

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

2024 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
品質為基 服務至上	12
夯實標準體系建設	12
多元服務品質提升	14
多措並舉優化服務	18
合規為尺 嚴守刻度	28
員工為本 攜手共進	40
人才建設地位凸顯	41
「融會貫通」培訓體系	43
切實保障員工權益	48
綠色為筆 譜就新篇	53
識別氣候風險與機遇因素	53
四節一減綠色辦公	58
積極推進節能減排	59
責任在心 擔當於行	68
踐行愛國愛黨實踐	68
熱心投入社會公益	70
附錄：《環境、社會及管治報告守則》內容索引	74

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**」）發佈的第五份《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2024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2024年1月1日至2024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2024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、社會及管治報告守則》（以下簡稱「**ESG報告守則**」）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報告守則》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2025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30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制化的優質服務，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二十六個省、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。2024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周期的產品及服務，提供更加便捷的生活方式。2024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
北京市AAAAA級物業服務企業	北京物業管理行業協會
北京市住宅物業管理「示範項目」	北京市住房和城鄉建設委員會
2024中國物業服務百強企業	北京中指信息技術研究院
2024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
2024中國辦公物業管理優秀企業	北京中指信息技術研究院
2024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
2024中國物業服務ESG發展優秀企業	北京中指信息技術研究院
2024中國寫字樓物業服務優秀品牌	北京中指信息技術研究院
2024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
2024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
2024北京服務業企業百強第80名	北京企業聯合會&北京市企業家協會
第三十八屆北京市企業管理現代化創新成果一等	北京市企業管理現代化創新成果審定委員會

董事會聲明

董事會在此欣然提呈本公司2024年度《環境、社會及管治報告》，就本公司於2024年1月1日至2024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。

近年來，隨著政府對生態環境保護的重視、社會對可持續發展的關注度提升，以及資本市場對ESG投資理念的認可，ESG在國內的發展速度顯著加快。2024年4月19日，香港聯交所發佈其就優化環境、社會及管治框架下的氣候相關信息披露的諮詢總結，並隨附《實施指引》，以協助聯交所發行人了解附錄C2《環境、社會及管治報告守則》D部分氣候相關披露規定，並於2025年1月1日起實施，標志著香港聯交所對ESG信息披露的要求進入了新的階段。新的《實施指引》要求上市公司在ESG報告中詳細披露氣候信息，包括氣候相關風險及機遇的識別、評估和管理流程，以及相應的指標和目標。此外，聯交所還鼓勵上市公司尋求獨立驗證以加強所披露的ESG資料的可信性。未來，隨著政策的進一步推動和資本市場的不斷發展，ESG的影響力將持續提升。上市公司對ESG披露的重視、環境管理與社會責任履行的強化以及公司治理結構的完善，顯著提升了企業ESG表現的透明度；同時，這些舉措有效增強了投資者信心，並為企業健康可持續發展提供了重要支撐。

為響應新時代社會、行業及投資者對ESG發展的新要求，金融街物業積極踐行ESG理念，通過一系列有效舉措，推動企業可持續發展：

在可持續發展管治方面，董事會成員邀請了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、社區等在內的眾多利益相關方參與溝通，重點聚焦員工健康與安全、員工僱傭、勞工準則、業務合規與標準化、供應鏈管理、反貪污與反洗錢等議題。結合既往ESG目標達成情況動態優化管治策略，建立長效監督機制保障措施落地，並針對潛在風險制定相應措施。

在服務品質提升方面，公司持續優化標準化、專業化、智能化服務體系，對微信公眾號「金融街物業生活在線」服務平台進行迭代升級，開展多元社區文化活動，拓寬客戶溝通渠道，建立投訴快速響應機制，並不斷延伸服務邊界，滿足客戶多元需求。同時，公司嚴守安全生產紅線，2024年實現零安全事故目標。

董事會聲明(續)

在合規治理方面，公司持續深化廉潔意識，深入開展警示教育；完善供應商管理及評價體系，推動廉潔採購與綠色採購雙軌並行；與此同時，公司致力於合規運行，以守正創新為原則維護知識產權成果，尊重他人知識產權成果，同標準地保護企業、客戶、員工、關聯方以及供應商的數據與個人信息，持續反對不正當競爭。本年度公司及公司員工未發生因貪污導致的訴訟案件。

在員工發展與關懷方面，公司充分發揮自身優勢、實現資源共享、控制人力風險，為公司戰略發展提供人才保障，並通過融澤培訓中心「融會貫通澤企育人」的培訓體系，為員工能力素質持續提升提供有力支撐。我們也十分注重員工的安全健康，為此公司制定了多項制度保障員工的基礎權益得到落實，並提供包括員工體檢在內的多項福利。

在綠色發展方面，公司進一步細化綠色辦公及綠色運營舉措，加強宣傳力度，將節能減排落到實處，多項排放指標較2023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。

在黨建引領方面，公司深入推進黨建工作與生產經營深度融合，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，並積極創建區域黨建服務點，打造黨建宣傳陣地，傳播紅色物業的相關理念。我們通過鄉村振興採購、文明志願活動、關愛弱勢群體等活動，努力踐行企業的社會責任。

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，貫徹落實黨的二十大關於「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，並將其深度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。

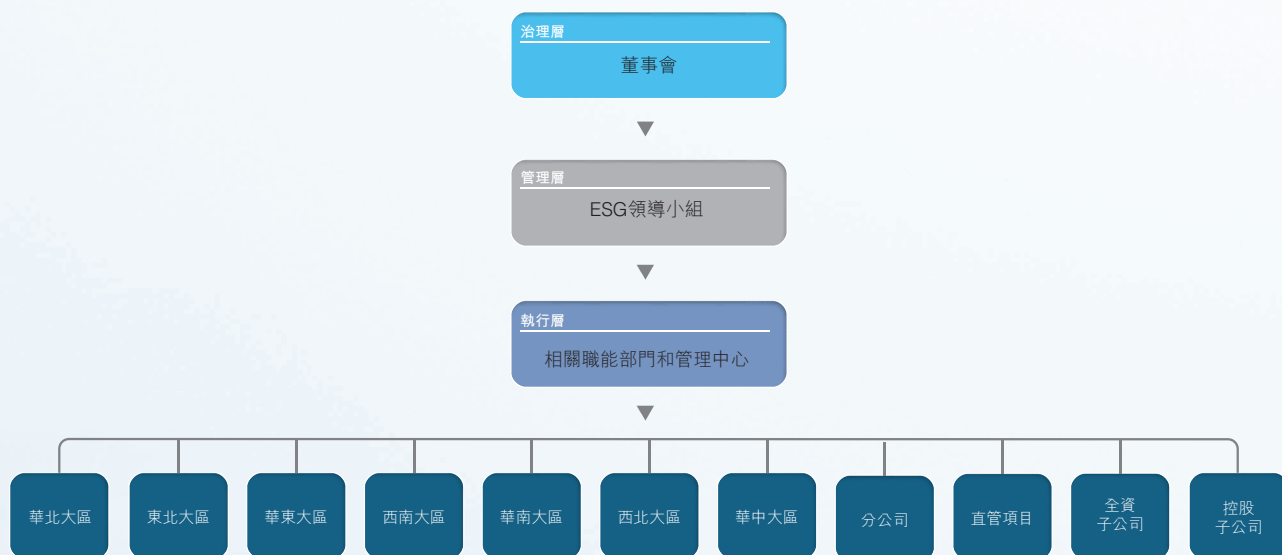


董事會聲明(續)

金融街物業已經連續五年披露ESG報告，在此期間我們在經營中持續貫徹並踐行ESG理念，開展合規經營與綠色服務，讓ESG理念真正融入進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。

ESG管治架構

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（治理層）負責公司ESG戰略和目標的制定；經營班子（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（執行層）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

董事會聲明（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2023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地識別，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	職工代表大會、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

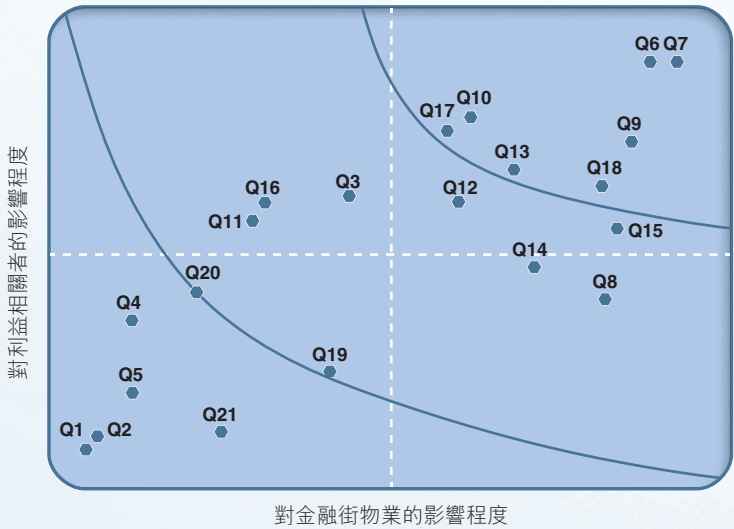
董事會聲明（續）

主要利益相關方	重點關注的ESG議題	主要溝通方式和渠道
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

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2024年的ESG重要性議題進行識別、分析和評估，在2023年的議題基礎上進一步完善了議題表述。

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，我們繪制出21個ESG議題的重要性分析矩陣。



圖：2024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：排放目標；Q3：資源使用；Q4：環境及天然資源；Q5：氣候風險與機遇；Q6：員工僱傭；Q7：員工健康與安全；Q8：員工發展及培訓；Q9：勞工準則；Q10：供應鏈管理；Q11：客戶關係管理；Q12：客戶／業主健康安全；Q13：產品及服務質量；Q14：知識產權保障；Q15：信息安全保障；Q16：公益慈善與社區服務；Q17：業務合規與標準化；Q18：反貪污與反洗錢；Q19：ESG監管；Q20：ESG風險管理；Q21：ESG議題的相關溝通。

董事會聲明（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」；左上角和右下角的區域表示重要性程度為「重要」；左下角的區域表示重要性程度為「次重要」。結果顯示，員工健康與安全、員工僱傭、勞工準則、業務合規與標準化、供應鏈管理、產品及服務質量、反貪污與反洗錢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。2024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，形成閉環管理。

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、勞動爭議及負面輿情的當期運行情況，並提出優化建議。年度風險評估是未來年度風險管理的基礎和依據，2023年度及2024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、能源管理、智慧及信息化管理方式等）始終居於核心評價地位，反映了公司業務與ESG要素的客觀融合度，ESG要素水平的提升已具備主觀能動性基礎。

品質為基 服務至上

夯實標準體系建設

公司持續夯實標準體系建設，在質量管理體系、環境管理體系、職業健康安全管理體系、能源管理體系、信息安全管理體系、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認證基礎上，不斷提升項目的管理水準和市場競爭力。

2024年，公司組織了質量、環境、職業健康安全管理體系的內審工作。本次審核範圍包括職能管理中心和項目服務中心標準要素所涉及的管理過程。按照審核實施計劃，對各職能管理中心在風險管控及措施、環境管理體系目標及管控措施、職業健康安全管理體系目標及管控措施、文件的管理、招標採購管理及監督、滿意度調查／整改措施及分析、能源資源的管理／統計及分析等方面實施了審核；對各服務中心對客服務、供方管理、安全消防管控、二裝管理、應急預案演練、設施設備運行及維護保養、各項檢測報告及計量器具、手持電動工具檢測的有效性進行了審核。



圖：質量、環境、職業健康安全管理體系內審工作現場

為滿足市場化項目拓展需求，公司於2024年4月成功獲得《生活垃圾分類服務能力》和《應急預案管理活動評價》兩項新標準的認證註冊資格證書。11月成功獲得三項一級服務資質證書，分別是《中國環衛清潔企業服務資質證書（一級）》《中國垃圾清運收集運輸企業服務資質證書（一級）》和《中國有害生物防治消殺消毒企業服務資質證書（一級）》。這些資質的獲得進一步提升了公司在相關領域的服務能力。

品質為基 服務至上(續)



應急預案管理活動評價認證證書



生活垃圾分類服務能力認證證書



中國環衛清潔企業服務資質證書(一級)



中國垃圾清運收集運輸企業服務資質證書(一級)



中國有害生物防治消毒消毒企業服務資質證書(一級)

品質為基 服務至上（續）

多元服務品質提升

公司持續致力於服務品質與效率的提升，通過信息化手段精準賦能，對「金融街物業生活在線」微信公眾號進行了全面升級改版。新版公眾號集成了社區服務、生活繳費、物業報修、諮詢服務、建議反饋、在線活動報名、通知公告、溫馨提示及在線商城等多元化功能，全方位滿足業主和用戶的工作與生活需求，打造便捷高效的智慧生活服務平台。



圖：「金融街物業生活在線」公眾號

公司在持續提升基礎物業服務品質的基礎上，積極拓展商務樓宇配套服務，不斷完善「怡己」品牌系列服務體系。該體系涵蓋了咖啡、餐飲、收發平台、智能新零售集合平台、汽車服務等多元化便民業務，成功構建了完整的商務生活服務生態鏈。同時通過社交媒體平台進行精準宣傳，進一步擴大了品牌影響力，為業主和用戶提供了更加便捷、高效的服務體驗。

品質為基 服務至上（續）

2024年，公司對「怡己」系列品牌進行了全面擴充與整合，旗下專業公司正式更名為「怡己經紀」和「怡己生活」，成為「怡己」品牌家族的新成員，致力於為業主和客戶提供更加專業、高效且值得信賴的服務。「怡己經紀」專注於為客戶提供商品房銷售代理、存量房轉讓經紀、房屋租賃經紀等多元化服務，覆蓋住宅、寫字樓、商業等多種資產類型。此外，「怡己經紀」還提供商業選址、新房代理、產權轉移代辦等一站式服務，全方位滿足客戶的多樣化需求。秉承金融街物業「服務精英，福澤大眾」的企業使命，「怡己經紀」扎根物業服務一線，旨在成為客戶身邊最值得信賴、最貼心安心的資產管家，為客戶創造更多價值。「怡己咖啡」則是「怡己」餐飲系列品牌的一大特色，定位為具有標志性的線下連鎖咖啡店，提供高品質的商務手工現磨咖啡，定期推出時令及佳節應季新品，搭載怡己烘坊的精致烘焙產品為客戶提供優質的早餐簡餐、下午茶及會議茶點。為了滿足消費者的需求，怡己咖啡在每個季節都會主動訂制爆款產品，在盛夏時節推出冰飲咖啡新品，驅散夏日的炎熱；中秋時節則會推出甄選月餅禮盒，承載節日的喜慶與祝福。2024年10月，怡己咖啡亮相金融街國際咖啡節，為消費者帶來沉浸式消費體驗。



圖：開拓怡己經紀服務

品質為基 服務至上(續)



圖：金愛臻品線上商城



圖：怡己咖啡亮相金融街國際咖啡節



圖：怡己咖啡接受央廣總台經濟之聲欄目的採訪

品質為基 服務至上（續）



圖：怡己咖啡打造季節性爆款產品



圖：怡己咖啡、怡己烘坊為「金融街i客廳」提供茶歇服務



圖：怡己咖啡、怡己烘坊為企業座談會提供茶歇服務

品質為基 服務至上 (續)



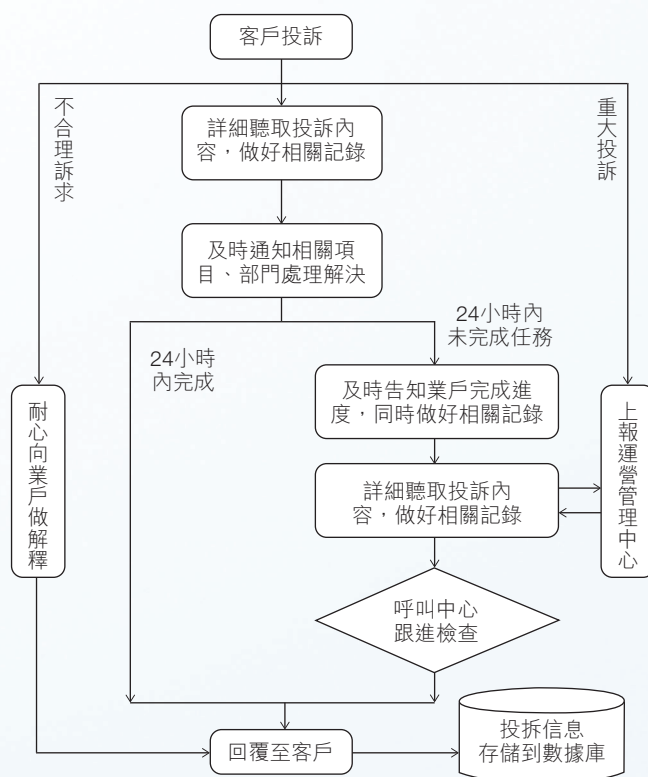
圖：「怡己小館」入駐JK FUN商城

多措並舉優化服務

公司始終踐行「卓越品質，完美體驗」的服務理念，將客戶對服務的感受與評價置於核心位置。通過定期開展第三方客戶滿意度調查，公司深入了解客戶需求與訴求，確保服務改進的針對性和實效性。基於調查結果，公司持續優化服務品質，以扎實的物業服務贏得業主的認可與信賴。為落實高質量發展戰略，公司提出通過提升創新力、服務力和執行力，進一步增強客戶對物業服務的感知與體驗。根據第三方調研機構的報告顯示，2024年公司客戶滿意度繼續保持高位，其中寫字樓服務穩居行業領先地位，住宅服務亦超越行業平均水平，充分彰顯了公司卓越的服務能力和持續精進的決心。

金融街物業將投訴處理視為與客戶建立深度溝通的重要橋樑，構建了完備的客戶投訴處理流程。公司通過全國統一服務熱線4000496018全天候受理客戶訴求，同時全面推進「96018」呼叫中心在各業務大區、子公司及直管項目的宣傳落地工作。為確保服務質量，公司制定了嚴格的「三個100%」服務標準：客戶訴求處理率100%、響應及時率100%、問題解決率100%，以此不斷提升客戶服務體驗，持續優化客戶滿意度。2024年，金融街物業實現了客戶訴求處理率100%和響應及時率100%，投訴解決率達到98%，投訴滿意率較2023年同期也有所提升。

品質為基 服務至上(續)



圖：客戶投訴處理流程

表：客戶投訴相關關鍵績效指標

指標	2024年數據	2023年數據
接獲投訴的數目(起)	361	278
投訴率(%)	<0.48	<0.4
投訴處理率(%)	100	100
處理及時率(%)	100	100
投訴解決率(%)	98	98
投訴滿意率(%)	98	95

註：投訴率=投訴數目／客戶總數

品質為基 服務至上（續）

2024年，公司呼叫中心共接聽來電657個，其中投訴案件361個。針對投訴中的隱患和潛在風險，呼叫中心建立了快速響應機制，有效預防和化解了群體性投訴事件，確保所有投訴均得到及時妥善處理。在投訴管理體系建設方面，公司持續深化制度化和標準化建設：一是強化《客戶投訴管理制度》的執行力度，將其納入日常管理考核體系；二是基於歷年「接訴即辦」工作經驗，組織全員開展《「接訴即辦」百問百答》專項培訓與考核，切實提升員工投訴處理能力；三是完善投訴處理過程管控機制，制定並實施《「接訴即辦」攻堅沖刺考評細則》，進一步規範投訴處理流程，提升服務質量。



圖：96018接訴即辦服務熱線及「接訴即辦」百問百答手冊

考試編號：	20240321162211447	考試名稱：	2024年「接訴即辦」百問百答考核									
「接訴即辦」百問百答考核成績												
工号	用戶名	姓名	部門	初次考試分數	補考分數	平均分數	成績排名	狀態	認證證書	認證學分		
zhongjiqing	zhongjiqing	朱金平	北京金融街服務（集團）有限公司、物社公司、經濟公司（金融街第一太平）	83	0		76	通過	—	3		
zch	zch	張軒	北京金融街服務（集團）有限公司、物社公司、華北區、美晨	94	0		11	通過	—	3		
yew075	yew075	陳輝	北京金融街服務（集團）有限公司、物社公司、華北區、金宸（E30）	86	0		63	通過	—	3		
j241	j241	李菁菁	北京金融街服務（集團）有限公司、物社公司、直管項目、嘉悅九里項目	90	0		39	通過	—	3		
j10002	j10002	李潔	北京金融街服務（集團）有限公司、物社公司、華北區、通州海河項目	84	0		72	通過	—	3		
l10042	l10042	李潔	北京金融街服務（集團）有限公司、物社公司、華北區、金融街華商中心	92	0		39	通過	—	3		
gfdn	gfdn	杜鵬飛	北京金融街服務（集團）有限公司、物社公司、華北區、住宅管理、廣安中心	90	0		39	通過	—	3		
w112	w112	李浩	北京金融街服務（集團）有限公司、物社公司、直管項目、月坛金融街中心	88	0		54	通過	—	3		
ap11	ap11	李博平	北京金融街服務（集團）有限公司、物社公司、經濟公司（金融街第一太平）	93	0		1	通過	—	3		

圖：「接訴即辦」百問百答考評結果

為深入推進「接訴即辦」向「未訴先辦」轉型升級，公司組織開展了覆蓋全體區域項目管理人員的能力提升專項培訓。培訓重點圍繞新版《接訴即辦案例庫》展開系統講解，通過典型案例剖析與情景模擬演練相結合的方式，深入解讀投訴熱點難點問題。培訓著重強調要堅持以「七有」「五性」為服務導向，強化物業服務的前瞻性和主動性：一是建立常態化客戶溝通機制，主動傾聽業主訴求；二是完善問題預判機制，提前發現並解決潛在問題；三是優化服務響應流程，提升問題處置效率；四是強化服務團隊建設，提高專業服務能力。通過多維度、系統化的服務提升舉措，切實將「未訴先辦」理念轉化為服務實踐，持續提升業主滿意度和獲得感。

品質為基 服務至上(續)

為持續優化服務品質，公司啟動「質量月」專項活動，圍繞節日慶典、季節特色等主題，精心策劃系列社區活動，包括便民服務日、夏日送清涼、中秋游園會、開學季關懷等特色項目。全體員工積極響應，深入參與各項服務提升計劃，得到了業主與客戶的廣泛好評。得益於「質量月」的成功經驗，公司將進一步深化品質提升工程，著力構建和諧社區氛圍，增強客戶歸屬感與滿意度，持續提升服務品質與客戶黏性。



圖：開展多樣活動 增進業戶關係

通過系統化開展客戶服務、節日慶典、環保公益及便民增值等多元化活動，顯著提升了客戶互動頻次與企業服務品牌曝光度。這一系列舉措不僅有效拉近了物業與客戶的距離，更讓客戶切身體驗到物業服務的專業內涵與品質細節，直觀感受到物業工作人員的日常服務內容與服務水準，實現了服務價值的有效傳遞。



北京 • 女神節送花



北京 • 共度元宵節

品質為基 服務至上(續)



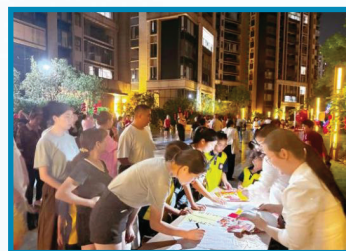
北京 • 協助導診掛號



哈爾濱 • 開展多業態服務合作



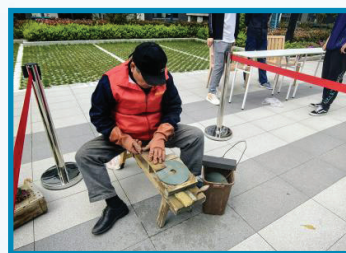
廣州 • 升級改造文體設施



廣州 • 提供多經服務諮詢



上海 • 新春送福



上海 • 便民服務



重慶 • 開展消防演習



香港 • 中秋節社區關愛活動

圖：各地區社區活動與便民服務

品質為基 服務至上（續）

公司始終將社區文化建設作為提升服務品質的重要抓手。2024年，公司創新打造「悅享社區」品牌活動體系，各在管項目因地制宜開展多元化社區文化活動與便民服務，通過構建「鄰里共融、文化共享」的社區生態，持續提升業主幸福感與歸屬感。同時，公司充分發揮集團資源優勢，與長城人壽、睿寶醫療等戰略合作夥伴深度協同，聯合推出「服務進社區」專項行動，涵蓋節慶聯歡、科普教育、健康義診等主題，為客戶提供覆蓋全生命周期的品質服務。系列活動的開展不僅贏得了業主的高度讚譽，更通過精準滿足客戶多元化需求，顯著提升了客戶黏性與品牌美譽度。



圖：「服務進社區」專項行動

2024年5月20日，值此金融街物業成立三十周年之際，公司精心策劃並開展了一系列「我為業戶辦實事」主題慶祝活動。包括綠色低碳千人簽名承諾、重點機房開放日、客戶聯誼暨生日同慶、服務質量調研等項目，以實際行動詮釋「全心想為業戶服務」的企業宗旨，真誠回饋廣大客戶三十年來的支持與厚愛。國家金融監督管理總局機關服務中心特別發來《致金融街物業股份有限公司成立30周年賀函》，對公司在物業服務領域取得的成就表示祝賀，並對未來發展寄予厚望和期待。此次周年慶活動不僅展現了公司持續創新的服務理念，更彰顯了與客戶攜手共進、共創美好未來的堅定決心。

品質為基 服務至上 (續)



圖：國家金融監督管理總局機關服務中心賀函

➤ 優秀示範項目

在廣大業主的鼎力支持下，公司旗下多個項目榮獲各地區、省市行業組織評審的物業管理示範項目榮譽，為公司推廣標準化服務品質建設起到了良好的示範作用。其中北京未來融尚項目獲評北京市住宅物業管理「示範項目」，中再中心項目獲評北京市生活垃圾分類示範商務樓宇，北京金融街融府物業服務中心榮獲物業服務先進單位，北京金融街住宅物業管理有限責任公司獲評2024年度公租房優質物業。



圖：部分優秀示範項目證書及獎牌

品質為基 服務至上(續)

➤ 壓實安全生產責任

公司嚴格遵循《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》等法律法規要求，建立了科學化、系統化的安全生產管理體系。公司設立安全生產委員會，由法定代表人擔任主任。2024年，公司持續完善安全管理體制機制，在原有安全生產委員會的基礎上，增設安全管理辦公室，由安委會副主任主管，配備辦公室副主任及主任助理各1名，並吸納9名來自項目的工程、安保專業經理擔任執行委員，進一步強化專業支撐。各業務大區及分子公司均設立安全小組，由分管安全領導擔任負責人，構建起層次清晰、職責明確的安全管理網絡，全面加強安全生產組織保障。

➤ 加強安全宣傳檢查與考核

2024年，公司開展全國範圍的安全大檢查，覆蓋三大業務大區所屬全部分子公司共計80餘個項目。檢查工作聚焦實戰能力建設，重點開展微型消防站應急拉動演練、不利點消防水壓測試、消防中控室遠程啟動測試等實操項目，同時對重點機房管理、安防消防日常管理、汛期應急預案與物資儲備、餐飲單位燃氣設施、有限空間及動火作業審批等進行全面排查。通過強化實戰演練，切實提升項目應急處置能力，做到「平時多練兵，急時少受損」。本次檢查共發現安全隱患520餘項，公司安全管理辦公室建立隱患整改台賬，及時向項目負責人及分管領導反饋問題，並實施「清單式」管理，通過限期整改、「回頭看」複查等措施確保隱患徹底消除。截至2024年底，所有隱患問題均已整改到位，整改率達100%，有效防範了安全生產事故的發生，為公司安全運營提供了堅實保障。公司本年度實現零安全事故目標。



圖：開展安全檢查

品質為基 服務至上（續）

2024年度，公司建立了系統化的安全季度考核機制，全年共組織實施四次全面考核。考核體系設置了三層遞進的演練要求：各項目須確保每季度開展一次局部人員疏散演練，每半年組織一次專項應急預案演練，每年完成不少於兩次的變配電室事故應急處置演練。考核採用區域化管理模式，以業務大區為考核單元，要求定期提交包含演練方案、過程記錄、評估報告等完整的驗證材料。這一考核機制不僅顯著提升了全員安全意識和應急處置能力，更從制度層面明確了管理者的安全生產主體責任，細化了各崗位人員的安全職責。得益於嚴格的考核體系，本年度各業務大區及直管項目均以優異成績通過考核，實現了100%的合格率目標，為公司安全管理水平的持續提升提供了有力保障。

➤ 組織安全生產培訓

2024年11月，為貫徹「119」消防安全主題宣傳月的工作要求，公司組織了系列消防安全主題活動，包括應急演練、技能競賽等等，演練切實有效加強了員工的安全意識以及消防安全知識運用。各項目也於月內聯合社會面管理單位以及樓內業戶開展形式多樣的各類消防安全宣傳活動。



圖：火災應急疏散演練

品質為基 服務至上(續)

「2024年金融街物業系統勞動技能競賽 — 安保類總決賽」匯聚來自全國一線項目的53位精英選手同台競技，展現了各自的專業技能和精神風貌。



圖：勞動技能競賽(安保)

合規為尺 嚴守刻度

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》《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及《國有企業管理人員處分條例》。

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《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。

➤ 廉政監管從嚴從實

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合規審計中心負責，在業務過程中全方位進行貪污腐敗風險的辨識，並對相關情況進行定期審計、開展專項檢查，以防廉潔風險。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。

合規為尺 嚴守刻度(續)

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《採購人員廉潔協議書》，供應商簽訂《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，節假日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。2024年重大節假日前公司大力開展廉潔宣傳教育，利用手機短信網絡平台向全體監察對象發送廉潔短信2,600餘條，重申節日紀律。

公司設有多樣的舉報途徑，如舉報電話、舉報郵箱、意見箱等，公司紀檢工作辦公室負責對舉報線索開展調查，秉持凡舉報必查的原則處理收到的舉報信息，對於內外部人員檢舉任何內外部貪污賄賂、佔用公共資源謀求私利等貪腐行為，一經發現嚴肅查處。同時對舉報人信息予以嚴格保密，嚴厲打擊報復陷害舉報人的行為。

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，公司紀檢工作辦公室分批對新提任管理幹部開展任前廉政培訓。

合規為尺 嚴守刻度（續）

2024年2月及7月，公司兩度召開警示教育大會，與會人員共同觀看了警示教育片，傳達了上級警示教育大會精神，並進行了節前廉潔提醒，警示廣大黨員幹部要主動從反面典型中汲取深刻教訓，做到常掃思想灰塵，扎好行為籬笆，自覺築牢守規矩、守紀律的思想防線，時時嚴格自律，處處以身作則，努力在黨紀學習教育中走在前、作表率，為深入推進公司高質量發展提供堅強紀律保障營造公司風清氣正的政治生態。



圖：召開警示教育大會

合規為尺 嚴守刻度(續)

2024年5月，公司召開了新提任人員集體廉政談話會，大家集體觀看黨風廉政教育片——《築牢思想防線，嚴守紀律底線》，學習《中國共產黨紀律處分條例》《中華人民共和國公職人員政務處分法》，進行廉政知識測試，並提出「講政治」為先以絕對忠誠錘煉政治品格夯實思想根基、「幹事情」為要以過硬作風篤行實幹勇擔當抓好本職工作、「守紀律」為重以自我革命精神守住拒腐防變底線的要求，進一步加深紀律處分條例負面清單的學習和理解，釐清國有企業管理人員廉潔自律標準和職業行為規範。



圖：黨委組織觀看學習黨風廉政教育片

2024年度，公司黨委共計下發宣貫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》《永遠吹沖鋒號——鐵規矩硬杠杠》等警示教育片，督促全體黨員幹部堅守。



圖：黨委組織開展「勤揮思想塵 築牢免疫牆」系列警示教育活動

合規為尺 嚴守刻度(續)

2024年9月，公司紀委以西城區紀委監委「能力提升年」主題活動為契機，深入開展黨紀學習教育，持續推進「雙提升」工程落實落細，組織公司專兼職紀檢幹部召開了「學紀知紀強素質 明紀守紀提效能」為主題的紀委工作會議，開展了紀法知識測試，進一步加深對黨紀法規的理解，增強學紀明紀、遵規守紀的自覺性，達到了以考促學、以學明紀、以紀促廉的目的。



圖：紀委召開「學紀知紀強素質 明紀守紀提效能」工作會

合規為尺 嚴守刻度(續)

➤ 內審內控強化重點

2024年內部審計單位涉及到分子公司共七家，審計內容包括專項審計、費用審計、離任審計等，共出具審計報告10份，其中專項審計報告6份，常規審計報告3份，經濟責任審計報告1份。審計範圍及重點覆蓋了業務單位的安全管理情況、合同管理、招採管理、預算管理(含能源、人工成本等)等內容，發現相關審計問題並提出整改建議，並於年內完成整改跟蹤專項評價，審計整改完成率100%。重點明晰、整改及時的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。

➤ 供應體系日臻完善

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。2024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。各類供應商的准入，均須經過市場選擇、專業考察、綜合評價、形成前期供方考察記錄上報公司批准後，方可使用。同時實施保優汰劣的動態管理和控制。

在供應商選擇方面，公司優先考慮品牌知名度高、市場佔有率大的優質供應商。同時，嚴格要求供應商提供產品檢測合格報告、環境質量體系認證證書等相關資質文件，確保其符合綠色環保標準，助力公司實現可持續發展目標。

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進行全流程監管、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，並將此作為付款的重要依據。

合規為尺 嚴守刻度（續）

2024年末，公司行政人力中心組織相關專業部門、使用部門對合格供方庫中的供方進行年終總複評工作。最終將根據供方的綜合得分，確定本年度合格供方等級。其中供應商得分在85分以上為A類供應商，70-85分為B類供應商，60-70分為C類供應商，低於60分為D類供應商。得分較高的A類、B類供應商，會被列為優先採購供應商，由採購管理部門編製《合格供方名錄》並按公司《授權授信體系及報告流程細則》進行審批。C類供應商由各採購管理部門填寫並發出《限期整改通知書》，要求供應商在一個月內進行整改，1個月內仍未達成整改要求的供應商經公司批准後，不再列為合格供應商，並由各採購管理部門向其發出終止合作通知。對於得分最低的D類供應商，公司按授權授信體系審批後，不再列為合格供方，並由各採購管理部門向其發出終止合作通知。

物业公司2024年度合格供方年終複評工作的通知

发刊时间: 2024-10-28 阅读: 908

依据公司体系文件要求，综合管理中心拟组织各直管项目/华北区住宅项目，对2024年合格供方提供的服务进行年度总复评工作。

请各项目及时下载相关复评表格，本着实事求是的态度，对2024年度供方提供的服务品质、服务态度、服务及时性、以及合同期内履行条款情况进行公正评价。

请各项目先对限年度内与供方签署的合同，认真填写《2024年度各项目合作供方统计表》，后，根据此表完成供方年終复评工作。

一、评价范围:

2024年各项目所签署的合同、2024年合格供方名录《金融街物业股份有限公司》《金融街住宅物业公司》中所涉及及新增供方名录中的供方。

后附:《工程类供方名录》、《劳务类供方名录》、《商务类供方名录》、《住宅板块类供方名录》、《物料类供方名录》、《新增供方名录》。

二、时间安排:

1) 复评表格下发时间: 2024年10月29日

2) 各项目复评时间: 2024年10月29日至2024年11月28日。

3) 专业主管部门复评时间: 2024年11月28日至2024年12月10日。

4) 行政人力中心复评时间: 2024年12月10日-2024年12月28日。

圖：供應商年終考評通知

供应商考核评价表（商务及其他类）													
供应商名称：		部门名称：		评价日期：		JRU-QROCK21-09-03							
行政人力中心（30 分）			客服中心（70 分）			总分值及评价意见							
评价内容	满分	评价分值	评价内容	满分	评价分值	总分值 100 分							
企业资质规范性	5		对服务需求理解程度	5									
过往业绩履约情况	5		专业服务能力	10									
沟通响应及时性	5		服务态度	5									
合同履行情况	10		服务方案有效性	10									
价格合理性	5		工作中配合支持度	10									
			合同执行质量	10									
			过程中应变及解决问题的能力	5									
			附加及增值服务	5									
			价格合理性	10									
分值	30		分值	70									
分值低于 25 分请说明原因			分值低于 60 分请说明原因							评价意见			
行政人力中心意见			客服中心意见										
□同意转入 □不同意转入			□同意转入 □不同意转入										
评价人：	部门：		评价人：	部门：						行政人力中心填写			

圖：供應商的考核文件

合規為尺 嚴守刻度（續）

➤ 廉潔採購與綠色採購

在廉潔採購管理方面，公司對採購人員實行嚴格的行為規範，要求所有參與採購工作的人員恪守職業道德，保持廉潔自律。在編製各類招標文件時，行政人力中心將《產品及服務採購合規聲明書》作為必備文件，要求供應商如實簽署並加蓋公章。同時，公司將採購人員的廉潔紀律要求以附件形式明確告知各供應商，主動接受供應商的監督。此外，公司定期組織供應商培訓與交流活動，所有相關通知均通過微信、郵箱等線上渠道傳達，確保信息透明、公開。

截至2024年底，公司已全面實現大區及分公司所有項目的採購工作在線化運營。採購管理系統共覆蓋185個用戶，涵蓋12大類採購物料，種類近11,000種，累計處理訂單總數超過65萬筆。同時，採購系統的財務應付模塊已成功上線運行，實現了從採購申請、供應商線上報價、在線比價、採購執行、送貨通知、入庫管理、領用分配到供方對賬的全流程業財一體化管理，顯著提升了採購效率與財務管控能力。

➤ 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	359	21.36%
OHSAS認證	303	18.02%
ISO14001認證	346	20.58%

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%

合規為尺 嚴守刻度（續）

表：供應商相關關鍵績效指標

按地區劃分的供應商數目	2024年數據 (單位：家)
華東地區	540
華中地區	4
華北地區	534
華南地區	295
東北地區	165
西南地區	143

註： 華北地區包括北京、天津、山西、河北、內蒙古；

西南地區包括重慶、四川、貴州、雲南、西藏；

華東地區包括上海、江蘇、浙江、山東、安徽；

華南地區包括福建、廣東、海南、香港；

東北地區包括黑龍江、吉林、遼寧；

華中地區包括河南、湖北、湖南；

西北地區包括：陝西、甘肅、寧夏、青海、新疆。

➤ 信息安全多重保護

本公司高度重視信息安全管理，嚴格遵循國家相關法律法規及行業規範，包括但不限於《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》《互聯網電子公告服務管理規定》《互聯網站從事登載新聞業務管理暫行規定》《計算機信息網絡國際聯網安全保護管理辦法》《計算機信息系統安全保護等級劃分準則》《計算機信息系統安全專用產品分類原則》等與公司運營及信息安全保護相關的法律法規。通過建立健全的信息安全保護機制，公司致力於為客戶構建堅實可靠的信息安全屏障，確保客戶數據與隱私得到全面保障。

合規為尺 嚴守刻度（續）

2024年，公司持續強化信息安全管理，採取了一系列切實有效的措施：在供應商選擇過程中，明確要求供應商具備信息安全及用戶隱私保護相關的專業認證資質；與涉及客戶信息的供應商簽訂嚴格的客戶隱私保護協議，明確雙方責任與義務；通過設置分級系統訪問權限，確保數據訪問的安全性；在信息系統上線前，對所有相關人員進行全面的信息安全培訓，提升全員信息安全意識。這些舉措進一步築牢了公司信息安全防線，為客戶信息提供了更加可靠的保障。

➤ 嚴格數據調用管控，保護客戶信息安全

本公司始終嚴格執行客戶信息保密制度。2024年，隨著新版微信公眾號的上線，公司實現了與後台ERP系統的數據對接，並與平台供應商、信息化供應商等簽署了嚴格的保密協議，確保所有數據調取均由系統自動完成，杜絕人為干預。同時，公眾號推送的所有信息均需在獲得客戶明確授權後發佈，嚴格遵守平台公約，切實保護客戶隱私安全。

在信息安全管理方面，公司設立了專門的信息安全責任部門和崗位，選拔具備高度責任心、專業技術過硬且持有相關職業資質的人員負責信息安全工作。公司倡導「信息安全，全員參與」的理念，通過建立信息安全協作機制，並定期開展宣導和培訓活動，全面提升員工的信息安全意識和知識水平。

➤ 標準規範與制度體系建設

公司結合自身信息化發展需求，借鑒國內外行業先進經驗，加快建立並完善信息系統運營規範和制度體系。依託股東信息中心的技術優勢，公司構建了全面的企業信息安全管理系統，包括用戶身份認證、防火牆及訪問控制系統、安全路由器、安全管理中心、入侵檢測等傳統保護機制，以及安全數據庫、數據容災設備（如數據恢復設備、數據複制設備）等。同時，公司建立健全了信息安全事件應急響應機制，完善了應急管理制度，顯著提升了信息安全事件的應對能力，有效預防和減少了信息安全事件帶來的損失和危害。

合規為尺 嚴守刻度（續）

公司採用的ERP軟件服務器部署在騰訊雲平台，並由服務商負責系統的維護及數據安全管理。具體措施包括：每天進行數據備份，備份數據保留30天，確保30天內的信息可追溯；數據庫採用「一主多從+異地備份」架構，分別在北京和廣州部署數據庫服務器，確保數據的高可用性和災備能力。騰訊雲已通過國家三級等保測評，公司每年聘請第三方專業機構進行漏洞掃描檢查，確保系統安全性。此外，數據庫審計日志同樣保留30天，為信息安全事件的分析與追溯提供支持。這些舉措全面保障了公司信息系統的安全性和可靠性。

➤ 維護產權避免侵權

本公司嚴格遵守《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》《中華人民共和國民法典》等相關法律法規，涵蓋公民個人信息、隱私權、物業服務合同及侵權責任等方面。公司始終堅持合規運營，以守正創新為原則，積極維護自身知識產權成果，同時尊重他人的知識產權。公司對客戶、員工、關聯方及供應商的數據與個人信息實施同等標準的保護，堅決反對不正當競爭行為。具體措施包括：設立專門部門處理外部知識產權投訴（如軟件、字體、圖片及網絡作品侵權問題）；嚴格規範官方網站及公眾號平台的信息來源；在合同中明確約定知識產權歸屬及侵權責任；獨立設計企業IP形象；積極申請商標註冊並定期維護等。

合規為尺 嚴守刻度(續)

➤ 著力加強普法宣傳

2024年，在普法宣傳培訓方面，公司開展了以新《公司法》視角下的公司治理要點解析為主題的法律培訓，組織百餘名中高層管理人員參與。年內，公司通過內部培訓平台錄製並上線了《住宅專項維修資金使用流程》《訴訟案件實務》等法律相關實操課程。此外，在12月4日憲法宣傳日期間，公司要求各部門及項目組織員工觀看北京市法制辦及集團製作的憲法宣傳片，並要求具備梯媒及多媒體屏幕的項目面向公眾循環播放宣傳片。同時，公司總部印制了宣傳海報，張貼於本部入口宣傳欄，進一步營造了濃厚的法治氛圍，增強了全員法治意識。



圖：普法宣傳活動

員工為本 攜手共進

在員工權益保障方面，本公司嚴格遵循《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障法》《女職工勞動保護特別規定》《職業健康監護管理辦法》等國家法律法規，全面維護員工合法權益。公司依法保障員工權益，包括但不限於杜絕僱傭童工、確保員工工資按月足額發放、禁止以暴力手段強迫員工工作或加班等。

此外，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》《女職工勞動保護管理辦法》《員工體檢管理辦法》等一系列內部管理制度，內容涵蓋招聘、培訓、勞動關係、薪酬福利、績效考核、入離職管理及女職工勞動保護等方面。以下為相關內部制度文件的具體內容。

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	8	勞動考勤管理辦法
2	績效考核管理制度	9	員工體檢管理辦法
3	培訓管理制度	10	女員工勞動保護管理辦法
4	用工管理辦法	11	社會保險管理辦法
5	試用期員工考核管理辦法	12	人事檔案管理辦法
6	人員招聘與內部調配 管理辦法	13	實習生、應屆畢業生 招聘培養制度
7	員工離職管理辦法	14	激勵機制暫行辦法

員工為本 攜手共進（續）

人才建設地位凸顯

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。

➤ 錨定人才戰略定位

公司始終密切關注內外部環境的變化，包括行業發展趨勢、市場競爭格局、政策法規更新以及技術進步等多方面因素，並以此為基礎，動態調整和優化人力資源規劃，確保公司能夠快速適應環境變化並保持競爭優勢。此外，公司還通過數字化轉型和智能化工具的應用，提升人力資源管理的效率和精準度，確保人力資源戰略與公司整體業務目標高度協同，為公司的可持續發展提供堅實的人才保障和智力支持。

➤ 聚焦人才發展目標

公司緊密結合發展戰略，精準培養和引進優秀人才，以滿足崗位需求並推動目標實現。人才戰略的制定以公司願景和發展目標為核心，人力資源部門將打造一體化人才平台系統，實施「組織+人才」雙輪驅動戰略：通過模式創新、效能提升和有效激勵，全面激活組織活力。同時，公司致力於擴大人才「供應池」，構建多層次、多類型的人才梯隊，並通過前置化的人才使用管理，全方位鍛煉和培養人才，確保人才儲備與公司發展需求高度匹配。

員工為本 攜手共進（續）

➤ 深化人才招聘體系

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的目的。公司加大對核心人才的引進、管理、培養及激勵，尤其是業務拓展與多元化的經營能力、整體變革與創新能力的提升。依託人性服務向科技服務延伸的發展戰略，通過人才管理系統的搭建，借助人才管理平台，不僅在外部招聘端發揮專業優勢，快速引進外部人才，同時對內開展常態化人才盤點和人才梯隊建設，做好內外部人才供應鏈打造，有效助力人才戰略落地和業務戰略實現。



圖：北京西城 — 首都高校發展聯盟綜合招聘會

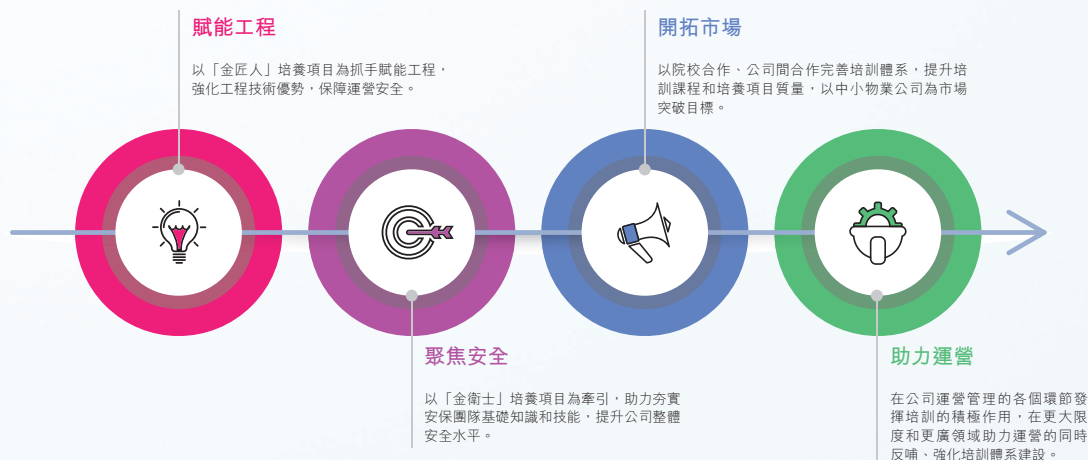
➤ 優化人才激勵機制

為更有效地激發員工積極性，公司結合業務特點，對《激勵機制暫行辦法》進行了優化調整，重點推出了市場拓展激勵機制、主營業務激勵機制和增值服務激勵機制。隨著大區制改革的深入推進，公司近年來持續加大對增值服務業務的獎勵力度，堅持以企業發展成果為導向，充分調動員工的主動性和創造性，將員工利益與企業利益緊密結合，形成群策群力的良好氛圍，鼓勵員工更深入地參與企業經營，分享企業發展紅利。在員工本職薪酬的基礎上，通過增值服務收益的分享機制進一步提升了員工的獲得感，顯著增強了員工的工作熱情，實現了員工與企業的共同成長與共贏發展。

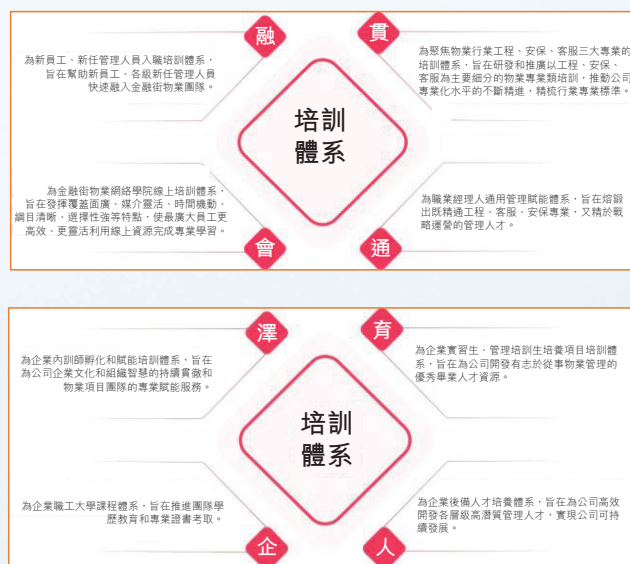
員工為本 攜手共進（續）

「融會貫通」培訓體系

2024年，公司緊密圍繞整體戰略規劃，持續高效推進教育培訓工作。按照「培訓課程兩棲化，總部培訓大區化」的階段性指導方針，結合年度培訓計劃，以「融、會、貫、通、澤、企、育、人」八字培訓體系為核心，系統化、規範化地開展培訓活動。通過科學設計和精心組織，公司保質保量地完成了全年培訓任務，確保了培訓工作的實效性和針對性，為員工能力提升和企業發展提供了有力支撐。



圖：培訓體系背景與目的



圖：培訓體系 — 融會貫通澤企育人

員工為本 攜手共進（續）

2024年，「金管家」客服專業培養項目共招募學員47人，全年課程15節，人均培訓時長42課時，參加培訓705人次，學習完成後全部通過考核，獲頒「金管家、融管家」徽章上崗服務。「金衛士」安保專業培養項目共招募安保專業學員27人，全年開設課程19課，人均培訓時長24課時，參加培訓513人次，學習完成後全部通過考核，獲頒「金衛士」證書。「金匠人」工程專業培養項目招募學員18人，全年開設課程9課，人均培訓時長24課時，參加培訓162人次，學習完成後全部通過考核，獲頒「金匠人」證書。

2024年，公司繼續推行「全員學習計劃」，組織全體員工參與必修課（包括公司級必修課和專業必修課）及選修課的在線學習。學員需通過考試並累計滿25學分方可視為完成學習任務。此次學習計劃覆蓋公司總部職能中心、大區職能部門、直管項目及各大區分子公司客服部人員，共計1,685人參與。所有學員均順利完成學分要求並通過考試，實現了全員學習目標。

為提升公司中高層管理團隊在存量市場博弈的管理能力和實戰能力，公司組織以「企業經營與管理的挑戰與機遇」培訓、「人效管理 — 新時代戰略人力資源管理突破與轉型」、「物業服務全員營銷技巧和客戶關係維護」、「物業項目全生命周期人力管理」等為代表的系列中高層管理培訓，培訓採取線上線下結合的方式進行，培訓場次14場，1,363人次參加培訓，學習完成後全部通過考核。

為提升公司後備人才團隊的管理能力和實戰能力，公司組織以後備人才沙盤課程之「中國式現代化」拓展培訓、「物業服務市場拓展與投標實戰策略」、「物業經理人項目運營管理提升的系統化方法解析」等為代表的系列後備人才培訓，培訓採取線上線下結合的方式進行，培訓場次6場，1,842人次參加培訓，學習完成後全部通過考核。

通過持續開展類型、形式多樣且富有實踐意義及創新理念的培訓學習，助力公司全員不斷夯實提升各項能力，常學常新，從而更好地履職盡責，為客戶提供更專業和優質的服務提供堅實保障。



員工為本 攜手共進（續）

表：融澤培訓中心2024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	65	177	100%
後備人才培養培訓	6	1,842	100%
2024中高層培訓	14	1,363	100%
2024「金管家、融管家」培訓	15	705	100%
2024「金衛士」培訓	19	513	100%
2024「金匠人」培訓	9	162	100%
物業百科競賽	14	12,474	100%
全員培訓	3	1,685	100%

表：融澤培訓中心2024年度培訓數據匯總

公司各層級員工培訓時長	單位	2024年數據	2023年數據
高層管理人員平均培訓時長	小時／人	72	78
中層管理人員平均培訓時長	小時／人	70	64
普通員工平均培訓時長	小時／人	72	72
員工平均培訓時長	小時／人	71	71
男性員工平均培訓時長	小時／人	71	71
女性員工平均培訓時長	小時／人	71	71
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
男員工受訓百分比	%	100	100
女員工受訓百分比	%	100	100

員工為本 攜手共進（續）

2024年，公司融澤培訓中心邀請了多位外部專家及內部資深講師開展系列培訓活動，取得了顯著成效。通過這些培訓構建企業發展與人才儲備相協調、業務需求與人力資源相匹配的高效工作平台，並建立了符合市場化標準的人才培養體系。公司有計劃、有目標地推進人才儲備與培養工作，致力於打造一支「忠誠企業、素質全面、敢於擔當」的高素質幹部人才隊伍，為公司的可持續發展提供堅實的人才保障和智力支持。

截至2024年末，公司擁有內訓師74名，其中2024年新增15名。這些新增內訓師均來自工程、安保、客服等專業領域及相關職能部門，具備豐富的專業知識和實踐經驗。公司每年安排內訓師在公司內部及外部市場進行授課，並積極參與公司年度課程的開發與編輯工作，進一步提升培訓內容的專業性和實用性，為企業人才培養注入持續動力。



圖：外部專家授課



圖：後備人才培訓

員工為本 攜手共進（續）



圖：中高層管理人員培訓



圖：內訓師培訓



圖：「金衛士」培訓



圖：「金匠人」培訓

員工為本 攜手共進（續）

切實保障員工權益

➤ 提供多樣福利待遇

在福利制度方面，公司為員工提供了多元化的福利待遇，涵蓋法定福利、指導性福利和補充性福利三大部分，全面保障員工的權益與福祉。2024年春節前夕，公司開展了「情繫員工、冬送溫暖」春節慰問活動，工會組織對在職生病員工、外派員工等進行了走訪慰問，深入了解員工的身體狀況和生活需求，並送上了公司的關懷與節日祝福。此外，工會在春節前還為全體員工發放了節日慰問品和新春祝福，營造溫馨和諧的節日氛圍。

➤ 豐富職工業餘生活

公司高度重視工會建設，致力於打造溫馨和諧的「職工之家」，為員工提供工作之餘的休閒放鬆空間。通過定期組織豐富多彩的文體活動，如讀書讀報、工藝品製作、踢毽子、跳繩等，公司進一步豐富了員工的業餘生活。公司工會還會定期組織主題活動，國慶前夕，公司圍繞「喜迎國慶 基業長青」主題，組織了生態微景觀製作、馬賽克燈製作、龍珠白茶製作等多元化的主題活動，營造了積極向上的企業文化氛圍。

為持續提升工會工作水平，公司工會定期召開員工座談會，廣泛聽取職工的意見和建議，確保「職工之家」成為員工參與民主管理的重要平台。這一舉措不僅增強了工會的活力，還有效提升了員工的工作積極性和歸屬感，為公司的可持續發展注入了源源不斷的動力。



圖：喜迎國慶 基業長青 — 生態微景觀製作主題活動

員工為本 攜手共進（續）



圖：喜迎國慶 築夢萬家燈火 — 馬賽克燈製作主題活動



圖：喜迎國慶 喜悅團圓 — 龍珠白茶製作主題活動

2024年夏天，按照《防暑降溫措施管理辦法》，公司扎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，保證全體員工夏日防暑降溫工作。

此外公司進一步細化職工保障體系，針對職工的特點進行細致分析，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》，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

公司按照《女職工勞動保護特別規定》，嚴格履行女工三期即孕期、產期、哺乳期等特殊生理時期的休假、工資發放、勞動合同履行等三期保護工作，將女職工勞動保護工作落到實處。

員工為本 攜手共進（續）

➤ 員工安全健康至上

公司堅持貫徹「以人為本」的經營理念，根據職業健康安全體系要求，定期組織開展員工體檢工作。對於員工的健康問題，如為輕微或非重大問題，則提醒員工加以防治；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、本崗位的實際情況協助妥善解決。

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、性別等情況分別定制了體檢套餐，對於40歲以上的員工增加頸動脈、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，員工可隨時在APP端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發放給員工。

同時，公司通過簽訂健康保障委託管理合同，為員工提供了更全面的健康保障服務，進一步保護員工的利益，增強員工的歸屬感和滿意度。這些舉措不僅體現了公司對員工的關懷與重視，也持續提升了企業對人才的吸引力和激勵作用，為企業的長遠發展奠定了堅實的人才基礎。

表：工傷統計及因工亡故情況統計

指標	2024年數據	2023年數據	2022年數據
因工傷損失工作日數(天)	2,144	1,192	445
每年因工亡故的人數	0	0	0
每年因工亡故的比例	0	0	0

員工為本 攜手共進（續）

表：員工僱傭相關關鍵績效指標

指標	2024年度 員工人數	2023年度 員工人數	2024年 員工流失率	2023年 員工流失率
員工	5,074	5,536	20.09%	17.58%
按性別劃分				
男	3,208	3,459	18.38%	16.22%
女	1,866	2,077	22.87%	19.89%
按年齡組別劃分				
30歲或以下	574	648	26.59%	31.25%
31-50歲	2,794	3,009	15.16%	14.90%
50歲或以上	1,706	1,879	24.9%	14.55%
按僱傭類型劃分的僱員總數				
全職	5,009	5,374	19.37%	17.51%
兼職	65	162	58.47%	24.07%
按地區劃分				
華東地區員工	707	724	15.27%	18.28%
華中地區員工	93	54	38.06%	31.65%
華北地區員工	2,632	2,658	13.32%	12.94%
華南地區員工	967	1,416	35.48%	31.41%
西北地區員工	0	0	0	0
東北地區員工	29	24	61.54%	17.24%
西南地區員工	646	660	15.85%	22.98%

註： 華北地區包括北京、天津、山西、河北、內蒙古；

西南地區包括重慶、四川、貴州、雲南、西藏；

華東地區包括上海、江蘇、浙江、山東、安徽；

華南地區包括福建、廣東、海南、香港；

東北地區包括黑龍江、吉林、遼寧；

華中地區包括河南、湖北、湖南；

西北地區包括陝西、甘肅、寧夏、青海、新疆。

員工為本 攜手共進（續）

➤ 設立職工熱線

自公司工會職工熱線正式開通以來，服務範圍廣泛且深入，涵蓋多個方面：一是及時掌握職工家庭突發重大疾病或變故等情況，迅速給予慰問並提供必要援助；二是幫助職工預約北大醫院、人民醫院、護國寺中醫院等知名醫療機構門診號，切實解決掛號難問題；三是為在職職工提供醫療二次報銷政策諮詢，確保員工充分享受福利待遇；四是提供職工互助保險投保諮詢服務，幫助員工更好地規劃保障方案；五是廣泛徵集職工的意見和建議，搭建起職工與公司之間高效、暢通的溝通橋樑。這些舉措不僅體現了公司對員工的全方位關懷，也進一步增強了員工的歸屬感和滿意度。

➤ 施行職代會制度

公司全面推行職工代表大會制度，將多項重要事項納入職代會進行民主評議。2024年1月，公司通過職代會程序，民主推薦了全國五一勞動獎狀和首都勞動獎章的候選人。2024年4月，公司就《集體協商工資協議》和《女職工權益保護專項集體合同》廣泛徵求職工代表意見，組織職工代表簽署意見並形成決議，順利完成了《集體協商工資協議》的續簽工作。這一系列舉措充分體現了公司對民主管理和員工權益的高度重視。

綠色為筆 譜就新篇

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《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。

識別氣候風險與機遇因素

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，基於在管項目過往應對上述極端天氣的發生頻率、災害影響與應對措施，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。

2024年職業健康安全危險源辨識涵蓋了物業行業的六大風險點，危險源辨識出70個區域264項，根據危險源風險評價標準評價出中高度危險源51項，納入《優先處理（中、高度）風險清單（公司級）》，並逐項制定職業健康安全目標管控方案。2024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，其中重要環境因素66項，同時制定了相應的目標指標方案。隨著公司發展，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。

綠色為筆 譜就新篇（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
雷雨、暴雨天氣			
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

綠色為筆 譜就新篇（續）

風險源	風險等級	風險影響	應對措施
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
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
大風、沙塵天氣			
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
大霧天氣			
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

綠色為筆 譜就新篇（續）

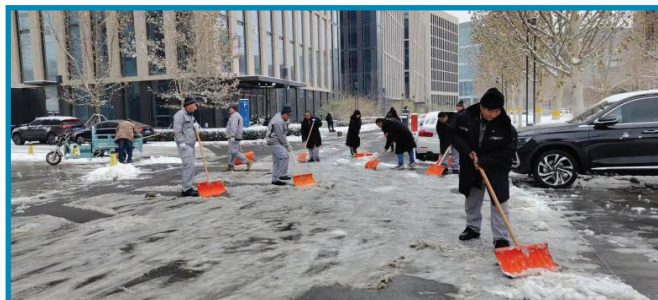
風險源	風險等級	風險影響	應對措施
高溫乾旱天氣			
外牆玻璃、瓷磚	中	爆裂脫落、人身傷害	日常巡視檢查，極端天氣增加巡視頻次注意人身安全
供電系統	中	觸電、火災	定期檢查
免疫力較差人群	低	高溫中暑	關注天氣預報，合理安排室外作業人員時間，及時關注應急物資儲備
綠化植物	低	乾渴枯萎	注意澆灌培養
細菌蚊蟲	中	疾病、疫情	加強消殺、定期檢查
雨雪冰凍天氣			
公共設施設備	低	設備損壞	密切監視、及時修復
交通路線	低	交通事故、人員摔傷	關注天氣預報，及時啟動應急預案，日常巡視檢查應急物資
綠化植物	低	凍傷垮塌	注意除冰除雪

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。

綠色為筆 譜就新篇（續）

應對氣候變化及極端天氣方面，公司會提前下發極端天氣通知預警，提前部署、積極行動，第一時間啟動應急預案，迅速組織現場工作人員開展工作，確保業主居住、安全出行。



圖：掃雪除冰確保業主安全出行

針對汛期全國範圍內暴雨預警頻發，異常嚴峻的防汛形勢。公司制定了詳盡的防風防汛應急預案，確保重點項目和關鍵部位實現「一點一預案」的精準防控。在汛期來臨前，公司組織開展了多輪針對性的應急演練，包括報警搶險、人員及物資安全轉移避險等內容，全面提升應對突發情況的能力，確保防汛工作萬無一失。



圖：開展防汛監督檢查工作

通過制定完備的氣候風險識別與應對體系，能夠讓公司更好地保障客戶與企業員工的財產安全與人身安全，進一步贏得了市場的信任，也為公司未來的發展帶來了機遇。

綠色為筆 譜就新篇（續）

四節一減綠色辦公

2024年，公司積極推行綠色節能辦公舉措，倡導員工在日常工作中踐行低碳理念，培養綠色、環保、節約的良好習慣，形成了以「四節一減」為核心的綠色辦公文化：

節水方面，公司加強供水設備和管道的巡檢力度，及時維修更換老舊設施，杜絕跑、冒、滴、漏等現象；在取水處張貼節約用水標識，提醒員工節約用水；在會議中提倡自帶水杯，減少一次性紙杯和瓶裝水的使用。

節電方面，公司規定辦公室空調溫度夏季不得低於26°C，冬季不得高於22°C；減少電腦、複印機、打印機等設備的待機時間，並安排專人下班後檢查電器開關，確保設備完全關閉。

節油方面，公司加強公務車輛管理，嚴格控制公務用車頻率，優化出行安排，努力降低碳排放。

節約辦公用品方面，公司提倡雙面打印，減少紙張消耗；全面推行網絡化、信息化辦公，利用OA系統、採購系統等無紙化辦公平台，大幅減少紙張使用量。

減少環境污染方面，公司安排專人收集硒鼓、墨盒等辦公耗材，交由第三方專業機構回收；在辦公樓層設置垃圾分類回收桶和廢舊電池收集桶，推動垃圾分類和資源化利用。

通過這些舉措，公司不僅有效降低了資源消耗，還進一步提升了員工的環保意識，為可持續發展貢獻力量。



綠色為筆 譜就新篇（續）

積極推進節能減排

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。

➤ 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。

公司日常主要能源為電、汽油、供熱三類，屬間接碳排放單位。按照北京市人大常委會《關於北京市在嚴格控制碳排放總量前提下開展碳排放權交易試點工作的決定》、北京市政府《關於印發北京市碳排放權交易管理辦法（試行）的通知》（京政發[2014]14號）及《關於調整〈北京市碳排放權交易管理辦法（試行）〉有關重點排放單位管控範圍的通知》（京政發[2015]65號）有關規定，公司於2024年及時提交了上一年度碳排放報告，並且在北京碳市場管理平台如期履約了碳排放指標額度。

綠色為筆 譜就新篇(續)

报告编号：B202300228 北京市重点碳排放单位 二氧化碳排放报告 (2023 年度) 单位名称(盖章)：金融街物业股份有限公司 负责人签字： 报告日期：2024-07-10	中移通信(北京)认证有限公司 报告编号：BJ-A06-HC-2023-020 金融街物业股份有限公司 2023 年度 二氧化碳排放核查报告 核查机构名称(公章)：北京中移通信认证有限公司 报告日期：2024-07-10
---	--

2024年公司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。

為響應國家號召，本集團2024年消納綠色電力544.7625萬千瓦時，實現了二氧化碳減排3,290.3655噸，企業提高了綠電消費比重，有效助力國家綠色減排政策落實。為深入貫徹黨中央、國務院碳達峰、碳中和重大決策部署，按照《關於大力實施可再生能源替代行動的指導意見》(發改能源[2024]1537號)等文件要求，公司作為2024年西城區第一批綠電應用示範單位，根據自身能源需求和碳排放指標，合理制定綠電使用計劃和綠電，助力國家綠色減排政策落實。

綠色為筆 譜就新篇（續）



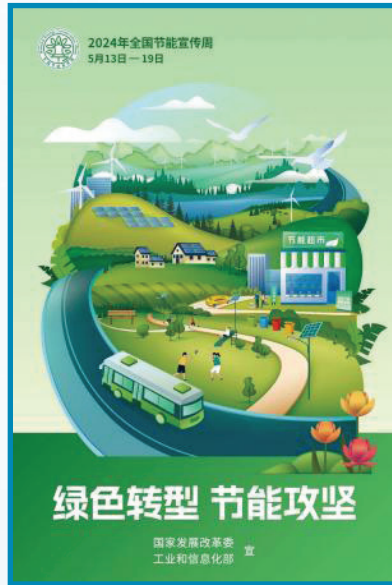
圖：綠色電力消費憑證

➤ 節能減碳助力環保

金融街物業積極參與各類節能減碳活動，助力環保理念普及。今年全國低碳活動的主題是「綠色低碳，美麗中國」，旨在宣傳低碳發展理念，普及應對氣候變化知識，提升公眾低碳意識，倡導公眾選擇簡約適度、綠色低碳的生活方式。公司積極響應西城區發改委的「全國節能宣傳周」活動，助力實現碳達峰、碳中和。在管理中通過金融街生活在線公眾號、梯媒廣告、宣傳頁發放等方式營造節能低碳氣氛，促進物業發展的綠色轉型。

金融街物業從自身做起，全面推進節能降碳的實施，主動提升員工環保意識、節約意識、生態意識努力打造節能低碳的樓宇社區環境。從「一加一減」中探尋綠色減碳密碼，並結合實際、組織開展具有行業特點的宣傳活動。引導業戶自覺踐行綠色低碳的生活方式，積極帶動業主開展綠色低碳的生活方式，打造綠色樓宇社區，共築綠色未來，為實現「綠色低碳，美麗中國」添磚助力。

綠色為筆 譜就新篇（續）



圖：地球日「綠色轉型 節能攻堅」宣傳活動

2024年4月22日是第55個世界地球日，主題為「珍愛地球人與自然和諧共生」。公司高度重視地球日宣傳活動，為踐行節能減排理念，公司及各業務大區加入「地球一小時」參與全球聯動的六十分鐘，關閉非必要照明設備，仰望璀璨星空，聆聽大自然的聲音，一同關注自然生態和健康生活。關上不必要的燈及耗電產品，激發對保護地球的責任感，為全球抵禦氣候變暖行動助力。公司以可持續發展的價值觀，構建樓宇、社區環保新生態，呼籲大家呵護自然從身邊的每一件小事做起。



圖：地球日「熄燈一小時」宣傳活動

綠色為筆 譜就新篇（續）

按照《北京市「十四五」時期節能減碳目標責任考評工作方案》（京政辦字[2016]65號）、《關於組織開展重點用能單位「百千萬」行動有關事項的通知》（京發改[2017]1880號）等相關文件要求，北京市發改委對西城區61家重點用能單位2024年度節能目標任務完成情況及能源利用狀況進行了考核，公司順利通過了考核。



圖：能源狀況報送表

2024年公司成功申報並通過了由發改委及企業質量協會聯合主辦的北京市綠色創建年審活動。憑藉在環境、社會和治理(ESG)領域的卓越表現，公司榮獲北京市社會質量協會、北京能源協會及北京環境科學協會聯合頒發的「ESG工作推進單位」稱號。



圖：ESG工作推進單位

綠色為筆 譜就新篇（續）



圖：北京社會企業質量協會會員證書

➤ 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。2024年，公司氮氧化物、硫氧化物、顆粒物的排放量，均較2023年水平進一步改善。其中，氮氧化物排放量較2023年下降0.52%，硫氧化物排放量較2023年下降15.44%，範圍1溫室氣體排放較2023年下降8.42%。廢棄物方面，無害廢棄物總量也較2023年有所下降，單位在管面積無害廢棄物棄置總量由0.10噸／萬平方米下降至0.09噸／萬平方米，公司的減排措施取得了顯著成效。

能源消耗方面，由於公司業務擴張等原因，公司能源總消耗較2023年有所回升。但是，公司的直接能源消耗量較2023年大幅下降20.84%，在減少車輛使用等直接能源消耗方面，取得了一定的成效。

綠色為筆 譜就新篇(續)

表：排放物相關關鍵績效指標

指標	2024年數據	2023年數據
氮氧化物排放量(千克)	260.13	261.51
硫氧化物排放量(千克)	0.33	0.39
顆粒物排放量(千克)	24.69	24.79
溫室氣體排放總量(噸)	86,444.77	83,002.09
單位在管面積溫室氣體排放量(噸/萬平方米)	18.38	18.99
直接排放範圍(範圍1)(噸)	52.98	57.85
汽油(噸)	52.49	57.36
柴油(噸)	0.49	0.49
間接排放(範圍2)(噸)	86,379.43	82,944.24
華東地區	9,968.77	7,209.69
華中地區	0	0
華北地區	61,021.25	60,229.82
華南地區	10,192.98	5,659.59
西北地區	0	0
東北地區	934.38	1,355.21
西南地區	4,262.05	8,489.94
外購電力合計(噸)	86,379.43	82,944.24
其他間接排放(範圍3)(噸)	12.36	—
員工公幹商務出行(噸)	12.36	—
有害廢棄物棄置總量(噸)	12.55	3.74
廢棄墨盒(噸)	0.26	0.16
廢棄硒鼓(噸)	1.23	1.12
廢棄螢光燈管(噸)	7.62	1.93
廢棄電池(噸)	3.44	0.53
單位在管面積有害廢棄物棄置總量(噸/萬平方米)	0.0026	0.0008
無害廢棄物棄置總量(噸)	443.48	437.20
生活垃圾(噸)	419.53	389.91
辦公用紙(噸)	23.95	47.29
單位在管面積無害廢棄物棄置總量(噸/萬平方米)	0.09	0.10

綠色為筆 譜就新篇（續）

註：

- 1、 2024年度排放物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、 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《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《IPCC 2006國家溫室氣體清單指南2019修訂》進行核算。地區劃分方式與本報告「供應商相關關鍵績效指標」註釋相同。
- 4、 其他間接溫室氣體排放量主要來源包括員工公幹商務行程。量化過程及排放因子參考了國際航空運輸協會(IATA)碳排放計算標準。本年度為公司首次披露該數據，2023年公司未統計對應指標數據，且受限於資料收集原因無法回溯。
- 5、 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。
- 6、 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係數進行估算。

綠色為筆 譜就新篇（續）

表：能源及資源消耗相關關鍵績效指標

指標	2024年數據	2023年數據
能源消耗總量(兆瓦時)	154,818.28	123,675.94
直接能源消耗量(兆瓦時)	199.11	251.54
汽油(兆瓦時)	197.25	249.91
柴油(兆瓦時)	1.86	1.63
間接能源消耗量(兆瓦時)	154,619.17	123,424.40
外購電力(兆瓦時)	154,619.17	123,424.40
單位在管面積能源消耗量(兆瓦時／萬平方米)	32.93	28.30
耗水量(噸)	2,245,141.14	1,511,747.81
單位在管面積耗水量(噸／萬平方米)	477.49	345.92

註：

- 1、 2024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 2589-2020)》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。

責任在心 擔當於行

踐行愛國愛黨實踐

2024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，包括「黨紀銘於心廉潔守初心」黨紀學習教育主題活動、紀檢幹部恭王府博物館廉政教育基地參觀活動、紀檢幹部「以史為鏡以案為鑒」黨性教育活動等。

公司黨委將持續深化黨紀學習教育，確保紀律教育的常態化和深入化，鞏固教育成果，築牢拒腐防變的思想道德防線，確保黨員幹部始終做到忠誠、廉潔、有擔當，將嚴格的紀律要求內化為推動工作的動力和準則。



圖：黨委組織開展「黨紀銘於心 廉潔守初心」黨紀學習教育主題活動



圖：黨委組織參觀海淀區全面從嚴治黨警示教育基地

責任在心 擔當於行（續）



圖：紀委組織以紀檢幹部「以史為鏡 以案為鑒」黨性教育活動

為慶祝中國共產黨建黨103周年，回顧黨的光輝歷史，弘揚偉大建黨精神，扎實推進黨紀學習教育，加強黨員黨性教育，引導黨員堅定理想信念，牢記初心使命，公司黨委組織開展「鑄廉潔之魂•守初心使命」主題觀影活動，並在影院給黨員們上了一堂生動的主題黨課，共計139名黨員參與。



圖：黨委組織開展「鑄廉潔之魂•守初心使命」主題觀影活動

責任在心 擔當於行(續)

此外，公司所屬直管項目第一黨支部積極創建區域黨建服務點，共設金融街北區、金融街南區、月壇區、養老區四個黨建服務站。通過打造黨建宣傳陣地，與樓內客戶深入開展各項共建活動，推動日常經營和黨建有機結合，帶動所轄業戶加強思想政治工作，打造紅色引擎。



圖：直管項目第一黨支部月壇區黨群服務站揭牌儀式

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。通過採購貧困地區農副產品活動助力鄉村振興；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，用實際行動為群眾群解難題、辦實事。

開展鄉村振興採購

2024年金融街物業股份有限公司工會通過832脫貧地區農副產品網絡銷售平台，向黑龍江一線網絡科技有限公司採購50箱玉米、62袋豆漿粉，共計4,486元。

		电子发票 (普通发票) 发票号码: 2423200000007232324 开票日期: 2024年12月30日		共1页 第1页		
名称: 金湖物业股份有限公司工会委员会 统一社会信用代码/纳税人识别号: 81110102580810258L				名称: 南京江一线网络科技有限公司 统一社会信用代码/纳税人识别号: 9121328333248354N		
货物名称	规格型号	单位	数量	单价	金额/税率	税额
*方便食品*玉米	200G*10	箱	50	68.672003710811	2433.63	13%
*豆制品*豆腐	300G	袋	62	24.757810619489	1536.28	13%
						199.72
合计 价税合计(大写):				¥2969.91		¥169.68
☑ 开票时请勾选税局调整				(小写) ¥4586.00		
备注	购买方开户银行: 招商银行 销售方开户银行: 中国光大银行股份有限公司北京分行营业部; 银行账号: 30000188000855788; 银行号: 3011000000241; 收款人: 陈志华; 复核人: 高智雷;					
开票人: 李 莹						

責任在心 擔當於行(續)

公司附屬子公司北京金融街第一太平戴維斯物業管理有限公司工會通過832脫貧地區農副產品網絡銷售平台，向哈爾濱北畝河糧農業發展有限公司採購1,368份大米(5kg/袋)，共計120,384元；向海倫市螢火蟲農產品供應鏈有限公司採購684份黑米，共計25,992元。

电子发票(普通发票)		发票号码: 242220000000090815	开票日期: 2024年12月20日
名称: 北京金融街第一太平戴維斯物業管理有限公司工会委员会 统一社会信用代码/纳税人识别号: 81110102MC91990802	名称: 哈尔滨北畝河糧農業發展有限公司 统一社会信用代码/纳税人识别号: 91230125MA1CGROM1E		
项目名称: 农产品 规格型号: 5kg/袋	数量: 1368	单价: 88.13	金额: 120384.00
税率/征收率: 9%	税额: 10938.90	合计:	¥ 131322.90
价税合计(大写):	壹拾叁万壹仟叁佰贰拾贰元玖角	(小写):	¥ 131322.90
备注:	南方开户银行: 江苏银行股份有限公司北京宣武门支行; 银行账号: 0080000200003871005;		
开票人: 黄文超			

电子发票(普通发票)		发票号码: 242220000000090806	开票日期: 2024年12月21日
名称: 北京金融街第一太平戴維斯物業管理有限公司工会委员会 统一社会信用代码/纳税人识别号: 81110102MC91990802	名称: 海倫市螢火蟲農產品供應鏈有限公司 统一社会信用代码/纳税人识别号: 91231283MADEJRE69D		
项目名称: 农产品 规格型号: 5kg/袋	数量: 684	单价: 38.15	金额: 26092.60
税率/征收率: 9%	税额: 2386.87	合计:	¥ 28479.47
价税合计(大写):	贰万捌仟肆佰柒拾玖元肆角柒分	(小写):	¥ 28479.47
备注:	南方开户银行: 江苏银行股份有限公司北京宣武门支行; 银行账号: 0080000200003871005;		
开票人: 程露露			

➤ 路口文明志願活動

2024年5月-12月，根據西城區文明辦通知精神，公司開展「文明100+」行動，參與文明路口引導志願服務活動，進一步發揮文明單位示範引領作用。志願活動共組織56人次，於每周二上午7:30-8:30，在北禮士路與西直門外大街交匯處東北角參與路口引導。



圖：路口文明志願活動

責任在心 擔當於行 (續)

➤ 商界關懷及社會活動

公司旗下香港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，連續超過6年，用實際行動參加社聯以推動「企業社會責任」支持弱勢社群。2024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

責任在心 擔當於行(續)

➤ 客戶的讚許，就是對服務品質的認可

2024年，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、社會及管治報告守則》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：	綠色為筆 譜就新篇
		(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。	綠色為筆 譜就新篇
		A1.2：於2025年1月1日刪除	
		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）。	綠色為筆 譜就新篇
		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）。	綠色為筆 譜就新篇
		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。	綠色為筆 譜就新篇
		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。	綠色為筆 譜就新篇

附錄：《環境、社會及管治報告守則》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。	綠色為筆 譜就新篇
		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）。	綠色為筆 譜就新篇
		A2.2：總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色為筆 譜就新篇
		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。	綠色為筆 譜就新篇
		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。	綠色為筆 譜就新篇
		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。	不適用本公司業務
	A3環境及天然氣	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	綠色為筆 譜就新篇
		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。	綠色為筆 譜就新篇
	A4氣候變化	一般披露：於2025年1月1日刪除	
		A4.1：於2025年1月1日刪除	

附錄：《環境、社會及管治報告守則》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：	員工為本 攜手共進
		(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。	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。	員工為本 攜手共進
		B1.2：按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	員工為本 攜手共進
	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：	員工為本 攜手共進
		(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。	員工為本 攜手共進
		B2.2：因工傷損失工作日數。	員工為本 攜手共進
		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。	員工為本 攜手共進

附錄：《環境、社會及管治報告守則》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。	員工為本 攜手共進
		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。	員工為本 攜手共進
		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。	員工為本 攜手共進
	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。	員工為本 攜手共進
		B4.1：描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	員工為本 攜手共進
		B4.2：描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	員工為本 攜手共進
	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。	合規為尺 嚴守刻度
		B5.1：按地區劃分的供應商數目。	合規為尺 嚴守刻度
		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。	合規為尺 嚴守刻度

附錄：《環境、社會及管治報告守則》內容索引（續）

範疇	議題	績效指標	採用情況
		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。	合規為尺 嚴守刻度
		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。	合規為尺 嚴守刻度
	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：	品質為基 服務至上 合規為尺 嚴守刻度
		(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。	
		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。	品質為基 服務至上
		B6.3：描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	合規為尺 嚴守刻度
		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。	合規為尺 嚴守刻度

附錄：《環境、社會及管治報告守則》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：	合規為尺 嚴守刻度
		(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。	合規為尺 嚴守刻度
	B8社區投資	B7.2：描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	合規為尺 嚴守刻度
		B7.3：描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規為尺 嚴守刻度
		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。	責任在心 擔當於行
		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）。	責任在心 擔當於行
		B8.2：在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	責任在心 擔當於行