



北京京城佳業物業股份有限公司

BEIJING CAPITAL JIAYE PROPERTY SERVICES CO., LIMITED

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：2210



環境、社會及
管治報告

2025

我們是一家

首都領先、全國知名的城市運營
和美好生活服務供應商



目錄

關於本報告

董事會聲明

關於我們

公司簡介

已取得的認證

企業榮譽

我們的2025

議題重要性評估

可持續發展責任實踐

4

環境篇



6

環境保護

18

7

應對氣候變化 推動低碳轉型

20

7

環境合規管理 守護綠水青山

26

7

綠色低碳運營 共創美好生活

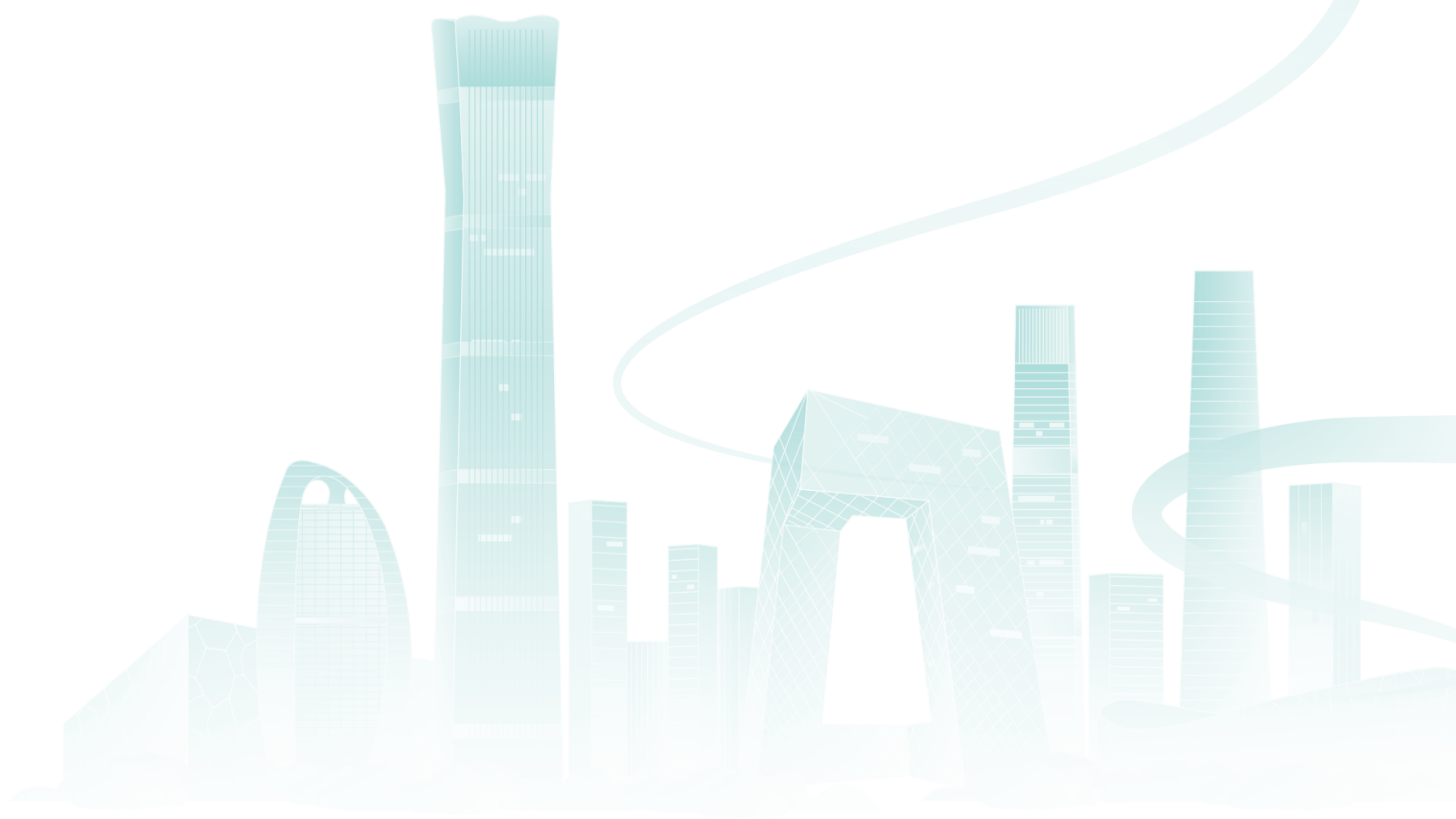
31

8

11

13

17



社會篇

優質服務

36

深耕品牌建設 優化服務體驗	38
拓展服務矩陣 驅動業態升級	40
注入節慶活力 煥發社區生機	41

責任運營

44

鍛綠色供應鏈 築韌性增長極	46
凝聚向善同心 投入社會公益	47
加碼數字賦能 推進智慧管理	51

以人為本

54

守護員工權益 傾注人文關懷	56
精進專業能力 助力學習發展	62
築牢安全防線 守護職業健康	68

附錄

附錄I	ESG關鍵績效數據表	88
附錄II	ESG政策列表	94
附錄III	國際可持續披露準則－行業指標披露索引	96
附錄IV	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》	96
附錄V	氣候相關財務信息披露(TCFD)內容索引	102
附錄VI	國資委《央企控股上市公司ESG專項報告參考指標體系》索引表	103
附錄VII	意見反饋表	112

治理篇

治理原則

74

完善治理結構 踐行ESG戰略	76
黨建賦能治理 融合提質增效	80
強化合規管控 長遠穩健經營	84

關於本報告

本報告是北京京城佳業物業股份有限公司(以下簡稱「本公司」或「公司」)發佈的第五份《環境、社會及管治報告》(「ESG報告」或「本報告」),重點披露本公司及其附屬公司(統稱「京城佳業」、「本集團」或「我們」)2025年在ESG方面的管理理念、管理舉措及亮點成效等。

編製依據

本報告編製力求符合業界通行的可持續發展信息披露相關標準,同時立足行業背景,突出企業特點。2025年重點參考的相關標準包含以下:

- (1) 香港聯合交易所有限公司(聯交所)主板上市規則(《上市規則》)附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(ESG報告守則);
- (2) 《國際財務報告可持續披露準則第1號——可持續發展相關財務信息披露一般要求》(IFRS S1)與《國際財務報告可持續披露準則第2號——氣候相關披露》(IFRS S2);
- (3) 財政部《企業可持續披露準則——基本準則(試行)》與《企業可持續披露準則——氣候(試行)》;
- (4) 《央企控股上市公司ESG專項報告參考指標體系》。

匯報原則

本報告編製過程遵循「ESG報告守則」匯報原則。

原則	回應
重要性	京城佳業於2025年開展重要性議題評估工作,邀請利益相關方參與評估,本公司董事會(「董事會」)對年度重要性分析結果進行審批確認,並於本報告中披露本集團重要性議題的影響及表現。
平衡	本報告客觀、公正、真實地反映本集團2025年環境及社會事宜工作成效及挑戰,如實披露我們所遇到的問題及改善措施。
一致性	京城佳業遵循一致的披露統計方法,未來我們將確保ESG報告採用一致的披露原則,當統計方式等相關因素更改時,我們會在報告中說明具體更改及原因。
量化	本集團依據「ESG報告守則」中「關鍵績效指標」要求,對環境和社會範疇的具有歷史數據的關鍵績效指標進行量化的披露,涉及計算的指標所用的標準詳見「ESG關鍵績效數據表」。對前瞻性的信息如目標盡可能進行量化的披露,並將在未來逐步完善統計流程實現全部披露。

報告範圍

本報告的報告期為2025年1月1日至2025年12月31日（「報告期內」或「本年度」），部分內容向前後期延伸。除個別資料有特定說明外，本報告中的政策文件、聲明、數據等覆蓋京城佳業的實際業務範圍。

如無特別說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量單位。本報告重點披露ESG信息，部分內容須與《北京京城佳業物業股份有限公司2025年度報告》一併閱讀。

數據來源

本報告使用數據主要源自公開數據、內部統計表、第三方調研、行政文件及報告等相關文件。

報告批准

本報告於2026年4月24日經董事會審閱確認，批准發佈。

報告獲取

本報告提供中英版本供讀者查閱，報告電子版可在聯交所網站(www.hkexnews.hk)或本公司的官方網站(<https://jps.bucg.com>)獲取。如中英文版本有任何不相符之處，以中文版本為準。

意見反饋

如閣下對本公司ESG工作或本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過電子郵件(jjcy@bcjps.com)與我們聯繫。

董事會聲明

京城佳業高度重視企業自身的可持續發展，密切關注其他環境及社會因素，包括氣候變化、資源消耗、ESG方針策略、社區建設、基層治理等。公司已深刻洞悉可持續發展在日常運營和市場管理中的重要性，以及對企業長期發展的價值。作為北京市國有企業，京城佳業率先落實首都建設發展的主體責任，明確自身發展定位，努力為行業帶來正面影響力。

在監管可持續發展工作方面，京城佳業依據聯交所ESG管治要求，設立了行之有效的ESG工作架構，持續加強董事會對ESG事宜的監督及參與度。京城佳業ESG管治架構以董事會為ESG事宜的最高負責及決策機構，董事會負責決定公司ESG各項管理策略，包括但不限於：確認所評估及識別的ESG相關風險和機遇，確認內部和外部重要性評估的結果，決定ESG管理目標、方針政策和實施路徑，及批准公司ESG年度報告等。董事會下設戰略投資與ESG委員會作為監督層，負責溝通協調ESG相關事項，組織編製ESG報告，定期向董事會匯報ESG工作進展。各職能部門及下屬公司作為執行層，負責推進落實戰略投資與ESG委員會制定的工作計劃，匯報ESG相關工作進度與數據，全面落實ESG相關管理工作。

基於外部環境和京城佳業發展戰略，我們在報告期內對利益相關方進行調研，識別出9個兼具財務重要性和影響重要性的ESG議題，以此明確工作重點，包括：員工權益、員工福利與薪酬、員工招聘與保留、員工職業健康安全、員工培訓與發展、客戶安全與健康、信息安全及隱私保護、智慧物業、服務品質。我們在日常工作中對上述議題進行重點審視與績效提升，並相應地進行目標管理。未來，我們將持續根據利益相關方期望和本公司運營實際調整可持續發展管理策略及推進方式，不斷提升可持續發展水平。

本報告詳盡披露京城佳業2025年ESG工作的進展與成效，並於2026年4月24日經由董事會審議通過。京城佳業董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

關於我們

公司簡介

本公司由北京城建集團有限責任公司（「城建集團」，與其附屬公司合稱「北京城建集團」）聯合北京東城區所屬企業北京天街集團有限公司（「天街集團」）於2020年12月22日共同發起創立，2021年11月10日在聯交所主板上市（股份代號2210.HK）。城建集團及所屬北京城建投資發展股份有限公司（「城建發展」）、北京住總集團有限責任公司（「北京住總集團」）、天街集團和其他H股股東分別持股26.44%、33.47%、14.24%、0.85%和25%。

本集團擁有物業管理服務、非業主增值服務和社區增值服務三大主要業務板塊，積極發展「科教文衛體」服務業態。截至2025年12月31日止，本集團已經進駐全國14個省市、自治區，在管物業面積超49.04百萬平方米，經營業務多元化，包括行政辦公、高校後勤、文體場館、醫院物業、軍隊營區、交通場站、高端商寫、住宅物業等。除基礎業務外，增值業務涵蓋租戶招攬及管理、供暖運營、工程運維、案場服務、餐飲服務、美居服務和社區養老等20餘項。

京城佳業積極融入國家發展戰略，朝着區域深耕型、特色服務型的發展方向，致力於服務更有溫度、發展更有質量、治理更有水平、股東更有價值感、員工更有獲得感，為打造「首都領先、全國知名的城市運營和美好生活服務供應商」願景目標而不懈奮鬥，為建設新時代美好生活貢獻力量！

已取得的認證

京城佳業及代管企業建大物業、工大融實、崇誠物業、北方工大已通過《職業健康安全管理體系》《質量管理體系》《環境管理體系》三體系認證。京城佳業及代管企業工大融實已通過《信息安全管理體系認證》《能源管理體系認證》。代管企業建大物業本部及場館運營分公司（體育）、工大融實、北方工大通過了安全生產標準化三級企業資質。



信息安全管理體系認證



質量管理體系認證



環境管理體系認證



能源管理體系認證



職業健康安全管理體系認證



所服務的亞洲金融大廈已取得LEED鉑金級認證和國內綠色建築三星級認證



企業榮譽

北京中指信息技術研究院



「2025中國國有物業
服務優秀企業」



「2025中國教育物業
管理優秀企業」



「2025中國物業服務
百強滿意度領先企業」



「2025中國物業
服務百強企業」



「2025中國物業服務
年度社會責任感企業」



「2025中國物業服務
質量領先企業」

克而瑞物管&中物研協



「2025中國物業服務力百強企業」



「2025年度服務力住宅項目標桿－龍樾灣」



「2025中國物業服務華北品牌企業30強」



「2025中國醫院物業服務力TOP20企業」



「2025中國學校物業服務力TOP20企業」



「2025中國物業服務質量領先企業」



「2025年度服務力學校項目標桿－北京大學醫學部」



「2025中國物業低碳運營領先企業」



「2025中國物業管理卓越標桿項目－寫字樓－住總集團大廈」



「2025中國學校物業服務領先企業」



「2025中國物業服務企業綜合實力500強」



「2025中國行政辦公物業服務領先企業」



「2025中國醫院物業服務領先企業」



「2025中國品質物業服務領先企業」



「2025中國國有物業服務企業綜合實力100強－第9名」

中物智庫



「2025中國物業高品質服務力百強企業」



「2025中國住宅物業好服務領軍企業」



「2025中國物業管理行業上市物企20強」第16名



「2025中國物業服務綜合實力百強企業」第15名



「2025中國物業服務企業華北30強」



「2025中國學校物業服務企業TOP20」



「2025中國物業國有企業百強」第11名



「2025中國物業品牌影響力百強企業」



「2025北京公建物業十大品牌物業服務企業」

我們的2025

經濟亮點績效



資產總額
25.56億元



新签合同額
5.56億元



營業收入
22.92億元



增值服務收入
7.01億元



在管面積
4,904萬平方米



全年新拓全委項目
38個



新拓項目第三方佔比
97.4%



行政辦公+高端商寫
82個



文體場館
6個



醫院物業
6家



高校後勤
24所



交通場站
14項

治理亮點績效



涉貪污、賄賂、勒索、欺詐
及洗黑錢的訴訟案件數量
0件



廉潔培訓覆蓋率
100.00%



供應商簽訂《合規及廉潔
交易承諾函》比例
100.00%



獨立董事佔比
33.33%



女性董事佔比
11.11%



開展各類投資者交流活動
28場



合規管理培訓人次
16,636人次



統籌開展各類審計
23項



內部控制體系覆蓋
100.00%

社會亮點績效



向香港大埔宏福苑火災捐贈

300萬港幣

其他公益捐贈投入金額

76萬元

員工培訓覆蓋率

100%

安全培訓

1,637次

參培人員

4萬餘人次

供應商數量

1,544家

舉辦社區文化活動

892次

環境亮點績效



溫室氣體排放密度

2,919.78噸二氧化碳當量/
百萬平方米

不含供熱業務的溫室氣體排放密度

1,427.37噸二氧化碳當量/
百萬平方米

有害廢棄物密度

0.02噸/百萬平方米

無害廢棄物密度

2.57噸/百萬平方米

用水密度

34,579.67立方米/百萬平方米

能源消耗密度

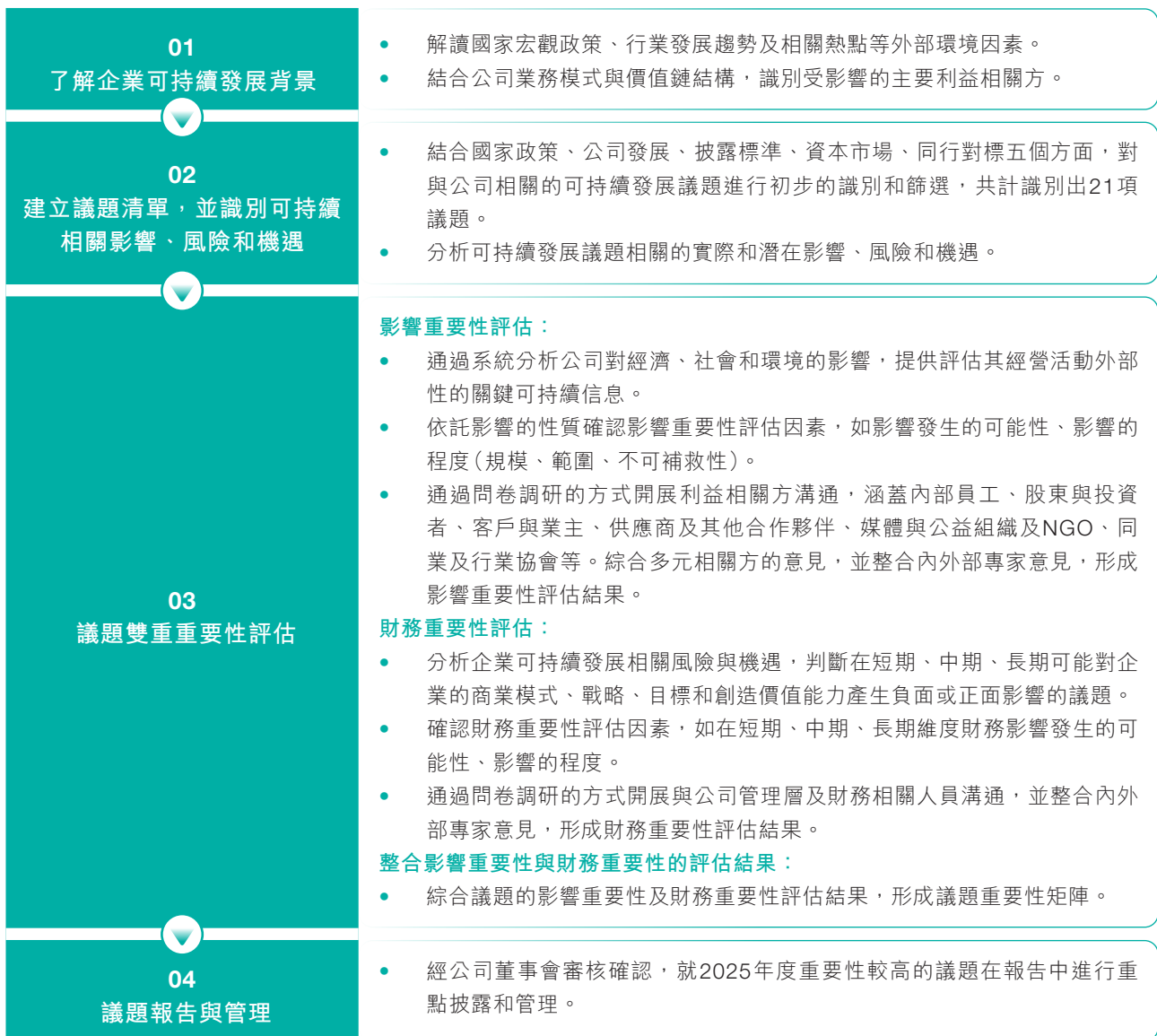
9,812.25兆瓦時/百萬平方米

議題重要性評估

重要性議題評估流程

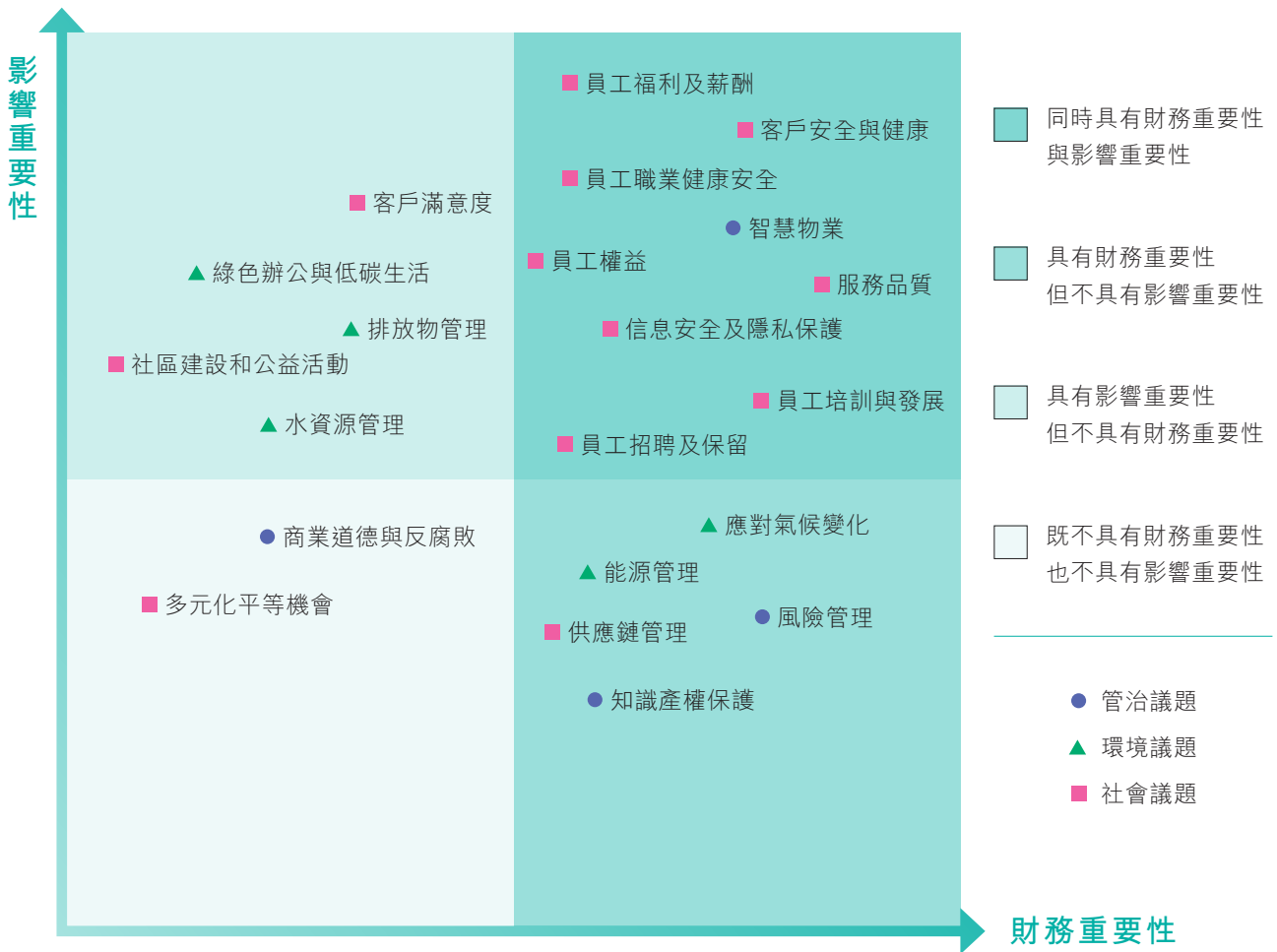
京城佳業高度重視ESG報告的準確性、及時性和真實性。2025年，公司通過調查問卷、訪談等形式，收集主要內外部利益相關方關注的議題，並進行重要性分析和排序，評估各議題在短期、中期及長期對公司財務的影響，以及公司在各議題上的表現對經濟、社會與環境產生的實際與潛在影響。在此基礎上，通過內外部專家的評審與校準，最終形成雙重重要性分析結果。

京城佳業ESG報告重要性議題評估流程



重要性議題評估結果

京城佳業結合標準對標、政策分析及同業對標，在往年議題基礎上調整更新，共識別並篩選出21項議題，其中9項議題具有雙重重要性，5項議題僅具有財務重要性，5項議題僅具有影響重要性，2項議題既不具有財務重要性、也不具有影響重要性。



公司董事會及戰略投資與ESG委員會審閱並確認本年度議題重要性矩陣。針對具有財務重要性的議題，公司分析與評估其風險和機遇，並在報告中重點披露。

類別	主要風險／機遇	影響時間範圍	預期財務影響
能源管理	政策和法律風險	中長期	合規成本增加
	市場風險	短中長期	營業收入降低
	資源效率機遇	短中期	運營成本降低
	市場機遇	中長期	營業收入增加
應對氣候變化	急性物理風險	短期	直接和間接的運營成本增加
	慢性物理風險	長期	間接的運營成本增加，業務經營方向和服務內容調整
	政策和法律風險	中長期	直接和間接的運營成本增加
	技術風險	短中長期	直接和間接的運營成本增加
	市場風險	短中長期	直接和間接的運營成本增加，業務經營方向和服務內容調整
	聲譽風險	短中長期	直接和間接的運營成本增加
	技術機遇	短期	資本支出增加，但可能實現降本增效
	客戶偏好轉變機遇	短中長期	資本支出增加，但可能獲得更大的市場份額
服務品質	聲譽機遇	短中長期	資本支出增加，但可能獲得更大的市場份額
	市場風險	中長期	營業收入減少
	聲譽風險	短中期	運營成本增加
	聲譽機遇	中長期	營業收入增加
客戶安全與健康	服務機遇	中長期	營業收入增加
	政策風險	短中期	運營成本增加
	責任風險	中長期	運營成本增加
	聲譽機遇	中長期	營業收入增加
信息安全及隱私保護	服務機遇	中長期	營業收入增加
	信息洩露風險	短中期	運營成本增加 營業收入下降
	信息技術機遇	中長期	資本支出增加，但可能實現降本增效

類別	主要風險／機遇	影響時間範圍	預期財務影響
員工福利及薪酬	員工福利及薪酬風險	中長期	運營成本增加 營業收入減少
	員工福利及薪酬機遇	中長期	運營成本減少 營業收入增加
員工職業健康與安全	員工職業健康與安全風險	短中長期	合規成本增加 運營成本增加
	員工職業健康與安全機遇	短中長期	合規成本減少 運營成本減少
員工權益	員工權益風險	短中長期	合規成本增加 運營成本增加
	員工權益機遇	短中長期	合規成本減少 運營成本減少
員工招聘及保留	員工流失風險	短中長期	運營成本增加 營業收入減少
	員工招聘及保留機遇	短中長期	運營成本減少 營業收入增加
員工培訓與發展	員工培訓與發展風險	中長期	運營成本增加 營業收入減少
	員工培訓與發展機遇	中長期	運營成本減少 營業收入增加
供應鏈管理	供應鏈管理模式風險	中長期	運營成本增加
	供應鏈安全風險	中長期	運營成本增加
	供應商服務質量風險	中長期	營業收入降低
	供應商安全生產風險	短中期	運營成本增加
	法律合規風險	短期	運營成本增加
	品牌聲譽風險	短中期	營業收入降低
風險管理	品牌聲譽風險	短中期	營業收入降低
	運營風險	中長期	運營成本增加
智慧物業	服務機遇	中長期	營業收入增加
	技術機遇	中長期	運營成本減少 營業收入增加
知識產權保護	法律合規風險	短期	運營成本增加
	知識產權機遇	短期	營業收入增加

可持續發展責任實踐

京城佳業積極履行高質量可持續發展的目標，在追求經濟上的發展和增長的同時，明確了我們可持續發展的六大責任方向，落實各責任方向下的行動舉措以及對聯合國可持續發展目標(SDGs)的回應，保障商業價值與社會價值的契合。

六大責任實踐

經濟責任：

- 京城佳業堅持內涵式高質量發展，以「擴規模、增效益、強管理、鑄品牌」為思路，實現規模與效益穩健增長。
- 構建風控、內控、合規一體化重大風險防控體系，築牢「三道防線」，強化審計監督，保障公司穩健經營。
- 以科技創新驅動「服務數字化+管理數字化」雙輪戰略，運用大數據、物聯網等技術，推動業財融合、品質管控、客戶服務與智慧社區建設，為智慧物業發展築牢支撐。

服務責任：

- 聯合專業機構完成五大業態45個項目全面診斷，搭建標準、配置、流程、督導一體化服務體系。
- 建立閉環投訴處理與「接訴即辦」機制，高頻訴求核心解決率達95%。
- 多渠道收集業主意見，開展專題活動，形成「需求—響應—回訪—優化」服務閉環。
- 打造「佳享薈」線上服務平台，升級400客服系統，研發專項管理系統，建立高效服務標準，實現全流程閉環管理。
- 打通訪客管理與門禁系統，運用智能巡檢機器人及安防技術，構建「技防+智巡」安全體系，提升園區安防水平。

員工責任：

- 勞動合同簽訂率100%，社會保險覆蓋率100%，未發生僱傭童工或強迫勞動。
- 員工培訓內容豐富、形式多元，全體員工受訓比率100%，培訓投入137.55萬元。
- 為全體員工提供社會保險與公積金、帶薪休假、補充保險。人均帶薪休假期數為9.21天。優化補充醫療保險、普惠健康保投保方案。
- 在重要節日及夏季開展員工慰問活動，組織健步走、愛心捐贈、文體及節慶活動，營造活力溫暖的工作氛圍。

供應鏈責任：

- 搭建集採信息化管理平台，整合供應商管理、流程審批等核心功能，推動採購流程線上化、透明化、智能化。
- 培訓賦能：定期為參與招投標的員工提供專題培訓；高度重視與供應商溝通，根據業務發展需求組織開展面向供應商的培訓活動。
- 供應鏈可持續發展：選擇供應商時，全面考慮其環境和社會表現，盡可能選擇在環境、社會方面表現良好的供應商。

環保責任：

- 綠色辦公：倡導綠色辦公，發佈《節能減排倡議書》，推行節能、無紙化辦公、綠色出行及綠色食堂，開展節能宣傳，提升員工環保意識。
- 廢棄物管理：參與編寫《生活垃圾管理規範》團體標準，35個項目獲評北京市垃圾分類示範項目，公司獲標準化5A級認證及生活垃圾分類服務10星認證。
- 商企能源管理：通過節能技術改造、鍋爐改造等措施強化能源管理，助力客戶節能降耗。
- 服務項目亞洲金融大廈獲評LEED白金級、綠色建築三星級認證，並獲「百年建築」稱號。

社會責任：

- 參與基層治理：搭建社區居民議事廳、設立項目經理接待日，完善物業協商共治機制，有效解決社區治理難點問題。
- 落實鄉村振興：向新疆墨玉縣捐贈2個公益崗位，完成消費公益幫扶70餘萬元。
- 勇擔社會責任：向香港大埔宏福苑火災捐贈300萬港幣用於賑災重建，其他公益捐贈76萬元，志願服務時長252小時。

環境保護

京城佳業重視環境友好建設，系統地管理各項目的環保措施，組織內部各級單位開展關於環保措施的成效和經驗分享；積極倡導員工開展綠色辦公，身體力行落實辦公場所的節能低碳，追求資源的高效利用。

對應的聯合國可持續發展目標(SDGs)





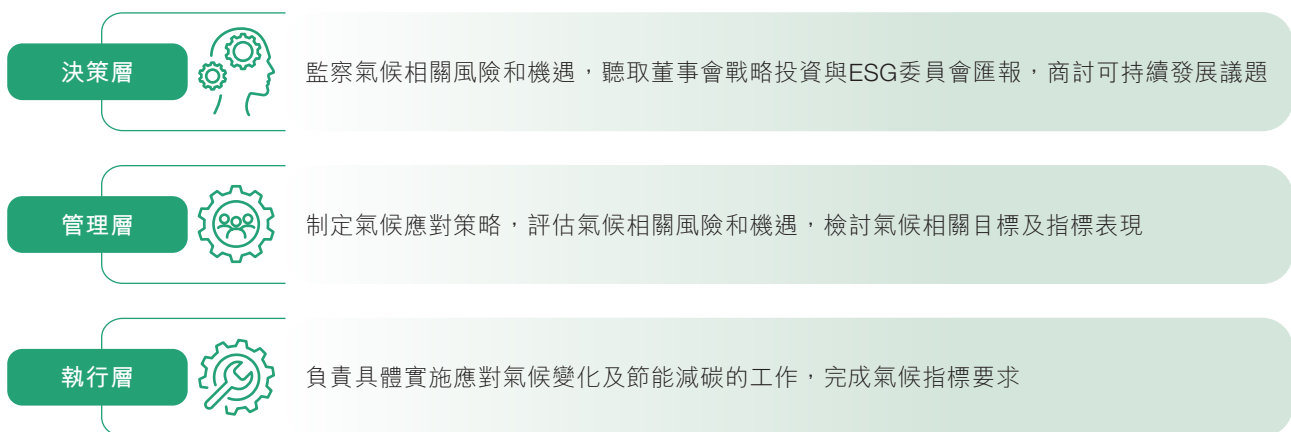
1.1 應對氣候變化 推動低碳轉型

京城佳業積極響應國家「雙碳」戰略，持續完善氣候治理體系。結合公司運營發展實際，主動識別並評估氣候相關風險與機遇，制定相應的策略和目標。在降低氣候風險的同時搶抓綠色發展機遇，推動自身及合作夥伴加快綠色低碳轉型。

1.1.1 治理

京城佳業已建立ESG管治架構，構建「決策層－管理層－執行層」自上而下、相互配合的三級治理架構，規範應對氣候變化管理體系，減少運營活動對氣候系統產生的影響，同時積極管理氣候變化相關風險和機遇。

京城佳業氣候變化管治體系



公司對可能面臨的因氣候變化導致的風險和機遇逐步開展現狀審視、戰略制定、影響、風險和機遇管理及權衡評估、指標和目標的識別與管理。

1.1.2 戰略

京城佳業將「雙碳」目標納入本集團發展全局。我們在為城市、社區、建築等不同場景和客戶提供高質量服務過程中，持續推進節能減排的各項工作，實現了自身碳排放穩定可控，助力國家「雙碳」目標的實現。

短期看，氣候變化對本集團應對極端天氣的服務能力提出了考驗，因此，京城佳業持續強化一線員工在面對極端天氣的應急處理能力建設，力求在極端天氣下，有效保障業主的生命財產安全；中期看，氣候可能會給我們企業的運營成本造成壓力，同時提醒我們要強化成本管理意識，提高企業可持續發展能力；長期看，氣候變化可能會對我們所屬的物業管理行業的服務模式、業態生態、客戶需求產生深遠影響，從而對京城佳業的創新發展提出新的要求，同時帶來新的業務增長機會。

京城佳業已識別的可能面臨的物理風險如下表所示：

京城佳業面臨的氣候變化相關物理風險和應對措施				
類別	風險描述	帶來的 主要財務影響	時間範圍 及影響程度	應對措施
急性物理風險	<ul style="list-style-type: none"> 極端天氣會損壞公司應急服務設施和固定資產，對所服務項目的基礎運營成本和服務質量造成不同程度的損害，並影響整體服務質量 需要耗用更多水和電進行製冷，同時冷卻系統效率降低 增加對水和能源的需求，或增加水管的壓力，導致水管彎曲以及供水問題 增加高溫補貼支出、環境改善和防護設備採購費用等 	直接和間接的運營成本增加	短期／高	<ul style="list-style-type: none"> 加強安全生產培訓，制定應對極端天氣應急預案。例如，我們制定了《生產安全事故應急救援預案》《防汛管理辦法》及《防汛應急預案》 持續推進既有設施的節能優化，在節能的同時有效降低成本，並推廣使用清潔能源 定期對在管物業的電氣線路和水管等設備進行檢查、維護和更新，制定應對電力供應中斷、水管爆管的應急預案，比如安裝備用電源系統，以防突發停電事件
慢性物理風險	全球氣候變暖導致未來氣溫升高，海平面上升，導致公司服務項目的難度加大。	間接的運營成本增加，業務經營方向和服務內容調整	長期／低	<ul style="list-style-type: none"> 公司在外拓項目和制定區域佈局時，綜合考慮氣溫升高、海平面上升的現實影響因素

京城佳業已識別的可能面臨的轉型風險如下表所示：

京城佳業面臨的氣候變化相關轉型風險和應對措施				
類別	風險描述	帶來的 主要財務影響	時間範圍 及影響程度	應對措施
政策和法律	<ul style="list-style-type: none"> 新政策及法規對物業企業在垃圾分類和節能減排方面要求嚴格，行政罰款風險上升 更加嚴格的環境法規和建築綠色低碳管理規定 氣候相關信息披露要求愈加嚴格 碳交易及碳稅的引入 	直接和間接的運營成本增加	中長期／高	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格落實和執行政策法規，強化合規風險和節能減排方面的運營能力建設 持續關注相關政策及法規的出台和更新情況，及時研究執行要求並制定響應措施
技術	<ul style="list-style-type: none"> 技術體系向綠色低碳、高效等方向進行轉型或創新 	直接和間接的運營成本增加	短中長期／中	<ul style="list-style-type: none"> 加強科技賦能，不斷提升本集團數字化、智能化、綠色化水平
市場	<ul style="list-style-type: none"> 客戶更關注環保事宜 能源、水資源或廢棄物管理的價格變動 	直接和間接的運營成本增加，業務經營方向和服務內容調整	短中長期／高	<ul style="list-style-type: none"> 與業主建立良性順暢的常態化溝通，及時了解需求偏好，滿足業主對環境友好產品的需要 持續推進既有設施的節能優化和廢棄物管理措施
聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 若未能及時轉向低碳運營模式，可能會因消費者對綠色、穩定服務的青睞而對企業產生負面印象，影響品牌信譽度及市場份額 	直接和間接的運營成本增加	短中期／高	<ul style="list-style-type: none"> 持續向社會大眾傳達綠色運營、綠色生活的環保理念，並通過媒體渠道廣泛傳播，增強消費者信心

京城佳業已識別的氣候機遇影響評估及應對：

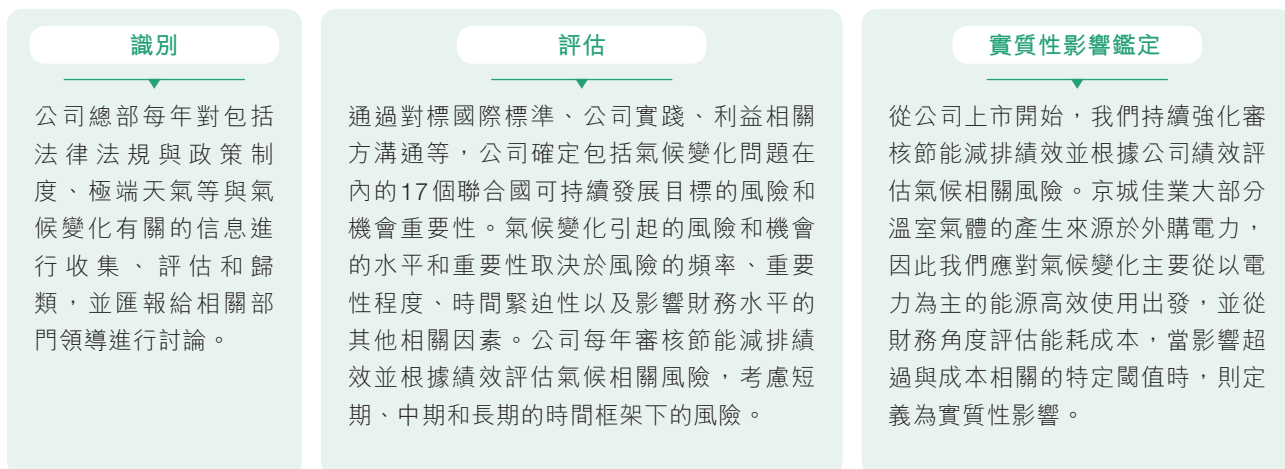
京城佳業面臨的氣候變化相關機遇和應對措施				
類別	機遇描述	帶來的 主要財務影響	時間範圍 及影響程度	應對措施
技術	<ul style="list-style-type: none"> 智慧科技的應用，為企業綠色運營和降本增效提供創新解決方案 	資本支出增加，但可能實現降本增效	短期／高	<ul style="list-style-type: none"> 每年評估能耗成本的財務影響，推行項目智慧化運營，並溝通行業及時替換和淘汰高耗能設備
客戶偏好的轉變	<ul style="list-style-type: none"> 市場對智慧綠色物管服務的企業有更大市場需求 	資本支出增加，但可能獲得更大的市場份額	短中長期／高	<ul style="list-style-type: none"> 提供完善的智能綠色物管服務吸引租戶及業主入駐，實現收入增加
聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 保持公開透明披露，及時關注並滿足合規要求，積極聽取公眾反饋並相應改進 	資本支出增加，但可能獲得更大的市場份額	短中長期／高	<ul style="list-style-type: none"> 營造負責任的企業形象，提升公眾信任

1.1.3 風險管理

公司密切關注氣候變化與極端天氣對經營及相關方的潛在影響，重視多方氣候行動，積極在節能減碳、風險防範、信息披露等方面探索實踐，力爭為首都物業服務企業應對氣候變化作出示範，且目前暫無重大氣候風險。

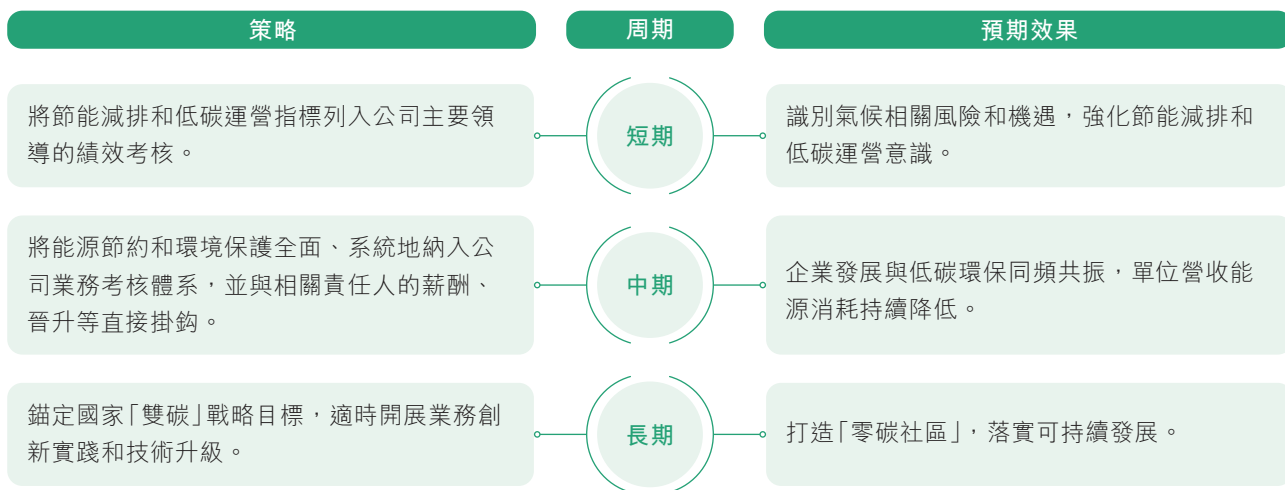
開展風險評估：氣候變化帶來的風險主要包括兩種：①由極端天氣或氣溫上升等導致的物理風險；②為應對氣候變化而產生的政策、技術、市場和聲譽等變化而帶來的轉型風險。我們主動識別、分析和解決氣候變化帶來的風險和機遇，將氣候變化風險管理進行有效全面整合，融入公司風險管理系統的各個方面。

京城佳業氣候相關風險的鑑別和評估流程



制定應對策略：根據對氣候變化相關風險與機遇的識別與評估，京城佳業進一步分析各項風險對公司財務和經營發展存在的潛在影響，在公司發展戰略中充分考慮相關影響因素，並結合風險的烈度和存續期，分別制定短期（0 – 1年）、中期（1 – 3年）及長期（3 – 5年）的應對策略（此定義同樣適用於上述已識別的氣候相關風險和機遇），以有效管理氣候相關風險和轉型風險，把握相關機遇。

京城佳業氣候變化相關風險應對策略



京城佳業將氣候相關風險的識別、評估、管理流程和組織的整體風險管理制度進行有機整合。我們2025年依舊將節能減排和低碳運營指標列入公司主要領導的績效考核，將氣候相關風險與企業治理風險進行有效融合；我們正逐步將能源節約和環境保護全面、系統地納入公司各項考核體系中，與相關責任人的薪酬、晉升等直接掛鉤；我們的長期策略是錨定國家「雙碳」戰略目標，通過技術升級將所服務的項目升級為「零碳社區」。未來我們將聯合客戶、供應商和社會公眾共同實現全社會的可持續發展。

1.1.4 指標和目標

京城佳業高度重視量化的碳排放和能源消耗指標的數據統計工作，但由於行業發展和服務項目的具體情況，本集團在氣候相關的量化指標收集方面仍面臨一定困難和挑戰。但在我們和客戶及供應商共同努力下，京城佳業已實現了數據收集、核算以及分析的一致性，使得我們企業的數據可做有意義的比較。本集團在回顧企業去年的碳排放和能源消耗表現後，嘗試規劃和制定未來減排目標，並將相關目標逐級分解至各管理層級及項目，以定期評估完成情況。

2025年，京城佳業溫室氣體總排放量較上一年度有所下降，且溫室氣體排放密度創歷史記錄新低。

2022-2025年京城佳業溫室氣體排放情況：

指標	單位	2025年	2024年	2023年	2022年
溫室氣體總排放	噸二氧化碳當量	143,186.21	143,348.48	146,694.96	152,579.27
溫室氣體排放密度 ¹	噸二氧化碳當量／ 百萬平方米	2,919.78	3,125.10	3,547.64	4,137.18
其中，不含供熱業務的溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／ 百萬平方米	1,427.37	/	/	/
直接排放二氧化碳 (範圍一) ²	噸二氧化碳當量	69,371.89	69,715.68	74,581.30	75,395.90
間接排放二氧化碳 (範圍二)	噸二氧化碳當量	73,814.32	73,632.80	72,113.66	77,183.37

在衡量和管理氣候相關風險與機遇時，本集團主要使用溫室氣體排放量和密度指標以及能源消耗密度目標。

指標	目標
溫室氣體排放量	範圍一和範圍二的溫室氣體排放量整體可控，範圍三暫未設定目標。
溫室氣體排放密度	在管項目溫室氣體排放密度基於2024年，逐年降低。
能源消耗密度	在管項目公共能源消耗密度基於2024年，逐年降低。

¹ 2025年的溫室氣體排放密度採用京城佳業2025年底的總在管面積49.04百萬平方米作為分母進行計算。

² 汽油、柴油、天然氣等產生的直接二氧化碳排放參考國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》計算。

為達到上述目標，公司採取的措施包括但不限於：從採用節能設備、改造高耗能舊設備入手，在保障設備正常運行的情況下，降低能耗，節約費用。同時，推進供暖系統智能化和節能化改造，如有條件的項目嘗試增加分時分區控制系統，推進供暖分戶計量和末端智能化控制，逐步按需供暖和精準供暖。本集團還將持續提升能源利用效率，優化運行控制措施，改進能源績效，加強系統的維護保養工作，加強系統運行過程的檢查和監測，及時發現節能機會，研究用能量大、效率較低的重點用能環節、工序，進行操作方法、工藝的改進。

通過完善能源計量器具配備和管理，強化能源計量設備的監管，提高節能數據的準確性和可靠性。通過對能源使用的數據進行分析，對耗能設備及分配傳輸的設施進行節能分析、能量平衡分析，識別節能機會。

進行綠化改造，增加綠地面積，種植適應當地氣候條件的植物，提高綠化覆蓋率，減低室內外溫差，從而減少空調負荷；利用雨水收集系統，進行雨水收集、過濾，澆灌綠植，減少自來水用量。

長期以來，本集團積極踐行綠色可持續發展理念，並將其納入公司戰略，與本集團經營發展深度融合。目前，正逐步將氣候相關重大問題納入績效考核政策。在董事會層面，2025年，本集團將能源節約納入負責人經營業績考核體系；在執行層面，本集團各級下屬單位和項目部已將節能減排、生態環保等任務納入工作考核計劃，並針對相關工作人員開展專題培訓，強化節能減排和環境保護的意識和提高綠色工作的意願。

1.2 環境合規管理 守護綠水青山

1.2.1 能源使用

京城佳業嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》及《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，成功通過能源管理體系認證，在物業管理與供熱運營服務兩大主營業務中，全面實施「按需統籌、按區管理、按點考核」的精細化能源管理模式。將節能降碳理念深度融入日常管理，積極採用新能源設備、優化供熱系統等措施，打造綠色、低碳的能源管理新模式。

在物業管理方面，2025年城承物業重新修訂了《北京城承物業管理有限責任公司能源管理暫行辦法》，並發佈了《企業節能減排倡議書》，在節能宣傳周進行節能宣傳教育，提升員工節能環保意識。

在供熱服務中，公司通過技術和管理相結合的方式實現節能降耗。通過將煙氣餘熱回收裝置安裝在鍋爐排煙管道上，利用鍋爐排出高溫煙氣加熱裝置內水循環系統的水，再次用於供熱系統。大幅提升鍋爐熱效率，同時有助於減少排煙中的粉塵等污染物，兼具經濟效益與環保價值。

在節能改造方面，公司高度重視設備的節能降耗工作，對所屬各分子公司、項目部在管設備，強化能源使用分析與管控，不斷優化設備，全力降低設備能耗。針對照明類設備，督促各單位根據不同應用場景，採取自動、手動等方式適時調整照明設施啟閉時間，同時監控照明類設備的現場照度與發光色溫，在節約能源的同時，保障了業主、居民使用環境的舒適。

案例 煙氣餘熱回收改造助力供熱降碳增效

為解決北苑供熱廠煙氣餘熱浪費的難題，城承物業引進「一體化智能煙氣餘熱回收系統」，採用氣液板殼式換熱技術，將煙氣平均溫度由75℃降至44℃，回收煙氣熱量8%，並引入「溫衡」調控系統與「餘熱寶」智能平台，實現精細化運行管理。改造後，供暖季燃氣節約率3.63%，預計年節約燃氣費138萬元，降低碳排放295噸，實現了節能降本與減碳增效的雙重收益。



公司系統性開展空間業務盤點工作，對105個有效住宅項目系統梳理合同總額、年化收益及坪效數據，明確各項目收入規模與坪效水平，為業務精細化管理和商務樓宇節能降耗提供數據支撐。

在能源消耗的方面，本集團已制定以下目標：在管項目公共能源消耗密度基於2023年，逐年降低。截至2025年，京城佳業能源消耗密度實現連續四年下降。

指標	單位	2025年	2024年	2023年	2022年
能源總耗量 ³	兆瓦時	481,192.83	485,591.25	500,425.18	447,705.57
能源消耗密度 ⁴	兆瓦時／ 百萬平方米	9,812.25	10,586.25	12,102.18	12,139.52
其中，不含供熱業務的能源消耗密度	兆瓦時／ 百萬平方米	2,610.57	／	／	／
汽油使用量	升	11,412	10,157	16,990	13,751
柴油使用量	升	2,312	1,338	1,575	1,980
天然氣使用量	立方米	32,068,910	32,230,427	34,473,407	34,866,051
外購電量	兆瓦時	130,457	128,110	125,086	135,338
外購熱力 ⁵	百萬千焦	12,350	5,197	7,055	／

³ 能源總耗量參考中國標準《GB/T 2589 - 2020綜合能耗計算通則》進行折算。

⁴ 2025年的能源消耗密度採用京城佳業2025年底的總在管面積49.04百萬平方米作為分母進行計算。

⁵ 2025年，外購熱力用量較上一年度上升，主要是由於置業公司新增一個需要外購熱力採暖的項目，造成總量上升。

1.2.2 廢棄物管理

京城佳業嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》，確保廢棄物合規處置。

對物業垃圾，公司在服務的住宅、商企和城市空間配合各地政府落實垃圾分類，同時嘗試與回收公司協商合作，針對首都部分住宅社區開展預約上門「取件」業務，讓業主享受細緻周到的服務，促進閒置及廢棄物品的流轉和處置，持續提升小區的垃圾分類及廢棄物治理水平。同時，本集團倡導辦公家具利舊，實現大件垃圾產量下降。

對於廚餘垃圾，公司規範廚餘垃圾的處理流程，將廚餘垃圾規範處置後產生的有機肥原料，派專業人員進行清運，作為農業部門飼料原料或用於園林綠化，促進資源循環再利用。

2025年，公司參與北京市物業管理行業協會主編的《生活垃圾管理規範》團體標準編寫，提出「分類指引可視化、清運密閉化、效果定期評價」等實操建議，35個項目獲評北京市垃圾分類示範項目。同時，城承物業通過**標準化等級評價認證5A**和**生活垃圾分類服務能力認證10星**，體現了公司在環保領域的專業實力。佳業慶隆悅民居項目垃圾分類工作獲得延慶鎮政府高度認可，被評為垃圾分類示範項目並在區域內推廣，並獲得0.2萬元獎金獎勵。

案例

置業公司城建大廈項目開展「垃圾分類從我做起」宣傳活動

2025年4月25日，京城佳業置業公司城建大廈項目開展了關於「垃圾分類，從我做起」的客戶活動。在響應國家生態文明建設號召的同時，更以實際行動踐行社會責任，推動寫字樓低碳辦公環境的建設，倡導垃圾分類新風尚，共建綠色文明寫字樓。



案例

北宇物業攜手社區共築垃圾分類新實踐

2025年4月22日，「邁向零廢棄未來，共朝五宜大屯家園」暨無廢空間啟動儀式在臥龍小區小花園舉行，在「無廢空間」開啟使用後，能夠將臥龍小區垃圾分類率進一步提高15% – 20%。臥龍小區項目以創新、協調、綠色、開放、共享的新發展理念為指引，聯動社區政府、邀請業主參與，通過一系列有效舉措積極推進垃圾分類工作開展，如垃圾分類積分制、變廢為寶再利用、垃圾分類宣傳實踐活動等。



「邁向零廢棄未來，共朝五宜大屯家園」暨無廢空間揭牌



慧忠里第三社區生活垃圾分类减量無廢空間



垃圾分類宣講活動



垃圾分類積分兌換

案例 獲評「北京市生活垃圾分類達人」

北宇物業晨光家園B區項目經理王國武作為北宇物業垃圾分類工作的先進典型，憑藉在垃圾分類工作中展現出的非凡熱情、創新方法和卓越成效，榮獲「北京市生活垃圾分類達人」榮譽稱號。



2022至2025年京城佳業廢棄物排放情況：

指標	單位	2025年	2024年	2023年	2022年
無害廢棄物	噸	126.20	234.08	373.45	422.30
無害廢棄物密度 ⁶	噸／百萬平方米	2.57	5.10	9.03	11.45
有害廢棄物	噸	1.20	3.27	2.29	3.76
有害廢棄物密度 ⁷	噸／百萬平方米	0.02	0.07	0.06	0.10

2025年，京城佳業無害廢棄物管理取得了顯著成績，全年產生無害廢棄物總量及密度較上一年度均有下降。京城佳業的未來目標是進一步減少企業在業務開展環節中的廢棄物排放，並提高廢棄物的回收效率，我們將先通過項目試點，然後再進行區域推廣的方式逐步實現減少企業整體廢棄物排放的目標。

⁶ 本集團本年度無害廢棄物產生密度較上一年度下降的主要原因為：2025年，京城佳業各單位沒有辦公區大規模裝修，比2024年減少約55t裝修垃圾，另各單位積極踐行垃圾分類、光盤行動，其他各類型的無害垃圾也有不同程度降低。2025年的無害廢棄物密度採用京城佳業2025年底的總在管面積49.04百萬平方米作為分母進行計算。

⁷ 2025年的有害廢棄物密度採用京城佳業2025年底的總在管面積49.04百萬平方米作為分母進行計算。

1.2.3 水資源管理

京城佳業嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》，本集團主要使用市政供水，在求取適用水資源方面沒有任何問題。京城佳業高度重視所服務項目用水設備的日常檢查及監測，並有序開展水泵等節水設備改造，盡可能減少因設備老化造成的漏水、滲水現象，積極採用效率高的用水設備。例如，我們積極推廣使用節水型器具，並將運營中所產生的相關廢水進行合理處理，追求高效利用水資源。截至2025年，京城佳業用水總量和用水密度實現連續四年下降。本集團制定總用水量相關的目標，包括嚴格控制水資源管網損失；2025年實現用水密度在2023年的基礎上降低10%。

2022至2025年京城佳業總水資源適用情況：

指標	單位	2025年	2024年	2023年	2022年
總用水量	立方米	1,695,787	2,082,703	2,401,888	2,494,030.3
用水密度 ⁸	立方米／ 百萬平方米	34,579.67	45,404.47	58,086.77	67,625.55
其中，不含供熱業務 的用水密度	立方米／ 百萬平方米	33,911.79	／	／	／

1.3 綠色低碳運營 共創美好生活

1.3.1 綠色低碳運營

京城佳業不斷完善能源、資源和碳排放管理指標體系，考核各單位能源、資源和碳排放管理在加強制度建設方面的行動，完善管理體系、明確管理職責，圍繞節約優先的資源發展戰略，推動公司綠色低碳轉型。

零碳社區：京城佳業通過業務實踐加速向綠色、低碳運營轉型，提出了「未來零碳社區」概念。「零碳社區」指的是應用建築零碳改造技術和超低能耗建築材料，實現零能耗、零排放的社區。作為運營服務商，京城佳業致力於為運營的社區提供更加綠色、環保、智能化的綜合服務。我們計劃依託城建集團全產業鏈協同發展的優勢，不斷創新綠色物業服務模式，用科技力量提升綠色物業運營水平，為實現「零碳社區」的宏偉藍圖和落實國家「雙碳」戰略目標不懈努力。

京城佳業通過科學管理、技術改造等方式盡可能降低物業運營能耗，減少物業運營帶來的碳排放，確保能源系統和設備處於最佳節能狀態。2025年，公司組織行業對標交流，學習京能集團供熱管控、國家會議中心二期智慧會務等先進經驗，轉化落地大堂服務升級、能耗智能監測等舉措。校園事業部加大科技投入，在學生公寓、設備機房等場景推廣智能設備，實現能耗監測、故障預警等功能，提升服務智能化水平。

⁸ 2025年的用水密度採用京城佳業2025年底的總在管面積49.04百萬平方米作為分母進行計算。

案例 北京服裝學院項目開展節能宣傳周活動

為深入貫徹落實綠色發展理念，推動校園師生形成節能降碳的良好風尚，在第35個全國節能宣傳周來臨之際，京城佳業置業公司北京服裝學院項目在櫻花園校區開展了主題為「節能增效，煥‘新’引領」節能宣傳活動。



案例 佳業慶隆南三村項目推動節能減排

佳業慶隆南三村項目各部門嚴格落實「節約優先」原則，實現用電、用材效率顯著提升。同比去年，照明系統改造使用電量減少30%，通過材料循環利用與工藝改進，材料損耗率降低25%，持續推進節能減排目標落地。

1.3.2 商企能源管理

京城佳業作為「首都領先全國知名的城市運營和美好生活服務供應商」，服務北京「四個中心」，承接了大量優質總部辦公服務項目。我們積極通過各項管理手段推進在管項目的節能減排，主動識別辦公空間內的節能降耗機會，着力從數字化賦能、設備改造、優化管理等方面加強商企能源管理，幫助客戶節能降耗。此外，我們憑藉着城建集團產業鏈的挖掘和專業的服務能力，獲得首都部分優質綠色建築的運營經驗，並幫助標桿項目充分發揮其建築和設施設備在設計、安裝、運營、使用期間的低碳、節能、環保、健康等先進功能。

LEED(Leadership in Energy and Environmental Design)及其他綠色建築標準對建築項目本身的設計、建設和運營提出了嚴苛要求，能夠服務LEED認證的綠色建築，對物業企業以能源管理為主的綠色運營能力提出了很高要求。京城佳業所服務的亞洲金融大廈已取得LEED鉑金級和國內綠色建築三星級認證，並且該項目獲得了按照「紀念性和特別重要的建築」標準設計的「百年建築」稱號。



案例

協助在管項目達到二星級綠色建築要求

為配合東湖國際中心申請綠色建築運行標識，置業公司項目團隊協助提供運行數據統計分析及相關資料，並配合現場檢測、檢查工作。經專家現場評審，東湖國際中心順利通過評審，達到二星級綠色建築要求。



1.3.3 綠色辦公

京城佳業積極倡導員工開展綠色辦公，身體力行落實辦公場所的節能低碳，追求資源的高效利用。我們通過精細化措施及智能化手段，制定內部《節能減排倡議書》，堅定落實綠色責任，注重提升「低碳服務」水平，強化員工節能環保意識，引導員工提出節能減排、低碳服務的建議。如對地下室、設備等不常使用燈光的區域，與電梯、庫房等使用照明設施頻率較高的區域，分類對待，綜合考慮普通照明能耗高、而節能和照明效果好的LED單次投入較大等因素，根據不同區域對照明設施的要求，合理選擇照明燈具，對合理化建議節能貢獻大的員工進行鼓勵。



責任動作一：場所節能

京城佳業行政部門不定期對辦公室內的所有辦公設備，包括電腦、投影、打複印一體機、飲水機等統一進行開機或待機檢查。在日常管理中，公司高度重視對各項能耗的監控力度，在保證設備運行安全的前提下，通過智能樓宇自控系統對辦公區照明、中央空調等設備的運行和使用情況及時管控，有效節約能源。通過對換熱站進行節能改造，根據歷史數據結合環境天氣的變化和大廈內負荷變化，提前預測、自動調節需求流量，有效保障辦公區域舒適度的同時實現了全自動智慧運行，通過細微動作實現辦公室的節能降耗。



責任行動二：綠色用紙

京城佳業倡導員工無紙化辦公，非必要不打印，合理規範打印使用流程，倡導雙面打印，鼓勵員工合理回收利用紙張。本公司通過「i城建」搭建自有的電子勞動合同簽訂平台，逐步採用電子形式與員工訂立、續訂、變更、解除終止勞動合同，實現移動終端簽署等功能，形成「線上簽約、線上管理、大數據應用」的管理模式，降低企業運營和員工管理成本，實現勞動合同管理無紙化。我們推進黨財融合，實現線上開具發票功能，實現發票無紙化開具。通過引入信息化管理系統，我們減少了紙張和其他物理資源的使用，亦降低了能源消耗和碳排放。



責任行動三：綠色出行

我們制定了《公務用車管理辦法》，鼓勵員工外出盡量使用公共交通，提倡順路拼車，落實公務用車審批制度；鼓勵所屬單位和員工購置符合新能源標準的交通工具，積極通過電話會議、視頻會議代替部分線下會議。



責任行動四：節能宣傳

京城佳業持續向員工宣導節能減排、綠色辦公的理念，全面推進節能環保工作，落實《節能減排倡議書》。在全國節能宣傳周時，我們應宣傳主題進行了節能宣傳報道。



責任行動五：綠色食堂

我們在食堂倡導「厲行節約、反對浪費」，通過智慧採購，優選應季食材，減少「反季節」浪費；張貼「光盤行動」「節約光榮」等海報、桌貼、電子屏標語，讓「浪費可恥，節約光榮」的理念深植人心，厚植綠色節約的「食育」文化，共建節約型社會。



案例

城市副中心事業部積極響應《黨政機關厲行節約反對浪費條例》

2025年5月，黨中央對《黨政機關厲行節約反對浪費條例》進行了修訂，京城佳業置業公司城市副中心事業部積極響應號召，多措並舉將「厲行節約反對浪費」落實到服務保障工作的全過程、全方位。各項目在低值易耗品採購管理方面，進一步完善管理制度，堅持非必要不採購，能維修不更換原則，進一步降低損耗。餐飲方面，通過完善食品申購、儲存、加工、配餐、餐廚垃圾回收等環節的實施細則，持續推動反食品浪費工作落實落細，確保人均廚餘垃圾產量保持在合理範圍。



社會篇

優質服務

京城佳業積極探索思考與時俱進的服務模式，建立精益化的物業管理和服務體系，以更加多元且高質量的物業服務，助力客戶美好生活。

對應的聯合國可持續發展目標(SDGs)





2.1 深耕品牌建設 優化服務體驗

2.1.1 持續完善品質管理體系

2025年，公司以「體系化建設、標準化落地、數字化賦能、品牌化升級」為主線，全面推進多業態服務產品體系優化、客戶需求響應及品質風險管控等工作，不斷強化和完善質量管理體系。

國匠品質服務體系的構建：京城佳業堅持致力於打造以追求藝術、精研技能為特徵的國匠品質服務體系，通過技術、品質與產品的結合，持續提升企業的成長性、創新性和影響力。我們以「營造健康環境、提供滿意服務」為質量方針，倡導綠色低碳環保理念，通過精心服務，努力創造專業、高效的品質服務。

服務標準升級迭代：為提升服務品質與運營效率，我們聯合專業機構對五大業態45個項目開展全面診斷，構建了涵蓋標準、配置、流程與督導的一體化服務體系。我們完成了《服務標準手冊》《资源配置手冊》及《SOP操作手冊》的編製與發佈，實現了服務產品化、管理可視化與作業標準化。

品質監督與提升：公司深化「公司級雙月抽查、各單位級每月檢查、項目經理每週自查」的三級品質管控體系的落地及應用，實現在管項目京內全覆蓋，限期整改完成率達90%。針對環境衛生、設備設施、秩序維護等核心問題，制定靶向整改方案，從根源解決頻發問題。同時建立「複查銷項+回頭看」機制，嚴控問題複發率，切實築牢服務品質防線。

客戶建立了規範閉環的投訴處理流程，健全「接訴即辦」機制，高頻訴求核心解決率95%。2025年，公司無重大客戶投訴事件。

投訴處理流程

受理投訴

通過公司400信息集控中心全國24小時服務熱線、「佳享薈」小程序、現場投訴、郵件投訴等渠道受理投訴。

工單登記與派工

客服人員根據客戶訴求進行工單登記，由責任單位接單並派工至對應責任人員。

處理與反饋

責任人員根據工單內容響應，填寫跟進反饋，直至事件處理完成並在工單系統內操作回單。

回訪與閉環

由投訴處理責任人進行第一級回訪，項目經理或項目副經理進行第二級回訪，400信息集控中心進行第三級回訪，若合格則完成閉環，不合格則返銷至責任單位再次處理。



投訴處理時限：12小時

2.1.2 深入開展品質提升行動

2025年是「十四五」規劃收官與「十五五」規劃謀劃的承上啟下之年，京城佳業持續深化服務內涵，強化服務意識，創新服務方式，提升服務質量，塑造服務品牌，開展了多項工作。

錨定標準提質，築牢服務根基：以多業態適配為核心，完成高校、醫院物業服務標準修訂並發佈實施，構建「業態分級+場景細分+資源適配」的差異化標準體系。創新推出標桿「示範田」機制，評選2個管理創新項目、2個老舊小區幫扶項目，其機房標準化管理、保潔工具規範化等舉措在全司推廣。

聚焦訴求響應，優化服務體驗：健全「接訴即辦」工作機制，核心訴求集中領域解決率提升至95%。推行「項目經理回訪制」，下發《接訴即辦工單办理流程與回訪錄音注意事項的通知》，提高工單辦理質效。針對供暖服務等高頻訴求，成立專項工作組，發佈《供暖服務接訴即辦工單處理細則》，搭建「社區+物業+物管會」協同平台，有效提升共性問題解決效率。

拓展增值服務，激活增長動能：完成增值服務貿易業務備案，制定高校生活超市服務標準與事業部考核指標。創新探索「物業+老舊小區改造」模式，形成屋頂經營研究方案與保障房維修服務方案。聯動「佳享薈」平台拓展社區零售、美居服務等業態，推動「物業服務+生活服務」生態構建。

強化標桿引領，促進全域提升：主動對接行業頭部企業與標桿項目，如京能集團和國家會議中心二期開展精準化交流學習。

各單位協同發力，全域提升服務品質。各單位以品牌日、質量月為契機，結合業態特點創新質量管理模式，開展各式各樣的質量活動。卓聯公司實現客服響應及時率升至98%，城承物業新增兩項體系認證，全域服務品質協同提升。

開展質量宣貫培訓，增強質量意識。京城佳業從「集團聯動+子公司落地」雙維度推進宣傳工作：一方面配合集團「質量月」公益活動的「好服務」板塊，集中展示公司優質服務及質量管理亮點；另一方面指導各單位結合業態特點開展多形式宣傳，全方位營造「重視質量、追求卓越」的氛圍，推動質量意識融入全員工作環節。

積極參加評優活動，塑造服務品牌：京城佳業積極參加行業評優，推廣企業品牌。本年度公司在「中國物業服務百強企業」排名升至第16位，累計斬獲「中國物業服務質量領先企業」「2025中國住宅物業好服務領軍企業」「2025北京公建物業十大品牌物業服務企業」「2025中國學校物業服務企業TOP20」「2025中國物業品牌影響力百強企業」等多項榮譽，2個項目獲評「中國物業服務力標桿項目」，品牌影響力持續提升。

2.2 拓展服務矩陣 驅動業態升級

京城佳業立足新發展階段，以高質量發展為核心，以市場和客戶需求為導向，以深化機制改革為動力，緊扣「穩增長、提質效、強服務、鑄品牌」發展理念，堅持「品質為先、數字賦能、全鏈協同」，統籌推進基礎物業和增值服務協同發展。全年新拓全委項目38個，第三方非住項目佔比達97.4%，合同額超千萬項目12個，公司獨立外拓能力顯著增強，優質客戶、大項目佔比持續提升。成功中標亞洲最大地下交通樞紐—北京通州站項目，持續鞏固在行政辦公、高校後勤、醫院物業等業態上的競爭優勢。公司連續兩年榮獲「京津冀區域物業服務市場地位領先企業」第一名。

2.2.1 物業管理服務

基礎物業是公司支柱業務，是規模和利潤主要來源，是公司市場地位和品牌影響力關鍵支撐，同時也是公司多元業務協同發展的基礎和保障。公司物業管理服務包括住宅物業、商業物業、公共及其他物業、胡同物業。

2025年，公司新拓項目中優質大項目持續增多，行政辦公類業態保持領先，服務國家部委行政辦公項目持續增多；高校和科研院所業務穩中有進，新增中國科學院力學研究所錢學森實驗室、國際關係學院等項目，高校市場規模優勢顯著；軌道交通類項目規模迅速擴大，軌道交通類物業市場競爭力迅速增強；首次拓展博物館物業新業態，中標中國人民抗日戰爭紀念館、路縣故城遺址公園博物館等項目，開闢服務新領域。

2.2.2 非業主增值服務

京城佳業向非業主提供增值服務，包括工程運營及維護服務、租戶招攬及管理服務、案場和樣板間管理和交付服務、施工物業化及箱式房租賃服務等。

01 工程運營及維護服務

我們的工程運營及維護服務主要包括各種樓宇、設施及設備的工程運營服務；日常維修及維護的管理、樓宇、設施及設備的使用、更換及管理；及對樓宇能源控制的管理，以通過技術改造或管理改進來減少能耗及碳排放。我們的工程、維修及保養服務通常涵蓋外牆、公共區域及公共設備及設施（包括給排水系統、機電系統、消防系統以及電梯和鍋爐等特種設備）。我們還為客戶制定總體工程服務的年度維修及保養管理計劃，以維護樓宇的設備及設施，使其能夠在最佳條件下運行，最大限度地減少故障的發生概率。

02 租戶招攬及管理服務

我們為管理的寫字樓物業開發商提供租戶招攬及管理服務。本集團通過多元化的市場舉措，拓寬營銷渠道，提升客戶儲備量，並通過更好的物業服務和配套服務，提升客戶滿意度，增加客戶黏性。

03 案場及樣板間管理服務

我們向物業開發商的案場及樣板間提供物業管理服務，其中包括訪客接待、清潔及安保服務。案場服務以優質的現場服務，營造未來美好生活服務場景，給客戶帶來舒適的購房體驗，促進業務成交。

04 施工物業化及箱式房租賃服務

施工現場物業化服務主要體現在提供箱式房租賃、辦公區、生活區秩序維護、環境保潔、會議、商超餐飲、綠植養護、生活設施租賃和工人居住管理等過程性服務保障。2025年，施工現場物業化業務首次嘗試合作建設運營模式，與慶隆建設公司合作運營「建設者之家」項目。

2.2.3 社區增值服務

供熱服務



本集團持續完善供熱設備的更新改造，利用科技手段節能減排，並逐步探索智能變頻供熱管理，實現供熱服務節能高效，為客戶提供舒適的生活環境。



餐飲服務

本集團在緊抓食品安全生命線上，量身定制「物業服務+餐飲服務」方案，優化了服務報價，推進智能化服務升級，完善全流程供應鏈管理系統。

單位運營服務及社區增值其他服務

本集團緊密關注國家和北京市關於社區養老和健康管理服務的政策走向，以及康養服務的市場表現，並深入調研社區業主在陪診、陪護、出院護理和健康管理等方面的需求，結合集團在管醫院業務的銜接優勢，探索進入社區康養服務領域，滿足客戶需求的同時，實現業務增長。

房產經紀服務



本集團就房屋銷售及房屋租賃交易為我們在管住宅小區的業主提供房產經紀服務。



2.3 注入節慶活力 煥發社區生機

2.3.1 貼心服務業主社區生活

京城佳業持續提升服務品質，注重服務客戶、溫暖客戶、凝聚客戶，豐富業主社區生活，為構建幸福、和諧的樓宇環境貢獻力量。2025年，公司開展社區文化活動892場次，5.13萬人次參與。

案例

京城佳業系列社區活動營造和美家園

自2025年初以來，京城佳業圍繞「家」與「情」的服務核心，以每月4至6場的穩定頻率，在北京、天津等多地社區同步開展豐富多彩的文化活動。已累計舉辦近七十場活動，直接服務超過兩千五百戶家庭，以系統化、高覆蓋的社區服務網絡，將溫暖與歡笑送入千家萬戶。



京城佳業在翠城馨園、千鶴家園策劃「AI兜兜轉」科技嘉年華活動



京城佳業在法華南里、順義合院等項目開展「小手拉大手」代際工作坊活動

案例

東湖國際中心項目精心打造「職場元氣充電站」

2025年5月13日，京城佳業置業公司東湖國際中心項目聯合社區黨委創新推出「拒絕焦慮·健康同行」職場健康特別行動。項目部通過精準對接樓宇客戶，在雙子塔商務核心區搭建起集解壓服務、健康諮詢、趣味互動於一體的午間充電站，現場吸引了200餘名樓宇客戶參與，贏得廣泛好評。



2.3.2 豐富節日主題活動

京城佳業社區文化建設高度重視，制定了《社區文化規劃綱要》及《社區文化建設工作指引》等文件，指導開展社區文化建設，加強與業主之間的黏性。我們傾聽業主的心聲，想業主之所想，以具有人文溫度的服務豐富業主社區生活，圍繞傳統節日組織多形式的線下活動，為不同年齡、不同需求的業主提供多層次、多類型的社區文化服務，增進與業主之間的情感聯繫，營造和諧的鄰里氛圍，讓溫暖在城市社區持續傳遞。

案例 積水潭醫院項目舉辦慶祝活動祝福白衣天使

2025年5月12日，在第114個國際護士節到來之際，京城佳業置業公司積水潭醫院項目以一場主題為「致敬白衣天使」的慶祝活動，為全院800餘名護士送上鮮花和美食，表達對白衣天使們辛勤工作的肯定和讚揚。



案例 城建大廈聯合花園路街道開展立冬暖心關懷行動

2025年11月7日，京城佳業置業公司城建大廈項目聯合花園路街道城建大廈黨群服務中心，在樓宇大堂共同舉辦「暖冬啟新•情滿樓宇」立冬暖心關懷行動，以傳統節氣為紐帶，為樓內企業客戶送上專屬冬日問候，在寒意中傳遞溫暖，於細節處彰顯樓宇溫情。



案例 京城佳業北宇物業喜鬧元宵佳節

2025年元宵佳節之際，京城佳業北宇物業各項目部組織開展豐富多彩的慶元宵主題活動，為業主們送上真摯的祝福。



01



02



03



04

01
武漢分公司熙龍灣項目部聯合屬地社區開展溫馨洋溢的「金蛇迎祥瑞趣味鬧元宵」活動

02
天諾萬柳怡水園項目部舉辦元宵猜燈謎活動

03
住總地產大廈項目部舉辦「元宵節猜燈謎」活動

04
北宇餐飲公司各食堂項目精心策劃「喜樂元宵」主題活動

案例 北宇物業攜手業主家人們「粽享端午」

端午節來臨之際，北宇物業所轄京內外各項目開展形式多樣、內容豐富的系列活動，願業主家人們端午安康常伴。



01



02



03



04

01
臥龍項目部開展「粽葉飄香迎端午·幸福和諧鄰里情」端午節趣味活動

02
天津分公司尚清灣項目部開展「我們的節日—端午節」系列活動

03
住總地產大廈項目部於端午節前夕舉辦「漆扇」製作活動

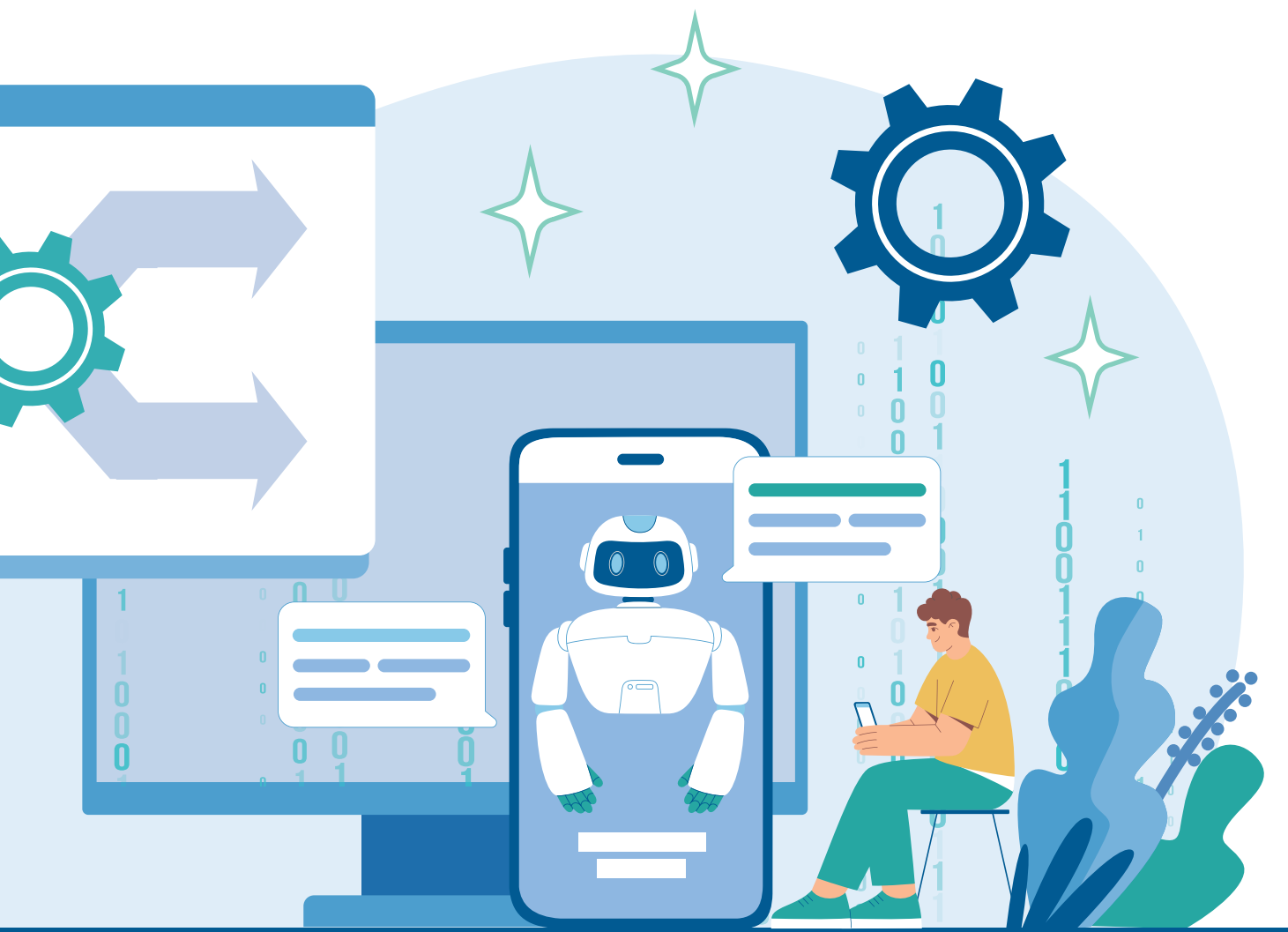
04
天諾晨光家園B區項目部攜手屬地社區精心策劃並舉辦「傳承千年韻·共築鄰里情」非遺游園會主題活動

責任運營

京城佳業致力於打造公正、透明、可持續的供應鏈，持續完善供應商管理體系，構建規範的採購體系和公平透明的採購流程。參與社會基層治理，投身社會公益，助力鄉村振興。

對應的聯合國可持續發展目標(SDGs)





3.1 鍛綠色供應鏈 築韌性增長極

3.1.1 供應鏈管理

制度建設

京城佳業按照《供應商管理辦法》及《供應商名錄管理辦法》等制度，用於規範管理流程，從供應商認證、考察流程到績效評價等方面進行精細化管理，並致力於推行透明、公正、高效的採購環境。

信息化採購

2025年，公司搭建集採信息化管理平台，整合供應商管理、流程審批等核心功能，推動採購流程線上化、透明化、智能化。修訂《採購管理辦法》，編製《集中採購管理辦法（試行）》，優化採購策略，通過集中採購、招標採購等方式，壓縮綜合成本；加強採購檢查，完成對所屬單位大額招標項目的現場檢查。

嚴選質優

我們傾向於選擇市場上口碑及信譽良好的供應商，通過國家企業信用信息公示或第三方獨立數據平台進行甄別，嚴格審核供應商的相關資質，對提供服務的供應商進行年度履約評估，劃分優秀、良好、合格和不合格供應商分類，對評價為合格的供應商，保留其合格供應商資格，對其出具《預警通知書》。對評價為不合格的供應商，取消其供應商資格。2025年，我們印發《2025年度物業服務合格供應商名錄》。

培訓賦能

公司定期為參與招投標的員工提供專題培訓，旨在強化職工專業素養，合理規避可能遇到的風險，甄選優質的供應商；同時，我們高度重視與供應商溝通，會根據業務發展需求組織開展面向供應商的培訓活動。

流程優化

公司根據業務發展和供應商實際情況，持續優化與供應商的合作流程。如將招標內容分為物資採購、物業服務和工程三大類，並詳細區分工程類的具體事項，對其採購金額限定進行合理調整，不斷優化流程，確保選取到優質供應商。

未來，我們將全面推動集採信息化平台落地應用，持續擴大集採覆蓋範圍，建立健全供應商評價體系，實現降本增效與供應鏈風險防控的雙重目標。

3.1.2 供應鏈可持續發展

京城佳業致力於打造公正、透明、可持續的供應鏈，持續完善供應商管理體系，構建規範的採購體系和公平透明的採購流程。報告期內，本集團共有供應商1,544家，其中物料類供應商290家，服務類供應商1,254家。本集團定期對供應商進行評估，推動存在問題的供應商不斷改善，並及時淘汰不合格供應商。

我們在選擇供應商時，會全面考慮其環境和社會表現，要求供應方提供相關報告、資產證明等文件並列為加分項，盡可能選擇在環境、社會方面表現良好的供應商。

環境

- 供應商准入階段，要求相關供應商按專業類別提供資質文件，對涉及環保影響較大的專業，在審核環節重點關注其使用材料、作業方式對環境和人員安全的影響，例如考核供應商的環保資質、清潔用品的檢測報告，要求供應商清洗外牆時選擇環境危害小的清潔劑。
- 在同等水平條件下，優先選擇通過ISO 14001環境管理體系認證的供應商。
- 在運營階段，對供應商實際服務行為進行品質檢查，督促其落實環保、安全及文明施工要求，並簽訂文明施工承諾書。

社會

- 在同等水平條件下，優先選擇通過ISO 45001職業健康安全管理体系認證的供應商。

治理

- 在與供應商簽訂合同階段，統一要求供應商簽署廉潔承諾書，明確禁止商業賄賂。
- 針對有商業賄賂行為的供應商，取消其供應商資格。

我們定期對員工開展廉潔培訓，提高員工的廉潔意識，防止員工在採購過程中收受賄賂或進行不正當的行為。

3.2 凝聚向善同心 投入社會公益

京城佳業作為國有企業，時刻銘記自己的使命，參與社會基層治理，投身社會公益，助力鄉村振興。

3.2.1 參與基層治理

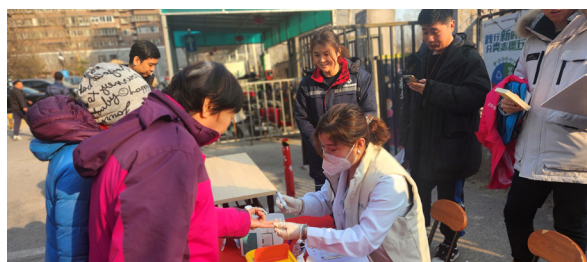
京城佳業以服務項目為依託，積極與項目所在社區、街道開展溝通合作，通過建立社區居民議事廳、開展項目經理接待日等方式，推動參與社區治理，不斷探索完善黨建引領社區治理框架下的物業管理體系，破解社區治理中的痛點和難點問題。搭建政府、業主、物業三方「共建、共治、共享」橋樑，充分發揮社會基層治理的協同力量。

案例 京城佳業北宇物業開展學雷鋒志願服務活動

為弘揚志願服務精神，倡導社會文明新風尚，北宇物業以雷鋒日為契機，開展公益活動，以實際行動傳承雷鋒精神，為廣大業主送上溫暖與關懷。



組織15名團員前往安貞醫院通州院區開展愛心導診志願服務活動



第七黨支部與轄區街道、社區共同開展學雷鋒志願活動



天諾晨光家園A區項目部開展社區大掃除活動



北京城建老年病醫院黨支部聯手共建社區黨委，開展健康諮詢義診活動

案例 京城佳業發揮黨建引領打造協同治理新范式

自《北京市生活垃圾管理條例》實施以來，京城佳業北宇臥龍物業項目部聯動大屯街道慧忠里第三社區，在黨建引領下，構建「黨建+協商」雙輪驅動機制，通過廚餘垃圾資源化轉化技術實現「變廢為寶」，形成「社區—物業—居民」協同治理新范式，生動詮釋了新時代「共建、共治、共享」的社會治理創新實踐。



工作人員在操作廚餘垃圾資源處理器



分類積分兌換物品的倉庫

3.2.2 落實鄉村振興

京城佳業積極落實鄉村振興和幫扶工作，建立京城佳業鄉村振興工作領導小組和鄉村振興工作專項組，制定並實施公司《2024年助力全面推進鄉村振興工作實施方案及工作計劃》。

京城佳業鄉村振興工作領導小組

全面統籌組織公司助力全面推進鄉村振興工作，組織學習貫徹中央、市委、集團關於鄉村振興工作各項重要指示和重大決策部署，研究制定實施方案及計劃，聽取助力全面推進鄉村振興工作情況報告，督促抓好助力全面推進鄉村振興各項工作落實。

鄉村振興工作專項組

設立四個專項工作組：在領導小組指導下，負責具體任務推進落實：

1. 就業幫扶工作組
2. 食堂採購消費幫扶工作組
3. 工會福利消費幫扶工作組
4. 公益幫扶工作組

重點工作及幫扶方向

緊緊圍繞對口支持合作、重點幫扶縣（集中資源向內蒙古自治區呼倫貝爾市鄂倫春自治旗，興安盟科右中旗、紮賚特旗、科右前旗，赤峰市巴林左旗，通遼市庫倫旗，錫林郭勒盟正鑲白旗，烏蘭察布商都縣、化德縣、四子王旗10個國家鄉村振興重點幫扶縣傾斜）、對口協作合作（加強與革命老區山西長治市對口合作，聚焦河北張家口、承德做好京津冀對口幫扶）、本市鄉村振興工作等方面內容，進一步細化就業、消費、公益、黨建等具體幫扶舉措，穩步推進助力鄉村振興各項工作，推動支持合作地區高質量發展。

2025年，京城佳業積極響應鄉村振興號召，向新疆墨玉縣捐贈2個公益崗位，超額完成消費公益幫扶70餘萬元。



3.2.3 勇擔社會責任

本集團在打造高品質服務的同時，主張通過公益行動增進民生福祉，倡導全社會成員之間互敬、互助、互愛，共建人類文明家園。

2025年



捐贈
300萬港幣

2025年，向香港大埔宏福苑火災捐贈300萬港幣，專項用於賑災救助及災後恢復工作。



其他公益捐贈投入金額
76萬元



志願活動投入人數
126人次



志願活動投入時長
252小時

案例

京城佳業青年職工積極參加毛主席紀念堂志願服務

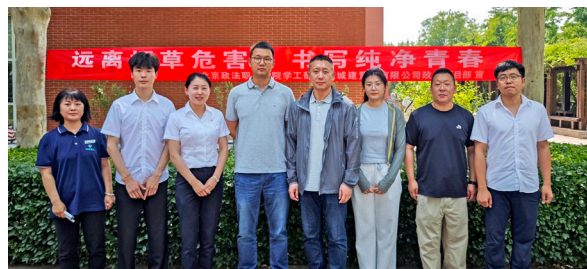
京城佳業選派兩名優秀青年職工參與到了毛主席紀念堂志願服務活動當中。在為期15天的志願活動里，他們以熱情的工作態度、專業的服務水平，出色展現了京城佳業人的良好精神風貌，也為傳承紅色精神貢獻了青春力量。



案例

北京政法職業學院項目開展無煙宣傳進校園活動

在第38個「世界無煙日」，置業公司北京政法職業學院項目發起了「遠離煙草危害，書寫純淨青春」無煙宣傳進校園活動。通過創新宣教形式與多元互動體驗，吸引全校數百名師生參與，為推進無煙校園建設注入鮮活力量。



案例

致敬「城市奔跑者」 暖心驛站送清涼

2025年7月，北京持續高溫，地表溫度超過40度。置業公司中關村資本大廈項目聯合北下關街道組織了一場「清涼一夏，致敬奔跑者」專項關懷行動，為快遞、外賣員送上防暑降溫物資，讓他們在酷暑中感受到清涼關懷。



案例

開展國家憲法日普法宣傳活動

2025年12月4日，北京城建集團及所屬京城佳業和其下屬置業公司聯合海澱區花園路街道辦事處、北京市帥和律師事務所，在城建大廈共同開展國家憲法日普法宣傳活動，發放普法宣傳折頁，普及憲法知識，解答涉法難題，增強憲法意識。



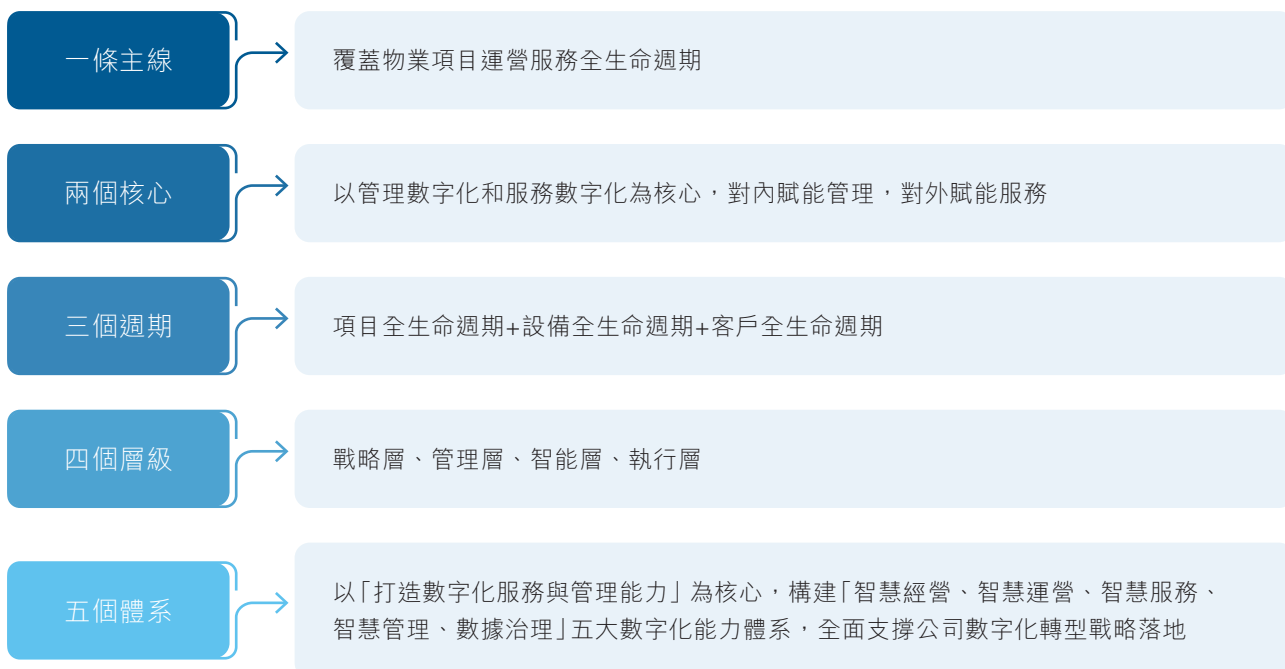
3.3 加碼數字賦能 推進智慧管理

京城佳業積極擁抱科技創新，系統推進「服務數字化+管理數字化」雙輪驅動戰略，依託大數據、物聯網等新技術，在業財融合、品質管控、客戶服務及智慧社區建設等領域深入開展數字化轉型，為智慧物業發展奠定堅實基礎。

3.3.1 信息化規劃

京城佳業秉持「物業管理求穩定、多經開拓求收益、城市深耕求發展」的經營導向，以「科技賦能、數據驅動」為核心抓手，深化AIoT場景應用，全面支撐公司數字化轉型；構建全方位數字化決策體系，賦能企業各級組織，全面提升業務效能；打造智能化管理和服務社區標桿，推行大運營、大客服、大工單的集約化模式，實現標準化、可複製的業務發展路徑。

京城佳業信息化規劃建設思路：



2025年，京城佳業完成業財一體化系統上線，實現資金支付、結算、稅務、合同統一管理與數據集成。升級「佳享薈」業主服務平台，新增賬單提醒、線上繳費功能。400集控中心報事完成率98.84%。智慧校園宿管平台1.0上線運行；智慧物管平台、停車管控系統開發有序推進。

3.3.2 服務數字化

「佳享薈」業主服務平台

圍繞「以客戶為中心、科技賦能、數據驅動」核心理念，公司打造了「佳享薈」業主服務平台，集成報事報修、費用繳納等線上功能，以一站式矩陣實現便捷服務。平台依託數據互通與智能分析，實現服務需求自動識別、精準派單與全程追溯。平台深度融合智能門禁等物聯網設備，打通「線上預約—線下執行—滿意度反饋」閉環，確保服務落地紮實、響應及時。同時，還引入智能服務機器人協同體系，通過線上AI客服即時響應諮詢，提升溝通效率，借助線下巡檢與清潔機器人實現全天候自動化作業，進一步增強社區安防與環境維護能力，為業主打造更安全、整潔、舒適的智慧生活空間。

400集控平台

為將客戶需求及服務標準高效落地，公司始終堅持以客戶需求為導向，強化品控督導管理體系，包括升級「400」客戶服務系統實現全域覆蓋，構建「服務—監督—跟蹤—反饋」全流程閉環；自主研發「品控巡檢系統」「接訴即辦管理系統」，建立「365天無休、30分鐘接單、5天內解決、24小時辦結民生保障工單」的高效服務標準。通過數據智能分析追溯問題根源，推動服務從「事後響應」向「源頭預防」轉變，系統上線後，接訴即辦工單量降幅達75%，群眾訴求解決率與基層治理效能實現雙提升。2025年，400信息集控中心承接各類報事25.8萬項，報事完成率98.84%。

物聯網技術賦能現場管理

京城佳業深入推進物聯網技術與物業管理的融合，打通「佳享薈」訪客管理模塊與門禁設備，規範了訪客、外賣等各類流動人員的進出管理，優化運營流程，降低園區安全風險。智能巡檢機器人7×24小時不間斷巡檢，自動識別安全隱患與異常，釋放人力資源，顯著提升管理效率。通過整合高清安防監控、邊界防護技術與藍牙定位巡檢手段，構建起「技防+智巡」雙重保障體系，強化園區安全防護能力，築牢智慧物業運營基礎。

校園後勤宿管系統

滿足學校業態服務需求，圍繞學校業態下的特定服務需求，以「標準+個性化」服務為主線，針對學校業態打造宿舍管理數字化業務模塊，以滿足客戶的個性化需求，賦能多業態管理方案輸出能力。

品質小程序

京城佳業研發輕量化的品控小程序，以數字化手段重塑一線質量管理的鏈路，推動質量管控從「事後補救」向「事前預防、事中把控」轉變。

一站式智慧後勤+物聯網+AI+數據閉環，面向三甲醫院全場景數智化總包服務

京城佳業協助研發數智化運營方案（醫院後勤版），通過一站式智慧後勤、物聯網、AI及數據閉環技術，提供面向三甲醫院全場景的數智化總承包服務。

3.3.3 管理數字化

業財一體化系統

2025年，京城佳業上線業財一體化系統並進入試運行階段。在已完成物業收費系統與城建集團「i城建」平台對接的基礎上，公司持續深化系統功能建設，先後落地樂企稅務接口對接、銀行收單業務整合、i城建憑證單據自動推送等關鍵任務，成功打破「業、財、稅、資金」全鏈條數據壁壘，構建形成完整的業務閉環，初步建成「基於i城建的物業板塊業財一體化平台」。

3.3.4 數字技術研究

京城佳業與首都經濟貿易大學圍繞「人工智能+物業」創新應用領域經多輪溝通，雙方立足產學研融合發展方向，初步明確以AI問答、圖像識別技術為核心開展聯合專項研究。其中AI問答技術聚焦物業客戶智能諮詢、訴求快速響應等場景應用，圖像識別技術重點落地於園區安防巡檢、設施設備智能監測等業務場景，旨在通過核心技術的聯合攻關與成果轉化，持續提升公司服務品質與核心競爭力。

社會篇 | 以人為本

京城佳業為員工提供公平的工作機會，重視員工培訓，鼓勵員工發展，傾聽員工心聲，豐富員工生活，保障職業健康與安全。

對應的聯合國可持續發展目標(SDGs)

3 良好 健康與福祉 	4 優質教育 	5 性別平等 
8 體面工作和 經濟增長 	10 減少不平等 	16 和平、正義與 強大機構 





4.1 守護員工權益 傾注人文關懷

員工是公司持續穩健發展的核心驅動力，是物業公司持續提供優質服務的關鍵。京城佳業始終將員工視為企業發展的核心資源，秉持「以人為本」的管理理念，建立健全人力資源管理體系，優化薪酬、福利、員工績效考核等管理制度，為員工打造健康安全的工作環境，確保員工培訓、晉升體系通暢，保障員工合法權益。

4.1.1 保障員工權益

京城佳業嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》及其他勞動和社會保障制度方面的各項法律法規，努力推動平等就業，尊重和保障人權，悉心關愛員工健康，暢通員工溝通渠道，切實保障員工的合法權益。科學制定公司「十五五」人力資源發展專項職能規劃，明確未來五年人才發展目標、策略與實施路徑，為戰略落地提供系統支撐。

合規僱傭

京城佳業將物業管理師技能等級證書納入集團職(執)業資格認定範圍，提升了物業人才引進的精準度。通過建立嚴謹的招聘與用工程序，確保在「選育管用」各環節遵循平等、自願的原則。截至2025年末，京城佳業公司勞動合同簽訂率100%，為勞資關係的和諧穩定築牢根基。



截至2025年末，京城佳業公司勞動合同簽訂率 **100%**

禁止童工及強制勞工

京城佳業禁止聘用未滿法定勞動年齡的人員，努力創造和諧共融、友好的工作環境。公司在招聘以及辦理入職手續時仔細辨別候選人或員工年齡，以防誤用童工。公司若發生違反勞動準則的事件，我們會在第一時間開展相關調查，同時啟動追責程序，堅決避免任何違規事件發生。

薪酬福利

京城佳業根據公司戰略定位和業務發展模式，完善了基於崗位價值、個人能力和績效結果的差異化薪酬管理體系，夯實管理基礎。通過精準的績效評估，確保薪酬待遇的公平性、合理性和激勵性，力求為員工提供具有市場競爭力的薪酬水平，從而加強人才隊伍建設，支持公司的長遠發展。

京城佳業為全體員工提供社會保險與公積金、帶薪休假、補充保險。報告期內，本公司社會保險覆蓋率100%，人均帶薪休假天數為9.21天，較上年增加0.63天。為進一步增強員工醫療保障力度，本公司優化了補充醫療保險、普惠健康保投保方案。



民主溝通

公司各黨支部與團支部始終將員工心聲傳遞與需求響應置於重要位置，每年均會定期召開民主生活會。通過這一規範化、常態化的交流平台，公司有效搭建起與員工之間高效、暢通的溝通渠道，進一步完善了多元化溝通方式，確保員工能夠充分表達意見、反饋訴求，助力公司在傾聽員工聲音、凝聚團隊共識的基礎上，持續優化內部管理，提升員工歸屬感與企業凝聚力。

4.1.2 人才吸引留存

京城佳業致力於建立多層次、多元化、具有責任感、使命感的人才隊伍，吸引留存符合企業戰略發展需要的各類優秀人才和潛力人才，為員工提供實現自我成長與社會價值的職業機會。

開放多元

「多樣性」是京城佳業人力資源建設原則的一部分，貫穿於本集團整個招聘、用工、晉升等環節。本集團承諾向員工提供開放、多元、無歧視的工作機會，不因年齡、性別、地域、民族、宗教信仰、婚姻狀況、家庭狀況、殘疾等差異對員工區別對待，禁止任何形式的歧視。

京城佳業對退伍軍人及殘障人士在企業招聘、培養環節予以一定程度的特殊照顧。我們主動招聘一定比例的殘障人士作為員工，並為其提供必要的特殊培訓，幫助其更好地適應工作崗位，實現自身價值；針對退伍軍人，我們會根據實際情況落實優先錄用的原則。

廣納賢才

京城佳業創新培養模式，與北京建築大學經濟管理學院、北京電子信息技師學院、北京輕工技師學院等院校簽署合作協議，探索「實訓基地+頂崗實習」模式，進行定制化專業人才培養。



2025年4月29日，京城佳業與北京建築大學經濟管理學院圍繞校企合作等事項進行座談交流



北京建築大學與京城佳業校外實踐教學基地掛牌儀式



北京電子信息技師學院2025年校企合作大會

4.1.3 員工關懷

員工慰問

京城佳業始終心系員工，在五一勞動節、中秋國慶、春節等重要節日以及炎炎夏日，都會積極開展慰問活動，向員工表達誠摯的關懷與感謝。



2025年1月2日，城建集團公司領導慰問京城佳業基層職工



2025年5月1日，京城佳業領導到基層一線開展節前慰問和安全檢查工作



2025年9月2日，京城佳業開展夏季「送清涼」活動慰問基層一線職工



2025年9月28日，京城佳業開展「迎國慶慶中秋」慰問基層項目

工會活動

京城佳業致力於營造輕鬆愉快的企業文化氛圍，通過組織一系列精彩的活動，不斷提升員工的幸福感。公司精心策劃了職工健步走、愛心捐贈、文體活動以及各類節假日慶祝活動，為員工營造一個充滿活力與溫暖的工作環境。

案例

舉辦「城建同心築夢行，頤和健步賞秋韻」職工健步走活動

為倡導健康生活理念，豐富職工文體生活，凝聚強大奮進合力，2025年10月14日，京城佳業工會在頤和園成功舉辦「城建同心築夢行，頤和健步賞秋韻」職工健步走活動。



案例 「城建同心，冬送溫暖」暨愛心互獻活動

2025年12月29日下午，由城建集團工會發起、京城佳業工會承辦的「城建同心，冬送溫暖」慰問東城胡同物業項目一線職工暨愛心互獻活動，在充滿人文氣息的史家胡同博物館火熱舉行。各單位共帶來300餘件愛心捐獻物資，送達一線職工與戶外工作者手中，用實際行動傳遞溫暖與關懷。



案例 京城佳業多彩活動扮靚「雙節」假期

在國慶、中秋雙節來臨之際，京城佳業總部及所屬各單位精心策劃、多點開花，以豐富多彩的形式共慶佳節，與廣大客戶、業主和職工一道，在濃厚的節日氛圍中，共同感受家國同慶的溫暖。



公司工會精心組織了「濃情迎佳節，歡樂慶中秋」冰皮月餅DIY製作活動



公司資產運營事業部策劃並舉辦了客戶聯誼嘉年華活動



積水潭醫院項目部精心策劃並提前組織了中秋節特別活動



麗高花園項目與屬地社區精心策劃「愛在身邊」國際音樂節

案例

京城佳業參與多項文體活動賽事

在京城佳業工會的組織下，公司職工參加了一系列集團及行業協會等單位主辦的文體活動賽事，取得了多項亮眼成績，促進了職工間的溝通與交流，營造了健康輕鬆的工作生活環境和濃厚的幹事創業氛圍。



「城建同心·工程杯」羽毛球比賽



北京市物業職工飛鏢比賽



「城建同心·設計杯」乒乓球比賽



「城建同心·住總杯」足球比賽

開展員工滿意度調查

公司高度重視員工福祉與職業體驗，開展員工滿意度調研，通過科學問卷、匿名反饋、座談訪談等方式，全面傾聽員工心聲，精準識別工作環境、薪酬福利、職業發展、管理溝通等方面的改進需求。公司以調研結果為依據，制定針對性優化舉措，持續完善內部管理與服務保障，不斷提升員工歸屬感、幸福感與獲得感，構建和諧、健康、積極的職場生態，切實履行對員工的社會責任。

4.2 精進專業能力 助力學習發展

4.2.1 提供員工培訓

多元培訓

京城佳業高度重視員工的職業發展與成長，建立了覆蓋全部崗位的多層次、多系統、多形式的培訓體系，以專業化、系統化培訓思路，全方位提升員工的綜合素質與業務能力，助力員工在企業發展中實現自我價值。

京城佳業的員工培訓內容豐富、形式多元，主要包括政策法規、管理能力培訓和專業技術（技能）培訓，為公司各層級管理人員提供領導力、決策能力、團隊建設、溝通協調能力等方面的培訓，為公司各業務系統專業技術、技能人員提供行業發展趨勢、政策法規、標準規範、專業知識、專業技能、實操等方面的知識和技能培訓。

京城佳業嚴格落實年度培訓計劃，總部及各單位開展工程、品質、運營、客服等條線專業培訓，全年累計實施培訓208項，覆蓋16,636人次，切實提升服務質量與專業能力。

政策法規培訓

案例

京城佳業組織開展民法典合同編專題培訓活動

為增強公司各層級管理人員的合同風險意識，有效防範合同風險，2025年12月，京城佳業特邀請北京合川律師事務所講授了有關《民法典》合同編解讀的法治培訓課。本次培訓採取線上線下相結合的方式進行，課程覆蓋到了所屬單位一線項目，聽課人數超百人。



案例

北宇物業開展《物業企業風險應對與合規管理》培訓

2025年9月，北宇物業組織《物業企業風險應對與合規管理》課程，從物業基礎法規、物業收費法律、公共設施維護法律方面對員工進行培訓，幫助物業企業全面提升風險應對能力，強化合規管理水平。



案例

卓聯物業開展《檔案管理辦法(試行)》宣貫培訓

為幫助各部室全面理解檔案管理的重要性與必要性，明確在日常工作中需嚴格遵守的檔案管理規定，增強各部室對檔案合規操作的認知，卓聯物業於2025年1月開展《檔案管理辦法(試行)》宣貫培訓，通過培訓構建標準化、安全化的檔案管理體系，助力企業合規運營與長遠發展。



管理能力培訓

案例 京城佳業舉辦2025年中層幹部政治能力提升培訓班

為深入學習貫徹黨的二十屆四中全會精神，切實加強中層幹部思想政治建設，不斷提升中層幹部履職水平，2025年12月，京城佳業舉辦2025年公司中層幹部政治能力提升培訓班。公司經理助理級領導，總部各部室、事業部正副職，所屬二級單位領導班子成員參加了培訓。



專業技術(技能)培訓

案例 京城佳業成功舉辦DeepSeek智能工具賦能專題培訓

2025年4月，公司邀請清華校友總會AI大數據專委會副秘書長、浙江賽格建設發展有限公司首席科學家劉雪松博士就DeepSeek智能工具賦能開展授課，領導班子成員、經理助理、總法律顧問、副總經濟師，總部室、事業部負責人及所屬單位主要領導等70餘人參與培訓。



案例

京城佳業成功舉辦績效管理專項培訓

為持續完善人力資源管理體系，構建科學規範、務實高效的績效考核機制，2025年12月，京城佳業人力資源部組織開展了績效管理專項培訓，共42名人力資源、企業管理系統人員參加，有效增強了人力資源及相關管理人員專業素養與实操能力。



案例

城承物業開展物業項目綜合維修技能人才招聘

由中國物業管理協會培訓中心主辦，北京物業管理行業協會與北京金隅科技學校聯合承辦的物業項目綜合維修技能人才首期培訓班，於2025年6月在北京舉辦。本次培訓面向城承物業各項目的工程技術骨幹，共40人參訓。培訓採用「理論+案例+實操」的教學模式，內容涵蓋給排水管道識圖與安裝、電氣系統原理與故障排查、物業設施設備維護規範等，為企業高質量發展奠定堅實的人才基礎。



案例

卓聯物業開展項目人力資源管理專題培訓

為進一步提高項目行政人員的專業素養與管理能力，2025年3月，卓聯物業開展項目人力資源管理專題培訓，通過系統學習離職管理、休假管理、項目人工成本台賬的建立與管理等模塊，優化項目人力資源的配置效率，全面增強項目人力資源管理的科學性與規範性。



新員工培訓

案例

京城佳業2025年新員工入職培訓

為幫助新員工快速融入企業、提升綜合素養，京城佳業於2025年8月舉行新員工入職培訓，開啟了京城佳業2025年新員工職業成長的「第一課」。本次培訓創新採用「內外聯動、雙向賦能」模式，既夯實企業發展理念根基，又提升崗位實操能力，為新員工成長搭建全方位學習平台。



4.2.2 助力員工發展

京城佳業依據《員工績效考核管理辦法》，從工作業績、工作態度、工作能力等多維度對員工進行全面考評，考核結果與職工職級變動、薪資調整及發放掛鉤，精準分解年度目標，組織簽訂2025年考核任務書，推動重點工作量化分解、責任到人，保障公司戰略與經營目標有效落地。

通過導師帶徒、內部人才流動等方式建立合理的人才發展保障體系，本集團實現人力資源最大化、最優化地分配使用。除了注重關鍵技術骨幹和核心管理人才的逐步發展，同時也極其關注一線員工的全面發展，通過多元培訓和實踐積累，助力一線員工不斷突破自我，成就自我。

為滿足市場拓展和項目管理需要，京城佳業加強員工資質資格證書管理，指導各單位制定獎勵政策，推動員工積極取得企業需要的各類資格證書，組織物業管理師、特種作業證書等5場取證類培訓，提升核心崗位、專業崗位持證率。

案例

置業公司積水潭醫院項目聯合院方舉辦手術室平車整理與患者接送技能比賽

2025年11月17日，置業公司積水潭醫院項目與院方手術室聯合舉辦以「規範操作、安全轉運、人文關懷」為主題的手術室平車整理與患者接送技能比賽，項目團隊共30餘名職工參加，通過此次比賽，推動員工持續夯實專業技能，深化服務細節。



案例

舉辦2025年「城建同心」物業服務技能大賽

為傳承和弘揚新時代勞模精神和工匠精神，動員廣大職工充分發揮主力軍作用，進一步提升集團紅色物業服務品牌美譽度及競爭力，加強物業服務技能學習交流，促進服務崗位大練兵，城建集團工會主辦，京城佳業工會承辦了2025年「城建同心」物業服務技能大賽。本次大賽分為「客戶服務」與「電工技能」兩個項目，以知識競賽、線上答題、線下實操等方式，全面展現了京城佳業職工的專業素養與團隊協作精神。



「客戶服務」競賽



「電工技能」競賽

4.3 築牢安全防線 守護職業健康

4.3.1 安全生產運營

京城佳業始終秉持「人民至上、生命至上」的理念，緊密結合物業管理「服務範圍廣、風險點位多、與群眾生活聯繫緊密、應急響應要求高」的特點，系統謀劃，精準施策，狠抓落實。全年公司未發生生產安全責任事故，為公司的穩健運營和高質量發展構築了堅實的安全屏障。

安全生產管理體系

本公司持續維護並優化質量、環境、職業健康安全、信息安全、能源管理「五體系」的融合運行，將安全生產要求深度融入各項業務流程和管理標準，實現了安全管理與業務運營的一體化，提升了整體管理效能。持續推進安全生產標準化建設，公司2家單位、24個項目完成安全標準化評審。5家企業／項目達到二級標準，21個項目達到三級標準，11家代管企業／項目完成三級評審取證。

本公司在年初與所屬二級單位簽訂安全生產目標責任書，將年度安全目標、重點工作任務進行分解下達，明確了各單位「一把手」的安全第一責任人職責。嚴格督導所屬單位依據《全員安全生產責任制》的要求，將安全責任進一步細化分解至項目部、班組和崗位。實現從公司領導到基層員工、從管理崗位到操作崗位的「責任全覆蓋」。

2025年，公司調整並完善公司安全生產委員會組織架構，明確管理職責，安全生產委員會辦公室設在安全運營部，辦公室主任由安全運營部負責人擔任。

召開安全生產專題會議

京城佳業2025年共組織召開12次安全生產月度專題會議，及時總結部署階段性工作；定期召開安委會會議，傳達貫徹上級最新精神和集團部署，研究解決重大安全問題。特別注重季節性、時段性風險的預判，針對極端天氣，以及重要節假日和重大活動保障期，提前分析風險，制定專項管控方案，確保各項要求傳導至管理末梢。



京城佳業召開二季度安全生產委員會會議

安全隱患排查

京城佳業建立「公司督查、單位自查、項目巡查」的三級安全檢查機制。公司領導班子成員帶隊，安全運營部牽頭，在關鍵節點開展專項督導；各單位結合物業特點，聚焦消防安全、電氣安全、特種設備、危險作業管理等重點領域，開展常態化排查。2025年排查各類隱患3,015項，完成整改3,005項，整改率達99.67%。

案例 京城佳業開展節前安全生產檢查工作

為確保業主度過平安祥和的春節假期，京城佳業公司領導班子成員從2025年1月15日起分別對公司在管的寫字樓宇、大型商業綜合體、平房生活基地、醫院、學校、餐廳食堂等業態類型的16個重點項目進行節前安全檢查。



安全宣傳教育

京城佳業定期開展重大隱患判定標準、消防安全、危險作業等各類宣貫學習和培訓，累計培訓1,637次，參培人員4萬餘人次。

案例 京城佳業開展消防安全月主題活動

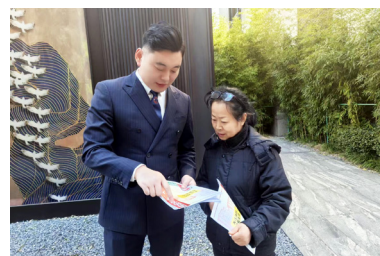
2025年11月，為進一步強化全員消防安全意識與應急處置能力，築牢安全防線，京城佳業所屬各單位緊密圍繞「全民消防，生命至上——安全用火用電」主題，組織開展了系列消防安全宣傳活動，為業主織密安全防護網，切實守護萬家平安。



消防知識專題培訓



消防應急演練



消防安全宣傳

案例 城承物業製作安全生產標準化系列視頻

城承物業依據國家有關安全生產法律法規，結合公司實際，編訂製作了安全生產標準化系列視頻。標準化視頻的落地應用，顯著提升了安全培訓的便捷性與實效性，視頻在各項目間播放培訓，形成可複製、可藉鑑的安全管理可視化範本，為公司安全管理標準化建設奠定堅實基礎。



案例

開展各類安全培訓

京城佳業下屬各單位結合服務場景特點，開展了多維度的安全生產培訓，培訓內容涵蓋新《安全生產法》、《北京市消防條例》、消防安全、有限空間作業、特種設備安全、應急救援、用電安全、防汛防滑、高危作業等內容，向員工普及安全知識，有效提升員工安全意識和能力。



城承物業安全教育培訓



北宇物業2025年消防安全管理培訓



置業公司消防技能每月培訓



校園事業部安全教育培訓

安全應急演練

京城佳業組織開展消防疏散、電梯困人、有限空間作業等實戰應急演練1,365次，1.9萬余人次參加，確保職工熟悉應急響應流程，進一步提升應急響應能力。

案例

城科大廈項目開展消防演練活動

2025年6月，全國迎來第24個「安全生產月」，置業公司城科大廈項目攜手客戶開展消防演練活動。消防演練全方位檢驗、夯實大廈的應急聯動安全防範體系，增強全體人員的消防安全意識，提升項目團隊全員應對火災等緊急情況的處置能力。



應對極端天氣

公司嚴格落實極端天氣安全管理，第一時間向所屬各單位發佈預警信息，在大風、雷電預警期間，項目部加強巡查頻次，對建築外部件進行加固、對樓體外立面存在牆磚脫落風險的部位進行警示並組織維修，避免高處墜物風險。

防汛期間，嚴格落實各級防汛責任、完善防汛應急預案、配備搶險物資、組建搶險隊伍、開展隱患排查，做到防汛責任層層分解，落到實處。加強預警響應，強化值班值守，發佈暴雨預警19次，146個運營單元按要求啟動應急響應，落實各項管控措施。

案例 平穩度汛及應對各類極端天氣

針對2025年4月極端大風、7月暴雨紅色預警等極端天氣，北宇物業全年召開15次安全專項會議，第一時間啟動應急響應機制，統籌97個京內運營單元及外埠項目聯動處置，組織1,650餘人次實行24小時值班值守，落實樹木加固、排水疏通、地下空間防淹等針對性舉措，累計處置極端天氣相關隱患32項，實現全年無人員傷亡、無重大財產損失，平穩度汛及應對各類極端天氣。



案例 應對暴雪天氣，守護全業態出行暢通

2025年12月12日，北京市迎來首場大範圍降雪，針對此次暴雪藍色預警，京城佳業迅速響應，立即啟動預案，全面部署除雪鏟冰工作。各項目部責任到人、物資齊備，堅持「隨下隨掃、雪停路淨」，重點保障主出入口、坡道台階等區域。通過高效組織與晝夜值守，確保各項目道路暢通和業主出行安全。



城建大廈項目



中關村資本大廈項目

嚴控危險作業

嚴格執行動火、有限空間、高處作業、臨時用電等特種作業的管理要求，從作業單位資質審核、作業審批、安全技術交底、旁站看護、作業後現場恢復等方面執行全過程安全管控，確保危險作業風險安全可控。

安全生產專項行動

落實「平房生活基地除患攻堅專項行動」，提升基地安全管理水平。持續開展「預防高處墜落事故專項整治行動」，加強高處作業監管。

4.3.2 職業健康與安全

京城佳業高度重視員工健康安全，致力於為員工創造安全舒適的工作環境。針對員工職業健康安全制定了一系列的管理標準與措施。2025年，公司因工死亡人數1人。



- 為員工配備符合標準的勞動防護用品，並督促正確佩戴。
- 定期組織員工進行職業健康體檢。
- 完善崗位操作規程，組織安全培訓，應急演練。
- 建立隱患排查機制，明確崗位隱患排查清單，杜絕違規作業。
- 落實崗位自查、部門巡查、公司督察三級執行體系，將安全責任納入崗位考核。
- 下發安全管理手冊，落實安全宣傳，落實安全教育、安全改造等。
- 針對高溫、極寒、高空、有限空間等特殊作業環境，採取暫停戶外工作、科學安排作業時段、配發防暑降溫物資。

案例

京城佳業應急救護培訓為生命護航

2025年6月30日，由北京城建集團行政保衛部與京城佳業聯合主辦應急救護培訓在城建大廈舉辦，京城佳業所屬置業公司、北宇物業、城承物業、卓聯物業、高校後勤公司等在京單位150餘名項目負責人、安全管理人員及行保工作負責人參與，共同學習生命救援的關鍵技能。



治理篇

治理原則

京城佳業秉持市場化經營原則，積極響應國家政策，確保經營依法合規，保障投資者權益，保持良好的經營能力和有效的風險管控體系。

對應的聯合國可持續發展目標(SDGs)





5.1 完善治理結構 踐行ESG戰略

5.1.1 ESG策略

ESG策略方針

京城佳業秉持「重信興利、服務社會」的企業宗旨，強調經濟效益與環境、社會效益均衡發展，將可持續發展理念與目標融入整體戰略與日常經營。我們相信，促進公司的可持續發展與實現長期業務增長同等重要。我們持續推進良好的企業管治、環境保護、勞工權益、社區發展等領域的可持續發展計劃，與客戶、投資者、政府、供應商、社會公眾以及公益組織等各利益相關者保持溝通與良好合作。



我們珍愛員工、珍視客戶、珍惜環境。

面對員工，我們始終致力於打造健康安全的工作環境，構建全方位的人才培養體系，暢通傾聽員工心聲的渠道；面對客戶，我們秉持「創新、激情、誠信、擔當、感恩」的價值理念，始終以提供高質量服務為核心目標，不斷精進服務水平以滿足客戶多元化的需求；面對資源和環境，我們堅持綠色發展理念，落實綠色運營，打造「零碳社區」，倡導可持續的生產和生活方式。



我們敬畏市場、審慎經營、落實責任。

我們秉持市場化經營原則，積極響應國家政策，確保經營依法合規，保障投資者權益，保持良好的經營能力和有效的風險管控體系，落實對員工、客戶、社會公眾等利益相關者的主體責任。

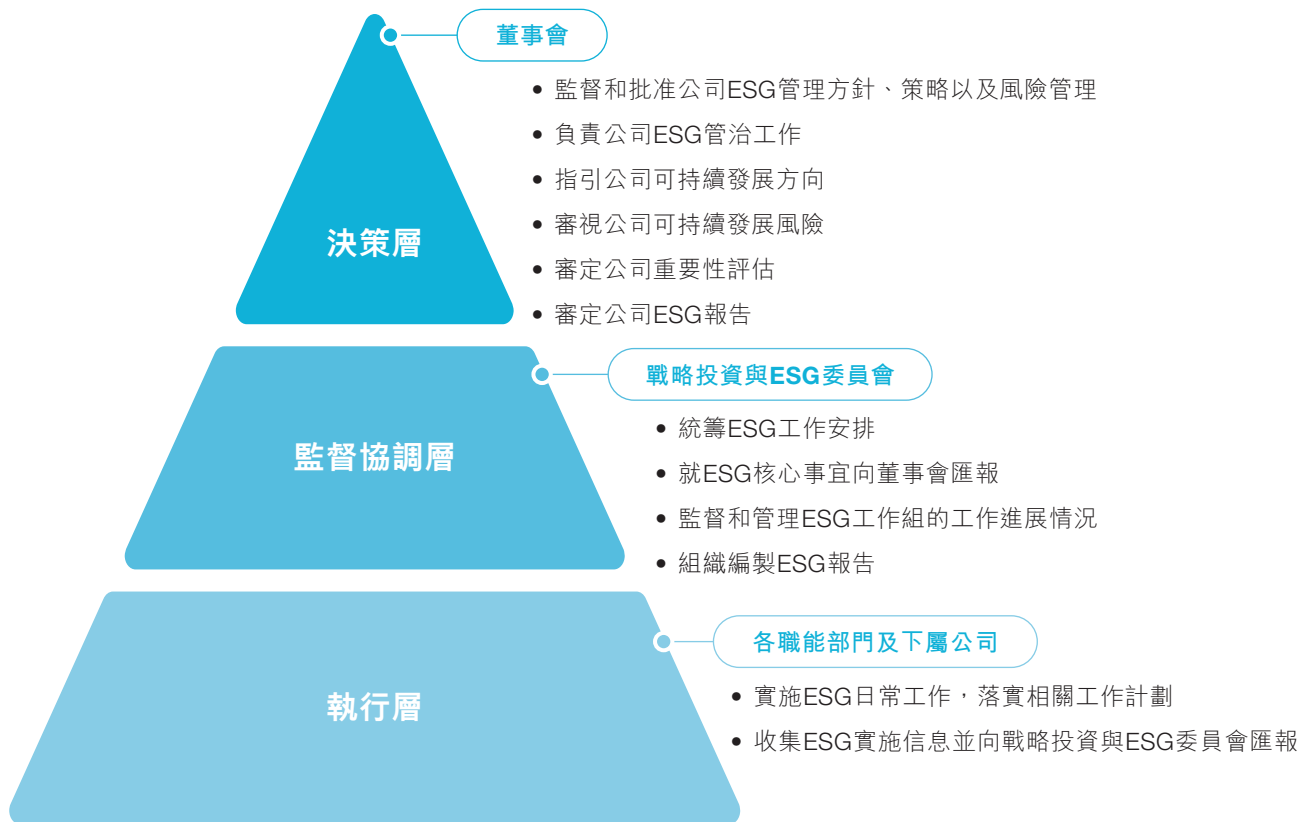


我們服務社區、組織社群、奉獻社會。

我們積極參與基層社會治理，優化城市生活秩序，構建「共建、共治、共享」的社區；我們憑藉豐富的社區服務和智慧科技手段，組織體驗性好、實用性強的社群活動，打造創新、多元、開放的社區文化；我們響應政府號召，熱情投身鄉村振興及公益慈善活動。

ESG管治架構

京城佳業建立了清晰的ESG管治架構，明確各級分工與相關事宜的決策程序和機制：董事會作為最高決策層，對公司的ESG相關事宜具有最高權力，負有最終責任；董事會下轄戰略投資與ESG委員會（「戰略投資與ESG委員會」）作為監督層，負責溝通協調ESG相關事項，組織編製ESG報告，定期向董事會匯報ESG工作進展；各職能部門及下屬公司作為執行層，負責推進落實戰略投資與ESG委員會制定的工作計劃，匯報ESG相關工作進度與數據，全面落實ESG相關管理工作。



ESG表現

京城佳業始終將信息披露的合規性、及時性與準確性置於首位，致力於向市場真實、完整、實時地展示公司經營成果與發展前景。2025年公司的萬得ESG評級由BBB上升為A，綜合得分7.08，遠高於行業平均分。以《為「好房子」提供「好服務」：京城佳業高質量ESG實踐助力美好生活服務》為題的案例，獲評聚董秘百佳ESG公司TOP10。



萬得ESG評級為A



獲評聚董秘百佳ESG公司TOP10

5.1.2 利益相關方溝通

京城佳業高度注重利益相關方的溝通，充分聽取各方意見，致力於平衡與滿足各利益相關方的要求，同時不斷優化公司的可持續發展戰略，力求實現合作共贏。

利益相關方	主要關注議題	溝通渠道或方式	回應及實踐
 股東、投資者	應對氣候變化 智慧物業 商業道德與反腐敗 風險管理	年度報告 公告及通告 股東會 投資者會議和路演 投資者熱線／信箱 投資者調研	定期公告17項 臨時公告19項 接待各類機構及中小投資者調研8次 戰略投資與ESG委員會召開3次會議
 客戶、業主	智慧物業 客戶安全與健康 服務品質 客戶滿意度 信息安全及隱私保護	客服熱線 官方網站 公眾號 問卷調查 面對面溝通 社區公益活動	開展滿意度調查 開展項目經理接待日、設備開放日 升級「佳享薈」業主服務平台 上線智慧校園宿管平台1.0 完善信息系統 加強信息安全培訓和应急管理 開展信息安全審計
 政府、監管機構	商業道德與反腐敗 排放物管理 知識產權保護	公文往來 會議討論 面對面溝通 電話	開展廉潔專項整治 加強廉潔教育培訓 完善廉政風險防控機制 垃圾分類回收 打造零碳社區 簽署保密協議 監督和舉報侵權行為 開展知識產權保護培訓
 員工	員工權益 員工福利及薪酬 員工職業健康安全 員工招聘及保留 員工培訓與發展 多元化平等機會	職工代表大會 工會 信訪 面對面溝通 培訓	開展員工滿意度調查 累計實施培訓208項，覆蓋16,636人次
 供應商和其他 合作夥伴	供應鏈管理 知識產權保護	會議 公文往來 面對面溝通 電話 供應商審查及評估	開展供應商年度履約評估 為招投標員工提供專題培訓 推動集採信息化平台應用
 社區和環境	應對氣候變化 能源管理 水資源管理 排放物管理 社區建設和公益活動 綠色辦公與低碳生活	網站 會議 電話 面對面交流	建立社區居民議事廳 開展項目經理接待日 開展學雷鋒志願活動 向香港大埔宏福苑火災捐贈300萬港幣 其他公益捐贈76萬元 開展節能改造 參與編製《生活垃圾管理規範》團體標準 節約用水 打造零碳社區 開展綠色辦公

5.2 黨建賦能治理 融合提質增效

京城佳業積極建立健全黨組織架構，完善《關於貫徹落實「三重一大」決策制度的實施辦法》等黨建工作制度，確保黨組織在公司治理中發揮核心作用。公司注重加強黨員隊伍建設，吸收優秀員工加入黨組織，不斷壯大黨員隊伍。同時，定期組織黨員學習培訓，提高黨員的政治素質和業務能力。

案例

京城佳業召開2024年度基層黨組織書記抓基層黨建工作述職評議會和2025全面從嚴治黨（黨建）工作會

2025年2月28日，京城佳業召開2024年度基層黨組織書記抓基層黨建工作述職評議會，對過去一年的基層黨建工作進行盤點，對黨組織書記抓基層黨建述職情況進行評議。全力推進全面從嚴治黨向縱深發展，為公司高質量發展提供堅強政治保障。



5.2.1 理論學習

公司圍繞黨中央重要會議精神與戰略部署，組織開展了系列化的專題學習教育，持續強化理論武裝，不斷提升政治判斷力、政治領悟力、政治執行力。2025年組織開展了深入貫徹中央八項規定精神學習教育、習近平總書記關於國企改革發展與黨的建設重要論述專題教育。

案例

京城佳業召開深入貫徹中央八項規定精神學習教育啟動會

為深入貫徹落實《中共中央辦公廳關於在全黨開展深入貫徹中央八項規定精神學習教育的通知》要求和中央黨的建設工作領導小組會議精神，2025年3月27日，京城佳業召開黨的建設工作領導小組會，啟動公司深入貫徹中央八項規定精神學習教育，以「學」築基，以「查」明責、以「改」促治，推動全面從嚴治黨持續向縱深發展。



5.2.2 樹立榜樣

京城佳業將榜樣力量轉化為攻堅克難的實際成效，持續激勵廣大職工奮發有為，積極向上，爭做新時代的奮鬥者，為推動北京城建集團和京城佳業高質量發展凝聚強大力量。

案例

京城佳業兩名職工榮獲「北京市勞動模範」稱號

2025年4月29日，北京市勞動模範、先進工作者和模範集體表彰大會隆重召開。京城佳業品質管理部部長張曉霞，北宇餐飲公司城市副中心C6食堂項目經理張強強榮獲北京市勞動模範稱號。



案例

京城佳業舉辦2025年集團公司勞模事跡專場宣講會

2025年10月16日，「弘揚勞模精神凝聚奮進力量」2025年北京城建集團勞模事跡宣講會——京城佳業專場在城建大廈成功舉辦。京城佳業80餘名職工代表，近距離聆聽勞模工匠的奮鬥故事，感悟「國匠兵魂」力量。



5.2.3 廉潔建設

京城佳業高度重視相關工作人員的廉潔從業問題，對商業腐敗行為始終保持零容忍態度，並將反腐敗作為長期堅持的理念和底線。積極實行陽光服務與陽光決策，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規要求，制定了相關制度體系和應對措施，預防、發現和阻止腐敗等違規行為。

開展廉潔專項整治。制定全面從嚴治黨主體責任年度任務，深入開展國企領域腐敗問題、違規吃喝、靠企吃企回頭看、制度自查等專項整治工作。

加強廉潔教育培訓。組織黨風廉政專題教育培訓，組織參觀廉政教育基地、觀看典型案例紀錄片、警示教育片、通報上級警示教育大會精神，進行節前廉政提醒，提高全體員工的廉潔意識。2025年召開警示教育大會1次，召開黨風廉政建設和反腐敗工作聯席會2次，培訓覆蓋公司領導班子成員及管理層。

完善廉政風險防控機制。針對重點崗位、關鍵環節，排查廉政風險點，制定防控措施，加強監督檢查。建立廉政風險防控台賬，對採購、合同簽訂等關鍵崗位的員工實行廉政承諾制度。同時，開通線上線下監督渠道，鼓勵員工參與監督。加強作風建設，堅決整治形式主義、官僚主義，樹立黨員及幹部的良好形象。



2025年5月20日，黨風廉政建設專題會暨聘任黨風廉政監督員工作會



2025年5月26日，參觀集團主題廉潔教育展

截至2025年12月底，京城佳業無涉及貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的訴訟案件，無涉及反壟斷行為、不當競爭行為的案件。

本公司設置了信訪電話等舉報途徑，鼓勵所有員工、供應商及其他相關方對涉嫌違規行為進行舉報。我們會在法律法規許可範圍內確保舉報者個人信息的保密性，並採取相應措施保護舉報人、證人及調查人員免受打擊報復，明確專人辦理、密件管理。



信訪舉報電話：+86-010-56302693

5.2.4 參與基層治理開展黨建聯建

新時代背景下，京城佳業以推行物業管理與社區治理的融合發展為抓手，着力提升基層社會治理水平，努力實現「服務就在家門口」的美好社區生活場景，助力打造「共建、共治、共享」的社會治理新格局。

案例

北宇物業攜手北京市住建委開展黨建聯建主題活動

2025年12月18日，北宇物業黨委所屬黨支部，聯合北京市住房和城鄉建設委員會物業管理處、老舊小區綜合整治處、物業服務指導中心黨支部，共同開展「科技賦能發展黨建引領前行」主題活動。五十餘名黨員幹部走進北京人形機器人創新中心，沉浸式感受具身智能技術革新，探尋科技賦能物業服務與城市建設的實踐路徑。



案例

黨建共建聚合力 院企同心鑄品質

2025年10月9日，北宇物業第一黨支部聯合首都醫科大學附屬北京口腔醫院行政保障黨支部，開展「黨建引領聚合力院企同心開新局」主題黨日活動。通過黨建聯建機制，凝聚兩方黨組織合力，持續提升醫院後勤業態服務保障質量。



案例

築華年項目成功入選北京市「美好家園」典型案例

築華年項目位於北京市朝陽區來廣營地區，自2012年城承物業入駐以來，項目部堅持打造「紅色物業」服務品牌，以黨建「紅色引擎」激活社區治理新動能。該項目在北京市住房和城鄉建設委員會2025年「加強物業管理共建美好家園」典型案例評選中，憑藉創新高效的治理模式、精益求精的服務品質與宜居和諧的社區氛圍成功入選。



5.3 強化合規管控 長遠穩健經營

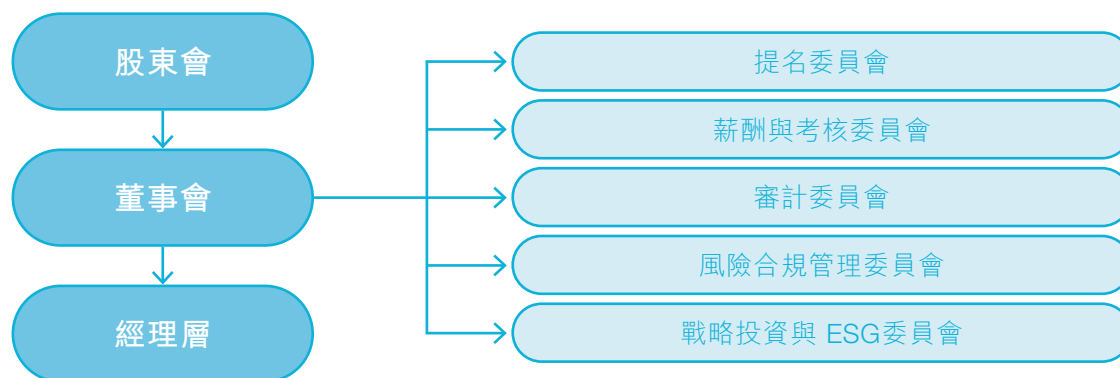
京城佳業堅定服務國家和首都發展戰略大局，並希望通過企業的責任管治來落實可持續發展目標。在公司治理方面，我們重視企業的合規經營和風險控制；注重保護知識產權及信息安全和隱私；我們參與行業組織建設，推動多方合作，攜手合作夥伴共同成長。

5.3.1 規範公司治理

科學、有效的企業管治是公司價值創造的基石，京城佳業深信良好的企業管治對公司的可持續發展和業績穩健增長至關重要。自2021年11月10日起，本公司已採納聯交所主板《上市規則》附錄C1所載之《企業管治守則》原則及條文。有關本公司遵守《企業管治守則》的情況，請參見《北京京城佳業物業股份有限公司2025年度報告》的「企業管治報告」。

2025年，公司依據聯交所最新《上市規則》及相關監管要求，系統修訂並完善了《股東會議事規則》《董事會議事規則》《信息披露管理辦法》《關於貫徹落實「三重一大」決策制度的實施辦法》等核心治理制度，持續優化「三會」決策機制，明確重大事項經黨委會前置研究後，按權限分別提交董事會決策或總經理辦公會決策，公司治理體系的前瞻性與規範性不斷增強，為可持續發展奠定堅實基礎。

公司構建了以股東會、董事會和經理層為核心的權責分明、規範合理的治理架構。董事會對股東負責，掌管集團管理，制定業務和管理戰略及發展方向，下設提名委員會、薪酬與考核委員會、審計委員會、風險合規管理委員會和戰略投資與ESG委員會等，各專門委員會分工協作、有效監督，不斷提高本公司治理水平。2025年，戰略投資與ESG委員會召開3次會議。



京城佳業治理架構圖

京城佳業重視董事會成員構成的多元化，制定《董事會多元化政策》，董事會所有委任均以用人唯才為原則，董事候選人入選遵循多元化的考量因素。截至2025年12月31日，董事會由9名成員構成，其中3名執行董事、3名非執行董事、3名獨立非執行董事，成員分別具備深厚物業行業經驗或財務、法律、投融資等專業技能。為加強外部董事履責能力，2025年，京城佳業組織開展外部董事履職專項培訓。

5.3.2 恪守商業道德

京城佳業高度重視知識產權保護，致力於維護自身及合作夥伴的知識成果不受侵害。公司嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國專利法》等法律法規，確保知識產權管理的規範性與高效性。此外，本集團建立了知識產權領導小組，對自身商標及其他知識產權統一協調管理，防止侵權糾紛，監控商標使用，維護自身合法權益。

保護自主知識產權：我們積極維護本集團的商標權益及其他知識產權內容，針對本集團的商業機密及知識產權內容，京城佳業與員工簽署相關保密協議，要求涉密人員嚴格執行企業內部相關規章制度，不得私自對外披露。同時，本集團鼓勵員工監督和舉報涉及京城佳業的知識產權侵權行為。截至2025年末，京城佳業擁有註冊商標30項、軟件著作權26項、發明專利1項、域名4項、經授權使用商標49項。

尊重他人知識產權：京城佳業充分尊重他人的知識產權，鼓勵和保護公平競爭，預防和嚴禁任何形式的侵權行為。本集團不斷優化對第三方知識產權侵權風險的防範機制，並定期為員工提供知識產權保護培訓工作，盡量維護自己與他人合法權益不受侵害。

5.3.3 強化風險管控

科學、有效的風險管理和內部監控，是實現企業長遠的業務增長和可持續發展必要及不可缺的部分。公司建立並穩定運行風控管理、內控管理與合規管理有機融合的重大風險防控體系，制定發佈風險、內控、合規等管理辦法、手冊文件、四項合規指引性文件，為風險合規管理奠定制度基石。2025年，公司對《內部控制管理手冊》《合規管理手冊》進行修訂更新，修訂、新增內控管理流程49項，風險庫61項，更新合規內容150餘項。公司重大決策事項、經濟合同、規章制度100%審核。

風險管理組織

為切實履行風險管理責任，公司構建了在黨委全面領導下，以董事會為最高機構的風控合規管理體系，並以職能部門和業務單元為基礎構築了風險防控「三道防線」，形成風險管理閉環。

防線	機構	具體職責
第一道防線	由公司各部門、事業部與下屬各企業（即各業務條線）組成。	負責落實內控與合規管理的具體要求，負責對企業日常業務處理中面臨的各種風險的識別與評估，並採取有效的風險應對措施。
第二道防線	由公司各職能部門（包括法律合規部）組成。	在各自職責範圍和專業領域內，開展內部控制、合規審核、對所屬單位進行業務指導及其他風險管理工作等，共同發揮風險管理第二道防線的賦能作用。
第三道防線	由公司審計工作部做為企業整體風控管理的監督部門。	負責公司內控體系評價工作，進一步強化了對公司及所屬各單位的風險管理體系的監督評價，形成風險管理閉環。

風險識別評估

京城佳業始終專注於強化風險管理，不斷完善「風險識別－評估－應對－監督與改進」的閉環管理流程。公司每年組織開展年度風險識別評估工作，對各單位的各類風險源進行充分的風險信息收集、分析、歸納，並編製《年度風險識別評估報告》。每年對公司風控管理整體工作情況進行總結，編製《年度風控管理工作報告》，經公司黨委會、經理辦公會批准後最終由公司董事會審議，提高公司領導層對於風險管理的參與和監督。

內控審計監督

公司充分發揮內審在公司風險防範中的重要作用，聚焦重點領域共性問題，加強審計監督，不斷增強內部審計有效性。2025年全年共完成審計工作23項，其中經營業績審計10項、內控評價審計4項、任中經責審計1項、安全生產審計1項。

稅務管理

本公司遵循依法納稅原則，牢固樹立依法誠信納稅理念，認真履行納稅義務。2025年公司全面優化稅務管理，積極應對行業專項風險排查，組織所屬單位梳理業務，普及稅務知識，樹立從業務源頭進行稅務管控的合規意識。

5.3.4 信息安全與隱私保護

信息安全管理制度

京城佳業嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》和《信息安全等級保護管理辦法》，內部制定《網絡安全管理制度》及《信息化系統管理制度》等信息化管理制度，編製《「十五五」信息化發展規劃》，聚焦信息化人才隊伍建設、信息系統整合與功能優化、網絡安全與數據防護體系建設，提升網絡與信息化安全管理能力，確保信息化系統安全穩定運行。

2025年，公司擬定網絡安全管理相關制度4個、網絡視頻會議技術保證標準1篇、系統運維管理辦法1篇、數據安全管理制度1篇，完成《網絡安全工作責任制實施管理辦法》的發佈，通過制度體系完善進一步提高網絡與信息安全管理水平。

信息安全管理体系

本公司已建立網絡安全和信息化委員會（下稱「網信委」），由高層管理人員組成，負責統籌網絡安全和信息化工作發展規劃。公司每年都按照ISO/IEC 27001信息安全管理体系、ISO/IEC 20000信息技術服務管理体系、ISO/IEC 27701隱私信息管理體系以及GB/T 22080信息技術－安全技術－信息安全管理体系的要求進行內外部審核和認證。

信息安全管理行動

本公司通過完善信息系統、加強信息安全培訓和應急管理、定期開展信息安全審計等方式，加強信息安全管理，預防潛在信息安全風險。

完善信息系統

獨立賬號：必須使用公司提供的唯一賬號進行系統訪問，禁止使用個人賬號；賬號權限需與崗位職責相匹配，不得隨意轉借他人使用。

規範維修：公司內部網絡設備、服務器、電腦等硬件設備需妥善保管，未經授權不得私自拆卸、改裝，設備故障時，需及時報告品質管理部進行維修。

防毒軟件：所有聯網設備必須安裝防毒軟件，定期更新病毒庫，保證軟件正常運行，禁止私自下載、安裝不明軟件，在公司內部網絡和外部網絡之間設置防火牆、控制網絡訪問，防止未經授權訪問。

數據備份：通過實施《信息安全用戶手冊》中的指導方針，本集團定期執行信息系統數據備份，確保歷史數據的完整性和可用性，避免數據丟失或損壞所帶來的風險。

信息安全應急管理

制定信息洩露應急預案，若發生數據洩露，即刻進行內部通報，通知信息化團隊和相關負責人，由信息化團隊或第三方評估組織迅速評估洩露的數據類型、範圍以及可能的影響，並及時向網信委匯報評估結果。在評估完成後，將在最短時間內（通常不超過72小時）通知受影響的用戶，並通過官方渠道（如官網、小程序、郵件或短信）發佈正式聲明。

加強信息安全培訓

所有員工必須接受網絡安全培訓，了解並遵守公司的網絡安全規定。

開展信息安全審計

定期進行內部數據測評審計，以便企業能夠更深入地了解官網數據安全管理現狀，準確識別存在的風險和問題，並形成測評報告，依據測評報告形成對高危風險的整改工作。

通過第三方漏洞掃描與整改閉環，從外部強化網絡安全防護。

客戶隱私保護：京城佳業高度重視客戶信息安全管理，我們遵守與本公司管理及信息安全保護相關的法律法規，保護客戶信息安全和隱私，築起強大可靠的保護屏障。

本集團僅在必要時收集最小限度的用戶信息，並明確告知用戶數據收集的目的。所有收集的數據均用於指定用途，未經用戶同意不會被用於其他目的。在數據分享上，除非法律要求或獲得用戶明確授權，否則不會將個人信息透露給任何第三方。對於數據留存，本集團設定了清晰的保存期限，一旦數據超出其使用目的所需的時限，即刻進行安全刪除。使用加密技術來保護存儲和傳輸的客戶信息，實施訪問控制，確保只有授權人員才能訪問客戶信息。

附錄I ESG關鍵績效數據表

環境類績效指標列表

ESG指標	單位	2025年	2024年
A1 排放物			
A1.1 排放物種類及相關排放數據			
氮氧化物	千克	23,066	25,357
硫氧化物	千克	1,243	1,360
可吸入顆粒物	千克	368	469
A1.3 所產生有害廢棄物量密度			
有害廢棄物總量	噸	1.20	3.27
有害廢棄物密度	／百萬平方米	0.02	0.07
A1.4 所產生無害廢棄物量密度			
無害廢棄物總量	噸	126.20	234.08
無害廢棄物密度	／百萬平方米	2.57	5.10
A2 資源使用			
A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度			
能源總耗量	兆瓦時	481,192.83	485,591.25
能源消耗密度	兆瓦時／百萬平方米	9,812.25	10,586.25
其中，不含供熱業務的能源消耗密度	兆瓦時／百萬平方米	2,610.57	／
直接能源消耗量	兆瓦時	347,307.79	349,035.51
汽油使用量	升	11,412	10,157
柴油使用量	升	2,312	1,338
天然氣使用量	立方米	32,068,910	32,230,427
間接能源消耗量	兆瓦時	133,885.04	136,555.74
外購電量	兆瓦時	130,457	128,110
外購熱力	百萬千焦	12,350	5,197
A2.2 總耗水量及密度			
用水量	立方米	1,695,787	2,082,703
用水密度	立方米／百萬平方米	34,579.67	45,404.47
其中，不含供熱業務的用水密度	立方米／百萬平方米	33,911.79	／

ESG 指標	單位	2025年	2024年
D部分：氣候相關披露			
D(IV) 指標及目標			
溫室氣體總排放	噸二氧化碳當量	143,186.21	143,348.48
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬平方米	2,919.78	3,125.10
其中，不含供熱業務的溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬平方米	1,427.37	／
直接排放二氧化碳（範圍一）	噸二氧化碳當量	69,371.89	69,715.68
間接排放二氧化碳（範圍二）	噸二氧化碳當量	73,814.32	73,632.80

註：

1. 環境類績效指標收集範圍為：公司總部、下屬公司及其相關的辦公區域。
2. 範圍一二氧化碳包括汽油、柴油、天然氣產生的直接排放。
3. 範圍二二氧化碳為外購電力、外購熱力產生的間接排放。2025年，外購熱力用量較上一年度上升，主要是由於置業公司新增一個需要外購熱力採暖的項目，造成總量上升。
4. 有害廢棄物量包括廢棄燈管、電池、打印機廢棄硒鼓、墨盒及有害塗料等。
5. 無害廢棄物量包括生活垃圾、廚餘垃圾、可回收垃圾、裝修垃圾的產生量。
6. 2025年，無害廢棄物密度較上一年度下降，主要是2025年，京城佳業各單位沒有辦公區大規模裝修，比2024年減少約55噸裝修垃圾，另各單位積極踐行垃圾分類、光盤行動，其他各類型的無害垃圾也有不同程度減少。
7. 能源總耗量包括汽油、柴油、天然氣、電力、外購熱力等使用量總和。

數據計算參考標準

- 1、汽油、柴油、天然氣等產生的直接二氧化碳排放參考國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算。
- 2、能源總耗量參考中國標準《GB/T 2589 – 2020綜合能耗計算通則》進行折算。
- 3、2025年的溫室氣體排放密度、有害廢棄物密度、無害廢棄物密度、能源消耗密度、耗水密度均採用京城佳業2025年底的總在管面積49.04百萬平方米作為分母進行計算。

社會類績效指標列表

ESG指標	單位	2025年	2024年
B1僱傭			
B1.1按性別、僱傭類型、崗位類型、年齡組別及地區、僱員類別等劃分的員工數			
員工總人數	人	1,824	1,871
性別			
男	人	1,022	1,049
女	人	802	822
僱傭類型			
全職	人	1,821	1,868
兼職	人	3	3
崗位類型			
管理崗	人	912	975
操作崗	人	912	896
按年齡劃分			
30歲及以下	人	310	361
31 – 40歲	人	574	609
41 – 50歲	人	588	541
50歲及以上	人	352	360
按地區劃分			
北京地區	人	1,636	1,656
北京地區以外	人	188	215

ESG 指標	單位	2025年	2024年
B1 僱傭			
按僱員類別劃分			
高級管理人員	人	50	38
中級管理人員	人	260	282
普通員工	人	1,514	1,551
員工權益與福利			
參加社會保險人數	人	1,821	1,868
人均帶薪休假天數	天數	9.21	8.58
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率			
員工流失比率	%	11.07%	15.32%
按性別劃分			
男性員工流失率	%	10.51%	16.40%
女性員工流失率	%	11.77%	13.84%
按年齡劃分			
30歲及以下	%	20.51%	29.20%
31 – 40歲	%	8.31%	10.62%
41 – 50歲	%	5.77%	10.69%
50歲及以上	%	14.36%	17.16%
按地區劃分			
北京地區	%	10.16%	13.04%
北京地區以外	%	18.26%	32.57%

註：員工流失率= 報告期內該類別員工流失人數 / (報告期末該類別在職人數+ 報告期內該類別員工流失人數) *100%

ESG 指標	單位	2025年	2024年	2023年
B2 健康與安全				
B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率				
因工作關係而死亡的人數	人	1	0	0
因工作關係而死亡的比率	%	0.05%	0	0
B2.2 因工傷損失工作日數	天	750	437	299

註：

1. 因工作關係死亡員工不包括非工作原因導致的傷亡，如上下班途中交通事故或突發疾病。
2. 因工作關係死亡員工比率 = 因工作關係死亡員工數 / 員工總人數 * 100%。

ESG 指標	單位	2025年	2024年
B3 發展及培訓			
B3.1 按性別及僱員類別劃分員工的受訓比率			
全體員工受訓比率	%	100%	100%
按性別劃分			
男性員工受訓比率	%	100%	100%
女性員工受訓比率	%	100%	100%
按僱傭類別劃分			
高級管理人員受訓比率	%	100%	100%
中級管理人員受訓比率	%	100%	100%
普通員工受訓比率	%	100%	100%
B3.2 按性別及僱員類別劃分員工的平均受訓時數			
全體員工平均受訓時長	小時	5.03	6.26

ESG 指標	單位	2025 年	2024 年
B3 發展及培訓			
按性別劃分			
男性員工平均受訓時長	小時	5.90	6.59
女性員工平均受訓時長	小時	4.84	5.83
按僱員類別劃分			
高級管理人員平均受訓時長	小時	5.01	6.11
中級管理人員平均受訓時長	小時	10.14	12.50
普通員工平均受訓時長	小時	3.81	5.15
員工培訓總投入	萬元	137.55	196

註：培訓數據包含線上和線下的培訓。

ESG 指標	單位	2025 年	2024 年
B5 供應管理			
B5.1 按地區劃分的供應商數量			
供應商總數	個	1,544	1,386
按地區劃分			
東北地區供應商數	個	1	2
華北地區供應商數	個	1,496	1,357
華東地區供應商數	個	24	17
華中地區供應商數	個	3	2
華南地區供應商數	個	12	4
西南地區供應商數	個	5	4
西北地區供應商數	個	3	／
B6 產品責任			
B6.2 接收到關於產品及服務的投訴數目客戶（產品及服務）投訴數	件	無重大投訴事件	無重大投訴事件

附錄II ESG政策列表

層面	主要外部法例及準則	主要內部政策指引
A1 排放物 A2 資源使用 A3 環境與天然資源	《中華人民共和國環境保護法》(2014修訂) 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》(2020修訂) 《中華人民共和國水污染防治法》(2017修正) 《中華人民共和國大氣污染防治法》(2018修正) 《城鎮排水與污水處理條例》(2013年10月發佈) 《國家危險廢物名錄》(2020年11月、2024年11月發佈) 《危險廢物轉移管理辦法》(2021年11月發佈) 《中華人民共和國節約能源法》(2018修正) 《中華人民共和國清潔生產促進法》(2012修訂) 《中華人民共和國水法》(2016修正)	《能源管理暫行辦法》 《節能減排倡議書》 《公務用車管理辦法》
B1 僱傭	《中華人民共和國勞動法》(2018修正) 《中華人民共和國勞動合同法》(2012修正) 《中華人民共和國社會保險法》(2018修正) 《中華人民共和國民法典》(2020年5月發佈) 《中華人民共和國就業促進法》(2015修正) 《中華人民共和國殘疾人保障法》(2018修正) 《殘疾人就業條例》(2007年2月發佈)	《人才引進管理辦法》 《勞動合同管理辦法》 《內部人才市場管理辦法》 《員工守則》 《員工離職管理辦法》 《企業年金方案實施細則》
B2 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》(2018修正) 《中華人民共和國勞動合同法》(2012修正) 《中華人民共和國社會保險法》(2018修正) 《工傷保險條例》(2010修訂) 《中華人民共和國安全生產法》(2021修正) 《中華人民共和國職業病防治法》(2018修正)	《全員安全生產責任制》 《安全生產責任書》
B3 發展及培訓	《中華人民共和國勞動法》(2018修正) 《中華人民共和國勞動合同法》(2012修正) 《中華人民共和國社會保險法》(2018修正)	《培訓管理辦法》 《總部員工績效考核管理辦法》
B4 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》(2018修正) 《中華人民共和國勞動合同法》(2012修正) 《中華人民共和國社會保險法》(2018修正) 《中華人民共和國未成年人保護法》(2024修正) 《禁止使用童工規定》(2002年10月發佈)	《員工守則》
B5 供應鏈管理	《中華人民共和國公司法》(2023修訂) 《中華人民共和國民法典》(2020年5月發佈) 《中華人民共和國招標投標法》(2017修正) 《中華人民共和國招標投標法實施條例》(2019修訂) 《中華人民共和國政府採購法》(2014修正)	《採購管理辦法》 《集中採購管理辦法 (試行)》 《供應商管理辦法》 《供應商名錄管理辦法》 《供應商分級管理細則》

層面	主要外部法例及準則	主要內部政策指引
B6產品責任	<p>《中華人民共和國安全生產法》(2021修正)</p> <p>《中華人民共和國突發事件應對法》(2024修訂)</p> <p>《生產安全事故應急預案管理辦法》(2019修正)</p> <p>《中華人民共和國消防法》(2021修正)</p> <p>《中華人民共和國廣告法》(2021修正)</p> <p>《中華人民共和國商標法》(2019修正)</p> <p>《中華人民共和國專利法》(2020修正)</p> <p>《中華人民共和國著作權法》(2020修正)</p> <p>《中華人民共和國數據安全法》(2021年6月發佈)</p> <p>《網絡數據安全管理條例》(2025年施行)</p> <p>《中華人民共和國電子商務法》(2018年8月發佈)</p> <p>《中華人民共和國消費者權益保護法》(2013修正)</p> <p>《物業管理條例》(2018修正)</p> <p>《互聯網信息服務管理辦法》(2024年12月發佈)</p> <p>《計算機信息網絡國際聯網安全保護管理辦法》(2011修訂)</p> <p>《計算機信息系統安全專用產品分類原則》(1997年4月發佈)</p>	<p>《服務標準手冊》</p> <p>《資源配置手冊》</p> <p>《SOP操作手冊》</p> <p>《接訴即辦工單办理流程與回訪錄音注意事項的通知》</p> <p>《供暖服務接訴即辦工單處理細則》</p> <p>《生產安全事故應急救援預案》</p> <p>《防汛管理辦法》</p> <p>《防汛應急預案》</p> <p>《網絡安全管理制度》</p> <p>《信息化系統管理制度》(其中包括《信息安全用戶手冊》及《用戶賬號管理辦法》)</p> <p>《信息化項目管理辦法》</p> <p>《「十五五」信息化發展規劃》</p> <p>《網絡安全工作責任制實施管理辦法》</p>
B7反貪污	<p>《中華人民共和國公司法》(2023修訂)</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》(2025修訂)</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》(2024修訂)</p>	<p>《企業內部控制管理辦法》</p> <p>《風險管理辦法》</p> <p>《合規管理辦法》</p> <p>《內部評價管理辦法》</p> <p>《合規管理運行規定》</p>
B8社區投資	<p>《中華人民共和國慈善法》(2023修正)</p> <p>《中華人民共和國公益事業捐贈法》(1999年6月發佈)</p>	<p>《社區文化規劃綱要》</p> <p>《社區文化建設工作指引》</p> <p>《2024年助力全面推進鄉村振興工作實施方案及工作計劃》</p>
D部分：氣候相關披露	<p>《關於統籌和加強應對氣候變化與生態環境保護相關工作的指導意見》(2021年1月發佈)</p>	<p>《生產安全事故應急救援預案》</p> <p>《防汛管理辦法》</p> <p>《防汛應急預案》</p>

附錄III 國際可持續披露準則 – 行業指標披露索引

議題	指標	單位	2025年
可持續發展服務	能源和可持續發展服務收入	萬元	0
	提供能源和可持續發展服務的建築物數量	個	0
	提供能源和可持續發展服務的建築物面積	m ²	0
	獲得能源評級的建築物數量	個	2
	獲得能源評級的建築物面積	m ²	457,755

附錄IV 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》

層面	內容	在報告中位置
B部分：強制披露規定		
	管治架構	董事會聲明
	匯報原則	關於本報告
	匯報範圍	關於本報告
C部分：「不披露就解釋」條文		
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。	環境合規管理 守護綠水青山 附錄II ESG政策列表
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	環境合規管理 守護綠水青山 附錄I ESG關鍵績效數據表
	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）。	環境合規管理 守護綠水青山 附錄I ESG關鍵績效數據表
	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）。	環境合規管理 守護綠水青山 附錄I ESG關鍵績效數據表
	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。	應對氣候變化 推動低碳轉型 環境合規管理 守護綠水青山
	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。	環境合規管理 守護綠水青山

層面	內容	在報告中位置
C部分：「不披露就解釋」條文		
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。	環境合規管理 守護綠水青山 附錄II ESG政策列表
	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)。	環境合規管理 守護綠水青山 附錄I ESG關鍵績效數據表
	A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境合規管理 守護綠水青山 附錄I ESG關鍵績效數據表
	A2.3描述所訂立的能源使用效益計劃目標及為達到這些目標所採取的步驟。	應對氣候變化 推動低碳轉型 環境合規管理 守護綠水青山 綠色低碳運營 共創美好生活
	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。	環境合規管理 守護綠水青山
	A2.5製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用於本公司業務實際情況
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。	應對氣候變化 推動低碳轉型 環境合規管理 守護綠水青山 綠色低碳運營 共創美好生活 附錄II ESG政策列表
	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。	應對氣候變化 推動低碳轉型 環境合規管理 守護綠水青山 綠色低碳運營 共創美好生活

層面	內容	在報告中位置
C部分：「不披露就解釋」條文		
B1僱傭	<p>一般披露</p> <p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	<p>守護員工權益 傾注人文關懷</p> <p>附錄II ESG政策列表</p>
	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。	附錄I ESG關鍵績效數據表
	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄I ESG關鍵績效數據表
B2健康與安全	<p>一般披露</p> <p>有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	<p>築牢安全防線 守護職業健康</p> <p>附錄II ESG政策列表</p>
	B2.1過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	附錄I ESG關鍵績效數據表
	B2.2因工傷損失工作日數。	附錄I ESG關鍵績效數據表
	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。	築牢安全防線 守護職業健康
B3發展及培訓	<p>一般披露</p> <p>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。</p> <p>註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。</p>	<p>精進專業能力 助力學習發展</p> <p>附錄II ESG政策列表</p>
	B3.1按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	附錄I ESG關鍵績效數據表
	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。	附錄I ESG關鍵績效數據表

層面	內容	在報告中位置
C部分：「不披露就解釋」條文		
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。	守護員工權益 傾注人文關懷 附錄II ESG政策列表
	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	守護員工權益 傾注人文關懷
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	守護員工權益 傾注人文關懷
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。	鍛綠色供應鏈 築韌性增長極 附錄II ESG政策列表
	B5.1按地區劃分的供應商數目。	附錄I ESG關鍵績效數據表
	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，以及有關慣例的執行及監察方法。	鍛綠色供應鏈 築韌性增長極
	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。	鍛綠色供應鏈 築韌性增長極
	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辦法。	鍛綠色供應鏈 築韌性增長極
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。	深耕品牌建設 優化服務體驗 附錄II ESG政策列表
	B6.1已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用於本公司業務實際情況
	B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	深耕品牌建設 優化服務體驗 加碼數字賦能 推進智慧管理 附錄I ESG關鍵績效數據表
	B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	強化合規管控 長遠穩健經營
	B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用於本公司業務實際情況
	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。	強化合規管控 長遠穩健經營

層面	內容	在報告中位置
C部分：「不披露就解釋」條文		
	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。	黨建賦能治理 融合提質增效 附錄II ESG政策列表
B7反貪污	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。	黨建賦能治理 融合提質增效
	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	黨建賦能治理 融合提質增效
	B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	黨建賦能治理 融合提質增效
	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。	拓展服務矩陣 驅動業態升級 凝聚向善同心 投入社會公益 注入節慶活力 煥發社區生機 附錄II ESG政策列表
B8社區投資	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）。	凝聚向善同心 投入社會公益
	B8.2在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	凝聚向善同心 投入社會公益
D部分：氣候相關披露		
	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構	董事會聲明 應對氣候變化 推動低碳轉型 附錄II ESG政策列表
D(I)管治	管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管理流程、監控措施及程序中的角色	應對氣候變化 推動低碳轉型
	氣候相關風險和機遇	董事會聲明 應對氣候變化 推動低碳轉型
	業務模式和價值鏈	應對氣候變化 推動低碳轉型
D(II)策略	策略和決策	註1
	財務狀況、財務表現及現金流量	註2
	氣候韌性	註2

層面	內容	在報告中位置
D部分：氣候相關披露		
D(III)風險管理	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	應對氣候變化 推動低碳轉型
	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及相關政策	應對氣候變化 推動低碳轉型
	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	應對氣候變化 推動低碳轉型
D(IV)指標及目標	溫室氣體排放	應對氣候變化 推動低碳轉型 附錄I ESG關鍵績效數據表 註3
	氣候相關轉型風險	註2
	氣候相關物理風險	註2
	氣候相關機遇	註2
	資本運用	註4
	內部碳定價	註4
	薪酬	應對氣候變化 推動低碳轉型
	行業指標	國際可持續披露準則—行業指標披露索引
	氣候相關目標	應對氣候變化 推動低碳轉型 註1

註1：本公司已初步識別氣候相關風險和機遇可能帶來的影響，並採取了相應的應對措施，但尚未制定轉型計劃與溫室氣體減排目標，將在條件成熟後適時開展，屆時將納入披露。

註2：本公司是一家以提供服務為主的輕資產公司，已經初步評估氣候變化的定性財務影響且初步判斷影響不大，目前尚未開展定量財務影響測算和情景分析，將在條件成熟後適時開展，並納入披露。

註3：本公司已啟動溫室氣體排放範圍三的研究工作，將持續完善範圍三碳排放數據的收集工作，逐步試點開展範圍三的披露。

註4：本公司尚未開展氣候相關風險和機遇的資本運用、內部碳定價的相關工作，將在條件成熟後開展相關工作，並於報告中披露。

附錄V 氣候相關財務信息披露(TCFD)內容索引

TCFD建議披露內容	在報告中位置
治理：披露組織與氣候相關風險與機遇的治理情況。	應對氣候變化 推動低碳轉型
a) 描述董事會對氣候相關風險和機遇的監督情況。	應對氣候變化 推動低碳轉型
b) 描述管理層在評估和管理相關風險機遇的職責。	應對氣候變化 推動低碳轉型
戰略：針對組織業務、戰略和財務規劃，披露實際及潛在與氣候相關的影響。	應對氣候變化 推動低碳轉型
a) 描述組織所識別的短、中、長期氣候變化相關風險和機遇。	應對氣候變化 推動低碳轉型
b) 描述組織在業務、戰略和財務上與氣候相關風險機遇的影響。	應對氣候變化 推動低碳轉型
c) 描述組織在戰略上的適應力，並考慮不同氣候相關情景(包括2°C或更嚴苛的情景)。	應對氣候變化 推動低碳轉型
風險管理：披露組織如何鑑別、評估和管理氣候相關風險。	應對氣候變化 推動低碳轉型
a) 描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程。	應對氣候變化 推動低碳轉型
b) 描述組織在氣候相關風險的管理流程。	應對氣候變化 推動低碳轉型
c) 描述相關的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度。	應對氣候變化 推動低碳轉型
指標和目標：針對重大性的信息，披露用於評估和管理相關議題的指標和目標。	應對氣候變化 推動低碳轉型
a) 披露組織遵循戰略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機遇所使用的指標。	應對氣候變化 推動低碳轉型
b) 披露範圍1、範圍2和範圍3(如適用)溫室氣體排放和相關風險。	應對氣候變化 推動低碳轉型
c) 描述組織在管理相關風險與機遇所使用的目標，以及落實該目標的表現。	應對氣候變化 推動低碳轉型

附錄VI 國資委《央企控股上市公司ESG專項報告參考指標體系》索引表

披露內容	所在章節
企業及報告基本信息	關於本報告
ESG管理	完善治理結構 踐行ESG戰略
ESG風險與機遇	強化合規管控 長遠穩健經營 完善治理結構 踐行ESG戰略
利益相關方溝通	完善治理結構 踐行ESG戰略
實質性議題評估	完善治理結構 踐行ESG戰略

披露內容			所在章節	
一級指標	二級指標	三級指標		
環境範疇指標				
資源消耗	水資源	新鮮水用量	附錄I ESG關鍵績效數據表	
		循環水用量	進一步完善	
		水資源消耗強度	附錄I ESG關鍵績效數據表	
	能源	化石能源消耗量	附錄I ESG關鍵績效數據表	
		能源消耗總量	附錄I ESG關鍵績效數據表	
		能源消耗強度	附錄I ESG關鍵績效數據表	
		包裝材料	包裝材料使用量	不適用於本公司業務實際情況
			包裝材料輕量化減量化	不適用於本公司業務實際情況
	污染防治	廢水	廢水排放達標情況	環境合規管理 守護綠水青山
			廢水管理與減排措施	環境合規管理 守護綠水青山
廢氣		廢氣排放達標情況	附錄I ESG關鍵績效數據表	
固體廢物		固體廢物處置依法合規情況	環境合規管理 守護綠水青山	
		一般工業固廢管理	不適用於本公司業務實際情況	

披露內容			所在章節
一級指標	二級指標	三級指標	
環境範疇指標			
氣候變化	溫室氣體排放	溫室氣體來源與類型	應對氣候變化 推動低碳轉型
		溫室氣體排放管理	應對氣候變化 推動低碳轉型
		範圍一排放	應對氣候變化 推動低碳轉型
		範圍二排放	應對氣候變化 推動低碳轉型 附錄I ESG關鍵績效數據表
	減排管理	溫室氣體排放強度	應對氣候變化 推動低碳轉型 附錄I ESG關鍵績效數據表
		溫室氣體減排管理	應對氣候變化 推動低碳轉型
	氣候風險管理	氣候風險管理	應對氣候變化 推動低碳轉型
生物多樣性	生產、服務和產品對生物多樣性的影響	生產、服務和產品對生物多樣性的影響	不適用於本公司業務實際情況

披露內容			所在章節
一級指標	二級指標	三級指標	
社會範疇指標			
資源與環境管理制度措施	低碳發展目標制定與戰略措施	低碳發展目標制定與戰略措施	應對氣候變化 推動低碳轉型 綠色低碳運營 共創美好生活
	資源管理措施	水資源使用管理	環境合規管理 守護綠水青山
		物料使用管理	不適用於本公司業務實際情況
		能源使用與節能管理	環境合規管理 守護綠水青山
	綠色環保行動與措施	綠色技改和循環利用	綠色低碳運營 共創美好生活
		綠色建築改造	綠色低碳運營 共創美好生活
		綠色辦公和運營	環境合規管理 守護綠水青山
		綠色採購與綠色供應鏈管理	鍛綠色供應鏈 築韌性增長極
	綠色低碳認證	環保公益活動	凝聚向善同心 投入社會公益
		環境管理體系認證	環境合規管理 守護綠水青山
環境領域合法合規	突發環境事件應急預案	凝聚向善同心 投入社會公益 應對氣候變化 推動低碳轉型	

披露內容			所在章節
一級指標	二級指標	三級指標	
社會範疇指標			
員工權益	員工招聘與就業	企業招聘政策及執行情況	守護員工權益 傾注人文關懷
		員工結構	附錄I ESG關鍵績效數據表
		避免僱傭童工或強制勞動	守護員工權益 傾注人文關懷
	員工薪酬與福利	薪酬理念與政策	守護員工權益 傾注人文關懷
		工作時間和休息休假	守護員工權益 傾注人文關懷
		薪酬福利保障情況	守護員工權益 傾注人文關懷
		員工民主管理	守護員工權益 傾注人文關懷
	員工健康與安全	員工職業健康安全管理	築牢安全防線 守護職業健康
		員工安全風險防控	築牢安全防線 守護職業健康
		安全事故及工傷應對	築牢安全防線 守護職業健康
	員工發展與培訓	員工關愛與幫扶	守護員工權益 傾注人文關懷
		員工激勵及晉升政策	守護員工權益 傾注人文關懷
	員工滿意度	員工教育與培訓	精進專業能力 助力學習發展
		員工職業規劃及職位變動支持	精進專業能力 助力學習發展
		員工流動情況	附錄I ESG關鍵績效數據表

披露內容			所在章節	
一級指標	二級指標	三級指標		
社會範疇指標				
產品與服務管理	產品安全與質量	生產規範管理政策及措施	築牢安全防線 守護職業健康	
		質量管理	深耕品牌建設 優化服務體驗	
		產品召回與撤回	不適用於本公司業務實際情況	
		產品或服務負面事件	報告期內，未發生相關事件	
	客戶服務與權益	客戶滿意度	深耕品牌建設 優化服務體驗 加碼數字賦能 推進智慧管理	
		客戶投訴及處理情況	深耕品牌建設 優化服務體驗 加碼數字賦能 推進智慧管理	
		客戶信息及隱私保護	強化合規管控 長遠穩健經營	
	創新發展	研發與創新管理體系	深耕品牌建設 優化服務體驗 拓展服務矩陣 驅動業態升級 加碼數字賦能 推進智慧管理	
		創新成果	拓展服務矩陣 驅動業態升級 加碼數字賦能 推進智慧管理	
		知識產權保護	強化合規管控 長遠穩健經營	
	供應鏈安全與管理	供應商管理	供應商選擇與管理	鍛綠色供應鏈 築韌性增長極
			供應商數量及分佈	附錄I ESG關鍵績效數據表
供應鏈環節管理		供應鏈管理政策及措施	鍛綠色供應鏈 築韌性增長極	
		供應鏈安全保證與應急預案	鍛綠色供應鏈 築韌性增長極	

披露內容			所在章節
一級指標	二級指標	三級指標	
治理範疇指標			
國家戰略響應	繳納稅費情況	繳納稅費情況	已於年報或其他公司文件進行披露
	社區共建	參與當地社區建設的政策措施	凝聚向善同心 投入社會公益
		對當地社區的貢獻與影響	拓展服務矩陣 驅動業態升級 注入節慶活力 煥發社區生機 凝聚向善同心 投入社會公益
	社會公益活動	參與社會公益活動的政策措施	凝聚向善同心 投入社會公益
		參與社會公益活動的投入及成效	凝聚向善同心 投入社會公益
	國家戰略響應	無障礙環境建設	進一步完善
		產業轉型	拓展服務矩陣 驅動業態升級
		鄉村振興與區域協同發展	凝聚向善同心 投入社會公益
		「一帶一路」及海外履責	不適用於本公司業務實際情況
		行業特色及其他社會責任履行情況	拓展服務矩陣 驅動業態升級 注入節慶活力 煥發社區生機 凝聚向善同心 投入社會公益

披露內容			所在章節
一級指標	二級指標	三級指標	
治理範疇指標			
治理策略與組織架構	治理策略及流程	治理策略制定	已於年報或其他公司文件進行披露
		治理策略監督流程	已於年報或其他公司文件進行披露
		治理策略批准及審核流程	已於年報或其他公司文件進行披露
	組織構成及職能	黨建引領	黨建賦能治理 融合提質增效
		所有權職責	已於年報或其他公司文件進行披露
		董事會、監事會和管理層組織結構與職能	已於年報或其他公司文件進行披露
		董事會、監事會和管理層的任命程序及構成	已於年報或其他公司文件進行披露
	薪酬管理	董事及監事的薪酬計劃	已於年報或其他公司文件進行披露
		董事會薪酬透明度	已於年報或其他公司文件進行披露
		管理層薪酬合理性	已於年報或其他公司文件進行披露
規範治理	內部控制	內部審計	強化合規管控 長遠穩健經營
	廉政建設	廉政建設制度規範	黨建賦能治理 融合提質增效
		廉政建設措施成效	黨建賦能治理 融合提質增效

披露內容			所在章節
一級指標	二級指標	三級指標	
治理範疇指標			
投資者關係管理與股東權益	投資者關係管理	投資者關係管理戰略	完善治理結構 踐行ESG戰略
		投資者溝通	完善治理結構 踐行ESG戰略
		投資者關係管理部門建設	進一步完善
	股東權益	股東會情況	已於年報或其他公司文件進行披露
		股東溝通情況	已於年報或其他公司文件進行披露
		股東知情權和參與決定權	已於年報或其他公司文件進行披露
債權人權益	徵信情況	已於年報或其他公司文件進行披露	
信息披露透明度	信息披露制度	財務信息披露	已於年報或其他公司文件進行披露
		非財務信息披露	2025年度環境、社會及管治報告
	信息披露質量	所有披露信息定期監督、審計和評估	董事會聲明 強化合規管控 長遠穩健經營
合規經營與風險管理	合規經營	合規經營制度	強化合規管控 長遠穩健經營
		合規體系建設情況	強化合規管控 長遠穩健經營
		合規審查具體流程	強化合規管控 長遠穩健經營
	風險管理	風險識別與預警	強化合規管控 長遠穩健經營
		風險控制與追蹤	強化合規管控 長遠穩健經營
		風險報告與管理	強化合規管控 長遠穩健經營

附錄VII 意見反饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀京城佳業2025年度環境、社會及管治報告。本集團誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見。

如您對本報告或本集團的ESG事項有任何意見或建議，歡迎填寫下表並參照以下格式電郵至：jcyj@bcjps.com

主題：《京城佳業2025年ESG報告意見反饋表》



姓名：_____



公司：_____



職位：_____



聯繫電話：_____



電子郵箱：_____

您對本報告的評價：（請在相應位置打√）

	很好	較好	一般	較差	很差
您認為本報告是否突出反映本集團在ESG方面的重要信息？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您覺得本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

您對報告哪一部分內容最感興趣？

您認為還有哪些需要了解的信息未在本報告中反映？

