



2023

環境、社會及管治報告

Environmental, Social and Governance Report

報告目錄

關於本報告	03
-------	----

高管致辭	04
------	----

關於本公司	06
-------	----

公司簡介	06
組織架構	06
業務分佈	07
2023 年度榮譽	08

ESG 管理	09
--------	----

董事會聲明	09
ESG 管理方針	10
ESG 管理架構	10
利益相關方溝通	11
重要性議題分析	13

固本強基 謀持續發展	15
------------	----

管理架構	17
董事會責任	17
穩健經營	18

至誠為本 創品質服務	21
------------	----

提供貼心服務	23
維護客戶權益	26
堅持技術創新	28

綠色共建 守碧海藍天	31
------------	----

完善環境管理	33
應對氣候變化	34
落實綠色營運	41
宣貫綠色文化	45

群行致遠 聚發展合力	47
------------	----

打造和諧職場	49
協同夥伴共贏	63
矢志社會公益	64

附 錄	67
-----	----

ESG 法規、法律、政策列表	67
關鍵績效表	69
報告標準索引	73
反饋意見表	74

關於本報告

◎ 報告範圍

本報告是華發物業服務集團有限公司發佈的第 8 份環境、社會及管治（Environmental, Social and Governance，「ESG」）報告，全面、客觀地披露華發物業服務集團有限公司及其附屬公司於 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間有關環境、社會及管治的瞭解、策略和實踐，以促進利益相關方對本公司可持續發展表現的瞭解。如無另行說明，本報告範圍與本公司 2023 年度報告一致。

◎ 編制依據

本報告按照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「《上市規則》」）附錄 C2 所載《環境、社會及管治報告指引》編制而成。本報告最後部分詳列《ESG 指引》內容索引，以便讀者快速查詢。

◎ 法律政策聲明

華發物業服務集團有限公司的註冊地為百慕大，於香港上市。主營業務集中於中國內地地區，因此本公司在遵守上述三地法律及政策的前提下，本報告以中國香港特別行政區及中國內地法律及政策為主要參考，涉及主營業務有關的內容，主要以中國內地法律及政策為參考。

◎ 數據來源

本報告遵循《環境、社會及管治報告指引》重要性、量化、平衡和一致性原則，數據及案例全部來源於華發物業服務的統計報告、相關文件及公開資料。公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。除特別說明外，本報告中涉及金額以人民幣為計量幣種。

◎ 稱謂說明

為便於表達與閱讀，本報告中使用「華發物業服務」表示華發物業服務集團有限公司；使用「華發集團」表示珠海華發集團有限公司；使用「華發股份」表示珠海華發實業股份有限公司；使用「珠海華發物業」表示關聯公司華發物業服務有限公司；使用「華金酒管」表示關聯公司珠海市橫琴新區華金國際酒店管理有限公司；使用「華金國際會展」表示關聯公司珠海市橫琴新區華金國際會展服務有限公司；使用「本集團」「集團」「本公司」「公司」等稱謂表示華發物業服務集團有限公司及其附屬公司。

◎ 報告批准

本報告遵循《環境、社會及管治報告指引》重要性原則，已於 2024 年 2 月 28 日獲得本公司董事會審議通過，批准發佈。

◎ 報告獲取

本報告提供繁體中文及英文兩個版本供讀者參閱，報告電子版可在香港聯交所披露易網站（www.hkexnews.hk）獲取。

◎ 意見反饋

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與公司聯繫：
電郵地址：ir982@huafagroup.com

高管致辭

2023 年是全面貫徹二十大精神的開局之年，是邁向「後疫情時代」社會發展恢復正常、快速復甦的過渡之年，也是公司砥礪前行、真抓實乾的一年。這一年，公司圍繞「文化引領、品質助力、高質量發展」總體方向，落實「文化凝心、服務暖心、管理舒心、業務稱心」四心舉措，以過硬的業務能力和良好口碑創造品牌特色，實現了快速增長與高質量發展並重。

邁向「高質量發展」，我們著力實現新跨越

公司穩步夯實自身發展，全面深化改革，從組織架構調整、管控模式優化、強化協同等多個維度，多措並舉支撐企業發展。2023 年，公司在全國範圍內新承接 118 個服務類項目，成功中標橫琴粵澳深度合作區「二線」通道及場所項目，有效打響公司品牌，助力邁入行業頂端、走向世界舞台。在立足主責主業的同時，公司聚焦多元發展，做實做強增值配套業務，分類施策，業績實現穩步提升。截至 2023 年底，公司實現總收入 17.76 億元，獲得了「2023 中國物業服務百強企業第 16 名」「中國國資上市物企 10 強」「第六屆珠海市市長質量獎」等諸多榮譽。

邁向「高質量發展」，我們強化服務與擔當

公司始終銘記企業初心，以精益求精的工匠精神、至誠至善的服務之道，力求為更多人的舒適生活賦能。2023 年，公司開展「樹標杆、學標杆、成標杆」專項行動，在全公司開展標杆評選行動，形成「比學趕超」的良好氛圍。公司通過「客戶營運平台、智慧社區建設」等舉措，創新運用智慧化工具和手段，為業主提供線上線下相結合的智慧化社區服務，逐步構建智慧服務生態圈和服務價值鏈，穩步提升數位服務力。公司持續加強地物聯動，開展珠海春雷、華南接力棒等遺留問題專項整改行動，煥新客戶體驗，同時聯手打造「超級華粉節」活動品牌，以高質量、有溫度的社群服務，提升用戶滿意度。

邁向「高質量發展」，我們凝聚奮鬥新合力

公司堅持攜手每一位員工與公司共促成長、共同發展，加強人才隊伍建設，落實精細化管理，優化組織和人才配置，重視人才培養與發展，賦能管理水平和服務力提升；響應政府鼓勵企業提升員工在崗技能的培訓號召，持續推進「學習型」員工隊伍建設，並建立與業務匹配的激勵機制，啟動員工學習動力。公司與合作夥伴實現強強聯合、優勢互補、互利共贏，推動企業做大做優做強，積極賦能供應鏈發展，不斷倡導和踐行多個利益主體向一個命運共同體轉變，為促進行業健康發展貢獻自身力量。

未來，公司將秉持強烈的責任感、使命感和緊迫感，將堅持促進企業改革創新發展與履行社會責任有機融合，樹立良好的企業公民形像，不斷增強公司品牌影響力、創新驅動力、企業貢獻力和引領力。

董事長主席





關於本公司

公司簡介

華發物業服務集團有限公司為華發集團下屬控股的八家上市公司之一，由華發股份持有 40.68% 股份^①，2008 年於香港聯交所主板上市，股份代碼為 00982.HK。公司主營業務為向國內客戶提供專業、優質的物業管理服務，酒店諮詢顧問服務，與會展、展覽、會議及活動策劃及組織有關的顧問服務。其中，由珠海華發物業提供物業管理服務，華金國際會展提供會展策劃相關服務，華金酒管提供酒店顧問諮詢相關服務。

華發物業服務致力於發展全業態高端服務，向著成為具有國際競爭力的大型綜合現代高端服務業集團企業的目標邁進。



華發股份持有股份

40.68%

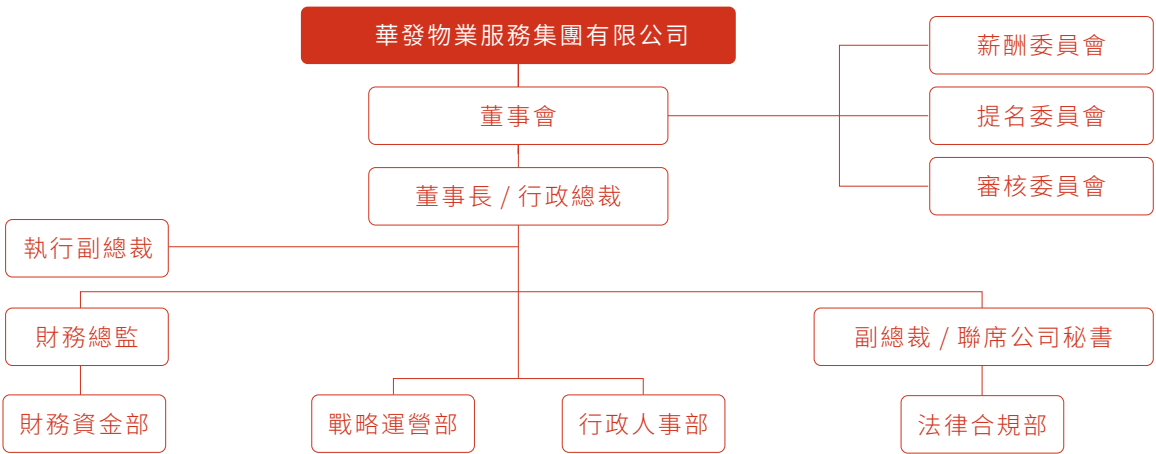
香港聯交所主板上市

2008年

股份代碼

00982.HK

組織架構



^① 根據 2023 年 4 月 14 日的股益披露，光傑投資有限公司買入 191,157,480 股華發物業服務集團有限公司股份後，華發股份被視為擁有該 191,157,480 股華發物業服務集團有限公司的權益。華發股份通過光傑投資有限公司及鐔金投資有限公司持有本公司 4,093,064,960 股份，占本公司全部已發行股份的 40.68%。華發集團為本公司的最終控股股東。

業務分佈

物業管理服務

華發物業服務的全資附屬公司珠海華發物業經過 38 年穩健發展，為業主、住戶及物業開發商等提供集社區服務、環境服務、公共設施運行維護、城市服務、資產營運、電梯安裝維護、工程建設、智能化建設等為一體的全鏈條式綜合服務體系，其收入來源於物業管理服務、業主增值服務和其他增值服務三個板塊。

物業管理服務模塊

珠海華發物業所提供服務已經覆蓋北京、上海、廣州、深圳、武漢、重慶、南京等全國 42 個城市。截至 2023 年 12 月 31 日，珠海華發物業總在管項目 390 個，總合約面積約 60.64 百萬平方米，總收費面積約 31.44 百萬平方米。

業主增值服務模塊

珠海華發物業秉持永續經營的理念，致力於發展成為全國性的生活營運商，提供全方位的社區生活服務，圍繞著居家服務、空間營運、社區新零售等多個方面展開，為業主提供一體式的專業全鏈條服務。

其他增值服務模塊

珠海華發物業提供諸多類別的其他增值服務，覆蓋市政、樓宇機電工程、安保服務、餐飲服務等方面。

酒店顧問及會展服務

本集團在市場競爭日益激烈的情況下，專注於物業管理，深耕細作。疫情期間受大環境影響，酒店業務利潤急劇下降，因此本集團根據市場情況收緊對酒店業務的投入，後續將結合最新市場環境和行業發展趨勢，重新評估對酒店顧問及會展服務業務模式投入的可行性。

2023 年度榮譽



2023 中國物業服務
百強企業

第 16 名

2023 年 4 月



2023 中國國有物業服務
優秀企業

2023 年 4 月



2023 中國物業
服務百強滿意度
領先企業

2023 年 4 月



第六屆珠海市市長
質量獎

2023 年 6 月

2023 年度全國實施
卓越績效

先進組織

2023 年 12 月

2023 中國國資上市
物企 10 強

第 8 名

2023 年 5 月

2023 中國上市物企
經營穩健

TOP 5

2023 年 5 月

2023 中國物業管理
上市公司領先企業
發展潛力

TOP 10

2023 年 5 月

扶殘助殘

先進單位

2023 年 5 月

珠海市質量協會第
六屆理事會

副會長單位

2023 年 7 月

AAA 級重服務
守信用企業

2023 年 8 月

2022-2023 年廣東省
物業管理行業

誠信標杆企業獎

2023 年 12 月

2023 年度廣東省物業
管理行業協會

最佳會員

2023 年 12 月

2023 年廣東省
物業服務

綜合發展實力企業

2023 年 12 月

2023 年大灣區物業服務

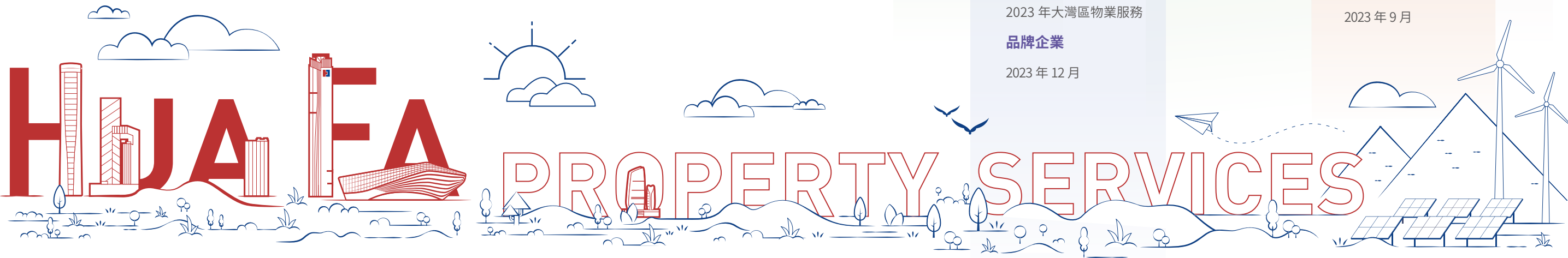
品牌企業

2023 年 12 月

2023 年物業成長性

品牌企業

2023 年 9 月



ESG 管理

公司將可持續性融入最高管理層的管理方針，監督環境、社會及管治問題的策略，創造長期價值。2023 年，公司堅持完善內部可持續發展管治，增強企業發展對環境及社會影響的管控，積極回應利益相關方的需求和期望。

董事會聲明

公司建立了科學、專業、有效的環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）管治機制，持續加強董事會對公司 ESG 事宜的監督與參與力度，忠實履行企業社會責任，實現公司的長期、均衡、高質量的可持續發展。

ESG 管治

公司董事會高度重視 ESG 工作，根據香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》要求，逐步完善 ESG 管治機制，持續健全 ESG 管治架構。董事會作為公司 ESG 工作最高決策機構，須負責授權管理範圍和方案決策，對 ESG 工作展開監察，定期評估可持續發展架構。

ESG 風險管理

公司重視 ESG 相關風險和機遇所帶來的潛在影響，採用風險識別及應對表輸出等方式對 ESG 風險進行識別、預測、分析，持續評估和管理公司營運過程中的如勞動用工風險、氣候風險等 ESG 風險，採取有效方法積極應對，制定了《反腐敗政策》《舉報政策》《董事會多元化政策》及《董事會提名政策》等多項內部政策。

ESG 目標管理

公司將可持續發展因素納入戰略規劃、業務模式及決策過程中，訂立清晰、明確的短、中、長期的可持續發展目標，由董事會定期監察及檢討管理方法的有效性，包括檢討公司 ESG 表現並針對性調整行動計劃。我們通過多個不同部門、職能單位核心成員的齊心協作，推進節能減排等相關策略和目標推進工作高效實施。

ESG 目標檢討

2023 年，董事會重點審視了 ESG 核心工作及進展。

1 合規管理

華發物業服務堅持依法治企、合規營運、恪守誠信、踐行廉潔原則，完善《反貪污及賄賂政策》《舉報政策》等制度，不定期對風險管理、內部監控開展檢討

2 節能減排與應對氣候變化

華發物業服務落實「碳達峰」與「碳中和」行動方案，積極採取措施應對氣候變化，密切關注氣候變化對自身經營的影響

ESG 管理方針

公司始終踐行可持續發展理念，以公司管理層為首制定 ESG 管理方針，為所有業務制定 ESG 政策、程序和計劃，並通過與員工和其他利益相關方合作，應對各相關方的需求和期望。因此，公司不斷完善 ESG 管理體系，專注產品品質、員工福祉、環境保護及社會公益等領域，堅持創造與客戶、供應商、員工等利益相關方的共生價值。

ESG 管理架構

公司堅持走可持續發展道路，將 ESG 理念融入公司發展戰略，搭建清晰、透明的 ESG 管理架構，為更好地落實並發展 ESG 管治工作，助力公司業務的可持續發展。

董事會作為公司 ESG 工作最高決策機構，承擔授權管理範圍、方案決策、全面監督 ESG 事宜等相應職責。公司 ESG 工作小組由公司各職能部門的核心成員組成，負責貫徹落實董事會在 ESG 方面的決議，定期向董事會彙報 ESG 工作的開展情況，統籌 ESG 管理。公司各職能部門貫徹並實施 ESG 工作組的具體事項，推進 ESG 各項工作落地。



3 產品與服務

公司通過創新技術、智能化服務和個性化關懷，持續推動服務品質升級，為客戶提供更具價值的生活環境及體驗

4 員工責任

華發物業服務亦注重員工健康及成長，視人才為寶貴的核心競爭力，為員工打造平等包容、健康安全的工作環境，提升員工的幸福感和歸屬感

利益相關方溝通

公司與利益相關方保持多種渠道的溝通與交流，傾聽並積極回應各利益相關方群體的期望與要求，實現互惠互利的良性互動，持續為各方創造價值。

利益相關方	主要訴求	溝通方式
政府及監管機構	- 滿足監管合規要求 - 遵守法律、上市條例 - 按時依法足額納稅 - 促進區域經濟發展及就業	- 公開活動 - 公開發佈的相關資料 - 政策執行彙報 - 配合政府部門調查
投資者/股東	- 維持穩定投資回報 - 保障企業信息披露透明 - 保護股東投資權益及公平對待	- 股東周年會及其他股東大會 - 年度報告、中期報告、財務報告、通函及公告等公開資料 - 公司活動 - 投資者郵箱 - 官方網站
員工	- 完善職業培養機制 - 有競爭力的薪酬福利 - 保障職業健康與安全 - 平等包容的企業文化	- 員工會議 - 員工活動 - 員工培訓 - 員工意見調查
客戶/業主	- 合法及優質服務 - 維護安全宜居環境 - 保障客戶隱私 - 確保合規負責營銷 - 倡導綠色發展理念	- 電子郵件及客戶服務熱線 - 官方網站 - 客戶滿意度調查 - 業主見面會 - 社區文化活動 - 年度報告、ESG 報告及其他公開資料

利益相關方	主要訴求	溝通方式
供應商/ 承包商服務顧問	- 加強日常溝通交流 - 依法履行合同約定 - 踐行誠實守信經營 - 打造責任供應鏈	- 直接溝通拜訪 - 年度審核及評估 - 招投標活動
行業協會/ 商會	- 企業價值及營商操守 - 加強交流與合作 - 行業標準制定	- 行業會議與展會 - 官方網站
媒 體	- 提升企業透明度 - 履行企業社會責任	- 媒體發佈會 - 媒體採訪
公益及社區	- 投入公益慈善事業 - 堅持綠色低碳營運 - 保障社區安全有序 - 促進社區文化發展	- 公益活動合作 - 慈善及社會投資 - 訪問與調查 - 志願者活動 - 慈善捐款活動



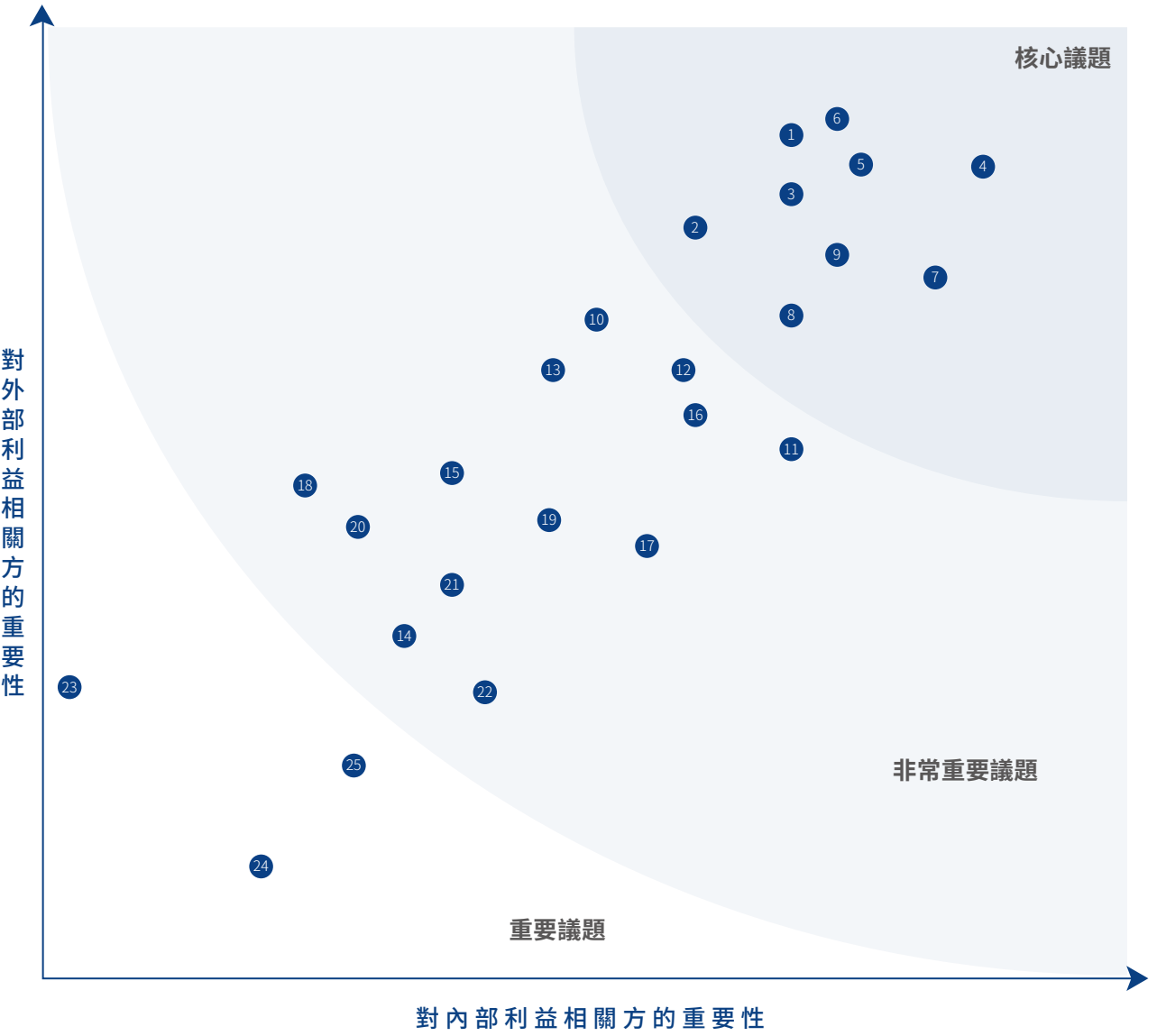
重要性議題分析

公司每年更新並持續完善 ESG 議題的識別與重要性判定流程，開展 ESG 議題重要性評估，並將 ESG 議題全面融入公司的營運管理工作，加強可持續發展管理與實踐。

2023 年，公司聘請獨立專業機構對內外部利益相關方進行問卷調研，瞭解利益相關方對公司經營重要性議題的意見與建議。基於對利益相關方問卷調研結果的分析，從「對內部利益相關方的重要性」和「對外部利益相關方的重要性」兩個維度對 ESG 議題進行排序，繪制 2023 年 ESG 重要性議題矩陣，為本公司的 ESG 工作提供參考，更好地回應利益相關方的期待和訴求。

重 要 性	排 序	分 類	議 題
核心議題	1	社會	服務品質與客戶滿意度
	2	社會	客戶健康與安全
	3	社會	客戶信息及隱私保護
	4	管治	反貪腐
	5	社會	防止僱傭童工和強制勞工
	6	社會	員工的職業健康與安全
	7	管治	合規經營
	8	社會	員工培訓與發展
	9	社會	行業發展與服務創新
非常重要議題	10	社會	員工權益與關懷
	11	環境	污水管理
	12	社會	完善僱傭制度及措施
	13	環境	廢棄物管理
	14	社會	員工多元化及平等機會
	15	社會	負責任的供應鏈管理
	16	社會	社區融合與發展
	17	社會	社區公益及社會服務
	18	環境	水資源管理
	19	環境	綠色建築
重要議題	20	環境	廢氣排放管理
	21	環境	能源管理
	22	社會	知識產權保護
	23	環境	土地使用及生態平衡
	24	環境	減少溫室氣體排放
	25	環境	應對氣候變化

華發物業 ESG 報告重要性議題分析



- 1 員工的職業健康與安全

2 員工權益與關懷

3 合規經營

4 服務品質與客戶滿意度

5 反貪腐

6 客戶信息及隱私保護

7 客戶健康與安全
- 8 員工培訓與發展

9 防止僱傭童工和強制勞工

10 員工多元化及平等機會

11 行業發展與服務創新

12 完善僱傭制度及措施

13 負責任的供應鏈管理

14 綠色建築
- 15 社區公益及社會服務

16 污水管理

17 廢棄物管理

18 知識產權保護

19 社區融合與發展

20 能源管理

21 水資源管理
- 22 廢棄排放管理

23 應對氣候變化

24 減少溫室氣體排放

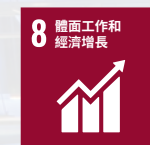
25 土地使用及生態平衡



固本強基 謀持續發展

公司以提高發展質量和效益為中心，優化公司治理，完善管理體系及管控模式，防範化解重大風險，為提供更好服務、更高經營價值而不懈努力。

SDGs 回應



管理架構

公司注重完善治理體系，積極規範內部治理結構，把全面持續優化公司治理模式轉化為推動高質量發展的強大合力。董事會下設審核委員會、薪酬委員會及提名委員會，形成科學有效的職責分工和制衡機制，不斷提升自身經營與管理水平。2023 年，公司共召開股東大會 1 次，董事會會議 4 次。

審核委員會

協助董事會審閱內部監控制度、審核計劃以及監督公司財務申報、內部監控或其他方面可能出現的不當行為。

提名委員會

主要職責包括檢討董事會的組成、發展及制定有關董事提名及委任的程序，就董事委任、繼任計劃向董事會提供建議；評估獨立非執行董事的獨立性。

薪酬委員會

檢查討論個別執行董事、非執行董事及高級管理層的薪酬待遇、全體董事及高級管理層的薪酬政策及架構並向董事會提供建議；設立透明程序以制定薪酬政策及架構，確保董事及高級管理層成員的薪酬合理。

董事會責任

公司董事會主要職責包括制定發展戰略、審議重大議題、維持投資者關係、監督管控公司風險等。公司在任命和選舉董事會成員時，充分考量董事會包括性別、年齡、行業經驗、專業背景、教育學歷等多元化維度，為公司發展提供專業領導力保障。公司持續關注女性管理者的比例，制定並於 2023 年 4 月達成「董事會成員至少一名為女性」的管理目標。報告期內，公司董事會由九名成員組成，包括六名執行董事及三名獨立非執行董事。

穩健經營

公司將依法經營作為運行的基本原則，建立健全誠信合規體系，恪守商業倫理，通過依法依規治企實現高質量發展。

合規管理

公司嚴格遵守香港證券及期貨事務監察委員會《證券及期貨條例》（香港法例 第 571 章）、《內幕消息披露指引》《公司收購、合併及股份回購守則》及香港聯交所上市規則附錄 C1《企業管治守則》《董事會及董事企業管治指引》等法律法規、政策及指引的監管要求，強化合規經營責任，提升合規經營水平。

合規組織體系

公司董事會作為合規管理的最高決策部門，審議批准合規制度、部門職責等重大事項。法律合規部等核心職能部門建立健全本部門合規管理工作，從法律風險防控、內控、風控、合規審計等多維度，共同為公司合規性發展保駕護航。

合規檢查與考核

公司組織合規檢查與考核，對各項違法違規行為開展調查，對法律風險、內控風險等進行巡查並發佈整改意見，實現風險的閉環管理和持續改進。

合規培訓

公司面向員工開展合規培訓，提高員工對合規經營管理的認知。2023 年，珠海華發物業針對公司中層、項目一線人員等共開展 5 場合規培訓。

風險管理

公司高度重視風險管理和防控，每年對內控體系及風險管理機制進行完善，致力於建立健全風險管理及其防範體系。公司已制定風險識別及應對表作為風險管控指引性文件，對常見風險進行識別、預測、分析，採取有效方法積極應對。珠海華發物業審計部作為監督部門，通過開展各類審計工作，識別公司重大風險，確保內部控制管理體系有效運行。2023 年，珠海華發物業共完成審計工作 16 次，並針對審計中發現的風險進行完善與整改，問題解決率超 90%。

珠海華發物業內部控制體系：

階段一	梳理現行制度 分別對公司層面、物業層面、港交所層面的制度或法規進行梳理，同時參照相關要求對現行制度進行查漏補缺。
階段二	進行調研分析 組織與各部門會議以有效識別業務風險點，根據調研的信息及數據，形成內部控制風險調研結果。
階段三	形成內控底稿 依照調研結果，編制內部控制風險測評表，再根據不同業務環節內控的側重點不同，編寫初步內控分析底稿。
階段四	搭建風險模型 針對不同風險控制點的相關指標進行分析與級別量化，形成風險等級手冊，搭建內控風險規劃模型。

反腐敗管理

本公司制定《反貪腐政策》《華發物業服務有限公司禮品禮金上交管理辦法（試行）》《華發物業服務有限公司紀檢介入風控工作制度》等反貪污管理政策，為加強反腐倡廉建設提供堅實的制度保障。珠海華發物業領導層成立廉潔建設和反腐敗工作領導小組，建立健全反腐敗領導機制和工作機制，構築廉潔誠信的內部環境。

加強日常監督

本公司持續擴大監督舉報方式，在各區域、事業部、子公司前台擺放廉潔服務卡，供業主客戶自行領取，並設立作風監督舉報投訴二維碼，完善監督反饋途徑。本公司加強招投標等關鍵環節監督，紀委委員參與招投標工作監督，提升公司的各項採購、工程建設招投標工作的操作規範性，本年度共監督開標 258 項。同時珠海華發物業強化對重點領域、關鍵崗位的監督，整合各職能部門監督資源，保障重點領域和關鍵環節管理規範、關鍵崗位人員從業安全。



廉潔監督卡

堅持正風肅紀

本公司時刻落實廉潔教育、價值觀宣貫、企業文化宣傳等多種培訓活動，一以貫之地推進作風建設。公司對重點崗位人員的反腐敗工作狀況及廉潔自律狀況進行監督，簽訂《廉潔從業承諾書》，綜合運用信訪舉報、述職評議、檢查考核等方式，及時瞭解員工思想動態、作風狀況、廉潔自律情況，強化日常廉政教育，及時開展談話提醒，確保風清氣正。2023 年本公司未發生貪污訴訟案件，共開展 11 場廉潔教育企業文化專題培訓。

健全保護機制

本公司制定《舉報政策》，提供多渠道接收舉報，包括來信來訪、微信二維碼、郵箱、電話舉報等方式，力求保護舉報人的合法權益不受侵害。本公司持續規範投訴處理流程，在接收舉報後設置專人跟進，及時對事件進行核查，並對舉報人信息高度保密，防止舉報人可能遭受的報復行為。

反不正當競爭

本公司嚴格遵守中國內地的《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，鼓勵和保護公平競爭，制止不正當競爭行為，保護經營者和消費者的合法權益。本公司 2023 年不涉及不正當競爭訴訟。

投資者溝通

公司致力於保護投資者利益，保障投資者溝通渠道暢通，與投資者共享企業發展成果。公司嚴格遵守香港聯交所及證監會對上市公司信息披露的規定，保證信息披露真實準確、完整及時，發佈中期、年度業績報告，在官網及香港聯交所網站持續更新相關動態信息，並於 2023 年將企業管治設為公司官網的獨立版面，公開披露經營管理信息，有效增加股東對公司的認知，提升公司透明化的同時促進與股東的良性互動。



至誠為本 創品質服務

公司堅信客戶是企業重要的資源，通過智能化服務和個性化關懷，努力確保每位元客戶享受到安全、便捷的生活環境，持續推動服務品質的升級。公司堅持技術創新，專注於智慧社區的發展，旨在全方位、多維度提升客戶體驗。

SDGs 回應



提供貼心服務

公司嚴格遵守中國內地的《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國消費者權益保護法》及《中華人民共和國物業管理條例》，踐行「四化五優」服務體系，以卓越產品質量與服務水平滿足客戶期待與需求，全方位提升客戶體驗。



構築服務質量體系

- 2023 年珠海華發物業開展巡檢活動共計 **27場**
- 2023 年發現並解決問題 **682條**
- 2023 年召開巡檢總結會 **4場**

公司專注提升服務質量，已通過 ISO 9001 質量管理體系認證，發佈《品質標杆打造行動》《華發物業星級客服管家實施管理方案》等指導文件，推進服務體系的有效執行。公司結合第三方滿意度和神秘顧客調查，對品質考核制度進行調整完善，更新《華發物業品控率檢查標準》。

公司採用「總部 - 區域 - 項目」三級考核模式，通過內部多方部門聯動，共同構建品質聯合巡檢模式。2023 年珠海華發物業共計開展 27 場巡檢活動，發現並解決 682 條問題，召開 4 場巡檢總結會，顯著提升了各區域 / 大區及項目的服務質量。



公司獲得 ISO 9001 質量管理體系認證

注重客戶體驗提升

公司建立管家分級制度，開展多項賦能培訓，強化客服工作人員的服務能力，並在企業內實施「樹標杆、學標杆、成標杆」系列活動，開展多維度的「標杆」評選，促進整體服務力的穩健提升。此外，公司開展一系列增強服務力的活動和舉措，覆蓋社區活動、安管服務、環境改善及業主歸家動線的升級改善等多個關鍵領域，提升客戶的居住體驗和生活品質。

案例

舉辦主題活動 提升客戶生活體驗

2023 年 9-10 月，珠海華發物業在全國各地舉辦「超級華粉節」，業主可參與雙節晚會、運動會、遊園會等各類型活動，累計已舉辦 130 餘場，線下累計 3.13 萬業主參與，線上直播觀看量達 4.5 萬 +，客戶滿意度達 100%。



案例 改善歸家動線 優化客戶生活環境

2023 年 3 月起，珠海華發物業聯合華發股份「以煥新為名，以用心服務為願」全面啟動「春雷行動」優居煥新行動，以大區 96 項重點工程整改提升項及珠海區域業主歸家動線亮化煥新「疊加套餐」為主線落地實施。截至 2023 年底，已完成 70 餘項重大提升工程，剩餘 39 項歸家動線改造煥新也已接近尾聲。



維護客戶權益

公司高度重視客戶安全和隱私保護，致力建立開放、透明的溝通渠道，保持負責任的營銷態度，確保客戶的利益得到全面維護。

全力確保客戶隱私

公司恪守香港《個人資料（私隱）條例》（香港法例第 486 章）、中國內地《中華人民共和國數據安全法》《關鍵信息基礎設施安全保護條例》《個人信息安全規範》等重要法律法規，堅持執行《華發物業信息安全管理度》《信息科技風險管理規程》等相關制度，新增《華發物業服務有限公司信息安全制度及指引》《華發物業服務有限公司信息安全加固指引》等 4 項信息安全指引文件，以確保客戶信息的全面安全。公司與每位員工簽署《保密協議》，並制定網絡應急預案，定期開展安全巡檢和安全培訓，確保客戶隱私安全得到保障。



珠海華發物業舉辦信息安全培訓現場

負責任地營銷

公司堅持準確和積極地傳遞企業信息，提高品牌認知度和美譽度，落實《華發物業品牌宣傳管理制度》等規範，確保宣傳內容真實、客觀、合法。本年度公司開展負責任營銷主題培訓，提升全員對品牌合規宣傳的意識，強化團隊對規範化宣傳的執行，同時使客戶更好地理解公司的服務。

維護客戶溝通權利

為了深入洞察客戶需求，積極完善溝通流程，加強與客戶的互動與信任，公司精細化溝通指南，通過多渠道溝通，確保迅速有效地處理客戶投訴並及時反饋，全方位滿足客戶需求。

保障客戶溝通權利

公司持續關注客戶需求，沿用《信息披露管理制度（2022 修訂版）》、珠海華發物業的《信息交流與溝通控制程序》《數據分析和改進控制程序》等關鍵內部規章制度，執行和維護了標誌設置、巡邏、自檢、訪問和問題整改的詳細說明，旨在進一步完善客戶溝通流程，優化服務內容，並嚴格控制服務品質，持續提高客戶滿意度。

構建多元溝通渠道

公司致力於提供標準化、優質化、智能化的服務體驗，維持與客戶溝通渠道的暢通，並增強對於溝通平台的營運管理，確保對客戶的疑問能夠及時響應。公司會詳細記錄客戶問題，深入分析其原因，並迅速採取有效措施進行解決，及時向客戶反饋處理進度和結果。

書面溝通

- 信件（來信地址：珠海市南屏鎮屏灣一路 199 號華發物業大樓）
- 傳真

移動通訊

- 电话（服務監督熱線：86-0756-8283590）
- 短信

數字通信

- 電子郵件（服務監督郵箱：hfwy-qm-center@huafagroup.com）
- 消息應用（優生活 APP、品質系統、小程序在線報修）
- 公司官網（公司網址：http://www.huafapropertyservices.com/）
- 社交媒體（公眾號：華發物業服務）
- 滿意度調查

積極進行投訴處理

公司遵守《投訴處理作業規程》等制度，明確各場景的投訴服務標準和考核機制，持續優化投訴處理流程。珠海華發物業在總部設有專職人員負責接聽服務監督熱線，接到投訴後於第一時間傳遞至對應部門 / 項目，在三個工作日內完成投訴處理，並在處理完畢一周內完成回訪，對於處理超時情況根據投訴性質進行上報。截至 2023 年 12 月 31 日，公司受理客戶訴求 752 單，處理完成率達 100%。

日常開展滿意度調查

本年度本公司引入第三方機構進行客戶滿意度調查，致力於與行業看齊，力求更全面地捕捉客戶反饋，傾聽客戶意見建議，增強互動和聯繫效果。截至 2023 年 12 月 31 日，公司的客戶滿意度達到 79%。

堅持技術創新

公司積極融合科技創新與發展戰略，加大科技研發投入，改進創新管理體系。公司關注對客服務平台和內部管理平台的建設，推進專業子公司的信息化建設，通過打造智能化服務和智慧社區，利用科技改善社區生活。

把握創新方向

公司將科技創新管理工作視為未來發展的重要驅動因素，通過制定規範化的創新管理機制、建設創新人才隊伍、堅持自主知識產權研發，構建了適應公司發展需求的創新管理體系。

佈局創新管理機制

為進一步加強創新管理體系，公司發佈《華發物業信息科技部項目管理機制》，制定了標準化的項目流程和規範，包括項目立項、計畫、實施、試運行、結項等階段，確保項目團隊成員瞭解並遵守相關流程和標準，保證項目的質量和效率。

科學建設人才隊伍

珠海華發物業構建以信息科技部為核心的研發創新架構，設立項目管理、產品研發、數據質量、運維服務及安全管理等小組，確保研發效率和系統穩定。公司實施項目積分制激勵團隊積極貢獻，並通過專項培訓提升團隊技能。公司積極加強行業交流，參與研討會、物博會等，以促進知識共享和創新發展，進一步提高公司的信息化和客戶服務水平。

注重知識產權保護

公司高度重視知識產權保護，遵守香港的《專利條例》《商標條例》，以及中國內地的《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國民法典》，規範知識產權的申請、註冊、使用和管理流程，保障技術研發和日常營運。公司在專利挖掘工作群組指導下，聽取專業的知識產權機構提供的培訓，在各業務板塊深入挖掘技術點，加強專利佈局，積極監測和處理侵犯公司知識產權的行為。公司本年度已申報《一種網絡分銷體現體系》《一種非流程化的自動生成業務單據方法與裝置》《一種非流程化能耗分析的方法》3 個發明專利交底書，並共獲得著作權 42 件。

構建創新平台

公司融合各項前沿高新技術，升級內部信息系統，構建數字化物業服務模式。2023 年，公司進一步採用精益管理理念，優化並重構物業服務流程，通過服務流程和機制的革新，實現降本增效，從而保障業務的高質量發展。

2023 年度信息系統優化項目

財務共享平台

已完成財務共享平台在物業總部、四大區域、子公司等單位上線與推廣，通過財務共享建設，實現業財標準規範提升、財務作業效率提升、財務組織轉型、財務管控加強，助力公司業務快速發展。

停車場改造

2023 年，珠海華發物業在全國範圍內，成功完成了 44 個停車場改造。改造後，公司有效提升了停車場通行效率和業主滿意度，以及車場管理的規範性和效率。

收費管理迭代運算優化

已完成收費 1.6.2 版本迭代優化立項，配合財務共享平台實現收費審批管理和收費共享派單管理，實現審批過程規範化和審批節點可視化。協助提升財務風險管控，確保收入完整性，增強了業務和財務的整體工作效率。

客戶營運平台

圍繞「客戶 - 管家」雙中心，完成客戶營運平台一二期的全面建設和全國推廣，實現客戶檔案在線管理、客戶畫像、客戶關係管理、對客服務數據分析、企業微信報事報修、員工工作待辦台、催繳全流程線上化管理等核心功能。

完善創新環境

公司專注於打造智慧社區，核心在於提供安全、舒適的用戶體驗。通過融合物聯網和人工智能技術，公司實現智能通行、安防、能耗、設備、生活服務等多功能智慧社區建設，並且在智慧社區建設方面不斷創新，《「視、管、控、防」一體的智慧社區管控平台建設》成功入選中國企業聯合會主辦「全國智慧企業創新實踐案例」，進一步體現了其在專業領域得到的高度認可。

智慧人行

引入了無感通行和智能呼梯系統，實現「無接觸」出行。結合 AI 人臉識別的智慧門禁，居民無需鑰匙或門禁卡，輕鬆安全地進入樓棟，提升了生活便利性和幸福感。

智慧車行

快速識別客戶車輛和臨停車輛，快速通行和繳費，並且通過統一停車平台，簡化了費用繳納流程，提升車輛的規範管理和客戶出行效率。

智能安防

在公共和關鍵安防區域安裝了攝像頭，並通過智慧大屏實時監控小區情況，以快速響應異常並報警。有效構建社區安全「一張網」，實現對小區安全、服務的全方位管控，全方位保障客戶的人身和財產安全，提升物業服務品質及客戶滿意度。

智慧噴淋

以光伏供電 + 土壤監測 + 自動噴灌方式，替代傳統人工澆水，科技化園林養護，降低綠化維護頻率，既節約人力成本，又減少了不必要的能源消耗。

智能設備管理

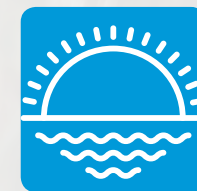
在設備設施管理方面，建立健全設備電子檔案，從購置記錄、使用記錄、保養記錄、維修記錄、報廢記錄全生命週期管理，實現設備信息 360 度無死角，可記錄、可追溯；實時檢測設備運行狀態，同時根據後台設定的閾值動態反饋設備運行狀態；設備巡檢方面物聯網平台實現設備物聯，平台可定時生成設備運行狀態報表，代替傳統的人工設備巡檢，降低人力成本和工作量。

智能能耗管理

採用 LED 雷達感應燈具更換普通日光燈、安裝照明節電器、增加水泵變頻等措施，降低社區能耗。

生活服務方面

更新「華物優選」小程序，打造社區增值服務平台，為客戶提供更多福利。



綠色共建 守碧海藍天

公司積極推動「雙碳」目標的實現，深度分析評估了公司業務對於環境的影響，制定各項節能減排策略。公司建立完善的環境管理模式，持續完善應對氣候變化的策略，推進綠色營運，並積極宣傳綠色文化，確保在環境保護方面取得實質性進展，共同守護碧海藍天。

SDGs 回應



9 產業、創新和
基礎設施



11 可持續
城市和社區



13 氣候行動



15 陸地生物

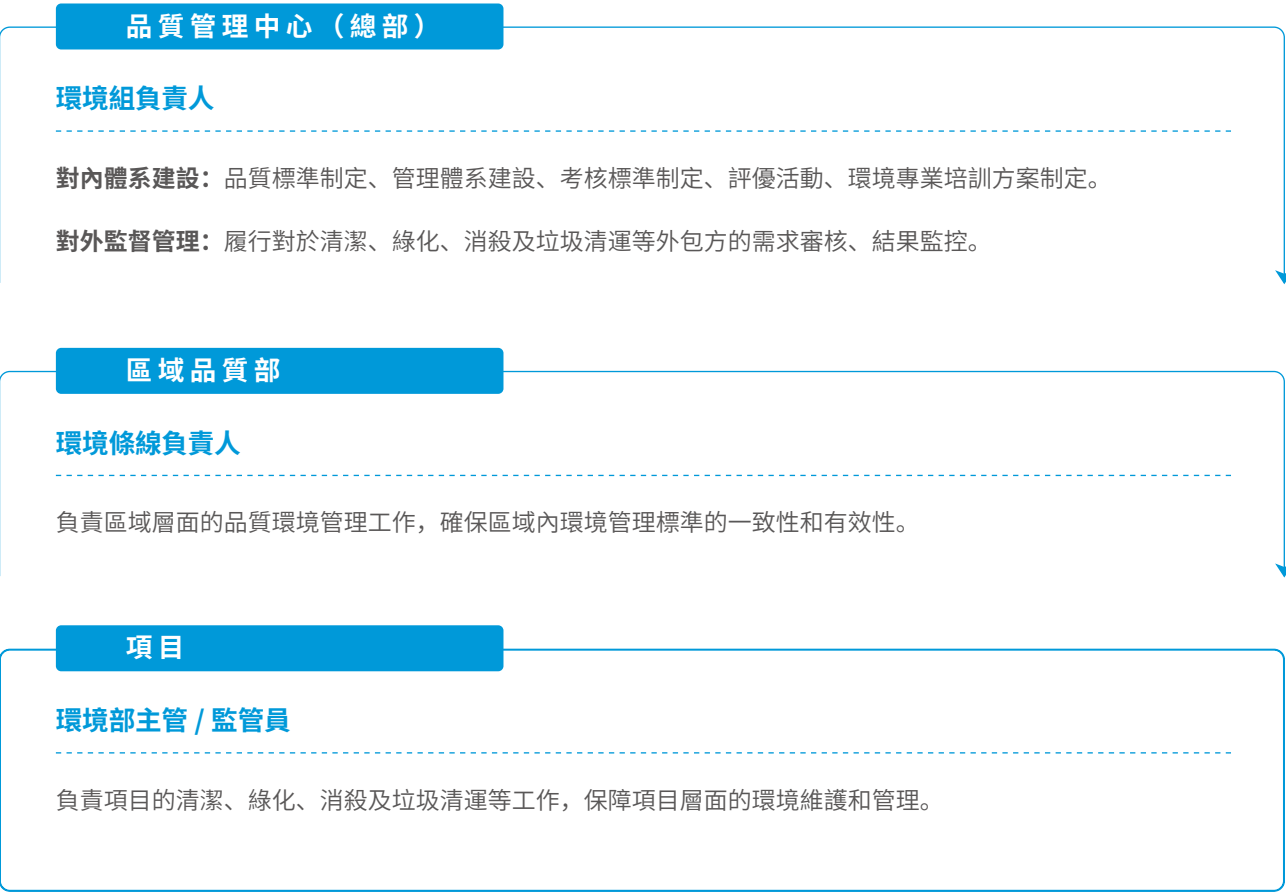
完善環境管理

公司堅持綠色發展的可持續理念，嚴格遵循中國內地的《中華人民共和國環境法》及其他相關法規，以及《組織環境與相關方要求控制程序》《環境因素識別和評價控制程序》《對相關方環境施加影響控制程序》等一系列指導方針，盡可能減少營運過程中對環境的負面影響。公司實施三級環境管控模式，通過不同層級的專業管理和監督，確保環境保護措施的有效實施。公司已成功獲得 ISO 14001 環境管理體系認證，在 2023 年未發生任何環保違規行為。

2023 年珠海華發物業發生環保違規行為

0 次

三級管控模式



應對氣候變化

為落實「碳達峰」與「碳中和」行動方案，公司積極採取措施應對氣候變化，密切關注氣候變化對自身經營的影響，將氣候變化影響融入公司決策中，加強溫室氣體排放管控，持續跟蹤氣候變化相關的政策變化和營運風險，充分識別和應對潛在的氣候風險和機遇，為社會綠色低碳發展提供綠色動力。

減少溫室氣體排放

公司嚴格遵守中國內地的《中華人民共和國環境保護法》，以及香港的《香港空氣污染管制條例》（香港法例第 311 章）等相關法規，更新《風險識別制度與指引》，完善《珠海華發集團有限公司公車改革方案》和食堂管理辦法，以更高效的措施推動減少溫室氣體的排放。

公司建立全面的排放管理與監督體系，並定期監測和分析溫室氣體數據，確保減排措施的有效實施。公司的溫室氣體排放主要來自市政管理服務中作業車輛的燃料消耗，以及食堂經營所使用的天然氣和液化石油氣，對此公司積極開展相關節能舉措和環保培訓，進一步降低溫室氣體的排放並促進環保意識的普及和實踐。



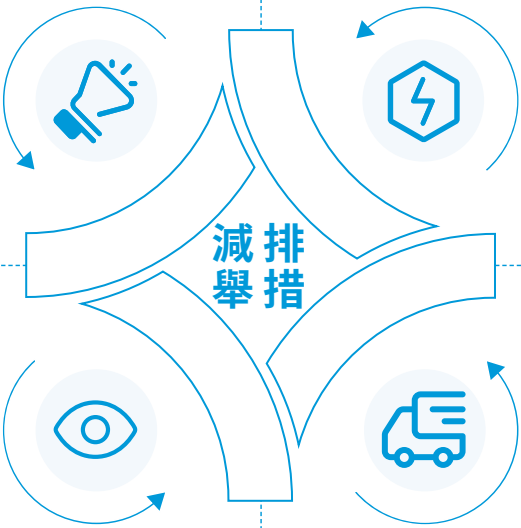
在園區積極推廣電動車的使用

環保宣傳

- 張貼海報，放置展板宣傳污染物的危害。
- 通過定期培訓和教育活動，提高員工對節能減排的認識和參與度。
- 推廣綠色出行和低碳生活方式。

能源管理

- 在食堂和其他關鍵區域使用可再生能源，減少化石能源消耗。
- 在食堂和關鍵營運區域實施能源使用標準，確保能源高效利用。



排放物監督

- 開展污染物排放監測制度，細化對各種污染物的管理考核制度。
- 定期檢查減排指標的考核指標落實情況。
- 定期檢查減排指標達成情況和落實考核結果。

運輸管理

- 推廣電動車輛和節能設備使用，減少傳統化石燃料使用。
- 對公司車隊進行細緻管理，優化調度以減少不必要的行程和排放。
- 定期更新老舊設備，採用高效能源轉換技術，降低溫室氣體排放。

開發綠色建築

公司迎接綠色建築發展的新機遇，不斷增強綠色建築研發實力，將充電樁等低碳型裝置引入部分項目中，增強城市可持續發展能力。公司積極發展新能源項目，旨在通過利用可再生能源為用戶提供更加綠色、高效的建築環境，減少對於環境的負面影響。

案例

全面推進新能源汽車充電樁民生工程 提升建築環境效益

為讓群眾出行便利、續航無憂，華發樓宇公司大力推進新能源汽車充電樁設施安裝工程，建成珠海首個「光儲充」一體化立體停車樓，共建設五層立體對外開放停車場，佔地面積約 1 萬平方米，合計 600 餘個停車位，其中 120 個設計為新能源車位，包括超充、快充、慢充設施，充電功率 1,837KW，展現了公司對城市綠色低碳發展的承諾和實際行動。



案例

打造光伏「貼身管家」服務 賦能城市綠色低碳發展

華發樓宇公司響應珠海市政府推進光伏發電的號召，積極參與新能源業務，承接了華發新能源建設營運有限公司的分佈式光伏發電項目運維服務。項目涉及珠海及周邊城市，包括珠海金品公司、羅定實驗中學、佛山華新彩印廠房、佛山鑫還寶廠房、珠海智毅圓芯園區等，總裝機容量約 220MW，推動光伏產業的可持續發展。

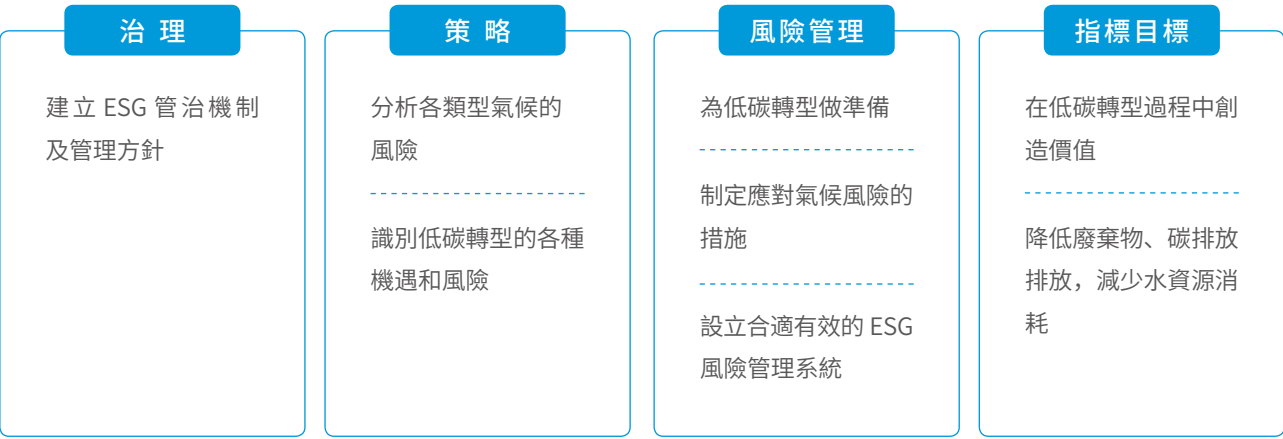


公司積極識別並應對與資產服務相關的氣候變化中長期風險和機遇，並形成風險識別及應對表以及時應對氣候變化帶來的改變，助力「雙碳」目標的實現。

	風 險	機 遇
短期 (0-1 年)	極端天氣事件引起的實質風險 獲取落實氣候策略所需的技能及能力	新技術的應用可提升營運和能源效率
中期 (1-5 年)	過渡風險：營運過程中落實低碳政策 過渡風險：隨著越來越多地考慮氣候相關的風險和機遇，部分商品、產品和服務的供需可能會發生變化	業務所在市場邁向低碳經濟源，助力達成各地政府的減碳目標 促進轉型因素所產生的機遇
中長期 (5 年以上)	過渡風險：潛在的新法規和政策的推行 過渡風險：新興技術的開發和使用可能會增加營運成本，並降低集團的競爭力 過渡風險：由於客戶或社區對集團對低碳經濟轉型的貢獻或減損的看法發生變化，集團聲譽可能會受到影響	走向低碳經濟市場過渡，以實現政府脫碳目標 促進轉型因素所產生的機遇 成為行業的先驅並建立相關聲譽，建立行業品牌

識別風險與機遇

公司積極應對氣候變化帶來的挑戰，參考氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）建議，從治理、策略、風險管理、指標和目標四個方面開展氣候變化管理工作，以實際行動應對氣候變化。

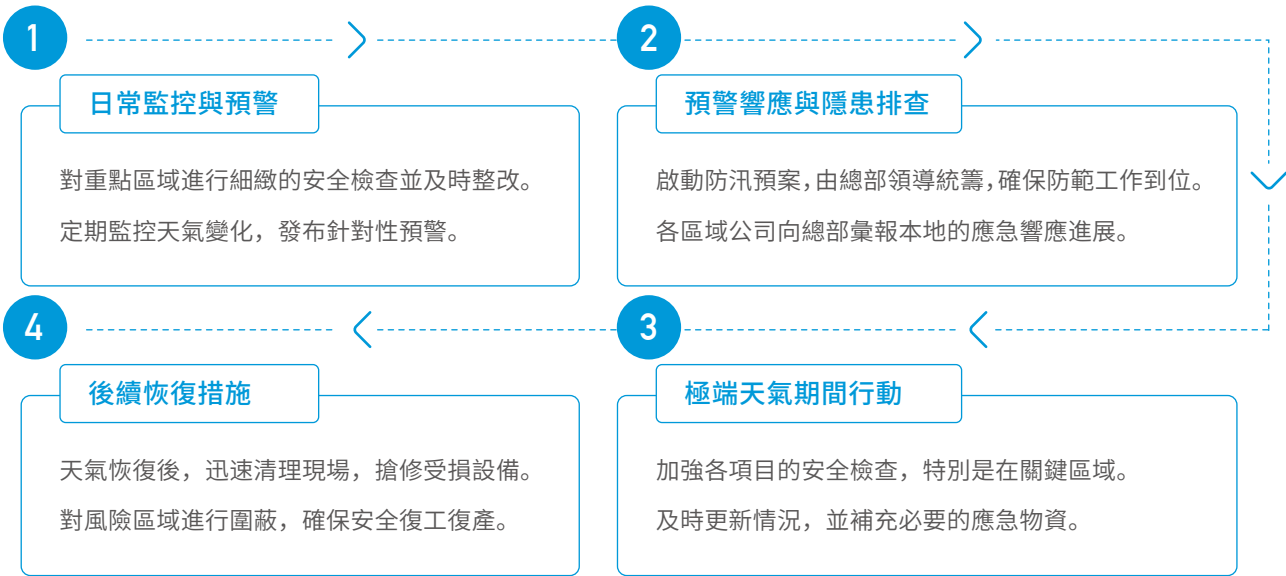


應對極端天氣

氣候變化作為當前全球面臨的重大挑戰之一，已導致強風、高降雨量和洪水等極端天氣事件頻繁發生。針對這些挑戰，公司與第三方安全生產專業機構合作，全面完善並修訂《華發物業服務有限公司突發事件應急預案體系》。對於北方區域可能發生的暴雪等突發情況，公司專門編制《北方區域防暴雪專項應急預案》，指導全體人員在應急事件發生時能迅速響應、有效處置。

公司針對極端天氣有完善的應對措施，在接收到相關預警後，迅速召開防風防汛工作緊急會議，成立應急領導小組，明確責任分工，確保快速且有序地實施各項防範措施。

響應流程



案例 迎戰「蘇拉」颱風 全力保障業主安全

2023 年 9 月 2 日，第 9 號颱風「蘇拉」以強颱風級別在珠海市金灣區沿海地區登陸。面對突如其來的惡劣天氣，在華發集團和華發股份的帶領下，在 8 月 30 日接到颱風白色預警信號之初，公司第一時間召開安全專項工作會議，統一部署防颱風工作，並指導廣東地區各層級單位迅速、有效開展各項防禦工作，組織專項檢查組開展汛前檢查，準備應急防汛物資，逐一排查安全隱患，並將防風防汛提示信息傳遞至業主，並在颱風過後全力保障生產快速恢復和業主生活正常運行。



案例 以雪為令 四地堅守戰暴雪

2023 年，北方多地出現近十年難遇的強降雪天氣，華發物業北方區域全體員工共同打響除雪「保衛戰」。暴風雪天氣臨近前，北方區域各項目提前部署保暖工作，落實各項目防寒防凍措施。暴雪期間，各項目骨幹人員 24 小時在崗值班，員工全員上崗全力清雪，第一時間打通了業主的安全通道。



落實綠色營運

公司在遵循綠色營運的承諾基礎上，積極響應國家綠色發展號召，通過高效的能源使用和優化廢物處理流程來降低能耗和減少環境污染。公司實施嚴格的水資源管理策略，確保水資源的可持續利用，體現了對環境保護的深刻重視。

能耗管理

公司嚴格依照中國內地的《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國環境保護法》等相關法規，制定《能源管理手冊》，建立能源方針、目標和指標，促進能源績效和環境管理體系的持續改進。公司建立了智能化能源管理系統，實現水電使用的精細化管理，優化能源消耗，有效推進了節能目標的實現。目前公司已獲得 ISO 50001 能源管理體系認證。

公司在各營運場所實行了一系列節能環保措施，通過總部引導，從設備運行、照明改造、空調溫度控制、時間啟停調整、辦公區域用電管理、門崗用電管理、員工宿舍用電管理、員工食堂用電管理、月度用水用電用量分析等多項措施，作長期管控以達到降耗目的。2023 年公司全國項目用電量 5,513.84 萬度。



園區路燈加裝光伏

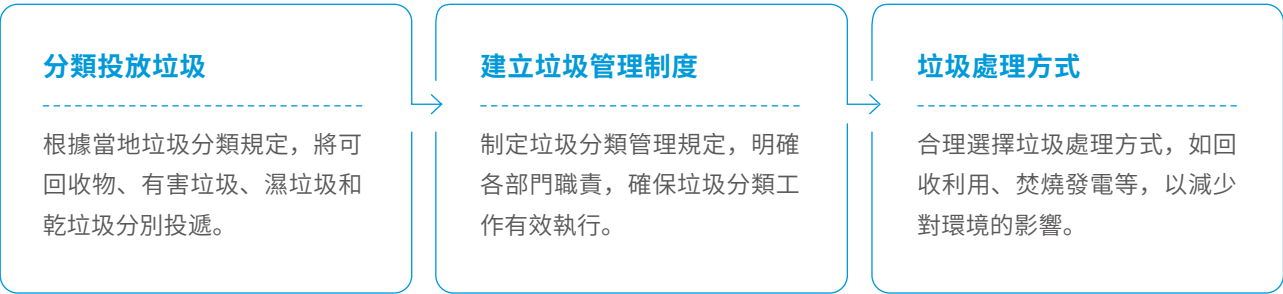


地庫安裝節能燈管

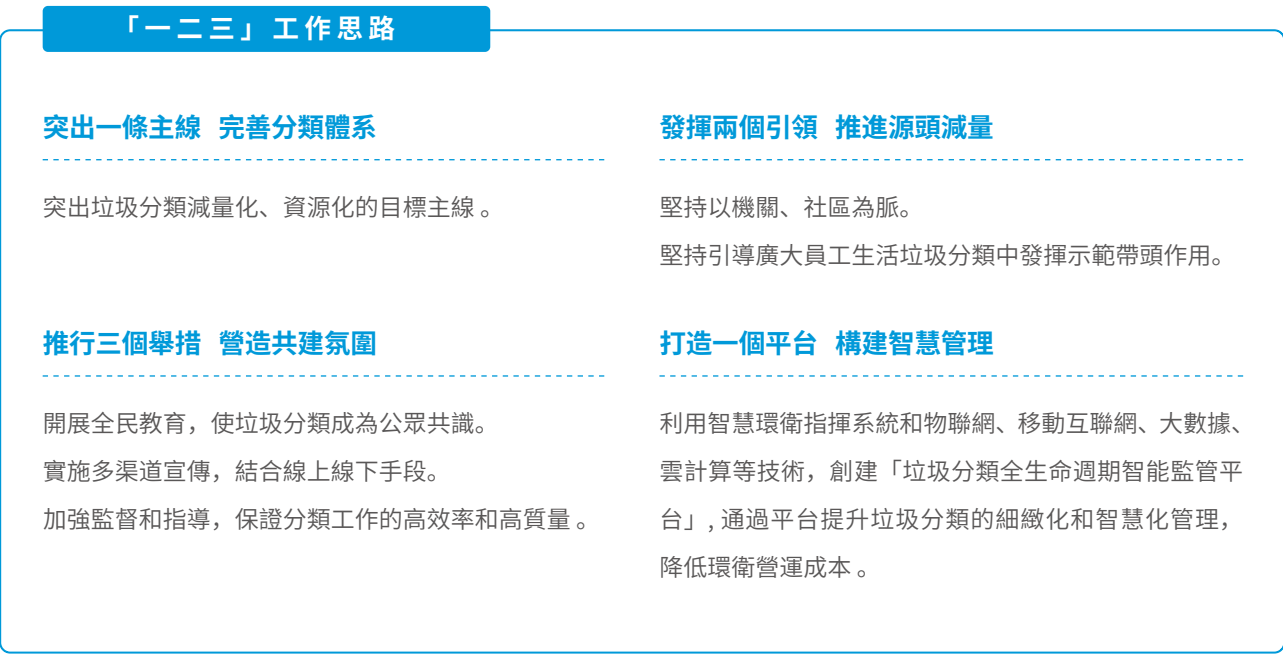
廢棄物管理

公司積極遵循中國內地的《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《廣東省住房和城鄉建設廳關於印發〈主要場所生活垃圾分類工作指引〉的通知》《珠海經濟特區生活垃圾分類管理條例》及其他相關法規，內部制定《生活垃圾分類管理規程》《廢棄物與排放物管理規程》等規章，致力於廢棄物的減量化、回收和循環再利用工作。公司成立小區生活垃圾分類工作領導小組，並建立了完善的垃圾分類考核機制，積極落實推進垃圾分類工作。在處理有害廢物方面，公司嚴格按照項目所在地的規定，委託合格的供應商和機構進行專業處理。

小區垃圾處理流程：



公司通過「一二三」工作思路，優化全社會參與的垃圾分類格局，打造了多個垃圾分類示範性項目，珠海華發市政綜合服務有限公司獲得「珠海市十佳環衛（垃圾分類）企業稱號」等多項獎項。



2023 年珠海華發物業開展垃圾分類相關培訓

149場

員工參與培訓

6,230人次

垃圾分類相關宣傳覆蓋約

12.3萬餘人次

組織垃圾分類活動

87場

參與人次

3,800餘人次

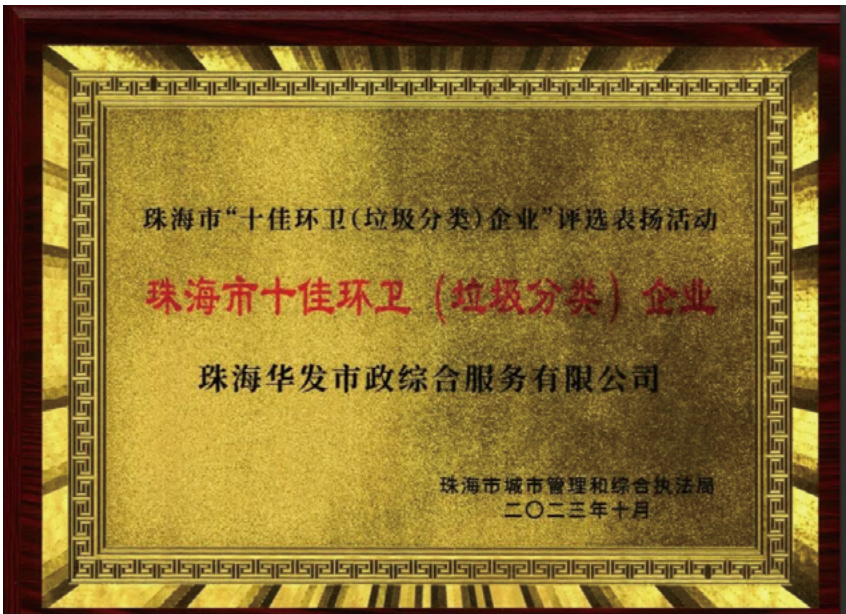
公司內部組織員工參觀垃圾分類教育基地，組織垃圾分類培訓會議。2023 年，珠海華發物業共開展垃圾分類相關培訓 149 場，共 6,230 人次員工參與培訓，垃圾分類相關宣傳覆蓋約 12 萬 3 千餘人次，組織垃圾分類活動 87 場，共 3,800 餘人次參與。



上門入戶宣傳垃圾分類知識



開展垃圾分類培訓活動



珠海華發市政綜合服務有限公司獲得珠海市十佳環衛企業獎項

水資源管理

公司嚴格執行中國內地的《中華人民共和國水污染防治法》及相關法律法規，並推出《小區公共用水節能方案》，進一步提升水資源的循環利用率和強化對水資源使用的管理和優化。公司的用水主要包括日常服務、物業維護、辦公場所及綠化用水等，均由政府供水渠道穩定供應，確保用水來源的可靠性。為提高用水效益，公司在各工作場所推廣節水宣傳，如張貼節水海報，並採用濾水器替代桶裝水、雨水收集利用、人工湖水轉綠化用水等，致力於在維持業務正常營運的同時，限制不必要的用水需求並倡導水資源的節約與保護。2023 年全國項目用水量 201 萬噸。

水資源管理措施：

強化節水監督與反饋

定期檢查節水措施的執行情況，確保有效落實
加強節約用水的考核，確保各部門和員工積極參與
及時反饋節水成果，並優化節水舉措

水資源循環利用 與節水技術更新

廣泛推廣高效的節水器具和技術，如清潔封閉式出水、綠化噴灌，並確保其在各場所的使用
及時維修或更換有漏水現象的設備，減少水資源浪費
循環利用景觀池或泳池換新的水、雨水、剷除的降雪等，減少對於自來水的依賴

培訓與宣傳

定期舉辦節約用水的宣傳活動及培訓，以增強員工的節水意識
在用水場所顯著位置張貼節水標識，提醒和引導節約用水
樹立並推廣節約用水的優秀實踐和典範



人工湖轉作綠化用水



雨水收集再利用

宣貫綠色文化

公司通過推進綠色辦公、組織員工參與豐富多彩的環保公益活動，提升整體環境保護意識，向外界傳遞環境保護理念，帶動更多人投身環境保護事業。

打造綠色辦公環境

公司嚴格執行中國內地的《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等相關法規，制定《辦公管理規程》，旨在提高辦公用品的使用效率，發展綠色、低碳的辦公方式。

綠色辦公舉措

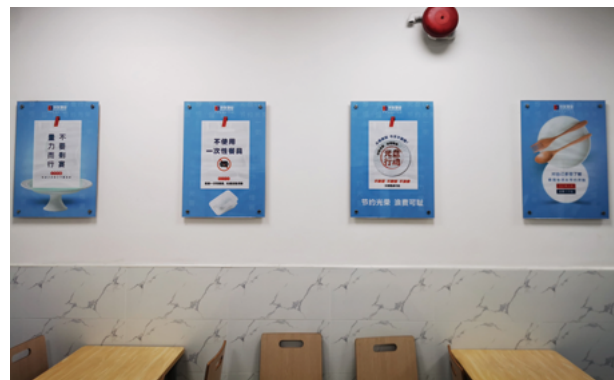
節能降耗

提倡在辦公場所養成隨手關燈、關設備的良好習慣，杜絕「長明燈」現象。

選用高效低能耗的辦公設備，如節能型複印機、打印機等。

鼓勵員工採用環保出行方式，減少私家車使用。

張貼節約用水標識，減少水資源浪費。



在食堂張貼環保標識

減少廢棄物

盡量減少使用一次性用品，提倡多次使用、循環使用辦公用品，鼓勵員工自備水杯。

提倡電子化辦公

推行無紙化辦公，減少紙質文檔使用，使用雙面打印或複印。



節約用紙相關標識

開展環保活動

公司致力於提升環保意識，多次發佈《厲行節約倡議書》，呼籲員工節約使用資源並避免過度消費。為了增強公眾對環保的認識，公司積極開展了一系列宣傳活動，推廣自然生態保護和文明理念。

案例

垃圾分類攜書法藝術鬧北山 共營環保社區氛圍

為了弘揚傳統文化並提升社區環境品質，珠海華發市政綜合服務公司與珠海市香洲區南屏鎮北山社區居民委員會合作，在南屏鎮生活垃圾分類工作領導小組的指導下，於北山大院舉辦了結合書法的垃圾分類主題活動《垃圾分類來送「福」——書寫新氣象》。此活動旨在增強社區居民的環保意識，同時營造「人人愛分類，分類為人人」的良好氛圍。

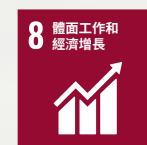
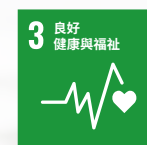




群行致遠 聚發展合力

公司堅持將發展成果與社會共享，以責任擔當回饋社會，重視員工價值，為員工成長和發展創造優良的內部環境，與社會各界建立廣泛且密切的合作關係，持續投身社會公益事業，致力於通過自身力量促進社會和諧。

SDGs 回應



打造和諧職場

公司視人才為寶貴的核心競爭力，為員工打造平等包容、健康安全的工作環境，建設多元化人才發展的培訓體系，攜手員工共創美好未來。

保護基本權益

公司嚴格遵守國家及地方法律法規，以合法公正、平等自願、協商一致、誠實信用的原則建立勞動關係，尊重及保障員工權益。

推進合規僱傭

公司在招聘及僱傭的過程中，嚴格遵守中國內地的《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》，以及香港的相關勞工法例，如《僱傭條例》（香港法例第 57 章）《僱員補償條例》（香港法例第 282 章）《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章）《強制性公積金計劃條例》（香港法例第 527 章），制定《員工手冊》《員工獎懲管理制度》《珠海華發物業管理服務有限公司薪酬管理辦法》等內部政策制度，為員工提供完善的僱傭、薪酬及福利保障。公司嚴格禁止僱傭童工及強制勞工，報告期內未發生使用童工或強制勞工的事件。

公司依法保障員工的合法權益，尊重員工的結社自由、集體談判、最低工資、最高工時等基本權益。2023 年，珠海華發物業開展《勞動用工風險防範》《員工關係管理案例分享》系列培訓，通過分享勞動用工案例和經驗，賦能項目，加強風險管控。

鼓勵多元包容

公司積極倡導多元、平等與包容的文化，遵守中國內地的《中華人民共和國勞動法》，以及香港的《性別歧視條例》（香港法例第 480 章）《殘疾歧視條例》（香港法例第 487 章）《種族歧視條例》（香港法例第 602 章）《家庭崗位歧視條例》（香港法例第 527 章），不定期下發《規範招聘信息發佈》等內部通知，公司要求相關部門在招聘及僱傭過程中避免出現對性別、年齡、戶籍、宗教信仰、婚育情況、健康狀況等因素的歧視行為。

2023 年，珠海華發物業積極參加殘疾人招聘會及各項提升殘疾人就業與管理的僱主培訓，主動聘用殘疾人員工，依法繳納殘疾人就業保障金，並於同年 5 月榮獲珠海市香洲區人民政府殘疾人工作委員會頒發的扶殘助殘先進單位榮譽獎項。目前，珠海華發物業在職員工中有 26 名殘疾員工、400 餘名退伍軍人和部分軍官。



榮獲「擁軍模範企業」榮譽

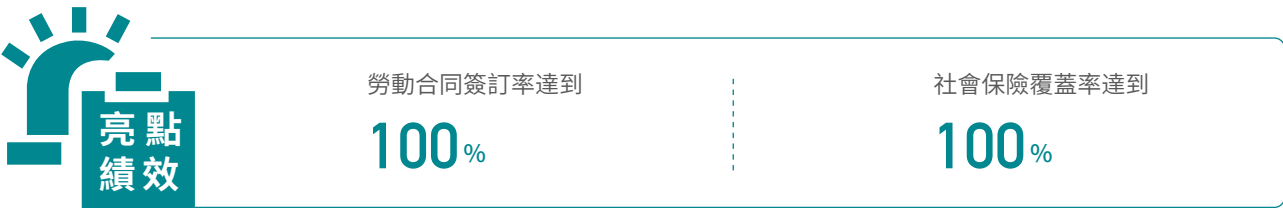


參與就業援助活動

落實薪酬福利

公司建立了全面的薪酬福利管理體系與科學高效的績效評價考核機制，踐行「薪酬與員工本人為企業創造的價值與貢獻掛鉤」的價值原則，為員工提供具有市場競爭力的薪酬福利。

根據內部薪酬制度，公司定期檢視薪酬及獎勵計劃。2023 年，珠海華發物業制定和實施基層員工績效獎金考核方案，充分調動員工積極性和主觀能動性，發揮薪酬績效制度對人才的激勵作用，不斷吸引和保留優質人才。



公司持續關注員工的福祉，提供覆蓋醫療、生育、家庭、住房、節日、交通等方面的福利保障，組織開展各類個人補貼申報、人才引進等，協助員工辦理政府補貼或退稅，有效提升員工的幸福感。2023 年，珠海華發物業共計發放節日慰問品 3 萬餘份，開展「夏送清涼、冬送溫暖」活動，投入金額近 10 萬元，讓每一位員工感受到溫暖和關懷。



員工福利

法定福利

五險一金，即養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險和生育保險及住房公積金。

企業福利

華發物業服務：生日餅券、勞工保險、團體醫療保險及年度健康體檢等；
珠海華發物業：企業年金、通訊補貼、交通補貼、防暑降溫補貼。



開展夏送清涼活動現場

堅持民主管理

公司充分保障員工的知情權、參與權、表達權，搭建員工與管理層之間的溝通橋樑，通過民主生活會、職工代表大會、員工現場交流座談會等民主活動，以及不定期的員工電話回訪、員工滿意度調查，收集員工困難、個人建議等途徑，使得公司管理層有效、及時傾聽一線員工心聲與瞭解基層情況。

2023 年，珠海華發物業修訂工會委員大會的規章制度，明確工會的溝通機制。本年度珠海華發物業共開展 4 次座談會。

2023 年本年度珠海華發物業共開展座談會

4 次

重視困難幫扶

公司發揮工會組織作用，努力為困難員工解決工作、生活中遇到的困難。公司借助電話、面談、入戶走訪或查閱檔案等方式全面瞭解困難員工本人及其家庭情況，開展員工慰問及幫扶活動，主動慰問結婚、生育、生病員工。

2023 年，珠海華發物業共慰問 395 人，慰問金額達 39.9 萬元，幫扶生活困難的員工 8 人，幫扶金額 1.6 萬元，為 22 名員工提供大病幫扶互助金，總金額達到 11 萬元。珠海華發物業幫助 11 名員工獲得珠海市總工會的金秋助學項目提供的學習補助，也協助 40 名員工向市總工會申請「求學圓夢」學歷補貼。

開展員工活動

珠海華發物業開展各類體育比賽、垂釣聯誼、瑜伽訓練課、秋遊等系列文體活動，不斷豐富員工的業餘文化生活，增強員工幸福指數，幫助員工平衡工作與生活。



第六屆瑜伽課程



秋遊活動

2023 年珠海華發物業共慰問

395 人

獲得珠海市總工會的金秋助學項目提供的學習補助

11 人

協助獲得市總工會申請「求學圓夢」學歷補貼

40 名

總金額達到

11 萬元



關注職業健康與安全

公司嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》《工傷保險條例》等國家法律法規，持續完善員工職業健康等方面的管理工作，為員工提供工傷預防培訓、定期體檢，並建立員工職業健康檔案等，控制職業危害因素，保障員工的身心健康。

公司通過 GB/T 45001-2020 及 ISO 45001:2018 職業健康安全管理體系認證



員工發展與提升

為促進員工和公司的共同成長，公司建立了完整的員工培訓與發展體系，建設適應業務發展的人才隊伍。公司制定《培訓與人才發展規劃》《員工考取相關技術技能職業資格證書的獎勵方案》《華發物業業務拓展激勵方案》《華發物業社區經營專項激勵方案》《精益管理改善提案激勵辦法》《華發物業收費清繳激勵方案》內部政策制度，建立健全培訓管理機制、員工發展激勵機制，鼓勵員工積極考取工作相關的資格認證。2023 年，珠海華發物業共計收到各類證書獎勵提報 221 份，新增發放補貼金額每月超過 4 萬元。

2023 年，珠海華發物業共計收到各類證書獎勵提報 221 份，新增發放補貼金額每月超過 4 萬元。

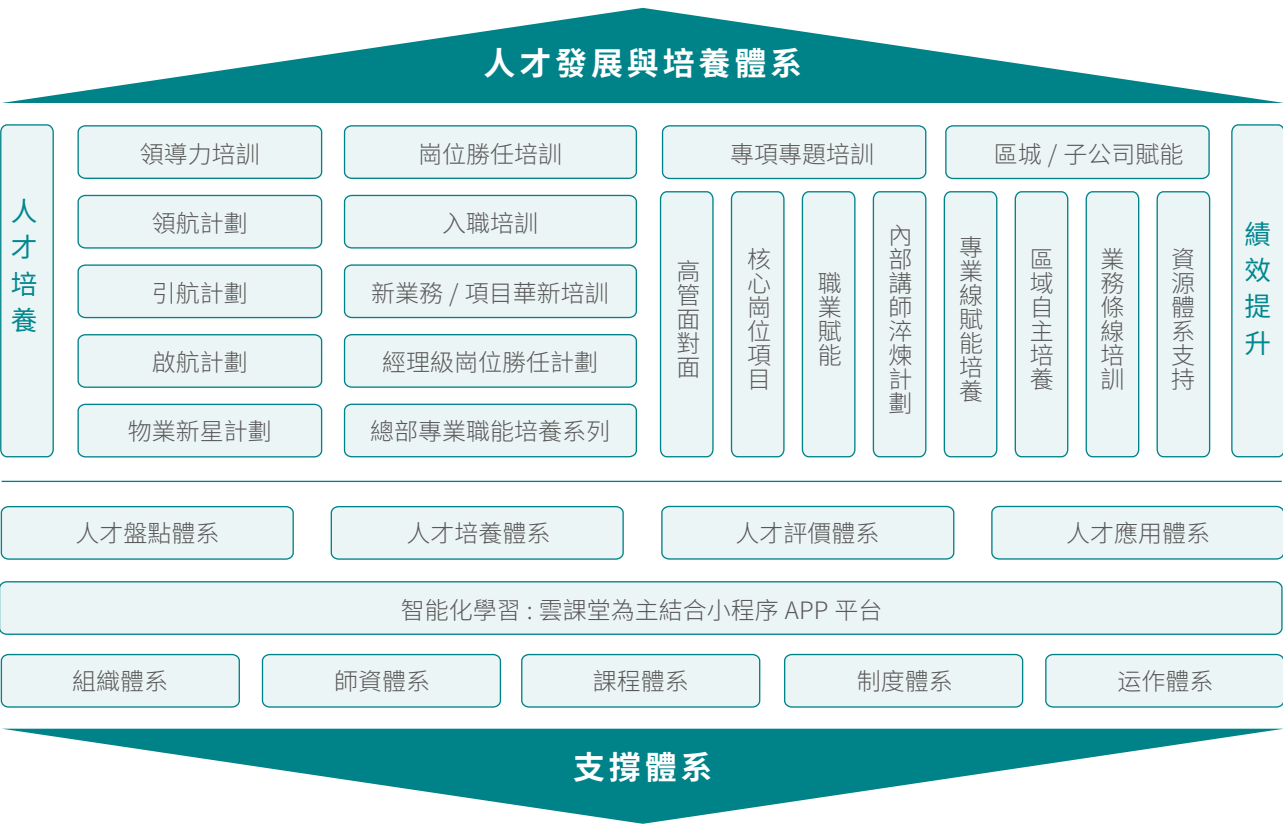
搭建晉升發展體系

公司結合企業發展目標、業務升級需求以及員工成長規劃，構建了貫穿全業務、覆蓋全員的職業發展體系，並為各崗位、各級別員工提供公平、透明的晉升機會。珠海華發物業鼓勵員工借助在崗技能專題培訓，持續提升學歷與技能水平，並優先考慮符合條件的員工。

為促進人才的識別、任用和發展，2023 年，珠海華發物業開展人員盤點工作，通過「360」測評、訪談考察、績效考核結果、優劣勢分析等方式，梳理公司當前的人才現狀，識別可持續培養的對象，通過提供培訓課程和晉升機會，給予員工更多的職業規劃建議，助力員工實現專業成長和長期發展。

加強基層人才培訓

公司建立健全人才發展與培訓體系，持續完善梯隊人才培養方案。面向多種經營類型人才、商辦及公建類型人才、管理類梯隊人才，公司開展了領導力、崗位勝任、專項專題、區域及子公司賦能 4 大類培訓，幫助關鍵人才提升管理水平、專業素養及技術能力。



本年度珠海華發物業開展服務力提升專項培訓、內部培訓講師培養項目、啟航計劃新晉管理者培訓、新員工入職培訓等人才發展與培訓項目，幫助員工發掘自身潛能，與公司共同創造更大價值。

案例 實施專項培訓 提升員工服務力

2023 年 10 月，珠海華發物業響應政府培訓百萬行活動，積極開展線下企業文化、職業素養、崗位專業、人力成本和勞動風險管控的相關主題培訓，形成常態化培訓機制，賦能內容包括《非人力資源經理的人力資源管理》《公眾呈現與表達技巧》等素養類課程。本次基層服務力提升行動共計累計 1,076 課時，覆蓋 2,501 人次，通過員工職業形象素養培養、各基層崗位專業技能賦能，全面提升基層崗位員工服務能力。

基層服務力提升行動宣講會現場

案例 打造內部課程及講師 豐富公司培訓資源

2023 年 6 月，珠海華發物業組織開展內部課程開發及講師培養項目，邀請外部專業機構，指導內訓師採用經驗萃取等方式研發課程，新增客服、環境、工程前介、安管等各專業線課程沉澱，產出 46 門業務專業課程，進一步豐富公司知識庫。



內訓師課程開發培訓現場

案例 推進啟航計劃 提升新晉管理者能力

珠海華發物業根據《啟航計劃之 2023「新晉管理者訓練營」行動方案》，重點推進新晉管理者提升訓練營，圍繞「管理力、專業力、素養力」的「三力模型」，學習內容分為管理知識增強、專業能力提升、職業素養夯實三大模塊，採用積分制度、小組管理、結業彙報等方式，實現線上線下聯動，將內部講師和翻轉課堂相結合，貫穿課程和行動學習，聚焦加速新晉管理者的能力提升。



2023 啟航計劃新晉管理者訓練營現場

案例 升級新員工培訓 加深員工認同感

珠海華發物業本年度強化新員工文化融入培訓，為新員工下發《新員工應知應會手冊》，更新了新員工入職培訓的課程內容，增加了項目負責人與新員工的跟蹤訪談等入職關懷，設立雲學堂新員工考核指標，幫助新員工及時瞭解公司文化，快速適應崗位角色。

通過觀看企業宣傳片、講師授課、播放《我的物業同胞》等原創歌曲、引入優秀事蹟及感受分享等形式，讓員工深入瞭解公司企業文化的發展歷程，提升對公司的認同感和歸屬感。



新員工入職培訓現場

支持高校合作企劃

珠海華發物業持續拓展合作模式，擴大與高校的合作規模。在與珠海城市職業技術學院保持合作的基礎上，與廣州大學、廣州工商學院洽談合作事宜，並與廣州工商學院簽訂校企合作協議及共建校企人才聯合培養基地，獲得了珠海市青年就業促進會頒發的粵港澳大學生就業實踐基地稱號，強化珠海華發物業的僱主品牌。2023 年，珠海華發物業共開展 7 場校園招聘。



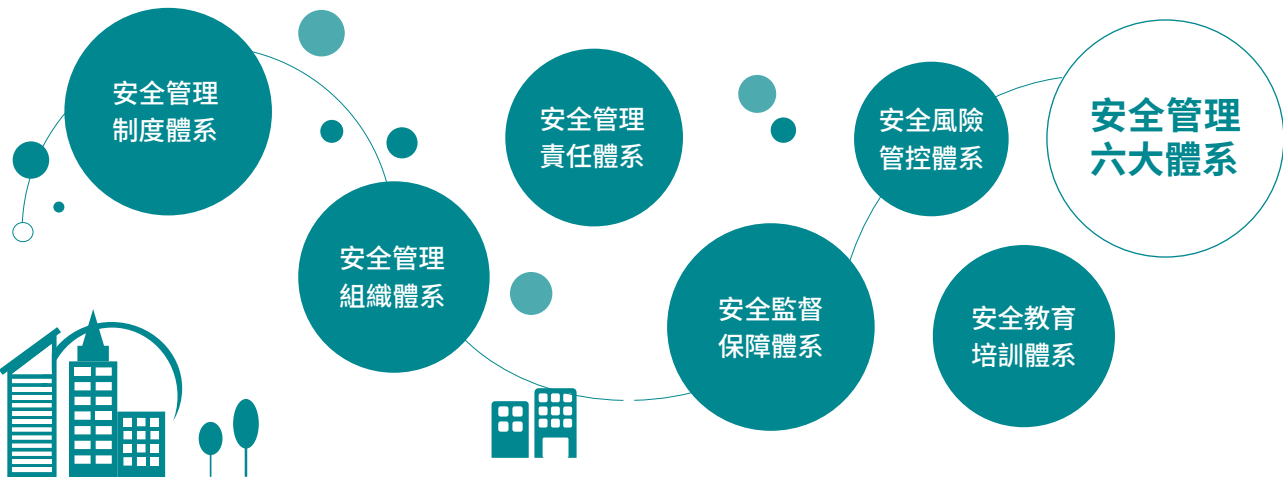
「粵港澳大學生就業實踐基地」授牌儀式



廣州工商學院 2024 屆畢業生供需見面會

安全生產管理

公司始終將安全生產工作放在公司所有工作的第一位，嚴格遵守中國內地的《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，完善企業職業健康與安全管理的相關規章制度，落實日常監督檢查，全面夯實安全生產底盤，為員工營造安全、健康、舒適的工作場所。公司建立了包含組織、制度、責任、管控、培訓、保障等內容的安全管理 6 大體系，制定安全管理 12 項工作，以此為基礎設計了完善的安全管理規程，涵蓋人員安全管理、風險隱患識別、隱患排查整治、應急處理、安全生產責任制考核等重要環節。



完善安全管理制度

嚴格遵守法律法規

珠海華發物業嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《特種設備安全監察條例》等法律法規，聯合第三方專業機構全面梳理安全管理制度。

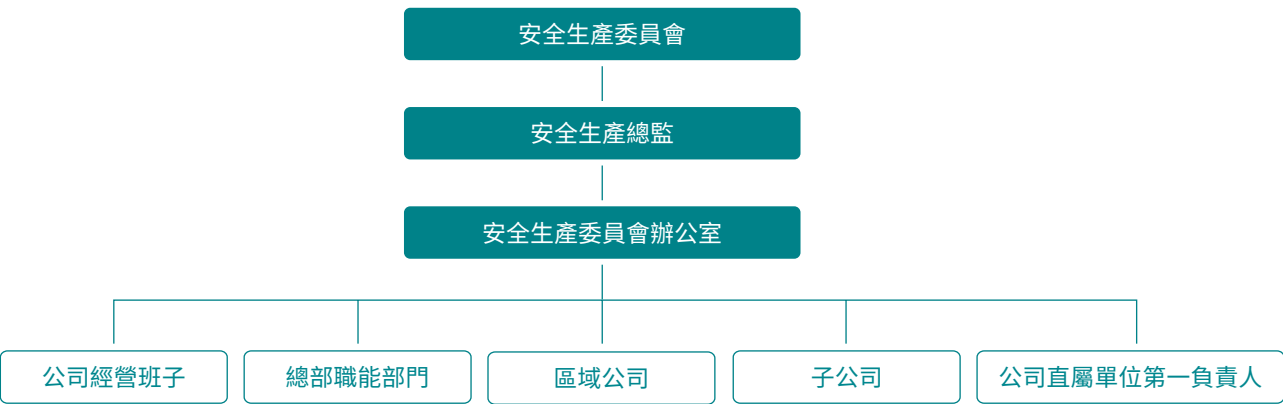
新增安全管理制度

《臨街商鋪餐飲廚房消防安全管理要求》《華發物業消防安全管理制度》《高層民用建築消防安全管理制度》《華發物業食堂燃氣、用電炊具使用安全管理制度》《華發物業特種設備安全管理制度》等安全管理制度，確保業務運作均符合法規要求。

健全安全管理架構

安全生產委員會作為珠海華發物業安全生產的最高管理機構，由董事長擔任主任，公司總裁及負責安全生產工作的分管負責人擔任副主任，成員包含公司經營班子、總部職能部門、區域公司、子公司、公司直屬單位第一負責人。安委會下設安全生產委員會辦公室，對公司內部的安全生產工作進行指導、監督、管理和檢查。2023 年，珠海華發物業增設安全生產總監，配合安全生產委員會辦公室以及各區域公司或部門第一負責人，形成了完善的安全生產管理體系。

管理架構



落實安全生產責任制

珠海華發物業堅持「層層負責，人人有責，各負其責」的工作要求，修訂《華發物業服務有限公司安全生產責任制考核辦法》，新增「一票否決」制度，影響事故責任單位或部門責任人當年各類獎勵資格、安全生產責任人當年評先、評優和晉升資格，以及部門負責人任職資格，進一步明確了公司安全生產紅線指標和獎懲制度。此外，珠海華發物業設置了安全生產責任制，每季度對區域公司、子公司和公司直管單位開展考核，並通過季度安全生產工作會議通報考核結果及處罰結果，考核結果同步運用到各單位組織績效考核中。

加快隱患管理建設

在安全風險管控方面，珠海華發物業制定了《重大危險源監控與重大安全隱患管理制度》《安全生產風險分級管控管理制度》《安全生產檢查及隱患整改制度》等制度，根據「一線三排」機制，採取「四不兩直」和「項目自查自糾 - 區域公司複查 - 公司總部抽查」的形式，結合重點領域安全檢查、專項安全檢查和月度檢查，對在管區域進行全面的安全隱患排查工作。2023 年，珠海華發物業未發生安全生產責任事故。

2023 年珠海華發物業發生安全生產責任事故

0 件

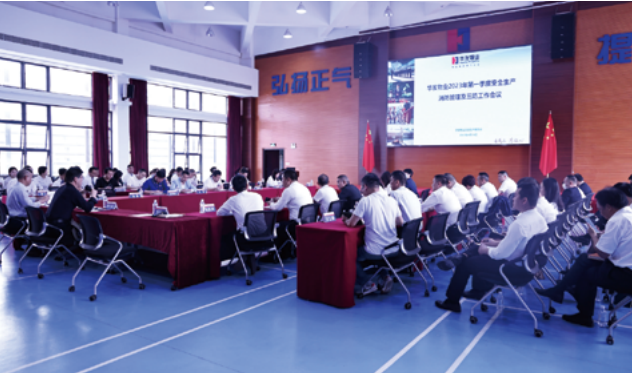
安全檢查亮點機制與形式：

「一線三排」機制

- 堅守「發展決不能以犧牲人的生命為代價」這條不可逾越的紅線，開展排查、排序及排除工作。
- 排查：開展隱患排查整治，將定期排查與不定期排查相結合。
 - 排序：針對檢查發現的問題進行匯總排序分類梳理，制定隱患整改計劃。
 - 排除：每季度更新完善《風險點、危險源識別評價登記表》，及時排除各類安全隱患。

「四不兩直」形式

在日常及專項檢查過程中採取不發通知、不打招呼、不聽彙報、不用陪同接待，直奔基層，直插現場的安全檢查方式進行檢查。



重大隱患排查 2023 宣講會



安委會領導檢查

安全教育培訓宣貫

為提升員工安全意識，珠海華發物業採用多元化的培訓形式，如組織「安全生產月」活動、安全知識競賽等，為員工科普安全知識，倡導安全生產營運的重要性。2023 年，珠海華發物業線下培訓共計 15 場，參訓 2,426 人次；各層級單位共計開展線上線下培訓 7,929 場，參與培訓共 98,082 人次；組織觀看安全生產警示片 845 場，共計 21,687 人次參加。



搭建應急管理平台

珠海華發物業完善和修訂《華發物業服務有限公司突發事件應急預案體系》，要求各層級單位優化自身專項應急預案和現場處置方案，確保全體人員在應急事件發生時能迅速響應、有效處置，減少生命財產損失。珠海華發物業落實應急值班制度，設立 24 小時應急專線，在節假日期間、特殊時期、重點時期、颱風暴雨期間嚴格落實領導幹部值班制度，確保發生突發情況得到及時處理。珠海華發物業根據應急預案，開展消防演練、防風防汛演練、防高溫演練、防災減災演練、防暴演練等應急演練，2023 年共計開展演練 1,418 場，參加演練共計 24,509 人次。

在特種設備安全管理方面，珠海華發物業開展專項監督檢查，確保電梯使用單位主體責任落實，電梯導軌、限速器、安全鉗等主要部件的維護保養質量等工作落實到位。在反恐安保方面，珠海華發物業協助開展反恐應急演練，如在南灣華發商都開展模擬出現可疑爆炸物品進行現場處置的情景模擬演練。



舉辦消防演練



開展防爆演練

安全生產培訓類型及具體內容：

類 型	內 容
入職培訓	總部編制各類安全生產相關培訓教材，做好總部新入職員工安全生產培訓跟進和記錄存檔。同時，各下屬單位按要求，完成新入職員工崗前培訓，完成率達100%。
骨幹集訓	珠海華發物業總部舉行安管骨幹、綠化骨幹、清潔骨幹等專業集中訓練，培訓課程包括安全生產基礎知識、消防安全基礎知識、專業技能、作業安全管理技能及突發事件處理等內容。
專業培訓	- 安全管理培訓：珠海華發物業安委會領導、專職安全管理員每年參加外部安全管理培訓，並獲取相關資格證。 - 安全管理員培訓：組織各層級安全管理員開展安全管理技能培訓。
崗位規範操作培訓	針對現場情況和各崗位的重點、難點進行各類崗位作業操作安全等專項安全技能培訓，進一步規範員工的操作流程。
專項培訓	線上採用轉發培訓文件資料的方式，要求員工認真學習傳閱；線下以現場講授、觀看各類警示片以及邀請專家主講的方式為主。
知識競賽	通過線上、線下方式開展安全生產和消防安全競賽、消防技能競賽等，有效營造安全生產和消防安全氣氛。
典型案例學習	定期通過會議、工作群、工作簡報等方式通報各單位日常安全管理工作典型案例和其他單位、行業發生的事故案例，組織全體員工通過典型案例分析和對照學習。
日常安全培訓	安全管理應知應會學習，以及通過「安全生產宣傳欄」、安全宣傳活動、橫幅海報等多途徑宣傳方式，高頻率、全方位、多角度宣傳消防安全、電動自行車安全、防範高空拋物、文明養犬等安全知識，進一步增強員工及廣大客戶的安全生產意識。
線上答題	根據珠海華發物業安委辦下發的安全生產和消防安全知識題庫，利用線上答題的方式，對新入職員工進行安全生產知識考核，同時定期要求每位員工進行線上考核，有效鞏固安全生產知識。

案例

邀請外部講師培訓 深入學習安全條例

2023 年，珠海華發物業邀請第三方安全管理專業機構安全講師開展《中華人民共和國安全生產法》《廣東省安全生產條例》《珠海經濟特區安全生產條例》（以下簡稱「一法兩條例」）宣貫學習培訓，通過對照學習、案例分析，使員工深入瞭解「一法兩條例」的意義，將「安全生產無小事」思想觀念深植心中。



案例

推進安全宣傳進社區 提高業主安全意識

珠海華發物業積極通過每月 1 日、15 日的「安全宣傳日」，以及每季度「安全大講堂」，聯合消防大隊、居委會等單位進入社區，向廣大業戶、群眾集中宣傳安全生產政策法規、應急避險、自救互救方法、燃氣安全、養犬安全等安全防範和消防安全知識，有效落實企業安全宣傳責任，提高廣大群眾安全意識。



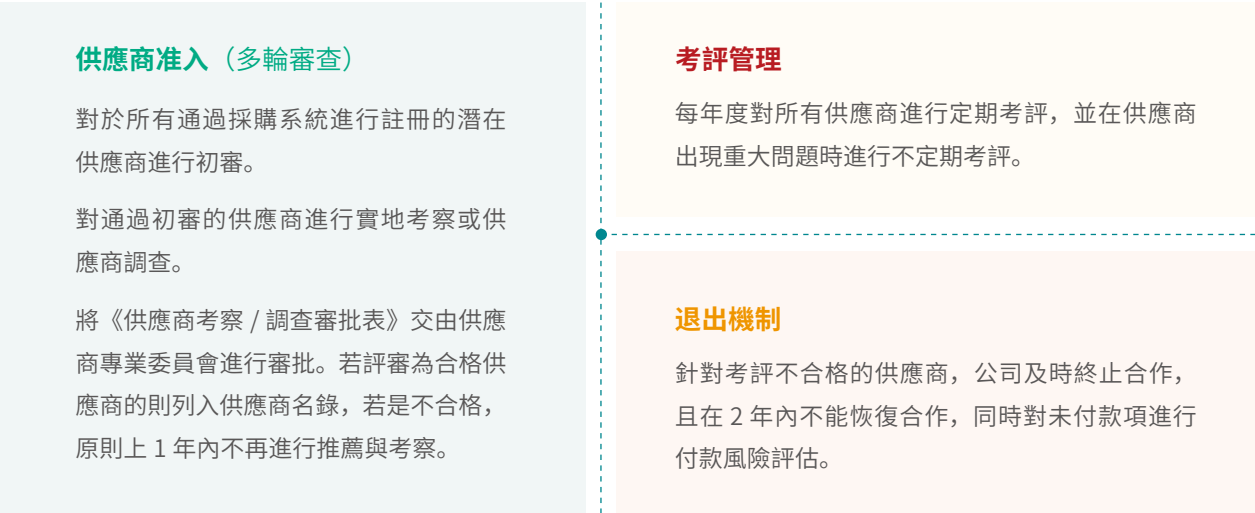
協同夥伴共贏

公司秉持合作共贏的理念，將可持續發展理念全面融入供應鏈管理，關注供應商管理流程的規範性、專業性，積極落實陽光採購，努力促進供應商成長，不斷推進供應鏈的可持續發展。

規範供應商管理

珠海華發物業制定了《採購管理制度》《供應商管理制度》等系列制度，形成以供應商專業委員會領導，成本招採中心主線管理、各職能部門參與的三級管理架構。2023 年，公司供應商關係管理系統在優化需求調研的基礎上，上線了包括合同報表優化在內的新功能，進一步推進供應商管理透明化。

公司遵循公開、公平、公正的採購原則，對供應商開展全生命週期管理，對供應商選用、准入、考評、退出等進行全流程規範，確保供應鏈穩定有序發展。



公司以年度供應商績效考評等方式，實現供應商的資源整合。其中，供應商的環境責任和社會責任是供應商績效評審與改進的關鍵內容之一。比如在供應商准入流程中，公司會對供應商管理層及其員工進行訪談，對職業健康等准入條件進行核實，並且要求供應商提交資格認證資料，優先選擇通過管理體系認證的供應商。

珠海華發物業對發生過重大環境污染、職業安全事故等關鍵重大風險設置一票否決條款，並要求供應商在保證質量要求的前提下，盡可能使用環保材料，以彰顯公司對責任供應鏈理念的堅持。2023 年，珠海華發物業對超過 600 家供應商開啟年度考評工作，考評維度覆蓋供應商的經營指標、守法記錄、質量體系、商業信譽，以及環境與社會責任等方面，跟蹤供應商 ESG 表現，不斷降低供應鏈 ESG 風險。

落實陽光採購

公司致力於打造責任供應鏈，根據《中華人民共和國合同法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等有關法律法規，以及公司廉政規定，杜絕採購環節中的腐敗行為。每年公司要求所有採購人員簽署《廉潔從業承諾書》，明確雙方責任與義務，嚴格確保採購工作流程及其相關文件的合規性。公司與供應商簽訂《陽光採購協議》，提升供應商廉潔反貪腐意識。截至報告期末，珠海華發物業的供應商 100% 簽署誠信廉潔保密條款。

珠海華發物業積極建立紀檢信息交流機制，通過在採購合同公示紀檢電話、將《華發物業關於建立紀檢信息交流機制的函》發送給合作方等方式，共同監督與保證供應商與採購人員廉潔從業、陽光採購。

促進供應商成長

公司在自身發展的同時也注重賦能供應商夥伴，幫助供應商瞭解和跟進行業變化，更好地改進、提升可持續經營意識和綜合履責能力。珠海華發物業採用面對面溝通的方式，與供應商就公司採購政策、服務配合要求、協同操作、貨款結算等供應商關心的實際問題進行溝通交流，切實提高雙方的工作效率與水平。

矢志社會公益

公司專注服務社區、發展扶貧、救急扶危等公共事業，參與社區建設，並鼓勵員工積極參與公益活動，以實際行動增進民生福祉、傳播社會正能量。

舉辦社區活動

公司注重社區文化打造，堅持將有溫度的服務作為始終不變的初心。公司定期在所轄小區開展公益類服務活動（如清洗車輛、免費修理小家電、慰問獨居老人等）、社區文娛活動（如社區運動會）、傳統節日活動等多種主題活動，凝聚鄰里溫情，將「華發式」幸福深情延續。



案例 舉辦社區文化活動 為業主提供暖心服務

2023 年 2 月 5 日，以珠海華發世紀城、珠海華發新城為代表的珠海各項目積極為業主提供暖心服務，開展了以「福氣喜臨門，歡樂鬧元宵」為主題的慶元宵社區文化活動。本次慶元宵社區文化活動包含特色攤位、遊戲互動和慶元宵特色活動等內容，並開啟祝福直播間。



案例 舉辦首屆社區運動會 倡導健康生活方式

2023 年 12 月，珠海華發物業舉辦珠海市香洲區首屆社區運動會，豐富居民娛樂生活。本次社區運動會以「文明社區，活力全開」為主題，共設立乒乓球、羽毛球、籃球、趣味運動會四大項，香洲區 10 個鎮（街道）130 餘個社區超 3,000 名居民參與。



踐行社會責任

公司在積極發展主業的同時，注重與社會各方維持互利互惠互助的良好關係，積極履行企業社會責任。鼓勵所有員工響應上級有關部門號召，積極參加志願活動。

2023 年，珠海華發物業為當地社區購買樹苗進行公益補種，參與珠海馬拉松大型賽事志願服務、無償獻血活動等志願服務活動，開展颱風救災複產工作、建立便民服務崗等，員工參與公益活動達到 1,200+ 人次，志願服務時長累計達 7,600+ 小時。

員工參與公益活動達到

1,200+ 人次

志願服務時長累計達

7,600+ 小時

案例 舉行植樹護林活動 提升居住環境品質

2023 年 3 月 15 日，珠海華發物業結合工作實際，聯合社區、業主及共建單位，組織全體成員在所轄項目開展形式多樣的植樹節主題活動，共計種下 8,000 餘株苗木。



開展颱風救災複產工作



珠海馬拉松活動現場

附 錄

ESG 法規、法律、政策列表

ESG 指標	地 區	所遵守法律法規	內部政策
環 境	中國內地	《中華人民共和國環境保護法》	《質量、環境、職業健康安全管理手冊》
		《中華人民共和國環境影響評價法》	《對相關方環境施加影響控制程序》
		《中華人民共和國節約能源法》	《環境、職業健康安全檢測控制程序》
		《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》	《環境、職業健康安全運行控制程序》
		《中華人民共和國大氣污染防治法》	《組織環境與相關方要求控制程序》
		《中華人民共和國水污染防治法》	《環境因素識別和評價控制程序》
		《中華人民共和國海洋環境保護法》	《生活垃圾分類管理規程》
		《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》	《廢棄物與排放物管理規程》
		《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	《能源管理手冊》
		《排污許可管理辦法（試行）》	
B1 僱傭	香港	《國家危險廢棄物名錄》	
		《危險廢物轉移聯單管理辦法》	
		《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》	
		《香港僱傭條例》（香港法例第57 章）	《員工手冊》
		《僱員補償條例》（香港法例第282 章）	《員工獎懲管理制度》
		《職業安全及健康條例》（香港法例第509 章）	《珠海華發物業管理服務有限公司薪酬管理辦法》
		《性別歧視條例》（香港法例第480 章）	《培訓與人才發展規劃》
		《殘疾歧視條例》（香港法例第487 章）	《員工考取相關技術技能職業資格證書的獎勵方案》
		《種族歧視條例》（香港法例第602 章）	《華發物業業務拓展激勵方案》
		《家庭崗位歧視條例》（香港法例第527 章）	《華發物業社區經營專項激勵方案》
B2 健康與安全	中國內地	《強制性公積金計劃條例》（香港法例第527 章）	《精益管理改善提案激勵辦法》
		《中華人民共和國勞動法》	《華發物業收費清繳激勵方案》
		《中華人民共和國勞動合同法》	《考勤與休假制度》
		《中華人民共和國就業促進法》	《員工離職管理制度》
		《中華人民共和國社會保險法》	《員工招聘、入職與試用制度》
			《考勤與休假管理》
			《員工行為準則》
			《退休人員返聘管理辦法》
		《中華人民共和國勞動法》	《臨街商鋪餐飲廚房消防安全管理要求》
		《中華人民共和國職業病防治法》	《華發物業消防安全管理制度》
B2 健康與安全	中國內地	《中華人民共和國安全生產法》	《高層民用建築消防安全管理制度》
		《中華人民共和國消防法》	《華發物業食堂燃氣、用電炊具使用安全管理制度》
		《中華人民共和國道路交通安全法》	《華發物業特種設備安全管理制度》
		《中華人民共和國特種設備安全法》	《華發物業服務有限公司安全生產責任制考核辦法》
		《中華人民共和國突發事件應對法》	《重大危險源監控與重大安全隱患管理制度》
		《危險化學品安全管理條例》	《安全生產風險分級管控管理制度》
		《安全生產許可證條例》	《安全生產檢查及隱患整改制度》
		《生產安全事故應急預案管理辦法》	《華發物業服務有限公司突發事件應急預案體系》
		《生產安全事故報告和調查處理條例》	《安全生產管理體系文件》
		《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》	《突發事件應急預案體系》
	中國內地	《中華人民共和國工傷保險條例》	《安全事故報告和調查處理制度》
			《應急救援保障制度》

ESG 指標	地 區	所遵守法律法規	內部政策
B2 健康與安全	中國內地		《高層建築消防安全管理制度》
			《消防安全管理制度》
			《安全生產風險分級管控管理制度》
			《職業健康措施保障制度》
			《勞動防護用品配備和使用管理制度》
			《安全生產工傷事故處理制度》
			《工傷/ 評殘情況調查及考核管理辦法》
		/	《培訓與人才發展規劃》
			《員工考取相關技術技能職業資格證書的獎勵方案》
			《員工獎懲管理制度》
B3 發展及培訓	香港		《員工培訓與發展制度》
		《僱傭兒童規例》（香港法例第57 章附屬法例B）	《人力資源規劃制度》
		《香港僱傭條例》（香港法例第57 章）	《勞動關係管理規程》
		《僱員補償條例》（香港法例第282 章）	《員工培訓與發展制度》
	中國內地	《中華人民共和國社會保險法》	《員工轉正、晉升、降級、調薪和調配制度》
		《中華人民共和國勞動法》	
		《中華人民共和國社會保險法》	
		《中華人民共和國勞動合同法》	
		《禁止使用童工規定》	
		《中華人民共和國未成年人保護法》	
B5 供應鏈管理	中國內地	《中華人民共和國招標投標法》	《採購管理制度》
		《中華人民共和國反不正當競爭法》	
	香港	《個人資料（私隱）條例》（第486 章）	《HFQHSW-FW02 風險識別及控制管理規程》
		《專利例》（香港法例第514 章）	《HFQHSW-FW03 糾紛訴訟案件呈報與管理規程》
		《商標條例》（香港法例第559 章）	
	中國內地	《中華人民共和國民法典》	
		《中華人民共和國價格法》	
		《物業服務收費管理辦法》	
		《住宅專項維修資金管理辦法》	
		《前期物業管理招標投標管理暫行辦法》	
		《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》	
B6 產品責任	中國內地	《中華人民共和國廣告法》	
		《中華人民共和國商標法》	
		《建設工程質量管理條例》	
		《物業管理條例》	
		《城市生活垃圾管理辦法》	
		《廣東省城鄉生活垃圾管理條例》	
		《廣東省物業管理條例》	
	香港	《防止賄賂條例》（香港法例第201 章）	《華發物業廉潔從業承諾書》
		《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集（金融機構）條例》（香港法例第615 章）	《華發物業服務有限公司禮品禮金上交管理辦法（試行）》
B7 反貪腐	中國內地	《中華人民共和國公司法》	《華發物業服務有限公司紀檢介入風控工作制度》
		《中華人民共和國反洗錢法》	《反貪污政策》
		《中華人民共和國反壟斷法》	《舉報政策》
		《中華人民共和國反不正當競爭法》	
		《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	
B8 社區投入	中國內地	《中華人民共和國慈善法》	/

關鍵績效表

範 疇	ESG 指 標	單 位	2021 年	2022 年	2023 年
A 環境 ^②					
A1 排放物	A1.1 排放物種類及相關排放數據 ^③				
	氮氧化物	千克	75,140.06	5,123.83 ^④	7,499.98
	硫氧化物	千克	144.76	6.68	7.68
	顆粒物	千克	6,109.45	467.06 ^⑤	656.58
	A1.2 溫室氣體排放量及密度 ^⑥				
	溫室氣體總排放	噸二氧化碳當量	1,360.24	69,111.57	487,507.58
	直接溫室氣體排放量範圍一 ^⑦	噸二氧化碳當量	622.88	68,579.05	487,040.86 ^⑧
	間接溫室氣體排放量範圍二 ^⑨	噸二氧化碳當量	737.36	532.52	466.72
	溫室氣體排放量密度	噸二氧化碳當量/ 百萬元營業收入	0.88	43.22	274.54
	A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度				
	有害廢棄物總量	噸	0.07	0.14	0.20
	有害廢棄物密度	噸/ 百萬元營業收入	0.000045	0.000088	0.00011
	廢硒鼓	噸	/	0.028	0.083
	打印機墨盒	噸	/	0.11	0.11
	廢棄電池	噸	/	0.003	0.003
	A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度				
	無害廢棄物總量	噸	155.5	93.71	76.76
	無害廢棄物密度	噸/ 百萬元營業收入	0.100	0.059	0.04
	辦公用紙使用量	噸	779	3.34	3.78
	廚餘垃圾	噸	/	18.40	26.30
A2 資源使用	A2.1 按類型劃分的直接及/ 或間接能源總耗量及密度 ^⑩				
	能源消耗總量	兆瓦時	3,376.27	5,012.15	5,801.77

② 環境類數據包含公司的辦公區域（包括總部、各城市公司）以及珠海華發物業下屬子公司。

③ 排放物數據主要源於公司公務車輛、業務用車行駛過程所產生的氮氧化物、硫氧化物及顆粒物，計算方法參照港交所文件《附錄二：環境關鍵績效指標彙報指引》。

④ 2023 年統計數據口徑更新，2022 年度數據同步調整，以此版本為準。

⑤ 2023 年統計數據口徑更新，2022 年度數據同步調整，以此版本為準。

⑥ 溫室氣體排放量僅指二氧化碳排放量，不包含其他種類的溫室氣體如甲烷、氧化亞氮等。

⑦ 範圍一溫室氣體排放主要源於公司營運過程消耗化石燃料所生的直接溫室排放（如汽油、柴油等），所採用的計算公式：化石燃料燃燒產生的二氧化碳排放量 = 燃料消耗量 × 低位發熱量 × 單位熱值含碳量 × 燃料碳氧化率 × 44/12。

⑧ 2023 天然氣和管道煤氣使用量大幅增加，故溫室氣體排放量增加。

⑨ 範圍二溫室氣體排放主要源於公司營運過程消耗的外購電力所產生的間接溫室氣體排放，計算方法參照港交所文件《附錄二：環境關鍵績效指標彙報指引》，其中 2021 年參考《工業企業溫室氣體排放核算與報告通則》和《減排項目中國區域電網基準線排放因子》計算得出，而 2022、2023 年度排放因子使用《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》計算得出。

⑩ 直接能源消耗量（單位：千瓦時）由汽油、柴油等相關直接能源耗用量折算得出；間接能源消耗量（單位：千瓦時）由外購電力折算得出，計算方法參照《綜合能耗計算通則》GB2589-2020。

範 疇	ESG 指 標	單 位	2021 年	2022 年	2023 年
	能源消耗密度	千瓦時/ 百萬元營業收入	2.18	3.14	3.27
	直接能源消耗量	兆瓦時	2,459.38	4,078.40	4,983.40
	間接能源消耗量	兆瓦時	916.89	933.75	818.37
	柴油總耗量	升	225,027.71	336,062.91	424,038.53
	汽油總耗量	升	/	86,252.07	57,890.31
	液化石油氣總耗量	噸	24.60	3.14	3.08
	天然氣總耗量	立方米	12,000	3,120	19,232 ^⑪
	管道煤氣消耗量	立方米	/	5.43	10,000
	用電總量（外購電力）	兆瓦時	916.89	933.75	818.37
	A2.2 總耗水量及密度				
	用水總量	立方米	15,646	220,026.22	198,441.00
	用水量密度	立方米/ 百萬元營業收入	10.11	137.60	111.75
B. 社會 ^⑫					
B1 僱傭	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數及佔比				
	全體僱員人數	人	8,346	8,548	9,193
	按性別劃分的僱員人數				
	在職男性員工數	人	4,783	4,964	5,555
	在職男性員工佔比	%	57.31	58.07	60.43
	在職女性員工數	人	3,563	3,584	3,638
	在職女性員工佔比	%	42.69	41.93	39.57
	按僱傭類型劃分僱員人數				
	全職員工數	人	8,346	8,548	9,193
	全職員工佔比	%	100	100	100
	短期合約/ 兼職員工數	人	0	0	0
	短期合約/ 兼職員工佔比	%	0	0	0
	按職級劃分僱員人數				
	高級管理層	人	36	45	46
	高級管理層佔比	%	0.43	0.53	0.50
	中級管理層	人	105	106	101
	中級管理層佔比	%	1.26	1.24	1.10
	其他員工 ^⑬	人	8,205	8,397	9,046
	其他員工佔比	%	98.31	98.23	98.40
	按年齡組劃分的僱員人數				
	29 歲及以下員工數	人	2,294	2,252	2,627
	29 歲及以下員工佔比	%	27.49	26.35	28.58

⑪ 2023 年度餐飲公司體量增加較快，均使用天然氣烹飪出餐，天然氣使用量大幅增加。

⑫ 2023 年社會數據覆蓋公司及下屬子公司數據（包含珠海華發物業各城市公司及子公司數據）。

⑬ 其他員工包括普通員工及項目一線員工。

範 疇	ESG 指 標	單 位	2021 年	2022 年	2023 年
B1 僱傭	30-49 歲員工數	人	4,410	4,443	4,692
	30-49 歲員工佔比	%	52.84	51.98	51.04
	50 歲或以上員工數	人	1,642	1,853	1,874
	50 歲或以上員工佔比	%	19.67	21.68	20.38
	按區域劃分的僱員人數				
	中國大陸員工數	人	8,341	8,543	9,187
	中國大陸員工佔比	%	99.94	99.94	99.93
	港澳台員工數	人	5	5	6
	港澳台員工佔比	%	0.06	0.06	0.07
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失總數				
	全體僱員流失數	人	3,450	3,838	4,338
	流失僱員數佔比	%	29.25	30.99	32.11
	按性別劃分的僱員流失數				
	男性員工流失數	人	2,099	2,273	2,502
	女性員工流失數	人	1,351	1,565	1,836
	按年齡組劃分的僱員流失數				
	29 歲及以下員工流失數	人	1,536	1,519	1,781
	30-49 歲員工流失數	人	1,499	1,599	1,697
	50 歲或以上員工流失數	人	415	720	860
	按區域劃分的僱員流失數				
	中國大陸員工流失數	人	3,441	3,835	4,334
	港澳台員工流失數	人	9	3	4
	其他地區員工流失數	人	0	0	0
B2 健康與安全	B2.1 過去三年（包括彙報年度）因工亡故的人數				
	因工作關係而死亡的人數	人	0	0	1
	B2.2 因工傷損失工作日數				
	工傷次數	次	35	36	22
	因工傷損失總日數	天	2,621	2,397	1,312
B3 發展與培訓 ^⑭	B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比				
	總受訓人數	人	7,096	7,264	7,793
	受訓僱員百分比	%	85.02	84.98	85.00
	按性別劃分的受訓僱員百分比				
	男性員工	%	57.00	58.08	58.00
	女性員工	%	43.00	41.92	42.00
	按僱員類別劃分的受訓僱員百分比				
	高級管理層	%	0.42	0.45	0.47
	中級管理層	%	1.32	1.27	1.09

範 疇	ESG 指 標	單 位	2021 年	2022 年	2023 年
B3 發展與培訓 ^⑭	其他員工	%	98.27	98.29	98.43
	B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員受訓平均時數				
	僱員總體人均受訓時長	小時	26.76	40.79	51.00
	按性別劃分的受訓僱員平均時數				
	男性員工平均受訓時長	小時	29.60	40.80	48.85
	女性員工平均受訓時長	小時	29.97	40.78	54.28
	按僱員類別劃分的受訓僱員平均時數				
	高級管理層	小時	29.17	35.20	48.26
	中級管理層	小時	31.04	41.25	50.50
	其他員工	小時	29.74	40.81	51.00
	B5.1 按地區劃分的供應商數目				
B5 供應鏈管理	珠海區域供應商數目	個	191	229	232
	北方區域供應商數目	個	115	162	152
	華東區域供應商數目	個	49	87	90
	華中區域供應商數目	個	68	164	153
	華南區域供應商數目	個	57	92	75
	直營業務供應商數目（林芝市）	個	4	10	24
	港澳台及海外供應商數目	個	0	0	0
	供應商總數	個	484	744	726
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法				
B6 產品責任	接獲關於產品及服務的投訴數目	次	2,527	2,989	3,280
B7 反貪污	B7.1 於彙報期內對發行人或其僱員提出已審結的貪污訴訟案件的數目				
	貪污訴訟案件的數	件	0	0	0
	B7.3 向高管及員工提供的反貪污培訓				
	受訓總人數	人	2,611	2,811	3,017
	按僱員類別劃分的受訓僱員數				
	高管受訓人數	人	11	11	15
	員工受訓人數	人	2,600	2,800	3,002
	按僱員類別劃分的受訓僱員總時數				
	高管受訓時長	小時	53	54	78
	員工受訓時長	小時	7,800	8,400	9,616
B8 社區投資	B8.2 在專注範疇所動用資源				
	社區投入總金額	元 ^⑮	/	8,600	80,000
	參與公益/ 義工活動員工數	人次	378	900	1,200
	志願者活動時長	小時	2,646	5,300	7,600

⑭ B3 培訓相關數據的計算方法參照香港聯交所文件《附錄三：社會關鍵績效指標彙報指引》。

⑮ 此處計量幣種為人民幣。

報告標準索引¹⁶

報 告 目 錄		《中國企業社會責任報告指南 (CASS-ESG5.0) 》	香港聯交所 - 環境、社會及管治範 疇與一般披露及關鍵績效指標
關於本報告		P1.1-1.3	/
高管致辭		P2.1-2.2, P3.1	/
關於本公司	公司簡介	P4.1-4.4	/
	組織架構	P4.2, P4.4	/
	業務分佈	P4.3	/
	2023 年度榮譽	A3, P3.1, G3.1	/
ESG 管理	董事會聲明	G2.2-G2.4	/
	ESG 管理方針	G2.1	/
	ESG 管理架構	G3.1-3.2	/
	利益相關方溝通	G3.6	/
	重要性議題分析	G3.5	/
固本強基 謀持續發展	管治架構	/	/
	董事會責任	G1.1-1.2	/
	穩健經營	G1.3-1.11	B7.1, B7.2, B7.3
至誠為本 創品質服務	提供貼心服務	S4.1	/
	保護客戶權益	S4.3, S4.5-4.9	B6.2, B6.3, B6.4, B6.5
	堅持技術創新	V2.1-2.2, V2.4	/
綠色共建 守碧海藍天	完善環境管理	E1.1-1.2, E1.4,E1.6-1.9	A3.1
	應對氣候變化	E5.1-5.4, V4.1-4.3	A4.1
	落實綠色營運	E2.1, E2.4, E2.9, E3.1, E3.3, E3.5	A1.1, A1.2, A1.3, A1.4, A1.5, A1.6, A2.1, A2.2, A2.3, A2.4
	宣貫綠色文化	E2.14-2.15, V4.4	/
群行致遠 聚發展合力	打造和諧職場	S1.1-1.8, S1.10, S2.1-2.2, S3.1-3.2, S3.4-3.7, S3.9, S3.11, V3.1	B1.1, B2.1, B2.2, B2.3, B3.1, B3.2, B4.1, B4.2
	協同夥伴共贏	S5.1-5.2, V2.5-2.6, V2.8	B5.1, B5.2, B5.3, B5.4
	矢志社會公益	V1.1-1.4,V3.4-3.7	B8.1, B8.2
附 錄	ESG 法規、法律、政策列表	/	A1, A2, A3, A4, B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7, B8
	關鍵績效表	A2, S3.6, E2.2-2.3, E2.10, E3.2, E3.4, E3.6, E5.5-5.7, V3.6	/
	報告標準索引	A4	/
	意見反饋表	A5	/

¹⁶ 「A2.5 制成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量」不適用本公司；「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」不適用本公司。



反饋意見表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀《華發物業服務集團有限公司 2023 年環境、社會及管治報告》，公司非常希望您能夠對本報告進行評價，並提出您的寶貴意見，幫助公司對報告進行持續改進。

您對本報告的評價：（請在相應位置打√）

1、您認為本報告是否突出反映公司在環境、社會及管治方面的重要信息？

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 很差

2、您認為本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整？

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 很差

3、您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀？

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 很差

您認為還有哪些需要瞭解的信息沒有在本報告中反映？

您對公司今後發佈環境、社會及管治報告有什麼建議？



電郵地址(E-mail address): ir982@huafagroup.com