



SHIMAO SERVICES HOLDINGS LIMITED
世茂服務控股有限公司
(於開曼群島註冊成立之有限公司)
股份代號：873

2023 可持續發展報告 SUSTAINABILITY REPORT



若對本報告有任何疑問，或希望就世茂服務的可持續發展提供意見
請將相關意見或查詢電郵至 ir@shimaowwy.com
或郵寄至中國上海市濰坊西路 55 號上海世茂大廈 26 樓 投資者關係部
©2023 世茂服務控股有限公司版權所有

目錄

報告摘要	03
關於本報告	05
公司介紹	06
獎項與認可	06
公司治理	07
重視風險管控	07
保障合規廉潔	09
可持續發展管理	11
利益相關方溝通	12
重要性議題評估	13
附錄	51
聯交所環境、社會、管治報告框架索引	51
環境統計數據摘要	54
社會統計數據摘要	55

多元業態，點亮美好生活

1	1.1 綜合物業管理	15
	1.2 多元增值服務	17
	1.3 城市服務業務	18
	1.4 數字科技業務	21

用戶第一，提升服務溫度

2	2.1 打造品質服務	23
	2.2 數智驅動發展	25
	2.3 踐行責任採購	29
	2.4 參與行業共建	32

凝心聚力，護航員工發展

3	3.1 打造多元環境	35
	3.2 賦能員工發展	37
	3.3 保障職業安全	38
	3.4 加強員工關懷	41

共生共益，打造責任社區

4	4.1 擁抱綠色發展	43
	4.2 共建友愛鄰里	45





報告摘要

當前，行業發展面臨著前所未有的機遇與挑戰，在複雜多變的環境及日趨激烈的市場競爭中，高質量發展已成為物業管理行業的共識。作為中國領先的綜合物業管理及社區生活服務提供商，上市三年以來，世茂服務奮進在賦能美好生活與城市升級的道路上，保持穩健發展。

2023年，世茂服務進駐全國144個城市，深耕其中的19個城市，將美好延伸至住宅、學校、醫院、政府後勤、產業園、交通樞紐等多元業態。在綜合物業板塊，世茂服務踐行「美好100+1，服務不止滿意」的服務宗旨，圍繞全業態、全場景和全周期三個維度，打造質量化服務；在多元增值服務板塊，我們緊跟國家政策，全面推進城市一刻鐘便民生活圈建設，並積極探索「物業服務+生活服務」及「物業服務+養老服務」模式。



進駐全國
144個城市
深耕
19個城市

世茂服務在保持服務高質量和差異化的同時，也關注如何真正為業主和用戶創造價值。為此，我們積極打造響應型組織，陸續開展「春耕行動」、「進步行動」、「破繭行動」等系列質量提升行動，堅持服務比完美更進一步，比滿分更好一點。公司連續兩年獲得「中國物業服務滿意度百強企業」榜首榮譽，並於2023年首次亮相中國國際物業管理產業博覽會。

我們相信，員工是世茂服務可持續發展的不竭動力。世茂服務為員工提供完善的職業規劃與專業培訓，打造充滿朝氣的人才隊伍。同時，我們致力於共建一個有溫度的大家庭，傾聽、解決每一位員工的訴求，助力員工成就自我。

世茂服務努力帶動更多員工、業主、用戶等利益相關方參與到應對氣候變化、踐行綠色辦公與生活的行動中來。此外，我們持續打造繽紛的小區活動，營造更加有愛、有趣的小區氛圍，建立142支小紅茂志願者隊，搭建起公眾、小區及物業之間的橋樑。

未來，世茂服務將繼續堅持高質量發展，將「美好生活智造者」的理念謹記於心，將成為「中國領先的城市全場景生活服務商」的目標篤之於行，培養自身可持續發展的核心競爭力，為社會創造更多價值。

關於本報告

報告範圍

本報告為世茂服務控股有限公司（「世茂服務」、「公司」或「我們」，含其附屬公司）發佈的第四份可持續發展報告（「本報告」）。本報告提供世茂服務在可持續發展方面的表現，以及未來目標和實施計劃，包括世茂服務對環境、社會及經濟的影響。本報告覆蓋的時間範圍為2023年1月1日至2023年12月31日（「報告期」），內容涵蓋世茂服務總部及其附屬公司。

報告準則

本報告按照香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券上市規則附錄C2之《環境、社會及管治報告指引》撰寫，並遵循其以下匯報原則：

重要性：本報告在編制過程中已識別重要的利益相關方，並通過重要性評估確定環境、社會及管治（「ESG」）議題。

量化：本報告採用量化數據的方式展現環境與社會層面的關鍵績效指標，並附帶說明，以闡述其目的和影響。

平衡：本報告遵循平衡原則，客觀展現公司的ESG管理現狀。

一致性：除特別說明，本報告與2022年的可持續發展報告保持一致的數據統計方法，沒有發生重大變化。

信息來源

本報告披露信息來自世茂服務的正式文件、統計資料或公開數據，並經內部監督審定。本公司董事會（「董事會」）對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

發佈方式

本報告以中文、英文兩種語言編寫，電子版本可於世茂服務官方網站（www.shimaofuwu.com）和香港交易及結算所有限公司之網站（www.hkexnews.hk）下載。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。

公司介紹

世茂服務控股有限公司（股份代號：873）是中國領先的綜合物業管理及社區生活服務提供商，於2020年10月在聯交所成功掛牌上市，為中國物業管理協會名譽副會長單位，以「美好生活智造者」為品牌理念。截至報告期末，公司合約建築面積達332.3百萬平方米，在管建築面積250.6百萬平方米，簽約物業1,737個，覆蓋全國144個城市，涵蓋住宅、學校、醫院、政府後勤、產業園、交通樞紐等，為近320萬業主和用戶提供綜合物業管理服務、多元增值服務、智慧城市服務及數字科技服務。

獎項與認可

報告期內，世茂服務所獲得主要獎項如下：



獎項榮譽	獲獎主體
2023中國物業服務企業綜合實力10強TOP7	世茂服務控股有限公司
2023中國物業服務企業品牌價值100強TOP6	
2023中國物業服務力百強企業TOP6	
2023中國物業服務滿意度百強TOP1	
2023中國紅色物業服務領軍企業	
2023中國公建物業服務力企業TOP10	
2023中國行政辦公物業服務企業TOP10	
2023中國產業園區物業服務企業TOP10	
2023中國醫院物業服務領先企業	
2023中國學校物業服務領先企業TOP1	浙江浙大新宇物業集團有限公司（「浙大新宇」）
浙江省2023年康養行業領軍企業	浙江禧熙堂養老服務管理有限公司
2023年上海市專精特新中小企業	上海世茂物聯網科技有限公司（「世茂物聯」）
2023不動產數字力TOP20科技領軍企業	

公司治理

重視風險管控

世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《企業內部控制基本規範》等國家相關法律法規，制定並持續優化《內控檢查管理制度》、《全面風險管理制度》等規範文件。公司搭建自上而下的風險管理與內部控制體系，由董事會負責，下設審核委員會及風險管控中心，形成了總部、分部、項目「三級風險管控機制」。



2023年，世茂服務進一步梳理風險管控的事前、事中、事後全流程。對於前期識別的業務風險，公司通過業績審核、專項審計、舞弊調查等方式進行評估與管控。在此過程中，公司持續識別新的業務風險，對風險庫進行及時增補，實現整體業務風險管控水平的持續提升。

報告期內，針對高發的用工風險事項，公司開展7場主題培訓，包括「勞動爭議糾紛風險與預防」、「組織結構調整」及「員工違反公司管理制度」等內容，並配套發佈用工風險操作指引手冊。

保障合規廉潔

我們定期對所有業務條線開展合規審計，識別並及時改進管理薄弱環節，杜絕違反商業道德行為的發生，建設廉潔的工作環境。

審計內容	主要工作	頻率及範圍
舞弊調查	對通過投訴舉報、內控專項、內控檢查等方式發現的舞弊情況，進行線索挖掘、調查核實和處理追責	每年持續性推進 總部+分部聯動 覆蓋所有業務條線
廉政建設	組織公司廉潔文化建設、反腐敗宣傳教育	

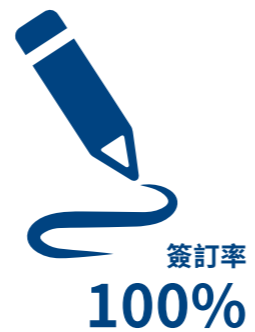
合規準則

世茂服務嚴格遵守國家法律法規及國際道德準則，制定並持續完善《職業道德準則及處罰標準3.0》、《員工重大違規行為一覽表》及《員工違反職業道德準則調查和處理指引》等規範文件，對公司職業道德準則、責任追究標準、責任追究方式等內容予以明確。

我們同步在《員工手冊》中加入「廉潔守則」內容，強調了解及遵守「廉潔守則」是每位員工的責任。所有員工在入職時需簽署《員工廉潔承諾書》，並且公司在主要經營場所張貼廉潔海報，營造合規廉潔的企業文化氛圍。

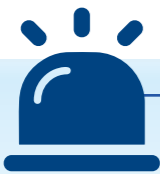
在供應商廉潔管理方面，公司制定《採購管理制度大綱》及《供應商管理制度》，遵循集中採購、透明公正、充分競爭、擇優選擇、保密和可追溯六大合作原則，同時通過與供應商簽訂《供應商廉潔承諾書》，進一步杜絕受賄、索賄等違紀、違法現象的發生。報告期內，《供應商廉潔承諾書》簽訂率為100%。

《供應商廉潔承諾書》



舉報機制

世茂服務開放舉報通道，確保每條舉報都經過高效甄別、處理或移交。此外，公司建立舉報人保護機制，以嚴格的保密措施和程序對舉報人的信息以及提供的相關資料予以保密，嚴禁各種打擊報復行為。



世茂服務舉報通道

郵件 audit@shimaowu.com
 信件 上海市濰坊西路55號上海世茂大廈26樓 風險管控中心-審計部 郵編：200122
 官網 <https://www.shimaofuwu.com/index/index/honest.html>
 電話 021-38611206



舉報人保護

世茂服務《職業道德準則及處罰標準3.0》明確了對舉報人的保護機制，包括：

- ▶ 追究在調查過程中對調查人員、舉報人員、證人實施威脅、恐嚇、利誘、打擊報復的相關責任人。
- ▶ 處理投訴或舉報的人員應當為舉報人嚴格保密，並給予舉報人、當事人及時、明確的指導。

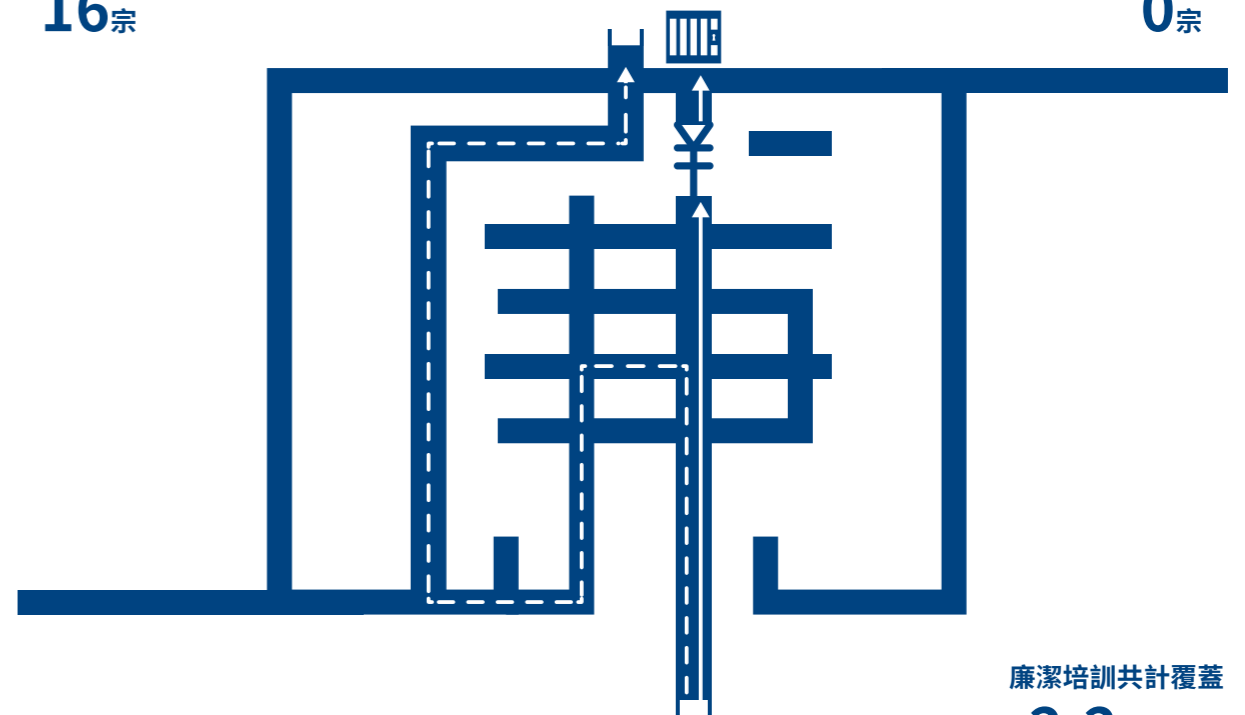
【報告期內】

接收和處理完成的
投訴舉報共

16宗

提出並已審結的
貪污訴訟案件為

0宗



廉潔培訓共計覆蓋
2.2萬餘人次

文化建設

世茂服務面向各層級、多條線員工開展常態化合規廉潔培訓，提升員工對自律行為標準的認知。

2023年，公司通過線下培訓與線上直播相結合的方式，面向全體員工開展職業道德宣貫，共計覆蓋2.2萬餘人次，涉及「違規案例解讀」、「業務合規提升」等主題。我們還通過發送電子郵件等方式適時向公司董事（「董事」）分享充足及合適的資訊，包括道德操守在內的監管規則變化，確保董事具備相應知識和技能履行其職務和責任。

可持續發展管理

我們將可持續發展理念融入公司運營管理，同時積極關注和回應內外部利益相關方的訴求，持續審視和管理自身對經濟、社會和環境的影響，努力創造綜合價值。

董事會作為公司可持續發展工作的監督組織，負責制定可持續發展工作的高層策略，定義和評估公司面臨的可持續發展風險，確保風險管理和內控系統的有效實施。管理層定期就可持續發展的工作進程向董事會匯報。

可持續發展工作組（「可持續發展工作組」）是牽頭本公司可持續發展工作（「可持續發展工作」）的主要組織，由世茂服務總裁作為小組領導者，業務條線負責人和一線的關鍵員工共同參與。本小組負責執行由董事會制定的可持續發展策略（「可持續發展策略」），遵循本公司可持續發展相關政策並推進相關工作的實施。



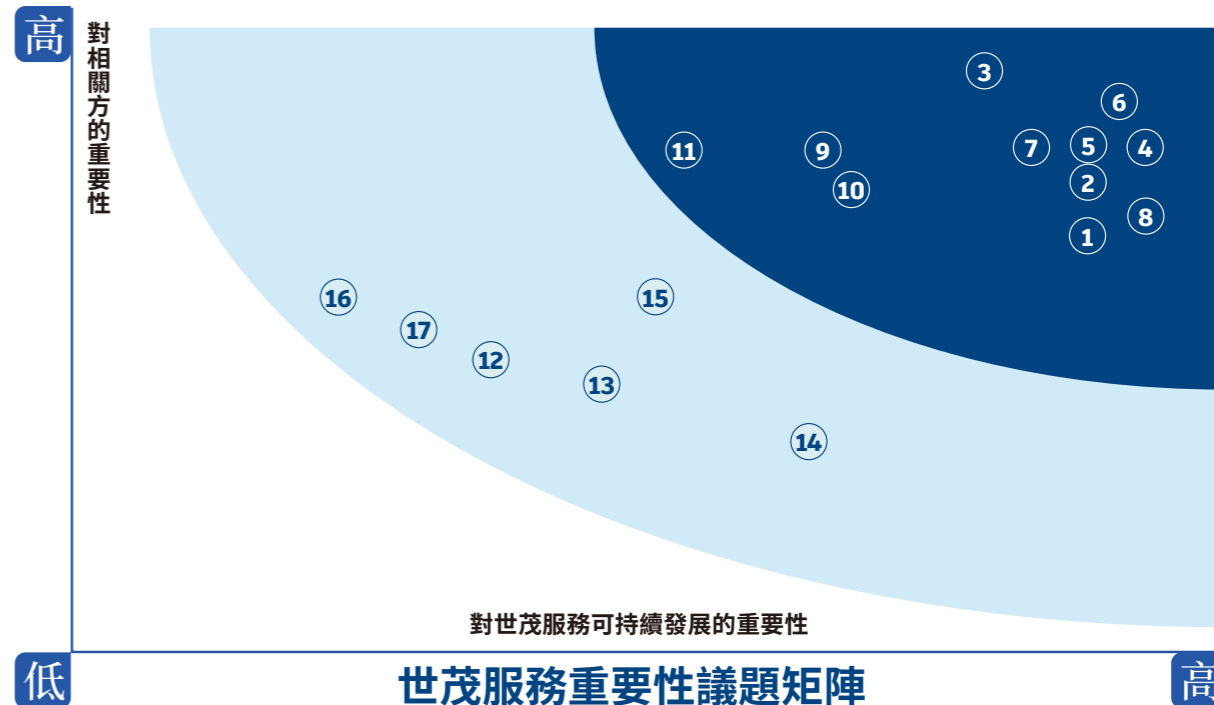
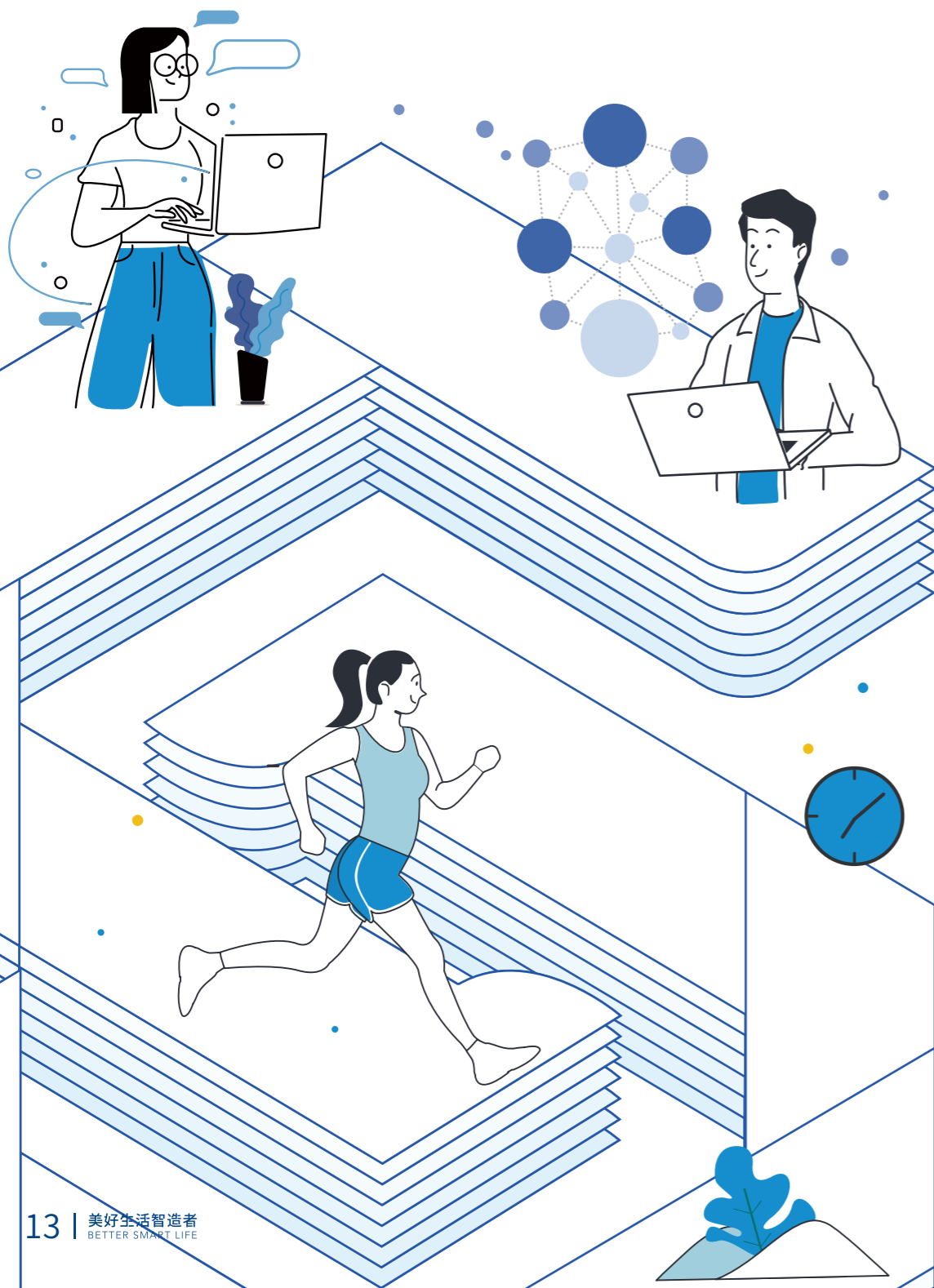
利益相關方溝通

世茂服務與利益相關方建立常態化的溝通機制，及時有效地了解各利益相關方的訴求和期望，並將其融入公司的運營決策過程中。

利益相關方	主要關注/期望	回應	溝通方式
員工	工資及福利保障 健康和安全 晉升和發展機會	及時足額發放工資、繳納社保 彈性福利計劃 員工關愛基金 職業發展通道	員工溝通會 員工活動
投資者	業務發展 回報與增長 控制風險 公司治理	持續增長 風險管理和內控 定時披露經營信息 投資者見面會	業績發布會 線上、線下會議交流 路演和反向路演 實地參觀和考察
用戶	誠信履約 高品質服務 個性化體驗 意見與投訴處理 隱私保護	提供用戶高品質的服務 融入智慧化技術 暢通用戶溝通與意見反饋渠道 保障用戶信息安全	用戶滿意度調研 上門訪問 服務回訪
供應商	誠信履約 陽光採購 共同發展	招投標和履約流程規範化建設 促進陽光招標採購政策的落實 與供應商互利共贏	供應商評估 供應商約談
政府	遵紀守法 依法納稅 促進就業 城市發展	加強合規管理 依法合規納稅 創造和保障就業 創新城市服務	政府組織會議 座談會 交流會 招投標合作

重要性議題評估

報告期內，公司基於自身的業務特點，結合信息披露要求、資本市場評級、同行等關注的行業議題，梳理重要性議題庫，並與內外部利益相關方進行訪談和問卷調研，對議題進行重要性排序。



程度	範疇	2023年議題	
11項 高度重要議題	公司治理	1	風險管理和內部監控
		2	合規與反腐敗
	產品與服務	3	用戶福祉、健康與安全
		4	服務品質管理
		5	信息安全與隱私保護
	員工	6	職業健康與安全
		7	多元和平等僱傭
		8	員工培養與發展
	社區	9	社區文化營造
		10	賦能城市生活
		11	支持社會平等
6項 中度重要議題	產品與服務	12	負責任營銷
		13	可持續供應鏈
		14	科技創新和應用
	環境	15	資源有效利用
		16	能源和排放管理
		17	應對氣候變化



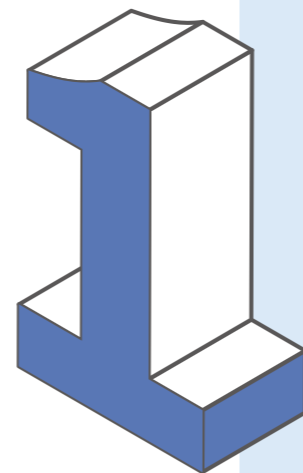
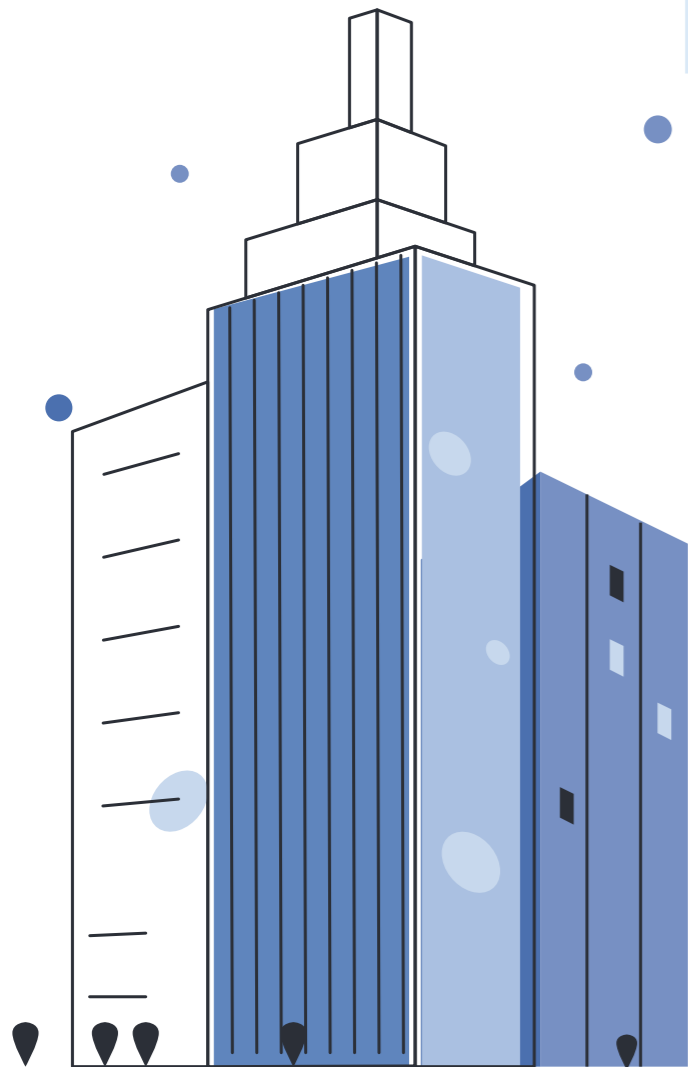
LIGHTING UP A BETTER LIFE

SHIMAO SERVICES HOLDINGS LIMITED

定位於「中國領先的綜合物業管理及社區生活服務提供者」，世茂服務不斷拓展服務場景的多元創新，同時以「中心城市深耕」為策略，提高深耕城市的项目密度與服務品質。

多元業態 點亮美好生活

- 1.1 綜合物業管理
- 1.2 多元增值服務
- 1.3 城市服務業務
- 1.4 數字科技業務



1.1 綜合物業服務

世茂服務致力於完善項目全生命週期管理，為業主和用戶提供「美好100+1，服務不止滿意」的高品質服務。公司已連續兩年榮獲「中國物業服務滿意度百強企業」榜首。

物業類型	業務目標	優質項目案例
 住宅	持續開拓住宅市場	廣東：深圳奧園翡翠東灣花園 湖北：武漢萬豪水岸楓林項目、武漢楚夏花園·懶公館 安徽：合肥一里洋房、滁州明光品尚文苑
 城市綜合體	打造多功能城市綜合體	河南：鄭州赫優仕廣場
 高校	助力「雙一流」高校建設	北京師範大學昌平校園(G區)及育樂園區物業服務項目
 政府類公建	佈局政府類服務項目	湖北省人民檢察院武漢鐵路運輸分院 武漢市江漢區人民法院 中共襄陽市委黨校 新餘市人民政府對外聯絡辦公室
 航空樞紐	實現機場物業服務業態突破	湖南省張家界荷花國際機場
 醫院	專注醫院後勤服務	中南大學湘雅醫院 中南大學湘雅二醫院 中南大學湘雅三醫院

世茂服務綜合物業管理優質項目案例

1.2 多元增值服務

世茂服務重點佈局社區養老、高校園區綜合服務、社區新零售與社區教育，創新發展「0-2KM世茂社區新生態」。圍繞房地產開發全週期的各個環節，我們為房地產開發商及其他非業主客戶提供案場服務、維修保養服務、前期規劃和設計諮詢服務等一系列增值服務。

社區養老：上海椿祺集養老服務有限公司（「椿熙堂」）

隨著社會日漸老齡化的趨勢，康養服務的市場需求不斷增加。世茂服務憑藉業務優勢與資源，在2021年與長期照護專業養老品牌椿熙堂達成戰略合作，共同推動「線上+線下」養老服務發展，構建居家、社區和機構「多層級長期照護服務體系」。



標準化服務流程

- ◆制定各類養老服務標準共78項
- ◆參與編寫地方和團體養老服務標準共25項
- ◆借助信息化系統規範服務流程



智慧養老模式

- ◆自主研發養老信息管理平台，結合物聯網技術，實現對社區集中照料、居家上門服務、專業照護信息的一體化管理



業務規模和外部認可

- ◆社區居家養老照料中心320個、居家長護險網點51個、公建民營養老機構10個、3個縣市級和25個街鎮級智慧養老平台
- ◆2023年，榮獲浙江省康養行業領軍企業
- ◆2023年，入選智慧健康養老產品及服務推廣目錄

高校園區綜合服務：浙大新宇

浙大新宇以高校為發展核心，不斷將服務邊界擴展至研究院、科創園、產業園等服務場景，為用戶提供高品質、有溫度、智慧化的服務，致力於成為中國高校園區服務領航者，引領中國高校園區服務的未來。

報告期內，浙大新宇圍繞體系化、產品化、品牌化的理念不斷升級服務，推出了「育人場景打造」、「主題文明教育」、「行為養成教育」、「校園文化活動」及「文明評優評比」等系列「YU+育人升級服務產品」，為師生打造更加美好的校園生活。

截至報告期末，浙大新宇已服務高校和園區256個，合約建築面積31.4百萬平方米，服務師生及用戶數超過200萬人，項目分佈37城。

已服務高校和園區

256個

服務師生及用戶數超

200萬人

YU+成長

學生身心成長第二課堂

「YU+思想」系列活動：開展安全教育、節能、禁煙、垃圾分類等主題活動

「YU+文化」系列活動：與學生社團聯合開展愛國衛生月、119消防安全宣傳周等主題活動

多彩生活

學生的精彩生活天地

提供迎新和畢業生離校服務、愛心公益服務、心理健康諮詢等

提升公寓公共空間功能、創建校園自助服務室和生活教育基地

智慧校園

數字時代服務成長

搭建以「智慧公寓、智慧餐飲、智慧交通、智慧零售」為核心的一體化數字平台

功能包括人臉識別、測溫門禁、智慧樓宇大數據監測、24小時學生公寓數據可視化看板

浙大新宇校園服務生態價值鏈

浙大新宇「YU+智慧校園服務產品」可為校園管理提供包括能耗管理在內的多場景、智能化的解決方案，提升校園後勤綜合管理的數字化水平和師生服務體驗。

／ 案例 ／

助力高校節能減排三年行動計劃

項目以「浙江旅遊職業學院節能減排三年行動計劃」為目標，推動各項節能環保工作。例如，對公寓公共照明設施進行改造，在亮度不變的情況下減少燈盞數量；對公寓能耗較高的區域進行原因分析，並對節能表現較好的寢室予以獎勵；配合學校開展節能降耗及環保教育實踐活動，培養全校師生的環保意識。浙江旅遊職業學院已被認定為浙江省第一批綠色學校（高等學校）。

社區新零售：世茂世集

世茂世集承接世茂服務「美好生活智造者」的願景，通過線上線下相結合的方式為世茂服務在管項目周邊2km範圍內的業主及用戶提供豐富的商品及服務，提升業主及用戶的生活便利性及居住幸福感，打造未來小區生活服務樣本。

截至報告期末，世茂世集平台的註冊會員數超過200萬人。世茂世集將持續升級產品、供應鏈及售後服務，為用戶提供質優價廉的品質好物。

2KM

世茂世集

選品能力優化

- ◆ 聚焦核心品類，覆蓋生活高頻、剛需消費品
- ◆ 優選暢銷商品，打造「小而精」的世集選品特色

供應鏈能力升級

- ◆ 通過優選知名品牌廠家、生鮮水果產地直簽等方式，降低供應鏈成本，並嚴格把控產品品質，提升售後服務滿意度

營銷模式創新

- ◆ 通過把握核心營銷節點、月度營銷活動和常態化線下活動等方式，創新營銷模式，激活平台流量

世茂世集未來規劃

社區教育：上海光核教育科技有限公司（「光核教育」）

光核教育旗下「茂閱島」托育品牌為1-3歲嬰幼兒提供高端托育服務，同時從情感、社交、認知、語言、閱讀等不同維度培養和激發嬰幼兒的潛能，為家長提供科學全面的育兒指導。

截至報告期末，光核教育持續深耕上海、無錫雙城，擁有四家直營門店，服務400餘個家庭，領跑當地中高端托育市場。在無錫，「茂閱島」作為最受信賴的中高端托育品牌之一，獲得了來自家長的高度評價，並獲評托育協會會長級單位。



「茂閱島」為孩子提供科學、多元、國際化、專屬的成長服務和指導

1.3 城市服務業務

世茂服務定位「城市大管家」，形成城市環境管家、城市空間管家、城市煥新管家、城市智慧管家4類服務系列。

橫向全場景覆蓋：聚焦城市綜合服務、管理與運營，覆蓋住宅小區、政府公建、醫院、學校、交通樞紐、辦公等多元業態。

縱向產業鏈延伸：探索「環衛+環保」的全產業鏈的業務發展，聚焦無廢城市建設、綠色能源產業發展等國家宏觀政策支持的業務，拓展符合雙碳目標導向的末端固廢處置等業務。

激活城市活力	 城市品質提升類服務	社區養老、社區托育、社區調解、活動策劃、人才服務 資產管理、人員管理、招商租賃、更新改造、企業服務
驅動城市高效運營	 城市綜合治理類服務	交通維穩、秩序巡查、迎險應急、違建協管、城管協管 老舊小區治理、公共秩序維護 社會增值服務、公共空間資源開發與運營、更新改造
保障城市基本功能	 城市公共基礎類服務	市政環衛、園林綠化、垃圾清運、公廁管理、水域管理 老舊小區治理、垃圾資源化處理、市政設施管養

城市服務業務向綜合性服務轉變

2023年，公司更新了《城鄉環衛一體化服務人員配置標準》、《城鄉環衛一體化設施設備配置標準》及《道路清掃服務作業指引》等文件，為環衛一體化業務提供標準指引，並中標多個環衛一體化項目。

此外，我們緊跟國家「無廢城市建設方案」，將固廢資源化處置作為新的業務增長點，基於固廢源頭減量、資源化利用和無害化處置的治理需要，試點「RDF垃圾衍生燃料」業務。

中標項目案例



「陝西省榆林市府谷縣城區環衛市場化(二期)」
服務面積：160萬平方米 **服務人口：**17.08萬人
 府谷縣是國家級陝北能源化工基地的重要組成部分。為配合府谷縣城市更新，無錫市金沙田科技有限公司（「金沙田」）為項目提供城區道路、廣場、公園、公共衛生間、主次幹道等城市空間環衛服務。



「安徽省馬鞍山市和縣農村生活垃圾治理市場化」
服務面積：595萬平方米 **服務人口：**11.8萬人
 金沙田為和縣農村生活垃圾提供治理服務，主要包括各級道路路面及兩側等區域的清掃保潔和垃圾清理；同時，建立、運營和維護智慧環衛管理平台，配合和縣政府改善居民的生活環境。

1.4 數字科技業務

世茂物聯是世茂服務旗下的高科技企業，致力於成為全國領先的空間智能化綜合服務商。世茂物聯利用AI、IoT、雲計算、大數據、數字孿生等技術，將科技、運營與服務深度融合，實現平台、空間、設備與用戶間的賦能連接，為客戶提供「空間設計-產品研發-集成交付-綜合運營」的全生命週期服務。

世茂物聯擁有技術專利25項，軟件著作120項，是工業互聯網產業聯盟成員單位、CSHIA智能家居產業聯盟理事單位，獲得高新技術企業、雙軟企業、科技小巨人及專精特新企業認證，並取得最佳AIoT應用創新大獎、中國智慧物業服務領先企業、工業互聯網園區運營服務商等榮譽。



場景空間智能業務

- 將科技、運營與服務深度融合，提供從空間設計、產品研發、集成交付到綜合運營的全生命週期一站式服務
- 聚焦智慧小區、智慧園區、智慧校園、智慧城市等核心業務場景設計標準化方案
- 開拓大客戶渠道，維繫優質客戶，提升客戶滿意度

全屋空間智能業務

- 通過深度融合智能家居、智慧家裝業務，為使用者提供全流程智能化升級服務
- 推出智能家居品牌「耐勒思NICELS」，打造「1+6+N」產品體系
- 2023年，新拓展服務商20餘家，新開業3家門店，多家門店正在籌備中
- 完成智慧家裝品牌「有別空間」的產品體系及服務流程搭建，首家形象店落地溫州

世茂物聯戰略佈局場景空間智能業務、全屋空間智能業務



IMPROVING SERVICE QUALITY

SHIMAO SERVICES HOLDINGS LIMITED

世茂服務緊密圍繞業主與用戶需求，並依托持續創新，為業主與用戶提供全方位的品質服務，打造美好小區生活的服務範本。

用戶第一 提升服務溫度

- 2.1 打造品質服務
- 2.2 數智驅動發展
- 2.3 踐行責任採購
- 2.4 參與行業共建





2.1 打造品質服務

世茂服務不斷優化服務體系，多維度升級產品服務，提升業主及用戶幸福感，創造更美好的生活。

2.1.1 夯實服務體系

世茂服務秉持「品質為本、用戶至上、追求卓越、創新多元、公開透明」的價值觀，搭建尊享、優享、悅享、欣享四大特色服務體系。公司制定並執行《物業服務管理方案》，為物業服務「四保一服」條線設定統一的服務標準。

公司建立了「網格化管理」和「專業化賦能」相結合的服務管理模式，不斷升級服務品質。其中，世茂服務「1001管家」負責執行網格化管理任務與現場服務監督工作，為業主提供溫暖、專業、細膩的管家服務。

 網格化管理	<ul style="list-style-type: none">◆通過明確劃分責任區域，覆蓋全部用戶服務場景，提升業主生活品質
 專業化賦能	<ul style="list-style-type: none">◆持續升級基礎業務標準◆賦能一線員工和供應鏈服務人員◆應用數字化平台產品實現管理提效、運營可控

公司服務管理模式

 管家負責人 <p>統籌、分配與監督項目日常綜合事務，包括但不限於：項目計劃與任務管理、項目現場服務品質監督與管控、協調資源及解決業主疑難問題等</p>	 客服管家 <p>依據戶數設定業主專屬客服管家數量，為業主提供定制化服務，包括但不限於：所轄樓棟的公區環境巡查、所轄樓棟的客戶滿意度調查、協助業主報修及協助業主處理問題等</p>	 服務中心管家 <p>物業服務中心提供業主裝修辦理申請、報修及投訴處理、交付辦理、快遞接收、物業費繳納、物品出門登記和檔案管理等現場服務</p>
--	---	--

世茂服務「1001管家」服務範圍

此外，公司依托世茂服務負責保潔、保安及保修服務的部門（「茂鏈」、「三保」）為小區提供環境服務、秩序服務、工程服務，為業主提供更加體系化、精細化的服務，保證小區正常運營。

 環境服務 <ul style="list-style-type: none">園區、樓宇清潔開荒保潔石材養護庭院養護案場保潔/綠化入戶保潔綠化養護	 秩序服務 <ul style="list-style-type: none">突發事件響應及處置人防系統項目安保物防系統安保顧問諮詢技防系統安防培訓聯防系統	 工程服務 <ul style="list-style-type: none">線上巡檢設備運行維護大系統分析設施養護日常巡檢
--	--	---

茂鏈服務範圍

／ 案例 ／

打造品質標杆項目，提供全方位物業服務



2023年，世茂服務基於城市發展戰略，在19個深耕城市打造標杆服務項目，展示了高品質的物業管理服務。

工程服務：我們配備了專業工程服務團隊負責小區所需的設施設備，覆蓋從規劃、設計、安裝到維護全流程。

安全保障：由秩序團隊負責安全巡邏服務，白夜班定時巡邏，對主幹道及園區外圍進行巡視，消除安全隱患。

消防應急：我們定期對小區消防設施設備進行檢測，確保設備處於正常狀態；對消防維保單位進行嚴格監管，定期開展培訓工作，將消防安全管理落實到每一個責任人；同時在小區開展消防安全宣傳，提升業主消防意識。

宜居環境：項目每年在更換苗木、補種綠籬、補種草坪、更換種植土等工作中投入大量人力物力，維護升級項目內公用設施，積極打造美好、舒適、安心、和睦的生活環境。

2.1.2 優化小區服務

世茂服務定期開展多項風險排查，努力打造安全的居住環境，建設幸福平安小區。同時，我們舉辦豐富的小區活動，點亮業主生活。

打造安全小區

公司始終將小區安全置於核心位置，持續加強健康與安全保障工作，每年定期開展4項安全風險檢查，並開展季度應急演練。此外，我們面向業主定期開展安全宣傳和安全風險警示活動。

- ◆極端氣候安全風險排查：針對颱風、洪水、乾旱、極端高溫和寒冷氣候等極端天氣的應急處理準備。
- ◆設備安全風險排查：針對八大設備系統。
- ◆消防安全風險排查：針對防火、防水等設施設備。
- ◆安全隱患排查：針對項目現場安全隱患。

2023年，世茂服務



豐富小區生活

我們開展兒童繪畫大賽及節日特色慶典等常態化的小區文化建設活動，構建多彩小區。



優化責任營銷

公司搭建市拓營銷標準化道具資料庫，內容包含企業品牌介紹、品牌基礎物料、品牌視頻類素材、品牌圖片素材、產品手冊、公司logo合集、路演材料包、市拓廣告包、優秀項目案例庫及品牌管理制度等資料，形成了對外營銷標準體系，確保在不同宣傳場景下，營銷信息得以清晰、準確地傳達，企業視覺形象保持統一，同時保證了信息的真實性與合法性。

2.1.3 提升客戶體驗

世茂服務不斷完善以客戶為中心的服務體系，關注和保障客戶權益，加強客戶關係管理，持續提高客戶滿意度。

客戶服務管理

公司建立5M服務品質保障機制，聚焦客戶服務關鍵環節，開展品質監督工作。我們將客戶報事、報修、投訴及滿意度評價納入品質監督體系，對客戶工單響應及時率、關閉率及回訪滿意度進行考核，保障服務品質。

Call Center 主動調查回訪	電話回訪，聽取業主及用戶反饋
服務現場品質監督	世茂服務「1001管家」以網格化管理模式，監督各項服務的現場落地
第三方神秘訪客 品質檢查	利用第三方督察團隊，不定期對服務進行品質檢查，保證服務品質常年如一
APP線上評價	利用茂家APP打通線上溝通反饋機制，實時接收業主及用戶的服務評價
遠端數據監控平台	利用小區全場景可視化遠端監控系統和AI數據監控系統，監督各項服務的執行

世茂服務5M服務品質保障機制

為了更好地促進管家和客戶的連接，切實傾聽客戶真實的聲音，公司還升級了系列工具：

- ◆建立客戶拜訪機制：通過線上工具管理客戶拜訪情況，對拜訪數量、質量、客戶信息及拜訪結果進行全維度監控。
- ◆工單系統升級：優化操作功能，提高工單創建、響應及處理的效率。
- ◆管家績效系統升級：規範管家服務標準，細化管家考核維度。
- ◆茂家APP評價功能開放：增加客戶評價入口與評價數據分析功能，鼓勵客戶對管家進行評價，督促管家提升業務能力。
- ◆系統其他優化：增加工單超時預警及工單接單提醒。



截至報告期末
公司客戶
拜訪率達到
92%

客戶滿意度

世茂服務實施工單閉環管理，從「工單及時響應」、「及時關閉」及「客戶滿意度」等維度對員工進行考核。針對客戶投訴，公司始終堅持「有訴必理」的原則，制定並執行《客戶投訴處理作業指引》，確保客戶投訴得到及時處理和有效解決。報告期內，公司共收到客戶投訴66,114條，響應及時率95%，投訴關閉率95%，工單質量服務評價97%。

為了及時了解客戶需求，公司將客戶調研頻次從每年1次調整為每月1次，通過APP、短信、400客服電話及關鍵客戶調研等方式進行抽樣調查，多維度了解客戶居住感受。

【報告期內】



調研客戶滿意度評價 **87%** 關鍵客戶滿意度評價 **81%**

／ 案例 ／

解決停車難題， 提升業主滿意度

針對調研發現的業主泊車無位困擾，公司與若干項目物業管理委員會及社區充分溝通，通過線上搖號選位的方式提供小區車位租賃服務，推動解決項目停車難、管控難的問題，進一步提升業主滿意度。

2.2 數智驅動發展




世茂服務全面深化數字化轉型，堅持以科技賦能，提升經營管理能力及效率，升級客戶體驗，同時公司制定並執行數據安全及隱私保護管理辦法，為數智化發展保駕護航。

2.2.1 智慧管理升級

公司持續完善「世茂服務智慧化小區」建設，以「OCEAN OS深藍管理系統」與「OCEAN X深藍服務系統」為支撐，將智慧服務帶到每一個世茂小區。

數字化工具升級

公司開發並升級了多個智慧化應用系統，包括茂家APP、品質客服系統、客戶工單管理系統、業財管理系統等，提升服務水平與運營管理效率。

<p>茂家APP</p> 	<p>◆為世茂業主及用戶打造移動智慧服務平台，提供全方位的線上物業服務、線上商城、多元生活服務等一站式服務</p>
<p>品質客服系統</p> 	<p>◆通過派單、處理、驗收及評價四個環節，完成對現場服務需求的及時響應，實現客戶服務閉環管理</p> <p>◆為業主提供更加靈活便捷的服務方式，也為前線服務人員提供數字化管理工具</p>
<p>一戶一檔</p> 	<p>◆為客戶建立系統化檔案，包括每戶的基礎情況、業務服務過程、客戶拜訪記錄、保修問詢及繳費等，實現服務流程線上化管理</p>

數字化服務工具升級



保護知識產權

為加強知識產權管理，公司編制並發佈《知識產權工作管理辦法》，明確規定標準化的員工專利申請流程，保障公司知識產權成果得到及時、有效的管理。我們實施「專利戰略」，將專利數量納入研發部門績效考核，並設立鼓勵發明創造的專項激勵。同時，公司面向員工開展專利法和專利知識科普活動，增強員工知識產權保護意識，提升知識產權相關技能。

最新知識產權情況

	年內獲得	累計有效
發明專利 (件)	1	4
實用新型專利 (件)	0	23
外觀專利 (件)	0	41
軟件著作權 (件)	7	151

注：1. 專利統計標準：

1)年內獲得：按截至2023年12月31日已收到的官方授權文件統計。

2)累計有效：指截至2023年12月31日保持有效。

2. 軟件著作權統計標準：

1)年內獲得：按截至2023年12月31日已收到的證書統計。

2)累計有效：指截至2023年12月31日保持有效。



2.2.2 信息安全管理

世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》及《中華人民共和國數據安全法》等相關法律法規，並實施《個人計算機管理制度》、《網絡安全管理制度》及《信息保密管理制度》等內部管理制度，保障公司數據安全。目前公司已通過了ISO/IEC 27001:2022信息安全管理體系認證和ISO/IEC 20000-1:2018信息技術服務管理體系認證，涵蓋綜合物業服務、多元增值服務、城市服務、數字科技服務等多個業務條線。同時，我們會定期通過網絡安全郵件提醒、企業微信宣貫等方式，提高全體員工的信息安全意識和信息危機應對能力。截至報告期末，公司未發生任何客戶數據及隱私泄露事件。

公司建立了數據安全風險評估和漏洞掃描系統，通過五個步驟，將識別出的風險事件劃分為不同等級，根據不同等級結果採取相應的應對措施。2023年，公司已對主要的系統，比如業務中台、業財中台、採購平台、主數據平台、數據中台及檔案管理平台等進行了網絡安全評測，並完成了相關漏洞修復工作。

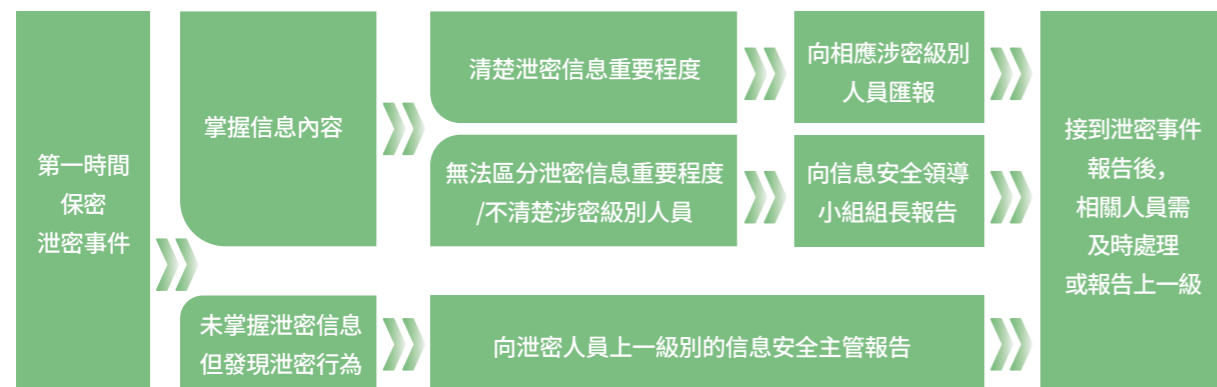


世茂服務數據安全風險評估和漏洞掃描工作程序

為規範公司信息系統的安全事件處理程序，公司制定了《安全事件報告和處置管理辦法》，確保信息安全事件得到及時響應、處理和跟進。公司根據信息系統的重要程度、系統損失的嚴重程度和社會影響範圍，將信息安全劃分為四個等級，實施分級管理。同時，我們將信息安全事件分為「故障類」與「泄密類」，明確兩類事件的處理流程，通過閉環管理保障網絡和系統持續安全運行。



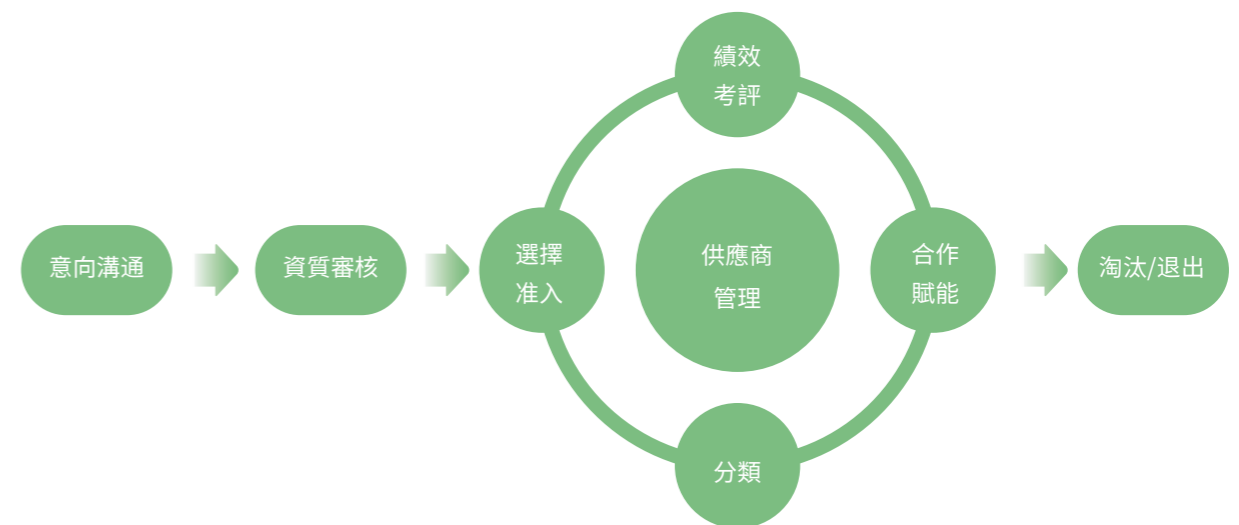
世茂服務「故障類」信息安全事件處理流程



世茂服務「泄密類」信息安全事件處理流程

2.3 踐行責任採購

世茂服務持續優化供應商管理流程，執行《供應商管理制度》等內部政策，在報告期內加強了供應商履約與結算管理，新增《供應商信用管理實施辦法》及《供應商支付優先級管理規範》等內部制度。公司對供應商從準入到淘汰/退出環節進行嚴格的全流程把控，並定期開展供應商審核與賦能工作，保障供應鏈可持續性運行，建立公平競爭、廉潔透明、和諧共生的供應鏈環境。



供應商管理流程

供應商準入

公司根據《招投標管理制度》，並依據集中採購、充分競爭、透明公正、廉潔奉公、可追溯等原則選聘供應商。我們針對潛在供應商收集經營狀況、經營指標、經營風險、商業信譽、員工健康安全等信息，並安排專員實地考察。同時供應商需簽署《供應商承諾書》等相關聲明，確保符合商業道德規範，相關資質經審批合格後，獲納入公司供應商庫。



注釋：公司將發函知會未通過准入標準審查的供應商，終止引入程序，重新尋找供應商。

世茂服務供應商引入流程

供應商監督與績效考評

公司針對工程、服務、物資等供應商開展職業健康安全、人員保障、環境保護等維度的監督，並通過制定標準，對供應鏈環境和社會風險進行評估，確保公司各項業務的品質與可持續發展。

環境 維度



- 所使用的產品必須符合國家相關安全標準和環保標準，並符合ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康安全管理体系認證要求
- 保證提交的產品質量及包裝符合國家標準、行業標準及修理、更換、退貨責任規定等相關標準，符合環保要求

社會 維度



- 保障員工的人身安全，為員工購買第三方責任保險
- 保障外包維修保養服務人員的社會保險、工資及勞保等福利

供應鏈環境與社會風險管控

公司針對供應商建立了日常評審機制，通過項目履約評估、跨部門審核、飛行檢查等形式，記錄供應商履約情況。同時，我們引入了第三方年度審核程序，通過第三方的履約評估及400電話的滿意度調研，對供應商包括廉潔在內的業務表現進行多維度評估。公司依據年度履約考核結果，將供應商劃分為四個等級，實施分級管控，追蹤並評估供應商績效表現，不斷優化和完善公司供應商管理體系。

供應商管理機制	年度評級	政策
激勵機制	A級	享受直接續簽，並可免評估擴展服務範圍
	B級	享受原合同續簽（非保安、保潔、保綠業務）
淘汰機制	C級	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 開展約談輔導，明確整改要求、整改期限和監管人，並記錄存檔 ◆ 整改不合格的供應商將不再續約 ◆ 連續2年評級為C級的供應商降為D級
	D級	不再續約或新增合同，降級為限制性單位，並及時尋找替代供應商

供應商提升與賦能

公司通過視頻會議、文檔傳閱、採購平台信息發佈、微信公眾號推送等多種方式，由總部、城市分別組織開展供應商培訓，主要包含系統操作、業務模式等內容，同時通過面談、電話和視頻會議等形式加強與供應商的溝通。報告期內，公司共開展包括廉潔從業主題在內的供應商培訓79次，覆蓋了85%的供應商，並進行3,920次供應商的溝通交流，及時發現並解決問題以保障供應鏈的穩定運營。

供應商培訓 79次

覆蓋供應商 85%

3,920次溝通交流

／ 案例 ／

開展供應商大會，全面提升供應商能力

2023年，各城市公司根據自身情況召開了供應商大會。會上，公司總結上年度與供應商的合作情況，並展望未來合作。此外，我們宣貫服務品質要求及合作要求規範，還對優秀供應商予以表彰，促進合作共贏。

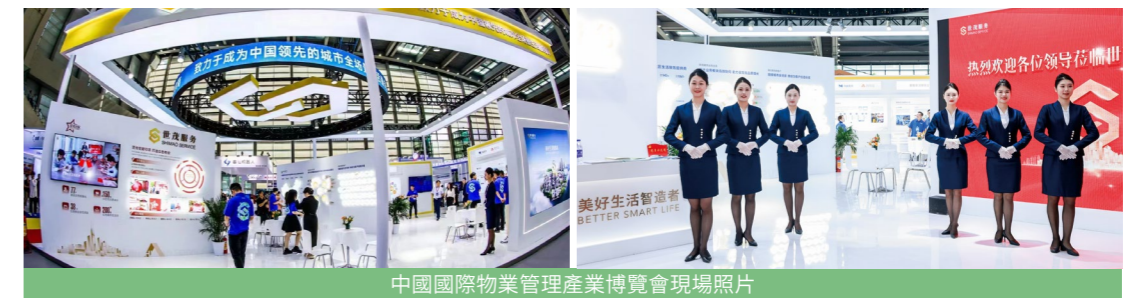
2.4 參與行業共建

公司作為中國物業管理協會名譽副會長單位，重視維護與省、市級物業協會的關係，致力於攜手全行業共同發展。目前，公司擔任九個省、市級物業協會的副會長單位，三個省、市級物業協會的常務理事單位和十個省、市級物業協會的理事單位。

／ 案例 ／

參展2023中國國際物業管理產業博覽會

2023年，世茂服務首次參展中國國際物業管理產業博覽會，受邀出席開幕式，並在第六屆物業管理創新發展主論壇發表演講。世茂服務主題展館圍繞「公司佈局」、「特色業務」等板塊，展現業務發展的創新舉措和實踐成果。



中國國際物業管理產業博覽會現場照片



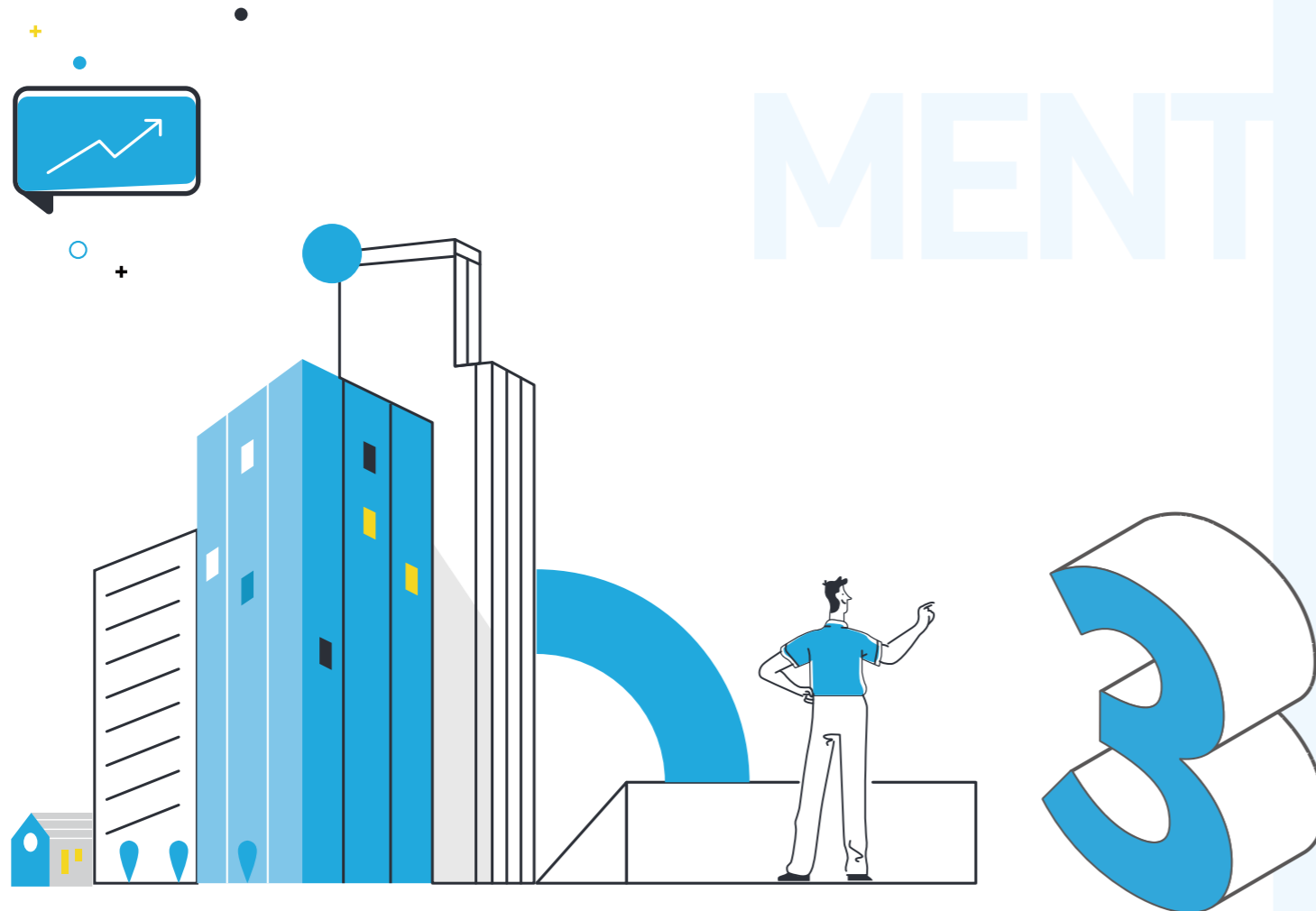
SUPPORTING EMPLOYEE DEVELOP- MENT

SHIMAO SERVICES HOLDINGS LIMITED

世茂服務堅持以人才為立足之本，始終將尊重、信任和成就員工落實到人才管理體系、發展模式、福利關懷等工作中。

凝心聚力 護航員工發展

- 3.1 打造多元環境
- 3.2 賦能員工發展
- 3.3 保障職業安全
- 3.4 加強員工關懷



3.1 打造多元環境

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國公司法》等相關法律法規。同時，落實國際勞工組織核心公約等國際公認的人權規範，建立並完善《招聘管理制度》、《薪酬福利管理制度》、《員工晉升管理制度》、《員工培訓管理制度》、《團隊建設管理制度》、《考勤及假期管理制度》及《離職管理制度》等各項制度，切實保障員工權益，致力於打造一個有利於吸引、留用和發展優質人才的工作環境。

我們承諾為員工提供平等的就業和發展機會，堅決反對在招聘和錄用過程中因種族、宗教、性別、性取向、年齡、民族、國籍等產生的歧視。公司嚴格遵守《未成年人保護法》及《禁止使用童工規定》等法律法規，杜絕招聘童工。同時，公司定期開展工作強度的檢查，避免強制勞工。



世茂服務榮獲
2023年度智慧人力價值企業評選
「年度人力資源管理智慧價值獎」



【截至報告期末】



3.2 賦能員工發展

2023年，公司對人才發展體系進行了結構優化和內容更新，明確了培養「將才」和培養「專才」兩大主線，同步進行專項儲備人才發展。此外，我們結合茂學線上平台、人才管理系統兩大平台，有效發揮數字化賦能作用，更好的為公司發展持續輸出優質人才，與員工攜手成長。



賦能體系

我們秉持「尊重人、信任人、成就人」的人才理念，進一步細化人才賦能體系，以人才梯隊類別為基本框架，提出更具體的人才發展要求，基於三個人才梯隊制定不同的培訓計劃，使各層級員工都能夠更好地勝任崗位。

第一梯隊	領航者計劃	核心業務負責人、合作公司核心人員
第二梯隊	開拓者計劃	城市負責人及團隊、城市職能負責人及團隊
	挑戰者計劃	項目負責人及團隊
第三梯隊	探路者計劃	項目主管及團隊
	新生力、新活力	雙新應屆生培養

梯隊人才培養體系

／ 案例 ／

挑戰者計劃：儲備項目經理全週期經營管理沙盤訓練



為了更好地應對行業的發展變革，增強儲備人才隊伍的綜合能力，西北中心城市公司於2023年11月開展「儲備項目經理全週期經營管理沙盤」系列實訓。

本次培訓採用情景類比、角色扮演等方式，在模擬真實的項目經營、業務管理、人員管理、品質管理、成本收支等場景中，提高學員的管理能力和決策水平。截至報告期末，挑戰者計劃學員均已完成專業知識學習及考核與沙盤模擬實訓。

報告期內，基於公司的戰略定位及豐富的業務種類，我們梳理了年度人才體系建設全景圖，推進關鍵崗位勝任度盤點與人才畫像，開展中基層通用領導力提升等專項培訓，並通過人才評估、能力測評、意願度調查、員工述職與述能、人才盤點校準會等方式，持續追蹤人才表現，提升和完善人才培訓規劃與管理、考核與反饋等工作。

世茂服務持續優化考核方案、工具與指標。我們承接公司經營目標制定崗位績效考核指標，並以半年度或年度為週期，對總部、中心城市公司、專業公司及戰略管控型公司相關員工開展績效考核，綜合評估員工組織績效得分、崗位指標得分、過往業績提升得分及投入產出比得分等情況。



世茂服務業務培訓體系概覽

／ 案例 ／

提升中基層員工領導力

針對中基層員工在管理過程中可能面臨的團隊凝聚力不足、執行力不強及缺乏戰略眼光等問題，世茂服務結合國內外先進的領導力理論、實踐經驗及業務真實案例，推出中層領導力、基層領導力系列專項課程。

公司人力資源團隊依據中層、基層領導力模型，制定課程需求調研範本並完成調研，進而匹配崗位核心能力要求，形成課程大綱。

主要課程內容			
中層領導力	角色認知	基層領導力	角色認知
	理解戰略		指標分解與達成
	理解復雜問題		問題分析與解決
	打造建設性關係		任務排序與決策
	組織績效管理		任務執行與回顧
	績效改進		成員招募
	知人善任		輔導下屬
	激發人心		團隊激勵
個人績效管理與教練技術			

資源保障

講師及帶教制度

世茂服務致力於推行「人人為師」的人才發展理念，打造學習型組織，激勵更多員工加入內部講師隊伍，進一步提高培訓質量。2023年，公司更新《世茂服務講師管理制度》，明確各組織講師的管理和培養，細化講師分類標準，明確認證要求、認證流程、評估方法和激勵措施，為公司人才賦能體系提供充分的資源保障。

此外，公司設立1對1、1對多及多對多的師徒帶教制度，為新員工提供項目導師、階段導師及任務導師等資源，扶持新員工成長。

信息化支持

公司開放茂學公眾號、茂學線上學習平台等渠道，實現崗位訓練線上化，創建了數字化的管理學院、雙新學院、管家學院、茂鏈學院、增值服務學院、市場拓展學院、財務學院及人力及行政學院。2023年，我們對《世茂服務課程管理制度》進行了同步更新，規範課程上線流程，保證學院線上課程的質量，確保課程教學能支持業務發展。同時，我們積極鼓勵員工參與新課程開發，為世茂服務知識庫貢獻智慧。

／ 案例 ／

人力管理數字化

2023年，世茂服務繼續優化人才數字化管理平台，基於人才梯隊建設和人才發展框架，進行人才發展全週期的數字化管理更新，通過五步流程（建立人才池——設立人才標準——培養人才——追蹤人才表現——晉升或淘汰）實現人才全流程可視化管理，進一步提升人才管理的效率和客觀性。

基於茂學平台，我們圍繞崗位訓練體系上線多個培訓板塊：

- ◆ 鏈學院：面向基礎物業服務團隊，涵蓋工程、秩序、保潔和綠化四大板塊的基礎物業服務知識。
- ◆ 市場拓展學院：課程以市場拓展業務流程為基礎，關注市場拓展關鍵節點的能力提升。
- ◆ 管家學院：基於新的業務能力標準，制定專項培訓，促進管家的能力成長。課程面向新入職管家、高級與首席管家、管家主管與管家負責人、城市及組團業務負責人等員工。
- ◆ 增值服務學院：包含場地資源和資產管理兩大業務模塊，課程面向中心城市社區資源負責人、中心城市增值服務負責人等員工。

繼續教育

為推動世茂服務建設學習型組織，促進高級管理層的持續性學習和知識升級，更好地適應公司及行業發展需求，我們為高級管理層在任期間取得的MBA或EMBA證書提供費用報銷。

3.3 保障職業安全

我們堅持為員工打造安全、健康、舒適的工作環境，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》及《中華人民共和國職業病防治法》等國家相關法律規定以及國家勞動安全衛生規程和標準。公司所有在管項目的物業活動都獲得了ISO 45001職業健康安全管理体系認證，第三方將定期對所有相關業務的關鍵風險進行分析評估以保障體系的有效性。

公司業務管理部根據內部安全管理需求建立了安全指引與專項管理制度，包括《工程專項檢查管理制度》等，為員工提供充足的勞保用品，並結合安全生產月等定期活動向全體員工提供職業健康安全知識與技能培訓，力求將安全事故發生的可能性降到最低。

針對暴雨、雷擊、火災等可能引發職業健康安全事故的情況，我們也制定了完備的應急預案，形成《應急預案作業指引》及《突發事件應急指引》等內控制度。報告期內，公司因工傷損失工作日數總計13,736天，因工亡故人數8人。

此外，我們對所有外包員工一視同仁，在外包人員的勞動合同中加入健康安全管理的規範性條款，並定期對包含外包員工在內的員工職業安全健康狀況進行監督和考核。與外包員工簽署的合同條款中，包含了安全責任制度與評估、工作安全防護與安全培訓等職業健康安全內容，要求供應商為外包員工提供第三方責任和人身安全保險，建立完備的職業安全責任制度並由公司對其進行審核。同時，供應商也負責為外包員工提供與勞動安全、職業風險、職業道德、技術操作相關的安全教育，要求供應商每季度至少對外包員工進行1次職業安全培訓。

／ 案例 ／

消防演習與安全培訓



消防演習現場及日常安全檢查

2023年，世茂服務開展多次消防安全演習活動，增強員工消防安全意識，提升自救能力。在員工日常生活方面，公司要求各管理部門定期對員工宿舍進行安全檢查，排除一切可能存在的安全隱患，並在員工APP上線安全培訓視頻，讓員工能夠更加便捷地了解安全知識。

3.4 加強員工關懷

我們真誠關愛員工，樹立「為一線服務」的理念，全力以赴地為員工解決問題。

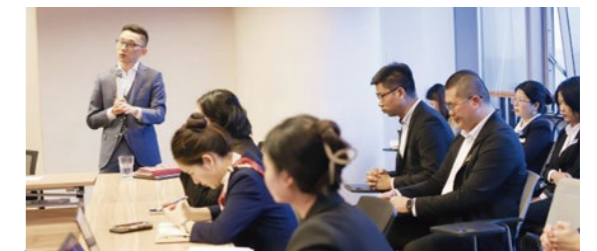
員工溝通

我們傾聽員工的聲音，推動管理層與員工溝通的規範化、常態化，鼓勵員工建言獻策，推動公司企業文化的建設。

報告期內，世茂服務開展常態化的員工敬業度調查。結果顯示，組織敬業度為74.9%，較去年提升7.5個百分點，處於最佳企業人才地帶；員工滿意度為74.5%，較去年提升10.3個百分點。

為了進一步凝聚企業文化，公司於報告期內陸續發起「對客標杆」人物評選、「標籤達人征集令」、「十大先進事蹟」評選、優秀服務管家評選等活動，樹立優秀服務榜樣，強化員工榮譽感，發揚員工主人翁精神。

員工滿意度為 **74.5%** 較去年提升 **10.3** 個百分點



福州中心城市公司每月度開展「聆聽心聲」總經理懇談會，總經理、業務運營負責人與員工代表通過線上、線下的方式進行交流

員工關愛

我們嚴格遵守法律法規，為員工提供養老金、退休金等法定福利及多種補充福利，並關注包括外包員工在內的全體員工需求，定期安排高溫關懷、節假日慰問、冬日送溫暖等活動；開展豐富多彩的文體活動，例如健康跑、籃球比賽、歌唱比賽等，培養員工興趣愛好，促進團隊建設。

親子節日活動

關注員工的親子生活，在父親節、六一兒童節等節日舉辦活動，為雙職工家庭的孩子提供暑期日托，解決員工的痛點

健康義診

在2023年為員工舉辦了護齒、中醫、視力保護等專項的義診活動，並且聘請專業醫生為員工提供診療意見，關注全體員工身心健康

員工生日會

每季度為員工舉辦集體生日會，讓員工感受到和諧溫馨的工作氛圍，增強隊伍凝聚力和向心力

豐富多彩的體育活動

組織策劃各類豐富多彩的體育活動，培養員工的運動習慣，提升員工身體素質



BUILDING A RESPONS- SIBLE COMMUNITY

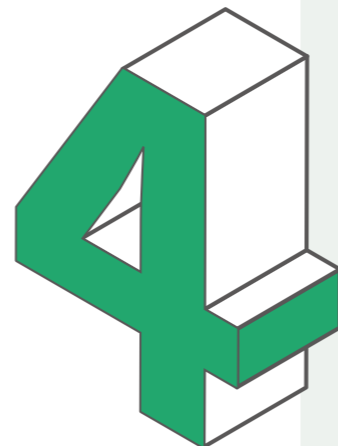
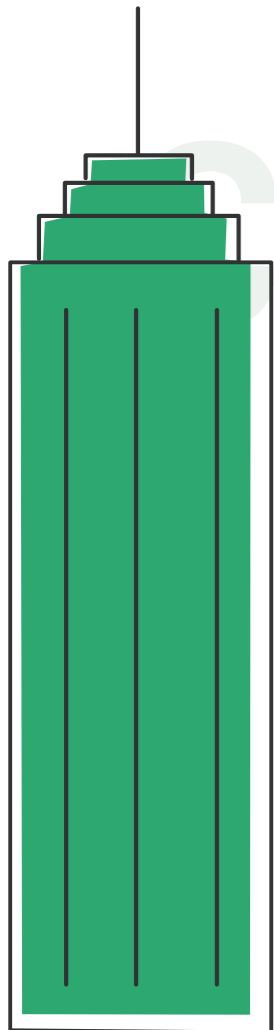
SHIMAO SERVICES HOLDINGS LIMITED

世茂服務踐行綠色低碳的發展理念，全力構築綠色美好的世茂小區，推廣綠色文化。我們也積極履行社會責任，努力實現公司與環境、社會的可持續發展。

共生共益 打造責任社區

4.1 擁抱綠色發展

4.2 共建友愛鄰里



4.1 擁抱綠色發展

世茂服務積極響應國家節能減排的號召，將環境保護融入到業務運營中，從應對氣候變化、減少環境足跡、倡導綠色辦公等維度，提升小區與辦公場所的環保表現。

4.1.1 應對氣候變化

世茂服務將氣候變化風險納入公司整體風險評估和管理體系，參照氣候相關財務信息披露工作組（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）的建議，圍繞「治理——戰略——風險管理——指標和目標」開展相關工作，完善氣候風險防範策略。

管理框架	主要工作
治理	<ul style="list-style-type: none"> ◆董事會：負責監督包含氣候變化在內的可持續發展工作，每年至少開展一次相關議題的討論會議 ◆審核委員會：董事會下設的審核委員會考慮將氣候變化納入公司風險管理事項 ◆可持續發展工作組：由公司總裁領導，業務條線負責人和一線關鍵員工組成，氣候相關事宜經公司總裁向董事會匯報 ◆政策：公司正在討論和草擬公司層面的《氣候變化政策》
戰略	<ul style="list-style-type: none"> ◆風險：氣溫變化、酸雨等極端天氣增加公司物業維護成本，亦對員工、資產和供應鏈造成破壞，產生間接的財務影響 ◆機遇：計劃通過實施綠色低碳舉措，減少因氣候變化增加的運營成本，推動公司的綠色和可持續發展轉型
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> ◆識別：正在識別並排序氣候變化對物業和小區的財務影響 ◆評估：已將可持續發展相關議題納入新收購項目盡職調查的風險評估中，包括能源效益和環境表現 ◆管理：已制定緊急恢復計劃，包括因極端天氣引發重大事故時，公司能及時解決並處理用戶和業主的需求
指標及目標	<ul style="list-style-type: none"> ◆正在制定與氣候變化相關的可持續發展關鍵績效指標及中長期改善目標：至2030年，辦公區域的碳排放強度、能源效益（耗電強度）、用水效益（耗水強度）及廢棄物產生量均逐步下降

4.1.2 管理環境足跡

世茂服務搭建由總部業務品質部、內控運營組、環境管理中心及環境項目團隊組成的環境管理組織架構，共同推動能源管理、廢氣管理、水資源管理、廢棄物管理等各項工作的逐級監督與落實，力求最大程度地降低對小區環境的影響。公司相關業務條線已獲得ISO 14001環境管理體系認證。

能源管理

世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》，制定並落實《場地資源經營管理制度》及《能耗管理制度》等內部制度，推動節能減排、能源效率提升、使用可再生能源等綠色行動，減少溫室氣體排放。



精細化管控

- ◆控制公共照明開關，升級智能照明設備
- ◆實施分區照明，低峰閑時停運部分電梯
- ◆以濟南天城項目E地塊為例，項目對電梯進行節能改造，安裝電梯發電回饋設備，減少電梯控制櫃發熱電阻的發熱，進而減少機房內空調的使用頻率，達成節能效果



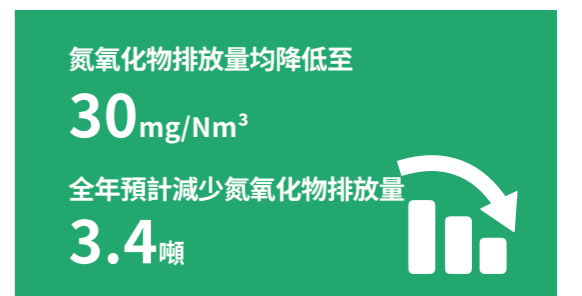
新能源設備使用

- ◆應用並推廣電力能源設備，如充電式洗地機、掃地車等，減少對柴油、汽油等能源的採購及使用
- ◆以武漢世茂錦繡長江項目為例，項目開展太陽能路燈改造，年均節降用電量預計達2,168.1千瓦時
- ◆以常州香檳湖項目為例，項目開展新能源增容，完成增設充電樁40組、地面公共充電樁42組，滿足項目新能源車業主充電需求，獲得地方媒體多次報道

世茂服務小區節能減排新舉措（部分）

廢氣管理

2023年，我們針對北方供暖鍋爐房自營項目進行了低氮排放改造。如西北中心城市公司完成蘭州濱河一號、西寧大都匯兩個項目的燃氣鍋爐低氮改造，共計改造9台鍋爐，投入約人民幣4.18百萬元。



水資源管理

世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國水法》並執行《場地資源經營管理制度》及《能耗管理制度》等內部臨時用水用電管理、長期用水用電管理、供水（消防）泵房運行能耗管理、水系水體維護、綠化能耗管理等制度，並規範突發爆管的應急處理流程。

同時，在日常管理中，我們通過線下自檢和客戶報修的形式，記錄並定時監查計量水錶的數據，排查異常用水量，加強對各類耗水設備設施的維護保養，防止因滴、漏等現象造成的水資源浪費。

／ 案例 ／

水系水體維護與綠化能耗管理制度要求升級

世茂服務在水資源管理制度上不斷加強有關節水與水資源重複利用的相關要求，並于在管小區中推廣落地：

◆景觀用水

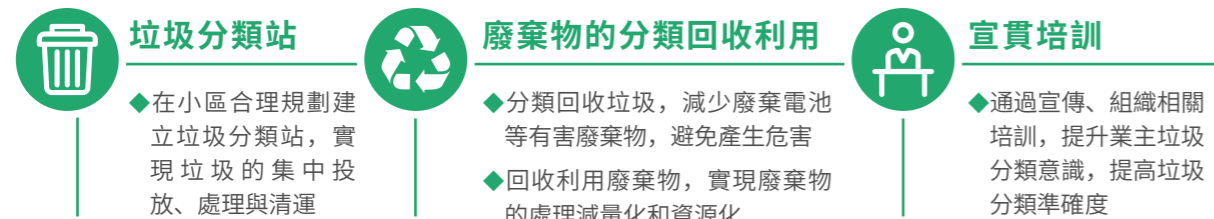
景觀用水原則上按照每月1次的週期進行更換，做好水體維護，降低更換頻次。

◆綠化用水

- 1、重復利用景觀清潔用水進行綠化澆灌，禁止在景觀清潔時隨意排放存水。景觀存水灌溉對植物有很好的增肥及補水作用，既可以節約綠化用水，還可以節約用肥。
- 2、綠化灌溉時，應選擇早晚溫度較低時進行，安排員工對灌溉情況進行巡查，避免灌溉水量過度，造成浪費。
- 3、關注天氣狀況，積極利用雨水進行景觀水系清潔及綠化灌溉，避免造成水資源浪費。
- 4、針對綠化外包方採用限額用水機制，由項目與綠化外包方商定每月用水限額，超額用水部分需按市場價格2倍付費。

廢棄物管理

世茂服務嚴格遵守相關法律法規要求，制定並實施《環境服務單元管理制度》及《環境服務單元作業指引》，爭取實現廢棄物減量、再利用與循環再造。其中，針對小區內的生活垃圾管理，我們制定了《垃圾收集作業指引》，通過倡導垃圾分類、細化垃圾回收等方式，攜手業主共建美麗小區。報告期內，世茂服務已在23個城市提供垃圾分類服務。



世茂服務小區廢棄物管理措施

／ 案例 ／

全流程管控建築垃圾

世茂服務制定《裝修垃圾清運業務管理制度》在建築垃圾清運業務方面開展全流程管控。

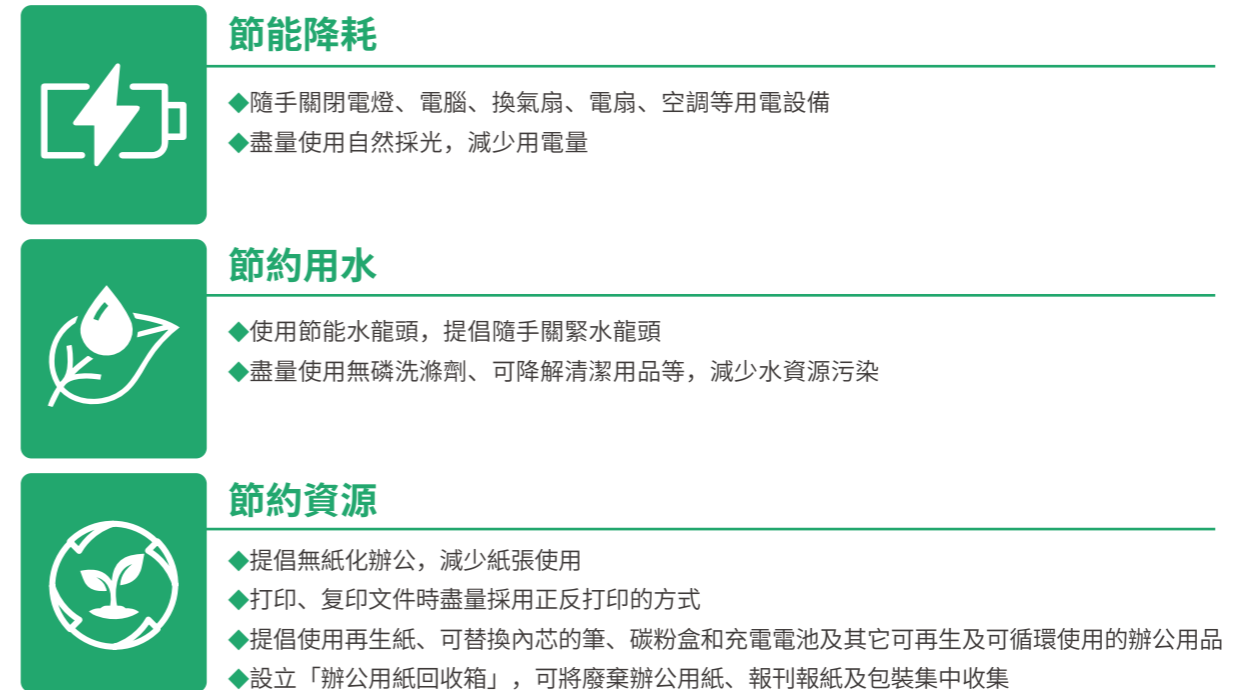
我們會提供專門的裝修垃圾堆放點。所有堆放點均選在地勢開闊、便於清運車輛回車、便於機械操作舉高作業並對業主居家生活影響範圍較小的固定區域內。裝修垃圾堆放點入口配備防塵圍擋、幕簾等降塵設施，條件一般的用防水油布和網覆蓋，減少因天氣原因造成的塵土擴散；非清運時段具備關閉鎖閉功能；裝修垃圾堆放點均有監控攝像覆蓋。

關於垃圾清運，一般由業主將建築垃圾運送到指定堆放點，物業集中清運至政府指定的地點，清運頻率將根據堆放點的堆積量/收納量而定。

關於監督，我們會定時對樓棟、園區實行交叉巡檢，包括秩序巡邏、保潔員工巡檢、管家巡檢及城市總部不定期抽檢，避免建築垃圾無序堆放。若發現不合格事項，將第一時間通知整改。

4.1.3 倡導綠色辦公

世茂服務倡導綠色、低碳的辦公方式，制定並執行《世茂服務綠色辦公管理制度》，引導全體員工形成良好習慣，共同營造高效、節能、環保的辦公環境。



／ 案例 ／

張貼綠色辦公海報，共同踐行低碳辦公行動

在辦公區域，我們張貼了標識提醒和環保宣傳海報，提升員工的環保意識。主要包含如下倡議：



4.2 共建友愛鄰里

我們持續關注公益事業，在鄉村振興、基層關愛、弱勢群體關愛等領域，積極履行企業社會責任。同時，公司積極踐行服務精神，通過建設星茂社區將服務精神與小區服務深度融合，圍繞「小區共建共治」、「提升服務品質」等核心任務，促進服務精細化和專業化水平的有效提升。

【報告期內】

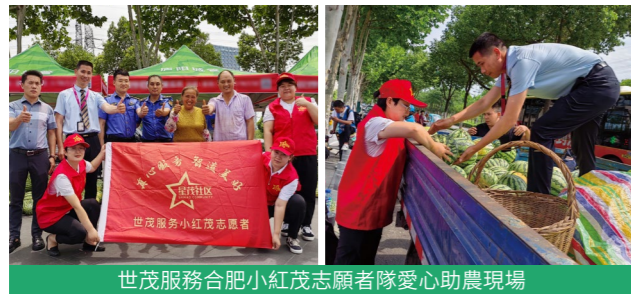
142支 小紅茂志願者隊

307場 小區服務日活動



／ 案例 ／

愛心助農，將愛傳遞



世茂服務合肥小紅茂志願者隊愛心助農現場

世茂服務響應政府號召，推進城鄉環衛一體化建設。2023年，世茂服務合肥分公司開展「愛心助農」公益行動，向瓜農集中採購了約1,000斤西瓜，將西瓜免費派送了在管小區65歲以上的老人。針對獨居老人及行動不便的業主，管家還提供「送貨上門」服務。我們希望通過愛心助農和業主關懷行動，傳遞愛與公益的力量。

／ 案例 ／

關愛「星星的孩子」



小紅茂志願者隊與孩子們互動

世茂服務作為「愛心單位」持續關愛與呵護孤獨症兒童。2023年，世茂服務聯合合肥市廬陽區為民社會工作服務中心，開展以「給『星星的孩子』點亮前行的燈」為主題的孤獨症兒童關愛活動。由公司員工和愛心業主組成的小紅茂志願者隊向孩子們捐贈了學習和生活物資。志願者通過畫畫、遊戲等活動，為孩子們帶去陪伴與歡樂。

／ 案例 ／

致敬城市守護者



世茂服務各地清涼驛站活動現場

夏季高溫期間，世茂服務在武漢、鄭州、南昌、長沙、合肥等城市設置「星茂社區·清涼驛站」，開展「致敬城市守護者」全城送清涼公益行動。我們以「一處納涼點、一杯冰飲水、一包常備藥、一句貼心語」關心在高溫天氣下工作的環衛工人、快遞及外賣小哥、城管工作人員等城市前線服務者，助力美好城市建設。

／ 案例 ／

綠色環保參與



「淨化海岸線，我們在行動！」活動現場

世茂服務福州小紅茂志願者化身「淨灘」衛士，沿海岸線集中清理泡沫塑料袋、破漁網、殘枝敗葉等垃圾，守護平潭「最美海岸線」。我們希望通過綠色行動呼籲更多人參與，共同保護賴以生存的家園。

／ 案例 ／

敬老關懷

世茂服務用心傾聽老年人的心聲，積極開展「義診進小區」、「搭把手」、「跑個腿」等免費服務，用實際行動為老年人排憂解難。我們會特別關注空巢老人、腿腳不便老人，通過上門慰問、入戶打掃等方式為他們提供便利。同時，我們聯合屬地醫療機構，在小區定期開展健康義診服務，重點關注老人日常生活狀態並及時提供必要幫助，讓他們時刻感受到來自物業的美好服務。重陽節，我們在江西、安徽、湖北、湖南、河南等省份開展敬老便民特別行動，舉辦手作特色民俗美食節、節日聯歡及愛老便民理髮等活動，為老人們送去節日的關懷。

附錄

聯交所環境、社會、管治報告框架索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節索引	頁碼索引
A. 環境			
層面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： (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。	擁抱綠色發展	P45-48
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境統計數據摘要	P54-55
關鍵績效指標A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境統計數據摘要	P54-55
關鍵績效指標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）。	環境統計數據摘要	P54-55
關鍵績效指標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）。	環境統計數據摘要	P54-55
關鍵績效指標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。	擁抱綠色發展	P45-48
關鍵績效指標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。	擁抱綠色發展	P45-48
層面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。	擁抱綠色發展	P45-48
關鍵績效指標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）。	環境統計數據摘要	P54-55
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境統計數據摘要	P54-55
關鍵績效指標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。	擁抱綠色發展	P45-48
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，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。	擁抱綠色發展	P45-48

關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用於公司業務	
層面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。	擁抱綠色發展	P45-48
關鍵績效指標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。	擁抱綠色發展	P45-48
層面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。	擁抱綠色發展	P45-48
關鍵績效指標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。	擁抱綠色發展	P45-48
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面B1：僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (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。	打造多元環境	P37
關鍵績效指標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。	社會統計數據摘要	P55-56
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	社會統計數據摘要	P55-56
層面B2：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： (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。	保障職業安全	P41-42
關鍵績效指標B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	社會統計數據摘要	P55-56
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	社會統計數據摘要	P55-56
關鍵績效指標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。	保障職業安全	P41-42
層面B3：發展及培訓			
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。	賦能員工發展	P38-41

關鍵績效指標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。	社會統計數據摘要	P55-56
關鍵績效指標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。	社會統計數據摘要	P55-56
層面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。	打造多元環境	P37
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	打造多元環境	P37
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	打造多元環境	P37
營運慣例			
層面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。	保障合規廉潔 踐行責任採購 保障職業安全	P9-10 P32-34 P41-42
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	社會統計數據摘要	P55-56
關鍵績效指標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，以及相關慣例的執行及監察方法。	保障合規廉潔 踐行責任採購 保障職業安全	P9-10 P32-34 P41-42
關鍵績效指標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。	踐行責任採購	P32-34
關鍵績效指標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。	踐行責任採購	P32-34
層面B6：產品責任			
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： (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。	打造品質服務 數智驅動發展	P25-28 P29-31
關鍵績效指標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。	不適用於公司業務	
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	打造品質服務 社會統計數據摘要	P25-28 P55-56
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	數智驅動發展	P29-31

關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	多元增值服務	P18-20
關鍵績效指標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。	數智驅動發展	P29-31
層面B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (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。	保障合規廉潔	P9-10
關鍵績效指標B7.1	于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。	保障合規廉潔 社會統計數據摘要	P9-10 P55-56
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	保障合規廉潔	P9-10
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	保障合規廉潔	P9-10
社區			
層面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。	共建友愛鄰里	P49-50
關鍵績效指標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）。	共建友愛鄰里	P49-50
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	共建友愛鄰里	P49-50

環境統計數據摘要

能源	單位	數據
直接能源消耗量	兆瓦時	82.53
間接能源消耗量	兆瓦時	1,770.25
能源消耗總量	兆瓦時	1,852.78
能源消耗密度	兆瓦時/平方米	0.004024
溫室氣體	單位	數據
直接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	20.96
間接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	1,009.57
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	1,030.53
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/平方米	0.002238
廢氣	單位	數據
氮氧化物	噸	0.069700
硫氧化物	噸	0.000139
顆粒物	噸	0.006679

水資源	單位	數據
總耗水量	噸	52,379.92
總耗水密度	噸/平方米	0.114548
廢棄物	單位	數據
有害廢棄物總量	噸	5.94
有害廢棄物密度	噸/平方米	0.000013
無害廢棄物總量	噸	1,054.69
無害廢棄物密度	噸/平方米	0.340222

註釋：

- 除水資源與無害廢棄物數據統計外，其他數據統計範圍覆蓋世茂服務總部、附屬公司行政辦公區域及在管項目物業辦公用房。
- 直接能源類型為汽油，間接能源類型為外購電力。能源消耗量的計算參照中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則GB/T 2589-2020》。
- 直接溫室氣體排放來自汽油的使用，間接溫室氣體排放來自外購電力的使用。溫室氣體排放量的計算參照中華人民共和國國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。外購電力溫室氣體排放因子參照中華人民共和國生態環境部發佈的2022年度全國電網平均排放因子。
- 廢氣排放量的計算參照聯交所提出的《如何準備環境、社會及管治報告（附錄2）》A1.1「汽車的排放數據」。
- 水資源僅包括市政用水。水資源數據統計範圍覆蓋附屬公司行政辦公區域及在管項目物業辦公用房。
- 有害廢棄物包括廢棄硒鼓、電池以及廢棄燈管。
- 無害廢棄物包括廢紙、生活垃圾。無害廢棄物數據統計範圍覆蓋世茂服務總部。

社會統計數據摘要

員工	按類型（如適用）	單位	數據
總僱員	/	人	47,531
按性別劃分	女性	人	26,077
	男性	人	21,454
按年齡劃分	30歲以下	人	5,162
	30-50歲	人	18,159
	50歲以上	人	24,210
按地區劃分	中國境內	人	47,531
	中國境外	人	0
按僱傭類型劃分	全職	人	44,809
	兼職	人	2,078
	勞務派遣	人	644
按職級劃分	非管理層	人	42,941
	管理層-女性	人	2,126
	管理層-男性	人	2,464
少數民族	/	人	1,687
殘障人士	/	人	103

僱員綜合流失率	/	%	2.56
按性別劃分	女性	%	1.65
	男性	%	3.67
按年齡劃分	30歲以下	%	3.03
	30-50歲	%	3.54
	50歲以上	%	7.90
按地區劃分	中國境內	%	2.56
	中國境外	%	0.00
健康與安全	按類型（如適用）	單位	數據
因工亡故人數	2021年	人	3
	2022年	人	7
	2023年	人	8
因工亡故人數的比率	2021年	%	0.01
	2022年	%	0.01
	2023年	%	0.02
因工傷損失的工作日數	/	天	13,736
發展與培訓	按類型（如適用）	單位	數據
受訓僱員占僱員總百分比			
按性別劃分	女性	%	100
	男性	%	100
按職級劃分	非管理層	%	100
	管理層	%	100
僱員平均受訓時數			
按性別劃分	女性	小時/人	25.95
	男性	小時/人	22.74
按職級劃分	非管理層	小時/人	24.43
	管理層	小時/人	20.97
供應商	按類型（如適用）	單位	數據
供應商總數	中國境內	個	7,351
	中國境外	個	1
產品責任	按類型（如適用）	單位	數據
產品及/或服務的投訴總數	/	件	66,114
當年客戶滿意度百分比	/	%	87
商業道德	按類型（如適用）	單位	數據
對公司或員工提出並已審結的貪污訴訟案件數目	/	宗	0
董事和所有員工（包括非正式員工）的合規培訓比率	/	%	100

註釋：

- 各類別僱員流失率的計算方法，使用報告期內該類別離職僱員人數與報告期內該類別新進僱員人數差異之絕對值，除以報告期內該類別離職僱員人數與報告期末該類別僱員人數的總和，乘以100%。