



2025

可持续发展报告 (暨 ESG 报告)



CONTENTS

目录

- **关于本报告** 001
 - 1.1 报告简介
 - 1.2 报告范围
 - 1.3 编制依据
 - 1.4 报告原则
 - 1.5 信息来源
 - 1.6 报告获取与联络
- **关于世联行** 005
 - 2.1 发展历程
 - 2.2 荣誉认可
 - 2.3 党建引领
- **可持续发展治理** 013
 - 3.1 可持续发展治理
 - 3.2 重要性议题管理
- **科学治理，筑牢合规与风控基石** 023
 - 4.1 公司治理
 - 4.2 风险管理
 - 4.3 反贪污与反腐败
 - 4.4 反不正当竞争
- **创新为实，打造服务新质生产力** 037
 - 5.1 产品和服务安全与质量
 - 5.2 供应链管理，推进健康发展
 - 5.3 数字化创新，赋能智慧服务
 - 5.4 信息安全化，守护客户隐私
- **以人为本，激发员工成长与组织活力** 065
 - 6.1 合规公平雇佣，保护员工权益
 - 6.2 组织专业培训，赋能员工发展
 - 6.3 健康安全保障，守护员工福祉
 - 6.4 温暖关怀传递，营造归属氛围
- **绿色运营，实现节能降碳与生态友好** 087
 - 7.1 应对气候变化
 - 7.2 能源利用
 - 7.3 水资源利用
 - 7.4 践行绿色使命
- **社会责任，推进环保公益与社群共建** 111
 - 8.1 投身环保公益，共建绿色家园
 - 8.2 深化社群服务，助力美好生活
 - 8.3 聚力乡村振兴，推动持续发展
- **附录 - ESG 关键绩效数据表** 116
 - 附表 1 环境维度
 - 附表 2 社会维度
 - 附表 3 可持续发展相关治理维度
 - 附表 4 索引表





01

关于本报告



1.1 报告简介

本报告是深圳世联行集团股份有限公司（以下简称“世联行”、“本公司”、“公司”“我们”）发布的第四份《可持续发展报告》（以下简称“本报告”），向各利益相关方披露本公司在 2025 年度经营中对于可持续发展议题秉持的理念、建立的管理方法、推行的工作与取得的成果。

1.2 报告范围

本报告披露的信息涵盖本公司及其附属公司，与本公司合并财务报表范围一致。本报告为年度报告，报告时间范围为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日（以下简称“报告期内”），为增强报告的可比性与完整性，部分数据及内容涵盖报告期前后相关时段。

1.3 编制依据

本报告主要依据《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 3 号——可持续发展报告编制（2026 年修订）》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》政策指引，并参考其他主流披露框架编制而成。本报告的披露重点基于对利益相关方调研反馈的分析，聚焦其最关注的可持续发展议题。

1.4 报告原则

1.4.1 准确性、平衡性、完整性

本公司尽可能确保信息准确，内容反映客观事实，对公司涉及的正面、负面信息均予以不偏不倚地披露。董事会对报告的内容进行保证，确认不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

1.4.2 可比性、可验证性

为便于利益相关方连续、有效地比较与评估公司绩效，本报告在年度间保持披露方法基本一致。在此基础上，2025 年本公司进一步扩大了环境相关排放数据的合规披露范围。

1.4.3 清晰性

为便于理解和使用，本公司确保本报告披露的可持续信息内容清晰明了，专业名词将予以解释。

1.5 信息来源

本报告使用的资料及数据，主要来源于公司实际运行的原始记录、正式文件、内部统计数据或年度报告等。财务数据与公司年度报告不符的，以年度报告为准。如无特别说明，本报告中所涉及的货币金额以人民币作为计量币种。

1.6 报告获取与联络

本报告电子版可于巨潮资讯网和本公司官方网站（<https://www.worldunion.com.cn/>）获取。如对本报告及其内容有任何疑问或意见，欢迎通过以下联系方式与我们联系。

联系电话：0755-2216 2688

电子邮箱：info@worldunion.com.cn

地址：深圳市罗湖区深南东路 2028 号罗湖商务中心（罗湖智汇大厦）15 楼



02

关于世联行

世联行于 1993 年成立于深圳，2021 年，公司实际控制人变更为珠海市人民政府国有资产监督管理委员会。公司是境内首家登陆 A 股的房地产综合服务提供商，业务遍及中国主要核心城市。作为中国领先的城市空间集成服务商，公司以“提升不动产交易效率与体验，赋能资产价值持续提升”为使命，坚持以客户为中心，致力于“让更多人享受到真正的资产服务”，为创造美好城市生活不懈努力。

公司充分发挥“上市公司 + 国有平台”优势，全面推进“大交易 + 大资管”业务的协同发展。大交易业务以“专业服务”为理念，为开发商在房地产销售环节提供营销相关服务，旨在提升交易效率、降低交易成本，大资管业务以“价值运营”为理念，聚焦物业及综合设施管理、公寓运营等核心领域，旨在挖掘城市资产价值，为城市资产提质增效。



公司愿景

成为中国不动产综合服务的领军企业

公司使命

提升不动产交易效率和体验，赋能资产价值持续提升

核心价值观

以客户为中心 / 以奋斗者为本 / 以团队为强大 / 以专业为生 /
创新定义未来 / 坚持持续改善

2.1 发展历程

1993~2002

专业化

1993 年，世联地产成立，是国内最早从事房地产信息咨询、交易代理、价格评估、投资策划的专业服务机构之一。

2003~2012

全国化

2004 年，世联地产确立“全国化”发展战略，明确代理和顾问两大主营业务。

2009 年，世联地产在深圳证券交易所成功挂牌上市，成为首家登陆 A 股的房地产综合服务提供商。

2013~2020

集成化

2014 年，“世联地产”正式更名为“世联行”，启动祥云战略，开始转型，业务延伸至资产运营、资产管理等领域。

2020 年，大横琴成为公司拥有单一表决权比例最高的股东，公司实际控制人变更为珠海市横琴新区国有资产监督管理委员会。世联行确立“大交易 + 大资管”双轮驱动战略。

2021 至今

聚焦化

2022 年，公司充分发挥“上市公司 + 国有平台”优势，全面推进“大交易 + 大资管”业务的协同发展，战略从全国化发展转向聚焦优势区域，客户从全链条转向聚焦央国平。

2025 年，公司继续推进转型升级：大交易业务着力探索新营销范式转换，大资管业务聚焦三大 BU 及重点类型客户，深耕核心区域与高价值细分赛道，有效驱动高质量发展。

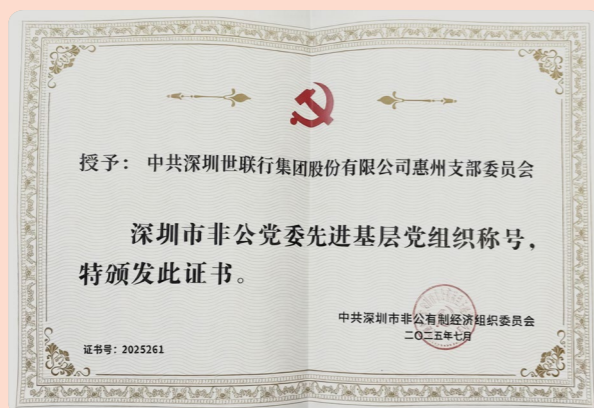
2.2 荣誉认可



公司荣誉		权威认证	项目荣誉		
<p>老字号</p> <p>世联行获“深圳老字号”称号</p>	<p>Wind ESG</p> <p>世联行获 Wind ESG 2025 AA 评级</p>	<p>国家高新技术</p> <p>世联行悠租云获国家高新技术企业认定复核</p>	<p>金钥匙</p> <p>世联资管项目横琴 ICC 荣获“金钥匙”认证</p>	<p>最佳合作伙伴</p> <p>世联资管项目欧菲光总部研发中心 2025 最佳合作伙伴</p>	<p>美好家园</p> <p>世联资管项目横琴勤政公寓 荣获横琴粤澳深度合作区 2025 年度“美好家园”小区称号</p>
<p>ESG 最佳实践</p> <p>世联行获 2025 年度中国上市公司 ESG 最佳实践 100 强 (中小市值)</p>	<p>ESG A 级</p> <p>世联行获中诚信绿金国际 ESG A 评级</p>	<p>中关村高新技术</p> <p>世联行北京公司获中关村高新技术企业认定</p>	<p>美好家园</p> <p>世联资管项目横琴国际科技创新中心 荣获横琴粤澳深度合作区 2025 年度“美好家园”小区称号</p>	<p>销冠战略合作平台</p> <p>世联行珠海横琴善居科技有限公司 获 2025 年销冠战略合作平台</p>	<p>技能竞赛优秀组织</p> <p>世联行福州公司在 2025 福州市物业服务行业职工技能竞赛 荣获优秀组织奖</p>
<p>ESG A 级</p> <p>世联行获 华证指数 ESG A 评级</p>	<p>物业服务 500 强</p> <p>世联行北京公司获“2025 年中国物业服务企业综合实力 500 强”</p>	<p>人力资源</p> <p>世联行北京公司通过《人力资源服务许可证》认定及《劳务派遣经营许可证》</p>	<p>岗位技能</p> <p>珠海横琴世联云城市服务有限公司 在 2025 年珠海市物业管理行业岗位技能大赛中, 荣获客服团体赛二等奖, 客服个人才艺前三名、特别贡献奖、组织参与奖</p>	<p>国际竞赛</p> <p>世联资管参与国际竞赛“广州环五山创新策源区元岗-长湴片区整体策划及综合设计竞赛”, 荣获二等奖</p>	<p>技能竞赛</p> <p>世联行北京公司荣获“2025 年上地街道企事业单位应急处置技能竞赛”团体科目二等奖、个人科目前三名</p>

2.3 党建引领

世联行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧扣党建主题扎实开展各项工作，持续加强党的全面领导。2025 年，我们注重深化理论学习与作风建设，通过党员大会、专题党课学习、党建活动周、党员实地培训、项目现场调研交流等多元化形式，全面宣传贯彻党的理念，进一步增强全体党员的政治觉悟与责任担当。我们坚持推动党建与业务的融合，加强团队业务沟通，以高质量党建促进公司高质量发展。2025 年 7 月，中共深圳世联行集团股份有限公司惠州支部委员会被深圳市非公有制经济组织委员会授予“深圳市非公党委先进基层党组织”称号。



“溯源建党初心，深悟四中全会——赴嘉兴上海培训学习”活动



二十届四中全会精神及中央八项规定精神专题党课及专题学习座谈会



“纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利 80 周年”组织观看纪念大会及观影活动





03

可持续发展治理

本公司致力于打造可持续发展治理长效机制，持续完善治理架构、明确各级职责，在满足监管要求的同时积极响应利益相关方诉求，将可持续发展理念深度融入业务发展战略与各运营环节，共同推动公司业务实现高质量可持续发展。



3.1 可持续发展治理

可持续发展治理架构

健全的可持续发展治理体系是公司实现可持续发展的重要保障。为更好推动可持续发展战略融入公司的日常经营和发展中，世联行建立“董事会 - 战略与可持续发展委员会 - ESG 工作小组”三级可持续发展治理架构，严格执行《战略与可持续发展委员会工作细则》，明确战略与可持续发展委员会在可持续发展治理工作中的职责及权限。



- 董事会：**负责公司整体的 ESG 治理，确定 ESG 愿景、策略和发展方向，审阅 ESG 相关风险和机遇，决议和监督 ESG 治理工作及信息披露，确保 ESG 治理工作有效运行。为提高董事会决策的科学性，董事会授权予其下设的战略与可持续发展委员会以协助董事会完成 ESG 管理工作，战略与可持续发展委员会向董事会负责并定期汇报。
- 战略与可持续发展委员会：**负责设定本公司的 ESG 规划和目标，制定及检讨气候变化相关的政策，提交至董事会进行决议；完善治理架构，审阅公司 ESG 相关报告并提出建议，定期向董事会汇报可持续发展管理进展；组织公司各职能及业务部门推进 ESG 相关工作。
- ESG 工作小组：**由公司各职能及业务部门负责人组成，负责落地执行具体的 ESG 相关工作，切实履行在可持续发展规划和目标中的职责，检讨 ESG 工作绩效并向战略与可持续发展委员会汇报，积极提升公司可持续发展能力。

董事会及其下设的战略与可持续发展委员会，拥有多元化背景，涵盖经济学、政治学、法律学、工程管理、会计等多个专业领域，助力企业应对复杂的 ESG 风险，把握机遇实现均衡发展。

可持续发展治理关键举措

为持续完善可持续发展治理机制，世联行将可持续发展深度融入公司战略，围绕体系认证、制度建设、绩效考核与能力建设等关键维度，系统推动公司在经济、环境与社会维度的协调与可持续发展。

我们高度重视经营活动对社会产生的综合影响，并致力于将可持续发展理念融入日常运营与决策流程，世联行旗下珠海横琴世联云城市服务有限公司已成功获得 GB/T 39604-2020 社会责任管理体系认证。



GB/T 39604-2020 社会责任管理体系认证证书

同时，公司已制定并实施一系列可持续管理制度，明确公司管理职责，确保相关行动符合世联行可持续发展理念。

环境维度	社会维度	治理维度
<ul style="list-style-type: none"> 《世联资管气候变化政策》 《世联资管环境保护政策》 《世联资管水资源管理制度》 《世联资管能源管理制度》 《世联资管垃圾清运管理规定》 	<ul style="list-style-type: none"> 《世联资管员工权益与发展制度》 《世联资管职业健康管理制度》 《世联资管供应商管理办法》 《世联行信息安全管理规定》 	<ul style="list-style-type: none"> 《世联行举报管理及奖励制度》 《世联行集团反不正当竞争管理制度》

为强化治理的执行力与导向性，我们在管理层年度绩效指标中纳入可持续发展相关关键绩效指标，包括人才培养、科学运营公司治理、合规经营等方面，激励管理层积极推进公司可持续发展相关目标落实。

2025 年，世联行积极跟进可持续发展方面的最新政策要求与行业优秀案例实践，开展内外部学习培训，不断夯实可持续发展的专业素养。

- 5 月，世联资管面向全体业务线员工举办“ESG 可持续发展理念在业务中的应用”专项培训；
- 11 月，在第三届深圳（国际）企业行政后勤采购博览会期间，公司通过线上线下联动方式开展 ESG 专场分享；

- 12 月, 全面启动环境数据盘查工作, 邀请外部专家为一线填报员工提供了数据收集培训及实时线上答疑, 明晰核算边界, 夯实碳排放数据质量基础;
- 本报告编制前, 面向部分董事、高管、总部及地区公司负责人等关键人员开展可持续发展专题培训, 宣贯最新政策与行业趋势, 提升可持续发展信息披露质量与整体工作能力。



世联资管可持续发展理念应用专项培训 / 深圳企业行政后勤采购博览会可持续发展专场分享

3.2 重要性议题管理

重要性议题评估流程

重要性议题的识别是公司 ESG 管理的重要环节, 有助于公司聚焦关键领域, 明确 ESG 战略规划与工作重点。2025 年, 世联行依据深交所可持续发展相关标准¹, 开展针对可持续发展议题的“双重重要性识别与分析”。公司结合自身所处行业与公司经营特点、行业发展阶段、自身商业模式及所处价值链位置等情况, 建立可持续发展重要性议题清单, 识别各项议题短期、中期、长期对公司的财务影响, 以及公司在各个议题的表现对经济、社会和环境产生的实际和潜在影响, 具体分析过程如下所示。

¹ 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告 (试行)》《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 3 号——可持续发展报告编制 (2026 年修订)》

<p>了解公司活动和业务关系背景</p>	<ul style="list-style-type: none"> 分析公司活动、产品、业务及发展战略, 包括价值链上下游可持续相关影响, 确保议题与公司紧密相关; 了解外部客观环境, 包括 2025 年行业政策、监管要求等, 识别对公司的影响; 了解主要受影响的重点利益相关方, 并通过定向访谈、问卷调查等多种形式, 系统收集内、外部关键利益相关方对公司可持续发展表现的期望、评价及建议。
<p>建立议题清单</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在深交所《指引》设置的 21 项议题基础上, 结合监管政策、规则、行业标准及发展趋势、同业分析等, 形成议题清单, 共计 12 项相关议题, 其中环境议题 3 项, 社会议题 6 项, 治理议题 3 项。
<p>议题重要性评估</p>	<ul style="list-style-type: none"> 影响重要性评估: 综合相关利益方问卷及访谈调查结果与行业专家意见, 通过对经济、社会与环境可能产生影响的规模、范围、不可补救性及可能性四个维度的评估, 形成影响重要性议题的排序。 财务重要性评估: 综合相关利益方问卷及访谈调查结果、公司内部相关部门及管理层研讨以及行业专家意见, 分析各议题在短期、中期及长期的时间维度上, 对公司商业模式、业务运营、财务表现、声誉及现金流等方面产生影响程度、范围以及可能性, 形成财务重要性议题的排序。
<p>重要性议题确认与披露</p>	<ul style="list-style-type: none"> 明确议题矩阵: 基于双重重要性评估结果, 绘制“重要性议题矩阵”, 直观展示各议题的相对优先级。 管理层沟通: 将重要性议题分析过程及矩阵与高级管理层进行沟通, 确保管理层对重要性议题判断的监督与确认。 报告披露: 在本报告中, 对高度重要性议题进行重点、详细的披露。

利益相关方沟通

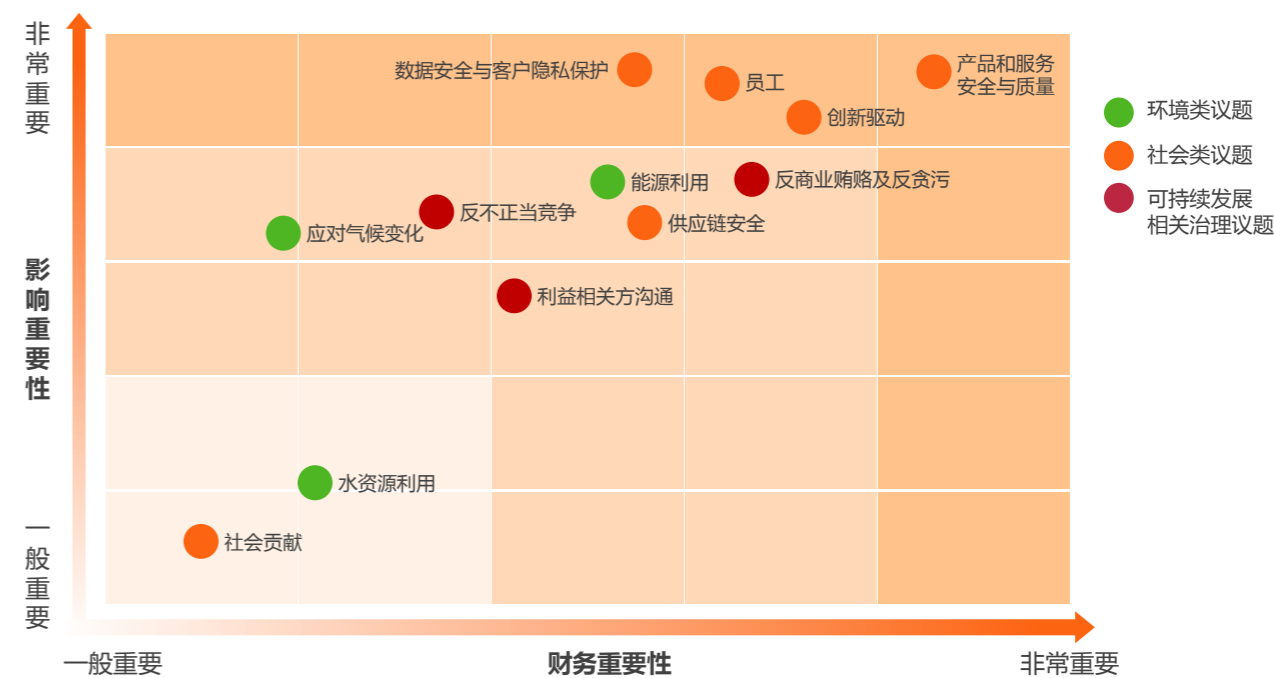
世联行致力于构建多元、常态且有效的利益相关方沟通机制, 以持续了解、收集并回应利益相关方的期望与诉求。基于公司业务特点、发展阶段及行业动态, 我们识别出七类主要利益相关方, 包括: 股东与投资者、客户 / 业主、员工、政府及监管机构、合作伙伴 / 供应商、社会及公众、行业组织与行业协会。通过定期开展多种形式的调研与交流, 我们及时洞察可持续发展过程中的潜在风险与机遇, 并将相关反馈作为完善公司治理、提升 ESG 表现的重要依据。我们始终坚持互利共赢的原则, 积极拓展沟通渠道、丰富对话形式, 确保与各方保持紧密联系, 切实响应其关注与建议, 共同推动公司的可持续、高质量发展。

利益相关方	期望与需求	沟通渠道	世联行回应
股东与投资者	信息披露 合规经营 风险控制 可持续发展	股东会 定期报告 临时公告 邮件、电话问询 公司官方网站、公众号 社交媒体	日常信息披露 提升公司治理水平 优化风险与合规体系
客户 / 业主	完善的客户服务 客户信息保护 畅通的沟通渠道	客户满意度调研 客户 / 业主服务热线 公司官方网站 社交媒体	提升产品和服务质量 完善信息网络安全管控 及时解决客户 / 业务诉求 多种意见反馈途径
员工	员工薪酬与福利 员工健康与安全 职业发展与培训	员工满意度调研 员工关怀活动 员工安全保护措施 工作表现定期评估 员工培训	完善薪酬与福利体系 确保工作环境安全 健全职业晋升机制 定期开展主题培训
政府及监管机构	合规运营 依法纳税 响应国家政策	信息报送 现场检查 政府文件 专项会议	依法合规经营 按时足额纳税 积极响应政策法规
合作伙伴 / 供应商	合作共赢 良好稳定的合作关系 商业道德与信誉	公开招投标会议 战略合作谈判 交流互访	合规招投标 签署廉洁协议 完善供应商管理体系 打造负责任供应链
社会及公众	开展公益活动 环境保护 带动地方经济发展	线下活动 公司官方网站 社交媒体	投身公益慈善 创建美好城市生活 提供就业岗位
行业组织与行业协会	行业经验交流分享 互利共赢 公平竞争	行业协会 行业交流会议 战略合作	参加行业协会 分享行业经验 推进战略合作与组织沟通

重要性议题评估结果

2025 年，公司基于系统化的重要性议题评估，共识别出 12 项重要性议题。其中，产品和服务安全与质量议题对公司的财务状况、经营成果及现金流产生实质性影响，且已超过公司设定的重要性阈值，具备双重重要性。为此，本报告在“创新为实，打造服务新质生产力”章节中，围绕“治理、战略、影响、风险和机遇管理、指标与目标”四个方面进行系统披露。同时，公司识别出创新驱动、员工、数据安全与客户隐私保护议题具有影响重要性，为回应利益相关方关切，报告亦对相关管理及实践进行了针对性披露。未来，公司将持续以重要性评估结果为导向，优化可持续发展工作规划，并加强沟通与信息披露。

可持续发展重要性议题矩阵



财务重要性议题的风险、机遇及潜在影响分析

产品和服务安全与质量不仅是世联行风险管控的核心环节，也是驱动公司持续发展与差异化竞争的关键。世联行将该议题全面纳入集团风险管理体系，围绕服务品质与安全核心，识别并评估其在短期（1年内）、中期（1-5年）及长期（5年以上）对公司运营与财务表现的影响，建立覆盖短、中、长期的风险监测体系与前瞻性的机遇响应机制。

风险和潜在影响

类别	影响	潜在影响	管理及应对措施
运营风险	短期	客户对服务品质要求持续提升, 公司需持续升级运营体系与技术支持, 短期可能带来成本上升压力。	<ul style="list-style-type: none"> 建立总部 - 地区 - 项目全覆盖管理体系, 持续迭代服务标准化体系, 保障服务执行规范统一。 推动管理平台系统化、数字化升级, 实现全过程监督。 完善客户满意度监测与闭环反馈机制, 确保诉求及时响应与改进。
合规与安全风险	短期 / 中期 / 长期	如发生人身安全或重大质量事故, 可能引发法律纠纷、赔偿支出及声誉损失, 对收入与盈利能力造成负面影响。	<ul style="list-style-type: none"> 健全安全管理制度体系, 建立全过程风险防控机制, 开展常态化风险排查与源头治理。 建立覆盖多场景的应急预案体系, 并定期组织演练与培训, 提升安全应急响应能力。

机遇和潜在影响

类别	影响	潜在影响	管理举措应对措施
运营机遇	短期	通过数字化提升服务品质与安全性, 提升团队专业化水平, 叠加高效透明的沟通机制, 可增强客户体验与信任, 有助于提高客户留存率与服务溢价能力, 支持业务规模持续扩张。	<ul style="list-style-type: none"> 持续投入数字化建设, 推动服务流程标准化与智能化升级。 加强服务团队专业培训, 构建高水平服务与安全管理能力体系。 建立多元化客户反馈渠道与分级投诉响应机制, 定期开展满意度调研, 并将洞察转化为服务优化行动。
市场机遇	短期 / 中期 / 长期	通过模式与产品的创新, 可提升市场竞争力, 开拓新增长点。通过提供高附加值服务与安全保障, 可巩固市场口碑, 拓展新客户群体与业务机会。长期可以增强市场口碑, 提升业务连续性与财务表现。	<ul style="list-style-type: none"> 建立系统的创新管理机制, 支持业务与产品迭代。 优化产品与服务结构, 打造线上线下一体化的营销服务新模式, 发展融入可持续发展理念的新兴服务产品。 强化品牌传播, 突出专业服务、数字化能力与安全管理方面的综合优势。



04

科学治理，筑牢合规 与风控基石

完善的公司治理与稳健的经营是企业可持续发展的根基。世联行持续优化治理架构与风险管理体系，积极倾听并回应投资者关切，切实保障投资者合法权益。同时，我们恪守商业道德，坚持合规经营，致力于构建廉洁、公平的商业环境，为公司的长期健康发展奠定坚实制度与文化基础。

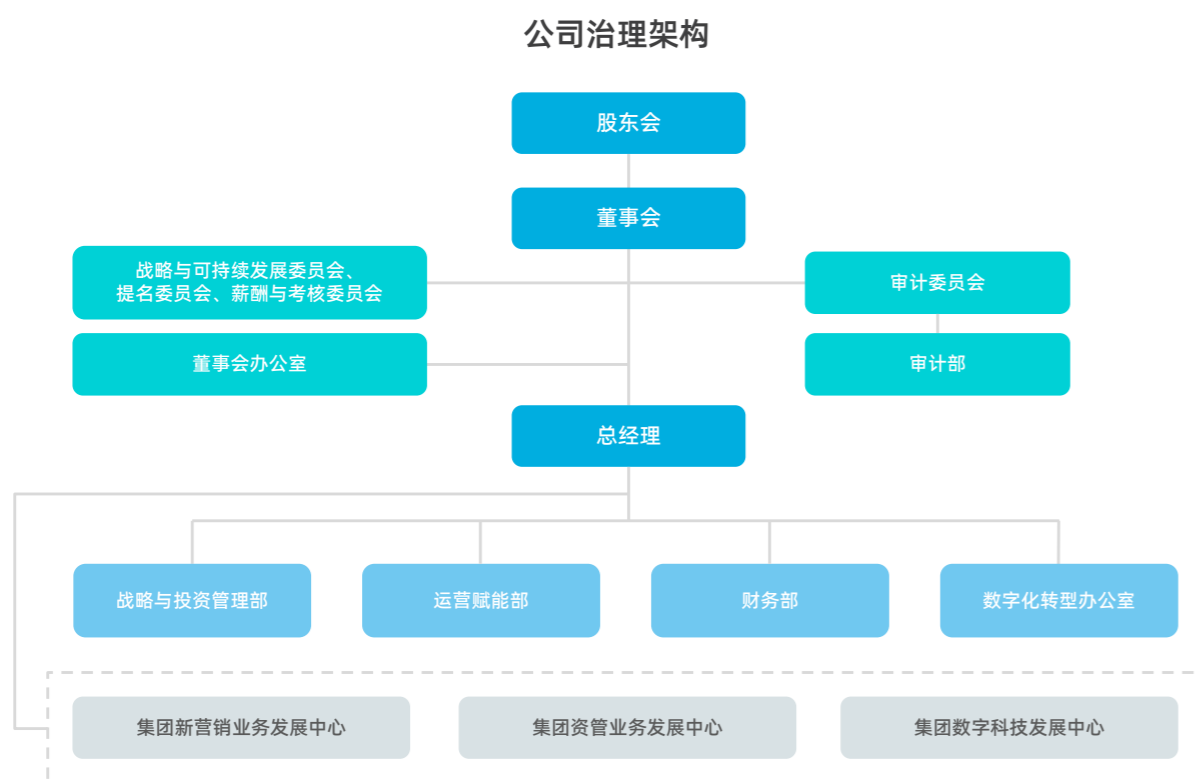
本章回应的重要议题：

- 反商业贿赂及反贪污
- 反不正当竞争
- 利益相关方沟通

4.1 公司治理

4.1.1 公司治理架构

世联行严格遵守《上市公司治理准则》及《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作（2025 年修订）》等法律法规要求，建立职责齐备的公司治理结构，并制定满足公司发展的规章制度。股东会、董事会及各专门委员会严格按照《公司章程》赋予的职责，行使权力及履行义务，有效实施及监督公司治理，保障公司持续长远健康发展。



股东会享有法律法规和《公司章程》规定的决策权利，依法行使公司经营方针、投资计划、董事（职工董事除外）选举、利润分配等重大事项的决定权。

董事会依法行使公司的经营管理权，对股东会负责。董事会下设战略与可持续发展、审计、提名、薪酬与考核四个专门委员会，对董事会负责。战略与可持续发展委员会主要负责拟定公司长期可持续发展战略、对 ESG 重大议题和重大投资、融资决策等进行研究并提出建议；审计委员会负责审核公司财务信息及其披露、监督及评估内外部审计工作和内部控制；提名委员会负责拟定董事、高级管理人员的选择标准和程序，对董事、高级管理人员人选及其任职资格进行遴选、审核；薪酬与考核委员会负责制定董事、高级管理人员的考核标准并进行考核，制定、审查董事、高级管理人员的薪酬政策与方案。

4.1.2 董事会专业性、独立性及多元化

公司高度重视董事会专业性、独立性及多元化建设。2025 年，为进一步完善公司治理结构，切实保障职工依法参与公司决策和监督，公司依据《公司法》《工会法》以及《公司章程》等相关规定，履行规范程序，增设一名职工董事，持续优化董事会组成与运行机制。截至报告期末，公司董事会共有 11 名董事。

公司全体董事严格遵循《主板上市公司规范运作》《董事会议事规则》等规章制度，切实履行董事诚实守信、勤勉尽责的义务。2025 年报告期内，世联行共召开董事会会议 11 次，下设各专门委员会会议 11 次（审计委员会 7 次，提名委员会 2 次，薪酬与考核委员会 1 次，战略与可持续发展委员会 1 次），独立董事会专门会议 2 次，所有成员均保持了 100% 的出席率。

2025 年董事会会议召开情况

- 董事会会议 11 次
- 下设各专门委员会会议 11 次

董事会专业性

我们在进行董事遴选时，综合考虑确保候选人具备公司业务运营管理所涉及的法律合规、财会、公司业务专业领域及企业管理等相关专业背景及经验，保证董事会决策的专业性与有效性。2025 年董事会审议了转让不动产基金份额、使用闲置自有资金购买理财产品、董事会权限内的公司治理相关制度等多项重要议案，有力推进公司治理的完善与战略事项的落实。

董事会成员技能与经验分布情况

董事技能与经验	独立董事数量	非独立董事数量
法律及合规	1	0
财会	1	2
公司业务专业领域及企业管理	2	5

董事会独立性

为有效发挥独立董事参与决策、监督制衡、专业咨询的作用,切实维护公司整体利益及中小股东合法权益,公司根据《公司法》《上市公司独立董事管理办法》等相关监管规则,制定了《独立董事专门会议制度》《独立董事制度》,为独立董事规范和有效履职提出指导,并作为评价其履职情况的重要依据。

公司董事会现有独立董事 4 名,占董事会总人数的 36%,符合上市监管要求。独立董事主要通过“3+1”平台履行职责,即审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会以及独立董事专门会议。其中,独立董事专门会议为独立董事集中讨论重大事项、行使职权提供了专项平台,2025 年审议了《关于与珠海大横琴科学城开发管理有限公司的关联交易议案》《2024 年度利润分配预案》《关于 2025 年度日常关联交易预计额度的议案》及《2025-2027 年度股东分红回报规划》等相关议案,切实维护公司股东尤其是中小股东利益。

专门委员会独立董事成员占比

	审计委员会	提名委员会	薪酬与考核委员会
独立董事占比	66.67%	66.67%	66.67%

董事会多元化

我们高度重视董事会多元化建设,在遴选董事会成员时综合考虑性别、年龄、专业知识、经验、文化及教育背景等多重维度,以确保董事会成员具备履职所需的综合能力及专业经验,截至报告期末,董事会共有 3 名女性董事,占比达 27%。

我们的董事会结构稳定,成员平均任期 4.9 年,其中非独立董事平均任期 5.0 年,拥有丰富的经验和深厚的行业洞察力,能够为公司的可持续发展与战略规划提供支撑。

董事会成员性别分布情况

董事性别	董事数量
男	8
女	3

董事会成员年龄分布情况

董事年龄	董事数量
50 岁以下	3
50-60 岁 (含)	6
60 岁以上	2

4.1.3 投资者权益保护及沟通

世联行一贯重视投资者关系管理,切实保护投资者特别是中小投资者合法权益。公司严格按照《公司法》《证券法》《上市公司投资者关系管理工作指引》及《公司章程》相关规定,制定并落实《信息披露制度》《投资者关系管理制度》,开展投资者关系管理,加强信息披露事务管理。我们承诺真实、准确、完整、及时地披露信息,确保信息披露的合规性和透明度,保护投资者对公司重大事项的知情权与参与权,维护中小投资者利益。公司尊重并保障所有股东作为公司所有者的权利,定期召集、召开股东会,确保股东对法律、行政法规和《公司章程》规定的公司重大事项决策的参与。此外,公司为中小股东参与投票提供便利条件,保证中小股东享有平等权利。报告期内,公司共召开了 3 次股东会,股东会以现场记名投票和网络投票相结合的方式审议通过了《关于修订〈公司章程〉的议案》《关于修改〈股东会议事规则〉的议案》《2024 年年度报告》及摘要、《2024 年度利润分配预案》《关于选举第六届董事会非独立董事的议案》《关于 2025 年度日常关联交易预计额度的议案》及《关于续聘 2025 年度审计机构的议案》等议案;中小股东也可通过网络投票方式参与表决。

我们重视与投资者互动,确保投资者关系互动平台信息及权益分派事项传递及时,2025 年,除了定期报告、股东大会等常规的沟通方式以外,董事会成员和高级管理层还会不定期通过电话、微信等与机构投资者保持紧密沟通,解答其对公司经营、财务、治理及环境社会议题等的疑问,并传递公司的理念和价值。透过这些交流,既增进投资者对公司的了解和认同,又有助于董事会和管理层获取投资者反馈。

2025 年投资者沟通交流活动

- 股东大会（线上及线下）：3 次
- 定期报告：4 份
- 各类公告：116 份
- 业绩说明会：1 次
- 深圳证券交易所互动易平台，回复投资者 22 个问题，回复率达 100%
- 投资者热线：不定期
- 其他非正式沟通互动：不定期

4.2 风险管理

世联行根据 COSO 风险管理和内部控制框架，构建了公司全面有效的风险管理及内部控制体系并持续优化，保障公司总体战略目标的实现。

4.2.1 企业风险管理

风险管理架构

为确保风险管理体系具备自上而下的有效性，我们设立了由董事会、审计委员会、集团审计部、集团资管业务板块合约风控部及集团交易业务板块稽核组的风险管理架构。董事会作为公司风险管理的最高治理机构，持续监督及评估本公司的风险管理及内部监督系统的有效性；审计委员会主要负责监督及评估公司的内部控制制度，监督内部控制自评及监督评价工作的开展；集团审计部负责健全内部审计规章制度，对公司经营管理的各方面各环节进行独立监督，制定审计计划，执行审计项目并直接向审计委员会汇报工作。2025 年，根据集团经营管理需要，基于“授权经营”的原则，世联行相关风险事务和合约管理事务在资管、交易各业务板块、集团审计部以及集团战略与投资管理部闭环管理。资管合约风控部及交易稽核组负责各自板块的日常和专项稽查工作及反贿赂反舞弊等工作，集团审计部按需支持部分重要、特殊专项工作。

风险管理体系

公司建立风险管理“三道防线”体系，明确各部门风险管理职责，实现风险管理工作对全业务范围的全面覆盖。

世联行风险管理三道防线

第一道防线

一线业务部门

负责日常业务运营风险的识别、评估、监测及管理。

第二道防线

总部及职能部门

负责公司层面的风险的识别、评估、监测及处置。

解读法律法规、制订制度规范及内控要求，给一线部门提供风险应对指引；必要时组织开展风险管理培训。

第三道防线

监督部门

负责公司风险管理体系健全性和执行有效性的检查、评价；

定期对第一及第二道防线的风险管理工作进行事后稽查、审计和监察；

定期向董事会及其下属审计委员会汇报工作成果。

4.2.2 风险管理制度及关键举措

世联行已建立一套较完整的涵盖生产经营、资金管理、财务管理、投资管理、信息披露等关键领域的内部控制制度。先后制定并更新修订了《审计委员会工作细则》《内部审计制度》《重大事项内部报告制度》《世联交易事业部合规管理制度》以及《世联资管合同管理规定》等一系列的规章制度，并定期审阅更新，确保制度体系与监管要求、业务发展保持同步。

本年度，公司围绕战略、市场、财务、人力及金融五大类风险，系统开展风险识别、风险评估及风险应对，力求将风险影响控制在可接受范围内。通过定期内部审计、内部控制有效性评价，并辅以第三方机构开展的财务、税务及专项审计等，确保对各业务的有效控制，促进公司有效运行。

世联行持续推进员工风险管理教育及合规教育，在集团总部、各业务板块及一线公司，邀请外部专家及内部专家，通过线上线下合规培训，持续强化员工的合规意识与能力，为可持续发展筑牢风控屏障。

报告期内，世联行重大风险管控情况良好，未发现重要、重大内控缺陷，无重大风险损失事件发生。

交易业务内部合规举报

邮箱: yangguang@worldunion.com.cn

邮寄地址: 深圳市罗湖区深南东路 2028 号罗湖商务中心 14 楼

资管业务内部合规举报

邮箱: zgjubao@worldunion.com.cn

电话: 0755-22162563

邮寄地址: 深圳市罗湖区深南东路 2028 号罗湖商务中心 15 楼

4.3.4 廉洁文化建设

世联行持续倡导并践行廉洁文化，每年面向全体员工、高层管理人员及供应商等合作伙伴开展宣传培训等系列活动，通过签署《员工自律公约》《阳光协议》等多种形式的书面承诺，持续强化全面宣贯的廉洁文化。

张贴廉洁宣传海报

我们通过线下公司宣传栏与线上节假日邮件相结合的方式，定期发布廉洁主题海报，持续传递廉洁理念、公示举报渠道，实现日常提醒与关键节点的双重覆盖。



反腐败主题宣传海报

定期廉洁自律制度宣讲

廉洁管理责任部门联合各业务单元，定期组织线上线下结合的廉洁自律专项宣讲培训，覆盖全体员工。内容涵盖行业典型案例、公司制度细则规范，采用“案例警示+互动答疑”形式，强化员工对廉洁准则的认知。并同步配套线上测试，员工考核通过率达 100%，有效筑牢廉洁从业思想基础。

常态化专业能力培训

为确保专业能力的持续提升，我们建立了多层次的培训机制：定期邀请内外部专家开展专题培训，并组织实施总部与地区的专项学习计划，覆盖公司全体员工。同时，公司积极组织参与反舞弊联盟及其成员单位举办的各类外部培训与交流互动，持续提升团队的专业视野与合规实践能力。

审计部专业培训

为强化内部监督职能，审计部结合外训内容及工作经验，系统开展反舞弊专业能力的提升培训，内容涵盖经济案件挽损、诉讼跟进攻略以及风险及查控等多个维度，全面提升审计人员在预防、识别与应对舞弊风险方面的综合专业度。

资管板块外部专业律师培训

邀请外部专业律师开展《世联资管企业经营管理合规交流培训》，内容涵盖廉洁相关法律法规、招标采购合规、信息安全合规、廉洁从业合规及公平竞争经营等维度。参与人员覆盖世联资管总部全体、各地区经营团队、中后台全体及各项目负责人等。



资管板块外部专业律师培训现场照片

交易板块举办集中廉洁合规培训与知识竞赛

2025 年 8 月至 9 月，交易板块集中对珠三角公司代理项目开展了廉洁专题培训与知识竞赛。培训涵盖廉洁清风、阳光销售、公平竞争等内容，通过观看警示教育视频、学习制度规范、诵读营销准则及宣讲举报政策等形式，强化一线销售人员合规意识与职业底线。

本次活动覆盖 26 个代理项目，组织专项培训 26 场，参与人数 200 余人，参加廉洁知识竞赛 176 人，满分 81 人，满分率 46%，有效巩固了廉洁教育成果。



交易板块廉洁培训现场照片

参与外部活动及培训

2025 年，我们通过外部专业交流提升反舞弊与廉洁建设的前沿认知与实践能力。先后参与了反舞弊的线上“企业廉洁文化建设专题交流”，以及为期两天的线下“企业反舞弊创新实践与案例”培训。课程涵盖如何运用大数据、数字化与 AI 赋能企业反舞弊及内控实践等前沿课题，为公司内部审计工作的智能化与高效化注入新动能。

全员廉洁承诺机制

将廉洁道德主题宣讲全面融入新员工入职培训中，确保从入职之初就深刻认识公司的反腐制度和道德准则。

- 交易线地区公司建立“入职即签署”机制——新员工办理入职手续时需同步签订《廉洁自律公约》与《员工廉洁自律承诺书》，并归入员工档案；
- 资管线员工需学习《世联资管反腐败反贿赂反舞弊与举报管理制度》并签署《员工自律公约承诺书》；
- 明确承诺严格遵守公司管理机制，将廉洁约束嵌入员工职业全周期。

4.3.5 推动合作伙伴廉洁

我们将廉洁管理深度延伸至业务合作伙伴，通过系统化的制度框架与全流程的监控，致力于与供应商共建透明、公正、诚信的合作生态。2025 年，公司更新并增设了《采购管理制度》《招标投标管理办法》等管理制度，并在供应商准入环节推动签署《阳光合作承诺函》，除少数特定机构外，年度签署率超过 99%。

在供应商管理过程中，集团审计部、交易稽核组及资管合规监察组在日常工作中，重点审查供应商资质及关联关系等内容，并依据公司规章制度对三方比价及招投标流程进行审计和审查。同时世联资管成立“供应链决策委员会”，透明公开地决策招投标定标、大额直委及供应商违规处罚等关键事项。

公司在供应商入库、招投标、合约签署等关键环节，均设置并公示举报通道，主动鼓励员工、供应商及其他合作伙伴通过该渠道举报任何疑似违规行为。对经查实的违规供应商，公司依据其廉洁与履约表现，建立了四级处罚机制，供应链管理部将据实上报采购委员会决策，根据情节轻重，实施整改、扣款、移出合格供应商名录乃至永久终止合作的处理措施。

2025 年，本公司合作的供应商共计 1,996 家，被评估为不合格级、列入黑名单的供应商数量为 13 家。

4.4 反不正当竞争

世联行业务活动遵循自愿、平等、公平、诚信原则，严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等相关法律法规。公司制定并落实《世联行集团反不正当竞争管理制度》，严禁商业贿赂、恶意诋毁、虚假宣传及不正当有奖销售等行为，并对员工、管理层进行宣讲培训，引导员工恪守商业道德，维护行业正当竞争秩序。

公司将反不正当竞争纳入整体合规监控体系，由交易稽核组以及资管合约风控部负责公司反不正当竞争的法律事务处理，并牵头开展反不正当竞争行为的调查、取证与处置；各业务部门配合开展相关工作，及时报告发现的不正当竞争行为；全体员工遵守反不正当竞争制度，主动防范并报告违规行为。

公司持续完善反不正当竞争认证体系建设，旗下珠海横琴世联云城市服务有限公司已获得 GB/T 31950-2023 企业诚信管理体系认证。通过制度约束、执行监督与文化建设的系统化运作，公司已建立有效的不正当竞争风险评估与应对机制。报告期内，世联行未发生反不正当竞争和反垄断相关的法律诉讼。



GB/T 31950-2023 企业诚信管理体系认证证书

不正当竞争行为的防范与处理举措

教育培训：定期组织反不正当竞争法律法规、负责任营销及相关制度的专项培训，提高员工的法律意识。

业务审查：对重大业务活动进行合规性审查，确保不涉及不正当竞争行为。

内部举报机制：监督管理部门在接到报告后，及时进行调查核实，并根据调查结果采取相应的处理措施。



05

创新为实，打造服务新质生产力

世联行始终坚持“提升不动产交易效率和体验，赋能资产价值持续提升”的企业使命，致力于在竞争激烈的不动产市场中建立长期竞争优势。我们以“创新定义未来，坚持持续改善”为核心价值观，将产品和服务安全与质量作为企业可持续发展的基石。通过持续创新，不断完善全价值链专业运营服务体系，升级数字化平台，强化智慧赋能，以科技创新保障服务品质，加强信息安全与隐私保护体系建设，保障供应链安全管理，优化知识产权保护机制，致力于实现“让更多人享受真正的不动产服务”的愿景，为创造城市美好生活不懈努力。

本章回应的重要议题

- 产品和服务安全与质量
- 创新驱动
- 数据安全与客户隐私保护
- 供应链安全



5.1 产品和服务安全与质量

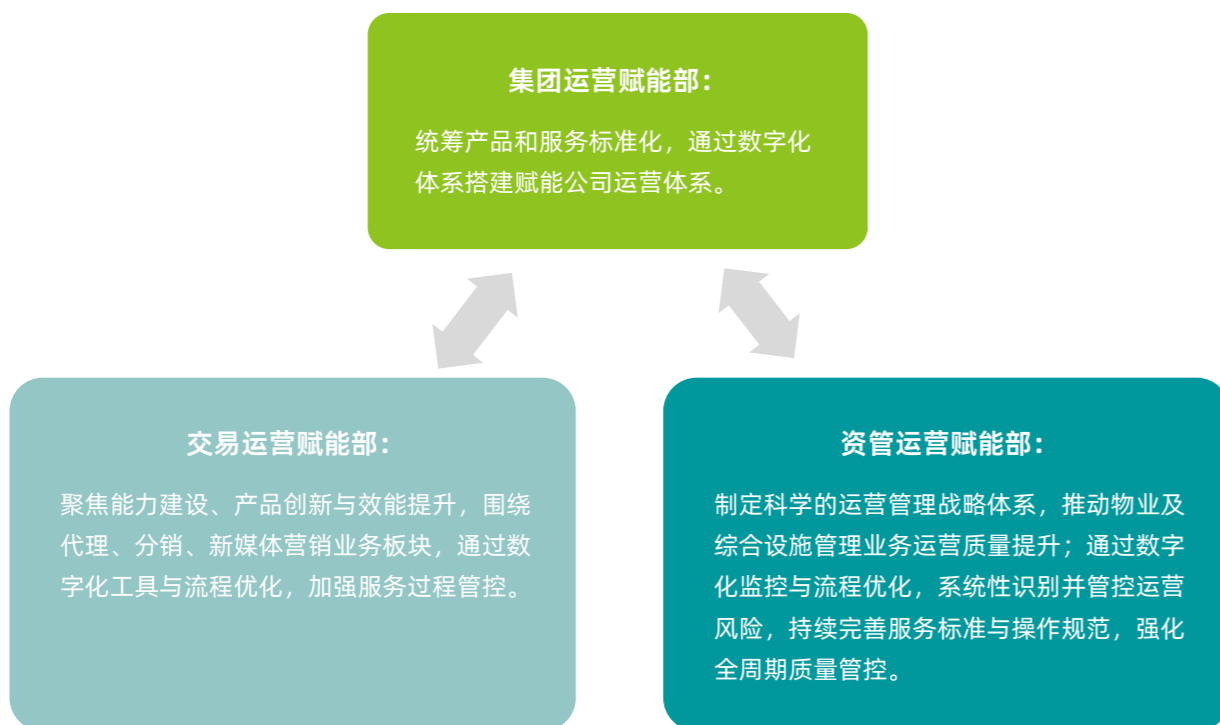
作为房地产综合服务提供商，产品和服务安全与质量是企业经营与发展的关键要素。面对不断变化的市场与客户需求，这一议题不仅关乎客户满意度和品牌声誉，更与企业整体绩效及社会责任紧密相连。世联行积极应对产品和服务安全与质量领域中的风险与机遇，持续以系统性、前瞻性的行动履行我们的服务承诺。

5.1.1 治理

世联行始终坚守“以客户为中心，以专业为生”的核心价值观，将产品和服务安全与质量视为企业可持续发展的核心支柱。董事会持续履行监督职责，确保产品和服务安全与质量体系的合规性及有效性，并推动公司持续完善质量控制和安全保障机制。公司以“提升不动产交易效率和体验，赋能资产价值持续提升”为使命，将品质与安全深度融入服务体系，不断完善服务标准与安全管理架构，实现对服务过程的全程管控。这既是我们推动行业进步的责任，也是我们向客户提供可靠、专业的不动产综合服务的根本保障。

为系统化管理产品和服务安全与质量，世联行在集团、交易业务板块和资管业务板块均设立了运营赋能部门，以专业能力驱动产品和服务竞争力的持续提升。

产品和服务安全与质量管理架构



5.1.2 战略

世联行将产品和服务安全与质量视为可持续发展的核心支柱。在持续夯实产品与服务品质底座的同时，公司秉持“创新定义未来，坚持持续改善”的价值观，以客户资产价值为核心，系统识别不动产综合服务过程中的风险与机遇（详见本报告第三章《重要性议题管理 - 财务重要性议题的风险、机遇及潜在影响分析》），结合市场与客户需求变化，动态优化服务产品矩阵，以敏捷响应和前瞻服务解决客户实际问题，持续提升企业在市场变化中的价值创造与风险适应能力。

对内管理方面，公司构建了覆盖全流程的标准化管控体系和数字化监督平台，同步强化供应链安全保障，通过常态化培训与风险排查，确保运营安全与业务合规，持续提升团队专业能力与风险防控水平。

对外服务方面，公司始终将安全质量管控与客户体验深度融合，以客户反馈驱动持续优化，将质量管理转化为增强客户信任、提升市场竞争力的核心支撑，在有效防范风险的同时，推动业务实现健康可持续发展。

5.1.3 影响、风险和机遇管理

世联行将可持续发展的影响、风险和机遇管理贯穿于产品和服务标准化、安全管控及人员培训等多个环节。

提供品质服务

针对交易业务和资管业务服务特点，公司制定并实施项目标准化管理体系，统一服务规范，提升项目执行的标准化程度、合规水平和运行效率。

交易业务品质服务管理

营销标准体系：包括营销标准流程、营销管理标准、岗位职责标准等标准化要求，为公司营销工作人员提供操作指引，保障服务标准的规范和统一。

负责任营销：公司严格遵循《中华人民共和国广告法》及相关行业规范，以诚信、透明、负责任为准则开展营销标准体系建设。我们建立了涵盖宣传资料审核、销售工具标准化及跨部门协同评审的营销服务管理体系，确保信息真实准确，杜绝不实宣传，从流程源头落实风险防控。

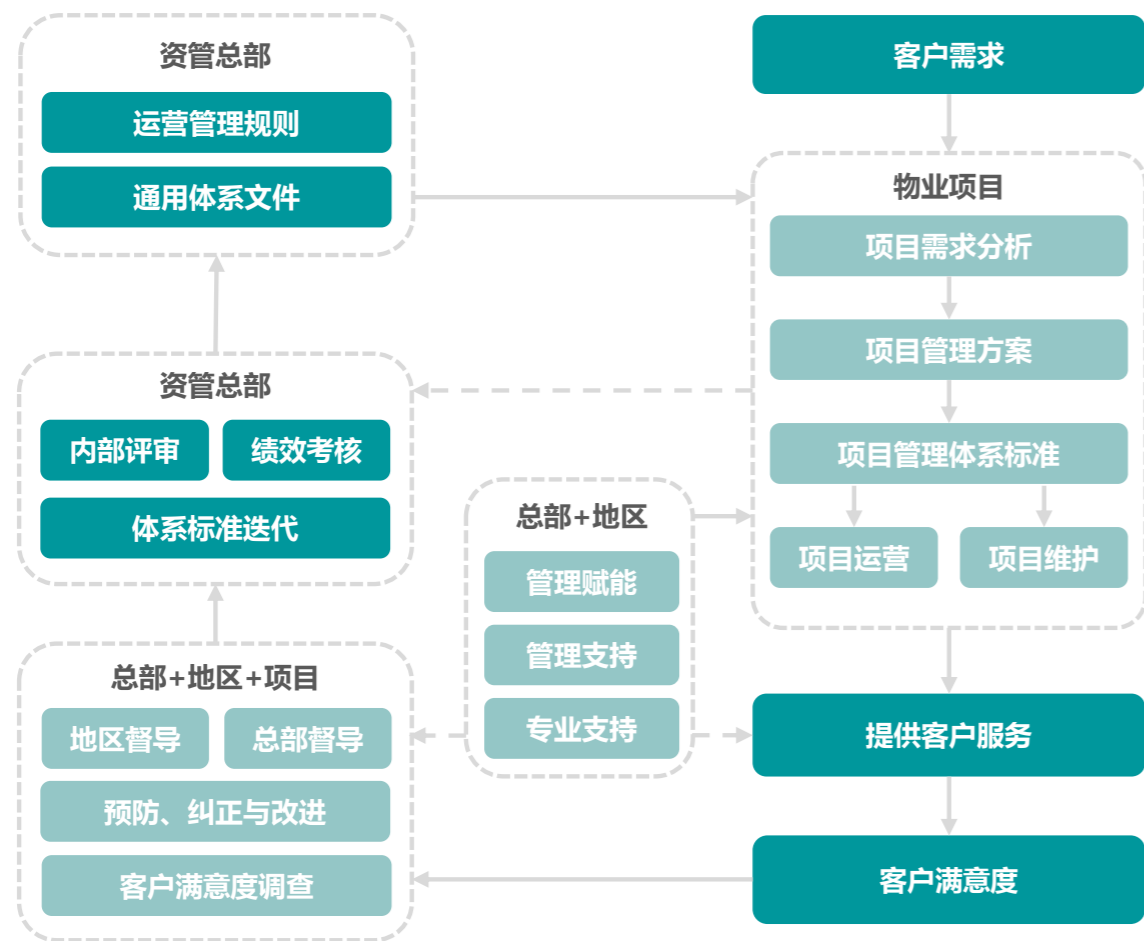
为持续提升营销团队的专业能力与服务标准化水平，公司每月组织覆盖营销规范、案例分析与实操方法的系统培训，通过“理论讲解+场景演练+效果评估”相结合的模式，强化一线及中后台人员的规范执

行意识。同时，公司明确营销行为准则，常态化开展负责任营销文化宣导，推动团队树立以客户为中心的服务理念。在运营管理层面，公司通过动态监测与定期评估机制，持续优化营销服务流程。2025 年度，公司未发生因营销活动导致的违法违规事件。

资管业务品质服务管理

资管标准体系：包括运营规则、项目管理、设备设施管理、EHS（环境、健康与安全）、秩序维护、环境维护、客户服务、应急管理八大模块，覆盖 90% 服务场景，为物业及综合设施管理项目提供统一管理标准，确保服务质量与客户满意度。

资管业务运营体系框架

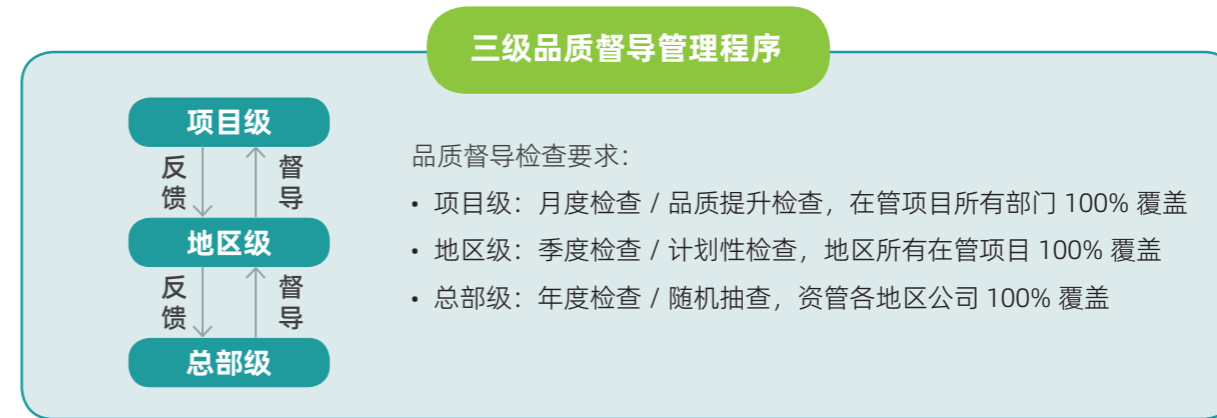


为持续提升服务品质与运营规范性，世联行积极推进服务标准化与质量管理体系建设。目前，公司旗下珠海横琴世联云城市服务有限公司已获得 ISO 9001:2015 质量管理体系认证、GB/T 15496-2017 标准化管理体系认证及 GB/T 27922-2011 售后服务认证；北京安信行物业管理有限公司已获得 ISO 9001:2015 质量管理体系认证。



公司物业及综合设施管理领域获得的体系认证证书

在日常运营中，公司严格执行《三级品质督导管理程序》，通过“总部-地区-项目”三级督导架构，对各地区公司及在管项目实现全覆盖监督：项目层面开展月度检查，覆盖所有部门；地区层面实施季度计划性检查，覆盖所有项目；总部层面组织年度检查与随机抽查，覆盖各地区公司。



督导检查内容涵盖“综合管理、EHS 及应急管理、客服礼宾管理、环境维护管理、设备设施管理、安全秩序管理”六类核心指标，以此统一项目管理标准，保障现场服务品质的规范性与一致性。

督导检查类别与覆盖范围

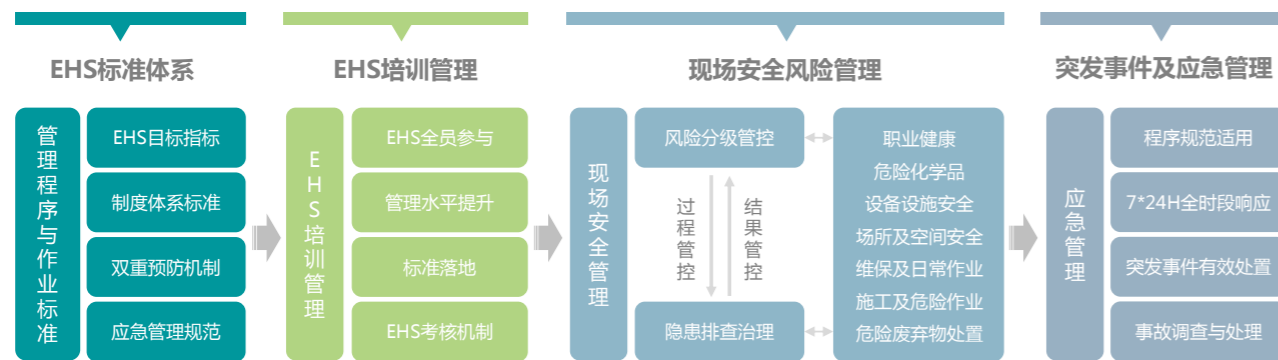
指标名称	指标内容
综合管理	项目基础管理标准、运营情况、财务、人力资源、行政及公司、地区各项管理要求的落实
EHS 及应急管理	项目职业健康、环境保护、安全生产及应急管理标准，覆盖项目各个部门的管理内容
客服礼宾管理	项目客户服务、礼宾服务管理标准
环境维护管理	项目清洁、绿化、消杀工作管理标准
设备设施管理	项目房屋本体、公共设施、设备维保、能耗管控及维修服务管理标准
安全秩序管理	项目治安、消防、停车场及消控管理标准

本年度，我们累计完成运营标准检查 6,759 项，发现了 1,834 个问题，目前这些问题均已整改完成。未来，我们将继续推动服务内容与品质标准的不断提升，为客户创造更加舒适的办公空间和居住环境。

强化安全保障

世联行持续优化安全管理体系，将制度建设、风险预防和应急处置深度结合，全面提升安全运营能力。通过系统化管理与高效应急处置的双重保障，强化隐患治理与突发事件预防工作，推动安全管理向更高标准迈进，为客户创造更安全、安心的办公和居住环境。我们严格执行《EHS 管理机制》《消防安全管理总则》《治安防范管理要求》《应急预案管理制度》等内部管理制度，确保各服务环节安全管理操作规范，通过专业的管理手段及定期的培训从源头上预防和减少事故及伤害的发生。报告期内，世联行未发生重大安全责任事故。

世联行 EHS 管理机制

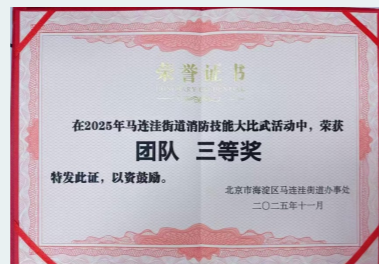


应急安全管理

为规范公司生产安全事故应急预案管理，提高各项目应急处置能力，确保突发事件得到及时、有效的处置，本公司制定了《应急预案管理制度》，用于世联资管物业及综合设施管理各项目的应急预案管理。应急预案体系共包括“消防安全、安全秩序、设备设施、人身伤害、自然灾害、客户服务”六大类 47 项应急处理预案，由项目各部门组织开展应急预案培训，使有关人员了解应急预案内容，熟悉应急职责、应急程序和岗位现场处置方案，并进行常态化应急演练及应急物资检查，有效地保障了服务项目的安全。

案例 1:

世联行北京公司中关村软件园二期楼宇项目参加北京海淀区马连洼街道消防技能大比武，在 44 家企业办公楼宇的微型消防站比武中脱颖而出，荣获“团队三等奖”。



案例 2:

世联行旗下珠海横琴世联云城市服务有限公司荣获 2025 年横琴粤澳深度合作区消防安全重点单位消防业务技能比武竞赛“团体第三名”，展现了扎实的消防应急处置能力。



设备安全管理

世联行制定并执行《设施设备维护保养制度》等内部标准，建立并实施设施设备全生命周期管理制度，旨在通过标准化管理控制运营风险、提升资产效能，确保安全运行。

设施设备管理体系与核心措施:

- 分级分类管理：按设备故障影响程度划分为核心（A 类）、重要（B 类）、一般（C 类）三级，实施差异化维护策略。
- 计划预防性维护：各项目每年制定预防性维护年度计划，并分解为季度、月度执行计划。维护标准结合设备要求、法规标准及风险评估结果确定。
- 全流程管控：管理流程覆盖计划编制、定期巡检、健康诊断、维护实施、大修管理及记录归档各环节，形成闭环管理。
- 安全合规保障：所有作业执行安全确认程序，维护标准不低于法规要求，并建立完整的设备档案与记录追溯体系。

产品持续创新

创新支持制度

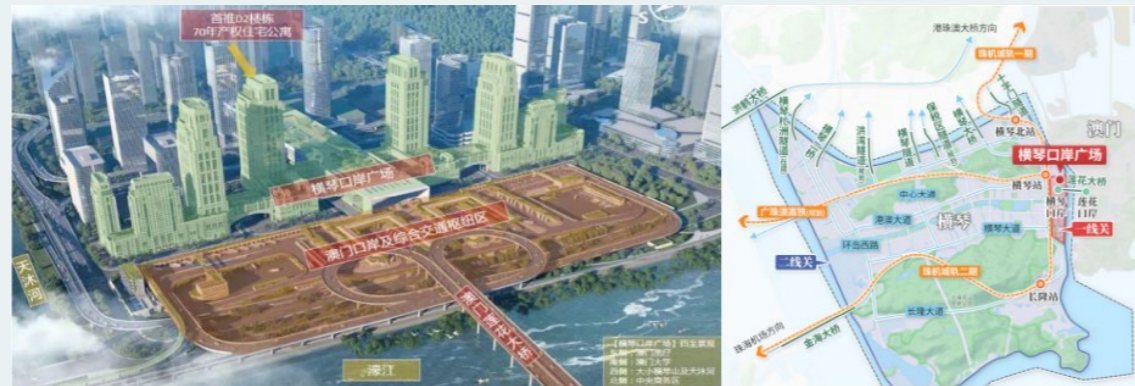
世联行于 2025 年 1 月正式向公司全体员工发布《支持业务创新、产品开发及迭代的操作指引》，建立了覆盖创新方向指引、项目评审、资源保障及激励机制的完整制度体系。该制度旨在通过持续创新提升产品与服务质量，使服务更贴合市场发展与客户需求变化，为客户提供更优质的专业服务。公司设立了集团创新支持委员会，统筹不动产营销、资产管理及数字化平台开发等重点方向的创新实践，并建立了从项目立项、预算支持到成果激励的全流程管理机制，通过系统化的组织与资源支持，驱动公司服务能力与行业竞争力持续提升。

全链路营销服务

根据市场发生的变化,我们洞察客户需求,在原代理业务的基础上,构建数字化“全链路”整体操盘能力,为客户提供一体化解决方案。全链路操盘流程涵盖“重构逻辑、内容创意、流量获客、私域转化、地接带看、案场成交和资产运营”七个环节,强调各环节的紧密衔接和一体化协同,以实现更好的营销效果。在线上推广获客中,我们积极布局新媒体营销渠道,通过对接抖音等主流平台 CPS 资源,打通线上线下载营销链路。2025 年上半年,该创新模式已在惠州、珠海、佛山等重点城市成功落地,助力多个项目实现销售突破。



案例：公司的全链路营销服务体系在横琴口岸广场项目中实现创新实践。我们通过构建“精准投流推广服务 + 技术执行服务”双体系,依托腾讯、抖音、百度及小红书等多平台协同矩阵,精准触达高净值客群。执行层面,项目累计开展 90 余场专业直播、制作并分发超 1,000 条多维宣传素材,通过精细化内容运营与持续互动,累计实现全域曝光超 2,500 万人次,助力客户高效贯通“流量 - 线索 - 上门”的全链路转化,显著提升了项目的市场认知度与客户触达效率,为项目销售转化提供了有力支持。

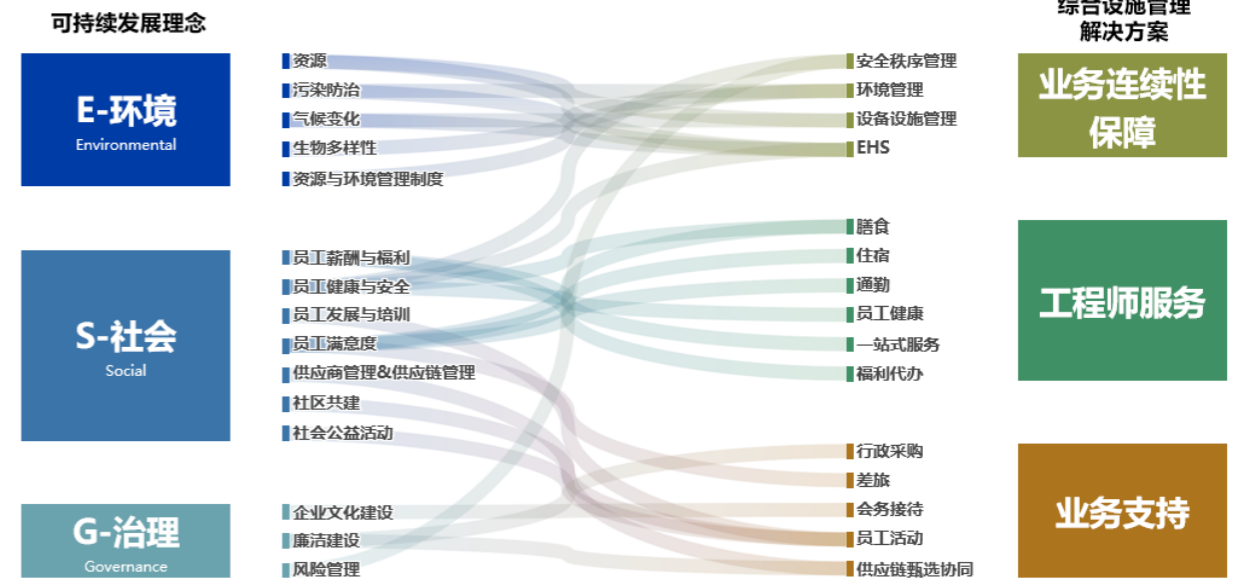


横琴口岸广场项目全链路营销实践

创新综合设施管理服务

世联行在综合设施管理业务中,秉持可持续发展理念,创新构建融合“环境、社会与治理”维度的资产运营服务体系。该体系将绿色运营、人文关怀与合规管理理念和指标深度嵌入服务全流程,通过节能改造、资源利用、社区共建、人才服务等具体行动,系统响应客户在低碳转型及长效合规等方面的战略需求,助力客户提升资产韧性、履行社会责任并增强市场认同。

可持续发展理念驱动综合设施管理解决方案



2025 年 11 月 28 日,世联行参展第三届深圳(国际)企业行政后勤采购博览会,围绕“可持续综合设施管理(IFM)服务产品”与“IDC 数据中心综合设施管理(IFM)服务”等议题开展专题技术分享,展示公司的创新实践与服务能力。



第三届深圳(国际)企业行政后勤采购博览会沙龙及现场照片

创新游学服务

世联行持续整合内外部专业资源，围绕产业园运营、城市更新、地产营销等重点领域，组织跨业务线与跨区域的创新游学活动。该服务以客户需求为导向，通过实地参访、案例解析与专题研讨等形式，搭建高质量行业交流平台，为客户提供定制化课程与指导。目前已组织客户深入深圳、上海、苏州、长沙、西安等区域的代表性项目进行实地学习与交流，助力客户及行业在复杂市场环境中实现专业进阶与可持续发展。



“城市更新、产城融合、标杆企业学习”深度研学

服务技能提升培训

世联行高度重视员工专业能力与服务水平的持续提升，围绕公司不断推进的服务产品化战略与新产品服务体系，持续开展针对性的专业培训，确保员工及时更新行业知识、掌握先进服务理念与专业技能，从而在日常工作中以更专业、高效的方式响应客户需求，为客户提供具有竞争力的高质量服务。

- **保安：**围绕安全生产教育、消防器材使用、队列训练、交通指挥手势、防爆技能及突发事件应急处置等内容组织系列培训与演练，同时结合防台防汛专项预案开展模拟演练。
- **工程：**聚焦管理规范执行、岗位技能强化及应急处置能力提升，组织系列工程专项培训，内容涵盖物资与档案管理规范、供配电系统操作及监控、突发停电应急预案实施等重点模块。
- **保洁：**围绕清洁设备使用与维护、清洁剂规范使用、楼层标准化作业、工具间管理及安全作业规程等内容，系统组织保洁专项培训。
- **客服：**聚焦服务标准化与专业能力提升，组织开展了客服职业形象、大堂接待规范、前台业务操作标准、会议服务工作规范等系列专项培训，持续强化一线服务团队的专业水平与综合素养。



保安、工程、保洁、客服专项培训现场图

客户满意度管理

世联行坚持将客户需求作为服务的核心导向，通过主动聆听与系统洞察，持续优化服务流程，致力于为客户提供卓越的服务体验。

为全面响应客户诉求，我们不断健全客户意见收集体系，构建了覆盖线上线下、包含多个触点的立体化沟通渠道。业主可通过“悠租云”APP、“资管云”小程序、世联行客户投诉专属邮箱、物业客户中心热线、物业服务中心前台、专属管家微信以及定期开展的客户满意度调研等多种方式，便捷地向我们反馈意见与建议。

客户持续沟通机制

我们持续优化三级沟通机制，通过客服部、事业部、管理层三级的联动，开展全方位、多层次的客户满意度调查与深度沟通，确保客户声音被有效倾听、及时响应，并转化为服务持续改进的内在动力。

管理层

公司管理层负责针对客户高层进行不定期的沟通拜访

事业部

事业部总监对接客户中层，通过不定期拜访、定期会议等形式进行客户维护

客服部

由公司客户部组织开展客户满意度调查，并形成《客户满意度调查报告》，频次固定为每年2次

客户投诉处理

世联行制定并严格执行《客户投诉处理程序》等内部管理制度，明确客户投诉处理的岗位职责、分级原则和标准流程，及时、有效解决客户问题，并结合交易业务和资管业务特点，落实相关动作。

受理	分派	跟进	反馈
客服专员接收业主投诉信息，并记录于《客户投诉登记表》	客户服务中心客服部将投诉分为：重大投诉、升级投诉、一般投诉，并分派给相应岗位部门责任人。投诉受理责任人根据投诉级别，在1-3天内处理完毕	投诉受理责任人跟进处理，并向客服专员反馈处理结果。若未在约定时限内完成，将由客服部负责人指定专人跟进	客服专员记录投诉人对处理结果的满意度。若投诉人不满意则持续跟进处理直至满意为止
及时总结			
<p>客服部每月统计分析《客户投诉登记表》，重点关注重复投诉、升级投诉，分析原因、评估处理措施和结果，并于物业服务中心工作月报中反馈；</p> <p>对于多因素、较复杂的投诉，客服部编制成典型的投诉处理案例，形成公司知识清单存档，并组织各部门讨论互动、培训分享，全力提升客户满意度。</p>			

我们在收到业主反馈意见或投诉后，对客诉分类分级，设定各类投诉处理时限，高效处理客诉。2025 年，我们共接收 101 单客户投诉，客诉处理率 100%，工单满意度 99%。

客户满意度调查

本公司每半年开展一次业主满意度调查，通过线上问卷及线下入户拜访等方式，收集业主对客户服务、秩序服务、工程服务、环境服务四大维度的满意度。本年度，共收集满意度调研样本 2545 份，总体满意度为 95.62%。同时，在满意度调研期间，公司累计收集业主有效建议 542 条。我们通过系统性整理与分析，深入识别客户核心诉求，并以此为依据，制定针对性改进举措与品质提升计划，持续优化客户体验。



调研覆盖客户：
2,545 人



业主整体满意度：
95.62%

提高客户满意度的举措

案例一：物业及综合设施管理服务八大安心产品

世联资管围绕“安心行、安心停、安心饮、安心餐、安心养、安心洁、安心享、安心会”八大产品体系，通过高品质的综合设施管理服务，为企业员工提供衣、食、住、行全方位的人性化服务。



案例二：侨城坊招商运营管理 - 企业开放日活动组织

- 1 月，组织园区客户参观物业核心设备设施，增进客户对园区运维保障体系的了解；
- 3 月，举办“好奇象读书会”，为园区客户搭建文化交流与知识共享平台；
- 7 月，推动园区内企业间互访交流，围绕产业链合作开展对话；
- 9 月，联合中信银行共同组织“最好的学习，来自同行者”专题活动，为金融领域客户提供深度交流的机会；
- 10 月，在双陈普洱茶馆开展“携手润心会”，组织邻里交流、空间美学探讨与茶文化品鉴活动，营造和谐的园区氛围。



侨城坊项目企业开放日活动现场照片

案例三：公寓“璞呼吸”专项创新服务产品

公司面向企业人才公寓自主研发专项公寓服务产品——“璞呼吸”全屋净醛保障服务。该服务通过科学布设除醛物资、实施物理高温密闭处理，依托专业空气质量检测手段，系统化完成室内空气治理，为入住人才打造“即住级”健康安全环境。“璞呼吸”以用户健康为核心，积极响应现代人才对高品质居住环境的需求，同时也为企业人才公寓提供了专业的健康空间解决方案。



公寓项目“璞呼吸”空气治理服务现场照片

5.1.4 指标与目标

我们建立产品和服务安全与质量相关的指标，驱动可持续发展目标的实现。

指标名称	指标内容	单位	2025 年
业主整体满意度	业主对物业服务的满意程度	%	95.62%
重大安全责任事故数量	造成人员死亡或十万元以上经济损失的事故	个	0

为持续提升产品与服务质量，公司在现有质量管理相关体系认证的基础上，计划进一步完善整体管理与保障机制，并积极推进 ISO 41001: 2018 设施管理体系认证，通过系统化的设施全生命周期管理，增强服务交付的稳定性、资源使用的效能与运营环境的安全性。

5.2 供应链管理，推进健康发展

世联行致力于构建安全、稳健且可持续的供应链体系。公司通过全周期管理机制，将环境保护、安全合规等可持续发展要求深度融入供应商评估与合作流程，并积极践行绿色采购。同时，我们通过制度规范、专项培训与透明沟通，持续提升供应链的规范性、协同性与韧性，为业务稳健运营与价值链共赢提供坚实支撑。

5.2.1 供应链规范管理

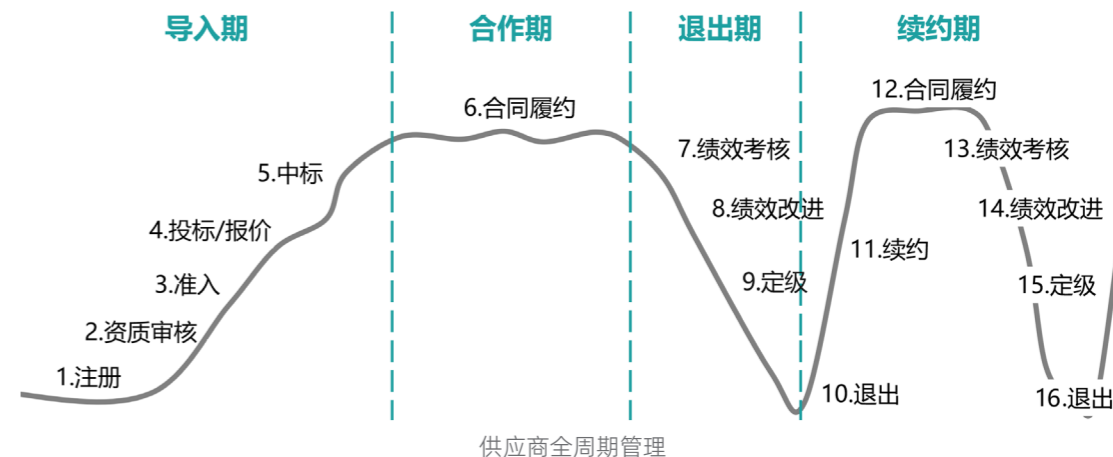
完善管理制度

为持续完善供应链管理体系，2025 年世联行对《采购管理制度》《供应商管理办法》《招投标管理办法》《询价管理办法》及《网络采购操作指引》进行了系统性修订，并同步新增《直接委托管理办法》与《集中采购管理办法》，从制度层面实现了对供应商准入、评估、合作及持续管理的全流程覆盖与规范化约束，为保障产品服务质量、成本控制与合规运营奠定基础。

公司同步设立“供应链决策委员会”作为供应链治理的核心机构，负责对招投标项目定标、大额直接委托采购及供应商违规行为认定与处理等关键事项进行集体审议与透明决策，以专业化监督机制提升供应链管理的规范性、公正性与可追溯性。

全周期管理

世联行持续推进供应商全周期管理，依据公司《供应商管理办法》建立标准化的供应商管理体系，开展覆盖供应商“导入期、合作期、退出期、续约期”的全流程管理。在供应商准入及评估过程中，公司明确将社会责任、商业道德、环境保护、专业能力、信息安全等方面作为关键评价维度，并将其贯穿于供应商合作的各个阶段，通过定期评估确保供应商持续符合公司规范和安全标准。



我们实施供应商年度定级制度，每年 12 月对本年度供应商合作情况进行总结，根据评价结果进行供应商分级管理。根据供应商年度履约评估评分结果，将供应商评估级别定为五级，分别为优秀级、合格级、受限级、不合格级、黑名单，以此作为供应商年度表现的重要参考。我们依据质量、交货、服务等关键指标，优先与表现最佳的优秀级供应商合作，指导合格级供应商提升，并严格监控或考虑替换表现不佳的受限级供应商，终止与不合格供应商的合作，黑名单供应商永不录用，以确保供应链的安全和高效。2025 年度，我们针对 566 家供应商开展了年度定期业绩评价，其中 91 家供应商为优秀级供应商、440 家为合格级供应商、29 家为受限级供应商、不合格供应商 6 家。

供应商年度定级制度

等级	年度评估得分 分数区间	结果应用
优秀级	≥ 95 分	1. 颁发奖杯奖状； 2. 履行中的合同，合同期履约得分大于等于 95 分的，同等条件下有优先中标的机会； 3. 同区域增量业务优先承接权
合格级	80 (含) ~95 分 (不含)	1. 不予奖惩； 2. 合同正常履行
受限级	70 (含) ~80 分 (不含)	1. 限制合作，本年度内不再给予新的竞价机会，不再新增业务量； 2. 三个月整改期后仍然不合格的，停止合作，列入不合格库
不合格	<70 分	1. 终止合作； 2. 满 1 年后，可进行补充重新评审
黑名单	0 分	立即终止合作；永久不得录用

5.2.2 供应链安全管理

世联行高度重视供应链安全管理，严格遵循国家法律法规及公司 EHS（环境、健康、安全）管理体系要求，制定并执行《承包商安全管理制度》和《职业健康管理制度》，旨在明确供应商在合作期间应承担的环保与职业健康安全责任，系统管控其对环境的影响，切实保障作业人员的健康与安全。在供应商准入与持续管理中，我们不仅关注其经营能力与服务质量，更将是否建立环境保护和职业健康相关管理体系作为重要评估依据，优先与已获得相关认证（如 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境管理体系、ISO 45001 职业健康安全管理体系等）的供应商开展合作。项目运营中，我们积极向供应商普及环保与职业健康的重要性，并要求其在作业前了解并签署相关协议，切实保护环境及作业人员健康安全。

供应商安全过程管理，要求示例如下：

- 准入审查与资质确认：审查承包商合法性与安全能力，确认其安全保证条件。
- 合同签订：在合同中明确安全责任条款。
- 开工前准备：制定安全措施与质量标准，明确项目安全负责人，开展安全教育。
- 现场作业管理：施工期间严格执行安全审批制度，确保机械、工具、防护用品合规。
- 人员职责落实：明确并监督承包商员工履行其安全生产职责。

环境 / 职业健康安全保护协议部分条款：

- 关注员工职业健康、安全，不聘用童工和不安排未成年工从事危险工作，为员工配备必要的个人防护用品；
- 对施工现场能导致环境污染、严重安全事故的危险源和环境因素进行识别，制定控制措施并监督落实；
- 在作业过程中应做好警示和现场隔离，注意保护现场周围的环境，节约用水、用电，药品使用适量，并采取适当的防护措施；
- 在作业过程中保护现场周围的环境，装载时采取防液体泄漏、防臭气散发、防噪声排放、防固体垃圾散落措施，装载完毕后现场需要清理干净，以免对周围环境的污染和危害。

5.2.3 推动供应链可持续发展

公司致力于构建安全、稳健且可持续的供应链体系。我们将供应商的可持续发展表现纳入全周期管理，尤其重视绿色供应链建设，在采购中优先选择能源高效、材料环保的合作伙伴，以此推动供应链的低碳化与可持续发展。

在成都金沙城红璞公寓项目采购中，公司将绿色采购理念系统融入供应链管理。我们在集中采购空调、冰箱、热水器及照明系统等核心设备的框架协议中，明确要求供应商提供高能效电器产品，并最终执行“能效等级不低于 2 级”的采购标准。这一实践从源头推动了项目的节能减排，在降低建筑运营能耗的同时，也切实减少了住户的生活成本。

5.2.4 对内培训和对外沟通

公司持续完善供应链管理体系，建立系统化培训机制，分别在总部和地区组织专项培训。资管总部组织开展了《资管供应链管理体系培训》，内容覆盖供应商管理制度、采购规范化流程、违规风险防控等，参与培训人员 378 人，应考核心人员 296 人全部参加考核，考核通过率 100%。此外，各地区结合属

地化管理要求，均组织了专题培训，培训内容覆盖采购全流程，包括需求管理、采购寻源、采购计划、集中采购执行、合规管理机制及违规处罚细则等关键内容，旨在持续提升供应链管理的专业能力、合规意识与协同效率。

在供应商关系管理上，世联行高度重视与供应商的沟通工作，通过不定期开展专业交流培训、走访座谈、电话、邮件、线上会议等方式保持与供应商的紧密沟通，不断强化对劳工权益、环境保护、资源利用、能源节约、职业健康等方面的管理，致力于构建安全、稳定、高效的供应链。

为构建公平、透明的商业合作环境，公司秉持公正平等的原则，对所有供应商（含中小企业）一视同仁，平等对待所有中小企业合作伙伴。我们采取统一的准入标准、评估流程与管理机制，确保各类合作伙伴在同等条件下参与竞争。公司严格遵守相关法律法规，依法保障所有供应商的合法权益，依据合同约定与供货服务进度及时支付款项。在本报告期内，公司未出现因逾期支付供应商款项而产生的诉讼纠纷。

5.3 数字化创新，赋能智慧服务

世联行坚持以科技创新为驱动，积极应对人工智能、大数据、云计算等新一代信息技术带来的变革机遇，持续推动业务全链条的数字化转型。公司着力加强核心技术研发与成果转化应用，通过不断优化自研数字化工具与管理平台，提升运营效率与客户服务质量，增强企业竞争力。

5.3.1 数字化赋能

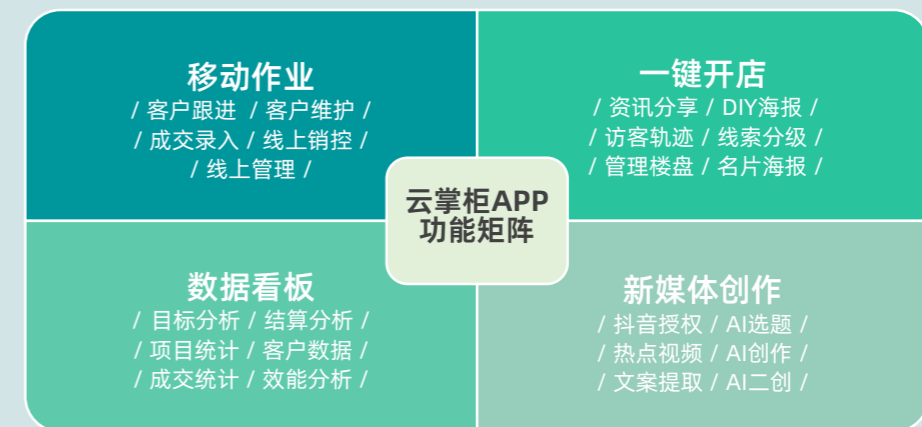
交易业务之云掌柜

公司在大交易业务领域积极推进数字化转型，以自主研发的云掌柜 APP 为核心平台，持续进行功能创新与智能化升级。2025 年，平台围绕“管理提效、智能赋能、系统优化”取得关键进展：一是强化项目全周期管控，推出“项目动态管理检验表”并实现交易项目全流程线上管理；二是建成“世联 AI 应用中心”，累计部署 11 个智能体，广泛应用于直播话术生成与客户应答等营销场景，为新媒体营销赋能；三是提升运营自动化水平，实现自动记账等系统优化，有效提升了经营效率。

本年度，我们继续专注于云掌柜 SaaS 商业化产品的研发和市场推广，优化智慧案场、掌上交易、AI 云店、在线开盘及渠道管家这五大核心功能模块，进一步提升产品的市场竞争力，赋能对外拓展和销售，为业务规模化发展提供坚实技术支撑。

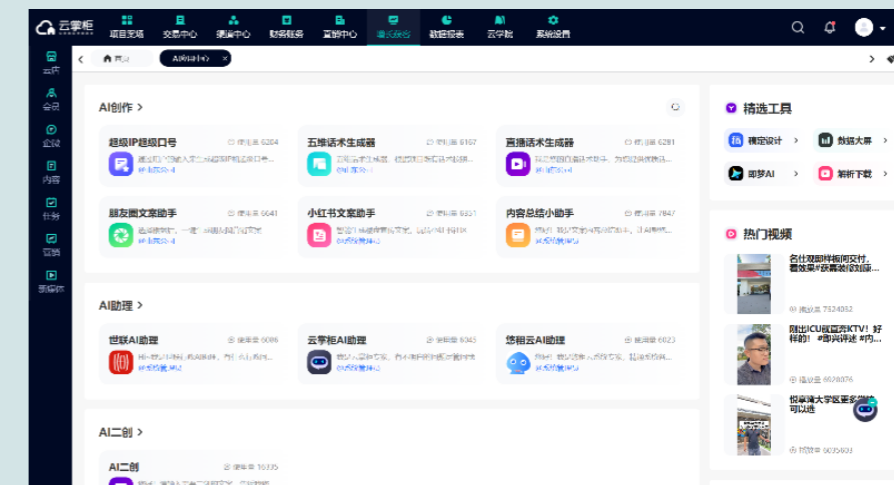
云掌柜 APP 介绍和功能矩阵

云掌柜为世联行交易业务研发的数字化作业、运营和管理平台，集代理案场数字化管理、新媒体运营创作与渠道结算管理于一体。平台深度整合 CRM 系统，优化客户管理与合同管理流程，方便合同的审批与查看，提升审批效率；记录交易全生命周期关键节点信息，统一业绩计算标准，提升提佣效率及透明度。云掌柜平台涵盖了员工移动化作业的云掌柜 APP，渠道合作作业平台、世联行集客以及 C 端客户触达的积极找房小程序。



云掌柜“世联 AI 应用中心”

新增 AI 智能体应用广场功能，借助 AI 技术为一线员工提供内容创作辅助、行政助理支持与智能客服问答等服务。



本年度，我们继续专注于云掌柜 SaaS 商业化产品的研发和市场推广，优化智慧案场、掌上交易、AI 云店、在线开盘及渠道管家这五大核心功能模块，进一步提升产品的市场竞争力，赋能对外拓展和销售，为业务规模化发展提供坚实技术支撑。

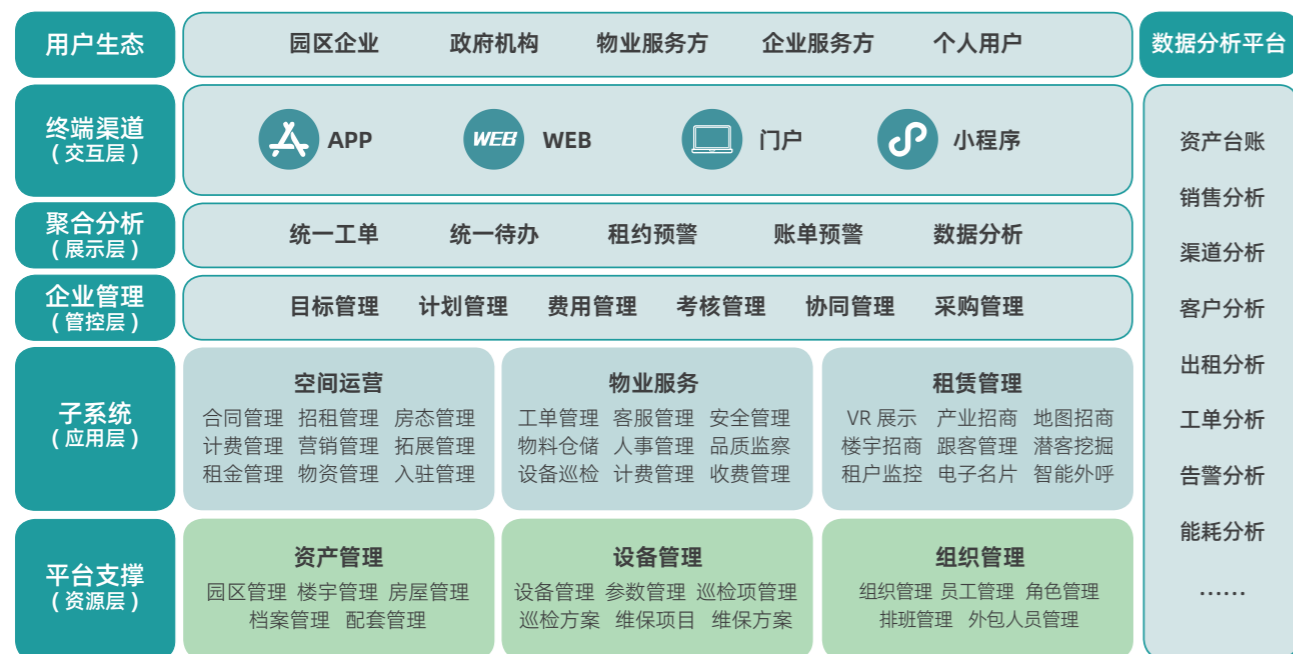
云掌柜 SaaS 产品生态



资管业务之资管云

资管云系统是世联行推出的资产运营数字化管理平台，致力于提升物业资产价值与综合设施管理效率。该系统打通产办招商、资产租售、资产运营、物业管理全流程数据，支持项目团队实时掌握资产使用状态、运营表现及能耗等关键指标。通过对数据波动的智能分析，系统可预判设施设备使用趋势与运营风险，为物业及综合设施管理提供数据支持，助力资产高效管理与持续稳定运营。

资管云产品架构图



资管云系统数据看板图



本年度，公司持续推进资管云平台的智能化升级，全面上线覆盖合同签订、费用管理、自动记账等全业务链的自动化闭环系统，并在全部项目中落地，大幅提升运营效率。此外，平台同步构建“集团-区域-属地”三级运营计划管理体系，支持项目预算编制、任务分解、进度跟踪与风险预警，提高整体管控水平。

资管业务之悠租云

2025 年，悠租云平台在产品功能与服务生态方面实现多项拓展升级。平台持续拓展客户生态，签约涵盖大型机构、央国企在内的多元客户群体，持续为众多企业客户提供不动产运营数字化解决方案。在功能拓展方面，平台上线短租在线预订模块，实现长租与短租业务的融合，支持用户在线预订、扫码核销与原路退款，实现全流程闭环操作，进一步提升项目空间使用效率与用户体验。同时，平台上线自动化开票系统，全面支持数电发票开具、批量合并开票及多税率智能配置功能，使整体开票效率提升 80% 以上，显著优化了企业与用户端的财务协同流程。



悠租云新增短租和发票开具功能

此外，悠租云平台持续不断进行科技创新和突破。2025 年，世联行旗下珠海横琴悠租云科技有限公司通过国家高新技术企业认定复审。同时，一项于报告期前提交的专利申请（专利号：ZL202311198866.3《应用诊断方法、装置、设备及计算机可读存储介质》）在本报告期内获得国家知识产权局授权，进一步增强了产品系统的安全性、稳定性与自主可控性。



5.3.2 专业培训和行业交流

2025 年，公司围绕智慧服务与创新研发，构建了覆盖内外部、多层次的能力提升与行业协同体系，强化内部培训和行业交流，推动组织的数字化转型。

内部培训，深化应用

公司为促进核心数字化平台（云掌柜、资管云、悠租云）的迭代与落地，全年组织专题培训超 30 场，涵盖 CRM 流程、智能合同管理、自动化财务、AI 工具应用等重点模块，培训对象覆盖技术、运营、财务及项目管理等多部门员工。同时，公司推出“数字化加油站”常态化学习机制，每周发布 AI 工具指南，覆盖智能办公、数据分析、内容生成等高频场景，全年累计推送 60 余期，切实提升公司员工技术认知与实际应用能力。

外部赋能，专业链接

公司积极参与科技创新类行业交流活动，输出在不动产数字化、AI 应用及智能化综合设施管理等领域的实践经验，深化行业互动，加强专业链接。同时，我们主动开展对外赋能，为 SaaS 客户（如长租公寓运营商、物业服务企业等）提供定制化系统培训与支持，助力合作伙伴提升运营效率。

5.3.3 激励创新和持续优化

科技创新是世联行发展的核心驱动力之一，公司始终将研发投入作为战略重点，持续推动技术突破与智能化升级，不断优化产品与服务体系，响应市场日益增长的多元化需求。公司通过系统化推进数字化平台建设、技术研发与成果转化，对内提升运营效率，对外强化业务支撑与品牌价值。同时，公司高度重视创新文化培育，将专利产出等技术贡献纳入员工绩效评价体系，持续激发团队创新活力，为可持续发展提供坚实的支撑。

研发资源及投入情况

研发人员数量（报告期末）	人	49
研发投入金额	亿元	0.22

5.4 信息安全化，守护客户隐私

世联行始终将客户的信息安全与隐私保护置于企业发展的核心位置，致力于构建并不断优化一套全面的信息安全防护体系。我们通过完善管理制度、强化全员意识，并在技术层面系统落实数据加密、访问控制与网络防护，全方位保障各业务环节的信息与隐私安全。

5.4.1 信息安全与隐私保护体系

信息安全与隐私保护制度

世联行严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规，建立健全公司内部信息安全与隐私保护管理体系，严格执行《世联行信息安全管理规定》《世联行信息安全保密制度》《信息安全应急处理方案》《IT 账号权限管理制度》《涉密部门 PC 安全加强管理规定》等制度，明确客户信息（包括用户的身份信息、联系方式等敏感数据）属于公司机密，严禁未经授权访问、复制、导出或外传。2025 年，公司针对面向 C 端的产品与服务，更新了《隐私政策》，清晰说明信息收集、使用、保护的、方式及范围，确保数据获取的合法性、正当性与透明度，全面履行企业对消费者隐私权益的保护责任。报告期内，世联行未发生经证实的涉及侵犯客户隐私和丢失或泄露客户资料的投诉。

为加强公司信息安全体系化建设，世联行依据《世联行信息安全管理规定》及《世联行信息安全保密制度》建立了系统化的信息分级分类管理体系。根据信息性质，公司将信息划分为管理类信息、技术类信息及业务类信息三大类别，并将涉及公司商业秘密与核心运营事项的信息纳入保密管理范畴。保密信息执行两级保密责任制，并依据其泄露后可能对公司安全与利益造成的损害程度，划分为 A 级（核心秘密）、B 级（重要秘密）和 C 级（一般秘密）。公司针对不同类别与保密级的信息，制定了差异化的保密制度、操作规范与奖惩机制，以实现信息安全精细化管理，切实防范信息泄露风险，保障企业和客户的资产安全。报告期内，我们未发生信息泄露、丢失或系统被非法访问、攻击等重大信息安全事件。

信息分级和保护制度

将公司机密信息分为 ABC 级并进行管理：

A 级信息 - 核心秘密：事项的发放、传阅均需经总经理批准，仅公司核心领导层及 A 级秘密事项形成部门的主管拥有信息读取等相关权限；

B 级信息 - 重要秘密：传阅由该秘密事项形成部门的经理级主管（第一负责人）批准，必要时须报请总经理同意；

C 级信息 - 一般秘密：由秘密事项形成部门指定专人负责做好标识，妥善保管，并建好记录、台帐。

此外，公司保密职能部门定期对涉密岗位进行检查，及时发现问题并落实整改。

两级保密责任制

公司保密职能部门在董事会、总经理的领导下，负责全公司的保密工作，各部门的主要责任人为该部门保密管理第一责任人，具体落实公司对该部门的保密要求，并对该部门的保密工作负全责。

信息安全与隐私保护举措

公司由数字化转型办公室全面负责信息安全与隐私保护管理和技术保障工作。针对内部管理，公司对一线员工设置权限范围内完整客户信息查询数量上限，并触发预警机制，防止滥用。针对客户敏感数据，禁止离线导出，确需共享的，仅通过在线、有限授权方式处理，杜绝数据外泄风险。此外，公司通过内部通知、制度挂网公示等方式，确保全体员工知悉并遵守信息安全与隐私保护相关规范，并将信息安全管理要求纳入《员工手册》与绩效考核体系，明确违规处理机制，强化全员信息安全责任意识。同时，公司持续完善信息安全应急机制。一方面，公司通过严格执行《世联 IT 系统数据恢复管理制度》《世联行数据备份管理制度》，构建“本地 + 云端”多重备份及异地存放体系，系统保障了在极端情境下备份数据的可靠性与可用性。另一方面，我们通过完善信息安全事件处理流程，确保在发生数据泄露等安全事件时能迅速响应与有效处置，全面守护客户隐私与业务安全。

针对客户与商业合作伙伴，我们积极推动其信息安全管理体的落地，通过对敏感信息实施 AES 加密存储、日志审计与传输加密等关键技术手段，全面强化数据保护措施。此外，我们还提供相关安全管理培训和指导，系统保障客户数据的存储安全与传输完整。

为持续加强信息安全及数据隐私保护管理，本年度我们在信息加密和备份、系统更新与修复、灾难恢复演练、信息安全小组会议等方面开展了多项信息安全保护工作，旨在系统防范因内部管理疏漏或外部威胁可能导致的数据破坏、遗失及泄露风险。

客户隐私保护措施

在技术层面，公司对所有涉及消费者隐私的敏感数据均采用 AES 加密算法进行存储，确保数据在静态状态下的安全性；在信息展示环节，严格执行“最小必要”原则，如手机号码仅显示首尾各两位、身份证号仅保留前三后四位，完整信息须经授权方可查看，且系统自动记录操作日志，最大化保障消费者信息安全与隐私。

信息备份管理

- 在信息备份方面，公司依据业务重要性对信息系统进行分级（L1-L5）管理，并制定差异化备份策略。
- 其中，核心系统（L1 级）实行每日全量在线备份、每周全量备份及月度全量磁带备份，并通过年度介质轮换机制保障备份数据的长期可用性。

信息安全小组会议

为保障信息安全，2025 年公司针对服务器运维、系统安全、灾难恢复演练等议题开展了多次专题会议，提升公司在信息安全运维和管理方面的能力。

- 公司邮件群组清理沟通会
- 公司官网服务器运维沟通会
- 年度 DRP（灾难恢复计划）演练启动会
- 服务器安全加固讨论会

系统维护、升级和灾难恢复演练

- 2 月、9 月开展两轮全量服务器（私有云 + 公有云）安全加固工作，参照网络安全等级保护第二级要求完成杀毒软件部署、本地防火墙配置、安全漏洞修复等工作，提升勒索病毒防范能力；
- 为防范公司官网安全漏洞风险，在官网运维中完成了服务续保、系统版本升级、安全加固及本地化备份等工作，全面提升官网运行稳定性；
- 完成公司核心网络设备防火墙升级替换、完成服务器及客户端杀毒软件服务续保及版本升级等工作，有效提升 IT 系统安全性；
- 完成数据中心服务器、存储设备、UPS 等关键 IT 设施全年服务续保，保证数据中心核心设备的可靠性；
- 公司云平台上的所有系统成功完成灾难恢复演练，包括私有关键办公系统及公有核心业务系统（如 EBS 系统、润泽、邮件、AD 域等）的虚拟机备份恢复，并形成详细的灾难恢复报告，各系统均达到预期恢复效果。

5.4.2 信息安全认证

2025 年度，世联行旗下珠海横琴悠租云科技有限公司通过 ISO 9001：2015 质量管理体系认证与 ISO 27001：2022 信息安全管理体系认证的年度审核，持续为用户提供规范、安全的数字化服务。



ISO 9001：2015 及 ISO 27001：2022 证书及审核合格证明

5.4.3 信息安全培训

公司持续推进信息安全管理体系建设，在强化制度的基础上，系统性开展覆盖全员的信息安全宣导与培训工作。公司数字化转型办公室日常通过企业邮箱、钉钉和内部社群等渠道，围绕病毒防护与反诈等主题进行持续性提醒与内容推送。我们全年组织四次全公司范围的集中培训，并联动属地公安机关开展反诈宣传。培训采用图文手册、警示视频、案例解析等形式，重点围绕个人信息保护、敏感数据处理规范及社交工程防范等关键领域，系统提升员工的安全意识和实操能力。

此外，公司要求各部门将信息安全内容纳入日常学习体系，并建立员工可疑信息举报机制，推动安全文化融入运营全过程。全年宣导培训员工触达率 100%，有效提升了组织整体网络安全意识与数据防护水平，为公司与客户信息安全防线提供了坚实支撑。

公司针对信息安全防范对全体员工进行告知宣导

病毒防护通知 - 遇木马病毒威胁，要求全体同事立即按照以下措施执行：

- 排查办公电脑杀毒软件并扫描
- 清理手机可疑应用并扫描
- 严格规范设备入网管理
- 坚守“零信任”防护原则
- 及时上报异常情况

钓鱼诈骗场景及预防方案

核心原则：面对任何涉及资金、信息的请求，始终坚持“零信任”思维——不轻信、不乱点、多核实。技术是盾牌，员工的警惕性是最后一道也是最关键的防线。

随着数字化办公的普及，企业成为钓鱼与诈骗攻击的重点目标。攻击者利用邮件、企业微信、钉钉等办公工具的高频使用特性，通过高仿真内容和精准社交工程手段实施诈骗。以下三大核心办公渠道切入，系统梳理典型场景、入侵方式及全流程预防方案。

公司内部邮件宣导

5.4.4 知识产权保护

世联行高度重视知识产权保护，坚持“规范、务实、预防为主”的原则，严格遵守《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，并以公司《知识产权保护管理制度》为依托，系统构建覆盖“事前预防、事中管控、事后维权”的全流程管理体系。

2025 年，我们明确了各类技术成果（包括技术文档、代码、软件著作权材料等）的归属、使用与保密要求，通过新员工入职签署保密协议等方式，强化全员责任意识。针对云掌柜、资管云、悠租云等重点平台的新功能模块，公司开展了专项知识产权梳理，有效保护了核心技术资产。在风险管控方面，我们对系统源代码、客户数据处理逻辑等敏感信息，落实了权限分级、访问日志记录及禁止外传等管控措施。同时，公司组织面向研发与产品团队的内部培训，内容覆盖日常开发规范与著作权申请流程，提升了一线人员的防护意识。

在对外防范方面，公司主动关注行业同类产品的公开信息，定期进行侵权风险监测，并对可能影响自身权益的情况及时评估，根据需要采取沟通、行政投诉或法律诉讼等措施，维护企业知识产权与品牌权益。

截至 2025 年 12 月 31 日，本报告期无新增专利申请，新增授权发明专利 1 项。



06

以人为本，激发员工成长与组织活力

员工是世联行可持续发展的核心基石。我们始终秉持“以人为本”的理念，将员工权益保障置于首位，通过不断完善多元化的薪酬激励与职业发展体系，为每一位员工提供公平、开放的价值实现平台。同时，公司高度重视员工身心健康与福祉，致力于营造具有归属感与幸福感的工作环境，夯实企业责任形象，成为员工信赖与依靠的坚实后盾。

本章回应的重要议题

- 员工



6.1 合规公平雇佣，保护员工权益

6.1.1 合规雇佣

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，通过系统化制度建设保障员工基本权益。2025 年，公司在《员工手册》所规范的公平雇佣、薪酬福利、晋升发展、工时与假期等管理框架之上，制定并实施了《世联资管员工权益与发展制度》，将反歧视、多元化以及禁止雇佣童工及一切形式的强迫劳动明确列为专项政策。我们在招聘全流程中，切实规范并透明化录用程序，坚决杜绝任何因素的就业歧视。同时，公司严格执行身份核验等机制，从源头上杜绝雇佣童工及任何形式的强迫劳动，确保用工完全合法合规。

报告期内，公司始终秉持平等自愿的合规用工原则，所有雇佣关系均依法建立，与员工签订书面劳动合同，并规范执行劳动合同的签订、变更、解除或终止程序。此外，我们建立了常态化的人事档案管理机制，定期对员工档案与合同签订情况进行专项审核，强化全员合规雇佣意识。截至报告期末，公司未发生任何违法雇佣、使用童工或强迫劳工的情形。

雇佣			
按性别、年龄组别、职级及地区划分的雇员总数			
员工总人数		人	5,563
按性别划分	男	人	2,904
	女	人	2,659
按年龄组别划分	30 岁以下	人	1,174
	30-50 岁	人	3,856
	50 岁以上	人	533
按职级划分	高级管理层	人	6
	中级管理层	人	198
	普通员工	人	5,359
按地区划分	中国内地	人	5,563
	其他	人	0

6.1.2 平等机会与多元化

世联行始终坚持多元化、平等与包容的原则，高度尊重并切实保障员工的多样性与个体差异。我们将多元化理念系统融入人力资源管理体系，通过制定并执行明确的制度，在招聘、晋升、培训及日常管理各个环节，严格禁止基于性别、年龄、民族、地域、宗教信仰或文化背景等任何因素的歧视行为，确保所有员工享有平等的机会与尊重。

为落实这一承诺，公司建立了举报与处罚机制，明确对经查实的歧视、胁迫、骚扰、人格侮辱等严重不当行为，将依据制度采取记过或解除劳动合同等严肃处罚。我们鼓励所有员工在发现任何可能的歧视或不公平待遇时，通过保密渠道及时向直属上级、人力资源部门或专属投诉渠道进行反映，以确保问题得到及时、公正的调查与妥善处理，持续营造并维护一个包容、平等、相互尊重的工作环境。

《世联资管 员工权益与 发展制度》

- 平等雇佣：打造平等、多元、开放、包容的职场环境，尊重员工的人权、个性特质和个人隐私。公司严禁任何形式的暴力、恐吓、欺凌和骚扰行为，鼓励员工展现真实自我，保障每个人都能在安全、尊重的氛围中工作。
- 民主沟通与多元表达：充分尊重员工民主权利与言论自由，积极构建多元沟通机制，鼓励员工畅所欲言，及时反馈诉求，让员工的心声得以传递，建议得到重视。

在人才引进与发展方面，我们依据战略规划与业务发展的实际需求，科学制定年度人才引进计划，通过校园招聘、社会招聘、内部推荐及同行推荐等多种渠道并举的方式，公开择优遴选并录用人才。

同时，公司建立了系统性的离职员工访谈机制。主动倾听收集离职员工反馈与建议，深入分析离职动因，从中识别在管理流程、工作环境或企业文化等方面可能存在的改进机会，并将洞察转化为提升员工满意度与忠诚度的改善行动，实现人才队伍的优化与持续稳定。

6.1.3 薪酬与福利

薪酬制度、薪酬管理原则、薪酬结构

世联行董事会下设“薪酬与考核委员会”，作为董事会专门委员会，依据《上市公司治理准则》及相关监管规定，负责拟定并审议公司董事、高级管理人员的薪酬政策、绩效考核标准及年度考核方案；组织实施对董事及高级管理人员的绩效评价；就相关事项独立向董事会提出议案，履行决策监督职责。

在董事会薪酬与考核委员会的政策指导和授权范围内，总经理设立“集团薪酬及考核执行委员会”。该执行委员会依据《集团薪酬及考核执行委员会议事规则》等内部制度，在总经理领导下，具体负责集团层面薪酬体系、福利政策及绩效考核机制的设计、调整与实施工作，包括但不限于重大薪酬结构调整、

激励机制优化及绩效管理流程完善等事项，确保相关政策在操作层面的科学性、公平性与执行效率，支撑公司战略目标与员工发展的协同实现。

公司实行“以岗定薪、业绩导向”的薪酬理念，践行效率优先、兼顾公平的分配原则，采用“固定收入+浮动收入”的薪酬结构，并根据岗位价值、职级差异进行设计。公司为各岗位与职级设定明确的考评标准，并严格执行绩效考核制度，考核结果作为衡量员工贡献与能力的重要依据，与员工的个人发展、员工的晋升与薪酬调整直接关系，形成绩效与回报联动的管理闭环，促进个人与组织的协同发展。2025 年，为支持交易业务模式创新与拓展，公司结合新业务孵化需求与市场薪酬水平，制定了全链路营销及新媒体等关键岗位的专项薪酬方案。为确保薪酬与考核体系的公开、公平与透明，公司在方案实施前通过政策宣讲、专题培训及内部公告等形式，向相关员工进行全面解读，保障其充分理解政策内容、执行标准与自身权益。此举有效提升了团队的创新突破动能，促进了业务的持续发展。



公司每年依据市场薪资水平与员工绩效评估结果，对薪资体系进行审慎审视与合理调整，保障员工的基本权益与公平性，持续践行尊重劳动价值、珍视人才发展的承诺。

绩效考核

世联行持续完善公正且高效的考核体系，为不同岗位和职级量身定制了工作评价标准，并严格依据绩效考核制度执行。考核以岗位职责的履行情况和实际工作成果为核心依据，对员工表现进行全方位、多维度评价，确保每一位员工的贡献与努力均能获得公正的认可与回报，并将结果直接应用于员工的晋升发展与薪酬回报，确保激励完全基于岗位价值与工作绩效，从根本上排除性别、年龄等非相关因素的干扰，维护薪酬公平与职场平等。

2025 年，公司在薪酬与绩效管理的数字化建设上取得重要进展：

- 薪酬自动记账系统全面上线，实现了从成本拆分到财务核算入账的全流程数字化管理。这一举措确

保了人力成本核算的精准性与财务数据的透明合规，为企业的稳健治理与薪酬支付的公平可靠提供了坚实基础。

- 交易业务经纪人平台全面迁移至“云掌柜”系统，通过数字化实现了提成计算的规范化与发放流程的透明化、可视化。

福利

公司严格遵守国家劳动保障法律法规，建立了全面多层次的福利体系，涵盖法定福利、经营保障福利、风险保障福利、工作生活福利多个维度，所有福利条款均在《员工手册》中予以明确制度化。

世联行员工福利类型

法定福利	<ul style="list-style-type: none"> 符合国家规范的员工保障计划，包括五险一金（社会保险 / 公积金）、法定年假等内容
经营保障福利	<ul style="list-style-type: none"> 为保障员工的工作环境、职业健康和安全而设置，包括项目员工宿舍等内容
风险保障福利	<ul style="list-style-type: none"> 为应对员工潜在的工作和生活风险，包括商业保险（意外险）、健康福利险、年度健康体检等内容
工作 / 生活福利	<ul style="list-style-type: none"> 为提高员工生活质量而提供，包括午餐补助、交通补助、通讯补助；公司额外带薪假期、人才房及人才奖励等内容

我们高度重视员工休息及休假权益的保障，在《员工手册》中对工作时间及各类假期条款进行了系统、清晰且人性化的规范，为员工平衡工作与生活、维护身心健康提供了坚实的制度保障。



6.2 组织专业培训，赋能员工发展

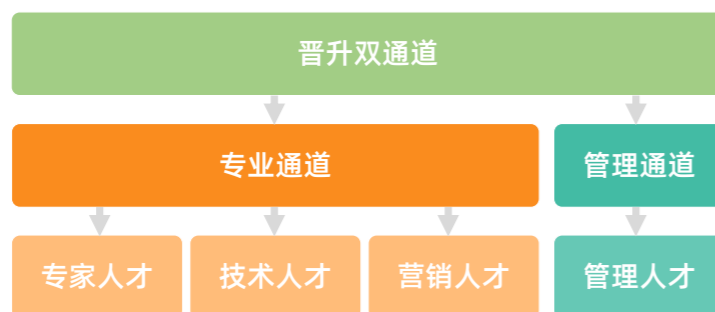
6.2.1 员工晋升与发展

晋升双通道

世联行视员工为发展的核心动力，构建了管理、专业“双通道”职业发展体系，员工可根据自身兴趣与专长，自主选择成长路径，制定个性化的职业发展规划，实现个人价值与公司价值的同步跃升。

管理通道：侧重于培养员工领导力与团队管理能力，核心职责是培养、发展与激励团队成员，其工作成效主要通过团队整体业绩及其所负责职能领域的工作成果来衡量。

专业通道：重点涵盖专家人才、技术人才与营销人才等方向，支持员工在特定领域持续深耕，实现专业能力的纵深发展。

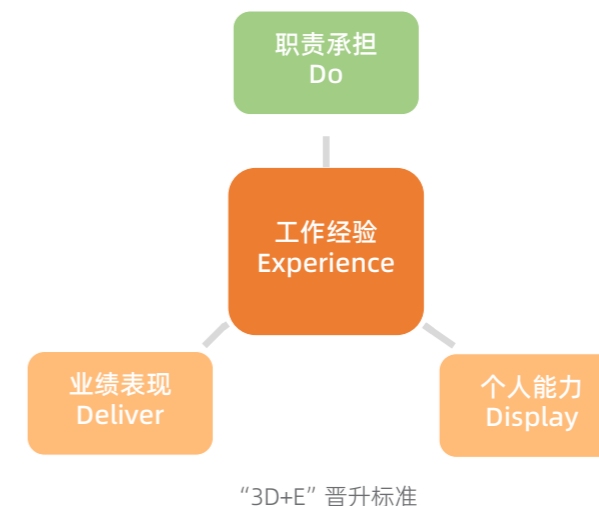


晋升制度与要点

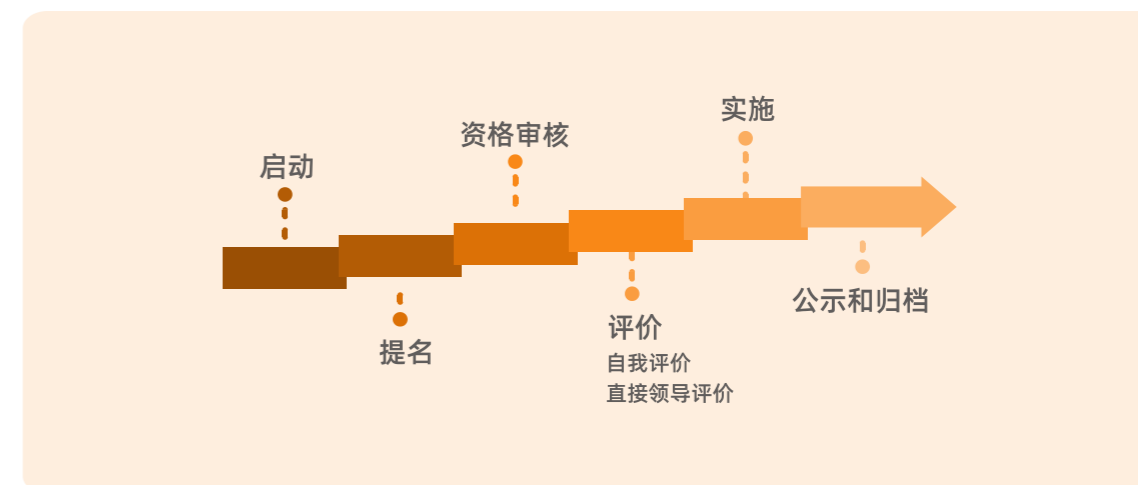
世联行持续完善员工选拔与晋升体系，根据岗位特性优化晋升模式与评价标准，确保员工与工作岗位高度适配。公司严格执行《员工手册》中的晋升制度，并于本年度制定的《世联资管员工权益与发展制度》中进一步明确了员工职业发展的政策。此外，针对交易与资管两大核心业务特点，公司分别建立了覆盖综合营销、新媒体运营、招商租赁、物业及综合设施管理、公寓运营等多个岗位的职责与晋升标准，形成了清晰的专业发展路径。同时，我们通过明确晋升中的能力与业绩关注要点，有效激发了员工的积极性和成长潜能，系统性提升了团队的整体专业能力。

晋升流程

我们谨慎评估员工贡献水平和绩效等级，确保晋升流程的公正性和有效性。公司持续落实《世联行定级晋升管理手册》《员工手册》等晋升管理制度。其中，《世联行定级晋升管理手册》详细规定了晋升的考核标准和程序，确保每位员工都能在公平、公正、透明的环境中获得晋升机会。我们采用“3D+E”作为晋升选拔的核心标准，即从职责承担 (Do)、业绩表现 (Deliver)、个人能力 (Display) 和工作经验 (Experience) 四个关键维度综合评估员工，并按照启动、提名、资格审核、评价、实施、公示及归档流程规范晋升机制，激励人才成长。



员工晋升遵循完整的标准化管理流程。流程启动后，首先由各部门基于员工的任职表现与综合评价发起晋升提案。随后进入审核阶段，由人力资源部门对提报材料的真实性、完整性及候选人资格进行核实，必要时补充背景调查。之后进入会审与审批环节，评审将综合候选人的全部材料与各级相关部门的反馈意见进行评估，经各审批人签署后，由最终审批人依据会审结果作出最终决策。最终，公司在与员工完成结果沟通后，对晋升结果进行公示，以确保全过程的公开与透明。



晋升流程

6.2.2 员工培训与成长

培训体系

世联行积极支持员工成长与发展，通过持续完善新人培训、岗位专业培训及管理人员培训的多层次培训体系，系统开展各类培训活动，促进员工个人能力与专业技能的提升，助力其不断丰富专业知识、拓宽职业视野。为从制度层面保障培训工作的规范推进，公司在《员工手册》中明确了员工培训与发展政策，内容涵盖培训理念、培训体系、培训方式以及培训信息的公布与查询机制，为员工成长提供了清晰的制度指引和系统性支持。

培训体系：

- 公司依据员工类型的不同，向员工提供入职培训、管理培训、通用培训、专业培训等诸多培训课程；
- 公司依据员工岗位成长阶段，提供岗前培训、上岗培训、提升培训课程，进阶式提升员工工作技能及综合能力。

培训方式：

- 内部培训：入职培训、新员工关注计划、专业培训、通用培训、管理培训、沙龙分享、在岗实践等。
- 外部培训：外请内训、外派培训、游学培训等。

除公司内部培训外，世联行积极整合外部优质学习资源，与多家专业机构和行业协会开展合作，组织覆盖多个方向的系统培训，以满足员工在各发展阶段的专业提升需求。同时，公司结合业务战略与人才发展规划，选派员工参与外部专业课程、行业交流及标杆学习等活动，助力员工拓展视野。

此外，公司积极支持员工参与由专业机构及行业协会组织的专项学习与职业认证培训，鼓励员工通过持续教育、学历提升及职业资格考取等方式，不断提升专业能力与综合素质。在领导力发展方面，公司同样支持员工参与相关学历提升及认证项目，内部领导力培训项目面向全体员工开放，助力各级员工提升综合能力。

培训关键指标

指标	2025 年
员工培训覆盖率	57.65%
员工培训总投入	139.26 万元

新人培训

世联行为促进新员工快速适应工作环境并融入团队，为其制定了针对性的入职培训方案。对于通过校园招聘加入的新员工，我们安排了系统性的职业素养培育与职场必备技能培训；对于社会招聘加入的新同事，我们则侧重于深化其对企业文化的理解与认同，使员工快速理解岗位职能。

案例：横琴地区新员工入职培训

本年度，横琴地区公司为帮助新员工快速理解企业文化以及业务内涵，共举办七次新员工入职培训，累积参训人员近 150 人，课程涵盖企业文化、职场礼仪、财务流程、人力行政小课堂等。此外，为提升学习成效，培训采用分组积分等方式，根据课堂表现评选出优秀个人与团队并予以表彰，有效激发了新员工的参与感与归属感。



横琴地区新员工培训现场照片

岗位专业培训

世联行持续对岗位专业培训的内容与形式进行创新，紧密围绕公司战略与人才发展需求，制定系统性培训计划，全面提升员工的综合素养与专业能力。

本年度，岗位培训聚焦于全链路营销、新媒体运营及运营服务产品创新等维度。我们构建了“线下集中面授、线上自主录播、实时互动直播”三位一体的培训模式。该模式兼顾了学习的系统性与灵活性，支持员工随时随地深化学习与复盘。

线下集中面授：主题与目标清晰，受众精准聚焦，确保培训针对性与员工学习效果。

线上自主录播：主题与目标明确，覆盖范围广，受众虽分散但学习路径自主可控，支持通过世联云学院平台进行反复观看与深度学习。

实时互动直播：兼具时效性与互动性，为分布广泛的员工提供实时参与、交流探讨的集中学习场景。

案例：交易板块数字营销全链路系列培训

为适应市场变化、推动交易业务数字化转型，世联行围绕“数字营销全链路”模式开展了系列培训，分别在安徽黄山、珠海横琴、海南东方举办三期，累计 100 天，覆盖 101 名员工。培训内容贯穿“选盘 - 运营 - 转化”全流程，涵盖选盘标准与操盘思路、新媒体运营、私域转化等内容。通过“理论讲解 + 案例解析 + 实战演练”相结合的方式，系统提升员工在全链路营销中的策略制定、内容创作与转化闭环能力，为公司在数字化背景下的业务创新提供了坚实支撑。



交易板块数字营销全链路系列培训现场照片

案例：世联资管物业及综合设施管理项目“安心会 - 会务服务专业培训”

2025 年 7 月，世联资管针对职场项目、IDC 数据中心项目及政务服务项目，开展了《安心会 - 会服人员协作手势指南》专项培训，覆盖十余个相关项目的会务服务团队。该指南系统整合了基础协作、应急响应及隐蔽沟通等场景下的 17 组标准化手势，通过培训推动服务手势统一规范，提升团队协作效率、降低服务现场语言干扰，保障服务流程的专业与顺畅，持续优化客户体验。



物业及综合设施管理项目会务培训现场照片

管理人员培训

我们深知高管团队在企业发展中的核心作用，持续完善高管培训体系，以支持其个人能力提升与职业成长。公司紧密围绕高管实际需求与企业战略方向，系统设计培训内容，积极组织面向标杆企业的专题学习及实地参访，汲取先进管理经验。

同时，公司鼓励高管参与高校的高级管理在线课程学习和交流，通过案例研究、项目协作及跨团队研讨等多种形式，切实提升战略思维、领导力及综合管理能力，促进理论与实践紧密结合，为企业发展提供坚实的人才支撑。

培训平台

世联行高度重视人才能力建设，持续优化培训体系，打造高效灵活的学习生态。我们着力完善在线学习平台及云学院功能，为员工提供便捷、多元的学习渠道。线上平台汇聚了专业技能、管理素养及职业发展等多个维度的课程资源，构建开放、持续的学习环境。员工可根据自身需求灵活安排学习进度，随时随地自主学习，突破时间与空间限制，提升专业能力与综合素养。

世联云学院课程体系覆盖招商租赁、物业及综合设施管理、新媒体运营、数字化课堂等 19 个类别，包括面向全体员工的通识课程、面向项目经理、运营经理、销售代表等关键岗位的专业技能课程，以及汇集实战经验的案例精讲课程，全方位支持员工差异化学习需求。2025 年，云学院平台持续快速迭代更新，全年新增课程 143 门，累计上线课程达 735 门。同时，平台整合并提供包括业务手册、案例分析、行业报告等多样化学习资源文档，目前可供员工在线查阅与使用的文档资料已超过 55 万份。



世联云学院课程体系

6.3 健康安全保障，守护员工福祉

6.3.1 员工安全管理体系

世联行严格遵循《中华人民共和国安全生产法》《职业健康检查管理办法》等国家法律法规，并持续执行《安全生产责任制》《EHS 专项培训管理制度》《危险源辨识、风险评价及管控管理程序》等一系列内部安全与环境管理制度。在此基础上，公司不断强化安全管理责任体系，完善风险预防与应急响应机制，全方位保障员工的职业健康与生命安全。

公司始终秉持物业及综合设施管理领域的环境、健康与安全（EHS）管理宗旨，坚持“员工安全至上，预防为主”的核心原则，围绕安全生产、职业健康、环境保护与应急管理四大领域，系统推进 EHS 管理体系建设与目标落实。

目前，世联行旗下珠海横琴世联云城市服务有限公司及北京安信行物业管理有限公司均已获得 ISO 45001: 2018 职业健康安全管理体系认证，且北京安信行物业管理有限公司于 2025 年通过体系年度监督审核，持续推动健康安全管理的规范运行与长效提升。



ISO 45001: 2018 职业健康安全管理体系认证证书

关键指标	
职业病发生率 (%)	0
因公死亡人数 (人)	0
每亿营收因公死亡人数 (人)	0
工伤率 (%)	0.17
因工伤损失工作日数 (日)	467
每百万营收因工伤损失工作日数 (日)	0.24
安全培训时长 (小时)	30,503.73
人均安全培训时长 (小时)	2.13

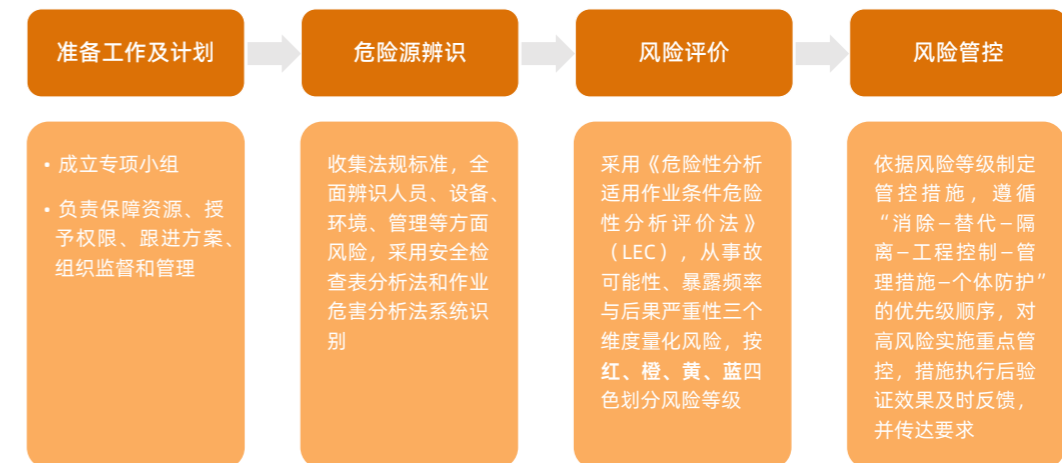
6.3.2 员工安全管理举措

危险源辨识、风险评价及管控

管控流程

世联行将安全风险分级管控纳入常态化管理，通过建立并全面执行《危险源辨识、风险评价及管控管理程序》制度，系统保障员工的工作环境与安全条件。公司推动各项目建立并持续更新危险源辨识与风险评估清单，采用作业条件危险性评价法（LEC）科学评定风险等级，并制定针对性控制措施与响应机制。该机制已融入项目日常运营与考核体系，形成了从识别、评估、管控到反馈的闭环管理，有效防范安全事故与职业健康风险。

项目安全风险分级管控专项工作实施流程



风险等级判定原则及控制措施

风险值 ²	风险等级	应采取的行动 / 控制措施	风险管控负责人
大于 320	极其危险	在采取措施降低危害前，不能继续作业	项目负责人
160-320	重大风险	采取紧急措施降低风险，需要立即整改	项目负责人
70-160	较大风险	需要整改，可考虑建立目标，建立操作规程，加强培训和沟通	部门经理
20-70	一般风险	需要注意，需定期检查管控措施有效性	部门主管
小于 20	低风险	可以接受风险	不适用

² 风险值 (D) = (L) 事故发生可能性 × (E) 人员处于危险环境的频繁程度 × (C) 发生事故可能造成的后果，其中，(L) 事故发生可能性、(E) 人员处于危险环境的频繁程度、(C) 发生事故可能造成的后果由风险评价人员根据判定依据 (判定准则) 进行评价。

风险管控

世联行构建并实施覆盖全流程的安全风险分级管控体系，依据风险等级明确责任主体与管控强度，对高风险作业、设备及场所实施重点管控，并统筹工程技术、管理机制、培训教育、个体防护及应急响应等多维度内容制定系统性管控方案。

公司坚持以风险消除为首要目标，严格遵循“消除风险→替代风险→隔离危险源→工程控制→管理控制→个体防护”的逻辑顺序，在实际操作中推进设备安全改造、危险源隔离、运行控制与规程优化、EHS 培训教育、应急预案与响应机制、安全检查和强化等一系列举措。管控措施实施后，公司对其有效性进行持续验证与动态优化，并将中高风险信息及管控要求书面传达至相关岗位人员，实现完整闭环管理。

个体防护

为切实保障员工在作业过程中的安全与健康，世联行制定并执行《劳动防护用品管理规范》，明确以“合理配置、科学选型、严格管理、正确使用”为核心原则，对个人防护用品的采购、发放、使用、维护及报废实施全流程系统化管控。公司依据不同作业内容与风险类型，建立标准化配置指引，并通过预算保障、责任落实、监督检查与教育培训等多重机制，推动个体防护制度有效落地，构建安全、合规的劳动防护管理体系。

员工劳动防护用品管理实施要点

管理环节	关键实施要求
配置原则	免费提供、符合国家标准、风险匹配、严禁替代、纳入预算保障
选用标准	依据岗位风险、作业环境与人员实际，按《个人劳动防护用品发放标准》科学选型
采购验收	采购自具备资质单位，入库前核对检验并建立台账，定期检查耐用防护用品状态
发放更换	按部门统一发放并建档，正常损耗可更换，超期、破损、失效时及时报废
使用要求	进入作业场所必须规范穿戴，使用前检查完好性，禁止挪用，异常及时上报
监督检查	管理人员与员工相互监督，违规行为及时纠正，情节严重者依规处理

员工体检

世联行始终将员工的健康福祉视为企业发展的基石，将员工健康放置首位，为所有入职满一年的员工提供每年一次的全面体检。通过定期专业体检，及时发现与预防员工潜在的健康风险，帮助员工保持良好

的工作与生活状态，持续营造健康、安全、和谐的工作氛围。

应急预案与演练

世联行始终将员工健康与安全置于首位。为系统应对工作场所可能发生的各类紧急安全事件，如台风、火灾、疫情等，我们严格执行《应急预案管理制度》，规范生产安全事故应急预案管理。并建立“标准化指导、本地化落地”的应急预案管理体系，集团总部提供标准化的应急预案制度框架，各项目团队则依据服务现场的实际情况，因地制宜地编制本地化应急预案与执行方案，确保预案内容贴合实际、具备高度的实用性与现场可操作性。通过全面覆盖的应急预案体系，提高各项目团队对突发事件的快速响应与高效处置能力，确保突发事件得到及时、有效的处置，最大程度控制事态、减少损失，保障项目正常运转与员工人身安全。

本地化落地应急预案体系



案例：广州公司路福项目消防演练活动

2025 年，广州公司路福项目举办多次关于治安、交通、消防、设备的应急培训及演练活动，定期举行消防演练、灭火演练等活动。



定期消防演练现场照片



新能源车灭火演练现场图

案例：福州公司升龙汇金项目消防知识培训及演练活动

2025 年，福州公司升龙汇金项目累计组织培训 270 次，联动大厦客户与公司员工共同参与消防安全演练，特邀消防特勤大队消防员全程指导。现场除组织灭火器规范使用、水带接驳、新能源车灭火装置等技能培训外，消防员还演示了登高救援、高喷车精准控火等专业设备操作流程，有效提升大厦全员整体安全素养与实战应对能力。



福州公司升龙汇金大厦消防知识培训及演练现场照片

安全培训

为全面提升组织安全水平，我们严格执行全员安全生产承诺书签署制度，建立覆盖各级安全风险的分层管控体系。同时，通过线上线下相结合的常态化安全生产宣传与培训，内容涵盖安全法律法规、安全急救认证及急救设备操作实践等方面，不断巩固员工安全意识，提升其安全技术实操能力与岗位专业水平。

作为资产与物业运营方，2025 年我们积极联动各地区项目的客户、业户、相关合作伙伴以及专业机构，围绕消防知识、应急疏散、急救技能等重点领域，共同开展了系列专题培训与实操演练，有效提升了各相关方的安全意识和自救互救能力，携手营造了安心、有韧性的运营环境。

案例：世联资管组织各地区运营项目员工开展急救知识及救护员认证培训

福州公司升龙汇金项目配备自动体外除颤器（AED），项目团队积极组织员工参与红十字会急救培训，累计有 9 名员工通过考核并取得救护员证书，增强了团队现场应急救援能力。

北京公司多个项目进行 AED 急救培训，关键员工需持证上岗；个别项目配备医药箱、海姆利克防噎仪、轮椅等急救设备，并为员工提供使用方法培训，增强团队应急服务能力。



急救培训现场照片



急救设备配置现场图

案例：世联资管组织各地区运营项目开展电梯安全知识及实操演练

2025 年，为持续筑牢安全运营防线，世联资管于全国多地区物业运营项目系统开展了电梯安全专项培训与演练活动。各项目通过组织电梯安全知识培训、设备实操讲解及模拟电梯困人应急演练等多形式内容，切实提升了相关岗位员工的安全风险意识与应急处置能力，为保障客户与设施安全提供实践支撑。



电梯安全知识及实操演练现场照片



电梯困人安全演练现场图

关键指标

安全生产承诺书签署	1,213 份
安全生产宣传和培训	14,312 人次
工伤保险投入金额	106.56 万元
工伤保险人员覆盖率	100%
安全事故数量	0 个
开展应急演练工作	912 次
安全风险分级管控专项工作	228
安全生产检查	570 次
检查发现问题的整改完成率	100%
重大安全责任事故数量 (造成人员死亡或十万元以上经济损失的事故)	0

6.4 温暖关怀传递，营造归属氛围

6.4.1 关爱员工

员工活动

世联行秉持“以人为本”的企业文化理念，将提升员工的幸福感与归属感作为组织建设的重要目标。我们持续开展多元化员工关怀活动，通过成立各类体育俱乐部、组织文体竞赛、开展户外徒步及团建等形式，鼓励员工积极参与团队互动，为其成长与发展提供全方位支持。

此外，公司定期举办表彰大会、开工仪式、集体生日会等具有仪式感的活动，并在春节、端午、中秋等传统节日向员工发放节日礼品，夏季高温期间及时为员工送去清凉防暑用品，于重要节点传递组织关怀，持续营造温馨、包容、有凝聚力的职场氛围。



各地区开工仪式及新春利事派送活动



员工关怀活动



集体生日会活动



员工节日慰问活动



年度体检活动



员工团建活动



中医义诊活动

案例：粤东地区公司半年度表彰激励大会及团建拓展活动

2025 年 5 月，粤东地区组织创新团队凝聚力提升团建活动，通过鼓点协作、创意编曲等环节，打破部门壁垒，促进跨部门交流与协作。7 月，面向全体员工举办半年度表彰激励大会，通过优秀员工表彰、优秀案例分享及专项激励政策发布等环节，有效激发了团队活力。



粤东地区公司半年度表彰激励大会及“超级有氧鼓”团建拓展活动现场照片

案例：深圳地区侨城坊项目篮球赛

2025 年，深圳地区侨城坊项目面向公司员工、园区全体客户，分别在上、下半年组织举办了“侨城坊”杯 3V3 篮球系列赛事。不仅丰富了园区文体生活，也增进了园区内的互动交流，有效提升团队凝聚力及社区活力。



侨城坊项目篮球系列赛现场照片

案例：横琴地区 2025 年多项目消暑送清凉活动

2025 年 8 月，横琴地区经营团队深入项目开展一线高温慰问，为多个项目员工送去清凉物资与关怀。此次慰问不仅缓解了员工暑热之苦，更拉近了管理层与一线员工的距离，体现了公司“以人为本”的管理理念。



横琴地区多项目消暑送清凉活动现场照片

困难员工帮扶

世联行秉持全方位关怀员工的理念，将关爱延伸至员工工作与生活的各个方面，致力于营造温暖、互助的职场氛围。

对于面临特殊困难的员工，公司积极发起专项爱心捐款，汇集集体力量，以实际行动传递组织温暖，切实帮助员工缓解急迫困难，体现了“世联行大家庭”的深切关怀与责任担当，持续营造了互帮互助、同心共济的组织氛围。

案例：山东地区公司为急性白血病员工捐款

2025 年 8 月，山东青岛地区一名员工不幸确诊急性白血病，面临迫切的治疗压力。公司人力资源部第一时间发起倡议，组织山东地区全体员工伸出援手。凝聚着集体心意的捐款，及时为员工解决实际困难，将公司的关怀切实转化为纾困的力量，让员工感受到来自世联行大家庭的温暖与支持。



6.4.2 员工沟通与反馈

职工代表大会与工会组织

公司设立工会组织，作为职工代表大会的工作机构，通过定期召开职工代表大会等形式，有效参与公司民主管理，切实履行维护员工合法权益的基本职责。

为充分发挥职工代表大会的作用，依法保障职工参与民主管理与监督的权利，世联行于 2025 年 11 月、12 月组织了第一届职工代表的选举工作，整个过程符合《工会法》等相关法律法规的规定，体现了公平、公正、公开的原则，选举共产生职工代表 7 名。同时，为规范公司职工代表大会的议事程序，公司制定了《深圳世联行集团股份有限公司职工代表大会议事规则》，切实保障员工民主决策、民主管理、民主监督的权利，保障职工的知情权、参与权、表达权与监督权。

常态化多层次沟通机制

世联行致力于构建一个公平、透明且充满韧性的工作场所。我们持续深化内部申诉与争议解决机制，搭建了多元形式的常态化沟通体系，确保信息渠道的畅通无阻，注重员工的反馈。通过闭环式沟通机制保障每一位员工的意见被尊重、被回应，以此营造互信、和谐的劳动关系。

- 绩效反馈与申诉：正式绩效考核评价、反馈与申诉通过绩效系统进行；非正式沟通可根据工作需求随时开展。
- 定期会议沟通：包括部门季度全员会、部门月度工作总结与反馈会等交流平台。
- 日常主动沟通：主管根据情况主动发起正式或非正式的一对一沟通，以及通过企业微信等平台支持即时反馈与互动。

员工绩效反馈与申诉机制

公司为员工提供线上线下双申诉渠道，并通过内部邮件、专题宣讲等多种形式确保全员了解并明确相关权益与流程，保障反馈闭环。员工如对绩效考核结果、奖惩决定、人事任免、薪酬发放或公司经营管理措施等方面存在异议，均可通过面谈、邮件、信函等多种渠道正式提出申诉。相关责任部门或管理人员在收到申诉后需快速响应，启动全面、客观的调查程序，并依据事实与制度在规定时限内作出公正处理。处理结果将以书面或电子邮件等正式形式及时反馈给申诉员工。若员工对初步处理结果仍有异议，可进一步向公司集团相关部门提交复核申请，以此确保每位员工的表达权、参与权与监督权得到充分尊重与行使。

绩效反馈及申诉机制

申诉受理部门	集团总部：集团运营赋能部_人力资源办_考核薪酬部 集团业务板块：集团板块人力资源部 地区公司：地区人力资源部
线上绩效系统渠道	线下渠道
<p>第一步：绩效系统考核结果反馈后，员工可发起线上申诉，以线上方式进行绩效沟通；</p> <p>第二步：直接主管两日内完成员工申诉处理，HR 从旁协助，确保员工的申诉意见处理完毕。</p>	<p>第一步：直接主管就考核结果进行反馈，如员工对考核结果有异议，可在面谈后提出申诉，直接主管 2 日内予以答复；</p> <p>第二步：如沟通后无法解决，则填写《绩效申诉表》向间接主管或人力资源部详细说明申诉事由；</p> <p>第三步：人力资源部在 3 个工作日内，完成调查核实出具第三方处理意见，提报被考核人间接主管审批后执行。</p>



07

绿色运营，实现节能降碳与生态友好

世联行始终将绿色运营视为可持续发展的基石，致力于在全业务流程中贯彻环境保护理念。2025年，公司发布了《气候变化政策》与《环境保护政策》，积极探索绿色转型路径，并建立了集团、地区与项目三级联动的治理体系。通过将环境管理融入物业服务、引导合作伙伴共同参与节能减排，并以技术革新、精细化管理和全员参与为支撑，我们在提升气候韧性、节约能源与水资源、加强废弃物管理及推动循环经济等方面均取得了扎实进展。

本章回应的重要议题

- 应对气候变化
- 能源利用
- 水资源利用



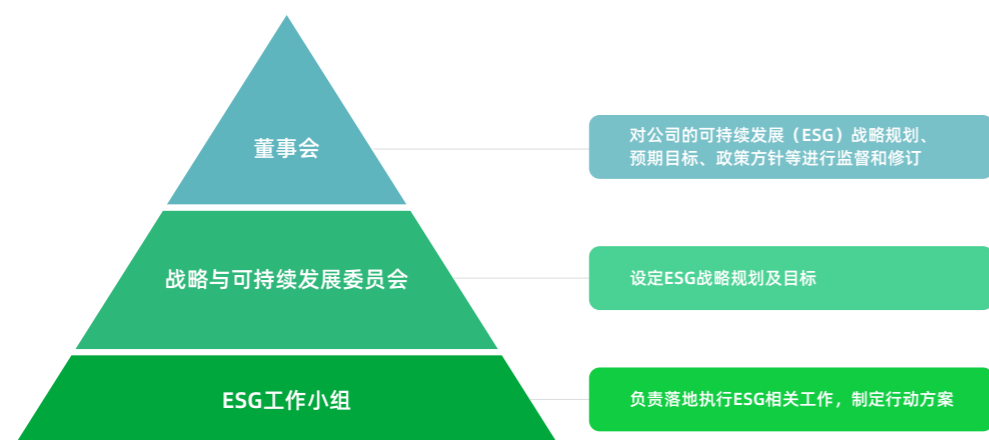
7.1 应对气候变化

世联行深刻认识到气候变化带来的深远挑战与转型机遇。2025 年, 公司系统性升级了气候治理体系, 严格遵循深交所“治理-战略-影响、风险和机遇管理-指标与目标”的治理框架, 构建了合规、前瞻、与业务深度融合的治理体系。我们正式发布《气候变化政策》, 将气候风险识别深度融入公司核心业务战略, 并推动应急预案、节能改造等韧性措施在项目层面落地。通过一系列从顶层设计到业务实践的创新行动, 我们致力于将气候相关风险转化为提升运营效率、创造客户价值及引领行业转型的发展动力, 稳步迈向低碳未来。

7.1.1 治理

治理体系

健全的治理体系是有效应对气候变化、实现低碳转型的基石。世联行应对气候变化的治理体系, 依托于“董事会-战略与可持续发展委员会-ESG 工作小组”的三级可持续发展治理架构。由董事会授权战略与可持续发展委员会, 统筹制定并推动落实包括应对气候变化、能源管理、水资源利用在内的各项 ESG 政策。有关我们 ESG 治理的模式与架构, 详见本报告第三章《可持续发展治理》。



2025 年, 世联资管发布的《气候变化政策》在世联行集团可持续发展治理体系的基础上, 构建并完善了从决策、管理到执行的三级治理架构, 明确了各层级的职责与协同机制, 确保气候议题获得充分的战略关注与资源保障。我们的应对气候变化治理体系由世联资管业务发展中心、各地区物业交付运营部及物业服务中心三级构成, 确保战略决策、监督管理与落地执行有效贯通。核心架构与职责分工如下图所示:

世联资管业务发展中心

- 制定、修订气候变化政策及实施细则。
- 组织开展企业碳盘查, 识别运营全流程碳足迹及气候风险, 制定防控与减排方案。

各地区物业交付运营部

- 落实节能降碳措施, 推广低碳运营模式, 管控业务环节碳排放。
- 研发推广节能技术、清洁能源应用方案, 推动生产流程低碳化升级。

物业服务中心

- 严格执行岗位低碳操作规程, 落实节能降耗、垃圾分类、绿色办公等要求。
- 主动提出降碳合理化建议, 践行绿色生产与办公理念。

监督机制

为落实《气候变化政策》的核心要求, 我们建立了一套贯穿运营的行动与监督体系, 包括: 在业务运营中强化能源管理与低碳实践; 建立定期评估机制, 识别气候风险与机遇; 通过与外部机构合作, 探索推广提升气候韧性的解决方案。该体系明确了内部控制与监督程序, 通过设立量化目标、跟踪执行进度、考核目标达成情况, 确保从风险预防到机遇把握的全过程管理, 驱动气候治理目标转化为切实绩效。

7.1.2 战略

为回应利益相关方对气候议题的关注, 更精准地制定气候风险应对措施, 世联行在 2025 年系统开展了气候相关风险与机遇的识别工作。我们结合深交所要求与行业最佳实践, 围绕公司核心业务特点, 对气候风险进行了全面评估, 旨在深入理解气候变化对公司的潜在财务与战略影响。

气候风险与机遇识别

基于评估, 我们识别出以下主要气候风险与机遇:

应对气候变化 风险与机遇类别		对世联行核心业务的影响
能源利用	急性风险	<ol style="list-style-type: none"> 设施损坏: 极端天气易导致建筑、设备受损, 推高维修成本。 服务中断: 停电、停水等问题可能中断物业服务, 影响客户满意度。 应急支出增加: 启动应急预案会带来额外的人力与物资投入。 业务活动暂停: 线下看房、案场活动可能因天气取消, 干扰业务节奏。 资产价值波动: 受灾区域物业的短期价值评估面临不确定性。
	慢性风险	<ol style="list-style-type: none"> 能耗成本上升: 制冷等需求增长可能导致能源消耗与费用持续上升。 改造成本增加: 沿海项目可能需要投资以应对长期防洪防潮压力。
转型风险	政策与法律风险	<ol style="list-style-type: none"> 合规成本增加: 更严格的能耗与排放标准, 可能带来资金投入压力。 供应链成本传导: 供应商的环保要求可能推高采购与维护成本。 专业能力门槛提升: 需要掌握绿色金融、碳评估等新政策下的专业知识。
	技术风险	<ol style="list-style-type: none"> 设备低效高耗风险: 如果未能及时淘汰效率低下的高能耗设备, 可能导致运营成本相对较高。 技术选型风险: 节能改造中若技术路线不当, 可能导致投资浪费。 分析工具滞后: 缺乏评估气候韧性与碳表现的工具, 可能影响服务深度。 知识更新压力: 对绿色建筑新技术、新材料理解滞后, 将影响服务前瞻性。
	市场风险	<ol style="list-style-type: none"> 客户流失风险: 项目若在能效或绿色认证上落后, 可能面临客户流失。 服务竞争力下降: 缺乏有竞争力的绿色服务, 可能在项目竞标中处于劣势。 传统服务价值稀释: 若无法响应客户对绿色与韧性的深度诉求, 传统模式价值将会降低, 溢价能力将被削弱。
	声誉风险	<ol style="list-style-type: none"> 品牌形象受损: 若项目应对气候灾害不力, 将损害公司专业品牌形象。 绿色竞争力不足: 若碳减排、节能运维等专业能力缺乏, 将削弱市场信任。
气候机遇		<ol style="list-style-type: none"> 节能服务产品化: 将内部节能改造经验, 转化为可对外的能源管理服务。 运营成本节约: 通过技术与管理节能, 直接降低项目运营成本。 绿色咨询服务拓展: 提供从绿色设计、认证到碳资产管理的全链条咨询服务。 数据产品创新: 利用能耗与碳排放数据, 开发资产健康度诊断等数字化产品。

低碳转型路径

基于上述系统性评估, 世联行将气候因素融入长期发展考量, 逐步形成以业务为本的低碳转型路径, 重点聚焦以下方向:

1. 聚焦运营提效: 将提升能源与资源效率作为应对风险、降本增效的核心。在物业运营中全面推进节能技术改造, 并探索应用光伏等清洁能源, 系统性降低运营碳足迹。

2. 拓展绿色服务: 将绿色建筑、低碳运营等专业能力转化为可交付的客户解决方案。通过为资产提供能效提升、ESG 咨询等服务, 助力客户提升环境绩效与市场价值。

3. 构建责任生态: 将环境责任延伸至供应链与合作伙伴, 通过绿色采购标准与协同减碳倡议, 推动价值链整体转型, 共同构建更具气候韧性的商业生态。

这一由风险识别驱动的转型路径, 为公司制定具体应对措施、把握绿色增长机遇提供了清晰的行动框架。

7.1.3 影响、风险和机遇管理

为系统性提升气候韧性并把握转型机遇, 世联行已将气候相关风险纳入公司整体风险管理框架, 并对其优先级进行统筹评估。2025 年, 我们在集团、地区及项目层面落地系列具体行动, 不仅增强了运营的气候适应能力, 更将风险管控转化为服务升级与成本优化的实际成效。

气候风险和机遇管理

我们针对不同类别的风险, 实施了以下关键应对举措:

应对气候变化 风险与机遇类别	2025 年主要应对措施与方向
急性物理风险 (台风、暴雨等)	完善应急体系与韧性建设, 通过标准化流程与定期演练提升快速响应能力。针对台风、洪水等气象灾害, 在项目层面制定专项应急处置预案并组织应急培训。
慢性物理风险 (长期升温、能耗攀升)	实施系统性节能技术改造, 通过技术升级降低运营能耗与碳排放。对物业及综合设施管理项目的照明系统、空调系统实施节能改造, 全面提升运营能效。
政策与法律风险 (合规成本上升)	强化前瞻性合规与供应链管理, 主动将国内外环境监管趋势与要求内化于业务流程。完善温室气体核算与披露方法, 并在供应商合作中纳入环境绩效评估。
技术风险 (技术迭代滞后)	积极试点并应用低碳新技术, 引入光伏系统提高清洁能源使用比例, 并引入智能能源管理系统提升能源使用效率, 优化节能降碳表现。
市场风险 (客户绿色偏好增强)	打造可验证的绿色服务标杆, 在降低运营碳排放的同时, 通过应用环保建材、加强室内环境质量管理、提高资源利用效率等举措, 全面提升绿色服务品质。
声誉风险 (ESG 表现受关注)	加强环境绩效的可视化与沟通, 通过透明的沟通和可靠的环境管理实践, 持续塑造并维护负责任的品牌形象。
转型机遇 (服务创新、成本节约)	发展绿色咨询与低碳解决方案, 将绿色建筑、能源管理等专业能力转化为市场服务, 为客户创造环境与商业价值。

案例：广州路福项目——以制度化应急体系筑牢安全防线

广州路福项目位于沿海地区，直面台风、暴雨等极端天气的威胁。广州公司依据世联资管《防台防汛应急处置预案》，建立起一套标准化的全周期管理流程。流程明确了汛前检查加固、汛中应急值守、汛后总结恢复等各环节的具体要求。经过 2025 年台风季的实际检验，这套制度化体系有效保障了人员与资产安全，显著降低了运营中断的风险。



广州路福项目防台防汛现场照片

案例：深圳美信达·科学里项目——构建气候适应与健康风险管理体系

深圳美信达项目着眼于提升对高温、雷电、洪涝等复合型气候风险的适应能力，不仅制定了《防台防汛应急处置预案》、《高温中暑突发事件应急预案》和《雷电应急处置预案》以应对具体灾害，还前瞻性地编制了《给排水事件应急预案》和《流行性疾病防控应急预案》。通过整合专项制度，项目构建了一个多维度、一体化的管理框架，将气候适应能力深度融入日常运营管理。

案例：杭州昆仑工坊项目——以光伏应用探索清洁能源转型路径

杭州昆仑工坊项目于 2025 年完成了光伏发电系统的全面改造并正式投入运营。通过在园区建筑的合适区域铺设光伏板，将太阳能直接转化为园区运营所需的电能，探索出一套分布式清洁能源系统方案，在实现减排效益的同时，有效平衡了能源使用成本。2025 年 5 月投入使用，光伏系统发电量约 33 万千瓦时，占园区全年耗电量的 27%，不仅直接减少了园区的范围二温室气体排放，更打造了一个可复制、可推广的园区绿色升级典范。



杭州昆仑工坊项目光伏应用照片

7.1.4 指标与目标

温室气体排放核算方法

为更全面、真实地反映公司运营对气候的影响，并与国际主流实践接轨，世联行于 2025 年对温室气体排放核算方法进行了系统性升级。核算边界方面，在原有办公场所排放的基础上，首次依据“运营控制权”原则，将公司提供物业管理服务且拥有能源控制权的物业项目全面纳入核算范围。核算方法方面，我们在遵循国内普遍采用的《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南》的基础上，进一步参考了 ISO 14064、GHG Protocol 等国际标准，对排放源识别进行了完善。这一举措使公司的碳核算更加完整地体现物业管理服务等核心业务的运营实质，标志着我们的碳管理正从管控自身运营，升级为驱动全价值链绿色转型。

温室气体减排目标

为积极响应国家“碳达峰、碳中和”战略目标，并依据我国 2030 年前碳达峰的国家自主贡献承诺，世联行更新温室气体减排目标：以 2025 年为基准年，到 2030 年实现范围一与范围二碳排放强度降低 30%。

温室气体减排目标的更新，与公司 2025 年更新的温室气体排放核算方法相衔接。为确保减排目标与最新、最完整的排放数据基准相匹配，我们对基准年进行了相应更新。此举旨在使目标的追踪与管理更科学、更精准，而我们对“2030 年强度下降 30%”的承诺保持不变，彰显了持续提升运营碳效率、坚定迈向低碳未来的决心。

2025 年，我们通过优化运营、实施技术改造等措施，在减排方面取得了初步进展。公司办公场所的年碳排放量为 993.45 吨二氧化碳当量，较 2024 年减少了 18.8%。这一成果主要得益于集团内部系统性地推广了一系列绿色办公和能效提升措施，包括倡导节约用电、鼓励绿色出行、提升办公场所能效等。这些举措为整体碳强度目标的实现奠定了扎实基础。我们将继续在全口径运营范围内追踪和管理排放数据，确保公司稳步迈向 2030 年减排承诺。

世联行 2025 年温室气体排放量（按统计范围）

单位：吨二氧化碳当量

核算范围	2025 年	2024 年
办公场所	993.45	1,223.07
物业项目	9,720.18	-
合计	10,713.63	-

主要排放源识别

根据 2025 年的碳核算数据，无论是办公场所还是物业项目，范围二（外购电力和热力）排放均是最主要的排放来源，合计占比超过全集团碳排放的 90%。这表明，降低电力消耗、提升用电效率、并积极转向绿色能源，是我们实现减排目标最核心、最有效的路径。

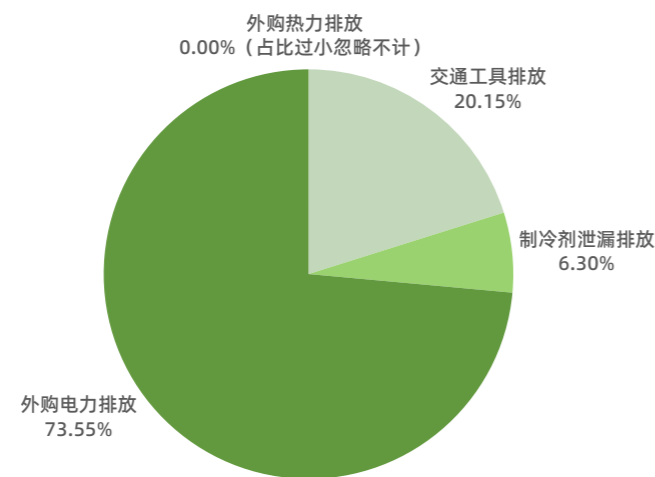
世联行 2025 年温室气体排放结构 (按排放范围)

单位：吨二氧化碳当量

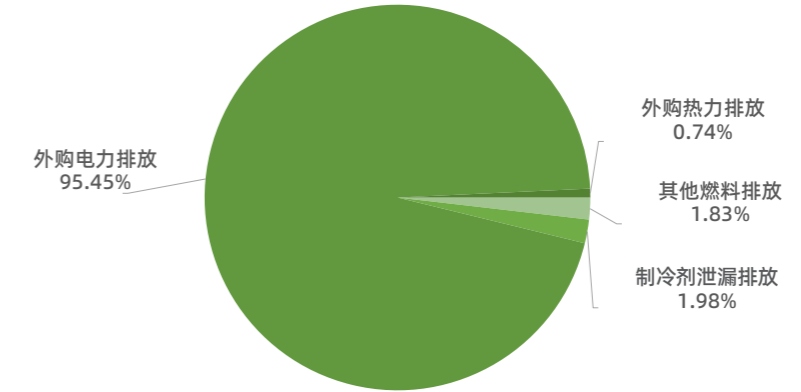
排放范围	办公场所	物业项目
范围一	262.77	370.78
范围二	730.68	9,349.39
合计	993.45	9,720.18

通过对排放源的进一步细分可以发现，办公场所的主要排放源依次为外购电力、公务交通工具燃油以及制冷剂泄漏；物业项目的主要排放源依次为外购电力、制冷剂泄漏，以及锅炉、发电机和食堂使用的燃料。对主要排放源的准确识别，为公司未来制定细致、有效的减排措施，从而实现减排目标，提供了重要的数据基础和决策参考。

办公场所主要温室气体排放源



物业项目主要温室气体排放源



世联行 2025 年应对气候变化指标

指标	单位	2025 年产生量
温室气体排放总量 (范围一 + 范围二)	吨二氧化碳当量	10,713.63
温室气体排放量 (范围一)	吨二氧化碳当量	633.56
温室气体排放量 (范围二)	吨二氧化碳当量	10,080.07
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量 / 百万元收益	5.49
交通工具排放	吨二氧化碳当量	200.13
其他燃料排放	吨二氧化碳当量	177.78
制冷剂泄漏排放	吨二氧化碳当量	255.64
外购电力排放	吨二氧化碳当量	10,008.25
外购热力排放	吨二氧化碳当量	71.82

7.2 能源利用

能源的高效利用是世联行实现低碳转型与可持续发展的核心。作为专业的物业管理服务机构，公司认识到运营活动与管理资产的能源消耗是温室气体排放的主要来源。我们通过构建系统化的管理体系，推广节能技术与清洁能源，培育节能文化，持续降低运营能耗与碳排放，提升能源利用效率。

7.2.1 治理

能源管理体系

世联行建立了“董事会-战略与可持续发展委员会-ESG 工作小组”的三级可持续发展治理架构，统筹指导包括能源管理在内的各项 ESG 工作。在这一架构的基础上，我们建立了覆盖集团、地区与项目的三级能源管理体系。世联资管制定了《能源管理制度》，明确了从设备策略制定、能耗定额编制到数据统计分析与考核的全流程管理职责，为精细化管理提供制度基础。地区和项目执行层面，各单位通过对照明、空调等耗能设备的运行管理规定，将节能要求转化为可执行、可考核的日常工作。

国际认证与专业能力建设

在能源管理的系统化与标准化建设方面，世联行旗下北京安信行物业管理有限公司及珠海横琴世联云城市服务有限公司均获得了 ISO 50001: 2018 能源管理体系认证，北京安信行物业管理有限公司还获得了国际认证联盟（IQNET）的背书，标志着我们的能源管理实现了系统化、程序化的高标准运作，为持续优化能源绩效、实现成本节约提供了坚实的体系保障。



ISO 50001: 2018 能源管理体系认证和国际认证联盟（IQNET）认证证书

7.2.2 战略

世联行建立了对能源利用相关影响、风险与机遇的定期评估机制。我们系统分析了能源议题对业务运营、成本结构及市场竞争力可能产生的影响。评估结果显示，能源成本波动、技术迭代加速、政策监管趋严以及市场绿色偏好增强等，是影响公司运营效益与可持续发展的关键因素。

能源利用风险与机遇识别

我们识别出的能源利用风险与机遇，以及其对世联行核心业务的影响如下表所示：

能源利用风险与机遇类别		对世联行核心业务的影响
物理风险		能源供应稳定性风险： 极端天气或自然灾害可能导致电力中断、能源供应不稳，直接影响物业管理项目的正常运营与服务连续性，可能引发客户投诉并产生应急抢修成本。
转型风险	政策与法律风险	能效标准提升： 建筑节能设计标准与运行能耗限额趋严，可能要求对在管老旧项目进行节能改造，带来资本性支出压力。
	技术风险	技术迭代风险： 照明、空调、电梯等设备的节能技术快速迭代，若未能及时应用高效技术，将导致运营能耗成本高于行业先进水平。
	市场风险	客户偏好转变： 客户逐渐重视建筑的绿色性能与低碳运营，能效表现不佳的物业项目可能面临租金溢价能力减弱、续租率下降的风险。
	声誉风险	品牌专业度受损： 若管理的项目能耗水平显著高于同类项目或发生能源浪费事件，将损害公司作为专业资产管理服务商的品牌形象。
机遇		<ol style="list-style-type: none"> 构建持续的成本竞争优势：系统性节能技术改造与精细化管理，直接降低物业管理项目的运营能耗，提升项目利润与市场竞争力。 开辟高价值专业服务新赛道：在数据中心（IDC）等高科技设施服务领域，将积累的能效优化、绿色运维等核心能力产品化，为客户提供节能诊断、能源管理等高附加值服务，构建业务增长新引擎。 获取战略性资源与市场信任：卓越的能源管理绩效有助于获得绿色金融支持、赢得对可持续发展有严格要求的政府、大型科技企业客户的信任。

能源利用转型路径

基于上述系统性评估，世联行将应对能源相关风险与机遇融入业务运营与发展规划，逐步形成将风险控制转化为持续竞争力的转型路径：

- 提升运营能效：**将技术升级与精细化管理作为核心，在物业管理中全面推行照明、空调等系统的节能改造与智能化控制，并加强运行数据的监控分析与绩效考核，以实现系统性降低单位服务能耗。
- 优化能源结构：**在提升能效的基础上，积极探索应用清洁能源，优化能源供给结构，降低运营成本，增强运营的韧性与稳定性。
- 推动服务创新：**将内部积累的节能改造经验、能源管理体系、绿色运维能力进行总结，探索将其转化为可对外提供的能效诊断、节能改造咨询等专业服务。

这一实施路径，为公司在运营层面系统性推进节能措施、实现成本节约，并探索服务创新提供了明确的指引。

7.2.3 影响、风险和机遇管理

2025 年，世联行从技术应用、管理优化与行为引导三个层面协同推进，开展了一系列能源管理行动。这些措施有效应对了能源成本、技术迭代及市场偏好变化带来的挑战，并将节能降耗的经验转化为提升服务品质、增强客户信任的重要依托。

在技术层面，我们针对照明、空调等高能耗系统，实施了从设备升级到智能控制的全面改造，并积极利用光伏等清洁能源。在管理层面，我们通过建立制度规范、加强数据监控与考核，确保节能要求得到严格执行。在行为引导上，我们通过内部宣传培训与外部客户倡导，推动节能降耗行为成为组织内外的共同行动。

重点节能技术改造

我们聚焦主要耗能环节，通过技术升级与管理创新，显著提升设备能效与系统运行效率。

照明系统全面升级：我们在办公场所和服务项目持续推进传统照明设备的 LED 化改造。集团行政部门将公司办公区域照明设备统一更换为高效 LED 灯具，替换率达到 95% 以上。光启项目对地下车库、避难层及设备房的 3,294 支传统荧光灯进行了全面更换，采用更高能效的 LED 灯具。

智能化控制改造：在照明升级的基础上，我们广泛应用智能控制技术，实现“按需照明”。侨城坊项目为园区路灯加装了光感自动控制器，并根据时令与天气变化自动调节启闭；地下停车场采用雷达感应节能灯管，实现“车来灯亮，车走灯暗”。赣锋科技大厦项目通过合同能源管理（EMC）模式对地下停车场照明进行智能化改造，2025 年已累计节电超过 5.5 万千瓦时。



侨城坊园区路灯增设光感控制、停车场更换节能灯管

空调系统精细调控：空调是资管项目的主要耗能系统，我们通过优化运行策略系统提升空调能效。南京汇智项目制定了《中央空调主机节能运行指导手册》，依据室外温度和作息时段，对供水温度进行精细化动态调节，在保障舒适度的前提下挖掘主机运行能效潜力。

合同能源管理（EMC）创新模式：对于投资较大、技术复杂的系统性节能改造，我们积极引入合同能源管理（EMC）模式。福建海西项目通过能源管理合同模式，对中央空调系统实施综合性节能改造，以市场化机制有效推动建筑节能。

案例：福建海西项目——以 EMC 模式推动空调系统节能改造

福建海西项目创新性地采用合同能源管理（EMC）模式，与专业的节能服务公司合作，对大厦空调系统（包括冷水主机、水泵、冷却塔及控制系统）进行综合性技术改造与智慧升级。2025 年空调系统改造累计节约电量近 38 万千瓦时，节约电费约 24 万元。

可再生能源利用

2025 年，我们通过自主建设光伏系统与主动采购绿色电力，不断提升运营中可再生能源的比例。在杭州昆仑工坊项目，我们通过屋顶建设分布式光伏发电系统，将太阳能转化为运营所需的电力。在深圳美信达项目，我们开始试点采购绿色电力，从市场渠道获取可再生能源。2025 年，公司通过上述方式使用的绿色电力总计约 43 万千瓦时，为运营低碳转型提供了切实的能源保障。

规范日常行为

我们将节能要求嵌入日常工作规范，使之成为可遵循、可考核的工作流程。集团及各地行政部门通过推行下班巡检、张贴节能提示、OA 系统发布节能提醒等方式，持续引导和固化员工的节能习惯。此外，公司定期通过内部通讯、主题活动、专题培训等形式，分享节能知识、技术与实践案例，营造“人人讲节能、事事重降耗”的良好氛围。



世联行办公区节能提示

倡导客户参与

作为物业及综合设施管理服务商, 我们积极引领客户共同践行节能理念。在服务项目中, 我们通过发布节能温馨提示、分享设备节能操作指南等方式, 引导客户合理用能。部分项目将节能改造效果与数据向客户进行展示, 提升其对绿色运营价值的感知。

7.2.4 指标与目标

我们建立明确的节能目标与配套的数据监控体系以量化管理能源绩效, 并定期追踪进展。

能源管理目标

世联资管在《能源管理制度》中确立了“所有适用项目的公区电、燃气的实际年度消耗量逐年降低 2%”的量化目标。我们通过“能耗定额考核制度”将节能目标分解至各物业管理项目, 并建立配套的数据监控与考核流程。各项目按月统计电、燃气等能耗数据, 逐级上报; 集团与地区管理部门通过标准化表单对数据进行审核、汇总与分析, 及时识别能耗异常与节能潜力, 定期跟踪目标完成进度。这一“目标设定-数据支撑-考核追踪”的闭环机制, 有效推动节能工作从目标落实转化为常态化管理。

能源绩效指标

世联行 2025 年能源利用关键绩效数据如下:

世联行 2025 年能源利用指标

指标	单位	2025 年产生量
能源总消耗量	吨标准煤	3,044.27
直接能源消耗量	吨标准煤	197.01
间接能源消耗量	吨标准煤	2,847.26
能耗强度	吨标准煤 / 百万元收益	1.56
电力	兆瓦时	22,966.99
绿色电力 (外购 + 自发电)	兆瓦时	430.78
汽油使用量	升	85,949.18
柴油消耗量	升	1,249.00

7.3 水资源利用

世联行高度重视水资源的节约与高效利用。我们致力于在保障服务质量的同时, 持续降低水资源消耗, 减轻环境压力。为此, 我们建立了系统的管理制度, 实施了有针对性的节水技术措施, 并积极探索水资源的循环利用。

7.3.1 治理

水资源管理体系

世联行建立了“董事会-战略与可持续发展委员会-ESG 工作小组”的三级可持续发展治理架构, 统筹指导包括水资源管理在内的各项 ESG 工作。

在这一架构的基础上, 我们建立了覆盖集团、地区与项目的三级水资源管理体系, 确保战略要求得以有效落实。集团层面, 我们制定了《水资源管理制度》, 明确了从制度制定、目标审核到现场执行的全流程管理职责。地区与项目层面负责制度的细化和具体执行。

7.3.2 战略

国内水资源可持续利用备受关注, 部分区域面临水资源短缺压力, 水价存在上调趋势, 用水总量与强度“双控”等政策监管日趋严格。世联行认识到, 水资源短缺、成本上升及政策趋严等外部趋势, 既对公司业务运营构成潜在影响, 也为塑造绿色品牌形象带来机遇。

我们系统评估了水资源利用对核心业务的影响, 明确将水资源的稳定供应、政策合规要求以及循环利用技术应用作为水资源管理的重点。

水资源利用 风险与机遇类别		对世联行核心业务的影响
物理风险		水资源短缺： 运营所在地水资源紧张可能导致水价上调，推高物业管理项目的绿化、保洁等公共用水成本。
转型风险	政策与法律风险	用水定额管理： 各地日益严格的用水总量与强度“双控”政策，可能导致项目用水指标紧张。
	技术风险	水冷系统能效平衡： 在南方地区推广使用能效高但耗水量较大的水冷空调系统时，需权衡节能效益与水资源消耗。
	市场风险	可持续运营竞争： 业主对建筑可持续运营品质要求逐渐提升，如未在水资源高效管理与循环利用方面建立优势，将面临竞争压力。
	声誉风险	企业社会形象： 若出现水资源浪费现象或涉水环境违规事件，将损害公司作为专业资产管理服务商的品牌形象。
机遇		<p>1. 直接成本节约：通过加强管网漏损排查与修复、推广节水器具、优化灌溉方式等措施，可直接减少水资源消耗，降低水费支出。</p> <p>2. 打造绿色物业：建设雨水回收、中水回用系统，减少对市政供水的依赖，同时将节水环保实践转化为项目绿色生态亮点，提升资产吸引力。</p> <p>3. 管理能力输出：形成系统化的水资源管理方案，并将其作为物业管理服务体系的一部分，增强服务的差异化价值。</p>

水资源利用转型路径

为系统应对上述风险并把握机遇，我们制定了以精细化管理、技术节水与循环利用为核心的水资源利用转型路径：

- 1. 强化精细化管理：**通过建立用水目标考核与常态化巡检机制，严格控制公共用水，从管理端实现水资源节约。
- 2. 推广适用技术：**积极采用节水器具、智能灌溉及漏损监测技术，提升用水终端效率，平衡能耗与水耗。
- 3. 探索循环利用：**在条件适宜的项目积极建设和维护雨水、中水回用系统，促进水资源循环利用，创造生态与经济价值。

7.3.3 影响、风险和机遇管理

2025 年，世联行通过精细化的管网维护杜绝“跑冒滴漏”，并以循环利用设施挖掘节水潜力，不仅降低了水资源消耗，更将水资源管理打造成为绿色服务的新亮点。

用水效能提升

我们推广使用节水型器具，优化绿化灌溉方式，加强供水管网的常态化巡检与维护，通过及时维修漏损，有效避免水资源隐性浪费。

案例：武汉地区 38 街小区项目

在武汉地区 38 街小区项目中，工程人员通过持续排查，精准定位并修复了单元内及地下室多处长期存在的隐蔽漏水点，同时对小区绿化水管进行了维修更换。维修后，相关楼栋月度水费显著下降，仅高位水箱用水一项每月即节约费用约 1,200 元；小区绿化月度水费降低 50% 左右，以较小的投入取得了节水与降本效益。



武汉 38 街小区隐蔽漏水点维修现场

再生水和雨水回收利用

在条件适宜的项目，我们积极建设并维护水资源回收利用设施，不仅直接减少了新鲜水取用量，也体现了公司对水资源全生命周期管理的重视。

案例：深圳地区欧菲光项目

深圳欧菲光项目配备了高效的雨水回收系统，将收集的雨水经过净化处理后用于园区绿化灌溉，每年可节约自来水约 177 立方米。



深圳欧菲光项目雨水回收系统

通过持续优化用水管理和积极采用节水技术，世联行正稳步推进水资源节约利用，为建设资源节约型、环境友好型的运营模式贡献力量。

7.3.4 指标与目标

水资源管理目标

为持续降低运营水耗，世联行积极推动节水工作，并依托明确的目标和考核机制来保障各项节水措施的有效执行。依据《水资源管理制度》，我们建立了“用水计划、定额管理、绩效考核”相结合的管控机制。各物业管理项目需在年底前制定下一年度的用水目标，经地区公司审核批复后执行。地区公司负责对项目用水情况进行督导与检查，集团对制度执行与目标达成情况进行总体监督。

水资源绩效指标

世联行 2025 年水资源利用指标

指标	单位	2025 年产生量
总耗水量	立方米	27,059.16
水资源使用强度	立方米 / 百万元收益	13.87

7.4 践行绿色使命

在系统应对气候变化、提升能源与水资源利用效率的同时，世联行将绿色理念融入运营的各个环节。我们通过体系化环境管理、资源循环利用及全员绿色实践，践行绿色使命，推动价值链向可持续发展转型。

7.4.1 体系化环境管理

环境管理体系

2025 年，世联资管发布《环境保护政策》，确立了“统筹经济、社会与生态效益，通过绿色租赁、绿色装修、绿色采购、废弃物管理、完善环境管理体系及提升内外部利益相关方环保意识等举措，实现绿色运营与可持续发展”的总体方针，为公司环境管理工作提供了顶层设计指引。

我们建立了权责清晰、覆盖“集团-地区-项目”的三级环境治理体系，系统推进废弃物、噪声、污水等污染物防控，确保排放合规，有效控制运营中的环境风险。

集团	制定战略与政策： 《室内空气质量监测作业指导书》 《环境噪声防控管理制度》 《污水收集与排放管理制度》 《废气收集与排放管理制度》 ……
地区	结合本地法规与实际情况细化部署；督导、检查与考核所辖项目环境绩效。
项目	将环境管理要求融入日常要求与服务；严格执行操作规程。

废气

涉及餐饮服务的项目安装高效油烟净化器；对办公区及地下车库加强通风；装修或施工期间洒水降尘、密闭运输。

噪声

选用低噪声设备，加装消音隔音设施；合理安排高噪声作业时间；委托有资质的第三方进行定期监测。

污水

生活污水经预处理设施达标后排入市政管网；定期对相关设施进行维护保养。

公司致力于推动环境管理的标准化与国际化。旗下北京安信行物业管理有限公司已获得 ISO 14001:2015 环境管理体系认证及国际认证联盟 (IQNET) 背书, 珠海横琴世联云城市服务有限公司亦建立并运行符合该标准的体系, 标志着公司核心业务已建立起系统化、国际认可的环境管理能力。



ISO14001: 2015 环境管理体系认证证书和国际认证联盟 (IQNET) 认证证书

室内环境质量管理

保障客户与员工的健康是我们的首要责任, 室内环境质量尤为关键。世联资管制定《室内空气质量监测作业指导书》, 对在管项目室内空气中的甲醛、苯、氨等常见污染物进行监测管理, 确保空气质量符合《室内空气质量标准》(GB/T 18883-2002) 要求。

OPPO 滨海湾项目——以高标准、全流程室内空气治理保障客户健康

作为大型员工公寓托管项目, OPPO 滨海湾项目共计有 5,301 套房间。为保障每一位入住员工的健康, 项目团队在 2025 年 8 月至 10 月开展了精细化室内空气治理专项工作, 通过基础吸附、多轮化学治理及“闭闷-通风”循环, 全面提升空气质量。同时为每间房建立了独立的空气治理电子档案。关键操作均以带水印照片记录归档, 入住员工可随时查阅治理记录。通过全流程透明管控, 将空气质量承诺转化为可验证保障, 提升客户体验与服务价值。



7.4.2 废弃物全流程管理

世联行遵循“减量化、再利用、再循环”(3R) 原则, 构建覆盖废弃物分类、合规处置、源头减量与资源回收的全流程闭环管理体系, 最大限度减少运营对环境的影响, 并探索资源循环价值。

推动源头减量

我们制定《节约资源能源管理制度》, 明确将减少资源消耗作为废弃物减量的根本路径。在业务运营过程中通过优化物料管理以及废弃物集中回收等举措减少资源消耗量。

规范分类处置

我们制定《固体废弃物分类处置管理制度》, 对运营过程中产生的各类废弃物实施严格的分类管控与合规处置。有害废弃物按国家危废管理规定, 使用专用容器储存、张贴明显标识, 全程委托具备专业资质单位转移处置, 执行转移联单制度, 确保风险可控、过程可溯。一般废弃物实行分类收集、定向清运, 选择合规服务商并保留记录, 杜绝二次污染。

实现资源化利用

我们积极推进废弃物资源化利用。对具有回收价值的废弃物, 通过规范渠道回收利用; 对闲置或报废的资产, 优先通过内部调剂、维修翻新等方式延长其使用寿命; 对确无使用价值的资产, 经合规处置流程实现价值回收, 将残余价值转化为可持续运营资源。

世联行 2025 年废弃物指标

废弃物类别	指标	单位	2025 年产生量
危险废弃物	危险废弃物总量	千克	372.59
	危险废弃物密度	千克 / 百万元收益	0.19
一般废弃物	一般废弃物总量	千克	100,389.23
	一般废弃物密度	千克 / 百万元收益	51.46

7.4.3 倡导绿色办公理念

世联行将绿色理念融入日常办公场景，通过推行无纸化办公、精细资源管理与全员节约文化，引导员工养成低碳、环保的工作习惯，共筑负责任办公环境。

推行无纸化办公

以数字化革新推动流程线上化。2025 年公司正式推动关键办公流程的全面数字化，印章、非业务合同评审等高频事项已实现线上流转，逐步取代纸质审批，有效减少纸张使用，提升运营效率。

深化日常资源节约

贯彻节约优先、物尽其用的原则，落实资源节约举措：打印机默认双面打印，非必要不彩打；推行办公耗材重复利用；办公场所推广直饮水，减少瓶装水及纸杯消耗。

培育全员绿色文化

我们通过制度规范与文化引导相结合，培育融入日常的绿色办公文化。各地区公司通过内部宣导、培训分享、定期提醒等方式，持续传递绿色理念。



办公场所双面打印提示及绿色办公“每周小贴士”

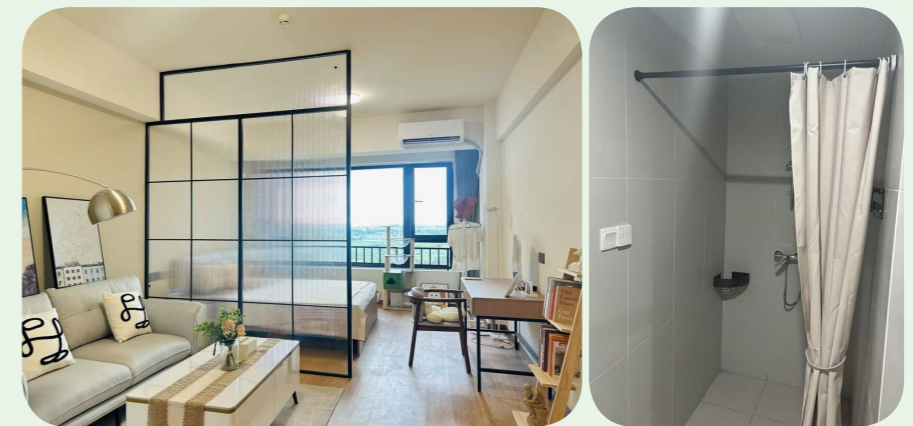
7.4.4 探索绿色服务创新

世联行持续推动将环境管理能力转化为专业服务价值，赋能客户资产可持续发展。我们将环保理念与专业技术融入服务链条，助力客户提升资产的环境表现与健康品质，共同把握低碳转型的市场机遇。

我们积极探索将绿色可持续理念融入项目策划、产品设计、材料选用与运营顾问等环节。以公寓托管服务为例，团队积极应用新型环保材料与整体式集成卫浴系统，在提升施工效率与建筑品质的同时，实现了环境效益与成本节约的双赢。

成都金沙城项目——以环保材料与集成技术践行绿色服务

在成都金沙城公寓托管运营服务中，世联行团队于项目前期即融入绿色理念，引入新型环保建材与整体集成卫浴系统。相较于传统材料和施工工艺，该方案不仅降低污染，也大幅提升了施工效率与质量稳定性，每套房间平均节约成本约 3000 元。该实践充分证明，绿色创新可实现环境、品质与经济效益的协同提升，是世联行将可持续发展理念转化为具体客户价值的有力探索。





08

社会责任，推进环保 公益与社群共建

世联行在追求高质量发展的同时，始终将回馈社会作为企业责任的核心。我们长期投身于环保公益、社区服务与乡村振兴等领域，通过推广绿色低碳理念、支持乡村发展、促进社区共融等切实行动，持续为社会可持续发展贡献专业力量。

本章回应的重要议题

- 社会贡献

8.1 投身环保公益，共建绿色家园

作为长期投身社会公益的企业代表，世联行始终将生态保护视为履行社会责任的重要一环。我们通过开展湿地保护、支持生物多样性项目等一系列切实行动，积极带动社会各界关注并参与生态保护事业，为推动人与自然和谐共生持续贡献企业力量。

世联行作为中国房地产绿色供应链行动成员、深圳市红树林湿地保护基金会公益事业合伙人，积极投身于生态公益领域并获得社会认可。2025 年 11 月，世联行在第八届深圳福田琵鹭节暨福田红树林生态公园成立十周年庆典活动中，被红树林基金会（MCF）授予“长期陪伴爱心单位”称号，以表彰公司对湿地保护事业的长期贡献。在活动期间，世联行旗下“蔚蓝公益社”积极发挥桥梁作用，组织多组亲子家庭参与“生物多样性友好”主题游园活动，通过场景化、互动式的自然教育体验，向青少年传递湿地与生物多样性保护的重要性。此外，公司作为爱心支持单位全程参与公益义卖，并将活动所得全部捐赠用于红树林湿地生态修复与生物多样性保护项目，以实际行动履行企业责任，助力生态可持续发展。



世联行红树林基金会（MCF）“长期陪伴爱心单位”称号



蔚蓝公益社组织亲子家庭参与深圳福田琵鹭节“生物多样性友好”主题游园活动

8.2 深化社群服务，助力美好生活

世联行将履行社会责任作为企业发展战略的核心组成部分，通过开展公益支持、社区赋能等多元实践，积极回应社会期待。公司根植于社区，以专业服务传递价值，以持续关怀温暖人心，以丰富活动凝聚共识，致力于构建和谐、温馨且充满活力的社区生态。这些实践不仅赢得了客户认同，更在助力社会和谐发展方面贡献了切实的力量。

8.2.1 公益活动

世联行积极投身社会公益事业，充分发挥自身专业与服务优势，通过举办行业知识讲座、开展社区公益服务等多种形式，将企业核心能力转化为服务社会的实际行动。

案例：粤东地区公司参与公益讲座

2025 年 4 月，粤东地区公司与惠州市房地产业行业协会携手，以公益形式举办行业交流活动。活动特邀住建领域专家、四代住宅实践专家进行授课，覆盖惠州房企骨干及项目负责人百余位，内容聚焦政策解读、绿色智慧“好房子”产品及行业创新路径等议题。此次政企协同的公益行动，既传递了政策与市场前瞻信息，也通过知识共享推动行业共进。



公益讲座现场照片

案例：福州公司组织无偿献血活动

2025 年 8 月，福州公司在福州升龙大厦举办“点亮生命曙光·筑爱热血鳌峰”无偿献血活动，积极发动大厦企业及员工参与。本次活动累计献血量达 15000ml，所有血液均通过检测并符合临床用血标准，已用于支持医疗机构临床救治工作。活动传递了无私奉献、关爱生命的正能量，体现了公司积极履行社会责任、助力公益事业的责任担当。



福州升龙汇金项目无偿献血活动现场照片

8.2.2 社区服务

世联行始终以“创造美好生活”为理念，致力于构建美好的社区生态。公司持续开展社区服务，积极举办多样化的文化艺术与社群活动，营造富有归属感的社区氛围。

案例：深圳公司光启未来中心系列社群活动

在深圳公司服务的光启未来中心项目中，结合重要节日，公司策划并组织了一系列主题鲜明的社群活动，覆盖多元场景：以“晴暖三八节、巾帼绽芳华”主题活动传递节日关怀；通过“创智高新，青春赋能”创意市集激发社区活力；于中秋和国庆双节期间推出“情满中秋，喜迎国庆”游园活动，融合传统游戏与手作体验，增强社区凝聚力。



深圳光启未来中心系列社群活动现场照片

案例：武汉公司“关怀帮扶，守望相助”慰问活动

2025年9月，在中秋国庆双节期间，为传递节日温暖，武汉公司于武汉八大家花园38街开展了专项社区关怀活动，组织团队上门走访，慰问社区内的孤寡老人及困难家庭共计16户。此次活动以实际行动促进了邻里互助与社区共融。



武汉公司于八大家花园38街上门走访慰问居民照片

案例：福州公司社区“拗九节”送粥慰问活动

2025年2月，福州公司升龙汇金项目与曙光社区共同举办了“拗九节”主题活动。我们以“孝老爱亲”的传统文化为核心，现场熬制并赠送拗九粥，累计送出粥品三百余份。活动向社区长辈传递了温暖，进一步增进了社区的情感融合。



福州升龙汇金项目“拗九节”送粥活动照片

8.3 聚力乡村振兴，推动持续发展

世联行积极响应国家乡村振兴战略，将支持乡村教育发展作为履行企业社会责任的重要方向。公司始终关注偏远地区儿童的学习与成长，通过捐赠教学物资、改善学校设施等多种形式的公益行动，持续为乡村教育事业提供支持，助力提升乡村教育条件。

案例：世联行向大安镇中心小学捐献学习用品

2025年7月，世联行与罗湖对口办、陆丰工作组及大安工作队携手，向陆丰大安镇中心小学捐赠价值约3万元的学习用品，用实际行动为乡村教育添砖加瓦。此次行动不仅体现了公司对乡村教育的持续关注，更通过直接的资源投入助力乡村孩子们的成长。



世联行向大安镇中心小学捐献学习用品现场照片

附录：ESG 关键绩效数据表

附表 1 环境维度¹

环境指标类别	环境指标	单位	2025 年 ² (办公场所和物业项目)	2024 年 (仅包含办公场所)
温室气体排放 ³	温室气体排放总量 (范围一+范围二)	吨二氧化碳当量	10,713.63	1,223.07
	温室气体排放强度	吨二氧化碳当量 / 百万元收益	5.49	0.50
	温室气体排放量 (范围一) ⁴	吨二氧化碳当量	633.56	242.63
	温室气体排放量 (范围二) ⁵	吨二氧化碳当量	10,080.07	980.44
	交通工具排放	吨二氧化碳当量	200.13	-
	其他燃料排放	吨二氧化碳当量	177.78	-
	制冷剂泄漏排放	吨二氧化碳当量	255.64	-
	外购电力排放	吨二氧化碳当量	10,008.25	-
	外购热力排放	吨二氧化碳当量	71.82	-
	大气污染物 ⁶	颗粒物 (PM _{2.5})	千克	1.55
硫氧化物 (SO _x)		千克	1.15	1.34
氮氧化物 (NO _x)		千克	12.88	313.68
废弃物总产生量	危险废弃物总量 ⁷	千克	372.59	217.61
	危险废弃物密度	千克 / 百万元收益	0.19	0.09
	一般废弃物总量 ⁸	千克	100,389.23	18,534.69
	一般废弃物密度	千克 / 百万元收益	51.46	7.58
能源利用	能源总消耗量	吨标准煤	3,044.27	327.72
	直接能源消耗量	吨标准煤	197.01	103.28
	间接能源消耗量	吨标准煤	2,847.26	224.44
	能耗强度	吨标准煤 / 百万元 收益	1.56	0.13
	电力	兆瓦时	22,966.99	1,827.13
	绿色电力 (外购 + 自发电)	兆瓦时	430.78	-

环境指标类别	环境指标	单位	2025 年 (办公场所和物业项目)	2024 年 (仅包含办公场所)
能源利用	汽油使用量	升	85,949.18	91,218.26
	柴油消耗量	升	1,249.00	-
	天然气消耗量	立方米	79,068.00	-
	液化石油气消耗量	立方米	0.00	-
	管道煤气消耗量	立方米	7,766.00	-
	燃煤消耗量	吨	0.00	-
水资源利用	总耗水量 ⁹	立方米	27,059.16	9,976.95
	水资源利用强度	立方米 / 百万元 收益	13.87	4.08

环境数据与系数说明

- 为更完整、真实地反映世联行核心业务的运营实质与环境影响，并践行更严格的企业环境责任，世联行于 2025 年对环境数据统计进行了系统性优化：（1）扩大统计边界，在原有办公场所的基础上，首次将本公司提供物业管理服务且拥有能源控制权的物业项目全面纳入环境数据统计范围；（2）升级碳核算方法，在遵循国内指南的基础上，进一步参考了 ISO14064、GHG Protocol 等国际标准。上述统计边界与方法学的重大变化，使得 2025 年各项环境数据（特别是温室气体排放、能源消耗、水资源消耗及废弃物产生量）较上年显著上升，因此 2025 年数据与 2024 年数据不具有直接可比性。2024 年数据仅作为历史参考展示。
- 环境数据统计周期为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，统计范围与上市公司合并财务报表范围保持一致。对于统计范围内无法直接获取完整数据的部分，基于审慎性原则，我们根据国家、行业相关标准或可比运营数据进行了合理估算。
- 表中温室气体排放数据为各分支机构办公场所与前述纳入范围的物业管理项目的合并总量。对物业管理项目，统一按照“运营控制权法”进行核算。
- 范围一排放主要来自公务用车燃料（汽油、柴油）燃烧、部分项目锅炉 / 发电机燃料（天然气、燃煤等）燃烧及制冷剂泄漏。燃料热值取自《工业其他行业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》，燃料排放因子取自国家温室气体排放因子数据库，制冷剂排放因子取自 IPCC 第 6 次报告。
- 范围二排放主要来自外购电力及外购热力（北方集中供暖）的消耗。电力排放因子来自生态环境部发布的《2023 年电力排放因子》，供热排放因子除有地方公布值外，统一采用 0.11tCO₂e/GJ 的经验值。
- 大气污染物主要源自机动车行驶过程中的尾气排放。排放系数参考《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南》。
- 危险废弃物包括分类为有害废弃物的生活垃圾，例如铅蓄电池、打印机硒鼓、含汞荧光灯管等。
- 一般废弃物包括分类为厨余垃圾、可回收物、其他垃圾的生活垃圾。
- 公司用水来自市政管网供水，对于部分无法获得精确计量的办公及物业项目用水量，已依据所在地省级用水定额标准进行估算。

附表 2 社会维度¹

定量披露项	单位	2025 年	2024 年
员工总人数	人	5,563	6,801
按性别分类			
男	人	2,904	3,503
女	人	2,659	3,298
按年龄分类			
30 岁以下	人	1,174	1,608
30-50 岁	人	3,856	4,579
50 岁以上	人	533	614
按职级划分			
高级管理层	人	6	7
中级管理层	人	198	219
普通员工	人	5,359	6,575
按地区划分			
中国内地	人	5,563	6,801
其他	人	0	0
总流失率 ²	%	36.76	37.31
流失率按性别分类			
男	%	37.27	37.63
女	%	36.2	36.98
按年龄分类			
30 岁以下	%	42.37	44.60
30-50 岁	%	36	34.71
50 岁以上	%	25.66	29.97
按职级分类			
高级管理层	%	0	10.53
中级管理层	%	17.75	13.01
普通员工	%	37.29	37.91

定量披露项	单位	2025 年	2024 年
按地区分类			
中国内地	%	36.76	37.31
其他	%	0	0
健康与安全			
过去三年因工亡故人数			
因工亡故人数	人	0	0
因工受伤人数及损失的工作日数			
因工受伤人数 ³	人	10	9
因工伤损失的工作日数	日	467	360.10
员工工伤保险投入金额	万元	106.56	91
员工工伤保险覆盖率	%	100%	100%
发展与培训			
按性别分类的雇员受训平均时数 ⁴			
雇员受训总平均时数	小时	7.39	7.87
男	小时	7.4	7.77
女	小时	7.38	7.98
供应商管理			
中国大陆	个	1,996	2,239
其他	个	0	0

附表 3 可持续发展相关治理维度¹

定量披露项		单位	2025 年
创新驱动	研发投入金额	万元	2,154.96
	研发投入金额占主营业务收入比例	%	1.10
	研发人员数量	人	49
	研发人员比例	%	0.88
	报告期内新增专利申请数目	项	0
	报告期内新增授权专利数目	项	1
产品和服务安全与质量	报告期内发生的产品和服务相关的安全与质量重大责任事故损害涉及的金额	万元	0
数据安全与客户隐私保护	数据安全		
	数据安全事件涉及的具体金额	万元	0
	客户隐私保护		
	客户隐私泄露事件涉及的具体金额	万元	0

定量披露项		单位	2025 年
	按职级分类的反商业贿赂及反贪污培训		
反商业贿赂及反贪污	董事	人	4
	管理层人员	人	132
	员工	人	643
	董事	%	0.5%
	管理层	%	16.9%
	员工	%	82.6%
反不正当竞争	报告期内因公司不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的涉案金额	万元	0

社会数据与计算公式说明

1. 社会数据的时间跨度为二零二五年一月一日至十二月三十一日；数据收集范围覆盖与上市范围一致。
2. 雇员流失率计算公式：按相关类别划分的雇员流失率 = 期间内流失人数 / (期间内流失人数 + 期间内平均在职人数) * 100%。
3. 报告期内，本公司共发生 10 例安全事故，均为员工在工作区域或上下班途中不慎受伤，公司均已为员工申请工伤保险且已得到妥善处理。
4. 人均受训时数：雇员平均受训时数 = 雇员总受训时数 / 雇员人数。

可持续发展相关治理数据说明

1. 可持续发展相关治理数据的时间跨度为二零二五年一月一日至十二月三十一日；数据收集范围覆盖与上市范围一致。

附表 4 索引表

维度	深交所上市公司自律监管指引 17 号文披露要求	简述 (相关议题未披露的, 根据《指引》第七条要求进行充分说明)	对应的报告章节
环境	应对气候变化	气候变化带来的极端天气事件可能对世联行核心业务产生影响, 本公司按照 TCFD 框架披露应对气候变化的举措	七、绿色运营, 实现节能降碳与生态友好 7.1 应对气候变化
	污染物排放	不适用, 本公司的经营活动不产生对环境造成重大影响的污染物, 我们亦未被列入环境信息依法披露企业名单	但本公司践行绿色使命, 详细可参见本报告: 七、绿色运营, 实现节能降碳与生态友好
	废弃物处理	不适用, 本公司产生的废弃物源自日常运营与办公活动, 废弃物种类单一, 不对环境产生重大影响	为强化职场及核心业务固体废弃物管理, 本公司仍管理并报告职场及物业服务拥有能源控制权项目的固体废弃物总量及处理方式, 详细可参见报告: 七、绿色运营, 实现节能降碳与生态友好 7.4.2 废弃物全流程管理
	生态系统和生物多样性保护	不适用, 本公司生产经营活动对生态系统和生物多样性不产生重大影响	公司仍重视生态系统与生物多样性的保护, 通过参与志愿活动推动生态改善, 详细可参见本报告: 八、社会责任, 推进环保公益与社群共建 8.1 投身环保公益, 共建绿色家园
	环境合规管理	不适用, 本公司生产经营活动不涉及对环境产生重大影响, 报告期内未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况, 亦未涉及重大环境事件	本公司注重合理利用资源、保护环境, 详细可参见本报告: 七、绿色运营, 实现节能降碳与生态友好
	能源利用	本公司注重通过提供绿色、低碳的服务, 例如节能减排和环保宣传等, 以提升物业的吸引力和价值, 并降低长期能耗成本。本年度, 本公司设立了减排目标, 以引导业务运营过程中保持可持续发展理念	七、绿色运营, 实现节能降碳与生态友好 7.2 能源利用 7.2.1 治理 7.2.2 战略 7.2.3 影响、风险和机遇管理 7.2.4 指标与目标
	水资源利用	公司业务不涉及大量耗水, 对水资源的依赖程度不显著。但公司仍重视日常生活及办公用水的节约及管理	七、绿色运营, 实现节能降碳与生态友好 7.3 水资源利用 7.3.1 治理 7.3.2 战略 7.3.3 影响、风险和机遇管理 7.3.4 指标与目标
	循环经济	不适用, 作为房地产综合服务提供商, 该议题对本公司不具有财务重要性或影响重要性	但本公司注重资源节约和循环利用, 在项目上推行综合节能规定、垃圾分类、推行无纸化办公等, 详细可参见本报告: 七、绿色运营, 实现节能降碳与生态友好

维度	深交所上市公司自律监管指引 17 号文披露要求	简述 (相关议题未披露的, 根据《指引》第七条要求进行充分说明)	对应的报告章节
社会	乡村振兴	不适用, 作为房地产综合服务提供商, 本公司的业务聚焦于中国核心城市, 不涉及乡村和脱贫地区	但本公司在保障公司健康发展、持续回报投资者的同时, 积极参与社会公益, 详细可参见本报告: 八、社会责任, 推进环保公益与社群共建 8.3 聚力乡村振兴, 推动持续发展
	社会贡献	本公司为创造城市美好生活不懈努力, 通过加强社区安全管理、环境清洁、设施维护等基础服务, 为居民提供安全、整洁、舒适的居住环境, 提升居民的生活品质。同时, 通过组织各类社区文化活动, 增进邻里之间的交流与互动, 增强社区的凝聚力和归属感	八、社会责任, 推进环保公益与社群共建 8.2 深化社群服务, 助力美好生活 8.2.1 公益活动 8.2.2 社区服务
	创新驱动	本公司通过数字化转型探索业务创新机会, 并为业务降本增效提供技术支持	五、创新为实, 打造服务新质生产力 5.3 数字化创新, 赋能智慧服务 5.3.1 数字化赋能 5.3.2 专业培训和行业交流 5.3.3 激励创新和持续优化
	科技伦理	不适用, 本公司不从事生命科学、人工智能等伦理敏感领域的科学研究、技术开发等活动	/
	供应链安全	本公司日常运营主要涉及物业服务类供应商, 包括保安、保洁、维修及部分装修耗材采购等, 此类服务需求稳定、类型单一, 市场供应充足, 供应商选择范围广, 不依赖少数关键供应商, 整体供应链安全风险较低。本公司注重采购合规与诚信管理, 优先选用环保产品、注重服务过程中的人员健康与安全	五、创新为实, 打造服务新质生产力 5.2 供应链管理, 推进健康发展 5.2.1 供应链规范管理 5.2.2 供应链安全管理 5.2.3 推动供应链可持续发展 5.2.4 对内培训和对外沟通
	平等对待中小企业	不适用, 报告期末, 本公司应付账款 (含应付票据) 余额未超过 300 亿元, 且占总资产的比重未超过 50%, 亦不存在通过国家企业信用信息公示系统向社会公示逾期尚未支付中小企业款项信息的情况。	本公司强调平等对待中小企业。详细可参见本报告: 五、创新为实, 打造服务新质生产力 5.2 供应链管理, 推进健康发展
	产品和服务安全与质量	本公司坚持高标准的服务质量, 以增强客户的信任感, 构筑核心竞争力	第五章整章回应议题 五、创新为实, 打造服务新质生产力 5.1 产品和服务安全与质量 5.2 供应链管理, 推进健康发展 5.3 数字化创新, 赋能智慧服务 5.4 信息安全化, 守护客户隐私

维度	深交所上市公司自律监管指引 17 号文披露要求	简述 (相关议题未披露的, 根据《指引》第七条要求进行充分说明)	对应的报告章节
社会	数据安全与客户隐私保护	本公司高度重视并持续加强数据安全及客户隐私保护工作, 建立健全一系列数据安全与客户隐私保护制度, 不断提升员工信息安全意识、通过技术层面实现数据的加密管控	五、创新为实, 打造服务新质生产力 5.4 信息化, 守护客户隐私 5.4.1 信息安全与隐私保护体系 5.4.2 信息安全认证 5.4.3 信息安全培训 5.4.4 知识产权保护
	员工	员工是本公司可持续发展的重要基石, 本公司严格遵守国家相关法律法规, 保障员工权益, 关爱员工, 建设完善的安全管理体系, 持续提高员工满意度	第六章整章回应该议题 六、以人为本, 助力员工成长 6.1 合规公平雇佣, 保护员工权益 6.2 组织专业培训, 赋能员工发展 6.3 健康安全保障, 守护员工福祉 6.4 温暖关怀传递, 营造归属氛围
可持续发展相关治理	尽职调查	不适用, 报告期内本公司未发生可持续发展相关负面影响或风险事件	/
	利益相关方沟通	本公司定期与利益相关方开展多元化沟通和调研, 积极了解并收集他们对公司可持续发展的建议与期望, 以此作为公司推进可持续发展工作的参考依据	四、科学治理, 筑牢合规与风控基石 4.1 公司治理 4.1.3 投资者权益保护及沟通
	反商业贿赂及反贪污	本公司严格遵守商业道德准则, 持续建立健全反商业贿赂及反贪污的管理体系、合规及风险管理体系	四、科学治理, 筑牢合规与风控基石 4.3 反贪污与反腐败 4.3.1 廉洁管理架构 4.3.2 完善制度流程及关键举措 4.3.3 举报管理流程 4.3.4 廉洁文化建设 4.3.5 推动合作伙伴廉洁
	反不正当竞争	作为房地产市场的重要参与者, 本公司积极维持商业环境的公平性和透明性, 注重反不正当竞争	四、科学治理, 筑牢合规与风控基石 4.4 反不正当竞争