

2024年ESG報告

金茂物業服務發展股份有限公司
Jinmao Property Services Co., Limited

金茂物業服務發展股份有限公司
Jinmao Property Services Co., Limited



關於本報告

本報告是金茂物業服務發展股份有限公司發布的第四份《環境、社會及管治報告》。本報告遵循香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》，披露公司于2024年在環境、社會及管治議題方面的行動與成績。

報告覆蓋及範圍

本報告時間範圍為2024年1月1日至2024年12月31日，為增強報告可比性和完整性，部分內容適當追溯至以往年份。本報告內容主要涵蓋公司總部及所屬經營單位、項目單位，與公司財務報表保持一致。

發布周期

本報告為年度報告。

稱謂說明

為便於表達與閱讀，本報告中提及的「金茂物業服務發展股份有限公司」使用「金茂服務」「公司」「我們」等稱謂表示。

報告承諾

我們承諾本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對內容的真實性、準確性和完整性負責。

數據說明

本報告包含的財務信息均來自金茂服務2024年度經審核財務報表，其他信息以2024年度統計數據和正式文件為主，並包含編寫時在經營方針和戰略方面對未來的預測。

參考標準

本報告主要參考國家標準《社會責任報告編寫指南》（GB/T 36001—2015）和香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》《國際財務報告準則可持續披露準則第2號——氣候相關披露》，遵循指引有關「重要性」「量化」「平衡」和「一致性」的匯報原則。

報告獲取

本報告分中文繁體和英文兩版，並以電子形式發布，可在公司官方網站獲取。

聯繫方式

金茂物業服務發展股份有限公司

地址：北京市豐臺區西鐵營中路2號院佑安國際大廈6層

網址：<https://www.jinmaowy.com>

電話：010—56973014

郵箱：ir_jmservices@sinochem.com

公司寄語

2024年是全面貫徹落實黨的二十大精神的關鍵之年，是深入實施「十四五」規劃的攻堅之年。這一年，金茂服務始終秉持「以恒心，致恒長」的發展理念，致力於為業主提供更加高品質的服務，積極踐行綠色低碳發展，為社會的可持續發展貢獻力量。

| 匠心獨運，卓越服務 |

我們深知，優質的服務是贏得業主信任與滿意的基石。因此，我們堅持以業主為中心，不斷創新服務模式，引入智慧服務系統，實現物業服務的智能化、便捷化，讓業主享受到更加高效貼心的服務。同時，我們注重服務細節，從每一個微笑、每一句問候做起，讓業主感受到家的溫暖。

| 綠色環保，共生共榮 |

我們深知，企業可持續發展需要始終踐行綠色低碳發展理念。我們持續推進「FORUS」領跑者體系，將綠色基因深植于企業文化，積極推廣節能減排技術，努力降耗減污，為保護環境貢獻自己的力量。同時，我們關注氣候變化，積極參與應對氣候變化的行動，為構建美好家園而努力。

| 關愛員工，和諧社會 |

我們深知，企業的發展離不開社會的支持，始終將社會責任放在首位。我們注重為員工提供良好的工作環境和福利待遇，積極參與社區建設，支持教育事業、扶貧幫困等公益事業。此外，我們還通過促進就業、助力地方經濟發展等方式，為社會的繁榮穩定貢獻自己的力量。

| 篤行不怠，行穩致遠 |

金茂服務將持續與社會各界攜手共進，積極投身于打造更宜居、健康且美好的城市生活環境，專注于傳遞城市的溫情與關懷，攜手共建一個綠色、可持續的美好未來。

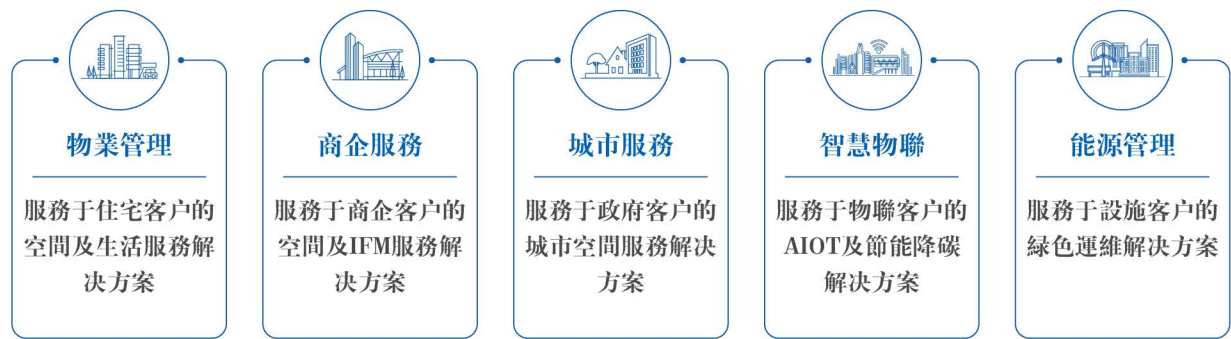


走進金茂服務

金茂物業服務發展股份有限公司（以下簡稱「金茂服務」），2022年3月正式在香港聯合交易所主板挂牌上市（股票代碼：00816.HK），背靠全球500強企業中國中化控股有限責任公司（以下簡稱「中國中化」）旗下城市運營平臺中國金茂控股集團有限公司（以下簡稱「中國金茂」），是中國增長迅速的高端物業管理及城市運營服務提供商，管理多元化的物業組合。

業務布局

作為空間資產價值的管理者與運營者，金茂服務圍繞物業資產從立項規劃到運營管理的全生命周期，通過業務周期判斷、商業模式標籤、業態定位三維構建及管理金茂服務的產品體系，劃分五大產品綫，提供全周期基礎服務、增值服務和智慧服務，為客戶創造穩定安心的品質空間體驗，實現資產的恒遠價值。



企業文化

企業願景	實現未來人居和城市夢想
企業使命	堅持長期主義，推動長遠的價值成長
企業價值觀	誠信合作 客戶導向 創業創新 追求卓越

「1245」戰略

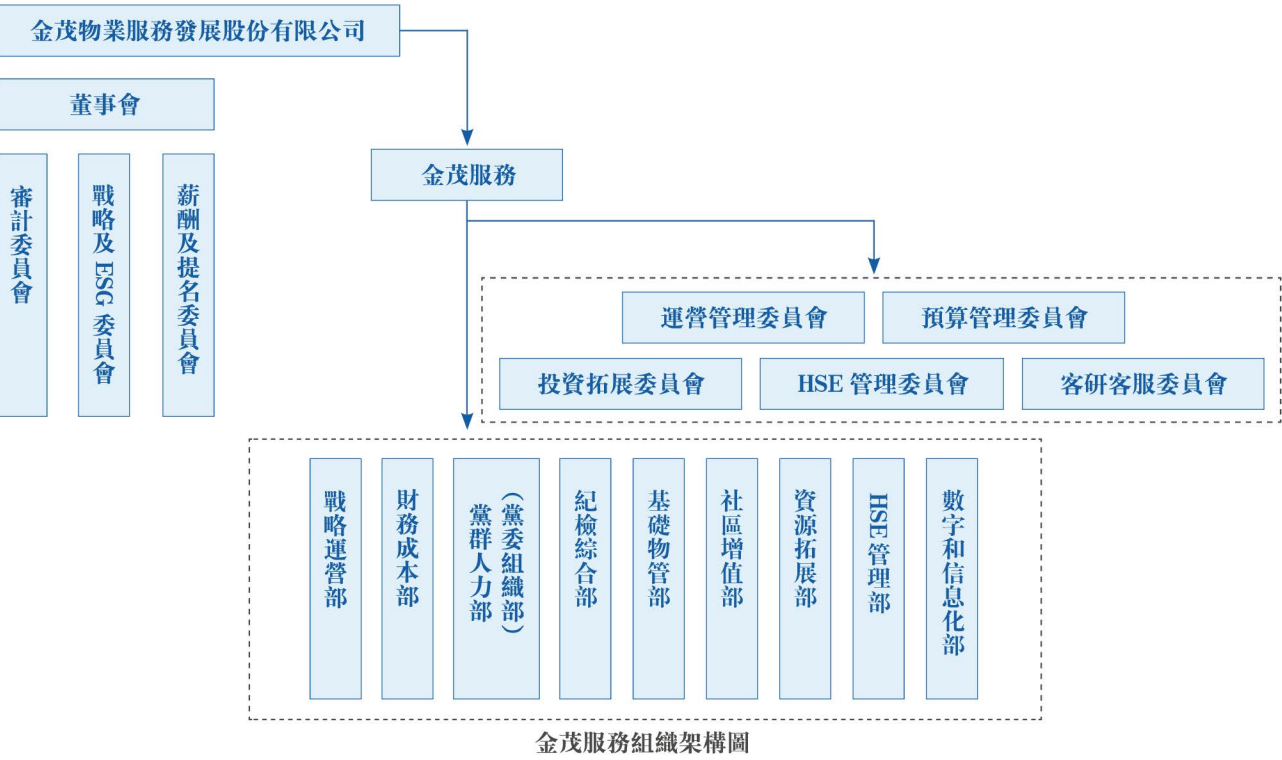


核心IP

積極打造「品質」「智慧」「共生」三大核心IP，以客戶需求為中心，積極承擔社會責任，提升人民幸福感，與社區、城市、環境、社會共生共榮。



組織架構



董事會聲明

在當今全球經濟格局深刻變革、物業行業面臨復蘇挑戰的背景下，ESG（環境、社會及管治）理念愈發凸顯其重要性，已成為企業與社會發展的關鍵共識。金茂服務深刻洞察到企業在踐行ESG責任、推動減碳進程以及構建可持續發展社會中所肩負的重大使命，堅定不移地將ESG理念深度植入業務運營的全鏈條，全力以赴為利益相關方創造持久價值。

金茂服務董事會高度重視環境、社會及管治（ESG）事宜，將其視為公司可持續發展的關鍵要素。董事會作為公司ESG管理的最高決策機構，全面統籌公司可持續發展及ESG事務，對ESG相關事宜實施嚴格監管，確保公司ESG管理體系的有效運行和持續優化。

金茂服務董事會致力於將可持續發展理念全方位融入企業戰略規劃與日常運營決策之中。董事會制定了明確的ESG管理方針及策略，涵蓋環境、社會及管治各個方面，旨在通過科學合理的管理措施，提升公司在ESG領域的表現，推動公司與各利益相關方共同成長，實現長期穩定發展。同時密切關注公司ESG目標進度，分析目標達成情況與預期目標之間的差距，及時調整管理策略和行動計劃，確保公司ESG發展方向與公司業務戰略保持一致。

高光2024

企業榮譽

月份	榮譽	頒獎機構
4月	2024中國物業服務百強企業	中國指數研究院
	2024中國國有物業服務優秀企業	
	2024中國高端物業服務領先企業	
	2024中國物業服務質量領先企業	
5月	2024中國物業服務力10強企業	克而瑞物管
	2024中國高端物業服務力TOP1	
	2024中國物業服務滿意度領先企業TOP3	
	2024中國物業ESG可持續發展領先企業	
	2024中國物業管理上市公司領先企業高質量發展TOP10	
	2024中國物業管理上市公司20強	
	2024中國物業管理上市公司領先企業—ESG可持續發展TOP10	
	2024中國物業服務綜合實力百強企業TOP13	中物智庫
	2024中國物業高質量服務力百強企業	
	2024中國寫字樓物業服務企業TOP10	
	2024中國產業園區物業服務企業TOP20	
	2024中國物業社會責任貢獻領軍企業	
	2024中國物業服務滿意度領先企業	
	2024中國物業服務辦公物業服務樣本標杆企業	億翰智庫
	2024中國物業服務紅色物業樣本標杆企業	

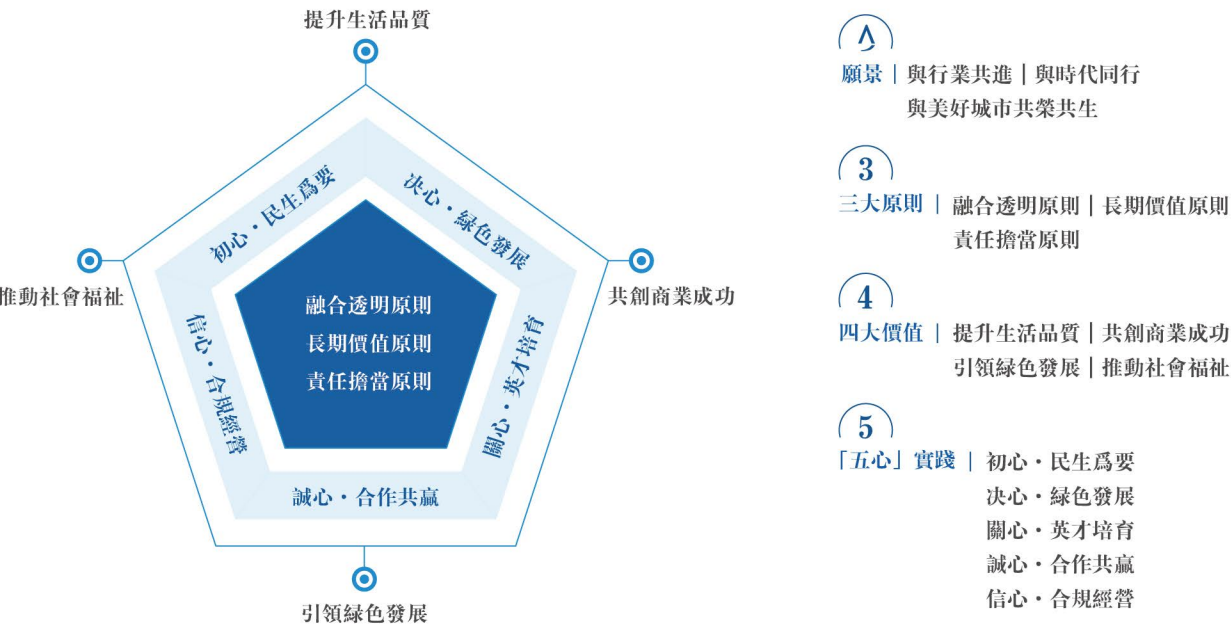
月份	榮譽	頒獎機構
6月	 2024中國物業管理行業上市物企20強TOP10	中物智庫
	 2024中國上市物企股息價值TOP5	
8月	 2024中國國有物業服務企業綜合實力100強TOP5	克而瑞物管
	 2024中國產業園區物業服務領先企業	
	 2024中國物業低碳運營領先企業	
	 2024中國高端物業服務領先企業	
9月	 2024年全國房地產行業十大卓越質量企業（物業）	克而瑞集團
10月	 2024碳路未來生態合作伙伴	新華網
11月	 物業服務企業等級評定AAAAA級	北京市物業管理行業協會

大事記



可持續發展方針

在全球化和可持續發展的大背景下，ESG（環境、社會和管治）已成為企業戰略發展的核心要素之一。金茂服務公司深刻理解ESG的重要性，致力于將其融入公司的戰略框架中。秉持「與行業共進 與時代同行 與美好城市共榮共生」這一ESG願景，遵循三大ESG戰略規劃原則，緊扣「五心」實踐穩步推進，全方位保障公司在環境、社會和管治維度的持續精進與卓越呈現。



堅守初心，聚焦民生，以優質服務管理為基石，打造智慧社區，拓展城市物業維度，深度參與社區建設，全方位提升居民生活品質，助力城市繁榮與人文藝術升華。

優先關注議題

服務質量管理

打造智慧社區

升維拓展城市物業

參與社區建設

堅定綠色發展決心，將綠色理念深植于全業務脈絡，全方位、多維度減輕對環境氣候的影響，守護生態平衡，開啓環保建設的新篇章。

優先關注議題

應對氣候變化

保護生物多樣性

水資源管理

廢棄物處理

關心·英才培育

關心人才成長，全方位守護員工權益與健康，關愛滋潤員工心田，精心搭建成長平臺，助力人才逐夢前行，共築輝煌事業篇章。

優先關注議題

員工權益保障

關心關愛員工

員工培訓與發展

誠心·合作共贏

以誠心對待各方伙伴，全力提升客戶體驗，守護客戶健康安全，秉持負責任的採購理念，積極引領行業前行，攜手共赴繁榮之路。

優先關注議題

客戶滿意度

客戶健康與安全

負責任採購

推動行業發展

信心·合規經營

秉持信心，堅守合規經營底線，嚴守商業道德紅線，持續創新管理策略，確保公司長期穩健經營和永續發展。

優先關注議題

守法合規經營

反商業賄賂及反貪污

風險管理及內部控制

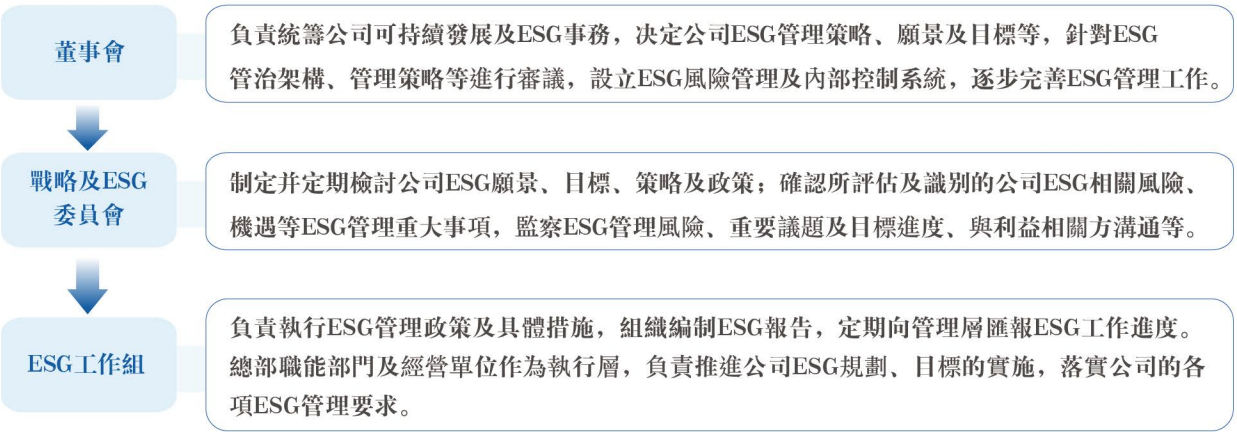
知識產權保護

可持續發展管理

金茂服務堅守「以恒心，致恒長」的發展理念，始終將ESG理念貫穿于企業發展全過程，強化董事會層面的引領作用，不斷提高ESG治理效能，與各相關方攜手共進，確保可持續發展目標與企業發展戰略的完美融合，共創美好未來。

ESG管治架構

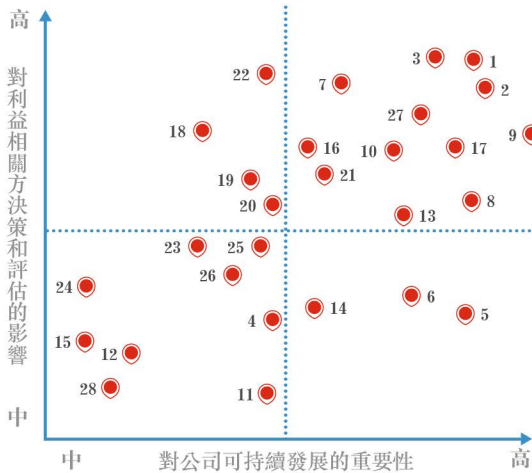
金茂服務構建以董事會為最高決策層的ESG管治架構。董事會授權組建戰略及ESG委員會，該委員會作為董事會的得力助手，負責全方位指導和監督ESG管理工作的開展。戰略及ESG委員會下面設立ESG工作組，涵蓋總部各職能部門以及各經營單位，承擔起全面跟踪并執行各項ESG任務的重要職責。公司高管薪酬與ESG相關績效指標表現掛鉤，公司高管簽訂《健康安全環保責任書》明確管理責任，由公司HSE委員會對責任書關鍵績效指標和工作完成情況進行考評并納入年度績效。



實質性議題分析

金茂服務為精準把握利益相關方的期望和訴求，精準定位ESG實踐及信息披露的關鍵領域，廣泛邀請涵蓋員工、客戶、供應商、政府、合作伙伴等在內的內外部利益相關方，深度參與實質性議題的調研并開展重要性評估工作，按照識別、評估、分析、審核的流程，形成公司2024年度重要性議題矩陣。

議題識別	議題評估	議題分析	議題審核
依據公司物業行業特性、公司業務模式、地區監管要求、ESG評級標準等要素，梳理并搭建公司ESG議題庫。	采用問卷調查的方式，邀請各位利益相關方參與，對各項議題的重要性進行細致評估，以此精準洞察各方關注的核心要點。	結合公司內外部情況，從「對公司可持續發展的重要性」和「對利益相關方決策和評估的影響」兩個維度分析確定議題的重要性。	對重要性分析結果進行審核，確認本年度報告披露28項重要議題及未來提升ESG 績效的工作規劃。



- 1 服務質量管理

2 客戶滿意度

3 客戶健康與安全

4 企業數字化轉型

5 知識產權保護

6 打造智慧社區

7 能源管理

8 廢棄物處理

9 應對氣候變化

10 水資源管理

11 保護生物多樣性

12 綠色辦公

13 參與社區建設

14 社區志願公益服務

- 15 開展社區活動

16 升維拓展城市物業

17 守法合規經營

18 反商業賄賂及反貪污

19 風險管理及內部控制

20 員工權益保障

21 員工職業健康安全

22 員工培訓與發展

23 關心關愛員工

24 員工滿意度

25 負責任採購

26 採購原則公開透明

27 響應國家戰略

28 助力鄉村振興

可持續發展政策

金茂服務致力於推動可持續發展進程的制度化建設，已制定完善的環境、社會及管治政策，并通過官網等平臺向公眾公布，以透明化的方式展現企業對可持續發展的重視與踐行。

《金茂服務商業行為守則》	《金茂服務員工權益與發展政策》	《金茂服務氣候和環境保護政策》
《金茂服務可持續採購政策》	《金茂服務健康安全管理政策》	《金茂服務生物多樣性保護政策》
《金茂服務社區管理政策》	《金茂服務負責任營銷政策》	

利益相關方溝通

金茂服務與利益相關方建立常態化溝通機制，通過年度ESG報告、官網等方式，及時披露績效信息，打造多層次溝通渠道，積極回應利益相關方的要求與期望，持續提升ESG管治與表現。

利益相關方	期望和訴求	溝通及回應
 政府/監管部門	守法合規經營 依法納稅 遵守國家政策	強化合規管理 按時足額納稅 落實國家相關政策
 股東/投資者	穩健價值創造 完善組織機構 履行信息披露	持續提升盈利能力 健全公司治理機構 日常信息披露
 客戶/業主	優質物業服務 客戶安全 隱私保護 智慧化服務	完善服務體系，創新服務方法 保障客戶與產品安全 消費者權益及隱私保護 采用科技創新手段提升服務水平
 員工	尊重和保障基本權益 職業發展及培訓 工作環境 人文關懷	簽訂合同、有競爭力的薪酬體系 完善職業發展路徑、多樣化培訓 保障職業健康 開展各項文體活動
 供應商及合作伙伴	信守承諾 合作共贏	健全供應鏈管理機制 依法履行合同
 社會團體	遵守行業規範	參與行業交流 落實行業政策
 社區	保護當地環境 支持社區發展 助力公益慈善	開展節能減排 保護生態環境 提供就業機會 開展公益活動
 新聞媒體	信息透明公開	保持良好溝通

初心 · 民生為要

金茂服務致力於做長期主義理念的堅守者，通過全周期產品服務體系構建長遠價值，以客戶需求為導向，持續拓展服務的深度與廣度，為客戶、企業與城市厚植穩定增長的長遠價值。

回應 SDGs:



回應 HKEX ESG 指標

B8.1/B8.2

本章亮點績效

2024年底，公司累計開展社區活動次數 **1,890** 余場次
受眾客戶數量 **25.17** 萬余戶

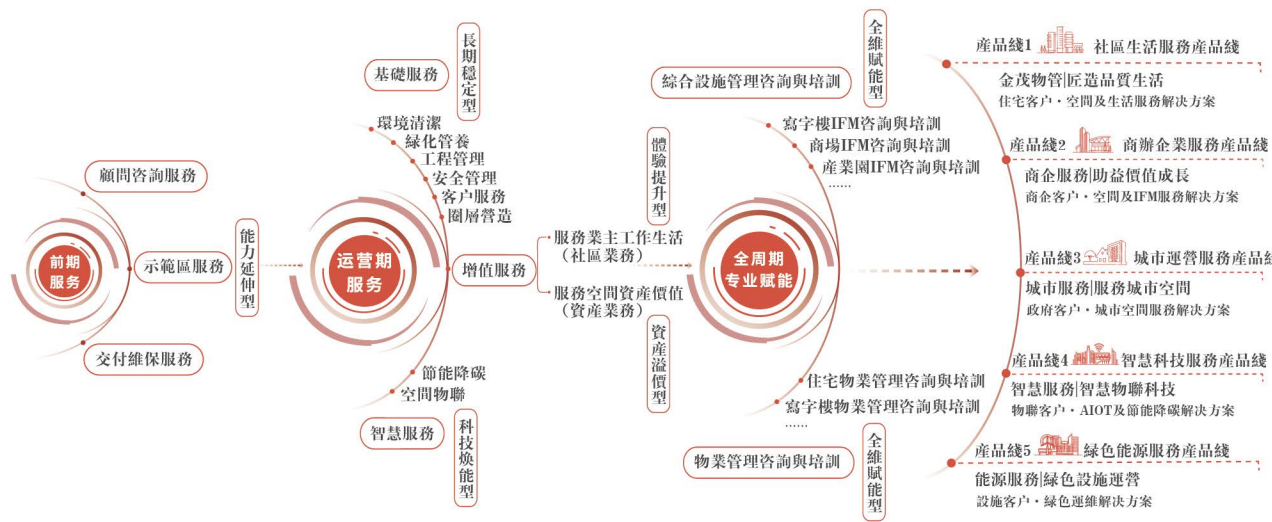


匠造品質生活

金茂服務以「堅持長期主義」為運營理念，通過煥新「日臻」服務產品體系，不斷拓展服務的精細化與品質感，為客戶營造品質進階、因需而變的服務體驗。

煥新產品體系

金茂服務全新發布「日臻」全周期產品體系，圍繞社區居民的全生活周期、商企客戶的全商業周期、城市社會的全發展周期、智慧物聯的全場景周期，構建服務版圖全景，形成前期、運營期、全周期的「日臻」式服務旅程體驗。



公司深度聚焦物業資產全生命周期，涵蓋從立項規劃到運營管理的各個階段。精心構建「物業管理、商企服務、城市服務、智慧物聯、能源管理」五大核心業務板塊，進而為社區、商企以及政府機構等不同客戶群體，提供涵蓋多元化、智慧化、綠色化的物業管理服務組合，全方位滿足多樣需求。

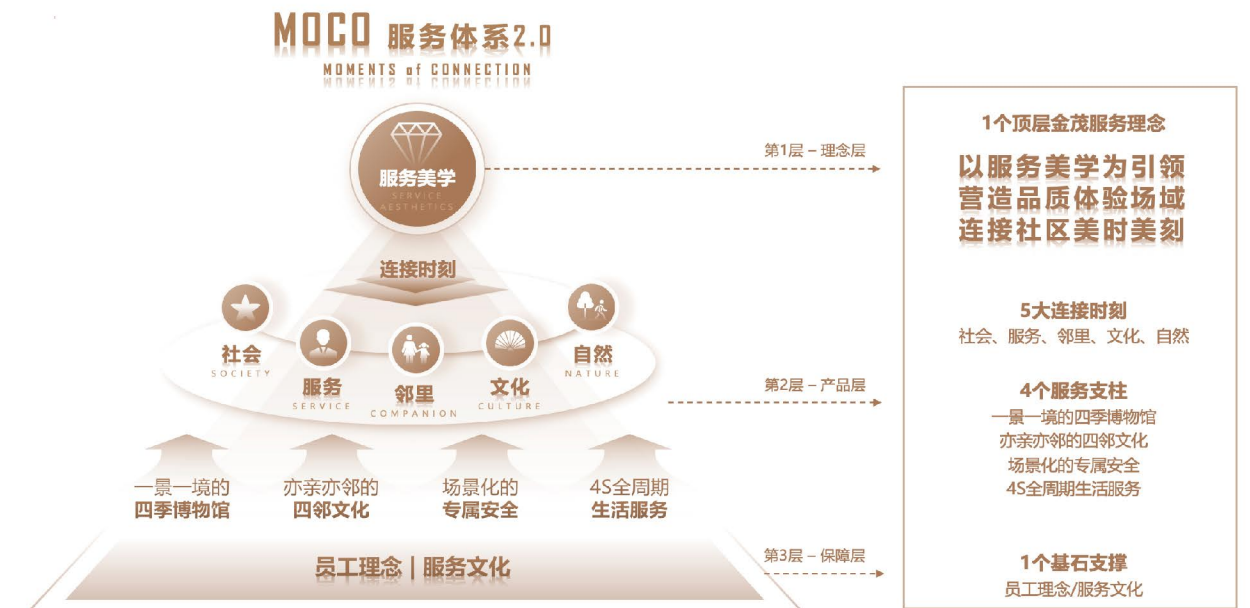


升級服務方案

金茂服務主動擁抱變化，不斷推陳出新，除滿足基礎服務外，延伸物業服務，將滿足客戶尊崇感與享受感納為服務目標的一部分，打造出一系列專業化、定制化的服務方案。

MOCO服務體系2.0

針對社區業主，MOCO高端特色服務持續發揮效能，迭代升級為MOCO特色服務2.0，創新性提出物業「服務美學」概念，推出「金玉滿堂」服務產品價值體系，以4大服務支柱為客戶構建人與社會、服務、鄰裏、文化、自然的美好鏈接，營造品質體驗場域，鏈接社區美時美刻。



2024年，公司入駐北京首城東郡家園、溫州天鉅華庭、溫州海派嘉園、寧波寧玥府等存量住宅物業項目后，整合周邊資源，因地制宜為項目提供安全管理、環境維護、設施維護、客戶服務等內容，為業主們打造省心、放心、安心的高品質幸福居所。



五感風格美學示範區服務

公司適配中國金茂產品體系升級推出「金玉滿堂」服務產品價值體系，同時全面升級示範區服務，打造「五感風格美學示範區」，內容涵蓋23項服務創新，讓示範區成為藝術場、故事場、氛圍場，讓客戶前置體驗高端生活方式。上海中環金茂府、上海張江金茂府、西安璞逸曲江、成都璞逸錦江等10多個項目已全面落地最新服務產品。



上海中環金茂府

作為府系3.0上海首作，上海中環金茂府項目全面推行「五感美學示範區」服務體系，定制專屬服裝，創新水吧出品，采用國際香氛，以軍姿颯爽的形象展示、星級式迎賓接待等高品質的服務體驗，讓客戶感受富有儀式感的尊貴禮遇。同時結合項目定位提供會務活動接待、主題營銷活動策劃、私宴服務等定制化特約服務，為客戶提供多元營銷支持，以實力品質詮釋對美好生活的追求和對未來發展的展望。



八大示範區升級服務



GOLDEN特色服務

公司深入探索商寫客戶特征與需求，圍繞客戶所需的保值力與品牌服務力，打造GOLDEN商寫特色服務，用品質賦能商寫生態。

通過打造五維服務大廳、N次方磁力矩陣來提升高品質對客體驗。同時，公司以提升滿意度為目標，為業主提供貼心周到的高品質物業服務，與業主共建日臻和諧、舒心的樓宇氛圍。

grow—金茂成長科技

金茂科技設備與服務
• 效率層 • 可視層
• 安全層 • 支持層

owner—金茂VIP尊享

至尊服務尊享禮遇
• 鉅金理事 • 專享接待
• 頂級會所 • 尊享禮遇

lobby—金茂五維服務大廳

極致尊享的服務大廳
• 形象感 • 便捷感 • 氛圍感
• 驚喜感 • 高效感

detail—金茂微細節

金茂服務細節的Routine工作
• 安全微細節 • 維護微細節
• 潔淨微細節

商寫
GOLDEN
服務體系

ecology—金茂綠洲

金茂綠色環保理念
• 開闢留白空間 • 綜合能源管理
• 全員環保接力 • 綠色生態循環

nⁿ—N次方磁力矩陣

鏈接品牌資源 促進合作共贏
• 資源集市 • 便民配套
• 社群活動 • 私享峰會

2024年，金茂服務陸續與上海報業集團合作，為其與上海奉賢區政府共同打造的南上海文創旗艦綜合體——傳悅坊項目提供高端商寫物業服務，注入GOLDEN特色商寫服務體系。另外，與凱德集團、伊利集團合作，為上海北外灘來福士大樓、北京商務運營中心提供綜合設施管理服務，提供全場景整體服務解決方案。



長沙金茂大廈金彩啓幕

案例

2024年12月，坐落于梅溪湖的全國第二座金茂大廈——長沙金茂大廈正式啓航。金茂服務團隊打造服務硬實力，全力推進長沙梅溪湖豐茂裏商鋪集中收鋪，嚴格籌建期工程承接查驗及問題銷項，持續保障塔樓招商動綫清潔狀態，全力護航長沙金茂大廈如約交付。

商企服務

金茂服務的商企服務涵蓋前期、基礎、增值、專業化及顧問諮詢五大板塊，致力于全周期、個性化、一站式助力企業成長。

前期服務	提供專業諮詢和專項交付，確保項目順利啓動。
基礎服務	涵蓋環境清潔、綠化養護、設施設備管理、安全管理、客戶服務和社群文化營造，支持日常運營。
增值服務	提供泛行政支持、多元特色服務和定制化服務，提升企業效率。
專業化服務	包括智慧樓宇管理和數字化專業服務，助力智能化和數字化轉型。
顧問諮詢服務	提供設施設備諮詢與培訓、物業管理與培訓，為企業提供專業指導。

長沙金茂ICC北塔項目獲評卓越標杆項目

案例

在長沙金茂ICC北塔項目，金茂服務以客戶服務為中心，為客戶公司制定個性化活動，同時打造了業內領先的安全防範標準，切實踐行品質服務理念，該項目獲評「2024中國物業管理卓越標杆項目」。

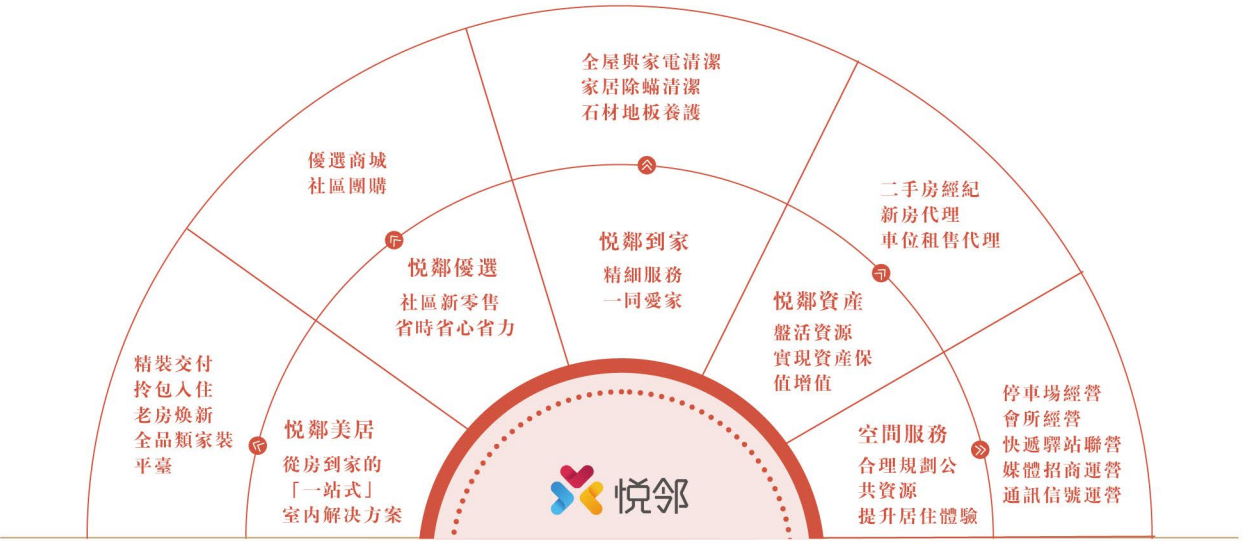


優化增值服務

金茂服務主動擁抱變化，不斷推陳出新，除滿足基礎服務外，延伸物業服務，將滿足客戶尊崇感與享受感納為服務目標的一部分，打造出一系列專業化、定制化的服務方案。

「悅鄰」全生命周期增值服務

金茂服務依托社區資源，聚焦「人、房、空間」，通過自主經營與平臺整合，提供多元化增值服務，打造「悅鄰」全生命周期服務體系。立足生活場景，整合資源，讓貼心服務融入業主生活。



金茂服務一刻鐘便民生活節 · 悅鄰市集暖心啓幕

案例

2024年，金茂服務創新性地舉辦了悅鄰市集，這是對社區服務理念的一次積極探索。通過有效整合各方資源，積極響應北京市商務局倡導的一刻鐘便民生活節，不僅可以提升居民的生活品質，還為社區內的商家提供了一個展示自身特色的平臺，有助於進一步推動當地經濟的繁榮與發展。



IFM增值服務

金茂服務IFM增值服務為企業提供全面的中后臺管理支持，包括職場空間管理、企業中后臺支持、行業解決方案和專項定制服務。通過空氣治理、職場清潔、活動承辦、會務接待、集中採購等服務，滿足不同行業的業務需求，為企業提供量身定制的綜合物業管理解決方案。



上海金茂大廈項目獲評服務力辦公標杆項目

案例

在上海金茂大廈項目，金茂服務針對項目制定了一套系統而規範的室內空氣品質管理體系JM-IAQ，以審定評估室內空氣品質的基準，持續改進以達到理想的室內空氣品質的目標，該項目獲評「2024年度服務力辦公標杆項目」。



改善城市生態

金茂服務持續深耕城市空間服務領域，聚焦城市基礎服務、城市經營服務及城市治理服務三大核心產品，打造多個特色鮮明的城市服務項目，將服務與城市緊密連接，以高品質、定制化服務提升城市服務水平，賦能城市價值。

夯實城市基礎服務

城市基礎服務以基礎物管服務、市政服務為基本盤，智慧系統作為底層支撐，通過專業而全面的多業態物業服務，打造宜居宜業生態環境，實現智慧城市管理模式，提升城市軟實力。

溫州鰲江國際新城

金茂服務為該項目提供一體化物業管理服務，服務範圍涵蓋鰲江國際會展中心、鰲江文化館、鰲江體育館等公共建築物，以城市空間服務、市政運營、社區民生服務為主要服務領域，通過數字化賦能、智慧化手段、一體化服務，促進人居環境改善和城市品質提升，打造古鰲頭高品質的示範新城，讓全域藍圖在鰲江流域大美呈現。



拓寬城市經營服務

通過托管運營、合資共建、特許經營等模式，以領先的經營理念和智慧科技手段，提高城市各類公共空間的運營水平，盤活空間資產的使用價值及經濟價值。

南京市科巷片區

項目位于南京市秦淮區，是知名的南京美食網紅打卡地。金茂服務入駐后為其提供市容環境秩序優化服務，並採用片區網格化管理模式，強化現場秩序及綜合管理，打造一支及時響應的高標準服務團隊，打造街巷人文關懷。



提升城市治理水平

為政府提供公共協管服務、城市應急輔助服務、城市風險顧問服務、城市文化營造及紅色黨建服務等，幫助政府做好城市「維穩」工作，攜手打造「城市運營」治理模式。

南京新堯新城

創新紅色商寫服務模式，積極打造紅色商寫陣地。截至2024年，金茂服務南京黨支部圍繞新茂國際中心累計開展了包括防電信詐騙宣傳、消防安全月宣傳在內的10余次政企共建共治活動。在紅色賦能的推動下，南京新茂國際中心榮獲南京市栖霞區「突出貢獻單位」榮譽稱號。



金華金茂未來科學城東汭片區

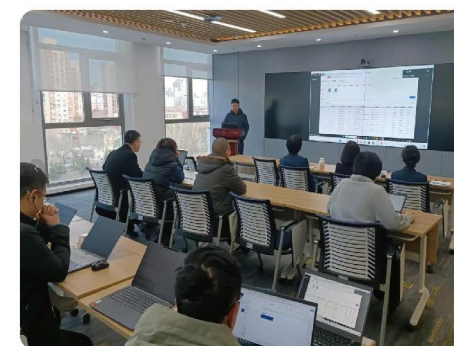
作為中國金茂與金華金東區人民政府共同打造的標杆項目，金茂服務為其提供養護監管綠化清潔與保潔、技術檔案及安全保護等服務。包括針對河道管理、垃圾清運管理完善了詳盡的工作制度，並且召集志願者入戶宣傳垃圾分類知識；成立園區HSE安全管理委員會，定期進行應急演習、安全生產培訓，讓片區的整體建設與一體化運營更加穩健。

創新驅動未來

金茂服務以數字技術革新傳統服務模式，深度融合新質生產力要素，通過物聯網、大數據等新質生產力要素，構建實時感知、動態優化的智能服務體系，以數智能力推動服務體驗和經營管理持續提升。

數字化建設

公司數字化工作圍繞三條主線展開。在經營管理方面，公司以業財一體化為核心，集成收入、成本與前端業務，完成基礎數據治理，構建經營數據基礎與分析體系。在運營管理方面，公司通過智能工單中臺建設，打造運營服務數字化體系，強化總部對一線服務品質的管控。在數據體系建設方面，公司以業財一體化和基礎運營數字化為抓手，治理基礎數據，建立經營數據分析體系，並對管理對象進行數字化，構建物聯大數據管理體系。2024年，我們開展數字化培訓，重點涵蓋基礎物管計費系統、企業微信運營管理系統等核心業務模塊。培訓形式以遠程在線培訓為主，輔以現場走訪指導，確保培訓效果最大化。



智慧物業建設

公司持續推進智慧物業的建設，運用物聯、移動互聯、大數據底層技術，圍繞空間、人、服務三個關鍵要素，形成智慧社區、智慧生活、智慧運營三位一體的智慧物業管理體系。

空間	智慧社區 提升空間管理和運營能力，最大化發揮「物」的價值，實現資產保值增值。	智慧通行 智慧設備 智慧電梯 智慧停車 智慧安防 智慧照明 智慧園區 IBA平臺
人	智慧生活 連接人的需求和服務資源，構建服務生態，實現生活便捷。	金茂薈APP MAO管家 MAO老板 供應商管理平臺
服務	智慧運營 提高资源配置效率，以最優資源投入，提高服務感知和服務響應能力。	金小茂 CRM 工單管控平臺 前介管理平臺 共享核算平臺 智慧收款系統 採購庫存平臺 主數據平臺

激發社區活力

金茂服務始終秉持高度社會責任精神，遵循《金茂服務社區管理政策》，深度融入社區發展各層面，為社區居民帶來切實的便利與溫暖，以更加多元化、個性化的方式回饋社會，展現了新時代企業的卓越風采與時代擔當。

構建和諧社區

公司充分考慮社區發展需求，依托旗下業主鄰裏社交平臺「茂lin裏」，全年開展「春日希望季」「夏日童趣季」「秋收分享季」「暖冬服務季」主題IP活動，構建文明和諧、溫暖友善的社區環境，提升居民幸福感，同時公司積極促進當地就業，為創造溫暖社會貢獻力量。



園區愛心義診活動

社區義務便民活動

黨建聯建「結對共建」儀式

與社區、樂成置業代表開展溝通交流

數據：

2024年底，公司累計開展社區活動次數 **1,890** 余場次，受眾客戶數量 **25.17** 萬余戶

「茂」趣橫生 | 茂lin裏「夏日童趣季」

案例

2024年暑假，各中心城市公司、各項目社區聯手業主家人們開展一年一度的茂lin裏「夏日童趣季」活動，形成「少年童軍行」「小金鄰運動團」「小金鄰藝術團」等8個主題活動，豐富小業主們的暑假生活，打造和諧友愛的鄰裏關係。活動共有51,766位業主參與，開展了378場友趣活動。



組織親子運動會



小金鄰藝術團慶八一主題演出

其樂融融 | 第三屆金茂社區「中式金府節」

案例

2024年9月17日，公司武侯金茂府物業服務團隊精心籌備了第三屆「中式金府節」，通過非遗漆扇和月餅DIY、品味特色壩壩宴、觀看川劇變臉絕活等活動，為業主們呈現一場視覺與味覺雙重享受的中秋盛宴，營造溫馨和諧的社區氛圍。



物業服務團隊策劃川劇變臉巡演



社區金府百家宴

無微不至 | 重陽節關愛老人行動

案例

2024年10月11日，公司在重陽節來臨之際，舉辦愛心義診、愛心剪發、便民服務等社區愛老敬老活動，為老人送節日關懷慰問品、量血壓、免費剪發、打掃衛生等，為老人解決生活難題，為業主家人創造溫暖、健康生活。



為獨居老人打掃衛生



為老人免費理發

熱心公益服務

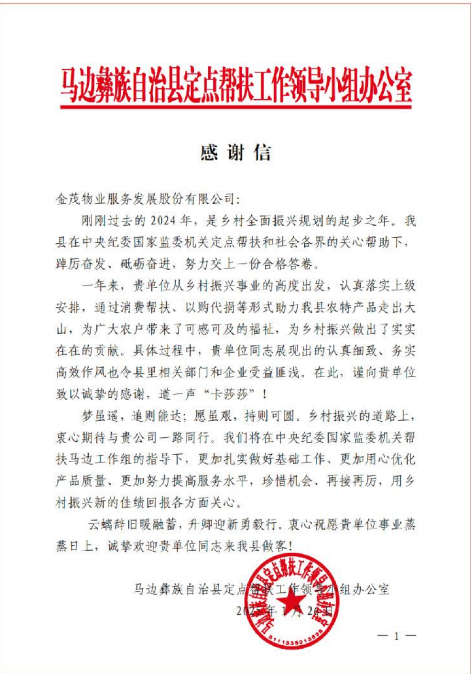
公司心系社區健康，熱心公益慈善與志願服務，積極組織員工進行志願獻血、公益行走、愛心捐款等公益活動，通過消費幫扶、以購代捐等形式助力鄉村振興，以實際行動回饋社會，展現有溫度、有情懷的企業擔當。



社區愛心義診活動



捐書活動



獲馬邊彝族自治縣定點幫扶工作領導小組辦公室感謝信

數據：
2024年，公司通過選購對口援扶地區農副產品助力幫扶地區經濟發展，年度累計採購達 **50.31** 萬元

愛心捐款，溫暖失能老人心

案例

2024年9月上旬，南京中心城市公司聯合堯化街道民政辦、愛德基金會，在南京市栖霞區慈善總會的指導下，共同開展「關愛失能老人」愛心捐款公益活動，為失能老人提供物質支持和精神慰藉，用實際行動為社會公益貢獻力量。活動現場共計38位員工參與到愛心捐款中。



為失能老人捐款

熱血相援，傳遞社會公益力量

案例

2024年3月12日，公司南京中心城市公司聯合南部新城管委會、南部新城黨建聯盟單位舉辦愛心獻血志願活動，公司員工踴躍報名，積極獻血，展現了公司員工無私奉獻的精神，為社會公益事業發展貢獻企業力量。本次活動志願者們積極報名參加，累計獻血超4,000毫升。



員工積極進行獻血



「愛心獻血」小分隊

助學傳薪，鋪就教育成長道路

案例

2024年3月1日，公司廣州中心城市公司與聯建單位共同開展「學雷鋒·獻愛心」捐贈活動，向廣州南沙啓慧學校捐贈文體活動設施若干套，持續構建信息互通的交流平臺，助力教育事業發展，展現央企社會責任擔當。



開展「學雷鋒 獻愛心」活動

决心 · 綠色發展

金茂服務堅守綠色可持續發展之路，將環保理念深度植入物業管理全過程。嚴格恪守國家環保法規，聚焦綠色運營，優化資源管理，積極應對氣候變化，珍視生物多樣性，降低業務生態足跡，努力實現物業服務與生態文明的和諧共生。

回應 SDGs:



回應 HKEX ESG 指標

A1.1/A1.3/A1.4/A1.5/A1.6/A2.1/A2.2/
A2.3/A2.4/A3.1/D部分

本章亮點績效

一般及以上環境突發事件為**0**件

重大環境負面輿情事件為**0**件

開展**102**項節能改造，節降**233**萬元



賦能綠色運營

金茂服務秉持對自然生態的尊重與敬畏，在追求經濟效益的過程中，始終堅持綠色發展理念，并將其融入企業運營的每個環節，守護我們賴以生存的自然環境。金茂服務下屬中化金茂物業管理(北京)有限公司通過了ISO 14001環境管理體系認證，金茂服務建立完善的環境管理體系，包括環保預警與應急管理、環境管理機制以及環保監督管理等方面，同時嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》和《中國金茂環境保護管理標準》，確保環保標準在日常運營與管理中得到深入貫徹。

公司在日常運營中，力求將對環境及自然資源的干擾降至最低，識別、評價公司的活動、產品或服務中能够控制和施加影響的環境因素，以確定對環境及天然資源具有重大影響的因素和風險，全方位管理業務活動對環境的潛在影響。公司鑒于不同地域的自然條件和季節更迭所帶來的差异，制定并執行一系列精細化的園區綠化養護方案，從精心挑選適宜當地氣候的植被品種，到合理安排灌溉與施肥計劃，全方位呵護園區綠植的茁壯成長，為業主營造出四季如畫的居住環境。

2024年環境目標及完成情况

指標	目標	實際完成情况
一般及以上環境突發事件	0	0
重大環境負面輿情事件	0	0
廢氣、廢水排放達標率	100%	100%
危險廢物規範處置率	100%	100%

能源管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》，制定《金茂服務節能手冊》等能源管理制度，以“3521”（3種底層信息、5種管理維度、2級監管、1個全生命周期管理）為理念，創新搭建能源管理平臺，實現能源全過程全生命周期管理，金茂服務下屬中化金茂物業管理（北京）有限公司通過了ISO 50001能源管理體系認證。2024年，公司購買了9,059.075兆瓦時的綠色電力，持續探索分布式光伏等可再生能源應用場景，全面推進可持續能源發展布局。

數據：
開展 102 項節能改造，節降 233 萬元
組織開展能源科技系統相關培訓工作 5 次，參訓 621 人次，一次性考試通過率 94 %
完成萬元產值綜合能耗强度低于 0.26 噸標準煤/萬元目標
採購 9,059.075 兆瓦時綠色電力，可再生能源消耗量占比為 4.8 %
獲得西城區綠色低碳高質量發展節能考核優秀項目，獎勵 5 萬元
公司能源運維獲得北京市節能環保中心獎勵補貼資金 15 萬元、北京西城區發改委綠色低碳高質量發展項目支持資金 15 萬元

2024年能源使用情况¹

指標	2024年數據
汽油（升）	2,252.25
柴油（噸）	5.78
天然氣（立方米）	3,125,821.10
外購電力（千瓦時）	189,120,950.27
外購熱力（吉焦）	24,745.32
綜合能源消耗（噸標準煤）	27,142.10
單位面積綜合能耗（噸標準煤/平方米）	0.0014
每萬元營業收入綜合能源消耗量（噸標準煤/萬元營收）	0.09

1：外購電力其中包含購買9,059,075千瓦時。能源折算系數采用《綜合能耗計算通則GBT2589—2020》規定的數值。

節能措施

采用綠色節能產品：在安全用電的基礎上，應采用高效率的綠色節能產品，積極推廣和使用新工藝、新技術的節能設施設備產品，實現技術節能。

照明節能：在滿足使用需求的前提下，合理設置照明設施的數量及運行時間，實現節能管控。

設備能耗節能：園林景觀、空調系統等用電設備應根據能耗數據，在滿足服務品質的前提下合理制定設備能耗運行策略和能耗管控計劃，可適當進行新技術改造，精準控制開啓時段。

水資源管理

公司在運營中所涉及的水資源類別為物業用水、辦公用水及綠化用水等，用水均來自政府供應水源，故在求取適用水源上并無任何問題。

公司秉持水資源可持續利用理念，精心規劃與管理物業內水資源，廣泛推行節水措施以有效減少浪費。公司嚴格加強水體保護，杜絕污水排放與垃圾傾倒，全力維護水體生態功能。此外，積極推廣雨水收集與利用系統，將其作為景觀用水和灌溉用水的有力補充，顯著降低對市政供水的依賴。

2024年水資源使用情况¹

指標	2024年數據
耗水總量（噸）	3,051,009.65
水資源消耗强度（噸/平方米）	0.16
水資源消耗强度（噸/萬元營收）	10.29

1：金茂服務水資源使用量為市政新鮮水用水消耗量，統計範圍包括（1）金茂服務上海、青島、南京、重慶、長沙、廣州、北京、西安中心城市公司在管項目；（2）金茂服務本部、北京、上海、長沙、重慶、南京、青島中心城市公司行政辦公。

排放物管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關法律法規，積極識別管理過程中可能出現的環境污染風險，持續發力減少廢水、廢氣、廢物的排放，助力環境保護與可持續發展。

廢氣排放管理

- 定期維護和檢查物業區域內的通風系統、空調設備和鍋爐等設施，確保其正常運行，減少廢氣排放
- 加強對停車場的管理，引導車輛有序停放，減少怠速運行，以降低尾氣排放

廢水排放管理

- 建立完善的污水收集和處理系統，確保物業區域內產生的生活污水和商業廢水得到有效處理
- 定期檢查和維護排水管道和污水處理設備，防止污水泄漏和未經處理直接排放

固體廢棄物管理

- 實施垃圾分類制度，加強對業主和租戶的宣傳教育，合理設置垃圾收集點，定期清理和運輸垃圾，確保固體廢棄物得到及時妥善處理
- 探索固體廢棄物的回收利用途徑，與專業的回收企業合作，提高資源回收利用率

2024年廢棄物排放情况¹

指標	2024年數據
無害廢棄物排放量（千克）	5,660,064.42
無害廢棄物排放强度（千克/平方米）	0.30
無害廢棄物排放强度（千克/萬元營收）	19.08
有害廢棄物排放量（千克）	6,233.55
有害廢棄物排放强度（千克/平方米）	0.00033
有害廢棄物排放强度（千克/萬元營收）	0.02

1：廢棄物統計範圍包括：金茂服務上海、青島、南京、重慶、長沙、廣州、北京、西安中心城市公司在管項目及金茂服務本部、北京、上海、長沙、重慶、南京、青島中心城市公司行政辦公產生的有害廢棄物及無害廢棄物。

無害廢棄物類型包括紙張、生活垃圾、裝修/建築/拆建垃圾、園藝垃圾及厨余垃圾。

有害廢棄物類型包括含汞熒光燈或節能燈、廢弃硒鼓和墨盒、廢弃電子電器設備、廢舊電池、塗料桶。

2024年廢水排放情况

指標	2024年數據
污水排放總量（噸）	2,440,807.72
氨氮排放總量（噸）	13.18
COD排放總量（噸）	79.39

2024年廢氣排放情况

指標	2024年數據
氮氧化物排放量（噸）	1.28
硫氧化物排放量（噸）	0.02

綠色辦公

公司積極倡導低碳環保的辦公方式，鼓勵員工乘坐公共交通工具出行，推行無紙化辦公，減少打印用紙，優先黑白打印，按需申購辦公用品并循環使用非消耗品，下班時做到人走燈滅，合理調控空調，加強用水設備管理，全方位營造綠色辦公環境，助力節能降耗。



節能標識

應對氣候變化

隨着全球氣候危機的加劇，氣候變化已成為影響人類社會可持續發展的關鍵挑戰之一。金茂服務依據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》和《國際財務報告准則可持續披露准則第2號——氣候相關披露》披露框架，以透明、科學的方式向利益相關方呈現我們的氣候治理實踐與成果。

治理

為構建一套高效、協調且全面的氣候變化管理體系，有效應對氣候變化所帶來的挑戰與潛在機遇。公司設立氣候變化管理委員會，該委員會的成立旨在推動公司可持續發展戰略的落地，降低氣候變化相關的運營風險，提升公司整體形象，并滿足利益相關方的期望，助力公司在氣候變化管理領域實現卓越績效。

氣候變化管理委員會職責

- 明確公司關於氣候變化的長期願景，制定與公司業務相融合的應對氣候變化的總體戰略和目標
- 監督氣候變化管理工作的執行情況，并進行定期評估和調整
- 定期批准及調整氣候相關目標、政策及主要舉措
- 定期審查氣候變化相關的風險與機遇，確保公司財務穩定性和長期價值

策略

公司深刻認識到氣候變化對業務運營的潛在風險以及其中蘊含的轉型機遇。作為物業管理行業的領先企業，我們致力於將應對氣候變化的策略融入公司整體發展戰略和日常運營之中，制定《金茂服務氣候和環境保護政策》等制度，將低碳理念融入服務運營中。通過優化能源管理、加強社區資源循環利用以及倡導低碳生活方式，努力降低碳排放，提升社區的氣候韌性，推動公司向可持續發展方向邁進，為建設低碳社區貢獻力量。

風險管理

公司高度重視氣候變化對物業管理行業的深遠影響，主動將氣候因素納入公司全面風險管理體系。結合物業管理業務的實際特點，公司對住宅、商業等多元物業項目進行全面梳理，重點分析其地理位置、服務規模及能源消耗情況，精準劃定氣候風險評估範圍。在此基礎上，公司構建了涵蓋實體風險與轉型風險的氣候情景數據庫，通過科學選定氣候情景，系統開展氣候風險評估與機遇分析。

風險類別		風險描述	應對措施
轉型風險	政策與法律風險	新政策和法規的陸續出臺可能增加合規成本和法律責任	· 建立法規政策監測機制，及時了解和掌握相關法規政策的變化 · 提前規劃和布局，逐步滿足法規政策的要求，避免違規風險 · 加強與政府部門的溝通和合作，爭取政策支持 and 優惠
	技術風險	綠色低碳技術的不確定性可能導致項目延期或額外成本	· 加強與科研機構和行業合作伙伴的交流合作，共同研發和測試新的綠色技術 · 逐步引入新技術，通過試點項目評估其效果和可行性，以降低大規模應用的風險 · 建立技術更新和升級的長期規劃，確保技術服務能夠適應不斷變化的技術環境和市場需求

風險類別		風險描述	應對措施
	市場風險	消費者偏好綠色物業，需求增加，不滿足可能失去市場	· 加大對綠色低碳物業的投入，提升物業的環保性能和服務品質 · 定期進行市場調研，了解客戶需求變化，及時調整服務策略
	聲譽風險	若未能有效應對氣候變化，可能會損害公司聲譽，影響客戶信任和業務發展	· 實施可持續發展措施，提高透明度 · 定期發布ESG報告，展示環保努力 · 參與環保活動，增強公眾信任
實體風險	極端天氣	極端天氣頻發可能損害物業設施	· 加強設施維護，提高抗災能力 · 完善應急預案，提升響應速度 · 購買保險，分散風險
	海平面上升	海平面上升可能對沿海地區的物業資產造成直接損害，增加洪水和侵蝕風險	· 加強物業的防洪和排水系統，提升抗洪能力 · 參與或制定區域性海平面上升應對策略，保護物業資產

機遇類別		機遇描述	應對策略
機遇	節能改造市場需求增長	業主和租戶對提高能源效率的關注增加，對節能改造的需求不斷增長	· 培養和引進節能技術人才，組建專業團隊 · 與節能設備供應商建立合作，開拓市場 · 參與政府節能改造項目，積累經驗
	可再生能源應用	技術進步和成本降低使得可再生能源在物業項目中的應用更具吸引力	· 對物業項目進行可行性研究，選擇合適技術 · 與可再生能源開發商合作，投資建設項目 · 加強設備運行管理和維護，確保穩定運行
	綠色金融支持	金融機構增加對綠色項目的支持，為公司提供更多融資渠道，降低融資成本，提高資金流動性	· 了解并利用綠色金融政策和產品 · 加強與金融機構合作，爭取支持
	提升品牌形象	通過積極應對氣候變化和采取可持續發展措施，公司可以提升品牌形象和社會聲譽，增強市場競爭力	· 參與國際或國內應對氣候變化活動，組織或支持環保公益項目，樹立良好形象

指標及目標

公司采用量化方法評估氣候變化對業務的潛在影響，遵循《溫室氣體核算體系企業核算和報告標準》《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〉》等標準，系統地收集、計算和分析碳排放及能源消耗數據，以確保指標的一致性和可比性。公司已構建了完善的指標體系，用于監控和報告歷年的碳排放和能源使用情況。在此基礎上，制定減排目標，并將這些目標細化至各個管理層和具體項目，以確保減排措施的切實可行和高效執行。2024年，公司溫室氣體排放密度目標設定為0.437噸二氧化碳當量/萬元營收，實際排放已降至0.37噸二氧化碳當量/萬元營收，順利實現年度減排目標。

2024年溫室氣體排放數據¹

類型	單位	總計
範圍一直接排放	噸二氧化碳當量	6,781.62
範圍二間接排放	噸二氧化碳當量	104,204.29
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	110,985.91
單位面積溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量/平方米	0.0059
每萬元營業收入溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量/萬元營收	0.37

1：範圍定義：《溫室氣體核算體系》（GHG Protocol）將排放界定為範圍一、範圍二、範圍三，其中範圍一指來自天然氣、汽油、柴油產生的直接溫室氣體排放；範圍二指來自金茂服務外購熱力、外購電力產生的間接溫室氣體排放；

計算標準：我們根據《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〉》的計算公式及系數進行計算；

一致性說明：電力排放因子選用國家生態環境部辦公廳《關於發布2022年電力二氧化碳排放因子的公告》公布的2022年全國電力平均二氧化碳排放因子0.5366tCO₂/MWh；

統計範圍包括：（1）金茂服務上海、青島、南京、重慶、長沙、廣州、北京、西安中心城市公司在管項目；（2）金茂服務本部、北京、上海、長沙、重慶、南京、青島中心城市公司行政辦公。

踐行綠色理念

金茂服務秉持綠色發展理念，在運營中堅持環保標準，組織豐富多彩的環保培訓，投身生物多樣性保護，鼓勵公衆參與生態保護行動，促進人與自然和諧共生，共同構建更加美好的未來。

環保培訓

公司通過開展環保知識、節能減排等專業培訓活動，顯著提升了員工的環保意識和節能操作技能，進一步優化了企業綠色管理能力。



環保知識培訓



節能減排培訓

生物多樣性保護

公司遵循《金茂服務生物多樣性保護政策》，編制《金茂服務四害消殺作業管理細則》《清潔劑使用參考指引》，以確保四害消殺工作在不損害生物多樣性的前提下高效進行，同時積極實施生物多樣性保護措施，致力于提升生態系統的完整性和穩定性。

生態規劃與設計

- 充分考慮生物多樣性保護的需求，保留和利用現有自然生態系統，如濕地、樹林和草地等
- 推廣綠色建築和可持續景觀設計，采用本地植物物種進行綠化
- 設計包含多樣化生境的景觀，如設置小型濕地、野花草地、昆蟲旅館和鳥類餵食器等

栖息地保護

- 對物業範圍內的自然栖息地進行定期監測和評估，采取必要的保護措施，如設置保護區、圍欄和標識等，防止栖息地的破壞和干擾
- 加強對物業周邊生態敏感區域的管理，利用綠色屋頂和垂直花園增加綠化面積，提供城市中的生物棲息地

物種保護

- 配合相關部門開展野生動植物保護工作，禁止在物業範圍內非法獵捕、采集和交易野生動植物
- 建立物種監測機制，種植本地植物，提供食物和栖息地，支持野生動植物的生存和繁衍
- 提供適宜的生存環境，如設置鳥巢、昆蟲屋等

生態保護行動

公司積極開展低碳向未來、地球一小時活動、節能低碳宣傳周等節能環保宣傳活動，引導開展舊物回收、可再生資源再利用等藝術品制作，共同營造綠色和諧的社區環境。

組織開展「春日希望季」環保公益活動

案例

2024年3月11日，金茂服務發布《關於開展FORUS最佳實踐「春日希望季」活動的通知》，倡導健康生活與自然可持續共生理念。小區業主們踴躍參與植樹活動，共同為低碳減排貢獻力量。此次活動不僅得到了業主的認可和肯定，還提升了員工對環境保護的重視，體現了金茂服務對環境保護的承諾和努力。



環保公益活動合影



定制發放環保公益袋

關心 · 英才培育

金茂服務始終將保障員工基本權益放在重要位置，致力於營造安全和諧的工作氛圍，尊重個體差異，高度關注員工成長，積極培育多元文化，實現公司與員工攜手共進，共同推動公司可持續發展。

回應 SDGs:

1 無貧窮

4 優質教育

5 性別平等

8 體面工作和經濟增長

回應 HKEX ESG 指標

B1.1/B1.2/B2.1/B2.2/B2.3/B3.1/B3.2/B4.1/B4.2

本章亮點績效

- 全職員工培訓總投入**136.7**萬元
- 全職員工培訓覆蓋率**100%**
- 截至2024年底，公司累計吸納當地就業人員**1,147**人
- 本年度，新增當地就業人員**100**人



員工權益與關懷

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國社會保險法》及《禁止使用童工規定》等法律法規，同時遵循《金茂服務員工權益與發展政策》，采取有效措施，實現雇傭、用工全過程的合法合規，確保員工合法權益，積極打造平等、包容、多元、可持續的職場環境。

平等雇傭

公司建立并持續完善SA8000企業社會責任管理體系，遵循依法用工、能進能出、優化結構、規範合作的原則，在招聘、晉升、培訓、薪資、福利待遇等方面，不因年齡、性別、籍貫、宗教信仰、婚姻狀況或殘疾等非工作因素對員工歧視或差別待遇，創造公平公正、多元包容的工作環境，充分保障員工權益。

同時，公司制定并持續完善《金茂服務勞動用工管理標準》，堅決抵制使用童工、強制勞動、就業歧視和騷擾虐待等行為，積極踐行反歧視、反童工及強制勞動與員工多元化的理念。若發現可疑情況，將及時採取行動，阻止不當雇傭及勞工行為，并向有關部門報告，采取糾正措施杜絕此類事情再次發生。截至2024年底，公司雇傭童工、強制勞工、騷擾或虐待事件及侵犯員工權益事件0起。

公司建立內部活水機制，通過內部人才流動、崗位輪換等方式，激發員工潛力、優化人力資源配置、提升組織活力。2024年，員工¹內部調動/內部應聘人數為83人。

1：僅包含全職員工（不包括兼職、勞務派遣等）。

數據：

截至2024年底，全職員工總人數達**2,670**人，少數民族員工人數為**105**人，其中少數民族員工占比達**3.9%**；

女性員工占比達**37%**，新增員工人數**291**人，勞務合同簽訂率達**100%**

薪酬福利

公司建立并完善《金茂服務薪酬福利管理標準》《金茂服務員工考勤休假管理細則》，并依法落實相關政策要求，構建公平合理的薪酬結構與標準，保障員工依法享有勞動報酬、法定社保、休息時間和法定節假日等權益，并為女性員工提供產假、陪產假、產檢假、哺乳假、育兒假等，切實關注落實員工全方位福祉。2024年，公司人均薪酬達20.60萬元/人，人均創收達111.09萬元/人。

公司高度重視核心人才與員工的長期價值共享機制建設，未來將積極探索股權激勵與員工持股等多元化激勵模式，以進一步強化團隊凝聚力、激發組織活力，推動企業可持續發展目標的實現。同時公司依據《金茂服務員工績效管理標準》建立了規範的績效溝通與申訴機制，員工須在考核結果發布10日內確認績效等級或申訴，逾期視為認同，書面申訴由人力資源部門受理，保障考核公平與權益。

員工關懷

公司建立并完善《金茂服務員工關愛幫扶工作實施辦法（試行）》，鼓勵員工追求工作與生活的平衡，健全社團、俱樂部、員工拓展活動機制，為困難員工提供常態化幫扶慰問，致力提升員工安全感、幸福感、成就感與價值感，營造良好的工作氛圍。



三八婦女節活動



為員工提供中醫義診

數據：

截至2024年底，「一綫衝刺加油包」活動開展超**190**場，累計慰問一綫員工超**4,000**人次；

各級領導通過「夏季送清涼」活動慰問一綫職工**3.2**萬人次

振奮精神，開展年度員工拓展活動

案例

2024年6月7日，金茂服務在北京紅星集體農莊開展員工拓展活動，形成「破冰活動」「舞林爭霸」「驛站傳輸」以及生日祝願等系列團建活動，發掘員工潛能，展示員工風采，營造團結拼搏、高度凝聚的團隊氛圍。



「破冰行動」活動



「舞林爭霸」活動



生日祝願活動



「驛站傳輸」活動

溫暖人心，開展「夏日送清涼」慰問活動

案例

2024年6月20日，南京中心城市公司工會持續開展「夏日送清涼」系列活動，通過深入基層、走進一線，為辛勤工作的員工們送去絲絲涼意與關懷，讓廣大職工在酷熱中感受到公司的關愛與溫暖。共計完成13個項目的12場送慰問活動，覆蓋員工超530名。



夏日送清涼員工慰問

民主溝通

公司致力於構建開放包容的企業文化，設立多種溝通機制，傾聽員工心聲，鼓勵員工通過職工代表大會、座談會、工會郵箱及紀委投訴等通道積極發聲。同時，公司推動各區域建立工會組織，加強民主管理，共築和諧勞動關係。



公司三屆四次職工代表大會

員工健康安全

公司將員工安全與健康放在首要位置，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，完善ISO 45001職業健康安全管理体系，遵循《金茂服務健康安全政策》，以強化執行、常態監督、教育培訓等手段，確保職業健康與安全目標達成，營造安全舒適的工作環境。

職業健康安全

公司嚴格遵守國家和地方的職業健康與安全法律法規，遵照《中國金茂職業健康管理標準》，堅持以控制和消除職業病危害為重點，關注員工心理健康，把大健康理念融入管理運行全過程，全面保障員工職業健康與安全。



設立健康驛站



開展職業病防治講座

數據：

2024年，涉及職業禁忌的崗位（電工作業和高處作業）職業健康體檢覆蓋率達**100%**

2024年，公司共計開展**330**場職業健康主題宣講活動，**80**場專題講座（包括網絡公開課）

2024年，公司員工因工死亡人數為**0**，工傷損失工作小時數為**0**，二十萬工時總可記錄事故率（TRIR）¹為**0**

1：二十萬工時總可記錄事故率（Total Recordable Incident Rate, TRIR）是衡量企業安全績效的重要指標，用于計算每二十萬工時內發生的可記錄事故的頻率。計算公式=（可記錄事故總數/總工時數）×200,000。

開展職業健康之心理健康講座

案例

2024年3月22日，公司聘請外部專業培訓老師，面向全員組織開展第一期“職業健康之心理健康講座”，并在公司內分時間分階段開展講座，有效緩解員工工作壓力和焦慮情緒，確保心理健康工作的有效實施。講座活動共計1,511人參加。



長沙中心城市公司員工參加講座



南京中心城市公司員工參加講座

職業安全培訓

公司積極開展各類安全生產教育培訓，制定面向全員及特定崗位的專項安全培訓，定期開展安全與應急演練，持續提升員工的自我保護意識與技能。

2024年安全培訓情況

指標	單位	2024年數據
員工安全培訓總時長	小時	11,350
員工安全培訓總人次	人次	157,651
員工安全培訓覆蓋率	%	100
員工安全培訓總場次	次	4,626
安全應急演練次數	次	4,822



員工應急救護知識培訓



重慶中心城市公司急救員培訓

員工培訓與發展

公司心系員工成長與發展，建立健全《金茂服務員工培訓管理標準》，構建完善的培訓體系和職業晉升通道針對梯隊人才、雙新人才、專業人才、技能人才提供滿足不同需求的、有針對性的培訓體系，構建優秀人才隊伍。

員工培訓

公司建立健全《金茂服務員工培訓管理標準》，構建多元化的人才培訓體系，面對不同層級、不同崗位員工的能力需求，針對性地設置多元化培訓課程，引導員工在培訓中激發潛力，提升工作能力與綜合能力。

同時，公司關注員工培訓效果評估及滿意度，針對培訓項目進行客觀評價打分與主觀意見建議收集，統計員工對管理、專業、通用方向的培訓偏好，整理員工個人能力提升需求及組織問題挖掘，持續進行有方向側重的調整設計和落地。

公司重視管理層領導力的培訓，集中在凌雲計畫、築金計畫、非人非財送教3類培訓專案。凌雲計畫從「經營有道、管理有法、問題有解」三位維度構建培養模型，設置精品管理課程、業務分享等內容，拓展學員視野、提升綜合管理能力；築金計畫圍繞「懂客戶、善經營、會管理」搭建培養模型，安排經營沙盤課程、高管座談等內容，同頻賦能業務+管理；非人非財送教圍繞管理者「管人、管事、管財」三大核心展開，開展年度送教專題培訓，覆蓋公司領導、經營單位領導等主要管理者。

數據：

2024年，全職員工培訓覆蓋率**100%**，全職員工總受訓時數達**120,150**小時，人均受訓時數達**45**小時；

全職員工培訓總投入達**136.7**萬元，每百萬營收員工培訓投入達**0.05**萬元

2024年，全年開展線上線下培訓項目**57**場，線下覆蓋超過**1,000**人次，線上覆蓋超**70,000**人次，

全年培訓項目整體滿意度**9**分位（滿意）

全職員工培訓人數及占比情況

員工結構		2024年數據
性別劃分	男性員工受訓人數（人）	1,681
	男性員工受訓百分比（%）	100
	女性員工受訓人數（人）	989
	女性員工受訓百分比（%）	100
雇員類別劃分	高級管理層受訓人數（人）	10
	高級管理層受訓百分比（%）	100
	中層管理層受訓人數（人）	100
	中層管理層受訓百分比（%）	100
	基層員工受訓人數（人）	2,560
	基層員工受訓百分比（%）	100

全職員工受訓總時數情況

員工結構		2024年數據
性別劃分	男性員工受訓總時數（時）	75,695
	女性員工受訓總時數（時）	44,455
雇員類別劃分	高級管理層受訓總時數（時）	481
	中層管理層受訓總時數（時）	5,767
	基層員工受訓總時數（時）	113,902
地區結構劃分	本部職能員工受訓總時數（時）	11,824
	北京中心城市公司員工受訓總時數（時）	39,819
	上海中心城市公司員工受訓總時數（時）	16,275
	長沙中心城市公司員工受訓總時數（時）	22,896
	重慶中心城市公司員工受訓總時數（時）	4,278
	南京中心城市公司員工受訓總時數（時）	10,170
	青島中心城市公司員工受訓總時數（時）	7,682
	西安中心城市公司（籌）員工受訓總時數（時）	6,424
	慧茂樓宇公司員工受訓總時數（時）	184
	貿同公司員工受訓總時數（時）	598

全職員工人均受訓時數情況

員工結構		2024年數據
性別劃分	男性員工人均受訓時數（時）	45
	女性員工人均受訓時數（時）	45
雇員類別劃分	高級管理層人均受訓時數（時）	48
	中層管理層人均受訓時數（時）	58
	基層員工人均受訓時數（時）	45

人才培養

公司致力於構建透明且公正的員工晉升與人才培養體系，通過科學評估與激勵政策，鼓勵員工持續自我提升，加速職業成長，培育一支與公司戰略高度契合的人才隊伍，共同推動企業長遠發展。

向陽計劃訓練營夯實人才隊伍

案例

2024年7月，公司針對2024屆管培生開展向陽計劃融入訓練營，通過大咖解讀核心業務形態、「三步」打造職場新人、師徒結對、前輩面對面等培養形式，迅速提升管培生的專業能力、服務意識及工作效率，為公司持續儲備優秀人才。



2024屆向陽生融入訓練營



師徒結對



前輩面對面

45 | 以恒心·致恒長

以恒心·致恒長 | 46

誠心 · 合作共贏

金茂服務深知可持續發展離不開利益相關方的支持和參與，積極攜手客戶、供應商、合作伙伴共創合作價值。重視客戶健康安全與客戶權益保護，不斷滿足客戶的需求，同時，公司加強推動建立責任供應鏈，積極參加行業交流，打造誠信履約、互利共贏良好生態圈。

回應 SDGs:

11 可持續
城市和社區

3 良好
健康與福祉

12 負責任的
消費和生產

17 促進目標實現的
夥伴關係

回應 HKEX ESG 指標

B5.1/B5.2/B5.3/B5.4/B6.2/B6.5/B8.1/B8.2

本章亮點績效

年度住宅客戶滿意度**86**分，寫字樓客戶滿意度**100**分，其他公共建築類客戶滿意度為**100**分

2024年，累計招募**256**名客戶體驗官，輸出**2,200+**預警工單，有效降低投訴發生率



贏得客戶認可

公司以客戶為中心，堅持將服務的恒心轉化為行動，通過創造安全健康的環境家園、持續升級客戶體驗管理體系，為客戶提供安全可靠的產品與服務。

客戶健康與安全

公司傳承中國中化HSE安全管理基因，秉持「生命至上」理念，搭建適用於物業管理的健康、安全、環境三位一體的HSE管理體系，對內制定《金茂服務健康安全管理政策》，持續推進FORUS體系落地，不斷提升安全生產和應急管理水平，為家園安全保駕護航。

夯實安全管理

公司持續夯實HSE管理，嚴格落實三年治本攻堅行動方案，貫徹落實各項安全生產工作，制定百日安全競賽及冬季護航行動方案，積極推進重點隱患排查治理，築牢安全防線，守護社區平安家園。

提升應急能力

公司建立完善的安全應急管理體系，覆蓋從風險識別、預警監測、應急響應到事后恢復的全過程，確保在面對自然災害、事故災難、公共衛生事件等各類突發情況時，能够最大限度地保護員工、客戶生命安全和財產安全。

公司制定《HSE事故應急管理標準》和《HSE事故綜合應急救援預案》，並組織包括火災、燃氣泄漏、防汛、電梯困人、食物中毒等多種場景的應急演練，提升應急人員的協同作戰能力。公司定期對各項目開展消防安全巡檢，同時積極聯動屬地消防部門在各小區日常化開展消防安全應急演練，並主動邀請廣大業主參與，全方位提升一線物業服務人員和全體業主的安全防控意識與應急處置能力。

數據：

2024年，公司共組織**4,822**場應急演練

榮譽：

- 重慶中心城市公司榮獲由重慶市住房和城鄉建設委員會、重慶市物業協會授予的「應急服務隊」榮譽旗幟



- 寧波海曙金茂府秩序員朱聰獲「海曙好人（見義勇為類）」稱號
- 長沙金茂ICC（北塔）寫字樓榮獲長沙市先進消防安全重點單位稱號
- 打造五星門崗，提升秩序整體專業水平



多措并举開展消防宣傳月系列活動

案例

2024年11月9日是第33個全國消防日。公司積極響應全國消防宣傳月活動倡議，通過組織消防安全專項培訓、開展消防宣傳和消防安全隱患排查、舉辦認證培訓及技能比武等系列消防安全工作，以扎實行動全力築牢社區安全壁壘，防患于未「燃」。



廈門金茂悅雲灣開展消防體驗參觀



上海中心城市公司開展應急處置技能競賽活動



凱晨大廈開展消防安全知識宣傳



西城金茂中心項目開展燃氣專項檢查

迎戰臺風「貝碧嘉」守護萬家燈火

案例

2024年9月，13號臺風「貝碧嘉」來襲，給長三角地區帶來了不容小覷的影響。上海中心城市公司、南京中心城市公司全力以赴落實各項防汛措施。通過全面啟動防臺風應急預案，成立防臺防汛應急小組，多措并举落實防禦工作。另外，在業主微信群、朋友圈、公告欄全力發布臺風應對方案，細致巡檢社區，杜絕安全隱患，並全力做好園區復原工作，為業主用心築起幸福生活的「防護牆」。



聞汛而動，築牢防汛「安全堤」

案例

2024年6月，受連續強降雨和新安江水庫泄洪影響，富春江富陽站水位暴漲。上海中心城市公司迅速啟動防汛應急預案，成立防汛工作小組，前置開展防汛安全檢查，做好防汛避險知識科普宣傳，持續加固臨江東門及地庫堤壩防線。最終實現地庫未泡水、電梯未進水、各類設備設施正常運行，成功保障了杭州秦望府項目運營及業主財產安全。



提升客戶滿意度

金茂服務始終堅持「客戶的需求就是我們的追求」，堅守高品質服務初心，不斷完善客戶體驗管理體系，建立健全《金茂服務客戶評價管理標準》《金茂服務客戶服務流程評估參考指引》等客戶服務管理制度，搭建了完整的客服管理架構，持續進行各階段的客戶關係建設與維護，開展創新服務升級，組織年度品質提升行動，全面提升客戶的體驗感與滿意度。

數據：

年度住宅客戶滿意度**86**分，寫字樓客戶滿意度**100**分，其他公共建築類客戶滿意度為**100**分

客戶投訴管理

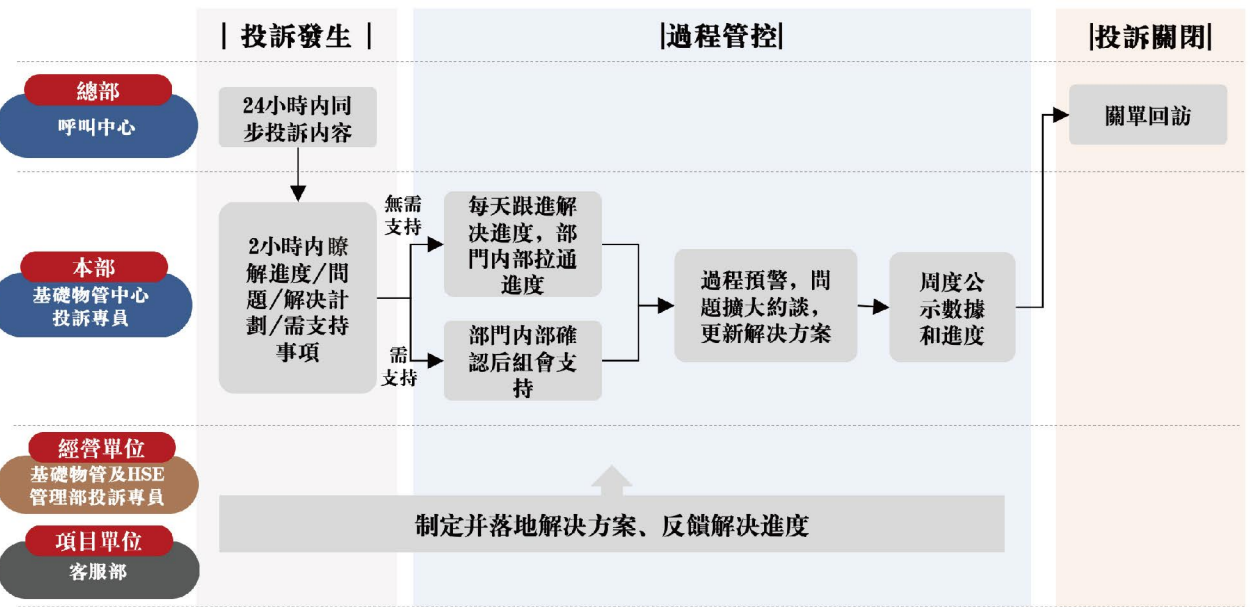
公司制定《客戶訴求作業管理標準》《客戶投訴處理作業管理標準》，發布加強客戶訴求響應處理效率效果的管理要求，健全客訴處理辦法及投訴處理流程，提升投訴響應和處理時效。

數據：

2024年，客戶投訴數量**7,614**件，每百萬營收客戶投訴數量**2.57**件

公司建立投訴提級管理機制，通過對重大、熱點、輿情、二次投訴、超期投訴等做周度重點提級管理，對於投訴異常項目，通過總部月度通報及監督驗證，做服務能力和品質提升管理，提升投訴處理能力，關閉率達97%。

公司建立投訴案例分析機制，通過典型、重點投訴案例分析總結，提煉處理技巧及問題處理方式，規避同類問題重複發生，提升現場客訴處理能力。



開展「世間金喜·美好發生」客戶體驗百日行動

案例

為持續提升客戶及業主家人的滿意度及服務感知度，構建更優質、更有溫度的美好服務，公司開展「世間金喜·美好發生」客戶體驗百日行動，從員工禮儀、服務提升、品質安全、暖心活動等多維度全方位升級，用臻心打造品質服務。



聆聽客戶聲音

公司全面推行VOC客戶之聲運營體系，通過六大通路持續開展客戶聲音分析，整合VOC與滿意度分析，精準收集和
分析客戶反饋，形成滿意度分析閉環，確保客戶體驗的持續優化。



客戶隱私保護

公司制定《客戶信息檔案管理制度》《數據維護考核辦法V3.0》等規章制度，完善《客戶信息檔案管理作業指導書》，健全信息安全建設保障和評價機制，提高應對信息安全事件能力。同時公司不斷加強內部信息管理，將用戶個人信息保護相關知識培訓納入培訓計劃，提高用戶個人信息保護工作水平。

負責任營銷

公司遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國城市房地產管理法》《商品房銷售管理辦法》《房地產廣告發布規定》，內部制定《金茂服務負責任營銷政策》等制度，明確規範營銷活動中的相關內容、行為及方式，以誠實守信的態度為客戶提供產品服務，尊重客戶的安全保障權、知情權，避免出現虛假和誇大營銷的情況。2024年，公司開展負責任的營銷實踐培訓，強化員工責任意識。

打造負責任供應鏈

公司嚴格遵循《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國反壟斷法》等法律法規，制定并推行《金茂服務供應鏈管理標準》《金茂服務供應商管理細則》《金茂服務可持續採購政策》等系列招采制度，將可持續發展理念融入供應鏈管理過程，構建一套全面細致的管理和審查流程，確保供應鏈管理的合法合規與透明高效。

供應商准入	· 供應商開發計劃：各級招采人員需根據業務需求及庫內供應商情況統一制定供應商開發計劃 · 供應商資格預審：准入包括資質審核、能力評估、信用評價、准入審核等環節，審查供應商在環境及社會方面的資質證書及表現情況 · 供應商考察和入庫：考察供應商資質復核、業績復核、辦公場所、生產工廠、庫房、合作期內/已完工的項目等，對於在環境及社會方面評審不合格的供應商，視嚴重程度決定是否准許入庫
供應商履約評價	· 履約評價對象：評價履約合同和履約供應商。即根據合同（主合同）的履約評價成績反映履約供應商的成績，或直接對供應商進行評價和打分 · 履約評價範圍：必須評價的和免評價的範圍 · 供應商評價類別及頻次：對供應商進行環境標準、社會標準等多元方式進行評價，評價的頻次一般為試用期、合同日常履約評價、年度綜合評價 · 供應商評價結果的應用：對不同評價情況對供應商給予可以繼續邀請、繼續合作或終止合作
供應商定級	· 定級程序及條件：供應商定級等級分為優秀、良好、合格和不合格四個等級 · 優秀供應庫的建立：為高標準、高質量管控重點採購類別供應商合作，確保優中選優，做一成一，建立重點採購類別供應商庫 · 良好及合格供應商的政策：定級為良好和合格的供應商需跟踪期履約情況，引導和幫助其關注可持續採購、履行社會責任、提質增效等，并可允許其在合同總期限內續簽 · 不合格供應商的淘汰：定級為不合格的供應商將被移入不合格供應商庫，其中包括在環境和社會方面表現不合格的供應商
供應商獎懲	· 供應商獎勵：在供應商年度定級中被評為優秀供應商的單位可獲得公司當年度統一的政策獎勵；若獎勵期間出現重大違規違紀，將依據嚴重程度決定是否取消政策獎勵 · 供應商處罰：在各項目/職能部門如發現供應商存在違規行為，應將收集的相關材料，報相應單位的採購主管部門，各級採購主管部門核實無誤後，依據流程對供應商進行處罰

供應商管理細則

公司進一步明確「在合規前提下實現降本增效，助力增收的業務賦能單元」的供應鏈戰略定位，持續踐行供應鏈管理「五年戰略規劃」，全面實現供應鏈集約化、供應商標準化、合約全鏈條管理，整合供應鏈資源，持續探索供應鏈生態模式，打造一條綠色、健康、可持續的供應鏈體系。

戰略規劃 5年	階段一（2023） 【供應鏈基礎建設】	階段二（2024） 【供應鏈標準體系升級】	階段三（2025—2027） 【供應鏈全鏈條管理實施及資源生態打造】
角色定位	「夯基礎」 · 全面夯實供應鏈管理制度體系基礎 · 打造供應鏈管理工具，沉澱數據 · 保障供應鏈業務合法合規，提升管理效率 打基礎 保合規	「精益管理」 · 統籌同質化需求資源，統一實施，降本增效 · 落實供應商標準化、集約化，不斷提升精益化 降本增效 精益運營	「生態化賦能」 · 實現供應鏈資源交互，促進公司業務增收 · 充分整合供應鏈資源，強化公司競爭力 助力增收 助力拓展

數據：

2024年，公司供應鏈環節中未發生具有重大風險與影響的事件

2024年，公司合作供應商總數達到**1,519**個，其中，本年度使用環境標準篩選的新供應商總數為**751**個，使用社會標準篩選的新供應商總數為**590**個

按地區劃分供應商數量

地區	單位	供應商數量
華南	個	131
華東	個	639
華北	個	366
華中	個	145
東北	個	6
西南	個	155
西北	個	72
港澳臺	個	5
總計	個	1,519

負責任採購

公司通過《陽光協議書》等形式明確負責人採購立場，遵循《金茂服務可持續採購政策》，對所有採購類供應商的合​​作行為予以規範，通過紀檢廉潔課堂、審計大風控交流會、月度合規宣貫會等培訓活動，防止供應商貪污舞弊及詐騙行為出現，營造廉潔、高效、坦誠的合作氛圍。

同時，公司通過制定《金茂服務招標採購管理細則》《金茂服務集中採購管理細則》等系列採購標準，在項目開發中嚴格篩選檢測採購材料，確保符合綠色節能、質量安全標準，對未達標材料責令整改或退場，全面保障項目安全環保與經濟性。

供應商履責

公司將環保原則融入採購決策中，優先選擇綠色產品，並通過檢查確保執行。要求供應商遵守法規及SA8000標準，並每年審核一次。通過供應商履責培訓、監督審查的方式，保障供應商遵守合同、履行責任，與公司携手共築可持續發展供應鏈。

公司建立供應商常態化溝通機制，與上下游企業保持長期良好溝通，並通過線上線下的方式為供方提供質量、健康安全、環境保護等多元培訓，宣傳公司可持續發展理念與要求，全面提升供應鏈的可持續性。

數據：

2024年，公司開展供應商履責培訓**30**余次



開展供應商培訓活動

加強合作交流

公司匯聚整合各方優勢資源，深度融合政府的政策引導、行業的市場洞察、學府的創新智慧與企業的實踐能力，與各方形成良好的合作關係，整合各方資源優勢，促進合作共贏。

全方位護航上海合作組織傳統醫學論壇

案例

2024年6月27日，公司擔任上海合作組織傳統醫學論壇的物業服務提供商，是公司第三次與上海合作組織傳統醫學論壇携手，公司會務團隊集中演練、彩排，為論壇提供會務、安全、環境等全方位服務，會議圓滿成功達成雙方合作共贏。



上海合作組織傳統醫學論壇現場進行服務

信心 · 合規經營

金茂服務秉承「堅持長期主義，推動長遠的價值成長」的品牌宗旨，嚴格遵循法律法規和上市地監管要求，建立健全現代企業制度，誠信經營，合規管理，廉潔高效，切實維護投資者權益，持續提升公司價值。

回應 SDGs:



回應 HKEX ESG 指標

B6.3/B7.1/B7.2/B7.3

本章亮點績效

2024年，舉行業績發布會**2**次，開展投資者溝通活動**50**余場，召開股東大會**2**次

2024年，接受反貪腐政策相關培訓的員工**5,623**人次，接受反貪腐政策相關培訓的高級管理層百分比**100**%



公司治理

金茂服務遵守《中華人民共和國公司法》，不斷健全公司治理制度，通過制度保障規範企業運作，為股東、客戶、員工等利益相關方創造長期價值。

公司充分考慮董事會成員的天賦、技能、性別、年齡、文化和教育背景、種族、專業經驗、獨立性、知識和服務時長等因素，薪酬及提名委員會至少每年檢討董事會的架構、人數、組成及成員多元化，確保董事會構成最優化和多元化。目前公司董事會共由8名董事組成，其中獨立董事3名，女性董事2名。

數據：

2024年，召開**5**次董事會會議，董事會成員出席率達**97.5%**

投資者權益

信息披露

公司嚴格按照相關制度及法律法規要求，及時通過聯交所「披露易」及公司官網等渠道發布年度及中期報告，及其他須予披露的公告，保障公司正確履行信息披露義務，確保信息披露內容完整、準確和合規。

數據：

2024年，發布2023年度報告、2024年中期報告**2**份財務報告

2024年，在香港聯交所「披露易」官方網站發布公告**47**篇，公司官網「投資者關係」板塊同步發布**47**篇

投資者溝通

公司建立良好的投資者溝通機制，通過投資者關係郵箱、投資者關係熱綫等渠道與投資者保持通暢、高效的溝通，回應投資者關切。通過定期更新公司股東名冊，對公司主要股東及分析師保持定期拜訪溝通，積極參加券商組織的路演及策略會，加強與投資者間的良性互動，對外樹立公司良好的市場形象。

數據：

2024年，舉行業績發布會**2**次，開展投資者溝通活動**50**余場，召開股東大會**2**次。



2024年中期業績發布會

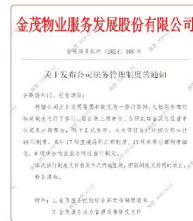
強化風險管控

完善的內部控制與風險管理體系是公司穩健治理的保障。公司持續健全公司風險防控體系，加強源頭治理，有效防範各類風險，為公司穩健運營提供堅強保障。

風險管理

公司根據《風險管理辦法》制度，從法律法規、質量安全、工程維保、內業管理、財務管控五個方面，評估全部在管項目的風險防控能力，實現風險評估集中化、風險監控常態化、風控效果可量化。公司審計委員會經董事會授權行使風險管理監督職權，可在職責範圍內自主開展或組織專項調查，主動或應董事會的委派，就有關風險管理及內部監控事宜的重要調查結果及管理層對調查結果的回應進行研究。

2024年，公司編制完成并發布《業務風險場景法務實務操作指引》，同時結合重點業務開展情況，開展業主大會、業委會相關問題法律培訓，在確保合法合規的基礎上，為業務發展提供更加具體可執行的法務操作指引。



開展業主大會、業委會相關問題法律培訓

內部控制

公司持續健全內部控制體系，制定年度審計工作計劃及方案，加強內部審計并抓好落實整改。2024年，公司修訂并發布《金茂服務管理紅綫》，內容包括累計完成公司11大類別、54條年度紅綫的修訂及發布工作。跟蹤被審計單位整改措施，確保審計整改落到實處。另外開展審計培訓3次，包括供應鏈、合規等方面，推動內控體系有效落實落地。

商業道德

公司遵循集團公司《信訪舉報管理辦法》《監督執紀工作實施細則》等相關制度，制定《金茂服務紀委監督工作管理標準》《金茂服務紀檢信訪舉報工作管理標準》《金茂服務商業行為守則》等內部制度，深入探索「紀、巡、審」聯動，做深做實大監督體系，推動「大監督」向各經營單位延伸，充分發揮監督合力，推進「不敢腐、不能腐、不想腐」的機制建設，持續推進全面從嚴治黨、黨風廉政建設，保障公司穩健發展。

公司紀檢委舉報電話：010—59368198；010—56973033

公司組織開展黨風廉政建設和反腐敗工作會議，用身邊事教育身邊人，引導各級管理人員築牢紀律意識。公司紀委赴下屬單位南京中心城市公司、上海中心城市公司、重慶中心城市公司開展工作調研，聽取黨風廉政建設匯報，組織班子成員和下屬經營單位黨組織書記、總經理簽署《黨風廉政建設責任書》15份。2024年，公司積極開展員工及高級管理層的商業道德與反腐敗培訓，接受反貪腐政策相關培訓的高級管理層覆蓋率達100%。

公司始終將反壟斷與公平競爭作為企業合規經營的核心要素，通過制度體系建設和常態化培訓保障市場競爭秩序，2024年公司接受反壟斷與公平競爭相關培訓的員工人數為2,670人，接受反壟斷與公平競爭相關培訓的高級管理層百分比為100%。

2024年公司商業道德相關數據

指標	單位	2024年數據
提出并已審結的貪污訴訟案件總數	件	0
反貪腐培訓		
接受反貪腐政策相關培訓的員工人數	人次	5,623
接受反貪腐政策相關培訓的員工百分比	%	20.7
接受反貪腐政策相關培訓的高級管理層人數	人	10
接受反貪腐政策相關培訓的高級管理層百分比	%	100
反壟斷與公平競爭培訓		
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的員工人數	人	2,670
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的員工百分比	%	100
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的高級管理層人數	人	10
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的高級管理層百分比	%	100



舉辦黨風廉政建設和反腐敗工作會議



開展基層單位調研



知識產權保護

持續推進知識產權管理體系建設，嚴格遵守《中華人民共和國知識產權法》等法律法規，遵循《金茂服務商標管理標準》《金茂服務知識產權管理標準》，在不侵犯公司和個人知識產權的基礎上加強自身的知識產權保護，提升員工知識產權保護意識。

數據：

截至2024年底，公司被授權專利數量**9**件

展望2025

不忘初心，方得始終。2025年是「十四五」規劃的收官之年，也是進一步全面深化改革的重要年份。展望2025年，金茂服務將不忘初心、牢記使命，勇擔新時代賦予的責任與使命。我們將持續強化六大責任的落地實施，致力于推動經濟、環境與社會的高質量均衡發展，為實現可持續發展的美好未來貢獻力量。

客戶責任

我們始終將客戶的需求置于首位，致力于提供高品質、個性化的服務體驗。我們將不斷優化服務流程，提升服務效率，確保客戶滿意度持續提高。同時，我們還將關注客戶需求的變化，不斷創新服務模式，為客戶創造更多價值。

員工責任

我們視員工為最寶貴的財富，致力于為員工提供安全健康的工作環境和公平公正的晉升機會。我們將持續加強員工培訓，提升員工的綜合能力，激發員工工作熱情和創新精神。我們將持續關注員工的福利待遇，努力提高員工生活水平。

伙伴責任

我們秉承合作共贏的理念，與供應商、客戶、社區等各方建立良好的合作關係。我們將嚴格遵守合同約定，按時足額支付款項，保障合作伙伴的利益。同時，我們還將積極參與公益事業，回饋社會，為構建和諧社會貢獻力量。

環境責任

我們高度重視環境保護工作，將綠色發展理念融入日常運營中。我們將努力降低能耗、減少廢棄物排放，推廣綠色建築和清潔能源的使用。此外，我們還將開展環保宣傳教育活動，增強員工的環保意識，共同守護美麗家園。

經濟責任

我們將繼續穩健經營，保持良好的經營業績，為股東創造持續穩定的投資回報。我們將遵循市場規則，誠信經營，不斷提升自身的競爭力。同時，我們還將積極履行納稅義務，為社會經濟發展做出貢獻。

公共責任

我們將積極參與社會治理，遵守法律法規，維護市場秩序。我們將加強與政府部門的溝通與合作，積極響應政策導向，為經濟社會發展建言獻策。此外，我們還將關注民生問題，投身公益慈善事業，為解決社會問題貢獻力量。



附錄



指標索引 >>>>

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P33
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	P33
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）。	P33
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）。	P33
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所采取的步驟。	P31, P33
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采取的步驟。	P33
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。	P31–P32

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
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）。	P31
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P32
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采取的步驟。	P31
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采取的步驟。	P32
A2.5	制成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不適用（公司屬於服務性質的企業，不涉及產品包裝）
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。	P31
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已采取管理有關影響的行動	P31
B. 社會		
僱傭與勞工實踐		
層面B1：僱傭	一般披露：有關薪酬及解雇、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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P41–P43
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雇員總數。	P42

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	P42
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雇員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P43–P44
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P44
B2.2	因工傷損失工作日數。	P44
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。	P43–P44
層面B3：發展及培訓	一般披露：有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	P45–P46
B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	P45–P46
B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	P45–P46
層面B4：勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P41
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P41

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P41
運營慣例		
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。	P54–P56
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	P55
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。	P54–P56
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。	P54
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環境產品服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P54–P56
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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P51,P53,P61
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（公司屬於服務性質的企業，不涉及產品生產制造，不涉及產品回收）
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P51
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P61

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用（公司屬於服務性質的企業，不涉及產品生產制造，不涉及產品回收）
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。	P53
層面B7：反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P60–P61
B7.1	于匯報期內對發行人或其雇員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P61
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P60
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P61
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。	P25–P28
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）。	P25–P28
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P25–P28

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
D部分：氣候相關披露		
	管治	P34–P35
	策略	P35
	風險管理	P35–P36
	指標及目標	P37

ESG關鍵績效表

環境績效¹

指標	單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
能源使用				
外購電力	千瓦時	102,497,300	156,057,400	189,120,950.27
外購熱力	吉焦	14,753.08	14,808.43	24,745.32 ²
汽油	升	3,283	3,062	2,252.25
柴油	噸	11.40	2.89	5.78
天然氣	立方米	1,323,400	1,789,700	3,125,821.10 ³
綜合能源消耗量	噸標準煤	14,728.07	21,449.27	27,142.10
綜合能耗密度（萬元營收）	噸標準煤／萬元營收	0.06	0.08	0.09
綜合能耗密度（每平方米）	噸標準煤／平方米	/	/	0.0014
溫室氣體排放				
溫室氣體排放量（範圍一）	噸二氧化碳當量	2,904.59	3,881.22	6,781.62 ⁴

指標	單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
溫室氣體排放				
溫室氣體排放量（範圍二）	噸二氧化碳當量	77,674.90	114,666.56	104,204.29
溫室氣體排放總量（範圍一+範圍二）	噸二氧化碳當量	80,579.47	118,547.77	110,985.91
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/平方米	/	/	0.0059
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/萬元營收	0.33	0.44	0.37
水資源消耗				
耗水總量	噸	1,716,845.40	1,981,600 ⁵	3,051,009.65 ⁶
水資源消耗强度	噸/平方米	/	/	0.16
水資源消耗强度	噸/萬元營收	7.05	3.16	10.29
廢氣排放				
氮氧化物排放量	噸	/	/	1.28
硫氧化物排放量	噸	/	/	0.02
廢棄物排放				
無害廢棄物產生總量	千克	148,820	256,970	5,660,064.42 ⁷
無害廢棄物產生密度	千克/平方米	/	/	0.30
無害廢棄物產生密度	千克/萬元營收	0.61	0.95	19.08
有害廢棄物產生總量	千克	8,970	4,120	6,233.55 ⁸
有害廢棄物產生密度	千克/平方米	/	/	0.00033

指標	單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
有害廢棄物產生密度	千克/萬元營收	0.04	0.02	0.02
廢水排放				
污水排放總量	噸	398,475.90	415,552.90	2,440,807.72
氨氮排放總量	噸	8.76	14.14	13.18
COD排放總量	噸	68.35	102.20	79.39

1：統計範圍包括：（1）金茂服務上海、青島、南京、重慶、長沙、廣州、北京、西安中心城市公司在管項目；（2）金茂服務本部、北京、上海、長沙、重慶、南京、青島中心城市公司行政辦公。

2：因2024年公司業務大幅增長，導致外購熱力消耗量增加。

3：因2024年公司業務大幅增長，導致天然氣消耗量增加。

4：由于能源結構類型的改變，天然氣使用增多，溫室氣體排放量（範圍一）增加。

5：對2023年數據進行回溯更正。

6：因重新梳理水資源消耗口徑，導致耗水總量增加。

7：因2024年公司業務大幅增長，導致無害廢棄物產生量增加。

8：因2024年公司業務大幅增長，導致有害廢棄物產生量增加。

社會績效

指標	單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
科技創新				
研發人員數量	人	/	/	16
被授權專利數量	件	7	7	9
客戶關係管理				
客戶投訴總量	件	146	5,318	7,614
每百萬營收客戶投訴數量	件	/	/	2.57

指標		單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
客戶滿意度調查得分		分/%	住宅93 寫字樓及其他公共 建築類100	90	住宅86 寫字樓及其他公共 建築類100
供應商管理					
按地區劃分的 供應商 數量	供應商總數	個	850	1,363	1,519
	華南	個	/	/	131
	華東	個	/	/	639
	華北	個	/	/	366
	華中	個	/	/	145
	東北	個	/	/	6
	西南	個	/	/	155
	西北	個	/	/	72
	港澳臺	個	/	/	5
向其執行有關 慣例的 供應商 數目	本年使用環境 標準篩選的新 供應商總數	個	/	/	751
	本年使用社會 標準篩選的新 供應商總數	個	/	/	590
供應鏈環節中具有重大風險與影響的事件數量		個	/	/	0

員工雇傭¹

指標		單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
員工招聘					
員工總數		人	2,614	2,098	2,670
勞務派遣員工人數		人	/	/	0
兼職員工人數		人	/	/	0
勞動合同簽訂率		%	100	100	100
勞動糾紛案件		件	/	0	9
按性別劃分	男	人	1,640	1,327	1,681
	女	人	974	771	989
按雇員層級劃分	高層管理者	人	/	/	10
	中層管理者	人	/	/	100
	基層員工	人	/	/	2,560
按年齡劃分	30歲及以下	人	615	382	399
	31–50歲	人	1,846	1,567	1,972
	51歲及以上	人	153	149	299
按學歷劃分	研究生及以上	人	106	105	127
	本科	人	941	830	930
	專科及以下	人	1,567	1,163	1,613
按地區劃分	本部職能	人	128	179	179
	北京中心城市公司	人	299	507	896
	上海中心城市公司	人	312	432	370
	長沙中心城市公司	人	259	237	448
	重慶中心城市公司	人	148	116	93
	廣州中心城市公司	人	169	207	0
	南京中心城市公司	人	301	220	226
	青島中心城市公司	人	184	188	167
	福州中心城市公司（籌）	人	115	/	/

指標		單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
按地區劃分	金茂（上海）物業管理有限公司	人	235	/	/
	北京商寫管理中心	人	307	/	/
	創茂科技公司	人	80	/	/
	西安中心城市公司（籌）	人	/	/	274
	慧茂樓宇公司	人	80	1	4
	貿同公司	人	19	11	13
按民族背景劃分	來自少數民族員工	人	92	81	105
	來自漢族員工	人	2,522	2,017	2,565
按女性比例劃分	高層管理層中女性人數	人	/	/	1
	中層管理層中女性人數	人	/	/	27
	基層員工中女性人數	人	/	/	961
新增就業人數		人	705	198	291
員工內部調動或內部應聘的數量		人	/	/	83
員工離職率					
整體員工流失率		%	22.97	25.52	22.40
按性別劃分	男	%	23.36	25.47	22.30
	女	%	22.30	25.61	22.60
按年齡劃分	30歲及以下	%	25.60	27.25	32.60
	31–50歲	%	23.06	25.34	22.40
	51歲及以上	%	4.29	20.00	9.40
按學歷劃分	研究生及以上	%	16.38	27.20	22.00
	本科	%	23.04	28.13	26.30
	專科及以下	%	23.31	23.61	20.20
按地區劃分	本部職能	%	19.21	19.10	29.10
	北京中心城市公司	%	23.22	20.25	11.40
	上海中心城市公司	%	21.83	25.98	18.60
	長沙中心城市公司	%	23.99	18.84	45.80
	重慶中心城市公司	%	31.72	34.08	39.80

指標		單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
按地區劃分	廣州中心城市公司	%	39.41	38.39	/
	南京中心城市公司	%	21.14	34.12	23.50
	青島中心城市公司	%	15.83	14.73	21.00
	福州中心城市公司（籌）	%	36.02	/	/
	金茂（上海）物業管理有限公司	%	9.02	/	/
	北京商寫管理中心	%	11.78	/	/
	西安中心城市公司（籌）	%	/	/	7.30
	慧茂樓宇公司	%	/	/	50.00
	貿同公司	%	/	/	0

1：員工雇傭數據統計口徑僅包含全職員工（不包括兼職、勞務派遣）

員工培訓¹

指標		單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
受訓總人數		人	2,614	2,098	2,670
按性別劃分的受訓員工數	男	人	1,640	1,327	1,681
	女	人	974	771	989
按雇員類別劃分的受訓員工數	高級管理層	人	/	/	10
	中級管理層	人	/	/	100
	基層員工	人	/	/	2,560
受訓總時長		小時	44,614	33,069	120,150
按性別劃分的受訓總時長	男	小時	28,118	21,494.85	75,695
	女	小時	16,496	11,574.15	44,455
按雇員類別劃分的受訓總時長	高級管理層	小時	216	1,420	481
	中級管理層	小時	5,158	7,834	5,767
	基層員工	小時	39,240	23,815	113,902
按地區劃分的受訓總時長	本部職能	小時	/	/	11,824
	北京中心城市公司	小時	/	/	39,819

指標		單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
按地區劃分的受訓總時長	上海中心城市公司	小時	/	/	16,275
	長沙中心城市公司	小時	/	/	22,896
	重慶中心城市公司	小時	/	/	4,278
	廣州中心城市公司	小時	/	/	0
	南京中心城市公司	小時	/	/	10,170
	青島中心城市公司	小時	/	/	7,682
	西安中心城市公司（籌）	小時	/	/	6,424
	慧茂樓宇公司	小時	/	/	184
	貿同公司	小時	/	/	598
員工培訓總投入		萬元	128.03	118.34	136.70
每百萬營收員工培訓投入		萬元	/	/	0.05

1：員工培訓數據統計口徑僅包含全職員工（不包括兼職、勞務派遣）

員工職業健康與安全¹

指標	單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
員工安全培訓總人次	人次	/	/	157,651
員工安全培訓總時長	小時	/	/	11,350
員工安全培訓覆蓋率	%	/	/	100
員工參與安全培訓總場次	次	6,301	5,062	4,626
安全應急演練次數	次	/	/	4,822
工傷事件數－員工	件	/	/	0
工傷事件數－承包商	件	/	/	0
工傷損失工作小時數－員工	時	/	/	0
工傷損失工作小時數－承包商	時	/	/	0

指標	單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
二十萬工時總可記錄事故率（TRIR）－員工	%	/	/	0
二十萬工時總可記錄事故率（TRIR）－承包商	%	/	/	0
職業病人數	人	/	/	0
因工死亡人數－員工	人	0	0	0
因工死亡人數－承包商	人	/	/	0

1：員工職業健康與安全數據統計口徑僅包含全職員工（不包括兼職、勞務派遣）

員工關愛及溝通¹

指標	單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
困難員工幫扶人數	人	/	/	11
每百萬營收困難員工幫扶人數	人/百萬營收	/	/	0.0037
員工滿意度	%	88.60	90.80	/

1：員工關愛及溝通數據統計口徑僅包含全職員工（不包括兼職、勞務派遣）

社區投入¹

指標	單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
教育投入金額	萬元	/	15	/
援助地區農產品投入金額	萬元	29.29	32.27	50.31
社區投入金額	萬元	/	/	0.2
旗下員工參與公益／志願活動人數	人	/	/	2,600
旗下員工人均參與公益／志願活動小時數	小時	/	/	260
公司累計吸納當地就業人員	人	1,222	969	1,147
報告期內，公司吸納當地就業人員	人	196	49	100

1：社區投入涉及員工相關數據的統計口徑僅包含全職員工（不包括兼職、勞務派遣）

管治績效

指標	單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
董事會人數	人	8	8	8
董事會成員平均任期	年	/	/	1.7
獨立董事比例	%	37.5	37.5	37.5
董事會及高級管理層年齡標準差	歲	/	/	9.4
女性董事占比	%	50	37.5	25
董事會召開次數	次	6	5	5
董事會成員出席率	%	/	/	97.5
薪酬及提名委員會獨立董事占比	%	/	/	67
審計委員會獨立董事占比	%	/	/	67
審計委員會會議次數	次	/	/	3

商業道德

指標	單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
提出并已審結的貪污訴訟案件總數	件	0	/	0
接受反貪腐政策相關培訓的員工人次	人次	1,100	4,491	5,623
接受反貪腐政策相關培訓的員工百分比	%	/	/	20.7
接受反貪腐政策相關培訓的高級管理層人數	人	2	4	10
接受反貪腐政策相關培訓的高級管理層百分比	%	/	/	100

指標	單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的員工人數	人	/	/	2,670
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的員工百分比	%	/	/	100
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的高級管理層人數	人	/	/	10
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的高級管理層百分比	%	/	/	100



審驗聲明書編號：No.CN-202503-CSR-06

ESG 報告審驗聲明書

杭州漢德質量認證服務有限公司（以下簡稱杭州漢德）受金茂物業服務發展股份有限公司（以下簡稱「金茂服務」或「公司」）委託，對《金茂物業服務發展股份有限公司 2024 年 ESG 報告》（以下簡稱「報告」）進行了獨立的第三方審驗工作。

金茂服務負責收集、分析、匯總和披露報告中提到的資訊。杭州漢德在與金茂服務的協定範圍中認可的職權範圍內實施此項工作（報告審驗）。金茂物業服務發展股份有限公司是本聲明的指定用戶。

本聲明書基於《金茂物業服務發展股份有限公司 2024 年 ESG 報告》，金茂服務對報告中資訊和資料的完整性和真實性負責。

審驗聲明使用者：

本審驗聲明提供給金茂物業服務發展股份有限公司的所有利益相關方。

審驗的範圍：

- 報告披露的公司 2024 年度內 ESG 的資料、案例、管理等相關資訊；
- 對報告中涉及資料和資訊的收集、分析、檢查等管理過程進行評價；
- 經濟資料由協力廠商審計，故本次審驗中不做重複審計。

本次審驗時間為 2025 年 03 月 17 日至 03 月 18 日。

審驗方法：

審驗過程包括如下活動：

- 評審金茂服務提供的文檔資訊；
- 訪談金茂服務報告資訊收集人員；
- 查閱相關網站及媒體公佈的公眾資訊，通過抽樣的方法對報告中有關資料和資訊進行核實；
- 依據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》對報告在重要性、量化、平衡、一致性方面的要求，對報告進行了評估。

審驗標準及等級：

杭州漢德《報告審驗實施規則》SC-P-A015 Rev.00（基於《AA1000 審驗標準》（V3）類型 2/ISSA 5000《可持續發展保證的一般要求》），保證等級：中度審驗/有限保證。

審驗結論：

金茂服務編制的《金茂物業服務發展股份有限公司 2024 年 ESG 報告》客觀反映了公司在 2024 年度 ESG 工作的開展狀況和所取得的績效。報告中的資料是可靠的、客觀的，杭州漢德沒有發現系統性或實質性錯誤。

- **重要性：**金茂服務對實質性議題進行評估，從「應對氣候變化」「員工職業健康安全」「開展社區活動」等實質性議題披露金茂服務 2024 年環境、社會及管治領域發生的重要客觀績效，及時回應對投資者及其他權益人的期望；



審驗聲明書編號：No.CN-202503-CSR-06

- **量化性：**報告中以附錄「ESG 關鍵績效表」、章節中「關鍵績效」等多種形式，披露了 2024 年能源使用情況、2024 年廢棄物排放情況、年度住宅客戶滿意度、供應商總數等經濟、環境及社會的部分關鍵績效，具有一定的量化性；
- **平衡性：**報告中披露了客戶投訴數量、整體員工流失率等資料，具有一定的平衡性；
- **一致性：**金茂服務紀檢綜合部負責收集、記錄、編排、分析編制報告時所用的資訊和流程，審驗過程中抽樣的資料相關部門能提供溯源，一致性較好。

改進建議：

- 通過審驗和評價活動，我們對金茂物業服務發展股份有限公司在 ESG 的實踐和管理方面有以下改進的建議：
- 建議披露更多環境指標，涵蓋更多廢棄物管理舉措、目標等資料，方便利益相關方進一步瞭解金茂服務的環境績效；
- 增加報告中負面績效指標的披露，以提高報告的平衡性。

特別聲明：

- 本審驗聲明中不包括：
- 資訊披露之外的活動；
- 關於金茂服務的立場、觀點、信仰、目標、未來發展方向和承諾的陳述。

獨立性和能力的聲明：

TÜV NORD 是世界領先的認證機構，在全球超過 100 個國家設有分支機構，提供檢驗、測試和驗證服務，包括管理體系和產品認證；品質、環境、社會和合規的審核和培訓；環境、社會責任和可持續發展報告的保證。

杭州漢德質量認證服務有限公司作為 TÜV NORD 全球的分支機構之一是獨立的，確保在實施報告審驗過程中與金茂服務及其分支機構或利益相關方沒有任何利益衝突。本報告所有資訊由金茂服務提供，杭州漢德沒有參與到報告編寫過程。

杭州漢德質量認證服務有限公司

機構授權人：王鵬

日期：2025 年 03 月 27 日

注：當聲明的中文和英文版本有衝突時，請以中文為準。

意見反饋

尊敬的讀者：

您好！非常感謝您在百忙之中閱讀本報告，為改進公司可持續發展管理和報告編制工作，提升金茂服務履責能力，我們懇請您協助完成反饋意見表中提出的相關問題，通過郵寄或電子郵件反饋給我們，我們確保您的反饋信息不被第三方獲取。

1. 您對本報告的總體評價是？

☐ 好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 差

2. 您認為本報告是否反映金茂服務對經濟、社會和環境的重大影響？

☐ 高 ☐ 較高 ☐ 一般 ☐ 較低 ☐ 低

3. 您認為本報告所披露信息、資料、指標的清晰、準確、完整度如何？

☐ 好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 差

4. 您認為本報告的結構安排如何？

☐ 很合理 ☐ 較合理 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 差

5. 您認為本報告版式安排、表現形式設計如何？

☐ 很合理 ☐ 較合理 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 差

6. 您對公司可持續發展工作還有哪些意見和建議？

地址：北京市豐臺區西鐵營中路 2 號院佑安國際大廈 6 層

電話：010-56973014

郵箱：ir_jmservices@sinochem.com