



# 康業控股

## 可持續發展報告 2021/22



康業控股有限公司  
Hong Yip Holdings Limited

## 目錄

我們的願景	5
可持續發展策略	6
企業管治	7
「S」社群	12
「E」環境	20
「V」供應鏈	29
「I」創新	34
「C」顧客	39
「E」員工	47

## 附錄

一：獎項及嘉許	58
二：可持續發展表現概覽	60
三：與持份者溝通	61

# 引言

康業控股有限公司（「康業」或「公司」）欣然提呈公司2021年度企業可持續發展報告，重點闡述我們在2021年7月1日至2022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。康業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，其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稱許。

隨著公司業務及營運有所擴展，康業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，康業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。



## 可持續發展督導委員會的話

本委員會欣然分享康業《可持續發展報告2021/2022》，報告過去一年我們在可持續發展方面所取得的成果。

康業一直秉承母公司新鴻基地產有限公司（「新地」或「集團」）「以心建家」的宗旨，持續堅持「以心待客」的服務承諾，以優質服務質素、創新智能科技及環保節能管理，致力為客戶提供更美好的居所、創造更優質的生活品味、共建更和諧的社區。

新型冠狀病毒病（COVID-19）已持續超過兩年，面對疫情反覆帶來的衝擊，康業依然在逆境中迎難而上，確保業務持續運作。有賴我們團隊發揮協作、業戶對我們的支持，有助管理層透過良好管治及風險管理，有效應對當前挑戰，實現永續發展。

本年內，康業持續為業戶帶來優質的生活體驗，配合科技發展，引入各類型的創新科技，與時並進，致力為顧客提供專業貼心的服務。

同時，康業堅持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。年內，康業旗下所管理的293間物業已獲得由環境保護運動委員發出的香港綠色機構認證，同時亦獲得了341份減廢證書、320份節能證書、10份清新室內空氣證書及10份減碳證書；亦制定一系列計劃以推動採用可再生能源，推動可持續發展綠色社區。

康業關懷社會，為受疫情打擊的弱勢社群作出捐助，連續九年與不同機構共同舉辦「PeaceBox祝福大行動」，並支持不同社區團體，致力推動構建可持續發展健全社會，建立美好和諧社區。

# 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

康業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」	致力完善顧客投訴基制，化危為機

## 我們的願景

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。

## 我們的承諾

支持在2050年前達致「碳中和」的承諾，推動香港成為可持續發展綠色都市。



■ 康業控股主席及行政總裁鄒正煒先生表示，公司以「為未來·服務」(SERVICE For Tomorrow) 為可持續發展目標。

## 「為未來·服務」

作為物業管理的服務提供者，康業以「為未來·服務」(SERVICE For Tomorrow) 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)

**“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。

## 可持續發展策略

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，並以下列五大可持續發展方針，透過良好管治及風險管理，實現永續發展。

**環境：**康業創新引進「可持續綠色都市概念」，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，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安全，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。

# 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公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。我們還與業務合作夥伴和客戶合作，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。

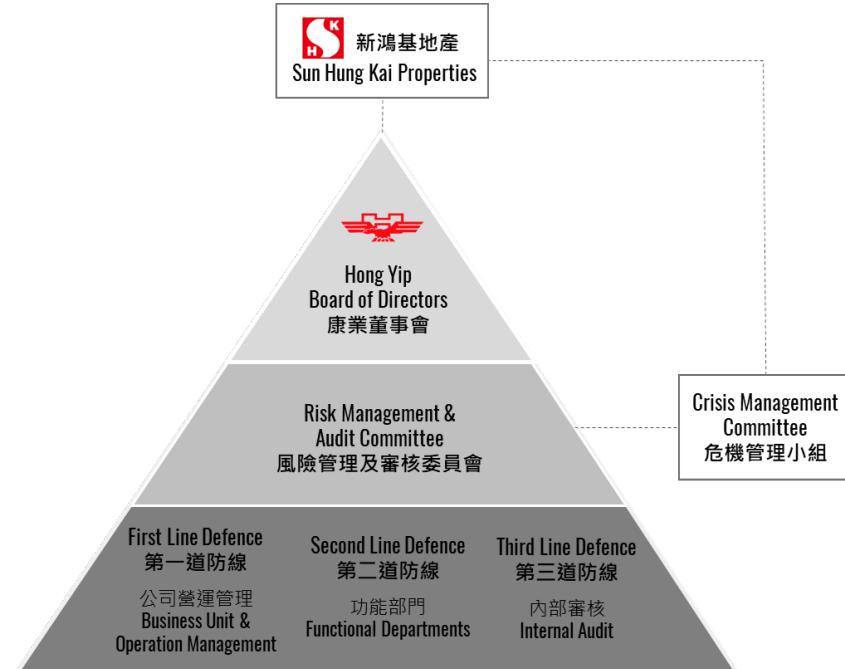
為確保風險匯報渠道有效運作，委員會定期向董事會建議公司的風險及相應控制措施，協助董事會作最終批准。

## 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。董事會負責評估和確定風險性質和程度，實現集團戰略和業務目標。

## 風險管理及審計委員會

董事會屬下的風險管理和審計委員會負責監督公司的整體風險管理。委員會定期審查公司的風險管理和內部控制系統，並向董事會建議風險及相應危機的控制措施，協助董事會進行最終審批。委員會由高級管理層成員組成，包括各業務單位負責人和各職能部門負責人。



## 第一防線

每個業務單位都有責任在日常運作過程中管理其相關風險。業務單位的負責人負責建立自己的風險管理措施，以識別、衡量、減輕和監測其業務單位的風險。

## 第二防線

作為第二道防線，各職能部門主管負責審查和評估所有業務單位的風險和內部控制，並向他們提供支持和指導。他們還有責任提出任何加強風險管理和內部控制制度的建議，供風險管理和審計委員會審議。

## 第三防線

內部稽核部門主要負責進行獨立審查和審計，以評估風險管理和內部控制系統的正常運作。風險評估的結果和改進的空間將報告給風險管理和審計委員會審議。內部審計部還有責任提出任何風險行動計劃，供有關業務單位和有關職能部門實施。

## 危機管理小組

危機管理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、權益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，在案件完結後與工作人員分享。

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。

## 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。

## 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、不治當、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

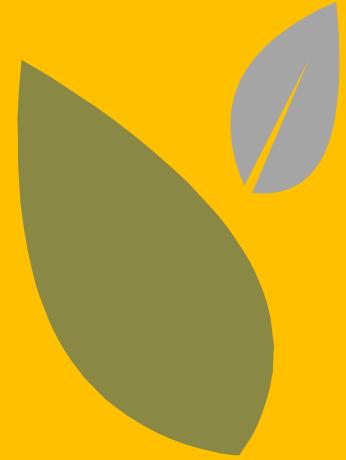
所有僱員必須尊重版權，嚴禁侵權，並遵守所有適用的法律和規例。我們亦要求供應商尊重知識產權，如有任何侵犯知識產權的個案，供應商必須維護公司並負上賠償的責任。

## 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。



# 「S」社群

## 為更美好的社區創造價值

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。

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20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輝先生（圖左）與社區及公共關係總監譚家活小姐（圖右）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。

## 康業簽署支持「Business With Purpose 2022」

康業為推動可持續發展，報告期內，康業參與了由香港管理專業協會（HKMA）及香港社會創投基金（SVhk）聯手成立的「Business with Purpose」平台，並由主席及行政總裁鄺正煒簽署「Business with Purpose」承諾約章，與主辦機構、商界、社企及非牟利機構共同把可持續發展概念延伸，拓展智慧城市，長遠邁向更和諧的社區。



■ 康業主席及行政總裁鄺正煒（後排右六）簽署「Business with Purpose」承諾約章，共同創建可持續發展城市，邁向更和諧的社區。

康業目前管理單位的數目接近16萬伙，客戶群比一般行業更廣更闊，因此，公司除了致力為客戶提供最完善優質的管理服務外，藉著公司接觸層面廣的優勢，更能有效把企業理念宣傳開去，建立更美好健康社區。

過去一年，逾720位員工投入參與義工服務活動。在疫情期間，康業迅速應變，藉著公司的夥伴網絡平台，向有需要的人士送贈口罩、新冠病毒快速測試套件及藥物等物資；又動員組織了義工團隊，向區內需要協助的居民派發防疫包，關懷社會內的弱勢社群，急市民所急，與他們「疫」境同行。

## 年度慈善活動 PEACEBOX

康業自2014年復活節開始舉辦「PeaceBox 祝福大行動」，透過小小的鞋盒，載滿著愛與祝福傳遍全城。這一個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。過去九年活動送出禮物盒，包括日用品、糧食、玩具、文具、防疫用品等，在節日裡為貧困，病患和弱勢的社群送上一盒獨特和富有心意的禮物。

2022年，我們繼續與馬鞍山香港教會、教會關懷貧窮網絡等組織合作，宣傳“施比受更有福”的信息，並得到各組織、教會和學校的持續支持，近70,000箱捐贈的禮物贈送予有需要的人，為他們帶來希望和正能量。



■ 康業已經連續九年與多間社企及機構攜手共同籌辦『PeaceBox 祝福大行動』。

2022年香港四處都經歷圍封，有很多人面對不同的困難，甚至缺乏生活的必需品。康業繼續身體力行，透過捐贈及轉贈，將物資送給有需要的基層家庭，將「攜手抗疫，愛心連結」的力量傳遞出去。因應疫情，今年物資收集將分兩個階段。首階段在網上義賣物資包，第二階段加入實體捐贈收集，再由「平安速遞員」盡快將善心人士所義購的物資包送到有需要的基層社群手中。

自2014年至今已舉辦了九年，期間超過兩萬多位義工參與，參與人次已超過二十五萬。透過家訪和不同活動，將禮物送與基層家庭、獨居長者等有需要人士，把祝福傳遍全城。我們希望透過PeaceBox每一個祝福盒，為基層家庭、露宿者、獨居長者等減輕日常生活的負擔和為他們打氣，讓他們在逆境中仍然感受到人間有情，互助關懷的幸福。

更詳細資訊請瀏覽：<https://www.peaceboxhk.org/>

## 「傷健共融」

康業實踐關懷社群，傷健共融的使命，支持殘疾人士積極參與群體活動，讓他們全面融入社會，包括參與由新地集團與「香港盲人體育總會」攜手合作的「活力瞳心體育計劃」，由領航員帶路，提高視障人士對雙人單車產生興趣及增強比賽經驗，從而提高雙人(視障人士及領航員)單車技術水準。此外，由勞工及福利局贊助，香港盲人體育總會主辦、國際扶輪3450地區協辦之『共融之樂保齡球比賽』。每年康業均會派出員工與視障人士一同組隊，透過比賽互相鼓勵及學習，建立良好的友誼，最重要是達致傷健共融、體驗「體育共享、平等參與」的精神。

此外，康業積極參與「盲人觀星傷健營」活動，與殘疾及健全人士一同觀星、觀日出，從天文台提供的觀星儀器中，詳細講解星空及天文的知識，在傷健共融下，享受星空及大自然的美妙。



■ 康業義工隊一同支持殘疾人士慈善活動，積極參與「活力瞳心體育計劃」。

## 『築·動·維·程』義工活動

『築·動·維·程』義工活動的宗旨是協助有需要的新來港和單親婦女適應社區。活動由公司安排旗下專業工程師運用其業務專長，教授天水圍婦女基本的家居維修技巧，幫助她們掌握維修的技巧，自行解決家中的小維修問題，提升婦女技能自力更生，並傳承繼續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，真正做到助人自助的目標。



■ 『築·動·維·程』希望協助新來港婦女適應社區，推廣社區共融。

## 「青年向上流動嚮導」計劃 (YUM)

康業一向注重人才發展，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。

康業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。

2021年11月康業邀請得YWCA女青年會為培訓機構，提供7天課程後成功聘請了20位畢業生加入康業成為「客戶服務大使」，分別委派於會所，住宅物業及商場管理工作。

2021年12月17日，康業與教會關懷貧窮網絡合作舉辦YUM計劃啟動活動，超過30名18至24歲的青少年參加。加入此計劃的導師，為這群年輕人提供指導和支持，以提高他們的人際交往能力。這個為期一年的指導計劃還為他們提供了除繼續接受教育以外的另一種途徑，為他們提供培訓、諮詢和就業經濟援助，達至激發他們在社會上的向上流動性。



■ 康業為逾30位參加公司培訓計劃新入職員工舉辦了師友同行啟動禮。



■ 康業鼓勵初入職年青人參與教關YUM青年向上流動嚮導。

## 慈善體育活動

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。

康業連續三年參與「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。2021年以『摘星決戰』為主題，籌款捐予「地中海貧血兒童基金」，為患有嚴重地中海貧血的兒童提供手術和醫療器具贊助。

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。



- 康業再一次參與「柯尼卡美能達」慈善活動，並以『摘星決戰』為主題，籌款捐予「地中海貧血兒童基金」。

## 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」，在過去三年多，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。現繼端午節後，義工隊在中秋節，再次為老友記送上愛心滿載的福袋及真摯的慰問。並繼續推行為期一年的計劃，以不同形式關懷社區，減少老友記在搬遷後及疫情所引起的憂慮。



- 康業全力支持「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。

## 支持婦女融入社區

康業是唯一一家連續兩年獲得勞工及福利局及社區投資共享基金頒發的「傑出社會資本夥伴獎（企業/機構）- 社會資本動力獎」的物業及設施管理公司。我們的志願者團隊，由物業管理員工、技術人員和工程師組成，利用他們的專業知識向新來港的女性及單身母親傳授保養知識和維修技術，從而提高她們的技能和自力更生能力，讓她們傳授和幫助更多社區中有需要的婦女及促進社區包容。此外，康業還發揮企業優勢，為女性打造了一系列“女性友好就業”和指導項目，並榮獲“社區模範僱主”稱號。

## Amazing Greeners - Kat O

康業一直以來都非常支持慈善和環保工作。這個“Amazing Greeners - Kat O”公益活動由綠領行動主辦，我們的4位同事組成團隊參與了這個吉澳海岸的清潔活動，所得的善款將用於他們的減廢工作，例如“Plastic Stripping”、紅包回收及推廣“「綠領駛」Greeners Fusion”。

## 聖雅各福群會- 2021「I am..嚐職-職場體驗」計劃

康業去年參與由恒生、聖雅各福群會合辦青年職學平台—「I am...嚐職-職場體驗」計劃，此計劃於2021年7月期間為一眾應屆考生準備了一系列應援活動，除了為他們調整心情和支援各方需要外，亦可裝備自己，為升學做好準備。於7月5至9日舉行的「中六生工作體驗」，康業物業服務有限公司獲邀為其中12間公司提供工作體驗機會予DSE學生，該機構轉介了兩位準畢業生於康業進行為期4天實習培訓，真實體驗公司運作及職場文化，及早裝備未來工作技能。



■ 康業為兩位DSE準學生提供4天實習機會，讓他們體驗職場文化，認清自己興趣。



# 「E」環境

## 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

秉持母公司「以心建家」的信念，致力實現可持續發展，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。多年來，我們秉持的環保方針包括：

- 「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」

康業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以持續改善，提升環保物業管理，並促進公司環保培訓及交流，分享最佳作業守則。

於2022年4月，公司更成立「環境、社會及企業管治(ESG)督導委員會」，由康業主席領導，並由康業董事及系內不同部門的主管組成，進一步提升環保工作及落實企業環保文化。

### 環境管理體系

我們已獲得 ISO 14001 環境管理及ISO 50001能源管理認證。康業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，以監察對環境和社會表現，並促進不同業務單位的數據收集。康業亦會定期檢查及改善系統以應付新需求，並且於2021年開始進行系統優化及提升，加入數據分析功能，對監察及改善能源使用有很大幫助。

## 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。

高質素的專業團隊推動是提升我們可持續發展表現的關鍵。報告年內，公司共聘用10名已取得「綠建專才」資格的員工，以及15名已註冊為「重新校驗專業人員」的員工，使我們能夠通過創新和技術提升，一方面遵守政府法規，另一方面不斷運用綠色科技以改善能源效益、物料使用及廢物管理及處理其他與環保相關的議題。

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，以加強我們對支持綠色建築的肯定與承諾。在公司的大力推動下，過去兩年成功獲得45項香港建築環境評估綠建環評（BEAM Plus）既有建築認證，包括新鴻基中心、海港中心、彌敦道26號、長沙灣道909號、新領域廣場、荃灣廣場（商場）、將軍澳中心商場、Mikiki、PORT33、天巒及瓏璽獲得「綠建環評既有建築2.0版」管理範疇(MAN)的「卓越」評級；



■ 過去兩年康業成功獲得45項香港建築環境評估綠建環評（BEAM Plus）既有建築認證。

而集團旗下超過30座寫字樓、工業和住宅樓宇亦獲得管理範疇的「良好」評級。此外，本年內有共12個管理物業參與「既有建築」管理範疇的評核，並且取得「良好」評級。

康業推行有效的環境管理及全面監察，持續為管理物業取得綠建環評能源使用範疇(EU)的認證，繼新鴻基中心於「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」評級外，本年亦安排主要商場及工貿大廈，包括：荃灣廣場（商場）、將軍澳中心商場、Mikiki、北角匯及新科技廣場參與有關範疇的評核。

此外，於報告年內，康業服務及旗下所管理的293間物業已獲得由環境保護運動委員發出的香港綠色機構認證，同時亦獲得了341份減廢證書、320份節能證書，10份清新室內空氣證書及10份減碳證書。



■ 康業及近300個管理物業已獲得由環境保護運動委員發出的香港綠色機構認證，同時亦獲得320份節能證書。

## 提高能源效益並減少碳排放

為推動管理物業於2050年前邁向碳中和目標，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2050》、《香港都市節能藍圖2015~2025+》及《香港電動車普及化路線圖》。我們的環境、社會及企業管治(ESG)督導委員會架構，由上而下全面領導減碳工作，並由各部門及子公司全力推動及執行。

公司於2019/20財政年度跟隨母公司新地訂立節能目標，旨在2029/30年度前將耗電量降低13%、溫室氣體排放降少25%及用水降低5%。事實上，在本年度我們在耗電量已達成了十年目標的一半。

公司採取一系列措施以確保物業提升能源效益。我們已在部分現有建築物推行重新校驗、進行全方位的節能工程，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，全面提升建築物的節能效果。我們更會適時調整現有系統，包括水泵及空調，確保系統的節能表現保持在最佳狀態。

我們致力應用科技作更完善的管理及達致物業的可持續發展，例如引入數碼技術到環保及節能方案當中，舉例說，我們於獲得BEAM Plus認證的新鴻基中心引入物聯網(IoT)、升級機電設施及推行環保措施，更有效地管理能源消耗情況，總共為新鴻基中心節省共6,000萬度電，相等於減少42,000公噸碳排放量，亦相等於種植1,800,000棵樹。我們在其他商用和住宅物業亦採取同樣做法，使用的智能系統會自動將冷水機和水泵組合保持與負荷相匹配並維持最高效的operation狀態，從而優化整體營運效益及進一步節省能源。

### 康業物業在2019/20至2021/22年間的耗電量強度



集團已制定一系列計劃以推動採用可再生能源。康業共16個物業已安裝了5,561塊太陽能光伏板，年產電量達2,200,000千瓦時，相當於667個家庭全年用電量。與此同時，我們由2021年7月開始為康業舉辦的培訓及指定重要活動購買中電「可再生能源證書」(REC)，用以抵銷1年內相關網上和實地培訓及大型活動的用電，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。



- 康業及約300個管理物業已獲得由環境保護運動委員發出的香港綠色機構認證，同時亦獲得320份節能證書。
- 我們由2021年7月開始為康業舉辦的培訓及指定重要活動購買中電「可再生能源證書」(REC)，用以抵銷1年內相關網上和實地培訓及大型活動的用電，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》。我們亦每年為59間由新地發展或新地出租物業進行碳審計，而有關物業亦已參與由環保署舉辦的碳審計。綠色機構(Green Partner)計劃，攜手推動香港邁向低碳經濟並積極回應《巴黎協定》。

公司積極參與邁向碳中和的工作並取得成就，我們於本年度參與香港品質保証局「碳中和証書計劃」，獲得「承諾碳中和証書」，並將會奪得「傑出碳中和貢獻管理大獎(物業管理)-卓越遠見碳中和規劃藍圖」、「碳中和貢獻先鋒機構-承諾碳中和」及「傑出碳中和貢獻領袖」等獎項。

多年來，集團一直鼓勵旗下管理物業的業戶使用更環保的電動車，積極推動大廈申請環保署「EV屋苑充電易資助計劃」，其中63個住宅物業申請中26個申請已獲得批准，涉及多達6,500個車位可以受惠。

我們同時計劃於2030年前，把康業車隊全面更換成為電動車，實踐綠色出行，屆時完成更換電動車車隊可使我們每年的碳排放減少20公噸碳排放量，相等於種植900棵樹。

## 提升水資源效益

儘管我們大部分業務都不需要大量用水，但我們仍持續減少浪費和提高節水意識。公司制訂節省用水措施及守則，並鼓勵物業安裝節水裝置及採用有節省用水標籤的產品。此外，為提升運用水資源的效益，加強市民的節水意識，我們支持水務署的「齊來慳水十公升2.0」運動，鼓勵業戶建立良好的節水習慣及珍惜用水。公司亦支持水務署的「商約」惜水運動。22個所管理物業已簽署「商約」惜水約章，承諾在營運範圍內採取珍惜用水措施，宣揚惜水文化。

## 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，邁向無紙化。我們優化可持續發展數據管理系統，為物業的溫室氣體排放、耗電、用水、廢物棄置及回收表現進行分析及監察。此外，為減少使用紙張，我們亦推動電子工作流程，實現無紙化工作批核。全線物業利用自行研發的「Nitrol、SoProp、SoPropBiz、WeCom及CRM」一系列手機應用程式，減少打印造成的紙張消耗，加強文件管理及推動無紙化辦公，透過智能科技進一步實踐減碳，及提升環保表現。

## 善用資源

康業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，將不必要的資源消耗減至最低。

### 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過程之前，考慮該產品或服務在製作、運送的過程中，最低限度需要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)合符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）。

## 減少廢物

為支持政府的《香港資源循環藍圖2035》等廢物管理計劃，在我們的整個業務營運實現可持續的廢物管理，我們採取減廢三步曲 – 避免產生廢物、減少廢物，及循環再造。我們致力超越法規要求，並確保採取有效的廢物管理措施達至零廢堆填。

康業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，並設置智能逆向自動售貨機，鼓勵大眾回收膠樽。我們亦在商場設置回收箱，以響應綠領行動的紙包飲品盒乾淨回收先導計劃。超過100幢不同類型的大廈、商場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。

康業亦致力配合政府及環保團體舉辦的廢塑膠管理計劃，以提高業界及市民對廢塑膠的正確處理方法，因此分別委派28住宅物業及22工貿大廈參與環保署於東區、觀塘和沙田所推行，為期2年的「塑膠可回收物料回收服務先導計劃」，以及由綠領行動舉辦的「本地工商業廢塑料轉運中心試驗計劃」。

除此之外，康業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，轉廢為能。我們亦支持屋苑申請環保署提供的「支援住宅樓宇採用智能回收箱技術以收集及回收廚餘計劃」，以使用智能回收箱收集業戶廚餘，目前已有屋苑已獲得政府批款。

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、天巒及雲匯等屋苑成功利用由廚餘轉化為肥料，然後用於有機農場種植，成效顯見，因此吸引更多居民參與廚餘回收計劃。

為推廣惜食文化及實踐剩食回收，康業與惜食堂合作，在所管理的11個屋苑推行「惜食屋苑食物回收計劃2021」希望讓更多市民大眾能參與及認識惜食活動，減少浪費，把有限資源轉給基層人士，解決飢餓及獻出愛心。



# 加強公眾環保意識

## 向業戶傳遞綠色訊息

公司深明可持續發展對我們的業務以致整個社會有重大影響。為此，我們持續推行環保物管及推動旗下物業進行廚餘分類及回收，以減少廢物及將廢物循環再造，達至可持續發展。我們致力向公眾推廣實踐綠色生活的概念，並鼓勵屋苑及大廈向業戶傳遞綠色訊息，建立可持續生活方式，共同保護環境。

## 個案研究：清水灣半島

清水灣半島管理團隊一直與業戶同行，實踐綠色生活。在2021年，清水灣半島獲得環保基金撥款，進行「藉廢物分類為都市固體廢物收費作準備的社區參與項目」，當中共有610名業戶參與，讓他們提早體驗「都市固體廢物收費計劃」，業戶亦有積極響應，回收物的數量即時增加了22%。管理團隊化身「綠色大使」，經常於會所及各座大堂與業戶講解計劃詳情及交流意見，分享環保小貼士及邀請他們加入成為「綠色小先鋒」，改變業戶處理廢物的習慣同時提升環保意識。管理團隊主動撰寫良好作業指引，為業界提供可行性建議。

管理團隊亦與環保署「綠在寶琳」、賽馬會「回收輜輶」等合作，在屋苑舉辦回收活動，屋苑亦設有多項回收設施如衣物及紙包飲品盒回收機等，屋苑亦有參加環保署「廚餘收集先導計劃」，收集廚餘及運送至O Park 1。業戶亦可即場在會所開立環保署「綠綠賞」計劃的積分咭或手機App，未來除可配合智能廚餘回收機使用外，亦可即時賺取積分，時刻享受綠色生活的成果。

我們將持續推行環保物管，致力向業戶推廣共同參與，及建設可持續發展的生活環境。



■ 清水灣半島在屋苑舉辦環保嘉年華，提升業戶環保意識。

■ 清水灣半島與環保署「綠在寶琳」合作，在屋苑舉辦回收活動，改變業戶處理廢物的習慣。



公司連續第13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，讓我們管理約170幢物業一同熄燈一小時，實踐綠色生活態度和節約能源。此外，我們亦支持中電的「全心傳電計劃」。「全心傳電計劃」旨在鼓勵業戶全年節能並向有需要人士送上關懷，獲取多重智能積分及獎賞之同時，更可幫助弱勢社群，為減碳生活增添意義。

我們恪守對環保的承諾，並於業界中擔任領先角色。公司在「2020香港環境卓越大獎」中榮獲5項殊榮，其中華景山莊勇奪物業管理（住宅）金獎。

除此之外，天巒及爵祿街33號於「環保建築大獎2021」既有建築類別（設施管理）分別獲得大獎及優異獎。



■ 康業主席鄺正煒獲環境局局長黃錦星先生頒發「香港環境卓越大獎」金獎，引證康業一直堅守可持續發展的企業理念。

康業旗下管理物業「華景山莊」及「荃灣廣場（商場）」於「中銀香港企業環保領先大獎2021」中，均榮獲「中銀香港企業環保領先大獎」服務業類別中的銅獎，肯定了康業管理的物業在業戶推動環保工作的卓越表現。

公司積極與顧客和租戶合作，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不同類型的展覽和活動，以推廣可持續和綠色文化。荃灣廣場（商場）將綠色概念融入到新租戶和商場設計當中，鼓勵不同持份者投入可持續的生活方式。「荃灣廣場（商場）」及「Mikiki」於「香港綠建商鋪聯盟大獎2021」分別獲得「最綠模範商場獎」冠軍及「最具動力合作獎」，肯定了康業管理的商場在推動綠色措施的成果。



■ 荃灣廣場（商場）



■ Mikiki



# 「V」供應鏈

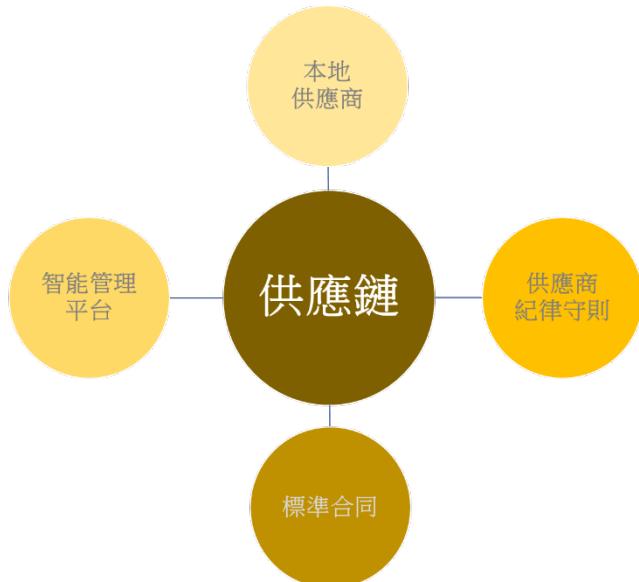


## 健康供應鏈

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。



### 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。在報告年內，採購總額超過港幣15億元。

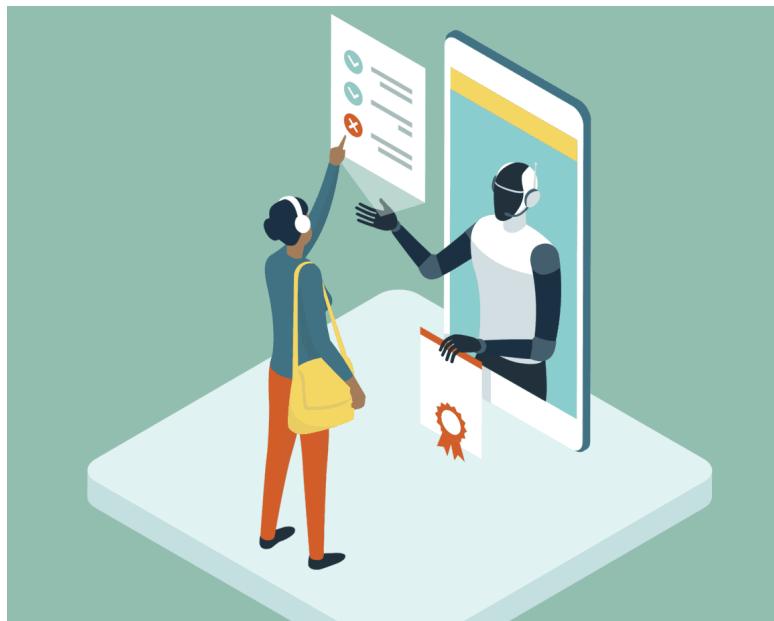
選用本地承判商除有助推動本土經濟和各物業管理相關的行業發展，本地供應鏈往往可帶來更多持續性的好處：

- 減少運輸和貨品儲存，降低交通碳排放和能源使用
- 建立企業“綠色”品牌和帶領行業
- 迅速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方面等表現是重要的考量。例如，我們會優先採用/推薦予客戶具有ISO14001環境管理體系、ISO50001能源管理系統證書及ISO45001職業健康與安全管理制度證書的承判商。此外，康業亦參與「優先選用職安健星級企業約章」，優先聘用安全管理制度健全並已通過職業安全健康局嚴格審核的「職安健星級企業」，進行維修、保養、改建及加建工程。

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，所有資料都可經平台完成更新。

在日常服務 / 工程中，需監管承判商的日常表現，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反映在系統上，如有發現評分過低或違規報告，有關部門需立刻跟進，嚴重的個案可致停牌或除牌，以確保承判商名冊內的承判商質素。



## 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)，讓大家遵循同一套標準，涵蓋範疇包括:-

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

康業積極向承判商推動節能約章計劃及4T約章計劃，透過承判商平台鼓勵他們參與計劃，共同致力爭取於2050年前實現碳中和。我們同時亦會對參與計劃的承判商公司質素上額外加分。



## 節能約章2022及4T約章 Energy Saving Charter 2022 and 4T Charter



To encourage business and community organisations  
to save energy and to reduce carbon emission

### 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，確保流程合法，同時保障客戶和康業的利益和權利。



採購平台涵蓋整個採購過程，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（佔採購宗數八成之九十），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。

於第五波疫情期間，我們的電子招標平台幫助供應商適應「在家工作」的新常態、新工作模式。承判商透過平台收取標書及回標，除了大大減少疫情對承判商投標或提交報價的影響外，亦避免病毒因紙張傳遞所產生的傳播風險。系統的電子開標功能讓我們的客戶減少親身聚集開標，防疫同時可如常處理屋苑日常採購的流程。

電子化的採購程序不僅為持份者帶來工作上的便利，更可節省大量招標及採購文件紙張的使用，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和元素

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。主要元素包括：環保、反貪污、公平競爭及勞工權益等。

### I. 環保因素

康業的採購流程須遵從環保相關的條款或規格。於採購產品或服務時，我們會考慮以下因素:-

- 以不含有害物質製造；
- 能循環再用或減少產生廢物；
- 合符環保及節省能源效益；
- 須符合各項相關環保和能源效益條例及實務守則的規定。

於進行機電設備的相關採購時，我們會全面考慮耗電、用水及維修成本等開支(Life Cycle Cost)，同時開放予承判商提供專業意見，建議可行及更環保的方案，從而達至我們對項目節省能源 / 成本的目標。



### II. 反貪污

我們致力維護在業務營運中最高的道德標準及誠信原則。我們嚴格規管供應鏈出現任何貪腐、洗黑錢、勒索、欺詐或作虛假聲明等不當行為。透過我們嚴謹的採購政策、電子承判商平台及標準合約文件，所有供應商和承辦商均可了解及遵守我們的防止賄賂及反貪污政策。在進行投標時，投標公司必須填寫「利益申報表」申報任何可能存在或明顯的利益衝突。如有供應商涉及任何實際或懷疑的貪污活動，我們會立即停止該供應商參與本公司的投標活動或將其剔出認可供應商名單。

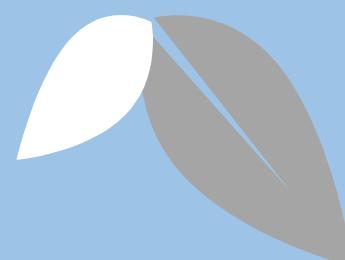
### III. 公平競爭

公平競爭是建立審慎和公平的供應鏈的基礎。我們根據《競爭條例》，全力禁止任何反競爭行為。為防止招標過程出現圍標，我們定期更新並評估經審批及合資格的認可公司清單。所有招標文件列明有關反合謀的要求，並會嚴格控制獲邀入標公司的數目，以確保招標過程有競爭的空間，保障客戶利益。所有投標者必須提交一份有關「誠信及反圍標條款確認書」，聲明其營運沒有任何反競爭行為。



### IV. 勞工權益

我們關注供應商是否為其員工提供合理的薪酬和安全的工作環境。為了確保適當的勞工權益保護措施已實施並更好地管理我們供應鏈中的人權風險，我們的招標文件要求承判商和供應商必須嚴格遵守有關勞工權益的法律法規。另外我們亦透過日常觀察工人的表現，如發現有異常，會立刻與承判商溝通和跟進。



# 「I」創 新

# 全球無紙化提速、紓緩全球暖化

## 通訊刊物電子化

「淨零排放」、「永續」過往多被視作環保議題與道德行動，然而，隨著越來越多國家宣佈其 2050 年的淨零排放路徑，ESG 主題現已越來越受各國企業關注，全球綠色經濟將勢不可擋。加上過去兩年受到疫情影響，全港企業、工商機構、政府組織都實行在家辦公，人與人的距離有所變化，各行各業的工作模式、文件處理亦從傳統形式加速轉向數碼化、無紙化。減少紙張浪費、節約資源和拯救樹木，保護環境，對減緩氣候變化具積極的作用。



## 以數碼化發展，支援多元化業務

自電子表格及審批系統推行以來，經過資訊科技部與不同部門的合作和努力，系統已成功取代多個部門的繁復工序，慢慢融入同事的日常工作中。

數據顯示，過去兩年，系統處理合共超過十一萬宗審批流程。即每天約每兩分鐘，系統便處理一宗審批。較以往以「夜巡」的形式，把文件傳遞或分發到各分區及總部，花費以日計算的審批流程比較，大大提升了審批的效率及透明度。



## 節約用紙的統計數據

假期申請表 — 現時最多用戶使用的報表功能，自2020年投入應用以來，提交申請的表格數目已達二萬多張。自系統開通以來，其方便的功能深受員工上下歡迎。系統會因應各部門及子公司的需求及架構，度身擬訂專屬的審批流程，讓同事更有彈性地處理假期的申請及審批。

付款申請表（大廈）— 配合財務及會計部積極推動電子支付流程，以跨系統、跨平台方式處理大廈付款申請。系統會因應不同大廈、分區的條件及實際情況，設計尋找適當的審核人處理審批。有效將複雜、較難統一處理的審批流程簡化，同時亦懂得自動處理轉區、調職、升遷後的審批權限更新，大大減少了相關情況出現後，所需的人手處理行政工作。自4月推出以來，短短一個月的時間已處理超過1500張黃單申請，結合計算已節省超過7500張紙張的打印。預期年內將推廣應用至全康業管理之大廈，屆時平均每年可節省多達38萬張紙張的打印。此舉亦可推行審批程序無紙化，減少不必要的資源損耗，協助公司對環保作出貢獻。

## 康業電子學習管理系統

為簡化行政及運作流程，持續達致減碳目標，康業開發了全新的「E-Learning Management System」，配備新功能及數字化運作。員工可靈活進行課程申請和培訓記錄查閱，實現無紙化工作環境。

## 隨時隨地審批

電子表格及審批系統提供多個應用程式平台予用戶，除一般網上應用程式操作以外，用戶亦可利用手機應用程式WeCom或平板電腦應用程式i-Approve處理審批，亦可在審批過程中查閱有關申請的附加文件、審批歷史等等，讓處理審閱的流程效率更進一步的提升。



## E-Audit 視像遙距審核

新冠疫情下，大眾對於環境衛生倍加關注。為確保清潔服務質素，子公司力新透過即時通訊軟件，遙距執行清潔審核工作，審核員以視像通訊，指示駐場主管到指定地點，即時審視有關地點之清潔質素及衛生狀況。同時，透過通訊軟件亦可分享文件，以供審核。

此舉可減省審核員乘搭交通運輸工具到各大廈的需要，從而減少碳排放，舒緩氣候變化對地球帶來的影響。

## 科技加強溝通令工作輕鬆

康業與時並進，將智能管理融入物業的日常運作，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，同時亦巡查物業的職安健狀況，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，每年會為物業進行安全查核，評估物業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。

## iBuildingCare

康業子公司力佳工程有限公司引入智能樓宇管理平台，提供一站式服務。



無人機檢查



人工智能診斷



BIM/雲記錄

## 建築訊息模型 – 設施管理 (BIM-FM)

康業及子公司力佳工程有限公司（力佳）一直配合母公司新鴻基地產推動智能化及數碼化管理。為了讓業戶享受更優質的物管服務及生活體驗，攜手合作共同為灣仔新鴻基中心打造全天候高效建築訊息模型–設施管理（BIM-FM）平台，運用智慧管理系統，實踐集團可持續發展的理念同承諾。

新鴻基中心於1982年落成，公司一直在原有質量、環境保護、職業健康和安全ISO管理體系上不斷持續提升，引入節能減排技術及優化機電設備革新工程，更於香港綠色建築議會的「綠建環評既有建築2.0版」中，獲得最高級別的卓越評級認證（能源使用）。為進一步優化物業質素及管理效率，康業與力佳聯手共同為新鴻基中心建設BIM-FM平台，多方面收集和整合大廈的營運效能、日常管理等資訊，讓管理團隊更全面及有效掌握大廈的數據表現，繼而把大數據分析伸延至大廈維護管理及能源效益層面上，適時調整管理策略，大大支援大廈的保養維修週期管理，從而提高大廈整體的ESG表現。



一般BIM-FM平台普遍較多用於新建築物上，是次團隊為已落成多年的新鴻基中心進行多次大廈雷射掃描，多角度測量及收集大廈外型及結構等資訊，建立最精準的3D建築資訊模型，打造智能化管理系統。

康業計劃將按需要陸續為其他現有商業大廈引進BIM-FM平台，建設高效智慧型管理網絡，協助管理團隊預先分析潛在風險，預測並及早計劃營運保養事宜，避免發生緊急事故影響客戶，同時為大廈注入新營運價值，長遠實現可持續發展，為客戶建立舒適及安全的生活環境。



# 「C」顧客

## 以客為本

康業秉持「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

康業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

康業致力提供卓越的物業管理服務。除了提供高質素的服務外，本公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。

本公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，本公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

康業具備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

康業採用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**

康業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**

康業一直以來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**

康業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**

康業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（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）。

## **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。

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

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。

## 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，我們更加強室內空氣質素，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2006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。

## 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。

## 卓越服務之星選舉

透過前線員工演繹公司的卓越服務文化，以致力提供優質服務。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，繼而持續改善公司的服務水平。

員工「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為選舉要求外，發揮專業管理精神，擔當著公司與業戶間之橋樑，提供優質服務也是其要素。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。

## 待客感賽比賽

「以心待客，以廈為家」為康業的服務宗旨；「主動・微笑・親切・問好・儀容」為其致力推動的卓越服務文化。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。

### 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至，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。

### 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。服務處主動替她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。』

## 與顧客保持緊密溝通

為推動我們持續優化服務，我們積極通過不同的溝通渠道聆聽及回應顧客的需要。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。根據2020/21顧客滿意度調查，康業制定顧客服務承諾，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。

## 保護客戶資料私隱

資料私隱和網路安全問題是顧客愈來愈關注的議題。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料，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。

我們採取多項網路安全措施，從而提高前線員工對網路安全的認識，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。



# 「E」員工

## 關懷員工

康業秉持「以心待客」的理念，致力提供卓越優質物業管理和貼心服務。我們透過創新科技和意念，與時並進，全方位滿足顧客需求。

### 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」，發展「創意管理」及確保為客戶提供「優質服務」，協助公司業務不斷拓展。

為了配合公司的發展方向，主要有兩個策略重點：

- 一、提升人才能力和質素 - 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、鼓勵員工持續進修、獎勵富創新精神的員工等以提升公司人才素質。
- 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、監督和改善現行的人力資源政策，以及健康及安全相關及新議題和趨勢。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一個安全、平等和友善的工作環境。

### 匯聚人才

吸納及匯聚各方人才為公司業務拓展的關鍵。

公司一向致力廣納人才，包括招攬具創新精神及進取思維的優秀人才，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

##### a. 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、超越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有子女教育津貼，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。

b. 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。

## 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，公司在凝聚及招聘人才方面，主要分為以下範疇：

a. 完善晉升制度

公司設有晉升評議會，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，從而維持員工之穩定性，挽留優才及配合公司持續業務發展。為了評核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，公司特別設立了三個（按職級劃分）不同內部晉升評議會，安排於每年一月及七月舉行。評核不同職級員工之晉升申請，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會成功獲批准晉升。

## b. 鼓勵突破創新— 突破創新獎勵計劃

康業自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。2021年度「突破創新獎勵計劃 - 提升安全水平建議組別」冠軍由「智能水“窗”」獲得。此建議同時獲得2021年度新地集團「提升工作安全意見獎勵計劃(WSSS)」冠軍，並獲得外界認可。

### 個案：「智能水“窗”」-「突破創新獎勵計劃 - 提升安全水平建議組別」冠軍

當遇上暴雨或洪水突襲時，水會透過設施房門及通風百葉窗流入房內，嚴重損毀設施及人命安全，繼而影響大廈系統運作。現可裝設智能水“窗”應對水浸風險。

「智能水“窗”」已於雲端(St. Moritz)安裝使用，荃灣廣場(商場)及Port 33亦將會安裝。

## 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400個課程、講座、線上研討會和影片培訓，培訓時數逾100,000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。

HYPDA最近成立了「可持續發展/ESG培訓中心」，為員工提供各種與ESG相關的培訓活動，以提高他們的認知和理解，並鼓勵將ESG元素融入日常工作流程及運作，以推動公司的ESG策略，實現不同方面的ESG目標。

## 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450套培訓影片，分為35個「主題」，影片內容及元素涵蓋：環境、社會及管治(ESG)、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，此項虛擬學習體驗廣泛應用於公司培訓課程，例如：交通意外、傷者處理、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。此外，公司引入遊戲化(Gamification)網上培訓，員工可透過電腦或手提電話等裝置以遊戲化方式進行學習，提升興趣，加強果效。

## 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四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。在短短的12年時間，學院已成功申請開辦23個認可的資歷架構課程，並發出超過5,600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。於2022年，公司成功申辦資歷架構第四級綜合物業服務管理高等文憑，並獲物業管理業監管局認可為物業管理人(第二級)牌照指明學歷，康業可自行培育物業管理人(第二級)牌照員工，長遠建立豐富的人才庫，成為業界首間及唯一一間開辦資歷架構第四級課程及物業管理人(第二級)牌照課程的物管公司。

## 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「ESG介紹講座」、「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。新入職員工必須瀏覽相關商業道德影片。

於2022年2月舉行的「集思會議」，我們特邀資深可持續發展專家郭美珩女士為員工分享推動ESG的成功個案，會議後更安排員工研討相關議題及提交小組報告，而管理層亦挑選出色的小組成員於《年度大會》上作出分享，以加強推動員工對ESG各範疇的認知及發揮；此外，公司亦定期邀請外間機構（如：生產力促進局）為員工簡介「環境、社會及管治（ESG）／可持續發展」的最新發展趨勢，以帶動公司不同級別員工能全面掌握ESG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，除了協助選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：「A.I.才能評估測試」、「與管理層會面」、「高端領袖力培訓課程」、「DISC溝通技巧課程」、「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，以發揮超卓的績效。

## 「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：

### I. 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，至2022年為止，康業已連續12年參加此比賽並蟬聯金獎（500人以上組別）。現時，康業成為在物業管理行業內唯一一間連續十二屆獲取金獎的公司。

### II. 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。康業已連續9年參加此選舉，60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）均獲得獎項，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。

## 資歷架構 - 學習體驗獎勵計劃

康業一向重視人才發展，著力推動持續學習，提供各式各樣的內部培訓和資歷架構認可課程。此外，自2013年起，康業每年都鼓勵員工參加資歷架構舉辦的「學習體驗獎勵計劃」，並在「物業管理業」、「保安服務行業」、「人力資源界別」、「樹藝及園藝業」及「機電業」的組別累計獲得39個獎項，當中「物業管理行業」及「保安服務行業」組別，康業獲獎人數達20人，為行業之冠。

康業與其聯號公司帝譽服務有限公司及新鴻基物業管理有限公司於「資歷架構夥伴嘉許典禮暨QF in Action啟動禮」中，一同榮獲由教育局頒發「QF 星級僱主」嘉許獎狀，表揚公司多年來對資歷架構的積極支持與參與，為人力資源發展作出貢獻。

## 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。

### I. 定期舉辦分享會

我們定期舉行集思會議，由主席及行政總裁、董事、部門／子公司主管、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，上下一心推動未來發展再創佳績。

此外，我們亦定期舉行「部門改革分享會」，由各部門分享其成功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。

### II. 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。



## 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，體現對員工關懷的責任。

### 個案分享：傷健聯合活動

今年五月亦有如過往 11 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『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 人參加這個傷健共融比賽活動，每隊參賽隊伍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。我們的隊伍最終獲得了是次比賽的冠軍。

## 員工防疫措施

### I. 員工關顧方面

為顧及同事於疫情下身心的需要，公司不時透過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，得到多一些保障、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。



### II. 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，按同事需要靈活安排上班時段，盡量配合及減少同事因疫情影響所造成之不便。

子公司力新亦特別購入防疫藥品及檢測工具，製作抗疫包，派發予全體員工，以感謝各員工堅守工作崗位，共同抗疫，對於員工在疫情下繼續致力保持環境衛生，公司表示衷心支持。

### III. 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，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），必須戴上合適口罩，並保持彼此間有足夠的社交距離。



■ 2022年3月14-16日同事及義工們用了三天時間為康業同事準備防疫包。

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；
- 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，以殺滅依附物件表面的細菌和病毒；
- 定期向員工派發快速抗原檢測試劑盒和口罩；
- 適時進行辦公室消毒；
- 實施“在家工作”計劃；
- 當蓮花清瘟膠囊在市場上缺貨時，為員工訂購。

此外，退休俱樂部成員三月間曾受邀協助包裝愛心抗疫包，內含快速抗原檢測試劑盒、蓮花清瘟膠囊、潤喉糖、西瓜霜及主席致員工的關懷慰問信。

# 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

要維持所管理物業的職安健達至良好水平，康業要求物業的管理團隊要有相關的職安健知識，物業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。為了加強物業的消防安全，指定物業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，康業亦要求物業的管理團隊參加「樓宇消防安全特使」計劃，進一步加強物業的消防安全表現，現時大部分的物業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，便能夠適切地對應物業各項工作的風險管理。物業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），會為每物業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。

## 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二十屆香港職業安全健康大獎」中，瓏山1號獲得「安全表現大獎」卓越獎，以及天巒、荃灣廣場(商場)、皇府山、瓏璽、RESIDENCE譽88及昌運中心獲得傑出獎。在「第九屆最佳職安健物業管理大獎」中，清水灣半島及瓏璽分別獲得銀獎及銅獎，在「最佳物業管理大獎 - 提升業戶裝修及維修安全」中，清水灣半島連續兩年榮獲金獎，而雲端及荃灣廣場(商場)亦分別獲得銀獎及銅獎，在「工作安全改善計劃」中，天巒獲得銀獎。

所有以上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。

## 附錄一：獎項及嘉許

頒獎機構	獎項名稱	獲獎單位
環境運動委員會 (環運會)	香港環境卓越大獎2020	金獎 – 華景山莊 優異獎 - 半島豪庭、荃灣廣場(商場)、天巒及曼克頓山
	傑出綠色菁英嘉許計劃2020	華景山莊 – 陳秀雯女士
香港綠色建築議會	綠色建築大獎2021	大獎 - 天巒 優異獎 - 爵祿街33號
香港綠色建築議會	香港綠建商舖聯盟大獎2021	
	- 最具動力合作獎 - 最綠模範商場獎 - 卓越綠色產品推動獎	最佳綠色租戶管理大獎 - Mikiki 冠軍 - 荃灣廣場(商場) 荃灣廣場(商場)、將軍澳中心(商場) 荃錦中心商場、錦薈坊、華景商場及香港商業中心
香港工業總會(工總)	中銀香港企業環保領先大獎2021	銅獎 - 荃灣廣場(商場)及華景山莊
中華電力有限公司 (中電)	創新節能企業大獎2021 - 齊心節能大獎 - 高峰用電管理大獎	康業服務有限公司 傑出大獎 - 壹號雲頂
低碳想創坊	- 低碳關懷標籤 - 低碳關懷循環標籤	低碳關懷標籤 - 2級 低碳關懷循環標籤 - 2級
SocietyNext Foundation	ESG關懷標誌	康業服務有限公司

頒獎機構	獎項名稱	獲獎單位
ERB 僱員再培訓局	ERB 傑出僱主年度大獎	康業服務有限公司 (唯一公司連續13年獲此獎項)
香港中小型企業總商會	2021 友商友量嘉許計劃 卓越企業5年嘉許狀	康業服務有限公司
Ctgoodjobs	<b>Best HR Awards 2021</b> - 年度僱主 - 最佳企業社會責任大獎 - 最佳培育及發展實踐大獎 - 年度培訓及發展團隊 - 年度招聘團隊 - 年度人力資源新星 - 出人力資源管理專才 - 年度最佳人力資源翹楚	康業服務有限公司
求職廣場	卓越僱主大獎 2021 卓越僱員培訓及發展大獎 卓越創新技術應用大獎 同心抗疫關懷僱主大獎	康業服務有限公司
Jobs DB Hong Kong	<b>The Hong Kong HR Awards 2021/22</b> - HR Team of the Year - Employer of the Year	康業服務有限公司
HR Asia	- Best Companies to Work For Asia 2022 - HR Asia Most Caring Companies Award 2022	康業服務有限公司
平等機會委員會	《種族多元共融僱主約章》 2年簽署機構嘉許典禮 - 獎杯	康業服務有限公司

## 附錄一：獎項及嘉許

頒獎機構	獎項名稱	獲獎單位	頒獎機構	獎項名稱	獲獎單位
頭條日報	頭條No.1大獎	康業服務有限公司			傑出服務獎 (個人獎) - 錦薈坊：金獎—基層級別 (STA新秀組別) - 荃灣廣場：銀獎—主管級別 (零售服務組別) - 荃灣廣場：優秀獎—基層級別 (商場/物業管理組別)
凝動香港體育基金	《企業「一」起動 / 機構「一」康業服務有限公司起動》嘉許計劃		香港零售管理協會	傑出服務獎	優質服務之星： - 荃灣廣場 (3名) - 錦薈坊 (1名) - Mikiki (2名)
香港康樂管理協會	2019住宅會所管理大獎	瓏璽會所: 金獎 (類別一：住宅單位數目為1,000伙或以下) 譽·港灣會所: 優異獎(類別二：住宅單位為1,000伙以上)			
香港警務處	2020年度保安服務最佳培訓獎	康業服務有限公司	亞洲週刊	2021《亞洲週刊》ESG大獎	康業服務有限公司
香港設施管理學會	卓越設施管理獎2021	主題獎(銅): 香港都會大學賽馬會健康護理學院 卓越獎: 香港都會大學賽馬會健康護理學院、 荃錦中心商場 優秀獎: 北角匯、錦薈坊、荃灣廣場 (商場)	綠色力量	物業管理盃最佳腳力大獎冠軍 齊心參與大獎亞軍	康業服務有限公司
CIBSE	CIBSE HK Awards 2021	Port 33 (Project of the Year Award – Commercial / Industrial Building)	東方日報	超卓品牌大獎2021 - 「超卓物業管理大獎(住宅項目)」	康業服務有限公司
			香港01	01企業金勳大獎 - 傑出物業管理	康業服務有限公司
			星島日報	星鑽服務大獎	康業服務有限公司
			香港商場協會	商場管理大獎2021	最佳商場設計(翻新): 北角匯 最佳物業管理團隊(新建 / 翻新): 荃灣廣場

## 附錄二：可持續發展表現概覽

### 環境方面

	單位	2019	2020	2021
<b><u>溫室氣體排放</u></b>				
間接溫室氣體排放量 ( 範疇2 )	公噸二氧化碳 當量	206,303	148,123	114,546
<b><u>溫室氣體排放強度</u></b>				
	公噸二氧化碳 當量/平方米	0.016	0.014	0.011
<b><u>循環再造的廢物</u></b>				
紙	公斤	2,630,268	2,190,968	1,860,116
塑膠	公斤	164,393	131,287	48,592
金屬	公斤	258,999	222,581	123,571
玻璃	公斤	51,436	58,343	124,718
舊衣	公斤	178,066	143,028	27,209
<b><u>總辦事處耗電量</u></b>				
總辦事處耗電量	千瓦時	342,900	334,079	327,817

### 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
- 水務署及環保促進會「商約」惜水約章

## 附錄三：與持份者溝通

本公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	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"> <li>客戶滿意度問卷調查</li> <li>手機應用程式SoProp、SoPropBiz</li> <li>客戶服務處及禮賓服務中心</li> <li>二維碼</li> <li>客戶服務熱線</li> <li>二十四小時控制中心</li> <li>公司網站</li> </ul>	慈善團體合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>新地及康業義工隊所舉辦之社區活動</li> <li>基督教家庭服務中心</li> <li>香港基督教青年會</li> <li>教會關懷貧窮網絡</li> <li>生命熱線</li> <li>聖雅各福群會</li> <li>Rainbow Foundation 等等</li> </ul>
僱員	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪問</li> <li>會議</li> <li>內聯網</li> <li>手機應用程式WeCom</li> <li>「康業人才學院」</li> <li>「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</li> <li>與員工溝通的活動</li> </ul>	非官方機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>僱員再培訓局</li> <li>職訓局</li> <li>職業健康局等</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪問</li> <li>審核及評估</li> <li>承判商平台</li> <li>持續及直接溝通</li> </ul>	教育機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>與各大學及大專院校的合作框架協議</li> </ul>
業界	<ul style="list-style-type: none"> <li>業界論壇</li> <li>專題研討會</li> <li>各機構及學會之定期會議</li> <li>香港物業管理公司協會</li> <li>香港房屋經理學會</li> <li>房屋經理學會</li> <li>地產行政師學會</li> <li>香港設施管理學會</li> <li>香港管理協會等</li> </ul>	環保機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色地球</li> <li>香港環境保護協會</li> <li>地球之友</li> <li>環保觸覺</li> <li>綠領行動</li> <li>世界綠色組織等等</li> </ul>



電話: (852) 2828 0888

傳真: (852) 2827 6300

電郵 : [hongyip@hongyip.com](mailto:hongyip@hongyip.com)

網址 : [www.hongyip.com](http://www.hongyip.com)



© 2022 康業控股有限公司