



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

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：2669

我們經營幸福

2024 可持續發展報告



好時節
好物業
好社區

目錄

二零二四年可持續發展表現	3
主席寄語	4
董事會聲明	5
關於本報告	7
報告覆蓋及範圍	7
報告準則	8
報告內容核准	9
意見反饋	9
中海物業簡介	10
關於中海物業	10
公司架構	11
業務分部	11
榮譽獎項	13
協會成員資格	13
管治領航	14
一) 管理方針	15
二) 2024年相關披露	16
三) 可持續發展管治架構	16
四) 可持續發展策略	17
本年度可持續發展重點工作	18
可持續發展目標	19
可持續發展風險及機遇管理	23
五) 重要議題	26
持份者溝通	26
識別重要議題	27
以信營商	30
一) 管理方針	31
二) 2024年相關披露	31
三) 恪守企業道德	32
反貪污舉報渠道	32
反貪污培訓	33
知識產權管理	34
四) 保障客戶權益	35
維護客戶個人信息	35
負責任營銷	38

目錄（續）

以賢為先	39
一） 管理方針	40
二） 2024年度相關披露	40
三） 職業健康與安全	41
職業健康管理系統	41
隱患識別	44
風險評估	44
事故調查步驟	45
安全生產培訓機制	46
四） 人力資本開發	50
僱傭慣例	50
員工吸納與留存	51
員工參與和溝通	52
員工福祉	54
員工發展與培訓	55
以誠服務	61
一） 管理方針	62
二） 2024年相關披露	62
三） 智慧優化管理	63
四） 堅守服務質量	66
客戶溝通	69
投訴處理	70
客戶健康與安全	72
五） 負責任採購慣例	73
管理供應商的環境及社會風險	74
六） 社區投資與管理	75
年度重點社區投資項目	78
以綠為本	83
一） 管理方針	84
二） 2024年相關披露	84
三） 應對氣候變化	86
管治	86
策略	86
風險管理	96
指標和目標	101
四） 排放管理	101
碳排放管理	101
廢棄物管理	107
五） 資源管理	110
能源管理	110
水資源管理	119
六） 自然環境與生態保護	121
附錄	123
一） 績效表現數據一覽	123
環境績效表現	123
社會績效表現	125
二） 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引	130
三） 《全球報告倡議組織標準》內容索引	136
四） 合規一覽	142

二零二四年可持續發展表現

企業成就

2024年度收益

人民幣14,023.8百萬元

2023年：人民幣13,051.3百萬元
2022年：人民幣10,899.8百萬元

+7.5%

2024年度股東應佔溢利

人民幣1,510.9百萬元

2023年：人民幣1,342.5百萬元
2022年：人民幣1,093.6百萬元

+12.5%

管治

深化持份者調研

向內外部持份者發放調研問卷，系統化收集持份者意見，並根據這些意見識別、檢視、更新重要議題。從「對中海物業的重要性」和「對持份者的重要性」兩個維度識別和評估可持續發展重要議題。

環境

開展氣候情景分析工作

中海物業今年首次開展了氣候情景分析工作，擴大了對各運營地點在不同氣候情景下的潛在風險評估，並闡述相關管理策略或應對措施，同時也為相關部門代表組織了培訓和研討活動，進一步提升各相關部門對氣候風險的理解與應對能力。

2024年度總溫室氣體排放密度

2.64公噸二氧化碳當量／千平方米

2023年*：2.73公噸二氧化碳當量／千平方米
2022年*：2.99公噸二氧化碳當量／千平方米

2024年度總能源用量密度

5.18兆瓦時／千平方米

2023年*：5.38兆瓦時／千平方米
2022年*：5.63兆瓦時／千平方米

社會

2024年度員工人數

38,627名員工

2023年：43,012名員工
2022年：57,425名員工

2024年度慈善捐款

人民幣324,000元

2023年：人民幣217,000元
2022年：人民幣878,000元

2024年度客戶服務滿意度

92分

2023年：91分
2022年：90分

2024年度平均培訓比率

100%

2023年：97.20%
2022年：99.98%

* 2023年與2022年部分環境績效數據已重列，數據口徑與中海物業2023和2022年度碳盤查一致。

主席寄語

近年來，全球可持續信息披露的基礎語言和框架建設進展顯著，國家和地區性的可持續信息披露工作持續推進，可持續發展理念與中國經濟社會發展也在加速融合，中國推進「雙碳」目標的雄心和決心更是有目共睹。在此背景下，中海物業集團有限公司（「本公司」，連同其附屬公司統稱「本集團」或「中海物業」或「我們」）深入貫徹「雙碳」戰略，秉承ESG理念，持續推動「中海式物業管理現代化」，以「三好」品牌主張、「三可」實踐原則和「三高」發展標準為引領，在綠色低碳轉型與高質量服務創新方面取得了突破性進展。

二零二四年，中海物業正式發佈了《碳中和白皮書》，全面總結了本集團在綠色低碳發展方面的探索與成果。這不僅是我們積極響應國家「碳達峰、碳中和」目標的行動指南，更是推動行業低碳轉型的實踐標杆。通過系統性的碳排查與分析，本集團在節能改造、綠色供應鏈及智慧能源管理等方面落地了一系列創新舉措，助力物業行業邁向綠色運營新時代。

我們深知，推動可持續發展不僅是滿足合規要求，更是企業創造長期價值的根基。中海物業始終圍繞「好時節、好物業、好社區」的「三好」品牌主張，致力於打造讓客戶滿意的高品質服務保障：「好時節」體現管理物的能力，通過優質的產品和服務，營造有歸屬感的美好生活體驗，讓客戶賞心悅目、安居樂業；「好物業」體現服務人的能力，做到高效回應、預判需求，與業主、客戶、員工、合作方及政府建立更深入長遠的關係；「好社區」體現主人翁的意識，業主、物企、社區三者以主人翁的心態「人人有責、人人盡責」，建設人人享有的社區治理共同體。同時，中海物業以「三可」原則為基礎，構建具有可持續性的標杆項目一經驗可以複製，技術設備可以更新，綠色環保可以再生。通過標杆體系的推廣應用，我們實現了對客戶、行業及社會期待的全面回應。

此外，中海物業以「三高」標準為目標，不斷提升核心競爭力：「高質量的運營能力」確保項目管理高效執行；「高行業及客戶的認同」體現中海物業卓越的品牌影響力和服務價值；「高比例的新技術應用」推動智能化和綠色化在項目中的深度融合。通過「三好」、「三可」與「三高」的協同發展，本集團正在持續定義行業標杆。

在二零二四年，中海物業不斷提升ESG實踐的廣度和深度：

-  在減碳路徑上穩步前行，碳排放強度和能源消耗密度持續下降；
-  推動綠色建築與智慧園區的深度融合，為客戶創造更大價值；及
-  聯動多方資源，積極開展鄉村振興和社區公益活動，彰顯央企社會責任。

展望未來，中海物業將繼續以《碳中和白皮書》的戰略目標為指引，系統規劃「雙碳」實踐路線，將低碳發展融入企業治理的每個環節；同時，以科技創新驅動服務升級，推進物業行業向智慧化、綠色化和人性化方向邁進。中海物業將繼續與客戶及合作夥伴共同努力，秉承「用心服務每一天」的初心，以實際行動踐行可持續發展的承諾，為行業注入更多的創新動力，為社會創造更多的美好可能。

主席兼執行董事
張貴清

董事會聲明

中海物業深明企業在促進減碳和構建可持續發展方面承擔重要的責任，在業務運營中貫徹可持續發展理念並融入低碳物業管理實踐，致力於為持份者創造長遠價值。

監管可持續發展工作

中海物業的可持續發展治理架構充分促進董事會（「董事會」）在可持續發展事務上的溝通與參與，同時確保建立高效的匯報機制。董事會作為最高管理與決策權力機構，已授權其下屬的可持續發展督導委員會（「委員會」）直接監管本集團的可持續發展事務。委員會成員具備多年的專業經驗，不僅深諳中海物業的內部運營流程，還對市場及監管趨勢具有深入的理解，能夠為企業的可持續發展策略與決策提供寶貴的意見。委員會定期向董事會匯報進展，並提出可行的建議，協助董事會系統性地規劃當下及未來的可持續發展策略，並分配相應資源。

近年來，全球各國家和地區可持續信息披露工作進展顯著，隨著「雙碳」目標在中國不斷推進，可持續發展理念與經濟社會發展也在加速融合。董事會充分認識到本集團作為頭部物企不斷提升可持續發展管治水平的必要性，這是踐行董事會對股東的長期責任的重要內容，亦是本集團作為央企對於國家、社會及更廣泛持份者的責任與擔當。中海物業於本年度繼續遵照五個與本集團業務模式相關的聯合國可持續發展目標 (UNSDGs)，採取多項舉措，包括：良好健康與福祉、體面工作和經濟增長、可持續城市和社區、負責任消費和生產、氣候行動，切實踐行可持續發展。

二零二四年，本集團正式發佈《碳中和白皮書》，圍繞「成為綠色低碳城市管家」的願景，樹立兩個階段性碳中和目標。同時，為增進本集團對氣候變化議題的理解與認識，提高應對氣候變化的能力，本年度中海物業首次開展氣候情景分析工作，擴大了對各運營地點在不同氣候情景下和時間範圍內的潛在風險評估。有效助推本集團進一步統籌管理碳排放和其他氣候及環境事宜，全面邁向綠色低碳轉型發展。

可持續發展管理方針及策略

中海物業秉著持份者為本的原則，建立可持續發展管理方針及策略。本集團通過多種溝通渠道充分聆聽持份者對可持續發展的寶貴意見及建議，旨在為提升本集團未來的可持續發展戰略收集一手材料，進一步篩選及優化可持續發展重要議題。本集團將不斷加強與持份者的溝通交流，制定計劃與業務相關的更廣泛群體開展積極對話。

董事會聲明（續）

檢討目標進度

本年度，本集團進一步研討設定ESG相關目標，本集團各部門負責人進一步分析過往年度的ESG數據以及國內外可持續發展趨勢，尤其是財政部、國務院國有資產監督管理委員會、中國證券監督管理委員會以及香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）在ESG披露要求上的新進展，切實評估了內部可持續發展相關數據的有效性、完整性，取得了積極進展。本年度，本集團以2022年為基準年，制定了契合自身發展情況的量化的碳中和行動目標，未來將持續監督目標完成進度。本集團亦已聘請獨立第三方專業顧問親臨現場為各部門負責提報ESG數據的員工提供資料收集培訓，為未來追蹤並分析目標完成進度進行內部能力建設。

董事會誠摯邀請各位股東及持份者詳細閱讀本報告，繼續督促本集團在踐行可持續發展的道路上奮楫篤行、守正拓新。

關於本報告

本報告為中海物業第四份可持續發展報告（「本報告」）。本報告總結中海物業在可持續發展的進程及願景，並以定性和定量的方式向持份者展示數據，增加透明度。

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

報告覆蓋及範圍

本報告以中海物業財政年度為報告周期，匯報中海物業於2024年1月1日至2024年12月31日（「本年度」）的可持續發展表現。報告內容主要涵蓋所有營運，包括中海物業總部辦公室、中國內地、香港及澳門的物業管理服務、增值服務及停車位買賣業務的相關信息。中海物業按照運營控制權選擇和考慮匯報範圍。因此，匯報範圍會按營運情況逐步擴大，以更全面反映中海物業的表現。

中海物業本年度累計進駐167座城市，在管物業項目2,232個，其中包括中國內地、香港及澳門各地區。



關於本報告（續）

報告準則

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

重要性及持份者包容性

中海物業高度重視持份者意見，通過與持份者的積極溝通，充分了解其關注點，並在重要性評估過程中以此為核心。本年度，我們邀請持份者共同識別對中海物業具有重大影響的可持續發展議題，並在本報告中作出回應。詳細請參閱「重要議題」章節。

量化

中海物業各部門協力收集及記錄環境及社會定量關鍵績效指標，並委託顧問根據國內指引及國際標準評估碳排放量及其他關鍵績效指標。中海物業確保關鍵績效指標可予比較及計算，並於「績效表現數據一覽」附註說明計算標準及方式。

平衡

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

一致性及可比性

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

報告準則（續）

可持續發展背景

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

完整性

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

準確性及可驗證性

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

清晰性

本報告以易於理解及容易獲取的方式向持份者呈現信息。

時效性

本報告的內容與中海物業財政年度保持一致，每年亦以獨立報告形式匯報。

報告內容核准

董事會對本報告的內容承擔全部責任，確保所呈報內容的完整性及可靠性，以供持份者準確了解中海物業的工作。本報告引用的信息均來自中海物業的正式文件及統計數據，並經由內部監管機制及檢視程序審定。本報告已於2025年3月由董事會審閱及批准。

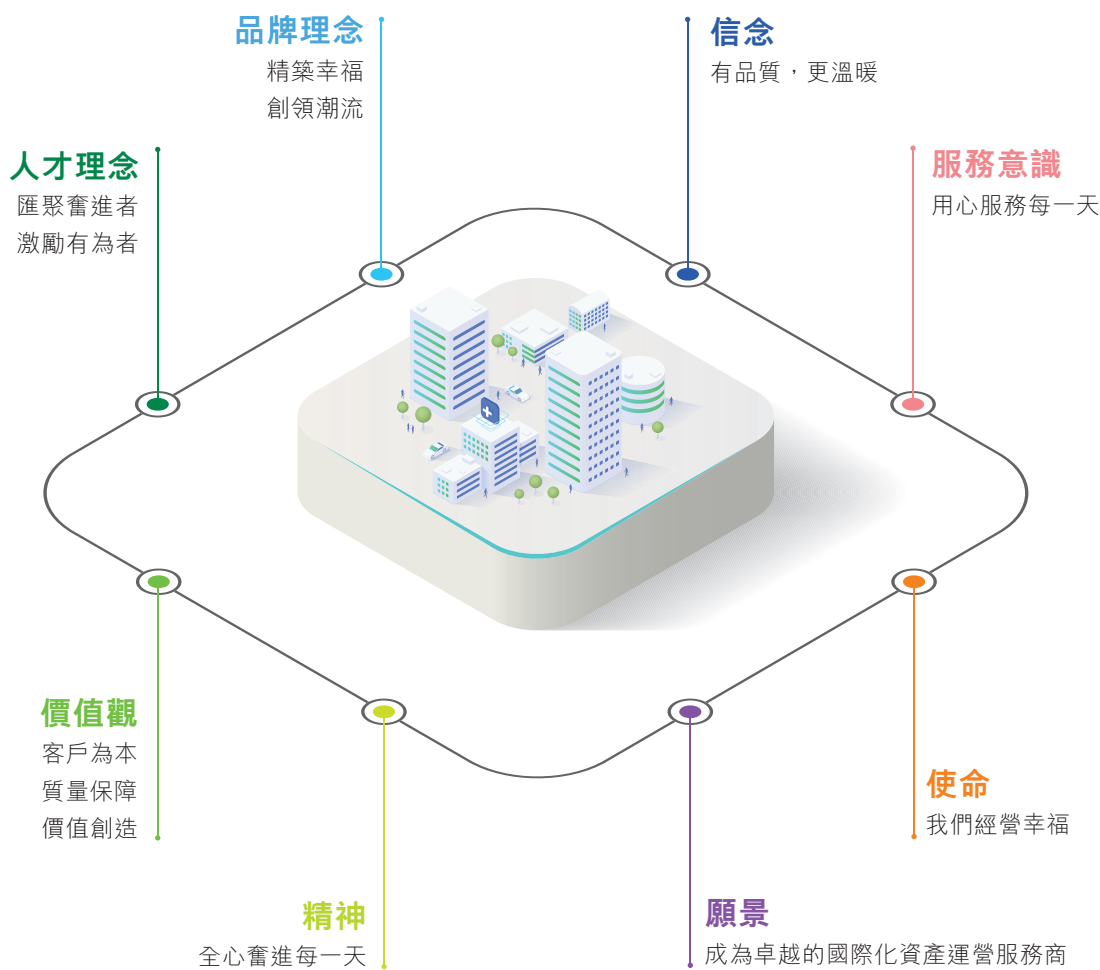
意見反饋

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

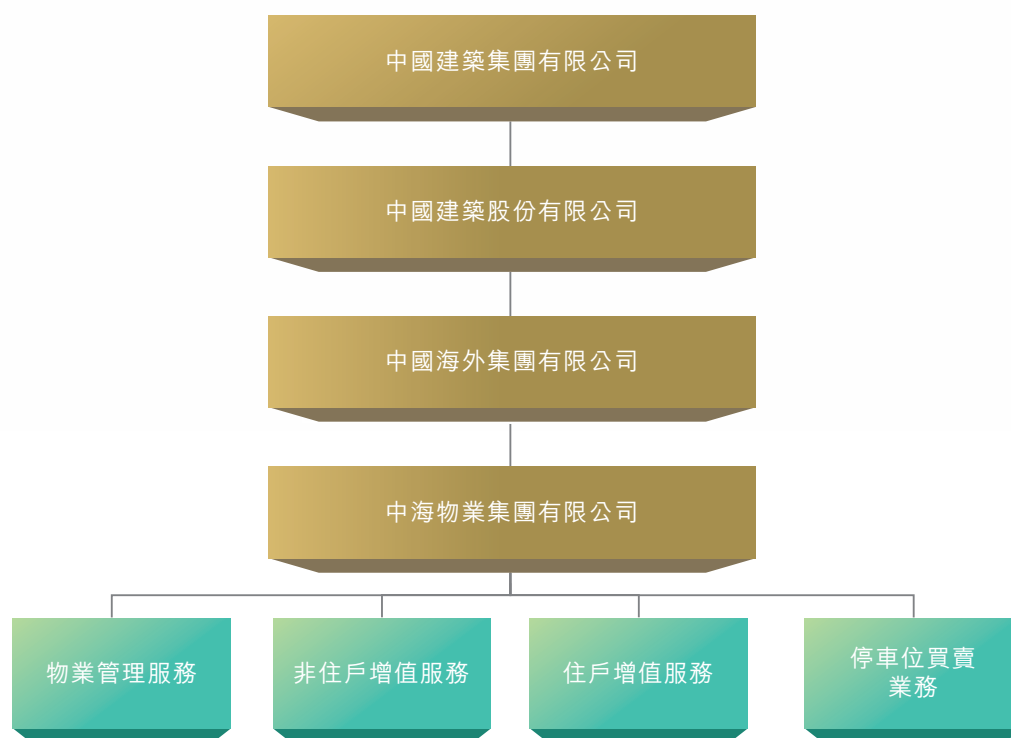
中海物業簡介

關於中海物業

中海物業集團有限公司隸屬於中國建築集團有限公司（「中國建築」）旗下的中國海外集團有限公司（「中海集團」），是中國首批獲得一級資質的物業管理品牌。早於1986年在香港開展物業管理服務，深耕港澳30餘年，並於1991年進駐國內市場。2015年10月23日，中海物業在聯交所主板上市（股票代碼：2669.HK）。目前，中海物業是國內唯一一家獲得國務院國資委認定的中央企業品牌引領行動優秀服務品牌的物業服務企業，也是港澳地區最大的物業管理服務商。中海物業以香港為集團總辦事處，並於內地各主要城市設立分部辦事處，持續拓展業務。為配合客戶對智慧物業管理及科技化服務的需求和以卓越的國際化資產運營服務商的定位，中海物業在傳統物業管理服務基礎之上加速多元業務發展，中海物業旗下的深圳市興海物聯科技有限公司（「興海物聯」）、深圳市海博工程科技有限公司（「海博工程」）及深圳市優你家互聯網科技有限公司（「優你互聯」）集合包括公共資產、文旅、租售、智慧園區、能源管理、工程運維、更新改造等多元化業務人才，專注於為客戶提供更多元的物業管理增值服務。



公司架構



業務分部

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

中海物業簡介（續）

業務分部（續）

以下為中海物業的子品牌，可輔助其廣泛的業務布局：

子品牌	品牌簡介
海納萬商	一家聚焦商寫業態，聚焦優勢資源城市，負責商業、寫字樓、購物中心等項目經營管理服務的專業子公司。
優你互聯	一家圍繞社區家庭全生命周期需求，積極探索「物業+生活服務」，提供房屋租售、家居裝修、到家服務、優質商品、旅遊休閒、社區養老等多元化增值服務的專業子公司。
興海物聯	一家以建築物聯網中台、智能硬件、人工智能技術為核心，面向智慧園區提供軟硬件產品、運營服務的科技子公司。
海博工程	一家圍繞建築生命時間線提供房產服務、智慧運維、能源管理、物資採購等創新增值服務的物業工程子公司，聚焦可持續發展業務，構建差異化競爭優勢，與業戶共同構築共生共贏的服務生態圈。

榮譽獎項

榮譽名稱		頒發單位
中央企業品牌引領行動首批優秀成果服務品牌		國務院國資委

序號	獎項名稱	頒發單位
1	2024中國物業服務百強企業	北京中指信息技術研究院
2	2024中國物業服務上市公司綜合實力 TOP10	北京中指信息技術研究院
3	2024中國物業服務品質領先品牌	北京中指信息技術研究院
4	2024中國物業服務ESG發展優秀企業	北京中指信息技術研究院
5	2024中國物業服務企業綜合實力500強第4名	克而瑞物管
6	2024中國物業企業服務力百強企業	克而瑞物管
7	2024中國國有物業服務企業綜合實力100強第2名	克而瑞物管
8	2024中國物業管理上市公司20強	克而瑞物管
9	2024中國物業管理上市公司領先企業高質量發展 TOP10	克而瑞物管
10	2024中國物業ESG可持續發展領先企業	克而瑞物管
11	2024中國物業低碳運營領先企業	克而瑞物管
12	2024中國物業服務品牌影響力企業 NO.1	中國房地產報社
13	2024中國上市公司英華獎港股ESG價值獎	中國基金報
14	ESG企業傳訊獎	灼見名家·香港恒生大學ESG研究中心
15	ESG企業大獎	財資
16	ESG社會創新科技大獎	電視廣播有限公司
17	ESG環境創新科技大獎	電視廣播有限公司

協會成員資格

協會成員資格	
1	中國物業管理協會副會長
2	廣東省物業管理行業協會監事長單位
3	深圳市商業聯合會常務副會長

管治 領航

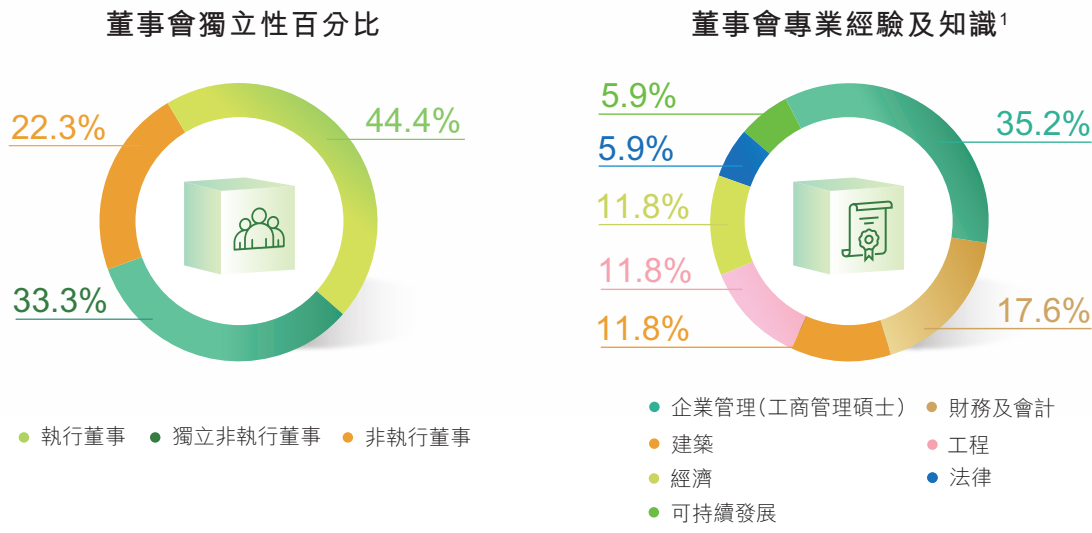


一) 管理方針

中海物業致力於健全可持續發展管治架構，將可持續發展工作融入各營運地區的日常經營管理，不斷優化環境、社會及管治管理水平。為確保可持續發展管理的有效性，中海物業已制定《可持續發展督導委員會職權範圍》，明確界定可持續發展管治架構中委員會的職權範圍、責任及權力，自上而下推進可持續發展工作穩健開展，積極履行企業社會責任。本集團高度重視並嚴格確保所有營運地點經營符合法律法規及商業道德要求，定期審視是否存在違反相關法律法規的情況，同時及時向各運營點傳達最新的法律法規要求，並提供必要的指導和支持。在持份者溝通方面，中海物業始終堅持通過多種溝通渠道，與內外部利益相關方保持積極的雙向溝通，為持份者創造長遠的價值。中海物業已在以下範疇制定政策和措施管理可持續發展事宜：

範疇	
訂明職權	《可持續發展督導委員會職權範圍》
企業管治	《組織章程大綱及公司細則》 《團審核委員會職權範圍》 《薪酬委員會職權範圍》 《提名委員會職權範圍》 《提名政策》 《董事會成員多元化政策》 《內幕信息披露政策》 《股東通訊政策》 《股息政策》 《企業管治政策手冊》 《有關僱員進行證券交易的標準守則》 《董事薪酬政策》 《關連交易審報程序指引》 《董事委任、選舉及罷免程序》 《股東提名董事候選人的程序》
合規與風險管理	《風險與合規管理委員會議事規則》 《合規義務源清單》 《通用合規管理職責清單》 《重大違規行為審查標準清單》 《2024年度風險清單》

二) 2024年相關披露



¹ 若干董事擁有多種專業經驗及知識。

三) 可持續發展管治架構

中海物業明確董事會對其環境、社會及管治事宜承擔全部責任，成立可持續發展督導委員會（以下簡稱「委員會」），協助董事會制訂及審核可持續發展策略及方針，監管本集團的可持續發展表現。委員會已獲董事會授權，其成員由董事會委派指定董事出任，委員會成員包括董事會主席、行政總裁以及三位獨立非執行董事，委員會主席由其中一位獨立非執行董事擔任，委員會成員簡歷詳見本公司的年報及官方網頁。委員會每年度定期召開兩次會議，向董事會匯報中海物業可持續發展工作的開展情況，包括可持續發展策略及未來目標，以確保董事會能夠自上而下地將可持續發展的考慮納入業務決策流程。董事會對可持續發展事宜發揮主導角色及承擔責任，有關詳情請參閱本報告中的「董事會聲明」。中海物業持續關注市場及行業可持續發展相關趨勢及實踐，力求與時俱進，為未來更新規劃可持續發展管理方針積累經驗。

三) 可持續發展管治架構（續）

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

可持續發展管治架構	
董事會 負責監管中海物業整體可持續發展策略及事宜。	
可持續發展督導委員會 成員： 包括由董事會委派指定董事擔任主席及成員，其中包括三名獨立非執行董事。委員會主席由其中一位獨立非執行董事擔任。 職能： 負責制訂及審核可持續發展策略及方針。	
可持續發展協調小組 成員： 由公司秘書部及企業傳訊部組成。 職能： - 一 統籌可持續發展工作。 - 一 統籌每年可持續發展報告工作。 - 一 確保可持續發展工作小組切實執行委員會的決策。	可持續發展工作小組 成員： 由中海物業不同部門組成，包括審計部、法律合規部、信息科技部、財務資金部、人力資源部、辦公室、市場拓展中心、企劃部、運營管理中心等。 職能： - 一 制訂及執行可持續發展相關管理政策及措施。 - 一 協助可持續發展協調小組收集及管理環境及社會績效數據。

四) 可持續發展策略

可持續發展對於本集團通過營運業務創造長期價值具有重要意義。本集團以持份者為本、以業務為綱，堅決履行社會責任，並且積極探索更符合可持續發展理念的商業模式。本年度，本集團持續建立健全ESG指標體系，深度開展氣候情景分析工作，同時在推進「雙碳」工作方面取得了重要進展，發佈《碳中和白皮書》，具體詳情請參閱本報告後續分議題章節。以下是本集團本年度就可持續發展規劃做出的階段性努力：

四) 可持續發展策略（續）

本年度可持續發展重點工作

本年度重點工作	積極意義
完善 ESG 指標體系	本年度我們梳理聯交所披露指引內容要求，完成編寫適用於中海物業實際情況的ESG指標體系。
發佈《碳中和白皮書》	本年度我們對過去近40年管理實踐與綠色創新融合發展進行梳理，正式發佈《碳中和白皮書》，承諾2030年全面推廣落地低碳運營技術，實現範圍1及範圍2單位面積碳排放較基準年（即2022年）降低15%，並於2060年全面落实可再生能源綜合利用，實現運營邊界內碳中和。
開展氣候情景分析工作	中海物業今年首次開展了氣候情景分析工作，擴大了對各運營地點在不同氣候情景下的潛在風險評估，並闡述相關管理策略或應對措施，同時也為相關部門代表組織了培訓和研討活動，進一步提升各相關部門對氣候風險的理解與應對能力。
碳盤查	本年度我們再次開展了集團運營控制範圍內所有物業及專業平台公司範圍1及範圍2溫室氣體排放盤查，全面收集並分析了1,162個項目的數據及證明文件，編製了2023年的碳盤查報告。從邊界確定、活動、碳排放量分析、節能減排信息等多個維度深入剖析集團2023年的碳排放情況，並結合最新政策與行業趨勢，為未來碳盤查及節能減排工作的優化方向提出了針對性建議。
ESG 數據收集培訓	本年度我們聘請了獨立第三方顧問，為負責提報ESG數據的員工提供了一場全面而詳細的數據收集培訓，為提升ESG數據質量奠定了堅實基礎。
董事及高管 ESG 能力提升培訓	本年度，我們聘請了獨立第三方顧問向董事及高管介紹了最新的ESG發展動態，包括行業及監管趨勢，並組織相關培訓以提升對氣候變化風險的理解和應對能力，為聯交所即將加強的氣候變化相關披露要求做好充分準備。

四) 可持續發展策略（續）

可持續發展目標

中海物業不斷完善可持續發展體系，積極促進董事會就可持續發展事項的交流與參與，並確保建立高效的匯報機制；本集團識別了與自身相關聯的五大優先聯合國的可持續發展目標（「UNSDGs」），並將這些目標融入日常運營中。此外，我們開展了氣候相關財務披露小組（「TCFD」）的工作，包括制訂氣候變化政策、開展氣候情景分析、披露TCFD應對方案以及加強識別氣候風險及機遇等。我們會定期監察工作進程，以全面掌握在各個領域的進展情況，確保工作符合可持續發展目標。

可持續發展目標	與中海物業的關聯	相關工作
 目標三 良好健康與福祉	保障中海物業員工的健康與福祉： - 提升員工關懷，開展員工關愛計劃，確保7項固定關愛內容覆蓋各類崗位員工，提升員工幸福感、歸屬感。 - 採取健康與安全措施，以減輕員工日常工作中面對的職業與安全風險。 - 為全體員工提供醫療保險，以減輕員工醫療負擔。	2024年，中海物業榮獲深圳市健康企業稱號，持續打造企業健康文化，滿足企業員工健康需求，實現企業建設與人的健康協調發展。 - 關注員工身心健康，定期組織員工體檢，組織開展多項康體活動；開展一線員工心理疏導，為員工提供崗位心理健康安全培訓課。 - 為員工提供優美舒適、環保健康的工作空間；組織開展廚師輪崗、節日加餐、食堂評選等活動，為員工提供健康飲食選項；為有孩子的員工提供親子教育學習活動等。 - 公司自有員工全員覆蓋基本醫療保險作為保障，高管人員實施健康醫療保險計劃作為補充醫療保障。 - 積極開展預防、控制和消除職業病危害的相關措施，申請職業健康安全管理體系認證，以保護員工健康及其相關權益。

四) 可持續發展策略（續）

可持續發展目標（續）

可持續發展目標	與中海物業的關聯	相關工作
 目標八 體面工作和經濟增長	通過科技創新為主線促進本集團的經濟增長，同時為社會持續創造就業機會；保障員工權益，並提供多樣化的培訓機制。	• 嚴格遵守勞工準則相關的法律法規，杜絕童工及強制勞工。遵循「公平、公開、公正」原則開展招聘工作，不受其他主觀因素影響選拔。 • 積極履行央企的社會責任與擔當，通過「管培生」和「海納」兩大招聘品牌，吸納優秀人才。 • 重視人才發展，形成中海物業特色的「1269」人才培養體系，同時對各層級管理人員，結合員工全生命周期，形成中海物業管理人員學習發展路徑圖。 • 建立內訓師隊伍幫助員工實現個人與公司共同發展；設有在線學習平台，向員工提供多元化和針對性的課程。 • 旗下興海物聯、海博工程、優你互聯通過積極探索技術轉型升級，以高水平的經濟生產力，推動社會的綠色經濟發展。 • 興海物聯獲批設立深圳市博士後創新實踐基地，進一步強化博士後「高階人才策略儲備庫」功能。

四）可持續發展策略（續）

可持續發展目標（續）

可持續發展目標	與中海物業的關聯	相關工作
 目標十一 可持續城市和社區	為所管理的物業項目堅持建設可持續城市和社區： - 引進智能化管理物業，為社區提供智能物業管理系統和設施。 - 多元化社區生活服務，改善社區管理，促進社區共融。 - 改造社區節能設施和制定個性化節能政策。旗下海博工程引入新能源設備支持社區能源需求，以減少碳排放，推動可持續社區的建設。	- 管理多個LEED及WELL認證項目，並持續增加綠色建築管理水平。 - 海納萬商獲得能源管理體系認證證書，並持續助力在管項目推動綠色物業創新發展建設。 - 組織開展多項樓宇環保宣傳活動，助力自身和客戶養成環境保護，低碳出行良好習慣。 - 積極開展能源審計工作，分析指標達成與能耗上升的項目成因，靈活管控項目能耗排放。 - 積極探索創新養老業務模式，開展中國式居家養老探索試點，全力推進適老化改造。 - 積極開展線上直播增加業務曝光度，擴大增值服務宣傳，提升業主參與度；提供多元服務，補齊家政服務、搬家服務、就醫規劃服務、舊物回收服務類目短板，完善服務類目。 - 打造海博智慧節能燈地庫，為廣大業主提供新能源充電設備，助力零碳社區建設。

四) 可持續發展策略（續）

可持續發展目標（續）

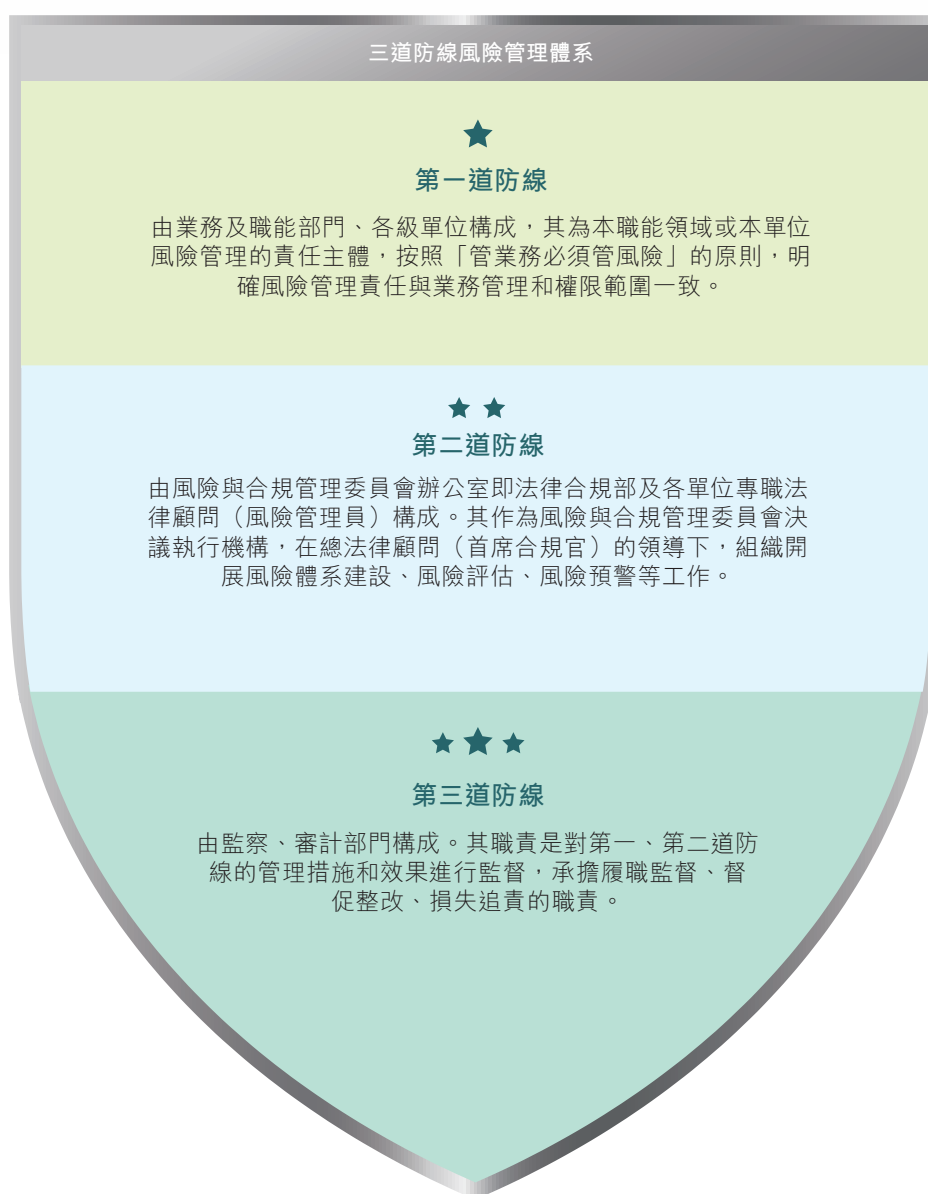
可持續發展目標	與中海物業的關聯	相關工作
12 負責任消費和生產  目標十二 負責任消費和生產	有關可持續的資源使用（水資源和廢棄物管理）： - 制定政策及措施管理日常營運。 - 致力提升水資源管理和有效使用其他自然資源。	嚴格執行《中海物業集團有限公司生態環境保護管理辦法》和《中海物業集團生態環境保護工作清單（2024年）》，推進生態環保建設，開展樓宇環保宣傳活動，杜絕鋪張浪費。
13 氣候行動  目標十三 氣候行動	關注氣候變化對於財務上（如收益、負債、現金流等）的影響： - 實體風險：極端天氣事件（如暴雨、洪水）而造成的物業損毀，氣溫上升及高溫熱浪威脅員工和樓宇使用者安全等。 - 轉型風險：全球轉型至低碳模式所引致的監管風險、訴訟風險、市場變動及技術風險，以及聲譽風險。	- 正式發佈《碳中和白皮書》，承諾2030年全面推廣落地低碳運營技術，實現範圍1及範圍2單位面積碳排放較基準年（即2022年）降低15%，並於2060年全面落實可再生能源綜合利用，實現運營邊界內碳中和。 - 開展氣候情景分析，分析在不同氣候情景中，可能為本集團帶來的風險和機遇。

四) 可持續發展策略（續）

可持續發展風險及機遇管理

中海物業持續完善風險管理架構，建立了「三道防線風險管理體系」，確保系統性識別及管理包括在營運及財務等範疇的可持續發展風險。自2021年度開始，中海物業積極投入識別及管理可持續發展相關的風險的工作，研究這些風險對整體業務發展的影響以及其相關性，將其納入風險管理體系。本年度，中海物業探索建立以項目為中心的風險管理體系，打造風險管理樣板項目，形成「總部—城市—項目」三級風險管理機制，提升項目風險預防和處理能力。此外，我們針對高發風險進行風險監測，及時進行風險預警。

三道防線風險管理體系



四) 可持續發展策略（續）

可持續發展風險及機遇管理（續）

已識別的¹可持續發展風險

已識別風險	風險描述	管理辦法
氣候變化導致的極端天氣事件	企業面對氣候變化所帶來的影響廣泛而多樣，其中包括因國家政策調整而帶來的合規性風險、成本增加等挑戰。尤其在物業管理領域，氣候變化導致的極端氣象事件影響尤為顯著。這些事件可能造成物業物理性損壞，給本集團和客戶帶來經濟損失，甚至嚴重威脅到租戶及業主的生命安全。	為了應對各類極端天氣狀況，中海物業已經制定了應急處置預案，並定期開展安全檢查，同時提醒客戶採取相應防範措施，以降低極端天氣對所管理物業的影響。 未來，中海物業計劃實施定期的物業評估工作，以確保物業能夠有效抵禦氣候變化所帶來的極端天氣事件的衝擊。
生態環保風險	隨著環境保護法律法規體系不斷完善，物業項目運營過程中如果涉及到違規排放、生態環境污染等問題，將導致企業面臨法律責任或經濟處罰，對企業的資產、聲譽、信用造成較大損失。	持續加強環境管治工作，項目進場前依據國家法規進行環境評估，審核環境風險問題並提出整改建議；建立健全環保合規管理體系，簽署生態環境保護目標責任書，印發《生態環保工作責任管理規定》，制定生態環保工作清單，並開展年度生態環保風險排查整治，督促各級單位全面排除整改生態環保隱患。

四) 可持續發展策略（續）

可持續發展風險及機遇管理（續）

已識別的可持續發展風險

已識別風險	風險描述	管理辦法
氣象災害風險	颱風、洪澇、極寒天氣、極熱天氣和極端降雨等急性實體風險可能會對業務產生潛在影響，包括但不限於損害物業設施設備、增加維修和修復成本、造成運營中斷並產生財務損失等。	針對各類氣象災害風險制定《中海物業颱風應急處置標準》、《防洪防汛十二條強制規定》、《防洪專項應急預案》等專項應急預案，明確應對流程。各級公司和各項目根據所在地區氣候特點制定個性化氣象災害應對方案，儲備防災物資，定期排查潛在隱患並組織員工和分包方開展應急演練。
安全生產技術風險	物業管理服務的日常運作中可能涉及多種安全生產技術隱患，涵蓋了維修作業和公共區域設施使用等可能帶來的潛在威脅。一旦這些隱患導致重大事故，極有可能對人員的生命安全造成嚴重損害。	定期開展重大風險源評估工作，編製《重大危險源識別匯總表》，並針對這些重大風險源制定相應的管理措施，以識別各部門可能存在的潛在安全隱患。此外，中海物業也定期為員工提供安全教育培訓，以進一步減少相關風險的發生概率。
治安風險	物業管理區域的治安狀況與居民的安全感及滿意度呈正相關。	建立保安隊伍崗位SOP可視化操作規程，通過入職培訓、定期培訓來強化保安隊伍的建設和管理，提升保安人員的綜合素質與業務能力；建立各類治安事件應急預案並每季度組織演練，以提升保安人員應急處置能力；設立警民共建機制，加強與當地警方的協作，共同維護社區的治安秩序。

五) 重要議題

中海物業為不斷完善可持續發展戰略及充分了解現在或未來足以影響其實現可持續發展戰略及目標的因素，參考了內外持份者的意見和要求，將重要議題判定及更新作為可持續發展治理的重要流程。

持份者溝通

中海物業始終堅持通過多種溝通渠道與持份者交流，重視他們對於可持續發展的寶貴意見及建議，經評估和分析意見的可行性後，致力將其融入到運營實踐中，並予以反饋。中海物業將不斷加強與持份者的溝通交流，制定計劃與更廣泛的持份者群體開展積極對話。

識別持份者

中海物業參照《AA1000持份者溝通準則2015》的以下持份者溝通原則：

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

識別主要持份者群體準則

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

五) 重要議題（續）

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

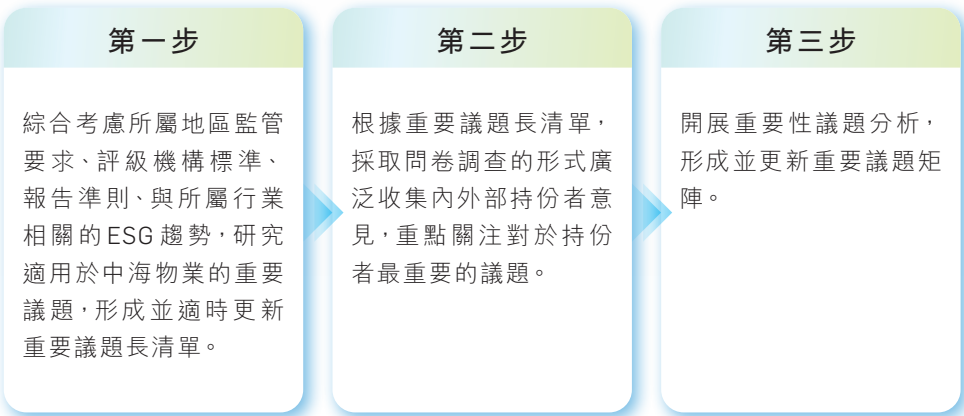
識別重要議題

中海物業秉著持份者為本的原則，面向內外部持份者發放調研問卷，系統化收集持份者意見，並根據這些意見識別、檢視、更新重要議題。我們基於各持份者對可持續發展議題在經濟、環境及社會的實際和潛在影響作出的評分，從「對中海物業的重要性」和「對持份者的重要性」兩個維度識別和評估可持續發展重要議題，排序各議題的優先次序，最終形成重要性評估矩陣。

五) 重要議題（續）

識別重要議題（續）

識別重要議題步驟

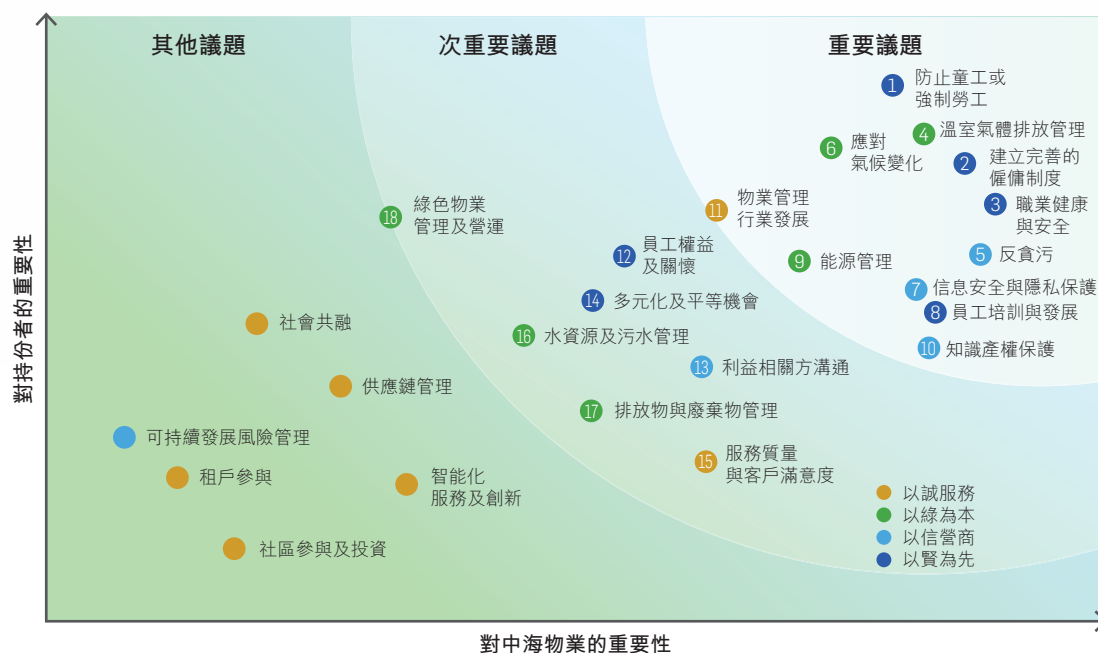


2024年度重要議題總表

重要議題	次重要議題	其他議題
- 防止童工或強制勞工 - 建立完善的僱傭制度 - 職業健康與安全 - 溫室氣體排放管理 - 反貪污 - 應對氣候變化 - 信息安全與隱私保護 - 員工培訓與發展 - 能源管理 - 知識產權保護 - 物業管理行業發展	- 員工權益及關懷 - 利益相關方溝通 - 多元化及平等機會 - 服務質量與客戶滿意度 - 水資源及污水管理 - 排放物與廢棄物管理 - 綠色物業管理及營運	- 供應鏈管理 - 智能化服務及創新 - 社會共融 - 可持續發展風險管理 - 租戶參與 - 社區參與及投資

五) 重要議題（續）

2024年度重要議題矩陣



中海物業對環境及社會的影響

重要議題	重要議題(✓)、次要議題(◆)	集團可帶來積極貢獻的議題	回應章節
1 防止童工或強制勞工	✓		以賢為先
2 建立完善的僱傭制度	✓		以賢為先
3 職業健康與安全	✓		以賢為先
4 溫室氣體排放管理	✓		以綠為本
5 反貪污	✓		以信營商
6 應對氣候變化	✓		以綠為本
7 信息安全與隱私保護	✓		以信營商
8 員工培訓與發展	✓	*	以賢為先
9 能源管理	✓		以綠為本
10 知識產權保護	✓		以信營商
11 物業管理行業發展	✓	*	以誠服務
12 員工權益及關懷	◆		以賢為先
13 利益相關方溝通	◆		管治領航
14 多元化及平等機會	◆		以賢為先
15 服務質量與客戶滿意度	◆	*	以誠服務
16 水資源及污水管理	◆		以綠為本
17 排放物與廢棄物管理	◆		以綠為本
18 綠色物業管理及營運	◆		以綠為本

以信 營商

重要議題：

- 5 反貪污
- 7 信息安全與隱私保護
- 10 知識產權保護



一) 管理方針

中海物業致力打造誠信文明的企業形象，恪守商業道德及誠信標準，確保經營發展滿足合規要求，實現企業穩健發展。中海物業已在以下範疇制定政策和措施管理員工，客戶及合作夥伴：

範疇	內部管理制度	外部管理制度
反貪污	《員工廉潔自律實施細則》 《員工職務行為準則》 《僱員手冊》 《反欺詐及反賄賂政策》 《舉報政策》	《致中海物業各外包商和供應商的公開信》 《廉潔協議書》
客戶資料保障及私隱	《客戶檔案管理》 《有限公司網絡安全事件應急預案》 《網絡與信息安全管理辦法》 《網絡安全風險管理細則》 《網絡安全事件應急預案》 《網絡標準化建設指引》 《數據安全分級分類管理細則》	《顧客和外部供方財產控制程序》
知識產權	《知識產權管理辦法》	
廣告、標籤	《新聞宣傳管理辦法》	

二) 2024年相關披露



反貪腐、反競爭違規個案數
0件



知識產權侵權和違規個案數
0件

三) 恪守企業道德（續）

反貪污舉報渠道（續）

舉報途徑

舉報電話	+86 (0755) 8289 0325
舉報郵箱	copmjubao@cohl.com
舉報投訴寄件地址	廣東省深圳市南山區粵海創業路1688號中國海外大廈15-16層

反貪污培訓

為營造風清氣正的企業氛圍，提升管理層的理論素養和反腐敗意識，增強員工法律風險防範意識，中海物業已為董事及員工提供以下反貪污培訓，同時亦制定相關制度約束供應商的廉潔營商行為：

董事會成員和員工	安排由廉政公署組織的反貪污培訓，包括以下內容：	100%的董事會成員已接受反貪污培訓。
	- 闡明貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等違規行為的具體含義，以及對相關行為的懲處措施。 - 通過案例分析，增強員工對各類違規行為的認識和理解。	100%前線員工簽訂《項目廉潔從業承諾書》，承諾不收回扣、禮金等。
供應商	以宣傳專欄的形式提高員工的反貪污意識，包括：	
	- 編製各種廉潔讀本，涵蓋不同違法案例及相應處理指引。 - 選取典型貪污風險事件的案例作為示範材料。	
	- 供應商需遵守中海物業所提供的相關指導原則。 - 將廉潔列為選擇供應商的重要標準之一。 - 供應商需簽署《廉潔協議書》。 - 在年度表現評核中審查供應商的廉潔行為。	100%供應商簽署《廉潔協議書》。

以信營商（續）

三) 恪守企業道德（續）

知識產權管理

本集團嚴格遵守法律法規要求，制定完善知識產權管理制度，發佈《中海物業集團有限公司知識產權管理辦法》規定，由法律合規部成立的知識產權辦公室全面負責知識產權的統籌管理工作。同時，各個部門及下屬單位也均指定負責人處理知識產權事務。本集團在系統上啓用《中海物業集團知識產權開發、運營審批流程》，以便管理知識產權的開發和運營。此外，本集團已編製標準化操作工作流程文件，以確保專利、商標及著作權的檢索、申請和維護工作能夠持續有序地進行。通過建立健全的溝通機制，本集團定期開展專利挖掘和商標監控工作，並對任何侵權行為採取法律手段進行維權。同時，為提高員工維護知識產權的意識，中海物業定期組織相關培訓，旨在全面提升員工的知識產權素養，共同維護本集團的知識產權權益。中海物業制定印發《關於規範商標字號管理嚴控授權加盟有關事項的通知》，規範商標字號授權管控，有序推進了境內外商標維繫管理。

直到2024年12月，本集團持有：



知識產權管理工作

- 1 戰略規劃與制度建設

 - 制定知識產權管理戰略規劃
 - 建立知識產權管理制度和流程
- 2 申請工作

 - 專利申請
 - 商標申請
 - 著作權登記
- 3 風險監測與維護

 - 監測知識產權風險
 - 處理知識產權糾紛
 - 維護知識產權權益
- 4 營運

 - 知識產權授權
 - 知識產權轉讓
 - 知識產權質押融資
- 5 合約管理

 - 制定知識產權合約範本
 - 參與合約簽訂和審核
 - 建立知識產權合約檔案
- 6 宣傳與培訓

 - 知識產權宣傳活動
 - 員工培訓提高意識
- 7 檔案管理

 - 管理知識產權相關檔案
- 8 其他知識產權相關活動

 - 其他知識產權管理工作

四) 保障客戶權益

本集團深知在物業管理服務行業數據安全與隱私保護的重要性，高度重視客戶的信息使用。數字化和網絡安全委員會為本集團信息安全最高議事機構，信息科技部是網絡與信息安全的主責部門，負責網絡與信息安全的規劃、建設、培訓、制度及日常具體工作的落實，配備網絡安全專崗人員，貫徹落實上級單位、物業集團的相關網絡與信息安全要求。我們制定了嚴密的數據隱私保護制度及管理指引，全年持續開展網絡與信息安全運營工作，組織開展數字化資產專項清查，檢視與規避網絡安全及個人資料洩漏風險，致力於通過多部門協作，共同構築堅實的企業信息安全防線，讓客戶有信心及安心使用服務。

維護客戶個人信息

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

（一）保障客戶數據：

- (a) **制定標準規範文件：**通過制定《網絡與信息安全管理辦法》作為整體指導方針，結合配套《網絡安全風險管理細則》、《網絡安全事件應急預案》、《網絡標準化建設指引》、《數據安全分級分類管理細則》等制度要求文件，明確執行標準和操作規範，以確保組織內部的網絡和系統符合最佳實踐及相關法規。
- (b) **標準化數據運維：**成立數字化和網絡安全委員會，負責監督和管理有關網絡安全的相關事務。制定應急預案，對網絡風險進行識別和管控，實現網絡安全事件的標準化處理；與相關部門保持密切合作，確保在發生安全事件時能夠迅速響應並採取適當的措施。同時，加強員工網絡安全知識與意識培訓，每年通過線上、線下以海報、視頻、培訓等宣傳方式，圍繞《網絡安全法》、《數據安全法》、《個人信息保護法》等主題，開展提升全員網絡安全意識的培訓及宣傳工作，並通過模擬釣魚郵件等實戰演練，組織員工參與安全攻防訓練，旨在提前識別並防範潛在安全風險，切實增強員工的網絡安全防護能力；定期檢查內部服務器網段及外部網絡環境，確保數據的機密性、完整性和可用性；採取一系列安全防護措施，包括訪問權限控制、安全審計、數據庫每日備份等，以有效防止數據泄露、篡改或損壞。
- (c) **日常維繫客戶：**對系統中涉及使用的技術進行標準規範定義，嚴格控制權限分配和信息收集方式並將其納入應用系統、應用程序、小程序／微服務的用戶隱私政策說明；提供明確的工作程序，以確保服務提供商在收集、記錄及保存客戶個人資料時遵循既定程序，按需要收集最少的客戶數據，保障客戶對信息存儲及使用的知情權；根據用戶協議，如客戶注銷賬號，則將客戶的個人資料注銷，保護客戶個人資料隱私。
- (d) **數據跨境傳輸合規：**聯合律所顧問開展業務系統數據交換方式的盡職調查，根據香港和澳門地區的數據跨境監管政策，識別業務系統的數據跨境風險，確保現行數據跨交換式均滿足跨境合規要求。

以信營商（續）

四) 保障客戶權益（續）

維護客戶個人信息（續）



線上培訓



線下公眾宣傳

（二）構建信息安全防護體系：運用多種技術手段來監測、辨識並應對網絡攻擊威脅。建立防禦機制，包括部署防火牆、入侵檢測系統以及反病毒軟件等，以便及時察覺並阻斷惡意攻擊，確保網絡免受侵害。

- (a) **網絡層**：通過設計規範三層網絡通訊架構，使用防火牆進行邏輯區域化隔離通訊控制，並結合下一代防火牆、WAF、網絡APT系統，對外部攻擊入侵提供有效防護與監測預警防範。
- (b) **主機層**：通過採用主機入侵檢測系統、特權帳戶系統及運維自動化平台，統一管理系統標準基線及帳戶權限配置，有效監控主機內部防護狀態異動。
- (c) **運維層**：通過部署堡壘機管控系統，隔離用戶與生產環境後台管理權限，對運維操作行為提供認證、授權、審計措施。
- (d) **代碼層**：通過部署源代碼檢查系統，嚴格管控業務開發上線發佈流程，並通過漏洞掃描系統定時對系統進行監測，對業務系統安全性提供有效性保障。
- (e) **專業體系認證**：通過ISO27001信息安全管理体系認證，對業務系統完成了國家等保二級、三級的測評，與海物聯作為專業的科技公司，完成了CMMI 5級認證。

本年度，本集團未有收到經證實侵犯客戶隱私及遺失客戶資料的投訴。

四）保障客戶權益（續）

維護客戶個人信息（續）

信息及網路安全評級及認證：



以信營商（續）

四) 保障客戶權益（續）

負責任營銷

中海物業致力於向客戶傳遞準確且公正的廣告信息，制定涵蓋品牌定位、媒體管理、品牌活動及市場信息披露等內容的媒體宣傳工作的管理制度。在各運營地區，本集團均遵循統一的媒體信息發佈準則發佈廣告信息。所有對外發佈的營銷信息，包括產品手冊、宣傳折頁、社交媒體帖文及市場推廣材料等，都會經過質量管理部的嚴格審查，以確保宣傳內容的真實性，防範宣傳內容失實或誇大，避免客戶、投資者等被誤導。

中海物業也以負責任營銷為基礎，持續開展社區增值業務。2024年，主要圍繞以下幾個部分開展相關業務：

1. 租售業務：

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

2. 車位業務：

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

3. 美居業務：

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

4. 審查管理：

- 通過自檢、抽檢、交叉稽核等常規與專項檢查相結合的方式，通過三級授權機制，監督過程管控，識別業務風險。
- 租售業務同步採用神秘客戶檢查和巡查相結合的方法，對客戶體驗和服務流程質量進行嚴格監控，及時糾正不規範行為。

5. 培訓管理：

- 積極組織不同形式的業務宣貫培訓、紅線警示教育，提升員工專業度及合規意識，有效防範風險，提高本集團業務高質量發展。
-

以賢 為先

重要議題：

- 1 防止童工或強制勞工
- 2 建立完善的僱傭制度
- 3 職業健康與安全
- 8 員工培訓與發展
- 12 員工權益及關懷
- 14 多元化及平等機會



以賢為先

一) 管理方針

中海物業秉持「匯聚奮進者，激勵有為者」的人才理念，將員工視為本集團發展的重要基石，為員工提供健康與安全的工作環境和完善的培訓與職業發展路徑，全方位保障員工權益。本集團嚴格遵守營運地的法律法規，同時制定內部制度和管理辦法，由人力資源部牽頭，協同各業務部門共同管理僱傭、健康與安全、培訓及發展和勞工準則等員工相關議題。

範疇	
人力資源管理	《人才配置管理制度》 《職務職級管理辦法》 《領導人員管理辦法》 《各級單位中層管理人員選拔任用管理辦法》 《各級單位中層管理人員任職資格管理辦法》 《海外內派人員管理辦法》 《管培生管理規定》 《員工證書津貼管理辦法（試行）》 《勞務派遣及勞務外包管理辦法》 《員工手冊（2024版）》 《員工考勤管理規定》 《過程評價管理辦法》 《員工異地交流管理辦法》 《員工伙食補貼標準指導意見》 《獎項管理辦法》 《員工關係管理辦法》
職業健康與生產安全	《安全生產管理辦法（2023版）》 《海博工程公司安全生產管理手冊（試行）》
員工發展與培訓	《人才發展與培養管理辦法》 《培訓管理規定》

二) 2024年度相關披露



本年度，本集團在僱傭，健康與安全以及勞工準則方面未出現任何違規個案。

三) 職業健康與安全

中海物業建立健全安全生產管理體系，遵循以下安全生產方針和理念，制定安全管理目標，規範安全生產行為：

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

中海物業以千人工傷率為藍本，結合物業行業特點制定了人員（包含承包商）百萬平米因工重傷和百萬平米因工輕傷指數的非零目標。

安全管理2025年目標		
中國內地	安全責任事故	0
	百萬平米因工輕傷指數	≤0.16
	百萬平米因工重傷指數	≤0.06
港澳地區	每千名僱員工傷意外傷亡率	≤20

2024年職業健康與安全數據		
工傷（人數）	188	
嚴重工傷（人數）	15	
千人工傷比率	4.9	
20萬工時工傷比率	0.44	
因工傷或職業病損失工作日數	8,050	
過去3年安全責任事故數目*	0	

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

職業健康管理系統

中海物業建立完善的安全生產管理架構，制定一系列針對性的工作指引，並取得GB/T 45001-2020及ISO 45001：2018職業健康安全管理体系認證，通過全面系統的安全生產管理工作，保障員工的健康與安全。另外，我們建立了承包商安全履約評估制度，對承包商的過往安全業績及合作過程中安全工作水平進行定期評估和應用。

以賢為先（續）

三) 職業健康與安全（續）

職業健康管理系統（續）

安全生產組織架構

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

安全生產組織架構

安委會 中海物業深圳總部、各城市公司和專業公司設有安委會，主要職責包括： • 聽取安全生產工作匯報、分析安全生產形勢。 • 研究部署安全生產工作。 • 研究決策安全生產重大事項。
生產單位安全生產小組 由項目管理處成立小組，其主要職責： • 組織貫徹落實安全生產管理的規章制度。 • 對生產單位在安全生產工作中存在的問題及時進行探討、解決。
安全生產監督管理部門 由各級公司根據規模或性質明確職能，其主要職責包括： • 對中海物業進行安全生產日常監理工作。 • 落實中海物業安全生產管理政策及措施。 • 組織或參與擬訂本單位安全生產規章制度、操作規程及生產安全事故緊急救援計劃。 • 對項目工作環境進行安全隱患排查治理，提出整改方案。

2024年2月5日，本集團制定印發了《中海物業集團安全生產「13845」整體提升方案（2024年1.0版）》，圍繞「打造本質安全型企業」的目標，提出3個基本（安全生產基本隊伍、基本制度、基本配套）、分析了8項物業重點安全管控風險、4項提升（安全標準、安全思維、安全管理、安全文化）和5個堅持（安全喊話、安全周會、安全月檢、安全點驗、安全複盤）作為工作落實舉措，成為行業內首家制定安全生產整體提升方案的物企。本集團通過年度安全生產提升計劃和一系列安全管理措施，全方位管理員工職業健康與安全。

三) 職業健康與安全（續）

職業健康管理系統（續）

安全管理措施	
職業健康管理計劃	- 各單位和項目每年對職業病危害因素進行識別和評估，並建立各自的職業病危害因素清單。 - 各單位和項目每年初制定職業病防治的年度工作計劃和實施方案。
標識與告知	- 各單位和項目在可能產生職業病危害的工作場所、作業崗位、設備設施的醒目位置均設置有警示標識。 - 在與員工簽訂勞動合同和分配工作崗位時均告知其工作過程中可能存在的職業病危害及後果，工作過程中個人應採取的防護措施和應急措施。
監測與控制	- 各單位和項目每年按照法規要求的頻次對存在職業病危害的工作場所和作業環節進行職業病危害因素監測，動態掌控職業病危害因素濃（強）度水平。 - 經檢測，2024年度各項職業病危害因素接觸水平均符合國家相關標準要求。 - 各單位和項目定期對職業病防護設施進行檢查、維護和維修，確保其運行正常。
體檢與防護	- 各單位和項目安排從事接觸職業病危害作業的人員進行上崗前、在崗期間和離崗時的職業健康體檢，並建立有個人職業健康監護檔案。 - 各崗位人員均開展了上崗前安全與職業病危害培訓，主要內容包括各崗位接觸的職業病危害因素，職業病防護設施操作方法等。 - 制定有相關制度和監督措施，對不按規定佩戴或使用防護用品的人員禁止上崗。 - 限定員工加班時數，防止過勞問題，減低意外或職業病的危害。 - 為工人提供防暑降溫設備及物資，以減低炎熱引致的相關疾病風險。
健康檔案全程檢測	- 對職業病及危害員工健康的關鍵因素實施全方位全過程的監測、評價、控制和管理。 - 每年組織入職滿1年的員工進行健康體檢；未滿1年新入職員工入職時提供健康體檢證明。
專用的職業健康基金	- 提供企業年金計劃供員工自願繳納；為員工參保僱主責任險，部分人員繳納醫療、意外傷害等商業保險。 - 設置健康專項經費，用於員工健康教育、心理健康諮詢、專業機構健康服務。 - 為一線員工免費提供必要的勞動防護用品（如防護服、應急裝備、安全帽、反光背心、口罩、消毒、護目鏡、絕緣用具等）。 - 按照當地政策發放高溫補貼或取暖補貼。 - 部分地區開展員工互助基金運作，已建立資金池，實現對重疾員工補貼。

以賢為先（續）

三) 職業健康與安全（續）

隱患識別

中海物業定期開展隱患排查工作，主動識別潛在的安全風險，並及時採取措施進行管理。2024年，中海物業升級建立「5+5」安全檢查體系，包括項目周檢、城市公司月檢、平台公司季檢、總部抽檢、專項檢查、綜合檢查、領導帶班檢查、節前安全檢查、第三方運維安全排查、四不兩直檢查。針對重大和較大安全隱患，中海物業進一步建立安全隱患掛牌督辦機制，將隱患記錄於OA系統中作掛牌督辦。本年度已累計錄入重大、較大安全隱患651項，已銷項重大安全隱患59項、較大安全隱患588項，總體銷項率99.4%。

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

風險評估

本集團高度重視風險評估和管理工作，每年統籌各級單位採用LEC評價法對物業服務過程中的危險源與風險級別進行梳理，以掌握行業安全趨勢和動態。各項目管理區域內所有人員對設備設施、建築物、各類公共活動、以及各應用場所發生的情況，每月總結隱患發現率、現存隱患率、突發事件及風險事件率和行業公共安全數據。

2024年，中海物業匯總年度風險事件發生情況，利用大數據分析風險事件或事故來源、特點和規律，確定8項物業重點安全管控風險，逐項制定了專項整治方案並開展相關治理行動，並作為優秀治理經驗在廣東省住建廳、廣州國際物博會上分享，及後形成簡報報送國家住建部。

三) 職業健康與安全（續）

事故調查步驟

1. 報告	- 填報《職工傷亡事故快報表》。 - 於限定時間內向有關部門報告事故。
2. 調查	- 成立生產安全事故調查組。 - 管理組重點調查分析事故發生的管理原因；技術組重點調查分析技術標準、技術方案、操作規程等方面存在的缺陷。 - 編製《公司職工因工死亡事故調查報告書》。
3. 問責	- 制定《中海物業集團有限公司生產安全責任事故追責管理實施細則》，明確按照「管業務必須管安全、管生產經營必須管安全」、「誰主管、誰負責」和「誰用工、誰負責」的原則進行責任追究；明確不同嚴重等級事故中事故相關人員的經濟處罰承擔比例及行政處罰要求；引起警示震懾作用。 - 如多次發生同類型事故，需於系統進行書面通報，並對公司和事故項目進行重點督查。 - 問責涵蓋約談、經濟處罰、行政處分等舉措。
4. 反思及整改	- 從設計、技術、設備設施、管理制度、操作規程、應急預案、人員培訓等方面進行分析，提出事故整改措施。 - 跟蹤和驗證事故整改措施的落實情況。 - 製作事故警示教育材料，編寫事故案例。

以賢為先（續）

三) 職業健康與安全（續）

安全生產培訓機制

本集團建立完善的安全培訓機制，覆蓋包括領導班子、職能部門和項目一線員工在內的所有層級，對每一層級均設立強制性培訓頻次要求。培訓以線上線下的形式開展，採用仿真模擬培訓、體驗式培訓、多媒體培訓等創新形式，內容涵蓋安全生產法律法規、公司安全規章制度和事故警示教育等。針對管理層，中海物業要求新入職的管理人員強制性參加入職安全教育培訓，安全管理相關部門管理人員需定期參加公司、上級公司或國家部委、行業協會組織的安全教育培訓；針對員工，中海物業建立員工崗位安全培訓標準化課程體系，開發25節崗位安全操作培訓視頻課，要求新員工（含分包方人員）上崗前必須完成觀看和考核，經考核合格後方可上崗，並以此提升崗位安全意識。此外，中海物業高度關注員工心理健康，開發3節崗位心理健康安全培訓課程，面向全體員工和分包方人員開展培訓。

2024年，中海物業打造「工程匠心堂」品牌培訓，已完成組織5場培訓活動，涵蓋工程「金螺絲」和園林「四時有序」兩大培訓系列，分別針對消防、供配電、電梯、安全等關鍵領域和四季行動中的重點難點開展培訓。



「金螺絲」培訓



「四時有序」培訓

三) 職業健康與安全（續）

安全生產培訓機制（續）

安全生產年度亮點工作	
安全生產標準化	致力於推進安全生產標準化，年內新增一項物業行業內最高等級的安全生產標準化認證一省級（二級），累計71個項目取得地市級（三級）安全生產標準化認證。
落實安全生產機制	- 建立安全生產專項會議機制，針對當月／季安全生產工作進行宣貫、專項工作通報、晾晒安全整改銷項進展，已完成組織8次專項會議。 - 落實節前安全檢查，重點檢查消除設施設備、充電運營等風險隱患部位，嚴防安全生產事故。
建立安全文化傳播機制	- 為彰顯中海物業「我安全、你安全、安全在中海」的特色安全文化，充分發揮其影響力、激勵力、約束力、導向力，發佈「安全小喇叭」安全品牌標識，推動安全文化貫穿物業管理的全過程和各環節，提升一線人員安全意識。 - 利用OA內網、企業微信公眾號、抖音等媒體，每月發佈安全宣傳內容。 - 各項目通過宣傳欄、海報、橫幅、電子大屏等形式發佈用火、用電、用氣安全知識，營造共建共治共享的安全文化氛圍。 - 對外宣傳方面，累計提供15條安全生產方面的宣傳素材，並獲得國資委、中國建築官方微信以及中海集團的認可；總結《提升應急管理能力的五個針對性措施》並獲得中國物業管理雜誌刊發。
開展安全文化活動	- 組織開展中海物業第三屆「安康杯」競賽暨「資深安全官」認證活動，活動覆蓋43家分子公司共215人。 - 結合全國安全生產月，通過消防器材實操，險情應急演練，火災事故教育、安全乘梯等多類活動，加強社區宣傳。 - 通過邀請業主參加消防演練，用氣設備檢查等各類安全活動，實現業主互動，提升社區整體安全意識。
強化領導作用	- 由本集團主要負責人親自向各級單位主要負責人頒發安全生產責任書。 - 落實領導帶班檢查制度，已組織完成領導帶班檢查3次。 - 邀請地方政府物業監管人員開展安全警示教育，樹立安全文化建設的榜樣，帶領員工共同推動安全文化的建設和發展。

以賢為先（續）

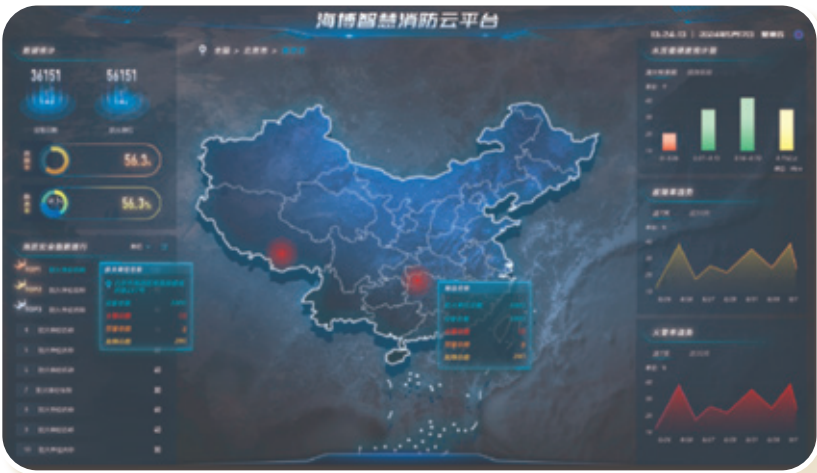
三) 職業健康與安全（續）

安全生產培訓機制（續）

亮點案例： 中海物業四大安全招式

2024年6月，中海物業在全國第23個「安全生產月」，以系統思維全面推進社區安全治理，將安全工作總結為四大安全招式，持續出招，不斷改進。

- **放眼全場景—多維度開展專項安全活動**
基於電梯、公區綠化、設備房等場景，多維度開展專項安全活動，全面打通安全通道「堵點」。
- **聚焦核心點—牢牢守住安全底線**
基於多年物業安全管理經驗，將安全工作前置，制定四大專項行動，包括消防三年攻堅專項行動、電動自行車安全護航專項行動、防火分隔設施隱患排查專項行動、燃氣安全專項行動，牢牢守住安全底線。
- **步伐齊向前—打造有實力、高戰力的工程隊伍**
堅持站位要高、思想拉齊、全員一心，從季度安全會議、月度安全培訓和技能培訓，到長期全場景應急安全演練，積極打造一支有實力、高戰力的工程隊伍。
- **發動科技力—實現「人防」向「技防」轉變**
創新推出智慧消防平台，逐步展開項目試點，使用無人機外牆空鼓檢測，提前發現空鼓問題，規避外牆脫落傷人，目前已全面助力中海在管項目展開全面診治。



三) 職業健康與安全（續）

安全生產培訓機制（續）

亮點案例：消防防範始於行，共築安全防火牆

2024年5月，中海物業佛山公司與海博工程於佛山千燈湖1號開展聯合消防演習活動，以「消防防範始於行，共築安全防火牆」為主題，聚焦細化消防動作，「點線面」全方位發力，致力於提升項目消防火災應急處置能力，檢驗消防設施設備功能完好性，加強項目隊伍協調組織能力，夯實項目運營安全防線。



以賢為先（續）

四) 人力資本開發

中海物業堅持「匯聚奮進者，激勵有為者」的人才理念，打造和諧的工作環境和完善的職業發展路徑，持續增強員工幸福感及歸屬感，實現企業與員工共同發展。

僱傭慣例

本集團嚴格遵守運營地的法律法規，制定薪酬、招聘及晉升、勞工準則、平等機會及反歧視、預防性騷擾、多元化及包容性等人力資源相關的政策和管理辦法，通過員工溝通和關注市場趨勢等方式，定期更新政策措施，進一步規範僱傭慣例，實現從吸引、招聘、培育發展到員工留存的全過程管理。

僱傭慣例六大方面	
1. 薪酬	本集團致力於提供具有競爭力的薪酬待遇，對每位員工進行年度考核，綜合市場環境、資歷、工作表現及職位等因素作出相應的薪酬調整。本集團亦對表現優異員工給予提職加薪、榮譽表彰。
2. 招聘及晉升	人力資源部負責組織招聘工作，每年年底分析各部門用人需求，制定年度招聘工作計劃。在招聘過程中以面試的方式評估應聘者，選拔不受其他主觀因素（如性別、婚姻狀況、懷孕、殘疾、家庭崗位以及種族等）影響。在人才配置工作中遵循「標準一致原則」、「人崗匹配原則」、「公平、公開、公正原則」及「回避原則」四大原則進行管理。 本集團通過年度考核的方式了解員工的工作表現，公平公正地晉升有良好表現的員工，表彰其對本集團的貢獻。
3. 勞工準則	本集團嚴格遵守勞工準則相關的法律法規，防止聘用童工或強制勞工。在錄用審批應聘者前會核實其身份證明，確保已達法定工作年齡。 有關避免強制勞工，本集團不會要求員工在入職時繳納押金或寄存身份證明文件，亦不會扣留員工工資、福利、財產或其他證件以迫使其連續工作。本集團合理安排員工工作時間，如需加班工作，會按加班安排提供補償和津貼。 本年度，本集團沒有發生僱用童工或強制勞工的情況。
4. 平等機會及反歧視	本集團重視人權，對工作場所出現不平等及歧視情況採取零容忍態度。員工可隨時反映任何歧視或不平等待遇的情況，本集團將認真處理個案並提出改進措施。
5. 預防性騷擾	本集團絕不容許任何職場性騷擾行為，已制定相關政策清晰定義性騷擾，若發現任何有關職場性騷擾的行動，必然會採取一切必要的行動防止員工對他人進行性騷擾的行為。
6. 多元化及包容性	本集團尊重多元化，致力於包容員工的不同特點與背景，更了解到員工的各種技能、經驗、風格及背景可有助業務的創新、變革及長期增長。

四) 人力資本開發（續）

員工吸納與留存

本集團積極履行央企的社會責任與擔當，建立良好的僱主品牌形象，充分吸納外部優秀人才。通過「管培生」和「海納」兩大招聘品牌，吸引高潛應屆畢業生和社會優秀人才，並提供具有市場競爭力的薪酬福利待遇，宣揚「匯聚奮進者，激勵有為者」的領潮文化。本集團持續推動校企合作，統籌簽訂校企合作協議74份，新增合作院校11所；完成2024屆校園招聘工作，組織開展2025屆校園招聘，助力應屆畢業生就業保障工作。

在員工留存方面，本集團制定各項舉措，完善員工培養機制，提高員工留存率：

1. 完善員工溝通機制，加強員工的參與感，及時了解員工訴求以提升員工滿意度，定期舉辦團建活動，確保員工更好的融入團隊；
2. 重視員工福利，提供良好的工作環境和福利待遇，滿足員工的生活及工作需求；
3. 注重員工發展與培訓，為員工提供學習和成長的機會，不斷提高工作技能，以滿足職業發展需要。

通過上述措施，我們期望能夠激勵員工的忠誠度和投入度，進而提高員工留存率，為本集團的穩定發展奠定堅實基礎。

員工概覽

員工總人數：38,627人								
男性	22,370人	57.9%	一般員工	36,115人	93.5%	中國內地	29,056人	75.2%
			基礎管理層	2,311人	6.0%	香港	8,827人	22.9%
女性	16,257人	42.1%	中級管理層	167人	0.4%	澳門	744人	1.9%
			高級管理層	34人	0.1%			

以賢為先（續）

四) 人力資本開發（續）

員工參與和溝通

中海物業倡導員工參與溝通，建立多元化溝通渠道，定期開展員工滿意度調查，及時獲取員工反饋並採取措施進行改善，持續提高員工滿意度和忠誠度：

六大員工參與及溝通渠道



中海物業將員工滿意度作為績效管理的關鍵指標之一，每年對員工滿意度進行全面調查，覆蓋所有地區和層級。截至目前，員工滿意度連續四年保持在80分位。

2024年，我們根據2023年度員工關愛工作計劃內容及實施效果，綜合各地意見及實際情況，按照系統規劃、動態優化的原則，對「7+X」模式進行更新，以「經營幸福、領潮未來」為主題，將7個固定關愛計劃進行優化，並鼓勵各級單位對關愛形式和內容進行「X」創新，發揮各地優勢，開展特色員工關愛活動。各級單位結合城市特色，聯動業主開展睦鄰百家宴、草坪音樂節、中海趣燒烤、花式打卡等特色活動，將中海人的幸福與喜悅分享給全體員工和業主。

本年度員工關愛計劃充分結合本集團年度重點工作，確保7項固定關愛內容覆蓋各類崗位員工，讓每位員工都可以感受到中海式的關愛和溫度，提升員工幸福感和滿意度。另外，我們鼓勵各級單位結合屬地特點、工會相關工作計劃和員工需求，靈活開展自選關愛活動，同時也可以聯合屬地街道辦、合作商等對員工關愛活動進行適當調整和創新，打造中海物業各層級貼近員工、獨具特色的員工關愛活動。

四) 人力資本開發（續）

員工參與和溝通（續）

固定關愛內容：

活動名稱	關愛內容
1 你好新同事	為入職新員工、輪崗員工準備迎新禮包，關注其到崗初期的適應情況和遇到的困難，以多種形式為新同事提供工作和生活上的必要協助，幫助新員工快速融入團隊。
2 領潮之聲	通過設立線上意見箱、召開輕鬆活潑的員工工作坊等多種形式，鼓勵員工為公司發展貢獻智慧，並對良好建議進行表揚及獎勵。深入員工隊伍聽取員工的急難愁盼，定期開展員工滿意度調研，協調各方資源解決員工難題，為員工提供指導和協助。
3 幸福驛站	設立員工休息區、員工活動圖片牆、提供節氣和日常茶點、咖啡等，為員工創造一個可以放鬆和補充能量的環境。
4 幸福九點伴	組織不同形式的幸福加班餐為員工送餐、鼓勵用餐時促進員工交流、釋放工作壓力。
5 360° 健康	開展廚師輪崗、廚師技能比賽、節日加餐食堂評選等活動，將制止餐飲浪費、環保節約理念深入人心。關注員工身心健康，定期組織員工年度健康體檢，開展健康講座，組織豐富多彩的康體活動等，持續推進健康企業建設。
6 幸福45	向中海集團45周年致敬。在中海集團司慶日來臨之際，凝聚廣大員工的智慧和力量，積極開展各項喜聞樂見的致敬活動，鼓勵全員參加並建言獻策，增強員工參與度，提升員工歸屬感。
7 領潮好家風	開展家風建設親子教育活動，組織員工及員工子女進行家風家訓、家規家教的學習活動，建設和諧企業、幸福家庭。

以賢為先（續）

四) 人力資本開發（續）

員工福祉

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

工作安排	制定明確的工作時間表	• 制訂明確的工作時間表，包括日常工作時間、休息時間、加班時間等。 • 通過制度、流程、人員監督檢查等方式限制員工工作時長，確保符合國家勞動相關法律要求。
	優化工作流程	• 明確崗位標準化工作流程，減少無效勞動和重複勞動。 • 推廣流程智能化舉措，例如智慧停車、訪客掃碼通行等方式優化員工工作強度，提高工作效率。 • 根據專業技能和工作經驗，差異化、合理分配工作任務，確保員工能夠充分發揮自己的獨特優勢。
	考慮員工個性化需求	• 根據員工個體情況，關注員工個人需求，如家庭情況、通勤日交通狀況等，根據員工需求進行排班，減輕員工負擔，促進工作與生活平衡。
	建立激勵機制	• 建立激勵機制，包括獎勵制度、晉升機會等，以期提高員工積極性和主人翁意識，提高工作效率和員工參與度。
員工健康關注	產假	• 女性員工依法享受規定的產假，同時結合實際情況，為女性員工提供一定的產前產檢假及產後哺乳假，切實維護員工的合法權益。基於國家及地方最新政策法規，中海物業進一步實施育兒假有關規定，以兼顧員工的家庭生活。
	建立員工健康檔案	• 為每位員工建立健康檔案以便適時為員工提供個性化的健康管理和服務。
	定期開展健康檢查	• 要求新員工入職前提供近半年內的入職體檢報告，以求建立健康工作環境。 • 服務滿1年及以上的員工有權利每年參加公司組織的定期健康檢查，包括體檢、心理測評等多項健康福利。
	提供健康培訓和諮詢服務	• 每年至少邀請一次專業醫生或健康管理機構上門為員工提供健康培訓和諮詢服務，以期員工拓展健康知識，掌握健康技能、提高健康素養。
	優化工作環境	• 關注員工的工作環境，通過定期組織檢查、評比等方式，保持工作場所的清潔、衛生、通風和安全。
	建立員工健康關懷機制	• 建立員工健康關懷機制，設立有健康熱線、提供健康保險等，以便員工在需要時能夠及時獲得相關資訊和支援。
	鼓勵員工參與健康活動	• 工會每年度組織各種健康活動，如跑步活動、籃球比賽、乒乓球活動、戶外拓展等，鼓勵員工積極參與，提高員工的身體素質和健康水準。

四) 人力資本開發（續）

員工福祉（續）



員工發展與培訓

中海物業始終將員工視為企業發展和價值創造的源泉，建立覆蓋所有層級的人才培養體系，完善制度基礎和資源基礎，努力提升員工的個人能力和專業素養，積極打造「中海式物業管理現代化」人才隊伍。本集團培訓體系全面覆蓋全體員工，包括分包及派遣員工，確保所有崗位服務水平和職業素養達到統一標準。

為分包及派遣員工提供集中的培訓，內容涵蓋企業文化宣導、物業管理基礎規範、消防安全法規（含消防器材使用及疏散演練）、突發事件應急處理流程等通用性知識。同時，針對外包及派遣人員開展安全操作規範（含設備使用風險辨識）、環境安全防護措施、自救互救技能等專項培訓，確保其作業行為符合物業安全管理要求。

通過全方位的人才培養體系，本集團為構建高素質、專業化的物業管理團隊奠定了堅實基礎。

發展策略

中海物業全面推進人才興企，秉持「匯聚奮進者，激勵有為者」的人才管理理念，將個人追求與企業長遠發展融為一體，以一流的人才打造一流的企業。我們引導和匯聚廣大一線員工，為企業的高質量、可持續發展貢獻更大的智慧和力量，以人才現代化推動「中海式物業管理現代化」的進程。本集團於本年度持續優化「總部、城市、項目」三級管控機制、優化人才發展體系，以實現企業的現代化發展和可持續增長。

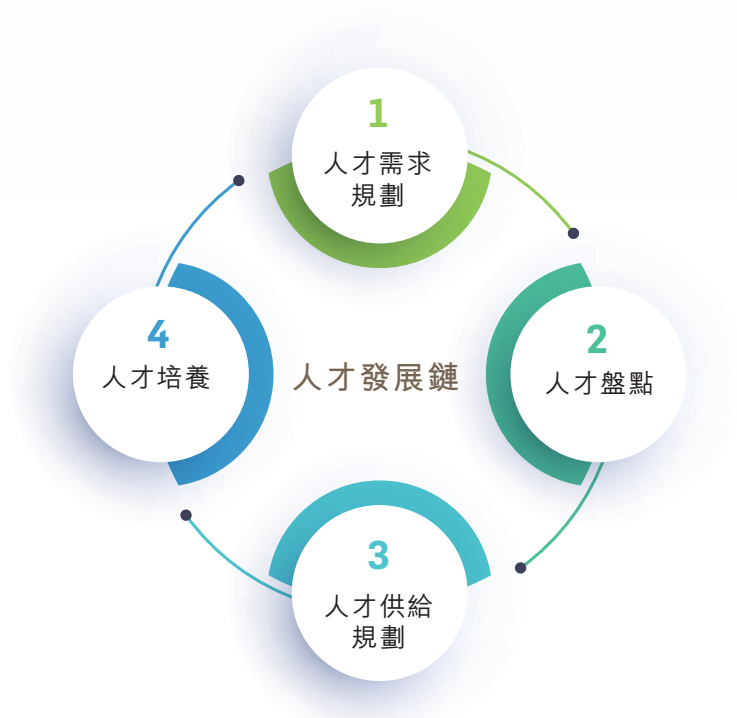
以賢為先（續）

四) 人力資本開發（續）

員工發展與培訓（續）

發展策略（續）

中海物業四個識別人才發展關鍵的動作，形成完整的人才發展鏈與管理閉環。



本集團實行「分層分類、聯合培養」的機制，物業集團總部各部門及各單位按職責分工統籌相應人才培養工作，各單位開展年度需求調研，作為編製年度培訓培養工作計劃及組織實施培訓的依據。通過人力需求規劃、人才盤點、人才供給規劃、人才培養四個主要環節識別人才發展，形成完整的人才發展鏈與管理閉環。

2024年，中海物業人力資源部圍繞「中海式物業管理現代化」人才隊伍規劃目標，聚焦關鍵人才隊伍形成中海物業特色的「1269」人才培養體系，修訂發佈《中海物業集團有限公司人才發展與培養管理辦法》和《中海物業集團有限公司培訓管理規定》兩類培訓制度，進一步優化人才培訓培養政策，助力員工實現有序發展，打造高效內部人才供應鏈，加強人才隊伍建設。

四) 人力資本開發（續）

員工發展與培訓（續）

培訓策略

我們圍繞「中海式物業管理現代化」人才規劃目標，形成具有中海物業特色的人才培養體系，聚焦領導人員、項目負責人、管培生、職能人才、增值人才等九支人才隊伍，分別制定專項人才培養計劃，提高人才培養精準性，加速關鍵人才成長成才。

為強化幹部隊伍建設，夯實幹部履職能力，我們本年度針對各層級領導人員，結合員工全生命周期，形成中海物業管理人員學習發展路徑圖－「青航計劃」。

項目	培養對象	目標	培養內容
「航系列」專項培養項目			
領軍計劃	高層管理者	幫助提高擔任中高層管理崗位的能力素質。	高層領導力和素質發展，包含不限於戰略思維、經營管理、團隊領導等。
領航計劃	中層管理者	幫助提升擔任公司中層管理崗位的能力素質。	中層管理能力及綜合素質發展，包含不限於物業運營管理、團隊管理、財務管理、人力資源管理等。
遠航計劃	基層管理者	幫助提升擔任現崗位的能力與素質。	提升通用職業技能及素質，包含不限於項目管理、問題分析與解決、情緒與壓力管理等。
啓航計劃	新入職的管培生	幫助管培生熟悉公司業務及文化，提升職業素養。	包含不限於本集團業務概況、企業文化、職業素養、通用能力等。
「青系列」專項培養項目			
青年幹部培養計劃	中層管理者	幫助青年幹部潛力開發，提高向各單位領導班子崗位發展的準備度。	以中高層管理者能力模型為基礎，包括但不限於戰略規劃、商業思維、市場拓展等。
青年骨幹培養計劃	基層管理者	幫助青年骨幹潛力開發，提升擔任各單位項目負責人或職能部門負責人的準備度。	以中層管理者能力模型為基礎，包括但不限於目標管理、團隊建設、協同增效等。
高潛管培生加速營	高潛管培生	提升管培生能力素質，一個培養周期內結合選拔人員的情況，助力高潛管培生成長為地區公司基層管理者。	以基層管理者能力素質模型為基礎，包含不限於項目管理、財務、人事等。

以賢為先（續）

四) 人力資本開發（續）

員工發展與培訓（續）

培訓策略（續）

依照中海物業人才培養體系，本年度，中海物業針對基層員工、中級和高級管理層以及專業技術崗等各層級分別開展培訓，強化員工的能力建設，促進員工發展。

高層隊伍建設	- 參與城市運營服務專題培訓，強化城市運營管理水平。 - 完成中海集團中高級管理人員輪訓班參訓，強化管理人員領導力。
中層隊伍建設	組織開展領軍計劃培訓，57人參訓，夯實履職能力。
基層員工培訓	中海物業結合業務需要，組織開展形式豐富的培訓，基層員工培訓參訓人次約五萬餘人次，總學習時長約60萬小時，主要培訓工作主要如下： - 針對新任地區中層管理者，統籌開展領航培訓計劃，145人參訓，強化地區腰部力量。 - 統籌開展第四期項目總經理持牌認證項目，培訓賦能100人。 - 蘇州公司組織開展「村長錘煉營」，強化提升項目負責人管理及業務能力； - 海博工程舉辦工程條線錘煉營活動，進一步提升工程辦事處關鍵骨幹人員綜合能力； - 優你互聯組織開展各業務線錘煉營培訓活動，促進租售、車位、美居等業務負責人專業水平。
技能人才培養	- 加強職業標準化建設，完成停車場管理員國家技能標準職業調查和編寫，配合國家人社部進行終審工作。 - 統籌推進物業管理師、停車場管理員職業技能等級認定工作，預計約1,000人可獲得相關等級認定。 - 組織開展金色蒲公英五星管家認證錘煉營、安管錘煉營、工程技能大賽等活動，提升一線員工專業技能。
專業人才發展	- 持續推動科技領軍人才培養，推動高層次科技領軍人才專項科研課題簽訂工作。 - 實施23期運營大講堂，強化運營及項目負責人業務能力。 - 組織開展財務人員繼續教育活動，夯實財務人員財稅管理能力。 - 舉行人力資源行活達標培訓、人力資源工作坊等相關培訓活動，強化合規意識。 - 組織開展人力、財務、科技、行政等關鍵人才隊伍盤點工作，全面診斷關鍵人才能力，為後續選拔任用提供依據。

四) 人力資本開發（續）

員工發展與培訓（續）

培訓策略（續）

此外，中海物業為持續提升內訓師隊伍建設，近年組織開展「薪燃計劃」，授課層級覆蓋高中基層，內容包括對業務、專業類別的培訓，整體的項目管理以及組織管理，旨在建立一支高素質、專業化、符合戰略發展需要的內訓師隊伍，產出一批高質量、高價值、有中海物業版權的特色品牌課程，同時幫助員工加速成長，實現個人與公司的共同發展。本年度，通過講師大賽、課程開發工作坊及講師賦能活動，年內共輸出68門課程和89名中海內部認證講師，賦能400餘名講師。

中海物業設有學海在線學習平台，提供多元化和針對性的課程供員工靈活自主選擇。在線學習情況更被納入員工轉正定級、崗位調整、職務晉升的重要參考因素。本年度共舉辦了5,544個知識課程，參與人次達33,816人，每月人均學習時數1.6小時。

亮點案例：2024年管培生啟航班

為幫助新入職管培生快速了解本集團企業文化、職業要求以及業務方針，加強管培生的企業認可度和歸屬感，中海物業制定「啟航班」培訓計劃。2024年海之子啟航班的學員人數為212人，所有學員均為一本及以上，研究生佔比為21%。本次啟航班的培訓目標是促使管培生向中海化、職業化、專業化轉變，培訓內容包括文化解讀、職業課程、專業課程、文藝匯演、軍訓活動及創意活動。

2024年啟航班安排了班主任及輔導員全程參與，加強學員認同與融入，強化學員的紀律意識，通過積分規則和激勵措施，牽引管培生「超越自我，超越平均」，實現啟航班「自組織、自管理、自服務」。在課程設置方面，一方面，面授課程內容豐富，安排業務線領導組織座談交流及在線答疑，能夠較好地滿足初入職場管培生的需求，課程反響熱烈，活動豐富，趣味性強，學員投入度高；另一方面，學員在實踐中學習，通過前期造勢、互動推文、宣傳視頻等方式，提升中海物業品牌宣傳效果。2024年管培生啟航班已圓滿落幕，在結營儀式上展示了文藝匯演成果，也為優秀管培生和集體頒發了證書。



以賢為先（續）

四) 人力資本開發（續）

員工發展與培訓（續）

培訓策略（續）

造匠人、育匠心、聚匠才

我們秉承「工科中海」傳統，以「造匠人、育匠心、聚匠才」為脈絡，深入貫徹「行活達標」，構建「中海工匠體系」，建立一線基層員工系統性的培育機制，關注和提升基層員工專業素質，培養和儲備多元化人才，鼓勵和激勵創新研發，以賽促學，傳播和弘揚工匠精神，釋放和展現崗位價值，通過「工匠體系」匠才計劃、匠心行動、匠藝傳承三大維度培養模式，促專長、立標杆、樹典型，自去年至今，已評定專家 329 名、管理骨幹 3,055 名及技術骨幹人員 7,267 名，為「十四·五」戰略規劃輸送大批工匠人才。



舉辦第六屆「技能杯」大賽，全方位提升員工專業素質與能力。

本年度員工培訓比率及平均培訓時數		
總培訓比率：100%		
培訓比率		
高級管理層	34人	100%
中級管理層	167人	100%
基礎管理層	2,311人	100%
一般員工	36,115人	100%
平均培訓時數		
高級管理層	71.5小時	
中級管理層	139.9小時	
基礎管理層	25.6小時	
一般員工	14.8小時	

以誠 服務

重要議題：

- 11 物業管理行業發展
- 15 服務質量與客戶滿意度



以誠服務

一) 管理方針

中海物業秉持「追求優質服務」的理想和信念，致力於提供高質量和貼心的物業管理服務。本集團高度重視客戶權益保障，充分了解客戶需求，探索引進創新科技和理念，賦能物業服務，持續強化客戶健康和安全管理，全方位提升服務品質。我們已在以下範疇設立一系列內部政策及管理辦法，並於2024年修訂《中海物業集團有限公司客戶投訴工作指引》：

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

二) 2024年相關披露

中海物業依托深厚的基礎服務能力，通過整合資源、積累經驗，持續深化共建共治能力，積極探索城市一體化空間服務方案，全方位創造可持續價值。

客戶整體滿意度

92分



國務院國資委
中央企業品牌引領
行動首批優秀成果
服務品牌

連續七年獲評
中國物業服務品牌
影響力企業NO.1

中國物業服務
上市公司綜合實力
TOP 10

連續兩年取得
上市公司領先企業
高質量發展TOP 10

全年投入義工時數達31,000小時

鄉村振興全年幫扶效益覆蓋
5,000多戶



三) 智慧優化管理

中海物業始終堅持以實現科技力領先為己任，探索物業服務管理數字化，依托旗下的社區服務子公司「優你互聯」、科技子公司「興海物聯」及物業工程子公司「海博工程」，迭代智慧社區管理，打造智能園區和智能化服務體驗，通過「科技創新、跨界合作」實現「中海式物業管理現代化」，推動傳統物業向現代化服務轉型。



本年度，「優你互聯」積極探索社區增值服務創新，持續推進生態鏈合作、科技應用和品牌建立等現代化建設，搭建平台「優系統」，賦能數字化轉型升級。

整合內外部資源，創新物業服務模式

新簽U服到家、易豐搬家等行業頭部品牌，補齊家政服務、搬家服務、就醫規劃服務、舊物回收服務類目短板，完善服務類目並實現全國覆蓋；開設28家優客到家生活服務館門店，探索「到家業務自營門店」模式，持續擴大增值服務；開展中國式居家養老探索試點，打通「免費試用+免費安裝」適老化產品銷售模式，創新康養旅居服務；進軍城市公共空間運營領域，挖掘入室保潔、綠植租擺、飲用水配送、局改裝修等企業全生命周期業務，在公園街區等業態探索嘗試新業務。

響應新興產業推進要求，積極推動企業數字化轉型

針對純線上業務，如零售商城、文旅商城等，優化系統功能，提高線上運營水平，通過APP開展業務聯動型活動；針對部分環節線上化的業務，如租售平台的電子簽章進行全國大力推廣，目前已在30+個城市上線，實現簽約線上化；針對線下開展業務，通過合同系統進行業務履約情況管理，本年度已完成訂單錄入功能改造，預計年底完成宣貫培訓；通過線上工具如中海通多維表格，對純線下手工台賬進行線上化管理，確保業務數據安全性和穩定性。

賦能業務發展，取得多項認證

以優你家Plus APP為核心，開展用戶運營、活動運營和內容運營各項工作，舉辦各類營銷熱點活動30餘場／次，打造全新社區社交平台「鄰里圈子」，進一步促進用戶黏性，提升用戶活躍度及留存率，推動平台內容生態建設及產品曝光。該產品首次入選中建集團年度數字化成果案例集，並順利通過全國互聯網安全平台檢查，成為中海物業首個通過國家安全評估的C端應用。

以誠服務（續）

三) 智慧優化管理（續）



2024年，中海物業持續推進物業智能化建設，通過與海物聯打造一系列數字化成果，實現物業智慧服務高效落地。

星啓智慧空間產品體系

搭建「星啓智慧空間」產品體系，作為行業首個支持多業態的「雲一邊一端」軟硬一體化解決方案，成功落地烏魯木齊城市服務項目，打造烏市城服IOC（綜合運營中心）及城市服務管理平台。平台實現公共設施維護、社區治理、智慧環衛、城市綠化、城市運營的統一精細化、智能化管理，標誌著中海物業運營管理平台從社區擴展至城市管理市場化領域，為城市服務智慧化升級奠定了堅實基礎。

依托「星啓物聯網中台」，實現項目運營管理平台上線運營，支持多業態、多項目統一管理。截至2024年底，「星啓物聯網中台」累計取得103項授權專利和152項軟件著作權。平台完成與美團後台數據打通，發佈「中海優行」小程序，解決外賣進入小區難題，提升用戶體驗。

智慧端腦EdgeBrain產品

與海物聯自主研發的「智慧端腦EdgeBrain產品」榮獲第49屆日內瓦國際發明展國際銀獎，2025年英國倫敦國際發明展金獎，「智慧園區邊緣計算中樞系統的關鍵技術及推廣應用」獲廣東省科技進步獎一等獎，「建築物聯網關鍵技術創新與產業化應用」獲頒中國建築第五屆青年創新創效大賽銀獎，同時成功獲批中國建築2024年度重點研發課題、中國土木工程學會「雙碳智慧社區課題」，承接中國建築戰略研究課題，與中移杭研聯合申報，成功立項國家級央地協同科技重大項目。



榮獲第49屆日內瓦國際發明展銀獎

三) 智慧優化管理（續）



海博工程以建築物為核心，其維修保養及專項工程覆蓋城市建設及居民生活空間。以物業管理場景生態小圈的賦能，助力社會生態大圈的可持續發展。

智慧電梯物聯網

集成電梯物聯網系統，聯合通過硬件模塊實現電梯信息的實時上傳，並構建「中海大屏」對電梯故障、停梯時間、高故障率電梯和安全指標排名等信息進行動態監控。系統具備故障統計、年檢提醒、安全隱患評估等多項功能，有效提升電梯安全管理效率。平台已上線電梯21,249台，完成信息化管理電梯14,858台，為保障電梯安全提供了強有力的技術支持。

智慧消防平台搭建

集成智慧消防平台，針對消防系統老舊、故障頻發等難點，推出集「智慧管理、智慧防控、智慧指揮、智慧作戰」於一體的雲端監控系統。平台實現實時監控消防設備故障與報警信息，快速響應應急事件，提升處理效率，並定期生成單位消防安全報告，提出針對性改進建議。截至年底，該系統助力多個項目降低抽檢成本，提高管理效率，為智慧化消防管理樹立了新標杆。

智慧充電雲平台

集成海博工程智慧充電雲，妥善管理電瓶車充電安全，具有訂單管理、設備管理、運營管理、項目管理、用戶管理、監控中心、數據分析、監控告警等功能模塊，為設備正常運行提供了有力的支撐，實現充電運營的智能化，規範化管理。

未來，中海物業將繼續堅守「客戶為本」的初心，探索勞模創新工作室的體系性發展，以建立跨區域、跨專業、跨行業的工作室聯盟為目標，充分發揮勞模創新工作室的示範引領作用，實現資源共享、合作共贏，為客戶提供優質的產品和服務。

以誠服務（續）

四) 堅守服務質量

本集團高度重視客戶健康與安全，堅持以「我們經營幸福」為使命，積極踐行「物有所依，業有所托」的服務承諾，為客戶提供卓越的服務體驗，與客戶建立穩定的溝通和長期信任關係，努力實現「成為卓越的國際化資產運營服務商」的企業願景。我們建立健全的投訴處理系統，通過客戶投訴處理和滿意度調查等方式了解客戶期望，並不斷改進客戶服務、提高服務質量，以「中海式物業管理現代化」戰略目標引領新征程。

2024年，中海物業持續推進 ISO9001/ISO14001/ISO45001/ISO50001一體化管理體系有效運行，順利通過第三方專業機構監督審核，並委託第三方認證公司開展獨立的GB/T45001-2020職業健康安全管理体系審核。

ISO9001質量管理體系認證	結合實際業務運營的變化持續改善質量文件並確保有效落地實施。
ISO14001環境管理體系認證	檢查踐行垃圾分類，綠化養護，資源節約，有效助力生態環保工作的順利開展。
ISO45001職業安全健康 管理體系認證	- 近年來積極響應國家號召，逐步推進安全生產標準化工作認證工作。 2024年，新增1項物業行業內最高等級的安全生產標準化認證—省級（二級）。另外，中海物業累計71個項目取得地市級（三級）安全生產標準化認證。 - 建立承包商安全履約評估制度，對承包商的過往安全業績及合作過程中安全工作水平進行定期評估和應用。
ISO50001能源管理體系認證	積極響應企業發展雙碳戰略，持續推進節能降耗工作，推動能源管理工作更加系統化、規範化。

本集團積極響應國家政策，通過參與《關於全面推進城鎮老舊小區改造工作的指導意見》的落實，支持改善民生工程。本集團充分發揮物業企業在服務群眾工作中的優勢，切入舊樓電梯加裝及更新服務，針對無電梯的老舊低層住宅提供電梯加裝解決方案，同時為高樓齡高層住宅提供電梯更換及整修服務，切實提升居民的生活便利性和安全性。

四) 堅守服務質量（續）

2024年，中海物業通過「三好」品牌主張響應客戶、行業、社會三方關切，進一步形成「1+2+N」中海標杆項目服務體系，落地「三好」品牌主張、踐行「中海式物業管理現代化」的美好圖景。

品牌主張	
好時節	體現管理物業的能力 通過優質的產品和服務，讓客戶賞心悅目、安居樂業。
好物業	體現服務人的能力 做到高效響應、預判需求，與業主、客戶、員工、合作方及政府建立更深入長遠的關係。
好社區	體現主人翁的意識 業主、物企、社區三者以主人翁的心態「人人有責、人人盡責」，建設人人享有的社會治理共同體。
「1+2+N」中海標杆項目服務體系	
1	每一個項目都要具備持續穩定高質量運營的能力 包含六大核心要素：質價相符、行活達標、高效收繳、精控成本、資產運營、多元創新。
2	員工滿意和社會認可 持續穩定的高質量運營需要企業內部和外部雙重的結果評價，包含員工滿意度、客戶滿意度和政府認可。
N	不同業態不同條件的項目在多元賽道上的差異化標杆點 在「三好」的落地實踐中，總結形成了「N」個可實踐的路徑，包括智慧物業、綠色低碳、家園共建等。

以「1+2+N」為標準，中海物業已在2,000多項目中創建了66個標杆項目，分布在48個城市。未來，中海物業將繼續以工匠精神為指引，深耕標杆項目的建設與創新，服務好每一位客戶，為行業發展貢獻力量。

以誠服務（續）

四) 堅守服務質量（續）

亮點案例：「中海優行」及「中海友好驛站」

年度內，中海物業發佈「中海優行」及「中海友好驛站」建設標準，解決配送、訪客社區服務「最後一百米」痛難點，響應政府及中國物業管理協會倡議，共同打造好服務生態圈。

「中海優行」小程序為訪客包括外賣騎手、快遞員、家政服務、裝修人員等提供快速通行服務，只需掃碼登記並確認手機號，首次即可在30秒內完成通行，極大地提升了通行效率；「中海友好驛站」設有便民服務區，提供冷熱飲水、應急充電、雨衣雨傘及工具箱等服務。另外，小區內也設有訪客非機動車應急充電區域，解決續航問題。

通過為來訪群體提供便捷、溫暖的服務空間，中海物業推動了社區服務的創新升級，助力城市服務可持續發展。



四) 堅守服務質量（續）

客戶溝通

中海物業堅持「為客戶服務，讓客戶滿意，請客戶監督」的服務理念，將客戶反饋視為改進服務的動力，與客戶建立及時有效的溝通渠道，持續優化、提升服務質素和客戶體驗。本集團要求按《溝通與信息交流控制程序》為各物業項目定制溝通計劃，通過不同形式收集客戶意見及建議，匯總成《管理服務工作報告》，向客戶展示改善工作計劃的成果。

我們通過客戶滿意度調查、神秘客、安全專項檢查、上門走訪、業主見面會等方式，保證服務品質，提升客戶體驗。2024年，通過第三方專業公司對100個項目的消防系統進行全面體檢；通過神秘客戶第三方獨立調查走訪住宅和賣場共80個，從客戶視角、專業機構全方位評估和監督物業服務標準及服務品質，更好的提升客戶體驗；對住戶和商業項目進行常態化的客戶滿意度調查，通過物業人員表現、安全管理、清潔衛生綠化養護、裝修管理、公共設施設備維護、社區文化氛圍等7個維度進行評分，客戶滿意度得分為92分，處於行業前列。

客戶整體滿意度

2024年	92分
2023年	91分
2022年	90分

在管家培育方面，我們制定《管家工作手冊》規範管家對客服務的標準與流程，定期開展專業培訓，並推出管家職業資格認證計劃，持續提高管家的服務意識和專業能力，為可持續、高質量的服務品質提供強有力的支持，以便更好地向客戶傳遞中海管理理念和溫度。

亮點案例：「金色蒲公英」五星管家認證錘煉營

2024年，中海物業在管家中心搭建的基礎上逐步落地1+N管理模式，提升業主的物業服務體驗，激發內部團隊活力，提升工作效能，累計120名管家通過五星資格認證，並於2024年9月組織「金色蒲公英」五星管家認證錘煉營，優化管家團隊管理模式，提升管家隊伍專業能力，打造健康的管家隊伍，助力客戶滿意度提升。



以誠服務（續）

四) 堅守服務質量（續）

投訴處理

2024年，中海物業修訂《中海物業集團有限公司客戶投訴工作指引》，對投訴處理時效要求進行優化，確保客戶投訴快速得到有效處理，增加一線在投訴過程節點反饋的要求，減少客戶等待時間。為確保服務過程的合規性、保證中海物業服務的高效性和一致性，我們明確客戶投訴處理中不可逾越的紅線，保障客戶權益；開發和完善一系列標準化投訴處理及管控工具模板，指導一線進行規範化的投訴記錄、分析和改進工作，從而提升整體服務管理水平。

中海物業設立95112呼叫中心，作為網絡負面信息、官網留言、上級單位轉入、客戶來訪及郵件等多種投訴受理渠道，按投訴內容分類處理。其中，95112呼叫中心客戶服務熱線作為重要的客戶反饋渠道，專門接收全國範圍內有關服務質量、安全隱患、公共設施維修管理及環境清潔衛生等的投訴，確保所有投訴均按既定程序和準則處理。

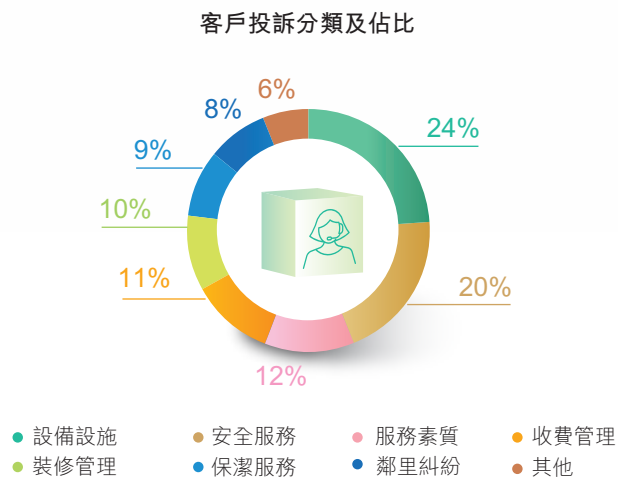
客戶投訴處理流程和機制



四) 堅守服務質量（續）

投訴處理（續）

本年度，中海物業共接獲8,618宗服務素質類投訴，相關投訴千戶均量4.0單（較2023年降低0.1單），回訪滿意率61%，同比提升1%。



物業服務素質顯著影響客戶服務體驗，其中對於客戶訴求的處理效率與解決品質，是優化客戶服務的關鍵點。中海物業認識到快速、有效處理客戶投訴的重要性，並採取加強內部管理和優化服務流程，提升自身服務品質和專業形象。

以誠服務（續）

四) 堅守服務質量（續）

客戶健康與安全

中海物業重視客戶健康與安全，從物業早期介入、項目承接查驗、入伙沙盤推演、項目集中交付到項目後評估，進行項目全生命周期質量管控，同時積極認證「質量、環境、職業安全健康、能源管理、信息安全管理」五項管理體系，以業主需求為核心，擦亮「第一管家」金字招牌。

項目全生命周期質量管控	
物業早期介入	- 組織專業化的審閱團隊，負責完善項目產品的缺陷，由規劃到竣工階段的项目驗收，協助開發商不斷優化服務產品，從客戶視角提升人性化設計。 - 根據項目需要，組建由一位項目經理和多名技術支持人員的審閱服務團隊，提供建議和出具《物業前期介入服務建議書》，當中包括在設計時間的產品優化諮詢和設備選型等服務。
項目承接查驗	- 設有專業的承接查驗團隊，在項目交付前對公區設施設備、房屋戶內情況進行有效排查，達致及時發現並解決。 - 制定「驗房組長錘煉計劃」，對驗房服務一線團隊的關鍵崗位人員開展實際驗房工作及培訓課程，並須經考核持證才可上崗。
入伙沙盤推演	- 利用入伙沙盤推演工具，仿真項目交付服務的方案設計、各項成本投入、排查風險、入伙前後工作計劃，確保項目團隊深入熟悉項目情況，提前仿真運營管理過程，降低項目交付風險。 - 在入伙前與客戶維持緊密溝通和了解他們的需要，確保所發現的問題可於交付前處理。
項目集中交付	- 設有項目開放日，活動有多元化的產品、客戶、員工和品牌體驗。 - 邀請社會各界及行業代表出席盛事。 - 精細策劃關鍵節點，為客戶製造「滿意+驚喜」的服務，營造鄰里交往、交融、交心的精彩社區生活。 - 管家利用雲直播為新房業主介紹未來的家。
項目後評估	- 開展後評估工作，從服務方案執行情況、風險管控落地效果、項目運營情況分析等方面盤點項目運營過程中的不足。 - 進行總結匯編和制定有效措施跟進落實，並研究套用至其他同類型項目，持續改進物業服務體系。

中海物業持續加強項目安全管理，建立「總部—城市級組織—項目」三級安全管控架構，通過主要領導帶頭履行監督職責、每月遠程視頻監控檢查等形式加強過程監督管控，以安全總監簽字確認並留存記錄等方式強化結果驗收評估，持續提高組織運作水平，並採納「專屬定制服務」模式，形成以項目為中心的供應鏈生態圈。此外，中海物業制定完善的健康和安全保障措施，在設計階段採取前介審圖的方式，安排專家進行審查和改進；在運營階段，通過人員定期安全巡視與遠程視頻監控、智能化安全防護系統等方式，全面降低各類安全風險；每季度進行有關改善健康和安全的評估，包括消防設施完好度排查、護欄堅固度排查以及高空墜物隱患排查等。

五) 負責任採購慣例

本集團堅持負責任採購原則，持續推進可持續供應鏈建設，設有《供應商管理辦法》和《招標及採購管理辦法》等內部制度規範招標採購行為，完善供應商監督制約機制。2024年，本集團修訂內部制度，更新優秀供應商評選機制，倡導合作共贏。

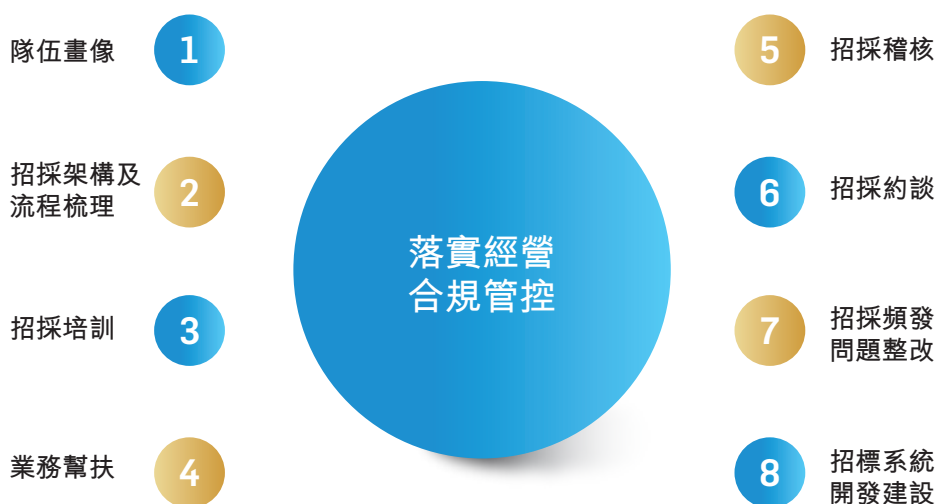
供應商數目	31,330
受《招標及採購管理辦法》規範的供應商比例	100%

在負責任採購過程中，中海物業遵循六大原則：一)透明公正；二)整體招標；三)充分競爭；四)廉潔奉公；五)維護信譽；六)保密。中海物業的各級單位均設立招標及採購管理委員會，管理招標及採購相關事宜，建立和完善招標採購管理制度以審批和監督招標採購活動，通過開展定標評審工作和與供應商保持良好的關係。招標及採購管理委員會在供應商關係管理系統中以系統化的方式進行記錄，確保數據的可追蹤性。此外，中海物業會定期對表現優秀的供應商進行表彰，並提供優惠政策，鼓勵負責任採購行為，回饋供應商對中海物業的貢獻。

中海物業持續推進供應商合作過程管理，完善供應商聘用流程和監察方法。2024年，本集團繼續落實經營合規管控，包括招標系統開發建設等八項重點工作，持續夯實業務基礎；創新供應商管理模式，結合安管及清潔等方面的品質提升活動，持續推進共融合、同保障落地，目前已推動八家平台／城市陸續開展領潮保潔主管持牌認證。

創新供應商管理模式

8項重點工作



以誠服務（續）

五) 負責任採購慣例（續）

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

管理供應商的環境及社會風險

中海物業持續完善供應商環境及社會風險管理，在資格預審階段確保供應商符合營運地環境及社會相關的法律法規，在供應商合同中制定遵守環境保護及勞工權益的細則，雙方共同簽署《廉潔及保密協議書》，促進合同雙方誠信共廉。各單位與承包單位協調制定服務紅線，執行安全生產「一票否決制」及「無條件退場」合同條款。

2024年，我們積極推進招採管理系統建設，全面啓用招採管理平台，有效減少供應商投標費用，初步實現招採工作「智能化、高效化、規範化」。

中海物業積極使用環保產品，採購能源效益達二等級以上的產品，在滿足現場服務需求的前提下，最大限度降低能源消耗。同時，中海物業亦積極研究擴大在營運時使用環保產品的可行性，如在採購清潔劑等用品時，確保其配方不含違反營運所在地環境法規相關的物質，並優先考慮對環境造成較低影響的產品。

六) 社區投資與管理

中海物業堅守服務初心，積極整合各方力量，創新社區服務模式，專注於鄉村振興、教育、環境和文化等貢獻範疇，通過鄉村振興、公益和社區服務，多維度參與社區管理，踐行社會責任，彰顯央企擔當。

中海物業將物業管理全面融入社區服務，以「中海式物業管理現代化」推動安全、文明、環境友好社區建設，努力繪就「好時節、好物業、好社區」的美好生活圖景。

 **社區環境保護：**踐行城市生活垃圾分類，引入上門回收合作商，開展上門回收服務，促進廢舊物資源化處理，提升城市生活垃圾減量化水平，並通過將舊物回收後進行嚴格分類及拆解，促進廢舊物品循環利用。同時，我們將部分垃圾回收獲得的收益用作公益捐贈，助力國家公益事業發展，推動更多社區業戶參與公益活動。

 **社區安全建設：**秉持「系統強化訓練，壓實安全責任，狠抓落實促進，效果實在實用」的宗旨，以高度的責任感和使命感營造安全的社區環境，為業戶的生命安全負責，用心守護萬家燈火。

 **社區志願服務：**成立駐港總部義工會，以在管項目為平台，關愛社區人士，推動義工工作的有效落地。在香港的公屋項目中，中海物業長期實行社區服務計劃，緩民生之急，解民眾之憂。2024年，中海物業義工人數超過5,000人，全年服務時數超過31,000小時，義工累計參與超過10,000人次。中海物業憑藉超大規模的義工服務體量，連續第三年榮獲「十大最高義工時數獎（1,000人以上企業）」、「義工時數金獎」，28個在管屋苑榮獲「愛心屋苑獎」，旗下專業子公司美博工程服務有限公司亦獲得「十大最高義工時數獎（100-999人企業）」。

以誠服務（續）

六) 社區投資與管理（續）

港澳公司以「愛在十八區」為公益服務口號，圍繞以下社區服務的主線開展社區志願服務：

萬家幸福，萬戶維修



依托自身優勢，委派維修技工於全港踐行「萬戶維修」目標。全年累計上門維修人員超過4,000人次，惠顧基層逾13,000戶家庭。

耆老關愛，善舉餘輝



為全港十八區近千位屋村長者開展清潔、維修、送福袋等系列暖心關懷行動。

賦能精研，義路臻培



為增進義工默契，強化團隊向心力，組織大灣區考察交流活動。年內，圍繞社區幫扶、公益運作等主題開展系列培訓及粵港澳共融團建活動。

香江志盛，兩岸情濃



開展「湘·港雙親節共慶」、「探索僑鄉文化」等一系列共融活動，帶領多批香港社區街坊悠遊祖國大好河山，深植家國情懷。

六) 社區投資與管理（續）

青春賦能，兩地同興



携手多家社會團體，先後開展和支持「灣區研學之旅」、「國旗飛揚·共慶七一」DIY電動升旗裝置創意競賽、「創科聯動青年·智能引領灣區」專業智庫高峰論壇等系列青少年科創活動。

幼芽育德，善念傳承



打造「社區小小義工隊」培育計劃。在中海物業義工的帶領下，數百名小義工在社區開展彩繪等多種形式的美化家園活動，同時聯動其他公益團體，多次帶領小義工們踴躍投身公益籌款活動，支持社會有需要的群體。

亮點案例：促進粵港共融，中海物業帶領灣區青少年開啓研學之旅

- 2024年2月，中海物業聯合相關單位共同舉辦「灣區青少年學生研學交流」活動，組織80餘名廣州培正中學學生及家長參加，活動包括灣仔警署青年警訓活動、金紫荊廣場合影留念、昂船洲基地展覽參觀等活動。



以誠服務（續）

六) 社區投資與管理（續）

年度重點社區投資項目

在眾多恒常社區投資項目中，中海物業按影響性披露以下重點的社區投資項目：

亮點案例：鄉村振興

中海物業從定點幫扶、消費幫扶、就業幫扶、產業幫扶及人才幫扶五個維度全力推動鄉村振興工作。通過精準施策，本集團在甘肅三縣和福建長汀的幫扶工作成效顯著，超額完成任務指標，展現了央企在社會責任中的引領作用。

- 與甘肅省康縣岸門口鎮街道村結對，幫助當地建設電子產品加工廠與直播中心，持續壯大村集體經濟。
- 與甘肅三縣、福建長汀縣商家保持合作，延續「一縣一品」產品思路，深入挖掘當地縣標誌性產品，更新17款助農產品，在售79款助農產品。通過8場助農直播、多場次線下擺展、社區團購以及員工福利購等方式，幫銷助農產品。
- 持續提升康縣燕河灣雲海酒店運營品質，吸納15名務工人員，輸送2名酒店管理型人才。依托招聘會，招聘10名長汀縣戶籍人員，實現家門口就業。
- 與長汀政府共同探索當地城市的空間運營，簽訂「城市大管家」項目，利用物業集團的數字化信息技術、社區運營平台等科技手段，提高當地居民幸福感。

2024年幫扶當地龍頭企業18家，合作社166家，輻射農戶5,000多家。

六) 社區投資與管理（續）

年度重點社區投資項目（續）



2024年：

「海惠優選」商城在售
79款助農產品

幫扶效益覆蓋
5,000多戶

扶持當地龍頭企業
18家

扶持當地合作社
166家

銷售金額
**自2019年至今：超過人民幣
1億元**

投入鄉村振興項目的時間長達
48,940小時

以誠服務（續）

六) 社區投資與管理（續）

年度重點社區投資項目（續）

亮點案例：多元化社區生活服務

- 中海物業、中海地產、中海會再度聯袂打造「海鄰盛宴賀中秋·百家和諧共此時」歡樂百家宴活動，在贛州，中海物業準備了100餘個精彩節目，近400位業主傾情演出，3,000餘戶業主歡聚一堂，並準備了300餘份精美菜肴和1,500餘份貼心小食及涼菜。在百家宴現場，社區、物業、地產三方聯動，積極為業主服務，宣傳優良和諧家風家教思想。



- 為弘揚中華民族尊老愛老的傳統美德，中海物業開展「北京中海社區第二屆康養生活節」，活動包括社區義診、拍攝活動、準備長壽禮包、理髮、磨刀、洗地墊、洗車、單車打氣、修家電等便民服務。



六) 社區投資與管理（續）

年度重點社區投資項目（續）

亮點案例：多元化社區生活服務（續）

- 在廣東，中海物業聯合多個單位為業主舉辦百人八段錦敬老月系列活動，通過八段錦這一中華傳統健身功法，傳承中華優秀傳統文化。



- 2024年中海物業舉辦「綠色We來·環保嘉年華」、「世界地球日」、「世界環境日」系列活動，通過垃圾分類科普、廢物利用、綠植認養、健康徒步、低碳騎行、舊物回收、低碳家庭評選等活動，促進社區居民的節能環保意識和參與度。



以誠服務（續）

六) 社區投資與管理（續）

年度重點社區投資項目（續）

亮點案例：多元化社區生活服務（續）

- 通過「海鄰節」品牌活動體系將全年品牌活動、業主關懷活動進行整體策劃和執行，全年累計覆蓋超過2,000個項目，累計參與客戶近170萬。



以綠 為本

重要議題：

- ④ 溫室氣體排放管理
- ⑥ 應對氣候變化
- ⑨ 能源管理
- ⑬ 水資源及污水管理
- ⑰ 排放物與廢棄物管理
- ⑱ 綠色物業管理及營運



以綠為本

一) 管理方針

本集團堅定綠色發展理念，將綠色低碳理念融入物業管理的全過程，並積極探索與碳中和的深度融合，本集團致力採用創新方案優化業務，以減少能源消耗和溫室氣體排放、管理廢棄物和管理水資源。中海物業對在管項目進行定期檢查和改造，促進節能減排。同時，我們積極推動綠色生活方式，提升業主的環保和節能意識，參與行業合作，共同推進物業管理行業的綠色轉型和升級。秉持「成為綠色低碳城市管家」的願景，年內我們發佈了《碳中和白皮書》，全面開啓碳中和實踐專項行動。

本集團已經在以下範疇設立一系列環境管理相關內部政策及管理辦法：

範疇	
排放管理	《碳達峰行動方案》
	《碳中和白皮書》
資源管理	《生態環保工作責任管理規定》
氣候變化	《節水節電工作細則》
	《氣候變化政策》
能源管理	《能源管理工作指引（試行）》

二) 2024年相關披露

中海物業發佈《碳中和白皮書》

在國家「雙碳」戰略的背景下，2024年中海物業將「雙碳」戰略與高質量發展實現統一，將綠色低碳融入企業自身經營體系，編製並發佈《碳中和白皮書》，建立了「12345+X 碳中和行動體系」。白皮書系統梳理了中海物業碳排放現狀和綠色低碳轉型的領先實踐，並宣布承諾「2030年全面推廣落地低碳運營技術，實現範圍1及範圍2單位面積碳排放較基準年（即2022年）降低15%；2060年全面落實可再生能源綜合利用，實現運營邊界內碳中和」。從「技術減碳」、「管理控碳」、「關聯降碳」三個維度明確了碳中和目標實現的具體動作：

-  **技術減碳：**通過對項目設備的節能改造、低碳產品研發及應用、能源結構優化等技術賦能，提升物業管理效率和服務品質，營造低碳社區綠色健康的美好體驗。
-  **管理控碳：**通過組織保障、制度保障、科技助力、綠色認證等，強化內部綠色發展共識，建立長期健康的可持續發展體系。
-  **關聯降碳：**將綠色、公益、低碳理念延伸社區建設中，帶領員工、供應商，攜手客戶、業主等群體，提高社區低碳參與意識，助推物業行業上下游低碳轉型。

二) 2024年相關披露（續）

中海物業發佈《碳中和白皮書》（續）

在釐清節能降碳路徑的基礎之上，白皮書還介紹了中海物業所打造的一批技術水平領先、減排效果突出、示範效果明顯的標杆項目，為探索物管行業綠色低碳實踐路徑與綠色家園未來建設提供經驗。詳情請參考《碳中和白皮書》。



中海物業開展碳盤查工作

繼2023年完成首例碳盤查後，中海物業於2024年10月正式啟動2023年碳盤查工作，中海物業成立集團碳盤查負責小組，負責統籌各平台公司按要求完成碳排放數據填報工作，本集團對各平台公司提交的數據進行遠程線上抽樣審核和評估。

溫室氣體排放密度（範圍1、2及3）

2.64公噸二氧化碳當量／千平方米

能源用量密度

5.18兆瓦時／千平方米

用水密度

0.097立方米／平方米



以綠為本（續）

三) 應對氣候變化

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

管治

中海物業持續強化可持續發展管治架構，鞏固可持續發展管理體系，將氣候變化議題納入監管流程，定期向董事會報告討論成果和工作進展。得益於董事會及管理層的有力支持，中海物業積極維持在環保技術及節能改造上的投資。

中海物業董事會下設可持續發展督導委員會，負責制定氣候變化相關策略及方針，每年召開兩次會議商討氣候議題。

管理層負責與可持續發展督導委員會及不同部門溝通協調，通過各部門之間密切合作，執行和推動可持續發展策略及方針，包括開展對重大氣候變化風險和機遇的識別和影響分析工作，並落實主要應對措施，以確定及管理用於識別、減緩、管理及監察氣候相關議題的成本及資源（如人才配置及技術需求等）。

策略

中海物業已制定《氣候變化政策》，政策已由可持續發展督導委員會及董事會審批，並按市場趨勢及營運需要定期檢討並適時修訂，確保科學性與可行性。在制定政策時，中海物業深刻認識到租戶、客戶和供應商等持份者的共同參與對採取有效氣候行動的重要性。因此，我們從減緩、適應、抗禦力以及披露等維度積極探索可行的實踐和解決方案，致力引領物業行業對氣候變化議題的深度關注與妥善管理。

在具體的策略實施上，我們制定了短、中、長期相結合的規劃體系。短期策略聚焦氣候變化風險及機遇的識別，以及生態環保工作計劃；中期策略則側重於積極開展能源節約與生態環境保護考核評價，以配合往後設定及實現各環境指標的目標；在長期策略中，中海物業致力將氣候變化因素融入各營運環節，並與財務規劃聯繫，包括：未來進一步擴大自身管理並獲得綠色標準認證的項目比例，持續並積極進行老舊社區的改造升級，以及依據氣候情景分析評估物業，確保物業能抵禦因氣候變化引致的極端天氣事件。

三) 應對氣候變化（續）

策略（續）

氣候情景分析

中海物業於本年度首次開展氣候情景分析，以評估氣候急性實體風險對本集團業務的影響。為了能夠更全面、更科學地了解未來可能的社會經濟發展和溫室氣體排放路徑，更好地規劃和管理氣候變化對本集團業務和資產產生的影響，我們結合聯合國政府間氣候變化專門委員會(IPCC)發佈的共用社會經濟路徑(Shared Socioeconomic Pathways, SSP)和代表性濃度路徑(Representative Concentration Pathway, RCP)，構建了「低於2℃情景」和「超過3℃情景」。基於這兩種情景，我們識別短期(2030年或之前)和中長期(2031年-2050年)時間範圍內，在各情景下可能對本集團產生重大財務影響的急性實體風險。

氣候情景	情景描述
低於2℃情景	匹配SSP1-2.6路徑¹： - 基礎設施面臨的實體風險相對較低，但仍然需要對現有基礎設施進行適應性改造。 - 隨著包容性氣候政策的早期引入和逐步加強，經濟增長所受到的負面影響被有效控制。能源系統正在進行深刻的轉型。
超過3℃情景	匹配SSP5-8.5路徑²： - 全球溫室氣體排放持續上升。極端天氣事件的頻率和強度增加。水資源的分布和可用性受到影響。 - 缺乏足夠的氣候政策，經濟增長可能面臨更多的不確定性和風險。能源、交通等基礎設施的安全穩定性和可靠耐久性面臨挑戰。

鑒於本集團在中國眾多地區與城市均有運營布局，且氣候因素的地域差異性要求我們必須依據運營位置的具體情況進行映射，我們選取中國大陸及港澳地區的主要在管項目，依據地理位置分布，劃分為12個城市組別並開展氣候情景分析，完成對颱風、洪澇、極寒天氣、極熱天氣和極端降雨共五項急性實體風險的評估。通過情景分析，我們研究上述五項急性實體風險的發生可能性和影響程度，據此對各城市組別的風險等級進行評估和排序，並將風險分為非常低、低、中、高和非常高五個等級，以深入了解位於各城市組別在管項目所面臨的實體風險水平。

¹ 即到本世紀末，全球氣溫相較於1850-1900年上升不超過2℃。

² 即到本世紀末，全球氣溫相較於1850-1900年上升超過3℃。

以綠為本（續）

三) 應對氣候變化（續）

策略（續）

氣候情景分析（續）

城市組別風險識別結果－颱風

地區	城市組別	2030年或之前		2031年–2050年	
		低於2℃情景	超過3℃情景	低於2℃情景	超過3℃情景
北部	北京、天津	●	●	●	●
	瀋陽、長春	●	●	●	●
東部	上海	●	●	●	●
	蘇州	●	●	●	●
	濟南	●	●	●	●
南部	深圳	●	●	●	●
	廣州、佛山	●	●	●	●
	汕頭	●	●	●	●
中西部	西安	●	●	●	●
	武漢	●	●	●	●
	重慶、成都	●	●	●	●
港澳地區	香港、澳門	●	●	●	●

● 非常低

● 低

● 中

● 高

● 非常高

根據分析結果，低於2℃情景和超過3℃情景情景下，港澳地區、南部地區的汕頭和東部地區的上海在短期和中長期均將面臨高或非常高的颱風風險，其他南部地區城市及東部地區的蘇州在中長期面臨中度風險，而東部地區的內陸城市濟南，以及所有北部地區和中西部地區城市在不同情景和時間範圍下均呈現較低的颱風風險。

三) 應對氣候變化（續）

策略（續）

氣候情景分析（續）

城市組別風險識別結果－洪澇

地區	城市組別	2030年或之前		2031年–2050年	
		低於2℃情景	超過3℃情景	低於2℃情景	超過3℃情景
北部	北京、天津	●	●	●	●
	瀋陽、長春	●	●	●	●
東部	上海	●	●	●	●
	蘇州	●	●	●	●
	濟南	●	●	●	●
南部	深圳	●	●	●	●
	廣州、佛山	●	●	●	●
	汕頭	●	●	●	●
中西部	西安	●	●	●	●
	武漢	●	●	●	●
	重慶、成都	●	●	●	●
港澳地區	香港、澳門	●	●	●	●

● 非常低

● 低

● 中

● 高

● 非常高

對於洪澇風險，相較於其他三個地區，港澳地區和南部地區城市在兩類氣候情景下，短期和中長期均面臨中等程度以上的風險，而港澳地區在超過3℃情景情景下短期時間範圍的洪澇風險為非常高，北部地區和大部分的東部、中西部地區城市在兩個情景和時間範圍下的洪澇風險為低或非常低。

以綠為本（續）

三) 應對氣候變化（續）

策略（續）

氣候情景分析（續）

城市組別風險識別結果－極寒天氣

地區	城市組別	2030年或之前		2031年–2050年	
		低於2℃情景	超過3℃情景	低於2℃情景	超過3℃情景
北部	北京、天津	●	●	●	●
	瀋陽、長春	●	●	●	●
東部	上海	●	●	●	●
	蘇州	●	●	●	●
	濟南	●	●	●	●
南部	深圳	●	●	●	●
	廣州、佛山	●	●	●	●
	汕頭	●	●	●	●
中西部	西安	●	●	●	●
	武漢	●	●	●	●
	重慶、成都	●	●	●	●
港澳地區	香港、澳門	●	●	●	●

● 非常低

● 低

● 中

● 高

● 非常高

對於極寒天氣，北部地區以及東部和中西部內陸城市的風險等級顯著高於東南部沿海城市，其中北京、天津、瀋陽、長春在低於2℃情景和超過3℃情景情景下短期和中長期的極寒天氣風險均為高或非常高，而上海、蘇州、武漢，以及所有南部地區和港澳地區城市在不同情景和時間範圍的極寒天氣風險均為非常低。

三) 應對氣候變化（續）

策略（續）

氣候情景分析（續）

城市組別風險識別結果—極熱天氣

地區	城市組別	2030年或之前		2031年–2050年	
		低於2℃情景	超過3℃情景	低於2℃情景	超過3℃情景
北部	北京、天津	●	●	●	●
	瀋陽、長春	●	●	●	●
東部	上海	●	●	●	●
	蘇州	●	●	●	●
	濟南	●	●	●	●
南部	深圳	●	●	●	●
	廣州、佛山	●	●	●	●
	汕頭	●	●	●	●
中西部	西安	●	●	●	●
	武漢	●	●	●	●
	重慶、成都	●	●	●	●
港澳地區	香港、澳門	●	●	●	●

● 非常低 ● 低 ● 中 ● 高 ● 非常高

根據對極熱天氣風險分析的結果，隨著時間推移，大部分城市在兩種情景下都將受到高或非常高的極熱天氣風險，其中武漢在不同情景和時間範圍內的風險均為非常高，而上海、汕頭和港澳地區因受到海洋調節和降水較多的影響，在不同情景和時間範圍內的極熱天氣風險均為非常低。

以綠為本（續）

三) 應對氣候變化（續）

策略（續）

氣候情景分析（續）

城市組別風險識別結果—極端降雨

地區	城市組別	2030年或之前		2031年–2050年	
		低於2℃情景	超過3℃情景	低於2℃情景	超過3℃情景
北部	北京、天津	●	●	●	●
	瀋陽、長春	●	●	●	●
東部	上海	●	●	●	●
	蘇州	●	●	●	●
	濟南	●	●	●	●
南部	深圳	●	●	●	●
	廣州、佛山	●	●	●	●
	汕頭	●	●	●	●
中西部	西安	●	●	●	●
	武漢	●	●	●	●
	重慶、成都	●	●	●	●
港澳地區	香港、澳門	●	●	●	●

● 非常低

● 低

● 中

● 高

● 非常高

對於極端降雨風險，分析結果顯示，低於2℃情景和超過3℃情景情景下，所有港澳地區和南部地區城市，在短期和中長期均面臨中等及以上的極端降雨風險，其中汕頭和港澳地區因易受颱風、暴雨等極端天氣影響，風險等級均為高或非常高。瀋陽、長春、濟南等北方和內陸城市發生極端降雨災害的風險均為低或非常低。

三) 應對氣候變化（續）

策略（續）

氣候風險和機遇的潛在影響

通過以上急性實體風險的分析結果，結合已識別的慢性實體風險、轉型風險和機遇，本集團總結出氣候風險和機遇對業務產生的潛在影響：

風險類別	風險名稱	潛在影響
實體風險		
急性風險	颱風	- 颱風帶來的強風和暴雨對中海物業構成重大氣候風險，可能損害建築構件或附著物、設施、樹木等，增加維修和修復成本。部分業務和服務可能因颱風影響中斷，造成財務損失。 - 日常運營方面，颱風帶來的強風、暴雨和洪水可能對員工的安全構成威脅，甚至產生人員傷亡。如果員工在颱風期間受傷，公司可能需要支付賠償金如醫療費用，增加營運成本。 - 此外，當颱風頻繁發生或風險評估結果顯示颱風對特定地區的威脅增加時，保險公司可能會提高颱風相關保險的保費，這意味著公司需要支付更高的保費用來保護其資產。
	洪澇	洪澇災害對中海物業防汛、排水、設施加固等應急工作帶來應對壓力，增加維修和修復成本。部分業務和服務可能因洪澇災害影響中斷，造成財務損失。受洪澇影響，在管物業可能需要進行緊急排水工作及維修、檢查，因此需要增加員工加班成本，並對員工安全產生威脅。此外，物業可能因高洪澇風險導致保險保費增加。
	極熱極寒	極熱極寒天氣可能導致物業設施設備損壞風險增加，如極寒天氣下結冰導致管道堵塞或斷裂，極熱天氣下室外設備因難以降溫而停機等，由此增加維修和更換成本。在人員管理方面，極熱極寒天氣下人員凍傷或中暑風險增加，對員工健康和 safety 產生威脅，因此需要增大取暖／冷卻的用電量和成本。
	極端降雨	極端降雨可能導致水浸、斷電、漏電、泥石流、崩塌／滑坡和其他次生災害，造成運營中斷並產生財務損失。物業需加強排水系統檢查和維護，增加防洪物資儲備，從而帶來維修及更換成本、運營成本的提高。因進行緊急排水工作及維修，物業可能需要增加員工加班成本，並對員工安全產生威脅。

以綠為本（續）

三) 應對氣候變化（續）

策略（續）

氣候風險和機遇的潛在影響（續）

風險類別	風險名稱	潛在影響
慢性風險	降雨模式和天氣模式出現極端變化	極端降雨和天氣模式變化可能導致中海物業面臨更頻繁的洪澇災害，增加防洪排澇壓力，提高維修和營運成本。
轉型風險		
政策和法規	提高溫室氣體排放定價	碳排放權價格上升可能會導致運營成本增加，帶來財務方面的壓力。
	現有要求和法律政策	未來隨著氣候變化相關政策收緊，物業企業需適應新法規的更高要求，未達標企業可能面臨法律責任與經濟處罰，導致減排與合規帶來的運營成本增加。
	強化排放量報告義務	未來，隨著監管政策趨於嚴格，未按規定報告的企業可能面臨法律責任和經濟處罰。
技術	以低排放選擇替代現有產品和服務	企業需投入額外研發成本開發更多低碳服務及專利，並需要額外資源培訓相關內部人才，以緊跟技術進步的趨勢和行業發展需求。
市場	新能源價格浮動	隨著消費者環保意識的提高，市場對能源消費的偏好發生改變，中海物業在未來可能面臨更高的綠色能源和新能源使用需求，在採購新能源的過程中，可能面臨能源價格上漲的風險，從而增加相關採購成本。

三) 應對氣候變化（續）

策略（續）

氣候風險和機遇的潛在影響（續）

機遇類別	機遇名稱	潛在影響
產品和服務	開發／擴大低排放產品和服務	隨著公眾環保意識的提高，消費者對綠色節能物業的要求及期望不斷提高，繼而助推對於低排放產品和服務的需求。提供這類產品和服務，將有助於開拓市場，增強在同行中的競爭力。
	業務活動多樣化的能力	在傳統物業管理服務業務的基礎上將業務範圍拓展至其他領域，有助於分散風險。當傳統業務受到市場波動影響時，其他領域的穩定經營可保障企業整體可持續的財務表現。
市場	進入新市場	率先使用綠色技術、提供綠色服務有助企業進入新興市場，開闢新的收入來源，提高企業的總體收益，尤其是在新市場中提供的增值服務可能會帶來額外的利潤。
	利用公共部門的激勵措施	隨著國家對減碳的支持力度不斷提升，相關補貼及優惠政策的適用範圍可能持續擴大，企業可利用相關激勵措施助推節能環保項目，並節省節能成本。
韌性	參與可再生能源計劃和採取節能措施	- 通過有效的節能措施，企業可以降低能源消耗，減少運營成本，從而提高經濟效益。 - 在能源轉型的過程中，企業可以提升資產價值及市場估值，加強自身優勢。

以綠為本（續）

三) 應對氣候變化（續）

風險管理

氣候風險和機遇的管理策略或應對措施

本集團將氣候相關風險的考慮因素納入集團風險管理體系，參考TCFD框架建議，結合自身業務特點識別氣候相關實體風險和轉型風險，按照可能性、影響、適應力和恢復力的準則評估氣候風險和機遇，並全方位持續監測、評估和分析氣候變化對本集團業務、運營以及財務方面帶來潛在影響。為應對重大實體風險和轉型風險，可持續發展工作小組負責收集各部門對不同氣候風險和機遇的影響程度和描述現時對應情況及應對措施，幫助本集團深入洞察潛在的氣候風險並制定各類減緩及適應措施。

風險類別	風險名稱	管理策略或應對措施
實體風險		
急性風險	颱風	- 集團層面： 建立《中海物業颱風應急處置標準》，對不同颱風等級實行分級安全預警，制定三級應急響應措施，明確不同等級響應措施下應急響應啟動流程、處置動作、結束標準和流程等。 - 各級公司層面： 落實單位安全總監24小時應急值班制度，保持通訊暢通。各公司之間建立資源、信息共享機制。 - 各項目層面： 每年開展防颱風演練。颱風出現時，按颱風影響前、中、後期，分別採取預防及應對措施。
	洪澇	- 集團層面： 建立《防洪防汛十二條強制規定》及《防洪專項應急預案》，對不同級別的洪澇實行分級響應，明確各級洪澇防範應對流程及內容，實現洪澇防禦標準化、流程化。 - 各級公司層面： 建立有防洪應急值班小組和防洪專職「吹哨人」，關注洪澇災害信息。 - 各項目層面： 有洪澇風險的項目每年汛期前開展應急演練，確保應急搶險人員熟練掌握預案內容，提高應對洪澇災害的能力。定期對項目內的排水系統、雨水管道進行巡查，確保其暢通無阻。提前儲備防汛物資並設專人負責保管和分發。

三) 應對氣候變化（續）

風險管理（續）

氣候風險和機遇的管理策略或應對措施（續）

風險類別	風險名稱	管理策略或應對措施
	極熱極寒	- 集團層面： 組織專家團隊，結合不同地區的氣候特點，制定統一的極熱極寒天氣防範應對指南，明確各項預防措施和應急處置流程。與氣象部門建立合作關係，獲取及時的天氣預警信息，並通過內部通訊系統快速傳達至各公司。每年定期組織安全人員開展培訓和交流活動，提升其專業技能和應對能力。 - 各級公司層面： 根據所在地區的氣候特點和項目實際情況，制定有個性化的防範應對方案，並報本集團備案。定期對物業設施設備進行檢查和維護，確保設備處於良好狀態。建立應急物資儲備庫，儲備有必要的防凍、防暑物資和設備。定期組織員工和分包方開展應急演練，包括極熱極寒天氣下的設備搶修、人員疏散等，提高員工的應急響應能力。 - 各項目層面： 實施精細化管理，項目管理處建立有設備台賬和維修記錄，及時發現並處理潛在的安全隱患。加強人員防護，為員工配備了必要的防護用品，在極熱極寒天氣下，合理安排工作時間和休息時間。向員工和業主宣傳極熱極寒天氣的防範知識，提高防範意識和自我保護能力。項目管理層建立有快速響應機制，一旦發生設備故障或人員受傷等緊急情況，能夠迅速組織搶修和救援工作。

以綠為本（續）

三) 應對氣候變化（續）

風險管理（續）

氣候風險和機遇的管理策略或應對措施（續）

風險類別	風險名稱	管理策略或應對措施
	極端降雨	- 集團層面： 建立強降雨防範十二條強制規定和強降雨防範預案，明確了極端降雨天氣下的應對措施，包括排水系統檢查、防洪物資儲備、員工安全培訓、項目負責人24小時值班等。 - 各級公司層面： 根據所在地區的氣候特點和項目實際情況，制定有個性化的強降雨防範計劃。定期對排水系統進行全面檢查和維護，確保排水暢通無阻。在極端降雨天氣來臨前，會增加檢查頻次，及時發現並處理潛在隱患。增加防洪物資儲備，如沙袋、水泵、防水布等。定期組織各項目負責人開展強降雨應對應急演練。 - 各項目層面： 在易發生水浸、滑坡等危險區域設置安全警示標識，提醒員工和業主注意安全。在極端降雨天氣下，合理安排員工加班，確保排水搶險和維修工作有序進行。同時，加強員工安全防護，提供必要的防護用品和裝備。在極端降雨天氣下，加強員工健康監測和關愛，確保員工身心健康。與社區和政府相關部門保持密切聯繫，在緊急情況下，尋求政府和社區的支援和幫助。設立自然災害防範專項安全生產經費，確保經費充足。
慢性風險	降雨模式和天氣模式出現極端變化	- 與當地氣象部門建立緊密聯繫，實時獲取降雨預警信息。建立內部預警機制，確保預警信息能夠迅速傳達至所有相關部門和人員。 - 定期對排水系統進行清理和維護，確保排水暢通。增設或更新排水泵、排水口等設施，提高排水能力。在低窪地帶和易積水區域增設防洪沙袋、擋水板等臨時防洪設施。

三) 應對氣候變化（續）

風險管理（續）

氣候風險和機遇的管理策略或應對措施（續）

風險類別	風險名稱	管理策略或應對措施
轉型風險		
政策和法規	提高溫室氣體排放定價	• 密切關注碳市場趨勢及政策走向，遵守國家法律法規，持續依照聯交所上市規則要求，公開披露耗能、碳排放等相關數據。
	現有要求和法律政策	• 積極參與碳排放權交易市場與自願減排交易市場，逐步開發碳資產，完成碳交易。
	強化排放量報告義務	• 定期組織「雙碳」管理培訓及活動，培育綠色文化，增強員工對「雙碳」目標和相關政策及法律的理解，提升專業素質。
技術	以低排放選擇替代現有產品和服務	• 開展物業運營低碳技術研究，賦能行業低碳發展。成立中海物業「雙碳」專項課題組，研究應用多項低碳智能數字化系統，打造有自主知識產權的運管平台。
市場	新能源價格浮動	• 密切關注市場動態，研究並評估消費者需求，合理規劃能源採購與服務定價。

以綠為本（續）

三) 應對氣候變化（續）

風險管理（續）

氣候風險和機遇的管理策略或應對措施（續）

機遇類別	機遇名稱	管理策略或應對措施
產品和服務	開發／擴大低排放產品和服務	• 積極研究和開發低碳解決方案，拓展在低碳環保領域的業務版圖。
	業務活動多樣化的能力	• 以能源管理、數字化平台構建「低碳綜合解決方案」，賦能建築物能源管理低碳化數字化轉型，打造智能充電設備、節能燈等系列能源產品。開發「智慧低碳園區IoT平台」、「光儲充一體化管理系統」等多個核心雙碳產品解決方案。
市場	進入新市場	• 打造提供建築綜合運維管理、節能改造、能源管理、萬物互聯的一站式的服務中央平台，為客戶定制綜合降碳解決方案，致力建築可持續運營和客戶資產增值。
	利用公共部門的激勵措施	• 持續密切關注國家相關政策走向，研究自身適用的補貼和優惠政策。
韌性	參與可再生能源計劃和採取節能措施	• 優化能源使用結構以降低自身碳排放。四大能源結構優化路徑包括：加快推動車輛電動化、逐步實施全電食堂建設、有序發展分布式光伏、逐步開展集中供暖電力改造。

三) 應對氣候變化（續）

指標和目標

中海物業通過可計量的碳排放和能源耗用指標評估氣候對自身業務的影響。我們在收集、計算以及分析數據已使用一致的方法，令指標可作有意義的比較，計算碳排放亦已採用國際標準 ISO14064-1。中海物業已連續披露共五個年度的碳排放和能源耗用表現，並於2024年正式確定碳排放目標，將目標逐級分解至各管理層級及項目，定期評估完成情況。

未來，我們繼續向以下四個環境目標努力：

能源	廢棄物	水	碳排放
在管項目公共能源消耗密度基於2024年數據，將逐年降低。	垃圾分類工作已覆蓋全國大中城市132個，城市點將進一步擴大。	管網漏損率保持在5%以內。	以2022年為基準年，單位面積碳排放強度年度下降2%；2030年全面推廣落地低碳運營技術，實現範圍1及範圍2單位面積碳排放強度較基準年降低15%；2060年全面落實可再生能源綜合利用，實現運營邊界內碳中和。

中海物業把握行業趨勢，管理規範日常營運工作，正面迎接不確定環境帶來的挑戰與機遇。展望未來，我們會持續評估和探索氣候相關風險與機遇，結合本集團「雙碳」工作，建立健全氣候相關指標和目標，持續提升應對氣候變化的策略，增強氣候韌性和適應能力。

四) 排放管理

碳排放管理

中海物業透過不斷改善其可持續發展治理體系，增強碳排放管理能力，我們成立中海物業碳達峰碳中和工作領導小組，承擔引領、協調和監督本集團碳減排工作的重任，確保碳達峰和碳中和目標的順利實現。

我們致力提升碳排放披露的水平，確保數據的真實性、完整性。該工作採用碳管理平台開展，由碳盤查負責小組負責統籌各平台公司按要求完成碳排放數據填報工作並完成數據審核。各平台公司開展測試填報並進行內部數據收集培訓，之後開展全面數據填報工作。本集團對各平台公司提交的數據進行遠程線上抽樣審核，並對各平台／城市公司的結果進行量化評價。

以綠為本（續）

四) 排放管理（續）

碳排放管理（續）

2024年，基於披露數據準確性持續提升，中海物業發佈了《碳中和白皮書》，通過系統梳理自身業務發展現狀，正式提出中海物業雙碳戰略路線與目標承諾，建立了「12345+X碳中和行動體系」。白皮書總結了中海物業對碳中和的思考，結合中海物業碳排放現狀，提出本集團碳中和目標及路徑，介紹了中海物業包括技術減碳、管理控碳、關聯降碳和代表項目在內的領先實踐，並從低碳普惠、科技創新等方面明確了未來行動戰略。

中海物業「12345+X 碳中和行動體系」



我們探索寫字樓近零碳運營模式，以中海集團總部大廈為樣本，通過管理措施、技術措施和行為引導打造物業管理近零碳運營標杆項目，建立商業寫字樓物業管理運營階段的近零碳排放系統，制定寫字樓運營期碳排放管理的標準，填補物業行業碳排放管理空白。

針對主要的範圍1、2及3，中海物業已落實以下的減排措施：

溫室氣體排放範圍	主要來源	減排措施
範圍1	移動源	- 日常減少公務車輛使用，推廣綠色出行。 - 預先規劃行走路線，減少因繞路而增加耗油。
範圍2	能源耗用	相關政策措施已詳列在「能源管理」章節。
範圍3	商務旅行	- 增加使用視頻會議。 - 審視以乘搭飛機為商務旅行的需要，會以鐵路交通作為替代。 - 對於未能避免的商務旅行，首選直航航班。

四) 排放管理（續）

碳排放管理（續）

亮點案例：低碳運營標杆項目—佛山中海千燈湖項目



在佛山中海千燈湖項目，我們通過科技創新和技術改造，實現節能降耗、環保減排的目標。項目圍繞供水系統和強弱電系統進行了全面的節能改造，顯著提升園區的能源使用效率，降低能耗和水耗，年度節電超過70萬千瓦時，節水量超過2萬立方米，減排溫室氣體442噸二氧化碳當量，被認定為全國首例物業管理過程碳中和認證的住宅項目。

低碳運營亮點



供水系統改造

水質過濾系統：

人工湖採用三級過濾循環及橋底多級過濾（珊瑚石、海綿），換水頻率由每年3次降至1次。小型水景採用2級珊瑚石、海綿過濾，換水周期由15天延長至1個月。

供水系統節能改造：

開展水泵節能改造，降低設備運行能耗。

自動噴淋系統：

通過手機APP和電腦遠程控制，實現智能化灌溉。



強弱電系統改造

照明節能控制：

園區及架空層照明採用光控控制，根據天氣情況自動調節開關時間。電梯廳照明採用時控、光控、長亮聯合控制。

照明節能改造：

樓層照明採用LED雷達感應燈替換傳統節能燈。地庫照明更換為LED燈管及人體紅外感應燈管。

空調智能控制器：

採用中央空調和電梯空調智能控制器設定運行時間和溫度，實現智能控制。

以綠為本（續）

四）排放管理（續）

碳排放管理（續）

亮點案例：廣州新城建示範及智能建築產業園一期項目



2024年4月，國家發展改革委正式公布了《綠色低碳先進技術示範項目清單（第一批）》，共包含47個項目。其中，中建集團旗下中建科技與興海物聯攜手打造的綠色低碳新城建設及近零能耗建築示範項目（廣州新城建示範及智能建築產業園一期項目）成功入選，獲評「過程降碳」方向建築領域示範項目。

本次入選的《綠色低碳先進技術示範項目清單》按功能分為「源頭減碳」、「過程降碳」和「末端固碳」三大類目。在「過程降碳」類目中，全國僅三個建築領域項目獲得認可。綠色低碳先進技術示範項目的建設實施，將有效促進綠色低碳先進適用技術示範應用，鍛造綠色低碳產業競爭優勢，為實現「雙碳」目標提供重要支撐。

該項目位於廣東省廣州市，總建築面積達18.8萬平方米，是住建部「新城建」產業與應用示範基地的核心園區。該項目以「數字化設計、工業化建造、智慧化管理」為主要技術路線，建成後將極大推動建築產業的數字化轉型和綠色低碳發展。

與海物聯憑藉自研星啓建築物聯網軟硬一體化平台技術，為園區提供數字化轉型和高效運作的有力支持。通過搭建物聯平台，解決連接難題，基於自主研發的雲邊協同技術架構，平台可實現項目搭建周期縮短90%、物聯接入效率提升80%，大幅縮短交付周期和運營成本，實現項目空間內物聯系統和設備的統一接入，助力項目打造運維運營效率高、用戶體驗感好的綠色低碳產業園區。

四) 排放管理（續）

碳排放管理（續）

碳排放表現

	公噸二氧化碳當量	%
範圍1—直接溫室氣體排放	7,402	1.1
範圍2—間接溫室氣體排放	672,530	98.7
範圍3—其他間接溫室氣體排放	1,213	0.2

溫室氣體排放密度（範圍1、2及3）	公噸二氧化碳當量／千平方米
2024年	2.64
2023年	2.73*
2022年	2.99*

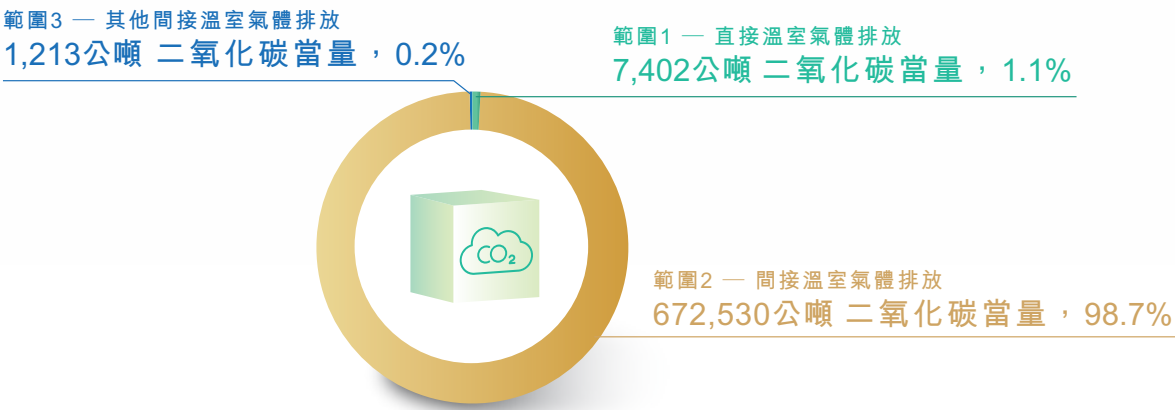
排放物	千克
氮氧化物	349
硫氧化物	4
可吸入懸浮粒子	26

* 2023年與2022年部分環境績效數據已重列，數據口徑與中海物業2023和2022年度碳盤查一致。

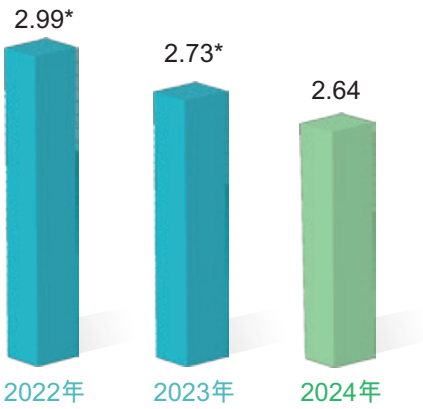
四) 排放管理（續）

碳排放管理（續）

碳排放表現（續）



溫室氣體排放密度（範圍1、2及3）
（公噸二氧化碳當量／千平方米）



中海物業根據碳盤查結果進行全面的碳排放分析，對物業管理的整個生命周期進行碳排放的識別和計算。在本集團營運中，範圍2間接溫室氣體排放（主要為外購電力產生）仍然是主要溫室氣體排放來源，故在實現減排時需與能源管理掛鉤，我們承諾加速電力設備節能改造，提升物業項目能耗管理水平，逐步開展清潔能源替代。中海物業會透過比較過往年度的環境指標了解能源消耗情況和檢討表現，建立綠色低碳運營管理體系，助力創建綠色低碳社區。

* 2023年與2022年部分環境績效數據已重列，數據口徑與中海物業2023和2022年度碳盤查一致。

四) 排放管理（續）

碳排放管理（續）

減排目標

本集團全力支持中國於2020年訂立於2060年達至碳中和的目標，以及應對深圳市正在制定的二氧化碳直接排放與間接排放總量5,000噸或以上的物業企業納入重點排放單位監管的相關政策，我們期望從三個維度實現節能減排降碳，即通過技術降碳提供技術改革創新示範、通過管理控碳打造行業低碳管理樣本、通過關聯降碳推進物業行業上下游綠色低碳轉型。我們計劃通過優化能源使用結構以降低自身排放，加快推動車輛電動化、逐步實施全電食堂建設、有序發展分布式光伏、逐步開展集中供暖電力改造。同時，中海物業鼓勵使用較低全球暖化潛能值的製冷劑，以減少溫室氣體排放及減緩全球暖化。

空氣污染物減排目標

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

碳減排目標

以2022年為基準年，單位面積碳排放強度年度下降2%；2030年全面推廣落地低碳運營技術，實現範圍1及範圍2單位面積碳排放強度較基準年降低15%；2060年全面落實可再生能源綜合利用，實現運營邊界內碳中和。

廢棄物管理

中海物業積極配合內地政府垃圾分類制度，秉承「共建共治共享」理念，致力於推廣踐行垃圾分類。我們明白自身在處理和管理公共區域以及租戶、住戶和客戶所產生的廢棄物擔當的角色及責任，建設完善垃圾分類投放站，部分項目打造智能垃圾投放站，設垃圾分類督導崗，幫助業主正確實施垃圾分類。目前，在北京、上海、廣州、深圳、佛山、成都、蘇州等101個城市，中海物業正在逐步推進廢棄物相關工作。2024年，中海物業開展了多個與廢棄物相關主題的活動並獲得高度認可，在管的70餘個小區榮獲「垃圾分類示範小區」，已在在管城市實現了超過61%的垃圾分類工作覆蓋率，並且垃圾分類桶站改造率超過91.38%，小區回收數量持續增加。3個小區榮獲「無廢小區」，中海物業深圳公司獲年度「四星級生活垃圾分類小區」及「生活垃圾分類先進小區」稱號，廣州中海雲麓公館引入了垃圾箱集成智慧分類系統，並接待省內外參觀交流和知名媒體報道。另有多家平台和城市公司獲政府垃圾分類獎勵補貼和相關榮譽。

以綠為本（續）

四）排放管理（續）

廢棄物管理（續）

中海物業積極推行無紙化辦公室的理念。鼓勵員工使用電子郵件、在線文檔共享平台和即時通訊工具，推廣使用電子簽名和電子合同，實現紙張減量。我們積極配合聯交所擴大無紙化的安排及相關法規，於2024年3月正式實行無紙化安排，以電子通訊方式向登記股東及非登記股東發佈本集團所有公司通訊（可供採取行動的公司通訊除外），並僅應登記股東及非登記股東要求向其寄發公司通訊的印刷本。

年度亮點

中海物業在寧波市海創社區創新推廣「3344」工作法，推進垃圾分類工作提質增效，精準投放率達95%。該示範做法引發全國關注，在全國城市生活垃圾分類工作現場會上被政府官方予以推廣。

「3344」工作法：

- 3 三支隊伍，包括志願者隊伍、物業隊伍、居民隊伍，組成生活垃圾分類的核心力量。
- 3 三個聯動，即校社聯動、社群聯動、物居聯動。
- 4 活動、指導、把關、提升。在社區，中海物業開展各種活動宣傳垃圾分類工作；在業主家中，物管人員和社區工作人員主動入戶指導業主進行垃圾分類；在桶邊，值守人員現場手把手教學，讓分類不合格的重新分類。通過這些舉措最終實現生活垃圾精準投放率的穩步提升。
- 4 社區包片、樓道包幹、志願者聯戶、責任到戶。通過網格化管理模式精確劃分責任區域，確保垃圾分類深入至每個樓道、每戶居民、每幢樓宇。

2024年，中國政府在寧波市下區街道海創社區一期投入啓用了全新的全品類智能回收箱，有助於提高垃圾分類的精準率和積極性。在業主投放垃圾之後，後台會顯示該戶業主的投放情況，如果分類不準確，物管工作人員會與業主溝通，告知正確的分類方法。



四) 排放管理（續）

廢棄物管理（續）

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

廢棄物類別	處理方式
一般生活垃圾及可回收廢棄物	- 所有垃圾收集設施均採取密閉、節能、防臭、防滲、防塵、防噪聲等污染防控措施。 - 由垃圾清運公司集中收集、轉運及處理。 - 設置不同類別的回收設施盡可能對廢棄物進行回收，以促進回收及循環再用。
建築垃圾	- 與生活垃圾分開處理。 - 及時清運施工過程中產生的建築垃圾。
電子廢棄物	由電器電子產品生產者、維修機構、售後服務機構或回收商回收。
有害廢棄物	- 棄置時均需清晰標明其內容，並貼上安全標籤，以提醒回收商注意事項。 - 專門委託合資格承辦商，確保在不影響環境的情況下妥善處置。

持續的減廢措施

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

廢棄物表現

	總量（公噸）	密度
有害廢棄物	2	59.97公噸／百萬平方米
無害廢棄物	109	3.05公噸／千平方米

* 2024年有害及無害廢棄物數據收集統計和密度計算口徑不包含物業項目，僅包含辦公場所。

以綠為本（續）

四) 排放管理（續）

廢棄物管理（續）

減廢目標

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

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

五) 資源管理

能源管理

中海物業將能源管理作為重要任務融入到物業企業日常經營管理體系中，採取加強政策引導、增強能源管理、推廣節能技術、優化能源結構等綜合性措施實現綠色低碳發展。通過制定《能源管理工作指引（試行）》，明確了降低能源消耗、提高能源利用效率和提高能源管理水平的原則和要求，並詳細規定了工作目標、責任分工、監測與統計、能源目標設定、合理能源配置與使用、推廣應用節能技術、數據記錄與分析等方面的內容。

隨著環保科技的不斷進步，我們適時引進相應的科技，通過數字化手段提升能源管理效率。同時，我們致力於對建築物全生命周期進行多方位的保養，以保護及延續樓宇的良好狀態。通過定期維修保養和改造樓宇、工程設備及機電設備，實現節能減耗的目的。

年度節能成果	
	照明系統節能改造 開展照明系統專項節能改造，年度節約耗電量超過2,000萬千瓦時，減少碳排放量超過1,000萬公斤。
	電梯節能改造 對在管項目電梯開展專項節能改造，年度節約耗電量超過600萬千瓦時，減少碳排放量超過300萬公斤。

五) 資源管理（續）

能源管理（續）

能源消耗管理與營運效率提升

本集團的溫室氣體排放主要源自能源耗用，而主要的能源消耗類型為天然氣和外購電力，主要能源消耗設施為電梯、水泵、照明、中央空調系統、食堂等，因此我們開展設備節能改造，並持續推進能源結構優化。在持續能源管理與提升營運效率工作方面，中海物業採取以下措施：

-  結合本集團可持續發展工作部署，編製《能源管理工作指引（試行）》，有力有序有效保證本集團能源管控目標順利達成，實現各項目全生命周期能源科學管理。
-  制定《節水節電工作細則》，以「分項計量」形式形成能源管理體系，將物業不同能耗源劃分為各個分項系統，分別統計其消耗量。
-  制定《節能考核辦法》通過科學管理、技術改造和行為引導為能源管理方針，為各物業項目提供降低電能消耗指引。
-  為確保數據的準確性，引進在線能耗管理系統，增加在線抄錶、數據分析、與財務收費系統打通等功能。
-  對重點物業管理地區進行能源審計，識別能耗量大的系統，了解能源使用情況以及提供可行節能的改造方案和建議。
-  透過中海集團高階科技領導者才專項研發課題－《高層辦公大樓超低能耗營運關鍵技術研究與應用》推廣環保科技節能降耗。
-  安排定期的環保意識培訓，宣傳「倡導低碳生活、綠色環保」的理念。

以綠為本（續）

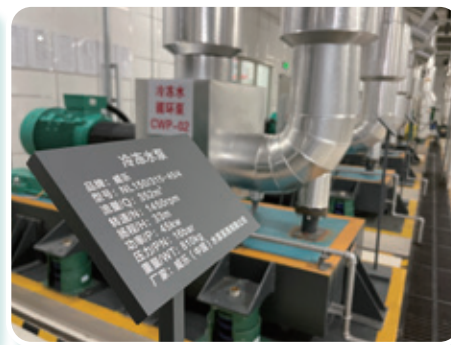
五) 資源管理（續）

能源管理（續）

能源消耗管理與營運效率提升（續）

亮點案例：人工智能與大數據賦能製冷站智慧運行

海納萬商通過整合大數據與人工智能創新技術，在樓宇製冷站管理取得技術突破。海納萬商基於對樓宇製冷站運行機理和管理需求的深入分析，自主研發了融合人工智能技術與專家服務的創新型管理系統，在提高運行效率、降低運維成本、節約能耗以及製冷站運維管理水準全面提升均取得可量化的改進。基於以上創新成果，海納萬商正在申請兩項專利：《能耗分析數據採集與診斷方法、存儲介質》及《樓宇人員動態分佈的智慧化能耗管方法、系統》，並正加快這些技術在項目中的推廣應用。



五) 資源管理（續）

能源管理（續）

能源消耗管理與營運效率提升（續）

亮點案例：人工智能與大數據賦能製冷站智慧運行（續）

AI製冷站智控系統

製冷站智控系統主要由數據傳輸部分和策略生成部分組成。在數據傳輸部分，通過加裝智能檢測儀錶、採集器，對項目冷站運行參數進行採集、傳輸提供各系統能耗數據。在策略生成部分，通過「大數據+AI」算法建立製冷站運行模型，結合室外天氣預報數據及室內溫度數據，實現製冷站運行智能預測，並結合項目實際情況建立量身定制的能耗管理制度與節能技改措施。AI推送策略的應用有助於提高項目運營的穩定性，統一管理方式，有效避免過度供冷問題，從而實現節能增效。

成果應用

在北京中海環宇薈、北京中海國際中心、成都國際中心FG座試點AI製冷站智控系統技術的落地應用，累計節能80.4萬千瓦時，平均節能率達18%。其中，北京中海環宇薈、北京中海國際中心榮獲低碳智慧建築產業技術創新戰略聯盟「建築及園區領域綠色低碳化與數字智慧化技術融合創新最佳實踐案例一等獎」。

以綠為本（續）

五) 資源管理（續）

能源管理（續）

能源消耗管理與營運效率提升（續）

亮點案例：自主研發「雙碳」產品解決方案



中海物業旗下興海物聯積極踐行本集團「雙碳」戰略，基於建築物聯網中台核心技術，進行了一系列綠色低碳探索與實踐。興海物聯充分發揮自身技術優勢，自主研發「光儲充一體化管理系統」、「光伏儲能收益分析系統」、「碳管理系統」、「虛擬電廠方案」等多個核心雙碳產品解決方案，實現碳排放全景管理、能源設備實時監控、微電網智能協調控制等功能，助力本集團低碳升級。其中，物聯網中台核心技術及低碳產品實踐成功入選《中建集團綠色低碳產品服務目錄》，成為中建集團內綠色低碳首選平台產品。

五) 資源管理（續）

能源管理（續）

高等級綠色建築認證

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

認證名稱	序號	城市公司一項目	認證年度
LEED 鉑金級認證	1	海納萬商一金安中海財富中心ABC座	2021年
	2	天津一中建中心	2015年
	3	海納萬商一武漢中海中心	2023年
	4	海納萬商一南京中海廣場	2021年
	5	海納萬商一成都中海國際中心CD座	2018年
	6	海納萬商一南京中海大廈	2018年
	7	海納萬商一深圳中建科工大廈	2018年
LEED 金級認證	8	海納萬商一上海中海國際中心	2017年
	9	海納萬商一鄭州中建創業大廈	2016年
	10	海納萬商一中建財富國際中心	2016年
	11	海納萬商一成都中海國際中心J座	2015年
	12	海納萬商一北京中海廣場	2010年
	13	上海一上海匯龍新城	2022年
LEED 銀級認證	14	海納萬商一北京奧南中海國際中心	2020年
	15	海納萬商一成都中海國際中心FG座	2014年
	16	海納萬商一北京中海大廈AB座	2014年
	17	海納萬商一濟南中海廣場	2013年
	18	海納萬商一成都中海國際中心AB座	2012年
三星級綠色建築標識	19	海納萬商一中國海外大廈	2024年
	20	海納萬商一深圳當代藝術館與城市規劃館	2023年
	21	海納萬商一金安中海財富中心ABC座	2021年
	22	海納萬商一北京中海大廈CD座	2020年
	23	海納萬商一北京中海地產廣場	2010年
	24	重慶一重慶中海寰宇天下天璽	2021年

以綠為本（續）

五) 資源管理（續）

能源管理（續）

高等級綠色建築認證（續）

認證名稱	序號	城市公司一項目	認證年度
二星級綠色建築標識	25	海納萬商－深圳音樂廳	2023年
	26	海納萬商－天津環宇城	2023年
	27	海納萬商－濟南華山環宇城	2022年
	28	海納萬商－武漢中海中心	2022年
	29	海納萬商－昆明中海國際中心	2020年
	30	廣州－廣州發展中心	2018年
	31	煙臺－中海金線鼎	2021年
	32	煙臺－中海萬錦	2020年
	33	煙臺－中海長安雲錦	2020年
	34	煙臺－中海錦城1#-5#、7#-10#	2020年
一星級綠色建築標識	35	海納萬商－太原中海國際中心	2015年
	36	煙臺－中海知孚里	2019年
	37	煙臺－中海悅公館1#-13#、地下車庫	2017年
WELL 金級認證	38	海納萬商－武漢中海中心	2023年
WELL 健康安全評價	39	海納萬商－北京中海廣場	2021年
	40	海納萬商－太原中海國際中心	2021年
	41	海納萬商－上海中建大廈	2021年
	42	海納萬商－北京奧南中海國際中心	2021年
	43	海納萬商－中建財富國際中心	2021年
	44	海納萬商－成都中海國際中心C座	2021年
	45	海納萬商－武漢中海大廈	2021年
	46	海納萬商－上海中海國際中心	2021年

五) 資源管理（續）

能源管理（續）

科技助力低碳管理

中海物業旗下海博工程以建築物為核心，其維修保養及專項工程覆蓋城市建設及居民生活空間。能源管理和節能改造是建設綠色智慧社區的重要舉措之一。海博工程自投自建開展新能源充電運營、地庫照明智慧節能燈改造「兩樁一燈」業務，電梯節能改造業務，助力打造綠色低碳社區。我們的「海博智能充電插座」、「海博智能充電樁」、「海博智慧燈」、「星啓物聯網平台」、「星啓雲屏」、「星啓端腦」等「雙碳」產品，已成功入選《中建集團科技創新產品清單》和《中建集團產品創新專項示範產品推薦目錄》。以物業管理場景生態小圈的賦能，助力社會生態大圈的可持續發展。

 **電單車及新能源汽車充電裝置：**2024年，中海物業繼續積極推廣新能源充電服務，持續深耕能源產品質量和服務能力。海博工程在全國推廣電單車充電插座及汽車充電樁，累計投建運營海博智能充電插座超過6萬口，海博智能充電樁超過8,000根，為業主提供安全省心的綠色充電服務超過350萬次。

 **智慧節能燈改造業務：**節能改造拳頭產品「海博智慧燈」已完成從原料生產到產品製成出廠（從搖籃到大門）的碳足跡認證。2024年中海物業在全國加速推廣落地智慧節能燈改造項目，目前海博智慧節能燈累計改造數目已達34萬根，累計節電超過2,000萬度，累計減少碳排放超過1,000萬千克。

亮點案例：獲得深圳市南山區促進產業高質量發展專項資金

海博工程獲得深圳市南山區促進產業高質量發展專項資金人民幣500萬元，位列本次公示批次Top10。該榮譽凸顯區政府對海博工程創新實踐、發展路徑和未來前景的肯定和信心。



以綠為本（續）

五) 資源管理（續）

能源管理（續）

科技助力低碳管理（續）

亮點案例：地庫節能燈改造

中海物業海博工程深挖物業照明系統能耗高、管理難度大等痛點，敏銳捕捉前沿綠色、低碳產品，以管理需求推動科技創新，定制化推出海博智慧照明解決方案。海博工程研發的新型地庫節能燈結合物聯網技術，應用海博智慧照明雲平台，集APP、小程序、網站三大應用端，可實現一鍵情景控制、設備管理、能耗統計、項目管理等功能，燈具光效遠超行業先進水平，理論節能效率84%，產品性能和節能效率行業領先，實現了科技創新與物業管理深度融合。

目前，節能燈改造項目已在全國落地推廣，截至2024年底，已安裝改造燈數34萬根，累計節電超過2,000萬度，減少碳排放超過1,000萬千克，全部改造完成後整體可降低30%~50%以上照明能耗，有效實現地庫節能降耗、質量提升、獲取節能收益的「三贏目標」。



以下為四大管理效益：

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

五) 資源管理（續）

能源管理（續）

能源表現

能源表現		
直接能源用量（兆瓦時）	柴油	1,150
	汽油	1,621
	液化石油氣	960
	天然氣	32,465
	燃料油	0
間接能源用量（兆瓦時）	耗電量	1,122,005
	供暖	177,934

能源使用效益目標

節能目標

持續在現有和新管理的物業中納入節能舉措，並增加可再生能源在能源使用中的比例，以幫助本集團整體減少溫室氣體排放。

水資源管理

本集團在營運所涉及的水資源類別為日常服務用水、物業用水、辦公用水及綠化用水等，皆由政府供應水源，故在求取適用水源上並無任何問題。

在持續的用水管理工作方面，本集團嚴格按照地區政府法規處理污水，會先排放污水至都市污水管網，然後再進入污水處理廠。此外，我們定期使用專業儀器進行漏水檢查，可及時發現及處理漏水點。我們充分了解物業項目的正常用水情況，有效辨識是否存在漏水、水錶計量誤差和資料統計錯誤等問題。2024年，管網漏水修補工作共開展38個項目檢修，實現了年度節約用水量多達25萬立方米。中海物業將繼續實施各項節水措施，持續提供節水效益。

以綠為本（續）

五) 資源管理（續）

水資源管理（續）

亮點案例：深圳當代藝術與城市規劃館項目



深圳當代藝術與城市規劃館依托物聯網技術打造綠化智能灌溉系統，利用傳感器監測土壤環境，通過分析土壤濕度、溫度進行合理化的區域噴灌，實施精確灌溉，提高水資源利用率，達到節約水資源的目的。項目採用雨水回收利用系統收集使用非傳統水源，年雨水回收7,100立方米，節水率35%，該項目已獲得深圳市三星綠色物業管理項目榮譽。

耗水表現

本年度用水量24,877,219立方米，用水密度0.097立方米／平方米，相較去年下降2%，我們未來計劃透過加強水資源管理，提高水資源的利用率來減低用水量。

用水概覽	
用水量：	24,877,219立方米
用水密度：	0.097立方米／平方米

用水效益目標

節水目標	
本年度已達成漏損率5%以內，並將繼續以此作為持續的節水目標。	

六) 自然環境與生態保護

中海物業支持在環境範疇的投入，簽署《生態環境保護目標責任書》和印發《生態環保工作責任管理規定》，明確實施各項管理措施的要求以回應近年社會對自然相關風險及生態環境保護的關注度。同時，制定生態環保工作清單，實現對日常型和專項型工作的高效管控，通過持續推進相關制度落地，促進生態環保與運營業務、服務客戶、社會公益的有機融合。2024年，中海物業開展生態環保風險排查整治，全面檢驗共2,034個項目，督促各級單位全面排除整改生態環保隱患，整改完成率100%。此外，為了強化全員生態環保意識觀念提升，我們針對生態環境保護法規、生態環境保護的內容與意義等內容，進行101場生態環保相關培訓，參訓人員53,190人。我們亦透過進行「綠色We來」、「六五環境日」、「節能宣傳周」、「全國生態日」系列生態環保宣傳活動，影響並引導業主綠色行為。

管理工作的內容		
1.	規劃目標管理	制定生態環境保護年度工作目標和工作計劃、要點、負責部門和時間要求。
2.	合規管理	建立健全環保合規管理體系，將環保合規納入企業整體合規管理體系。
3.	風險管理	開展對應環境影響評價要求的生態環境保護工作策劃，識別環境因素識別和評價工作，明確應對措施。
4.	污染防治管理	項目應當採取有效措施，規範在生產經營活動中的污染防治。
5.	節能減排與清潔生產管理	建立健全節能減排、清潔生產指標體系，將節能減排、清潔生產作為生態環境保護的重要工作內容進行部署、推動。
6.	綠色創新管理	將綠色環保科技攻克關鍵技術納入企業科技發展整體規劃，加大綠色環保領域科技投入力度，積極開展綠色環保重大關鍵技術和產品研發。
7.	生物多樣性保護	按照要求的服務標準及相關法律法規為依據，嚴格執行涉及生態保護和生物多樣性保護的項目。

以綠為本（續）

六) 自然環境與生態保護（續）

8. 教育培訓管理	開展《物業管理常見的環保類污染及規避整治》培訓，對近3年物業管理常見的環保類污染及行政處罰案例進行研究，形成課題報告。
9. 統計監測管理	建立健全自下而上、逐級審核的生態環境保護信息統計監測體系，對生產經營過程中的能源資源消耗和污染物排放進行統計監測。
10. 應急管理	做好環境事件等各類突出性事件的風險控制、應急準備、應急處置和事後恢復等工作。
11. 信息披露與報告管理	建立健全環境信息披露管理制度，規範工作流程，明確工作責任，及時、真實、準確、完整地披露環境信息。



「六五環境日·綠色志願·環保同行」活動



植樹節活動

一) 績效表現數據一覽

環境績效表現

空氣污染物排放¹

統計資料	2024年	2023年	2022年	單位
氮氧化物	349	313	15,181	千克
硫氧化物*	4	5	6	千克
可吸入懸浮粒子	26	17	210	千克

溫室氣體排放²

統計資料	2024年	2023年	2022年	單位
直接溫室氣體排放 (範圍1) ³ *	7,402	7,660	8,392	公噸二氧化碳當量
能源間接溫室氣體排放 (範圍2) ⁴ *	672,530	669,712	667,191	公噸二氧化碳當量
總溫室氣體排放 (範圍1及2)*	679,932	677,372	675,583	公噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度 (範圍1及2)*	2.64	2.73	2.98	公噸二氧化碳當量／ 千平方米
其他間接溫室氣體排放 (範圍3) ⁵	1,213	1,249	249	公噸二氧化碳當量
總溫室氣體排放 (範圍1、2及3)*	681,145	678,621	675,832	公噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度 (範圍1、2及3)*	2.64	2.73	2.99	公噸二氧化碳當量／ 千平方米

* 2023年與2022年部分環境績效數據已重列，數據口徑與中海物業2023和2022年度碳盤查一致，即包括中海物業集團總部及其具有運營控制權的三級公司以及三級公司下屬項目的辦公場所與物業項目。

¹ 空氣污染物來自公務車輛使用產生的汽油及柴油消耗，排放因子來源於聯交所發佈的《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。2023年起，因減少汽油和柴油的使用量及公務用車的使用，導致空氣污染物排放量降低。

² 溫室氣體評估所涉及的溫室氣體種類包括二氧化碳(CO₂)、氧化亞氮(N₂O)和甲烷(CH₄)。溫室氣體排放的組織邊界和報告邊界依據《ISO14064-1:2018組織層次上對溫室氣體排放和消除的量化和報告的規範及指南》和《溫室氣體議定書：企業核算與報告準則》的規定確定。溫室氣體排放因子均來源於聯合國政府間氣候變化專門委員會(IPCC) 2006年發佈的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》、2013年發佈的《IPCC第五次評估報告(AR5)》及2019年發佈的《IPCC2006年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》、國家每年發佈的最新全國電力平均排放因子以及其他權威參考文獻。

³ 直接溫室氣體排放量(範圍1)來源包括：固定源化石燃料消耗，主要為廚房灶具、壁掛爐、鍋爐、備用發電機、割草機及管道疏通機使用排放，移動源化石燃料消耗，主要為公務車輛使用排放。

⁴ 能源間接溫室氣體排放量(範圍2)來源包括：辦公和物業項目運營使用外購電力及熱力而產生的能源間接溫室氣體排放。對於外購電力溫室氣體排放計算，中海物業採用每年最新全國電力平均排放因子。

⁵ 其他間接溫室氣體排放量(範圍3)產生來源包括：員工公幹商務行程。量化過程及排放因子參考了國際民航組織(ICAO)碳排放計算器。2023年的範圍3比2022年大幅增加，主要原因為中國內地的商務行程大幅增加。

附錄（續）

一）績效表現數據一覽（續）

環境績效表現（續）

廢棄物產生⁶

統計資料	2024年	2023年	2022年	單位
有害廢棄物總產生量	2.1	376.8	196.8	公噸
有害廢棄物密度*	59.97	1.52	0.87	公噸／百萬平方米
無害廢棄物總產生量	109	89,800	154,879	公噸
無害廢棄物密度*	3.05	0.36	0.68	公噸／千平方米

能源使用⁷

統計資料	2024年	2023年	2022年	單位
直接能源用量	柴油	1,150	1,207	1,710
	汽油	1,621	1,673	2,133
	液化石油氣	960	975	2,226
	天然氣	32,465	33,603	34,610
	燃料油 ⁸	0	0	32
	總直接能源用量 ⁷	36,197	37,459	40,711
間接能源用量	耗電量	1,122,005	1,115,868	1,023,554
	供暖	177,934	179,135	210,753
	總間接能源用量	1,299,939	1,295,003	1,234,307
總能源用量	總能源用量	1,336,136	1,332,462	1,275,018
	能源用量密度	5.18	5.38	5.63

用水*

統計資料	2024年	2023年	2022年	單位
總用水量	24,877,219	24,414,143	22,740,400	立方米
用水量密度	0.097	0.099	0.100	立方米／平方米

⁶ 有害廢棄物主要包括廢電池、廢電子設備、廢硒鼓、廢墨盒、廢燈盞、廢日光燈；無害廢棄物主要包括生活垃圾及廚餘。由2024年開始，有害及無害廢棄物數據範圍僅包括中海物業辦公場所，因此，2024年的數據不能與歷史數據直接比較。

⁷ 能源使用的量化過程參考了《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）》及《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》。此部分數據披露類別已按照碳盤查邏輯進行重新歸類合併，與往年有所不同。個別數據經過四捨五入。

⁸ 僅蘭州中海廣場項目食堂於2022年使用燃料油。

一) 績效表現數據一覽（續）

社會績效表現

僱傭

統計資料		2024年		2023年		2022年		單位
員工人數 ⁹	按僱傭類型	全職	37,192		41,895		56,768	人
		兼職	1,435		1,117		657	
	按合同類型	無限期或永久	16,375		14,806		19,143	
		固定限期或臨時	22,252		28,206		38,282	
	按性別	男性	22,370		26,274		36,745	
		女性	16,257		16,738		20,680	
	按職級 ¹⁰	高級管理層	34		32		38	
		中級管理層	167	38,627	148	43,012	143	
		基礎管理層	2,311		2,073		1,972	
		一般員工	36,115		40,759		55,272	
	按年齡	30歲以下	7,686		10,976		14,474	
		30-50歲	19,583		20,791		30,419	
		50歲以上	11,358		11,245		12,532	
	按地區	中國內地	29,056		34,461		46,095	
		香港地區	8,827		7,934		10,906	
		澳門地區	744		617		424	
	按性別	男性	4,334		6,485		12,870	
		女性	4,894		6,652		7,870	
	按年齡	30歲以下	2,186		4,002		7,249	
		30-50歲	2,921	9,228	4,491	13,137	7,425	
		50歲以上	4,121		4,644		6,066	
新入職員工人數	按地區	中國內地	3,865		7,013		13,638	人
		香港地區	4,986		5,731		6,943	
	按地區	澳門地區	377		393		159	

⁹ 員工人數包括所有全職員工及兼職員工。

¹⁰ 僱員職務根據本集團基礎職務體系劃分標準，具體如下：
高級管理層：本集團公司高管／專業總監、平台公司／專業子公司／港澳公司總經理。
中級管理層：總部部門董事／總經理／副總經理／助理總經理／總監／副總監、平台公司／專業子公司／港澳公司副總經理／助理總經理、城市公司／項目公司總經理／副總經理／助理總經理。
基礎管理層：總部部門／平台公司／專業子公司／港澳公司／城市公司／項目公司高級經理／經理／副經理。
一般員工：除上述描述以外的其他員工。

附錄（續）

一) 績效表現數據一覽（續）

社會績效表現（續）

僱傭（續）

統計資料			2024年		2023年		2022年	單位	
新入職員工比率 ¹¹	按性別	男性	19.4		24.7		35.0	36.1	%
		女性	30.1		39.7		38.1		
		30歲以下	28.4		36.5		50.1		
	按年齡	30-50歲	14.9	23.9	21.6	30.5	24.4		
		50歲以上	36.3		41.3		48.4		
		中國內地	13.3		20.4		29.6		
	按地區	香港地區	56.5		72.2		63.7		
		澳門地區	50.7		63.7		37.5		
流失員工人數	按性別	男性	7,970		8,157		11,042	17,773	人
		女性	5,572		7,065		6,731		
		30歲以下	3,380		4,542		5,542		
	按年齡	30-50歲	5,594	13,542	7,298	15,222	7,926		
		50歲以上	4,568		3,382		4,305		
		中國內地	9,261		8,098		12,449		
	按地區	香港地區	4,030		6,964		5,205		
		澳門地區	251		160		119		
流失員工比率 ¹²	按性別	男性	35.6		31.0		30.1	30.9	%
		女性	34.3		42.2		32.5		
		30歲以下	44.0		41.4		38.3		
	按年齡	30-50歲	28.6	35.1	35.1	35.4	26.1		
		50歲以上	40.2		30.1		34.4		
		中國內地	31.9		23.5		27.0		
	按地區	香港地區	45.7		87.8		47.7		
		澳門地區	33.7		25.9		28.1		

¹¹ 新入職員工比率 = (全年新員工人數 / 12月31日在職員工人數) × 100%。

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

一) 績效表現數據一覽（續）

社會績效表現（續）

健康與安全

統計資料		2024年	2023年	2022年	單位
員工	工傷人數 ¹³	188	144	152	人
	千人工傷比率 ¹⁴	4.9	3.3	2.6	-
	工傷比率 ¹⁵	0.44	0.31	0.33	%
	嚴重後果工傷人數 ¹⁶	15	11	9	人
	嚴重後果工傷比率 ¹⁷	0.04	0.03	0.02	%
	因工死亡人數	0	0	7	人
	死亡比率	0	0	0.01	%
	因工傷或職業病 損失工作日數	8,050	6,329	5,472	日
	工作日損失率 ¹⁸	18.9	13.0	11.8	-
	工作時數 ¹⁹	85,130,160	94,163,584	92,558,760	小時

培訓與發展

統計資料			2024年		2023年		2022年		單位	
員工培訓 人數	按性別	男性	22,370	38,627	25,800	41,823	36,731	57,411	人	
		女性	16,257		16,023		20,680			
	按職級	高級管理層	34		32		34			
		中級管理層	167		148		137			
		基礎管理層	2,311		2,073		1,972			
		一般員工	36,115		39,570		55,268			
		員工培訓 比率 ²⁰	按性別		男性		100.0			100.0
女性	100.0			95.7	100.0					
按職級	高級管理層		100.0	100.0	89.5					
	中級管理層		100.0	100.0	95.8					
	基礎管理層		100.0	100.0	100.0					
	一般員工		100.0	97.1	99.99					

¹³ 主要工傷原因包括滑倒、碰撞及跌傷等，多屬輕微工傷，嚴重後果工傷僅佔少數。我們已針對較易受傷的員工群體加強培訓與安全提醒，並會視需要持續推動相關預防措施，以降低重複發生工傷的風險。

¹⁴ 千人工傷比率 = (工傷員工人數 / 員工總人數) × 1,000。

¹⁵ 工傷比率 = (工傷人數 / 原定總工時) × 200,000。總工時以每工作日8小時估算。

¹⁶ 嚴重後果工傷為無法或預期不能於六個月內恢復傷害前健康狀況的傷害。

¹⁷ 嚴重後果工傷比率 = (嚴重後果工傷人數 / 原定總工時) × 200,000。總工時以每工作日8小時估算。

¹⁸ 工作日損失率 = (總損失工作日 / 原定總工時) × 200,000。總工時以每工作日8小時估算。

¹⁹ 以每位員工每個工作日工作8小時計算。

²⁰ 相關類別員工平均培訓比率 = 特定類別員工的總受訓人數 / 特定類別的員工人數。

附錄（續）

一）績效表現數據一覽（續）

社會績效表現（續）

培訓與發展（續）

統計資料		2024年		2023年		2022年		單位	
平均員工 培訓時數 ²¹	按性別	男性	17.0		19.9		32.3	29.8	小時
		女性	13.9		17.9		25.4		
	按職級	高級管理層	71.5	16.5	84.3	19.1	81.8		
		中級管理層	139.9		251.7		98.3		
		基礎管理層	25.6		36.2		24.7		
		一般員工	14.8		17.3		29.8		
接受定期 績效檢視的 員工比率	按性別	男性	78.3		84.3		90.8	86.0	%
		女性	71.0		80.9		77.6		
	按職級	高級管理層	100.0	81.1	100.0	86.8	100.0		
		中級管理層	100.0		100.0		100.0		
		基礎管理層	100.0		100.0		100.0		
		一般員工	79.7		86.0		85.5		

供應商管理²²

統計資料		2024年		2023年		2022年		單位	
按地區	中國內地	30,718		24,869		23,895			
	香港地區	548		441		1,506			
	澳門地區	64		52		74			
按供應商類型	環境	5,342	31,330	4,798	25,362	4,321	25,475		家
	工程	11,743		10,146		9,431			
	安管	2,218		1,948		1,656			
	其他 ²³	12,027		8,470		10,067			

²¹ 相關類別員工平均培訓時數＝特定類別員工的總受訓時數／特定類別的員工人數。

²² 所有供應商均接受本集團的既定檢查慣例，包括供應商年度巡查、准入巡查等。

²³ 其他供應商包括為中海物業提供行政、宣策、法務及信息化服務的供應商。

一) 績效表現數據一覽（續）

社會績效表現（續）

反貪污

統計資料		2024年	2023年	2022年	單位
反貪污培訓人數	按職級	高級管理層	34	25	12
		中級管理層	167	138	45
		基礎管理層	1,914	1,154	188
		一般員工	26,000	16,394	67
反貪污培訓百分比	按職級	高級管理層	100.0	78.1	31.6
		中級管理層	100.0	93.2	31.5
		基礎管理層	82.8	55.7	9.5
		一般員工	72.0	40.2	0.1
平均反貪污培訓時數	按職級	高級管理層	3.8	1.8	1.0
		中級管理層	3.0	1.7	1.0
		基礎管理層	2.5	1.9	2.0
		一般員工	2.0	2.6	2.0

附錄（續）

二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

指標	描述	相關章節（頁碼）	備注
強制披露規定			
管治架構	(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管。 (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程。 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	主席寄語(4)； 董事會聲明(5-6)； 管治領航(15-25)	
匯報原則	重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 量化：有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。	關於本報告(7-9)	
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	關於本報告(7)	

二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引（續）

指標	描述	相關章節（頁碼）	備注
「不遵守就解釋」條文			
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。	以綠為本(84)； 合規一覽(142)	本年度，本集團確 認並無違反有關 排放物相關法律 法規的事件。
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	績效表現數據一覽(123)	
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體 排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以 每產量單位、每項設施計算）。	以綠為本(105-106)； 績效表現數據一覽(123)	
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如 適用）密度（如以每產量單位、每項設施計 算）。	以綠為本(109)； 績效表現數據一覽(124)	
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如 適用）密度（如以每產量單位、每項設施計 算）。	以綠為本(109)； 績效表現數據一覽(124)	
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目 標所採取的步驟。	以綠為本(101, 107)	
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描 述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所 採取的步驟。	以綠為本(101, 107-110)	

附錄（續）

二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引（續）

指標	描述	相關章節（頁碼）	備注
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。	以綠為本 (84, 110-120)	
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	以綠為本 (119)； 績效表現數據一覽 (124)	
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	以綠為本 (120)； 績效表現數據一覽 (124)	
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	以綠為本 (101, 110-114, 117-119)	
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	以綠為本 (101, 119-120)	本集團業務在求取適用水源上未有任何問題。
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。		本集團業務未有涉及包裝材料。
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。	以綠為本 (84, 121-122)	
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	以綠為本 (121-122)	
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。	以綠為本 (84-101)	
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	以綠為本 (86-101)	

二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引（續）

指標	描述	相關章節（頁碼）	備注
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：	以賢為先 (40, 50-55) 合規一覽 (142)	本年度，本集團確認並無違反有關僱用相關法律法規的事件。
	(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。		
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	以賢為先 (51)； 績效表現數據一覽 (125)	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	績效表現數據一覽 (126)	
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：	以賢為先 (40)； 合規一覽 (142)	本年度，本集團確認並無違反有關健康與安全相關法律法規的事件。
	(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。		
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	績效表現數據一覽 (127)	
B2.2	因工傷損失工作日數。	以賢為先 (41)； 績效表現數據一覽 (127)	
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	以賢為先 (41-49)	

附錄（續）

二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引（續）

指標	描述	相關章節（頁碼）	備注
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。	以賢為先 (40, 55-60)	
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	以賢為先 (60)； 績效表現數據一覽 (127)	
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	以賢為先 (60)； 績效表現數據一覽 (128)	
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。	以賢為先 (50)； 合規一覽 (142)	本年度，本集團確認並無違反有關勞工準則相關法律法規的事件。
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	以賢為先 (50)	
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	以賢為先 (50)	
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。	以誠服務 (62, 73)	
B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	績效表現數據一覽 (128)	
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目，以及相關執行及監察方法。	以誠服務 (73)	
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	以誠服務 (74)	
B5.4	描述在揀選供貨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。	以誠服務 (74)	

二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引（續）

指標	描述	相關章節（頁碼）	備注
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。	以信營商(31)； 以誠服務(62)； 合規一覽(142)	本年度，本集團確認並無違反有關產品責任相關法律法規的事件。
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。		本年度，本集團業務未涉及產品回收。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	以誠服務(70-71)	
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	以信營商(31, 34)	
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	以誠服務(72)	
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	以信營商(35-37)	
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。	以信營商(31)； 合規一覽(142)	本年度，本集團確認並無違反有關反貪污相關法律法規的事件。
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	以信營商(31)	本年度，本集團並無已審結的貪污訴訟案件。
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	以信營商(32-33)	
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	以信營商(33)； 績效表現數據一覽(129)	
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。	以誠服務(75-82)	
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	以誠服務(75-82)	
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	以誠服務(62, 75-82)	

附錄（續）

三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引

GRI 準則	內容	相關章節（頁碼）	備注
GRI 1：基礎2021（不包括任何披露）			
GRI 2：一般披露2021			
組織及其報告做法			
2-1	組織詳細情況	中海物業簡介(10-12)	
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	報告覆蓋及範圍(7)	
2-3	報告期、報告頻率和聯繫人	報告覆蓋及範圍(7)	
2-4	信息重述		2023年與2022年部分環境績效數據已重列，數據口徑與中海物業2023和2022年度碳盤查一致。
2-5	外部鑒證		本年度，本集團未有為本報告安排外部鑒證。
活動和工作			
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	中海物業簡介(10-12)	本年度，本集團並無任何產品及服務在任何市場被禁止。
2-7	員工	以賢為先(51) 績效表現數據一覽(125)	
2-8	員工之外的工作者		
管治			
2-9	管治架構和組成	管治領航(16-17)	
2-10	最高管治機構的提名和遴選		
2-11	最高管治機構的主席		
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	管治領航(16-17)	
2-13	為管理影響的責任授權		
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	管治領航(16-17)	詳情請參閱中海物業二零二四年年報。
2-15	利益衝突		
2-16	重要關切問題的溝通	管治領航(26-29)	
2-17	最高管治機構的共同知識		
2-18	對最高管治機構的績效評估		
2-19	薪酬政策		
2-20	確定薪酬的程序		
2-21	年度總薪酬比率		

三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引（續）

GRI 準則	內容	相關章節（頁碼）	備注
戰略、政策和實踐			
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	管治領航(17-25)	
2-23	政策承諾	管治領航(15)； 以信營商(31)； 以賢為先(40)； 以誠服務(62)； 以綠為本(84)； 合規一覽(142)	
2-24	融合政策承諾	管治領航(15)； 以信營商(31)； 以賢為先(40)； 以誠服務(62)； 以綠為本(84)； 合規一覽(142)	
2-25	補救負面影響的程序	管治領航(23-25)	
2-26	尋求建議和提出關切的機制	管治領航(26-29)	
2-27	遵守法律法規	管治領航(15)； 以信營商(31)； 以賢為先(40)； 以誠服務(62)； 以綠為本(84)； 合規一覽(142)	
2-28	協會的成員資格	中海物業簡介(13)	
利益相關方參與			
2-29	利益相關方參與的方法	管治領航(26-27)	
2-30	集體談判協議		本年度，本集團並無有關集團談判協議。
GRI13：實際性議題2021			
3-1	確定實質性議題的過程	管治領航(26-28)	
3-2	實質性議題清單	管治領航(28-29)	
3-3	實質性議題的管理	管治領航(26-29)	

附錄（續）

三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引（續）

GRI 準則	內容	相關章節（頁碼）	備注
重要議題			
反貪污			
GRI 205：反腐敗2016			
3-3	實質性議題的管理	以信營商(31)； 合規一覽(142)	
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	以信營商(32-33)； 績效表現數據一覽(129)	
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	以信營商(31-33)	本年度，本集團並無已確認的貪污事件。
溫室氣體排放管理			
應對氣候變化			
GRI 305：排放2016			
3-3	實質性議題的管理	以綠為本(101-107)； 合規一覽(142)	
305-1	直接（範圍1）溫室氣體排放	以綠為本(105-106)； 績效表現數據一覽(123)	
305-2	能源間接（範圍2）溫室氣體排放	以綠為本(105-106)； 績效表現數據一覽(123)	
305-3	其他間接（範圍3）溫室氣體排放	以綠為本(105-106)； 績效表現數據一覽(123)	
305-4	溫室氣體排放強度	以綠為本(105-106)； 績效表現數據一覽(123)	
305-5	溫室氣體減排量	以綠為本(105-106)； 績效表現數據一覽(123)	
305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大的氣體排放	以綠為本(105-106)； 績效表現數據一覽(123)	
建立完善的僱傭制度			
員工福祉			
GRI 401：僱傭2016			
3-3	實質性議題的管理	管治領航(15)； 以賢為先(40)； 合規一覽(142)	
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	績效表現數據一覽 (125-126)	
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	以賢為先(53-54)	

三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引（續）

GRI 準則	內容	相關章節（頁碼）	備注
職業健康與安全			
GRI 403：職業健康與安全2018			
3-3	實質性議題的管理	以賢為先(40); 合規一覽(142)	
403-1	職業健康安全管理體系	以賢為先(40-49)； 以誠服務(66)	
403-2	危害識別、風險評估和事故調查	以賢為先(40-49)	
403-3	職業健康服務	以賢為先(41-44)； 以誠服務(66)	
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	以賢為先(46-49)	
403-5	工作者職業健康安全培訓	以賢為先(46-49)	
403-6	促進工作者健康	以賢為先(41-43, 46-49)	
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	以賢為先(40-49)； 以誠服務(66)	
403-9	工傷	以賢為先(41)； 績效表現數據一覽(127)	
員工培訓與發展			
GRI 404：培訓與教育2016			
3-3	實質性議題的管理	以賢為先(40, 55-60)； 合規一覽(142)	
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	以賢為先(60) 績效表現數據一覽(128)	
404-3	接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	績效表現數據一覽(128)	
多元化及平等機會			
GRI 405：多元化與平等機會2016			
3-3	實質性議題的管理	管治領航(15)； 以賢為先(40, 50-54)； 合規一覽(142)	
405-1	管治機構與員工的多元化	管治領航(15)	詳情請參閱中海物業二零二四年年報。
405-2	男女基本工資和報酬的比例		此為受保密規定所禁止之揭露項目。

附錄（續）

三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引（續）

GRI 準則	內容	相關章節（頁碼）	備注
防止童工或強制勞工			
GRI 408：童工2016			
GRI 409：強迫或強制勞動2016			
3-3	實質性議題的管理	以賢為先 (50)； 合規一覽 (142)	
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商		本年度，本集團並無識別營運據點和供應商使用童工之重大風險。
409-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商		本年度，本集團並無識別具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商。
客戶健康與安全			
GRI 416：客戶健康與安全2016			
3-3	實質性議題的管理	以誠服務 (72)； 合規一覽 (142)	
416-1	評估產品和服務類別的健康與安全影響		本年度，本集團的產品和服務並無對健康和 safety 構成衝擊。
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件		本年度，本集團並無違反有關產品與服務的健康和安全法規之重大事件。針對部分消防規範的行政處罰，本集團已積極配合當地消防部門整改。

三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引（續）

GRI 準則	內容	相關章節（頁碼）	備注
信息安全與隱私保護			
GRI 418：客戶隱私2016			
3-3	實質性議題的管理	以信營商(31, 35-37)； 合規一覽(142)	
418-1	涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴		本年度，本集團並無關於侵犯客戶私隱或遺失客戶資料而經查明屬實的投訴。
物業管理行業發展			
3-3	實質性議題的管理	以誠服務(63-67)； 合規一覽(142)	
服務質量與客戶滿意度			
3-3	實質性議題的管理	以誠服務(62, 66-72)； 合規一覽(142)	

附錄（續）

四) 合規一覽

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

對本集團有重大影響的法律法規			
層面	中國內地	香港	澳門
環境	- 中華人民共和國固體廢物污染環境防治法 - 中華人民共和國大氣污染防治法 - 中華人民共和國水污染防治法 - 中華人民共和國環境保護法 - 中華人民共和國節約能源法	- 空氣污染管制條例 - 廢物處置條例 - 水污染管制條例 - 海上傾倒物料條例 - 有毒化學品管制條例 - 噪音管制條例	- 環境綱要法 - 公共地方總規章
僱傭及勞動準則	- 中華人民共和國勞動合同法 - 中華人民共和國勞動法 - 中華人民共和國婦女權益保障法 - 中華人民共和國就業促進法 - 中華人民共和國未成年人保護法 - 中華人民共和國社會保險法	- 僱傭條例 - 最低工資條例 - 歧視條例 - 強制性公積金計劃條例	勞動關係法
健康與安全	- 中華人民共和國安全生產法 - 中華人民共和國消防法 - 中華人民共和國職業病防治法	- 職業安全及健康條例 - 消防安全（商業處所）條例 - 消防安全（建築物）條例 - 升降機及自動梯條例 - 危險品條例 - 工廠及工業經營條例	- 修改工作意外及職業病損害的彌補制度 - 樓宇及場地防火安全的法律制度 - 升降設備安全法律制度 - 建築業職業安全健康法
產品／服務質量責任	- 中華人民共和國專利法 - 中華人民共和國產品質量法 - 中華人民共和國廣告法	- 個人資料（私隱）條例 - 物業管理服務條例 - 商品說明條例 - 消費者委員會條例 - 專利條例 - 建築物管理條例	- 分層建築物管理商業業務法 - 都市建築法律制度 - 分層建築物共同部分的管理法律制度 - 個人資料保護法
反貪污	- 中華人民共和國反不正當競爭法 - 中華人民共和國反洗錢法	- 競爭條例 - 防止賄賂條例	刑法典

中海物業集團有限公司

香港皇后大道東1號太古廣場3座7樓703室

電話 : 2988 0600

傳真 : 2988 0606

www.copl.com.hk