

# 金融街物業股份有限公司

FINANCIAL STREET PROPERTY CO., LIMITED

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：1502

## 2023 環境、社會及 管治報告



# 目錄

關於本報告	2
關於金融街物業	4
董事會聲明	6
可持續發展管治與重點議題識別	8
服務品質築根基	12
標準體系認證更新	12
客戶服務端口優化	13
客戶優先品質至上	16
落實安全生產責任	21
合規治理建藩籬	24
廉政監管持續加強	24
內審內控重點明確	25
供應體系更加完備	26
重視信息安全保護	28
維護產權預防侵權	30
普法宣傳全員守法	30
關愛員工促和諧	31
人才建設地位突出	33
「融會貫通」推進培訓	35
充分保障員工權益	40
綠色先行謀發展	45
識別環境風險因素	45
四節一減綠色辦公	49
主動推進節能減排	49
心繫社會勇擔當	56
踐行愛國愛黨實踐	56
熱心投入社會公益	59
附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引	64

# 關於本報告

## 報告簡介

本報告為金融街物業股份有限公司(以下簡稱「**金融街物業**」、「**本公司**」、「**公司**」或「**我們**」)發佈的第四份《環境、社會及管治報告》(以下簡稱「**ESG報告**」)，旨在以透明公開的方式披露本公司過去一年的可持續發展表現，以回應各利益相關方對於本公司可持續發展的關注與期望。本報告應與2023年公司年報中的《企業管治報告》章節一併閱讀，以幫助讀者更全面地了解本公司ESG表現。

## 報告範圍

本報告的報告期間為2023年1月1日至2023年12月31日(以下簡稱「**本年度**」)，為增強報告的可比性和完整性，部分內容向前、後適度延伸。如無另行說明，本報告範圍與本公司2023年度報告一致。

## 報告標準

本報告遵循香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「**香港聯交所**」)主板上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱「**ESG報告指引**」)編製，嚴格履行「不披露就解釋」條文的披露責任，並基於本公司的業務性質披露關鍵績效指標。本報告於附錄呈列《ESG報告指引》內容索引，以便讀者概覽本公司ESG績效。

## 報告原則

匯報原則	定義	本公司的回應
重要性	當董事會釐定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時，發行人就應作出匯報。	本報告通過與利益相關方進行持續溝通並結合自身業務性質和運營方式來識別重大的可持續發展議題，並對不同的重要性議題進行排序。



## 關於本報告(續)

匯報原則	定義	本公司的回應
量化	有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量，發行人應訂下減少個別影響的目標(可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明)。這樣，環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化資料應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。	本報告在可行情況下，對環境和社會關鍵績效指標進行量化披露，並做好相關附註，以便讀者更好地理解我們的實踐成果。
平衡	環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。	本報告以客觀事實為基礎，詳實闡述業務中有重大影響的可持續發展事宜，並披露相關表現。
一致性	發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可做有意義的比較。	報告的披露範圍與披露方法每年將大體保持一致，以便讀者對相關績效數據進行比較。

### 信息來源

本報告披露信息來自金融街物業正式文件、統計數據或公開資料，並經內部監督機制及檢視程序審定。董事會對報告內容的充分性和適當性負責，確保其不存在虛假記錄、誤導性陳述或重大遺漏。

### 發佈方式

本報告以中、英文兩種文字進行編製，以電子形式發佈，並已上載至金融街物業官方網站www.jrjlife.com和香港聯交所網站www.hkexnews.hk。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版為準。

### 確認及批准

本報告於2024年3月27日獲董事會審議通過。

## 關於金融街物業

### 企業概況

金融街物業股份有限公司(股票代碼：1502.HK)創立於1994年5月，是全國領先的為商務物業提供綜合物業管理服務的供應商之一，專注於中高端物業服務。公司提供物業管理服務已逾29年，管理項目延伸至華北、西南、華東、華南、東北、華中及西北七大區域，涵蓋了多種業態類型，並通過一站式服務平台為業主及住戶提供定製化的優質服務，提升客戶居作空間的品質和滿意度。

### 業務模式

公司將自身戰略定位聚焦於高端商務物業運營方向，秉承「服務精英，福澤大眾」的企業使命，為客戶提供優質、專業的物業服務。公司憑藉在物業管理及相關服務方面的豐富經驗，已將北京金融街區域的物業管理模式複製並推廣至全國重點地區的其他金融、商務街區。公司的業務區域遍及華北、西南、華東、華南、東北、華中及西北等七個地區的十九個省、市、自治區及特別行政區，業務類型包含物業管理、酒店經營、社區養老、房產經紀、餐飲服務等。公司現已發展成為具有一流管理理念、專業化信息管理平台、綠色能源管理和以中高端商務物業服務為核心競爭力的物業服務企業。

### 業務風險

本公司主要在中國大陸開展物業管理服務業務，物業管理行業與中國宏觀經濟發展、房地產行業密切相關。未來公司亦可能受到前述外部因素的不確定性影響。2023年度內，未發生對公司有影響的重大風險事件。



## 關於金融街物業(續)

## 企業榮譽

自創立以來，公司始終堅持將自身豐富的物業管理經驗與對業主內在需求的深度洞察相結合，為廣大客戶量身打造全生命週期的產品及服務，提供更加便捷的生活方式。2023年本公司榮獲多項來自政府機構、行業協會等頒發的榮譽和獎項。

獎項名稱	頒發機構
2023中國物業服務百強企業	北京中指信息技術研究院
2023中國物業百強高質量發展卓越企業	北京中指信息技術研究院
2023中國特色物業服務領先企業 — 商務物業服務	北京中指信息技術研究院
2023中國專項物業服務優秀企業 — 辦公物業管理	北京中指信息技術研究院
2023中國物業服務ESG發展優秀企業	北京中指信息技術研究院
2023年中國寫字樓物業服務優秀品牌	北京中指信息技術研究院
2023年中國物業服務特色品牌企業 — 商務物業管理	北京中指信息技術研究院
2023年中國物業服務專業化運營領先品牌企業	北京中指信息技術研究院
2023北京市企業社會責任優秀案例	北京企業聯合會、北京市企業家協會
2023北京服務業企業百強	北京企業聯合會、北京市企業家協會
2023北京公建物業十大品牌物業服務企業	北京中物智匯信息科技股份公司、中物研究院
2023-2024年度上海市物業管理行業誠信承諾企業AA	上海市物業管理行業協會
2022年度上海市物業管理行業協會優秀會員單位	上海市物業管理行業協會
惠州市和諧勞動關係AAA企業	惠州市人力資源和社會保障局、惠州市總工會、惠州市企業聯合會、惠州市工商業聯合會

## 董事會聲明

董事會在此欣然提呈本公司2023年度《環境、社會及管治報告》，就本公司於2023年1月1日至2023年12月31日期間關於ESG事宜的相關理念及踐行成果進行匯報。本報告基於重要性、量化、平衡、一致性等匯報原則進行編製。

ESG發展理念在我國一直處於一種循序漸進的發展狀態。早在2002年，《上市公司治理準則》就闡明了上市公司治理的基本原則，指出「上市公司在保持公司持續發展、實現股東利益最大化的同時，應關注所在社區的福利、環境保護、公益事業等問題，重視公司的社會責任」。2019年12月，香港聯交所新版《環境、社會及管治報告指引》發佈，進一步強調了上市公司ESG信息披露要求，將披露建議全面調整為「不披露就解釋」。在國際可持續準則理事會(ISSB)發佈首批准則IFRS S1和IFRS S2後，香港聯交所擬自2024年起推行新準則披露要求，並設有兩年過渡期安排。由此可見，我國在加緊與國際ESG發展接軌，積極迎合全球投資者對於ESG信息披露的實際需要，完善ESG實踐、披露、評價、投資等方面的相關政策和市場機制，對ESG發展的重視程度在進一步提升。

為了適應新時期社會、行業與投資者對於ESG發展的需求，金融街物業對ESG管治重要性的認知持續提升，並致力於通過以下更加具體的舉措，推動企業可持續發展：

我們關注企業的可持續發展管治，董事會成員邀請了更多利益相關方參與溝通，主要包括政府及監管機構、股東及投資者、客戶和業主、員工(包括基層、中層員工與高級管理人員)、供應商與合作夥伴、媒體與非政府組織、社區等，盡最大努力達成利益相關方的期望，尤其重視員工身心健康、員工權益、信息安全保護、員工僱傭、產品及服務質量、供應鏈管理和客戶／業主健康安全等議題；基於過往ESG戰略目標的落實情況完善未來目標的制定，持續加強對ESG事宜的監管，確保ESG相關的各項工作落到實處，並針對問題與風險制定相應措施。

我們關注企業的服務品質，持續加強標準化、專業化、智能化建設，通過內審的方式對相關服務中心文件貫徹落實情況進行監督；優化品牌宣傳，推動微信公眾號「金融街物業生活在線」升級改版，開展豐富多彩的社區文化活動，重視客戶投訴處理，2023年投訴率降至0.4%以下，投訴相關的各項指標均較2022年有了進一步的改善；持續落實安全生產責任，2023年無安全事故發生。

## 董事會聲明(續)

我們重視企業的合規治理，一方面是加強廉政監管，廣泛開展警示教育；另一方面完善供應體系，對供應商的管理要求與考評方式更加明確，推動廉潔採購與綠色採購；與此同時，我們在信息安全保護、維護知識產權等領域也保持警醒，並通過普法宣傳來推動公司全員遵紀守法。

我們將員工視為企業的關鍵組成，在加強人力資源體系建設的同時，借助融澤培訓中心「融會貫通澤企育人」的培訓體系，為員工進一步提升能力素養提供了廣闊的平台。同時，我們也十分注重員工的安全健康，在保障各項基礎權益的同時提供豐富的福利。

我們將綠色發展視為企業發展的重要途徑，積極採取各項節能舉措，開展垃圾分類智能化實踐，並優化能源管理機制；通過具體的規章制度將節能減排落到實處，多項排放指標較2022年有進一步優化；我們重視氣候變化帶來的風險，制定風險識別評估表，並做好積極的防範和應對措施。

我們始終秉承黨建引領，深入推進黨建工作與生產經營深度融合，並勇於承擔社會責任。我們通過黨委、黨支部、工會組織，持續推進「紅牆先鋒工程」、「雙提升」工程等落實黨建實踐活動，將紅色物業的相關理念深入人心。同時，我們通過愛國衛生、文明路口引導、主題週末衛生日等活動，努力踐行企業的社會責任，作出屬於金融街物業的貢獻。

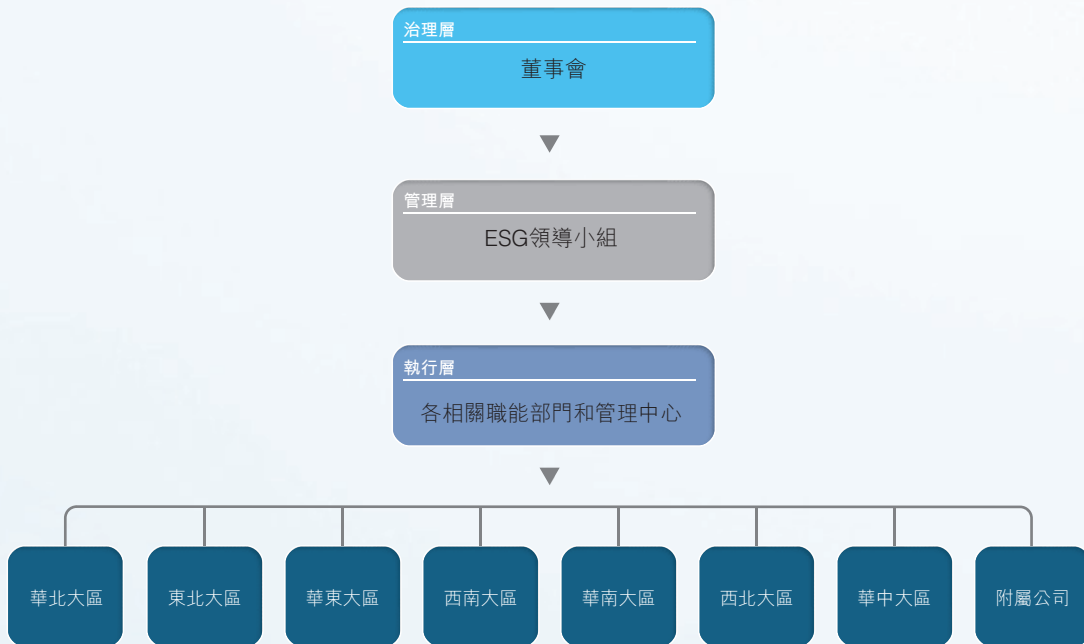
金融街物業披露ESG報告已經來到第四年，ESG理念已經貫徹在企業經營的每一個環節。展望未來，公司將以「服務精英，福澤大眾」為企業使命，發揚「樂業奉獻，求實創新」的企業精神，秉持「謙厚誠信強績同新」的核心價值觀，力爭成為中國商務物業服務的引領者，推動企業高質量發展，為業主與客戶提供更優質的服務，為社會發展貢獻更多力量。



## 可持續發展管治與重點議題識別

金融街物業秉承「服務精英，福澤大眾」的企業使命，為客戶提供優質、專業的物業服務。我們亦積極對標聯合國可持續發展目標，響應黨和國家政策號召，貫徹落實二十大關於「推動綠色發展，促進人與自然和諧共生」的理念，踐行節能減排、綠色環保、可持續發展路徑，探索綠色低碳的生產方式和生活方式，順應時代發展潮流，在為股東創造長期價值的同時，確保人類和自然資源的持續穩定發展，並將這一理念深刻融入到我們的商業理念之中，以期更好地實現美好生活的奮鬥目標。

為全面落實ESG相關工作，我們成立了由董事會領導、管理層負責、跨部門配合以及上下聯動的ESG管理體系，以確保各項業務涉及的環境、社會相關風險得到積極識別和妥善管理，ESG理念和相關策略被充分貫徹。董事會負責公司ESG戰略和目標的制定；管理層成立ESG領導小組，負責部署ESG戰略及目標的具體實施；總部多個部門組成ESG工作組，在各自工作領域負責具體ESG工作的開展；各附屬公司及分支機構在ESG工作組的指導下，在當地開展ESG的相關工作。



圖：金融街物業ESG管治架構

## 可持續發展管治與重點議題識別 (續)

### 利益相關方與溝通方式

結合公司實際業務及運營管理特點，我們在2022年ESG報告的基礎上，對環境、社會與管治的利益相關方進行了更加詳細的識別，同時邀請了更多利益相關方人員參與溝通，主要包括政府及監管機構、股東及投資者、客戶和業主、員工(包括基層、中層員工與高級管理人員)、供應商與合作夥伴、媒體與非政府組織、社區等。我們認為，加強與各利益相關方的溝通，了解他們的期望和訴求，能為ESG管治和公司長遠發展奠定基礎。我們對不同的利益相關方，建立有針對性、多樣化的溝通渠道，下表呈列各利益相關方重點關注的議題以及主要溝通方式：

**表：利益相關方關注議題與主要溝通方式**

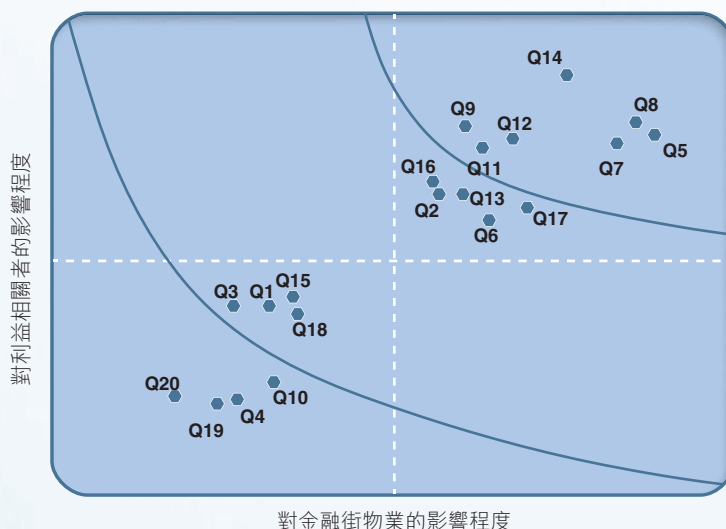
主要利益相關方	重點關注的ESG議題	主要溝通方式和渠道
政府及監管機構	客戶／業主健康安全、產品及服務質量、信息安全保護	政策諮詢、工作匯報、信息披露、常規檢查、監管機構會議
股東及投資者	排放物、僱傭、產品及服務質量	日常接待、股東大會、信息披露、投資者熱線及郵箱、官方網站
客戶／業主	客戶／業主健康安全、員工僱傭、產品及服務質量、知識產權保護	服務熱線、官方網站、滿意度調查、信息披露、社區活動
員工(基層與中層員工)	員工僱傭、員工職業發展、員工身心健康、員工權益、信息安全保護	員工代表大會、工會、信訪、直接交流
員工(高級管理人員)	排放物、氣候變化、員工僱傭、業務合規及標準化、知識產權保護	訪談、問卷、直接交流
供應商／合作夥伴	員工身心健康、員工權益、供應鏈管理、產品及服務質量、信息安全保護	公開招標程序、合同談判、日常業務交流等
媒體與非政府組織	信息安全保護、供應鏈管理、員工僱傭、員工職業發展、員工身心健康	社交媒體、官方網站、新聞發佈會、交流會議
社區	資源使用、信息安全保護、社區投資	社區教育與宣傳、座談與交流、公益活動、社區活動
行業協會	員工僱傭、反貪污、供應鏈管理、氣候變化	定期交流會、信息披露及社交媒體

## 可持續發展管治與重點議題識別（續）

### ESG重要性議題識別與分析

為進一步評估利益相關方對本公司環境、社會及管治相關議題的關注程度及期望，明確ESG實踐的重點領域，我們通過ESG議題識別、利益相關方調研、議題重要性分析、管理層反饋確認等步驟對2023年的ESG重要性議題進行識別、分析和評估，在2022年的議題基礎上進一步完善了議題表述，同時增加了問卷的樣本量。

按照以上流程開展重要性評估工作，通過分析利益相關方的調研問卷結果，我們繪製出20個ESG議題的重要性矩陣。



圖：2023年度金融街物業ESG重要性議題分析矩陣

註：

表中Q1：排放物；Q2：資源使用；Q3：環境及天然資源；Q4：氣候變化；Q5：員工僱傭；Q6：員工職業發展；Q7：員工身心健康；Q8：員工權益；Q9：供應鏈管理；Q10：社區活動及社區文化；Q11：客戶／業主健康安全；Q12：產品及服務質量；Q13：知識產權保護；Q14：信息安全保護；Q15：社區投資；Q16：業務合規及標準化；Q17：反貪污及反洗錢；Q18：董事會監管；Q19：風險識別；Q20：定期溝通。

## 可持續發展管治與重點議題識別(續)

在以橫軸表示對金融街物業的影響程度、縱軸表示對利益相關者的影響程度的矩陣圖中，我們將重要性議題劃分為三個等級，右上角的區域表示重要性程度為「非常重要」，左下角的區域表示重要性程度為「次重要」，中間區域表示重要性程度為「重要」。結果顯示，員工身心健康、員工權益、信息安全保護、員工僱傭、產品及服務質量、供應鏈管理和客戶／業主健康安全等議題的重要性程度最高。我們將根據以上ESG重要性評估結果，對重點議題在對應章節進行詳盡披露，以更好地回應各利益相關方的關注和期望。

### 將ESG因素納入風險管理

在國家法律及國家或地方法規、規章及規範框架下，公司按照國務院國資委、北京市西城區國資委的行政規章與政策，落實控股股東的管理要求，執行全面風險管理及合規管理。2023年度內，公司適用《全面風險管理手冊》、《合規管理辦法》及《違規經營投資責任追究暫行辦法》為風險管理的基本規章制度，將ESG所關注的社會責任、環境與氣候以立體形式予以採納。一方面，在風險辨識環節，制度規定建立分級數據庫並以週期進行更新，而數據庫範例則將能源管理、智能信息化以及氣候、流行病等災害納入風險源範圍予以列示，從而使上述風險源作為普適性辨識內容植入風險管理範圍；另一方面，以公司合規運行為結果導向，側重安全管理、知識產權管理等重點方面，規範公司合規管理的組織配置、分級職責、資源投入等，以切實保障合規風險的防控落實有據、有度、有序；再者，制度對經營管理履職中出現的違規責任予以嚴格規範，積極明示懲戒，閉環管理。

公司將ESG因素納入全面風險管理體系中予以評價，按月度、季度和年度進行信息收集及報告，並按年度作出風險評價及設置防控措施，突出能源管理、安全責任、社會責任及負面輿論的當期運行情況，並提出優化建議。年度風險評估是對未來年度風險管理的整體基底和依據，2022年度及2023年度均對下一年度的公司風險管控重點出具了客觀評價，其中安全管理、市場競爭力(含品牌形象、節能水平、智慧及信息化管理方式等)始終居於核心評價結果，反映了公司業務與ESG要素的客觀融合度，提升ESG要素水平已具備主觀能動性基礎。



## 服務品質築根基

### 標準體系認證更新

2023年，公司在「一個平台+三個體系」標準化模型和三級制度體系的基礎上，進一步提升了標準化建設水平，獲得了質量管理體系、環境管理體系、職業健康安全管理体系、能源管理體系、信息安全管理体系、物業服務五星級評定、企業誠信管理體系、企業社會責任管理體系、售後服務五星級評定等九個標準化管理體系的認證，進一步提升了公司項目的管理水準和市場競爭力。

根據公司標準化、普適化的要求，積極落實相關服務中心三級文件的建立、完善、報備以及服務中心文件實施運行情況，2023年通過內審的方式對相關服務中心文件實施情況進行監督，針對區域內各項目標準化落實的有效性，採用糾正預防措施按照相關要求逐項完成整改，形成內審報告做為管理評審輸入。通過對問題項的梳理與整改，公司進一步完善了自身的標準化管理，為客戶提供了更加優質的服務，企業經營更加合規高效。本集團旗下各級子公司及香港控股子公司亦各自取得ISO質量管理、顧客投訴處、環境管理系統、職業健康安全管理体系系統等多項認證。



環境管理體系認證證書



職業健康安全管理體系認證證書



質量管理體系認證證書



能源管理體系認證證書

## 服務品質築根基(續)



售後服務認證證書



物業服務認證證書



信息安全管理体系認證證書



企業社會責任管理體系認證證書



企業誠信管理體系認證證書

圖：2023年度金融街物業各項標準體系認證證書

## 客戶服務端口優化

公司通過企業官網與「金融街物業生活在線」微信公眾號與客戶保持良好的信息溝通。2023年9月，「金融街物業生活在線」完成3.0版本升級，實現在線繳費、電子發票、物業報修、諮詢建議、公司資訊、通知公告、溫馨提示、活動線上報名等功能的整合，並通過線上推廣+線下活動多渠道，更進一步拓寬與客戶溝通渠道窗口，增加客戶黏性。



圖：「金融街物業生活在線」公眾號全新升級

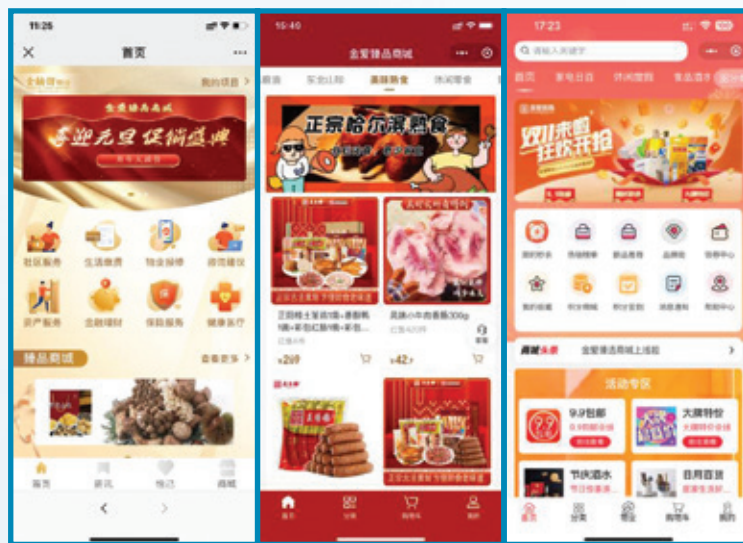
## 服務品質築根基（續）

此次優化升級從提升對客服務功能優化的目的出發，以對客端信息化平台為依託，拓展服務功能，為客戶提供高效便捷的服務，實現服務、品牌提升和經濟增值。升級的方向有兩個，一個是要夯實基礎物業服務的功能，提升服務效率和客戶滿意度。另一個是要實現增值服務的搭載功能，整體實現員工在線提供服務、業務在線可視化辦理、管理在線提升效率、客戶在線便捷溝通。



圖：「金融街物業生活在線」公眾號在線服務

基於用戶友好，方便快捷的特點，公司開發選擇的微信小程序，搭載方便，用戶普及率高。欄目佈局和產品分類結合功能和產品特色進行了設計，線上服務平台接入關連方「保險服務」與「醫療服務」業務端接口，同時開發「金愛臻品」與「金愛臻選」線上購物平台為業主與客戶提供更加優質、更加便捷的服務。



圖：金融街物業線上服務平台

## 服務品質築根基(續)

公司在不斷提升基礎物業服務品質的同時，努力拓展商務樓宇配套服務，不斷豐富「怡己」品牌系列服務體系，包含了咖啡、餐飲、收發平台、智能新零售集合平台、汽車服務等多項便民服務業務，打造了商務生活服務鏈。



圖：怡己咖啡攜手「金融街商會」開展咖啡技藝培訓



圖：怡己咖啡、怡己烘坊、怡己三矢堂應邀參加「外交公寓春季市集活動」



圖：怡己咖啡、怡己烘坊為「馬連道·茶·中國數據街」高質量發展論壇提供茶歇服務



## 服務品質築根基 (續)



圖：怡己咖啡、怡己烘坊為「白塔夜話」提供茶歇服務



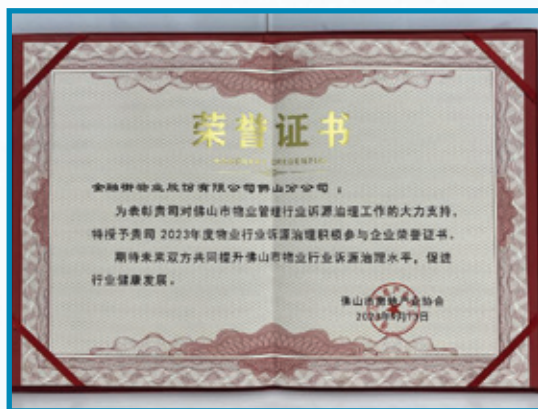
圖：怡己咖啡、怡己烘坊為「金融街論壇」提供茶歇服務

## 客戶優先品質至上

公司始終秉承「卓越品質，完美體驗」的服務理念，尤為重視客戶對公司服務的評價與感知。2023年，公司持續開展第三方客戶滿意度調查，以真實有效了解客戶訴求，從而有針對性的提升服務品質，並持續跟進調查結果。為進一步貫徹高質量發展戰略，公司在2023年召開「滿意度及品質提升會」，逐一聽取各業務單位滿意度分析和提升方案計劃，提出要通過創新力、服務力和執行力加強客戶對於物業服務的感知與體驗，持續改善服務品質，紮實做好物業服務，用實力贏得業主認可和信任。2023年，公司聘用第三方調研公司對客戶滿意度進行全面調研。調查結果顯示，公司2023年寫字樓客戶滿意度整體得分為99.8分，依然保持行業領先成績。

## 服務品質築根基(續)

在投訴處理方面，公司始終將投訴作為與客戶深入溝通的重要渠道，公司開設4000496018全國服務熱線，持續傾聽客戶訴求，2023年共受理投訴278個，所有投訴均得到有效處理。金融街物業股份有限公司佛山分公司在2023年，通過重視業主訴求和投訴，積極響應和處理，建立了一個和諧穩定友好的小區環境，得到街道和市級相關部門的一致認可，獲頒2023年度佛山市物業行業訴源治理積極參與企業。



圖：佛山分公司獲頒2023年度佛山市物業行業訴源治理積極參與企業

公司呼叫中心也對投訴中的潛在問題和風險進行快速跟進，有效消解和控制群體性投訴的產生。同時，公司持續推進投訴管理的制度化、標準化建設，2023年進一步修訂完善了《客戶投訴管理制度》，並結合歷年接訴即辦工作經驗，編製並下發《「接訴即辦」百問百答》，提高全員對投訴處理的重視程度和處理能力，強化投訴處理過程管理等細節。2023年，公司的投訴率不足0.4%，投訴處理率達100%，解決率達到98%，滿意率達到95%，各項指標均較2022年有進一步提升。

表：客戶投訴相關關鍵績效指標

指標	2023年數據	2022年數據
接獲投訴的數目(起)	278	217
投訴率(%)	<0.4	<0.45
投訴處理率(%)	100	100
投訴解決率(%)	98	97
投訴滿意率(%)	95	93

註：投訴率=投訴數目/客戶總數

## 服務品質築根基（續）

為了進一步提升服務品質，公司於2023年9月開展「質量月」活動，深入學習和貫徹習近平總書記關於質量發展的指導要求，切實開展品質服務提升措施，增強全體員工的質量意識，形成良好的活動效果。公司各項目開展了豐富多樣的社區文化活動和便民服務，以拉近與業主之間的距離，打造歡樂、和諧、宜居的社區文化氛圍。公司充分發揮控股股東系統內各業務板塊的戰略協同優勢，聯合長城人壽、睿寶醫療共同組織「走進社區，服務業主」系列活動，開展濃情中秋、歡樂社區、科普活動、公益義診等活動，為客戶提供全方位增值服務，滿足客戶多樣性需求，活動得到廣大客戶的積極反饋與認可。



圖：「走進社區，服務業主」活動

公司加強了對客服服務、社區節日活動、公益環保活動、便民增值服務等領域的宣傳力度，更加注重與客戶互動和服務的宣傳，更真實的體現出物業工作人員的日常服務內容和服務品質。



佛山 • 舞獅迎新春 弘揚非遺文化



北京 • 傳承中醫智慧，共築健康社區



廣州 • 消防安全 我們共同的責任



北京 • 花式麵點



## 服務品質築根基(續)



北京 • 綠色生活 健步向前



廣州 • 粽葉飄香 情滿社區



北京 • 七彩繽紛暑假系列



廣州 • 海珠融御花園專享桂林遊



重慶 • 夏季星空電影節



上海 • 清涼一夏 瓜分計劃



上海 • 濃秋中秋 • 冰皮月餅DIY



廣州 • 便民活動 暖心服務

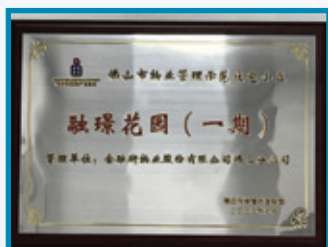
圖：各地區社區活動



## 服務品質築根基(續)

### ➤ 優秀示範項目

為了推廣標準化服務品質建設，公司旗下多個項目在業主的支持配合下，榮獲各地區、省市行業組織評審的物業管理示範項目榮譽。2023年度，公司所管理的天津環球金融中心項目及武夷融御項目獲評2023中國物業服務行業示範基地，融璟花園項目獲評佛山市物業管理示範項目住宅小區，北優花園項目獲評廣州市花都區五星級物業小區。



圖：部分優秀示範項目證書及獎牌

## 服務品質築根基(續)

### 落實安全生產責任

公司嚴格落實國家及地方安全管理要求，遵守《中華人民共和國安全生產法》、《北京市生產經營單位主體責任規定》、《北京市單位消防安全主體責任規定》等法律法規，建立完善的安全生產體系架構，設置安全生產委員會，由公司法定代表人任主任，總經理助理任執行主任，設有兩名專職安全人員負責執行相關工作，各業務大區設安全工作小組。2023年度共逐級簽訂「安全生產責任書」3,683份，壓實各級管理責任。通過安全生產管理工作等措施的系統化落實，安全基礎進一步夯實。

#### ➤ 加強安全宣傳檢查與考核

2023年度，公司更加重視安全檢查工作，大幅提升了安全檢查工作的頻率。認真貫徹落實安全生產工作要求，大力開展「安全生產能力效能雙提升」、安全生產月、安全生產和火災隱患「三大」專項治理活動，通過層層部署、全域覆蓋、重點排查，集中治理，最大限度的保證了公司各在管項目運行安全穩定，保證了公司安全生產。

2023年度，公司安委會組織系統大規模安全考核四次，公司各大區安全考核情況良好，全年無安全生產事故發生，月度各業務大區、直管項目、附屬公司安全考核達標，並按照年度安全考核指標有序開展項目人員培訓、演練、安全例會等工作。2023全年共計進行各類公司級安全培訓1,959次，安全演習1,082餘次，應急演練128次，各類演練參與總人數共計6,400餘人，實現安全生產「零事故」的目標。

#### ➤ 組織安全生產培訓

2023年度，由於社會面安全生產事故頻發，安全生產工作壓力大幅上升，公司根據社會面安全生產事故特點，針對性進行安全生產培訓工作，包括火災應急疏散演練、《北京市生產經營單位安全生產主體責任規定》的培訓宣貫等。

同時，為深入貫徹落實黨的二十大精神，紮實推進「雙提升」工程落實，公司以「防風險、除隱患、遏事故、強技能」為主題，舉辦金融街區域項目業務技能比拚，進一步增強全員消防安全防範意識和應對突發事故的應急能力，樹立「消防須防患於未然」的安全理念，推進安保工作人員素質能力提升，通過以練為戰實現「理論+實踐」雙提升，持續打造核心區寫字樓特色品牌。

## 服務品質築根基（續）

此外，公司各項目對轄區內所在業戶進行安全生產月宣傳培訓，開展消防安全培訓及消防器材講解實操演練、安全知識宣傳、園區內張貼各類宣傳海報及警示標識、樓內電子屏滾動播出消防安全宣傳片，定期組織業主開展各項消防安全培訓及實操。公司依據消防部門發放的「一警六員」培訓內容、「四個能力」、「三知四會一聯通」和消火栓、滅火器「出真水、滅真火」的整體方針，安排進行消防宣傳演練活動。力爭做到為業戶提供專業到位的安全服務以及安全舒適的居住、辦公環境。



圖：和業主聯合舉辦消防知識安全培訓會



圖：辦公樓項目消防演練

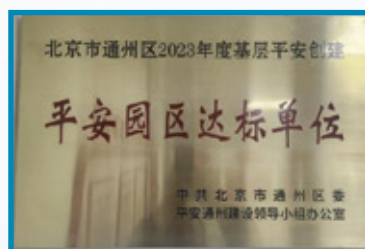


圖：住宅項目消防演練

## 服務品質築根基(續)



圖：醫院項目開展安全演練



圖：通州園中國項目獲評「平安園區達標單位」



圖：新動力中心與德勝國際項目服務中心獲評「西城區消防安全工作先進單位」



## 合規治理建藩籬

本公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》、《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》及《中華人民共和國公職人員政務處分法》等有關防止賄賂、勒索及反洗錢的法律法規。

公司內部制度方面，為深入貫徹落實中央八項規定，加強黨風廉政建設，本公司結合實際業務制定了《金融街物業股份有限公司黨委紀委關於貫徹落實中央八項規定的實施細則》，進一步劃清了各級管理幹部廉潔從業的紅線、底線。此外，公司還制定了《問責管理辦法》、《內部審計管理辦法》、《經濟責任審計管理辦法》和《合規管理辦法》，進一步明確了合規發展的要求。

### 廉政監管持續加強

公司對貪腐現象零容忍，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂事件，把廉潔教育融入到企業經營管理的全過程，嚴格遵守相關法律法規，制定並實施公司相關規定，為員工劃清廉潔底線。公司的商業道德及反貪污工作主要由紀檢工作辦公室及審計部負責，一般通過常規審計、專項審計、離任審計、專項監督檢查、案件調查等方式進行自我檢視，及時發現與加固內控薄弱環節，降低借職務之便發生貪腐行為的可能性，構建廉潔、公正的商務環境。

公司要求所有員工入職時簽訂《廉潔從業承諾書》，採購人員簽訂《金融街物業股份有限公司採購人員廉潔協議書》，供應商簽訂《金融街物業股份有限公司產品及服務採購合規聲明書》，進一步劃清廉潔底線。在節假日等關鍵節點，為營造風清氣正的節日氣氛，預防黨員幹部出現違反中央八項規定精神及「四風」問題，公司設立了廉潔提醒機制，做到早提醒、早教育，節前通過線上線下相結合的方式，如黨委會、經理辦公會、黨支部會議、項目例會、微信工作群等，對員工開展警示教育、發送相關廉潔風險提示，確保安全、文明、廉潔過節。

公司暢通舉報渠道，秉持凡舉報必查的原則處理收到的舉報信息，設有多樣的舉報途徑，如舉報電話、舉報郵箱、意見箱等，方便公司內外人員檢舉任何內外貪污賄賂、佔用公共資源謀求私利等貪腐行為。公司紀檢工作辦公室負責對舉報線索開展調查，嚴格保密舉報人信息，嚴厲打擊報復陷害舉報人的行為。

## 合規治理建藩籬（續）

公司重視廉潔教育，特別是對易發多發腐敗的重點環節、重要崗位人員的監督和教育，積極引導公司管理人員及相關利益團體依法辦事、誠實守信，自覺抵制見利忘義、損公肥私、欺騙欺詐等消極腐敗現象，由點及面地做到全員覆蓋。為進一步樹牢管理幹部廉潔自律、履職盡責意識，分批對提任管理幹部開展了任前廉政培訓，通過觀看《牢守底線，不忘初心》等警示教育片，學習《中華人民共和國公職人員政務處分法》、《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》等規定，組織進行黨紀法規知識測試，進一步釐清了國有企業管理人員廉潔自律標準和職業行為規範，提醒大家時刻保持頭腦清醒，銘記前車之鑑，做一名「講政治、顧大局，勇擔當、善作為，知敬畏、守規矩」的好幹部。

2023年度共計下發宣貫40餘篇警示教育案例，組織公司系統廣大黨員幹部觀看《疏忽職守釀惡果》、《步步失守的一把手》、《永遠吹衝鋒號 — 鐵規矩硬槓槓》等警示教育片。加強對黨員幹部的教育和監督，要求各黨員幹部要以黨紀國法為紅線，從點滴之處做起，增強拒腐防變自覺性，在管好自身的同時，還要管好主管分管領域工作、管好身邊人身邊事，帶頭營造風清氣正的政治生態、形成清清爽爽的同志關係、規規矩矩的上下級關係，做到心中有黨、心中有責、心中有戒。

### 內審內控重點明確

2023年度，公司按照年度審計工作計劃完成共計13項內部審計項目，並根據企業經營實際需要開展「三降一減一提升」專項審計。審計過程中主要檢查與貨幣資金、存貨、成本、費用、採購、合同、被審計人員履職情況等相關的資料，涉及招標採購環節、合同管理環節、財務管理環節，審計問題限期整改並跟進複查整改結果，實現閉環管理。

為更好的促進審計成果落地，審計部門將近三年審計發現整改問題進行總結分析，編製培訓課件，錄製培訓視頻，利用公司網絡培訓平台，對各業務單位的管理人員進行詳細培訓講解，並對培訓人員進行考核，強化審計整改力度，杜絕已發現審計問題的重複發生，提升審計成果的應用，強化審計工作的服務職能。

2023年度，內部審計部門依據境內《企業內部控制基本規範》、《企業內部控制應用指引》、《企業內部控制評價指引》，對公司內部控制環境中的公司治理、發展戰略、人力資源、社會責任以及企業文化等五個方面的風險管理，內部控制活動中的資金活動及資產管理、經營計劃、全面預算、採購管理、合同管理、投資管理、財務報

## 合規治理建藩籬（續）

告、關連交易等八個方面，信息溝通與傳遞及內部監督等共計十五個方面進行了綜合評價。內控評價工作有助於及時發現內部控制制度缺陷，檢查漏洞環節，進而提出改善措施，不斷優化完善企業內部控制體系。

### 供應體系更加完備

公司制定有《招標採購管理辦法》、《供應商管理制度》、《物資及維修採購管理規定》、《應急採購管理規定》等制度。2023年，公司進一步提升了供應商的篩選標準，首選行業內口碑較好、提供同類型服務較多的供應商。具體篩選模式方面，公司首先針對供應商提供的資料，依據第三方數據平台進行信息核實，對於風險較高的供應商，禁止其參與公司任何形式的招投標。其次，實地考察供應商的辦公、服務場所，並與供應商簽署相關承諾書、無關聯關係承諾書等。最後根據匯總後核實的信息，編製供方前期考察記錄表，經公司審批通過後，方可進行後續合作。

在供應商日常管理方面，由供方所服務的項目對供方提供的服務全流程監管、並將日常記錄保存在相應的項目中，尤其在支付款項時，需明確闡述該供方提供服務的質量是否滿足項目要求，以及能否按照合同條款約束執行等情況，並將此作為付款重要依據。

2023年末，公司組織由供方所服務的項目、專業部門對供方年度內提供的服務進行年度總複評，所有在冊供方均在年度複評範圍內，所有大區均參與執行。對於各大區採購工作，總部設置大區審核崗，參與並審核各大區重點採購工作，包括立項審批、入圍供方審核、過程監管及年終複評。複評工作完成後，形成年度複評報告及次年合格供方名錄，在公司系統內予以公示，從而達到閉環管理。



圖：供應商年終考評通知

## 合規治理建藩籬 (續)

圖：供應商的考核文件

### 廉潔採購與綠色採購

在廉潔自律方面，公司對採購人員有著嚴格的約束，要求所有參與採購工作的人員潔身自好。在每年年初，採購人員均需簽署廉潔協議書；且在簽訂之前，採購人員要熟知協議書內容。同時，供方亦需簽訂針對採購人員在廉潔自律方面的承諾書、四反承諾書、協議書等材料，以保證採購工作得以良性的正常運轉。此外，公司會不定期舉行供應商培訓與交流活動，所有供應商培訓、會議、招標啟動會等活動都在線上通過微信通知、郵箱發送的方式傳達。

公司在選擇供方時，首選品牌知名度高且市場佔有份額較大的供方，既是出於安全角度的考慮，也是考慮到知名品牌供方更加值得信賴的因素。同時，公司也會要求供方提供各類用品、藥劑的檢測合格報告、環境質量體系認證證書等，確保其滿足綠色發展的相關要求。

### 供應商認證情況與關鍵績效指標

表：供應商取得社會、環境相關認證的比例

供應商取得社會、環境相關認證的類型	取得對應認證的 供應商數量	認證比例
ISO90001認證	330	20.26%
OHSAS認證	255	15.65%
ISO14001認證	306	18.78%

註： 供應商取得社會、環境相關認證的比例=獲得過相關認證的供應商數量/供應商總數\*100%



## 合規治理建藩籬（續）

表：供應商相關關鍵績效指標

按地區劃分的供應商數目	2023年數據（單位：家）
華東地區	401
華中地區	3
華北地區	797
華南地區	216
東北地區	123
西南地區	89

註：華東地區包括上海、江蘇、浙江、安徽、江西、山東；

華中地區包括河南、湖北、湖南；

華北地區包括北京、天津、山西、河北、內蒙古；

華南地區包括福建、廣東、海南、廣西、香港；

東北地區包括黑龍江、吉林、遼寧；

西南地區包括重慶、四川、貴州、雲南、西藏；

西北地區包括：陝西、甘肅、寧夏、青海、新疆。

### 重視信息安全保護

本公司十分重視信息安全保護，嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》、《互聯網信息服務管理辦法》、《信息安全相關法律法規及行業規定》、《互聯網電子公告服務管理規定》、《互聯網網站從事登載新聞業務管理暫行規定》、《計算信息網絡國際聯網安全保護管理辦法》、《計算信息系統安全保護等級劃分準則》、《計算信息系統安全專用產品分類原則》等與本公司營運及與信息安全保護相關的法律法規，為客戶構建強大可靠的信息安全屏障。

## 合規治理建藩籬（續）

2023年，公司進一步提升了對信息安全保護的重視程度，具體舉措包括：選取供應商時會專門要求供應商具備關於信息安全、用戶隱私的相關認證資質；與涉及客戶信息的供應商簽署客戶隱私保護協議；設置系統訪問權限；信息系統上線前進行信息安全培訓等。

### ➤ 嚴控調用數據，保護客戶隱私

本公司客戶信息資料始終嚴格執行保密制度。2023年公司新版微信公眾號上線後，公司打通了後台ERP數據，並與平台供應商、信息化供應商等均簽署嚴格保密條款，所有信息調取由系統自動完成。同時，公眾號推送信息也是在取得客戶授權後方可發佈，切實遵守平台公約，以有效保護客戶隱私。

### ➤ 完善信息安全管理系統

本公司ERP系統在數據安全保障方面，採取了一系列嚴密而有效的措施。公司與騰訊雲緊密合作，借助其專業技術，確保了服務器的穩定性和安全性。該系統已經通過了國家三級信息安全等級保護測評，進一步提升了服務器的可靠性。為了確保數據的可追溯性，系統每天都會進行數據備份，並保留30天的備份數據，這樣即使發生意外情況，也能迅速恢復數據，減少損失。

在數據訪問權限管理方面，系統制定了嚴格的數據訪問權限制度，明確了各部門、人員的權限管理要求，並建立了數據處理平台系統權限分配表。同時，還設置了賬號口令複雜度要求、限制嘗試輸入次數、嚴格管理口令重置流程等措施，以減少未經授權的數據訪問和操作。

在數據庫審計方面，系統還保留了數據庫審計日誌30天，並定期檢查備份日誌。這些措施有助於追蹤和監控數據訪問和操作，及時發現異常行為。

除了以上措施，公司還採取了其他數據安全保障措施。例如，通過加強員工培訓，提高了員工的數據安全意識，讓員工更加了解數據安全的重要性，並掌握相關的安全技能。

此外，系統還定期更新安全策略，以適應技術和威脅的變化，不斷關注最新的安全技術和發展趨勢，及時調整安全策略，確保公司的數據安全始終處於領先地位。

## 合規治理建藩籬（續）

### 維護產權預防侵權

本公司遵守《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國數據安全法》、《民法典》總則編（公民個人信息、隱私權）、合同編（物業服務合同）及侵權編等方面法律法規要求。

在宣傳方面，公司注重文章內容、標識、字體、圖片及版式等素材的原創性，具體措施包括不使用其他商業標識、廣告使用員工書寫的字體、對司歌進行著作權數字版權登記等。在對內信息管理方面，統一使用正版電腦操作系統和應用軟件。堅持信息安全和業戶信息隔離及授權。公司將商業秘密、著作權、名稱權、商標權、公民個人信息及數據安全等內容的保護條款納入合同，明確權利義務，且不設置非公平競爭優勢條款，避免直接或間接形成不正當競爭。

### 普法宣傳全員守法

培訓與普法宣傳方面，年內公司開展「國家安全」普法宣傳及「12.4憲法宣傳日」活動，強化法律至上、全員守法的意識，從國家安全、憲法為根本法的高度提升公司合規管理和運行的重要程度，突出公司遵紀守法、履行社會責任、積極接受國家公權力監管的基本義務，豐富公司合規文化的內涵。



圖：普法宣傳活動

## 關愛員工促和諧

在員工權益方面，本公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》、《企業職工帶薪年休假實施辦法》、《中華人民共和國婦女權益保護法》、《女員工勞動保護特別規定》、《職業健康監護管理辦法》等國家相關法律法規。公司按照法律要求保障員工權益，包括但不限於嚴禁僱傭童工，按月、按時、足額支付員工的工資，不使用暴力手段強迫員工工作或加班等。

此外，本公司還制定了《薪酬福利手冊》、《人員招聘與內部調配管理辦法》、《用工管理辦法》、《績效考核管理制度》、《女員工勞動保護管理辦法》、《員工體檢管理辦法》等內部文件，主要涉及招聘、培訓、勞動關係、薪酬、績效、入離職、女員工勞動保護等相關內容。以下為相關的內部制度文件。

**表：金融街物業人事制度**

序號	人事制度名稱	序號	人事制度名稱
1	薪酬福利手冊	10	勞動考勤管理辦法
2	績效考核管理制度	11	員工體檢管理辦法
3	培訓管理制度	12	女員工勞動保護管理辦法
4	用工管理辦法	13	社會保險管理辦法
5	試用期員工考核管理辦法	14	人事檔案管理辦法
6	人員招聘與內部調配管理辦法	15	內部培訓師管理制度
7	員工離職管理辦法	16	實習生、應屆畢業生招聘培養制度
8	入職培訓管理辦法	17	激勵機制暫行辦法
9	特種作業人員管理辦法		



## 關愛員工促和諧（續）

公司在規章制度建設、安全生產、勞動爭議調解、員工教育、員工合法權益等各項工作均得到了當地政府和員工的認可。



圖：北京金融街第一太平戴維斯物業管理有限公司勞動爭議調解委員會

本公司旗下附屬北京金融街第一太平戴維斯物業管理有限公司勞動爭議調解委員會正式掛牌成立，成為金融街街道轄區首個在企業內部成立的勞動人事爭議協商調解組織的企業，維護了企業和勞動者的合法權益，促進企業與勞動者之間的和諧關係，助力企業健康發展。



圖：北京市金融街第一太平戴維斯物業管理有限公司獲評西城區創建和諧關係先進示範單位



圖：廣州分公司獲評廣州市勞動關係和諧企業A級

## 關愛員工促和諧(續)



圖：惠州分公司獲得惠州市和諧勞動關係AAA企業

### 人才建設地位突出

公司把人才建設放在突出地位，持續加強後備人才儲備，通過發現人才、培養人才、選拔人才，使人才梯隊更加年輕化、專業化，為公司發展提供可靠的人才支撐。

#### ➤ 優化人才戰略定位

首先，公司通過模式創新、效能提速、有效激勵等一系列措施激勵組織。其次，公司通過做大人才「供應池」完善各類人才梯隊，前置人才使用管理，全方面鍛鍊培養人才。最後，公司從人才外獲（外部人才吸引體系）和內生（內部人才鏈）兩方面進行佈局，通過人才管理系統進行數據化人才管理，從而實現激活組織和煥能人才兩方面的戰略部署落地。

#### ➤ 明確人才發展目標

本公司根據發展需要培養引進所需優秀人才，滿足崗位需求和目標實現。一方面，人才聘用以及激勵與保障是密不可分的，依據實際情況不斷修訂調整符合公司發展需要的相關制度和方案，不斷激勵管理者和員工自我提升的主觀能動性，以持續提高自身的管理水平和工作技能。另一方面，人才發展包含學習與發展、職業生涯規劃和繼任者管理，公司鼓勵員工自學提高理論水平，並予以制度支持。

此外，為了促進公司發展，營造和諧的內外部發展環境，促進企業的和諧健康發展，公司為員工成長提供平台和機會，鼓勵員工為公司創造價值，構建和諧的勞動關係、薪酬分配、發展環境和工作氛圍，實現公司和員工的和諧發展。

## 關愛員工促和諧（續）

### ➤ 構建「雙軌制」招聘體系

本公司的招聘原則是內部選拔為主，外部招聘為輔，為了給員工提供晉升與發展的機會，公司特建立了公開選拔機制，管理崗出現空缺時會進行公示，符合要求的員工可以報名；通過筆試、面試的形式進行選拔，選拔合格人才在網上進行公示，通過後正式聘任。

同時，公司通過「特色的校企合作」引入新生代員工，持續推動「金葵助夢」管培生計劃，每年甄選各高校全日制本科及以上學歷畢業生，通過培訓中心的系列培訓及項目輪崗學習實踐，為公司儲備優秀的新生代管理者。



圖：校園招聘活動

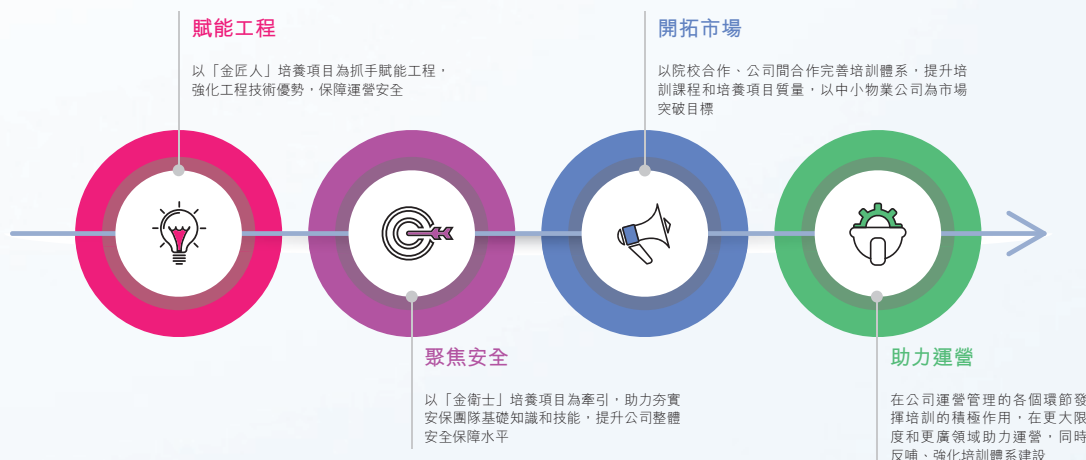
### ➤ 完善人才激勵機制

為了更有效地激勵員工，公司結合業務特點，實行《激勵機制暫行辦法》，包括《市場拓展激勵機制》、《主營業務激勵機制》、《增值服務激勵機制》等多種激勵機制。旨在以企業發展成果為原則，發揮員工的能動性，將員工利益和企業利益緊密結合，群策群力，讓員工更加深入參與到企業經營中，共同為企業的發展而奮鬥。

## 關愛員工促和諧 (續)

### 「融會貫通」推進培訓

2023年，在公司倡導全體員工「敢擔當、勤作為、能破局、創未來」的總體方針指導下，在公司大步進軍市場化、人才需求迫切化、人才素質要求多元化、複合化的大背景下，錨定公司經年發展戰略和本年度培訓工作計劃，秉承「深耕大區、賦能工程、助推管理、對接市場」的年度培訓工作主題，在變化中轉型，在轉型中發展，遵循「培訓課程兩棲化，總部培訓大區化」的階段性方針，依據年度培訓計劃，遵照「融、會、貫、通、澤、企、育、人」八字培訓體系有序推進培訓工作，保質、如期完成了既定工作計劃。



圖：培訓體系背景與目的

1. 完成「融」系列新員工入職培訓：順應公司人才發展需求，融澤培訓中心階段性梳理了入職培訓課程，並同步上線致用；年內共舉辦新員工線上、線下入職培訓88次，累計培訓新員工、新任管理人員156人，新員工結訓考核通過率100%。
2. 「會」、「貫」系列線上課程：「全員學習課程」的在線學習項目。達到網絡全員學習全覆蓋。全員進行必修課（公司級必修及專業必修）和選修課的充分在線學習。截止三季度完成全員學習，包含公司總部職能中心、大區職能中心、項目中心、客服專業人員、安保專業人員共計1,149人次的學習，考核通過率為100%。本次學習內容為公司應知應會及各崗位專業知識課程，顯著提升了各個專業、各個職級職員的學習熱情和專業素養，為進一步開展深度學習奠定了良好基礎。



## 關愛員工促和諧 (續)

3. 完成「貫」系列2023年度「金管家、融管家」系列培訓培養項目。融澤培訓中心2023年招募管家培養學員36名，進行為期六個月、涵蓋15門課程的管家賦能系列培訓。2023年，融澤培訓中心共舉辦管家培訓15次，參訓人員366人次，考核通過率98%，依據年度計劃，培訓中心於第四季度組織結訓考核，通過優勝劣汰的方式擇優入選公司「金管家、融管家」及授徽儀式。
4. 完成「貫」系列「物業百科微課」發佈。基於《民法典》、《物業管理條例》，結合物業行業法律法規、條例、規範等現行實施為依據發佈物業法律法規微課。2023年，共計發佈物業百科20期，物業百科季度競賽四期，共計12,626人次參加百科競賽。考核通過率為100%。
5. 完成「貫」系列2023年度「金衛士」系列培訓培養項目，截止目前「金衛士」共計進行六次培訓，培養人數54人。完成《職業道德與素養》、《安全法律法規解讀》、《消防基礎知識、疏散設施管理》、《應急逃生和緊急避險》、《物業安全生產管理》、《消防設施的系統管理(上)》以及《消防設施的系統管理(下)》課程；其中《微型消防站、滅火和應急疏散預案編製和演練》、階段性考核通過率：98%。後續課程全部完成後將進行最終考核，通過優勝劣汰的方式擇優選拔認證公司「金衛士」，最終實現「安保團隊衛士化」的培養目標。
6. 完成「通」系列中高層管理人員培訓：為全面提升物業管理人員面對新的市場挑戰，構建「能破局」的綜合管理素質，融澤培訓中心精心設計了《物業企業成本與運營及經營拓展盈利能力》、《「經營、業務、團隊」視角下的物業經理人能力提升》、《物業突發事件輿情管理與媒體危機公關》、《賺錢才是硬道理 — 物業項目經理的經營管控之道》以及法務類課程《境內上市公司治理若干問題》等系列培訓課程，全年五門課程共計開展13次培訓，累計參訓1,494人次。
7. 完成「澤」系列內訓師培訓培養項目，進行了《內訓師課堂呈現技術賦能》，選拔11名新內訓師。年度完成公司內訓課程更新，共計優化內訓課程6門，涉及《關連交易管理實務》、《初識財務報表淺談財務預算培訓》、《質量管理體系培訓》、《招標採購培訓》、《經營數據統計及合同關注事項培訓》以及《近三年內部審計整改問題及風險提示》。

## 關愛員工促和諧(續)

8. 完成「人」系列後備人才培訓培養項目。精心安排了包括：《後備人才沙盤培訓 — 商戰風雲》、《商業模式創新與控制》(6次課)、《職場進階課程》(3次課)、《危機管理與媒體應對》(8次課)、《物業企業運營全過程的成本改善實戰》、《商業地產全程物業管理運營與品質提升》、《物業服務亮點策劃與執行》以及《民法典合同編訂重點法律問題》在內的系列經營管理、物業行業專項、沙盤培訓，累計培訓1,206人次，考核通過率98%，有效提升了後備人才團隊的知識、技能儲備和管理素養。

表：融澤培訓中心2023年度培訓數據匯總

培訓項目	培訓批次	培訓人次	通過率
新員工培訓	88	156	100%
後備人才培養培訓	29	1,206	98%
2023中高層培訓	13	1,494	98%
2023「金管家、融管家」培訓	15	366	98%
2023「金衛士」培訓	8	505	98%
物業百科競賽	4	12,626	100%
全員培訓	2	1,149	100%

表：融澤培訓中心2023年度培訓數據匯總

公司各層級員工培訓時長	單位	2023年數據	2022年數據
高層管理人員平均培訓時長	小時/人	78	57
中層管理人員平均培訓時長	小時/人	64	62
普通員工平均培訓時長	小時/人	72	71
員工平均培訓時長	小時/人	71	63
男性員工平均培訓時長	小時/人	71	64
女性員工平均培訓時長	小時/人	71	62
高層管理人員受訓百分比	%	100	100
中層管理人員受訓百分比	%	100	100
普通員工受訓百分比	%	100	100
女員工受訓百分比	%	100	100
男員工受訓百分比	%	100	100

## 關愛員工促和諧（續）

2023年，公司融澤培訓中心邀請了包括外部專家在內的諸多講師進行培訓，成效顯著。通過這些培訓，公司搭建起企業發展與人才儲備相適宜、業務發展與人力資源相匹配的工作平台，建立了符合市場化標準的人才培養體系，有目的、有計劃地進行人才儲備及培育，著力打造一支「忠誠企業、素質全面、敢於擔當」的高素質幹部人才隊伍，為公司發展提供人才保障和智慧支撐。



圖：後備沙盤課程《商戰風雲》



圖：《互聯網時代物業企業成本與運營及經營拓展盈利能力》培訓

## 關愛員工促和諧(續)



圖：《賺錢才是硬道理 — 物業項目經理的經營管控之道》培訓



圖：《物業服務亮點策劃與執行》培訓



圖：安保團隊「金衛士」培訓



圖：金融街物業專業技能比賽



## 關愛員工促和諧（續）

### 充分保障員工權益

#### ➤ 提供多樣福利待遇

在福利制度方面，公司為了更好的為員工提供各項保障，除工資外還有相應的福利部分，由法定福利、指導性福利、補充性福利三部分組成。2023年春節前，開展「情繫員工、冬送溫暖」— 春節慰問活動，公司工會對在職生病員工、外派員工等進行走訪慰問，了解員工身體和生活情況，並送去公司的關懷與節日祝福。公司工會在春節為全體員工發放節日慰問品，送上節日的祝福。公司旗下廣州分公司榮獲花都區五星級工會組織。



圖：廣州分公司工會榮獲花都區五星級基層工會

#### ➤ 豐富職工業餘生活

公司創建職工之家，是全面加強工會建設，提供工會整體工作水平的綜合性措施，為單位職工提供在工作之餘休閒娛樂的地方，如設立小型圖書角、報紙雜誌架等，組織讀書讀報等活動，寓教於樂；提供毽子、跳繩等文體設施，豐富職工娛樂生活；召開座談會，聽取職工建議、意見，使職工之家成為民主之家；組織豐富廣大職工業餘文化生活，不僅能陶冶職工情操，增強工會活力，還大幅度提升職工工作積極性。



圖：榮獲北京市「安康杯」  
競賽優勝單位

圖：職工健步走活動

## 關愛員工促和諧(續)



圖：職工羽毛球比賽

圖：五子棋、跳棋等  
棋藝大賽

2023年夏天，按照《防暑降溫措施管理辦法》，公司紮實做好基層一線職工送清涼工作，為各個項目配備防暑醫藥箱及藥品，並為全體員工發放防暑用品，做好夏日防暑降溫工作。

2023年，公司進一步完善職工保障體系，針對職工的特點進行細緻分析，為重點人群續保《在職職工重大疾病互助保障計劃》和《在職女職工特殊疾病互助保障計劃》，共計409人，增強其抵禦風險的能力，給予職工更全面的保障。

### ➤ 保障女性員工權益

按照《女職工勞動保護特別規定》，公司落實女員工「四期」保護工作，組織女性員工開展「愛家園、愛社會、愛企業、愛客戶、愛生活」主題系列活動，將女職工勞動保護工作落到實處。



圖：金融街物業女性員工活動

## 關愛員工促和諧（續）

### ➤ 員工安全健康至上

公司根據職業健康安全體系要求，體現「以人為本」的經營理念，組織開展員工體檢工作。對於員工的健康問題，如為輕微或非相關問題，提醒員工加以防治；如為重大疾病影響工作及個人健康安全，則嚴格按照國家有關規定和本公司、本崗位的實際情況予以處置。

公司每年組織符合條件的員工參加體檢，按照員工的年齡段、性別等情況分別定製了體檢套餐，對於40歲以上的員工還增加了頸動脈、多普勒、甲狀腺功能等檢查項目。

根據體檢中心提供的分析報告顯示，公司員工總體健康狀況良好，年度無重大疾病發生。對於員工出現的亞健康情況，由體檢中心定期對員工進行健康宣傳教育，對每位體檢人員建立一份詳細的健康檔案，掌握員工的健康情況，員工可隨時通過APP進行歷年的健康情況對比查詢。此外，在流行性感冒等流行病高發季節，工會亦會採購常用對症藥物並免費發放給員工。

**表：工傷統計及因工亡故情況統計**

指標	2023年數據	2022年數據	2021年數據
因工傷損失工作日數(天)	1,192	445	720
過去三年每年因工亡故的人數	0	0	0
過去三年每年因工亡故的比例	0	0	0

## 關愛員工促和諧(續)

表：員工僱傭相關關鍵績效指標

指標	2023年度 員工人數	2022年度 員工人數	2023年 員工流失率	2022年 員工流失率
員工	5,536	4,584	17.58%	21.31%
按性別劃分				
男	3,459	2,972	16.22%	18.58%
女	2,077	1,612	19.89%	25.84%
按年齡組別劃分				
30歲或以下	648	700	31.25%	34.08%
31-50歲	3,009	2,724	14.90%	17.48%
50歲或以上	1,879	1,160	14.55%	19.43%
按僱傭類型劃分的僱員總數				
全職	5,374	4,572	17.51%	21.38%
兼職	162	12	24.07%	3.85%
按地區劃分				
華東地區員工	724	726	18.28%	17.23%
華中地區員工	54	34	31.65%	52.70%
華北地區員工	2,658	2,728	12.94%	20.13%
華南地區員工	1,416	396	31.41%	35.00%
東北地區員工	24	24	17.24%	7.69%
西南地區員工	660	676	22.98%	20.99%

註：華東地區包括上海、江蘇、浙江、安徽、江西、山東；

華中地區包括河南、湖北、湖南；

華北地區包括北京、天津、山西、河北、內蒙古；

華南地區包括福建、廣東、海南、廣西、香港；

東北地區包括黑龍江、吉林、遼寧；

西南地區包括重慶、四川、貴州、雲南、西藏；

西北地區包括：陝西、甘肅、寧夏、青海、新疆。



## 關愛員工促和諧（續）

### ➤ 設立職工熱線

公司工會職工熱線正式開通以來，服務範圍包括掌握職工家庭突發重大疾病、變故、火災等情況，並及時給予慰問並提供援助；幫助職工本人預約門診號，解決掛號難問題；提供在職職工醫療二次報銷諮詢；提供職工互助保險投保諮詢等服務；徵集職工意見建議，切實搭建起職工與公司之間的溝通橋樑。

### ➤ 施行職代會制度

公司施行職代會制度，將諸多重要事項交由職代會民主評議。2023年4月，就《集體協商工資協議》以及《女職工專項女職工權益保護專項集體合同》廣泛徵求職工代表意見，請職工代表簽署意見並形成決議，按時完成了《集體協商工資協議》續簽工作。

## 綠色先行謀發展

本公司關注人與自然和諧發展、致力於提供高品質的服務，深入研究「雙碳」政策，嚴格貫徹國家綠色發展理念，遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《環境行政處罰辦法》、《生活垃圾分類制度實施方案》及《北京市生活垃圾管理條例》、《北京市市容環境衛生條例》、《北京市控制吸煙條例》等法律法規。同時，制定了《金融街物業能源管理手冊》，採取技術上可行、經濟上合理且符合環境保護要求的措施，有效推進公司能源管理，提高能源使用效率，降低公司運營成本，推動節能減排。

### 識別環境風險因素

氣候變化方面，本公司高度重視氣候變化帶來的風險，採取了系列舉措。目前，對運營造成風險的氣候變化主要包括暴雪、暴雨、洪水、乾旱、雷電、颱風等。

針對極端天氣災害，公司結合多年的管理經驗已建立完備的應急管理體系，形成《安全生產管理手冊》，並在此基礎上制定了《極端天氣風險識別評估表》。在具體執行層面，各區域物業項目可根據自身可能面對的災害性風險（如南方區域既往重點針對暴雨、颱風等突發應急防控，但近年隨著極端天氣變化，也按照公司制度完善乾旱、暴雪、寒流等應急處置與預防措施），聯合客戶因地制宜定期開展局部應急預案演練，以提高應對突發應急災害天氣的處置能力，全面保障客戶的人身及財產安全。

2023年度，公司組織各職能管理中心、服務中心開展了環境因素的補充辨識、更新工作。經過辨識評價，2023年公司級環境因素識別評價出6類（能源消耗、資源消耗、大氣污染、水體污染、土地污染、噪聲污染）26個區域190項環境因素的產出，通過對環境因素進行評價，識別出重要環境因素74項，並制定了相應的目標指標方案。由於公司業務擴展較快，很多因素都會導致環境因素變化，在日常項目運營中結合實際進行動態管控。

## 綠色先行謀發展（續）

表：極端天氣風險識別評估表

風險源	風險等級	風險影響	應對措施
<b>雷雨、暴雨天氣</b>			
外立面懸掛物／高大樹木	中	高空墜物、人身損害	日常巡視檢查加固，極端天氣增加巡視頻次注意人身安全
窗台可移動物品	低	墜落傷害	及時溝通提醒業主
排水設施	低	內澇、人身傷害	汛期前、中、後巡視檢查應急設備設施，制定應急預案並進行演練
避雷設施	低	雷擊、火災	每年定期聘請第三方完成避雷檢測，日常巡視檢查設備
供電系統	中	觸電、斷電	每年完成一次倒閘操作，按照維保計劃完成維護保養
地下停車場	低	內澇、財產損失	汛期前、中、後巡視檢查應急設備設施及物資，及時清掏雨水溝，制定應急預案並進行演練

## 綠色先行謀發展(續)

風險源	風險等級	風險影響	應對措施
天氣因素產生的垃圾	中	割傷、內澇、疫情	及時清理、消毒
違法犯罪人員	低	人身傷害、財產損失	加強出入口控制
<b>大風、沙塵天氣</b>			
外立面懸掛物/高大樹木	中	高空墜物、人身損害	日常巡視檢查加固，極端天氣增加巡視頻次注意人身安全
窗台可移動物品	低	墜落傷害	及時溝通提醒業主
公共設施設備	中	設備損壞	加強日常巡視，對室外設備進行加固及時維修
<b>大霧天氣</b>			
公共照明裝置	低	人身傷害	關注天氣預報，合理安排室外作業人員時間，及時關注應急物資儲備
車輛	中	交通事故、財產損失	加強疏導、提醒慢行
<b>高溫乾旱天氣</b>			
外牆玻璃、瓷磚	中	爆裂脫落、人身傷害	日常巡視檢查，極端天氣增加巡視頻次注意人身安全
供電系統	中	觸電、火災	定期檢查



## 綠色先行謀發展（續）

風險源	風險等級	風險影響	應對措施
免疫力較差人群	低	高溫中暑	關注天氣預報，合理安排室外作業人員時間，及時關注應急物資儲備
綠化植物	低	乾渴枯萎	注意澆灌培養
細菌蚊蟲	中	疾病、疫情	加強消殺、定期檢查
<b>雨雪冰凍天氣</b>			
公共設施設備	低	設備損壞	密切監視、及時修復
交通路線	低	交通事故、人員摔傷	關注天氣預報，及時啟動應急預案，日常巡視檢查應急物資
綠化植物	低	凍傷垮塌	注意除冰除雪

註：

低風險等級對應對業主造成人身傷害程度輕微、財產損失相對可控的風險，中風險等級對應可能會對業主造成一定人身傷害或造成較大財產損失的風險，高風險等級對應可能會對業主造成較大人身傷害或導致嚴重財產損失的風險。

## 綠色先行謀發展（續）

### 四節一減綠色辦公

2023年，公司踐行綠色節能辦公舉措，引導員工在日常工作中樹立低碳理念，養成綠色、低碳、環保、節約的良好習慣，形成了以「四節一減」為主要內容的綠色辦公理念：

在節水方面，加大對供水設備、管道的檢查力度，及時維修更換，杜絕跑、冒、滴、漏等現象的發生；在各個取水處張貼節約用水標識；日常工作會議中提倡自帶水杯，減少使用一次性紙杯和瓶裝水。

在節電方面，要求各辦公室的空調溫度夏季不低於26°C，冬季不高於22°C；減少電腦、複印機、打印機等辦公設備的待機時間，下班後專人檢查電器開關是否關閉。

在節油方面，加強公務車輛管理，嚴格控制公務用車出行次數，努力減少碳排放量。

在節約辦公用品方面，提倡雙面用紙，降低紙張消耗；推行網絡化、信息化辦公，利用OA系統、採購系統和其他各項無紙化辦公系統，減少紙張使用量。

在減少環境污染方面，安排硒鼓墨盒專人收集第三方回收，在辦公樓層設立垃圾分類回收桶、廢舊電池收集桶等。

### 主動推進節能減排

公司節能管理的宗旨是指在保證物業服務質量等基本要求的前提下，通過科學管理、技術改造和行為引導，有效降低各類物業運行能耗，最大限度地節約資源和保護環境，致力構建節能低碳生活社區的物業管理活動。本公司採取的措施已經取得一定的成效並獲得了專業認證機構與相關政府部門的認可。

## 綠色先行謀發展（續）

### ➤ 制定節能減排目標，關注指標完成情況

依據北京市應對氣候變化研究中心核算的碳排放指標，公司制定每年公共區域電量下降3%的控制指標，並通過內部能源管理系統每月對能源報告環比、同比數據進行分析，嚴格把控能源的使用。主管職能部門每季度召開能源分析會，各項目工程經理、主管全員參加，確保節能降耗指標的落實工作如期完成。

2024年公司將持續推動節能減排活動，加強對業主、合作夥伴和員工在低碳、減廢、節能、節水方面的宣傳和培訓。排放量目標方面，公司將構建碳排放管理體系，完善對在管物業項目的環境管理與收集流程，同時全力探索可再生能源和減碳技術機遇，力爭實現碳排放量逐年降低。在減廢目標方面，公司將進一步加強廢棄物管理力度，加大廢棄物回收比例，減少有害廢棄物的排放。在能源使用與節水方面，公司也將逐步淘汰高耗能的老舊設備，積極探索節水型設施與水循環、水處理技術，進一步降低單位在管面積的能耗量、水耗量。

為積極響應碳達峰、碳中和的號召，本公司於2023年購買並使用了綠色電力200萬千瓦時，實現二氧化碳減排1,208噸，提高了綠色電力消費比重，助力國家綠色減排政策落實。



圖：綠色電力消費證書

## 綠色先行謀發展（續）

### ➤ 強化環保宣傳

世界地球日 — 眾生的地球：地球是人類賴以生存的家園，2023年的4月22日是第54個世界地球日，當年的宣傳主題是「眾生的地球」。公司深入學習貫徹習近平生態文明思想，樹立「尊重自然、順應自然、保護自然」的生態文明理念，倡導「愛護地球、保護地球、珍惜資源」的綠色生活，推動共建清潔美麗世界。

### ➤ 打造低碳應用場景

本公司在天津提供管理服務的融匯景苑社區以生活垃圾分類為基礎打造智能垃圾分類與再生資源回收模式，減少碳排放量。社區配置智能垃圾分類回收終端及分類廂房6台回收終端，集5G技術、RFID技術、二維碼技術、神經網絡技術為一體，開啟廚餘垃圾定時定點精準分類投放，從源頭管理助力「雙碳」。建立健全生活垃圾分類投放、分類收集、分類運輸、分類處理的全流程分類管理系統。構建垃圾分類處理全鏈條，基本滿足生活垃圾無害處置率100%要求。社區減少其他垃圾投放量30%左右，資源化利用率達36%以上，實現了社區資源回收再利用，產生減污降碳成效。該項目榮獲天津市低碳（零碳）應用場景。



圖：低碳應用場景項目

本公司積極參加綠色創建活動。2023年，本公司所管理的月壇金融街中心項目及鑫茂大廈項目被認定為三星級綠色創建活動推進單位。



## 綠色先行謀發展（續）



圖：綠色創建活動推進單位證書

### ➤ 排放指標顯著改善

公司節能減排的成果，在各項排放物相關關鍵績效指標中也得到了明顯體現。2023年，公司氮氧化物、硫氧化物、顆粒物的排放量，均較2022年水平進一步改善。其中，氮氧化物排放量較2022年下降30.29%，硫氧化物排放量較2022年下降15.21%，範圍1溫室氣體排放較2022年下降14.32%。然而，受到公司業務規模擴張、復工復產以及氣候變化影響，公司外購電力量有所增加，導致範圍二溫室氣體排放有所回升。廢棄物方面，無害廢棄物總量也較2022年有所下降，單位在管面積無害廢棄物棄置總量由0.13噸／萬平方米下降至0.10噸／萬平方米，公司的減排措施取得了顯著成效；單位在管面積有害廢棄物排放水平則與2022年持平，繼續維持在較低排放水平。與此同時，本集團在香港地區管理服務的世紀城市工業大廈以及田景邨兩個項目獲得節能100(CE100)協會頒發的零碳貢獻獎，青泰苑項目獲香港環境保護署頒發家居廢物源頭分類獎勵計劃優異獎。



圖：項目獲零碳貢獻獎

## 綠色先行謀發展(續)



圖：項目獲家居廢物源頭分類獎勵計劃優異獎

能源消耗方面，公司復工復產影響，公司能源總消耗較2022年有所回升。此外，受氣候變化影響，公司2023年初和年底的供暖均有延時，總共延時了14天，且2023年夏季極熱氣溫持續時間長，同樣是造成能耗上升的重要原因。但是，公司的直接能源消耗量較2022年大幅下降14.34%，在減少車輛使用等直接能源消耗方面，依然取得了一定的成效。水資源方面，伴隨著杜絕跑冒漏滴、調節水龍頭出水量、分析用水量波動、節水宣傳等節水措施的進一步落實，公司單位面積水資源消耗量下降0.2%，節水行動初見成效。

## 綠色先行謀發展（續）

表：排放物相關關鍵績效指標

指標	2023年數據	2022年數據
<b>排放物種類及排放量</b>		
氮氧化物排放量(千克)	261.51	375.15
硫氧化物排放量(千克)	0.39	0.46
顆粒物排放量(千克)	24.79	30.05
<b>溫室氣體排放量及密度</b>		
溫室氣體排放總量(噸)	83,002.09	61,446.60
單位在管面積溫室氣體排放量(噸/萬平方米)	18.99	17.58
直接排放範圍(範圍1)(噸)	57.85	67.52
汽油(噸)	57.36	66.99
柴油(噸)	0.49	0.52
間接排放(範圍2)(噸)	82,944.24	61,379.08
外購電力(噸)	82,944.24	61,379.08
<b>有害廢棄物總量及密度</b>		
有害廢棄物棄置總量(噸)	3.74	2.90
廢棄墨盒(噸)	0.16	0.13
廢棄硒鼓(噸)	1.12	0.99
廢棄螢光燈管(噸)	1.93	1.22
廢棄電池(噸)	0.53	0.56
單位在管面積有害廢棄物棄置總量(噸/萬平方米)	0.0008	0.0008
<b>無害廢棄物總量及密度</b>		
無害廢棄物棄置總量(噸)	437.20	440.27
生活垃圾(噸)	389.91	395.26
辦公用紙(噸)	47.29	45.01
單位在管面積無害廢棄物棄置總量(噸/萬平方米)	0.10	0.13

註：

- 2023年度排放物相關績效指標數據披露範圍包括本公司各業務板塊辦公區，以及在管項目的物業管理公共區域（不含酬金制項目）。

## 綠色先行謀發展(續)

- 2、 基於運營特性，氮氧化物、硫氧化物及顆粒物排放物主要來自於公司車輛消耗的汽油、柴油等，排放量根據《如何準備環境、社會及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》計算。
- 3、 基於運營特性，本公司溫室氣體排放主要來源於外購電力及車輛燃油，包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2019減排項目中中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《IPCC 2006中國溫室氣體清單指南2019修訂》進行核算。
- 4、 本公司運營涉及的有害廢棄物主要包括廢棄墨盒、硒鼓、螢光燈管及電池。
- 5、 本公司運營涉及的無害廢棄物主要包括辦公樓生活垃圾及廢棄辦公用紙，其中生活垃圾按人數及生活垃圾日均產量系數進行估算。

表：能源及資源消耗相關關鍵績效指標

指標	2023年數據	2022年數據
<b>能源消耗總量(兆瓦時)</b>	123,675.94	91,458.51
<b>直接能源消耗量(兆瓦時)</b>	251.54	293.65
汽油(兆瓦時)	249.91	291.89
柴油(兆瓦時)	1.63	1.75
<b>間接能源消耗量(兆瓦時)</b>	123,424.40	91,164.86
外購電力(兆瓦時)	123,424.40	91,164.86
<b>單位在管面積能源消耗量(兆瓦時/萬平方米)</b>	28.30	26.14
<b>耗水量(噸)</b>	1,511,747.81	1,212,619.70
<b>單位在管面積耗水量(噸/萬平方米)</b>	345.92	346.61

註：

- 1、 2023年度能源與資源消耗相關關鍵績效指標數據披露範圍包括本公司各業務板塊辦公區，以及在管項目的物業管理公共區域(不含酬金制項目)。
- 2、 能源消耗量數據是根據外購電力及車輛燃油的消耗量及《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2008)》提供的相關轉換因子進行計算。
- 3、 本公司耗水來自市政供水，在求取適用水源上不存在問題。
- 4、 包裝物數據不適用本公司業務。



## 心繫社會勇擔當

### 踐行愛國愛黨實踐

2023年，本公司始終重視履行國企責任擔當，為推動黨員學習教育走深走實，加強「紅色物業」的業務發展，公司黨委及各基層黨組織聯合工會多次組織開展相關活動。

#### ➤ 觀看愛國電影

2023年2月，為激發廣大幹部職工厚植愛黨愛國情懷，公司黨委組織所屬各黨組織開展「堅定不移跟黨走•紅色精神永流傳」主題黨日活動，系統內190餘名黨員幹部職工觀看電影《無名》。



圖：員工觀看電影《無名》

#### ➤ 傳承長城精神

2023年4月，為深入學習貫徹黨的二十大精神，發揚紅色傳統、傳承長城精神，團結帶領廣大職工奮進新徵程，公司黨委、工會、團委聯合舉辦「爭當主力軍，奮進新徵程」主題活動，帶領100餘名員工前往慕田峪長城。



圖：員工傳承長城精神活動

## 心繫社會勇擔當（續）

### ➤ 走訪蒙藏學校舊址

2023年6月，公司黨委組織100餘名黨員幹部、入黨積極分子以及青年團員走訪蒙藏學校舊址，感受中華民族交往交流交融的壯美畫卷，並體驗各民族特色文化項目，從中華民族文化魅力中增進歷史自信、汲取奮進力量。



圖：員工走訪蒙藏學校舊址

### ➤ 慶祝建黨102週年

在慶祝中國共產黨成立102週年之際，公司黨委組織開展「追尋紅色印記，傳承紅色精神」系列活動，所屬黨組織黨員、入黨積極分子分別前往蒙藏學校舊址、馬克思主義實踐教育基地、北京白塔寺、紀曉嵐故居、北京天橋印象博物館等紅色教育基地，深入貫徹落實黨的二十大精神和習近平總書記「把紅色資源利用好、把紅色傳統發揚好、把紅色基因傳承好」的重要指示，以「紅牆意識」凝心聚力，繼承黨的紅色基因，發揚黨的光榮傳統，為中華民族偉大復興努力奮鬥。



圖：參觀紅色教育基地

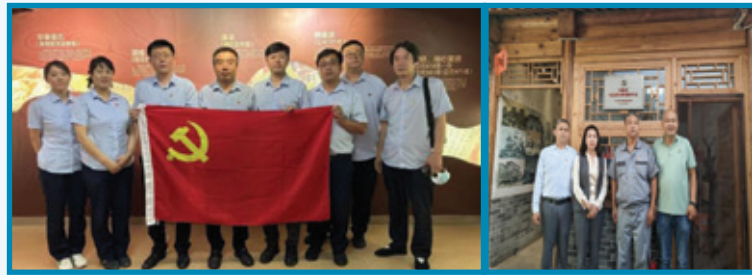
## 心繫社會勇擔當（續）

### ➤ 習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育黨課

公司基層黨支部以牢牢把握「學思想、強黨性、重實踐、建新功」的總要求為課題，開展了一堂習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育黨課，旨在提升全體黨員理想信念，做到思想上、工作上、生活上步調一致，在服務中磨練黨性，提高自身修養，真正發揮好黨員的榜樣帶頭作用。

### ➤ 開展主題黨日活動

在全系統深入開展學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育，學習黨的二十大報告、《中國共產黨章程》、《習近平新時代中國特色社會主義思想專題摘編》等內容，並用好現場教學點，組織黨員幹部走進教育陣地參觀學習，開展主題黨日活動。各基層黨組織前往西城區紅牆意識黨性教育基地、白紙坊街道紙文化博物館、西城區大柵欄文化街區紅色教育基地、牛街紅色會客廳和京彩瓷博物館等地參觀學習。



圖：主題黨日活動

公司通過組織開展以「緬懷先烈、銘記歷史」為主題的黨日活動，弘揚英烈精神，重溫入黨誓詞，進一步激發黨員幹部幹事創業的工作激情；積極開展黨員獻愛心捐款活動。



圖：愛心捐款活動

## 心繫社會勇擔當(續)

### 熱心投入社會公益

公司黨委始終以「我為群眾辦實事」為宗旨，以黨建引領為基礎，以社區服務為落腳點，帶領廣大黨員幹部投身到為人民服務的實踐中。為弱勢群體提供免費便民維修服務、空調清洗服務；協助社區街道治理共享單車停放、維護交通秩序等，用實際行動為人民群眾解難題、辦實事。

#### ➤ 拒絕煙草，為成長健康護航

2023年5月31日是第36個世界無煙日，主題為「無煙 為成長護航」。煙草每年造成全球800多萬人死亡，每一支煙傷害的都不止一個人，面對煙草帶來的環境危害，公司呼籲自覺抵制煙草煙霧危害，積極踐行健康綠色環保的生活方式，共同營造健康無煙環境。



圖：開展禁煙宣傳



## 心繫社會勇擔當（續）

### ➤ 關愛弱勢群體

2023年1月份，惠州惠城分公司金悅華府小區榮獲「熱心公益回報社會」稱號，惠城金悅華府項目組織公益志願者的熱情服務，多次給小區子女繁忙的老人帶來溫暖和關愛，讓業主更加感受到物業服務的貼心、暖心、熱心、愛心，物業服務中心與業主的關係更為緊密。通過公益關愛活動，營造社會良好氛圍，讓員工對築巢老人主動給予關愛和溫暖，進一步弘揚傳統美德精神。



圖：金悅華府項目熱心公益獲表彰

2023年3月，金融街物業華北區黨總支聯合屬地黨群服務中心，在「黨建引領聚溫暖、以新護心」公益愛心捐贈活動上，發動20個所轄項目的全體黨員和群眾積極奉獻愛心，助力鄉村留守兒童健康成長，共捐贈圖書1281冊。用實際行動傳承和弘揚了雷鋒精神，彰顯了服務人民、奉獻社會的大愛胸懷，體現了國有企業的社會責任與擔當。



圖：以「新」護「心」活動表彰榮譽

## 心繫社會勇擔當(續)

2023年4月份，惠州惠城分公司榮獲由惠城區殘疾人輔助性就業機構助殘舊衣服回收項目組頒發的「愛心單位公益助殘」榮譽稱號。助殘舊衣回收是一項有益於殘疾人和社會的活動，通過回收和再利用舊衣物，為殘疾人提供就業機會和經濟收入，同時也能減少廢棄物的數量。對殘疾人的關心關愛傳達下去，為殘疾人的福利和社會發展做出貢獻。



圖：公益助殘榮譽稱號

### ➤ 路口文明志願活動

2023年4月起，公司響應首都文明辦關於組織文明單位開展「我認領 我服務」路口文明引導志願服務活動的號召，積極認領西外大街與高梁橋路交匯處東北角，號召黨員幹部參與路口文明引導，為西城區「爭創全國文明典範城區」貢獻力量。



圖：路口文明志願活動

## 心繫社會勇擔當（續）

### ➤ 「弘揚雷鋒精神•創建文明城區」活動

2023年3月，公司黨委、團委聯合開展「弘揚雷鋒精神•創建文明城區」主題黨、團日活動，以鄰里守望、垃圾分類、文體科普、生態文明、文明引導、共建平安等內容，切實圍繞社區實際需求開展志願服務宣傳實踐類活動，參與清理樓道堆物、清理廢舊自行車、清除小廣告、公廁消毒。



圖：「弘揚雷鋒精神•創建文明城區」活動

### ➤ 冬衣募捐活動

2023年10月，公司工會組織員工參加「衣暖情深，愛心同行」2023年冬衣募捐活動，向扶貧對口單位捐贈棉衣、羽絨服、棉被、秋衣秋褲、毛衣、外套、帽子圍巾手套等過冬衣物。

### ➤ 商界關懷

金融街物業旗下置佳物業服務有限公司以實際行動參加社會聯合組織以推動企業社會責任，支持弱勢群體。2023年，其獲得香港社會服務協會頒發的商界展關懷的嘉獎，充分反映其在商界所展現的關愛行動。



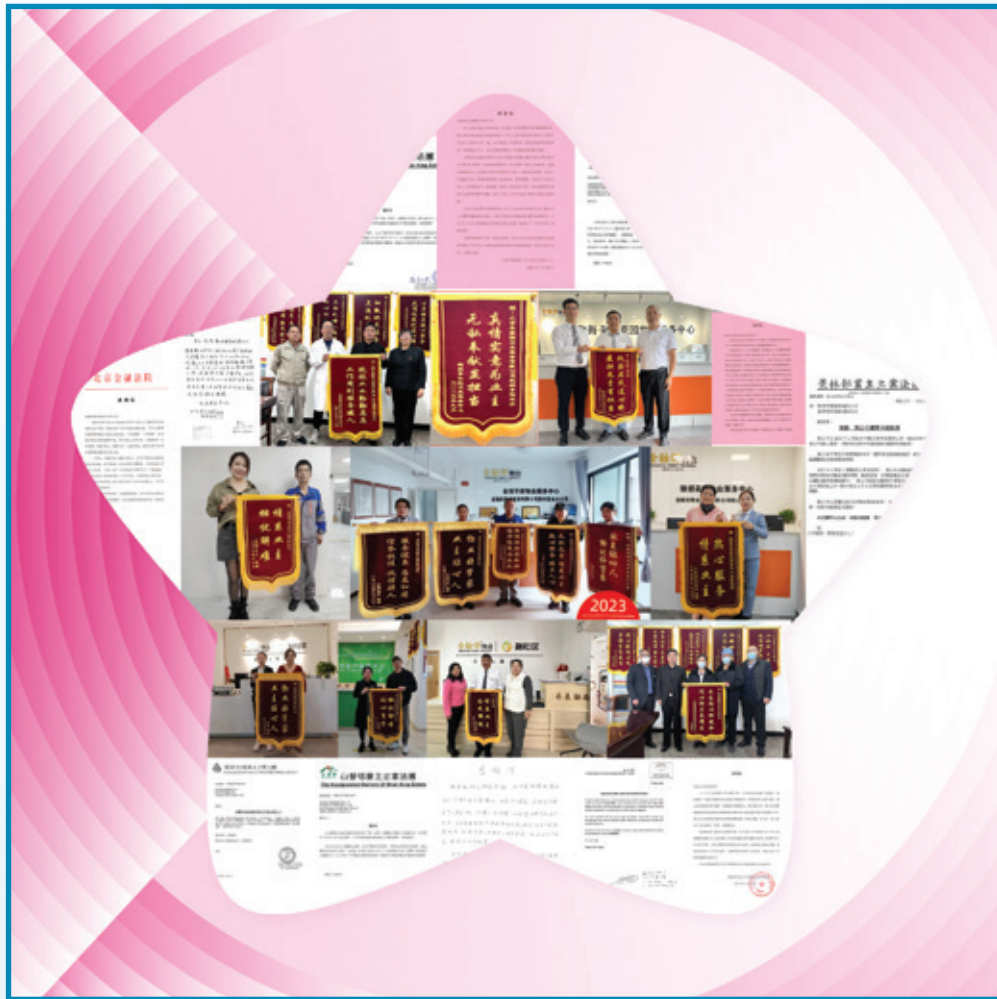
圖：獲得香港社會服務協會商界展關懷嘉獎



## 心繫社會勇擔當(續)

### ➤ 其他社會活動及獎項情況

2023年，公司進一步提升服務質量，取得了包括企業售後服務五星認證、企業社會責任管理體系認證、企業誠信管理體系認證、物業服務認證、信息安全管理体系認證、職業健康安全管理体系認證、環境管理体系認證、能源管理体系認證等多項認證證書，企業標準化管理水平得到了進一步完善。同時，公司及旗下附屬企業始終以客戶為中心，一以貫之落實企業責任，通過深入社區治理、體貼周到關懷客戶等實際行動，得到社會和客戶的廣泛讚許，各類紛至沓來的榮譽、錦旗、感謝信褒獎，均是對公司服務品質的高度認可。



圖：客戶所致贈錦旗及感謝信



## 附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	綠色先行謀發展
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	綠色先行謀發展
		A1.2 直接（範圍1）及間接能源（範圍2）溫室氣體排放量及（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色先行謀發展
		A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色先行謀發展
		A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色先行謀發展
A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色先行謀發展		
A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色先行謀發展		

## 附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
	A2資源使用	一般披露：有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	綠色先行謀發展
		A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	綠色先行謀發展
		A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	綠色先行謀發展
		A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色先行謀發展
		A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色先行謀發展
		A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用於本公司業務
A3環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	綠色先行謀發展	
	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	綠色先行謀發展	
A4氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	綠色先行謀發展	
	A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	綠色先行謀發展	

## 附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
社會	B1僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：	關愛員工促和諧
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		B1.1 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	關愛員工促和諧
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	關愛員工促和諧
	B2員工健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：	關愛員工促和諧
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
		B2.1 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	關愛員工促和諧
		B2.2 因工傷損失工作日數。	關愛員工促和諧
	B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	關愛員工促和諧	

## 附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
	B3發展與培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	關愛員工促和諧
		B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	關愛員工促和諧
		B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	關愛員工促和諧
	B4勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的：  (a) 政策；及  (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關愛員工促和諧
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	關愛員工促和諧
		B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	關愛員工促和諧



## 附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
	B5 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	合規質量建藩籬
		B5.1 按地區劃分的供應商數目。	合規質量建藩籬
		B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	合規質量建藩籬
		B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	合規質量建藩籬
		B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	合規質量建藩籬

## 附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
	B6產品責任	<p>一般披露：有關所提供產品和服務的健 康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及 補救方法的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關 法律及規例的資料。</p>	<p>服務品質築根基</p> <p>合規質量建藩籬</p>
		B6.1 已售或已運送產品總數中因安全 與健康理由而須回收的百分比。	不適用本公司業務
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目 以及應對方法。	服務品質築根基
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關 的慣例。	合規質量建藩籬
		B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程 序。	不適用本公司業務
		B6.5 描述消費者資料保障及私隱政 策，以及相關執行及監察方法。	合規質量建藩籬

## 附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
	B7反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	合規質量建藩籬
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
		B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	合規質量建藩籬
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	合規質量建藩籬	
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規質量建藩籬	
	B8社區投資	一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	心繫社會勇擔當
B8.1 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。		心繫社會勇擔當	
B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。		心繫社會勇擔當	