





# 目錄

2	1.	關於本報告
2	1.1	編製依據
2	1.2	報告範圍
2	2.	董事會聲明
3	3.	ESG管理
3	3.1	ESG理念
3	3.2	ESG架構
4	3.3	利益相關方溝通及ESG議題重要性評估
7	4.	環境保護
7	4.1	綠色項目運營
10	4.2	綠色辦公
11	4.3	環境類目標
12	4.4	氣候變化與風險管理
13	4.5	二零二三年度環境績效表現
14	5.	和諧僱傭，進取共贏
14	5.1	僱傭及晉升
15	5.2	薪酬及福利
16	5.3	發展及培訓
18	5.4	員工溝通與關愛
18	5.5	員工健康與安全
19	5.6	僱傭、健康與安全、員工培訓績效表現
20	6.	產品質量
21	6.1	優質服務
26	6.2	業主安全保障
27	6.3	業主投訴及滿意度
28	7.	合規運營
28	7.1	反貪污
28	7.2	宣傳與廣告管理
29	7.3	知識產權保護
29	7.4	信息安全與隱私保護
30	7.5	供應鏈管理
31	8.	回饋社會
32	9.	有關《環境、社會及管治報告指引》的內容索引

## 1.1 編製依據

本報告編製依據「香港聯合交易所有限公司證券上市規則」及有關報告「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」原則要求。

「重要性」原則：本集團對利益相關方關注的ESG議題進行層次排列，根據其關注議題的重要性水平在本報告中進行回應，並在本報告利益相關方溝通及ESG議題重要性評估章節做出了說明。

「量化」原則：本集團環境與社會層面的關鍵績效指標均採用量化資料的方式展現，以便對本報告中的關鍵績效指標進行評估和驗證。此外，有關關鍵績效指標的量化標準、方法、假設及「或計算工具、以及使用的轉換系數來源，均已在本報告中的相應位置做出了說明。

「平衡」原則：本報告客觀、公正地呈報本集團的ESG表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

「一致性」原則：本集團採取與往年一致的信息披露和數據統計方法，個別變動之處均已在本報告中的相應位置做出了說明，令報告中的數據可於日後做出有意義的比較。

## 1.2 報告範圍

本報告的時間範圍為二零二三年度（即二零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日）（「報告期間」）。除另有說明外，本報告的披露範圍包括由本集團直接運營和管理的業務的ESG表現。

## 2. 董事會聲明

本集團及榮萬家生活服務股份有限公司董事會（「董事會」）遵守「ESG指引」的要求，做出如下聲明。

董事會高度重視本集團的ESG相關事宜，履行對ESG相關事宜的監督職責，並對公司ESG策略及匯報承擔全部責任。

本集團已設立與業務運營相關聯的環境目標。董事會對環境目標的達成情況和工作進展進行定期檢討。

### 3. ESG管理

#### 3.1 ESG理念

本集團以業主需求為導向，秉承「好生活，榮萬家」的服務願景，圍繞「生命全周期，服務全鏈條」的服務理念，堅持為業主提供優質服務。同時，本集團深刻理解ESG管理的重要性，積極承擔社會責任，致力於建立「有溫度的社區文化」，為業主打造「科技化」、「現代化」的社區新生活空間。

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

#### 3.2 ESG架構

本集團建立了由董事會、ESG領導小組和ESG工作小組構成的ESG管治架構。

董事會：負責公司整體ESG管治事宜，監督檢討公司ESG表現；審閱確定公司ESG架構及策略；審閱及確保公司設立合適及有效的ESG風險管理及內部監控系統；以及審議和批准ESG報告。

### 3.3 利益相關方溝通及ESG議題重要性評估

本集團與利益相關方保持密切溝通，定期與利益相關方進行溝通，並根據其對本集團業務活動的影響程度，對其重要性進行評估。

本集團識別的主要利益相關方及與其的溝通渠道列示於下表：

持份者	期望與要求	溝通與回應方式
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"><li>• 遵守國家政策及法律法規</li><li>• 促進地方經濟發展</li><li>• 帶動地方就業</li><li>• 按時足額納稅</li><li>• 安全生產</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 定期資訊報送</li><li>• 定期與監管機構會話</li><li>• 專題匯報</li><li>• 檢查及監督</li></ul>
股東	<ul style="list-style-type: none"><li>• 收益回報</li><li>• 合規運營</li><li>• 提升公司價值</li><li>• 資訊透明及高效溝通</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 股東大會</li><li>• 公司公告</li><li>• 電郵、電話通訊及公司網站</li><li>• 專題匯報</li><li>• 實地考察</li></ul>
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"><li>• 誠信經營</li><li>• 公平競爭</li><li>• 依法履約</li><li>• 互利共贏</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 審查與評估會</li><li>• 商務溝通</li><li>• 交流研討</li><li>• 洽談合作</li></ul>

環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 廢物回收</li> <li>• 節能減排</li> <li>• 保護生態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 與當地環境部門交流</li> <li>• 與當地居民溝通</li> <li>• 報表報送</li> <li>• 調研檢查</li> </ul>
行業	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 行業標準制定</li> <li>• 促進行業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 參與行業論壇</li> <li>• 考察互訪</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 權益維護</li> <li>• 職業健康</li> <li>• 薪酬福利</li> <li>• 職業發展</li> <li>• 人文關懷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工溝通會</li> <li>• 公司內刊和內聯網</li> <li>• 員工信箱</li> <li>• 培訓與工作坊</li> <li>• 員工活動</li> <li>• 部門滿意度調查</li> </ul>
社區及公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 改善社區環境</li> <li>• 參與公益事業</li> <li>• 資訊公開透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司網站</li> <li>• 公司公告</li> <li>• 傳媒採訪</li> <li>• 社交媒體平台</li> </ul>

10 環境及氣候	11 多元及包容性	12 客戶滿意
11 環境事故預防及處理	12 職業健康與安全	13 客戶健康與安全
	13 培訓與發展	14 負責任的行銷及推廣
	13 防止童工及強制勞工	15 客戶服務管理
		16 保護知識產權
		17 研究及開發
		18 資訊安全
		19 客戶私隱保護
		20 反貪污

集團對上述潛在重要ESG議題重要性進行了評估，結果如下：



## 4.1 綠色項目運營

本集團在物業管理項目運營中將綠色運營的理念，在保障業主對住宅的服務質量的同時提升能源使用效率，減少排放物產生。

### 能耗管理

本集團制定有《公區節能減排管理制度》及《前期介入規劃設計管理制度》等能耗管理相關制度與規範，旨在統一化管理園區能耗，對項目園區的節能實踐進行細節化要求。本集團制定了《節能降耗實施指引》，在對公司能耗進行管理的基礎上，推廣優秀節能範例。

本集團降低項目運營能耗的措施包括：

- 對燈具的節能選型等技術規格進行規定，在保障照明質量的前提下優先選用節能燈；
- 智能化管控電梯運行，對轎廂內照明、通風設備設置自動休眠功能；
- 社區車庫中全部非消防照明燈具替換為智能感應燈；
- 公共區域照明杜絕長明燈，推廣使用聲光控制的LED節能燈，並根據季節及天氣調整照明設備運行時間，減少照明燈具電能消耗；
- 設備機房根據實際照明需求，控制燈光使用時間；
- 開展項目運營能耗數據分析，對相關項目責任人進行能源管理績效考核。



#### 排放物管理

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

本集團廢棄物管理實踐包括：

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

#### 園區底商環境管理

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

目前正積極配合政府各項綠化項目開展綠化工作，積極做好綠化宣傳工作，鼓勵業主積極參與綠化工作。同時在進行園區景觀及綠化植栽維護時，嚴格按照國標要求使用環境友好型農藥進行病蟲噴灑，並嚴格控制農藥噴灑濃度，防止對土壤及水源產生危害。

#### 智慧照明項目

本年度，我們通過與合作單位共同進行智慧照明項目測試計算，推進了地庫1,500餘支燈的智慧照明合作項目。於2024年2月施工完畢，在節能減排的同時，也提高了地庫整體照度和提高業主滿意度。



### 3. 環境保護及資源管理- 能源管理- 辦公場所能源管理

- 根據規定辦公區域空調開的溫度，在保持工作場所溫度適宜的情況下避免電能浪費，同時開空調時應關閉門窗避免電能浪費；
- 要求各部門領取辦公物品以節約為原則，控制辦公用品取用的數量，降低不必要的物資消耗；
- 在辦公用紙使用時應盡量使用雙面打印和複印，並將單面使用後的紙收集作為再生紙回用；
- 進行員工節約用水的宣貫，增強全體員工的節約用水意識，督促員工養成節約用水的良好習慣，做到「隨手關水、人走水關」，防止發生「常流水」現象的發生；
- 積極推廣垃圾分類工作，向員工宣貫垃圾分類知識，同時將辦公場所產生的生活垃圾、辦公垃圾等無害廢棄物分類收集後交由專業公司進行處理；產生的廢舊熒光燈管、硒鼓、墨盒等少量有害廢棄物均交由有資質專業公司或原生產廠商依法合規處理。

	<p>持續關注各項目能源消耗情況，定期開展項目能耗管理體系，推動能耗精細化管理</p> <p>提高項目園區中節能產品及設備的使用比例；</p>	<p>持續優先採用具有能源效益標籤之產品。</p>
水資源使用	<p>建立水耗月度報送及預警機制，對水耗異常增長的項目進行預警及管控干預，從而控制水耗的異常消耗</p> <p>持續推動如微噴灌溉、噴灑灌溉技術在項目園區內的應用，合理澆灌，減少綠化用水使用量；</p>	<p>持續提高員工及業主和租戶之節水意識</p>
廢棄物處理	<p>通過督促引導員工、業主及住戶進行垃圾分類，綜合處置可回收廢棄物等方式推動項目減廢。</p>	<p>廢棄物產生量維持現有水平。</p>

本集團的溫室氣體排放主要源於項目運營及日常辦公的能源消耗，故此不再單獨訂立減少溫室氣體排放的目標。



	單位	2023	2022
溫室氣體排放總量 <sup>1</sup>	噸	177,871.91	163,187.38
溫室氣體排放量(範圍一)	噸	194.60	126.46
溫室氣體排放量(範圍二)	噸	176,178.31	161,623.15
溫室氣體排放量(範圍三)	噸	1,499.00	1,437.77
總溫室氣體排放密度	噸/平方米 <sup>6</sup>	2.13	2.07
無害廢棄物	噸	2,021.28	1,539.02
無害廢棄物密度	千克/平方米 <sup>6</sup>	0.02	0.02

關鍵績效指標：資源使用

	單位	2023	2022
綜合能源消耗總量 <sup>7</sup>	兆瓦時	243,636.85	228,447.72
綜合能源消耗量密度	兆瓦時/平方米 <sup>6</sup>	2.91	2.78
直接能源消耗	兆瓦時	892.26	540.78
間接能源消耗	兆瓦時	242,744.59	227,906.94
用水消耗量	噸	3,521,476.00	3,363,655.47
用水消耗密度	噸/平方米	42.11	45.90

- 1 基於本集團的業務性質，氣體排放主要為使用由化石燃料轉化的電力及燃料產生的溫室氣體；
- 2 本集團溫室氣體核算範圍主要涵蓋二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。溫室氣體排放數據乃按照二氧化碳當量呈列，並根據中國國家發展和改革委員會(「國家發改委」)提供的《溫室氣體排放核算方法與報告指南》計算方式及轉換因子計算；
- 3 溫室氣體範圍一涵蓋由本集團運營直接產生的溫室氣體排放；
- 4 溫室氣體範圍二來自本集團消耗電力、熱能所引致的(間接能源)溫室氣體排放；
- 5 溫室氣體範圍三包含水處理所產生的溫室氣體排放。所採用的計算方法及轉換因子載列於聯交所發佈的附錄二《環境關鍵績效指標匯報指引》(「附錄二」)；
- 6 本集團於二零二三年十二月三十一日的在管建築面積；
- 7 綜合能源消耗總量是通過直接與間接能源消耗量，根據《綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2020)換算因子計算得出。
- 8 為統一計算方式，2022年數據予以重列。

## 人才管理

本集團制定《人力資源管理辦法》及《員工管理辦法》等制度，對員工的招聘、培訓、考核、晉升、薪酬、福利、離職等方面進行規範化管理。

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

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

本集團堅決杜絕使用童工及強制勞工，通過人力系統員工身份信息自動核對及在線入職系統年齡信息自動識別，實現員工身份的雙重核實，杜絕僱傭童工情況的發生。如發現僱傭童工或強迫勞動的情況，本集團將立即對事件進行調查，並根據調查結果，採取糾正措施。於報告期內，就本集團所知，本集團並無任何有關勞工法律法規的不合規事宜。

為進一步完善本集團的人才聘用及晉升機制，本集團同步啟用了多種線上、線下招聘渠道，面向全網絡、各高等院校吸引優質人才。同時，本集團通過建立內部競聘機制以鼓勵員工的成長和發展，並制定有《舉賢薦才管理辦法》，旨在規範內部人才的引薦和挖掘流程。

在員工實際聘用及晉升過程中，本集團均安排多部門、不同級別的面試官進行綜合評審，確保候選人得到公正的對待和判斷。此外，本集團定期進行人才盤點，不斷建立健全各關鍵崗位的培養體系，以發掘優秀人才、加快企業人才隊伍的發展。



年會團建活動



2023年度述職會



「擁抱美好 盡享樂動」活動



團建活動



本集團開展的培訓項目包括：

- 管理培訓生計劃：於年內，我們持續推行管培生計劃。為使管培生充分瞭解和融入公司文化、提升團隊協作能力、增強個人素質、實現從學生到職場人的轉變。我們已舉辦管培生迎新會歡迎一眾充滿青春活力的管理培訓生。這批「新榮萬家人」通過導師引領、文化學習、項目觀摩等活動，實現「大學生」到「榮萬家人」的角色轉換，開啟了在榮萬家的成長成才之路。
- 「環境主管訓練營」：由區域各項目環境主管參與。訓練內容包括破冰組隊、理論學習、實操演練、業務研討、學習成果驗收及工作部署等環節。通過這次集訓，學員們深化了環境提升意識、服務意識，全面提高品質管理水準，為業主營造安全、舒適的生活環境。
- 第六屆「管家工作坊」認證培訓活動：旨在組建精英管家團隊，提升服務品質，提高客戶滿意度，塑造良好企業品牌形象，實現企業與員工共同成長。活動包括團隊破冰、素質拓展、專業課程、活動概覽等環節，幫助管家完成專業能力的提升，從「見習管家」向「首席管家」一步步進行轉變。





		2023	2022
		7,743	7,743
		0	0
按性別劃分的員工人數(人)	男	4,199	4,199
	女	3,577	3,577
按年齡劃分的員工人數(人)	年齡30歲及以下	1,329	1,475
	年齡31歲至50歲	4,894	4,483
	年齡50歲以上	1,520	1,189
按地區劃分員工人數(人)	中國內地	7,743	7,146
	港澳台地區	0	1
員工總流失率(%)		53.74	64.84
按性別劃分員工流失率(%)	男	46.88	57.64
	女	61.36	72.49
按年齡劃分員工流失率(%)	年齡30歲及以下	78.96	85.84
	年齡31歲至50歲	49.65	59.53
	年齡50歲以上	41.79	51.66
按地區劃分員工流失率(%)	中國內地	53.73	64.84
	港澳台地區	0	0

*關鍵績效指標：健康與安全*

	2023	2022	2021
因工亡故總人數(人)	1	0	2
因工亡故比率(%)	0.01	0.00	0.02
因工傷損失工作日數(天)	4,227.0	3,170.0	645.5

管理層	115.14	109.74
普通員工	43.99	47.32
按管理層及全體員工平均受訓小時數(小時)	63.46	63.46
	50.90	50.90
	38.22	38.22
	63.26	63.26

## 6. 產品質量

作為中國物業服務行業的領先企業，本集團具有國家物業服務企業一級資質，是中國物業管理協會會員單位。本集團貫徹「好生活，榮萬家」的服務願景，圍繞「生命全周期，服務全鏈條」的服務理念，致力於打造「有溫度的社區文化」，為客戶及業主打造科技化、現代化的社區新生活空間。

於報告期內，本集團的可持續發展表現獲得多個機構的認可，繼續維持多項認證和獎項(詳情請見下表)。未來，本集團將繼續以行業最佳實踐為目標，推動企業可持續發展。

序號	獎項名稱
1	2023中國物業服務百強企業第15位
2	2023中國物業社區增值服務優秀企業第二名
3	2023中國物業管理上市公司20強
4	2023中國物業服務企業綜合實力20強
5	2023中國住宅物業服務領先企業
6	2023中國智慧物業服務領先企業
7	2023中國物業增值服務運營領先企業
8	2023中國住宅物業服務力20強企業
9	2023中國物業服務滿意度領先企業
10	2023年度服務力住宅標杆項目—石家莊榮盛華府
11	2023中國物業服務企業品牌價值100強
12	2023中國物業服務華北品牌企業30強
13	榮萬家石家莊市錦繡學府項目、滄州市榮盛名邸項目榮獲北京中指信息技術研究院頒發2023-2024中國五星級物業服務項目

### 服務質量提升與質量控制措施

- 結合制度運行情況，對現行制度文件進行持續修訂及完善，優化內部管控流程，提升一線員工工作效率；
- 編製「警管家」全流程服務手冊，內容涵蓋管家工作全周期服務內容，以規範工作流程及標準，提供優質服務；
- 以「總部、分公司、項目」三級監督檢查模式進行品質管控，規範基層崗位業務開展規範性；
- 打造模範項目，設置包括滿意度調研、品質檢查、現場驗收、項目亮點等六個維度的評選標準，樹立服務質量標桿。

### 生命全周期服務全鏈條

本集團建立了完整的物業管理體系，本着「生命全周期，服務全鏈條」的服務理念，為業主提供覆蓋物業管理項目建立、運營的各個階段的優質服務。

- 前期介入：在項目落成的前期階段本集團即開始對其開展深入研究，建立深刻理解，形成物業服務管理方案，入駐園區成立物業服務中心，進行服務人員培訓及演練；
- 交付查驗：對建設單位交付的工程進行驗收查驗，將發現的問題提交建設單位處理並追蹤返修結果，保障園區觀感質量以及設備使用功能，同時協助業主完成房屋交付；
- 運營管理：在運營階段與客戶締結業主關係，通過環境管理、安全管理、工程管理、特約服務及應急事件處理等方面的服務提升業主生活及居住質量。

服務，積極參與社區活動，為業主提供有溫度、有質量的生活服務，解決業主生活中的遇到的問題。同時，積極組織社區文化活動，開展園區設備使用情況分析和維護保養。

- 老業主期：對園區內各項設備設施，關鍵觸點部位做好維護翻新，增加精細的便民服務，消除「審美疲勞」。同時，對業主需求進行切實了解和調研，調整服務產品，開展滿意度調查。

#### 管家服務

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

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

#### 智能化社區

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

設備服務、設備維修及保養，提升設備運行效率，保障設備安全與穩定。

- 數據分析：開展設施設備運營數據、員工服務評價數據的分析，提升園區設備管理品質，優化業主服務。

同時，本集團利用「米到家」平台實現作業管理系統化，其具體功能包括：

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

此外，本集團通過商業智能系統對信息數據的進行匯總和分析，並結合公司各部門實際需求，出具如投訴工單、資源使用報表、運營報表等多種報表，運用於公司各業務部門的業績考核，實時、有效地激勵各部門業務執行能力。



#### 成都公司嘸嘸夜市：

- 時隔三年，榮萬家成都公司的「嘸嘸夜市」再次溫暖開辦。
- 業主和物業員工一同叫賣，攤位上有閒置玩具、精緻手工、鮮花，還有特惠商品。
- 市井煙火點亮社區的魅力，增強社區凝聚力，讓業主生活更美好。

#### 廊坊公司嘸嘸夜市：

- 8月27日，榮萬家廊坊公司嘸嘸夜市如期舉辦，各主會場讓社區的夜晚變得靚麗。
- 業主們早早準備好了自己的攤位，展示書籍、文具、玩具和手工作品。
- 熱鬧的夜市為初秋夜晚帶來了浪漫與活力。

#### 湛江公司嘸嘸夜市：

- 8月27日，「嘸嘸夜市·點燃市井煙火」在湛江公司舉辦。
- 業主們搬出家中「寶藏」物品，吆喝賣賣，共同創造煙火味濃濃的社區畫卷。

- 業主們參與跳蚤夜市，收買舊物起波瀾。
- 攤位上的物品逐漸被賣空，大小顧客們愉快地交流。
- 通過這樣的活動，業主們找回最簡單的快樂，社區更具活力。

這些嘍吼夜市活動不僅豐富了業主的生活，還加強了社區凝聚力，讓大家更有歸屬感和幸福感。榮萬家以共建「家人」文化為目標，讓社區成為更溫暖、更有愛的地方。

#### 便利社商

本集團社商部門時刻秉承「為社區業主和住戶提供便捷、安心的一站式服務」的服務理念，旨在提供令業主滿意的高質量服務。本集團制訂《優米便利店SOP手冊》、《洗美流程標準》、《榮萬家美居供應商品質承諾書》等相關制度，規範了社區便利店、汽車美容、房屋裝修等方面合作商的服務及管理標準，為業主營造優質的購物、汽車洗美及美居體驗。本集團設置專人對以上服務負責，並開展多項措施對其服務質量進行管控，具體的管理措施包括：

- 零售業務：開展榮萬家社區業主日常消費品調查活動，旨在了解業主日常消費品需求，調整產品結構，為業主提供優質服務。組織員工開展專項培訓，提升員工服務意識和專業能力。設置便利店自檢及巡檢制度，為業主營造良好的購物環境，杜絕安全隱患；
- 汽車洗美業務：制定標準化的業務流程，定期開展員工培訓，開展專項檢查，提升客戶滿意度；
- 美居業務：建立完整的商戶進場評估標準，嚴格管理商戶進場流程，促進服務標準化發展，保障服務質量。

在圍區規劃時採取人車分流形式，減少車行對圍區的影響，在圍區入口處接獲來訪者的身份信息；

- 每年階段性開展「零患行動」、「安全生產月」、「節前風險排查」等專項行動，規範圍區安全管理動作，提升秩序人員風險處理技能。

同時，為有序應對突發事件，最大程度減少突發事件及其造成的損害，本集團定了《應急預案管理指導手冊》及突發事件作業規程，規範突發事件處理步驟。發生突發事件時，現場員工對突發情況及時進行報備，並撥打報警電話；領導人員接到通知後立即趕赴現場，組織事故現場保護工作，並配合警方進行調查。事故處理結束後，本集團進行資料總結存檔，總結經驗並加強安全管理教育，保障業主的基本生活安全。

本集團設定專職管家進行投訴處理，規定在24小時內將投訴反饋完畢，並由中心客服中心進行回訪；不能及時處理的投訴，須在24小時內給予反饋處理措施。對於具體投訴事項的處理，管家需每72小時向業主反饋處理進度，工單關閉條件以業主評價為標準，如業主評價滿意則工單閉環進行關閉，不滿意投訴將繼續回退處理。

為實現客戶訴求的有效處理，本集團採用了投訴升級預警功能。針對客戶投訴未處理的情況，超7天將推送至項目經理、超15天將推送至地區總經理、超30天將推至總部品質管理部，通過系統逐層預警，確保客戶的訴求得到有效處理。

為實現業主報事、投訴數據的規範管理和留存，本集團通過固化日常巡檢動作，提高人員管理效率，應用信息化物業管理手段規避線下記錄造成的信息遺失的風險，實現信息線上流轉及有效閉環，提升日常管理品質及客戶滿意度。

二零二三年度，本集團接獲

## 7.1 反貪污

本集團根據國家及地方相關法律法規，制定並下發了《廉潔自律準則》、《舉報保密、保護、獎勵實施細則》、《監督資訊明示實施細則》、《禮品、禮品處置實施細則》、《員工報備規定實施細則》等管理制度對員工行為進行規範。本集團將《廉潔自律準則》作為勞動合同的組成部分，要求所有入職員工均需簽署。同時，本集團圍繞上述制度細則，定期開展員工廉潔培訓。

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

在員工的廉潔培訓方面，本集團根據不同層級的員工接觸的業務，圍繞《廉潔自律準則》中的相關條款，結合公司查處的舞弊案例，開展不同內容的廉潔文化宣講。本集團本年度開展了5次員工廉潔相關的培訓，內容覆蓋榮萬家的廉政建設舉措、榮萬家的廉潔紀律、榮萬家的財經紀律、榮萬家的組織紀律。

二零二三年，本集團及其員工未發生貪污、賄賂、欺詐及洗錢方面的違規行為及相關訴訟案件。

## 7.2 宣傳與廣告管理

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

- 在米飯公社App用戶協議對知識產權歸屬及保護予以明確。

#### 7.4 信息安全與隱私保護

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

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

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

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

記錄是否齊備、全面。本集團定期對供應商進行定期評核及質量巡檢情況。同時，本集團於二零二三年度所有新聘用的供應商的辦公場所及服務現場進行了現場檢查，並對其管理架構、財務狀態以及資金往來狀況進行審核。

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

此外，本集團將供應商ESG績效納入供應商准入及評估的考慮範疇，在採購過程中積極響應相關環保要求並優先選擇購買環保產品。例如，本集團為冬奧會場館提供物業服務時所採購的垃圾轉運車、掃雪車等均為新能源環保車輛。

#### 按地區劃分的供應商數量

供應商所在地區	2023	2022
中國大陸地區(個)	574	559

1 為統一統計方式，2022年度數據予以重列。

陽光中，被褥曬得乾乾的，帶來榮萬家的品牌特異活動。這次活動旨在為住戶的被子們曬得乾乾，給被子注入一份溫暖，將夏日的陽光傳遞給這群主們。管家們拖著吸塵器，準備了各式各樣的被褥清潔除菌工具，悉心照顧每套被褥。被子在享受陽光 SPA 的同時，管家們也忙碌著，保障被褥曬曬完畢後都能安全到「家」。這個夏天，榮萬家用陽光和溫暖守護著業主們的美好生活，讓每個夜晚都充滿溫馨與舒適。

- 野三坡抗洪中活動：榮萬家在救災第一線，清理淤泥、搬運物資，重建家園。榮萬家的員工用愛心和責任守護物業，踐行了企業價值觀「致誠、致暖、致遠」。這些實際行動展現榮萬家的企業使命。
- 榮萬家的物業經理和同事們在山東聊城阿爾卡迪亞錦園社區見義勇為，成功救下一名年輕人的生命。他們快速行動、細心巡查，捨己救人，拯救生命。



關鍵績效指標	環境因素	相關報告
關鍵績效指標A1.1	(a) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	二零二三年度環境績效表現
關鍵績效指標A1.2	排放物種類及相關排放數據。	二零二三年度環境績效表現
關鍵績效指標A1.3	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	二零二三年度環境績效表現
關鍵績效指標A1.4	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	本集團運營所產生的少量有害廢棄物均交由專業公司進行處理或循環利用，未產生重大的環境影響，故不進行披露。
關鍵績效指標A1.5	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)。	二零二三年度環境績效表現
關鍵績效指標A1.6	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。	綠色項目運營 綠色辦公 環境類目標
關鍵績效指標A1.7	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)及所採取的步驟。	綠色項目運營 C

80z

關鍵績效指標A2.1	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。	自製及三年期採購電力消耗
關鍵績效指標A2.2	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。	綠色項目運營 綠色辦公 環境類目標
關鍵績效指標A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色項目運營 綠色辦公 環境類目標
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色項目運營 綠色辦公 環境類目標
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	基於業務性質，未有使用包裝物料
<b>層面A3</b>		
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。	綠色項目運營 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 園區底商綠色管理；</li> <li>- 業主環境衛生管理；</li> <li>- 園區生態保護</li> </ul>
關鍵績效指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	綠色項目運營 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 園區底商綠色管理；</li> <li>- 業主環境衛生管理；</li> <li>- 園區生態保護</li> </ul>

## 誠信經營

### 僱傭及勞工事項

#### 層面B1

##### 一般披露

#### 僱傭

有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：

- (a) 政策；及
- (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

僱傭及晉升  
薪酬及福利  
員工溝通與關愛

##### 關鍵績效指標B1.1

按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。

僱傭、健康與安全、員工培訓績效表現

##### 關鍵績效指標B1.2

按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。

僱傭、健康與安全、員工培訓績效表現

#### 層面B2

##### 一般披露

有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：

- (a) 政策；及
- (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

員工健康與安全

##### 關鍵績效指標B2.1

過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。

僱傭、健康與安全、員工培訓績效表現

##### 關鍵績效指標B2.2

因工傷損失工作日數。

僱傭、健康與安全、員工培訓績效表現

##### 關鍵績效指標B2.3

描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。

員工健康與安全

關鍵績效指標B4.1	按性別及地區劃分的僱員接受培訓的平均時數。	僱傭及晉升 表冊
<b>層面B4</b>		
<b>一般披露</b>		
	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。	僱傭及晉升
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	僱傭及晉升
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	僱傭及晉升
<b>營運慣例</b>		
<b>層面B5</b>		
<b>一般披露</b>		
關鍵績效指標B5.1	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應鏈管理
關鍵績效指標B5.2	按地區劃分的供應商數目。 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	供應鏈管理 供應鏈管理
關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理
關鍵績效指標B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理

關鍵績效指標	法律及相關的資料	業務及相關的資料
關鍵績效指標B6.1	已召回已運送最高比例中國安全問題原因而須回收的百分比。	基於業務性質，不涉及產品生產及運送
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	業主投訴及滿意度
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	知識產權保護
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	優質服務
關鍵績效指標B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	信息安全與隱私保護

關鍵績效指標B7.1	於營運期間對進行反貪稽核及發出違 已查結的貪污訴訟案件的数量及稽核 結果。	反貪污
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關 執行及監察方法。	反貪污
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培 訓。	反貪污
<b>社區</b>		
<b>層面B8</b>		
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。	回饋社會
關鍵績效指標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)。	回饋社會
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時 間)。	回饋社會