

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)

利益相關方參與政策

1. 總則 General

碧桂園服務控股有限公司（簡稱「碧桂園服務」或「公司」）致力於營造開放、透明、負責任的溝通環境，建立包容共生的社區治理體系，提升社區居民、業主、合作夥伴等利益相關方的滿意度與信任度，明確公司在利益相關方參與方面的理念、原則與措施，實現可持續發展。

2. 適用範圍

本政策涵蓋公司所有在管住宅、商企、城市服務等各類項目所在的街道及社區，以及集團層面的運營活動，適用於碧桂園服務全部運營活動下的所有用工及供應商、承包商、合作夥伴等各利益相關方。

3. 當地利益相關方參與程序

為確保本政策得到有效實施，公司在所有本地運營場所制定並實施利益相關方參與計劃。各業務運營中心、職能部門及項目應結合所在地法規、項目類型、社區特徵和利益相關方需求，落實以下措施：

1) 利益相關方識別

公司明確以下核心利益相關方，並重點關注當地社區：

- 行政與治理單元：政府監管部門、街道辦事處、居委會、業委會（或物業管理委員會）。
- 空間使用主體：員工、常住及流動居民、商辦持有者、在地企業及商戶。
- 協同支持主體：社區非政府組織、供應商及合作夥伴、媒體等。

此外，公司特別關注弱勢群體，並將老舊社區居民與低收入家庭、殘障人士與老年孤寡群體、小微商戶納入重點關懷與服務名單，為其提供定制化的支持服務，如長者關懷、無障礙設施改造、便民維修等，確保其在社區生活中享有平等的權利和尊嚴。

2) 當地利益相關方及社區影響評估

公司在新項目開展、重大服務調整、重大改造或其他可能對當地社區產生顯著影響的事項實施前，開展當地利益相關方及社區影響評估。評估包括：

- 根據項目所在地、服務範圍及運營活動，識別可能受到直接或間接影響的社區、當地利益相關方及弱勢群體；
- 結合社區反饋、客戶需求、歷史投訴、滿意度調查及項目運營情況，評估可能產生的實際或潛在負面影響；
- 結合影響發生的可能性、影響程度、持續時間及影響範圍，對識別出的影響進行分類和優先順序排序，並制定和跟蹤相應的預防、緩解及改進措施。

3) 當地利益相關方溝通與參與

公司通過數字化平台、服務熱線、線下接待、訪談、問卷調研、座談會及意見徵集等渠道，與當地利益相關方保持清晰、便捷和雙向的溝通，聽取其對運營影響及擬採取措施的意見。公司

定期調查和審查當地利益相關方對參與方式、溝通效果及問題解決情況的看法，並通過定期或專項會面識別新出現的問題，據此調整參與計劃及相關措施。

4) 當地利益相關方參與能力建設

公司識別當地利益相關方在信息獲取和溝通參與方面可能面臨的語言、數字技術、身體條件及信息理解等障礙，並根據實際需要提供線下溝通、無障礙服務、簡明信息說明、必要的語言協助或其他支持，確保其能夠有效獲取資訊並表達關切。

5) 投訴與申訴跟蹤

公司設立標準化、高效、閉環的投訴與申訴處理流程，並配套鄰里糾紛調解機制，通過第三方調解、多方協商、議事共治等方式化解社區矛盾，確保每項投訴得到及時回應與妥善解決。利益相關方可通過數字化平台、服務熱線、線下接待中心等多種渠道提交申訴。公司對投訴人或舉報人的個人信息及投訴內容嚴格保密，並將此項保護義務寫入員工行為準則，規避任何針對投訴者的報復行為。

4. 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，各業務運營中心及職能部門負責全面推動政策執行。

5. 術語定義

- 1) 利益相關方：指能夠影響公司決策或被公司決策影響的個人或群體，包括但不限於員工、客戶、股東、供應商、政府、社區及當地居民等。
- 2) 當地利益相關方：特指公司運營所在地的行政監管部門、社區居民、在地商戶及非政府組織等。
- 3) 弱勢群體：指在社區或運營環境中處於不利地位、需要特別關注的群體，如老舊社區居民、殘障人士、孤寡老人等。

6. 附則

6.1 文件衝突與規避：其他文件如有與本政策規定相衝突的內容，以本政策要求為最終要求。

6.2 文件生效：本文件自文件發佈之日起生效。

6.3 政策更新：本政策根據法規、業務變化適時修訂。