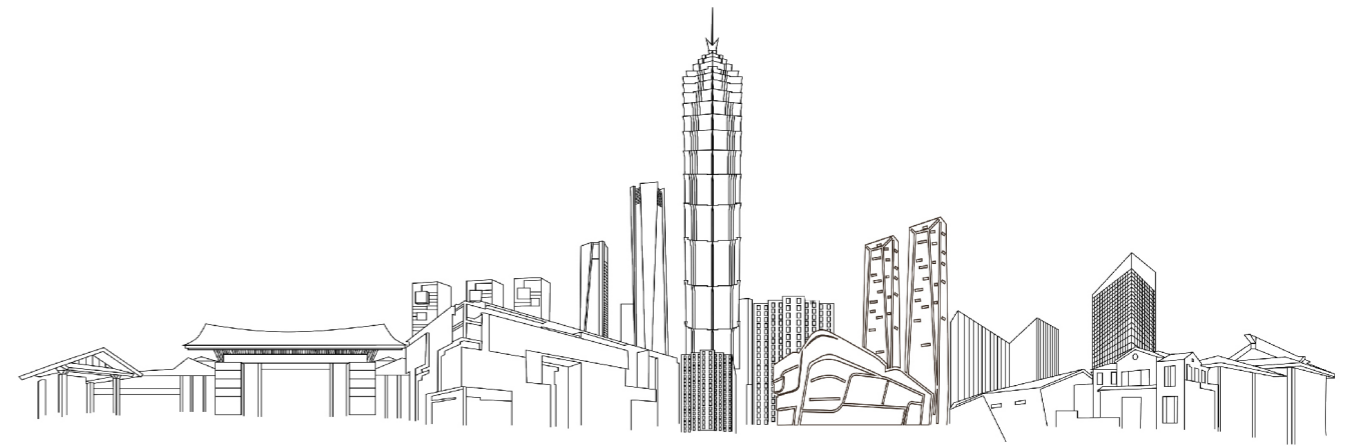


2022年 ESG報告

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



以恒心 · 致恒長



Content

目錄

1 關於本報告

01 | 關於本報告

2 管理層寄語

02 | 管理層寄語

3 走進金茂服務

03 | 業務布局

04 | 企業文化

05 | 企業榮譽

06 | 組織架構

4 企業管治

07 | 公司治理

07 | 投資者權益
· 信息披露
· 投資者溝通

08 | 風險管控

09 | 廉潔建設

09 | 知識產權保護

5 董事會聲明

10 | ESG管理架構

10 | 實質性議題分析

11 | 利益相關方溝通

6 恒心·共築品質人居

16 | 提供高質量服務

- 物業管理服務
- 社區增值服務
- 非業主增值服務

19 | 推進數字化賦能

- 提高業務處理效率
- 智慧生活體驗

20 | 豐富社區生活

- 開展社群文化活動
- 助力社區文明發展

21 | 聆聽客戶聲音

- 客戶滿意度
- 客戶隱私
- 客戶投訴

7 恒力·守護美好環境

26 | 引領城市生態

- 綠色運營
- 綠色辦公
- 環保公益

29 | 築牢安全防線

- 客戶安全
- 員工健康

33 | 致力合作共贏

- 供應商管理
- 交流合作

8 恒德·貢獻和諧社會

37 | 聚焦員工成長

- 員工權益
- 員工培訓與發展

42 | 踐行責任擔當

- 社區參與
- 公益慈善

9 展望2023

44 | 展望2023

10 附錄

45 | 指標索引

51 | 審驗聲明

53 | 意見反饋

關於本報告

本報告是金茂物業服務發展股份有限公司發布的第二份環境、社會及管治報告。本報告遵循香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七環境、社會及管治報告指引（「ESG報告指引」），披露了公司於2022年在環境、社會及管治議題方面的行動與成績。

報告覆蓋及範圍

本報告時間範圍為2022年1月1日至2022年12月31日，為增強報告可比性和完整性，部分內容適當追溯至以往年份及延展至2023年3月。本報告內容主要涵蓋公司總部及所屬經營單位、項目單位。

發布周期

本報告為年度報告。

稱謂說明

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

報告承諾

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

數據說明

本報告包含的財務信息均來自金茂服務2022年度經審核財務報表，其它信息以2022年統計數據和正式文件為主，並包含在編寫時經營方針和戰略方面對未來的預測。

參考標準

本報告主要參考國家標準《社會責任報告編寫指南》（GB/T 36001-2015）和香港聯合交易所《環境、社會及管治(ESG)報告指引》，遵循指引有關「重要性」「量化」「平衡」和「一致性」的匯報原則。

報告獲取

本報告分中文繁體和英文兩版，並以電子形式發布，可在公司官方網站獲取。

聯繫方式

金茂物業服務發展股份有限公司

地址：北京市豐臺區西鐵營中路2號院佑安國際大廈6層

網址：<https://www.jinmaowy.com>

電話：010-56973014

郵箱：ir_jmservices@sinochem.com

管理層寄語

2022年是實施「十四五」規劃的關鍵之年，也是黨的二十大勝利召開之年。這一年，金茂服務在資本市場揚帆遠航，正式步入全新的發展階段。在「以恒心、致恒長」的理念指引下，我們確立「高、全、新、快」的發展戰略，實現經營規模與管理水平的快速成長。這一年，作為中央企業和上市公司，金茂服務堅持以可持續發展理念與社會責任意識引領發展，專注為客戶提供高品質優質服務，努力為股東創造合理回報，致力於為社會創造價值，實現未來人居和城市夢想。

一年來，我們堅守高品質服務初心，聚焦用戶體驗與服務品質，不斷創新服務模式，深度融合智慧科技，夯實自身競爭力。我們堅持深耕高能級城市，專注高端物業服務市場，不斷完善特色高端服務體系。我們以新技術應用為核心，為社區、寫字樓及城市運營提供智慧解決方案。我們持續建設人文社區，開展豐富多樣的社群文化活動，全面升級業主體驗。

一年來，我們篤行綠色低碳發展之路，堅持推進FORUS領跑者體系，通過技術節能、管理節能等舉措踐行低碳環保理念。我們積極採取適應及減緩氣候變化的措施，主動識別風險，定期開展碳排放量核查工作，減少溫室氣體排放量。我們堅持營造環保節能的生活和辦公環境，開展豐富多樣的環保公益活動，幫助客戶和員工培養健康的生活理念。我們不斷提升運營中的安全表現，提供健康安全的工作條件，全面守護客戶和員工的安全。

一年來，我們注重與行業伙伴的協同發展，持續完善供應商管理體系，細化各環節管理要求。我們積極引導供應商履行社會責任，要求供應商簽訂社會責任承諾書，不斷提高供應商的相關能力。我們加強與地方政府、協會、高校的交流溝通，努力擴大業務合作範圍，主動參與標準編制工作，持續學習、分享先進的行業理念和經驗，推動行業的高質量發展。

一年來，我們主動踐行責任擔當，借助自身優勢，積極組織并參與社區建設、鄉村振興、公益慈善、志願服務等活動。我們加大對當地員工的錄用和培養，創造大量就業崗位，提高當地的就業率。我們積極開展社會公益慈善活動，組織發起「與lin同行，溫暖童心」活動，為偏遠山區孩子提供生活物品、教育用品等，助力貧困地區的教育發展。

行穩致遠，進而有為。未來，金茂服務將堅持創造更多社會價值，作為企業長久發展的原生動力，積極地參與到更宜居、更健康、更美好的城市生活建設中，致力於傳遞城市的愛與溫暖，共建綠色、可持續的美好生活。

走進金茂服務

金茂物業服務發展股份有限公司（以下簡稱「金茂服務」），2022年3月正式在香港聯合交易所主板掛牌上市（股票代碼：00816.HK），背靠全球500強企業中國中化控股有限責任公司（以下簡稱「中國中化」）旗下城市運營平臺中國金茂控股集團有限公司（以下簡稱「中國金茂」），是中國增長迅速的高端物業管理及城市運營服務提供商，管理多元化的物業組合，涵蓋住宅物業及非住宅服務。

業務布局

物業管理服務：我們為業主及住戶以及物業開發商提供一系列物業管理服務，其中包括秩序、保潔、綠化、園藝及公共區域運作設施的維保等服務。我們的物業管理組合涵蓋住宅物業（尤其是高端住宅物業）及各類非住宅物業，包括商業物業（如寫字樓及購物中心）及公共及其他物業（如學校、政府設施及其他公共空間）。

非業主增值服務：我們提供非業主增值服務，包括向物業開發商提供案場服務，協助其在售樓處及樣板間進行銷售及營銷活動，及主要向物業開發商提供的諮詢及其他增值服務，如交付前及諮詢服務。

社區增值服務：我們主要為在管物業的業主及住戶提供社區增值服務，以解決其日常生活需求，主要包括室內裝修平臺服務，社區生活服務，如家政、新零售及餐飲服務、社區空間運營服務，如電梯廣告服務及停車位管理服務，及房地產經紀服務。

此外，我們提供多種形式的城市運營服務，協助政府和企業優化、創新和配置城市資源，為市民提供增值公共服務。



企業文化

- 企業願景** | 實現未來人居和城市夢想
- 企業使命** | 堅持長期主義，推動長遠的價值成長
- 企業價值觀** | 誠信合作 客戶導向 創業創新 追求卓越
- 戰略定位** | 通過長期的發展經營與業務實踐，金茂服務以「高、全、新、快」構築核心競爭優勢

高

聚焦高能級城市、高品質項目，堅持「以客戶為中心」，穩定輸出優質服務。形成「高客戶滿意——高續約率——高收繳率——高定價能力——高水平服務投入——高滿意度」的高位良性循環，持續贏得客戶口碑。

全

布局全國，為住宅、商辦、產業園區、公共物業、城市運營等多元城市空間提供全業態服務；為資產全生命周期提供諮詢、運營、管理服務；為業主、物業使用人的多維場景需求，提供全場域增值服務，為客戶提供「全面解決方案」。

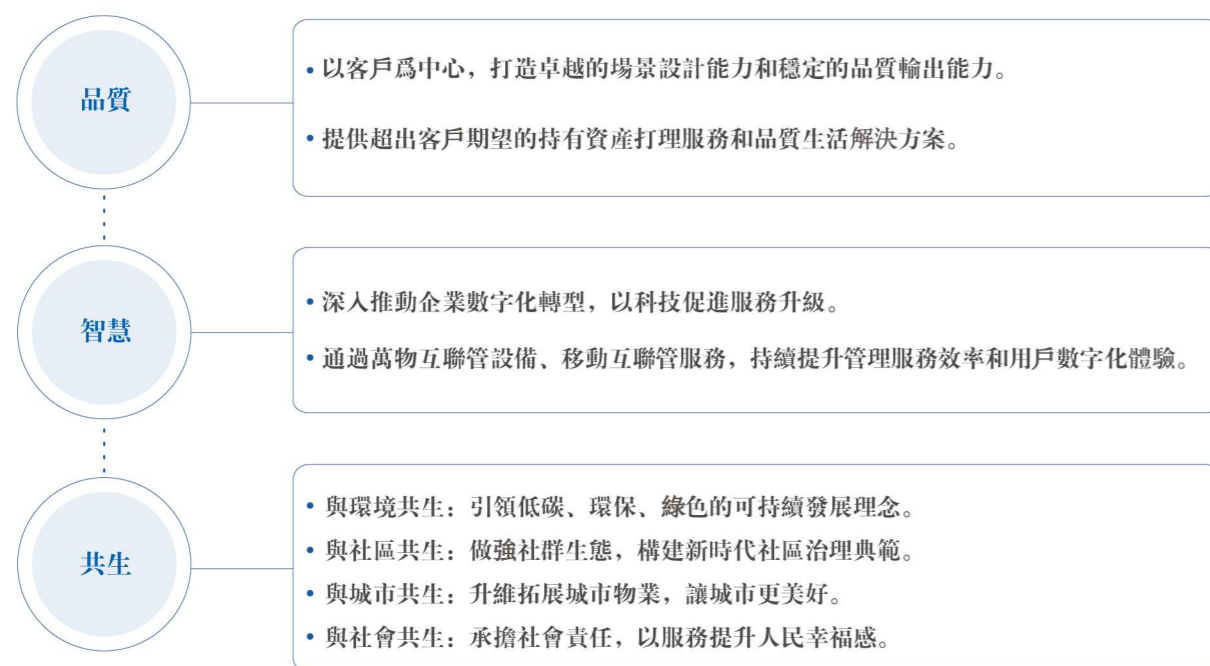
新

秉承「科學至上」理念，以新技術研發和應用，驅動服務升級和效率提升；以創新服務設計能力，搭建物業運營和智慧服務新平臺，將服務從公域延伸，觸達私域，構建全新服務生態。

快

多年來，公司堅持以「高」、「全」為核心戰略定位，以「新」為核心驅動力，構建了品質口碑護城河及全國布局的服務能力，加之中國中化、中國金茂強大而穩健的資源支持，金茂服務走向市場即展現了強大的規模外拓和業績增長潛能。

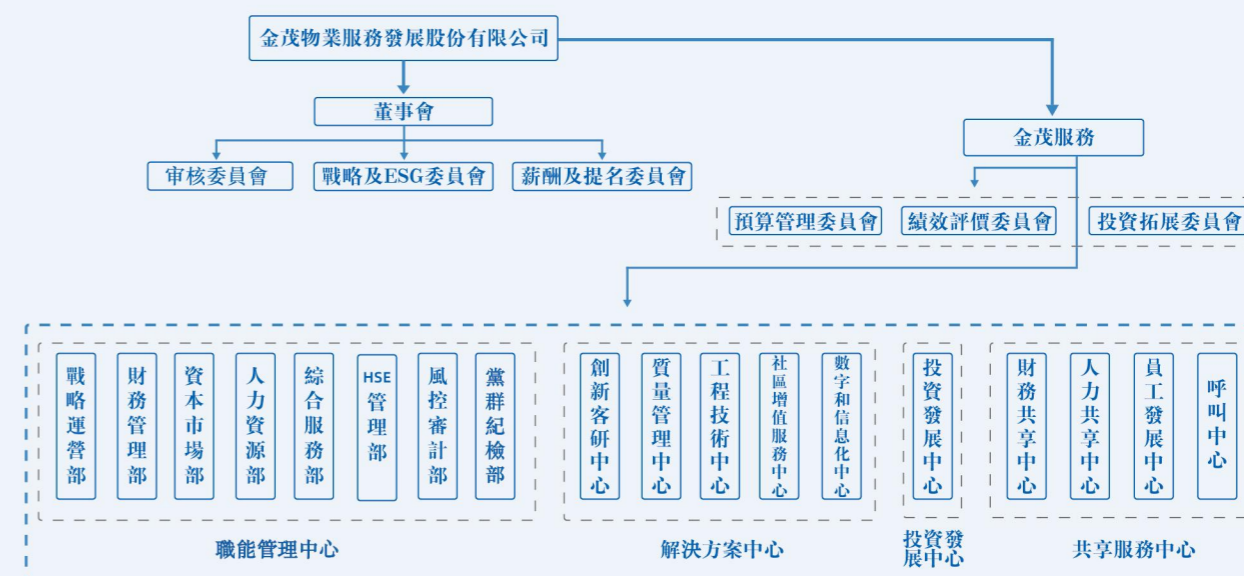
核心IP



企業榮譽



組織架構

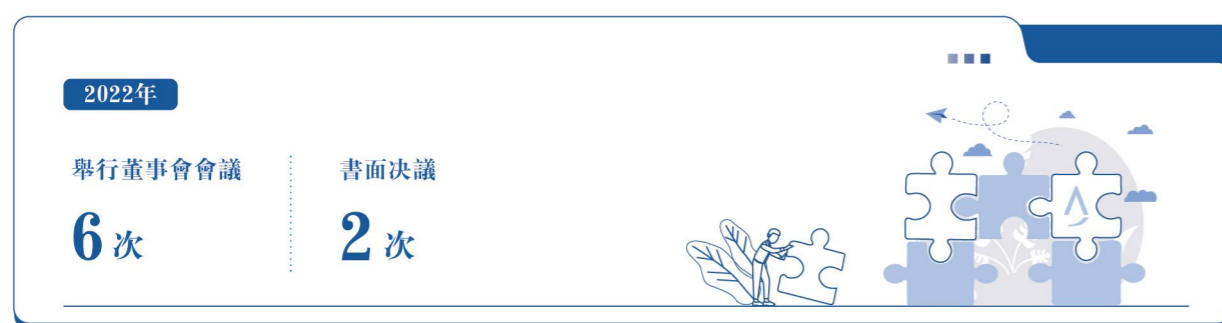


企業管治

良好的企業管治對於維護企業長期健康及可持續發展至關重要。金茂服務始終秉持負責任的企業管理理念，持續完善企業管治體系，系統化識別企業管治風險，為企業經營管理注入可持續力量。

公司治理

金茂服務嚴格遵守《中華人民共和國公司法》，不斷健全公司治理制度，建立由8名物業管理及相關資深專業人士組成，包含不同性別、年齡、文化教育背景的多元化董事會。其中，獨立董事3名，女性董事4名。董事會下設審計委員會、薪酬委員會及提名委員會、戰略與ESG委員會三個專門委員會，共同監督董事會的規範運作和科學決策。



投資者權益

金茂服務尊重並保護投資者權益，與投資者展開多渠道溝通，及時向投資者披露最新動態，積極聽取投資者對公司發展的意見建議。

信息披露

公司嚴格按照相關制度及法律法規要求，履行信息披露義務，認真做好報告披露工作，準確、及時地披露有關信息，樹立開放尊重、守法合規的公司形象。



投資者溝通

金茂服務通過投資者關係郵箱等渠道與投資者保持通暢、高效的溝通，並按照法律要求及時向境內外投資者披露最新投資和經營情況，確保信息披露完整、準確及合規。



風險管控

金茂服務通過動態化監控和評估內外部風險，了解各方認知、期望和風險偏好，及時聽取利益相關方的意見，持續打造價值創造型風險管理體系。公司積極組織開展守法合規培訓，不斷推進風險管理體系建設，提升全員風險意識和風險應對能力。

公司對核心風險進行專項評估與防控，制定《基礎物業管理風險防控手冊》《社區增值業務風險防控手冊》《市場外拓法律常識》等指導手冊和法律意見，針對性地開展風險防範工作。



廉潔建設

金茂服務積極推動基層反腐倡廉建設，制定《金茂服務紀委監督工作管理標準》《金茂服務紀檢信訪舉報工作管理標準》等內部制度，不斷健全完善紀檢監督體系，努力營造風清氣正的政治生態與健康穩定的內部環境。



為深入貫徹落實中國中化紀檢監察組、中國金茂紀委反腐倡廉工作整體部署，金茂服務紀委組織開展廉潔從業培訓，進一步鞏固深化黨員領導幹部、骨幹員工廉潔自律意識，在報告期內，公司未發生貪污訴訟案件。



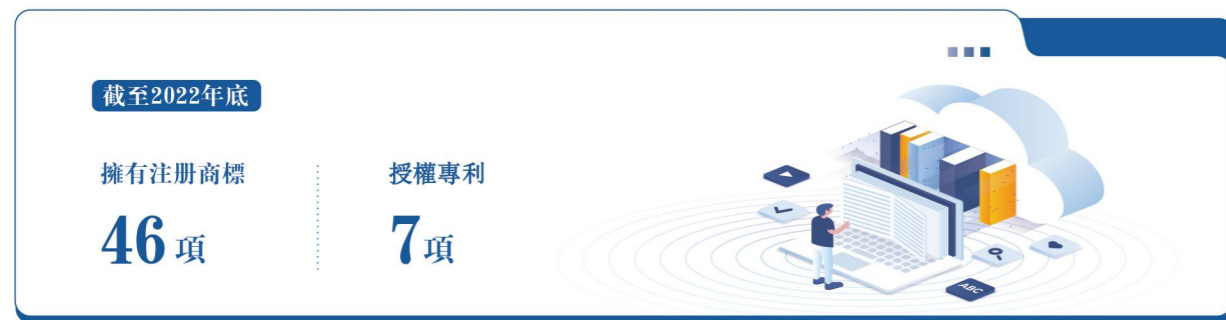
開展關鍵崗位人員廉潔從業培訓

召開黨建工作、黨風廉政建設和反腐敗工作會議暨警示教育大會

金茂服務紀委信訪舉報渠道海報

知識產權保護

金茂服務秉持尊重並保護知識產權的原則，持續規範知識產權管理工作，不斷完善知識產權保護體系，堅定維護公司權益，營造正當健康的競爭環境。



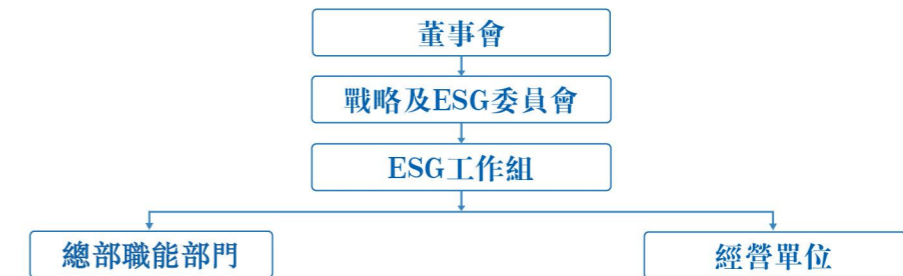
董事會聲明

金茂服務董事會高度重視ESG事宜，對ESG管理工作承擔最終責任。為有效推進ESG工作的開展，董事會持續完善ESG管理架構，設立ESG願景與目標，明確ESG工作範疇與流程，進一步提升可持續發展表現，致力實現與經濟、社會、環境的協調共贏。

ESG管理架構

金茂服務建立由董事會、戰略及ESG委員會、ESG工作組、各職能部門及經營單位構成的ESG管理架構，以推動金茂服務ESG工作充分融入治理體系。

董事會作為公司ESG工作的最高負責及決策機構，負責統籌公司可持續發展及ESG事務，決定公司ESG管理策略、願景及目標等，針對ESG管治架構、管理策略、關鍵議題及ESG目標設定進行審議，設立ESG風險管理及內部控制系統，監督各項風險管理政策及措施的實施，進一步完善ESG管理工作。董事會下設戰略及ESG委員會協助及監察公司發展並落實ESG工作，制定並定期檢討公司ESG願景、目標、策略及政策；確認所評估及識別的公司ESG相關風險、機遇等ESG管理重大事項；監察ESG管理風險、重要議題及目標進度、與利益相關方溝通等。ESG工作組作為統籌執行機構，負責執行ESG管理政策及具體措施，組織編制ESG報告，定期向管理層匯報ESG工作進度。總部職能部門及經營單位作為執行層，負責推進公司ESG規劃、目標的實施，匯報ESG相關工作進度與數據，落實各項ESG管理要求，系統提升公司ESG表現。



實質性議題分析

金茂服務系統梳理公司的可持續發展事項，分析利益相關方關注點，結合外部環境變化和內部情況，從「對公司可持續發展重要性」和「對利益相關方決策和評估的影響」兩個維度確定議題的重要性。在經過內部審核後，確定21項具有實質性的可持續發展議題，並通過重要性排序形成實質性議題分析矩陣。公司將於本報告後續章節對重點議題進行詳細披露，以回應各利益相關方的關注。



利益相關方溝通

金茂服務高度重視利益相關方的期望，及時回應利益相關方的訴求，採取多種溝通方式與利益相關方保持密切聯系。

利益相關方	期望和訴求	溝通及回應
政府/監管部門	守法合規經營 依法納稅	強化合規管理 按時足額納稅
股東/投資者	財務業績 完善組織機構 履行信息披露	持續提升盈利能力 健全公司治理機構 日常信息披露
客戶/業主	優質物業服務 客戶安全 隱私保護 和諧社區環境	完善服務體系，創新服務方法 常態化疫情防控 消費者權益及隱私保護 茂lin裏平臺舉辦多彩活動
員工	尊重和保障基本權益 職業發展及培訓 工作環境 人文關懷	簽訂合同、有競爭力的薪酬體系 完善職業發展路徑、多樣化培訓 保障職業健康 開展各項文體活動
供應商及合作伙伴	信守承諾 合作共贏	完善供應商管理 依法履行合同 參與行業溝通交流
社區	保護當地環境 支持社區發展 促進就業 公益慈善	開展節能減排 保護生態環境 提供優質文化資源 提供就業機會 開展公益活動

2022 · 我們的成績





恒心 · 共築品質人居

金茂服務堅持「誠信合作、客戶導向、創業創新、追求卓越」的核心價值觀，持續聚焦客戶體驗與服務品質，以卓越的場景設計能力和穩定的品質輸出能力，創新服務模式，智慧化賦能客戶服務，持續提升管理服務效率和用戶體驗，為客戶提供高品質物業服務。

貢獻聯合國2030
可持續發展目標實現

11 可持續
城市和社區



責任故事：了不起的「客戶體驗官」

金茂服務堅持客戶導向，秉持著對美好服務持之以恆的追求，2022年建立「金茂社區客戶體驗官計劃」，傾聽並回應業主聲音，拉近彼此信任。該計劃以業主為主體，認真傾聽業主訴求，聯動業務部門對業主意見及時處理整改，並定期向客戶體驗官反饋改進行動及進度，蓄力創造更舒適的社區環境，有效提升美好家的服務品質。



「金茂社區客戶體驗官計劃」流程：



► 業主聲音：

青島中歐國際城金茂悅業主：反饋的問題總是能很快解決，對我也是一種尊重；隔三差五舉辦各種活動，對鄰居和睦以及社會氛圍都有積極影響。

北京亦莊金茂府業主：和朋友聊起金茂服務，大家都非常認可，最重要的是踏實和方便。

提供高質量服務

「服務」是物業服務企業的生命力所在，金茂服務聚焦客戶服務新變化、新需求，精準提升服務品質，將服務貫穿於產品全生命周期，不斷探索全業態、全周期、全場域的管理服務能力。

物業管理服務

● 管家客服：

堅持客戶服務親情化、線上化，開通24小時客戶服務熱線及回家APP，服務以業主評價為導向，為業主提供可視化、可跟蹤、可評價的立體式服務。

● 秩序安保：

運用人防、物防、技防三位一體管理，對物業管理區域內的公共安全防範管理、消防管理和車輛停放管理進行秩序維護和安全防範，致力打造「金茂服務安全社區」。



● 工程維修：

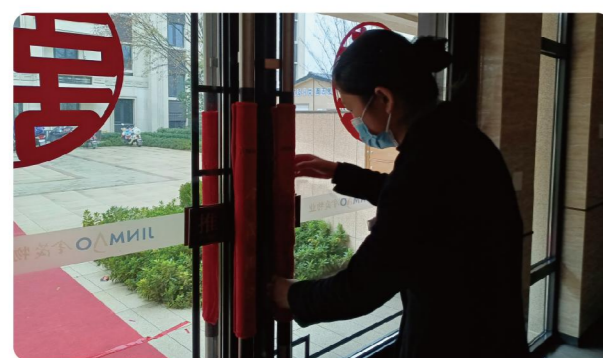
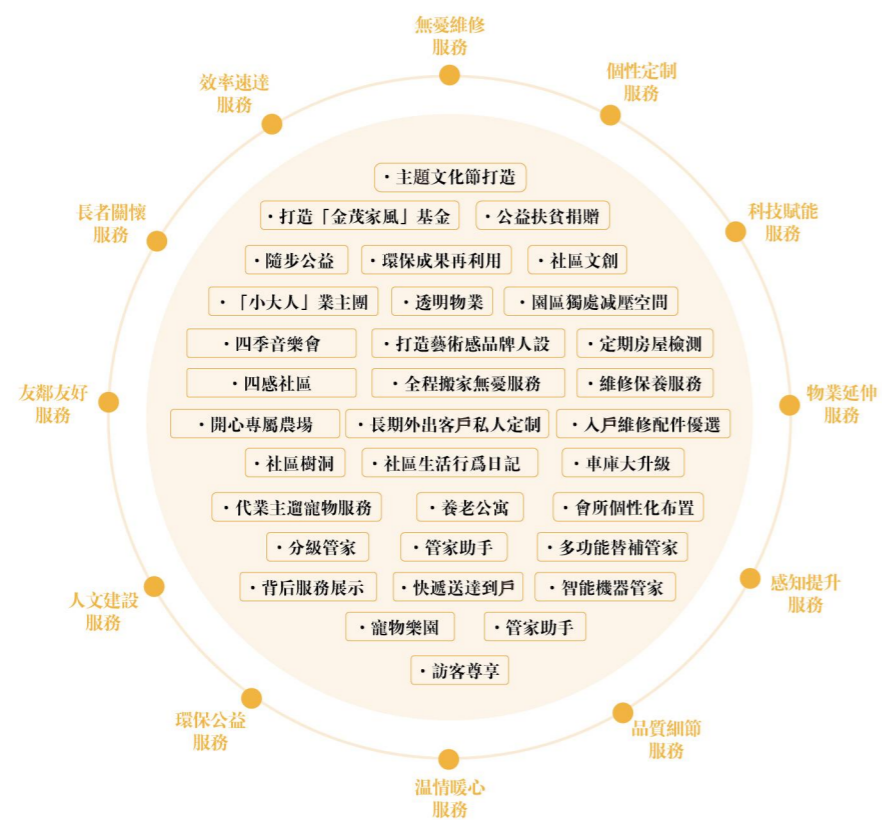
堅持工程技術人員專業化管理，園區特種設施設備外包專業公司維保，工程人員持證上崗。針對園區不同的配套設施設備制定合理、專業的維保方案，延長房屋、設施壽命，提供快捷的人戶維修，解決業主生活的後顧之憂。

● 綠化保潔：

為客戶打造綠色居所，營造坡地園林經典，展現「雖有人作，宛自天開」的自然空間美；將保潔作業內容流程化、標準化、規範化，為客戶營造「零打擾」的生活體驗，提供幹淨、整潔、周到的清潔服務。

MOCO特色服務

從業主體驗出發，深層次挖掘業主需求，建立業主與物業、與鄰居、與社會、與文化、與自然之間的紐帶，為業主提供極具個性化、定制化、豐富多彩的服務內容，以全價值鏈服務賦能社區居民的全生活周期發展。2022年，「MOCO 高端服務體系」獲得服務設計類「最成功設計大獎」。



溫情暖心服務



無憂維修服務

GOLDEN特色服務

聚焦商寫客戶特征與需求，圍繞客戶所期待的長期對抗通貨膨脹的保值力與具有保障的品牌服務力，精細化賦能商寫生態，提升商寫樓軟性競爭力，為商寫客戶打造優質服務體驗。2022年，GOLDEN特色服務在凱晨世貿中心、西城金茂中心、佑安國際大廈、豐臺金茂廣場、金茂綠創中心5個商寫樓項目試點落地，為實現標準化輸出及規劃化復制做好準備。



優質會服



專享接待

社區增值服務

公司提供資產服務、美居服務、社區空間運營、生活服務等社區增值服務，配套滿足業主對優質生活的需求。





家庭保潔



家電清洗

案例：與「茂」同行，傳遞美好

自2022年3月起，金茂服務南京中心城市在南京、無錫、南通、常州、合肥等地開展一系列社群活動。「與茂同行·向未來」茂lin裏精品社群打造計劃已整合打造出8個精品社團，涵蓋籃球、瑜伽、乒乓球等多種項目，吸引300余位業主參與其中。公司用社群文化耕耘美好，引領幸福品質生活，助力打造「幼有所樂、老有所依、自我安放」的美好品質生活。



非業主增值服務

向物業開發商提供前介服務、案場服務、示範區服務及其他增值服務，探索全業態、全周期、全場域的管理服務能力。

● 前介服務：

接管項目以前的房地產開發規劃設計階段參與評審工作，從物業管理運作和業主使用角度對物業工作提供高質量意見，以確保產品設計合理，保障業主正常入住。

● 示範區服務：

秉承「人性化+精細化」的服務理念，創新服務內容，開拓服務模式，提供一站式、專享化體驗服務，提升地產在售項目的知名度、美譽度。

推進數字化賦能

作為中國智慧城市領先企業，金茂服務利用智慧系統與數字化工具開展數字化服務，以科技促進服務升級，不斷提升服務管理效率與客戶體驗，為客戶提供高效高質、貼心智慧的美好生活服務。

提高業務處理效率

公司持續提高物業管理數字化水平，推進業務與財務一體化建設，提升社區內部管理效能，打造智慧管理系統。

公司通過搭建財務中臺，打通業務系統與核算系統，實現業務數據實時自動轉換為財務憑證，自動對賬、自動核銷，並上鏈預算系統，完成預算目標設定、目標下達、預算編制、預算審核的鏈上化。此外，公司持續完善品質集合管理系統工作流程，針對稽核檢查工作形成業務閉環，優化稽核檢查結果，提高處理效率。

智慧生活體驗

公司通過人工智能、物聯網、雲計算及大數據等創新科技，持續投入高水平智能化軟硬件，提升業主生活幸福感與安全感，將智慧服務融入日常點滴。



智能幫手

智能機器人、自動清掃設備深入社區生活：分揀快遞、垃圾分類、社區清潔等諸多服務場景下為業主和員工帶來便捷化、年輕化、智能化的體驗。



智能機器人



智能安防

智慧監控系統聯人人臉識別系統，為社區打造無死角式立體安防，24小時保障社區安全。



智慧照明

智慧社區照明系統，可根據光線強度自動調節亮度，同時智慧燈桿可展示時間、天氣等信息，甚至具備語音對講功能，貼心守護社區美好。



智慧燈桿



智慧噴灌

智慧噴灌系統通過感應土壤溫度和濕度，優化員工業務程序，讓智能信息服務于社區景觀。



智慧噴灌



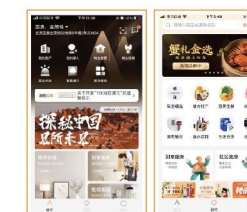
智慧消防

借助智能技術創新消防監管系統，「人防+技防」雙管齊下，動態監管社區消防安全。



智能APP

公司自主開發「金茂薈」APP，將物業繳費、物業報修、評價物業工作、優選商品等功能統一在「金茂薈」，時刻服務業主需求。



「金茂薈」APP界面

豐富社區生活

金茂服務堅持以匠心建設人文社區，全面升級業主體驗，努力為業主創造愉悅美好、溫馨宜居的生活環境，致力於實現美好人居和城市夢想的美好願景。

開展社區活動

● 打造健康社群新生態：

積極組織舉辦全國三層級活動，帶動多樣化興趣類型業主社群組建，滿足業主實際需求，促進鄰里和諧，不斷探索社群運營的可能性，為業主打造共建、共享、共生的社群文化新生態。

● 開展社群文化活動：

依托旗下業主鄰里社交平臺茂lin裏社群組織，積極為業主打造差異性、趣味性的社群文化活動，不斷滿足客戶對美好生活的追求，創造有溫度的社群生活，引領幸福品質生活。

茂lin裏社群已在親子成長、健康運動、生活藝術、公益共建四大板塊，

30 余個興趣類型組建社群 **231** 個，覆蓋全國 **83** 個項目， **12,380** 位業主在茂lin裏

各種興趣社群中找到了興趣相投的朋友



萌宠撒歡節



中式金府節

案例：舉辦首屆「金茂社區鄰裏春晚」

在疫情影響下，首屆「金茂社區鄰裏春晚」採用線上直播的形式，將春晚從線下舞臺搬到雲端網絡空間，金茂家人們合力籌劃、共同演繹，將社區記憶糅合進新春喜悅。這場全國聯動的春晚，前宣預告達25.1萬觀看量，直播觀看人次6.5萬，點贊次數超過65萬，評論次數超過10萬，有效拉近與業主的距離，進一步探索實現未來社區未來美好生活的新模式。



助力社區發展

公司用行動踐行承諾，滿足業主的精神文化需求，助力社區可持續發展，守護社區業主生活的幸福與美好。

案例：成立「國際教育公益活動基地」

為幫助金茂社區家長深入了解專業教育方式，及時掌握世界名校最新留學資訊，獲取世界級優質教育資源，金茂服務茂lin裏社群聯合中國留學人才發展基金會留學事業部成立「國際教育公益活動基地」。2022年6月19日，「國際教育公益活動基地」成功揭牌，並開展社區高端國際教育服務項目——「金麟計劃」系列線上線下學術講座活動。2022年，共計開展線上線下講座7次，服務業主3,500余人次。



聆聽客戶聲音

金茂服務重視與客戶的溝通，保障客戶各項權益，傾聽客戶對社區各項服務體驗反饋的真實聲音和根本需求，不斷優化物業服務。

客戶滿意度

公司堅持以客戶為中心，深度洞察業主需求，持續改進服務品質，推動物業管理行業服務水平提升，多維度管理客戶關係，提升客戶評價。

2022年

住宅滿意度

93分

(第三方調研住宅項目樣本量29,543個)

寫字樓滿意度

100分

(第三方調研住宅項目樣本量391個)

其他公共建築類客戶滿意度為

100分

(第三方調研住宅項目樣本量36個)

遠高于行業平均水平

客戶隱私

公司高度重視客戶隱私，堅持遵循目的明確、公開透明、安全保障、知情同意、責任落實等基本原則，依法收集、加工、使用、存儲、傳輸用戶個人信息。

公司積極開展信息安全建設工作，建立《客戶檔案管理指引》，明確對客戶信息保密制度，關鍵崗位員工入職簽署後《客戶信息保密協議》。同時公司對客信息管理採用CRM客戶信息管理系统，未經過公司流程審批，由職務之便對客戶信息進行拷貝、拍照、打印、復印、抄錄任何客戶信息，從事經濟活動導致信息泄露或信息買賣均屬於違法行為，受法律制裁及公司開除解聘處理。

2022年

未出現客戶隱私泄露事件及相關法律訴訟

客戶投訴

公司積極應對客戶投訴，設置多元化意見反饋渠道，規範客戶意見反饋和投訴處理的管理流程。客戶投訴可通過400服務熱線及項目服務電話進行反映，公司設置專人對投訴進行處理和回訪，及時獲取客戶的改善建議，確保客戶投訴及時響應、快速處理。

2022年

共接到投訴 **146** 起，投訴處理率 **100%**，投訴滿意率 **98.5%**

案例：建立客戶之聲VOC體系運維機制

客戶之聲 (Voice of the Customer, 簡稱VOC) 是指客戶對品牌、產品、服務的反饋聲音，包括評論、期望、偏好等。該機制幫助公司動態、節點式采集客戶需求、體驗與反饋，進一步分析客戶反饋數據，從而賦能數據建設和業務優化，確保高質量服務。

恒力·守護美好環境

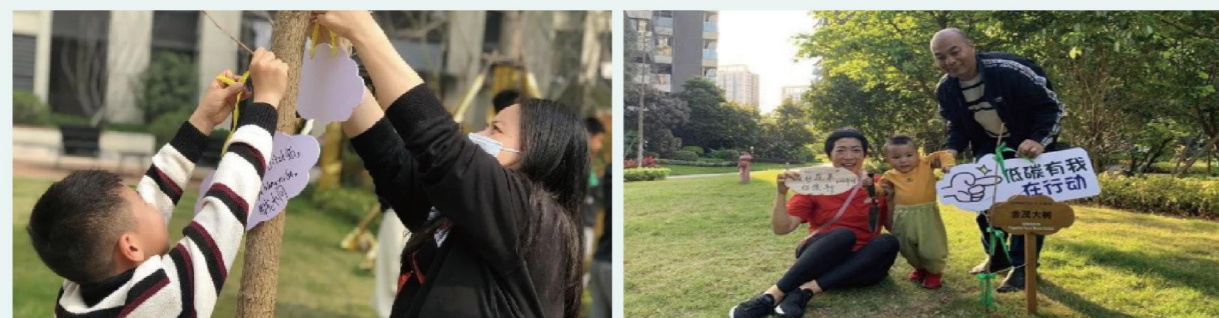
金茂服務始終踐行綠色低碳的可持續發展理念，全方位落實生態環境保護工作，為客戶和員工提供可信任的安全保障，與供應鏈伙伴建立和諧的合作關係，致力於打造互利共贏的生態圈。

貢獻聯合國2030 可持續發展目標實現



責任故事：「低碳向未來」公益行動

2022年3月，恰逢一年一度植樹節，廣州南沙金茂灣、北京大興金茂悅、豐臺金茂廣場、合肥濱湖金茂悅、重慶龍興國際城等全國多地多項目舉行了「低碳向未來」公益植樹活動。在物管團隊的陪伴與引導下，參與活動的業主及小朋友們一起種下了「金茂大樹」，並將綠絲帶及代表每個家庭的許願牌挂在樹上，許下綠色低碳心願，也在每一位現場參與者心中埋下綠色的種子。除植樹儀式外，現場設置低碳生活理念及垃圾分類知識講解、「環保知識大富翁」創意遊戲、學習社區綠化原則等環節，充分調動參與者的積極性，深層次探究環保的內涵。活動不僅收穫了廣大業主的好評，更展現了金茂服務建設綠色、可持續美好生活的決心。



許下綠色低碳心願

種下「金茂大樹」

註：FORUS體系指中國中化HSE領跑者體系（即「Fore Runner System」），與中國中化建設「世界一流綜合性化工企業」和「全球HSE領跑者」的願景一脈相承，旨在推動HSE管理不斷進步，努力創造和諧共生的美好世界。其字面意思為「為我們（for us）」，即為員工提供健康安全的工作條件，為客戶提供綠色安全的產品與服務，為股東創造效益，為社會創造更大價值，實現業務的永續發展。

引領城市生態

高質量的城市發展離不開對生態環境的保護與建設，金茂服務不斷完善環境管理體系，減少運營過程中對生態環境的影響，堅定不移地推進綠色物業的發展與創新。

綠色運營

公司堅持貫徹落實保護環境、節約能源的國家政策，依據《中華人民共和國環境保護法》《中國金茂環境、社會及管治管理標準》，制定《節能減排作業指導書》《垃圾管理作業指導書》《環境保護管理辦法》《化學品安全管理標準》《固體廢棄物管理》等相關文件，持續完善環境管理體系。成立FORUS體系推進領導小組，統籌FORUS體系推進工作，踐行FORUS體系節能減碳最佳實踐，持續提升公司在環境方面的績效。

公司作為服務業企業未對環境及天然資源產生較大負面影響。公司依據地域、季節對園區綠植開展養護，進行道路清掃和四害消殺，在提升業主居住體驗的同時，減少對社區周邊生態的影響。

2022年節能環保目標及完成情況

指標	目標	實際完成情況
環境污染事件	零	零
污染物排放達標率	100%	100%
危險廢物規範處置率	100%	100%
萬元收入二氧化碳排放同比下降	2%	11.68%

資源使用

嚴格遵守資源使用相關法律法規和標準要求，全面加強對能源和水資源的管理，有效提高資源能源的使用效率。

能源管理：積極推進節能減排工作，編制《項目能耗計量臺賬》，有針對性地開展熱力站改造、空調改造、照明改造等節能降耗措施，開展節能知識培訓，提升員工節能意識，對公司運營管理進行全方位的節能優化。



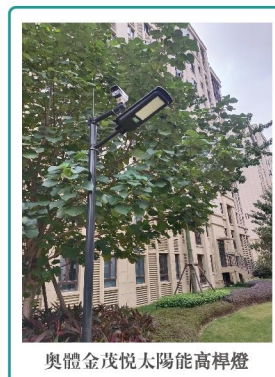
水資源管理：按計劃落實供水設備、管綫閘門維護保養、巡視檢查工作，發現問題及時維修，杜絕跑冒滴漏；加強保潔、綠化用水管理，合理規劃取水點，粘貼節約用水標識；綠化用水盡量使用雨水或再生水，合理制定灌溉計劃；嚴格控制各類蓄水池（箱）、水景、游泳池的水位，定期檢查相關供水（補水）設備的運行情況，定期檢查水池（箱）、水景有無滲漏。



資源消耗情況^註

指標	2020年	2021年	2022年
綜合能源消耗量（噸標準煤）	10,133.71	12,502.00	14,728.07
萬元營業收入綜合能源消耗量（噸標準煤/萬元）	0.11	0.08	0.06
耗電量（萬千瓦時）	7,178.31	8,753.18	10,249.73
天然氣消耗量（萬立方米）	82.50	109.88	132.34
柴油消耗量（噸）	10.13	7.00	11.4
汽油（升）	4,018	3,640	3,283
外購熱力（吉焦）	5,723	7,882	14,753.08

註：統計範圍包括金茂服務上海、北京、廣州、南京、青島、福州、長沙、重慶中心城市，北京商寫及上海物業在管項目。



應對氣候變化

減少碳排放、實現「雙碳」目標以應對氣候變化逐步成為全球共識。為更好助力國家實現「雙碳」目標，公司積極應對並採取節能減排措施，通過接受第三方對北京市內項目開展的碳排放量核查，不斷檢測和改進溫室氣體管理成效，努力減少運營中產生的溫室氣體排放量。

溫室氣體排放量^註

	溫室氣體排放總量（範疇一+範疇二）（噸二氧化碳當量）	直接溫室氣體排放量（範疇一）（噸二氧化碳當量）	間接溫室氣體排放量（範疇二）（噸二氧化碳當量）	溫室氣體排放密度（噸二氧化碳當量/萬元）
2022年	80,579.47	2,904.59	77,674.90	0.33

註：溫室氣體排放量為直接溫室氣體排放量（範疇一）與間接溫室氣體排放量（範疇二）的總和。直接溫室氣體排放量（範疇一）：包括由天然氣、柴油、汽油消耗產生的溫室氣體排放。間接溫室氣體排放量（範疇二）：包括由耗電、耗熱產生的溫室氣體排放。

金茂服務根據《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）》的計算公式及系數進行計算，統計範圍包括金茂服務上海、北京、廣州、南京、青島、福州、長沙、重慶中心城市，北京商寫及上海物業在管項目。

排放物管理

嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等相關法律法規，主動識別運營中可能出現的環境汙染風險，統籌開展垃圾分類工作，編制垃圾分類管理方案，致力於減少廢水、廢氣、廢物的排放。

主要排放物^註

	COD排放量（噸）	氨氮排放量（噸）	廢水排放量（噸）
2022年	68.35	8.76	398,475.9

註：披露範圍包括中化大廈、凱晨世貿中心、南京寧高國際物業顧問有限公司下屬項目，2022年公司主要汙染排放物統計範圍來自此三個項目。

廢棄物排放情況^註

	無害廢棄物排放量（噸）	無害廢棄物排放密度（噸/萬元）	有害廢棄物產生量（噸）	有害廢棄物排放密度（噸/萬元）
2022年	148.82	0.00061	8.97	0.0000368

註：廢棄物統計範圍包括金茂服務上海、北京、廣州、南京、青島、福州、長沙、重慶中心城市，北京商寫及上海物業在管項目產生的有害、無害廢棄物，及公司行政條綫產生的有害、無害廢棄物。

公司主要無害廢棄物包括：紙張、厨余垃圾等。

公司主要有害廢棄物包括含汞熒光燈或節能燈、廢棄硒鼓和墨盒、廢棄電子電器設備、廢舊電池、塗料桶等。

關於有害廢棄物處理的說明 — 公司運營涉及的有害廢棄物，均委托有專業資質的公司進行處理。

案例：增設生活垃圾中轉站

為避免出現居民投訴及其他風險，金茂服務協調政府相關資源，增設封閉式生活垃圾中轉站，解決項目生活垃圾桶無處存放、分類、轉運的問題，並利用項目生活垃圾中轉站宣傳引導居民自覺分類、定點投放垃圾，不僅有效改善項目環境，而且大幅提升周邊居民垃圾分類的意識和能力。



綠色辦公

在日常運營中，公司以提高資源利用效率和工作效率為目標，以節約資源為重點，不斷加強辦公用品管理，採取共享與循環利用措施，杜絕浪費現象，要求員工從身邊事做起，養成自覺節約一度電、一滴水、一張紙的良好習慣，共同營造環保節能的工作和生活環境。



張貼節電、節水標識

環保公益

公司積極倡導低碳生活的理念與行為，組織開展多類型的環保公益活動，並利用公司官網、官方微信公眾號等社交媒體平臺發布相關節日文章、海報及視頻傳遞低碳知識，倡導節能理念。



節日主題海報

案例：聯合舉辦「綠色低碳健康走」活動

為慶祝黨的二十大勝利召開，傳遞環保公益理念，2022年10月21日，中共金茂（上海）物業服務有限公司黨支部與中國建設銀行上海東方路支行黨支部舉行黨建聯建結對「綠色低碳健康走」活動。本次活動以「低碳環保、綠色出行」為主題，全程約10公里無一人落隊，經受住毅力和體力的雙重考驗，既展示了金茂服務員工的精神風貌，又提高了團隊凝聚力，培養了健康的生活理念。



築牢安全防綫

金茂服務持續推進FORUS領跑者體系，不斷提升運營中的安全表現，努力減少可預見的風險，致力於為客戶提供綠色安全的產品與服務，為員工提供健康安全的工作條件，全面夯實安全基礎。

客戶安全

公司嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，持續改進《安全管理辦法》《消防安全管理辦法》《電氣安全管理辦法》等制度和應對程序，建立健全科學規範的管理機制，多维度守護客戶安全。

2022年安全目標及完成情況

指標	目標	實際完成情況
消防、安全生產事故次數	零	零

安全生產管理

開展崗位「三標」建設：發布《金茂服務崗位「三標」建設實施工作方案》《金茂服務崗位「三標」建設及考評標準》，進一步梳理規範員工崗位職責、工作任務、工作程序、工作標準，推動員工嚴格按照標準化流程作業，實現工作現場幹淨整潔、標識清晰、定置有序、風險最小化。

舉辦百日安全競賽活動：發布《金茂服務百日安全競賽行動方案》，樹立「安全發展」和「科學至上」理念，進一步明確和壓實各作業環節、各崗位安全生產責任，強化有感領導、消除事故隱患，進一步提升安全管理水平，確保實現「零事故」目標。

安全隱患管理

依據《HSE隱患排查治理管理標準》，全面開展風險辨識、隱患排查治理工作，重點排查內容包括消防安全、電氣安全、燃氣安全、電梯安全、電動車安全、防汛防雷等，發現問題及時跟進整改，防患於未然。

案例：開展消防安全隱患排查

2022年9月，長沙荷花園電信大樓發生的火情，讓高層建築消防的話題重回大眾視野。金茂服務長沙中心城市以此為鑒，召開消防安全隱患排查專項會議，對消防隱患排查工作的重點項目、重點區域、重點人員做了詳細部署，力爭徹底排查隱患，避免事故發生。



消防隱患排查現場

應急管理

建立健全應急預案管理機制，制定應急預案演練計劃，開展「應急情景構建」和「應急能力評估」工作，最大限度地減免突發事故給公司造成的人員傷亡、財產損失及聲譽影響。

2022年

按照演練計劃有序開展應急演練

1,760 次





消防安全應急演練現場

疫情防控

積極落實上級單位及屬地防疫要求，調整疫情防控領導小組與工作小組，修訂防疫專項應急預案，利用科技手段開展數字化和智能化防控，並嚴格做好環境消毒、保潔、掃碼登記、測溫、督促戴口罩等工作，維持疫情防控相關秩序，最大限度保障業主日常生活所需。2022年，獲175項防疫表彰，未發生疫情防控責任事件。



做好環境消毒



為業主採購生活物資



幫助業主喂食寵物

安全理念宣傳

通過微信公眾號文章、張貼安全標語、設置安全展板、組織「物業開放日」活動等線上線下相結合的方式，向業主科普消防安全、應急救護等相關知識，弘揚安全文化，營造安全氛圍。



「物業開放日」活動現場



懸掛安全宣傳標語



設施安全宣傳展板

員工健康

公司時刻關注每一位員工的健康安全。我們不斷提升職業健康管理水平，通過組織安全培訓、增強稽核巡檢和問題通報等方式，增強員工的安全能力和安全意識。近三年，公司未發生一般及以上工傷事故。

因工傷亡人數與耽誤工時情況^註

指標	2020年	2021年	2022年
因工死亡人數（人）	0	0	0
因工亡故比率（%）	0	0	0
因工傷損失工作日數注（天）	502	453	150

註：工傷損失工作日參照《企業職工傷亡事故分類標準》（GB 6441）、《事故傷害損失工作日標準》（GB/T 15499）的標準進行統計。

職業健康安全管理

嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，建立健全職業健康安全管理體系，實施《職業健康管理辦法》，不斷優化工作條件，配備勞動防護用品，持續加強疫情防控，保障員工的職業健康安全。

職業健康安全培訓

組織開展形式多樣的安全宣傳教育及安全知識培訓活動，包括《中華人民共和國安全生產法》學習、崗位專項培訓、專業技能競賽考核、安全知識競答等，進一步普及勞動安全知識，提高員工的自我保護意識。

員工安全生產培訓情況

指標	2020年	2021年	2022年
員工安全生產培訓數量（次）	3,840	4,060	6,301
員工安全生產培訓時長（時）	4,356	4,756	7,881



崗位專項培訓



安全知識競答



專業技能競賽考核

致力合作共贏

金茂服務持續加強與供應商的協同發展，積極承擔行業使命與責任，實現優勢資源互補，共同應對挑戰，合作構建健康、穩定、和諧的行業生態。

供應商管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》，制定《招采管理辦法》《供方管理辦法》《招標採購作業指導書》等相關招采制度，搭建完善的「選用育留」供應商管理體系，構建供應商全生命周期管理圖譜，細化各環節管理要求。

2022年，在合作供應商總數達到850個。

供應商入庫	供應商選用	供應商評價	業務稽查	供應商分級
制定不同供應商入庫標準，由不同部門三人以上人員共同考察	供應商入庫後須經過公司招標/比價/競爭性談判等程序最終選定	對不同業務類型供應商進行不同周期評價，使用部門評分+監管部門評分的方式實現供應商評價監督	根據招采稽核標準，定期對制度執行情況進行監督管理	根據供應商履約情況分為優秀供應商、合格供應商和不合格供應商和黑名单供應商

供應商管理辦法

總部及下屬各單位供應商數量

本部職能	55	重慶中心城市公司	40	福州中心城市公司	38
北京中心城市公司	162	廣州中心城市公司	53	北京商寫管理中心	151
上海中心城市公司	176	南京中心城市公司	125	慧茂樓宇公司	16
長沙中心城市公司	112	青島中心城市公司	48		

陽光採購

與供應商簽署《陽光協議書》，明確反腐敗條款，公示公司紀檢人員電話，定期安排巡檢和專項檢查以防止腐敗事件發生。

供應商履責

《招采管理辦法》採購原則中明確，在同等條件下，需優先考慮綠色環保、節能降耗的產品，並通過技術標評標和執行過程檢查的方式確保落地執行；在供應商資格預審過程中，供應商需簽訂社會責任承諾書，對環保、人權、童工、反腐敗等相關內容做出合作承諾，並由公司每年進行審核，如發現供應商、分包商存在僱傭童工、強迫勞動等違法現象，將立即終止與其合作。



交流合作

公司持續加強與地方政府、協會、高校、企業的交流合作，主動參與標準編制工作，積極分享相關經驗，致力於推動行業的長遠發展。2022年，新增簽約贛江、鰲江、金華、博山、徐州五個城市服務項目，與壽光城投、中關村科學城、通用技術集團等開展戰略合作，積極搭建共贏的發展平臺，創造多元合作機會。

案例：聯合編寫《住宅物業服務安全小區創建指南》

金茂服務積極推進創新課題研究，結合近年在HSE（健康Health、安全Safety和環境Environment）工作上取得的成果，與中國職業安全健康協會、地質大學等外部單位聯合編寫《住宅物業服務安全小區創建指南》團標。團標的編寫不僅是對安全社區建設工作的延伸與提煉，也有效推動了公司HSE品牌建設，帶動行業的良好發展。

案例：攜手山東博政，助力城市升級

2022年11月2日，金茂服務與山東博政集團下屬山東中博產業發展有限公司正式簽署城市物業服務戰略合作協議。通過前期調研與洽談，金茂服務對無物業進駐的老舊小區進行全域化物業管理，承接包括市政空間運營、行政事業單位辦公樓、產業園區等諸多業態項目，提升城區居民的生活質量，為博山區的經濟建設和社會發展繁榮做出應有貢獻。



恒德 · 貢獻和諧社會

金茂服務秉持以人為本的用人理念，積極履行企業社會責任，為員工提供實現自身價值的平臺，真誠反饋社會，為建設和諧社會貢獻力量。

貢獻聯合國2030 可持續發展目標實現



責任故事：與lin同行，溫暖童心

2022年，金茂服務茂lin裏業主公益共建社群情系貧困山區，聯合中國社會福利基金會旗下「暖流計劃專項基金」，發起「與lin同行，溫暖童心」公益項目。我們組織發動員工及廣大金茂社區愛心業主，通過線上線下系列捐贈活動，為偏遠山區孩子提供生活物品、教育用品等，致力於成為公益慈善事業的實踐者、推動者和倡導者。

線上騰訊「99公益日」捐款

2022年9月9日為騰訊公益的第八個「99公益日」，金茂服務茂lin裏公益共建社群在騰訊公益平臺開展「與lin同行，溫暖童心」公益項目線上捐贈行動，全國金茂業主及金茂服務員工共計1,345人次，籌集愛心捐款38,803元。



「99公益日」線上捐贈活動

線下公益系列活動

2022年10至11月，在全國金茂社區組織開展線下二手公益市集、舊物回收公益活動。在疫情嚴峻的情況下，全國共計27個金茂社區中仍有253位業主及小朋友奉獻愛心，共計募集愛心資金8,255元。



舊物回收活動

二手公益市集

公益物資捐贈儀式

金茂服務用愛溫暖貧困山區孩子成長，持續為山區孩子捐贈「暖流包」。2022年12月29日，共青團舞鋼市委攜手暖流計劃專項基金前往棗林鎮王樓小學；2023年1月9日，暖流計劃舞鋼團隊前往西平縣出山鎮八張小學，舉行「暖流包」發放儀式，共為多所鄉村小學的250多名鄉村學生發送羽絨服、圍巾、皮靴等禦寒用品。



河南舞鋼「暖流計劃」物資捐贈現場

聚焦員工成長

金茂服務重視維護員工權益，不斷建立健全公司在合規僱傭、薪酬福利、招聘及晉升、培訓與發展等方面的管理政策，致力於為員工成長與發展創造良好的內部環境，打造平等和諧的僱傭氛圍。

員工權益

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國未成年人保護法》等法律法規要求，建立完善的內部管理機制和體系，全面保障員工在職場的招聘、晉升、離職、薪酬福利、社會保險等各方面的合法權益。

合規僱傭

公司建立SA8000社會管理體系，嚴格落實勞工權益保護等方面的標準要求，在招聘方面，不因個人民族、國籍、宗教、性取向、政治傾向、婚姻狀況等社會身份差異而區別對待，確保招聘流程公平、公正、公開，切實保障員工合法權益。

在用工方面，禁止聘請未滿法定勞動年齡的勞工，堅決抵制強制勞工和騷擾虐待等不當行為。鼓勵多元共融的人才儲備和培養策略，多渠道廣納優秀人才，營造多元和諧的工作環境。

截至2022年底

在職員工總數

2,614人均為全職員工

勞動合同簽訂率

100% 未發生童工、強迫勞工或騷擾虐待事件及侵犯員工權益事件

2022年員工僱傭情況

僱傭結構		2022年	僱傭結構		2022年
性別結構	員工總人數 (人)	2,614	地區結構	本部職能 (人)	128
	男性員工 (人)	1,640		北京中心城市公司 (人)	299
女性員工 (人)	974	上海中心城市公司 (人)		312	
年齡結構	30歲及以下 (人)	615		長沙中心城市公司 (人)	259
	31歲-50歲 (人)	1,846		重慶中心城市公司 (人)	148
	51歲及以上 (人)	153		廣州中心城市公司 (人)	169
學歷結構	研究生及以上 (人)	106		南京中心城市公司 (人)	301
	本科 (人)	941		青島中心城市公司 (人)	184
	專科及以下 (人)	1,567		福州中心城市公司 (籌) (人)	115
其他指標數據	新增就業人數 (人)	705		金茂(上海)物業管理有限公司(人)	235
	女性管理者比例 (%)	28.94%	北京商寫管理中心 (人)	307	
	少數民族員工比例 (%)	3.52%	創茂科技公司 (人)	58	
			慧茂樓宇公司 (人)	80	
			茂同公司 (人)	19	

2022年員工流失情況

員工流失結構		2022年	
員工流失率 (%)		22.97%	
性別結構			
男性員工 (%)		23.36%	
女性員工 (%)		22.30%	
年齡結構			
30歲及以下 (%)		25.6%	
31歲-50歲 (%)		23.06%	
51歲及以上 (%)		4.29%	
學歷結構			
研究生及以上 (%)		16.38%	
本科 (%)		23.04%	
專科及以下 (%)		23.31%	

地區結構	
本部職能 (%)	19.21%
北京中心城市公司 (%)	23.22%
上海中心城市公司 (%)	21.83%
長沙中心城市公司 (%)	23.99%
重慶中心城市公司 (%)	31.72%
廣州中心城市公司 (%)	39.41%
南京中心城市公司 (%)	21.14%
青島中心城市公司 (%)	15.83%
福州中心城市公司 (籌) (%)	36.02%
金茂(上海)物業管理有限公司 (%)	9.02%
北京商寫管理中心 (%)	11.78%
創茂科技公司 (%)	---
慧茂樓宇公司 (%)	---

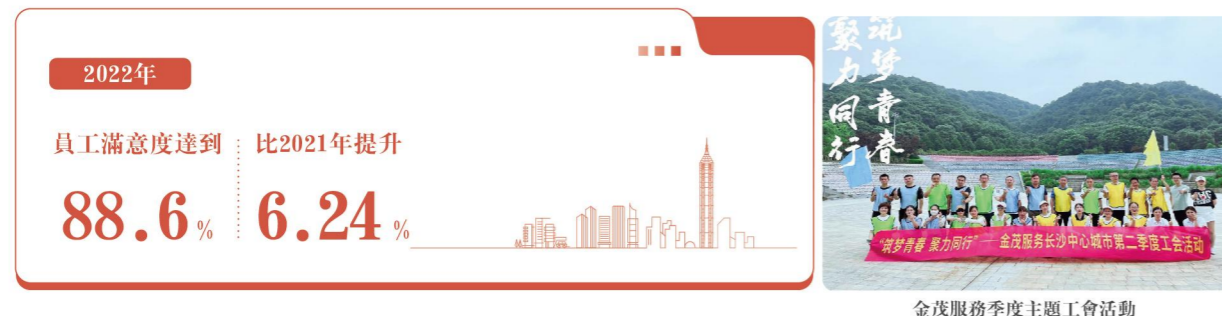
薪酬福利

公司積極落實《中華人民共和國社會保險法》及業務所在地的實施細則，完善公司內部薪酬福利管理制度，保障員工依法獲得勞動報酬及享有國家要求的社會保險、工作時數與假期等合法權益。

薪酬方面，公司持續完善以崗位價值、個人能力和績效結果為基礎的薪酬管理體系，力求為員工提供更具市場競爭力的薪酬福利，以吸納、保留、激勵員工；福利方面，依法為員工提供五險一金、帶薪假期、補充醫療保險等福利，為女性員工提供哺乳假、產假、產檢假等假期，開展生日慰問、退休慰問、困難員工慰問、重大節日慰問等人文關懷活動。

民主溝通

公司注重傾聽員工心聲，加強管理層與員工的雙向溝通，制定多渠道員工溝通機制，通過工會、職工代表大會、自主協調小組等方式，使得員工的訴求和期望能夠得到及時反饋和公平解決，不斷提高員工滿意度。同時，公司持續落實《加強群眾工作管理辦法》，深化民主管理，定期開展監督檢查、滿意度調查和意見征集，保障員工知情權、參與權、表達權和監督權。



關愛員工生活

公司始終將員工幸福生活放在重要位置，倡導工作與生活平衡，積極開展豐富多彩的員工活動，幫助員工緩解工作壓力。通過組織節日慶祝、生日會等活動，為員工送去溫暖與關愛，提高員工歸屬感和凝聚力。

此外，公司組織困難員工幫扶活動，定期開展一綫員工慰問活動，向困難家庭、傷殘家庭提供慰問金，傳遞公司溫暖，增強員工向心力和幸福感。



員工生日會活動



「三八婦女節」關懷活動



員工趣味運動會

案例：打造員工系列「悅享」活動

2022年，公司開展豐富的員工拓展活動，形成「悅享」系列運動，包括「悅享」籃球團、「悅享」羽毛球團、「悅享」乒乓球團、「悅享」跑團，促進員工的身心健康、釋放工作壓力、豐富精神文化生活。



「悅享」羽毛球



「悅享」跑團



「悅享」籃球

員工培訓與發展

公司專注於員工培訓發展，制定《員工培訓管理標準》等相應制度，建立針對員工不同業務領域、不同發展時期、不同崗位特性的多維度培訓體系，鼓勵員工多渠道發展，致力於人才發展梯隊建設。

多維度培訓體系

公司從領導力、專業力、技能力、創新力四個維度，分層分級設計針對性培訓項目，打造具有企業家精神的管理人才隊伍、具有實幹精神的專業人才隊伍、具有工匠精神的技能人才隊伍、具有攻堅精神的新業務人才隊伍。



員工培訓情況統計

員工結構		2022年
性別結構	男性員工受訓時數(時)	28,118
	男性員工受訓百分比(%)	100%
	女性員工受訓時數(時)	16,496
	女性員工受訓百分比(%)	100%
雇員類別	高層員工受訓時數(時)	216
	高層員工受訓百分比(%)	100%
	中層員工受訓時數(時)	5,158
	中層員工受訓百分比(%)	100%
	普通員工受訓時數(時)	39,240
	普通員工受訓百分比(%)	100%

案例：多元培訓計劃，助力員工成長

2022年，金茂服務為深化管理梯隊賦能，激活組織內生造血功能，依托公司戰略性人才培養項目，推進落實「凌雲」「築金」「點金」等培養計劃，實現中高層管理人才、項目經理、主管的全方位縱深賦能；同時針對不同員工群體分類開展主題培訓，並搭建了重點業務條線專項課程，打造多元化培訓體系，不斷提升員工業務素質，有力促進了員工立足崗位成長成才。



多渠道發展體系

公司建立完善人才發展體系，搭建基層、中層、高層管理者相對應的「拼搏」「勝利」「遠景」勝任素質模型，通過年度人才盤點、X-in行動，篩選高潛質、高績效的人才，幫助員工制定IDP計劃，促進員工成長。公司根據不同層級員工採取相應的激勵計劃，包括即時激勵、基層員工量化考核激勵、增值激勵、投拓激勵等，並試點進行「人單合一」「同心共創」等激勵計劃。

案例：打造青年成長計劃

2022年，公司對優秀青年人才開展針對性培養，打造「向陽計劃」和「先鋒計劃」，通過「選、培、扶」，以機制促願力，以賦能促潛力，「一年成型、兩年成才、三年成勢」，打通青年人才的賦能與晉升環節，助力青年人才的快速成長。



踐行責任擔當

金茂服務致力於營造和諧美好的社會環境，在積極發展自身業務的同時，踴躍承擔時代和國家賦予的社會責任，主動投身於社區建設、公益慈善、鄉村振興、志願服務等活動，心懷大愛，篤定前行，用行動向社會傳遞希望與美好。

社區參與

公司借助自身物業服務優勢，積極組織業主參與助學濟困、關愛弱小、改善民生等活動，充分發揮黨團先鋒作用，通過黨員支援服務隊、青年支援服務隊等形式，積極開展健康義診、協助社區核酸檢測、消防安全宣傳等社區志願服務，以實際行動助力社區和諧。同時，公司始終踐行央企使命，做有擔當的中國企業，在解決當地就業上貢獻自己的力量。



開展暖冬行動



協助社區核酸檢測

截至2022年底



案例：反詐宣傳，牢築人民「防詐牆」

為防範電信網絡詐騙對廣大人民群眾資金安全的威脅，金茂服務聯合民警，針對多個社區扎實開展防範電信網絡詐騙宣傳活動，通過張貼宣傳海報、懸掛宣傳橫幅、擺放宣傳展板等方式普及反詐知識，切實築牢防範電信網絡詐騙的銅牆鐵壁，守護廣大人民群眾「錢袋子」。



公益慈善

公司在專注於打造高品質服務的同時，持續探索增進民生福祉，落實國家鄉村振興工作要求，積極開展社會公益慈善活動，努力為社會公益事業貢獻自身力量。

2022年

向中國中化定點援扶地區內蒙古赤峰市林西縣定向捐贈支出**20**萬元，用於支持林西縣新城子鎮壯大集體經濟中草藥種植產業

案例：「書」送希望，助力學子夢想

2022年，金茂服務持續推動更多參與者加入「益起童行」捐書活動，組織為甘肅省古浪縣城關三小的孩子們捐贈書籍，提供豐富的學習資源，助力學子實現夢想，員工和業主共捐贈838本圖書。



案例：消費助農，助力鄉村振興

金茂服務組織各地區以採購農產品的方式，幫助解決脫貧群眾農產品滯銷難賣問題，尤其在疫情這一特殊時期，我們為滯銷農產品搭建一條「生命綫」，將農產品作為福利物資發放給員工，在助力扶貧的同時兼顧員工關懷，展現金茂服務的履責擔當。2022年，公司累計採購援扶地區幫扶產品29.29萬元。



展望2023

黨二十大的勝利召開，明確未來五年是全面建設社會主義現代化國家開局起步的關鍵時期，同時對企業的發展起到指導作用。展望2023年，金茂服務將堅持「以恒心、致恒長」的初心使命，以十足幹勁，繼續從六大責任板塊出發，推動企業高質量發展行穩致遠，並將環境、社會及管治理念融入企業決策與日常運營中，積極履行社會責任，彰顯企業擔當。

客戶責任

我們將繼續堅持以客戶為中心，秉持客戶導向的價值觀，持續關注客戶服務體驗提升，為客戶提供高品質服務，精益求精，持續打造全生命周期服務價值鏈。

經濟責任

我們堅定不移踐行「高、全、新、快」發展戰略，堅決保障核心業務高成長性、高增長確定性，堅持向管理要效益，憑借領先的商業運營能力，進一步挖掘企業價值，提質增效，為股東創造更多價值。

員工責任

我們將持續完善員工多維度培訓體系和多渠道發展體系，深入推進民主管理，積極營造團結、友愛、健康、溫暖的工作環境，實現企業價值和員工個人價值的雙重實現。

伙伴責任

我們將構建更加公平公正的供應商管理機制，堅持透明採購、誠信合作，攜手合作伙伴共商共建共進共贏，促進行業持續健康發展。

環境責任

我們將深入推進國家碳排放的「30·60目標」的落實，利用技術節能、管理節能等舉措踐行低碳、環保、綠色的可持續發展，將可持續發展理念融入公司業務經營和日常辦公，為助力國家實現2060年碳中和目標作出貢獻。

公共責任

我們將牢固承擔企業社會責任意識，努力打造美好社區，積極投身公益慈善事業，幫助貧困弱勢群體，助力國家鄉村振興發展，將發展成果回饋社會，為建設和諧美好社會貢獻自身力量。

附錄

指標索引

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P28
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	P28
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P28
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）。	P28
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）。	P28
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。	P26, P28
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。	P26, P28

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
A.環境		
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。	P26
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）。	P27
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P27
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。	P26
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。	P27
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不適用(公司屬於服務性質的企業，不涉及產品包裝)
層面A3：環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P26
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。	P26
層面A4：氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	P28

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	P28
B. 社會		
僱傭與勞工實踐		
層面B1：僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P38–P39
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。	P38
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P39
層面B2：健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P31–P32
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P32
B2.2	因工傷損失工作日數。	P32
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。	P31–P32
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。	P41–P42

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
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。	P41
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。	P41
層面B4：勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P38
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P38
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P38
運營慣例		
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。	P33–P34
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	P33
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。	P33–P34
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。	P33–P34
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環境產品服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P33

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
層面B6：產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P9、P13–P22
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用(公司屬於服務性質的企業,不涉及產品生產製造,不涉及產品回收)
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P22
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P9
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用(公司屬於服務性質的企業,不涉及產品生產製造,不涉及產品回收)
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策,以及相關執行及監察方法。	P22
層面B7：反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P9
B7.1	于匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P9
B7.2	描述防範措施及舉報程序,以及相關執行及監察方法。	P9
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P9

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
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。	P42–P43
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)。	P42–P43
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	P42–P43

審驗聲明

TUVNORD

TUVNORD

環境、社會及管治報告審驗聲明書

Assurance Statement of Environmental, Social And Governance Report

杭州漢德質量認證服務有限公司（以下簡稱 TUV NORD）受金茂物業服務發展股份有限公司（以下簡稱「金茂服務」）委托，對金茂服務 2022 年度環境、社會及管治報告（以下簡稱「ESG 報告」）進行了獨立的第三方審驗工作。

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

本聲明書基於金茂服務編製的 2022 年度 ESG 報告，金茂服務對報告中信息和數據的完整性和真實性負責。

審驗的範圍：

- 報告披露的 2022 年度內環境、社會及管治領域關鍵績效及相關信息；
- 對報告中涉及數據和信息的收集、分析、檢查等管理過程進行評價；
- 經濟數據已經第三方審計，故不做重複審驗。

本次審驗時間為 2023 年 3 月 6 日至 7 日。

審驗方法及活動：

- 評審金茂服務提供的文件信息；
- 訪談金茂服務報告信息收集人員；
- 查閱相關網站及媒體公布的公眾信息，通過抽樣的方法對報告中有關數據和信息進行核實；
- 參考香港聯交所《環境、社會及管治指引》對 ESG 報告的要求，對報告進行了評估；
- 依據《AA1000 審驗標準》（V3）；
- 驗證活動是根據 TUV NORD 可持續發展報告驗證管理程序進行。

驗證結論：

金茂服務編製的 2022 年度 ESG 報告客觀反映了公司在 2022 年度在環境、社會及管治開展狀況和所取得的績效。報告中的數據是可靠的、客觀的，TUV NORD 沒有發現系統性或實質性錯誤。

- **重要性**
金茂服務圍繞「客戶健康與安全」「應對氣候變化」「客戶滿意度」等 21 個實質性議題，披露了公司在 2022 年環境、社會、及管治領域發生的重要客觀績效，及時回應對投資者及其他權益人的期望；
- **量化性**
報告中經營收入，培訓人次及時長，耗電量、溫室氣體排放等關鍵績效以量化的形式予以披露，具有一定的量化性；
- **平衡性**
報告中披露了安全生產事故、客戶投訴件數等數據，具有一定的平衡性；
- **一致性**

金茂服務戰略運營部負責收集、記錄、編排、分析編製報告時所用的信息和流程，審驗過程中抽樣的數據均能提供溯源，一定程度上確保了信息的質量和實質性。

改進建議：

通過審驗和評價活動，我們對金茂服務在可持續發展的實踐和管理方面以及 ESG 報告有以下改進的建議：

- 對於環境、社會及管理領域的重要關鍵績效數據，能披露三年及以上數據，增加報告的可比性；
- 在實質性議題的確認過程中，能增加外部利益相關方的參與；
- 建議增加對外包方的社會責任管理績效披露。

特別聲明：

本審驗聲明中不包括：

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

獨立性和能力的聲明：

德國漢德集團是世界領先的認證機構，在全球超過 70 個國家設有分支機構，提供檢驗、測試和驗證服務，包括管理體系和產品認證；質量、環境、社會和道德的審核和培訓；環境、社會責任和可持續發展報告的保證。

杭州漢德質量認證服務有限公司作為德國漢德集團全球的分支機構之一是獨立的，確保在實施本可持續發展報告的審驗過程中與金茂服務或其分支機構和利益相關方沒有任何利益沖突。本報告所有信息由金茂服務提供，TUV NORD 沒有參與到報告編寫過程。

杭州漢德質量認證服務有限公司

機構授權人：宋海寧

日期：2023 年 3 月 20 日

審驗組長：黃莉

日期：2023 年 3 月 20 日

註：當聲明的中文和英文版本有沖突時，請以中文為準。

意見反饋

尊敬的讀者：

您好！十分感謝您閱讀《金茂物業服務發展股份有限公司2022年環境、社會及管治報告》。我們非常重視並期望聆聽您對金茂服務在環境、社會及管治方面的管理、實踐和報告的反饋意見。為進一步提升我們的工作水平並使下一份報告更符合您的期望，懇請您協助完成反饋意見表中提出的相關問題，並選擇以下方式反饋給我們。

地址：北京市豐臺區西鐵營中路2號院佑安國際大廈6層

電話：010-56973014

郵箱：ir_jmservices@sinochem.com

您的信息

姓名：_____

工作單位：_____

職務：_____

聯繫電話：_____

電子郵箱：_____

1. 您對本報告的總體評價？

好 較好 一般 較差 差

2. 您認為報告是否易讀？

易讀 比較易讀 一般 較不易讀 不易讀

3. 您認為本報告所披露信息、資料、指標的清晰、準確、完整度如何？

好 較好 一般 較差 差 不了解

4. 您最滿意本報告哪一方面？

5. 您希望進一步了解哪些信息？

6. 您對我們今后發布報告還有哪些建議？

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