



越秀房地產投資信託基金

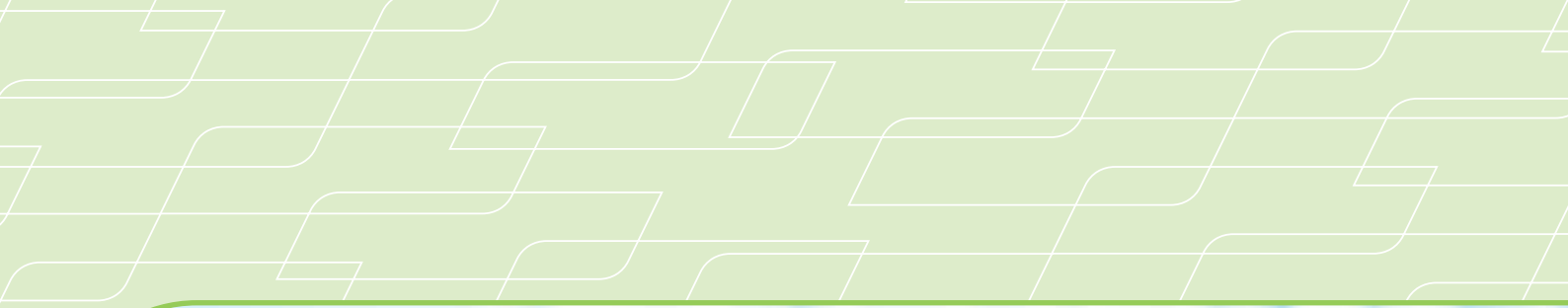
YUEXIU REAL ESTATE INVESTMENT TRUST

根據香港法例571章證券及期貨條例第104條獲認可之香港集體投資計劃
(股份代號: 00405)

成就財富

環境、社會及管治報告

2017





目錄

- 4 關於越秀房產基金**
- 5 關於本報告**
- 6 主席的話**
- 8 2017年發展概覽**
- 10 可持續發展方針**
 - 可持續發展原則 / 12
 - 可持續發展架構 / 12
 - 持份者識別和溝通 / 14
 - 重要性議題及列表 / 15
 - 倡廉善治 / 17
- 18 與環境融合發展**
 - 綠色管理 / 20
 - 綠色營運 / 20
 - 綠色宣傳 / 28
- 30 與各方攜手共贏**
 - 卓越服務 / 32
 - 客戶服務 / 32
 - 隱私保護 / 37
 - 投訴處理 / 37
 - 服務升級 / 39
 - 多方共贏 / 42
 - 行業 / 42
 - 供應商 / 44
- 46 與員工並肩同行**
 - 以人為本 / 48
 - 員工培訓 / 50
 - 員工關愛 / 51
- 54 與社區共生共榮**
 - 精準扶貧 / 56
 - 社區貢獻 / 57
 - 關懷弱勢群體 / 57
 - 促進性別平等 / 57
 - 支援兒童及青少年 / 658
 - 關愛自然及環境 / 59
 - 關注文化教育 / 59
 - 關注傳統文化 / 59
 - 義工活動 / 59
- 60 可持續發展表現概述**
- 67 《環境、社會及管治報告指引》內容索引**

關於越秀房產基金

越秀房地產投資信託基金(「越秀房產基金」, 00405.HK)於2005年12月21日在香港聯合交易所(「聯交所」)上市, 為全球首只投資於中華人民共和國(「中國」)內地物業的上市房地產投資信託基金。

越秀房產基金專注於辦公樓、零售、酒店公寓等可帶來可觀租金收入的商業物業, 並通過收購新物業及優化營運現有物業, 取得穩健的收益增長。

越秀房產基金之物業組合共有八項, 分別為位於廣州的白馬大廈單位(「白馬大廈」)、財富廣場單位(「財富廣場」)、城建大廈單位(「城建大廈」)、維多利廣場單位(「維多利廣場」)、越秀新都會大廈單位(「越秀新都會」)、廣州國際金融中心(「廣州國金中心」)、位於上海的越秀大廈(「越秀大廈」)及位於武漢的武漢物業(包括武漢越秀財富中心、星匯維港購物中心、1,134個商用停車位及375個住宅停車位)(「武漢物業」), 物業產權面積共約99.1萬平方米, 分別位於中國廣州市、上海市及武漢市核心商業區域。物業類型包括服裝專業市場、甲級寫字樓、多功能商務寫字樓、零售商業、酒店及服務式公寓等。

越秀房產基金的管理人為越秀房托資產管理有限公司, 其在房地產投資、資產管理及資本運作領域擁有豐富的專業及實踐經驗, 通過積極有效管理資產及拓展業務, 為基金單位持有人帶來長遠穩定的投資收益。在房地產投資市場蓬勃發展之際, 管理人致力成為專注於商業房地產市場, 具備持續性的資產增值能力、商業營運能力、資本運作能力, 並處於行業領先地位的專業化資產管理機構。

此外, 租賃代理的職員亦為資深的專業人員, 深耕市場多年, 對中國的商用物業租賃、市場推廣及租賃管理均擁有豐富的經驗。

董事會簡述:

- 主席及非執行董事: 林昭遠先生
- 執行董事及行政總裁: 林德良先生
- 執行董事及副行政總裁: 程九洲先生
- 非執行董事: 李鋒先生
- 獨立非執行董事: 陳志安先生
- 獨立非執行董事: 陳志輝先生
- 獨立非執行董事: 張玉堂先生
- 獨立非執行董事: 陳曉歐先生

關於本報告

概覽

本報告為越秀房地產投資信託基金第二份獨立的环境、社會及管治(Environmental, Social and Governance, 簡稱「ESG」)報告, 報告秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則, 重點披露公司2017年在環境、社會及管治方面的理念、重要措施和成效。有關越秀房產基金2017年四大重要議題(環境、經濟/市場、僱傭及社區)下的企業可持續發展表現之年度最新情況, 本報告均已提供。

編製依據

本報告根據香港聯合交易所《主板上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(《ESG指引》)進行編寫。

本報告內容按照一套有系統的程序而釐定。此報告的編製過程包括識別重要的持份者、識別和排列ESG相關的重要議題, 決定ESG報告的界限, 收集相關材料和數據、編製數據、對數據進行檢視等。

稱謂說明

為了便於表述及閱讀, 本報告中「越秀房產基金」、「基金」代指「越秀房地產投資信託基金」; 「管理人」代指「越秀房托資產管理有限公司」, 作為越秀房產基金的管理人, 負責按照信託契約管理越秀房產基金。因此, 報告內容中的「公司」、「我們」均指「越秀房地產投資信託基金」及「越秀房托資產管理有限公司」。

報告範圍及邊界

越秀房產基金的物業組合(「物業」)包括位於廣州的白馬大廈、財富廣場、城建大廈、維多利廣場、越秀新都會、廣州國金中心, 位於上海的越秀大廈及位於武漢的武漢物業。

本年度報告披露的越秀房產基金的物業包括, 位於廣州的六項商用物業以及位於上海的一項商用物業。個別指標的披露範圍會在對應位置作相應的解釋。由於武漢物業在2017年12月21日才被越秀房產基金所收購, 所以本報告將不會對武漢物業作2017年管理情況和相關指標的披露。

本報告按照《ESG指引》中提及的「重要性原則」, 對基金旗下物業的環境、社會及管治風險和表現進行披露。本報告中的政策文件、聲明及數據等覆蓋了基金下屬的各物業及公司。披露內容主要集中在基金及管理人的相關管理政策、方針和社會責任, 以及物業能耗和安全方面的量化數據等。

數據來源及可靠性聲明

報告中所使用數據均來自基金及其下屬控股公司, 並經由董事會審核。

確認及批准

本報告經本公司社會責任領導小組確認後, 於2018年2月13日獲董事會通過。

獲取及回應本報告

您可通過以下網站獲取本報告電子版: www.yuexiureit.com ;

如您對公司的環境、社會及管治表現有任何意見或建議, 歡迎電郵至 yxft.ir@yuexiureit.com, 或致電(852)3607 1886。

主席的話



林昭遠
主席

2017年是越秀房產基金大踏步前進的一年。2005年12月21日，越秀房產基金正式成立；2012年，廣州地標建築——廣州國際金融中心正式成為越秀房產基金所持物業；2015年，越秀房產基金走出廣州，收購位於上海浦東新區竹園CBD內的越秀大廈(原宏嘉大廈)，使基金旗下的物業組合在地理分佈上更多樣化；2017年12月21日，在越秀房產基金成立12周年之際，我們成功地進駐中原腹地，完成了對包括武漢越秀財富中心、星匯維港購物中心及1,134個商用停車位和375個住宅停車位的收購，意味著越秀房產基金進一步面向全國佈局，提升整體資產規模和收益能力。在成功收購武漢物業之後，基金旗下物業包括位於廣州的白馬大廈、財富廣場、城建大廈、維多利廣場、越秀新都會、廣州國金中心、位於上海的越秀大廈及位於武漢的武漢物業等八項物業，產權面積共約99.1萬平方米。

隨著國內租賃市場日漸成熟和整體政策導向的支持，國內房地產市場證券化的趨勢正在加速，各地房地產企業積極進行各種實踐嘗試。作為一家主要投資於內地物業的上市房地產投資信託基金，越秀房產基金十分欣喜地看到國內房地產證券化的通道不斷拓寬，我們相信未來房地產投資信託基金在國內的市場會越來越廣闊，同時我們也希望能憑藉自身的力量，和各方積極合作，繼續推動整體市場的發展和成熟。



而在不斷優化資本結構，提升盈利能力的同時，越秀房產基金也深刻地瞭解到，我們並不是在這個社會中孤立存在的，和環境、社會互動並積極承擔相應責任是我們的職責。2017年，我們在上一年基礎上，繼續推進整體環境、社會及管治體系的搭建和完善，從各部門到各物業管理人員，全面落實環境及社會信息的管理和收集體系，讓基金管理者更瞭解越秀房產基金在運作過程中的環境及社會影響，讓前線物業管理人員更明白環境及社會因素對越秀房產基金在可持續發展上的重要性。與社區的共融以及對旗下物業的綠色環保改造是越秀房產基金2017年在可持續發展上的工作重點。2017年，我們在廣州國金中心及維多利廣場多次舉辦公益慈善展覽，內容包括宣傳傳統文化、為公益機構提供募款場地等，為我們的社區帶來暖意。而在環保改造方面，我們在2017年取得了喜人的成果，2017年12月，廣州國際金融中心經美國綠色建築委員會的綜合考評，以高分——總分88分的成績——正式獲得LEED (Leadership in Energy and Environmental Design，能源與環境設計先鋒獎) 鉑金級認證，成為國內第一個以LEED V4標準獲得運營階段LEED 鉑金級認證的超高層地標建築。

2017年，越秀房產基金踏出了堅實的一步，但我們前方的道路還很長，將旗下的物業，特別是新收購的物業，在經營提升、管理提升及財務提升三個方面持續運作，是越秀房產基金接下來的重要工作。我們亦認識到，房地產信託基金不止是一種房地產創新產品和金融產品，更是一種服務——為當地社區提供生活、娛樂和工作空間。亦正因此，越秀房產基金的成功與商場裡商戶的興旺、顧客的滿意、寫字樓裡企業的成長及員工的舒心密不可分，和整體社會對越秀房產基金的支持息息相關。未來，我們期待和各利益相關方建立更緊密的關係，進行更密切的溝通，進一步把可持續發展的理念和環境、社會指標落實到我們的日常工作和考核當中，和社會、環境一起共同成長，共享成果，共生共榮。

2017年發展概覽

重要榮譽



- 越秀房產基金榮獲香港立信德豪會計師事務所評選的「環境、社會及管治大獎－最佳ESG報告大獎」(主板上市公司－中型市值類別)



- 越秀新都會榮獲越秀區三星級商務樓宇稱號



- 越秀房產基金榮獲香港立信德豪會計師事務所評選的「環境、社會及管治大獎－ESG最佳表現大獎」(主板上市公司－中型市值類別)



- 維多利廣場榮獲廣州市慈善會頒發的「慈善廣場」牌匾



- 越秀房產基金榮獲《觀點》雜誌社組織評選的「2017年度商業表現獎」



- 城建大廈榮獲廣東省物業管理行業協會頒發的「誠信服務實訓基地」



- 越秀房產基金榮獲《觀點》雜誌社組織評選的「2017年度中國商業地產TOP100」獎



- 財富廣場獲得廣州市天河中央商務區管理委員會頒發的「樓宇可持續發展指數驗證標誌」



- 越秀房產基金榮獲信報頒發的「傑出上市公司巡禮2017」企業獎



- 廣州國金中心獲得廣州市天河中央商務區管理委員會頒發的「樓宇可持續發展指數驗證標誌」



- 越秀房產基金榮獲由經濟一周頒發的「香港傑出企業2017」主板及非凡企業大獎

2017年發展概覽

經濟／市場：

- 2017年12月21日，越秀房產基金正式收購包括武漢越秀財富中心、星匯維港購物中心及1,134個商用停車位和375個住宅停車位，成功進駐華中區域，成為越秀房產基金面向全國發展的又一里程碑；
- 2017年越秀房產基金旗下物業整體出租率為85.9%；
- 2017年公司總營業收入為人民幣185,389.9萬元，可分派收入總額為人民幣82,638.1萬元，每基金單位分派人民幣0.2771元。

環境

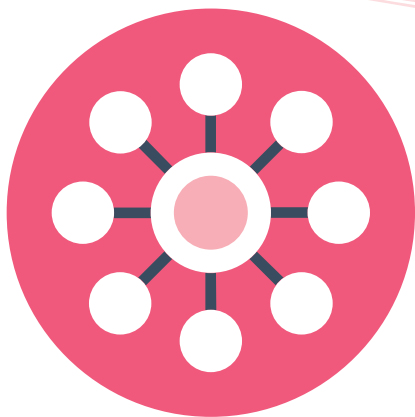
- 廣州國金中心以高分(88分)榮獲LEED EBOM(既有建築：營運和維護)鉑金級認證；
- 雅詩閣公寓由原來的鹵素燈改為LED燈，每月節約4萬度電。



社區：

- 精準扶貧：公司2017年於赤米村募捐共捐贈書籍903本，捐款13,023.4元用於認購圖書。

可持續 發展方針



越秀房產基金深入調研
及瞭解各物業的管理情況，
對物業管理人員進行全面的ESG培訓，
識別物業管理上需要





2017年，越秀房產基金在之前工作的基礎上繼續鞏固和推進，從上至下完善自身的可持續發展戰略和工作體系，讓自身的環境、社會風險得到更完善的管理，並挖掘相應的發展機會。

可持續發展方針

可持續發展原則

越秀房產基金根據自身的業務類型和發展方向，制定了三大可持續發展原則，在經濟方面和各利益相關方共贏發展，創造更大的經濟價值；在社會方面和當地社區共融發展，讓社區享受發展成果；在環境上堅持綠色發展，打造節能環保的物業管理。



共贏發展

為客戶提供卓越產品服務、為員工提供和諧工作環境、為股東提供持續穩健回報，與利益相關方一起創造更大經濟價值；



共融發展

在發展的過程中融入社區、關注民生、關懷弱勢社群，充分發揮我們的平台和資源優勢，讓社會享受發展成果；



綠色發展


開展綠色物業管理，實踐節能環保營運，研發綠色節能科技，爭取成為行業前列的綠色標杆，走綠色可持續發展之路。

可持續發展架構

越秀房產基金在2017年持續鞏固及推進自身的可持續發展管治架構。在2016年建立了完整架構的基礎上，我們深入調研及瞭解各物業的管理情況，對物業管理人員進行全面的ESG培訓，識別物業管理上需要進行日常管理的議題，並確定管理人員的職責，持續監控及匯報物業的環境及社會表現。

可持續發展方針

整體管治架構

可持續發展管治層級	組成人員	日常職責
 <p>可持續發展 領導小組</p>	<p>公司總裁林德良先生擔任組長，成員包括副總裁程九洲先生和財務總監關志輝先生</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 制定公司可持續發展的總體方針和策略 • 調配公司資源，對可持續發展工作進行支持
 <p>可持續發展/ ESG 工作小組</p>	<p>由內控審計部牽頭，各部門領導負責相關工作，並指定聯絡人進行溝通</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 研究使用於越秀房產基金的可持續發展管理政策 • 對目前的可持續發展現狀進行評估和匯報 • 規劃中短期的可持續發展工作方案 • 監督相關工作的進度
 <p>物業 ESG 管理團隊</p>	<p>各物業負責環境、社會相關信息的對口人員</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 對物業的相應環境、社會指標進行日常管理和統計 • 對相應指標進行週期性的匯報 • 提出日常管理上的改善建議

可持續發展方針

持份者識別和溝通

• 租戶：

租用越秀房產基金寫字樓和商場的租戶

- 租戶的信賴和滿意是我們能夠持續提升業績表現的基石
- 他們的關注要點：商場／寫字樓地理位置、內部環境、物業服務質素、安全設施、物業能耗、租金水平、商場人流量
- 我們的日常聯繫：定期走訪、滿意度調查、投訴熱線、常駐物管

• 顧客：

在越秀房產基金旗下物業的商場、酒店、公寓內享用服務的顧客

- 顧客是我們商業物業的直接使用者，為他們提供安全舒適的環境是我們的責任
- 他們的關注要點：物業地理位置、商戶組合、物業環境、安全設施、物業交通便利性
- 我們的日常聯繫：投訴信箱、常規巡查、投訴熱線、滿意度調查

• 員工：

公司直接聘用的819名員工

- 不斷成長的優秀員工隊伍是我們能夠持續發展的關鍵
- 他們的關注點：薪酬待遇、發展空間、員工福利、晉升政策、培訓體系、企業聲譽、工作強度、企業內部溝通渠道
- 我們的日常溝通：直接交流、員工信箱／熱線、培訓項目

• 政府：

越秀房產基金註冊、上市和運營地的當地政府

- 政府的支持是我們能夠產生更大範圍的經濟、社會正面影響的重點
- 他們的關注點：遵守當地的法律法規、依法納稅、促進當地經濟增長、促進當地就業、產生正面的社會效益
- 我們的日常溝通：定期走訪、政策溝通

• 基金單位持有人與投資者：

越秀房產基金現有股東及潛在投資者

- 越秀房產基金的基金持有人為我們的發展提供了經濟基礎，越秀房產基金有義務為股東創造滿足期望並可持續的經濟回報
- 他們的關注點：股價、股息、財務情況、業務前景、未來發展計劃、管治情況、管理層選擇及聘用
- 我們的日常溝通：基金單位持有人大會、財務信息披露、投資者熱線／信箱、投資者關係路演

- **供應商：**

為越秀房產基金提供日常運營所需設備及服務的供應商

- 供應商為我們提供了優質的產品和服務，是越秀房產基金運營過程中的重要一環，同時他們也需要遵守越秀房產基金的供應商管理制度
- 他們的關注點：採購政策、供應商管理制度、公平交易、按時交貨、及時付款、溝通渠道、維持良好的夥伴關係
- 我們的日常溝通：供應商審查、定期走訪

- **媒體：**

關注越秀房產基金並對我們的運營表現及服務情況進行推廣的媒體

- 媒體朋友的持續監督能夠讓社會各界更瞭解越秀房產基金的情況，並督促越秀房產基金提升自身運營的透明度
- 他們的關注點：在社會造成的影響、財務表現、未來發展方向、獲得的獎項
- 我們的日常溝通：定期走訪、活動邀請、輿情監控

- **當地社區：**

越秀房產基金旗下物業所在的社區

- 社區及當地居民支持著我們的業務成長，同時我們的物業也為當地居民提供了生活空間
- 他們的關注點：物業的環境影響、物業內提供的休閒娛樂設施、為當地帶來的人流和機會
- 我們的日常溝通：公益活動、投訴熱線

重要性議題及列表

我們聘請了外部專業顧問對公司本年度的可持續發展議題進行了回顧及評估，從利益相關方的角度出發，歸納和總結了對越秀房產基金具有重要性的可持續發展議題，作為本報告的編製基礎。

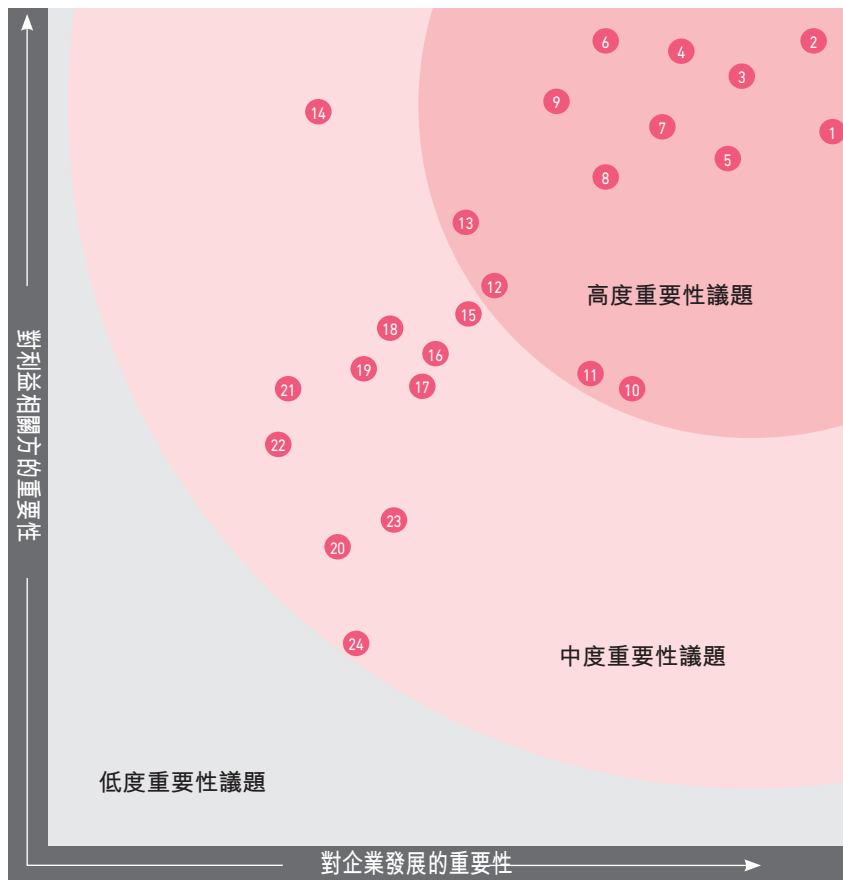
重要性評估過程

- 審閱2016年的重要性評估結果：獲取2016年利益相關方參與及重要性議題評估的底稿，結合2017年越秀房產基金整體業務發展，對2016年結果的合理性和適用性進行評估。
- 制定本年度的利益相關方參與計劃並執行：結合本年度越秀房產基金自身的情況，參考房地產行業和整體經濟社會發展，與重要利益相關方進行溝通和調研，獲得相應的原始數據。
- 綜合兩年的結果進行量化並從兩個維度排序：綜合考慮兩年的結果，把各項議題從「對越秀房產基金未來發展的重要性」以及「對利益相關方的重要性」兩個維度進行排序，獲得重要性議題矩陣和列表。
- 向管理層呈交報告及獲得確認：把整體利益相關方參與及重要性議題評估報告呈交管理層並獲得管理層確認通過。

可持續發展方針

重要性矩陣

越秀房托環境、社會與管治報告重要性矩陣



議題列表

高度重要議題

- 1 勞工守則
- 2 能源管理
- 3 貪污訴訟
- 4 物業安全與健康
- 5 產品質量檢定
- 6 投訴處理
- 7 員工培訓與發展
- 8 員工安全與健康
- 9 顧客信息安全
- 10 整體環境影響
- 11 員工多樣化
- 12 知識產權保障

中度重要議題

- 13 溫室氣體排放
- 14 供應鏈管理
- 15 水資源管理
- 16 無害固體廢棄物管理
- 17 社區共融
- 18 裝修材料使用
- 19 員工保留
- 20 降低廢棄物產生
- 21 社會公益
- 22 減排措施
- 23 有害固體廢棄物管理
- 24 排放物管理

倡廉善治

公司全面遵守香港聯交所證券上市規則之企業管治常規守則的條文規定，重視透明度、獨立、問責、負責與公平。我們制定了《負責人履職待遇及業務支出管理辦法》及《關於做好不穩定問題排查化解工作的通知》等廉政規範，致力於確保基金的資產透明化、管理流程化及支出合理化。同時，通過內部監察管理制度，對管理人貪污受賄、營私舞弊、以權謀私及濫用職權等各類違法、違規、違紀行為，或給公司聲譽、經濟等方面造成較大損失的失職行為，進行密切的監督和嚴厲的處理。

公司董事會亦嚴格審閱公司發放的企業資訊、內部的企業管治常規、員工及董事會的操守準則文件等，確保公司的企業管治政策符合地區法規，並及時作出更新，讓公司時刻保持高水平的企業管治。我們將持續完善各項規章制度，透過預防、監督及獎懲措施，保證公司上下均恪守商業道德，建立廉潔的企業文化。如發生貪腐案件，我們將嚴肅處理，嚴懲不貸，如有必要，我們將採取法律訴訟等方式維護公司整體利益，貫徹廉潔建設。

2017年度並沒有發生任何已確認的貪污事件，亦沒有出現針對公司或其僱員有關貪污的公開法律訴訟。



越秀房產基金始終將環境綠色發展理念與企業經營管理有機結合。我們堅持綠色管理，嚴格遵守有關環境保護的法律法規，亦在內部制定一系列管理政策加以規範；我們堅持綠色營運，積極通過與業務經營相結合的實踐，減少由於經營帶來的環境影響，將節能減排落到實處；我們也不忘進行綠色宣傳，在力所能及的範圍內，向客戶及員工開展節能減排宣傳和教育。





與環境 融合發展

2017年整體能源消耗

電力使用



105,685,761

千瓦時

總耗水量



952,431

立方米

與環境融合發展

未來，我們仍將矢志不渝地走綠色可持續發展之路，將綠色發展、低碳發展、可持續發展策略滲透到經營和管理的每一個環節，爭取成為行業的綠色標杆。

綠色管理

公司嚴格遵循國家頒佈的環境管理相關政策，同時制定了一系列內部政策對企業內部綠色管理加以規範，積極履行保護環境的企業社會責任。

公司嚴格遵守包括《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》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國建築法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《廣東省固體廢物污染環境防治條例》、《城市建築垃圾管理規定》及《國家危險廢物名錄》在內的 30 餘個國家與地方頒佈的相關法律法規。

同時，針對環境管理，公司內部還制定了《環境監測流程》、《環境因素識別評價流程》、《環境保護工作指引》、《物業控煙管理業務指引》及《能耗管理實施細則》等內部政策，對基金旗下物業的環境質量狀況進行定期檢測，對廢水、廢氣、噪聲及固體廢棄物等環境污染物進行環境風險的識別與控制，並做出相應的環境保護或應對措施。日常工作中注意使用環保材料和採用環保方式進行與環境保護的相關活動。

白馬大廈制定的 2017 年度環境總體管理規劃如下：

- 組織服務中心對環境因素，尤其是影響水、空氣、噪聲、污染物控制等方面的環境因素進行年度評價；
- 針對環境評價發現的問題如水箱可能導致的二次污染、洗手間異味影響客戶體驗及人流旺季可能導致室內空氣不新鮮等問題進行整改；
- 在保證水、空氣及污染物可控制的前提條件下對環境進行適當的美化與優化。

綠色營運

越秀房產基金秉持低能耗、高品質的可持續建築理念，積極對物業內部進行綠色改造，降低建築物耗能。此外，公司倡導綠色環保的物業運營理念，儘量減少公司活動、產品及服務中各環節能源和資源的消耗，將綠色營運承諾實行到底。

綠色建築

廣州國金中心完美踐行綠色建築理念，榮獲 LEED 鉑金級認證

2017年12月，廣州國金中心經過美國綠色建築委員會的綜合考評，以總分88分的成績正式榮獲LEED鉑金級認證。鉑金級認證是LEED所有認證級別中的最高級別，被譽為綠色建築界的「奧斯卡獎」，全世界僅有5%的建築項目能獲此殊榮，含金量極高。這是國內第一個以LEED V4標準獲得運營階段LEED鉑金級認證的超高層地標建築，充分彰顯廣州國金中心作為綠色建築典範在節能環保及可持續發展等領域的傑出表現以及該項目在設計和運營管理階段的卓越水準。

廣州國金中心自設計、建設之初，即秉持建設低能耗、高性能的可持續建築理念，其綠色精神融匯貫穿於綠色景觀、節能降耗及日常管理等多個維度。



- 綠化景觀方面，廣州國金中心綠化面積約1.02萬平方米，綠化率約33%，既保證景觀，又達到節水的目的；
- 在外牆建築結構上，廣州國金中心採用了透光性極佳的全隱框中空雙銀LOW-E落地玻璃幕牆，在保障客戶享用自然光的同時，能有效阻擋紫外線，減少空調能耗；
- 在節能降耗方面，廣州國金中心結合樓宇設備自控系統(BA系統)對能耗進行24小時實時監控，通過新排風回收、空調冷凝水回收、人工灌溉等技術與LED燈具的廣泛應用，大大減少了電力和水資源的消耗；
- 在控制室內環境質量方面，廣州國金中心全面推行「無煙大廈」管理，內部設有聯動排風系統的CO₂監測器以及多項空氣淨化處理設備，保證大廈的空氣清新及客戶的身心愉悅；
- 在日常管理方面，廣州國金中心使用環保空調製冷劑，減少對臭氧層的破壞及溫室效應；廣泛使用LED及低汞燈具，有效降低汞污染；同時，在裝修管理過程中，嚴格控制非環保材料的使用，有效控制噪聲和粉塵，減少有害氣體的產生，並對裝修廢棄物分類處理，回收利用；
- 在運營用品的選擇上，嚴格注重環境友好性，日常清潔過程中使用的清潔劑及設備均達到中國質量認證中心的標準。

與環境融合發展



1



2



3



4



6



7



5



8



9

1. 全隱框玻璃幕牆
2. 廣州國金中心綠化景觀
3. 廣州國金中心空氣淨化新風系統
4. LEED-EB 認證能源審計啟動會
5. LEED-EB 認證水系統檢測

6. LEED-EB 認證光污染檢測
7. LEED-EB 認證電系統檢測
8. LEED V4 綠色建築考察評分類別
9. 鉑金、金、銀和認證等級

綠色物業

打造環保低碳運營理念，營造健康綠色樓宇環境，我們一直在努力。

節約用水

物業	節水措施
財富廣場	<ol style="list-style-type: none"> 1 對大廈給水管道進行全面排查，確保大廈無漏水情況，保障用水無浪費，同期發現南廣場大水景底部滲漏問題，及時進行解決。
城建大廈	<ol style="list-style-type: none"> 1 對大廈給水管道進行全面排查，確保大廈無漏水情況；對低位水池進水閥進行檢查調整，保障用水無浪費。 2 對大廈員工進行節水培訓宣貫，養成良好的用水習慣。 3 秋冬季節冷卻塔使用較少，在條件允許的情況下，不違反合同規定，減少對冷卻塔的清洗，達到節水目的。 4 加強日常水池清洗的管控，嚴格控制水池清洗的用水量，避免造成浪費。 5 修訂體系文件，對客戶單元空調盤管施工及二裝消防改造進行規範，對空調及消防施工的放水收費項目進行重新界定。
越秀新都會	<ol style="list-style-type: none"> 1 對大廈給水管道進行全面排查，確保大廈無漏水情況。 2 完善水浸報警設備，及早識別並處理漏水情況。

與環境融合發展

節約用電

物業	節電措施
財富廣場	<ol style="list-style-type: none"> 1 增加了樓宇設備自控系統對樓宇能耗進行全面控制，大廈智能化程度提高，能耗控制基本由智能系統進行控制，空調和公共照明的額外損耗有所下降。 2 繼續推進盤管風機清洗及電機更換工程，同時對客戶提供塵網清潔服務，提高了客戶空調能效，降低空調主機供冷負荷。
城建大廈	<ol style="list-style-type: none"> 1 將一樓照明 LED 燈分成 A、B 兩路和必保(必須保證)照明，並規定開關時間，上班高峰期全開，9:30 後只開 A、B 其中一路，17:30-18:30 下班高峰期全開，20:00 後只留必保照明，同事設置時控功能，大幅度減少用電浪費。 2 設備房全部更換 LED 照明燈。 3 中央空調裙樓、塔樓區域主機冷源系統改造及調試，包括實現對製冷主機的遠程通信，對冷凍泵及冷卻泵的變頻控制，安裝水溫傳感器和壓差傳感器，在冷源機房內合適位置安裝冷源能效優化控制櫃，在冷源機房外合適位置安裝室外溫濕度傳感器等；裙樓末端區域風櫃改造施工及調試，包括對裙樓區域風櫃實現遠程控制，安裝室內溫度傳感器、室內溫濕度傳感器、電動風閥及空調機智能控制箱等。
白馬大廈	<ol style="list-style-type: none"> 1 要求僱員及租戶在離開工作場所時必須關掉電源，把原有的熒光燈和鎢絲燈更換為更為節電的 LED 節能燈，提前關閉空調主機，利用空調的余溫製冷，在各種直接使用資源的位置張貼節能宣傳標語，避免可能發生的能源浪費。 2 加強對場內客戶免費提供的熱水的使用管理，規定不得用於非飲用用途。 3 要求分承包商對垃圾進行分類處理，回收紙皮、塑料和金屬製品，減少對資源的浪費。

廢棄物處理



危險廢棄物處理

越秀房產基金要求旗下物業，對於危險化學廢棄物，例如空瓶、空罐或過期物，必須按要求收集與管理，不得任意拋棄，同時要求廢棄物品儲存地張貼警示標識，並具備通風、防漏和便於清運等條件，此外，每半年對各物業的危險品使用和儲存進行檢查。



建築廢棄物處理

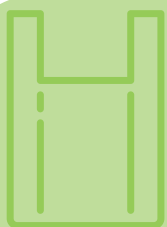
越秀房產基金旗下物業的建築廢棄物一般是商鋪裝修時產生的板材、混凝土及瓷磚廢棄物，對於建築廢棄物，公司專門聘請了建築公司進行建築垃圾的處理，做到專項處理，減少對環境的污染。

由於業務特性，雅詩閣服務公寓（「雅詩閣公寓」）在運營過程中會耗用各類型的一次性用品。為了能逐漸降低一次性用品所產生的資源耗用和環境污染，雅詩閣公寓對各類一次性消耗品進行詳細的跟蹤管理，逐步使用可循環的用品，代替一次性消耗品，並且在房間多處設置相應的標識，提醒客人減少一次性用品的使用。



一次性洗漱用品

4,625
千克



一次性塑料袋

1,197.2
千克

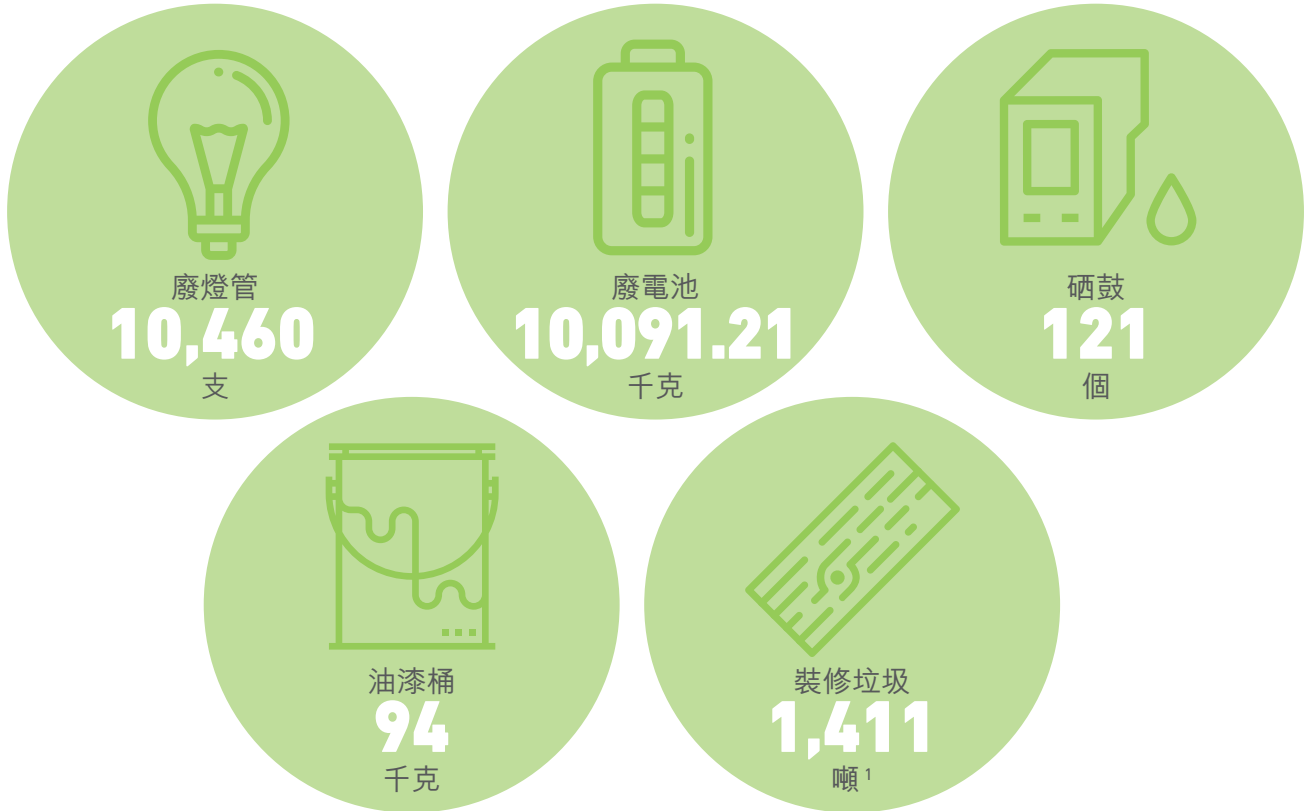


一次性拖鞋

3,501.6
千克

與環境融合發展

所產生有害廢棄物總量



所產生無害廢棄物總量



¹ 本年度的裝修垃圾主要由越秀大廈升級改造產生。

	2017年總使用量	2017年密度(每百萬收入)	2017年密度(每人)
辦公用紙(千克)	49,813.17	26.87	60.82
柴油(升) ¹	2,378	1.28	2.90
天然氣(立方米) ²	54,300	29.29	66.30
電力使用(千瓦時) ³	74,140,306.03	39,989.38	90,525.40
總耗水量(立方米)	952,431.30	513.72	1,162.92

溫室氣體⁴排放

	2017年總使用量	2017年密度(每百萬收入)	2017年密度(每人)
溫室氣體範圍一 (二氧化碳當量－噸) ⁵	667.19	0.36	0.81
溫室氣體範圍二 (二氧化碳當量－噸) ⁶	46,738.05	25.21	57.07
總溫室氣體 (二氧化碳當量－噸)	47,405.24	25.57	57.88

1 柴油使用量統計範圍為越秀房產基金自身所擁有的車輛／發電機所消耗的柴油量；

2 天然氣使用量統計範圍為越秀房產基金旗下物業自身擁有的設備所消耗的天然氣，不含商場、寫字樓內餐廳及飯堂所消耗的天然氣；

3 電力使用量統計範圍為越秀房產基金旗下物業非出租／出售部分的電力消耗，包括物業公用部分及物業管理辦公室等範圍的電力消耗。

4 二氧化碳當量是用作比較不同溫室氣體排放的度量單位；二氧化碳當量的計算已考慮溫室氣體排放源所排放的包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮等溫室氣體類型。越秀房產基金溫室氣體排放總量只限於越秀房產基金旗下物業非出租／出售部分的能源消耗所產生的直接／間接二氧化碳排放。

5 根據ISO 14064溫室氣體盤查標準，溫室氣體排放範圍一指直接溫室氣體排放，針對直接來自於組織所擁有及控制的排放源，如自身所擁有的交通工具的排放；

6 根據ISO 14064溫室氣體盤查標準，溫室氣體排放範圍二指能源間接排放源，如外購電力而造成的間接溫室氣體排放；

與環境融合發展

越秀房產基金在對旗下物業公用部分的能源消耗作出良好管理的同時，也對已經出租的寫字樓和商戶部分作出節能減排宣導，讓旗下物業的整體能耗相比2016年有了顯著的下降。

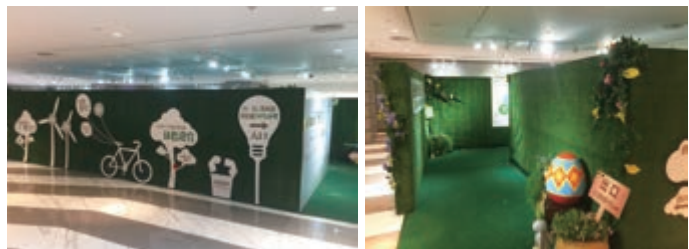
類別 ¹	2016年	2017年
電力使用(千瓦時)	143,631,501	105,685,761
總耗水量(立方米)	1,267,600	952,431

綠色宣傳

除了自身在物業運營中積極實踐綠色環保理念，我們也不忘進行綠色宣傳，面向客戶開展節能減排宣傳和教育活動。

廣州國金中心「節能環保」宣傳活動

2017年4月26日-5月6日，廣州國金中心舉行了「你不知道的廣州IFC——LEED EB 鉑金認證綠色迷宮」的主題展覽。本次展覽吸引了許多上班族駐足遊覽，展覽採用巨型彩蛋及花卉植物等佈置裝飾綠色迷宮，置身其中仿佛走在一片綠海之中，引得白領們紛紛與綠色迷宮合影。本次活動旨在向大眾分享更多關於廣州國金中心與LEED鉑金認證的最新資訊，使白領和市民在深入瞭解廣州國金中心在綠色環保、辦公環境方面的優越品質的同時，提高自身在辦公環境的能源節約及環境保護方面的意識。



1 以上電力使用和耗水量由於包含不屬於我們自身維持物業管理所使用的部分(租戶所使用的部分)，因此不屬於披露要求，在此只作能源使用效益對比之用。

越秀新都會2017年世界無煙日宣傳活動

為宣傳世界無煙日，減少吸煙問題對大廈環境及辦公人員的危害，2017年5月31日，越秀新都會服務中心在大堂舉辦「無煙辦公，你我輕鬆」的世界無煙日宣傳活動。本次活動通過與大廈辦公客戶簽訂《「無煙辦公室」承諾書》，動員客戶通過內部管制，減少公共區域吸煙現象，並以「控煙宣傳問答」有獎問答的形式，向大堂經過的客戶宣傳吸煙的危害及大廈在控煙方面的工作。本次活動得到了大廈辦公客戶的積極響應，共有450名客戶參與了本次活動。

本次活動旨在通過主題宣傳無煙辦公環境，並通過引導性的控煙問題讓客戶深入瞭解吸煙對人體及環境等多方面的影響。客戶參與度高，對主題高度認可，我們收到了良好的控煙宣傳效果。



城建大廈面向客戶進行節能宣傳

為了對客戶進行節能環保宣傳活動，城建大廈物業管理人員帶領客戶走進空調機房、水泵房及低壓房，參觀大廈的日常維護工作。期間，大廈管理人員向客戶講解設備運行的原理，並現場指導一些日常節能措施。

除此之外，2017年9月-10月，城建大廈還面向客戶舉辦了首屆節能大賽，將客戶單元9月、10月平均每平方米的用電量與7月、8月進行比較，評選出節能成效最佳的前6家客戶，鼓勵客戶節能降耗。活動過程中，城建大廈服務中心還到客戶單元內現場傳授節能小知識，張貼節能溫馨提示。



與各方 攜手共贏



白馬大廈日均客流量達
數萬人，年交易額超過

**人民幣
20億元**





秉承著「專業、穩健、卓越、共贏」的經營理念，
我們始終堅持精益求精的服務品質、
合作共贏的供應鏈管理策略，
致力於為客戶、合作夥伴、行業同仁創造可持續的價值，
實現共贏發展。

與各方攜手共贏

卓越服務

提供優質的客戶服務，是越秀房產基金最基本也是最核心的社會責任。一直以來，我們以提高客戶滿意度和信任度為目標，以提供優質服務及舒適環境為首要任務，堅持優質的服務品質，將客戶利益置於首位，致力於為客戶提供高品位、高水準的卓越服務。

客戶服務

越秀房產基金具有完善的客戶服務內部政策以及高質量的客戶服務體系，竭力為客戶打造最優質的服務體驗。我們定期進行客戶滿意度調查、客戶需求調研，並以調查和調研結果為參考，進一步優化客戶體驗及服務標準。

完善的客戶服務政策

越秀房產基金設有《越秀房產基金客戶資源管理業務指引》等客戶服務相關政策，致力於構建與客戶良好的合作關係，提高招商工作的針對性和效率，保證客戶跟進、談判、簽約工作程序化和規範化。此外，公司亦制定了《越秀房產基金租戶關係管理業務指引》，以加強越秀房產基金的租戶關係管理，提高我們的租戶關係管理水平，提升租戶滿意度與忠誠度，優化物業租戶組合，增強物業核心競爭力。

越秀房產基金旗下物業亦制定了內部政策，將客戶服務政策落於實處、臻於極致：

廣州白馬商業經營管理有限公司

為強化會員關係，深入瞭解會員情況，負責白馬大廈物業管理的廣州白馬商業經營管理有限公司（「白馬商管」）制定了《廣州白馬商會會員拜訪管理制度》，其主要內容包括：

- 瞭解會員需求，與會員分享市場最新經營、推廣及拓展動態，宣傳會員權益。
- 完善會員拜訪管理制度，對會員分配、會員拜訪頻次、會員拜訪內容等管理內容逐條細化，規範管理。

該制度規範了會員拜訪工作程序，有利於提高白馬大廈的形象和服務水平，提升會員對白馬大廈工作的認可與滿意度。

廣州怡城物業管理有限公司

負責越秀房產基金旗下部分物業物業管理的廣州怡城物業管理有限公司（「怡城物業」）為了更全面、更規範地服務於客戶，制定了《客戶接待業務工作指引》、《客戶來電業務工作指引》、《客戶滿意度調查工作指引》及《客戶意見管理工作指



與各方攜手共贏

引》等近 10 項全方位的工作指引，以及涵蓋了從前台客服、清潔服務，到安全服務、員工日常行為規範的 9 項客戶服務標準，對物業管理和客戶服務的每一細節都嚴格把控，努力建立一個高質量的客戶服務體系，為客戶打造最優質的服務體驗。

除此之外，越秀房產基金旗下物業還積極進行客戶服務制度創新，越秀房產基金聯合第三方機構，創新實施神秘訪客調查工作。

神秘訪客調查工作

為及時瞭解客戶對越秀房產基金旗下物業服務工作的感受與評價，實現對物業服務工作常態化和無縫隙監督，我們實施了神秘訪客調查工作。通過神秘訪客的調查，對各物業的前台客服、安防人員、清潔服務人員、熱線電話接線員及停車場收銀員等物業服務人員實現無縫隙監督，對服務的不足採取有效措施給予糾正和改善，以促使物業管理水平不斷提升，保持優質的對客服務品質。

神秘訪客需要關注留意的內容主要為在使用物業和接受物業相關服務過程中的感受與評價，包括上下班出入期間所接觸人員的精神面貌、著裝形象及禮儀禮節；公共區域的環境衛生；物業上門服務／檢查人員的服務或態度；公共秩序的維護；客戶報修或投訴中心的處理；客服熱線的服務質量；客戶服務專區的服務評價；客戶特約服務過程的感受與評價等。

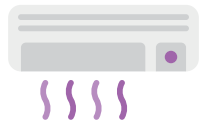
用心的客戶服務文化

城建大廈：易捷屋 6M 服務



更高效

為客戶提供室內維修、微信預約服務，讓服務效率更高效



更舒適

提供室內保潔、清洗地毯等保潔養護服務，讓辦公生活更舒適



更精緻

及時為客戶清洗空調塵網，維護大廈設備，讓物業設施更精緻



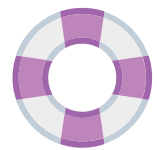
更便捷

易捷屋內電吹風、工具箱、手機充電器等物品免費借用，讓辦公生活更便捷



更貼心

為客戶無償提供一次性物品，工具借用，圖書借閱，讓物業服務更貼心



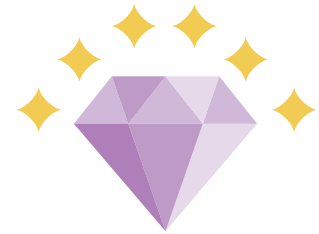
更安全

免費為客戶提供消防安全知識培訓，並設有 24 小時監控與安全檢查，讓辦公環境更安全

與各方攜手共贏

廣州國金中心：6S星鑽服務

越秀房產基金以廣州國金中心為試點，啟動6S星鑽服務體系「Smile微笑服務、Speed高效服務、Specialty專業服務、Security安全服務、Sincerity定制服務、Share共享服務」，以應對高端客戶日益提升的服務要求，增強項目的核心競爭力。透過6S這一套系統的管理方式，廣州國金中心承諾將品牌服務理念貫穿到每一處服務細節，整合品牌、商務及物業服務等各項資源，更好地為入駐企業提供一個安全、舒適及高效的工作環境。



雅詩閣公寓：「心件」服務文化

雅詩閣公寓長期推行著其標誌性的「心件」服務文化。「心件」意指尊重住客的個性選擇和生活方式，幫助住客迅速融入當地文化，為客戶全力營造「第二個家」的氛圍，並通過細緻到位的服務力爭超越住客的想像，使得彼此間的共處更加絢麗多彩。「心件」服務文化，讓我們聆聽住客的心聲，與住客共同成長。



優質的客戶服務體驗

越秀房產基金竭力為客戶打造最優質的服務體驗，包括進行客戶滿意度調查、宣傳安全知識、提供豐富多彩的社區文化活動、優化與客戶的各個溝通途徑體驗等。

• 貼心提供服務

雅詩閣公寓管家服務制度

雅詩閣公寓客服團隊專門設立了「管家Host」，與長住客人進行溝通，提供包括住客入住後辦理登記陪同、跟進解決房間內任何的工程問題及為不熟悉廣州的住客提供城市信息等服務，如同私人管家，令住客賓至如歸。

雅詩閣公寓住客活動

雅詩閣公寓每月舉辦一次住客活動，讓住客和住客之間相互認識，拉近員工和住客間的距離，如萬聖節派對及感恩節活動等。客戶服務團隊提前進行活動策劃，發送邀請函，並在活動當天與住客一起慶祝節日。



案例：雅詩閣公寓珠江夜遊住客活動

2017年8月18日，雅詩閣公寓誠意邀請58位住客一同登上極具廣州本土文化特色的遊船「紅船」，欣賞廣州特色，夜遊珠江美景。船上演出了藝術表演《船說》，表現紅船戲班粵劇名伶纏綿悱惻的故事，期間更有高科技的現代機械與人體互動表演，360度變化的觀演空間、3D全息影像與傳統美術交融展現，與演員零距離接觸等觀賞體驗，令住客讚不絕口。借此機會，我們希望拉近與住客之間的距離，並讓住客邂逅文化藝術之美，享受一段不可多得的休閒放鬆時光。



• 促進社區共融

維多利廣場與您再「毬」面

為營造輕鬆、健康的上班氛圍，維多利廣場於2017年11月30日舉辦了第二屆毬球比賽社區文化活動——再「毬」面。活動得到了新老客戶們的踴躍支持，活動分為「個人賽」和「團體賽」兩種比賽方式，共有100名客戶參與單人限時賽和10支隊伍參與對抗賽。在個人競賽中，運動員們全情投入，在同事們的加油吶喊聲中使出渾身解數；在團體對抗賽中，來自大廈不同單位的10支隊伍比賽技巧層出不窮，為賽場增加了不少精彩瞬間。客戶們在本次活動中盡情享受踢毬子帶來的歡樂和趣味，緩解了工作壓力，也拉近了與維多利廣場物業服務人員之間的距離。



• 保障物業安全

城建大廈舉行2017年消防演習

城建大廈於2017年11月16日舉行消防演習，服務中心工程部副主管向參加演習的近500名客戶詳細講解了消防安全知識與技能要領，並組織客戶進入模擬逃生屋進行體驗，通過體驗讓客戶更加真實地感受到消防安全的重要性。本次演習又一次檢驗了城建大廈消防設備設施的運行情況和服務中心人員的應急能力，並強化了客戶重視消防安全工作的意識。



緊急疏散



滅火救援



逃生屋體驗

與各方攜手共贏

城建大廈「護城大使」授聘活動

2017年11月14日，「城建20載，未來更精彩」系列活動之「護城大使」授聘儀式在城建大廈舉行，聯合電子、興業地產及浦發銀行等11家重點客戶參與到護城行動當中，城建大廈向首批護城大使頒發聘書，旨在讓大家共同參與城建大廈安全管理工作。城建大廈安全部向客戶詳細講解了辦公場所消防安全及職業健康等知識，帶領大家瞭解城建大廈日常安全生產管理工作。城建大廈向各位護城大使發起號召，希望大家勇於肩負大廈安全管理重任，共同營造大廈安全的辦公環境。



城建大廈「護城大使」授聘儀式



為護城大使頒發聘書

越秀新都會2017年安全大使活動

2017年11月28日，越秀新都會經營服務中心結合2017年消防安全月主題「安全責任，重在落實」，組織大廈82名「安全大使」進行了消防安全知識培訓。活動當天以小組為單位，配合視頻和漫畫與客戶進行安全教育互動。期間，「安全大使」們認真觀看了2017年火災警示教育宣傳片，仔細記錄要點，進一步明確了作為大廈安全大使的責任；在隱患查找環節，各小組大使們討論熱烈，爭奪第一，真正體驗了一把大廈安全管理工作。

通過此次培訓，大廈的新老客戶全面落實了安全生產責任，提升了安全管理的素質和意識，真正做到大廈消防安全工作全民參與、安全第一。



隱私保護

越秀房產基金充分瞭解保護客戶私隱的重要性，我們制定了專門的客戶隱私資料保護政策，用以保障客戶隱私。具體管理中，在有可能會牽涉到客戶保密信息的環節，我們均嚴格要求旗下物業高度重視保護涉及到客戶私隱的資料及其安全。

我們制定了《越秀房產基金租戶關係管理業務指引》，要求旗下各物業管理公司必須規範租戶檔案建檔及管理過程，並注意檔案的保密工作，禁止濫用，確保租戶的人身及財產受到有效保護。

怡城物業制定了《客戶關係管理辦法》，提供客戶信息的管理指引，對於租戶信息等經營類資料，指定專人負責將採集到的客戶信息及時整理、匯總，規範建檔並且做好保密工作。

雅詩閣公寓亦有嚴格的規章制度保護住客的隱私，如入住登記表格上設有數據保護通知和同意書，如果客人不同意自身數據信息被用於後續服務及內部管理共享，則將嚴格保密客人信息。外來電話或訪客，均會經過前台嚴謹核實和客人確認後方能轉接電話或拜訪。

投訴處理

公司制定了專門的投訴處理政策，同時因各物業的主要客戶群有所不同，相對需求與常見投訴也有所差異。為優化客戶投訴處理，各物業在管理辦法的基礎上，建立了各自的投訴管理體系，通過高效合理的投訴處理，及時瞭解並解決租戶或客戶的不滿，讓客戶對我們的服務更有信心。

我們制定的《越秀房產基金租戶關係管理業務指引》中明確指出，應高度重視租戶投訴處理工作，建立及完善投訴處理機制，及時處理各項投訴，持續改善經營及服務。公司需每月對租戶投訴及處理情況進行統計分析，並於月度營運報告中反映。

公司對旗下物業的管理提出了更高的要求。怡城物業格外重視客戶的投訴及後續處理，並設有專門的《客戶投訴處理工作指引》以規範投訴處理的實施過程，確保接到客戶投訴後能及時、有效地作出使客戶滿意的處理。雅詩閣公寓亦建立了嚴格的投訴管理制度，每一位員工都要重視住客的反饋並耐心聆聽，展示同理心，每一位員工都有相應的權限為住客解決問題，超越權限範圍外的投訴處理，員工需立刻向上級匯報，並迅速為住客尋求解決方案。

與各方攜手共贏

• 投訴渠道及處理流程

怡城物業

接到客戶投訴後，由服務中心物業部進行受理，判斷投訴等級，並在《客戶服務記錄》上完成相應記錄；相關責任部門接到《客戶投訴處理記錄》後分析投訴原因，並經部門負責人審核後跟進處理，並將處理結果在第2個工作日反饋給物業部／客服部進行回訪。一般性投訴需在4小時內處理和回復，重大投訴需在1個工作日內處理和回復，投訴處理的及時率和回訪率均需達到100%。

雅詩閣公寓

住客可直接向客服人員或者經理進行投訴或通過網上意見表進行投訴。對於每個退房的住客，系統會在其退房後通過郵件發送意見表給住客，住客可以對住宿體驗進行評價和投訴。長期入住的住客在入住兩周後，亦會收到系統推送的意見表。

2017年雅詩閣公寓所接獲的各類投訴，全數獲得即時處理，並得到良好的反饋

硬件類投訴(次)	59
軟件類投訴(次)	44
其他(非物業本身問題產生的投訴)(次)	22



案例

財富廣場積極應對客戶投訴

2017年11月8日上午，財富廣場物業管理部門接到租戶投訴，反映其旁邊單元的裝修粉塵過大，導致走廊、洗手間甚至辦公區域都飄進裝修粉塵，對公司的正常辦公和員工的身體健康都造成一定影響。針對該起客戶投訴，物業管理部門完成投訴評級(評級為一般投訴)和相應記錄後，立即與相關責任部門反映。責任部門及時實施糾正措施，並提出原因分析：

1、責任部門立即到達裝修現場，督促該施工單元儘快加裝玻璃門以阻擋粉塵飄出，並要求其每天做好公

共區域的粉塵清理，同時與工程部溝通，定期檢查公共區域的環境衛生。

2、針對此次事件，服務中心在《裝修前溝通記錄》表中新增關於公共區域環境衛生要求的相關內容，並在日後的溝通會中強調關注此類問題。

物業管理部門在接獲投訴當天完成了對該起投訴的處理。客戶對物業管理部門此次投訴的處理結果和處理效率表示滿意。

服務升級

越秀房產基金為保持旗下各物業良好的經營態勢，每年均會有計劃地對部分物業進行資本性改造，使物業保值增值，為租金最大化創造堅實的基礎，以保障投資者的利益。同時，我們在服務創新及行業交流等領域均進行積極探索和實踐，以期在商業運營領域運用自身資源為租戶帶來更大價值，與商戶共同成長。

• 資本性改造

2017年，越秀房產基金採取了多項措施對旗下物業進行更新改造，提升用戶體驗，使物業保值增值。

廣州國金中心：高清數字監控

為了有效提升對寫字樓的監控管理，確保每位客戶的安全，廣州國金中心於2017年新增高清數字監控系統，為控煙及安全等監管、取證提供有力依據。

施工管理現場
粉塵控制(風口保護)



維多利廣場：裙樓外立面改造工程

近兩年來，維多利廣場緊隨天河商圈轉型步伐，陸續引進國際知名的主力商戶，逐漸成為天河商圈新起的國際快時尚體驗中心。但由於裙樓外牆的原有設計風格較為陳舊，無法最大程度地吸引人流。因此，維多利廣場分別對老舊的東立面商業展示面、故障頻發的LED泛光燈以及整體形象較差的裙樓幕牆進行整改，通過改造內部結構與外部形象來提升外立面整體視覺效果，詮釋出「輕盈、時尚、動感」的新形象。經此次改造工程，維多利廣場在增加廣告收益的同時吸引更多的目光和人流，強化大眾對「VT101」的認知度，增強了商場的市場競爭力。



東立面現況分析



改造後提升效果

與各方攜手共贏

雅詩閣公寓：溢水系統改造

雅詩閣公寓的泳池和設備房相連，一旦溢水就會造成泳池設備房故障。為了監控泳池水位，避免溢水事故，雅詩閣公寓在2017年進行了溢水系統改造工程，增加了水位報警器，水位到達警戒線時即可切斷電源並發出警示，收到提醒後即可人工調整泳池儲水量。

• 與商戶共同成長

2017年，我們在進行商業物業運營管理的同時，積極在服務創新及行業交流等領域進行探索，為租戶帶來更大的價值，與商戶共同成長。



白馬「品牌集合館」亮相中國國際服裝服飾博覽會

2017年3月15日至17日，白馬服裝交易市場攜旗下十大優秀原創設計品牌進駐於上海舉辦的中國國際服裝服飾博覽會4.1號館。白馬今年首次以「品牌集合館」形式精彩亮相，外觀萃取拉鍊及線軸等服裝設計元素，館內採用無間隔空間展示形式，十大時尚品牌一覽無遺，多元化、多角度展現原創設計美學，流暢動線最大限度讓客商瞭解白馬新時尚。白馬因其知名的品牌效應和「集合+」概念的完美結合，使產品魅力得以彰顯，為採購商帶來一場關於時尚與藝術的視覺盛宴。



維多利廣場借勢紅音樂節，點燃繽紛購物周

2017年4月22日至5月1日，維多利廣場「繽紛購物周」隆重舉行，內容包括了Spotlite紅音樂節、大型公益路演、創意市集、消費有禮及會員幸運抽獎等精彩活動，旨在把握五一消費熱點，提升客流及促進銷售，為廣大消費者提供豐富精彩的休閒娛樂體驗，進一步提升知名度。



Spotlite紅音樂節，由廣州市尚天河文化季組委會及天河路商會指導舉辦，是一場集紅人音樂、粉絲應援、跨界聯動及浸入體驗等元素於一體的超級試聽盛宴。維多利廣場作為廣州天河商圈具有前瞻性以及創新性的代表，成為本次活動的重要戰略據點，通過整合資源，將激情四射的現場音樂、新銳前沿的互聯網+、瘋狂崛起的網紅文化及腦洞大開的粉絲應援等諸多潮流元素，史無前例地結合在一起。

本次音樂節活動，維多利廣場得到了包括優衣庫、樂凱撒、誠壽司、僑美無國界及美聯英語等商戶的踴躍參與，通過趣味互動以及探店直播等形式，讓更多粉絲瞭解到其優質的產品與服務。



與各方攜手共贏



多方共贏

越秀房產基金深知自身的發展離不開多方力量的支持，除了自身穩健發展，我們也竭力為合作夥伴及行業同仁創造價值，以求利益最大化，實現多方共贏。

行業

白馬大廈為廣州白馬服裝交易市場所在地，現已成為廣州地區規模最大、裝備最好、設施最齊全、管理最規範、輻射面最廣、交易量最大及效益最好的室內服裝交易市場。白馬大廈日均客流量達數萬人，年交易額在人民幣 20 億元以上。

作為廣州服裝市場的龍頭，白馬大廈的商業運營及物業管理肩負著行業標杆的責任。長期以來，白馬大廈不僅竭力為租戶提供優質的物業管理，亦積極探索服務拓展及行業創新，珍惜每一次與行業合作及交流的機會，與合作夥伴攜手前進、共創輝煌。

第十屆白馬採購節

2017年8月，「絲路新篇白馬當先」2017廣州白馬服裝採購節開幕。本屆白馬採購節以展示白馬轉型升級成果、推動白馬國際化發展為重要切入點，推出白馬十大新銳品牌評選活動，舉辦優質品牌新品發佈會，並融合一系列營銷活動，力求帶動更多專業市場以及服裝品牌主動求變、積極創新，全面推動服裝全產業鏈的建設。2017年，國家「一帶一路」建設成效碩果累累，白馬借「一帶一路」之東風，打造白馬國際新格局，翻開白馬發展新篇章。



第十屆白馬採購節啟動儀式



越秀房產基金董事長林昭遠先生致辭



絲路論壇

白馬服裝交易市場與韓國釜山經濟振興院達成合作協議

2017年11月，白馬服裝交易市場參加於韓國釜山舉行的韓國釜山國際時裝周。期間，白馬服裝交易市場與釜山經濟振興院簽訂戰略合作協議，就服裝設計產業流通及貿易等方面達成合作共識，深入探討白馬與韓國時尚設計產業合作的可能性。

白馬此行深入韓國時尚腹地，旨在開拓海外時尚資源，把白馬品牌帶出去，把國外領潮的原創設計引進來。未來，白馬將與韓方相關機構進行更深的接洽和交流，為中國服裝品牌企業拓渠道、搭平台，發揮強有力的推動作用。



韓國釜山時裝周開幕式



白馬服裝交易市場與釜山經濟振興院簽訂戰略合作協議

廣州時尚周外賓團考察白馬大廈

2017年11月10日，出席2017廣州時尚周的外賓團一行約40人，到訪白馬大廈參觀考察，此次出席廣州時尚周的外賓團成員是來自於法國、意大利及韓國等國家的時尚行業精英。期間，白馬大廈營銷推廣部經理向外賓團就白馬的歷史和經營情況進行了全方位的介紹，外賓團對白馬大廈商戶的產品表現反饋積極。交流活動為白馬大廈商戶產品搭建了一個良好的對外展示平台，促進了雙方的交流和互動。



為來賓介紹白馬歷史和現狀



外賓駐足觀看精品服飾

與各方攜手共贏

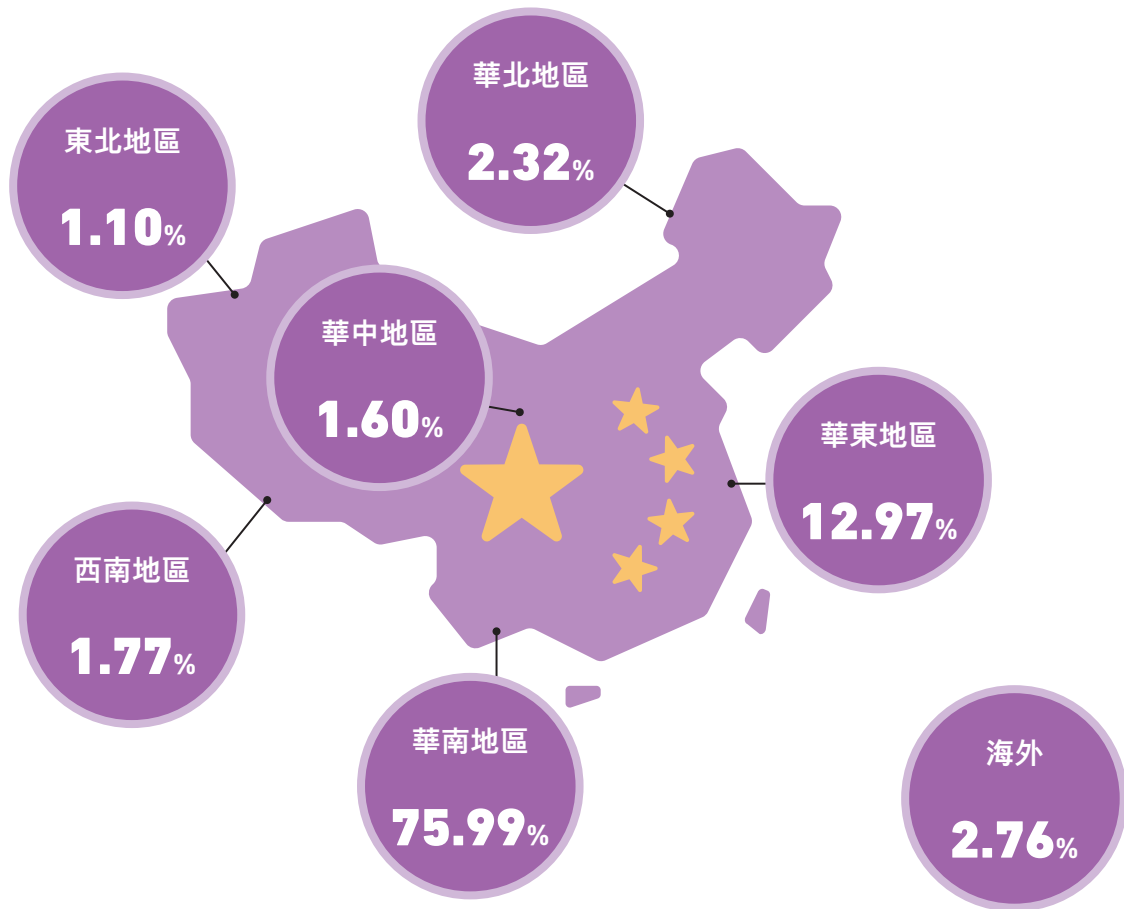
供應商

越秀房產基金長期與供應商保持良好的合作夥伴關係。在履行自身企業社會責任的同時，也積極提升供應商的可持續發展意識，通過建立完備的供應商管理政策，把控供應商的產品與服務質量。

• 供應商管理政策

我們制定了《物品供應商管理評審流程》及《物品供應商管理業務工作指引》等一系列的管控文件，確保供應商符合公司需求。越秀房產基金通過完善的採購制度，實施嚴格的採購流程，把控品質標準，這不僅是對我們與客戶利益的保障，也是對供應商的一種鞭策。

• 2017年越秀房產基金供應商地區分佈比例*



*備註：供應商的地區以其註冊地為準



雅詩閣公寓嚴格管理和把控供應商質量：

- 合作供應商需要提交相關的檢驗文件或資質文件，如食品供應商需要提交相關的安全食品檢測報告，工程建築供應商需要提交施工資質相關的文件。
- 對新開發的供應商進行資質審核，如考察供應商現場環境及瞭解供應商的企業情況，更加清晰瞭解雙方合作的需求。
- 每年進行兩次供應商評估，淘汰年度評估低於60分以下的供應商。

我們一直將員工視為企業最大的財富和持續發展的基石，
我們為員工提供了完善的薪酬福利體系、
多樣的培訓發展機會和豐富的員工關懷活動，
致力於工作與生活的平衡，營造和諧溫暖的工作氛圍，
讓每一位員工感受到公司對其職業綜合發展、工作生活平衡的關注和支持。





與員工 並肩同行

僱員總數



819人

培訓人次



3,235人

與員工並肩同行

以人為本

公司堅持以人為本，尊重、包容每一位員工，提倡員工多元化，杜絕因性別、種族、宗教信仰及文化背景差異等因素而產生的歧視，絕不容忍發生如童工及強制勞動等不道德的勞工行為。為員工營造一個公平、包容及開放的工作氛圍，我們一直在努力。2017年基金未出現與人權及勞工措施相關的違規事件或任何申訴。

- **所遵循的法律法規**

越秀房產基金旗下物業位於中國大陸，故公司嚴格遵守國家頒佈的《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》等國家法律政策以及各地方所頒佈的相關勞動法規，切實保障所僱用僱員的勞動權益。在薪酬體系方面，公司嚴格遵守《社會保障法》及《稅法》等法律法規，在工資中代扣代繳社會保險、公積金、企業年金以及員工的個人所得稅，並根據員工的績效及休假情況，對薪酬發放做出相應的調整，最大限度地保障薪酬發放的合理性與公平性。

- **員工政策／人力資源管理戰略**

公司制定了《員工手冊》，明確規定公司實施全員勞動合同制管理，保障員工權益，促進員工發展。《員工手冊》規定，對違反國家及地區法律法規及公司規章制度的行為予以懲戒，對多次違紀的員工，實施累計處罰或解除聘用合同，以懲治和消除違紀違規的情況。

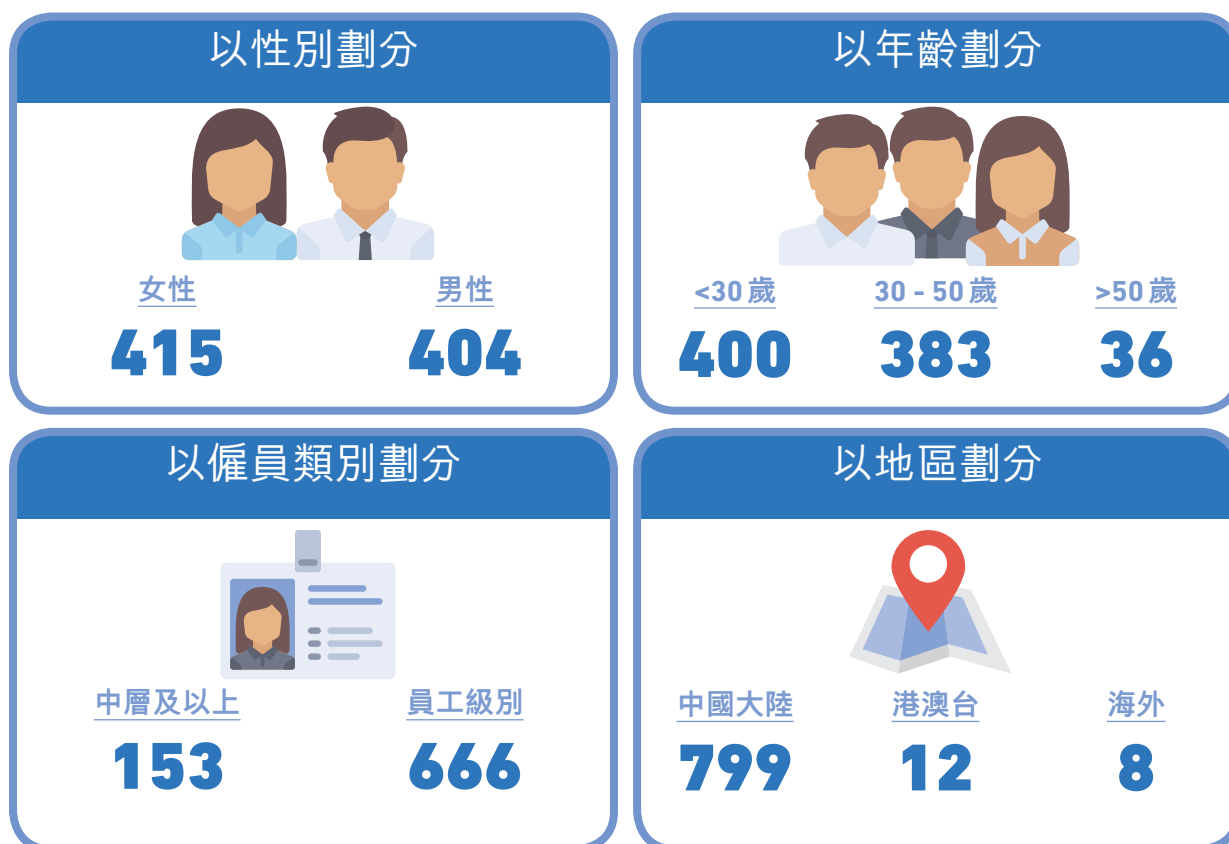
我們秉承以人為本的管理理念，尊重、包容、維持員工多元化，杜絕因宗教、性別及文化背景差異等因素而產生的歧視，在員工招聘及晉升、培訓及發展、薪資及福利等方面提供平等的機會，為員工營造一個公平、包容及開放的工作氛圍。



• 員工數據

按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數

2017年員工總數 **819**



按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率¹

員工整體流失比率	25.9%
女性	27.7%
男性	24.1%
<30 歲	30.7%
30-50 歲	21.0%
>50	17.5%
中國大陸	26.1%
港澳台	25.0%
海外	11.1%

備註：1 流失率的計算方式為：該年度該組別離職員工數目 / (該組別期初數目 + 該年度該組別入職員工數目)

與員工並肩同行

員工培訓

越秀房產基金一貫將人才的發展與培養放在第一位。我們鼓勵並支持員工參加各類型培訓，保持持續的自我升值，同時也在公司內部建立了完善的員工培訓和發展體系，力求提高員工工作能力，拓寬員工職業發展通道，協助每位員工挖掘自身的巨大潛能。

員工培訓體系

越秀房產基金為給員工提供良好的職業發展平台，將員工的培訓計劃列入《員工手冊》以保障培訓措施的有效落實。同時，我們制定了系統、規範的人員培養體系，為員工提供多元化的培訓和學習機會。公司通過聘請內外部講師進行培訓、業務交流會議、輪崗學習、網絡學習及管理者日常輔導等形式提升員工的知識技能和整體質素，促進員工個人成長目標與企業長遠發展戰略的共同實現。



• 雅詩閣公寓培訓體系

雅詩閣公寓積極遵從公司所制定的培訓體系，確保每位員工都能得到與自身職業發展相匹配的多元化培訓機會。培訓內容包括但不限於：每週崗位技能培訓、每月運營相關培訓(如服務補救培訓)、每季度專業提升培訓以及年度專業相關培訓(如語言培訓、服務禮儀培訓、host培訓、運營部門認證培訓及領導力培訓等)。雅詩閣公寓所提供的培訓內容涉獵範圍十分廣泛，能高度滿足員工在提高工作能力、職業素質及職業發展等各方面的培訓需求。



2017年，雅詩閣公寓聘請了外部培訓機構，為員工提供了兩場九型人格溝通技巧、消防演習及各類服務技能等培訓，全面提升員工的專業技能與安全防範意識。

• 員工培訓案例

2017年度，公司先後組織了《項目工程改造培訓》、《房地產估價方法及關注要點培訓》及《危機公關處理培訓》等多場專業培訓，分別就項目工程管理體系運營風險、房地產評估要點及員工危機防範意識等方面對員工進行培訓，提高員工相關能力，多方面提升員工的職業素質。



- 員工培訓數據

2017年員工培訓數據

劃分標準	培訓人次	總受訓時數	平均每位員工接受培訓次數	平均每位員工接受培訓時數
	3,235	15,244.5	3.9	18.6
按僱員類別劃分				
中層及以上	466	2,020.5	3	13.2
員工級別	2,769	13,224	4.2	19.9
按性別劃分(培訓人次)				
女性	1,894	9,094	4.6	21.9
男性	1,341	6,150.5	3.3	15.2

員工關愛

公司十分重視對員工的關愛，不僅竭力保障每位員工的工作安全與健康，承諾為員工提供一個安全舒適的工作環境，亦不斷完善員工關懷的政策與措施，營造和諧的工作氛圍，從點滴的關懷中提升員工對公司的歸屬感。

職工健康與安全管理政策

越秀房產基金高度重視職業健康與安全生產，通過制定《廢棄化學品管理程序》、《危害鑒別風險評估管理程序》及《環境、健康安全與能源運行管理程序》對職業健康與環境安全有關的活動進行有效控制，切實保障員工的健康與安全。具體措施包括噪聲控制、對危險化學品設置安全設施、危險作業人員佩戴防護工具及安排特種工作人員進行定期體檢等。

與員工並肩同行

怡城物業職工健康與安全政策：

- 怡城物業積極貫徹「安全第一、預防為主、嚴守死線」的安全生產方針，編製了包括《安全生產資金投入指引》、《安全生產責任體系管理辦法》、《消防演練工作指引》、《安防消防設備台帳管理指引》及《安全操作規程》等多方面系統的安全管理體系文件，明確了怡城物業各部門的安全生產操作規程，提升全體員工安全生產意識。
- 怡城物業為落實「預防為主」的工作方針，制定了《職業安全健康管理工作指引》及《職業健康安全管理辦法》等相應文件，通過控制工作過程中產生的各類職業危害因素，改善勞動條件並保障員工的身體健康，以達到協調運行發展的目的。

雅詩閣公寓職工健康與安全政策：

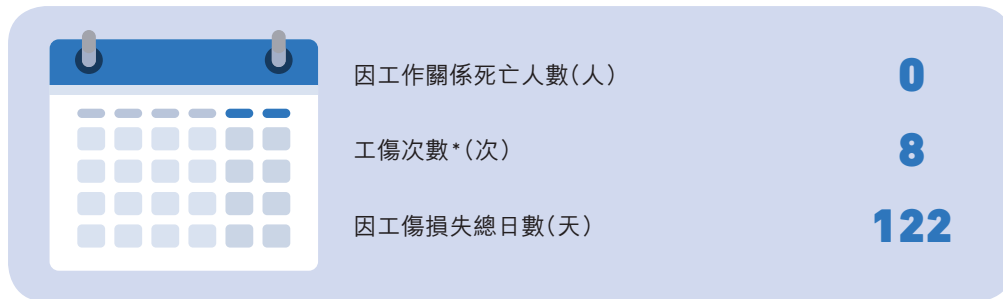
雅詩閣公寓長期注重環境保護和安全健康管理，在向客戶提供清潔、優質產品的同時，更關注於環境狀況及員工的安全健康條件，致力於打造成一個綠色文明、安全文明及讓員工和社會滿意的企業。雅詩閣公寓通過以下方面的工作充分踐行職業健康與安全理念：

- 遵守國家和地區有關環境、健康和安全（「EHS」）的法律、法規及其它有關規定；
- 將EHS相關政策形成文件，提高全員環境及健康安全意識；
- 持續改進EHS相關績效，改善員工工作和生活環境。

雅詩閣公寓安全消防措施：

- 防火材料的使用：為防止安全事故的發生，雅詩閣公寓通過對阻燃劑、防火浸漬劑及防火塗料等阻燃材料的使用，對大多數場合的易燃材料都進行了阻燃處理。此外，雅詩閣公寓也從防火安全出發，在土木建築中將儘量採用防火材料代替易燃材料，以減小火災荷載並降低火災蔓延速度，有效防止火災的發生。
- 防火設備的維護：雅詩閣公寓定期對消防栓、滅火器及防毒面罩等防火相關設備進行檢查，確保消防水袋、煙感及消防管道等防火設施的正常使用的，切實保障每一位員工與住客的安全。

- 健康與安全相關數據



*備註：工傷的統計以社保局認定的為準

針對員工對公司制度和運作的疑問與投訴，我們制定了員工投訴處理政策，並設立了意見反映渠道，以聆聽員工的意見。

- 員工投訴處理流程

公司每年舉辦一次董事長座談會，由董事長與全體員工參與，員工有任何投訴或問題，可直接向董事長提出，由董事長處理或牽頭處理。

雅詩閣公寓

雅詩閣公寓設有總經理投訴郵箱，以聆聽每一位員工對雅詩閣公寓的建議和意見。在收到員工申訴信息後，總經理將就事件內容與人事經理共同調查和解決，並與員工保持及時的溝通和必要的會談，確保員工的申訴被知曉並被合理解決。

與社區 共生共榮

逾百人參與捐贈



903
本

+



13,023.4元
認購圖書

予白馬大廈
「大聲讀出愛」公益圖書募捐活動





越秀房產基金以「真誠回饋社會，共建美好社區」為願景，踴躍組織員工參與社會慈善公益活動，關懷弱勢群體，幫扶貧困地區，回應社會需求。

與社區共生共榮

精準扶貧

- 赤米村扶貧慰問活動
扶貧送溫情幫困暖人心

為踐行企業社會責任，2017年12月，公司組團40余人赴英德市西牛鎮赤米村開展扶貧慰問活動。扶貧慰問組為赤米村村民送上了慰問金及糧油衣物等慰問品。



為赤米村村民送上慰問金及慰問品



赤米村村民向扶貧慰問組贈送錦旗參觀赤米村扶貧產業——白菜種植



社區貢獻

作為負責任的企業，公司深諳飲水思源，在自身發展的同時亦關注周邊社區的發展，持續關注多個社會議題，包括關注弱勢群體、促進性別平等、支援兒童及青少年、關愛自然及環境、關注文化教育等。

關懷弱勢群體

越秀新都會 2017 無償獻血活動

2017年11月3日，越秀新都會服務中心聯合光塔街道辦事處在越秀新都會後廣場舉行「點滴凝聚，生生不息」無償獻血活動，這是越秀新都會連續第五年舉辦無償獻血公益活動。

本次活動吸引大廈眾多客戶踴躍參與，共有145名客戶參加無償獻血。本次活動受到了大廈客戶及街道辦事處領導的高度讚揚。在熱心公益、勇於承擔社會責任及積極傳遞正能量的路上，越秀新都會將持續努力。



促進性別平等

維多利廣場 – 為鄉村婦女撐起希望

2017年3月4日，由維多利廣場與廣州市慈善會、廣東省綠芽鄉村婦女發展基金會(以下簡稱「綠芽」)及廣東廣播電視台新聞廣播《大愛有聲公益中國》等組織聯合舉辦的廣州公益·創意市集「一個故事溫暖一座城」第五期「為鄉村婦女撐起希望」在維多利廣場舉行。

本次活動中，受眾聆聽了受「綠芽」幫助的韶關始興鄉村姐妹及樂明村玲姐等對象的故事分享，認識到當代鄉村婦女和兒童亟需更多的社會關注和助力發展，紛紛在現場通過參與慈善拍賣、購買公益商品及自願募捐等方式幫助鄉村婦女。此次活動共募得善款近6萬元，全部捐入信息時報社與廣州市慈善會共同發起的廣州公益市集項目，支持綠芽的「鄉伴計劃」項目。



與社區共生共榮

支援兒童及青少年

白馬大廈「大聲讀出愛」公益圖書募捐活動

為讓山區孩子也能沐浴知識的陽光，讓孩子們學習更多課外知識以拓寬視野，白馬大廈於2017年11月在白馬服裝交易市場成功開展了「大聲說出愛」公益募集圖書活動，所募集的圖書和善款捐助給雲南昭通市魯甸縣龍頭山鎮新民小學。

本次公益活動得到了來自白馬商會會員、白馬公司總部及各項目員工、白馬大廈眾多商戶的參與與大力支持。本次活動吸引了逾百人參與，捐贈書籍903本，捐款13,23.4元以認購圖書。此次捐獻的書籍種類豐富，內容涉及兒童文學、童話漫畫、科普百科等。



關愛自然及環境

城建大廈－地球一小時低碳活動

「氣候、人類、社會」，是2017年「地球一小時」活動的主題。城建大廈積極響應「地球一小時」活動號召，於2017年3月25日晚20:30-21:30關閉城建大廈外牆照明及燈箱廣告，並邀請客戶加入地球一小時活動，關掉照明以及身邊不需要使用的電源，讓地球好好休息一小時。城建大廈鼓勵客戶及員工在日常生活中踐行可持續的生活和消費方式，鼓勵每個人面對氣候變化，施行自己的解決方案，鼓勵通過每個人小小的改變，讓霧霾不再，藍天重現。



關注文化教育

城建大廈－免費公證法律諮詢活動

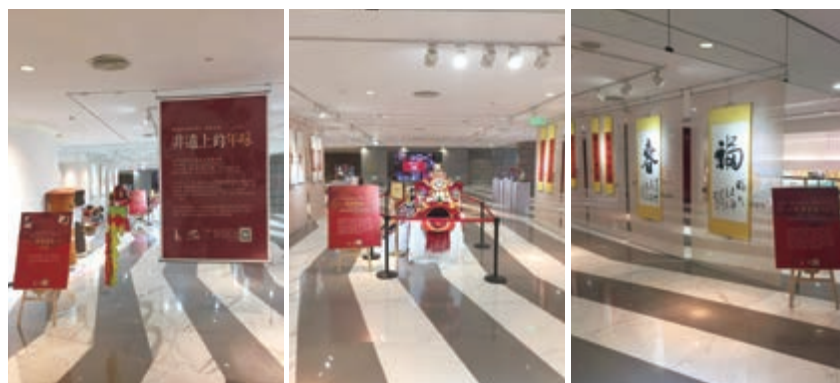
在紀念《公證法》頒佈12周年之際，城建大廈於2017年8月26日開展了大型公證法律諮詢活動。本次活動組織了廣州地區7家公證機構共50多名公證員，為廣大市民群眾答疑解惑，並介紹了與日常生活密切相關的公證業務，深入淺出地普及公證基本知識，廣泛宣傳公證的重要職能作用。本次活動得到了廣大群眾的一致好評。



關注傳統文化

非遺上的年味——春節非物質文化遺產藝術沙龍

2017年春節時分，廣州國金中心M空間迎來了四位非遺藝者，他們向白領們傳播並展示了四種不同的非物質文化遺產。四位老師分別是佛山黎家獅傳承人—黎偉、陶塑技藝的代表人—劉國祥、佛山木板年畫—劉鐘萍及中國著名書法家—趙大偉。沙龍活動邀請了現場觀眾參與互動，讓大家參與到獅頭製作中，親身體驗非物質文化的魅力。本次活動旨在呼籲大家更多地保護和關注非遺文化，讓中國傳統技藝發揚光大，讓文化技藝的光芒永恆不滅。



義工活動

白馬入社區，情意暖人間

白馬大廈長期倡導場內租戶參加公益活動，並鼓勵青年員工成為社區青年志願者的一份子，為社會奉上一份善心與溫暖。

2017年3月29日，白馬大廈20名青年志願者與桂花崗社區街道工作人員一起走進桂花崗及桂花苑社區開展孤寡老人慰問活動；2017年6月3日，白馬大廈組織26名員工家庭共70多人在佛山南海悅匯天地購物中心舉行2017年度親子活動；2017年7月25日，白馬大廈對市客運站30多名一線員工和西村街環衛站環衛工人開展基層慰問，為社區環衛工人送上清涼飲料，與環衛工人及保潔人員深入交流和共同勞動。

可持續發展表現概述

政策及指標列表 ESG 範疇	遵守的法律法規	自身制定的政策
A1 排放物	《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》 《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《廣東省固體廢物污染環境防治條例》《城市建築垃圾管理規定》《國家危險廢物名錄》	《環境監測流程》《環境因素識別評價流程》 《環境保護工作指引》
A2 資源使用	《中華人民共和國節約能源法》	《環境、健康安全與能源運行管理程序》《能耗管理實施細則》
A3 環境與天然資源	《中華人民共和國環境保護法》	《廢棄化學品管理程序》《危害鑒別風險評估管理程序》《物業控煙管理業務指引》
B1 僱傭	《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《社會保障法》《稅法》	《越秀房產基金員工手冊》

可持續發展表現概述

政策及指標列表 ESG 範疇	遵守的法律法規	自身制定的政策
B2 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《社會保障法》	《安全生產資金投入指引》《安全生產責任體系管理辦法》《消防演練工作指引》《安防消防設備台帳管理指引》《安全操作規程》《職業安全健康管理工作的指引》《職業健康安全管理制度》
B3 發展與培訓	《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《社會保障法》	《越秀房產基金員工手冊》
B4 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《社會保障法》	《越秀房產基金員工手冊》
B5 供應鏈管理	《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國合同法》	《物品供應商管理評審流程》《物品供應商管理業務工作指引》
B6 產品責任	《中華人民共和國建築法》	《越秀房產基金客戶資源管理業務指引》《越秀房產基金租戶關係管理業務指引》《廣州白馬商會會員拜訪管理制度》《客戶接待業務工作指引》《客戶來電業務工作指引》《客戶滿意度調查工作指引》《客戶意見管理工作指引》《客戶神秘顧客業務實施工作指引》《越秀房產基金租戶關係管理業務指引》《客戶投訴處理工作指引》
B7 反貪腐	《香港特別行政區廉政公署條例》《香港特別行政區防止賄賂條例》	《負責人履職待遇及業務支出管理辦法》《「三公」經費管理辦法》《關於做好不穩定問題排查化解工作的通知》

可持續發展表現概述

範疇	ESG 指標	單位	數據	備註
A. 環境				
A1 排放物	A1.2 溫室氣體排放量及密度			
	溫室氣體排放量種類一	噸	667.19	
	溫室氣體排放量種類二	噸	46,738.05	
	溫室氣體總排放	噸	47,405.24	
	A1.3 所產生有害廢棄物			
	廢日光燈管	支	10,460	
	廢電池	千克	10,091.21	
	打印機硒鼓	個	121	
	油漆桶	千克	94	
	裝修廢物	噸	1,411	
A1.4 所產生無害廢棄物				
辦公用紙	千克	49,813.17		
A2 資源使用	A2.1 能源總耗量及密度			
	耗電量	千瓦時	74,140,306.03	
	柴油消耗量	升	2,378	
	天然氣消耗量	立方米	54,300	
	A2.2 水資源消耗量及密度			
總耗水量	立方米	952,431.30		

範疇	ESG 指標	單位	數據	備註
B. 社會				
B1 僱傭	B1.1 僱員人數：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分			
	全體僱員人數	人	819	
	男性	人	404	
	女性	人	415	
	中層及以上	人	153	
	員工級別	人	666	
	29歲及以下	人	400	
	30-49歲	人	383	
	50歲及以上	人	36	
	中國內地	人	799	
	港澳台	人	12	
	海外	人	8	

可持續發展表現概述

範疇	ESG 指標	單位	數據	備註
B1 僱傭	B1.2 僱員流失率：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分			
	員工整體流失率	%	25.9	
	男性	%	27.7	
	女性	%	24.1	
	29歲及以下	%	30.7	
	30-49歲	%	21.0	
	50歲及以上	%	17.5	
	中國內地	%	26.1	
	港澳台	%	25.0	
	海外	%	11.1	
B2 健康與安全	B2.1 因工作關係死亡			
	因工作關係而死亡的人數	人	0	
	B2.1 因工傷損失工作日數			
	工傷次數	次	8	
	因工傷損失總日數	天	122	

可持續發展表現概述

範疇	ESG 指標	單位	數據	備註
B3 發展與培訓	B3.1 按性別及僱員類別劃分僱員受訓人次			
	總受訓人次	人次	3,235	
	男性	人次	1,341	
	女性	人次	1,894	
	中層及以上	人次	466	
	員工級別	人次	2,769	
	B3.2 性別及僱員類別劃分僱員受訓時數			
	總受訓時數	小時	15,244.5	
	男性	小時	6,150.5	
	女性	小時	9,094	
	中層及以上	小時	2,020.5	
員工級別	小時	13,224		

可持續發展表現概述

範疇	ESG 指標	單位	數據	備註
B5 供應鏈管理	B5.1 按地區劃分供應商			
	華南地區	個	1,377	
	華東地區	個	235	
	華中地區	個	29	
	華北地區	個	42	
	東北地區	個	20	
	西南地區	個	32	
	西北地區	個	27	
	海外	個	50	
B6 產品責任	B6.1 接獲關於產品及服務的投訴數目			
	硬件類投訴	次	59	
	軟件類投訴	次	44	
	其他(非物業本身問題產生的投訴)	次	22	

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		對應章節
A. 環境		
A1 排放物	一般披露	6 與環境 融合發展
	KPI A1.1 排放物種類及相關排放數據	6.2 綠色營運
	KPI A1.2 溫室氣體總排放量及密度	6.2 綠色營運
	KPI A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	6.2 綠色營運
	KPI A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度	6.2 綠色營運
	KPI A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	6.2 綠色營運
	KPI 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	6.2 綠色營運
A2 資源使用	一般披露	6 與環境 融合發展
	KPI A2.1 能源總耗量及密度	6.2 綠色營運
	KPI A2.2 總耗水量及密度	6.2 綠色營運
	KPI A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	6.2 綠色營運
	KPI 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	6.2 綠色營運
	KPI A2.5 製成品所用包材料的總量及每生產單位估量	不適用於本公司業務

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		對應章節
A3 環境及 天然資源	一般披露	6 與環境融合發展
	KPI 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	6.2 綠色營運
B. 社會		
B1 僱傭	一般披露	8.1 以人為本
	KPI B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	8.1 以人為本
	KPI B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	8.1 以人為本
B2 健康與安全	一般披露	8.3 健康與安全
	KPI B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	8.3 健康與安全
	KPI B2.2 因工傷損失工作日數	8.3 健康與安全
	KPI 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	8.3 健康與安全
B3 發展及培訓	一般披露	8.2 培訓及發展
	KPI B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	8.2 培訓及發展
	KPI 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	8.2 培訓及發展
B4 勞工準則	一般披露	8.1 以人為本
	KPI B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	8.1 以人為本
	KPI B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	8.1 以人為本

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		對應章節
B5 供應鏈管理	一般披露	7.2.2 供應商
	KPI B5.1 按地區劃分的供應商數目	7.2.2 供應商
	KPI 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	7.2.2 供應商
B6 產品責任	一般披露	7.1 卓越服務
	KPI 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	不適用於本公司業務
	KPI B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	7.1.3 投訴處理
	KPI B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	不適用於本公司業務
	KPI B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用於本公司業務
	KPI 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	7.1.2 隱私保護
B7 反貪污	一般披露	5.5 倡廉善治
	KPI 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	5.5 倡廉善治
	KPI B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	5.5 倡廉善治
B8 社區投資	一般披露	9 與社區共生共榮
	KPI B8.1 專注貢獻範疇	9.2 社區貢獻
	KPI B8.2 在專注範疇所動用資源	9.2 社區貢獻



越秀房地產投資信託基金

YUEXIU REAL ESTATE INVESTMENT TRUST

www.yuexiureit.com

香港灣仔駱克道160號越秀大廈17樓

管理人



越秀房託資產管理有限公司
YUEXIU REIT ASSET MANAGEMENT LIMITED