

金融街物業股份有限公司

FINANCIAL STREET PROPERTY CO., LIMITED

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：1502

2025

環境、社會及 管治報告



目錄

關於本報告	2
關於金融街物業	4
董事會聲明	6
ESG管治架構	8
責任專題：黨建引領，賦能業務	13
2025年黨建日曆	13
黨建賦能樓宇經濟	19
黨建賦能社區治理	21
黨建賦能合作發展	25
夯實服務根基，提升客戶體驗	26
夯實標準體系建設	26
提供優質貼心服務	28
開展多維立體宣傳	34
建立投訴反饋渠道	34
安全至上監管先行	36
健全治理架構，嚴守合規底線	40
廉政監管從嚴從實	40
守護客戶信息安全	48
保障員工權益，賦能職業發展	52
重視人力資源建設	53
構建多元培訓體系	55
關注員工身心健康	61
踐行綠色理念，推動節能降耗	67
識別風險迎接機遇	67
紮實推進節能減排	72
心系社會公益，深入社區治理	78
熱心公益助力鄉村	78
積極融入城市治理	79
附錄I：《環境、社會及管治報告守則》內容索引	81
附錄II：ESG關鍵績效表	91

關於本報告

報告簡介

本報告為金融街物業股份有限公司(以下簡稱「**金融街物業**」、「**本公司**」、「**公司**」或「**我們**」)發佈的第六份《環境、社會及管治報告》(以下簡稱「**ESG報告**」)，旨在以透明公開的方式披露本公司過去一年的可持續發展表現，以回應各利益相關方對於本公司可持續發展的關注與期望。本報告應與2025年公司年度報告中的《企業管治報告》章節一併閱讀，以幫助讀者更全面地了解本公司ESG表現。

報告範圍

本報告的報告期間為2025年1月1日至2025年12月31日(以下簡稱「**本年度**」)，為增強報告的可比性和完整性，部分內容向前、後適度延伸。如無另行說明，本報告範圍與本公司2025年度報告一致。本報告的強制披露資料涵蓋我們財務報表中載列的所有實體，包括所有附屬公司及聯營公司。

報告標準

本報告遵循香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「**香港聯交所**」)主板上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(以下簡稱「**ESG報告守則**」)編製，嚴格履行「不披露就解釋」條文的披露責任，並基於本公司的業務性質披露關鍵績效指標。本報告於附錄呈列《ESG報告守則》內容索引，以便讀者概覽本公司ESG績效。

報告原則

匯報原則	定義	本公司的回應
重要性	當董事會釐定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時，發行人就應作出匯報。就ESG報告守則D部分而言，發行人須披露合理預期可能影響其短期、中期或長期現金流量、融資渠道和資本成本的氣候相關風險和機遇。	本報告通過與利益相關方進行持續溝通並結合自身業務性質和運營方式來識別重大的可持續發展議題，並對不同的重要性議題進行排序。針對可能對公司產生影響的氣候相關風險和機遇，我們構建氣候風險識別評估表以應對。

關於本報告(續)

匯報原則	定義	本公司的回應
量化	有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量，發行人應訂下減少個別影響的目標(可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明)。這樣，環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化資料應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。	本報告在可行情況下，對環境和社會關鍵績效指標進行量化披露，並做好相關附註，以便讀者更好地理解我們的實踐成果。
平衡	環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。	本報告以客觀事實為基礎，詳實闡述業務中有重大影響的可持續發展事宜，並披露相關表現。
一致性	發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可做有意義的比較。	報告的編製方式與往年一致，報告的披露範圍與披露方法每年將大體保持一致，以便讀者對相關績效數據進行比較。

信息來源

本報告披露信息來自金融街物業正式文件、統計數據或公開資料，並經內部監督機制及檢視程序審定。董事會對報告內容的充分性和適當性負責，確保其不存在虛假記錄、誤導性陳述或重大遺漏。

發佈方式

本報告以中、英文兩種文字進行編製，以電子形式發佈，並已上載至金融街物業官方網站www.jrjlife.com和香港聯交所網站www.hkexnews.hk。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版為準。

確認及批准

本報告於2026年3月26日獲董事會審議通過。

關於金融街物業

企業概況

金融街物業股份有限公司(股票代碼：1502.HK)創立於1994年5月，是全國領先的為商務物業提供綜合物業管理服務的供應商之一，專注於中高端物業服務。公司提供物業管理服務已逾31年，管理項目延伸至華北、西南、華東、華南、東北、華中及西北七大區域，涵蓋了多種業態類型，並通過一站式服務平台為業主及住戶提供定製化的優質服務，提升客戶居作空間的品質和滿意度。

業務模式

公司將自身戰略定位聚焦於高端商務物業運營方向，秉承「服務精英，福澤大眾」的企業使命，為客戶提供優質、專業的物業管理服務與多元經營業務。公司憑藉在物業管理及相關服務方面的豐富經驗，將北京金融街區域的物業管理模式複製並推廣至全國重點地區的其他金融、商務街區。現已發展成為具有一流管理理念、專業化信息管理平台、綠色能源管理和以中高端商務物業服務為核心競爭力的物業服務企業。

業務風險

本公司主要在中國大陸及香港特別行政區開展物業管理服務業務，物業管理行業與中國宏觀經濟發展、房地產行業密切相關。未來公司亦可能受到前述外部因素的不確定性影響。2025年度內，未發生對公司有影響的重大風險事件。



關於金融街物業(續)

企業榮譽

自創立以來，公司始終堅持將自身豐富的物業管理經驗與對業主內在需求的深度洞察相結合，為廣大客戶量身打造全生命週期的產品及服務，提供更加便捷的生活方式。2025年本公司及公司所屬項目榮獲多項來自政府機構、行業協會等頒發的榮譽和獎項。

獎項名稱	頒發機構
2025北京服務業企業百強	北京企業聯合會與北京市企業家協會
2025中國物業服務百強企業	北京中指信息技術研究院
2025中國物業服務ESG發展優秀企業	北京中指信息技術研究院
2025中國特色物業服務領先企業 — 商務物業服務	北京中指信息技術研究院
2025中國辦公物業管理優秀企業	北京中指信息技術研究院
2025中國物業服務專業化運營領先品牌企業	北京中指信息技術研究院
ESG工作推進單位	北京社會企業質量協會、北京能源學會、北京環境科學學會
和平區五一勞動獎狀	中共和平區委員會
四星級物業服務企業	光明區住房和建設局
先進服務企業	惠城區住房和城鄉建設局、惠城區物業管理行業協會
優秀服務小區	惠東縣物業行業協會

董事會聲明

董事會在此欣然提呈本公司2025年度《環境、社會及管治報告》，就本公司於2025年1月1日至2025年12月31日期間關於ESG事宜的相關理念及踐行成果進行匯報。本報告基於重要性、量化、平衡、一致性等匯報原則進行編製。

當下，全球及中國ESG政策環境發生顯著變化，對企業披露與實踐的要求日趨嚴格。2025年1月1日，香港聯交所優化後的《環境、社會及管治報告守則》正式生效，強制要求披露範圍1和範圍2溫室氣體排放，並對範圍3排放披露提出新規，同時引入了更詳細的氣候相關財務信息披露要求，標誌著ESG信息披露進入新階段。與此同時，中國大陸的各級各類監管部門也持續推動上市公司提升可持續發展信息披露水平。2025年以來，國內在ESG領域的地方實踐也取得突破，例如北京市率先在政府採購中，特別是在物業服務等領域，將ESG因素作為評審加分項甚至定標條款，為行業帶來了新的激勵與約束。這些政策變化共同構成了2025年ESG發展的新圖景。

在此背景之下，金融街物業積極響應新時代社會、行業及投資者對ESG發展的新要求，基於金融街物業自身的國資物企定位，持續將ESG理念融入企業的日常經營之中，致力於提升企業的ESG管治水平：

我們堅持黨建引領，將紅色基因深度融入物業服務，打造「紅色物業」品牌，把黨的政治優勢轉化為服務優勢，通過定期開展黨史學習教育、主題黨日活動強化團隊使命感。我們主動對接社區、業委會，建立「三方聯動」機制，搭建紅色議事平台，定期召開業主懇談會，高效解決設施維護、環境美化等業主關心的「民生之事」。我們創新服務模式，開展志願幫扶、愛心託管、應急維修等暖心服務，並為獨居老人建立關愛檔案，同時推進智慧社區建設，通過智能安防、線上報修等手段提升服務響應效率。通過黨建引領，我們實現了服務品質與業主滿意度的雙提升，未來將繼續以「紅心」暖民心，築牢黨心民心交融的紅色陣地。

我們高度重視服務品質提升，2025年度推動實施《設施管理手冊》以及15個配套的二級程序文件，標準化體系建設進一步夯實；我們於本年度成立了金融街物業視頻號，通過更多維度開展業務宣傳；我們持續關注服務滿意度，致力於提供更加便捷的溝通渠道和更加快速高效的需求解決模式；我們重視安全生產，圍繞防汛、消防等重點場景及時排查風險，為業主和客戶提供更加安全的環境。

董事會聲明(續)

我們持續推進公司治理的合規化，將廉潔自律內嵌於運營全流程。我們建立了覆蓋全員的常態化廉政監督與教育體系，定期組織廉潔教育培訓與警示教育，要求所有員工在入職時簽訂《廉潔從業承諾書》，築牢思想防線。我們持續強化內部審計監督，聚焦風險領域進行獨立、客觀地審查與評價，保障運營規範與資產安全。我們將業主信息安全置於首要位置，嚴格遵守相關法律法規，通過信息安全管理制度與信息安全保障機制，全力守護客戶個人隱私與數據安全。這些系統性舉措有力提升了風險防控能力，為公司穩步發展奠定了堅實的合規基礎。

我們關心員工的健康與發展，重視人力資源建設，基於專門的培訓平台創設「融會貫通澤企育人」的培訓體系，為員工提供全方位的培訓，助力員工的職業技能提升。我們關注員工的身心健康，為全體員工特別是女性員工提供制度保障，及時識別員工可能面臨的職業健康風險並加以應對，同時通過豐富的業餘活動為員工帶來更好的體驗。

我們踐行綠色發展理念，針對可能面臨的氣候風險制定風險識別評估表，預設防範和應對措施，以在風險來臨之際有效守護業主和員工的人身安全和財產安全，化風險為機遇。公司本年度進一步量化了節能減排目標，並通過智慧運維等方式加以落實，多項排放指標進一步優化，釋放碳排放指標額度空間。

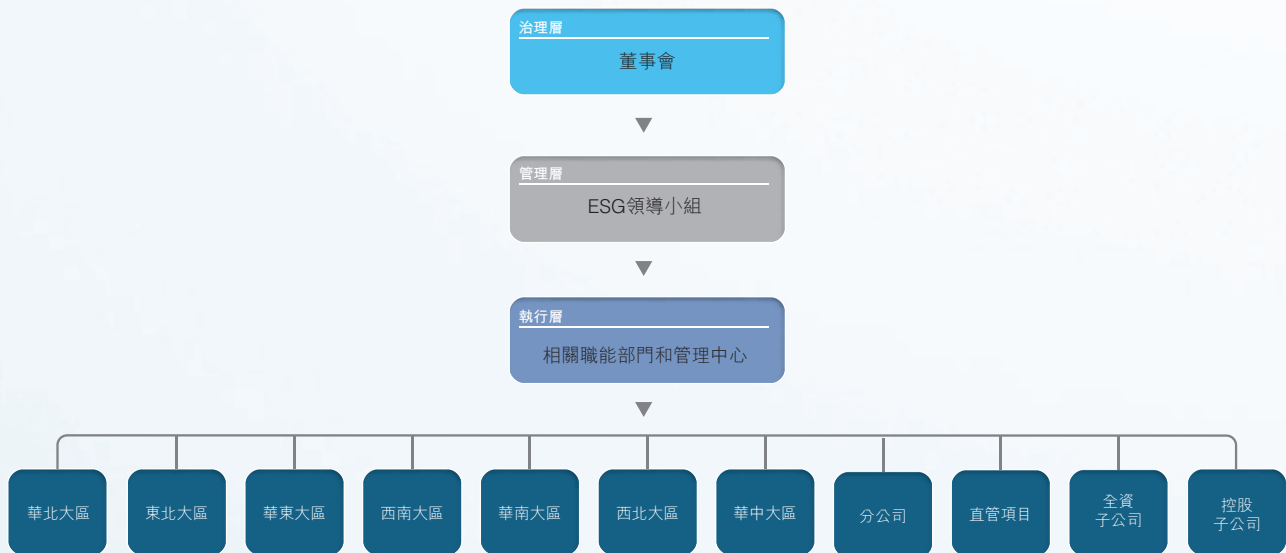
我們心系社會公益，通過採購扶貧產品等方式，積極參與到鄉村振興建設之中。同時，基於中央城市工作會議精神，我們積極融入城市治理，從社區管家升級為城市管家，為市民提供更加優質的公共服務。

2026年是「十五五」啟航的第一年，物業服務行業也面臨著全新的挑戰，對我們的服務品質與綠色發展提出了更高的要求。金融街物業已經連續六年披露ESG報告，我們將持續以「服務精英，福澤大眾」為企業使命，發揚「樂業奉獻，求實創新」的企業精神，秉持「謙厚誠信，強續同新」的核心價值觀，推動企業高質量發展，為廣大客戶提供更優質的服務，為社會發展貢獻更多力量，持續落地「致力於成為中國商務物業服務的引領者」的美好願景。

董事會聲明(續)

ESG管治架構

為全面落實ESG相關工作，我們成立了由董事會領導、管理層負責、跨部門配合以及上下聯動的ESG管理體系，以確保各項業務涉及的環境、社會相關風險得到積極識別和妥善管理，ESG理念和相關策略被充分貫徹。董事會(治理層)負責公司ESG戰略和目標的制定；經營班子(管理層)成立ESG領導小組，負責部署ESG戰略及目標的具體實施；總部多個部門(執行層)組成ESG工作組，在各自工作領域負責具體ESG工作的開展；各附屬公司及分支機構在ESG工作組的指導下，在當地開展ESG的相關工作。



圖：金融街物業ESG管治架構

董事會聲明(續)

利益相關方與溝通方式

結合公司實際業務及運營管理特點，我們在2024年ESG報告的基礎上，對環境、社會與管治的利益相關方進行了更加詳細地識別，邀請了多樣化的利益相關方人員參與溝通，主要包括政府及監管機構、股東及投資者、客戶和業主、員工(包括基層、中層員工與高級管理人員)、供應商與合作夥伴、媒體與非政府組織、社區等。我們堅持認為，加強與各利益相關方的溝通，了解他們的期望和訴求，能為ESG管治和公司長遠發展奠定基礎。我們對不同的利益相關方，建立有針對性、多樣化的溝通渠道，下表呈列各利益相關方重點關注的議題以及主要溝通方式：

表：利益相關方關注議題與主要溝通方式

主要利益相關方	重點關注的ESG議題	主要溝通方式和渠道
政府及監管機構	客戶／業主健康安全、產品及服務質量、信息安全保護	政策諮詢、工作匯報、信息披露、常規檢查、監管機構會議
股東及投資者	公司治理、風險管控、產品及服務質量、僱傭、排放物	日常接待、股東會會議、信息披露、投資者熱線及郵箱、官方網站
客戶／業主	客戶／業主健康安全、員工僱傭、產品及服務質量、知識產權保護	服務熱線、官方網站、滿意度調查、信息披露、社區活動
員工(基層與中層員工)	員工僱傭、員工職業發展、員工身心健康、員工權益、信息安全保護	職工代表大會、工會、信訪、直接交流
員工(高級管理人員)	排放物、氣候變化、員工僱傭、業務合規及標準化、知識產權保護	訪談、問卷、直接交流
供應商／合作夥伴	員工身心健康、員工權益、供應鏈管理、產品及服務質量、信息安全保護	公開招標程序、合同談判、日常業務交流等

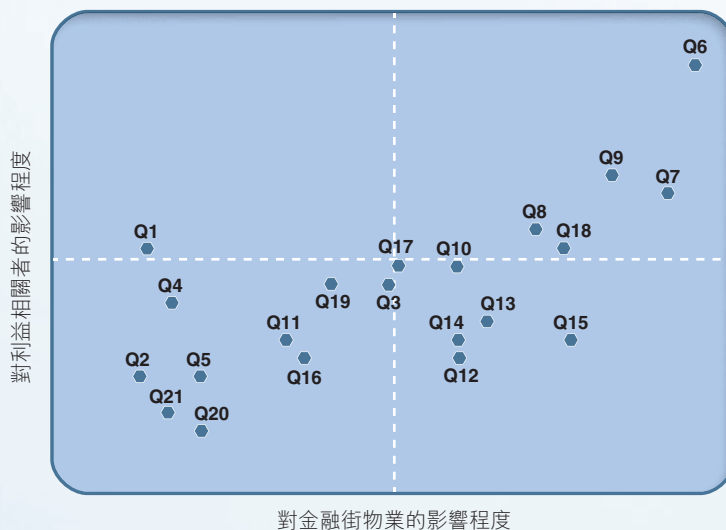
董事會聲明(續)

主要利益相關方	重點關注的ESG議題	主要溝通方式和渠道
媒體與非政府組織	信息安全保護、供應鏈管理、員工僱傭、員工職業發展、員工身心健康	社交媒體、官方網站、新聞發佈會、交流會議
社區	資源使用、信息安全保護、社區投資	社區教育與宣傳、座談與交流、公益活動、社區活動
行業協會	員工僱傭、反貪污、供應鏈管理、氣候變化	定期交流會、信息披露及社交媒體

ESG重要性議題識別與分析

為進一步評估利益相關方對本公司環境、社會及管治相關議題的關注程度及期望，明確ESG實踐的重點領域，我們通過ESG議題識別、利益相關方調研、議題重要性分析、管理層反饋確認等步驟對2025年的ESG重要性議題進行識別、分析和評估，在2024年的議題基礎上進一步完善了議題表述。

按照以上流程開展重要性評估工作，通過分析利益相關方的調研問卷結果，我們繪製出21個ESG議題的重要性矩陣。



圖：2025年度金融街物業ESG重要性議題分析矩陣

董事會聲明(續)

註：

表中Q1：排放物；Q2：排放目標；Q3：資源使用；Q4：環境及天然資源；Q5：氣候風險與機遇；Q6：員工僱傭；Q7：員工健康與安全；Q8：員工發展及培訓；Q9：勞工準則；Q10：供應鏈管理；Q11：客戶關係管理；Q12：客戶／業主健康安全；Q13：產品及服務質量；Q14：知識產權保障；Q15：信息安全保障；Q16：公益慈善與社區服務；Q17：業務合規與標準化；Q18：反貪污與反洗錢；Q19：ESG監管；Q20：ESG風險管理；Q21：ESG議題的相關溝通。

在以橫軸表示對金融街物業的影響程度、縱軸表示對利益相關者的影響程度的矩陣圖中，我們將重要性議題劃分為三個等級，右上角的區域表示重要性程度為「非常重要」；左上角和右下角的區域表示重要性程度為「重要」；左下角的區域表示重要性程度為「次重要」。結果顯示，員工健康與安全、員工僱傭、勞工準則、員工發展與培訓、反貪污與反洗錢、供應鏈管理等議題的重要性程度最高。我們將根據以上ESG重要性評估結果，對重點議題在對應章節進行詳盡披露，以更好地回應各利益相關方的關注和期望。

將ESG因素納入風險管理

在國家法律及國家或地方性法規、規章及規範框架下，公司按照國務院國資委、北京市西城區國資委的行政規章與政策，落實控股股東的管理要求，執行全面風險管理及合規管理。2025年度內，公司繼續沿用《全面風險管理手冊》《合規管理辦法》及《違規經營投資責任追究暫行辦法》為風險管理的基本規章制度，將ESG所關注的社會責任、環境與氣候以立體形式予以採納。一方面，在風險辨識環節，制度規定建立分級數據庫並以週期進行更新，而數據庫範例則將能源管理、智能信息化以及氣候、流行病等災害納入風險源範圍予以列示，從而使上述風險源作為普適性辨識內容植入風險管理範圍；另一方面，以公司合規運營為結果導向，側重安全管理、知識產權管理等方面，規範公司合規管理的組織配置、分級職責、資源投入等，以切實保障合規風險的防控落實有據、有度、有序；再者，制度對經營管理履職中出現的違規責任予以嚴格規範，積極明示懲戒，形成閉環管理。

董事會聲明(續)

2025年，公司建立以「三道防線」為基礎的全面風險管理體系，明確風險管理的組織架構與職責，並加以嚴格貫徹落實，著力構建事前、事中風險防控與應對機制，落實風險監督及管理責任。在風險管理層面，將ESG因素納入全面風險管理體系中予以監督、評估，突出能源戰略、安全責任、人事用工等重點方面與環節當期運行情況，並提出優化建議。對公司級重大風險，有針對性地制定應對措施，對其管控情況實施持續監測，跟蹤應對措施的執行效果並作出整體評價。圍繞公司日常經營管理，開展風險源辨識、評估與應對，完成全面風險管理的普適性管理，降低風險對業務運營的影響。根據風險辨識與評估情況優化內部控制流程，提高業務運行的合規性。此外，積極參與公司經營活動，通過前置風險管理職能直接參與制度審議、章程修訂、投資(後)事務、安全事務及運營業務等。同期，輔助業務單位及職能單位履職，提供日常運營事項的專業意見與建議。本年度公司重大風險評估涉及業務規模增長性及盈利能力等方面，具體涉及ESG相關的客戶關係、供應商篩選、投訴機制、能源管理、環境管理、人力資源價值提升等方面。

責任專題：黨建引領，賦能業務

作為國資背景的物業企業，金融街物業始終堅持黨建引領、時刻保持紅色基因，展現國企擔當；在此基礎上，我們充分踐行紅色物業理念，積極搭建物業企業、業主與政府之間的溝通橋樑，持續提升服務水平，努力為業主創造更加優質、高效、貼心的服務體驗。

2025年黨建日曆

▶ 3月 — 祭英烈，學黨史

直管項目第一黨支部北區服務站開展「清明•祭英烈•學黨史」主題黨日活動，組織7名黨員、入黨積極分子，前往日壇公園內馬駿烈士墓前敬獻鮮花，並參觀馬駿紀念館，以實際行動祭奠革命精神和傳統美德教育。



責任專題：黨建引領，賦能業務（續）

▶ 4月 — 緬懷革命先烈，傳承紅色基因

北京金禧麗泰酒店管理有限責任公司聯合黨支部全體黨員和入黨積極分子共20餘人，前往陶然亭公園開展了「緬懷革命先烈，傳承紅色基因」主題黨日活動，參觀了「先驅者的奮鬥 — 慈悲庵與早期革命活動」主題展，學習先驅先烈開展革命工作的光輝事蹟，並在高君宇革命烈士墓前敬獻鮮花，表達對革命先烈的崇高敬意。



▶ 5月 — 銘記抗戰歷史，錘鍊黨性作風

黨委組織120餘名黨員幹部赴北京市門頭溝區開展「銘記抗戰歷史，錘鍊黨性作風」主題教育活動，通過實地參觀學習、重溫入黨誓詞、開展紅色拓展等形式，激勵黨員幹部廣續紅色血脈，強化使命擔當。



責任專題：黨建引領，賦能業務（續）

▶ 6月 — 參觀教育基地，重溫入黨誓詞

黨委以「以案為鑑守初心，清風正氣擔使命」為主題，組織開展「貫徹中央八項規定精神」警示教育基地參觀活動。在北京市委黨校黨性教育基地，黨員同志通過黨史展陳、黨章黨規解讀等多種形式，深刻回顧了黨的紀律建設歷程，以歷史為脈絡，回眸歷史、聚焦問題，進一步增強了全面從嚴治黨的政治自覺性。在黨旗前，全體黨員幹部莊嚴宣誓，重溫入黨誓詞，進一步堅定理想信念。在石景山區廉政教育基地，全體黨員參觀了序廳、倡廉廳、明紀廳、警示廳、展望廳五部分，通過沉浸式觀影、展廳圖文講解、觀看違紀違法典型案例等形式，深入了解我國廉興腐衰的歷史變遷以及中國共產黨反腐倡廉的光輝歷程，黨員幹部深受警醒，一致認為要時刻心存敬畏，將「紀律紅線不可越、法律底線不可破」深刻於心，落實於行。



責任專題：黨建引領，賦能業務（續）

▶ 7月 — 開展黨日活動，打造黨建品牌

為慶祝中國共產黨成立104週年，直管項目第二黨支部攜手德勝國際樓宇業主單位黨組織，開展「我和黨旗合個影，曬出濃濃愛黨情」主題黨日活動。通過沉浸式紅色文化體驗，吸引樓內企業黨員踴躍參與，現場黨旗飄揚、信念如磐，愛黨愛國氛圍濃厚熱烈。此次活動不僅以新穎有趣的形式，讓樓宇企業黨員在參與中堅定理想信念，更是直管項目第二黨支部打造「德勝先鋒」黨建品牌的生動實踐。



責任專題：黨建引領，賦能業務（續）

▶ 8月 — 光影鑄魂、薪火相傳

黨委開展「光影鑄魂、薪火相傳」主題觀影活動，組織220餘名黨員、發展對象及入黨積極分子觀看《南京照相館》《東極島》等兼具深刻歷史內涵與崇高藝術價值的優秀影片，通過生動直觀、感染力強的教育形式，讓黨員幹部在沉浸式體驗中深刻感悟抗戰精神與世界反法西斯戰爭的偉大歷史意義，激發深厚的愛國情懷和民族自豪感，從而進一步堅定理想信念，錘鍊黨性修養。



責任專題：黨建引領，賦能業務（續）

▶ 9月 — 觀看閱兵儀式，凝聚奮進力量

黨委組織200餘名黨員及群眾，通過多樣化形式收看「紀念中國人民抗日戰爭暨世界反法西斯戰爭勝利80週年大會」現場直播，一起見證了這一具有重大歷史意義的時刻，切實強化愛國主義教育，提升團隊的凝聚力和向心力。



責任專題：黨建引領，賦能業務（續）

黨建賦能樓宇經濟

- ▶ 上海金融街(海倫)中心項目團隊在嘉興路街道黨群服務中心的悉心指導下，積極協同各方力量，成立黨群服務站，將黨建服務精準嵌入樓宇這一「立體單元」，通過整合更優質的資源，提供更便捷、多元的服務，有效推動了服務能級的躍升，為樓宇經濟高質量發展和區域營商環境的優化提升貢獻堅實力量。



精心策劃系列主題教育活動，通過組織觀看愛國主義影片《南京照相館》，引導黨員群眾沉浸式理解民族苦難輝煌，堅定理想信念，厚植家國情懷。

聯合嘉興路街道黨群服務中心、虹口區消保委，舉辦《從「0糖0脂0添加」說減肥的誤區和誤解》科普講座。講座針對企業員工工作節奏快、飲食營養結構不均衡、運動鍛鍊較匱乏等常見困擾，提供科學指導，帮助大家走出認知誤區，樹立健康飲食觀念，在輕鬆氛圍中獲取實用知識，通過更科學的飲食管理及勞逸結合為高效工作注入健康動力。



責任專題：黨建引領，賦能業務（續）

為豐富樓宇業主、租戶企業員工的精神文化生活，舉辦《「嘉」品歡笑，文藝輕騎兵，品歡海派喜劇進社區》海派相聲專場活動，精彩的節目吸引了眾多樓宇客戶駐足欣賞，現場笑聲掌聲不斷，既為高強度工作的白領群體提供了精神減壓閥，又通過共享歡笑增強了樓宇的凝聚力和向心力，為打造有溫度的商務樓宇注入了鮮活的文化力量。



每週三中午，黨群服務站內都洋溢著傳統養生的氣息。深受入駐企業員工喜愛的八段錦公益課程准時開課。在專業武術老師的帶領下，樓宇客戶利用午休時間習練這套融合中醫經絡學說與養生理念的傳統氣功，舒展筋骨、疏通經絡，微汗之後煥發活力，以更飽滿的狀態迎接下午的工作。這一活動已成為樓宇內一道充滿生機的風景線。



責任專題：黨建引領，賦能業務（續）

黨建賦能社區治理

▶ 北京金城華庭小區從「紅色管家」到「一站式便民驛站」，從「智慧花牆」到「智能噴淋系統」，從細微處著手，以專業服務回應民生關切，用創新思維破解治理難題，實現了物業服務的升級迭代，以「治理為民、服務惠民」的實踐，詮釋了新時代城市服務者的溫度與擔當。

在項目多功能活動廳打造「紅色黨建基地」，常態化開展主題黨日、紅色觀影等特色活動，通過「黨建+物業」模式，以黨業融合驅動社區共治，推動居民參與社區事務，形成「鄰里互助、共治共享」的良好氛圍。物業工作人員化身「紅色管家」，通過走訪調研收集居民訴求，將黨建優勢轉化為治理效能。

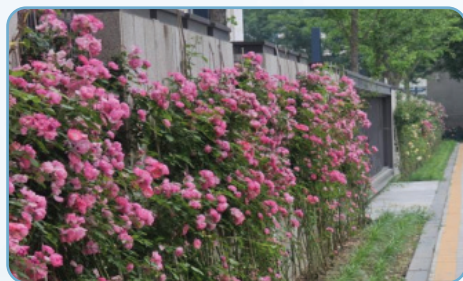


責任專題：黨建引領，賦能業務（續）

設立標準化便民服務驛站，配備輪椅、雨傘、老花鏡、充電寶、針線包、手電筒及應急藥箱等常用生活物品，實現「小事不出門、大事有援手」。針對老年群體，創新推出「適老化」服務，提供免費打印複印、微波爐、電冰箱使用等便利服務，讓科技賦能生活更貼近民生需求。



創新採用「三色花卉+立體綠化」理念，將原有草坪改造為「月季花牆」特色綠化帶，選用「安吉拉」等優質爬藤月季品種，既提升景觀美感又增強生態價值。如今，該區域成為居民晨練、休閒的「幸福角」，真正實現「治理為民、服務惠民」。



聯合社區在電動車棚內新安裝智能噴淋系統，成為區域內首個試點項目。通過可視化監控平台實現24小時遠程管理，極大提升了應急處置效率。不僅為區域安全治理積累了先行經驗，更讓居民的每一次充電都多一份科技保障，少一份安全隱患。



責任專題：黨建引領，賦能業務（續）

▶ 江蘇無錫金悅福庭小區物業服務中心積極發揮黨建引領，將「黨建+兒童成長」這一理念轉化為切實的服務紐帶與實踐橋樑，將專業服務融入驛站日常，與社區共同探索資源整合、協同共育的建設新路徑。成為屬地社區主導下基層治理的重要平台。

配合社區構建的「黨員樓棟長+居民代表+物業人員」三級聯動機制，確保居民訴求得到高效響應。驛站創新推出「七點半議事廳」，利用晚間時段組織居民共商兒童活動區升級、課外服務拓展等議題，推動解決兒童成長相關建議。



責任專題：黨建引領，賦能業務（續）

聯動社區、企業、黨外知識分子聯誼會及樂助社工等多方力量，共同打造「小小科學家」「職業體驗日」「萌寵普法小課堂」「分類小達人」等主題活動，2025年成功舉辦10餘場特色活動，吸引超過400人次兒童參與。為社區兒童打造了豐富多彩的成長體驗空間。



責任專題：黨建引領，賦能業務（續）

黨建賦能合作發展

北京月壇金融中心項目攜手北京農商銀行在蒙藏學校舊址舉辦「初心迴響•時空對話」黨建聯建活動。雙方聚焦組織聯動強化、黨業深度融合及凝聚力提升三大目標，通過實地參觀與座談交流，共探資源共享與優勢互補的合作新路徑。活動中，公司重點分享了以黨建引領物業服務、賦能城市精細化管理的實踐經驗，並圍繞社區金融服務、場景化金融合作等方向展開深入探討，切實以黨建為紐帶，推動與客戶的融合發展。



夯實服務根基，提升客戶體驗

夯實標準體系建設

公司持續夯實標準化體系建設，遵循《GB/T 45700-2025物業管理術語》《GB/T 45698-2025物業服務客戶滿意度測評》《DB11/T 751-2025住宅物業服務標準》(北京)等文件的要求。截至2025年，公司認證標準管理體系共12項，包括：垃圾分類執行能力、應急預案執行能力、社會責任管理活動、誠信管理活動、售後服務、設施管理、質量、環境、職業健康安全、能源、信息安全、物業服務(五星)測評。每年在4月、6月、7月、8月、12月分別接受認證機構現場對各項管理體系具備實現預期結果的能力、管理體系運行效果、審核達到預期審核目的、認證範圍適宜等進行審核評價，並同意推薦或持續保持認證註冊資格。

2025年2月24日至7月28日，公司組織了質量、環境、職業健康安全管理体系的內審工作，以內部審核的形式對各服務中心體系運行過程管理、法規、合同履約情況進行審核，檢查以實際運行文件的使用為主，根據項目與業主簽訂的物業服務合同內容結合標準條款進行履約審核，並協助服務中心完成問題項糾正措施的整改，使管理體系文件標準落到實處。



華南區北優花園



西南區嘉融府



華北區商務園中國



華東區海倫中心

夯實服務根基，提升客戶體驗（續）

2025年，公司制定《設施管理手冊》並頒佈實施，同時配套生效15個二級程序文件，包括文件與資料控制程序、組織環境及相關方控制程序、風險和機遇應對管理程序、人力資源控制程序、設施設備控制程序、監視和測量設備控制程序、記錄控制程序、與顧客有關的過程控制程序、設備控制程序、不合格控制程序、分析評價控制程序、內部審核控制程序、管理評審控制程序、糾正與預防措施控制程序以及溝通、協商、信息交流及對相關方控制程序等。這些程序文件與《設施管理手冊》相配合，共同完善了公司設施管理的標準化水平。

為確保所建立的標準化管理體系行之有效，公司對每項管理體系文件所對應服務的每個管理過程均有所識別和明確，並作相關規定，符合「三標」標準和國家法律法規的要求。在環境層面，各職能管理中心、項目服務中心均對所轄範圍的環境因素、危險源進行辨識，評價出重要環境因素、優先處理風險並建立相關清單，針對清單建立相應的控制目標、指標、方案(管理措施)。此外，公司按照合規審計中心下發的《法律法規清單(受控)》進行了二次辨識，及時更新職能管理中心、項目服務中心的法律法規清單，並對員工進行持續性的培訓。針對服務中心現場環境、安全，強化管理，建立《應急預案匯編》涵蓋火災事故、電梯困人、防汛等應急預案。

▶ 建立服務中心作業指導書

隨著公司業務版圖持續擴張，新接管服務中心數量穩步增長。2025年度，順利完成20個項目《作業指導書》的編製與審核工作。嚴格對標「質量、環境、職業健康安全」管理體系文件2.0版，逐一審閱各服務中心提交的作業文件，並通過定向溝通提出修改完善意見，全程跟進指導。最終，協助各服務中心圓滿完成作業指導書的建立、報批與存檔工作，為新建項目快速融入公司標準化管理體系奠定了堅實基礎。

夯實服務根基，提升客戶體驗（續）

▶ 榮獲「金融街商務樓宇運營管理服務評價」2025鉑金級樓宇

公司以精益求精的服務品質，贏得了社會各界的廣泛讚譽。在2025金融街論壇系列活動——樓宇經濟發展論壇上，金嘉大廈從眾多參評項目中脫穎而出，榮獲「金融街商務樓宇運營管理服務評價」唯一「鉑金級認定」。這一權威殊榮，不僅是對金嘉大廈在硬件設施、招商運營、產業生態及物業服務等領域綜合領先實力的高度肯定，更印證了金融街物業「以服務創價值」的核心競爭力。

項目團隊通過系統化、精細化、人性化的服務實踐，將專業的運營管理轉化為可感知的「情緒價值」與可沉澱的「資產價值」——既為入駐客戶營造了有溫度、有品質的商務體驗，也為業主築牢了資產長期增值的堅實根基。



圖：北京金嘉大廈榮獲鉑金級認定

提供優質貼心服務

▶ 重視品質提升與滿意度建設

為深化商務樓宇客戶服務體驗，持續擦亮「金融街」品牌金字招牌，公司於2025年全面開展商務樓宇環境專項整治與提升工作。聚焦燈光照明、基礎設施、標識指引、綠化品質、電動車停放秩序及節日裝飾等關鍵服務觸點，通過系統化、精細化、人性化的專項整改，實現服務品質的全面升級。

夯實服務根基，提升客戶體驗（續）

在硬件提升的同時，公司同步強化軟性服務供給，通過舉辦業主聯誼活動、拓展增值服務場景等舉措，不斷為客戶提供便捷、舒適、安心的全方位服務體驗。這一系列組合拳，不僅有效提升了大廈整體服務品質，更完善了品牌內核與核心競爭力，實現了項目資產保值增值與品牌價值躍升的雙重目標，贏得了客戶的廣泛讚譽與市場的高度認可。



為持續夯實服務品質、精準回應客戶期待，公司自2011年起連續引入專業第三方諮詢機構開展滿意度調研。2025年度調研在沿用成熟調查體系的基礎上，對問卷內容進行了系統優化，力求更全面、客觀地捕捉客戶真實反饋。按照年度工作部署，全年調研分設年中、年底兩次集中開展，實現所有在管項目的全覆蓋。

調研結果顯示，金融街物業寫字樓板塊滿意度穩居行業標桿水平，住宅板塊滿意度亦高於行業平均分。基於調研數據，公司第一時間組織召開客戶滿意度暨品質提升專題會，通過逐條問題剖析與對標企業深度分析，精準識別自身短板，明確下階段改進重點。公司堅持以最直接、最快速的行動回應業主關切，切實改善居住體驗與生活品質，讓服務提升真正可感知、可觸摸，以實際行動踐行「滿足業主對美好生活嚮往」的初心與承諾。

夯實服務根基，提升客戶體驗（續）

▶ 綠色滅蚊點亮園區

2025年，針對濕熱氣候特點及登革熱、基孔肯雅熱等蚊媒疾病傳播風險，華南區積極踐行「預防為主、生態優先」的治理理念，在多個項目園區加裝太陽能滅蚊燈。該舉措以物理防控手段替代傳統化學消殺，既有效減少了蚊蟲對業主的日常滋擾，顯著提升了夏季戶外活動的舒適度與安全感；同時，依託太陽能供電模式，實現了綠色能源的常態化應用，在降低園區長期運維成本的同時，進一步夯實了公司低碳運營的實踐基礎。



圖：綠色滅蚊燈

▶ 開展業主聯誼活動

公司秉持「客戶至上」理念，積極拉近與業主距離，增加客戶黏性，包括金色漫香苑「公益市集」、武夷融御「童心童趣，快樂成長」「甲骨文趣味書寫」金悅府&興念雅苑「健康月、心腦血管保養檢測」、中再中心「微景觀手工DIY」、西馬「紅色觀影活動」等，得到客戶好評和認可。



夯實服務根基，提升客戶體驗（續）



圖：業主聯誼活動

關懷長者活動

北京金悅頤養項目精心策劃了一系列豐富多彩的敬老月活動，將溫暖與關懷融入每一處細節，陪伴長者度過一個健康、歡樂、溫馨的節日。並特邀社區衛生服務站專家，為長者帶來中醫養生課，幫助老人掌握實用的健康管理技巧。宣講結束後，專家還為有需要的長者提供了一對一中醫義診服務，包括把脈、量血壓等，將專業暖心的健康關懷送至每一位長者身邊。



此外，秉持「安全第一、趣味為主」的原則，團隊精心設置了「桌面保齡球」「抖動乒乓球」「卷報紙」等適宜長者參與的輕鬆項目。特色運動會不僅鍛鍊了長者的手眼協調能力，更讓他們在互動中收穫快樂與自信，深切感受到服務人員的溫暖關懷。



夯實服務根基，提升客戶體驗（續）

香港置佳物業組織探訪社區獨居或雙老長者，員工組成「愛心義工隊」，深入探訪邨內獨居長者、低收入家庭及有需要人士。與客戶共同舉辦「聖誕愛心福袋顯關懷」系列活動，以實際行動傳遞溫暖。這些探訪不僅成為情感支持的來源，亦有助長者重建與社區的連繫，減少因長期獨處而可能衍生的抑鬱或健康問題。同時，活動亦讓企業員工得以親身接觸社區實況，培養對社區的同理心與包容精神，體現了企業推動共融互助、回饋社會的價值理念。



▶ 榮譽獎項

憑藉細緻入微的服務態度以及優秀的服務品質，金融街物業服務項目得到了業主、行業協會在內的各方認同。來自全國多地項目的錦旗與感謝信字裡行間滿載客戶對我們物業服務工作的認可與鼓勵。無論是日常清潔、安保巡查、設施維護，還是面對冰雪颱風等突發狀況的應急響應，物業服務團隊始終以高度的責任心、專業的服務力、嚴謹細緻的作風和溫暖周到的關懷，默默守護在業戶身邊。每一面錦旗，都是金融街物業人悉心守護的縮影；每一封感謝信，都化為我們持續奮鬥的源源動力。

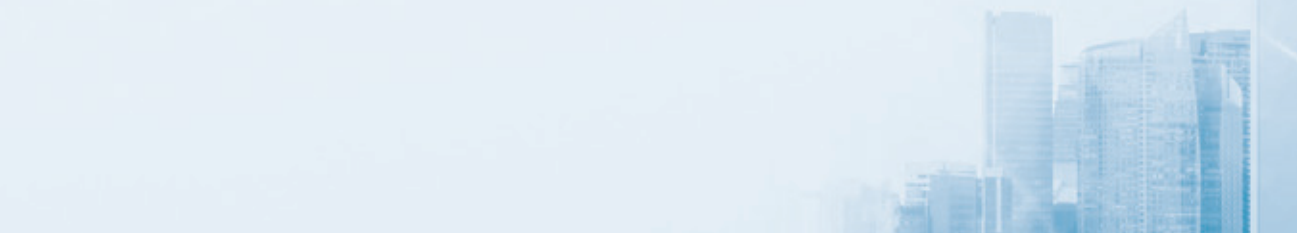
夯實服務根基，提升客戶體驗（續）



圖：金融街物業所獲錦旗（部分）



圖：獲客戶感謝信（部分）



夯實服務根基，提升客戶體驗（續）

開展多維立體宣傳

隨著互聯網時代的快速發展，信息傳播渠道加速拓寬，公司積極構建「傳統媒體+新媒體」深度融合的全域傳播矩陣，通過多觸角鏈接、全方位覆蓋，實現信息傳播的無邊界觸達，有效提升品牌聲量的廣度與精度。

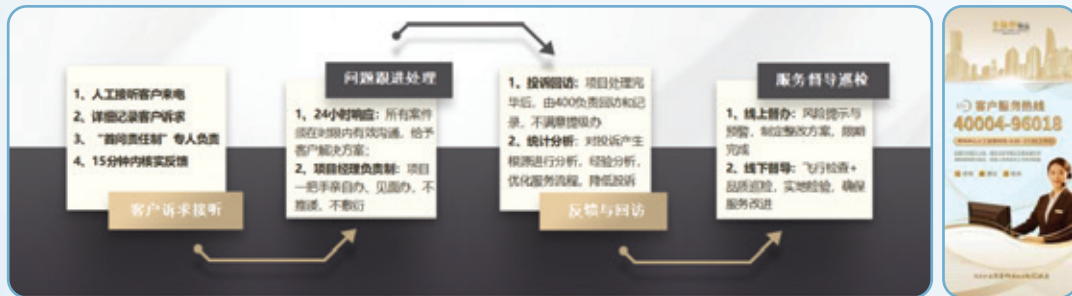
為賦能立體化服務體系建設，2025年4月，「金融街物業」官方微信視頻號煥新啟航。依託多元可視化內容，視頻號將以更直觀、更生動的鏡頭語言，全景式呈現專業商務服務的嚴謹質感與品質社區生活的溫暖底色，讓品牌故事可感知、讓服務價值看得見。



圖：「金融街物業」視頻號宣傳內容

建立投訴反饋渠道

公司持續暢通多元化意見反饋渠道，現已形成以「接訴即辦」、400全國客服熱線及「金融街物業生活在線」微信公眾號為核心的全方位訴求響應體系。通過建立健全快速反饋機制，精準聚焦業主生活中的「急難愁盼」，確保每一項訴求均有渠道傾聽、有機制解決。2025年，公司「40004-96018」全國客戶服務熱線累計受理電話1030通，高效辦結「接訴即辦」案件。所有投訴均實現第一時間響應、全過程跟蹤、閉環式管理，全年投訴及時率、解決率、滿意率持續穩定在98%以上。



圖：客戶投訴處理流程

夯實服務根基，提升客戶體驗（續）

2025年，公司持續夯實「接訴即辦」管理根基，完成《客戶投訴管理制度》《「接訴即辦」百問百答》等綱領性文件的修訂升級。通過常態化召開專題調度會、品質提升會及專項調度會，不斷優化案件辦理程序，實現辦理成效與響應時效的雙重提升。

在抓好日常辦理的同時，公司高度重視經驗轉化與標桿引領，積極總結推廣優秀治理案例。全年共有2篇報道（《「四步」工作法「搶答」居民急難愁盼》《依法依規破堅冰為民解憂顯擔當》）獲西城市民熱線反映日報刊登；1篇深度文章（《從「接訴即辦」到「不訴自辦」：看金融街物業163面錦旗背後的治理密碼》）榮登北京西城報。此外，公司先後參與北京廣播電視台新聞頻道《接訴即辦》欄目及北京衛視《向前一步》欄目報道各1次，以主流媒體視角展現企業擔當。



圖：金融街物業多篇文章分別獲西城報、西城市民熱線反映日報刊登

表：客戶投訴相關關鍵績效指標

指標	2025年數據	2024年數據	2023年數據
接獲投訴的數目(起)	652	361	278
投訴率(%)	<0.45	<0.48	<0.4
投訴處理率(%)	100	100	100
處理及時率(%)	100	100	100
投訴解決率(%)	99	98	98
投訴滿意率(%)	98	98	95

註：投訴率=投訴數目/客戶總數

夯實服務根基，提升客戶體驗（續）

安全至上監管先行

公司嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》《北京市生產經營單位主體責任規定》《北京市單位消防安全主體責任規定》《北京市消防條例》等法律法規要求，構建了科學化、系統化的安全生產管理體系。

在組織架構上，公司設立安全生產委員會作為最高安全管理機構。為落實上級單位安全工作部署要求，2025年公司進一步優化安委會組織架構：由安委會副主任分管安全管理辦公室，下設辦公室副主任及主任助理各1人、專職安全員1人；其他委員由各項目工程、安保專業經理擔任執行委員。此外，各業務大區、分子公司同步設立安全小組，成員由分管安全的領導擔任，形成了「縱向到底、橫向到邊」的安全生產責任網絡。

▶ 構建安全管理體系

為確保安全生產責任得到落實，公司董事長（黨委書記）、高級管理人員簽訂年度安全生產責任書，並逐級向下進行分解，要求責任書內容根據崗位不同，相關安全要求不能雷同，真正做到落實安全生產主體責任，提升全員安全意識，確保公司整體安全運行。

公司堅持「預防為主、關口前移」的原則，創新構建覆蓋「風險識別 — 過程管控 — 應急處置 — 監督改進」的全鏈條安全管理體系。通過體系化、標準化的安全管理實踐，將安全風險管控前置，有效防範化解重大安全風險，為項目安全穩定運行提供了堅實保障，也為高質量發展築牢了安全防線。

夯實服務根基，提升客戶體驗（續）

在體系建設引領下，年度各項重點工作紮實推進：

一是應急能力再升級。完成《火災火警應急疏散預案》沙盤推演教學宣傳片製作，以可視化手段提升一線人員應急響應能力。二是專業素養再夯實。配合完成「金衛士」安保專業技能培訓，強化安保隊伍核心戰鬥力。三是法規宣貫全覆蓋。完成《北京市消防條例》《重大火災隱患判定標準》等法律法規的宣傳培訓工作，確保全員知法、懂法、守法。四是重大任務顯擔當。圓滿完成「9•3」紀念中國人民抗日戰爭暨世界反法西斯戰爭勝利80週年閱兵安全保障任務，以最高標準築牢安全屏障。五是主題活動有聲色。組織各項目深入開展安全月活動，跟進「人人講安全，個個會應急——查找身邊的安全隱患」宣傳及演練；積極參與北京市消防總隊「119」消防安全月主題活動，營造濃厚安全氛圍。六是沉浸教育入人心。組織有關項目前往西城區安全體驗館，通過火災、地震、電梯墜落等實景體驗，讓防災減災知識入腦入心。



圖：火災預案沙盤推演及金衛士培訓

夯實服務根基，提升客戶體驗（續）

此外，公司同樣重視對客戶的安全培訓與宣傳。6月，北京中再項目邀請業戶進行「人人講安全，個個會應急 — 查找身邊的安全隱患」宣傳活動。9月，北京德勝國際項目邀請屬地應急辦對大廈業戶進行消防安全培訓。



圖：中再項目安全宣傳活動



圖：德勝業戶消防安全培訓

▶ 持續進行安全檢查

在實踐層面，安全管理辦公室持續強化安全監管職能，牽頭組織對全國各項目開展全覆蓋、分層次的專項安全檢查。2025年，安全檢查工作實現「京內+外埠」雙線並進：京內各項目全年檢查12次，外埠項目檢查4次，巡檢範圍覆蓋天津區域、華南大區、東北大區、華東大區，累計涉及項目42處。本次系列檢查共發現隱患問題350餘項，所有隱患均在現場第一時間向各項目負責人進行反饋，並已全部落實整改，切實落實「發現 — 反饋 — 整改 — 閉合」的閉環管理機制。



圖：防汛檢查



圖：消防檢查

夯實服務根基，提升客戶體驗（續）



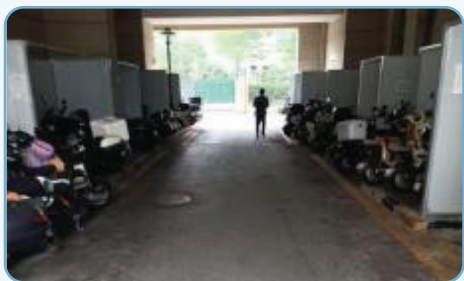
圖：電動車檢查



圖：防風檢查

▶ 開展住宅小區電動車綜合治理

部分住宅區因環形道路狹窄、電動車保有量大且停放區域緊張，存在電動車集中停放樓梯連廊充電的安全隱患，對消防通道暢通構成威脅。面對這一難題，公司堅持「疏堵結合、標本兼治」，制定並實施以「物理隔離、規範充電、源頭管控」為核心的電動車綜合治理方案。通過強化充電區域物理防護、嚴格車輛准入管理、優化內部秩序等舉措，有效防範安全風險。整治後，小區充電區域規範有序，消防通道全面暢通，安全隱患得到有效遏制，居民安全感與滿意度顯著提升。



圖：為充電區域安裝防火隔板

健全治理架構，嚴守合規底線

本公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》《中華人民共和國公職人員政務處分法》《中華人民共和國監察法》《中華人民共和國監察法實施條例》等有關防止賄賂、勒索及反洗錢的法律法規及《國有企業管理人員處分條例》。

公司內部制度方面，為深入貫徹落實中央八項規定，加強黨風廉政建設，本公司結合實際業務制定了《金融街物業股份有限公司黨委紀委關於貫徹落實中央八項規定的實施細則》，進一步劃清了各級管理幹部廉潔從業的紅線、底線。本年度修訂完善《金融街物業股份有限公司內部審計管理辦法》和《金融街物業股份有限公司經濟責任審計管理辦法》，進一步建立健全審計制度體系。

廉政監管從嚴從實

▶ 推進普法宣傳

在「12•4」憲法宣傳日期間，公司積極響應普法號召，組織各部門及項目員工集中觀看由北京市法制辦及金融街集團製作的憲法宣傳片，深入學習憲法精神。同時，公司印製法治宣傳海報，張貼於總部入口宣傳欄等醒目位置以加強宣貫，營造「抬頭見法、隨時學法」的濃厚氛圍，時刻提醒員工增強法治意識、築牢合規底線。



圖：觀看法治宣傳片及海報

健全治理架構，嚴守合規底線（續）

▶ 完善反貪監管體系

公司始終堅持「零容忍」的反腐態度，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂行為，將廉潔教育深度融入企業經營管理的全過程。我們嚴格遵守國家相關法律法規，制定並實施內部廉潔制度，為員工劃清清晰的廉潔底線。2025年內，公司未發生貪污、受賄相關的訴訟案件。

商業道德與反貪污工作主要由紀檢工作辦公室及合規審計中心統籌推進，在業務全流程中系統識別貪污腐敗風險，並通過定期審計與專項檢查，構建起嚴密的內控防線。

在制度建設層面，公司要求所有員工入職時簽訂《廉潔從業承諾書》，採購人員簽訂《採購人員廉潔協議書》，供應商簽訂《產品及服務採購合規聲明書》，層層壓實廉潔責任。在節假日等關鍵節點，公司建立廉潔提醒機制，堅持早提醒、早教育，通過黨委會、經理辦公會、黨支部會議、項目例會及微信工作群等線上線下渠道，開展警示教育、發送廉潔風險提示，確保安全、文明、廉潔過節。2025年，利用手機短信平台向全體監察對象發送廉潔短信2,600餘條，持續重申節日紀律。

公司設立舉報電話、舉報郵箱、意見箱等多渠道舉報途徑，由紀檢工作辦公室負責線索調查，秉持「凡舉報必查」原則，對內外部檢舉的貪污賄賂、侵佔公共資源等行為一經發現嚴肅查處。同時，嚴格保護舉報人信息，嚴厲打擊報復陷害行為，營造風清氣正的企業生態。



健全治理架構，嚴守合規底線（續）

▶ 重視廉潔教育宣傳

公司重視廉潔教育，特別是對易發、多發腐敗的重點環節、重要崗位人員的監督和教育，積極引導公司管理人員及相關利益團體依法辦事、誠實守信，自覺抵制見利忘義、損公肥私、欺騙欺詐等消極腐敗現象，由點及面地做到全員覆蓋。為進一步樹牢管理幹部廉潔自律、履職盡責意識，公司紀檢工作辦公室分批對新提任管理幹部開展任前廉政培訓。

公司時刻高度重視反貪污的相關宣傳，關注中紀委、北京市紀委、西城區紀委、集團紀委通報的各類典型案例，並及時向各級黨組織下發宣貫，使黨員幹部能夠從典型案例中汲取教訓，時刻繃緊紀律規矩弦，嚴守黨規黨紀，做到知敬畏、守底線、明方向。2025年，共計下發宣貫35篇警示教育案例，製作廉潔提醒視頻6個，組織公司系統廣大黨員幹部觀看《征遷之蠹》《危險關係》等警示教育片，以提升金融街物業的員工在各大場景、各個環節的反貪污意識。此外，公司於2025年深耕「清廉金物」廉潔文化品牌，創新推行「四季廉行」專項行動：

一季度「學廉」築基，創辦《清廉金物》月刊，全年發佈13期37篇優質內容，建立「月課+月學+月看」常態化學習機制；



圖：《清廉金物》月刊

健全治理架構，嚴守合規底線（續）

二季度「講廉」傳聲，開展廉潔宣講15場次，覆蓋員工421人次，讓廉潔理念入腦入心；



圖：黨風廉政監督員開展廉潔宣講活動



圖：廉潔宣講課件

三季度「觀廉」自省，組織參觀警示教育基地，以沉浸式體驗敲響思想警鐘；



圖：紀檢委員參觀北京市石景山區反腐倡廉警示教育基地

健全治理架構，嚴守合規底線（續）

四季度「賽廉」提質，組織400餘名基層管理人員參加廉潔知識測試，以賽促學夯實理論基礎，形成分層分類、全域覆蓋的廉潔文化浸潤格局。



圖：基層管理人員廉潔從業教育測試

深入貫徹中央八項規定精神學習教育，深學細悟，以更高標準、更嚴要求鍛造作風優良的紀檢隊伍。以學促思，擰緊思想「總開關」，教育引導各紀檢委員和黨風廉政監督員準確把握上級部署要求精神，領會核心要義，切實增強思想自覺、政治自覺、行動自覺；以學促效，夯實能力「基本功」，紀委書記以「深悟中央八項規定精神夯實作風建設思想防線」為題講授專題黨課，進一步強化各紀檢委員和黨風廉政監督員理論武裝，增強學習教育實效，推動理論學習入腦入心；要以學促干，激活自律「內生力」，時刻保持清醒的頭腦和嚴於律己的作風，堅持「慎」字當頭，把慎初、慎微、慎獨、慎友作為處事原則，不斷築牢思想防線，提升黨性修養，做到廉潔自律。



圖：深入貫徹中央八項規定精神學習教育

健全治理架構，嚴守合規底線（續）

為促進新提任管理幹部在新的崗位上開好頭、起好步，進一步增強廉潔自律意識，組織15名新提任（任職）管理幹部開展「以案警廉」「以考促廉」「以談明廉」專題警示教育活動，通過案例警示、紀法培訓、廉政談話「三步走」，為新任幹部校準政治座標、劃清紀律紅線、夯實廉潔根基，護航幹部履職新征程。



圖：紀法培訓及閉卷測試

► 強化內部審計，聚焦核心環節

2025年，公司持續深化內部審計監督職能，全年完成對8家分子公司的審計覆蓋，審計類型涵蓋專項審計、內部控制審計及經濟責任（離任）審計，共計出具審計報告10份，其中專項審計報告6份、常規審計報告2份、經濟責任審計報告2份。

審計範圍重點聚焦被審計單位的核心管理環節，包括：授權授信執行情況、制度建立與適用性、預算管理、財務管理、資金管理、資產管理、合同管理、印鑑管理、招採管理、檔案管理、安全應急管理及項目運營（含品質滿意度、收繳率）等關鍵領域。針對審計發現的問題，公司及時提出整改建議，並於年內對整改措施落實情況及效果進行複查，重點評估整改是否到位、效果是否持續、是否存在問題反彈，形成整改跟蹤專項評價報告。同時，配合集團完成年內招採專項審計及整改追蹤工作。

在合規管理層面，公司明確將貪污、商業賄賂納入內部審計關注範圍：

健全治理架構，嚴守合規底線（續）

首先，內部審計實行嚴格的計劃管理，每年度制定次年度的內審計劃，覆蓋經責、常規及各類專項審計，突出此前風險評估結果導向、監管關注重點以及整改效果持續性追蹤。在計劃制定時，將相對高風險線索納入審計計劃，從而最大程度以內審形式進行檢查和發現。

其次，充分發揮內部審計的靈活性，在內審項目中，不拘泥於單獨審計項目的類型，而儘量「從全、從深、從交叉」檢查此類問題是否存在的線索，突出對招採、訴訟、超預算、授權授信機制、附屬公司治理等重點業務環節的關注和檢查力度。

第三，對內部審計中發現的線索進行精準分析，辨識業務不規範與人為經濟問題線索，嚴謹責任定性，正確適用整改措施，嚴格問責。

最後，暢通舉報、投訴途徑，堅持內審最高級別的垂直管理，強化與風險管理、法律合規、紀檢監察等職能的內外部協同聯動，發揮治理合力。

▶ 合規採購，互相監督

公司高度重視採購管理的規範性與透明度，先後制定並嚴格執行《招標採購管理辦法》《供應商管理制度》《物資及維修採購管理規定》《應急採購管理規定》等一系列制度，確保供應商選擇、採購執行等全流程有章可循、規範有序。

在廉潔合規方面，公司堅持將廉潔要求嵌入採購全鏈條。在各類招標文件的編製過程中，行政人力中心將《產品及服務採購合規聲明書》作為必備文件，要求供應商據實簽署並加蓋公章，從源頭築牢合規底線。同時，在供應商招標採購環節，公司將採購人員廉潔紀律要求作為附件同步告知各供應商，主動接受供應商監督，構建起雙向約束、公開透明的採購廉潔機制。

健全治理架構，嚴守合規底線（續）

在供應商管理方面，公司嚴格執行現行制度，對供應商採取擇優汰劣的遴選原則。從開發選聘供應商、過程溝通與監督、評價、年度總評價等，對供應商實施閉環式管理。建立供應商合格名錄與「黑名單」機制。凡存在嚴重不良法律訴訟、嚴重行政處罰的供應商不得選用；嚴格進行供應商考察及入圍評價，擇優甄別供應商；將供應商日常評價與定期評價相結合，維護全流程供應商資質及履約質量。

供應商考核評價表（工程維修及設備設施維修類）							
供應商名稱:		項目名稱:		項目編號: 06-01		總分數	
行政人力中心 (25分)		信息技術中心 (25分)		項目中心 (50分)		100	
考核內容	滿分	考核內容	滿分	考核內容	滿分	考核內容	滿分
企業信用等級	5	合同到期續約情況	5	合同到期續約情況	10		
是否屬以誠企業	2	技術能力	5	技術能力	5		
價格合理性	10	服務質量情況	5	合作態度	4		
溝通有效性	5	響應及時性、有效性	5	服務響應情況	5		
辦公場所及設施考察	3	符合職業健康安全/環保要求	5	工程質量	3		
				制定工作計劃并積極實施	2		
				服務及時性、有效性	5		
				符合職業健康安全/環保要求	5		
				自評合格性	5		
分數	25	分數	25	分數	50		
分數低於 20 分請說明原因		分數低於 20 分請說明原因		分數低於 40 分請說明原因			
行政人力中心意見		信息技術中心意見		項目中心意見			
是否同意納入試用供方/合格供方		是否同意納入試用供方/合格供方		是否同意納入試用供方/合格供方			
評審人:		評審人:		評審人:		項目經理:	
日期:		日期:		日期:		日期:	

▶ 供應商認證情況與關鍵績效指標

表：供應商取得社會、環境相關認證的比例

供應商取得社會、環境相關認證的類型	取得對應認證的供應商數量	認證比例
ISO9001認證	453	23.63%
OHSAS認證	374	19.51%
ISO14001認證	467	24.36%

註： 供應商取得社會、環境相關認證的比例=獲得過相關認證的供應商數量／供應商總數*100%

健全治理架構，嚴守合規底線（續）

守護客戶信息安全

本公司高度重視信息安全，嚴格遵循國家相關法律法規及行業規範，包括但不限於《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《互聯網信息服務管理辦法》《互聯網電子公告服務管理規定》《互聯網站從事登載新聞業務管理暫行規定》《計算機信息網絡國際聯網安全保護管理辦法》《計算機信息系統安全保護等級劃分準則》《計算機信息系統安全專用產品分類原則》等與公司運營及信息安全保護相關的法律法規。

▶ 完善信息安全管理制度

2025年，公司完善了以下六項信息安全管理舉措，為客戶構建堅實可靠的信息安全屏障。

1. 指定信息安全責任部門，信息技術中心作為公司信息安全工作責任部門，全面負責公司機房、網絡、硬件、軟件的信息安全管理及相關培訓工作。
2. 建立信息安全協作機制。信息安全工作應全員參與，通過宣導、培等方式，提升員工的信息安全意識和信息安全知識。
3. 建立信息安全事件應急響應機制。提高信息安全事件應對能力，預防和減少信息安全事件造成的損失和危害。
4. 設立信息安全專業崗位。加強信息安全人才建設，設立信息安全崗。選拔責任心強、專業技術過硬、具有相關職業資質的人員從事信息安全工作。
5. 標準規範與制度體系建設。加快信息安全標準制度和規範體系建設。結合自身信息化發展實際，借鑑國內、行業內及集團先進經驗和做法，加快建立和完善信息系統運營規範和制度體系。
6. 建立完善的企業信息安全管理系統。一方面要防止外部入侵，另一方面也要防範內部人員泄密。

健全治理架構，嚴守合規底線（續）

▶ 構建信息安全保障機制

在構建完備的信息安全管理制度的基礎上，公司通過身份認證、防火牆、安全路由器等七大機制，確保客戶數據與隱私得到全面保障。



▶ 打造完備的線上信息化系統

面對業務高速增長帶來的管理需求持續升級與管理難度加大的挑戰，公司著力構建完備的線上信息化系統，目前已形成涵蓋電子印章認證管理、預算管理、客戶服務及核心業務運營的數字化矩陣，為管理效率與質量的雙重提升提供了堅實支撐。

電子印章認證管理系統：實現全生命週期管控

系統涵蓋基礎設置管理、數字證書管理、應用授權管理、電子印章管理、日誌審計管理等核心功能，實現電子印章的全生命週期閉環管理。目前已與合同管理系統、BPM系統完成對接，提供電子合同及電子文檔的創建、審批、查詢、歸檔、備案、下載、驗證等全流程服務，並配套簽署狀態通知接口，便於從其他業務系統對簽署過程進行實時追蹤。相較於傳統紙質手簽，電子簽章在便捷性、成本節約、管理安全性及法律合規性等方面具有顯著優勢。

預算系統：賦能財務精細化管理

預算系統的上線全面優化了財務數據的收集、修改與查詢方式。系統支持線上填報、修改、展示、導出等功能，並根據用戶角色配置功能權限與數據權限，滿足總部及分子公司用戶的差異化需求。相較於傳統填報方式，線上預算系統通過匯集各部門預算數據，為管理層提供全景式財務視圖，顯著提升決策準確性，便於及時發現並解決財務問題。同時，系統簡化了預算編製流程，減少人工操作，有效提升了預算編製的效率與準確性。

健全治理架構，嚴守合規底線（續）

微信公眾號：提升客戶服務觸達力

以「金融街物業」「金融街物業生活在線」微信公眾號為載體，結合金蝶ERP系統，公司成功上線「生活繳費」「物業報修」「諮詢建議」「臻品商城」等功能模塊，顯著提升運營管理效率，夯實基礎數據底座，精準回應客戶服務痛點。

ERP系統：驅動核心業務數字化

ERP系統涵蓋收費、報事報修、品質巡檢、設備巡檢四大物業管理核心模塊。公司總部通過系統對項目進行統一管理，每日自動向項目派發任務；信息化部門以周為單位統計各項目任務完成情況，實時掌握項目動態，確保服務品質。同時，系統根據項目實際情況動態調整人員信息、任務推送週期與時間，保障系統高效運行。目前，使用ERP系統的項目數量持續增長。

信息安全與運維保障

公司始終將信息安全與運維保障置於數字化建設的核心位置，持續夯實系統維護與數據安全保護能力。2025年，公司總部及下屬各項目全面完成零信任訪問控制系統的升級更新工作。更新後的零信任訪問控制系統在安全性、訪問效率等方面顯著提升，為辦公安全和效率提供了有力支撐。

▶ 保護知識產權

公司始終堅持以法治企、合規運營，嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國民法典》等國家法律法規，以及相關司法解釋與行業標準，全面覆蓋公民個人信息保護、隱私權、物業服務合同及侵權責任等關鍵領域。

健全治理架構，嚴守合規底線（續）

在知識產權保護方面，公司秉持「守正創新、尊重他人、保護自有」的原則，先後制定並實施《關於對外宣傳中規範合規使用字體的專項通知》《合規管理辦法》《品牌管理制度》等內部管理措施，進一步完善合規體系。公司設立專門歸口部門，統籌處置知識產權保護事項，具體包括：規範外部資源（字體、圖片等著作權作品）的來源及獲取必要的使用授權；嚴格規制官方網站、公眾號平台信息發佈的內容來源；在合同中明確約定知識產權成果歸屬及侵權責任；積極申請註冊商標並做好展期維護以及註冊登記自有知識產權陳果等，構建起全鏈條的知識產權保護機制。

在數據安全與個人信息保護領域，公司堅持「同標準保護」原則，年內圍繞客戶、員工、關聯方及供應商數據安全制定內控優化建議，持續築牢數據合規防線。同時，公司嚴格執行軟件正版化要求，按月開展全覆蓋檢查，杜絕非授權軟件安裝，確保軟件正版化使用率持續保持100%，全員正版化意識顯著提升。



圖：金融街物業軟件正版化檢測報告

在反不正當競爭方面，公司堅持公平、誠信的市場準則，構建商業秘密保護體系，防範核心信息泄露，維護客戶及企業自身的合法權益，維護公平公正的市場競爭環境，以合規經營夯實企業信譽根基。

保障員工權益，賦能職業發展

在員工權益保障方面，本公司嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》《企業職工帶薪年休假實施辦法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》《職業健康監護管理辦法》《全國年節及紀念日放假辦法》等國家法律法規，全面維護員工合法權益。公司依法保障員工權益，包括但不限於杜絕僱傭童工、確保員工工資按月足額發放、禁止以暴力手段強迫員工工作或加班等。一旦發現違規行為，我們將會及時進行糾正，並對相關責任人依據國家法規和公司制度嚴肅處理。

此外，公司還制定了《薪酬福利手冊》《人員招聘與內部調配管理辦法》《用工管理辦法》《績效考核管理制度》《女職工勞動保護管理辦法》《員工體檢管理辦法》等一系列內部管理制度，內容涵蓋招聘、培訓、勞動關係、薪酬福利、績效考核、入離職管理及女職工勞動保護等方面。以下為相關內部制度文件的具體內容。

表：金融街物業人事制度

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

保障員工權益，賦能職業發展(續)

重視人力資源建設

公司始終將人才作為第一戰略資源，秉持「戰略引領、人才強企、精益用工、數智賦能」的核心理念，通過「外引內育+成本優化」雙輪驅動，為公司戰略目標的實現提供堅實的人才保障。

▶ 不斷完善校企合作模式

公司積極拓展實習生招聘渠道，先後走進北京電子信息技師學院、北京輕工技師學院、北京市工貿技師學院、重慶建築科技職業學院、北京建築大學、北京城市學院等6所專業院校，通過校園宣講會及線上線下雙選會，成功引進實習頂崗學生26名，為專業化人才梯隊建設注入新生力量。



圖：參加校園招聘會

公司與合作院校「重慶科技職業學院」繼續在構建訂單班人才培養體系上不斷創新，2025年9月，金融街物業訂單班招收了重慶科技職業學院的學生來公司實習，並推行合作從傳統物業管理向智慧社區、綠色運營等新興領域延伸，探索數字化教學與產為業學院共建模式，共同參與物業案例庫報告的編寫。



圖：訂單班實習生照片

保障員工權益，賦能職業發展(續)

▶ 深化人才招聘體系

2025年，公司堅持「內部選拔為主、外部招聘為輔」的招聘原則，著力構建公平、公開、公正的人才選拔機制，為員工提供多元化的晉升與發展通道。

在內部晉升方面，公司建立公開選拔機制，管理崗位出現空缺時即面向全員公示，符合條件員工均可報名。通過筆試、面試等環節擇優選拔，擬錄用人員經網上公示無異議後正式聘任。同時，公司持續完善專業序列與職能序列雙通道晉升體系，系統化建設後備人才隊伍，為員工成長提供清晰路徑，為公司發展儲備核心力量。

在外部引進方面，公司持續深化《市場專業化人才標準體系建設指導意見》落地，聚焦吸引掌握市場拓展新業務能力、具備高學歷高職稱的市場化年輕人才。確保引進人才與公司發展需求精準匹配、同頻共振。

2025年，根據公司項目的不斷拓展，業態管理的要求，公司通過屬地街道辦事處及區縣職介中心發佈招聘信息；通過崗位微信群、高校畢業生就業信息網、專業QQ群、招聘網絡直播、微信公眾號等新網絡平台發佈信息，擴大招聘範圍，拓展了招聘渠道，吸納符合物業公司的人才。截止年底，公司系統內在職人員已達到5,540人。

為更好地服務西城區人才引進工作，搭建與高校畢業生交流雙選平台，公司9月17日參加了在北京展覽館舉辦的「西納英才•融創未來」北京市西城區2026年度全國高校人才招錄招聘會。

▶ 薪酬體系與激勵機制

為充分激發人才效能、回饋優秀員工的貢獻，公司構建了市場化薪酬體系與多元化激勵機制，實現員工價值與企業發展的同頻共振。

保障員工權益，賦能職業發展(續)

在薪酬體系方面，公司深入對標市場化薪酬水平，持續優化薪酬福利結構，建立科學合理、富有競爭力的激勵體系。薪酬管理嚴格遵循人工成本預算執行，確保預算增長在合理區間內，實現成本可控與激勵有效的平衡。通過精準的薪酬激勵，有效激發員工的工作積極性與創造力，切實提升員工的滿意度與忠誠度。

在激勵機制方面，公司堅持戰略引領與員工成長雙向奔赴。一是實施內部輪崗機制，對業績優異、能力突出的管理人員，依據公司戰略佈局安排輪崗與掛職培養，賦予新崗位與挑戰性任務，通過多領域履職鍛鍊，培養適應公司戰略變化的複合型人才。二是依據《培訓管理制度》獎勵標準，鼓勵員工積極提升學歷層次、獲取更高職稱、考取職業資格證書，讓員工個人成長與公司戰略發展緊密協同，共同推動公司在高質量發展道路上穩步前行。

構建多元培訓體系

2025年，公司持續圍繞「融、會、貫、通、澤、企、育、人」八字培訓體系，結合當前物業管理行業所處環境以及企業的業務需求，為各級員工提供不同種類的培訓內容。

<p>融字牌——新员工、新任管理人員入職培訓體系</p> <p>旨在幫助新員工、新任管理人員快速融入企業文化。</p> <p>2025年，融字牌中心共舉辦入職培訓、新任管理人員55次，參訓人員72人次，培訓考核通過率100%。</p>	<p>會字牌——金融街物業網絡學院線上培訓體系</p> <p>根據廣大員工更廣泛、更靈活利用線上資源完成專業學習。</p> <p>2025年，融字牌中心上線物業學院新增《AI物業管理》等新課程58門，不斷為網絡學院平台增肌補鈣。</p>	<p>貫字牌——專業證書行業工程、安健、物業三大專業</p> <p>包括“企業家”專業專業培訓項目、“金匠人”工程專業培訓項目和“金匠士”安健專業培訓項目。</p> <p>2025年“企業家”專業專業培訓項目培訓學員26人，“金匠士”安健專業培訓項目培訓學員16人；1621人次參加公司“金匠學習認證”學習。</p>
<p>通字牌——定向管理人員培訓體系</p> <p>公司開展《物業管理專業知識培訓》等為代課的系列中高級管理培訓，培訓採取線上線下結合的方式進行，培訓班次15期，1393人次參加培訓，學習考核全部通過考核。</p>	<p>澤字牌——企業內部優化服務培訓體系</p> <p>編訂為公司企業文化培訓的具體實施和落地實施的專業服務培訓。</p> <p>2025年開展六批內訓培訓課于年內完成，22名內訓師全線進行課程呈現考核，獲得公司頒發的證書內訓師執照。</p>	<p>人字牌——企業化人才培訓體系</p> <p>公司開展以培養人才供應端之“高層管理”為導向的系列人才供應端培訓，培訓採取線上線下結合的方式進行，培訓班次9期，1327人次參加培訓，學習考核全部通過考核。</p>

圖：金融街物業「融、會、貫、通、澤、企、育、人」培訓體系

- (1) 「融」字培訓體系為新員工、新任管理人員入職培訓體系，旨在幫助新員工、各級新任管理人員快速融入企業。2025年共培訓新入職員工、新任管理人員55次，參訓人員72人次，訓後考核通過率100%。
- (2) 「會」字培訓體系為金融街物業網絡學院線上培訓體系，旨在發揮線上培訓覆蓋面廣、媒介靈活、時間機動、綱目清晰、選擇性強等特點，使廣大員工更高效、更靈活利用線上資源完成專業學習。2025年上線網絡學院新增《AI與物業管理》等物業課程58門，不斷為網絡學院平台增肌補鈣，順應公司應對市場不確定性的急需。

保障員工權益，賦能職業發展(續)

- (3) 「貫」字培訓體系為聚焦物業行業工程、安保、客服三大專業的培訓體系，旨在研發和推廣以工程、安保、客服為主要細分的物業專業類培訓，推動公司專業化水平的不斷精進，精梳行業專業標準；「貫」字培訓體系包括「金管家」客服專業培養項目、「金匠人」工程專業培養項目和「金衛士」安保專業培養項目。2025屆「金管家」客服專業培養項目共招募學員39人，全年課程15節，人均培訓時長40課時，參加培訓645人次，學習完成後全部通過考核，獲頒「金管家、融管家」徽章上崗服務。2025屆「金衛士」安保專業培養項目共招募安保專業學員26人，全年開設課程19課，人均培訓時長24課時，參加培訓570人次，學習完成後全部通過考核，獲頒「金衛士」證書。2025屆「金匠人」工程專業培養項目招募學員16人，全年開設課程10課，人均培訓時長24課時，參加培訓200人次，學習完成後全部通過考核，獲頒「金匠人」證書。



圖：「貫」系列「金管家」培訓

- (4) 「通」字培訓體系為職業經理人通用管理賦能體系，旨在熔鍛出既精通工程、客服、安保專業，又精於戰術管理進而生髮戰略經營運籌能力的通權達變的管理人才。

為提升公司中高層管理團隊在存量市場博弈的管理能力和實戰能力，公司組織以「新時期物業管理精細化運營實戰策略」培訓、「如何打破物業管理服務收費難的怪象」「物業存量時代的戰略創新與企業家精神」「群體性事件危機公關及危機預控管理體系構建」等為代表的系列中高層管理培訓，培訓採取線上線下結合的方式進行，培訓場次15場，1,393人次參加培訓，學習完成後全部通過考核。

保障員工權益，賦能職業發展(續)



圖：「通」系列中高層管理培訓

- (5) 「澤」字培訓體系為企業內訓師孵化和賦能培訓體系，旨在為公司企業文化和組織智慧的持續貫徹和物業項目團隊的專業賦能服務。

2025屆第六批內訓師培訓於年內完成，22名內訓講師全部通過演練呈現考核，獲得公司頒發的初級內訓師聘書。



圖：「澤」系列內訓師培訓

- (6) 「企」字培訓體系為企業大學系列，旨在通過員工持證管理和激勵、團隊學歷提升管理，烘托學習型組織氛圍，提升組織學習力和新知轉化能力，增強企業整體市場競爭力。



圖：「企」系列培訓結業證書

保障員工權益，賦能職業發展(續)

- (7) 「育」字培訓體系旨在管培生培養體系，孵化新生力量與領袖苗子實行「雙導師制」(業務導師+職業發展導師)，安排跨業態、跨職能的「輪崗實踐」、參與市場拓展輔助工作等。設置「創新課題攻關」，讓管培生以小組形式研究公司真實業務難題。



圖：「育」系列管培生學習

- (8) 「人」字培訓體系為企業後備人才培養體系，旨在為公司高效開發各層級高潛質管理人才，實現公司可持續發展。

為提升公司後備人才團隊的管理能力和實戰能力，公司組織以後備人才沙盤課程之「跟黨學管理」拓展培訓、「高品質物業項目全生命週期運營管理」「物業管理成本預算和管控與服務收費標準測算」等為代表的系列後備人才培訓，培訓採取線上線下結合的方式進行，培訓場次9場，1,357人次參加培訓，學習完成後全部通過考核。為了能夠向員工提供多樣化的培訓內容，公司現有內訓師74名，其中年內新增內訓師22名，均為在工程、安保、客服專業以及相關職能專業的具有專長的員工及管理人員，公司每年安排內訓師在公司內及外部市場授課，並參與公司相關年度課程的編輯工作。內訓師的存在，將對公司組織智慧和企業文化的鑄造及傳承起到積極作用。



圖：「人」系列後備人才培訓

保障員工權益，賦能職業發展（續）

▶ 2025年度特色培訓案例：「跟黨學管理」拓展培訓

企業文化與價值觀是企業成功和持續發展的重要支撐。企業需要加強組織建設、思想建設和作風建設，不斷塑造和優化自身文化，以適應不斷變化的市場環境和員工需求。為提升公司後備人才團隊的管理能力和實戰能力，5月26日，公司組織後備人才沙盤課程之「跟黨學管理」拓展培訓，該培訓通過情景化學習，深入了解中國革命和建設的「三大法寶」，提升思想認識：用統一戰線的思維來進行客戶開發與維護，強調的是團隊內部以及客戶之間的協同與一致。過程中需要深入洞察客戶面臨的現狀與實際需求，制定個性化方案時要考慮風險管理與危機處理。從武裝鬥爭的角度來看，明確目標、科學規劃、團隊協作、注重情報、持續訓練、堅韌不拔以及創新求變等工作方法都是至關重要的。這些方法可以指導日常工作，幫助我們更好地應對各種挑戰和困難。



圖：後備人才沙盤課程之「跟黨學管理」拓展培訓

▶ 培訓與技能比賽相結合

2025年，金融街物業成功舉辦第十一屆員工技能比賽，參加決賽的6名選手展現過硬素質，達成「以賽促學、以賽促練」目標；全年共有1.3萬人次參加各類培訓，有效激發了員工的創新創造和服務熱情。



圖：金融街物業第十一屆員工技能比賽

保障員工權益，賦能職業發展(續)

表：2025年度培訓數據匯總

培訓項目	培訓批次	培訓人次	通過率
新員工培訓	55	72	100%
後備人才培養培訓	9	1,357	100%
2025中高層培訓	15	1,393	100%
2025「金管家、融管家」培訓	15	645	100%
2025「金衛士」培訓	19	570	100%
2025「金匠人」培訓	12	200	100%
物業百科競賽	15	13,084	100%
全員培訓	3	1,631	100%

表：融2025年度培訓數據匯總

公司各層級員工培訓市場	單位	2025年數據	2024年數據
高層管理人員平均培訓時長	小時/人	70	72
中層管理人員平均培訓時長	小時/人	72	70
普通員工平均培訓時長	小時/人	72	72
員工平均培訓時長	小時/人	72	71
男性員工平均培訓時長	小時/人	73	71
女性員工平均培訓時長	小時/人	71	71
高層管理人員受訓百分比	%	100	100
中層管理人員受訓百分比	%	100	100
普通員工受訓百分比	%	100	100
女員工受訓百分比	%	100	100
男員工受訓百分比	%	100	100

保障員工權益，賦能職業發展（續）

關注員工身心健康

▶ 關懷員工健康狀態

公司嚴格遵循職業健康安全體系要求，深入踐行「以人為本」的經營理念，系統化組織開展員工體檢與健康管理工作，全方位守護員工身心健康。

在年度體檢方面，公司每年組織符合條件的員工參加體檢，並根據員工年齡、性別等維度定製個性化體檢套餐。針對40歲以上員工，特別增加頸動脈、多普勒、甲狀腺功能等專項檢查項目，體現對重點人群的精準關懷。體檢過程中發現的輕微或非相關健康問題，公司及時提醒員工關注防治；如遇重大疾病影響工作及個人健康安全，則嚴格按照國家有關規定及公司制度予以妥善處置。

根據體檢中心提供的年度分析報告，公司員工總體健康狀況良好，全年無重大疾病發生。針對員工普遍存在的亞健康狀態，體檢中心定期開展健康宣傳教育，並為每位員工建立詳細的電子健康檔案，員工可通過APP端隨時查詢歷年健康數據，實現健康狀態的動態追蹤與自我管理。

在健康保障層面，公司進一步織密防護網：全年共有360名職工參加《在職職工重大疾病互助保障計劃》，62名女職工參加《在職女職工特殊疾病互助保障計劃》，通過多層次保障體系增強職工抵禦疾病風險的能力，給予員工更全面、更溫暖的守護。



保障員工權益，賦能職業發展(續)

▶ 開展健康主題活動

4月23日，工會舉辦「健康同行•世界讀書日」主題讀書會暨健康講座活動，向現場參與的職工發放了《中國居民膳食指南2022(科普版)》以及握力器，並向各工會小組發放了《中國居民膳食指南2022》《給中國人的救護指南》，共建學習型組織，以書為媒，傳播健康管理理念，營造積極向上的企業文化氛圍。



圖：「世界讀書日」健康講座活動

5月19日，工會組織開展了「健康生活」主題員工沙龍活動，通過視力檢測、口腔檢查等專業項目，幫助員工了解自身健康狀況，並針對職場人群常見的用眼疲勞、牙周護理等問題進行一對一解答，不僅提升了員工的健康管理意識，也幫助員工及時了解了自身的身體狀態。



圖：健康生活主題員工沙龍

保障員工權益，賦能職業發展(續)

9月24日，工會舉辦以「健康生活」為主題的體重管理健康講座，圍繞「為何需要管理體重」「科學體重管理的原則與方法」「常見誤區解析」以及「如何將健康習慣融入日常生活」等核心內容，進行了深入淺出、生動形象的講解，為員工樹立了「循序漸進、持之以恆」的健康管理理念。



圖：健康生活主題講座

10月18日，工會以「秋日健步行，聚力啟新程」為主題，在懷柔區雁棲湖成功舉辦了秋季健步走活動，旨在豐富職工業餘文化生活，營造積極健康的企業氛圍。本次活動精心設計了約3公里的徒步路線，並在路線中設置4處遊戲打卡點，按照遊戲規則猜對紅色電影名稱後，即可換取打卡紀念品。80名職工齊聚湖畔，在金色的秋日中共同體驗徒步之樂，感受自然之美。



圖：「秋日健步行，聚力啟新程」秋季健步走活動

保障員工權益，賦能職業發展(續)

▶ 保障女性員工權益

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

1. 按照國家規定落實女職工在「三期」期間的休假，按要求執行各項假期的休假時長，主要包括：產檢、產假、流產假、哺乳假。
2. 未在女職工懷孕期、產期、哺乳期降低其基本工資，或者解除勞動合同。
3. 因員工產前檢查依法休假的，視同其正常勞動並支付工資。檢查費、治療費等可以由生育保險支付或報銷。
4. 女員工生育或流產期間的生育津貼按照本企業上年度職工月平均工資計發，由生育保險基金支付。
5. 女員工在哺乳期內每天可以享受1個小時的哺乳時間，多胞胎的，每增加一個嬰兒，增加半小時哺乳時間。嚴格按照勞動合同約定的薪金水平支付工資待遇，不降低和減少。
6. 女職工在懷孕期間和哺乳期內，按規定不安排其從事國家規定的第三級體力勞動強度的勞動和哺乳期禁忌從事的勞動，對懷孕七個月以上和哺乳期的女員工，不延長其勞動時間和安排其從事夜班勞動。

保障員工權益，賦能職業發展（續）

▶ 識別職業健康風險

2025年，公司圍繞員工健康安全核心需求，系統化開展職業健康安全危險源辨識與風險評估工作。本次辨識全面覆蓋物業行業六大風險領域，共識別危險源區域71個、具體危險源269項。依據「事故發生的可能性、暴露於危險環境的頻度、發生事故的後果」三維風險評價標準，共評定中高度危險源48項，並全部納入《優先處理(中、高度)風險清單(公司級)》。

針對清單中的每一項風險，公司逐項制定職業健康安全目標管控方案，採取適用方法對安全管理活動與結果進行持續測量與監視，定期評價目標與運行標準、法律法規及其他相關方合規義務的符合性。同時，建立健全事件調查與不符合處理機制，確保事態發生後能夠快速響應、防止擴大，並通過規範的事件調查、處理與統計工作，深刻吸取教訓、精準分清責任、落實糾正措施，形成「發現 — 整改 — 預防」的閉環管理，杜絕同類事故再次發生。

鑒於公司業務快速擴展帶來的危險源動態變化特性，公司在日常項目運營中堅持動態管控原則：靈活開展風險識別，及時將新發現的風險納入清單管理，確保員工始終在健康、安全的環境中開展工作，大幅降低因工傷亡風險。2025年，公司實現員工因工亡故事件「零發生」的安全目標。

▶ 豐富職工業餘生活

公司高度重視工會建設，致力於打造溫馨和諧的「職工之家」，為員工提供工作之餘的休閒放鬆空間。5月，工會舉辦「非遺木雕金箔手工製作活動」，邀請非遺文化木雕金箔製作技藝傳承人親臨現場授課，通過「刷膠、貼箔、掃金」等工藝環節，職工們近距離感受到傳統工藝的獨特魅力，更在親身實踐中體會到工匠精神的深厚底蘊。



圖：非遺手工製作活動

保障員工權益，賦能職業發展（續）

2025年末，為弘揚中華優秀傳統文化，營造歡樂祥和、喜慶熱烈的節日氛圍，豐富職工精神文化生活，增強組織的凝聚力，工會成功舉辦了「迎新年•賀新春」主題活動。活動吸引了眾多職工熱情參與，現場墨香四溢、笑語盈盈，洋溢著濃濃的年味。



圖：「迎新年•賀新春」主題活動

▶ 落實職工代表大會制度

公司全面落實職工代表大會制度，將多項重要事項納入職代會進行民主評議，切實保障職工的知情權、參與權和監督權。

2025年1月，公司通過職代會程序，嚴格履行民主推薦流程，順利完成全國五一勞動獎狀、首都勞動獎章人選的推薦工作，充分彰顯選樹先進的公開透明與群眾公認。

2025年4月，金融街物業企業方秉持「平等協商、互利互惠、共同發展」的原則，就《集體協商工資協議》《女職工權益保護集體合同》廣泛徵求職工代表意見，並邀請代表簽署確認。在充分吸納各方意見的基礎上，按時完成兩份合同的續簽工作，並在西城區人力資源和社會保障局及西城區總工會完成備案。此次集體協商的規範化推進，為年度集體協商質效評估工作奠定了堅實基礎，也進一步夯實了和諧穩定的勞動關係。

2025年5月，公司嚴格遵循《中華人民共和國公司法》及職工代表大會制度相關規定，順利完成職工董事的民主選舉工作。當選的職工董事依法進入董事會參與公司重大決策，代表職工利益發聲，進一步完善了公司法人治理結構，推動民主管理向縱深發展。

踐行綠色理念，推動節能降耗

公司關注人與自然和諧發展、致力於提供高品質的服務，深入研究「雙碳」政策，嚴格貫徹國家綠色發展理念，遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國能源法》《環境行政處罰辦法》《生活垃圾分類制度實施方案》《固定資產投資項目節能審查和碳排放評價辦法》《國家危險廢物名錄》(2025年版)及《北京市生活垃圾管理條例》《北京市市容環境衛生條例》《北京市控制吸菸條例》等法律法規。同時，制定了《能源管理手冊》，採取技術上可行、經濟上合理且符合環境保護要求的措施，有效推進公司能源管理，提高能源使用效率，降低公司運營成本，推動節能減排。

識別風險迎接機遇

2025年，公司級環境因素識別評價出6類(能源消耗、資源消耗、大氣污染、水體污染、土地污染、噪聲污染)、27個區域、196項環境因素的產出，其中重要環境因素73項，同時針對重要環境因素，制定了相應的目標指標管控方案。針對紙張資源消耗，通過主動減少、再利用和回收紙張，例如雙面打印、紙張二次利用等；將要打印的文件事先仔細檢查，以免出現錯誤而重複打印。

在保證基本需要的前提下，儘量縮小頁眉頁腳、邊距、段行間距以及字體，力求每張紙容納更多內容。除正式的公文外，單位內部流通的文件儘量使用雙面打印。針對土地污染 — 廢棄辦公用品，嚴格按照《固體廢棄物管理規定》執行；對各項工作過程中產生的垃圾分類存放，統一回收；一般垃圾由垃圾公司統一清運，日產日清；危廢垃圾單獨存放，由專業公司負責清運。隨著公司發展，很多因素都會導致環境因素變化，公司會在日常項目運營中結合實際進行動態管控。

氣候變化方面，本公司高度重視氣候變化帶來的風險，採取了一系列舉措。目前，對運營造成風險的氣候變化主要包括暴雪、暴雨、洪水、乾旱、雷電、颱風等。這些極端氣候可能會在當下與未來造成一定的財產損失，該損失受限於氣候變化的不確定性暫時無法量化。得益於公司的極端氣候應急處理機制，我們預計氣候變化不會對公司當下與未來的財務狀況產生明顯影響。

踐行綠色理念，推動節能降耗（續）

針對極端天氣災害，公司結合多年的管理經驗，基於在管項目過往應對上述極端天氣的發生頻率、災害影響與應對措施，已建立完備的應急管理體系，形成《安全生產管理手冊》，並在此基礎上制定了《極端天氣風險識別評估表》。在具體執行層面，各區域物業項目可根據自身可能面對的災害性風險（如南方區域既往重點針對暴雨、颱風等突發應急防控，但近年隨著極端天氣變化，也按照公司制度完善乾旱、暴雪、寒流等應急處置與預防措施），聯合客戶因地制宜定期開展局部應急預案演練，以提高應對突發應急災害天氣的處置能力，全面保障客戶的人身及財產安全。

表：極端天氣風險識別評估表

風險源	風險等級	風險影響	應對措施
雷雨、暴雨天氣			
外立面懸掛物／高大樹木	中	高空墜物、人身損害	日常巡視檢查加固，極端天氣增加巡視頻次注意人身安全
窗台可移動物品	低	墜落傷害	及時溝通提醒業主
排水設施	低	內澇、人身傷害	汛期前、中、後巡視檢查應急設備設施，制定應急預案並進行演練
避雷設施	低	雷擊、火災	每年定期聘請第三方完成避雷檢測，日常巡視檢查設備
供電系統	中	觸電、斷電	每年完成一次倒閘操作，按照維保計劃完成維護保養

踐行綠色理念，推動節能降耗(續)

風險源	風險等級	風險影響	應對措施
地下停車場	低	內澇、財產損失	汛期前、中、後巡視檢查應急設備設施及物資，及時清掏雨水溝，制定應急預案並進行演練
天氣因素產生的垃圾	中	割傷、內澇、疫情	及時清理、消毒
違法犯罪人員	低	人身傷害、財產損失	加強出入口控制
大風、沙塵天氣			
外立面懸掛物/高大樹木	中	高空墜物、人身損害	日常巡視檢查加固，極端天氣增加巡視頻次注意人身安全
窗台可移動物品	低	墜落傷害	及時溝通提醒業主
公共設施設備	中	設備損壞	加強日常巡視，對室外設備進行加固及時維修
大霧天氣			
公共照明裝置	低	人身傷害	關注天氣預報，合理安排室外作業人員時間，及時關注應急物資儲備
車輛	中	交通事故、財產損失	加強疏導、提醒慢行

踐行綠色理念，推動節能降耗(續)

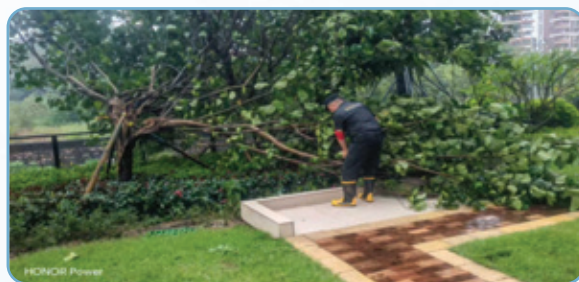
風險源	風險等級	風險影響	應對措施
高溫乾旱天氣			
外牆玻璃、瓷磚	中	爆裂脫落、人身傷害	日常巡視檢查，極端天氣增加巡視頻次注意人身安全
供電系統	中	觸電、火災	定期檢查
免疫力較差人群	低	高溫中暑	關注天氣預報，合理安排室外作業人員時間，及時關注應急物資儲備
綠化植物	低	乾渴枯萎	注意澆灌培養
細菌蚊蟲	中	疾病、疫情	加強消毒、定期檢查
雨雪冰凍天氣			
公共設施設備	低	設備損壞	密切監視、及時修復
交通路線	低	交通事故、人員摔傷	關注天氣預報，及時啟動應急預案，日常巡視檢查應急物資
綠化植物	低	凍傷垮塌	注意除冰除雪

註：

低風險等級對應對業主造成人身傷害程度輕微、財產損失相對可控的風險，中風險等級對應可能會對業主造成一定人身傷害或造成較大財產損失的風險，高風險等級對應可能會對業主造成較大人身傷害或導致嚴重財產損失的風險。

踐行綠色理念，推動節能降耗（續）

應對氣候變化及極端天氣方面，公司會提前下發極端天氣通知預警，提前部署、積極行動，第一時間啟動應急預案，迅速組織現場工作人員開展工作，確保業主居住、安全出行。9月24日，強颱風「樺加沙」以16級風力和特大暴雨強度登陸華南沿海，成為近十年來影響最廣的颱風之一。面對嚴峻挑戰，華南大區以「生命至上、安全第一」為行動綱領，通過超前預警、全員聯動、科學處置，實現轄區「零傷亡、零重大損失、零服務中斷」的卓越防禦成果，用專業守護為萬千家庭，撐起一片平安晴空。



圖：廣州分公司花溪小鎮項目清理颱風后倒伏樹木

此次成功抵禦颱風「樺加沙」，是華南大區常態化防災演練成果的集中檢驗，更是全覆蓋應急預案動態更新與政企高效協同聯動的實戰印證。從預警發佈到應急響應，從風雨堅守到災後恢復，每一個環節的從容有序，都浸透著物業人「風雨中逆行」的責任擔當。正是這份堅守，有力保障了客戶與企業員工的生命財產安全，進一步贏得了客戶的深度信任。

針對冬季東北地區大幅降溫及強降雪天氣下道路積雪和結冰現象給居民日常出行帶來極大不便與安全隱患。公司迅速響應、周密部署，全面啟動冬季清雪應急預案，堅持「早準備、快響應、全覆蓋、保安全」原則，全力保障在管項目道路暢通、環境整潔與業主安心。降雪期間，嚴格執行管理人員帶班值守制度，建立「雪情 — 指令 — 執行 — 反饋」閉環機制，做到「小雪不過夜、大雪連續清、重點區域優先處理」，有效提升應急處置效率。採取「機械+人工」協同模式，統籌調度剷車、掃雪車對主幹道、出入口、車庫坡道、消防通道等重點區域進行高效清理；同時組織保潔、秩序維護等一線人員對單元門口、人行步道、台階、電梯廳外平台等細節部位開展人工精細清掃，並鋪設防滑墊、撒佈環保融雪劑，最大限度降低滑倒摔傷風險。

踐行綠色理念，推動節能降耗（續）

此外，通過公告欄、業主微信群、客服電話等渠道，及時發佈清雪進展、天氣預警及出行提示，提醒業主注意防寒保暖、謹慎慢行，並積極收集反饋意見，動態調整清雪重點，確保服務更精準、溝通更及時。



圖：東北大區項目清雪

紮實推進節能減排

公司節能管理的宗旨是指在保證物業服務質量等基本要求的基礎上，通過科學管理、技術改造和行為引導，有效降低各類物業運行能耗，最大限度地節約資源和保護環境，致力於構建節能低碳生活社區的物業管理活動。本公司採取的措施已經取得一定的成效並獲得了專業認證機構與相關政府部門的認可。

▶ 制定節能減排目標，關注指標完成情況

本公司高度重視節能減排，依據《北京市生態環境局關於做好2025年本市碳排放單位管理和碳排放交易試點工作的通知》（京環發[2025]4號）、《北京市重點碳排放單位配額核定方案》等相關法規，制定溫室氣體減排目標。公司日常主要能源為電、汽油、供熱三類，屬間接碳排放單位。2025年，公司按照北京市人大常委會《關於北京市在嚴格控制碳排放總量前提下開展碳排放權交易試點工作的決定》、市政府《關於印發北京市碳排放權交易管理辦法（試行）的通知》（京政發[2014]14號）及《關於調整〈北京市碳排放權交易管理辦法（試行）〉有關重點排放單位管控範圍的通知》（京政發[2015]65號）有關規定，履行了年度控制二氧化碳排放責任，並且提交了2024年度碳排放報告，如期履約了北京市政府的碳排放指標額度。公司當期申請核發配額60,618噸，2025年核定公司當期碳排放量54,191噸，實現年度配額盈餘6,427噸，較去年減少10%。

踐行綠色理念，推動節能降耗（續）

樓層	統計年度	標定耗電量 (度)	核算耗電量 (度)	標定耗水數量 (噸)	核算耗水數量 (噸)	標定CCER數量 (噸)	核算CCER數量 (噸)	標定CCER-1數量 (噸)	核算CCER-1數量 (噸)	標定CCER-2數量 (噸)	核算CCER-2數量 (噸)
1	2024	54191	50818	0	0	0	0	0	0	0	0
2	2023	59757	54856	16767	0	0	0	0	0	0	0
3	2022	59528	54783	16528	0	0	0	0	0	0	0
4	2021	17288	22410	17288	0	0	0	0	0	0	0
5	2020	16637	20893	16637	0	0	0	0	0	0	0
6	2019	16662	17231	16662	0	0	0	0	0	0	0
7	2018	13366	13416	13366	0	0	0	0	0	0	0
8	2017	13320	11398	13320	0	0	0	0	0	0	0
9	2016	8213	10742	8213	0	0	0	0	0	0	0
10	2015	8954	8998	8954	0	0	0	0	0	0	0

圖：二氧化碳排放報告與排放數據

為深入貫徹落實黨中央、國務院關於碳達峰、碳中和的重大戰略決策部署，依據《關於大力實施可再生能源替代行動的指導意見》(發改能源[2024]1537號)及北京市西城區發改委《關於修訂〈西城區促進綠色低碳高質量發展若干措施〉有關條款的通知》(西發改文[2025]22號)等文件要求，金融街物業積極踐行國企擔當，作為2025年西城區第一批綠電應用示範單位，結合自身能源消耗與碳排放指標，科學制定並持續優化綠電消納計劃。

2025年，公司累計消納綠電3,276萬度，以實際行動助力能源結構清潔轉型，榮獲西城區發改委促進綠色低碳高質量發展獎勵資金，充分彰顯了公司在綠色運營領域的示範引領作用。



圖：綠色電力消費憑證(部分)

踐行綠色理念，推動節能降耗（續）

▶ 圓滿完成節能減排目標

按照《北京市「十四五」時期節能減碳目標責任考評工作方案》（京政辦字[2016]65號）、《關於組織開展重點用能單位「百千萬」行動有關事項的通知》（京發改[2017]1880號）等相關文件要求，北京市發改委對西城區重點用能單位2025年度節能目標任務完成情況及能源利用狀況進行了考核，公司本年度再度順利通過了考核。

圖：能源狀況報送表

▶ 節能減碳業務實踐

2025年以來，公司積極參與各類節能減碳活動，助力環保理念普及。為推動實現節能減排目標，公司在月壇、天橋藝術中心、德勝國際等項目開展設施改造，通過對燈具、電機等設備進行更換、維修，進一步降低了設施能耗，僅以上項目本年度合計節約標準煤12.9噸。

踐行綠色理念，推動節能降耗（續）

表：2025年部分項目節能改造成效

序號	項目名稱	改造內容	年節能量 (噸標煤)
1	月壇	更換老舊燈具	2.7
2	天橋藝術中心	更換老舊燈具	0.9
3	德勝國際	維修電機	0.9
4	德勝國際	更換變頻器2個	7.37
5	月壇	更換冷凍站多功能閥門	0.37
6	月壇	更換冷卻塔3#4#冷卻塔風扇電機軸承	0.06
7	德勝國際	製冷機蒸發器、冷凝器清洗	0.6
	合計		12.9

配電室改造升級：

公司嚴格遵循政府相關指導意見及北京市《配電室安全管理規範》，推進北京區域智能化配電室改造與綜合維修體系建設。本年度完成9個配電室改造升級，實現數據上線全覆蓋，達成年度改造目標，為智能化運營築牢基礎。



圖：配電室智能化改造

太陽能光伏板：

北京金融街中心項目通過超過2,000平方米的太陽能光伏板，每年產生約12萬度清潔電力，穩定用於地下車庫及公共區域照明用電。



圖：光伏板數據控制

踐行綠色理念，推動節能降耗（續）

智能噴灌系統：

順德金悅府項目引入智能噴灌創新，旋轉噴嘴實現360°無死角覆蓋。既實現了現場澆灌覆蓋均勻性，又大幅度節約了用水能耗。據能耗數據，綠化用水量下降了59%左右。

設備自動化控制：

廣州北優花園項目通過將污水提升泵由定時啟動升級為自動控制，平均年節省用電15,000度。



圖：部分節能設備

開展節能減排宣傳

2025年，全國低碳活動的主題是「碳路先鋒、綠動未來」，全國節能宣傳週主題是「節能增效，煥‘新’引領」。公司積極響應「全國節能宣傳週」活動，助力實現碳達峰、碳中和。公司通過金融街物業公眾號、梯媒廣告、宣傳頁發放等方式營造節能低碳氣氛，促進物業發展方式綠色轉型。



圖：全國節能宣傳週和全國低碳日活動通知

踐行綠色理念，推動節能降耗（續）

憑藉卓越的服務能力和穩健的發展態勢，金融街物業在推進「ESG」工作方面樹立了標桿形象，榮獲北京社會企業質量協會、北京能源學會、北京環境科學會頒發的「2025年ESG工作推進單位」。



圖：ESG工作推進單位

▶ 排放指標顯著改善

2025年，金融街物業持續推進節能減排，多項指標改善明顯，溫室氣體總排放量同比下降8.12%，單位面積排放量更是大幅下降14.64%。直接排放方面，公司進一步減少了不必要的用車出行，氮氧化物、硫氧化物、顆粒物的排放量較2024年水平進一步減少，其中氮氧化物排放量同比下降2.06%，硫氧化物排放量同比下降3.03%，範圍1溫室氣體排放同比下降1.79%。間接排放方面，綠色電力的使用顯著改善了企業範圍2溫室氣體的排放水平，排放量同比下降8.16%。廢棄物方面，公司通過開展無紙化辦公以及使用節能燈具等舉措，進一步減少了廢棄硒鼓、廢棄螢光燈管等廢棄物的棄置總量，有害廢棄物的棄置總量與廢棄物密度均同比下降超三成。

心系社會公益，深入社區治理

熱心公益助力鄉村

12月12日，金融街物業與鄂倫春自治旗本興農文旅有限公司成功簽署戰略合作協議。雙方本著「資源共享、互利共贏」的原則，正式建立長期戰略合作夥伴關係。

根據協議，金融街物業將充分發揮自身在線上線下渠道及優質客戶資源方面的核心優勢，積極助力西城區消費幫扶品牌「西YUAN優品」拓展市場版圖。合作將通過「金愛臻選」線上平台推廣、線下產品推薦會及客戶專屬活動等多種形式，全方位展示與銷售來自鄂倫春自治旗的優質農副產品，有力提升其品牌知名度與市場競爭力。

此次合作不僅是金融街物業踐行國企擔當、助力鄉村振興的又一重要舉措，也為深化京蒙協作、推動區域協同發展注入了新動能。



圖：金融街物業攜手鄂倫春國企，共助鄉村振興

心系社會公益，深入社區治理（續）

2025年，金融街物業工會按照北京市總工會、西城區總工會支援合作對口脫貧地區農副產品網絡銷售平台採買扶貧產品6,000元，助力志願服務活動開展，持續助力精準扶貧。



圖：工會消費幫扶證明

積極融入城市治理

2025年中央城市工作會議指出，我國城市發展已進入從大規模增量擴張轉向存量提質增效的新階段，強調走內涵式發展道路，其核心是踐行人民城市理念，要求城市工作更加註重治理投入，重心下移。在城市治理重要性進一步提升的背景下，物業企業作為與市民生活聯繫最緊密、服務界面最廣泛的市場主體，其角色已遠超傳統意義上的小區「管家」，正日益成為城市公共服務體系不可或缺的組成部分。金融街物業積極投身於城市治理之中，通過提供優質的公共服務，為所在城市賦能。

心系社會公益，深入社區治理（續）

▶ 受邀參加北京衛視《向前一步》錄製，積極融入城市治理

金融街物業積極融入城市治理，展現了高度的社會責任感與國企擔當。西環廣場項目管理團隊受邀參加北京衛視《向前一步》關於「深挖空間潛力完善民生服務」節目錄制。該期節目主要報道了凱德西門交通綜合治理的工作。此次專項治理工作中，物業公司積極協調配合展覽路街道辦事處工作，充分調動資源協調解決行人通行的困難，化解矛盾衝突點，得到了屬地街道的高度肯定和表揚。



圖：2025年9月《向前一步》欄目播出《深挖空間潛力完善民生服務》

附錄I：《環境、社會及管治報告守則》內容索引

C部分：「不遵守就解釋」條文

範疇	議題	績效指標	採用情況
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (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。	踐行綠色理念，推動節能降耗
		A1.1：排放物種類及相關排放數據。	踐行綠色理念，推動節能降耗
		A1.2：於2025年1月1日刪除	
		A1.3：所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	踐行綠色理念，推動節能降耗
		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)。	踐行綠色理念，推動節能降耗
		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。	踐行綠色理念，推動節能降耗
		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。	踐行綠色理念，推動節能降耗

附錄I：《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
	A2資源使用	一般披露：有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	踐行綠色理念，推動節能降耗
		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)。	踐行綠色理念，推動節能降耗
		A2.2：總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	踐行綠色理念，推動節能降耗
		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。	踐行綠色理念，推動節能降耗
		A2.4：描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	踐行綠色理念，推動節能降耗
		A2.5：製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用於本公司業務
	A3環境及天然氣	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	踐行綠色理念，推動節能降耗
		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。	踐行綠色理念，推動節能降耗
	A4氣候變化	一般披露：於2025年1月1日刪除	
		A4.1：於2025年1月1日刪除	

附錄I：《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況	
社會	B1僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：	保障員工權益，賦能職業發展	
		(a) 政策；及		
		(b) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。		
		B1.1：按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	保障員工權益，賦能職業發展	
		B1.2：按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	保障員工權益，賦能職業發展	
	B2員工健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：	保障員工權益，賦能職業發展	
		(a) 政策；及		
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		
		B2.1：過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。		保障員工權益，賦能職業發展
		B2.2：因工傷損失工作日數。		保障員工權益，賦能職業發展
	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。	保障員工權益，賦能職業發展		

附錄I：《環境、社會及管治報告守則》內容索引（續）

範疇	議題	績效指標	採用情況
	B3發展與培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	保障員工權益，賦能職業發展
		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。	保障員工權益，賦能職業發展
		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。	保障員工權益，賦能職業發展
	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。	保障員工權益，賦能職業發展
		B4.1：描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	保障員工權益，賦能職業發展
		B4.2：描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	保障員工權益，賦能職業發展

附錄I：《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
	B5供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	健全治理架構，嚴守合規底線
		B5.1：按地區劃分的供應商數目。	健全治理架構，嚴守合規底線
		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。	健全治理架構，嚴守合規底線
		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。	健全治理架構，嚴守合規底線
		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。	健全治理架構，嚴守合規底線

附錄I：《環境、社會及管治報告守則》內容索引（續）

範疇	議題	績效指標	採用情況
	B6產品責任	<p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	<p>夯實服務根基，提升客戶體驗</p> <p>健全治理架構，嚴守合規底線</p>
		B6.1：已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用本公司業務
		B6.2：接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	夯實服務根基，提升客戶體驗
		B6.3：描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	健全治理架構，嚴守合規底線
		B6.4：描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用本公司業務
		B6.5：描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	健全治理架構，嚴守合規底線

附錄I：《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
	B7反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	健全治理架構，嚴守合規底線
		(a) 政策：及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
		B7.1：於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	健全治理架構，嚴守合規底線
	B7.2：描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	健全治理架構，嚴守合規底線	
	B7.3：描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	健全治理架構，嚴守合規底線	
	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。	心系社會公益，深入社區治理
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)。		心系社會公益，深入社區治理	
B8.2：在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。		心系社會公益，深入社區治理	

附錄I：《環境、社會及管治報告守則》內容索引（續）

D部分：氣候相關披露

條文	披露要求	相關章節	寬免／備註
19(a)	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構的信息(技能、獲悉頻率、如何考慮氣候風險、目標監督及薪酬)	董事會聲明 踐行綠色理念，推動節能降耗	
19(b)	管理層在管治流程中的角色	ESG管治架構 踐行綠色理念，推動節能降耗	
20	氣候相關風險和機遇的識別、分類(物理／轉型)、時間範圍定義	踐行綠色理念，推動節能降耗	
21	氣候相關風險和機遇對業務模式和價值鏈的當前和預期影響	踐行綠色理念，推動節能降耗	
22	在策略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇，包括轉型計劃	踐行綠色理念，推動節能降耗	
23	先前各報告期內所披露計劃的進度	踐行綠色理念，推動節能降耗	

附錄I：《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

條文	披露要求	相關章節	寬免／備註
24	當前財務影響(定性和量化)	踐行綠色理念，推動 節能降耗	財務影響寬免+能力寬免： 不具備提供當前財務量化影 響的能力或資源
25	預期財務影響(定性和量化)	踐行綠色理念，推動 節能降耗	財務影響寬免+能力寬免： 不具備提供預期財務量化影 響的能力或資源
26	氣候韌性(情景分析)	踐行綠色理念，推動 節能降耗	能力寬免：氣候韌性通過場 景分析而非財務模型進行定 量評估
27(a)	識別、評估氣候相關風險並釐定 輕重緩急及監察的流程	踐行綠色理念，推動 節能降耗	
27(b)	識別、評估氣候相關機遇並確定 優先順序及監督的流程	踐行綠色理念，推動 節能降耗	能力寬免：暫不具備對氣候 相關機遇主動進行監督的能 力
27(c)	氣候相關風險和機遇的流程如何 融入整體風險管理流程	踐行綠色理念，推動 節能降耗	
28(a)	範圍1溫室氣體排放	附錄II：ESG關鍵績 效表	
28(b)	範圍2溫室氣體排放	附錄II：ESG關鍵績 效表	

附錄I：《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

條文	披露要求	相關章節	寬免／備註
28(c)	範圍3溫室氣體排放	附錄II：ESG關鍵績效表	
29	計量溫室氣體排放的方法	附錄II：ESG關鍵績效表	
30	容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比	—	財務影響寬免+能力寬免：暫無法收集或評估相關數據
31	容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比	—	財務影響寬免+能力寬免：暫無法收集或評估相關數據
32	涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比	—	財務影響寬免+能力寬免：暫無法收集或評估相關數據
33	用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額	—	財務影響寬免+能力寬免：暫無法收集或評估相關數據
34	內部碳定價	不適用本公司業務	
35	氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策	保障員工權益，賦能職業發展	
36	行業指標	關於本報告	
37-39	氣候相關目標(指標，目的，範圍，期間，基準期間，進度等)	踐行綠色理念，推動節能降耗	
40	溫室氣體排放目標的具體披露	踐行綠色理念，推動節能降耗	

附錄II：ESG關鍵績效表

ESG指標		單位	2025年	2024年
A1.1排放物種類及相關排放數據	氮氧化物	千克	254.76	260.13
	硫氧化物	千克	0.32	0.33
	顆粒物	千克	24.18	24.69
A1.2溫室氣體排放量及密度	溫室氣體總排放量(範圍一、二、三)	噸	79,427.76	86,444.77
	溫室氣體排放密度	噸/萬平方米	15.69	18.38
	直接溫室氣體排放量(範圍一)	噸	52.03	52.98
	汽油	噸	51.57	52.49
	柴油	噸	0.46	0.49
	間接溫室氣體排放量(範圍二)	噸	79,329.84	86,379.43
	華東地區	噸	16,116.01	9,968.77
	華中地區	噸	0	0
	華北地區	噸	55,577.53	61,021.25
	華南地區	噸	4,659.69	10,192.98
	西北地區	噸	0	0
	東北地區	噸	818.19	934.38
	西南地區	噸	2,158.41	4,262.05
	間接溫室氣體排放量(範圍三)	噸	45.89	12.36
	員工公幹商務出行	噸	45.89	12.36

附錄II：ESG關鍵績效表（續）

ESG指標		單位	2025年	2024年
A1.3所產生有害廢棄物及密度	有害廢棄物棄置總量	噸	8.64	12.55
	有害廢棄物密度	噸／萬平方米	0.0017	0.0026
	廢棄墨盒	噸	0.36	0.26
	廢棄硒鼓	噸	0.88	1.23
	廢棄螢光燈管	噸	3.80	7.62
	廢棄電池	噸	3.60	3.44
A1.4所產生無害廢棄物及密度	無害廢棄物棄置總量	噸	517.03	443.48
	無害廢棄物密度	噸／萬平方米	0.10	0.09
	生活垃圾	噸	477.69	419.53
	辦公用紙	噸	39.34	23.95
A2.1能源消耗	能源消耗總量	兆瓦時	171,492.75	154,818.28
	能源消耗密度	兆瓦時／萬平方米	33.88	32.93
	直接能源消耗	兆瓦時	195.57	199.11
	汽油消耗量	兆瓦時	193.79	197.25
	柴油消耗量	兆瓦時	1.77	1.86
	間接能源消耗	兆瓦時	171,297.18	154,619.17
	外購電力	兆瓦時	171,297.18	154,619.17
A2.2水資源消耗量及密度	耗水量	噸	3,310,655.45	2,245,141.14
	耗水密度	噸／萬平方米	654.04	477.49

附錄II：ESG關鍵績效表（續）

ESG指標		單位	2025年	2024年	2023年
B1.1按性別、僱傭類型、年齡、地區劃分的僱員總數	員工總數	人	5,540	5,074	5,536
	按性別劃分				
	男	人	3,429	3,208	3,459
	女	人	2,111	1,866	2,077
	按年齡組別劃分				
	30歲或以下	人	523	574	648
	31-50歲	人	2,871	2,794	3,009
	50歲或以上	人	2,146	1,706	1,879
	按僱傭類型劃分的僱員總數				
	全職	人	5,404	5,009	5,374
	兼職	人	136	65	162
	按地區劃分				
	華東地區員工	人	726	707	724
	華中地區員工	人	74	93	54
	華北地區員工	人	2,641	2,632	2,658
	華南地區員工	人	1,266	967	1,416
	西北地區員工	人	0	0	0
東北地區員工	人	64	29	24	
西南地區員工	人	769	646	660	

附錄II：ESG關鍵績效表（續）

ESG指標		單位	2025年	2024年	2023年
B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	員工流失率	%	21.17	20.09	17.58
	按性別劃分				
	男	%	20.56	18.38	16.22
	女	%	22.11	22.87	19.89
	按年齡組別劃分				
	30歲或以下	%	29.63	26.59	31.25
	31-50歲	%	16.03	15.16	14.90
	50歲或以上	%	25.64	24.90	14.55
	按地區劃分				
	華東地區員工	%	12.14	15.27	18.28
	華中地區員工	%	36.67	38.06	31.65
	華北地區員工	%	12.32	13.32	12.94
	華南地區員工	%	34.83	35.48	31.41
	西北地區員工	%	0	0	0
東北地區員工	%	21.95	61.54	17.24	
西南地區員工	%	26.68	15.85	22.98	
B2.1每年因工亡故的人數及比率	因工亡故人數	人	0	0	0
	因工亡故人數比例	%	0	0	0
B2.2因工傷損失工作日數	因工傷損失工作日數	天	2,260	2,144	1,192

附錄II：ESG關鍵績效表（續）

ESG指標		單位	2025年	2024年	2023年
B3.1按性別及僱員類別劃分僱員受訓百分比	員工受訓百分比	%	100	100	100
	按性別劃分				
	男	%	100	100	100
	女	%	100	100	100
	按員工類型劃分				
	高層管理人員	%	100	100	100
	中層管理人員	%	100	100	100
	普通員工	%	100	100	100
B3.2按性別及僱員類別劃分僱員受訓平均時長	員工培訓時長	小時	72	71	71
	按性別劃分				
	男	小時	73	71	71
	女	小時	71	71	71
	按員工類型劃分				
	高層管理人員	小時	70	72	78
	中層管理人員	小時	72	70	64
	普通員工	小時	72	72	72
B5.1按地區劃分的供應商數目	供應商總數	個	1,917	1,681	1,629
	華東地區	個	572	540	401
	華中地區	個	55	4	3
	華北地區	個	470	534	797
	華南地區	個	490	295	216
	西北地區	個	0	0	0
	東北地區	個	193	165	123
	西南地區	個	137	143	89

附錄II：ESG關鍵績效表（續）

ESG指標		單位	2025年	2024年	2023年
B6.2產品投訴數目及應對方法	接獲投訴的數目	起	652	361	278
	投訴率	%	<0.45	<0.48	<0.4
	投訴處理率	%	100	100	100
	處理及時率	%	100	100	100
	投訴解決率	%	99	98	98
	投訴滿意率	%	98	98	95
B7.1對公司或僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目	提出並已審結的貪污訴訟案件的數目	件	0	0	0

註：

- 2025年度排放物相關績效指標數據披露範圍包括本公司各業務板塊辦公區，以及在管項目的物業管理公共區域（不含酬金制項目）。
- 基於運營特性，氮氧化物、硫氧化物及顆粒物排放物主要來自公司車輛消耗的汽油、柴油等，排放量根據《如何準備環境、社會及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》計算。
- 基於運營特性，本公司溫室氣體排放主要來源於外購電力及車輛燃油，包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，根據中華人民共和國生態環境部刊發的《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因子的公告》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《IPCC 2006中國溫室氣體清單指南2019修訂》進行核算。

附錄II：ESG關鍵績效表（續）

- 4、 華北地區包括北京、天津、山西、河北、內蒙古；
西南地區包括重慶、四川、雲南、西藏；
華東地區包括上海、江蘇、浙江、山東、安徽；
華南地區包括福建、廣東、海南、香港；
西北地區包括陝西、甘肅、寧夏、青海、新疆；
東北地區包括黑龍江、吉林、遼寧；
華中地區包括河南、湖北、湖南。
- 5、 其他間接溫室氣體排放量主要來源包括員工公幹商務行程。量化過程及排放因子參考了國際航空運輸協會(IATA)碳排放計算標準。
- 6、 本公司運營涉及的有害廢棄物主要包括廢棄墨盒、硒鼓、螢光燈管及電池。
- 7、 本公司運營涉及的無害廢棄物主要包括辦公樓生活垃圾及廢棄辦公用紙，其中生活垃圾按人數及生活垃圾日均產量系數進行估算。
- 8、 能源消耗量數據是根據外購電力及車輛燃油的消耗量及《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2020)》提供的相關轉換因子進行計算。
- 9、 本公司耗水來自市政供水，在求取適用水源上不存在問題。
- 10、 包裝物數據不適用於本公司業務。