



中海物業集團有限公司  
CHINA OVERSEAS PROPERTY HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：2669

# 我們 經營幸福

2023

可持續發展  
報告



好時節  
好物業  
好社區



## 目錄

<b>二零二三年可持續發展表現</b>	3
<b>主席寄語</b>	4
<b>董事會聲明</b>	5
<b>關於本報告</b>	7
報告覆蓋及範圍	7
報告準則	8
報告內容核准	9
意見反饋	9
<b>中海物業簡介</b>	10
關於中海物業	10
公司架構	11
業務分部	11
榮譽獎項	13
協會會員資格	13
<b>管治領航</b>	14
一) 管理方針	15
二) 2023年相關披露	16
三) 可持續發展管治架構	16
四) 可持續發展策略	17
本年度可持續發展重點工作	18
可持續發展目標	19
可持續發展風險及機遇管理	22
五) 重要議題	24
持份者溝通	24
識別重要議題	25
<b>以信營商</b>	28
一) 管理方針	29
二) 2023年相關披露	29
三) 恪守企業道德	30
反貪污舉報渠道	30
反貪污培訓	31
知識產權管理	32
四) 保障客戶權益	33
維護客戶個人信息	33
負責任營銷	35

## 目錄 (續)

<b>以賢為先</b>	36
一) 管理方針	37
二) 2023年相關披露	37
三) 職業健康與安全	38
職業健康管理系統	38
隱患識別	40
風險評估	40
事故調查步驟	41
安全生產培訓機制	42
四) 人力資本開發	42
僱傭慣例	42
員工吸納與留存	44
員工參與和溝通	45
員工福祉	46
員工發展與培訓	47
<b>以誠服務</b>	54
一) 管理方針	55
二) 2023年相關披露	55
三) 智慧優化管理	56
四) 堅守服務質量	58
客戶溝通	59
投訴處理	61
客戶健康與安全	62
五) 負責任採購慣例	64
管理供應商的環境及社會風險	64
六) 社區投資與管理	65
年度重點社區投資項目	68
<b>以綠為本</b>	70
一) 管理方針	71
二) 2023年相關披露	71
三) 應對氣候變化	72
四) 排放管理	77
碳排放管理	77
廢棄物管理	79
五) 資源管理	82
能源管理	82
高等級綠色建築認證	84
水資源管理	88
六) 自然環境與生態保護	91
<b>附錄</b>	94
一) 績效表現數據一覽	94
環境績效表現	94
社會績效表現	96
二) 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	100
三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引	106
四) 合規一覽	112

## 二零二三年可持續發展表現

## 企業成就

## 2023年度收益

人民幣13,051.3  
百萬元

2022年：人民幣10,899.8百萬元  
2021年：人民幣7,799.1百萬元



## 2023年度股東應佔溢利

人民幣1,342.5  
百萬元

2022年：人民幣1,093.6百萬元  
2021年：人民幣812.7百萬元



## 管治

## 對標五個與我們營運最相關的UNSDGs

中海物業於本年度加強遵照五個與我們營運有關聯的聯合國可持續發展目標(UNSDGs)，並採取了多項工作推動可持續發展。

## 環境

## 武漢中海中心獲得LEED v4.1金級認證

中海物業所管理的武漢中海中心是武漢核心商務區的第一棟獲LEED v4.1金級認證的地標性超甲寫字樓。獲得LEED認證的武漢中海中心在景觀綠化、幕牆設計、能源系統、車位規劃、無障礙設計等各方面充分考慮綠色節能因素，並踐行綠色建築人本關懷的運營方式。

## 2023年度總溫室氣體排放密度

2.78公噸二氧化碳當量／千平方米

2022年：2.82公噸二氧化碳當量／千平方米  
2021年：3.17公噸二氧化碳當量／千平方米

## 2023年度總能源用量密度

4.88兆瓦時／千平方米

2022年：5.5兆瓦時／千平方米  
2021年：5.7兆瓦時／千平方米

## 社會

## 2023年度員工人數

43,012名員工

2022年：57,425名員工  
2021年：52,220名員工

## 2023年度慈善捐款

人民幣217,000元

2022年：人民幣878,000元  
2021年：人民幣353,000元

## 2023年度客戶服務滿意度

91分

2022年：90分  
2021年：89分

## 2023年度平均培訓比率

97.2%

2022年：99.98%  
2021年：94.2%

## 主席寄語

2023年中國經濟溫和復甦，地產行業軟著陸存在不確定性，物業行業呈現兩極分化；與此同時，國家推動「雙碳」和環境、社會及管治（「ESG」）工作的步伐愈發堅定，高質量、可持續發展將會是未來行業轉型、企業升級的主旋律。在此背景下，中海物業集團有限公司（「中海物業」、「本公司」，連同其他附屬公司統稱「本集團」）深刻意識到本集團的發展，與所處的市場和社會密不可分，在我們深耕物業管理航道、積極探索數字化轉型、瞄準成為未來城市綜合服務商的戰略指導下，我們既要懂得敬畏環境「E」與社會「S」，更要重視公司治理「G」，更好地響應持份者對我們的殷切期望。

我們深信ESG的發展理念不僅意味著響應上市公司合規要求，更要在具體業務上進行系統整合，一線項目更要關注ESG的落地執行。中海物業秉持「成為卓越的國際化資產運營服務商」的企業願景，以「我們經營幸福」為企業使命，踐行「物有所依，業有所托」的服務承諾，以「中海式物業管理現代化」戰略目標引領新征程。我們提出「好時節、好物業、好社區」的品牌主張。「好時節」體現管理物的能力，通過優質的產品和服務，讓客戶賞心悅目、安居樂業；「好物業」體現服務人的能力，做到高效回應、預判需求，與業主、客戶、員工、合作方及政府建立更深入長遠的關係；「好社區」體現主人翁的意識，業主、物企、社區三者以主人翁的心態「人人有責、人人盡責」，建設人人享有的社會治理共同體。透過「三好」描繪「中海式物業管理現代化」的美好圖景，以回應客戶、行業、社會三方關切，從客戶視角體現價值承諾，從行業視角體現戰略外化，從社會視角體現我們作為企業公民的責任。

今年，中海物業繼續挖掘業務中的ESG亮點和提升空間，秉著以持份者為本的原則，積極探索ESG整合方法，力求將ESG融入經營管理的各個環節，不斷豐富「中海式物業管理現代化」戰略目標的內涵。年內通過項目改造以及節能減排相關工作，使得溫室氣體排放密度、無害廢棄物密度、能源用量密度、用水量密度皆持續降低。此外，中海物業聯合專業機構，對全集團擁有經營管理權的在管項目開展了碳排查工作，收集並分析了逾千個項目的碳排放資料及證明文件，並編制了碳排查報告，為後續「雙碳」工作開展奠定堅實基礎，引領物業行業探索「雙碳」實踐。

本年度公司ESG工作穩步推進。本公司持續關注明晟（MSCI）ESG評級中的多項議題，維持BB評級。本公司亦獲克而瑞頒發中國物業管理上市公司領先企業—高質量發展TOP10第一名，中國物業服務ESG發展優秀企業，優質中國房地產企業優質物業管理大獎籌委會頒發「優質中國房地產·優質物業管理」ESG大獎2023，彰顯我們在可持續發展領域上的努力和成就。

展望未來，中海物業將秉持「用心服務每一天」的初心，堅持擦亮「第一管家」的金字招牌。我們會積極回應國家政策，制定和遵循相關標準，穩步推動可持續發展長期目標。我們願與港澳及內地社會各界一起踐行ESG理念，引領綠色低碳發展，為構建人與自然和諧共生的美好未來，貢獻中海物業的智慧與力量。

主席兼執行董事  
張貴清

## 董事會聲明

面對複雜多變的國際環境及地產行業復甦的不確定性，可持續發展已成為企業與社會的共識。中海物業深明企業在促進減碳和建構可持續發展方面擔起重要的角色，作為行業的引領者，中海物業將可持續發展融入在業務運營中，積極主動地在可持續發展旅程中探索不同的機遇，致力於為持份者創造長遠價值。

### 監管可持續發展工作

中海物業的可持續發展管治架構可有效促進本公司董事會（「董事會」）溝通和參與可持續發展事宜，並確保建立有效的匯報機制。擁有最高管治和決策權的董事會已委任董事會轄下可持續發展督導委員會（「委員會」）對集團可持續發展事宜進行直接監管。委員會的成員擁有多年的專業經驗，熟悉中海物業的內部運作，瞭解公司內部的各項業務。同時，委員會成員對可持續發展市場及監管趨勢有相當的認識，能夠為公司的可持續發展策略和決策提供寶貴的專業意見。委員會定期向董事會匯報進度及提供可行的建議，讓董事會系統規劃現時至未來有關可持續發展的策略並分配資源。

隨着第28屆聯合國氣候變化大會順利召開，中國推進雙碳目標的雄心和決心更是有目共睹。作為央企上市子公司，落實雙碳及其他環境相關舉措，引領實現行業雙碳目標，我們責無旁貸。董事會充分認識到本公司不斷提升可持續發展管治水平的必要性，這是踐行我們對股東的長期責任的重要內容，亦是我們作為央企對於國家、社會及更廣泛持份者的責任與擔當。中海物業於本年度繼續遵照五個與我們業務模式相關的聯合國可持續發展目標（UNSDGs），採取多項舉措，包括：良好健康與福祉、體面工作和經濟增長、可持續城市和社區、負責任消費和生產、氣候行動，切實踐行可持續發展。本年度我們亦完成了中海物業首例碳排查工作，盤查了旗下在等物業及專業服務子公司範圍1、範圍2溫室氣體排放，收集並分析了1,054個項目的數據及證明文件，從邊界確定、活動、碳排放量分析、節能減排信息等角度深入分析集團2022年碳排放情況，並對未來碳盤查及節能減排工作提出建議，為進一步統籌管理碳排放和其他氣候及環境事宜邁出了堅實的一步。

### 可持續發展管理方針及策略

本公司秉着持份者為本的原則，建立可持續發展管理方針及策略。今年，本公司聘請獨立第三方專業顧問為我們開展了內部持份者焦點小組討論，旨在為提升集團未來的可持續發展戰略收集一手材料，充分聆聽持份者意見，進一步篩選及優化可持續發展重要議題。焦點小組討論內容已匯總並提報可持續發展督導委員會。未來，我們會將訪談及焦點小組討論作為重要的持份者溝通途徑，並逐步將其範圍擴大至外部持份者。

## 董事會聲明

### 檢討目標進度

本年度本公司進一步研討設定ESG相關目標，集團各部門高管進一步分析過往年度的ESG數據以及國內外可持續發展趨勢，尤其是財政部、國資委以及香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）在ESG披露要求上的新進展，切實評估了內部可持續發展相關數據的有效性、完整性，取得了積極進展。我們聘請獨立第三方專業顧問親臨現場為各部門資料收集一線人員提供資料收集培訓，為我們於未來設定量化的、可比且可實施的可持續發展指針及目標進行內部能力建設。

我們誠摯邀請各位股東及持份者詳細閱讀本報告，繼續督促我們在踐行可持續發展的道路上行穩致遠、守正創新。

## 關於本報告

本報告為中海物業第三份可持續發展報告（「本報告」）。本報告總結中海物業在可持續發展的進程及願景，並以定性和定量的方式向持份者展示數據，增加透明度。

本集團每年以獨立報告形式匯報其於可持續發展的工作及表現。本報告設有中文及英文版本，已上載至聯交所網站，並連同歷年環境、社會及管治報告上載於中海物業網頁。如中英文版本有任何牴觸或不相符之處，應以中文版本為準。

### 報告覆蓋及範圍

本報告以中海物業財政年度為報告週期，匯報中海物業於2023年1月1日至2023年12月31日（「本年度」）的可持續發展表現。報告內容主要涵蓋所有營運，包括中海物業總部辦公室、中國內地、香港及澳門的物業管理服務、增值服務及停車位買賣業務的相關信息。中海物業按照運營控制權選擇和考慮匯報範圍。因此，匯報範圍會按營運情況逐步擴大，更全面反映中海物業的表現。

中海物業本年度累計進駐164座城市，在管物業項目1,999個，其中包括中國內地、香港及澳門各地區。

## 關於本報告 (續)

### 報告準則

本報告遵從聯交所主板上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)編製。此外，本報告亦參照全球報告倡議組織「GRI」發佈的《2021全球報告倡議組織準則》(「GRI準則」)。本報告的附錄包括ESG指引及GRI準則的內容索引，顯示每一個準則的應用情況，以便讀者快速查詢。為確保報告內容真實客觀地呈現予讀者，中海物業應用ESG指引及GRI準則的匯報原則如下：

#### 重要性及持份者包容性

中海物業重視持份者意見，重要性評估秉著以持份者意見為本的原則。本年度參考行政總裁意見及焦點小組會議的方式協助識別對中海物業重大的可持續發展議題，並於本報告中作出回應。詳細請參閱「重要議題」章節。

#### 量化

中海物業各部門協力收集及記錄環境及社會定量關鍵績效指標，並委托顧問根據本地指引及國際標準評估碳排放量及其他環境關鍵績效指針，亦提供比較數據。中海物業確保關鍵績效指標可予計算，並於「績效表現數據一覽」附註說明計算標準及方式。

#### 平衡

中海物業以不偏不倚和客觀的方式披露可持續發展表現，確保讀者可合理判斷中海物業的整體績效。

#### 一致性及可比性

中海物業的數據統計方式以及編纂報告時所作的假設均保持一致，以便持份者比較中海物業的表現。當統計方式及假定有所更改時，中海物業會於報告中說明原因。

## 關於本報告 (續)

## 報告準則 (續)

**可持續發展背景**

本報告討論中海物業在行業及營運地對可持續發展的貢獻，並連繫於長期的策略、風險、機遇及目標。

**完整性**

本報告就本年度識別的重大議題作出回應，並沒有遺漏任何對持份者而言重要的範疇。

**準確性及可驗證性**

中海物業呈現的資料均來自中海物業的正式文件及統計數據，承諾以嚴謹維持報告中所呈現信息的真實性。確保數據均可追溯其來源，以供持份者評估表現。

**清晰性**

本報告以易於理解及容易獲取的方式向持份者呈現信息。

**時效性**

本報告的內容與中海物業財政年度保持一致，每年亦以獨立報告形式匯報。

## 報告內容核准

董事會對本報告的內容承擔全部責任，確保所呈報內容的完整性及可靠性，以供持份者準確瞭解中海物業的工作。本報告引用的信息均來自中海物業的正式文件及統計數據，並經由內部監管機制及檢視程序審定。本報告已於2024年3月由董事會審閱及批准。

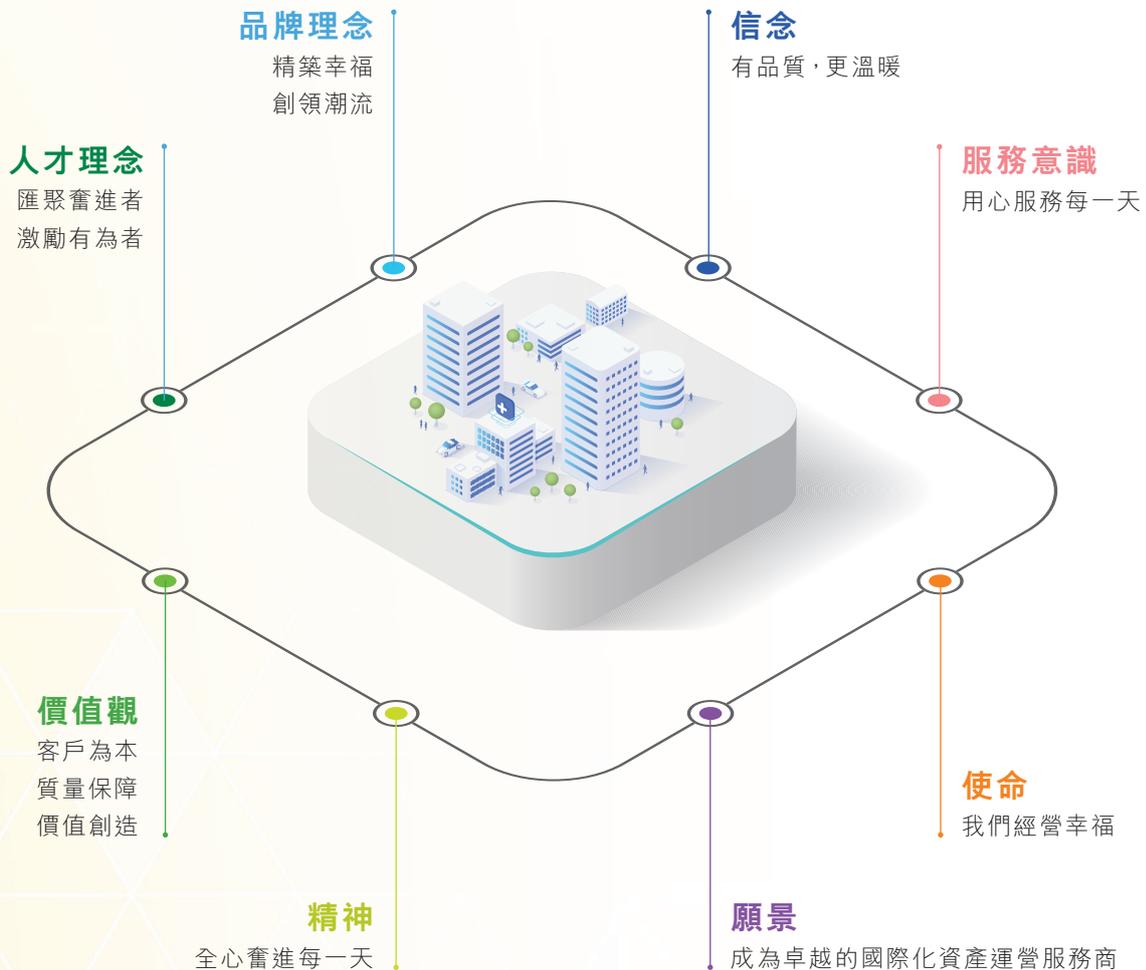
## 意見反饋

您的意見及建議有助中海物業制訂未來的可持續發展策略。如閣下有任何疑問或建議，歡迎通過以電郵 [copl.ir@cohl.com](mailto:copl.ir@cohl.com) 與中海物業聯繫。

# 中海物業簡介

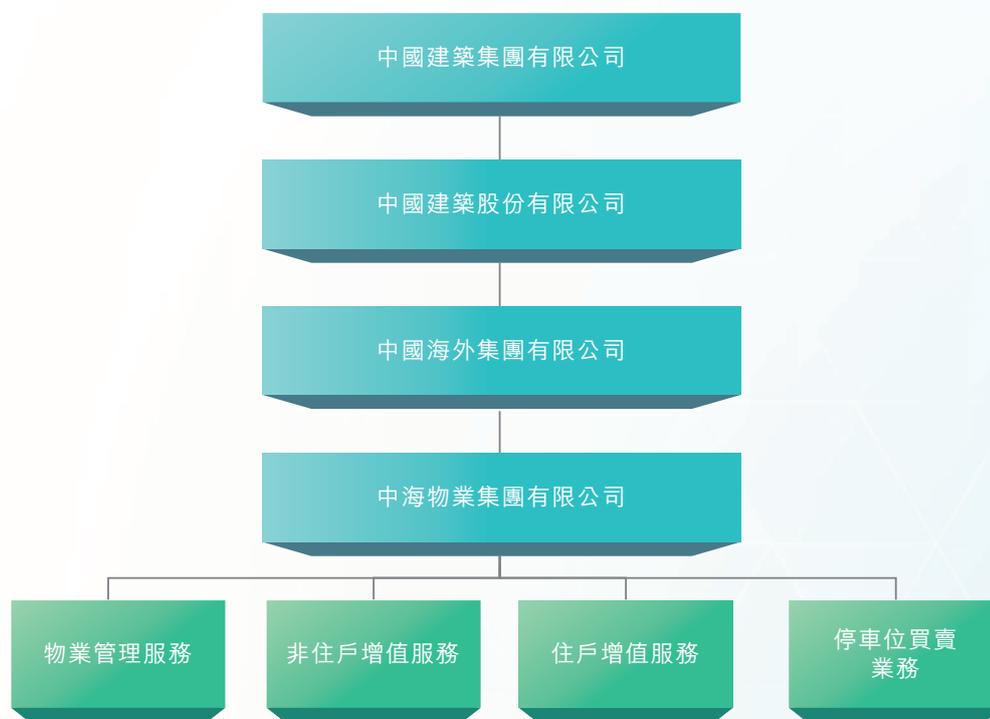
## 關於中海物業

中海物業隸屬於中國建築集團有限公司旗下中國海外集團有限公司（「中海集團」），為中國首批一級資質物業管理企業。扎根於香港，中海物業早於1986年，在香港提供物業管理服務，輔助中海集團於香港的房地產發展業務。中海物業其後於90年代初開拓在中國內地的物業管理服務市場，並於2015年於聯交所主板上市（股票代號：2669.HK）。中海物業以香港為集團總辦事處，並於內地各主要城市設立分部辦事處，持續拓展業務。為配合客戶對智慧物業管理及科技化服務的需求和以卓越的國際化資產運營服務商的定位，中海物業旗下的深圳市興海物聯科技有限公司（「興海物聯」）、深圳市海博工程科技有限公司（「海博工程」）及深圳市優你家互聯網科技有限公司（「優你互聯」）專注於為客戶提供更多元的物業管理增值服務。



## 中海物業簡介 (續)

## 公司架構



## 業務分部

<b>物業管理服務</b>	從事為住宅社區（包括綜合用途物業）、商用物業、政府物業及建築工地提供物業管理服務，例如保安、維修及保養、清潔及綠化等。
<b>非住戶增值服務</b>	從事為物業發展商及其他物業管理公司等提供工程、審閱建築圖則、設備設施選型建議、交付前（如發展中物業賣場中示範單位的保安、清潔以及維修保養服務）、協助入伙、交付查驗、工程服務質量監控及顧問諮詢等增值服務。
<b>住戶增值服務</b>	從事提供社區資產經營（例如：租賃協助、房產交易代理、托管、公共空間租賃協助及自有產權房產的租賃）、居家生活服務（以滿足物業住戶各方面的生活需求）及商業服務運營（以滿足商務用戶的需求）。
<b>停車位買賣業務</b>	從事停車位買賣。

## 中海物業簡介（續）

### 業務分部（續）

以下為中海物業的子品牌，可輔助其廣泛的業務佈局：

子品牌	品牌簡介
海納萬商	一家聚焦非住宅領域，如寫字樓、商業綜合體、產業園、政府公建、院校提供質量服務。
優你互聯	一家為提升物業管理服務體驗而成立的子公司，利用中海物業多年累積的專業服務經驗，提供房屋租賃、家居裝修、優質商品、旅遊休閒、到家服務等多元化增值服務。
興海物聯	一家以建築物聯網中台、智能硬件、人工智能技術為核心，致力於成為行業管家智能園區整體解決方案服務商，提供全價值鏈服務。
海博工程	一家圍繞建築物時間線提供予商家企業客戶及業主之設備安裝、維修保養及綠化工程服務業務之工程公司。



## 中海物業簡介(續)

## 榮譽獎項

序號	獎項名稱	頒發機構
1	中國物業服務企業綜合實力百強榜NO.1	中國房地產報社
2	2023中國物業服務企業品牌影響力NO.1	
3	2023中國物業服務百強企業TOP5	北京中指信息技術研究院
4	2023中國物業服務ESG發展優秀企業第一名	
5	2023中國物業服務品質領先品牌NO.1	
6	2023中國物業管理行業最佳雇主第一名	
7	2023中國上市物業服務投資價值優秀企業第一名	
8	2023中國物業服務上市企業綜合實力十強第三名	克而瑞
9	2023中國物業管理上市公司領先企業—高質量發展TOP10第一名	
10	2023中國住宅物業服務領先企業第一名	
11	2023中國物業低碳運營領先企業TOP2	
12	2023中國物業服務力百強企業TOP3	優質中國房地產企業優質物業管理大獎籌委會
13	「優質中國房地產•優質物業管理」ESG大獎2023	
14	第九屆投資者關係大獎	香港投資者關係協會
15	大灣區傑出企業品牌大獎—優秀物業管理服務	SFC南方財經全媒體集團

## 協會會員資格

序號	協會	會員資格
1	中國物業管理協會	副會長
2	廣東省物業管理行業協會	監事長單位
3	深圳市商業聯合會	常務副會長
4	深圳市產城融合促進會	副會長
5	深圳市綠色與智能建造學會	副會長

# 管治 領航



## 管治領航

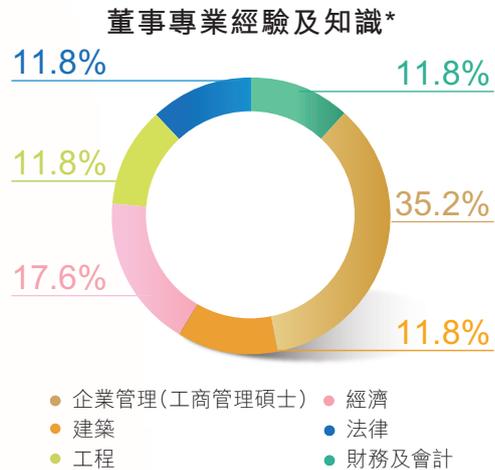
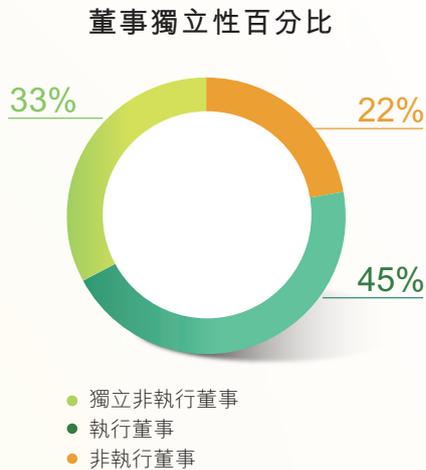
### 一) 管理方針

中海物業致力於完善可持續發展管治架構、有效推動各營運地區之可持續發展工作，不斷提升可持續發展管治水平。中海物業的《可持續發展督導委員會職權範圍》中已訂明在架構中委員會的職責、責任及權力，自上而下推進中海物業的可持續發展及工作履行企業社會責任。中海物業重視並確保各營運地點經營業務合法合規，定期審視是否存在違反相關法律法規的情況，向各營運地地點更新法律法規要求和提供指導工作。在持份者溝通方面，中海物業堅持與持份者及社區建立溝通交流渠道，為持份者創造長遠的價值。中海物業已在以下範疇制定政策和措施管治可持續發展事宜：

範疇	
訂明職權	可持續發展督導委員會職權範圍
企業管治	中海物業集團組織章程大綱及公司細則 中海物業集團審核委員會職權範圍 中海物業集團薪酬委員會職權範圍 中海物業集團提名委員會職權範圍 中海物業集團提名政策 中海物業集團董事會成員多元化政策 中海物業集團內幕消息披露政策 中海物業集團股東通訊政策 中海物業集團股息政策
合規與風險管理	中海物業集團風險與合規管理委員會議事規則 中海物業集團有限公司風險管理規定 合規風險庫(2023版本) 2023年度風險清單
人才管理	中海物業集團有限公司人才配置管理制度 中海物業集團有限公司職務職級管理辦法 中海物業集團有限公司人才發展與培養管理辦法 中海物業集團有限公司培訓管理辦法

管治領航 (續)

二) 2023年相關披露



\* 若干董事擁有多種專業經驗及知識

三) 可持續發展管治架構

委員會已獲董事會授權，其成員由董事會委派指定董事出任，委員會成員包括董事會主席、行政總裁以及三位獨立非執行董事，委員會主席由其中一位獨立非執行董事擔任，委員會成員簡歷詳見本公司的年報及官方網頁。委員會負責監控並確保中海物業可展現兼提倡合乎道德、公開透明、負責任的行為。委員會每年度定期召開兩次會議，向董事會匯報中海物業可持續發展工作的開展情況，包括可持續發展策略及未來目標，據此機制，董事會明白本公司可持續發展的策略並承擔有關責任，有關詳情請參閱本報告中的「董事會聲明」。中海物業持續關注市場及行業可持續發展相關趨勢及實踐，力求與時俱進，為未來更新規劃可持續發展管理方針積累經驗。

## 管治領航 (續)

## 三) 可持續發展管治架構 (續)

## 可持續發展管治架構

由董事會帶領下，委員會監督管理可持續發展事宜。中海物業亦組成了可持續發展協調小組和可持續發展工作小組，負責向委員會匯報，形成以下全面的管治架構：

可持續發展管治架構	
<b>董事會</b>	
負責監管中海物業整體可持續發展策略及事宜。	
<b>可持續發展督導委員會</b>	
<b>成員：</b> 包括由董事會委派指定董事擔任主席及成員，其中包括三名獨立非執行董事。委員會主席由其中一位獨立非執行董事擔任。 <b>職能：</b> 負責制訂及審核可持續發展策略及方針。	
可持續發展協調小組	可持續發展工作小組
<b>成員：</b> 由公司秘書部及企業傳訊部組成。 <b>職能：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— 統籌可持續發展工作。</li> <li>— 統籌每年可持續發展報告工作。</li> <li>— 確保可持續發展工作小組切實執行委員會的決策。</li> </ul>	<b>成員：</b> 由中海物業不同部門組成，包括審計部、法律合規部、信息科技部、財務資金部、人力資源部、辦公室、市場拓展中心、企劃部、運營管理中心等。 <b>職能：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— 制訂及執行可持續發展相關管理政策及措施。</li> <li>— 協助可持續發展協調小組收集及管理環境及社會績效數據。</li> </ul>

## 四) 可持續發展策略

可持續發展對於本集團通過營運業務創造長期價值具有重要意義。我們以持份者為本、以業務為綱，堅決履行本集團的社會責任，並且積極探索更符合可持續發展理念的商業模式。本年度，本公司深度開展了高管訪談、焦點小組討論，更新了本集團的重要議題，同時在推進雙碳工作方面取得了重要進展，具體詳情請參閱本報告後續分議題章節。以下是本集團本年度就未來更新可持續發展規劃做出的階段性努力。

## 管治領航 (續)

## 四) 可持續發展策略 (續)

## 本年度可持續發展重點工作

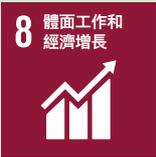
本年度重點工作	積極意義
焦點小組討論	本年度我們與各部門代表開展了深入對話，結合前期對資本市場以及行業對ESG發展重點的調研，瞭解他們在業務實務中ESG重要議題的理解與觀察，為下一步設定系統性的管理目標做準備。
碳盤查	本年度我們開展了首次包括集團運營控制範圍內所有物業及專業平台公司範圍1及範圍2溫室氣體排放盤查，收集並分析了1,054個項目的數據及證明文件，編製了首份碳盤查報告，從邊界確定、活動、碳排放量分析、節能減排信息等角度深入分析中海物業集團2022財年碳排放情況，並對未來碳盤查及節能減排工作提出建議。
一線員工ESG數據收集培訓	本年度我們亦聘請獨立第三方顧問為負責提報ESG數據的一線員工提供了一場詳細的數據收集培訓，為提升ESG數據質量打下基礎。
董事及高管ESG能力提升培訓	本年度我們亦向董事及高管介紹了最新的ESG發展動態，包括行業及監管趨勢，為聯交所下一步提升氣候變化相關披露要求做好應對準備。

## 管治領航 (續)

## 四) 可持續發展策略 (續)

## 可持續發展目標

中海物業加強了可持續發展架構，可有效促進董事會溝通和參與可持續發展事宜，並確保建立有效的匯報機制；識別了五個優先聯合國的可持續發展目標（「UNSDGs」），並聯繫到日常營運中所識別的UNSDGs；同時，開展了氣候相關財務披露小組（「TCFD」）的工作，包括制訂氣候變化政策、披露TCFD應對方案以及加強識別氣候風險及機遇的工作；為確保我們的工作符合可持續發展目標，我們會定期監察工作進程，瞭解我們在各個領域的進展情況。

可持續發展目標	與中海物業的關聯	相關工作
 <p><b>目標三</b> 良好健康與福祉</p>	<p>保障中海物業員工的健康與福祉：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>採取健康與安全措施，以減輕員工日常工作中面對的職業與安全風險。</li> <li>為全體員工提供醫療保險，以減輕員工醫療負擔。</li> <li>提升員工關懷，從7大方面，開展多項行動，提升員工幸福感、歸屬感。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司自有員工全員覆蓋基本醫療保險作為保障，高管人員實施健康醫療保險計劃作為補充醫療保障。</li> <li>為預防、控制和消除職業病的危害，辦公室積極開展職業健康的相關措施，申請職業健康企業建設認證工作，以保護員工健康及其相關權益。</li> <li>創建優美辦公環境，為員工提供舒適、環保、健康的工作空間；員工餐廳等設施全面升級，宣傳健康飲食文化，為員工提供健康飲食選項；為有差異化需求的員工，比如孕期女性員工，提供額外支援和福利。</li> </ul>
 <p><b>目標八</b> 體面工作和經濟增長</p>	<p>通過科技創新為主線促進本公司的經濟增長，同時為社會持續創造就業機會；保障員工權益，並提供多樣化的培訓機制。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>嚴格遵守勞工準則相關的法律法規，在人員錄用前檢查人員身份信息相關文件並要求簽署承諾書，並杜絕童工及強制勞工。</li> <li>旗下興海物聯、海博工程、優你互聯通過技術升級和創新，以高水平的經濟生產力，推動社會的綠色經濟發展。</li> <li>推進創新人才培育，以專業基礎業務改革優化薪酬及效能，以中海工匠體系項目提高專業人才技能。</li> </ul>

## 管治領航 (續)

## 四) 可持續發展策略 (續)

可持續發展目標	與中海物業的關聯	相關工作
 <p><b>目標十一</b> 可持續城市 and 社區</p>	<p>為所管理的物業項目堅持建設可持續城市和社區：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 引進智能化管理物業，為社區提供智能物業管理系統和設施。</li> <li>• 多元化社區生活服務，改善社區管理，促進社區共融。</li> <li>• 改造社區節能設施和制定個性化節能政策。旗下海博工程引入新能源支持社區能源需求，以減少碳排放，推動可持續社區的建設。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理多個LEED及WELL認證項目，並持續增加綠色建築管理水平。</li> <li>• 參與打造國內首個5A級近零能耗高層寫字樓的項目。物業團隊已於2023年進駐，與海物聯參與智能化建設工程。</li> <li>• 中海物業積極開展針對老舊社區的維修、提升及改造如管網維修、綠化改造、路面翻新、增設無障礙設施。</li> <li>• 在部分社區提供「海惠社區食堂」、健康問診、寵物代養等便民服務，提升居民生活質量，促進了社區成員之間的良好互動。</li> <li>• 研發「中海優行」微信小程序構建輕量級、數字化訪客通行移動應用，一門一碼，掃碼登記放行，提升住戶及訪客體驗。</li> <li>• 持續進行地下車庫和公共區域的節能燈及電梯動能回饋裝置的升級改造工作。</li> <li>• 針對不同地區，差異化調整能源使用規定，加裝自動、感應開關，減少能源浪費。</li> <li>• 在社區中推進新能源充電設備，太陽能路燈等設備安裝，助力零碳社區建設。</li> </ul>

## 管治領航 (續)

## 四) 可持續發展策略 (續)

可持續發展目標	與中海物業的關聯	相關工作
 <p><b>目標十二</b> 負責任消費和生產</p>	<p>有關可持續的資源使用 (水資源和廢棄物管理) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制定政策及措施管理日常營運。</li> <li>致力提升水資源管理和有效使用其他自然資源。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>編製《中海物業集團一厲行節約, 勤儉辦企》專項行動方案, 推動各項環保舉措和專題活動。</li> <li>以智能化方式管理水資源。</li> <li>組織重點社區文化品牌活動「綠色 We 來」, 聯動業主做環保實事。</li> </ul>
 <p><b>目標十三</b> 氣候行動</p>	<p>關注氣候變化對於財務上 (如收益、負債、現金流等) 的影響 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>實體風險: 極端天氣事件 (如暴雨、洪水) 而造成的物業損毀, 氣溫上升及高溫熱浪威脅員工和樓宇使用者安全等。</li> <li>轉型風險: 全球轉型至低碳模式所引致的監管風險、訴訟風險、市場變動及技術風險, 以及聲譽風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>計劃未來組織有關氣候變化的培訓和教育, 提升員工的認識。</li> <li>把握氣候變化的機遇, 開拓新的業務範疇, 提升可持續發展競爭力。</li> </ul>

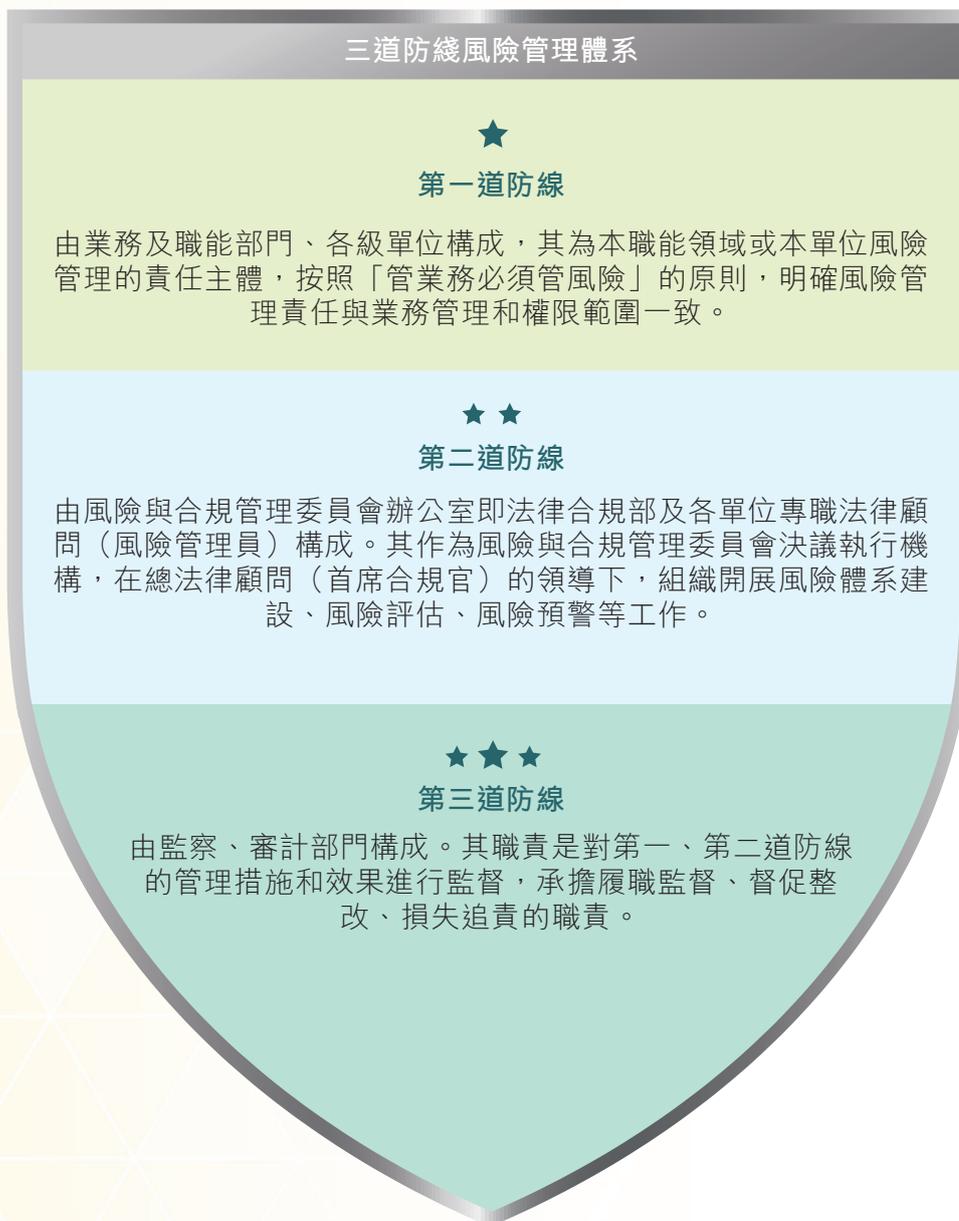
## 管治領航 (續)

## 四) 可持續發展策略 (續)

## 可持續發展風險及機遇管理

為了有系統地識別及管理包括在營運及財務等範疇的可持續發展風險，中海物業建立了「三道防線風險管理體系」。自2021年度開始，中海物業積極投入識別及管理可持續發展相關的風險的工作，研究這些風險對整體業務發展的影響以及其相關性，將其納入風險管理體系。

## 三道防線風險管理體系



## 管治領航 (續)

## 四) 可持續發展策略 (續)

## 可持續發展風險及機遇管理 (續)

已識別的<sup>1</sup>可持續發展風險

已識別風險	風險描述	管理辦法
氣候變化導致的極端天氣事件	企業面對氣候變化所帶來的影響廣泛而多樣，其中包括因國家政策改變而產生的合規風險、成本上升等問題。特別是在物業管理行業中，氣候變化引發的極端天氣事件對其影響更是不容忽視。這些事件可能導致物業遭受物理損害，進而對集團和客戶的財務造成損失，甚至對樓宇使用者的人身安全構成嚴重威脅。	為了應對不同極端天氣情況，中海物業已制定了應急處理方案，並定期進行安全檢查，提醒客戶採取預防措施，以減輕極端天氣事件對受管理物業的影響。  未來，中海物業計劃進行定期的物業評估，以確保物業能夠抵禦氣候變化引發的極端天氣事件的影響。
安全生產技術風險	物業管理服務的日常運營可能涉及不同類型的安全生產技術風險，包括但不限於維修工作和公共區域設施使用所帶來的潛在危險。當這些風險引發嚴重事故時，可能對人的生命造成嚴重傷害。	為了管理安全風險，中海物業定期進行重大風險源評估，以辨識不同部門可能存在的潛在安全風險。同時，我們編製了《重大危險源識別匯總表》，並針對這些重大風險源制定相應的管理措施。  此外，中海物業也定期為員工提供安全教育培訓，以進一步降低相關風險的發生機率。
治安風險	物業管理範圍的治安程度與住戶的安全感和滿意度正向關連。	建立保安隊伍崗位SOP可視化操作規程，通過入職培訓、定期培訓加強保安隊伍的建設和管理，提升保安人員的素質和能力；同時建立各類治安事件應急預案並每季度進行演練，提升保安人員應急處置能力，另外建立警民共建機制，加強與當地警方的合作，共同維護社區的治安秩序。

## 管治領航 (續)

### 五) 重要議題

我們依據重要議題矩陣不斷完善可持續發展戰略，具體指現在或未來足以影響本集團實現可持續發展戰略及目標的因素。重要議題判定及更新是中海物業可持續發展治理的重要流程，而這一流程亦綜合考慮內外持份者的意見和要求。

#### 持份者溝通

中海物業積極與持份者交流，收集他們對於可持續發展的寶貴意見，經評估和分析意見的可行性後，致力將其整合至營運當中，予以回應。中海物業將逐步深化持份者溝通，制定計劃與和我們相關的更廣泛的持份者群體開展積極對話。

#### 識別持份者

中海物業參照《AA1000持份者溝通準則2015》的以下持份者溝通原則：

<b>1. 包容性</b>	衡量中海物業在制定和實踐可持續發展策略過程中的參與度。中海物業包容持份者的意見，致力於為其業務運營施加及受到的影響負責。
<b>2. 重要性</b>	確定議題對中海物業及持份者的相關性和重要性；具有重要性的議題會對中海物業或持份者的決定、行動和表現產生影響。
<b>3. 回應性</b>	中海物業就會對其可持續發展績效產生影響的議題做出回應，並通過與持份者溝通、決策、行動及績效落實持份者反映的議題。

#### 識別主要持份者群體準則

<b>1. 多角度觀點</b>	因應個人或團體的不同觀點而對情況帶來新的理解。
<b>2. 依賴程度</b>	任何與中海物業有直接或間接依賴關係的個人或團體，亦可包括任何中海物業為維持正常運作須依賴的個人或團體。
<b>3. 關係緊張度</b>	在金融、經濟體系、社會或環境問題上需要中海物業立即關注的個人或團體。
<b>4. 影響力</b>	為中海物業或持份者的策略或運營決策帶來影響的個人或團體。
<b>5. 責任</b>	中海物業擁有的，或將來有可能承擔法律、商業、運營或倫理／道德責任的個人或團體。

## 管治領航 (續)

## 五) 重要議題 (續)

	持份者群體	主要溝通方式
內部持份者	董事	董事會議、材料與報告、電子郵件及書面通信
	高級管理層	總裁郵箱、管理層調研
	中級管理層	經理交流日
	基礎管理層	員工微信群
	文職員工	工作群、工作會議和不定期對話、經理交流日
	前線員工	工作群、工作會議和不定期對話、經理交流日
外部持份者	客戶／業主	與業主溝通 (如微信群、見面會、管家上門走訪、樓棟公告欄、24小時服務電話、優你家App等)
	供應商／合約商／服務商	供應商座談會、反饋服務電話、供應商日常履約評價、供應商年度評價、供應商考察訪談
	股東／投資者	股東大會、業績公告、財務報告及可持續發展報告、經營及投資信息
	政府／監管機構	政策執行情況
	公益組織	社區活動 (如義工活動、扶貧助學項目、公益慈善等)
	社會公眾	媒體宣傳報道
	研究機構和學院	合作研發
	專業團體	行業會議及日常溝通

## 識別重要議題

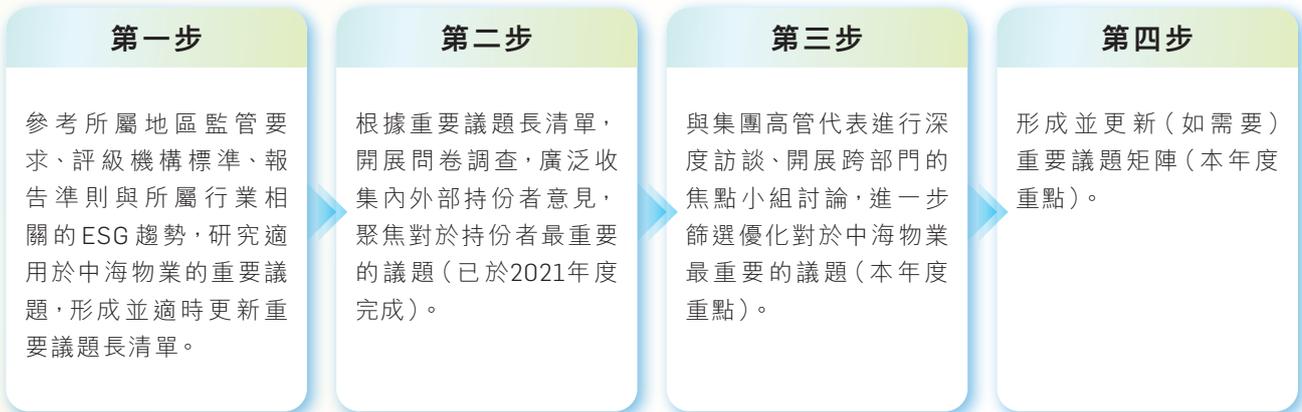
中海物業秉著持份者為本的原則，採取系統化的方法收集持份者意見，並以此作為我們識別、檢視、更新重要議題的依據。各持份者已對可持續發展議題在經濟、環境及社會的實際和潛在影響作出評分，以排序各議題的優先次序，總結重要性評估矩陣，這是我們重要議題判斷的基礎。

可持續發展重要議題與我們的可持續發展規劃亦息息相關，今年我們結合最新的ESG行業與監管進展，開展了高管訪談和跨部門的焦點小組討論，檢視中海物業現有的重要議題矩陣，基於持份者意見，將包括氣候變化、溫室氣體排放管理、能源管理、員工吸引與留存、信息安全與隱私保護、知識產權等對公司尤為重要的議題權重提高。

## 管治領航 (續)

## 五) 重要議題 (續)

## 識別重要議題步驟



## 2023年度重要議題總表

重要議題	次重要議題	其他議題
反貪污 溫室氣體排放管理 能源管理 應對氣候變化 建立完善的僱傭制度 物業管理行業發展 防止童工或強制勞工 人力資本開發 信息安全與隱私保護 知識產權保護 職業健康與安全	尊重人權 多元化及平等機會 顧客健康與安全 服務質量管理	可持續發展風險管理 水資源及污水管理 廢氣排放管理 廢棄物管理 綠色物業管理及營運 智能化服務及創新 採購慣例 租戶參與 社會共融 社區參與投資

五) 重要議題 (續)



中海物業對環境及社會的影響

重要議題	重要議題(✓)、次要重要議題(◆)	集團可帶來積極貢獻的議題	回應章節
1 反貪污	✓		以信營商
2 信息安全與隱私保護	✓		以信營商
3 知識產權保護	✓		以信營商
4 溫室氣體排放管理	✓		以綠為本
5 能源管理	✓		以綠為本
6 應對氣候變化	✓		以綠為本
7 建立完善的僱傭制度	✓		以賢為先
8 職業健康與安全	✓		以賢為先
9 防止童工或強制勞工	✓		以賢為先
10 人力資本開發	✓	*	以賢為先
11 尊重人權	◆		以賢為先
12 多元化及平等機會	◆		以賢為先
13 物業管理行業發展	✓	*	以誠服務
14 顧客健康與安全	◆		以誠服務
15 服務質量管理	◆	*	以誠服務

# 以信 營商

重要議題：

- 1 反貪污
- 2 信息安全與隱私保護
- 3 知識產權保護



## 以信營商

### 一) 管理方針

中海物業致力保持高標準的商業道德，確保所有活動符合法律要求及持份者的權益，以促進健康穩健的長遠發展。中海物業已在以下範疇制定政策和措施管理員工，客戶及合作夥伴：

範疇	內部管理制度	外部管理制度
反貪污	<ul style="list-style-type: none"> <li>《員工廉潔自律實施細則》</li> <li>《員工職務行為準則》</li> <li>《僱員手冊》</li> <li>《反欺詐及反賄賂政策》</li> <li>《舉報政策》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《致中海物業各外包商和供應商的公開信》</li> <li>《廉潔協議書》</li> </ul>
客戶資料保障及私隱	<ul style="list-style-type: none"> <li>《客戶檔案管理》</li> <li>《中海物業集團有限公司網絡安全事件應急預案》</li> <li>《網絡與信息安全管理辦法》</li> <li>《網絡安全風險管理細則》</li> <li>《網絡安全事件應急預案》</li> <li>《網絡標準化建設指引》</li> <li>《數據安全分級分類管理細則》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《顧客和外部供方財產控制程序》</li> </ul>
知識產權	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中海物業集團有限公司知識產權管理辦法》</li> </ul>	
廣告、標籤	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中海物業集團有限公司新聞宣傳管理辦法》</li> </ul>	

### 二) 2023年相關披露

反貪腐、反競爭違規個案數  
**0件**



本年度知識產權侵權和違規  
**0件**

## 以信營商 (續)

### 三) 恪守企業道德

中海物業法律合規部統籌管理集團合規事宜。本公司設有中海物業集團有限公司合規管理規定。

本公司嚴格把控任何形式的貪污腐敗，包括賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢等，並採取零容忍的態度。本年度，中海物業並未發現任何已完成審結的貪污訴訟案件，供應商亦未有因出現貪腐行為而被剔除。以下為中海物業在反貪污及反不正當競爭的防範措施及監察方法：

<b>反貪污的工作</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 於政策中清晰訂明不當行為的定義，並制定標準化的處理流程。</li> <li>• 向員工提供清晰的指引，包括針對利益衝突、收受禮物和款待等常見情況的更新。</li> <li>• 對明確的違規行為予以適當的處罰。</li> <li>• 按市場及業務需要定期更新政策，確保相應的問責機制。</li> </ul>
<b>反不正當競爭的工作</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保經營活動遵守各項反不正當競爭的法律法規。</li> <li>• 在招標過程中堅持公平競爭，反對壟斷行為及惡性競爭。</li> <li>• 定期審核供應商是否出現圍標的情況。</li> </ul>

#### 反貪污舉報渠道

中海物業設有多項反貪污舉報渠道，包括監察舉報電話、舉報郵箱、舉報地址和400服務監督電話等，鼓勵持份者檢舉任何內部或外部貪污賄賂、佔用公共資源謀求私利、洗黑錢等貪腐行為。

中海物業設有違規問題舉報機制，建立暢通有效的舉報與投訴渠道，完善對舉報人、投訴人的保護措施。本集團法律合規部設立違規舉報平台，公佈舉報電話、郵箱及信箱，建立違規舉報線索台賬。違規線索初步識別後，按照職責權限由相關部門受理，就舉報問題進行調查和處理。本公司嚴格保密所有舉報人的個人資料和舉報事項，確保其不會因舉報行動而受到任何不公平對待或打擊報復。本公司對舉報屬實的舉報人給予適當獎勵。

本公司亦設有詳細的舉報應對機制，就收到的貪腐行為檢舉而言，中海物業將指派專人進行調查，一旦查證屬實將按照既定制度判予處罰，嚴重者將報送司法機關處理。

## 以信營商 (續)

## 三) 恪守企業道德 (續)

## 反貪污舉報渠道 (續)

## 舉報途徑

舉報電話	+86(0755)8289 0325
舉報郵箱	copmjubao@cohl.com
舉報投訴寄件地址	廣東省深圳市南山區粵海創業路1688號中國海外大廈16F

## 反貪污培訓

本公司已為董事及員工提供以下反貪污培訓，亦制定相關制度規管供應商的廉潔營商行為：

<p><b>董事會成員和員工</b></p>	<p>安排由廉政公署組織的反貪污培訓，內容包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定義貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等違規行為以及相關的懲處。</li> <li>• 透過案例分享提升員工對違規行為的瞭解。</li> </ul> <p>以宣傳專欄的形式提高員工的反貪污意識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 編製各種廉潔讀本，包括不同違法案例及相應處理指引。</li> <li>• 提供典型貪污風險事件的案例示範。</li> </ul>	<p>100%的董事會成員已接受反貪污培訓。</p> <p>100%前線員工簽訂《項目廉潔從業承諾書》，承諾不收回扣、禮金等。</p>
<p><b>供應商</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供應商需遵守中海物業所提供的指引。</li> <li>• 將廉潔列為供應商選擇準則之一。</li> <li>• 供應商需簽署《廉潔協議書》。</li> <li>• 於年度表現評核中審查供應商的廉潔行為。</li> </ul>	<p>100%供應商簽署《廉潔協議書》。</p>

## 以信營商（續）

## 三）恪守企業道德（續）

## 知識產權管理

中海物業已發佈並嚴格遵循《中海物業集團有限公司知識產權管理辦法》規定，由法律合規部成立的知識產權辦公室集中統籌知識產權工作，各個部門和下屬單位亦有指定負責人處理相關流程。本集團在系統上啟用《中海物業集團知識產權開發、運營審批流程》，以便管理知識產權的開發和運營。集團已編製標準化操作工作流程文件持續跟進專利、商標及著作權的檢索、申請和維護工作；並透過溝通機制定期進行專利挖掘與商標監控工作，對任何違規行為進行訴訟維權。中海物業定期安排與知識產權相關的培訓，以提升員工的意識。



專利  
114項



商標  
374項



著作權  
164項

## 知識產權管理工作

1

## 戰略規劃與制度建設：

- 制定知識產權管理戰略規劃
- 建立知識產權管理制度和流程

2

## 申請工作：

- 專利申請
- 商標申請
- 著作權登記

3

## 風險監測與維護：

- 監測知識產權風險
- 處理知識產權糾紛
- 維護知識產權權益

4

## 營運：

- 知識產權授權
- 知識產權轉讓
- 知識產權質押融資

5

## 合約管理：

- 制定知識產權合約範本
- 參與合約簽訂和審核
- 建立知識產權合約檔案

6

## 宣傳與培訓：

- 知識產權宣傳活動
- 員工培訓提高意識

7

## 檔案管理

- 管理知識產權相關檔案

8

## 其他知識產權相關活動

- 其他知識產權管理工作

## 以信營商 (續)

## 四) 保障客戶權益

在物業管理服務行業維護客戶個人信息是重要的範疇，中海物業致力於多部門協作，共同建構一個高效的信息安全防護體系，確保公司的網絡環境和信息安全不受威脅，讓客戶有信心及安心使用服務。

## 維護客戶個人信息

中海物業在保障客戶數據以及建立信息安全體系兩大方面保障客戶信息及私隱，並遵循四大客戶數據管理原則：自主選擇、保護通信秘密、合理必要和清晰透明。在日常營運時所採取的管理工作包括：

## (一) 保障客戶數據：

- (a) 制定標準規範文件：通過制定《網絡與信息安全管理辦法》作為引導性整體牽引，結合配套《網絡安全風險管理細則》、《網絡安全事件應急預案》、《網絡標準化建設指引》、《數據安全分級分類管理細則》等制度要求文件定義執行標準規範，以確保組織內部的網絡和系統符合最佳實踐和相關法規。
- (b) 標準化數據運維：設立數字化和網絡安全委員會，監管有關網絡安全的事宜。制定應急預案，識別和管理網絡風險，以標準化處理網絡安全事件，與相關部門密切合作，確保在發生安全事件時能夠迅速響應並採取適當的措施。向員工提供網絡安全知識和安全意識培訓，降低因個人行為導致安全風險。定期檢查內部服務器網段及外部網絡的安全，確保數據的機密性、完整性和可用性，採取系列安全措施，如訪問控制、安全審計、數據庫每日備份等，以防止數據洩露、篡改或損壞。
- (c) 日常維繫客戶：對系統中涉及使用技術進行標準規範定義，對權限、信息收集方式嚴格控制並進行列舉說明，並納入應用系統、應用程序、小程序／微服務的用戶隱私政策說明，提供予服務提供商有關收集至記錄保存客戶個人資料的工作程序，按需要收集最少的客戶數據，保障客戶對信息存儲及使用的知情。根據用戶協議，如客戶註銷賬號，則將客戶的個人資料註銷，保護客戶個人資料隱私。

## 以信營商 (續)

### 四) 保障客戶權益 (續)

#### 維護客戶個人信息 (續)

(二) 建立信息安全體系: 採取各種技術措施監測、識別和應對網絡攻擊。通過建立防禦機制, 如防火牆、入侵檢測系統、反病毒軟件等, 及時發現並阻止惡意攻擊, 保護網絡免受威脅。

- (a) 網絡層: 通過設計規範三層網絡通訊架構, 使用防火牆進行邏輯區域化隔離通訊控制, 並結合下一代防火牆、WAF、網絡APT系統, 對外部攻擊入侵提供有效防護與監測預警防範。
- (b) 主機層: 通過採用主機入侵檢測系統、特權帳戶系統及運維自動化平台, 統一管理系統標準基線及帳戶權限配置, 有效監控主機內部防護狀態異動。
- (c) 運維層: 通過部署堡壘機管控系統, 隔離用戶與生產環境後台管理權限, 對運維操作行為提供認證、授權、審計措施。
- (d) 專業體系認證: 通過ISO27001信息安全管理體系, 及關鍵業務系統的等級保護認證三級、二級認證。

本年度, 中海物業未有收到經證實侵犯客戶私隱及違失客戶資料的投訴。

## 以信營商 (續)

## 四) 保障客戶權益 (續)

## 負責任營銷

中海物業確保向客戶傳遞正確而持平的廣告信息，制定對品牌定位、媒體管理、品牌活動及市場信息披露等媒體宣傳工作的管理制度。中海物業的各營運地區會以統一媒體信息發佈準則發佈廣告信息。在對外發佈所有營銷信息，包括產品手冊、宣傳折頁、社交媒體帖文及市場推廣材料等前都會經由質量管理部作嚴格審核，防範宣傳內容失實或誇大，避免客戶、投資者等被誤導。

中海物業也以負責任營銷為基礎，持續開展社區增值業務。2023年，主要圍繞以下幾個部分開展相關業務：

**1. 租售業務：**

- 以《中海租售經紀人行為規範》為核心，強化了責任銷售體系，要求全體經紀人簽署《紅線行為承諾書》，確保銷售過程的規範性。
- 在二手房銷售環節，注重信息公開透明，制定《中海租售門店公示管理標準》，通過多渠道明確公示信息，確保客戶的知情權得到充分保護。

**2. 車位業務：**

- 制定了《車位營銷操作細則》，搭建車位營銷體系，規範車位銷售動作及流程，制定紅線風險管理，嚴格管控一位一賣、發票開具、合同存檔、車位交付、產權辦理等關乎業主權益的事。
- 搭建車位營銷系統，所有銷售合同線下、線上同步存檔。

**3. 美居業務：**

- 制定《美居業務招商管理細則》及《業務營銷標準》，搭建優質商家庫，規範了項目招商和運營動作及流程。
- 通過美居業務系統，實現銷售和合同線上化，確保業務開展過程的規範性。

**4. 審查管理：**

- 採用常規與專項監督相結合的管理策略，通過三級授權機制，對銷售風險進行自檢及巡檢。
- 租售業務同步採用神秘客檢查和巡查相結合的方法，對客戶體驗和服務流程質量進行嚴格監控，及時糾正不規範行為。

**5. 培訓管理：**

- 組織了不同業務專項培訓及警示教育大會，對合規業務執行標準等進行宣貫，員工均積極參與學習，提高了對銷售風險的認識和管理能力。

# 以賢 為先

## 重要議題：

- 7 建立完善的僱傭制度
- 8 職業健康與安全
- 9 防止童工或強制勞工
- 10 人力資本開發
- 11 尊重人權
- 12 多元化及平等機會



## 以賢為先

### 一) 管理方針

中海物業重視員工，把員工視為中海物業發展中不可或缺的重要資產，秉持「匯聚奮進者，激勵有為者」的人才理念，中海物業堅持打造健康與安全的工作環境，建立健全僱傭制度保障員工權益和提供培訓與發展機會。我們嚴格遵守營運地的法律法規，由人力資源部牽頭，並協同各業務部門共同管理僱傭、健康與安全、培訓及發展和勞工準則等員工相關議題。我們已經在以下範疇設立一系列人力資源相關內部政策及管理辦法：

範疇	
人力資源管理	《中海物業集團有限公司人才配置管理制度》 《中海物業集團有限公司職務職級管理辦法》 《中海物業集團有限公司領導人員管理辦法》 《中海物業集團有限公司各級單位中層管理人員選拔任用管理辦法》 《中海物業集團有限公司各級單位中層管理人員任職資格管理辦法》 《中海物業集團有限公司海外內派人員管理辦法》(2023年發佈) 《中海物業集團有限公司管培生管理規定》(2023年發佈)
職業健康與生產安全	《中海物業集團有限公司安全生產管理辦法(2023版)》
員工發展與培訓	《中海物業集團有限公司人才發展與培養管理辦法》 《中海物業集團有限公司培訓管理辦法》

### 二) 2023年度相關披露

安全責任事故數

0件

舉辦培訓課程

4,475個

2023中國  
物業管理行業  
最佳僱主

本年度，中海物業在僱傭、健康與安全以及勞工準則未有出現任何違規個案。

## 以賢為先 (續)

### 三) 職業健康與安全

中海物業已建立健全的安全生產管理體系，遵循以下安全生產方針和理念，規範安全生產行為：

安全管理理念	安全生產方針	安全文化理念
生命至上，安全營運第一	安全第一、預防為主、綜合治理	我安全、你安全、安全在中海

工傷(人數)：	144
嚴重工傷(人數)：	11
千人工傷比率：	3.3
20萬工時工傷比率：	13
因工傷或職業病損失工作日數	6,329
過去3年安全責任事故數目*	0

\* 安全責任事故指在生產經營過程中因管理不善導致人員重傷、死亡或有重大財產損失的事件

中海物業已制定2024年安全責任事故為0的目標。

#### 職業健康管理系統

由於物業管理工作涉及多項高處及/或危險的工作環境，為了保障員工安全，中海物業已取得GB/T 45001-2020及ISO 45001:2018職業健康安全管理体系認證，並制定各類針對性的工作指引。為了降低並最大程度避免因工作而造成工傷的風險，中海物業採取以下措施：

<b>健康檔案全程檢測</b>	對職業病及危害員工健康的關鍵因素實施全方位全過程的監測、評價、控制和管理工作。
	公司每年組織入職滿1年的員工進行健康體檢；未滿1年新入職員工入職時提供健康體檢證明。
<b>專用的職業健康基金</b>	公司提供企業年金計劃供員工自願繳納；為員工參保僱主責任險，部分人員繳納醫療、意外傷害等商業保險。
	設置健康專項經費，用於員工健康教育、心理健康諮詢、專業機構健康服務。
	為一線員工免費提供必要的勞動防護用品（如防護服、應急裝備、安全帽、反光背心、口罩、消毒、護目鏡、絕緣用具等）。
	按照當地政策發放高溫補貼或取暖補貼。
	部分地區開展員工互助基金運作，已建立資金池，實現對重疾員工補貼。

## 以賢為先 (續)

## 三) 職業健康與安全 (續)

## 職業健康管理系統 (續)

## 安全生產組織架構

中海物業建立有完善的安全組織架構，包括：安全生產委員會（安委會）、安全生產監督管理部門以及生產單位安全生產小組，他們定期召開會議並根據各自的職責範圍討論如何進一步優化中海物業在健康與安全領域中的工作。此外，中海物業為各城市公司和專業公司在安全生產管理，均指派了專/兼職安全總監以及相應的安全生產管理人員。

## 安全生產組織架構

## 安委會

中海物業深圳總部、各城市公司和專業公司設有安委員，主要職責包括：

- 聽取安全生產工作匯報、分析安全生產形勢。
- 研究部署公司安全生產工作。
- 研究決策安全生產重大事項。

## 生產單位安全生產小組

由項目管理處成立小組，其主要職責：

- 組織貫徹落實安全生產管理的規章制度。
- 對生產單位在安全生產工作中存在的問題及時進行探討、解決。

## 安全生產監督管理部門

由各級公司根據規模或性質明確職能，其主要職責包括：

- 對中海物業進行安全生產日常監理工作。
- 落實中海物業安全生產管理政策及措施。
- 組織或參與擬訂本單位安全生產規章制度、操作規程及生產安全事故緊急救援計劃。
- 對項目工作環境進行安全隱患排查治理，提出整改方案。

本集團全方位管理職業安全與健康，透過嚴格執行以下的措施以保障員工的安全。

## 以賢為先 (續)

## 三) 職業健康與安全 (續)

## 職業健康管理系統 (續)

<b>職業健康管理計劃</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各單位和項目每年對職業病危害因素進行識別和評估，並建立各自的職業病危害因素清單。</li> <li>各單位和項目每年初制定職業病防治的年度工作計劃和實施方案。</li> </ul>
<b>標識與告知</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各單位和項目在可能產生職業病危害的工作場所、作業崗位、設備設施的醒目位置均設置有警示標識。</li> <li>公司在與員工簽訂勞動合同和分配工作崗位時均告知其工作過程中可能存在的職業病危害及後果，工作過程中個人應採取的防護措施和應急措施。</li> </ul>
<b>監測與控制</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各單位和項目每年按照法規要求的頻次對存在職業病危害的工作場所和作業環節進行職業病危害因素監測，動態掌控職業病危害因素濃(強)度水平。</li> <li>經檢測，2023年度各項職業病危害因素接觸水平均符合國家相關標準要求。</li> <li>各單位和項目定期對職業病防護設施進行檢查、維護和維修，確保其運行正常。</li> </ul>
<b>體檢與防護</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各單位和項目安排從事接觸職業病危害作業的人員進行上崗前、在崗期間和離崗時的職業健康體檢，並建立有個人職業健康監護檔案。</li> <li>各崗位人員均開展了上崗前安全與職業病危害培訓，主要內容包括各崗位接觸的職業病危害因素，職業病防護設施操作方法等。</li> <li>公司制定有相關制度和監督措施，對不按規定佩戴或使用防護用品的人員禁止上崗。</li> <li>公司限定員工加班時數，防止過勞問題，減低意外或職業病的危害。</li> <li>公司為工人提供防暑降溫設備及物資，以減低炎熱引致的相關疾病風險。</li> </ul>

## 隱患識別

中海物業注重隱患排查工作，致力於及早辨識危害並進行管理。中海物業已建立「4+4」安全檢查體系，包括項目周檢、城市公司月檢、平台公司季檢、總部抽檢、神秘客檢查、領導帶班檢查、不定期專項檢查和節前安全檢查。針對重大和較大安全隱患，中海物業更建立了安全隱患掛牌督辦機制，將隱患記錄於OA系統中作掛牌督辦。本年度已累計錄入重大、較大安全隱患共701項，已銷項重大安全隱患9項、較大安全隱患651項，總體銷項率94.2%。

按風險等級隱患排序	識別標準
<b>重大隱患</b>	可能導致重大人身傷亡或重大經濟損失的事故隱患(如：消防設施重大缺陷、電梯未年檢、公區有明顯致人傷亡隱患等)。
<b>較大隱患</b>	危害和整改難度較大，可能導致較大人身傷亡或較大經濟損失，發現後不能夠立即整改排除的隱患(如：特種作業人員未持證上崗、未建立危險源清單、消防檔案不完整等)。

## 風險評估

中海物業每年統籌各級單位採用LEC評價法對物業服務過程中危險源與風險級別進行梳理，以掌握行業安全趨勢和動態。各項目管理區域內所有人員對設備設施、建築物、各類公共活動、各應用場所發生的情況，每月總結隱患發現率、現存隱患率、突發事件及風險事件率和行業公共安全的數據。中海物業已匯總2023年度風險事件發生情況，利用大數據分析風險事件或事故來源、特點、規律。對經分析後確定的重大風險—消防安全管理風險，組織2次全覆蓋的專項整治工作，並每月跟進工作進度，每季度向集團管理層進行專項匯報，預防和降低相關風險。

## 以賢為先 (續)

## 三) 職業健康與安全 (續)

## 事故調查步驟

1. 報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>填報《職工傷亡事故快報表》。</li> <li>於限定時間內向有關部門報告事故。</li> </ul>
2. 調查	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立生產安全事故調查組。</li> <li>管理組重點調查分析事故發生的管理原因；技術組重點調查分析技術標準、技術方案、操作規程等方面存在的缺陷。</li> <li>編製《公司職工因工死亡事故調查報告書》。</li> </ul>
3. 問責	<ul style="list-style-type: none"> <li>如多次發生同類型事故，需於系統進行書面通報，並對公司和事故項目進行重點督查。</li> <li>問責涵蓋約談、經濟處罰、行政處分等舉措。</li> </ul>
4. 反思及整改	<ul style="list-style-type: none"> <li>從設計、技術、設備設施、管理制度、操作規程、應急預案、人員培訓等方面進行分析，提出事故整改措施。</li> <li>跟蹤和驗證事故整改措施的落實情況。</li> <li>製作事故警示教育材料，編寫事故案例。</li> </ul>

## 安全生產年度亮點工作

建立安全文化傳播機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過班前會等形式開展安全喊話、安全簽名、安全宣講等活動，持續推動「安全小喇叭」系列活動在項目中落地，提升一線人員安全意識。</li> <li>利用OA內網、企業微信公眾號、抖音等媒體，每月發佈安全宣傳內容。</li> <li>各項目通過宣傳欄、海報、橫幅、電子大屏等形式發佈用火、用電、用氣安全知識，營造共建共治共享的安全文化氛圍。</li> <li>對外宣傳方面提供了12條安全生產方面的宣傳素材，獲得了國資委、中國建築官方微信、中海集團的認可。</li> </ul>
開展安全文化活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織各類員工共計188,232人次參與全國應急普法知識競賽和中建集團「安康杯」知識競賽。</li> <li>為中高層管理人員購置了《安全生產法及其釋義》讀本，聯合人力資源部組織全員進行線上安全生產法解讀培訓及考試，參與人數達到38,655人，通過率達到92.1%。</li> <li>激發員工參與安全文化建設的積極性和創造性。</li> </ul>
強化領導作用	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織開展了「安全生產月」、「消防宣傳月」等系列活動，各級領導發揮了表率作用，共舉辦了132場「領導帶頭學」活動。</li> <li>邀請地方政府物業監管人員開展安全警示教育，樹立安全文化建設的榜樣，帶領員工共同推動安全文化的建設和發展。</li> </ul>

## 以賢為先（續）

### 三）職業健康與安全（續）

#### 事故調查步驟（續）



#### 安全生產培訓機制

中海物業建立全面的安全培訓機制，組織多達689次安全培訓。培訓覆蓋包括領導班子、職能部門及項目一線員工在內的所有層級，對應每一層級設有強制性培訓頻次要求。培訓以線上線下形式開展，內容包括安全生產法律法規、公司安全規章制度和事故警示教育等，並採用仿真模擬培訓、體驗式培訓、多媒體培訓等創新形式。對於新入職管理人員，中海物業設有強制性入職安全教育培訓；安全管理相關部門管理人員需定期參加公司、上級公司或國家部委、行業協會組織的安全教育培訓。生產單位特定人員必須進行安全教育培訓並經考試合格，方可上崗作業。

#### 安全生產標準化

中海物業致力於推進安全生產標準化。年內，每個平台公司均完成一個安全生產標準試點貫標，內部標準化推廣初顯成效，同時制定了簡潔實用的專項規範，全面推廣消防安全標誌標準化落地。2023年，中海物業有三個項目完成物業行業內最高等級的安全生產標準化認證—省級（二級），有65個項目取得地市級（三級）安全生產標準化認證。

### 四）人力資本開發

中海物業重視員工的成長，堅持打造和諧的工作環境，持續增強員工幸福感及歸屬感。

#### 僱傭慣例

本集團已設立包括薪酬、招聘及晉陞、勞工準則、平等機會及反歧視、預防性騷擾、多元化及包容性等人力資源相關政策及管理辦法。本公司亦與員工定期溝通並持續關注市場趨勢，盡可能採納員工反饋意見，定期更新各項政策及措施、規範僱傭慣例。

## 以賢為先 (續)

## 四) 人力資本開發 (續)

## 僱傭慣例 (續)

中海物業遵循以下六大方面僱傭慣例，從吸引、招聘、培育及留存等環節，對員工進行管理。

1. 薪酬	本集團致力提供具競爭力的薪酬待遇，對每位員工進行年度考核，按市場環境、資歷、工作表現及職位等因素作出相應的薪酬調整。本集團亦對表現優異員工給予提職加薪、榮譽表彰。
2. 招聘及晉陞	<p>人力資源部為招聘工作組織。部門每年年底分析各部門用人需求，制定年度招聘工作計劃。在招聘過程會以面試的方式評估應聘者，不受其他主觀的因素（如性別、婚姻狀況、懷孕、殘疾、家庭崗位以及種族等）影響甄選。在人才配置工作時以四大原則：「標準一致原則」、「人崗匹配原則」、「公平、公開、公正原則」及「迴避原則」管理。</p> <p>本集團可透過年度考核瞭解員工的工作表現，會以公平公正晉陞有良好表現的員工，以表彰他們對本集團的貢獻。</p> <p>本年度通過社會招聘、校園招聘等方式總共招聘入職13,137人。</p>
3. 勞工準則	<p>本集團嚴格遵守勞工準則相關的法律法規，作為防範聘用童工或強制勞工。在錄用審批應聘者前會核實其身份證明，確保已達法定工作年齡。</p> <p>有關避免強制勞工，本集團不會要求員工在入職時繳納押金或寄存身份證明文件，亦不會扣留員工工資、福利、財產或其他證件以迫使其連續工作。本集團合理安排員工工作時間，如需加班工作，會按加班安排提供補償和津貼。</p> <p>本年度，本集團沒有發生僱用童工或強制勞工的情況。</p>
4. 平等機會及反歧視	本集團重視人權，對工作場所出現不平等及歧視情況採取零容忍態度。員工可隨時反映任何歧視或不平等待遇的情況，而本集團將認真處理個案及提出改進措施。
5. 預防性騷擾	本集團絕不容許任何職場性騷擾行為，已制定相關政策清晰定義性騷擾，若發現任何有關職場性騷擾的行動，必然會採取一切必須的行動防止員工對他人進行性騷擾的行為。
6. 多元化及包容性	本集團尊重多元化，致力於包容員工的不同特點與背景，更瞭解到員工的各種技能、經驗、風格及背景可有助業務的創新、變革及長期增長。

## 以賢為先 (續)

### 四) 人力資本開發 (續)

#### 員工吸納與留存

本集團積極履行央企的社會責任與擔當，建立良好的僱主品牌形象，充分吸納外部優秀人才，以維護公司良好的僱主品牌形象。通過「管培生」和「海納」兩大招聘品牌，以吸引高潛應屆畢業生和社會優秀人才，並提供相對具有市場競爭力的薪酬福利待遇，宣揚以「匯聚奮進者，激勵有為者」為人才理念的領潮文化。本集團持續推動校企合作實施工作，目前共有10家目標戰略合作院校已簽訂合作協議，各地區公司已簽約其他本科及大專合作院校合計63所。另外，本集團持續進行校園招聘宣傳及宣講工作，完成了校招需求分析，累計共發佈41篇推文及視頻，瀏覽量達40萬次，並組織了宣講會64場，以吸納更多即將畢業的人才。



校招海報



團建活動

同時，本集團也開展了各項舉措，著力提升員工留存率：

1. 致力於加強員工的參與度及完善相關溝通機制，了解員工的訴求以提升員工滿意度，定期舉辦團建活動，確保員工更好的融入團隊；
2. 重視員工的福祉，提供良好的工作環境和福利待遇，以滿足他們的生活和工作需求；
3. 注重員工的發展與培訓，為他們提供學習和成長的機會，幫助他們提升技能和職業發展。

通過這些綜合措施，我們期待能夠激勵員工的忠誠度和投入度，進而提高員工的留存率，為公司的穩定發展奠定堅實基礎。以下我們將依次展開闡述相關舉措。

#### 員工概覽

員工總人數：43,012人								
男性	26,274人	61.1%	一般員工	40,759人	94.8%	中國內地	34,461人	80.2%
			基礎管理層	2,073人	4.8%	香港	7,934人	18.4%
女性	16,738人	38.9%	中級管理層	148人	0.3%	澳門	617人	1.4%
			高級管理層	32人	0.1%			

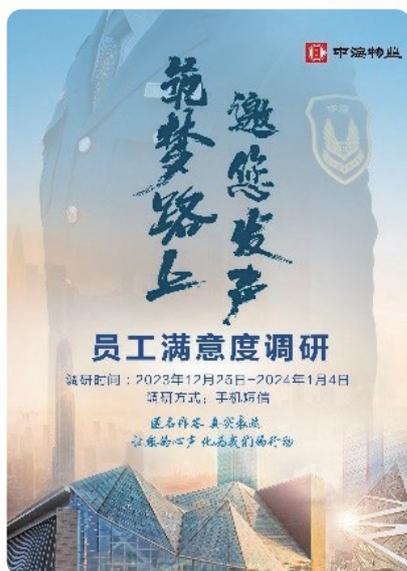
## 以賢為先 (續)

## 四) 人力資本開發 (續)

## 員工參與和溝通

中海物業重視員工參與和溝通，及時獲取員工的真實反饋對我們至關重要。本集團因此設立以下多元溝通渠道，與員工保持緊密聯繫：

## 六大員工參與及溝通渠道



中海物業每年對員工滿意度進行全面調查，覆蓋公司各個地區和各個層級。員工滿意度是公司績效管理的關鍵指標之一，截至目前，公司員工滿意度連續3年保持在80分位。

中海物業未來將持續致力於提高員工滿意度，以增強員工的歸屬感，進一步促進公司的高品質發展。公司將繼續優化管理政策和人力資源實踐，充分瞭解員工心聲，尊重並積極順應員工的價值訴求，滿足員工對工作與生活的幸福追求。

溝通事項	中海物業針對性響應	積極影響
除法定福利外，多元化、有針對性的福利。	調整增添福利，包括提供員工宿舍及食堂供餐等。	員工工作滿意度提升、積極性增加。
員工賦能與關懷活動。	中海物業組織「你好新同事」、「幸福驛站」等員工關懷活動，員工積極參加其中。	員工幸福感、歸屬感提升。

## 以賢為先 (續)

## 四) 人力資本開發 (續)

## 員工福祉

本集團注重將多元化及包容的理念納入員工管理、採取多種舉措提升員工幸福感。本集團積極為員工的工作及生活提供支持，充分考慮員工個性化需求，持續優化工作安排。

工作安排	制定明確的工作時間表	<ul style="list-style-type: none"> <li>制訂明確的工作時間表，包括日常工作時間、休息時間、加班時間等。</li> <li>通過制度、流程、人員監督檢查等方式限制員工工作時長，確保符合國家勞動相關法律要求。</li> </ul>
	優化工作流程	<ul style="list-style-type: none"> <li>明確崗位標準化工作流程，減少無效勞動和重複勞動。</li> <li>推廣流程智能化舉措，例如智慧停車、訪客掃碼通行等方式優化員工工作強度，提高工作效率。</li> <li>根據專業技能和工作經驗，差異化、合理分配工作任務，確保員工能夠充分發揮自己的獨特優勢。</li> </ul>
	考慮員工個性化需求	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據員工個體情況，關注員工個人需求，如家庭情況、通勤日交通狀況等，根據員工需求進行排班，減輕員工負擔，促進工作與生活平衡。</li> </ul>
	建立激勵機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立激勵機制，包括獎勵制度、晉陞機會等，以期提高員工積極性和主人翁意識，提高工作效率和員工參與度。</li> </ul>
員工健康關注	產假	<ul style="list-style-type: none"> <li>中海物業的女性員工依法享受規定的產假，同時結合實際情況，我們亦為女性員工提供一定的產前產檢假及產後哺乳假，切實維護員工的合法權益。基於國家及地方最新政策法規，中海物業進一步實施育兒假有關規定，以兼顧員工的家庭生活。</li> </ul>
	建立員工健康檔案	<ul style="list-style-type: none"> <li>為每位員工建立健康檔案以便適時為員工提供個性化的健康管理和服務。</li> </ul>
	定期開展健康檢查	<ul style="list-style-type: none"> <li>要求新員工入職前提供近半年內的入職體檢報告，以求建立健康工作環境。</li> <li>服務滿1年及以上的員工有權利每年參加公司組織的定期健康檢查，包括體檢、心理測評等多項健康福利。</li> </ul>
	提供健康培訓和諮詢服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年至少邀請1次專業醫生或健康管理機構上門為員工提供健康培訓和諮詢服務，以期員工拓展健康知識，掌握健康技能、提高健康素養。</li> </ul>
	優化工作環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>關注員工的工作環境，通過定期組織檢查、評比等方式，保持工作場所的清潔、衛生、通風和安全。</li> </ul>
	建立員工健康關懷機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立員工健康關懷機制，設立有健康熱線、提供健康保險等，以便員工在需要時能夠及時獲得相關資訊和支援。</li> </ul>
	鼓勵員工參與健康活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>工會每年度組織各種健康活動，如跑步活動、籃球比賽、乒乓球活動、戶外拓展等，鼓勵員工積極參與，提高員工的身體素質和健康水準。</li> </ul>

## 以賢為先 (續)

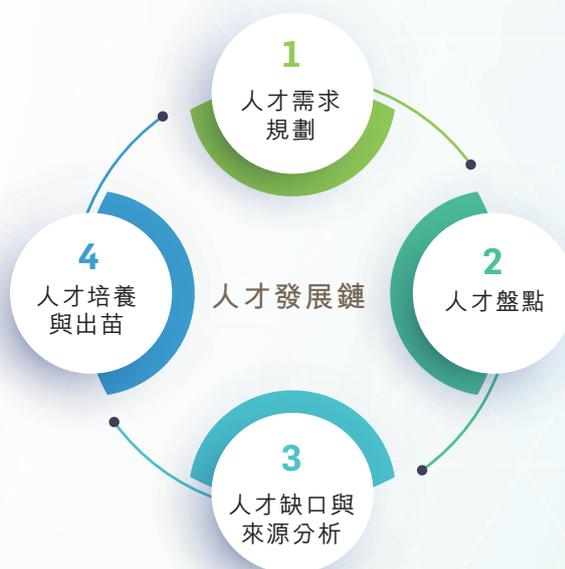
## 四) 人力資本開發 (續)

## 員工發展與培訓

中海物業深信，員工的進步長期來說能為中海物業帶來更大的價值和競爭力，因此我們針對不同職位員工及人才的需要，積極鼓勵員工進行學習和進修，及提供不同發展機會，提升員工的個人能力和專業素養。中海物業為培育及提供員工發展機會，制定以下發展和培訓策略。

## 發展策略

中海物業四個識別人才發展關鍵的動作，形成完整的人才發展鏈與管理閉環。



## 以賢為先 (續)

## 四) 人力資本開發 (續)

## 培訓策略

在人才培養方面，中海物業實行「分層培養，聯合培養」的機制，以滿足業務發展需要。各級單位需開展年度培訓需求調研，作為編製年度培訓培養工作計劃，策劃並組織實施各項培訓培養項目的依據。本年度中海物業人力資源部完成發佈《中海物業集團有限公司管培生管理規定》，《中海物業集團有限公司人才配置管理制度》修訂，及擬定《中海物業集團有限公司實習生管理方案》，以完善人才培訓培養政策。為幫助公司員工實現有序發展，打造高效內部人才供應鏈，加強人才梯隊建設，中海物業構建分層分類的立體化人才培養體系。

管理序列	專業序列
總經理 副總經理 助理總經理	專業總監 專業副總監
高級經理 經理	高級主任 主任
副經理 助理經理	副主任 助理主任
高級主管 主管 專員	

我們重視未來管理人才的培養。本年度，中海物業組織了開展青年幹部、青年骨幹的學員選拔及培養工作，並明確培養方案，開展集訓、線上學習及在崗實踐。在管培生隊伍建設方面，我們通過15場線下招聘會和40場雙選會，共招聘了301名2023屆春季入職的管培生。同時，我們啟動了2024屆秋季招聘，收到了6萬份簡歷，相比去年增長了30%。我們組織了第一期高潛管培生加速營，有33名管培生參訓，截至2023年底共有10人入班後獲得晉陞，加速培養高潛後備管理人才。此外，我們還開展了2023屆管培生啟航班活動，共計274人參訓，圍繞啟航班培養目標，促使管培生向中海化、職業化、專業化。我們建立了「1358」管培生培養體系，即分1年、3年、5年、8年，系統化培養符合業務發展需求的未來管理人才。

人才梯隊建設		
1. 專項培養計劃	2. 青年人才計劃	3. 專業能力提升項目
領軍計劃	青年幹部計劃	項目管理專業資格認證系列培訓
領航計劃		各專業條線能力提升項目
遠航計劃	青年骨幹計劃	青年人才工程配備導師進行輔導
啟航計劃		

## 以賢為先 (續)

## 四) 人力資本開發 (續)

## 培訓策略 (續)

航系列專項培養項目：

項目	培養對象	目標	培養內容
領軍計劃	各級單位領導班子，含相當職務人員。	幫助提高擔任中高層管理崗位的能力素質。	高層領導力和素質發展，包含不限於戰略思維、經營管理、團隊領導等。
領航計劃	地區職能部門／項目負責人，職務為高級經理／經理（主持工作）或專業序列同職級人員。	幫助提升擔任公司中層管理崗位的能力素質。	中層管理能力及綜合素質發展，包含不限於物業運營管理、團隊管理、財務管理、人力資源管理等。
遠航計劃	業務／職能骨幹，職務一般為助理經理及以上（不主持工作）或專業序列同職級人員。	幫助提升擔任現崗位的能力與素質。	提升通用職業技能及素質，包含不限於項目管理、問題分析與解決、情緒與壓力管理等。
啟航計劃	新入職的管培生。	幫助管培生熟悉公司業務及文化，提升職業素養。	包含不限於本集團業務概況、企業文化、職業素養、通用能力等。
	入職滿兩年的管培生。	幫助管培生綜合提升，成長為各崗位骨幹。	包含不限於通用能力、業務知識等。

中海物業設有學海在線學習平台，提供多元化和針對性的課程供員工靈活自主選擇。在線學習情況更被納入員工轉正定級、崗位調整、職務晉陞的重要參考因素。本年度共舉辦了4,475個知識課程，參與人次達41,823，每月人均學習時數為1.59小時。

## 以賢為先 (續)

## 四) 人力資本開發 (續)

## 培訓策略 (續)

中海物業積極開展了各項培訓，從基層員工到高級管理層以及專業技術崗，充實員工的發展。

<p><b>基層員工培訓</b></p>	<p>各級公司結合業務需要，組織開展形式豐富的培訓，本年度有以下進展：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 武漢公司開展「盤石計劃」以提升基層客服員工業務能力；</li> <li>• 福建公司開展政府採購文件解讀的培訓；</li> <li>• 廣州公司組織了活動策劃及執行相關的培訓；</li> <li>• 合肥公司開展「好班長」系列活動培訓；</li> </ul> <p>以上培訓的總參加人數約有四萬餘人，總培訓時間達到80萬小時。人力資源部亦組織開展領導力課程開發課程工作坊，共輸出18門管理類課程；形成分層次的領導書籍推薦列表。</p>
<p><b>高層隊伍建設</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織開展數字化轉型培訓，近180名中高級管理者參訓，提升數字化轉型共識；</li> <li>• 開展本集團中高層領導人員的DISC解讀培訓，推動發揮協同優勢；</li> <li>• 統籌實施第三期青年幹部和青年骨幹培養項目，共有近200人參與，開展線上訓練營及在崗實踐活動，優化幹部人才結構，推動幹部年輕化；</li> <li>• 完成領導力課程開發工作坊，構建覆蓋地區各層級領導力模型、學習清單，輸出18門管理課程，搭建了分層次的領導力課程體系，培養週期約3個月，有60人參訓，加速了角色轉型，提升綜合管理能力；</li> <li>• 提升中高層領導班子和項目負責人的學歷水平，以進一步提升人才素養。</li> </ul>
<p><b>技能人才培養</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成「停車管理員」國家職業技能標準的開發工作；</li> <li>• 本集團面向運營線及項目負責人組織了運營大講堂，共組織開展12期次，近2,000人參訓；</li> <li>• 為擦亮第一管家金字招牌，本集團組織「金色蒲公英」蒲公英五星管家錘煉營和第五屆賣場經理錘煉營，近百名五星管家及賣場經理參加相關培訓，通過項目參訪、課堂面授、答辯匯報等形式，強化學員服務能力，增強一線物管員工的服務意識；</li> <li>• 北京公司開展了安管條線錘煉營，通過技能比武、理論學習、線上考試、答辯匯報等方式，進一步提升安管條線專業能力；</li> <li>• 海納萬商圍繞服務美好生活的定位，基於不同客戶需求，組織了第三屆「海納萬商領潮杯」大賽及禮賓錘煉營，近百人參與相關活動，提升一線員工的技能水平，提高基礎服務水平，打造適配不同業態項目的專業管理與服務人才隊伍。</li> </ul>
<p><b>專業人才發展</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 推進科技領軍人才培養和項目開展，並優化考核機制；</li> <li>• 探索了與哈工大企業的碩博聯合培養項目；</li> <li>• 統籌開展專項技能培訓，包括財務BP和稅務人員的上崗培訓，近兩百餘人參訓，有效強化財務人員崗位能力標準，提升財務專業知識，以提升專業能力。</li> </ul>

## 以賢為先 (續)

## 四) 人力資本開發 (續)

## 創新人才培育

中海物業全面推進人才興企，秉持「匯聚奮進者，激勵有為者」的人才管理理念，將個人追求與企業長遠發展融為一體，以一流的人才打造一流的企業。我們引導和匯聚廣大一線員工，為企業的高質量、可持續發展貢獻更大的智慧和力量，以人才現代化推動「中海式物業管理現代化」的進程。本集團於本年度創新引入「項目合夥人管理制」，推動專業基礎業務改革，並倡導中海工匠體系的建設，以實現企業的現代化發展和可持續增長。

人才管理新機制	制度創新要點	預期效果
項目合夥人制	團隊結構優化	管理效率提升
專業基礎業務改革	物業專業管理專門化、人崗適配、多勞多得	精準、去碎片化用工
中海工匠體系	一線基層員工系統性培訓	專業人才技能提升及儲備

- 推進「合夥人」管理模式：引入「合夥人」管理模式，建立了以項目總經理為核心的「1+N」敏捷團隊。這一模式使得職業物業經理人團隊能夠支持多個項目，實現了財務、市場拓展、增值服務、質量管理等全方位的經營合作。推行項目合夥人制，強化了項目團隊的管理能力，使之成為一個可獨立作戰的一線基本單元，從而提升了管理效能。
- 專業基礎業務改革：我們不斷推進專業基礎業務的改革，優化了專業崗位人員配置。通過工程站改革，實現了資源分享和計劃性批次作業，不斷優化了人工成本並提高了人工效能。採取了精準用工改革模式，將崗位碎片化，設計了差異化、可量化的服務菜單，實現了人崗適配，打造了員工多勞多得、效能提升的新局面。
- 倡導中海工匠體系：我們堅持以「工科中海」傳統為基礎，構建了中海工匠體系。通過建立一線基層員工系統性的培育機制，關注和提升基層員工的專業素質，培養和儲備多元化人才，鼓勵和激勵創新研發，傳播和弘揚工匠精神，釋放和展現崗位價值。通過工匠體系的匠才計劃、匠心行動、匠藝傳承三大維度培養模式，促進了專業技能的提升，樹立了典型，為共創「中海式物業管理現代化」提供了重要的人才支撐。

## 以賢為先 (續)

## 四) 人力資本開發 (續)

## 創新人才培育 (續)



同時，本年度我們也繼續推進管培生計劃，為「中海式物業管理現代化」儲備高素質管理人才。

## 亮點案例：2023年海之子啟航班

為幫助新入職管培生快速瞭解公司企業文化、職業要求以及業務方針，加強管培生的企業認可度和歸屬感，中海物業制定「啟航班」培訓計劃。2023年海之子啟航班的學員人數為274人，100%的學員為一本及以上，研究生佔比為22%。本次啟航班的培訓目標是促使管培生向中海化、職業化、專業化轉變，培訓內容包括文化解讀、職業課程、專業課程、軍訓活動及創意活動。



2023年海之子啟航班安排了政委、教官全程參與，加強學員認同與融入，正式軍訓時長達30小時，強化了學員的紀律意識，通過積分規則以及激勵措施，牽引管培生「超越自我，超越平均」。在課程設置方面，面授課程內容豐富、務實，並安排了業務線領導組織座談交流及在線答疑，可較好地滿足初入職場管培生的需求，反響熱烈，活動豐富，趣味性強，學員投入度高。同時，學員在實踐中學習，通過前期造勢、互動推文、宣傳視頻等方式，提升中海物業品牌宣傳效果。2023年海之子啟航班已完滿落幕，結營儀式上展示了訓練成果，為優秀管培生和集體頒發了證書。

## 以賢為先 (續)

## 四) 人力資本開發 (續)

## 創新人才培育 (續)

本年度員工培訓比率及平均培訓時數		
總培訓比率：97.2%		
培訓比率		
高級管理層	32人	100.0%
中級管理層	148人	100.0%
基礎管理層	2,073人	100.0%
一般員工	39,570人	97.1%
平均培訓時數		
高級管理層	84.3小時	
中級管理層	251.7小時	
基礎管理層	36.2小時	
一般員工	17.3小時	

# 以誠 服務

重要議題：

- 13 物業管理行業發展
- 14 顧客健康與安全
- 15 服務質量管理



## 以誠服務

### 一) 管理方針

中海物業一直秉持「追求優質服務的理想和信念」，致力於提供高質量和貼心物業管理服務。我們致力於瞭解客戶的需求，維護他們的權益，並確保他們的健康和安全。同時，我們不斷引進創新科技和理念，優化服務。我們已經在以下範疇設立一系列優化服務相關內部政策及管理辦法：

範疇	
服務質量	《管家工作手冊》 《客戶投訴工作指引》 《溝通與信息交流控制程序》 《呼叫中心現場管理制度》 《中海400呼叫中心坐席績效考核方案》
負責任採購	《招標及採購管理辦法》 《供應商管理辦法》

### 二) 2023年相關披露

中海物業憑借深厚的基礎服務能力，並透過積累經驗，善用資源，持續深化共建共治的能力，積極尋求城市一體化空間服務的解決方案，為社會創造全方位的可持續價值。

客戶整體滿意度

91分



2023中國  
物業服務企業  
品牌影響力NO. 1

2023中國  
物業服務力  
百強企業

2023中國  
住宅物業服務  
領先企業

大灣區  
傑出企業品牌大獎—  
優秀物業管理服務

全年投入義工時數達26,113小時

獲得「十大最高義工時數獎」及「企業義工時數金獎」

鄉村振興全年幫扶效益覆蓋2,551戶



## 以誠服務 (續)

### 三) 智慧優化管理

中海物業將堅持以實現科技力領先為己任，旗下的優你互聯及興海物聯為其於創新研發科技產品的領頭，為客戶提供優質而創新的服務，打造智能化服務體驗及智能園區。

2023年9月14日，國務院部門印發了《城市標準化行動方案》通知，旨在推動城市高質量發展，提升城市治理水平。中海物業推動傳統物業向現代化服務轉型，旗下的社區服務品牌「優你互聯」及科技子公司「興海物聯」，疊代智慧社區管理，通過「科技創新、跨界合作」合作實現「中海式物業管理現代化」。本集團將繼續注重打造標桿項目，實現資產保值增值，並塑造現代化管理水平的專業人才隊伍和企業形象，同時全面推進生態鏈合作、科技應用和品牌建立等現代化建設，以提升社區服務的智慧優化管理。

社區增值服務品牌「優你互聯」—社區增值服務創新：



#### 搭建社區增值服務

在國家大力提倡打造「人文宜居環境」的背景下，積極探索社區增值服務領域，緊密圍繞社區空間運營、不動產增值服務、社區生活服務三大場景，搭建社區增值服務體系，並通過中海物業社區生活服務平台整合資源賦能業務，優你互聯提供智能社區解決方案，令客戶體驗與時並進的優質服務。

#### 定制生態鏈合作模式

通過細分社區增值服務賽道，優你互聯成功實施了定制生態鏈合作模式，連結平台、產品、服務，因地制宜推出了「一城一品」產品生態鏈，研發中海高端醬酒品牌「臻知己」，深挖「中海鄰里游」、「一城一景」精品游線路，進一步提升社區服務的個性化水平。

#### 跨界合作創新

優你互聯積極開展跨界合作，結合平台、產品、服務，深挖增值服務發展潛力。在社區零售、美居家裝、生活服務等領域的創新合作，為社區居民提供更多元、便捷的服務。

#### 數字化解決方案推動

通過中海物業社區生活服務平台，優你互聯實現了對多元化增值服務的數字化管理，提高了服務體系的運營效率和客戶體驗。年內研發「中海優行」微信小程序數字化訪客通行移動應用，線上完成訪客信息登記，門崗人員只需驗碼放行，大大提升了效率。

## 以誠服務 (續)

## 三) 智慧優化管理 (續)

中海物業旗下「興海物聯」— 科技創新引領：

**研究中心及建築物聯網平台**

在智慧園區關鍵技術方面，興海物聯的研究中心榮獲全球最高等級認證，證明了在科技創新方面的卓越成就。同時，其在智慧園區領域的「建築物聯網平台相關技術研究」達到國際先進水平，為建築內智慧設備的高效部署和運維效率的提升做出了重要貢獻。目前已擁有120項授權專利，85項軟件著作權。

**星啟物聯網中台技術支持**

興海物聯將自研的星啟物聯網中台技術作為數字化建設的技術底座，為集團的數字化轉型和運營管理升級提供了強大支持。利用星啟物聯網中台技術，興海物聯成功打造了一系列軟硬體產品，特別是積極搭建健康養老智慧平台，探索「智慧+物業+養老」新模式，以「平台+生態」戰略實現了建築內智慧設備的高效部署，進一步提升了建築運維效率和管理效能。

**創新數字化解決方案**

興海物聯與科技大廠合作，共同打造聯合產品，整合各類技術資源，形成了行業領先的智慧空間解決方案。這種合作構建了豐富多彩的智慧園區生態圈，並在智慧城市建設、數字化、雙碳、綠色等領域持續探索。

**海博工程和一線五鏈業務規劃**

興海物聯通過與中海物業旗下「海博工程」合作，在房產開發、智慧建築、能源管理、物業工程、物資採購供應等領域為客戶提供增值服務，努力為增值業務板塊的增長貢獻力量，為客戶提供全方位、優質的服務支持。

未來，中海物業將繼續秉承「客戶為本」的初心，為客戶提供最優質的服務。我們會繼續探索勞模創新工作室的體系性發展，以建立跨區域、跨專業、跨行業的工作室聯盟為目標，並通過資源共享、合作共贏，充分發揮勞模創新工作室的示範引領作用，讓千家萬戶體驗和享受中海物業的標準產品和優質服務。

## 以誠服務 (續)

### 四) 堅守服務質量

中海物業一直以來致力於提供卓越的服務體驗給我們的客戶，亦很重視客戶健康與安全。秉持著「成為卓越的國際化資產運營服務商」的企業願景，以「我們經營幸福」為企業使命，踐行「物有所依，業有所托」的服務承諾，中海物業以「中海式物業管理現代化」戰略目標引領新徵程。中海物業深信，優質的服務是建立長期關係、滿足客戶需求並贏得信任的關鍵。中海物業透過與客戶緊密的溝通瞭解客戶期望，亦建立了健全的投訴處理系統，以持續進步，提供優質服務，贏得客戶信任。

2023年，中海物業持續推進ISO9001/ISO14001/ISO45001/ISO50001一體化管理體系健康運行，順利通過第三方專業機構監督審核。

<b>ISO9001質量管理體系認證</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>結合實際業務運營的變化持續改善質量文件並確保有效落地實施。</li> </ul>
<b>ISO14001環境管理體系認證</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>檢查踐行垃圾分類，綠化養護，資源節約，有效助力生態環保工作的順利開展。</li> </ul>
<b>ISO45001職業安全健康 管理體系認證</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>近年來積極響應國家號召，逐步推進安全生產標準化工作認證工作。</li> <li>2023年，有3個項目完成物業行業內最高等級的安全生產標準化認證—省級（二級）。另外，中海物業已累計有65個項目取得地市級（三級）安全生產標準化認證。</li> <li>員工職業健康工作在2023年取得了新的突破，獲評深圳市「健康企業」。</li> </ul>
<b>ISO50001能源管理體系認證</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>發佈了推進節能降耗工作，持續推進的企業發展雙碳戰略，發佈了《中海物業集團有限公司能源管理工作指引》，使能源管理工作更加系統、規範的推進深化。</li> </ul>

本集團委托第三方認證公司開展完成獨立的GB/T45001-2020職業健康安全管理体系的審核。

## 以誠服務 (續)

## 四) 堅守服務質量 (續)

中海物業透過「三好」描繪「中海式物業管理現代化」的美好圖景，以響應客戶、行業、社會三方關切，從客戶視角體現價值承諾，從行業視角體現戰略外化，從社會視角體現作為企業公民的責任：



品牌主張	
好時節	<b>體現管理物業的能力</b> 通過優質的產品和服務，讓客戶賞心悅目、安居樂業。
好物業	<b>體現服務人的能力</b> 做到高效響應、預判需求，與業主、客戶、員工、合作方及政府建立更深入長遠的關係。
好社區	<b>體現主人翁的意識</b> 業主、物企、社區三者以主人翁的心態「人人有責、人人盡責」，建設人人享有的社會治理共同體。

## 客戶溝通

中海物業堅持「為客戶服務，讓客戶滿意，請客戶監督」的服務理念，將不斷優化、提升服務質素和客戶體驗作為我們目標。與客戶建立及時有效的溝通渠道是指導我們實現這一目標的重要原則之一。中海物業要求按《溝通與信息交流控制程序》為各物業項目定制溝通計劃，以不同形式收集客戶有關服務的意見及建議，匯總成《管理服務工作報告》，透明向客戶展示改善工作計劃的成果。

中海物業通過客戶滿意度調查、神秘客、上門走訪、客戶見面會等方式，把控服務品質。年內我們通過神秘客第三方獨立調查走訪了住宅和賣場專案共100多個，從客戶視角全方位評估和監督物業服務標準及服務品質，更好地提升客戶體驗。

我們也對住戶及商業專案進行隨機滿意度調查，通過六個維度：安全管理、衛生清潔、綠化養護、公共設施維護、裝修管理、物業人員整體表現進行評分，整體滿意度保持在90分以上，處於行業標桿水平。

客戶整體滿意度	
2023年	91分
2022年	90分
2021年	89分

## 以誠服務（續）

### 四）堅守服務質量（續）

#### 客戶溝通（續）

##### 案例

##### 管家中心全新推行

中海物業致力於為客戶提供體貼入微的服務，不斷提升管家的技能及服務質量。2023年，中海物業在41個平台及城市公司成立了「管家中心」，對管家的招培育留進行系統化的管理，逐步推行「1+N」的管理模式，提升管家綜合能力和服務水平，並引入企業微信，提升管家的對客服務效率，使管家更便捷地處理客戶需求，持續為客戶服務賦能。

中海物業的服務人員受《管家工作手冊》內的細則所規範，手冊提供清晰的工作標準及服務流程的指引。中海物業提供定期的培訓及致力推出管家職業資格認證計劃，以培養管家的能力與打造任職資格。

管家團隊是中海物業服務的核心組織，管家是與客戶交互頻次最高，能夠最直接給客戶傳遞中海管理理念、管理溫度的員工，彰顯我們以客為先的精神。中海物業強化聚焦管家的培養與賦能，通過規範化管家對客服務的標準與流程，持續關注管家對客服務品質，強化管家隊伍人才的培養，為可持續、高質量的服務品質提供強有力的支持。

#### 舉行首次五星管家授徽儀式

中海物業首次五星管家授徽儀式在濟南舉行，另有全國五千餘位管家在視頻端參加活動。



## 以誠服務 (續)

## 四) 堅守服務質量 (續)

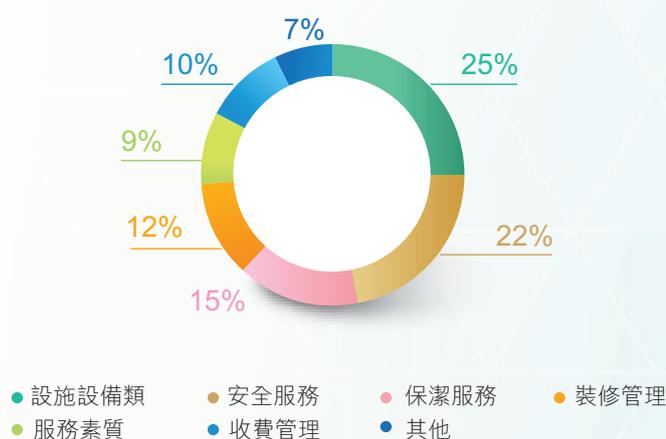
## 投訴處理

中海物業以《客戶投訴管理辦法》規範的客戶投訴處理程序，致力於通過規範化操作提高投訴處理效率，有效預防並減少投訴事件的發生。中海物業的投訴受理渠道：400呼叫中心、網絡負面信息、官網留言、上級單位轉入、客戶來訪及郵件等渠道受理投訴，並按投訴內容分類。

為維持中海物業的服務質量，中海物業設有免費400呼叫中心服務，專門接收全國客戶有關服務質量、安全隱患、公共設施維修管理及環境清潔衛生等投訴。中海物業透過400呼叫中心作為獲得客戶反饋的渠道，根據客戶意見做出改善。而400呼叫中心由《呼叫中心現場管理制度》及《中海400呼叫中心坐席績效考核方案》管理及監管。中海物業對400呼叫中心的表現進行每月一度的檢討，就員工所接獲的投訴工作數量、質量及表現進行考核，確保所有投訴均按既定程序及準則處理。

本年度中海物業共接獲7,236宗與服務素質相關的投訴，投訴千戶量4.1單（較2022年減少0.3單），服務場景分類及佔比如下：

客戶投訴分類及佔比

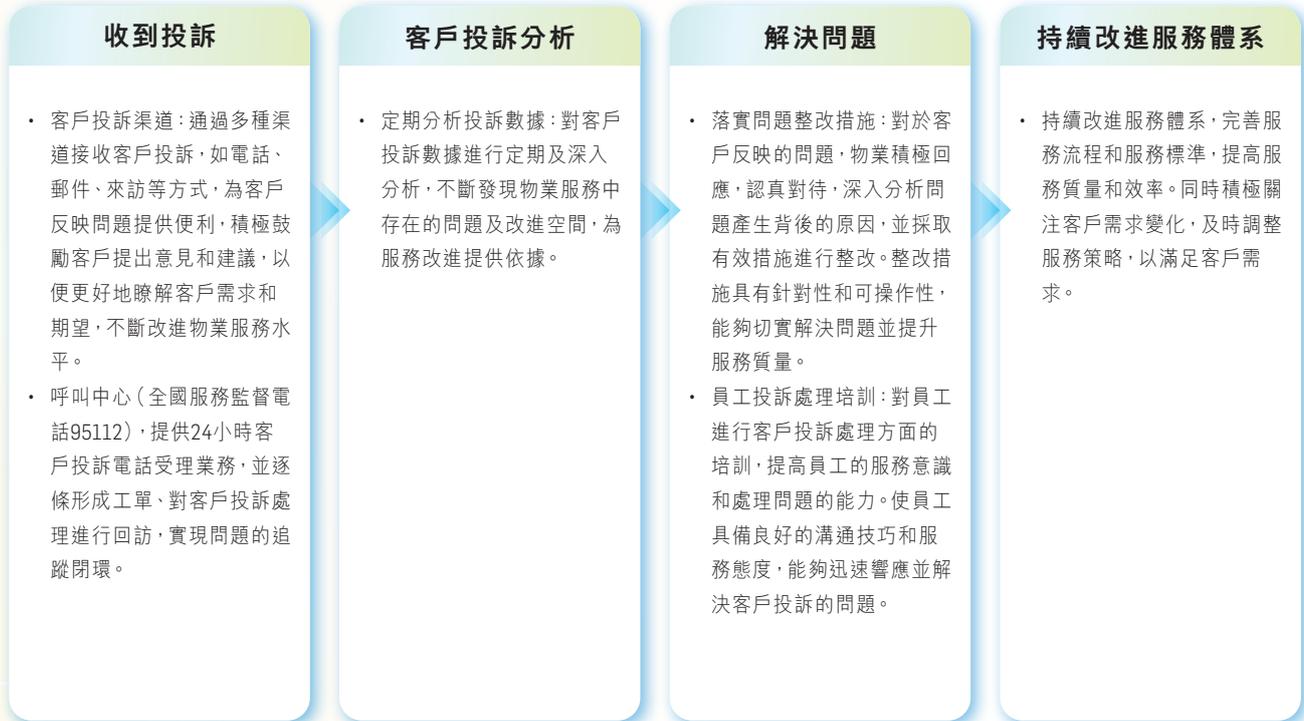


物業服務質量將直接影響客戶居住體驗和生活品質，因此物業服務質量也越來越受到客戶高度關注。例如客戶投訴物業維修時間長、保潔衛生差、安全保衛不到位等問題，都是客戶投訴的熱點問題。這些問題不僅影響了客戶的日常生活，更嚴重損害了物業公司的形象和信譽。因此，中海物業高度重視客戶投訴問題，積極採取有效措施提升服務水平，以滿足客戶的需求和期望，不斷改進和提升物業服務質量。

## 以誠服務 (續)

### 四) 堅守服務質量 (續)

#### 客戶投訴處理流程和機制



#### 客戶健康與安全

為保障客戶健康與安全，針對設計階段採取前介審圖的方式，安排專家審查和改進可能影響客戶健康安全的設計，運營階段通過人員定期安全巡視與遠程視頻監控、智能化安全防護系統等方式，全面降低各類風險。每季度進行有關改善健康和安全的評估，包括消防設施完好度排查、護欄堅固度排查以及高空墜物隱患排查等。中海物業採納「專屬定制服務」模式，形成以項目為中心的供應鏈生態圈模式，明確「總部—城市級組織—項目」三級安全管控架構，提高組織運作水平，通過主要領導帶頭履行監督職責、每月遠程視頻監控檢查等形式加強過程監督管控，通過安全總監簽字確認並留存記錄等形式強化結果驗收評估。本年度沒有發現違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件。

中海物業注重全生命週期質量管控，從物業早期介入、項目承接查驗、入伙沙盤推演、項目集中交付、項目後評估五大重要的發展階段按照「質量、環境、職業安全健康、能源管理、信息安全管理」五項體系進行科學認證管理，擦亮「第一管家」金字招牌。

## 以誠服務 (續)

## 四) 堅守服務質量 (續)

## 客戶健康與安全 (續)

項目全生命週期質量管控	
物業早期介入	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織專業化的審閱團隊，負責完善項目產品的缺陷，由規劃到竣工階段的項目驗收，協助開發商不斷優化服務產品，從客戶視角提升人性化設計。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據項目需要，組建由1位項目經理和多名技術支持人員的審閱服務團隊，提供建議和出具《物業前期介入服務建議書》，當中包括在設計時間的產品優化諮詢和設備選型等服務。</li> </ul>
項目承接查驗	<ul style="list-style-type: none"> <li>設有專業的承接查驗團隊，在項目交付前對公區設施設備、房屋戶內情況進行有效排查，達致及時發現並解決。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定「驗房組長錘煉計劃」，對驗房服務一線團隊的關鍵崗位人員進開展實際驗房工作及培訓課程，並須經考核持證才可上崗。</li> </ul>
入伙沙盤推演	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用入伙沙盤推演工具，仿真項目交付服務的方案設計、各項成本投入、排查風險、入伙前後工作計劃，確保項目團隊深入熟悉項目情況，提前仿真運營管理過程，降低項目交付風險。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>在入伙前與客戶維持緊密溝通和瞭解他們的需要，確保所發現的問題可於交付前處理。</li> </ul>
項目集中交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>設有項目開放日，活動有多元化的產品、客戶、員工和品牌體驗。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>邀請社會各界及行業代表出席盛事。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>已精細策劃關鍵節點，為客戶製造「滿意+驚喜」的服務，營造鄰里交往、交融、交心的精彩社區生活。</li> </ul>
項目後評估	<ul style="list-style-type: none"> <li>管家利用雲直播為新房業主介紹未來的家。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展後評估工作，從服務方案執行情況、風險管控落地效果、項目運營情況分析等方面盤點項目運營過程中的不足。</li> <li>進行總結匯編和制定有效措施跟進落實，並研究套用至其他同類型項目，持續改進物業服務體系。</li> </ul>

## 以誠服務 (續)

### 五) 負責任採購慣例

中海物業遵循負責任採購的原則，設有《招標及採購管理辦法》規範招標及採購行為，亦完善招標監督制約機制，以確保進行採購時符合相關原則。在實踐上，中海物業的各級單位均設置招標及採購管理委員會，負責管理招標及採購相關的事宜，專責建立和完善招標及採購管理制度以審批和監督招標及採購活動，並開展定標評審工作和與供應商保持良好的關係等。招標及採購管理委員會亦於供應商關係管理系統中以系統化的方式進行記錄，確保了數據的追蹤性。中海物業會定期對表現優秀的供應商進行表彰，他們亦可享受優惠政策，以鼓勵負責任採購及回饋對中海物業的貢獻。

中海物業在採購時遵循一)透明公正；二)整體招標；三)充分競爭；四)廉潔奉公；五)維護信譽；及六)保密的六大原則。以下為聘用供應商時相關執行及監察方法：

供應商合作過程管控	
資格預審	供應商以真實的數據填報資格預審表，相關部門會對其經營資質、業績、信譽、技術力量、註冊資金等多方面的情況進行資格審查，並經由多層部門人士審批。
考察	安排重點考察供應商的履約能力，關注其經營管理能力及職業素質。在考察時做好記錄，亦需根據考察情況填寫考察審批表。如通過考察後，該供應商會被納入中海物業的供應商庫。
履約評價	相關部門會對合作的供應商進行履約評價，並按情況填寫履約評價表。此步驟可要求履約評價不合格的供應商作出及時的整改。
年度評審	相關部門會每年進行供應商評估，按內部評審標準（如：產品或服務質量、交付期、價格、投訴處理回復及時有效性、配合度等）作出評分。若評估不合格，相關供應商會從供應商庫中移除。

供應商數目	25,362
受《招標及採購管理辦法》規範的供應商比例	100%

### 管理供應商的環境及社會風險

中海物業在資格預審的階段已確保供應商符合營運地有關環境及社會相關的法律法規。供應商簽訂的合同已要求其遵守環境保護及勞工權益的細則，亦需簽署《廉潔協議書》，承諾避免貪污及競爭行為。中海物業積極使用環保產品，在採購環節中要求能源效益達二等級以上的產品，在滿足現場服務需求的前提下，最大限度可降低能源消耗。中海物業亦積極研究及擴大在營運時使用環保產品的可行性。中海物業的清潔業務於採購清潔劑等用品時，確保其配方不含違反營運所在地環境相關法規的物質，並會優先考慮對環境造成較低影響的產品。

## 以誠服務 (續)

## 六) 社區投資與管理

中海物業踐行服務初心，社區多維度參與社區管理，積極實踐中海式物業管理現代化，繪就「好時節好物業好社區」的美好生活圖景。透過整合各方力量，中海物業創新服務模式，共同創造安全、文明、環境友好社區，在促進就業、促進經濟發展的同時，提高人居環保、創建文明生活的意識，促進城市升級和可持續發展。

中海物業高度重視安全，秉持「系統強化訓練，壓實安全責任，狠抓落實促進，效果實在實用」的宗旨，以高度的責任感和使命感營造良好安全環境，為業戶的生命安全負責。

中海物業重視社會公益責任，以在管項目為平台，關愛社區人士，共建優質和諧的社區生活環境。中海物業專注於鄉村振興、教育、環境和文化的貢獻範疇，並全力盡責，彰顯央企擔當，踐行服務初心，守護萬家燈火。

中海物業助力城市生活垃圾分類，通過引入上門回收合作商，開展上門回收服務，資源化處理廢舊物，提升城市生活垃圾減量化水平，並透過將舊物回收後進行嚴格分類及拆解，促進廢舊物品循環利用。而回收後的收益將有一部分用作公益捐贈，助力國家公益事業發展，更可推動中海物業社區業戶瞭解及參與公益。

中海物業駐港總部義工會成立，以推動義工工作的有效落地。在香港的公屋項目，中海物業長期實行社區服務計劃，緩民生之急，解民眾之憂。中海物業義工隊在駿洋村、海達村、皇后山村等公共屋村開展「環保聖誕樹創作坊」、「與照顧者同行」、關懷探訪和家庭同樂日等活動，並在駿洋村及欣安村設置宣傳攤位，提升居民對區內社福機構的認識，全年投入義工時數超過26,000小時。中海物業亦參加了香港社會福利署大埔及北區辦事處舉辦的「照顧者美麗旅程」撐起日，並代表物業管理界別簽署《支持照顧者約章》，與來自社福界、教育界及醫護界的代表齊撐照顧者，為照顧者打氣，彰顯駐港央企社會責任擔當。

中海物業獲得由香港民政及青年事務局及義務工作發展局頒發的「十大最高義工時數獎」及「企業義工時數金獎」，並有60名員工獲得「個人義工時數獎」。

## 以誠服務 (續)

中海物業亦圍繞以下四大社區服務的主線，實現「全員義工，全港服務」：

## 一、暖心相伴



中海物業以集團服務的社區為中心，開展「愛心修繕十八區」家居維修義工服務，為殘障人士、單親家庭等困難群體上門維修小型家電、門鎖、水龍頭等。在端午節、中秋節、冬至等傳統佳節，中海物業探訪基層家庭，探望傷殘人士等弱勢群體，與他們進行暖心交流並送上節日福袋。

## 二、護老同行



中海物業義工團隊深切關懷長者生活，全年組織多場護老活動，在服務的各個社區上門探訪和慰問獨居老人，為長者理髮，送上生活物資。在重大節日為長者送上祝福和禮物。義工隊成員亦參與了由社會福利署開辦「護老同行」計劃培訓，同社工合作幫助有需要長者及他們的照顧者，推動各界對相關群體的關注和幫助。

## 三、環保先鋒



中海物業積極踐行可持續發展理念，開展多場海岸清潔日活動，包括在屯門、西貢、烏溪沙，清理海岸垃圾，共同守護美麗海岸。在服務的各個社區，中海物業開展了環保主題宣傳活動，倡導居民回收舊物，以物易物，助力環保，深得社區居民的好評。

## 四、「義」路有我



中海物業關愛員工，關心社會，舉辦各種類型義工活動。開展了大灣區青年義工交流活動，加強粵港青年交流；舉行員工關懷活動，積極聆聽員工心聲，幫助員工克服工作和生活中的困難；推廣活力操活動，關心員工的身體健康；舉辦職業安全講座員工培訓，提高員工的安全意識和知識。

## 以誠服務 (續)



## 亮點案例：婦女節手工花

中海物業致力於將公益融入企業活動中，為社區居民帶來更多關愛和支持。以表達對女性群體的敬意，並通過公益行動幫助需要幫助的人群。

今年的國際婦女節，中海物業佛山公司組織了一場以手工花為主題的特別活動，名為「我有花，你有故事嗎」。中海物業佛山公司採購了6,000支由祖廟街道紅棉社區的「巧手暖心」手工志願服務隊的隊員們親手鉤織而成的人工花。這個志願服務隊由社區退休婦女、女性殘障人士和社區矯正人員等特殊群體組成。通過與這個公益組織的合作，中海物業佛山公司幫助他們展示自己的技能和價值，並為他們提供了一個參與公益的機會。我們亦承接著活動的聲勢，舉辦了「我有花，你有故事嗎」女神活動之「她力量」故事徵集，接受公眾投稿，並從中選出了10個獲獎作品，而獲獎者亦得到獎品。

中海物業佛山公司已連續7年將愛心公益融入到婦女節活動中，幫助了不同女性群體如乳癌病友、殘障病友等，並鼓勵更多的企業和愛心人士加入到公益行動中，共同建設一個更加和諧、充滿愛的社會。



## 以誠服務 (續)

## 六) 社區投資與管理 (續)

## 年度重點社區投資項目

在眾多恆常社區投資項目中，中海物業按影響性披露以下重點的社區投資項目：

## 亮點案例：鄉村振興

中海物業立足在質量服務、客戶資源等方面的優勢，結合幫扶地區鄉村振興總體規劃和當地實際需求，打好「專項+產業+消費+就業」的幫扶組合拳，創造社會價值，積極踐行社會責任，助力幫扶地區鄉村振興發展。

- 全線優化產品，商城在售70款助農產品，開展「一縣一品」營銷策略，選出康縣核桃乳、康樂縣香菇、卓尼縣藜麥、長汀縣河田雞，累計銷售人民幣205萬元。
- 定制節慶特色助農產品，康縣助農糴子銷售破1.5萬盒，康樂縣手工月餅銷售破3.7萬盒，共計銷售人民幣372萬元。
- 卓尼縣高原牛肉粒單品銷量破萬，銷售額人民幣26萬元；長汀河田雞與當地河田雞企業簽訂戰略合作協議，累計銷售人民幣160多萬。



2023年：

商場在售

**70款助農產品**

扶持當地龍頭企業

**10家**

幫扶效益覆蓋近

**2,551戶**

扶持當地合作社

**103家**

銷售金額

2023年：人民幣1,557萬元  
自2019年至今：超過人民幣8,000萬元

投入鄉村振興項目的時間長達

**40,180小時**

## 以誠服務 (續)

## 六) 社區投資與管理 (續)

## 年度重點社區投資項目 (續)

## 亮點案例：多元化社區生活服務

中海物業多元化社區生活服務 (包括海惠社區食堂、訂製家宴、快遞配送上門、健康問診、理髮、維修清洗、打印、超市、寵物代養、露天電影、直播觀賽等) 在人文與可持續方面取得了積極的成效。



▲ 中海物業在慶祝「世界環境日」時，舉辦了多項綠色環保主題活動，包括垃圾分類科普、廢物利用、綠植認養、健康徒步、低碳騎行、舊衣回收市集、低碳家庭評選等，促進社區居民的節能環保意識和參與度。



▲ 中海物業創辦的「海惠社區食堂」是中海物業首個政府指導社會服務試點項目，以人性化配餐、送餐上門等服務模式，200多平米的社區食堂，有效解決了周邊1,500餘戶有60歲以上低保老人的飲食問題，讓老年人在家門口享受到貼心關愛。



▲ 由中海物業舉辦的首屆「海鄰節」通過33個城市、162個社區的活動組織，超過90,000戶家庭參與，包括業主盛會、美食市集、文藝表演等多種形式，促進了鄰里友好關係，展現了社區溫馨和睦的生活氛圍。

▲ 中海物業在不同社區展開各項改造工程，包括建設非機動車棚、安裝定點曬衣桿、增設老年大學活動點等，致力於提升居民生活品質及便利度，讓社區成為居民幸福的溫馨家園。



# 以綠 為本

重要議題：

- 4 溫室氣體排放管理
- 5 能源管理
- 6 應對氣候變化



# 以綠為本

## 一) 管理方針

中海物業致力採用創新方案和優化業務，以減少能源消耗、管理廢棄物和管理水資源。中海物業對在管項目進行定期檢查和改造，促進節能減排，將可持續營運融入物業管理的每個角落裡。本集團已經在以下範疇設立一系列環境管理相關內部政策及管理辦法：

範疇	
排放管理	《中海物業集團有限公司碳達峰行動方案》
資源管理	《生態環保工作責任管理規定》
氣候變化	《節水節電工作細則》 《氣候變化政策》
能源管理	《中海物業集團能源管理工作指引（試行）》

## 二) 2023年相關披露

### 中海物業首例碳排查工作

對在管逾千個項目收集並分析了其數據及證明文件，進行了中海物業首例碳排查工作，並編製發表了相關報告，為後續「雙碳」工作開展奠定堅實基礎。



### 《近零碳運營模式的研究與應用》

對位於深圳後海的近零碳中海集團總部大廈，中海物業多個部門及專業公司包括運營部、海博工程、海納萬商、與海物聯也參與其中，並聯合申報《基於中海集團總部大廈的寫字樓近零碳運營模式的研究與應用》課題。



溫室氣體排放密度（範圍1、2及3）

無害廢棄物密度

能源用量

用水密度



## 以綠為本 (續)

### 三) 應對氣候變化

中海物業已開展有關氣候變化的工作，包括制定《氣候變化政策》和按TCFD建議披露，以響應持份者對議題的關注。中海物業本年度深化對TCFD框架的回應，並展示如何於營運中減緩氣候變化的影響。董事會和管理層持續關注氣候議題的最新發展，致力將氣候變化元素融入長遠業務策略及營運方針中。

#### 管治

中海物業不斷強化可持續發展管治架構，將氣候變化議題納入監管之中，定期向董事會報告討論成果。在董事會及管理層的支持下，中海物業積極維持在環保技術及節能改造上的投入。

董事會下設的可持續發展督導委員會負責制定策略及方針，每年召開兩次會議商討氣候議題。委員會通過匯報機制將氣候因素納入策略性規劃。

管理層負責與委員會及不同部門溝通協調，執行和推動可持續發展策略及方針，包括識別重大氣候變化風險和機遇及落實主要應對措施，以確定及管理用於識別、減緩、管理及監察氣候相關議題的成本及資源（如人才配置及技術需求等）。

#### 策略

中海物業已制定《氣候變化政策》，致力減緩氣候變化。政策已由委員會及董事會審批，並按市場趨勢及營運需要定期修訂。在制定政策時，中海物業瞭解租戶、客戶和供應商共同參與採取氣候行動的重要性，在減緩、適應、抗禦力以及披露的維度探索可行的實踐，致力帶領物業行業對於氣候變化議題的重視和妥善的管理。

短期策略為識別氣候變化風險及機遇，計劃生態環保工作；中期策略則積極開展能源節約與生態環境保護考核評價，以配合往後設定及實現各環境指針的目標；在長期策略中，中海物業致力在營運中考慮氣候變化的因素，並與財務規劃聯繫，包括：未來增加管理獲得綠色標準認證的項目，持續並積極進行老舊社區的改造以及按氣候情境分析評估物業，確保物業能抵禦因氣候變化引致的極端天氣事件。

## 以綠為本 (續)

## 三) 應對氣候變化 (續)

風險管理			
<p>中海物業本年度開展識別氣候風險及機遇的工作，流程如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 列出TCFD框架所歸納與低碳經濟相關的轉型風險和機遇，與氣候變遷影響相關的實體風險，亦透過指導增加對不同類別風險和機遇的瞭解。</li> <li>• 可持續發展項目協調小組負責向可持續發展工作小組收集各部門對不同氣候風險和機遇的影響程度和描述現時對應情況及應對措施。</li> <li>• 按照可能性、影響、適應力和恢復力的準則評估氣候風險和機遇。</li> <li>• 在風險管理體系中納入氣候相關風險的考慮因素。</li> </ul>			
指標和目標			
<p>可計量的碳排放和能源耗用指標可評估氣候對中海物業的業務影響。中海物業在收集、計算以及分析數據已使用一致的方法，令指標可作有意義的比較，計算碳排放亦已採用國際標準ISO14064-1。中海物業已披露共4年度的碳排放和能源耗用表現，亦正在規劃減排目標，將目標逐級分解至各管理層級及項目，並定期評估完成情況。</p> <p>未來，我們繼續向以下四個節能目標而努力：</p>			
能源	廢棄物	水	碳排放
在管項目公共能源消耗密度基於2023年數據數據，將逐年降低。	垃圾分類現於蘇州、廣州、上海等城市逐步推進廢棄物相關工作，城市點將逐步擴大。	管網漏損率保持在5%以內。	基於2021年碳排放強度相關數據數據計劃未來逐年下降。

## 以綠為本 (續)

## 三) 應對氣候變化 (續)

中海物業按日常營運識別以下實體風險、轉型風險及機遇，並分析管理辦法與應對措施：

風險類別	風險定義	現時對應情況及應對措施
<b>一、實體風險</b>		
立即性風險	單一事件為主，包括龍捲風、颶風或洪水等日趨嚴重的極端天氣事件。	<p>識別立即性風險的影響比長期性風險較小。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>知悉極端氣候（嚴寒、酷熱、颱風、暴雨、潮濕、乾旱等）導致的風險和損失：結冰導致管道堵塞或斷裂；人員凍傷或中暑、增大取暖/冷卻的用電量和成本；大風損害建築構件或附著物、樹木等，物品掉落時的傷害風險；暴雨導致水浸、斷電、漏點、泥石流、崩塌/滑坡和其他次生災害；潮濕天氣引發的清潔投訴、滑倒或漏電等、乾旱天氣對綠化和景觀的影響、增加用水成本等，因此提供了相應的工作指引。</li> <li>每年舉辦安全演習相關活動，做好應急預案，防止人身安全和財產損失。</li> </ul>
長期性風險	氣候模式的長期變化（如持續性高溫）可能會引起海平面上升或長期的熱浪。	<p>識別對物業服務運營影響有限。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>致力加強評估受長期實體風險影響的在管項目。</li> </ul>



## 以綠為本 (續)

## 三) 應對氣候變化 (續)

風險類別	風險定義	現時對應情況及應對措施
<b>二、轉型風險</b>		
政策和法規風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 有助調適氣候變化和減緩其影響的政策行動。</li> <li>• 與氣候變化相關的訴訟或法規風險。</li> </ul>	<p>識別對物業服務短期運營影響較低。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據國家的《溫室氣體自願減排交易管理暫行辦法》，中海物業現時屬於可以以自願形式備案減排項目的中央企業。</li> <li>• 根據生態環境部發佈的《關於做好2022年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》，中海物業暫不屬於需承擔申報碳排放義務的企業。</li> <li>• 現已有政策對交易定價無定性規定，預計會選擇試點城市進行試點交易，故對營運存在一定的影響。</li> <li>• 中海物業現有的產品和服務不會受到氣候變化影響，因此有較低要求和監管。</li> <li>• 按照《關於公佈2023年度北京市重點碳排放單位及一般報告單位名單的通知》，北京公司被納入重點碳排放單位，作為試點進行碳排放權交易。</li> <li>• 中海物業本年度未有就氣候變化因素而面臨訴訟。</li> </ul>
技術風險	支持經濟體系轉向低碳、高效能源的技術改良或創新。	<p>識別對物業服務運營有中至低的影響。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 中海物業目前只使用小批量的低碳產品，而節能照明和太陽能發電等項目亦以試點形式開展。</li> <li>• 投資新技術存在一定風險，會審慎評估效果，並逐步推廣。</li> <li>• 以逐步採納新技術的方式，不會對成本產生顯著影響。</li> </ul>
名譽風險	致力於低碳轉型的印象。	<p>識別對物業服務運營影響較低。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社會加強關注氣候變化，對物業服務減緩應對氣候變化的要求將提升。</li> <li>• 中海物業知悉增加氣候變化相關的管理可提升在物業行業的名譽。</li> </ul>

## 以綠為本 (續)

## 三) 應對氣候變化 (續)

機遇類別	機遇定義	現時對應情況及應對措施
資源效率	在水資源和廢棄物管理中提升使用效率，減少資源浪費，並為全球減碳工作做出貢獻。	<p>識別對物業服務運營有中等的機遇。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在辦公區、員工宿舍、衛生間、食堂等公區安裝感應水龍頭，降低耗水量。</li> <li>• 利用園區自動飲水機產生的廢水澆灌綠化，提供用水和解決方案。</li> <li>• 於48%在管項目積極開展廢棄物分類工作，攜手與業主、租戶解決廢棄物問題。</li> </ul>
能源來源	轉向使用低碳能源的組織以及可節省年度能源成本。	<p>識別對物業服務運營有中等的機遇。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 部分園區的公共照明利用太陽能發電。</li> </ul>

## 評估及管理氣候風險的風險庫清單及應對舉措

為有效應對立即性實體風險（如颱風、洪水、暴雨等），中海物業已制定多項應急預案，包括：

- 《關於進一步優化嚴寒氣候條件下員工作業環境的通知》要求各級單位落實冬季防寒保暖相關工作，整頓北方地區暴雪緊急應變計劃與緊急演練，完善共享機制，保護員工健康安全。
- 《突發事件的預防和應急處理預案》包含應對氣候災害等事件的預防措施與公司安排，以及相關部門的職責，保障客戶生命財產安全。
- 《中海物業集團有限公司防汛應急預案》建立集團防汛標準流程，對不同級別的汛情實施分級響應，明確各級汛情防範應對流程及內容，實現汛情防禦標準化、流程化。

中海物業把握行業趨勢，管理規範日常營運工作，正面迎接不確定環境帶來的挑戰與機遇。

展望未來，中海物業會持續評估和探索氣候相關風險與機遇，建立健全氣候相關指標和目標，進一步根據TCFD要求，致力於持續提升應對氣候變化的能力。

## 以綠為本 (續)

## 四) 排放管理

## 碳排放管理

中海物業透過不斷改善其可持續發展治理體系，致力提升碳排放披露的水平。為確保數據和數據提供的真實性、完整性，中海物業對在管逾千個項目收集並分析了其數據及證明文件，進行了中海物業首例碳排查工作，並編製發表了相關報告，為後續「雙碳」工作開展奠定堅實基礎。此外，本年度顧問安排數據收集培訓和準備內部指引材料予數據填寫負責人，培訓內容包括明確收集數據單位，以及填寫耗用量數據時所需的數據和解答疑問。中海物業會記錄內部指引材料，以確保其他數據填寫負責人往後可以一致的方式填寫數據。

中海物業依照中建集團與中海集團的整體部署，編製《中海物業集團有限公司碳達峰行動方案》，並參與編製中國工程建設標準化協會標準《既有居住建築低碳改造評估標準》—低碳運作管理，以推進雙碳工作。此外，我們與中海地產合作，創建深圳市第三批近零碳排放區試點項目，對於近日正式運營位於深圳後海的近零碳中海集團總部大廈，中海物業多個部門及專業公司包括運營部、海博工程、海納萬商、與海物聯也參與其中，並聯合申報《基於中海集團總部大廈的寫字樓近零碳運營模式的研究與應用》課題。針對主要的範圍1、2及3，中海物業已落實以下的減排措施：

溫室氣體排放範圍	主要來源	減排措施
範圍1	移動源	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常減少公務車輛使用，推廣綠色出行。</li> <li>預先規劃行走路線，減少因繞路而增加耗油。</li> </ul>
範圍2	能源耗用	<ul style="list-style-type: none"> <li>相關政策措施已詳列在「能源管理」章節。</li> </ul>
範圍3	商務旅行	<ul style="list-style-type: none"> <li>增加使用視頻會議。</li> <li>審視以乘搭飛機為商務旅行的需要，會以鐵路交通作為替代。</li> <li>對於未能避免的商務旅行，首選直航航班。</li> </ul>

## 碳排放表現

	公噸二氧化碳當量	%
範圍1 — 直接溫室氣體排放	34,559	4.9
範圍2 — 間接溫室氣體排放	666,826	94.9
範圍3 — 其他間接溫室氣體排放	1,249	0.2

溫室氣體排放密度 (範圍1、2及3) (公噸二氧化碳當量/千平方米)	
2023年	2.78
2022年	2.82

## 以綠為本 (續)

## 四) 排放管理 (續)

## 碳排放表現 (續)

排放物	排放量 (千克)
氮氧化物	313
硫氧化物	5
可吸入懸浮粒子	17

範圍3 — 其他間接溫室氣體排放

1,249公噸

二氧化碳當量, 0.178%

範圍1 — 直接溫室氣體排放

34,559公噸

二氧化碳當量, 4.918%

範圍2 — 間接溫室氣體排放

666,826公噸

二氧化碳當量, 94.904%

溫室氣體排放密度 (範圍1、2及3)  
(公噸二氧化碳當量/千平方米)

在中海物業的營運中，範圍2—間接溫室氣體排放（主要為能源消耗）仍然是主要溫室氣體排放來源，故在實現減排時需與能源管理掛鉤。中海物業會透過比較過往年度的環境指標瞭解能源消耗情況和檢討表現。中海物業計劃進行全面的碳排放分析，對物業管理的整個生命週期進行碳排放的識別和計算。我們將建立綠色低碳運營管理體系，助力創建綠色低碳社區。

## 以綠為本 (續)

## 四) 排放管理 (續)

## 減排目標

集團全力支持中國於2020年訂立於2060年達至碳中和的目標，以及應對深圳市正在制定的二氧化碳直接排放與間接排放總量5,000噸(含)以上的物業企業納入重點排放單位監管的相關政策，我們期望通過制度、體系、人員、費用、技術措施、行為引導等舉措綜合開展節能降耗工作。中海物業與工程管理部合作統籌「雙碳」工作。我們物業計劃擴大採用可再生能源，同時提升鍋爐效率，如定期清潔爐膛，增設密閉式冷凝水回收系統。同時，我們主張利用燃料添加劑提高發電機燃燒效能，從而減少柴油的使用。中海物業鼓勵使用較低全球暖化潛能值的製冷劑，以減少溫室氣體排放及減緩全球暖化。

## 減排目標

中海物業的空氣污染排放主要源自物業項目中的固定源，如廚房設備等的化石燃料使用。為配合國家清潔能源政策，中海物業將逐步取締使用化石燃料的固定源設備為電力設備。中海物業預期隨著國家發電的清潔電源比例增加，屆時空氣污染排放將可隨之減少。

## 廢棄物管理

中海物業積極配合內地政府垃圾分類制度，秉承「共建共治共享」理念，致力於推廣踐行垃圾分類。我們明白自身在處理和管理公共區域以及租戶、住戶和客戶所產生的廢棄物擔當的角色及責任。目前，在北京、上海、廣州、深圳、佛山、成都、蘇州等101個城市，中海物業正在逐步推進廢棄物相關工作。我們已在在管城市實現了超過61%的垃圾分類工作覆蓋率，並且垃圾分類桶站改造率超過91.38%，社區回收數量持續增加。今年，中海物業開展了多個與廢棄物相關主題的活動並獲得高度認可，有72個在管項目榮獲「垃圾分類優秀示範項目」。

## 年度亮點活動

中海物業於4月3日至23日通過在線小程序組織各級單位開展「舌尖上的節約—中海物業集團2023年度光盤行動」，落實「制止餐飲浪費」專項行動，並號召帶動家庭成員、朋友共同參與，做勤儉節約的踐行者，共建中海好家風。

活動期間，累計8,645名員工(含親友)參與，貢獻光盤57,145次，相當於節約糧食約2.179噸。



## 以綠為本 (續)

## 四) 排放管理 (續)

## 廢棄物管理 (續)

中海物業建立健全的廢棄物分類，並按照既定程序規範收集和處理廢棄物，以確保廢棄物按照當地棄置法規獲適當的處理。

廢棄物類別	處理方式
一般生活垃圾及可回收廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 所有垃圾收集設施均採取密閉、節能、防臭、防滲、防塵、防噪聲等污染防控措施。</li> <li>• 由垃圾清運公司集中收集、轉運及處理。</li> <li>• 設置不同類別的回收設施盡可能對廢棄物進行回收，以促進回收及循環再用。</li> </ul>
建築垃圾	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 與生活垃圾分開處理。</li> <li>• 及時清運施工過程中產生的建築垃圾。</li> </ul>
電子廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 由電器電子產品生產者、維修機構、售後服務機構或回收商回收。</li> </ul>
有害廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 棄置時均需清晰標明其內容，並貼上安全標籤，以提醒回收商注意事項。</li> <li>• 專門委托合資格承辦商，確保在不影響環境的情況下妥善處置。</li> </ul>

## 以綠為本 (續)

## 四) 排放管理 (續)

## 廢棄物管理 (續)

## 持續的減廢措施

- 向員工發放抗菌可循環使用的便攜式飯盒，極大減少使用一次性飯盒及餐具，同時推動「光盤行動」。
- 提倡無紙化辦公及召開在線會議，減少紙張浪費。
- 推廣「加強安全績效及環境保護計劃」的獎勵計劃，表彰在管理廢棄物方面有卓越表現的承辦商。
- 加強監測承辦商處理廢棄物的方式，提出糾正及改善建議。
- 持續與業主，租戶進行溝通，以總結可行且便利雙方在處理廢棄物的工作。
- 安排定期培訓，提供相關政策及分類行為的更新，並向工作人員倡導正確的垃圾處理方式，再傳遞信息予業主和租戶。

為配合香港政府快將實行的都市固體廢物收費計劃，中海物業會繼續在在管項目宣傳廢物循環再用及減量。

## 廢棄物表現

	總量 (公噸)	密度 (公噸/千平方米)
有害廢棄物	376.8	1.49
無害廢棄物	89,800.2	0.36

## 減廢目標

中海物業會設立在線環境管理體系，通過記錄所收集的可回收物，定期檢視並設定廢物回收目標。此外，亦會在選定物業進行試點廢物審計，以評估和分析廢物管理的現狀，我們希望不斷提高持份者對廢物管理的意識和參與度。

## 減廢目標

中海物業物業項目以住宅項目為主。為推廣住戶日常減廢，中海物業將通過各種方式，如海報，工作坊等，持續提升住戶意識。此外，中海物業將探討項目提升廢棄物回收率的方案，並於生活垃圾管理較完善的城市推行試行計劃。

## 以綠為本 (續)

## 五) 資源管理

## 能源管理

中海物業的高級管理層不斷探索環保科技並將其應用於物業項目。中海物業致力於對建築物全生命週期進行多方面的保養，以保護及延續樓宇的良好狀態。隨著環保科技的不斷進步，我們適時引進相應的科技，以一統物管服務標準和提升服務效率。通過定期維修保養和改造樓宇、工程設備及機電設備，我們致力於實現節能減耗的目的。

中海物業的內部營運則通過「厲行節約，勤儉辦企」的專項行動，積極推動各項舉措和專題活動落地，期內達8,645人次參與六大主題活動：「全面宣貫動員」、「全員接力倡議」、「全員問卷調研」、「在線線下上畫」、「以活動強意識」和「以競賽促落實」。本年度更共有20個標桿特色項目，在構建和諧、生態、低碳、綠色的可持續發展社會方面作出努力。



## 年度節能成果



## 照明燈具改造

年內開展了141個項目，實現了年度節約耗電量多達522萬千瓦時，節約電費超過人民幣300萬元。



## 管網漏水修補

開展15個項目檢修，實現了年度節約用水量多達5萬立方米，節約水費多達人民幣20多萬元。



## 空調控制改造

開展7個改造項目，實現年度節約耗電量多達20萬千瓦時，節約電費超過人民幣10萬元。



## 電梯動能回饋改造

於36台電梯實施試點改造，實現節約耗電量多達17萬千瓦時，節約電費約人民幣9萬元。

## 以綠為本 (續)

## 五) 資源管理 (續)

## 能源消耗管理與營運效率提升

中海物業的溫室氣體排放主要源自能源耗用，而主要的能源消耗源為電梯、水泵、照明、中央空調系統等，因此我們針對其進行改造項目。在持續能源管理與提升營運效率工作方面，中海物業採取以下措施：

- 結合集團ESG工作部署，我們編製了《能源管理工作指引(試行)》，有力有序有效保證集團能源管控目標順利達成，實現各項目全生命週期能源科學管理。
- 以「分項計量」形式形成能源管理體系，將物業不同能耗源劃分為各個分項系統，分別統計其消耗量。
- 制定《節能考核辦法》通過科學管理、技術改造和行為引導為能源管理方針，為各物業項目提供降低電能消耗指引。
- 為確保數據的準確性，引進在線能耗管理系統，增加在線抄表、數據分析、與財務收費系統打通等功能。
- 對重點物業管理地區進行能源審計，識別能耗量大的系統，瞭解能源使用情況以及提供可行節能的改造方案和建議。
- 透過中海集團高階科技領導者才專項研發課題-《高層辦公大樓超低能耗營運關鍵技術研究與應用》推廣環保科技節能降耗。
- 安排定期的環保意識培訓，宣傳「倡導低碳生活、綠色環保」的理念。
- 透過加裝電梯節能裝置取代發熱電阻，能有效將直流電轉換成交流電就近回送電網供電梯或其它負荷使用，從而達到節電目的。

#### 能源管理實踐：助力ESG戰略落地《中海物業集團能源管理工作指引(試行)》

中海物業集團一直致力於可持續發展，並將環境、社會和治理(ESG)納入企業戰略的核心。為了有效管理能源、降低消耗、提高利用效率。2023年，集團制定並發佈了《中海物業集團能源管理工作指引(試行)》。

《能源管理工作指引(試行)》明確了降低能源消耗、提高能源利用效率和提高能源管理水平的原則和要求。該指引以降低能源消耗、提高利用效率和提高管理水平為原則，詳細規定了工作目標、責任分工、監測與統計、能源目標設定、合理能源配置與使用、推廣應用節能技術、數據記錄與分析等方面的內容。同時，通過積極推廣先進的節能技術和設備，定期開展節能減排宣傳活動，不斷提高員工和業主的節能意識，持續改進管理水平。

未來，我們將繼續致力於能源管理工作，不斷提升管理水平，為實現可持續發展目標貢獻力量。中海物業集團將繼續積極踐行ESG理念，為保護環境、提高社會責任意識而努力，倡導節能減排，推動可持續發展進程。

## 以綠為本 (續)

## 五) 資源管理 (續)

## 高等級綠色建築認證

中海物業為了令在管建築物維持高效運·持續通過多種舉措節能減排。中海物業共有上百個綠建二星或以上或榮獲如WELL、LEED等國際認證的在管項目，包括寫字樓、購物中心、商業綜合體及住宅項目。

認證名稱	序號	城市公司－項目	認證年度
LEED 鉑金級認證	1	海納萬商－金安中海財富中心ABC座	2021年
	2	天津－中建中心	2015年
LEED 金級認證	3	海納萬商－武漢中海中心	2023年
	4	海納萬商－南京中海廣場	2021年
	5	海納萬商－成都中海國際中心CD座	2018年
	6	海納萬商－南京中海大廈	2018年
	7	海納萬商－深圳中建科工大廈	2018年
	8	海納萬商－上海中海國際中心	2017年
	9	海納萬商－鄭州中建創業大廈	2016年
	10	海納萬商－中建財富國際中心	2016年
	11	海納萬商－成都中海國際中心J座	2015年
	12	海納萬商－北京中海廣場	2010年
	13	上海－上海匯龍新城	2022年
LEED 銀級認證	14	海納萬商－北京奧南中海國際中心	2020年
	15	海納萬商－成都中海國際中心FG座	2014年
	16	海納萬商－北京中海大廈AB座	2014年
	17	海納萬商－濟南中海廣場	2013年
	18	海納萬商－成都中海國際中心AB座	2012年

## 以綠為本 (續)

## 五) 資源管理 (續)

認證名稱	序號	城市公司-項目	認證年度
三星級綠色建築標識	19	海納萬商-金安中海財富中心ABC座	2021年
	20	海納萬商-北京中海大廈CD座	2020年
	21	海納萬商-北京中海地產廣場	2010年
	22	重慶-重慶中海寰宇天下天璽	2021年
二星級綠色建築標識	23	海納萬商-濟南華山環宇城	2022年
	24	海納萬商-武漢中海中心	2022年
	25	海納萬商-昆明中海國際中心	2020年
	26	廣州-廣州發展中心	2018年
	27	煙台-中海金線鼎	2021年
	28	煙台-中海萬錦	2020年
	29	煙台-中海長安雲錦	2020年
一星級綠色建築標識	30	煙台-中海錦城1#-5#、7#-10#	2020年
	31	海納萬商-太原中海國際中心	2015年
	32	煙台-中海知孚裡	2019年
WELL 健康安全評價	33	煙台-中海悅公館1#-13#、地下車庫	2017年
	34	海納萬商-北京中海廣場	2021年
	35	海納萬商-太原中海國際中心	2021年
	36	海納萬商-上海中建大廈	2021年
	37	海納萬商-北京奧南中海國際中心	2021年
	38	海納萬商-中建財富國際中心	2021年
	39	海納萬商-成都中海國際中心C座	2021年
	40	海納萬商-武漢中海大廈	2021年
	41	海納萬商-上海中海國際中心	2021年

## 以綠為本 (續)

### 五) 資源管理 (續)

#### 擴大採用潔淨能源

中海物業的溫室氣體排放主要源自能源耗用，而主要的能源消耗源為電梯、水泵、照明、中央空調系統等，因此我們針對其進行改造項目，採用潔淨能源，實現節能降耗、質量提升、取得節能收益。

中海物業旗下海博工程以建築物為核心，其維修保養及專項工程覆蓋城市建設及居民生活空間。能源管理和節能改造是建設綠色智慧社區的重要舉措之一。海博工程自投自建開展新能源充電運營、地庫照明智節能燈改造「兩樁一燈」業務，電梯節能改造業務，助力打造綠色低碳社區。以物業管理場景生態小圈的賦能，助力社會生態大圈的可持續發展。



- 電單車及新能源汽車充電裝置：2023年，中海物業積極推廣新能源充電服務，持續深耕能源產品質量和服務能力。海博工程在全國推廣電單車充電插座及汽車充電樁，目前接入用戶數已突破一萬人，為業主提供安全省心的綠色充電服務。
- 2023年，中海物業積極推廣新能源充電服務，持續深耕能源產品質量和服務能力。自投自建開展新能源充電運營、地庫照明節能改造，助力打造綠色低碳社區。海博工程在全國推廣電單車充電插座及汽車充電樁，目前接入用戶數已突破一萬人，為業主提供安全省心的綠色充電服務。智慧節能燈改造業務已於2023年正式上線運營，目前已安裝燈數超7萬根，累計節電超30萬度2024年計劃全國加速推廣落地。
- 電梯動能回饋裝置：投入較高，目前在試辦階段。電梯節能改造業務是指通過加裝電梯節能裝置，將發熱電阻有效轉換成交流電，從而達到節電的目的。這項業務具有技術成熟、政策支持、持續收益、物業不墊資等優勢。通過在成都等地進行試點，已完成了業務可行性論證，並且已完成集採招標。計劃在2024年全國推廣落地。

## 以綠為本 (續)

## 五) 資源管理 (續)

## 擴大採用潔淨能源 (續)

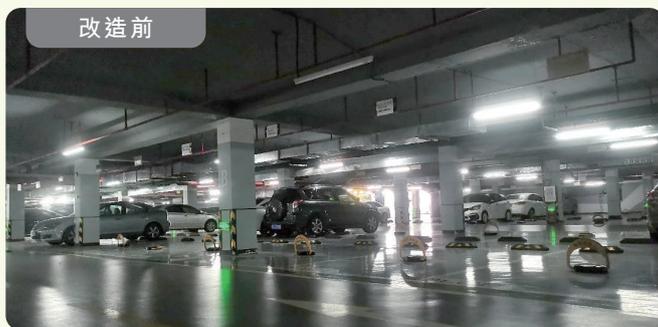
## 案例：地庫節能燈改造

中海物業海博工程深挖物業照明系統能耗高、管理難度大等痛點，敏銳捕捉前沿綠色、低碳產品，以管理需求推動科技創新，通過在佛山、深圳、惠州、上海等地23個項目試點論證，歷時3個月完成海博智慧節能燈集採招標，定制化推出海博智慧照明解決方案，燈具光效遠超行業先進水平，產品性能、節能效率行業領先；結合物聯網技術，打造海博智慧照明雲平台，實現科技創新與物業管理深度融合。

截止到2023年年底，已安裝燈數超8萬根，累計節電超30萬度。2024年計劃全國落地推廣，改造完成後整體可降低30%~50%以上照明能耗，有效實現地庫節能降耗、質量提升、獲取節能收益的「三贏目標」。

以下為四大管理效益：

1. 以更低的能耗提升地庫整體亮度，提高業主滿意度；
2. 藍牙Mesh無線方案採用簡單易用，搭配軟件應用滿足不同場景應用；
3. 實現分時、分組、分區、客制化聯動聯控，以科技創新點亮業主回家路；
4. 實測節能率70%，節省物業管理成本。



## 以綠為本 (續)

## 五) 資源管理 (續)

## 能源表現

直接能源用量 (兆瓦時)	柴油	1,321
	汽油	441
	液化石油氣	5,423
	液化天然氣	43,154
	天然氣	49,970
間接能源用量 (兆瓦時)	耗電量	1,019,593
	供暖	113,804

## 能源使用效益目標

## 節能目標

中海物業的目標是持續在現有和新管理的物業中納入這些節能舉措，並增加可再生能源在能源使用中的比例，以幫助集團整體減少溫室氣體排放。

## 水資源管理

中海物業在營運所涉及的水資源類別為日常服務用水、物業用水、辦公用水及綠化用水等，皆由政府供應水源，故在求取適用水源上並無任何問題。本年度在水資源的重點工作為：

- 研發污水管外溢的報警系統，並已申請專利。
- 引進機器人檢查水管滲漏，作全面仔細的檢查。
- 編製《住宅小區建築節水運行技術規程》的標準，以規範和引導物業管理在用水節水的管理等。

在持續的用水管理工作方面，中海物業嚴格按照本地政府法規處理污水，會先排放污水至都市污水管網，然後再進入污水處理廠。此外，我們要求物業定期使用專業儀器進行漏水檢查，可及時發現及處理漏水點。我們要求項目人員充分瞭解其物業項目的正常用水情況，這使他們能夠有效辨識是否存在漏水、水表計量誤差、偷盜水、違規抄表和資料統計錯誤等問題。中海物業將繼續實施各項節水措施，持續提供節水效益。

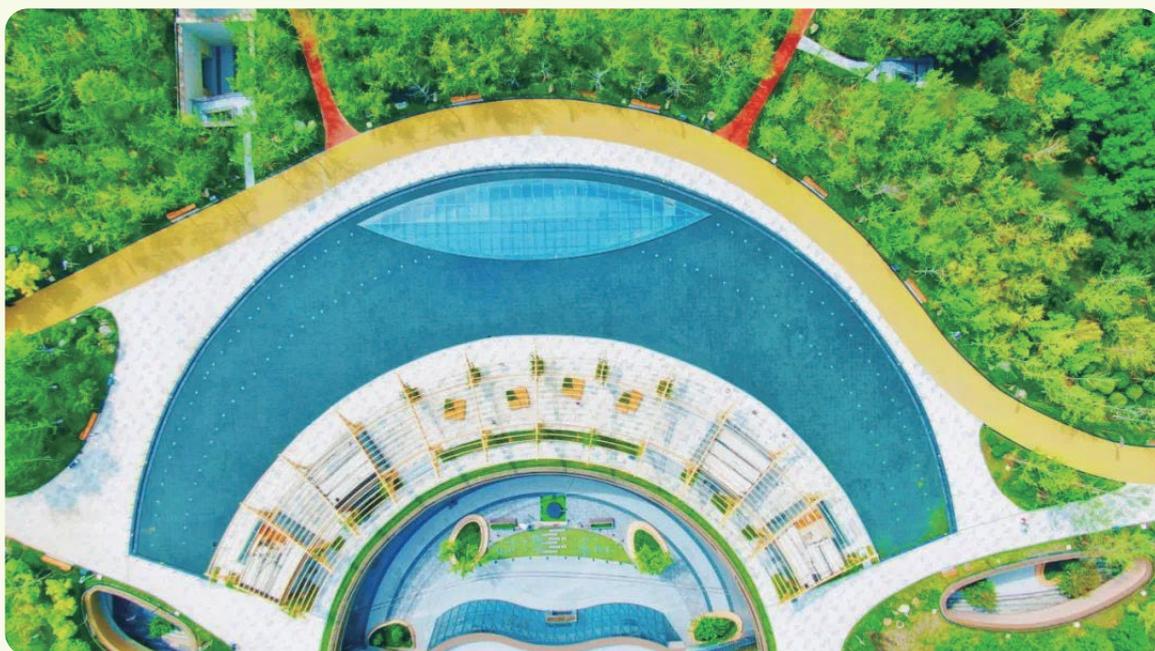
## 以綠為本 (續)

## 五) 資源管理 (續)

## 水資源管理 (續)

## 西安幸福林帶

在西安幸福林帶，海納萬商在園區南北兩處各設一座3,000立方米的都市雨水調蓄池，收集雨水用於水景和冷卻循環水、植物灌溉及衛生間沖水，有效提高中水回收利用並促其資源化。園區將近200個導光設備，可將自然光導入地下車庫，為地下車庫提供光源，有效降低用電能耗。依托物聯網技術打造智能灌溉系統，由物業人員利用傳感器監測土壤環境，通過分析土壤濕度、溫度進行合理化的區域噴灌，達到節約水資源的目的。



以綠為本 (續)

五) 資源管理 (續)

水資源管理 (續)

生物降解與固液分離技術：城市污水處理的雙重創新

社區廢水污水排放是住宅業態物業管理中的常見管理維度，有效管控排污有利於維護在管範圍業主及租戶的舒適健康、保持人與自然和諧相處。中海物業引入兩大新技術，生物降解與固液分離技術，有效管理社區污水排放。

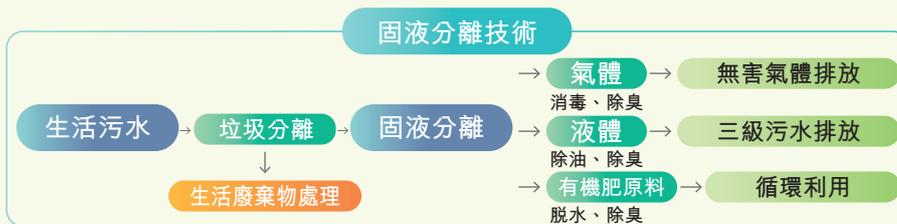
生物降解技術：西安、杭州試點

生物降解技術的引入在西安和杭州的試點項目中初見成效。通過生活污水經過特效微生物處理，被化解為無害氣體如CO<sub>2</sub>和N<sub>2</sub>以及無不溶物的廢液，從而有效減少污水中的雜質。這項技術減少抽糞車作業頻次，具有降低異味、靈活施工等獨特優點，實現清潔管道、改善水質、無害排放的效果。



固液分離技術：深圳試點

固液分離技術在深圳的項目進行試點。該技術能夠將廢水中的各種內容物進行逐層篩分，並根據其不同狀態進行特定處理。其優點包括減少異味、降低噪音，並減少作業現場的負面影響。此外，該技術還能有效減少污染，並將處理後的污廢物轉化為環境友好資源，實現了「化糞為寶」的理念。



污水處理創新技術已在改善城市生活質量和維護環境健康方面的產生積極效果。中海物業將繼續深入考察其長期影響，根據實際考察結果決定後續推廣動作，進一步提升城市污水處理的效率和環境友好性。

## 以綠為本 (續)

## 五) 資源管理 (續)

## 耗水表現

本年度用水量24,807,530立方米，用水密度本年度為0.098立方米／平方米，相較去年下跌2%，我們未來計劃透過加強水資源管理，提高水資源的利用率來減低用水量。

用水概覽
用水量：24,807,530立方米
用水密度：0.098立方米／平方米

## 用水效益目標

節水目標
中海物業本年度已達成漏損率5%以內，並將繼續以此作為持續的節水目標。

## 六) 自然環境與生態保護

中海物業堅決貫徹落實國家關於「雙碳」目標的戰略部署，積極支持政府持續加強綠色低碳的營運要求。中海物業已構建企業「雙碳」標準體系，將環保融入發展戰略。為響應國家實現「碳中和」的重大戰略決策，年內，本集團完成編製《中海物業集團有限公司碳達峰行動方案》，並已完成2022年碳排放盤查工作，分析各業務板塊碳排放數據，識別高碳排放領域，評估減排潛力，以便制定減排目標與策略，為統一集團的碳管理制度奠定基礎，成為業間的引領者，助國家實現戰略目標。

中海物業項目開發前依據國家法規進行環境評估，審核環境風險問題及提出建議，包括排煙系統、地下停車場排風、化糞池及隔油池等設施設備。今年，中海物業持續加強環境管治工作：開展生態環保培訓，增強全員生態環保意識；著手完善垃圾分類制度和收集數據，促進資源回收利用；建立綠化垃圾和廚餘的資源化處理試點，以及建立極端天氣應急機制。

## 以綠為本 (續)

## 六) 自然環境與生態保護 (續)

中海物業在健全的管理體系下嚴格履行環保責任。為提升管理水平，中海物業已簽署《生態環境保護目標責任書》和印發《生態環保工作責任管理規定》，明確實施各項管理措施的要求。

管理工作的內容：

1. 規劃目標管理	制定生態環境保護年度工作目標和工作計劃、要點、負責部門和時間要求。
2. 合規管理	建立健全環保合規管理體系，將環保合規納入企業整體合規管理體系。
3. 風險管理	開展對應環境影響評價要求的生態環境保護工作策劃，識別環境因素識別和評價工作，明確應對措施。
4. 污染防治管理	項目應當採取有效措施，規範在生產經營活動中的污染防治。
5. 節能減排與清潔生產管理	建立健全節能減排、清潔生產指標體系，將節能減排、清潔生產作為生態環境保護的重要工作內容進行部署、推動。
6. 綠色創新管理	將綠色環保科技攻克關鍵技術納入企業科技發展整體規劃，加大綠色環保領域科技投入力度，積極開展綠色環保重大關鍵技術和產品研發。
7. 生物多樣性保護	按照要求的服務標準及相關法律法規為依據，嚴格執行涉及生態保護和生物多樣性保護的項目。
8. 教育培訓管理	開展《物業管理常見的環保類污染及規避整治》培訓，對近3年物業管理常見的環保類污染及行政處罰案例進行研究，形成課題報告。
9. 統計監測管理	建立健全自下而上、逐級審核的生態環境保護信息統計監測體系，對生產經營過程中的能源資源消耗和污染物排放進行統計監測。
10. 應急管理	做好環境事件等各類突出性事件的風險控制、應急準備、應急處置和事後恢復等工作。
11. 信息披露與報告管理	建立健全環境信息披露管理制度，規範工作流程，明確工作責任，及時、真實、準確、完整地披露環境信息。

中海物業高度重視生態環保工作，會繼續協調各營運地之環保舉措，瞭解不同環保措施的成效和分享經驗，與行業合作夥伴及供應商保持溝通，就綠色未來進行緊密交流，推動企業進行綠色轉型。

## 以綠為本 (續)

## 六) 自然環境與生態保護 (續)

## 中海物業生態環保培訓及宣傳活動

開展「綠色WE來」、系列生態環保宣傳活動

為將低碳環保引進在管社區，廣州公司聯合華南理工大學科創團隊共同舉辦「綠色We來」活動。中海物業在「綠色We來」嘉年華組織以下一系列的環保活動，共建共築綠色生活圈：



舊物置換



我與綠植共成長



垃圾分類趣味課堂

中海物業支持在環境範疇的投入，有見於自然相關風險及生態環境保護近年在社會的關注度，我們簽署生態環境保護目標責任書，印發《生態環保工作責任管理規定》，建立健全環保合規管理體系。我們組織生態環保隱患全面檢驗共1,455個在管項目，督促各級單位全面排除整改生態環保隱患。此外，為了強化全員生態環保意識觀念提升，我們針對生態環境保護法規、生態環境保護的內容與意義等內容，進行5場生態環保相關培訓，參訓人員1,057人。我們亦透過進行「綠色WE來」、「六五環境日」、「節能宣傳周」、「全國生態日」系列生態環保宣傳活動，影響並引導業主綠色行為。

## 附錄

### 一) 績效表現數據一覽

#### 環境績效表現

##### 空氣污染物排放<sup>1</sup>

統計資料	2023年	2022年	2021年	單位
氮氧化物	313	15,181	31,473	千克
硫氧化物	5	1,221	755	千克
可吸入懸浮粒子	17	210	485	千克

##### 溫室氣體排放<sup>2</sup>

統計資料	2023年	2022年	2021年	單位
直接溫室氣體排放 (範圍1) <sup>3</sup>	34,559	40,236	33,034	公噸二氧化碳當量
能源間接溫室氣體排放 (範圍2) <sup>4</sup>	666,826	487,487	536,397	公噸二氧化碳當量
總溫室氣體排放 (範圍1及2)	701,385	527,723	569,431	公噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度 (範圍1及2)	2.78 <sup>5</sup>	2.94	3.17	公噸二氧化碳當量/ 千平方米
其他間接溫室氣體排放 (範圍3) <sup>6</sup>	1,249 <sup>7</sup>	249	426	公噸二氧化碳當量
總溫室氣體排放 (範圍1、2及3)	702,634	527,972	569,857	公噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度 (範圍1、2及3)	2.78	2.82	3.17	公噸二氧化碳當量/ 千平方米

<sup>1</sup> 本年度因減少汽油柴油的使用量及公務用車的使用，導致空氣污染物排放量降低。

<sup>2</sup> 溫室氣體評估涵蓋了《京都議定書》管制的六種溫室氣體及含氫氟氣，以提供真實及公平的溫室氣體相關數據。量化過程及排放因子參考了《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》及國際標準ISO14064-1。量化排放則使用了國家電網平均排放因子及IPCC第五次評估報告內的全球升溫潛能值。

<sup>3</sup> 直接溫室氣體排放量（範圍1）產生來源包括：固定源（電力裝置除外）燃燒燃料用以產生電力、熱能或蒸汽時的排放，例如非外包僱員工食堂燃氣灶、鍋爐等；公務車輛燃燒燃料；及使用冷凍、空調設備時釋放的氫氟碳化物及全氟化碳以及其他逃逸性排放。

<sup>4</sup> 能源間接溫室氣體排放量（範圍2）產生來源包括：有關計算因外購電力而產生的能源間接溫室氣體排放，在內地，中海物業採用了國家電網平均排放因子，該數字升高與耗電量升高呈正相關。

<sup>5</sup> 2023年我們優化了燃料的能源使用，並統一了計算回收數據的方法，以反映實際情況。因此，2023年的數據不能與歷史數據直接比較。

<sup>6</sup> 其他間接溫室氣體排放量（範圍3）產生來源包括：員工公幹商務行程。量化過程及排放因子參考了國際民航組織（ICAO）碳排放計算器。

<sup>7</sup> 2023年的範圍3比上年度大幅增加，主要因為中國營運地的商務行程大幅增加。

## 附錄 (續)

## 一) 績效表現數據一覽 (續)

## 環境績效表現 (續)

管理物業產生的廢棄物<sup>8</sup>

統計資料	2023年	2022年	2021年	單位
有害廢棄物總產生量 <sup>9</sup>	376.8	196.8	168.6	公噸
有害廢棄物密度	1.49	1.06	0.96	公噸/百萬平方米
無害廢棄物總產生量 <sup>10</sup>	89,800	154,879	212,322	公噸
無害廢棄物密度	0.36	0.84	1.21	公噸/千平方米

## 能源使用

統計資料	2023年	2022年	2021年	單位	
直接能源用量 <sup>11</sup>	柴油	1,321	1,194	1,275	兆瓦時
	汽油	441	2,001	2,293	
	液化石油氣	5,423	1,184	1,580	
	液化天然氣	43,154	525	1,217	
	天然氣	49,970	179,027	134,599	
	可再生能源	-	-	3,720	
	總直接能源用量	100,309	183,931	144,535	
間接能源用量 <sup>12</sup>	耗電量	1,019,593	842,127	884,538	兆瓦時
	供暖	113,084	-	-	
	總間接能源用量	1,132,677	842,127	884,538	
總能源用量	總能源用量 <sup>13</sup>	1,232,986	1,026,058	1,029,073	兆瓦時
	能源用量密度 <sup>14</sup>	4.88	5.5	5.7	兆瓦時/千平方米

<sup>8</sup> 管理物業產生的有害及無害廢棄物的處置方法按合資格承辦商/收集者提供的資料決定。本年度香港和澳門均沒有收集有害廢棄物及無害廢棄物相關的數據。

<sup>9</sup> 包括由合資格承辦商收集的廢電池和碳粉盒。本年度全面恢復線下辦公，電子辦公設備升級，導致廢棄物量升高。

<sup>10</sup> 包括所有在管物業公共區域的一般廢棄物。

<sup>11</sup> 2023年度本公司應實際運營情況，能源結構發生變化。

<sup>12</sup> 2023年在管項目面積上升，實際耗電量同步上漲；本年度首次將供暖納入數據收集範圍。

<sup>13</sup> 量化過程及排放因子參考了國際能源署發佈的能源統計手冊及《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》。

<sup>14</sup> 能源用量密度涵蓋了報告範圍內的燃料(柴油、汽油、液化石油氣、液化天然氣及天然氣)、可再生能源、電力及熱力的消耗量。

## 附錄(續)

## 一) 績效表現數據一覽(續)

## 環境績效表現(續)

## 管理物業用水

統計資料	2023年	2022年	2021年	單位
總用水量	24,807,530	19,018,099	35,734,920	立方米
用水量密度	0.098 <sup>15</sup>	0.1	0.2	立方米/平方米

## 社會績效表現

## 僱傭

統計資料	2023年	2022年	2021年	單位		
員工人數 <sup>16</sup>	按僱傭類型	全職	41,895	56,768	51,680	人
		兼職	1,117	657	540	
	按合同類型	無限期或永久	14,806	19,143	12,713	
		固定限期或臨時	28,206	38,282	39,507	
	按性別	男性	26,274	36,745	35,574	
		女性	16,738	20,680	16,646	
	按職級 <sup>17</sup>	高級管理層	32	38	27	
		中級管理層	148	143	207	
		基礎管理層	2,073	1,972	1,897	
		一般員工	40,759	55,272	50,089	
	按年齡	30歲以下	10,976	14,474	14,581	
		30-50歲	20,791	30,419	27,641	
		50歲以上	11,245	12,532	9,998	
	按地區	中國內地	34,461	46,095	46,362	
		香港地區	7,934	10,906	5,479	
		澳門地區	617	424	379	

<sup>15</sup> 2023年我們優化了水資源的使用，並統一了計算回收數據的方法，以更準確反映使用情況。

<sup>16</sup> 員工人數包括所有全職員工及兼職員工。

<sup>17</sup> 僱員職職務根據本公司基礎職務體系劃分標準，具體如下：

**高級管理層：** 本集團公司高管/專業總監、平台公司/專業子公司/港澳公司總經理。

**中級管理層：** 總部部門董事/總經理/副總經理/助理總經理/總監/副總監、平台公司/專業子公司/港澳公司副總經理/助理總經理、城市公司/項目公司總經理/副總經理/助理總經理

**基礎管理層：** 總部部門/平台公司/專業子公司/港澳公司/城市公司/項目公司高級經理/經理/副經理。

**一般員工：** 除上述描述以外的其他員工。

## 附錄(續)

## 一) 績效表現數據一覽(續)

## 社會績效表現(續)

統計資料			2023年	2022年	2021年	單位	
新入職員工 工人數	按性別	男性	6,485	12,870	13,116	21,337	人
		女性	6,652	7,870	8,221		
	按年齡	30歲以下	4,002	7,249	8,188		
		30-50歲	4,491	7,425	8,977		
		50歲以上	4,644	6,066	4,172		
	按地區	中國內地	7,013	13,638	16,621		
		香港地區	5,731	6,943	4,593		
澳門地區		393	159	123			
新入職員工 比率 <sup>18</sup>	按性別	男性	24.7	35.0	36.9	40.9	%
		女性	39.7	38.1	49.4		
	按年齡	30歲以下	36.5	50.1	56.2		
		30-50歲	21.6	24.4	32.5		
		50歲以上	41.3	48.4	41.7		
	按地區	中國內地	20.4	29.6	35.9		
		香港地區	72.2	63.7	83.8		
澳門地區		63.7	37.5	32.5			
流失員工 人數 <sup>19</sup>	按性別	男性	8,157	11,042	9,165	14,515	人
		女性	7,065	6,731	5,350		
	按年齡	30歲以下	4,542	5,542	5,436		
		30-50歲	7,298	7,926	5,673		
		50歲以上	3,382	4,305	3,406		
	按地區	中國內地	8,098	12,449	10,283		
		香港地區	6,964	5,205	4,002		
澳門地區		160	119	230			
流失員工 比率 <sup>20</sup>	按性別	男性	31.0	30.1	25.8	27.8	%
		女性	42.2	32.5	32.1		
	按年齡	30歲以下	41.4	38.3	37.3		
		30-50歲	35.1	26.1	20.5		
		50歲以上	30.1	34.4	34.1		
	按地區	中國內地	23.5	27.0	22.2		
		香港地區	87.8 <sup>21</sup>	47.7	73.0		
澳門地區		25.9	28.1	60.7			

<sup>18</sup> 新入職員工比率 = (全年新員工人數 / 全年12月31日在職員工人數) × 100%。

<sup>19</sup> 2023年度流失員工人數不包含除社區隔離設施員工及轉外包員工。

<sup>20</sup> 流失員工比率 = (全年流失員工人數 / 全年12月31日在職員工人數) × 100%。

<sup>21</sup> 2023年度疫情期間加入的非物業行業員工由於原行業復蘇而選擇離職。

## 附錄(續)

## 一) 績效表現數據一覽(續)

## 社會績效表現(續)

## 健康與安全

統計資料		2023年	2022年	2021年	單位
員工	工傷人數 <sup>22</sup>	144	152	133	人
	千人工傷比率	3.3	2.6	2.5	-
	工傷比率 <sup>23</sup>	0.31	0.33	0.29	%
	嚴重後果工傷人數 <sup>24</sup>	11	9	3	人
	嚴重後果工傷比率 <sup>25</sup>	0.03	0.02	0.01	%
	因工死亡人數	0	7	2	人
	死亡比率	0	0.01	0.004	%
	因工傷或職業病損失工作日數	6,329	5,472	7,085	日
	工作日損失率 <sup>26</sup>	13	11.8	15.7	-
	工作時數 <sup>27</sup>	94,163,584	92,558,760	90,171,248	小時

## 培訓與發展

統計資料		2023年	2022年	2021年	單位	
員工培訓 人數	按性別	男性	25,800	36,731	31,428	49,211 人
		女性	16,023	20,680	17,783	
	按職級	高級管理層	32	34	27	
		中級管理層	148	137	207	
		基礎管理層	2,073	1,972	1,817	
一般員工	39,570	55,268	47,160			
員工培訓 比率 <sup>28</sup>	按性別	男性	98.2	99.96	88.3	94.2 %
		女性	95.7	100.0	100.0	
	按職級	高級管理層	100.0	89.5	100.0	
		中級管理層	100.0	95.8	100.0	
		基礎管理層	100.0	100.0	95.8	
一般員工	97.1	99.99	94.2			
平均員工 培訓時數 <sup>29</sup>	按性別	男性	19.9	32.3	40.0	42.4 小時
		女性	17.9	25.4	47.0	
	按職級	高級管理層	84.3	81.8	20.7	
		中級管理層	251.7	98.3	45.0	
		基礎管理層	36.2	24.7	35.6	
一般員工	17.3	29.8	42.5			

<sup>22</sup> 包括人為嚴重後果工傷，工傷原因包括滑倒、碰撞及跌傷。

<sup>23</sup> 工傷比率 = (工傷人數 / 2023年總員工人數) × 100%。

<sup>24</sup> 嚴重後果工傷為無法或預期不能於六個月內恢復傷害前健康狀況的傷害。

<sup>25</sup> 嚴重後果工傷比率 = (嚴重後果工傷人數 / 原定總工時) × 200,000。總工時以每工作日8小時估算。

<sup>26</sup> 工作日損失率 = (總損失工作日 / 原定總工時) × 200,000。總工時以每工作日8小時估算。

<sup>27</sup> 以每位員工每個工作天工作8小時計算。

<sup>28</sup> 相關類別員工平均培訓百分比 = 特定類別員工的總受訓人數 / 特定類別的員工人數。

<sup>29</sup> 相關類別員工平均受訓時數 = 特定類別員工的總受訓時數 / 特定類別的員工人數。

## 附錄(續)

## 一) 績效表現數據一覽(續)

## 社會績效表現(續)

## 培訓與發展(續)

統計資料		2023年	2022年	2021年	單位	
接受定期 績效檢視的 員工比率	按性別	男性	84.3	90.8	92.0	92.3 %
		女性	80.9	77.6	92.9	
	按職級	高級管理層	100.0	100.0	100.0	
		中級管理層	100.0	100.0	99.0	
		基礎管理層	100.0	100.0	95.6	
		一般員工	86.0	85.5	92.1	

供應商管理<sup>30</sup>

統計資料		2023年	2022年	2021年	單位
按地區	中國內地	24,869	23,895	13,374	13,729 家
	香港地區	441	1,506	283	
	澳門地區	52	74	72	
按供應商類型	環境	4,798	4,321	2,667	
	工程	10,146	9,431	4,508	
	安管	1,948	1,656	801	
	其他 <sup>31</sup>	8,470	10,067	5,753	

## 反貪污

統計資料		2023年	2022年	2021年	單位	
反貪污培訓 人數	按職級	高級管理層	25	12	23	人
		中級管理層	138	45	207	
		基礎管理層	1,154	188	-	
		一般員工	16,394	67	-	
反貪污培訓 百分比	按職級	高級管理層	78.1	31.6	85.2	%
		中級管理層	93.2	31.5	100	
		基礎管理層	55.7	9.5	-	
		一般員工	40.2	0.1	-	
平均反貪污 培訓時數	按職級	高級管理層	1.8	1.0	1.4	小時
		中級管理層	1.7	1.0	0.8	
		基礎管理層	1.9	2.0	-	
		一般員工	2.6	2.0	-	

<sup>30</sup> 所有供應商均接受本集團的既定檢查慣例，包括供應商年度巡查，准入巡查等。

<sup>31</sup> 其他供應商包括為中海物業提供行政、宣策、法務及信息化服務的供應商。

## 附錄 (續)

## 二) 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標	描述	相關章節 (頁碼)	備注
<b>強制披露規定</b>			
管治架構	<p>(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管。</p> <p>(ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜 (包括對發行人業務的風險) 的過程。</p> <p>(iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。</p>	<p>主席寄語 (4) ;</p> <p>董事會聲明 (5-6) ;</p> <p>管治領航 (15-21)</p>	
匯報原則	<p>重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p>量化：有關匯報排放量／能源耗用 (如適用) 所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更 (如有) 或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	關於本報告 (7-9)	
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	關於本報告 (7)	

## 附錄 (續)

## 二) 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引 (續)

指標	描述	相關章節 (頁碼)	備注
<b>「不遵守就解釋」條文</b>			
<b>A 環境</b>			
<b>層面 A1 : 排放物</b>			
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。	以綠為本 (71) ; 合規一覽 (112)	本年度，本集團確認並無違反有關排放物相關法律法規的事件。
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	績效表現數據一覽 (94)	
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)。	以綠為本 (77-78) ; 績效表現數據一覽 (94)	
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)。	以綠為本 (79-81) ; 績效表現數據一覽 (95)	
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)。	以綠為本 (79-81) ; 績效表現數據一覽 (95)	
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。	以綠為本 (77-79)	
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。	以綠為本 (79-81)	

## 附錄 (續)

## 二) 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引 (續)

指標	描述	相關章節 (頁碼)	備注
<b>層面 A2 : 資源使用</b>			
一般披露	有效使用資源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。	以綠為本 (82-91)	
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)。	以綠為本 (88) ; 績效表現數據一覽 (95)	
A2.2	總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	以綠為本 (91) ; 績效表現數據一覽 (96)	
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。	以綠為本 (82-83, 86-88)	
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。	以綠為本 (88-91)	本集團業務在求取適用水源上並沒任何問題。
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。		本集團業務未有涉及包裝材料。
<b>層面 A3 : 環境及天然資源</b>			
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。	以綠為本 (71, 84-85, 91-93) ; 合規一覽 (112)	
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。	以綠為本 (84-85, 91-93)	
<b>層面 A4 : 氣候變化</b>			
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。	以綠為本 (71-76)	
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。	以綠為本 (72-76)	

## 附錄 (續)

## 二) 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引 (續)

指標	描述	相關章節 (頁碼)	備注
<b>B 社會</b>			
<b>層面 B1 : 僱傭</b>			
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。	以賢為先 (37, 42-46)； 合規一覽(112)	本年度，本集團確認並無違反有關僱用相關法律法規的事件。
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。	以賢為先(44)； 績效表現數據一覽 (96)	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	績效表現數據一覽 (97)	
<b>層面 B2 : 健康與安全</b>			
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。	以賢為先(37)； 合規一覽(112)	本年度，本集團確認並無違反有關健康與安全相關法律法規的事件。
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	績效表現數據一覽 (98)	
B2.2	因工傷損失工作日數。	以賢為先(38)； 績效表現數據一覽 (98)	
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。	以賢為先(38-42)	

## 附錄(續)

## 二) 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備注
<b>層面B3：發展及培訓</b>			
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。	以賢為先(37, 47-53)	
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	以賢為先(53)； 績效表現數據一覽(98)	
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。	以賢為先(53)； 績效表現數據一覽(98)	
<b>層面B4：勞工準則</b>			
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。	以賢為先(43)； 合規一覽(112)	本年度，本集團確認並無違反有關勞工準則相關法律法規的事件。
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	以賢為先(43)	
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	以賢為先(43)	
<b>層面B5：供應鏈管理</b>			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	以誠服務(64)	
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	績效表現數據一覽(99)	
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，以及相關執行及監察方法。	以誠服務(64)	
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。	以誠服務(64)	
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的管理，以及相關執行及監察方法。	以誠服務(64)	

## 附錄 (續)

## 二) 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引 (續)

指標	描述	相關章節 (頁碼)	備注
<b>層面B6：產品責任</b>			
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。	以信營商(29)； 以誠服務(55)； 合規一覽(112)	本年度，本集團確認並無違反有關產品責任相關法律法規的事件。
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。		本集團業務未涉及產品回收。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	以誠服務(58-62)	
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	以信營商(29, 32-33)	
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	以誠服務(63)	
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。	以信營商(33-34)	
<b>層面B7：反貪污</b>			
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。	以信營商(29)； 合規一覽(112)	本年度，本集團確認並無違反有關反貪污相關法律法規的事件。
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。	以信營商(29)	本年度，本集團並無已審結的貪污訴訟案件。
B7.2	描述防范措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	以信營商(30-31)	
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	以信營商(31)； 績效表現數據一覽(99)	
<b>層面B8：社區投資</b>			
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。	以誠服務(65-69)	
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)。	以誠服務(65-69)	
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	以誠服務(55, 65-69)	

## 附錄(續)

## 三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引

GRI 准則	內容	相關章節(頁碼)	備注
<b>GRI 1 : 基礎2021( 不包括任何披露)</b>			
<b>GRI 2 : 一般披露2021</b>			
<b>組織及其報告做法</b>			
2-1	組織詳細情況	中海物業簡介(10-12)	
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	報告覆蓋及範圍(7)	
2-3	報告期、報告頻率和聯系人	報告覆蓋及範圍(7)	
2-4	信息重述		本年度,中海物業並沒有重述信息。
2-5	外部鑒證		本集團未有為本報告安排外部鑒證。
<b>活動和工作</b>			
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	中海物業簡介(10-12)	本年度,中海物業並無任何產品及服務在任何市場被禁止。
2-7	員工	以賢為先(44) ; 績效表現數據一覽(96)	
<b>管治</b>			
2-9	管治架構和組成	管治領航(16-17)	
2-10	最高管治機構的提名和遴選		
2-11	最高管治機構的主席		
2-12	在管理影響方面,最高管治機構的監督作用	管治領航(16-17)	
2-13	為管理影響的責任授權		
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	管治領航(16-17)	
2-15	利益沖突		詳情請參閱中海物業二零二三年年報。
2-16	重要關切問題的溝通	管治領航(24-27)	
2-17	最高管治機構的共同知識		
2-18	對最高管治機構的績效評估		
2-19	薪酬政策		
2-20	確定薪酬的程序		
2-21	年度總薪酬比率		

## 附錄 (續)

## 三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引 (續)

GRI 准則	內容	相關章節 (頁碼)	備注
<b>戰略、政策和實踐</b>			
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	管治領航(17-23)	
2-23	政策承諾	管治領航(15) ; 以信營商(29) ; 以賢為先(37) ; 以誠服務(55) ; 以綠為本(71) ; 合規一覽(112)	
2-24	融合政策承諾	管治領航(15) ; 以信營商(29) ; 以賢為先(37) ; 以誠服務(55) ; 以綠為本(71) ; 合規一覽(112)	
2-25	補救負面影響的程序	管治領航(22-23)	
2-26	尋求建議和提出關切的機制	管治領航(24-26)	
2-27	遵守法律法規	管治領航(15) ; 以信營商(29) ; 以賢為先(37) ; 以誠服務(55) ; 以綠為本(71) ; 合規一覽(112)	
2-28	協會的成員資格	中海物業簡介(13)	
<b>利益相關方參與</b>			
2-29	利益相關方參與的方法	管治領航(24-25)	
2-30	集體談判協議		本集團本年度沒有有關集體談判協議。
<b>GRI 3 : 重大主題2021</b>			
3-1	決定重大主題的流程	管治領航(24-26)	
3-2	重大主題列表	管治領航(26-27)	
3-3	重大主題管理	管治領航(24-27)	

## 附錄 (續)

## 三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引 (續)

GRI 准則	內容	相關章節 (頁碼)	備注
<b>重要議題</b>			
<b>反貪污</b>			
<b>GRI 205 : 反貪污2016</b>			
3-3	管理方針披露	以信營商 (29) ; 合規一覽 (112)	
205-2	有關反貪污政策和程序的溝通及訓練	以信營商 (30-31) ; 績效表現數據一覽 (99)	
205-3	已確認的貪污事件及採取的行動	以信營商 (29-31)	本年度, 本集團並無 確認的貪污事件。
<b>溫室氣體排放管理</b>			
<b>GRI 305 : 排放2016</b>			
3-3	管理方針披露	以綠為本 (77-79) ; 合規一覽 (112)	
305-1	直接 (範圍一) 溫室氣體排放	以綠為本 (77-78) ; 績效表現數據一覽 (94)	
305-2	能源間接 (範圍二) 溫室氣體排放	以綠為本 (77-78) ; 績效表現數據一覽 (94)	
305-3	其他間接 (範圍三) 溫室氣體排放	以綠為本 (77-78) ; 績效表現數據一覽 (94)	
305-4	溫室氣體排放密集度	以綠為本 (77-78) ; 績效表現數據一覽 (94)	
305-5	溫室氣體排放減量	以綠為本 (77-78) ; 績效表現數據一覽 (94)	
305-7	氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )、硫氧化物 (SO <sub>x</sub> )、及其他重大的 氣體排放	績效表現數據一覽 (94)	

## 附錄 (續)

## 三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引 (續)

GRI 准則	內容	相關章節 (頁碼)	備注
<b>建立完善的僱傭制度</b>			
<b>員工福祉</b>			
<b>GRI 401 : 勞僱關係2016</b>			
3-3	管理方針披露	管治領航(15) ; 以賢為先(37) ; 合規一覽(112)	
401-1	新進員工和離職員工	績效表現數據一覽 (97)	
401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	以賢為先(46)	
<b>職業安全與健康</b>			
<b>GRI 403 : 職業健康與安全2018</b>			
<b>GRI 103 : 管理方針2016</b>			
3-3	管理方針披露	以賢為先(37) ; 合規一覽(112)	
403-1	職業安全衛生管理系統	以賢為先(37-42) ; 以誠服務(58)	
403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	以賢為先(37-42)	
403-3	職業健康服務	以賢為先(38-40) ; 以誠服務(58)	
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	以賢為先(41)	
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	以賢為先(42)	
403-6	工作者健康促進	以賢為先(38-40, 42)	
403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的沖擊	以賢為先(37-42) ; 以誠服務(58)	
403-9	職業傷害	以賢為先(38) ; 績效表現數據一覽 (98)	

## 附錄 (續)

## 三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引 (續)

GRI 准則	內容	相關章節 (頁碼)	備注
<b>員工培訓與發展</b>			
<b>GRI 404 : 培訓與教育2016</b>			
3-3	管理方針披露	以賢為先 (37, 47-53) ; 合規一覽 (112)	
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	以賢為先 (53) ; 績效表現數據一覽 (98)	
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	績效表現數據一覽 (99)	
<b>多元化及平等機會</b>			
<b>GRI 405 : 員工多元化與平等機會2016</b>			
3-3	管理方針披露	管治領航 (15) ; 以賢為先 (37, 42-46) ; 合規一覽 (112)	
405-1	治理單位與員工的多元化		詳情請參閱中海物業 二零二三年年報。
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率		此為受保密規定所禁 止之揭露項目。
<b>防止童工或強制勞工</b>			
<b>GRI 408 : 童工2016</b>			
<b>GRI 409 : 強迫或強制勞動2016</b>			
3-3	管理方針披露	以賢為先 (43) ; 合規一覽 (112)	
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險		本年度, 本集團並無 識別營運據點和供應 商使用童工之重大風 險。
409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和 供應商		本年度, 本集團並無 識別具強迫或強制勞 動事件重大風險的營 運據點和供應商。

## 附錄 (續)

## 三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引 (續)

GRI 准則	內容	相關章節 (頁碼)	備注
<b>顧客健康與安全</b>			
<b>GRI 416 : 顧客健康與安全2016</b>			
3-3	管理方針披露	以誠服務(62-63) ; 合規一覽(112)	
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的沖擊		本年度, 本集團的產品和服務並無對健康和安全的沖擊。
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件		本年度, 本集團並無違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件。
<b>商業道德</b>			
<b>GRI 418 : 客戶私隱2016</b>			
3-3	管理方針披露	以信營商(29, 33-34) ; 合規一覽(112)	
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴		本年度, 集團並無關於侵犯客戶私隱或遺失客戶資料而經查明屬實的投訴。
<b>尊重人權</b>			
<b>GRI 412 : 人權評估2016</b>			
<b>GRI 103 : 管理方針2016</b>			
3-3	管理方針披露	以賢為先(37, 42-46) ; 合規一覽(112)	
412-1	接受人權檢視或人權沖擊評估的營運活動		本集團計劃於未來收集及披露內容。
412-2	人權政策或程序的員工訓練		本集團計劃於未來收集及披露內容。
<b>物業管理行業發展</b>			
3-3	管理方針披露	以誠服務(55-69) ; 合規一覽(112)	
<b>服務質量管理</b>			
3-3	管理方針披露	以誠服務(55, 58-63) ; 合規一覽(112)	

## 附錄(續)

## 四) 合規一覽

下表列出本集團已確認可對本集團營運造成重大影響的法律法規，本年度，本集團並未發現違反與環境及社會相關的法律法規，亦沒有發生任何大額罰款或非金錢判項的個案。

層面	對本集團有重大影響的法律法規
環境	中華人民共和國固體廢物污染環境防治法 中華人民共和國大氣污染防治法 中華人民共和國水污染防治法 中華人民共和國環境保護法 中華人民共和國節約能源法
僱傭及勞動準則	中華人民共和國勞動合同法 中華人民共和國勞動法 中華人民共和國婦女權益保障法 中華人民共和國就業促進法 中華人民共和國未成年人保護法 中華人民共和國社會保險法
健康與安全	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
產品／服務質量責任	中華人民共和國專利法 中華人民共和國產品質量法 中華人民共和國廣告法
反貪污	中華人民共和國反不正當競爭法 中華人民共和國反洗錢法



## 中海物業集團有限公司

香港皇后大道東1號太古廣場3座7樓703室

電話 : 2988 0600

傳真 : 2988 0606

[www.copl.com.hk](http://www.copl.com.hk)