

2024

環境、社會及管治報告



目錄

01 關於本報告	/03
02 關於我們	/05

03 可持續發展管理

ESG 管治	/09
利益相關方溝通	/10
重要性議題評估	/11

04 愛才育才，為員工謀福祉

員工僱傭及管理	/15
員工保障及福利	/17
員工培訓與發展	/18
安全生產與合規管理	/20

05 品質為上，為客戶盡責任

產品服務與品質保障	/27
合規運營與供應鏈管理	/33

06 低碳發展，為環保獻力量

應對氣候變化	/37
資源利用與環境保護	/41
綠色辦公與節能減排	/43

07 勇於擔當，展現企業社會責任

社區共融活動	/47
--------	-----

08 績效表現對照表	/49
09 法律法規列表	/55
10 披露指引內容索引	/56



01 關於本報告

報告範圍

環境、社會及管治報告（「本報告」）旨在回顧招商局置地有限公司（「本公司」或「招商置地」）及其附屬公司（統稱「本集團」或「我們」）於 2024 年在可持續發展方面所做的努力與取得的成果，同時重點回應主要利益相關方對本集團可持續發展的關注。為了更全面地瞭解本集團於環境、社會及管治（「ESG」）方面的表現，本報告應與本公司《二零二四年年報》，尤其是當中的「企業管治報告」、「環境政策及表現」一併閱覽。

組織及報告範圍

本報告所涵蓋的運營範圍包括本公司香港辦公室、香港 CM+ 酒店及服務式公寓、佛山、廣州、重慶、南京及句容和西安的附屬公司（即佛山公司、廣州公司、重慶公司、南京及句容公司和西安公司）。除特別註明外，本報告涵蓋本集團直接控制的房地產開發業務及酒店及服務式公寓運營項目。

時間範圍

如無另行說明，本報告中的資料及數據涵蓋本集團於 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（「本報告期」）ESG 方面的具體政策與表現。由於涉及連續性及可比性，本報告對部分資訊的時間範圍作出適當延伸

編制基準

為確保本集團所披露的資訊具透明度及能回應利益相關方的關注，本報告按照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）發佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「上市規則」）附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》（「ESG 指引」）編制本報告，同時參考氣候相關財務資訊披露工作組（「TCFD」）建議、全球報告倡議組織《GRI 可持續發展報告標準》、國際標準化組織《社會責任指南（ISO 26000）》及中華人民共和國（「中國」）國家標準《社會責任報告編寫指南》（GB/T36001-2015）。本報告遵守 ESG 指引中有關「強制披露」的規定及「不遵守就解釋」的條文，並且以重要性、量化、平衡、一致性這四項匯報原則作為編制基礎。本集團全面披露有關 ESG 方面的策略、目標及關鍵績效。本報告中所引用的資料均來自本集團相關文件和統計報告。本報告就各項匯報原則的應用情況如下。

重要性

本集團進行重要性評估，通過網上問卷與利益相關方溝通，識別出本報告期內對本集團及利益相關方而言重要的議題（「重要性高的議題」），並經董事會檢視後，以這些議題作為本報告的披露重點。

量化

於本報告中提供通過計算所得的相關數據所採用的標準、方法，並且披露其中適用的假設及計算工具的資料。

平衡

本報告遵循平衡原則，客觀呈現本集團的 ESG 表現及管理現狀。

一致性

除非另有說明，本報告使用與以往一致的數據統計方法，以確保可比性，並且已就該等方法任何變動作出必要說明。

確認及批准

本公司董事會對本集團的 ESG 策略及匯報承擔全部責任，確認本報告中披露資訊的可靠性、真實性及完整性。

報告獲取

閣下可於香港聯交所披露易網站及本公司官方網站（<http://www.cmland.hk/web/>）下載本報告的電子文本。本報告以繁體中文及英文兩種語言版本發佈，若內容理解存在差異，請以繁體中文文本為準。



香港聯交所披露易網站



招商局置地官網

您的意見

讀者的寶貴意見對本集團持續改善其企業管治、環境及社會責任之表現至關重要，如有任何疑問或意見，歡迎閣下通過電郵方式（電郵地址：ir@cmland.hk）與本集團聯絡。



02 關於我們

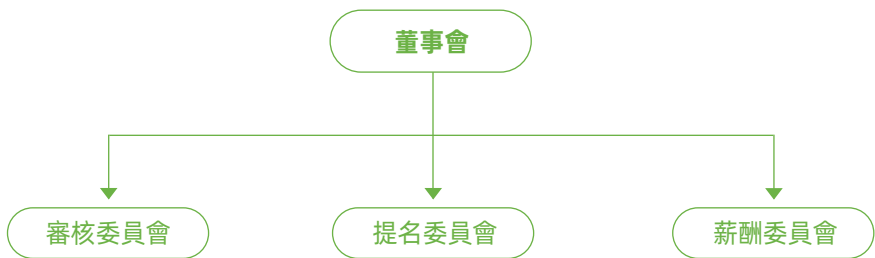
2.1 業務概覽

招商局置地有限公司（前稱東力實業控股有限公司）於 1997 年 4 月成立，同年 10 月在香港聯合交易所主板掛牌上市。公司總部設於香港，為招商局集團有限公司（「招商局集團」）及招商局蛇口工業區控股股份有限公司（「招商蛇口」）的附屬公司。集團目前於佛山、廣州、重慶、南京、句容及西安擁有 45 個房地產開發項目，主要從事住宅及綜合用途物業的開發，項目涵蓋公寓、別墅、辦公樓及零售商舖等多種物業類型。截至 2024 年 12 月 31 日，本集團持有未來可售建築面積約 420 萬平方米。本集團管理層相信現有土地儲備將滿足本公司未來數年以上之項目發展需要。我們將在未來繼續加強在項目進度、建築品質、生產安全、客戶服務、成本控制與推廣營銷等方面的改進，實現可持續、高質量的企業發展。

2.2 企業管治

完善治理架構

本集團深刻了解優良的企業治理結構對於推動企業發展和提升各項績效表現的重要性。為保障本公司股東利益，本公司董事會作為最高治理機構，致力於建立完善且層級明確的治理體系，規範、高效地管理本集團相關事務。董事會同時扮演企業的領航者角色，為我們的業務戰略和經營管理制定方向。本公司董事會下設審核委員會、提名委員會和薪酬委員會，分別負責管理相關事項，以提升股東和利益相關方的長期價值為核心目標，領導並監控本集團的日常運營。



強化風險管控

本公司董事會重視風險管理，致力於建立和維持健全的內部風險管理體系和內部監控系統，從而保障本集團所面臨的風險可控，並保障本集團資產及股東權益，將相關法律風險最小化。對於風險識別及管控之事宜，本公司董事會下設的審核委員會為主要的負責部門，其職責亦包括確定本集團在運營中可能面臨的風險，風險之水準以及本集團可承受風險之程度。同時，審核委員會需要負責對本集團的內部監控及風險管理系統進行定期的檢討和審視，以保證相關工作和措施的有效落實。

本集團已制定系統化的風險管理體系，符合 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission（「COSO」）2013 年框架之內部監控系統的要求。此體系亦作為連接運營層面及業務層面的專業部門之風險管理體系的平臺。在本報告期內，本集團開展了對於 ESG 相關風險的識別與評估，並計劃於未來將環境保護、反腐敗等非財務風險逐步納入全面風險管理體系，減少本集團運營過程中的潛在風險並制定有效的風險評估和危機應對策略。

風險管理系統

本集團採納風險管理系統，管理其業務及運營之相關風險。該系統包括以下多個層面：

識別

▶ 識別風險所有權、業務目標及可能影響目標達成之風險

評估

▶ 分析風險之可能性及影響，並對風險組合作出相應評估及建議

管理

▶ 考慮風險應對措施，確保與董事會就風險保持有效溝通並動態地持續監察風險因素的變化

根據於本報告期內進行的風險評估，本集團概無發現重大風險。有關本集團的董事會、管理層及企業管治架構詳情，請參閱本公司《二零二四年年報》的相關章節。

依法合規運營

本集團嚴格遵守國家及各運營地區對本集團運營有重大影響的相關法律法規以及行業監管要求，恪守信念，以符合道德、誠實和負責任的方法經營業務。同時，本集團恪守高水準的企業管治，推動合規工作與運營管理的融合。本集團將依法合規的原則深刻融入日常運營中，已建立企業總法律顧問制度並加強對法律文化及法律的研究，務求本集團在運營過程中符合適用的法律法規要求，滿足現代企業治理及各利益相關方的訴求。本集團每年開展內部審核，就採購、成本、資本管理、風險管控等方面進行審查，每年亦會聘請獨立核數師進行外部審核。本集團通過結合內外部檢查防範控制任何舞弊或不道德行為，以保護本集團與利益相關方的利益。

反貪污

本集團制定《合規管理制度》《反洗錢和合規手冊》及《員工行為規範》等政策，與所有員工及外部供應商簽訂《員工廉潔工作承諾書》，並發佈《持有物業廉潔風險防控手冊》《廉政監督管理權責表》內部文件等，全面落實廉潔建設責任制和監督機制。

此外，本集團亦設有《舉報投訴管理規範》，鼓勵員工通過合規舉報熱線及合規舉報郵箱，對任何人員的失職失責及違法違規行為進行舉報，並保證舉報人資料得到保密處理。為提高全員尤其是前線員工的法律意識，本集聘請外部講師或專業負責人定期開展專項法律宣傳與培訓，不定期對員工學習效果進行抽查，深入推進廉政教育，其中包括禁止商業賄賂、反不正當競爭、商業秘密和資訊安全等專題，強化全員責任意識和反腐敗。

本集團嚴格遵守中國內地和香港有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢對本集團有重大影響的法律和法規，並遵守國際慣例。本報告期內，本集團及本集團員工並無涉及任何提出或已審結的貪污訴訟案件。

案例：開展廉潔文化學習宣傳周，夯實企業治理根基

為深入貫徹全面從嚴治黨的戰略部署，強化廉潔從業意識，建設風清氣正的政治生態，本集團於 2024 年開展了為期一周的「廉潔文化學習宣傳周」活動，旨在通過多層次、全覆蓋的廉潔教育，推動公司治理能力和治理水平持續提升。

本次活動緊緊圍繞「守廉有為」的核心理念，深入學習宣傳黨的二十大精神及習近平總書記關於全面從嚴治黨的重要論述，組織開展多項專題學習、警示教育及廉潔文化建設活動。我們通過黨委理論學習中心學習、基層黨支部專題學習、員工集中學習等多種形式，深入解讀新修訂的《中國共產黨紀律處分條例》，進一步增強黨員幹部的紀律意識和規矩意識。

在警示教育方面，本集團召開專題警示教育大會，展播典型案例剖析視頻，強化以案促改、以案促治效果。我們還面向全體員工及供應商開展「廉潔從業」與「供應商廉潔教育」活動，推動廉潔理念向產業鏈上下游延伸。通過開展廉政談話、設立廉潔公示牌、推廣「廉潔自律十不準」等措施，我們實現了廉潔文化在建築工地、銷售案場、海外項目等重點場所的全覆蓋，營造了「知敬畏、存戒懼、守底線」的廉潔氛圍。此外，本集團還積極組織創作接地氣、有特色的廉潔文化作品，並通過視頻、海報、書法及文學作品等多種形式進行宣傳展示，進一步推動廉潔文化走深走實。

我們堅信，廉潔文化不僅是企業合規經營的基石，也是推動高質量可持續發展的內在動力。通過本次活動，我們切實增強了員工的紀律意識和責任擔當，為打造公開透明、廉潔高效的公司治理體系奠定了堅實基礎。





可持續發展管理

- 3.1 ESG 管治
- 3.2 利益相關方溝通
- 3.3 重要性議題評估



03 可持續發展管理

3.1 ESG 管治

本集團始終將可持續發展視為企業長遠戰略的重要組成部分，積極回應 ESG 相關議題對營運及未來發展帶來的深遠影響。我們已將 ESG 理念全面融入業務管理與日常決策之中，致力於提升企業的環境、社會責任與管治表現。

董事會作為 ESG 工作的最高決策與監督機構，負責制定本集團在 ESG、氣候變化及可持續發展方面的整體方向與策略，明確政策目標與行動計劃，並定期檢視相關政策的執行情況與成效，確保其與集團發展目標一致。同時，董事會亦負責審核 ESG 報告內容，並授權公開披露，以確保信息的真實性、完整性與透明性。關於氣候變化應對的管治框架，詳情可參考本報告「6.1 應對氣候變化」章節內容。

為有效推動 ESG 相關工作的落地與執行，本集團構建了多層級、跨部門的 ESG 管理體系。該體系由董事會、高級管理層、各職能部門及附屬公司各相關部門共同組成，分工明確、協同推進。董事會主導 ESG 重要性議題的決策與政策制訂，並引導企業管治、董事履職與合規經營方向；管理層則負責彙總與分析投資者及其他利益相關方對 ESG 議題的意見，掌握市場趨勢，並向董事會提供決策支持。

本報告期內，我們根據《上市規則》及集團實際營運情況，對現行 ESG 管理架構及其運行情況進行了系統性回顧與評估，並針對發現的問題與改進空間，提出優化建議與實施舉措。我們將繼續強化 ESG 與核心業務的融合，深化可持續發展理念在集團治理架構中的應用，持續提升 ESG 治理能力與整體可持續發展表現。

3.2 利益相關方溝通

本集團的利益相關方包括董事會成員、高級管理層、員工、股東與投資者、供應商與經銷商等。董事會在審議企業發展策略與管理政策時，積極平衡各方利益，綜合考量經濟效益、社會責任與環境影響，力求在滿足股東長遠回報的同時，實現企業整體的可持續發展目標。

我們深知，良好的利益相關方關係不僅有助於提升集團透明度與公信力，也能為我們在訂立可持續發展目標與策略時提供多元而務實的意見參考。因此，我們持續關注國際及地區層面在 ESG 及行業可持續發展方面的趨勢動向，主動識別各利益相關方最新的關注議題，從而確保本集團的發展方向與市場及社會期望保持一致。

為有效管理並回應各類利益相關方的關注，我們將其界定為對本集團營運具有重大影響，或受本集團營運顯著影響的群體，並區分為內部與外部兩大類別。我們已建立系統性的利益相關方溝通架構，涵蓋定期與不定期溝通渠道，確保意見回饋的廣泛性與及時性。

有關利益相關方類別、對應溝通方式與溝通頻率，請參閱下表。

利益相關方組別	溝通管道及頻率		按需舉行
股東與投資者	股東大會	每年	✓
	企業報告及公告	每半年	
	官方網站、電郵及熱線	經常性	✓
員工	員工表現評估	每年	
	會議及培訓	經常性	✓
	電郵及通告欄線	經常性	
	團隊建設及節日活動	定期	✓
業主	物業交付	在客戶成功購買物業後	
	「招商會」業主會員計劃	經常性	✓
	「400 熱線」業主反饋平臺	不定期	
	業主滿意度調查	簽約前及簽約後每年進行	✓
客戶	物業銷售途徑（如廣告、銷售現場等）	不定期	✓
	客戶服務熱線及電郵	不定期	✓
供應商及業務合作夥伴（如工程承包商）	公開招標	不定期	✓
	實地考察	不定期	✓
	面談、電郵及熱線	不定期	✓
	行業論壇及研討會	不定期	

3.3 重要性議題評估

我們每年定期對利益相關方進行調查，以更系統的方式收集利益相關方對 ESG 議題的意見。本報告期內，我們邀請獨立第三方諮詢公司進行協助，對各利益相關方進行 ESG 議題的重要性評估調查，以確認本集團的 ESG 重要性議題。在重要性評估中，我們採用優次排序的詢問方式對各利益相關方進行調查，以確認對本集團及利益相關方而言重要性均較高的議題，讓本集團在制定可持續發展策略時能夠更貼近不斷變化的 ESG 背景及利益相關方期望。本集團實施的利益相關方溝通與重要性議題評估流程如下表。

- 第 1 步：識別主要利益相關方

本集團依據編製指引與標準，首先展開利益相關方類別的調查，以確認重要性議題評估的工作範圍。
- 第 2 步：更新重要性議題庫

本集團依據報告編製指引與標準，並結合往年重要性議題庫和參照國際主流法律法規、宏觀趨勢和行業趨勢，更新重要性議題的名稱、描述和種類，確保準確反映集團於報告期內有意義的 ESG 績效和表現。
- 第 3 步：篩選潛在重要性議題

本集團根據重要性議題庫進一步篩選合適的重要性議題，供內外部利益相關方評估。
- 第 4 步：利益相關方調查問卷派發

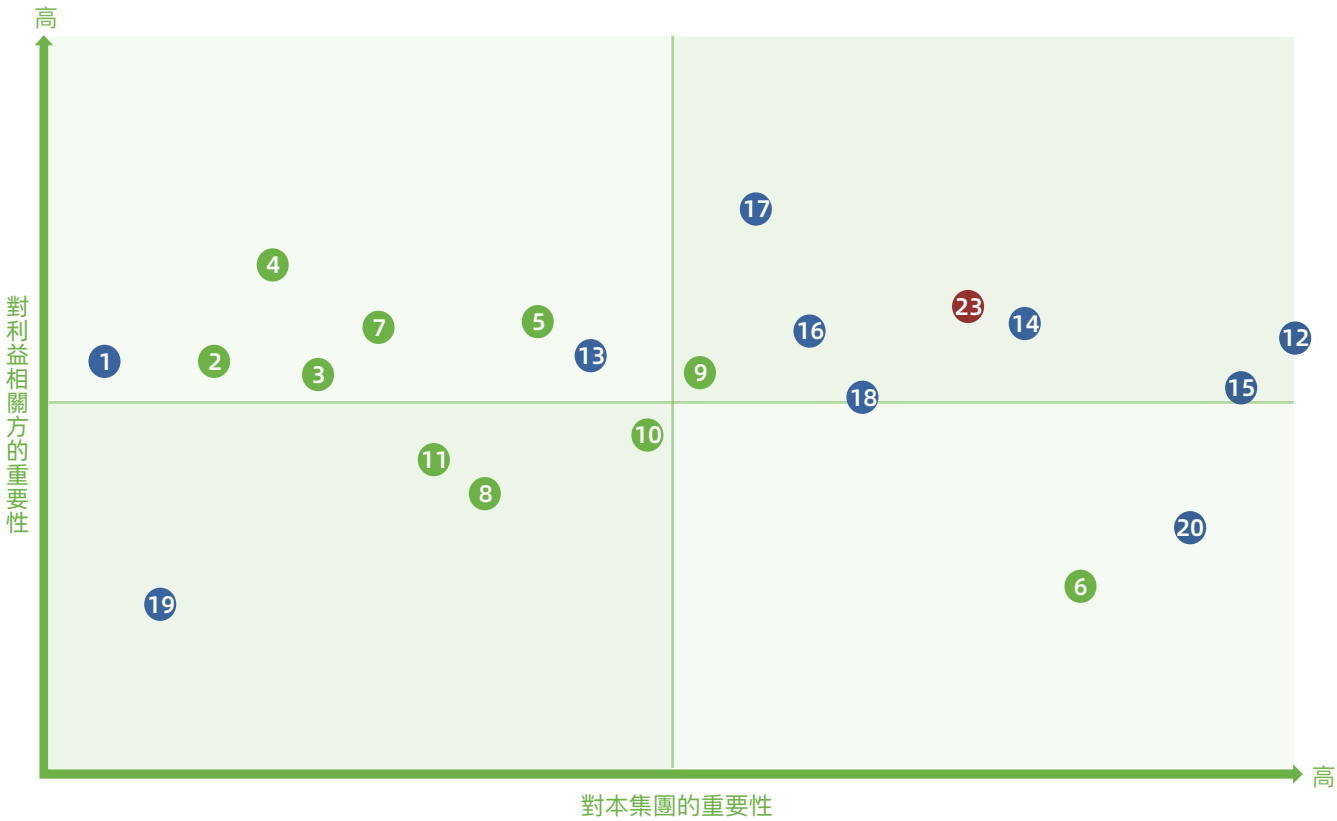
本集團分別從兩種維度：不同議題對內部和外部不同的影響，即「對本集團的重要性」和「對利益相關方的重要性」分別打分。利益相關方根據報告期內更新的重要性議題清單，從兩個維度出發，按照五個不同等級的影響或潛在影響，對各重要性議題進行重要性的評估。
- 第 5 步：分析結果

本集團根據「對招商置地業務的重要性」及「對利益相關方的重要性」兩個維度對結果進行分析，以平衡採納各利益相關方的觀點，共得到 10 個重要性高的議題（在滿分 10 分的情況下，兩個維度上均獲 5 分或以上的議題）。
- 第 6 步：審視及確認重要性議題

由董事會對重要性議題評估結果進行審閱、批准確認，以及將重要性議題納入企業的風險管理流程之中並監督相關工作的開展實施。
- 第 7 步：審視及確認重要性議題

本報告將針對利益相關方調查和重要性議題評估工作中的高重要性議題，進行重點披露。

本集團依據「對招商置地業務的重要性」及「對利害關係人的重要性」兩個維度對結果進行分析，以平衡採納各利益相關者的觀點，共得到 10 個重要性高的議題，重要性評估結果如下圖所示：



本報告將在後續章節針對重要性高的 1 個環境層面議題、7 個社會層面議題及 2 個治理層面議題（見下表），重點匯報本集團於本報告期的工作進展及成果。本集團在其長期運營中對重要性高的議題加以重視，制定相應的策略方針，完善政策及設定長遠目標，以持續回應利益相關方的期望，並匯報本集團於 ESG 方面所作出的貢獻。本集團在本報告期的 23 個議題中共確認了 10 個重要性高的議題，各類重要性議題的重要性排序及回應章節如下表所示：

報告期內，本集團於本次重要性回顧中共識別出 11 個環境、10 個社會任及 2 個公司治理層面的議題，作為 2024 年度重要性議題：

環境層面議題	社會層面議題	公司治理層面議題
1. 建築物料	12. 僱傭與員工福利	22. 風險及危機管理
2. 空氣污染物和溫室氣體排放	13. 客戶滿意度	23. 商業道德與誠信
3. 環境及天然資源政策	14. 員工發展與培訓	
4. 綠色建築	15. 勞工準則	
5. 能源使用及效益	16. 產品及服務質量管理	
6. 綠色辦公措施	17. 客戶隱私與信息安全	
7. 綠色採購	18. 反貪污	
8. 應對氣候變化	19. 供應鏈管理	
9. 水資源使用與汙污水處理	20. 社區參與及貢獻	
10. 廢棄物	21. 合規經營	
11. 生物多樣性		

層面	重要性高的議題	回應章節
環境層面	水資源使用與汙水處理	資源利用與環境保護
社會層面	僱傭與員工福利	員工保障及福利
	勞工準則	員工僱傭及管理
	合規經營	安全生產與合規管理
	員工發展與培訓	員工保障及福利
	客戶隱私與信息安全	安全生產與合規管理
	產品及服務質量管理	產品服務與品質保障
	反貪污	企業管治
社會層面	風險及危機管理	
	商業道德與誠信	

04 愛才育才, 為員工謀福祉

本集團始終堅持「以人為本」的人才理念，視員工為企業可持續發展的核心資產。我們致力於保障員工的合法權益，促進其職業成長，並切實關注其工作健康與安全，以建立一個具備尊重、包容與關愛的工作環境。為營造公平、和諧的職場文化，本集團持續優化人力資源政策與制度體系，推動規範化與人性化管理並重。我們致力於建立平等的用人機制與多元共融的工作氛圍，以提升員工的歸屬感與整體滿意度，進而增強團隊凝聚力與企業向心力。

在本報告期內，本集團並未接獲任何關於薪酬與解僱、招聘與晉升、工作時數與休假安排、平等機會、多元化、反歧視、其他待遇與福利等方面的重大違規事件或相關投訴。

- 4.1 員工僱傭及管理
- 4.2 員工保障及福利
- 4.3 員工培訓與發展理
- 4.4 安全生產與合規管理



04 愛才育才,為員工謀福祉

4.1 員工僱傭及管理

本集團嚴格遵守中國內地及香港在僱傭領域對本業務具有重大影響的相關法律法規，並在此基礎上制定多項人力資源管理制度，包括《勞動關係管理辦法》及《人事合規管理辦法》，以規範僱傭行為，明確員工的權利與義務，保障合法用工。我們全面實行勞動合同制度，並就合同期限、試用期、薪酬安排、解僱條件及補償標準等方面作出詳細規定，確保制度執行的合規性與一致性。

♥ 招聘與晉升方面

本集團設立《招聘管理制度》與《崗位競聘工作指引》，對招聘流程、崗位設置、內部競聘原則與執行機制進行明確規範。《招聘管理制度》強調以集團戰略導向為核心，透過系統化的招聘管理體系引進與企業價值觀相契合的人才；《崗位競聘工作指引》則促進內部人才流動，提高崗位配置效率，從而支撐集團質量、效益與規模的協調發展。

我們始終秉持「合法合規、客觀公正；人崗相適、人事相宜；德才兼備、以德為先；內部為主、外部為輔；入職回避、任職回避」等原則，貫徹公開、公平、公正及透明的招聘標準，致力於構建一支具備高度專業素養與價值共識的人才團隊。

♥ 平等僱傭方面

本集團堅決反對任何形式的歧視行為，並嚴格執行中國內地與香港在平等機會與反歧視方面的相關法律。我們明確禁止在招聘資訊或面試環節中出現基於種族、地域、性別、文化背景、婚姻狀況、性取向或身體殘疾等因素的任何限制或偏見，招聘過程中以應聘者的能力、知識與發展潛力為主要考量標準。為防止違法僱用童工情況的發生，我們在招聘及入職階段嚴格審查身份證明文件，確保所有聘用人員均符合法定就業年齡要求。如發現違規情況，將依照法律法規予以嚴肅處理。於本報告期內，集團未接獲任何有關童工問題的投訴或違規事件。

此外，本集團制定《員工手冊》，明確員工權利與義務，並定期審閱及更新各項人力資源管理政策，確保制度與時俱進，符合現行法律法規與行業趨勢，進一步提升員工福祉與工作滿意度。

♥ 薪酬管理方面

在薪酬管理方面，本集團根據國家相關規定制定《員工工資管理辦法》，按崗位職責設立多層級薪資序列，並實施「以崗定薪、崗變薪變」的動態調薪機制。我們建立以績效考核為基礎的獎勵制度，將員工表現與薪酬調整、獎金發放及職級晉升掛鉤，激勵員工持續創造價值。

為支持員工長遠發展，我們設立《職務職級管理辦法》，擴展職涯發展通道，完善晉升與發展機制，進一步強化人才梯隊建設。透過具競爭力的薪酬策略、激勵機制與晉升機會，我們致力於吸引、激勵與留住優秀人才，為集團實現高質量發展提供堅實的人力資源保障。

案例：召開職工代表大會

2024 年 6 月，本集團佛山公司召開職工代表大會，進一步推進企業民主管理與工會組織建設。會議期間，職工代表依照相關程序，順利完成佛山招商房地產有限公司工會第二屆委員會委員的補選投票工作。

本次大會的舉辦旨在充分發揮職工代表的橋樑與紐帶作用，強化基層民主參與機制，保障職工在企業管理中的參與權、知情權與監督權。會議現場秩序井然、程序公開透明，補選過程嚴格依照相關規章制度執行，確保選舉公平、公正、公開。

本集團始終高度重視工會建設與員工代表制度，致力於透過制度化渠道聽取員工聲音，凝聚員工共識，維護員工合法權益。此次職工代表大會的順利召開，不僅完善了工會組織架構，也為持續推動和諧勞資關係、構建共享共治的企業文化奠定了堅實基礎。



4.2 員工保障及福利

本集團一向重視員工的專業化與職業化發展，持續投入資源，提供多元化的培訓與成長機會，致力於培育高素質的人才隊伍，為企業可持續發展奠定堅實的人力資本基礎。我們嚴格遵守中國內地及香港關於僱傭管理的相關法律法規，並以此為依據建立健全內部制度，有效保障員工的合法權益與各項福利。為此，本集團制定《考勤管理辦法》與《員工福利管理制度》，並依據政策更新與法律變化進行定期檢視與修訂。《考勤管理辦法》與《員工手冊》對員工的工作時間與休息安排作出明確規定，並嚴格參照當地法律標準執行，確保工時合法合規。

我們明確禁止任何形式的強制勞工行為，規定員工加班必須經人力資源部門及所屬主管審批，並依法安排補休或支付加班工資，保障員工的工作自主權與身心健康。於本報告期內，未有發生任何違反有關強制勞工法律法規且對本集團造成重大影響的事件。

福利保障方面

除依法為員工繳納五險一金外，本集團還為員工提供補充醫療保險及補充養老保險，並在教育、交通與住房等方面提供適度補貼，全面提升員工生活品質。員工除享有法定年假與節假日外，亦可依需要申請探親假、婚喪假、病假、產假、陪產假及哺乳假等，充分體現對員工個人與家庭的關懷。為營造積極向上的企業文化，本集團定期舉辦節慶慶祝、生日會與團隊建設活動，豐富員工的精神文化生活，促進同事間的交流與合作。同時，設立員工關愛基金，針對員工或家庭遭遇重大困難時提供緊急援助，切實傳遞企業關懷。

為加強內部溝通與參與，本集團各附屬公司於本報告期內定期組織面對面座談會，讓員工能直接向管理層反映意見與建議，並獲得實質回應。此外，集團設有合法工會組織，積極維護員工權益，鼓勵員工透過工會、總經理信箱等多元管道參與公司治理與建言獻策，推動企業與員工之間的雙向交流。為進一步提升溝通效率與覆蓋範圍，我們亦運用數字化手段搭建「思享匯」網上互動平台，鼓勵員工以實名或匿名方式提出對集團運營與發展的建議，並與其他員工進行交流與分享，打造開放、包容的企業交流文化。

案例：保障員工權益，施行員工關懷

本集團重視對員工的人文關懷，不定期開展員工活動，以彰顯對員工健康的關心與支持。



案例：開展眼部健康義診及諮詢服務活動

2024年8月28日，本集團佛山公司聯合南海愛爾眼科醫院，在佛山公司員工之家成功舉辦了一場以「關愛視力，守護健康」為主題的眼部健康義診及諮詢服務活動。本次活動旨在提升員工的眼健康意識，普及眼科常識，促進員工身心健康發展，進一步落實本集團對員工關懷與職場健康保障的承諾。

活動當天，南海愛爾眼科醫院派出專業眼科醫療團隊現場坐診，為佛山公司員工提供包括視力檢查、眼壓測量、乾眼症篩查等專業檢查服務，並根據檢查結果提供個性化的眼部健康諮詢與護眼建議。活動現場氣氛熱烈，員工參與踴躍，紛紛表示透過此次義診活動，不僅及時了解了自身眼部健康狀況，也進一步提升了愛眼護眼的意識。



4.3 員工培訓與發展

本集團始終將員工的專業化與職業化成長視為企業可持續發展的重要支撐，持續投入資源，打造多元化、系統化的培訓體系，為員工提供廣闊的發展空間，構建高素質的人才梯隊。為規範培訓管理、提升培訓成效，本集團制定並實施《員工培訓管理辦法》，建立與集團戰略目標相匹配的培訓體系，涵蓋管理類、專業類及通用能力類三大類別，滿足不同崗位與職級員工的學習需求。同時，我們亦將企業文化與社會責任理念融入培訓內容之中，促進員工在專業發展與價值觀塑造上的雙重成長，營造積極向上的學習氛圍。為推動內部知識共享與學習文化建設，本集團設立《內部講師管理規定》，建立內部講師的遴選、晉升與課酬機制，鼓勵具備專業能力與教學意願的員工參與內部授課與經驗分享，營造良性學習循環。此外，本集團亦支持員工參與外部機構的專業培訓與考察活動，鼓勵其在業餘時間自主進修，對在職滿兩年的員工提供進修資助，協助其實現自我提升與長期發展。為更好地貼合業務發展需求與員工個體差異，各附屬公司每年定期以問卷調查及訪談方式收集員工培訓需求，並結合自身的經營目標與戰略方向，制定針對性年度培訓計劃。每項培訓活動結束後，培訓組織單位將根據《培訓實施滿意度評估表》對培訓內容、講師表現與組織安排等進行系統性評估，以持續優化培訓質量與員工體驗。

此外，我們已建立完善的培訓檔案管理制度，為每位員工建立個人學習檔案，詳細記錄其培訓歷程與學習成果，確保不同職能與層級的員工均可獲得契合崗位發展需求的學習資源與成長機會，進一步鞏固本集團的人才培養基礎。於本報告期內，本集團每名員工平均培訓時數為 18.69 小時。

管理培訓

▶ 管理培訓項目指為管理人員提供的提升領導力和管理技能的人才培養項目及培訓。此類培訓以本集團戰略為導向，圍繞領導力模型，持續對各級管理人員分層次進行提升領導力和管理技能的培訓，打造支撐本集團戰略需要的領導人才梯隊。

專業能力培訓

▶ 為了提升本集團員工的崗位勝任能力的相關專業知識和技能，我們提供了不同類別的專業培訓。同時，針對一些與房地產行業緊密相關的法律及金融知識與技能，本集團亦會不定期開展相關培訓，以幫助員工完善知識儲備，更好地應對在工作中遇到的相關問題。

通用能力培訓

▶ 為了提升本集團員工的崗位勝任能力的相關專業知識和技能，我們提供了不同類別的專業培訓。同時，針對一些與房地產行業緊密相關的法律及金融知識與技能，本集團亦會不定期開展相關培訓，以幫助員工完善知識儲備，更好地應對在工作中遇到的相關問題。

案例：多元培訓驅動成長 打造專業人才梯隊

為進一步提升團隊的專業化能力，助力公司實現高質量綜合發展，廣州公司根據年度業務重點及員工培訓需求調研結果，於 2024 年度共組織開展培訓 8 場，培訓計劃完成率達 100%，整體平均滿意度為 9.42 分，培訓成效獲得廣泛肯定。

▶ 專業能力提升

針對實際工作中的重點與難點問題，公司啟動「大咖面對面」系列培訓項目，邀請外部行業專家及內部資深骨幹進行專題授課與經驗分享。2024 年共開展 6 期專業能力提升培訓，內容涵蓋客戶投訴處理、渠道體系建設、銷售去化策略、線上營銷實踐、工程策劃優化及企業轉型發展等多個核心業務領域，切實提升員工的專業素養與實戰能力。

▶ 新員工培訓

為幫助新入職員工快速了解企業文化、熟悉業務流程並順利融入工作環境，2024 年廣州公司共舉辦 2 期新員工入職培訓，內容涵蓋開班致辭、內部授課、主題閱讀、參觀學習等環節，覆蓋財務、產品、工程、營銷及客服等多個條線，共計 72 名新員工參與，切實增強歸屬感與文化認同。

▶ 「新航程」人才培養

為強化青年人才隊伍建設，公司持續推進「新航程」計劃，通過開展階段性訪談、述職答辯、團隊建設、導師輔導、輪崗歷練等多維度培養方式，構建系統化成長通道，促進青年員工能力躍升與職業發展，加速高潛力人才的養成與儲備。



4.4 安全生產與合規管理

本集團嚴格遵守中國內地及香港在職業健康、安全生產等方面的法律法規，這些法規對本集團業務運營具有重大影響。我們持續關注生產作業中的人員安全管理，並高度重視員工及工程承包商建築工人的職業健康與人身安全。

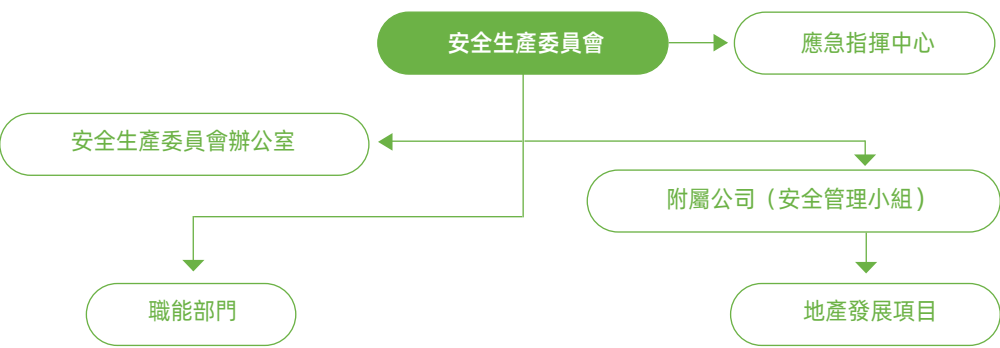
作為具備社會責任感的企業，我們致力於為所有項目參與人員提供安全、健康的工作環境，確保其在無風險的條件下高效開展工作。為實現上述目標，本集團已建立覆蓋全流程的安全生產與職業健康管理體系，並依託多元化、制度化的操作規章作為執行依據，有效防範施工現場潛在的健康與安全風險。

在該管理體系框架下，我們制定了多項細化管理制度，涵蓋安全基礎類、生產設備與作業安全類、風險控制與隱患排查類、安全專業類、事件事故處理類，以及安全績效評估與獎懲制度等方面，並要求所有附屬公司嚴格落實相關規範，確保制度有效執行。於本報告期內，本集團未接獲任何違反職業健康與安全相關法律法規且對本集團運營造成重大影響的事件。

安全生產管理

本集團已設立安全管理委員會，統籌負責集團層面的安全生產管理工作，統一規劃與指導各附屬公司的安全管理事務。各附屬公司亦同步設立安全管理小組，具體負責其轄下房地產開發項目的安全生產工作，實現上下聯動、協同推進。

為健全安全治理體系，我們構建了「統一領導、分級管理、分類指導、主體負責、全員參與」的安全生產管理架構，明確各職能部門的安全職責，強化各層級的履職要求，形成全方位覆蓋的責任網絡。該體系切實保障各類施工現場的運行安全，全力維護每一位一線建築工人的生命安全與職業健康。



招商置地安全生產組織架構

本集團持續完善安全生產制度體系，制定並實施一系列標準化管理文件，作為全體員工及工程合作方共同遵循的安全管理依據。這些制度包括《安全生產標準化手冊》《建設工程 HSE 標準化管理規範》《建設項目安全文明施工標準化管理手冊》《建設工程安全文明施工隱患排查標準基本指引》及《安全生產監督管理人員管理實施細則》等，全面覆蓋施工過程中的策劃、實施、檢查與持續改進。

上述標準明確了各部門及相關人員在施工安全管理中的職責，並對各項生產環節制定操作流程與隱患排查指南，實現系統化、規範化的風險控制。相關規範適用於本集團內部全體員工，亦涵蓋所有合約工程項目中參與設計、施工、監理等工作的工程承包商與顧問公司。針對未按流程操作或違規施工的行為，我們亦制定《建設工程安全文明施工違約處罰實施細則》，明確責任追究與處罰標準，以保障制度嚴肅性與執行力。

為強化年度安全工作統籌安排，本集團於每年年底制定次年度的安全生產目標、實施計劃及考核辦法，並按層級進行目標分解與部署落實，堅持推動「防風險、除隱患，零事故、零污染」的安全發展理念。針對在建項目，我們委託第三方專業機構定期開展安全管理評估，通過評分與風險分析識別潛在隱患，強化過程監管。

- 提升安全管理人才隊伍能力建設
 - ▶ 開展安全技能培訓及安全教育，堅持未經培訓不許上崗，對現場各施工人員、監理員進行安全培訓，並對安全管理問題進行專題研討；
 - ▶ 每兩個月組織一次新員工安全生產教育集中培訓。
- 確保建築工地安全
 - ▶ 開展專項安全檢查，牽頭施工單位，每週組織多次專項安全檢查，涉及施工現場安全、人員健康狀況、消防器材配備、消防安全應知應會、水電使用安全性、公共設施安全性及住宿區防火等方面；
 - ▶ 每週召開一次安全工作例會結合監理員例會，每月召開一次專題安全生產會議；在建項目每天開展安全早會，宣傳安全知識，提醒員工安全第一；每季度一次安全總檢查和安全考核，於節日假期前後、雨季或颱風季節時加密專項安全檢查次數
- 為建築工人提供安全保障
 - ▶ 按規定配備安全生產和職業病防護設施，為工人發放符合要求的勞動防護用品；
 - ▶ 施工單位必須按工地施工規範進行，現場必須配備基本的醫療設備；
 - ▶ 嚴格執行本集團的三級安全教育制度（指單位級、部門級和崗位級），杜絕未經三級安全教育就直接上班的現象。
- 建立安全生產獎罰考核體系
 - ▶ 建立安全生產獎罰考核體系並設立安全生產獎勵專項費用，與安全生產年度考核結果掛鉤，獎勵安全管理良好的在建項目；
 - ▶ 若發生安全事故，將基於安全管理表現及現場安全措施實施情況，對事故單位安全生產責任人和有關肇事人員分別給予相應處分。



安全應急機制

為控制和消除突發事件引起的危害，保障員工和社會公眾的生命財產安全，維護集團經營秩序，本集團堅持預防與應急相結合的原則，建立應急管理機制，制定《突發公共事件總體應急預案》《生產安全事故綜合應急預案》《防風防汛專項應急預案》和《自然災害綜合應急預案》等應急預案。預案當中闡明，本集團相關部門將針對不同風險源和緊急嚴重程度分級制定應急響應措施，並對後期處置和應急保障進行說明。同時，為加強突發事件應對能力，本集團從應急演練、培訓宣傳、責任追究與獎勵等方面開展工作，我們規定各附屬公司每年至少組織一次安全演練，以提高應急能力，提前適應突發事件對安全生產造成的影響，並提升突發事件後的生產恢復能力。

本集團規定當緊急情況發生時，應堅持「預防為主、預防與處置相結合」的原則，建立「上下貫通、多方聯動、協調有序、運轉高效」的應急管理機制。我們將事故按照性質、特點和危害程度分級，並隨即啟動相應的應急程式。首先，事發現場人員會向該單位負責人進行匯報，並成立現場應急指揮部，開展現場控制、人員疏散、拉警戒線和人員救護等基礎工作。若事故等級達到國家規定事故上報標準，負責人會隨即報告當地政府相關部門。應急措施結束後，事故單位將組織事故的調查，召開事故分析會並提交調查報告，以及通報全體員工。

本報告期內，本集團未發生重大安全生產事故。

案例：定期安全巡查，強化辦公場所風險防控

為強化日常辦公區域的安全風險防控，佛山公司在每個節日前及每季度均聯合所屬物業公司對辦公場所開展全面安全巡查。檢查範圍涵蓋消防設施、用電安全、辦公設備、逃生通道等重點項目，並對發現的潛在隱患制定整改措施，及時落實閉環管理。

每次檢查均形成書面記錄，包含問題清單、責任分工及整改完成情況，確保安全管理可追溯、可落實。2024 年度，佛山公司共完成 12 次辦公室安全檢查，進一步提升了工作環境的安全保障水平，有效降低潛在風險，保障員工人身與財產安全。



05 品質為上, 為客戶盡責任

本集團一向以提升產品品質為最高追求, 致力為客戶提供最優質的產品和服務, 並以卓越品質承載美好生活。本集團在佛山、廣州、重慶、南京及句容和西安擁有 45 個房地產開發項目, 主要集中於住宅物業和住宅商業綜合物業的開發。產品類型包括公寓、別墅、辦公樓和零售商舖等。我們始終以客戶為先, 為客戶創造完美的人居環境和高品質的生活體驗為目標, 嚴格把控產品的品質和安全, 力求完善, 向客戶提供優質的產品和服務。

5.1 產品服務與品質保障

5.2 合規運營與供應鏈管理



05 品質為上,為客戶盡責任

5.1 產品服務與品質保障

在競爭激烈的地產行業中，本集團始終堅信：唯有品質卓越，方能行穩致遠。秉持對品質的極致追求，我們構建了一套貫穿全流程的質量管理體系，從設計規劃、施工建造到最終交付，皆以高標準、嚴要求作為基本準則。每一項作業流程皆經過科學設計與制度化規範，各部門分工明確、協同高效，形成嚴密而有序的管理網絡。我們相信，品質不僅是一種標準，更是一種信任的積累與品牌的承諾。因此，我們致力於在每一處細節中體現對客戶的尊重與對未來的責任。通過不斷精進的管理實踐與創新精神，我們不僅打造宜居空間，更致力於引領城市品質升級，推動行業高質量發展，與客戶、社會攜手共創繁榮、共築未來。

報告期內，本公司響應招商局集團助力提升香港經濟、社會民生建設，積極參與香港社區客廳的建設，構建和諧穩定、關愛共融的、具品質的宜居城市空間，提升廣大市民的獲得感、幸福感。

🍷 產品服務全週期覆蓋

本集團秉持「以客為本」的服務理念，致力打造覆蓋產品全生命週期的服務體系，從售前諮詢到售中支持，再到售後關懷，均設有明確的管理流程與操作指引，確保每一位客戶在各個接觸環節中均能獲得一致且優質的體驗。為此，我們編制《產品全生命週期客戶服務手冊》，對銷售流程中的關鍵節點、風險點與應對機制進行詳細說明，指導各附屬公司與項目標準化、規範化開展銷售服務工作。

同時，本集團亦制定《城市公司客戶服務標準化工作事項》及《客戶服務管理工作圖》，系統梳理從項目拿地、開盤至交付入伙的每個環節所涉及的服務重點，涵蓋風險防控、物業銜接、產品交付與客戶溝通等多維內容，確保服務與管理的雙重落地。在招商置地統一制度框架下，各地項目可依據實際情況靈活實施，為客戶提供更具溫度與針對性的專屬服務。無論是前端設計、工程建設，還是後端物業管理與售後響應，我們始終堅持以細緻入微的專業態度，踐行對品質與服務的雙重承諾，讓每一位選擇我們的客戶都能安心託付、滿意而歸。

案例：西安公司天青雲墨小區綠色建築與宜居環境實踐

► 綠色建築與施工環保

天青雲墨小區在施工過程中高度重視污染防治，針對可能存在污染物的土壤區域，開展專項檢測與評估。一旦發現污染，即刻採取隔離、防滲、除臭及密閉運輸等措施，確保土壤與周邊環境安全。地塊外填砂與高填方區的結構設計與施工同步推進，並配套完善的邊坡支護系統，全面提升工程品質與安全性。此外，小區地下車庫配備一氧化碳濃度監測與自動排風系統，當濃度達到設定閾值時，自動啟動通風設備，保障空氣流通與人員健康。噪音控制方面，該項目於敏感區域設置隔音屏障，並透過灑水降塵與綠化隔離等綜合措施，減少施工對社區的干擾。

► 宜居環境與生活便利性

天青雲墨小區秉持以人為本理念，構建綠色宜居環境。項目導入海綿城市理念，設置雨水與中水回收利用系統，場地年逕流總量控制率達 1.13%。噪音管理達到敏感區控制標準，確保居民生活品質。小區設置分類垃圾回收站點，涵蓋廚餘、有害、可回收及其他垃圾類別，並由市政統一收運，推動資源化與減量化處理。地下空間設有 320 個非機動車位，全部配置充電設施，鼓勵低碳出行；另有 220 個機動車位支援電動汽車充電需求，滿足未來綠色交通發展。

► 公共交通與無障礙設計

該項目交通接駁便利，步行出入口 500 米範圍內規劃有公交站點，場地銜接兩條公交路線，方便居民通勤出行。人行動線設計全面考慮無障礙通行需求，室外高差區域採用緩坡連接，並與市政道路無縫銜接，場地整體平整通暢，符合《無障礙設計規範》GB 50763。照明系統選用高效節能 LED 燈具，並符合《建築照明設計標準》與《LED 室內照明應用技術要求》，兼顧節能與使用舒適性。

售前階段

01

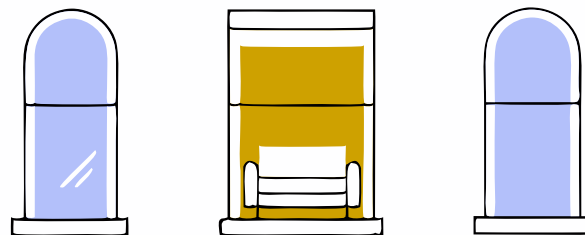
► 設計

為了更好的滿足客戶的需求，我們在設計過程中積極調研客戶需求和溝通，確保我們在設計階段即充分考慮客戶需求。我們總結以往客戶意見和售後維修經驗，形成全面質量管理（「TQM」）表格，其囊括客戶於設計方面特別關注的問題，例如在出入口設置無障礙通道、露台設置排水系統等。我們督促設計部按照 TQM 表格進行檢查，確認在建項目已注意相關問題。

► 工程管理

本集團基於自身經驗及參考同行的優秀管理方式，制定了《工程質量管理制度》《工程技術管理辦法》《工程文檔管理辦法》《工程質量管理辦法》《項目質量管理細則》和《產品質量考核作業指引》等一系列政策，建立工程質量管理體系，規範工程質量管理行為，在保證產品安全的同時，為高品質產品奠定較高基礎。此外，為完整地識別項目所有的重大質量安全風險，同時獲得較高的第三方評價及客戶房屋質量滿意度，我們為員工提供充足的工程質量管理和技術方面的指引。在物業正式交付前，我們舉辦「客戶體驗日」聯合驗收活動，讓客戶能夠指出產品工程質量問題，並在收集客戶意見後逐一依據本集團相應的政策流程進行改進，並於項目結束複盤時，總結可提升的地方。

► 在業主驗收入伙後，我們亦力求為客戶提供最佳的物業管理服務。我們在各物業交付滿一年後為房屋進行「房屋健康體檢」，並在保養期滿 3 個月前提醒業主進行全面檢查，並組織施工人員進行維修。同時，各項目每季度組織物業巡查，並對有問題的地方提出改善方案，及時進行整改。在日常運營中，我們積極探索改進的可能，構建安全、舒適、便捷的生活環境。所有業主都將獲邀參與「招商會」業主會員計劃及其他形式的客戶關懷活動，以提高業主的生活質素並及加強與客戶的互動，建立良好互信的關係。



售中階段

02

► 銷售

在銷售過程中，我們嚴格遵守國家與運營所在地關於宣傳與廣告方面的法律法規，確保宣傳和廣告真實、有效，為客戶提供最真實透明的資訊，維護客戶權益，嚴厲杜絕虛假宣傳。為避免失實宣傳等情況的發生，本集團根據相關法律法規的指引設立了內部政策《銷售類項目銷售物料評審會簽作業指引》，對銷售物料的審核與批准做出明確的責任分工。所有由我們發佈的宣傳資料須經過發佈人、策劃經理和項目經理三重嚴格審批，力求做到真實無虛假，避免對客戶造成任何形式的誤導。同時，對於經多重審核後發佈的宣傳物料，我們也將進行嚴格的質量把控，在保證信息真實透明的情況下盡量提升宣傳物料的影響力。本集團建立《銷售現場管理制度》以及《客戶服務規範管理作業指引》，對銷售人員的職業形象及服務態度、服務流程等做出明確規定，保障銷售現場的服務質量。另外，我們制定銷售現場服務監測指標，定期在銷售現場進行巡檢及暗訪，設立「神秘顧客」制度，並不定時巡訪各項銷售點，對銷售服務水準進行監控與評價，對不合規的行為進行批評及提出整改要求，以提升服務水準。對於在銷售過程中容易出現的各項問題，我們會進行排查及紀錄工作，以避免同樣問題再次發生。

本集團尊重知識產權保護，我們的營銷材料均得到版權擁有人、其代理人或法律的授權。於本報告期內，本集團沒有接獲任何違反有關提供及使用本集團產品和服務方面的規例及自願守則並對本集團有重大影響的事件。

► 交付

本集團制定了一系列指引及政策，規範物業交付時的基本流程，以更完善地管理整個交付入伙流程以及應對交付中可能出現的問題。在《銷售類項目交付管理作業指引》、《入伙管理作業指引》中，本集團規定相關部門需要在交付前進行交付風險預判，並對識別出的風險進行整改，以及跟進交付期間客戶反饋的其他問題。我們確保業主在辦理物業手續及進行房屋驗收時都有相關負責員工連同項目工程師的陪同，盡力解決業主的疑問。我們於現場設有「維修快線」以回應於業主收樓時提出的問題。若相關問題能在短時間內完成維修，我們將立刻安排維修人員到場施工，讓業主能夠一次完成房屋驗收。在樓盤全部交付完畢後，對於發現的問題，我們將進行總結和制定後期改進措施，以避免今後出現類似的情況，務求提高產品的品質以及客戶服務的水準。

🌱 全流程客戶關懷

本集團始終秉持「客戶至上」的核心理念，致力於洞察並回應客戶的真實需求，提供貼心、周到的全流程服務體驗。在客戶接待與簽約過程中，我們建立標準化服務流程，以確保每一次互動均展現專業水準與一致品質。針對已簽約客戶與業主，我們定期進行回訪，主動提供項目進度與關鍵資訊，強化雙向溝通與信任連結。

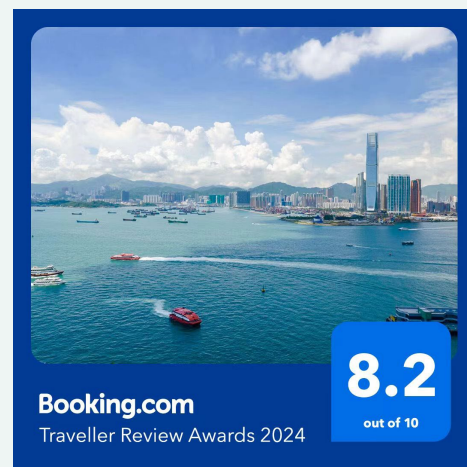
為進一步拓寬溝通渠道，我們設立多元意見反饋機制，鼓勵客戶提出意見與建議，並設有專責團隊快速響應與處理相關問題。透過企業微信平台，我們實現與客戶的實時、無障礙聯繫，即時回應各類諮詢與關切。同時，我們亦充分運用「招商會」微信公眾號，定期推送項目資訊與服務內容，並以該平台為品牌載體，策劃並開展線上線下互動活動，持續增進客戶黏性與品牌認同。透過這一系列行動，我們不僅提升服務效能，更致力於打造有溫度、有連結的客戶關係生態圈。

案例：CM+ 壹棠榮獲國際旅遊平台雙重嘉許，持續踐行卓越服務理念

2024 年，CM+ 壹棠酒店及服務式公寓憑藉卓越的住客體驗與持續優化的服務質量，先後榮獲兩項國際權威旅遊平台的嘉許——Agoda「Customer Review Award 2024」及 Booking.com「Traveller Review Awards 2024」。此雙重榮譽不僅是全球賓客對 CM+ 服務體驗的高度肯定，更展現了本集團在客戶關係管理和品牌信任建設方面的成效。

CM+ 團隊始終秉持「以客為本、用心服務」的理念，致力於為旅客營造猶如「家+」般溫馨舒適的住宿環境。無論在設施維護、入住體驗還是溝通效率方面，團隊皆以高標準自我要求，並不斷優化流程、精進細節，以提升客戶滿意度與品牌黏性。

本集團深信，優質服務不僅是企業競爭力的體現，更是實踐社會責任的重要方式。未來，CM+ 將持續加強住客回饋機制，深化數字化服務能力，透過數據洞察精準對接客戶需求，進一步提升服務效率與體驗溫度，以實際行動踐行「客戶為中心」的可持續經營理念。



🌱 保護客戶私隱和知識產權

本集團高度重視客戶資料保護與知識產權管理，嚴格遵守國家及所在地區關於個人私隱與智慧財產權的相關法律法規，堅決杜絕任何形式的資訊外洩行為，切實保障客戶的合法權益。為落實保密責任，我們與全體員工簽訂保密協議，明確規定所有接觸業務資料人員必須嚴格遵守集團的資訊保密制度。針對客戶資訊的保護，本集團制定並實施《保障客戶隱私管理辦法》，採取「專人專管」的集中管理模式，確保客戶資料在收集、存儲與使用過程中全程可控。除工作職責所必須外，員工不得擅自查閱或調取客戶資訊；若因工作需要調用資料，須經主管部門審批後方可進行，從制度層面嚴格控管資訊流轉權限。

在知識產權方面，本集團建立《檔案管理工作指引》及《維護和保障知識產權的管理辦法》，全面規範紙本與電子檔案的存取、使用與歸檔流程，明確禁止任何違反知識產權法律法規的行為。我們致力於構建合規、穩健的治理框架，以實現企業與利益相關方之間的長期信任與安全合作。

🌱 客戶滿意度調查

為深化與客戶的聯繫並全面掌握服務質素表現，本集團設立了系統化的客戶滿意度管理機制，並制定《客戶滿意度管理工作指引》作為行動依據，定期對調查流程與評估標準進行審視與優化。該指引明確界定各相關部門在客戶滿意度管理中的職責分工，確保調查工作有序開展、回饋能夠有效落地。為保證調查的客觀性與專業性，本集團委託第三方顧問公司開展客戶滿意度調查，覆蓋從簽約後至交付初期、交付後中後期等關鍵節點，聚焦房屋品質、物業服務、投訴處理等核心內容，深入瞭解客戶真實體驗與需求反饋。相關調查不僅針對住宅業主，亦涵蓋投資性物業的開業階段客戶，以實現對不同業態的全面覆蓋。

客戶滿意度評估結果被納入集團總部對各區域公司及事業部的績效考核指標體系，形成「以客為本」的反饋驅動機制。同時，集團要求各地城市公司及事業部根據調查結果制定具體的改善方案，並將整改情況定期彙報至總部。我們持續透過閉環管理推動服務品質精進，致力於打造令客戶真正滿意、值得信賴的產品與服務體驗。

🌱 完善投訴機制

本集團高度重視客戶反饋，視每一項投訴為持續改善服務品質的重要契機。為規範服務行為並提升客戶體驗，我們建立了覆蓋全流程的服務管理制度體系《客戶服務規範管理作業指引》。該指引明確服務人員的基本行為準則，規定首位接待客戶的員工即為該客戶的責任人，需全程負責溝通、回訪及後續跟進，確保客戶需求得到妥善回應。

在資訊管理方面，我們強調對來電、來信等投訴記錄進行分類、整理與歸檔，實現客戶聲音的可追蹤與可改善。同時，本集團亦制定《客戶投訴管理工作指引》及《客戶服務監督管理指引》，從投訴處理流程、跟進機制到監管方式進行系統化規範，確保每一宗投訴均能及時、高效地處理並回應。

為暢通反饋渠道，本集團設立投訴熱線及多元溝通平台，並於銷售名片、交付告知書、小區物業公示欄等載體上明確公示聯絡資訊。收到投訴後，相關部門將根據分類流程迅速啟動處理，並安排責任單位落實整改。處理完成後，集團還會實施回訪與跟蹤，對處理結果、響應速度及客戶滿意度進行評估，確保問題徹底解決。

此外，客戶投訴處理成效亦被納入年度績效考核體系，作為各單位服務能力的重要評價指標。集團總部將定期對各地城市公司的投訴處理情況進行抽查與通報，強化員工責任意識與服務改進意識，切實推動服務水準的持續提升。

於本報告期內，本集團並沒有接獲任何違反客戶隱私權、知識產權的事件或投訴。

5.2 合規運營與供應鏈管理

本集團秉持「公平、公正、公開」的原則開展供應商篩選與合作，優先選擇具備良好資質、業績穩定、社會聲譽佳的供應商。在甄選及合作過程中，將可持續發展理念納入核心評估維度，將供應商在環境保護、社會責任、勞工保障等方面的表現納入考核體系，積極防範潛在風險。針對綠色採購需求，我們推廣低耗能、可回收、環境友善型材料的應用，例如推行成品檢查井、玻璃鋼化糞池等相較於傳統混凝土製品更節能環保的材料，以實現資源節約與環境保護的雙重目標。

為強化供應鏈運營效率與風險管理能力，本集團制定並持續優化《採購管理實施細則》、《供應商管理實施細則》與《集中採購作業指引》等多項內部制度文件。本報告期內，我們對上述制度進行了修訂升級，進一步明確供應商從註冊、考察、入庫、過程管理、績效評估至獎懲的全流程操作規範，並明確各職能部門的管理職責與權限。

本集團建立了動態供應商評估與分級管理機制。針對重點供應商，實施每季度一次的常態化績效評估，涵蓋項目執行、交付效率、質量控制、安全管理、誠信履約等維度。評估結果將作為年度等級評定與合作決策的依據。表現優異的供應商將獲得表彰與合作激勵；對於存在履約風險、造成項目損失或違反廉潔規範的供應商，則實施懲戒措施，情節嚴重者列入誠信黑名單，取消合作資格。此外，我們注重從社會責任層面評估供應商的整體表現，包括是否按時發放工資、是否符合安全生產要求、是否存在廉潔風險等，並將其納入供應商綜合考核體系。為識別與防控供應鏈潛在的環境與社會風險，本集團建立四步識別法，從源頭把控供應鏈質量與可持續性。透過高標準的管理制度與持續優化的合作機制，本集團將可持續發展理念貫穿至供應鏈的每一個環節，攜手供應商實現高效協同與綠色共贏。



供應商引入和註冊

- ▶ 優先考慮引進當地及全國的標杆房企優秀供應商；
- ▶ 通過實名推薦進行引入；
- ▶ 供應商需在本集團交易平台註冊，並將基礎資訊提交進行審核。



供應商考察入庫

- ▶ 由不同部門的員工組成 2 人以上的考察小組，根據供應商的實力、履約能力、過往案例品質、配合度等因素進行資格初審及考察；
- ▶ 確定其達到本集團供應商的基本要求為採購業務開展前的前提條件。



評定級

- ▶ 根據供應商履約情況進行整體評估；
- ▶ 對過程中出現的質量、進度、安全、交付等問題提出績效改進要求，並由供應商提供整改計劃。



供應商資料管理

- ▶ 由採購部負責維護並更新所有合格及不合格供應商的資料。

♥ 供應商評定級

本集團對供應商進行分級形式的管理，每年定期組織一次供應商評定級，依據供應商年度履約評估得分進行評定，並結合各單位反饋意見、履約情況等進行調整，確定供應商的總評定級。本集團將根據評估分值和分級比例確定供應商年度級別，將供應商分為以下 4 個分級，結果有效期為 2 年。

分級	使用資格	管理措施
A 級	優先使用	▶ 優先推薦為全國或區域戰略合作單位； ▶ 具備參與年度優秀供應商評審的資格。
B 級	鼓勵使用	▶ 正常參加招投標活動； ▶ 具備續約資格。
C 級	限制使用	▶ 原則上不可參加邀請招標項目、競價談判項目、直接委託項目，否則須經採購單位成本小組會審批通過後選用； ▶ 公開招標項目，可通過資格預審方式，提高投標入圍資格。
D 級	禁止使用	▶ 取消兩年內中標資格並不得參與本集團業務； ▶ 評定期滿後，D 級供應商在引入時須重新組織考察入庫。

經過對供應商的嚴格把控，本集團在本年度共採用 6,748 名合格供應商，分佈如下：

2024 年按附屬公司劃分的合格供應商數目	
附屬公司	合格供應商數目
佛山公司	4,043
廣州公司	462
重慶公司	702
西安公司	1,426
香港 CM+ 酒店及服務式公寓	115

06 低碳發展, 為環保獻力量

本集團始終將綠色發展理念貫穿於管理、建築、營運及生活的各個層面，持續探索人、建築、城市與自然和諧共生的實踐路徑，致力於構建系統化的「綠色人居體系」。我們積極將碳中和、綠色創新與低碳發展戰略融入企業文化與長期規劃中，強化環境保護意識與責任行為，努力減少自身經營活動對自然環境的影響。在實踐中，本集團不僅以負責任的態度推動業務營運，更鼓勵住戶、員工、承包商及供應商共同參與綠色低碳行動，提倡可持續生活方式，攜手降低對生態環境的壓力，共同應對氣候變化帶來的挑戰。為積極響應「雙碳」政策，本集團已建立節能減排管理體系，並推進多項節能降耗與綠色建築專案，助力建築行業轉型升級。同時，我們嚴格遵守中國內地及香港地區在環境保護方面對本集團業務構成實質影響的法律法規。

於本報告期內，本集團並未接獲任何與廢氣排放、溫室氣體排放、廢水及土壤排放、固體廢棄物處理或噪音污染等環境議題相關的重大違規事件或正式申訴。此外，本報告期內，本集團於取用水源方面亦未發現任何合規風險或異常情況。本集團將持續強化環境合規管理，提升資源利用效率，推動全鏈條綠色轉型，為實現可持續發展目標與建設生態文明社會作出積極貢獻。

- 6.1 應對氣候變化
- 6.2 資源利用與環境保護
- 6.3 綠色辦公與節能減排



06 低碳發展,為環保獻力量

6.1 應對氣候變化

隨著氣候變化的不利影響日益加劇，包括極端天氣事件的頻率上升、自然災害日漸頻繁、全球暖化持續惡化，氣候相關風險已成為全球經濟與社會可持續發展面臨的重大挑戰。如何應對氣候變化，已成為各行各業的重要議題。

中國於 2020 年 9 月正式提出「雙碳目標」，承諾力爭於 2030 年前實現碳達峰，並於 2060 年前實現碳中和。隨後於 2021 年，國家陸續出台《關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》《2030 年前碳達峰行動方案》及《關於推進中央企業高質量發展做好碳達峰碳中和工作的指導意見》，為實現雙碳目標提供政策指引與行動方向。

為積極響應國家政策，並落實本集團可持續發展戰略，我們持續關注氣候變化議題，並依據氣候相關財務資訊披露工作組（TCFD）建議的框架，逐步開展氣候風險的識別與應對工作，提升氣候風險管理與信息透明度。

本集團深信，低碳轉型與綠色建築是地產行業可持續發展的關鍵路徑。為此，我們持續推進綠色建築標準體系建設，構建符合未來需求的技術與管理基礎。本集團已制定並實施《住宅綠色健康技術指引 2.0》，對新建住宅項目的綠色健康技術應用提出統一要求，涵蓋節能、環保、舒適與健康等多維領域。



同時，我們明確規定所有新建住宅項目須達到現行國家《綠色建築評價標準》（GB/T50378-2019）一星級或以上等級，全面推動建築品質與綠色性能的協同提升。透過不斷完善綠色技術體系與標準化建設，我們正邁向更高效、更環保、更健康的人居環境目標，為實現碳中和願景貢獻房地產行業力量。



主要範疇	本集團採取的行動
管治 本集團應對氣候相關風險與機遇的管治情況	▶ 本集團已將氣候變化相關風險納入本集團 ESG 風險庫，並將逐漸把 ESG 相關風險融合進本集團現有的內部風險管理體系和內部監控系統之內，以評估並制定相應的風險管理措施。有關風險管理內容可參考本報告「強化風險管控」一節內容； ▶ 本集團每年定期進行 ESG 議題庫的重新審視和評估，並將氣候變化納入 ESG 議題庫，從而進行重要性議題評估工作，董事會將會對該評估結果進行檢視； ▶ 本集團已明確董事會及管理層於氣候變化相關議題的職責。董事會負責決定及監察集團氣候相關議題的政策和機制，管理層負責相關政策的執行。同時，本集團明確規定董事會需對氣候相關管理機制進行檢查與檢討，同時管理層負責進行氣候變化相關議題的評估和分析，供董事會進行參考，確保董事會得以進行監管，並協調集團各部門落實相關政策，確保相關工作得以有序高效地進行。
策略 本集團的業務、戰略及財務規劃受到氣候相關的風險與機遇的實際和潛在重大影響	▶ 本集團已瞭解氣候變化引起的實體風險，如自然災害等可能對施工項目造成延遲或經濟損失等負面影響；同時氣候變化所導致的轉型風險將可能促使市場需求、科技、政策傾斜等方面的改變，亦可能造成潛在的財務影響； ▶ 本集團亦瞭解氣候變化可能帶來的相關機遇。氣候變化可能促進市場消費向可持續及低碳方向轉型，市場對於綠色建築及樓宇綠色技術的應用可能更加重視。本集團已大力開展綠色建築標準制定工作以及房屋綠色技術的開發，逐步提升新建項目的可持續性。
風險管理 本集團識別、評估及管理氣候相關風險與機遇的方式	▶ 本集團參考世界可持續發展大趨勢以及房地產行業的可持續發展研究前沿進展等材料，進行了 ESG 相關風險的識別與評估過程，其中氣候變化相關風險已被納入本集團 ESG 風險庫，並將在日常運營中考量氣候相關風險所造成的可能影響。 ▶ 本集團已設立針對不同天氣情況如自然災害以及防風防汛等有關氣候變化之物理風險的應急預案，對此類風險進行全面管控。
指標與目標 本集團用於評估和管理氣候相關風險和機遇的重要指標和目標情況	▶ 本集團已對本報告期內的大氣污染物排放量、溫室氣體排放量、能耗、用水量及廢棄物產生量等數據進行統計和披露，在未來我們將持續完善相關數據的收集與分析，以更全面的形式展現我們在氣候變化相關議題上的關注。 ▶ 報告期內本集團已針對能源使用、用水、廢棄物的產生及處理設立一系列目標，並將於未來進一步細化目標並持續跟進目標完成進度，以更好地進行針對性的改進，保證可持續的企業發展。

本集團的住宅綠色健康體系，以「四淨」、「四適」、「三低」、「兩好」及「兩高」作為主要元素。

☀ 四淨

淨音

從設計材質建造等方面配置降音設備，包括對設備進行消音減震，對牆體、窗戶等進行加強隔音，保障室內靜謐環境。

淨水

對生活供水分級處理，多重過濾，為住戶提供室內健康潔淨食水。

淨風

將室外新鮮空氣經過淨化處理後送入室內，提高人體舒適度，保持室內舒適潔淨的空氣環境。

淨衛

解決廚房和衛生間發黴，異味等問題，避免影響居家空氣質量。

🌿 四適

適溫

利用空調和地板採暖系統保障房間恆溫環境，保持室內四季如春，冬季不冷，夏季不熱。

適濕

結合室內空調系統及洗手間內的除濕自動控制系統，維持室內合適的相對濕度，解決夏季潮濕及冬季乾燥問題。

適光

建築設計寒冬日照在 3 小時以上，同時通過外遮陽技術控制外部太陽輻射入室，保證室內有充足的日照時間，並控制刺眼的太陽直射。

適老

在有長者居住的房屋設置緊急呼叫按鈕及紅外線探測器，解決長者在家無人看顧而發生意外的機會。

🔋 三低

低能耗

通過外圍結構的保溫系統隔絕室內外冷熱空氣交換，降低冬天取暖能耗和夏天空調能耗，同時通過智慧家居節能系統智慧控制電器設備啟停，節約用電。

低揮發

裝修污染嚴重危害身體健康，通過選擇環保裝修材料及功能性內牆塗料，從源頭上解決室內裝修污染，做到低甲醛。

低輻射

從裝修材料到場地電磁防護和土壤氫防護，及從室內到室外全方位採取防輻射措施，避免受到輻射傷害。

🌳 兩好

好綠化

通過採取屋頂綠化、垂直綠化等方式提高綠化率，並於社區內設集中成片樹林，提供生態健康園林環境。

好場地

設健康跑道、兒童遊樂場地、長者活動場地滿足不同群體的健身需求。

🏔 兩高

高智能化

用人工智慧打造個性化的健康智慧生活。

高工業化

應用本集團建築工業化營造體系的 8 大類技術，包括預製構件、裝配式外圍護構造、輕質內隔牆、裝配式裝修、工具式範本、工具式外架、裝配式建築密封式防水、BIM（建築資訊模型模型）。

6.2 資源利用與環境保護

本集團堅持以綠色施工為核心原則，在項目建設過程中綜合考量環境保護與周邊社區的實際需求，在保障工程品質與安全的前提下，全面推行節能減排、資源節約及施工環境友好等措施，致力實現「四節一環保」——即節能、節地、節水、節材與環境保護，推動建設全周期的綠色化轉型。

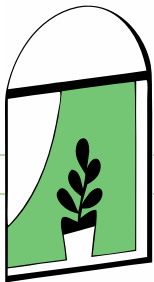
我們嚴格遵循中國內地與香港地區相關環境保護法律法規，並依據《建築工程綠色施工評價標準》（GB/T 50640-2010）、《建築工程綠色施工規範》（GB/T 50905-2014）及 ISO 14001 環境管理體系，制定了《綠色施工目標及導則》，對工程承包商的綠色施工行為進行制度化、標準化管理。相關政策從設計、施工、監管到驗收各階段均有明確規範，確保綠色理念貫穿施工全流程。

善用原材料

- ▶ 優先採購當地綠色環保材料；
- ▶ 要求承包商在施工前嚴格管理材料分類，詳細編制材料使用計劃，避免材料浪費；
- ▶ 準確計算材料用量，合理利用邊角廢料，設計合理的施工方案、周轉材料體系，減少垃圾產生。

節約用水

- ▶ 制定節水措施，選用節水器具；
- ▶ 施工工地配置水錶，將生活區與施工區分別計量，定期統計用水並進行分析及對比；
- ▶ 收集雨水和處理後的污廢水進行循環利用，如沖廁、噴淋；
- ▶ 積極宣傳節約用水的美德。



節約用電

- ▶ 合理選擇施工機械設備，杜絕使用不符合節能及環保要求的設備；
- ▶ 採用聲控、光控、LED 燈帶等節能照明燈具；
- ▶ 於工地宣傳節約生活用電及生產用電；
- ▶ 施工工地配置電錶，將生活區與施工區分別計量，定期統計用電並進行分析及對比。



揚塵控制

- ▶ 運送土方的車輛做好覆蓋，降低車速；
- ▶ 施工現場進出口設置車輛自動沖洗設備；
- ▶ 場內施工採取灑水、覆蓋等措施，確保粉塵不擴散；
- ▶ 場區外使用預拌混凝土及預拌砂漿，減少工地粉塵污染。



噪聲控制

- ▶ 噪聲不超過國家標準《建築施工場界環境噪聲排放標準》（GB12523 - 2011）的規定；
- ▶ 使用低噪音、低震動的機械，淘汰部分噪聲過大的設備；
- ▶ 噪聲過大區域做好封閉措施；
- ▶ 安裝噪聲監控設備，24 小時監控噪聲；
- ▶ 原則上禁止夜間高分貝作業。



水污染控制

- ▶ 污水排放達到國家標準《污水綜合排放標準》（GB8978-1996）的要求；
- ▶ 在施工現場針對不同類型的污水，設置相應的處理設施，如沉澱池、隔油池、化糞池等；
- ▶ 對於化學品等有毒材料、油料的儲存地，設置嚴格隔水層設計，保護地下水環境，避免地下水污染。



廢棄物管理

- ▶ 使用可循環利用的鋁質模具替代一次性的木模，減少廢棄物的產生；
- ▶ 盡量使用環保無害的建築材料，減少有害廢棄物的產生；
- ▶ 對建築垃圾進行分類，並收集統一置於密閉式垃圾池；
- ▶ 施工場地生活垃圾實行袋裝化，及時清運；
- ▶ 加強建築垃圾的二次利用。將碎石類、土石方類建築垃圾用於地基填埋、鋪路等方面以提高再利用率，減少建築垃圾的廢棄量；
- ▶ 於放置有害廢棄物的容器或堆放地設置清晰標識，收集電池、油漆等有害廢棄物並交由合資格的單位處理，避免有害廢棄物洩露和污染土壤或地下水。



土壤保護

- ▶ 優化施工方案，減少土方開挖和回填量，最大限度減少對土地的擾動，保護周邊環境；
- ▶ 繪製施工現場平面佈置圖，合理佈局，臨時用地控制在紅線之內；
- ▶ 保護地表環境，對因施工造成的裸土，及時覆蓋砂石或種植速生草種，以減少土壤侵蝕；
- ▶ 對於施工週期較長的現場，安排場地新建綠化。

6.3 綠色辦公與節能減排

本集團積極響應國家環保政策的號召，致力於在企業內部推動綠色辦公與低碳營運，持續完善節能減排管理機制，提升辦公場所資源使用效率。我們堅信，良好的環境行為習慣源自於日常的點滴積累，透過制度引導與文化培育，將可持續理念融入每一位員工的日常工作中。

為系統性推進綠色辦公行動，本集團在嚴格遵守國家及地區相關法律法規的基礎上，制定《員工綠色行為指引》等內部政策，明確辦公場所各項節能環保行為標準，成為員工踐行綠色理念的操作依據。同時，積極配合集團「降本增效」戰略，從資源節約與行為改變兩方面著手，全面推動運營層面的節能降耗。

我們透過宣傳引導與日常監督相結合的方式，培養員工養成良好的環保習慣，包括節水、節電、紙張減量、廢物分類與資源回收等，進一步提升全員對可持續發展的參與度與責任意識。

⚡ 節約用電方面

- ▶ 結合錯峰用電的行動，建議物業公司在除上下班高峰外的時段關停部門電梯和閘機；
- ▶ 及時關閉辦公區域照明設備、會議設備，做到「人走斷電」；
- ▶ 商場及營銷中心根據訪客量適時適量開關空調及調節溫度；
- ▶ 購買辦公室設備時，選用能效效益較高的型號；
- ▶ 定期清洗隔塵網及盤管式風機，清除空調及通風設備或冷氣機入氣及排氣口的障礙物，提高空調製冷效率且使用空調時關閉好門窗；
- ▶ 在辦公室不同位置安裝溫度計，可以時常監察溫度設定，合理開關空調及調節溫度，嚴格執行國家有關室內溫度的控制標準，除特殊用途外，室內空調溫度設置夏季不得低於 26 攝氏度，冬季不得高於 20 攝氏度；
- ▶ 將空調設備與風扇結合使用，讓涼風分佈更均勻；
- ▶ 對辦公室佈局進行了優化調整，停用部分辦公樓層，改造成“大通鋪”的格局；
- ▶ 辦公室、會議室等場所盡量採用自然光；
- ▶ 辦公室照明採用 LED 燈帶，照明節能約 30%。

💧 節約用水方面

- ▶ 在辦公室的水龍頭、洗手間、餐廳處張貼提示標語，提醒員工用水後後將關閉水龍頭；
- ▶ 洗手間設置感應式水龍頭，減少用水量；
- ▶ 使用節能式馬桶，每次沖水時可比普通馬桶節約用水約 1.8 升；
- ▶ 定期檢查、維修水管、接頭、水龍頭等，杜絕用水設備跑、冒、滴、漏；
- ▶ 公佈維修聯繫方式，用水故障時員工可及時聯繫維修人員；
- ▶ 鼓勵保潔人員清潔洗手間時使用循環水，有效節約用水量；
- ▶ 辦公室飲水機設置每次出水時間，避免因離開或未關好水機導致的水浪費；
- ▶ 不向員工提供支裝水，一定程度上減少飲用水浪費。

除水電等日常資源管理外，本集團亦針對燃油與汽油等能源使用制定相應措施，致力於降低能源消耗與溫室氣體排放。我們提倡綠色出行與高效調度，推動公務用車資源的優化配置與精細化管理。具體而言，本集團鼓勵及時報廢使用年限已到或性能不佳的公務車輛，淘汰高耗能車型，同時對在用車輛進行科學調度與合理分配，提升使用效率，避免資源浪費。我們加強車輛日常保養與維護工作，確保車輛在安全可靠的前提下達至最佳能源使用狀態，進一步降低維修成本與油料消耗。

通過推行上述管理措施，我們期望在保障業務運營效率的同時，有效控制車輛碳排放與運營能耗，助力實現本集團整體的節能降碳目標。除節約能源以外，我們亦致力於通過鼓勵員工無紙化辦公、循環使用材料、進行垃圾分類等，以減少廢棄物產生。其中具體措施包括：

- 電腦、列印機、電燈開關等辦公設施設備上均貼有節能提示標語；
- 在列印機旁設有提示標語，建議員工進行雙面列印和節約用紙；
- 設立回收箱，將不涉密的紙張用作二次列印或報銷發票粘貼紙張、草稿紙、包裝紙等，減少浪費；
- 使用無紙化辦公，文檔存入共用盤相互傳閱或使用電子郵件代替；
- 辦公室搭建無紙化會議室，減少紙張浪費；
- 提倡使用可重複使用的杯子，不使用一次性紙杯；
- 提倡使用鹼性充電電池，減少一次性電池的使用，回收廢棄電池；
- 提倡使用可以更換筆芯的簽字筆、圓珠筆等文具，減少使用一次性簽字筆、一次性圓珠筆等；
- 設有垃圾分類箱，分類處理生活垃圾、廚餘垃圾、可回收物及有害廢棄物；
- 鼓勵員工自帶餐盒，減少外賣餐盒垃圾的產生。



07 勇於擔當，展現企業社會責任

本集團深切明白企業肩負的社會責任，積極關注社會發展，回饋社會，幫助周邊社區，奉獻愛心。在日常運營中，本集團高度重視周邊社區，著重考慮社區及群眾的利益，確保業務活動對社區產生正面的影響。

7.1 社區共融活動



07 勇於擔當, 展現企業社會責任

7.1 社區共融活動

案例：「招商幸福邨」系列活動落地沙田，構建城市共融社區新樣本

2024 年 11 月，本集團及旗下 CM+ 酒店及服務式公寓贊助支持的「慶祝中華人民共和國成立 75 周年——沙田單車節」頒獎典禮，並為「招商幸福邨精英男子盃」及「招商幸福邨精英女子盃」等比賽項目的獲獎者頒獎。

作為「招商幸福邨」及「招商旺邨」系列社區活動的重要組成部分，本次單車節由本集團全程參與策劃與組織，旨在響應特區政府推動體育「普及化、精英化、盛事化、專業化與產業化」的號召，助力推進地區健康生活與單車產業的高質量發展。

活動設置 11 項專業與業餘級別賽事，吸引超過 700 名來自不同年齡層次的選手踴躍參與，現場氣氛熱烈，充分展現社區活力與體育精神。同日下午舉行的「火炬傳承嘉年華」更設置 14 個特色攤位，讓沙田居民近距離感受單車運動魅力，促進市民參與與文化交流。作為本次活動的重要贊助方，CM+ 除為八項比賽冠軍選手贊助獎品外，亦向現場「沙田區議會同樂盃」參賽選手派發優惠券，積極回饋社區、激勵參與，進一步提升品牌社會價值與市民認同。

本集團將持續透過多元公益與文化體育活動，促進社區融合、健康發展，踐行企業社會責任，推動香港「由治及興」進程中實現企業與社區共榮共進。



案例：「家文化節」共建共融，廣州公司打造鄰里友善型社區樣本

為持續推進美好生活場景建設，廣州公司攜手招商積餘於 2024 年共同啟動「家文化節」系列活動，以創新社區服務激發城市活力，營造有溫度、有連結的社區文化氛圍。此次活動覆蓋廣州、湛江兩市，吸引逾 2 萬戶家庭參與，通過多樣化主題活動及五大社群計劃，有效促進了社區居民的互動與融合。

♥ 中秋傳情，團圓共慶

2024 年 9 月，「友鄰有你 陪伴招夕」中秋活動作為家文化節序幕，以「1 個主會場 + N 個分會場」的形式開展，覆蓋西派天河序、雍華府、雍景灣、臻園等項目，為數千名業主打造了溫馨團圓的社區節慶體驗。透過燈謎遊戲、手作攤位與家庭互動，弘揚傳統文化同時增進鄰里情感。

♥ 關愛長者，溫情社區

在重陽節期間，廣州公司特別策劃「日行一善，溫暖空巢心」長者關愛行動，邀請醫療團隊走進社區為老年居民提供義診服務，並組織志願者入戶探訪空巢長者，協助清潔居家環境、檢查電源設施，送上實際幫助與情感關懷，展現企業對弱勢群體的責任與溫度。

♥ 社群共建，共築理想生活圈

本屆「家文化節」深入推進社區共創，鼓勵居民參與並自主發起社群活動。廣州各社區湧現出一批極具活力的社群組織，如：金山谷社區成立「唱響夕陽」歌唱社與舞蹈隊，為長者搭建自我展示與社交平台；雍華府項目聯合居委會舉辦乒乓球比賽，倡導健康運動風尚；雍景灣社區活躍著「明月灣足球社群」和「樂跑社群」等運動型社群，由熱心業主自發組織定期活動，構建富有朝氣的鄰里生活圈；更有「花兒舞蹈隊」及「圓夢組合」等文化社團，讓鄰里情感持續升溫，實現社會關係的深層聯結。

透過「家文化節」，廣州公司進一步夯實「家在情在」的品牌理念，實現從產品交付到社區營造的全週期關懷。活動不僅豐富了業主精神文化生活，也鼓勵業主成為社區共建的參與者與引領者，形成具備韌性、包容性與可持續性的社區發展新樣本。



08 績效表現對照表

環境績效表現

污染物排放績效		2024	2023
大氣污染物 ¹			
類型	單位	總排放量	
硫氧化物 (SOx)	公噸	0.05	2.12*10 ⁻³
氮氧化物 (NOx)	公噸	0.001	0.05
顆粒物 (PM)	公噸	0.43	9.4*10 ⁻³
一氧化碳 (CO)	公噸	0.01	0.52
溫室氣體			
類型	單位	總排放量	
直接溫室氣體排放 (「範圍一」) ²	公噸二氧化碳當量	237.65	295.19
每位員工範圍一排放量	公噸二氧化碳當量	0.31	0.34
能源產生的間接溫室氣體排放 (「範圍二」) ³	公噸二氧化碳當量	203.05	1,456.15
每位員工範圍二排放量	公噸二氧化碳當量	0.29	1.70
有害廢棄物			
類型	單位	總產生量	
墨盒 / 碳粉	公噸	0.04	0.15
每位員工墨盒 / 碳粉產生量	千克 / 人	0.06	0.17
廢棄電池	公噸	0.04	0.05
每位員工廢棄電池產生量	千克 / 人	0.05	0.06
含水銀的廢棄燈管	公噸	0.0039	3.00*10 ⁻³
每位員工含水銀的廢棄燈管產生量	千克 / 人	0.0054	3.49*10 ⁻³
燈泡	公噸	0.000006	0.02
每位員工燈泡產生量	千克 / 人	8.42*10 ⁻⁶	0.02

污染物排放績效		2024	2023
無害廢棄物			
類型	單位	總生產量	
生活垃圾	公噸	94.40	89.39
每位員工生活垃圾產生量	千克 / 人	132.59	104.06
塑料	公噸	3.92	4.32
每位員工塑料產生量	千克 / 人	5.50	5.03
紙張	公噸	9.31	10.22
每位員工紙張產生量	千克 / 人	13.08	11.90
可回收再利用廢棄物			
類型	單位	總回收量	
紙張	公噸	6.22	2.56
塑料	公噸	1.55	3.60
墨盒 / 碳粉	公噸	0.24	0.006
資源使用			
類型	單位	總排放量	
市政用水量	立方米	15,769.40	12,056
每平方米樓面面積用水總量	立方米 / 平方米	0.66	0.50
桶裝水用量	立方米	54.45	33.14
每位員工桶裝水消耗總量	立方米 / 人	0.08	0.04
能源消耗總量	千個千瓦時	3,685.47	3,743.67
每平方米樓面面積能源使用量	千個千瓦時 / 平方米	0.15	0.15
用電量	千個千瓦時	2,487.01	2,164.70
每平方米樓面面積電力消耗總量	千個千瓦時 / 平方米	0.10	0.09
天然氣用量	千個千瓦時	68.45	55.88
每平方米樓面面積天然氣消耗總量	千個千瓦時 / 平方米	0.003	0.01
煤氣用量	千個千瓦時	308.39	250.66
每平方米樓面面積煤氣消耗總量	千個千瓦時 / 平方米	0.01	0.03

污染物排放績效		2024	2023
資源使用			
類型	單位	總排放量	
汽油用量	千個千瓦時	821,61	1,097.71
每位員工汽油消耗總量	千個千瓦時 / 人	1,15	1.28
柴油用量 ⁴	千個千瓦時	-	1.55
每位員工柴油消耗總量	千瓦時 / 人	-	1.80

社會績效表現

員工總數			2024		2023		
項目			單位	數量	百分比	數量	百分比
員工人數及百分比	總數		人數	712	100.00%	859	100.00%
	按性別劃分	男	人數	470	66.08%	571	66.43%
		女	人數	242	33.92%	288	33.57%
	按僱用類型劃分	全職	人數	712	100.00%	859	100.00%
		兼職	人數	0	0.00%	0	0.00%
	按員工類別劃分	助理總經理及以上	人數	25	3.54%	30	3.46%
		高級經理	人數	17	2.41%	26	3.03%
		經理	人數	66	9.32%	63	7.35%
		助理經理	人數	45	6.27%	60	7.06%
		一般員工	人數	559	78.46%	676	78.67%
		技術員工	人數	3	0.48%	4	0.43%
	按年齡組別劃分	30 歲以下	人數	80	11.25%	239	27.81%
		30-39 歲	人數	444	62.38%	442	51.44%
		40-49 歲	人數	159	22.35%	152	17.72%
		50 歲及以上	人數	29	4.02%	26	3.03%
	按地區劃分	中國內地	人數	688	96.62%	834	97.12%
		香港	人數	24	3.38%	25	2.88%

員工流失				2024		2023	
項目			單位	數量	流失率	數量	流失率
員工流失 人數及流 失率	總數		人數	119	16.71%	125	18.01%
	按性別劃分	男	人數	88	12.36%	90	19.52%
		女	人數	49	6.88%	35	15.02%
	按年齡組別劃分	30 歲以下	人數	30	4.21%	35	18.13%
		30-39 歲	人數	73	10.25%	67	18.77%
		40-49 歲	人數	29	4.07%	19	15.45%
		50 歲及以上	人數	5	0.70%	0	19.05%
	按地區劃分	中國內地	人數	136	19.10%	118	17.51%
		香港	人數	1	0.14%	7	35.00%
發展與培訓				2024		2023	
項目			單位	數量	受訓員工 %	數量	受訓員工 %
受訓員工 人數及百 分比	總數		人數	592	83.15%	679	79.05%
	按性別劃分	男	人數	328	46.07%	453	66.72%
		女	人數	264	37.08%	226	33.28%
	按員工類別劃分	助理總經理及以上	人數	51	7.16%	23	3.39%
		高級經理	人數	13	1.83%	23	3.39%
		經理	人數	55	7.72%	67	9.87%
		助理經理	人數	38	5.34%	76	11.59%
		一般員工	人數	487	68.40%	487	71.72%
		技術員工	人數	3	0.42%	3	0.44%
每名員工 平均培訓 時長	總平均數		時數	18.69	-	21.19	-
	按性別劃分	男	時數	17.17	-	19.28	-
		女	時數	21.67	-	25.02	-
	按員工類別劃分	助理總經理及以上	時數	13.42	-	12.93	-
		高級經理	時數	13.89	-	18.07	-
		經理	時數	14.60	-	10.78	-

發展與培訓				2024		2023	
項目			單位	數量	受訓員工 %	數量	受訓員工 %
每名員工 平均培訓 時長	按員工類別劃分	助理經理	時數	16.56	-	16.15	-
		一般員工	時數	14.90	-	23.62	-
		技術員工	時數	58.53	-	67.67	-
職業健康與安全				2024		2023	
項目			單位	數量	百分比	數量	百分比
因工作關係而死亡的人數及比率			人	0	0.00%	0	0.00%
因工作關係而受傷所損失的工作日數			日數	1	-	0	-
供應鏈管理				2024		2023	
項目			單位	數量	百分比	數量	百分比
供應商數目 及百分比	總數		個	6,748	-	2,500	-
	按地區劃分	中國內地	個	6,633	98.30%	2,395	95.80%
		香港	個	115	1.70%	105	4.20%
產品責任				2024		2023	
項目			單位	數量		數量	
客戶滿意度	平均客戶滿意度 (100 分為滿分)		分數	94.1		97.71	
接獲關於品 或服務的投 訴	接獲的投訴數		宗	3,387		2,337	
	投訴解決率		百分比	92.90%		94.30%	
反貪污				2024		2023	
項目			單位	數量		數量	
對本集團或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目			宗	0		0	
社區投資				2024		2023	
項目			單位	數量		數量	
捐贈金額			人民幣元	540,000		1,722	
員工志願服務時數			時數	60		4	

¹ 本集團大氣污染物包括中國內地使用的天然氣、移動源排放，以及中國香港使用的煤氣排放。

² 本集團溫室氣體範圍一排放包括固定源排放和移動源排放。為中國內地使用的天然氣排放、道路移動源使用的汽油排放，中國香港使用的煤氣排放。排放因子分別參考生態環境部發布的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》和香港中華煤氣有限公司《環境、社會及管治報告 2023》。

³ 本集團溫室氣體範圍二排放包括外購能源排放。為中國內地和中國香港使用的外購電力排放。排放因子分別參考生態環境部發布的 2022 年電力二氧化碳排放因子和港燈電力投資發布的每單位電力消耗產生的碳排放量。

⁴ 報告期內，本集團未有柴油用車或其他相關用量。

09 法律法規列表

主要範疇	中國內地	香港
僱傭及勞工慣例	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人名共和國環境影響評價法》 《中華人民共和國建築法》 《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》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《中華人民共和國節約能源法》	香港法例第 311 章《空氣污染管制條例》 香港法例第 354 章《廢物處置條例》 香港法例第 610 章《建築物能源效益守則》
僱傭及勞工慣例	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國未成年人保護法》 《禁止使用童工規定》	香港法例第 57 章《僱傭條例》 香港法例第 480 章《性別歧視條例》 香港法例第 487 章《殘疾歧視條例》 香港法例第 602 章《種族歧視條例》
工作健康與安全	《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《建設工程安全生產管理條例》 《國家突發環境事件應急預案》	香港法例第 509 章《職業安全及健康條例》
產品責任	《中華人民共和國產品質量法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國知識產權法》	香港法例第 362 章《商品說明條例》 香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》 香港法例第 559 章《商標條例》
反貪污	《中華人民共和國刑法》 《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》	香港法例第 201 章《防止賄賂條例》 香港法例第 615 章《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》 香港法例第 622 章《公司條例》

10 披露指引內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標（指標）		《GRI 可持續發展報告標準》 適用內容	披露位置或備註
強制披露			
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： （i）披露董事會對 ESG 事宜的監管； （ii）董事會的 ESG 管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的 ESG 相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 （iii）董事會如何按 ESG 相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連	GRI102：一般披露 102-15,102-29,102-30, 102-31 及 102-32； GRI103：管理方法披露項 103-1	企業管治 ESG 管治
匯報原則	描述或解釋在編備 ESG 報告時如何應用匯報原則。	GRI102：一般披露 102-40、102-42、102-43	編製基準
匯報範圍	解釋 ESG 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。	GRI102：一般披露 102-45 及 102-49	組織及報告範圍 時間範圍
A. 環境			
層面 A1：排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	GRI103：管理方法披露項 103-2； GRI307：環境合規披露項 307-1	資源利用與環境保護
指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	GRI305：排放披露項 305-7	環境績效表現
指標 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）	GRI305：排放披露項 305-1、305-2 及 305-4	
指標 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）	GRI306：廢棄物披露項 306-3	
指標 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）	GRI306：廢棄物披露項 306-3	

指標 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。	GRI103：管理方法披露項 103-2	資源利用與環境保護 綠色辦公與節能減排
指標 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。	GRI306：廢棄物披露項 306-3	
層面 A2: 資源使用			
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	GRI103：管理方法披露項 103-2；	資源利用與環境保護 綠色辦公與節能減排
指標 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）。	GRI302：能源披露項 302-1 及 302-3	環境績效表現
指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	GRI303：水資源披露項 303-1	
指標 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。	GRI103：管理方法披露項 103-2	資源利用與環境保護 綠色辦公與節能減排
指標 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。	GRI103：管理方法披露項 103-2	資源利用與環境保護 綠色辦公與節能減排
指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	GRI301：物料披露項 301-1	不適用 ⁵
層面 A3: 環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	GRI103：管理方法披露項 103-2	資源利用與環境保護 綠色辦公與節能減排
指標 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。	GRI103：管理方法披露項 103-1 及 103-2； GRI303：水資源披露項 303-2;GRI304：生物多樣性披露項 304-2；GRI306：廢棄物 306-1 及 306-2	
層面 A4: 氣候變化			
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	GRI103：管理方法披露項 103-2 (c-i) ； GRI102：一般披露 102-29	應對氣候變化

指標 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。	GRI201：經濟績效披露 201-2	應對氣候變化
B：社會			
層面 B1: 僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI103：管理方法披露項 103-2； GRI419：社會經濟合規披露項 419-1	員工僱傭及管理
指標 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。	GRI405：多元化與平等機會披露項 405-1（b-i,ii）	社會績效表現
指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	GRI401：僱傭披露項 401-1（b）	
層面 B2: 健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI103：管理方法披露項 103-2； GRI403：職業健康與安全披露項 403-1；GRI419：社會經濟合規披露項 419-1	安全生產與合規管理
指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	GRI403：職業健康與安全披露項 403-9（a-i）	社會績效表現
指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	-	
指標 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。	GRI103：管理方法披露項 103-2 及 103-3； GRI403：職業健康與安全披露項 403-3，403-5，403-7	安全生產與合規管理
層面 B3: 發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	GRI103：管理方法披露項 103-2； GRI404：培訓與教育披露項 404-2（a）	員工僱傭及管理

指標 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。	-	社會績效表現
指標 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。	GRI404：培訓與教育披露項 404-1	
層面 B4: 勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI103：管理方法披露項 103-2； GRI419：社會經濟合規披露項 419-1	員工僱傭及管理
指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	GRI103：管理方法披露項 103-2；	
指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	GRI408：童工披露項 408-1（c）；GRI409：強迫或強制勞工披露項 409-1（b）	
層面 B5: 供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	GRI103：管理方法披露項 103-2	合規運營與供應鏈管理
指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	GRI102：一般披露項 102-9	社會績效表現
指標 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。	GRI103：管理方法披露項 103-2； GRI308：供應商環境評估披露項 308-1 及 308-2； GRI414：供應商社會評估披露項 414-1 及 414-2	合規運營與供應鏈管理
指標 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。	GRI102：一般披露 102-9； GRI103：管理方法披露項 103-2； GRI303：水資源披露項 303-1；GRI308：供應商環境評估披露項 308-1 及 308-2；GRI414：供應商社會評估披露項 414-1 及 414-2	
指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	GRI103：管理方法披露項 103-2	

層面 B6: 產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI103：管理方法披露項 103-2; GRI416：客戶健康與安全披露項 416-2；GRI417：營銷與標識披露項 417-2 及 417-3; GRI418：客戶隱私披露項 418-1; GRI419：社會經濟合規披露項 419-1	產品服務與品質保障
指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	-	不適用 ⁶
指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	GRI102：一般披露 102-43 及 102-44; GRI103：管理方法披露項 103-2；GRI418：客戶隱私披露項 418-1	產品服務與品質保障
指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	-	
指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	-	不適用 ⁷
指標 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。	GRI103：管理方法披露項 103-2 及 103-3	產品服務與品質保障
層面 B7: 反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：（a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI103：管理方法披露項 103-2; GRI205：反腐敗披露項 205-3；GRI419：社會經濟合規披露項 419-1	企業管治
指標 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。	GRI205：反腐敗披露項 205-3	

指標 A7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	GRI102：一般披露披露項 102-17； GRI103：管理方法披露項 103-2 及 103-3	企業管治
指標 A7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	GRI205：反腐敗披露項 205-2	
層面 B8：社區投資			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	GRI103：管理方法披露項 103-2	社區共融活動
指標 B8.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	GRI203：間接經濟影響披露項 203-1（a）	
指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢時間）。	GRI201：經濟效益披露項 201-1（a-ii）	

⁵ 由於本集團直接經營的業務中並無銷售實體產品，因此於本報告期內並無涉及任何包裝物料的使用。

⁶ 由於本集團直接經營的業務為房地產項目發展，因此不涉及到因安全或健康因素的產品回收數量和比率。

⁷ 由於本集團直接經營的業務為房地產項目發展，因此不涉及到產品回收。因此，我們在本報告中描述了客戶驗收過程中對產品質量有問題時的處理方法。