

鑫苑物业服务集团有限公司

Xinyuan Property Management Service (Cayman) Ltd.

2022

环境、社会及管治报告



鑫苑物业服务集团有限公司

Xinyuan Property Management Service (Cayman) Ltd.

Email: ir@xypm.hk

Telephone: 88 (0371) 65375338

目录



初“鑫”不忘

03. 创享智慧城市家园

草木清“鑫”

39. 绿色发展护生态

数智“鑫”享

07. 科技加持创美好

永葆初“鑫”

47. 责任践行守家园

“鑫”悦美好

15. 服务体验再升级

真“鑫”诚意

57. 合规经营促发展

“鑫”欣向荣

23. 以人为本共成长

附录





关于这个报告

根据香港联合交易所有限公司（“联交所”）证券上市规则（“上市规则”）附录27环境、社会及管治报告指南（“ESG报告指南”），鑫苑物业服务集团有限公司（“鑫苑服务”或“公司”）及其子公司（统称为“集团”或“我们”）欣然提交我们的环境、社会及管治报告（“ESG报告”或“报告”）。环境、社会及管治报告的目的是让我们的持份者全面了解我们的环境、社会和管治（“ESG”）表现、举措和成就，并阐述了我们对履行企业社会责任的长期承诺。

编写依据及数据来源

本报告遵循联交所提供的《环境、社会及管治报告指引》编制，数据及案例全部来源于鑫苑服务的统计报告、相关文件。本公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。如无特别说明，本报告中所涉及货币金额以人民币为计量币种。

报告范围

本报告涵盖鑫苑服务及其附属子公司于2022年1月1日至2022年12月31日期间（“报告期”）的业务，董事会每年进行内部分析以确定报告范围，并确定将位于总部以及各管理项目的业务纳入本ESG报告。如本ESG报告所示，公司已经编制了KPI，并辅以注释以达到基准的目的。公司将继续评估集团中不同业务在ESG中的关键方面，以确定它们是否需要纳入ESG报告。

报告原则

本ESG报告是按照ESG报告指南要求的“不遵守就解释”条款和四项报告原则编写的。

重要性原则

本ESG报告披露了（i）识别重要环境、社会及管治因素的过程及选择这些因素的准则；（ii）如发行人已进行持份者参与，已识别的重要持份者的描述及发行人持份者参与的过程及结果。相关披露请参考《真“鑫”诚意》篇章。

量化原则

ESG数据以数字形式呈现，因此我们的ESG表现可以与我们的同行、行业标准以及我们前一年的ESG表现进行比较。相关排放数据的标准、方法、假设及转换系数的来源，请参考《附录》。

平衡原则

报告中披露的所有信息都应是不偏不倚的，不会有任何可能不适当地影响利益相关者的决定的误导性的表述格式和遗漏。

一致性原则

为了确保可比性，所有ESG关键绩效指标（“KPI”）的计算和假设都与前一年一致。我们在方法上的任何变化都会明确披露，以告知持份者。





初“鑫”不忘 01



「创享智慧城市家园」

1. 关于鑫苑服务

1.1 企业概况

鑫苑服务，1998年发轫于郑州，作为中原首家在港交所上市的物企，始终坚持“创享智慧城市家园”的企业使命和“六心”服务理念，从郑州走向全国，围绕华中、长三角、大西南、珠三角、环渤海五大核心区域进行全国化布局，在北京、上海、天津、广州、成都、三亚、郑州、苏州、济南、西安、河南地市等地成立逾54家分公司，服务涵盖居住、非居、城市三大空间，涉及住宅、商办、公建、产业园、工业园、医院、学校、公共场馆、城市服务等多种业态，不断围绕客户需求，焕新服务体系，提升服务能力，借助科技赋能，聚焦“数字物业”和“数字社区”两大方向，通过客户全视角、员工全生涯、战略全闭环、资产全周期、业务全过程、财务全方位构建鑫苑服务的私有云和公有云，形成了以社区为基点、以城市为服务空间、以多元产业为支柱的泛物业产业生态圈，以高性价比、高满意度、高服务体验的鑫服务，助力中国城市化服务升级！

公司名称

鑫苑物业服务集团有限公司

品牌与服务

围绕鑫物业、鑫产业、鑫科技、鑫党建等维度建立了独具特色的品牌矩阵，服务涵盖居住、非居、城市三大空间，住宅物业服务、商办服务、政府公共服务、城市公共服务和产业园服务五大领域，涉及住宅、商办、公建、产业园、工业园、医院、学校、公共场馆、城市服务等多种业态。

员工人数

1543位



1.2 价值体系

鑫苑服务始终秉承着“创享智慧城市家园”的企业使命和“六心”服务理念，致力于为客户提供“高性价比 高满意度 高服务体验”的鑫服务，旨在成为中国领先的泛物业产业智慧运营商，助力中国城市化服务产品打造与升级。



企业愿景

做领先的泛物业产业智慧运营商

企业使命

创享智慧城市家园

核心价值观

崇尚荣誉、捍卫责任、创造价值

企业精神

追求进步、超越自我

经营理念

以爱为本、服务社会

文化机制

共生共赢、合作分享

1.3 获得荣誉

鑫苑服务历经20多年发展，硕果累累，连续13年荣膺中国物业服务百强企业、中国物业服务领先企业、中国物业服务满意度优秀品牌企业，中国物业服务力品牌企业、中国物业管理品牌影响力企业、中国物业管理杰出企业等，先后迎来党和国家领导人等国家级接待共30余次，鑫苑品牌享誉全国。

2022年公司获得重要荣誉如下：





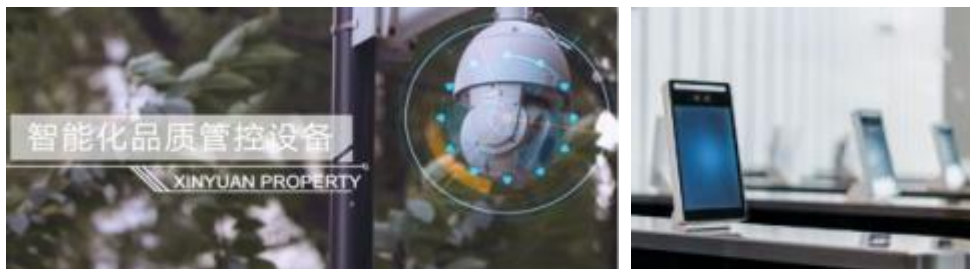
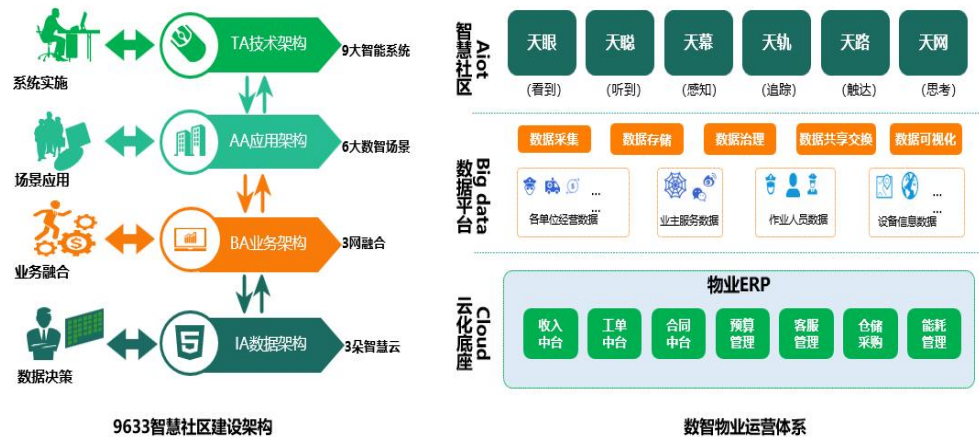
数智赋能 02



「科技加持创美好」

2. 数智“鑫”享 科技加持创美好

2022年，围绕客户需求，积极运用AI、大数据、区块链、物联网等技术，聚焦“数字赋能”和“数字社区”两大方向，自主研发数字化物业MSP应用模型，创新研发数智社区9633体系，通过财务全方位、资产全周期、客户全视角、业务全过程、员工全生涯、战略全闭环的“鑫物云”大数据服务平台，实现服务数据化、场景在线化、运营可视化，让智慧服务覆盖居民生活的全维度，让客户在每一个场景都感受到智慧服务所带来的便利，用智能和细节共同诠释服务价值。





2.1 数智赋能

公司围绕战略全闭环、员工全生涯、资产全周期、业务全方位、客户全视图、服务全过程，构建了体系化内部信息化体系，通过数字化为日常的运营和业务管理赋能。通过数字化、智能化等品质管控手段实施，巡检成本降低67%；智慧通行系统的实施人员投入降低29%；智能电表改造等节能降耗措施的实施，单位能耗同比下降7%；数字化支撑的共享中心的实施，中层人员管控幅度同比提升20%。



2.2 数智社区

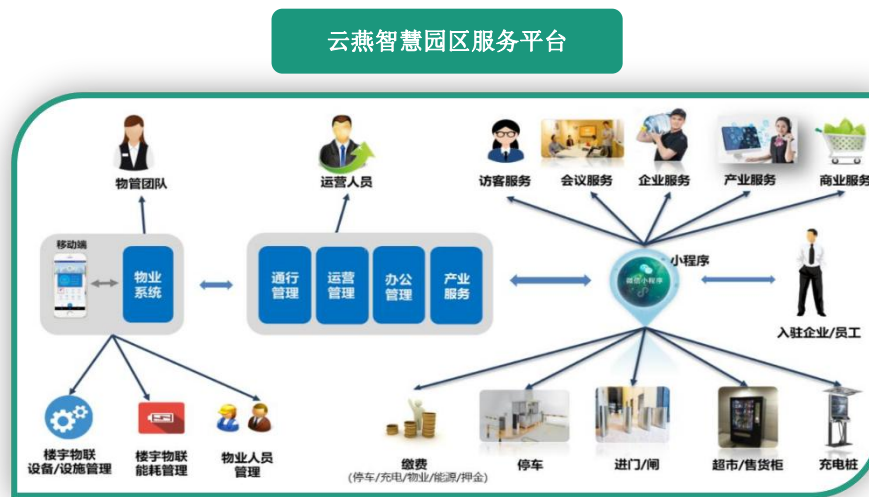
鑫苑服务以用户为中心，围绕业主社区全龄化生活服务需求，自主研发了数字社区9633体系，包含9大智能体系、6大数智场景、实现3网融合和构建3朵智慧云的“鑫苑服务数智社区9633体系”，通过智慧化数据平台服务，开展包括社区商业、家政服务、租赁中介、社区托幼、社区康养、智慧生活等多样化增值业务，实现服务数字化、场景在线化。如今全面构建微信企业号、订阅号、服务号、小程序、个人微信五位一体的生态平台，为业主提供一站式的社区生活服务支持，营造私享、平安、美丽、自如、健康、快乐的社区生活。

目前，9633体系在持续升级中，通过整合多种智能系统和在中台能力，将科技与数智社区建设运营相融合，实现真正的互联互通，助力数智社区全场景高效运营及管理服务，并有效提升物业公司的快速决策能力和个性化服务能力。

2.3 数智园区

围绕智慧城市建设，自主建设云燕智慧园区服务平台，将大型物业基础设施运维、IT运维、物业综合运营管理经验拓展至城市新基建领域，为产业园区、城市网格、政府公建及楼宇馆所提供智能运营一站式服务。

鑫苑服务会随着行业和内外部环境的变化不断优化数智园区的建设与应用，通过数字化转型持续为鑫苑服务商业模式的优化和成长的敏捷性赋能，持续提升鑫苑服务的核心竞争力。



案例：一份业主的智享生活日记

我和十个管家的故事

科技能给生活带来哪些便利？

从身边的物业服务说起

自入住鑫苑服务的小区以来

装修备案、智能人行、畅通车行
健康咨询、安全守护、省钱购物

... ..

全程智慧服务新体验

今天就分享下我和十个管家的故事



我的装修管家

三年前，我刚刚拥有了自己的第一套房子，在鑫苑认识了交房管家——“鑫一家”，她快速地带我办理“装修备案”手续，完成线上装修备案，节约了线下跑腿儿时间，便捷又可靠！



装修管家

我的人行管家

入住一个月后，有时出门总忘带门禁卡，于是，鑫苑服务通过加装“智慧门禁”系统，从此这个人行管家让我过上了“刷脸开门”的生活。更棒的是，当有朋友来家做客时，还可以“远程开门”，超赞！



人行管家

我的车行管家

后来上班的我，总为开车时找停车卡、开车窗刷卡浪费时间烦恼，这时，我的车行管家——“智慧车行”出现了，车辆进出自动抬杆，秒级通行，车辆离开时还能自主缴费，节省了出行时间，上班不怕迟到了！



车行管家

案例：一份业主的智享生活日记

我的健康管家

半年后，父母来看我，看到了小区绿树成荫的优美环境，仙气飘飘，宛若仙境，我向你们介绍了我的健康管家——“**雾森系统**”，不但提升园区颜值，还可以有氧呼吸改善环境，不出园区即可感受公园式生活！



健康管家

我的安全管家

一年后，我有了孩子，在小区玩耍总是让人担心，小区增设了安全管家——“**AI云监控**”系统，全方位监控园区动态，当老人摔倒和小孩临近危险区域时，监控系统自动报警，物业人员及时现场服务，安全感满满！



安全管家

我的生活管家

再后来，生活繁忙，总是忽略日常琐事，但我的生活管家——“**企业微信**”时刻操心，节日时送来祝福，水电费余额不足及时提醒，家中电器故障时一键上报，享受快速派单服务，太省心！



生活管家

我的家政管家

住进鑫苑小区第一个春节，来不及除旧迎新收拾家务，邻居推荐了家政管家——“**鑫怡美好生活**”，只需要一键下单，服务人员上门，让我安享新春美好！



装修管家

我的省钱管家

两年前，我在微信小程序中发现了省钱管家——“**小鑫优选商城**”，无论是生鲜、粮油、送水上门、饮料酒水还是数码家电、家用电器，都可以用实惠的价格买到优质的商品，宅家也省钱！



省钱管家

我的全天候管家

一年前，有次加班至深夜，餐馆已打烊，我四下张望，看到全天候管家“**社区无人超市**”还亮着灯，琳琅满目的食品，扫码即可选购结账，24小时守护给我家的温暖！



全天候管家

我的节能管家

半年前，小区进行了节能改造，请来节能管家——“**能耗系统**”，自动调节园区照明、电梯运行、自动喷灌的运行时间与功率，节能降耗的同时倡导绿色的生活方式，让小区长期焕发生命力。



节能管家



END

幸福生活 无微不“智”
智能管家 | 更懂你



臻造美好 03



「服务体验再升级」

3. “鑫”悦美好 服务体验再升级

鑫苑服务创立之初，就主张从房屋的自然属性到社会属性给予全面管理，让业主拥有的不仅是一所“可以保值增值的房子”，更是一个“温馨舒适的家”，并提出“六心服务”的服务理念和“创建美好家园是我们的共同心愿”的企业使命。

3.1 坚守初心 迭代体系 臻造“鑫服务”特色

随着行业的发展与时代的变迁，鑫苑服务深耕服务体系创新和服务产品的标准化建设，不断蝶变和升级服务体系，从最初的“鑫服务”1.0六心服务理念，到“鑫服务”2.0专业服务能力的打造，从“鑫服务”3.0的聚焦客户体验、激活员工潜能的双轮驱动到多业态、多领域、多载体的“鑫服务”4.0，逐步打造具有鑫苑服务特色的多业态服务产品线，提升服务精准度，力求为业主提供高性价比、高满意度、高服务体验的服务。



服务1.0

六心服务理念



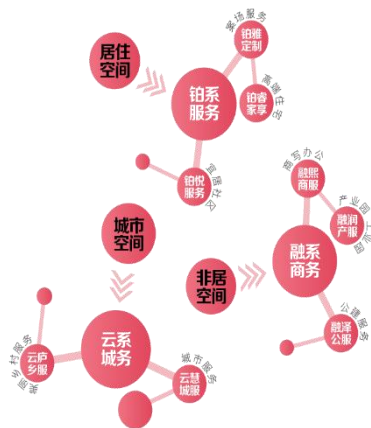
服务2.0

以客户为导向的资源整合和管理



服务3.0

将服务理念与服务场景结合



服务4.0

多业态 多领域 多载体服务触达

3.2 服务延伸 业态拓张 鑫服务4.0 持续升级

2022年围绕服务体系4.0的落地，开展一系列服务标准化建设活动。

在多业态服务方面，完善非住宅服务领域服务手册及服务标准，制定一套全面的客户服务质量管理标准体系，优化服务细节，固化服务流程，打造多业态服务标杆，构建多业态服务品牌矩阵。鑫苑服务在日常工作中严格执行各项服务标准动作，持续为客户提供专业优质的物业服务，赢得了良好的客户口碑。



标杆项目1

➢ 中国汽车工程研究院



标杆项目2

➢ 广州环球梦大厦



标杆项目3

➢ 信阳城市书屋



标杆项目4

➢ 郑州鑫苑名家



在服务保障方面，实施星级客服、星级保洁计划，建立完善的培训与评价机制，不断优化触点服务；通过维修、安全技能比武，不断提升维修技能与安全保障，以满足业主对高品质服务的需求。



3.3 聚焦客户 深耕品质 构建全周期服务体系

为聚焦客户、深耕品质、升级创新，构建全生命周期管理体系，围绕幻彩时光、多彩生活、精彩私享，打造贴心、周到的社区生活服务体系。

多彩生活

打造五大类社区文化活动，从轻松休闲到学习提升，更多选择，更多精彩，四季更替，幸福不停，打造线上线下九大IP，让美好温暖的活动总能如约而至。



幻彩时光

围绕业主全生命周期服务诉求，提供针对性的服务组合。在特殊节日、特殊时刻，为业主打造融洽热烈的邻里氛围，尽享高端尊崇的服务体验。



美好瞬间



精彩私享

围绕业主的全方位生活需求，提供一站式的社区生活服务体系。2022年全新升级房屋4S业务，围绕新房装修、旧房翻新、室内微改、软装配饰、智能家居开展一站式家装4S服务，以匠心求极致，为业主打造心中理想之家。

清新爱家新面貌
/全方位服务 助您生活无忧/

鑫怡美好生活

便捷购物新体验
/社区直达 优选配送到家门/

小鑫优选

房产租赁新选择
/真房源 高效率 好服务/

聚合房产

焕新居住新生活
/一站式家装服务 打造美好理想家/

鑫苑美居



“鑫”欣向荣 04



「以人为本共成长」

4. “鑫”欣向荣 以人为本共成长

4.1 与客户共建美好

鑫苑服务秉持着“以爱为本，服务社会”的服务理念，持续提升服务能力。通过深入了解客户需求、积极应用智慧科技，在日常服务和重大事件的应急处理等方面，为客户提供安全、优质的服务。

2022年关键绩效



93.2%

客户满意度

100%

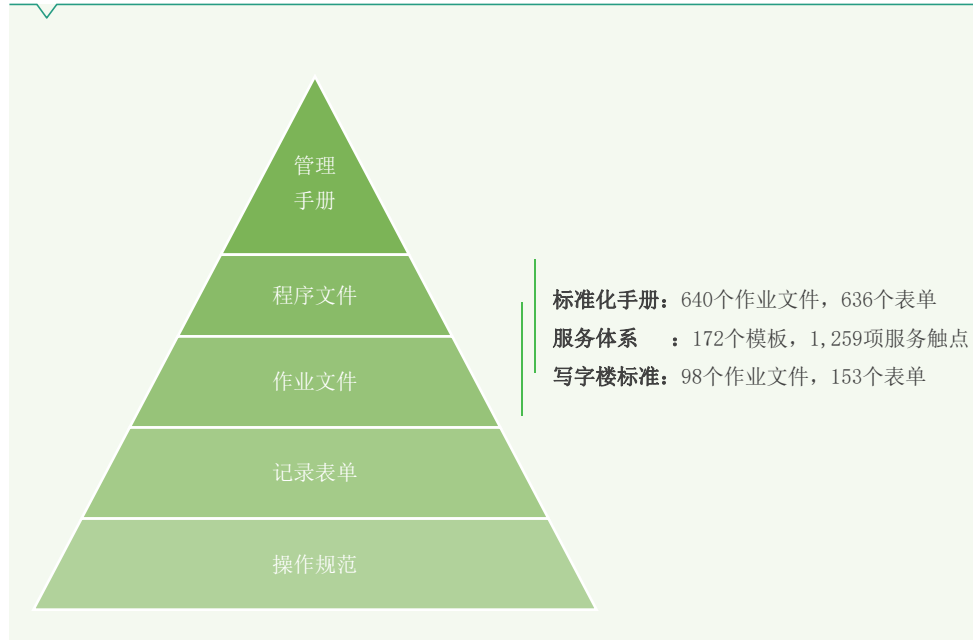
投诉处理率

服务标准化保障

鑫苑服务严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，建立了标准化的客户服务质量管理体系。整体品质管控以标准化管理体系为基础，经历了“由简到繁，再由繁到简”，完成了从单一住宅业态标准，到全国化差异标准、多业态标准、精细化标准的纵深发展，将内部标准与信息化、管治场景相结合，保障业主服务更加规范化。



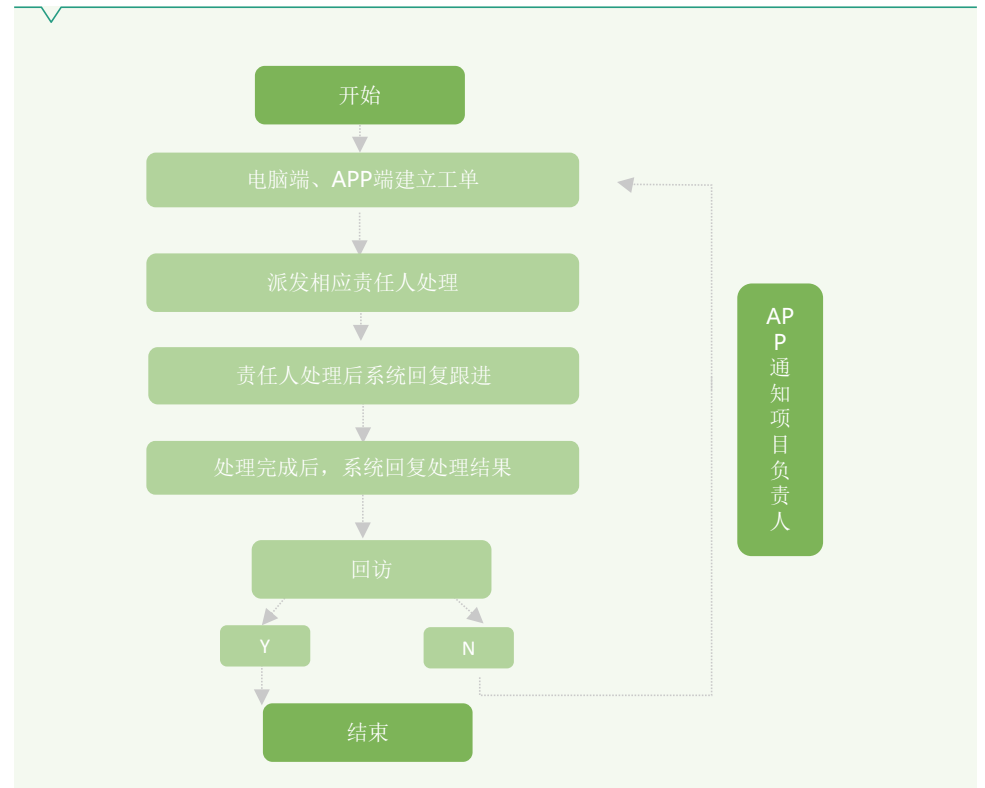
客户服务质量管理标准体系



公司客户服务质量管理体系亦获得了外部认可, 获得了ISO14001: 2015环境管理体系、ISO45001: 2018职业健康安全管理体系; ISO50001: 2018能源管理体系认证。

根据第三方专业机构北京中国指数研究院的调研, 鑫苑服务在2022年整体客户满意度为93.2%。此外, 公司还制定了《400客服中心培训手册》和《客户报事信息管理办法》, 规定了(i)客户求助、(ii)报事微信、(iii)客户投诉和建议的具体程序。于本报告期间, 公司共收到1,056单客户投诉, 均妥善处理。

客户投诉和报事处理流程



客户需求积极响应

为了实现与客户零距离沟通, 鑫苑服务建立了线上和线下渠道, 积极听取客户的要求和建议, 并将其作为改进以及持续优化公司运营和客户服务质量的方向和动力。公司设置400客服中心作为有效的沟通渠道, 用于收集与跟进客户的反馈事宜。通过来电、邮件、网站、微信、客户APP、政府转接等方式获取客户的反馈信息, 录入报告系统, 并在报告结束后对完成情况和满意度回访进行跟踪。



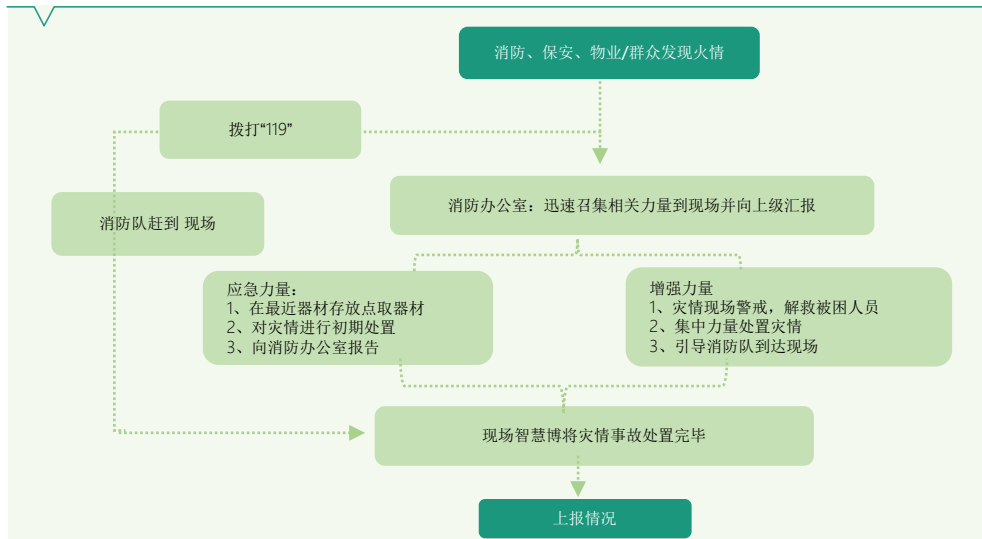
应急保障护平安

鑫苑服务严格遵守《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》等法律法规，建立了“公司 - 项目 - 班组”三级安全管理体系，制定了《紧急预案流程》、《物业项目日常管理风险源识别表》及《园区设施设备维护风险源识别表》等制度，并建立与之相关的风险管理方案，定期对园区设施及公共区域的危险源进行识别。

鑫苑通过安全检查、应急演练、教育宣传等方式，落实公共安全事件、交通事故、火灾、自然灾害的安全管理，保障客户的安全和健康，守护社区的安全。2022年，公司在物业服务的健康和安全管理方面未出现违反法律法规的事件。



应急救援处置程序



针对暴雨洪水、消防安全、台风、暴雪等极端天气引起的自然灾害，公司制定了《自然灾害应急处理方案》、《应急管理流程》及《防汛、防台风处理流程》等一系列应急预案及处理机制，并展开针对性的演练。

针对沿海及内陆城市项目，公司每年4-10月进行一月一次的防汛防台风演练；针对可能出现暴雪的北方城市项目，公司每年8月开始进行相关培训和演练。为加强小区安全管理，通过年度安全技能比武、百日安全活动、日常安全演练等排除安全隐患，守护客户安全。



4.2 与员工共同成长

鑫苑服务坚持与员工共生共赢的人才发展理念，通过人才激励机制、人才发展管理、人才关怀行动，打造出一支综合素质高、执行力强、具备创新意识、服务能力的服务团队，保障“鑫”服务的完美落地和企业的可持续发展，同时为员工创造阳光、健康、融洽的职场氛围，与员工共建美好、幸福家园。

2022年关键绩效



1,543 位员工 100 %培训覆盖率

48.9 %女性员工占比



员工成长发展

鑫苑服务围绕企业战略发展需求，通过(i)优化人才标准体系、(ii)精准人才配置需求及获得力度、(iii)明晰人才发展路径以及(iv)完善人才驱动机制四个方面打造精准高效的人才发展体系。公司建立了人才配置标准、用人标准、评价标准、晋升标准等人才标准体系，积极培养后备人才队伍，在为公司可持续发展提供人力支持和保障的同时，也为员工自身的长远发展提供支持。

鑫苑人才成长路径

职称序列：初级技师
管理序列：主管级

职称序列：中级技师
管理序列：经理级

职称序列：高级技师
管理序列：总监级

懂业务、善实操、好学习、立足岗位做创新、服务意识强。

精业务、善管理，成本控制、经营能力、市场意识、创新能力强。

精管理、善经营、能组织、懂战略，市场意识、政策的把控、风险的管理能力强。

1-2 年

3-4 年

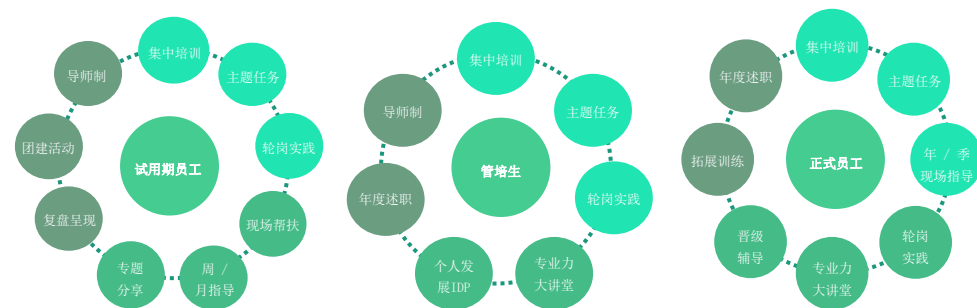
5-6 年



同时，为奖励和留住优秀人才，公司建立了绩效考核管理制度，将员工绩效与奖金、工龄、增薪直接挂钩。公司通过多元化的收入分配、荣誉奖励、精神激励和全方位的贡献激励来激励员工。

收入分配	荣誉授予	精神激励	贡献激励
<ul style="list-style-type: none"> 薪酬=基本工资+岗位津贴+加班费+福利费+奖金 	<ul style="list-style-type: none"> 年度/半年度团队奖 年度/半年度个人奖 	<ul style="list-style-type: none"> 荣誉激励、成就激励、竞争激励、兴趣激励、培训进修激励、关怀激励等 	<ul style="list-style-type: none"> 业绩贡献、服务贡献、司龄贡献、社会贡献

全生命周期的培养过程



员工培训赋能

鑫苑服务通过不断完善用人“五化”标准培训培养体系，优化“鑫人才”培训机制，制定关键岗位继任者和后备人才甄选计划，为员工提供在职辅导、在职培训、轮岗培训和内部讲师授课等丰富的学习资源，促进员工专业技能和管理能力提升。

2022年，鑫苑服务持续完善关键人才培养体系，导师体系、训练体系、岗位认证体系，360度覆盖员工全生命周期培养。



鑫物学院关键人才培养体系包括鑫人成长、鑫将养成、鑫将熔炼、鑫帅卓越等培养计划，学院将定期针对特定人群组织培训，促进专业技能提升。此外，鑫物学院设立“鑫物学堂”学习平台，进一步提升公司内部学习氛围。

培训类别	期数
员工级“鑫人成长”	7期
主管级“鑫将养成”	2期
经理级“鑫将熔炼”	2期
城市总级“鑫帅卓越”	1期
公司大讲堂	27期
基础业务条线培训	17, 102次



员工关怀沟通

在员工关怀方面，鑫苑服务围绕员工工作和生活建立了全方位员工福利体系，增强员工对公司的归属感。员工沟通是企业与员工建立良好关系的桥梁。鑫苑服务设置多种沟通渠道：定期举行民主形式会议，鼓励员工自由表达意见；每个月各部门负责人与员工进行个人谈话，听取员工的诉求。对于员工合理诉求及时给予回应，不断提升员工满意度和归属感。



员工360度全生命周期关怀

根据员工职业生命周期，从入职、转正、晋升、入职纪念等方面开展员工全生命周期关怀动作。

入职关怀



欢迎仪式:
人员入职后首次部门会/早会新人、部门同事相互介绍。

辅导员管理:
制定新员工1-3-6辅导机制，由部门负责人、辅导员、HR联络人三个角色共同参与新员工试用期内辅导。

座谈会:
新人集中入职月份，开展新员工座谈会，了解新员工工作及生活存在困难等，加快融入。

成长关怀



绩效沟通:
月度为周期，进行绩效面谈，高绩效人员给与肯定，低绩效人员指出不足，并持续辅导，协助技能提升。

员工转正:
人员转正发放正式通知及贺卡。

员工发展:
以半年度为周期，人力资源部统一输出两年内职级未晋升/一年内薪资未调整人员名单，给与与发展建议。

技能培训:
关注员工业务技能，给与更多培训学习机会。

仪式营造



入职:
入职后发放办公用品及入职欢迎卡、公司办公环境介绍、门禁人脸识别、车辆出入录入，主管领导沟通。

晋升:
人员晋升向员工本人及家属表示祝贺，并发送贺卡及感谢信。

入职纪念:
制度系列贺卡，员工入职纪念发送纪念卡及定制礼品。

生日:
员工生日当天发送祝福短信及生日礼品。



员工权益保障

鑫苑服务遵守《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》，制定了《员工手册》、《员工招聘管理作业指引》、《员工入职管理作业指引》及《员工离职管理作业指引》，对员工招聘、解雇、薪酬与福利等做出明确规范，切实保障员工合法权益。

鑫苑服务秉持任人唯贤、公开选聘、择优录取原则，创造平等公正的就业机会。贯彻男女平等招聘，打造多元化员工队伍。坚持本地化招聘原则，扩大本地员工比例，促进当地就业率。同时，与员工签订劳动合同并缴纳社保公积金，确保员工权益。

为了防止雇佣童工，公司对新员工入职提供的信息和就业资格二次审核，严禁18周岁以下人员入职。2022年，公司未发生雇佣童工的事件。

职业健康与安全



ISO45001:2018 职业健康安全管理体系认证证书

鑫苑服务严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》，建立了完善的职业安全健康管理机制，制定了《员工职业健康安全作业指引》，识别环境、工程设备、消防安全等危险有害因素，制定突发事件应急预案，保障员工职业健康与安全。

新员工入职时，公司要求签署“公司-项目-班组”三级安全教育卡，强化员工安全意识。鑫苑服务通过了ISO45001:2018职业健康安全管理体系认证。

2022年，鑫苑服务多次开展员工职业安全教育培训，培训以案例分享的形式告知员工如何识别危险源并做好安全防范，让员工对安全事故发生处理流程有了清晰认识。2022年，公司未发生员工因工伤关系而死亡的事件。

4.3 与供应商合作共赢

鑫苑服务遵循公平交易的原则与供应商等合作伙伴共同发展。公司对供应商实行引入、审查、退出的全生命周期管理。重视供应商的社会和环境表现，与供应商一同打造诚实守信的供应链形象。

2022年关键绩效



280 家

供应商



100 %

的供应商接受环境、劳工、道德等方面评估



98 %

的供应商通过环境、劳工、道德等方面评估

供应商质量管理

鑫苑服务的供应商主要包括(i)工程施工类、(ii)物资设备类、(iii)服务外包类、(iv)活动策划类及(v)信息化类五大类别。鑫苑服务遵守《中华人民共和国反洗钱法》及《中华人民共和国招标投标法》等法律法规，制定了《鑫苑科技服务集团有限公司供应商管理指引》，对供应商的资质信息、有关认证、履约情况等方面进行审核，确保供应商符合公司的管理规范要求。



阶段	考核内容	考核文件
前期	信息审查	《供方入围信息及背调情况汇总表》《供应商考察报告》
履约期间	履约评估	《供方履约评分表》《外包综合服务评分表》
履约完成	成功验收	《供应商等级划分表》

供应商环境管理

为强化供应链环境风险管理，2022年我们推出智能化集采系统，完善了《供应商管理业务指引》《招采管理台账应用指引》《供方档案系统管理办法》《招标管理业务指引》等制度，促进供应链相关方了解公司一体化供应链管理体系，自觉保证产品/服务品质，保护环境。

供应商管理内容	管理重点
聘用新供应商前	审核供应商相关资质，如生产资质，资金实力、经营风险等。
供应商入围考察	针对其生产规模、产品品质及实际管理水平、合规性等进行重点检查，如核实安全许可、排污许可证，员工缴纳社保等，受到环保部门行政处罚的核实其整改情况。
考评合格纳入供应商库	当集团有采购需求时，以招投标的形式在合格供应商库内进行甄选，新供货商在中标并签订合同后向本集团供货。
供应商评价	本集团在供应商供货过程中进行不定期检查，核查其生产与服务过程中的合规性，每半年组织一次在合作单位集中履约评价，并根据履约评价结果进行供方级别调整，结合年度评价在年终评出最佳供方。

在公司的五大类供应商中，工程施工类、物资设备类和服务外包类的供应商容易对环境造成影响，公司对这三类供应商采取针对性的管理措施。

供应商类别	管理重点
工程施工类	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 施工过程中不得破坏生态环境，如造成损害，由供应商承担相应的责任； ✓ 废弃物的排放和处置应符合国家有关规定，并做好处置记录。
物资设备类	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 鼓励供应商提供绿色环保的设备和材料，并在招标文件中提出相关要求。
服务外包类	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 对于保洁外包项目，明确将使用节能环保及低噪音设备写入合同条款；采购对土壤、水资源的污染影响小的消毒剂、清洁化学品； ✓ 对于绿化外包项目，合同中规定，工作区域内的水体不得受到污染；施工环境避免破坏生态环境。

公司重视供应商的劳工和廉洁管理。通过信用中国及中国裁判文书网关注供应商的状况，对于存在超过三起劳动纠纷的供应商，公司将不予纳入供应商库。同时，鑫苑服务采取反贪污培训、反腐宣传等措施防范供应商贪污行为发生。

供应商诚信管理

- | | |
|------------------|---|
| <p>对内</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 定期对采购人员进行反腐培训。 |
| <p>对外</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 要求供应商签署《投标人声明》以确保招标合法性、合规性、合理性和严肃性； • 开展供应商认证工作，成立考察小组进行现场考察认证和监察认证。 |



草木清“鑫” 05



「绿色发展护生态」

5. 草木清“鑫” 绿色发展护生态

鑫苑服务积极承担企业公民的环境责任，致力于建设更加繁荣和可持续的社会。在经营和管理过程中，以可持续发展和环境保护为核心，通过多方面的举措和实践，积极促进环境保护、资源节约和社会责任，推动绿色、低碳、可持续的发展。公司利用自身优势资源在绿色物业、绿色办公和绿色供应链等方面践行企业责任，积极应对气候变化，为美丽的生态环境贡献力量。

2022年关键绩效



能源使用密度下降
赖与公司健全的ESG管理系统，2022年公司能源消耗密度较2021年下降13%



水资源使用密度下降
赖与公司健全的ESG管理系统，2022年公司水资源消耗密度较2021年下降8%

5.1 环境管理

鑫苑服务严格遵守《中华人民共和国环境保护法》及《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，制定了《环境类服务提供方管理指引》、《环境类年度重点节点作业指引》及《生活垃圾分类管理指引》等一系列环境有关制度。鑫苑服务建立了完善的环保管理体系，并专门成立环保运营小组，与公司内部多个部门共同履行以下职责，防范环境风险。



鑫苑服务环保管理体系



业务管理中心

识别、评价、更新公司环保因素与环保要求。确定污染预防措施和系统控制方法，环保管理过程策划及其实施的管理部门，工程管理中心提供技术支持。



环保运营小组

负责识别、评价、更新公司和本区域/城市的环保因素与环保合规义务，确定污染预防措施和系统控制方法，并将结果上报业务管理中心。



各部门

根据确定的措施分工协作落实污染预防措施和系统控制方法，业务管理中心负责检查监控。



法务审计部

负责审核公司和区域城市的合规义务的充分性与适宜性，履行环保合规性评价。



为了进一步加强公司环境管理，公司会在每年年初定下相关的环境目标，并进一步完善有关环境绩效的收集、统计和分析。

公司通过了ISO14001:2015环境管理体系认证和ISO 50001:2018能源管理体系认证。2022年，公司未发生任何违反环境保护相关法律法规的事件。

5.2 能源管理

鑫苑服务使用的能源主要来自外购电力。公司制定了《能耗管控作业指引》，实施能源使用规范化管理，明确耗能管理责任人，规范公共区域设备用电。

2022年的能源管理目标：公司每年年初制定本年度能耗管理目标。2022年初，公司制定了业务过程中的能源消耗密度相较于2021年下降5%的明确目标。

在管项目的能耗管理：本公司规范了电表等公用计量设备的安装、项目能耗基础数据的编制及计量分析，通过能耗分析结果对超损或漏计量进行整改。每年年初，项目设备主管人员编制节能减排措施。此外，员工根据其制定的能源绩效目标制定下一年的技术升级计划，并组织实施。工程管理中心设备职能负责人审核并监督各项目节能减排计划的实施。

节能减排理念：为了推进美丽中国建设，落脚到物业服务，就是要着力推进绿色发展、循环发展、低碳发展，加快推进节能减排和污染防治。

鑫苑重点节能减排行动

- ✓ 建立智能喷灌系统、智能充电桩、智能电表等智能设备运用。
- ✓ 将耗能大的叠压供水设备更换为节能水泵。
- ✓ 在垃圾清运方面，引入新技术、新工具，使用清洁能源设施。
- ✓ 在项目园区内为新能源汽车安置充电桩等配套设施建设。



2022年能源消耗数据：截至2022年底，公司整体能源消耗密度较2021年下降13%，超额实现目标。未来，我们将进一步升级能源管理系统，为物业管理行业的绿色创新贡献一份力量。



5.3 水资源管理

我们的供水主要来自市政供水，所以在获得稳定的水源方面没有困难。公司严格遵守《中华人民共和国水法》及《河南省节约用水管理条例》，制定了《能耗能控作业指引》，对用水管理进行了明确规范，包括各项目水表的安装要求、主要用水数据的编制、用水量的监测和分析，以及对异常用水量的审计和整改方案。

2022年的水资源目标及数据：为确保高效用水，实现节水目标，公司对按时完成每月、每季度用水指标的项目人员制定了激励机制。2022年初，公司制定了水资源使用密度相较于2021年减少5%的目标。截至2022年底，公司的水资源使用密度较2021年下降了8%。

水资源利用：在住宅项目的日常换水和冬季排水过程中，公司充分利用排出的水进行社区绿化。在园区的清洁工作中，采用高压洗地机，确保清洁的水能够均匀地洒在地面上，清洗后的污水通过地面污水收集器进行循环使用，在保证高效用水的同时避免了水资源浪费。此外，鑫苑服务响应国家海绵城市建设政策，充分利用雨水资源，在濮阳银堤漫步项目助力建设海绵城市蓄水系统，将收集的雨水进行循环再利用，用于社区绿化浇灌。由于全面贯彻绿色发展理念，鑫都汇项目被评为“成都市节水型小区”。



5.4 排放物管理

鑫苑服务在经营过程中产生的排放物主要有污水、废气及粉尘、噪声和固体废弃物。我们严格遵守《中华人民共和国固体废物污染防治法》及《中华人民共和国循环经济促进法》等相关法律法规，积极落实国家及地方关于废物分类的政策要求。公司制定了《废水、废气、粉尘、固体废弃、噪音污染防治管理制度》，按照分类收集、综合利用、合理处置的原则，公司对不同的排放物采用不同的处置措施，以降低排放物对环境的影响。

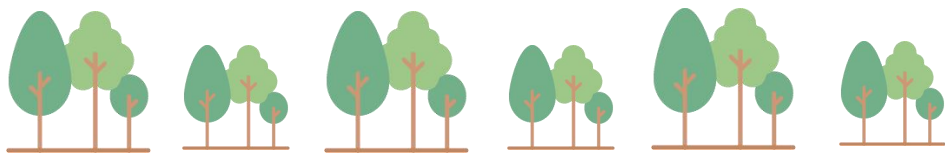
2022年，公司计划进一步加强排放源头控制，努力减少废水废气、粉尘和噪声，并将废物回收移交给专业机构进行资源化利用，以减少产生的废气，以下是鑫苑服务的废物来源和控制措施。

废弃物来源及控制措施

排放物类别	排放物来源	排放物控制措施
粉尘及噪音	业主装修	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 限制装修时间，未经批准禁止在夜间施工； ✓ 在办公场所装修前，须先把室内的烟感器、空调出风口包好； ✓ 与外包商签订《安全生产文明承诺书》，施工中采取湿法作业。
污水	物业服务期间的各项清洁活动	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 对写字楼排放的污水经过污水管道排入市政污水管网； ✓ 邀请专业机构对工业园区生产过程中产生的污水和写字楼集中餐饮区排放的污水进行检测，检测值应符合《污水综合排放标准》，方可将污水排入市政污水管网。
废气及粉尘	工业园区和餐饮服务生产过程中产生的	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 引导企业保护环境，在产生尘粉的工段上方设置负压抽风装置，确保没有明显无组织排放源； ✓ 对于餐饮服务产生的烟尘，我们配置了除尘设备和设施，如在操作间加装排风扇，采用滤棉来防止空气污染。我们每年都会对烟尘排放进行监测，以确保满足相关国家标准的要求。



排放物类别	排放物来源	排放物控制措施
固体废弃物	<p>有害废弃物如柴油、废电路板、废镉镍电池等。</p> <p>不可回收的废弃物，如树叶和杂草，以及可回收的废弃物，包括废塑料和废铁。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 确保各部门对部门产生的各类废弃物按其特性进行识别、分类和收集，并按规定送至指定的存放场所。 ✓ 在园区内至少放置一个有明显标识的有害垃圾专用垃圾桶，标识应包括但不限于：废灯管、废电池、废硒旧鼓等；为办公设备、有毒有害物质安排单独区域，将废弃物放入相应的垃圾桶；专用垃圾桶配备上锁扣装置，并保持锁闭状态。 ✓ 督促客户在运输过程中避免倾倒、洒漏和野蛮装卸废弃物。 ✓ 对所有危险废物进行集中收集后委托有资质的单位进行转运。
噪音	由机械设备运行产生的，如空气压缩机、鼓风机切割器、粉碎机等等。	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 购买低噪声设备，加强维修和保养，减少机械振动和摩擦产生的噪声。 ✓ 操作机器时将高噪声设备放在室内，并利用园区特点用建筑隔声来屏蔽噪声；采取基本的减振措施，或对高噪声的设备安装消声器。 ✓ 确保负责部门查明噪声源和不达标的原因，迅速整改，并在季度检查中对噪声超标情况进行相关记录。



5.5 绿色办公

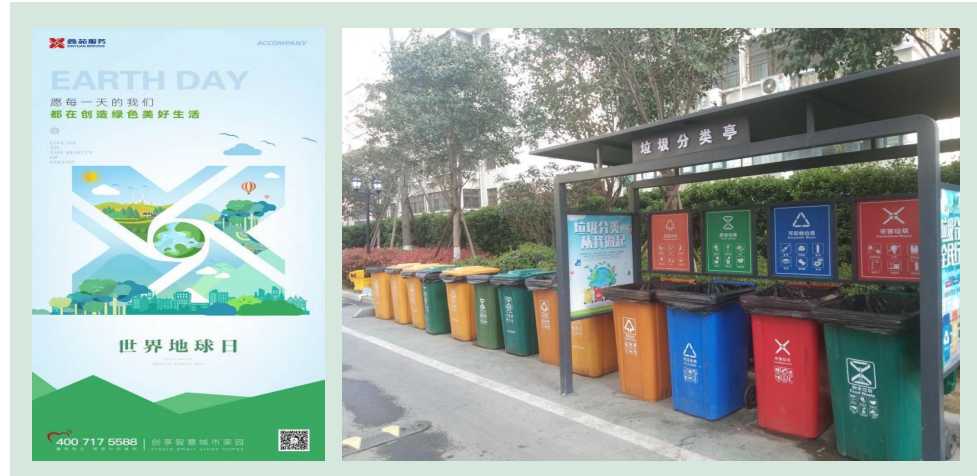
鑫苑服务倡导节能减排的环保理念，积极培养员工的环保意识，推行绿色办公。公司在办公场所积极实践环保理念，致力减少因办公造成的能源消耗和资源浪费。

废物回收：在废物回收方面，我们在办公室设置了可回收、厨余、有害以及其他的四类垃圾桶，确保办公区域的生活垃圾得到有效分类，有害垃圾得到集中处理，减少对办公环境的污染。

节水节电：在节水节电方面，我们在办公区、茶水房和卫生间张贴了节水节电标志。我们会根据季节变化调整空调运行的时间和温度范围。员工离开座位超过一小时，必须关闭电脑。最后离开办公室的员工应检查是否有同事忘记关闭电脑和灯光。

低碳办公：我们积极推进办公室减碳工作，倡导双面打印，对打印的纸张进行二次回收，控制各部门的日常用纸量；推广电子签名，减少纸质合同的使用，提高合同盖章效率。通过网上审批流程和网上会议，强化无纸化低碳办公理念。

绿色办公：在绿色办公宣传方面，我们制定了《办公区管理细则》，向每一位员工宣传绿色低碳理念和执行标准。日常开展“认养一盆绿色植物，营造优美办公环境”，发起“熄灯一小时”活动，实践低碳办公。





鑫苑初“鑫” 06



「责任践行守家园」

6. 永葆初“鑫” 责任践行守家园

虽微小而伟大，虽平凡又不凡，鑫苑服务人像一颗颗种子，在社区治理和美好生活共建中向下扎根，向阳成长，勇担责任，守望美好。

作为中原首家港交所上市物企，鑫苑服务充分发挥物业企业在社区基层治理和文化建设的作用，始终坚持党建引领的红色物业建设，深度融入社区治理，在日常美好家园共建和重大公共卫生灾情面前逆势而上，勇担责任，成为国家基层社会治理的“生力军”。

6.1 党建引领聚合力 智创美好鑫家园

作为城市治理的“最后一公里”，鑫苑服务在品质服务的基础上，持续强化以智慧党建引领的红色物业建设，坚持“支部建在项目上”的基本原则，业务发展到哪里，党支部就成立到哪里，党员活动就开展到哪里，打造出了多业态、多领域、多载体红色服务触达的“鑫火6+1”红色物业服务模式，将党建内化为组织发展的凝聚力、转化为企业发展的生产力、深化为家园美好的保障力。





党建引领多方融合，联建共建解难题

通过多元主体共同参与社会基层治理和城市服务升级，打造共治、共建、共管、共享的红色物业服务局面。鑫苑服务各党支部与属地社区、街道保持密切沟通，贯彻落实党的路线、方针、政策，积极探索适合属地社区治理的新方法、新模式。

2022年形成了特色“十心”协商议事法、“五鑫”服务法等特色共建共创的工作法十余项，打造“红色楼宇支部”“抗疫行动支部”等志愿服务队，深入发挥党员先锋模范作用，凝聚社区、业主多方合力，实现小事不出小区，大事不出社区，难事不出街道的闭环管理。

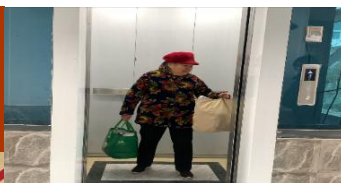


六维工程打造温暖，全龄关怀触手可及

伴随着公司多业态服务的拓展，鑫苑服务把红色物业的建设融到了各业态服务中。为深化园区文化氛围，通过“一种红色氛围营造”，让居民精神有信仰；为及时满足业主的生产生活需求，通过“一座红色便民驿站”，从时间维度，空间维度，效率维度，为业主提供快捷的便民服务；围绕城市服务升级中的社区治理痛点、难点，通过“一项红色温暖工程”聚焦社区养老服务、托育服务、存量改造及智慧社区建设，为居民生活带来切实改善；为使业主能获得高体验感的服务感知，不断迭代升级鑫服务体系，形成“一套红色鑫服务”4.0，提升业主的获得感；为凝聚社区、物业、业主合力，通过“鑫火服务队”，在社区服务、党课宣讲、社会公益三大板块开展志愿服务活动，营造和谐美好社区氛围；围绕居民发展教育需求，通过“一个红色社区讲堂”开展多样化的发展型、技能型的培训服务。



一座红色便民驿站
围绕客户生产生活需求，从时间维度、空间维度、效率维度，为业主提供快捷的便民服务。



一项红色温暖工程
聚焦社区养老（银发温暖）、托育服务（绿芽计划）、存量改造（焕新守护）、智慧社区四大温暖工程，为居民生活带来切实改善。

一种红色氛围营造
视觉氛围营造，日常物业服务“红色文化”、树“红色标杆”、讲“红色故事”。



一套红色鑫服务
党建服务与鑫服务4.0高度融合，各业态通过“遇见美好”便民服务、“五色光计划”公益活动等服务设计和活动全业态传递红色温暖。



一个红色社区讲堂
整合社会资源，汇集专业人士，围绕居民教育需求，为老中青开展培训，助力居民能力升级。



一支红色志愿队伍
积极组建物业员工、小区业主、社区人员的红色志愿者队伍，围绕社区服务、党建宣讲、乡村振兴三大板块开展志愿服务。





社区活动丰富多彩，红色文化邻里互助

为丰富业主的社区生活，鑫苑服务通过持续开展“规则型、学习型、提升型、享受型、休闲型”五大类型的社区文化，不断提高业主居住的舒适度、满意度、幸福感和归属感。

四季主题、六维活动、九大鑫式IP 暖心到底

2022年，结合疫情新常态，鑫苑服务各园区社区活动以社群类、民俗类、服务类、红色类、公益类、四季类6大维度，以全年时间轴铺开组织，线上线下结合，围绕“春风欢享”“缤纷盛夏”“情满金秋”“冬日暖阳”四大主题，组织社区主题文化活动共52次，3,861场，吸引了多达21.12万业主参与，极大地提升了客户美好体验，让社区更有温度。



银发温暖，助老服务，让老有所依、老有所乐

聚焦“实施积极应对人口老龄化的国家战略”，在“物业+养老服务”模式探索方面，鑫苑服务依托自身的服务优势，在服务住宅项目中建立了老年台账，围绕不同层次、不同类别老人的养老服务需求，从社区助老服务、到居家康养服务、再到社区嵌入式养老服务，形成差异化、多层次的养老服务体系。

重点关注独居、孤寡、行动不便等老人群体，定期入户走访，对老人身心深度关怀；持续通过“父母爱情 金婚庆典”重阳节活动、“致敬军人”退伍老兵慰问活动、百家宴、老年社团等社区文化活动，全面推广助老“鑫陪伴”等服务品牌，让邻里更和睦、社区更和谐。

案例

昆山水岸世家：联合当地社区，发挥业主党员投身社区治理的积极性，组建了“敲门阿姨”志愿者团队，邀请热心业主加入志愿者队伍，与独居老人结对帮扶。

郑州鑫苑名家：与社区主动对接，积极推进适老化改造，建立了鑫食堂、日间照料中心、老年阅览室、老年活动室等活动阵地，读书会、模特队、合唱团等“夕阳红”活动丰富，获评国家卫生健康委、全国老龄办“全国示范性老年友好型社区”。





➤ 绿芽计划，儿童关怀，让婴有所托、幼有所护

鑫苑服务聚焦“家校共建”，实施“绿芽计划”，利用假期开展“飞鹰计划”夏令营、“闪闪的红星”红色故事会等社区文化活动，关注园区宝妈宝爸上班接孩子难等问题，开设四点半课堂，提供接送服务、作业辅导、兴趣培养等托管服务，开设家长课堂，帮助新手家长快速适应育儿生活。此外通过持续开展“鑫护航”高考护航、开学季等品牌活动，助力鑫家学子幸福成长。

案例

鑫苑西安大都汇：每年6月至8月组织开展“飞鹰”成长训练营，围绕小业主暑期安全教育、兴趣培养开展丰富多彩的社区文化活动。开设儿童平安小课堂，组织小业主走进消防大队、交警大队等，开展消防安全、交通安全教育；针对夏季溺水事件高发，组织适龄小业主参与防溺水、心肺复苏等训练，提高应急自救能力。

安阳水木名门：创新打造“多彩童年”关爱计划，春有“种下心愿 静待花开”植树节活动，夏有“闪闪的红星”红色故事会，秋有“童画落叶”树叶节活动，冬有“穿越时空”邻里节，让孩子和家长尽享欢乐亲子时光，营造和谐幸福小区。



6.2 逆疫前行，勇担责任，守护家园

2022年，中国经历了反复的疫情传播袭击，为切实做好疫情防控工作，鑫苑服务充分发挥党委、党总支、党支部的领导作用，发挥党员在重点、难点问题应对上的率先垂范作用，将其上升为服务升级的重要组成部分，对防疫工作安排做细密部署，形成针对性的防控机制。



从物资的准备，到防疫的维护，再到人员的培训，每一项服务都设立标准规范，每一名社区服务人员都要经过严格的防疫工作培训，每一处社区空间都要做到深入消毒，每一项工作都做到闭环管理。

在日常物业管理中，将公共卫生管理和深入式消毒防控固化为常规服务动作，时刻保持预警；在疫情防控期迅速升级疫情防控模式，全力开展防疫消毒、核查管控等措施保障业主安全，通过智慧化设备和系统对社区防疫工作进行全方位监测，保证防疫工作无死角开展，守护家园平安。



当城市被按下了暂停键，鑫苑服务人的抗疫脚步却按下了快进键，奔忙于社区各个角落“争分夺秒”，舍下家中需要照顾的老人和孩子选择驻守项目，从白天到黑夜，用不懈的坚守，为业主筑起一道强有力的疫情防控“鑫”防线，赢得了业主、社会各界的高度认可。

运用线上电商平台、公众平台、APP等发布公益广告和海报，倡议公益爱心理念；推介特色农产品助力消费扶贫，为乡村捐助路灯安装善款，助力美丽乡村基础设施完善；参加中国社区联盟组织“藏区青苗”计划，资助藏区贫困学生；向四川汶川东兴小学捐款捐书，向安阳等疫情严重地区捐赠物资，慈善日各地党员纷纷捐款；日常开展“保护母亲河共植一棵树”“鑫护航”爱心助考、便民服务、无偿献血等活动，持续践行社会责任，助力美好生活。

6.3 以爱为本，服务社会，持续参与公益事业



2022年慈善捐款
10,000 元

鑫苑服务始终秉承“以爱为本，服务社会”的经营理念，在为市场带来高质量产品和服务的同时，持续参与慈善公益事业，不断为社会传递正能量，传播大爱，彰显“鑫”力量。





真“鑫”诚意 07



「合规经营促发展」

7. 真“鑫”诚意 合规经营促发展

鑫苑服务重视公司治理，逐步推进ESG管理与公司治理的融合，不断争取与利益相关方的有效沟通渠道，加强合规和风险管理，为公司未来的长远发展奠定了基础。

7.1 ESG 管治

鑫苑服务将可持续增长、社会繁荣和社区居住体验放在首位，并将其纳入公司的战略规划。公司董事会负责ESG管理，制定和确认公司的相关政策与关键绩效指标，监督ESG目标的实现。公司成立了由总裁办、各职能部门和各大区核心人员组成的ESG工作小组，负责ESG信息的收集、报告编制和其他工作等事宜，以推动公司环境、社会及管治的工作开展。

ESG管治架构



董事会

制定并确认本集团与ESG相关的政策及关键绩效指标，并监督ESG目标的完成。



管理层

通过内部政策将ESG要求传达给各职能部门，并制定质量、环境和安全目标。



ESG工作小组

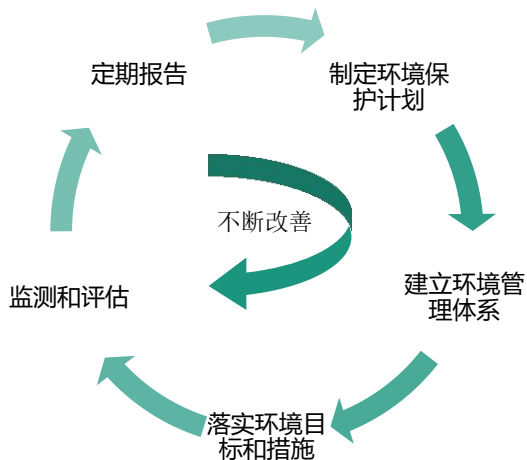
收集ESG数据及资料，落实本集团ESG管理相关政策及关键绩效指标，编制ESG报告予董事会审阅。



ESG管理流程

作为一家注重绿色生态的企业，鑫苑高度重视ESG政策的落实。我们的ESG准备流程包括：1. 制定环境保护计划；2. 建立环境管理体系；3. 落实环境目标和措施；4. 监测和评估；5. 定期报告。今年年初，我们设立了2022年能源消耗密度及水资源消耗密度较2021年下降5%的目标，并且通过完善的管理体制，超额完成了目标。我们将继续努力，为实现可持续发展做出更多的努力。

ESG准备循环



ESG目标监管

为确保ESG目标在集团内部顺利实施，董事会会定期审查公司的ESG报告，评估公司在ESG方面的表现，并提出相应的建议和改进措施。与此同时，董事会负责监督公司在ESG方面的业绩，确保公司的经营活动符合ESG目标和政策，并采取必要的措施纠正任何偏差。赖于董事会对ESG目标的紧密监督，我们超额完成今年设立的环境目标。

利益相关方沟通

公司优先考虑利益相关者的意见和期望，并与所有利益相关者保持密切联系。公司根据自身的业务和经营状况，以及行业的经验和做法，确定主要利益相关者及其主要需求。同时，公司通过各种沟通渠道，在日常管理和经营实践中积极响应，促进可持续发展。

主要利益相关方沟通

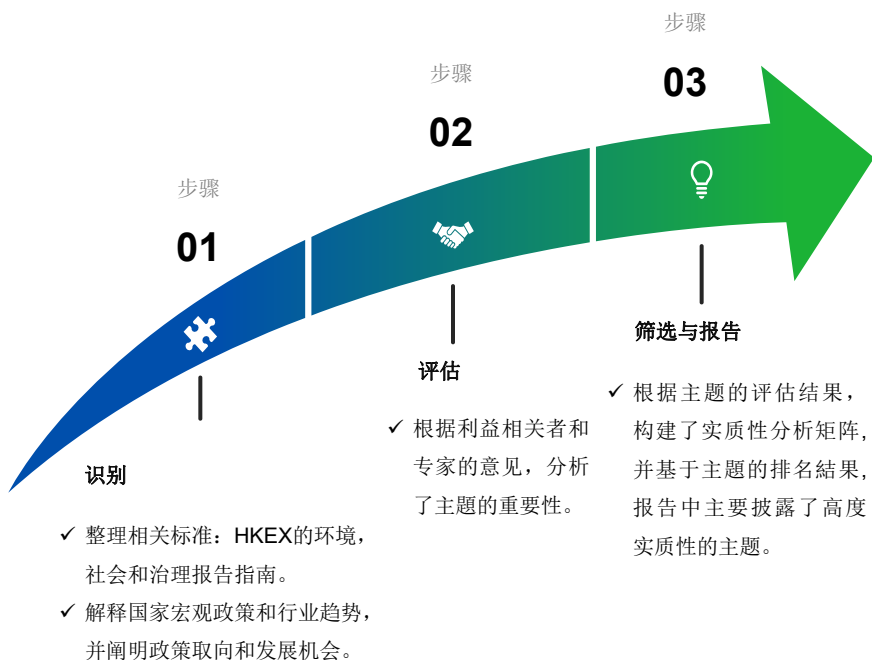
主要利益相关方	兴趣和关注	沟通渠道
客户	<ul style="list-style-type: none"> • 客户服务质量 • 客户权利保护 • 信息安全和隐私 	<ul style="list-style-type: none"> • 客户论坛 • 400服务热线 • 社区活动 • 在线交流工具
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> • 合规管理 • 反贪污 • 服务技术革新 	<ul style="list-style-type: none"> • 年度报告 • 股东大会 • 官方网站
政府	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守法律和法规 • 促进区域经济发展和就业 	<ul style="list-style-type: none"> • 咨询 • 机构访问和检查 • 信息提交
员工	<ul style="list-style-type: none"> • 职业发展 • 员工福利 • 职业健康和安全 • 公平和平等待遇 	<ul style="list-style-type: none"> • 员工会议 • 企业活动 • OA系统 • 员工投诉渠道
供应商	<ul style="list-style-type: none"> • 诚信合作 • 供应链管理 • 商业道德和声誉 	<ul style="list-style-type: none"> • 供应商检查和定期评估 • 供应商会议 • 项目合作
媒体	<ul style="list-style-type: none"> • 企业知名度 • 社会贡献 	<ul style="list-style-type: none"> • 会议和论坛 • 采访 • 新闻发布会
社区及公众	<ul style="list-style-type: none"> • 支持公益活动 • 保护自然环境 • 慈善和公共福利 	<ul style="list-style-type: none"> • 公益活动 • 公共平台 • 新闻



实质性议题分析

实质性议题分析是本报告信息披露的重要基础。考虑到公司战略以及利益相关方关注的重点和期望，参考香港联交所《环境、社会及管治报告指引》，要求按照实质性议题识别，评估，筛选与报告的程序，分析比较各个议题对利益相关方决策的重要性的和各议题对本集团业务的重要性，筛选出高实质性议题，并在报告中披露和回应。

实质性议题分析流程



■ 高实质性议题 ■ 中实质性议题 ■ 低实质性议题

7.2 合规与风险管理

合规运营

鑫苑服务严格遵守中国内地相关法律法规以及香港联交所上市规则 and 公司章程的要求，依法依规开展业务。



公司通过互联网和物业协会收集与环境、职业健康、物业服务和地方规范相关的法律法规，形成鑫苑服务《法律法规清单》，公司的审计和法务部每季度进行合规性评估。

公司遵循的主要法律法规

产品责任 《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国城市地产管理法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《物业管理条例》。

环境保护 《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国固体废物污染防治法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、《城市生活垃圾管理办法》。

劳工保护 《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国未成年人保护法》。

职业健康与安全 《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国职业病防治法》。

反贪污 《中华人民共和国刑法》和《中华人民共和国反洗钱法》。

风险管理

风险管理是保持我们业务增长和可持续发展的重点。董事会负责建立整体管治体系和风险控制目标，管理层负责日常业务运营。董事会向管理层授予适当的权力，并定期对管理层的职责履行情况进行审查，持续改进流程与制度以提高整体风险管理能力。

鑫苑服务采用四步法进行风险管理，分别为(i)风险识别、(ii)风险评估、(iii)风险预防及(iv)风险应对。根据各模块形成的风险防范检查表，制定有针对性的计划，包括规避风险，寻求机遇，消除危险源，延缓风险，促进风险控制目标达成。

鑫苑服务主要经营风险

风险类别	风险内容	风险应对措施
项目运作风险	物业本身的瑕疵、开发商与业主或业主委员会之间的矛盾等造成的损失风险。	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 加强开发商和业主之间的沟通
治安风险	公共场所偷窃或入室盗窃、抢劫、故意伤害、故意杀人等造成业主或非业主的人身和财产损失。	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 实施外来人员的登记制度 ✓ 增加巡逻频率 ✓ 严格监控外来人员的行动和对报警的处理 ✓ 建立预案
车辆管理风险	车身受损，包括刮伤，以及被落物砸伤。	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 购买汽车保险 ✓ 签订停车场使用协议 ✓ 在停车场的醒目位置标明停车须知 ✓ 加强车辆进出管理和巡逻 ✓ 取得停车场的合法经营权



风险类别	风险内容	风险应对措施
消防管理风险	火灾对业主的公共利益造成的损害。	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 在消防维修合同中明确管理责任 ✓ 与业主签订治安消防安全责任书 ✓ 加强对消防设施和设备的检查频率 ✓ 建立预案，加强人员培训和演练 ✓ 加强对装修的监管，禁止对防水层的破坏 ✓ 在装修管理服务协议中明确责任
公共环境风险	公共区域和场地管理不当而导致跌落和滑倒。	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 在容易滑倒的地方放置提示牌 ✓ 在维修和改造现场采取隔离措施并放置明显的标志
内部风险	内部管理和劳资纠纷、不安全生产及违规操作等造成的风险。	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 加强企业文化建设 ✓ 形成良好晋升和激励机制
收费风险	公司收费产生的风险。	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 建立物业管理费拖欠的预警机制 ✓ 加强与住户的沟通，注意重点住户监控

信息安全与隐私保护重点措施

防护升级	权限设置	信息加密	及时备份
<ul style="list-style-type: none"> • 硬件产品：如防火墙、负载均衡和互联网行为管理等 • 软件：杀毒软件 	<ul style="list-style-type: none"> • 根据职位设定业务系统中客户信息的访问权限和导出权限 • 离职或调离时及时调整权限 	<ul style="list-style-type: none"> • 电子文档的加密 • 纸质文件统一放入住户资料档案柜，并加锁管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 在线备份一体机定期备份

信息安全与隐私保护

鑫苑服务在提供物业服务的过程中，会涉及到客户的个人信息，如门牌号、电话号码、家庭成员、身份证件等。鑫苑服务严格按照《中华人民共和国个人信息保护法》及《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，在朝着智能化物业发展方向的同时，鑫苑服务高度重视客户信息的安全与隐私保护，严格防范信息泄露风险事件的发生。公司制定了《客户信息保密机制》和《客户信息管理作业指引》，建立了客户信息保密机制。2022年，公司没有发生客户资料丢失或侵犯客户隐私的事件。

公司要求新员工入职签订保密协议，明确规定严禁外传和泄漏任何客户资料，并在物业管理系统中设置客户信息的访问权限与密码。同时，公司开展线上和线下培训，提高员工对信息安全和隐私的保护意识。

负责任营销

鑫苑服务根据《中华人民共和国广告法》等法律法规，制定了《鑫苑物业品牌宣传制度》，规范了媒体宣传标准，确保对外发布信息的合法性、准确性和真实性，提升品牌影响力。

公司品牌管理部负责审核、指导和修订媒体宣传计划，确保各输出渠道信息的一致性，防止任何虚假、误导和欺诈客户的行为。同时，公司对各项目园区关于鑫苑服务品牌宣传的海报内容和“小鑫优选”平台商品品质严格把关，审查宣传信息的真实性和合法性，禁止误导和欺诈性的宣传用语。在企业内部，公司通过设置企业微信标准语言，标准化员工与客户之间的沟通、问候和提醒等内容，从而树立公司品牌形象。



7.3 反贪污

鑫苑服务严格遵守《中华人民共和国刑法》及《中华人民共和国反洗钱法》的规定，制定了《鑫苑科技服务集团有限公司审计监督制度》，通过制度化规范，加强内部监察审计管理。

公司严查任何形式的贪污、贿赂、敲诈、欺诈和洗钱行为，宣传公司反腐反贪理念，定期对员工和管理人员进行反贪污培训，以此来加强员工的廉洁意识。2022年，我们为1,307名员工举办了共计1,256小时的反贪污培训。同时，公司内部文件，努力明确审计监督职责、内容和奖惩形式，不断完善举报制度，防止舞弊，营造廉洁的工作环境。于本报告期间，公司和员工没有发生与贪污有关的诉讼。

反贪污举报途径



- 企业合规与反腐败热线：4007175588



- 审计法务部电子邮箱：haxing.ji@xyre.com



- 审计法务部负责人电话：18339259180

7.4 知识产权管理

鑫苑服务遵守《中华人民共和国著作权法》及《中华人民共和国商标法》等相关法律法规的要求，重视知识产权管理，明确规定不得侵犯他人的知识产权。同时，知识产权工作被纳入法务部的工作范畴，及时将公司的各项软件著作权和商标进行登记，确保公司在技术研发和业务创新中产生的智力成果得到保护。

截至2022年12月31日，鑫苑服务已完成11项计算机软件著作权登记，包括报事报修系统、计划管理系统、项目生命周期管理系统、鑫苑费用查缴系统、鑫苑客户调研系统、鑫苑社区咨询系统、鑫一家APP、预算管理系统、员工生命周期管理系统、员工移动考勤管理系统、在线学习管理系统等。



部分软著登记证书展示



8. 附录

8.1 环境绩效

注：环境绩效统计仅包括鑫苑服务总部的工作，以及在各城市的分支机构的工作。2022年的密度计算基于截至2022年12月31日的员工人数，而2021年的密度计算是基于2021年的收入。我们根据与2022年一致的密度计算系数，修订了2021年密度的数据。

能源使用

绩效指标	单位	2022	2021
耗电总量	兆瓦时	45,332.95	43,653.52
自有车辆耗油量	升	9,500	10,000
天然气消耗量	立方米	490,000	480,000

水资源使用

绩效指标	单位	2022	2021
耗水总量	立方米	1,050,670.45	993,677.13
耗水密度	立方米/雇员总数	680.93	570.10

排放物

绩效指标	单位	2022	2021
氮氧化物	千克	39.66	45.61
悬浮颗粒	千克	3.74	4.30
二氧化硫	千克	0.13	0.15
车辆排放总量	千克	43.53	50.06

温室气体排放

绩效指标	单位	2022	2021
温室气体排放总量	吨二氧化碳量	26,961.96	25,962.23
范围一温室气体排放量	吨二氧化碳量	1,087.28	1,066.63
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳量	25,853.38	24,895.60
温室气体排放密度	范围一温室气体排放量/ 雇员总数	0.71	0.61

注：

- 2022年范围一中的温室气体排放主要来自天然气、自有车辆和发电机汽油消耗产生的温室气体排放。温室气体排放是根据汽车耗油数据和相关排放系数进行计算。关于计算公式和排放系数，请参考香港联合交易所发布的《环境关键绩效指标汇报指引》。
- 范围二的温室气体排放主要来自公司外购电力使用。
- 该数据统计涵盖了郑州总部和各管理项目。

废弃物数据

绩效指标	单位	2022	2021
废水排放总量	立方米	25,212	26,313
无害废弃物产生总量	吨	1,952.8	1,901.0
有害废弃物产生量 (碳粉盒)	个	450	500
无害废弃物密度	吨/雇员总数	1.27	1.09

注：该数据统计涵盖了郑州总部。

8.2 社会绩效

雇佣

绩效指标	单位	2022	2021
雇员总数	人	1,543	1,741
按性别划分	男	789	920
	女	754	821
按职级划分	高级管理层	67	75
	中级管理层	174	194
	基层员工	1302	1,472
按雇佣类别划分	劳动合同制	1,543	1,741
	劳务派遣制	-	-
	兼职	-	-
按年龄划分	30岁以下	251	612
	30 - 50	1065	1,070
	50岁以上	227	59
按区域划分	中国员工	1,543	1,741
	港澳台及海外员工	-	-

注：雇员总数仅包括鑫苑服务总部的劳动合同制度下的员工，以及各城市分公司的员工。如果统计数据与2021年的ESG报告有出入，则以本年度的表现为准。

培训与发展

雇员培训总数	单位	2022	2021
雇员培训总数	人	1,543	1,741
按性别划分	男	51%	53%
	女	49%	47%
按职级划分	高级管理层	4%	4%
	中级管理层	11%	11%
	基层员工	85%	85%
雇员平均培训时数	单位	2022	2021
总培训小时	小时	148,157	143,218
按性别划分	男	78,595	72,366
	女	69,562	70,852
按职级划分	高级管理层	4,870	4,670
	中级管理层	14,984	14,640
	基层员工	128,303	123,908

供应商

绩效指标	单位	2022	2021
供应商总数	家	280	431
按区域划分	大陆地区	271	420
	港澳台及海外	9	11
执行环境、劳工、道德等方面评估的供应商数量	家	268	431
通过环境、劳工、道德等方面评估的供应商数量	家	264	424
执行环境、劳工、道德等方面评估的供应商比例	%	100%	100%
通过环境、劳工、道德等方面评估的供应商比例	%	99%	98%

注：供应商数量大幅减少主要是由于2022年公司终止了部分外包项目。

8.3 联交所索引表

B部分：强制披露规定	
强制披露选项	披露章节
管治架构	7. 真“鑫”诚意
汇报原则	关于这个报告
报告范围	关于这个报告
C部分：“不遵守就解释”条文	
层面、一般披露及关键绩效指标	披露章节
主要范围A：环境	
A1. 排放物	
一般披露A1	5.4 排放物管理
KPI A1.1	5.4 排放物管理 8.1 环境绩效
KPI A1.2	8.1 环境绩效
KPI A1.3	8.1 环境绩效
KPI A1.4	8.1 环境绩效
KPI A1.5	8.1 环境绩效
KPI A1.6	5.1 环境管理 8.1 环境绩效
A2. Use of resource	
一般披露A2	5.2 能源管理 5.3 水资源管理
KPI A2.1	5.2 能源管理
KPI A2.2	8.1 环境绩效
KPI A2.3	5.2 能源管理
KPI A2.4	5.3 水资源管理
KPI A2.5	公司为物业管理服务企业，不适用该指标

**C部分：“不遵守就解释”条文**

层面、一般披露及关键绩效指标	披露章节
主要范围A：环境	
A3. 环境及天然资源	
一般披露A3	5.1 环境管理
KPI A3.1	5.1 环境管理
A4. 气候变化	
一般披露A4	5.2 能源管理
KPI A4.1	4.1 与客户共建美好 5.2 能源管理
主要范围B：社会	
雇佣及劳工常规	
B1. 雇佣	
一般披露B1	4.2 与员工共同成长
KPI B1.1	8.2 社会绩效
KPI B1.2	8.2 社会绩效
B2. 健康与安全	
一般披露B2	4.2 与员工共同成长
KPI B2.1	8.2 社会绩效
KPI B2.2	8.2 社会绩效
KPI B2.3	4.2 与员工共同成长
B3. 发展与培训	
一般披露B3	4.2 与员工共同成长
KPI B3.1	8.2 社会绩效
KPI B3.2	8.2 社会绩效
B4. 劳工准则	
一般披露B4	4.2 与员工共同成长
KPI B4.1	4.2 与员工共同成长
KPI B4.2	4.2 与员工共同成长

C部分：“不遵守就解释”条文

层面、一般披露及关键绩效指标	披露章节
主要范围B：社会	
B5. 供应链管理	
一般披露B5	4.3 与供应商合作共赢
KPI B5.1	8.2 社会绩效
KPI B5.2	4.3 与供应商合作共赢
KPI B5.3	4.3 与供应商合作共赢
KPI B5.4	4.3 与供应商合作共赢
B6. 产品责任	
一般披露B6	4.1 与客户共建美好
KPI B6.1	公司为物业管理服务企业，不适用该指标
KPI B6.2	4.1 与客户共建美好
KPI B6.3	7.4 知识产权管理
KPI B6.4	公司为物业管理服务企业，不适用该指标
KPI B6.5	4.1 与客户共建美好
B7. 反贪污	
一般披露B7	7.3 反贪污
KPI B7.1	7.3 反贪污
KPI B7.2	7.3 反贪污
KPI B7.3	7.3 反贪污
B8. 社区投资	
一般披露B8	6. 永葆初“鑫”
KPI B8.1	6. 永葆初“鑫”
KPI B8.2	6. 永葆初“鑫”
KPI B8.3	6. 永葆初“鑫”