



南 豐 物 業 管 理
NAN FUNG PROPERTY MANAGEMENT



可持續發展報告

2024/25

目錄

引言	1	環境	42
可持續發展督導委員會主席寄語	1	4.1 環境管理方針	43
1.1 關於本報告	2	4.2 碳及能源管理	44
1.2 關於南豐物業管理	3	4.3 資源管理及循環	47
1.3 可持續發展概述 2024/25	4	4.4 氣候適應與韌性	51
1.4 獎項及會籍	5	管治	56
可持續發展策略	9	5.1 數據私隱和安全	57
2.1 可持續發展框架2030	10	5.2 商業道德與企業合規	57
2.2 持份者參與	16	5.3 數碼化及智慧營運	58
2.3 重要性評估	17	協作	62
2.4 可持續發展管治	22	6.1 夥伴合作	63
2.5 可持續發展風險管理	23	6.2 供應鏈管理	65
社群	25	附錄	67
3.1 人才吸納和保留	26	7.1 統計數據摘要	68
3.2 員工學習與發展	29	7.2 全球報告倡議組織內容索引	75
3.3 全人健康	32	7.3 免責聲明	85
3.4 客戶體驗	37	7.4 核實聲明	86
3.5 社區投資	40		

可持續發展督導委員會主席寄語



我們欣然發布第三份南豐物業管理《可持續發展報告》，以展現公司對可持續發展的堅定承諾，並分享實踐「可持續發展框架2030」過程中的重要里程碑。儘管面對全球宏觀經濟不明朗，消費模式及本地人口結構轉變等挑戰，南豐物業管理在2024/25年度憑藉靈活應變的能力和團結合作精神，仍持續展現出營運韌性。透過創新和協作，我們積極創造正面價值，提昇客戶及員工體驗、深化社區參與及引領行業標準，與「我們提昇生活質素」的願景一脈相承。

廢物管理是物業管理中的不可或缺的一環。其中，我們於2024年推出了重點廢物管理項目「零廢棄」及「零廢棄」小夥伴「綠豆」。這項計劃以廢物分流、營運業務和傳訊及教育三大策略為基礎，全面深化旗下管理物業的減廢及廢物分流工作，推動「減廢、重用、升級再造」，期望最終達至零廢棄。我們相信，透過群策群力，不但能減低對環境造成的影響，更為我們服務的社區樹立典範，同心協力為香港的長遠減廢目標作出貢獻。

面對數碼轉型的浪潮，我們積極將創新科技融入營運，以提昇管理效率與服務質素。引進自動化與人工智能技術不但有助我們應對行業性挑戰，更賦能團隊持續完善設施及環境管理系統。透過技術靈活性及數據驅動的分析，讓團隊更精準地作出決策，建構更具適應力且面向未來的營運模式。

此外，南豐物業管理肩負社會責任，致力推動多元共融文化，讓每個人都能盡展所長。回顧本年，我們積極完善旗下管理物業的無障礙措施，並攜手多個志同道合的機構，共同擴大社會效益。透過拓展共融職場與人才發展計劃，我們希望能夠培育未來領袖，並在職場及社區孕育多元價值。

展望未來，我們會繼續秉持南豐物業管理的願景、使命與價值，堅持以人為本、以質取勝，持續為持份者創造實質價值，提昇客戶體驗，並成為可持續生活與工作空間的信賴夥伴。另外，本報告亦展示了我們對資訊透明度及協作精神的重視，在此我們誠邀所有合作夥伴、客戶及社會各界，與我們並肩同行，共創正面變革。憑藉團隊與合作夥伴的共同努力，我們有信心繼續以行業先驅的角色，全面實現「可持續發展框架2030」。

李國民

可持續發展督導委員會主席
南豐物業管理

1.1 關於本報告

南豐物業管理《可持續發展報告2024/25》（「本報告」）重點闡述我們於2024/25年度期間依據「可持續發展框架2030」所取得的進展與承諾。我們深明，可持續發展的工作任重道遠；本報告分享南豐物業管理在促進社區可持續發展方面所採取的舉措、持份者參與及具體行動。透過持份者協作，我們致力攜手締造更環保、更共融及更具韌性的未來。

1.1.1 報告範圍

本報告涵蓋南豐物業管理旗下所有管理物業，包括住宅、商業樓宇、工業大廈及商場的可持續發展表現。有關我們管理物業的詳情，請參閱「1.2.1 我們的業務」。除非另有註明，報告內容涵蓋2024年4月1日至2025年3月31日期間（「報告期間」）的倡議及績效數據。

1.1.2 報告標準

本報告依據全球報告倡議組織於2021年修訂的《可持續發展報告準則》（「GRI準則」）編製，以穩健的框架有效評估我們的可持續發展表現，並推動持續改進。

1.1.3 報告原則

為確保報告質素，我們依循GRI準則提出的八項報告原則準備及撰寫內容。

準確性	平衡性	清晰性	可比較性
完整性	可持續性脈絡	時效性	可驗證性

1.1.4 報告核准與核實

南豐物業管理旗下各公司的董事會（「董事會」）負責統籌可持續發展策略，以及監督、檢討和管理可持續發展相關的風險，並就可持續發展督導委員會（「委員會」）提出的建議作出反饋。董事會已通過本報告。

為彰顯報告內容可信性與透明度，本報告由香港通用檢測認證有限公司進行獨立核實評估。有關詳情請參閱「7.4 核實聲明」。

1.1.5 您的反饋

本報告提供英文及繁體中文版本，我們歡迎閣下就本報告及可持續發展方面的表現提出建議及查詢，使我們在可持續發展方面的表現更臻完善。

如有任何查詢，請電郵至：
property.mgmt@nanfung.com



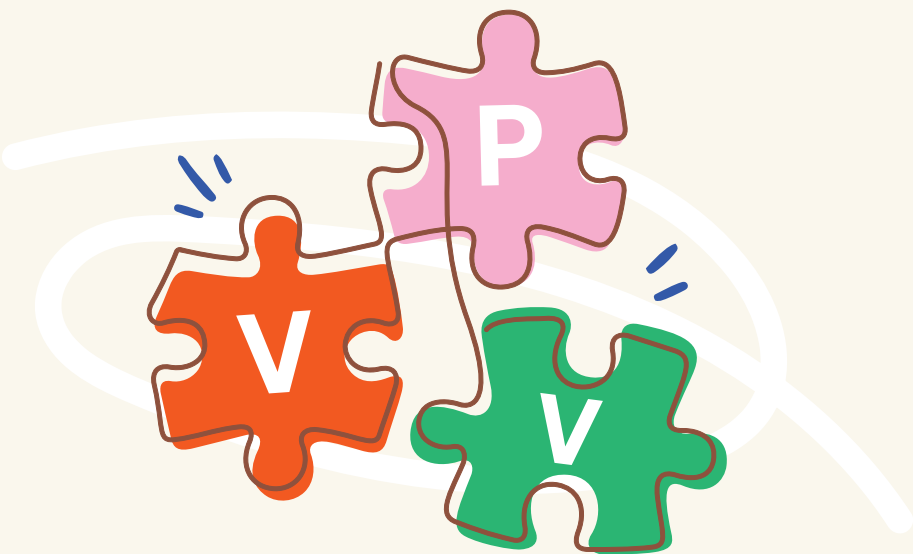
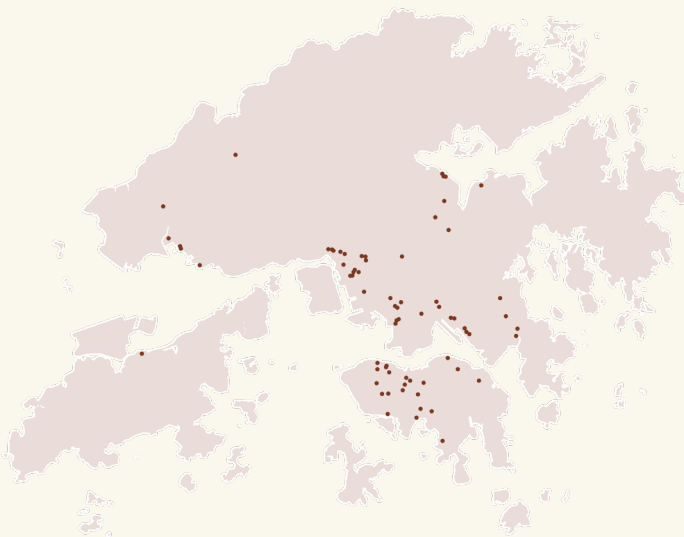
1.2 關於南豐物業管理

1.2.1 我們的業務

南豐物業管理為南豐集團（「集團」）旗下的物業管理部。集團自1954年起紮根香港的私營企業，建立多元化業務組合，涵蓋物業發展、文化項目及投資業務。集團深植於香港，並將業務版圖拓展至中國內地及國際市場，積極發展住宅、辦公室、商場等多個領域的項目，以三創理念（創新、創意及創業精神）引領業務發展持續向前。

憑藉逾40年的物業及設施管理經驗，南豐物業管理致力成為業界先驅，為客戶提供卓越體驗與貼心服務。南豐物業管理由新卓管理有限公司 (C-381994)、漢興企業有限公司 (C-024549)、民亮發展有限公司 (C-314914)、萬寶物業管理有限公司 (C-590461) 以及其他聯營管理公司包括 Providence Bay Property Management Company Limited (C-232844)、Providence Peak Property Management Company Limited (C-684704)、The Graces - Providence Bay Property Management Company Limited (C-073820) 及 Mount Nicholson Property Management Limited (C-211955) 組成，現時共管理81項香港物業，包括住宅物業、商場、商業及工業大廈，總樓面面積超過3,000萬平方呎。

● 南豐物業管理所管理之物業



1.2.2 願景、使命、價值

南豐物業管理的可持續發展歷程，由我們的「VIVA」精神引領實踐。

願景

我們提昇生活質素

使命

- 助人構建價值
- 匠心創新服務
- 編織活力團隊
- 追求突破卓越

價值

- 客戶至上
- 謹慎理財
- 廉潔誠信
- 高效準確
- 以果為終
- 學習革新
- 團結合作
- 貼心關懷

1.3 可持續發展概述 2024/25

管治



推出《氣候變化政策》，並修訂《環保政策》，以應對新興氣候風險和機遇



深化**雙重重要性**評估，深入分析各項重要性議題的影響、風險和機遇



全面檢視《國際財務報告準則》（「IFRS」）S2號氣候相關披露，以規劃及推進我們的長遠氣候行動策略



成立**項目（系統及應用）組**，加快採用機械與軟件自動化應用



自主研發「**NFPM A.I.**」，實現內部平台「VIVA Genie」與對話機械人「AI Chat」的一站式智慧應用



於亞太區卓越大獎2024榮獲「**亞太區最佳設施管理環境、社會和管治成就獎**」，我們具前瞻性的「可持續發展框架2030」備受肯定

社群



各職能組別均有至少**87%的員工**已接受培訓



攜手本地合作夥伴，積極開拓就業機會，致力建設**多元共融的團隊**



參照世界衛生組織（「WHO」）標準，進行了**全人健康問卷調查**，以評估員工的全人健康



於2024年達到**90.2%的客戶滿意度**



年度活動「**齊運動·零飢餓**」的社會投資回報率（「SROI」）達至**1:3.8倍**，為三年間最高



於「通用設計嘉許計劃2024/25」中榮獲「**特別嘉許大獎**」及「**金獎**」，旗下管理物業於共融及通用營運的卓越表現備受肯定

環境



旗下管理物業的**範圍一、二及三溫室氣體排放強度**按年下降**12.6%**



產生超過**963,000千瓦時的可再生能源**



推出「**零廢棄**」，涵蓋廢物分流、營運業務和傳訊及教育三大策略及「零廢棄」小夥伴「綠豆」



整體**廢物分流率**按年提昇**82.3%**

協作



於供應商資格預審階段引入《**可持續發展評估表格**》及評分制度



100%新供應商已完成《可持續發展評估表格》，以作績效評估



攜手**行業協會、環保組織及學術機構合作**，促進跨界對話，共同加速可持續發展的協作



於2024年度「支持社企機構嘉許計劃」中榮獲「**傑出支持社企機構**」，我們與多間社會企業緊密合作，共同推動具社會影響力的行動備受肯定

1.4 獎項及會籍

1.4.1 獎項及嘉許

社群

獎項	主辦機構
卓越設施管理獎2023/24	
超卓獎（工業樓宇） 金龍工業中心	
超卓獎（小型住宅） Mount Nicholson	
卓越獎（工業樓宇） 亞洲貿易中心、新豐中心、和豐工業中心	
卓越獎（中型住宅） 葵涌廣場	
卓越獎（商業樓宇） 南豐大廈、德輔道西33號、雲咸街8號、中安大廈	
卓越獎（商場） 將軍澳廣場（商場）	
卓越獎（小型住宅） 加列山道7-15號、山景花園別墅、慧雲峯、香島、福慧大廈	香港設施管理學會
金獎 - 設施管理傑出人才獎（青年從業員組） 何宇軒 - 物業經理（南豐中心）	
優秀獎（商場） 馬鞍山中心（商場）	
最受歡迎設施獎（商業項目） 金獎 南豐中心	
最受歡迎設施獎（公共機構及其他） 銀獎 亞洲貿易中心	
最受歡迎設施獎（公共機構及其他） 銅獎 金龍工業中心	
傑出專業誠信獎 銀獎 香島	
主題獎 - 客戶期望（住宅項目） 銀獎 Mount Nicholson	



獎項	主辦機構
香港房屋經理學會精英大獎2024	
最佳創新概念 - 優異獎 AIRSIDE	
最佳安全管理團隊 - 優異獎 安全組	
優異獎 - 傑出經理（私營房屋 - 住宅） 黃曉雁 - 物業經理（加列山道7-15號）	香港房屋經理學會
優異獎 - 傑出主任（私營房屋 - 住宅） 楊樂婷 - 物業主任（深水灣徑8號）	
優異獎 - 傑出團隊（私營房屋 - 非住宅） AIRSIDE	
亞太區卓越大獎2024	
亞太區最佳設施管理營運獎（住宅） - 卓越獎 深水灣徑8號、天賦海灣	
亞太區最佳設施管理營運獎（工商業） - 卓越獎 AIRSIDE、雲咸街8號、南豐中心	
亞太區最佳設施管理營運獎（工商業） - 優異獎 南豐紗廠	國際設施管理協會
亞太區最佳設施管理營運獎（住宅） - 優異獎 Mount Nicholson、Queen's Cube、海桃灣	
亞太區最佳設施管理創科應用獎 - 卓越獎 AIRSIDE、南豐大廈	
亞太區最佳設施管理創科應用獎 - 優異獎 深水灣徑8號	

社群

獎項	主辦機構
優質物業設施管理大獎2024 非住宅類別 - 商業大廈 (大型) - 大獎 AIRSIDE 非住宅類別 - 大型購物中心 - 卓越獎 AIRSIDE 住宅類別 - 小型住宅 - 優異獎 深水灣徑8號	香港測量師學會及 香港物業管理公司協會
通用設計嘉許計劃2024/25 特別嘉許大獎及金獎 (商場及零售鋪位) AIRSIDE 金獎 (辦公大樓及辦公室) AIRSIDE 金獎 (辦公大樓及辦公室) 德輔道西33號 銀獎 (辦公大樓及辦公室) 雲咸街8號 銀獎 (商場及零售鋪位) 馬鞍山中心 (商場) 銀獎 (辦公大樓及辦公室) 南豐大廈 銀獎 (商場及零售鋪位) Nan Fung Place 銀獎 (活化項目) 南豐紗廠	平等機會委員會



環境

獎項	主辦機構
2024 最佳園林大獎 - 私人物業 大型非住宅物業組 (樓齡6年以下) - 金獎及環保效益獎 AIRSIDE	康樂及文化事務署
中電創新節能企業大獎2024 餐飲業／中小企業／非牟利機構／學校／物業管理組別 - 低碳管理大獎 - 卓越獎 南豐物業管理 驅動低碳大獎 南豐物業管理	中華電力有限公司
聯合國可持續發展目標香港成就獎2024 項目獎項 - 獲認可項目獎 - 智能廢物管理 南豐物業管理	環保促進會
香港綠建商舖聯盟大獎2024 卓越綠色實踐獎 - 廢物管理 南豐紗廠 綠建商場新盟友 - 商場 AIRSIDE	香港綠色建築議會

管治

獎項	主辦機構
「商界展關懷」計劃 15年Plus「商界展關懷」標誌 新卓管理有限公司 民亮發展有限公司 漢興企業有限公司 萬寶物業管理有限公司	香港社會服務聯會
ESG認證計劃暨嘉許禮2024 ESG年度榮譽成就大獎 ESG卓越環境表現專業獎 ESG卓越社會表現專業獎 ESG卓越企業管治專業獎 ESG嘉許認證 南豐物業管理	星島新聞集團及香港理工大學會計及金融學院可持續經濟與創業金融中心 (簡稱CESEF)
亞太區卓越大獎2024 亞太區最佳設施管理環境、社會和管治成就獎 - 卓越獎 豐連 (住宅)、深水灣徑8號、德輔道西33號 亞太區最佳設施管理環境、社會和管治成就獎 - 金獎 南豐物業管理「可持續發展框架2030」	國際設施管理協會
保安服務最佳培訓獎2023 金獎 (第一類別保安公司) 新卓管理有限公司 民亮發展有限公司 漢興企業有限公司 萬寶物業管理有限公司	防止罪案科及職業訓練局
聯合國可持續發展目標香港成就獎2024 機構獎項 - 可持續發展機構 - 銀獎 南豐物業管理	環保促進會
「共建員工防火牆」嘉許計劃2024/25 白金級 南豐物業管理	香港互聯網註冊管理有限公司(HKIRC) 及國際信息系統審計協會中國香港分會 (ISACA)



協作

獎項	主辦機構
2024年度「支持社企機構嘉許計劃」 傑出支持社企機構 南豐物業管理	豐盛社企學會

1.4.2 約章及會籍

南豐物業管理積極與業界同儕及社區建立協作關係，促進知識交流，共同推動行業的可持續發展。作為業界的活躍成員，我們很榮幸能參與下列機構的約章，為行業發展出一分力：

約章名稱	贊助機構
4T約章	環境及生態局及機電工程署
母乳友善社區計劃	香港大學護理學院、香港母乳育嬰協會及自然育兒網絡
齡活商場約章	賽馬會齡活城市計劃
戶外燈光約章	環境及生態局
「商約」惜水約章	水務署及環保促進會
少數族裔友善就業約章	香港社會服務聯會
節能約章	環境及生態局及機電工程署
2024好僱主約章	勞工處
護心約章	職業安全健康局
BEC零碳約章	商界環保協會
#SayYestoBreastfeeding 支持母乳餵哺	聯合國兒童基金香港委員會

會員	機構
企業會員（銅級會員）	環保促進會
會員（民亮發展有限公司）	香港物業管理公司協會
基礎會員	商界環保協會

由行業協會頒發的學術資格和專業會員資格：

- 建築環保評估協會
- 屋宇設備運行及維修行政人員學會
- 特許房屋經理學會亞太分會
- 英國屋宇裝備工程師學會
- 澳洲會計師公會
- 英國工程委員會
- 工程師註冊管理局
- 香港物業管理師學會
- 香港會計師公會
- 香港地產行政師學會
- 房屋經理註冊管理局
- 英國機械工程師學會
- 國際設施管理協會
- 皇家特許測量師學會
- 營運工程師學會
- 特許公認會計師公會
- 香港設施管理學會
- 香港房屋經理學會
- 香港工程師學會
- 內部審計師協會

可持續發展策略



2.1 可持續發展框架2030

2.1.1 可持續發展願景

南豐物業管理堅守企業及可持續發展的願景「我們提昇生活質素」，將可持續發展理念融入營運的各層面。透過「可持續發展框架2030」，我們訂立「社群」、「環境」、「管治」與「協作」四大主題，以及明確願景與行動目標，並以科技及創新為基礎，制定可持續增長的策略藍圖，引領各持份者攜手同行。所訂立的27項具體目標，有力展現我們突破挑戰、推動重點範疇穩健發展的決心，並致力營造問責、透明且持續改進的企業文化。

這與南豐集團的可持續發展框架「SEWIT」一致，通過五大戰略支柱—社區共融 (Social Cohesion)、環境保護 (Environment)、全人健康 (Wellness)、創新 (Innovation) 及科技 (Technology)，攜手邁向可持續未來。



2.1.2 可持續發展框架2030及實踐聯合國可持續發展目標

南豐物業管理積極響應聯合國《2030年可持續發展議程》，並以此為可持續發展策略的核心指引。為有效地整合資源及促使「可持續發展框架2030」能帶來具體且正向的成效，我們識別出10項需優先關注的目標。委員會與各職能組別保持緊密合作，定期審視各項目標的進度與成效，確保策略與國際可持續發展趨勢相符。當中，每項目標均設有明確的關鍵績效指標，以提昇各個營運層面的透明度及問責性。

承接2023/24年度的成果，我們進一步提昇當中六項目標，印證我們持續優化可持續發展工作的堅定承諾。

可持續發展
目標

可持續發展框架2030

我們提昇生活質素

社群

我們透過社區投資、人才發展和全人健康來展現我們對社群的價值。

管治

我們通過實施全面的機制和政策，強化企業管治，並高度重視可持續發展披露。



環境

我們透過有效管理碳排放和能源、水資源及其他資源，達到資源循環，致力保護環境。

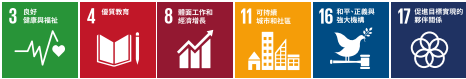
協作

我們透過與持份者建立協作夥伴關係並實踐可持續採購，匯聚成協同效應，推動我們共建更美好的未來。

科技及創新

透過科技及創新進一步推動我們實現「可持續發展框架2030」四大主題。

社群



「可持續發展框架2030」目標		2024/25年度的進程		
		開始推展	進展順利	目標達成
社區投資	義工時數較基準年2021/22增加40%			✓
	⊕ 義工活動參與率較2021/22基準年增加100%		⌚	
	為公司社區項目進行社會效益評估			✓
人才發展	⊕ 各職能組別至少75%員工接受培訓			✓
	為每個部門和職級安排可持續發展相關培訓			✓
全人健康	維持員工工傷率降至每千名員工20宗或更低 ¹			✓
	維持員工工傷引致損失工時比率於2或更低			✓
	維持員工零因工死亡呈報個案 ¹			✓
	致力達至零歧視個案			✓
	持續舉辦、改進及評估身心健康活動以促進員工、客戶及租戶全人健康			✓

1 依據《僱員補償條例》(第282章)之定義,工傷及因工死亡是指員工在僱用期間,因工遭遇意外而導致受傷或死亡

環境



「可持續發展框架2030」目標		2024/25年度的進程		
		開始推展	進展順利	目標達成
碳及能源管理	減碳目標與南豐集團以科學為基礎訂立的減碳目標一致 ²			
	⊕ 較基準年減少至少25%的用電量 ^{3, 4}			
	⊕ 每年產生多於750,000千瓦時的可再生能源			
	⊕ 100%合資格物業進行自願性能源審核			
水資源管理	⊕ 至少80%合資格物業安裝節水裝置			
	至少85%合資格物業獲得「大廈優質供水認可計劃 - 食水」證書			
資源管理及循環	將運往堆填區的都市固體廢物減少30%			

2 涵蓋八項南豐集團全資擁有物業
3 涵蓋12項管理物業
4 不同管理物業的基準年為2017至2023年

管治



「可持續發展框架2030」目標		2024/25年度的進程		
		開始推展	進展順利	目標達成
可持續發展管治	建立機制識別、檢視及管理可持續發展相關風險			⦿
	建立「可持續發展框架2030」及目標，以推動公司實現可持續發展願景			⦿
可持續發展相關政策	審視及制定政策，以應對業務相關的可持續發展事宜			⦿
可持續發展披露及報告	善用科技進一步完善收集及匯報可持續發展數據和表現			⦿
	依據國際標準對外披露可持續發展表現			⦿

協作



「可持續發展框架2030」目標		2024/25年度的進程		
		開始推展	進展順利	目標達成
可持續採購	要求所有認可供應商遵守《供應商行為守則》			
	建立機制評估供應鏈在可持續發展方面的風險與表現			
	旗下全資擁有管理物業受可持續採購準則約束			
夥伴合作	與志同道合的業務夥伴／租戶合作，攜手推動可持續發展			
	旗下商業項目 ⁵ 推出《可持續裝修指南》，鼓勵租戶在施工期間和翻新工程中融入可持續發展元素			

5 涵蓋五項南豐集團全資擁有物業



2.2 持份者參與

南豐物業管理重視與內部及外部持份者的溝通互動。為此，我們積極善用各種渠道主動蒐集意見、見解及期望，進一步調整決策流程及可持續發展策略的方向。藉由坦誠溝通及協作，我們致力與持份者建立穩健且長遠的合作夥伴關係，創造共享價值。

主要持份者	溝通渠道	
業務夥伴	- 會議 - 社交媒體 - 問卷	
客戶	- 會議 - 通訊 - 熱線電話 - 客戶意見卡	- 年度問卷 - VIVA探索 (為住戶及租戶提供線上生活體驗) - 社交媒體
員工	- 會議 - 內聯網 - VIVA Connect (員工通訊應用程式) - 電子通訊 - 年度問卷	- 小組訪談 - 與主管一對一面談 - 社交媒體 - VIVA Lab會堂 (員工培訓系統) - 手機學習應用程式 - 離職面談
行業協會／政府部門	- 實地考察 - 會議 - 研討會 - 社交媒體 - 問卷	
非牟利機構	- 問卷 - 合作項目 - 社區活動 - 社交媒體	
業主代表 ⁶	- 會議 - 通訊 - 年度問卷 - 社交媒體	
供應商及承辦商	- 會議 - 社交媒體 - 問卷	

6 業主代表包括業主、業主立案法團及業主委員會

2.3 重要性評估



在2023/24年度，我們透過持份者的參與及雙重重要性評估，從影響重要性及財務重要性角度，審視可持續發展議題的重要性，並釐定15項對我們可持續發展旅程最為關鍵的重要議題。

於報告期間，我們進一步完善評估流程，深入剖析15項重要議題及潛在重要議題所涵蓋的影響、風險和機遇，並分別依據

GRI準則及《國際財務報告準則S1號—可持續相關財務信息披露一般要求》進行影響重要性及財務重要性評估。

透過有系統性的持份者參與並識別與管理物業及價值鏈相關的影響、風險和機遇，有助我們釐清重要議題與業務發展的相互關聯性及對核心資源的依賴，從而建構更為全面的營運策略，

為長遠規劃提供堅實基礎。

雙重重要性評估共分為四個步驟，由第三方可持續發展顧問統籌持份者諮詢工作，以確保評估過程的嚴謹性與公正性。

2.3.1 雙重重要性矩陣

我們依據財務重要性及影響重要性兩個方向對15項重要議題進行排序，並整合至雙重重要性矩陣。繼而根據整體重要性將重要議題劃分為三個級別，使我們能更有效地確定資源分配的優次，制定與持份者期望，以及國際可持續發展標準相符的策略。

第一級別

10

人才吸納和保留

9

學習和發展

8

健康、安全和全人健康

1

排放量

3

資源管理和循環

14

數據私隱和安全

第二級別

6

客戶體驗

2

能源

7

員工體驗和人權

11

業務持續性

15

營運效率和持續改進

13

企業管治

第三級別

5

氣候變化

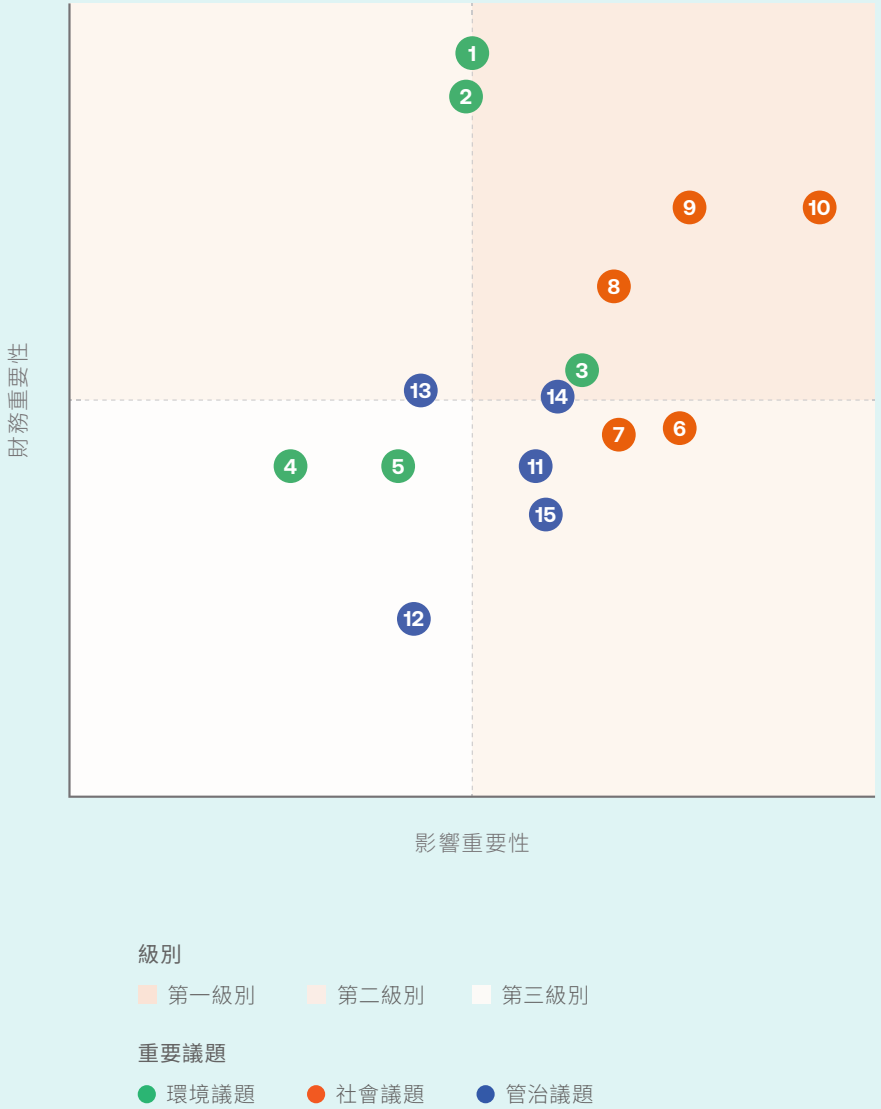
12

商業道德

4

可持續建築

級別	定義
第一級別	第一級別涵蓋對財務重要性和影響重要性均有非常重大影響的議題。它們被視為可能會對業務決策產生影響，且有機會影響營運以外的環境和社會。
第二級別	第二級別涵蓋對財務重要性或影響重要性產生高度影響的重要議題。儘管這些議題的財務影響或影響重要性未如第一級別，但它們對南豐物業管理的可持續發展方面仍有值得注意的影響。
第三級別	第三級別涵蓋的議題重要性相對較低，表示從持份者角度，這些議題的財務和業務影響相對較小。儘管這些議題於目前並非關鍵，但我們仍會持續監察和應對，以達致全面的可持續發展方針。



2.3.2 影響、風險和機遇矩陣

以下的矩陣列述15項重要議題在評估結果中，分別由內部及外部持份者所評分最高的影響、風險和機遇。

第一級別 重要議題之影響、風險和機遇

重要議題		風險和機遇	影響	報告章節
10	人才吸納和保留	營運風險：提供全面的員工福利，可能增加人事成本	社會影響：多元化的活動讓員工置身於享受、投入的工作環境，有助提昇工作表現	社群 – 人才吸納和保留
9	學習和發展	營運風險：為提昇員工技能和知識，需要增加培訓預算	社會影響：具備技能及知識的員工，能有效提昇客戶滿意度與工作效率	社群 – 員工學習與發展
8	健康、安全和全人健康	效益提昇：提供職安健培訓予員工，以減少因工傷意外而缺勤，提高生產力	社會影響：完善的安全管治架構，減少員工缺勤和流失	社群 – 全人健康
1	排放量	降低營運成本：妥善的資源管理可提昇生產力與營運效率	環境影響：冷凍機組和空調系統的製冷劑消耗加劇了溫室氣體排放	環境 – 碳及能源管理
3	資源管理和循環	營運風險：推行智慧廢物管理系統需額外預算進行系統安裝、日常營運及進行培訓	經濟影響：健全的廢物管理措施和管理有助降低堆填區處理廢物的經濟成本	環境 – 資源管理及循環
14	數據私隱和安全	營運風險：為強化網路安全措施而增加營運成本	社會影響：嚴格執行的營銷和溝通指引有助保障客戶私隱	管治 – 數據私隱和安全

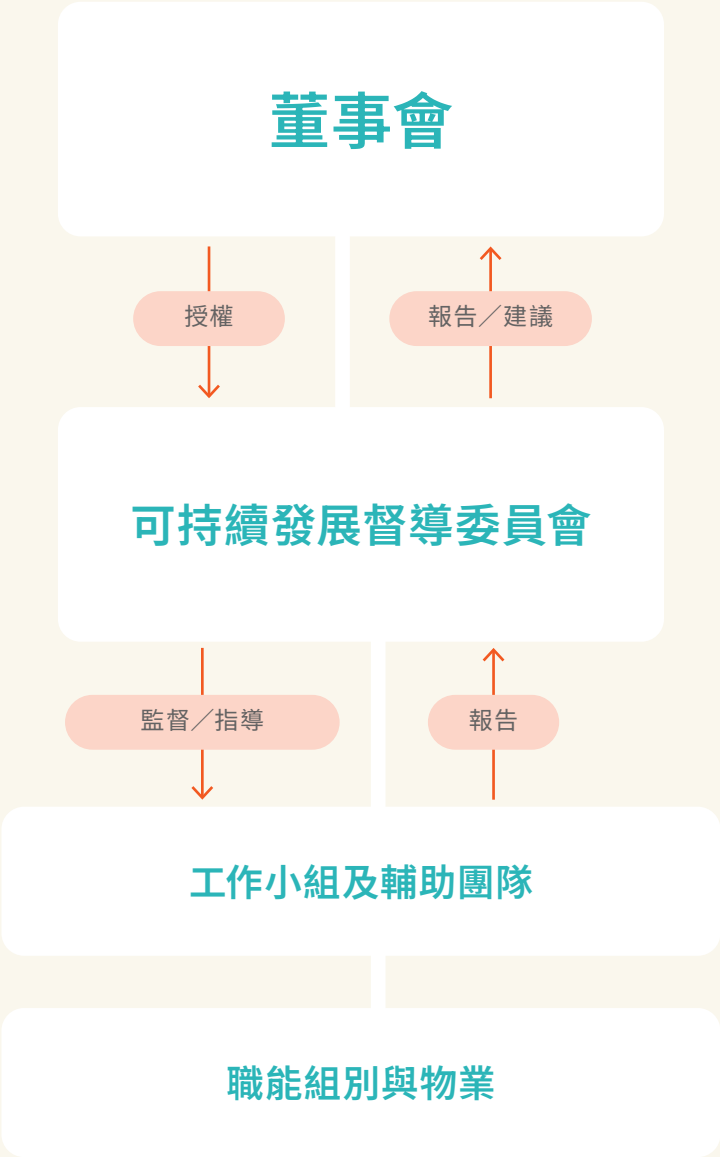
第二級別 重要議題之影響、風險和機遇

重要議題	風險和機遇	影響	報告章節
6 客戶體驗	營運風險：高員工流失率可能影響服務質素與客戶體驗	社會影響：為不同需求的訪客營造無障礙環境，促進社會凝聚力和社區和諧	社群 – 客戶體驗
2 能源	營運風險：日常營運消耗過多能源，將直接增加營運成本	環境影響：高度依賴電網所提供的電力供應，導致溫室氣體排放增加	環境 – 碳及能源管理
7 員工體驗和人權	效益提昇：建立以人為本的企業文化，可增強團隊凝聚力及提高生產力	社會影響：營造共融的工作環境培養高績效且創新的團隊	社群 – 人才吸納和保留、全人健康
11 業務持續性	策略風險：未能識別並有效處理風險或導致營運成本增加	社會／經濟影響：透過「綜合管理系統」監控及管理潛在風險，預防事故發生，維護所有持份者的安全和利益	可持續發展策略 – 可持續發展風險管理
15 營運效率和持續改進	市場佔有率提昇：積極回應客戶的意見回饋，能有效提昇客戶滿意度，進而創造更多商機	環境影響：推出可持續發展儀表板，收集及中央處理環境數據，加速實現減碳目標 經濟影響：採用智慧營運管理和創新科技以提高生產力和效率	管治 – 數碼化及智慧營運
13 企業管治	資產價值提昇：獲得具公信力的嘉許有助提昇品牌聲譽及資產價值	經濟影響：透過每年更新且有助實現聯合國可持續發展目標的有效措施，驅動行業的創新文化	可持續發展策略 – 可持續發展框架2030、可持續發展管治、可持續發展風險管理

第三級別 重要議題之影響、風險和機遇

重要議題	風險和機遇	影響	報告章節
5 氣候變化	提昇品牌形象：協助客戶了解氣候適應與應對措施可提昇滿意度、出租率與收入	環境影響：溫室氣體排放目標與《巴黎協定》2050 年實現淨零排放的目標未完全同步，減慢減碳進程	環境 – 氣候適應與韌性
12 商業道德	提昇市場競爭力：謹守企業道德可以使客戶信賴，並提昇忠誠度	社會影響：符合本地法律法規，保障內部及外部持份者的全人健康	管治 – 商業道德與企業合規
4 可持續建築	營運風險：為符合綠色建築標準，需要增加預算，用於初期投資及持續改進	社會／經濟影響：「正值租約」租戶計劃鼓勵租戶實施可持續措施，促進本地社區發展	環境 – 環境管理方針、 碳及能源管理 協作 – 夥伴合作

2.4 可持續發展管治



南豐物業管理已制定完善的可持續發展管治框架，負責制定、監督及推動公司的可持續發展議程。

董事會

董事會為南豐物業管理的最高管治機構。每個董事會由三位資深管理層成員組成，負責策略性監督南豐物業管理的「可持續發展框架2030」及可持續發展相關議題。

董事會透過年度常規管理評審，定期評估重要營運風險和機遇，並就可持續發展及氣候相關事宜商討。此外，董事會亦會負責審核及通過年度重要性評估結果和《可持續發展報告》。

董事會另一職責是與各持份者透過每月一度的會議保持溝通，以監察公司在可持續發展方面的進程，並制訂適合的跟進行動。董事會亦會主動參與不同的培訓課程、研討會、座談會及社區活動，以增進他們在可持續發展方面的知識、技能及經驗。

可持續發展督導委員會

委員會由南豐物業管理董事兼總經理擔任主席，成員包括副總經理、助理總經理、職能組別和物業的經理。委員會透過制定策略、監督及評估可持續發展目標與績效指標的進程，持續推進「可持續發展框架2030」。

此外，委員會每兩個月召開一次會議，以識別重要的可持續發展議題，確保相關政策和措施得以有效執行，並定期向董事會匯報關鍵事項。

工作小組及輔助團隊

依據特定主題設立的工作小組，由不同職能組別、物業及職級的成員組成。各工作小組每兩個月均會召開會議，負責推動、檢討及促進可持續發展項目的執行進程，確保目標能如期達成。

職能組別與物業

我們的職能組別與管理物業保持緊密合作，將可持續發展理念融入於日常營運中。當中可持續發展組透過定期分享最新趨勢與專業知識，提昇內部持份者實踐「可持續發展框架2030」的成效。同時，根據物業特定需求制訂適當解決方案，確保「可持續發展框架2030」能夠有效推行並持續落實。

2.5 可持續發展風險管理

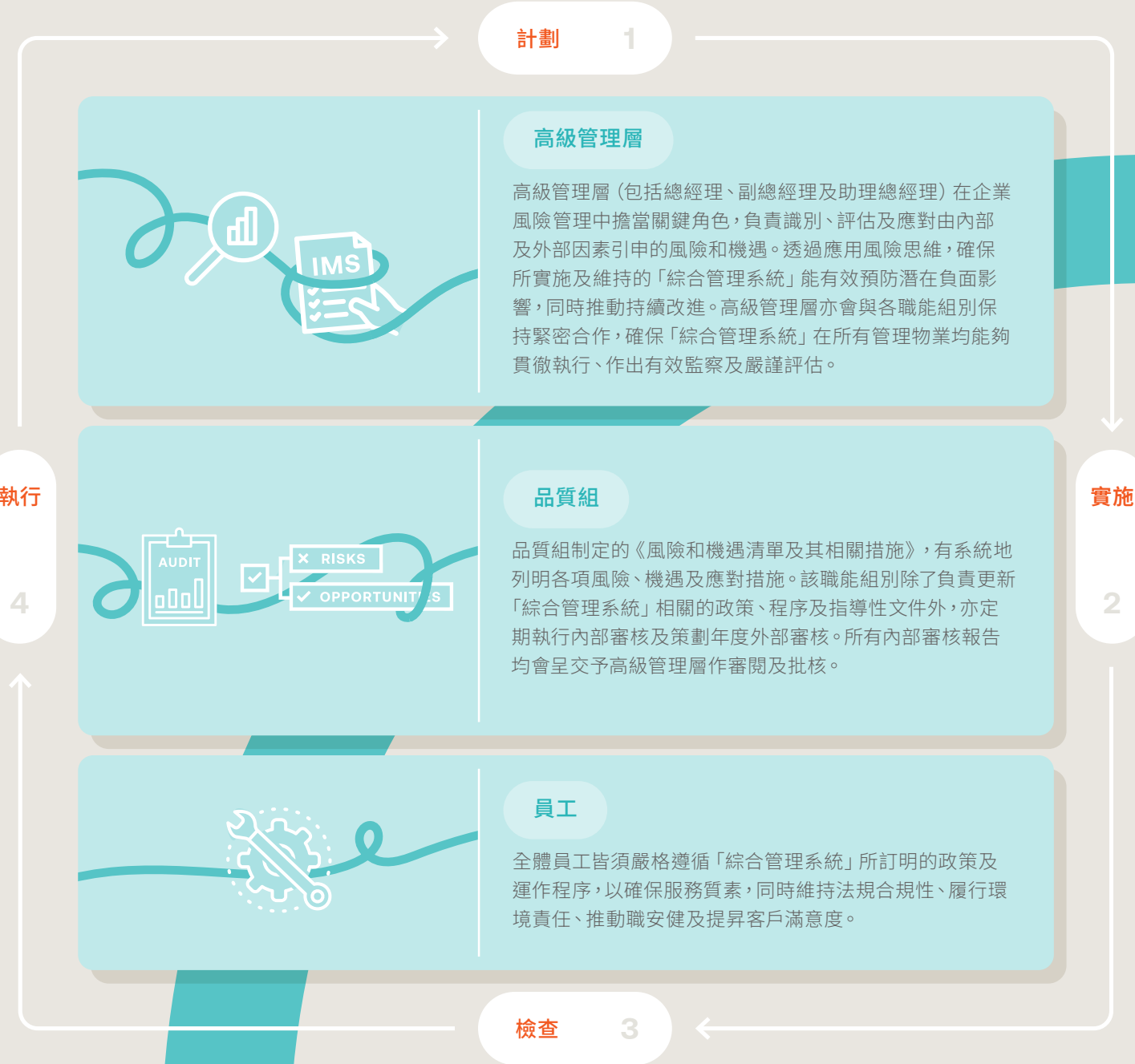


南豐物業管理的穩健風險管理框架為可持續發展相關議題的管理奠定基礎，使我們能夠因應持續蛻變的可持續發展趨勢，主動識別、評估、監察及減低所帶來的風險和機遇。

我們已推行的「綜合管理系統」涵蓋嚴格控制、規範管理、推動職安健、推廣環保、優質服務及客戶體驗六大原則，並將風險管理融入日常業務營運中。

在「綜合管理系統」下，公司已制定多項政策及運作程序，以規範各業務職能，並於所有管理物業中貫徹「計劃、實施、檢查及執行」的管理原則，推行全面且相輔相成的風險管理流程。

員工均需配合風險管理工具，履行與風險管理相關的指定職責。



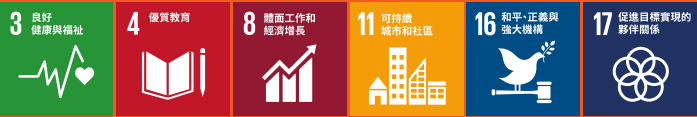
機制	2024/25年度的重點進程
 內部審核	品質組每兩個月於指定管理物業進行內部審核，並每次聚焦不同主題的相關程序，包括保安、清潔、技術、採購及園藝。完成審核後，品質組會整合審核過程發出的不符合及建議改善項目，提交詳細報告及簡報；被審核的管理物業則需制定具體改善計劃，以確保持續改進。
 培訓	為協助員工從審核經驗中學習及推動改進，品質組亦籌辦培訓活動，分享審核經驗及提供實用指引。本年度的培訓主題包括： • 「Findings老是常出現」：回顧「綜合管理系統」外部審核的常見建議改善項目 • 「從『新』破解Audit地獄」：總結2024年度內部審核的重點建議改善項目 • 「那些年，我們一起錯過的Findings」：提昇員工應對下年度「綜合管理系統」外部審核的能力
 資訊分享	推出全新系列「場話·短說」，以短片形式呈現運作程序，協助員工掌握工作流程要點，有效落實綜合管理系統。員工可透過「VIVA Connect」、「VIVA Lab會堂」及流動學習應用程式瀏覽短片。
 系統升級	運作程序及內部系統會依據內部及外部審核結果，持續更新。 我們於2022年5月推出的「化學品資料庫」已於2025年完成更新，將最新的《物料安全資料表》、化學品安全及存放注意事項、相關表格及刊物整合至一站式平台，以確保營運符合法例要求。 此外，資訊科技組及品質組共同研發名為「VIVA Genie」的公司政策、指引及表格快快搜2.0（「PPG快快搜2.0」），採用了生成式人工智能（「Generative AI」）技術，協助員工透過AI對話機械人，即時從「綜合管理系統」中識別與工作最相關的運作程序和指引。該系統在報告期間已進入用戶測試階段，預計於2025年5月正式推出。
 重大事件報告機制	為有效預防及減少同類事件發生，我們建立的事件報告機制，用於管理事件發生後24小時內，向管理物業或客戶服務中心收集關鍵資訊的流程，藉此識別有待改進的領域並加強安全規範。 在報告期間，我們共紀錄40宗重大事件報告，並已向董事會匯報。

社群

南豐物業管理以人才為本，致力營造一個安全、共融與互相支持的環境，並優先關注旗下團隊與社區的全人健康、發展及參與。我們鼓勵員工與客戶提昇生活質素，攜手為社會的可持續發展作出貢獻。

相關重要議題：

- ✓ 客戶體驗
- ✓ 員工體驗和人權
- ✓ 健康、安全和全人健康
- ✓ 學習和發展
- ✓ 人才吸納和保留



3.1 人才吸納和保留

在南豐物業管理，我們視員工為寶貴的資產。我們專注營造活力共融的工作環境，培育人才並啟發潛能。透過持續支援員工的學習發展與身心健康，我們已建立穩健的專業團隊，以提供卓越服務，為客戶與持份者創造長遠價值。

3.1.1 員工福利

南豐物業管理採取全面方針以吸引及挽留高質素的專業人才。我們的薪酬待遇體系涵蓋全面醫療保障及退休福利，包括強制性公積金計劃（「強積金」）及職業退休計劃。為關顧員工身心健康及作息平衡，我們的假期制度涵蓋有薪年假、生日假、喪假、婚假、進修假及考試假，以及產假／男士侍產假。

同時，員工的權益與福利已明確列於《僱員手冊》中，當中包括招聘、入職、薪酬、離職以至退休等所有與僱傭有關的範疇。南豐物業管理嚴格遵守所有適用的勞工法例，包括香港《僱傭條

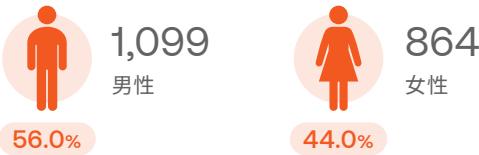
例》（第57章），並貫徹執行高標準的道德操守。我們堅守零容忍原則，嚴禁一切侵犯人權的行為，如使用童工及強迫勞動，並將相關原則納入招聘程序中，透過篩選合適的求職者及持續監察機制，確保有效落實。

我們致力培養一個績效導向的文化，透過公開透明、結構清晰的績效管理系統，對員工的貢獻予以嘉許及獎賞。總部的全職員工採用「南豐績效管理」進行評估，此評估框架建基於「目標與關鍵結果」（「OKR」），確保各個層級的員工，包括高級管理層，皆有公開透明的表現評估與職涯規劃。至於物業員工，我們則會按其具體職務需要，進行「績效與發展評估」。為進一步鼓勵員工爭取傑出表現，南豐物業管理提供具競爭力的薪酬福利，包括年終雙薪、花紅、勤工獎及績效津貼，讓員工個人發展與公司業績增長相輔相成。

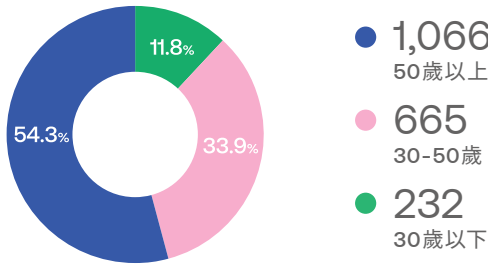


2024/25年度員工統計數據

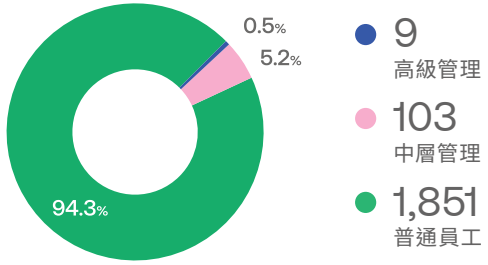
按性別劃分



按年齡組別劃分



按職級劃分



此外，每月一度的部門會議匯集了各職能組別及旗下管理物業的經理，並設有「抵讚」環節，分享客戶正面評價和良好作業案例，以公開讚揚前線員工的傑出服務，從而鼓勵員工間互相學習並推動卓越營運文化。

除了個人績效評核外，我們亦透過「物業營運目標」架構，從六大關鍵範疇評估各管理物業的整體表現，包括：客戶體驗、財務表現與體驗、生產力及效率、員工體驗、品牌及傳訊，以及可持續發展。此架構有助物業檢視整體表現並持續改善。年度評分最高的物業將獲頒「最佳管理物業大獎」及獎金，以資嘉許。

我們更積極透過實體工作坊及電子平台廣納員工意見，包括每年進行的「員工投入度與團隊協作調查」以及定期舉行的「我們・想聽」計劃，掌握員工的寶貴意見與建議，推動創新與持續改善，營造一個互相支持的工作環境，讓員工感到意見備受重視，並賦予其所需動力，以實現個人抱負。



物業營運目標 「POT」

客戶體驗

財務表現與體驗

生產力及效率

員工體驗

品牌及傳訊

可持續發展



3.1.2 多元共融的工作團隊

我們致力打造一個零歧視的工作環境，讓來自不同背景的員工都能盡展所長。此原則已清晰列明於《僱員手冊》，亦是我們的核心價值。除了為全體員工提供強制性反歧視培訓，我們亦確保所有聘用決策均以求職者的能力、資歷及專業水平作為標準。為關顧在職母親，我們已推行《母乳餵哺友善工作場所政策》並設立專屬的母乳餵哺空間，為她們提供一個舒適、備受尊重的工作環境，支持她們重返職場。

案例分享

培育未來棟樑

我們參與由浩觀創業基金及陳廷驊基金會共創的「MatchBox實習計劃」，為六名中學生提供為期兩星期的「工作與學習」職場體驗計劃。學生可親身參與物業管理工作，並透過反向導師模式與員工交流，分享年輕一代的觀點與想法。此體驗充份體現我們對培育未來業界領袖及支持青年發展的承諾。



以多元締造優勢 — 廣納不同背景的人才

我們透過擁抱不同背景的人才，營造出一個多元共融的工作環境，並促進創新思維，讓我們能更有效地回應客戶不斷轉變的需要。透過與社區夥伴的戰略合作，我們積極發掘具潛質的優秀人才，滿足我們的營運需求外，更有助消除社會隔閡。



支援有特殊學習需要（「SEN」）人士就業

2024年，我們夥拍明愛樂務綜合職業訓練中心啟動策略性合作項目「菁躍」，為有特殊學習需要人士提供度身訂造的就業機會。在試行階段，四名SEN學員於南豐物業管理旗下管理物業完成為期三個月的實習。我們為學員提供個人化職業培訓，並與推廣共融就業的慈善團體CareER合作，為員工舉辦共融工作坊，加深對職場共融文化的認識。首階段所有學員均成功轉為南豐物業管理的全職員工。鑑於項目成效正面，我們計劃將項目拓展至更多物業，期望在滿足人手需求的同時，亦進一步促進平等就業。

吸納少數族裔人才

作為《少數族裔友善就業約章》的簽署機構，南豐物業管理積極在招聘中推動種族多元。在報告期間，我們亦響應由香港浸信會愛羣社會服務處舉辦的招聘會及職涯分享活動，協助少數族裔人士了解物業及設施管理行業的職涯機遇及發展前景，並重點介紹南豐物管的事業發展階梯，從而拓展我們的人才庫。



3.2 員工學習與發展

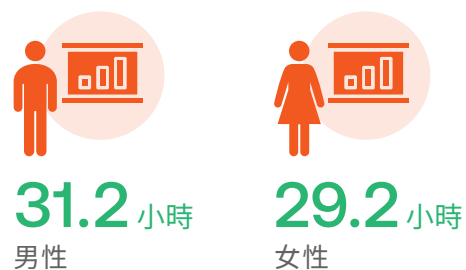
南豐物業管理致力培育一支具備專業能力與應變能力的團隊，並透過持續的專業發展，讓員工的潛能得以充份發揮。我們提供多元化的培訓資源和廣泛的學習機會，讓員工在其崗位上能擁有卓越的表現，為客戶帶來優質的服務與價值。

我們的學習與發展組與其他職能組別緊密合作，定期檢視現有的培訓內容並針對新興技能缺口作出調整，確保培訓課程與行業趨勢及營運需求保持一致。所有新入職員工均需完成「新入職員工培訓計劃」的必修課程，以建立其崗位所需的核心能力。我們亦透過資助外部課程及專業資格，進一步支持員工的專業發展。此雙管齊下的方針既能幫助員工在事業階梯上加速前進，同時亦將可持續發展能力植入南豐物業管理的各個層級。

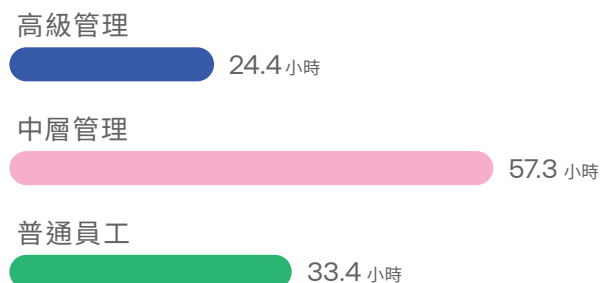
2024/25年度培訓統計數據



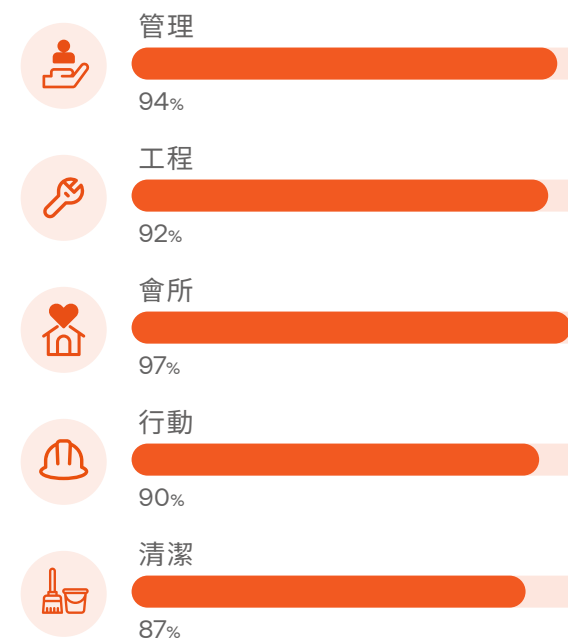
按性別劃分的平均培訓時數



按職級劃分的平均培訓時數



按職能組別劃分的培訓比率





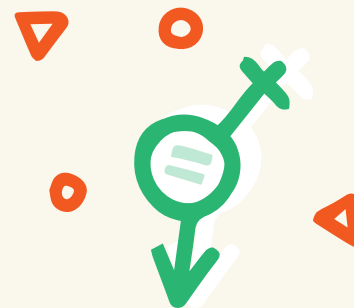
案例分享

推動性別平等 主流化 — 「社會共融系列： 性別認同與 友善服務」工作坊

作為連繫多元社群聚集的樞紐，我們旗下管理的物業致力營造一個歡迎各性別認同與性傾向人士的友善空間，讓所有人都感到被尊重與重視。

於報告期間，我們與本地非牟利機構「性別空間」合作，為超過50位員工舉辦了「社會共融系列：性別認同與友善服務」工作坊，工作坊為團隊提供關於性別認同、性別表達及性特徵等概念的教育，並邀請跨性別人士作第一身分享，結合真實客戶服務案例，提昇前線員工的同理心與專業應對能力。

展望未來，我們正將把這些見解納入客戶體驗（「CX」）指引，制定《接待跨性別客戶注意事項》，進一步強化員工提供共融服務的能力，減少歧視風險，確保每一位客戶都感到受歡迎和被尊重。



重點培訓課程

2024/25年度員工培訓

透過「VIVA Lab」培訓平台，我們提供全方位的個人技能及專業技術課程，裝備員工在各個職能領域中發揮所長。



「樹」不簡單。樹木管理流程工作坊

為客戶服務中心的園藝團隊提供實用的城市樹木護理知識與技能。

互動體驗課程

透過遊戲化學習設計，加深員工對願景、使命、價值文化及客戶體驗的理解與實踐。

提昇職場免疫力。玩轉EQ工作坊

與心理學專業人員合作，協助員工提昇情緒健康及壓力管理技巧。

新晉主管的育成計劃

培育新晉領袖，提昇新任職管理人員策略規劃與領導溝通技巧。

「PROJECT SOME (Service, Operation & Marketing Benchmarking Exercise)」物業管理考察

安排員工參觀業界表現卓越的物業項目，從中學習最佳營運實踐與優質服務模式。

「剩菜再生」食物回收體驗團

透過親身參與本地食物銀行的義工活動，提昇員工對食物浪費議題的關注與社會責任感。





3.3 全人健康

員工與客戶的全人健康一直是南豐物業管理營運核心之一。我們採取全面而協同的策略，結合完善的安全與健康管理制，以及提昇生活質素的舉措，致力營造一個讓持份者感到安心、關懷與被尊重的環境。

3.3.1 職業安全與健康

我們建立完善的《安全管理制度手冊》及《職業安全與健康政策》，清晰界定所有員工與承辦商的角色與責任，並確保制度符合本地法例及行業標準，包括但不限於《職業安全及健康條例》（第509章）、《工廠及工業經營（安全管理）規例》（第59AF章）以及ISO 45001:2018職業健康與安全管理系統。

根據《安全管理制度手冊》的規定，董事會授權委員會負責監督職安健相關事務，包括訂立及審視與工傷事故有關的績效目標。委員會轄下的全人健康工作小組負責透過培訓、個人防護裝備供應及設施安全保養等措施，確保符合相關法規要求。此外，工作組亦會定期收集持份者的意見，推動公司上下積極參與各項職安健措施。與委員會緊密協作的安健組，由註冊安全

審核員及安全主任等專業人員組成，負責監察整體管理成效、評估員工與承辦商的職安健表現，並定期進行內部安全審核。而由主管、人員、前線員工及經理組成的福祉專案工作組則為公司最前線的職安健倡導者，負責在營運層面上落實各項安全守則。透過層層遞進的職安健管治架構，南豐物業管理於內部及承辦商中有效落實問責制度，確保符合法規要求之餘，亦為員工創造一個安全、有保障的工作環境，讓他們安心發揮所長。

作為《安全管理制度手冊》的一部分，我們的風險評估和風險管理程序會根據不同項目範疇，定期識別及預防潛在風險，從源頭減低意外發生機會。



識別危害

透過分析工作性質及過往事故紀錄、專家諮詢及員工觀察，全面識別職安健風險與潛在危害。

風險評估

識別風險並對其可能性或嚴重性作出評估。

制定及實施風險控制行動計劃或安全程序

共同制定安全守則

- 跨職能組別共同設計安全程序及風險控制措施
- 有系統地整合前線員工意見以完善安全措施

持續改善

- 定期進行安全巡查及程序檢討
- 根據實際營運情況靈活調整安全方案

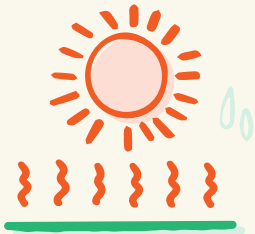
合規監察

- 持續監測安全措施的执行情况及符合法例規定

檢討安全行動計劃／安全程序

所有安全風險評估及程序最少每年或在營運出現重大變更時進行全面檢討。

因應香港氣溫上升趨勢，我們制定了專門的防暑熱壓力風險管理方案，以保障戶外工作員工的安全與健康。方案核心為《工作地點熱壓力風險評估表格》，該評估針對戶外員工的工作強度、日曬時間及降溫設施等因素作出分析，從而因應各物業實際情況，制定最適切的降溫措施，例如提供手提風扇及設置配備補水站的遮陰休息區。



2024/25年度職安健數據

	員工	承辦商
 可記錄的工傷意外宗數	31	7
 可記錄的工傷比率／ 工傷引致損失工時比率 (每200,000工作時數)	1.3	0.55
 嚴重工傷意外宗數	0	0
 嚴重工傷意外比率／ 工傷引致損失工時比率 (每200,000工作時數)	0	0
 因工死亡數字及比率 (每200,000工作時數)	0	0



我們靈活調整、持續更新的職安健培訓計劃涵蓋行業風險、法規更新及實際營運需要。內容包括針對不同職能與風險程度設計的專題課程與知識分享會。例如，我們為員工舉辦簡介會，介紹《竹棚架工作安全守則》及《密閉空間工作的安全與健康工作守則》的最新修訂內容，並分享業界意外事故的案例與對我們營運的啟示。

此外，我們亦為前線員工提供急救培訓，而所有需擔任高風險職務的人員亦必須完成指定培訓後方可上任。我們亦會透過內部通告，主動傳達重要的安全資訊與行業新聞，以推廣一個安全及資訊靈通的工作環境。

案例分享

培育安全文化 — 「全民造職安健之星」問答比賽

安全與健康的工作團隊有助提昇營運效率及士氣。為此，我們積極舉辦多元化的活動與培訓，在團隊中建立根深蒂固的安全文化。

南豐物業管理在2024年7月舉辦了年度「全民造職安健之星」問答比賽，超過270名來自各管理物業、職能組別及管理層的員工參與其中。比賽設有多項互動環節，讓員工透過情景模擬及遊戲化學習，加深對公司安全守則的認識。活動不僅讓學習過程更具趣味性，同時亦能識別知識盲點，為日後的培訓課程提供改善方向。

除此以外，比賽亦成功促進跨組別流，強化了「安全乃共同責任」的理念。員工的踴躍參與和積極評價，充分體現了員工對安全工作的投入，以及管理層在安全方面持續改進的決心。



3.3.2 員工身心健康

營造一個讓員工充滿動力與滿足感的工作環境是南豐物業管理成功的基石。我們透過各項全人健康及情緒支援計劃，提供從健康貼士到數碼排毒等實用資訊，並定期舉辦凝聚員工及其家人關係的活動，提倡工作與生活平衡，在日常工作職責外建立更多社交互動機會。

在報告期間，我們更參考了世界衛生組織的標準，向所有員工進行全人健康問卷調查，全方位了解員工在身心健康、工作與生活平衡，以及安全意識等方面的整體狀況。這次調查除了可協助評估現有措施的成效與員工滿意度外，亦有助我們及早識別潛在的健康與安全風險，進一步完善相關策略與支援。

3.3.3 客戶身心健康

物業卓越不僅限於硬件設施，更涵蓋社區居民的全人健康。我們的「VIVA 探索」平台由專家策劃網上研討會與互動活動，涵蓋壓力管理、可持續生活、預防醫療等主題，協助客戶增進知識與資源，致力將管理物業轉化為充滿啟發與聯繫的社區支柱。報告期間共舉辦24項活動，吸引1,435人次報名，主題涵蓋綠色生活、健身運動、親子教育及科技素養等。「VIVA 探索」現擁有

逾1,000名活躍參與者，已成為促進社區交流與知識共享的重要平台。

南豐物業管理於10月4日舉辦「世界微笑日」活動，宣揚「客戶至上」的服務精神，並傳遞正面職場文化。活動鼓勵員工與員工及客戶分享微笑，將日常互動轉化為更有意義的人際連結。

案例分享

強化情緒韌性 — 「定啲嚟情緒餐廳」

情緒健康不僅影響員工的工作表現，更關乎整體團隊士氣與企業穩健發展。2025年3月，南豐物業管理的全人健康工作小組綜合分析來自不同職能組別和物業的員工情緒壓力來源，並聯同「世界之約」及香港藝術治療師協會，攜手推出度身訂造的「定啲嚟情緒餐廳」培訓課程，協助員工掌握實用的情緒管理技巧。四場互動課程吸引了近70位前線與後勤員工及承辦商員工參與，當中包括經理、主任、禮賓、清潔、保安與技術人員等職位，彰顯我們對所有持份者的關懷。

培訓課程內容包括職涯目標探索、情緒壓力情境演練，以及用陶瓷印章製作勵志句子，鼓勵員工分享職場經歷與個人心聲，透過自我反思與團隊間的教學相長，培養情緒韌性與正向思維，提昇面對突發事件時的應變能力。結合互動教學與藝術治療，「定啲嚟情緒餐廳」不僅有助帶來個人成長，亦強化員工於服務過程中的情緒敏感度與表達能力。

未來，我們將會繼續與理念相近的夥伴攜手合作，將更多具深遠影響力的全人健康計劃推廣至更廣層面。



2024/25年度重點員工活動

運動團隊

舉辦員工運動項目，提倡健康生活與團結合作精神。



「我們攜手保育·海洋公園」

超過400位員工與其親友參加海洋公園「幕後保育之旅」，探索海洋保育及生物多樣性。



「香港保安從業員日」

向員工送上環保餐具套裝，推廣可持續生活方式。

聖誕家庭烘焙日

聖誕期間邀請160位員工及其家人參與節日烘焙活動，增進感情與合作。



頌鉢體驗工作坊

共30位員工參與聲音療癒體驗，深度放鬆身心及洗滌心靈。

中秋節禮品派發

於中秋節期間為所有員工送上粒粒冬瓜露，傳遞節日關懷與祝福。



3.4 客戶體驗

提供卓越的客戶關懷與促進聯繫，是我們持續進步的動力。作為值得信賴的物業及設施管理夥伴，我們秉持開放溝通、重視共融及客戶滿意度，積極回應客戶持續演變的需求。

3.4.1 溝通與反饋

南豐物業管理十分重視透明的溝通與反饋機制，以確保服務質素。為提昇服務表現，我們訂立清晰的《客戶服務管理政策》，涵蓋風險預防、投訴處理與服務監察，以提供始終如一的客戶體驗。此綜合方針不僅作為我們「綜合管理系統」的一部分，更已通過 ISO 9001:2015及ISO 10002:2018認證，透過定期檢討政策及回應市場變化，驅動服務質素持續提昇。

我們透過多元溝通渠道與客戶建立開放的對話，包括社交媒體、意見卡、電郵及實體會議等。年度客戶滿意度調查與管理服務評估更讓我們能識別潛在改進空間，持續超越客戶期望，提昇整體客戶體驗。

3.4.2 客戶滿意度

南豐物業管理透過專業訓練與評核機制不斷提昇服務水平，並設計了一系列客戶體驗培訓，加強前線員工的解難能力，並著重處理投訴與建立互信的技巧。此外，我們透過神秘訪客計劃以電話熱線與現場評核方式監察前線員工的表現。在報告期間，獨立第三方機構在我們管理物業進行了320次評核，並對服務質素予以高度肯定。這些措施確保了我們可為客戶持續提供穩定且優質的服務。



根據2024年的
年度客戶滿意度調查，
客戶滿意度達

90% 以上



案例分享

精益求精 — 香島的貼心客戶體驗

南豐物業管理透過提供卓越的客戶體驗以突顯自身優勢。香島會所的裝修工程於2022年啟動，團隊將未被充分利用的空間轉化為社區活力樞紐，不僅升級設施硬件，更引入多項受歡迎的服務，配合住戶需求，加強社區凝聚力。

“會所的新裝修令人耳目一新且舒適。讓訪客感受到賓至如歸。”

漂書

我們邀請住戶到社區書架捐贈舊書，促進循環經濟的同時也能提倡閱讀室的知識交流。節日期間，這些書本更會被用作裝飾聖誕樹，為社區增添獨特氣氛。



增值服務

每月理髮服務提供方便的美容方案，特別適合炎熱季節。

為提昇住戶的日常便利，會所大堂已安裝咖啡自動販賣機，方便住戶隨時享用飲品。

住宅停車位已根據「EV屋苑充電易資助計劃」安裝電動車充電站，並舉辦試駕活動，鼓勵住戶由傳統車輛轉用電動車，推動綠色出行。



主題工作坊及健身課程

定期為住戶舉辦手工藝及插花等主題工作坊。團隊其中一名員工持有私人健身教練資格，為住戶免費提供健身課程。



社交媒體互動

為提高資訊透明及參與度，團隊開設了官方Instagram帳戶，直接與住戶及持份者聯繫，即時分享活動的最新資訊。

社區慶祝活動

舉辦節慶嘉年華，讓住戶們一同慶祝特別節日，提供聯誼及溝通的機會，從而加強社區連繫。



家居回收及資源循環

透過我們信賴的合作夥伴如救世軍、曙光計劃及匡智粉嶺綜合復康中心，設立指定捐贈及回收渠道，鼓勵住戶送出舊衣、鞋及其他家居物品。

每月舉辦以物易物活動，讓住戶可交換小型家居用品、玩具、文具及書本，換取所需物品，進一步促進物業內的資源循環。



📍 香島



傑出專業誠信獎 銀獎



卓越獎（小型住宅）

卓越設施管理獎

2023/24

香港設施管理學會

3.4.3 共融及無障礙的營運

南豐物業管理旗下管理物業致力服務社會上不同持份者，不論其背景、年齡或能力，皆能享有平等的體驗。我們將這個理念貫徹於政策制定、跨界協作及設施升級之中。舉例而言，我們於旗下物業中引入多項長者友善設計，並在普及無障礙概念上不遺餘力，包括安裝高低雙層扶手、置中門控裝置及兒童洗手間設施等。

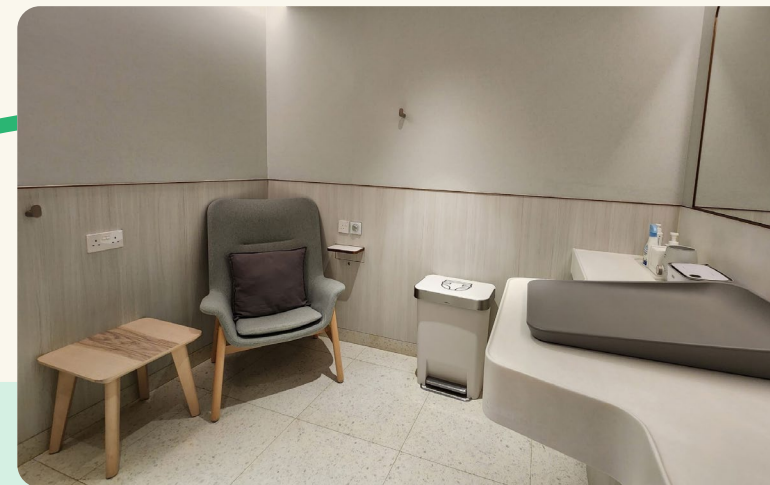


我們旗下八項管理物業於平等機會委員會舉辦的「通用設計嘉許計劃2024/25」中榮獲多項殊榮，充份肯定我們在無障礙設施上的努力。透過無階梯出入口、固定斜台、輪椅升降機及「歡迎導盲犬」標示等設施，希望確保輪椅使用者、照顧者及推嬰兒車的家庭皆能無障礙出入，促進社區融合。



為提昇母親與兒童的體驗，我們為其特定需要貼心設計專屬空間，更獲聯合國兒童基金香港委員會頒授「#SayYesToBreastfeeding」運動的熱心拓展獎。而AIRSIDE的母乳哺育室也榮獲2024年母乳餵哺室設計比賽中的「最具實用性獎」，彰顯我們對母乳餵哺支持的承諾。

此外，南豐物業管理亦定期為員工提供共融與無障礙相關培訓課程。我們與香港傷健協會合辦沉浸式體驗工作坊，讓員工於商場環境中切身體會到肢體傷殘人士及照顧者的日常挑戰。這種特定課程能提昇員工在無障礙設施、包容性服務與有效溝通方面的專業能力，協助我們營造一個尊重多元、共融友善的客戶服務環境。





3.5 社區投資

南豐物業管理致力推動社會共融，積極參與義工及慈善活動，為社會帶來正面影響。我們的義工隊策劃並主導不同社區活動，並推行「我。們滾動」義工服務獎勵計劃，以凝聚員工力量為社會貢獻。

在報告期間，我們積極響應惜食減廢，與非牟利機構食德好合作，支持其回收剩食、為弱勢社群製作膳食的工作。我們的義工參與「長者『剩』宴」活動，協助備餐及分發餐膳，善用剩餘食材為長者提供暖心飯盒。



在青年發展方面，逾150名員工踴躍參與「樂善堂萬人行2024」，所籌得款項為青年提供職涯規劃培訓，助其培育正向價值觀及個人成長。

此外，來自南豐物業管理義工隊的逾50名義工亦於大埔三門仔參與清潔海灘活動，推動環境保育及社區合作。



案例分享



社會投資回報率達

1:3.8x

創造總社會價值達

\$884,000

為社會注入影響力 —
「齊運動·零飢餓」

南豐物業管理連續第四年與膳動衡合作，推行「齊運動·零飢餓」活動，透過推廣健康生活方式支援弱勢社群。當參加者全情投入各項運動的同時，他們累積消耗的卡路里也會被記錄並轉化為同等卡路里的食物，捐贈予有需要人士。

是次活動以運動日拉開序幕，超過120位員工及其家屬，以及我們的社區夥伴明愛樂務綜合職業訓練中心的成員一同參與。透過體育遊戲及富趣味性的活動，深化對職場多元、平等與共融的認識，並藉此加深員工對合作項目的了解。

活動為期14天，參加者透過數碼裝置紀錄運動數據，累積消耗最多卡路里的三隊及10名參加者會獲得獎項。最終280位參加者一共消耗了超過1,590,000卡路里，並成功轉化為400份食物包並交予FOOD-CO分發予有需要人士。

由活動推出至今，參加者於活動期內的人均運動時間由首年的15.1小時增至18.6小時。此外，活動更成功促使額外6%參加者承諾活動後將會維持每週不少於2.5小時運動，符合世界衛生組織的健康建議。



為評估其社會影響，南豐物業管理持續進行社會投資回報率分析。透過活動前後問卷調查，評估參加者行為轉變、受惠人數、參加者的運動模式、義工活動及對團隊士氣的影響。今年活動的社會投資回報率高達1:3.8x，創造總社會價值達港幣\$884,000，為歷年新高。

280
參加者18.6
小時／參加者

1,590,000 卡路里消耗

400 份食物包並交予FOOD-CO



環境

南豐物業管理採納前瞻性的可持續發展方針，致力以效率、創新及韌性為核心，引領物業及設施管理邁向未來。我們透過執行嚴謹的環境管理措施，涵蓋碳及能源管理、資源優化，以及循環經濟原則，把握機遇以重塑建築環境，並凝聚持份者共創綠色社區。

相關重要議題：

- ✓ 氣候變化
- ✓ 排放量
- ✓ 能源
- ✓ 資源管理和循環
- ✓ 可持續建築



4.1 環境管理方針

我們的ISO14001:2015環境管理系統（「EMS」）確立了環境保護、污染預防與持續改進的清晰框架。《環境管理系統運作程序》明確界定了各級職責，並由董事會與委員會共同監督。報告期內更新的《環保政策》進一步鞏固南豐物業管理「可持續發展框架2030」的策略目標及集團發展方向，列明透過高效管理廢物、水資源與能源以減少對環境的負面影響。可持續發展小組定期聯同內部持份者檢視相關政策，確保緊貼最新的環境發展趨勢。

我們採用系統化機制主動識別、監察及更新與營運相關的法規要求，嚴格確保環境合規性。我們的《環境管理方案》涵蓋持續監控、培訓及記錄管理，協助管理物業制訂可量化環境績效目標。我們每年進行環境因素識別及評估，依據本地法律法規與內部控制程序，全面審視業務中與資源消耗及污染相關的環境影響。配合每月的環保巡查，定期審視和監察營運單位與承辦商實施表現，確保符合EMS、承辦商環保守則及相關法規要求。

我們嚴格執行與EMS相符的空氣質素與噪音控制措施。為提昇室內空氣質素，我們定期清潔通風系統、選用低揮發性有機化合物材料，妥善管理製冷劑，並持續監測發電機排放。在噪音管理方面，我們採用低噪音機械設備、設置現場隔音措施，並編排高噪音工序至指定時段，以降低對鄰近社區的影響。

我們致力引入先進技術推動水資源的可持續管理，提昇節水效能與優質供水表現。我們實施多項節水措施，包括安裝流量限制裝置、感應式水龍頭、低流量雙掣式沖廁設備及智能水錶，強化耗水量的監察和管理。68項合資格物業已裝設節水設備，其中50與55項管理物業分別獲發水務署的「大廈優質供水認可計劃 - 食水（管理系統）」及「大廈優質供水認可計劃 - 沖廁水」認證。此外，逾50%管理物業已參與「商約」惜水運動，推廣負責任的用水管理方案。



為深化公司可持續發展文化，我們每月發佈《環保通訊》，並舉辦沉浸式培訓與工作坊。員工專屬平台「VIVA Connect」亦設有「可持續發展資訊欄」，一站式分享最新指引與業界最佳實踐案例。我們積極賦能員工相關知識與技能，推動實踐「可持續發展框架2030」，透過共同參與實現長遠可持續營運目標。



4.2 碳及能源管理

有效的碳及能源管理對減輕物業及設施管理行業的環境影響至關重要。透過監察能源表現、強化數據透明度及提高持份者參與，南豐物業管理致力與全球氣候目標保持一致，並全面提昇旗下管理物業的營運效益。

4.2.1 減碳策略

減碳作為南豐物業管理可持續發展策略的核心支柱，「可持續發展框架2030」已納入以科學為基礎訂立的減碳目標（「SBTs」），且涵蓋八項管理物業。為此，我們已制定延伸至2050年的長遠執行計劃，其中列明多項樓宇升級及重新校驗的行動策略，包括優化空調系統、升降機與自動扶手電梯，以及照明系統，與此同時，我們積極爭取綠色建築認證、採用可再生能源及推行綠色出行方案。

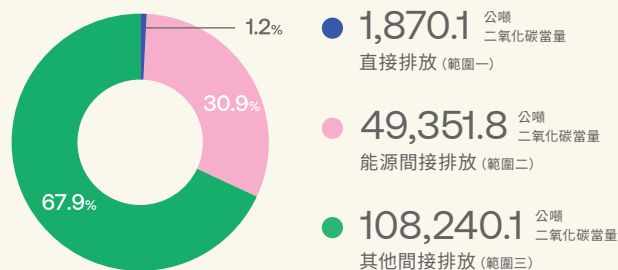
於報告期間，新增兩項管理物業獲取綠色建築認證—使整體獲認證物業比例提昇至54%，認證涵蓋綠建環評、WELL健康建築標準、領先能源與環境設計等。在2024/25年度，我們於13項管理物業應用了太陽能發電技術，產出963,847千瓦時可再生能源，自2023/24年度起累計產量達1,678,333千瓦時。此外，為推廣綠色出行，我們正策略性擴展管理物業的電動車充電設施。在2024/25年度，七項管理物業首次增設電動車充電設施，令整體充電設施數量按年上升49%，現時45%管理物業已配備電動車充電設施。這些措施充分展示我們對減碳及邁向淨零排放的決心。

4.2.2 能源效益

南豐物業管理積極引進尖端創新技術，以提昇管理物業的能源效益，包括持續應用量子優化技術、人工智能驅動的冷凍水機組，以及配備專利聲波釋放技術的EcoSonic空氣過濾系統—該技術除提高過濾效能與室內空氣質素，其低過濾阻力及自潔功能更可降低保養成本與廢物產生，預計每年可節省約167,000

千瓦時的能源消耗。憑藉在可持續創新領域的持續投入，我們榮獲中華電力有限公司「2024創新節能企業大獎」。在定期監察方面，除了法例規定的能源審核，100%合資格管理物業⁷已完成首輪自願性能源審核；截至2025年3月，近70%合資格管理物業亦完成第二輪自願性審核。相關審核進一步鞏固能源效能的持續改進。

2024/25年度溫室氣體排放量



範圍一、二及三溫室氣體排放強度較
2023/24年度減少

12.6%



⁷ 合資格管理物業是指符合以下所有準則的物業：(i) 目前正在營運；(ii) 其公用地方由南豐物業管理負責營運管理；(iii) 相關電錶由南豐物業管理擁有；以及 (iv) 南豐物業管理已獲得業主代表同意參與[能源審核]

案例分享

發揮節能潛力 — 葵涌廣場及將軍澳廣場（商場） 的重新校驗實踐

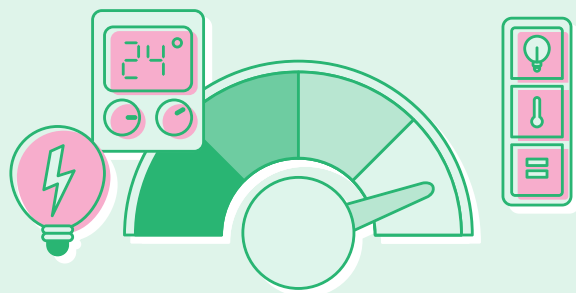
為探索提昇能源效能的機遇，南豐物業管理協同重新校驗專家，以數據驅動節能策略改善建築物營運效益與節能表現。葵涌廣場及將軍澳廣場成為了全港首兩項獲機電工程署「重新校驗資源中心」認證為「成功個案」的既有商業物業。



成功個案

機電工程署

「重新校驗資源中心」



葵涌廣場

紮根社區逾35年的葵涌廣場，匯聚了多元化的零售餐飲商戶。能源審核結果顯示，空調系統內的冷凍水系統配備水冷式製冷機組及固定風量配風系統，佔商場總能源消耗的79%。針對商場空間規劃複雜及業權分散的挑戰，南豐物業管理積極協調各持份者，平衡製冷需求與能源效能表現。

將軍澳廣場（商場）

作為將軍澳區大型生活消閒地標—將軍澳廣場（商場），我們推行重新校驗計劃以提昇空調系統的能源效益。原有系統佔商場全年總能源消耗的90%；升級後，建築物用電量顯著減少9.2%。

節能行動

1 設備升級

- **安裝可變速驅動器：**應用於空調系統內的冷卻塔、冷凝器水泵及冷水泵，智能調控能源使用及冷凍水需求。

2 數據導向溫度設定策略

- **季節性冷凍水溫度控制：**依季節校準溫度設定點，避免冬季過度製冷而造成不必要的能源消耗。
- **自然風冷應用：**當室外溫度低於14°C時，自動啟用外部冷空氣送風，減少機械製冷的需求。

3 機組運行優化

- **冷凍水機組運行：**夜間減至最低運作模式，晚上10時後僅運行一台冷水機，並於晚上11時關閉整個冷凍水機組。
- **可變速驅動應用：**當冷凝水溫度達到預設設定點時，可變速驅動器會自動降低運行速度，而冷水泵則隨供冷需求自動下調流量。

節能行動

1 設備升級

- **更換冷凍水機組：**採用更高效能型號取代原有螺旋式氣冷冷凍水機組，每年節省22,204千瓦時能源。
- **冷水泵系統升級：**恆速冷水泵升級配備可變速驅動器，每年節省17,826千瓦時能源。

2 數據導向溫度設定策略

- **季節性冷凍水溫度控制：**採用人工智能控制，動態調節冷凍水供應溫度以達致最佳效益。
- **供水回水溫差調節：**調整冷凍水供應與回水之間的溫差至5.5°C，以提昇節能效果。

- **室內溫度調整：**盤管風機調溫器設定為夏季24°C、冬季25°C，較標準設定提昇1°C節能效益。

3 機組運行優化

- **冷凍水機組序列調整：**應用樓宇管理系統，使冷凍水機組運作程序達致最佳化。
- **夜間旁路應用：**晚上10時後低供冷需求時段，切換至只運行冷水泵以取代運行整台冷水機。
- **延遲早上供冷：**將空調系統啟動時間調整至早上六時半，減少清晨時段不必要的冷水機運作。

 案例分享

基礎設施與時並進 — 南豐新邨升降機系統升級

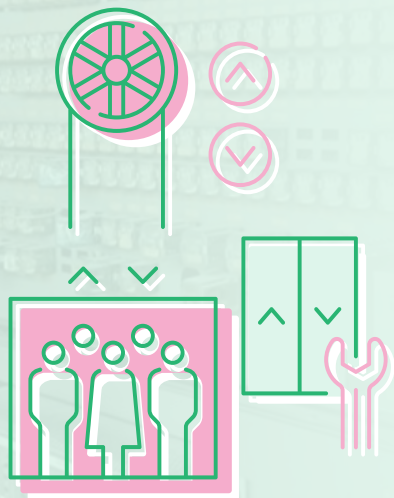
作為1970年代落成的標誌性大型住宅項目—南豐新邨，積極推動節能改造。透過翻新舊式基礎設施，與現代節能趨勢與時俱進，同時提昇住戶體驗。2022年12月至2024年12月期間，項目為12座大廈、共48部升降機進行現代化翻新，惠及逾2,800伙住戶。升級工程不僅強化設施安全水平及便利居民出行，同時顯著提昇能源效益。

升級工程包括以高效能變壓變頻驅動器取代逾40年歷史的直流電動機，實現每日能源消耗降低50%及整體節能逾30%。同時更進行了多項技術升級，包括由舊式的繼電器控制系統更換成低耗能自動化控制系統，並於機廂內安裝LED照明以淘汰傳統T5燈管，使整體能源節省提昇至40%以上。

除節能效益外，升級工程進一步增添物業的社區價值並廣獲客戶正面反饋。升降機樓層按鈕裝設了觸覺點字，以完善無障礙設施的使用體驗，創造通達環境；優化後的升降機有效降低運作噪音，減少對鄰里的滋擾。

此外項目更引入了物聯網技術，能實時能源監察及預測故障，從而提前進行修繕，提昇營運效率同時令故障率降低逾50%。

南豐新邨於報告期間獲選為南豐物業管理十大節能物業之一，充份印證「可持續發展框架2030」下整合科技創新、環境績效及社區投資的可持續發展效果，進一步提昇社區全人健康。



4.3 資源管理及循環

在資源管理及循環工作小組的指領下，南豐物業管理積極推行多項創新資源回收措施，應對物業及設施管理行業的廢物管理挑戰。在報告期間，我們的廢物分流率較去年提昇升逾80%，進一步邁向「可持續發展框架2030」將運往堆填區的都市固體廢物減少30%的目標。目前，88%住宅物業已簽署環境保護署《減廢回收約章》，展現我們對政府最新廢物管理策略的迅速響應及支持。



廢物分流率

較去年提昇升逾

80%



4.3.1 廢物管理藍圖

我們的廢物產生主要來自物業日常營運活動，以及租戶、住戶於管理設施內進行廢物棄置的下游處理。配合我們的《環保政策》，我們與員工、租戶、住戶及廢物處理承辦商緊密協作，並善用科技將廢物管理的挑戰轉化為機遇。

為此我們引入智慧廢物管理系統，配合智能回收技術推動循環回收，制定數據驅動的廢物管理策略。我們已於10項管理物業推行智能回收方案，包括針對住宅物業需求設置的智能廚餘回收桶、電子廢物及舊衣的智能回收設施。相關配套有效提昇公眾回收意識、開拓轉廢為材的渠道，同時便利客戶參與資源循環。

除了完善硬件設施，
我們更聯同社區環保
學院合辦廢物管理實

務內部培訓，再由前線員工「Sustainability Captains」於各區物業實踐可持續的廢物管理措施。透過專題討論、情景分析及專家分享，深入淺出解構本地廢物管理政策、行業創新方案及實務操作。融合專家見解與管理實務，課程增潤了前線人員的專業知識，同時凝聚團隊對實踐廢物分流的共同承諾。



目錄 案例分享

邁向零廢新里程 — 「零廢棄」

在2024年，南豐物業管理啟動重點廢物管理項目「零廢棄」，把源頭減廢、資源循環於旗下所有管理物業付諸實踐。由專責工作小組領航，我們動員多方持份者與社區夥伴，協作朝向2030年前將最少30%都市固體廢物從堆填區分流、最終實現「零廢棄」的目標邁進。透過整合營運策略、創新方案及夥伴協作，南豐物業管理正為負責任和可持續的廢物管理樹立業界新標準。

廢物分流策略

綠豆回收指南

2024年10月首次推出內部平台「綠豆回收指南」，提供一站式廢物管理資訊整合。指南於同年12月升級至2.0版本，擴展可靠回收商合作網絡，令安排物業回收更高效、更方便。



19個

回收物種類
支援多元化
回收項目

46間

經甄選的回收商
挑選具信譽的回收
商，確保下游處理的
可追溯性

15個

綠豆夥伴
提供增值服務，如
免費工作坊、回收
桶及導賞團

智能秤重先導計劃

參照智能磅應用方案於AIRSIDE及南豐紗廠等商業樓宇的成功經驗，南豐物業管理已於海桃灣、南豐新邨、翠豐臺及昇薈四項住宅物業推出智能秤重先導計劃。

透過系統化廢物數據收集，追蹤棄置次數、容量及重量，有效提昇數據準確度及透明度。整合後的數據將編製成專屬的廢物數據庫，為未設置智能磅的管理物業提供精確的基準參考。其中，海桃灣的廢物分流率較先導計劃實施前顯著提昇17%，成效顯著。

計劃第二階段將擴展至四項工業物業，以追蹤不同物業類型的廢物管理數據，進一步完善廢物數據庫。為鼓勵減廢成效，先導計劃中表現最優異的四項管理物業將獲贈智能磅以嘉許其付出。



重點廢物分流措施



二手書包回收計劃

我們動員旗下管理物業，協力收集了268個二手書包並捐贈予雲彩行動，支援菲律賓、緬甸及中國廣西的基層學生。

「滾動的書」流動書車書本捐贈

於10項住宅物業中巡迴收集了3,290本二手書籍，捐贈予社會企業「滾動的書」，支援「Bobo流動書車」向新生代推廣閱讀文化。

食德好節慶食物回收計劃

新春期間於80項管理物業及總部收集357份賀年禮盒食品，轉贈支持食德好「膳心貫全城2025」活動。自2015年起已連續10年攜手推動惜食行動，惠澤社會有需要人士。

墨盒回收計劃

64項管理物業已與佳能香港合作設立「墨盒回收計劃」收集點，推動打印耗材的負責任消費及妥善處理。



傳訊及教育策略



「零廢棄」啟動禮

近百名員工出席了「零廢棄」啟動禮，彰顯南豐物業管理致力提昇廢物分流的承諾。啟動禮展示了公司願景與營運實踐的融合－物業經理從「零廢棄」工作小組制定的長遠策略中汲取可行見解，再向回收協作夥伴學習減廢再造經驗，進而推動管理物業落實執行。透過內部、外部協作傳達，加快我們由政策轉化為具體成效，推進「零廢棄」的目標。



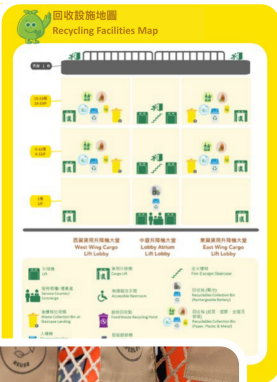
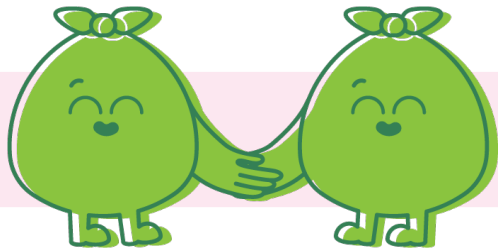
重點宣傳工具

「綠豆」

我們的「零廢棄」小夥伴，以吉祥物形象促進公眾參與，並緩解公眾對減廢的負面印象

「綠」象徵「環境」

「豆」代表種子，象徵綠色未來的萌芽



減廢貼士

因應物業類型展示專屬海報，推廣「源頭減廢、物盡其用、循環再造及資源回收」的實踐

物業回收設施地圖

為所有住宅、商業樓宇及工業大廈定制物業專屬的地圖，清晰標示回收設施位置，方便客戶前往回收

回收數據儀表板

於所有管理物業展示其視像化廢物及回收統計數據，提昇廢物分流及追蹤「零廢棄」目標進度

即將推出：
回收物管理指引

提供物業專屬回收指引，深化客戶對該物業現行回收物種類及相應回收流程的認知；協助員工統一回收操作，確保在回應查詢時資訊一致及清晰



南豐物業管理致力在各層面推行「零廢棄」，不僅有效提昇廢物分流及回收率，同時促進多方協作，引領內部及外部持份者實現可持續營運的共同目標。



4.3.2 資源循環

南豐物業管理透過重用及再造，持續探索資源循環的新機遇，實現可量化的廢物分流，以降低環境影響。我們與社區夥伴、社會企業建立緊密合作，引入創新可持續方案，深化廢物管理上的共同責任。

案例分享

廢物再利用 — 為物料注入新生命

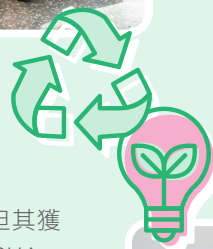
南豐物業管理透過多項為員工及客戶而設的措施，實踐資源循環的理念。透過教育推廣及提供親身體驗延伸我們的社區影響力，與志同道合的夥伴攜手推進「零廢棄」目標。

舊制服·新使命

針對物業及設施管理行業中較易忽略的廢物來源，我們舉辦員工舊制服回收，合共收集了652件、約285公斤的舊制服。這些舊制服經升級再造後，於約好學院舉辦的「校際執垃圾世界盃」升級再造為賽事號碼布，以及作為AIRSIDE及南豐紗廠新春舞龍表演的腰帶，賦予物料新生命。

木卡板升級再造

木卡板作為工業大廈主要的廢物來源之一，但其獲認證回收商有限。就此，我們與社會企業DOSHA Woodcraft合作，利用從管理的工業大廈收集的400公斤木卡板，舉辦升級再造工作坊，30位員工親手將其改製成文件層架及電腦螢幕支架等實用辦公室用具，透過手作體驗增進對廢物分流的認識及資源循環的參與。



AIRSIDE節慶環保裝飾

融合傳統文化、社區藝術及可持續理念，AIRSIDE為訪客締造了既獨特又環保的農曆新年節慶體驗。我們從管理的工業大廈收集了800公斤木卡板，升級再造成祥瑞麒麟，傳承文化精粹及環境責任。此外，更邀請明愛賽馬會「兒」動藝術館的小朋友，運用從AIRSIDE場內回收膠樽創作成瑞獸靈龜，展現升級再造的創意。在傳承文化傳統的同時，我們亦會活用已有裝飾擺設，在佳節中推廣資源循環。



玻璃樽再生

為將可持續理念注入中秋節日，我們舉辦了玻璃樽升級再造工作坊，邀請了50位員工發揮創意，把廢棄玻璃樽轉化為別緻燈籠及裝飾品。活動加深了員工對源頭減廢及物料再生的認識，為節日賦予多一重環保意義。

4.4 氣候適應與韌性

在上一報告週期，我們依據氣候相關財務揭露工作小組（「TCFD」）的建議，完成氣候風險評估，以及首次披露氣候相關資訊撰寫報告。在本報告期間，我們持續檢視相關措施，確保其符合最新國際標準。有關分析成果為長期氣候策略奠定基礎，並為我們在未來報告週期採納《國際財務報告準則S2號—氣候相關披露》作好準備。

本章節主要概述南豐物業管理於報告期間在氣候風險管理方面的重要更新，內容按TCFD的四大支柱編寫。有關氣候風險評估的詳細內容，請參閱《南豐物業管理 可持續發展報告 2023/24》第7.4章節。



4.4.1 管治

穩健的管治是南豐物業管理有效管理氣候相關事務的基礎。董事會對「可持續發展框架2030」承擔最高的責任及策略監督，包括氣候相關風險和機遇。為緊貼最新的氣候趨勢及法規更新，促進有效決策及策略規劃，董事會成員亦定期接受氣候相關培訓。

委員會則負責將氣候相關事宜納入風險管理框架，且每兩個月召開會議，監督氣候風險和機遇的識別工作，並定期向董事會匯報相關進展。

在委員會的協調下，碳及能源管理工作小組及水資源管理工作小組會與集團層面的減碳小組攜手合作，推進減碳工作，並定期檢視實現科學基礎減碳目標及「可持續發展框架2030」的進程。

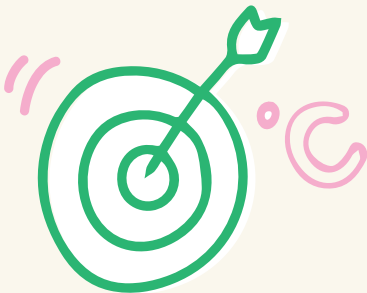
為加強管治效能，在2023年氣候風險評估完成後，我們於2024年8月正式推行《氣候變化政策》，以應對營運及價值鏈中可能面臨的氣候挑戰。委員會亦會定期檢討該政策，確保其持續的適用性及成效。

有關南豐物業管理在相關領域的措施，請參閱「[2.4 可持續發展管治](#)」。



4.4.2 策略

我們的氣候風險評估採用多組情境，為所有管理物業在2030年（短期）、2050年（中期）及2100年（長期）三個時間範圍內的氣候相關風險和機遇進行全面評估。這些時間框架基於全球氣候模型預測、歷史氣候數據及本地氣象數據綜合推算而成，以了解實體風險及轉型風險／機遇隨時間演變的趨勢，以及採取緩解和適應措施的最佳時機。



情境分析

實體風險

參考情境	情境	描述
參考政府間氣候變化專門委員會（「IPCC」），採用三項由共享社會經濟路徑（「SSPs」）及代表性濃度路徑（「RCPs」）結合的情境，以評估其各情境的可能性及影響程度，以確定相應的風險等級	SSP1-RCP2.6	在此低排放情境下，透過有力的緩解措施，全球可逐步轉型至可持續發展經濟，將氣溫上升幅度控制在攝氏2°C以內，並於本世紀下半期實現淨零排放。
	SSP2-RCP4.5	此情境假設經濟發展模式維持現狀，歷史上的社會、經濟及科技發展趨勢持續推進，且未採取重大減少溫室氣體排放的干預措施，導致21世紀中期全球升溫溫度維持在攝氏2.7°C水平。
	SSP5-RCP8.5	在此情境下，市場競爭、創新動力及社會參與度推動迅速的科技與人力發展，驅動社會持續進步。然而，2050年碳排放量將會較當前水平大幅增加約一倍，導致本世紀末全球平均氣溫上升至攝氏4°C或以上。

轉型風險和機遇

參考情境	情境	描述
參考由IPCC、國際能源署（「IEA」）及綠色金融網絡（「NGFS」）發佈的氣候情境	1.5°C情境	此情境透過實施有力的緩解措施，將全球氣溫升幅限制於攝氏1.5°C以內，並於2050年實現淨零排放。在此情境，綠色技術將獲大幅投資，以可再生能源在整體能源結構中的佔比亦會穩步提昇。
	2°C情境	此情境受漸趨嚴謹的氣候政策及持續增長的綠色科技投資推動，使全球氣溫升幅限制於攝氏2°C以內，碳排放量亦於2070年左右下降至零。
	3°C情境	在經濟發展模式如常的情境下，現行政策維持不變，全球氣溫升幅於2080年前持續增加，導致約攝氏3°C的氣溫升幅。

強化物業氣候韌性 — AIRSIDE的前瞻性設備升級

基於首份氣候風險評估結果，我們於AIRSIDE展開詳細的敏感度及適應能力分析，策略性地識別改善空間，加快推動物業轉型，提昇氣候韌性。

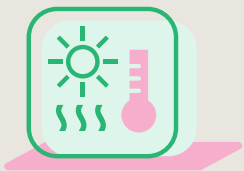
本次分析依據IPCC《第六次評估報告》及《2015-2030年仙台減少災害風險框架》作為指引，從「危害」、「暴露程度」、「脆弱性」及「應變能力」四大面向評估現有的風險組合。同時，我們亦量化氣候風險估值，為未來財務規劃及資源分配提供參考依據。

儘管現行措施已鞏固物業的氣候適應力，為有效應對持續變化的氣候挑戰，我們已提前啟動設備升級工程，進一步強化AIRSIDE的氣候韌性。

案例分享

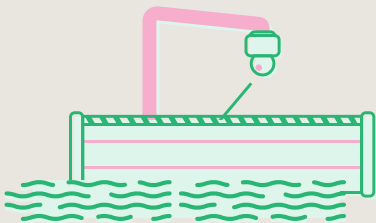
	酷熱天氣	水浸	颱風
風險級別	🕒 中	🕒 中	🕒 中
AIRSIDE的適應能力	🕒 強	🕒 中	🕒 強

酷熱天氣



在鄰近設施的地方設置警告標誌，提醒客戶在夏季期間潛在的皮膚灼傷風險，以減輕到訪期間的熱感不適。

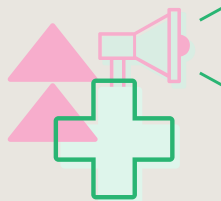
水浸



安裝閉路電視系統，實時監控啟德河的水位變化。

於地庫及天台入口增設防洪閘門，並於平台及機房放置沙包，以降低啟德河洪水泛濫所帶來的水浸風險。

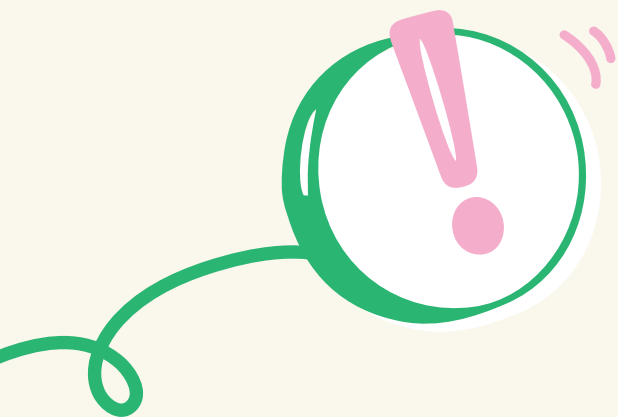
颱風



制定報告及處理颱風季節期間損毀與工傷之指引及計劃。

2024/25年度重點項目

我們正擬定長遠的轉型路線圖，為減碳工作提供藍圖。此路線圖將確立策略方向，釐定關鍵里程碑，並提出具體行動，確保透過新興科技的應用及效能優化，有組織地實現減碳目標。



4.4.3 氣候風險管理

南豐物業管理持續完善其風險管理框架，透過監控新興風險和機遇，確保靈活應對不斷演變的風險格局。

於2023年，我們依循有序的四步程序進行雙重重要性評估，識別對南豐物業管理具財務重要性及影響重要性的重要議題。根據評估結果，「氣候變化」被視為需持續監控並整合至全面可持續發展管理的重要議題。經委員會確認後，該議題正式納入我們的雙重重要性矩陣。報告期間進行的評估再次確認「氣候變化」及其他環境議題的重要性。

確認「氣候變化」為重要議題並完成氣候風險評估後，我們已將相關的氣候風險和機遇編入《風險和機遇清單》，由品質組在企業風險管理框架下負責管理。有關詳情，請參閱「[2.5 可持續發展風險管理](#)」。

我們積極監察已識別的風險和機遇，並在可行範圍內採取相應的適應及緩解措施。為應對重大風險並加速轉型至低碳經濟，我們於報告期間實施了多項措施，具體內容如下。

實體風險

風險	我們的應對措施
颱風	- 透過推出「惡劣天氣損害報告」，將颱風損毀報告流程數碼化，以整合所有管理物業的颱風相關損毀數據至中央數據庫 - 引入集團的「氣候事件報告」，追蹤相關財務損失及聲譽風險，為財務決策及長遠氣候韌性規劃提供有力依據
酷熱天氣	- 進行「工作地點熱壓力風險評估」，評估戶外工作人員的工作勞動量、在太陽下工作時長散熱設備的可用情況 - 在特定管理物業提供便攜式風扇，並設置配備飲用水的遮蔭休息地方
水浸	- 在高風險地點（如泵房、走廊及地庫）安裝感應器，當水位達到臨界點時觸發警報，以便迅速採取應對措施 - 當水位超過設定閾值時，啟動集水泵移除多餘積水
山泥傾瀉	定期對斜坡、擋土牆及排水系統進行檢查，預防結構受損



轉型風險和機遇

風險／機遇	描述	2024/25年度進程
政策風險	漸趨嚴謹的環境管理法規	• 實施《氣候變化政策》及更新《環保政策》 • 根據最新氣候相關披露要求進行基準化分析
	與建築能源效率有關的新設法規	• 於所有合資格管理物業全面推行自行研發的「能源基準平台」，並配合自願性能源審核，推動持續改進
科技風險和機遇	把握機遇，從化石燃料轉型至可再生能源	• 可再生發力電產生量按年增長36%，而電動車充電站安裝數量則增加49%
	市場上有助減碳的高能源效率及節約資源方案逐漸普及	• 於所有管理物業採用節能措施，並善用房地產科技提昇多個環境範疇的表現，包括空調系統及冷水機等 • 根據工作需求設計培訓，確保員工掌握最新節能技術及行業最佳實踐方案
市場及聲譽風險和機遇	持份者對減碳工作的需求日益增加	• 兩項管理物業首次獲得綠色建築認證 • 透過「零廢棄」及「正值租約」等計劃，推動客戶及租戶採納可持續發展措施

為配合最新氣候相關披露標準，我們計劃量化氣候風險和機遇對管理物業財務的影響，並將相關分析納入策略規劃、決策及未來報告之中。

4.4.4 指標及目標

南豐物業管理致力於2050年達致實現淨零排放，該首要目標與氣候科學、香港的碳中和目標，以及集團科學基礎減碳目標一致。為此，我們已為八項全資擁有的管理物業訂立具體的溫室氣體減排目標，確保於2030年前達到減碳成效。⁸

指標	短期目標	2024年進程	單位
範圍一和範圍二排放量	以2022年為基準，於2031年前減少八項管理物業46.2%的範圍一及範圍二絕對排放量	11,983	公噸二氧化碳當量
範圍三排放量	以2022年為基準，於2031年前減少八項管理物業46.2%的範圍三的絕對排放量	17,053	公噸二氧化碳當量

有關南豐物業管理排放數據，請參閱本報告「7.1 統計數據摘要」。此外，我們正著手制定範圍三排放清單，以提昇對整個價值鏈碳足跡評估及監控能力。

8 八項管理物業為德輔道西33號、AIRSIDE、南豐紗廠、馬鞍山中心（商場）、南豐大廈、中安大廈、豐連（商場）及將軍澳廣場（商場）

管治

南豐物業管理的價值觀植根於道德及負責任的企業文化。我們以問責及誠信為基礎，構築穩健的企業管治框架，並與社區建立穩固而可信賴的夥伴關係。我們積極引進新興科技及創新思維，持續提昇溝通效率與營運績效，致力構建高效回應需求且相輔相成的服務生態系統，為持份者創造持續且長遠的價值。

相關重要議題：

- ✓ 業務持續性
- ✓ 商業道德
- ✓ 企業管治
- ✓ 數據私隱和安全
- ✓ 營運效率和持續改進

12 負責任
消費和生產



16 和平、正義與
強大機構





5.1 數據私隱和安全

鑑於物業及設施管理行業須處理大量個人資料，南豐物業管理已制定嚴謹的機制，以保障內部及外部持份者的個人資料。依據本公司的《保障個人資料政策》以及《僱員手冊》相關規則，全體員工均須遵守《個人資料（私隱）條例》（第486章），並適時採取必要的預防措施，維護數據私隱和安全。

南豐物業管理採取透明且目標為本的方式，保障收集的資料僅限於實際所需，並保存在防護完善的系統內，只有獲授權員工方可查閱及處理。我們同時採取切實可行的措施，以防止個人資料未經授權或意外地被查閱、處理、刪除、喪失或濫用。此外，我們會定期發放資訊，提醒員工履行保障公司、員工及客戶機密資料的責任，並嚴禁外洩或濫用相關資料以換取個人利益。

為應對潛在的資料外洩風險，我們已設立資料外洩事故處理程序，確保任何可疑事件能夠及時通報、迅速評估影響，並採取措施遏止事件擴大。於報告期間，南豐物業管理並無接獲任何涉及客戶資料外洩、盜竊或遺失的投訴或個案。

面對人工智能發動的網絡攻擊及物聯網漏洞等日益嚴峻的新興威脅，我們向員工提供季度網絡安全培訓，涵蓋多元化的主題及風險趨勢，包括員工防火牆、勒索軟件、釣魚電郵等。此外，員工透過定期接收的網絡安全資訊及提醒，以及參與模擬攻擊測試，培養辨識及抵禦網絡攻擊的能力。憑藉持續提昇網絡安全的決心與承諾，我們榮獲「共建員工防火牆嘉許計劃2024/25」的白金級別認可。

5.2 商業道德與企業合規

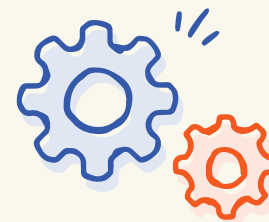
南豐物業管理期望所有員工都能以誠信和盡責態度履行其職責，確保營運合規。為此，我們致力在日常營運實現「廉潔誠信」的價值，營造免於不當行為的工作環境，從而鞏固持份者的信任，並提昇客戶忠誠度。

5.2.1 反貪污

我們嚴格遵循《防止賄賂條例》（第201章），並於《僱員手冊》及《行為守則》清晰列明相關指引及反貪污程序。所有新入職員工及董事會成員均須簽署《利益衝突申報書》及《接受董事袍金及其他收入申請表》，以披露在受僱期間可能出現的任何潛在或可預視的利益衝突。

為加強公司的道德文化，所有員工必須透過「VIVA Lab 會堂」或手機學習應用程式，參與年度反貪污培訓。於報告期間，我們進一步完善線上學習課程「防貪及誠信培訓」，並加入評核測驗，確保員工掌握關鍵內容。同時，我們亦主動發放廉政公署出版的《物業管理公司防貪指南》，提高員工對誠信操守的認知。

我們積極監控風險，並透過「綜合管理系統」內的風險評估程序，將貪污風險以獨立風險類別納入《風險和機遇清單》，對所有管理物業進行全面評估。於報告期間，沒有任何涉及本公司或員工的貪污事件或法律訴訟。



5.2.2 舉報／申訴機制

我們擁有一套完善的舉報程序，配合系統化的指引及多種舉報渠道（包括親身遞交、郵寄或網上平台），讓員工可在保密的情況下舉報任何不當或違規行為。接獲舉報後，內部審核經理將初步評估舉報個案的有效性與相關性，並建議調查需要。舉報的處理方式，包括調查小組的結構及組合，則由南豐物業管理董事兼總經理決定。完成調查後，舉報者將獲通知最後調查結果。

此外，員工亦可根據《僱員手冊》所載的申訴程序，報告任何涉嫌違反道德準則或不公平待遇的情況。如有相應情況，員工應先向直屬上司或人力資源部提出申訴，如員工不滿意申訴處理之結果，則可向再上一級主管或直接向部門主管提出再申訴，事件相關資料將會存檔於人力資源部。

整個舉報與申訴過程均會保密處理，以保障舉報者身份，並嚴禁因舉報而作出任何形式的報復行為。倘若調查結果確認舉報內容屬實，涉事員工將受到紀律處分，可能包括即時解僱，並有機會移交執法機構作進一步檢控。

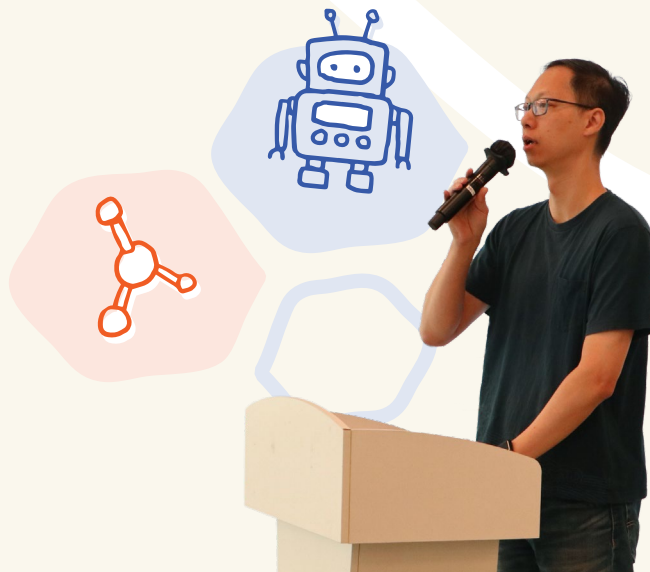
5.2.3 法律及法規合規性

南豐物業管理已制定相關指引，並納入「綜合管理系統」及日常運作程序中，以規範我們識別法律要求及評估法規合規性的程序。於報告期間，我們並無錄得任何違反本地法律法規的結案案件。

5.3 數碼化及智慧營運

物業及設施管理行業歷來以傳統營運模式為主。然而，面對瞬息萬變的市場需求，南豐物業管理不斷追求突破，積極引進智慧科技，推動營運層面上的數碼轉型。我們的智慧營運策略不僅聚焦科技創新，更重視人才發展。為此，我們整合多項解決方案，旨在簡化工作流程、提昇營運效率，從而締造更佳的工作環境，以吸納並留住頂尖人才，同時緩解業內人手短缺問題。藉由積極應用科技，我們能有效應對行業所面臨的重大挑戰，並更全面地關顧租戶、住戶及客戶的殷切需求。

於報告期間，我們成立了專責推動機器人及系統開發與應用的職能組別—項目（系統及應用）組。該職能組別在策劃及執行物業管理系統及相關應用項目中擔當關鍵角色，負責協調內外部分持份者、進行用戶測試，以及監督項目進程。通過與資訊科技組、各營運單位及管理層的緊密合作，項目（系統及應用）組以提昇用戶體驗為目標，持續完善智慧營運方案，確保科技能無縫結合到日常營運中。



當中一項重點革新為設施管理系統的升級，在各方協作下，第二階段已在公司全面推行。現時，員工可透過流動應用程式或網上平台建立工程、清潔及定期維修保養相關的工單。此更新除了節省資源、加強不同職能組別之間的溝通外，更大幅提昇員工的工作效率。同時，經理能即時掌握工作進度，從而進行及時的品質管控及績效追蹤。這項數碼轉型充分體現了我們致力提昇服務質素、以創新思維引領行業的決心，為所有持份者提供流暢的數碼化體驗。

案例分享

打破隔閡 — 數碼轉型建構溝通平台

在連繫持份者及促進南豐物業管理旗下81項管理物業溝通的過程中，儘管面對眾多挑戰，我們仍把握數碼轉型的機遇。藉由將智慧科技重塑企業文化，我們進一步簡化溝通渠道，制定統一的運作程序與報告機制，並加強資訊共享。通過實施智慧工作流程及運用互聯網技術，助我們有效善用資訊交流，全面提升服務質素，為客戶締造卓越且優質的體驗。



革新招聘流程

我們按照營運需求研發的「e-Recruitment Power App」，讓物業經理能夠省卻紙本流程，直接向人力資源部提出人手需求。系統會自動整合職位空缺資訊，並推送至潛在應徵者，以加快招聘流程。同時，該平台促進部門間吸納人才上的協作，提昇職位曝光率，有效應付行業與日俱增的人才需求。

此外，我們夥拍SleekFlow，推出以WhatsApp為平台，並配備智能對話機械人的職位申請平台「有請」，進一步簡化招聘程序。求職者可隨時隨地透過WhatsApp界面瀏覽保安、清潔、工程及管理類職位空缺。系統在接收申請後，會自動向物業管理團隊發出通知，確保能及時聯絡求職者，將成功跟進比率提昇至70%。此方案打破時間與地點的限制，有效將求職市場的人才與我們的團隊緊密連結，大幅提高招聘效率和靈活性。



建立一體化客戶管理

為了更有效地處理各管理物業的客戶意見，我們進一步完善現有流程，借助統一的線上客戶體驗調查平台，整合各管理物業原有的獨立調查，使客戶僅掃描二維碼，便可完成所屬管理物業的年度體驗調查。該平台的更新有助我們以更系統化的方式收集及分析反饋，以了解客戶需求，從而提昇整體滿意度。

同時，我們推出了一站式線上「客戶個案管理平台」，將所有客戶反饋個案劃分為表揚、投訴及協助請求三大類別，而每宗個案則需依照既定程序，透過六個階段完成處理。平台的設立有助員工及時追蹤個案進度，並以數據為基礎制定解決方案，有效調配資源應對需求。這套透明、可追蹤的反饋流程，顯著增強了我們與客戶之間的互信與聯繫。

銜接保安與監督工作

為消除溝通隔閡並改善由內部員工與承辦商共同負責、不定時巡邏的保安人手調配，我們將原有的紙本程序全面數碼化。巡查人員透過電子表格即時提交巡邏紀錄後，系統會隨即自動生成每週摘要報告並發送至物業經理，讓各管理物業的巡邏進度及代辦事項一目了然，有助及時作出跟進，採取改進措施。此項轉型不僅大幅減輕行政負擔，亦提昇資源調配的靈活性，確保一致且高效的保安服務水平。

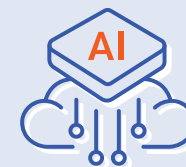
夜巡亦是維持服務質素的重要措施之一。依據公司指引，內部團隊須每月跨物業進行巡查，以審核服務標準的執行情況。為應對紀錄分散的問題，我們設立了中央儀表板，將所有夜巡進程匯集並直觀呈現，提昇資訊透明度，方便追蹤及管理。此方案不僅鞏固了現有監督機制，亦透過統一數據平台提昇團隊的協作能力。



案例分享

願景策略 — 善用人工智能驅動轉型

當前人工智能迅速發展，南豐物業管理亦主動採取前瞻性策略，調整營運模式以提昇效率及整體表現。在周詳的策略規劃下，我們不僅全面應用人工智能技術，亦持續投放資源培訓員工掌握相關技能，並加強管治機制，確保人工智能在符合道德和負責任的原則下，發揮最佳效能。



1 推動智能轉型

南豐物業管理積極將智慧科技融入日常營運的報告機制中，提昇整體營運效率。現時，管理物業發生的事故可透過人工智能工具實時擷取，經系統化分析及整合後，傳送至物業經理，有效減輕員工的工作負擔。



每日事故報告

為提昇處理日常事故的效率，我們將具備人工智能功能的平台整合至Microsoft Teams，不僅即時報告事故，亦能自動生成後續建議行動。每則報告經分析後，整合至互動式BI儀表板，提供具體且可行的決策依據。該平台有效促進跨部門協作，推動持續改進文化，進一步強化管理能力，以預防未來事故的發生。



氣候事件報告機制

當香港天文台發出惡劣天氣警告時，公司的數據庫會自動偵測天氣信號，並啟動人工智能向物業經理發送提交「惡劣天氣損害報告」的提醒，匯報有關物業損毀情況。系統同時自動彙整報告的提交進度及損毀情況，並以電郵形式將綜合報告呈交予高級管理層審批。

此外，從「惡劣天氣損害報告」所收集的數據將被整合至集團的「氣候事件報告」，用以評估極端天氣事件對財務的影響，為氣候韌性規劃提供有力依據。

2 創建人工智能平台

我們自行研發的生成式人工智能平台「NFPM A.I.」，結合專為查詢公司資料提供支援而設的「VIVA Genie」，以及輔助文書處理的「AI Chat」，使人工智能可以更有效地滿足營運需求。

隨著用戶測試階段完成，「NFPM A.I.」已於2025年5月正式上線。



「NFPM A.I.」

「VIVA Genie」

透過結合檢索增強生成及先進大型語言模型的公司專屬人工智能助理，有效引導員工查閱及掌握與其職責相關的公司政策、運作程序及指引。

「VIVA Genie」直接引用相關內部文件，分析員工查詢並即時提供準確回應，協助提昇工作合規性及服務質素。

「AI Chat」

作為一套生成式人工智能解決方案，該平台支援員工與多種AI模型進行互動，並簡化日常工作流程。

平台兼容多種作業系統，其功能涵蓋內容創作、數據分析、構思及文件審核，協助提昇員工工作效率及降低負擔。

3 發展人工智能技能

除了提供善用人工智能的機會外，我們亦積極舉辦個人化的培訓工作坊，協助各級員工掌握應用人工智能工具的技能。

透過與專業機構合作，我們將課程設計為體驗式學習，讓員工從業界專家身上汲取實用見解與實戰經驗，有效將人工智能融入日常工作，推動工作效率與創新思維。

於2024/25年度，
我們合共為員工提供

505.5 小時

的相關培訓，包括：

香港生產力促進局舉辦的
「如何在商界應用生成式人工智能」

SOS Group主辦的
「Microsoft 365 Copilot用戶培訓
及實操工作坊」

公司內部培訓課程
「搞懂生成式 AI，打造雙倍生產力」

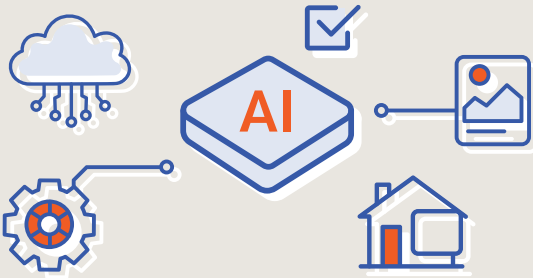
由Ecoach 提供的「以創新思維解難」

4 加強人工智能素養

為確保人工智能的應用符合道德規範、法律合規性，我們將監控人工智能的潛在風險納入現行穩健的管治框架與政策。

報告期間，我們對相關運作程序作出更新，新增涵蓋人工智能於工作場所應用的指引。該指引明確釐定員工責任，並針對可能涉及的道德風險作出說明，同時強調保障數據私隱的重要性。

此外，我們定期向員工給予建議，分享應用人工智能的最佳實踐，並提醒這項持續演變的技術所帶來的潛在危機與風險。透過採取嚴謹的管治與監督，我們致力推動負責任的營運模式，培養具備數碼素養與道德意識的專業團隊，打造多元、靈活且具前瞻性的工作環境。



協作

面對日益嚴峻的可持續發展挑戰，我們深知創新解決方案與策略性的夥伴關係成為構建韌性社區不可或缺的基石。南豐物業管理旗下的管理物業作為凝聚各方的樞紐，旨在與理念相近的夥伴、租戶和客戶建立意義深遠而堅實的連繫。透過倡導開放對話與建立緊密的協作關係，我們引領互相學習，啟發變革進步，並為以優質環境管理及社會共融為核心的未來鋪路。

相關重要議題：

- ✔ 業務持續性
- ✔ 客戶體驗
- ✔ 營運效率和持續改進

8

體面工作和經濟增長

11

可持續城市 and 社區

12

負責任消費和生產

17

促進目標實現的夥伴關係



6.1 夥伴合作

南豐物業管理深信應對本地與全球可持續發展的挑戰必須依賴群策群力。我們致力構建一個具韌性、創新與共融的社區，與租戶、業務與社區夥伴，攜手實踐以優質環境管理與社會共融為核心的可持續發展藍圖。

自2023年起，我們積極推動集團的「正值租約」計劃—透過共同訂立可持續目標重塑租戶與業主之間的合作關係。而南豐物業管理作為連接策略理念與營運實踐的橋樑，我們與集團及租戶緊密合作，將可持續發展的承諾轉化為可量化的成果。

在前線營運層面上，我們主動與租戶溝通，提供即時設施管理與設備維修支援，確保租戶營運順暢。同時，我們於幕後善用物聯網感應器、智能電錶與數碼平台，精準地收集營運數據，並透過嚴謹分析及年度碳審核，為租戶度身制定減碳路線圖策略及後續措施。「正值租約」計劃結合了持份者參與及數據透明度，成功將傳統租賃模式轉化為共享價值的夥伴合作關係，凝聚租戶、集團與南豐物業管理三方，共同為環境管治作出承諾，並推動管理物業減碳進程及創造社會價值。該計劃亦為租戶提供實用工具與指引，協助其將可持續原則融入到日常營運之中。

除了現場支援，南豐物業管理亦負責為集團的理念付諸實踐，善用從日常觀察和與租戶互動的所見所聞。當中，我們推出了不同針對租戶業務特性及營運流程而設的外展活動，例如度身訂造的廢物管理工作坊，以深化與租戶的互動。



自2023年起，有超過

100 個
租戶簽署「正值租約」

佔我們香港
「正值租約」組合總
佔用出租樓面面積

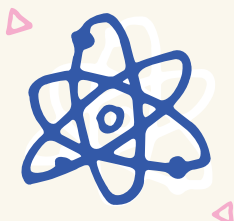
45%

為協助租戶於設計及裝修階段將可持續發展融入租戶空間，我們於2022年推出了《可持續裝修指南》，為五項商業物業的租戶於規劃初期提供符合本地及國際綠色建築標準的技術指引，引導租戶將能源效益、水資源與廢物管理、負責任物料選用等範疇納入裝修方案。

在租戶提交相關證明文件後，我們的工程團隊會根據可持續性標準，對圖則、控制邏輯相關文件及產品規格等進行初步技術審查，並實地考察，確保設計理念與實際執行一致且合乎規範。

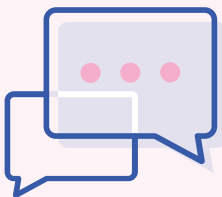
憑藉過去兩年的實踐經驗，我們積極改進整體工作流程以鼓勵更多租戶採納《可持續裝修指南》。我們計劃實施更具彈性的文件要求、提供樣式以作參考，以及建立統一數碼平台以簡化審核程序，務求回應租戶反饋，降低執行障礙，同時維持高標準要求。

透過推動持份者參與及建立協作關係，我們持續收集及整合租戶的反饋，以持續改進，讓租戶成為積極的可持續發展夥伴，共同邁向實踐「可持續發展框架2030」的目標。



案例分享

促進對話與協作 — 攜手推動可持續發展



南豐物業管理策略核心在於凝聚志同道合的夥伴，與租戶及業界同儕共同推動可持續發展。我們以社區為本，積極構建跨界別協作網絡，與商界、客戶及社區夥伴並肩同行，創造共享價值，擴大集體影響力。

這一系列措施不僅能加強了環境管治，也確立了南豐物業管理作為可持續發展先驅的角色。我們倡導知識交流與驅動變革，在物業管理的核心基礎上積極開拓跨界協作的機遇。南豐物業管理恪守以身作則的承諾，透過這些協作推動夥伴共同成長，進一步為可持續及共融的未來作出貢獻。

行業領導地位： 國際設施管理協會（香港分會） 「Integrate 2024」研討會

憑藉在可持續發展方面的卓越表現，南豐物業管理獲邀出席國際設施管理協會（香港分會）年度盛會「Integrate 2024」研討會。活動以「引導可持續發展未來」為主題，進一步肯定了我們於環境責任及營運最佳實踐方面的業界領導地位。董事兼總經理李國民先生於會上分享了將可持續理念融入營運框架的見解，這亦強化了南豐物業管理作為履行環境責任的先驅地位。



在研討會期間，李先生闡述了南豐物業管理如何融合尖端科技及靈活設計，以提昇建築物的未來韌性及適應力，應對不斷演變的可持續發展挑戰。他強調持份者參與貫穿我們的核心理念，尤其倡導租戶及客戶自主推動可持續發展措施。積極互動的營運模式不僅有效促進協作，更將正面影響擴大至各項管理物業。



循環經濟倡議： 「談復修的時代」專題分享會

南豐物業管理副總經理陳振華先生獲邀出席由長期合作夥伴綠德好主辦的「談復修的時代」專題分享會，並分享對推動資源循環再用的見解。陳先生講解了我們如何透過多項可持續措施，培養住戶與租戶環保意識，並協助他們實踐4R原則（減少使用、替代使用、重用、回收），以推動循環經濟。此外，我們亦與理念相近的社區團體及回收專家合作，透過實際措施創建可持續社區及推廣綠色生活，例如鼓勵維修及重用電器，並將翻新電器轉贈予有需要人士，同時推進我們的「零廢棄」目標。



凝聚力量：響應《減廢約章》

深明廢物處理是物業及設施管理行業不可避免的挑戰之一，南豐物業管理很榮幸能成為由綠惜地球所主辦的《減廢約章》之首批簽署機構。我們積極教育員工認識廢物產生對香港的影響，並與業界同儕、商界及非牟利機構合作，在旗下管理物業實踐源頭減廢及潔淨回收。

該約章凝聚了社區內眾多知名機構，構建一個協作平台以交流專業知識，彰顯業界齊心應對廢物挑戰的決心。透過積極參與這些集體行動，及我們已確立的「可持續發展框架2030」減廢目標，南豐物業管理希望啟發業界與跨界別夥伴共同承諾推動現代消費模式轉型。

氣候教育：香港中文大學「賽馬會氣候變化博物館」導賞活動

我們與香港中文大學「賽馬會氣候變化博物館」合辦專屬導賞活動，為員工提供沉浸式體驗，以加深對全球氣候變化影響的認識。是次活動展示了可持續城市設計及氣候適應力的重要性，旨在啟發員工實踐低碳生活，並將氣候意識融入日常工作中，於個人、公司營運及服務流程上推動轉變。

活動亦安排於香港中文大學的未圓湖旁進行生態行，讓員工親身體驗香港的自然環境，從而加深對本地生態系統的認識與欣賞，建立與大自然的聯繫。



6.2 供應鏈管理

南豐物業管理瞭解到可持續發展不僅止於自身營運。我們將嚴謹的環境、社會及管治標準貫徹於採購管理中，並在共同責任的基礎上，建立負責任的供應鏈系統。

自2021年起，我們正式推行《綠色採購政策》，承諾透過可持續及負責任的採購方式，減少對環境及社會造成的影響。展望未來，作為「可持續發展框架2030」目標的一環，我們正逐步要求所有認可供應商遵守《供應商行為守則》（「守則」）。守則為所有認可供應商（包括承辦商及分包商）訂立基本標準，並就各項環境、社會及管治範疇（包括勞工與人權、法律合規、職業健康與安全、環境可持續性、反貪污及反賄賂）設立明確期望與原則。透過嚴謹的供應鏈管理，我們致力主動應對環境與社會挑戰，建立負責任的供應鏈。

我們亦將可持續發展相關要求全面納入採購流程，規定14項指定常用營運物品須符合環境保護署制定之環保採購清單的綠色標準，優先選用致力研發環保創新產品，並能協助我們推動綠色營運轉型的供應商。

此外，我們的供應鏈管理機制於採購流程各階段均無縫融入可持續元素，從資格預審、供應商評核至持續監控及評核，全面提昇合規及績效管理。

供應鏈管理概覽

1 資格預審

新投標者在獲邀註冊為認可供應商或承辦商前，須提交申請表格、相關證明文件及證書，並完成《可持續發展評估表格》，以確保其可持續發展表現符合我們的期望。

在報告期間，我們達成了一項重要里程碑—將《可持續發展評估表格》納入為所有新投標者的必填項目。此表格讓我們能夠有系統地全面評估其可持續政策、標準與實踐成效，確保其方向與我們一致。

此外，《可持續發展評估表格》除了作為參考，更引入具備明確門檻的評分制度，提供清晰的機制來衡量合規程度。此優化措施讓我們可有效監察整個供應鏈的可持續發展表現，並鼓勵供應商採納及持續探索更多創新的實踐方案。

2 供應商評核

在評核階段，我們的管理團隊將根據一系列準則評核供應商，涵蓋其公司背景、財務狀況、牌照及法律合規性、聲譽及往績、設備與專業水平，以及可持續發展政策與職安健措施。評核合格者將獲納入「認可供應商／承辦商名冊」，並於正式註冊流程中簽署《供應商行為守則》，以確立其對負責任營商實踐的承諾。

3 持續監控及評核

根據我們於營運程序中訂立的綜合監控標準，採購組會定期根據產品質素、服務水平及合規情況等因素，監控供應商表現，並適時更新「認可供應商／承辦商名冊」。如發現任何不合規或表現未如理想的情況，管理團隊可決定終止合約或暫停其名冊資格，以確保最高的問責及合規標準。

於2024/25年度

100%

認可供應商已簽署
《供應商行為守則》

於2024/25年度

0宗

違反《供應商行為守則》
的確認個案



於2024/25年度

99%

的供應商為
本地供應商

100%

新供應商均已按其
環境、社會及管治
表現進行評核

附錄



7.1 統計數據摘要

環境

指標 ¹	單位	2024/25 ²	2023/24 ³
排放			
溫室氣體排放 ^{4, 5, 6}			
溫室氣體排放總量	公噸二氧化碳當量	159,461.9	170,877.3
溫室氣體排放強度	公噸二氧化碳當量／ 每千平方呎	5.3	6.0
直接排放(範圍一)	公噸二氧化碳當量	1,870.1	2,221.2
燃料	公噸二氧化碳當量	40.6	8.0
製冷劑	公噸二氧化碳當量	1,828.6	2,211.4
煤氣	公噸二氧化碳當量	0.91	1.8
能源間接排放(範圍二)	公噸二氧化碳當量	49,351.8	42,676.3
購買電力 ⁷	公噸二氧化碳當量	49,351.6	42,675.9
煤氣	公噸二氧化碳當量	0.20	0.39
其他間接排放(範圍三)	公噸二氧化碳當量	108,240.1	125,979.9
食水及污水處理	公噸二氧化碳當量	224.4	286.9
送往堆填區棄置的廢棄物	公噸二氧化碳當量	108,015.7	125,693.0
排放種類 ⁸			
氮氧化物 (NOx)	公斤	0.07	0.14
硫氧化物 (SOx)	公斤	-	-
懸浮粒子 (PM)	公斤	-	-

指標 ¹	單位	2024/25 ²	2023/24 ³
能源			
能源耗量 ⁹			
能源總耗量	千兆焦耳	423,271.7	338,991.3 ¹⁰
能源總耗強度	千兆焦耳／ 每千平方呎	13.9	11.9
直接能源耗量	千兆焦耳	614.5	151.6
柴油	千兆焦耳	597.4	117.8
煤氣	千兆焦耳	17.1	33.9
間接能源耗量 ¹¹	千兆焦耳	422,657.1	338,839.6 ¹⁰
外購電力	千瓦時	117,404,759.2	94,122,116.7 ¹⁰
外購電力	千兆焦耳	422,657.1	338,839.6 ¹⁰
能源產生 ¹²			
太陽能光伏系統產生的可再生電力	千兆焦耳	3,469.8	2,572.1
水			
食水用量	立方米	471,381.9 ¹³	443,408.5 ¹⁴
食水用量強度	立方米／ 每千平方呎	15.5 ¹³	15.6 ¹⁴

環境

指標 ¹	單位	2024/25 ²	2023/24 ³
廢物 ¹⁵			
廢物產生量			
廢物產生量	公噸	73,522.7	84,760.5
廢物產生強度	公噸／每千平方呎	2.4	3.0
廢物棄置量			
廢物棄置量	公噸	72,010.4	83,795.4
廢物棄置強度	公噸／每千平方呎	2.4	2.9
廢物分流量			
廢物分流量	公噸	1,512.2	965.1
廢物分流強度	公噸／每千平方呎	0.05	0.03
無害廢物	公噸	1,482.7	950.5
紙張	公噸	880.0	584.8
金屬	公噸	68.9	44.8
塑膠	公噸	125.2	81.5
玻璃	公噸	110.3	88.4
紙包飲品盒	公噸	4.2	2.2
廚餘	公噸	159.5	85.1
舊衣	公噸	78.3	45.6
其他	公噸	56.3	18.1

指標 ¹	單位	2024/25 ²	2023/24 ³
有害廢物	公噸	29.6	14.6
充電池	公噸	0.55	0.33
燈膽及光管	公噸	1.3	0.86
碳粉匣及噴墨盒	公噸	0.37	0.04
電器及電子廢物	公噸	27.1	13.4
其他	公噸	0.25	-

社會

指標 ¹⁶		單位	2024/25	2023/24
僱傭				
僱員總數 ¹⁷				
員工總數		人數	1,963	1,771
按性別劃分	男性	人數 (百分比)	1,099 (56.0%)	1,013 (57.2%)
	女性	人數 (百分比)	864 (44.0%)	758 (42.8%)
按僱傭合約劃分	長期員工	人數	1,730	1,562
	男性	人數 (百分比)	936 (54.1%)	861 (55.1%)
	女性	人數 (百分比)	794 (45.9%)	701 (44.9%)
	臨時員工	人數	233	209
	男性	人數 (百分比)	163 (70.0%)	152 (72.7%)
	女性	人數 (百分比)	70 (30.0%)	57 (27.3%)
按年齡組別劃分	30歲以下	人數 (百分比)	232 (11.8%)	208 (11.7%)
	30至50歲	人數 (百分比)	665 (33.9%)	605 (34.2%)
	50歲以上	人數 (百分比)	1,066 (54.3%)	958 (54.1%)

指標 ¹⁶		單位	2024/25	2023/24
按職級劃分 ¹⁸	高級管理	人數 (百分比)	9 (0.5%)	8 (0.5%)
	中層管理	人數 (百分比)	103 (5.2%)	102 (5.8%)
	普通員工	人數 (百分比)	1,851 (94.3%)	1,661 (93.8%)
高級管理員工總數		人數	9	8
按性別劃分	男性	人數 (百分比)	6 (66.7%)	6 (75.0%)
	女性	人數 (百分比)	3 (33.3%)	2 (25.0%)
按年齡組別劃分	30歲以下	人數 (百分比)	0 (0%)	0 (0%)
	30至50歲	人數 (百分比)	2 (22.2%)	4 (50.0%)
	50歲以上	人數 (百分比)	7 (77.8%)	4 (50.0%)
中層管理員工總數		人數	103	102
按性別劃分	男性	人數 (百分比)	69 (67.0%)	68 (66.7%)
	女性	人數 (百分比)	34 (33.0%)	34 (33.3%)
按年齡組別劃分	30歲以下	人數 (百分比)	0 (0%)	1 (1.0%)
	30至50歲	人數 (百分比)	80 (77.7%)	75 (73.5%)
	50歲以上	人數 (百分比)	23 (22.3%)	26 (25.5%)

社會

指標 ¹⁶		單位	2024/25	2023/24
普通員工總數		人數	1,851	1,661
按性別劃分	男性	人數 (百分比)	1,024 (55.3%)	939 (56.5%)
	女性	人數 (百分比)	827 (44.7%)	722 (43.5%)
按年齡組別劃分	30歲以下	人數 (百分比)	232 (12.5%)	207 (12.5%)
	30至50歲	人數 (百分比)	583 (31.5%)	526 (31.7%)
	50歲以上	人數 (百分比)	1,036 (56.0%)	928 (55.9%)
新聘員工 ¹⁹				
新聘員工總數		人數	957	706
新聘員工比率 ^{20, 21}		百分比	48.8%	44.9%
按性別劃分	男性	人數 (百分比)	516 (47.0%)	415 (45.6%)
	女性	人數 (百分比)	441 (51.0%)	291 (43.9%)
按年齡組別劃分	30歲以下	人數 (百分比)	192 (82.8%)	135 (97.1%)
	30至50歲	人數 (百分比)	312 (46.9%)	281 (49.1%)
	50歲以上	人數 (百分比)	453 (42.5%)	290 (33.6%)

指標 ¹⁶		單位	2024/25	2023/24
員工流失 ²²				
員工流失總數		人數	767	693
員工流失比率 ^{23, 24}		百分比	39.1%	44.0%
按性別劃分	男性	人數 (百分比)	432 (39.3%)	442 (48.5%)
	女性	人數 (百分比)	335 (38.8%)	251 (37.9%)
按年齡組別劃分	30歲以下	人數 (百分比)	134 (57.8%)	104 (74.8%)
	30至50歲	人數 (百分比)	238 (35.8%)	255 (44.6%)
	50歲以上	人數 (百分比)	395 (37.1%)	334 (38.7%)

社會

指標 ¹⁶	單位	2024/25		2023/24
職業健康與安全 ²⁵				
因工死亡及受傷				
		員工	承辦商	員工
因工死亡數字	人數	0	0	0
因工死亡比率	人數／ 每200,000工作時數	0	0	0
嚴重工傷意外宗數 ²⁶	宗數	0	0	1 ¹⁰
嚴重工傷意外比率	宗數／ 每200,000工作時數	0	0	0.04 ²⁷
可記錄的工傷意外宗數 ²⁸	宗數	31	7	22 ¹⁰
可記錄的工傷意外比率	宗數／ 每200,000工作時數	1.3	0.55	0.96 ²⁷
總工作時數 ²⁹	小時	4,899,962	2,564,477	4,589,576
職業病				
職業病導致的死亡人數	人數	0	0	0
可記錄的職業病宗數	宗數	0	0	0

指標 ¹⁶		單位	2024/25	2023/24
培訓 ³⁰				
員工培訓細項				
按性別劃分	男性	百分比	58.5%	58.9%
	女性	百分比	41.5%	41.1%
按職級劃分	高級管理	百分比	0.4%	0.1%
	中層管理	百分比	5.9%	6.3%
	普通員工	百分比	93.6%	93.6%
培訓時數				
培訓總時數		小時	59,557.4	55,767.5
平均培訓時數		小時／員工	34.8	35.4 ¹⁰
按性別劃分	男性	小時／員工	31.2	36.2
	女性	小時／員工	29.2	34.4
按職級劃分	高級管理	小時／員工	24.4	34.9
	中層管理	小時／員工	57.3	46.4
	普通員工	小時／員工	33.4	34.7

社會

指標		單位	2024/25	2023/24
產假或待產假 ³¹				
合資格享有產假或待產假的員工總數		人數	1,587	1,322
按性別劃分	男性	人數	918	816
	女性	人數	669	506
實際使用產假或待產假的員工總數		人數	13	5
按性別劃分	男性	人數	6	2
	女性	人數	7	3
產假或待產假後復職員工總數		人數	10	6
按性別劃分	男性	人數	6	2
	女性	人數	4	4
產假或待產假復職12個月後仍在職的員工總數		人數	1	3
按性別劃分	男性	人數	1	1
	女性	人數	0	2
復職比率 ³²				
按性別劃分	男性	百分比	100%	100%
	女性	百分比	57.1%	100%
使用產假或待產假的員工留任比率 ³³				
按性別劃分	男性	百分比	50.0%	10.0%
	女性	百分比	0%	22.2%

管治

指標		單位	2024/25	2023/24
反貪污				
反貪污培訓總數 ³⁰				
接受培訓的員工總數		人數	1,522	1,574
培訓總時數		小時	925.2	795.0
接受培訓的員工比率		百分比	89.0%	100%
按職級劃分	高級管理			
	接受培訓的員工人數	人數	9	8
	培訓總時數	小時	10.9	10.0
	接受培訓的員工比率	百分比	100%	100%
	中層管理			
	接受培訓的員工人數	人數	103	102
	培訓總時數	小時	83.4	51.0
	接受培訓的員工比率	百分比	100%	100%
	普通員工			
	接受培訓的員工人數	人數	1,410	1,464
	培訓總時數	小時	830.9	734.0
	接受培訓的員工比率	百分比	88.2%	100%
已確認的貪污事件總數		宗數	0	0
反競爭行為及違反反托拉斯和壟斷法規的個案總數		宗數	0	0

- 1

由於四捨五入，數字加總或與所示總數略有出入。
- 2

各環境指標強度的計算基準為南豐物業管理截至報告期末所管理的總樓面面積30,370,825.8平方呎計算。
- 3

不包括尚未全面投入運作的AIRSIDE，截至2024年3月31日，由南豐物業管理管理的總樓面面積為28,458,408.8平方呎。
- 4

計算及匯報溫室氣體排放所採用的標準及方法是根據香港特別行政區政府轄下環境保護署及機電工程署編製的《香港建築物（商業、住宅或機構用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》（2010年版），以及世界企業永續發展委員會及世界資源研究所編製的《溫室氣體盤查議定書 - 企業會計與報告標準》。

溫室氣體包括二氧化碳（CO₂）、甲烷（CH₄）、氧化亞氮（N₂O）、氫氟碳化物（HFCs）和全氟化碳（PFCs）。全球暖化潛能值源自聯合國政府間氣候變化專門委員會《第六次評估報告》。這些系數採用100年時間跨度為依據。

我們採用營運控制合併方法來計算溫室氣體排放。
- 5

計算溫室氣體排放量的排放因子來源包括《香港建築物（商業、住宅或機構用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》（2010年版）、香港聯交所《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》、水務署年報、渠務署可持續發展報告、中電控股有限公司、香港電燈有限公司及香港中華煤氣有限公司的可持續發展報告。
- 6

2023/24年的溫室氣體排放數據已根據更新的電力消耗計算方法，以及於報告期內取得的19項管理物業實際用水數據而重新調整。
- 7

範圍二的間接能源排放包括所有管理物業購買的電網電力及南豐物業管理擁有的電動車所使用的電力。
- 8

計算方法和排放因子參考香港聯交所《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。
- 9

將單位轉換至千兆焦耳的轉換因子：柴油（0.039千兆焦耳／公升）、煤氣（0.048千兆焦耳／單位）及電力（0.0036千兆焦耳／千瓦時）。
- 10

數據已根據最新的計算方法作出重述。
- 11

總電力消耗包括所有管理物業購買的電網電力及南豐物業管理擁有的電動車所消耗的電力。電動車的用電量根據其電池容量與續航距離推算，並假設標準充電效率與一般駕駛情況。
- 12

所產生的可再生能源已轉售予電力公司。
- 13

截至報告發布前，24項管理物業尚未收到由水務署發出之用水量數據，故此經估算得出用水量。
- 14

2023/24年度的用水數據已更新，涵蓋於報告期間內取得的19項管理物業的實際用水資料。
- 15

廢物數據來自持牌承辦商及回收設施提供的記錄。
- 16

百分比總和或因四捨五入而不等於100%。
- 17

員工數據以人數計算。
- 18

高級管理指助理總經理或以上級別（包括董事會成員），中層管理指助理經理至高級經理，普通員工則指其他所有員工。
- 19

我們正優化資料收集程序。為提昇數據透明度，今次報告期間的新入職人數及相關比率已涵蓋所有員工，而過往報告只包括全職及合約員工。
- 20

新聘員工比率的計算方式是通過報告期間員工入職的總數除以報告期末的員工總數，再乘以100%。
- 21

按性別和年齡組別劃分的新聘員工比率的計算方式為通過報告期間員工入職總數（按性別和年齡組別劃分）除以報告期末的員工總數（按性別和年齡組別劃分），再乘以100%。
- 22

我們正優化資料收集程序。為提昇數據透明度，今次報告期間內的離職人數及相關比率已涵蓋所有員工，而過往報告只包括全職及合約員工。
- 23

員工流失比率的計算方式為通過報告期間員工流失總人數除以報告期末的員工總數，再乘以100%。
- 24

按性別及年齡組別劃分的員工流失比率計算方式為通過報告期間的員工流失總數（按性別及年齡組別劃分）除以報告期末的員工總數（按性別及年齡組別劃分），再乘以100%。
- 25

由本報告期間起，職安健數據包括南豐物業管理的員工及所聘用的承辦商人員。
- 26

嚴重工傷（不包括死亡）是指導致員工無法、不會或預期無法在六個月內完全恢復至受傷前健康狀態的工傷意外。
- 27

數據已根據更新的計算方法重述，當中以200,000工時作為標準計算基準，取代過往所用的1,000,000工時。
- 28

因工受傷或健康狀況不佳，導致下列任何一種情況：死亡、離開工作崗位數天、工作受限或轉換工作、急救以外的醫療、或喪失知覺；或經醫師或其他持照醫療照護專業人員診斷為嚴重受傷或健康狀況不佳，即使沒有導致死亡、離開工作崗位數天、工作受限或轉換工作、急救以外的醫療、或喪失知覺。
- 29

總工作時數經估算得出。
- 30

培訓數據僅限於全職員工。
- 31

產假或待產假僅限於全職員工。
- 32

復職比率的計算方式為產假或待產假後復職員工總數，除以需於產假或待產假後復職的員工總數，再乘以100%。
- 33

留任比率的計算方式為復職12個月後仍在職的員工總數，除以上一個報告期間內產假或待產假後復職的員工總數，再乘以100%。

7.2 全球報告倡議組織內容索引

南豐物業管理根據GRI準則編製本報告，涵蓋時段為2024年4月1日至2025年3月31日。

GRI準則	披露項目	報告章節／*直接說明或不作披露的原由
GRI 1：基礎 2021		
一般披露		
GRI 2：一般揭露 2021	組織及報導實務	
	2-1 組織詳細資訊	引言 – 關於南豐物業管理
	2-2 組織可持續報導中包含的實體	引言 – 關於本報告 引言 – 關於南豐物業管理
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	引言 – 關於本報告 *本《可持續發展報告》已於2025年9月刊發。
	2-4 資訊重編	*相關資料的重編已於對應的報告章節中列明。
	2-5 外部核實	引言 – 關於本報告 附錄 – 核實聲明
	活動與工作者	
		引言 – 關於南豐物業管理 協作 – 供應鏈管理
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	*南豐物業管理根據業務活動的規模和性質，與不同的承辦商建立長期和短期的業務關係，合作範圍涵蓋提供建築材料和辦公設備等基本服務，因應個別項目所需的園境設計和諮詢服務。 南豐物業管理的所有供應商及下游機構均來自香港。我們的下游機構包括住戶及商業租戶。 與上一個報告期間相比，本組織從事的行業、價值鏈及其他業務關係並無重大變化。
	2-7 員工	社群 – 人才吸納和保留 附錄 – 統計數據摘要
		附錄 – 統計數據摘要
	2-8 非員工的工作者	承辦商為南豐物業管理主要的非員工工作人員。自本報告期間起，我們將根據承辦商的工作時數，將之納入南豐物業管理所聘用承辦商的職安健數據。

GRI準則	披露項目	報告章節／*直接說明或不作披露的原因
GRI 2：一般揭露 2021	管治	
	2-9 治理結構及組成	可持續發展策略 – 可持續發展管治 附錄 – 統計數據摘要
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	*董事會／公司在物色合適的董事候選人時，會根據一系列客觀標準（包括性別、年齡、文化背景的多元性、教育背景、專業知識、技能和經驗）進行評估和考慮，確保董事會成員能為公司積極作出貢獻。
	2-11 最高治理單位的主席	可持續發展策略 – 可持續發展管治 管治 – 商業道德與企業合規
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	可持續發展策略 – 可持續發展管治
	2-13 衝擊管理的負責人	可持續發展策略 – 可持續發展管治
	2-14 最高治理單位於可持續報導的角色	可持續發展策略 – 可持續發展管治
	2-15 利益衝突	管治 – 商業道德與企業合規 *利益衝突屬保密事項，並只會作內部報告。
	2-16 溝通關鍵重大事件	管治 – 商業道德與企業合規 可持續發展策略 – 可持續發展風險管理
	2-17 最高治理單位的集體知識	可持續發展策略 – 可持續發展管治 社群 – 員工學習與發展 管治 – 商業道德與企業合規
	2-18 最高治理單位的績效評估	社群 – 人才吸納和保留
	2-19 薪酬政策	社群 – 人才吸納和保留
	2-20 薪酬決定流程	社群 – 人才吸納和保留
	2-21 年度總薪酬比率	*根據我們的人力資源慣例，員工的薪酬為機密資料，因此不作披露。

GRI準則	披露項目	報告章節／*直接說明或不作披露的原由
GRI 2：一般揭露 2021	策略、政策與實務	
	2-22 可持續發展策略的聲明	引言 – 可持續發展督導委員會主席寄語
	2-23 政策承諾	可持續發展策略 – 可持續發展管治 可持續發展策略 – 可持續發展風險管理 社群 – 人才吸納和保留 社群 – 全人健康 社群 – 客戶體驗 環境 – 環境管理方針 環境 – 氣候適應與韌性 管治 – 數據私隱和安全 管治 – 商業道德與企業合規 協作 – 供應鏈管理 *鑑於南豐物業管理沒有獨立公司網站，因此未能公開政策承諾。所有政策均經可持續發展督導委員會批准。
	2-24 納入政策承諾	可持續發展策略 – 可持續發展管治 可持續發展策略 – 可持續發展風險管理 社群 – 人才吸納和保留 社群 – 全人健康 社群 – 客戶體驗 環境 – 環境管理方針 環境 – 氣候適應與韌性 管治 – 數據私隱和安全 管治 – 商業道德與企業合規 協作 – 供應鏈管理
	2-25 補救負面衝擊的程序	可持續發展策略 – 可持續發展風險管理 社群 – 人才吸納和保留 社群 – 全人健康 社群 – 客戶體驗 環境 – 環境管理方針 環境 – 氣候適應與韌性 管治 – 數據私隱和安全 管治 – 商業道德與企業合規

GRI準則	披露項目	報告章節／*直接說明或不作披露的原因
GRI 2：一般揭露 2021	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	可持續發展策略 – 可持續發展管治 管治 – 商業道德與企業合規
	2-27 法規遵循	管治 – 商業道德與企業合規
	2-28 公協會的會員資格	引言 – 獎項及會籍
	利害關係人議合	
	2-29 利害關係人議合方針	可持續發展策略 – 持份者參與
	2-30 團體協約	*南豐物業管理沒有正式的團體協約。然而，所有員工均可以自由參與工會和團體協約。
重要議題		
GRI 3：重要議題 2021	3-1 決定重要議題的流程	可持續發展策略 – 重要性評估
	3-2 重要議題列表	可持續發展策略 – 重要性評估
治理		
間接經濟影響		
GRI 203: 間接經濟衝擊 2016		可持續發展策略 – 重要性評估 社群 – 人才吸納和保留 社群 – 員工學習與發展 社群 – 全人健康 社群 – 客戶體驗 社群 – 社區投資 環境 – 環境管理方針 環境 – 碳及能源管理 環境 – 資源管理及循環 環境 – 氣候適應與韌性 管治 – 數據私隱和安全 管治 – 商業道德與企業合規 管治 – 數碼化及智慧營運 協作 – 夥伴合作 協作 – 供應鏈管理
	3-3 重要議題管理	
	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	對南豐物業管理的營運影響輕微
	203-2 顯著的間接經濟影響	*南豐物業管理透過雙重重要性評估，全面識別了重要議題相關的影響、風險和機遇，其中包括顯著的間接經濟影響。

GRI準則	披露項目	報告章節／*直接說明或不作披露的原因
反貪腐		
GRI 3: 重要議題 2021	3-3 重要議題管理	可持續發展策略 – 重要性評估 管治 – 商業道德與企業合規
GRI 205: 反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	管治 – 商業道德與企業合規
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	管治 – 商業道德與企業合規 協作 – 供應鏈管理 附錄 – 統計數據摘要
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	管治 – 商業道德與企業合規
反競爭行為		
GRI 3: 重要議題 2021	3-3 重要議題管理	可持續發展策略 – 重要性評估 管治 – 商業道德與企業合規
GRI 206: 反競爭行為 2016	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	*南豐物業管理於報告期間並無發現任何有關反競爭行為及違反壟斷及壟斷法的個案。
環境		
能源		
GRI 3: 重要議題 2021	3-3 重要議題管理	可持續發展策略 – 重要性評估 環境 – 環境管理方針 環境 – 碳及能源管理
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	附錄 – 統計數據摘要
	302-2 組織外部的能源消耗量	*南豐物業管理正處於收集下游租賃資產能源消耗數據的階段，有關資料將於日後的報告中披露。
	302-3 能源密集度	附錄 – 統計數據摘要
	302-4 減少能源消耗	可持續發展策略 – 可持續發展框架2030 附錄 – 統計數據摘要
	302-5 降低產品和服務的能源需求	*不適用於南豐物業管理的營運。

GRI準則	披露項目	報告章節／*直接說明或不作披露的原因
排放		
GRI 3: 重要議題 2021	3-3 重要議題管理	可持續發展策略－重要性評估 環境－環境管理方針 環境－碳及能源管理
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接（範圍一）溫室氣體排放	附錄－統計數據摘要
	305-2 能源間接（範圍二）溫室氣體排放	附錄－統計數據摘要
		附錄－統計數據摘要
	305-3 其它間接（範圍三）溫室氣體排放	*南豐物業管理範圍內的範圍三排放計算遵循《溫室氣體盤查議定書》，涵蓋第一類「採購的商品和服務」及第五類「營運中產生的廢棄物」。我們正積極完善範圍三排放清單，以進一步評估及監察整個價值鏈的碳足跡。
	305-4 溫室氣體排放強度	附錄－統計數據摘要
	305-5 溫室氣體排放減量	可持續發展策略－可持續發展框架2030 附錄－統計數據摘要
	305-6 臭氧層破壞物質（ODS）的排放	*ODS的生產、進口和出口不適用於南豐物業管理的業務。
	305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx），及其它顯著的氣體排放	附錄－統計數據摘要
廢棄物		
GRI 3: 重要議題 2021	3-3 重要議題管理	可持續發展策略－重要性評估 環境－環境管理方針 環境－資源管理及循環
GRI 306: 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	環境－資源管理及循環
	306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理	環境－資源管理及循環 協作－供應鏈管理
	306-3 廢棄物的產生	附錄－統計數據摘要
		附錄－統計數據摘要
	306-4 廢棄物的處置移轉	*南豐物業管理產生的可回收無害廢物及有害廢物均由合資格承辦商收集。
	306-5 廢棄物的直接處置	附錄－統計數據摘要 *南豐物業管理產生的無害廢物均轉移至香港堆填區處置。

GRI準則	披露項目	報告章節／*直接說明或不作披露的原由
社會		
勞僱關係		
GRI 3: 重要議題 2021	3-3 重要議題管理	可持續發展策略 – 重要性評估 社群 – 人才吸納和保留
GRI 401: 勞僱關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	社群 – 人才吸納和保留 附錄 – 統計數據摘要
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	社群 – 人才吸納和保留
	401-3 育嬰假	附錄 – 統計數據摘要
勞／資關係		
GRI 3: 重要議題 2021	3-3 重要議題管理	可持續發展策略 – 重要性評估 社群 – 人才吸納和保留
GRI 402: 勞／資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	*僱傭合約已載明最短通知期。南豐物業管理與員工組織並未簽訂團體協約。
職業安全衛生		
GRI 3: 重要議題 2021	3-3 重要議題管理	可持續發展策略 – 重要性評估 社群 – 全人健康

GRI準則	披露項目	報告章節／*直接說明或不作披露的原由
GRI 403: 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	社群 – 全人健康
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	社群 – 全人健康
	403-3 職業健康服務	社群 – 全人健康
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	社群 – 全人健康
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	社群 – 全人健康
	403-6 工作者健康促進	社群 – 全人健康
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	社群 – 全人健康 協作 – 供應鏈管理
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	社群 – 全人健康
	403-9 職業傷害	社群 – 全人健康 附錄 – 統計數據摘要
	403-10 職業病	社群 – 全人健康 附錄 – 統計數據摘要
訓練與教育		
GRI 3: 重要議題 2021	3-3 重要議題管理	可持續發展策略 – 重要性評估 社群 – 員工學習與發展
GRI 404: 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	社群 – 員工學習與發展 附錄 – 統計數據摘要
	404-2 提昇員工職能及過渡協助方案	社群 – 員工學習與發展
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	社群 – 人才吸納和保留 *所有合資格員工於報告期間內均已接受年度表現評核。

GRI準則	披露項目	報告章節／*直接說明或不作披露的原由
員工多元化與平等機會		
GRI 3: 重要議題 2021	3-3 重要議題管理	可持續發展策略 – 重要性評估 社群 – 人才吸納和保留 社群 – 員工學習與發展
GRI 405: 員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	附錄 – 統計數據摘要
	405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率	*根據我們的人力資源慣例，員工的薪酬為機密資料，因此不作披露。
不歧視		
GRI 3: 重要議題 2021	3-3 重要議題管理	可持續發展策略 – 重要性評估 社群 – 人才吸納和保留 社群 – 員工學習與發展 社群 – 客戶體驗 協作 – 供應鏈管理
GRI 406: 不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	*在營運或整個供應鏈中，並未發現違反與歧視相關的法律法規的情況。
童工		
GRI 3: 重要議題 2021	3-3 重要議題管理	可持續發展策略 – 重要性評估 社群 – 人才吸納和保留 協作 – 供應鏈管理
GRI 408: 童工 2016	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	*南豐物業管理會定期審視日常營運，以防範任何潛在的招聘童工情況。由於我們大部分供應商於香港營運，且主要為服務提供者，招聘童工的風險被視為極低。儘管如此，我們仍要求所有供應商嚴格遵守《供應商行為守則》，以確保營運符合道德及法律標準。
強迫或強制勞動		
GRI 3: 重要議題 2021	3-3 重要議題管理	可持續發展策略 – 重要性評估 社群 – 人才吸納和保留 協作 – 供應鏈管理
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	*南豐物業管理會定期審視日常營運，以防範任何潛在的強迫勞動情況。由於我們大部分供應商於香港營運，且主要為服務提供者，強迫勞動的風險被視為極低。儘管如此，我們仍要求所有供應商嚴格遵守《供應商行為守則》，以確保營運符合道德及法律標準。

GRI準則	披露項目	報告章節／*直接說明或不作披露的原由
客戶健康與安全		
GRI 3: 重要議題 2021	3-3 重要議題管理	可持續發展策略 – 重要性評估 社群 – 全人健康 社群 – 客戶體驗
GRI 416: 客戶健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	社群 – 客戶體驗
	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	*我們並無發現任何與本公司服務對健康與安全影響相關的違規事件。
客戶隱私		
GRI 3: 重要議題 2021	3-3 重要議題管理	可持續發展策略 – 重要性評估 管治 – 數據私隱和安全
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	管治 – 數據私隱和安全

7.3 免責聲明

本報告及其相關資料中包含之資訊、陳述、分析、觀點、意見及結論均由南豐物業管理編製、彙編及／或提供，僅供參考之用。所提供的資訊並不構成閣下作任何有關法律、諮詢或其他專業服務的決定基礎。

對於本報告或與本報告有關之任何口頭或書面通訊所代表之數據、資訊、內容或意見（統稱「內容」）之準確性、公平性、完整性、適合性或可靠性，概不作出任何明示或默示之保證、聲明或承諾，亦不應對其加以依賴。南豐物業管理或其任何代理人、董事、員工、顧問、代表或任何提供或提供任何內容之人士，對於任何因使用報告所載的任何資料而引致或所涉及的任何損失、索賠、費用或開支，包括間接衍生的損失或利潤損失，概不負責承擔任何責任或義務。本報告所提供之資料或內容（包括數據、列表、圖表、文本、圖像、音頻檔案、錄音或其他格式）僅供參考之用。

本報告可能包含某些反映南豐物業管理對未來或未來事件的信念、計劃或期望的前瞻性陳述。這些陳述基於假設、當前預計和推測而制定，因此會受到固有風險、不確定性和南豐物業管理無法控制的其他因素影響。實際結果或成果可能會因若干因素而出現重大偏差及／或不利影響。此等前瞻性陳述中的任何內容均不得作為或視作為對未來的任何保證或陳述，或作為其他方面的陳述或保證的依據。南豐物業管理或其任何代理人、董事、員工、顧問或代表概不負責更新該等前瞻性陳述，或使其適用於未來事件或發展，或提供相關補充資料，或糾正任何不準確之處。

未經南豐物業管理事先書面同意，不得以任何形式或方式（包括影印、錄製或其他電子方法）使用、複製、分發或傳送本報告的任何部分。

南豐物業管理保留不經通知隨時修改、補充、刪除及收回本報告內容及任何部分之權利。本報告可能涉及其他資源及網站的連結或參考資料，南豐物業管理對其準確性、完整性、版權、合規性或合法性不作任何認可、保證、批准或聲明。

南豐物業管理不對您或任何人因本報告或其內容而產生之任何直接、間接、隱含、懲罰性、特殊、附帶、偶發或其他衍生損害賠償承擔任何及所有責任。

此乃中文譯本，如英文版本與此中文譯本有抵觸，以英文版本為準。

7.4 核實聲明



驗證聲明

香港通用檢測認證有限公司對南豐物業管理 2024/25 年可持續發展報告中可持續發展活動的報告

驗證/核證的性質
香港通用檢測認證有限公司（以下簡稱SGS）獲南豐物業管理（以下簡稱南豐物管）委託，對《2024/25 年可持續發展報告》（以下簡稱「報告」）進行獨立驗證。報告的報告期為2024年4月1日 - 2025年3月31日。

本驗證聲明的預期使用者
本驗證聲明旨在告知南豐物管的所有持份者。

責任
報告中的資訊及匯報由南豐物管的董事、監管機構及其管理層負責。SGS並未參與報告中任何材料的準備工作。

我們的責任是對驗證範圍內的文本、數據、圖表和聲明表達意見，旨在告知南豐物管的所有持份者。

驗證標準、類型和等級
用於執行驗證工作的 SGS 環境、社會及管治和可持續發展報告驗證規章是依據國際公認之報告及驗證指引和標準為基礎，包括全球報告倡議組織可持續發展報告標準（GRI 標準）中包含GRI 1：基礎 2021，規定了報告信息的品質、GRI 2：一般披露 2021，用於組織說明報告實踐和其他有關組織的詳情、GRI 3：實質性議題 2021，用於組織說明其確定實質性議題的過程、實質性議題清單以及每個議題的管理方法，以及AA1000系列標準及《國際核證聘用準則3000》（修訂版）「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」（ISAE 3000）中的驗證等級指引。

本報告的驗證根據以下的驗證標準執行：

驗證標準		驗證等級
A	SGS 環境、社會及管治和可持續發展報告驗證規章 (依據 GRI 原則及 AA1000 的指引)	N/A
B	ISAE 3000	有限

驗證範圍和報告準則
驗證範圍包括評估下列特定績效資訊的品質、準確性和可靠性，以及報告內容對下列報告準則的遵循情況：

報告準則	
1	GRI 標準 2021（符合）

驗證方法
本驗證包括驗證活動前調研、與相關員工訪談、文件和記錄審查，以及數據驗證。

有限驗證委託所執行的程序存在性質上及時間的變數，並且比合理驗證委託的覆蓋少。因此，有限驗證委託所獲得的驗證等級會比合理驗證委託執行的驗證低。

使用限制和緩減
從獨立審計的財務賬目中提取的財務數據，並未在此驗證過程中追溯其原始資料。請垂注本文有關驗證委託的任何局限以及緩減有關局限而採取的行動。

在允許的驗證時間內，一些範圍內的聲明和數據由於缺少可獲取的紀錄而未被驗證。

獨立性和能力聲明
SGS集團是全球領先的檢驗、測試和驗證機構，在140多個國家營運和提供服務，服務包括管理體系和服務認證；質量、環境、社會和道德審核及培訓，以及環境、社會和可持續發展報告驗證。SGS申明我們獨立於南豐物管、與該組織、其附屬公司和持份者之間沒有偏見和利益衝突。

驗證團隊之組成基於成員對於此驗證的知識、經驗及資歷，團隊包括審核員及可持續發展專業人員，均專注於環境、社會及管治 (ESG)、環境及碳領域。

查證/驗證意見
基於上述的驗證方法及已執行的驗證工作，並沒有任何事項令我們相信驗證範圍內和重大議題的特定績效資訊未能依循報告準則的要求作出中肯的陳述及準備。

驗證團隊認為南豐物管已為此報告選擇了適當的驗證等級。

簽署：
代表香港通用檢測認證有限公司

關靜儀
總監
管理與保證
2025年8月8日

www.sgs.com

我們提昇生活質素



南 豐 物 業 管 理
NAN FUNG PROPERTY MANAGEMENT

