



**天譽置業(控股)有限公司**  
**SKYFAME REALTY (HOLDINGS) LIMITED**

(於百慕達註冊成立之有限公司)  
(已委任臨時清盤人)  
(以重組為目的)

(股份代號：00059及債券股份代號：5310, 5311,  
5367, 5379, 5567, 5580, 5602, 5626, 5821 及 5855)

環境、社會  
及管治報告  
2023

# 環境、社會及管治報告

## 序言和環境、社會及管治方針

本環境、社會及管治報告(「**本報告**」)總結天譽置業(控股)有限公司(「**本公司**」)及其附屬公司(統稱「**本集團**」或「**我們**」)在環境、社會及管治(「**環境、社會及管治**」)上的倡議、計劃及績效，並展示其在可持續發展方面的承諾。

作為一家於香港上市的國內房地產企業，本集團秉承可持續發展的環境、社會及管治的管理方針，承諾有效及負責任地處理本集團的環境、社會及管治事務，並以此作為我們商業戰略的其中一部分，使本集團不僅在經濟發展上成長及有所貢獻，更能成為在環境及社會方面上與社會同步成長的企業。

## 環境、社會及管治治理結構

公司董事會(「**董事會**」)主要負責監督及問責本集團環境、社會及管治策略及滙報工作，該項工作由環境、社會及管治工作小組(「**工作小組**」)協助。工作小組由本集團不同部門的核心成員組成，負責搜集我們在環境、社會及管治方面的相關資料及數據以編制環境、社會及管治報告。工作小組會定期向董事會彙報，協助辨識和評估本集團的環境、社會及管治風險以及評估本集團環境、社會及管治內部控制機制的有效性。工作小組亦會檢查和評估我們在環境、社會及管治範疇內環境、職業安全與健康、勞工標準、產品責任等不同方面的表現。董事會則會設定集團環境、社會及管治戰略上的大方向，並確保環境、社會及管治風險控制及內部控制機制的有效性。

## 報告範圍

本報告主要集中於本集團在中國大陸的核心業務，包括但不限於宿舍、辦公室、樣板房、銷售部及物業公司。數據從本集團核心運營地點收集，包括但不限於廣州、南寧、徐州、珠海、深圳、桂林、重慶、昆明及香港。由於在廣州、南寧和重慶三個魚窩空間項目的商業服務業務，對環境影響微乎其微，所以其數據披露只限於主要範疇B的社會數據。除了特別列明以外，我們通過本集團的營運控制機制取得環境、社會及管治關鍵績效指標(「**關鍵績效指標**」)數據。待本集團之數據收集系統更趨成熟，以及可持續發展工作深化之後，我們將於未來繼續擴大披露範圍。

## 報告框架

本報告依照香港聯合交易所有限公司主板上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(「**環境、社會及管治報告指引**」或「**報告指引**」)所編制編寫。

## 報告期間

本報告詳述本集團於截至二零二三年十二月三十一日止年度取得的環境、社會及管治方面的活動、挑戰和採取的措施。

## 環境、社會及管治報告

### 持份者參與

持份者參與是本集團持续提升可持續發展表現不可或缺的一環。因此我們重視不同持份者及他們對我們經營及環境、社會及管治事務上的意見，通過不同的持份者參與及溝通渠道，將持份者的期望帶入我們的營運及環境、社會及管治戰略當中。為全面瞭解、回應及處理不同持份者的核心關注點，我們與不同的持份者，包括但不限於股東及投資者、客戶、供應商、承包商、顧問、員工、政府及監管機構、同行及同業商會和社群、非政府機構及媒體緊密溝通，致力改善本集團在環境、社會及管治方面的表現，並為我們的國家和社會持續創造更大的價值。

持份者參與及溝通渠道詳程如下：

主要持份者	聯繫管道
股東及投資者	股東周年大會
	年報及中期報告
	公告及通函
客戶	客戶滿意度調查和意見表
	客戶服務熱線
	客戶服務中心
	客戶經理
供應商	供應商管理會議及活動
	供應商現場審計管理制度
承包商	承包商管理會議及活動
	承包商現場審計管理制度
顧問	顧問定期會議
	實地考察
員工	員工意見調查
	員工表達意見的渠道(如表格, 意見箱等)
	定期的管理通訊和工作表現評核
	內部網絡
政府及監管機構	定期彙報表現
	實地考察
同行及同業商會	行業會議及講座
社群、非政府機構及媒體	針對不同議題的公眾和社區活動和夥伴計劃
	環境、社會及管治報告

## 環境、社會及管治報告

### 持份者參與(續)

在制訂營運策略及環境、社會及管治措施時，本集團會考慮持份者的期望，透過彼此合作使本集團不斷改善其表現，為社會締造更大價值。

### 重要範疇評估

本集團各主要職能的管理層與員工均有參與編制本報告，以協助本集團檢討其運作情況及鑒別相關環境、社會及管治事宜，並評估相關事宜對本集團的業務以及各持份者的重要性。根據經評估的環境、社會及管治重要事項，編制問卷，向本集團相關部門及業務單位收集數據。

下表為本報告所載本集團屬重大環境、社會及管治事宜之摘要：

報告指引	本集團環境、社會及管治重要範疇
<b>A. 環境</b>	
A1. 排放物	廢氣排放
	溫室氣體排放
	廢物處理
A2. 資源使用	能源消耗
A3. 環境及天然資源	綠色施工
A4. 氣候變化	氣候變化
<b>B. 社會</b>	
B1. 僱傭	薪酬福利
	招聘、晉升及解聘
B2. 健康與安全	職業安全與健康
	職業安全培訓及員工健康管理
B3. 發展及培訓	培訓管理
B4. 勞工準則	防止童工或強制勞工
B5. 供應鏈管理	公平及公開採購
	商業道德

## 重要範疇評估(續)

報告指引	本集團環境、社會及管治重要範疇
B6.產品責任	質量控制
	客戶服務及私隱
	知識產權
	廣告與標籤
B7.反貪污	反貪污
B8.社區投資	社會企業責任

截至二零二三年十二月三十一日止年度，本集團確認已就環境、社會及管治事宜設立合適及有效的管理政策及監控系統，並確認所披露內容符合報告指引的要求。

### 量化

報告中已披露了相關數據計算所採用的標準和方法，以及適用的假設。在適當的情況下，關鍵績效指標由解釋性備註說明補充。

### 一致性

本報告所採用的統計方法與上年基本一致，並對披露範圍和計算方法發生變化的數據進行了說明。如有變動可能影響與以往報告的比較，將在相關段落進行補充說明。

### 與我們聯絡

本集團歡迎持份者提供意見及建議。閣下可就環境、社會及管治報告或其在可持續發展方面的表現提供寶貴意見，並電郵至 [cs@sfr59.com](mailto:cs@sfr59.com)。

## A. 環境

### A1. 排放物

#### 一般披露和關鍵績效指標

本集團重視良好的環境管理，努力保護環境，以落實本集團應承擔的社會責任。本集團在營運中亦對施工過程所製造的廢氣與溫室氣體排放、噪聲管理和排水、排污等格外注意，以求減少排放，追求對環境做成最少的負面影響。我們亦建立了相關的環境管理制度，對於經營過程中產生的環境污染在營運過程中積極採取環境保護措施。

# 環境、社會及管治報告

## A. 環境(續)

### A1. 排放物(續)

#### 一般披露和關鍵績效指標(續)

於報告期間，本集團並沒有任何就廢氣及溫室氣體排放、水及土地的排污以及有害及無害廢棄物產生，對本集團有重大影響的當地相關環境法律法規，包括但不限於《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《廢物處置條例》之違規事件。

本集團制定了環境保護管理制度，以確定環境保護目標及分解的、量化的、可實施的分項目標或階段目標。項目經理會根據現場實際情況，核實、確定環境敏感點、環境保護目標和對應的環保法規及其它要求。另外，項目經理亦會明確各施工階段和施工活動的環境因素識別、重大環境因素的判定、變更和更新，包括施工過程和使用原料上的更新，從而找出影響環境的重大因素，並制定針對性而又可行的環保工作方案。在施工過程中，若因工程內容、環境要求發生變化，則要由此調整環境保護具體措施，包括但不限於技術管理、具體環境保護措施，如：噪音控制措施、排水、排污管理措施、垃圾管理措施、資源管理措施、粉塵控制措施、散體物料運輸措施等，以找出可行而又有效的環境保護方案，減少對小區以至自然生態的影響。

本集團設有《給排水工程施工管控工作指引》，讓項目現場工程師熟悉給排水工程施工技術，掌握常見質量問題的預防及處理方法，以提高給排水施工質量。在指引之中列明有關材料、室外排水施工前準備、室外給水施工、室外排水、施工室內給水等施工要求。

## A. 環境(續)

### A1. 排放物(續)

#### 一般披露和關鍵績效指標(續)

對生產和辦公過程中產生的廢水、廢氣、噪聲和廢棄物等污染物進行有效控制，對廢棄物有序管理，監督各部門對環境保護措施的實施情況，實施有效的環境管理體系，實現本集團的環境目標及指針。

#### 廢氣排放

本集團在商業運作過程中，廢氣排放主要源於汽車尾氣排放。雖然所有建築工程皆交由承辦商開發，令我們的商業營運中不會有源於建築工程的廢氣排放，但作為負責任的地產發展商，我們意識到建築工程的潛在環境影響，所以亦設立與建築工程廢氣排放相關的措施，以求達致合作共贏並與小區和諧共處。

於報告期間，廢氣排放表現概述如下：

廢氣種類	二零二三年 排放總量(公斤)	二零二二年 排放總量(公斤)
氮氧化物(NO <sub>x</sub> )	184.52	204.55
硫氧化物(SO <sub>x</sub> )	1.72	1.37
顆粒排放(PM)	17.76	19.41

本集團二零二三年的廢氣排放與二零二二年大致相約。於操作過程中，我們採取下列減排措施：

#### (a) 汽車廢氣

本集團擁有的車輛，主要為業務需要，向員工和顧客提供接送服務及協助項目管理人員巡查工地。我們制定了《車輛管理作業指引》，加強本公司的車輛管理，提高用車效率，管理範圍包括：

- 完成出車任務後專職司機即時核對車輛里程數並登記詳細信息；
- 綜合運營管理中心、項目公司之行政人事部或綜合部指定專人會同司機定期對用油情況進行統計和檢查車輛用油情況；及

# 環境、社會及管治報告

## A. 環境(續)

### A1. 排放物(續)

一般披露和關鍵績效指標(續)

廢氣排放(續)

#### (a) 汽車廢氣(續)

- 對所屬車輛進行定期檢修，以有效地降低燃料燒耗，從而減少碳排放及廢氣排放。

#### (b) 建築工程

建築工程的廢氣主要為土建施工時產生的揚塵、各類施工機械及運輸車輛所排放的廢氣、裝修時產生的有機廢氣。我們採取的控制措施包括但不限於下列各項：

- 對所有易產生粉塵的工序，採取降塵、隔塵和通風措施，以保證排入到大氣中的粉塵含量達到國家工業衛生標準，使居民能有一個優美、清新、舒適的環境；
- 施工現場場地硬化和綠化，經常灑水和澆水，減少粉塵污染；
- 嚴禁向建築物外拋擲垃圾，所有垃圾裝袋運走；及
- 現場主出入口處設有洗車台位，運輸車輛必須沖洗乾淨後方能離場上路行駛。

溫室氣體排放

本集團的主要溫室氣體排放來源於和交通運輸所消耗的汽油及後備發電機所消耗的柴油造成的直接溫室氣體排放(範圍一)和外購電力造成的能源間接溫室氣體排放(範圍二)。下表為溫室氣體排放表現概述：

指標 <sup>1</sup>	二零二三年		二零二二年	
	排放總量 <sup>1</sup> (噸二氧化碳當量)	密度 <sup>2</sup> (噸二氧化碳當量/ 每百萬元收益)	排放總量 (噸二氧化碳當量)	密度 <sup>2</sup> (噸二氧化碳當量/ 每百萬元收益)
直接溫室氣體排放(範圍一)	67.38	0.04	98.53	0.05
間接溫室氣體排放(範圍二)	4,003.89	2.45	3,657.10	1.72
溫室氣體排放總量 (範圍一及二)	4,071.27	2.49	3,755.62	1.77

### A. 環境(續)

#### A1. 排放物(續)

一般披露和關鍵績效指標(續)

溫室氣體排放(續)

備註：

1. 溫室氣體排放數據乃按二氧化碳當量呈列，並參照包括但不限於世界資源研究所及世界可持續發展工商理事會刊發的《溫室氣體盤查議定書：企業會計與報告標準》、香港交易所發布的《如何準備環境、社會及管治報告？— 附錄二：環境關鍵績效指標彙報指引》、最新發布的中國區域電網基線排放因子及政府間氣候變化專門委員會發布的《第五次評估報告》的全球升溫潛能值。
2. 截至二零二三年十二月三十一日，本集團收益約為人民幣**16.32**億元(二零二二年：人民幣**20.70**億元)。

由於中國房地產業的宏觀環境仍大幅下滑，本集團的房地產開發速度放緩。因此，基於減少汽油消耗量，直接溫室氣體排放(範圍一)亦相應減少。

由於二零二三年業務營運規模縮小，本集團在用電方面的碳排放相對減少，我們積極採取節電和節能措施，以減少溫室氣體排放，包括：

- 減少汽車尾氣導致的碳排放，詳細措施已經在上面「廢氣排放—汽車廢氣」一節說明；及
- 在營運層面，積極採取環保節能措施，相關措施將在A2部分中「能源消耗」一節中說明。

透過上述措施，員工的減排和減碳意識得以提高。

#### 污水排放

本集團的污水以生活廢水為主，而施工現場生產和生活污水排放的管理工作均由施工總承包管理部監督總承包協調管理部負責。與施工現場的污水排放相關的處理方法如下：

- 施工現場按標準設置排放溝，施工現場門口設沉澱池，污水經沉澱後排入市政污水管道系統；
- 基礎施工時，項目部應將形成的泥漿選用優質的淤泥排放機器運走；

# 環境、社會及管治報告

## A. 環境(續)

### A1. 排放物(續)

一般披露和關鍵績效指標(續)

污水排放(續)

- 項目現場沖洗攪拌機和運輸車輛的污水，經沉澱後方可排入市政管道；及
- 現場保潔員應定期負責檢查、清掏沉澱池的沉澱物。

生活污水

生活中產生的廢水主要為沖廁廢水；本集團針對生活洗刷廢水設定排放管道排放地方。生活廢水一般排放至市政管道中，由地方污水處理廠統一處理。各項污水處理方式如下：

- 項目部的食堂必須按有關規定建造洗滌池，洗菜池、沉澱池和食堂隔油池，含油污水經隔油池隔離後再排入市政污水管道，隔油池應定期清理；
- 針對沖廁廢水，我們設立化糞池，經過化糞池發酵、隔離後排放到地方污水管道，同時由地方環衛部門定期清理隔離出來的廢棄物；
- 當排污設施破損時，及時採取補救措施，更換破損的排水設施，控制和減少對周邊及社會環境的影響；及
- 當接到相關的投訴時應立即查明原因，制定整改措施，並按要求進行整改，同時將信息傳遞給相關方以作跟進。

報告期間廢水排放表現為：

廢水種類	二零二三年		二零二二年	
	排放總量 (立方米)	密度 <sup>1</sup> (立方米/ 每百萬元 收益)	排放總量 (立方米)	密度 <sup>1</sup> (立方米/ 每百萬元 收益)
生活污水	748,300	458.52	419,658	197.67

備註：

1. 截至二零二三年十二月三十一日，本集團收益約為人民幣16.32億元(二零二二年：人民幣20.70億元)。

### A. 環境(續)

#### A1. 排放物(續)

一般披露和關鍵績效指標(續)

##### 廢物處理

本集團對廢棄物進行識別分類，指定管理責任人適時處理廢物，並保持收集箱周圍的環境衛生。我們設有相關措施監管營運過程中產生的廢物尤其是施工過程中產生的廢物，具體措施如下：

- 建立建築垃圾處理檔案，將施工現場建築垃圾處理的執行情況歸檔；及
- 設立公司安全文明巡檢隊在安全文明檢查的同時應對施工項目現場的垃圾處理情況進行檢查，對不符合規定的要限期整改並發出整改通知書。

各類垃圾的排放應嚴格按照《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《城市生活垃圾管理辦法》的規定執行。

##### 無害廢棄物

針對營運過程中所產生的無害廢物，本集團採取垃圾分類和回收的處理方法，對可以回收的廢棄物，如鋼材，木材等要分類堆放以便於回收利用。施工現場產生的建築垃圾、生活和辦公垃圾會按規定分類堆放和處理，並派專人負責清理。工人在清除建築垃圾時，不得直接把垃圾向樓下拋撒，需要把垃圾放置到相應的位置；對於生活和辦公的垃圾，應由環衛管理部門的人員和車輛每天收集排放，不得隨處堆放或長期擱置；食堂的剩飯、剩菜應倒入專用的回收桶中，不得隨處亂倒，並由專人負責處理。我們會教育所有人員遵守衛生制度，對亂丟垃圾的人員在屢次教育無效的情況下，處以一定的罰款。

為進一步推廣減廢，我們設有《辦公秩序管理規定》，當中各管理部門積極推行辦公無紙化管理，切實做好打印紙、墨盒、硒鼓耗材的精細化管理，打印紙要求雙面打印或複印，減少不必要的資源浪費。

# 環境、社會及管治報告

## A. 環境(續)

### A1. 排放物(續)

一般披露和關鍵績效指標(續)

無害廢棄物(續)

無害廢物種類	二零二三年		二零二二年	
	排放總量 <sup>1</sup> (噸)	密度 (噸/每百萬元 收益)	排放總量 <sup>1</sup> (噸)	密度 (噸/每百萬元 收益)
一般生活垃圾	5,353	3.28	2,728	1.28

備註：

1. 截至二零二三年十二月三十一日，本集團收益約為人民幣16.32億元(二零二二年：人民幣20.70億元)。

透過上述措施及政策，員工的減廢意識得以提高。

#### 有害廢棄物

在營運過程中，我們儘量減少或避免使用危險物或會產生有害廢物的建築方法。對施工現場產生的具有腐蝕性和毒害的垃圾應採取有效的隔離措施，然後加以處理再行棄置，以免產生重大環境污染。一般營運情況下我們的辦公室不會產生任何有害廢物，但本集團仍設有相關指引，如化學危險物品的保管按《化學危險物品管理制度》要求執行，以備不時之需，而營運過程中有其他有毒有害的辦公垃圾亦會有專人負責處理。

### A2. 資源使用

一般披露和關鍵績效指標

本集團以積極推動有效使用資源為宗旨，監察業務營運對環境帶來的潛在影響，推廣綠色營運環境，將本集團及子公司營運對環境的負面影響減至最低。本集團堅持合理高效使用資源，訂立了《公共能耗管理作業指導書》以規範能源消耗統計工作，保證能源消耗統計數據準確，信息反饋迅速，保持對能源消耗的監控，並通過對數據的分析，在保證項目業戶的居住生活環境達到安全、舒適、方便的前提下，採取相關的有效措施，降低能源消耗，降低成本，提高管理水平。

### A. 環境(續)

#### A2. 資源使用(續)

##### 一般披露和關鍵績效指標(續)

本集團對水、電、油、燃氣等能源使用進行管理，統計和對比分析。由於本集團每月保持對能源統計數據進行分析，當發生數據異常時，會及時找出數據異常的原因並對之進行分析與糾錯。在發現能耗數據異常波動幅度較大的時，會立即組織人員調查原因，重點檢查輸電線路、輸水管道、用能設備等情況，以求及時發現問題，採取合適的措施處理異常情況，並向項目經理及公司主管部門報告。

此外，本集團設有《辦公秩序管理規定》，要求員工上下班要及時關閉自用辦公設備，並檢查所在部門的辦公設備有無異常。如有加班，最後離開辦公區域的人員，則要負責關閉公司公用設備電源、公共照明燈等，檢查辦公室大門是否鎖好方能離開。為達成環境可持續發展，本集團亦會定期向員工傳閱環保訊息及有關環保生活方式的實用建議，讓他們在工時能提升環保意識，實踐環保人生。

##### 能源消耗

在日常生產運營中，本集團的主要能源消耗為生產耗電和生活耗電。本集團實行相關能源使用效益計劃以達到節約用電及有效使用電力的目標，具體措施如下：

- 辦公場所、宿舍、設備機房的照明、電腦、空調、風扇等能耗設備要隨手關閉，節約用電；
- 公共區域一般採用節能型光源，如園林、消防梯、電梯廳及車庫等地方的燈具；
- 塔樓照明使用節能燈具、聲控開關，用定時開關控制其開關時間，根據不同季節調整時控的開關時間，設定最短的開啟時間滿足塔樓公共區域的照明；
- 園區路燈、地庫照明採用定時開關控制其開關時間，根據不同季節調整時控的開關時間，設定最短的開啟時間滿足園區、地庫的照明；

# 環境、社會及管治報告

## A. 環境(續)

### A2. 資源使用(續)

一般披露和關鍵績效指標(續)

能源消耗(續)

- 空調的盤管風機定期清洗翅片和濾網，定期檢查冷凍管道的保溫效果，冷卻塔定期清洗，保證冷卻塔的散熱效果，把中央空調的能耗控制在最低；及
- 地庫的通風系統採用定時開關控制其開啟時間，未經批准，不允許隨意開啟地庫風機，但須確保任何狀態下消防聯動功能應能優先實現。

另外，本集團亦於當眼位置張貼節電標語，將節能環保意識滲透到每位員工的工作和生活中，讓員工時刻保持環保意識。

於本報告期間，本集團耗電量及其他能源消耗量為：

能源種類	二零二三年		二零二二年	
	用量(千瓦時)	密度 <sup>3</sup> (千瓦時 ／每百萬元 收益)	用量(千瓦時)	密度 <sup>3</sup> (千瓦時 ／每百萬元 收益)
柴油 <sup>1</sup>	6,437	3.94	8,914	4.20
汽油 <sup>2</sup>	235,849	144.52	343,809	161.94
電力	6,857,188	4,201.71	6,532,188	3,076.87

備註：

1. 柴油用量的實制消耗量為600公升(二零二二年：830公升)。
2. 汽油用量的實制消耗量為25,340公升(二零二二年：36,932公升)。由於集團經營活動規模縮減，汽油的消耗進一步減少。
3. 截至二零二三年十二月三十一日，本集團收益約為人民幣16.32億元(二零二二年：人民幣20.70億元)。

用水管理

本集團的用水主要是生產區和生活區的生活用水。為提升公司的用水效益，我們採取以下措施：

- 節約用水，定期檢查小區管道、閥門有無滲漏；
- 定期檢查小區公共場所的水龍頭、馬桶等用水器具有無滴漏，及時維修更換；
- 採用節水式用水器具；
- 園區綠化用水龍頭，噴泉定時巡視，杜絕跑、漏、冒現象；及
- 如發現有異常狀況，應及時通知相關部門處理，以防止浪費水資源。

### A. 環境(續)

#### A2. 資源使用(續)

*一般披露和關鍵績效指標(續)*

用水管理(續)

本集團亦一直加強節水宣傳，張貼節水標語，引導員工合理用水。基於我們的營運模式及營運點與辦公室的地理位置，本集團沒有任何求取適用水源上的問題。

包裝材料使用

基於業務性質，本集團營運的過程中並不會使用包裝材料，因此在日常營運過程中並不會使用大量包裝材料。

#### A3. 環境及天然資源

*一般披露和關鍵績效指標*

本集團著重業務對環境及天然資源的影響。除了遵循環境相關法規及國際準則，適切地保護自然環境外，本集團亦將環境保護的概念融入內部管理及日常營運活動當中，致力達成環境永續之目標。

本集團制定了《工程質量控制作業指引》，於項目工程推行「樣板先行」方式，在大面積施工前先由承包商按設計及項目工程管理部或工程部要求在現樓小規模施工樣板，經確認後再大面積施工，達到保證質量符合設計效果，避免返工浪費的目的。

另外，本集團亦留意到施工期間及營運過程中潛在的環境影響，並指定相關指引，如《噪聲污染防治安全專項施工方案》、《室內環境污染控制作業指引》、《施工項目環保措施》等，務求減低營運過程中對小區、環境及天然資源造成影響。

噪聲管理

本集團制定的《噪聲污染防治—安全專項施工方案》內列有各種項目要求如噪聲控制目標、指標；噪音監測注意事項；控制措施及要求；人文關懷措施等。除此之外更會於工程施工中成立施工噪音污染防治小組，以減少施工過程中的噪音於小區、環境的污染。

# 環境、社會及管治報告

## A. 環境(續)

### A3. 環境及天然資源(續)

一般披露和關鍵績效指標(續)

噪聲管理(續)

另外，我們會為項目設定相關的環保措施方案，當中包括噪音控制措施，當中包括但不限於下列措施：

- 項目經理組織項目部人員實施噪音控制管理工作，執行相關管理制度和規程，為確保防止噪音污染提供條件，定期對噪音進行監測；
- 對施工中產生施工噪音的工序納入《環境管理方案》中，並制定相應的控制方法；
- 建立噪音控制檔案，將施工現場噪音控制的執行情況歸檔；及
- 對部分產生較大噪音污染的設備和工序應採用有效的圍蔽措施，以降低對周圍環境的影響。

室內環境污染控制

本集團制定《室內環境污染控制作業指引》，確保工程中所採用的建築材料滿足國家規，並對工程建設的幾個階段對室內環境污染的指標進行有效控制。指引中列明招標採購責任部門和工程管理中心的職責，並列出在檢測建築和裝飾材料、過程控制(地質勘察階段、施工階段、竣工驗收)、銷售示範單位、室內環境檢測機構、檢測報告等各工作程序的要求，以減少對室內環境的污染。

綠色施工

雖然本集團的施工會交由外判承辦商負責，但亦會注意建築過程中的潛在環境影響，因而制定了相關綠色施工政策，如《施工項目環保措施》、《綠色施工專項方案》、《異常事件管理作業指引》等。

《施工項目環保措施》中設有對項目建築過程的相關規定，如採用場地硬地化、設置揚塵噪音檢測設備等措施實測檢測和控制揚塵；採用LED照明燈具，減少用電量及光污染；對污水排放方面施工污水及生活污水經過污水處理後進行排放。

### A. 環境(續)

#### A3. 環境及天然資源(續)

一般披露和關鍵績效指標(續)

綠色施工(續)

施工企業建立綠色施工管理，在環保範疇上有著重要的意義。因此我們的各個項目會有相應的《綠色施工專項方案》，明確列出綠色施工目標、項目綠色施工管理組織機構及職責、施工部署和綠色施工具體措施。本集團把實現自然和社會的和諧發展當成本集團的責任予以貫徹落實，最大限度地節約資源和能源，減少污染、保證施工安全。

本集團制定《異常事件管理作業指引》，明確本集團潛在的環境事故或緊急情況，並對此做出應急準備措施和響應，預防或減少可能伴隨的環境影響。工作程序包括緊急預案的制訂、預防措施的實施、緊急事件的處理、糾正、預防與持續改進。當中制定的緊急預案會包括有關生產事故、群體事件、失竊事件、火災、水災、危險化學品的意外泄漏等緊急狀態的預防響應和處理文件。當緊急事件發生時，發現人會第一時間向本集團人力資源部、項目公司辦公室和責任部門、主管領導口頭彙報。事件發生後24小時內將事件形成《異常事件報告》上報本集團人力資源部或項目公司辦公室。

#### A4. 氣候變化

一般披露和關鍵績效指標

與氣候變化相關的影響給我們的運營帶來了物理和財務風險。本集團意識到氣候變化可能對我們的服務和運營產生潛在影響，從而影響財務業績。我們的目標是識別和評估氣候變化風險，以加深我們理解此類氣候變化對我們運營的影響，從而使我們的運營適應氣候變化。

作為房地產開發商，與氣候有關的嚴重問題而可能影響我們業務的急性物理風險的主要來源是頻繁的極端天氣條件，例如極端溫度、洪水和颱風。由於這些事件可能會擾亂建築活動，對本集團的財產造成損害，最重要的是，威脅到建築工人和建築工地的安全。為控制這些外部風險，本集團密切關注建築工地所在地區的天氣狀況和氣候變化相關問題，並要求其承包商制定應急預案並定期檢查施工設備，以確保其符合安全標準。我們的財務表現和聲譽也可能受到此類變化的影響。

# 環境、社會及管治報告

## B. 社會

### B1. 僱傭

#### 一般披露和關鍵績效指標

員工是本集團取得成功與繁榮的重要基石，同時亦為本集團提供源源不斷的創新原動力。我們秉承「以人為本」的企業經營方略，尊重和保障每一位員工的合法權益，規範勞動僱傭管理，保障員工職業健康安全，加強民主管理，維護員工切身利益，充分尊重和重視激發員工積極性、能動性和創造力，致力於構建和諧的勞動關係。

我們設有《人力資源管理程序》規範本公司的人力資源管理操作流程，明確責權，實現科學的人力資源管理。程序列明各部門負責人、綜合運營管理中心人力資源組、項目公司人事部門、項目公司負責人、項目直接管理層、綜合運營管理中心協管領導及本集團行政總裁的職責。綜合運營管理中心人力資源組會每年制定人力資源工作開展計劃，包括薪酬調研分析及調整方案；確定年度人員編制，制定招聘工作開展計劃；制定培訓工作開展計劃；制定年度企業文化建設工作計劃等。

本公司制定了《薪酬管理制度》、《人事招聘流程》、《關於員工入和離職流程及調動的規定》和《員工手冊》等相關人事管理政策，為員工營造健康、陽光和積極向上的工作氛圍，引導員工積極主動將個人追求融入到本集團長遠發展之中。

於本報告期間，除了一些因裁員而引起的工資糾紛外，本集團積極遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》和及香港《僱傭條例》等法律法規的規定，並未發現任何違反有關人力資源的法例和法規的重大事宜。

本集團的僱員多位年輕有活力的人士，40歲以下的僱員佔整體員工約57%（二零二二年：62%）以上。由於人員結構進一步精簡，整體僱員人數較二零二二年下跌約30%。

## B. 社會(續)

### B1. 僱傭(續)

一般披露和關鍵績效指標(續)

按年齡組別及功能劃分的僱員人數如下：

按功能 \ 按年齡組別	按年齡組別				僱員總數	
	30歲以下	31-40歲	41-50歲	50歲以上	2023	2022
總部／行政辦公室	4	39	19	11	73	94
項目營運	8	68	23	7	106	168
物業管理	70	148	117	77	412	577
2023總數	82	255	159	95	591	
	14%	43%	27%	16%	100%	
2022總數	169	348	225	97		839
	20%	41%	27%	12%		100%

按性別組別劃分的僱員人數如下：

按地區 \ 按性別	按性別		2023總數	2022總數
	男性	女性		
香港	5	7	12	13
中國	350	229	579	826
2023總數	355	236	591	839
2022總數	528	311	839	

基於行業原因，男性員工較女性員工多，但本公司致力把員工的性別達致平衡及平均。

按職能和年齡組別劃分的離職率

	30歲以下	31-40歲	41-50歲	50歲以上	2023	2022
總部／行政辦公室	53%	12%	27	38%	23%	62%
項目營運	38%	69%	44%	0%	58%	51%
物業管理	98%	63%	53%	40%	64%	67%
總數	90%	56%	49%	38%	58%	63%

## 環境、社會及管治報告

### B. 社會(續)

#### B1. 僱傭(續)

一般披露和關鍵績效指標(續)

按性別和地理位置劃分的離職率

年份	按性別		按地區位置		總數
	男性	女性	香港	中國	
2023	60%	55%	8%	59%	58%
2022	61%	67%	21%	64%	63%

2022年及2023年高離職率主要是由於公司成本計劃安排裁員所致。

註：離職率=當年離職員工人數/((年初員工人數+年末員工人數)/2)。

#### 薪酬福利

本集團建立了一套相對公平、合理且有競爭力的薪酬制度，基於公平、競爭、激勵、合理及合法原則，為員工發放薪酬。本集團員工的薪酬由基本工資、加班工資、績效表現相關獎金和相關補貼等組成。

本集團按照《中華人民共和國勞動合同法》依法與員工簽訂並履行勞動合同，勞動合同簽約率為100%。我們依法為員工繳納「五險一金」，即養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險以及住房公積金，保障員工享受社會保險待遇。

本集團按照《中華人民共和國勞動法》等國家和地方法律法規的要求切實保障勞動者合法權益，尊重員工的休息和休假的權利，規範員工的工作時間及其享有的各類休息時間和假期的權利。本集團所有員工享受年假、病假、事假、婚假、產假與哺乳假、慰唁假、工傷假、進修或考試假期、司法假期(陪審員服務)等假期待遇。

本集團亦有設立《購股權計劃》，以員工績效為基準，授予員工購股權，以推動我們的長遠目標，以及對持續為本集團作出貢獻的員工提供獎勵或回報及藉以招攬及挽留優秀人才。

### B. 社會(續)

#### B1. 僱傭(續)

*一般披露和關鍵績效指標(續)*

薪酬福利(續)

此外，本集團一直致力於提供周到全面的員工福利，積極組織豐富多彩的活動，為此我們制定了《2019年營運總部企業文化活動開展方案》，希望通過文化活動提高員工凝聚力、執行力，促進員工更好地開展工作。年度活動項目包括但不限於員工生日會、日常體育鍛煉、辦公室環境改造、年度員工戶外考察、三八活動、拓展活動、中秋活動、春節年會籌備、其他小活動等。但為節省開支這些活動於這兩年已減少。

招聘、晉升及解聘

本集團積極實施人才強企戰略，不斷建立和完善人才招聘選拔制度。為適應本公司經營管理及業務發展的需求，合理配置人力資源，規範招聘錄用工作，本集團制定了《招聘管理作業指引》。指引內列明相關程序，包括但不限於招聘申請與審批、內部招聘與外部招聘等招聘渠道、求職資料的篩選、面試、錄用確認、背景調查、錄用審批手續辦理、新員工入職手續、員工檔案建立等。

本集團對員工有明確人員晉升、調動和降級管理的依據及流程，規範離職流程，保護員工和公司雙方的利益。相關流程、細則均列明於《員工手冊》、《晉升管理作業指引》、《員工綜合評估管理程序》、《入職與轉正管理作業指引》等文件中。原則上本公司每年開展兩次員工晉升評估及審批工作。我們已經落實了一套公平公開的考核制度，會全面考慮員工以往的工作業績表現，以及員工綜合素質，包括品德、工作能力、服從意識等，為員工提供晉升及發展的機會，以發掘其工作潛能。

同時，為提供內部優秀員工一個公平、公正的晉升通道及機會以挽留人才，本集團會透過內部競聘選拔優秀的年輕管理幹部，出任新開發項目的主要崗位。為解決本集團核心崗位人才斷層、關鍵崗位人才流失、自主培養人才困難等問題，我們於擬制和執行了《企業梯隊人才庫建設方案》，以優化我們的人力資源分配，完善人才儲備機制，實踐核心崗位接班人計劃及關鍵崗位人才儲備計劃。

# 環境、社會及管治報告

## B. 社會(續)

### B1. 僱傭(續)

*一般披露和關鍵績效指標(續)*

*招聘、晉升及解聘(續)*

此外，為進一步加強和完善我們對員工的離職管理，我們不但在《員工手冊》列明離職的相關程序，亦制定了《離職管理作業指引》維護正常的人員流動秩序和結合實際運作情況。

平等機會

本集團嚴格遵守國家及地方政府各項法規，採取公平、公正、公開的招聘流程，制定了相關制度文件以杜絕招聘過程中的歧視現象，不因種族、性別、膚色、年齡、家庭背景、民族傳統、宗教、身體素質和國籍等因素歧視任何一位員工，讓員工在招聘、薪酬、培訓和晉升等各個階段享受公平待遇，以盡力羅致不同背景的專才加入本集團。

### B2. 健康與安全

*一般披露和關鍵績效指標*

本集團高度重視員工的健康與安全，致力創造良好的工作環境和安全生產條件。我們嚴格執行《中華人民共和國勞動法》、《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》和《職業安全及健康條例》等相關法律法規。

職業安全與健康

本集團依照《職業健康安全管理體系》OHSMS標準體系建立企業職業健康準則，致力預防、控制和消除作業環境中的職業病危害因素，保護勞動者健康，增強員工安全生產意識，確保建築安全，滿足企業和員工的需求。

本集團規定部門主要負責人對本公司職業健康管理全面負責。本集團項目管理中心定期組織公司安全管理小組對在建工程的安防情況進行檢查，檢查結果報本集團公司領導。我們透過已制訂的《安全生產事故報告與調查處理管理辦法》規範安全事故報告和調查處理，落實安全生產事故責任追究制度，防止和減少生產安全事故發生。

### B. 社會(續)

#### B2. 健康與安全

*一般披露和關鍵績效指標(續)*

職業安全與健康(續)

另外，我們也制定了《安全文明施工管理作業指引》。通過預防及控制措施，減少項目施工過程中出現安全事故的機會率，改善施工作業現場形象及環境，規範施工安全管理過程和事故處理常識。項目公司按指引審核承包商編制的安全文明施工管理措施；對施工現場安全及文明施工各環節進行獨立巡檢、抽查和監控，發現問題及時通知監理和承包商，並監督整改落實。本集團項目管理中心會監督項目公司的安全管理制度執行。我們會要求承包商建立安全教育培訓制度，進行經常性和季節性安全技術教育。

職業安全培訓及員工健康管理

為做好防範措施，項目公司的安全主任負責不時為易得職業病崗位的相關工作人員做安全培訓、監督，包括檢查員工佩戴勞保用品的情況，及負責作業場所和衛生隱患檢查及整理，以降低通病漫延，保證施工安全。我們亦會安排相對容易得職業病的相關員工進行職業病檢查，並建立健康監護檔案。

於本報告期間，本集團並無錄得任何導致死亡或嚴重肢體受傷的嚴重意外事件、並無因該等事件而向本集團的僱員支付索償或補償以及並未發現任何違反僱員健康與安全相關的法律法規的重大事宜。於年內及過去兩年均未發生與工作有關的死亡事件。員工身體檢查於二零二三年及二零二二年暫停以節省開支。

#### B3. 發展及培訓

*一般披露和關鍵績效指標*

本集團注重企業內部管理培訓與發展體系的建立，為新員工入職培訓、管培生培訓、員工制度培訓、專業技能培訓、梯隊人才培訓、管理人員培訓等多元化培訓模式來滿足各級各類員工的不同需求，提升員工技能，助力我們的可持續發展及員工個人成長和發展。

## 環境、社會及管治報告

### B. 社會(續)

#### B3. 發展及培訓(續)

##### 一般披露和關鍵績效指標(續)

##### 培訓管理

為加強本集團的經營管理及配合業務發展的需求，我們制定《培訓管理作業指引》及《員工異動管理作業指引》，以規劃我們的培訓管理。我們每年年底會根據發展計劃及各部門的作業環境的需求制定年度培訓計劃，包括內部培訓及外部培訓。年中會根據培訓工作的開展情況作出檢討，調整下半年的培訓工作計劃。所有培訓計劃目標在於緊貼員工的工作環境的轉變，加快員工的工作效率。

我們定期為在職管理人員安排內部制度流程、專業技能提升的培訓學習；同時以不定期安排在職管理人員參加外部培訓機構組織的專業培訓課程。另外，每半年組織一次全員制度考核，考核內容包括制度考試成績及制度培訓考勤，考核成績納入員工年度綜合評估。

此外，為規範內部培訓師選拔、考核、培養與激勵，建立和培養推動本公司業務發展和文化建設的內部培訓師隊伍，我們制訂了《內部培訓師管理辦法》。在上述管理辦法中詳細列出內部培訓師及內訓師考核小組的職責、選拔程序、考核管理、培養激勵等詳程。

##### 培訓課程

本集團的培訓類別分為新員工入職培訓、管培生培訓、員工制度培訓、專業技能培訓、梯隊人才培訓、管理人員培訓以及其他專項培訓。我們會定時對新員工進行入職培訓，介紹集團發展歷史、企業文化、組織架構、公司規章制度、辦公室作業平台及工作流程和公司項目，以幫助員工儘快適應工作環境、更好履行職責和提升其工作效率。管培生的培訓工作於二零二二年及二零二三年已暫停。

我們設有《梯隊人才學習報告》，會按季度、半年度、年度讓員工自行評估管理或專業技能提升、個人綜合素質提升、組織管理和業務改善建議等方面，評估範圍包括但不限於管理規劃、計劃管控、人才培養及供給、團隊領導、溝通協調、執行力、自我改善等。另外，人才導師和人力資源組亦會填寫人才評價和人力中心建議及意見的部分。

於報告期間，本集團共舉行**72場**(2022: 790場)員工培訓，共有**133名**員工出席，內部培訓為**105小時**(2022: 1,617小時)。二零二三年及二零二二年的培訓課程維持在較低水平，以節省成本。

## B. 社會(續)

### B3. 發展及培訓(續)

一般披露和關鍵績效指標(續)

培訓課程(續)

由於物業保安人員的高流動率會導致物業管理部門的培訓時數增加，因此，將這些物業保安人員的培訓時數排除在外，以免扭曲其他分析數據，較為理想。剔除物業保安員的培訓時數，按性別和員工類別劃分的員工培訓比例如下：

	男性	女性	高級管理層	中級管理層	其他員工	2023 總計	2022 總計
受過培訓的員工百分比	50%	48%	27%	7%	25%	23%	35%
每名員工完成的平均培訓時間	0.36	0.37	0.50	1.00	0.79	0.79	1.93

本集團亦極為重視安全生產培訓以保障員工個人安全，相關政策在B2部分「職業安全與健康」一節詳細描述。

### B4. 勞工準則

一般披露和關鍵績效指標

防止童工或強制勞工

本集團已遵守有關僱用勞工《廢止強迫勞動公約》、《僱傭條例》、有關僱用16歲以下青少年及其法律權益的《中華人民共和國勞動法》，現已執行的《禁止使用童工規定》。於本報告期間，本集團並未發現任何違反防止童工或強制勞工相關的法律法規的重大事宜。

本集團嚴格禁止其中國大陸業務僱用任何童工及強制勞工，會不時檢討我們的僱用實務，及巡查承建商的勞工聘用狀況以防止潛在違規事宜。另外，招聘簡章上明確規定只招收16歲以上的員工，並要求員工入職時必須如實填寫入職報到表，個人資料(包括個人簡歷、學歷相關證書、職業背景調查檔等)。人力資源部和項目辦公室會在錄用前進行覆核，務求整個招聘合法。本集團已建立需檢查候選人背景的完善招聘流程及處理任何例外情況的正式報告程序，另外亦定期進行審查及檢查，以防止經營中存在的任何童工或強制勞動。

此外，本集團的員工加班遵循自願原則，員工加班須事先申請，經所屬單位或部門負責人批准後，報送人事專管員登記歸檔，以相應假期給予補休或加班補貼。本集團任何部門人員不得以理由扣押工身份證、押金或工資。

與此同時，本集團亦不會委聘該等已知悉在其經營中僱用童工或強制勞動的賣方和承包商提供行政用品及服務。

# 環境、社會及管治報告

## B. 社會(續)

### B5. 供應鏈管理

#### *一般披露和關鍵績效指標*

本集團大部份項目工程及專業技術提供大多以招標形式由承建商總包興建，故在挑選供應商及技術提供者方面非常嚴謹。由於本集團高度重視供應鏈中潛在環境和社會風險的管理，我們建立了嚴格而規範的招標體系及供應商甄選流程，並對供應商提出了環境及社會風險控制方面的要求。

#### 供應鏈環境及社會風險管理

為與供應商維持長久而穩固的合作關係，本集團於篩選供應商時分外嚴謹並設有管理完善的採購體系及嚴格的供應商甄選流程。我們制定《供應商管理程序》以規範供應商選用和合作管理，提高本集團外部資源的整合和效果，以促使各開發項目目標和本公司戰略的實現。

本集團支持本地採購，大部份建築物料都是在項目發展當地採購。這樣不但能減少供應商未能應付本集團的需求的供應鏈風險，亦能支持環保，減低運輸建築物料的碳排放。

### B. 社會(續)

#### B5. 供應鏈管理(續)

一般披露和關鍵績效指標(續)

供應鏈環境及社會風險管理(續)

我們有制定《供應商資源庫管理作業指引》、《供應商認證作業指引》、《供應商評估作業指引》構建供應商的信息管理平台，經過資格或現場評審後，將供應商分類分級入庫。通過供應商庫的建立和維護，系統地收集和處理供應商的資源信息，確保本集團能有效率地尋找到最切合需求的供應商。截至年末，集團共有供應商**775 (2022: 692)**家，全部位於中國。

為規範本集團戰略採購管理(工程類)及提高採購效率及透明度，本集團成立了戰略採購供稱商出入庫審查小組，負責對戰略採購供貨商出入庫的審批。我們設有《供方考察報告》紀錄供應商基本概況及考察小組意見。報告主要考察供貨商公司規模實力、管理規範化、人員流動性、承包資金分配模式、施工現場管理等方面，並說明考察所得結論。

每年年底，合同招標管理中心會聯同其他管理中心及項目公司進行對供貨商進行評估及篩選，以減低供貨商不達目標表現帶給本集團在經營上的環境及社會風險，如施工地盤的環保污染或聘用非法勞工而令我們的聲譽受損等風險。經本集團領導審批評審報告後，根據評審結果更新合作供貨商庫中供貨商等級，剔除不合格供貨商，以確保保留下來在名冊上的合資格的供貨商能提供質量保證。

除了環境風險以外，我們亦會採取措施以考察其主要供貨商和承辦商是否有在健康、安全、強迫勞工及童工方面符合相關法律法規以及其他所須達到的標準，以及考察供應商在上述各方面的意識。

# 環境、社會及管治報告

## B. 社會(續)

### B5. 供應鏈管理(續)

#### 一般披露和關鍵績效指標(續)

##### 公平及公開採購

本集團高度重視採購等環節中的反腐工作。我們制訂了《廉潔協議書》，為了防治工程建設領域商業賄賂行為，明確承發包雙方的責任和義務，防止發生各種謀取不正當利益的違法違紀行為。本集團採購過程嚴格參照《中華人民共和國招標投標法》等相關規定，在公開、公平、公正的條件下進行，不會對任何供應商有歧視性待遇，與相關供應商有利益關係的員工及其他個人不會被允許參與相關採購活動。本集團亦關注供貨商及合作夥伴的誠信。

##### 商業道德

本集團亦關注供貨商及合作夥伴的誠信。我們只會挑選過去營商紀錄良好，沒有任何嚴重違規或違反商業道德行為的供貨商及合作夥伴。本集團對貪污賄賂採取零容忍的策略，嚴禁供貨商及合作夥伴以透過任何形式的利益輸送而取得採購合約或合作關係。此外，已取得環評認證並推動環保的供應商會被優先考慮挑選。

### B6. 產品責任

#### 一般披露和關鍵績效指標

本集團十分重視產品質素及企業信譽，我們積極透過內部監控確保產品及服務質素，積極開發優質地產項目。我們亦一直保持與顧客的溝通，確保理解和滿足顧客的需求和期望，並希望瞭解客戶的滿意情況，以對本公司地產項目和服務不斷作出改進。

於報告期間，本集團並沒有發現任何就有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜之重大違規事件，嚴格遵守相關法律法規，包括但不限於香港《商品說明條例》、《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國專利法》及《中華人民共和國商標法》等。沒有出售的房產因安全和健康理由而需要退換。

### B. 社會(續)

#### B6. 產品責任(續)

##### 一般披露和關鍵績效指標(續)

本集團皆順應城市和客戶的發展需求，從質量到規模，均贏得業界和社會的稱譽。我們貫徹以誠信為本，服務至上作為本公司的管理方針，以市場及信譽為本，以精品鑄品牌取得了各地區客戶的認同。

##### 質量控制

本集團十分重視產質量素及企業信譽，透徹理解質量監控在生產當中的重要性。為確保本公司商品房符合國家有關標準，我們制定了《工程質量控制作業指引》以督使項目的工程符合國家有關規範、技術標準，並達到工程和服務合同要求。項目公司審核承包商提交的施工方案、質量控制保證措施及分包商和供貨商的企業資質，對現場施工質量進行巡檢和抽查。本集團工程管理中心對項目公司提供技術支持及對質量保證措施進行審核。

另外，本集團亦制定《室內環境污染控制作業指引》以確保用於工程的建築材料符合國家規範及環境指針，並確保在工程建設的重要目標階段對室內環境污染的指標進行有效控制，杜絕不符合規範要求的產品交付顧客。招標採購責任部門在簽署採購及承包合同過程中，按照本集團相關指引，對滿足國家有關規範提出要求。項目公司負責監督建築場地土壤氬濃度檢測及材料進場時對材料的環保指標進行審核，督導監理公司對室內環境可能造成污染的裝修材料進行使用前的污染物含量或釋放量檢測，以及監督工程驗收前室內環境污染物濃度的檢測。

項目公司工程部根據本集團相關制度或監督承辦商制定《建築成品保護規定》，督促總承辦單位成立項目建築成品保護小組，負責協調各獨立分包工程按合同所訂執行成品的規定要求，落實各方責任及執行處罰。

## 環境、社會及管治報告

### B. 社會(續)

#### B6. 產品責任(續)

##### 一般披露和關鍵績效指標(續)

##### 不合格品處理

本集團制定了《不合格控制程序文件》，對工作及服務過程中產生的不合格進行識別及控制，使其滿足規定要求並防止非預期的使用或交付。文件中列明不合格的定義根據其影響程度及性質分為一般不合格和嚴重不合格。項目公司按規定的要求進行各項檢查及設備材料、施工驗收，對發現的任何不符合規定要求的事項可立即糾正和進行不合格的識別並記錄，直接或要求監理公司發出《整改通知單》，並要求供方提交質量報告。對於不及格品我們會有下列的處理：

- 一般不合格由責任部門領導負責識別、評審、審批、糾正跟蹤、驗證；
- 嚴重不合格由責任部門制定糾正措施，綜合運營管理中心評審，管理者代表及公司領導審批。綜合運營管理中心組織嚴重不合格的糾正跟蹤、驗證、記錄；
- 對於服務不合格，可採取資源調配、培訓、處罰和賠償、其他處理措施；
- 對於工作過程與產品不合格、提供設備材料不合格；施工過程中出現的不合格品、不合格工序的控制；出現質量事故；竣工驗收中出現的不合格四個情況分別作出處理、調整和保存相關驗證記錄；
- 所有嚴重不合格應採取糾正預防措施並按照《糾正和預防措施控制程序》處理；及
- 所有不合格的處理均會得到驗證並保留完整的記錄，相關記錄亦會保存在相關部門。各部門和項目公司設立不合格及糾正措施跟蹤台賬並每月上報綜合運營管理中心。綜合運營管理中心對每月對不合格及糾正情況進行統計和對於不合格信息及數據分析。

### B. 社會(續)

#### B6. 產品責任(續)

一般披露和關鍵績效指標(續)

不合格品處理(續)

此外，我們制定《糾正與預防措施控制程序》，對潛在或已出現的不合格情況採取糾正與防治措施，消除潛在不合格或不合格的原因，防止不合格的發生或再發生。在程序中，我們會列出發現不合格或潛在不合格情況的途徑、預防措施的立項、潛在不合格原因分析、預防方案的制定和審批、預防措施的實施、預防措施結果的評審、預防措施實施結果分析與備案等相應的處理程序。

客戶服務及私隱

本集團深信客戶對公司的滿意度是生產及業務可持續發展的關鍵因素之一。因此，我們制訂了《顧客滿意度測量監控程序》，成立程序調查和瞭解顧客對房地產開發、銷售及售後服務過程中本集團相關單位工作質量、工程實體質量以及服務的滿意度。我們會根據測量結果提出糾正與預防措施並持續改進，以保持或提高顧客滿意度。我們的營銷管理中心和城市公司營銷管理部在部門年度工作計劃中制定顧客滿意度年度調查計劃。每個樓盤顧客滿意度調查啟動時間為入夥後每年至少一次，入夥三年後轉由物業公司實施，會以電話訪談、上門拜訪、網上調查、發放調查問卷等方式進行調查，調查內容包括但不限於規劃設計、工程質量、物業管理、銷售管理、客戶服務等。本集團營銷管理事務部和城市公司營銷管理部組織有關部門和公司領導進行顧客滿意、顧客意見和建議的評審，提出建議並確定需要進行糾正和預防處理的項目；並由營銷管理事務部和城市公司營銷管理部針對顧客不滿意的項目向責任部門發出《糾正和預防措施報告》，要求其做出改善或改進。

# 環境、社會及管治報告

## B. 社會(續)

### B6. 產品責任(續)

一般披露和關鍵績效指標(續)

客戶服務及私隱(續)

另外，為提高企業產品、服務和管理水平，加強產品質量和滿足服務需求，確保客戶的投訴能及時、準確、合理地解決，達到持續改進本公司的產品和服務的目的，我們於各項目客戶服務部應設立客戶服務專線電話，安排專人接聽監管。本集團亦訂立了《顧客投訴處理程序》，規範與統一客戶投訴處理程序，使投訴得到及時有效的處理。處理投訴時，我們著重三個「角色」(營銷是客戶服務的第一觸點；營銷是客戶問題的解決專家；營銷是客戶從一而終的顧問)、兩個緯度(客戶緯度：客戶的需求和投訴都是正當的(換位思考)；客服緯度：客戶的一切需求和投訴都是我們改進的方向)及兩個工具(首問責任制；最高工作級別)。仔細的投訴定義、投訴分類、投訴分級、處理程序，如銷售信息的取證與收集、投訴的受理、投訴的處理、一般投訴處理時限、投訴的回復、投訴的關閉、投訴升級預警、投訴的統計反饋等都清楚列明於文檔內。

此外，本集團對客戶檔案進行嚴密謹慎的管理，避免客戶隱私的泄露。客戶信息、客戶數據作為本集團資源的一部分，任何人不得以任何目的出售、共享、透露，每個員工都必須依照公司規定保護客戶信息及數據，以避免客戶資料泄露。

知識產權

為有效管理本集團的知識產權，我們設有相關管理程序，當我們發現有他人對本集團知識產權侵權行為時會諮詢相關律師及專家顧問，在其指導下對本公司的知識產權實施保護。對侵犯知識產權者，我們會根據《中華人民共和國刑法》第二百一十三條到法院提起訴訟，以維護本集團所持有的知識產權合法權益。此外，我們亦避免侵犯他人知識產權，使用與注冊商標近似或相同的文字、圖形或其組合時，我們會進行專利查新，以規避知識產權侵犯。

### B. 社會(續)

#### B6. 產品責任(續)

一般披露和關鍵績效指標(續)

##### 廣告及標籤

本集團設有《銷售手冊編寫作業指引》，列明《銷售手冊》的流程，規範銷售手法，包括但不限於廣告及標籤事宜。編寫流程如下：

1. 營銷管理中心和城市公司營銷管理部列提綱，徵詢相關專業部門意見。相關部門意見經負責人簽字確認後回復。
2. 營銷管理中心和城市公司營銷管理部編寫銷售手冊，對於直管項目，由營銷管理中心負責人批准。對於城市公司項目，報設計開發總經理、營銷總經理審核，城市公司董事長批准。
3. 審批後營銷管理中心和城市公司營銷管理部對現場銷售人員進行培訓並使用。
4. 銷售手冊內容如有變更或補充，由營銷管理中心和城市公司營銷管理部組織更新，按步驟2審核批准後更新使用。

#### B7. 反貪污

一般披露和關鍵績效指標

##### 反貪污

本集團相信廉潔的企業文化是我們持續成功的關鍵，因此本集團極為重視反腐倡廉的工作、政策及制度，致力維護在經營環境中從事之一切業務均不會受到任何不正當行為之影響。此外，我們視誠實、誠信及公平為其核心價值，而本集團員工均必須共同捍衛此核心價值。為了確立有關宗旨，《員工手冊》已列載員工若觸犯廉潔規範的處理辦法，以任何形式收受或提供業務關連單位商業賄賂或利益報酬，如傭金、手續費、回扣、禮金、紅包、購物券、禮品等，均被視為嚴重違反集團規章制度，本公司將與其解除勞動合同，甚或追究違反者相關經濟及法律責任。此外，我們亦制訂合同管理程序，嚴禁業務單位及其工作人員在履行合同通過賄賂、回扣等不正當手段向合約方謀取直接或間接的經濟利益。

## 環境、社會及管治報告

### B. 社會(續)

#### B7. 反貪污(續)

*一般披露和關鍵績效指標(續)*

##### 反貪污(續)

於報告期間，本集團嚴格遵守防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的相關法律法規，包括但不限於《防止賄賂條例》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》和《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等，我們並沒有發現任何重大違規事件。

本集團高度關注採購流程中潛在的賄賂貪污可能性，因此我們制定了相關規章制度對此進行管理，該規章制度已在層面B5「供應鏈管理」一節描述。公司會不時向董事和員工提供有關反貪污主題的研討會和傳單，以更新他們對新反貪污法規的了解。

##### 舉報制度

本集團設立了明確的舉報制度以建立及維持我們的廉潔和透明文化。若發現員工觸犯廉潔規範，顧客或業務單位透過客戶投訴與建議郵箱([tousu@tianyudc.com](mailto:tousu@tianyudc.com)、[jiangyi@tianyudc.com](mailto:jiangyi@tianyudc.com))、電話((86) 400-800-1910)或登陸本公司之網站 ([www.skyfame.com.cn](http://www.skyfame.com.cn))等渠道進行舉報。

年內，並未有對公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

#### B8. 社區貢獻

*一般披露和關鍵績效指標*

##### 企業社會責任

本集團相信，企業的成功不但在於業務發展，同時也肩負回報社會的責任。故此，我們在致力推動業務發展及為股東爭取更佳回報的同時，亦透過持續為社會作出貢獻履行我們的企業社會責任。

本集團希望培養員工的社會責任感，因此一直鼓勵員工於工作期間及私人時間參與社會公益活動，為社會作更大貢獻。我們認為透過鼓勵員工參與社會慈善及籌款活動來表達對社會的關懷，不僅提高了員工的思想質量，還給需要幫助的人們帶來了一份關愛。我們相信，借著親身參與回饋社會的活動，可以令員工的公民意識得以提升，樹立正確的價值觀。