

2020 可持續發展報告



康業服務有限公司
Hong Yip Service Company Ltd.

新鴻基地產集團成員
Member of Sun Hung Kai Properties Group



目錄

企業管治	5
------	---

關心環境	14
------	----

關懷員工	22
------	----

以客為本	34
------	----

健康供應鏈	45
-------	----

共創美好社區	48
--------	----

附錄

一：獎項及嘉許	56
---------	----

二：可持續發展表現概覽	58
-------------	----

三：與持份者溝通	60
----------	----



可持續發展報告引言

康業服務有限公司（「康業」）欣然提呈公司2020年度企業可持續發展報告，重點闡述我們在2020年7月1日至2021年6月30日期間，為環境、員工、客戶、供應鏈和社群創造價值的成果。本公司在從事物業及設施管理業務逾50年，不斷改善服務質素，確保能超越客戶的預期，並維持在業界的領先競爭優勢。本公司的承諾與付出已見成效，不僅令業務穩健增長，同時獲得客戶、業務夥伴及其他相關項目人士的一致認可。

隨著公司業務及營運有所擴展，本公司意識到本身對於環境及本地社區的影響，以及需肩負的管理責任。作為一間具社會責任的企業，本公司必須將企業可持續發展責任納入業務策略之中。企業社會責任遠不止於秉承道德理念以經營業務、為客戶提供卓越優質服務，本公司更有責任在員工參與、社區投資、義工活動及環境保護方面的工作有所進展，這些均有賴各方共同努力才能得以實現。

可持續發展委員會的話

本委員會欣然分享本公司《可持續發展報告2020》，報告過去一年我們在可持續發展方面所取得的進展。

回顧年內，2019冠狀病毒疫情令公司以至整個社會均面臨前所未有的挑戰。雖然公司業務無可避免地受到不同程度的影響，但我們在逆境中迎難而上，確保業務持續運作，與香港共同渡過多番經濟起伏，有賴我們團隊發揮協作、業戶對我們的支持，有助管理層有效應對當前挑戰。康業秉承「以心待客」的核心價值，繼續堅持發展優質物業並提供卓越的客戶服務，為顧客、

租戶、住戶、員工及社區創造可持續價值。我們不斷加強自身在環境、社會和經濟方面的抗禦力，以追求持續增長，同步配合新地集團發展及目標，為聯合國可持續發展目標作出貢獻。

儘管充滿挑戰的一年，本司一如既往，堅守提供卓越服務的承諾。自2014年起，我們進行一系列改革為業戶帶來創新的生活體驗，配合科技發展，與時並進。我們透過手機應用程式(SoProp)與顧客保持有效的雙向溝通，通過物業管理團隊，致力為顧客提供專業貼心的服務。

本司專注建立綠色生活環境，以應對氣候變化等的未來環境挑戰。至今，旗下45個物業獲得香港綠色建築議會頒發「綠建環評」(既有建築)認證。當中有11間物業獲管理範疇卓越評級。此外，我們推動可持續發展，康業啟動「太陽能光伏板節能減排計劃」，在旗下19個管理物業安裝並設置超過7,700塊太陽能光伏板。

為減輕疫情所帶來的衝擊，我們向顧客、員工及社會有需要人士推出多項貼心的關愛措施。我們成立了由管理層領導的專責小組，確保可迅速且有系統地應對重大事件。年內，我們為受疫情打擊的弱勢社群作出捐助，包括與聖雅各福群會合辦捐出口罩；由本司舉辦的PeaceBox 祝福大行動，轉贈物資予一萬個家庭/人士。

我們的業務

關於康業服務有限公司

康業服務有限公司為新鴻基地產發展有限公司（「新地」）全資附屬機構，成立於1967年。創立至今，康業銳意創新，更推動本地物業管理發展達至國際水平。目前管理約1,600幢物業，包括私人屋苑、高級住宅、商貿大廈、購物商場、政府物業、大專院校及設施等，構成全港最具規模的社區，深受各界信賴。

康業一直秉持母公司新鴻基地產「以心建家」的精神，「以心待客」的理念，攜手應對未來每一個挑戰，致力建立更美好嘅居所，營造更高尚嘅生活品味，共建和諧社區。



願景

「成為全亞洲最優秀及最具創意物業及設施管理公司。」



使命

「提供最完善及先進管理服務，滿足客戶生活品味及需要。」



價值

「以客為本、創意管理、優質服務、物超所值。」

核心價值

本公司一直堅守以心待客的服務承諾，致力為業戶提供卓越優質的服務。我們大力提倡為卓越服務為核心的座右銘，奠定我們持續求進及發展的穩固基礎。我們將繼續傳承這個卓越服務文化，為業戶建設美好的家園。

「以心待客」	提供優質物業及設施管理服務， 為業戶建設美好的家園
「嚴查、禮詢、婉拒」	貫徹「嚴查、禮詢、婉拒」， 令保安服務水平不斷提高
「主動、微笑、親切，問好」	想顧客所想，贏得業戶的心
「有訴必跟，有跟必辦， 有辦必果，有果必佳」	致力完善顧客投訴機制， 化危為機

企業管治

管治理念

康業本著「以心待客」的信念，致力確保在營運和業務的決策過程中考慮環境、社會及企業管治（ESG）因素。我們以企業管治策略及相關政策為本司可持續發展的基礎，為持份者創造共同價值。我們除了把握推動可持續發展的機會外，亦透過持續與持份者積極對話，與客戶、員工、外界促進溝通，建立互信，並提高透明度。

高水平的企業管治是向各持分者發放重要的訊息，確保一間公司擁有完善管理、秉持道德操守，並且公開透明的指標。康業已訂立一系列完整的企業政策和指引，以確保公司維持良好企業管治，並設有相關的舉報政策及渠道檢舉不當行為。我們亦建立了穩健的風險管理框架，以應對瞬息萬變的營商環境中可能出現的不同情況，因時制宜。

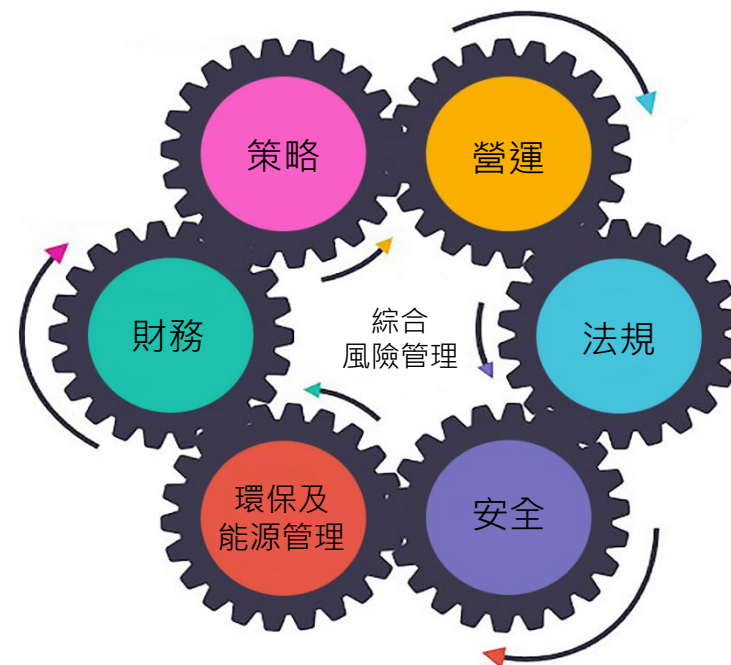
公司以高水平的企業管治，確保持份者包括客戶、員工、供應商及社會大眾的權益獲得周全保障。我們堅守良好企業管治的原則與方針，明確地向其他持分者展現我們對履行社會責任的承諾。

公司董事會（董事會）為集團的最高管治組織，負責實施企業管治及風險管理，透過其轄下不同的委員會，有效的內部監察，加強透明度及實踐問責精神。

管治系統

康業一直遵守法規要求，致力維護我們最核心的誠信。物業管理行業設有許多法規條款；我們需要嚴格遵守《建築物管理條例》（第344章）、《物業管理服務條例》（第626章）、公契、職業安全及健康條例（第509章）等，以執行我們的管理工作。

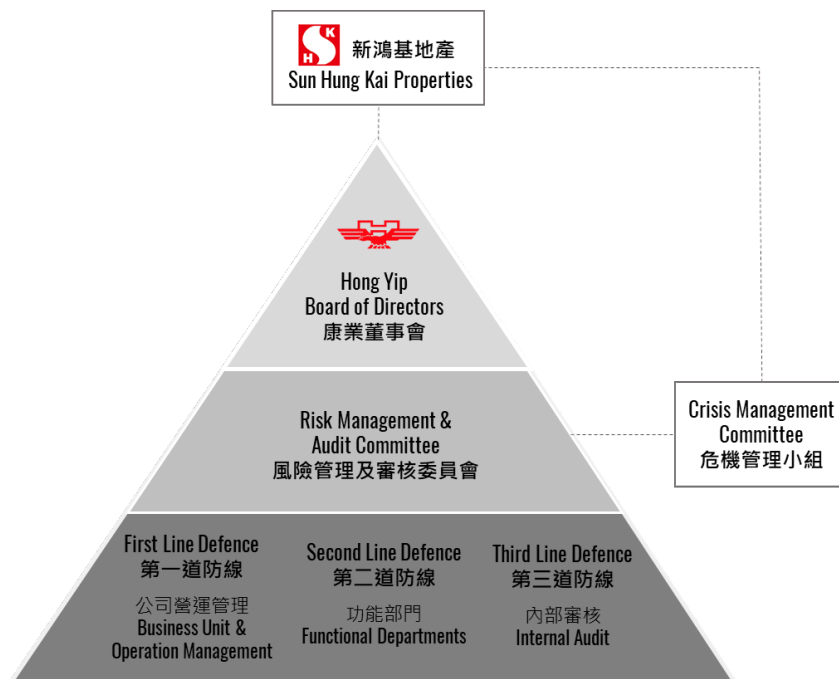
康業董事會通過每兩個月一次的執行委員會會議和策略委員會會議，提醒子公司和部門負責人有關公司要求他們遵守的準則。所有負責人都要有責任密切監督員工的表現，以確保遵守行為準則。如有不妥之處，由負責人向人力資源及行政部負責報告調查情況，然後將報告呈交董事局。任何被發現違反準則的員工將受到紀律處分，包括解僱。我們還與業務合作伙伴和客戶合作，監控組織治理架構和員工隊伍的道德行為操守。



風險管理

康業對風險管理極為重視，持續建立及維持穩健的風險管理和內部監控系統，以加強公司未來業務發展，同時為持分者創造長遠價值。

公司的風險管理程序涵蓋所有部門及業務單位，當中與每名僱員也息息相關。風險管理是持續的過程，是集團日常業務運作中不可或缺的一環，也成為公司文化的一部份。董事會轄下的風險管理委員會負責全面監督集團的風險管理工作，同時按照策略業務發展指標，評估及釐定集團願意承擔的風險性質及程度。為確保風險匯報渠道有效運作，委員會定時向董事會建議公司的風險及相應控制措施，協助董事會作最終批准。



董事會

董事會是康業的最高治理機構，對建立和維持健全和有效的風險管理和內部控制體系負有整體責任。董事會負責評估和決定為實現集團的戰略和業務目標而願意承擔的風險的性質和程度。

危機管理及內部審核委員會

危機管理及內部審核委員會的成立是為了處理危機和重大事件，針對企業出現突發事件，天災、人為失誤、或社會事件等危機而極大可能嚴重影響康業之業務、權益、或聲譽，即時啟動「紅黃綠三個級別」的警號，適時提供總公司支援，包括資源調撥、策略調整、法律指導、或人力資源配合等，盡力將對公司營運、業務、權利和聲譽的影響降至最低。小組亦會提供全面審查和經驗教訓，在案件完結後由工作人員共享。

小組成員包括：康業控股有限公司董事、社區及公共關係主管（召集人）、孖士打律師行（法律諮詢）、世聯公關顧問、新地企業傳訊部、新地法務部、新地其他部門或康業附屬公司負責人亦會受邀請參加會議

舉報政策

公司設有《舉報政策》，讓內及外部持份者舉報任何涉嫌不當行為、舞弊、不適當、不道德或不公平待遇的個案。特別針對違反《行為守則》事件或損害集團商業道德原則的行為。《舉報政策》提供正式的舉報渠道和指引，供舉報懷疑不當的行為。所有舉報個案均由人力資源部主管及內部稽核部主管負責監督和執行，並將重大問題上呈至管理層進行審查。如果發現違反我們的防止賄賂及反貪污政策、行為守則或發現涉及任何反競爭的行為，我們會立即向相關的執法機構舉報。

培訓與意識

所有員工一律須接受公司反貪污及《行為守則》的培訓，新入職員工的迎新培訓亦涵蓋相關內容。所有員工須每年確認已閱讀並理解《行為守則》的內容，當中包括防止賄賂措施，而各董事亦會收到相關資料。

我們不但積極向全體員工推廣《行為守則》及《舉報政策》，更定期加深員工對有關原則的理解，確保業務營運符合法規要求。

防止反競爭行為

我們在《行為守則》中，承諾遵守所有關於反競爭行為的法律及規例，以體現集團的核心價值。《行為守則》亦為僱員提供指引，讓他們明白法律要求、守法的重要，以及違規需承擔的紀律處分及法律責任。

此外，我們亦密切監察《競爭條例》的動向，並向管理層匯報條例的修訂對公司的任何重大影響。

保護知識產權

所有僱員必須尊重版權，嚴禁侵權，並遵守所有適用的法律和規例。我們亦要求供應商尊重知識產權，如有任何侵犯知識產權的個案，供應商必須維護公司並負上賠償的責任。

多元、平等機會及反歧視

我們一直堅定不移地促進平等機會，致力消除就業中的一切歧視行為，遵守各業務所在司法權區關於招聘、薪酬、補償和福利、晉升、調動、培訓和解僱方面的反歧視條例，絕不容忍任何基於年齡、性別、性取向、種族、膚色、宗教或政治理念、婚姻狀況、種族背景或社會出身的就業歧視。

我們重視多元的工作團隊，致力鼓勵女性加入物管行業，協助她們於團隊中發展及留任。此外，我們積極為殘疾人士和較年長人士提供就業機會和支援。

為促進職場和諧，我們制定了針對歧視相關投訴的調查機制並委任適當同事擔任平等機會主任，確保整個程序公平、獨立，以及尊重各方私隱。

危機管理小組 (CMC)

危機管理小組（「小組」）的成立是為了處理危機和重大事件，針對企業出現突發事件，天災、人為失誤、或社會事件等危機而極大可能嚴重影響康業之業務、權益、或聲譽，即時啟動「紅黃綠三個級別」的警號，適時提供總公司支援，包括資源調撥、策略調整、法律指導、或人力資源配合等，盡力將對公司營運、業務、權利和聲譽的影響降至最低。小組亦會提供全面審查和經驗教訓，在案件完結後由工作人員共享。

小組成員包括：康業控股有限公司董事、社區及公共關係主管（召集人）、孖士打律師行（法律諮詢）、世聯公關顧問、新地企業傳訊部、新地法務部、新地其他部門或康業附屬公司負責人亦會受邀請參加會議。

颱風指揮中心

颱風指揮中心於2018年成立，由首席執行官（工程總監）領導，跨部門及相關專業人員制定一套專項指引，讓前線從業員去執行一些防禦工作。該指揮中心會從颱風實時建築信息管理平台收集各物業數據；做好颱風前的準備和操作；盡量減少颱風的破壞，並提供綜合支援（管理、技術、人力資源、公關的支持）。

烈風或暴風懸掛時，指揮中心配備實時資訊系統，讓各相關人員最快掌握及發放最新情況予各大廈前線；指揮中心會在可行情況下作出人力資源及物資調撥，令風險減低，業戶安心之餘，亦保障其生命及財產。

誠信管理

公司著重建立一個強調僱員誠信和道德的企業文化，新入職員工需接受全面的強制培訓，並定期參加重溫培訓和推廣活動，確保他們明瞭公司的要求。

公司承諾全部業務均遵守營運地點的所有當地法律及規例。公司的《行為守則》為僱員的行為規範提供指引，如平等機會、公平交易、結社自由、監督舉報、利益衝突及防止貪污等。公司所有僱員應遵循載於《行為守則》內的原則；倘有違反，將會受到紀律處分。

公司堅決要求僱員及業務夥伴在處理業務時，遵守《防止賄賂條例》的條文及精神。公司嚴禁僱員行賄受賄，同時禁止僱員向客戶、供應商、承辦商、監管機構、立法機關，以及其他業務夥伴，提供或索取非法利益。

公司的《行為守則》提倡廉潔誠信的核心價值，有助我們持續加強防詐騙管控措施，以合乎公司道德文化。根據《行為守則》，公司致力防止、偵測及舉報任何已發生或涉嫌詐騙、違規或舞弊等不當行為，同時亦採取零容忍態度處理所有貪污及舞弊的情況。

可持續發展政策

康業秉持母公司新鴻基地產「以心建家」及「以心待客」的理念，堅守永續發展的企業原則，以優質服務、創新科技及環保管理，為顧客、員工、夥伴及社區創造長遠價值。

作為物業管理的服務提供者，康業以「為未來·服務」為可持續發展目標，並且由「SERVICE」七個可持續發展核心範疇作推動，當中包括“S”社群 (Social)、 “E”環境 (Environment)、 “R”風險管理 (Risk Management)、 “V”供應鏈 (Vendor)、 “I”創新 (Innovation)、 “C”顧客 (Customer)及“E”員工 (Employee)。

憑藉七大核心，康業將繼續加強自身在環境、社會和經濟方面的抗禦力，追求持續增長，配合新地集團的發展，致力提供更美好的居所、創造更優質的生活品味、共建更健康和諧的社區。

康業高度重視環境、社會和企業管治 (ESG)，把可持續發展納入為企業策略核心，並制定了四大可持續發展方針，包括「關懷社區」、「夥伴同行」、「永續環境」和「創新承傳」，透過良好管治及風險管理，實現永續發展。

「關懷社區」

康業一直致力為社會的長期安定繁榮作出貢獻。我們透過社區資料平台與社區不同的持分者合作，推動員工、夥伴、客戶參與，共同支持社區服務。藉著連繫社區各界，幫助社會上更多有需要的人士，長遠為社會帶來正能量。

「夥伴同行」

康業致力建立一個健康、長遠互惠的夥伴關係，我們增進與各持分者的互動協作，滿足客戶的期望，回應社區需求；同時積極與供應商及承辦商溝通及管理合作模式，鞏固可持續發展的供應鏈，創造共享價值。

「永續環境」

康業引進「可持續綠色都市」概念，使居住環境更臻完善。除了持續推動園林綠化，亦為旗下物業訂定嚴謹的環保標準，改善環境表現及能源效益，務求為業戶營造一個綠色美好的生活環境，為聯合國可持續發展目標作出貢獻。

「創新承傳」

公司秉持「以心待客」的理念，前瞻未來，與時並進，我們想顧客所需，並在日常管理中融合創新智能科技元素，為客戶提供卓越優質物業管理和貼心服務，拓展智慧城市，長遠邁向更和諧的社區。

可持續發展元素

本司秉持「以心待客」的信念，確保業務營運的決策過程會考慮可持續發展因素。

本政策為可持續發展的基礎，為持份者創造共同價值。本司就可持續發展方針建基於五個核心範疇，包括：環境、員工、顧客、供應鏈及社群。我們會繼續與持份者維持緊密聯繫，以探索和把握推動可持續發展的機會。

法律合規

嚴格執行或以更高標準營運所在司法管轄區內的適用法例、環境作業守則及社會標準。

環境

- 提升業務營運的能源、用水及資源使用效益，避免污染，並將對生物多樣性的影響降至最低
- 鼓勵顧客及租戶負責任地使用資源

員工

- 營造以人為本、互助包容的工作環境，提倡多元化及平等機會
- 將員工的健康和安全放在首位，促進其身心健康
- 加強人才培養力度，為員工的發展提供充足支援

顧客

- 提供超乎預期的優質物業和貼心的服務
- 支持創新和科技，持續提高產品和服務質量

供應鏈

- 實踐可持續採購，優先考慮對環境和社會負責任的供應商
- 建立溝通機制和申訴程序，使供應商、承包商和業務合作夥伴可提出改進建議
- 保障工地建築工人的健康及安全

社群

- 聆聽社群的需要，透過舉辦慈善活動對社群作出支持
- 持續扶助弱勢社群
- 鼓勵員工在工作期間及工作以外關心社區，並對環境負責任

監察及匯報

康業積極配合新地檢討可持續發展相關目標，力求持續改進，每季向集團匯報可持續發展表現，而可持續發展委員會亦定期開會，因應當時情況檢討並優化政策推進。

可持續發展目標 SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

環境



康業創新引進「可持續綠色都市概念」，使居住環境更臻完善。除了持續推動園林綠化，亦持續為旗下物業訂定嚴謹的環保標準，包括污染控制、空氣質素管理、廢物回收、節約能源、環保物料使用和環保宣傳及教育等，改善環境表現及能源效益，務求為業戶營造一個綠色美好的生活環境。

員工



康業提倡多元化以及重視健康和 safety，致力營造一個以人為本的工作環境。我們悉心培育員工，提供平等機會和充足支援，協助他們發展成為優秀的團隊。

顧客



康業秉持以客為先的理念，力求提供超越期望的優質物業和貼心服務。我們想顧客所需，維護他們的權利和保障他們的健康及安全，並透過創新科技和意念，與時並進。

供應鏈



康業致力建立一個在環境、社會和管治方面均可持續發展的供應鏈。我們積極與供應商和承辦商溝通和實行管理，建立長遠互惠的夥伴關係。

社群



康業透過員工、業務夥伴、業戶的投入參與，連繫社區。幫助社會上有需要的人士，為社會帶來正能量。

與持份者定期溝通

康業定期進行業戶問卷調查，包括抽樣家訪、設立24小時投訴熱線、顧客專用的手機應用程式（app）、二維碼等，廣泛聽取業戶意見，實踐「有訴必跟、有跟必辦、有辦必果、有果必佳」的方針，康業亦定期舉辦活動增進與業戶的溝通，出版屋苑通訊，提高屋苑管理透明度。

康業將繼續：

- 通過不同渠道與持份者保持聯繫和溝通，了解他們的期望和意見，推動集團持續改進。
- 與業務夥伴和外部組織合作，推廣可持續發展最佳實踐。
- 定期進行員工問卷調查，並透過公司手機程式WeCom促進內部溝通。



在可持續發展方面的認可



康業在可持續發展方面一直努力向前，獲得多個專業機構的認可。截至2021年6月30日，旗下45個物業獲得香港綠色建築議會頒發「綠建環評」既有建築認證，當中分別有1間物業獲頒能源使用卓越評級及11間物業獲頒營運管理卓越評級。其他認證及參與約章如下：

「綠建環評」既有建築營運管理認證		
能源使用卓越評級	營運管理卓越評級	營運管理良好評級
1	11	33

香港環境卓越大獎			
香港綠色機構認證			
150			
減廢證書	節能證書	清新室內空氣證書	減碳證書
369	337	3	4

環境局及機電工程署			
戶外燈光約章	玻璃容器回收約章	節能約章	室內空氣質素檢定證書
216	131	295	48

「中銀領先企業環保大獎」

康業於「中銀香港企業環保領先大獎2019頒獎暨2020開展禮」中，憑藉旗下管理物業「天巒」及「華景山莊」，分別榮獲「中銀香港企業環保領先大獎」服務業類別中的銀獎及銅獎。



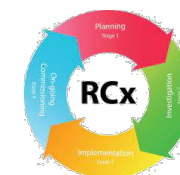
「傑出香港環境卓越大獎推廣夥伴」

康業將堅守環保方針，持續執行環保管理，為地球出一份力。旗下屋苑峻弦、東環及瓏璽獲頒「傑出香港環境卓越大獎推廣夥伴」；而Mikiki、荃灣廣場(商場)、東環、曼克頓山及華景山莊亦獲頒優異獎。



「重新校驗」

康業現時已有逾10名執行及管理人員，於「重新校驗培訓課程及從業員註冊計劃」下登記成為重新校驗從業員或專家，於本年內更成功註冊為全港首間重新校驗物業管理公司（類別A：重新校驗設施管理公司）。





關心環境



康業創新引進「可持續綠色都市概念」，使居住環境更臻完善。除了持續推動園林綠化，亦為旗下物業訂定嚴謹的環保標準，改善環境表現及能源效益，務求為業戶營造一個綠色美好的生活環境。

策略及管理

集團秉持「以心建家」的信念，致力實現可持續發展目標和推動香港成為一個可持續城市。我們意識到應對氣候變化和未來環境挑戰的迫切性，多年來一直積極訂立環境目標並提高建築物的抗禦能力。我們恪守相關的法規和環保標準，

我們一直致力推廣環保節能，持續完善環境管理制度，提升建築物能源效益，確立環保的企業文化。

- 「遵守法例、預防污染、減少廢物、善用資源」
- 「落實節能目標和措施，持續改善能源效率高」

環境承諾

康業將跟據政府政策「香港氣候行動藍圖2050」，制定相關的公司政策，推動可持續發展；範圍覆蓋建築物能源效益和綠色建築、廢物管理和綠色交通等，以及相關公司總部層面和建築物管理層面策略，以在2050年實現碳中和的目標。



2030目標年與2020基準年相比，範圍1和2的碳排放減少25%。

管治

公司已成立專責委員會督導及推動環保工作，委員會由20名來自不同部門及技術專家組成，負責監察建築物的能源消耗及推動改善，推廣環保物業管理，並促進公司環保培訓及交流，分享最佳作業守則。

環保政策

我們於報告年內更新環保政策，以加強我們對環境保護的承諾，並反映我們在應對各種環境挑戰的總體策略，包括資源使用、氣候變化及碳排放管理等方面。

環境管理體系

我們已獲得 ISO 14001 環境管理體系及ISO 5001能源管理認證。公司不時進行內外部評估，以審視管理體系的有效性，力求不斷改進。

可持續發展數據管理系統

系統於2014年開始使用，以監察環境和社會表現並促進不同業務單位的數據收集。公司亦會定期檢查及改善系統以應付新需求。

建立綠色物業組合

公司致力為旗下物業取得綠色認證，務求在物業管理上更有效地運用資源並確保物業的可持續性。

公司推動可持續發展有賴集團內部專業人士的支持。報告年內，集團共聘用9名已取得「綠建專才」資格的員工，使我們能夠時刻緊貼行業趨勢和提升技術。在專業團隊的支持下，我們嚴格遵守政府法規，並在項目營運採用創新綠色科技，以促進能源效益、資源使用、廢物管理及處理其他與環保相關的議題。

在公司的大力推動下，已有成功獲得45項香港建築環境評估綠建環評（BEAM Plus）既有建築認證。



- 康業一向重視環保，為旗下物業制定各項環保措施，並積極參與由香港綠色建築議會認可的「綠建環評」認證，以提升物業整體能源效益及環保表現。

為實踐推動綠色建築的承諾，康業已與香港綠色建築議會和建築環保評估協會簽署協議書，承諾將旗下管理的物業提升至更環保的水平。在集團有效的環境管理及監察下，新鴻基中心繼去年於「綠建環評既有建築2.0版」自選評估計劃中獲得能源使用範疇的「卓越」評級後，與此同時，新鴻基中心、海港中心、彌敦道26號、長沙灣道909號、新領域廣場亦獲得管理範疇的「卓越」評級。

此外，於報告年內荃灣廣場（商場）、將軍澳中心商場、Mikiki、PORT33、天巒及瓏璽亦獲得管理範疇的「卓越」評級；而集團旗下超過30座寫字樓、工業和住宅樓宇則於「綠建環評既有建築2.0版」自選評估計劃中獲得管理範疇的「良好」評級。

我們對環保的一貫承諾，廣受業界認同。公司在「2019香港環境卓越大獎」中榮獲5項殊榮；而在環境局「2019慳神大比拼」中Mikiki及新鴻基中心獲得重新校驗慳神優異獎。

此外，於報告年內，康業服務及旗下所管理的150間物業已獲得香港綠色機構認證，同時亦獲得了369份減廢證書、337份節能證書，3份清新室內空氣證書及4份減碳證書。

提高能源效益並減少碳排放

為加快業務轉型至低碳及能抵禦氣候變化的經濟體系，公司在制定物業組合的能源管理策略時，會充分考慮氣候變化的影響。我們亦全力支持外界倡議，如政府的《香港氣候行動藍圖2030+》及《香港都市節能藍圖2015~2025+》。

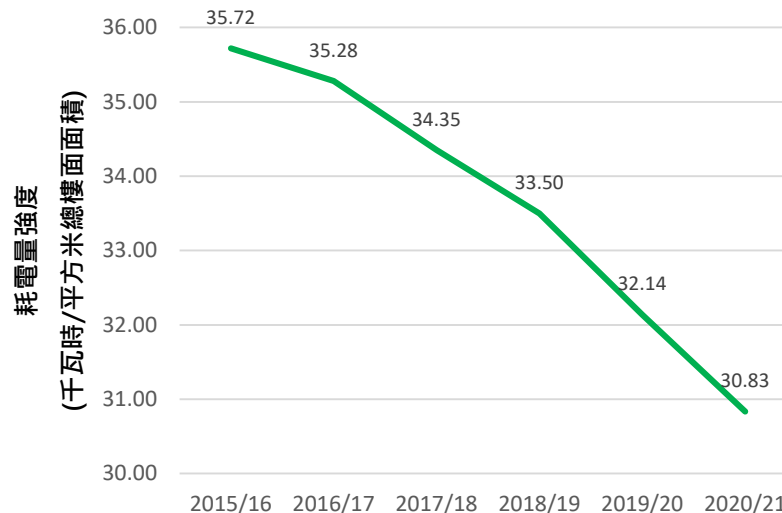
早於2014/15年度，公司已跟隨母公司新地訂立節能目標，旨在2019/20財政年度前將耗電量降低10%。在2019/20年度，我們已達成了五年目標，將耗電量強度降至32.14千瓦時/平方米總樓面面積，由2014/15年度至今，耗電量強度已降低13.7%。

為了延續這個令人鼓舞的成果，公司已跟隨母公司新地承諾以2019/20財政年度為基準，於2029/30財政年度前將能源優化委員會監察物業的耗電量強度進一步降低13%，並繼續在公司管理的物業之間分享最佳作業守則。

集團已採取一系列措施以減少物業的能源消耗並提高能源效益。我們已在部分現有建築物推行重新校驗，以提高整體能效，例如更換和調整冷水機組、傳感器、流量計和熱交換器，以及採用發光二極管（LED）照明系統。此外，我們不時調整現有系統，包括水泵及空調，確保系統的節能表現保持在最佳狀態。

為保持市場領先地位，我們積極引入數碼技術和方案以促進物業的可持續發展。舉例說，我們於獲得BEAM認證的新鴻基中心引入物聯網（IoT），透過實時監察和分析，更有效地管理能源消耗情況，我們在其他商用和住宅物業亦採取同樣做法。我們使用的智能系統，會自動選擇與物業負荷相匹配且最有效的冷水機和水泵組合，從而優化整體營運效益及節省能源。另外，我們採用了一個數據傳遞協定，將各種設備的電力控制系統自動化，以改善數據傳遞，提高能源效益。

主要建築物在2014/15至2019/20年間*的耗電量強度 (*數據分別涵蓋206個物業)



自2005年以來，新鴻基中心透過推行多項節能措施，累計節省超過4,600萬千瓦時，減少碳排放量約37,000噸。而Mikiki商場與2011年開業時相比，耗電量亦大大減少30%。在本年度，兩項物業在環境局舉辦的「慳神重新校驗大比拼」中同時獲得「重新校驗慳神優異獎」。

集團已制定一系列計劃以推動採用可再生能源。例如，於環凱廣場及10多個物業安裝太陽能光伏板的工程，充分顯示出我們對採用可再生能源及可再生能源上網電價計劃的支持和參與。

為減少碳排放以減緩氣候變化，公司已參加「綠色香港•碳審計」，及於2019年簽署商界環保協會《低碳約章》，我們亦自發為物業進行碳審計。為攜手推動香港邁向低碳經濟並回應《巴黎協定》。

個案研究： 安裝太陽能光伏板以配合可持續發展

康業深明可持續發展對我們的業務以致整個社會的重要性。為此，我們持續投放資源以減少碳排放，充分利用可再生能源，達至可持續發展。我們一直把節能減排元素應用於物業日常管理，以科技推行環保及可持續發展並啟動了「太陽能光伏板節能減排計劃」。

集團已計劃為旗下物業安裝逾7,700塊太陽能光伏板，產生可再生能源，達至節能減排。估計每年可產生約1.44仟萬（兆焦耳MJ）的可再生能源，相等於逾1,000個香港家庭一年的用電量，亦等同於2,840公噸的碳排放量，即約13萬棵樹一年可減除的二氧化碳量。



■ 歐意花園



■ 開聯工業中心

太陽能光伏板產電不但乾淨無污染，更不需要任何燃料。且可靠性高，安全永續。現時，集團旗下11個管理物業已設置太陽能光伏板，包括新鴻基中心、環凱廣場、新領域廣場、歐意花園、天巒、蔚景園、開聯工業中心等等；其中，位於土瓜灣的環凱廣場更成為了此計劃內最大型的「超低排放」工貿大廈之一。

環凱廣場例子：



■ 環凱廣場

環凱廣場自去年參與中華電力的「可再生能源上網電價」計劃後，多個月以來錄得零電費支出。零電費支出令環凱廣場可重新再分配資源，在智能節能的項目上能投放更多資源，推動並建立可持續發展的綠色空間。

使用可再生能源亦大大提升了大廈整體能源效益。除了太陽能光伏板外，我們一直在不同範疇積極應用太陽能發電技術，例如，使用太陽能插泥燈、太陽能壁燈、以及太陽能驅動的閉路電視鏡頭。此外，亦設立了太陽能滅蚊燈與及採用智能灑水系統等。

集團將持續投放資源於研究太陽能發電應用於樓宇的任何可行性，致力為客戶創建綠色社區，建設可持續發展的生活環境。

減少廢物

為支持政府的《香港資源循環藍圖2013-2022》等廢物管理計劃，並在我們的整個業務營運實現可持續的廢物管理，我們採取減廢三部曲，即先避免產生廢物，其次減少廢物，最後考慮循環再造。因此，我們致力超越法規要求，並確保採取有效的廢物管理措施。

公司力求於管理的物業及商場引入負責任消費的措施，並鼓勵租戶和客戶參與實踐，減少送往堆填區的廢物量。我們在物業和商場內推廣回收和收集不同類別的廢物，並設置智能膠樽回收機，鼓勵大眾回收膠樽。我們亦在部分商場設置回收箱，以響應綠領行動的紙包飲品盒乾淨回收先導計劃。超過100幢住宅、商場、商廈及工廈已簽署環境保護署的《玻璃容器回收約章》，承諾致力提高公眾對玻璃容器乾淨回收和源頭分類的意識。



■ 康業持續推行環保管，讓住戶在日常生活中得以體驗綠色生活。



■ 康業服務多年來持續推行環保管，在旗下物業積極推動廚餘分類及回收，與業戶攜手創建綠色社區生活。

除此之外，公司一直積極響應政府的《香港廚餘及園林廢物計劃2014-2022》，推動旗下物業進行廚餘分類及回收，將所收集的廚餘於屋苑內處理或運送至有機資源回收中心，轉化為可再生能源。

舉例說，將軍澳中心與租戶和居民合作推廣廚餘回收，收集並運送廚餘至環保園進行回收。住宅項目如華景山莊利用由廚餘轉化為肥料，然後用於有機農場種植，成效顯見，吸引居民參與廚餘回收計劃。

善用資源

集團在採購過程中會考慮環保因素，並優先考慮使用可持續物料。我們透過密切監察資源消耗的情況，將不必要的採購減至最低。

採購時考慮環保因素

康業為提升公司的環境管理系統及環保表現，提高員工對環保採購的意識，因此制訂環保採購指南以作參考，目的是在可行的情況下盡可能考慮採購環保產品或服務。採購指南需要員工於採購前，考慮該產品或服務在製作、運送或提供的過程中，最少但不限於滿足下列因素：(1)以不含有害物質製造；(2)能循環再用或減少產生廢物；(3)符合環保及節省能源效益及；(4)須符合各項相關環保和能源效益條例及實務守則的規定（如：ISO 14001 及 ISO 50001）。

提升水資源效益

雖然我們的業務普遍不需大量用水，但我們仍持續改進水資源管理，並提升物業節水，鼓勵安裝節水裝置及採用有節省用水標籤的產品。此外，我們支持水務署的「齊來慳水十公升2.0」運動，推動及參與屋苑安裝節流器先導計劃，為住戶免費上門安裝水龍頭節流器及淋浴花灑節流器，以鼓勵市民珍惜用水。過往更於將軍澳中心，半島豪庭等屋苑設有由水務署舉辦的巡迴展覽及互動有獎遊戲，宣揚惜水文化，更清晰明確地向業戶及前線同事傳達我們的用水目標。

善用科技減少消耗

公司積極探索物業使用不同科技的機會，以減少使用資源。為減低紙張消耗，我們全線物業更利用自身研發的「Nitrol、SoProp、SoPropBiz、WeCom及CRM」手機應用程式，推動無紙化管理，減少打印造成的紙張消耗，透過智能科技進一步落實環保，實踐減碳。



加強公眾環保意識

公司積極向公眾宣揚實踐可持續和綠色生活的方法，並於屋苑及大廈推廣環境保護。

華景山莊透過舉辦各種活動以推廣綠色生活的理念。屋苑推出創新環保活動，例如「Story telling環保漂書講故事計劃」。我們邀請了綠色生活大使為居民講故事，以提高他們的環保意識。自去年新型冠狀病毒爆發以來，我們轉而通過Facebook及網上平台發佈有關乾淨回收等綠色資訊。

為達致源頭減廢，屋苑每年亦會舉辦年桔回收再種計劃。我們會於節日後回收已被丟棄的年桔並於花園重新種植，至今已有超過150盆年桔在花園中重新種植。此外，屋苑近年更積極打造蝴蝶生態保育工作。我們利用體育館內的藝術畫廊走廊作為展區，展示在我們在屋苑發現的不同物種，同時，透過「Big Waster」展覽培養居民的環保意識及推廣綠色生活的理念。



■ 華景山莊於年內舉行了不少創意環保活動，提高業戶的環保意識。



■ 康業的環保活動得到不少業戶支持，長遠更有效地讓不同持份者投入綠色環保新生活。

公司連續第12年參與由世界自然基金會主辦的「地球一小時」全球熄燈行動，動員約150幢商廈、工廈、商場及住宅一同熄燈一小時，實踐可持續生活和節約能源。

多年來，集團一直鼓勵大眾使用更環保的電動車，並在超過58個商用及住宅物業內安裝236個電動車充電站。

我們積極與租戶攜手合作，推動綠色措施並共同建設可持續的環境。例如，定期在旗下的部分商場舉辦各類研討會、展覽和活動，以推廣綠色文化。荃灣廣場商場等商場亦將綠色概念融入到新租戶和商場新設計當中，鼓勵不同持份者投入更綠色的生活方式。

我們的2個管理物業獲於2020年10月頒發的「中銀香港企業環保領先大獎2019」，分別獲得銀獎及銅獎，肯定了康業管理的大廈在業戶推動的環保工作。

關懷員工



本司秉持「以心待客」的理念，致力提供卓越優質物業管理和貼心服務。我們想顧客所需，並透過創新科技和意念，與時並進。



關懷員工

人才策略及管理

我們一直堅守「以人為本，重視人才」的信念。公司深信推動每一位員工重視「個人價值」及發展「創意管理」及確保為客戶提供「優質服務」，從而令公司的業務不斷拓展尤其重要。

為了配合公司的發展方向，主要有兩個策略重點：

一、提升人才能力素 - 透過多元化渠道招攬優才、定期檢視以表現及貢獻為準則的薪酬待遇機制以凝聚人才、鼓勵員工繼續進修、獎勵富創新精神的員工等提升公司人才素質。

二、推動創意思維管理 - 透過「突破創新企業文化」去鼓勵員工主動學習新技術及技能，在數碼轉型趨勢下與時代並進，利用創意管理以提升整體服務質素、工作安全水平及員工能力績效。

我們重視及支持公平的僱傭實務常規，並確保我們在營運所在地遵守相關的勞工法例法規及最低工資法例。人力資源部/委員會負責檢視、監督和改善人力資源政策，以及健康及安全有關的現有及新興議題和趨勢。透過定期檢視，盡可能減低日常營運的潛在風險，此外，我們實施了《多元共融政策》、《平等機會政策》和《職業健康及安全政策》，並根據業務策略和意見定期檢討政策。我們透過這些政策，承諾為所有員工創造安全、平等和友善的工作環境。



匯聚人才

吸納及匯聚各方人才為業務拓展的關鍵。

公司一向致力廣納人才，包括招攬具創新精神及成長思維的優秀人才，以維持業務競爭力及為未來物業管理持續發展儲備人才。在廣納人才主要分為兩個重點：

一、人才策略及管理

吸引及挽留人才

我們訂有多項僱傭措施，包括家庭友善政策、遠超法定要求並具競爭力的薪酬待遇等，為公司營造一個富有滿足感和吸引力的理想工作環境。

香港的全職僱員享有多項福利，包括產假、侍產假、醫療及牙科保險、教育津貼和按表現發放的年終獎金、分娩醫療補助及情緒支援服務。符合資格的僱員更可享受子女教育津貼，子女參加海外交流計劃及入讀本地大學亦可獲發獎學金。同時，我們為需要兼顧家庭和工作的僱員，制定了家庭友善措施，其中包括彈性工作時間，僱員亦可以家庭原因申請假期，例如婚假、恩恤假及其他臨時休假等。

公司根據勞工市場趨勢，定期檢討及調整薪酬待遇。

打造僱主品牌

優化宣傳策略，打造優質僱主品牌，公司主動與不同院校、非牟利機構、培訓機構及職業訓練局夥伴合作以「先實習、後聘用」理念以招攬人才，例如分別與香港浸會大學簽署行業夥伴、與理大專業及持續教育學院簽署校企協作教育(WIE)合作協議、與青少年發展企業聯盟、僱員再培訓局及香港管理專業協會等夥伴實習計劃，以增加畢業生就業機會；另外我們一直參與校院招聘計劃，每年為院校舉辦招聘就業講座，為準畢業生提供職業諮詢服務及物業管理發展介紹。

另外，我們更與僱員再培訓局舉辦度身訂造物業管理課程(包班)，聯同「YUM青年向上流動嚮導計劃」專為中六/文憑準畢業生提供職場體驗及畢業後獲得就業機會，讓年輕人在職學習旅程中開始準備生涯規劃，啟發他們創新思維，擴闊人際網絡，有助未來物業管理發展邁向5G新時代建立基礎。

個案分享：應用人工智能(AI)面試

面對在全球疫情爆發情況下，很多企業都不得不利用資訊科技去改變日常運作模式，以確保企業業務發展不受影響。為提高招聘及培訓效率，還可配合公司以科技推動業務發展的大方向。由2021年5月份起，人力資源及行政部已經應用人工智能（AI）面試，取締傳統面試及網上邏輯/文字分析問卷，利用人工智能方案，簡化人才招聘管理流程從而提升招聘及培訓效率。又稱「95後」的Z世代，從小已經常接觸網絡和電子科技，他們基本上是與高科技一起成長的族群。因此，採用視像面試，是很配合這一群「數碼原住民」的習慣，對招聘者與求職者來說，都是雙贏，對企業來說，人工面試是與新世代同步、招攬及吸引年輕人才的理想渠道之一。



- 每年公司均會舉辦「突破創新獎勵計劃」，讓員工發揮創意，推動創新思維。

二、凝聚及珍惜人才

我們積極打造一個能讓員工發揮所長，人才得到充份發展的工作環境。目標是培養出持續發展企業文化，支持員工為不同持份者創造共享價值，同時裝備團隊為未來物業管理發展做好準備，因此在凝聚及珍惜人才方面，公司主要分為以下範疇：

完善晉升制度

公司設立晉升評議會，旨在通過完善的晉升基準及制度確保適當的人才得以晉升，配合員工的職業生涯規劃及發展，從以維持員工之穩定性，挽留優才及配合公司持續業務發展。為了評估該員工之工作能力及個人質素及資歷資格是否合乎擬晉升職位之工作要求，公司特別設立3個（按職級劃分）的不同內部晉升評議會，安排於每年度一月及七月舉行。評核不同職級的員工之晉升申請及有計劃及規範地為擬晉升之員工進行面試。經評審人一致通過評分達標才成功獲批准晉升。

鼓勵突破創新

公司一向支持及鼓勵員工工具創新精神及創業思維，公司每年年中展開「突破創新獎勵計劃」，讓員工發揮創意，利用創新思維，例如利用5G及物聯網應用，以提升工作服務質素、工作流程及工作安全水平，甚至發揮「小創意、大改善」，以優化工作、服務及安全程序而作出可行並有成效的建議。在參賽中挑選最能有效利用現有資源及最具效益的建議，最後獲獎的創新建議，公司便會落實執行。此獎勵計劃有助提升員工投入感及贏得公司認同感。

培訓人才

讓員工充分發揮潛能

我們為員工提供多元化的學習渠道以培訓人才，包括有系統的培訓課程、「師傅」職場輔導、課後崗位實習、實地演練及輔導、互相觀摩學習、借調機會、各種電子學習平台等等，並輔以不同輔助工具／資料。為配合上述學習途徑，公司為員工提供針對性又合乎發展需要的培訓計劃，提升員工的專業知識、技能、經驗和工作表現，培育具潛質的人才以配合公司未來的發展。

成立「康業人才發展學院」

公司早於2007年成立「康業人才發展學院」，以「主動、積極、學習、體驗」為核心價值，建立一個完善的學院組織架構。不但全面提升專業化，更為各職級員工提供所需的工作技能及行業知識，以促進其職業發展及取得更高資歷。

學院的校董會由公司主席及行政總裁出任主席，負責策劃及制訂整體人才發展及培育的方向、政策及行動計劃，確保維持高質素的人才以配合公司發展及營運的需要。

學院亦設有「質素管理委員會」，由多位業界及學術界的資深專業人士組成，確保課程的質素及課程內容能符合行業及社會需求。在報告年內，學院共舉辦超過424個課程、講座、線上研討會和影片培訓，培訓時數逾127,000小時。我們亦資助員工在外間修讀與工作相關的課程，包括小型研討會以至碩士學位課程。

多元化培訓及學習體驗

公司於2014年推出WeCom智能資訊平台，成為公司與員工溝通之主要渠道之一。WeCom上載超過400套培訓影片，分為30個「主題」，影片內容及元素涵蓋：商業道德、反貪污、平等機會、突發事件處理、職安健、環保、精神健康等主題，除了讓員工快捷便利地點擊觀看所需影片資訊，提升工作效率之外，亦將有價值的經驗、知識及技能，透過影片及資訊系統的有效應用，成為公司裡共同分享的智慧。

為落實公司以科技為導向的業務策略，公司舉辦了多項科技發展與應用的培訓課程。我們成為了業內首間採用虛擬實境（VR）和擴增實境（AR）培訓人才的公司之一，此項虛擬學習體驗廣泛應用於公司培訓課程，例如：水浸處理、樹木安全、高空工作、火警處理等，以最接近真實工作體驗的模擬學習，提升創意及跨媒體學習領域。



■ 為緊貼數碼年代的最新趨勢，康業將VR學習納入其員工的常規培訓計劃中。



■ 員工透過融入虛擬實境，在VR體驗中學習，在不同的虛擬情境中進行互動。

積極推動資歷架構 提升專業

康業人才發展學院全力支持『資歷架構』，幫助員工全面發展。於2010年率先獲得香港學術及職業資歷評審局認可，成為首間獲得開辦資歷架構認可第一至三級課程資格的物業管理公司；同年更成為各行業首間公司的內部培訓課程獲取「資歷架構之能力為本課程」的認可資格。經過短短的11年時間，學院已成功申請開辦20個認可的資歷架構課程，並發出接近5,500張資歷架構認可證書，數目為行業內之冠。我們自2014年推出「學分累積及轉移」政策，成為市場上首間與各大專院校簽訂協議的公司。該制度有助員工在進修途徑上無縫銜接，並容許他們轉移學分而毋須重複修讀課程。

配合及落實ESG 全面培訓人才

為配合及落實公司以ESG為導向的業務策略，近年我們致力為員工舉辦相關課程及安排，包括「商業道德培訓系列」、「職業安全與健康培訓系列」、「環境保護培訓系列」等。特別於「商業道德培訓系列」中，培訓內容及元素涵蓋：商業道德、反貪污、公平競爭等主題，例如：新入職員工必須瀏覽相關商業道德影片。

於2021年4月，安排高級管理員工出席由香港董事學會度身訂做的「董事培訓深造課程」，並要求其必須瀏覽「香港交易所（HKEX）」的網上自學「董事培訓課程」等。

以令不同級別同事亦能全面掌握有關知識。此外，我們亦致力全面培訓人才，定期舉辦系統化的培訓發展計劃，包括：師傅帶徒弟計劃、分區指導員計劃、貴賓接待技巧計劃、集思會議及部門分享會，針對個人和團隊的特定需要，讓員工知識共融及發揮潛能，以提高其個人工作效能。

繼任人及重點成員培訓計劃

我們向來非常重視人才培養，除了協助鑑定高層領導繼任人選的「高級管理人員繼任人政策」外，亦設立重點成員(梯隊)培訓計劃，培育優秀員工，提升人才儲備以配合公司長遠發展，使康業之事業延續及確立其在物業管理行業中之典範地位。為配合公司發展方向及梯隊成員之需要，我們持續地安排度身訂造之培訓活動予各重點成員，內容包括：「才能評估測試」、「與管理層會面」、「高端領袖力培訓課程」、「外展訓練課程」、「網上課程學習」、「管理技能培訓」、「小組企劃報告」等，使各階梯成員均能發掘自我潛質，加以栽培，提供一條清晰的晉升路徑，激發員工的鬥志和興趣，以發揮超卓的職效。

「師傅教徒弟」計劃

除課堂式培訓外，康業特設貼身的「師傅制」訓練模式，由經驗豐富及表現出色的員工擔任師傅，從日常工作中觀察同事的表現及需改善之處，從而作出針對性指導、示範及崗位實習，協助同事適應工作環境及達到公司要求。此外，為深化「師傅教徒弟」計劃，讓前線員工秉承「以客為先」的卓越文化，公司現已積極推行「資深師傅」培訓計劃，精進服務質素。

培育人才 成果顯現

康業人才發展學院憑著完善的培訓系統，積極推動人才發展，歷年屢獲殊榮，成績彪炳：

保安服務最佳培訓獎

由「警務處防止罪案科」和「職業訓練局保安服務業訓練委員會」合辦，康業於2021年已連續11年參加此比賽並蟬聯金獎（500人以上）。現時，康業成為在物業管理行業內唯一一間連續十一屆獲取金獎的公司。

優秀從業員選舉

由「香港物業管理師學會」聯同多間大專院校、專業學會等機構舉辦，目的為鼓勵及表揚各級物業管理從業員的出色表現及非凡成就，提升業界的形象。我們已連續8年參加此選舉，49位康業員工於整體四個組別中（經理級、中層管理、前線員工及金鑰匙客戶服務獎）均獲取獎項，得到各專業團體的高度讚賞及嘉許，成績驕人，足證他們能致力提供專業及優質的顧客服務。



- 49名康業員工於優秀從業員選舉的整體四個組別中獲取優異獎項，致力提升服務水平及拓展嶄新服務。

員工溝通

我們重視與員工之溝通，以不同途徑傳遞及接收訊息，鞏固我們與員工之間的關係。

定期舉辦分享會

我們定期舉行集思會，由主席及行政總裁、部門總監、地域總經理及經理級職員組成，以腦力激盪及分組討論等互動形式，為公司現行政策及未來業務發展方向作出建議，既讓員工有良好的溝通機會，亦增強公司凝聚力，上下一心推進未來發展再創佳績。

此外，我們亦定期舉行「部門改革分享會」，由各部門分享其改革及創新的寶貴經驗及心得，藉此提供一個跨部門互動分享、學習平台和溝通的途徑。

利用資訊科技促進員工溝通

我們自行開發WeCom手機應用程式，透過網上平台，員工能隨時隨地即時接收所有公司信息，免卻了過往以人傳人的過程中會流失部份或遺漏信息的問題。WeCom應用程式內容也包含了管理層的話、員工培訓、公司活動花絮及員工意見收集等，打通並深化公司橫向及縱向的溝通渠道，讓信息有效地傳達，鞏固管理層與員工之間的溝通橋樑，令公司全體以同一理念共同努力邁向所訂目標。



- 康業自行研發的手機應用程式WeCom，讓員工隨時隨地接收公司資訊，促進內部溝通。

員工關顧方面

為顧及同事於疫情下身心的需要，公司不時發出於內部手機應用程式及電郵向同事發佈關於健康小貼士及辦公室安全的資訊。公司適時及定期向員工送上口罩、抗疫用品（如消毒搓手液及保健飲品）及抗原測試套裝等，使同事於防疫物品供不應求期間，為同事帶來多一些保障、溫暖及安心。

公司一向關心員工的健康及福祉，但於疫情期間員工康樂及聯誼活動，實難以按原有計劃進行。為持續向同事發放健康訊息，公司透過「Zoom」以網上直播形式為員工舉辦活動，如午間健康講座及手工藝工作坊等，提醒同事注重身心健康和作息平衡。公司亦鼓勵同事於疫情期間做一些簡單體適能運動，保持健康的生活模式，以達致身心平衡。

員工活動

我們成立了「康樂活動委員會」，由不同部門、子公司及地域同事代表出席，職級涵蓋部門總監、總經理以至前線同事，透過舉辦不同形式的康樂、體育及旅行活動，促進各不同職級及種同事間的溝通。

員工為公司的重要資源，在工作外，公司更關注他們的身心健康，非常鼓勵及支持同事多參與各類的體育運動，亦參與了運動友善計劃，彰顯公司對員工的健康關懷，每年為員工安排大大小小的運動或康樂活動，實現對員工關懷的責任。今年五月亦有像過往10年一樣，安排員工參與由香港盲人體育總會主辦、國際扶輪社3450地區協辦之全港第十一屆『共融之樂保齡球比賽』。雖然受到疫情影響，今年仍有破紀錄的60隊共240人參加這個已踏入第十一年的傷健共融比賽活動，每隊參賽隊伍會由主辦單位各安排一名來自香港盲人體育會的視障球員合組成一隊作賽，賽事主要目的是要將傷健共融、平等參與的訊息在社會宣揚開去，促進視障人士融入社會，比賽中透過大家的互相鼓勵及學習，彼此建立良好的士氣及友誼，令活動更添愉快的氣氛。

防疫措施

應變措施

由於「2019冠狀病毒病」疫情持續，公司因應疫情編制了「2019冠狀病毒病 - 應變措施指引」，並進行了一系列預防措施，內容包括突發事件或災難應變機制的啟動模式、突發事件及災難復修應變計劃書的制定、各職級員工之出勤安排、委任各辦公室的緊急應變小組、消息通報及資訊發放的規定、應變方式、緊急聯絡電話表及辦公室電話轉駁方法等，保障員工安全和健康，以減低病毒於工作場所的傳播風險。

公司按不同部門及崗位同事需要，安排同事於不同辦公室上班及 / 或安排於家中上班，並向同事作之電腦及技術支援，盡量讓員工分組輪流在家及 / 或身處不同地點工作，以減少交叉感染風險，亦可避免對核心營運及服務造成影響。公司亦推出彈性上班工作安排，讓有需要返回辦公事工作之員工，按同事需要作彈性上班安排，盡量配合及減少同事因疫情影響所造成之不便。

日常運作

公司因應疫情變化及政府推出之新政策及防疫措施，並向員工適時發布最新資訊及調整工作安排。公司不時提醒同事必須時刻保持良好的個人及環境衛生，當出現不適或呼吸道感染病徵時，應向上司報告，同時應立刻向醫生求診及不應上班，並將診斷結果儘快知會上司；於可行的情況下盡量減少出席大型會議、座談會、宴會等及盡量減低舉行會議人數或進行面談。於工作期間，尤其當與同事有緊密接觸時（例如：開會或面談的時候），盡可能戴上合適口罩，並保持彼此間有足夠的社交距離。

為加強同事個人及環境衛生意識，公司於工作間實施一系列預防及消毒措施，包括同事每日於上班時須到接待處進行量度，確保體溫正常才上班工作；於辦公室公眾位置擺放消毒搓手液供同事使用。公司亦採用新技術在工作間進行消毒，以改善辦公室衛生狀況，例如於辦公室及所有公司車輛的車廂內添加抗菌消毒塗層，以殺滅物件表面細菌和病毒。

安全、快、好、省

標準與方針

康業除了提供優質的物業管理服務之外，亦極其關注員工的工作安全，致力保障每一位員工在安全及健康的環境下工作，康業建立了一個完善的安全及健康管理體制，由「職業安全及健康委員會」統籌及策劃公司全盤有關員工安全及健康的政策及行動。委員會成員由各部門及地域／分區同事組成，定期開會及舉辦安全及健康活動及講座。自2000年已推行OHSAS18001－職業安全衛生管理系統，一直保持符合國際認可標準，並於2019年成功通過第三方認證考核更新為國際標準－ISO45001，與國際認可的職安健水平接軌。為了持續為員工改良及提升工作環境，康業制定了長遠的職業安全健康方針：職業安全與健康，遵守法例保平安。康業亦非常重視聘用承判商職安健方面的表現，對於選擇承判商，康業除了會按承判商的行內經驗／信譽、財務等為原則之外，亦會審視承判商過往的職安健工作記錄，作為投標的評審標準之一。每項承判商工作都必須遵照康業制定的職業安全及健康指引，以確保符合康業的職安健方針。

團隊表現與專業質量

要維持樓盤的職安健達至良好水平，康業要求樓盤的管理團隊要有相關的職安健知識，樓盤的工程員工及主管都必須領有平安咭，而負責樓宇維修保養的工程師更需要持有安全督導員的資格。對於園藝及餐飲等特定工作，花王及廚師等員工亦需要修讀認可的工作安全課程。為了加強樓盤的消防安全，指定樓盤的主管參與由消防處認可的「消防安全大使」計劃，進行定期消防巡查及管理。

此外，康業亦要求樓盤的管理團隊參加「樓宇消防安全特使」計劃，進一步加強樓盤的消防安全表現，現時大部分的樓盤管理團隊已至少有一名員工持「樓宇消防安全特使」的資格。

擁有各項相關的職安健知識，便能夠適切地對應樓盤各項工作的風險管理。樓盤的管理團隊聯合安全督導員及前線員工代表組成風險評估小組（JHA小組），會為每樓盤度身訂造風險評估報告，為日常工作包括文書處理、清潔、園藝、保安、會所服務以及保養維修工作提供控制措施，將危害減至最低。

科技加強溝通令工作輕鬆

康業與時並進，將智能管理融入樓盤的日常運作，職安健工作亦不例外。

傳統的安全巡查多數以紙張列印巡查清單進行，康業透過專業保安及巡查的手機應用程式將各種安全巡查工作及記錄電子化，員工可於進行保安巡查期間，同時亦巡查樓盤的職安健狀況，並且能夠即時跟進有關結果。

手機應用程式亦可以將公司關注的職安健資訊，透過即時信息發放至每位員工。此外，經挑選的安全管理工作例如「預防颱風之安全管理及防禦指引」、「高處工作使用繫穩錨固裝置」及「游泳池化學品處理」等，康業會將有關工作指引製作成為短片，員工可以隨時隨地觀看。手機應用程式亦上載了多套由勞工處、職業安全健康局及內部自製的短片，供同事觀看，每次觀看後再輔以作答簡單選擇題，祈令員工加深認識影片內容。

為確保安全及健康成效完全達到公司的標準和期望，參考工廠及工業經營(安全管理)規例，每年會為樓盤進行安全查核，評估樓盤的安全管理及現場的執行方案。安全查核過程以電子表格形式進行，務求以既方便、又環保方式進行安全查核工作。

表現獲公眾認同

康業積極參與外界的職安健比賽並且獲得多項殊榮，過去一年計有由職業安全健康局舉辦的第十九屆香港職業安全健康大獎」中，天巒獲得四大獎項，包括「工作安全行為大獎」及「指差呼稱大獎」金獎、「最佳演繹獎」銅獎及「安全表現大獎」傑出獎，北角匯分別獲得「工作安全行為大獎」及「指差呼稱大獎」銅獎，瓏山1號亦榮獲「安全表現大獎」卓越獎。在「第八屆最佳職安健物業管理大獎」中，清水灣半島榮獲「最佳物業管理大獎 - 提升業戶裝修及維修安全」金獎與及雲端榮獲「最佳物業管理大獎 - 提升業戶裝修及維修安全」優異獎。

所有獲得的獎項與及榮譽，都是各業界對康業同事長久以來為職安健工作付出的認同。



- 科技融入職安健工作的用途很廣泛，透過手機應用程式，同事可以收到即時的職安健短訊，以及觀看不同範疇的職安健短片，加深同事對工作安全的認識。

以客為本



本司秉持「以心待客」的理念，致力提供卓越優質物業管理和貼心服務。我們想顧客所需，並透過創新科技和意念，與時並進。



為顧客創造美好家園

本司秉持以心待客的理念，力求提供超越期望的優質物業管理和貼心服務。我們想顧客所需、維護他們的權利和保障他們的健康及安全，並透過創新科技和意念，與時並進。

卓越的物業管理

本司致力提供卓越的物業管理服務。除了提供高質素的服務外，本司遵守物業和優質設施管理的國際標準，盡力保障顧客的健康與安全及客戶資料。

本司追求數碼科技創新，與時並進，積極在管轄的物業融入數碼化管理計劃及措施。

我們利用集團「新地商場」綜合手機應用程式以及會員計劃 The Point by SHKP，為顧客提供卓越的購物體驗。

康業亦在多個住宅物業透過手機應用程式 (SoProp 及 SoPropBiz) 引入智能生活概念。此外，本司旗下負責住宅租賃品牌「TOWNPLACE 本舍」之管理服務，其住戶專屬「TOWNPLACE」手機應用程式，提供一站式物業管理服務，讓住戶透過智能電話提供的認證技術開啟大門的電子門鎖、利用智能感測器向住戶發送郵箱收件通知，以及提供無線充電配備，令生活變得更簡便舒適。住戶更可使用程式輕鬆操控住所配備的智能家居系統、預約共享空間的各項設施，以及以二維碼取代住戶證進出住宅公共空間，締造智能化和可持續的生活。

顧客滿意度和投訴處理：ISO 10002

- 本司具備ISO 10002認證的投訴管理系統，將投訴處理機制融入我們的營運中。
- 我們承諾審視每宗投訴，並有效率地作出回應。

健康及安全：ISO 45001

- 本司採用ISO 45001認證的健康及安全管理系統。我們會定期進行審核及檢測，確保監測系統有效運作。

資訊保安：ISO 27001

- 作為首家獲ISO 27001認證的物業管理公司，康業在資訊保安方面堪稱物業和設施管理行業的先行者。
- 我們為針對處理敏感顧客及公司資料的員工提供專業培訓。

服務質素：ISO 9001

- 本司透過參照同行在提供服務方面的表現，釐定業界最佳的服務守則，令物業管理公司獲得ISO 9001管理系統認證。
- 我們為員工提供明確指引及定期培訓，以提升他們接待顧客的技巧。

環境管理系統：ISO 14001

- 本司定當竭力執行環境管理方針，落實「遵守法例，預防污染，減少廢物，善用資源」。

能源管理系統：ISO 50001

- 本司繼續在重新校驗項目和安裝智能設備加大力度，以提升能源效益及節省開支，更可為環保出一分力。

智能生活概念

本司與子公司力安科技合作，研發適合顧客使用的科技，融入物業管理業務，提升工作效率，為顧客帶來方便。例如：SoProp及SoPropBiz手機應用程式（app）、入伙易（Home Intake Easy）、屋苑手機通行證（VisitorGo）等。另外，為服務式住宅提供智能家居系統（Home Automation）。

與顧客保持緊密溝通

多元化溝通渠道，包括家訪、茶聚、SoProp及SoPropBiz意見收集、二維碼、二十四小時顧客熱線、顧客關係系統（CRM）等。

創新的物業管理

管理中的住宅物業採用智能物業管理方案，為租戶和住客締造可持續的智能生活。我們為住宅租賃品牌「TOWNPLACE 本舍」引入多項創新科技，包括智能感測器及智能家居系統等。

與業戶持續溝通

康業自行研發手機應用程式SoProp及SoPropBiz，讓住戶能以手機繳交管理費、預訂會所設施及獲取大廈最新資訊等。其中訪客到訪預約程式「VisitorGo」備有「訪客登記功能」，能預先輸入訪客資料，利用專屬二維碼予訪客進行身份確認，較傳統的手寫訪客登記簿更快捷方便。而為了避免訪客在尋找大廈位置時迷路，康業亦開發了屋苑手機導航程式，讓訪客透過「Wayfinding」功能順利到訪目的地。

SoProp同時具備智能家居（Home Automation）功能，業戶能透過應用程式控制家中燈光、冷氣及電視頻道等家中設備，打造理想舒適的居所。

手機應用程式不但利於日常管理，疫情下亦有助增進管理團隊及客戶的溝通。除在物業大堂張貼防疫資訊外，康業透過SoProp及SoPropBiz，即時將最新資訊發放予業戶，讓業戶掌握疫情發展，更能放心進出物業。

我們亦引入數碼科技以優化整體物業交樓程序及體驗。自行開發的手機應用程式「入伙易」（Home Intake Easy），協助新收樓的業戶完成交樓程序。「入伙易」令業戶簽署過程中涉及的所有文件、反映交樓期間發現的任何不妥之處及追蹤保證期內的所有執修事宜更為便利。



提升顧客生活品味 保障業戶生命及財產

康業一直秉持「為客戶提供最完善及先進管理服務，滿足客戶生活品味及需要。」的使命，緊貼時代和科技發展，致力滿足客戶期望，精益求精，持續提升智能化管理，與時並進，以彰顯對先進科技和卓越服務的極致追求。康業藉引進物聯網（IoT）協助物業管理，自行研發Nitrol（智能流動巡邏系統），有效提升工作效率及管理質素。

我們不斷推陳出新，為業戶提供窩心又驚喜的顧客服務，服務範疇已不只限於清潔、保安服務；還包括會所管理、人事及財務管理、管家等增值服務，服務媲美六星級酒店。同時，康業在樓宇增值維修、環保節能、園林綠化、餐飲服務等範疇上力臻完美，提供既專業又多樣性的貼身服務，為業戶締造美滿之家。

我們在疫情催化下加速了智能科技應用，成為我們物業管理『新常態』。以Wetland Seasons Park為例，我們特別研發了一系列免觸式設計，不但有效提高公共空間的衛生防疫水平，減低疫情爆發的風險；同時為住戶提供優質貼心便捷的物管服務，享受全方位智能生活體驗。

物管科技智能化已是現今行業大趨勢，康業聯號公司力霸水泵機械工程研發了「智能網絡水浸警報截水」系統，廣泛應用於康業管理的大廈內。當遇上大廈喉管爆裂水浸時，便會觸動水浸警報器、自動截斷水源，並啟動抽水泵，同時通過雲端整合器作出通報，物管團隊即可利用智能電話接收水浸訊息和監控系統操作，迅速處理水浸，減低財物損失。

管理商場提升購物新體驗

以荃灣廣場為例，早於2017年引進物聯網，應用在商場管理的工作。團隊透過物聯網進行環境監察及智能化控制大廈設施；遙距操作商場的燈具。根據太陽光線即時調節燈光；又設置溫濕度監測點，24小時調節室內溫度；包括控制冷氣運作及遙控門鎖功能等，確保商場能提供一個舒適環境給顧客。

此外，物聯網應用於預防警示處理，當指定位置遇上水浸時，會在有關員工的手機上發出警報，即時採取行動減低影響。



■ 康業致力提升物業智能化，引進物聯網，為客為提供一個舒適環境。



■ 集團在商場引入客戶服務大使機械人，無微不至照顧客戶需要

確保顧客健康及安全

我們一直十分重視維護物業和業務的環境健康及安全。除了遵守標準法例的要求外，我們自2001年起已考取OHSAS 18001（2019年起考取最新版ISO 45001認證）。

職業健康及安全管理體系

我們在旗下主要的商場、寫字樓及住宅物業內，均設有自動體外心臟去纖維性顫動機（AED），以處理心臟停頓等緊急事故。我們亦為物業管理的前線員工定期提供顧客安全和急救培訓，以應對此類緊急情況。在冠狀病毒疫情爆發期間，我們更加强室內空氣質素，防止病毒傳播。我們致力保持最佳的室內空氣質素，為物業使用者營造健康愉快的室內環境。為此，我們引進最新的室內空氣質素科技，並採取多項措施，包括定期檢測物業的鮮風櫃裝置及在有需要時更換過濾器，從而改善室內空氣流通。鑑於冠狀病毒疫情爆發，我們更頻密地進行通風系統的清潔和消毒，確保室內空氣流通及衛生。

我們定期為中央空調系統進行消毒。由2016年起，我們眾多管轄物業持續獲得室內空氣質素資訊中心「室內空氣質素檢定計劃」中的「卓越級」及「良好級」證書。

冠狀病毒的出現對公眾健康構成巨大威脅，令公眾對流行病的關注度大大提升。為釋除顧客憂慮，我們自冠狀病毒疫情爆發以來已特別加強管旗物業的衛生和清潔。

利用科技提升防疫效率

我們的物業管理團隊利用數碼及創新科技，提升清潔及消毒公眾地方的效率。我們以抗病毒塗層應用於經常接觸的表面，以達至持續性消毒。我們亦在冷氣機出風口及扶手梯梯帶增設紫外線滅菌設備，並在升降機內安裝離子空氣淨化裝置。主要商場的公眾洗手間廁格、出入口及門外通道均加設自動消毒機，每15分鐘定時噴出消毒噴霧。我們亦運用其他創新科技，包括在清潔機械人機身加上消毒器材，全天候進行深層清潔及全面消毒工作。



■ 疫情期間，團隊定期進行消毒，確保業戶安全與健康。



■ 引進自助消毒站，讓顧客安心輕鬆購物。

加強管轄物業的防疫措施

我們已在旗下商場、寫字樓及住宅物業推出多項全新防疫措施，以消除租戶和顧客的顧慮。其中，在商場增聘「關懷大使」提供額外防疫服務，包括為有需要的顧客消毒雙手及測量體溫。我們更於各商場設置自助消毒搓手液機，並積極協助租戶加強店內防疫措施，例如為店舖的冷氣出風口進行清潔及消毒。我們已在旗下屋苑加強清潔和消毒經常被觸摸的公共設施，包括自動電梯扶手帶、出入口大門門柄、欄杆扶手及主要升降機按鈕。



- 禮賓司服務處裝上透明保護屏，以阻隔飛沫，保障前線員工健康



- 清潔機械人機身加上消毒器材，全天候進行深層清潔及全面消毒工作。



- 聘用關懷大使，為有需要的租戶、員工和訪客提供協助。

個案：主動提供貼心的服務

我們應對疫情，物業管理團隊特別加強與業戶的聯繫並提供增值服務。其中，康業透過SoProp及SoPropBiz手機應用程式，發布最新防疫資訊及團隊推行的抗疫措施，以提高業戶的公共健康及安全意識。在物資供應緊張期間，康業在個別遠離購物社區的住宅物業推出「小社區購物」服務，協助住客購買生活必需品。對於個別需要接受強制家居檢疫的住客，管理團隊亦提供支援，協助他們購物並提供送貨上門的服務。此外，管理團隊推出一系列煮食教學短片及線上教室，讓住客可以輕鬆留家抗疫。



- 善用科技向業戶發布最新防疫資訊。

推動持續優化

員工的參與對於我們持續優化服務至關重要。因此，我們推出多個獎勵計劃，以表揚員工對公司的貢獻，同時鼓勵他們參與外間的獎勵計劃，讓其專業服務能獲得業界認可。

突破創新獎勵計劃

本司自2013年起為鼓勵同事發揮創意，發揮所長，以提升整體服務質素、工作安全水平及績效，公司樂於聆聽員工的意見，透過年度舉辦「突破創新獎勵計劃」，以部門、子公司及物業管理分區同事，或個人或組別名義提出創新改善建議，表揚員工的創意，有效提升服務質素。今屆的「突破創新獎勵計劃」提升服務組別金獎由LCNext 無觸控升降機。

個案：「突破創新獎勵計劃」提升服務組別金獎

LCNext 利用藍牙及獨有技術，用戶只需使用自己的手機，便可無須觸控升降機，到達自己樓層。

每台升降機均安裝了保安系統，必須先拍卡才能到達住戶所住的樓層。LCNext 可解決以下主要問題：

- 疫情下不想觸碰升降機按鈕
- 繁忙時間，只要一個拍卡器，提供手機widget，不用打開手機應用程式也可以使用；新落成物業 TOWNPLACE SOHO 以及天水圍Wetland Seasons Park 一、二期已落實使用。



- 康業特別引進創新「零接觸」技術，為住戶建設全天候智能生活空間。

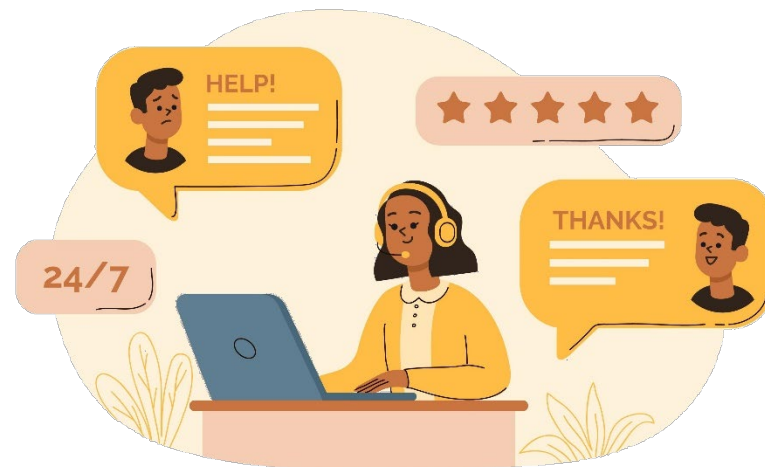
卓越服務之星選舉

我們致力提供優質服務，並透過前線員工演繹公司的卓越服務文化。為鼓勵員工不斷求進，康業每兩年舉辦「卓越服務之星」選舉，邀請業戶一同參與，投票支持表現出色的員工，藉此推動精益求精、全力以赴的企業文化，使員工更富進取精神，繼以持續改善公司的服務水平。

選舉要求員工本著「服務至上」的精神，「精益求精」的態度及竭誠為客戶提供稱心滿意的服務外，更希望他們發揮專業管理精神，擔當著公司與業戶間之橋樑，提供優質服務。此外，透過業戶的投票選舉，亦能夠提升公司形象，在業戶的心中建立優質服務及優秀人才的印象。最重要是表揚在卓越服務有良好表現的員工，成為同儕間之學習榜樣。



■ 康業頒發獎狀予在卓越服務有良好表現的員工，鼓勵更多員工學習。



待客感賽比賽

康業秉持「以心待客，以廈為家」的服務宗旨，致力推動「主動·微笑·親切·問好·儀容」的卓越服務文化。自2015年起舉辦「待客·感·賞」比賽，冀望透過員工的窩心個案，帶出優質服務的精髓；以及嘉許員工的卓越服務表現。

待客感賽個案分享

個案分享一：「突發」偵探組冠軍

一名男住戶平時態度較為極端，大堂保安主管平日會加倍留意。有一日該男住戶神情呆滯進入升降機大堂，保安主管有所擔心，故隨即到該樓層巡察，確保他已安全上樓。保安主管到其單位外突然聽到大叫的聲音，並清楚聽到住戶吶喊及傳出少許燒焦的味道。保安主管心知不妙立即通知控制室致電警方及消防到場。幸好，消防人員及警方隨後趕上，破門而入成功合力救出燒炭的男住戶，保安主管隨即通知住戶親友。同事於工作期間都不忘關心住戶，每分每秒都洞悉住戶的行為舉止，才能防止這次悲劇發生。



同事在工作上觀察於微，關心住戶，避免悲劇發生。

個案分享二：「全民皆兵。疫情顯愛心」

在2020年第3波新冠疫情爆發初時，周邊苑廈已出現確診個案，疫情亦開始蔓延至管轄屋苑。旗下屋苑出現第1宗個案。當日衛生署未能即時將該業戶送院。由於該業戶須長期服藥，家中已沒有存藥，故十分擔憂。服務處主動替其購買藥物送往單位及提出協助，令她安心在家等候入院。及後屋苑陸續發生多宗個案，與衛生署及民政署溝通後，爭取為全幢業戶作檢測。惟全幢檢測須等候兩日，服務處當機立斷，主動到衛生署取樽，讓業戶第一時間加快檢測。服務處又透過SoProp即日完成了派樽程序。並在兩天內準備好全廈檢測。成為全港第一個全民檢測的苑廈。



團隊克服疫情帶來的挑戰，贏得法團、業戶及政府一致讚賞。

與顧客保持緊密溝通

我們積極通過不同的溝通渠道聆聽及回應顧客的需要，藉此推動我們持續優化服務。根據最新的顧客滿意度調查結果，我們的顧客服務團隊繼續保持高水平的顧客滿意度。2020/21 顧客滿意度如下：

	置業人士	寫字樓租戶	商場租戶
滿意度	95.0%	97.8%	97.9%
受訪人數	2,357	542	4,518

本司制定顧客服務承諾，秉持「有訴必跟，有跟必辦，有辦必果，有果必佳」的宗旨，致力為顧客提供最優質的服務。

康業服務承諾

項目	詳情	標準
工作時間	• 客戶服務部(行政工作) • 管理服務	• 每日上午九時至下午六時 • 每日二十四小時
處理投訴	• 緊急情況 • 口頭投訴 • 書面投訴	• 即時處理 • 十分鐘內口頭投訴 • 十個工作天內書面回應
升降機故障	• 有人被困 • 無人被困	• 十五分鐘內處理 • 二小時內進行維修
水缸清潔	• 食水缸 • 沖廁	• 每三個月一次 • 每六個月一次
食水中斷	• 一般情況 • 非辦公時間	• 一小時內到場處理 • 二小時內進行維修
電力中斷	• 一般情況 • 非辦公時間	• 一小時內到場處理 • 二小時內進行維修
斜坡	• 檢查工作	• 每月一次
消防系統	• 一般檢查 • 全面檢查	• 每三個月一次 • 每年一次
升降機系統	• 保養檢查	• 每月兩次
電力系統	• 緊急發電機檢查 • 總電掣房檢查 • 電力裝置全面檢查維修	• 每月一次 • 每年一次 • 每五年一次
水泵系統	• 保養檢查	• 每月一次
大廈收支帳目	• 收支報表 • 核數報告	• 每月一次 • 每年一次
走火演習	• 動員業戶或管理人員	• 每年一次
客戶意見調查	• 問卷或訪問形式	• 每年一次

保護客戶資料私隱

顧客愈來愈關注資料私隱和網路安全問題。我們作為首家獲 ISO 27001 認證的物業管理公司，在資訊保安方面確保達致國際水平。我們為針對處理敏感顧客及公司資料的員工提供專業培訓，盡力保障客戶資料私隱及安全。資訊科技部門則負責確保安全處理個人資料。我們已根據個人資料（私隱）政策及所有相關法例和法規，制定政策和程序，並會在有需要時作出更新。個人資料（私隱）政策向我們的客戶說明如何收集、處理和使用其個人資訊，確保資料保密。我們定期邀請私隱專員公署代表，就營運上的資料私隱法規及事宜提供培訓，提高員工對私隱保護的意識。

為提高前線員工對網路安全的認識，我們採取多項網路安全措施，以加強他們處理顧客及公司敏感資訊時的應對能力。集團每位員工均必須遵循處理客戶資料的最新程序，以防洩露顧客個人資料。集團亦在內聯網發放網路安全警報和提示，讓員工獲得有關詐騙電子郵件、電話使用及 USB 儲存記憶體裝置事宜的最新資訊。我們已向每個工作單位強調在資料收集過程中的責任，亦規定任何收集顧客個人資料的網頁都必須包括個人資料（私隱）政策，以遵守相關法律和法規。

健康供應鏈

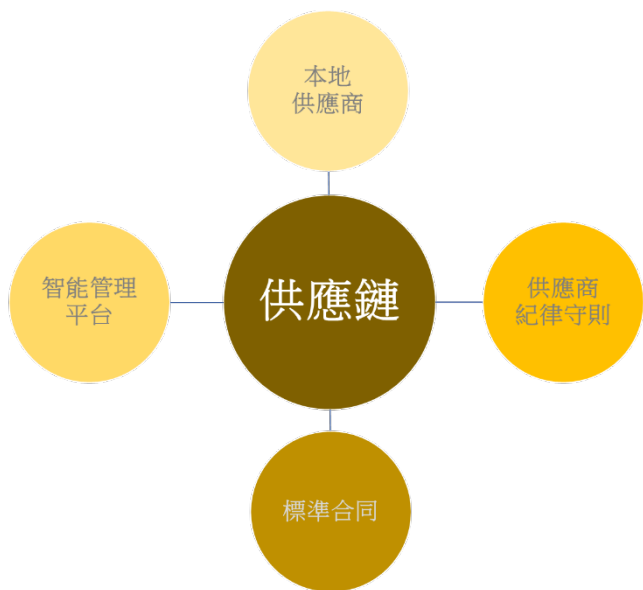


康業致力建立一個在環境、社會和管治方面均可持續發展的供應鏈。我們積極與供應商和承辦商溝通和實行管理，建立長遠互惠的夥伴關係。



宗旨和策略

康業一直秉持著核心價值「以廈為家，以心待客」，為客戶提供專業的物業管理服務，令客戶在理想的環境下居住或營商。除了面向客戶，為確保完善的供應鏈，我們同樣重視背後提供資源和服務的承判商。我們從多方面入手，致力透過不同智能平台，讓承判商成為不可缺少的重要合作夥伴，一同攜手提供優質和可持續發展的物業管理服務。



- 康業積極與承判商緊密聯繫和合作，透過智能化採購平台、紀律守則及標準合約系統，與承辦商建立長遠互惠的夥伴關係。

本地供應鏈和承判商管理

為了建構可持續發展及多元的供應鏈生態，並支持本地中小企業發展，我們積極邀請香港本土市場上優秀的承判商申請加入康業的核准承判商名冊。直至本年六月，康業承判商名冊內約有二千四百個核准承判商，而**全數100%**承判商是來自本地。

重用本地承判商除有助推動本土經濟和各物業管理相關的行業發展，本地供應鏈往往可帶來更多持續性的好處：

- 減少運輸和貨品儲存，降低碳排放和能源使用
- 建立企業“綠色”品牌和帶領行業
- 迅速地回應和完成客戶要求，增加客戶信心

在決定採用承判商的過程中，他們的環境保護和職安健等方面的表現是重要的考量。例如，我們會優先採用/推薦予客戶具有ISO14001環境管理體系或ISO50001源管理系統證書的承判商。

另外，康業已將承判商管理電子化。承判商電子平台（“承判商平台”）儲存各承判商的基本資料和相關牌照，所有資料更新都可經平台完成。

在日常服務/工程中，需日常監管承判商的表現，定期為承判商作出評分，當中包括“環保節能程序”和“職業安全及健康”及服務質素等。各項累積的服務表現和評分記錄可即時被反映在系統上，如有發現評分過低或違規報告，有關部門可立刻跟進，嚴重的個案可致停牌或除牌，承判商名冊的質素得以確保。

與承判商緊密合作，推動可持續發展

現時所有承判商的註冊申請都需要透過承判商平台處理，此平台可以讓康業主動及有效率地向所有承判商發放相關最新要求和資訊，緊貼康業的管理方針，例如：

- 要求入冊新申請或所有在康業承判商名冊內的承判商簽定及上傳“安全要求承諾書”、“環保及能源要求承諾書”和“利益申報”及其他聲明；
- 定期透過平台向註冊承判商發放最新外間有關職業安全、健康、環保的活動及資訊。
- 發放及要求嚴格遵守集團制定的「**承判商行為守則**」**(Supplier Code of Conduct)**，涵蓋範疇包括：-

- | | |
|-----------|-----------|
| ● 法律合規與承諾 | ● 人權及平等機會 |
| ● 管治 | ● 勞工常規 |
| ● 商業道德 | ● 機密信息與私隱 |
| ● 環境保護 | ● 知識產權 |
| ● 職業健康與安全 | ● 溝通 |



智能化電子採購平台

康業電子採購平台（“採購平台”）集合我們公司嚴謹的採購運作程序，標準採購合約文件及各項相關法例的要求，確保流程合規合法，同時保障客戶和康業的利益和權利。



採購平台涵括整個採購過程，由選擇承判商參與報價/投標、標書分析直至服務內容完成後對承判商表現進行評核。使用電子化及標準化的平台能有效提高審批效率，每當流程到下一個審批節點，系統將即時通過電郵通知審批人員，可檢視採購資料及備註注意事項，節省資料的傳遞時間。

另外，針對港幣二十萬以下的採購項目，系統設有電子回標服務及開標功能。採購員、審批人員和承判商都可以在平台上進行採購活動，包括發出招標邀請、出標、領取電子版標書及回標。電子化的採購程序不僅為持份者帶來工作上的便利，更可節省大量招標文件紙張的使用，為全球環境保護作出貢獻。

自從康業全面落實使用採購平台，所有採購項目均須透過平台處理，數據得以完整而有系統地儲存。有關部門可透過平台數據（上年度FY20/21 採購金額達**近十五億港元**），進行各地域業務和承判商的表現分析，持續完善採購流程，配合不斷變更的市場需要及業務發展。

標準化合約文件，加入可持續發展要求

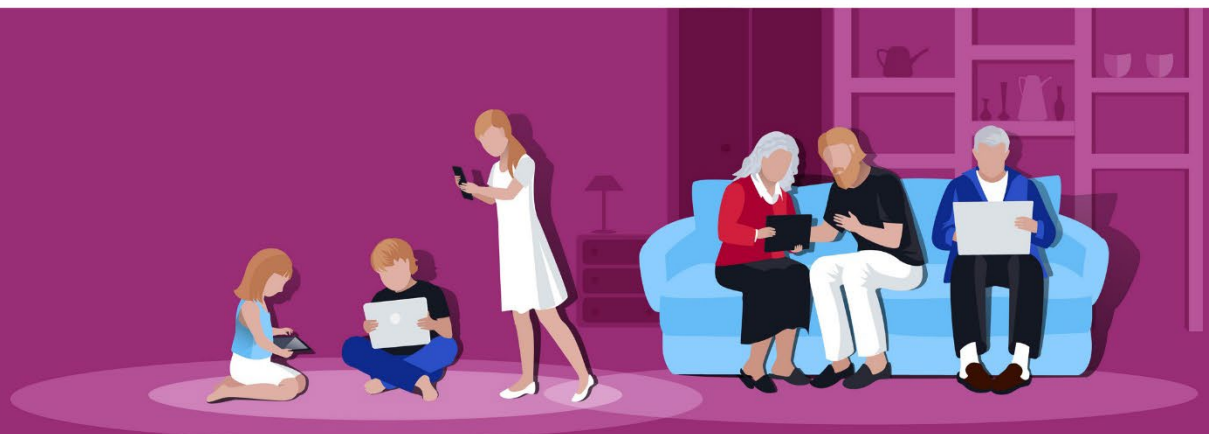
我們透過制定及持續更新標準採購合約文件，定期檢討並加入環保、員工保障和社會責任等的條款及細則，向承判商清晰表達與康業合作的要求和期望。

共創

美好社區



康業透過員工、業務夥伴、業戶的投入參與，連繫社區，幫助社會上有需要的人士，為社會帶來正能量。



積極參與公益活動

康業作為負責任的企業，積極履行企業社會責任，關顧員工、顧客、合作夥伴、社會大眾、以及自然環境，不遺餘力為環境保護作出貢獻，亦積極參與義工服務，並向有需要弱勢社群伸出援手，支持不同社區團體，致力推動構建可持續發展健全社會，建立美好和諧社區。

康業秉持母公司新地「以心建家」的核心價值及精神，制定以下的社會資本策略回饋社會：（1）關懷弱勢社群；（2）培育人才發展；以及（3）支持身心發展及健康生活。

從2002年開始，康業及其子公司已開始參與香港社會服務聯會「商界展關懷」計劃，目前，康業及所有子公司已獲得該標誌。旗下同獲表揚的子公司及業務單位共有17個，而康業更是連續19年獲得「商界展關懷」榮譽標誌，體現出我們一直熱心參與各類社區服務，致力建立更美好和諧的社會。



■ 康業控股主席及行政總裁鄭正煒先生（圖左）與社區及公共關係總監譚家活小姐接受社聯嘉許。

康業義工隊

康業自2001年成立義工隊以來，一直熱心參與各項義工服務，與各區社福界建立良好的伙伴關係，以愛心及關懷行動，幫助社區有需要的人士。在二十年期間，義工人數不斷增加，服務範疇既廣且深。參與的活動超過1,380次，接近1,560人次參與，累積義工服務時數超過760,000小時。成績令人鼓舞。

康業現時組成了共52支義工分隊及聯號公司義工隊，積極參與地區各類短期及長期的義工服務活動，例如慈善義賣、籌款、搬遷維修及探訪活動，同時與聖雅各福群會、香港盲人輔導會、鄰舍輔導會、基督教靈實協會、伸手助人協會、社會福利署等多個社會團體，攜手參與長期的社區計劃，幫助社區有需要的人士。總結近5年的獲社署頒發個人時數金獎共434人、銀獎219人、銅獎339；長期服務獎（按社署計算：義工每年服務達50小時以上）連續超過20年有6人、超過15年28人、超過10年38人、超過5年者亦達69人。義工隊獲金獎共49隊、銀獎29隊、銅獎44隊。

關懷社區

康業一直關心社會不同階層的需要，照顧弱勢社群。縱使受到疫情影響，康業依然熱心支持社企活動，不但參與拍攝宣傳短片，亦透過網上平台推廣社企活動，鼓勵大家訂購社企產品，繼續發揮互助互愛的精神，與社企攜手共建策略性伙伴的合作關係，共同推動社會責任，為社會創造共享價值。

康業連續9屆參與由豐盛社企學會舉辦的社創項目「十一良心消費運動」，並再次成為該活動的協辦機構之一，希望透過推動社商合作，與社企同行，由內到外秉持關愛社群的信念。公司同時獲選為2020十一良心消費運動「傑出支持社企機構」，亦是公司連續6年獲頒此獎，表揚集團積極履行企業社會責任。

此外，公司積極響應社署自2005年推動的「社區是我家」運動，推動旗下的屋苑參與社區活動，共建和諧共融的社區環境。本年有5個屋苑包括欣廷軒、采葉庭、清水灣半島、曉暉花園、天巒取得「社區是我家」的『卓越愛心屋苑標誌』。康業亦獲頒發服務社會超過一萬小時的嘉許狀。社會福利署藉此嘉許典禮以表揚我們積極參與義工活動，貢獻時間和愛心及有卓越的表現。期望日後有更多的屋苑積極參與，攜手締造友愛和諧的社區。

透過參與新地各類慈善活動，康業與母公司新地攜手共同支持不同社區團體，建立美好和諧社會。

「以心建家送暖行動」，康業在年內不同節日，包括農曆新年、端午節和中秋節舉辦愛心活動。例如在中秋節期間，義工隊為有特殊需要的幼兒以及其父母和照顧者送贈中秋月餅及文具禮物包；而在端午佳節則舉辦「暖暖愛心賀端陽」活動，為1,500位獨居及雙老長者戶送上祝福，向多區長者送上端午節福袋，送贈應節糉子、食物包、外科口罩及消毒搓手液。

年內，康業與仁濟醫院社會服務部合作，參與《傳遞·愛》家庭義工計劃，鼓勵油塘區家庭成員參與義務工作，強化家庭關係，促進彼此的溝通和扶持，發揮家庭效能和關懷社區。



- 「新地童遊」計劃與鄰舍輔導會合辦兒童輔導計劃，為大埔區內的雙職家庭子女、低收入家庭，提供一連串的身心啟發互動共融活動。讓兒童有機會擴闊視野，建立正能量。

關懷弱勢社群

支援婦女融入社區

康業透過支持香港婦女中心協會推行的基金計劃『新伙友伴姊妹「途」』計劃，支援並為新來港及單親婦女建立社區互助網絡，協助新來港和單親婦女適應社區，建立鄰里支援網絡。計劃中，康業除了擔任諮詢委員會的成員外，亦運用其業務專長，安排旗下工程師教導婦女維修知識及技術，提升婦女技能自力更生，繼而能夠傳承並再幫助更多的婦女及弱勢社群，令更多貧困家庭受惠，推廣社區共融。此外，康業亦發揮其企業優勢，創造婦女友善崗位、推動員工參與義工活動及捐贈物資。公司未來會繼續熱心參與各類社區服務，致力建立更美好和諧的社會。

公司藉此於「社會資本動力獎2020」嘉許計劃中，獲得勞工及福利局與社區投資共享基金頒發為「社會資本卓越夥伴獎獲獎單位（企業／機構）」，成為唯一企業連續這兩屆獲獎，得到各界讚賞。



■ 康業『新伙友伴姊妹「途」』為婦女融入社區 獲勞福局頒發「社會資本卓越夥伴獎獲獎單位」。

白田邨重建－友情人鄰里計劃

康業與鄰舍輔導會是長期合作的伙伴。石硤尾邨重建後，為協助搬入新邨的居民適應新社區生活，康業全力支持鄰舍輔導會的「白田邨重建－友情人鄰里計劃」，為居民重新建立鄰里支援網絡，加強居民對新社區的歸屬感，建立一個友善和互相關懷的社區。為避免長者深夜摸黑而跌倒，康業義工隊熱心探訪並派發福袋（包括湯包、米、口罩、毛巾及消毒搓手液等），又為長者安裝夜間活動感應燈，並為他們作詳細的說明，教導他們如何使用，希望藉此向他們表達關心及祝福。



■ 康業義工團隊協助安裝夜間活動感應燈，並教導長者如何使用。

與社區共同抗疫

自新型冠狀病毒疫情爆發以來，有見社區對口罩的需求殷切，尤其是一些弱勢家庭、雙老家庭、獨居長者，以及院舍前線的護理人員等，康業在年內與聖雅各福群會攜手推動口罩慈善捐贈活動，發動康業服務員工及旗下管理物業的業戶共同捐贈口罩作慈善用途。

活動反應熱烈，康業服務員工及業戶紛紛踴躍捐贈，在短短一個月期間，逾70間屋苑、大廈及商場參與，共收集超過35,000個口罩和其他日常物資送予聖雅各福群會，當中8,600個口罩捐贈予香港婦女中心協會，為有急切需要的弱勢社群送上物資與關懷，同心抗疫。



- 聖雅各福群會感謝康業服務的熱心捐贈，切實能為有急切需要的弱勢社群送上物資與關懷，同心抗疫。

「Y-WE」計劃

自2019年起至今，康業一直支持及參與由青少年發展企業聯盟（Child Development Initiative Alliance, CDIA）舉辦「Y-WE我才有用」青少年工作體驗計劃，透過「Y-WE」計劃，在職業、學業裝備和生涯規劃方面給予青少年全面培訓和支援，特別為他們提供不同行業的工作體驗機會，為社會建設寶貴人才資源和香港長遠持續發展作出貢獻。

計劃主要為16至21歲香港基層青少年配對暑期工作體驗機會，他們來自綜援、低收入、單親、新來港及少數族裔等家庭。今年6月該機構轉介了兩位青少年於康業實習，並分別獲派往「峻弦」會所及康業子公司「力安護衛有限公司」於7月份進行為期5天實習培訓。工作體驗機會讓他們在實際職場環境鍛鍊，培養自信及責任感，同時提升他們的抗逆能力、與人相處和溝通的軟實力，協助他們盡早認清個人職志發展方向，為日後踏入社會做好準備。



- 學員透過實習機會，認清未來的發展路向，為日後踏入社會做好準備。

PEACEBOX祝福大行動

康業一直熱心支援社會上的弱勢群體。多年來，我們與不同慈善團體合作，推動和贊助多項社區項目。康業自2014年起在復活節期間舉辦「PeaceBox 祝福大行動」，透過一個個的小盒子，將愛與祝福傳遍全城。這一個小盒子除了是物資上的支援，更是一個傳達關心及愛心的渠道。過去八年，活動共送出超過六萬個禮物盒，包括日用品、糧食、玩具、文具、防疫用品等。我們繼續身體力行，透過捐贈及轉贈將物資送給有需要的基層家庭，將「傳遍全城，愛心連結」的力量傳遞出去。



- 「PeaceBox 2021祝福大行動」由康業及多個機構合辦，透過一個一個滿載物資及關愛的PeaceBox，將「傳遍全城，愛心連結」的力量傳遞出去。



- 過去八年，活動共送出近六萬個禮物盒，包括日用品、糧食、玩具、文具、防疫用品等。

培育人才發展

人才吸納與發展

我們與非牟利機構合作舉辦培訓課程，為社企／非牟利團體提供教學服務，一盡社會責任，同時招募合適人才。除了僱用再培訓局的畢業學員，為少數群體提供就業機會外，我們亦與不同院校合作，為學生提供工作實習機會，透過一條龍模式：培訓、實習、招聘、吸納人才。

「YUM青年向上流動嚮導」計劃

康業一向注重人才發展，連續多年支持教會關懷貧窮網絡的「YUM青年向上流動嚮導」計劃，為未有職場方向的青年，提供升學以外的出路，康業則扮演提供在職培訓、輔導和教育資助的平台。此計劃藉著師友同行，青年獲得指導和支持，提升職場技能及軟技巧，培養持續進修及自我增值的習慣，提升競爭力。友師協助青年人自我認識，建立正向的生命價值，找出合適發展的方向及計劃，增加向上流動的動力。

不少員工透過公司參加了此計劃，持續的在職培訓使學員掌握工作技能，亦獲康業提供學費資助就讀相關行業的課程，鼓勵學員培養持續進修的習慣，自我增值，提升競爭力。學員同時得到公司「師友同行」中導師的指引，重拾正面的價值觀，繼而得到上流的機會。長遠為社會舒緩跨代貧窮，達至減貧效果。

與多間院校簽訂合作備忘錄

康業重視人才培訓，持續為員工提供多元化的學習機會，為日後發展鋪路。隨著社會進步，房屋發展日益蓬勃，加上《物業管理服務條例》（第626章）推行的發牌制度，促使物業管理行業的專業性日趨提升。旗下「康業人才發展學院」先後分別與「香港公開大學李嘉誠專業進修學院」及「香港城市大學專業進修學院」簽署相關課程合作協議，務求提升從業員的專業性，讓員工預早為物業管理服務發牌制度個人牌照做好準備，為自身事業發展奠下穩固的基石，協助公司朝著成為全亞洲最優秀及最具創意物業及設施管理公司的目標邁進。

今年，康業亦與「理大專業及持續教育學院」攜手合作，成為理大專業進修學院校企協作教育（WIE）的合作夥伴，為學生提供物業管理的實習機會，協助學生為未來事業發展作好準備。

除了由學校設計多元化的課程內容外，康業亦協助提供實習的機會，讓學生走出課堂累積實戰經驗，同時令學員進一步了解行業的多樣性，培育學員的創意、興趣及獨立思維，同步推進香港物業管理更趨專業系統化。



■ 康業主席及行政總裁鄭正煒先生(左)與PolyU CPCE院長阮博文教授(右)簽署合作協議。

支持身心發展及健康生活

康業透過贊助和舉辦結合健康生活與行善為樂的慈善體育活動，致力貫徹「運動行善」的宗旨。集團於年內舉辦和贊助了一系列體育活動，務求在推廣運動樂趣的同時為弱勢社群的福祉提供支援。

康業連續兩年參與「柯尼卡美能達」集慈善、環保、運動及音樂四大元素一身，凝聚商界力量，同心協力幫助及關愛弱勢社群，貢獻社區的慈善活動。去年活動以『征服富士山』為主題，籌款捐予「兒童心臟基金」，為先天性心臟病兒童提供醫療器具贊助及復康服務。

藉著團隊比賽，不但給予員工體會及發揮團隊合作精神帶來的效益及快樂，同時為香港有特殊需要的兒童提供支援。



■ 員工透過參與活動，增加團隊之間的凝聚力，同時亦能為有需要的兒童提供支援。

公司亦積極參與由勞工及福利局贊助、香港盲人體育總會主辦，國際扶輪3450地區協辦的「香港共融之樂保齡球比賽暨第八屆香港盲人保齡球錦標賽」，派出隊伍與視障人士一同組隊，體驗「體育共享、平等參與」的精神，



■ 與視障人士一同組隊，體驗「體育共享、平等參與」的精神。

附錄一：獎項及嘉許

頒獎機構	獎項名稱	獲獎單位
香港董事學會	2020年度「傑出董事獎」	個人獎項(主席及行政總裁)
香港工業總會及中國銀行(香港)	中銀香港企業環保領先大獎 <ul style="list-style-type: none"> 銀獎 銅獎 	<ul style="list-style-type: none"> 天巒 華景山莊
環境運動委員會	香港環境卓越大獎 <ul style="list-style-type: none"> 傑出香港環境卓越大獎推廣夥伴 物管界別優異獎 	<ul style="list-style-type: none"> 峻弦、東環、瓏璽 Mikiki、東環、荃灣廣場(商場)、曼克頓山、華景山莊
香港綠色建築議會	類別A (重新校驗設施管理公司)	康業 (首家物業管理公司)
中華電力有限公司	齊心節能大獎	康業
環境局機電工程署	慳神重新校驗大比拼優異獎	新鴻基中心、Mikiki

頒獎機構	獎項名稱	獲獎單位
香港房屋經理學會	香港房屋經理學會精英大獎2020 <ul style="list-style-type: none"> 傑出經理獎 傑出主任獎 傑出團隊 最佳創新概念大獎 	康業 (個人及團隊)
香港設施管理學會	卓越設施管理獎 主題獎「可持續發展」 <ul style="list-style-type: none"> 金獎 銀獎 卓越獎 	<ul style="list-style-type: none"> 天巒 新科技廣場 天巒、北角匯、荃灣廣場(商場)、618上海街、恩福中心、新科技廣場、明愛白英奇專業學校、
BIA 香港專業驗樓學會	2020建造及裝修業優秀大獎 <ul style="list-style-type: none"> 最佳交樓服務團隊獎、新樓抗疫及環境衛生獎、五星級屋苑 2016-20年度至尊五星級屋苑 五星級屋苑 	<ul style="list-style-type: none"> 雲滙 海璇 Downtown 38
香港優質標誌局	<ul style="list-style-type: none"> 香港Q嘜優質服務計劃(連續第17年) 香港Q嘜環保管理計劃(連續第14年) Q嘜人氣品牌大獎(物業/車場管理) Q嘜人氣品牌大獎(商場/物業/管理)(連續7屆) 	康業

頒獎機構	獎項名稱	獲獎單位
僱員再培訓局	ERB傑出僱主年度大獎 (連續11屆)	康業
教育局	「QF 星級僱主」嘉許	康業
社區投資共享基金	<ul style="list-style-type: none"> 「社會資本卓越夥伴獎」 「社會資本動力獎2020標誌獎」 	<ul style="list-style-type: none"> 康業 長沙灣分區
豐盛社企學會	2020十一良心消費運動 「支持社企機構」嘉許	康業
香港社會服務聯會	15年PLUS商界展關懷標誌	康業、半島豪庭
求職廣場 (星島)	卓越僱主大獎2020 <ul style="list-style-type: none"> 「卓越僱員溝通大獎」 「讚賞文化大獎」 	康業
香港中華基督教青年會	運動友善計劃 - 企業嘉許	康業
社會福利署推廣義工服務督導委員會	壹萬小時義工服務獎	康業
平等機會委員會	平等機會僱主嘉許計劃	康業

頒獎機構	獎項名稱	獲獎單位
職業安全健康局 (職安局)	香港職業安全健康大獎	
	<ul style="list-style-type: none"> 工作安全行為大獎(金獎)、指差呼稱大獎(金獎)、最佳演繹獎(銅獎)、安全表現大獎(傑出獎) 工作安全行為大獎(銅獎)、指差呼稱大獎(銅獎) 安全表現大獎(卓越獎) 	<ul style="list-style-type: none"> 天巒 北角匯 瓏山1號
職安局、勞工處、 機電工程署、 香港物業管理公司	最佳職安健物業管理大獎	
	<ul style="list-style-type: none"> 最佳物業管理大獎 – 提升業戶裝修及維修安全 (金獎) 最佳物業管理大獎 – 提升業戶裝修及維修安全 (優異獎) 	<ul style="list-style-type: none"> 清水灣半島 雲端
香港旅遊發展局 香港品質保證局	衛生防疫措施認證	北角匯、荃灣廣場、 Mikiki、將軍澳中心、 錦薈坊、荃錦中心
香港零售管理協會	傑出服務獎 <ul style="list-style-type: none"> 銅獎(最具潛質品牌獎) 銀獎(STA 新秀組別) 優質服務之星 	<ul style="list-style-type: none"> 北角匯 北角匯 康業7名親善大使
九龍城區議會 九龍城民政事務處	2020-2021年度 九龍城區優質樓宇管理比賽 <ul style="list-style-type: none"> 冠軍及最佳環境衛生大廈 亞軍 優異獎 	<ul style="list-style-type: none"> 半島豪庭 巴富洋樓 海濱南岸及樂古花園

附錄二：可持續發展表現概覽

環境方面

	單位	2019	2020
溫室氣體排放			
間接溫室氣體排放量 (範圍2)	公噸二氧化碳當量	206,303	148,123
溫室氣體排放強度	公噸二氧化碳當量/ 平方米	0.016	0.014
循環再造的廢物			
紙	公斤	2,630,268	2,190,968
塑膠	公斤	164,393	131,287
金屬	公斤	258,999	222,581
玻璃	公斤	51,436	58,343
舊衣	公斤	178,066	143,028
總辦事處耗電量			
總辦事處耗電量	千瓦時	342,900	334,079

約章簽署

- 香港環境局《戶外燈光約章》
- 香港環境局及香港機電工程署節能約章計劃
- 香港環境局及香港機電工程署4Ts約章計劃
- 香港環境局及香港水務署「齊來慳水十公升」2.0運動
- 香港環境保護署《減碳約章》及碳審計·綠色機構
- 環保署《玻璃容器回收約章》
- 商界環保協會BEC低碳約章

公益方面

社會福利署	單位	人數
服務時數		
金獎	• 200小時以上	76
銀獎	• 100-199小時	67
銅獎	• 50-99小時	92
家庭義工		29
連續超過5年		7
連續超過10年		3
連續超過15年		7
連續超過20年		6

社會福利署	單位	隊數
服務時數		
金獎	• 1000小時以上	7
銀獎	• 600-999小時	8
銅獎	• 300-599小時	8

參與組織

- 商界環保協會
- 香港僱主聯合會（康業控股有限公司）
- 香港社會服務聯會「商界展關懷」贊助人會（珊瑚會員）
- 香港總商會（康業控股有限公司）
- 香港物業管理公司協會（創會會員）
- 香港管理專業協會
- 香港優質顧客服務協會
- 香港設施管理學會

附錄三：與持份者溝通

本司通過不同渠道與持份者進行溝通，收集他們對公司表現的意見。

持份者類別	溝通對象及渠道
顧客及租戶（包括住戶、商廈及工廈租戶）	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶滿意度問卷調查 • 手機應用程式SoProp、SoPropBiz • 客戶服務處及禮賓服務中心 • 二維碼 • 客戶服務熱線 • 二十四小時控制中心 • 公司網站
僱員	<ul style="list-style-type: none"> • 訪問 • 會議 • 內聯網 • 手機應用程式WeCom • 「康業人才學院」 • 「突破創新意見獎勵計劃」- 提升服務質素及安全水平建議計劃」 • 與員工溝通的活動
供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 訪問 • 審核及評估 • 持續及直接溝通
業界	<ul style="list-style-type: none"> • 業界論壇 • 專題研討會 • 各機構及學會之定期會議 • 香港物業管理公司協會 • 香港房屋經理學會 • 房屋經理學會 • 地產行政師學會 • 香港設施管理學會 • 香港管理協會等

持份者類別	溝通對象及渠道
慈善團體合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 新地及康業義工隊所舉辦之社區活動 • 基督教家庭服務中心 • 香港基督教青年會 • 教會關懷貧窮網絡 • 生命熱線 • 聖雅各福群會 • Rainbow Foundation 等等
非官方機構	<ul style="list-style-type: none"> • 僱員再培訓局 • 職訓局 • 職業健康局等
教育機構	<ul style="list-style-type: none"> • 與各大學及大專院校的合作框架協議
環保機構	<ul style="list-style-type: none"> • 綠色地球 • 香港環境保護協會 • 地球之友 • 環保觸覺 • 綠領行動 • 世界綠色組織等等



康業服務有限公司
Hong Yip Service Company Ltd.

新鴻基地產集團成員
Member of Sun Hung Kai Properties Group

香港九龍官塘巧明街95號世達中心16樓

電話: (852) 2828 0888

傳真: (852) 2827 6300

電郵: hongyip@hongyip.com

網址: www.hongyip.com

