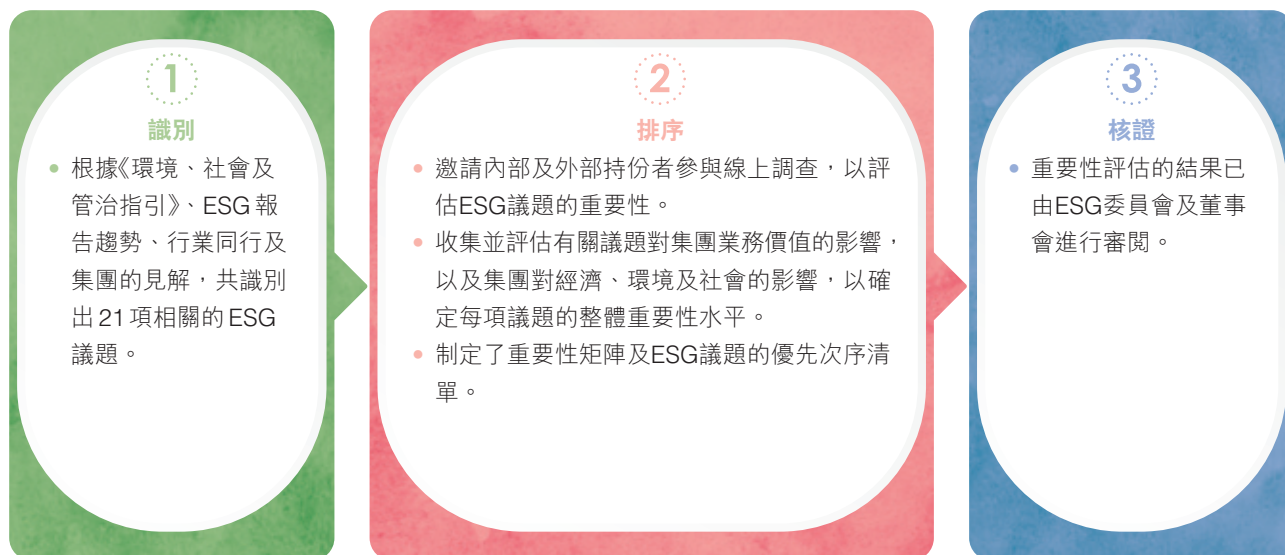


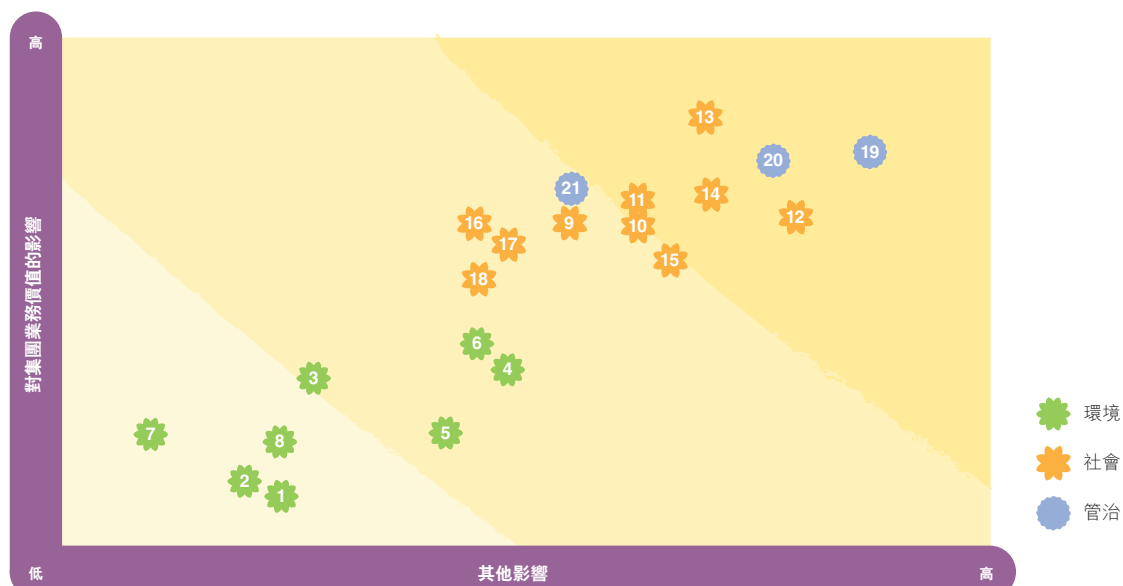
重要性評估

今年，集團堅守對全面的三步重要性評估的承諾，並借助獨立顧問公司的專業知識進行。經過改良的方法論，我們融入了雙重重要性原則，涵蓋財務影響及更廣泛的影響考量。通過此嚴謹的評估，我們成功識別出對我們業務策略及決策流程最具影響力的關鍵ESG事項。



本報告中所呈現的重要性矩陣展示了21項ESG議題的相對重要性，通過將其對集團業務價值的影響與其在社會、經濟及環境層面的更廣泛影響進行對比分析。位於圖表右上角的議題被認為對集團最為關鍵，因此在本報告中被優先進行詳細討論。

重要性矩陣



在新的重要性評估方法下，今年確定了5項關鍵議題，包括商業道德和誠信、合規管理、人權和勞工準則、職業健康、安全和福祉以及產品和服務質量與安全。這些議題被視為最為重要，因而被優先關注和處理。

議題(按重要性遞減排列)		層級	重要性
19	商業道德和誠信	1	重要
20	合規管理	1	
13	人權和勞工準則	1	
12	職業健康、安全和福祉	1	
14	產品和服務質量與安全	1	
11	多元化和平等機會	2	中等
10	培訓與發展	2	
15	隱私和數據安全	2	
21	知識產權保護	2	
9	僱傭慣例	2	
17	負責任的供應鏈管理	2	
16	負責任的營銷和標籤	2	
18	社區參與和投資	2	
4	能源	2	
6	物料	2	
5	水資源	2	密切監控
3	廢棄物	2	
8	氣候變化與韌性	3	
1	廢氣排放	3	
2	溫室氣體排放	3	
7	生物多樣性	3	

重要議題	報告內的相關部份
商業道德和誠信	商業倫理
合規管理	
人權和勞工準則	借用人才
職業健康、安全和福祉	
產品和服務質量與安全	創造價值予眾

保護環境



150

用心保護環境

碳及能源管理

愛惜資源

氣候行動和抵禦能力

集團為應對日益加劇的全球及本地環境挑戰，對其在關鍵可持續發展議題上的角色及戰略定位進行了全面評估。集團致力於通過系統化地識別和實施創新解決方案，來應對緊迫的環境問題，這些措施已在我們的《環境政策聲明》中詳細說明。我們已制定並執行了多元化的環境政策及倡議，重點關注溫室氣體排放、自然資源保護及氣候變化適應策略等關鍵領域。

此外，集團已在多個領域內制定了可量化的環境目標，以展示並推進我們對提升環境績效指標的堅定承諾。以下為環境目標及進展詳情：

項目	目標	2024年進度
溫室氣體及廢氣排放	- 於2027年前集團的溫室氣體排放密度降低6%，管理層將根據疫情後的營運影響進行審核 - 密切監測溫室氣體及空氣污染物的產量，以確保至2027年前相關排放與其業務增長保持一致 - 於2027年前於集團投資策略和標準加入「低碳」元素	整體而言，由於iCITY的工程完成，2024年的溫室氣體和空氣排放績效大幅降低。
廢棄物	密切監測廢棄物的產量(例如：紙張)，以確保至2027年前相關排放與其業務增長保持一致	2024年產生的總廢物量大幅減少了47.23%，主要歸因於iCITY工程完成。
能源消耗	- 於2027年前集團的能源消耗密度降低6% - 於2027年前將節能措施納入為新供應商和投資的選擇標準之一	2024年的電力消耗表現與去年相近，整體呈下降趨勢。但由於iCITY的工程已完成並開始啟用，該物業的能源消耗顯著增加。

碳及能源管理

根據《香港氣候行動藍圖2050》，香港電力消耗約佔碳排放(亦稱為溫室氣體排放)的60%。建築物是主要來源，佔總電力消耗的90%。集團深知氣候變化對我們長期發展戰略和運營可持續性構成的重大風險。意識到在日益加劇的氣候挑戰下應對碳排放的迫切需求，集團已優先採取即時且果斷的行動，以減少我們建築組合中的排放。這一承諾已成為我們在越來越受碳限制的監管環境中，推進環境管理及加強企業韌性策略方法的基石。

善用科技實現碳減排與能源節約

集團重申其承諾，將實施全面的能效策略、舉措及運營規範，旨在系統性地降低能源消耗、減少碳排放及減少空氣污染物，從而達成我們的環境管理目標並符合相關的法規要求。



照明系統提升

集團已實施一項戰略性計劃，通過在其物業組合中全面升級照明基礎設施為先進的LED技術，以優化能源效率。於報告期內進行的近期升級包括：

- 在金朝陽中心及Midtown的樓梯間安裝節能照明系統
- 在諾士佛臺十號的樓梯區域實施LED照明
- 金朝陽中心及Midtown公共走廊的現代化照明基礎設施



重新校驗 (RCx)

為追求卓越營運，集團採用了系統化的方法，識別現有建築系統中的績效低效之處，並實施針對性措施，以提升運營參數、維護規範及能源利用指標。主要措施包括：

- 在金朝陽中心整合變頻驅動(VFD)技術以優化冷水機組
- 制定並實施暖通空調(HVAC)系統升級試點計劃，以提升能源性能



全面能源效益提升策略

集團已採取多方面的節能措施，結合了先進的技術解決方案和創新管理實踐：

- 在金朝陽中心辦公樓層實施先進的樓宇管理系統(BMS)技術，以精確控制冷凍水區域閥門
- 部署自動定時機制和檢測傳感器，用於智能照明控制系統
- 在曦巒的玻璃表面應用特殊隔熱膜技術，以減少熱量傳遞並降低冷卻能源需求
- 使用高性能防水塗層於窗戶表面，以減少維護頻率及相關的水和能源消耗
- 探索新興物聯網(IoT)功能及集成樓宇管理系統，以進一步提升運營效率並增強物業管理服務水平

接洽顧客和租戶

集團認識到提高能源效率以及提升員工、顧客、租戶和更廣泛公眾對其日常選擇和行動對環境重大影響的認識至關重要。我們相信，通過全面的節能措施，集團可以有效啟發並賦能持份者採取可持續的實踐，為我們共同的環境目標作出貢獻。

集團的碳排放及能源績效：

溫室氣體排放				
物業	單位	2024	2023	百分比變化
金朝陽中心	噸二氧化碳當量	1,861.63	1,948.83	-4.47%
金朝陽中心二期 — Midtown	噸二氧化碳當量	738.75	807.05	-8.46%
諾士佛臺十號	噸二氧化碳當量	377.00	395.12	-4.59%
THE SHARP	噸二氧化碳當量	77.04	78.05	-1.29%
曦巒	噸二氧化碳當量	262.42	252.72	3.84%
尚巒	噸二氧化碳當量	221.38	233.14	-5.04%
iPLACE	噸二氧化碳當量	129.46	121.01	6.98%
iCITY	噸二氧化碳當量	258.11	154.47	67.09%
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	3,925.79	3,990.38	-1.62%
溫室氣體密度	噸二氧化碳當量／平方米	0.043	0.044	-2.27%

能源消耗(電力)				
物業	單位	2024	2023	百分比變化
金朝陽中心	兆瓦時	2,798.18	2,846.28	-1.69%
金朝陽中心二期 — Midtown	兆瓦時	1,119.32	1,186.84	-5.69%
諾士佛臺十號	兆瓦時	966.66	1,013.12	-4.59%
THE SHARP	兆瓦時	116.72	114.77	1.70%
曦巒	兆瓦時	397.60	371.64	6.99%
尚巒	兆瓦時	335.42	342.85	-2.17%
iPLACE	兆瓦時	331.95	310.29	6.98%
iCITY	兆瓦時	661.82	320.26	106.65%
能源消耗總量	兆瓦時	6,727.68	6,506.05	3.41%
能源密度	兆瓦時／平方米	0.074	0.072	2.78%

整體而言，2024年的溫室氣體排放及電力消耗表現與去年相若，呈現整體下降趨勢。但由於iCity的建設工作已完成並開始啟用，其能源消耗顯著增加。

愛惜資源

水資源

我們認為水是一種有限而珍貴的資源，並已實施全面的管理規範，以最大限度地減少消耗，同時在我們的業務運營中推動負責任的使用。我們已部署先進的節水技術和監測系統，以便持續評估和改進我們的水資源管理實踐。



強化節水措施

集團通過傳感器啟動的自動水龍頭實施節水技術，並對所有排水系統保持嚴格的監測規範。定期的維護檢查幫助我們優化用水量，同時防止洩漏。我們的水資源管理系統持續監測數據，並設立觸發閾值，一旦發現異常便立即展開調查和補救措施，確保我們的水資源管理措施持續改進。

推動節約用水

集團亦已為水資源管理實施全面的持份者參與策略，其中包括定期為員工舉辦培訓課程，以提高對節水方法的認識。此外，我們在各物業內分發資訊材料，強調負責任用水的最佳實踐，從而在所有持份者之間培養環境管理的文化。

集團的水資源績效：

水資源消耗				
物業	單位	2024	2023	百分比變化
金朝陽中心	立方米	30,458.00	28,040.43	8.62%
金朝陽中心二期 — Midtown	立方米	3,513.00	3,245.14	8.25%
諾士佛臺十號	立方米	11,484.00	12,180.73	-5.72%
THE SHARP	立方米	N/A	N/A	N/A
曦巒	立方米	1,547.00	1,425.86	8.50%
尚巒	立方米	934.00	464.39	101.13%
iPLACE	立方米	8,434.00	7,557.35	11.60%
iCITY	立方米	559.00	2.63	21,115.39%
水資源消耗總量	立方米	56,929.00	52,916.52	7.58%
水資源密度	立方米／平方米	0.63	0.58	8.62%

報告期內的用水指標與2023年數據保持一致，僅有兩個顯著例外情況。尚巒因密集的維護作業及清潔流程導致用水量增加，而iCITY則在完成工程後，由於隨之而來的較高使用率，出現用水量的上升趨勢。集團從政府供水中獲取飲用水，並在全年內未遇到任何水資源適用性的問題。

廢棄物

集團致力於推進旗下所有物業的可持續廢棄物管理。我們遵循國際公認的標準，採用「4R」廢棄物層級框架：減少(Reduce)、再利用(Reuse)、回收(Recycle)和替代(Replace)，作為我們減少廢棄物策略的基礎。通過針對性的措施和創新計劃，我們不斷開發節約資源、促進再利用及提高回收效率的方法。為確保卓越營運，我們與經認證的廢棄物管理專責公司合作，全面遵守法規要求收集廢棄物和可回收材料。

科技整合	資源利用優化	回收設施提升
集團已部署科技以支持我們的減排目標。我們已實施技術解決方案，以提高運營中的廢棄物管理效率和資源利用率。此措施包括減少基於紙張的通信，並在整個架構內推動科技轉型。	集團已建立資源節約計劃，包括在打印區域張貼「節約用紙」提示，鼓勵雙面打印。我們還改用電子分發方式進行推廣，包括電子優惠券及透過Soundwill Club應用程式進行的通訊。根據我們的採購指引，在可能的情況下，我們優先採購FSC認證的產品。	集團已在旗下所有物業安裝廢棄物分類設施。這些收集設施鼓勵員工、租戶及持份者負責任地處置可回收材料，包括紙張、紙板、塑膠容器和鋁製容器。

An illustration of a person in a blue shirt and blue pants, wearing yellow gloves, standing in an office environment and recycling. The person is placing a piece of paper into a yellow bin. To the left is a dark blue bin filled with electronic waste like a monitor and keyboard. To the right is an orange bin filled with plastic bottles. All three bins have a white circular logo with three arrows forming a triangle. The background shows a blurred office with desks and computers.

保護環境

集團的廢棄物績效：

無害廢棄物棄置				
物業	單位	2024	2023	百分比變化
金朝陽中心	噸	1,045.79	1,030.93	1.44%
金朝陽中心二期 — Midtown	噸	885.71	961.74	-7.91%
諾士佛臺十號	噸	677.75	643.19	5.37%
THE SHARP	噸	47.42	45.34	4.58%
曦巒	噸	508.19	487.57	4.23%
尚巒	噸	495.82	410.40	20.81%
iPLACE	噸	424.61	407.33	4.24%
iCITY	噸	11.87	3,778.03	-99.69%
廢棄物產生總量	噸	4,097.15	7,764.53	-47.23%
廢棄物密度	噸／平方米	0.045	0.085	-47.06%

廢棄物回收				
物業	單位	2024	2023	百分比變化
金朝陽中心	公斤	328.00	622.00	-47.27%
金朝陽中心二期 — Midtown	公斤	540.00	197.70	173.14%
諾士佛臺十號	公斤	1,298.00	1,312.00	-1.07%
THE SHARP	公斤	369.00	230.00	60.43%
曦巒	公斤	404.00	223.80	80.52%
尚巒	公斤	487.00	258.00	88.76%
iPLACE	公斤	555.00	505.00	9.90%
iCITY	公斤	不適用	不適用	不適用
廢棄物回收總量	公斤	4,296.00	3,348.50	18.89%
廢棄物密度	公斤／平方米	0.047	0.037	28.30%

年內，無害廢棄物的總量比去年減少了47.23%，這主要歸因於來自iCITY的一般廢棄物顯著減少。2023年，iCITY的工程處於高峰期，導致一般廢棄物的產生量異常偏高。此外，2024年回收的廢棄物量亦增加了28%，顯示回收概念的推廣卓有成效。

氣候行動和抵禦能力

集團明悉有效的減碳策略與增強氣候韌性對業務運營的長期可持續性和可行性至關重要。我們致力於不斷完善和推進管理框架及運營實踐，以進行氣候風險評估、機遇識別及韌性提升。

我們的氣候相關財務披露遵循氣候相關財務信息披露工作小組(TCFD)的建議，涵蓋四個關鍵領域：「管治」、「策略」、「風險管理」與「指標及目標」。集團將持續致力於提升TCFD報告的精細化和詳細程度，以配合持份者不斷變化的期望，並反映我們氣候績效目標的持續發展。

管治

披露機構對氣候相關風險與機遇的管治情況。

董事會對集團營運中與氣候相關的風險和機遇承擔最終監督責任。該治理角色包括制定戰略方向及實施全面的氣候緩解和適應措施。ESG委員會、節能團隊及樓宇管理團隊協助董事會識別、評估及管理重大氣候相關事宜。如需有關此治理結構的詳細概述，請參閱本報告的「環境、社會及管治方式 — 管理環境、社會及管治」部分。

策略

披露氣候相關風險及機遇對機構業務、策略及財務規劃的實際及潛在影響(若屬重要資料)。

集團知悉氣候適應和韌性對我們業務的長期可持續性至關重要。我們致力於進行全面評估，以識別可能對我們的營運和財務表現產生重大影響的氣候相關風險和機遇。該評估將對我們價值鏈中的現有和未來氣候影響進行分析。此外，我們將制定並實施有力的應對措施，以應對已識別的風險，同時在變化的氣候環境中把握新興機遇。

風險管理

披露機構如何識別、評估及管理氣候相關風險。

董事會全權負責建立和維護有效的風險管理框架和內部控制系統，這對集團的可持續營運和長期可行性至關重要。審核委員會直接在董事會監督下運作，全面評估並持續監測所有組織風險，特別關注ESG考量以及氣候相關因素。

物業租賃及管理業務中識別出的氣候相關風險：

氣候風險	潛在影響	回應
實體風險 更頻繁的極端天氣事件，例如熱浪、颱風、暴雨、洪水以及平均氣溫上升	• 設備折舊 • 空調使用增加以應對降溫需求，以及公用事業費用的運營成本上升 • 員工因熱壓相關疾病(如中暑和熱疹)導致的工傷風險增加 • 營運的臨時暫停或關閉 • 增加對設備升級或加固的投資，以應對極端天氣事件 • 由於運營中斷和聲譽損失，業務績效下降	• 引入節能設備並進行建築改造 • 採取措施防止水災，例如安裝防洪閘和警報系統 • 制定應對極端天氣事件的緊急計劃和指引 • 通過定期進行緊急演練來提高員工的準備度 • 定期審查辦公室和建築工地的職業健康與安全指引及做法，以進行改進
過渡風險 對能源管理的法規要求日益嚴格	• 能源成本突然且意外上升 • 與更具可持續性競爭對手相比，競爭優勢減弱 • 由於設備提前退役和開發低碳實踐／流程的額外成本，導致運營和能源成本增加 • 未來無法實現市場份額目標和／或銷售收入目標	• 計劃並在營運中實施節能措施和設備 • 制定並推行全面的可持續發展戰略 • 探索並投資於低碳實踐和設備

指標及目標

針對重要的資訊，披露用於評估及管理氣候相關風險及機遇的指標與目標。

如需全面了解我們的環境關鍵績效指標、策略目標及減排措施，請參閱本報告的「碳及能源管理」、「愛惜資源」及「附錄 — 關鍵績效指標概覽」部分。

獎項和認證



戶外燈光約章 — 鉑金獎
環境及生態局



清新室內空氣證書
環境運動委員會



室內空氣質素檢定證書
環境保護署

惜用人才

160

用心維繫人才

保障員工健康與安全

重視員工

培養專業卓越潛能

集團卓越的成就與我們員工的素質密不可分。集團的前瞻性思維和可持續發展都有賴於員工的堅定奉獻和卓越表現。有鑑於此，集團堅定不移地致力於培養一個包容、多元化和健康的工作環境，其中尊重和關懷的原則至關重要。此外，我們努力為員工提供全面的專業發展機會，使他們能夠獲取和提升新技能，同時推進其職業生涯。

保障員工健康與安全

作為物業發展公司，我們最優先考慮的是確保員工、客戶和地盤工人的健康與安全。我們的健康與安全政策強調我們對為所有利益相關者創造一個安全和健康的環境的堅定承諾。

管理系統

集團致力於維持高水準的安全管理系統，嚴格遵守所有必要的合規要求。我們的物業管理附屬公司金衛物業管理有限公司(「金衛」)已獲得ISO 45001職業健康與安全管理體系認證，有助預防工傷和健康問題，同時不斷提升我們的安全績效標準。

我們的健康及安全委員會每月舉行會議，以加強我們對員工福祉的堅定承諾。我們對工作場所事故作詳盡記錄，制定並實施全面的安全改進策略，並在全體員工中積極推廣安全意識。

風險和安全意識

我們的建築附屬公司威發建築工程有限公司(「威發」)為建築工程實施了全面的安全計劃，包括應急程序、全面的風險評估、安全規劃和建築項目的中暑評估。我們優先確保員工和地盤工人充分了解職業健康風險。此外，我們提供全面的安全培訓，並提供所有必要的防護設備，以將潛在危險降至最低。集團定期進行疏散演習，以確保做好準備。

員工福祉

我們非常重視員工的心理健康，致力於營造正向的工作環境。為此，我們已實施了五天工作週，並確保任何額外工作時間都會得到適當補償。此外，我們非常關注團隊的身體健康。為此，我們加入了戒煙計劃，為那些希望擁有無煙和更健康生活方式的同事提供全面支持。

過去三個報告年度中沒有發生任何與工作有關的死亡事故。

因工受傷數目



2024

1

2023

1

2022

3

因工死亡事故



2024

0

2023

0

2022

0

惜用人才

重視員工

集團的持續成功很大程度建立於員工的奉獻精神和卓越努力之上。因此，我們優先保障員工的基本權利和利益。我們已制定全面的人力資源政策，包括薪酬與解僱、招聘與職業發展、工作時間、休假權利、平等機會、多元化、反歧視措施、勞工標準和員工福利。這些重要的人力資源條款在員工手冊和行為守則中有明確規定，確保在整個工作隊伍中透明溝通。

吸納及保留人才

招聘與選拔

集團採用透明和公正的招聘程序，根據候選人的資歷、能力和潛力進行選拔。集團嚴格遵守適當及合法的招聘和解聘程序，以確保對所有員工的公平待遇。

薪酬和福利

我們定期審查和調整員工的薪酬方案，以反映員工的優點和成就。我們提供針對每個職位度身訂做的薪酬方案，同時考慮員工績效和集團整體績效等因素。這些福利包括基本工資、津貼和強制性公積金供款。我們的員工還享有一系列福利計劃，包括超出法定要求的帶薪休假選擇，包括恩恤假、侍產假和婚假。

多元化、平等和包容

多元化的團隊對集團成功克服障礙和把握機遇至關重要。我們致力於促進就業各方面的平等機會，包括招募、解僱、培訓、薪資、晉升和紀律處分，同時考慮員工的技能、能力、績效、態度和其他相關因素。我們努力建立一個公平的工作環境，同時堅決反對任何形式的歧視或騷擾，不論是性別、種族、國籍或宗教信仰。

勞工準則

集團重視並維護人權，對於童工和強迫勞動實行零容忍政策。我們實行符合本地勞工準則的僱傭制度。為確保合規和符合工作資格，所有應徵者和新入職人員均須提供身分證明文件以供檢查和核實。所有職位的法律合約中都列出了詳細的僱傭條款和條件，以保障員工和集團的利益。

員工互動

集團致力營造一個和諧和平衡的工作環境，並高度重視同事的觀點、建議和意見。為了促進公開、透明和有效的對話，我們建立了一系列溝通渠道，包括定期會議、問卷和年度評估，以了解員工的觀點。

我們鼓勵員工通過已建立的渠道分享工作場所的意見。為了持續不斷改進，我們認真監控結果，以公正的方式處理意見，並尋找進步的機會。

我們透過內部電郵和公司內聯網分享最新動態。此外，我們的季度員工通訊讓員工了解環保計劃、社區服務工作、健康指南和員工活動的最新情況。

全年內，我們組織了多次員工活動，包括的員工生日派對和節日聚會。這些活動不僅是大規模的交流聚會，同時也提升了我們整體員工的互動。



頒贈長期服務獎



生日派對

培養專業卓越潛能

集團致力營造一個讓員工能夠推動職涯發展並實現個人成長的工作環境。如員工手冊所述，我們確保全體員工能夠公平地獲得培訓機會。我們大力推動專業發展，提供提供各種學習機會、培訓和發展計劃。我們鼓勵員工利用這些寶貴資源來提升他們的能力和專業價值，從而使他們能夠有效地應對未來的挑戰和機遇。此外，集團積極支持員工參加工作坊、行業聚會和研討會，讓他們在集團外擴展專業知識和技能。

項目及活動	對象	目標	重點
迎新培訓	新員工	- 分享集團使命、願景、價值觀和文化 - 讓新員工熟悉他們的工作角色、職責和期望	- 企業政策和程序 - 員工福利和資源

惜用人才

項目及活動	對象	目標	重點
專題培訓	全體員工	- 提升員工與其工作角色相關的技能和能力 - 提高員工的生產力、效率和工作滿意度 - 確保員工理解並遵守集團的政策和準則	- 職業健康和安全 - 資訊科技 - 產品及服務 - 環境、社會及管治 - 反貪污和商業道德
管理層培訓	經理級及其他管理相關的員工	- 為未來的領導擔任更高的管理角色做好準備 - 提升管理者的技能和能力，以有效領導他們的團隊 - 為管理者提供策略性決策的工具和知識	- 管理技巧和策略 - 決策制定

配合集團的培訓措施，我們的建築附屬公司威發高度重視通過每週的安全培訓和工具箱講座來提高員工和承辦商的安全意識。這些全面的課程涵蓋一系列主題，包括極端天氣下的緊急應變、高空作業的安全實踐、竹或金屬棚架技術以及適當的照明和通風。這些培訓專門設計以盡量減少工作場所事故和受傷。

獎項和認證



「開心工作間」推廣計劃2024
— 開心企業
香港生產力促進局



2023–2024積金好僱主5年+
強制性公積金計劃管理局



《好僱主約章》2024
勞工處

創造價值予眾



165

用心服務大眾

提供優質服務

與客戶互動

保護數據隱私和知識產權

集團致力在業務中作出貢獻，並在客戶參與以及產品責任實踐方面追求卓越。我們決心在自身的領域提供最專業、卓越的客戶服務標準，並致力透過提升客戶滿意度和安全性來創造社會價值，同時確保質量、數據隱私和道德營銷實踐。我們將定期審查並在必要時調整內部政策和程序，以不斷提升客戶服務標準。

提供優質服務

集團深信維持物業和服務的高品質是保持聲譽和獲得長期客戶信任的關鍵。我們在整個施工工程全面實施品質檢查。每個施工階段都會實時質量評估，並提供針對性的改進方案。這令承辦商能夠及時做出必要的調整，從而將潛在的質量風險降至最低。

我們經驗豐富的交樓團隊在交付給業主和租戶之前會對物業的品質和安全進行嚴格的檢查和安全評估，承諾維持品質保證。此外，我們為新客戶提供兩年的維修保修和可靠的售後服務。在我們的物業管理團隊監督下，集團嚴格控制物業品質，同時不斷追求卓越。



維修及保養

經驗豐富的工程師隨時候命，提供全面的技術支援，務求提供日常保養，並在最短時間內進行緊急維修。



安全及保安

訓練有素的保安人員會進行日常巡邏工作，同時檢查物業是否受到任何損毀，並確保物業安全。

清潔及環境衛生

專業清潔人員為旗下所有物業提供全面的清潔消毒服務。



優化設備

利用市場上的先進設備來提升整體服務質量。



與客戶互動

與客戶建立牢固的關係對集團至關重要，我們深信卓越的客戶服務是其基礎。我們旨在透過積極、優越和友好的環境來提升客戶體驗和滿意度，同時提供頂尖的服務標準。

在物業管理服務方面，物業及設施經理會定期與住戶和物業管理委員會進行會議，了解他們的需求和期望，以提供最合適和高質素的服務。

集團高度重視並細緻處理客戶的意見，確保客戶與集團之間的雙向溝通。我們秉持以客為尊的理念，並建立了多種溝通渠道。



有關物業管理服務方面的投訴，金衛將按照ISO 9001的標準進行處理。一旦收到投訴或查詢時，該投訴將在24小時內報告給物業經理或其他負責管理的人員，並在12小時內跟進，以避免類似問題再次發生。有關衛生問題的投訴將在收到物業經理報告後的4小時內處理。此外，我們為團隊提供客戶服務守則、操作流程指南和適當的培訓，以保持處理客戶投訴和進行調查時的服務質量和一致性。

報告期內，集團並無接獲客戶服務和物業管理方面的重大投訴。

創造價值予眾

保護數據隱私和知識產權

任何意外洩露客戶個人信息都將嚴重影響集團的聲譽和程序，並可能導致財務損失。我們高度重視數據私隱，並致力於業務運營中保護整個企業的知識產權。員工手冊中亦規定員工應尊重知識產權，並確保在在業務運營時不會發生任何知識產權侵權行為。

集團的私隱政策可在集團的網站上隨時查閱。集團致力保護所有渠道獲得的客戶數據，消除資訊洩漏的風險。我們已實施全面的內部保密措施，以確保操作期間所有資料得到保護和加密。我們亦安裝了硬件防火牆和監控程序，以全面監視數據存取。我們會定期備份關鍵數據和系統配置，並將數據儲存在不同的位置，進行定期測試和審查以確保其有效性。

自成立Soundwill Club以來，集團已實施嚴格措施，以確保保密性並減少安全風險。這些措施包括會員數據加密和限制伺服器存取位置。這些協議旨在保護我們的客戶數據，防止遺失、濫用、未經授權的存取、披露、更改和破壞。

獎項和認證

168



**優質物業設施管理大獎2024
— 優異獎**
香港物業管理公司協會



優秀保安服務 — 工商物業獎
香港警務處



西九龍最佳保安服務選舉2023
香港警務處