

# 佳源服務控股有限公司

JIAYUAN SERVICES HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：1153



## 2021

環境、社會及  
管治報告



# 目錄

1. 關於本報告	2
2. 關於我們	4
3. ESG管治	6
3.1 可持續發展承諾與舉措	6
3.2 ESG管理架構	7
4. 利益相關方溝通	8
4.1 利益相關方溝通機制	8
4.2 ESG議題重要性評估	9
5. 綠色低碳 守護環境	10
5.1 節能降耗	10
5.2 廢棄物管理	12
5.3 水資源保護	14
5.4 綠色辦公	15
5.5 應對氣候變化	16
6. 以人為本 攜手共進	19
6.1 員工僱傭	19
6.2 員工健康及安全	23
6.3 員工發展及培訓	25
7. 穩健運營 持續發展	29
7.1 我們的服務	29
7.2 我們的運營	35
7.3 供應鏈管理	37
7.4 商業道德及反貪腐	39
8. 回饋社會 共創美好	40
附錄一 關鍵績效指標概覽	43
附錄二 《環境、社會及管治報告指引》內容索引	47

## 關於本報告

佳源服務控股有限公司（「本公司」，連同其附屬公司統稱「本集團」、「集團」或「我們」）欣然發佈第二份環境、社會及管治報告（「ESG報告」），以概述本集團管理對運營構成影響的重大事項，包括環境、社會及管治事項。

董事會全面負責本集團的環境、社會及管治策略及報告。董事會負責評估及釐定本集團的環境、社會及管治相關風險，並確保設立適當及有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統。

### 報告期間

若無另行說明，環境、社會及管治報告闡述本集團於2021年1月1日至2021年12月31日報告期間（「報告期間」或「本年度」）有關環境及社會層面的措施及表現。

### 報告範圍

環境、社會及管治報告涵蓋本集團於中華人民共和國（「中國」）的所有附屬公司，其中環境範疇關鍵績效指標涵蓋本集團於江蘇省及浙江省的所有附屬公司。本集團將持續評估核心業務對環境、社會及管治層面的影響，並編製環境、社會及管治報告。

### 報告基準

環境、社會及管治報告乃根據香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》（「《環境、社會及管治報告指引》」）的規定編製。本集團已遵守環境、社會及管治報告指引所載「不遵守就解釋」條文的披露規定。於本環境、社會及管治報告的編製過程中，我們根據「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」的原則概述了本集團在企業及社會責任方面的表現。

## 關於本報告

報告原則	定義	本集團回應
<b>重要性</b>	報告所涵蓋的議題應反映本集團對經濟、環境及社會的重大影響，或影響利益相關方評估及決定的範疇。	通過與利益相關方持續的溝通交流，並結合本集團戰略發展和業務運營情況，識別當前的重大可持續發展議題。
<b>量化</b>	報告應以可計量的方式披露關鍵績效指標。	對本集團的環境和社會關鍵績效指標進行量化披露，同時針對量化數據予以文字闡釋。
<b>平衡</b>	報告應不偏不倚地反映本集團整體的可持續發展表現。	本集團已詳盡闡釋業務中有重大影響的可持續發展事宜，當中包括工作成果及所面對的挑戰。
<b>一致性</b>	本集團應確保報告採用一致的披露原則。	本集團將確保報告的披露範圍與匯報方法每年均能保持大體一致。

## 信息來源

本環境、社會及管治報告披露信息來自本集團正式文件、統計數據或公開數據。董事會對其內容的真實性、準確性和完整性負責。

## 查閱環境、社會及管治報告

環境、社會及管治報告有中英文兩個版本。若環境、社會及管治報告的中英文版本有歧義，概以中文版本為準。您可訪問本集團官方網站 <http://jy-fw.cn/> 或披露易網站 <http://www.hkex.com.hk> 獲取環境、社會及管治報告的電子文稿。

## 聯絡數據

本集團歡迎您就我們的可持續發展舉措對環境、社會及管治報告提出建議與意見。請通過本公司網站 <http://jy-fw.cn/> 聯絡我們。

## 關於我們

本集團是一家浙江省領先且業績增長迅猛的綜合物業管理服務供應商，總部位於浙江嘉興，業務發展遍佈長三角地區。歷經17餘年的運營，我們已從領先的地區物業管理服務供應商成長為具有全國性業務的成熟綜合物業管理服務供應商。成長的提質提速離不開對物業本源的堅守。我們始終遵循為業主提供美好生活的方針，密切關注業主的需求，持續提升服務質量，為業主帶來驚喜。我們秉承「用心服務，共築美好」的服務理念，推出「經營生活化」概念，以全方位服務滿足業主的衣食住行等日常生活需要。同時，我們不斷改進和優化服務體系，形成可複製、可推廣的服務模式，通過「六保服務」等特色服務增進與業主之間的聯繫，帶給業主場景式體驗，以領先的服務質量引領客戶生活質量的提高。

我們始終堅持快穩結合的發展原則，剛柔並濟、勇於擔當，持續推進和諧幸福社區建設。我們憑藉品質服務和良好口碑，通過內生增長、單一項目拓展和合資聯營合作的形式進一步擴張業務版圖。本集團於2021年上半年度收購上海保集物業管理有限公司100%股權。本年度，我們還榮獲了中國指數研究院頒發的「2021中國物業服務百強企業29位」和「2021中國物業服務百強成長性領先企業」等榮譽稱號。

### 物業管理服務

我們為物業開發商及業主提供廣泛的物業管理服務，主要包括清潔服務、安保服務、園藝與景觀服務以及維修與維護服務。

### 物業開發商增值服務

我們向物業開發商提供全面定值增值服務，包括銷售管理服務、前期規劃與設計諮詢服務、交付前清潔與檢查服務、停車場協銷服務以及其他按照客戶需求定制的服務，如員工餐飲服務與商品代銷服務，滿足開發商從前期諮詢到交付後管理過程中各個環節的需求。

### 社區增值服務

我們密切關注業主根本性需求，為不同年齡段、不同家庭結構、不同職業的業主提供差異化和定制化的社區增值服務。我們的服務包括家居服務、公共區域增值服務、停車場協租服務以及其他生活服務。

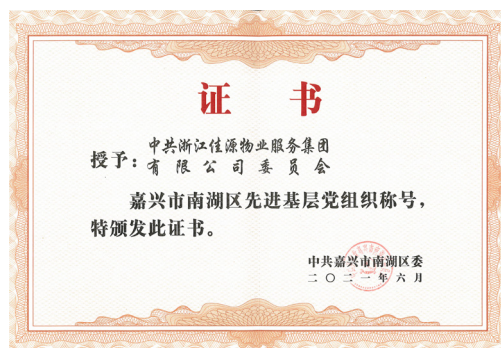


掃一掃  
了解我們

## 關於我們

## 榮譽及認證

本年度，集團獲得了多項榮譽及獎項，部分節選如下：



1 3  
4 5



序號	榮譽名稱	獲獎時間
1	中國房地產報社、中國住交會組委會「2021中國物業服務年度綜合實力品牌企業」 NO.29	2021年12月
2	嘉興市現代服務業發展工作領導小組辦公室「2020年度嘉興市服務業領軍型企業」	2021年8月
3	中共嘉興市南湖區委「嘉興市南湖區先進基層黨組織稱號」	2021年6月
4	中指研究院「2021中國物業服務百强企業」	2021年4月
5	中指研究院「2021中國物業服務百强企業成長性領先企業」	2021年4月
6	嘉興市市場監管工作聯席會議辦公室「2020年度嘉興市放心消費示範單位」	2021年3月
7	嘉興市南湖區人民政府「2020年度服務業明星企業」	2021年2月
8	嘉興市房地產業協會行業「勇猛精進」獎	2021年2月

本集團深知履行企業社會責任對集團可持續發展的重要意義。我們將可持續發展理念融入戰略規劃與業務決策中，聚焦集團ESG核心領域，不斷完善ESG管理架構，推動集團平穩可持續發展。

## 3.1 可持續發展承諾與舉措

本集團堅持「用心服務，共築美好」的服務理念，致力於以品質服務滿足業主需求、為業主創造驚喜，共同打造「樂居健康」的幸福社區。我們結合利益相關方訴求與集團業務特點，發展綠色物業，增進員工幸福感，優化運營管理；不忘初心，回饋社會，全面助力城市品質生活提升，為社會可持續發展貢獻力量。

ESG核心關注領域	我們的貢獻與措施
綠色低碳 守護環境	<p>本集團建立健全環境管理體系，探索節能降耗與減排措施，積極應對氣候變化風險，助力社會綠色發展。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 節約能源</li> <li>• 排放物及廢棄物管理</li> <li>• 減少資源消耗</li> <li>• 應對氣候變化</li> </ul>
以人為本 攜手共進	<p>本集團倡導多元平等的企業文化，高度重視員工職業及個人發展，營造以人為本的工作環境。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 平等的工作機會</li> <li>• 嚴禁僱傭童工及強制勞工</li> <li>• 保障員工福利</li> <li>• 職業健康及安全</li> <li>• 員工發展及培訓</li> </ul>
穩健運營 持續發展	<p>本集團堅守服務品質，用服務的溫度，回應業主的需求，共建和諧幸福社區，重構城市生活的價值。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務質量管理</li> <li>• 客戶投訴處理</li> <li>• 客戶數據安全及隱私保護</li> <li>• 知識產權保護</li> <li>• 供應商准入及評估</li> <li>• 供應鏈環境及社會風險管理</li> <li>• 完善反貪腐監察體系</li> </ul>
回饋社會 共創美好	<p>本集團心繫社會，身體力行，鼓勵員工投身公益慈善事業，助力和諧社會建設。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織社區關懷活動</li> <li>• 參與社會公益</li> </ul>

## ESG 管治

### 3.2 ESG管理架構

本集團建立並完善環境、社會及管治框架，以推動與落實集團的可持續發展戰略。我們的ESG管理架構由董事會、ESG工作小組和職能部門及附屬公司共同構成。其中，董事會作為最高決策機構，全面負責監管集團的ESG事項，制定集團可持續發展目標與戰略；評估風險並持續監督集團風險管理系統的運行情況，以保證其有效性。董事會通過聽取ESG工作小組的定期匯報與專題匯報，確保相關資源已合理且充分投入；同時審閱並簽批集團年度ESG報告。ESG工作小組負責在董事會的指導下識別與評估ESG風險，並根據ESG戰略制定具體工作計劃，了解執行層ESG管理措施的落實情況，定期向董事會匯報工作進展。此外，ESG工作小組定期收集集團ESG相關資料及數據，編製ESG報告。集團各職能部門及附屬公司作為執行層，負責於日常運營中推進、落實ESG政策及措施，及時向ESG工作小組匯報工作進度，並協助其整理ESG資料、統計ESG量化數據。

本集團ESG管理架構如下：





# 利益相關方溝通

本集團高度重視與政府、股東和投資者、員工、客戶和業主、供應商和合作夥伴、同行和行業組織、社區和公益機構等利益相關方的溝通，通過多種方式增進與利益相關方的聯繫，充分了解利益相關方對集團的訴求與期望，全面提升可持續發展績效表現。

## 4.1 利益相關方溝通機制

本集團現行的利益相關方溝通機制如下：

利益相關方類別	訴求與期望	主要溝通渠道	溝通與回應
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守法律</li> <li>依法納稅</li> <li>促進地區經濟發展及就業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>實地檢查與參觀</li> <li>工作會議研究和討論</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法合規經營</li> <li>按時足額納稅</li> <li>創造更多就業機會</li> </ul>
股東／投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>低風險及合理的投資回報</li> <li>資料披露及透明度</li> <li>保障股東權益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度股東大會</li> <li>年報及中期報告</li> <li>集團官方網站</li> <li>公告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法披露集團資料</li> <li>舉行股東大會</li> <li>組織投資活動</li> <li>提高盈利能力</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障員工權益</li> <li>員工福利</li> <li>安全的工作環境</li> <li>職業發展機會</li> <li>實現個人價值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部會議、溝通和討論</li> <li>培訓和研討會</li> <li>集團政策公告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強健康安全管理</li> <li>提供發展平台</li> <li>建立公平的晉升機制</li> <li>關懷員工</li> <li>組織團建活動</li> </ul>
客戶／業主	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務品質</li> <li>信息及隱私安全</li> <li>誠信經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶滿意度調研</li> <li>定期會議</li> <li>400熱線和電子郵件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化質量管理</li> <li>完善溝通渠道</li> <li>優化管理機制</li> </ul>
供應商／合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>共同發展</li> <li>誠信合作</li> <li>商業道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>商務會議和交流會</li> <li>資質審核</li> <li>定期評估</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善管理制度</li> <li>建立溝通平台</li> </ul>
同行／行業組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作及經驗分享</li> <li>公平競爭</li> <li>行業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行業研討會</li> <li>實地考察</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>堅持公平競爭</li> <li>實現合作雙贏</li> <li>分享可持續發展經驗</li> </ul>
社區／公益機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區參與</li> <li>工作機會</li> <li>環境保護</li> <li>和諧發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>慈善捐助</li> <li>公益活動</li> <li>社區服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織志願服務</li> <li>促進社區文化發展</li> <li>關愛弱勢群體</li> </ul>

4.2 ESG議題重要性評估

為全面了解各項ESG議題對集團業務發展的重要性，集團開展ESG議題重要性評估工作，以促進ESG信息的有效披露，協助集團提升ESG管理水平、設定下一階段的ESG管理目標。我們的重要性議題評估主要涵蓋以下三個步驟：

- 議題識別：本集團按照《環境、社會及管治報告指引》的要求，結合集團業務特點，識別出本年度重要性議題；
- 議題調研與排序：綜合考慮行業對標和利益相關方溝通的結果，從對外部利益相關方的重要性和對業務的重要性兩個維度對議題進行重要性評估與排序；
- 議題披露：根據重要性評估的結果確定本報告的披露重點以及集團未來的ESG管理目標。

本年度，集團重要性議題評估結果如下：

重要性	議題	議題範疇
非常重要	服務質量	運營管理
	僱傭及員工福利	僱傭及勞工常規
	職業健康及安全	僱傭及勞工常規
	員工發展及培訓	僱傭及勞工常規
	供應商准入及評估	運營管理
	客戶投訴處理	運營管理
	反貪腐及反洗錢	運營管理
	社區投資	社會投資
	知識產權保護	運營管理
	重要	平等機會
防止僱傭童工及強制勞工		僱傭及勞工常規
供應鏈環境及社會風險		運營管理
數據安全及隱私保護		運營管理
廢氣排放		環境
溫室氣體排放		環境
廢棄物管理		環境
能源消耗		環境
耗水量		環境
紙張消耗		環境
管理環境及天然資源相關風險		環境
氣候變化		環境

根據重要性評估結果，集團利益相關方對僱傭及勞工常規和運營管理兩大範疇的議題關注度較高。集團將參考上述重要性評估結果，完善ESG工作規劃，同時在各章節中就核心議題加以重點闡釋，以回應各利益相關方的關注。

## 綠色低碳 守護環境



### 5.1 節能降耗

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，建立完善環境管理制度，不斷優化環境管理水平。本集團積極響應國家「雙碳」政策號召，制定節能減排計劃與行動，致力於降低集運營過程中的碳排放及能源消耗；我們推動落實社區垃圾分類工作，鼓勵廢棄物循環利用，減少廢棄物排放；我們積極推行環保教育宣傳活動，向員工、業主、供應商等利益相關方傳遞環保理念，助力社會綠色發展。同時，集團積極應對氣候變化風險，針對颱風、寒潮等極端天氣制定應急預案，保障業主的生命與財產安全。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》等法律法規，制定內部能耗管理要求，推進能耗統計分析與管理考核，落實各項節能降耗措施，致力於提升能源與資源使用效率，實現節能減排目標：

#### 能耗管理要求

制定《節能降耗管理原則》，明確對不同功能和區域的照明、水系、製冷等設備設施的管理要求。各附屬公司應結合集團管理要求與業主實際需求，落實能耗管理工作，並根據實際情況及表現逐步優化管控措施。



#### 節能減排目標

- 按照地方政府「十四五」節能減排綜合工作方案，制定內部節能減排目標任務；
- 加強日常管理，推進高耗能設施設備改造，選用節能設備；
- 做好能耗的統計分析，發現能耗異常及時分析並報告

#### 能耗統計分析

實行能耗部門及重要能耗設備分表統計管理，並完善能耗數據的整理、分析及歸檔工作。通過統計和分析部門或設備的能耗情況，對各能耗設施設備進行效能評估，及時處理異常情況，制定並推動落實解決方案。

#### 能耗管理考核

要求附屬公司嚴格落實集團《節能降耗管理原則》，依據上一年能耗情況，設立水、電、燃料等能源的節能降耗目標及具體行動方案，並由附屬公司總經理審核。各附屬公司需定期通報節能降耗措施執行情況，針對能源使用明顯高於正常範圍的項目，核實問題並總結原因，制定並落實整改措施。

## 綠色低碳 守護環境

明確公共建築內空調溫度設置及開啟規定，加強各區域門窗管理，避免冷氣外瀉；定期檢查中央空調運行情況，確保其正常運行，減少能源浪費。

空調  
系統

節能降耗措施

LED  
光源

使用LED光源逐步代替非LED光源，並優先採用感應LED光源；定期對光源能耗情況進行評估，及時調整改善響應措施。

節能  
水泵

新建設的小區全部使用無負壓水泵進行供水，減少供水設備運行產生的能源浪費。

### 案例

#### 地下車庫照明燈具改造

本集團對項目地下車庫照明系統進行改造，將燈具更換為LED燈，安裝雷達感應設備與智能識別系統，調整燈架安裝位置，解決了燈具功率大、常亮、難管理、運營成本高等問題，實現了安全與節能的雙重保障。



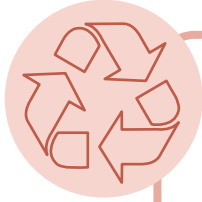
改造前



改造後

## 5.2 廢棄物管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規，制定廢棄物管理相關制度，有序及時地推動社區內廢棄物分類與回收，並委聘具有專業資質的回收公司，妥善處置運營過程中產生的廢棄物。集團遵循廢棄物減量化、再利用和資源化的原則，制定標準化的制度流程指引社區廢棄物分類工作；同時通過宣傳教育，培養社區業主垃圾分類處理的意識與習慣，推動減廢目標的實現：



### 減廢目標

- 堅持貫徹減量化、資源化、無害化的廢棄物處理原則；
- 積極響應國家垃圾分類要求，推動社區生活垃圾分類收集；
- 強化業主及員工的垃圾分類意識，爭創垃圾分類示範小區

為有效推進小區生活垃圾分類工作，集團明確了生活垃圾分類標準，按佈局合理、衛生適用、便於管理等基本原則，在小區內設置日常生活垃圾收集點、收集房等設施，並加強對生活垃圾分類設施的管理，以提高垃圾處置效率。本年度，集團部分在管小區榮獲浙江省高標準生活垃圾分類示範小區。

### 2021年度浙江省高標準生活 垃圾分類示範小區

- 杭州•棲溪望府
- 嘉興•佳源都市
- 湖州•奚塘錦城



### 案例

#### 小區廢棄物回收活動

本年度，本集團附屬安徽公司聯合方興社區新時代文明實踐站，在巴黎都市小區開展廢棄物回收活動。本次活動以「文明佳源齊拆篷，變廢為寶歡樂多」為主題，為業主免費拆除電瓶車遮陽篷，並將其二次利用，改造成圍裙、手提包、花架、防水袋等生活必需品。本次活動旨在提高業主的環保意識，營造「文明方興，變廢為寶」的良好社會氛圍。



廢棄物回收現場

### 案例

#### 小區垃圾分類宣傳工作

本年度，本集團在管小區物業中心攜手滴水公益組織，在管理區域內開展「小行動·大環保」垃圾分類宣傳活動，以提升小區業主的環保意識，引導業主正確進行垃圾分類。



「小行動·大環保」活動現場

### 5.3 水資源保護

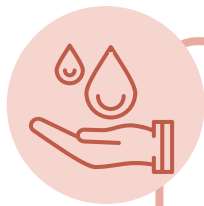
本集團嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》、《城鎮排水與污水處理條例》等法律法規，促進水資源合理利用，積極提倡節約用水。集團用水全部來自市政管網自來水，並無求取適用水源相關的問題。

集團持續完善小區節水管理制度，制定節水方案，設置專門的節水管理機構和節水管理人員，定期召開節水工作會議，總結節水工作推進情況。本年度，集團部分在管小區榮獲第二批浙江省節水型小區。

本集團制定水資源節約目標與評估考核機制，並通過多維度的節水計劃與措施推動目標達成：

#### 2021 年度第二批浙江省節水型小區

- 嘉興·龍盛右岸名邸
- 嘉興·煙湖苑
- 嘉興·新湖綠都
- 平湖·星洲城市花園
- 平湖·星洲陽光城項目
- 湖州·南潯區公園一號



#### 節水目標

- 積極引入新設施設備，開展節水技術改造，提升節水水平；
- 監控小區用水系統，杜絕跑、冒、滴、漏等浪費現象；
- 開展節水行動，引導業主共同提升節水意識

我們嚴格落實小區公共用水節水措施，使用節水器具；制定報修檢漏制度，及時處理漏水或設備故障問題，減少不必要的水資源浪費。此外，本集團各小區的具體節水措施包括但不限於：

- 作業頻次**
- 合理調整保潔、綠化作業頻次和用水量，減少大水漫灌；

- 專用開關**
- 保潔、綠化取水點設置專用開關、接頭或者上鎖，避免非工作人員擅自開關取水；

- 計量分表**
- 設置計量分表，準確統計公共區域用水量，通過同比、環比核對，排查異常情況，減少水耗損失；

- 查漏補缺**
- 對水損率較高的項目組織查漏、補漏，減少水損費用。

5.4 綠色辦公

本集團堅持綠色辦公原則，倡導保護環境人人有責的環保理念，在辦公區域積極推行節水、節電、無紙化辦公等措施，不斷增強員工的環保責任意識，推動員工的環保參與。

公務車管理

採用「一車一卡」制度，控制公務車燃料使用，避免私人使用的情況。



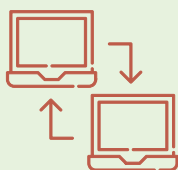
定期保養設備

定期保養車輛及機械設備，查看其運行狀況，以提高運營效率。



無紙化辦公

推廣電子合同，使用在線辦公系統發佈日常通知及公告。



節約用紙

鼓勵雙面打印或二次用紙，適當縮小文件字號以減少頁數。



節約用電

離開辦公室時關閉照明及空調等不必要的耗能設備，張貼節電標識。



環保宣傳

選用節水型器具，張貼節約用水標識。



廢棄物管理

打印墨盒、硒鼓等有害垃圾均由專人負責統一收集、回收及處理。



綠色採購

採購辦公用品時考慮環保因素，並嚴格遵守採購計劃，避免重複購買。





## 5.5 應對氣候變化

本集團持續關注氣候變化趨勢，識別與集團業務相關的氣候變化風險，評估其對集團業務產生的影響，加強對氣候變化相關風險及影響的有效管理。集團的氣候變化風險主要分為實體風險和轉型風險兩類。其中，實體風險指極端天氣對實體資產造成衝擊的相關風險，包括急性風險及慢性風險；轉型風險指企業低碳轉型過程中的相關風險。

本集團制定《物業應急事件操作處理指引》以應對物業管理中可能存在的實體風險，如颱風、暴雨、暴雪、寒潮、高溫等極端天氣。我們從人員組織、前期準備、過程處置、災後恢復等方面提出針對性的預防和應對措施，實現有效預防與及時監控。同時，集團也根據季節變化，要求各項目及時關注異常天氣預警，定期檢查應急物資和急救箱，檢查及加固公共區域設施設備，提前準備應急預案，盡量避免資產損失。

針對轉型風險，集團響應低碳經濟趨勢以及國家「雙碳」政策號召，完善碳排放數據管理，落實相關節能減排措施，推動綠色低碳運營。同時，集團持續加強對環境相關信息的披露與溝通，通過環保教育宣傳活動等形式，攜手利益相關方共同參與環保行動。

### 5.5.1 防風防汛工作

進入汛期以來，集團附屬企業各物業服務中心積極落實集團／企業防風防汛制度要求，定期組織防風防汛演練，提高員工應急搶險保障能力，並通過自查消除相關隱患，把自然災害造成的損失降到最低，全力保護業主財產及人身安全。



樹木固定



地庫排污泵檢測



### 案例

#### 防風防汛，全力以赴

2021年9月，浙江省迎來第14號颱風「燦都」。集團有序應對颱風帶來的強降雨極端天氣，迅速落實各項防汛工作：

- 通過數字化平臺向各小區及業主實時更新天氣變化情況，及時採取措施，提高應對效率；
- 封堵地下車庫，開放地面園區通道，積極配合政府部門轉移車庫車輛；
- 建立防汛物資補給庫，以足量的物資儲備築牢「防汛牆」；
- 佈置防汛沙袋，緊盯汛期動態，確保地下停車場、地下室等低窪地段的安全；
- 增加園區外立面巡查頻次，加強對重點區域、薄弱環節的風險隱患排查，清掏陰溝窰井，確保下水通暢，定時巡查並加固大型喬木、路燈桿等隱患點。



防汛工作現場

### 5.5.2 防寒防凍工作

本集團針對江浙滬地區冬季寒冷、環境溫度低的氣候特點，按照「預防為主」的原則積極做好防寒防凍工作，嚴防設備設施發生凍凝事故。各附屬公司於每年冬季開始前，組織項目工程人員進行防寒大檢查，對薄弱點提前制定防寒防凍預案。冬季期間，工程人員密切關注天氣變化，在氣溫降低時及時採取輔助措施，為供水管網管道增加加熱套，防止裸露在外的管道出現凍裂的情況。此外，集團還為消防栓等設施套上保溫罩，保證在極寒情況下消防系統仍能維持正常運行，消防管道不會出現凍結現象，有效避免消防安全風險。



消防栓加裝保溫罩



水管加裝電熱套

## 以人為本 攜手共進

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等國家法律法規，切實保障員工的合法權益。我們始終將員工視為實現集團可持續發展的關鍵，致力於為員工打造健康安全的工作環境與溫馨的工作氛圍，建立健全員工發展與培訓體系，為員工提供平等的發展機會和廣闊的發展平台。

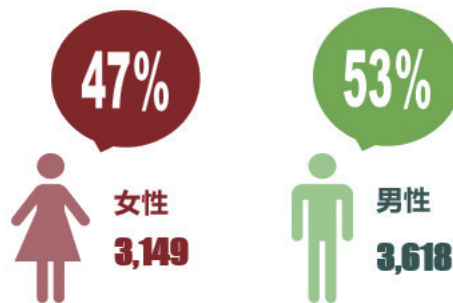
### 6.1 員工僱傭

本集團重視員工權益保障，打造了有競爭力的薪酬體系，完善員工福利待遇，規範員工管理流程，營造多元、平等、和諧的工作氛圍。

#### 6.1.1 員工權益

本集團始終致力於打造公平的就業平台，反對一切因性別、年齡、地域、學歷、宗教信仰、性取向的不同而存在的歧視行為，努力打造具有多樣性和包容性的工作環境。我們禁止強制勞工，同時在招聘過程中對員工年齡進行核查備案，避免僱傭童工事件的發生。本年度，集團未出現任何僱傭童工及強制勞工的情況。

本年度，集團共有員工6,767人，其中女性員工佔比47%，男性員工佔比53%。



#### 6.1.2 薪酬福利

本集團制定並落實《薪酬福利工作標準》、《薪酬等級相關標準》、《僱員手冊》等制度規範，建立公正透明的薪酬福利體系，明確薪酬福利發放標準及績效考核要求。我們定時足額發放基本工資，依法為員工繳納社會保險及住房公積金，為員工提供帶薪年假、病假、婚假等福利假期；並根據考勤與績效考核結果，為員工發放薪酬、加班津貼、獎金等，鼓勵員工愛崗敬業。此外，我們為員工提供工裝、餐補、住宿、車補等福利與補貼，從「衣食住行」四個方面為員工創造更舒適的生活環境，讓員工切實體會到集團的人文關懷。

### 6.1.3 員工招聘

本集團按照《員工關係管理規定》的要求，規範內部招聘、錄用、轉正、備案、離職等員工管理流程。我們建立內部人才庫，評估可用人力資源，關注各部門人員現狀，發現人員缺口並及時補充。我們持續完善人員聘用機制，根據崗位特點及需求，通過社會招聘及校園招聘兩大渠道引入優秀人才。

本集團外部招聘流程主要包括以下階段：

- **發佈招聘信息：**人力資源部根據各部門人員需求，通過招聘網站、社交媒體、線下招聘會等渠道發佈招聘信息；
- **審核簡歷：**人力資源部及崗位所屬部門參照集團內部準則審核應聘申請及簡歷；
- **面試：**面試共分為三輪，由人力資源部與崗位所屬部門經理共同負責，根據集團的統一評判標準確定候選人；
- **能力評估：**我們遵從「按崗定薪、能力定薪」的原則，審核候選人資質，確定其崗位職級及薪資水平，同時對關鍵崗位候選人進行背景調查，確保候選人信息無誤；
- **聘用：**人力資源部門為候選人頒發聘任文件，並為其安排入職相關事宜。

#### 案例

#### 「源動力」校園招聘

本年度，集團以「奔湧吧，後浪」為主題舉辦7場線上校園招聘活動，旨在招聘「想幹事、能幹事」的優秀畢業生，與集團共同成長。經過簡歷收集、空中宣講、初試、複試四個環節，我們收到簡歷2,200餘份，最終錄取了60名優秀應屆生。我們為這些應屆生準備了適應期、輪崗期、突破期三期輪崗歷練，助力其快速成長，為集團發展貢獻力量。



「源動力」校園招聘宣傳圖

### 6.1.4 員工關懷

本集團重視員工關懷及溝通，通過問卷調查、書面訪談、現場溝通等多種方式，了解員工心聲，解決員工問題，增強員工對集團的認同感、歸屬感、信任感，不斷強化內部向心力和凝聚力。集團通過員工關愛電話、集團申訴郵箱等溝通渠道，獲取員工意見與建議，不斷完善內部管理，並通過後續回訪跟進相關提升措施落實情況。同時，我們積極開展員工滿意度調查，本年度員工整體滿意度為82%，相較於上一年，在人文關懷、薪資福利、工作氛圍等維度有所提升。根據滿意度調查結果，我們針對集團在員工專業能力培訓方面的待提升之處，提出對應的改進計劃，通過內部與外部培訓相結合的方式提高培訓豐富度。

#### 2021 年度員工滿意度調查



員工整體滿意度

82%

此外，集團開展了豐富的員工活動，包括家庭活動、節日活動等。我們關注員工生活，定期慰問一線員工與困難職工，向員工傳遞關懷與溫暖。

### 案例

#### 「情繫一線，共戰高溫」員工活動

集團心繫一線員工，派出工會志願者為他們送去防暑飲料及消暑用具，向一線員工表示感謝。此次慰問活動讓一線員工感受到了來自集團大家庭的關愛與掛念，激發了員工的工作熱情，進而促進集團穩定發展。



為員工送清涼活動圖

## 案例

### 慰問員工，扶貧助困

本集團關心員工生活，對生活有困難的員工施以援手，提供物質方面的支持。本年度，我們為多名一線員工發放生活補貼紅包，並在合理範圍內為員工及其家人的日常生活提供幫助，讓員工感受到集團的溫暖與關愛。



慰問困難員工現場圖

## 案例

### 員工團建活動

本集團定期組織開展戶外拓展、戶外徒步、趣味運動等員工團建活動，讓員工感受到集體的力量，增進員工歸屬感和幸福感，進一步加深員工對集團企業文化的理解及對團隊的認同感。



員工團建活動圖

## 6.2 員工健康及安全

本集團嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國消防法》、《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，按照《職業健康安全管理体系要求及使用指南》(GB/T 45001-2020)國家標準要求開展日常工作，保障員工工作安全及身心健康，為員工提供安全、健康、舒適的工作環境。

### 6.2.1 保障員工安全

本集團高度重視員工的生命安全，積極開展員工安全培訓，提高員工安全意識與防範能力。本年度，集團安全管理措施如下：

- **安全檢查**：定期開展辦公場所安全檢查，確保消防設施等安全設施均可正常使用，避免安全隱患；
- **事故檢討**：檢討安全事故的發生原因，統計員工傷病情況，妥善安置受傷員工，安撫家人情緒，支付賠償金及慰問金；跟進事故善後工作的落實情況，若存在事故原因清查不徹底、善後工作落實不到位等現象，將嚴肅處理相關負責人；
- **宣傳培訓**：在辦公區域張貼安全知識貼士及安全公告；定期舉行全體員工消防演練及防火安全知識培訓，以及防詐、防疫培訓，提高員工人身財產安全意識。

#### 2021年度員工安全培訓



共培訓**32,000**人次  
覆蓋率**100%**  
人均培訓**12**小時

## 案例

### 消防安全培訓

本集團定期開展消防安全培訓，通過理論知識教學與实操演練相結合的形式，向員工普及火災自救常識、滅火器與防毒面罩的使用方法等。我們希望通過培訓活動，提高員工防火意識及自救能力，避免安全事故的發生，實現安全辦公與安全運營。



消防設備实操演練現場圖

註：2021年因工亡故2人；2020及2019年未發生因工亡故事件（2020年數據覆蓋範圍為中國江蘇省及浙江省）。2021年因工傷損失工作日數1,514天。針對因工傷亡事件，本集團認真開展事由分析、反思與總結，不斷提升健康與安全管理水平。



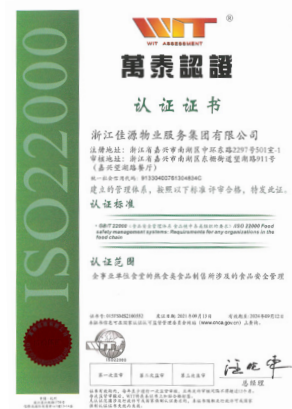
### 6.2.2 守護員工健康

本集團在維護員工生命安全權益的同時，也密切關注員工的身心健康。我們為全體員工安排體檢，守護員工身體健康；開展關懷訪談，幫助員工排解心理壓力。此外，我們已獲得ISO 22000 食品安全管理體系認證，確保員工食堂所製售的熱食類食品均符合安全標準。

疫情期間，集團嚴格落實一系列防疫措施，降低辦公區域疫情風險，守護員工安全。我們為所有進入辦公區域的員工及訪客檢測體溫、查看健康碼；為員工發放防疫物資，如消毒水、洗手液、防護服、護目鏡等；鼓勵員工勤洗手；定時進行辦公區域通風，以及電梯、衛生間等公共區域的消毒。



發放疫情防護物資現場圖



食品安全管理體系  
認證證書

### 6.3 員工發展及培訓

本集團十分重視對人才的培養，完善職業發展體系與員工晉升通道，為不同職級的員工量身定制培養方案並提供豐富的培訓課程，助力員工實現夢想、提升個人價值。

#### 6.3.1 員工發展

本集團貫徹落實內部培養為主、外部招聘為輔的人才戰略，專注培養員工專業能力及管理能力，為應屆畢業生、優秀員工及管理幹部定制不同的職業發展路徑及培養方案，充分挖掘員工潛力，為集團業務輸送關鍵人才。

針對新入職的應屆畢業生，集團配備了專業導師，安排多部門輪崗實踐，綜合其在崗表現及部門領導、導師意見，為每位應屆畢業生指引合適的培養方向與發展路徑。綜合管理中心定期進行人才盤點，遴選優秀員工作為重點培養對象，為其提供理論知識集訓、輪崗鍛煉及導師個性化輔導等，協助他們不斷積累工作經驗，成長為業務型或管理型人才。此外，針對集團管理幹部，我們關注其在崗表現，根據業績評估結果定制培養計劃，為管理幹部配備導師，通過培訓全面提升其管理能力及領導能力，打造工作質量高、能力強的管理幹部梯隊。

本年度，集團共有40名員工通過不同發展路徑成功晉升。其中，3位優秀幹部晉升為總經理，2位優秀後備幹部晉升為副總經理，25位優秀員工晉升為項目負責人。

### 6.3.2 員工培訓

本集團不斷完善課程培訓體系，有序推進培訓計劃，通過標準化的培訓內容，規範服務流程，提高員工的服務水平，提升集團整體服務質量。我們將培訓與晉升相結合，為全體員工提供300門不同類型的培訓課程，協助員工了解集團文化、充實業務知識、鍛煉实操技能、提升業務能力。集團培訓以線上直播與線下面授相結合的方式開展，內容涵蓋企業文化貫宣、業務運營輔導、管理能力培養、服務能力培養、疫情防控安全等。本年度，集團已有60名優秀內部講師為員工授課。我們亦定期聘請第三方專業機構到集團開展培訓，進一步拓寬員工視野。

#### 員工培訓體系

「源動力」培訓計劃	我們為應屆生提供物業管理通識、企業文化及客戶服務等主題培訓，通過理論與實踐相結合的方式，協助應屆生快速進入工作狀態。
入職培訓計劃	我們為新入職員工提供為期一周的入職培訓，介紹集團發展歷史、企業文化、組織架構、管理體系、崗位工作職責等，助力新員工熟悉工作環境、快速融入新崗位。
在職培訓計劃	我們為管理崗位員工提供服務類、溝通類、管理類培訓課程，提高其客戶溝通、問題處理及團隊管理能力。
後備幹部培訓計劃	我們為後備幹部提供領導力提升、管理能力提升、團隊建設、預算管理、投資發展等課程，為其後續晉升做好準備。
晉升培訓計劃	我們通過晉升前培訓及晉升後培訓，從兩個維度提升管理幹部業務及管理能力。在晉升前為幹部進行業務知識培訓，協助其迅速適應崗位；在晉升後為幹部配備運營及管理相關課程，滿足其日常管理工作需求。



### 案例

#### 銷售案場管理培訓

本年度，集團組織開展為期一周的銷售案場管理能力提升培訓，提升所屬企業物業部案場理論知識教學及案場指導管理能力。培訓內容包括案場秩序維護、行為禮儀、服務禮儀等標準化訓練。培訓結束後，我們檢查了員工的培訓成果，表揚優秀員工，及時糾正不規範案場行為，以提升集團服務水平。



案場培訓圖

### 案例

#### 服務品質培訓

集團組織全國項目經理在嘉興參加服務品質培訓。培訓課程共13期，由集團總裁及業務經理親自教學，範圍涵蓋設施設備維護、樓道管控、小區綠化及安保等工作內容，旨在協助項目經理理解集團標準化服務流程。培訓結束後，集團通過查看服務現場視頻，為項目經理及團隊的服務質量打分，選出優秀團隊作為重點培養對象。



培訓現場圖

## 案例

### 項目經理培訓

本年度，集團為新入職的項目經理提供了統一培訓。培訓圍繞項目管理、溝通技巧、團隊管理等工作實務展開，指導各位項目經理快速理解崗位職責要求，高質量完成項目任務，為集團的發展貢獻力量。



項目經理培訓圖

## 案例

### 總經理培訓

本集團為在職總經理提供業務及管理培訓，圍繞如何做好物業項目拓展工作開展研究討論。在培訓過程中，集團內部專業教師詳細分析了國內物業市場行情與各企業投資擴張情況，並以小組演練的方式強化理論實踐。此次培訓提升了總經理的管理能力及業務拓展能力，進一步強化了集團的核心競爭力。



總經理培訓圖

## 穩健運營 持續發展

本集團以「創新驅動，品質引領」為使命，致力於打造「服務最貼心、環境最優美、工程最完善、管理最科學」的宜居社區。我們持續提升服務質量，保障業主權益，強化供應鏈管理，弘揚廉潔文化，促進集團平穩可持續發展。

### 7.1 我們的服務

本集團始終秉承「用心服務，共築美好」的服務理念，以業主滿意為目標，建立並優化服務體系，堅守服務品質，完善項目質量管理與投訴處理流程，從不同方面保障業主權益。我們向業主提供多元化的社區服務，積極開展社區文化活動；用服務的溫度，回應業主的需求，共建和諧幸福社區，重構城市生活的價值。

#### 7.1.1 優化服務體系

在物業服務轉型升級的新時代，集團依託智能化技術，不斷優化服務體系、創新服務模式，完成了從物業基礎服務向新型現代社區綜合服務的轉變。我們以建設宜居健康的幸福社區為己任，聚焦業主的根本性需求，打造「佳優生活」服務體系，從宜居悅家、幸福安家、健康樂家三大維度為業主提供全齡化、精細化、多元化的服務，以便利、可靠的優質服務為業主帶來更高品質的生活。

#### 「佳優生活」服務體系

##### 宜居悅家

我們推行「六保服務」，將品質服務滲透到業主生活的方方面面：

- 保安：全天24小時巡查小區，守護業主安全，快速響應並及時處理突發事件；
- 保潔：每日打掃小區衛生，對小區內的垃圾桶進行清潔消殺；
- 保綠：維護小區園林景觀，定期養護並修剪綠植；
- 保修：15分鐘內響應業主維修需求，快速解決問題且不留下施工痕跡；
- 保學童：開展社區小課堂以及趣味社區活動，為小業主們的成長保駕護航；

- 保長者：定期拜訪老年業主，提供各類上門生活服務。

### 幸福安家

我們整合優質生活服務資源，擴大服務範圍，推出一系列特色增值服務：

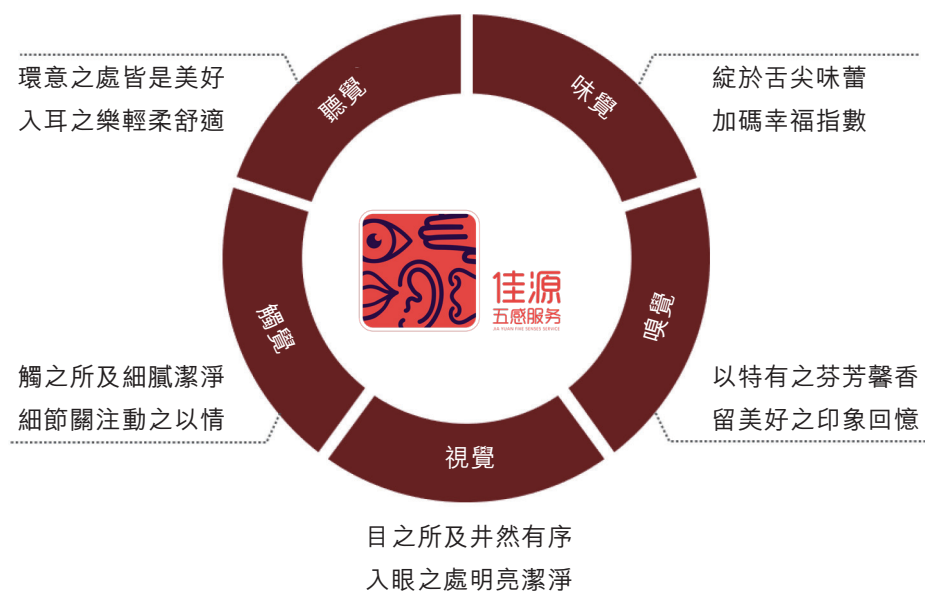
- 佳優生活商城：為業主提供增值產品及服務的線上平台，百貨商品與家政保潔、送水到家等服務均可在佳優生活商城下單訂購；
- 「彌稻」餐廳：為業主提供貼心、便捷、優質的餐飲服務；
- 「佳家邦」到家服務：配備專業團隊，上門提供家政保潔及家電清洗服務。

### 健康樂家

我們關注業主身心健康，不定期開展業主運動會、才藝比賽、感恩季等園區活動並號召業主積極參與，塑造多元的社區文化，營造和諧的社區氛圍。

為進一步提升服務品質，我們獨創了「佳源五感」服務體系，嚴控物業服務各環節的質量，提高服務標準，全面優化業主聽覺、觸覺、視覺、嗅覺、味覺五方面的感官體驗。

### 「佳源五感」服務體系



在全面深化各領域服務的基礎上，我們將推出「幸福城市」與「幸福社群」計劃，繼續拓寬「物聯網+服務」的邊界，打造業主與集團之間的新鏈接；同時充分利用數字化技術，精準挖掘業主需求，為業主提供定制化產品及服務，構建社區增值服務新業態。

### 7.1.2 堅守服務品質

本集團秉持「品質創見未來」的核心價值觀，建立健全項目質量管控機制；通過下發《項目現場工作品質檢查標準》等制度規定，明確項目品質檢查要求，加強對附屬公司項目現場管理工作的監督，持續提升集團項目質量。

本集團每季度定期由品質運營中心牽頭，帶領檢查小組對在管項目開展品質檢查。檢查小組從內務管理和現場管理兩大維度對交付項目現場工作情況進行評估，並與項目負責人及項目各崗位骨幹人員就檢查過程中發現的問題開會討論，分析問題發生的根本原因，提出相應的整改提升措施和整改期限。對於質量嚴重不合格或存在較多問題的項目，檢查小組可就地開展系統培訓或操作演練，協助其提升管理質量。同時，檢查小組將密切跟蹤被檢項目的後續整改情況，督促項目人員盡快落實提升措施。除定期檢查之外，集團還會以視頻驗證、暗訪、委派企業交叉檢查等形式不定期開展項目品質抽檢，嚴控項目質量。

#### 2021年度品質檢查結果

共檢查**134**個項目

**100%**覆蓋附屬公司

總達標率**93%**

### 7.1.3 多元文化活動

為豐富業主的業餘生活，集團面向各年齡層次的業主，開展了豐富多彩的社區文化活動。我們通過社區小課堂、才藝大賽、業主嘉年華等多種活動形式，增強鄰里之間的互動，提升業主對社區的歸屬感，共同營造健康、活力、溫暖、和諧的社區氛圍。



## 案例

### 社區安全知識小課堂



社區小課堂現場

為提高青少年兒童的自我保護意識，集團聯合養樂多投資有限公司及拾星者青少年社工服務中心共同開展兒童自我保護小課堂。活動中，老師們通過遊戲、動畫等方式向孩子們普及了日常生活中需警惕的五個安全警報和應對侵犯的正確方法。我們期望通過多方聯動，推進「社區小課堂」常態化，為小業主的健康成長保駕護航。

## 案例

### 「閃閃小紅星」小業主才藝大賽



才藝大賽現場

建黨百年之際，集團舉辦了「閃閃小紅星」才藝大賽暨佳源服務首屆小業主藝術節，為孩子們提供展示自我的舞台。來自多個小區的80餘名小業主參與此次活動，獻上了精彩的舞台表演。除才藝展示之外，活動還設置了紅色主題問答環節，以弘揚愛國主義精神，傳承傳統文化，營造濃厚的社區文化氛圍。

## 案例

### 感恩業主嘉年華活動



嘉年華活動現場

集團於2021年12月開展感恩業主嘉年華活動，為業主提供豐富多彩的互動遊戲、琳琅滿目的禮品、各類便民服務，與業主共度歡樂的週末時光。活動得到了業主的廣泛關注和大量好評，在增強業主的歸屬感的同時增進了業主對社區生活的熱愛。

#### 7.1.4 小區疫情防控

在疫情防控常態化的當下，集團作為住宅小區疫情防控的主力軍，始終保持高度警惕，嚴格落實防疫政策，密切配合街道社區的防疫工作，為業主的健康安全保駕護航。本年度，我們建立了標準化的日常疫情防控機制，明確各崗位員工職責，確保小區防疫工作平穩有效推進。我們的具體防疫措施如下：

##### 防疫措施

- 每日開展門廳、電梯等公共區域的全面消殺工作；
- 做好出入口登記與防控，落實小區大門測溫、亮碼、戴口罩等檢查要求；
- 加強疫情處置應急準備，完善應急預案，保證充足的物資儲備；
- 密切配合街道社區等主管部門防疫工作，關注小區居民出行狀態；
- 加強防疫宣傳，倡導小區居民做好個人防護；
- 嚴密監管小區活動，疫情嚴重時停止一切聚集性活動。

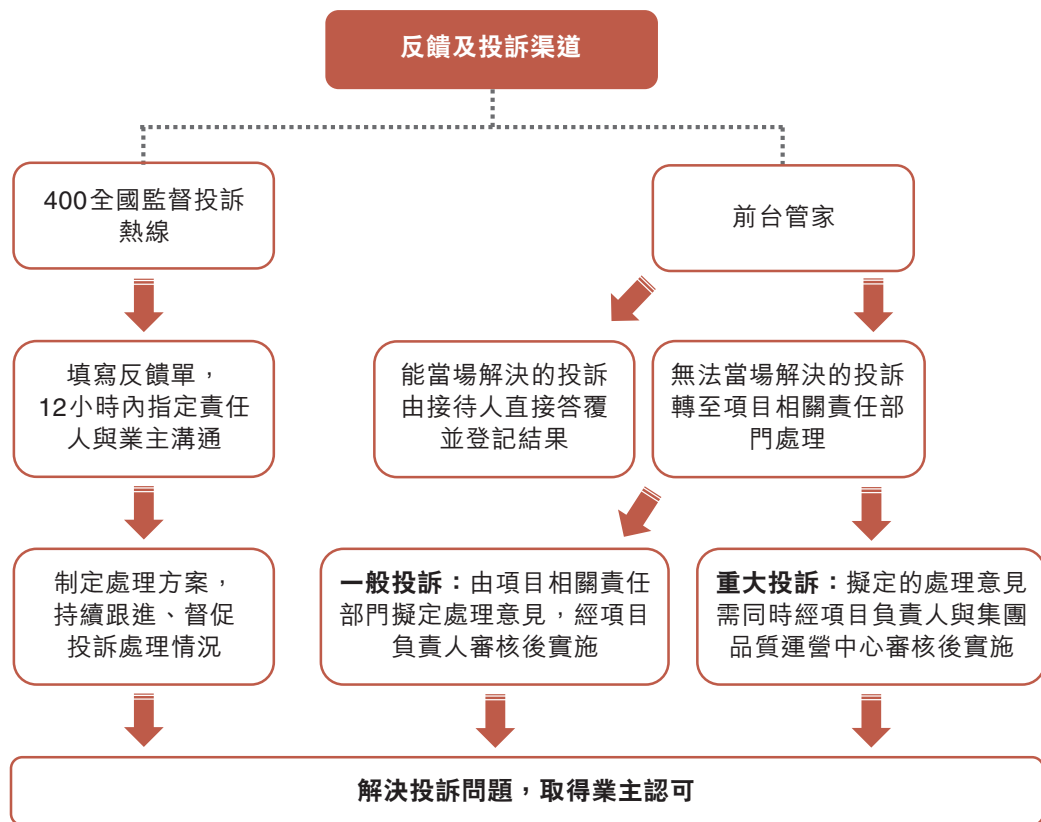


小區防疫消殺

在疫情嚴峻期間，我們不斷加強小區排查力度，嚴控人員出入，及時對公共區域進行全方位無死角消毒。我們還推出了「物跑跑」便民服務，為居家隔離的業主買菜送菜、送醫送物、打印課業資料、代收物品，以保障業主的正常生活。

### 7.1.5 業主投訴管理

本集團始終將業主視為集團可持續發展的重要利益相關方，致力於滿足業主需求、優化業主投訴管理機制。業主可以通過直接聯繫前台管家或撥打400全國監督服務熱線的方式進行反饋和投訴。相關責任部門將按照規定流程處理投訴問題，及時向項目負責人和業主反饋進展情況；投訴處理完成後，我們會安排專人對相關問題進行回訪，了解業主對處理結果的滿意程度，切實保障業主利益。本集團對於業主反饋及投訴的處理流程如下：



## 穩健運營 持續發展

本集團定期開展業主滿意度調研並對業主反饋及投訴處理結果進行考核，總結投訴處理各環節出現的問題，進一步完善投訴處理流程。針對存在服務態度問題或處理不當的投訴事件，集團將對相關責任人處以罰款，對情節嚴重者並處記過、降職等行政處分。針對業主投訴較為集中的項目，集團將督促相關責任部門進行問題歸納與分析，提出對應的優化方案，提升業主滿意度。本年度，集團非第三方業主滿意度平均分為91.2分，較上一年度大幅提升。

### 2021年度業主滿意度調研結果

範圍涉及26個縣市、122個項目

共101,737戶參與調研

整體滿意度平均分為91.2分



## 7.2 我們的運營

本集團將保障業主權益視為維持集團穩健運營的關鍵。我們嚴格落實信息安全及隱私保護措施，規範廣告宣傳等輸出信息，維護各類知識產權，以有效規避運營風險，推動集團平穩發展。

### 7.2.1 業主信息及隱私保護

本集團高度重視業主信息安全及隱私保護工作，並已獲得ISO 27001信息安全管理体系認證，保證業主信息收集、儲存、使用均遵守相關法律法規與集團制度要求。我們加強業主紙質檔案與電子檔案管理，規範業主檔案保管程序，以確保所收集的數據信息均用於提供業主服務。我們要求所有的紙質檔案必須存放在檔案室中，由專人保管，經過項目負責人和業主本人同意後才能借閱。包含姓名、住址等業主個人信息的電子檔案全部錄入物管系統並進行加密，其密碼交由保管人、崗位主管、項目負責人保管。集團信息技術部門負責定期校驗物管系統，測試密碼及登錄授權、登錄審核、數據備份和恢復等程序的執行情況；同時檢查並升級殺毒軟件，以及時發現入侵病毒，保護系統數據安全。



信息安全管理體系認證證書

此外，為加強員工的信息安全意識，集團與全體員工簽訂《保密協議》，防止員工非法使用、洩露、出售業主信息；定期開展信息安全培訓，進一步落實業主信息及隱私保護制度規定，保障信息安全管理制度措施的有效執行。

### 7.2.2 合規營銷

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規和行業準則，基於合規性、全面性、有效性等業務推廣原則規範集團線上線下宣傳內容，不定期開展檢查工作，以確保對外輸出的信息合法、真實、準確。我們持續關注社區信息傳播，及時對不實信息與可能誤導業主的信息進行闢謠或公告；如有必要將採取法律手段解決侵犯業主權利的行為，切實保障業主的合法權益。

### 7.2.3 保護知識產權

本集團遵照《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》等法律法規對知識產權保護的要求，制定並落實相關制度條款，完善知識產權管理體系，在日常運營中切實維護各類知識產權，以規避侵權風險。集團綜合管理中心負責統籌知識產權相關工作，包括集團運營所涉及的商標、域名、著作權、專利權等各項知識產權的取得、變更、續展與使用許可，及時了解各部門執行情況；同時持續指導、監督各附屬公司進行知識產權維護，針對相關工作人員開展知識產權法律法規宣傳與業務培訓，增強員工的知識產權保護意識。此外，集團與全體員工及供應商簽署了《保密協議》和《競業禁止協議》，對涉嫌違反法律法規與協議規定的員工開展調查並採取適當行動。

本年度，集團信息管理部門與法務風控部門，加強了對知識產權侵權風險的排查工作，定期檢查集團的常用辦公軟件和專業設計軟件在知識產權方面的合法性與合規性，確保所有軟件均通過正規途徑採購並合法合規使用。

### 7.3 供應鏈管理

本集團高度重視供應鏈管理，根據相關法律及制度要求建立公開透明、平等競爭的供應商管理體系，規範供應商准入與評估流程，關注供應商環境及社會風險，打造互利共贏的可持續供應鏈。我們的供應商主要由為社區提供電梯及消防系統維護、園藝、垃圾清理等服務的分包商構成。分包商的選擇、管理及評估工作由集團負責統籌、監督與審查，各附屬公司負責在工作過程中提供支持與協助。

#### 7.3.1 供應商准入

本集團依據公平公正的基本原則，採用附屬公司推薦、集團審批的模式維護並更新分包商列表，以嚴格的標準審核分包商資質，保障分包商所提供服務的質量。本集團的分包商准入流程如下：

集團附屬公司根據旗下物業管理項目填寫《分包商推薦表》，並提交恰當的推薦理由與分包商資質證明文件；分包商資質要求包括：持有經營許可證至少兩年，取得服務所需的專業資格至少一年，以及為同一行業內企業提供服務至少兩年。

集團總部收到附屬公司提交的《分包商推薦表》後，根據統一標準對分包商進行審查，評估與其相關的環境及社會風險；通過審查的分包商將被批准列入集團的分包商列表。

僱用分包商時，集團附屬公司可向分包商列表中的分包商發出投標邀請，並從服務質量、行業聲譽、過往合作表現等維度綜合考量其投標申請書；其中，具有環保相關資格認證的分包商將被優先考慮。

### 7.3.2 供應商監督與評估

為保證分包商服務質量，集團建立了完整的分包商監督與評估機制，持續開展日常監督及月度、年度考核評估，實現分包商體系化管理。集團附屬公司指派專人負責分包商的日常監督工作，跟蹤分包商每次維保過程與結果，並記錄影像資料留待查驗。月度考核時，各項目負責人將對分包商服務質量進行抽查，結合其履約情況與日常監督檢查結果對該分包商表現進行打分，同時將分數交由物業部核實。年度考核結果由月度考核平均分數決定。對於考核分數過低的分包商，集團附屬公司有權扣除其部分服務費用，要求其於規定期限內對考核中發現的問題進行整改；對於多次考核不合格或無法按時完成整改的分包商，集團有權單方面解除合同。此外，集團定期更新分包商列表，重新評估在表分包商的服務資質。若分包商存在超過兩年未向集團提供服務、拒絕回應集團審查、違反法律或違背商業道德等損害集團聲譽、侵犯業主權益的不當行為，集團將從列表中移除該分包商。

本集團重視分包商環境及社會風險的評估與管理，在考核過程中納入對分包商環境保護、職業安全健康、反貪腐等管理維度的考慮。集團重點監督分包商維修作業人員的安全防護情況，保證安全設備的正確、有效穿戴。同時，我們嚴格遵守廉潔採購原則，嚴查違反商業道德的行為；一旦發現分包商以任何形式向集團員工行賄，將直接終止合同。

#### 7.4 商業道德及反貪腐

本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，貫徹落實集團《反舞弊制度》、《關聯交易管理制度》等制度規定，杜絕舞弊、收受賄賂、不正當競爭等違法違規事件，規範員工職業行為，以發揚廉潔、勤勉、敬業的工作作風，促進集團穩定發展。

本集團重視反貪腐監察體系建設，由監察部門負責監督集團反貪腐工作的執行情況，指派專人負責專項調查與審計，並不定期對附屬公司的項目人員進行抽查，確保及時發現和查處違規事件。集團黨委也設立了分管紀律的副書記和紀律委員，負責集團黨組織內部反腐倡廉工作的推進。為強化員工的合規意識，集團在員工手冊等管理制度中明確了侵佔資產、收受賄賂等違法行為與相對應的處罰措施；同時完善反貪腐投訴舉報機制，鼓勵員工通過電子郵件、400全國監督服務熱線等渠道舉報相關線索。此外，集團要求其簽訂的經營類、採購類合同中必須包含集團制定的反商業賄賂條款與舉報郵箱地址，並禁止員工以任何形式收取供應商的財物，一經發現將給予嚴厲處罰。

本年度，集團加強了員工反腐倡廉貫宣工作，並分別於第一季度和第三季度面向集團管理層開展兩場反貪腐培訓。培訓內容包括個人自查自糾、聯交所視頻教材學習、反貪腐制度宣貫、審計監察案例分享等，旨在加深管理層對貪污、舞弊、勒索等違法事件的認知和理解，樹立良好的道德觀與價值觀。



本集團在不斷精進物業服務的同時，亦積極履行企業社會責任。我們始終弘揚「產業報國、澤被社會」的社會道義，投身公益慈善事業，以愛為名，以善為舉，共創美好社會。我們關愛社群，積極了解社區居民的需要，創建五感紅色物業志願服務隊，提供各類便民服務，用真誠之心傳遞溫暖，營造和睦幸福的社區氛圍，構建有溫度、有情懷的共同家園。我們致力於增進社會福祉，將公益事業常態化，不但心繫公益，更身體力行，鼓勵員工參與公益事業，將善心善舉融入社會的方方面面，為建設和諧社會貢獻力量。

### 關愛社群

#### 「三月春風四季暖 雷鋒精神代代傳」便民服務活動

2021年3月，憑藉學雷鋒活動月的契機，本集團區域企業聯合躍進社區開展以「幫忙及時雨」為主題的便民服務活動。在此次活動中，我們提供法律諮詢、普法宣傳、消防安全宣傳、就業諮詢、社保答疑等免費專業諮詢，理髮、磨剪刀等免費生活服務，以及老中醫坐診、量血壓、測血糖、查口腔等免費健康服務，讓居民感受到社區溫暖，打造健康宜居的美好社區。



便民服務活動現場圖

### 解決就業問題

本集團根據退伍軍人的就業需要，為其提供安保和項目管理等崗位，匹配軍人的優勢技能，讓他們能夠繼續在崗位上發光發熱，不斷實現自身價值。2021年，本集團為全國30餘名退伍軍人提供就業崗位。截至2021年底，在編秩序維護人員中4.5%為退伍軍人。



### 「建黨百年憶初心 關懷慰問暖人心」敬老院慰問活動

2021年6月，本集團杭州公司支部黨員攜手塘棲華城社區開展了慰問敬老院長者的活動。我們準備慰問品，提供愛心服務，向老年人送去溫暖，傳遞關愛；以實際行動弘揚「百善孝為先」的中華民族傳統美德，將黨建工作與物業服務有機結合，為民生服務增色添彩。



慰問活動現場圖

### 社會福祉



城市公益服務現場圖

### 「延展紅色觸角 警企聯盟服務」城市公益服務

集團的紅色志願者與南湖公安特勤人員在嘉興主要交通路口開展「交通大會戰」，現場對不文明的交通行為及時進行制止和糾正，保障轄區居民行車安全。

同時，我們與南湖公安特勤到南湖街道開展面對面反詐宣傳，加強轄區居民的反詐意識，提高其識騙防騙意識和能力，預防和減少詐騙案件發生。

### 慈善捐贈活動

本集團積極開展慈善捐贈的公益項目，用實際行動彙聚愛心、傳遞愛與真情。2021年10月，我們向嘉興市南湖區慈善總會捐贈50,000元慈善基金，所捐善款用於對口幫扶工作，為增進民生福祉、促進地方發展作出積極貢獻。

### 「同心同行抗疫情 共克時艱勇擔當」助力疫情防控

在疫情防控的緊要關頭，本集團區域企業退伍軍人張磊、胡忠濤響應政府抗疫號召，從社區抗疫的第一線加入到民兵防疫突擊隊中，為揚州邗江區的集中隔離點進行採樣登記和消殺工作，與防疫人員共克時艱、並肩前行。



退伍軍人加入防疫突擊隊

### 「獻禮百年 傳遞愛心」無償獻血活動

本集團與嘉興市中心血站聯合組織舉辦「紅五月」無償獻血愛心活動。熱心業主和員工志願者們響應活動號召，積極獻血，為血液保障工作貢獻力量。此次活動共有30人參與，累積獻血7,200毫升。本集團大力支持社會公益獻血事業，以真情回饋社會，並以此作為對建黨百年的溫暖獻禮。



無償獻血愛心活動現場圖

# 附錄一 關鍵績效指標概覽

## 環境範疇

關鍵績效指標		單位	二零二一年
排放物	二氧化硫排放量	千克	0.28
	氮氧化物排放量	千克	21.29
	顆粒物排放量	千克	1.24
溫室氣體排放	溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	173.20
	溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	43,929.29
	溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	44,102.49
	溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／平方米	0.002
有害廢棄物	有害廢棄物總量	千克	11,325.17
	有害廢棄物密度	千克／平方米	0.0005
無害廢棄物	無害廢棄物總量	噸	38,084.55
	無害廢棄物密度	噸／平方米	0.002
能源使用	總能耗量	兆瓦時	56,034.62
	直接能耗量	兆瓦時	575.35
	間接能耗量	兆瓦時	55,459.27
	能源消耗密度	兆瓦時／平方米	0.0024
	總用電量	兆瓦時	55,459.27
	汽油總耗量	兆瓦時	501.19
	柴油總耗量	兆瓦時	14.52
	管道天然氣耗量	兆瓦時	59.63
用水量	總耗水量	立方米	1,661,733.98
	耗水密度	立方米／平方米	0.07

### 環境數據與系數說明

1. 環境數據的時間覆蓋2021年1月1日至12月31日；環境數據收集範圍包括集團辦公區域，浙江省及江蘇省下屬的133個項目公司辦公區域、物業管理公共區域以及所有非外包員工食堂。
2. 排放物產生自公務車輛使用及管道天然氣的燃燒。其中，天然氣的排放系數參考《2017未納入排污許可管理行業適用的系數物料衡算方法》，其他排放系數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
3. 溫室氣體排放量（範圍一）主要來自公務車輛汽油和柴油的消耗、非外包員工食堂消耗的管道天然氣；溫室氣體排放量（範圍二）產生自外購電力。其中，外購電力的溫室氣體排放系數參考國家生態環境部發佈的《2019年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》，其他排放系數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
4. 能耗類型包括非外包員工食堂的管道天然氣、外購電力、車輛使用的汽油和柴油；各能源單位換算系數參考國家發展和改革委員會發佈的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法和報告指南》。
5. 無害廢棄物為一般生活垃圾及園林綠化垃圾，一般生活垃圾包含行政辦公產生的辦公垃圾及公區垃圾。
6. 總耗水量均來自市政府供水，消耗的水資源主要用於辦公及綠化。

## 附錄一 關鍵績效指標概覽

### 社會範疇

關鍵績效指標		二零二一年	
<b>按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數</b>			
		員工人數(人)	佔比(%)
按性別劃分	男	3,618	53.47%
	女	3,149	46.53%
按僱傭類型劃分	全職	6,244	92.27%
	外包	517	7.64%
	兼職	2	0.03%
	實習生	4	0.06%
按年齡組別劃分	30周歲以下	894	13.21%
	31-40周歲	997	14.73%
	41-50周歲	1,313	19.41%
	50周歲以上	3,563	52.65%
按僱傭類別劃分	普通	6,439	95.15%
	中級	286	4.23%
	高級	42	0.62%
按地區劃分	中國大陸	6,766	99.99%
	海外及港澳台地區	1	0.01%
員工總人數		6,767	
<b>按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率</b>			
		流失率(%)	
按性別劃分	男	30.62%	
	女	29.62%	

附錄一 關鍵績效指標概覽

關鍵績效指標		二零二一年	
按年齡組別劃分	30周歲以下	48.26%	
	31-40周歲	35.13%	
	41-50周歲	28.25%	
	50周歲以上	22.44%	
按地區劃分	中國大陸	30.16%	
	海外及港澳台地區	0.00%	
<b>按性別及僱傭類型劃分的受訓僱員百分比及受訓平均時數</b>			
		受訓僱員百分比	人均受訓時數
按性別劃分	男	100.00%	71.34
	女	100.00%	68.74
按職級劃分	高管	100.00%	144.00
	中層管理	100.00%	171.19
	普通員工	100.00%	65.14
<b>供應商數量</b>			
供應商數量	中國江蘇省及浙江省	519	
<b>客戶服務數據</b>			
客戶投訴數量(次)	84		
<b>反貪腐</b>			
提出並已審結的貪污訴訟案件數目(件)	0		
<b>社區投資</b>			
投入金額	94,724		
投入人數	207		

## 附錄二 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG指標	披露情況	對應章節
<b>A1 一般披露</b>	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發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	綠色低碳 守護環境
<b>A1.1</b>	排放物種類及相關排放數據。	附錄一 關鍵績效指標概覽
<b>A1.2</b>	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)。	附錄一 關鍵績效指標概覽
<b>A1.3</b>	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)。	附錄一 關鍵績效指標概覽
<b>A1.4</b>	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)。	附錄一 關鍵績效指標概覽
<b>A1.5</b>	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。	綠色低碳 守護環境
<b>A1.6</b>	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。	綠色低碳 守護環境
<b>A2 一般披露</b>	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	綠色低碳 守護環境
<b>A2.1</b>	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)。	附錄一 關鍵績效指標概覽
<b>A2.2</b>	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄一 關鍵績效指標概覽
<b>A2.3</b>	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。	綠色低碳 守護環境



## 附錄二 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG指標	披露情況	對應章節
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。	已披露 綠色低碳 守護環境
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。我們的主營業務不涉及包裝材料的使用。 —
A3一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露 綠色低碳 守護環境
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露 綠色低碳 守護環境
A4一般披露	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。	已披露 綠色低碳 守護環境
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。	已披露 綠色低碳 守護環境
B1一般披露	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。	已披露 以人為本 攜手共進
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。	已披露 附錄一 關鍵績效指標概覽

## 附錄二 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG指標		披露情況	對應章節
<b>B1.2</b>	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	附錄一 關鍵績效指標概覽
<b>B2一般披露</b>	有關提供安全工作環境以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。	已披露	以人為本 攜手共進
<b>B2.1</b>	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	已披露	以人為本 攜手共進
<b>B2.2</b>	因工傷損失工作日數。	已披露	以人為本 攜手共進
<b>B2.3</b>	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。	已披露	以人為本 攜手共進
<b>B3一般披露</b>	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。	已披露	以人為本 攜手共進
<b>B3.1</b>	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。	已披露	附錄一 關鍵績效指標概覽
<b>B3.2</b>	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	已披露	附錄一 關鍵績效指標概覽
<b>B4一般披露</b>	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。	已披露	以人為本 攜手共進
<b>B4.1</b>	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	以人為本 攜手共進
<b>B4.2</b>	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	以人為本 攜手共進
<b>B5一般披露</b>	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	穩健運營 持續發展

## 附錄二 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG指標	披露情況	對應章節
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露 附錄一 關鍵績效指標概覽
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。	已披露 穩健運營 持續發展
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。	已披露 穩健運營 持續發展
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露 穩健運營 持續發展
B6一般披露	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。	已披露 穩健運營 持續發展
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	不適用。我們的核心業務並不涉及安全健康風險。 —
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露 附錄一 關鍵績效指標概覽
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露 穩健運營 持續發展
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露 穩健運營 持續發展
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露 穩健運營 持續發展

## 附錄二 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG指標		披露情況	對應章節
<b>B7一般披露</b>	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。	已披露	穩健運營 持續發展
<b>B7.1</b>	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。	已披露	附錄一 關鍵績效指標概覽
<b>B7.2</b>	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	穩健運營 持續發展
<b>B7.3</b>	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	穩健運營 持續發展
<b>B8一般披露</b>	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考慮社區利益的政策。	已披露	回饋社會 共創美好
<b>B8.1</b>	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	已披露	回饋社會 共創美好
<b>B8.2</b>	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露	附錄一 關鍵績效指標概覽



# 佳源服務控股有限公司

JIAYUAN SERVICES HOLDINGS LIMITED