

康業控股

可持續發展報告2022/23



康業控股有限公司
Hong Yip Holdings Limited

目錄

關於康業服務有限公司	4
「S」社群	8
「E」環境	17
「R」風險管理	28
「V」供應商	33
「I」創新	38
「C」顧客	42
「E」員工	49

附錄	
一：獎項及嘉許	64
二：可持續發展表現概覽	66
三：與持份者溝通	67

引言

康業控股有限公司（「康業」或「公司」）欣然提呈公司2022-23年度企業可持續發展報告，重點闡述我們在2022年7月1日至2023年6月30日期間，為環境、員工、客戶、供應商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55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2022/2023》，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。

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，康業推行有效的環境管理及監察，持續提升物業可持續發展的表現，同時制定一系列可再生能源計劃，推動永續綠色社區。

康業關懷社會，連續十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。

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」	致力完善顧客投訴機制 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「破中和」的承諾，推動香港成為可持續發展綠色都市。

SERVICE
For Tomorrow
— 為未來 · 服務 —

「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：



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。同時，我們支持聯合國的可持續發展目標（SDGs），並將其與康業的可持續發展策略作出配對，以響應聯合國會員國的全球呼籲。

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：康業提倡多元化共融文化以及重視健康和 safety，致力營造一個「以人為本」的工作環境。我們悉心培育員工並投放資源於人才的培訓發展，提供平等機會，協助他們發展成為優秀的物業管理專才，從而建立充裕的人才庫，以配合公司長遠業務發展。

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。

我們的影響力

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



獲香港董事學會
2022年度傑出董事獎
(非上市公司 – 董事會)



已安裝8,700塊太陽能光伏板
年產電量達3,600,000千瓦時
相當於1100個家庭全年用電量



成功申辦資歷架構第四級綜合物業服務管理高等文憑，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



新鴻基中心獲美國綠色建築委員會頒發的能源與環境設計先鋒(LEED)「v4.1 運營與維護：既有建築」鉑金級認證



連續10年舉辦
「PeaceBox祝福大行動」
共送出近8萬盒禮物



拓展電子採購系統至新業務，並於ISO採購程序加入可持續採購指引



100%本地承判商及供應商
全達一級「優」
或二級「良」評分



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。

康業目前管理單位的數目超過17萬伙，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，過去一年，逾720位員工投入參與義工服務活動。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。

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1,460次，接近1560人次參與，累積義工服務時數接近790,000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379人、銀獎252人、銅獎409；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14人、超過15年24人、超過10年27人、超過5年者亦達75人。義工隊獲金獎共43隊、銀獎26隊、銅獎44隊。



■ 康業已經連續十年與多間社企及機構攜手共同籌辦『PeaceBox 祝福大行動』。

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。過去十年活動送出禮物盒，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。

今年我們繼續與馬鞍峰香港教會、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80,000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。

我們更將PeaceBox 這項有意義的活動感染YUM「青年向上流嚮導計劃」學員。在2023年4月21日安排眾學員探訪寮屋居民，讓他們了解弱勢社群的需要，更將一份關懷及PeaceBox 禮物親自送到他們手上。此外，我們繼續鼓勵業戶、租戶及市民發揮愛心，以盒子連繫有需要的人，以實現年度主題「GROW」-「以行動造就生命成長」。

自2014年至今已舉辦了十年，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/>

『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，過去曾教授天水圍及荃灣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。

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。

「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。

「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，為沒有職場方向的青年，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。

不少學員透過公司參加此計劃，透過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。



2022年11月康業邀請港專機構有限公司(HKCT)為培訓機構，提供7天課程後成功聘請多位畢業生加入康業成為「客戶服務大使」，分派於會所、住宅物業及商場管理工作。



2023年2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10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。

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於一身，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。

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」Greeners Fusion”。



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。



聖雅各福群會- 2022「I am... 嚟職-職場體驗」計劃

康業參與由恒生、聖雅各福群會合辦青年職學平台－「I am... 嚟職-職場體驗」計劃，此計劃於為一眾應屆考生準備了一系列應支援活動，幫助他們調整心態為繼續升學做好準備。於每年7月舉行的「中六生工作體驗」，康業物業服務有限公司為其中一間物業管理公司獲邀參加，為應屆DSE學生提供工作體驗機會，該機構轉介學生於康業進行為期4天工作體驗活動，真實了解公司運作及職場文化，為他們及早裝備未來工作技能。



香港社會創投基金有限公司- 2023「媽媽假期工作」計劃

由香港社會創投基金成立的社企「合廠Hatch」（下稱合廠），透過共享工廠概念，持續推行地區就業、共享人才 (job sharing)、家庭為本的彈性工時的工作模式；他們積極與僱主合作推出「媽媽假期工作」計劃，主要為基層婦女提供就業及友善工作環境，讓她們在工作的同時可照顧孩子。康業亦是其中一間物業管理公司，全力支持及參與此計劃，於2023年康業聘任了(在職媽媽)為學員，擔任文書處理工作，希望藉此鼓勵婦女投身勞工市場。



「賽馬會專業創未來計劃」2023

由香港賽馬會慈善信託基金策動及捐助的「賽馬會專業創未來計劃」(JC PROcruit C) 夥拍不同行業僱主共同舉辦為期一年的專業實習工作計劃，並為有心且上進的(持文憑至副學士)畢業生及職場新鮮人提供持續的在職培訓機會和專業指導，從而提升他們未來的就業能力以及就業前準備。於2023年，康業全力支持此計劃，並為3名學員提供實習機會，幫助他們及早建立人際關係及專業行業網絡。此外，計劃獲得政府防疫基金資助，向合資格的僱主提供新設職位工資津貼。

「康業聖誕社企展銷市集」

公司支持社企一向不遺餘力，由2014起至今，康業服務有限公司連續7年獲豐盛社企學會之十一良心消費運動「傑出支持社企機構嘉許」，康業致力支持社會企業發展，推動良心消費。



青少年發展企業聯盟(Child Development Initiative Alliance, CDIA)

自2019年起，康業一直支持及參與由青少年發展企業聯盟（Child Development Initiative Alliance, CDIA）舉辦的「Y-WE我才有用」青少年工作體驗計劃，透過「Y-WE」計劃，在為青年提供全面的職業、學業準備及職業生涯規劃培訓及支援；尤其是該計劃為參與者提供了不同行業的工作經驗機會，這為寶貴的人力資源庫的建立和香港的長期可持續發展做出了貢獻。

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月該機構的青少年於康業公司實習，並於7月份派往合適的屋苑於進行為期5天的實習培訓。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。



銀杏館 婆婆廚房 -2023 支持長者派福飯活動

「銀杏館」為一間社會企業，他們不斷開拓新業務，社企餐飲、到會、食物製作及零售、福飯派發、有機農莊、長者樂隊等；其服務宗旨是為老年人提供就業機會。『長者就業』為一項創新的長者服務，旨在為有經濟或心理上需要而又有意願工作的長者提供機會，使其重拾自信及肯定自我，它還提供再培訓及就業服務，協助長者就業。

當中「婆婆廚房」，一直以來提供更多元的工作崗位給有需要的長者。由於康業一直支持社企，於今年首次參與活動，公司邀請了『康菁會』成員由退休同事組成及青年向上流嚮導計劃(YUM)的學員分別於1月及6月為超過95名獨居長者即時準備飯菜及派發福飯。



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」

公司於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，為推動環保工作及落實企業環保文化訂立目標及方向，及加強督導及監察。

此外，康業亦成立專責委員會，旨在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並持續改善，提升環保物業管理，並促進公司環保培訓及交流，制定最佳作業守則。

環境管理體系

我們已通過 ISO 14001 環境管理及ISO 50001能源管理認證。康業持續進行內外部評估，以審視管理體系的有效性，力求不斷改進。

氣候變化應對

公司在應對氣候變化方面密切關注極端天氣的影響，我們制定於極端天氣中的應急方案、加強建築物的風險評估和防範措施，以及推出與氣候有關的數據管理平台，提高前線及工程人員的應對能力，確保業主和住戶的生命財產安全。

康業自2019年推出颱風實時監控管理平台，2023年更投入資源，升級改造為2.0版本，擴大功能，包括工作提示、監控、報告等自動化取代人手處理的設計，更省時更準確更有效用地應對惡劣天氣對物業管理所帶來的無窮挑戰。

除了針對風暴的數據管理平台，康業嶄新研發出天氣提示的管理應用程式，將天文台天氣提示或警告與專業物管之工作聯繫起來的全自動系統，舉例：物業的管理團隊須於颱風後，在安全的情況下安排為管理範圍內的斜坡作出檢查。康業首創採用手機應用程式「CRM App」設置天氣工作指示數據平台，會自動從香港天文台資料庫擷取颱風信號，並且實時在康業手機應用程式「CRM App」自動向有關大廈管理團隊同事發出工作單，跟進相關工作要求，整個過程經由系統自動化產生及監察完成。

將軍澳中心(商場)

主類別：全部次類別：全部

將軍澳中心(商場)

WO16712-2301322

2023-09-10 06:28:38

黃色暴雨警告，於考慮本區天氣環境後，盡快檢...

將軍澳中心(商場)

WO16712-2301321

2023-09-09 19:48:29

E25 扶手梯故障停，已 call 日立維修...

將軍澳中心(商場)

WO16712-2301320

2023-09-09 18:01:16

L1 細蛋女廁 6 號廁格衝水冇感應...

將軍澳中心(商場)

WO16712-2301318

2023-09-09 12:22:04

事件及工作單詳情

將軍澳中心(商場)

跟進紀錄

沒有圖片

編號	WO16712-2301322
建立人	SysAdmin
建立日期	2023-09-10 06:28:38
狀態	新事件
類別	管理服務 – 颱風
位置	N.A.->N.A.->N.A.->N.A.
備註	黃色暴雨警告，於考慮本區天氣環境後，盡快檢查去水渠口及清理淤塞物，完成安裝擋水閘等的防水浸措施。暴雨警告信號 – 黃色–發出

■ 康業手機應用程式「CRM App」自動從香港天文台資料庫擇取颱風信號，自動向有關大廈管理團隊同事發出工作單，跟進相關工作要求。

建立綠色建築團隊及綠色物業組合

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 16名已取得「綠建專才」及「綠建通才」資格的員工，以及 8名已註冊為「重新校驗人員」的員工。通過綠色建築團隊，公司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。

早於2019年，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，並於本年度加入成為香港綠色建築議會「白銀贊助」會員，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，過去幾年成功獲得56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。而新鴻基中心於「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」評級後，更以82分的高分獲得 LEED 白金級認證，成為香港歷史最悠久的白金級商業建築物。

而集團旗下的寫字樓、工業和住宅樓宇亦獲得「綠建環評既有建築2.0版」管理範疇的「良好」評級，包括本年內有共12個管理物業獲得「既有建築」管理範疇的評核，並且取得「良好」評級。此外，持續安排5個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，預計取得「優良」評級。

此外，於報告年內，康業服務及旗下所管理的超過300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，同時亦獲得了減廢證書、節能證書，清新室內空氣證書及減碳證書合共超過600張。

可持續發展數據管理系統

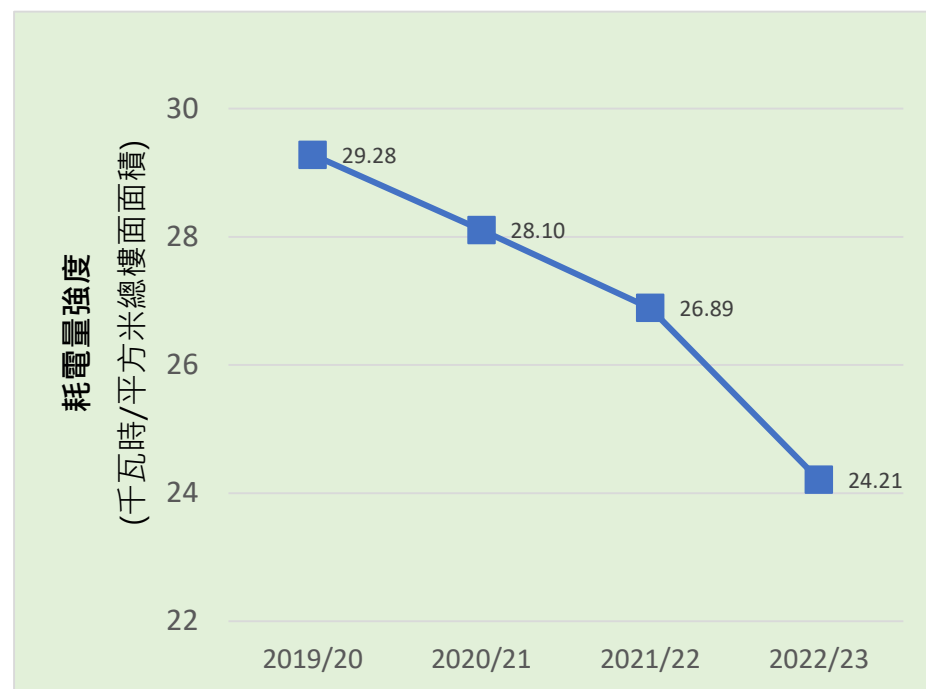
康業為推行有效的環境管理及監察，持續提升物業可持續發展的表現，於2014年開始使用可持續發展數據管理系統。而公司亦會定期檢查及改善系統以應付新需求，更於2023年6月完成『可持續發展平台』系統提升，加強總部對整體、物業組合或個別物業的可持續發展數據的管理，平台具有數據分析功能，對監察及改善能源使用有很大幫助，幫助公司制訂相關措施推動可持續發展。

提高能源效益並減少碳排放

為推動於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》等。

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、溫室氣體及用水分別降低不少於13%、25%及5%。事實上，在積極的推動下，在去年度我們在耗電量已達成了十年目標的一半。

康業物業在2019/20至2022/23年間的耗電量強度



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，例如更換發光二極管（LED）照明系統、智能冷水機和水泵組合採用自動感應控制等，全面提升建築物的節能效果。

我們致力應用科技更有效地掌握能源使用情況及達致物業的可持續發展，我們於獲得BEAM Plus認證的新鴻基中心引入物聯網（IoT）、智能樓宇能源管理系統、升級機電設施、進行重新調試及推行環保措施。為進一步優化物業質素及管理效率，康業與聯號公司 - 力佳聯手共同為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，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。新鴻基中心亦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。自2005年，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。



加設再生能源裝置

集團已制定一系列計劃以推動採用可再生能源。康業共29個物業已安裝了8,700塊太陽能光伏板，年產電量達3,600,000千瓦時，相當於1100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。



■ 康業管理的住宅及工商業物業積極安裝太陽能光伏板（上圖：天巒 | 下圖：環凱廣場）。



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間由集團發展或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，我們連續2年參與香港品質保證局機構嘉許計劃，並取「承諾碳中和證書」。此外，於2022年奪得「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」獎項。於2023年更獲得「ESG 披露優化先鋒機構」及「可持續發展物業貢獻金章」獎項。

我們積極研究和採取各種創新方法，降低公司的能源消耗，提升同事及業戶的節能意識。康業參與中電「創新節能企業大獎2022」，同時獲得「可持續願景大獎」及「齊心節能大獎」。與此同時，公司不遺餘力地推動住戶共同參與中電「慳電任務2022」，讓住戶為環保出一分力之餘，兼獲取獎賞。康業亦於本年度獲得中電「智醒企業夥伴大獎」及「積極慳電大獎」。

投入車輛電動化年代

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40個屋苑的申請已獲得批准，涉及多達9,000個車位可以受惠。母公司新地更推出全港首個使用消費積分兌換電動車特快充電服務，目前已在旗下商場試行，包括荃灣廣場及Mikiki。

我們已制定計劃，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

即使我們的業務都不需要大量用水，但我們仍持續努力減少浪費，提高大眾的節水意識。公司制訂了節省用水的措施及守則，並推動物業安裝節水裝置及採用有節省用水標籤的產品。此外，為提升用水效益，達至全民珍惜用水，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。27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。康業管理的樓盤分別於水務署「商約」惜水大獎2022中獲得「惜水成就獎」、「傑出商約惜水經理」及「行業惜水大獎 - 商業大樓」。其中公司的「商約」惜水經理致力推動惜水運動，推廣珍惜用水，使我們於「傑出商約惜水經理」獲得金獎。

個案研究：Mikiki

Mikiki多年來在環保節能範疇上努力不懈將節能融入日常營運中，在節能約章計劃及4T約章計劃的框架下，團隊計劃實施各項節能措施，並獲得了多項獎項認同，包括於2021年在香港綠色建築議會BEAM Plus (EB) v2.0營運管理範疇獲得卓越評級，以及香港綠建商舖聯盟大獎2022最綠模範商場優異獎。Mikiki自2013年起考獲ISO 50001能源管理體系認證，每年年底根據當年的重大能源使用區域設定來年環保節能目標及制定行動計劃，並每季度檢討其實行情況。Mikiki採取了多項節能措施，包括調節中央冷氣出水溫度、縮短商場風櫃運行時間及重新校檢等，2022年的用電量對比上年同期成功節省350,000kWh。

另外Mikiki亦自行研發「停車場冷卻系統」善用商場排走的冷凝水「物盡其用」，配合商戶裝修拆除的廢棄風盤機，可為Mikiki的停車場降溫3-5度。該系統成功獲得多個獎項，例如：香港屋屋經理學會精英大獎2020 - 最佳創新概念大獎及香港房屋經理學會精英大獎2022 - 傑出團隊，以表揚我們團隊於物業管理界別中對環境保護作出的貢獻。

此外，Mikiki於2022年參加環保促進會聯同水務署首辦商約惜水運動，透過簽署惜水約章及多項活動，推動珍惜用水，活動包括在商場舉辦惜水展覽以推廣珍惜用水重要性，商場於洗手間及有關用水設施龍頭安裝節流器，可大幅節省用水量達到珍惜用水目標，成功節省13%用水量2022年對比上年同期成功節省28,000立方米。

透過有效的水資源管理、活動推廣及安裝水龍頭節流器後達到制訂用水效益指標，Mikiki榮獲惜水運動之傑出商約惜水經理大獎 - 金獎，得到同業及機構認同。

另外，Mikiki亦積極與教育局、辦學團體及非牟利機構合辦參觀活動及公益活動，當中包括為香港多間小學、中學及大學舉辦環保導賞團，參觀Mikiki環保節能措施，鼓勵學生參與香港可持續發展及為2050年前實現碳中和目標出一份力。



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，分析及監察物業的溫室氣體排放、耗電、用水、廢物棄置及回收表現。此外，為減少使用紙張，我們亦推動電子工作流程，實現無紙化管理。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耗用，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

公司在採購過程中會考慮環保因素，並優先考慮以可持續發展的方式採購物料。。我們密切監察資源消耗的情況，減少不必要的資源消耗。此外，康業自2021年起已參與低碳想創坊的「低碳關懷標籤」及「低碳關懷循環標籤」，透過進行碳審計及廢物快照調查報告，加強公司對碳排放及回收再用方面的監察及改善。

於採購時考慮環保因素

康業的環保採購方針旨在採用環保及高能源效益的產品和服務，保護資源，減少廢物，並推廣使用可減少對環境構成傷害的物料。因此，我們制訂環保採購指南以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，並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，我們致力在整個業務營運實現可持續的廢物管理，包括採取減廢三步曲 – 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，持續改善廢物管理表現達至資源循環，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，同時鼓勵租戶和客戶參與實踐，減少送往堆填區的固體廢物量。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，鼓勵市民回收膠樽。

康業亦積極配合政府及環保團體舉辦的回收服務計劃，以協助屋苑及居民做好源頭減廢和資源回收工作。集團旗下共65個屋苑已參與環保署於2022年全新推出的「綠綠收」一站式信心回收服務，進一步提升屋苑的可回收物收集服務。此外，我們亦委派7個工貿物業參與由綠領行動舉辦的「本地工商業廢塑料回收效率提升試驗計劃」，實踐一站式在地包裝膠膜回收方案。

公司致力提高公眾對玻璃容器乾淨回收和源頭分類的意識，超過100物業已簽署環境保護署的《玻璃容器回收約章》以推廣玻璃容器回收。

除此之外，公司一直推動旗下物業進行廚餘分類及回收，致力響應政府的《香港資源循環藍圖2035》。我們支持物業參與環保署「廚餘收集先導計劃」，以擺放廚餘桶收集家居及工商業廚餘，再運往有機資源回收中心處理，目前已有5個物業參與，轉化為可再生能源。同時，康業亦支持旗下屋苑申請由回收基金提供的「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4屋苑已獲得政府批款，其中一個屋苑亦已開展廚餘回收工作。

為推廣惜食文化及實踐剩食回收，康業與惜食堂合作，在港、九、新界旗下各大屋苑推行「惜食屋苑食物回收計劃」，放置「食物捐贈機」及「食物收集箱」，鼓勵業戶透過捐贈食物，幫助社會上有需要的人士。自計劃起，康業共回收了超過700公斤剩食。我們致力實踐剩食回收，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。



■ 康業邀請「環境保護署」助理署長一同啟動康業「綠綠收」一站式信心回收服務（左圖），隨後公司獲得「綠綠收」夥伴嘉許獎（右圖）。



■ 惜食屋苑食物回收計劃 - 曉暉花園



■ 惜食屋苑食物回收計劃 - 海濱南岸

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，以減少產生廢物，並提高廢物回收及循環再造量，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：華景山莊推動智慧型綠色生活

華景山莊為實現碳中和目標，早於2011年開始，持續12年於社區以至大灣區不同人士、團體或教學組織，分享及推動廚餘回收及廢物管理工作，足見在環保道路上，一步一腳印走來。

管理團隊在數碼化時代與時並進，積極推動智能化環保工作，與環保署及不同環保團體合辦，推出不同類型智能回收或廢物重用計劃，例如環保署「智能回收推廣車」，以及綠在葵青「家點綠惜回收週」活動等，讓我們透過大數據，計算出更精準及具成效的回收運作模式。

為了配合有更佳宣傳及教育效果，同事除了化身成為KOL拍攝，以粵語、國語及印尼語製作超20條關於環保傳宣短片，不時於屋苑及網頁發放最新環保資訊，以配合及支持政府推出環保政策或計劃，所以近年主力推動及鼓勵業戶下載及參與《綠綠賞（電子）積分計劃》，透過手機綠綠賞程式於屋苑進行智慧型分類回收工作，現時屋苑設有5部智能廚餘回收箱、1部智能3色回收機及26個回收點，便利業戶進行回收，回收物品包括廢紙、金屬、塑膠、玻璃樽、四電一腦、小型電器、慳電膽及光管和充電池等，除此業戶更可透過額外獎賞計劃獲取更多積分換購禮品。



■ 華景山莊積極推動智能化回收工作



■ 華景山莊智能廚餘回收機

綠色管理

公司連續第14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」，鼓勵業戶全年節能並選用電子服務，獲取多重智能積分及獎賞之同時更可減少碳足跡，實踐低碳生活。

我們恪守對環保的承諾，並於業界中擔任領先角色。公司在「2021香港環境卓越大獎」中榮獲6項殊榮。除此之外，新科技廣場、將軍澳中心商場、半島豪庭及荃灣廣場商場亦成為「2021傑出香港環境卓越大獎推廣夥伴」，肯定了康業管理的物業在推動環境管理工作的卓越表現。

康業旗下管理物業華景山莊、半島豪庭及荃灣廣場商場於「中銀香港企業低碳環保領先大獎2022」中，分別榮獲「中銀香港企業低碳環保領先大獎」物業管理業類別中的金獎及銅獎，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，推動各項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。Mikiki、北角匯、香港商業中心、荃灣廣場商場、偉利廣場、爵祿街33號及將軍澳中心商場於「香港綠建商舖聯盟大獎2022」分別獲得「最綠模範商場獎」優異獎及「卓越綠色產品推動獎」，肯定了康業管理的商場在推動綠色措施的成果。



■ HKQAA - 傑出碳中和貢獻領袖



■ HKQAA 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



■ HKQAA - 碳中和貢獻先鋒機構



■ 中電創新節能企業大獎2022 - 可持續願景大獎



■ 中電智慧電網 - 2022 智慧企業夥伴大獎



■ 中電智慧電網 - 2022 積極智慧大獎

R

風險管理



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，明確地向其他持份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。

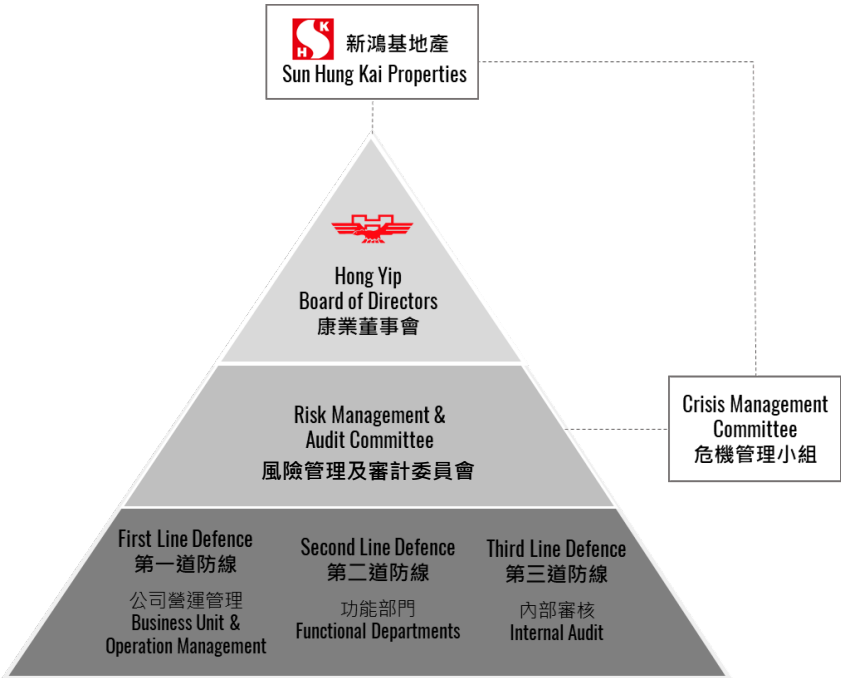
康業董事會通過每兩個月一次的策略委員會會議，以及控股行政會議、各部門及子公司會議提醒各子公司和部門有關公司要求他們遵守的準則。所有子公司和部門負責人都有責任密切監督員工的表現，以確保遵守行為準則。如有不妥之處，由負責人向人力資源及行政部負責報告調查情況，然後將報告呈交董事局。任何被發現違反準則的員工將受到紀律處分，包括解僱。我們還與業務合作夥伴和客戶合作，監控組織治理架構和員工隊伍的道德行為操守。

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及審計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監控系統，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，包括業務單位負責人和職能部門負責人。

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監控制度的建議，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監控系統的正常運作。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《僱員守則》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《僱員守則》內的原則；倘有違反，將會受到紀律處分。

公司亦遵守由物業管理業監管局（監管局）發出持牌人及旗下物業管理人，有關「防止貪污事宜-誠信管理」的操守守則，公司嚴格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、公職人員(例如政府/公共機構的職員或向其他人的代理人) 或其他與公司有業務往來的人士，索取或接受任何報酬或利益。

公司的《僱員守則》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《僱員守則》，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》，讓內部及外部持份者舉報任何涉嫌不當行為、舞弊、不恰當、不道德或不公平待遇的個案。特別針對違反《僱員守則》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電郵地址和舉報途徑指引，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主席及行政總裁進行審查。公司亦會採取嚴密的措施將舉報人的身份及舉報內容保密，如果發現有員工違反我們的防止賄賂及防貪污政策、僱員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政策包括反貪污及《僱員守則》的培訓，新入職員工的迎新培訓亦涵蓋相關內容，而我們亦會定期舉辦培訓及提供有關資料予現職員工參與及閱讀，以達致所有員工恪守公司政策包括防止賄賂措施的目標。

除此以外，我們更積極向全體員工推廣各項公司政策，包括《僱員守則》及《舉報政策》，並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《僱員守則》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。《僱員守則》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。

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。

多元共融、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，並制定多元共融政策，遵守關於招聘、薪酬、補償和薪酬福利、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、婚姻狀況、懷孕、餵哺母乳、殘疾、家庭崗位、種族、族裔、國籍、醫療狀況及宗教，和其他受法律保障權利的歧視。

我們十分重視多元及共融的工作團隊，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。

同時，公司已簽署平等機會委員會的《種族多元共融僱主約章》，該約章致力推廣少數族裔享有平等就業機會，並鼓勵建立種族多元的工作間。為促進職場和諧，本公司亦委任1名合適同事擔任平等機會主任，致力於完善各項促進平等機會及消除歧視的公司內部機制，確保整個程序公平、獨立，以及尊重各方私隱。



供應商



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，緊貼市場趨勢，致力透過不同智能平台和鼓勵運用新科技，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二千九百個承判商和供應商，而全數100%是來自本地。

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系統證書的承判商。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 | ✓ 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 |

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。

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，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。

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，數據和分析得以完整而有系統地儲存。有關部門可透過平台數據，進行各地域合約管理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、職安健、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;
- 符合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. 職安健

我們關注職安健對於我們供應鏈的重要性。因此，我們的標準合約文件對於承判商於職安健的要求是非常嚴格，以確保他們能夠遵守所有相關的法律和法規，並且採取必要的措施來保護工人的安全和健康。此外，我們還要求承判商必須在執行合約期間對於職安健問題進行監督和報告，以確保他們的執行符合我們的標準和要求。

III. 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。

IV. 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。

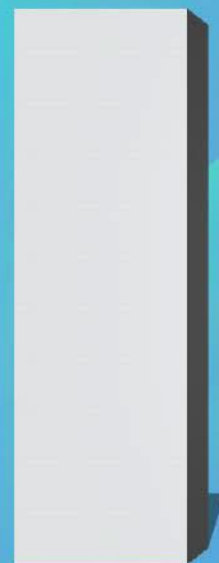
V. 勞工權益

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。

與業界同行，推動可持續採購

康業於報告年來加入環保促進會制訂的「可持續採購約章」，成為該約章的建立級別成員。約章成員包括本港多間大型公用事業機構和私人企業，共同承諾將參考ISO 20400指引，相互學習了解同行做法，以持續改善和實施可持續採購。





創新

8 DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH



9 INDUSTRY, INNOVATION
AND INFRASTRUCTURE



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複工序，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。

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。

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。

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。

個案分享：新鴻基中心

康業一向重視品質及服務質素，多年來透過引進各類創新智能科技應用及環保節能減碳管理，持續提高物業的營運效益和能源表現。

新鴻基中心於1982年落成，公司一直堅持在原有質量、環境保護、職業健康和安全ISO管理體系上不斷持續提升，除了引入不同現代科技優化項目，亦應用了各類節能減排技術及優化機電設備革新工程，大大提升維護管理和能源效益的表現，為業戶構建理想高效的工作環境，打造舒適便捷的生活方式。同時，新鴻基中心致力推行智能管理，聯同電訊商推動 5G 及人工智能輔助視頻功能的監察系統，於大廈的主要出入通道位置推行，以提昇大廈保安質素。

為了進一步優化物業質素及管理效率，康業與子公司力佳工程有限公司共同為新鴻基中心打造全天候高效『建築訊息模式設施管理』（BIM-FM）平台，當中運用智慧管理系統多方面收集和整合有關營運效能、日常管理等資訊，讓管理團隊更全面將大數據分析，適時為大廈的維護管理及能源效益調整管理策略。



新鴻基中心早前於香港綠色建築議會的「綠建環評既有建築2.0版」中，於「能源使用」及「管理營運」範疇均獲得最高級別的卓越評級認證；更榮獲美國綠色建築委員會（USGBC）頒發的能源與環境設計先鋒（LEED）「v4.1 運營與維護：既有建築」鉑金級認證，為鉑金級認證中全港樓齡最高的商廈，彰顯了母公司新鴻基地產「以心建家」的精神。

同時亦於香港工程師學會舉辦的「2023年卓越建築選舉大獎」中獲四大重要獎項，包括「卓越建築大獎」（現有建築項目），以及三個特別獎項—「卓越重新校驗獎」、「卓越抗疫成就獎」及「卓越領導獎」，印證了物管團隊在不同層面的傑出表現。



■ 康業主席及行政總裁鄭正煒(圖右)就新鴻基中心接受美國綠色建築委員會（USGBC）頒發能源與環境設計先鋒（LEED）「v4.1 運營與維護：既有建築」鉑金級認證，圖左為美國綠色建築委員會北亞區董事總經理杜日生。

C 顧客

9 INDUSTRY, INNOVATION
AND INFRASTRUCTURE



11 SUSTAINABLE CITIES
AND COMMUNITIES



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

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统。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）。

Wetland Seasons Park引進多項免觸式技術，提升安全及安心的居住環境，包括住戶可利用屋苑專屬流動應用程式免觸操控大門自動開關或隔空按動升降機，享受全方位智能生活體驗。住客亦能享受連串智能科技設計帶來的方便，包括運用智能手機啟動傳統對講機功能以核對訪客身份、利用專屬流動應用程式網上購物及訂購外賣等，訪客更可透過導航程式的實時路線圖順利到訪目的地。

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。

物管科技智能化已是現今業大趨勢，康業服務與全球電子支付領導公司Visa合作，讓超過100個康業住宅物業內逾10萬名住戶可使用Visa卡繳付物業管理費。通過是次合作，Visa將支援康業SoProp手機應用程式的電子支付服務。

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。

各大廈每年進行年度消防系統檢查、消防演習和安全講座，提升業戶及租戶的消防意識。我們善用物聯網技術執行智能消防安全管理，包括磁性門感應器和內部研發 Intellinet 4.0 系統，監控高風險的地方外，業戶及租戶亦可以透過我們的 SoProp 和 SoPropBiz 應用程序收到緊急通知。而人工智能視覺分析系統可以將警報訊息傳送至我們的控制室。

卓越服務之星選舉

康業的卓越服務文化有賴於前線同事為客戶提供優質服務的奉獻精神。公司服務之星評選每兩至三年舉辦一次，邀請廣大客戶參與優秀員工的投票和選舉。通過客戶的參與，不但能提升公司的形象，亦可鞏固我們在業戶心中向來重視優質服務的企業價值。通過此選舉，優秀員工得到廣泛的認同，他們亦將變得更加進取，從而更有動力以“精益求精”和“全力以赴”的態度為我們的客戶提供卓越的服務，讓他們繼續成為公司與客戶之間的重要橋樑。同時，他們也將成為同儕間爭相效仿的榜樣，使公司的整體服務水平不斷提升。

待客感賞比賽

「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：「漆黑中的螢火蟲」

2022年6月中電發生一宗電纜火警意外，新界西的居民陷入大停電狀態，在面對停電、缺糧缺水以及手提電話訊號中斷的困境下，管理處的團隊成員齊心協力，先成立緊急支援小組作出協調，盡快前往附近商店搜集必需品、手提充電器及租借發電機，其他地域的同事亦到屋苑通宵為住戶提供支援。如：管理處當晚在大堂入口設立支援站為業戶提供樽裝水、飲品、乾糧等；安排人手在主要通道提供照明交通指揮、開放會所予所有業戶、讓長者及傷殘人士甚或一家大小選擇在會所「借宿一宵」等等。事件令業戶對公司品牌更有信心，論壇及傳媒均對此實事均有正面討論及廣泛報導。

個案分享二：「『溺』瀝瀝在目」

一名約70歲女士在會所泳池遇溺並失去知覺，會所職員即時電召救護車。由於事主在游泳前曾進食，導致當時有出現嘔吐現象、臉色變黑情況，十分危急。在場兩名當值救生員不畏污穢，本著救人為先的精神，即時果斷為事主進行人工呼吸及心肺復甦法。團隊現場互相協調，拯救過程做到爭分奪秒，最後順利於救護員到場前，已將失去知覺的事主恢復清醒並送到醫院檢查。

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2022/23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基準的薪酬機制以凝聚人才、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 — 以「突破創新企業文化」為基礎，緊貼數碼化轉型趨勢；運用創新管理，提升整體服務質素、工作安全水平及員工能力及表現。

我們重視和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及法規，包括僱傭條例及最低工資條例等。人力資源部/安全及健康委員會負責檢視、監督和改善現行的人力資源政策，以及健康及安全相關的新議題和趨勢。透過定期檢視，我們盡可能減低日常營運中的潛在風險。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該等政策。透過這些政策，我們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是公司業務拓展的關鍵。

我們一直致力廣納人才，包括招攬具創新精神及進取思維的優秀人才，以保持業務競爭力並為未來物業管理的持續發展儲備人才。我們在廣納人才主要分為三個重點：

一、管理培訓生計劃

管理培訓生計劃為期24個月，旨在培育未來領袖，為公司長遠發展建立人才庫。該計劃讓充滿幹勁、力求上進的年青人透過跨部門培訓，在不同業務領域全方位裝備自己，規劃理想職業生涯。

在2022年7月，我們有3名管理培訓生參加了該計劃。計劃的迎新活動包括一系列培訓項目，如參觀公司旗下物業以加深對公司的瞭解。



二、人才策略及管理

a. 吸引及挽留人才

我們制定了多項僱傭措施，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。

香港的全職員工享有多項福利，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。符合資格的員工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員工制定了家庭友善措施，其中包括彈性工作時間，員工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。

公司亦會根據勞工市場趨勢定期檢討及調整薪酬待遇，以回饋員工的表現及貢獻。

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」理念來招攬人才，例如我們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合作實習計劃，以增加畢業生就業機會；另外我們一直參與院校院招聘計劃，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。



三、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。我們的目標是培養持續發展的企業文化，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，從而維持員工的穩定性，挽留優才，並配合公司持續業務發展。為了評核員工的工作能力、個人素質及資歷是否符合擬晉升職位的工作要求，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，以檢視不同職級員工之晉升申請，並有計劃及規範地為擬晉升之員工進行面試和評核。擬晉升之員工須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，或以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。

2022年度「突破創新獎勵計劃－提升服務質素建議組別」冠軍由「VR生活停不了！」獲得。此建議同時獲得2022年度新地集團「提升質素意見獎勵計劃(QRSS)」冠軍，獲並得到公司及集團的高度認同。

個案：「VR生活停不了！」

「突破創新獎勵計劃 - 提升服務質素建議組別」冠軍



在科技導航的香港，新地客戶對生活的要求不斷提升，要持續令客戶驚喜、超越期望，VR的應用是其中一主流，公司開發了「VR 生活停不了！」，在Matterport 拍攝硬件之上，編寫了一個平台，讓客戶享受並體驗生活，發揮無限創意空間。提供服務包括：線上或聲音導航、同步導航、線上位置推廣及購物車、互動遊戲體驗設計、睇樓、收樓及裝修等服務。

使用「VR生活停不了！」的客戶已達153個，分佈在香港、法國、美國、西班牙、英國等52個國家，客戶亦涵蓋商場、餐廳、公共服務機構等，遍佈全球。

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「課程及質素諮詢委員會」，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800個課程、講座、線上研討會和影片培訓，培訓時數逾224,000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。

學院的「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

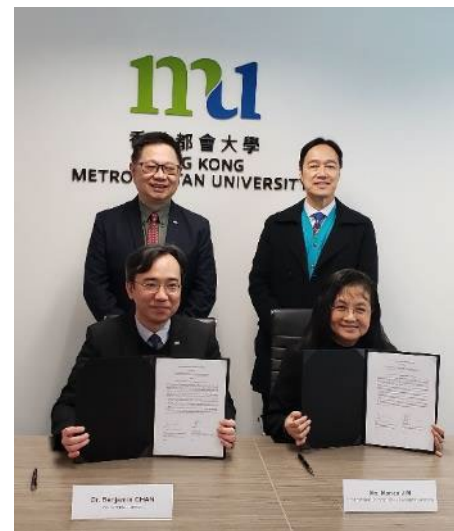
公司於2014年推出WeCom智能資訊平台，成為公司與員工溝通之主要渠道之一。WeCom上載超過500套培訓影片，分為35個「主題」，影片內容及元素涵蓋：環境、社會及管治(ESG)、商業道德、反貪污、平等機會、法律法規、突發事件處理、職安健、環保、精神健康等主題，除了讓員工快捷便利地點擊觀看所需影片資訊，提升工作效率之外，亦將有價值的經驗、知識及技能，透過影片及資訊系統的有效應用，成為公司裡共同分享的智慧。

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。學院於13年內已成功申請開辦23個認可的資歷架構課程，並發出超過6,200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。此外，學院正與香港都會大學李嘉誠專業進修學院籌備合辦物業管理人(第一級)牌照課程，為培育未來物業管理經理鋪路。

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2023年1月舉行的「集思會議」，我們特邀GoImpact合辦人兼首席執行官李懷璞女士及前創新科技局長薛永恒先生為員工分享如何成功推動ESG及創新，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《年度工作大會》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，及定期與外間機構（如：香港職業發展服務處、香港管理專業協會等）合作，舉辦「環境、社會及管治（ESG）/可持續發展」相關議題的證書課程。在這些培訓活動的幫助下，他們在推動ESG的工作將更具效能。

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、遊戲化培訓及集思會議，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」、「董事培訓」、「高端領袖力培訓課程」、「團隊協作訓練日營」、「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，公司亦積極推行「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，至今，康業已連續13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十三屆獲取金獎的公司。



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10年參加此選舉，70位康業員工於整體四個組別中（經理級、中層管理、前線員及長者關懷及禮賓服務獎）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。



III. 屢獲卓越僱主獎項

2022年，我們在由HR Asia Awards 中勇奪 “2022 亞洲最佳企業僱主獎” ，正是我們致力於培育人才及為員工建構理想工作場所的最佳憑證。此外，我們亦分別於Recruit及CTgoodJobs所舉辦之香港人力資源大獎中榮獲最佳培訓及發展實踐大獎、年度學習及發展獎和卓越科技應用獎。這些獎項突顯了我們在培養人才方面的出色表現和嶄新的培訓及發展策略。

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41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。

康業於「資歷架構夥伴嘉許典禮2023 暨 慶祝資歷架構成立十五周年」中獲頒發「2022 QF in Action Achiever」及「QF 金星級僱主」，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。

一、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。

我們高度重視人才發展，致力於組織各種培訓和交流活動，以培養和儲備人才。其中一項是我們的「考察團」，透過此活動，我們安排同事參觀其他苑廈觀摩學習，並與管理層會面，從不同角度交流公司的發展方向，瞭解他人的需要，促進良好的溝通。

二、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

「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，促進各不同職級及同事間的溝通。

員工為公司的重要資產。工作之餘，公司非常關注他們的身心健康。我們鼓勵和支持同事參加各類體育活動及體育友好計劃。通過定期安排大大小小的團體或個人體育或康樂活動，體現我們對員工的關懷。

個案分享：傷健聯合活動

今年二月亦如過往12年一樣，公司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』。

疫情放緩，限聚令取消，令比賽氣氛更加熱烈，超過232人共58隊參加這個今年已第十三年舉辦的傷健共融活動，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，在比賽中透過大家的互相鼓勵及提點，彼此建立良好的團隊士氣及友誼，令大家完全體會到傷健共融的快樂氣氛。我們的隊伍最終獲得了是次比賽的季軍。



員工聯誼及環保活動

過去一年，儘管受疫情及政府防疫政策影響，我們仍抓住每一個機會組織各類活動，讓同事在下班之餘進行聯誼和交流，幫助他們加強日後在工作中與人合作和對公司的歸屬感。從去年年中到今年5月共舉辦了近20次員工活動，當中包括環保、聯誼、體育、午間輕鬆手作活動等。這些活動是：

環保教育活動：	遠足 - 大夫第 / 河背水塘 / 石梨貝水塘 / 金山 / 紅香爐峰 / 步行全程將軍澳跨灣大橋 單車 - 大圍 / 科學園 / 大埔
體育項目：	籃球 - 運動有善計劃-YMCA 慈善三人籃球賽 保齡球 - 康業控股保齡球比賽 行山 - 綠色力量環島行慈善行山比賽
午間輕鬆手作活動：	自制水晶擺設 / 自制乾花水晶杯墊 / 太陽能馬賽克小夜燈
職系聯誼活動：	山頂纜車 / 展城館 / 牛棚公園 / 香港故宮 / 濕地公園 / 尖鼻咀 / 流浮山



員工關顧方面

公司繼續加強同事個人及環境衛生意識，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；
- 實施同事“在家工作”安排

此外，為保障員工在酷熱天氣下工作，子公司力新清潔有限公司向全體戶外工作的清潔員工派發手提風扇，以舒緩高溫天氣下的暑氣。



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。

持續提升公司職安健水平

在提升公司的職安健方面，公司由2016年開始全面推行由勞工處制定的「安全及健康管理系統」，每年進行安全查核，檢視大廈安全及健康的工作環境水平。而針對高風險的「離地工作」，公司積極鼓勵大廈善用各種加強工作安全設備，例如：「離地工作安全三寶」、「捲揚式防墮器」、以及由康業同事設計的「四平八穩警報器」。除此之外，為預防前線員工在戶外工作時中暑，公司亦為同事提供降溫背心、冰感毛巾、防曬手袖及便攜式風扇等，以保障同事的工作安全及健康。公司推行上述工作及措施，對減低員工受傷有很大的幫助。

為持續提升員工的職安健及環保意識，康業今年舉辦「職安健及環保WhatsApp Sticker設計比賽」，讓員工可以利用這些設計精美而有趣的WhatsApp Sticker進一步向同事、承判商以致其他持分者，將康業職安健及環保的文化推廣出去。

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，過去一年在「第二十一屆香港職業安全健康大獎」的「安全表現大獎」中，瓏山1號、天巒及Downtown 38分別榮獲卓越獎及傑出的成績。在「第十屆最佳職安健物業管理大獎」中，瓏璽榮獲「最佳職安健物業管理大獎」銅獎，而瓏山1號榮獲優異獎。在「第十八屆職業健康大獎」中的「好心情@健康工作間大獎」；煥然壹居榮獲企業/機構組的「傑出機構大獎」，而Wetland Seasons Park、Downtown 38、將軍澳中心(住宅及商場)、煥然懿居及德田邨榮獲「良好機構大獎」。另外，天巒榮獲業務部/中小企組的「卓越機構大獎」，荃灣廣場(商場) 榮獲傑出機構大獎，而金禧商場、深灣軒等8個物業榮獲良好機構大獎。公司在「第十五屆全港傑出職安健員工嘉許計劃」中，北角匯的助理工程經理胡俊文先生、怡雅苑的屋苑經理鄧本有先生及海璇的工程管工許宏濤先生榮獲優異獎。

子公司力新清潔有限公司同樣高度重視員工職業安全健康，透過完善的安全管理系統，提高員工職安健知識，並制定安全指引及措施，保障員工。2023年4月，力新榮獲「職業安全健康局」主辦「第十屆最佳職安健物業管理大獎 - 最佳職安健物業管理承辦商」金獎；而力佳工程有限公司亦於第二十一屆香港職業安全健康大獎中，分別在安全表現大獎(建造業組別)以及安全表現新晉獎(建造業組別)獲三項傑出獎項。

從以上令人鼓舞的成績，可見康業在職安健的工作得到各界認同，有賴員工的積極參與和支持，並切實執行相關制度及工作。



附錄

一：獎項及嘉許

二：可持續發展表現概覽

三：與持份者溝通

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	2022年度傑出董事獎 (非上市公司董事會類別)	康業服務有限公司
環境社會企業管治及基準學會 (IESGB)	特別環境、社會、企業管治大獎	康業、力佳：年度傑出企業金獎
HERA	香港環境、社會及管治報告大獎2022	康業：最佳非上市公司可持續發展報告獎
香港品質保證局	機構嘉許大獎2022 - 傑出碳中和貢獻領袖 - 碳中和貢獻先鋒機構 - 傑出碳中和貢獻管理大獎	康業服務有限公司
中華電力	創新節能企業大獎2022	康業：可持續願景大獎、慳電任務- 積極慳電大獎 (金獎)、慳電任務- 智醒企業夥伴大獎、齊心節能大獎
民政及青年事務局社區投資共享基金	社會資本動力標誌獎	康業服務有限公司
中銀及香港工業總會	中銀香港企業低碳環保領先大獎2022	華景山莊：金獎 半島豪庭、荃灣廣場(商場)：銅獎
SocietyNext Foundation	ESG關懷標誌	康業服務有限公司

有關上述獎項及嘉許詳情，請瀏覽本司網頁www.hongyip.com。

頒獎機構	獎項名稱	獲獎單位
香港優質標誌局	- 香港Q嘜優質服務計劃 - 香港Q嘜環保管理計劃認證 - Q嘜人氣品牌大獎	康業服務有限公司
香港設施管理學會	卓越設施管理獎	康業服務有限公司
香港物業管理公司協會、香港測量師學會物業設施管理組	優質物業設施管理大獎2022	康業服務有限公司
康樂及文化事務署	2022 最佳園林大獎-私人物業	康業服務有限公司
環保促進會	可持續採購約章	康業服務有限公司
頭條日報	頭條No.1大獎2022 (可持續發展物業管理服務類別)	康業服務有限公司
星島日報	星鑽服務大獎 「物業管理可持續發展服務大獎」	康業服務有限公司
求職廣場	卓越僱主大獎2022 - 卓越僱主大獎 - 卓越企業可持續大獎 - ESG人力資源策略大獎 - 大灣區傑出僱主大獎	康業服務有限公司
香港01	01企業金勳大獎- 傑出物業管理 傑出ESG及智慧生活企業	康業服務有限公司

附錄一：獎項及嘉許 (續)

頒獎機構	獎項名稱	獲獎單位
香港電器及電子設備回收協會	大中華百分百香港名牌大獎	康業：CSR傑出企業社會責任環保獎
東方日報	超卓創新智能物管大獎2022	康業服務有限公司
賽馬會	賽馬會齡活城市「全城・長者友善」計劃 2022	康業：齡活就業大獎
經濟日報	香港經濟日報企業大獎(創新智能科技)	康業服務有限公司
香港工程師學會	卓越建築選舉大獎2023	新鴻基中心：「現有建築」類別大獎、「卓越重新校驗獎」、「卓越抗疫成就獎」、「卓越領導獎」
資歷架構	資歷架構夥伴嘉許QF金星級僱主QF in Action (QFIA) Achiever	康業服務有限公司
香港上海滙豐銀行	匯豐營商新動力-傑出獎	長沙灣1分區
香港社會服務聯會	商界展關懷標誌20年+	康業服務有限公司

頒獎機構	獎項名稱	獲獎單位
環境運動委員會(環運會)、環境及生態局	香港環境卓越大獎2021	優異獎：Mikiki、荃灣廣場(商場)、天巒、峻弦、東環及曼克頓山
	傑出推廣夥伴嘉許計劃「傑出香港環境卓越大獎推廣夥伴」	將軍澳中心商場、新科技廣場、半島豪庭、荃灣廣場商場
International Facility Management Association	IFMA Asia Pacific Awards of Excellence	香港理工大學西九龍校園
World Green Organization (WGO)	GOALS (Green Office Awards Labelling System)	康業服務有限公司
大中華名牌企業聯會	大中華百分百香港名牌大獎	康業：大灣區ESG可持續發展企業大獎
環境運動委員會	香港綠色機構認證	康業、帝譽、君御：共316間物業獲證書
民政事務總署(大廈管理) - 九龍城	九龍城優質樓宇管理比賽	樂古花園、半島豪庭
香港綠色建築議會	香港綠建商舖聯盟大獎2022	最綠模範商場獎：Mikiki (優異獎) 卓越綠色產品推動獎：北角匯、香港商業中心、將軍澳中心(商場)、爵祿街33號、荃灣廣場(商場)及偉利廣場
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 - 5級

附錄二：可持續發展表現概覽

環境方面

	單位	2020/21	2021/22	2022/23
<u>溫室氣體排放</u>				
間接溫室氣體排放量 (範疇2)	公噸二氧化碳當量	114,546	105,121	73,791
溫室氣體排放強度	公噸二氧化碳當量/平方米	0.011	0.013	0.012
<u>循環再造的廢物</u>				
紙	公斤	1,860,116	1,591,899	1,337,639
塑膠	公斤	48,592	37,672	47,459
金屬	公斤	123,571	92,504	61,426
玻璃	公斤	124,718	70,911	65,604
舊衣	公斤	27,209	27,820	51,250
<u>總辦事處耗電量</u>				
總辦事處耗電量	千瓦時	327,817	315,644	331,689

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• 承判商平台• 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• 商界環保協會• 香港綠色建築議會• 香港生產力促進局• 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">• 綠惜地球• 地球之友• 環保觸覺• 綠領行動• 世界綠色組織• 世界自然(香港)基金會等



電話: (852) 2828 0888

傳真: (852) 2827 6300

電郵: hongyip@hongyip.com

網址: www.hongyip.com

