

2024

環境、社會及管治報告

Riverine China Holdings Limited
浦江中國控股有限公司

(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)

於開曼群島註冊成立的有限公司

股份代號：1417

目录

關於本報告	01
領導寄語	03
關於浦江中國	05
ESG亮點績效	09
專篇-金虹橋項目	11



01

穩健企業治理 15

ESG治理	16
合規治理及風險管理	23
商業道德及反貪腐	25

02

締造品質服務 26

創新服務	27
服務品質與保障	35
客戶服務	41

03

堅持綠色運營 45

綠色物業	46
綠色辦公	55
應對氣候變化	56

04

呵護員工成長 61

合規僱傭	62
薪酬與福利	62
培訓與發展	66
職業健康安全	69

05

共創社會價值 70

供應商管理	71
社會公益	74

附錄 76

關鍵績效指標	76
《環境、社會及管治報告守則》	83
內容索引	

關於本報告

報告概述

浦江中國控股有限公司（「浦江中國」「本公司」及其附屬公司統稱為「我們」或「本集團」）欣然發佈第八份《環境、社會及治理報告》（「本報告」）。公司依據可持續資訊披露最新政策要求，基於本集團 2024 年財政年度可持續發展表現及進展，編製本報告，以回應各利益相關方的關注與期望。

報告範圍

- **主體範圍：**本報告涵蓋浦江中國及其主要附屬公司上海浦江物業管理有限公司（「浦江物業」）、泓欣環境集團有限公司（「泓欣」）及其他附屬公司。
- **時間範圍：**本報告的時間範圍為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（「報告期」），部分內容將根據需要作出適當延伸。
- **內容分佈：**環境，社會及管治層面內容及數據涵蓋的範圍為主體範圍。

編製依據

我們按照香港交易所主機板上市規則附錄 C2 的《環境、社會及管治報告守則》（《守則》）、可持續發展會計準則委員會基金會（SASB）《可持續發展會計準則 — 專業和商業服務行業》、ISSB 發佈《國際財務報告可持續披露準則 1 號 — 可持續相關財務資訊披露一般要求》（IFRS S1）與《國際財務報告可持續披露準則第 2 號 — 氣候相關披露》（IFRS S2）、聯合國可持續發展目標等要求編制，並編製本報告。本報告已遵守《守則》中所有強制披露規定及「不遵守就解釋」條文。有關企業管治相關事宜，請參閱浦江中國年報中的《公司管治報告》章節。

報告原則

本報告遵守以下原則：

- **重要性：**本集團已識別在環境、社會及管治方面對集團營運，以及對投資人及其他利益相關方具有重要影響的議題，並於本報告中披露。
- **量化：**本集團已踐行關鍵績效指標的計量，並持續提升量化管理的覆蓋範圍及精細度，並在本報告進行報告與比較。
- **平衡：**本報告全面並客觀地呈報我們於報告期內的環境、社會及管治方面的可持續發展表現。
- **一致性：**本報告的報告範圍及統計方法與去年一致，以供利益相關方作有意義的比較。

報告發佈

本報告以繁體中文及英文兩個語言版本進行發佈。若在內容理解上存在差異，請以繁體中文版本為準。閣下可在本公司網站（www.riverinepm.com）以及香港聯交所披露易網站（www.hkexnews.hk）發佈的年報中獲取本報告的 PDF 版本。

數據來源及可靠性聲明

本報告的數據和案例主要來自於本集團的統計報告及相關文件。本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，我們對其內容真實性、準確性和完整性負責。本報告經我們的管理層及環境、社會及管治（「ESG」）執行委員會確認後，於 2025 年 3 月獲董事會通過。

更多資訊

E-mail: ir@riverinepm.com

網站: www.riverinepm.com

電話: +86-21-63333599

地址: 上海市黃浦區中山南路 28 號久事大廈 14 層



領導寄語

在全球經濟格局加速重塑、氣候變化風險持續加劇的背景下，物業服務行業正站在深化變革、提質增效的關鍵關口。面對極端天氣頻發、社區治理難度上升等複雜挑戰，企業可持續發展能力面臨前所未有的考驗。

浦江中國主動識變、應變、求變，深刻把握時代發展趨勢，堅定將數字化轉型作為企業發展的核心驅動力，積極推進以 ESG 理念為引領的轉型實踐，精準應對氣候變化帶來的不確定性，堅定不移錨定綠色物業的發展方向。公司堅持科技與責任並舉，持續強化系統性思維和前瞻性部署，以實幹姿態推動行業高品質發展邁上新臺階。



ESG 战略, 永续发展

浦江中國始終將 ESG 戰略融入企業整體發展規劃，系統構建「戰略引領—機制保障—路徑落地」的工作閉環。2024 年，公司正式制定 ESG「RISE 戰略」，圍繞環境 (Environmental)、社會 (Social) 與治理 (Governance) 三大核心議題，提出四大重點戰略支柱，進一步明確了企業可持續發展的主攻方向。在戰略實施過程中，公司注重理念轉化與實踐結合，不斷優化產品與服務品質，在運營管理全流程中全面落實綠色、低碳、和諧、共生的理念，切實推動企業發展與社會進步同頻共振、協同共贏。

數字賦能, 服務升級

圍繞「品質服務」的核心價值導向，浦江中國持續將服務品質提升作為長期奮鬥目標，將數字化能力建設作為關鍵支撐，將業主健康福祉作為落腳重點。在智慧運營方面，公司自主研發並推廣「動態物業矩陣模型 (DBM)」與「設備設施運維平臺 (POMS)」，實現樓宇能源消耗與設施運行狀態的動態監測與智慧調控，顯著提高能效管理水準和服務回應速度。在業主健康保障方面，公司全面構建「防範—回應—溝通—優化」四位元一體機制，常態化組織消防安全講座與實戰演練，並設立專人開展客戶回訪與意見收集，切實提升服務的細緻度與人文關懷的溫度。通過科技賦能與關愛聯動，公司努力將品質服務轉化為業主的獲得感、幸福感與安全感。

綠色發展, 低碳未來

緊扣綠色發展新機遇，浦江中國系統推進綠色服務體系建設，積極開啟綠色服務新篇章。公司制定並實施《物業綠色服務方案》，為客戶實現碳減排與環境友好目標提供專業支援。公司充分認識到運營過程中所產生的碳排放放在客戶價值鏈中的重要地位，因而設立了到「2026 年實現範圍 1 與範圍 2 碳排放強度下降 10%、2030 年下降 50%」的階段性目標。為實現該目標，公司多措並舉，積極開展能源審計，推廣能量回收系統，並探索分散式光伏等可再生能源路徑。在水資源管理方面，公司推進雨水回收與廢水回用項目建設，持續提升水資源利用效率；公司宣導循環經濟理念，在固廢處理方面，優先採購可回收環保材料，推廣園林廢棄物堆肥技術，全面提升資源綜合利用水準。浦江中國將綠色發展理念貫穿於業務全過程、服務全鏈條，與客戶攜手構建低碳可持續的生態共生體系。

人才为本，共筑和諧

在人才戰略方面，浦江中國始終堅持「以人為本」的發展理念，切實加強員工關愛、優化人才培養機制，為企業高品質發展築牢人才根基。公司持續營造安全、健康、平等的工作環境，嚴格遵守國家勞動法規，依法保障員工合法權益，構建系統化職業健康與福利體系。通過開展分層分類的培訓課程、組織崗位技能競賽等形式，強化員工能力提升與職業發展支持。公司鼓勵員工參與企業管理與創新，建立多渠道溝通機制，營造多元、包容、向上的企業文化氛圍。同時，公司高度關注員工生活品質，定期組織各類文體活動，設立專項幫扶機制，主動關心困難職工，持續增強員工歸屬感與團隊凝聚力。公司還積極履行社會責任，持續組織開展社區志願服務、扶貧助學與環保公益等多類項目，全面展現企業的社會擔當與價值追求。

面向未來，浦江中國將以更高站位、更廣視野持續深化 ESG 戰略內涵，推動可持續發展理念在企業發展藍圖中的全面落地。我們堅信，ESG 戰略的深入實施不僅將為浦江中國帶來長期競爭優勢，更將在激烈的行業變革中注入持續發展的強勁動能。我們將始終秉持穩健務實的發展理念，堅定不移推進綠色低碳、共建共用、治理卓越的戰略方向，全力將浦江中國建設成為可持續發展的行業標杆，持續為股東創造價值、為員工提供平臺、為社會貢獻力量，攜手邁向共贏共榮的美好未來。

肖興濤

浦江中國董事會主席

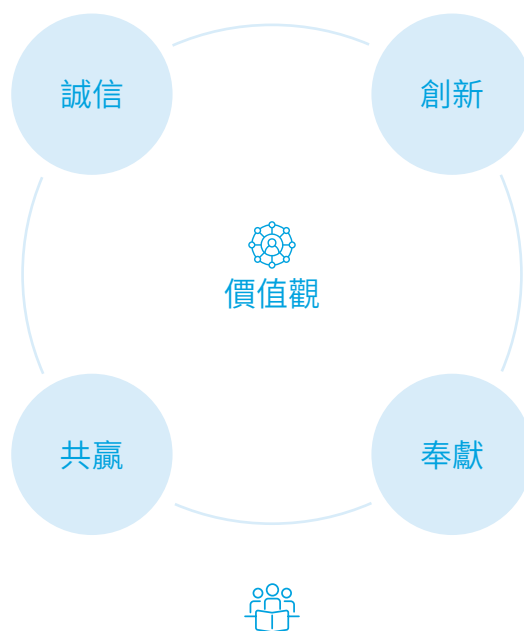


關於浦江中國

集團簡介

浦江中國是中國領先的從事城市公共及專業服務的綜合管理集團，於 2017 年 12 月 11 日在香港聯合交易所主板上市，成為在國際資本市場上首次亮相的業內知名品牌。集團主要透過其營運附屬公司及於聯營企業的投資提供廣泛的綜合城市公共服務，包括為中國不同種類的物業提供多種物業管理服務及增值服務，投資性房地產轉租服務、餐飲服務及為不同的區域提供城鎮環衛服務。

浦江中國的企業文化



企業文化

讓誠信鍛造公司品性
讓創新賦予發展動能
讓奉獻彰顯服務品質
讓共贏成就你我價值



管理文化

以奉獻者為本、以創新者為本、以奮鬥者為本
理解員工、尊重員工、關心員工、幫助員工、成就員工

業務板塊



物業管理

圍繞高端商業及寫字樓物業、公共建築類物業為業務平臺，以工程技術、資訊化技術為企業核心競爭力



資產運營

採取承租自營、改造轉租經營模式，開展長短結合、輕重相宜的資產運營管理，孵化餐飲運營及其他服務等業態衍生



城市服務

以城市公共服務為載體，圍繞城市空間提供城市運營服務，包括環衛綠化、基礎設施運維等



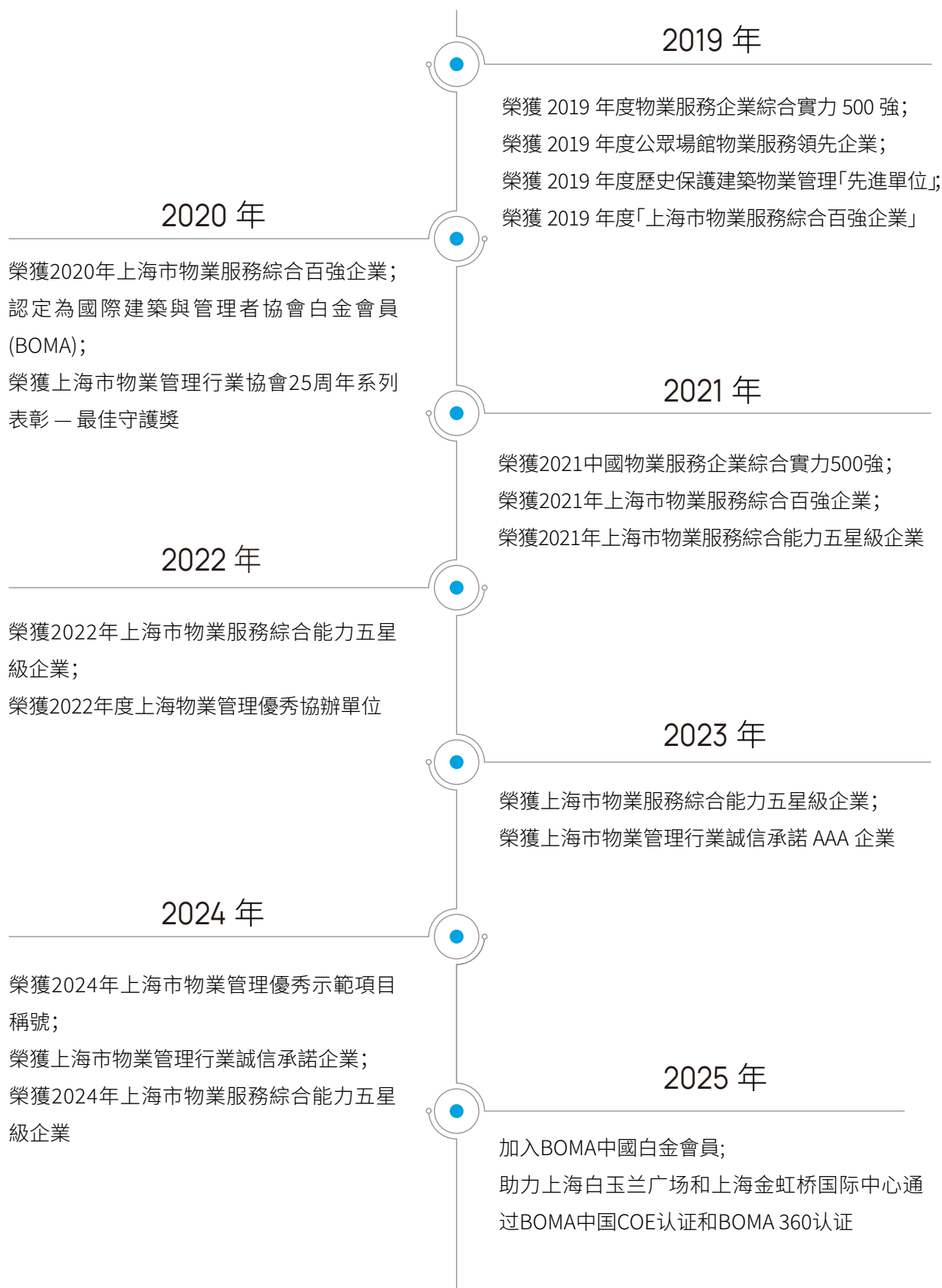
专项服務

圍繞物業、城服、資管三大業務板塊所需要的配套專業服務領域服務，包括專項設施管理、秩序維護、環境保潔、科技服務、企業服務等

報告期內，本集團各業務板塊收入合計966.8百萬元，其中物業服務收入690.7百萬元，資產運營板塊收入43.7百萬元，城市服務板塊收入232.4百萬元。2024年是集團業務穩步增長的一年，各經營分部業務均有所增長，集團高度重視業務的可持續發展，在兼顧業務增長的同時，注重ESG戰略的實施。

里程碑





ESG亮點績效

評級及榮譽

榮獲Wind ESG評級A級

我們積極主動回應CDP 氣候變化問卷並參與評級，最終獲評C級



Dear riverine china,

Thank you again for your disclosure in 2024. You are part of a record 24,800+ organizations that are using data to drive Earth-positive decisions, paving the way to an Earth-positive future.

Data is critical to power the transformative shift our planet and economy need. The data from disclosure is being used by a wide range of stakeholders – across finance, procurement, investment, and policy – driving transparency to action.

We are pleased to share your 2024 CDP thematic score(s):

- C for Climate

◇ 中指研究院根据2024中国物业服务上市公司ESG测评指标体系，对63家物业服务上市公司进行了测评研究，依据测评得分结果，浦江中國入围2024中國物業服務上市公司環境責任優秀企業ESG实践优秀企业。



中指物業2024中國物業服務上市公司環境責任(E)優秀企業
浦江中國



ESG亮點績效

- 綜合能源消耗密度較 2023 年下降 **22%**
- 因違反環境保護法律法規而受到處罰的事件數為 **0**
- 服務整體滿意度指數從 **93.91** 升至 **97.86**
- 住宅專案滿意度指數達到 **93.24**
- **100%** 員工總接受培訓
- 新增知識產權數量 **15** 項
- 範圍 1 和 2 的溫室氣體排放強度較 2023 年下降 **18%**
- 非住宅項目滿意度指數達到 **98.32**
- 超額完成年度滿意度指數目標
- 員工接受培訓的平均小時數為 **97.73** 小時
- **所有**董事均參加了反貪腐培訓

亮點項目



為上海市金虹橋國際中心提供物業服務



為上海市白玉蘭廣場提供物業服務



為上海國際賽車場提供物業服務



為上海市梅賽德斯賓士文化中心提供能源管理、設施設備運維、智慧樓宇服務



為上海市特斯拉汽車超級能源中心提供專業的環境服務



為福建省武夷山環衛一體化服務



管理上海市外灘沿線眾多地標性歷史保護建築

專篇-金虹橋項目

上海金虹橋國際中心與浦江物業「讓誠信鍛造公司品性，讓創新賦予發展動能，讓奉獻彰顯服務品質，讓共贏成就你我價值」的企業文化理念深度融合，積極回應聯合國可持續發展目標 (SDGs)。該項目通過打造綠色環境，推動節能減排等手段，施行有效治理，提高租戶滿意度，輸出客戶服務的卓越品質，在保持上海市稅收「百億樓」商務樓宇的榮譽的同時，實現經濟、環境與社會均衡發展。

綠色筑夢，低碳未來

上海金虹橋國際中心一直秉持「愛護地球、保護環境」的宗旨，通過樓宇構築、能源與水資源管理、廢棄物管理等措施聚力助推綠色低碳，邁向綠色發展未來。目前該項目已獲得 ISO14001 環境管理體系認證，並獲得「上海市示範鍋爐房」、上海市綠色建築貢獻獎和國家綠化模範示範單位等稱號。



能源運營

- 實施辦公樓樓層溫度控制管理
- 安裝空調自動節能調節
- 系統開展鍋爐低氮改造



水資源管理

- 配備直飲水回收系統，進化後的廢水進入消防水箱，對廢水進行回收再利用



廢棄物管理

- 設置危險廢棄物暫存間，並達到防漏、防泄、防爆的貯存標準
- 廢棄物交由專業機構回收處理

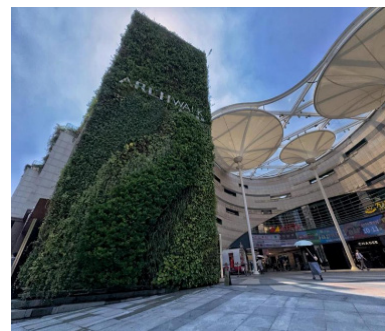
上海金虹橋國際中心作為上海市的垂直綠化示範點，始終將「智慧生態」和「生境花園」作為綠色樓宇建設的重點，持續探索商業樓宇綠色生態環境發展新思路。

智慧生態

金虹橋項目引入「動態建築矩陣」(DBM) 系統，將樓宇全面數位化、智能化，集成樓宇內的各類數據資訊，有效監測樓宇間各設備的能耗情況，分析相關數據，自動選擇調整最佳能耗方案，提高效率。

生境花園

金虹橋項目以立體園林綠化重塑都市生態。園林式的綠色植被能淨化空氣，調節微氣候，降低噪音，提升環境品質，彰顯人與自然和諧共生的未來藍圖。



花園式的金虹橋國際中心

以人为本, 共创和谐

上海金虹橋國際中心通過參與社區建設、保障客戶權益等方式, 積極履行社會責任, 共創共享美好生活。

從社區建設方面, 金虹橋深入貫徹公益為美的社會精神, 通過與天山街道的各行業和企業合作共建項目, 通過舉辦義診、政務服務宣傳、閱讀會、體育嘉年華等活動為天山街道社區的建設添磚加瓦。



「情暖三月 健康相約」義診活動



「文化四季·悅讀之春」之悅讀節活動



「樂動長寧」樓宇體育嘉年華活動



政務服務「天天」相伴活動、加強应急演练、保障業主健康

從客戶權益方面，金虹橋搭建了高效的客戶溝通機制以不斷提升服務及產品質量，通過放置「建議徵集信箱」、建立樓宇治理議事會等靈活多樣的溝通方式，充分考量客戶群體中各相關方的訴求與回饋，實現了問題的及時干預與解決。除了客戶溝通外，金虹橋高度重視租戶安全，全年組織應急預案演練 24 次，消防演習 3 次，開展安全培訓 169 次。2024 年金虹橋發生的 67 起公共安全事件均得已妥善處理。

责任担当，匠心筑城

上海金虹橋國際中心不斷優化企業 ESG 管理體系，建立系統的風險管控體系，通過風險管理及內部控制程序的有效運行，識別、評估、優次排列及管理其在達成業務目標方面的重大風險和 ESG 事宜的衍生風險。此外，金虹橋不斷加強反腐倡廉工作，依據相關法律法規制定了《廉潔自律指標考核辦法》，對任何形式的貪污、賄賂、勒索、洗黑錢和欺詐零容忍。

為了確保服務質量的穩定性和可靠性，金虹橋通過了 ISO 質量體系、環境體系及職業健康體系的三貫標認證，並一直致力於優化服務質量管理體系，以支撐物業服務水平持續精進。



金虹橋通過了ISO質量體系、環境體系及職業健康體系的三貫標認證

对标最佳国际实践
不断提升资产价值

BOMA中国建筑管理卓越认证 (COE)

CERTIFICATE OF EXCELLENCE

BOMA为协会会员提高项目资产运营表现及团队管理能力，达致国际标准，提供“对资产整体管理的专业性给予认可的计划”，该品质计划是“建筑管理卓越认证”，英语是CERTIFICATE OF EXCELLENCE，简称COE认证。该认证由BOMA国际审核，BOMA中国颁发。认证时期为三年。BOMA卓越认证只对管理最佳的建筑给予认可！



建筑管理卓越认证是以下【5大管理板块】每一项必须达到80分或以上





上海金虹桥國際中心自2016年開始與BOMA中國相識，對標國際運營標準，從建築管理、行銷與溝通、能源管理、培訓管理、環境管理五個板塊入手，在12個管理領域，逐步完善50項管理計畫，不斷搭建國際運營管理體系，積累國際最佳實踐實戰經驗。其間，積極與BOMA中國會員開展溝通交流，接待BOMA中國會員單位上千人次的參觀指導，不斷提升自身管理能力，幫助業主方提升資產價值。經過多年準備和實踐，於2025年2月26日正式通過BOMA中國COE認證。未來，上海金虹桥國際中心將繼續堅持最佳國際實踐，進一步深化綠色低碳發展，秉持「智慧生態」理念，推動商業樓宇與環境、社會的和諧共生，致力於成為全球可持續發展的標杆，引領未來城市建設的綠色革命。



上海金虹桥国际中心顺利通过BOMA中國COE認證

01

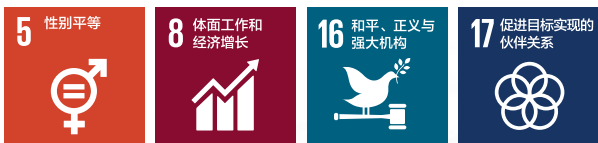


● ESG 治理

● 合規治理及風險管理

● 商業道德及反貪腐

穩健企業治理



浦江中國以 ESG 為核心構建三層治理體系，董事會統籌決策，下設 ESG 執行委員會與專項工作組推動戰略落地。公司制定「RISE」戰略，圍繞責任、創新、治理與環境四大維度，通過綠色運營、合規風控、智慧服務等舉措深化可持續發展。董事會注重性別與專業背景的多元化配置，建立全鏈條風險防控機制，將 ESG 理念深度融入日常運營。通過廉潔承諾、舉報渠道及文化宣導強化商業道德建設，全年保持零貪腐訴訟與資料洩露記錄，持續提升企業治理效能與社會價值創造能力。

ESG治理

浦江中國始終堅持踐行可持續發展理念，以 ESG 理念為方向，不斷優化 ESG 管理架構，與利益相關方保持有效溝通，保障企業穩健、可持續和健康發展。

董事會聲明

董事會 責任

董事會對浦江中國的ESG管理方針、策略、目標制定和目標進度監督以及ESG表現等肩負最終責任，並對ESG報告策略及彙報承擔全部責任。董事會下設ESG執行委員會協助開展 ESG 治理相關工作，確保 ESG 政策的實施，並監督和檢查 ESG 相關表現、風險及目標，適當調整 ESG 戰略。

ESG 風險管理

浦江中國的ESG執行委員會對ESG相關的風險進行重要性評價，並協同各ESG工作小組制定相應的風險應對措施，同時就識別出的ESG風險（例如氣候風險等）對業務發展方向進行調整，並持續監測本集團的ESG相關風險及責任。

ESG 日常實施

ESG工作小組負責ESG工作的實施與落實，搭建本部門的ESG 指標體系，定期收集 ESG 相關數據，將可持續發展融入日常經營。同時，ESG各工作小組定期向ESG執行委員會彙報工作，並根據其建議實施改進。

重大性 議題分析

浦江中國與利益相關方保持有效的溝通，從中識別出重大 ESG 議題，並制定相應的可持續發展戰略、目標與管理方針。

ESG戰略

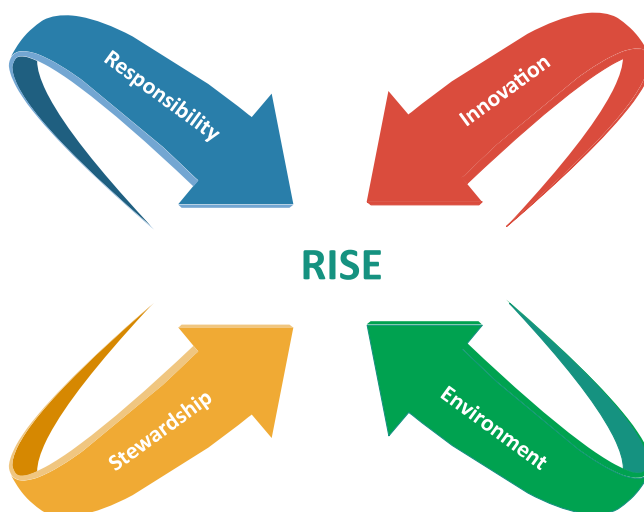
浦江中國 ESG「RISE」戰略以 **Responsibility(責任)**、**Innovation(創新)**、**Stewardship(治理)**、**Environment(環境)** 為支柱，讓 ESG 全面提升和賦能企業發展。該戰略希望通過員工關懷與社會公益、智慧服務創新、合規風控治理和綠色低碳運營四大支柱，實現企業三重提升——企業可持續競爭力提升、資產服務價值提升、低碳轉型效益提升，最終推動商業與社會價值的共同攀升。



僱傭與權利保護
職業健康安全
員工發展及培訓
員工薪酬與福利
平等包容及多元化
社區公益
客戶滿意度
客戶服務質量
客戶健康與安全
責任供應鏈



風險管理
合規經營
公司治理
商業道德與反貪污
數據安全與隱私保護
知識產權保護



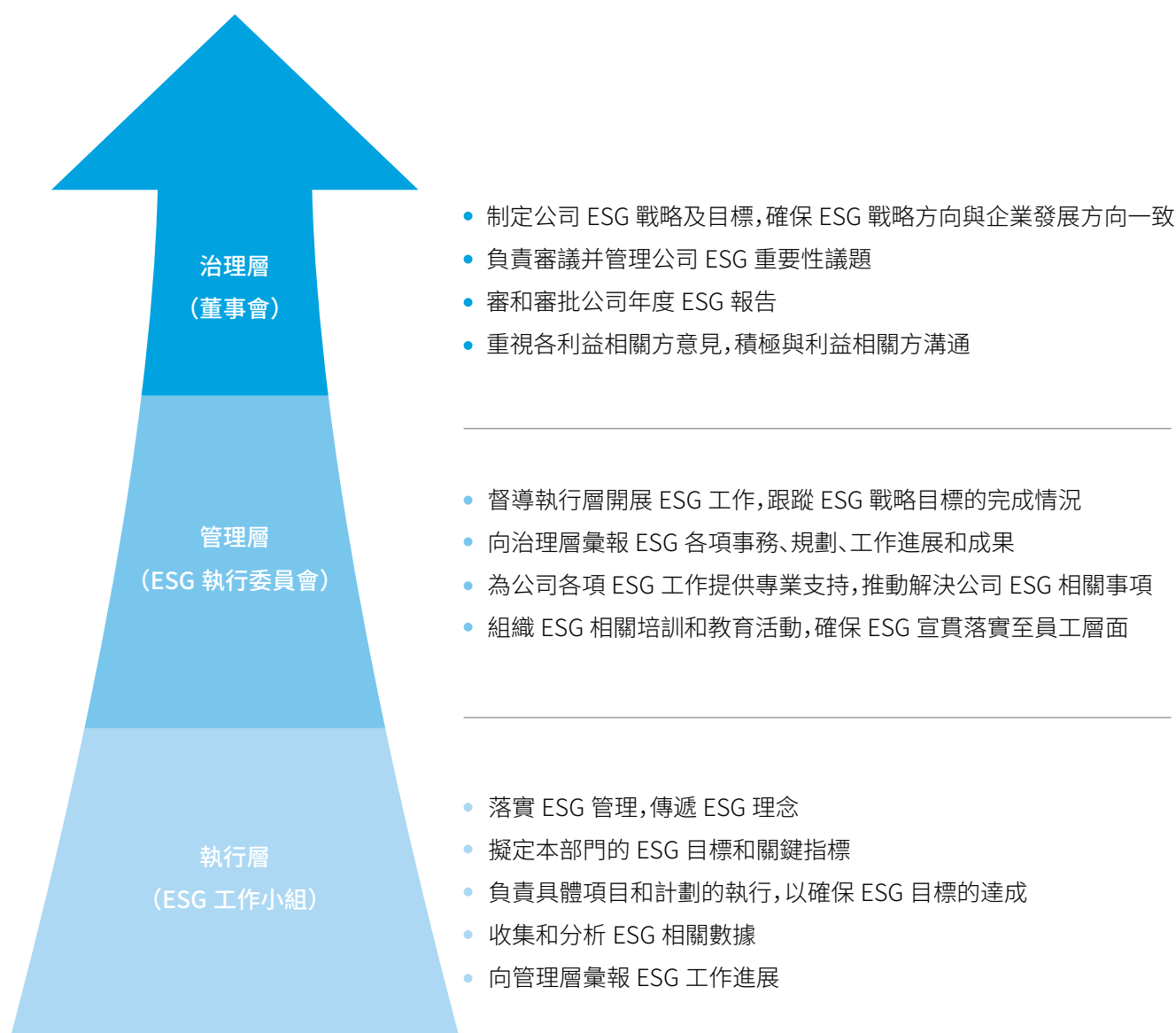
推動行業發展
智能化服務創新



溫室氣體排放管理
能源管理
應對氣候變化
綠色物業與營運
環境及天然資源
水資源管理
環境管理

ESG管治架構

浦江中國高度重視企業可持續發展管理，將可持續發展理念深植於公司戰略與日常營運中。我們融合本集團的業務特點，不斷完善 ESG 工作機制，建立了以董事會為領導核心的三層 ESG 治理架構，通過明確各層級職責分工，確保 ESG 管理有效執行落地，從而為本集團可持續發展的管理提供有力保障。



利益相關方溝通

浦江中國積極與各界利益相關方進行深度溝通，聆聽其意見及期許，並以不同渠道回應他們的要求。我們關係密切的利益相關方包括董事、中層、客戶、政府及監管機構、非政府組織 / 社區團體和股東 / 投資者。本集團通過股東大會、公司公告、定期報告、實地考察等形式與利益相關方保持緊密聯繫，從而深入地瞭解他們的期望、需求、所關注的可持續發展議題及意見建議。以此作為本集團提升可持續發展工作的重要依據，確定本 ESG 報告的重點披露內容。

利益相關方	關注議題	溝通渠道	溝通頻率
董事	能源管理 水資源管理 職業健康安全 商業道德與反貪污 合規經營	公司公告 股東大會 實地考察 定期報告	不定期 年度 不定期 年度 / 季度
中層	職業健康安全 客戶滿意度 合規經營 僱傭與權利保護	職工代表大會 公司活動 信訪 建議箱	年度 不定期 不定期 不定期
客戶	客戶滿意度 信息安全與隱私保護 商業道德與反貪污 風險管理 溫室氣體排放管理	電話溝通 聯席會議 年度會議 拜見訪談	不定期 年度 年度 不定期
政府及監管機構	平等包容及多元化 職業健康安全 員工發展及培訓 客戶健康與安全 商業道德與反貪污 合規經營 風險管理	資訊報送 監管機構對話	月度 年度
非政府組織 / 社區團體	能源管理 數據安全與隱私保護 水資源管理 環境管理	公司公告 新聞稿	不定期 不定期
股東 / 投資者	客戶滿意度 商業道德與反貪污 合規經營 公司治理 風險管理	公司公告 股東大會 實地考察 定期報告	不定期 年度 不定期 年度 / 季度

實質性議題分析

針對所收集的各利益相關方的意見，我們開展深入的分析，識別各利益相關方所關注的議題，對議題進行優先級排序，並構建一個重大性議題矩陣來指導我們的 ESG 決策和行動。矩陣的構建參考了 HKEX 等專業標準指引以及行業趨勢。

浦江中國重大性議題矩陣識別過程

識別ESG議題

- 通過識別和參考了 HKEX、SASB、MSCI、S&P Global 四項標準指引以及行業趨勢，初步厘定一系列重要議題，並將其用作利益相關方評估的基礎。

利益相關方評估環節

- 通過在線調查以瞭解他們對浦江中國應首要考慮的環境、社會及管治重要議題的觀點。
- 與選定的利益相關方群組代表進行深入訪談，進一步收集他們與公司有關的環境、社會及管治議題的觀點。

對ESG議題進行排序

- 分析利益相關方評估結果，初步開展重要性評估，擬定浦江中國應首要考慮的重要議題。

確認結果

- 與浦江中國管理層核實各項議題的優先次序，確認並更新重要議題矩陣。



浦江中國定期對 ESG 重大性議題進行更新與判定，持續提升 ESG 管理水平，有效響應各利益相關方期望與要求。2024 年，我們基於自身業務運營現狀，結合內外部利益相關方溝通結果，識別出共計 25 項 ESG 重大性議題，其中包含 10 個高度重要議題和 15 個中度重要議題。

浦江中國重大性議題矩陣結果



高度重要議題

- 溫室氣體排放管理
- 風險管理
- 能源管理
- 應對氣候變化
- 職業健康安全
- 合規經營
- 商業道德與反貪污
- 數據安全與隱私保護
- 智能化服務創新
- 客戶滿意度

中度重要議題

- 雇傭與權利保護
- 環境及天然資源
- 綠色物業與營運
- 客戶健康與安全
- 公司治理
- 員工發展及培訓
- 環境管理
- 社區公益
- 推動行業發展
- 知識產權保護
- 員工薪酬與福利
- 水資源管理
- 客戶服務質量
- 平等包容及多元化
- 責任供應鏈

ESG目標及進展

支柱	議題	目標	進展	對應章節
Responsibility (責任)	僱傭與權利保護	保障平等僱傭	平等對待員工	呵護員工成長
	職業健康安全	減少工傷事件	工傷事件減少	呵護員工成長
	員工發展及培訓	增強員工專業技能技術	提供多種培訓課程	呵護員工成長
	員工薪酬與福利	保障並提高員工薪酬與福利	為員工提供累計育兒假	呵護員工成長
	平等包容及多元化	公正平等對待每個員工	公平對待每一個員工 並推動員工多元化發展	呵護員工成長
	社區公益	持續增加公益投入	公益投入較去年有所增長	共創社會價值
	客戶滿意度	提高客戶滿意度	客戶滿意度較去年有所提高	締造品質服務
	客戶健康與安全	保障客戶健康安全	積極開展消防安全講座與演練	締造品質服務
	客戶服務質量	提高客戶服務品質	為客戶提供高品質服務	締造品質服務
	責任供應鏈	推動供應鏈 ESG建設	要求供應商簽署廉潔責任書	共創社會價值
Innovation (創新)	智能化服務創新	推動智慧化樓宇建設	實施多個智慧樓宇項目	締造品質服務
	推動行業發展	積極推動行業發展	積極參與物業管理大會	共創社會價值
Stewardship (治理)	風險管理	減少運營中可能遇到的風險	盡可能規避風險	穩健企業治理
	合規經營	保證合規經營	合法合規運營	穩健企業治理
	公司治理	確保公司穩步發展	公司穩步發展	穩健企業治理
	商業道德與反貪污	貪腐相關訴訟數為 0	未發生與貪腐相關的訴訟事件	穩健企業治理
	數據安全與隱私保護	無數據或隱私洩露事件	未發生資料或隱私洩露事件	穩健企業治理
	知識產權保護	保障公司知識產權	保障原有的知識財產權並增加了多個新的知識產權	締造品質服務
Environment (環境)	能源管理	持續減少能源使用	綜合能耗密度較 2023 年下降 22%	堅持綠色運營
	溫室氣體排放管理	至2026年，碳排放強度減少10%（範圍1、2）	2024 年溫室氣體排放強度（範圍1+範圍2）較2023年下降18%	堅持綠色運營
	應對氣候變化	至 2030 年，碳排放強度減少50%（範圍1、2）		
	綠色物業與營運	積極開展綠色物業管理，降低環境影響，助力客戶實現綠色目標	開展能源審計、能源回收等多個項目	堅持綠色運營 締造品質服務
	環境及天然資源	持續減少用水強度	2024年用水強度為0.11噸/萬元營收	堅持綠色運營
	水資源管理			
	環境管理	重大環境違規事件 0 發生	未發生重大環境違規事件	堅持綠色運營

合規治理及風險管理

企業治理

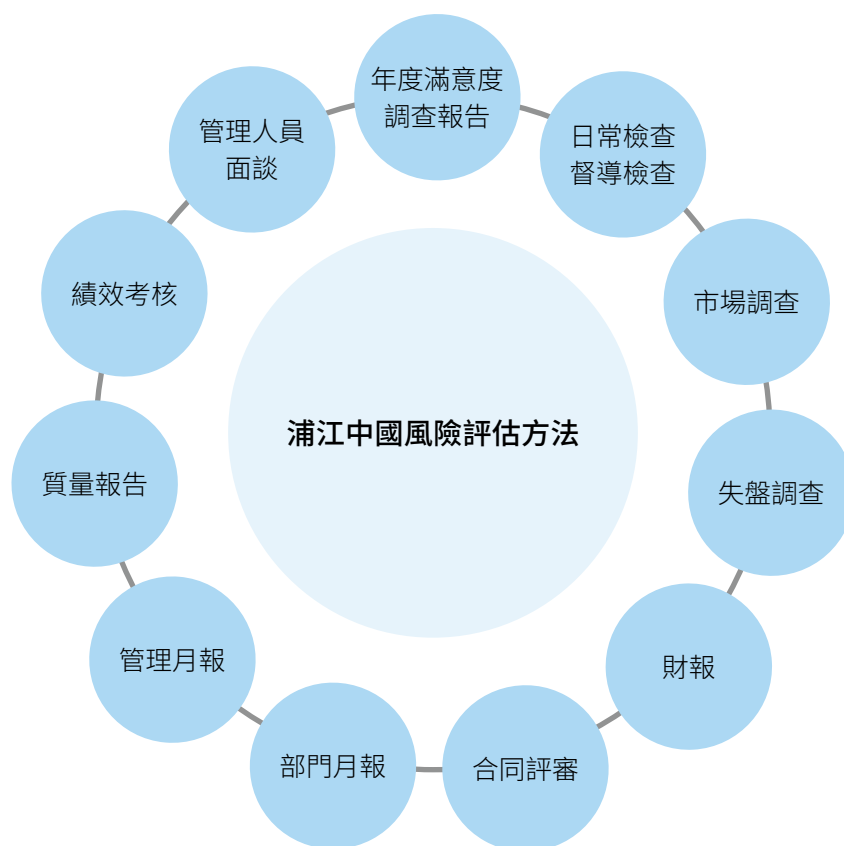
浦江中國嚴格遵守《中華人民共和國公司法》及聯交所主板上市規則等相關要求，完善集團治理結構，相信健全及穩定的企業治理是公司可持續發展的根基。浦江中國董事會在公司的決策中起著至關重要的作用，負責領導及監督公司業務、策略方針和表現，並履行企業管治職責。董事會下設審核委員會、薪酬委員會、提名委員會，負責履行董事會下屬的各項職能，貫徹集團治理方針，確保集團運營的高度合規與長期可持續發展。截至報告期末，公司董事會由 8 名成員組成，其中獨立非執行董事 3 名，占董事會的 37.5%。

浦江中國視董事會多元化為實現集團可持續發展的關鍵因素。為搭建多元化的董事會，有效執行董事會職責，我們根據董事會多元化的原則，在甄選董事人選時，我們以一系列多元化範疇為基準，包括但不限於性別、職位、技能及主要經歷，以確保董事會成員在技能、經驗以及視角的多元化方面達到適當的平衡，保障董事會的有效運作並保持高標準的管治水平。我們定期評價董事會多元化的狀況，並定期檢討實現多元化目標的進展，包括打造包容性職場文化，尊重並接納多元特徵，提升員工多樣性帶來的價值等。報告期內，本集團董事會成員均具備豐富的經驗。截至報告期末，浦江中國共委任女性董事 1 名。

合規及風險管理

浦江中國嚴格遵守《中華人民共和國公司法》，結合集團實際情況，建立了一套行之有效的內控規則，確保運營合規，同時降低運營風險。

2024 年，浦江中國嚴格實施風險管控流程，由董事會領導並監督公司整體風險管控事宜，制定風險管理策略；審計監察部負責獨立審查和評估公司整體風險管控體系的運作情況，確保風險管理措施的有效性和合規性，並向董事會匯報審計結果及改進建議；各部門負責執行風險管控的具體措施，識別並報告本部門的潛在風險，配合審計監察部的工作，確保風險管理政策在日常業務中落實到位。我們具體的風險識別的舉措如下所示：



在持續完善風險管理框架的基礎上，浦江中國進一步將 ESG 理念深度融入風控體系，結合國家、行業政策、經濟環境變化等影響，主動識別包括 ESG 風險在內的風險來源、類型、狀態等，並構建全鏈條 ESG 風險管理網絡。

商業道德及反貪腐

浦江中國嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，制定並執行《干部廉潔自律監察辦法》《廉政舉報處理辦法》等內部政策文件，預防和治理賄賂腐敗行為，規範公司員工及利益相關方的行為，防範法律風險，持續推進浦江中國的商業道德建設。

浦江中國絕不容忍任何貪污腐敗及侵犯權益的行為，不斷完善審查與舉報機制，分別設立熱線電話和郵箱作為投訴與舉報渠道。

舉報方式分為實名舉報與匿名舉報，在舉報受理及實際調查全過程中，均會對舉報人資訊嚴格保密。本集團對舉報個案均須實施調查，對於不涉及犯罪的案件，聯合相關職能部門處理，嚴肅查處與糾正違法違紀行為。如有涉及犯罪的案件，經董事會批准後將呈送司法機關處理。

浦江中國為強化內部廉潔自律機制，積極開展了商業道德培訓文化建設，包括要求浦江中國高管及項目負責人等 50 人簽署 2024 年廉潔責任書。另外，集團要求各項目部門在員工集中地張貼「零容忍」海報，並對海報張貼情況進行定期抽查，將執行情況與其年終績效考核掛鉤。



「零容忍」海報

浦江中國舉報途徑

浦江中國賄賂與腐敗行為舉報熱線 021-63309484;
舉報郵箱 speak_up@riverinechina.com



報告期內，本集團未收到任何與貪腐相關的舉報事件，未發生與貪腐相關的訴訟事件。

02

● 創新服務

● 服務品質與保障

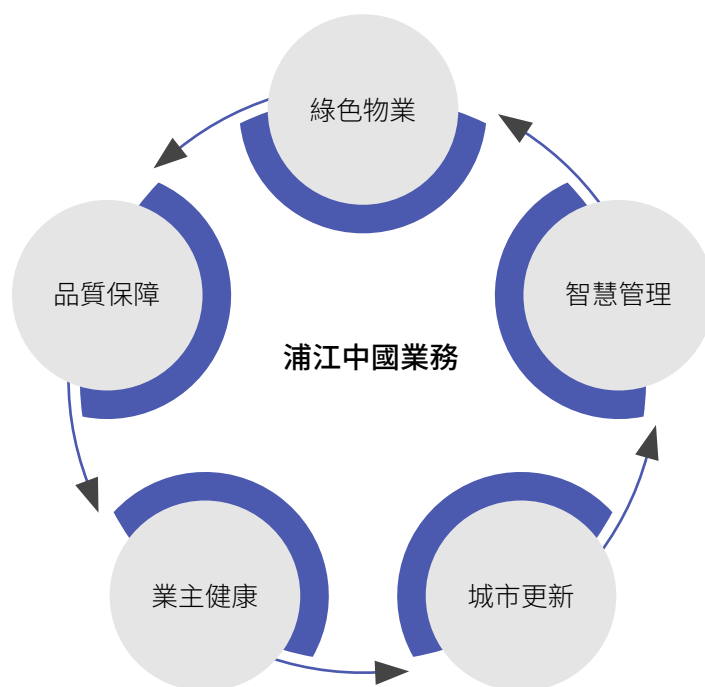
● 客戶服務



締造品質服務



浦江中國，以創新與責任，守護每一份託付。我們始終致力於為客戶提供全方位的高品質物業服務，在綠色物業方面，我們通過業務積極踐行環保理念，通過節能減排、循環用水等舉措，打造低碳宜居環境。在城市更新領域，我們讓老舊社區煥發新生，在保留歷史文化的基礎上，為城市空間注入新鮮活力。同時，我們高度重視業主健康，從空氣品質到公共衛生，嚴格把關每一個細節，為業主營造安全舒適的生活空間。另外，品質保障是我們的承諾，從基礎設施維護到服務流程優化，我們以精益求精的態度確保服務水準。此外，我們率先引入智慧化管理系統，通過AI、數字化等手段提升服務管理效率，並為業主帶來更便捷、高效的智慧化體驗。



創新服務

數字化賦能

在科技與AI速發展的當下，浦江中國勇立潮頭，積極投身智能創新領域，將智能化服務創新視為至關重要的發展重點，全力為客戶提供卓越的智慧化服務。我們深刻認識到，智能化服務不僅是提升客戶體驗的關鍵，更是推動公司在激烈競爭中脫穎而出的強大動力。為此，公司積極投入資源，組建專業團隊，深入研發各種前沿的智能化技術。我們通過引入人工智能、數字化管理系統、智能機器人等方式，藉助大數據分析等先進手段，力求在服務的每一個環節實現智能化升級，從而為客戶提供更加高效、便捷、個性化的服務，助力公司在未來的發展道路上邁出堅實有力的步伐。

智能樓宇系統

在長期深耕物業管理領域的過程中，我們持續不斷地積累物業管理豐富的經驗，並將 AI（人工智能）、IOT（物聯網）與大數據等前沿技術深度融合，自主研發 DBM 智慧管理平臺。該平臺不僅賦能客戶實現數字化轉型，更通過精準的三維空間管理和全流程工單管理，提升運營效率與服務品質。

DBM 平臺的實時設備監測與智能預警功能，能主動識別異常並快速響應，大幅降低運維風險，同時通過數據驅動的決策優化資源配置，幫助客戶降低管理風險、提升運營管理效率，同時助力客戶實現 ESG 目標。

DBM平臺賦能物業管理



能耗管理場景：從經驗驅動到數據驅動

對內：分區域統計水電用量，及時監控能耗，溫度、濕度、PM2.5 等指標，有效管理資源使用，及時調整運行策略等

對外：將數據分享給業主，基於數據建模，提供節能解決方案



安全管理場景：從被動維護到主動預防

設備安全：對接 BA 系統及感測器，即時監測暖通、電梯等設備狀態並預警

環境安全：通過感測器監測溫濕度、水浸等，如果超過閾值則觸發預警

運營安全：AI 視頻分析即時預警闖入、摔倒等 20 余種公區風險



工效管理場景：從線下管控到線上閉環

工單管理：任務全流程閉環，支援預警自動觸發工單，關聯物料與人員定位

商住戶服務：線上報修、繳費，自動生成工單並即時回饋進度，提升服務黏性



視覺化管理：從單點管控到全域統管

全域管控：建立三維 BIM 模型整合空間、設備與事件，一屏統管預警、能耗及工單資訊，支援高亮定位聯動



DBM平臺界面

亮點績效

截至報告期末，DBM系統為海內外**236**個項目提供智慧化、可持續的運營保障，助力客戶在競爭中構建差異化優勢。

藉助先進的 AI 技術，DBM 系統實現全面智慧化升級。通過智能算法優化，DBM 系統能精準匹配使用者需求，提升服務效率與個性化體驗；同時，AI 即時監測服務質量，自動識別並預警潛在問題，確保潛在問題能在第一時間得到解決；另外，系統通過機器學習持續分析數據，動態調整服務策略，自動化流程減少了人為錯誤，同時降低了運營成本。DBM 系統智能化的轉型不僅增強了服務回應能力，還構建了更透明的質量監管體系，推動浦江中國的智能化服務向高效、精準、可靠的方向邁進，為用戶與企業創造更大價值。

AI賦能DBM平臺

雙重革新，服務升級與質量提升

在AI系統的加持下，DBM系統能逐步將業主模糊的訴求自動轉化為精準的工單分類，推薦事件優先順序，並在DBM平臺上完成工單的閉環。

在品質監管層面，AI視覺系統將即時分析保潔、保安的巡檢視頻，自動識別衛生盲区或安全隱患，確保服務品質，並且通過建立模型，逐步實現對某一時刻的項目管理品質進行評估，管理人員能及時發現管理問題，將從被動回饋轉變為主動監管。

風險管控，從「救火式」變為「預防性」

以DBM平臺為基礎，我們借助AI技術，逐步將IOT感測器數據與公區環境數據相融合，構建更智慧、更全面的項目安全檔案，包括設備全生命週期健康檔案、公區安全監控檔案等。通過即時感知設備狀態的細微變化、公區的環境變化，結合歷史故障數據，未來能提前預警潛在風險，降低突發事件的發生。

優化成本，驅動的人力資源升級

DBM平臺推動了傳統物業的任務計劃性與自動化的轉型，我們將逐步結合AI技術，進一步優化崗位配置，使得低技能崗位（例如基礎巡檢、數據錄入）逐步被AI替代，員工可轉向運維督導、客戶關係管理等崗位，人力配置則從「人海戰術」轉向「專家+系統」的人機協同模式。

科學治理，數據驅動決策

在AI的加持下DBM任務模組未來可通過設備運行數據、業主需求、歷史服務記錄等，建立計畫任務生成模型，提升計畫任務的匹配精準度。

另外在能源優化方面，未來AI將通過分析建築結構、人流動線，結合天氣預測等數據，動態調節空調與照明系統，自動生成系統調節策略。

除 AI 賦能 DBM 平臺外，報告期內，我們還對 DBM 系統進行了全面升級。2024 年，我們在 DBM 平臺裏新增「管理者工單」模塊，針對物業管理中的安全風險項，例如特種設備維保檢測、水質檢測、人員持證、安全培訓及應急演練等，設置模板及預警機制，有效督促項目負責人按要求完成風險管控，將安全風險作為管理紅線，層層預警，確保運營安全。

設備設施運維平台

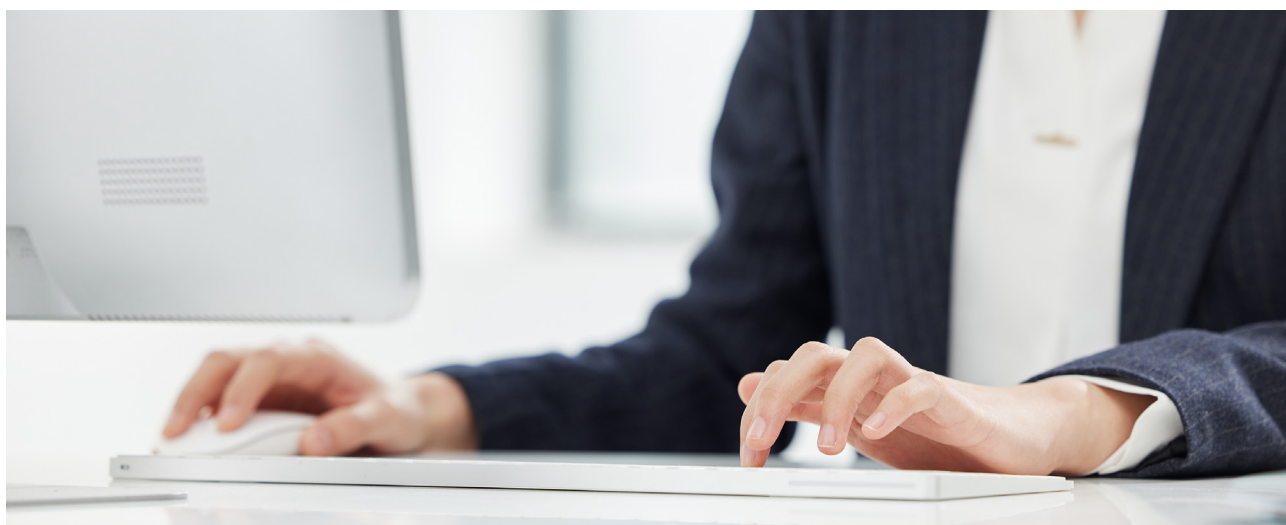
POMS平台是專業的工程設施設備管理系統，其基於生態化的運維體系和管理理念，融入運行規則、作業SOP及安全JSA經驗庫，實現人員、設備和作業三要素的有機融合。同時，POMS彙聚有員工每項作業的工單數據和設備設施運行數據，通過這些數據的挖掘以及分析，可以對設備設施全生命週期進行更科學更系統的管理，對現場工作進行實時可量化的評價和有效的完善，提升管理效率和服務水準，最終達到從計劃、執行、審核、再優化（PDCA）的管理閉環，也使得客戶對運維工作實時可見，通過定期數據分析掌握設備設施情況。

POMS平臺特點



POMS平臺彙聚員工工單數據及設備設施運行數據，通過深度挖掘與分析，實現設備全生命週期的科學化、系統化管理。系統可對現場工作進行實時量化評估，及時發現問題並優化流程，從而提升管理效率和服務水準。

借助POMS平臺，客戶可實時查看運維進展，並通過定期數據分析掌握設備設施狀態，增強管理透明度。該系統不僅強化了風險管控能力，更以數據化、可視化的方式，推動物業工程管理向精細化、智能化邁進，為客戶提供更安全、高效的運維服務。



智能設備賦能

浦江中國不斷升級服務理念，引入智能化設備以提升服務效率，實現服務的自動化和精細化管理，讓我們的服務更加高效、精準，為客戶帶來更優質的體驗。

智能設備高效賦能服務

智能清潔設備

我們引入智慧一體機器人、全自動洗地機等。通過設備的應用能夠自動識別清掃區域，判斷地面髒污程度，有針對性地進行清潔，同時有效規避障礙物，確保清掃路線的完整性。部分高端型號還配備了數據系統，能夠記錄清掃軌跡，實現數據分析

智能消毒設備

我們引入消毒機器人，利用紫外線或霧化消毒液進行全面的消毒，覆蓋範圍廣，效率高，且操作簡單

智能無人機監控

引入無人機進行巡檢與監控，每日高效覆蓋 7.8 平方公里的監控範圍，較人工提升效率 5 倍，成功勸阻非法釣魚人員，大幅減少非法捕撈事件



無人機巡檢，全方位監控，打擊非法釣魚現象

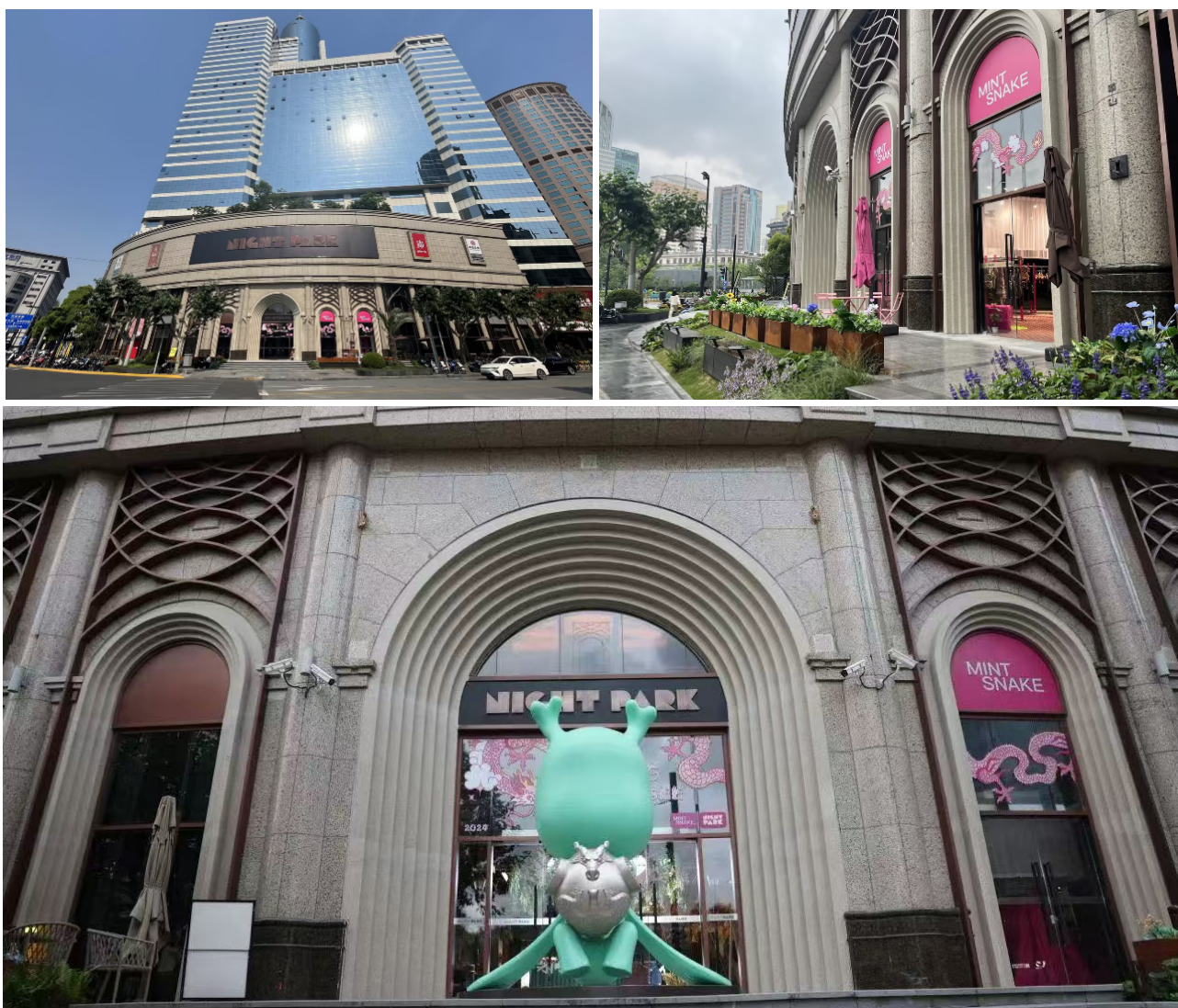
应用智能清潔設備，实时设备状态監控與管理，收集清潔数据，引导精益管理的决策，打造乾淨舒適的公共空間



城市更新

近年來浦江中國積極響應國家號召，嘗試推進城市更新項目。城市更新不僅是對舊有建築的改造，更是對城市功能、文化傳承和社會可持續發展的全面升級，不僅提升了城市的整體形象，也為市民提供了更優質的生活環境。在上海，一個由浦江中國附屬公司運營，且備受矚目的城市更新項目「Night Park 金鐘」為上海這座城市帶來了新活力。

「Night Park 金鐘」項目，總建築面積達 5,648 平方米，坐落於上海淮海中路商圈。「Night Park 金鐘」項目所處的位置不僅是上海最繁華的商業街之一，更是見證了上海歷史文化變遷的重要地標。淮海中路擁有豐富的人文景觀和眾多老字號品牌，具備深厚的經濟基礎和文化背景。本次城市更新項目以商業運營為主，快閃市集為輔助，旨在打造一個多元化的商業生態系統。項目基於原有建築風格進行改良，既保留了金鐘原有的格調，又融入了現代化元素，形成獨特的商業氛圍。



金鐘廣場，為城市注入新鮮活力

淮海中路不僅是商業繁華的象徵，更是上海歷史與中國文化的重要承載地。「Night Park 金鐘」項目積極履行傳統文化的傳承保育使命，淮海街道、黨辦和浦江中國聯合主辦了「淮海紅·歡樂淮海嘉年華」，聯合商圈內品牌商家推出特色活動，發揚淮海路人文底蘊。這些活動不僅豐富了市民的文化生活，也進一步提升了淮海中路商圈的文化影響力。



非遺傳承 - 紅包拓印



投壺活動

「Night Park 金鐘」項目是浦江中國在城市更新領域的一次重要實踐，它不僅提升了淮海中路商圈的商業價值，也為上海的城市更新樹立了新的標杆。通過融合現代設計與自然元素，項目成功打造了一個既具現代感又不失文化底蘊的商業空間。未來，浦江中國將繼續推動更多城市更新項目，為城市的可持續發展貢獻力量。

知識產權保護

本集團充分認識到創新對提升服務品質的關鍵作用，始終致力於推動傳統物業管理向現代化服務模式的轉型升級。通過持續優化企業創新機制，我們鼓勵員工開展技術研發與創新實踐，以提升客戶服務體驗，並針對研發成果配備專人負責知識產權申請與管理工作。在知識產權保護方面，集團嚴格遵循《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》等法律法規，同時通過建立《制度管理辦法》與《文檔控制程式》等內部規範體系，系統化加強知識產權的保護力度。

報告期內，浦江中國新增軟體著作權12個，軟體產品證書5個，軟體企業認證1個，商標權3個。

服務品質與保障

質量保障

高水準的服務品質，是浦江中國能實現長期發展的內驅力。浦江中國建立了完善的服務質量管理制度，其中包括《質量、環境、職業健康安全手冊》等核心文件為我們的業務開展提供了系統化的管理框架，確保各項物業服務工作能夠高效、規範地開展。

為了提升服務質量，保障服務品質，各子公司將服務流程標準化，制定標準化服務流程，例如《保潔操作規範》等具體規章，並嚴格執行相關制度。通過標準化的制度體系搭建，詳細規定各項服務的操作流程和質量標準，確保每一位員工都能按照統一的要求開展工作，能夠有效避免服務過程中的隨意性和不確定性，從而為客戶提供高品質的物業服務。

此外，我們的部分子公司引入了國際通用的質量管理標準 GB/T 19001-2016/ISO 9001: 2015《質量管理體系要求》，並成功通過認證。這一體系為各子公司提供了全面的質量管理框架，涵蓋了從服務設計到實施的全過程。通過這一體系，各子公司能夠系統性地識別和改進服務中的薄弱環節，確保服務質量持續提升。此外，ISO 9001 認證也進一步增強了公司在市場上的競爭力，為客戶提供了更高標準的服務保障。

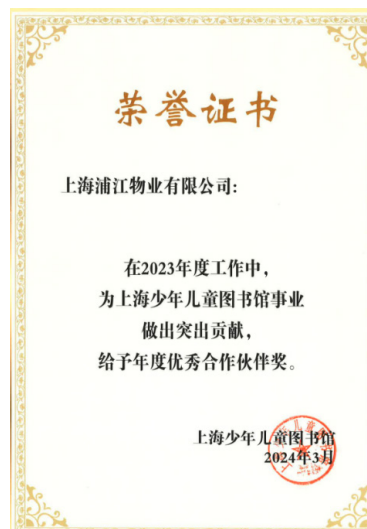


浦江物業獲得品質管理體系認證證書

浦江中國的服務質量得到了外部客戶和行業機構的高度認可，獲得了諸多獎項與榮譽，充分肯定了公司在項目管理、服務質量等方面的卓越表現，展示了公司在行業中的專業能力和高標準服務質量。



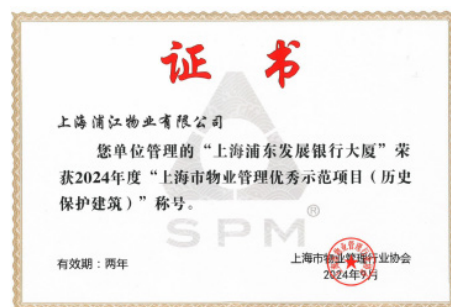
榮獲 2024-2025 年度上海市物業管理行業誠信承諾 AAA 企業



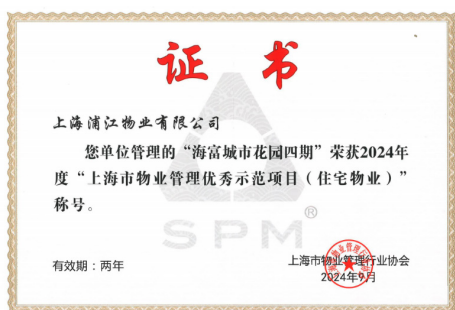
上海少年兒童圖書館項目獲得業主方授予的「年度優秀合作夥伴獎」



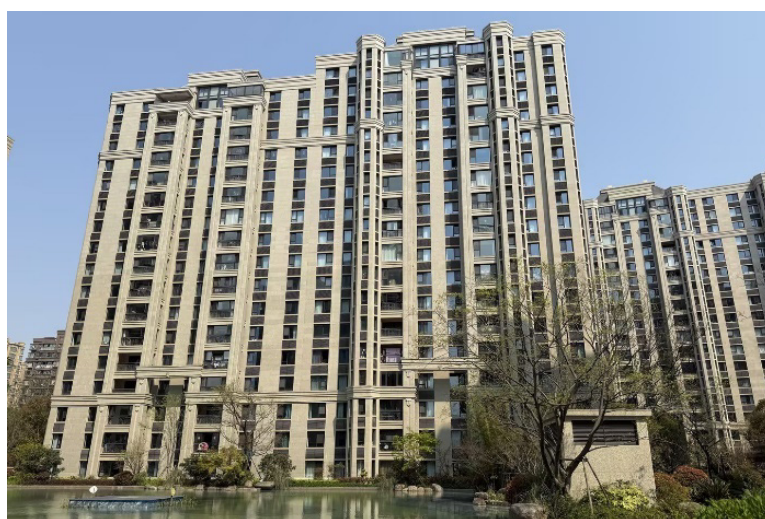
榮獲 2024 年度上海市物業服務綜合能力星級測評五星級企業



浦江物業為上海浦東發展銀行大廈提供物業管理服務，榮獲 2024 年度上海市物業管理優秀示範項目



浦江物業為海富城市花園四期提供物業管理服務，榮獲 2024 年度上海市物業管理優秀示範項目



浦江中國的聯營企業外灘物業為中山東一路1號大樓提供物業管理服務，2024 年度上海市物業管理優秀示範項目

業主安全與健康

浦江中國作為一家關注業主健康的企業，以業主安全與安全為核心，秉持責任與使命，打造一個安全、健康、可持續的環境。我們重點關注環境健康，業主安全與食品安全，透過專業的技術與管理，在保障服務質量的基礎上，守護業主的健康與安全。

環境健康

環境健康不僅關乎自然生態的平衡，更直接影響人們的身心福祉。在農藥使用上，我們建立了《農藥管理規定》，對農藥的管理進行規定，覆蓋農藥配置、農藥施用及廢棄物處置，全週期保障客戶健康安全、減少有毒物質使用。

在清潔藥劑的選用上，我們盡可能選擇環保藥劑，從源頭遏制有害物質的揮發。例如，我們在為上海金虹橋國際中心提供保潔服務時均使用環保清潔劑和材料，配備專用清潔藥劑的分配器，在封閉式的管理情況下，通過科學、合理、規範化的藥劑配比，在降低環境危害的前提下，達到最高效的清潔效果。

空氣質量則是呼吸之間的生命保障，我們致力於確保業主呼吸的每一口空氣都清新純淨。我們安裝空氣淨化設備，能夠即時監測空氣質量，自動調節淨化模式，確保空氣清新，並有效去除病菌。除此之外，我們嚴密監控空氣質量，對於有空氣質量檢測要求的項目或需要進行員工健康安全認證要求的項目，我們會全力配合招標方相關部門做好認證或空氣質量評價工作。

匯亞大廈升級空氣過濾系統，提升室內空氣品質

匯亞大廈項目將原有的初級空氣過濾網升級為高效過濾系統，提升空氣品質。空氣處理機組（AHU）和新風處理機組（FAU）均配備了高效過濾網，這些過濾網能夠有效捕捉 PM2.5 顆粒及粉塵，過濾效率高達 90% 以上。此舉不僅顯著改善了室內空氣品質，還為大廈內的辦公人員提供了更健康、舒適的工作環境。



浦江物業為匯亞大廈提供設備設施維護服務，提升室內空氣品質

業主安全

業主安全始終被浦江中國放在首位，2024 年我們在 DBM 系統中新增了「管理者工單」模塊，旨在強化物業安全管理。該模塊針對特種設備維保、水質檢測、人員持證、安全培訓和應急演練等關鍵風險項，設置了標準化模板和預警機制。通過系統化的管理，工單能夠有效督促項目負責人和管理人員按時完成風險管控任務，確保各項安全措施落實到位，也為業主提供了更加安全可靠的空間。

除此之外，我們開展多項消防應急演練，覆蓋了疏散逃生、滅火器材使用等多個環節，確保每位員工和業主都能熟練掌握應急技能，全面提升物業安全管理水準，共同築起了一道堅實的消防安全防線。



「119」消防月浦江物業組織員工、業主及租戶等開展消防培訓及演練

信息安全与隐私保护

浦江中國深刻認識到信息安全與隱私保護的重要性，嚴格遵循《中華人民共和國網路安全法》等法律法規關於信息安全及隱私保護的要求，並依據《內部保密管理規定》規範服務人員在業務全流程中的保密行為。

本集團依據《內部保密管理規定》，明確要求全體物業人員須通過安全保密培訓及考核後方可正式履職，針對涉密等級較高的崗位，額外實施背景審查與定期複審機制。所有員工入職前必須簽署《保密協定》，若違反協定條款或管理規定，將依據違規情節嚴重性採取相應處分措施；對以不當目的蓄意收集或調閱保密信息的行為，則直接移交司法機關依法追究責任。

用户隐私保护和數據安全相關培訓

浦江中國組織了信息安全與隱私保護專題培訓，參訓人員認真學習了《信息安全保密制度》及《內部信息管理制度》等內容，全面瞭解了資料分類、存取權限、違規處理等要點。通過案例講解和制度學習，有效提升了全員的信息安全意識與風險防範能力，為構建安全、合規的辦公環境打下堅實基礎。



客戶服務

合規營銷

浦江中國發展堅持合規經營，保障消費者和投資者權益，提升資產效率和品質。踐行合作方誠信合作，建立穩固的合作關係，不斷完善品質誠信體系，為客戶提供優質產品。

浦江中國強調企業合規營銷的重要性，制定了 14 個相關的合規營銷政策，包括《自營項目投標管理辦法》等，具體到投標管理環節，不僅要求投標檔嚴格遵循招標方制定的技術規範與結構標準，更通過系統性整合企業資質證明、技術實施方案等核心要素，確保標書內容與客戶需求形成精準匹配。

投標檔遞交流程



客戶溝通

浦江中國構建了線上線下融合的全維度客戶交互網路，通過企業微信、業主社群及智慧通知系統實現服務受理、公告推送等線上即時交互，同步強化物業服務中心標準化接待與管理人員定期巡查的實體觸點效能。

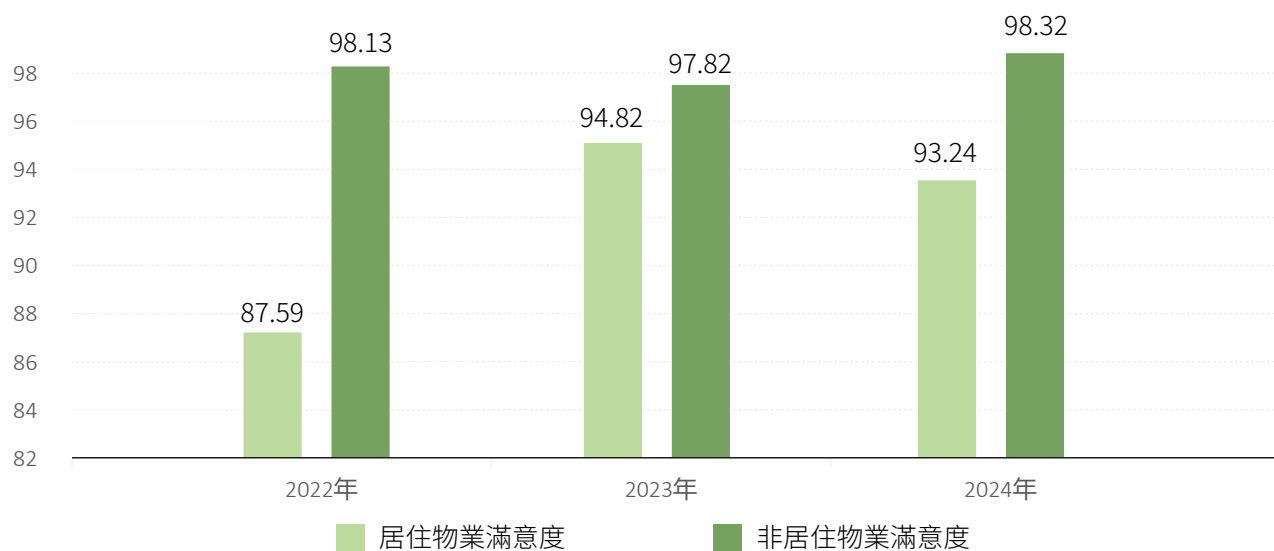
在溝通機制設計上，採用梯度化策略：高頻次推送緊急預警與服務進展，運用資訊分級標籤確保時效性與可讀性；中頻次通過視覺化電子月報與線下聯席會披露運營資料及維護計畫，提升服務透明度；低頻次開展多維度滿意度調研與服務標準修訂，驅動服務價值持續升級。特別設立三級應急響應通道，形成從日常溝通到危機處置的全週期管理閉環，最終實現客戶需求精準識別與服務品質動態優化的良性循環。

第三方滿意度調查

2024 年，浦江物業委託第三方對其管理的 99 個項目進行客戶滿意度調查，涵蓋大業主訪談與問卷收集，共回收有效問卷 1,197 份，聚焦服務品質、客戶體驗與改進方向。結果顯示，客戶滿意度持續提升，整體滿意度指數三年間從 93.91 升至 97.86。非住宅項目滿意度指數在 2024 年達到 98.32，再創新高；住宅項目滿意度指數也從 2022 年的 87.59 提升至 2024 年的 93.24，均超額完成年度滿意度指數目標（住宅 90、非住宅 93）。

為提升客戶滿意度，公司採取多項舉措，包括建立「客戶心聲」回饋機制、推行「客戶關注清單」制度、加強服務標準化培訓、強化一線員工能力建設、定期組織服務檢查與品質評估等。上述措施有效推動服務流程優化與人員管理提升，進一步夯實客戶關係基礎，推動物業服務品質穩步提升。

2022-2024 年度滿意度客戶指數



浦江中國的業務模式主要基於對招標檔的深度解讀來識別客戶需求，並通過編制投標方案進行針對性回應。其服務匹配程度取決於企業資質與服務能力，通常表現為基礎達標、匹配性回應或創新性超越三種層級，項目中標結果則被視為客戶對其服務方案及執行標準的正式認可。在後續服務階段，企業依託下屬物業管理團隊或委任的專業評估機構構建客戶滿意度監測體系，通過定期資料獲取與分析制定精準的客戶體驗優化策略，持續完善服務品質管制閉環。



業主互動

浦江中國始終將業主深度互動作為服務升級的核心抓手，通過構建多元化溝通矩陣提升服務回應效能。公司建立常態化業主懇談機制，定期組織社區文化節等主題活動，有效增強服務透明度與業主參與感，持續推動服務滿意度提升與社區共建生態培育。

業主互動

浦江中國以業主互動為核心，構建多元溝通渠道，定期舉辦文化活動，提升服務品質，促進社區共建與和諧發展。

美育活動



大堂音樂會



客戶投訴機制

浦江中國在主動收集客戶意見的基礎上，同步建立規範化投訴管理體系以說明客戶即時監督與回饋。依據《客戶投訴處理工作規程》，我們明確劃分投訴受理責任部門並制定標準化處理流程，確保客戶訴求得到及時回應與有效解決，同時制定預防措施防止同類問題復發。

客戶投訴處理流程



報告期內，本集團嚴格遵循客戶服務管理規範，持續完善投訴處理機制。針對客戶反饋意見，我們嚴格按照《客戶投訴處理工作規程》等內部管理標準，第一時間開展事實核查，並基於調查結果採取針對性解決方案。對於符合受理條件的投訴案例，服務團隊均及時與當事方進行深度溝通，通過專業化處置流程實現問題閉環管理，並在結案後主動跟進回訪以確保服務品質。同時，我們持續強化服務體系建設，通過標準化流程與精細化操作，有效提升客戶滿意度與服務體驗。

03

● 綠色物業

● 綠色辦公

● 應對氣候變化



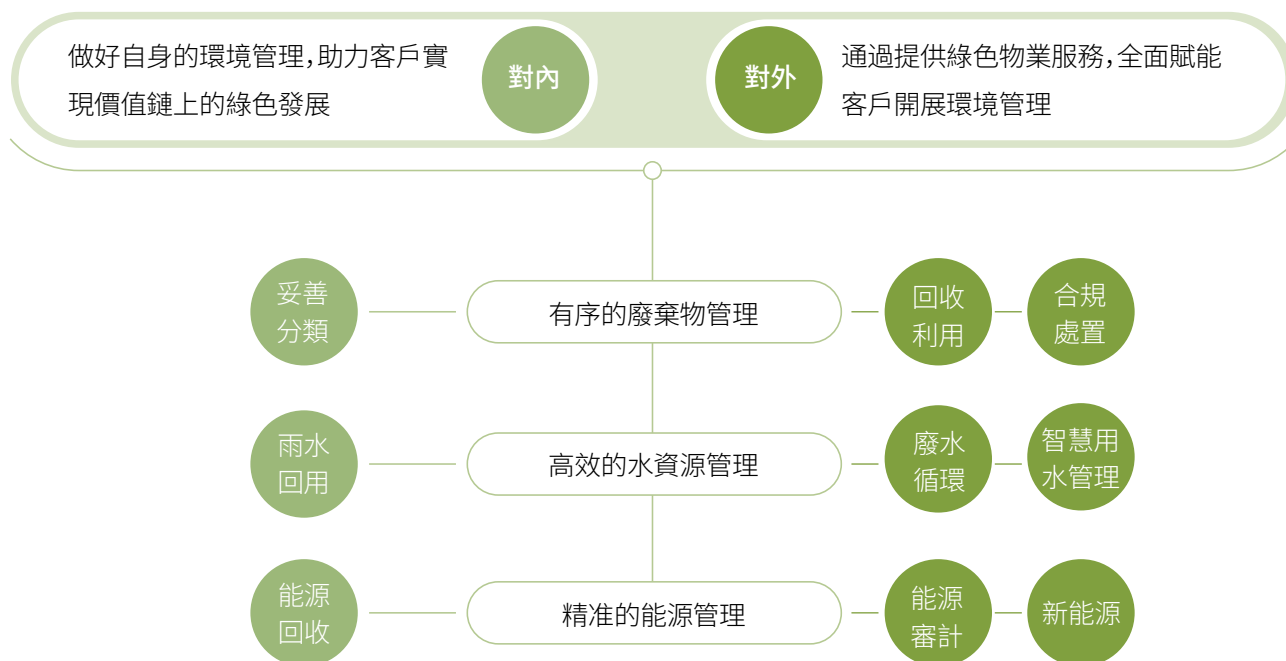
堅持綠色運營



在「雙碳」目標穩步推進、「十四五」生態環境保護規劃深入實施的大背景下，為回應綠色發展的號召，浦江中國積極踐行綠色發展理念，為客戶提供綠色物業服務。我們以應對氣候變化為核心，設立至 2030 年，範圍 1、2 碳排放強度減少 50% 的碳排放目標。我們通過開展能源審計、能源回收等項目，減少自身碳排放的同時，賦能客戶開展碳管理。另外，結合循環經濟的理念，從水資源回用、廢棄物回收的角度降低環境污染。同時，我們通過開展豐富的生物多樣性活動，保護動植物們賴以生存的自然環境，將 ESG 理念深度植入我們運營的每一方面。

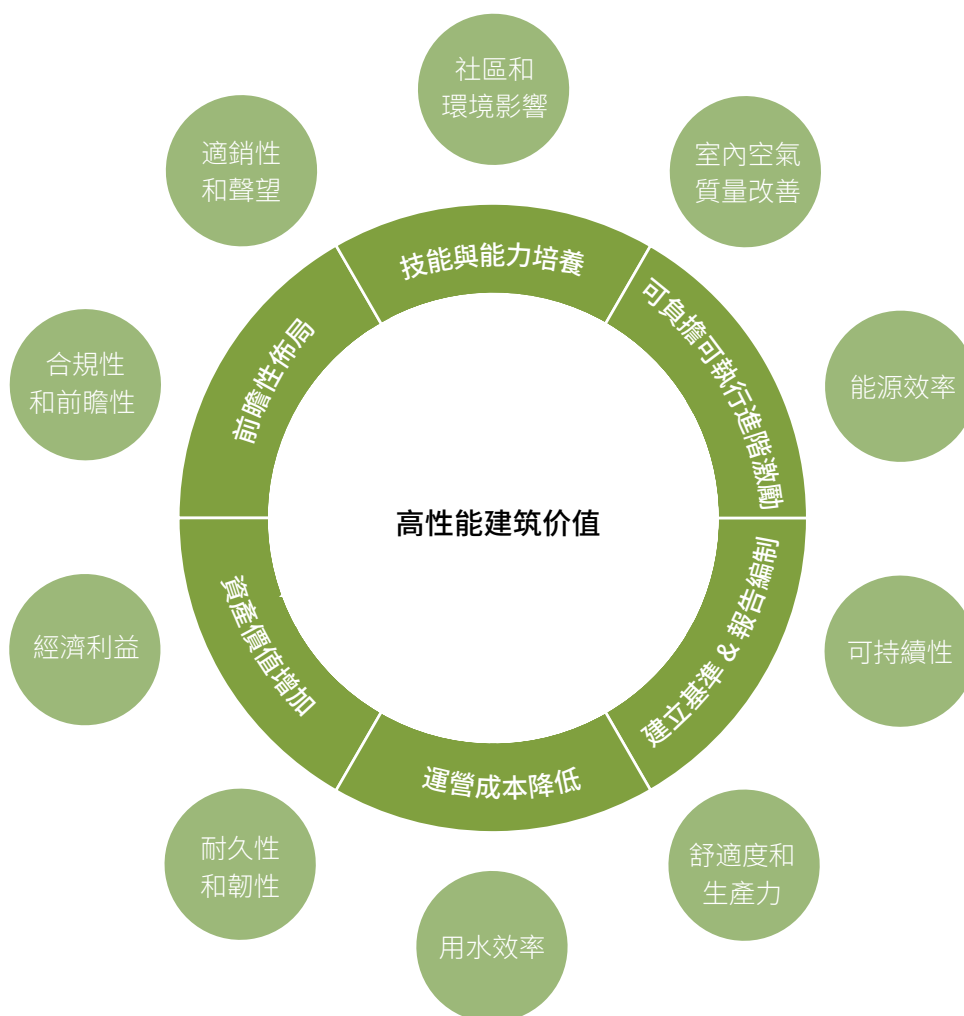
綠色物業

浦江中國抓住綠色新機遇，開啓綠色服務的新篇章。我們制定了《物業綠色服務方案》，採用綠色技術和綠色管理手段的服務方式，在服務過程中嚴格遵循「節約資源、降低消耗、防污治污」的原則，盡可能地減少服務過程對生態環境以及人員健康的負面影響，最大限度地保護生態環境，助力客戶實現價值鏈上的綠色發展。同時，我們更專注於賦能客戶實現環境管理目標，透過綠色物業解決方案協助業主提升環境績效，携手業主，共建綠色發展的未來。



浦江中國賦能客戶實現綠色發展目標

浦江中國對標國際運營標準，致力於逐步構建高性能建築運營體系，持續為資產價值賦能。我們以可持續性建築的運營思維，通過服務提升資產溢價能力，增加高性能建築價值。



浦江物業已通過 ISO 14001 環境管理體系認證。該體系要求企業建立系統化的環境管理框架，涵蓋環境政策制定、目標規劃、法規合規、資源管理及持續改進等環節。通過實施 ISO 14001 標準，浦江物業進一步規範了環境影響評估流程，強化了廢棄物管理、能源節約及污染防控措施，確保營運活動符合環保法規要求。獲得此認證，不僅體現了公司在環境管理方面的專業化與標準化，還有助於提升運營效率並降低環境風險，為長期可持續發展奠定基礎。



浦江物業獲得ISO 14001環境管理體系認證

低碳賦能

浦江中國致力於為業主提供低碳的服務，我們在物業管理中引入智能化能源監控系統，實時優化電力資源的使用效率，減少不必要的能源消耗。同時，我們積極佈局能源回收系統的應用，將能源的可用率提升至最高，降低碳排放，更為業主打造一個低碳、環保且永續的空間。

浦江中國已搭建清晰的減碳路徑，重點推進建築節能改造工作，通過系統化措施賦能業主實現節能減碳目標。公司對既有建築進行能源審計，識別高耗能環節，並針對照明系統、空調設備、建築保溫等關鍵領域實施技術升級。同時，引入智能能源管理系統，實時監測能耗數據，優化設備運行效率，形成可持續的低碳運營模式。

浦江中国減碳路徑，全方位為業主提供低碳服務

優化運營

- **空調溫度：**夏季空調適當提高空調製冷溫度，冬季降低供熱溫度
- **節能宣傳：**提高員工隨時關燈、關電腦的節電意識
- **照明控制：**照明控制分區設置並使用
- **過渡季節：**辦公室採用自然通風；商業區採用全新風運行
- **冷水機組：**夏季非滿負荷運行的冷水機組，適當提高冷凍水供水溫度，從而提高冷水機組製冷係數
- **新能源車：**自用車輛採用新能源車輛

開展能源審計

- **第三方能源審計：**明確建築節能潛力
- **節能改造：**採用高效機組代替舊機組、採用高效照明燈具或控制方式、採用新風熱回收等

設備系統優化

- **能耗監控系統：**即時監測建築能耗，對能耗數據進行分析和管控
- **照明感應控制：**安裝日光感應、人員感應感測器，減少照明能耗
- **機電調試：**對機電系統進行運行調試，加強樓宇自控，實現樓宇智慧化運行
- **電氣化：**能源設施逐步實現電氣化，利用高效電驅動熱泵代替鍋爐

可再生能源使用

- **太陽能光伏：**提高可再生能源的使用率
- **太陽能熱水：**生活熱水採用太陽能熱水
- **其他形式的可再生能源：**空氣源熱泵 + 分散式電熱水裝置

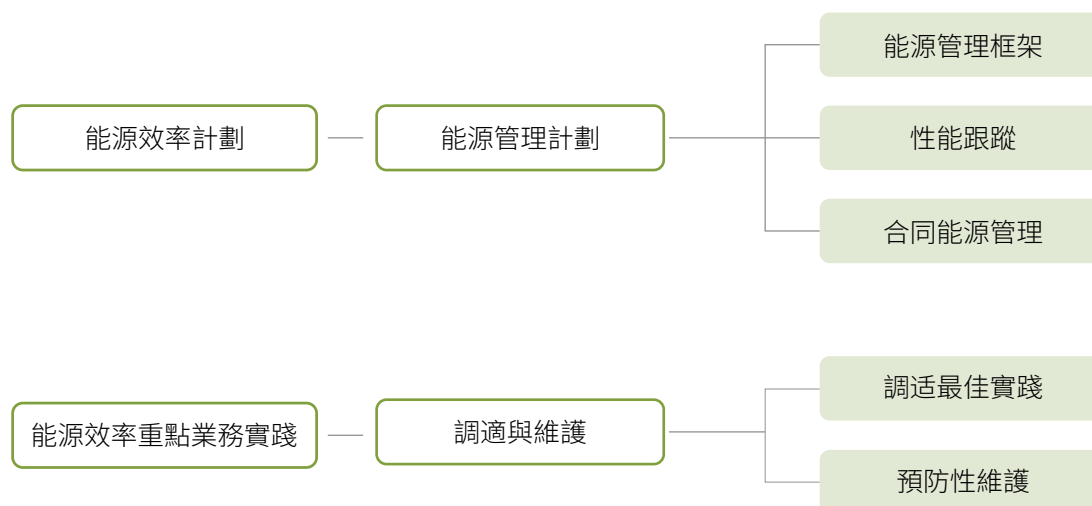


能源審計及ESG報告

浦江中國以系統化能源管理框架為核心，整合「承諾、評估、實施、資本化」四大框架，推動能源效率全面升級。透過「能效追蹤」與「系統追蹤」即時監控能耗，並結合「預防性維護」及新舊建築調試（既有、新建、持續調試），優化設備運作與節能效益。公司導入「合同能源管理」模式，嚴格篩選供應商並執行投資級別審計，確保節能項目品質與效益；同時強化「樓宇外圍」管理與「被動維護」措施，完善建築能源結構。藉由融合業務持續性與法規遵循，浦江中國不僅達成節能目標，更為業界樹立永續實踐典範。

浦江中國逐步建立能源效率提升體系，我們從能源效率計劃和能源效率重點業務實踐，兩方面入手，整合「承諾、評估、實施、資本化」四大框架，通過性能追蹤，導入「合同能源管理」模式。並結合「預防性維護」等模式，優化設備運作，提升節能效益。

浦江中國能源效率提升體系



浦江中國利用數字化手段，高效賦能能源管理。我們長期致力於建築樓宇的數字化運行和節能運行，自研的 DBM 三維動態綜合運維管理平臺擁有強大的能源管理功能，可以與現有項目的 BA 系統，能源管理系統等自控系統對接，並結合靈活的感測器鋪設方式，通過有效的信息獲取與平臺的基於大數據的優化控制演算法，有效的實現項目設備設施的高效運行，實現用水、用電、用氣等綜合能源的高效應用。

另一方面，我們努力減少自身運營產生的碳排放，幫助客戶減少其價值鏈上的碳排放，助力客戶實現價值鏈減排目標。我們堅持在每個營運環節，運用先進技術與管理方法，科學規劃能源使用，推動高效、綠色發展。

本公司範圍一溫室氣體排放主要源自泓欣項目的作業車輛燃油消耗。為降低此類排放，我們積極推動車隊電動化轉型。首先，針對垃圾清運、道路清掃等高頻作業場景，優先配置新能源專用車輛；其次，在環衛基地配套大功率充電網絡，確保作業車輛充電需求。此外，對於員工差旅，我們鼓勵員工乘坐火車等大容量交通方式，減少公車出行。

我們的範圍二溫室氣體排放主要來自電力的使用。我們已開闢多項節能舉措，降低我們自身的電力使用。例如，我們優先選用節能電器，並對大能耗的設備開展管理，加強督察。我們亦強化空調使用管理，在盡可能採用自然通風的情況下，夏季適當提高空調製冷溫度，冬季降低供熱溫度。我們還通過節能宣傳的形式，提高員工隨時關燈、關電腦的節電意識，減少我們自身的用電量。



水資源及廢水管理

浦江中國嚴格遵守《中華人民共和國水法》及所在運營經營地的法律法規及相關制度，規範用水行為，提升用水效率。同時，為了加強管理水資源的使用，我們積極倡導節水理念，定期評估節水措施的效果，激發全員參與節水的積極性。

用水管理是現代社會可持續發展的重要環節，浦江中國從設備改造、循環用水、致力於為業主提供高效用水的解決方案，並打造循環經濟的理念。報告期內，公司的水資源均來自於市政供水，所有經營地均沒遇到取水困難的問題。

浦江中國高效賦能客戶開展水資源管理

優化供水系統設計

- 在項目規劃階段引入節水設計理念，合理佈局供水管，減少輸送過程中的損耗
- 採用分區供水模式，根據不同區域的用水需求調整供水壓力，避免過致的浪費
- 引入智慧水錶和遠端監控系統，即時監測用水情況，及時發現異常用水行為

智慧化用水管理

- 引入物聯網技術，搭建智慧水務管理系統，實現用水數的即時採集、分析和預警
- 通過大數據分析優化用水高峰期的供水策略，避免資源浪費
- 設置用水限額制度，對超限額用水行為進行提醒和處

建立循環用水體系

- 建立中水回用系統，將生活污水經過處理後用於廁所沖洗、地面清、綠化澆灌等用途
- 在項目內設置雨水收集系統，將雨水過簡單過濾後用於綠化灌、道路清洗等用途
- 收集冷凝水及乾淨廢水用於室外花壇和草坪植物的灌溉等

維護保養用水設備

- 定期保養用設設施，並對水管的跑冒滴漏進行日常檢測，減少不必要的浪費

除了為業主提供穩定的水資源，幫助業主實現高效的水資源管理外，本集團通過從源頭端減少水資源使用的方式，持續降低本集團水資源的使用量。我們使用節水型設備，並通過對員工的意識宣貫，節約水資源使用。

在廢水排放方面，本集團嚴格遵守《排污許可管理條例》及《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，內部嚴格規範污水排放管理。本集團的廢水均來自於生活用水。

廢氣管理

在廢氣排放方面，遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》是我們運營的基本底綫，同時遵守經營所在地的法律法規與相關標準。浦江中國主要產生的廢氣類型主要有一氧化碳、氮氧化物、硫氧化物與顆粒物，源頭主要來自於自有車輛使用。

為了降低車輛造成的環境污染，我們積極推動車隊電動化轉型，一方面針對項目用車優先配置新能源車輛，減少傳統燃油車使用，並配套大功率充電網路，確保作業車輛充電需求。另一方面，對於員工通勤及差旅，我們鼓勵員工乘坐火車等大容量交通方式，減少傳統燃油燃燒帶來的空氣污染。

本集團旗下的分子公司有運營餐飲服務，我們嚴格管控餐廳產生的油煙。所有餐廳產生的油煙均通過專業的油煙處理設備合規處置。與此同時，我們不斷升級油煙處理設備，我們密切關注其處置情況，確保合規。

京祇·上海外灘店搭建節能減排廚房體系

京祇·上海外灘店作為一家 1,350 平方米的高端日料餐廳，於 2024 年啟動了兩大油煙治理生態項目，致力於打造綠色餐飲標杆。首先，門店加裝了智能排煙檢測系統，能夠自動監測排煙情況，並精準控制用炭量。其次，餐廳全面採用備長炭烤台與靜電除煙系統，大幅降低油煙顆粒物的排放量，打造健康的餐飲空間。



「京祇·上海外灘店」

資源及廢棄物管理

在廢棄物管理方面，本集團始終遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及《生活垃圾分類工作指引》等相關合規要求，對廢棄物嚴格的分類，並且交給有資質的第三方進一步處理。我們產生的有害廢棄物主要來自辦公端產生的墨水匣等，無害廢棄物主要來自於辦公端的廢紙和餐飲服務產生的廚餘垃圾。

浦江中國致力於從源頭減少廢棄物的產生，為客戶和消費者提供更加綠色的服務。我們積極探索循環經濟，通過廢棄物分類、資源回收與再利用，最大限度地實現廢棄物的循環利用，減少對環境的負擔。我們相信，這些努力不僅能夠降低資源消耗，還能夠為社會創造更大的環保價值，推動綠色發展，為建設更美好的未來貢獻力量。

浦江中國減少廢棄物的舉措

餐廳的廚餘垃圾
100% 交由專業生
物能源企業處理，
通過厭氧發酵技術
轉化為沼氣發電

將修剪下來的樹
枝、落葉等園林廢
棄物進行粉碎處
理，用於製作有機
堆肥或覆蓋物

在裝修、維修過程
中優先使用環保材
料，並盡量回收利
用材料

盡可能的採購使
用具有可回收性
環保材料的清潔
工具，減少了廢棄
物的產生

生態多樣性保護

作為一家重視永續發展的企業，我們深知生物多樣性保護對生態平衡的重要性。為此，我們積極參與並推動各項保護行動，致力於減少業務活動對自然環境的影響。另一方面，此外，我們提供的環境服務本身也是保護生物多樣性的重要手段。

本土植被優化

優先種植本地適生
植物，構建多層次綠
化體系，吸引傳粉昆
蟲及鳥類棲息

入侵物種防控

定期清除入侵物
種，保護本地生態
鏈平衡

人工庇護設施

安裝鳥類巢箱、昆蟲
旅館及蝙蝠屋，彌補
城市化導致的棲息
地碎片化問題

綠色病蟲害防治

採用生物防治(如釋
放瓢蟲防治蚜蟲)、
植物源農藥替代化
學藥劑，避免食物鏈
污染



浦江中國將生物多樣性保護與環境業務有機結合

水草打撈服務, 改善候鳥賴以生存的水環境

浦江中國附屬公司安徽浦景通過為亳州市調蓄水庫提供專業的水草打撈服務, 定期清除水庫中的草類、藻類及水面漂浮物, 有效改善了水庫的水質環境。這項工作不僅保護了水庫區域內鳥類的棲息地, 為候鳥和本地鳥類提供了安全的生存環境, 還確保了周邊居民生活用水的安全與潔淨。



紅山動物園打造野生動物基因保存的「諾亞方舟」

由浦江中國聯營公司運營的紅山動物園致力於打造野生動物基因保存的「諾亞方舟」, 為 3000 餘隻珍稀生靈提供自然家園。另外, 紅山動物園是我國第一個取消動物表演的動物園, 嚴厲拒絕任何形式的動物表演, 一切以動物的福利為重, 用科學的溫度詮釋一座動物園的意義, 讓動物們健康快樂的成長。



綠色辦公

除了在運營服務端致力於綠色發展，我們在辦公端也積極開展綠色實踐，踐行綠色辦公的理念，進一步降低對環境的影響。通過綠色辦公的實踐，我們希望能夠為環境保護貢獻一份力量，並將綠色辦公的理念融入每一位員工的日常工作中。

綠色辦公舉措



- 規定空調的使用溫度
- 推廣使用節能燈，日常監督巡查關燈、辦公室設備關閉情況
- 建設充電基礎設施，為電動車輛提供便利的充電條件
- 鼓勵使用公共交通出行及步行
- 張貼節水標志
- 紙張二次打印
- 在會議中提供可重複使用的杯子和餐具，避免一次性塑料制品的使用
- 通過租賃部分辦公設備，減少廢棄物。例如，電腦、打印機等
- 推廣使用節能燈，日常監督巡查關燈、辦公室設備關閉情況

我們定期為員工安排環保知識培訓，內容包括垃圾分類、節能減排及資源循環利用等主題。這些培訓旨在提升員工的環保意識，並鼓勵他們將環保理念融入日常工作。透過這些活動，不僅強化了員工的環保觀念，更推動了公司內部環保文化的發展，為實現可持續經營奠定基礎。此外，公司充分發揮自身服務優勢，在項目中積極開展環保知識宣傳活動，通過發放宣傳冊、張貼海報、舉辦講座等形式，向公眾普及垃圾分類、節能減排等環保知識。進一步擴大環保影響力。

泓欣在垃圾分類宣傳活動中分享垃圾分類知識

2024年5月1日，泓欣在福州市鼓樓區的統一部署下于烏石山公園開展了一場垃圾分類專項宣傳活動。活動當天，泓欣公司的全體人員都堅守崗位，全部參與。我們通過圖文講解，向社區居民詳細介紹了垃圾分類的意義、模式、標識等基礎知識，同時讓小朋友主動加入宣傳隊伍，成為當天活動的「垃圾分類小小志願者」。泓欣將繼續推動傳播垃圾分類理念，共同營造美好的環境與生態。



應對氣候變化

隨著日益加劇的氣候變化問題受到廣泛關注，監管機構也對各行業面臨的氣候問題提出要求。浦江中國依據治理、策略、風險管理、指標與目標這四個支柱，結合行業最佳實踐、自身運營地氣候情況及國家政策，識別了極端風險和轉型風險對企業的影響，並制定了應對方案。

气候治理

為了應對全球氣候變化所帶來的挑戰，浦江中國構建了一套嚴密的氣候治理架構體系。我們將氣候變化治理工作融入日常的 ESG 管理工作中，視氣候變化治理為 ESG 治理中的一個重要內容。

公司設立了三層應對氣候變化的治理結構，董事會領導並監督氣候變化議題，負責審議與氣候變化相關的提案。ESG 執行委員會統籌氣候變化相關工作，召開會議討論並審議 ESG 專項小組提交的各項與氣候變化相關的預案，將討論結果提交至董事會等。ESG 工作小組負責落實氣候變化相關的管理等。

氣候治理

董事會

- 對公司的氣候議題的戰略和監督承擔最終責任。
- 確保將氣候變化因素納入公司整體戰略和風險管理框架。
- 審查和批准與氣候變化相關的重大政策、目標和指標。
- 監督 ESG 治理委員會的工作，並接收其定期彙報。

- 協助董事會履行其氣候變化監督職責，重點關注氣候變化。
- 制定和審查公司的氣候變化相關的政策和程序。
- 監督 ESG 工作小組的工作，並接收其定期彙報。
- 識別和評估與氣候變化相關的風險和機遇，並向董事會彙報，並提出建議。
- 監控與氣候變化相關的法律法規和行業最佳實踐的發展，並確保合規。

ESG執行委員會

ESG工作小組

- 負責執行 ESG 治理委員會制定的氣候變化相關政策和程序。
- 收集和分析與氣候變化相關的資料和信息。
- 向 ESG 治理委員會提出氣候變化相關的風險和機遇的建議。
- 制定和實施應對氣候變化的行動計劃。
- 與公司內部各部門合作，確保將氣候變化因素納入日常運營和決策。

气候策略

應對氣候變化是我們 ESG 戰略中的重要環節，我們充分瞭解客戶、監管機構及各利益相關方在氣候變化議題的期望，將氣候變化的風險與機遇充分納入到企業的戰略發展中，並就此制定了一系列的策略加以應對。

其中短期策略為積極開展碳減排和碳核算工作，對於氣候變化風險做足充分的準備，挖掘市場上對於低碳服務的需求；中期及長期策略為建立完善的氣候變化考核評價機制，並致力於轉向為業主提低碳服務的環境友好型企業。

浦江中國採用科學的方法分析識別和評估氣候變化風險和機遇，識別出了公司的實體風險和轉型風險，以及與能源、服務相關的機遇。

風險類別	風險子類別	風險描述	潛在影響	應對措施
實體風險	急性風險	洪水、暴雨、极寒等天气可能導致： • 資產損壞，基礎設施損壞，產生額外的維修開支。 • 可能令我們的所服務的樓宇面臨水災威脅，特別是地面及地庫樓層 / 設施（如停車場）會面對的威脅更大，水災可能會導致服務中斷。 • 可能引發供應鏈中斷，導致交通受阻，食材運輸延誤或停擺。餐館無法及時獲取新鮮食材，面臨庫存短缺，影響正常營運。	資產貶值 收入降低 成本上升	• 針對暴雨、颱風等極端天氣，我們建立三級應急回應機制，確保全電廚房斷電後仍能保證部分菜品銷售，並與供應商聯動保障鮮貨食材應急供應。 • 搭建「風險平臺」提示，即時對接國家預警資料，暴雨紅色預警時自動推送安全提示。 • 低窪地區設置擋水板，臨江玻璃幕牆加裝防風支架，定期對社區內的雨水管網、溝渠、排水口進行全面檢查和清理，確保排水暢通無阻。 • 配備充足的防汛物資，包括沙袋、防水擋板、抽水泵等，並設立專門的防汛物資倉庫。
	慢性風險	• 環境溫度上升及 / 或熱浪可能會增加對冷卻系統的需求，能源成本上升導致開支增加。	成本上升	• 通過開展節能減排舉措，打造綠色環保的物業管理模式。 • 通過減少氟機空調的使用頻率，並延長中央空調的運行時間減少能源消耗。 • 開展能源管理體系認證。

風險類別	風險子類別	風險描述	潛在影響	應對措施
轉型風險	政策、法律及法規	• 未能減少高碳強度的業務運作、服務帶來的影響，未能達到監管機構的碳減排標準/法規。	可能面臨罰款	• 浦江中国積極向低碳轉型，為客戶提供低碳的服務。
		• 未能滿足更加嚴格的披露要求。	可能面臨罰款	• 在開展節能減排的同時，積極測算碳排放，並在年度 ESG 報告中披露碳排放數據。
	技術風險	• 更換節能設施，採用更為節能的服務會致消費者接受度不高，從而導致業主流失，收入降低。	收入降低	• 提供低碳的物業服務，例如在項目上開展能源審計，佈局能源回收系統。
	市場變化	• 業主能源數據透明度方面有更高要求	收入降低	• 將 DBM 采集到的數據分享給業主，助力業主開展節能減排工作。
		• 迎合客戶對低碳服務的需求，否則可能導致客戶流失。	收入降低	• 積極向綠色低碳服務轉型。

在面對氣候風險變化所帶來的挑戰時，我們不僅積極應對，更努力發掘其中潛藏的機遇，期望將這些挑戰轉化為推動企業成長的新動力。我們深知，全球氣候的持續變化不僅是對企業的考驗，更是一次轉型的契機。因此，我們專注於識別和分析氣候變化，精準捕捉其中的機會，並持續優化經營策略與戰略佈局，以搶佔綠色發展的市場先機。

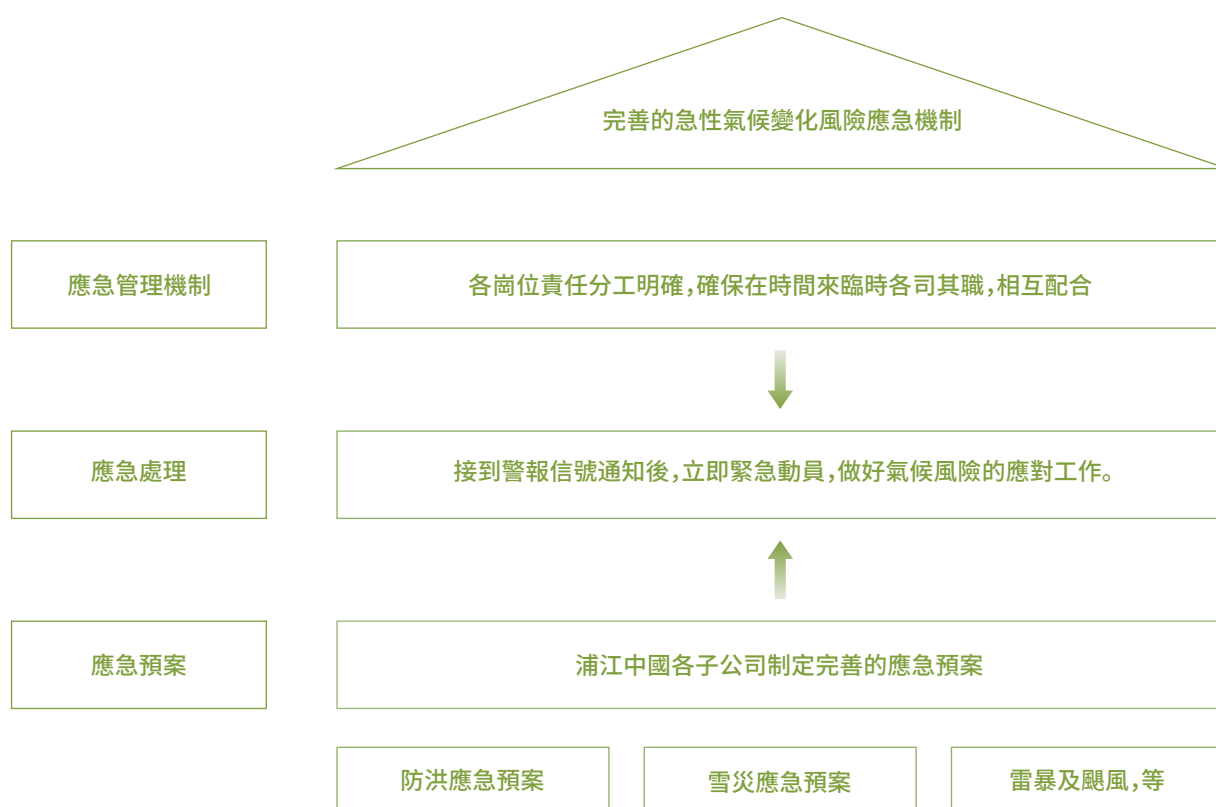
機遇類別	機遇名稱	機遇描述
能源效率提升	幫助業主提升能源效率	提升建築在使用過程中的能源使用效率能節約能源使用量，從而降低企業經營成本。
投資者偏好轉變	投資者愈發偏向於投資低碳轉型的企業	通過低碳轉型發展，降低自身的碳排放，同時提供低碳服務，吸引更多的投資者。

風險管理

浦江中國將氣候變化的風險與機遇識別工作深度融入到企業自身風險識別體系之中。我們全面梳理氣候變化可能引發的服務中斷、政策法規調整等潛在風險，同時精準捕捉綠色轉型、新興市場開拓等機遇點，實現風險可控、機遇把握，推動企業可持續發展。

在應對風險方面，面對潛在的急性氣候風險，浦江物業建立了《应急预案管理规定》，指導浦江物業開展應急管理的工作。除此之外，浦江中國各分子公司制定涵蓋洪水、暴雨、雪災等多種風險的應急預案，例如浦江物業制定了《防汛防台应急预案》《寒冻雨雪应急预案》，全面完善極端天氣應對機制，確保在惡劣氣候條件下能夠迅速啟動相應措施，保障業主生命財產安全。

浦江中國氣候風險應對機制



在氣候變化帶來的全新機遇面前，浦江中國積極謀變，精準施策。公司以綠色服務為根基，從能源使用、水資源管理等各方面均融入環保理念，不斷利用數字化手段，創新服務，最大程度降低運營對環境的影響，以實際行動踐行綠色發展之路，實現企業與環境的和諧共生。

指標與目標

面對氣候變化這一全球性挑戰，浦江中國立足自身發展規劃，制定了明確且極具針對性的目標。同時，我們始終秉持著公開、透明與負責的態度，積極主動地披露碳排放指標。

浦江中國氣候變化相關目標如下：

至 2026 年，碳排放強度減少 10% (範圍 1、2)

至 2030 年，碳排放強度減少 50% (範圍 1、2)

報告期內，我們的溫室氣體排放數據請參考附錄 - 關鍵績效指標。

04

● 綠色物業

● 綠色辦公

● 應對氣候變化



呵護員工成長



浦江中國秉持人本理念，構建全方位員工關懷體系。嚴格遵循勞動法規，落實平等僱傭原則，建立具有市場競爭力的薪酬福利機制，通過多元激勵與節日關懷提升員工歸屬感。開展分層培訓體系，聚焦專業技能與應急能力培養，搭建職業發展通道。貫徹 " 生命至上 " 安全方針，健全職業健康管理體系，定期組織安全演練與知識培訓，強化全流程風險防控。通過文體活動、療養項目及困難幫扶等人性化舉措，持續優化員工職場體驗，促進員工身心健康與團隊凝聚力。

合規僱傭

本集團始終秉持以人為本理念，我們嚴格遵守與僱傭相關的法律法規，包括《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國勞動合同法實施條例》《中華人民共和國促進就業法》等，並據相關法例制定招聘、補償、解僱、晉升、績效考核、工作時數、假期、機會均等、多元化、反歧視和其他福利方面的內部相關制度，例如《HR004 薪酬管理办法》《HR009 奖惩管理办法》《HR011 绩效考核管理办法》等。

報告期內，我們並未知悉任何違反僱傭相關法律法規的重大案例，亦未發生僱用童工或強制勞工事件。

浦江中國在保證合規僱傭的同時，也在積極開展多元化人才招聘活動，貫徹落實平等對待每一位應聘者的要求。

薪酬與福利

員工薪酬

本集團始終致力於構建具有市場競爭力的員工薪酬與福利體系，嚴格依據《HR-004 薪酬管理辦法》建立科學的績效考核與評估機制，從工作表現、業績貢獻及發展潛力等多維度進行綜合評價，確保薪酬水準與晉升標準的公平性。為貫徹「價值同創，成就共享」戰略，集團特別制定超額利潤分配管理辦法，將績效管理標準與超額利潤分配相結合，激發員工創造新價值的鬥志，並回饋其在價值創造過程中的努力。在多元化激勵體系中，除節假日專項福利、員工旅行等優厚待遇外，薪酬分配堅持「多勞多得」原則，鼓勵員工通過專業技能提升實現收入增長。針對參與代管項目的員工，同步實施「兼項津貼」制度，正向激勵其在項目執行期間的突出貢獻，形成全方位、多層次的價值分配機制。

員工福利

浦江中國始終秉承著以人為本的原則，關愛員工的身心健康，基於員工自身實際需求提供了多種福利，提升員工的幸福感和歸屬感。浦江中國為員工提供了三種不同的工作時間，供員工根據自身需求選擇。此外對於部分員工，我們還提供補充醫療保險，切實關心員工的身體健康。每逢春節、端午節、中秋節等節假日，都會給員工發放節日禮品。浦江中國附屬公司蚌埠市置信物業有限公司對待退休人員，工會每次都安排發放退休慰問金。此外，浦江中國附屬公司的上海興雲灝餐飲服務有限公司還為粵籍員工提供每年5天的「深港通勤假」，方便家庭團聚，這也體現了浦江中國對於員工的人文關懷。除了傳統節日禮品，上海興雲灝餐飲服務有限公司還會在春分贈送手作櫻餅、冬至發放關東煮禮盒。



節假日禮品

員工活動與關愛

我們始終秉持以人為本的管理理念，通過多元化員工關懷體系持續優化職場體驗，在輕鬆愉快地氛圍中培養員工的團隊凝聚力。

員工羽毛球比賽

為深化團隊凝聚力建設與職工文體活動創新，浦江物業工會協同品牌文化中心於4月28日在洛克公園正式啟動「飛羽浦江」年度羽毛球賽事。該活動通過專業化體育競技平臺搭建，有機融合健康促進與企業文化建設，在強化員工體能素質的同時踐行企業健康文化理念，系統性提升員工健康素養，構築充滿活力的組織生態。



員工羽毛球比賽

國際婦女節活動

為慶祝國際婦女節，促進女職工綜合素質發展，我們將開展主題關愛活動。此次活動旨在引導女職工提升綜合素養，重點關注職業道德修養、文化底蘊積澱、心理健康維護與獨立人格塑造等核心領域，全面展現新時代職業女性風采。通過組織專項關愛行動，著力增強職業自信心，系統提升女職工多維能力素養，同步開展節日慰問活動，向全體女職工致以節日祝福並發放紀念禮品。



國際婦女節活動

同心圓文化主題活動

在中秋國慶雙節前夕，浦江中國「同心同行 再赴新程」主題文化活動於9月21日在世博運動館成功舉行。來自公司各部門及子公司的百餘名員工及家屬組成12支隊伍，展開體智協作的團隊比拼。活動現場充滿歡聲笑語，各參賽隊伍無論勝負均展現出團隊凝聚力，在同心圓舞臺上留下了精彩瞬間。



同心圓文化主題活動

員工關愛

在積極組織員工活動，豐富員工生活的同時，我們也切實關注員工的身體及家庭情況，向困難員工伸出援手。此外，浦江中國也會在酷熱及嚴寒時間，為員工送去物資來保障員工的身體健康。報告期內，我們慰問困難職工 3 人次，慰問生病員工 5 人次。



高温天气慰问员工

太湖西山療休養

2024 年 8 月 31 日，上海浦江物業有限公司工會組織員工前往太湖西山開展療休養活動。此次活動由浦江工會精心策劃，旨在關愛員工身心健康，提升團隊凝聚力與歸屬感。員工們在風景秀麗的太湖西山放鬆身心，增進交流，展現了企業注重人文關懷的良好氛圍，也體現了工會在服務職工方面的積極作用。



浦江工會組織員工太湖西山療休養

培訓與發展

員工發展

公司建立分層式員工發展體系，針對不同職級實施差異化培養策略。對 HRBP 崗位實施業務導向型培育計畫，每月開展涵蓋人才配置、績效管理、組織效能等領域的專項研修課程，強化業務理解與專業交付能力。年度發展計畫實施成效顯著，累計參訓 570 人次，總學時達 10,827 小時，形成人才儲備與組織發展的良性互動。此外，2024 年浦江中國的築基計畫通過 6 場 " 線上 + 線下 " 雙渠道聯動活動系統推進，全年總時長 22 小時（單場平均 3 小時 40 分鐘），每場活動規劃 30 位線下參與者與 25 位線上參與者同步參與，預計覆蓋總人次超 330 人，形成多層次、高密度的知識傳播矩陣，幫助員工進行更好地個人職業發展。

不同職位的不同培訓方式

針對項目經理群



構建季度領導力發展平臺，通過標杆案例複盤、業務痛點攻關及行業趨勢研討等模組提升戰略執行效能

面向基層員工



設計複合型能力提升方案，既通過行業賽事參與機制（含賽前技能強化輔導與賽後成果激勵）促進實戰能力突破，又圍繞關鍵崗位建職業資格認證支援體系，系統提升崗位資質完備度。



項目經理培訓

項目經理交流會

2024 年，一場聚焦「物業管理數字化轉型」主題的項目經理交流會議順利召開，來自全國各地的 50 余位行業代表共同參與了此次活動。會議期間，與會人員通過案例分享、專題研討和互動交流等形式，系統梳理了物業管理企業在數字化實踐中的經驗成果與共性難題，並就行業技術發展方向與市場機遇進行了前瞻性分析。會議特別設置了 DBM 管理系統專題講解環節，通過功能演示強化了參會人員對該技術工具的理解。在開放式討論環節，與會者通過頭腦風暴碰撞出多項可行性建議，為推進行業數字化進程提供了多維度參考方案。



項目經理交流會

浦江中國還針對員工開展了特色課程來幫助其提升工作能力和效率。

員工特色課程



保潔 / 保安：清潔流程標準、巡邏路線優化，應急處理措施



維修工：水電故障排查(如燈泡更換、水管更換)、五金件更換技巧



客服：規範的前臺接待，乘梯迎送和優質和標準的會務服務流程



員工技能培訓-客服培訓



插花培訓

AED培訓

2024 年 10 月 13 日，業務五部聯合市紅十字會在機場組織了一場應急救護技能培訓，涵蓋心肺復蘇、AED 使用、異物梗阻處理等內容，近 60 名員工參與。培訓結合理論與實操，幫助員工提升應對突發事件的能力，活動結束後合格者獲得紅十字會專業證書，強化了公司安全生產文化建設。



AED培訓

員工發展

浦江中國以多元化業務佈局為基礎，制定了系統化人才戰略：短期聚焦精準引才與培訓體系優化，通過校招、社招優化人才結構，落實全員年度專業技能培訓，完善績效激勵；中期著力打造核心人才梯隊，三年內各業務板塊培育 3-5 名骨幹，五年內年均推出 5 項行業創新成果，並通過輪崗交流使 10% 員工具備各版塊協調拓展能力；長期構建產學研融合的人才生態，強化數字化與全球化能力，培育設施運維、智慧科技、城市服務等領域的複合型人才，以創新孵化機制驅動技術升級，最終形成具有國際競爭力的人才培養標杆體系，支撐業務持續創新與全球化拓展。

本集團績效考核體系構建了涵蓋目標設定、評估實施、回饋優化的全流程管理機制。通過明確考核週期內的核心任務、關鍵績效指標(KPI)及其量化目標值與權重分配，形成可追溯的績效基準；在此基礎上建立層次化評分標準，依據 " 優秀、良好、合格、待改進 " 四級評估體系對應具體績效表現區間，實現標準化評估；同步完善雙向溝通機制，在績效面談中系統記錄成果亮點與發展短板，共同制定結構化改進方案並動態調整下階段目標，形成績效管理的閉環提升路徑。

職業健康安全

本集團恪守「生命至上、安全發展」核心理念，全面貫徹全員安全生產責任制，錨定「零傷亡」戰略目標。我們嚴格遵循《安全生產法》《職業病防治法》《消防法》等國家法規及上海市地方條例，並制定了內部的管理政策和制度，包括《上海浦江物業有限公司安全生產工作管理辦法》《安全會議管理辦法》《安全教育培訓制度》等，來建立完善的職業健康安全體系，保障員工自身健康。

報告期內，浦江中國及旗下多家子公司獲得了 ISO 45001 認證。



ISO 45001 認證證書

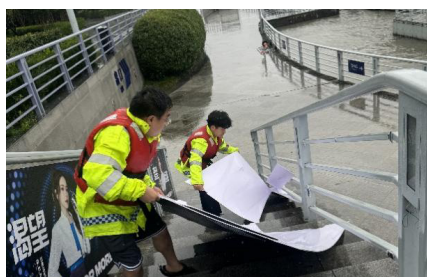
職業健康安全管理体系

根據《安全生產責任制》，浦江中國構建了層級清晰的職業安全管理體系，涵蓋管理層領導、安委會、安全管理部門、業務部門及全體員工，確保安全責任落實到人。總經理為安全第一責任人，安委會負責戰略決策與監督，安委辦具體執行安全檢查、培訓與隱患整改。各職能部門和業務單元需結合自身職責，推動安全管理落地，並對承包商、租戶等相關方實施安全管控。公司通過安全績效考核、隱患排查、應急預案與演練等機制，強化安全風險管理，提升事故防範能力，實現企業的安全合規與可持續發展。

安全管理方針強調全員安全責任制，要求各級管理人員對其業務範圍內的安全生產負直接責任，並堅持「管業務必須管安全」的原則。集團通過建立健全安全管理體系、落實安全資金投入、強化風險管控和隱患排查、推進安全教育培訓、完善應急管理機制等措施，確保安全生產工作規範化、標準化。同時，安全績效考核與獎懲機制並行，推動持續改進，確保企業安全管理責任層層落實，提升整體安全管理水準。

浦江中國在完善的職業健康安全體系之下，實施了多種管理措施來更進一步增強員工職業健康意識。

我們會定期組織員工居委會、居民進行消防演練，並定期為員工舉行消防安全知識講座。此外，集團長期開展突發事件應急演練，例如：反恐演習，打架鬥毆，疫情防範，提升員工的應急反應能力和安全意識。



極端天氣防範



員工安全知識培訓

05

● 供應商管理

● 社會公益



共創社會價值



浦江中國深化供應鏈 ESG 管理，構建全週期供應商評估體系，通過簽署可持續發展承諾書、推行環保標準強化合作方責任。積極參與行業論壇與協會建設，輸出智慧物業經驗，推動行業標準升級。踐行 "讓城市更有溫度" 理念，開展抗雪救災、社區環保、敬老助幼等多元化公益行動，組織志願活動傳播雷鋒精神，通過環保知識普及與垃圾分類實踐提升公眾生態意識。聯動基層黨組織創新公益形式，將文化藝術融入社區服務，系統性履行企業公民責任，助力社會可持續發展。

供應商管理

浦江中國將供應鏈環境與社會風險管理作為可持續發展的重要保障，依據《供方資料庫控制程式》構建覆蓋供應商准入、預審、使用及定期評估的全週期管理機制，旨在篩選並維護長期穩定的優質合作夥伴。通過系統性實施供應商篩選標準與績效評價體系，集團在提升服務品質的同時，強化對供應鏈環境及社會風險的動態管控。報告期內，我們按照評審程式審核288家供應商，其中271家供應商通過年审，成為合格供應商。

浦江中國有完善的供應商評級機制，將其分為四個等級 (A, B, C, D)，其中A類為重要供應商，B類為常規可使用供應商。對於表現欠佳的供應商，我們會通過供應商管理部安排訪談，制定相應的整改方案，督促其落實整改措施，以提升其整體管理水準和服務質量。

供應商ESG管理

浦江中國向供應商強調可持續發展，並要求其簽署《可持續發展承諾書》《安全責任承諾書》。在簽署合同的同時，提供供應商行為準則作為附件要求簽署。此外我們在付款節點對供應商年度評審，明確 ESG 的最低要求，並在合同中增加 ESG 相關要求。報告期內，我們的《供應商行為準則》簽署率為 100%。

《可持續發展承諾書》

《可持續發展承諾書》要求供應商遵循浦江物業的可持續發展目標，承諾在環境 (E)、社會 (S) 及公司治理 (G) 領域履行責任，具體包括：嚴格遵守法律法規及商業道德，確保合法資質、數據安全並杜絕腐敗行為；保障員工權益，禁止童工與強迫勞動，反對歧視，規範工作時間與薪酬，維護員工健康及工會權利；改善工作環境，防範職業危害並制定應急預案；落實環保責任，合規處理污染物，支持碳達峰與碳中和目標，減少資源消耗及生態破壞。供應商需接受監督，若違約將承擔取消資格、賠償損失等法律責任。承諾書作為合同附件，與合同具有同等效力。



《可持續發展承諾書》



批量要求供應商使用環保藥劑

行業參與

浦江中國持續強化行業生態共建，通過深度參與全國物業管理協會峰會等權威平臺，積極輸出智慧物業建設經驗與城市服務創新案例，並通過與同業交流促進自身發展。

BOMA 2024年年會發言

浦江中國副總裁劉申於2024年9月13日在BOMA中國商業地產行業大會上發表演講，探討ESG政策趨勢及其對商業地產高品質發展的影響。他強調，國家戰略引導下的「雙碳」目標推動商業地產行業向綠色低碳轉型，並提出產業鏈優化、建築綠色升級及綠色金融創新等建議。此外，他指出，在環境、知識產

權、數字經濟等領域，政策標準體系日益完善，商業地產需提前佈局適應。最後，他建議行業應加強ESG實踐，包括碳管理優化、科技創新與綠色運營，從而實現高品質發展並提升市場競爭力。



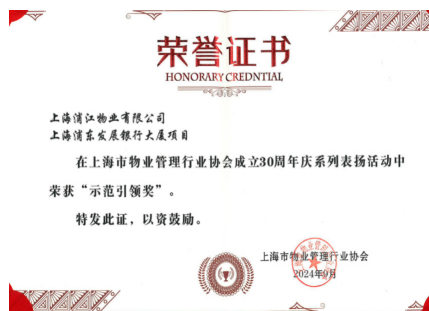
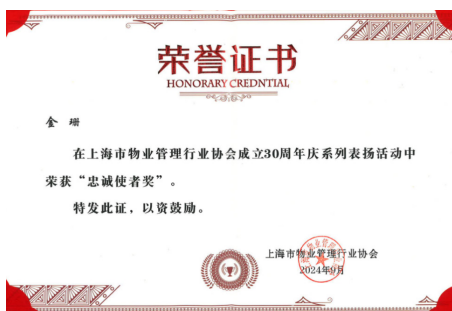
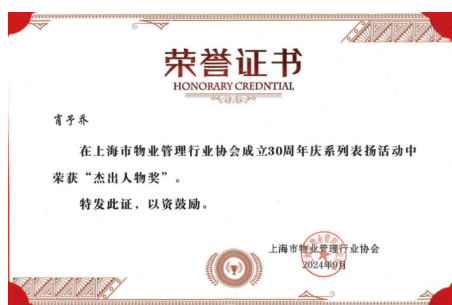
参与物業發展論壇

在 2024 年中國國際物業管理產業博覽會上，浦江中国參與了「踐行 ESG 理念，聚力高品質發展」物業管理 ESG 論壇，並分享了其在可持續發展戰略規劃方面的實踐。公司強調 ESG 理念對企業戰略、運營管理及投資優化的核心作用，並提出碳管理、節能減排、綠色金融等多項舉措，以助力企業實現長期可持續發展。此外，浦江中国積極與國際機構和科技企業合作，推動 ESG 評級升級和股權融資的可持續發展策略，進一步提升企業競爭力和市場影響力。



参与物業發展論壇

浦江中國積極參與同業活動並爭取行業獎項的行為，反映了公司在戰略調整、市場定位優化以及行業影響力提升方面的多維佈局。



物業管理協會相關獎項

社會公益

在浦江中國「讓城市更有溫度」的經營理念引導下，本集團滿懷對社會的感恩與責任意識，積極擔負社會責任，倡導員工參與投入社區服務，大力支持並投身社會的公益事業。報告期內，浦江中國公益投入 206,900 元人民幣。

抗雪防凍救災工作

浦江中国附屬公司蚌埠置信積極承擔社會責任，以「以雪為令、聞雪而動」為口號，把抗雪防凍救災工作作為當前一項重要任務。2024 年 2 月 4 日上午，置信物業總經理親臨新新尚層、新新家苑、金匯國際、帝景瓏灣四個小區項目現場指導，部署清雪除冰、保障出行、隱患排查等工作。



抗雪防凍救災工作

植樹活動

浦江中国附屬公司蚌埠置信積極參加植樹活動，其黨支部部分黨員及員工于 2024 年 3 月 9 日前往市區植樹點開展義務植樹活動，為美化、扮靚珠城貢獻物業人的一份力量。



植樹活動

泓欣攜手社區共同推行「綠色積分計畫」

浦江中國附屬公司泓欣定期組織員工參與垃圾分類專項培訓，持續強化員工環保意識與分類技能。同時，積極攜手社區共同推行「綠色積分計畫」，在服務區域內精心設置宣傳欄，以圖文並茂的形式引導居民精準分類垃圾。居民通過正確分類垃圾積累積分，可兌換實用禮品，以此激勵更多人投身環保行動，共同營造綠色家園。



「學雷鋒」公益活動

2024 年 3 月 5 日，浦江中國第三黨支部與上海兒童藝術劇場支部聯合參與黃浦區舉辦的「學雷鋒」公益活動，圍繞「做兒童劇的劇場」主題，通過準備戲劇表演《baby sharks》、講述雷鋒故事、創作明信片 and 手工玫瑰花等形式，引導小朋友學習雷鋒精神、提升表達與動手能力。志願者還結合戲劇表演傳遞公益理念，激發兒童關注社會的意識。此次活動不僅豐富了兒童的精神世界，也促進了志願者將雷鋒精神內化於心、外化於行，推動雷鋒精神代代傳承。



「學雷鋒」公益活動

附錄

關鍵績效指標¹

環境指標	單位	2022年	2023 年	2024 年
汽油消耗量	兆瓦時	1,266.70	1,876.45	1,042.10
柴油消耗量	兆瓦時	13,070.55	12,941.83	11,612.04
天然氣消耗量	兆瓦時	/	/	241.78
用電量	兆瓦時	122.16	108.99	742.83
綜合能源消耗	兆瓦時	14,459.41	14,818.55	13,638.75
直接能源消耗	兆瓦時	14,337.25	14,818.28	12,895.92
直接能源消耗強度	兆瓦時/車輛	57.35	57.88	35.14
間接能源消耗	兆瓦時	122.16	108.99	742.83
間接能源消耗強度	兆瓦時/平方米	0.05	0.048	0.17
綜合能源消耗密度 ²	兆瓦時/萬元營收	0.190	0.181	0.141
溫室氣體排放量				
溫室氣體排放總量 (範圍一+範圍二)	噸二氧化碳當量	3,692.12	3,909.55	3,792.96
直接溫室氣體排放 (範圍一) ³	噸二氧化碳當量	3,622.45	3,847.44	3,357.96
間接溫室氣體排放 (範圍二) ⁴	噸二氧化碳當量	69.67	62.11	435.00
溫室氣體排放強度 (範圍一+範圍二) ⁵	噸二氧化碳當量/萬元營收	0.049	0.048	0.039
水資源使用				
用水量	噸	1,381	1,251	10,654
用水強度 ⁶	噸/萬元營收	0.018	0.015	0.110

¹ 為提高報告披露的全面性，2024年環境數據相較於2023年環境數據統計口徑範圍發生變化，即包括浦江中國所有並表範圍內的子公司，因此環境數據值發生變動。

² 我們更加完善數據披露，2024年起披露綜合能源消耗密度數據。

³ 範圍一溫室氣體排放的計算參照了世界資源研究所(WRI)和世界可持續發展工商理事會(WBCSD)發佈的《溫室氣體核算體系》(GHG Protocol)、政府間氣候變化專門委員會(IPCC)發佈的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》等依據。範圍一溫室氣體排放來源為柴油、汽油和天然氣。

⁴ 2024年範圍二溫室氣體排放的計算參照中華人民共和國生態環境部的《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因數的公告》（公告 2024年第33號）進行核算與編制。範圍二溫室氣體排放的來源為外購電力。

⁵ 我們更加完善數據披露，確保密度數據的一致性，2024年我們更改了溫室氣體排放強度（範圍一+範圍二）的計算方法。

⁶ 我們更加完善數據披露，確保密度數據的一致性，2024年我們更改了用水強度的計算方法。

其它资源消耗

辦公用紙量	千克	650.00	567.14	1,271.09
辦公用紙強度	千克/萬元營收	0.009	0.007	0.013

廢水排放⁷

廢水排放量	噸	1,104.80	1,000.80	8,523.20
廢水排放密度	噸/萬元營收	0.015	0.012	0.088

大氣污染物⁸

廢氣排放總量	千克	24,780.00	28,096.76	19,934.81
一氧化碳 (CO) 排放量	千克	8,709.30	24,966.30	8,591.56
氮氧化物(NO _x)排放量	千克	15,602.60	32,595.27	11,175.07
硫氧化物(SO _x)排放量	千克	22.81	24.52	20.51
顆粒物(PM _{2.5})排放量	千克	211.08	203.96	70.14
顆粒物(PM ₁₀)排放量	千克	234.21	225.43	77.53

廢棄物處理

無害廢棄物處理量	噸	103.66	101.85	178.72
廢棄紙張產生量	噸	0.26	0.25	0.80
辦公垃圾產生量	噸	103.40	101.60	148.70
廚餘垃圾產生量 ⁹	噸	/	/	29.22
一般廢棄物產生強度	千克/萬元營收	1.36	1.25	1.85
有害廢棄物產生量 ¹⁰	千克	30.08	27.74	33.25
廢棄墨水匣產生量	個	37	35	38
廢棄墨水匣總重量	千克	25.81	24.40	26.50
廢棄螢光燈管產生量	個	13	10	18
廢棄螢光燈管總重量	千克	3.32	2.56	4.60
廢電池產生量	個	39	32	88
廢電池總重量	千克	0.95	0.78	2.15
有害廢棄物產生密度	克/萬元營收	0.40	0.34	0.34

⁷ 廢水排放量依據中華人民共和國生態環境部2021年發佈的《生活污染源產排污係數手冊》中建議的城鎮生活污水產生量折污係數計算，折污係數取0.8。

⁸ 大氣污染具體排放數據的計算方法參考自中華人民共和國生態環境部發佈的《道路移動污染源排放清單編製技術指南（試行）》。其中硫氧化物採用聯交所發佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》計算。

⁹ 我們更加完善數據披露，2024年起披露廚餘垃圾產生量數據。

¹⁰ 各類別有害廢棄物產生重量=該類別有害廢棄物數量*該類別有害廢棄物單位重量。其中廢棄墨水匣單位重量為0.7kg/個，廢棄螢光燈管單位重量為0.26kg/個，廢電池單位重量為0.024kg/個。

環保績效

因違反環境保護 法律法規而受到 處罰的事件數	件	0	0	0
------------------------------	---	---	---	---

社會指標	單位	2022年	2023 年	2024 年
員工雇傭				
總人數	人	5,173	4,252	4,636
按性別分類				
男性員工數	人	2,510	2,103	2,308
女性員工數	人	2,663	2,149	2,328
按職級分類				
高級管理人員	人	10	98	7
中級管理人員	人	167	37	200
普通員工	人	4,996	4,117	4,429
按雇傭類型分類				
全職	人	5,143	4,215	4,572
兼職	人	30	37	64
按年齡分類				
30歲以下（不含30歲）	人	175	232	226
30-40歲	人	630	717	690
41-50歲	人	978	1,082	1,162
50歲以上（不含50歲）	人	3,390	2,221	2,558
按地區分類				
福建省員工	人	1,991	1,456	1,456
上海市員工	人	1,054	1,576	1,733
四川省員工	人	1,053	435	572
河南省員工	人	144	9	2
江西省員工	人	4	3	0
湖南省員工	人	1	1	0
安徽省員工	人	585	337	303
江蘇省員工	人	22	19	20
浙江省員工	人	11	6	4

天津市員工	人	20	1	1
臺灣省員工	人	1	0	0
香港員工	人	1	0	0
湖北省員工	人	7	7	4
重慶市員工	人	0	1	0
山東省員工	人	24	4	1
河北省員工	人	0	0	30
甘肅省員工	人	0	3	0
新疆維吾爾自治區員工	人	255	384	500
北京市員工	人	0	10	10
員工流失率¹¹				
總雇員流失率	%	70.20	38.29	39.60
按性別分類				
男性員工流失率	%	63.63	37.77	37.22
女性員工流失率	%	76.04	38.70	41.97
按地區分類				
福建省員工流失率	%	86.19	47.91	48.21
上海市員工流失率	%	102.56	20.30	24.87
四川省員工流失率	%	40.08	16.30	35.49
河南省員工流失率	%	77.08	77.78	350.00
江西省員工流失率	%	50.00	0.00	100.00
湖南省員工流失率	%	400.00	0.00	100.00
安徽省員工流失率	%	41.20	80.71	58.75
江蘇省員工流失率	%	22.73	31.58	0.00
浙江省員工流失率	%	36.36	0.00	50.00
天津市員工流失率	%	30.00	0.00	200.00
臺灣省員工流失率	%	0.00	100.00	/
香港員工流失率	%	100.00	/	/
湖北省員工流失率	%	14.29	14.29	75.00
重慶市員工流失率	%	/	0.00	100.00

¹¹ 員工流失率計算方法與去年報告保持一致，員工流失率=報告期內離職人數/截止報告期末該類別的總員工人數x100%

山東省員工流失率	%	83.33	25.00	300.00
河北省員工流失率	%	/	/	0.00
甘肅省員工流失率	%	/	0.00	100.00
新疆維吾爾自治區流失率	%	1.18	50.00	63.20
北京市員工流失率	%	/	130.00	40.00
按年齡分類				
30歲以下（不含30歲）流失率	%	144.00	38.36	34.96
30-40歲流失率	%	84.44	22.80	29.99
41-50歲流失率	%	46.42	33.43	31.33
50歲以上（不含50歲）流失率	%	70.32	45.40	54.16
職業健康安全				
因工亡故人數	人	1	1	0
因工亡故比率	%	0.02	0.02	0.00
因工傷而損失的工作日數	天	1,457	660	627
員工培訓				
總接受培訓的員工人數	人	5,173	4,191	4,636
總接受培訓的員工百分比	%	100	99	100
按性別劃分員工受訓百分比 ¹²				
男性員工受訓百分比	%	42.97	48.72	49.78
女性員工受訓百分比	%	57.03	51.28	50.22
按職級劃分受訓百分比				
高級管理層	%	0.14	0.98	0.16
中級管理層	%	2.96	0.78	4.31
普通員工	%	96.90	98.23	95.53
受訓時數				
員工接受的總培訓時數	小時	332,030.00	542,639.43	453,088.39
員工接受培訓的平均小時數	小時	64.19	129.48	97.73
按性別劃分受訓平均小時數				
男性	小時	40.00	125.97	77.34
女性	小時	50.00	132.81	117.96

¹² 根据联交所索引，各類別員工的受訓百分比計算公式為：報告期內該類別員工的受訓人數／受訓僱員x100%

按層級劃分受訓平均小時數				
高級管理層	小时	10.00	19.78	48.43
中級管理層	小时	5.00	91.80	24.92
普通員工	小时	46.00	132.38	101.10
服務質量				
關於服務收到的投訴數目	起	6	5	5
已處理的投訴數	起	6	5	5
已關閉的投訴數	起	6	5	5
供應商管理				
參與供應商考核的供應商數量	家	170	128	288
通過考核的供應商總數	家	109	98	271
按地區分類 ¹³				
上海	家	109	98	185
北京	家	/	/	3
安徽省	家	/	/	3
廣東省	家	/	/	0
福建省	家	/	/	16
江蘇省	家	/	/	8
浙江省	家	/	/	14
湖北省	家	/	/	9
四川省	家	/	/	15
河北省	家	/	/	1
遼寧省	家	/	/	0
湖南省	家	/	/	1
山東省	家	/	/	0
貴州省	家	/	/	0
江西省	家	/	/	0
天津	家	/	/	4
重慶	家	/	/	2
河南省	家	/	/	1

¹³ 2024年更加完善資料披露口徑，統計更加細緻。

山西省	家	/	/	1
新疆維吾爾族自治區	家	/	/	8
港澳臺及海外	家	/	/	0
社會公益				
公司慈善或志願活動的投入金額	萬元	21.55	20.20	20.69
公司慈善或志願活動的投入時間	小時	310.00	70.00	324.00
知識產權管理				
新增知識產權數量	個	2	3	15
新增軟體著作權	個	2	3	12
反貪污				
因侵犯與貪污相關的法律法規而被 定罪的個案總數	起	0	0	0
已審結的貪污訴訟案件數目	起	0	0	0
就違規而產生的重大罰款總金額	元	0	0	0
透過政府當局監督的爭議解決機制 的案件數目	起	0	0	0
正在進行外部調查中的貪污訴訟案件	起	0	0	0
參加過反貪腐培訓的董事	人	8	8	8

《環境、社會及管治報告守則》內容索引

B 部分：強制披露規定		
規定/指標	具體要求	對應章節
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	ESG 治理
匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則： 重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 量化：有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。	關於本報告
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	關於本報告 關鍵績效指標

C部分：「不遵守就解釋」條文。主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			對應章節
A. 環境			
層面 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： (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。	綠色物業
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	關鍵績效指標
	關鍵績效指標 A1.2	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]
	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）。	關鍵績效指標
	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）。	關鍵績效指標
	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。	ESG 治理 綠色物業 綠色辦公
	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。	ESG 治理 綠色物業 綠色辦公
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。	綠色物業 綠色辦公
	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）。	關鍵績效指標
	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）。	關鍵績效指標
	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。	ESG 治理 綠色物業 綠色辦公
	關鍵績效指標 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。	ESG 治理 綠色物業 綠色辦公
	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。	浦江中國屬於物業服務公司，不涉及製成品包裝材料。
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。	ESG 治理 綠色物業 綠色辦公
	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。	ESG 治理 綠色物業 綠色辦公

層面 A4: 氣候變化	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]		[於 2025 年 1 月 1 日刪除]
	關鍵績效指標 A4.1	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]
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。	合規僱傭 薪酬与福利 培训与发展
	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。	關鍵績效指標
	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。	關鍵績效指標
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的資料。	职业健康安全
	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。	關鍵績效指標
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	關鍵績效指標
	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。	職業健康安全
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。	培訓與發展
	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。	關鍵績效指標
	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。	關鍵績效指標
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。	合規僱傭
	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。	關鍵績效指標
	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。	關鍵績效指標

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。	供應商管理
	關鍵績效指標 B5.1	地區劃分的供應商數目。	關鍵績效指標
	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，以及相關執行及監察方法。	供應商管理
	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。	供應商管理
	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。	供應商管理 綠色物業
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。	客戶服務
	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。	浦江中國屬於物業服務公司，不涉及質量檢定和產品回收。
	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。	客戶服務
	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。	創新服務
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	浦江中國屬於物業服務公司，不涉及質量檢定和產品回收。
	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。	客戶服務
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。	商業道德與反貪腐
	關鍵績效指標 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。	關鍵績效指標
	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。	商業道德及反貪腐
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	商業道德及反貪腐
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。	社會公益
	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）。	關鍵績效指標 社會公益
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	關鍵績效指標 社會公益

D部分：氣候相關披露	
層面	對應章節
管治	應對氣候變化
策略	應對氣候變化
風險管理	應對氣候變化
指標及目標	應對氣候變化 關鍵績效指標