

# ROISERV 榮万家

**Roiserv Lifestyle Services Co., Ltd.**

**榮萬家生活服務股份有限公司**

(一家於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：2146



# 2020

環境、社會及管治報告

# 目錄

一、關於本報告	1
(一) 編制依據	1
(二) 報告範圍	1
二、ESG管理	1
(一) ESG理念	1
(二) 利益相關方溝通及ESG議題重要性評估	1
三、環境保護	3
(一) 綠色項目運營	3
能耗管理	3
水資源管理	3
排放物管理	4
園區底商綠色管理	4
園區生態保護	4
(二) 綠色辦公	5
(三) 二零二零年度環境績效表現	6
四、和諧僱傭	7
(一) 僱傭及晉升	7
(二) 薪酬及福利	8
(三) 發展及培訓	9
(四) 員工溝通與關愛	10
(五) 員工健康與安全	10
(六) 疫情防控	11
五、產品質量	11
(一) 優質服務	12
生命全周期服務全鏈條	12
管家服務	13
智能化社區	13
活力社區	15
(二) 業主安全保障	16
(三) 業主投訴及滿意度	16
六、合規運營	17
(一) 反貪污	17
(二) 宣傳與廣告管理	17
(三) 知識產權保護	17
(四) 信息安全與隱私保護	18
(五) 供應鏈管理	18
七、回饋社會	19
(一) 助力戰「疫」，撫農惠民	19
(二) 綠色環保活動	20
附錄：香港聯交所《ESG報告指引》內容索引表	21





# 環境、社會及管治報告

## 一、關於本報告

本集團基於主要利益相關方及其關注的環境、社會及管治(「ESG」)議題，收集和整理相關資料與數據，編制並發佈本集團二零二零年度ESG報告(「本報告」)。本報告為本集團發佈的首份ESG報告，旨在披露本集團於二零二零年在ESG方面的管理現狀和績效表現，有關企業管治的詳細內容請參閱本集團2020年度報告所載的《企業管治報告》。

### (一) 編制依據

本報告根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)編制。本報告已遵守ESG指引載列的「不遵守就解釋」條文。

### (二) 報告範圍

本報告的時間範圍為二零二零年度(即二零二零年一月一日至二零二零年十二月三十一日)(「報告期間」)。除另有說明者外，本報告的披露範圍包括本集團總部，城市公司及其物業管理項目。

## 二、ESG管理

### (一) ESG理念

好生活，榮萬家。本集團以業主需求為導向，秉承「做業主最滿意的生活場景服務商和生活方式運營商」的企業願景，承載「至真、至暖、至遠」的價值觀，堅持為業主提供優質服務。同時，本集團深刻理解ESG管理的重要性，積極承擔社會責任，致力於建立和諧的社區家園，為業主締造溫暖、健康、豐富、高效的理想生活方式，營造幸福、便捷、安心、精緻的生活空間。

本集團推動ESG理念融入公司運營，對自身的ESG管理體系進行不斷完善，積極提升ESG績效表現，促進本集團可持續發展。

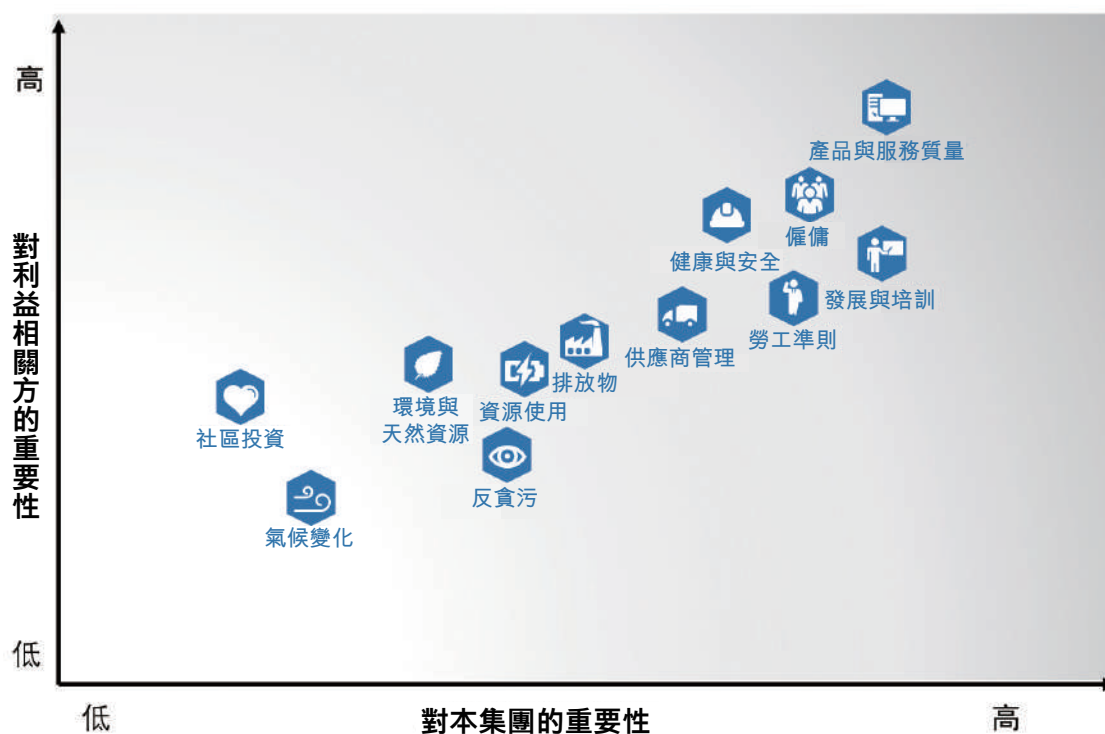
### (二) 利益相關方溝通及ESG議題重要性評估

本集團搭建了與利益相關方的溝通機制，擁有多種暢通的利益相關方溝通渠道，主動識別利益相關方關注的ESG議題，並予以積極回應。

本集團識別的主要利益相關方及與其的溝通渠道列示於下表：

利益相關方	主要溝通渠道
政府及監管機構	政策指引、公文往來、日常溝通、工作會議、信息披露、社會公益
股東及投資者	股東大會、投資者會議、年度及中期報告、公告、公司網站
員工	員工會議、員工培訓、員工活動、米到家APP
客戶	客戶滿意度調查、400客服中心、米飯公社APP，座談與走訪
供應商及合作夥伴	合作談判、交流互動、商務會議
社區公眾	公益活動、社區教育與宣傳、座談與交流、企業招聘宣講等

同時，本集團基於利益相關方關注，參照聯交所ESG指引，結合公司實際情況與行業內可持續發展熱點，歸納總結了12項主要ESG議題，並對其重要性進行了評估，結果如下：



其中最重要議題為「產品與服務質量」、「僱傭」、「健康與安全」、「發展與培訓」及「勞工準則」；較重要議題為「供應商管理」、「排放物」、「資源使用」及「環境與天然資源」；相關議題為「反貪污」、「社區投資」及「氣候變化」。



# 環境、社會及管治報告

## 三、環境保護

本集團遵守《中華人民共和國環境保護法》等環境保護法律法規要求，致力於踐行綠色發展。本集團建立了標準化環境管理體系及各項環境管理制度，自2018年即獲得ISO 14001:2015環境管理體系認證，以計劃、執行、檢查、處理的閉環管理模式開展環境保護工作。

### (一) 綠色項目運營

本集團在物業管理項目運營中秉承綠色運營的理念，在保障業主與客戶的服務質量與品質的同時提升能源使用效率，減少排放物產生。

#### 能耗管理

本集團制定了能耗管理的相關制度與規範，包括《公區節能減排管理制度》及《前期介入規劃設計管理制度》等指導園區能耗統一化管理，對項目園區的節能實踐進行細節化要求。本集團降低項目運營能耗的措施包括：

- 對燈具的節能選型等技術規格進行規定，在保障照明質量的前提下優先選用節能燈；
- 公共區域照明杜絕長明燈，推廣使用聲光控制的LED節能燈，並根據季節及天氣調整照明設備運行時間，減少照明燈具電能消耗；
- 開展項目運營能耗數據分析，對相關項目責任人進行能源管理績效考核。

#### 水資源管理

本集團主動開展物業管理項目用水規劃，合理利用水資源，制定了《綠化常規養護標準作業規程》等制度指導項目用水管理。本集團項目運營的水資源管理措施包括：

- 對園區景觀及綠化的灌溉方法進行明確規定，實施滴灌或旋噴灌溉等科學的節水灌溉方式，減少水資源使用；
- 對業主及本集團員工開展節約用水宣貫，增強業主及本集團員工的節約用水意識。



### **排放物管理**

本集團所產生的主要排放物為能源使用所產生的溫室氣體以及無害廢棄物，無害廢棄物主要包括辦公垃圾、生活垃圾、廚餘垃圾及物業管理項目運營維護產生的建築垃圾等。本集團制定了系統化的廢棄物分類與規範處理標準，積極響應項目所在地垃圾分類要求。本集團廢棄物管理實踐包括：

- 建設垃圾分類點，對垃圾進行分類，宣貫垃圾分類知識；
- 制定《生活垃圾清運清潔標準作業規程》作為廢棄物管理依據，對公共區域垃圾進行及時清運處理，在物業管理項目內設置固定存儲點位以及垃圾中轉站，對產生的生活垃圾、廚餘垃圾及建築垃圾等無害廢棄物進行暫時存放和臨時處理後，交由市政部門或有資質的清運供應商統一進行後續處理；
- 項目運營中產生的少量有害廢棄物，如園區設施維修維護過程中產生的廢油渣、廢漆等，本集團均進行單獨收集存放，並將其交由有資質的專業公司進行處理。

### **園區底商綠色管理**

本集團對物業管理項目園區底商的環境管理方面有著明確要求，如要求餐飲商戶應根據相關法規要求在廢水排放時增加隔油設置，安裝油煙淨化裝置，達到環保部門相關驗收標準，環保驗收合格後方允許開業。

### **園區生態保護**

在物業管理項目園區環境建設方面，本集團將生態系統保護理念融入企業運營，致力於降低環境影響，關注園區生態環境保護及生態多樣性保護。如根據項目所在區域及氣候培育栽種適宜的植被種類，開展綠化植被養護工作，維護園區生態環境健康，同時在進行園區景觀及綠化植被維護時，嚴格按照國標要求使用環境友好型農藥進行農藥噴灑，並嚴格控制農藥噴灑濃度，防止對土壤及水源的危害。



## 環境、社會及管治報告

### (二) 綠色辦公

本集團在員工辦公過程中貫徹低碳綠色辦公的理念，制定了《辦公資產管理辦法》等內部管理制度以規範辦公場所節能減排、節約用水方面的各項實踐。同時，本集團不斷加強員工環保意識的培養，並不斷尋找和採用新方式以減少辦公過程中對資源的消耗。本集團在辦公場所中實施的具體綠色辦公措施包括：

- 採購低能耗辦公產品(包括臺式電腦、打印機等)，根據工作需求適當調整用電器運行時間，員工離開辦公區域時應及時關閉用電器。非工作時間段安排保安進行巡邏檢查，及時關閉未使用的設備或將其調整至休眠模式，降低電能使用的同時保障用電安全；
- 明確規定辦公區域空調開啓溫度，在保持工作場所溫度適宜的情況下避免電能浪費，同時開空調時應關閉門窗避免電能浪費；
- 要求各部門領取辦公物品以節約為原則，控制辦公用品取用的數量，降低不必要的物資消耗；
- 在辦公用紙使用時應儘量使用雙面打印和複印，並將單面使用後的紙收集作為再生紙回用；
- 進行員工節約用水的宣貫，增強全體員工的節約用水意識，督促員工養成節約用水的良好習慣，做到「隨手關水、人走水關」，防止發生「常流水」現象的發生；
- 積極推廣垃圾分類工作，向員工宣貫垃圾分類知識，同時將辦公場所產生的生活垃圾、辦公垃圾等無害廢棄物分類收集後交由專業公司進行處理；產生的廢舊熒光燈管、硒鼓、墨盒等少量有害廢棄物均交由有資質專業公司或原生產廠商依法合規處理。

## (三) 二零二零年度環境績效表現

本集團環境績效數據涵蓋本集團的集團總部，城市公司及其項目公司的辦公區域以及物業管理項目。本集團所產生的主要排放物為能源使用所產生的溫室氣體以及無害廢棄物，無害廢棄物主要包括辦公垃圾、生活垃圾、廚餘垃圾及物業管理項目運營維護產生的建築垃圾等。本集團運營所產生的少量有害廢棄物均由專業公司進行處理或循環利用，未產生重大的環境影響，故不進行披露。本集團運營所使用的資源主要包括水、外購電力、外購蒸汽、汽油、柴油、液化石油氣、天然氣等。本集團在使用水源方面不存在問題。本集團運營中產生的包裝物極少，故不進行披露。

### 排放物關鍵績效指標<sup>1</sup>

指標	績效表現
溫室氣體排放總量(範疇一及範疇二)(噸) <sup>2,3</sup>	112,225.90
溫室氣體排放量(範疇一)(噸)	6,229.88
溫室氣體排放量(範疇二)(噸)	105,996.02
溫室氣體排放密度(範疇一及範疇二)(噸/平方米) <sup>4</sup>	0.002
無害廢棄物總量(噸)	56,024.16
無害廢棄物密度(千克/平方米)	0.94

### 資源使用關鍵績效指標

指標	績效表現
綜合能源消耗總量(兆瓦時) <sup>5</sup>	199,349.40
綜合能源消耗密度(兆瓦時/平方米)	0.003
直接能源消耗(兆瓦時) <sup>5</sup>	31,611.71
汽油(兆瓦時)	712.76
柴油(兆瓦時)	62.53
液化石油氣(兆瓦時)	1.25
天然氣(兆瓦時)	30,835.17
間接能源消耗(兆瓦時) <sup>5</sup>	167,737.69
外購電力(兆瓦時)	149,792.87
外購蒸汽(兆瓦時)	17,944.82
用水消耗量(噸)	5,392,870.33
用水消耗密度(噸/平方米)	0.09

1. 基於本集團的業務性質，氣體排放主要為使用由化石燃料轉化的電力及燃料產生的溫室氣體；
2. 本集團溫室氣體核算範圍主要涵蓋二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。溫室氣體排放數據乃按照二氧化碳當量呈列，並根據《2019年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》及《IPCC 2006國家溫室氣體清單指南2019修訂版》規定計算；
3. 溫室氣體範疇一：涵蓋由本集團運營直接產生的溫室氣體排放；溫室氣體範疇二：來自本集團消耗電力、熱能所引致的(間接能源)溫室氣體排放；
4. 本集團於二零二零年十二月三十一日的在管建築面積；
5. 綜合能源消耗總量是通過直接與間接能源消耗量，根據《綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2008)換算因子計算得出。



# 環境、社會及管治報告

## 四、和諧僱傭

人才是本集團持續發展的動力。本集團堅持以人為本，與員工共贏、共享、共進，積極落實員工權益保障，精進人才培訓機制，保障員工發展的良性競爭與公平擇優，為員工提供安全舒適的工作環境及全面健康的發展平台，切實維護員工權益。

### (一) 僱傭及晉升

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國殘疾人保障法》等相關法律法規，通過制定《舉賢薦才管理辦法》《福利管理制度》《薪酬管理制度》《考勤與休假管理制度》等內部規章制度，在員工僱傭、休假、薪酬福利、離職、晉升發展等方面進行規範化管理。

招聘過程中，本集團注重候選人的素質、潛能、品格、經驗，同時遵循公正選拔與公開競爭的原則，積極促進平等反對歧視，確保員工不會因種族、國籍、膚色、宗教、性別、年齡等因素而遭受歧視。

本集團制定了《考勤與休假管理制度》明確員工的工作時間及員工應享有的法定假期，並規範了員工出差與請假的申請流程和管理方式。

本集團堅決杜絕使用童工及強制勞工，通過人力系統員工身份信息自動核對及線上入職系統年齡信息自動識別，實現員工身份的雙重核實，嚴格杜絕童工情況的發生。於報告期內，就本集團所知，本集團並無任何有關勞工法律法規的不合規事宜。

為進一步完善企業的人才引進及晉升機制，本集團制定了《舉賢薦才管理辦法》以規範建設企業內部競聘通道，如有集團內部關鍵崗位空缺，員工可自行報名競聘，最終結果經由不同部門面試官進行評審，確保員工在申請晉升的過程中得到公正的對待和判斷。此外，我們制定人才舉薦激勵機制，鼓勵對內部人才的引薦挖掘，以加快企業人才隊伍的建設發展。

### 僱傭關鍵績效指標

指標	績效表現	
總數	8,813	
男性	4,558	
女性	4,255	
30歲或以下	2,889	
31歲至50歲	4,518	
僱員總數	50歲以上	1,406
中國內地	8,813	
港澳台	0	
海外地區	0	
全職	8,813	
兼職	0	



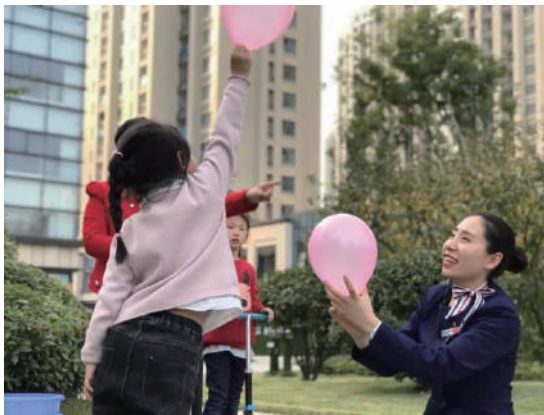
## 環境、社會及管治報告

### (二) 薪酬及福利

本集團構建了完善透明的薪酬及福利體系。本集團於2020年度對集團《薪酬管理制度》進行了修訂，依據崗位性質和工作特點，為員工個性化設置公平公正、合規合理且具有市場競爭力的薪酬標準。

同時，本集團為員工提供全面的福利保障，不僅為員工提供婚喪育補貼、話費補助、高溫補貼、食堂補貼、住宿補貼、免費體檢、帶薪年假等保障性福利，同時依據員工業績提供購房優惠、物業費報銷等福利。

本集團積極開展和組織員工活動，舉辦了包括傳統節日慶典、員工家屬開放日、員工籃球賽、樂跑團、冬日送溫暖、夏日送清涼，豐富員工的業餘生活。



員工家屬開放日



## 環境、社會及管治報告

### (三) 發展及培訓

本集團高度重視人才的培養，制定了《制度地圖管理辦法》《案例管理辦法》等規章制度及《加油點地圖》等指引性文件，並根據不同工作崗位的職責及職業發展階段為員工提供個性化培訓課程。

- 一線員工培訓課程：主要以提高服務能力、提升服務水平為目的，加強標準化培訓，使員工瞭解工作要求及相關操作流程。並定期驗證培訓效果，設置專業能力認證評估，實現一線員工專業技能提升；
- 管理人員培訓課程：主要以提升多項目管控能力、經營能力、戰略規劃能力為目的，以專業劃分開展項目型培訓訓練營，加強管理提升培訓，提高管理人員經營管理能力；
- 高層管理人員培訓課程：主要以特定的培訓需求引入外部培訓，基於公司戰略解碼、高階管理能力提升、綜合經營能力提升等方面開展培訓；
- 「新盛力」人才培養計劃：本集團制定了「新盛力」人才培養計劃針對應屆生進行培訓。本年度的新盛力培訓中，本集團舉辦了主題為「奮鬥青春•創享未來」的新盛力訓練營活動，通過課程教學、「軍事化」訓練、團隊活動及競賽、沙龍等環節，助力應屆生員工實現從「學院人」到「職業人」的轉變。



2020年新盛力訓練營

### (四) 員工溝通與關愛

本集團構建了開放式的員工交流溝通渠道，悉心傾聽員工的心聲並做出相應的改善，提升員工滿意度及歸屬感。為此，本集團定期開展月度考核工作評價反饋及季度工作述職與點評等一系列交流活動，在關愛員工身心健康的同時提升工作效率。

本集團在每年的下半年組織開展覆蓋全部員工的員工敬業度調查，通過調查問卷的方式獲得員工的反饋，並有針對性的制定員工滿意度提升計劃，並且持續跟蹤計劃的落實結果，確保員工關注的問題得到解決和改善。

### (五) 員工健康與安全

本集團高度重視員工的健康安全，致力於為員工打造健康安全、和諧友愛、安心舒適的工作環境，建立了職業健康安全管理體系，並獲得了ISO 45001:2018職業健康安全管理體系認證。本集團人力資源部指定專人負責員工健康管理工作，包括對各崗位人員的健康情況、體檢情況及免疫接種情況進行統計與管理。

在物業管理項目的工作場所健康與安全管理方面，本集團制訂《員工安全與健康管理制度》，主要內容包括員工健康安全及工作場所環境安全、消防安全等方面的教育培訓，以保障員工的安全與身心健康。同時，本集團對項目運營工作區域的安全風險進行識別梳理，制定相應的安全工作要求，例如變壓器室、配電房、發電機房等高風險區域開展動火作業時，必須經物業服務中心經理批准，遵守本集團制定的動火作業相關操作守則及操作規程，佩戴相應的防護用品。

在員工辦公及住宿區域日常生活的健康與安全管理方面，本集團制定了《宿舍管理辦法》及《食堂管理制度》，對員工宿舍及食堂用電安全、消防安全、燃氣安全、防盜安全、食品安全等進行具體規定，並積極落實執行以下員工健康安全保障措施：

- 辦公區域內配置滅火器及消防安全標識，辦公區域內禁止吸煙，保障消防安全；
- 要求員工安全使用電器及插線板，不滿負荷運轉，保障用電安全；
- 為一線員工(維修、綠化、食堂操作工)配備絕緣靴、絕緣手套等勞保用品，確保操作安全；
- 定期檢查宿舍及食堂《安全檢查記錄表》，確保住宿員工安全、食堂員工及設備設施安全。









## (一) 優質服務

社區不僅是家，更是生活。本集團深刻洞悉業主需求，優化服務流程，不斷提升內部運作效率，為業主提供高品質差異化社區生活服務，帶給業主便捷安心的全新居住體驗以及「溫暖、柔軟，關愛、呵護」的服務感受。本集團自2018年即獲得了ISO 9001:2015質量管理體系認證，並結合質量管理體系制定了《質量、環境、職業健康安全手冊》，為本集團服務管理的落地實施提供標準化的執行依據。同時，本集團制定了《目視化標準手冊》，以明確的制度標準及執行規程，使員工在執行相關要求時快速高效的瞭解管理標準和服務規範。

### 生命全周期服務全鏈條

本集團建立了完整的物業管理體系，從全生命周期著手佈局，服務範圍覆蓋物業管理項目建立運營的各個鏈條階段。

- 前期介入：在項目落成的前期階段本集團即開始對其開展深入研究，建立深刻理解，形成物業服務管理方案，入駐園區成立物業服務中心，進行服務人員培訓及演練；
- 交付查驗：對建設單位交付的工程進行驗收查驗，將發現的問題提交建設單位處理並追蹤返修結果，保障園區觀感質量以及設備使用功能，同時協助業主完成房屋交付；
- 運營管理：在運營階段與客戶締結業主關係，通過環境管理、安全管理、工程管理、特約服務及應急事件處理等方面的服務提升業主生活及居住品質。同時在客戶服務的各階段瞭解業主狀態及需求，提供針對性的服務，於交付後業主的「磨合期」消除業主對於園區的陌生感，開展投訴協調，於「穩定期」積極組織社區文化活動，開展園區設備使用情況分析和養護完善，於「老業主期」對業主需求進行切實調研和獲取，調整服務產品，開展滿意度調查。



## 環境、社會及管治報告

### 管家服務

作為物業管理體系的重要組成部分，本集團於物業管理項目中設置了與業主進行直接對接的「管家」作為維繫業主關係的核心抓手，通過管家與業主的朝夕相處瞭解其想法和需求，建立信任，確保業主有服務需求隨時處理，業主隨時能夠享受到管家的體貼服務，形成業主與本集團鏈接的主要渠道。本集團對管家的定為：

- 文化宣導者：做好企業文化的宣導者，一言一行都代表著本集團對業主的真切感情，為客戶建立暖心的社區氛圍；
- 情感聯絡者：做好業主與本集團情感的聯絡者，想業主之所想，為業主營造幸福、安心的生活空間；
- 業務鏈接者：做好業務的鏈接者，提升服務能力，整合服務資源，助力實現業主社區「好生活」。

### 智能化社區

基於對行業的深刻理解以及對提升服務質量的不斷追求，本集團堅持可持續的創新發展戰略，提升智能化系統應用，結合移動互聯網、大數據、人工智能等技術，自主研發了社區服務APP「米飯公社」和本集團智能化物業員工作業管理平台「米到家」，以「互聯網+物業」的模式為業主提供全方位智能化社區生活服務。

業主可通過「米飯公社」APP可以實現報事報修、物業繳費、投訴建議、社區活動等服務功能全方位雲端處理，最大程度上方便了業主及客戶生活。在增值服務方面，本集團充分利用「米飯公社」APP線上平台優勢，通過特色電商及社區團購等模式為業主與客戶提供社區增值服務，從細節處落實高品質客戶服務工作。「米飯公社」的具體服務類型包括：

- 智慧物業：在線收取物業費、水費及電費；在綫處理投訴報修；停車場管理；周邊安防以及智能安防門禁管理等；
- 增值服務：社區商超及團購；社區家政服務、洗車服務及食堂服務等；
- 大數據：設施設備運營數據分析；員工服務評價數據分析等。

集團「米飯公社」APP已有約80萬業主註冊入駐。



米飯公社APP



## 環境、社會及管治報告

同時，本集團利用「米到家」平台實現作業管理系統化，其具體功能包括：

- 設施設備管理系統：通過線上管理系統連接社區內各設施設備，實時掌握園區內設備運營狀態並匹配動態養護計劃，提升設備運營效率；
- 員工作業管理系統：設置報事工單「搶單」模式，工單經智能化處理後自動匹配至最當前最恰當的作業人員，員工在平台上進行接受和相應處理，最大程度上實現「3分鐘接單，30分鐘上門」；
- 智能化巡檢系統：保障園區基礎巡檢執行，提升人員管理效率和工作執行效果，幫助園區管理者及時瞭解園區狀況。

本集團將管理區域、硬件設施、管理服務進行融合，打造智慧社區，提升服務質量。

### 活力社區

為建立有溫度的社區，創造和諧的鄰裏關係，本集團打造各項多彩的社區活動，集結對「好生活」富有期望和追求的業主人群，豐富業主的文化生活。

從2019年開始，本集團於每年的8至10月舉辦「啾吼家庭節」品牌社區活動。2020年度的「啾吼家庭節」以「萬家齊聚，乘風破浪」為主題，以線上「米飯公社」APP、微信群鏈接、管家朋友圈鏈接及線下海報、公告等多渠道宣傳，於17個城市、86個會場舉辦，吸引了51萬餘人次業主於線上和線下聯動的參加方式共同參與。活動項目包括社區定向越野、啾吼夜市、懷舊嘉年華等，以精彩紛呈的活動設計和激情快樂的活動內容讓業主全家老少深度參與其中，提升業主滿意度，建立業主對本集團的情感共鳴。



啾吼家庭節

### (二) 業主安全保障

本集團專注於為業主提供安全的生活環境，在園區規劃時採取人車分流形式，減少車行對園區的影響，在園區入口處核實來訪者的身份信息。同時，本集團定了《應急預案管理指導手冊》及突發事件作業規程，每年度組織安全培訓與演習，為保障業主的基本生活安全。

在疫情爆發期間，本集團升級園區管理措施，對進入園區人員進行防疫登記，體溫監測；對園區環境進行全方位的消毒升級，包括單元大堂、電梯轎廂、入戶門廳、生活垃圾桶等重點部位每日不少於一次衛生消毒。同時，本集團向全體業主發出倡議及健康指引，提示業主注意各項健康狀況觀察，避免參加集體活動，做好個人及家庭防護工作。本集團為業主配備了各類防疫物資，如打藥機、噴壺、雨衣、膠鞋、一次性口罩、紅外線測溫儀、84消毒液及室內醫用消毒液等。同時，在小區封閉管控期間，為便於業主生活，本集團安排員工為業主送上暖心服務，將瓜果蔬菜、生活用品送貨上門，為業主正常生活提供保障。

### (三) 業主投訴及滿意度

本集團制定了《客戶投訴處理標準作業規程》作為客戶投訴處理的指導性文件，並通過面對面投訴、APP線上投訴、管家微信投訴及400熱線等渠道積極收集業主與客戶的建議與意見。本集團設定專屬管家進行投訴處理，規定在24小時內將投訴反饋完畢，並由400客服中心進行回訪，不能及時處理的投訴，須在24小時內給予反饋處理措施。對於具體投訴事項的處理，管家需每72小時向業主反饋處理進度，工單關閉條件以業主評價為標準，如業主評價滿意則工單閉環進行關閉，不滿意投訴將繼續回退處理。

2020年度本集團投訴24小時及時處理率為97%，投訴結案率為96%。

本集團每年度使用第三方機構中國指數研究院進行客戶滿意度調研，在2020年，第三方中指院滿意度調研結果為83.8分。





## 環境、社會及管治報告

### 六、合規運營

#### (一) 反貪污

本集團對貪污腐敗及欺詐現象零容忍，嚴厲打擊並杜絕任何形式的貪污、腐敗、欺詐、賄賂、勒索、洗錢等事件。本集團嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規，制定並下發了《廉潔自律準則》《員工行為紅黃線手冊》《舉報保密、保護、獎勵實施細則》《監督信息明示實施細則》《禮金、禮品處置實施細則》《員工報備規定實施細則》等管理制度對員工行為進行規範。其中，本集團《廉潔自律準則》作為勞動合同的組成部分，所有入職員工均需簽署。同時本集團圍繞上述制度細則定期開展員工廉潔培訓。

在舉報檢舉方面，本集團建立了電話、微信、郵箱等舉報渠道，並遵循《舉報保密、保護、獎勵實施細則》對舉報人的信息進行保護，對舉報獎勵進行明確。

在員工的廉潔培訓方面，本集團組織了從高層到基層全覆蓋的視頻及現場反舞弊和廉潔培訓。2020年度，本集團無任何審結的貪污腐敗案件。

#### (二) 宣傳與廣告管理

本集團根據國家相關廣告法律法規，嚴格審核產品宣傳內容，防止出現誇大失真、不符事實、不健康內容。在官網宣傳文章、公眾號推文等內容的審核方面，本集團由法務及品牌部門共同對宣傳物料進行審核，保障圖片、文字等合法合規和客觀準確。

#### (三) 知識產權保護

本集團遵守《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國專利法》等法律法規的要求，保障自己的知識產權，對本集團使用的商標申請商標保護，同時對他方的現有知識產權充分尊重，開展知識產權識別工作，防止侵犯他方的知識產權。本集團開展的知識產權保障具體措施包括但不限於：

- 定期排查冒用本集團名稱、商標的侵權行為；發現相關他方侵權行為後立刻與對方溝通，要求其進行整改替換；
- 法務及品牌部門對官網宣傳、公眾號推文等進行知識產權的審核，杜絕圖片、字體、文字等侵權行為；
- 在米飯公社APP用戶協議對知識產權歸屬及保護予以明確。

### (四) 信息安全與隱私保護

本集團高度重視業主與客戶的信息安全與隱私保護，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《信息安全技術 個人信息安全規範》等相關法律法規，並制定了《客戶信息管理條例》等隱私管理政策，在信息訪問權限，雲端數據安全、數據洩露應急保護等方面提供指導性規範。

在訪問權限方面，本集團嚴格控制員工對客戶隱私信息的訪問權限，貫徹對非業務客戶信息需求一律不儲存的原則，並不斷完善公司內部系統與訪問制度。同時，本集團通過自主開發的權限控制系統，對客戶隱私信息安全進行雙重保護加密，並定期巡查流程進行回顧工作，查缺補漏。

在業主與客戶雲端儲存的數據保護方面，本集團定期進行賬號數量與使用情況監控，並相應地制定了防範消費方資料洩露的應急方案。同時，本集團從全域視角提升對安全威脅的發現識別、理解分析、響應處置能力，對內部防火牆等技術進行實時升級，保障信息全程加密。

在應對數據洩露緊急事件時，本集團告警接受識別客戶數據調用異常告警後，對臨時的服務進行限制和降級，對調取信息數量進行控制。在發現洩露跡象後現場搜集與保留，緊急上報公安及司法系統，保證在最短的時間內降低事故造成的影響並在最大程度上保護客戶信息隱私安全。2020年度，本集團無重大的數據洩露事件。

### (五) 供應鏈管理

秉承對業主負責的原則與初衷，本集團制定了《招標採購管理辦法》《清潔和秩序外包供應商月度履約評估操作指引》《廉潔誠信承諾書》等管理制度指導規範供應鏈相關管理工作，對供應商進行規範管理，並將供應商ESG績效納入供應商准入及評估的考量範疇。

在供應商准入方面，本集團要求相關部門應對各類供應商進行對其公司資質、過往服務經理、合作業績的核查。勞務外包類供應商考察其合作項目的規模和質量，工程維保類供應商審核其維保記錄是否詳細、全面，物資採購類供應商應考察其類別齊全度及質量達標情況。同時，本集團要求相關部分必須於供應商的辦公場所以及服務現場進行現場核查，對其管理架構、財務狀態以及資金往來狀況進行審核。

在供應商評估方面，本集團每月均開展服務質量的履約評價，針對供應商類型的不同開展不同維度的評估工作，評估分數較低者本集團將組織相關部門與供應商負責人進行溝通，瞭解供應商的目前狀態及評估分數較低的原因。同時，本集團於每年年底進行供應商評估情況匯總，若出現供應商多次評估分數較低或違約情況，本集團在瞭解客觀情況會將其納入黑名單。



## 環境、社會及管治報告

### 七、回饋社會

溫暖融洽的社區是和諧社會的重要組成部分。本集團為業主打造溫暖社區，提供高品質物業服務，助力構建和諧社會，積極承擔自身的社會責任。

#### (一) 助力戰「疫」，撫農惠民

2020年度新冠肺炎疫情爆發以來，本集團全力支持社會防疫工作，密切關注疫情進展，保障業主的健康安全，並先後組織多批物資捐贈，籌措各類醫療資源，與社會各界心手相連、風雨同舟。

同時，本集團積極在疫情期間積極開展撫農惠民工作，幫助受疫情影響而產品銷路不暢的農民朋友走出困境，同時為本集團的業主帶來優質的惠農產品。

河北省魏縣產出品質優良的鴨梨。受本年度疫情影響，魏縣發生了鴨梨滯銷的情況。本集團瞭解情況後積極開展惠農工作，由本集團高級管理人員親自帶隊前往魏縣進行產品調研和協商研討。最終通過本集團的自有平台團購活動將優質的鴨梨面向本集團業主銷售，解決了果農們燃眉之急的同時產品的優良品質也獲得了業主們一致認可。

在多方的認同和鼓勵下，本集團與魏縣繼續開展長期合作，在服務業主的同時繼續進行撫農惠民工作。



助力河北鴨梨銷售



## 環境、社會及管治報告

### (二) 綠色環保活動

2020年度5月，本集團於各物業管理項目開啓「種下一片綠，撑起蔚藍天」主題綠色環保月活動，活動內容包括園區種植和廢棄物品換盆栽等，倡導低碳經濟生活方式，號召業主及員工共同保護環境，建設綠色社區家園。



# 環境、社會及管治報告

## 附錄：香港聯交所《ESG報告指引》內容索引表

ESG報告指引內容		對應章節
環境	<b>A1 排放物</b>	一般披露
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	三、(一)綠色項目運營 三、(二)綠色辦公 三、(三)二零二零年度環境績效表現
	A1.2 溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	三、(三)二零二零年度環境績效表現
	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)。	本集團運營所產生的少量有害廢棄物均交由專業公司進行處理或循環利用，未產生重大的環境影響，故不進行披露
	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)。	三、(三)二零二零年度環境績效表現
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	三、(一)綠色項目運營 三、(二)綠色辦公
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。	三、(一)綠色項目運營 三、(二)綠色辦公	



ESG報告指引內容		對應章節	
<b>A2資源使用</b>	一般披露	三、(一)綠色項目運營 三、(二)綠色辦公	
	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)。	三、(三)二零二零年度環境績效表現	
	A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	三、(三)二零二零年度環境績效表現	
	A2.3描述能源使用效益計劃及所得成果。	三、(一)綠色項目運營 三、(二)綠色辦公	
	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。	三、(三)二零二零年度環境績效表現	
A2.5製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用		
<b>A3環境及天然資源</b>	一般披露	三、(一)綠色項目運營 — 園區生態保護	
	A3.1描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	三、(一)綠色項目運營 — 園區生態保護	
<b>社會</b>	<b>B1僱傭</b>	一般披露	四、(一)僱傭及晉陞 四、(二)薪酬及福利
		B1.1按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的員工總數。	四、(一)僱傭及晉陞 — 僱傭關鍵績效指標
		B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率。	—



# 環境、社會及管治報告

## ESG報告指引內容 對應章節

<b>B2健康與安全</b>	一般披露	四、(五)員工健康與安全 四、(六)疫情防控
	B2.1因工作關係而死亡的人數及比率。	—
	B2.2因工傷損失工作日數。	—
	B2.3描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	四、(五)員工健康與安全
<b>B3發展及培訓</b>	一般披露	四、(三)發展及培訓
	B3.1按性別及員工類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓員工百分比。	—
	B3.2按性別及員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數。	—
<b>B4勞工準則</b>	一般披露	四、(一)僱傭及晉陞
	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	四、(一)僱傭及晉陞
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	—
<b>B5供應鏈管理</b>	一般披露	六、(五)供應鏈管理
	B5.1按地區劃分的供應商數目。	—
	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。	六、(五)供應鏈管理

ESG報告指引內容		對應章節
<b>B6產品責任</b>	一般披露	五、(一)優質服務 六、(二)宣傳與廣告管理 不適用
	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。	
	B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	五、(三)業主投訴及滿意度
	B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	六、(三)知識產權保護
	B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	五、(一)優質服務
B6.5描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	六、(四)信息安全與隱私保護	
<b>B7反貪污</b>	一般披露	六、(一)反貪污
	B7.1於匯報期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	六、(一)反貪污
	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	六、(一)反貪污
<b>B8社區投資</b>	一般披露	七、回饋社會
	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)。	七、(一)助力戰疫，撫農惠民 七、(二)綠色環保活動
	B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	七、(一)助力戰疫，撫農惠民 七、(二)綠色環保活動