

**COUNTRY GARDEN SERVICES HOLDINGS COMPANY
LIMITED**

碧桂園服務控股有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

(股份代號：6098.HK)

人權政策

1. 總則

碧桂園服務控股有限公司（簡稱「碧桂園服務」或「公司」）秉持「員工第一」，尊重和保護人權的核心理念。這一理念貫穿於公司的企業價值觀和業務運營之中。公司堅信，每個人都應享有平等的尊嚴和權利，而尊重人權不僅是道德責任，更是實現可持續發展和長期商業成功的基石。

1.1 管理理念

本集團始終以尊重、保護、促進全價值鏈人權為核心經營準則，嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《國際勞工組織核心勞工標準》、《聯合國全球契約十項原則》、《聯合國工商企業與人權指導原則》、《國際人權憲章》等國內外法律法規與國際人權準則，將人權保護融入戰略決策、日常運營、供應鏈管理、員工管理全流程。

1.2 承諾

集團全面認可並落實公認人權標準，保障員工、弱勢群體、社區居民的合法基本權利，平等對待所有利益相關方，杜絕人口販賣、強迫勞動、童工、歧視騷擾、薪酬不公、限制結社、侵害身心健康等各類人權侵害行為，主動承擔產業鏈人權管理責任。

1.3 核心人權風險專項管控要求

（一）禁止使用童工

1. 在所有招聘、入職環節核驗身份信息，人力資源系統雙重校驗，嚴禁僱傭任何童工；
2. 定期開展用工年齡自查，若發現違規用工，立即終止勞動關係並落實補救整改，公司杜絕童工相關違法事件。

（二）禁止強迫勞動、人口販賣

1. 所有勞動關係建立在完全自願基礎上，嚴禁通過脅迫、違約金束縛、欺詐、暴力威脅等手段強制勞動；不扣押員工身份證、護照、工作許可文件；
2. 加班實行員工自願原則，超時工作需足額支付加班費；
3. 杜絕人口販賣相關行為，不與涉人口販賣、強制勞工的勞務仲介、供應商合作；

4.員工擁有自由離職權，辦理離職流程不設置不合理門檻，員工因家庭變故、生活困難提出離職時，提供幫扶疏導。

(三) 結社自由與集體協商權

- 1.在法律法規允許範圍內，尊重員工自願加入工會、職工代表組織的權利，不歧視工會成員、不打壓員工維權訴求；
- 2.搭建常態化溝通渠道，支持員工通過集體協商洽談薪酬福利、工作條件、勞動保護等事項；多地設立工會、職工代表大會，鼓勵員工參與企業經營事項溝通；
- 3.若當地法規對結社存在限制，通過員工座談會、職工代表大會等替代機制，保障員工訴求有效傳遞。

(四) 反歧視、反騷擾，多元平等包容

- 1.零容忍一切形式歧視行為，招聘、考核、晉升、培訓、薪酬、福利分配中，不得因膚色、國籍、性別、年齡、民族、性取向、婚育狀況、宗教信仰、戶籍、殘疾、退伍身份、工會身份等區別對待；
- 2.建立完善多元化人才體系，主動吸納殘疾人、退役軍人、低收入群體、外來務工人員就業，提供適配崗位、工作環境扶持；持續優化管理層性別多元結構，提升女性管理崗占比；
- 3.嚴禁職場恐嚇、暴力、言語騷擾、肢體騷擾，出台員工行為管理、違紀追責制度，明確騷擾定義、禁止條款；
- 4.營造包容工作環境，保障孕期、哺乳期女性、殘障員工、外來務工人員、老齡員工平等發展機會。

(五) 同工同酬與薪酬保障

- 1.推行公平薪酬體系，執行同工同酬，同等勞動量、同等崗位標準下，消除性別、地域、身份薪酬差距；
- 2.薪酬標準不低於當地法定最低工資，結合生活成本調整薪資，每月足額、按時發放工資，同步提供工資明細條，清晰列明薪資、扣款、加班補貼；
- 3.規範加班費核算規則，人力資源系統自動統計工時、核算加班薪資，保障薪資合規發放。

(六) 員工健康、休息與離職權益保障

- 1.搭建合規加班管理體系：公開渠道公示工時、休假政策，主動督導員工休帶薪年假；保留員工年假期間薪資、福利；
- 2.打造安全作業環境，定期開展職業健康、安全風險排查，消除安全隱患，保護員工身心健康；尊重員工隱私權、合法言論自由；
- 3.規範裁員、離職全流程：大規模裁員嚴格遵循法定通知時限，書面告知員工，依法支付經濟補償，並配套再就業指導；主動挽留離職員工，家庭突發困難、生活壓力類離職員工提供幫扶支持。

1.4 全維度人權運營落地實踐

(一) 內部員工全週期人權管理

- 1.招聘錄用：全程公開透明，審核勞務合作方資質；全面核驗年齡、身份，杜絕童工、強迫勞動、就業歧視；
- 2.職業健康安全：辦公及作業區域安全評估，配齊勞保設施，定期開展安全、人權培訓；
- 3.薪酬福利：落實同工同酬、足額薪資發放、加班費、帶薪年假、法定社保福利，定期複盤薪酬公平性；
- 4.勞動關係溝通：工會、職工代表、定期座談會多重溝通渠道，通過協商化解勞資矛盾；
- 5.職業發展：無差別提供培訓、晉升通道，設立殘障、退役軍人專項招聘通道，扶持弱勢群體職業轉型；
- 6.休假管控：系統自動化工時監控，加班自願，引導員工休假平衡工作生活；
- 7.離職與裁員保護：離職挽留幫扶、合規裁員補償、再就業支持，保障員工離開企業後的基本權益。

(二) 集團直接經營活動人權管控

- 1.所有投資(含合併、收購、合資等)、項目拓展、業務經營前置開展人權影響評估，規避對周邊社區、居民、弱勢群體的人權損害；
- 2.業務運營兼顧環境可持續發展，降低業務經營對社區、生態的負面影響，聯動社區開展公益幫扶；
- 3.所有經營行為嚴格匹配當地人權、勞動法律法規，杜絕違規經營侵害第三方人權。

(三) 產品與服務人權管理

- 1.建立全鏈條質檢管控，保障產品安全，杜絕損害消費者身體健康的產品上市；
- 2.產品兼顧多元人群需求，優化產品易用性、可及性，覆蓋老人、殘障人士等特殊群體；
- 3.銷售、售後流程公平透明，杜絕虛假宣傳、消費歧視，保護消費者合法權益。

(四) 供應鏈、合作方人權管理要求

- 1.准入與審核：合作簽約強制附加人權合規協議，明確規定禁止童工、強迫勞動、人口販賣、歧視等硬性要求；集團有權在提前通知後開展現場人權審核；
- 2.連帶責任要求：供應商需同步約束其下游分包商、二級供應商落實同等人權標準，傳導人權管理責任；
- 3.違規處置機制：若核查發現合作方存在嚴重人權違規，視情節限制新業務合作、限期整改，整改無效直接終止合作協議。

1.5 人權風險盡職調查、評估與緩解機制

(一) 人權風險識別範圍

- 1.風險事項清單：強迫勞動、人口販賣、童工、薪酬歧視、性別歧視、超時加班、職場騷擾、職業安全隱患、外包住宿權益受損、業主隱私洩露、供應鏈勞工侵權、限制結社、集體談判權受損、裁員補償違規；
- 2.重點群體：基層員工、超齡一線員工、外來務工人員、女職工、未成年工、殘障員工、農民工、土著居民、社區獨居老人、未成年業主。

(二) 人權風險應對與緩解措施

- 1.內部責任分工：人力資源為各單元人權工作第一協調人，聯動法務、運營、總裁辦組建人權管理小組，負責日常風險監測、預警、整改落地；
- 2.前置預防措施：
 - 1) 招聘端：標準化身份核驗、自願入職告知書，規避強迫用工、童工風險；
 - 2) 培訓端：全員定期人權合規、反騷擾、勞動權益培訓，提升人權意識；
 - 3) 制度端：完善加班、休假、反歧視、離職、投訴全套內部管理制度；
- 3.外部協同緩解：與社區、行業協會建立長期溝通機制，聯合開展人權保護、弱勢群體幫扶項目；
- 4.動態監測調整：依託員工滿意度調研、投訴、審計報告即時監測人權風險，定期審查潛在問題的風險映射，根據屬地法規、業務變化動態調整緩解方案。

(三) 人權投訴舉報與補救機制

- 1.多渠道匿名投訴通道：設立投訴熱線、舉報郵箱，在辦公區、集團官網、供應商合作檔中公示；
- 2.嚴格執行匿名保密制度，妥善保管舉報人信息，嚴禁打擊報復投訴、舉報人員，洩露舉報信息將嚴肅追責；
- 3.標準化投訴處理流程：所有人權相關投訴統一歸集至人權管理小組，限時啟動公正、完整調查，留存完整調查記錄；
- 4.調查完成後出具書面結論，向投訴人同步處理結果；針對侵權行為落實多重補救措施：向受害方道歉、經濟補償、心理疏導、崗位調整；對違規人員採取警告、降職、解除勞動合同、終止合作等處罰；同步開展全員專項培訓，杜絕同類問題重複發生；
- 5.結合內部審計、第三方核查、員工及社區回饋、國內外法律法規更新全面週期性評估制度短板，通過數據統計、案例分析定位優化方向。

1.6 適用範圍

本政策適用於碧桂園服務所有用工。同時，本政策明確延伸至公司的供應商、承包商、合作夥伴等各利益相關方，要求其共同遵守本政策要求。

2.決策機構與職責

本政策的最高決策機構為董事會，公司 ESG 委員會及 ESG 工作小組作為牽頭部門，各業務中心及職能部門負責全面推動政策執行。

3.附則

3.1 **文件衝突與規避：**其他文件如有與本政策規定相似內容且存在衝突的，以本政策要求為最終要求。

3.2 **審視與修訂：**本公司將根據國家法律法規的變化、公司運營的實際情況以及績效考核的結果，適時地對本政策進行審核及更新。

3.3 **文件生效：**本文件自發布之日起生效。