可持續發展貢獻和地位：

榮譽名稱	發證機構／協會
2018中國物業服務百強企業	中國指數研究院
2018中國辦公物業管理領先企業	中國指數研究院
2018中國物業服務市場化運營領先品牌企業	中國指數研究院
2018物業管理媒體測評微信公眾號影響力TOP50	中國物業管理協會
2018年上海市物業服務企業綜合服務能力五星企業	上海市物業行業協會
2018物業服務企業綜合實力測評TOP100	中國物業管理協會、上海易居地產研究院 & 中國房地產測評中心
2018第二屆國際物業管理產業博覽會優秀組織獎	中國物業管理協會
2018中國社區扶貧聯盟理事單位	中國社區扶貧聯盟

3. 可持續發展策略



本集團積極打造可持續發展服務的價值鏈，體現企業社會責任。本集團的可持續發展策略涵蓋專業服務、員工、環境、及社區範疇。在推動集團業務發展的同時，我們亦持續提高本集團在環境、社會及管治方面的表現。本年度，我們的可持續發展策略分為四大綱要，包括「建構環保文化」、「專業服務團隊」、「建立品牌誠信」及「貢獻社會大眾」。





3.1. 環境、社會及管治體系

本公司董事會(「董事會」)對環境、社會及管治的策略及匯報承擔全部責任，並負責評估及釐定一切有關環境、社會及管治的風險，確保相關風險管理及內部監控系統的合適性和有效性。為了把環境、社會及管治政策融入日常業務營運中，本集團成立了環境、社會及管治委員會，專責管理本集團對環境、社會及管治的相關風險及推動各項環境、社會及管治政策的執行，並定期向董事會匯報工作成果。



環境、社會及管治委員會由本集團的行政總裁統籌，並由本集團總部各職能部門的負責人組成，其主要職責包括：

- 識別對集團相關及重大的營運、以及／或影響股東及其他重要權益人的環境、社會及管治事宜；
- 維持企業社會責任管理系統的運作，及提升僱員的企業社會責任意識；
- 推動各部門執行各項環境、社會及管治政策；
- 通過適當的途徑識別及安排權益人就重大環境、社會及管治事宜、瞭解及對他們的意見作出回應；



3. 可持續發展策略

- 檢討及監察集團的環境、社會及管治政策及常規；
- 確保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；及
- 適時向董事會提出相關的建議，以提升集團在環境、社會及管治方面的表現。

3.2. 持份者溝通

持份者的支持是集團業務穩定發展的基礎。因此，本集團特別重視與各持份者溝通，尤其有關環境、社會及管治議題的意見。本年度，我們聯繫了內部及外部的持份者，包括客戶、員工、股東／投資者、政府、業務夥伴、供貨商、傳媒、社區／非政府團體等。透過各個渠道與持份者交流，我們能掌握他們主要關注議題。他們的意見是本集團制訂可持續發展策略的重要依據。

持份者	主要關注議題	主要溝通渠道
客戶	<ul style="list-style-type: none">• 客戶服務• 客戶權益• 信息安全• 投訴處理	<ul style="list-style-type: none">• 日常營運／交流• 客戶服務中心• 客戶滿意度調查和意見表• 客戶諮詢小組• 客戶關係經理探訪• 網上服務平台
員工	<ul style="list-style-type: none">• 薪酬及福利• 職業安全與健康• 經濟績效• 培訓及發展• 有效溝通	<ul style="list-style-type: none">• 工作表現晤談／評核• 小組討論／會議面談• 員工表達意見的渠道• 員工溝通大會• 特別諮詢委員會／專題討論小組• 研討會／工作坊• 義工活動• 刊物／業務簡報• 員工內聯網

3. 可持續發展策略

持份者	主要關注議題	主要溝通渠道
股東／投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 經濟績效 • 合規經營 • 信息透明 • 有效溝通 	<ul style="list-style-type: none"> • 投資者會議 • 企業通訊
政府	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守法紀 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常管理 • 監督檢查 • 培訓 • 工作會議
業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 合規經營 • 和諧共融 • 共同發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 合作舉辦活動 • 會議 • 探訪
供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 公平競爭 • 透明採購 • 可持續發展供應鏈 	<ul style="list-style-type: none"> • 供貨商管理程序 • 供貨商／承辦商評估制度 • 會議 • 實地視察
傳媒	<ul style="list-style-type: none"> • 信息透明 	<ul style="list-style-type: none"> • 新聞稿 • 傳媒聚會 • 高級管理人員訪問
社區／非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> • 社區公益 • 環境保護 	<ul style="list-style-type: none"> • 義工活動 • 社區活動



本集團深明健全的環境管理體系對業務營運的重要性。我們通過改善環境管理系統，提升集團業務在環境範疇的表現，減低對環境造成的負面影響。我們編製了《企業環境政策》，概述本集團在改善環境管理系統方面的目標及措施，積極建構企業環保文化。於報告期內，本集團並沒有違反任何有關環境保護的法例或造成影響環境及自然資源的重大事故，亦沒有接到任何有關環境方面的處罰及訴訟通知。

4.1. 低碳管理文化

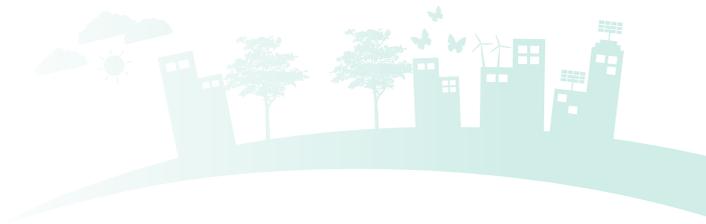
全球氣候變化是國際社會持續關注的議題。近年，中國積極控制碳排放，並主動引領全球做好碳管理。由參與不具法律約束力的2009年《哥本哈根協議》，2016年的《巴黎協議》，到出席2017年的聯合國氣候變化大會，中國一直積極推動減緩全球氣候變化的措施。中國國家能源委員會已於2016年通過了《能源生產和消費革命戰略(2016-2030)》，明確能源革命的整體目標及有關策略，並加強推動綠色生產及低碳企業。2018年，中國國務院亦發佈了《中國應對氣候變化的政策與行動2018年度報告》，實踐減緩氣候變化、適應氣候變化、鼓勵地方行動、提升公眾意識。本集團正積極配合中國制定的氣候變化應對策略，大力推動企業低碳管理文化。

4.1.1. 溫室氣體排放管理

我們看重溫室氣體排放管理，為對抗全球氣候變化出一分力。我們參照由世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會開發的《溫室氣體盤查議定書》及國際標準化組織制定的《ISO14064-1》，首年為本集團位於上海的總部辦公室(「總部」)及華東區域事業部辦公室(「華東區域事業部辦公室」)進行溫室氣體排放盤查，其於報告期內的溫室氣體排放表現如下：

溫室氣體排放	單位	數量
範圍 1 直接溫室氣體排放	公噸二氧化碳當量	13.8
範圍 2 使用能源間接引致的溫室氣體排放	公噸二氧化碳當量	52.9
範圍 3 其他間接溫室氣體排放	公噸二氧化碳當量	165.9
總溫室氣體排放量(範圍 1, 2 & 3)	公噸二氧化碳當量	232.6

4. 建構環保文化



溫室氣體排放強度	單位	數量
每平方米(範圍 1, 2 & 3)	公噸二氧化碳當量／平方米	0.1
每名員工(範圍 1, 2 & 3)	公噸二氧化碳當量／員工	1.2

範圍 1：集團擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放。

範圍 2：發電、供熱和製冷或者集團向外購買的蒸汽所間接引致的溫室氣體排放。

範圍 3：排放包括並非由集團擁有或直接控制，但與集團業務活動有關的來源所間接產生的溫室氣體排放。

根據溫室氣體排放盤查結果，本集團的溫室氣體排放可分為直接排放(範圍 1)及間接排放(範圍 2 及範圍 3)。各範圍的溫室氣體排放分別來自集團名下車輛的燃油耗用量(範圍 1)、在業務營運時的電力使用(範圍 2)及水源消耗、員工外出公幹的飛航排放、廢物堆填及紙張使用(範圍 3)等。

本年度，總部及華東區域事業部辦公室的溫室氣體排放總量為 232.6 公噸二氧化碳當量，而溫室氣體排放強度則為每平方米 0.1 公噸二氧化碳當量及每名員工 1.2 公噸二氧化碳當量。來年，本集團會繼續監控各範圍的溫室氣體排放，並作出對照分析，加強對溫室氣體排放的管理。此外，我們寄望能逐步擴大集團溫室氣體排放盤查的涵蓋範圍，以提升本集團的整體環境表現，持續履行企業社會責任。

除了進行溫室氣體排放盤查外，本集團在各方面推動綠色營運，深化員工減少溫室氣體排放的意識。我們向集團司機灌輸低碳駕駛的相關知識，倡導員工出行時儘量選乘公共交通工具。我們亦鼓勵員工盡可能採用視頻會議取代非必要的海外公幹，並為不可避免的商務旅行儘可能選擇乘搭直航航班。





4.2. 綠色辦公

我們積極推行綠色辦公，在業務營運期間體現環境保育的概念。本集團旗下的附屬公司上海永升物業管理有限公司已通過中華人民共和國國家標準《環境管理體系要求及使用指南》[GB/T 24001-2004/ISO 14001:2004] 認證，在日常業務運作中，實行穩健的環境管理。

4.2.1. 能源管理

為達到節能降耗的效果，我們從多方面入手管理能源使用。本集團的辦公室範圍盡可能以最大限度使用日光照明，並採用高能源效益的燈具。我們將辦公室劃分成不同區域，並各設有可獨立控制的照明系統，方便員工按需要靈活運用。我們在辦公室張貼通告，以提醒員工關閉不必要的電子設備。我們亦定期測量辦公室不同位置的亮度，調整燈光數量，以減少能源消耗。此外，本集團採用中央監控的水冷式空調系統，並利用可變速驅動器按實際需求合理調節空調溫度。在不影響集團形象的情況下，本集團容許員工穿著適當的輕便服飾上班，以減少對冷氣系統的需求。我們也會定期清潔照明裝置及冷氣系統的過濾網，以提高能源效益。

我們會定期監控用電量，以便適時作出節省能源的措施。本年度，總部及華東區域事業部辦公室在運營過程中的總耗電量為75,143.8千瓦時，而耗電的強度則為每平方米30.6千瓦時及每名員工381.4千瓦時。來年，我們將繼續監控集團業務運營的耗電量。

除了電力使用外，本集團亦監控名下車隊的燃料耗用。我們會定期為車隊安排檢驗確保引擎、輪胎等部件可以正常運行，以提高燃料使用效益。於報告期內，本集團總部辦公室及華東區域事業部辦公室名下的機動車隊共耗用了6,060.0公升汽油。

4.2.2. 水資源管理

面對全球水資源短缺的危機，本集團致力培養員工節約用水的習慣。我們在洗手間張貼各類標示，提醒員工關緊水龍頭，並善用雙掣式沖水馬桶的功能，按需要沖水以節省用水。我們亦把水壓調低，方便員工控制水流量。同時，本集團亦做好日常維護工作，定期核查水錶讀數及水缸有否滿瀉的情況，並進行隱蔽水管滲漏測試，以便適時維修有問題的水管。本年度，總部及華東區域事業部辦公室在運營過程中的用水總量為125.0立方米，而耗水的強度則為每平方米0.1立方米及每名員工0.6立方米。來年，我們會繼續監察集團在業務運營過程中的耗水量，並倡導員工從點滴做起，善用水資源。



4.2.3. 無紙化辦公

本集團充分善用創新科技，以電子辦公系統代替傳統紙本為主的辦公室行政系統。我們鼓勵員工盡可能利用電子通訊技術如企業微信、電子郵箱等傳遞信息，日常通知、發文、制度等重要文件亦會在電子辦公系統中發佈，以達致無紙化溝通及無紙化傳閱。本集團所有日常工作審批流程均在電子辦公系統上進行，做到無紙化審批。

此外，本集團預設打印機以省墨模式雙面打印，並為員工設定打印限額，培養員工盡可能雙面使用及重複使用紙張的習慣。我們亦在打印機旁的當眼處張貼告示，提醒員工採用雙面影印或使用再用紙。

本集團定期統計用紙量，並作出適當的供紙安排。於報告期內，本集團總部及華東區域事業部辦公室的紙張使用總量為2,153.7千克，而紙張使用的強度則為每名員工10.9千克。來年，我們會繼續監控集團的紙張耗用量，積極落實無紙化辦公。

4.2.4. 廢棄物管理

本集團提倡從源頭減廢，支持負責任地使用天然資源。我們鼓勵員工重複使用的信封及活頁夾等辦公室用品，並選用可循環再造的碳粉盒及墨水匣。本集團的日常辦公接待會採用瓷杯取代一次性紙杯，並盡可能減少使用一次性及不可回收的產品，以減緩天然資源的損耗。我們亦不時點算各類物資的存貨量，評估耗用量，以避免過量添置及存貨過多的情況出現。

此外，我們積極參與循環回收計劃。廢舊電池由本集團的物業服務中心統一回收，我們亦定期聯繫專職回收人員到本集團的辦公室回收廢舊紙品、各類塑料製品、廢舊墨盒、廢舊碳粉盒、報廢電腦及其他電子設備。

本年度，本集團總部及華東區域事業部辦公室的無害廢棄物產生總量為3000.0千克，無害廢棄物產生的強度為每平方米1.2千克及每名員工15.2千克。而有害廢棄物產生總量則包括30台電腦、220件電池及15件廢舊墨盒／廢舊碳粉盒。所產生的電腦及電池已被回收，而廢舊墨盒／廢舊碳粉盒則已被棄置。未來，我們會持續監察集團的無害廢棄物及有害廢棄物的產生量，以進一步減低本集團業務活動對環境及天然資源的影響。





5. 專業服務團隊



員工是推動集團業務營運的基礎，也是本集團的重要資產。我們重視人才管理，為員工提供理想的工作環境及持續發展的機遇，與員工共同增值、成長。我們編纂了《員工手冊》，介紹集團內部的各項規章制度，並闡述員工的權責，完善集團的人才管理體制。於2018年12月31日，本集團的員工團隊共有6,066人。

5.1. 僱傭常規制度

本集團嚴格遵從中華人民共和國有關勞動及僱傭的規章制度，包括《勞動法》、《勞動合同法》、《未成年人保護法》、《禁止使用童工的規定》等法律法規。我們決意營造平等開放、包容尊重、和諧信任的理想職場氛圍，確保員工可以在無歧視或騷擾的情況下工作。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、平等機會、多元化、反歧視、防止童工或強制勞工的相關法律及規例。

為使本集團的招聘管理規範化，我們訂立明瞭《招聘及入職流程》，清楚列出提出招聘需求、面試篩選、審批錄用、入職引導等各項程序。應徵者的工作能力、素質技能、發展潛力、價值觀等是我們招聘錄用員工的主要考量，而其性別、年齡、種族、家庭背景等則不會影響其受聘的機會。在招聘錄用過程中，我們會嚴格對應徵者進行背景調查，核實其身份，以杜絕僱用童工或強制勞工的情況。

5.2. 福利與待遇

本集團的員工薪酬體系設計周全，以提高集團在市場上競爭力和對人才的吸引力為導向。公平性、競爭性、激勵性、經濟性及合法性是我們員工釐定薪酬的五大原則。我們遵從國家相關的法律法規和制度政策，考慮集團的經濟效益和經濟承受能力，並參考同業的薪酬政策及通過市場薪酬調查分析，來決定員工的整體薪酬水平。配合按各工作崗位的職責的績效評估，我們將薪酬和考核結果掛鉤，通過績效工資的設計激發員工的工作積極性。

5. 專業服務團隊

關於福利體系方面，本集團的福利可分為法定福利、基本福利、專項福利三個部分。法定福利是指在遵照國家、地區的相關法律法規前提下結合實際情況執行的各項福利；基本福利是指全體員工都享有的福利，特別強調福利的普惠性與保障性；專項福利是指為滿足特殊條件的員工提供的專門福利。我們按照國家或地方政府的規定，為符合條件的員工分別繳納社會保險，提供住房公積金及其他法定員工權益保障。除了法定假日外，員工可以享有病假、工傷假、事假、公假、年休假、婚假、喪假、產前假、產假及哺乳假。我們亦為員工提供豐富多彩的關懷活動、重要傳統節日的節日禮金、員工生日禮金或禮品、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社會福利計劃，並提供宿舍，發放高低溫津貼、結婚禮金、喪假與慰唁金等專項福利，體現對員工的關懷。

5.3. 健康與安全

我們遵守《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，致力為員工提供安全的工作環境。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，也沒有因工傷而損失的工作天或發生任何員工因工作關係而造成死亡的嚴重事故。

本集團的附屬公司上海永升物業管理有限公司已通過《職業健康安全管理體系要求》[GB/T 28001-2001/OHSAS 18001:2007]認證，落實安全作業的政策。我們要求員工在工作期間嚴格遵守勞動紀律，認真執行安全生產規章制度及操作流程，並正確佩戴和使用勞動防護用品。本集團亦不時向員工灌輸正確的生產知識，以提高其安全生產技能，增強對事故預防和應急處理能力。此外，我們聯絡外間專業機構，協議為員工提供健康體檢服務，並全數支付相關費用。本年度，接受職業健康體檢的員工人數為1,108人。



5.4. 人才發展計劃

本集團關心員工的職業發展，制定了周詳的培訓體系。我們從制度、課程和講師三個方面搭建適用員工發展需要的培訓資源，助力員工組織發展及實現價值。配合不同工作崗位的職責及員工職業的發展階段，我們提供針對性的培訓，包括新員工入職培訓、職位專業技能培訓、後備人才綜合能力培訓、在職管理人員核心能力進階培訓等。

培訓類別	培訓內容
新員工入職培訓	新員工在入職後2個月內將接受《企業介紹》、《企業文化》、《人力資源制度簡介》、《IT設備使用指南》等詳細的課程培訓，幫助員工瞭解企業、瞭解與自己工作相關的制度和要求；並通過入職培訓計劃的形式讓員工快速適應工作環境，運用工作工具，快速融入團隊並開展工作。
職位專業技能培訓	針對新員工所在職位不同，由各領域專業人士針對具體工作提供面對面的輔導；針對老員工專業職位技能賦能項目，集團組織專項訓練營，如「主管訓練營」、「項目經理訓練營」，提高綜合管理能力及專業能力。
後備人才綜合能力培訓	針對公司關鍵職位，培訓後備人才。組織有針對性的培養體系，逐步開展訓練營，提升後備人員對職位的適任程度，進行綜合能力培訓。
在職管理人員核心能力培訓	利用豐富的外部培訓資源，提升項目管理思維、戰略思維、風險管控思維、創新服務思維等，讓員工看得見更遠的未來。

本年度，本集團的全體員工均有接受不同程度的培訓。通過有針對性的培訓項目開展，我們擴大了人才梯隊儲備量，優化了人才供應鏈機制，從而實現集團與員工雙贏的目標。



6. 建立品牌誠信

作為物業管理服務提供者，本集團十分重視品牌誠信。我們注重員工的職業操守，致力規範整個業務營運過程，以持續提升品牌影響力與行業地位，並為客戶帶來更卓越的服務體驗。本集團旗下的上海永升物業管理有限公司已通過《質量管理體系要求》[GB/T 19001-2008/ISO9001:2008]認證，擁有完善的物業服務標準、管理體系和質量控制體系。

6.1. 智慧化管理

本集團以科學決策、改進創新為重要經營管理原則，在持續的業務創新中，充分運用互聯網、物聯網、人工智能、大數據等最新技術，致力成為科技型生活服務企業，並努力建立值得依賴的智慧社區生活服務商形象。通過建設智慧社區，包括建立悅生活平台、智慧物聯平台、財務人事共享平台和經營分析平台等，我們將科技和物業服務結合，實現精細化管理，從而提高成本效益及服務品質，為客戶提供更加便捷、專業、優質的服務。

6.2. 客戶服務優先

本集團的物業管理服務以客戶導向為原則，持續改進創新，為客戶提供「滿意+驚喜」的服務。我們的客戶服務團隊規模龐大，有逾千人，秉承「五心」服務理念，即用心、操心、細心、愛心、貼心，全方位照顧客戶的需求。

我們重視客戶對集團物業管理服務的反饋。為規範客戶投訴處理的流程，我們編製了《投訴管理規定》，明確投訴受理、投訴接待、投訴處理、投訴協商、投訴結案、投訴回訪、投訴信息統計及分析等各流程的指引。本集團的總部物業事業部會負責監控整個投訴處理過程。投訴的信息來源包括來函、來訪、來電、電子郵件、網絡、報道、交談和委託轉告、集團呼叫中心等。在投訴受理後，我們會分類投訴級別，判定投訴性質，並按既定的客戶投訴處理程序及時有效的處理投訴。本年度，本集團共接獲4,140宗投訴個案，全部個案已被妥善處理。



6.3. 客戶資料安全

本集團的物業管理業務涉及龐大的客戶資料。為全面維護客戶數據及其相關的業務數據，我們謹遵國家《電腦資訊系統安全保護條例》、《電腦資訊網路國際聯網安全保護管理辦法》、《互聯網安全保護技術措施規定》、《互聯網互動式服務安全保護要求》、《互聯網服務安全評估基本程式及要求》及香港特別行政區《個人資料(私穩)條例》等相關法律法規，並採取一系列措施保障信息系統和基礎設施安全。我們編訂了《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》等，規定軟件開發、使用者權限、賬號密碼、信息備份、日常運維等各方面的管理工作，以提高信息系統與設備的總體運行水平和可靠性，完善的信息管理體制。此外，本集團編纂了《檔案管理制度》，加強監管各項經營管理檔案的收集、歸檔、整理、保管、利用等程序，進一步確保客戶資料的完整性。

在信息披露方面，本集團嚴格遵從《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國專利法實施細則》、《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國知識產權海關保護條例》等法律法規，嚴密審查業務的信息披露。我們小心處理廣告及知識產權的相關事宜，確保向社會大眾傳遞完整、真實及準確的資訊，杜絕一切使用虛假及誤導性商品說明的欺詐行為。本集團竭力維護集團和業務夥伴的知識產權、合法專利權、商標權、著作權等一切合法權利。於報告期內，本集團共保持 18 件註冊專利。

6.4. 廉潔透明營運

本集團恪守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反洗錢法》等有關廉潔營運的法律法規，嚴禁徇私舞弊的行為。為樹立集團的紀律作風，提高風險管理及應變能力，我們編製了《全面風險管理辦法》、《內部審計章程》、《內部審計管理規定》及《八項軍規》等，建立有效的風險管理機制，規範集團內部管理流程和員工行為準則，維護集團良好的職業形象。我們實行員工廉政從業制度，嚴禁員工在業務活動中向集團的業務夥伴索賄或受賄等行為。我們亦要求與本集團有業務往來的公司簽署《廉政承諾書》，共同履行廉潔建設的責任。

6. 建立品牌誠信

為進一步加強集團日常營運的監察工作，我們訂立了《舉報管理實施細則》，列明集團對於違法違規行為的舉報政策。總部風險管理部設立了專門舉報渠道，並安排專人負責受理舉報事宜。我們對舉報人的信息嚴格保密，鼓勵透過信件、電話、電子郵件提出的實名舉報，並對打擊報復舉報人、證人的行為嚴肅處理。收到舉報線索後，我們會按《內部審計管理規定》中的相關要求，及時對舉報線索進行核實調查。如發現舉報失實，我們會在一定範圍內予以澄清。若確認發生涉嫌違規的事件，我們會依據《員工獎懲管理制度》作出恰當的處理，或成立專門的舉報調查組進行查辦。於報告期內，我們並沒有發現對本集團或員工提出訴訟或任何貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢案件。

6.5. 供應鏈管理

除了集團內部的監控管理工作外，我們亦重視與業務夥伴的協作。切合本集團合作共贏的業務經營原則，我們決意與供應商共同打造可持續的供應鏈。我們編纂了《服務委外管理手冊》，規約採購及供方管理的工作流程和工作原則，統一服務供應商的選擇、使用、績效評價及獎懲機制，保障服務委外工作有序開展。本集團會對不曾合作的供應商進行商譽審查、資料審查、現場評審，我們亦會為現有服務供應商安排至少每年一次的資料評審，確保供應商的履約能力及服務質素。

本集團業務所涉及的供應商主要提供保潔、綠化、工程、秩序類的服務。本年度，向本集團提供相關服務的供應商超過 160 家，他們分別來自中國不同地區，其詳細劃分如下：

地區	供應商數目 (截至 2018 年 12 月 31 日)
中國東部	102 家
中國北部	26 家
中國中南部	20 家
中國西部	14 家
中國東北部	5 家

7. 貢獻社會大眾

本集團一直秉承「用心構築美好生活」的經營理念，除了用心為客戶服務外，我們亦助力完善社區建設，對社會作出貢獻。於報告期內，本集團共組織了約80天的社區公益活動，吸引逾千人參與其中。我們亦獲得由中國社區扶貧聯盟頒發的「2018中國社區扶貧聯盟理事單位」榮譽。



7.1. 建設健康社區

本集團心系社區，積極關注社會各界人士的身心健康。根據各項目的業主定位，並結合中國的傳統佳節，我們不時在社區組織多元化的社區文化活動，如旭鄰節活動、電影節、市集嘉年華等，拉近彼此的距離。



旭鄰節活動

7. 貢獻社會大眾

在2018年9月，我們開展了以「健康進社區」為主題的義診活動，為到場的約100名環渤海區域廊坊十九城邦業主提供量血壓、測血糖等多項身體檢查服務。



社區義診活動

我們留意到中國江蘇區域芭堤花園物業社區配套不足及設施老化的問題。本集團協調相關的居民委員會，幫助以社區經費在芭堤花園物業社區興建具有飲食、休閒、娛樂、健康等多功能的日間照料中心，特別照顧社區內長者的需要。本集團亦開設長者學堂，針對社區老年人日常娛樂、社交需求，開辦老年興趣課堂，豐富社區老人的日常生活，達到老有所樂、老有所學的目的。

此外，為提倡敬愛長者的精神，本集團在2018年10月舉辦了以「您為敬老排行奮戰，管家為您孝心買單」為主題活動。有關活動以線上小遊戲的方式進行，歷時63小時，吸引超過五百位中國西部區域的業主競逐排名。我們以家政保潔服務作為活動的獎勵，加強推廣健康整潔的社區文化。



7.2. 扶助弱勢社群

我們關懷弱勢社群，竭誠維護他們的權益。針對社區內的小孩子的需要，我們設立了「四點半學堂」，提供學童下課後的自習基地，為未能及時照顧孩子的家長分憂。我們亦組織了「護學崗」，護送社區內的學童進出學校，保障他們的安全。

本集團時刻留意社會的動態發展，並適時為弱勢社群提供支援。本年度，中國安徽省合肥市發生了醉漢毆打瓜農孕婦的事件。我們在得悉事件後，主動關心該名孕婦及其家屬的需要，並積極策劃公益賣瓜活動，搭建愛心瓜攤，號召民眾幫助他們解決生計問題。經過四天的擺賣，我們成功幫助他們賣出2萬餘斤的西瓜。



公益賣瓜活動

8. 結語

作為物業管理服務提供者，本集團一直秉承「用心構築美好生活」的經營理念，致力打造整條可持續發展服務的價值鏈。通過建構完備的環境管理體系，我們在業務營運期間體現環境保育的概念，減低對環境造成的負面影響。本集團格外重視品牌誠信及員工的職業操守，銳意規範整個業務營運過程，以持續提升品牌影響力與行業地位，並為客戶帶來更卓越的服務體驗。我們亦時刻關注社會動態，竭誠維護弱勢社群的權益，並助力完善社區建設，體現企業社會責任。



以下為總部及華東區域事業部辦公室的可持續發展數據摘要：

環境範疇	單位	2018 年度
溫室氣體排放量		
直接溫室氣體排放(範圍1)	公噸二氧化碳當量	13.8
間接溫室氣體排放(範圍2)	公噸二氧化碳當量	52.9
其他間接溫室氣體排放(範圍3)	公噸二氧化碳當量	165.9
溫室氣體排放總量(範圍1, 2 & 3)	公噸二氧化碳當量	232.6
每平方米的溫室氣體排放量	公噸二氧化碳當量/平方米	0.1
人均溫室氣體排放量	公噸二氧化碳當量/員工	1.2
燃料耗用		
機動車輛汽油耗用量	公升	6,060.0
電力使用		
電力使用總量	千瓦時	75,143.8
每平方米的電力使用量	千瓦時/平方米	30.6
人均電力使用量	千瓦時/員工	381.4
水源耗用		
用水總量	立方米	125.0
每平方米的用水量	立方米/平方米	0.1
人均用水量	立方米/員工	0.6
紙張使用		
用紙總量	千克	2,153.7
人均用紙量	千克/員工	10.9
廢棄物產生量		
無害廢棄物產生總量	千克	3,000.0
每平方米的無害廢棄物產生量	千克/平方米	1.2
人均無害廢棄物產生量	千克/員工	15.2
有害廢棄物產生量(電腦)	台	30
有害廢棄物產生量(電池)	件	220
有害廢棄物產生量(廢墨盒、廢碳粉盒)	件	15



社會範疇		截至 2018 年 12 月 31 日 / 2018 年度
僱員總數	人數	6,066
按性別劃分的員工人數		
女性僱員總數	人數	2,380
男性僱員總數	人數	3,686
按僱員類別劃分的員工人數		
短期合約／兼職員工	人數	449
初級員工	人數	4,546
中級管理層	人數	1,051
高級管理層	人數	20
按年齡組別劃分的員工人數		
30 歲以下員工總數	人數	2,806
30-50 歲員工總數	人數	2,566
50 歲以上員工總數	人數	694
按地區劃分的員工人數		
中國華北區域僱員總數	人數	521
中國東北區域僱員總數	人數	185
中國華東區域僱員總數	人數	4,042
中國華中區域僱員總數	人數	577
中國西部區域僱員總數	人數	600
中國南方區域僱員總數	人數	141
受訓僱員百分比		100%
按性別劃分的員工平均培訓時數		
每名女性僱員平均培訓時數	小時	11.3
每名男性僱員平均培訓時數	小時	29.8
按工作類別劃分的員工平均培訓時數		
每名短期合約／兼職員工平均培訓時數	小時	14.1
每名初級員工平均培訓時數	小時	20.6
每名中級員工平均培訓時數	小時	35.3
每名高級員工平均培訓時數	小時	20.1



指標內容		相關章節
A. 環境		
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。
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。
	A1.2	溫室氣體總排放量及密度。
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。
	A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。
	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。
		4. 建構環保文化 4.1 低碳管理文化 4.2 綠色辦公
		4.1 低碳管理文化 4.1.1 溫室氣體排放管理 附錄一：可持續發展數據摘要
		4.1 低碳管理文化 4.1.1 溫室氣體排放管理 附錄一：可持續發展數據摘要
		4.2 綠色辦公 4.2.4 廢棄物管理 附錄一：可持續發展數據摘要
		4.2 綠色辦公 4.2.4 廢棄物管理 附錄一：可持續發展數據摘要
		4.1 低碳管理文化 4.1.1 溫室氣體排放管理
		4.2 綠色辦公 4.2.4 廢棄物管理



指標內容			相關章節
A. 環境			
A2：資源使用	一般披露	有效使用資源的政策。	4.2 綠色辦公 4.2.1 能源管理 4.2.2 水資源管理 4.2.3 無紙化辦公
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	4.2 綠色辦公 4.2.1 能源管理 附錄一：可持續發展數據摘要
	A2.2	總耗水量及密度。	4.2 綠色辦公 4.2.2 水資源管理 附錄一：可持續發展數據摘要
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	4.2 綠色辦公 4.2.1 能源管理
	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。	4.2 綠色辦公 4.2.2 水資源管理
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量(如適用)。	不適用，本集團業務不涉及包裝材料
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。	4. 建構環保文化
	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。	4. 建構環保文化 4.1 低碳管理文化 4.2 綠色辦公

指標內容		相關章節
B. 社會		
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。
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。
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。
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。
	B2.2	因工傷損失工作日數。
	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。
		5. 專業服務團隊 5.1 僱傭常規制度 5.2 福利與待遇
		附錄一：可持續發展數據摘要 本集團將考慮於未來披露
		5. 專業服務團隊 5.3 健康與安全



指標內容		相關章節
B. 社會		
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。
	B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。
	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。
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。
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。
		5. 專業服務團隊 5.4 人才發展計劃 5. 專業服務團隊 5.4 人才發展計劃 附錄一：可持續發展數據摘要 附錄一：可持續發展數據摘要 5. 專業服務團隊 5.1 僱傭常規制度 5. 專業服務團隊 5.1 僱傭常規制度 5. 專業服務團隊 5.1 僱傭常規制度

指標內容		相關章節
B. 社會		
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。
		6. 建立品牌誠信 6.5 供應鏈管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。
		6. 建立品牌誠信 6.5 供應鏈管理
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。
		6. 建立品牌誠信 6.5 供應鏈管理
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。
		6. 建立品牌誠信 6.1 智慧化管理 6.2 客戶服務優先 6.3 客戶資料安全
	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。
		不適用於本集團的物業管理業務
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。
		6. 建立品牌誠信 6.2 客戶服務優先
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。
		6. 建立品牌誠信 6.3 客戶資料安全
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。
		不適用於本集團的物業管理業務
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。
		6. 建立品牌誠信 6.1 智慧化管理 6.3 客戶資料安全



指標內容		相關章節
B. 社會		
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。
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。
B8: 社區投資	一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。
	B8.1	專注貢獻範疇。
	B8.2	在專注範疇所動用資源。