



SHIMAO SERVICES HOLDINGS LIMITED

世茂服務控股有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

股份代號：873



若對本報告有任何疑問，或希望就世茂服務的可持續發展提供意見

請將相關意見或查詢電郵至 ir@shimaowy.com

或郵寄至中國上海市濰坊西路 55 號上海世茂大廈26樓

投資者關係部

©2025 世茂服務控股有限公司版權所有

2025

可持續發展報告

SUSTAINABILITY REPORT

目錄



報告摘要	03
關於本報告	05
公司介紹	06
可持續發展亮點績效	07
獎項與認可	08
公司治理	09
重視風險管控	09
保障合規廉潔	11
可持續發展管理	13
利益相關方溝通	14
重要性議題評估	15
附錄	66
聯交所環境、社會、管治報告框架索引	66
環境統計數據摘要	76
社會統計數據摘要	77

1	心鑄品質，價值共創	17
	1.1 深化品質服務	19
	1.2 智能科技賦能	23
	1.3 開展負責任採購	24
	1.4 踐行負責任營銷	27

2	心啟綠境，和諧共生	29
	2.1 應對氣候變化	31
	2.2 開展低碳運營	48
	2.3 拓展環保業務	51

3	心育同儕，多元共融	53
	3.1 打造多元環境	55
	3.2 賦能員工發展	55
	3.3 保障健康安全	59
	3.4 提升職場溫度	60

4	心鏈城市，美好共建	61
	4.1 心光社區文化	63
	4.2 心鏈城市賦能	64

報告摘要



從一家物業管理服務商起步，世茂服務已成長為覆蓋住宅物業管理服務、非住宅物業管理服務及多元增值服務的綜合服務商。2025年，本公司發佈「心光」服務體系，讓「守諾於心，守護於行」的理念貫穿所有服務場景。

世茂服務將高品質服務定義為最核心的競爭力。2025年，本公司在全國範圍內開展「心引力Live+」年度煥新行動，聚焦品質、服務、標準、文化及管理，升級住宅業務132項服務標準，升級非住宅業務40餘項服務標準。

在住宅業務板塊，世茂服務升級養老服務產品、開設「茂閱島」社區課堂。在非住宅業務板塊，本公司在高校、醫院、產業園區等細分市場中不斷積累運營經驗。「茂茂優選」、「茂茂資產」等社區增值服務已深度融入業主的日常生活。

世茂服務完善環境管理，將應對氣候變化納入本公司治理框架。本公司已開展專項管理行動，以識別並評估氣候相關風險與機遇，同時系統性地制定應對策略。在住宅業務板塊，本公司聚焦節能降耗，通過精細化運營，實現降本增效。在非住宅業務板塊，世茂服務積極拓展環保業務，促進企業運營效率與環境價值的協同融合。

2025年，世茂服務開發「未來森林學院」，構建了覆蓋從校招生到高級管理層的人才儲備體系。這一體系確保每位員工都能通過清晰的職業發展路徑獲得職業成就感。

展望未來，世茂服務將堅守「服務至上，品質優先」的承諾，以開放協同共建城市未來。

關於本報告

報告範圍

本報告為世茂服務控股有限公司（「世茂服務」、「世茂」或「本公司」，及其附屬公司統稱「本集團」）發佈的第六份可持續發展報告（「本報告」）。本報告提供世茂服務在可持續發展方面的表現，以及未來目標和實施計劃，包括世茂服務對環境、社會及經濟的影響。本報告覆蓋的時間範圍為2025年1月1日至2025年12月31日（「報告期」），內容涵蓋世茂服務總部及其附屬公司。

報告準則

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

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

量化：本報告採用量化數據展現環境與社會議題的關鍵績效指標（「KPIs」），並附帶說明，以闡述其目的和影響。

平衡：本報告遵循平衡原則，客觀展現本公司的ESG管理現狀。

一致性：除特別說明，本報告與2024年的可持續發展報告保持一致的數據統計方法，沒有發生重大變化。

信息來源

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

發佈方式

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

公司介紹

世茂服務於2020年10月在聯交所主板上市（股份代號：873），是中國領先的綜合物業管理服務及社區生活服務提供商。世茂服務現任中國物業管理協會第六屆理事會理事單位、湖北省物業服務和管理協會副會長單位、福建省物業管理協會副會長單位、河北省物業管理協會副會長單位和天津市物業管理協會常務理事單位等。本公司榮獲2025中國物業服務力百強企業TOP 6、2025中國物業企業服務力TOP 8等多項榮譽。

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



截至2025年12月31日，本公司的運營覆蓋全國145個城市，在管項目1,428個，在管建築面積（「GFA」）221.2百萬平方米，項目類型包括住宅、高校、醫院、政府公建、產業園區和交通樞紐等多種業態，為超過3.2百萬業主與用戶提供物業管理服務、社區增值服務、非業主增值服務及城市服務。

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

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

在增值服務業務板塊，本公司聚焦業主的生活和日常需求，開展新零售、到家服務、美居、房屋中介及托育等多元增值服務。基於「線上+線下」相融合的服務，本公司構建「5分鐘生活圈」，打造全方位的社區生活服務體系，為業主與用戶帶來優質、便捷的服務。

可持續發展亮點績效



治理責任

- ▶ 《供應商廉潔承諾書》簽訂率為100%。
- ▶ 面向相關職能與業務部門員工開展合規培訓18期，每季度面向全體員工開展廉潔宣傳，共培訓77,860人次。



服務責任

- ▶ 住宅業務板塊升級132項服務標準。
- ▶ 非住宅業務板塊升級40餘項服務標準。
- ▶ 住宅業務板塊關鍵客戶滿意度達到83%，較2024年提升14%。
- ▶ 非住宅業務板塊年度滿意度獲得98分，較2024年提升1分。



環境責任

- ▶ 開展氣候變化管理專項，系統識別與評估氣候相關風險與機遇。
- ▶ 推進住宅項目節能降耗管理，制定對項目團隊、項目工程負責人和區域團隊的獎懲。
- ▶ 在非住宅項目引入AIS 智慧能源管理平台，推進高效資源利用。
- ▶ 發展一般工業固廢垃圾衍生燃料（「RDF」）業務與再生資源業務。



員工責任

- ▶ 根據高層、中層和基層員工的學習需求，打造「未來森林學院」培訓體系。
- ▶ 累計報銷員工考證費用人民幣154,000元，發放津貼總額人民幣153,000元。
- ▶ 持續完善外包員工僱主責任保險管理，2024年及2025年保險覆蓋率均為100%。
- ▶ 推出員工心理健康活動「心愈會」，累計開展86場，共有近3,000名員工參與。



社會責任

- ▶ 建立「心鏈城市」品牌，全方位升級城市公共服務與資產管理。

獎項與認可

報告期內，世茂服務所獲得主要獎項如下：

獎項名稱	頒獎機構
2025中國物業服務力百強企業TOP 6 2025中國住宅物業服務企業TOP 20 2025中國學校物業服務企業TOP 10 2025中國上市物企最佳ESG實踐 2025中國「物業+養老」服務領軍企業 2025中國物業管理行業上市物企20強 2025中國物業品牌影響力百強企業	中物智庫
2025中國物業服務力百強企業第6名 2025中國住宅物業服務力TOP 20企業 2025中國高端物業服務力TOP 20企業 2025中國產業園區物業服務力TOP 30企業 2025中國城市服務TOP 20企業 2025中國物業服務滿意度領先企業 2025中國物業設施管理領先企業 2025中國物業服務企業綜合實力10強 第7名 2025中國住宅物業服務領先企業 2025中國物業低碳運營領先企業 2025中國品質物業服務領先企業 2025中國高端物業服務領先企業 2025中國物業服務企業品牌價值100強 2025中國物業品牌營銷領先企業 2025中國學校物業服務領先企業（浙大新宇） 2025中國學校物業服務力TOP 1企業（浙大新宇） 2025中國醫院物業服務力TOP 6企業（吉立物業）	克而瑞物管
2025中國物業企業服務力TOP 8	億翰智庫 億翰物研

公司治理

重視風險管控

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

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



本公司審計風控中心保持獨立第三方的審計原則，堅持對審計過程中獲取的資料及審計工作高度保密，避免產生利益衝突。

2025年，本公司升級風控體系，對住宅和非住宅業態差異，制定檢查表，支持業務部門開展自查。此外，本公司開展跨部門的廉潔檢查，共享總部、區域與項目信息，主動收集風險線索並建立閉環處理機制，提升風險識別的前瞻性與系統性。

若在審計過程中發現任何問題或偏差，本公司將立即採取糾正措施，並進行後續跟進，以尋求經濟賠償、追究直接責任人和管理人員的責任，並在全公司範圍內有效通報違規案例以提高認知。若違規行為性質嚴重或涉及違法行為，本公司將尋求法律顧問或執法部門的介入。

審計職責	主要工作	頻率及範圍
舞弊調查	對通過舉報人投訴、例行檢查或審計工作發現的欺詐與不當行為，進行徹底的初步評估、調查和審查	每年持續性推進 總部+區域聯動 覆蓋所有業務板塊
廉政建設	建設誠信道德的企業文化	

報告期內			
開展審計工作 68 場	發佈處罰通報 19 份	處理違規人員 143 人	對本公司或員工提出並已審結的貪污訴訟案件為 0 宗
對於重大風險事件，本公司建立案例庫和預警機制，持續升級風控體系。			

保障合規廉潔

合規準則

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

本公司定期向本公司董事（「董事」）宣導商業道德、風控內控等，並通過提供充分信息，協助董事了解最新市場動向、經濟走勢及法律和監管規則變化，適時提升自身知識與能力，以更好地履行其職責。本集團每季度向董事、高級管理層及員工開展廉潔意識宣傳活動。本公司在《員工手冊》列明「廉潔守則」內容，強調了解及遵守「廉潔守則」是每位員工的責任。所有員工在入職時需簽署《員工廉潔承諾書》。本公司在主要經營場所張貼廉潔及舉報海報，防止行賄、受賄等各種不正當行為。

在供應商廉潔管理方面，本公司制定《供應商管理制度》、《招投標管理制度》，遵循集中採購、透明公正、充分競爭、擇優選擇、保密和可追溯六大合作原則。本公司要求供應商簽訂《供應商廉潔承諾書》，並在其中載有舉報途徑，確保商業活動的廉潔性。報告期內，《供應商廉潔承諾書》簽訂率為100%。

舉報機制

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

世茂服務舉報通道

郵件 audit@shimaowu.com

信件 上海市浦東新區滬坊西路55號世茂大廈26樓 世茂服務 審計部，郵編：200000

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

電話 400-620-8130



舉報人保護

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

- ▶ 對在調查過程中威脅、恐嚇、利誘或報復調查人員、舉報人或證人的個人追究責任並予以嚴正處分。
- ▶ 處理投訴或舉報的人員應當為舉報人嚴格保密，給予及時、明確的指導，並給予適當物質獎勵。
- ▶ 鼓勵和優先處理實名舉報。



廉政建設

世茂服務面向全體員工開展常態化的合規培訓與廉潔宣傳。通過法律法規普及、內控制度宣講、審計案例分析等形式，讓員工清楚知曉法律法規紅線和職業道德底線。

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

2025年



開展合規培訓

18期

每季度面向全體員工開展廉潔宣傳

共培訓 77,860 人次

可持續發展管理

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

董事會監督本公司可持續發展工作，負責制定可持續發展的高層策略，明確年度ESG工作重點、目標和職責，識別和評估本公司面臨的可持續發展風險，確保風險管理和內控系統的有效實施。本公司高級管理層組成可持續發展指導委員會，協助董事會監督ESG工作進展與目標達成，並定期向董事會匯報。

本公司可持續發展工作組（「本小組」）主要牽頭本公司可持續發展工作，由世茂服務總裁作為本小組領導者，業務板塊負責人、區域負責人和一線的關鍵員工共同參與。本小組負責執行由董事會制定的可持續發展策略，遵循本公司可持續發展相關政策並推進各項工作的實施，定期制定並匯報ESG管理提升計劃。

本公司已將可持續發展指標與高管的薪酬績效考核掛鉤。具體考核指標包括商業道德、客戶滿意度、能耗管理、員工健康與安全等，保障ESG工作逐級、有效落實。



董事會監督本公司可持續發展工作，負責全面的可持續發展策略。



協助董事會監督ESG工作進展與目標達成，並定期向董事會匯報。



可持續發展工作組主要牽頭本公司可持續發展工作，由世茂服務總裁作為本小組領導者，業務板塊負責人、區域負責人和一線的關鍵員工共同參與。

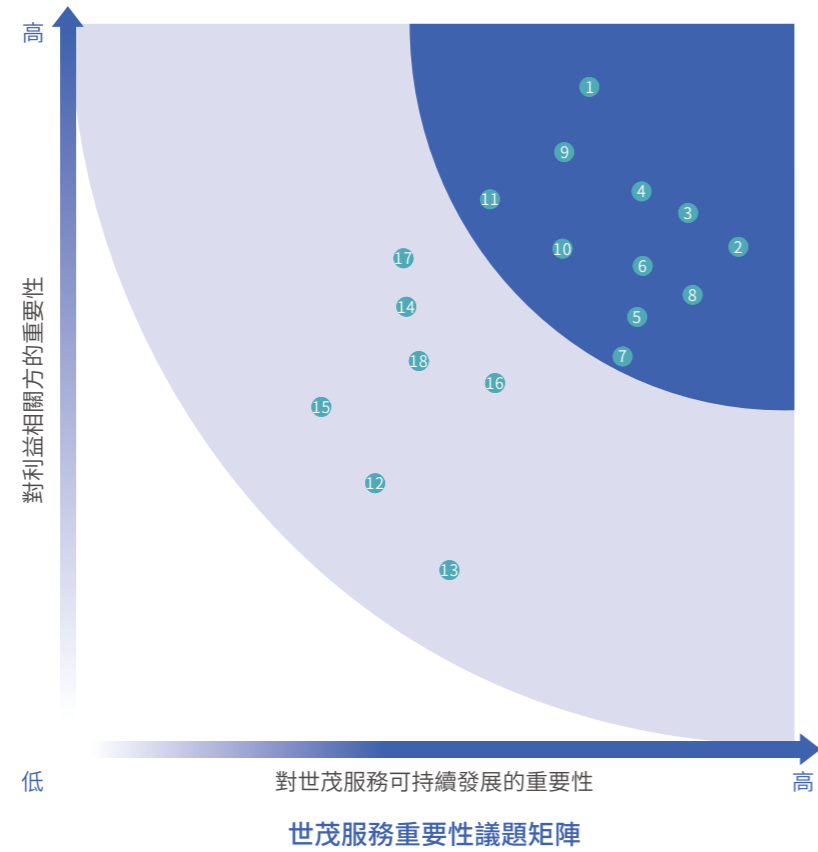
利益相關方溝通

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

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

重要性議題評估

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



重要性程度	範疇	2025年議題
11項 高度重要議題	產品與服務	1 用戶福祉、健康與安全
		2 服務質量管理
		3 信息安全與隱私保護
		4 用戶滿意度管理
		5 可持續供應鏈
	員工	6 職業健康與安全
		7 員工培養與發展
		8 多元和平等僱傭
	公司治理	9 風險管理和內部控制
		10 合規與反腐敗

重要性程度	範疇	2025年議題
11項 高度重要議題 (續)	社區	11 社區文化營造
	產品與服務	12 負責任營銷 13 科技創新和應用
7項 中度重要議題	環境	14 資源有效利用
		15 能源和排放管理
		16 應對氣候變化
	社區	17 支持社會平等 18 賦能城市生活



1 心鑄品質 價值共創



- 1.1 深化品質服務
- 1.2 智能科技賦能
- 1.3 開展負責任採購
- 1.4 踐行負責任營銷

在住宅業務板塊，本公司推進物業管理服務升級。在非住宅業務板塊，本公司為辦公樓、高校、產業園區等提供高效的綜合性服務。在增值服務業務板塊，本公司為業主與用戶打造便捷、安心的社區生活。

1.1 深化品質服務

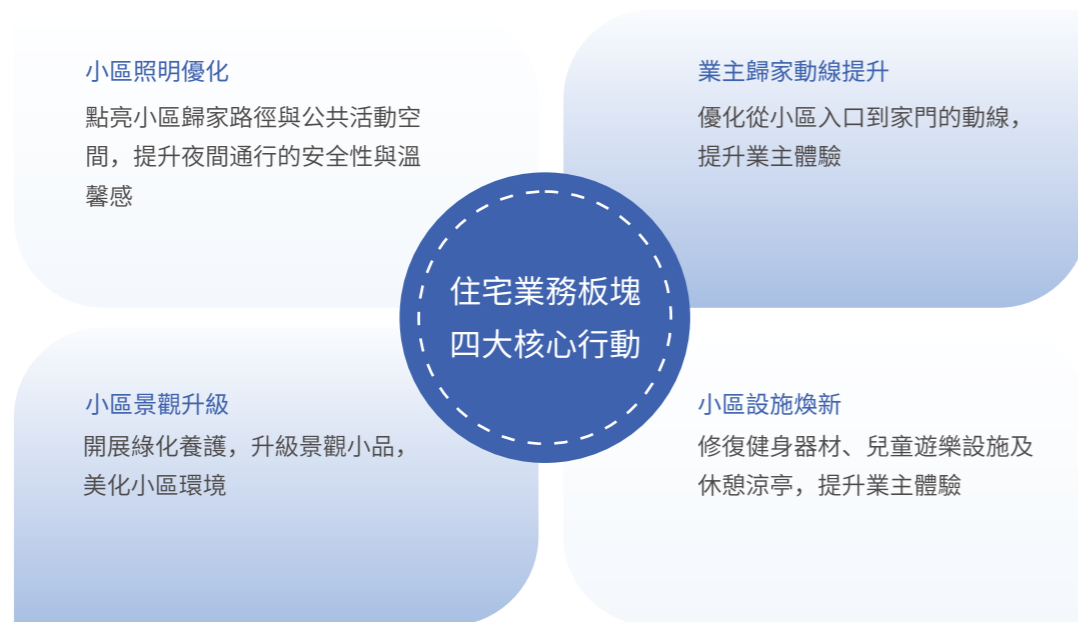
世茂服務在全國範圍內開展「心引力Live+」年度煥新行動，推進服務標準與管理體系升級，為業主與用戶提供優質服務。

1.1.1 提升服務水平

心光社區：住宅業務板塊

在服務標準升級方面，本公司開展了四大核心行動，升級132項服務標準，配套發佈管家手冊及操作視頻，提升一線員工服務意識與能力。

在管理體系升級方面，本公司建立了線上與線下相結合的數字化監督機制，每月抽查不少於15個項目，覆蓋4個區域，保障服務標準在前線的標準化落地。



本公司優化了傳統客戶拜訪模式，安排區域管理層深度參與客戶維護工作，全年共計拜訪約980,000人次。本公司還制定了針對項目經理與基礎員工的分級培養計劃。

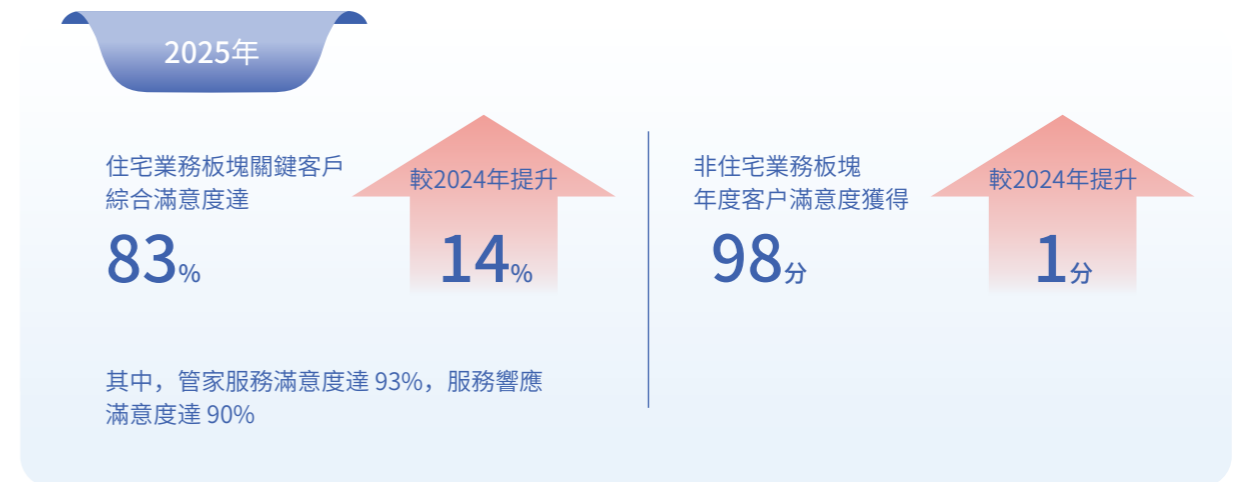


報告期內，完成了對
840名項目經理
的系統性培訓

心鏈城市：非住宅業務板塊

世茂服務升級40餘項服務標準，發佈全新的保潔、客服工作手冊，進一步細化相關工作流程。

本公司建立滿意度監測與投訴處理機制，通過APP、400熱線及短信調研平台收集業主與用戶反饋。



心享生活：增值服務業務板塊

世茂服務聚焦多元化的品質生活服務，推出「茂茂優選」、「茂茂資產」、「茂茂美居」等品牌，從生活消費到資產管理、從空間美學到社區經營，構建完整的增值服務生態。同時，世茂服務通過節能服務、會所服務、寵物服務、長租公寓服務等業務，進一步豐富「5分鐘生活圈」產品矩陣。

案例

世茂市集新零售服務縮短「食物里程」

世茂市集新零售服務通過「農產品源頭直供小區」的商業模式，構建小區「最後100米」生活服務平台，避免傳統多層分銷渠道、多次倉儲和包裝消耗，縮短「食物里程」，助力鄉村，貫徹可持續理念。

1.1.2 客戶健康福祉

世茂服務積極促進業主與用戶的健康與福祉。2025年，本公司推出了「心愈會」活動，打造有溫度的社區。同時，本公司為老年業主提供健康養生講座及上門服務，為小業主提供「護學崗」服務。

世茂服務還將健康理念融入空間管理中。在住宅及非住宅項目中，本公司實施了嚴格的室內環境管理，包括定期的電梯轎廂空氣質量管理，以及公共區域的禁煙行動與空氣質量管控等。

案例

心理健康活動

世茂服務在全國範圍內開展心理健康活動，每月邀請專業的心理諮詢師開展壓力管理、情緒調節及親子關係主題講座。2025年，開展員工活動289場、業主活動96場，共計14,430人參與。



案例

保障安全出行

世茂服務推出「護學崗」專項服務，提供上下學護送服務，守護小業主安全。2025年，該項目在全國103個城市的641個項目中開展，提供900,000次的服務。



1.1.3 守護安全環境

世茂服務於2025年更新《突發事件管理製度》及《工程專項檢查管理製度》，為業主與用戶打造「零隱患」的居住與辦公環境，結合定期的設施設備檢查與應急演練，打造安全社區。

本公司在住宅和非住宅項目全面開展安全隱患排查。2025年，住宅業務部開展設施設備安全檢查 6,210 項，已完成隱患整改 5,154 項，年內整改完成率達 83%，其餘整改工作仍在持續進行中。針對消防安全，住宅業務部全年共組織消防演練 1,472 次，邀請屬地應急消防部門參與指導，共計 33,000 人次參與。開展 260 場次的消防安全宣傳活動，全員的安全意識與應急自救能力得到了顯著提升。



1.2 智能科技賦能

世茂服務推進數智化發展，嚴格落實信息安全與隱私保護要求，構建完善的安全管理體系與防護機制；同時培育智能創新領域，利用技術平台打造全鏈路數智化體系，強化自主創新與知識產權管理，以技術賦能服務升級，實現安全保障與智能發展協同共進。

1.2.1 客戶隱私保護

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

2025年，本公司進一步強化了對信息技術基礎設施的安全防護。本公司針對全員開展包括防釣魚郵件、賬號安全在內的信息安全意識培訓。所有住宅項目的客戶溝通已轉移至企業微信平台。此外，本公司建立了完善的網絡安全應急響應機制，報告期內未發生任何客戶數據及隱私泄露事件或重大網絡安全攻擊事件。

1.2.2 重視智能創新

世茂服務構建了「技術-平台-場景-生態」的全鏈路數智化體系，聚焦「公共空間全生命週期管理」，打通家庭、社區與城市間的數字壁壘。本公司重視技術積累與知識產權保護，嚴格遵守相關法律法規，並制定《知識產權管理制度》，確保軟件及技術系統合法合規，並鼓勵內部技術團隊創新。

案例

推廣「碰一下」智能通行設備

為提升小區與樓宇的通行效率，世茂服務在全國範圍內推廣安裝「碰一下」智能訪客設備。該設備替代了傳統的紙質登記模式，訪客僅需簡單操作即可快速驗證通行，既保護了訪客隱私，又提升了安防管理的精準度。截至報告期末，該設備已累計安裝 2,639 台，登記訪客超過 3.16 百萬人次，外賣、快遞騎手登記近 580,000 人次，大幅提升了出入口管理效率。

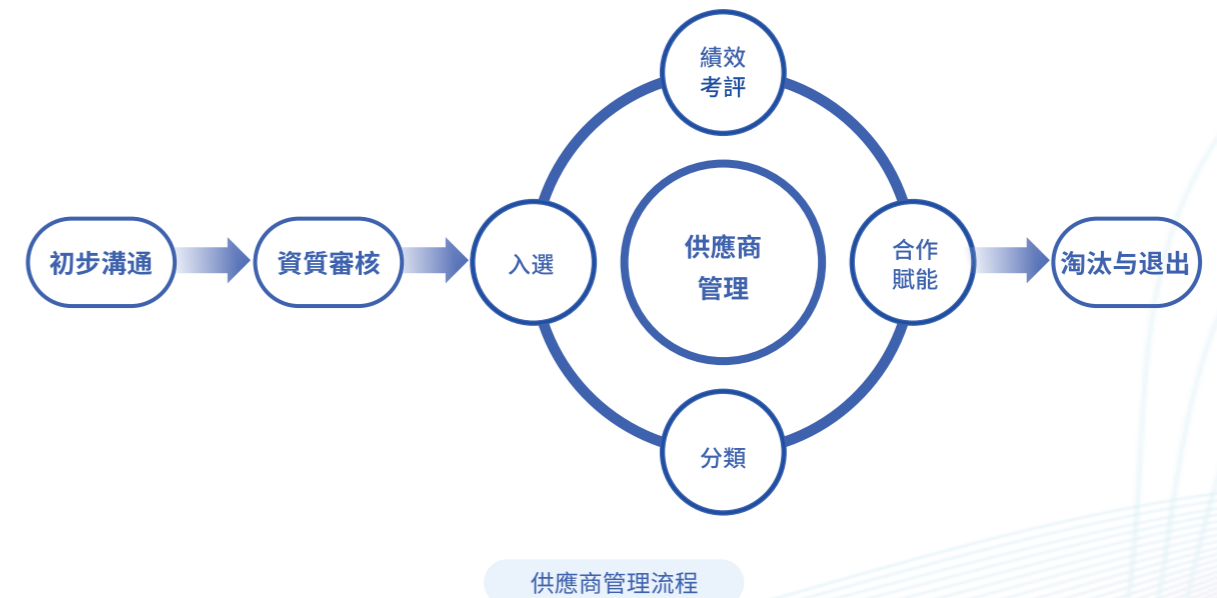
案例

全屋智能與智慧小區實踐

本公司全屋智能品牌「耐勒思（NICELS）」研發全屋智能系統。該系統可連接全屋智控與小區安防系統。業主可享受如人臉識別開門、家中設備自動響應等智能歸家體驗。

1.3 開展負責任採購

世茂服務制定《供應商管理制度》並完善配套文件，從准入、履約到退出，提升供應商管理體系。本公司將供應商審核與能力提升作為常態化的管理舉措，持續推動供應鏈運行的公平性、透明性與協同性。



供應商准入

世茂服務依據《招投標管理制度》等相關制度，開展供應商准入與篩選工作。結合環境、社會、治理及業務相關指標，綜合評估潛在供應商的經營狀況、商業信譽、勞工管理、環保產品使用情況等。供應商須簽署《供應商廉潔承諾書》，經審核通過後，可納入本公司供應商庫並開展合作。

本公司實施差異化合作模式，對工程、保安、保潔、綠化等重點業務實行集中採購管理。在住宅業務板塊，本公司在工程類採集中，優先選用綠色建材，並提高施工現場的作業標準。在非住宅業務板塊，本公司引入清潔機器人供應商，開展自動化清潔服務的試點與推廣。

供應商績效考評與監督

本公司實施供應商分級管理，建立供應商日常監督與評價機制，通過月度履約評估、內控檢查及第三方質量檢查等方式，管理供應商履約情況。本公司運用AI監控等數字化工具，輔助識別並考核保安服務的履約情況。在此基礎上，本公司進一步加強履約合規管理，開展針對合同倒簽和履約滯後的合規審查。

供應商管理機制	年度評級	政策
激勵機制	A級	直接續簽，可免評估擴展服務範圍
	B級	續簽同等條款、合同（非保安、保潔、綠化業務）
淘汰機制	C級	<ul style="list-style-type: none"> 開展輔導，明確整改要求、整改期限和監管人，並記錄存檔 整改不合格的供應商將不再續約 連續2年評級為C級的供應商降為D級
	D級	不再續約或新增合同，降級為限制性供應商，並及時尋找替代供應商

供應商分級管理機制

本公司針對工程、保安、保潔、綠化及物資等供應商，實施持續監督與評估，考察其用工合規、職業健康安全、環境管理的履約表現。相關管理要求已提前納入招標文件及合同條款。

保潔服務 供應商要求	供應商提供的保潔設施設備、工具、清潔藥劑，必須符合國家ISO 9001質量管理體系認證、ISO 14001環境管理體系認證及ISO 45001職業健康安全管理體系認證的標準要求。
員工保險 供應商要求	供應商負責保障員工的人身安全，為員工購買第三方責任保險。
物資 供應商要求	供應商應保證產品質量及包裝符合國家標準及行業標準，包括修理、更換、退貨責任及環保要求。
工程服務 供應商要求	供應商負責其員工的社會保險、工資、勞保福利等。

供應鏈環境與社會風險管理

紅線項	黃線項
<ul style="list-style-type: none"> 違反僱傭合同。 員工考勤、結算單造假。 	<ul style="list-style-type: none"> 員工商業保險遺漏3次以上或單次10%以上員工未購買保險。

如觸及管理紅線或黃線，供應商需退出

供應商提升與賦能

本公司通過面談、視訊會議、在線文檔分享、採購平台通知、採購部微信公眾號推文等多種方式開展供應商培訓。通過電話和視訊會議強化日常溝通。

報告期內		
	本公司開展	開展超過
	64次 供應商日常培訓 覆蓋了83%的常用供應商	4,000次 供應商溝通

1.4 踐行負責任營銷

世茂服務建立負責任的營銷管理體系，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等相關法律法規，規範營銷行為與信息發佈管理，構建標準的營銷與資料管理機制，確保在各類宣傳場景下營銷信息的真實、準確、合規。

本公司對合作方的廣告開展合規約束，通過合同審批、日常巡查等方式加強管理，根據《停車場經營管理制度》、《場地資源業務管理制度》等內部制度，防範營銷合規風險。

同時，本公司針對需求識別、方案定制、預期效果呈現及履約等關鍵環節，制定差異化營銷策略，匹配營銷方案與客戶需求，提升服務價值。



本公司持續強化員工負責任營銷意識，確保市場拓展活動合規且可控。

本公司在總部與區域開展品牌管理與輿情管理培訓，結合品牌月度與季度會議，規範營銷信息。在此基礎上，本公司開展專業技能培訓，提升員工對業務流程、關鍵節點及標準化操作的理解。



2 心啟綠境 和諧共生

2.1 應對氣候變化

2.2 開展低碳運營

2.3 拓展環保業務

世茂服務響應國家「十五五規劃」及「碳達峰碳中和」戰略，積極開展應對氣候變化行動。同時，本公司踐行綠色發展理念，在辦公區和在管項目開展低碳運營，結合環保業務創新，構築綠色、清潔、美好的生活環境。

2.1 應對氣候變化

世茂服務積極開展應對氣候變化行動，搭建氣候治理架構，識別氣候相關風險和機遇，評估其對本公司的影響，並制定應對策略。

2.1.1 氣候管治

世茂服務建立了自上而下的氣候治理架構：董事會是氣候相關事宜的最高治理與決策機構。可持續發展指導委員會協助董事會，負責監督和管理氣候相關事宜，審閱氣候影響評估結果，制定氣候應對策略，設定目標並追蹤其達成情況。可持續發展工作組定期識別、分析、評估、應對與監察氣候相關風險和機遇，協調總部各部門、各區域及附屬公司落實氣候行動，並定期向可持續發展指導委員會匯報進展。

本公司將節能降耗指標納入董事、管理層和業務部門負責人的年度績效考核中，形成了以可持續發展理念為驅動的薪酬激勵機制。

治理層級	治理角色及職責	溝通頻次
董事會	<ul style="list-style-type: none"> ● 審查本公司氣候相關風險和機遇評估工作； ● 指導本公司制定氣候策略與設定目標，並開展應對工作； ● 監督氣候行動進展； ● 監督氣候相關的員工培訓，定期評估可持續發展指導委員會成員、可持續發展工作組成員在氣候管理方面的能力，確保相關成員具備足夠的能力履行氣候管理職責。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年至少召開一次會議，聽取氣候相關事宜的最新進展報告，並作決策。
可持續發展指導委員會	<ul style="list-style-type: none"> ● 協助董事會開展氣候相關風險和機遇的評估會議，開展氣候專項研究工作； ● 組織氣候管理意識與技能培訓，提升相關員工的氣候風險應對能力，並把握氣候機遇。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年至少召開二次會議，如遇重要事項將召開臨時會議。
可持續發展工作組	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期開展氣候相關風險和機遇的識別、分析、評估、應對與監察工作； ● 協調總部各部門、各區域和各附屬公司落實氣候行動，包括能耗管理、氣候災害防範與應對，並定期向可持續發展指導委員會匯報進展； ● 提升氣候信息披露質量，以滿足合規要求。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期梳理總結氣候行動進展； ● 每年對外披露氣候相關信息，包括管治、策略、風險管理、指標及目標。

世茂服務氣候治理架構

2.1.2 氣候策略

世茂服務關注氣候變化對本公司經營和在管項目的影響。根據經營活動特點和價值鏈上下遊的實際情況，本公司對氣候相關風險和機遇進行識別與排序，並梳理其影響路徑，制定合理有效的應對措施。



氣候風險

物理風險識別、影響評估及應對

風險	影響概述	潛在財務影響	影響週期	影響環節	應對措施	
急性	冰雹	可能導致戶外設施設備損壞或引發人員安全風險，短暫影響物業服務的正常運行。	資產減值損失 運營成本增加 保險費用上漲	短期 中期	自身運營 住宅業務板塊 非住宅業務板塊 上游供應商 下游客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 風險排查：定期開展急性和慢性風險專項評估，對易受損的設施設備加強保護。 ● 应急管理：成立24小時值守的應急小組；制定完善的極端天氣應急預案；定期檢查應急物資與關鍵設備，確保可用。 ● 預警信息發佈：密切關注中國氣象部門發佈的天氣預警，通過小區公告欄、電子屏、微信群、APPs、廣播等多種渠道，及時發佈預警信息和應急聯繫電話。 ● 現場管控：在主要出入口及事故易發區設置醒目的警示標誌，必要時拉警戒帶隔離；加強保安巡邏，避免戶外活動，提示做好防範；通過小區廣播、微信群、上門通知等多種渠道發佈應急指引。 ● 關注特殊群體：主動聯繫獨居、高齡老人等特殊住戶，提供必要的應急幫助。 ● 自身運營保障：制定辦公區的應急預案；在本地機房配備雙路電源與備用電源，確保核心設備持續運行；對關鍵數據進行雲備份，實現異地容災；建立遠端運維機制，減少對現場維護的依賴。 ● 員工及供應商健康安全：通過線上線下渠道發佈天氣預警；開展安全教育與急救知識培訓；為戶外作業人員提供防護用品及休息點；合理調度人力，關注員工身體狀況，必要時及時安排休息和救治。 ● 災後處置：立即設置警戒區，完成現場清理，防止二次傷害；保持與當地街道辦事處、電力公司和供水公司的及時溝通；及時通報公共設施設備恢復情況及天氣變化，避免錯誤信息。 ● 全面損失評估：災後立即全面檢查公共區域並評估和量化財產損失；協助業主與用戶核實受損情況，聯絡保險公司開通快速理賠通道。 ● 事後復盤：召開復盤會議，評估預案有效性及響應速度等，用於優化次年的方案及預算。
	降雪	可能導致物業服務能源成本增加、安全隱患加劇、設施設備維修成本增加等。	資產減值損失 運營成本增加 營業收入減少			
	氣旋/ 颱風/ 颶風	可能導致物業設施設備受損、排水系統超載、供電中斷，以及人員安全受到威脅，對沿海和近海區域的服務運營構成顯著挑戰。	資產減值損失 運營成本增加 營業收入減少 保險費用上漲			
	極端 高溫	可能導致設備過熱停機、外勤人員中暑，以及能源負荷激增，短暫影響現場服務效率與人員安全。	資產減值損失 運營成本增加 營業收入減少			
	極端 降水	可能導致內澇、設施設備進水或作業中斷，對現場服務安全與客戶體驗造成短期影響。	資產減值損失 運營成本增加 營業收入減少			
	寒潮	可能導致戶外設施設備因低溫發生損壞、人員因在低溫環境下工作而受傷，短暫影響現場服務效率與人員安全。	資產減值損失 運營成本增加 營業收入減少			
	河流 洪澇	可能導致河流沿岸地下空間受損及設施設備損壞，對河流沿岸物業項目的運行構成直接威脅。	資產減值損失 運營成本增加 營業收入減少 保險費用上漲			
	沿海 洪澇	可能導致沿海地下空間受損及設施設備損壞，對沿海物業項目的運行構成直接威脅。	資產減值損失 運營成本增加 營業收入減少 保險費用上漲			
	野火	可能導致森林資源損毀、空氣質量惡化、交通中斷、生產活動暫停，以及居民生命財產受到威脅。	資產減值損失 運營成本增加 營業收入減少 保險費用上漲			

風險		影響概述	潛在財務影響	影響週期	影響環節	應對措施
慢性	水短缺	可能影響運營用水，影響公共區域清潔、綠化用水，從而損害整體服務的穩定性。	運營成本增加	中期 長期	自身運營 住宅業務板塊 非住宅業務板塊 上游供應商 下游客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 風險排查：定期開展急性和慢性風險專項評估，對易受損的設施設備加強保護。 ● 应急管理：成立24小時值守的應急小組；制定完善的極端天氣應急預案；定期檢查應急物資與關鍵設備，確保可用。 ● 預警信息發佈：密切關注中國氣象部門發佈的天氣預警，通過小區公告欄、電子屏、微信群、APPs、廣播等多種渠道，及時發佈預警信息和應急聯繫電話。 ● 現場管控：在主要出入口及事故易發區設置醒目的警示標誌，必要時拉警戒帶隔離；加強保安巡邏，避免戶外活動，提示做好防範；通過小區廣播、微信群、上門通知等多種渠道發佈應急指引。 ● 關注特殊群體：主動聯繫獨居、高齡老人等特殊住戶，提供必要的應急幫助。 ● 自身運營保障：制定辦公區的應急預案；在本地機房配備雙路電源與備用電源，確保核心設備持續運行；對關鍵數據進行雲備份，實現異地容災；建立遠端運維機制，減少對現場維護的依賴。 ● 員工及供應商健康安全：通過線上線下渠道發佈天氣預警；開展安全教育與急救知識培訓；為戶外作業人員提供防護用品及休息點；合理調度人力，關注員工身體狀況，必要時及時安排休息和救治。 ● 災後處置：立即設置警戒區，完成現場清理，防止二次傷害；保持與當地街道辦事處、電力公司和供水公司的及時溝通；及時通報公共設施設備恢復情況及天氣變化，避免錯誤信息。 ● 全面損失評估：災後立即全面檢查公共區域並評估和量化財產損失；協助業主與用戶核實受損情況，聯絡保險公司開通快速理賠通道。 ● 事後復盤：召開復盤會議，評估預案有效性及響應速度等，用於優化次年的方案及預算。
	濕度變化	可能加速建築結構老化和牆體發黴，降低室內舒適度，並增加設施設備維護頻次及客戶投訴的風險。	資產減值損失 運營成本增加			
	變暖趨勢	可能導致製冷負荷上升、空調能耗增加，從而在長期內增加運維成本與能源管理壓力。	運營成本增加			
	風速趨勢	部分內陸和沿海地區已出現年均風速下降的趨勢，可能影響自然通風效果；某些高海拔或高緯度地區風速增強，可能增加建築外立面、屋頂設施設備及綠化的風荷載風險，影響物業能耗表現與設施設備耐久性。	資產減值損失 運營成本增加			
	海平面上升	可能造成地下水位抬升、排水系統效率下降、基礎設施腐蝕加劇，對建築安全及資產耐久性構成持續威脅。	資產減值損失 運營成本增加 營業收入減少			
	低河流流量	可能造成景觀用水不足、水質惡化、藻類滋生等問題，進而增加環境管理難度與運營成本，影響客戶體驗。	運營成本增加 營業收入減少			

轉型風險識別、影響評估及應對

風險	影響概述	潛在財務影響	影響週期	影響環節	應對措施	
政策與法律	氣候信息披露要求	氣候信息披露的要求日益嚴格，可能導致合規成本增加。	合規成本增加	長期	自身運營	<ul style="list-style-type: none"> ● 合規要求追蹤：及時追蹤和分析氣候信息披露要求。 ● 管理機制完善：建立氣候管理體系，定期開展氣候信息披露。 ● 披露文件審核：對氣候信息披露內容進行審核，確保其真實、準確、完整。
	碳市場	隨著各地碳市場的建立與不斷完善，未來物業企業若被納入該市場，將面臨碳減排成本的支出。	合規成本增加 運營成本增加 資本支出增加	中期	自身運營	<ul style="list-style-type: none"> ● 政策追蹤與情景分析：持續關注碳市場相關政策，如碳價、強制交易範圍、中國核證自願減排量（CCER）交易規則、地方碳配額，模擬分析不同情景下的合規與財務影響。 ● 碳資產合規管理：計劃建立內部碳資產管理制度，防範交易與合規風險；將碳配額和碳信用額儲備與實際排放情況相匹配。 ● 開展節能改造：開展節能改造項目，合理、有效地逐步控制碳排放。
	碳相關政策法規	若未能及時適配最新的政策法規，可能面臨更高的成本支出。	合規成本增加 運營成本增加 資本支出增加	中期	自身運營	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立合規標準庫：追蹤合規標準更新，及時調整應對策略。 ● 開展專項培訓：覆蓋碳核算、綠色運維、政策解讀等內容，提升前線員工意識與管理能力。 ● 應對行政核查與訴訟：主動應對監管機構專項檢查並管理行政訴訟或民事糾紛風險。
技術	清潔能源使用	清潔能源設備價格上升將增加企業清潔用能成本。	運營成本增加 資本支出增加	短期 中期 長期	自身運營 住宅業務板塊 非住宅業務板塊	<ul style="list-style-type: none"> ● 非住宅業務板塊：採用合同能源管理（EMC）模式；利用公共屋頂等空間建設分布式光伏項目。 ● 住宅業務板塊及自身運營：與穩定的清潔能源供方合作；在引入清潔能源設備前進行兼容性測試。

風險		影響概述	潛在財務影響	影響週期	影響環節	應對措施
市場	供應鏈成本波動	隨著環保法規日趨嚴格，供應商自身環保成本增加，可能上調其產品或服務價格，導致企業採購成本增加。	運營成本增加 資本支出增加	短期 中期 長期	自身運營 住宅業務板塊 非住宅業務板塊	<p>供應鏈管理優化：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 集中採購與戰略鎖價：針對用量大、標準化的產品，開展集中招標；與行業領先供應商簽訂鎖價鎖量協議。 ● 拓展替代供應商：建立關鍵品類的備選供應商庫；引入高性價比的環保替代品。 ● 優化採購流程與標準：修訂技術標準，在保障服務質量的前提下，擴大環保材料的使用範圍。 ● 建立綠色供應商分級管理體系：將供應商的環保資質、綠色技術投入、碳足跡數據納入準入標準與績效評估；優先與具有更高減碳潛力的供應商開展合作。 ● 升級數字化採購平台：新增價格監控功能；提升尋源效率與議價能力，並通過數據分析預測成本趨勢。 <p>內部運營提升：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 產品與服務替代：在保障服務質量的前提下，試點並推廣更具成本優勢的環保清潔劑、綠化藥劑、節能設備等產品。 ● 流程精細化：優化庫存管理，應用中央倉庫，減少浪費，並通過數字化採購降低成本。
聲譽	低碳轉型	客戶、股東、投資者等利益相關方更偏向於綠色低碳的服務模式。若企業未能滿足行業最佳實踐，可能面臨品牌聲譽壓力，影響業務拓展及資本市場表現。	品牌價值下降 營業收入減少 運營成本增加	長期	自身運營 非住宅業務板塊	<ul style="list-style-type: none"> ● 綠色服務方案：整合節能改造、能源管理等服務，形成辦公樓綜合服務方案；在部分非住宅項目試點「綠色低碳建築認證服務」。 ● 員工意識提升：開展LEED、WELL等綠色建築主題培訓。 ● 利益相關方溝通：開展綠色低碳行動宣傳，加強與投資者、股東等外部利益相關方的溝通。

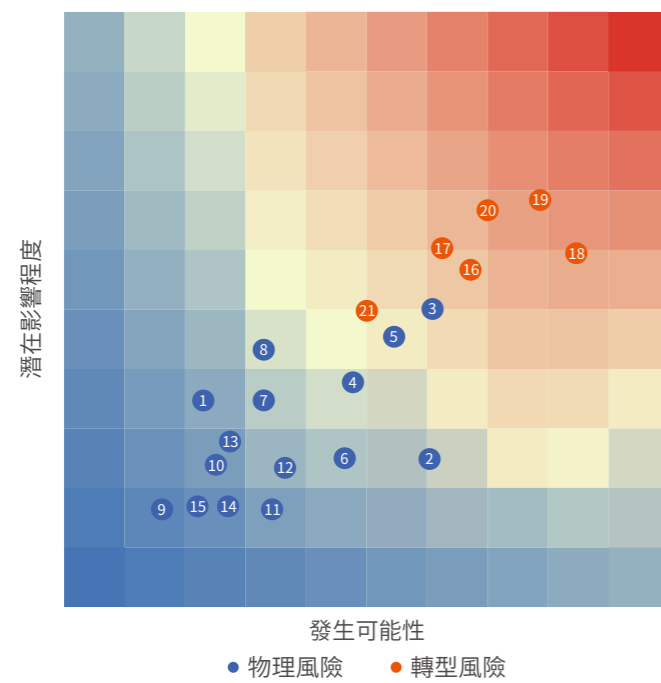
氣候機遇

機遇識別、影響評估及應對

機遇	影響概述	潛在財務影響	影響週期	影響環節	應對措施	
政策與法律	綠色建築政策激勵	各地政府對綠色建築的認證和支持，包括綠色建築獎勵、綠色物業管理專項補貼等。	運營成本減少	中期 長期	自身運營 非住宅業務板塊	<ul style="list-style-type: none"> ● 盤點在管項目綠色認證：篩選已達標還未申報的項目，建立在管項目台賬。 ● 按城市政策分類準備材料：針對廣州、北京的綠色建築項目，補充能效檢測報告、標識證書；針對深圳的綠色物業項目，完善申報材料。 ● 對接地方部門：聯繫廣州住建委、北京發改委等地方政府部門，明確補貼申報流程、截止時間及材料審核要求。 ● 有效使用補貼：資金優先用於綠色改造（如節能設備更換）、綠色物業運維升級。
技術	綠色低碳技術	開展節能技術改造項目，節約資源使用，減少成本支出。	運營成本減少	長期	自身運營 住宅業務板塊 非住宅業務板塊	<ul style="list-style-type: none"> ● 自身運營：識別辦公區域內的節能減排機遇；在員工中倡導綠色辦公文化；利用虛擬服務器技術最大限度地減少硬件數量；計劃建立一套包含定期報告功能的IT碳排放監測系統；積極爭取綠色低碳技術的政策補貼。 ● 住宅業務板塊：開展公共區域節能改造（如改造照明系統、應用電梯動能回收系統等）；應用智慧能耗管理系統。 ● 非住宅業務板塊：開展建築節能改造，包括優化物業的供暖、製冷、通風、照明、電梯系統；安裝智能電錶，實施多業態分區能耗管理。
市場	綠色服務市場擴容	在綠色政策推動下，綠色服務市場迎來巨大機遇。非住宅業務板塊的綠色管理需求正快速增加。	營業收入增加 資產價值影響	短期 中期 長期	自身運營 非住宅業務板塊	<ul style="list-style-type: none"> ● 打造綠色服務清單：將能源管理、節能改造加入服務清單。 ● 開展資源回收：包含校園資源回收及資產報廢處置業務。 ● 提供智慧能耗管理：通過應用智能水電錶，實時監測並分析水電能耗情況。 ● 綠色服務營銷：總結服務經驗，開展精準營銷。

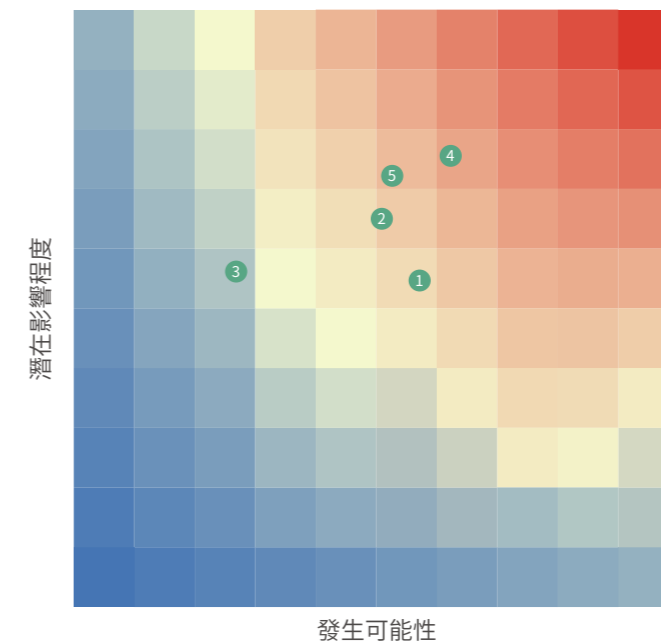
機遇		影響概述	潛在財務影響	影響週期	影響環節	應對措施
市場	創新業務增長點	物業行業正從傳統服務向環保管理服務延伸。	營業收入增加	中期 長期	自身運營 非住宅業務板塊	<ul style="list-style-type: none"> ● 自身運營創新激勵：建立創新技術支持團隊；制定技術創新激勵機制。 ● 供應鏈管理優化：梳理關鍵設備、技術服務和耗材清單；優先與能提供一體化解決方案或核心技術的供應商合作；積極爭取政策補貼；創新服務定價模型。 ● 推進環保業務：開展節能減排改造和固廢處理業務，提升核心競爭力。
聲譽	氣候信息披露	氣候信息的完整性、可比性及可審計性是企業治理與風險管理的重要衡量標準。	品牌價值增加 融資成本降低 營業收入增加	短期 中期 長期	自身運營 住宅業務板塊 非住宅業務板塊	<ul style="list-style-type: none"> ● 政策變化追蹤：定期追蹤氣候相關法規要求，提升氣候信息披露的透明度及可信度。 ● 擴大行業影響：學習氣候行動成功案例，形成管理方案與培訓標準，進而賦能行業。

世茂服務氣候風險矩陣



- 1 冰雹
- 2 降雪
- 3 氣旋/颱風/颶風
- 4 極端高溫
- 5 極端降水
- 6 寒潮
- 7 河流洪澇
- 8 沿海洪澇
- 9 野火
- 10 水短缺
- 11 濕度變化
- 12 變暖趨勢
- 13 風速趨勢
- 14 海平面上升
- 15 低河流流量
- 16 氣候信息披露要求
- 17 碳市場
- 18 碳相關政策法規
- 19 清潔能源使用
- 20 供應鏈成本波動
- 21 低碳轉型

世茂服務氣候機遇矩陣



- 1 綠色建築政策激勵
- 2 綠色低碳技術
- 3 綠色服務市場擴容
- 4 創新業務增長點
- 5 氣候信息披露

2.1.3 氣候風險管理

世茂服務正逐步規範氣候風險管理流程，根據本公司風險評估標準全面評估氣候風險發生的可能性和影響程度，對風險進行優先級排序，制定風險應對策略，以確保本公司所面臨的氣候風險能夠得到充分應對，令負面影響最小化，潛在機遇最大化。



識別

定期對氣候相關的政策及法規、市場消費偏好、技術創新趨勢開展調研，結合行業屬性、運營特點、內部風險排查結果，及外部專家建議，識別出對世茂服務具有實質及潛在影響的氣候風險和機遇。



分析

根據風險和機遇影響的傳導路徑及價值創造過程，分析全價值鏈（價值鏈上游-運營-價值鏈下游）中受影響的環節、財務指標及利益相關方。



評估

評估氣候影響發生的可能性、影響程度及影響時期，並對各類氣候影響源進行排序，形成氣候風險和機遇影響矩陣，確定對本公司具有重大影響的氣候風險和機遇。



應對

通過分析本公司對各類氣候影響的適應能力，以及從各類影響中恢復所需的時間和資源，制定事前、事中及事後的防範及應對策略；定期收集和歸類已發生的風險事件，以適時優化風險應對措施。



監察

制定氣候管理指標，對氣候管理結果進行追蹤及衡量，並定期報送風險管理效果，將負面影響最小化。

世茂服務氣候風險管理流程

2.1.4 氣候指標及目標

指標

2025年，世茂服務在管建築面積達221.2百萬平方米。其中，在管非住宅項目建築面積達78.0百萬平方米。

可持續物業管理指標	適用範圍	覆蓋面積 (平方米)	覆蓋樓宇 (棟)	收入 (人民幣百萬元)
綠色建築認證	在管非住宅項目	160,000	3	7.39
綠色電力使用		960,000	22	22.17

世茂服務非住宅業務板塊可持續物業管理指標

指標	單位	2025年
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	213,118.42
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/平方米	0.0019

世茂服務溫室氣體排放指標

目標

氣候目標	適用範圍	2025年進展	未來目標
月度平均 每平方米用水量	在管住宅項目	相較於2024年， 下降3.21%	到2026年， 相較於2025年下降2%
月度平均 每平方米用電量	在管住宅項目	相較於2024年， 下降4.36%	到2026年， 相較於2025年下降3%
使用電梯動能回收系統 的項目覆蓋率	在管住宅項目	覆蓋率33%	到2026年， 覆蓋率實現75%
	在管非住宅項目	覆蓋率7%	到2026年， 覆蓋率實現30%
使用綠色電力的 項目覆蓋率	在管非住宅項目	覆蓋率20%	到2026年， 覆蓋率實現50%



2.2 開展低碳運營

本公司不斷優化環境管理體系，提高能源與資源使用效率：在能源管理方面，開展節能設備改造；在水資源管理方面，實施雨水回收利用，建設智能澆灌系統；在廢棄物管理方面，開展資源分類回收與再利用。

2.2.1 環境管理

世茂服務搭建了自上而下的環境管理架構，明確各層級職責分工。其中，總部由住宅發展中心和經營管理中心共同指導環境管理工作，包含管理制度搭建、目標設定、月度績效考核、整改監督、環境管理教育等；區域基礎業務部門依據總部對環境管理的要求，開展相關工作；前線項目工程部負責落實具體環保措施，匯報月度工作。

世茂服務搭建物業AI智能監控平台，監測、分析和預測能源消耗情況。該平台可智能識別能耗異常並自動推送預警。

2.2.2 能源管理

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

2025年，本公司繼續推進住宅業務節能降耗專項。明確負責人、審核部門及檢驗標準，加強能耗數據管理，規範數據獲取、月度分析及結果公示。本公司制定了對項目團隊、項目工程負責人和區域團隊的獎懲。對實現提高經濟效益或降低能耗的團隊發放激勵獎金。針對未完成目標、數據造假、數據漏報等情況，將口頭或書面警告責任人，情節嚴重時將辭退項目工程負責人。

樓宇自動控制



- 公共區域採用人體感應和光感控制，下班時段自動關閉非必要照明與空調。試點項目經測試可降低能耗 12%，設備故障時服務響應時間可縮短至 1 小時內。

智慧電錶應用



- 應用智慧電錶，實現能耗遠端在線管控。2025 年完成 17,906 個智慧電錶安裝，提升能耗精細化管理水平。

世茂服務能源管理舉措（部分）

電梯動能回收



- 開展電梯節能改造，將電梯運行或制動時產生的動能轉化為可再利用的電能。2025年本公司在杭州、廣州、北京、長沙等城市共計改造350台電梯，綜合節降率達30%以上。

光源節能改造



- 持續推進地庫照明改造，2025年共計安裝地庫節能照明燈管 51,026 個，綜合節降率達83%；
- 景觀照明採用節能LED並實行智慧控制，可在日常模式、節日模式及深夜模式之間切換。

世茂服務能源管理舉措（部分）

2.2.3 水資源管理

世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國水法》等國家法律法規，依照本公司管理辦法，開展在管項目公共區域的日常用水監測、統計、分析工作，並落實節水灌溉和雨水回用等節水舉措。

節水灌溉

世茂服務採用滴灌、微噴等方式分區輪灌，合理控制用水。此外，本公司應用智能灌溉系統，根據土壤濕度與天氣情況定時定點精準澆灌，在保證灌溉效果的前提下，推動水資源的最大化節約。

雨水回收利用



在單棟樓落水管下端連接埋地式儲水桶，回收雨水用於該樓周邊綠化灌溉。

將多棟樓屋頂的雨水彙集至地下中型儲水箱，用於小區綠化和沖洗。

在條件允許的小區，在低窪綠地建設「雨水花園」或「下凹式綠地」，內嵌小型儲水模組，兼具蓄水、滲濾、景觀功能。

世茂服務雨水回用舉措（部分）

2.2.4 廢棄物管理

世茂服務嚴格遵守廢棄物管理的相關法律法規，制定《垃圾收集作業指引》等管理規定，明確垃圾處置要求。2025年，本公司積極開展資源回收及廢物利用，有效分離可回收物，提升資源循環利用率。

垃圾分類

本公司進一步提升垃圾分類管理：通過設置智能投放點、配備洗手便利設施，提升居民參與度；開展環保課堂等活動，為老年家庭提供預約清運服務，有效實現垃圾減量。

報告期內



本公司共完成超過
1,200個
垃圾房的深度清潔



完成
205個
項目的建渣清運

資源回收與利用

案例

組織小區環保活動

世茂服務回收舊輪胎，邀請業主進行彩繪，將它們改造成道路護欄，促進廢舊物品回收利用，消除安全隱患，美化環境。



2.3 拓展環保業務

世茂服務從物業管理服務向「全場景」城市服務延伸，開展環保業務。

2.3.1 高效資源利用

本公司積極探索在管非住宅項目的節能提效空間，通過應用AIS智慧能源管理系統等方式，高效利用資源。

案例

應用AIS智慧能源管理系統

世茂服務應用AIS智慧能源管理系統，採集與分析項目能耗數據，建立數據庫。根據在管項目對環境管理要求，該系統智能調控空調運行模式，平衡舒適性與效能。經改造，空調相較於傳統模式，平均節能20%。

案例

應用智慧電梯管理平台

世茂服務應用智慧電梯管理平台，高效監測電梯運行情況，根據客流模式，自行調整電梯運行計劃，可節約用電20-45%。同時，平台均衡各電梯負載，最大限度減少空載運行，降低等待時間。通過智能派梯功能，該系統可減少不必要的啓停、調速，減少能耗。

2.3.2 循環經濟

世茂服務開展一般工業固廢RDF業務與再生資源業務，建設「前端收集-中端智慧清運-末端智能分揀-資源循環利用」的閉環業務體系，打造區域循環經濟。

本公司優化固廢收運處置流程，每年可規範化處置50,000噸一般工業固廢與20,000噸再生資源，減少廢棄物和垃圾填埋，降低排放。

在生產線及設備建設階段，本公司全程控制污染源。在揚塵控制方面，施工場地設置圍擋，使用濕法噴淋技術來降塵和抑塵，所有砂石、土方等建築物料實現100%全覆蓋；出場車輛需沖洗乾淨。在噪聲控制方面，通過選用低噪聲施工設備，及在“靜音時段”降低噪音，使施工噪音管理符合《建築施工場界環境噪聲排放標準》的要求。在固廢處置方面，施工期間遵循建築垃圾管理的原則，部分建築垃圾經分類後就地回收利用，綜合回收利用率不低於95%，剩餘部分由廠區內的固廢RDF系統處理，實現材料回收。

一般工業固廢RDF業務



該業務將可燃固廢轉化為高熱值替代能源，供應發電廠及其他環保設施使用，為節能降碳提供優質環保能源選擇。業務的核心產品RDF替代燃料，燃燒值達3,500~4,000kJ/kg，2025年產量規模達50,000噸。

再生資源業務



該業務每年可處理20,000噸再生資源，設備運轉率保持在90%以上。每間回收點最多可服務22,500人。8個待建回收點合計將覆蓋超過100,000名居民、超過240家商鋪。所有回收點均採用「回收+宣教+科普」的運營模式。2025年，該業務共開展環保活動10餘場，超過5,000人次參與。

一般工業固廢RDF業務與再生資源業務進展

案例

固廢智慧管理

世茂服務建設智慧管系統、智慧工廠管系統、雙碳研發系統，對工業園區及工業企業產生的固廢進行智慧管理。結合GPS定位、車載稱重、大數據分析等核心技術，對廢棄物的流向進行即時追溯與數據動態監控。

在處置技術方面，再生資源業務應用AI智能光選設備，分選準確率超過98%。使用液壓打包、粉碎等設備，處理效率較傳統人工提升3倍以上。

3 心育同儕 多元共融

3.1 打造多元環境

3.2 賦能員工發展

3.3 保障健康安全

3.4 提升職場溫度

本公司以制度保障權益，以發展激發潛能，以關懷凝聚力量，構建尊重個體、賦能成長、共享價值的職場，讓每一位員工在安全、包容、有溫度的環境中實現自我價值。

3.1 打造多元環境

世茂服務遵循國際勞工組織核心公約等人權標準，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國公司法》、《未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等國家法律法規。本公司制定並實施《招聘管理制度》、《薪酬福利管理制度》、《員工晉升管理制度》、《員工培訓管理制度》、《團隊建設管理制度》、《考勤及假期管理制度》、《離職管理制度》等多項內部制度。本公司通過體系化的人力資源管理制度，對工作時間、薪酬等規範管理，保障員工的合法權益。

世茂服務堅持公平就業與職業發展機會平等的原則，在招聘、任用、調崗、培訓、晉升等環節，基於崗位要求進行客觀評估，確保人員與崗位合理匹配。本公司尊重員工個體差異，不基於國籍、種族、民族、宗教、膚色、性別、性取向、年齡等受法律保護的因素歧視員工或求職者。本公司對非法的歧視和騷擾零容忍，一旦發現此類問題，將依照相關法律法規嚴肅處理。本公司在招聘過程中嚴格篩查，杜絕錄用童工。同時，本公司已建立人權風險評估機制，系統識別和防範潛在的勞工權益相關風險，持續完善用工管理實踐。



3.2 賦能員工發展

世茂服務秉持「尊重人、信任人、成就人」的人才理念，打造高質量的學習平台，創建多元化的人才發展戰略。

3.2.1 培訓體系建設

2025年，世茂服務對人才發展體系進行了升級，根據高層、中層和基層員工的學習需求，發展培訓策略。



案例

茂嶽計劃：強化片區負責人戰略執行能力

該項目設置兩大模塊開展線下培訓，提升片區負責人的動力、經營能力與領導能力。模塊一圍繞戰略共識與經營布局，設置6門核心課程；模塊二聚焦管理創新與跨界思維，邀請行業專家探討技術發展與客戶體驗提升等議題。

此外，本公司每月開設「管理者七點半課堂」，針對住宅及非住宅業務開展研討。

案例

茂峰計劃：提升項目負責人的經營與管理能力

世茂服務為項目負責人開設培訓課程，內容涵蓋項目經營管理能力及團隊管理能力，總培訓時長約6-8周。

在住宅業務板塊，本公司累計培訓225名項目負責人及梯隊人才，核心課程通過率為100%。

在非住宅業務板塊，本公司累計線下培訓項目負責人54名、線上培訓68名，核心課程通過率為100%。

案例

茂林計劃：項目主管定制化課程

世茂服務就業務標準、崗位技能與現場管理質量提升等課題，為項目主管提供定制化的技能培訓與考核。2025年，本公司累計開發61門業務課程，累計培訓840名項目主管及後備員工，核心課程通過率為100%。

案例

青苗計劃：關注校招生能力發展

世茂服務通過集中培訓、雙導師帶教、線上課程、工作輪崗等形式，開展校招生培訓。幫助校招生了解企業文化和價值觀，提升校招生的專業能力，培養團隊合作意識。2025年，本公司開發定制化課程11門，共有41名校招生參與培訓



青苗計劃

案例

实操培訓：前線員工技能提升

2025年，世茂服務面向管家、秩序、綠化、環境、工程等崗位的員工，在全國範圍內，共計開展4,156場培訓，覆蓋 67,000 人次。同時，本公司針對核心崗位建立了「先認證後晉升」的機制。

在建設線上專業學習平台方面，世茂服務升級「茂學平台」，就崗位職責與關鍵學習任務，開發課程體系，提升在線課程的實用性。提供專家課程和專項案例資源。創新課程形式，將長視頻課程調整為短視頻形式，提升培訓效率。此外，平台利用智能化技術，推出AI對練功能，提升員工基礎服務能力。

在課程內容方面，關注新管家賦能培訓，更新35門主題課程，新增31門業務和經營共識課程、116門前線崗位作業標準化課程、61門項目主管課程、30門項目負責人課程以及6門片區負責人課程，進一步提升了培訓的專業性和系統性。

在講師及帶教制度方面，世茂服務設立了多種形式的帶教制度，推出了標準課程、精品課程以及專家課程，按需為新員工配備導師。此外，本公司鼓勵全體員工成為內部講師，設立了內部講師獎勵機制與評級認證。

截至報告期末

公司內部講師共計

242人

其中包括

高級講師

48人

中級講師

110人

初級講師

84人

3.2.2 激勵體系建設

世茂服務構建並持續完善員工評優和激勵體系，強化能力建設，激發人才活力，促進人才成長與業務發展。

為提升員工專業能力，本公司制定《員工考證及證書管理制度》，明確證書種類及費用報銷原則，提供證書津貼。同時，設立「計畫申報-費用報銷-津貼激勵-服務期管理」機制，確保證書使用的合規性及合適性。

2025年

本公司累計報銷證書考試費用



人民幣 154,000 元

發放津貼總額



人民幣 153,000 元

為了進一步激發組織活力與人才潛能，本公司按季在區域、片區及項目實行「賽馬」，根據經營表現，動態開展內部流動及工作調整。本公司開展雙月制「項目賽馬」，針對住宅項目負責人，依據經營結果調整升職或降職，表現優異者優先獲得晉升與培養機會，落後者將面臨調崗、降職或淘汰。

為提升前線服務品質，住宅業務板塊每年舉辦「技能大比武」競賽。競賽以实操技能與綜合服務能力為核心，面向管家開展選拔。



3.3 保障健康安全

本公司以《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》等國家法律規定作為安全管理指引，嚴格遵守當地職業健康安全相關法律、法規和標準，依據ISO 45001職業健康安全管理體系的要求，制定並落實職業健康與安全管理。本公司所有在管項目的物業業務均已獲得ISO 45001職業健康安全管理體系的認證，聘用第三方機構定期對所有相關業務的健康安全風險進行分析評估。

在制度建設方面，本公司制定《員工安全指引》、《工程專項檢查管理制度》、《突發事件管理制度》、《消防安全管理作業指引》及《設備設施風險事項管控制度》等制度，將外包員工安全要求納入崗位職責與負責人表現考核，強化安全意識，設定「零傷亡」目標。

本公司為員工提供入職體檢與年度體檢，並依據不同崗位特性調整體檢項目，強化健康管理成效。2025年，本公司進一步完善員工健康保障，於第一季度組織全員體檢，並為所有正式員工統一購買附加商業保險，保障範圍涵蓋重大疾病、意外傷害及殘疾、交通意外、疾病身故與醫療等多類風險。

在勞務外包員工健康與安全管理方面，本公司堅持一視同仁原則，管理外包員工的職業健康與安全。通過設定合同條款、建立供應商問責框架及定期開展安全培訓，強化安全保障。同時，本公司持續完善外包員工僱主責任保險管理，2024年及2025年的保險覆蓋率均為100%。本公司還根據不同區域及業務實際情況，設置差異化保險標準，根據理賠跟蹤與年度復盤的情況，不斷優化保險機制。

住宅與非住宅項目開展常態化安全檢查與應急演練。除季度應急消防演練外，每逢節假日各項目都將開展安全專項檢查。開展全員消防培訓，包括安全用火教育、情景模擬、正確使用滅火器等內容。防汛抗台培訓關注應急響應流程、排水系統操作、防洪物資使用及搶險安全規範。



3.4 提升職場溫度

世茂服務關注員工在職場中的獲得感與幸福感，建設溝通渠道，建立福利體系，加強身心健康關愛，為員工營造有溫度的職場環境。

對於員工溝通渠道，本公司開展「總裁面對面」活動，根據員工時間和行程安排，組織小範圍面對面交流，讓員工充分表達想法。本公司設立24小時審計及人力熱線，成立員工溫度工作小組，傾聽員工聲音。

對於員工福利，本公司落實養老保險、退休金等法定福利，為包括兼職員工在內的全體員工提供全面及多元的福利。2025年，本公司推出員工心理健康活動「心愈會」，累計開展86場，共有近3,000名員工參與；提供「解壓驛站」，服務前線員工。

福利類型	具體項目
福利津貼（現金形式）	新年利是、結婚禮金、子女誕生禮金、喪葬補助、餐貼、防暑防寒補貼（根據當地政策每人每月發放人民幣100至300元不等，2025年共計發放補貼人民幣10.55百萬元）
福利津貼（實物形式）	新年禮包、婦女節禮物、端午節禮盒、中秋節禮盒
健康關懷	年度福利體檢、商業保險、年假、防寒包、防暑降溫包、傷病慰問禮
文娛活動	春節留守關懷、晚班關懷、員工生日會、親子日活動

世茂服務補充福利

婦女節活動



員工生日會活動



「心愈會」減壓活動



4 心鏈城市 美好共建

4.1 心光社區文化

4.2 心鏈城市賦能

世茂服務希望為社區生活增添更多溫暖與美好，不斷拉近與業主與用戶之間的情感距離。本公司以專業服務為根基，以創新實踐為驅動，積極輸出可複製的城市服務模式，共築和諧共生的行業生態。

4.1 心光社區文化

世茂服務重視文化建設在社區工作中的重要作用，持續開展包括傳統文化、兒童教育及健康養生的社區活動，促進鄰里交流，提升社區凝聚力。

● 傳統文化進社區 ●

元宵喜樂會 ▶▶



組織猜燈謎、舞獅表演、手工製作等趣味活動

重陽節敬老活動 ▶▶



為老年業主免費拍攝金婚紀念照，長壽面敬老

● 成長守護行動 ●

暑期自習室 ▶▶



開設「暑期愛心自習室」，提供安全便捷的學習空間

● 活力鄰里 ●

體育活動 ▶▶



組織業主乒乓球賽及籃球賽，傳遞健康生活理念

4.2 心鏈城市賦能

世茂服務非住宅業務板塊建立「心鏈城市」品牌體系，全方位升級城市公共服務，賦能城市資產管理。

4.2.1 「心企」辦公服務

世茂服務「心企」品牌服務辦公樓與綜合體項目，提供全生命週期的資產運營服務。2025年，本公司發佈了《非住宅崗位口袋書2.0版》，包括保潔、前台、會務服務等工作指導，確保了服務品質。

案例

北京僑商中心

北京僑商中心是集商務公寓、辦公樓、商業空間為一體的綜合體項目。項目提供環境保潔、秩序維護、前檯服務與工程服務，提供良好的辦公環境。項目已榮獲「節水型單位」、「平安園區示範單位」、「垃圾分類示範商務樓宇」等多項榮譽。

4.2.2 「心聯」政企服務

「心聯」品牌服務政府機構及企事業單位，提供高效的服務。本公司深入理解政企客戶的特殊需求，通過建立「專業+高效」的服務準則，保障公共服務的有序開展。

案例

威海市立醫院

威海市立醫院作為三級甲等綜合醫院具有人流量大、衛生標準嚴苛及院感防控要求高的特點。世茂服務團隊升級廢棄物轉運車與清潔設備，不僅顯著提升了醫療空間的潔淨度與舒適度，更憑藉專業的人文關懷服務，贏得了院方的高度認可。

4.2.3 「心護」城市環保

「心護」品牌通過世路源，提供城市服務、城鄉環衛一體化服務及固廢處理服務。

案例

西安長安區環衛一體化服務

世路源將原有燃油作業車輛更換為新能源車輛，使用一批小型智能保潔設備替代人工作業。通過應用智慧平台，分析數據，減少車輛空駛和重複作業，提升作業效率，節降能耗。創新公廁保潔模式，在保障服務質量的基礎上，有效節省人力成本。在2025年西安市環衛公廁保潔考核中，項目從19家參評單位中脫穎而出，位居前三。



4.2.4 「心元」細分市場

「心元」品牌通過浙大新宇、上海光核教育科技有限公司、椿熙堂等業務部門，服務高校，提供幼兒托育、養老等服務。

案例

浙大新宇校園服務創新

浙大新宇團隊通過技術創新與管理優化，在寧波大學圖書館，打造「靜音圖書館」服務。項目配備AED急救設備與藥箱，組織員工參加紅十字救護培訓，為師生提供了安全、健康、便利的學習環境。

附錄

聯交所環境、社會、管治報告框架索引

C部分：「不遵守就解釋」條文			
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節索引	頁碼索引
A. 環境			
層面A1：排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	開展低碳運營 拓展環保業務	P48-50 P51-52
關鍵績效 指標A1.1	排放物種類及相關排放資料。	環境統計 數據摘要	P76
關鍵績效 指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境統計 數據摘要	P76
關鍵績效 指標A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境統計 數據摘要	P76
關鍵績效 指標A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	開展低碳運營 拓展環保業務	P48-50 P51-52
關鍵績效 指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	開展低碳運營 拓展環保業務	P48-50 P51-52
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。	開展低碳運營 拓展環保業務	P48-50 P51-52
關鍵績效 指標A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境統計 數據摘要	P76
關鍵績效 指標A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境統計 數據摘要	P76
關鍵績效 指標A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	開展低碳運營 拓展環保業務	P48-50 P51-52

關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	開展低碳運營 拓展環保業務	P48-50 P51-52
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	不適用於公司業務	
層面A3：環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	開展低碳運營 拓展環保業務	P48-50 P51-52
關鍵績效指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	開展低碳運營 拓展環保業務	P48-50 P51-52
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面B1：僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	打造多元環境 賦能員工發展 提升職場溫度	P55 P55-58 P60
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	社會統計數據摘要	P77-78
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	社會統計數據摘要	P77-78
層面B2：健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障健康安全	P59
關鍵績效指標B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	社會統計數據摘要	P77-78
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	社會統計數據摘要	P77-78
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	保障健康安全	P59
層面B3：發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	賦能員工發展	P55-58
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	社會統計數據摘要	P77-78

關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	社會統計數據摘要	P77-78
層面B4：勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	打造多元環境	P55
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	打造多元環境	P55
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	打造多元環境	P55
營運慣例			
層面B5：供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	保障合規廉潔 開展負責任採購 保障健康安全	P11-12 P24-26 P59
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	社會統計數據摘要	P77-78
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	保障合規廉潔 開展負責任採購 保障健康安全	P11-12 P24-26 P59
關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	開展負責任採購	P24-26
關鍵績效指標B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	開展負責任採購	P24-26
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、標籤及隱私事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	深化品質服務 踐行負責任營銷 智能科技賦能	P19-22 P27-28 P23-24
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用於公司業務	
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	深化品質服務 社會統計數據摘要	P19-22 P77-78
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	智能科技賦能	P23-24

關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	深化品質服務	P19-22
關鍵績效指標B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	智能科技賦能	P23-24
層面B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障合規廉潔	P11-12
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	保障合規廉潔 社會統計 數據摘要	P11-12 P77-78
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	保障合規廉潔	P11-12
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	保障合規廉潔 社會統計 數據摘要	P11-12 P77-78
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。	心光社區文化 心鏈城市賦能	P63 P64-65
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	心光社區文化 心鏈城市賦能	P63 P64-65
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	心光社區文化 心鏈城市賦能	P63 P64-65

D部分：氣候相關披露

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節索引	頁碼索引
D部分：氣候相關披露			
層面：管治			
19	發行人須披露有關以下方面的資料： (a) 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構（可包括董事會、委員會或其他同等治理機構）或個人的資訊。具體而言，發行人須指出有關機構或個人及披露以下資訊： (i) 該機構或個人如何釐定當前或將來是否有適當的技能和勝任能力來監督應對氣候相關風險和機遇的策略；	應對氣候變化	P31-32

19	(ii) 該機構或個人獲悉氣候相關風險和機遇的方式和頻率； (iii) 該機構或個人在監督發行人的策略、重大交易決策和風險管理程序及相關政策的過程中，如何考慮氣候相關風險和機遇，包括該機構或個人是否有考慮與該等氣候相關風險和機遇相關的權衡評估； (iv) 該機構或個人如何監督有關氣候相關風險和機遇的目標制訂並監察達標進度（見第37段至第40段），包括是否將相關績效指標納入薪酬政策以及如何納入（見第35段）；及 (b) 管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色，包括以下資訊： (i) 該角色是否被委託給特定的管理層人員或管理層委員會以及如何對該人員或委員會進行監督；及 (ii) 管理層可有使用監控措施及程序協助監督氣候相關風險和機遇；如有，這些監控措施及程序如何與其他內部職能部門進行整合。	應對氣候變化	P31-32
層面：策略			
20	氣候相關風險和機遇 發行人須披露其資訊，以讓人理解其合理預期可能在短期、中期或長期影響其現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇。具體而言，發行人須： (a) 描述合理預期可能在短期、中期或長期影響發行人的現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇； (b) 就發行人已識別的每項氣候相關風險，解釋發行人是否認為該風險是與氣候相關物理風險或與氣候相關轉型風險； (c) 就發行人已識別的每項氣候相關風險和機遇，具體說明其合理預期可能影響發行人的時間範圍（短期、中期或長期）；及 (d) 解釋發行人如何定義短期、中期及長期，以及這些定義如何與其策略決定規劃範圍掛鉤。	應對氣候變化	P33-44
21	業務模式和價值鏈 發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的資訊。具體而言，發行人須作如下披露： (a) 描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響；及 (b) 描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方（例如，地理區域、設施及資產類型）。	應對氣候變化	P33-44

22	<p>策略和決策</p> <p>發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響的資訊。具體而言，發行人須披露：</p> <p>(a) 有關發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇的資訊，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標。具體而言，發行人須披露以下資訊：</p> <p>(i) 因應氣候相關風險和機遇而在當前及預期將來對發行人業務模式（包括資源配置）作出的變動；</p> <p>(ii) 已經或預期將進行的任何適應或減緩工作（直接或間接）；</p> <p>(iii) 發行人任何與氣候相關轉型計劃（包括制訂轉型計劃時使用的主要假設的資訊，以及該計劃所依賴的因素），或若發行人並未有這樣的計劃，則作適當的否定聲明；</p> <p>(iv) 發行人計劃如何實現第37至40段所述的任何氣候相關目標（包括任何溫室氣體排放目標（如有））；及</p> <p>(b) 有關發行人當前及將來計劃如何為根據第22（a）段披露的行動提供資源。</p>	應對氣候變化 開展低碳運營 拓展環保業務	P33-44 P48-50 P51-52
23	發行人須披露先前各匯報期內按照第22（a）段所披露計劃的進度。	應對氣候變化 開展低碳運營 拓展環保業務	P33-44 P48-50 P51-52
24	<p>財務狀況、財務表現及現金流量</p> <p>當前財務影響</p> <p>發行人須披露以下定性和量化資料：</p> <p>(a) 氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量；及</p> <p>(b) 當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債帳面價值發生重要調整的重大風險時，關於第24（a）段中識別的氣候相關風險和機遇的資訊。</p>	應對氣候變化	P33-44
25	<p>財務狀況、財務表現及現金流量</p> <p>預期財務影響</p> <p>發行人須披露以下定性和量化資料：</p> <p>(a) 發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，並考慮到以下各項，預期其財務狀況在短期、中期及長期內將如何變化：</p> <p>(i) 其投資及處置計劃；及</p> <p>(ii) 其為實施策略所需的資金的計劃資金來源；及</p> <p>(b) 基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。</p>	應對氣候變化	P33-44

26	<p>氣候韌性</p> <p>在考慮發行人已識別的氣候相關風險和機遇後，發行人須披露資訊，使他人了解發行人的策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性。發行人須按與其情況相稱的做法，使用與氣候相關的情景分析來評估其氣候韌性。提供量化資訊時，發行人可披露單一數額或區間範圍。具體而言，發行人須披露：</p> <p>(a) 發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估，其有助於了解：</p> <p>(i) 發行人的分析結果對其策略和業務模式的影響（如有），包括發行人需要如何應對氣候相關情景分析中確定的影響；</p> <p>(ii) 發行人對氣候韌性的評估中考慮的重大不確定因素的範疇；及</p> <p>(iii) 發行人根據氣候發展調整其短期、中期和長期策略和業務模式的能力；</p> <p>(b) 如何及何時進行氣候相關情景分析，包括：</p> <p>(i) 使用的輸入數據，包括：</p> <p>(1) 發行人在分析中使用的氣候相關情景及其來源；</p> <p>(2) 分析是否涵蓋多種不同的氣候相關情景；</p> <p>(3) 分析所使用的氣候相關情景是否與氣候相關轉型風險或氣候相關物理風險有關；</p> <p>(4) 發行人在其情景中是否使用了與最新氣候變化國際協議相一致的情景；</p> <p>(5) 發行人為何認為所選擇的氣候相關情景與評估其氣候相關變化、發展或不確定性的韌性相關；</p> <p>(6) 發行人在分析中所使用的時間範圍；及</p> <p>(7) 發行人分析所涵蓋的營運範圍（例如分析所涵蓋的營運地點及業務單位）；</p> <p>(ii) 發行人在分析中所作的關鍵假設；及</p> <p>(iii) 進行氣候相關情景分析的匯報期。</p>	本公司將於後 續報告周期提 供有關情景分 析等氣候韌性 的披露。	/
層面：風險管理			
27	<p>發行人須披露以下資訊：</p> <p>(a) 發行人用於識別、評估氣候相關風險，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策，包括有關以下方面的資訊；</p> <p>(i) 發行人使用的輸入資料及參數（例如資料來源及程序所涵蓋的業務範圍）；</p> <p>(ii) 發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來識別氣候相關風險；</p> <p>(iii) 發行人如何評估有關風險的影響的性質、可能性及程度（例如發行人可有考慮定性因素、量化門檻或其他所用標準）；</p>	應對氣候變化	P45

27	<p>(iv) 發行人可有及如何就氣候相關風險相對於其他類型風險的優次排列；</p> <p>(v) 發行人如何監察其氣候相關風險；及</p> <p>(vi) 與上一個匯報期相比，發行人可有及如何改變其使用的流程；</p> <p>(b) 發行人用於識別、評估氣候相關機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程（包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的資訊）；及</p> <p>(c) 氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。</p>	應對氣候變化	P31-32
層面：風險管理			
28	<p>溫室氣體排放 發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量（以公噸二氧化碳當量表示），並分為：</p> <p>(a) 範圍1溫室氣體排放；</p> <p>(b) 範圍2溫室氣體排放；及</p> <p>(c) 範圍3溫室氣體排放。</p>	應對氣候變化 環境統計數據摘要	P46 P76
29	<p>發行人須：</p> <p>(a) 除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求，否則發行人須根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004年）》計量其溫室氣體排放；</p> <p>(b) 披露其用於計量溫室氣體排放的方法，包括：</p> <p>(i) 發行人用於計量其溫室氣體排放的計量方法、輸入資料及假設；</p> <p>(ii) 發行人為何選擇該計量方法、輸入資料及假設計量溫室氣體排放；及</p> <p>(iii) 發行人在匯報期對計量方法、輸入資料及假設進行的任何變更以及變更原因；</p> <p>(c) 就根據第28 (b) 段披露的範圍2溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍2溫室氣體排放，並提供有助於了解該排放的任何所需合約文書的資訊；及</p> <p>(d) 就根據第28 (c) 段披露的範圍3溫室氣體排放，根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍3）核算與報告標準（2011年）》所述的範圍3類別披露發行人計量範圍3溫室氣體排放中包含的類別。</p>	應對氣候變化 環境統計數據摘要	P46 P76

30	氣候相關轉型風險 發行人須披露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。	本公司將於後續報告周期提供有關容易受氣候影響的資產或業務活動的金額及百分比的披露。	/
31	氣候相關物理風險 發行人須披露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。		
32	氣候相關機遇 發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。		
33	資本運用 發行人須披露用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。	本公司將於後續報告周期提供有關資本投放的披露。	/
34	<p>內部碳定價 發行人須披露如下：</p> <p>(a) 闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價（例如投資決策、轉移定價及情景分析）；及</p> <p>(b) 發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價；</p> <p>或適當的否定聲明，確認發行人沒有在決策中應用碳定價。</p>	本公司將於後續報告周期提供有關內部碳定價的披露。	/
35	薪酬 發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策，或提供適當的否定聲明。這可能構成根據第19 (a) (iv) 段作出的披露的一部分。	應對氣候變化	P31-32
36	<p>行業指標 本交易所鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標，或與參與有關行業常見特徵有關的行業指標。在決定披露哪些行業指標時，本交易所鼓勵發行人參考《〈國際財務報告可持續披露準則 S2 號〉行業披露指南》和其他國際環境、社會及管治報告框架規定的行業披露要求所述的與披露主題相關的行業指標，並考慮其是否適用。</p>	應對氣候變化	P46-47

37	<p>氣候相關目標 發行人須披露 (a) 其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及 (b) 法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。發行人須就每個目標逐一披露：</p> <p>(a) 用以設定目標的指標； (b) 目標的目的（例如減緩、適應或以科學為基礎的舉措）； (c) 目標的適用範圍（例如目標是適用於發行人整個集團還是部分（如僅適用於某個業務單位或地理區域））； (d) 目標的適用期間； (e) 衡量進度的基準期間； (f) 階段性目標或中期目標（如有）； (g) 如屬量化目標，其屬絕對目標還是強度目標；及 (h) 最新氣候變化國際協議（包括該協議產生的司法承諾）如何幫助發行人設定目標。</p>	應對氣候變化	P46-47
38	<p>發行人須披露其設定及審核每項目標的方法，以及其如何監察達標進度，包括：</p> <p>(a) 目標本身及設定目標的方法是否經第三方驗證； (b) 發行人審核目標的程序； (c) 用於監察達標進度的指標；及 (d) 任何修訂目標的內容及原因。</p>	應對氣候變化	P46-47
39	發行人須披露有關每項氣候相關目標的績效的資訊以及對發行人績效的趨勢或變化分析。	應對氣候變化	P46-47
40	<p>就按第37至39段披露的每一項溫室氣體排放目標，發行人須披露：</p> <p>(a) 目標涵蓋哪些溫室氣體； (b) 目標是否涵蓋範圍1、範圍2或範圍3溫室氣體排放； (c) 此目標是溫室氣體排放總量目標還是溫室氣體排放淨額目標。如為溫室氣體排放淨額目標，發行人須另外披露相關的溫室氣體排放總量目標； (d) 目標是否是採用行業脫碳方法得出的；及 (e) 發行人計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放以實現任何溫室氣體排放淨額目標。關於使用碳信用的計劃，發行人須披露：</p> <p>(i) 依賴使用碳信用以實現任何溫室氣體排放淨額目標的程度及方式； (ii) 該碳信用將由哪些第三方計劃驗證或認證； (iii) 碳信用的類型，包括相關抵消是否是基於自然還是基於科技的碳消除，以及相關抵消是通過減碳還是碳消除實現；及 (iv) 為讓人了解發行人計劃使用的碳信用的可信度和完整性所必需的任何其他重要因素（例如，對碳抵消效果的假設）。</p>	應對氣候變化	P46-47

環境統計數據摘要

能源	單位	數據
間接能源消耗量	兆瓦時	401,655.52
能源消耗總量	兆瓦時	401,655.52
能源消耗密度	兆瓦時/平方米	0.0035
溫室氣體	單位	數據
間接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	213,118.42
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	213,118.42
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/平方米	0.0019
水資源	單位	數據
總耗水量	噸	11,895,122.56
總耗水密度	噸/平方米	0.10
廢棄物	單位	數據
有害廢棄物總量	噸	9.12
有害廢棄物密度	噸/平方米	0.00000079
無害廢棄物總量	噸	196.53
無害廢棄物密度	噸/平方米	0.0000017

註釋：

- 自2024年起，世茂服務總部及其附屬公司取消公務用車，因此報告期內未產生與汽油相關的直接能源消耗，以及與公務用車相關的廢氣排放。
- 因世茂服務運營模式調整，報告期內直接能源消耗量的統計範圍未覆蓋浙大新宇自營餐飲業務的天然氣消耗量。
- 間接能源類型為外購電力，統計範圍覆蓋世茂服務在管住宅項目物業辦公用房。
- 間接溫室氣體排放來自外購電力的使用。溫室氣體排放量的計算參照中華人民共和國國家發展和改革委員會發布的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。外購電力溫室氣體排放因子參照中華人民共和國生態環境部、國家統計局發布的2023年全國電力平均二氧化碳排放因子。
- 水資源類型為市政用水，統計覆蓋世茂服務在管住宅項目物業辦公用房。
- 有害廢棄物類型為廢棄燈管、廢棄電池與廢棄硒鼓，統計範圍覆蓋世茂服務總部、附屬公司行政辦公區域及在管住宅項目物業辦公用房。
- 無害廢棄物類型為廢紙，統計範圍覆蓋世茂服務總部、附屬公司行政辦公區域及在管住宅項目物業辦公用房。因世茂服務運營模式調整，報告期內無害廢棄物產生量的統計範圍未覆蓋生活垃圾產生量。

社會統計數據摘要

員工	按類型 (如適用)	單位	數據
總僱員		人	36,227
按性別劃分	女性	人	21,870
	男性	人	14,357
按年齡劃分	30歲以下	人	3,413
	30-50歲	人	14,035
	50歲以上	人	18,779
按地區劃分	中國境內	人	36,227
	中國境外	人	0
按僱傭類型劃分	全職	人	36,225
	兼職	人	2
	勞務派遣	人	0
按職級劃分	非管理層	人	35,100
	初級管理層	人	899
	中級管理層	人	199
	高級管理層	人	29
管理層	管理層-女性	人	488
	管理層-男性	人	639
少數民族	/	人	1,321
殘障人士	/	人	108
僱員綜合流失率		%	0.34
按性別劃分	女性	%	1.03
	男性	%	2.44
按年齡劃分	30歲以下	%	1.71
	30-50歲	%	0.69
	50歲以上	%	1.40
按地區劃分	中國境內	%	0.34
	中國境外	%	0.00
按職級劃分	非管理層	%	0.30
	初級管理層	%	0.62
	中級管理層	%	7.02
	高級管理層	%	6.45
新進員工總數		人	14,680
按性別劃分	女性	人	9,352
	男性	人	5,328
按年齡劃分	30歲以下	人	1,705
	30-50歲	人	4,632
	50歲以上	人	8,343

按地區劃分	中國境內	人	14,680
	中國境外	人	0
按職級劃分	非管理層	人	14,439
	初級管理層	人	215
	中級管理層	人	26
	高級管理層	人	0
工會會員覆蓋率		%	100
健康與安全	按類型 (如適用)	單位	數據
因工亡故人數	2023年	人	8
	2024年	人	7
	2025年	人	3
因工亡故人數的比率	2023年	%	0.02
	2024年	%	0.02
	2025年	%	0.01
因工傷損失的工作日數		天	8,035.50
發展與培訓	按類型 (如適用)	單位	數據
受訓僱員百分比			
按性別劃分	女性	%	44.90
	男性	%	55.10
按職級劃分	非管理層	%	92.10
	管理層	%	7.90
僱員平均受訓時數		小時/人	29.74
按性別劃分	女性	小時/人	43.26
	男性	小時/人	18.75
按職級劃分	非管理層	小時/人	29.24
	管理層	小時/人	35.50
員工培訓總投入金額		人民幣千元	2,533
供應商	按類型 (如適用)	單位	數據
供應商總數	/	個	10,123
按地區劃分	中國境內	個	10,123
	中國境外	個	0
產品責任		單位	數據
產品及/或服務的投訴總數		條	32,311
當年客戶滿意度百分比		%	83.00
商業道德		單位	數據
當年對公司或其僱員提出並已完結的貪污訴訟案件的數目		宗	0
董事和所有員工 (包括非正式員工) 的合規培訓比率		%	100

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