

2025年ESG報告

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



目錄

關於本報告	03
公司寄語	04
走進金茂服務	05
業務佈局	
企業文化	
組織架構	

董事會聲明	06
高光2025	07
企業榮譽	
大事記	
可持續發展方針	09
可持續發展管理	11

展望2026	71
附錄	72
指標索引	
ESG關鍵績效表	
環境績效	
社會績效	
管治績效	
審驗聲明	
意見反饋	

01

初心·民生為要

匠造品質生活	15
升級服務方案	
優化增值服務	
改善服務生態	20
夯實基礎服務	
拓寬經營服務	
提升服務水平	
創新驅動未來	23
數字化建設	
智慧物業建設	
踐行公益服務	
激發社區活力	25
構建和諧社區	

02

決心·綠色發展

賦能綠色營運	29
能源管理	
水資源管理	
排放物及廢棄物管理	
綠色辦公	
應對氣候變化	35
治理	
策略	
風險管理	
指標及目標	
踐行綠色理念	42
環保意識提升	
生物多樣性保護	

03

關心·英才培育

保障員工權益	47
平等僱傭	
薪酬福利	
民主溝通	
守護健康安全	49
安全管理	
職業安全健康	
安全文化建設	
促進發展關懷	52
員工培訓	
員工關懷	

04

誠心·合作共贏

贏得客戶認可	59
客戶健康與安全	
提升客戶滿意度	
打造負責任供應鏈	62
供應商管理	
可持續供應鏈管理	
加強合作交流	64

05

信心·合規經營

夯實公司治理	67
保護投資者權益	67
信息披露	
投資者溝通	
強化風險管控	68
風險管理	
內部控制	
恪守商業道德	69
保護知識產權	71

關於本報告

本報告是金茂物業服務發展股份有限公司發佈的第五份《環境、社會及管治報告》。本報告遵循香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》，披露公司於2025年在環境、社會及管治議題方面的行動與績效。

報告覆蓋及範圍

本報告時間範圍為2025年1月1日至2025年12月31日，為增強報告可比性和完整性，部分內容適當追溯至以往年份。本報告內容主要涵蓋公司總部及所屬經營單位、項目單位，與公司財務報表保持一致。

發佈週期

本報告為年度報告。

稱謂說明

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

報告承諾

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

數據說明

本報告包含的財務信息均來自金茂服務2025年度經審核財務報表，其他信息以2025年度統計數據和正式文件為主，並包含編寫時在經營方針和戰略方面對未來的預測。

參考標準

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

報告獲取

本報告分中文繁體和英文兩版，並以電子形式發佈，可在公司官方網站獲取。

聯繫方式

金茂物業服務發展股份有限公司

地址：北京市豐台區西鐵營中路2號院佑安國際大廈6層

網址：<https://www.jinmaowy.com>

電話：010-56973014

郵箱：ir_jmservices@sinochem.com

公司寄語

2025年是「十四五」規劃的收官之年，也是金茂服務深化「1245」佈戰略佈局的關鍵之年。這一年，我們秉持「以恒心，致恆長」的發展理念，以「品質、智慧、共生」為核心IP，在變革中堅守初心，在創新中淬煉價值。

匠心築造，品質服務

我們深知，品質是贏得信任的基石。「金玉滿堂」服務體系的全面煥新，讓「服務美學」從理念走向日常。從上海中環金茂府的五感美學示範區，到簽約張江「科學之門」東塔超高層綜合體，我們以更細膩的洞察、更專業的標準，持續為業主創造有溫度的體驗，讓每一吋空間都承載美好生活的想像。

綠色發展，協同共生

綠色發展是高質量發展的底色。我們將低碳理念融入營運全鏈條，持續推動節能改造與可再生能源應用，守護社區與城市的生態平衡。全年實施節能改造110餘項，碳減排超4,100噸；無錫蠡湖金茂府、成都錦江金茂府等項目的環保實踐及已獲得的四川省級「園林綠化及生態社區」的認證，都是我們踐行「雙碳」承諾的生動注腳。

以人為本，和諧社會

企業的生命力源於人。我們用心守護每一位員工的安全與健康，搭建多元化成長平台，讓奮鬥者與企業同頻共振。「四季有聲」的關懷、「管家之聲」的傾聽，讓每一位奮鬥者與企業同頻共振，也讓服務更有溫度。

誠信經營，合規共贏

我們以誠心連接夥伴，將ESG標準融入供應鏈管理；以信心築牢底線，堅持透明合規的治理。萬得ESG評級躍升至行業最高的AA級，既是資本市場對我們透明合規治理的肯定，更是我們堅持長期主義的底氣。

篤行不怠，行穩致遠

展望2026，金茂服務將繼續與社會各界攜手，以恒心守初心，為實現「未來人居和城市夢想」的願景而不懈奮鬥。



走進金茂服務

金茂物業服務發展股份有限公司(以下簡稱「金茂服務」)於2022年3月正式在香港聯合交易所主機板掛牌上市(股票代碼:00816.HK),背靠全球500強企業中國中化控股有限責任公司(以下簡稱「中國中化」)旗下城市營運平台中國金茂控股集團有限公司(以下簡稱「中國金茂」),是中國增長迅速的高品質物業管理及城市營運服務提供者,管理多元化的物業組合。

業務佈局

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



企業文化

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

核心IP

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

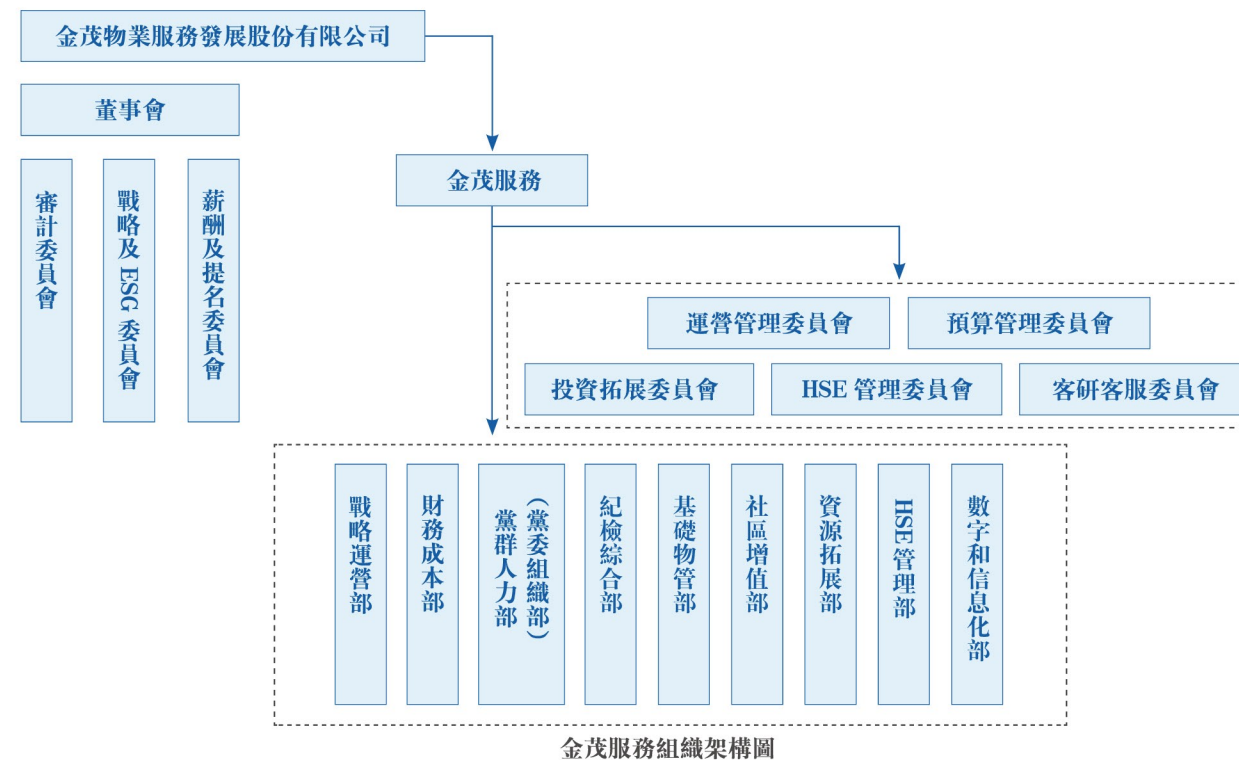
- 以客戶為中心,打造卓越的場景設計能力和穩定的品質輸出能力。
- 提供超出客戶期望的持有資產打理服務和品質生活解決方案。



- 深入推動企業數字化轉型,以科技促進服務升級。
- 通過萬物互聯管設備、移動互聯管服務,持續提升管理服務效率和用戶數字化體驗。

- 與環境共生:引領低碳、環保、綠色的可持續發展理念。
- 與城市共生:升維拓展城市物業,讓城市更美好。
- 與社區共生:做強社群生態,構建新時代社區治理典範。
- 與社會共生:承擔社會責任,以服務提升人民幸福感。

組織架構



董事會聲明

面對經濟版圖重構與物業行業轉型的迫切需求,ESG(環境、社會及管治)已從倡導走向實踐,成為衡量企業價值與韌性的核心尺規。金茂服務深諳,在驅動綠色轉型、賦能社區共生、塑造可持續未來的征途中,企業責無旁貸。我們已將ESG理念深植於從項目規劃到服務交付的每一環節,矢志為所有夥伴創造經得起時間考驗的價值。

金茂服務董事會將環境、社會及管治(ESG)治理視為公司可持續發展的關鍵要素。作為公司ESG管理的最高決策機構,董事會全面統籌並監管公司可持續發展及ESG事務,以嚴苛標準督導ESG體系的高效運轉與迭代升級,確保責任落地生根。

金茂服務董事會已制定明確的ESG管理方針及策略,涵蓋環境、社會及管治各個方面,致力於將可持續發展理念全方位融入企業戰略規劃與日常營運決策,旨在系統性提升公司ESG表現,促進各方價值共創與長效繁榮。董事會持續追蹤公司ESG目標進度,動態優化策略及配套行動計劃,確保公司ESG發展方向與公司業務戰略同頻。

高光2025

企業榮譽

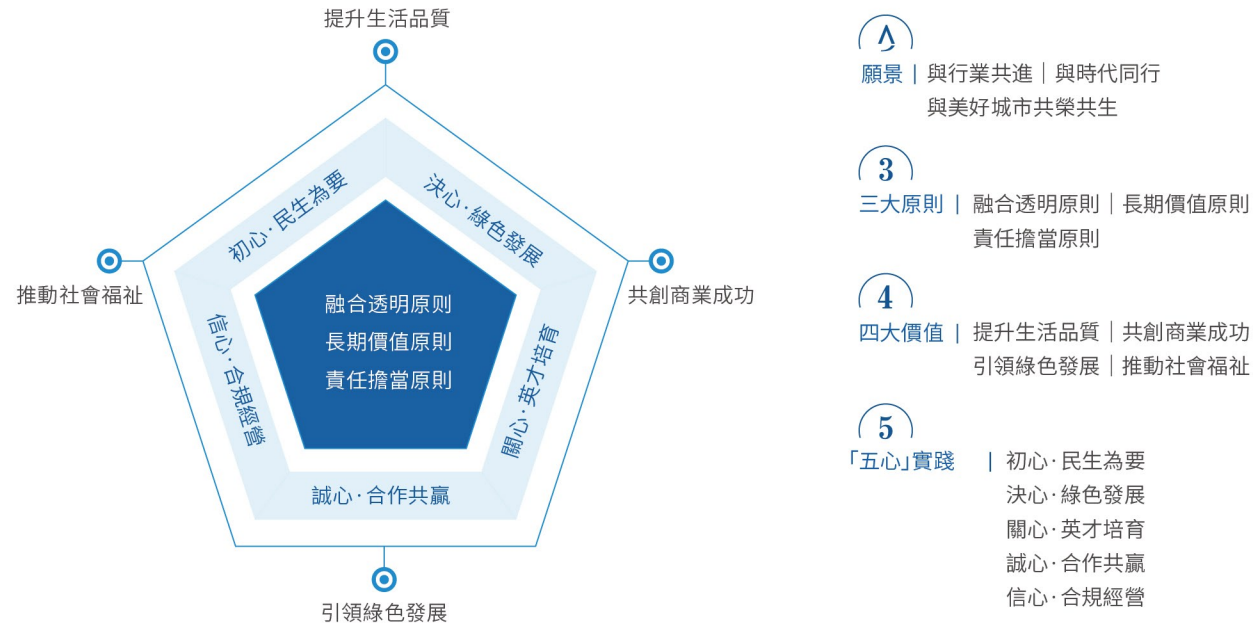
月份	榮譽	頒獎機構	
4月	2025中國物業ESG可持續發展領先企業	克而瑞物管、中物研協	
	2025中國物業服務力百強企業		
	2025中國高端物業服務力TOP20企業		
	2025年度服務力寫字樓項目標杆——上海展想中心大廈		
	2025中國專項物業服務力優秀企業——辦公物業	北京中指信息技術研究院	
	2025中國專項物業服務力優秀企業——商業物業管理		
	2025中國高端物業服務領先企業		
	2025中國物業服務百強企業		
	5月	2025中國物業服務綜合實力百強企業	中物智庫
		2025中國物業管理行業上市物企20強	
2025中國物業國有企業百強			
2025中國物業品牌影響力百強企業			
2025中國產業園物業服務企業TOP20			
2025中國高端住宅物業服務企業TOP10			
2025中國物業企業綜合實力第12名		億翰智庫	
2025中國物業服務辦公物業服務樣本標杆企業			
6月		2025中國高端物業服務領先企業	克而瑞物管、中物研協
		2025中國物業低碳營運領先企業	
	2025中國國有物業服務企業綜合實力100強		
	2025中國物業服務企業綜合實力500強		
12月	2025中國物業企業服務力TOP20	億翰智庫	
	2025北京市住宅類資產保值力先鋒物企		
	2025南京市住宅類資產保值力先鋒物企		
	金蜜蜂2025優秀企業可持續發展報告客戶責任信息披露獎	金蜜蜂智庫	

大事記



可持續發展方針

金茂服務深諳ESG對公司長遠發展的核心價值，將其作為驅動可持續增長的關鍵引擎，融入公司戰略框架。我們懷抱「與行業共進 與時代同行 與美好城市共榮共生」的ESG願景，恪守三大原則，以四大價值為引領，以「五心」實踐為行動綱領，系統推進公司可持續發展治理的協同提升。我們致力於在每一個環節創造價值，追求卓越表現，確保公司發展行穩致遠，與社會共享繁榮。



圖：金茂服務可持續發展方針

關心·英才培育

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

優先關注議題

- 員工權益保障
- 關心關愛員工
- 員工培訓與發展

誠心·合作共贏

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

優先關注議題

- 客戶滿意度
- 客戶健康與安全
- 負責任採購
- 推動行業發展

信心·合規經營

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

優先關注議題

- 守法合規經營
- 反商業賄賂及反貪污
- 風險管理及內部控制
- 知識產權保護

表：「五心」實踐

初心·民生為要

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

優先關注議題

- 服務質量管理
- 打造智慧社區
- 升維拓展城市物業
- 參與社區建設

決心·綠色發展

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

優先關注議題

- 應對氣候變化
- 保護生物多樣性
- 水資源管理
- 廢棄物處理

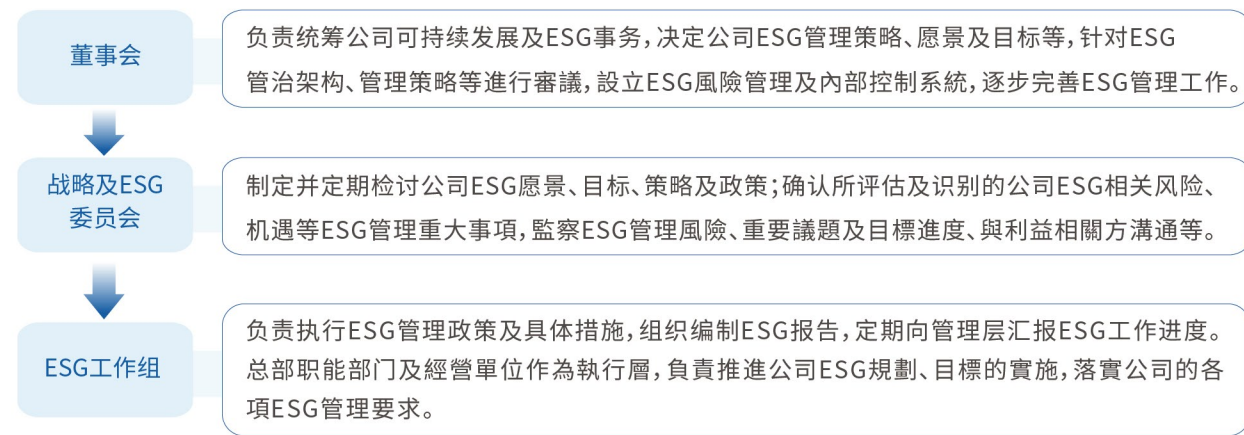


可持續發展管理

以「以恒心，致恆長」為指引，金茂服務將ESG理念深植於發展基因，視其為創造長期共享價值的關鍵。我們以ESG管治架構為基石，以實質性議題分析為導向，以可持續發展政策為支撐，以利益相關方溝通為橋樑，持續優化可持續發展治理實踐，與各相關方攜手共進，引領公司實現長期價值。

ESG管治架構

金茂服務已建立「決策-管理-執行」三級聯動機制的ESG管治架構。董事會作為最高決策層，統籌ESG事務、確定策略願景目標、審議架構策略等，並授權委員會並監督全流程；戰略及ESG委員會作為統籌層，制定檢討ESG策略政策、確認風險機遇、監察進度與利益相關方溝通；ESG工作組作為執行層，包含總部各部門及全體經營單位，落實政策要求、編報ESG報告、推進目標實施並融入日常營運。



圖：金茂服務ESG管治架構

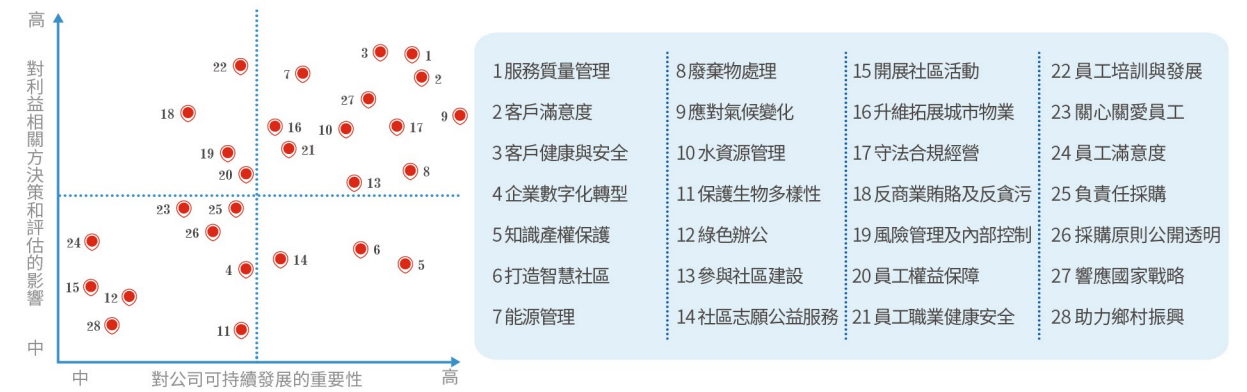
為強化責任落實，公司將高管薪酬與ESG關鍵績效指標達成情況直接掛鉤，並組織高管簽署《健康安全環保責任書》，細化管理責任。由HSE委員會對責任書約定的關鍵指標及工作進展進行動態考評，結果直接納入高管年度績效考核，確保ESG責任切實落地。

實質性議題分析

金茂服務為精準把握利益相關方的期望與訴求、定位ESG實踐及信息披露的關鍵領域，基於2024年重要性議題評估結果，積極參考同行趨勢、監管指引及資本市場關注點等外部信息，並結合內部多輪研討，通過識別、評估、分析、審核的系統流程，最終形成公司2025年度重要性議題矩陣。

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

表：重要性議題矩陣判定流程



- 1 服務質量管理
- 2 客戶滿意度
- 3 客戶健康與安全
- 4 企業數字化轉型
- 5 知識產權保護
- 6 打造智慧社區
- 7 能源管理
- 8 廢棄物處理
- 9 應對氣候變化
- 10 水資源管理
- 11 保護生物多樣性
- 12 綠色辦公
- 13 參與社區建設
- 14 社區志願公益服務
- 15 開展社區活動
- 16 升維拓展城市物業
- 17 守法合規經營
- 18 反商業賄賂及反貪污
- 19 風險管理及內部控制
- 20 員工權益保障
- 21 員工職業健康安全
- 22 員工培訓與發展
- 23 關心關愛員工
- 24 員工滿意度
- 25 負責任採購
- 26 採購原則公開透明
- 27 響應國家戰略
- 28 助力鄉村振興

可持續發展政策

金茂服務重視ESG風險管理，在董事會決策與監督下，公司已將其全面融入公司風險治理體系，確保其與公司整體治理有效結合。我們積極對標行業優秀實踐，並參照國際主流ESG標準框架識別與管理相關風險。目前，金茂服務已識別出的ESG風險主要為氣候變化與環境管理風險、員工權益與社區服務風險以及商業道德與合規經營風險。公司將持續加強對這些風險的系統化管理，不斷提升ESG治理與績效，推動可持續發展。

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

利益相關方溝通

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

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

初心·民生為要

01

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

回應 SDGs:



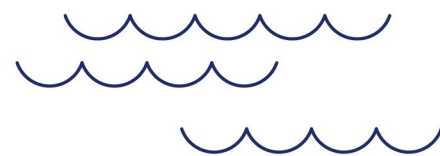
回應 HKEX ESG 指標

B8.1/B8.2

本章亮點績效

2025年，公司共開展社區活動約 **2,990** 場次，

受益客戶數量 **38.46** 餘萬戶



匠造 品質生活

金茂服務以「堅持長期主義」為營運理念，不斷拓展服務的精細化與品質感，為客戶營造品質進階、因需而變的服務體驗。

升級 服務方案

金茂服務主動擁抱變化，構建以「品質、智慧、共生」為核心的特色IP，不斷推陳出新，除滿足基礎服務外，延伸物業服務，將滿足客戶尊崇感與享受感納為服務目標的一部分，打造出一系列專業化、定制化的服務方案。公司持續升級住宅MOCO服務與商寫GOLDEN服務體系，並推出「金玉滿堂」服務價值體系及覆蓋基礎、經營、治理三大板塊的城市物業服務模式。

公司服務建設聚焦「品質交付、訴求響應、持續經營、品牌影響」四大維度，通過標準化落地與創新化升級，實現客戶滿意度與品牌口碑雙提升。

MOCO服务体系2.0

金茂服務升級MOCO服務體系，系統性建立了VOC體系「六大通路」，包括報事投訴、深度訪談、覆蓋全國項目的「客戶體驗官」直連線制等，深度洞察用戶需求，全方位捕捉客戶真實聲音。同時，充分發揮協同共創在整體服務體系中的作用，通過融合客戶視角、業務視角與管理視角，形成「48小時服務設計工作坊」封閉式共創，拆解客戶旅程，提煉服務亮點。為了確保服務設計科學落地，我們進一步對成本進行拆解、模擬項目測算與最小可行性產品驗證，確保服務創新做到可落地、可持續。最終做到穩定交付並建立「服務標準」，形成「評估-迭代-沉澱」的良性循環。

我們以針對社區業主的高品質特色服務迭代升級而來的「MOCO服務體系2.0」為引擎，創新性提出物業「服務美學」概念，推出「金玉滿堂」服務產品價值體系，通過4大服務支柱為客戶構建人與社會、服務、鄰里、文化、自然的美好連結，營造品質體驗場域，連結社區美時美刻。該體系以「客戶連結、需求轉譯、服務設計」三角賦能模型為支撐，堅定回歸服務原點「人」：深度洞察客戶需求，精準轉譯為服務語言，再通過創新設計落地為可感知體驗，既為服務價值升維奠定堅實基礎，也為「金玉滿堂」服務美學體系提供了核心驅動。



2025年，公司入駐東叁金茂府、北京金茂府、永定金茂府、天津體北金茂府等住宅物業項目後，立足項目實際整合周邊資源，因地制宜提供安全管理、環境維護、設施維護、客戶服務等全維度服務，著力為業主營造省心、放心、安心的居住體驗，打造高品質幸福居所。

管家服務，持續貼心 客戶檔案管理 專屬網格化客戶服務 客戶報事投訴處理 客戶關係管理	社區整潔，環境舒心 4小時園區循環清潔 垃圾分類管理、清運 消殺管理 新建物業開荒保潔	精緻養護，細緻修剪 「園林式」景觀打造 季節性環境氛圍 節假日環境氛圍 專業綠化養護 有害物防控及蟲治	安全放心，有效保障 人員物放行與管控 園區24小時巡視 高峰期車流疏導 實時關注園區消防、 安防狀況	工程運維，專業高效 設備機房管控 給排水設備運維 電梯巡查、維保 健身與遊樂設備設施檢修保養 入戶家政維修 15-30分鐘響應維修工單
--	---	--	---	---

「金玉滿堂」服務體系煥新升級

面對日益變化的市場與客戶訴求，金茂服務全面推進「金玉滿堂」服務產品煥新升級，通過現場基礎品質提升、客戶觸點定制物料質感提升、作業工具智慧化升級、關鍵場景服務設計，落地300餘項提升動作及32項特色服務，致力於營造「有溫度、可感知、具美感」的日常場景，將品質沉澱為習慣，讓服務進化為人居生活的深層陪伴。

2025年，「金玉滿堂」服務體系客戶滿意度平均93分，累計接待行業參觀超35次，並入選行業服務探索優質典範案例。

金玉滿堂 人生百味

金府七礼 金 寓意稀缺、甄選、獨有 禮 寓意尊崇、禮遇 九 中國傳統以9為尊，同時“九九歸一”寓意完整、圓滿的人生狀態 理想人生狀態：金貴人生 品牌口號：金典之巔 尊享人生至高禮遇	璞逸五美 璞 寓意返璞歸真，本真，自然的狀態 美 凸顯藝術、沒敢、寧靜的狀態 五 東方哲學五行“金木水火土”，體現中國文化最樸實的世界觀 理想人生狀態：雅韻人生 品牌口號：行止有度 守護方寸間的自在與祥和	玉滿四時 尋 寓意探索、開發、可能性 四 四時可指時光、時尚、時間、時令變化，取意四季的豐富變化、蘊含成長與生機活力 理想人生狀態：盡興人生 品牌口號：因時而變 讓盡興成為日常	玉棠三色 至 取蘇軾《赤壁賦》人間至味是清歡 色 取意人間煙火色，熱鬧與生活氣息 三 取意“三生萬物”“三位一體”象徵和諧、穩定，煙火三原色 理想人生狀態：煙火人生 品牌口號：慢品清歡 闔家共賞人間煙火色
--	--	---	--

天津體北金茂府全面應用「金府九禮」服務體系

案例

作為中國金茂「府系3.0」升級的首個住宅項目，金茂服務以前置姿態深度介入，在天津體北金茂府全面落地「金府九禮」高品質服務體系。體系以「服務美學」為內核，通過六維禮序，為業主構建全週期尊享體驗。

在空間營造上，酒店式大堂詮釋歸家儀式，黑珍珠會所聚合MAO咖啡、水吧私宴、健身泳池、童趣天地等多重場景，成為連結鄰里的圈層交往場。智享服務則依託集成化小程序，實現預約、點單等功能指尖觸達。

在服務流程與細節處，我們始終以保證人性化與私密性為核心，貫穿從交付入住到日常生活的全過程。我們在交付階段提供「一座式辦理」專屬服務，貴賓到訪時提供智能識別引導，社區人流動線分離保障隱私。同時，我們在日常細節中融入持續關懷，提供服務機器人、協助搬家喬遷等服務，讓溫暖滲透於每個生活瞬間。

「金府九禮」在體北金茂府的系統性實踐，標誌著金茂服務正從「資產維護者」深化為「生活設計者」與「價值共創者」。

GOLDEN特色服務

公司深入洞察商寫客戶特徵與核心需求，聚焦其對資產保值力與品牌服務力的雙重訴求，創新打造GOLDEN商寫特色服務體系，以品質服務賦能商寫生態構建；依託五維服務大廳、N次方磁力矩陣等載體升級對客體驗，強化服務感知。此外，公司以提升滿意度為目標，為商寫業主提供貼心周到的物業服務，攜手業主共建日臻和諧、舒心的樓宇氛圍，實現服務價值與客戶體驗的雙向提升。

grow-金茂成長科技

金茂科技設備與服務

- 效率層 ·可視層
- 安全層 ·支持層

lobby-金茂五維服務大廳

極致尊享的服務大廳

- 形象感 ·便捷感 ·氛圍感
- 驚喜感 ·高效感

ecology-金茂綠洲

金茂綠色環保理念

- 開闢留白空間 ·綜合能源管理
- 全員環保接力 ·綠色生態循環



owner-金茂VIP尊享

至尊服務尊享禮遇

- 鉑金理事 ·尊享接待
- 頂級會所 ·尊享禮遇

detail-金茂微細節

金茂服務細節的Routine工作

- 安全微細節 ·維護微細節
- 潔淨微細節

nⁿ-N次方磁力矩陣

鏈接品牌資源 促進合作共贏

- 資源集市 ·便民配套
- 社群活動 ·私享峰會

上海張江科學之門東塔超高層綜合體物業服務項目

案例

2025年，金茂服務成功簽約上海張江科學之門東塔超高層綜合體物業服務項目，該項目建築高度320米，建築面積約30.46萬平方米，涵蓋辦公、酒店、商業及文化等多種業態。作為上海建設全球科技創新中心的重要載體，張江科學之門被譽為「金色中發展帶上的科技門戶」，具有顯著的社會影響力與品牌價值。此次簽約進一步鞏固了金茂服務在超高層建築綜合物業服務領域的專業優勢與市場競爭力。



圖：上海張江科學之門東塔超高層綜合體物業服務項目

商企服務

金茂服務商企服務覆蓋前期、基礎、增值、專業化及顧問諮詢五大核心板塊，以全週期、個性化、一站式服務助力企業成長，深度賦能企業不同發展階段需求。

廣聯達北京總部物業服務項目

案例

2025年，金茂服務成功簽約廣聯達北京總部物業服務項目。廣聯達作為中國數字建築平台服務商，其總部對物業服務智能化與精細化水平要求嚴苛。金茂服務將為園區提供設施管理、環境服務、安全營運及客戶支持等一體化解決方案，保障其高品質運行。此次合作展現了金茂服務在優質企業總部與科技園區領域的專業實力，有助於進一步鞏固在北京等重點區域的業務佈局，持續提升公司在高品質商企服務市場的競爭力。



圖：廣聯達北京總部

優化 增值服務

「悅鄰」全生命週期增值服務

金茂服務圍繞居住空間，充分發揮社區資源優勢，始終圍繞社區中「人、房、空間」進行價值挖掘，通過自主經營、平台整合等形式，提供多元化的增值服務匠心打造「悅鄰」全生命週期服務體系，將貼心服務深度融入業主生活場景——立足日常需求整合資源，讓服務從空間延伸到體驗，從功能覆蓋到情感共鳴，實現「悅鄰」品牌與業主生活的無縫銜接。



IFM增值服務

金茂服務IFM增值服務聚焦企業全方位中後台管理需求，涵蓋職場空間管理、企業中後台支持、行業解決方案及專項定制服務四大核心模塊，通過空氣治理、職場清潔、活動承辦、會務接待、集中採購等具體服務精準匹配不同行業的業務場景需求，為企業量身打造定制化綜合物業管理解決方案，以全鏈條支持賦能企業輕裝上陣、專注核心業務發展。

2025年，我們從四大維度升級IFM增值服務方案：以打造便捷高效商務辦公環境為目標，提供職場辦公空間規劃設計與日常運維全域營運服務；全面支持企業非主營業務需求的企業行政賦能服務；基於豐富行業經驗、考量不同行業業務場景與標準差異的行業深度定制服務；基於「日臻」全週期產品體系、提供量體裁衣式解決方案的價值創新定制服務，推動服務向更靈活、更貼合企業長期發展需求升級。

IFM服務的全景解決方案



開拓生物科技園區高品質綜合服務

案例

2025年6月，金茂服務成功簽約先正達生命科學園IFM項目，以多元合作模式進入「生物科技+科研設施」複合型服務新領域。我們為該項目逾3.4萬平方米空間提供覆蓋軟硬件的全週期設施管理，包括實驗室環境管理、專業HSE管理及綜合後勤保障，以專業的營運服務保障科研環境的可靠與高效，也為公司在科研設施領域奠定戰略基礎。



圖：先正達生命科學園IFM項目

改善 服務生態

金茂服務持續深化對城市空間服務內涵的理解，不斷夯實城市營運的基石，拓寬服務價值的邊界，致力於構建基礎牢固、充滿韌性、持續生長的城市服務新生態。

夯實 基礎服務

我們堅持以高品質的基礎物業管理與市政服務為核心，通過標準化作業流程與智能化管理系統的深度融合，打造城市空間安全、整潔、有序的基礎服務。2025年，我們持續強化在設施設備全生命週期管理、環境一體化保潔、公共秩序維護及市政設施管養等核心領域的專業能力，提升基礎服務韌性，以堅實可靠的營運保障，為城市居民創造安心、舒心的生活與工作環境。

夯實核心城市高品質人居服務

案例

2025年金茂服務成功簽約杭州、北京等多個標誌性高品質住宅項目，持續夯實核心城市的服務基礎。我們依託成熟的住宅服務體系，圍繞安全、環境、設施與社區文化等維度，為業主提供全週期的高品質管理服務，致力於營造安全舒適、富有溫度的宜居環境。公司將持續以精細化、人性化的服務，守護業主美好生活，強化在高品質住宅領域的長期價值創造能力。



圖：杭州天玕華庭



圖：杭州春江彼岸



圖：杭州悅見未來雅庭



圖：北京天瑞宸章

拓寬 經營服務

在穩固服務基礎的同時，我們積極探索城市公共空間資產的價值化路徑。通過託管營運、合資共建、特許經營等多元化模式，我們將服務延伸至城市商業、文旅、園區等複合場景。我們專注於以客戶體驗為導向的內容煥新，致力於讓城市空間在高效營運中持續釋放新的潛能。

西安老舊社區煥新

案例

2025年金茂服務以實際改善行動為抓手，接管西安某老舊社區，通過集中走訪有序推進重點改造工程。團隊首先完成荒廢水系的治理與再利用，隨後結合路面修復工程系統解決電動車停放問題，以可見的改觀建立居民信任基礎。

為鞏固長效，項目同步優化社區治理機制，增設常態溝通渠道，建立問題響應與升級機制，並合理改造垃圾收運點、更新智能設備，通過優化車輛管理、垃圾清運等流程，逐步構建協同治理模式。公司在服務過程全程保持與業主的常態溝通，推動社區管理從單向執行向雙向協作轉變，展現出專業服務與有效互動對社區活力的積極作用。



圖：西安老舊社區煥新改造對比

長三角城市營運項目治理升級實踐

案例

2025年金茂服務基於中國金茂在長三角地區13個城市營運項目的佈局，持續推動「嘉善樣本」模式在區域內的延伸。在上海之窗智慧科學城、寧波生命科學城、常熟金茂智慧科學城等項目中，公司通過整合市政公配、商業營運與社群服務，協助構建「政府主導、企業營運、居民參與」的三級聯動機制，協助推動項目從單一開發向「產城融合+社區治理」升級，促進區域功能互補與資源流動，支持區域長期發展。

助力雄安新區高標準金融辦公

案例

2025年金茂服務成功簽約中國工商銀行雄安分行與河北郵政儲蓄銀行雄安分行物業服務項目，實現國家級新區高品質金融辦公服務的戰略佈局。我們針對新區高標準的營運環境要求，為兩家機構提供了涵蓋安全防務、專業設施管理及高品質環境保障的體系化服務方案，全面滿足高要求、專業化機構類物業服務需求。此次合作為公司深度參與雄安新區高標準城市建設、拓展戰略新興區域服務版圖打開了新局面。



圖：河北郵儲雄安分行項目



圖：中國工商銀行雄安分行項目

提升 服務水平

金茂服務致力於成為政府現代化治理體系的高效協同夥伴。2025年，我們進一步完善公共協管服務、城市應急輔助服務、城市風險顧問服務、城市文化營造及紅色黨建服務等專項服務體系，我們積極協助基層治理單位開展黨建聯動與社區文化建設，共同構築共建共治共享的基層治理新格局，助力提升城市治理的現代化與精細化水平。

貴陽觀山湖區社區養老服務升級

案例

2025年，金茂服務成功中標貴州省貴陽市觀山湖區「社區養老服務站建設」政府採購項目。通過在老舊社區系統化植入無障礙通道、智能呼叫終端、健康監測設備等模塊，公司首次將央企物管資源體系化導入西部社區，形成「北京—貴州」跨區域服務閉環，系統性提升欠發達地區社區養老服務水平。

政企社群共治實踐

案例

2025年在溫州龍江國際新城項目中，金茂服務與地方政府聯合推出「金彩社群2.0」治理平台，以「小金果、榕樹學社、她友社、金英會」四大社群組織為載體，推動14.2萬居民參與公共空間營運、文化活動策劃與社區自治實踐，形成「央企+地方政府+居民共治」的協同治理機制，為同類項目提供了政企社群共治範例。

創新 驅動未來

金茂服務積極推動數字技術與物業服務深度融合，依託物聯網、大數據等現代化技術手段，打造具備實時感知、動態優化特徵的智能化服務體系，持續以科技創新驅動服務體驗優化與營運管理水平提升。

數字 化建設

公司持續推進數字化管理與營運能力建設。在內部治理效率上，公司全面推廣與深度應用企業微信平台，持續優化數字化協同體系，推動內部工作流程的線上化與標準化。2025年，公司持續推進停車場智慧化升級，建立集授權、計費、稽核、管理與運維於一體的管控平台，完成136個停車場項目的系統改造，實現停車場業務的規範化、數據統一化管理。

報告期內，我們面向全國超800位管家開展企業微信營運數字化線上專題培訓，圍繞系統核心功能展開，並邀請一線優秀管家及客服負責人分享實戰經驗，課後針對重點問題進行專項指導，有效提升了參訓人員的實操水平。

智慧 物業建設

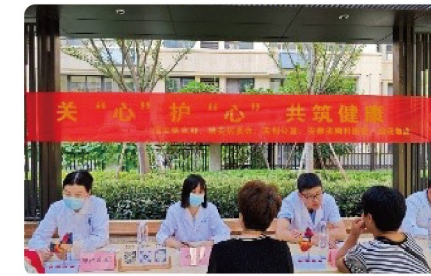
公司持續深化智慧物業體系建設，圍繞「空間、人、服務」三大核心要素，依託物聯網、移動互聯網、大數據等底層技術，構建「智慧社區、智慧生活、智慧營運」一三位一體的智慧管理平台，實現物業服務場景的數字數字化、智慧化與精細化升級。



圖：金茂服務智慧物業管理體系

踐行 公益服務

公司持續踐行社會責任，通過消費助農、認購幫扶等形式支持鄉村振興，並積極推動員工參與志願獻血、公益健行、愛心捐贈等慈善活動。公司以實際行動傳遞企業溫度，彰顯人文關懷與社會擔當。



圖：社區義診



圖：「重走雷鋒路」公益活動

金茂服務以電商模式助力鄉村振興

案例

2025年，金茂服務聯動河北省平山縣，於金茂服務電商平台「悅鄰生活」開通平山援扶專區，全力拓寬助農銷路，簡化採購流程、升級服務體驗，助力幫銷金額穩步增長，實現幫銷金額52萬元，並榮獲平山縣頒發的愛心證書。

「金益行動，讓愛無礙」公益行動

案例

2025年11月，公司在成都市善工家園助殘中心成功開展「金益行動，讓愛無礙」公益項目。公司積極動員社區力量，從近20名愛心業主與員工手中募集到120餘件閒置玩偶。經過專業清洗消毒後，這些玩偶被順利送達善工家園，成為孩子們枕畔的溫暖陪伴。同時，公司專項採購大米、食用油等生活必需品，為受助群體的提供日常生活所需。

本次活動不僅完成了閒置玩偶的愛心漂流，還創新融入了「秋日環創」的互動環節，為特殊兒童群體送去溫暖與關懷。



圖：「金益行動，讓愛無礙」公益行動

激發 社區活力

金茂服務以《社區管理政策》為指引，始終堅持「以人為本、服務為先」的理念，積極構建和諧溫暖的社區環境。我們開展多樣化的社區互動活動，促進居民之間的交流與融合，增強社區凝聚力和歸屬感。同時，公司也持續開展公益服務，以實際行動踐行企業社會責任。

構建 和諧社區

金茂服務以自有業主社交平台「茂lin裡」為基礎升級打造「more享家」服務體系，緊密圍繞社區發展需要，全年持續開展「春日希望季」「夏日童趣季」「秋收分享季」「暖冬服務季」系列主題IP活動，積極營造文明、和諧、溫暖的社區氛圍，切實增強業主歸屬感與生活幸福感。



數據：

2025年，公司共開展社區活動約**2,990**場次，受益客戶數量**38.46**餘萬戶，活動滿意率**98.2%**。

用跨界資源與公益之心點燃社區活力

案例

2025年，武漢方島金茂智慧科學城舞蹈社擁有超500人規模及完善的跨界資源網絡，成員涵蓋退休幹部、高校教師、舞蹈老師與社區黨員，她們不僅每週堅持排練，更主動走進敬老院為老人慶生、為貧困兒童捐贈物資，用《過新年》《火一樣的信天遊》等作品，舞出了濃濃鄰里情。



圖：舞蹈社合影

案例

以食為媒構建溫情鄰里社區

2025年，金茂服務悅宴社以「百家宴」特色活動為核心，成功聯動社區、物業與業主多方參與，在美食分享中自然打破鄰里隔閡，顯著提升社區歸屬感，單場活動參與人數超200人。活動複製創造了可複製的「節日+共餐」社群營運模式，是構建溫情熟人社區的優秀樣本。



圖：「百家宴」活動現場

案例

以手作果酒凝聚社區溫度

2025年，「果醉社」作為金茂服務社區手作團體，近40位成員以四季鮮果為媒，通過選果、清洗、發酵、裝瓶等全流程手作，將鄰里情感與生活美學釀入每一瓶創意果酒之中。社團以「釀一壺酒，等一段時光」為理念，在快節奏都市生活中為鄰里提供具有節氣儀式感的溫暖陪伴，以手作沉澱情感，以果釀品味生活，成為金茂社群中一道融合傳統匠心與社區溫度的人文風景。



圖：果醉社手工製作現場

決心·綠色發展

02

金茂服務貫徹綠色環保理念，在物業服務中踐行環保責任。我們全面落实環保法規，提升能源與資源的使用效益，主動應對與緩解氣候變化帶來的挑戰，減少營運對自然環境的影響，探索物業服務與生態環境協調發展。

回應 SDGs:



回應 HKEX ESG 指標

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

本章亮點績效

一般及以上環境突發事件為**0**件

重大環境負面輿情事件為**0**件

開展**113**項節能改造，完成**110**項，預計實現節能收益**468.64**萬元



賦能 綠色運營

金茂服務嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》與《中國金茂環境管理標準》，建立並運行環境管理體系，涵蓋環保預警、應急管理、環保監督等管理環節，並設有專項團隊負責環境管理體系的運作，以落實營運中的環保標準。截至2025年，金茂服務下屬中化金茂物業管理(北京)有限公司通過了ISO 14001環境管理體系認證。

表:2025年環境目標及完成情況

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

能源管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》，制定並實施《金茂服務能耗管理作業指引》《金茂服務商業項目能耗管理指引》等制度，明確了能效管理流程、計量監測要求、節能措施與評價機制等內容，為各類項目開展能耗管理與低碳營運提供規範依據。

公司建立完善的節能低碳管理組織體系，董事會為能源管理最高責任機構，總經理為最高責任人，並設立專職崗位負責節能低碳工作。公司總部統籌協調全公司節能降碳工作，並設立7個城市中心與2個直管項目群，負責所在區域或項目的能源管理具體執行與落實。

表: 2025年能源管理指標

2025年目標	2025年目標達成情況 ¹
萬元產值綜合能耗: 不高於0.2540噸標煤/萬元	萬元產值綜合能耗:0.2508噸標煤/萬元, 達成既定目標。

1:數據詳見CECEP系統。注:CECEP系統是中化能源節約與生態環境保護統計系統,金茂服務每月填報低碳環保完成情況。

金茂服務創新構建能源管理平台,以「3521」¹理念為框架,實現能源數據的整合與系統化管理,公司下屬中化金茂物業管理(北京)有限公司已通過ISO 50001能源管理體系認證。2025年,公司從設備改造、智能控制、管理優化等多方面系統推進節能工作,全年累計開展節能改造項目113項,完成110項,預計實現節能收益468.64萬元,年碳減排量約4,172.15噸,節能目標穩步達成。

1:「3521」理念指3種底層信息、5種管理維度、2級監管、1週期個全生命週期管理。

表:節能舉措

方面	舉措
日常管理	構建常態化節能管理制度,將節能要求融入日常營運全流程:制定明確的節能指標與考核標準,落實崗位節能責任;開展員工節能培訓,倡導隨手關燈、合理設置空調溫度等行為;建立能耗計量監測體系,定期統計分析能耗數據,持續優化用能管理。
採購環節	優先採購具備國家一級/二級能效標識、節能認證或綠色建材認證的產品,逐步替換高耗能設備,覆蓋照明燈具、暖通設備、辦公電器、給排水器具等,從源頭降低能源資源消耗。
營運環節	全面採用LED節能燈具,替代傳統光源。結合人體感應、定時控制、自然光利用等智能手段,優化照明佈局與管理,降低照明系統能耗。 針對空調、電梯、水泵等核心用能設備,建立全生命週期能效管控;定期開展設備節能檢測、維護保養,及時淘汰老舊高耗能設備;推廣變頻調速、餘熱回收、智能聯控等節能技術改造,提升設備運行效率,減少無效能耗。

金茂服務積極推動可再生能源與綠色電力的應用,持續探索清潔能源在項目營運中的多元落地場景。公司通過技術融合與能源結構升級,穩步推進可持續能源佈局,助力營運低碳轉型。2025年,公司可再生能源電力消耗佔比為6.7%,商寫板塊可再生能源電力佔比為17.3%。¹

1:住宅部分不涉及綠電。

可再生能源使用情況

北京凱晨、豐台金茂、綠創中心採購綠色電力**16,050**兆瓦時,推動實現二氧化碳減排約**9,694.2**¹噸,獲得北京市西城區綠色電力補貼回款**60,993.09**元。

科技系統項目廣泛採用「地源熱泵+鍋爐」複合清潔供暖技術,覆蓋全國**66**個項目。

1:依據北京市地放標準DB11/T 1787—2020《二氧化碳核算和報告要求 其他行業》電網排放因數0.604tCO₂/MWh計算。

2025年能源使用情況

指標	2025年數據
汽油(升)	2,148.00
柴油(噸)	3.18
天然氣(立方米)	2,130,516.00
外購電力(千瓦時)	239,220,398.11
外購熱力(吉焦)	25,767.45
綜合能源消耗(噸標準煤) ¹	33,067.96
單位面積綜合能耗(噸標準煤/平方米)	0.0017
每萬元營業收入綜合能源消耗量(噸標準煤/萬元營收)	0.09

1:能源折算係數採用《綜合能耗計算通則GBT2589-2020》規定的數值。

水資源管理

公司重視水資源的可持續利用，制定並落實《金茂服務能耗管理作業指引》，從規劃、使用到回收各環節實施精細化管控，通過技術應用、設備更新與管理優化等多種方式，提升用水效率，推動水資源在物業服務中的循環與節約使用。

節水舉措

- 在項目中逐步推廣使用節水型器具，從源頭上控制用水量。
- 建立常態化供水管網檢漏機制，定期對項目內的供水管網、閘門、水錶及二次供水設施進行壓力檢測與巡檢，重點排查地下管網、樓道及消防管道等隱蔽區域，對發現的滴漏、跑冒問題及時組織維修。
- 對二次供水水箱開展定期清洗與維護，避免因設備異常導致的水資源浪費。
- 優化用水設備運行管理，對景觀用水等實施精細控制，根據實際需要設定開放時段。
- 積極推廣雨水回收與中水循環利用，將回收水用於綠化灌溉、保潔清洗及景觀補水等用途，有效減少對市政供水的依賴。

2025年水資源使用情況¹

指標	2025年數據
耗水總量(噸)	3,543,137.59
水資源消耗度(噸/平方米)	0.18
水資源消耗強度(噸/萬元營收)	9.66

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

排放物棄及廢棄物管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等環保法規，識別並管控業務過程中的環境污染風險，推動廢水、廢氣與固體廢棄物的減量化和合規處置，持續推動生態環境改善。

固體廢棄物管理

金茂服務以「減量化、資源化、無害化」為核心原則，構建廢棄物管理體系，通過技術賦能、模式創新與社區參與，持續提升資源循環利用效率，推動綠色低碳營運。

表：固體廢棄物處理舉措

技術改造	回收模式	社區參與
<p>在物業裝修改造過程中，探索建築垃圾資源化利用，將拆除產生的混凝土、磚塊等破碎處理後，用於社區道路基層鋪設、景觀填墊等用途。</p>	<p>推進垃圾分類投放點標準化改造，配置智能分類垃圾桶等設施，實現「可回收物、廚餘垃圾、有害垃圾、其他垃圾」四分類全面覆蓋。</p> <p>與具備資質的專業運輸單位合作，採用密閉式分類運輸車輛，全年未發生洩漏、撒漏等環境違規事件。</p> <p>與再生資源回收企業合作，在社區內設置舊衣物回收箱，優化居民舊衣物回收渠道。</p>	<p>舉辦舊物置換市集等活動，推動閒置物品循環利用，減少生活垃圾產生。</p> <p>結合「悅鄰生活」等社區品牌，開展「光盘行動」、舊物回收等宣傳與活動，引導業主參與垃圾源頭減量，共同營造低碳生活場景。</p>

金茂服務設置舊物分類回收箱

案例

金茂服務攜手愛回收等再生資源回收企業，推進社區回收網絡建設，在居民社區規範化設置舊物分類回收箱，有效引導居民主動分類投放可回收物，構建便捷的社區資源回收體系，推動城市生活垃圾減量化與資源循環利用。



圖：社區可回收物投放點

金茂服務舉辦舊物置換市集推動物品循環利用

案例

金茂服務通過舉辦社區舊物置換市集、跳蚤市場等活動，為居民搭建閒置物品流通交易的線下場景，激活家庭閒置資源的二次利用價值，減少閒置物品直接廢棄帶來的環境負擔，降低生活垃圾產生量，以場景化舉措推動無廢社區建設。



圖：居民參與舊物置換市集

2025年廢棄物排放情況¹

指標	2025年數據
無害廢棄物產生總量 ² (千克)	3,582,685.00
無害廢棄物產生密度 (千克/平方米)	0.18
無害廢棄物產生密度 (千克/萬元)	9.77
有害廢棄物產生總量 ³ (千克)	3,020
有害廢棄物產生密度 (千克/平方米)	0.00016
有害廢棄物產生密度 (千克/萬元)	0.01

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

2: 無害廢棄物類型包括紙張、生活垃圾、裝修/建築/拆建垃圾、園藝垃圾及廚餘垃圾。

3: 有害廢棄物類型包括含汞螢光燈或節能燈、廢棄硒鼓和墨盒、廢棄電子電器設備、廢舊電池、塗料桶。

廢水管理

金茂服務嚴格遵循國家及地方環保法規要求, 所有在管項目均已建立全流程污水管控機制, 實現物業區域內生活污水、商業廢水的分類收集、合規處理與達標排放閉環管理。

表: 廢水管理舉措

<p>建立常態化排水專項排查機制, 定期對污水管網完整性及處理設施功能開展系統巡檢, 通過「隱患識別-縱整改跟蹤-效果驗證」全流程管理, 保障污水排放環節合規可控。</p>	<p>實施精細化設備運維管理, 定期對排水管網、汙水處理關鍵設備開展預防性檢修與維護, 確保系統持續穩定運行。</p>	<p>運用專業儀器定期監測設備與管網運行狀態, 建立動態運維台賬, 通過數據分析識別潛在故障風險, 提前介入處置, 以技術手段提升系統運行安全與效率。</p>
--	---	---

2025年廢水排放情況

指標	2025年數據
污水排放總量 (噸)	2,834,510.08
氨氮排放總量 (噸)	13.95
COD排放總量 (噸)	92.93

廢氣管理

公司關注大氣環境保護, 嚴格執行國家及地方大氣污染防治相關法規, 系統管理各類廢氣排放源。我們通過優化設備運行、加強過程管控與落實監測措施, 降低營運對周邊空氣質量的影響, 助力區域環境質量改善。

表: 廢氣管理舉措

方面	主要內容
設施運維及管理	建立廢氣淨化設施常態化巡檢機制, 定期對油煙淨化裝置、廢氣處理設備等公用設施進行維護校準, 確保設施高效運行, 減少廢氣排放。
	優化停車場管理流程, 通過合理規劃動線、配合充電設施建設等措施, 引導車輛有序停放與清潔能源使用, 降低機動車尾氣排放。
	針對科技住宅項目, 整合專業運維能力, 為地源熱泵、毛細管網、新風系統等低碳設施提供全生命週期維護服務, 減少對傳統燃氣鍋爐及電採暖的依賴, 間接減少廢氣排放。

無錫蠡湖金茂府氮氧化物排放治理

案例

2025年, 金茂服務在南京中心城市無錫蠡湖金茂府項目開展專項環保改造, 通過實施燃燒器更換與系統綜合調試, 有效控制燃燒廢氣中氮氧化物等關鍵污染物的排放。改造後監測數據表明, 項目氮氧化物排放濃度較上年同期下降87.5%, 為公司在高標項目環境治理方面提供了可複製的技術。

2025年廢氣排放情況

指標	2025年數據
氮氧化物排放量 (噸)	1.48

綠色辦公

公司積極引導員工踐行簡約適度、綠色低碳的生活方式, 鼓勵開展綠色採購、推行綠色辦公和「135」¹ 低碳生活模式, 並持續推進「光盘行動」, 堅決杜絕餐飲浪費現象。

公司推行無紙化辦公, 按需申購辦公用品並循環使用非消耗品, 下班時做到人走燈滅, 規定辦公室空調在夏季設置溫度不得低於26攝氏度, 冬季設置溫度不得高於20攝氏度等, 營造全員參與綠色辦公的良好氛圍。



圖: 綠色辦公圖片

1: 1公里內步行, 3公里內騎自行車, 5公里左右乘坐公共交通工具。

應對氣候變化

金茂服務積極響應國家「雙碳」戰略，將氣候變化議題納入公司治理框架，依據香港聯合交易所《氣候相關信息披露指引》及《國際財務報告準則可持續披露準則第2號——氣候相關披露》的要求，圍繞管治、戰略、風險管理、指標與目標四個維度，穩步完善氣候變化管理機制與信息披露體系。

管治

為構建一套高效、協調且全面的氣候變化管理體系，有效應對氣候變化所帶來的挑戰與潛在機遇，公司制定氣候變化治理架構，並設立氣候變化管理委員會（暨戰略及ESG委員會），推動公司的可持續發展戰略，降低氣候變化相關的營運風險，提升公司整體形象，在氣候變化管理方面實現更為卓越的績效。

表：氣候變化治理架構



金茂服務將氣候風險與機遇作為戰略決策關鍵考量，由董事會負責評估並釐定與公司經營業務相關的氣候風險與機遇，ESG委員會負責監督氣候風險應對工作並定期向董事會彙報。公司通過定期會議機制持續加強氣候變化相關風險管理，報告期內共召開4次相關會議，其中ESG委員會會議2次，氣候變化工作定期會議2次。

金茂服務每年面向董事會成員開展氣候變化主題培訓，深化董事會成員對氣候問題的認知與理解，及時掌握氣候變化領域的最新前沿動態，提升氣候風險管理水平。截至報告期末，公司圍繞監管要求解讀與內部行動指引等重點，共組織開展氣候變化相關培訓4次，累計覆蓋50人次。

策略

公司充分識別到氣候變化的潛在風險與轉型機遇，積極將氣候治理與低碳發展融入戰略規劃與日常營運，發佈《金茂服務氣候和環境保護政策》，從制度層面明確低碳路徑。公司設立氣候變化專項工作組，開展氣候應對方案與節能技術的研究及應用。我們在能源管理、資源循環、低碳倡導等方面持續行動，努力降低營運碳排放，提升社區氣候適應能力，為可持續社區發展提供支持。

公司圍繞住宅、商業等多種業態，結合其項目分佈、服務規模與能耗特點，系統梳理各業態的實體風險、轉型風險與氣候機遇。在此基礎上，公司通過科學選定氣候情景，將2025-2030年、2031-2040年和2041-2060年作為短期、中期和長期的評估時間段，開展氣候量化分析，系統推進風險評估與潛在機遇的識別與應對工作。

表：氣候實體風險情景選擇

情景	情景介紹
SSP1-2.6	預計到2100年全球平均溫升可控制在1.5°C以內。
SSP2-4.5	預計到2100年全球平均溫升可控制在2°C左右。
SSP5-8.5	預計到2100年全球平均溫升可能超過4°C。

我們對急性風險進行模擬分析，情景分析結果顯示，公司面臨的主要急性實體氣候風險包括機熱、極寒、極端降水、颱風和乾旱五種類型，通過對暴露於各類風險下的資產進行標記，我們匯總統計了易受實體風險影響的資產比例，以評估公司在急性實體風險方面的暴露水平。報告期內，公司暫未有能力與資源、通過合理且有依據的資料與方法進行定性與定量財務影響評估，適用合理資料與能力寬免條款。我們將逐步夯實相關基礎，未來加強財務影響披露。

表：金茂服務急性風險暴露水平

急性風險	時間範圍								
	短期			中期			長期		
	1-2.6	2-4.5	5-8.5	1-2.6	2-4.5	5-8.5	1-2.6	2-4.5	5-8.5
極熱	較高	較高	較高	較高	較高	較高	中	較高	較高
極寒	較高	較高	較高	較高	較高	較高	較高	較高	較高
極端降水	中	中	較高	中	中	較高	中	中	較高
颱風	較低	較低	較低	較低	較低	較低	較低	較低	較低
乾旱	較低	較低	中	較低	中	中	中	較高	中

表:易受物理風險影響的資產比例

急性風險	時間範圍								
	短期			中期			長期		
	1-2.6	2-4.5	5-8.5	1-2.6	2-4.5	5-8.5	1-2.6	2-4.5	5-8.5
極熱	21.24%	19.18%	31.96%	20.93%	24.30%	28.13%	13.34%	34.66%	37.22%
極寒	77.68%	83.03%	48.84%	83.03%	60.81%	48.84%	83.95%	49.76%	48.84%
極端降水	23.50%	6.63%	17.69%	23.46%	15.00%	24.79%	17.92%	18.78%	26.55%
颱風	5.90%	5.90%	6.49%	6.49%	6.49%	8.70%	0.00%	6.49%	6.49%
乾旱	4.35%	4.35%	13.30%	3.05%	52.46%	58.36%	58.36%	69.65%	58.93%

表:氣候變化風險與機遇及應對舉措¹

風險類別	時間範圍	風險描述	應對措施
實體風險	短期 中期 長期	颱風帶來的強風和暴雨可能對建築外立面、園區設施造成破壞，導致電梯、配電房等關鍵設備損壞。此外，颱風還可能引發內澇和倒灌，影響車庫、倉儲空間等區域，進而導致物業服務中斷和業主財產損失。	台風暴雨季提前在各項目儲備防汛沙袋、移動排水泵等物資，對屋面排水系統、地下室出入口等關鍵部位開展拉網式排查，啟動24小時應急值守機制。
	中期 長期	火災與公共安全風險升高，持續乾旱使空氣濕度降低、枯枝落葉增多，商業綜合體、酒店、文旅項目的室外木平台、屋頂花園、林帶景觀等易燃部位火險等級顯著升高；一旦發生火情，可能觸發大範圍停業、保險索賠及品牌聲譽損失。	在屋頂、地面廣場及景觀區域，部署智能雨水收集管網與蓄水池系統。 對現有中水處理設施進行全面技術改造，回用水優先用於綠化灌溉、道路清洗及景觀補水。
	短期 中期 長期	極端降水可能導致物業服務項目遭受水浸，特別是地下車庫、設備機房等低窪區域，造成業主財產損失和設施設備故障。 極端降水可能破壞供電、供水和電梯等關鍵設備系統，物業服務中斷，影響業主正常生活和企業辦公。 城市內澇可能導致社區及周邊道路交通中斷，影響物業服務人員的到崗和物資配送，增加應急響應和營運成本。	加強地下車庫、設備房等重點區域的防水防滲措施，防止內澇倒灌。 建立極端天氣應急響應機制，汛期實行24小時巡查與快速處置。 開展排水系統年度清淤與演練，確保設施在暴雨季高效運行。

1: 報告期內，公司暫未獲得合理且有依據的資料確定價值鏈範圍，適用合理資料寬免條款。我們將持續完善價值鏈氣候影響分析。

實體風險	機熱	短期 中期 長期	極端高溫增加在管項目的空調等設備能耗負荷，同時大幅增加水資源消耗。 極端高溫可能帶來保潔、秩序維護等戶外作業人員中暑風險升高，可能帶來員工健康受損、生產力下降，企業面臨勞動合規風險與賠償責任。 極端高溫可能導致園區植被因高溫乾枯引發火災，或電氣設備過熱短路引燃周邊可燃物，可能造成人員傷害或財產損失。	高溫時段為一線員工發放防暑降溫物資，調整戶外作業時段，在園區增設臨時納涼點。
	極寒天氣	短期 中期 長期	極寒天氣會帶來的道路積雪和冰凍災害，物業部門需要配備足夠的值班人員和破冰和融雪物資。 極寒天氣可能帶來室外作業滑倒摔傷、夜間巡邏失溫凍傷、應急搶險時操作不當引發安全事故等，可能導致員工職業健康受損，企業面臨用工風險與賠償責任。 極寒天氣提高了用戶對於取暖的需求，金茂服務管理的建築物取暖能耗也會相應提高，這可能會使得金茂服務的整體營運成本相應升高。	極寒天氣前完成給排水管道保溫、供暖設施檢修，儲備融雪劑與防滑墊，同步向業主推送防寒防凍提示。
	全球變暖	中期 長期	隨著溫度的升高，公司營運中的建築可能需要更多的能源來維持適宜的室內溫度，導致空調和通風系統的營運成本增加。戶可能導致居民和商業用戶的用水需求增加，對供水系統造成壓力。	實施樓宇節能改造，更換LED照明與智能空調，降低能源消耗。
	海平面上升	中期 長期	海平面上升可能對沿海地區的物業資產造成直接損害，增加洪水和侵蝕風險。	加強物業的防洪和排水系統，提升抗洪能力。 參與或制定區域性海平面上升應對策略，保護物業資產。

轉型風險	政策與法律風險	短期 中期 長期	<p>新政策和法規的陸續出台可能增加合規成本和法律責任。</p> <p>為配合政府最新節能減排政策規定，需進行環保處理設施改造，或轉向可再生能源(如:光伏、熱泵、風能等)的基礎設施和安裝方面投資增加，增加企業成本；氣候變化相關法律日趨嚴格(如大氣污染物排放要求越來越嚴格、重污染天氣應急管控等)，違反政策和法律將帶來訴訟和企業聲譽和財務損失。</p>	<p>建立法規政策監測機制，及時了解和掌握相關法規政策的變化。</p> <p>提前規劃和佈局，逐步滿足法規政策的要求，避免違規風險。</p> <p>加強與政府部門的溝通和合作，爭取政策支持和優惠。</p>
	技術風險	中期 長期	<p>新興低碳建築技術的營運和維護可能需要增加投資成本，低碳技術資源和人才需求增加，內部技術及應用培訓成本增大。</p>	<p>加強與科研機構和行業合作夥伴的交流合作，共同研發和測試新的綠色技術。</p> <p>逐步引入新技術，通過試點項目評估其效果和可行性，以降低大規模應用的風險。</p> <p>建立技術更新和升級的長期規劃，確保技術服務能夠適應不斷變化的技術環境和市場需求。</p>
	市場風險	中期 長期	<p>若公司未能及時響應業主與租戶對綠色營運、資源節約等方面的需求，可能影響物業服務項目的續約率與企業市場份額，影響物業服務的品牌溢價能力。</p>	<p>加大對綠色低碳物業的投入，提升物業的環保性能和服務品質。</p> <p>定期進行市場調研，了解客戶需求變化，及時調整服務策略。</p>
	聲譽風險	短期 中期 長期	<p>投資者對環保及低碳融資和投資的需求增加，環境相關負面新聞將影響公司融資渠道，導致融資成本增加；</p> <p>消費者對高能耗產品和服務需求下降，可能影響項目續約與市場拓展；</p> <p>社會進一步加大對可持續發展的關注度，未能積極承擔社會責任、開展低碳轉型可能會面臨聲譽風險。</p>	<p>實施可持續發展措施，提高透明度。</p> <p>定期發佈ESG報告，展示環保努力。</p> <p>參與環保活動，增強公眾信任。</p>

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

風險管理

金茂服務深刻認識到氣候變化對物業管理行業帶來的長遠影響，將氣候相關因素納入企業的整体風險管理框架。

在風險識別階段，各部門結合政策導向、區域氣候特徵、行業屬性及公司戰略目標，將氣候相關風險與機遇同步納入年度風險評估與經營管理決策流程，確保氣候風險與公司整體風險治理同步考量。

在風險評估與排序階段，公司綜合運用實地調研、跨部門訪談、問卷收集及專家研判等方式，梳理氣候相關風險因素，基於發生概率與潛在影響程度，對各類風險進行量化評估，明確需重點管控的氣候風險事項，制定相應的防控目標和應對策略。氣候相關風險與機遇分析結果詳見「策略」小節。

在管理整合階段，公司依據評估結果制定具體防控目標，將其納入年度風險管控與監督檢查範圍，推動氣候風險管理要求落實到具體業務中。此外，公司定期開展氣候風險複評，結合情景分析等工具，持續跟蹤外部環境變化，及時優化應對策略。2025年，公司進一步完善了氣候風險識別標準，細化了部門職責分工，在保持方法論穩定性的基礎上，不斷提升氣候風險管理的系統性與規範性。

指標及目標

公司構建了完善的指標體系¹，依據《溫室氣體核算體系企業核算和報告標準》及《公共建築營運企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》等標準，系統地收集、計算和分析能源及碳排放數據，以確保指標的一致性和可比性。公司已制定逐年減排目標，並將這些目標細化至各個管理層和具體項目，以確保減排措施的切實可行和高效執行。2025年，公司溫室氣體排放密度目標設定為1.0145噸二氧化碳當量/萬元，實際排放已降至1.0119噸二氧化碳當量/萬元，順利實現年度減排目標。²

本年度，我們進一步開展範圍3類別的碳核算，選擇部分類別計算範圍三排放，並將持續完善數據基礎，在下一年度進行更詳細的披露。

1: 報告期內，公司暫未擁有可合理獲得且確定性高的資料進行包括氣候相關風險和機遇專項資本開支、融資或投資等跨行業指標核算，公司適用聯交所氣候資訊披露實施指引的合理資料寬免條款，暫不披露跨行業指標相關資訊。公司目前尚未建立內部碳定價機制，故內部碳定價指標不適用。

2: 數據詳見CECEP系統。注: CECEP系統是中化能源節約與生態環境保護統計系統，金茂服務每月填報低碳環保完成情況。

表: 2025年溫室氣體排放數據¹

類型	單位	總計 ²
範圍一直接排放	噸二氧化碳當量	4,621.22
範圍二間接排放	噸二氧化碳當量	129,764.76
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	134,385.99
單位面積溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量/平方米	0.0069
每萬元營業收入溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量/萬元營收	0.35

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

計算標準: 我們根據《公共建築營運企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》的計算公式及係數進行計算;

一致性說明: 電力排放因子選用國家生態環境部辦公廳《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因子的公告》公佈的2023年全國電力平均二氧化碳排放因子0.5306tCO₂/MWh;

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

表: 已識別的範圍3情況¹

類別	類別3: 燃料和能源相關使用	類別7: 員工通勤
類別說明	報告年度內購買或取得的未計入範圍1或範圍2的燃料、能源的提取、生產和運輸，包括: 購買燃料的上游排放、購電上游排放、輸電和配電(T&D)損失。	員工住所與工作地點之間的交通產生的排放。
單位	噸二氧化碳當量	噸二氧化碳當量
數據	14,100.00	543.75

1: 範圍三為除去範圍一、二以外的其他間接溫室氣體排放; 公司根據GHG Protocol的核算方法進行範圍三溫室氣體排放計算; 類別3依據公司能源消耗數據，採用平均數據法進行核算; 範圍三類別7則採用人均排放因子法進行估算; 相關係數來自生態環境部、UK Defra&DECC等發佈的文件。

踐行綠色理念

金茂服務以綠色發展為導向，在營運管理中全面落實環保要求，並組織系列環保主題培訓，推廣綠色生活方式，增強員工與業主的環保責任感。公司注重生物多樣性保護，通過開展生態保護項目，鼓勵公眾參與生態保護行動，推動人與自然和諧共生。

環保意識提升

公司組織環保知識與節能實踐系列培訓，提升員工在環境保護與能源節約方面的責任意識，優化企業綠色治理效能、增強企業綠色營運能力。2025年，公司組織開展能源與科技系統環保專項培訓8次，覆蓋員工及相關方1,246人次。

金茂服務組織環保主題黨日活動

案例

為積極響應生態文明建設號召，公司黨支部組織開展「黨建引領生態建設 共繪綠色發展新篇」主題黨日活動。黨員幹部帶頭參與植樹與生態修復工作，以實際行動踐行綠色發展理念，展現了黨組織在推動生態文明建設中的引領作用與責任擔當。本次活動進一步增強了黨員的環保意識，也體現了全員參與、共建綠色家園的美好願景。



圖: 環保黨日活動培訓

公司積極組織「春日希望季」、「地球一小時」及節能宣傳周等系列主題活動，通過開展舊物回收改造、可再生資源創意再利用等互動形式，引導業主與員工共同參與綠色實踐，營造低碳環保、和諧共融的社區氛圍。

金茂服務組織開展「春日希望季」環保公益活動

案例

2025年3月，公司啟動「春日希望季」公益低碳植樹節主題活動，活動以「健康生活·自然共生」為理念，通過植樹造林直接助力區域碳減排，向社會傳遞綠色發展價值觀。本次活動共覆蓋56個在管項目，吸引了約200名員工、業主共同參與。



圖: 「春日希望季」植樹活動

生物多樣性保護

公司遵循《金茂服務生物多樣性保護政策》，本年度修訂《金茂服務清潔劑使用參考指引》《金茂服務四害消殺作業管理細則》，確保四害消殺工作在不損害生物多樣性的前提下高效進行，提升生態系統的完整性和穩定性。在社區營運中，公司從生態規劃與設計、棲息地保護、物種保護方面開展生物多樣性保護工作，維護社區自然生態功能。

表：生物多樣性保護舉措

生態規劃與設計

充分考慮生物多樣性保護的需求，保留和利用現有自然生態系統，如濕地、樹林和草地等。

依據地域氣候與季節特徵實施針對性管理，基於營運項目所在地的自然條件，從植被選型、灌溉及養分管理等方面採取專業措施，維持園區植被的良好長勢，營造宜人的社區景觀。

設計包含多樣化生境的景觀，如設置小型濕地、野花草地、昆蟲旅館和鳥類餵食器等。

棲息地保護

對物業範圍內的自然棲息地進行定期監測和評估，採取必要的保護措施，如設置保護區、圍欄和標識等，防止棲息地的破壞和干擾。

加強對物業周邊生態敏感區域的管理，利用綠色屋頂和垂直花園增加綠化面積，提供城市中的生物棲息地。

物種保護

配合相關部門開展野生動植物保護工作，禁止在物業範圍內非法獵捕、採集和交易野生動植物。

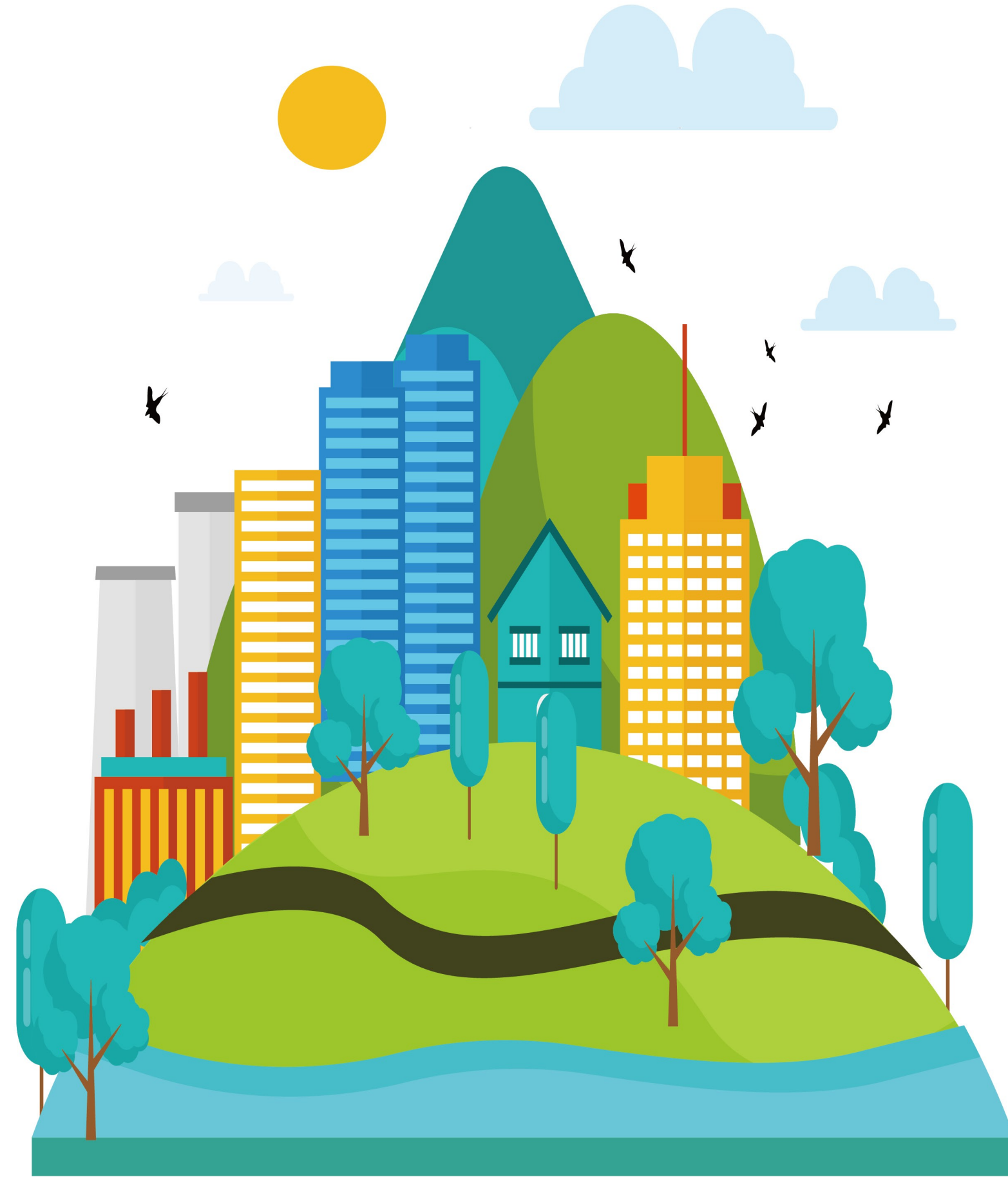
建立物種監測機制，種植本地植物，提供食物和棲息地，支持野生動植物的生存和繁衍。

提供適宜的生存環境，如設置鳥巢、昆蟲屋等。

金茂服務重慶中心項目獲評省級「園林綠化及生態社區」

案例

2025年6月，金茂服務重慶中心城市所屬的成都錦江金茂府、悅湖金茂悅項目，順利通過四川省住房和城鄉建設廳組織的2025年第一批「城鎮園林綠化及生態社區」評審。該獎項標誌著公司在社區生態環境營造、綠化品質管理和可持續發展實踐方面獲得省級權威認可，為後續區域生態人居建設提供了示範。



關心·英才培育

03

金茂服務秉持「以人為本」的核心價值觀，致力於構建公平、安全、成長、有溫度的人才發展生態。我們通過完善權益保障體系守護員工尊嚴，以系統化安全管控保障身心健康，以全方位發展通道激發人才潛能，為組織的可持續發展提供堅實人才支撐，實現員工與企業的共同成長。

回應 SDGs:



回應 HKEX ESG 指標

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

本章亮點績效

全職員工培訓總投入 **223.40** 萬元

全職員工培訓覆蓋率 **100%**

截至2025年底，公司累計吸納當地就業人員 **849** 人

本年度，新增當地就業人員 **97** 人



保障員工權益

金茂服務充分尊重並保護員工的合法權益，致力於構建公平、多元、包容的僱傭環境，通過透明公正的薪酬福利、全面的關懷體系與暢通的溝通機制，營造尊重、溫暖的職場氛圍。

平等僱傭

公司遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國社會保險法》《禁止使用童工規定》等法律法規，制定並持續完善《金茂服務員工權益與發展政策》《金茂服務勞動用工管理標準》，規範和細化人力資源管理體系，堅持合規僱傭，切實維護員工各項合法權益。

我們建立並持續完善SA8000企業社會責任管理體系，堅持員工僱傭標準及流程規範，堅守員工平等錄用準則，嚴令禁止性別、年齡、種族、宗教信仰等差異因素對員工歧視或差別待遇影響員工入職、晉升，堅決抵制任何形式的童工僱傭和強制勞工行為，全力營造公平、公正的招聘環境。截至報告期末，公司未發生僱傭童工、強制勞工、騷擾或虐待事件及侵犯員工權益事件。

公司推行內部人才流動「活水」機制，通過崗位輪換、內部競聘等方式拓寬選人用人渠道。我們堅持「事業為上、人崗相適」原則，致力於推動人才合理流動與優化配置，激發員工潛能，增強組織活力。2025年，公司內部調動及內部應聘累計實現37人次。

薪酬福利

公司嚴格遵循國家勞動法律法規，持續完善《金茂服務薪酬福利管理標準》《金茂服務員工考勤休假管理細則》等內部管理制度，構建了公平合理的薪酬結構與福利體系。我們切實保障員工依法享有勞動報酬、社會保險、休息休假及法定節假日等權益，並為女性員工全面落實產假、育兒假等針對女性群體保護政策。為進一步優化員工工作體驗，公司於本年度將午休時間延長30分鐘，改善員工工作節奏，促進身心健康與工作效率的平衡。同時，公司結合員工實際需求，增設工會慰問、商業補充醫療保險等補充福利。2025年，人均創收達195.73萬元。

在激勵與反饋機制方面，公司積極探索股權激勵等多元化長期激勵模式，致力於構建核心人才與企業的價值共享機制，持續激發組織活力。公司高度關注一線人員的工作狀態與職業發展。我們建立並深化「人崗薪」動態匹配機制，通過定期對人員能力、崗位需求與薪酬水平進行系統性評估與調整，有效激發工作積極性與服務品質提升。

同時，公司依據《金茂服務員工績效管理標準》建立了規範的績效溝通與申訴流程，確保考核過程的公平透明。在2025年度績效考核週期中，我們嚴格落實績效反饋面談制度，確保全體員工均完成結果確認與面談記錄，並通過加強過程輔導與持續反饋，幫助員工提升工作能力與績效表現。佈對於績效申訴，公司堅持客觀公正原則，要求員工在考核結果發佈後10日內提出書面申訴，逾期則視為認同結果。所有申訴均由人力資源部門統一受理並予以書面反饋，形成管理閉環，切實保障員工權益與考核公平性。

民主溝通

公司持續完善民主溝通機制，積極構建開放包容的企業文化。2025年，公司開展「心齊氣順 成事共贏」專項溝通工作，通過一對一管家訪談、座談會等多形式傾聽員工聲音。2025年，公司累計開展5期管家訪談，覆蓋54名一線管家，收集共性建議32條，截至報告期末已完成11項優化改進，其餘事項均納入持續跟進機制。

公司鼓勵員工通過職工代表大會、「管家之聲」郵箱、茂信平台、紀委信箱等多渠道反饋意見和建議，並積極推動區域工會組織建設，不斷強化民主管理與員工權益保障，提升員工滿意度，共同構建和諧穩定的勞動關係。

數據：

截至2025年底，全職員工總人數達**1,875**人，其中：少數民族員工人數為**75**人，少數民族員工佔比達**4.0%**；

女性員工佔比達**38%**，新增員工人數**354**人，務合同簽訂率達**100%**。

2025年10月，公司榮獲由億翰智庫頒發的「2025中國物業行業好僱主**TOP20**」。



線上線下雙渠道員工溝通機制建設

公司通過線上線下雙渠道深入聽取員工心聲，線上建立「管家之聲」郵箱及茂信交流平台，由工會定期收集整理一線員工的意見建議與訴求，及時轉辦相關部門並上報公司領導處理，同時將進展反饋員工，形成閉環管理。線下組建「楓橋行動隊」，遴選優秀黨員、業務骨幹及績優員工代表，深入各項目一線，與基層員工開展面對面的交流溝通，及時解答疑惑、傳遞組織關懷，有效拉近管理距離，提升組織溫度。

案例



守護 健康安全

金茂服務始終將員工身心健康置於重要位置。公司高度重視安全生產與職業健康管理，嚴格遵守國家職業健康安全法規，完善突發事件應急機制，守護員工職業健康安全。我們全面施行中國中化FORUS管理體系，秉持「HSE永遠第一」理念，以「風險防控」為核心，依照十要素標準，通過每年開展升級創建與審核評級工作，持續完善職業健康安全體系建設，切實做到有章可循、全面覆蓋所有業務活動。此外，我們積極組織各類健身活動及心理課程，全方位呵護員工身心，致力於打造安全舒適的工作環境。

安全管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，系統落實安全管理。由於公司業務以項目管理與服務營運為核心，一線員工較少直接參與現場作業，因此我們將承包商現場安全作為安全管理的關鍵環節。2025年，公司持續推進安全生產制度建設，重點圍繞承包商管理、危險作業等關鍵環節開展規章修訂，為安全管理提供堅實支撐。

公司已設立明確的健康安全目標，截止報告期末，目標均已達成。

金茂服務安全目標：一般及以上生產安全事故發生率為零。

公司持續完善安全生產和職業健康培訓體系，構建全員覆蓋、分層實施的培訓機制。我們依託「金朴學堂」線上平台建立核心培訓陣地，整合內部開發的HSE課程資源，系統講授安全生產法律法規及公司安全管理要求。全年線上線下累計培訓超過4萬人次，覆蓋全體員工與供應商，有效夯實了全員安全理論基礎。

表：HSE分級培訓體系

層級	培訓內容
HSE分管領導及項目負責人	開展年度認證培訓，強化安全領導力與風險統籌能力；
管理層與安全管理人員	組織季度專題賦能，聚焦跨區域、多業態風險治理； 各項目每月開展一次HSE一專項培訓，解決一線實際問題；
一線員工	堅持「每月一警示」事故教育，全年不少於12次，持續強化風險防範意識。

案例

HSE資格認證培訓

2025年8月，公司在青島組織第七期關鍵崗位HSE資格認證培訓，48名各層級管理人員參與。培訓注重實戰能力提升與經驗共享，進一步強化了關鍵崗位的安全執行與體系建設能力。



圖：第七期關鍵崗位HSE資格認證培訓

表：2025年安全培訓情況

指標	單位	2025年數據
員工安全培訓總人次	人次	67,535
員工安全培訓總時長	小時	54,047
員工安全培訓覆蓋率	%	100
員工安全培訓總場次	次	4,275
安全應急演練次數	次	5,304
承包商安全培訓總人次	人次	12,835
承包商安全生產培訓總時長	小時	10,012
承包商安全培訓覆蓋率	%	100
承包商參與安全培訓總場次	次	4,773

職業 安全健康

金茂服務遵循《中國金茂職業健康管理標準》，制定《金茂服務職業健康管理標準》等52項內部制度，完善ISO 45001職業健康與安全管理體系，依法依規保障員工安全。我們高度重視員工的身心健康，為員工提供年度體檢及專業健康管理諮詢服務，並從職業病防治、操作規範、應急保障等方面採取保障措施，助力減少工作環境和操作流程對員工身體健康的潛在影響。2025年，公司新增持證急救員122人，總數達435人；新增配備AED設備38台，總量達57台；累計建設「健康驛站」超過230處，形成了覆蓋廣泛、響應及時的的健康支持網絡。

2025年，金茂服務南京中心城市獲得「南京市健康企業」榮譽牌匾。



圖：「南京市健康企業」榮譽牌匾

職業健康目標：新增職業病為零。

表：2025年職業健康情況

指標	單位	2025年數據
員工體檢覆蓋率	%	100
從業人員職業傷害保險的投入金額	萬元	144.75

公司秉持「預防為主、健康優先」理念，通過推廣科學膳食、配置運動設施、提供心理支持等方式，引導員工樹立健康生活方式。各區域結合屬地特點開展特色活動，如南京聯合醫院開展健康義診，上海組織心臟健康科普講座，青島推行「體重管理年」趣味運動等，精準響應員工差異化健康需求。全年公司職業病發生率保持為零，員工健康素養顯著提升。

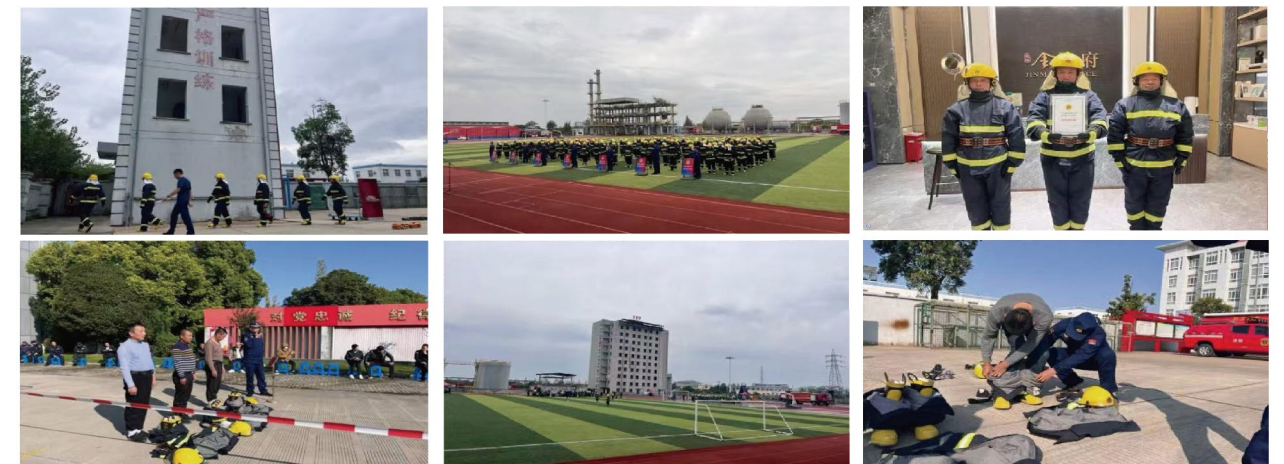
表：2025年職業健康安全培訓情況

指標	單位	2025年數據
員工職業健康安全培訓總人次	人次	35,509
員工職業健康安全培訓總時長	小時	28,407
員工職業健康安全培訓覆蓋率	%	100
員工參與職業健康安全培訓總場次	場	874
承包商職業健康安全培訓總人次	人次	19,266
承包商職業健康安全培訓總時長	小時	17,312
承包商職業健康安全培訓覆蓋率	%	100
承包商參與職業健康安全培訓總場次	場	697

安全文化建設

公司常態化組織安全知識倡導與應急演練，持續提升員工的安全防護意識與應急處置能力。2025年，公司以《職業病防治法》宣傳周為契機，全年組織開展主題宣講321場，印發宣傳材料1,951份，累計覆蓋員工近1.3萬人次，有效提升了全員職業病防治意識和法規認知。針對急性化學中毒、職業性中暑等重點風險場景，公司全年組織專項應急演練338次，參與人員達6,363人次，有力增強了突發事件的實戰處置能力。通過持續開展形式多樣的安全文化建設，公司逐步構建起全員參與、重視預防的安全文化氛圍。

2025年，金茂服務泰州鳳城金茂府項目斬獲泰州市重點單位微型消防站比武競賽「優秀組織獎」。



圖：微型消防站比武競賽

促進發展關懷

金茂服務致力於建立完善的人才培養體系，為員工提供多元化的發展路徑和全方位的成長關懷。我們通過系統的培訓計劃、清晰的職業發展通道和持續的人文關懷舉措，為員工搭建融合成長與溫暖的廣闊平台幫助員工實現自我價值與企業發展的同頻共振。

員工培訓

公司秉持新時代中國中化精氣神，以「戰略落地」為使命、「組織提效」為抓手、「文化傳承」為根基，系統構建人才發展體系。我們通過橫向推動組織間人才交流與縱向加強各層級員工能力建設，致力於打造一支與公司戰略高度協同的人才隊伍。公司已建立完善的員工發展與培訓管理體系。董事會作為最高決策與監督機構，通過年度專題會議等形式，審閱關鍵培訓戰略與成效。黨群人力部統籌培訓體系的規劃、制定年度培訓計劃、組織實施與評估，推進董事會決策的落實。

結合公司發展戰略，我們制定並實施了《金茂服務員工培訓管理標準》等內部制度，建立了一套全方位的人才培養體系。在培訓實施過程中，公司注重培訓效果的評估與反饋，通過客觀評價與主觀意見收集相結合的方式，了解員工對管理類、專業類、通用類等課程的偏好與滿意度，梳理個人能力提升需求與組織發展問題，並據此持續優化培訓內容與形式。

公司面向全體員工開展系統性內部培訓，針對梯隊人才、雙新人才、專業人才、技能人才等不同層級與崗位的能力要求，我們設計並實施了與之匹配的多樣化培訓課程，並依託閉環管理機制確保培訓成果有效轉化為組織效能與個人成長動力，構建優秀人才隊伍。

表：金茂服務員工內部培訓項目

類型	培訓內容
管培生賦能訓	系統性開展入職集訓(25屆)、在崗賦能與定崗述職(24屆),通過軍事訓練、文化導入及業務輪崗,促進其職場轉型與組織融入,並輔以定期訪談進行持續關懷。
新人融入培訓	全年實施3期「雙新計劃」集中培訓,加速新員工文化認同與角色轉變。
核心人才梯隊建設	通過多項集訓賦能項目,對核心人才梯隊進行專項賦能,保障關鍵崗位人才儲備與供應。
一線技能提升培訓	線上依託企業學習平台定期開展月度學考賦能,夯實全員業務基礎;線下舉辦基礎業務人才能力提升培訓,聚焦百名業務骨幹,引入金鑰匙等版權認證資源課程,顯著提升服務專業化與品質感知。

公司高度重視管理層領導力發展,聚焦領導力核心培訓項目,提升各級管理人員的戰略視野、團隊管理與經營決策能力。

表：領導力培訓項目

培訓類型	培訓內容
「凌雲計劃」	圍繞「經營有道、管理有法、問題有解」三個維度設計培養內容,通過精品管理課程與業務分享,拓寬學員視野,提升綜合管理能力。
「點金計劃」	以「懂經營、精專業、強服務」為培養目標,開展外部精品管理課程與內部優質業務課程、高管座談等教學形式,實現業務與管理能力的同步提升。
「非人非財送教」	聚焦管理者「管人、管事、管財」核心職責,對公司主要管理者及經營單位班子開展專項賦能培訓。

表：全職員工培訓人數及佔比情況

指標名稱	2025年	
按性別劃分	男性員工受訓人數(人)	1,165
	男性員工受訓百分比(%)	100
	女性員工受訓人數(人)	710
	女性員工受訓百分比(%)	100
按僱員類別劃分	高級管理層受訓人數(人)	7
	高級管理層受訓百分比(%)	100
	中層管理層受訓人數(人)	268
	中層管理層受訓百分比(%)	100
	基層員工受訓人數(人)	1,600
基層員工受訓百分比(%)	100	

表：全職員工受訓總時數情況

指標名稱	2025年數據	
按性別劃分	男性員工受訓總時數(時)	55,920
	女性員工受訓總時數(時)	34,080
按僱員類別劃分	高級管理層受訓總時數(時)	1,782
	中層管理層受訓總時數(時)	14,036
	基層員工受訓總時數(時)	74,182
按地區結構劃分	本部職能員工受訓總時數(時)	10,016
	北京中心城市公司員工受訓總時數(時)	20,057
	上海中心城市公司員工受訓總時數(時)	17,164
	長沙中心城市公司員工受訓總時數(時)	13,400
	重慶中心城市公司員工受訓總時數(時)	4,392
	廣州中心城市公司員工受訓總時數(時)	0
	南京中心城市公司員工受訓總時數(時)	12,024
	青島中心城市公司員工受訓總時數(時)	6,248
	西安中心城市公司(籌)員工受訓總時數(時)	6,035
	慧茂樓宇公司員工受訓總時數(時)	138
貿同公司員工受訓總時數(時)	526	

表：全職員工人均受訓時數情況

指標名稱	2025年數據	
按性別劃分	男性員工人均受訓時數(時)	48
	女性員工人均受訓時數(時)	48
按僱員類別劃分	高級管理層人均受訓時數(時)	54
	中層管理層人均受訓時數(時)	58
	基層員工人均受訓時數(時)	46.4

員工關懷

公司遵循《金茂服務員工關愛幫扶工作實施辦法(試行)》，通過建立健全社團活動、俱樂部營運、文體拓展等機制，鼓勵員工實現工作與生活的平衡。2025年，公司精心打造「四季有聲」員工關懷品牌，通過開展團隊拓展、體育賽事、主題節慶等多元化項目，營造積極向上、開拓進取的組織氛圍，不斷增強員工凝聚力與向心力。

「聚光同行 戰贏未來」員工主題拓展活動

案例

2025年9月，金茂服務在北京延慶組織開展「聚光同行 戰贏未來」年度員工拓展活動。活動融合紅色教育與團隊建設，組織全體員工參觀平北抗日戰爭紀念館，在紀念抗戰勝利80周年之際開展愛國主義教育。在團隊建設環節，通過分組任務挑戰，有效鍛煉了員工的快速決策、高效協作與問題解決能力，強化了團隊凝聚力與攻堅克難的實戰意識，進一步激發了組織活力與員工的奮鬥精神。



圖：「聚光同行 戰贏未來」員工拓展

公司定期開展困難員工幫扶慰問，持續提升員工安全感、幸福感與歸屬感。我們定期開展「一線衝刺加油包」等暖心活動，通過配送物資、現場慰問等形式，及時傳遞組織溫暖。截止報告期末，「一線衝刺加油包」活動覆蓋超310個項目，慰問一線員工5,400餘人。

「冬季送溫暖」一線員工關懷活動

案例

2025年11月，公司組織開展「冬季送溫暖」專項慰問活動，覆蓋項目一線員工1,250餘人。各項目(群)負責人深入門崗、設備間、園區道路等作業現場，為員工送上包含食品物資的「冬日加油包」與熱薑茶，並在工作現場與員工共同奮戰，增強了一線員工的歸屬感與團隊凝聚力。



圖：「冬季送溫暖」慰問活動



诚心·合作共贏

04

金茂服務始終將可持續發展建立在與各利益相關方緊密合作的基礎上。我們致力於持續提升客戶滿意度，積極推動責任供應鏈建設，深化行業交流協作，與客戶、供應商及合作夥伴構建長期共贏的價值生態。

回應 SDGs:



回應 HKEX ESG 指標

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

本章亮點績效

2025年，公司在物業服務、能源運維方面的客戶滿意度保持**90**分位

2025年，累計招募**268**名客戶體驗官，輸出**3,200+**預警工單，有效降低投訴發生率



贏得客戶認可

公司始終將客戶安全與滿意置於服務工作的首位。我們通過構建健康安全的環境保障、持續優化客戶體驗管理體系，為客戶提供可靠、專業的服務，不斷鞏固和提升客戶的信任與認可。

客戶健康與安全

金茂服務秉持「安全為先、生命至上」的原則，將健康與安全管理深度融入物業服務全過程。我們持續落實《金茂服務健康安全管理政策》，推進FORUS體系在業務場景中的深化應用，系統提升風險防控與應急響應能力，為業主營造安全、安心的社區環境。

夯實安全管理

公司深入開展安全生產治本攻堅行動，圍繞重點領域與關鍵環節強化風險排查與治理。通過實施百日安全競賽、冬季專項護航等工作，推動安全管理責任層層落實，著力防範化解各類安全隱患，切實築牢社區安全基礎。

提升應急能力

公司建立覆蓋事前預防、事中響應、事後恢復的全流程應急管理機制，並設立專職安全管理人員崗位。依據《HSE事故應急管理標準》《HSE事故綜合應急救援預案》內部制度，我們定期組織開展多場景、實戰化的應急演練，包括消防疏散、防汛搶險、電梯困人救援等，持續鍛煉應急隊伍的協同處置能力。同時，公司加強與屬地消防、應急等部門的聯動，在各項目常態化開展消防安全檢查與業主共同參與的演練活動，提升物業服務團隊與社區公眾的安全意識及自救互救技能。



圖：消防演練活動現場

數據：

2025年，公司專職安全管理人員工人數 **27**人，組織安全應急演練次數 **5,304**次。

提升客戶滿意度

金茂服務堅持「客戶需求是我們努力的方向」，持續專注於服務品質提升，不斷優化客戶體驗管理體系。我們通過完善《金茂服務客戶評價管理標準》《金茂服務客戶服務流程評估參考指引》等制度，健全客服管理架構，加強客戶關係全過程維護，並持續開展品質提升專項行動與創新服務升級，致力於提升客戶服務體驗。

金茂服務董事會為客戶服務事宜最高責任機構，公司已設立金茂服務客戶與產品研究委員會，由公司總經理負責擔任主任。公司已制定《金茂服務客戶與產品研究委員會細則》，深入踐行客戶導向的企業價值觀，規範公司關於客戶研究、客戶服務、服務產品研發關鍵節點審議程序。

數據：

2025年，公司在物業服務、能源運維方面的客戶滿意度保持**90**分位。

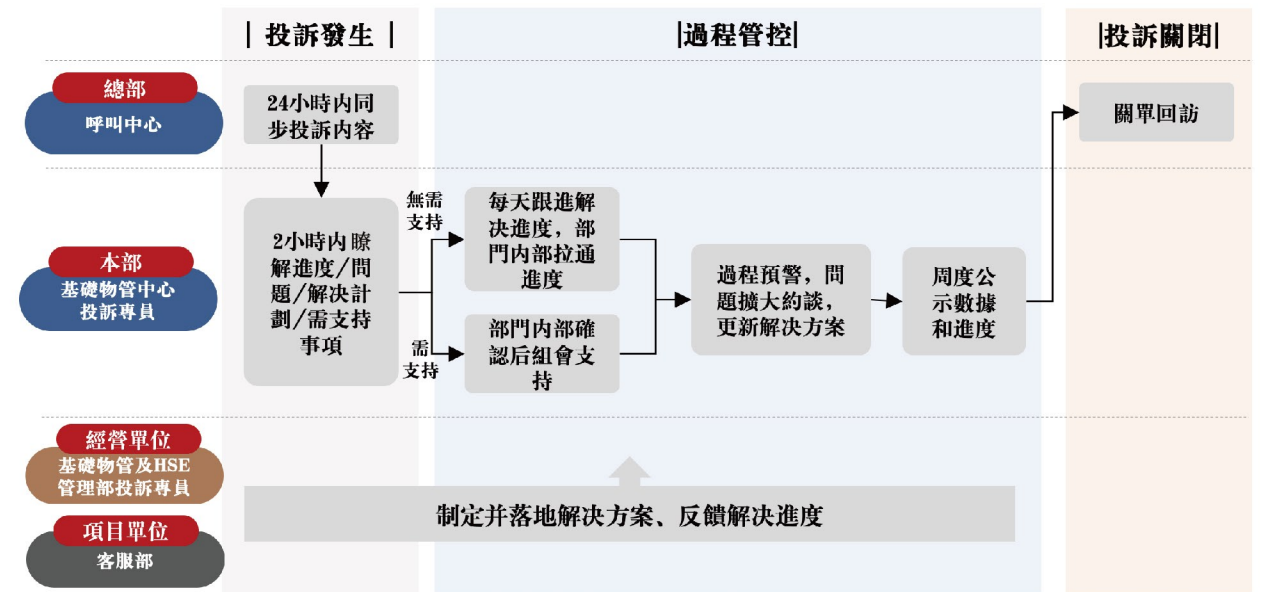
客戶投訴管理

公司嚴格遵循《客戶訴求作業管理標準》《客戶投訴處理作業管理標準》，持續優化投訴管理機制。我們建立了「總部-本部-經營單位-項目單位」四級投訴管理機制，實現從投訴發生、過程管控到關單回訪的全流程管理。圍繞工單閉環管理，公司系統制定並落實四項管理規則，建立量化標尺與亮燈督導機制，同時通過兩項業務賦能措施，提升一線問題處理專業能力。我們建立了從本部到經營單位的工單作業紀律整治機制，壓實投訴處理責任，提升閉環管理質量。2025年，我們推行六項過程管控舉措，提升客戶信息響應及處理效率，全年整體工單及時響應率達96%，投訴及時響應率達91%。

公司堅持對重大、熱點、重複及超期投訴實行周度提級管理，並對異常項目開展總部月度通報與現場驗證，持續推動服務能力改善與品質提升。此外，公司建立典型投訴案例定期分析機制，通過複盤總結提煉處理經驗，有效預防同類問題重複發生。

數據：

2025年，客戶投訴數量**10,989**件，每百萬營收客戶投訴數量**2.99**件，關閉率**100**%。



圖：投訴案例分析機制

聆聽客戶聲音

公司持續推行VOC客戶之聲營運體系，通過六大通路常態化收集與分析客戶反饋，並與客戶滿意度調研數據聯動分析，形成從發現問題到改進提升的閉環管理機制，推動客戶體驗的持續優化。2025年公司通過第三方開展月度客戶滿意度調研，覆蓋物業服務、科技系統、老業主服務評價等維度，全年整體滿意度為89分。

數據：
2025年，公司累計招募 **268** 名客戶體驗官，輸出超 **3,200** 預警工單，有效降低投訴發生率。



圖：VOC客戶之聲

為持續提升客戶滿意度與服務感知，公司圍繞客戶全週期服務體驗，系統策劃並實施了一系列品質提升行動。通過開展客戶服務體驗優化、百日攻堅質量提升及低分項目分級專項治理等工作，多維度推動服務升級，以精細化營運提升服務溫度與專業水平。公司聚焦「出行相伴、家的味道、貼心服務、服務初心」四大體驗維度，統籌落實26項服務打造。2025年公司開展入戶服務超過10萬次，綠盾入戶服務八千余戶，持續傳遞服務價值與品牌溫度。



圖：入戶到家服務

客戶隱私保護

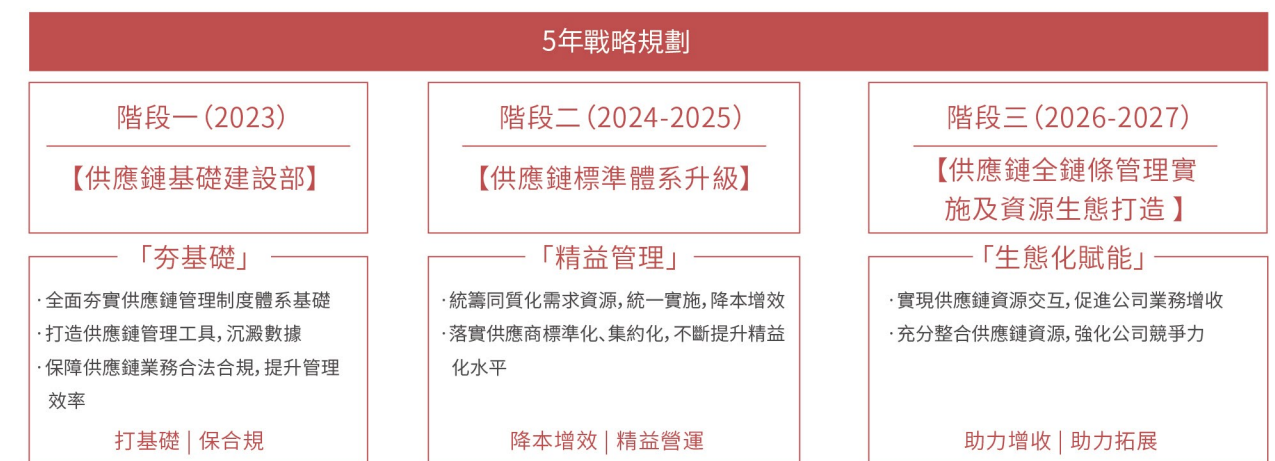
公司嚴格執行《客戶信息檔案管理制度》《數據維護考核辦法》等制度，並持續完善《客戶信息檔案管理作業指導書》，強化信息安全管理機制與評價體系，提升信息安全風險應對能力。公司通過將客戶個人信息保護納入日常培訓，不斷強化全員信息安全與隱私保護意識。

負責任營銷

公司嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《房地產廣告發佈規定》等相關法律法規，並依據《金茂服務負責任營銷政策》規範營銷活動行為。我們堅持以誠信為本，切實保障客戶的知情權與選擇權，杜絕不實與誇大宣傳。2025年，公司持續開展負責任營銷培訓，覆蓋所有營銷業務，提升員工合規經營意識。

打造負責任供應鏈

公司堅持將供應鏈定位為「在合規前提下實現降本增效，助力增收的業務賦能單元」，持續落實五年期供應鏈發展戰略規劃，從制度完善、標準構建到全週期管理系統建設推進供應鏈能力建設，打造具有韌性、綠色、可持續的供應鏈系統。



供應商管理

金茂服務高度重視供應鏈管理，嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國反壟斷法》等國家法律法規，努力構建互惠互利且長期穩定的供應商合作關係。公司制定《金茂服務供應鏈管理標準》《金茂服務招標採購管理細則》《金茂服務供應商管理細則》《金茂服務供應鏈管理稽核檢查及追責管理細則》等制度，明確公司採購標準、流程規範、供應商管理等細則，構建覆蓋供應商全生命週期的管理體系，切實保障供應鏈營運的合規性、公開性與有效性。

供應商准入

- **供應商開發計劃**：各級採購與招標部門需結合同體業務需求及現有供應商資源分佈，統籌制定供應商引進與拓展規劃。
- **供應商資格預審**：潛在供應商須通過包含資質審查、履約能力評估、商業信譽調查及准入審批在內的多維度審核流程，並需提交其在環境管理體系、社會責任履行等方面的相關認證及實踐。
- **供應商考察和入庫**：公司將組織對供應商開展實地核查，內容涵蓋資質真實性覆核、歷史業績查驗、辦公與生產場所狀況、倉儲管理水平及已合作或在建項目履約情況等。如在相關評估中出現不合格項，將根據其嚴重程度綜合判定是否納入供應商名錄。

供應商履約評價

- **履約評價對象**：評價履約合同和履約供應商。即可通過主合同履約結果間接評估供應商績效，也可基於供應商整體合作表現直接進行專項評估與評分。
- **履約評價範圍**：明確劃定必須參與評價及可免於評價的具體情形。
- **供應商評價類別及頻次**：對供應商採用包含環境績效、社會責任履行等多維度的綜合評估方式。評價按既定週期開展，覆蓋合作試用期、合同履行過程評估及年度整體績效評定等關鍵節點。
- **供應商評價結果的應用**：依據履約評價結果對供應商實施分級管理，評價結果將作為供應商是否繼續受邀參與合作、保持合作或終止合作關係的重要依據。

供應商定級

- **定級程序及條件**：供應商評級分為「優秀」「良好」「合格」「不合格」四個等級，以系統化區分供應商履約能力與綜合表現。
- **優秀供應商的建立**：用高標準、高質量要求篩選重點採購類別合作供應商，確保優中選優，做一成一，建立重點採購類別供應商庫。
- **良好及合格供應商的策略**：對評級為良好及合格的供應商，公司將持續跟蹤其履約表現，引導並支持其提升可持續採購強能力、加強社會責任並履行、推動質量與效率改進，並在原合同週期內酌情提供續約機會。
- **不合格供應商的淘汰**：被評定為不合格的供應商將被納入受限供應商名單，其中包含在環境管理、社會責任等領域未達基本要求的供應商原則上不再具備參與後續合作的資格。

供應商獎懲

- **供應商獎勵**：年度評定為「優秀」等級的供應商，將享有公司當年度統一的政策激勵。如在激勵週期內發生重大合規或履約違規行為，公司將視情節嚴重程度取消相應激勵資格。
- **供應商處罰**：各項目及職能部門如發現供應商存在違規情形，須整理相關事實材料並報送至對應採購主管部門。經查證屬實後，採購主管部門將依據公司制度及合同約定，對違規供應商啟動相應處理程序。

圖：供應商管理細則

為應對突發情況或不可抗力因素導致的供應鏈中斷，公司在制度層面設置緊急採購路徑，通過緊急採購以實現持續供應，保證供應鏈安全與韌性。

數據：

2025年，公司供應鏈環節中未發生具有重大風險與影響的事件。

2025年，公司合作供應商總數達到**1,319**個，其中，本年度使用環境標準篩選的合作供應商總數為**779**個，使用社會責任標準篩選的合作供應商總數為**1,054**個。

表：按地區劃分供應商數量

地區	單位	供應商數量
華南	個	90
華東	個	580
華北	個	307
華中	個	131
東北	個	4
西南	個	116
西北	個	91
港澳台	個	0
總計	個	1,319

可持續供應鏈管理

金茂服務積極推動供應商在廉潔合規、安全質量及綠色低碳等方面協同提升。我們遵守《金茂服務可持續採購政策》，持續規範與所有供應商的合作行為，並定期開展紀檢廉潔教育、審計風險防控交流會、月度合規培訓等活動，切實防範商業賄賂、舞弊與欺詐行為，共同營造誠信、廉潔、高效、透明的合作環境。2025年，金茂服務《陽光招採協議》簽署率達100%。同時，我們結合中國金茂整體統籌，通過招標投標典型問題專項治理對供應商違規問題進行專項檢查。

公司依據《金茂服務招標採購管理細則》《金茂服務集中採購管理細則》等內部規範，在項目開發過程中嚴格執行採購材料篩選與檢驗程序，確保所採用的材料符合質量安全標準。對不達標材料堅決要求整改或清退，全面保障項目的環境友好性、施工安全性與經濟效益。

金茂服務在採購管理中系統融入ESG週期理念，將環保表現納入供應商全週期管理體系。公司優先選用具備綠色建材認證、配備節能減排設施且近三年無重大安全環保事故的供應商，並在現場考察中重點關注其原材料環保屬性、生產環節低碳表現及員工健康保障等ESG指標。同時，我們建立供應商ESG定期評估機制，將綠色績效納入分級評價體系，通過強化正向激勵與持續優化供應商結構，推動供應鏈整體向綠色、低碳、可持續方向轉型。

金茂服務積極構建多元協作平台，有機融合政府的政策指引、行業的前瞻洞察、高校的創新研究與企業的落地經驗，與各相關方建立高效協同機制，實現優勢互補，推動共創共享。公司已與科研、製造、金融等重點行業多家企業建立穩固的合作關係。

加強合作交流

金茂服務在IFM綜合設施產業峰會上發表主題演講

案例

2025年11月，金茂服務出席深圳（國際）企業行政後勤採購博覽會，並在「IFM綜合設施產業峰會」上發表主題演講《從「空間管理」到「生態賦能」：IFM服務的價值升維》，為行業帶來關於綜合設施管理未來路徑的深度剖析。



圖：IFM峰會現場

信心·合规经营

05

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

回應 SDGs:



回應 HKEX ESG 指標

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

本章亮點績效

2025年，舉行業績發布會**2**次，開展投資者溝通活動**42**場，召開股東大會**2**次

2025年，接受反貪腐政策相關培訓的員工**1,875**人，接受反貪腐政策相關培訓的高級管理層占比**100%**



夯實 公司治理

金茂服務遵守《中華人民共和國公司法》，秉持可持續發展理念，精益完善公司治理架構與執行體系，通過制度保障規範公司運作，為股東、客戶、員工等利益相關方創造可持續的長期價值。

公司高度重視董事會成員的多元化與優化配置，全面考量成員的專業技能、性別、年齡、文化背景與教育經歷、種族、專業經驗、獨立性、知識結構及服務時長等多維因素。為確保董事會構成持續優化，薪酬及提名委員會至少每年對董事會的架構、規模、成員構成及多元化水平進行全面檢討，以保障其專業能力與多元視角的平衡。

截至報告期末，公司董事會共有8名成員，來自法律、財務、工商管理、人力資源等專業領域，其中包括3名獨立董事及2名女性董事，董事會成員平均任期2.7年，董監高年齡標準差8.4歲，同時，在高級管理層人員中女性佔比12.12%。

數據：

2025年，金茂服務共召開**4**次董事會會議，董事會成員出席率為**100%**，參加少於**75%**會議的董事人數為**0**人，共簽署**9**項書面決議。審計委員會共召開**3**次會議，薪酬及提名委員會共簽署**4**項書面決議，戰略及ESG委員會共簽署**4**項書面決議。

為支撐董事會持續高效運作，公司已建立系統化的年度評估機制，提升董事會整體效能。我們每年採用董事自評與他評相結合的方式開展董事履職考評，主要圍繞政治素質、專業能力、履職成效和行為操守四個維度進行評價，重點考察其在維護股東權益、促進公司發展、獨立審慎決策、勤勉盡責及合規守紀等方面的實際表現，考評對象涵蓋全體董事、高級管理人員、公司秘書及相關支撐保障部門主要負責人。此外，公司每年實施內控體系成熟度評估，包含對董事會有效性的專項審視，具體評估其設立與運作規範性、與管理層權責劃分清晰度以及與投資者溝通機制暢通性等關鍵要素。

保護投資者 權益

金茂服務重視保護投資者權益，視其為公司穩健發展的重要一環。為此，公司堅持透明營運，通過規範的信息披露，向投資者真實傳遞核心經營信息；通過積極的投資者溝通，主動傾聽市場關切，促進良性互動。

信息披露

金茂服務嚴格遵循相關法律法規及內部制度要求，通過聯交所「披露易」平台及公司官網等渠道及時發佈年度及中期報告，及其他須予披露的公告，切實履行信息披露義務，確保披露內容完整、準確且合規，保障利益相關方能夠通過權威、透明的渠道及時獲取公司動態，充分滿足其知情權與決策參考需求，助力構建信任共贏的溝通生態。

數據：

2025年，金茂服務發佈2024年度報告、2025年中期報告，共**2**份財務報告。
2025年，在香港聯交所「披露易」官方網站發佈公告**48**篇，公司官網「投資者關係」板塊同步發佈公告**48**篇。

投資者 溝通

金茂服務致力於構建完善的投資者溝通機制，通過投資者關係郵箱、投資者關係熱線等渠道與投資者保持通暢、高效的溝通，及時回應其關切；同步以定期更新股東名冊、對主要股東及分析師開展定期拜訪、積極參與券商組織的路演及策略會等方式，深化與投資者的良性互動，全方位傳遞公司價值，對外樹立良好市場形象。

數據：

2025年，舉行業績發佈會**2**次，開展投資者溝通活動**42**場，召開股東大會**2**次。

強化 風險管控

為了更好地應對複雜、快速變化的市場環境，金茂服務持續完善公司風險防控體系，加強源頭治理，做到及時、有效防範與應對風險，為公司穩健營運提供堅強保障。

風險 管理

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

2025年，法務條線深度融入風險防控實踐，全年參與評審運管會議題207個，前置識別並指導經營單位處理潛在重大法律風險事項，出具3份法律意見書以提供合規決策支持。同時，我們編寫《金茂服務風控管理案例分享》，以案促學強化全員風控意識與依法治企能力，進一步築牢法律風險防線。

內部 控制

金茂服務持續健全內部控制體系，通過制定年度審計工作計劃及方案，強化內部審計並狠抓整改落實，不斷提升內控質效。2025年，公司完成《金茂服務管理紅線》修訂工作，在基礎業務及增值業務模塊新增4條紅線，供應鏈管理方面優化精簡2條紅線，審計管理方面則完善內容並優化減少1條紅線，最終形成共計55條的新版管理紅線，進一步紮緊內控約束網。

同時，公司聚焦營運效率提升，集中開展低效項目治理工作，充分發揮大監督效能，創新採取低效項目審計機制。該機制重點聚焦項目收支兩條線、低效成因及後續整改要求，抽調專業骨幹組建專項小組，通過稽核檢查精準識別管理漏洞、完善運行機制，兼具針對性、及時性與高效性，成為內控監督的有力補充。

數據：

2025年，公司累計組織開展法務培訓**28**次，內容涵蓋合規管理、應收賬款訴訟催收、商業保險投保等領域，有效提升了全員法律合規意識與風險防控能力。

恪守 商業道德

金茂服務遵循中國金茂《信訪舉報管理辦法》《監督執紀工作實施細則》等相關制度，制定《金茂服務紀委監督工作管理標準》《金茂服務紀檢信訪舉報工作管理標準》《金茂服務商業行為守則》等內部制度，深入探索「紀、巡、審」聯動，做深做實大監督體系，推動「大監督」向各經營單位延伸，充分發揮監督合力，推進「不敢腐、不能腐、不想腐」的機制建設。在黨風廉政建設和反腐敗工作落實中，公司明確董事會為最高責任機構，由黨委書記、董事長負主體責任，紀委書記、副總經理作為分管領導專職負責，以此為抓手持續推進全面從嚴治黨、黨風廉政建設。同時，公司定期針對營運中的貪污風險及反壟斷與公平競爭風險進行評估及控制，動態排查風險隱患並優化防控策略，保障公司穩健發展。

公司深入開展黨風廉政建設和反腐敗工作，堅持「用身邊事教育身邊人」理念，通過常態化會議機制引導各級管理人員築牢紀律防線。

黨風廉政建設和反腐敗工作會議及專題警示教育大會

案例

2025年3月，公司組織召開黨風廉政建設和反腐敗工作會議，同步舉辦警示教育大會；7月，進一步召開專題警示教育大會。兩次會議均由公司黨委領導班組、職能部門負責人、下屬分公司領導班組及紀檢、人力、財務、招採等敏感崗位人員共500餘人參加，以典型案例剖析、紀律要求重申為抓手，持續強化全員廉潔從業意識，推動全面從嚴治黨向縱深發展。



圖：專題警示教育大會

公司積極開展面向全體員工及高級管理層的商業道德與反腐敗培訓，分層分類推進廉潔教育。2025年，我們針對新入職管理人員及員工開展3次廉潔教育培訓，內容涵蓋中央紀律規定及公司內部反腐倡廉制度；7月，面向高級管理層開展中央八項規定精神培訓，實現反貪腐政策相關培訓覆蓋率100%，切實強化全員合規意識與廉潔從業底線。



圖：廉潔教育培訓

同時，公司重視反壟斷與公平競爭，將其作為合規經營的重點工作，通過制度體系建設和常態化培訓保障市場競爭秩序。公司已建立完善的反壟斷管理組織體系，董事會為反壟斷管理最高責任機構，總經理為最高責任人，並設立專職崗位負責反壟斷相關工作。

表：2025年公司商業道德相關數據

指標	單位	2025年數據
提出並已審結的貪污訴訟案件總數	件	0
反貪腐培訓 ¹		
接受反貪腐政策相關培訓的總員工人數	人	1,875
接受反貪腐政策相關培訓的總員工百分比	%	100
接受反貪腐政策相關培訓的中層員工人數	人	268
接受反貪腐政策相關培訓的中層員工百分比	%	100
接受反貪腐政策相關培訓的高級管理層人數	人	7
接受反貪腐政策相關培訓的高級管理層百分比	%	100
反壟斷與公平競爭培訓		
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的總員工人數	人	1,875
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的總員工百分比	%	100
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的高級管理層人數	人	7
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的高級管理層百分比	%	100

對於舉報與投訴事宜，公司由金茂服務信訪維穩工作領導小組統一指導管理。領導小組由總經理任組長，黨委副書記或分管綜合管理工作領導任副組長，成員包括各部門負責人。公司依據《金茂服務信訪維穩工作管理細則》《信訪維穩工作應急預案》等內部制度處理相關事宜，並於官網發布《金茂服務商業行為守則》，詳細列明舉報渠道與方式，面向內外部利益相關方開放。我們鼓勵員工、客戶、供應商、合作夥伴及監管機構等，對各級公司、部門及員工違反廉潔從業、不公平競爭、濫用職權等商業道德準則的行為進行舉報。公司明確禁止任何威脅、打擊或報復舉報人的行為，必要時將提供法律支持與保護。

公司紀檢委舉報電話：010-59368198；010-59368030

公司舉報郵箱：jmfwbj@sinochem.com

1: 根據公司規定，反貪污政策培訓需實現全員覆蓋。報告期內的相關數據與2024年數據存在差異系員工人員更迭。「接受反貪腐政策相關培訓的總員工人數」指標單位變動系因統計口徑與統計方式發生調整。

保護 知識產權

金茂服務嚴格遵守《中華人民共和國知識產權法》《中華人民共和國商標法》等國家相關法律法規，制定並執行《金茂服務知識產權管理標準》《金茂服務商標管理標準》等內部制度，明確知識產權管理細則。公司已針對商標、專利、軟件著作權等，建立知識產權申請、登記到維護的全方位工作流程。同時，公司通過系統化培訓與宣傳，全面提升全員的知識產權保護意識與能力，築牢創新發展的制度與文化基礎。

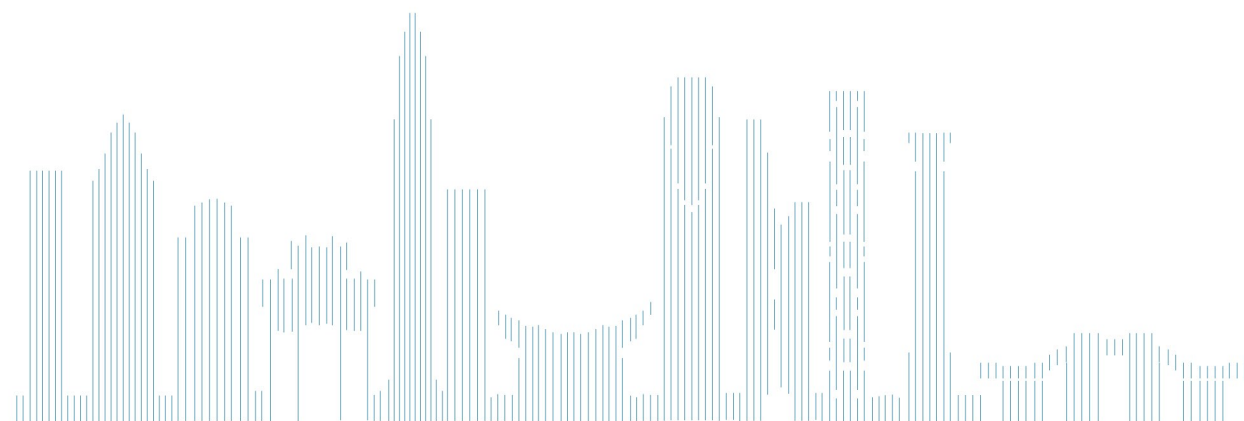
數據：

截至2025年底，金茂服務被授權專利共7件。

展望2026

展望2026年，金茂服務始終以提升民生福祉為核心，將可持續發展理念深度融入企業戰略與營運管理之中。公司將圍繞城市服務升級與綠色低碳發展方向，不斷提升精細化營運能力和數字化服務水平，持續優化社區環境與客戶體驗。在環境方面，我們將進一步推進綠色營運與節能減排管理，提升資源利用效率，助力建設低碳社區與綠色城市；在社會方面，公司將持續關注員工發展與社區共建，深化與業主及合作夥伴的協同合作，共同營造安全、健康、和諧的生活環境；在治理方面，公司將持續完善ESG管理體系與風險管理機制，不斷提升治理透明度與企業韌性。

未來，金茂服務將以更加穩健的步伐推進可持續發展實踐，在創造長期價值的同時，為業主、員工、合作夥伴及社會各界帶來更加美好的城市生活體驗。



附錄



指標索引 >>>>

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露章節
A.環境		
層面A1：排放物	一般披露：有關廢氣排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	賦能綠色運營
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	賦能綠色運營
	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）。	賦能綠色運營
	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）。	賦能綠色運營
	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。	賦能綠色運營
	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。	賦能綠色運營
層面A2：資源使用	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	賦能綠色運營

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露章節
層面A2:資源使用	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)。	賦能綠色運營
	A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	賦能綠色運營
	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。	賦能綠色運營
	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。	賦能綠色運營
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用(公司屬於服務性質的企業,不涉及產品包裝)
層面A3:環境及天然資源	一般披露:減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	踐行綠色理念
	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
B. 社会		
雇佣与劳工实践		
層面B1:僱傭	一般披露:有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	保障員工權益
	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
	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

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露章節
層面B2:健康與安全	一般披露:有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	守護健康安全
	B2.1 匯報過去三年(包括彙報年度)每年因工亡故的人數及比率。	守護健康安全
	B2.2 因工傷損失工作日數。	守護健康安全
	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。	守護健康安全
層面B3:發展及培訓	一般披露:有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	促進發展關懷
	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。	促進發展關懷
	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。	促進發展關懷
層面B4:勞工準則	一般披露:有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	保障員工權益
	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
	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

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露章節
營運慣例		
層面B5: 供應鏈管理	一般披露: 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	打造負責任供應鏈
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	打造負責任供應鏈
	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。	打造負責任供應鏈
	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。	打造負責任供應鏈
	B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環境產品服務的慣例, 以及相關執行及監察方法。	打造負責任供應鏈
層面B6: 產品責任	一般披露: 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	匠造品質生活
	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用(公司屬於服務性質的企業, 不涉及產品生產製造, 不涉及產品回收)
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	贏得客戶認可
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	保護知識產權
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用(公司屬於服務性質的企業, 不涉及產品生產製造, 不涉及產品回收)
	B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策, 以及相關執行及監察方法。	贏得客戶認可
	層面B7: 反貪污	一般披露: 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露章節
層面B7: 反貪污	B7.1 匯報於彙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。	恪守商業道德
	B7.2 描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法。	恪守商業道德
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	恪守商業道德
社區		
層面B8: 社區投資	一般披露: 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	激發社區活力
	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)。	激發社區活力
	B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	激發社區活力
D部分: 氣候相關披露		
	管治	應對氣候變化
	策略	應對氣候變化
	風險管理	應對氣候變化
	指標及目標	應對氣候變化

ESG關鍵績效表 >>>>

環境績效

指標	單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
能源使用				
汽油	升	3,062	2,252.25	2,148.00
柴油	噸	2.89	5.78	3.18
天然氣	立方米	1,789,700	3,125,821.10	2,130,516.00
外購電力	千瓦時	156,057,400	189,120,950.27	239,220,398.11 ¹
外購熱力	吉焦	14,808.43	24,745.32	25,767.45
綜合能源消耗量	噸標準煤	21,449.27	27,142.10	33,067.96
綜合能耗密度 (每平方米)	噸標準煤/平方米	/	0.0014	0.0017
綜合能耗密度 (萬元營收)	噸標準煤/萬元營收	0.08	0.09	0.09
溫室氣體排放				
溫室氣體排放量 (範圍一)	噸二氧化碳當量	3,881.22	6,781.62	4,621.22
溫室氣體排放量 (範圍二)	噸二氧化碳當量	114,666.56	104,204.29	129,764.76
溫室氣體排放總量 (範圍一+範圍二)	噸二氧化碳當量	118,547.77	110,985.91	134,385.99
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/平方米	/	0.0059	0.0069
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/萬元營收	0.44	0.37	0.35
水資源消耗				
耗水總量	噸	1,981,600	3,051,009.65	3,543,137.59
水資源消耗強度	噸/平方米	/	0.16	0.18
水資源消耗強度	噸/萬元營收	3.16	10.29	9.66
廢氣排放				
氮氧化物排放量	噸	/	1.28	1.48
廢棄物排放				
無害廢棄物產生總量	千克	256,970	5,660,064.42	3,582,685.00
無害廢棄物產生密度	千克/平方米	/	0.30	0.18

指標	單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
無害廢棄物產生密度	千克/萬元營收	0.95	19.08	9.77
有害廢棄物產生總量	千克	4,120	6,233.55	3,020
有害廢棄物產生密度	千克/平方米	/	0.00033	0.00016
有害廢棄物產生密度	千克/萬元營收	0.02	0.02	0.01
廢水排放				
污水排放總量	噸	415,552.90	2,440,807.72	2,834,510.08
氨氮排放總量	噸	14.14	13.18	13.95
COD排放總量	噸	102.20	79.39	92.93

1:由於業務調整,外購電力使用量增加。

社會績效

指標	單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
科技創新				
研發人員數量	人	/	16	13
被授權專利數量	件	7	9	7
客戶關係管理				
客戶投訴總量	件	5,318	7,614	10,989
每百萬營收客戶投訴數量	件/百萬營收	/	2.57	2.99

指標		單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
客戶滿意度調查得分		分/%	90	住宅 86 寫字樓及其他公共 建築類 100	90
供應商管理					
按地區劃分的 供應商 數量	供應商總數	個	1,363	1,519	1,319
	華南	個	/	131	90
	華東	個	/	639	580
	華北	個	/	366	307
	華中	個	/	145	131
	華北	個	/	6	4
	華南	個	/	155	116
	華北	個	/	72	91
	港澳台及海外	個	/	5	0
向其執行有關慣例的 供應商 數目	本年使用環境標準篩選的新供應商總數	個	/	/	779
	本年使用社會標準篩選的新供應商總數	個	/	/	1,054
供應鏈環節中具有重大風險與影響的事件數量		個	/	/	0

員工僱傭¹

指標		單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
員工招聘					
員工總數		人	2,098	2,670	1,875
勞務派遣員工人數		人	/	/	/
兼職員工人數		人	/	/	/
勞動合同簽訂率		%	100	100	100
勞動糾紛案件		件	0	9	42 ¹
按性別劃分	男	人	1,327	1,681	1,165
	女	人	771	989	710
按僱員層級劃分	高層管理者	人	/	10	7
	中層管理者	人	/	100	268
	基層員工	人	/	2,560	1,600
按年齡劃分	30歲及以下	人	382	399	285
	31-50歲	人	1,567	1,972	1,424
	51歲及以上	人	149	299	166
按學歷劃分	研究生及以上	人	105	127	145
	本科	人	830	930	933
	專科及以下	人	1,163	1,613	797
按地區劃分	本部職能	人	179	179	162
	北京中心城市公司	人	507	896	547
	上海中心城市公司	人	432	370	239
	長沙中心城市公司	人	237	448	270
	重慶中心城市公司	人	116	93	95
	廣州中心城市公司	人	207	0	0
	南京中心城市公司	人	220	226	199
	青島中心城市公司	人	188	167	138
	西安中心城市公司	人	/	274	145

1: 公司嚴格遵守國家勞動法律法規, 本報告期內所涉糾紛已通過法定程序得到妥善解決。

指標		單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
按地區劃分	慧茂樓宇公司	人	1	4	3
	貿同公司	人	11	13	16
	金茂璞逸品居	人	81	105	75
按民族背景劃分	來自少數民族員工	人	81	105	75
	來自漢族員工	人	2,017	2,565	1,800
按女性比例劃分	高層管理層中女性人數	人	/	1	4
	中層管理層中女性人數	人	/	27	63
	基層員工中女性人數	人	/	961	643
新增就業人數		人	198	291	354
員工內部調動或內部應聘的數量		人	/	83	37
員工離職率					
整體員工流失率		%	25.52	22.40	27.50
按性別劃分	男	%	25.47	22.30	28.80
	女	%	25.61	22.60	25.40
按年齡劃分	30歲及以下	%	27.25	32.60	40.00
	31-50歲	%	25.34	22.40	26.20
	51歲及以上	%	20.00	9.40	17.50
按學歷劃分	研究生及以上	%	27.20	22.00	33.10
	本科	%	28.13	26.30	25.80
	專科及以下	%	23.61	20.20	28.50
按地區劃分	本部職能	%	19.10	29.10	36.40
	北京中心城市公司	%	20.25	11.40	24.90
	上海中心城市公司	%	25.98	18.60	19.20
	長沙中心城市公司	%	18.84	45.80	44.10
	重慶中心城市公司	%	34.08	39.80	23.20

指標		單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
按地區劃分	廣州中心城市公司	%	38.39	/	/
	南京中心城市公司	%	34.12	23.50	24.60
	青島中心城市公司	%	14.73	21.00	34.80
	西安中心城市公司(籌)	%	/	7.30	20.00
	慧茂樓宇公司	%	/	50.00	66.70
	貿同公司	%	/	0	6.30
	金茂璞逸品居	%	/	/	8.20

員工培訓¹

指標		單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
受訓總人數		人	2,098	2,670	1,875
按性別劃分的受訓員工數	男	人	1,327	1,681	1,165
	女	人	771	989	710
按僱員類別劃分的受訓員工數	高級管理層	人	/	10	7
	中級管理層	人	/	100	268
	基層員工	人	/	2,560	1,600
受訓總時長		小時	33,069	120,150	90,000
按性別劃分的受訓總時長	男	小時	21,494.85	75,695	55,920
	女	小時	11,574.15	44,455	34,080
按僱員類別劃分的受訓總時長	高級管理層	小時	1,420	481	1,782
	中級管理層	小時	7,834	5,767	14,036
	基層員工	小時	23,815	113,902	74,182
按地區劃分的受訓總時長	本部職能	小時	/	11,824	10,016
	北京中心城市公司	小時	/	39,819	20,057

指標		單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
按地區劃分的受訓總時長	上海中心城市公司	小時	/	16,275	17,164
	長沙中心城市公司	小時	/	22,896	13,400
	重慶中心城市公司	小時	/	4,278	4,392
	廣州中心城市公司	小時	/	0	0
	南京中心城市公司	小時	/	10,170	12,024
	青島中心城市公司	小時	/	7,682	6,248
	西安中心城市公司(籌)	小時	/	6,424	6,035
	慧茂樓宇公司	小時	/	184	138
	貿同公司	小時	/	598	526
員工培訓總投入		萬元	118.34	136.70	223.40 ¹
每百萬營收員工培訓投入		萬元	/	0.05	0.06

1: 2025年, 公司持續加大在人才培育方面的投入, 以支持業務發展和員工能力提升。

員工職業健康與安全

指標	單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
員工安全培訓總人次	人次	/	157,651	67,535
員工安全培訓總時長	小時	/	11,350	54,047
員工安全培訓覆蓋率	%	/	100	100
員工參與安全培訓總場次	次	5,062	4,626	4,275
安全應急演練次數	次	/	4,822	5,304
工傷事件數-員工	件	/	3	/
工傷事件數-承包商	件	/	0	/
工傷損失工作小時數-員工	時	/	52	/
工傷損失工作小時數-承包商	時	/	0	/

指標	單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
二十萬工時總可記錄事故率 (TRIR) - 員工	%	/	1.97	/
二十萬工時總可記錄事故率 (TRIR) - 承包商	%	/	0	/
職業病人數	人	/	0	0
因工死亡人數-員工	人	0	0	0
因工死亡人數-承包商	人	/	0	0

員工關愛及溝通

指標	單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
困難員工幫助人數	人	/	11	7
每百萬營收困難員工幫助人數	人/百萬營收	/	0.0037	0.0019
員工滿意度	%	90.80	/	/

社區投入

指標	單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
教育投入金額	萬元	15	/	/
援助地區農產品投入金額	萬元	32.27	50.31	/
社區投入金額	萬元	/	0.2	/
旗下員工參與公益 / 志願活動人次	人次	/	2,600	2,564
旗下員工人均參與公益 / 志願活動小時數	小時	/	260	256
公司累計吸納當地就業人員	人	969	1,147	849
報告期內, 公司吸納當地就業人員	人	49	100	97

管治绩效

指標	單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
董事會人數	人	8	8	8
董事會成員平均任期	年	/	1.7	2.7
獨立董事比例	%	37.5	37.5	37.5
董事會及高級管理層年齡標準差	歲	/	9.4	8.4
女性董事占比	%	37.5	25	25
董事會召開次數	次	5	5	4
董事會成員出席率	%	/	97.5	100
薪酬及提名委員會獨立董事占比	%	/	67	67
審計委員會獨立董事占比	%	/	67	67
審計委員會會議次數	次	/	3	3

商業道德

指標	單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
提出並已審結的貪污訴訟案件總數	件	/	0	0
接受反腐政策相關培訓的總員工人數 ¹	人	4,491	5,623	1,875
接受反腐政策相關培訓的總員工百分比	%	/	20.7	100
接受反貪腐政策相關培訓的中層員工人數	人	/	/	268
接受反貪腐政策相關培訓的中層員工百分比	%	/	/	100
接受反貪腐政策相關培訓的高級管理層人數	人	4	10	7
接受反貪腐政策相關培訓的高級管理層百分比	%	/	100	100

1: 該指標 2023 年數據和 2024 年數據單位均為人次

指標	單位	2023年數據	2024年數據	2025年數據
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的總員工人數	人	/	2,670	1,875
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的總員工百分比	%	/	100	100
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的高級管理層人數	人	/	10	7
接受反壟斷與公平競爭相關培訓的高級管理層百分比	%	/	100	100

審驗聲明書

杭州漢德質量認證服務有限公司（以下簡稱 TÜV 北德）受金茂物業服務發展股份有限公司（以下簡稱“金茂服務”）委託，對金茂服務 2025 年環境、社會及管治（ESG）報告（以下簡稱“ESG 報告”）進行了獨立的第三方審驗鑒證。

金茂服務負責收集、分析、匯總和披露報告中提到的信息。TÜV 北德在與金茂服務的協議範圍中認可的職權範圍內實施此項工作（報告審驗）。金茂服務是本聲明的指定用戶。

本聲明書基於金茂服務編制的 2025 年 ESG 報告，金茂服務對報告中信息和數據的完整性和真實性負責。

審驗聲明使用者

本審驗聲明提供給金茂服務的所有利益相關方。

審驗的範圍

- 報告披露的 2025 年度內的 ESG 關鍵績效及相關信息；
- 報告中涉及數據和信息的收集、分析、檢查等管理過程進行評價。

本次審驗時間為 2026 年 3 月 30 日至 2026 年 3 月 31 日。

審驗局限性

- 本報告經濟數據來源自經第三方獨立審計的企業財報，本次審驗不重覆核驗；
- 本次審驗僅對溫室氣體排放源及計算方法進行驗證；
- 本次審驗僅抽樣了部分績效數據原始數據源，未對所有原始數據源進行驗證。

審驗方法

審驗過程包括如下活動：

- 評審金茂服務提供的文件信息；
- 訪談金茂服務相關部門管理層及報告信息收集人員；
- 查閱相關網站及媒體公佈的公眾信息，通過抽樣的方法對報告中有關數據和信息進行核實。

審驗準則

- 《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》；
- 《社會責任報告編寫指南》（GB/T 36001-2015）；
- TÜV 北德《報告審驗實施規則》SC-P-A015 Rev.00。

審驗標準及等級

AccountAbility《AA1000 審驗標準》（V3）：類型 2，中度審驗。

審驗結論

金茂服務編制的 2025 年 ESG 報告客觀反映了公司在 2025 年度環境、社會和公司治理領域工作的開展狀況和所取得的績效。報告中的數據是可靠的、客觀的，TÜV 北德沒有發現系統性或實質性錯誤。

- 包容性：公司識別了政府/監管部門、股東/投資者、客戶/業主、員工、供應商等 8 大類利益相關方群體，通過多種管道，及時瞭解其關注和期望並落實到公司的業務活動中；

- 實質性：公司 ESG 工作組綜合考慮內部意見和外部利益相關方溝通情況，按照“對公司可持續發展的重要性”和“對利益相關方決策和評估的影響”兩個維度，進行了實質性議題的評估；識別出“守法合規經營”“應對氣候變化”“客戶滿意度”等 28 項重要性議題並形成了重大議題矩陣；
- 回應性：報告通過“關心·英才培育”“決心·綠色發展”等五個章節的陳述，以及 ESG 關鍵績效表中展示的量化數據全面回應了在報告期內公司在環境、社會和治理領域所做出的努力；
- 影響性：公司系統性地識別自身活動、產品或服務對利益相關方、社會和環境的各類影響，公司每年組織的風險識別也包括相關的 ESG 風險，在利益相關方參與和定期的實質性議題評估過程中都應納入已識別的影響，並制定了應對措施。

改進建議

通過審驗和評價活動，我們對金茂服務在可持續發展的實踐和管理方面提出相關改進建議，均在《審驗報告》進行了陳述，並提交給金茂服務管理層，供其持續改進參考。

特別聲明

本審驗聲明中不包括：

- 信息披露之外的活動；
- 關於金茂服務的立場、觀點、信仰、目標、未來發展方向和承諾的陳述。

獨立性和能力的聲明

TÜV NORD 是世界領先的認證機構，在全球 100 多個國家設有分支機構，提供檢驗、檢測和認證服務，覆蓋能源、管理體系、工業、車輛交通、信息安全等領域。包括管理體系認證和產品認證；質量、環境、職業健康安全和合規的審核和培訓；環境、社會責任和可持續發展報告的保證。

TÜV 北德作為 TÜV NORD 在中國的獨立法人成員機構，確保在實施本可持續發展報告的審驗過程中與金茂服務或其分支機構和利益相關方沒有任何利益衝突。審驗團隊由具有豐富經驗和專業技術能力的專家團隊組成，依據 TÜV 北德內部程式檔及全球合規政策要求實施審驗活動。本報告所有信息由金茂服務提供，TÜV 北德沒有參與報告編寫過程。

簽字：

代表杭州漢德質量認證服務有限公司



葉政治

可持續發展授權簽字官/TÜV NORD 大中華區執行董事兼首席執行官

2026 年 04 月 16 日 中國，上海



AA1000
Licensed Report
000-794/V3-9P9NQ

注：當聲明的中文和英文版本有衝突時，請以中文為準。

意見反饋

尊敬的利益相關方：

非常感謝您在百忙之中閱讀本報告，為更加深入地了解您對金茂服務 ESG 管理與信息披露工作的期望和需求，持續改進我們的 ESG 表現，特開展此次問卷調查。在此，我們誠摯地邀請您參與調查，您的觀點和見解對我們至關重要。我們由衷感謝您的寶貴意見和建議！

1、相對於金茂服務而言，您的身份是：

- 政府/監管部門 股東/投資者 客戶/業主 員工 供應商及合作夥伴
- 社會團體 社區 新聞媒體 其他（請註明）

2、您對本年度報告整體是否滿意？

- 是 否 一般

3、您所關注的信息在本年度報告中是否都有所體現？

- 是 否 一般

4、您對我們明年編製發佈的 ESG 報告有何期待或建議？

- 創新報告主題 創新結構和思路 清晰的邏輯主線 擴大 ESG 標準的適用範圍
- 更為友好的閱讀界面 更加親和的語言風格 其他（請註明）

5、您對於我們的 ESG 工作開展有何建議或期待？

- 製定長期 ESG 管理規劃 加強 ESG 管理機構設置 廣泛開展對外溝通
- 策劃新的有影響力的公益項目 其他（請註明）

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