



新希望服務控股有限公司 NEW HOPE SERVICE HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)
股份代號 : 3658.HK

環境、社會及
管治報告

2021



目錄

1.	關於本報告	2	5.2 員工健康與安全	19
	公司治理	3	5.3 合規僱傭	20
2.	可持續發展管治	3	5.4 薪酬福利	21
2.1	董事會聲明	4	5.5 員工培訓及發展	23
2.2	ESG管治	4	環境範疇	25
2.3	持份者溝通	5	6. 綠色行長期	25
2.4	重要性議題分析	7	6.1 排放物管理	25
	社會範疇	9	6.2 廢棄物管理	26
3.	品質為根基	9	6.3 能源與資源使用	27
3.1	與客戶的關係	9	6.4 環境及天然資源保護	30
3.2	供應鏈管理	11	6.5 氣候變化應對	30
3.3	服務質量	12	社會責任	32
3.4	客戶健康安全	13	7. 公益有價值	32
4.	道德為原則	16	7.1 微光行動	32
4.1	廉潔從業	16	7.2 黨建引領促發展	37
4.2	客戶信息與隱私保護	16	附錄一：可持續發展資料摘要	39
4.3	確保宣傳信息準確	17	附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及	43
4.4	維護知識產權	17	管治報告指引》索引	
5.	員工為財富	18		
5.1	員工溝通與關懷	19		

關於本報告

新希望服務控股有限公司(下稱「本公司」或「新希望服務」)及其附屬公司(下稱「本集團」或「我們」)發佈環境、社會及管治報告(下稱「本報告」),展示我們履行企業社會責任所秉持的原則及可持續發展理念,並總結本集團於環境、社會及管治(下稱「ESG」)方面的工作情況及實踐,讓持份者更加了解本集團在可持續發展議題上的進展和發展方向。

編製依據

本報告按照香港聯合交易所有限公司(下稱「聯交所」)證券上市規則附錄二十七—《環境、社會及管治報告指引》(下稱《指引》)編製而成,涵蓋內容亦符合《指引》中要求的披露原則,並已遵守《指引》載列的「不遵守就解釋」條文。本報告符合環境、社會及管治報告指引中「不遵守就解釋」條文,內容遵循「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」四項報告原則。

重要性	本報告已識別及於報告中披露重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則,以及重要持份者的描述及持份者參與的過程及結果。
量化	本報告中有關匯報排放量所用的統計標準、方法、假設及/或計算工具,以及轉換因素的來源,均在報告釋義中進行說明。
平衡	本報告不偏不倚地呈報本集團報告期內的表現,避免可能會不恰當地影響讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。
一致性	本報告披露數據所使用的統計方法均保持一致。如有變更,將於報告中清楚說明。

報告時間及範圍

本報告時間範圍涵蓋二零二一年一月一日至二零二一年十二月三十一日(下稱「本年度」或「報告期內」)。除特別說明外,本報告的內容涵蓋範圍與本集團本年度《年報》的涵蓋範圍一致。環境關鍵績效指標的數據範圍則涵蓋本集團總部、南寧戰區、成渝戰區、昆明戰區及溫州戰區,寄望未來能擴大涵蓋範圍及深度,持續監測可持續發展表現。

報告語言及報告獲取

本報告以中文及英文版本發佈,如中、英文兩個版本有任何不符之處,概以中文版本為準。本報告的電子版已登載於本集團和聯交所網,讀者可到本集團的網站(<https://www.newhopeservice.com.cn>)「投資者關係」欄下「財務報告」或聯交所(<https://www.hkexnews.hk/>)瀏覽或下載報告。

本報告的批准

本報告獲本集團董事會(「董事會」)及全體董事審批和確認本報告的內容不存在任何虛假記錄、誤導性陳述及重大遺漏,「董事會」對本報告所匯報的內容承擔全部責任。

聯繫方式

我們非常重視各持份者和公眾對此報告的看法,若閣下有任何查詢或建議,歡迎通過以下方式與本集團聯絡:

公司地址:四川省成都市錦江區金石路366號中鼎國際2號樓16F

電子郵箱:IR_NHS@newhope.cn

可持續發展管治

新希望服務深知履行企業公民責任對集團可持續發展的重要意義，在「民生服務運營商」的定位下，將其融入日常業務及決策中，與各持份者保持緊密聯繫，具體管治行動上始終貼合民生所需，不斷完善企業文化，共同推動企業的平穩可持續發展。

二零二一年本集團可持續發展表現

本年度，本集團在可持續發展方面取得了社會廣泛認同，下表是2021年本集團或與本集團有關獲得的獎項及榮譽：

頒獎時間	獎項名字	頒獎機構
全國類		
2021年4月	2021中國物業服務百強企業位列44名	北京中指信息技術研究院
2021年6月	2021物業服務力百強企業位列43名	上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
2021年6月	2021卓越服務力價值企業	經濟觀察報
2021年6月	2021卓越品牌價值企業	經濟觀察報
2021年9月	2021中國物業服務企業綜合實力TOP40位列34名	億翰智庫•嘉和家業
2021年9月	2021中國物業服務企業西南競爭力十強	億翰智庫•嘉和家業
2021年9月	2021中國物業服務企業客戶滿意度模範企業五十強	億翰智庫•嘉和家業
2021年9月	2021中國物業服務專業化運營領先品牌企業	北京中指信息技術研究院
2021年12月	2021中國醫院物業服務優秀企業	北京中指信息技術研究院
省級類		
2021年10月	2021廣西物業服務口碑榜•卓越服務獎	廣西壯族自治區住房和城鄉建設廳、廣西日報傳媒集團、南國早報
2021年10月	2021廣西物業服務口碑榜•優質品牌獎	廣西壯族自治區住房和城鄉建設廳、廣西日報傳媒集團、南國早報
2021年10月	2021廣西物業服務口碑榜•社會責任獎	廣西壯族自治區住房和城鄉建設廳、廣西日報傳媒集團、南國早報
2021年11月	2018-2020年度四川省AAA級誠信物業服務企業	四川省房地產業協會
2021年12月	2021年度浙江省物業服務企業信用等級A	浙江省住房和城鄉建設廳
2021年12月	2021年度浙江省高標準生活垃圾分類示範小區	浙江省生活垃圾分类工作領導小組辦公室
2022年1月	2021年度川渝品牌物業服務企業	四川省房地產業協會、重慶市物業管理協會

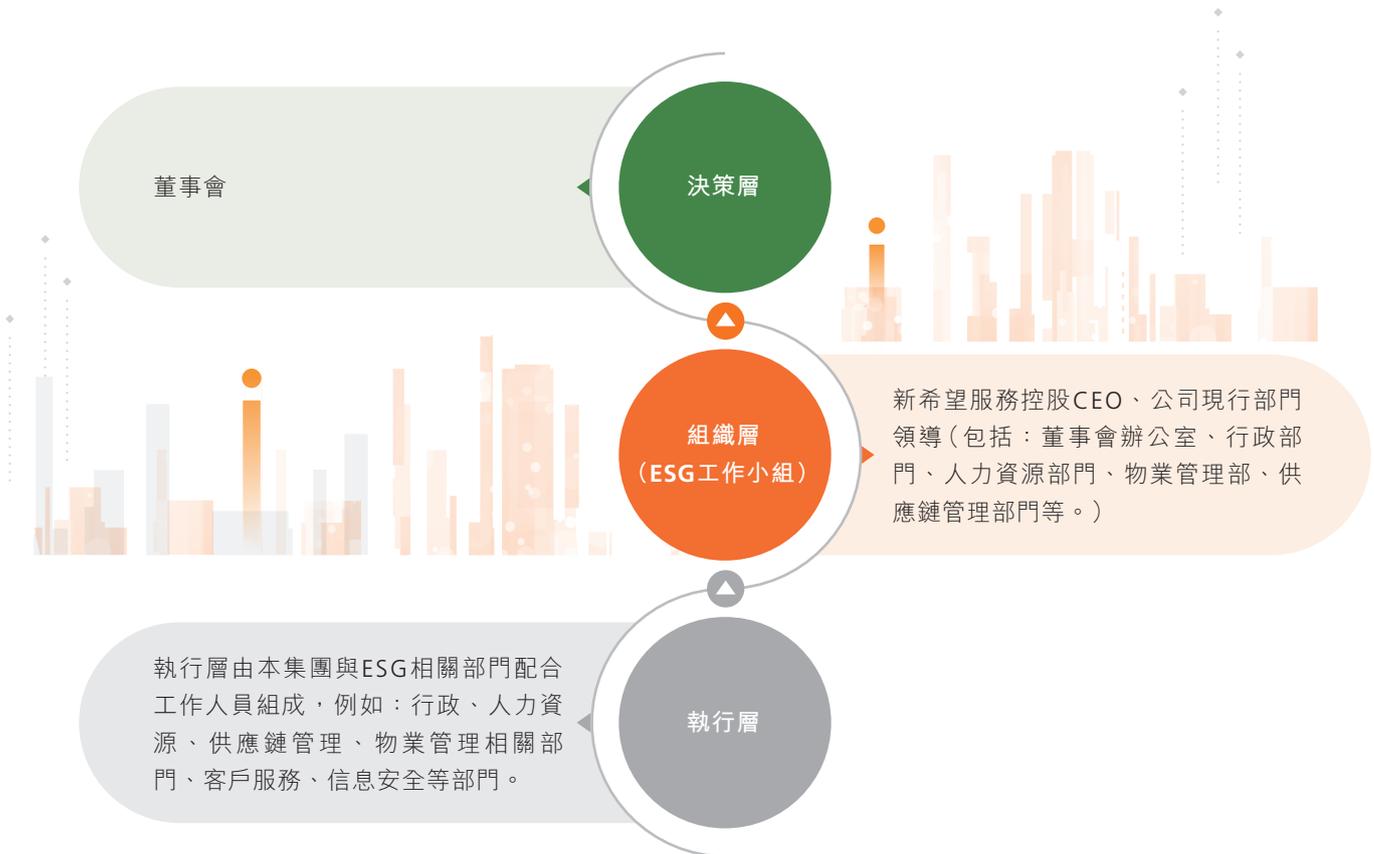


董事會聲明

為了加強本集團對可持續發展的管理，我們已經建立了ESG管治架構以實踐我們對可持續發展的承諾。董事會透過定期檢討、討論及審批本集團ESG的管治方針、策略及風險管理，全面負責監管本集團的可持續發展工作的事項。董事會已批准本集團成立ESG工作小組，主要職責是實施及監管各項ESG事宜，期望能夠更有效發揮可持續發展管治的效能。董事會的職責是負責審批及確認ESG工作小組制定的可持續發展政策及措施，所有ESG策略及匯報的責任也是由董事會承擔。同時，我們已經訂立與環境有關的方向性目標，並承諾於未來會根據ESG目標的進度而進行檢視及檢討，期望能夠更有效監督及完善可持續發展的工作。

ESG管治

為使ESG的理念融合在本集團的管理方針、策略、業務計劃和政策中，積極履行企業社會責任，本集團現建立ESG管理架構，管理範圍覆蓋本集團各層級，包括決策層、組織層及執行層，明確說明ESG管理架構中各層級的職責。由董事會議決及監督本集團的ESG的管理方針、策略、目標及整體工作，授權由高級管理層領導的ESG工作小組制定ESG的管理方針、策略、目標及工作，並推動及監察各相關部門執行ESG相關政策及工作，使ESG策略、目標及工作得以落實在本集團的日常運營及業務中。以下是本集團的ESG管治架構以及管治架構內每個層面的角色和職責：





角色	職責範圍
決策層 董事會	<ul style="list-style-type: none"> • 設立及監督ESG風險管理及內部監控系統 • 定期檢討及監督ESG表現及目標達成進度 • 議決和審批本集團ESG管理方針、策略、規劃、目標及年度工作 • 審批年度ESG報告內容
組織層 ESG工作小組	<ul style="list-style-type: none"> • 制定ESG管理方針、策略、規劃、年度工作及目標 • 協調及推動各部門執行各項ESG政策，監察各職能部門的ESG相關工作等 • 負責檢討及監察集團的ESG政策及常規，確保集團符合相關法律及監管要求
執行層 各職能部門代表	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守各項ESG相關政策及制度 • 定期向ESG工作小組匯報 • 按照集團ESG管理方針、策略、規劃、年度工作及目標的部署、要求和分工，組織、推進及執行各項ESG相關工作

持份者溝通

持份者的意見和期望是推動新希望服務可持續發展的重要部份。我們識別了外部及內部的持份者，包括股東及投資者、客戶、員工、供應商、業務夥伴、政府／行業協會、監管機構、環保團體、社區／非政府團體、傳媒、公眾等，透過主動且開放的態度聆聽及了解他們關切的領域，從而更有效地管理相關議題的風險與機遇。以下為新希望服務與持份者主要的溝通方式：

主要持份者	溝通方式
 股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 股東週年大會與其他股東大會 • 中期報告與年報 • 業績公佈 • 投資者會議
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶滿意度調查和意見表 • 客戶諮詢小組、客戶服務中心 • 日常操作、交流及電話、郵箱
 員工	<ul style="list-style-type: none"> • 員工意見調查 • 工作表現評核 • 專題討論小組 • 研討會／工作坊／講座 • 刊物（如員工通訊） • 義工活動 • 員工內聯網



主要持份者	溝通方式
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商管理程序、會議 • 供應商／承辦商評估制度及實地視察 • 合同談判 • 日常業務交流
 業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 策略性合作項目 • 交流活動 • 會議及探訪
 政府／行業協會	<ul style="list-style-type: none"> • 組織行業活動、講座及視察 • 與經營地政府對話
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 會議 • 對公眾諮詢的回應 • 合規報告
 環保團體	<ul style="list-style-type: none"> • 綠色建築 • 環境信息披露 • 綠色施工 • 環保工作小組
 社區／非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> • 義工活動、捐獻 • 社區投資計劃 • 社區活動及研討會／工作坊／講座
 傳媒	<ul style="list-style-type: none"> • 新聞稿 • 高級管理人員訪問 • 業績公佈
 公眾	<ul style="list-style-type: none"> • 媒體的信息 • 集團網站 • 集團活動





重要性議題分析

本集團一直致力於改善企業管理、業務策略及實施可持續發展。我們參考聯交所的《指引》與可持續發展會計準則委員會(SASB)的重要性圖譜，並考慮主要內部和外部持份者的期望及意見，識別出重要ESG議題。

本年度，我們採用問卷調查方式訪問了各持份者對本集團可持續發展實踐的關注議題，為本報告的重點披露範圍提供了參考。其具體內容如下：

I. 議題識別

我們根據本集團業務發展目標、實際運營戰略及情況、《指引》披露要求和進行同業分析，識別出22項ESG議題。

II. 持份者調研

通過日常與股東及投資者、客戶、員工、供應商、業務夥伴、社區／非政府團體、傳媒等不同持份者的溝通，並邀請他們和本集團管理層參與線上問卷調研，收集他們對於22項ESG議題的重要性評分，以及對本集團可持續發展工作的意見和期望。

我們開展在線問卷調查，收集股東及投資者、客戶、員工、供應商、業務夥伴、社區／非政府團體、傳媒等關鍵持份者的反饋，以進行重要性評估分析，從而對ESG議題排序。本次在線問卷調查收集到各持份者的有效答覆百餘份。

III. 釐定重要性

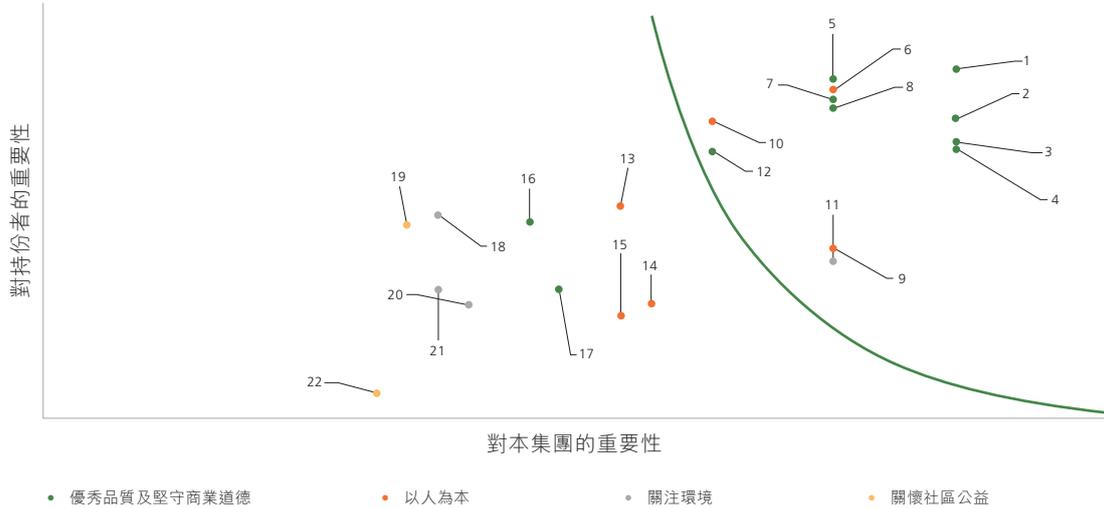
為確定本集團於ESG實踐及披露的重點範疇，回應持份者的期望，本年度，本集團進行ESG的重要議題分析，以確立出本集團最重要的ESG議題。經過仔細分析，最後歸納出適用於本集團業務的22個涵蓋ESG方面的重要議題，包括12個高度重要議題及10個一般重要議題。我們根據這些議題的重要性，於本報告作不同程度的重點披露，並於制定ESG的策略及方針時作為重要考慮。

按照本集團戰略運營影響程度以及對持份者影響程度兩個方面，結合問卷調查結果對清單中各項議題的重要程度進行排序，最終分析得出本年度的重要性議題矩陣。

本集團管理層審閱重要性評估結果，確認本年度報告披露重點。



新希望服務ESG重要性矩陣



ESG 議題	
重要性	重要議題
高度 重要議題	1 客戶滿意度
	2 營運合法合規
	3 防範貪腐違規風險
	4 遵循商業道德標準
	5 供應鏈管理
	6 僱傭關係及員工溝通
	7 響應政策及參與行業交流
	8 保護客戶隱私信息
	9 保障員工健康與安全
	10 合規用工及保障員工權益
	11 產品和服務的健康與安全
	12 產品和服務質素

ESG 議題	
重要性	重要議題
一般 重要議題	13 提供有競爭力的薪酬與激勵機制
	14 防止童工及強制勞工
	15 完善培訓與發展體系
	16 廢氣及溫室氣體排放管理
	17 供應商環境及風險管理
	18 能源及水資源管理
	19 參與公益慈善
	20 其他資源管理 (包括用紙)
	21 構建綠色社區
	22 參與志願活動

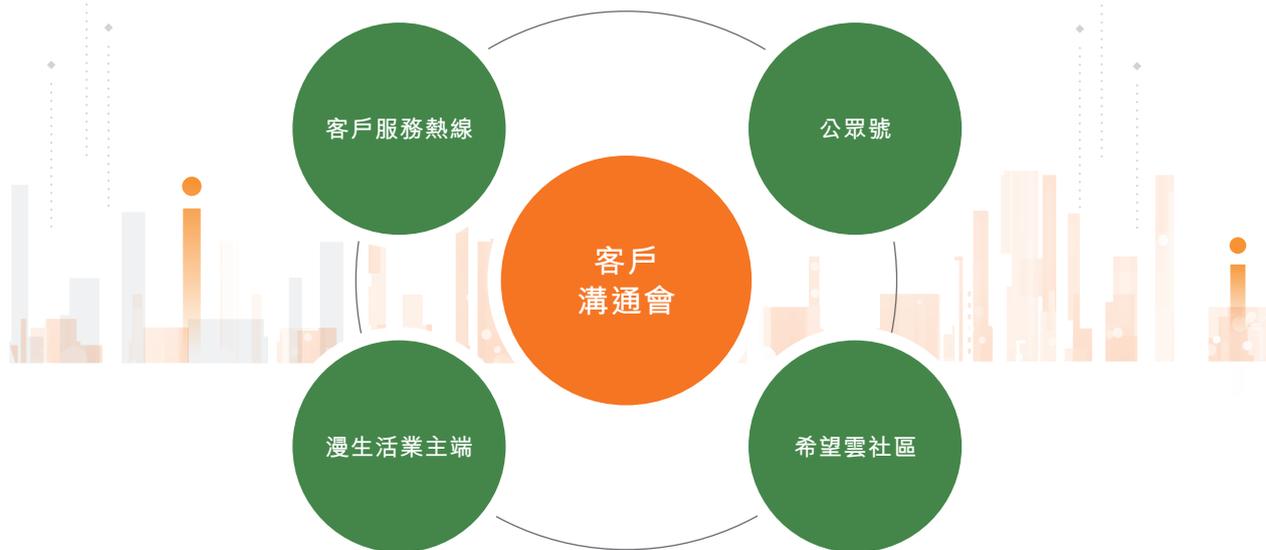
品質為根基

新希望服務自成立以來，一直秉持「每天，讓幸福發生」的理念及「服務，成就價值」的價值觀，以真誠的服務態度，重視與客戶的關係，持續提升服務質量、始終顧及客戶健康與安全，實施負責任的採購政策以延伸企業公民責任，並以長期的、可參與的實際行動，踐行社會責任。

與客戶的關係

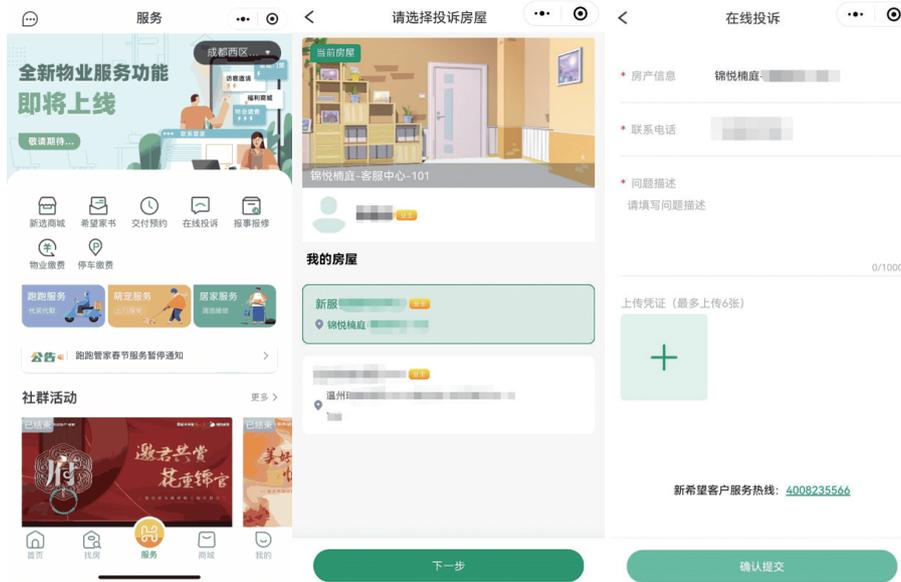
本集團將客戶視為集團持續發展的重要持份者，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國物業管理條例》等法律法規，並制定《報事管理作業指導書》、《投訴管理作業指導書》等多項內部制度，完善客戶投訴管理機制。同時，本集團規範投訴處理流程，強調以客戶為中心，提高客戶服務意識和投訴處理的主動、及時和有效性，並通過科學、系統的投訴統計分析，達到服務質量的預警和指導作用，有效減少和預防投訴，以最終實現提升客戶滿意度。另外，物業管理服務中心通過定期組織客戶溝通會，及時了解客戶需求，解決疑難問題，並與之建立良好的關係。

假設業主有任何投訴，業主可通過不同方式如客戶服務熱線、公眾號、漫生活業主端、希望雲社區等多種渠道進行投訴。我們要求部門接到投訴後及時按程序處理，並於投訴處理完成後對業主進行回訪。投訴回訪時，客戶明確表示不滿意的，我們將按照投訴升級流程進行升級處理。與此同時，我們會定期對客戶投訴較為集中的系統性問題進行歸納分析，並結合優化建議反饋至相關部門，由相關部門制定並下發優化方案、指引、標準等。





除此之外，新希望服務通過對獨居老人的照顧、學齡兒童的託管（疫情期間）、中青年的空間管理等常規服務內容，以及針對不同人群開展的系列活動去關愛不同群體的個性化需求，系統化提升客戶滿意度。



希望雲社區溝通渠道

本集團通過開展客戶需求調研、客戶服務滿意度調研等方式，及時了解客戶滿意度現狀，收集客戶反饋，改善服務質量。調研內容包含客戶對物業服務整體滿意程度，對物業員工的認可程度，以及對各階段服務側重點的感知程度。本年度，本集團的客服好評度為81%，接到的投訴共155宗，處理率為100%。



本年度，本集團
的客服好評度為

81%



接到的投訴共155宗
處理率為

100%



供應鏈管理

合規守法，多方共贏

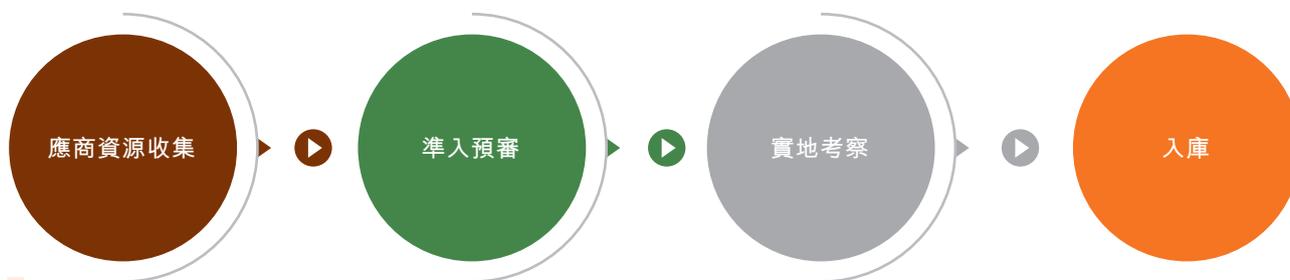
完善的供應鏈管理有助提升產品及服務質素。本集團除了遵循《中華人民共和國招標投法》、《中華人民共和國政府採購法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，還透過訂立《供應商管理制度》、《採購管理制度》等政策，從供應商收集、註冊、評估、入圍以至決選的程序實行嚴格規管，以形成穩定的供應商隊伍，實現優化整合供應商資源、控制採購成本、提高採購效率的目的。

同時，供應商關係管理有助於提高客戶對需求和服務的滿意度，採購執行部門持續加強與供應商的關係維護，建立供應商溝通機制及與戰略供應商的互訪機制，積極維護良性的合作關係，實現多方共贏。本年度，新希望服務供應商總數達1,028家，其區域分佈情況可參見下表：

地區 ¹	數量	百分比
北方	29	2.8%
成渝	121	11.8%
華東	137	13.3%
華南	209	20.3%
溫州	217	21.1%
蘇滬	103	10.1%
昆明	212	20.6%
總計	1,028	100%

制度完備，嚴格審查

本集團規範採購管理工作，明確採購事項的質量、價格、標準、規範要求，保證現場服務品質。同時，本集團規範供應商管理流程，包括供應商資源收集、資質預審、供應商考察、資格覆審、合作評估、退出及處罰等全過程管理推動。其中，供應商入庫管理體系的建立，使我們全面了解供應商綜合實力、履約能力，以便甄選優質供應商進行戰略合作。新供應商的引入管理包括但不限於供應商資源收集、準入預審、實地考察、入庫四個環節。引入評估過程中，若預審未通過，不得進入考察環節；針對已有過合作關係的合格供應商，每年定期組織合作績效評估，將評估結果作為供應商定級的依據，直接影響未來的合作機會。



¹ 本集團為方便業務開展而劃分此地區分類。



公平公正，陽光透明

供應鏈的可持續發展一直是本集團密切關注的重要議題，我們持續關注供應商環保及社會責任的合規狀況，如其員工須具備合法的工作資格。本集團期望所有合作夥伴，能夠與我們一同成為對社會負責任的企業，達到可持續發展的多贏局面。我們支持和鼓勵綠色和可持續採購，如在辦公室採購更多的陶瓷水杯及可重複使用的餐具以減少廢物排放。

本集團秉承公平、公正、遵守法律法規是處理一切商業交易的基本原則，以此原則為基礎的廉潔、規範合作是我們與所有供應商長期合作的保障。作為負責任的企業，我們要求所有供應商秉持高準則的社會責任原則，我們抽選供應商進行廉潔訪談，通過電話、面談，以宣導我司廉潔管理要求、監督供應商遵守廉潔行為、檢舉不廉潔行為並處置，從而規避不廉潔行為發生。針對供應商考察人員、供應商評估人員，在履職過程中應遵循公開、公正、透明原則，廉潔奉公。本集團與供應商訂立的所有合同，須附件雙方簽署的《陽光合作協議》，堅決規避和杜絕權力尋租、貪污腐敗行為，維護公平競爭秩序和雙方合發權益。本集團遵守招標採購相關法律法規及並制定《招標採購操作流程指引》政策，嚴格規範招標採購流程，嚴禁暗箱操作。本集團秉承透明原則，通過公開招標信息流程，確保招標決策公開、公平、公正。我們對招投標環節中員工違反下述規定的行為，一經查證，堅決按照《反舞弊管理制度》、《反洗錢內控管理制度》的相關規定進行處罰。

服務質量

本集團秉持質量服務初心，不斷探索創新服務模式，優化服務標準，以期滿足客戶的不同需求。同時，我們致力於打造高標準、高質量、可持續的物業服務品牌，以持續健全的服務標準建設，並推進標準宣貫和實踐評價工作。





本集團力求為業主提供從交樓到入住全週期的高質量房屋質量管理，維護優質的居住環境，切實保障業主權益。我們於驗收過程中根據驗收體量及現場情況，合理安排驗收人員，制定驗收計劃，避免驗收問題遺漏。對於驗收中存在的問題，我們按照標準執行，及時反饋相關部門進行整改，確保驗收質量，嚴控交樓風險，杜絕弄虛作假等問題。我們明確物業客戶服務中心裝修管理的責任、方法和要求，保證建築物本體及物業服務秩序在維修過程中不受破壞，嚴格規範維修工作流程，對業主報修問題、確定維修方案、入戶開展維修及確認維修效果等全過程進行詳細的規範與要求，從而做到快速響應報修、高效處理問題。同時，我們持續推動基層維保員工的標準化服務，加強日常儀容着裝、維修服務禮儀、維保操作流程、維修溝通能力等方面的培訓，以高水平的維修質量、響應速度、服務體驗，提高業主對我們的認可與信賴。我們亦規範區域物業公司、物業客戶服務中心、商業管理中心，協同營造良好的商業環境。商業管理中心每半年至少與商舖負責人溝通一次，聽取意見和建議，並針對商舖守法經營、消防安全等問題進行溝通。物業客戶服務中心指定專人對商戶周邊的環境衛生、安全、環境污染、守規經營等進行日常監督，對有違反商戶管理規定的行為及時糾正、限期整改。

本年度，本集團無因健康安全理由被退回的產品。

客戶健康安全

業主安全

保障業主的健康安全維護園區秩序，是優質物業服務的基礎。本集團要求物業人員積極做好防火、防盜、防爆及各類突發事件上報處理工作，並定期開展安全教育與安全檢查，督促制定專項提升計劃，消除各類安全隱患，為業主提供安心舒適的居住體驗。此外，我們通過張貼安全海報、定期開展安全講座等方式，引導業主規範設施設備使用，切實保障業主人身安全。

我們具備完善有效的突發事件应急管理體系，包括《工程中心應急事件管理制度》、《火災應急預案》、《電梯困人應急預案》、《電梯進水應急預案》、《電梯剪切應急預案》等。提供標準化的風險排查、風險預警、風險整改與風險管控流程；動態更新的安全風險事故事件台賬，實時了解階段性風險隱患，進行自查自糾；通過常態化風險管控動作，定期開展風險治理；引進實時監測與分析系統—Realtg monitoring and analysis system (RMA)，通過RMA系統將其各個設備及設備房運行狀態進行實時監測，為在管項目提供安全生產基礎保障。

2021年，我們分別開展了16場電梯安全月主題活動、18場消防安全月主題活動，將更多的電梯安全乘梯及消防應急知識帶進園區，累計2,000餘位業主參與其中。此外，我們針對處於汛期地區的在管項目提前進行防汛工作部署，包括清淤、物資儲備以及設備管理。



消防安全演練、夜間巡防、安全入戶宣傳

疫情管理

當防疫變成常態化，本集團基於客戶的健康訴求，構建健康場景，輸出特色健康服務，助力客滿實現。

疫情消殺：

為有效阻隔疫情隱患，本集團除了基本防控工作，針對高頻觸點進行嚴格消殺外，亦進行日常防控演練，落實「六大防疫舉措」以捍衛業主的日常生活、健康與安全：



渠道宣傳

密切關注疫情現狀，在業主群、希望雲平台等渠道，持續開展疫情防控政策宣傳，第一時間將防疫信息和官方通報通知業主，間接強化業主的自我防護意識；



場所消毒

針對人員聚集場所，提高消毒頻次，增加物理防護舉措（如防護膜），以降低業主與公共物體的接觸風險；



疫苗與檢測

積極配合街道辦、社區安排業主進行疫苗接種、核酸檢測，做好現場維護和組織工作；



人員流動控制

嚴格、細緻控制人員流動，提醒對進出人員進行健康碼驗證與體溫檢測；對外來人員和車輛進行身份核實與登記；



標準化服務流程

包括大堂電梯消毒服務流程、兒童區消毒服務流程、康體設施消毒服務流程、衛生間消毒服務流程、垃圾桶、垃圾房消毒服務流程、接待區消毒服務流程；



民生便利

在疫情封控時期，為避免傳播風險，解決業主的採購難題，我們整合新希望集團民生產業鏈，搭建起生鮮購買全流程服務，通過線上下單，線下配送，以無接觸方式，讓業主得到安全、健康、平價的食材供應。同時，我們根據客戶需求，提供寵物代養代遛、作業打印、快遞上門寄送等服務，即使隔離也不減便利。



案例
分享

防疫服務暖人心

疫情期間，一位懷孕近八個月的業主一人在家養胎，先生長期在外，無法給予及時照顧。得知情況後，管家小新立即將她納入「特別關照對象」，每天問候，有任何需求都盡量滿足。當業主在生鮮配送群說起想吃蒜苔炒肉時，管家小新立即抽空去打包了一份親自送上門，一解業主之「饑」。在喜誕千金後的第三天，業主還特地送來一個蛋糕，讓這份溫暖持續蔓延！





道德為原則

成功的企業除了提供優質服務外，與持份者建立互信關係更是令新希望服務得以獲取客戶信任的重要橋樑。本集團注重日常營運及供應鏈合作中推廣廉潔風氣，並以保障客戶權益為服務前提，致力維持符合企業道德的營運。

廉潔從業

本集團遵守《中華人民共和國公司法》、《金融機構反洗錢規定》、《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》和《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，我們絕不容忍任何形式的貪腐行為，包括賄賂、勒索、舞弊、欺詐和洗黑錢等，並提倡「陽光、正向、規範、創新」的企業文化。在行業內營造公平競爭、誠信廉潔的良好氛圍。

本集團已制定一系列政策，包括《反舞弊管理制度》、《反洗錢內控管理制度》等度並嚴格執行，以降低貪腐舞弊發生的機會。此等政策均規範了有關反舞弊的工作流程，要求各單位認真執行既定政策。我們要求員工了解並遵守從禁止貪腐及舞弊、商業信息保密、利益衝突申報、杜絕不正當交易等方面規範員工的行為以保持廉潔高效。員工在入職時均需接受廉潔從業教育充分理解對廉政中對廉政違紀行為的範疇及問責辦法，幫助員工正確處理工作中發生的利益衝突、抵制不正當利益誘惑，並了解對潛在違規行為的舉報方式。此外，為避免直接或間接參與貪污行為，我們已制定有關政策涵蓋客戶盡職審查及報告可疑交易程序，以防止及發現任何洗黑錢及恐怖分子融資活動。

本年度，本集團並未收到涉及本集團或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

本集團鼓勵員工對其發現或被告知的貪腐舞弊及違規行為提出舉報和投訴，積極檢舉揭發廉政違紀行為，以避免公司聲譽受損或及時挽回經濟損失。為此，本集團已制定有關舉報政策，舉報人可以匿名舉報或實名舉報，通過舉報電話、電子郵箱、舉報箱等方式進行「廉潔舉報」。為了保護檢舉人權益，我們承諾對舉報人的個人信息及舉報內容嚴格保密，並承諾對調查結果給予及時反饋。同時，我們要求各地區公司及個人不得以任何理由打擊報復舉報人，並對潛在報復行為予以提前應對。一經發現，將視情況對相關人員進行相應的懲罰。

同時，我們會持續加強對員工和董事的廉潔教育，積極營造內部廉潔從業文化的氛圍。本集團利用各種方式進行反舞弊政策及有關措施進行宣傳，向董事及全體員工提供法律、法規及誠信道德教育等反貪腐培訓培訓，提倡誠信守法的企業文化。本年度，本集團為董事及員工提供反腐敗培訓包括開展專題會議、在線反腐敗培訓、向員工發送反腐敗相關材料等形式。其中，本集團於12月召開在線反腐敗合規專題會議，該會議有多名董事及員工共120人參加，並舉行了8小時的培訓及研討。

客戶信息與隱私保護

本集團高度重視客戶隱私和信息安全的保護工作，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》、《計算機軟件保護條例》、《計算機軟件著作權登記辦法》、《移動互聯網個人隱私政策》等相關法律法規，本集團訂立及落實《員工辦公網絡管理行政準則》、《保密管理制度》、《檔案管理制度》等信息保密及安全管理一系列內部政策，持續推進信息安全管理體系建設，為落實系統權限管理、系統問題處理及應急處理、網絡保障、機房管理、數據備份及恢復等工作提供明確指引。於本年度，並無接獲有關客戶資料外洩或違反客戶私隱的投訴。



本集團重視數據安全，妥善處理客戶、員工及商業夥伴所提供的一切數據。我們要求相關部門對提供服務所需要的基礎設施，如軟硬件設備、通訊設備、信息系統等，予以定期維修及保養，通過定期開展信息安全檢查、滲透測試，加強網站安全能力建設，填補高危漏洞，提升運營能力。此外，員工及客戶數據存放在雲端數據庫，數據庫採用增量／全量備份規則，確保數據安全性。公司數據採用嚴格的保密制度，均只有系統管理員才能查閱數據權限，普通員工無法接觸客戶數據。我們亦加強對各部門上網人員教育，培養員工樹立保密意識、法律意識、責任意識、自律意識，文明上網。通過系統賬號的複雜性，及相關權限的設置，責任到具體負責人；建立系統日誌的跟蹤、記錄和查閱制度，技術發現和解決安全漏洞。本集團對信息安全狀況進行查，對於違反信息安全的行為，將視情節輕重給予相應處分。如構成犯罪，將依法移送司法機關追究相關責任。我們亦開放多渠道的舉報途徑，以便業主進行投訴舉報或意見及建議反饋，我們承諾盡快審核所涉問題、並予以回覆。

確保宣傳信息準確

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，嚴格遵守全面性、合規性、有效性原則進行業務推廣。為了進一步加強集團使用新媒體平台的內容發佈與管理，促進各下屬單位信息採編、審核、發佈工作的規範化，保障發佈內容的權威性、及時性與準確性，優化各單位新媒體平台的運維與管理效率。為此，本集團已制定《信息化項目管理制度》、《VI規範管理制度》、《自媒體管理制度》、《品牌飛檢標準》等政策，確保傳播信息的規範準確。我們以正確、真實、不誇大為原則，嚴格審核公開發佈的所有營銷信息，包括產品手冊、宣傳折頁、社交媒體帖文及市場推廣材料等。本集團確保所發佈信息合法合規、真實可靠，準確描述集團、產品或服務的內客，防範宣傳內容失實或誇大，避免業主被誤導，以切實保障業主合法權益。

本集團亦監管各級單位的媒體管理執行情況，力求在推廣業務和品牌價值同時，確保本集團商標受妥善保護，不被濫用。此外，我們亦會針對虛假信息或可能誤導業主信息進行闢謠或公告，採取法律手段解決對業主和集團的侵犯行為，有效維護業主和集團的合法權益。

維護知識產權

本集團尊重知識價值，嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國侵權責任法》等法律法規，所有由本集團研發的科技均受既定政策，如《保密管理制度》、《商標管理制度》保護。該手冊列明新希望服務於保護知識產權的承諾及工作，規範和加強知識產權管理工作及正確使用並保護自身品牌，積極促進產品的開發、保護、利用和避免侵犯他人已有的知識產權，我們要求員工簽署《正版軟件使用承諾函》。本集團對知識產權狀況進行查，對於員工違反知識產權的行為，違反員工必須簽署《辦公室整改承諾書》並將視情節輕重給予相應處分。我們將知識產權管理工作納入法務體系建設工作中，實行專人管理，為公司技術研發、業務拓展、日常營運配套完善制度保障，切實維護公司各類軟件著作權、專利及商標等。



員工為財富

員工是企業可持續發展的寶貴資源，本集團堅持營造「關愛員工、平等包容」的工作氛圍，遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國社會保險法》、《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》、《禁止使用童工規定》、《中華人民共和國未成年人保護法》等運營當地的勞動及社會保障法規，維護員工的合法權益和致力締造公平、健康、安全及具發展潛力的工作環境。從僱傭、福利、人才發展及職業健康與安全方面提供一系列明確管理制度，使員工與新希望服務和諧發展。本集團倡導多元共融的工作氛圍，為不同文化背景員工提供相互尊重、理解與融合的工作環境；員工含括各個年齡階層等，並持續優化員工結構，推進員工年齡、性別、地區等合理分佈，為本集團發展提供充足人才資源。

截至2021年12月31日，本集團於報告範圍內之運營點共聘用3,162名員工。我們的詳細員工分佈及培訓數據可參見下表及本報告「附錄一：可持續發展資料摘要」一節。

僱傭數據	單位	2021年度
員工人數		
員工總數	人數	3,162
員工總數(按性別劃分)		
女性	人數	1,475
男性	人數	1,687
員工總數(按僱員類別劃分)		
全職初級員工	人數	2,796
全職中級管理層	人數	340
全職高級管理層	人數	26
員工總數(按年齡組別劃分)		
30歲以下	人數	1,370
30-50歲	人數	1,542
50歲以上	人數	250



發展與培訓數據	單位	2021年度
發展與培訓		
按性別劃分的受訓員工百分比²		
女性	%	47.52
男性	%	52.48
按僱員類別劃分的受訓員工百分比²		
全職初級員工	%	89.10
全職中級管理層	%	10.16
全職高級管理層	%	0.74
按性別劃分的員工平均培訓時數³		
女性	小時	35
男性	小時	32
按僱員類別劃分的員工平均培訓時數³		
全職初級員工	小時	37
全職中級管理層	小時	44
全職高級管理層	小時	34

員工溝通與關懷

本集團一貫提倡「簡單直接、坦誠透明」的相處之道，並相信員工在共同工作中會建立真摯的友誼。良好的溝通是固集團僱傭體系的基礎，本集團重視傾聽員工心聲，增強對員工的人文關懷及心理疏導，提升員工凝聚力及歸屬感。我們設有人力行政部門作為員工關係與溝通的主要責任機構，將為員工在工作滿意度提升、勞動保障、職業心理輔導與申訴處理等方面提供幫助。同時各級管理人員同樣承擔相關責任和義務。我們將通過定期和不定期的面談或組織調研向員工徵詢對公司業務、管理等方面的意見，員工可完全憑自己的真實想法反饋而無須有任何顧慮。除此之外，員工可主動通過其他有效途徑表達自己的想法，這些意見和建議將成為本集團在經營管理決策過程中的考慮因素。為達到充分溝通的目的，我們定期通過特定渠道向員工通報公司近期的經營管理信息，這些信息不僅有助於員工對本集團的進一步了解，同時，員工從分析與判斷這些信息過程中也對他們的個人成長有幫助。

員工健康與安全

本集團高度關注員工的職業健康與安全，嚴格執行國家《安全生產法》、《消防法》、《職業病防治法》等法律法規，制定並定期宣導遵守公司《工傷應對措施》、《員工手冊》等制度、標準，嚴格依法、依規作業。過去三個年度（包括本年度），本集團未發生工作相關的死亡事故。本年度，本集團累計因工傷導致損失的工作日為366天。

² 本年度的員工受訓員工百分比計算方法為各類別僱員受訓人數÷僱員受訓總人數x100。

³ 本年度的員工平均培訓時數計算方法為各類別僱員受訓時數÷各類別的僱員人數。



社會範疇

為保障員工身心健康，本集團每年組織員工進行體檢，督促員工關注自身健康狀況，亦積極通過安全文明施工檢查、安全教育培訓及消防演練等多種舉措保障員工安全。工傷事故發生時，會由專人負責關懷慰問、跟進送醫治療，工傷認定，傷殘鑑定，待遇撥付等，同時分析事故發生的原因。此外，員工因公受傷且經認定為工傷的，在接受必要的停工醫療期間享有工傷假。工傷醫療期較長者，為掌握員工工傷情況，員工每月末前向公司提交指定醫院的醫療診斷資料。我們亦為工程、客服、秩序等部門員工補充購買團體意外險。本集團加強勞動保護，改善勞動條件，參照勞動保護用品配備標準發放勞動保護用品，保障員工在生產勞動過程中的安全衛生和健康。如為一線工程、保潔等崗位發放頭盔，絕緣／防割手套、防滑靴等。

為增強員工的自我保護能力和安全防範意識，本集團高度重視突發事件的應急預案和演練工作，幫助其掌握在地震、山洪、火災、泥石流、滑坡、急病及其他緊急事故下的避險技能，提高應對突發事件的能力。我們亦開展多種形式的安全檢查，找出安全薄弱環節，督促相關部門及時整改以消除隱患，將事故隱患消除於萌芽狀態。我們期望通過這些安全措施讓員工獲得安全的工作技能和場景。

新型冠狀病毒疫情期間，為保障員工健康安全，我們對所有辦公場所、電梯、樓梯、衛生間、空調等進行定期清洗和消毒，亦定期給員工發放口罩等防疫物資，堅定做好疫情防控，嚴格遵守政府各項防疫管控措施。

我們深明辦公室的工作環境對員工健康有重要的影響。辦公室以開放式的設計，並加入休閒設備，有效減少壓迫感，為員工提供更多公共空間。同時，各個角落隨處可見的綠色植物，結合綠色環保元素，不僅可以吸收室內的有害物質，改善室內空氣質量，良好的室內空氣質素更可有效提升工作效率。



辦公室裡的開放設計及所種植的綠色植物

合規僱傭

本集團堅持營造「平等包容」的工作氛圍，反對職場歧視並嚴格遵守經營所在地區的相關法律法規要求，包括在內地經營業務所相應的法律法規，落實適用相應的內部制度，不因員工的民族、政治派別、性取向、年齡、宗教、性別、國籍、種族、婚姻狀況等社會身份而在錄用、待遇、晉升等環節區別對待，確保人才管理全過程公開透明，保障員工得到平等的機會。

本集團積極投入到保障勞工權益和避免僱傭童工的工作中。我們對聘用童工及任何形式的強制勞工均採取零容忍態度，並依據相應的法律法規，以公正合法、平等自願、誠實守信的原則建立勞動關係，按員工類型與每一個員工簽訂實習協議、勞動合同或聘用合同，並與合同到期的員工及時進行合同續簽工作。我們在員工招聘、入職審批、入職報到等各環節要求新員工入職前提供個人身份及數據證明文件，並審核應聘者的有效身份證明。此外，本集團不提倡員工加班等強迫勞動行為，更不提倡因效率低下或糾錯而導致的加班。我們杜絕強制勞工現象，本集團所有被聘用的員工以自願為原則，不欺騙、不強迫。



工作時間方面，本集團按員工的業務類別及崗位工作性質分為標準工時制、不定時工作制以及綜合計時制。我們的大多數員工也是按照標準工時制上班，工作時間為週一至週五，平均每週工作40小時，週六、日為休息日的工作制度。不定時工作制以及綜合計時制分別是不受固定工作時數限制的勞動者及以周、月、季、年等為週期綜合計算工作時間的工作制度。

此外，若發現違反勞工準則的情況，我們將從保護勞動者的合法利益角度出發，採取相關措施。比如，若發現有未成年工入職，我們將立即向相關勞動行政部門報備並辦理登記。本年度，本集團沒有發生僱傭童工或強制勞工的情況。

薪酬福利

本集團在合法的前提下實施為績效和貢獻付薪的全面薪酬管理體系，公司鼓勵高績效高貢獻高收入。本集團制定了完善的薪酬福利體系，通過落實《員工手冊》、《員工績效管理制度》等內部制度以保障員工福利。為建立與經營管理相適應的激勵約束機制，充分調動員工的工作積極性、主動性和創造性，推動公司戰略目標的實現，建立良好的價值評價體系，持續提高績效水平，本集團以績效激勵的方式為員工提供具有市場競爭力的薪資回報。本集團參照行業薪酬平均水平及內部薪酬體系建立薪酬標準，原則上每年對薪酬水平進行評估和調整，保證員工整體薪酬水平不低於市場平均水平，我們確保對高價值、高潛力員工給予適當的激勵，調動員工工作積極性。

本集團結合相關法律法規，及時了解員工的動態和需求，在保障員工法定福利的基礎上，為其提供諸多企業福利。首先，依法為全體員工提供各類社會保險福利，包括養老保險、失業保險、生育保險、工傷保險、醫療保險、人身意外團體險等保險福利和住房公積金。其次，本集團設有各類假期福利，如國家法定假日、調休假、事假、病假、工傷假、婚假、生育假、年休假等，並提供各類福利例如節日福利、員工慰問金、生日福利等，及年度員工體檢，防暑降溫等勞動福利。同時，為不斷提升員工的工作技能和自身發展，我們亦提供進修、培訓教育機會福利，並根據公司年度任務目標參加相關培訓教育，培訓合格取得相應證書與公司簽訂培訓協議後予以報銷相關費用。最後，我們還為員工舉辦了各類活動，如企業文化節、節日活動及員工內購節。下表列舉本年度本集團舉辦一些員工活動的重點回顧：

活動類型	活動簡介	相關活動相片
企業文化節	為了加強企業文化感知，讓員工深入理解集團企業文化，營造良好的工作氛圍。本集團開展了為期3個月的文化節，期間進行了雲上馬拉松、文化大衝關、文化榜樣、員工技能大賽、員工音樂節等豐富多彩的文化活動，累計3,000餘名員工參與其中。以一場文化盛宴，凝聚團隊精神。	 



活動類型	活動簡介	相關活動相片
<p>節日活動</p>	<p>為營造幸福的工作氛圍，在重要節日均會組織主題活動，通過互動遊戲、伴手禮，提升員工幸福感。包括：三八婦女節活動、感恩節活動、端午節活動、中秋節活動等。</p>	
<p>員工內購節</p>	<p>為了讓員工享受到更多的福利折扣，本集團組織「年貨節」，通過線上線下聯動員工內購活動，送去實惠。</p>	
<p>「青春不一young」羽毛球比賽</p>	<p>集團倡導用健康運動的方式營造奮鬥向上的氛圍，通過組隊比賽的方式，增強部門與部門之間的融合度。</p>	



員工培訓及發展

新希望服務十分重視人才的選育，提倡「綠色生長無邊界」的人才發展理念，將「攜手奔跑共享企業價值」作為新希望服務的核心價值觀之一。為此，我們制定科學、完備的人才發展體系如《培訓管理制度》等內部制度，為員工提供廣闊的上升空間和公平的發展平台。公司關注每一個員工的發展，我們提倡員工通過自身努力，提升專業或管理能力，並根據崗位空缺情況，評價員工適配度，經過任免程序，將員工調整到合適的崗位。因此，新希望服務十分重視對人才的培養，指導各區域強化人才孵化及員工培訓能力，培養外部和內部講師資源，以更好地為業務輸送關鍵人才。本集團的員工培訓可分為三大類如新員工入職培訓，內部培訓和外部培訓。

培訓類型	培訓類型簡介
新員工入職培訓	本公司就工作職責、工作流程及工作標準等內容，向新員工做詳細介紹，以便於工作的開展。
內部培訓	<p>我們有三大類內部培訓如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司制度和操作技能培訓：針對各項管理制度、操作技能及流程進行系統培訓。 2. 提升公司員工凝聚力培訓：根據公司企業文化及員工的狀態，開展員工講座、讀書分享等多種形式的培訓活動。 3. 管理經驗共享和案例分析：組織各業務經驗共享和案例分析。
外部培訓	為適應業務發展需要或員工能力提升需要，公司派遣或同意員工參加外部培訓機構組織的培訓活動。



社會範疇

新服學堂

新希望服務以內部學習管理機構－新服學堂為依託，以數字化學習平台為載體，以完善的人才發展體系，健全的課程和師資體系為支撐，打造出具有新希望服務特色的人才培養體系。新服學堂以戰略推進、文化落地、人才輸出、專業高地為定位，以「因分享、得成長，以服務」為理念，各個分校承接總部與區域的人才培養；數字化學習平台鏈接線上與線下學習。

新服學堂依據員工職業發展路徑和勝任能力模型，打造出成體系的人才培養項目：



新農計劃

管培生培養計劃；



融新計劃

新員工培養計劃；



儲將計劃

主管通用管理技能提升計劃；



礪將計劃

項目經理綜合管理能力提升計劃；



礪將計劃PRO

片區總監綜合管理能力提升計劃；



領將計劃

儲備高管培養計劃。

發展通道

本集團持續引入優秀人才，亦為人才提供廣闊的職業發展空間，包括多元化的職業發展通道及「縱橫」不同方向的发展路徑。縱向發展方面，我們根據員工的能力素質、發展潛力與發展意願，提供管理序列、專業序列、營銷序列、操作序列四條發展通道；橫向發展方面，員工除了在本崗位序列內按照崗位層級的要求晉升外，對不同的序列之間，考慮到員工的不同發展意願，公司也提供跨序列拓展的平台和機會。

綠色行長期

本集團緊跟國家的綠色發展戰略、堅定不移地走低碳發展的基本路線，重視自身在運營中可能對自然環境所產生的負面影響，堅持與環境共生共存共維護，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國固定廢棄物污染環境防治法》等法律法規，不斷完善環境管理措施、優化環境管理體系，努力打造人與自然和諧共生的可持續發展型社會。落實相關內部制度，以降低集團運營過程中的能源及資源消耗、減少廢棄物排放，為社會綠色發展貢獻力量。本年度，本集團未發生違反環境保護相關法律法規之案件。

排放物管理

物業管理的能源消耗是本集團營運所產生的溫室氣體排放主要來源。為盡量減少對業務和環境的不利影響，本集團致力減少營運過程中所產生的溫室氣體排放。本集團在整個營運過程中納入鼓勵節能的政策及程序，有關措施將於本報告「能源與資源使用」一節進一步闡述以減少碳排放。2021年內地業務的溫室氣體排放總量為23,512.05公噸二氧化碳當量。其中，溫室氣體排放主要來自範圍2(能源間接溫室氣體排放)之外購電力排放。其餘來自範圍1(直接溫室氣體排放)之發電機及汽車廠房的化石燃料燃燒排放。而本集團主要的空氣污染物來自發電機及汽車使用。此外，本集團根據集團的節約能源、減少溫室氣體排放措施，積極落實執行，目標在2021年的基礎上維持或逐步減少溫室氣體(範圍1和範圍2)排放。

下表為本年度內空氣污染物和溫室氣體排放量：

空氣污染物排放量	單位	2021年度
氮氧化物(NO _x)	千克	37.90
硫氧化物(SO _x)	千克	0.13
顆粒物(PM)	千克	3.57

溫室氣體排放量	單位	2021年度
直接溫室氣體排放(範圍1)	公噸二氧化碳當量	359.97
新種植樹木的溫室氣體減除(範圍1)	公噸二氧化碳當量	623.34
間接溫室氣體排放(範圍2)	公噸二氧化碳當量	23,775.43
溫室氣體排放總量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量	23,512.05
溫室氣體排放密度每名員工(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量／員工	9.33
溫室氣體排放密度每平方米(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量／平方米	<0.01
溫室氣體排放密度每百萬元營收入(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量／百萬元營收入	25.42



廢棄物管理

本集團設有一系列程序文件，以管理服務過程中所產生的辦公生活垃圾、建築垃圾、廚餘垃圾、醫療垃圾及有害廢棄物等，並承諾盡可能對廢棄物進行回收，實現在園區內執行生活垃圾處理的3R原則(減量化(Reduce)、再利用(Reuse)及資源化(Recycle))，以減低廢棄物對環境的污染。我們致力減少、回收及妥善處理廢棄物，減低因營運對環境造成的影響。我們日常的廢物主要由新希望服務的租戶、住戶和客戶等在物業中產生。我們的目標是透過與各個持份者攜手，確保廢物按照當地廢物棄置法規獲適當處理。此外，本集團根據集團的節約用材、廢棄物分類措施，積極落實執行，目標在2021年的基礎上維持或逐步減少廢棄物產生密度。

有害廢棄物由廢碳粉盒和廢電池組成，無害廢棄物由一般辦公生活垃圾組成。碳粉盒和廢電池等有害廢棄物的處置由合資格承辦商執行。此外，本集團委託第三方合資格廢物處理承辦商收集內地物業的一般垃圾並直接送往垃圾堆填區，以妥善處理不同類別的生活垃圾。另外，部份在管項目中還涉及業主遺留的建築廢棄物，本集團亦嚴格遵守當地城市管理條例對裝修施工產生的廢棄物及建築垃圾進行妥善處理，以保障業主的舒適居住環境。

本集團通過多方面的宣傳教育，於物業顯眼位置放置橫額、海報、易拉架和通知公告等，向住戶推廣正確的生活垃圾分類方式；為園區內的垃圾桶加上清晰標示，以便住戶為生活垃圾分類；在園區內設置垃圾分類驛站，並安排人員指導正確進行垃圾分類；在園區內規劃專門的大型垃圾、裝修垃圾及建築垃圾棄置區，將這些垃圾與生活垃圾分開處置；為加強垃圾分類系統的有效性，我們會每天進行檢查，檢查內容包括垃圾收集點衛生和分類情況等。通過以上多樣化的方式，也幫助業主逐步樹立了廢棄物回收利用的意識，養成了將不同類垃圾進行區分投放的習慣。

此外，辦公室方面，本集團鼓勵僱員雙面用紙，盡用紙張，減少廢紙及盡可能以電子方式傳遞文件。除印有保密信息的紙張外，所有廢棄紙張均送往廢紙回收公司進行循環處理。我們也將所有一次性水杯、木製筷子等替換為非一次性用品，例如陶瓷水杯及可重複使用的餐具以減少廢棄物排放。我們在辦公區域張貼節水節電海報，鼓勵員工增強環保責任意識，保障高效使用能源。

下表為本年度內有害廢棄物和無害廢棄物產生量：

廢棄物	單位	2021年度
有害廢棄物	千克	0.10
有害廢棄物產生量(每名員工)	千克／員工	<0.01
無害廢棄物總量	噸	1,516.09
無害廢棄物密度(每名員工)	噸／員工	0.60



能源與資源使用

本集團在日常營運中時刻關注能源與資源的使用，從用水、用電等方面不斷加強對資源與能源的管理的能力，嚴格管控其使用情況資源使用。此外，我們通過採購節能型產品、推行節能改造計劃、應用能耗監控設備以提升資源與能源的使用效率進行合理配置。減少營運所產生的資源消耗，以提升資源使用效率。本年度內，我們在求取適用水源上未存在任何問題。此外，本集團根據集團的節約用電及用水措施，積極落實執行，目標在2021年的基礎上維持或逐步減少電力及水資源消耗密度。

下表為本年度內各資源和能源使用量：

資源使用	單位	2021年度
紙張用量	千克	12,159.83
紙張消耗密度(每名員工)	千克／員工	4.82
總耗水量	千立方米	1,569.34
總耗水密度(每名員工)	千立方米／員工	0.62
總耗水密度(每平方米)	千立方米／平方米	<0.01
總耗水密度(每百萬元營收入)	千立方米／百萬元營收入	1.70

能源消耗	單位	2021年度
總耗電量	兆瓦時	38,969.72
天然氣耗用量	立方米	60,000.00
液化天然氣耗用量	千克	3,288.00
汽油耗用量	公升	8,652.22
柴油耗用量	公升	13,023.78
總能源耗用量	兆瓦時	39,878.18
總能源耗用密度(每名員工)	兆瓦時／員工	15.82
總能源耗用密度(每平方米)	兆瓦時／平方米	<0.01
總能源耗用密度(每百萬元營收入)	兆瓦時／百萬元營收入	43.11



環境範疇

節能措施

本集團在營運過程中主要涉及的能源消耗為電力使用。為實現節能減排目標，合理利用資源與能源，本集團商業物業在營運過程中實施以下措施：

 發佈節能減排辦法通知，張貼海報，提升節能減排意識；

 保持照明裝置及電燈清潔，盡量提高其能源效率；

 採用高能源效益的燈具（例如T5熒光燈及發光二極管）；

 在非經常使用的地方安裝動態傳感器；

 於門窗裝上密封條，避免已調溫的空氣外洩；

 辦公區溫度管控要求：夏天最低26攝氏度，冬天最高20攝氏度。

節水措施

本集團的日常營運所需的水資源均來自政府供水，主要涉及日常服務用水、物業用水、辦公用水及綠化用水等。我們已在營運過程中採取以下措施，以減少用水消耗量：

 發佈節約用水辦法通知，張貼節約用水宣傳海報，宣導節約用水；

 在衛生間洗手池安裝增壓轉換頭，避免水花濺灑造成水資源浪費；

 使用具有節水標籤的水龍頭；

 定期檢查水表讀數及有無隱蔽的漏水現象；

 把水壓降低至可行的最低程度；

 水資源重複利用；

 實施空調水引用節能等創新技術。



除此之外，2021年新希望服務還推出專項精益改善行動：「綠巨人行動」，全集團共同參與為節能減耗共出一份力。「綠巨人行動」群內人數3,000+，有近1,000人參與了話題互動，關注率達30%以上。我們在線上共計徵集近百個「金點子」，其中在創收、效率和服務領域共提出81項提案。

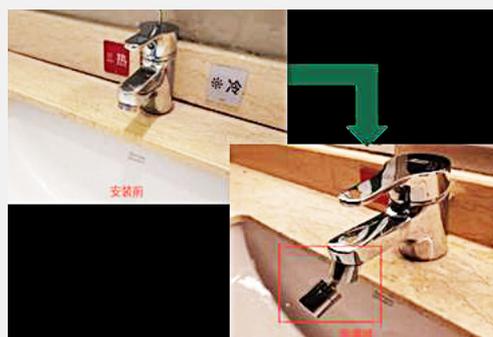


案例1
分享

水龍頭延伸器節

痛點：洗手台水龍頭較短，每當客戶洗手時，需要不斷前傾，碰到洗手盆邊緣，使用感非常不好，當調大水量後，又會使水花外濺，增加運營成本。

員工金點子：安裝水龍頭延伸器，洗手方便防外濺，提升客戶滿意度並降低運營成本。



案例2
分享

地庫電燈節能減耗方案

痛點：集團某戰區項目地庫燈多且二十四小時常亮，費用成本較高。

員工金點子：間隔點亮；區域設點裝常亮燈，其餘地方替換為聲控感應燈。





環境及天然資源保護

本集團作為物業管理類企業對環境及天然資源未產生較大的負面影響。同時，我們以自身行動減緩氣候變化，保護生物多樣性，防止土壤及水資源污染，以實際行動維護生態環境的健康可持續，具體措施包括：



規範殺蟲劑、除草劑、化肥、農藥等化學藥品的使用，優先選用環保藥品，避免對土壤和地下水環境的損害；



探索並推行生物防治(以微生物治蟲、以蟲治蟲、以鳥治蟲、以激素治蟲等)與物理防治(餌料誘殺、燈光誘殺、刮除病斑、熱處理等)的病蟲害防治技術；



對在管項目內的古樹名木進行掛牌標識，並進行定期維護。

同時，我們積極向業主、員工及其他持份者傳遞綠色環保意識，通過在全國範圍內開展綠色宣傳活動，努力傳遞園區內愛護綠植、可回收資源再利用、垃圾分類等環保文化，協同共築綠色生態家園。

氣候變化應對

近年來，國際社會對氣候變化的關注日趨加強，我國亦提出了「碳达峰」、「碳中和」的相關承諾與目標。隨着全球氣溫升高，極端氣候頻發引發的氣候變化事件對本集團的營運、業主及員工的生活帶來重大影響。本集團積極響應國家號召，高度重視自身業務對氣候及環境帶來的影響，努力在運營過程中採取措施減緩氣候變化，通過對業務經營活動的定期審閱，識別可能對新希望服務產生重大影響的氣候變化事宜。

為降低營運過程中對氣候變化帶來的影響，本集團通過加強植被養護、綠地灌溉、節能減排等措施，合理利用資源與能源。同時，為有效預防並及時控制災害性天氣對企業營運造成的潛在風險，本集團制定相對應對措施比如根據項目所在地氣候情況進行設施設備定期巡檢、並定期組織員工開展防洪、防颱風等搶險救災工作應急演練，優化應急工作預案，以確保在遇到突發的災害性天氣時能夠提高應急反應及處理能力，最大程度保障業戶安全及本集團的正常營運。本集團結合已有的風險管理體系，追蹤最新的法律法規，並參考國際標準以及根據行業特點和發展趨勢，本集團識別了以下風險，並制定了相應的應對措施。



風險描述	應對措施
<p>急性風險 (如水浸、超級颱風、風暴潮、極端降雨)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 審視極端天氣對業務的影響，並制定應急極端天氣方案 • 向員工和業主提供災難逃生演練 • 通過培訓提高員工的災難應變能力
<p>市場風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 向可持續產品與服務機制轉型，並將考慮氣候相關風險與機會
<p>政策法規風險 (更嚴格的建築能源守則、綠色建築目標及標準、報告披露合規風險、碳交易和排放標準)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 監察氣候變化相關的環境政策的最新消息，避免因違反氣候相關環境政策而導致不必要的成本及開支增加
<p>技術風險</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 定期檢討現有的物業管理策略
<p>慢性風險 (如極端炎熱天氣、海平面上升)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 使用可再生能源的方案





社會責任

公益有價值

一直以來，本集團堅持發展與責任並重，追求卓越的同時也積極踐行企業社會責任。我們於發展擴充業務同時，致力聆聽人民的聲音，將關懷傳遞至各營運園區。本集團的國內營運分公司分別以不同渠道，如客戶問卷、日常客戶溝通，與政府部門及地方機構合作等方式，持續了解民生需求，並積極開展宣傳教育、公益慈善、志願服務、社區關愛等活動，參與到賑災救濟、環境保護、獎教助學、社區公益、抗擊疫情，關愛社會弱勢群體的行動中，利用物業管理優勢，為廣大群體營造美好生活，建立共融社區。

微光行動

2021年12月，我們正式發佈公益品牌—「微光行動」，透過此品牌，積極參與到城市基層治理中，寄望能解決目標群體和社會的一些痛點，在有計劃、有目標、有實施、有反饋、有持續的行動下，服務社會中的不同個體，建立起溝通與信任、互助與共建的紐帶。下表列舉年度各類型公益活動中的重點回顧：

活動主題	活動	相關活動相片
------	----	--------

環保公益活動

共植新綠，「春暖花開」親子植樹活動

4月25日，大連新希望服務開展春暖花開植樹活動，給業主分發樹苗、工具，帶領孩子們親手栽植，並掛上屬於自己的愛心名牌。此次活動，用自身實踐的方式來培養孩子們愛綠護綠的意識，為建設生態家園盡一份責任，為城市增添一份活力與綠意。





活動主題 活動 相關活動相片

**蔚藍公益行動，
傳遞公益環保力量**

8月30日，溫州新希望服務聯合中國民生銀行，協同溫州市鹿城區南匯街道、溫州市永嘉縣三江街道、溫州市永嘉縣住房和城鄉建設局三江所、溫州市物業管理行業協會、溫州市鹿城區物業管理行業協會等單位，啟動綠色環保的蔚藍公益互動，組織溫州區域13個項目的業主、商戶及社會大眾，積極開展愛心捐贈，累計收到由超過200戶業主捐贈的1,000餘斤愛心物資。



垃圾分類宣傳活動

本集團積極聯動各地區住建局、街道、社區、公益組織等，在全國在管項目內開展垃圾分類宣傳和活動。通過結合「送垃圾回家」、「趣味投壺」等活動，以海報、線上線下宣傳等多種方式，讓業主和客戶學習垃圾分類知識及處理方式，促進其深刻了解垃圾分類的深遠意義，截止9月30日，垃圾分類宣傳已覆蓋88%的住宅園區。





活動主題 活動 相關活動相片

社區投資及公益活動

溫暖停靠站

2021年12月24日，新希望服務首個「溫暖停靠站」示範點落地成都。截止2021年末，我們已建立18個微型溫暖停靠站，累計服務超過7萬餘名戶外工作者。

通過搭建停靠站，始終溫度適宜的冷／熱水、冷／暖風，可解燃眉之急的充電設備，可加熱餐食的微波爐，可冷藏臨時物品的冰箱，能應急的各類小食，以及隨時更新的社會資源和公益資源信息等，不僅能做片刻歇腳，也成為了一個信息交流站。為了保障停靠站的良好運營，新希望服務項目部每天9:00 – 19:00開放、每2小時巡視一視、每天2次打掃、每週1次物品補給，讓其真正有效地服務藍領。



新健康主義

2.0 —— 醫食住行新守護

2021年新希望服務繼續開展新健康主義行動，從醫食住行四個維度守護業主健康生活。在全國各項目共落地20場公益活動，包括義診進社區、健康演練、健康檢查、健康科普等。同時，全力協調配合全民防疫，經統計共跟進核酸檢測4.02萬人次，協助疫苗接種25.27萬人次，逐步建立起以「健康守護」為核心的服務體系。





活動主題 活動 相關活動相片

**6條兒童公益研
學路線，厚植紅
色精神**

2021年在希望小鎮結營活動中，新希望服務聯動新希望集團、各地住建局、文化局、社區街道、公益組織等，組織小業主分別前往昆明柯渡長徵紀念館、成都種子樂園、大連關向應紀念館、南寧昆侖關抗日戰役紀念地、溫州洞頭女子民兵連紀念館、寧波浙東抗日根據地舊址等地，少年們走進紅色舊址和革命老區，傾聽紀念館講解、動手編織草鞋、紮染紅領巾等，雖承載形式不一，但育人潤心的黨史力量一致，讓希望少年在研學路上接收黨史，繼承優良品德。



**鄉村振興，從
「心出發」，定向
幫扶公益行**

10月7日，昆明新希望服務大商匯項目組織愛心商家開展了「鄉村振興，從『心』出發」公益活動，邀請愛心企業與尋甸縣簽訂定向就業幫扶協議，並組織捐款捐物，為鄉鎮青年創立就業培訓室，為留守兒童搭建愛心屋等，共募得愛心捐款102,300元。

10月21日，在西山區市場監督管理局的見證下，舉辦了定向幫扶物資捐贈儀式，共捐贈書籍、玩具、辦公用品、文體用品等價值約90,000元的愛心物資。





社會責任

活動主題	活動	相關活動相片
<p>無償獻血顯擔當</p>	<p>在昆明，我們組織員工、業主、商戶等，於希望薈奕街開展無償獻血活動，其中共66名黨員、員工、業主等用獻血19,800毫升，為義務獻血公益事業貢獻力量。在南寧，為落實南寧中心血站號召，也在大商匯B館前組織了無償獻血活動，累計44人參與，共獻血13,000毫升。</p>	
<p>善新公益聯盟，服務美好生活</p>	<p>在建黨100週年之季，新希望服務善新公益聯盟以農副產品、健康形體、助老餐、紅色遊學等多種體驗式公益活動及專項補貼，形成以親民、便民、為民、助民為目標的一站式公益服務，獲得了街道、社區以及居民的一致認可。</p>	



黨建引領促發展

黨建發展工作

截止2021年12月，新希望服務黨委下設13個黨支部，共有412名黨員，在「希望紅」黨建品牌的引領下，積極探索社區基層治理，推動服務品質提升，實現多元共治。並獲得「2021四川優秀紅色業」，成都市「蓉城先鋒，暖心物管」示範企業及示範項目、成都市「先進基層黨組織」、成都市「武侯區基層治理先進集體」，昆明市「西山區先進黨組織」等多項榮譽。

首先，我們設黨員示範崗，包括便民服務示範崗、放心服務示範崗、拓展服務示範崗，實行黨員輪崗制，提高業主訴求處理的時效性，提升物業黨支部黨員的責任感，增強業主對物業的信任感。

其次，我們劃黨員責任區，包括園區入口責任區區、線上服務責任區、公共區域責任區，從「我提供什麼業主使用什麼」的觀念轉變為「業主需要什麼我們服務什麼」，用親民暖心的服務，提升小區居民的幸福感。

再者，我們建黨建聯盟，包括共商共治化難題、公開公示強監督、達人能人優服務，通過線上APP搭建對話平台，打造「掌上議事廳」，聽業主「說事」、讓業主「議事」、幫業主「理事」、向業主「曬事」、邀業主「評事」，形成多元參與社區治理格局，實現物業與業主良性互動，提升美好生活的獲得感。

以下是新希望服務黨支部與社區不同相關方協同治理的其中一個案例：



案例
分享

新希望塔子山壹號 — 黨建引領物業品質，點亮幸福美好生活

新希望塔子山壹號物業服務項目在「希望紅」的黨建品牌下，以黨建聯建為抓手，確立「社區黨委聯物業，物業支部育黨員，黨員先鋒聚群眾」的工作思路，建立物業黨支部，化解小區矛盾，建設和諧美好社區。

在便民示範崗層面，提供磨刀、洗衣、洗鞋、快遞代收等常設貼心服務，以及綠植租賃，物業配送上門、定期更換的花草救護陽光補給站，增強物業與業主的友好互動，融洽關係。

在黨員責任區層面，連續三年堅持到地鐵口為業主送傘，設置共享驛站和紅色小推車，加裝戶外熱水洗手池、增設26個廢棄口罩回收點，升級人臉識別智能門禁系統等，進一步提升居民的安全感和幸福感。

在黨建聯盟層面，在社區黨委的指導下，建立「能人庫」，充分發揮小區黨組織和物業黨組織的作用，先後圓滿解決了包括鄰里糾紛、高空拋物等8大類161項的居民身邊事，把糾紛解決在「家門口」。

通過系列行動，新希望塔子山壹號的小區業主滿意度從2019年的87%提升到2021年的94%。並獲評「四川省基層治理百佳示範小區」、「成都市十佳善治小區」、「成都市十佳智慧小區」、「成都市『蓉城先鋒·暖心物管』示範項目」、「成都市錦江區先進基層黨組織」等稱號。





附錄一：可持續發展資料摘要

以下是本年度的環境範疇可持續發展資料摘要：

環境範疇	單位	2021年度
空氣排放物⁴		
氮氧化物(NO _x)	千克	37.90
硫氧化物(SO _x)	千克	0.13
顆粒物(PM)	千克	3.57
溫室氣體排放量⁵		
直接溫室氣體排放(範圍1)	公噸二氧化碳當量	359.97
新種植樹木的溫室氣體減除(範圍1)	公噸二氧化碳當量	623.34
間接溫室氣體排放(範圍2)	公噸二氧化碳當量	23,775.43
溫室氣體排放總量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量	23,512.05
溫室氣體排放密度每名員工(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量／員工	9.33
溫室氣體排放密度每平方米(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量／平方米	<0.01
溫室氣體排放密度每百萬元營收入(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量／百萬元營收入	25.42
廢棄物		
有害廢棄物	千克	0.10
有害廢棄物產生量(每名員工)	千克／員工	<0.01
無害廢棄物總量	噸	1,516.09
無害廢棄物密度(每名員工)	噸／員工	0.60
紙張消耗		
紙張用量	千克	12,159.83
紙張消耗密度(每名員工)	千克／員工	4.82
能源消耗		
總耗電量	兆瓦時	38,969.72
天然氣耗用量	立方米	60,000.00
液化天然氣耗用量	千克	3,288.00
汽油耗用量	公升	8,652.22
柴油耗用量	公升	13,023.78
總能源耗用量	兆瓦時	39,878.18

⁴ 空氣污染物排放主要來自集團名下的車輛。此外，此乃根據香港聯交所刊發的附錄2《環境關鍵績效指標匯報指引》計算所得。

⁵ 溫室氣體排放盤查是參考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》及國際標準化組織訂定的ISO14064-1標準計算。



附錄

環境範疇	單位	2021年度
總能源耗用密度(每名員工)	兆瓦時／員工	15.82
總能源耗用密度(每平方米)	兆瓦時／平方米	<0.01
總能源耗用密度(每百萬元營收入)	兆瓦時／百萬元營收入	43.11
水資源消耗		
總耗水量	千立方米	1,569.34
總耗水密度(每名員工)	千立方米／員工	0.62
總耗水密度(每平方米)	千立方米／平方米	<0.01
總耗水密度(每百萬元營收入)	千立方米／百萬元營收入	1.70

以下是本年度本集團的社會範疇可持續發展資料摘要：

社會範疇	單位	2021年度
員工人數		
員工總數	人數	3,162
員工總數(按性別劃分)		
女性	人數	1,475
男性	人數	1,687
員工總數(按僱員類型劃分)		
全職初級員工	人數	2,796
全職中級管理層	人數	340
全職高級管理層	人數	26
員工總數(按年齡組別劃分)		
30歲以下	人數	1,370
30-50歲	人數	1,542
50歲以上	人數	250



社會範疇	單位	2021 年度
員工總數 (按地區劃分)⁶		
新服總部	人數	275
成渝戰區	人數	1,219
溫州戰區	人數	411
華南戰區	人數	329
昆明戰區	人數	289
蘇滬戰區	人數	237
華東戰區	人數	226
北方戰區	人數	172
福州戰區	人數	4
員工流失率		
員工流失率	%	35.35
員工流失率 (按性別劃分)		
女性	%	30.23
男性	%	39.25
員工流失率 (按年齡組別劃分)		
30歲以下	%	40.99
30-50歲	%	31.28
50歲以上	%	23.08
員工流失率 (按地區劃分)⁶		
新服總部	%	31.42
華東戰區	%	41.30
蘇滬戰區	%	37.63
溫州戰區	%	36.57
成渝戰區	%	36.21
昆明戰區	%	34.90
華南戰區	%	31.17
北方戰區	%	28.33
福州戰區	%	0

⁶ 地區主要根據本集團業務不同類型、不同階段、城市業務體量等因素來劃分。



附錄

社會範疇	單位	2021年度
職業健康與安全		
過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數	人數	0
因工傷造成的死亡比率	%	0
因工傷損失工作日數	日數	366
發展與培訓		
按性別劃分的受訓員工百分比²		
女性	%	47.52
男性	%	52.48
按僱員類別劃分的受訓員工百分比²		
全職初級員工	%	89.10
全職中級管理層	%	10.16
全職高級管理層	%	0.74
按性別劃分的員工平均培訓時數³		
女性	小時	35
男性	小時	32
按性別劃分的員工平均培訓時數³		
全職初級員工	小時	37
全職中級管理層	小時	44
全職高級管理層	小時	34



附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

環境範疇		相關章節	
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。	6.綠色行長期 6.1 排放物管理
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	6.1 排放物管理 附錄一：可持續發展資料摘要
	A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	6.1 排放物管理 附錄一：可持續發展資料摘要
	A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	6.2 廢棄物管理 附錄一：可持續發展資料摘要
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	6.2 廢棄物管理 附錄一：可持續發展資料摘要
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	6.1 排放物管理
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	6.2 廢棄物管理
A2： 資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	6.3 能源與資源使用
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	6.3 能源與資源使用 附錄一：可持續發展資料摘要
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	6.3 能源與資源使用 附錄一：可持續發展資料摘要
	A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	6.3 能源與資源使用
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	6.3 能源與資源使用
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	不適用，本集團業務不涉及包裝材料



環境範疇		相關章節	
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。	6.4環境及天然資源保護
	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。	6.4環境及天然資源保護
A4： 氣候變化	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	6.5氣候變化應對
	A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	6.5氣候變化應對
B. 社會		相關章節	
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。	5.員工為財富 5.1員工溝通與關懷 5.4薪酬福利 5.3合規僱傭
	B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄一：可持續發展資料摘要
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄一：可持續發展資料摘要
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。	5.2員工健康與安全
	B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	5.2員工健康與安全 附錄一：可持續發展資料摘要
	B2.2	因工傷損失工作日數。	5.2員工健康與安全 附錄一：可持續發展資料摘要
	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。	5.2員工健康與安全



環境範疇		相關章節	
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。	5.5 員工培訓及發展
	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	附錄一：可持續發展資料摘要
	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。	附錄一：可持續發展資料摘要
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。	5.3 合規僱傭
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	5.3 合規僱傭
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	5.3 合規僱傭
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。	3.2 供應鏈管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	3.2 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。	3.2 供應鏈管理
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	3.2 供應鏈管理
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	3.2 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。	3. 品質為根基 3.1 與客戶的關係 3.3 服務質量 3.4 客戶健康安全 4.2 客戶信息與隱私保護 4.3 確保宣傳信息準確



環境範疇		相關章節	
	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，本集團業務不涉及出售或運送產品
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	3.1 與客戶的關係
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	4.4 維護知識產權
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	3.3 服務質量
	B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	4.2 客戶信息與隱私保護
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。	4. 道德為原則 4.1 廉潔從業
	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。	4.1 廉潔從業
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	4.1 廉潔從業
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	4.1 廉潔從業
B8： 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	7. 公益有價值
	B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	7. 公益有價值
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	7. 公益有價值