



# 祈福生活服務

CLIFFORD MODERN LIVING

祈福生活服務控股有限公司  
CLIFFORD MODERN LIVING HOLDINGS LIMITED  
(於開曼群島註冊成立之有限公司)  
股份代號：3686



## 環境、社會及管治報告

### 2020

# 目錄

關於本報告	2
責任榮譽	3
責任專題：抗擊疫情	5
<b>1 ESG管治</b>	<b>8</b>
1.1 ESG策略方針	9
1.2 ESG管治架構	9
1.3 廉潔建設與反貪污	9
<b>2 權益相關方參與及重要性議題評估</b>	<b>12</b>
2.1 權益相關方溝通機制	12
2.2 2020年度重要性議題評估	14
2.3 重要性矩陣及議題列表	15
<b>3 品質服務</b>	<b>16</b>
3.1 提升產品及服務質量	16
3.2 打造智能創新服務	20
3.3 保障客戶健康與安全	21
3.4 客戶溝通與投訴響應	22
3.5 合理的推廣及營銷	23
3.6 客戶隱私及信息安全	23
<b>4 環境保護</b>	<b>24</b>
4.1 綠色營運	24
4.2 垃圾分類	28
4.3 環境及天然資源	29
4.4 綠色辦公	30
4.5 環境關鍵績效列表	31
<b>5 以人為本</b>	<b>33</b>
5.1 合規僱傭與權益保障	33
5.2 員工薪酬與福利	34
5.3 招聘考核與晉升	34
5.4 員工培訓與發展	36
5.5 職業健康安全	37
5.6 人文關懷	40
<b>6 責任採購</b>	<b>43</b>
6.1 供應商准入	43
6.2 供應商評估考核	43
6.3 供應商溝通與管理	44
6.4 知識產權保護	45
<b>7 社會投入</b>	<b>46</b>
7.1 助力脫貧攻堅	46
7.2 促進社區共融	48

\* 英文譯本僅供參考。倘中英文版本有任何歧義，概以中文版為準。



# 關於 本報告

## 報告簡介

祈福生活服務控股有限公司欣然發佈本公司及其附屬公司2020年度環境、社會及管治報告(即 Environmental, Social and Governance, 以下簡稱「ESG」), 旨在向權益相關方和社會公眾展示本集團2020年於環境、社會及管治等方面的制度建設和績效表現。

## 報告範圍

本報告的報告期間為2020年1月1日至2020年12月31日(「報告期間」或「本年度」)。

除非另有說明, 本報告涵蓋的業務範圍與年報一致, 包括物業管理服務、裝修及設備裝置服務、零售服務、校外培訓服務、資訊科技服務及配套生活服務六大主營業務。

## 報告編製標準

本報告根據香港聯合交易所有限公司(香港聯交所)證券上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》(ESG 報告指引)編製而成。

本報告嚴格遵循《ESG 報告指引》, 依照「重大性」、「量化」、「平衡」、「一致性」四大原則對各項內容進行披露。

## 數據來源及可靠性聲明

本報告中的信息和數據來源於本集團內部正式文件、統計數據或公開數據, 並經內部監督機制審定。董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。



# 責任 榮譽

序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
I	祈福生活服務控股有限公司	商界展關懷	香港社會服務聯會
II	番禺物業管理公司	2020廣東省物業服務綜合發展實力企業	廣東省物業管理行業協會
III	番禺物業管理公司	廣州市物業管理行業協會2019年度優秀副會長單位	廣州市物業管理行業協會
IV	番禺物業管理公司、 佛山物業管理公司	2019年度番禺區物業服務守信企業	廣州市番禺區住房和城鄉建設局； 廣州市番禺區物業管理協會
V	番禺物業管理公司、 佛山物業管理公司	廣州市番禺區2019年度五星小區	番禺區住房和城鄉建設局； 廣州市公安局番禺區分局； 番禺區物業管理協會； 番禺區融媒體中心



## 責任榮譽

序號	獲獎單位	獎項名稱	頒獎單位
VI	佛山物業管理公司	最美物業企業 -- 佛山市祈福物業管理有限公司	廣東省物業管理行業協會
VII	佛山物業管理公司	最美物業項目 -- 祈福南灣半島	廣東省物業管理行業協會
VIII	佛山物業管理公司	廣州市番禺區物業管理協會優秀會員單位	廣州市番禺區物業管理協會
IX	資訊科技服務公司	廣東省守合同重信用企業	廣東省市場監督管理局

VI



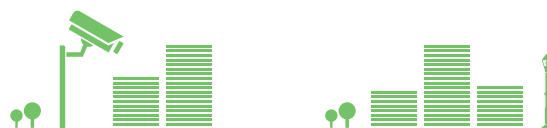
VII



VIII



IX



# 責任專題： 抗擊疫情

2020年初新型冠狀病毒在全國爆發，本集團迅速反應，第一時間成立團隊對疫情防控進行方案研究，部署在疫情防控第一線。集團旗下各業務板塊也制定一系列防疫措施，以保障客戶和員工的健康安全，我們的抗疫成果得到了社會各界的廣泛認可。在2020年廣州市慈善為民月暨「6•30」扶貧濟困日活動啟動儀式上，我們因在疫情期間向社區和社會做出的貢獻而獲得認可。

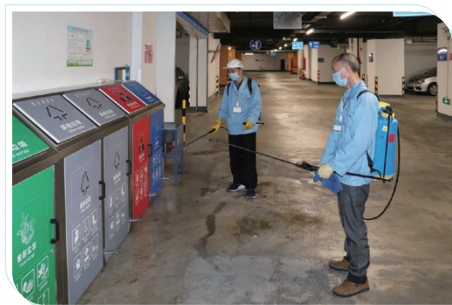
## 築牢社區防線

疫情爆發以來，物業管理公司及時快速響應，全力保障社區住戶的安全健康。我們第一時間安排內外線邨巴司機全部佩戴口罩上班，出入口安排體溫測量，加大消毒頻次，宣傳防疫知識，按照國家要求對疫情樓棟住戶進行封閉隔離管理。此外，我們亦在住戶居家隔離時期，承擔起保障社區住戶正常生活需求的重任，為社區住戶提供防疫期間包括生活物資採購、快遞配送、垃圾清理在內的安心便民服務，築牢社區防線，廣獲社區住戶好評。

案例

### 物業管理人員總動員，做好防疫工作

為確保住戶在疫情期間能安心如常生活，物業管理公司承擔起殺菌消毒、物資籌措、出入管理、體溫檢測、健康呈報、宣傳指引等工作。我們亦針對社區人員密集的公共區域及衛生死角，例如康體遊樂設施，電梯設施內的按鍵、扶手、地板，生活垃圾投放點，停車場等場所進行全面消毒清潔。



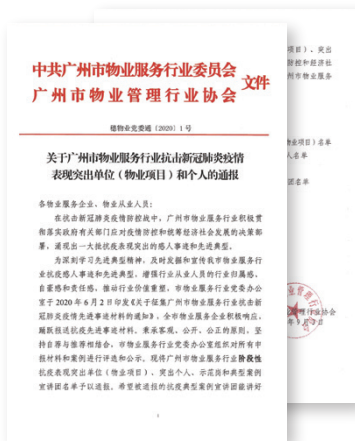
物業管理人員加強消毒清潔

本集團運用智慧科技方法助力抗疫工作，通過為各社區配備熱成像人體測溫系統和消殺霧炮車，提高體溫檢測和消毒效率，也可減少人員投入和降低檢查人員受感染的風險。

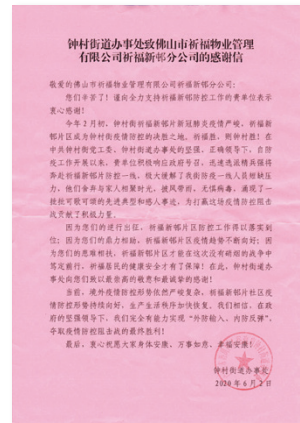
案例  
物業管理公司榮獲抗疫表彰

本集團在社區抗疫工作中的表現得到了政府和行業協會的表彰。

廣州市物業管理行業協會將本集團旗下物業管理公司及所管理的番禺祈福新邨物業項目評為「廣州市物業服務行業抗疫表現突出單位」，個別員工更榮獲「廣州市物業服務行業抗疫表現突出個人」表彰、「新冠肺炎疫情防控巡查工作先進個人」稱號。同時，物業管理公司亦收到鐘村街道辦事處的防疫單位感謝信，疫情防控成果得到廣泛認可。



市級抗疫表彰文件



物業管理公司收到鐘村街道辦事處感謝信

助力社會抗疫

本集團旗下零售服務公司亦積極保障物資供應充足，嚴控定價，每天安排人員到附近濕街市做價格市調，保證生鮮食品、清潔消毒用品等按正常價格銷售，如有違規便立即要求整改，全力為社區業主和廣大市民的生活提供保障。

### 保障員工安全

2020年新冠疫情發生後，本集團高度重視員工防疫工作。我們迅速開展對員工的防疫知識培訓，向員工派發口罩、消毒物品、防護服等防疫用品，對上班員工進行出入登記和體溫測量。我們安排專人負責每天對員工工作場所和飯堂進行三次消毒，並詳細記錄具體消毒時間和消毒區域以備核查。同時，我們為假期從外地返工的員工設立14天的隔離宿舍，並每日配送生活所需品，竭力保障每一名員工的安全與健康。



為一線工作人員配備防疫用品

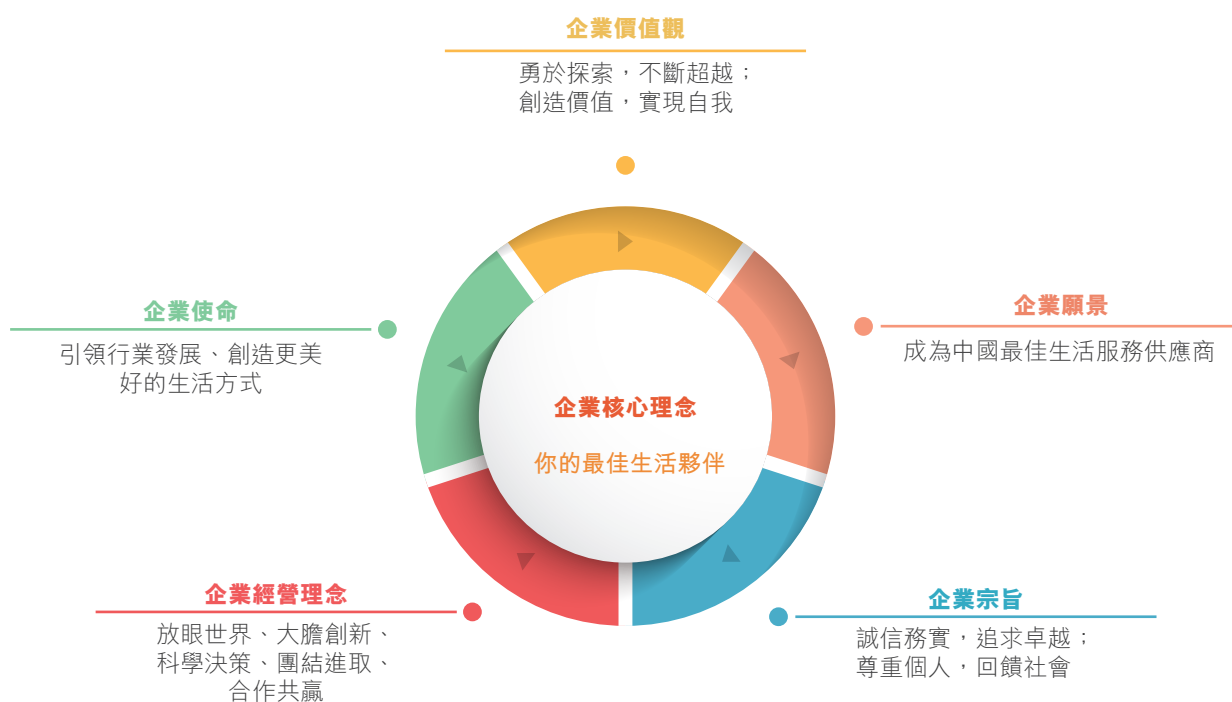


# 1 ESG 管治

自成立以來，本集團一直秉承「為客戶提供美好生活」的理念，積極履行社會責任，將環境、社會及管治理念融入企業決策與日常營運之中，積極聆聽並響應權益相關方在 ESG 管理方面的期望和訴求，持續完善管理機制，致力實現經濟效益、環境保護與社會責任的平衡發展。

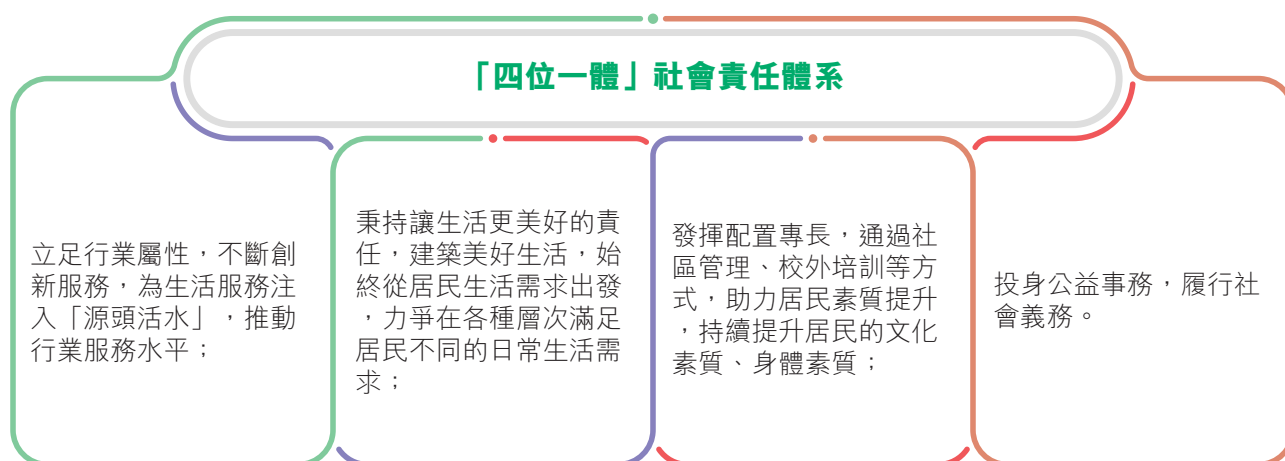
本集團不忘初心，以「你的最佳生活夥伴」為核心理念，以「引領行業發展、創造更美好的生活方式」為企業使命，竭誠為客戶提供全面的居家生活解決方案，致力於成為「中國最佳生活服務供應商」，兢兢業業做好企業經營與發展，並持續為股東、客戶、員工及其他權益相關方創造價值。

## 本集團的企業價值體系



### 1.1 ESG 策略方針

本集團重視ESG的相關工作，在業務發展的同時，亦將環境、社會及管治的考慮因素融入業務營運及管理，確認及制定了具有自身特色「四位一體」社會責任實施路徑。



### 1.2 ESG 管治架構

董事會高度關注ESG議題，負責制定本集團的ESG策略，主導年度ESG報告籌備及編製工作，負責審閱並簽批年度ESG報告。

另外，本集團建立了內部監控系統，定期開展風險管理評估工作，以保障風險管理(包括ESG風險管理)及內部監控的充分性及有效性。有關本集團風險管理及內部監控的更多資料，請參閱本年度報告中的《企業管治報告》部分。

### 1.3 廉潔建設與反貪污

本集團奉行廉潔企業文化，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，並通過制定及執行《採購流程反舞弊機制》等內部管控制度，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢事件，對貪腐現象零容忍。同時，集團倡導員工誠實守信，樹立員工廉潔意識，不斷完善廉潔規章制度，強化公司內部監察問責及舉報制度，並不斷加強廉潔教育與培訓，營造倡廉善治的企業氛圍。

## 1 ESG 管治

2020年度，本集團未發生任何有關貪污、賄賂、舞弊及洗黑錢等訴訟案件。

### 1.3.1 反貪腐機制

為穩步推進商業活動的反腐敗和反賄賂工作及加強企業內控機制，本集團要求與所有合作商及供應商簽署《廉潔告知書》，並採取以下積極措施，防範舞弊。

- **建立人員輪崗機制**：防止員工長時間在同一崗位任職，滋生舞弊風險；
- **分析對比市場價格**：建立價格數據庫，對採購商品價格進行合理性分析；
- **明確合同審批流程**：在簽訂業務合約時，對各級人員的授權和審批流程作出規定；
- **審計重點崗位賬目**：對貪腐高發崗位所涉賬目定期執行財務審計；及
- **推出舉報獎懲措施**：鼓勵內部員工檢舉舞弊行為，對核實有效的舉報行為予以獎勵，並對舞弊人員進行嚴厲處罰。

### 1.3.2 舉報渠道和處理流程

本集團建立了多種舉報渠道，包括郵件、電話、公司網站及微信公眾號等在線舉報方式，以及集團辦公場所、營業場所、各子公司飯堂及巴士站等線下投訴信箱，為員工、客戶等各群體提供方便快捷的舉報渠道。我們鼓勵員工及外部人員通過多種舉報渠道方式，檢舉揭發任何廉政違紀行為，以避免本集團聲譽受損、及時挽回經濟損失。

本集團在接收到舉報信息後，將開展內部核查程序：

- 在有關舉報證實後，出具相關的監察報告並呈董事會；
- 針對被舉報人，按相關規定予以相應的行政紀律處分；針對觸犯刑法的被舉報人，移送司法機關依法處理；
- 受影響的業務單位需對內部控制進行評估並整改。

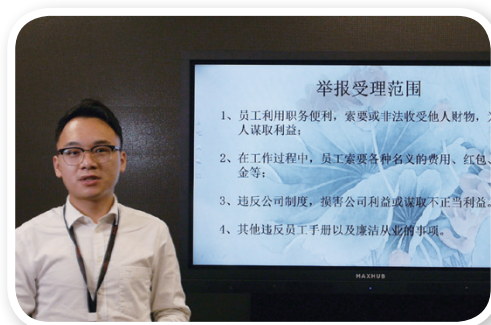
為切實保護舉報人權益，本集團依據調查保密規定，採取嚴格的保密措施：

- 調查專員在調查過程中，須嚴格執行公司的有關程序，對各種採集取得的舉報材料、舉報人員的相關信息、獲取舉報材料的渠道，作為集團機密歸檔保存，嚴格保密，防範洩密。
- 無論舉報問題是否被核實，檢舉人信息均屬機密，嚴禁洩漏。



### 1.3.3 廉政倡導

- 本集團全體職員在日常工作中的行為均受《員工手冊》規範。《員工手冊》明確了反貪污事件的舉報範圍、舉報方式、員工的配合義務以及對應的獎勵制度，深化員工的反貪腐意識。
- 我們定期開展員工廉政培訓宣傳，通過現場培訓及在線培訓的方式，培養員工參與反腐倡廉工作的意識，並從思想道德、崗位職責、業務流程、制度機制及外部環境等5個方面加強員工對廉政的認識和防範風險。
- 我們亦將有關廉政從業的培訓納入新員工的入職培訓範圍。



面向員工的舉報培訓

## 2 權益相關方參與及 重要性議題評估



本集團對2019年ESG重要性議題進行回顧與評估，結合2020年的業務與日常營運情況編製可持續發展相關議題清單。同時，我們通過問卷調查、面對面溝通、實地走訪等多種形式，結合權益相關方的期望與訴求，對2020年ESG議題重要性進行評估分析，形成ESG重要性矩陣以及議題列表，作為本報告的編製基礎。

### 2.1 權益相關方溝通機制

本集團高度重視與權益相關方的關係管理，深知及時了解權益相關方的意見對集團業務的可持續發展至關重要。我們致力於在日常營運中建立包括報告、意見調查及其他平台在內的多種溝通渠道，確保可以全面聆聽權益相關方的聲音。我們深知和權益相關方的關係管理是一個持續深化、改進的過程，我們將持續優化與權益相關方的溝通機制，保持緊密交流，了解他們所關注的事項和議題，回應他們的關切和訴求，並保持信息公開、透明，力求與各權益相關方攜手共同發展。

權益相關方	主要溝通渠道	期望與訴求	溝通與回應
 客戶／業主	<ul style="list-style-type: none"> <li>物業服務中心</li> <li>客戶服務熱線</li> <li>官方網站</li> <li>客戶滿意度調查</li> <li>官方微信</li> <li>客戶訪談</li> <li>常規巡查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高質量產品與服務</li> <li>客戶信息保護</li> <li>商業誠信</li> <li>合規經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升產品與服務質量</li> <li>運用信息科技手段</li> <li>優化內控與風險管理</li> <li>完善客戶溝通機制</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部互聯網</li> <li>員工會議</li> <li>員工電子信箱</li> <li>員工訪談</li> <li>員工活動、員工培訓</li> <li>網上意見調查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保護合法權益</li> <li>良好的職業發展渠道</li> <li>薪酬與福利</li> <li>健康安全的工作環境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立員工無障礙溝通渠道</li> <li>完善職業晉升機制</li> <li>有競爭力的市場薪資</li> <li>強化安全管理體系</li> </ul>



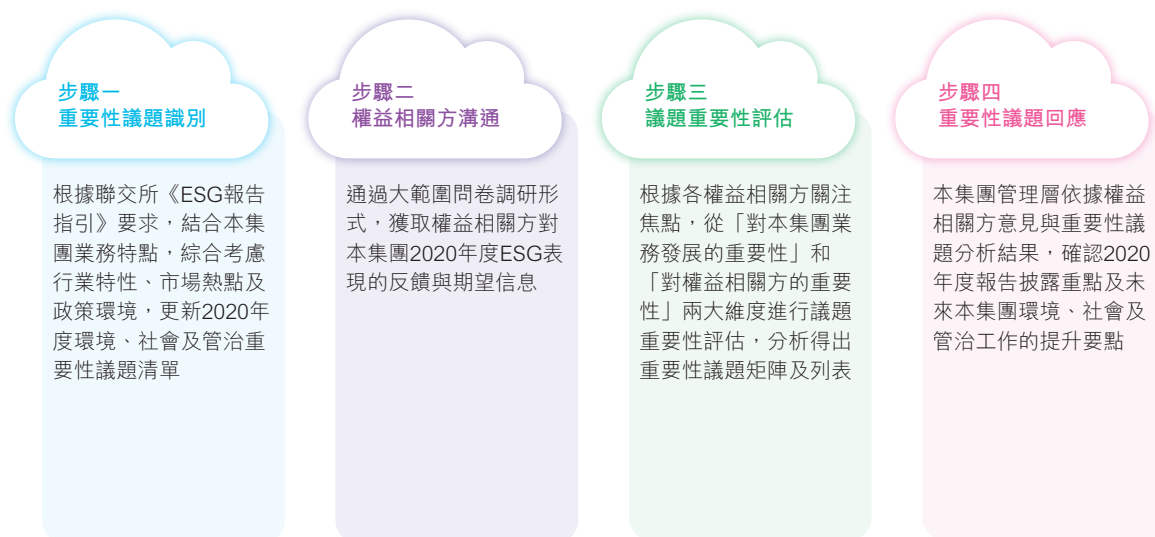
權益相關方	主要溝通渠道	期望與訴求	溝通與回應
 政府與 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期走訪</li> <li>政策溝通</li> <li>舉辦或參加會議</li> <li>公開活動</li> <li>稅務信息報送</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>響應國家政策</li> <li>遵守法律監管規則</li> <li>守法經營與依法納稅</li> <li>促進就業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調整發展戰略</li> <li>接受調研與督查</li> <li>加強反腐與廉潔實踐</li> <li>積極參與地區共建</li> </ul>
 投資者／股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東會議</li> <li>財務報告</li> <li>官方網站</li> <li>公開報導</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務業績</li> <li>集團可持續盈利</li> <li>權益保護</li> <li>集團透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高盈利能力</li> <li>提升企業價值</li> <li>召開股東大會</li> <li>日常信息披露</li> </ul>
 供應商與 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>直接溝通訪問</li> <li>網上意見調查</li> <li>供應商會議</li> <li>年度審核及評估</li> <li>招投標活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作共贏</li> <li>公開公正</li> <li>實現共同成長</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化項目管理</li> <li>完善供應商選擇機制</li> <li>搭建供應商溝通平台</li> </ul>
 社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動合作</li> <li>訪問與調查</li> <li>公開報導</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保護社區環境</li> <li>投身社會公益</li> <li>營造和諧社區氛圍</li> <li>促進社區發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面實踐綠色營運</li> <li>開展公益項目</li> <li>積極參與社區共建</li> <li>提供優質的文化資源</li> </ul>
 行業協會	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期走訪</li> <li>活動合作</li> <li>舉辦或參加會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動行業進步</li> <li>公平競爭</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行業經驗交流</li> <li>參與行業活動</li> </ul>

## 2 權益相關方參與及重要性議題評估

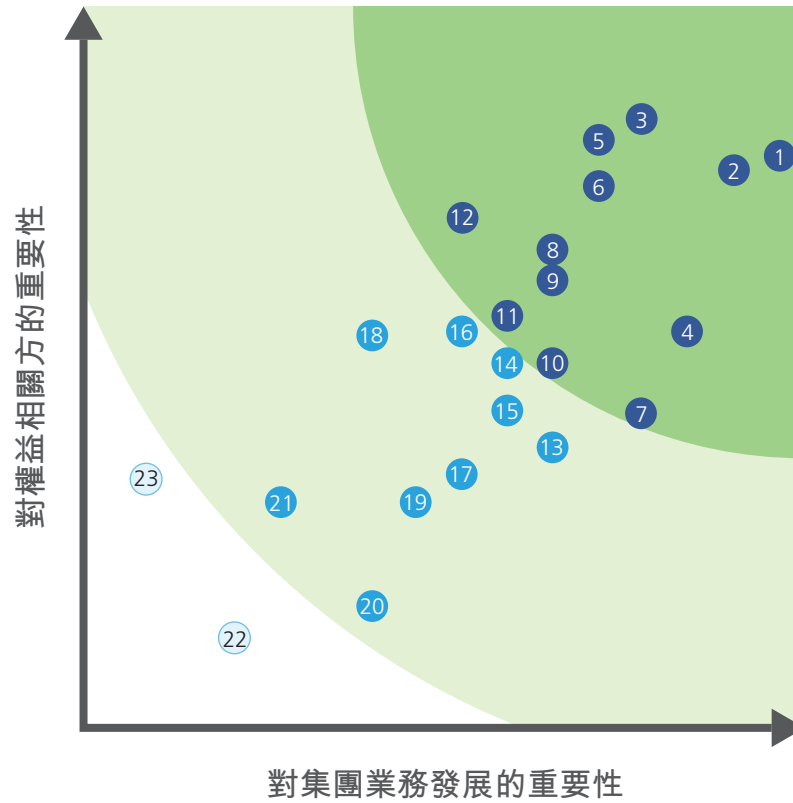
### 2.2 2020年度重要性議題評估

本集團重視環境、社會及管治重要性議題的評估工作，嚴格遵守重要性議題的分析評估流程，將本集團自身的發展情況、行業特點及國家政策環境等與權益相關方的期望相結合，通過多種渠道展開問卷調研，對2020年ESG重大性議題進行識別及更新，推動本集團環境、社會及管治信息的有效披露及相關事項管理水平的持續提升。

2020年，本集團環境、社會及管治重要性議題的評估步驟如下：



2.3 重要性矩陣及議題列表



非常重要	1	客戶滿意度及投訴處理
	2	服務及產品質量
	3	員工薪酬與福利
	4	合規經營與反貪腐
	5	客戶隱私與信息安全
	6	員工健康與安全
	7	多元化招聘與團隊建設
	8	員工培訓與職業晉升
	9	環保宣傳
	10	加強企業內部管治
	11	客戶健康與安全
	12	童工與強制勞動
重要	13	能源耗用
	14	維護及保障知識產權
	15	供應鏈可持續發展管理
	16	勞工權益保障
	17	參與社會公益活動
	18	污水及廢棄物處置
	19	社區發展
	20	負責任的營銷及推廣
	21	節約水資源
次重要	22	應對氣候變化意識
	23	廢氣及溫室氣體的排放



## 3 品質服務

本集團嚴格遵守《中華人民共和國城市房地產管理法》《物業管理條例》《中華人民共和國產品質量法》等法律法規，並以此為依據採取多項措施，以確保產品及服務的質量與安全。秉承成為「你的最佳生活夥伴」的核心理念，我們旗下各業務板塊致力提供優質服務，為業主及客戶帶來美好生活。

### 3.1 提升產品及服務質量

本集團以「為客戶提供更方便的服務及營造更美好的生活環境」為目標，致力優化旗下業務的產品及服務質量。2020年度，各個業務板塊均落實了一系列工作及措施，以嚴謹制度保障本集團所提供的服務及產品的質量與安全。

#### 3.1.1 物業管理服務質量保障

本集團的物業管理服務公司踐行「以客為本，盡善盡美」的服務理念，始終堅持為客戶提供標準化的高質量服務。

- **制度建設標準化**：通過制定《客訴工作標準》等管理制度，將我們的服務規範、服務內容制度化及標準化；
- **物業管理網格化**：將所管轄的區域根據戶數及地理位置劃分為多個網格，對所屬區域進行網格式專業化管理，在每個網格內設置客戶服務中心，為客戶提供貼心的管家式的物業管理服務；
- **服務質量評估**：制定了完整的服務流程考核評估體系，針對不同階段客戶需求，對服務流程進行有效管控、評估和優化，如物業服務公司成立了服務形象檢查隊，每2周進行巡檢並根據服務質量對巡檢結果進行評分，從而實現服務質量的持續提升；
- **設立專職服務部門**：專責為客戶提供全面的物管服務，如24小時的保安巡視、緊急援助服務、定期清洗水箱、定期化驗水質及維持公共區域的清潔等；及
- **提供增值服務**：依據客戶的生活需求，為其提供家居服務，如家居清潔及電器維修等。



## 案例

## 物業管理公司保安員熱心助人，用心解決住戶困難

2020年1月7日，番禺物業管理公司的保安員陳先生接到某單位業主的求助，報稱其患有老年癡呆的父親走失。陳先生得知事態嚴重，立刻按照守則程序，向上級匯報並通知各分區的同事協助尋找，在同事們協力下，最終找到走失的事主。

其後，於2020年1月10日下午，該事主再度遭遇意外，因摔倒而無法動彈。保安同事陳先生見此情形，第一時間撥打求助電話，並親自守候在旁，幫忙將事主抬上救護車才離開。

受助業主特意送上錦旗與感謝信，以表揚物管同事們熱心助人的精神，在業主遇上事故及困難時主動伸出援手，用心解決住戶所需。



業主為保安員陳先生獻上錦旗

### 3.1.2 零售商品質量保障

本集團的零售服務公司制定了《營運部崗位職責管理制度》，規範員工在服務內容、服務方式、投訴處理等方面的標準及流程，以保障良好的服務質素。

為確保產品來源得到質量保障，零售服務公司在採購階段中，對供應商進行質量認證、授權委託證明、經營條件及人員能力等多方面的評估，以確保所有供應商均合乎本集團關於產品質量管控方面的標準。

我們制定了嚴格的有效期管理制度以保障商品的質量與安全：

- 本集團的各零售門店每日對經營的生鮮、需低溫保存的商品及其他保質期較短的商品進行有效期檢查；
- 每月定期對半年以上長保質期的商品進行有效期檢查；及
- 若發現臨近有效期、變質或破損的商品則即時下架處理。

## 3 品質服務

本集團以《消費者權益保護法》及有關規定為依據，制定了退換貨的相關處理流程，若客戶因品質問題提出訴求時，我們會先評估商品質量情況，若確認屬實便安排換貨或退款處理，並將回收的商品銷毀。我們持續採用食用農產品可追溯體系，確保肉菜產品來源可追溯，保障食物安全。2020年度，我們未出現因安全與健康理由而須回收產品的情況。

### 3.1.3 資訊科技服務工程質量保障

本集團的資訊科技服務公司嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》《建設工程質量管理條例》等法律法規，並以此為依據制定了《項目評審機制工作流程》《項目質量管控機制》《工程管理中心工作規範》《售後服務部管理制度》等內部制度，致力做好質量管理，為客戶提供高品質的產品及服務。

本集團的資訊科技服務公司亦設有工程項目稽查組，負責保障工程質量，通過每月稽查以及不定期突擊檢查的方法，監督及檢查項目工程的報價、工程設備的採購成本、項目施工質量、項目工程進度及驗收收款等過程，並將檢查結果上報公司管理層。如發現問題，我們會依據問題的嚴重程度進行相應懲處，確保工程項目的質量。資訊科技服務公司已獲取ISO9001質量管理體系、ISO14001環境管理體系以及ISO45001職業健康安全管理体系認證。

### 3.1.4 洗衣服務質量保障

本集團的洗衣廠所選用的洗滌用品均具有質量證明和合格檢驗報告。我們針對不同衣物選用合適的無磷洗滌劑進行洗滌，確保衣物洗滌質量的同時避免對衣物造成損壞。另外，為加強個別衣物的清潔，我們應用了洗衣消毒液及紫外線燈照明兩種方法，分別從化學及物理層面對衣物進行雙重消毒。

客戶服務體驗是我們一項重要考量，為此，我們落實了新型洗衣管理系統，追蹤每件在洗滌階段的衣物，防止衣物在分類檢查、洗滌、熨燙、核對、包裝等不同工序中出現丟失問題。另外，為確保客戶能隨時享用本集團洗衣服務，我們在社區人流密集區域安置了兩套智能收衣櫃，解決客戶無法在洗衣門店營業時間內上門交付待洗衣物的問題。



### 3.1.5 餐飲服務質量保障

本集團餐飲服務公司十分重視出品及服務質量，並採取多種措施確保食品的质量與安全，包括：

- 制定《食堂食品安全管理制度》對食品的健康與安全進行嚴格規範，供應商提供的新鮮食材須提供當天食品檢測合格證，其他物料亦需提供相關合格證明；定期對存貨的保質期限以及質量進行檢查，以確保所出品的食品符合相關要求；
- 實行「常組織、常整頓、常清潔、常規範、常規律」的五常管理法，以提升及維護食堂環境的清潔、食品的健康與安全；
- 實行「明廚亮灶」工程，通過對關鍵場所和關鍵環節的全景展示，客戶可充分了解每道菜品的製作工序，務求讓客戶吃得放心；
- 設置獨立儲存室保存食品，並嚴格執行生熟食材分開存放，不同食料使用不同的沖洗池進行清洗，以確保不會出現食品相互交叉污染的情況，保證食品質量；
- 食堂人員均要持健康證和衛生知識培訓合格證上崗，並保持良好的個人衛生習慣，如患有礙於食品衛生的疾病時，應立即離開工作崗位，待查明原因並治愈後才能重新上崗。



## 3 品質服務

### 3.2 打造智慧創新服務

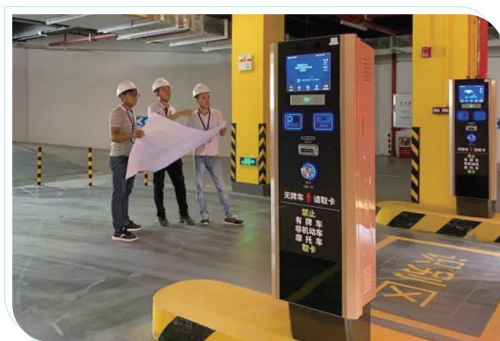
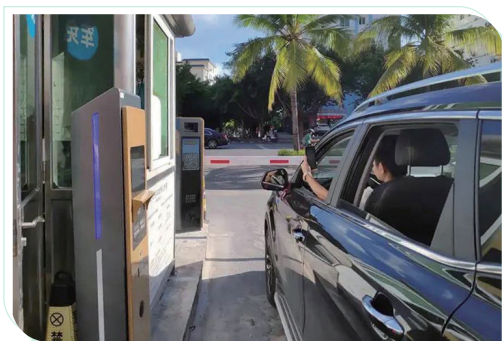
本集團持續打造智慧服務模式，致力於運用現代化的信息技術成果，為客戶提供智能化的生活服務，提升客戶居住的舒適感和幸福感。

本集團旗下的資訊科技服務公司專注於建設智能化工程、信息系統集成、安全防範系統等領域，為客戶提供領先的智能化系統解決方案。其中我們以社區物業服務為工作基礎，提供智慧社區配套服務，圍繞智慧停車場、智慧門禁、智慧監控等領域打造智慧社區，同時通過智能設備，強化社區安全管理，降低安全隱患與風險。

案例

#### 無人值守停車管理

2020年，資訊科技服務公司推出的無人值守停車場管理系統，已在廣州番禺祈福繽紛世界等物業項目實現崗亭無人值守改造，通過增設智慧通行、智慧繳費、智慧雲座席和智慧管理等功能成功打造多樣化、智能化的崗亭管理模式。



無人值守停車實景



### 3.3 保障客戶健康與安全

本集團高度重視客戶的健康與安全，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》和《中華人民共和國物業管理條例》等法律法規，制定《安全生產管理制度》並致力營造安全的社區環境。為此，我們採取了以下措施提升社區的安全指數：

- 門崗管理：在小區設立保安職位；應用車牌識別系統，識別及管理小區運行的車輛；
- 監控管理：加大保安人員巡查的範圍和密度；在地下車場安裝全場覆蓋的監控鏡頭，並對監控錄影進行保存；
- 消防管理：定期舉辦消防安全宣傳活動及消防演習，向客戶普及消防安全知識並提高我們應對消防安全事件的處理能力；
- 管理辦法：制定了《祈福物業緊急突發事件處理應急預案》；及
- 應急管理：物業管理公司設有專職消防隊並配備2台消防車，可為業主提供專業的消防安全防護。

案例

消防活動

2020年11月14日，番禺物業管理公司為加強住戶的消防安全意識，聯合祈福消防隊、番禺消防中隊舉辦「祈福新邨消防安全活動日」消防活動，吸引了超過200位住戶參與，活動內容包括火災案例分析、常用滅火器操作指導等安全教育內容。



祈福新邨消防安全活動日現場

## 3 品質服務

### 3.4 客戶溝通與投訴響應

本集團重視客戶需求及意見，並建立包括意見收集箱、專設投訴電話、現場服務台在內的多項溝通渠道，聆聽客戶意見，回應客戶訴求，不斷優化產品及服務質量。

#### 3.4.1 與客戶多渠道溝通

為聆聽與收集業主及客戶的意見，本集團定期開展客戶滿意度調查等大型客戶問卷調查活動。各業務板塊通過業主座談會、現場填寫問卷、微信征集意見、互聯網調查與客戶拜訪等方式，推進客戶需求調研與滿意度調查工作，以精準了解客戶需求，提高服務質量，改善服務質量，增加客戶滿意度。

#### 3.4.2 快速響應客戶投訴

集團編製《客戶投訴管理制度》以明確投訴處理流程、投訴分類、責任人、投訴升級處理及管控獎罰要求。我們已設立各種意見投訴渠道，包括信函、傳真、電子郵件、電話、社區微信公眾號和接受現場投訴等，方便客戶提出意見及投訴。針對客戶投訴，我們根據投訴內容和渠道，按投訴類別確定受理流程，確保第一時間安撫和穩定客戶情緒，及時反饋至相關部門負責人，有效核實並處理投訴。其中，資訊科技服務公司為鼓勵客服人員以認真的態度處理投訴，客服人員的服務次數及用戶滿意度信息會被納入年終績效考核及升遷考核體系，此激勵機制有助客服人員提升客戶服務質素。

在接獲客戶投訴後，我們會據投訴的類別及嚴重程度進行分級處理，移交至相關專責人員跟進，並要求及時和妥善地解決：

- 物業管理公司致力在48小時內調查清楚事件，並在72小時內給予客戶滿意的回覆；
- 零售服務公司致力在24小時內進行處理及回訪，力求使客戶的意見反饋得到妥善處理；
- 洗衣服務公司致力在當日進行反饋，以快速響應及跟進客戶對洗衣服務的質量方面訴求。



### 3.5 合理的推廣及營銷

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，品牌部對用於廣告、推廣及宣傳等用途的信息及材料的合法性、真實性、合理性進行嚴格評估把控，審核通過後方可對外發佈。我們嚴禁對外發佈欺騙及誤導性的宣傳信息及材料，切實保障客戶的合法權益。

### 3.6 客戶隱私及信息安全

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規關於信息安全與隱私保護的相關規定，申請並榮獲信息安全管理体系認證證書，制定並實施《業主數據保密制度》，以防範及監控為主，規範管理客戶信息數據的收集和儲存程序，確保客戶的個人數據被保密處理，並僅作指定用途使用，以防止客戶的個人數據發生外泄情況。

客戶數據收集後將進行檔案分類並儲存於專門檔案室，除客戶服務部門外，其他部門員工嚴禁進入。不同部門及職責的員工均有明確的信息查閱權限，所有員工乃至董事均沒有權限從電腦系統中批量導出業主的個人電子訊息，且使用該系統的員工均配有個人賬戶和密碼，保留查閱痕跡，以便記錄及追蹤員工對業主信息的瀏覽記錄。此外，有管理或接觸集團保密數據的員工需簽署保密協議，切實保障客戶信息安全。

本集團亦已制定應對業主個人數據洩露事件的緊急處理方案。接獲相關投訴後，迅速成立內部調查小組，通過查看檔案室視頻監控、檢查員工電腦系統操作記錄等方式，調查相關事件。一經查實，涉事員工將按情況進行內部處分或移交司法機構處理。





# 4 環境保護

本集團秉持人與自然和諧共生的環境保護理念，將環境保護納入業務發展戰略考量，在營運戰略上以減低環境破壞為原則，以降低環境影響為優先考慮。我們致力打造綠色低碳社區、倡導綠色營運與辦公，最大限度地減少對生態環境的負面影響，為助力我國實現2060「碳中和」目標做出貢獻。

## 4.1 綠色營運

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國大氣污染防治法》及其他污染排放相關的法律法規要求，並以此為依據，落實多項環境保護及節能減排的措施，以將綠色發展的理念融入日常管理中。我們旗下各業務板塊均有紀錄排放物、能源及水資源的消耗及廢棄物量等數據，透過數據收集及分析，設立並完善減排、減耗及完善廢棄物管理的措施。同時，我們不斷完善環境管理制度建設、獲取相關認證體系，並持續在提高全員環保意識方面作出努力。

### 4.1.1 排放物管理

#### 1) 廢氣排放

本集團所產生的廢氣排放主要來源於本集團及旗下各業務板塊的車輛燃料使用，以及洗衣廠的鍋爐能源使用的排煙。2020年內，我們積極推行綠色營運，踐行綠色環保發展，通過以下減排措施的踐行，減少氮氧化物、硫氧化物和顆粒物等廢氣排放量。

- 物業管理公司為減少汽油使用量及廢氣排放，積極落實運輸車隊轉型，逐步使用混合動力車型及純電動車型巴士代替傳統燃油的運輸巴士；及
- 洗衣廠選用清潔能源天然氣為鍋爐燃料，燃燒過程中極大減少煙塵顆粒及硫化氫等有害物質的產生，達至國家環保要求。

#### 2) 污水處理

本集團的洗衣廠在日常營運中會產生污水，污水統一由洗衣廠內專業污水處理系統進行一系列的淨化，包括沉澱、酸解、三級生化、除磷等程序。洗衣廠內的污水處理設備由專業人員進行操作及維護，確保排放污水經過適當的處理並符合環保部門的相關指標。洗衣廠亦會每季度定期抽取水質檢測樣板，並送至獨立第三方檢測機構進行化驗，確保污水處理結果達到合規標準。



#### 案例 實施監控污水排放

本集團的洗衣廠與外部專業環保公司開展合作，對污水進行24小時的在線監測，並實時將監測數據上傳至政府環保部門。本年度，洗衣廠使用國內著名品牌的水質在線自動監測儀，更精準地實時監控污水的各項指標，確保污水得到有效處理後排放。洗衣廠還採用無磷洗衣粉作為主要洗滌劑，以減少排放污水中的磷含量。



水質在線自動監測儀

本集團規定，零售服務公司旗下的超市、便利店及生鮮市場在日常營運產生的污水必須經排污管處理，嚴禁直接排放至雨水井，避免對環境產生不利的影響。另外，零售服務公司的熟食及肉製品的商戶均會先對污水進行隔油隔渣處理後再進行排放。

#### 4.1.2 噪音處理

本集團所產生噪音的主要來源於日常營運的設備操作和車輛。為減低噪音對周圍生活環境的影響，在新建、改建，及擴建生產設備時，集團優先選用低噪音、低震動的設備，並採用隔聲罩、隔聲間、消聲器等裝置治理噪音。我們所有車輛均按照國家規定，裝設合規的設備，避免影響周遭環境。除優化設備規格外，本集團亦明確規定在公眾休息日、節慶假日及夜間不得進行產生噪音的施工或裝修行為。

#### 4.1.3 廢棄物處理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規，制定廢棄物管理相關內部規定，嚴格依照減量化、資源化、無害化三大原則進行廢棄物管理。我們優先對可重用的固體廢物實施綜合利用，並根據《國家危險廢物名錄》正確辨識一般廢棄物與危險廢棄物，妥善分類收集、貯存、利用、處置廢棄物，並透過符合國家標準的第三方、回收商處理危險廢棄物，以確保廢棄物得以有效管理，避免造成環境污染。

## 4 環境保護

針對零售服務公司旗下的生鮮市場、超市及便利店在日常營運中會產生廚餘及紙箱等廢棄物，本集團已配置相應的分類回收垃圾桶，並為門店店員提供培訓，按照垃圾分類要求進行分類，並由回收商進行回收。我們亦聘請合規的專業公司每月清理生鮮市場的化油池，保持生鮮市場的清潔衛生。旗下超市亦有張貼有償使用塑料袋的標誌，提倡及鼓勵客戶減少用塑，從源頭減少廢棄物。

### 4.1.4 能耗及碳排放管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國循環經濟促進法》等法律法規，並以此為依據制定了《節能降耗管理制度》《節能、節電、節水管理規章制度》及《人事行政部營運守則》等內部制度，推進各項節約能源及碳排放的措施。

#### 1) 物業管理板塊

本集團的物業管理服務公司已制定節能降耗管理制度，採用精細化管理方案，通過更新設備設施，降低電力消耗：

- 通過網絡平台，實時監控消防風機、發電機組、集水井水泵等設備的運行狀態，避免設備因錯誤運作而消耗不必要的電能；
- 定期統計各個區域的用電數據，並每月對電能使用情況進行對比，以驗證節能降耗措施的有效性；如發現用電異常，及時安排人員排查維修；
- 根據季節及相應的地理位置制定小區設備的開關時間，和對照明設備進行感應改造；及
- 採用包括樓宇自控系統、智能照明系統、電力監控系統在內的樓宇智能化系統，在控制運營成本的同時，降低能源消耗，減少碳排放。

#### 案例

#### 持續對在管項目進行節能改造

佛山物業管理公司對祈福南灣半島小區主要路段的公共路燈及樓梯間燈具改造，近年已陸續將傳統照明燈升級為LED節能燈。2020年，我們將30盞街道照明燈具更換成LED節能燈，每年可節省6,480度電量，節約電費約四千餘元人民幣。

番禺物業管理公司將地下停車場陸續升級為LED雷達感應燈，該系統根據人或車輛的動態自動調節照明亮度。2020年，我們通過對停車場的拉閘進行通風改造，每年能節省約一萬餘元人民幣的電費。



### 2) 其他板塊

本集團的洗衣廠內所使用的大功率用電機器均帶有變頻器設備。此外，抽風系統的大功率電機設有定時裝置，在非工作時間段自動關閉抽風機電源，避免因人為遺忘因素造成不必要的浪費。

本集團的零售服務公司根據超市地理位置條件在超市的扶梯旁邊以及上方安裝封閉式玻璃與風幕，減少中央空調冷氣的流失，節約電能使用。

### 4.1.5 水資源管理

本集團嚴格依據《節能、節電、節水管理規章制度》中相關規定踐行節水措施，包括但不限於：

- 我們安排專責人員定時定期抄錄水錶，定期觀測及分析用水量。若發現異常用水情況，立即進行管網檢查並採取相應的有效措施，以杜絕滴漏現象。除此之外，我們亦積極落實升級設備、加強宣傳教育等節水措施，以提升水資源利用率；
- 我們的洗衣廠使用定制的大型集水箱，以收集洗滌車間內使用各種蒸汽加熱設備所產生的冷凝水以及乾洗機的冷卻水。回收的冷凝水用於布草預洗和主洗，提升水資源利用率；及
- 我們優先考慮以雨水或再生水用作綠化用水，推廣噴灌、微灌以及滴灌等節水灌溉方式，並嚴禁用自來水灌溉，以減少水資源消耗。

2020年，集團在業務上求取水源不存在任何問題或困難並滿足相關需求。

#### 案例

#### 物業管理公司改造綠化澆水設施

2020年1月，本集團的佛山物業管理公司對祈福南灣半島小區綠化用水設施進行改造，新設的噴淋設施澆水改善了人工澆水常見的問題，如澆水不及時及浪費水資源等，從而提升水資源利用率。通過此改造，2020年我們較2019年減少12,775噸綠化用水，節約水費約三萬四千餘元人民幣。

## 4 環境保護

### 4.2 垃圾分類

本集團的物業管理公司遵循廣州市政府及番禺區政府的指導，按照《廣州生活垃圾分類指導要求》，制定內部垃圾分類管理制度，並積極開展垃圾分類的相關工作。在內部成立垃圾分類小組，對清潔部門工作人員加強培訓，不斷提高工作人員對垃圾分類的認識，杜絕垃圾混收的現象。

物業管理公司於社區內設置分類回收垃圾桶，並安排專責人員倡導住戶按照政府要求進行垃圾分類，以妥善有效地分類收集、運輸有害廢棄物、無害廢棄物和可回收物，優化廢棄物管理模式，提升資源利用率，減少有害物質對環境帶來的污染，大大改善社區內衛生環境。

案例

#### 番禺區垃圾分類示範單位

- 2020年11月底，在創建垃圾分類達標社區活動中，祈福名都小區成為鐘村街第一批達標社區；
- 2020年12月初，祈福繽紛匯小區成為鐘村街第二批達標社區，政府部門及物業協會多次組織到現場參觀學習。

案例

#### 積極響應「垃圾分類，廣州新時尚」系列主題宣傳教育活動

本集團零售服務公司響應「垃圾分類，廣州新時尚」系列主題宣傳教育活動，鼓勵全體員工在工作、生活中養成垃圾分類的好習慣。我們通過開展垃圾分類宣傳，讓員工意識到生活垃圾分類的重要性，並全面瞭解垃圾分類工作的標準和做法。



面向員工的垃圾分類宣傳教育

### 4.3 環境及天然資源

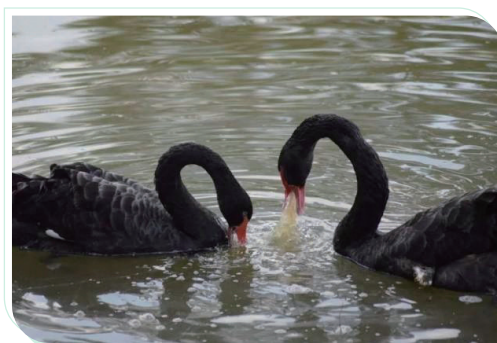
本集團重視環境及自然生態保護，充分了解氣候變化對我們的影響，我們以自身行動減緩氣候變化、防止土壤及水資源污染，通過制定系列制度及規範旗下業務版塊需採取相關措施，減低日常營運對自然環境的影響。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國野生動物保護法》《中國自然保護綱要》等相關法律法規，致力減少業務活動對生物多樣性、自然生態環境產生的潛在負面影響。例如，物業管理服務公司謹慎使用農藥，減少環境污染；洗衣廠及零售服務公司積極配合政府部門的環境影響評價工作，確保所有工作規程均符合國家環境排污治理工作要求。

案例

#### 開展天鵝保育工作

我們多年來持續開展天鵝保育工作，用實際行動促進生物多樣性的可持續發展。其中，番禺祈福新邨的湖飼養著數十隻天鵝。我們將湖心島設立為生態保護地，安排專人進行保育及保護周邊生態環境，引導周邊居民配合相關保育工作，確保天鵝能在安全、適宜的棲息地與人們和諧共存。



居住在番禺祈福新邨的天鵝家族

## 4 環境保護

### 4.4 綠色辦公

本集團積極倡導「綠色辦公，低碳生活」的工作模式，引導並帶動全體員工營造節能降耗的良好風氣，藉此提高全體員工的節能減排意識。

- 於旗下營運地點的公共用水區域(如洗手間)張貼節約用水標示，倡導員工節約用水，珍惜寶貴的水資源；
- 制定生活垃圾處理規範，鼓勵並教育全體員工在生活中養成垃圾分類的好習慣，樹立「垃圾分類，我先行」的環保理念；
- 積極推進無紙化辦公的營運模式，鼓勵員工以電子單代替傳統紙張，以及使用循環雙面用紙，以減少紙張消耗；
- 亦鼓勵以電話及視頻形式進行會議，減少公幹旅行，減少因差旅而產生的廢氣及碳排放；及
- 於辦公區域種植綠被植物，以淨化空氣及營造綠色辦公環境。

案例

#### 積極響應「地球一小時2020活動」

2020年3月28日，本集團積極響應世界自然基金會(WWF)的號召，率領旗下各業務板塊參與「地球一小時2020活動」。在當天20:30至21:30，各辦公區域及店鋪關閉了不必要的電燈、耗電設備和產品共一小時。此次活動增強了全體員工的環保意識，並向客戶及社會公眾宣揚環保理念及低碳生活方式，引導大眾關注全球變暖問題。



地球一小時活動

## 4.5 環境關鍵績效列表

ESG 指標	單位	2020 年數據
<b>A1.1 排放物種類及相關排放數據</b>		
氮氧化物	千克	64.91
硫氧化物	千克	0.61
顆粒物	千克	5.79
<b>A1.2 溫室氣體排放量及密度</b>		
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳	7,398.49
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳/每千元人民幣營業收入	0.02
<b>A1.4 無害廢棄物</b>		
無害廢棄物	千克	29,006.14
無害廢棄物密度	千克/每千元人民幣營業收入	0.07
<b>A2.1 能源總耗量及密度</b>		
直接能源消耗量	千兆焦耳	24,128.19
間接能源消耗量	千兆焦耳	27,233.79
能源消耗總量	千兆焦耳	51,361.98
能耗密度	千兆焦耳/每千元人民幣營業收入	0.12
<b>A2.2 總耗水量及密度</b>		
耗水量	立方米	148,132.02
耗水量密度	立方米/每千元人民幣營業收入	0.35
<b>A2.5 包裝材料</b>		
塑料袋	噸	8.70





## 4 環境保護

註：

- 1、 環境數據的收集時間覆蓋2020年1月1日至2020年12月31日。收集範圍包括：
  - 集團總部及各業務板塊辦公區域、旗下超市、生鮮市場、便利店和洗衣廠的能源使用；
  - 集團總部及各業務板塊的公務車輛及運輸車輛能源使用；
  - 集團總部及各業務板塊的員工差旅。
- 2、 A1.1 排放物數據披露值來自於集團及各業務板塊汽油及柴油的消耗。相關排放系數參考聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
- 3、 A1.2 溫室氣體排放披露值來源為汽油、柴油、管道煤氣、天然氣以及外購電力的消耗。範疇一排放因子參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築營運單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》計算；範疇二溫室氣體的數據來源為外購電力，中國內地電網的溫室氣體排放因子及中國香港特別行政區電網排放因子參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
- 4、 A1.3 基於本集團的業務特點，我們基本上不產生有害廢棄物的排放。回顧年內，我們僅有極少量廢棄電池或墨盒／硒鼓的更換，因此未作專門排放數據的收集及披露，上述有害廢棄物均由具備專業資質的公司進行回收並妥善處理，防止其對環境造成污染。
- 5、 A1.4 本集團的無害廢棄物為辦公區域產生的辦公垃圾、廚餘垃圾等一般廢棄物。
- 6、 A2.1 能源消耗值來源為直接能源(汽油、柴油、天然氣)及間接能源(外購電力)的使用。能耗系數參考國家《綜合能耗計算通則》GB2589-2008T。
- 7、 A2.2 本集團的耗水量主要來自各業務板塊運作及辦公室營運。
- 8、 A2.5 本集團的塑料袋使用量主要來自於零售服務板塊超市有償提供給客人的塑料購物袋以及洗衣服務公司使用的塑料包裝袋。



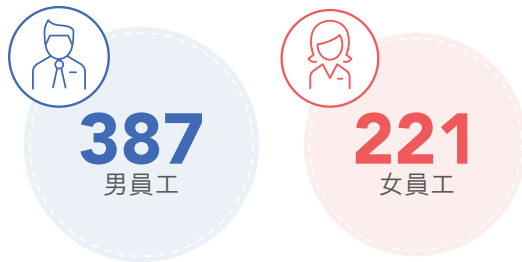
# 5 以人為本

本集團深知員工是企業可持續發展的寶貴資源，始終堅持以人為本的理念，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》以及《中華人民共和國職業病防治法》等國家法律法規，制定並執行《人事行政部運營守則》等內部制度，切實保障員工合法權益，為員工提供完善的培訓與發展體系，保護員工職業健康與安全，營造關懷員工的工作氛圍，力求實現員工與本集團共同成長的目標。

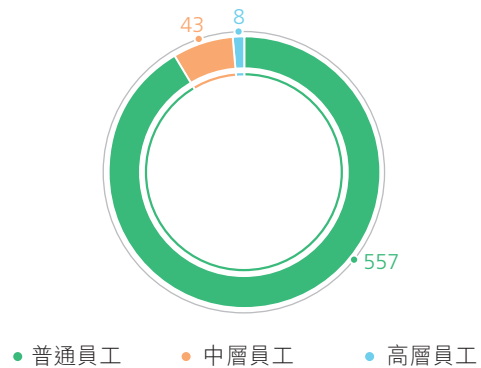
## 5.1 合規僱傭與權益保障

本集團內部制定了《生活服務控股公司招聘制度細則》與《員工手冊》等招聘制度，不斷完善與規範管理招聘流程，以「公平、公正、公開」為方針，開展以校招、社招與內部競聘為主的招聘活動，擇優錄取人才。

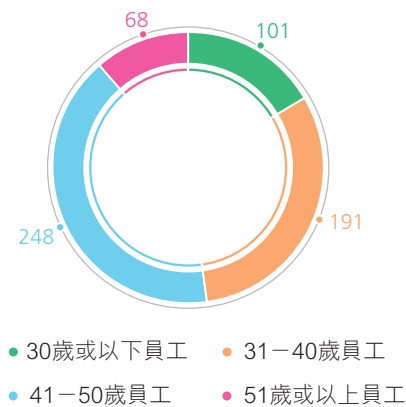
總體僱傭性別構成



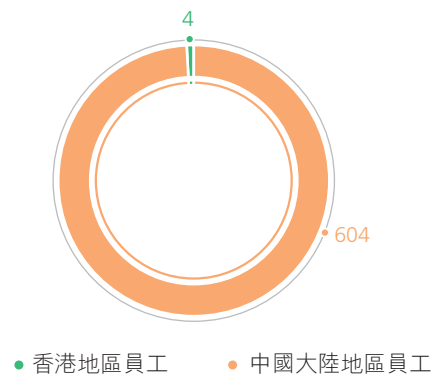
總體僱傭職級構成



總體僱傭年齡構成



僱員總體地區分佈



## 5 以人為本

### 5.1.1 合規僱傭

本集團在僱傭方面充分尊重國際人權公約與勞工準則，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國未成年人保護法》等法律法規，堅決杜絕僱傭童工、強制勞工現象發生。同時不斷完善人力資源管理體系，制定內部《員工手冊》，依照自願原則與員工簽訂勞動合同，嚴格實施全員勞動合同制管理，明確員工應享有的勞動權益與應履行的勞動義務，堅決抵制和禁止招聘童工、強制勞動和騷擾虐待等行為，為員工營造平等和諧的工作環境。

### 5.1.2 平等機會

本集團遵循反歧視和多元化原則，始終堅持一視同仁、公平公正的僱傭原則，不因民族、種族、婚姻、性別、地區、宗教信仰不同而影響錄用、待遇、晉升等職業發展路徑，致力於打造多元化的人才架構。我們的員工來自於不同的地區，同時本集團在不影響職責履行的情況下注重接納和僱用殘疾員工，為特殊人士按技能提供同等的福利與待遇，使他們擁有平等的工作氛圍和晉升路徑。報告期內本集團並無接獲任何有關侵犯員工權益的投訴。

## 5.2 員工薪酬與福利

本集團為員工提供具有市場競爭力的薪酬與福利，並採取諸多措施保障員工薪酬福利權益。在員工入職時根據其學歷、工作經驗及工作崗位等綜合因素進行合理定薪，入職後依據員工績效考核結果進行調薪，以保障員工薪酬的合理性。同時，為激勵員工工作積極性，我們亦定期進行市場調查，及時獲取市場實時的薪酬福利情況，以此作為參考對內部優秀員工予以薪酬調升，以獎勵及留存優秀人才。

我們嚴格遵守國家法律法規，為員工提供健全的福利體系，向員工提供包括養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險、住房公積金、法定節假日、帶薪年休假等法定福利。在此基礎之上，集團額外為員工提供內線交通服務、餐補、年底雙薪、抗癌基金、困難員工子女助學金、工作日茶歇等補助以及組織節日慶祝活動。

## 5.3 招聘考核與晉升

本集團關注員工成長，持續完善內部人力資源管理制度，從招聘、轉崗到考核、晉升全方位支持員工職業發展，提高員工積極性和對集團文化的認同感，實現人才與集團的共同成長。

### 5.3.1 招聘管理

本集團制定《生活服務控股公司招聘制度細則》及《員工手冊》等內部制度，在招聘過程中遵從客觀、公平、公正、保密的原則，提供平等競爭的環境，通過網絡招聘、校園招聘、內部競聘等多種方式吸納優秀人才，持續優化本集團人員結構。



另外，我們亦為員工提供內部晉升或轉崗機會。員工可在內部辦公平台獲取集團內空缺職位的信息，通過自薦方式參與崗位的競聘演講和答辯。我們根據業務需求及員工表現進行評選，評選結果會在內部辦公平台上進行為期15天的公示，保證應聘流程的公開透明。入選員工在實習考核合格後，即可正式進入新的崗位並獲得調薪。員工潛力在此過程中得到激發，人員結構亦得到優化。

### 5.3.2 績效考核管理

本集團持續完善員工績效考核方案，對員工工作表現進行全面的考核評價。

- 針對普通員工，定期對其在技術能力、業務能力、工作業績等維度的工作表現進行評估；及
- 針對核心管理人員，另考查其經營能力、溝通能力、制度建設能力、創新能力及風險控制能力等多方面的工作能力。

考核結束後，本集團會就考核結果與相應員工進行面談溝通，並將其作為績效工資發放的依據。此外，對於違反相關工作規程或造成不良影響的員工，本集團亦按規定進行處罰，嚴重者予以解僱處理。

案例

#### 本集團旗下職介公司優秀員工評選活動

2020年11月23日，為表揚一年來工作突出成績優異的員工，本集團旗下職介公司組織召開優秀員工評選活動。本次活動堅守公平、公正、公開的原則，由員工投票評選出公司年度最佳員工1名，優秀員工3名。工作表現突出的員工在活動中分享工作經驗和體會，為其他員工樹立了工作典範，促進了員工之間的溝通交流。



集團領導為優秀員工頒獎

## 5 以人為本

### 5.4 員工培訓與發展

本集團十分重視人才的成長與發展，制定並執行《培訓管理制度》，對培訓架構、培訓種類、培訓工作分工及職責等內容作出明確指引與規定，為員工提供持續學習與進步的平台，鼓勵並支持員工參加各類型培訓，實現持續的自我增值，與本集團共同成長。本年度集團共計開展培訓297次，受訓人數共計846人。

#### 5.4.1 培訓體系

本集團建立由總經理領導的全面培訓網絡，由人事行政部和各業務部門組成不同層級和深度的培訓，著力打造覆蓋全集團各層級與職務的多層次、多維度的員工培訓體系。2020年，我們進一步優化培訓體系，提供更多樣化的培訓種類，涵蓋新人入職培訓、業務專業知識培訓、職業資格證培訓及公司制度和流程培訓等內容，以滿足員工不同階段的成長需求，持續為本集團的發展賦能。

##### 本集團的培訓體系

新人入職培訓	面向新員工，培訓內容涉及公司制度、職業操守、職業規範、辦公設備設施操作等，幫助新員工快速熟悉工作崗位，融入企業文化。
業務專業知識培訓	由各個業務部門的內部培訓師團隊負責，針對各種專業技能設計培訓課程，幫助各部門員工提升業務水平和職業素養。於2020年，我們新增在線適崗培訓，探索員工職業發展的多種可能性。
職業資格證書培訓	對有考取相關職業資格證書需求的員工，集團資助其參與專業的培訓機構或國家相關部門舉辦的培訓，提升員工的專業知識水平。
制度和流程培訓	員工透過在線辦公共享平台獲取有關本集團的制度和流程的學習材料，為員工提高日常辦公效率提供便利。



#### 5.4.2 內部培訓師制度

本集團倡導企業內部員工的互相交流學習，鼓勵及引導員工間的經驗分享，持續完善內部培訓師制度。我們的內部培訓師團隊由部門負責人推薦，並經過挑選及審批等程序得到最終人選。截止2020年末，我們已有二十餘名內部培訓師，分佈於不同業務板塊，負責組織各業務板塊的年度專業知識培訓計劃。此外，我們的人力資源部亦進一步賦能內部培訓師制度，提供有助於提升培訓師團隊工作技能的培訓，如舉辦TTT系列課程等培訓活動以提升授課能力。

#### 5.4.3 監督評估機制

本集團不斷完善員工培訓的監督評估機制以保障培訓質量和水平。培訓合格員工由政府支付補貼，頒發「優秀參培員工」獎，有效激勵員工參與培訓的積極性。我們亦重視對培訓師教學水平的考核，實施人力資源部與業務部門雙軌監督機制，為考核成績優異的培訓師頒發「優秀培訓導師」獎項，激勵培訓師持續提升工作技能。

### 5.5 職業健康安全

本集團高度重視員工的職業健康與安全，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》《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國突發事件應對法》和《工傷保險條例》等相關法律法規，並以此為依據制定《安全生產管理制度》《工作安全規定與程序》《工傷管理制度》等內部安全管理制度，關注員工健康，做好安全防範，以確保員工的職業健康安全。

#### 5.5.1 健全的安全生產管理體系

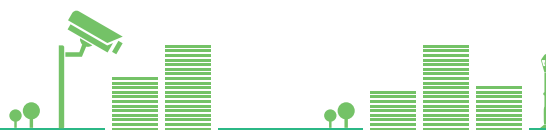
本集團的安全生產制度體系：

制度名稱	主要內容
《安全目標管理制度》	將安全生產目標和指標以安全目標責任書形式落實到各部門，實施結果每半年進行一次考核。
《安全生產責任管理制度》	實行以總經理負責制為中心的各部門安全生產責任制，公司各級領導、全體員工與各職能部門，均須對各自工作範圍內的安全項目負責任。

## 5 以人為本

制度名稱	主要內容
《安全教育培訓管理制度》	規定了新員工入職前安全教育、總經理和生產副總經理安全培訓、專職安全員培訓、員工復工前安全教育、轉崗安全教育和特種作業人員培訓的內容。
《安全檢查制度》	每年組織兩次全面的安全大檢查、兩次季節性檢查和至少一次專業檢查，對現場作業場所進行日常檢查。
《應急管理制度》	建立包括綜合應急預案、專項應急預案(滅火救災、特種作業事故救援、防洪等)、現場處置方案的應急預案體系，每半年組織一次應急救援演練。
《安全績效評定管理制度》	成立安全績效評定領導小組和工作小組，每年至少組織一次安全標準化績效評定，對不合格項及時進行糾正。
《消防安全管理制度》	全區禁止煙火並伴有警示標誌，公司內配備滅火器材，定期進行消防演練。各崗位設備操作人員，負責對設備電氣部件的防火監控，防止發生電氣火災。
《安全生產會議管理制度》	建立包括公司級安全會議、部門級安全會議、部門班前會、生產現場會議的安全工作會議體系，對安全生產法規條例、安全事故案例、生產工藝操作等進行學習交流。

本集團下屬各公司都建立了健全的安全生產管理架構，明確各級安全責任人和管理人的職責，成立業務營運安全品質小組以定期檢查公司的營運安全問題，確保各項安全管理措施的有效執行。我們各業務板塊每年舉行不少於兩次消防安全演練，注重演練實效，並對演練中發現的問題進行分析，及時對應急預案進行修訂完善。



### 5.5.2 全面的職業安全防護措施

本集團採取一系列措施以全面保障員工的職業健康安全，具體如下：

- 定期開展應急預案、應急知識、自救互救和避險逃生技能的培訓，提高相關工作人員的安全意識和應急處置技能；
- 嚴格要求和督導各公司制定安全工作操作規範，落實應急指揮體系，成立應急救援隊伍，加強應急物資及裝備的配備和應急保障；
- 根據業務類型為員工提供相應的勞保用品，包括防護手套、防滑鞋、護目鏡、絕緣手套和絕緣鞋、安全帽等，並定期進行更換；
- 在購買國家規定的工傷保險的基礎上，為員工補充購買僱主責任險、健康險等商業保險，強化落實工傷追責制度，主動防範由工傷導致員工發生意外的風險；及
- 定期舉辦多樣化的安全培訓和職業健康講座活動，有效提升員工的自我防護技能和個人健康意識。

案例

#### 安全生產培訓公開課

為強化員工安全生產意識，提升公司安全管理水平和風險防範能力，本集團人力資源部通過企業微信舉辦了覆蓋全體員工的安全生產的在線培訓。培訓主講人為原廣州市安全生產監督管理局首任局長、廣州市安全生產協會創會會長俞述西先生。培訓主要圍繞企業生產安全主題，結合實際情況和案例，通俗易懂地講解了安全生產教育的目的、企業安全生產管理、安全隱患排查治理和事故預防等知識，同時通過對近年來典型企業安全事故案例進行深入淺出的分析、解讀，讓大家進一步意識到企業安全生產工作的重要性。



## 5 以人為本

案例

### 防患於未然公司舉行消防演習

2020年12月28日，零售服務公司開展了消防疏散暨滅火器材操作演練，員工積極參與配合，以提高員工的消防安全防範意識和組織客戶疏散逃生技能，並加強火災自防自救能力及消防安全管理，提升公司處置消防突發事件的能力，加強職業健康防護。



消防演習現場

## 5.6 人文關懷

本集團始終貫徹「以人為本」的人文關懷理念，鼓勵員工達致工作與生活的平衡，我們也致力於建立多樣化的民主溝通方式，及時了解員工需求，關愛和幫扶困難員工，提升員工福利，建設良好的工作環境與氛圍，提升員工活力與幸福感。

### 5.6.1 民主溝通

本集團重視公司內部的民主溝通，搭建多維度的上下溝通機制，鼓勵員工提出意見和反饋。一方面，我們組織與員工的面對面交流活動，通過「入職員工面談」、「離職員工面談」和「員工座談會」等形式，及時了解員工在工作和生活中的問題和員工離職的真正原因，針對相關問題進行解決和回覆，發掘人力資源管理的改善空間；另一方面，我們亦通過建立多樣化的溝通渠道，如總經理信箱和投訴熱線等，供員工隨時提交意見反饋，充分表達對本集團發展的意見和建議。

### 5.6.2 幫扶困難員工

本集團關心員工及其家庭成員的生活狀況，為有困難的員工提供愛心幫扶和救助。受困員工如不幸患癌，可申請癌症救助基金，以減輕員工負擔；難以完成大學本科學業的在職員工子女可申請困難員工子女助學金，以順利完成學業，讓他們在本集團的愛心關懷下健康成長。

案例

#### 祈福員工癌症救助基金



祈福員工癌症救助基金會為不幸患癌員工承擔50%的自付醫療費，傾力為員工解決治病難問題。2020年，本集團物業有三位員工不幸患病，癌症救助基金為三人提供住院自付醫療費。三位員工後續如在祈福醫院治療產生個人自付的醫療費，憑祈福醫院繳費清單和發票，亦可由癌症基金承擔50%，極大地減輕了員工負擔。

案例

#### 祈福困難員工子女助學金



2020年，本集團物業管理公司保安部、工程部共有四位員工子女申請助學金。本集團經過審核後，考慮到員工家庭經濟來源存在實際困難，為每名員工子女提供助學金6,000元，以資助其子女順利完成大學本科學業。



### 5.6.3 多元員工活動

本集團為員工提供多樣化的員工關懷和團建活動，以增進員工之間的溝通交流，豐富員工文娛生活，增強員工凝聚力和對本集團企業文化的認同感。

案例

#### 團建活動

2020年11月，本集團零售服務公司組織員工前往大夫山森林公園進行團建活動，為員工設計了各類互動小遊戲、燒烤和自製午餐等豐富的團體活動。通過此次活動，增進了員工團隊之間的合作與交流，增強了員工凝聚力。



大夫山森林團建活動合影

# 6 責任採購

本集團嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等法律法規，並以此為依據制定《供應商管理制度》《採購管理制度》《供應商資質要求》等內部管理制度，按照公平公正的原則，落實責任採購，對供應商的准入、評估和管理做出明確規定，防控採購風險，切實履行對客戶和社會的承諾。

## 6.1 供應商准入

本集團對各業務板塊的採購需求進行統一管理。我們組織需求部門、物控中心、財務部及法律部共同組成供應商評選小組，進行洽談篩選和樣品鑒定，從營業資質、財務狀況、過往業績、產品質量及價格等多個方面對潛在的合作供應商進行打分，並在多家供應商之間橫向比較，最終挑選出符合要求的供應商，錄入到本集團供應商庫中。

此外，本集團關注供應商在環境及社會責任方面的表現，在選擇合作供應商時，同步關注其產品在環保、質量安全、廉潔等方面的表現，並優先考慮與具有環保資質的供應商進行合作，供應商資料均登記到《供應商基本資料表》和《供應商名錄》中。

## 6.2 供應商評估考核

本集團供應商評審小組由需求部門、採購中心、財務部和法律部共同構成，每年對合作供應商在產品質量及價格、市場適應能力、交貨能力、服務質量、付款配合度等多個方面的表現進行綜合打分，並根據評分結果將供應商劃分為A(優秀)、B(良好)、C(合格)、D(不合格)四個等級。

- 針對A等供應商，予以付款、訂單或免檢驗等優惠獎勵；
- 針對B、C等供應商，由採購部提醒改善不足和提供必要輔導；
- 針對D等供應商，則直接予以淘汰。被淘汰的供應商再向本集團供貨時需重新再經過供應商調查評估。

我們亦與供應商簽署《廉潔協議》，選派專門的稽查人員對價格和工程質量等進行廉潔稽查，堅決查處採購過程中的嚴重違規行為。對於在合作中存在索要回扣、錢財、工程利益等行為的供應商，我們將直接解除雙方的合作關係；涉及違法的，也將依法請求公安機關追究相關供應商的刑事責任。對於積極協助本集團廉潔糾紛的供應商，我們將優先考慮合作事宜，保障各方經營利益。

## 6 責任採購

### 6.3 供應商溝通與管理

本集團尊重供應商提供的意見，與供應商保持持續溝通與交流，定期舉行供應商交流會、商家約談以及新品推薦會，以保證雙方的訴求都能得到及時響應，努力建設互信互信、攜手共贏的合作關係。

此外，我們亦重視對供應商的專業技術等各方面的培訓，提高供應鏈整體效率，積極推動供應鏈變革與創新。

案例

#### 供應商分享交流會

2020年6月17日，本集團的資訊科技服務公司與合作供應商聯合舉辦分享交流會，全方位介紹了為應對校園安全問題設計的校園安防系統。此次活動加深了雙方對彼此產品和企業文化的認同感，有助於打造負責任供應鏈。



校園安防培訓現場

## 6.4 知識產權保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國著作權法》等法律法規，並以此為依據制定《知識產權管理手冊》《知識產權獎勵與懲罰制度》及《知識財產權培訓制度》等內部政策，提出「持續改進，不斷創新」的知識產權管理方針，明確知識產權管理相關部門的權責，對商標的申請、註冊、使用和檔案管理提出明確要求。同時，我們積極調動和保護集團、供應商和員工的創新積極性，規範知識產權的管理工作，維護合法權益。

本集團資訊科技服務公司重視知識產權的管理和培訓教育工作，已獲得廣東省級高新技術企業認證，在知識產權、成果轉化能力、研發組織管理水平、財務成長性等多維度得到專業認可。我們亦充分利用展覽、宣傳畫、知識產權專欄等多種形式進行知識產權日常教育，定期邀請相關人員開展培訓講座，並針對培訓內容進行考核。

案例

### 知識產權培訓

2020年，本集團資訊科技服務公司共進行6次知識產權培訓，內容包括知識產權基礎知識、相關制度規範、戰略概念、信息檢索、運用保護、防範侵權糾紛等各方面，培養員工知識產權運用能力，提高員工知識產權保護意識。



員工參與知識產權培訓

2020年，本集團資訊科技服務公司獲得知識產權管理系認證證書，新增實用新型專利4項。

# 7 社會投入

本集團在專注於打造高質量的產品和服務的同時，也努力參與社會公益及社區活動，致力實現企業的社會責任。本集團內部設有專業義工隊，通過來自教育、零售、餐飲、物業管理及家居服務等涉及生活各個方面的人才，為社會進步貢獻自己的力量；同時，物業管理服務公司加強社區志願組織建設，積極參與社區共建，以豐富廣大居民的文娛生活，保障社區居民的健康與安全。

於2020年內，本集團延續以往年度持續組織的捐書、捐衣、社區圖書館、便民服務日等社會公益及社區活動，也進一步創新多項面向社會公眾和社區居民的公益活動，踐行企業社會責任。

## 7.1 助力脫貧攻堅

本集團作為企業公民，積極承擔扶貧責任，繼續通過義賣和捐贈等方式支持貧困地區發展，落實教育扶貧和消費扶貧等項目，幫扶貧困山區弱勢群體，切實幫助有需要的人。

案例

### 暖心義賣，幫助弱勢群體

2020年10月，物業管理公司於祈福繽紛世界小區舉辦「五彩社區，共築未來」義賣活動，提供書籍、生鮮、綠植、飲料、早教活動、家居服務等多項義賣產品與項目。本次義賣活動所得善款用於對口幫扶貴州省畢節市赫章縣村鎮幼稚園設施設備採購項目，支援社會弱勢群體，向社會輸出祈福公益力量。



家長攜兒童購買義賣圖書畫冊

案例

### 愛心捐書，關注山區教育

2020年7月，本集團組織第13屆「愛心捐書」活動，發動社區居民和學校同學捐書，義務進行書本整理、分類、點算及登記。本次活動共收到捐書約23,600冊，集團將募集到的書籍捐贈給連南貧困山區，讓更多貧困地區的兒童感受到知識的力量，助力更多山區兒童成長。



工作人員愛心捐書現場合影

案例

### 熱心捐衣，傳遞愛與溫暖

2020年11月，本集團「衣點愛心服務隊」組織「舊衣回收·助力公益」活動，號召同事參與到義工行列，協助收集、整理捐贈給四川省甘孜州山區兒童的衣物，在寒冬為貧困山區送去溫暖。本次活動共募集捐衣約三萬七千多件。



工作人員參與整理捐贈衣物



## 7 社會投入

### 7.2 促進社區共融

本集團不斷履行支持社區發展責任，加強社區建設，保障社區利益，提供豐富多樣的社區活動，為社區業主提供高質量、高效率的物業管理服務，關注社區居民的健康、學習、運動等各方面生活，為業主提供互相交流、共享生活樂趣的機會，促進社區溝通共融，努力構建文明、和諧的社區氛圍。

案例

#### 優質社區增值服務

便民服務日：便民服務日是祈福社區的傳統活動日，2020年8月和11月，祈福生活無限社區先後舉辦兩次便民服務日活動，為社區業主提供免費的沖洗地毯、拆洗風扇、磨刀具、熨燙衣服、超聲波清洗眼鏡飾品等多項便民服務，用實際行動關心和便利業主生活，為業主送上無微不至的服務。



物業工作人員為社區居民拆洗風扇



社區醫護團隊向居民普及保健知識

免費狂犬疫苗：本年度，本集團於祈福新邨共協助舉辦6次免費狂犬疫苗注射活動，活動合計服務貓／犬465只，為住戶的寵物狗和貓提供免費注射狂犬疫苗機會。另外，番禺物業管理公司也加強普及文明養犬、注射狂犬疫苗注意事項等養寵知識，推出微信小程序進行養犬登記，為社區養寵人士提供生活便利。

祈福物業 **免費狂犬疫苗注射**

10月10日 ① 半山月明軒對面草坪  
② A區19街便利店旁

10月11日 ③ 缤纷匯10棟二層平台(大龍葵對上)

時間: 9:30-12:30

扫码預登記

The poster features a blue background with a white house icon and the text '祈福物業' (Prayer Property). The main title is '免費狂犬疫苗注射' (Free Dog Vaccination Injection) in large yellow characters. Below the title, the dates and locations for the activities are listed. A QR code is shown for registration, and a small image of a dog is included. The time is listed as 9:30-12:30.

免費狂犬疫苗注射活動海報

案例

## 構建和諧社區

業主籃球賽：2020年11月，番禺物業管理公司舉辦第一屆祈福社區業主籃球賽，業主積極參與，共組成8支隊伍參加比賽。籃球活動豐富社區文化活動，增進社區業主之間的交往，有助於構建和諧友愛的鄰里氛圍。



業主籃球賽獲獎隊伍合影



「金秋滿祈福·你我皆園丁」活動參與家庭合影

綠植種植體驗：2020年10月，本集團於祈福新邨舉辦了「金秋滿祈福，你我皆園丁」親子綠植種植體驗活動。30組家庭共120人積極響應，一同參與園藝工具展示及講解、社區綠植介紹、園藝景觀欣賞、種植教學、綠化造型實地演示、盆栽DIY等多項活動，活動成功向各家庭宣揚健康生活理念，倡導愛護社區綠化思維。

本集團積極投身社會公益事業，支持社會發展。2020年我們廣泛參與和創新各項社會活動，致力於豐富社會文化生活，弘揚優秀傳統文化，為文明城市創建作出貢獻。

案例

### 汽車圖書館

本集團利用公共資源，定期於祈福新邨及祈福花都社區內舉辦流動圖書車活動。配置有充足的紙質和電子圖書資源的汽車開到社區，為青少年及兒童居民提供便捷的文獻信息服務，滿足多樣化閱讀需求。2020年，該活動合計服務近兩千七百人次，借閱近二萬一千八百冊圖書。



汽車圖書館佈置現場