美好生活智造者
BETTER SMART LIFE

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

©2024 世茂服務控股有限公司版權所有

世茂服務
SHIMAO SERVICE

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

2024
可持續發展報告
SUSTAINABILITY REPORT

SHIMAO SERVICES HOLDINGS LIMITED

目錄

報告摘要 03

關於本報告 05

公司介紹 06
- 可持續發展亮點績效 07
- 獎項與認可 08

公司治理 09
- 重視風險管控 09
- 保障合規廉潔 11

可持續發展管理 13
- 利益相關方溝通 14
- 重要性議題評估 15

1 服務至上，品質優先 17
- 1.1 深化品質服務 19
- 1.2 開展責任採購 23
- 1.3 踐行責任營銷 25
- 1.4 數智驅動發展 26

2 環境友好，擁抱綠色 27
- 2.1 打造綠色小區 29
- 2.2 拓展環保業務 33
- 2.3 開展低碳運營 35
- 2.4 傳播綠色理念 36

3 尊重信任，成就員工 37
- 3.1 打造多元環境 39
- 3.2 賦能員工發展 39
- 3.3 保障職業安全 41
- 3.4 加強員工關懷 42

4 賦能生活，增添美好 43
- 4.1 小區文化建設 45
- 4.2 共建友愛鄰里 45
- 4.3 參與行業建設 46

附錄 47
- 聯交所環境、社會、管治報告框架索引 47
- 環境統計數據摘要 50
- 社會統計數據摘要 51

報告摘要

回望2024年，持續動蕩的國際環境和快速變化的國內市場為物業管理服務行業帶來了全新的機遇和挑戰。作為中國領先的綜合物業管理及社區生活服務提供商，世茂服務緊隨城市化浪潮，拓展多元業態服務領域。我們積極應對行業發展模式的變化，及時優化組織架構。在順應市場需求，提升核心物業管理服務經營能力的同時，我們將增長重點轉向非住宅業務，實現多業態的健康平衡發展。

在國家「物業服務+生活服務」的政策倡導下，世茂服務秉持「服務至上，品質優先」的理念，聚焦「硬件改善」、「軟性服務提升」、「社區文化建設」三大方面開展全面的品質提升行動。這些努力旨在為業主打造溫暖、包容的社區。2024年，「春耕行動」、「綠茵計劃」及「臻心四季」全國性品質提升行動陸續開展，打造了全新、高標準的「管理-品質-監督」業務鏈。

我們通過打造環境友好的住宅項目和創新環保業務佈局，努力減少自身運營對環境的影響。在住宅業務板塊，我們建立了節能機制和目標，實現了標準化的能源管理，與業主共同建設環境友好的小區。在非住宅業務板塊，我們開拓「環衛+環保」新業務模式，在前端實現垃圾的清掃、收集與轉運，在末端通過對固體廢棄物（「固廢」）的分揀與處理，實現垃圾的資源化和能源化利用，從而帶動環保業務的增長。

我們以尊重、信任與成就員工為管理目標。通過完善人才僱傭和發展體系，我們吸納和培養專業人才，壯大員工隊伍。同時，我們傾聽員工心聲，保障員工職業健康安全，在充滿人文關懷的環境中，促進每位員工的持續成長。

我們舉辦多元化的社區文化活動，滿足業主和用戶不斷變化的精神文化需求。我們發起特色化的公益志願活動，營造友善互助的鄰里氛圍。此外，我們豐富與行業夥伴的合作模式，通過參與完善行業標準等方式，引領行業規範化發展，實現行業的互利共贏。

展望未來，世茂服務將秉持匠心，夯實核心業務，探索多元經營模式，拓展新領域，不斷調整和優化業務結構，穩步邁向高質量發展。

關於本報告

報告範圍

本報告為世茂服務控股有限公司（「世茂服務」、「本公司」或「我們」，含其附屬公司）發佈的第五份可持續發展報告（「本報告」）。本報告提供世茂服務在可持續發展方面的表現，以及未來目標和實施計劃，包括世茂服務對環境、社會及經濟的影響。本報告覆蓋的時間範圍為2024年1月1日至2024年12月31日（「報告期」），內容涵蓋世茂服務總部及其附屬公司。

報告準則

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

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

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

平衡：本報告遵循平衡原則，客觀展示本公司的ESG管理現狀。

一致性：除特別說明，本報告與2023年的可持續發展報告保持一致的數據統計方法，沒有發生重大變化。

信息來源

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

發佈方式

本報告以中文、英文兩種語言編寫，電子版本可於世茂服務官方網站（www.shimaofuwu.com）和聯交所披露易網站（www.hkexnews.hk）下載。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版本為准。

公司介紹

世茂服務於2020年10月在聯交所主板上市（股份代號：873），是中國領先的綜合物業管理及社區生活服務提供商。現任中國物業管理協會第六屆理事會理事單位、湖北省物業服務和管理協會副會長單位、福建省物業管理協會副會長單位、河北省物業管理協會副會長單位和天津市物業管理協會常務理事單位等。本公司榮獲2024中國物業服務綜合實力百強企業TOP6、2024中國物業服務力百強企業TOP6和2024中國物業服務企業品牌價值TOP6等多項榮譽。

本公司以「服務至上，品質優先」，為業主提供有品質、有溫度的物業管理服務。我們以為業主提供便利為核心，發展貼近用戶需求的增值服務，為業主與用戶打造多元、美好的社區生活。

運營覆蓋全國城市 **122**個

在管項目 **1,447**個

在管建築面積 **218.4**百萬平方米

截至2024年12月31日，本公司的運營覆蓋全國122個城市，在管項目1,447個，在管建築面積218.4百萬平方米，項目類型涵蓋住宅、高校、醫院、政府後勤、產業園和交通樞紐等多種業態，為近320萬業主和用戶提供物業管理服務、社區增值服務、非業主增值服務及城市服務。

在住宅業務板塊，本公司依據項目特點，將住宅項目分為保障類、基礎類和改善類，分類打造特色服務體系。通過傾聽客戶聲音、聚焦業主需求、改善社區環境，我們為業主提供高品質的物業管理服務。通過開展多彩的社區文化活動，我們豐富業主生活，建設溫暖社區。

在非住宅業務板塊，本公司為產業園、政府公建、辦公樓、交通樞紐及公共場館等多種業態項目提供高品質的物業管理服務；依托旗下浙江浙大新宇物業集團有限公司（「浙大新宇」）、湖南吉立物業管理有限公司（「吉立物業」）、深圳世路源環境有限公司（「世路源環境」）與上海椿祺集養老服務有限公司等收併購公司，提供高校物業管理、醫院物業管理、城市服務及養老服務等多種專業化服務。本公司還將服務範圍擴展至設施設備管理、節能減排改造和固廢處理等新興領域。

在增值服務板塊，本公司圍繞業主的生活和需求，開展到家服務、美居、租售、新零售及社區托育等多元增值服務，依托「線上+線下」相融合的服務模式，構建「5分鐘生活圈」，打造全方位的社區生活服務體系，為業主與用戶帶來優質、便捷的服務體驗。圍繞房地產開發全週期，我們還為客戶提供一系列增值服務，包括案場服務、前期規劃、設計諮詢服務及維修保養服務。

可持續發展亮點績效

治理責任

- 世茂服務榮獲「2024中國物業管理上市公司領先企業ESG可持續發展TOP10」、「2024中國上市物企最佳ESG實踐」獎項。
- 《供應商廉潔承諾書》簽訂率為100%。
- 開展合規廉潔培訓2次，覆蓋462人次；發送面向全員的電郵通報12次。

服務責任

- 住宅業務板塊聚焦2條車行及人行動線、5類場景、18個觸點，升級服務質量，打造軟性服務清單。
- 非住宅業務板塊共6個項目通過標杆認證，非住宅業務年度業主滿意度獲得94分。
- 全國737個在管項目的極端氣候安全風險排查完成率為99%。
- 在所有業務板塊共完成安全風險排查2,948次、安全隱患整改6,837項，開展應急演練2,051次，聯合地方消防部門開展聯合演練185次。
- 共開展83次供應商培訓，覆蓋了90%的常用供應商，並進行4,620次供應商溝通。
- 未發生任何客戶數據及隱私泄露事件。

環境責任

- 搭建環境管理組織架構，啟動住宅業務節能降耗專項。
- 在全國23個城市實踐垃圾分類。
- 落地全國首個綜合環衛服務、固廢處置與再生資源（「三網融合」）項目。
- 在辦公樓、產業園區等非住宅項目中推行能源改造。

員工責任

- 豐富高層、中層、基層員工分級培訓課程。
- 創新績效評估與激勵計劃，進一步擴大股份獎勵計劃覆蓋範圍。
- 消防安全風險排查完成率100%，全國總計開展消防演練 1,306 次。
- 推行「五到位」行為準則，積極落實企業文化。
- 成立員工溫度工作小組，傾聽員工心聲，滿足員工需求。

社會責任

- 延續社區文化活動，促進鄰里交流。
- 基於社區發展需要，創新公益志願活動，為生活增添美好。

獎項與認可

報告期內，世茂服務所獲主要獎項如下：

獎項名稱	頒獎機構
獲獎主體：世茂服務控股有限公司	
2024中國物業服務力百強企業TOP6	克而瑞物管 中物研協
2024中國城市服務TOP6	
2024中國高端物業服務力TOP8	
2024中國紅色物業服務領先企業TOP2	
2024中國交通樞紐物業服務力TOP7	
2024中國物業服務滿意度領先企業TOP8	
2024中國物業服務企業品牌價值TOP6	
2024中國物業服務企業綜合實力10強 第7名	
2024中國物業服務市場運營領先企業	
2024中國物業服務成長性領先企業	
2024中國物業管理上市公司領先企業 ESG可持續發展TOP10	
2024中國物業管理上市公司20強	
2024中國物業管理上市公司領先企業營收規模TOP10	
2024中國物業管理上市公司領先企業管理規模TOP10	
2024中國物業管理行業上市物企20強TOP7	北京中物智匯信息科技股份公司
2024中國上市物企最佳ESG實踐	
2024年物業高質量發展典範企業	樂居財經研究院
2024年卓越物業品牌企業	
獲獎主體：世茂天成物業服務集團有限公司	
2024中國物業服務綜合實力百強企業TOP6	北京中物智匯信息科技股份公司
2024中國物業高品質服務力百強企業	
2024中國住宅物業服務企業TOP20	
2024中國醫院物業服務企業TOP20	
2024中國產業園區物業服務企業TOP20	
2024中國物業服務滿意度領先企業	
2024年新質物業品牌價值100強TOP7	樂居財經研究院
2024物業企業服務力卓越表現	觀點指數研究院
2024物業服務企業卓越表現	

公司治理

重視風險管控

世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《企業內部控制基本規範》等國家相關法律法規。本公司建立並持續完善《內控檢查管理制度》、《全面風險管理制度》等內部制度。

本公司搭建自上而下的風險控制（「風控」）與內部控制（「內控」）體系，由董事會負責，下設審核委員會及審計風控中心，具體統籌並推進相關工作，覆蓋本公司各區域及各部門的所有層級。同時，依托該風控組織架構，本公司建立了總部決策、區域監督、項目執行的「三級風險管控機制」，並通過分級內控檢查，落實內控「三道防線」設置。

三級風險管控機制　　三道防線

2024年，世茂服務開展經營內控審計及業務專項審計，前置分析財務數據、經營數據和風險數據，對物業管理服務業務6大區域及轄區項目的收入、成本及內控情況進行評估。本公司總結審計過程中出現的同類問題，並結合區域經營表現對業務部門、總部及全國相關職能條線進行針對性培訓和風險評估。針對風險點，本公司將及時制定整改方案並追蹤落實情況。

相關部門秉持獨立第三方的審計原則，堅持對獲取的資料及審計工作內容高度保密，避免產生利益衝突。

保障合規廉潔

我們定期對所有業務板塊開展合規審計，識別潛在風險，構建廉潔的企業文化。2024年，本公司共開展20次審計工作，發現了30餘處涉及員工個人舞弊行為等方面的管理漏洞，提出7項整改事項。

審計內容	主要工作	頻率及範圍
舞弊調查	對通過投訴舉報、內控專項、內控檢查等方式發現的舞弊情況進行線索挖掘、調查核實和處理追責	▸每年持續性 ▸總部+區域聯動 ▸覆蓋所有業務板塊 ▸每季度對所有業務板塊進行抽樣審計 ▸每半年對所有區域進行抽樣審計
反腐敗	組織廉潔文化建設、反腐敗教育	

合規準則

世茂服務嚴格遵守國家法律法規及國際道德準則。我們制定並持續完善《反洗錢和反恐怖融資管理制度》、《職業道德準則及處罰標準3.0》、《員工重大違規行為一覽表》、《員工違反職業道德準則調查和處理指引》等管理規範文件，對本公司職業道德準則、責任追究標準及方式予以明確。

我們定期向本公司董事（「董事」）宣導包括商業道德事宜在內的交易所規則變化，通過提供充分信息，幫助董事根據市場最新動向、經濟走勢及最新的法律和監管規則變化，適時補足自身知識與能力，以更好地履行其職責。我們在《員工手冊》列明「廉潔守則」內容，強調了解及遵守「廉潔守則」是每位員工的責任。所有員工在入職時需簽署《員工廉潔承諾書》。我們在主要經營場所張貼廉潔海報，杜絕行賄、受賄等各種不正當行為。

在供應商廉潔管理方面，本公司制定《供應商管理制度》、《招投標管理制度》，遵循集中採購、透明公正、充分競爭、擇優選擇、保密和可追溯六大合作原則。我們要求供應商簽訂《供應商廉潔承諾書》，要求供應商堅決遵守相關行為規範。承諾書也列示了舉報路徑，鼓勵供應商及時舉報受賄、索賄等違紀、違法現象。

報告期內

《供應商廉潔承諾書》

簽訂率

100%

舉報機制

世茂服務開放郵件、信件、官網和電話四大信訪舉報通道，建立舉報分揀機制，確保每條舉報都經過高效甄別、追溯徹查或移交。本公司制定明確的舉報獎勵機制，同時重視對舉報人的保護，以嚴格的程序對舉報人的信息以及提供的相關資料予以保密，嚴禁各種打擊報復行為。

世茂服務舉報通道

郵件 audit@shimaowy.com

信件 上海市濰坊西路 55 號上海世茂大廈 26 樓 審計部，郵編：200122

官網 https://www.shimaofuwu.com/index/index/honest.html

電話 021-38611206

舉報人保護

世茂服務《職業道德準則及處罰標準3.0》明確了對舉報人的保護機制及相應管理原則：

- 追究和嚴處在調查過程中對調查人員、舉報人員、證人實施威脅、恐嚇、利誘、打擊報復的相關責任人。
- 處理投訴或舉報的人員應當為舉報人嚴格保密，並給予舉報人、當事人及時、明確的指導，對舉報人信息進行嚴格保密並給予適當物質獎勵。
- 鼓勵和優先處理實名舉報。

報告期內

接收和處理完成的郵件投訴舉報共

192宗

電話投訴舉報共

390宗

對本公司或員工提出並已審結的貪污訴訟案件為

0宗

文化建設

世茂服務面向全體員工開展常態化的合規培訓與廉潔宣貫，通過審計案例分析、法律法規教育、內控制度教育等形式，讓員工清楚知曉法律法規紅線和職業道德底線。2024年，本公司開展合規廉潔培訓2次，覆蓋462人次；發送面向全員的電郵通報12次。

此外，本公司通過內部採購平台、採購微信公眾號，向供應商推送《陽光合作協定》、《供應商廉潔承諾書》，並不定期以面談或郵件等形式向供應商宣貫本公司廉潔管理要求，不斷提升供應商廉潔意識。

可持續發展管理

作為中國領先的綜合物業管理及社區生活服務提供商，世茂服務堅持可持續發展。我們通過多元化業務佈局和精細化管理，提升企業競爭力，同時努力推動企業、社會與環境的長期和諧共生，攜手利益相關方共同實現可持續發展目標。

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

本公司可持續發展工作組（「本小組」）是牽頭本公司可持續發展工作的主要組織，由世茂服務總裁作為本小組領導者，業務板塊負責人、區域負責人和一線的關鍵員工共同參與。本小組負責執行由董事會制定的本公司可持

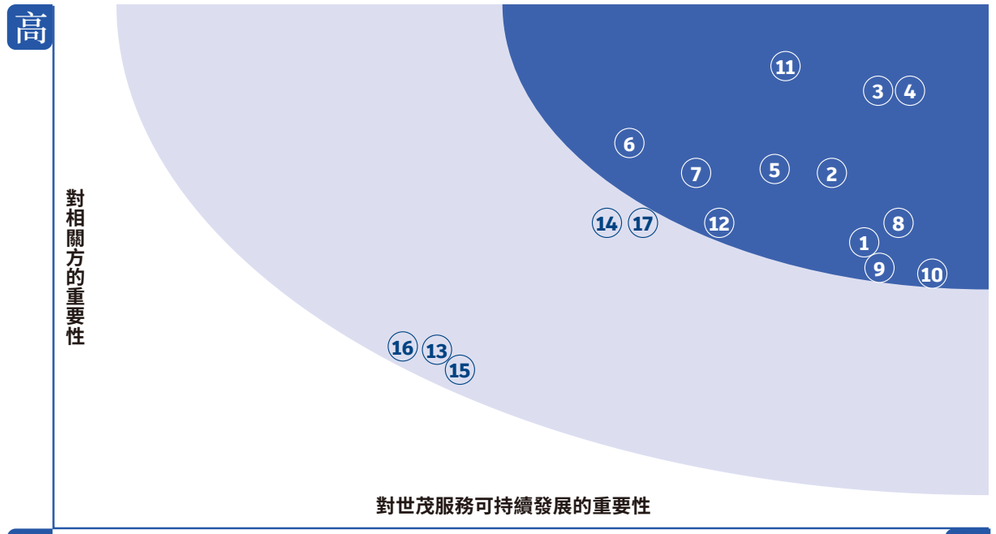
利益相關方溝通

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

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

重要性議題評估

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



世茂服務重要性議題矩陣

重要性程度	範疇	2024年議題	
12项 高度重要議題	公司治理	1	風險管理和內部控制
		2	合規與反腐敗
	產品與服務	3	用戶福祉、健康與安全
		4	服務質量管理
		5	信息安全與隱私保護
		6	負責任營銷
		7	可持續供應鏈
	員工	8	職業健康與安全
		9	多元和平等僱傭
		10	員工培養與發展
	社區	11	社區文化營造
		12	賦能城市生活
5项 中度重要議題	產品與服務	13	科技創新和應用
	環境	14	資源有效利用
		15	能源和排放管理
		16	應對氣候變化
	社區	17	支持社會平等

不斷提升服務質量是物業管理服務企業實現高質量發展的關鍵。在住宅業務領域，我們注重提供差異化服務與社區文化營造，提升客戶體驗感與幸福感。在非住宅業務領域，我們深耕高校、醫院、公建等專業板塊，努力保持在該等領域中的領先地位。

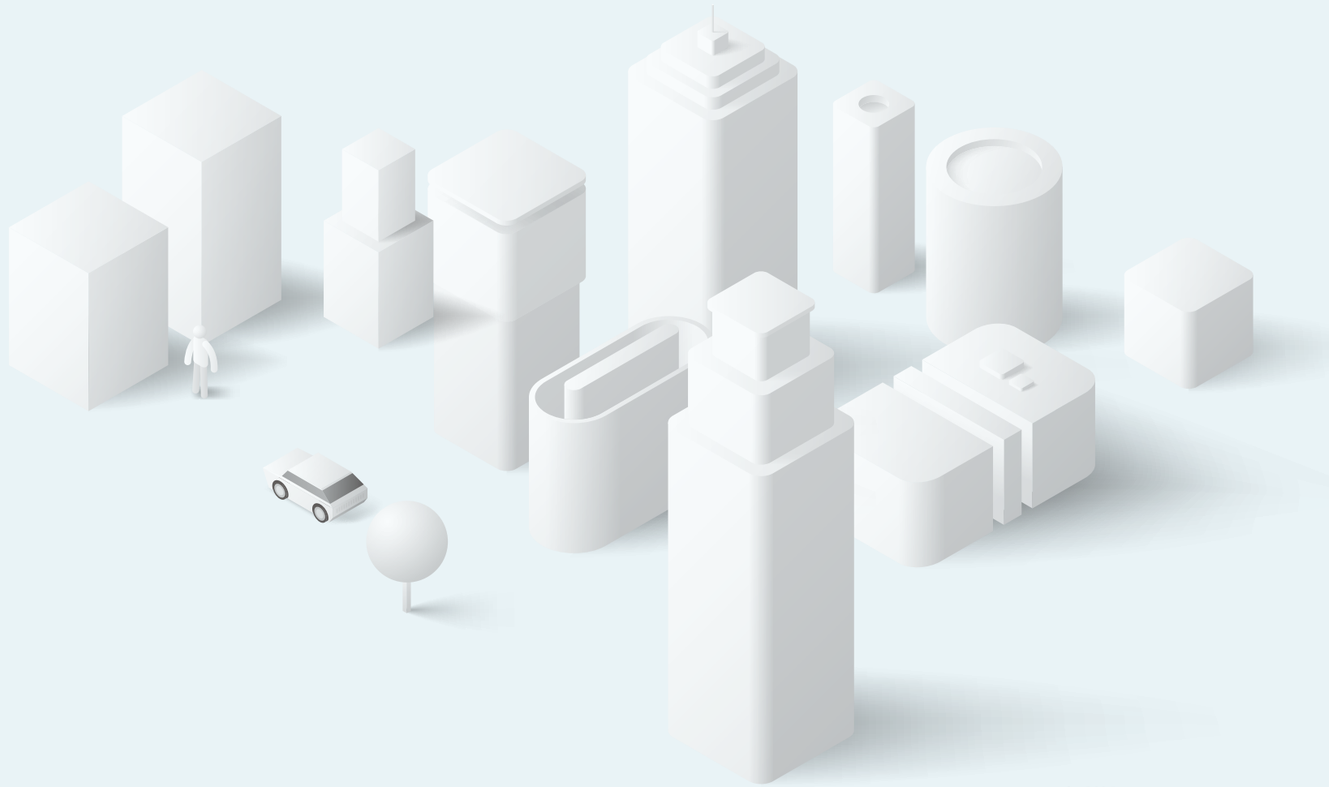
1 服務至上 品質優先

1.1 深化品質服務

1.2 開展責任採購

1.3 踐行責任營銷

1.4 數智驅動發展



1.1 深化品質服務

世茂服務持續探索服務邊界，通過建立「管理-品質-監督」的業務鏈，全面改進質量管理業務流程。在經營管理層面，我們改善管理機制，提升服務標準。在服務質量層面，我們從「硬件改善」、「軟性服務提升」、「社區文化建設」三方面更新服務產品。在監督層面，我們完善內外部監督機制，全面深化管理。

1.1.1 夯實服務體系

世茂服務搭建「5M服務品質」保障機制。我們聚焦客戶服務關鍵環節落實質量監督，將客戶服務需求、投訴處理追蹤及滿意度調查等核心指標納入我們的質量監督管理體系，保證服務質量。

Call Center 主動調查回訪	電話主動回訪，聽取用戶對服務質量的反饋評價，並及時改進
網格化管理模式	世茂服務1001管家執行網格化管理模式，監督各項服務的落地
分級品質監督	分四級開展現場服務質量監督，對現場服務進行品質檢查，保證服務質量常年如一
APP線上評價	利用茂家APP建立線上溝通反饋機制，即時接收業主及用戶的服務評價
遠端數據監控平台	利用社區全場景視覺化遠端監控和AI數據即時反饋系統，監督每一項服務的執行落實

世茂服務「5M服務品質」保障機制

住宅業務板塊

2024年，世茂服務住宅業務更新服務等級認證標準，以物業費單價為依據，將項目分為保障類、基礎類、改善類三大類別。該分類結合項目位置、在管建築面積、入住率等因素，綜合評估項目服務等級。

針對三類項目，我們製定了具體標準，聚焦2條車行及人行動線、5類場景、18個觸點，開展服務質量升級，為業主創造整潔優美、安心有序的生活環境。為了進一步提升管理的準確性及有效性，本公司優化信息系統，對於客戶檔案信息、業主房產信息、公共空間、車位信息、架空層信息等關鍵信息實現系統化管理。此外，我們注重數據的日常維護，讓項目數據能夠更好地服務於管理決策。

2條歸家動線	車行動線、人行動線				
5類場景	**場所服務**	**回家之路**	**休閑漫步**	**設施景觀**	**入戶服務**
18個觸點	人行出入口	機動車停車場	道路及廣場	木藝及鐵藝設施	入戶維修
	車行出入口	非機動車停放點	中央景觀	垃圾房及垃圾桶	客戶拜訪
	物業服務中心	單元大堂	休閑娛樂設施	觀賞小品	
		電梯前室		小區照明	
		電梯轎廂			
		樓道			

世茂服務住宅項目品質提升專項

本公司注重項目管家的基礎業務能力發展，在區域層級，每月開展專項技能培訓。針對項目經理等管理員工，我們提供人才發展進階課程，實現服務人才梯隊建設。

非住宅業務板塊

2024年，世茂服務發佈《大客戶分級及維護制度》、《非住宅業務全週期節點操作指引》、《非住宅業務品質檢查質量問題記錄表》等系列制度標準。在品質檢查方面，本公司推動總部、區域、片區針對項目品質開展多級檢查。針對存在品質問題的重點項目，本公司設立限期整改、區域復驗、總部復驗機制，確保改進計劃的閉環。

報告期內，非住宅業務板塊共6個項目通過標杆認證。

在服務人才發展方面，本公司先後開展以質量管理、消防安全培訓、禮儀培訓等為主題的專項培訓，提升各級服務質量控制崗位的員工、項目負責人以及所有一線員工的服務意識與能力。

1.1.2 提升客戶體驗

世茂服務不斷完善以客戶為中心的服務體系。針對客戶反饋的問題，本公司進行及時的響應與解決，通過工單系統來實現量化、及時、持續性的關註與考核。針對客戶投訴，本公司堅持「有訴必理」的原則，制定並執行《客戶投訴處理作業指引》，確保客戶投訴得到及時有效的處理。

住宅業務板塊

為了更好地傾聽客戶聲音，我們推出「傾聽計劃」專項行動，每月開展項目經理接待日、服務公示、客戶拜訪，主動發現客戶關注的事項並持續跟進。2024年，本公司共開展6,000餘場項目經理接待日活動，累計接待客戶100,000餘位；客戶拜訪完成率94%。針對拜訪過程中客戶提出的投訴，完成率為90%，日常報事完成率為99%。

在基礎品質服務以外，我們打造包含7大項、14類服務主題的軟性服務清單，側重提升客戶體驗，滿足客戶心理需求、增強互動性，塑造物業管理服務差異化。

便民活動
共計22項便民服務

社區文化
節日活動

服務公示
展現工作流程與成果

童真
童真童趣、
開學有禮

睦鄰
睦鄰社團

康養
陪診服務、
空巢老人關懷

生活
跳蚤市場、個性服務、
健康有約、「夜校」來了、
休閑吧、生日Party

世茂服務軟性服務清單

案例　上海世茂濱江花園：樹立高品質服務標杆

上海世茂濱江花園作為陸家嘴知名的國際社區，積極為業主創造宜居環境，創新生活方式。項目服務團隊提供行李運送服務、快遞服務、叫車服務、叫水服務等便民服務。在婚慶、喬遷、節日等特殊節點，我們為業主準備鮮花、禮品等賀禮。根據不同業主群體的多元化需求，團隊聯合居委、社區醫院等單位和機構，定期開設健康體檢服務點，建立業主健康檔案；為空巢老人提供應急幫助；為空置房業主提供通風換氣等增值服務。此外，團隊還運營了濱江海韻旗袍社、合唱團、太極拳社團等各類社團，進一步豐富了業主生活。

健康體檢服務

合唱團活動

非住宅業務板塊

根據客戶的品牌影響力大小、客戶所在地的市場潛力、客戶業務的穩定性等因素，本公司將非住宅業務客戶分級為戰略客戶、關鍵客戶及普通客戶三類，並由總部、區域和項目分別負責。本公司有針對性地建立面訪、滿意度調研、電話訪問等溝通機制。2024年，非住宅業務年度業主滿意度獲得94分。

廣州匯金項目打造高端接待服務

1.1.3 打造安全社區

客戶健康安全是衡量物業管理服務質量的重要指標。我們始終將客戶健康安全置於管理核心，不斷加強安全保障。

在住宅業務板塊，本公司每年開展4項安全風險排查，即極端氣候安全風險排查、設備安全風險排查、消防安全風險排查和現場安全隱患排查。我們制定完善的應急預案，每季度開展日常演練，最大程度地防範相關風險。

報告期內，全國737個在管項目的極端氣候安全風險排查完成率為99%。

案例　創新安全管理：提升消防主機安全性能

世茂服務自主研發「消防主機監測漏水報警裝置」，該設備主要適用於生活水箱以及消防水池等相關設備的監測。一旦出現漏水情況，現場報警器將立即啟動，相關人員可在第一時間知悉設備安全隱患，避免能耗成本增加。

該設備已獲得由國家知識產權局授予的「實用新型專利證書」，也成功入圍由中國物業管理協會發佈的「2023年物業管理創新案例」名單。

完成安全風險排查
2,948次

安全隱患整改
6,837項

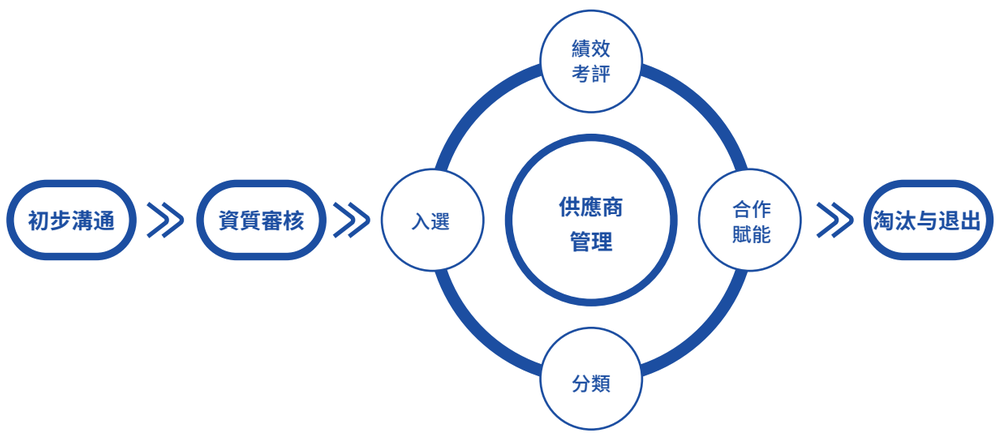
2024年，本公司開展非住宅類項目安全生產專項整治行動，進行2次安全檢查。我們全面排查消防系統、緊急出口、疏散通道、勞動護具等，保障其正常運行。本公司健全各類應急預案，加強日常排查，並組織相關員工和客戶參加安全培訓，提升員工及客戶安全意識和自救能力。

2024年，世茂服務在所有業務板塊共完成安全風險排查2,948次、安全隱患整改6,837項，開展應急演練2,051次，聯合地方消防部門開展聯合演練185次。

1.2 開展責任採購

世茂服務將可持續發展評估納入採購決策與供應商管理，執行《招投標管理制度》、《投後採購管理制度》、《供應商管理制度》等內部政策。本公司針對供應商從入選到淘汰与退出的全流程進行嚴格把控，並定期開展供應商復審與賦能，建立公平競爭、廉潔透明、和諧共生的供應鏈環境。

2024年，本公司更新供應商績效評估標準，不斷改善採購平台，同時優化供應商淘汰退出機制，提高供應商質量，為持續提升項目服務質量提供支持。



供應商管理流程

為了進一步提升採購人員的可持續發展意識與管理能力，本公司每月召開線上月度會議並定期開展廉潔、業務管理等專項培訓，幫助員工了解勞工管理、環保產品應用方面的最新監管要求及各區域的採購案例。

供應商准入

本公司根據《招投標管理制度》等制度要求進行供應商選聘。選聘過程中，本公司收集候選供應商的經營風險、商業信譽、勞工管理實踐、環保產品應用等ESG績效數據，並組織實地考察，全面識別、評估和降低社會與環境風險。候選供應商需簽署《供應商廉潔承諾書》等聲明文件，保證在未來合作中符合商業道德規範。在相關資質審批合格後入選供應商即可被納入本公司供應商庫並開展合作。

供應商監督與績效考評

本公司針對工程、服務、物資等供應商開展包括僱傭保障、職業健康安全及環境合規性等多維度的可持續性監督與評估。相關條款在招標文件及合同文件中體現，確保與可持續目標一致。

環保類管理要求	供應商提供的保潔設備設施、工具、清潔藥劑，必須符合國家ISO 9001質量管理體系認證、ISO 14001環境管理體系認證及ISO 45001職業健康安全管理體系認證的標準要求。
保險類管理要求	供應商負責保障員工的人身安全，並為其購買第三方責任保險。
物資類管理要求	供應商應保證其所提交的產品質量及包裝符合國家及行業標準，及修理、更換、退貨責任規定等相關標準，並符合各項產品環保要求。
勞工保障要求	供應商負責所屬維修保養服務人員的社會保險、工資、勞保福利等國家規定的相關事宜。

供應鏈環境與社會風險管理（以保潔服務類為例）

紅線項

◆支付員工薪酬與合同約定出現嚴重偏離。

◆人員考勤、結算單造假。

黃線項

◆人員商業保險遺漏3次以上或單次10%以上人員未購買保險。

供應商退出管理紅線與黃線（以合規僱傭類為例）

本公司針對供應商建立了日常評審機制，通過月度績效評估、內控檢查、第三方品質檢查等方式，對供應商進行績效管理。本公司還建立供應商檔案，不定期組織約談輔導，並對履約情況進行年度評估，實現對供應商的分級管控。

供應商管理機制	年度評級	政策
激勵機制	A級	直接續簽，並可免評估擴展服務範圍
	B級	原合同續簽（非保安、保潔、保綠業務）
淘汰機制	C級	◆ 開展約談輔導，明確整改要求、整改期限和監管人，並記錄存檔 ◆ 整改不合格的供應商將不再續約 ◆ 連續2年評級為C級的供應商降為D級
	D級	不再續約或新增合同，降級為限制性單位，並及時尋找替代供應商

供應商提升與賦能

本公司通過面談、視訊會議、在線文檔、採購平台、微信公眾號等多種方式開展供應商培訓，並通過電話和視訊會議加強日常溝通。報告期內，本公司共開展83次供應商培訓，覆蓋了90%的常用供應商，並進行4,620次供應商溝通。

1.3 踐行責任營銷

世茂服務執行負責任的營銷政策，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等相關法律法規。我們制定《品牌管理制度》、《品牌視覺識別管理制度》、《媒體傳播管理制度》、《輿情管理制度》等系列要求，本公司還搭建市拓營銷標準化資料庫，確保在不同宣傳場景下，營銷信息得以清晰、準確地傳達，同時保證信息的真實性與合法性。

在住宅業務板塊，本公司為合作方提供廣告投放場地，對合作方的廣告內容、形式、投放渠道等進行嚴格要求，並輔以日常巡檢。根據物業管理服務業務的需求，我們針對不同類型的小區制定差異化的營銷策略，將服務理念與項目特色融入到廣告當中。

在非住宅業務板塊，從項目前期評估，到履約服務，再到合同續簽，物業管理服務業務部門與市場部門保持緊密協作，保障相關廣告信息的依法合規，同時充分展現非住宅業務的服務能力與可持續競爭優勢。

1.4 數智驅動發展

世茂服務積極推進數字化轉型，提升服務效率和質量。本公司建立了明確的數據安全及隱私保護管理辦法，保障業務智慧化發展。

1.4.1 信息安全管理

世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》、《中華人民共和國數據安全法》等相關法律法規，制定並實施《信息保密管理制度》、《信息安全管理制度》等內部管理規範。本公司已通過了ISO/IEC 27001:2022 信息安全管理體系認證和ISO/IEC 20000-1:2018信息技術服務管理體系認證，涵蓋所有相關業務板塊。

在預防風險方面，本公司建立了數據安全風險評估和漏洞掃描程序，通過制定工作計劃、實施風險規避方案、開展滲透測試、數據分析與報告、開展問題整改五大階段，將識別出的風險事件劃分為不同等級，制定不同預防措施。

在應對風險方面，針對潛在的網絡與信息安全突發事件，本公司制定了《應急預案管理辦法》，根據突發事件的可控性、嚴重程度和影響範圍將突發事件分為四級。在突發事件發生時，本公司將立即啟動應急預案，判定突發事件級別，明確事件由自然災害或人為破壞導致，快速啟動相應的處理流程，並通過閉環管理，保障網絡和系統的安全運行。

保障網絡信息安全是一項長期工作。世茂服務充分做好人員保障、技術保障、物資保障及演練演習。在人員保障方面，我們重視團隊建設，2024年面向信息化條線員工共開展14場業務系統及安全主題培訓。在技術保障方面，我們重視網絡信息技術的安全建設和升級換代，築牢數據安全系統的內環、中環和外環。在物資保障方面，本公司根據近三年國內外網絡信息系統安全防治經驗，購買相關的應急設施。在演練工作方面，我們加強對用戶網絡安全知識的教育，並開展應急演練。

截至報告期末，本公司未發生任何客戶數據及隱私泄露事件。

1.4.2 知識產權保護

世茂服務重視知識產權保護並鼓勵創新。本公司制定《知識產權管理制度》，明確員工標準化專利申請流程，設立專項激勵，並將指標納入研發部門的績效考核，保障本公司知識產權成果得到及時、有效的管理和保護。本公司還開展專利法和專利知識科普活動，增強員工知識產權保護意識，提升知識產權管理技能。

專利類型	累計有效（件）
發明專利	4
實用新型專利	23
外觀專利	41
軟件著作	151

最新知識產權情況

註：

累計有效：指截至2024年12月31日仍保持有效。

2 環境友好 擁抱綠色

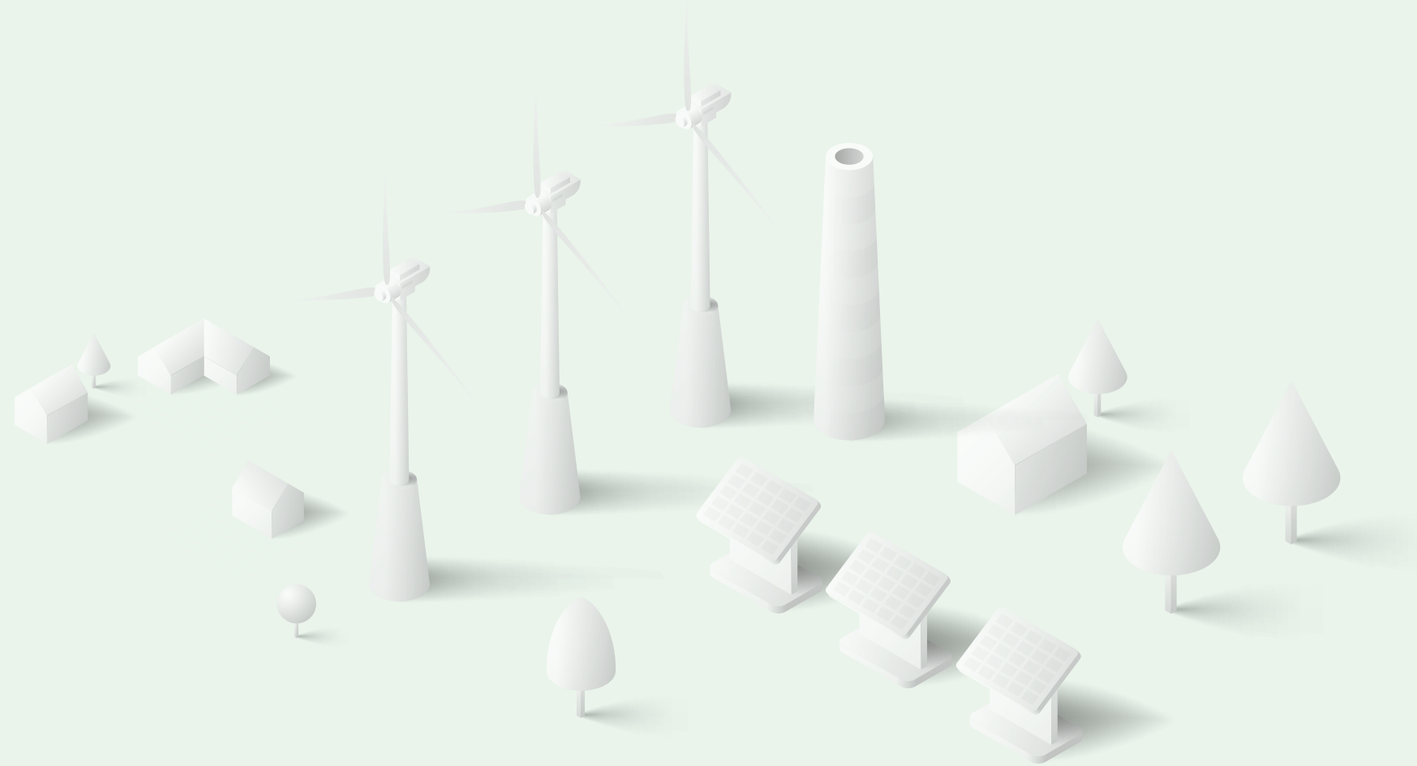
2.1 打造綠色小區

2.2 拓展環保業務

2.3 開展低碳運營

2.4 傳播綠色理念

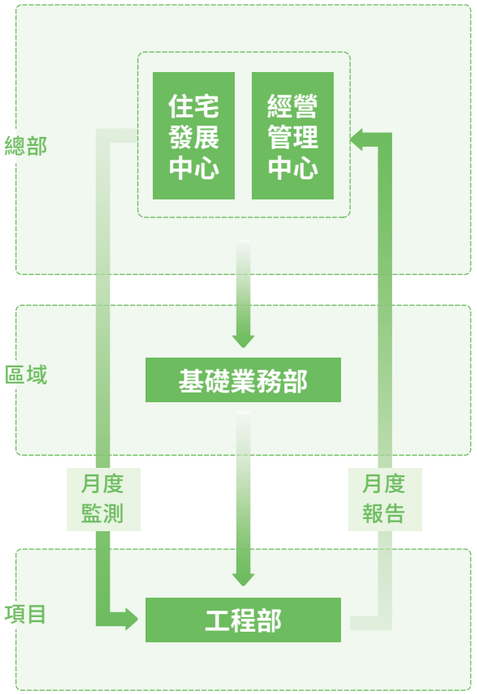
世茂服務努力減少自身運營對環境的負面影響。在此基礎上，物業管理服務將綠色小區建設作為環境管理的關鍵戰略，積極打造生態友好的居住環境。我们同時佈局環保業務，發展綠色運營模式，為綠色產業發展提供新的解決方案。



2.1 打造綠色小區

世茂服務積極響應《綠色社區創建行動方案》等倡議，將綠色發展理念貫穿小區環境管理和服務的全過程。我們以低碳的方式推進小區環境的建設和改造，確保小區居住環境的清潔、舒適、安全、美麗。

在環境管理機制方面，本公司建立了自上而下的三級治理結構。總部住宅發展中心與經營管理中心共同設立目標、指標與工作要求；區域基礎業務部負責分解相關指標並監督落實；項目工程部組成的執行小組負責執行。總部和區域分別配置專職環境管理負責人，全面推進環境管理工作。



第三級管控

- 確定工作原則與標準，建立相關制度和流程
- 製定環境管理計劃
- 開展環境管理教育
- 對區域、項目環境管理進行指導、評估、抽查與考核
- 開展月度項目監測，通報未達標項目並要求限期整改

第二級管控

- 分解總部下發的環境管理指標
- 配合總部執行環境管理體系
- 提供項目環境管理的指導、培訓和監督

第一級管控

- 開展日常能耗管控

世茂服務環境管理組織架構

2024年，世茂服務設立並達成了在管住宅項目全年月度平均每平方米用水、用電量下降10%的目標。 10%

2.1.1 能源管理

世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等國家法律法規，制定《能耗管理指引》等管理制度與操作指引。

2024年，本公司啟動節能降耗專項，進一步優化能源管控。根據專項計劃，我們開展了耗能大戶分析、編制節能管理計劃、落實改造方案等工作，並明確了相應的負責人、復核部門及檢驗標準。本公司建立能耗數據管理流程，從數據採集、月度分析到結果公示、審批，均有統計要求，搭建統計平台和明確責任部門，保障數據的透明可靠。

同時，本公司制定了針對項目團隊、項目工程負責人和區域團隊的獎懲措施。對實現提高經濟效益或降低能耗的團隊發放一定比例的激勵獎金。對於目標未完成、數據造假、數據漏報等情況，相關人員將收到口頭/書面警告，情況嚴重時可辭退項目工程負責人。

公區照明控製

- 公共區域照明控製：根據不同季節的日照特點，設定景觀燈、照明燈的開啟和關閉時間，設置工作日模式、週末模式和節假日模式三種照明模式。
- 地下車庫照明控製：在確保足夠照明的情況下減少燈具數量；在控制成本的前提下，進行LED或物聯網節能改造。

電梯運行控製

- 溫度達到36攝氏度以上開啟電梯空調。
- 禁止空調和換氣扇同時工作。
- 採用溫控模式，根據室內溫度變化自動調節溫度。
- 對有條件但未安裝換氣扇的電梯機房進行改造。
- 根據情況推廣電梯能量回饋裝置。

泵房和配電房運行控製

- 在開關處張貼「人走關燈」標識。
- 防止泵房、配電房相關設備全天連續運行。

小區能源管理措施（部分）

2.1.2 水資源管理

世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國水法》等相關法律法規。我們依據本公司《能耗管理制度》等管理規範，開展項目公區日常用水的統計與監測，結合自檢和客戶報修的形式排查異常用水量，加強對各類耗水設施的維修保養，防止設備損壞未及時整修等人為因素造成的水資源浪費。

公區用水管理

◆禁止將消防用水用於清潔和綠化，杜絕「長流水」現象。

◆結合水系清潔進行綠化灌溉，杜絕隨意排放存水的現象。

◆選擇在早晚溫度較低時進行綠化灌溉，避免浪費，並合理利用雨水，作景觀水系清潔、補水和綠化灌溉之用。

泵房供水設備優化

◆對生活供水水泵設備進行節水改造，並控制成本。

小區水資源管理措施（部分）

2.1.3 廢棄物管理

世茂服務嚴格遵守相關法律法規要求，制定《垃圾收集作業指引》、《裝修垃圾清運業務管理制度》等制度，明確垃圾收集、分類和處置要求，最大限度地減少運營過程中產生的廢棄物，並促進廢棄物的再利用與循環再造。

本公司積極響應國家要求，不僅在上海等強制實行垃圾分類的城市開展垃圾分類，還在其他城市積極試點推廣。報告期內，我們已在全國737個項目設立垃圾分類投放點，在23個城市實行垃圾分類。

分級管理

◆根據小區動線，開展不同頻次的廢棄物管理。

細化廢棄物清收要求

◆開展日常巡視，當垃圾桶內堆積超過三分之二時應及時清收。

◆如項目設立垃圾固定投放點，為方便高樓層住戶，將安排保潔員上門收集。

◆垃圾清運車與垃圾桶須保持乾淨整潔並無損壞。

細化樓層清收要求

◆避開電梯使用高峰，每日2次清收垃圾，每週清潔垃圾桶及周邊環境。

◆垃圾打包後，用貨梯運至指定地點，及時清理貨梯轎廂。

小區廢棄物管理措施（部分）

案例　打造小區廢棄物管理新典範

世茂服務根據不同小區的實際情況，優先在主幹道、樓棟出入口等區域設置垃圾分類投放點。每個投放點都有可回收物、有害垃圾、廚餘垃圾和其他垃圾的垃圾桶。

每個垃圾分類投放點配有一名保潔員，在高峰期引導業主正確投放垃圾。該等保潔員也在必要時對投放垃圾做二次檢查和分類，提高垃圾清理效率。此外，我們配合各項目所在居委会開展垃圾分類知識宣傳，與業主共建綠色、宜居環境。

2.1.4 極端天氣防範與應對

世茂服務高度重視並積極防範極端天氣的影響，避免威脅居民安全、破壞基礎設施、交通癱瘓、設施故障及破壞綠化。

堅持「預防為主、快速響應、全員參與」的原則，本公司針對颱風、洪水、乾旱、極端高溫和極端寒冷等極端天氣開展風險排查。本公司製定了詳細的應急計劃，並針對不同的情況組織演練。本公司定期檢查小區內關鍵設施設備的運行情況。在極端天氣來臨前，做好災害預防措施，例如加固綠化、廣告牌等，同時及時監控天氣變化，向業主發送安全提示和應對建議。

案例　抵禦颱風

2024年11月，颱風「摩羯」登陸海南。為減少颱風對海南項目帶來的影響，我們採取了一系列預防措施。

災前

◆快速預警：接到颱風警報後，各項目立即組織會議布置任務，開展安全排查、物資籌備。

◆充分準備：颱風來臨前，各項目向總計9,000多戶居民發出颱風警報，加固樹木1,000餘顆，加固門窗4,000餘個，疏通排水設施200餘處，加固護欄200餘處，放置防汛沙袋1,200餘包。

災後

◆成立專項工作組：派專人跟進恢復供水供電系統及主幹道清障的進度。及時確認空巢老人與行動不便業主的物資情況，關注空關房屋。

◆支援災後重建：增派臨時用工，啟用重型設備進行災後恢復，維修供水供電設備，清理主幹道障礙。

◆申請資金支持：積極與保險公司溝通損失評估及索償，申請適用於緊急維修的基金。

◆重建家園：管家每日將公共區域的災後重建進展通知業主，協助業主維修受損房屋。

因為一系列積極的災前預防和高效的災後重建努力，本公司不僅獲得了海口市、文昌市政府的認可，收到了來自業主的積極反饋，收到30餘面錦旗、30餘封感謝信，以及微信業主群的大量好評。

2.2 拓展環保業務

世茂服務積極響應國家「十四五」規劃中循環經濟、綠色發展和雙碳目標的戰略指引。我們在非住宅業務板塊積極探索「環衛+環保」創新業務模式。在前端，本公司提供城鄉環衛一體化服務，包括垃圾的清掃、收集與轉運。在末端，本公司開展垃圾分揀與固廢處理，實現垃圾的資源化、能源化利用。

2.2.1 資源高效利用

本公司落地全國首個三網融合項目。本公司通過整合淮安市環保項目資源，實現了垃圾處理減量化、資源化和無害化，助力「無廢城市」建設。本公司為三網融合項目配備了專業人才，充分利用其在固廢資源化、生產管理方面的豐富經驗，助力項目的順利啟動和開展。

2024年8月

世茂新能·淮安垃圾衍生燃料（Refuse Derived Fuel）項目（「RDF」、「RDF項目」）

世茂服務攜手中證投融，創新升級一般固廢處理模式。該RDF項目將一般固廢轉變成可替代煤的低碳燃料，並將其銷售給例如發電廠、水泥廠、磚窯廠等需要使用再生燃料的企業，實現固廢再利用。

2024年10月

再生資源分揀中心項目

該項目收集居民產生的可回收廢棄物，在專業分揀中心進行精細化分揀和溯源管理，確保日常生活和生產活動中產生的廢棄物全部被收集。

2024年10月

淮安市環衛服務項目

世路源環境中標淮安市淮陰區淮高鎮環衛服務項目，為一般固廢及再生資源收集及運輸搭建基礎平台。

案例　打通資源回收利用鏈條，助力三網融合項目

世茂服務積極佈局一般工業固廢RDF項目與再生資源項目，搭建完整的產業鏈，實現垃圾分類、資源回收與固廢處理的高效協同，促進資源高效循環利用。

一般工業固廢RDF項目特點

- ◆源頭分類收集：從源頭對廢棄物進行分類和收集，對各類固體廢棄物進行統一規範化管理。
- ◆中端分類運輸：通過智能化調度，分類後的一般工業固體廢棄物被運輸至RDF項目中心。
- ◆RDF項目中心：結合人工及機械分選，在資源加工生產後，將可燃類固體廢棄物轉化為可替代傳統燃料的高附加值產品。
- ◆分揀後資源化利用：分揀後產出的可再生資源、不可燃固廢以及可燃類固廢，被進一步加工成RDF壓塊料等。

再生資源項目特點

- ◆源頭分類收集：在小區、購物中心、辦公樓及其他場所推行再生資源分類收集，確保統一規範化管理。
- ◆中端分類運輸：結合實際業務場景進行「點→站→分選中心→利廢企業」的多級運輸模式，配備專用車輛運送可回收物至再生資源分選中心。
- ◆再生資源分選中心：設立多條半自動化及AI驅動的廢紙、聚苯乙烯（「EPS」）、聚對苯二甲酸乙二酯（「PET」）與金屬分揀線，實現再生資源的高效分選。
- ◆分揀後資源化利用：分揀後產出的高價值、中價值及低價值的可再生資源，被進一步加工成PET瓶片等。

2.2.2 推行能源改造

在傳統產業綠色轉型的國家政策倡導下，世茂服務以節能改造和新能源業務為方向，在辦公樓、產業園區等非住宅項目中，開展了一系列以節能減排為核心的創新實踐。

本公司與南方電網和北京燃氣集團合作開展能源管理試點項目。在南方地區，本公司已開展采暖、通風及空調系統改造。在北方地區，本公司已開展供熱設施改造，幫助客戶實現節能減排。我們積極發展電動汽車充電業務，與合營夥伴共同開拓電動汽車充電服務的市場，提升新能源使用比例。我們不斷推進傳統節能改造，優化地下車庫的照明系統，替換能源使用效率更高的設備。

在南京雲穀科技園項目的辦公樓地下車庫以及停車場佈設充電樁，為電動汽車使用帶來便利

2.3 開展低碳運營

我們持續優化辦公運營管理模式，全面提升各業務的環境績效，減少業務運營過程中產生的碳排放。我們積極倡導綠色辦公，與每位員工共同打造綠色辦公環境。

2.3.1 應對氣候變化

世茂服務參照國際可持續準則理事會（International Sustainability Standards Board，「ISSB」）的指引，不斷優化氣候風險防範策略，增強本公司應對氣候風險的能力。本公司在整體風險評估和管理體系中納入了氣候風險，並建立了較為完善的氣候管理架構。

本公司將進一步識別其業務運營、住宅和非住宅業務運營過程中的氣候風險與機遇，完善相應的應急預案，降低監管合規風險，減輕事件發生帶來的資產貶值、成本上升等潛在財務影響。

管理框架	主要工作
治理	◆董事會：負責監督包含氣候變化在內的可持續發展工作，每年至少開展一次相關議題的會議。 ◆審核委員會：董事會下設的審核委員會考慮將氣候變化納入本公司風險管理事項之一。 ◆可持續發展工作組：由本公司總裁領導，業務板塊負責人、區域負責人和一線關鍵員工組成，氣候相關事宜經本公司總裁向董事會匯報。 ◆政策：本公司正在討論和草擬《氣候變化政策》。
戰略	◆風險：颱風等極端天氣可能造成人員傷害，同時對資產和供應鏈造成破壞，產生間接的財務影響。 ◆機遇：計劃實施綠色低碳舉措，預防因氣候變化增加的運營成本，推動本公司可持續發展。
風險管理	◆識別：正在識別並排序相關轉型風險與實體風險。 ◆評估：已將可持續發展相關議題納入新收購項目盡職調查的風險評估中，包括能源效益和環境表現。 ◆管理：已制定應急響應計劃，包括在極端天氣重大事故發生時，本公司能夠及時響應業主和用戶的需求。
指標及目標	◆正在制定與氣候變化相關的關鍵可持續績效指標及中長期改善目標：至2030年，辦公區域的碳排放強度、能源效益（耗電強度）、用水效益（耗水強度）及廢棄物產生量均逐步下降。

2.3.2 推進綠色辦公

世茂服務持續優化和落實《辦公管理制度》，通過落實管理措施，例如向全員宣貫綠色辦公理念、張貼環保低碳海報、組織「地球一小時」主題活動，倡導員工形成綠色低碳的工作理念和行為習慣。

措施	行動
更換電子設備	◆將老舊、高能耗的電子設備更換為節能設備。
節約用電	◆提倡隨手關閉電子設備，對空調實施智慧管控。
節約用水	◆提倡隨手關閉水龍頭。 ◆使用節能水龍頭、無磷洗滌劑、可降解清潔用品。
節約用紙	◆提倡無紙化辦公，避免重復打印並鼓勵雙面打印。 ◆提倡紙張再利用，設置辦公用紙回收箱集中回收廢棄用紙，鼓勵使用已打印過的紙張進行二次打印。
廢棄物管理	◆會議室不再提供瓶裝水與紙杯，鼓勵員工使用自帶杯。 ◆鼓勵使用可再生或可循環的辦公用品，如再生紙、可替換內芯的筆、碳粉盒等。
綠色出行	◆鼓勵員工綠色出行，使用公共交通通勤。 ◆引導員工減少差旅頻次，避免不必要的出行，提高出差效率。

2.4 傳播綠色理念

世茂服務重視自身業務的綠色運營，亦期望通過協同業主、用戶傳播綠色理念，在更大範圍中開展環保推廣行動。

案例 開展植樹活動

在植樹節當天，世茂服務開展植樹活動，與業主共同打造宜居環境。

案例 變廢為寶共建美麗家園

在武漢世茂錦繡長江五期項目，項目團隊發現業主棄置的管材和木板。受社交媒體創意視頻的啟發，團隊萌生了利用廢棄物打造裝飾景觀和功能區的想法。

自2021年起，團隊積極與業主協作，將廢舊物料重新改造為風車、彩繪、棧道等各類景觀，新增20餘處景觀。

武漢世茂錦繡長江五期廢舊物料再利用的裝飾景觀

3

尊重信任
成就員工

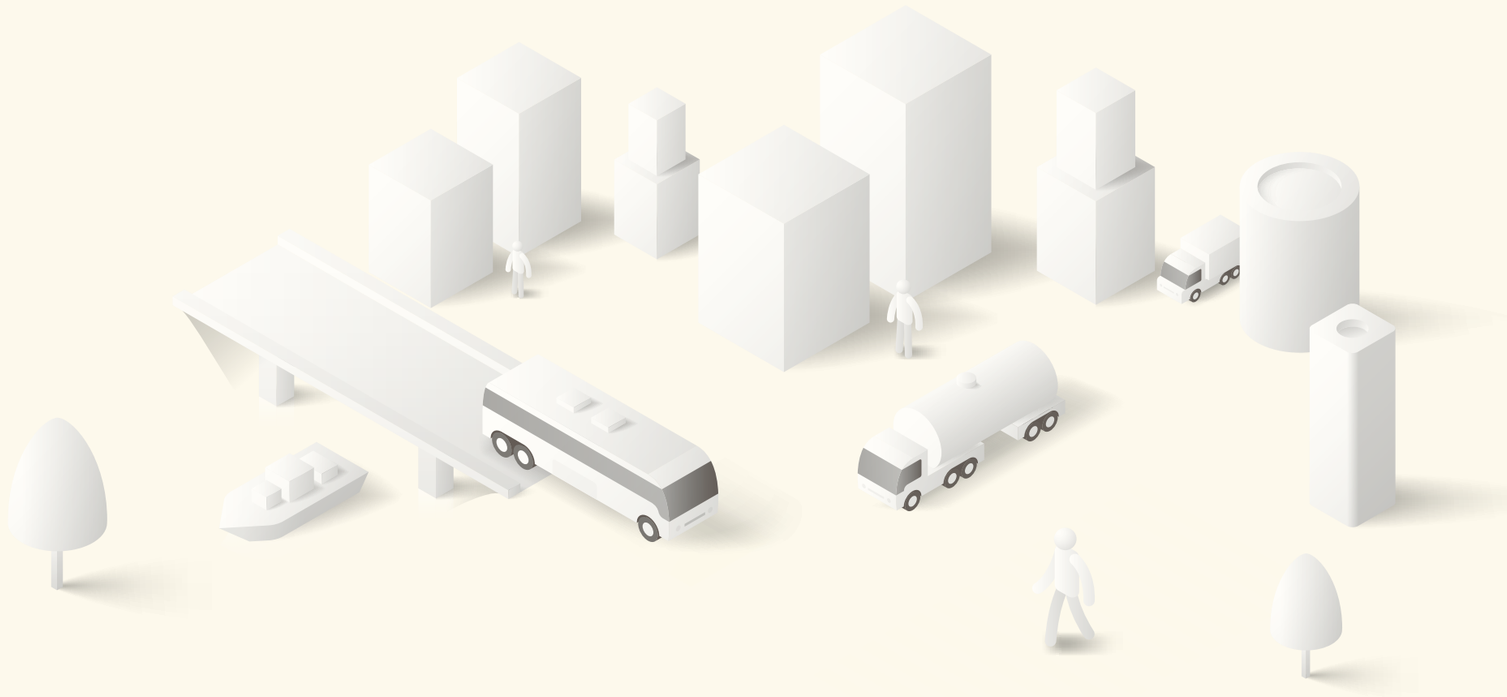
3.1 打造多元環境

3.2 賦能員工發展

3.3 保障職業安全

3.4 加強員工關懷

世茂服務將人才視為企業發展的核心引擎。我們高度重視員工的多元需求，全方位維護員工的合法權益，傾力打造一個公平、透明、充滿人文關懷的工作氛圍，創建積極向上、協作共融的職場生態。



3.1 打造多元環境

世茂服務踐行國際勞工組織核心公約等國際公認的人權規範，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國公司法》等相關法律法規。本公司制定並執行《招聘管理制度》、《薪酬福利管理制度》、《員工晉升管理制度》、《員工培訓管理制度》、《考勤及假期管理制度》、《離職管理制度》等內部政策，營造公平公正的就業環境，搭建廣闊的員工發展平台，有效保障員工合法權益。

我們為員工提供平等的就業和職業發展機會。在招聘、任用、調職、培訓及晉升中，我們依據崗位需求客觀評估候選人，確保人崗匹配。本公司尊重員工個體差異，不基於國籍、種族、民族、宗教、膚色、性別、性取向、年齡等受法律保護的因素歧視員工或求職者。我們對非法的歧視和騷擾採取零容忍政策，一旦發現此類問題，將依照法律法規嚴肅處理。本公司嚴格遵守《未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等法規，在招聘過程中嚴格篩查，杜絕童工。同時，我們還建立了常態化工作強度檢查機制，優化流程並合理分配任務，避免強制勞工。

截至報告期末

工會員工覆蓋率 100%

共僱傭員工	女性員工	少數民族員工	殘障人士
35,633人	20,986人	1,315人	108人

3.2 賦能員工發展

世茂服務秉持「尊重人、信任人、成就人」的人才理念，注重人才的創新與發展，創建了全方位、多元化的人才發展戰略。

3.2.1 培訓體系建設

2024年，世茂服務對人才發展體系進行了升級。根據高層、中層和基層員工的學習需求，針對性地提供分級培訓課程。

培訓類型	管理層7點半課堂（高層）	業務及經營共識專項培訓（中層）	崗位作業標準化培訓（基層）
內容	聚焦業務重點、難點，開展專項研討，並輸出行動計劃	聚焦關鍵業務，編制標準化工作手冊	聚焦一線標準化作業，強化線下實操演練
成果	專項研討5期 行動計劃29份	開發課程26門 線上培訓27場 參訓學員18,043人次	線下培訓420場 參訓學員6,489人次

世茂服務分級培訓體系

在建設線上專業學習平台方面，茂學平台4.0正式上線。平台依據崗位職責與關鍵學習任務，開發定制化課程體系，並不斷提升在線課程質量。除提供專家版權課程、專項案例庫外，課程形式也從長視頻逐步轉向短視頻，以滿足員工碎片化學習的需求。

在講師及帶教制度方面，世茂服務建立《內部講師管理制度》，根據「人人為師」理念，鼓勵更多員工成為內部講師。同時本公司設立多種形式（1對1、1對多、多對多）的帶教方案，為新員工配備多種類型的導師，打造學習型組織，助力員工成長。

3.2.2 激勵體系建設

世茂服務構建並持續完善員工評價和激勵體系，激發每一位員工的潛能，營造積極進取的工作環境，讓每一位員工都能在本公司的平台上綻放光芒，實現個人價值與公司發展的同頻共振。

案例 「我要拿金牌」項目層級崗位評優與激勵方案

為激勵員工達成工作目標，樹立服務標杆，2024 年 9 月世茂服務啟動「我要拿金牌」崗位評優與激勵方案。

方案面向全國住宅及非住宅項目一線員工，明確各崗位「金牌員工畫像」，建立清晰的評優標準。每月依據「業績結果」和「行為表現」，對員工進行綜合評估。具體評估標準與經營結果掛鉤，包括各類經營指標、過程管理、客戶投訴等內容，並結合重大風險一票否決制。對於評選出的金牌員工，本公司會即時給予獎金激勵與榮譽表彰。

金牌員工榮譽表彰

案例　股份獎勵計劃

董事會於2021年6月28日（「該採納日期」）採納本公司的股份獎勵計劃（「股份獎勵計劃」）。股份獎勵計劃的目的為表彰本公司的若干入選僱員之貢獻，並激勵僱員繼續為本公司之持續經營和發展效力，及為本公司進一步發展吸引合適之人才。

股份獎勵計劃由該採納日期起生效，有效期為十年。根據股份獎勵計劃，可授予獎勵的股份之最高數量為本公司於該採納日期已發行股份總數的3%（即70,919,190股股份）。

3.3 保障職業安全

本公司嚴格執行國家勞動安全健康規程和標準，遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》等國家相關法律規定。所有在管項目的物業管理服務均已獲得ISO 45001職業健康安全管理體系認證。同時，第三方會定期對所有相關業務的關鍵風險進行分析評估，以此保障體系的有效性。

為進一步規範本公司和相關方員工的健康安全管理工作，本公司建立了一系列內部安全指引與專項管理制度，如《員工安全指引》、《工程專項檢查管理制度》、《突發事件管理制度》、《消防安全管理作業指引》和《設備設施風險事項管控制度》。該等指引將包含外包員工在內的員工安全責任納入負責人考核內容，強化安全責任落實。

本公司對所有外包員工一視同仁，在外包員工的勞動合同中加入有關健康安全的規範性條款。與外包員工簽署的合同條款中，包含了安全責任制度與評估、工作安全防護與安全培訓等職業健康安全條款，要求供應商建立完備的職業安全責任制度，並為外包員工提供第三方責任和人身安全保險，設定「零傷亡」目標。同時，供應商也負責為外包員工提供與勞動安全、職業風險、職業道德、技術操作相關的安全教育，要求供應商每季度至少對外包員工進行1次職業安全培訓。

在員工健康保障方面，我們為員工提供入職體檢和年度體檢，並定期更新體檢供應商，針對不同崗位有針對性地調整體檢項目。在安全檢查與培訓方面，本公司已建立常態化的安全檢查體系，例如安全運營檢查、季度安全檢查、區域層級及項目層級自查等。本公司還組織開展環境安全、人身安全、用水用電安全、消防安全等常態化安全培訓，針對培訓內容開展考核，提升全員安全意識。

案例　消防安全檢查和演練

世茂服務定期組織全體員工參與消防演練，模擬火災場景，從警報、疏散到滅火，嚴格依照標準流程執行。每季度安排專業人員全面檢查消防設施，包括滅火器、消火栓、報警系統等。發現問題立即整改，明確責任與期限，確保設施隨時可用。2024年，本公司消防安全風險排查完成率為100%，全國總計開展消防演練1,306 次。

消防安全檢查

3.4 加強員工關懷

3.4.1 企業文化建設

我們將公司文化深度融入經營管理。通過推行一系列契合自身發展的製度與實踐，我們逐步將公司文化轉化為全體員工的價值共識 。

案例　「五到位」行為準則

世茂服務的「五到位」涵蓋責任到位、溝通到位、執行到位、結果到位、復盤到位。本公司為配合「五到位」行為準則的推行，設立了「五到位點贊卡」機制。通過向優秀員工發放「點贊卡」，對優秀員工進行即時表彰與精神激勵。

總部、區域、片區管理者深入一線，及時認可員工的行為。在活動期間，累計發放265張「點贊卡」，表彰優秀員工。

點贊卡

3.4.2 員工溝通與關愛

本公司開展「總裁面對面」活動，根據管理層的行程，組織小範圍面對面溝通，鼓勵員工充分表達想法。24小時開放審計部門及人力部門的熱線電話，鼓勵郵件溝通。本公司成立「員工溫度工作」小組，認真傾聽員工聲音，給予員工關懷和支持。

我們為包括兼職員工在內的全體員工提供全面的福利保障。除養老金、退休金等法定福利外，還設有多種補充福利。

福利類型	項目
福利津貼 現金形式	新年利是、結婚禮金、子女誕生禮金、喪葬補助、餐貼、高溫津貼
福利津貼 實物形式	新年禮包、婦女節禮物、中秋節禮盒
健康關懷	年度體檢、商業保險、福利年假、防寒包、防暑降溫包、傷病慰問
文娛活動	春節留守關懷、晚班衝刺關懷、員工生日會、親子日活動

世茂服務補充福利

4

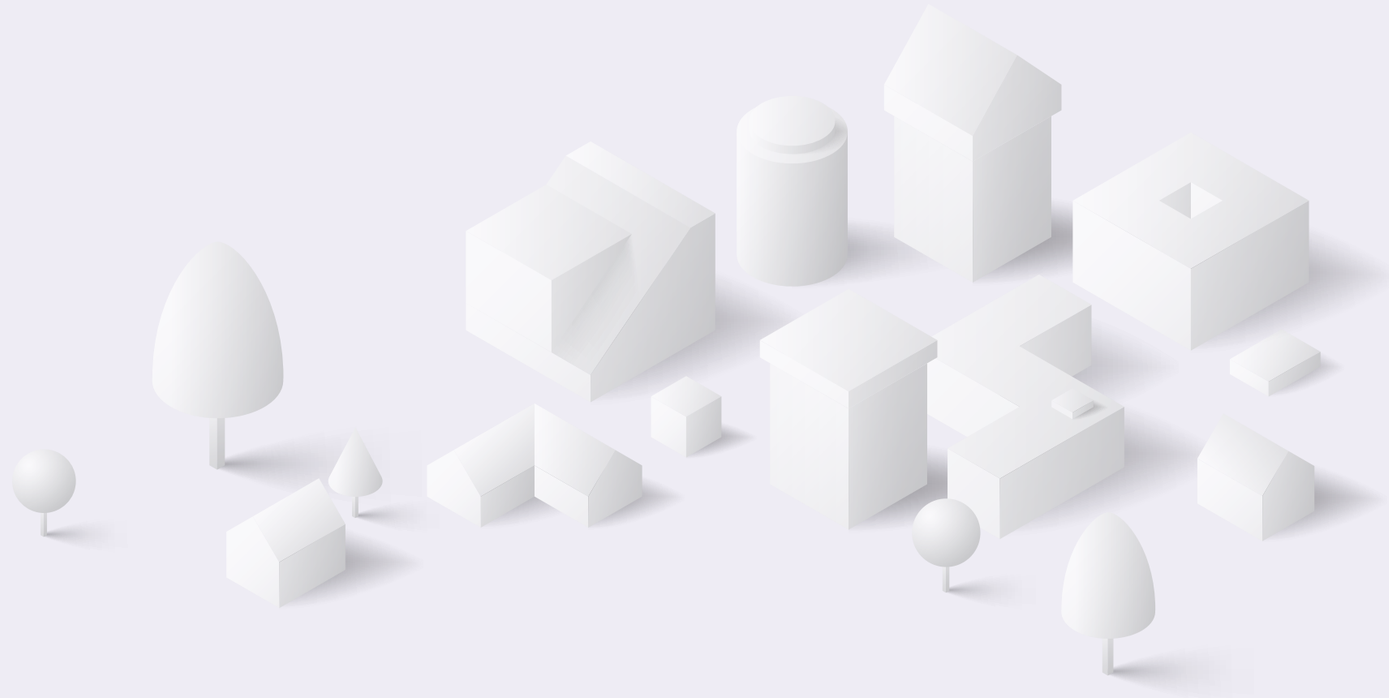
賦能生活
增添美好

4.1 小區文化建設

4.2 共建友愛鄰里

4.3 參與行業建設

世茂服務積極創建美好生活社區。通過組織各類文化活動與慈善活動，我們拉近與業主、用戶之間的距離。我們也在以專業的服務經驗與積極的創新實踐，為物業管理服務行業的發展提供借鑒，建設和諧共贏的行業生態。



4.1 小區文化建設

2024年，世茂服務陸續開展「傳統文化進小區」等系列活動，讓業主在歡樂氛圍中領略傳統文化的魅力。

案例　新春民俗活動

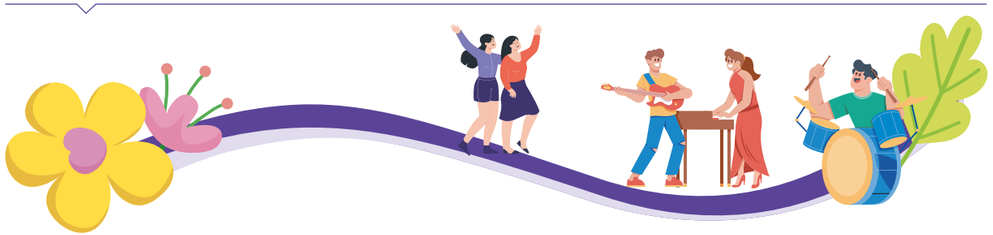
2024年1月，世茂服務與漢陽區上級主管部門，街道及居委會共同舉辦消費促進系列活動，為武漢世茂錦繡長江五期業主帶來別樣的民俗氛圍。

案例　志願共享書屋

福州世茂璀璨天城志願共享書屋前身是小區內一處空間，曾因水損害及老化而被空置。2024年8月，為滿足業主的閱讀需求，項目團隊對其進行改造。目前志願共享書屋已有文學、歷史、地理及科技各類讀物356冊，為業主提供溫馨、便捷的閱讀空間。

4.2 共建友愛鄰里

世茂服務從日常細節出發，在深入了解居民需求後，充分發揮業務專長，開展例如「尊老安康」、「保護流浪動物」等多元化的公益志願活動。



案例　「一老一小」公益攝影

2024年9月，武漢世茂林嶼岸項目與專業攝影工作室合作，組織公益拍攝活動，免費為小區裏40餘對55歲以上的老年夫妻拍攝婚紗照。

案例　貓貓友家

廣州天越公館項目開展「貓貓友家」項目試點。我們與業主合作對小區6隻流浪貓進行收容、清潔、防疫處理，保障流浪貓的健康，積極解決流浪貓問題。項目已成功申請到「流浪動物」收容、管理示範基地牌匾。

4.3 參與行業建設

地方經濟協同發展與行業規範化需求日益凸顯。本公司憑藉敏銳的市場洞察力，主動參與地方政府戰略合作，持續參與行業標準建設，為行業進步獻計獻策。

案例　浙大新宇積極參與行業標準制定

2024年，浙大新宇積極承擔行業責任，牽頭多項行業標準、調研報告的編制。1月，浙大新宇向教育部發展規劃司提交《全國高校學生公寓行業調研報告》，為國家發改委、教育部等七部委聯合印發《關於加強高校學生宿舍建設的指導意見》提供了有力的數據支持和決策依據。10月，浙大新宇牽頭編制《全國高校學生公寓管理服務案例》，為全國高校學生公寓工作的提升分享新的思路和方案。11月，由浙大新宇主導的《全國高等學校學生公寓安全管理服務規範》已經成功獲准立項，以實際行動為學生公寓安全領域建立新依據。

附錄

聯交所環境、社會、管治報告框架索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節索引	頁碼索引
A. 環境			
層面A1：排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	打造綠色小區 拓展環保業務 開展低碳運營	P29-32 P33-34 P35-36
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境統計數據摘要	P50-51
關鍵績效指標A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境統計數據摘要	P50-51
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境統計數據摘要	P50-51
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境統計數據摘要	P50-51
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。	打造綠色小區 拓展環保業務 開展低碳運營	P29-32 P33-34 P35-36
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。	打造綠色小區 拓展環保業務 開展低碳運營	P29-32 P33-34 P35-36
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。	打造綠色小區	P29-32
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境統計數據摘要	P50-51
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境統計數據摘要	P50-51
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。	打造綠色小區 開展低碳運營	P29-32 P35-36
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	打造綠色小區 開展低碳運營	P29-32 P35-36
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用於本公司業務	
層面A3：環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	打造綠色小區 拓展環保業務 開展低碳運營	P29-32 P33-34 P35-36
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。	打造綠色小區 拓展環保業務 開展低碳運營	P29-32 P33-34 P35-36
層面A4：氣候變化			
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	開展低碳運營	P35-36
關鍵績效指標A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	開展低碳運營	P35-36
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面B1：僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	打造多元環境	P39
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	社會統計數據摘要	P51-52
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	社會統計數據摘要	P51-52
層面B2：健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障職業安全	P41
關鍵績效指標B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	社會統計數據摘要	P51-52
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	社會統計數據摘要	P51-52
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	保障職業安全	P41
層面B3：發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	賦能員工發展	P39-41

關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	社會統計數據摘要	P51-52
關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	社會統計數據摘要	P51-52
層面B4：勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	打造多元環境	P39
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	打造多元環境	P39
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	打造多元環境	P39
營運慣例			
層面B5：供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	保障合規廉潔 開展責任採購 保障職業安全	P11-12 P23-24 P41
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	社會統計數據摘要	P51-52
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。	保障合規廉潔 開展責任採購 保障職業安全	P11-12 P23-24 P41
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。	開展責任採購	P23-24
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。	開展責任採購	P23-24
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。	深化品質服務 踐行責任營銷 數智驅動發展	P19-22 P25 P26
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用於本公司業務	
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	深化品質服務 社會統計數據摘要	P19-22 P51-52
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	數智驅動發展	P26

關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	深化品質服務	P19-22
關鍵績效指標B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	數智驅動發展	P26
層面B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障合規廉潔	P11-12
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。	保障合規廉潔 社會統計數據摘要	P11-12 P51-52
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	保障合規廉潔	P11-12
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	保障合規廉潔 社會統計數據摘要	P11-12 P51-52
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。	小區文化建設 共建友愛鄰里	P45 P45-46
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）。	小區文化建設 共建友愛鄰里	P45 P45-46
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	小區文化建設 共建友愛鄰里	P45 P45-46

環境統計數據摘要

能源	單位	數據
直接能源消耗量	兆瓦時	9,876.83
間接能源消耗量	兆瓦時	1,567.88
能源消耗總量	兆瓦時	11,444.72
能源消耗密度	兆瓦時/平方米	0.024734
溫室氣體	**單位**	**數據**
直接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	2,158.97
間接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	841.33
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	3,000.29
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/平方米	0.006484
水資源	**單位**	**數據**
總耗水量	噸	42,754.61
總耗水密度	噸/平方米	0.09

廢棄物	單位	數據
有害廢棄物總量	噸	13.33
有害廢棄物密度	噸/平方米	0.000029
無害廢棄物總量	噸	1,202.14
無害廢棄物密度	噸/平方米	0.39

註釋：

1.直接能源類型包括天然氣。2024年，公司擴大直接能源消耗統計範圍，新增統計浙大新宇自營餐飲業務的天然氣消耗量。

2.間接能源類型包括外購電力，統計範圍覆蓋世茂服務總部、附屬公司行政辦公區域及在管項目物業辦公用房。

3.能源消耗量的計算參照中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則GB/T 2589-2020》。

4.2024年，世茂服務總部及其附屬公司取消公務用車，因此報告期內未產生與汽油相關的直接能源消耗，以及與公務用車相關的廢氣排放。

5.直接溫室氣體排放來自天然氣的使用，間接溫室氣體排放來自外購電力的使用。溫室氣體排放量的計算參照中華人民共和國國家發展和改革委員會發布的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。外購電力溫室氣體排放因子參照中華人民共和國生態環境部、國家統計局發布的2022年全國電力平均二氧化碳排放因子。

6.水資源類型包括市政用水，統計範圍覆蓋世茂服務附屬公司行政辦公區域及在管項目物業辦公用房。

7.有害廢棄物類型包括廢棄燈管、廢棄電池與廢棄硒鼓，統計範圍覆蓋世茂服務附屬公司行政辦公區域及在管項目物業辦公用房。

8.無害廢棄物類型包括廢紙與生活垃圾。其中，廢紙的統計範圍覆蓋世茂服務附屬公司行政辦公區域及在管項目物業辦公用房，生活垃圾的統計範圍覆蓋世茂服務總部。

社會統計數據摘要

員工	按類型（如適用）	單位	數據
總僱員	/	人	35,633
按性別劃分	女性	人	20,986
	男性	人	14,647
按年齡劃分	30歲以下	人	3,792
	30-50歲	人	14,374
	50歲以上	人	17,467
按地區劃分	中國境內	人	35,633
	中國境外	人	0
按僱傭類型劃分	全職	人	35,628
	兼職	人	5
	勞務派遣	人	0
按職級劃分	非管理層	人	32,131
	管理層-女性	人	1,666
	管理層-男性	人	1,836
少數民族	/	人	1,315
殘障人士	/	人	108
僱員綜合流失率	/	%	9.07
按性別劃分	女性	%	7.42
	男性	%	11.33
按年齡劃分	30歲以下	%	4.12
	30-50歲	%	4.06
	50歲以上	%	13.54
按地區劃分	中國境內	%	9.07
	中國境外	%	0.00
健康與安全	**按類型（如適用）**	**單位**	**數據**
因工亡故人數	2022年	人	7
	2023年	人	8
	2024年	人	7
因工亡故人數的比率	2022年	%	0.01
	2023年	%	0.02
	2024年	%	0.02
因工傷損失的工作日數	/	天	13,401.50
發展與培訓	**按類型（如適用）**	**單位**	**數據**
受訓僱員百分比			
按性別劃分	女性	%	46.84
	男性	%	53.16
按職級劃分	非管理層	%	92.33
	管理層	%	7.67
僱員平均受訓時數			
按性別劃分	女性	小時/人	31.60
	男性	小時/人	22.39
按職級劃分	非管理層	小時/人	25.85
	管理層	小時/人	37.01
供應商	**按類型（如適用）**	**單位**	**數據**
供應商總數	/	個	8,125
按地區劃分	中國境內	個	8,125
	中國境外	個	0
產品責任		**單位**	**數據**
產品及/或服務的投訴總數		條	37,301
當年客戶滿意度百分比		%	82
商業道德		**單位**	**數據**
對公司或員工提出並已審結的貪污訴訟案件數目		宗	0
董事和所有員工（包括非正式員工）的合規培訓比率		%	100

註釋：

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