

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)

商業道德準則

1. 目的

碧桂園服務控股有限公司（以下簡稱「公司」）制定本準則，旨在確立公司及全體員工、董事、高級管理人員在商業活動中的基本行為規範與道德底線，明確公司在反腐敗、反賄賂、利益衝突管理、信息保密、反壟斷、反洗錢及內幕交易防範、舉報機制等關鍵領域的核心原則與制度要求，以構建誠信、合規、公平、負責任的企業治理文化，保障股東及其他利益相關方的合法權益。

2. 適用範圍

本準則適用於碧桂園服務控股有限公司及其下屬所有分子公司（含區域、各股權公司、占控股或主導地位的單位以及參股公司）的全體員工。參股公司原則上應參照執行或據此制定實施細則。

3. 管理架構

董事會下設審核委員會，定期評估公司面臨的合規風險及現有防控措施充分性，確保公司商業道德管理體系有效性。公司風控審計監察部、上市秘書辦是本準則執行的日常協調與監督機構，負責組織開展合規培訓、提供合規諮詢、受理及協調處理違規線索，並對涉嫌違反本準則的行為進行調查。全體員工及管理者應充分理解並嚴格遵守本準則的各項規定。

4. 商業道德管理舉措

4.1 廉潔自律與職業道德

公司對腐敗和賄賂行為實行「零容忍」政策，明確禁止任何員工、管理人員及代表公司行事的第三方，以直接或間接方式向任何機構或個人提供、承諾、索取、接受不當利益。公司已制定並發布《職務行為管理規定》等配套制度，明確合法合規邊界。

公司組織全體員工簽訂廉潔承諾，向關鍵崗位人員開展廉潔專項培訓，並通過案例宣導提升全員合規意識。公司已建立違規行為內部報告與調查處理程序，對經查實的違規行為，將依據公司紀律處分規定採取批評、記過、降薪、降職、解除勞動合同等糾正或懲戒措施，涉嫌違法犯罪的，依法移送司法機關處理。

員工在對外交往中不得索取或收受可能影響決策公正性的現金、有價證券、貴重禮品等不當利益。對於因商業禮儀或正常人情往來而確實無法拒絕的禮品，須按照既定制度《禮金禮品登記報備管理辦法》規定，通過公司 OA 系統進行如實申報，由所在單位及風控審計監察部核實後，視情況予以退還或按公司規定統一處置；未按規定申報或私自收受的，一經查實，依據公司制度嚴肅處理。

單位負責人及以上管理人員除履行常規職責外，還須承擔以下職業道德義務：

1) 資源協調義務：有責任協調並組織單位內各部門全力配合調離任審計及監察調查工作。

2) 主動披露義務：必須主動向風控審計監察部報告本單位發現的內控缺陷、風險事項及違法違紀線索。

3) 結果應用責任：必須確保審計結果在績效管理、考核應用及任免決策中得到實質性落實。

全體員工必須嚴格遵守以下禁令，違者將按集團《責任追究辦法》嚴肅處理：

- a.嚴禁私自收取、截留物業費、停車費或多種經營收入。
- b.嚴禁任何形式的私設「小金庫」或賬外賬行為。
- c.嚴禁在調查/審計中串供、捏造不實信息或反復變更說法。
- d.嚴禁授意他人或親自篡改、銷毀、隱匿審計/監察所需的任何電子或紙質證據資料。
- e.嚴禁任何形式的阻撓、壓制、妨礙審計項目或監察工作的正常開展。

4.2 利益衝突

公司要求全體員工及管理人員主動識別、披露並回避任何可能影響其客觀履職或有損公司利益的個人利益與公司業務之間的衝突情形，包括但不限於在外兼職、與公司進行關聯交易、利用職務便利謀取個人機會、在與公司有業務往來的實體中持有重大權益等。公司已組織全員簽署利益衝突承諾書，員工須按規定提交利益衝突申報，並按照既定的授權審批流程，依次經上級主管、單位人力資源負責人、單位負責人逐級審核並確認處理方案。對未按規定披露或違規干預利益衝突事項的行為，公司將嚴肅追究相關人員責任。

4.3 反壟斷與反競爭行為

公司嚴格遵守各管轄經營主體所在地的反壟斷與公平競爭法律法規，並在與競爭對手、供應商、客戶及行業組織的交往中保持獨立審慎，所有涉及競爭敏感資訊（如價格、成本、銷售策略、產能安排等）均納入信息保密及監督範圍內。

4.4 反洗錢及防範市場失當行為

公司堅定遵守所有適用的反洗錢、反恐怖融資及證券監管法律法規，對洗錢、內幕交易及市場操縱行為採取「零容忍」政策。全體員工及相關第三方應恪守法律法規及公司內部規範，不得利用內幕信息交易，不得參與任何形式的洗錢或市場操縱活動。若發生相關違規行為，公司將積極配合監管部門，依法處置。

5. 舉報

5.1 舉報渠道培訓

公司已建立並持續運行制度化、透明化的舉報與內部報告機制，明確界定舉報工作的歸口管理部門及人員職責。公司目前已設有多項舉報渠道（包括 400 熱線電話、專屬舉報郵箱及線上平台等），相關舉報渠道信息已在公司主頁公示，並在《關於規範集團投訴舉報渠道管理的通知》《碧桂園服務集團舉報保護管理辦法》等制度中予以明確。公司通過新員工入職告知、組織簽署等方式向全體員工告知舉報渠道及使用方法，確保全體員工充分瞭解舉報途徑與注意事項。公司接受實名、匿名舉報內容，對於舉報詳情內容將嚴格保密。

5.2 舉報違規行為的流程

公司風控審計監察部設置專人統一接收各類舉報線索，及時完善線索台賬；依據監察線索研判標準對舉報線索進行評估分類並作出相應處置判斷。主要處置方式包括：一是督導單位查辦，由風控審計監察部發起線索處理跟蹤流程，對查辦過程進行全程跟蹤及質量管控，並給予結案意見，單位根據復核意見落實處理決定；二是風控立案調查，調查前編制現場調查方案，調查組至少分配兩人前往現場依法依規收集、鑒別證據，形成完整可靠的證據鏈，調查結束後編制正式調查報告，經審批後由相關單位執行處理決定。調查處理結果向舉報人進行必要回饋，並督促相關單位限期完成整改，確保舉報事項得到閉環處置。

5.3 舉報人保護

公司嚴禁任何形式的打擊報復，對打擊報復行為採取零容忍政策。核心保護措施如下：

- 1) 密件管理制度：舉報材料須嚴格列入密件管理。知情範圍嚴格控制在風控審計監察部內部。非授權人員嚴禁接觸、複製或摘抄舉報材料。
- 2) 利益回避原則：辦理人員與舉報人或被舉報人存在近親屬關係（含配偶、子女、雙方父母、兄弟姐妹及其配偶等）或利害關係的，必須回避。
- 3) 嚴懲打擊報復：嚴厲禁止阻攔、壓制舉報人或對其進行打擊報復。經查實存在報復行為的，視情節輕重給予處分；涉嫌犯罪的，依法移送司法機關處理。

6. 政策審視與修訂

本準則經公司董事會審議批准，每年對內容的適用性與有效性進行系統性檢討，並結合檢討結果、法律法規更新、行業實踐發展及公司實際運營情況評估，按需修訂。