



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



2024 環境、社會及
管治報告

目錄



關於本報告

2



董事會聲明

4



治理原則

12

提升治理能力 貫徹ESG理念 14

堅持黨建引領 強基固本築壘 16

強化合規管控 長遠穩健經營 18



優質服務

26

夯實國匠品質 追求卓越服務 28

多元服務產品 創新業態佈局 30

多彩節日活動 豐富社區生活 32



環境保護

58

應對氣候變化 把握低碳機遇 60

環境合規管理 守護綠水青山 66

綠色低碳運營 共創美好生活 69



可持續發展責任實踐 5

責任運營 36

可持續供應鏈 護航穩健發展	38
匯聚向善之力 勇擔社會責任	39
深耕科技賦能 創新智慧運營	43

附錄

附錄I ESG關鍵績效數據表	72
附錄II ESG政策列表	79
附錄III 香港聯合交易所有限公司證券上市規則— 附錄C2《環境、社會及管治報告指引》	81
附錄IV 氣候相關財務信息披露(TCFD)內容索引	87
附錄V 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	88
附錄VI 意見反饋表	96

關於我們 8

公司簡介	8
已取得的認證	8
企業榮譽	9

以人為本 46

強化員工權益保障 增進員工福祉	48
構建多元培訓體系 助力員工 成長發展	50
堅守風險底線 落實安全責任	54



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《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」)2024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。2024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、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」);
- (2) 金融穩定委員會(FSB)氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)建議;
- (3) 《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報告指引」匯報原則。

原則	回應
重要性	京城佳業於2024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2024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「ESG報告指引」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2024年1月1日至2024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2024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2025年3月28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(www.bcjps.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(jcjy@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，堅定首都「紅色管家」的發展定位，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6個非常重要ESG議題，以此明確工作重點，包括：綠色辦公與低碳生活、能源管理、服務品質、員工福利及薪酬、員工職業健康與安全、商業道德與反腐倡廉。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2024年ESG工作的進展與成效，並於2025年3月28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。

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。

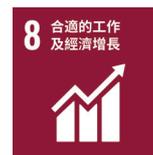
六大責任實踐

經濟責任：

- ▶ 京城佳業緊緊圍繞內涵式高質量發展要求，錨定「擴規模、增效益、強管理、鑄品牌」發展思路，實現規模和效益持續穩健增長
- ▶ 高度重視並持續強化風險管理，圍繞總體經營目標，通過在管理的各個環節和經營過程中執行風險管理措施，培育良好的風險管理文化

對應的聯合國可持續發展目標 (SDGs)

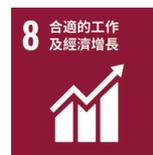
京城佳業秉持市場化經營原則，積極響應國家政策，確保經營依法合規，保障投資者權益，保持良好的經營能力和有效的風險管控體系。積極響應聯合國可持續發展第8和9項目標。



服務責任：

- ▶ 以智慧運營賦能服務品質管理，建立400信息集控中心，構建流暢、高效的運營調控管理體系，覆蓋京城佳業所屬置業、北宇、城承、卓聯等公司的在管項目共133個，擁有用戶近20萬戶。
- ▶ 運用品控平台，提高檢查質效，實現各層級品質檢查問題線上化，進一步做深、做細「接訴即辦」工作，實現了7x24小時隨時隨地「單單必跟蹤、有單即處理、派單即監督、回覆即統計」
- ▶ 協同下屬的北京住總北宇物業服務有限責任公司（「北宇物業」），成功落地北京市屬保障房新交付美居業務、服務保障房客戶數百名，獲得98.7%的滿意度
- ▶ 京城佳業400信息集控中心始終遵循「高效、專業、準確、及時」的原則，實現對客戶「四個一百」的承諾，能夠實現100%專人接聽；100%專項記錄；100%跟進處理；100%回訪反饋。通過將數字化技術與服務場景深度融合，不僅優化服務流程，還實現管理效能與服務品牌價值的雙重提升，進一步增強客戶體驗與滿意度。

聚焦客戶服務新變化、新需求、新方向，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。積極響應聯合國可持續發展第3、4、5、8、9、10、11和16項目標。



六大責任實踐

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%，全體員工平均受訓時長較上一年度增加60%
- 圍繞體育競技、健康生活、群體節日三大主題方向組織開展豐富多彩的員工活動，如參與2024年「城建同心•建築杯」籃球比賽、開展秋季健步走活動、「三八」婦女節主題活動等，營造健康向上的工作氛圍

供應鏈責任：

- 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，會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

對應的聯合國可持續發展目標(SDGs)

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。積極響應聯合國可持續發展第3、4、5、8、10和16項目標。



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。積極響應聯合國可持續發展第12和17項目標。



六大責任實踐

環保責任：

- 綠色辦公：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，提升「低碳服務」，強化員工節能環保意識
- 環境管理成效顯著，在管面積較上一年度增加的情況下，溫室氣體排放密度、能源消耗密度、無害廢棄物產生密度、用水密度等環境指標均有下降
- 商企能源管理：積極通過各項管理手段推進在管項目的節能減排，通過如節能技術改造、鍋爐改造等方式，加強商企能源管理，幫助客戶節能降耗
- 我們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

社會責任：

- 參與基層治理：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，推動參與社區治理
- 落實鄉村振興：制定並實施方案《北京京城佳業物業股份有限公司2024年助力全面推進鄉村振興工作實施方案及工作計劃》，設立四個專項工作組，推進具體任務落實
- 勇擔社會責任：主張通過公益行動增進民生福祉，圍繞搶險抗洪、志願服務、愛老助老等方面開展社區公益活動

對應的聯合國可持續發展目標(SDGs)

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。積極響應聯合國可持續發展第6、7、11、13、14和15項目標。



作為國有企業，京城佳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。積極響應聯合國可持續發展第1、2、4和10項目標。



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」服務業態。截至2024年12月31日止，本集團已經進駐全國12個省市、自治區，在管物業面積超45.87百萬平方米，經營業務多元化，包括住宅、寫字樓、醫院、科研院校、軍隊營院、體育場館、劇院場館、地鐵場站等，代表性項目有國家體育場（鳥巢）、北京城市副中心行政辦公樓、亞洲金融大廈、大興國際機場東航基地等大型城市地標性建築。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。

作為保障有力、精準運維、追求卓越的首都「紅色管家」，京城佳業積極融入國家發展戰略，立足首都、輻射全國，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「全國知名的城市服務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！

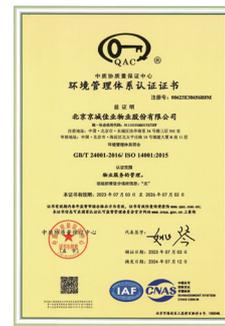
已取得的認證



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



職業健康安全管理体系認證



所服務的亞洲金融大廈已取得LEED白金級認證和國內綠色建築三星級認證

企業榮譽



- 「2024中國國有物業服務優秀企業」
- 「2024中國教育物業管理優秀企業」
- 「2024中國特色物業服務領先企業」
- 「2024中國物業服務百強滿意度領先企業」
- 「2024中國物業服務百強企業－北京京城佳業物業股份有限公司」
- 「2024中國物業服務年度社會責任感企業－北京京城佳業物業股份有限公司」

北京中指信息技術研究院



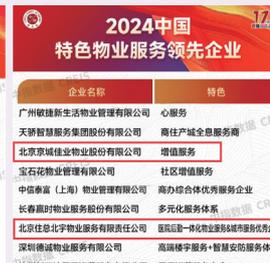
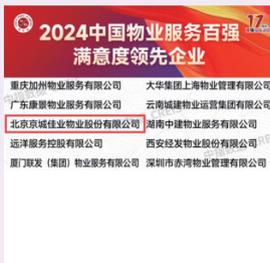
- 在管的城建大廈項目、中關村資本大廈項目
榮獲「北京市2023年度示範停車場」
「2023年度優秀會員單位」獎項

北京市靜態交通業協會



- 「2024中國物業服務企業綜合實力50強」
- 「2024中國國有物業服務企業綜合實力100強」
- 「2024中國行政辦公物業服務領先企業」
- 「2024中國學校物業服務領先企業」
- 「2024中國醫院物業服務領先企業」
- 「2024中國物業增值服務運營領先企業」
- 「2024中國物業管理卓越標桿項目－亞洲金融大廈（寫字樓）」
- 「2024中國物業管理卓越標桿項目－城科大廈（寫字樓）」

克而瑞物管&中物研協



「2024中國物業品牌影響力百強企業」「2024北京住宅物業十大品牌物業服務企業」「2024北京公建物業十大品牌物業服務企業」「2024中國物業服務百強企業」第17位，並同時榮獲「2024中國物業服務百強滿意度領先企業」「2024中國物業服務年度社會責任感企業」、2024中國專項物業服務優秀企業（教育物業管理）、2024中國特色物業服務領先企業（增值服務）、2024中國國有物業服務優秀企業第12名、2024中國主要城市物業服務優秀企業（北京top10）

北京中物智匯信息科技股份有限公司



公司參與團體標準《客戶滿意度管理規範》編寫，獲榮譽證明

北京物業管理行業協會



北宇物業榮獲「2024年中國特色物業服務領先企業－醫院後勤一體化物業服務」「2024年中國特色物業服務領先企業－城市服務優秀企業」

北京中指信息研究院



7個項目獲評
「2024年度北京市住宅物業服務示範項目」

北京市住房和城市建設委員會

公司《打造「京城佳業城市服務+N」模式》獲評北京市企業管理現代化創新成果一等獎

北京市企業管理現代化創新成果評審委員會主辦、北京市企業聯合會承辦



「2024年北京市品質物管好醫院」

北京中指信息研究院



「2024年北京市品質物管好小區」

北京中指信息技術研究院



北京卓聯物業經營管理有限公司榮獲「AHF商業項目2024年度寫字樓物業管理獎」，公司服務的亞洲金融大廈項目榮獲「年度高端商業辦公項目」獎項，北投購物公園項目榮獲「年度新零售商業項目」獎項。

AHF亞洲論壇中心



北京市屬國有控股上市公司
《2024年度ESG藍皮書優秀案例獎》

《北京市屬國企環境、社會及治理(ESG)藍皮書》
課題組

SDG 治理原則





提升治理能力 貫徹ESG理念

ESG策略

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。



堅持黨建引領 強基固本築壘

深化黨建與治理融合

京城佳業以黨建領航，用匠心品質夯實品牌影響力，主動融入首都和集團發展大局，聚焦目標任務、突出問題導向，努力把黨紀學習教育新成效轉化為推動公司高質量發展的強大動力。

堅定思路，實現企業穩健增長：自成立以來，京城佳業堅決服從集團發展大局，緊緊圍繞內涵式高質量發展要求，錨定「擴規模、增效益、強管理、鑄品牌」發展思路。2024年，京城佳業所屬城承物業報送的《黨建引領下物業管理融入基層治理的實踐和探索》獲評工程建設企業黨建工作優秀成果入選名單「三等獎成果」，所屬北宇物業報送的《黨建「微創新」支部增活力》入選工程建設企業黨建工作微創新成果名單。

序号	成果名称	主辦單位	获奖情况
1	“五个聚力”赋能党建与业务融合共进	中建保利北京公司基础建设分公司	一等成果
2	“融·新”项目党建品牌 激活“双进双融”新动能	中建福建工程技术有限公司	一等成果
3	“党建+品牌”打造“双融”品牌 走好新时代国企高质量发展之路	中建三局集团湖北有限公司第三分公司	一等成果
4	用好党建“工具箱”，持续提升发展“加速度”	中建三局集团北京分公司第二分公司	一等成果
5	以“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
6	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
7	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
8	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
9	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
10	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
11	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
12	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
13	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
14	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
15	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
16	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
17	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
18	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
19	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
20	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
21	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
22	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果
23	“党建+品牌”党建品牌引领高质量发展	中建保利北京分公司	一等成果

工程建設企業黨建工作優秀成果入選名單

序号	成果名称	主辦單位	获奖情况
1	党建直通车——开展“八个一”强基固本专项行动 打通服务基层“最后一公里”	北京市政路桥股份有限公司工程总承包一部	二等成果
2	党建“微创新”支部增活力	北京天诺物业管理有限责任公司	二等成果
3	以党建引领促进生产经营，“多管齐下”保高质量履约	北京市第五建筑工程集团有限公司	二等成果
4	搭建“四微一体”工作体系，深化党建引领高质量发展实践	北京建工投资发展有限责任公司	二等成果
5	搭建“红色阵地”党建网络，赋能基层高质量发展	中建三局集团北京有限公司	二等成果
6	搭建青年党支部“微平台”，让青春在奋进中闪光	中建三局集团北京有限公司直属分公司	二等成果
7	讲好“微故事”，弘扬正能量	中北华宇建筑工程公司	三等成果
8	“党建引领，全员参与，人人都是安全员”	北京建工土木工程有限公司	三等成果
9	党建引领护航企业发展“红色”服务打造和谐社区	北京市第五建筑工程集团有限公司	三等成果
10	打造党建品牌矩阵 推动党建深度融合	北京市建筑装饰设计工程有限公司	三等成果
11	中建四局北京公司河北分公司2024年“强属地 树品牌”价值提升方案	中国建筑第四工程局有限公司北京公司河北分公司	三等成果

工程建設企業黨建工作微創新成果入選名單

凝心聚力，加強黨的全面領導：京城佳業堅持不懈用黨的創新理論凝心聚魂，堅定不移以黨建引領指導經營服務，不斷提升黨員領導幹部的政治站位和工作本領。落實黨委前置研究和黨支部參與重大事項決策要求，動態完善黨委發揮領導作用的制度機制，抓好改革任務落實落地，切實增強黨委把方向的堅定性、管大局的科學性、保落實的主動性，為打造全國知名的城市服務和美好生活服務供應商提供堅強保障。

強根固本，政治建企全面深化：京城佳業把黨的領導融入企業治理各環節，實現政治建企全面深化。把開展黨紀學習教育作為重要政治任務，通過多樣學習、警示教育、講黨課等形式築牢思想防線，助推企業改革發展。深入學習貫徹黨的二十屆三中全會精神，細化出台主題教育長效常態措施。持續鞏固拓展主題教育成果，持續推進黨的領導融入公司治理。

黨風廉政建設

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，除了嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》和《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規要求，還制定了相對完善的制度體系和應對措施，預防、發現和阻止腐敗等違規行為。

本年度，京城佳業聚焦黨風廉政建設強定力。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。利用黨紀學習教育基層宣講，抓實警示教育。組織觀看警示教育片、通報上級警示教育大會精神，進行節前廉政提醒、學習《中國共產黨紀律處分條例》，對幹部人事檔案進行整理等。



2024年4月，公司黨委部署黨紀學習教育工作



2024年8月，公司召開警示教育大會

截至2024年12月31日，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

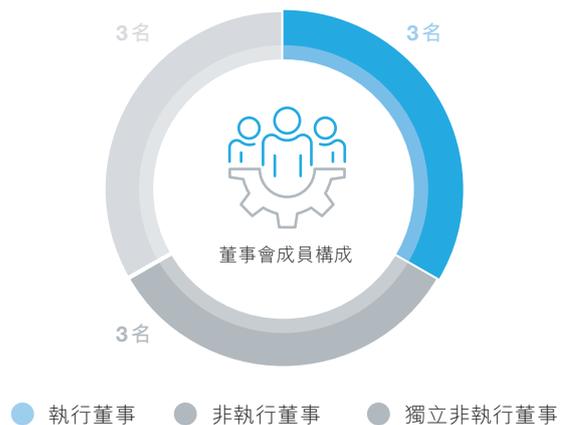
強化合規管控 長遠穩健經營

規範公司治理

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；積極打造合作共贏的夥伴關係，不斷完善供應鏈管理制度，與供貨商共同推動可持續發展；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。

科學、有效的企業管治是公司發展的基石，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2024年度報告》的「企業管治報告」。

本公司的股東大會、董事會及各董事會專門委員會依據有關法律、本公司的《公司章程》及各自的職權範圍，建立了清晰的管治架構。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。截至2024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。



恪守商業道德

京城佳業嚴格遵守《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，並在公司內部制定知識產權管理辦法，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2024年末，京城佳業擁有41個專利權及著作權，持有域名16個，經授權使用的商標43個；其中2024年備案註冊商標29項、計算機軟件著作權26項、域名7項、發明專利1項。



京城佳業在計算機軟件方面的部分知識產權

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。

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。京城佳業已初步建成符合國資監管和上市公司要求的內控、合規與風險管控體系。公司以風險防控為導向，以內控體系為抓手，以合規運行為底線建立企業風險管理屏障，健全並動態調整風險、內控、合規管理制度，形成在領導機構、責任部門、綜合管理機構設置、各方職責安排上相互對應、協調的三位一體管理格局。

信息安全與隱私保護

客戶信息保障：京城佳業高度重視客戶信息安全，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。

內部信息安全：為保障網絡信息安全，京城佳業制定並執行一系列的信息化管理制度，例如《網絡安全管理制度》及《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》等)，明確規定員工在工作過程中涉及公司信息安全的行為規範，防範可能出現的內部信息洩露問題。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。

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。

標準化的信息管理：京城佳業堅持高標準的信息安全管理，每年都按照ISO/IEC 27001信息安全管理體系、ISO/IEC 20000信息技術服務管理體系、ISO/IEC 27701隱私信息管理體系以及GB/T 22080信息技術—安全技術—信息安全管理體系的要求進行內外審核和認證。



京城佳業信息安全管理體系認證證書

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；

數據備份與安全培訓：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；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。

本公司通過落實《信息化項目管理辦法》，確保公司信息化項目的順利實施，包括項目規劃、立項審批、招標採購、合同管理、質量管理、風險管理和驗收與交付等環節。通過制定合理的管理措施，加強信息化項目的統籌規劃和監督管理，提高項目的管理水平和資金使用效益，實現公共信息資源的共享利用。此外，本公司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。

報告期內，本集團未發生過與客戶隱私、數據安全相關的安全事故。

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。本集團結合行業及經營特點，識別主要利益相關方，其中包括公司投資者／股東、客戶／業主、政府部門／監管機構、員工、供應商和其他合作夥伴、同業和行業協會、媒體與公益組織及NGO等第三方組織和機構。

利益相關方	溝通渠道	主要議題
 股東、投資者	年度報告、公告及通告、會議、電話、郵件	合規經營、風險管理、商業道德與反腐倡廉、服務品質、ESG管理、應對氣候變化
 客戶、業主	客服熱線、官方網站、公眾號、問卷調查、面對面溝通	服務品質、信息安全及隱私保護、客戶滿意度、社區建設和公益活動
 政府及監管機構	公文往來、會議討論、面對面溝通、電話	合規經營、排放物管理、信息安全及隱私保護、商業道德與反腐倡廉、應對氣候變化、能源管理、綠色辦公與低碳生活、員工權益、服務品質
 員工	職工代表大會、工會、信訪、面對面溝通、培訓	員工招聘及保留、員工培訓與發展、員工職業健康與安全、員工權益、員工福利及薪酬
 供應商和其他合作夥伴	會議、公文往來、面對面溝通、電話、供應商審查及評估	供應鏈管理、商業道德與反腐倡廉、信息安全及隱私保護、服務品質、多元化和平等機會
 同業和行業協會	行業交流發展	對外交流合作、參與行業研討、參與行業標準制定
 媒體與公益組織及NGO	網站、會議、電話、面對面交流	應對氣候變化、排放物管理、服務品質、水資源管理

重要議題評估

京城佳業高度重視ESG報告的準確性、及時性和真實性，基於公司情況及社會熱點議題開展重要性議題評估工作，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，確定本集團在環境、社會及管治方面的重要議題，並在報告中進行披露。本次利益相關方調查回收有效問卷1,330份，填寫對象涵蓋本集團管理層、內部員工、股東與投資者、客戶與業主、供應商及其他合作夥伴、媒體與公益組織及NGO、同業及行業協會。

京城佳業ESG報告重要性議題評估流程

01 識別議題形成議題庫

- 全面梳理公司ESG工作要點與各利益相關方的反饋，圈定議題範圍；
- 綜合國家政策、公司發展、披露標準、資本市場、同行對標五個方面，基於原有的重要性議題清單，多維度識別與梳理本年度重要性議題；
- 最終識別出環境、社會、管治三個範疇共計20項ESG重要性議題，包括5項環境議題、11項社會議題及4項管治議題。

02 利益相關方溝通與調研

- 開展利益相關方訪談，收集各相關方對本集團可持續發展及ESG工作的反饋和建議；
- 編製ESG重要性議題評估在線調研問卷，邀請各利益相關方從自身視角評估不同ESG議題的重要性，並對相應ESG議題的重要性進行打分。

03 重要性議題評估

- 依據利益相關方調研問卷的結果，結合企業發展情況，考慮議題對本集團戰略、政策、流程和承諾的影響程度，對本集團競爭優勢和管理卓越性的影響程度，對本集團當前和未來的財務影響程度；從「對利益相關方的重要性」和「對自身的重要性」兩個維度，開展重要性議題評估，將各項議題的重要性按照評分排序，生成矩陣圖。

04 重要性議題驗證

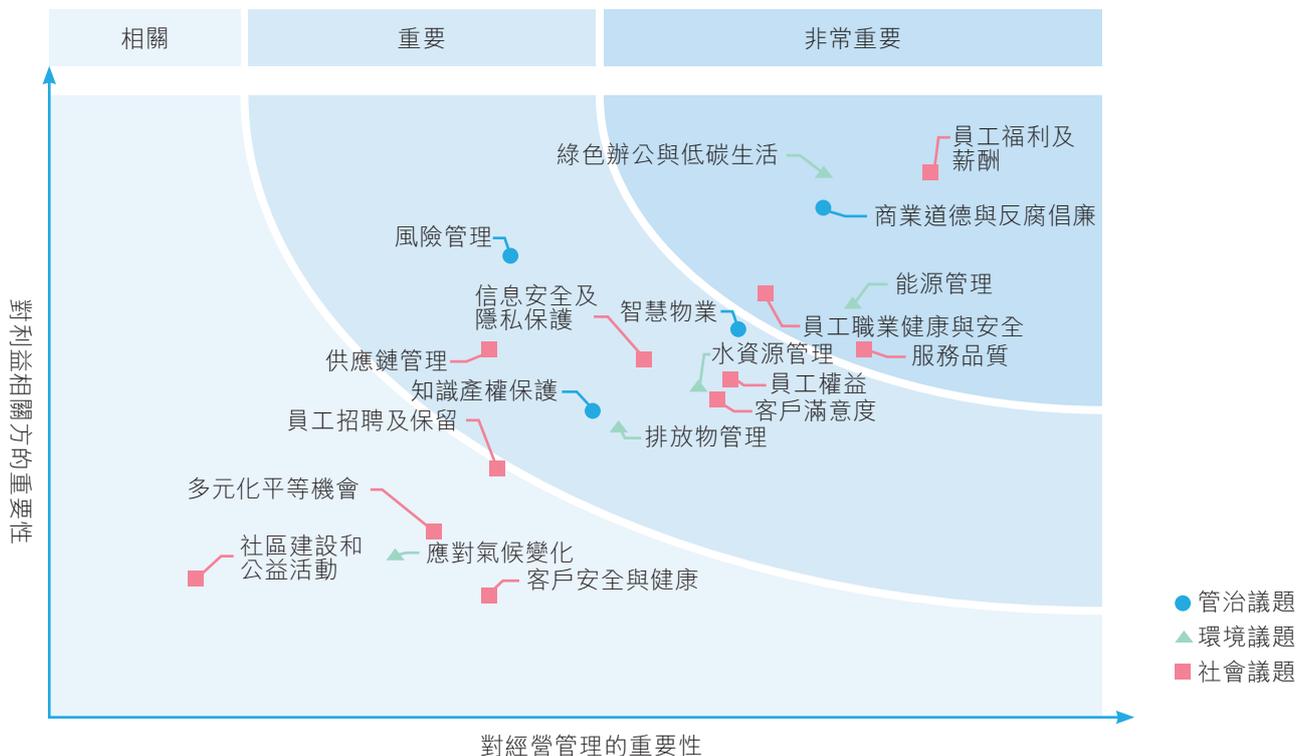
- 結合京城佳業的戰略和經營方針，公司管理層對議題重要性的初步評估結果進行審核，綜合分析出對於公司和利益相關方都較為重要的議題和優先級別。

05 重要性議題響應及披露

- 針對重要的ESG議題，制定並實施行動計劃，在報告中進行重點響應披露。

重要議題矩陣圖

京城佳業從公司自身及利益相關方兩個維度，判定可持續發展議題的重要性。在完善的議題庫篩選以及充分的利益相關方調研的基礎上，本集團繪製重要性矩陣，最終共識別出6個非常重要議題、9個重要議題和5個相關議題。



類別	議題	重要性
環境議題	綠色辦公與低碳生活	非常重要
環境議題	能源管理	非常重要
環境議題	水資源管理	重要
環境議題	排放物管理	重要
環境議題	應對氣候變化	相關

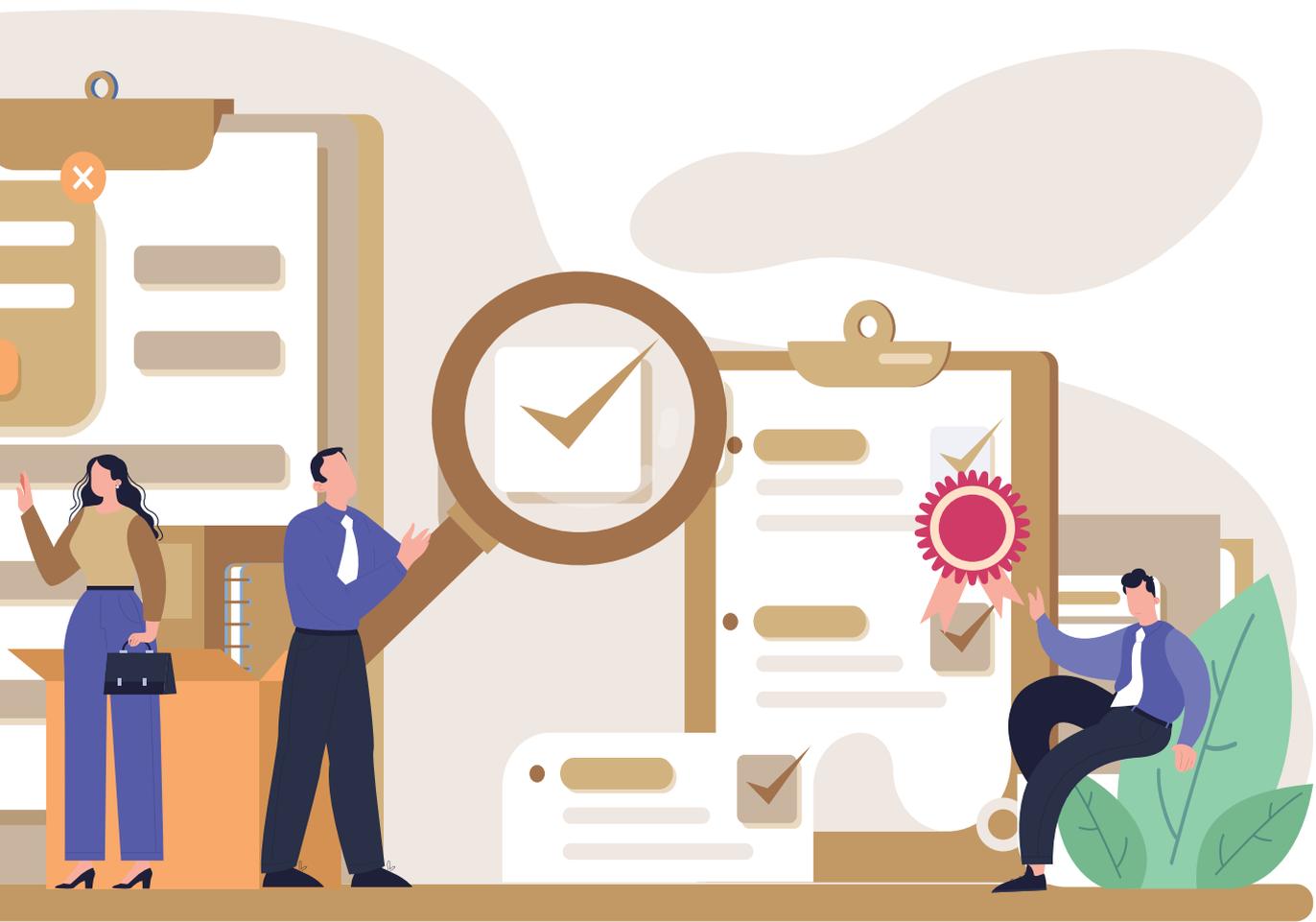
類別	議題	重要性
社會議題	服務品質	非常重要
社會議題	員工福利及薪酬	非常重要
社會議題	員工職業健康與安全	非常重要
社會議題	員工權益	重要
社會議題	員工招聘及保留	相關
社會議題	多元化平等機會	相關
社會議題	信息安全及隱私保護	重要
社會議題	客戶滿意度	重要
社會議題	供應鏈管理	重要
社會議題	客戶安全與健康	相關
社會議題	社區建設和公益活動	相關
管治議題	商業道德與反腐倡廉	非常重要
管治議題	風險管理	重要
管治議題	智慧物業	重要
管治議題	知識產權保護	重要

基於利益相關方調研及ESG重要議題評估，京城佳業明確了未來發展的核心方向，將圍繞以下幾個方面深化ESG實踐：深化ESG治理，提升透明度與責任感，強化商業道德與風險管理；以人為本，構建和諧勞動關係，完善員工福利及薪酬與職業健康安全，吸引並保留優秀人才，提升員工滿意度與歸屬感；持續提升服務品質，增強客戶滿意度；踐行綠色低碳理念，推廣綠色辦公與低碳生活。

為落實以上核心ESG行動，公司將制定專項計劃，推動公司內部ESG文化建設，並加強利益相關方溝通，確保可持續發展理念融入企業運營。未來，京城佳業將以ESG理念與務實行動，持續夯實ESG管理基礎，為股東、客戶、員工及社會創造更大價值，成為行業可持續發展的典範。

優質服務





夯實國匠品質 追求卓越服務

持續完善品質管理體系

高質量服務是物業企業的生命力所在，優質且穩定的服務是企業可持續發展的重要基礎。京城佳業聚焦客戶服務新變化、新需求和新方向，積極探索與時俱進的服務模式，優化每一個服務場景，建立了精益化的物業管理和服務體系，以多元且高質量的物業服務，助力客戶美好生活。

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：結合高校在管服務經驗，京城佳業完成了標準升級迭代，以客戶需求為導向，完成高校物業企業服務標準升級，增加個性化需求服務標準模塊，通過反復打磨服務細節，使服務標準更符合客戶需求。



根據北京口腔醫院新院區要求，北宇物業積極推進各類設備設施承接查驗工作

品質監督與提升：京城佳業通過層層壓實品質管控責任，依據公司品質檢查辦法對各單位進行綜合評價並排名，定期公佈紅黑榜。引入第三方專業評估團隊，對在管各項目服務質量進行評估，形成動態監管、正向激勵和反向鞭策的機制。

客戶投訴流程

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，由責任單位接单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

深入開展品質提升行動

2024年是「十四五」戰略規劃目標實現的關鍵年，亦是京城佳業落實品質提升年的關鍵年。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。

優化標準結構，深化服務內涵：本集團優化品質管理標準結構，對所屬住宅類業態項目實施分層分級管理。公建類項目則識別業主單位的需求，提供多樣化、個性化服務。此外，在服務標準的統一與優化方面，本集團統一十四個業態的二十個檢查標準，並修訂高校服務標準；同時，參加了北京物業管理行業協會組織的《客戶滿意度管理規範》，並已發佈實施。

提升員工素養，強化服務意識：為提升員工的實際操作技能和工作效率，本集團將內部講師的12個培訓課件、外部行業保潔專家的13個課時培訓上傳至平台，供各單位各項目培訓使用，便於一線員工日常學習。

打造應急維保中心，創新服務形式：京城佳業積極創新，研究打造集團應急維保中心，制訂「北京城建集團工程維保維修服務中心」項目實施方案。

加強管理督導，提升服務質量：本集團強化品控平台的運用，強化各級檢查人員檢查督導，持續跟進，限期整改。同時，京城佳業完成了質量、環境、職業健康安全、能源、信息安全五個管理體系的首次監督審核。

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。本年度在管住宅譽寬家園、麗高花園等7個住宅小區獲評北京市住建委頒發的「2024年度北京市住宅物業管理示範項目」稱號；築華年、千鶴家園小區獲評「北京市品質物管好小區」；城科大廈、亞洲金融大廈獲評「2024中國物業管理卓越標桿項目寫字樓物業」。

多元服務產品 創新業態佈局

京城佳業堅持多元化業態佈局，持續深耕政府公建、部隊後勤保障的社會化服務項目、科研院校三大業態，並且在服務政府公建方面保持核心優勢。京城佳業始終相信，多元化服務產品是物業企業的生命力所在。本集團聚焦客戶服務新變化、新需求，將服務貫穿於產品全生命周期，不斷探索企業全業態、全周期、全場域的管理服務能力。

基礎物業服務

京城佳業積極順應消費者高品質生活的需求，在原有高品質服務的基礎上，圍繞住宅服務場景，將管家客服、綠化保潔、秩序安保、工程維修等基礎崗位作為品質建設的抓手，持續對住宅基礎物業服務產品進行迭代。此外，本公司完善住宅物業服務標準化手冊，通過對業主、員工在社區中的高頻觸點進行分析，對服務感知影響較大的場景進行抓取，努力圍繞住宅場景打造高質量服務體系，以創新的場景化服務產品重塑客戶體驗。

01 管家客服

堅持客戶服務親情化、及時化，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。業主通過線上平台可以享受專屬管家服務、便捷報事報修、在線投訴受理、實時社區公告以及豐富的社區商城購物體驗。

02 秩序安防

運用人防、物防、技防三位一體管理，對公共區域消防設施和車輛管理進行秩序維護和安全防範。

03 綠化保潔

通過標準化、規範化作業，為客戶打造綠色居所，同時滿足客戶對乾淨、整潔、舒適社區生活的需求。

04 工程維修

針對社區不同的配套設施設備制定合理、專業的維保方案，延長房屋及設施壽命，提供快捷的入戶維修，解決業主居家生活的維修問題。



臥龍小區項目部在項目推進工程中進行居民意見徵詢

社區增值服務

京城佳業在所服務的園區內，我們不止通過傳統物業「保安、保潔、保修、保綠」的服務來維護社區安全和良好的生活環境，更要從資產維護和生活服務的角度，幫助客戶實現房屋資產的保值增值，實現更便捷的社區生活。我們基於社區生活需求和社區房屋建築生命週期，為客戶提供包含二手房買賣租賃、家居存量改造、房屋維修、社區零售等服務。



北宇物業公司進行房屋防水檢查

商企及公建服務

京城佳業聚焦於為商企客戶提供綜合的服務解決方案，包括基礎物業服務管理、綜合設施管理，確保商企空間辦公的舒適、安全和高效。本集團擁有豐富的高端商企和公建服務能力和經驗，為亞洲金融大廈、中關村資本大廈、城建大廈等高端商業物業提供物業管理、設施設備維護、會議、保潔、秩序維護、綠化養護等服務。為中國中醫科學院廣安門醫院製劑中心、北京大學醫學部提供保潔、保安、消防中控、中央空調運行、污水站運維、高配配電室建設維護、綜合維修等服務。

一體化公共服務

京城佳業追求一體化的公共服務，即除提供必備的基礎業務外，本集團圍繞客戶實際需求，積極開展租戶招攬及管理、房屋經紀、施工現場物業化管理、餐飲服務、供熱服務、工程運營及維護、車位運營等。未來，本集團將不斷探索和尋求新的業務和發展模式，持續豐富管理業態，實現學校、醫院、產業園、商業綜合體及國際賽事場館等多種業態的全場景覆蓋。



京城佳業北宇物業所轄北方昌宇供熱公司推進一站式供暖維修服務

多彩節日活動 豐富社區生活

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。

案例1

廣華新城項目部舉辦第三屆健步走活動

2024年4月，廣華新城項目部聯合轄區社區及共建單位在園區內舉辦「我陽光、我健康、我運動、我快樂」健步走及豐富多樣的文藝活動，吸引200餘名居民參加。現場同時還開展公益活動，有免費理發、測量血壓與血糖、口腔健康檢查等服務。



案例2

守護患病老人，傳遞社區溫暖

2024年4月，天諾翠三項目部接到128號樓業主的求助電話，稱有一位老人坐在自家門前無法行動。物業人員攜帶輪椅趕到現場，將老人小心攙扶至輪椅坐好，待家屬歸來後方才離開。



案例3

東湖國際大廈項目部舉辦交友聯誼活動

2024年「5•20」正逢小滿節氣，京城佳業置業公司東湖國際大廈項目部為樓宇內單身客戶準備了一場別開生面的「單身吃貨節」活動，幾十名青年男女在品嚐美食的過程中談心交流。



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4

又逢粽香時，暖心過端午活動

為弘揚中華民族傳統文化，進一步豐富業主的文化生活，2024年端午佳節之際，京城佳業北宇物業各項目部組織開展豐富多彩的迎端午主題活動，為業主們送上真摯的祝福。



天津分公司各項目部開展特色的包粽子比賽



住總集團大廈項目部與北宇餐飲公司大廈員工食堂職工舉辦「粽飄香·過端午」首屆業主聯誼端午節活動



臥龍物業項目部攜手社區居委會及業主舉辦包粽子活動



武漢分公司熙龍灣項目部攜手屬地街道和相關單位共同舉辦端午主題活動，包括舞蹈表演、現場包粽子比賽，還有抽獎活動、便民義診



住總地產大廈物業與小關街道攜手合作舉辦了「團扇」製作活動

案例5

開展「六一」兒童節活動，與小業主們共繪美好童年

2024年「六一」兒童節之際，京城佳業城承物業舉辦豐富多彩的節日活動，開展了親子拔河比賽、家庭接力賽、釣魚等趣味遊戲；拓展孩子們想象力的塗鴉包製作、彩帶編織、手工皂製作等手工活動；以及豐富孩子們的社會角色體驗，感受買賣活動樂趣的跳蚤市場活動。



趣味遊戲活動



創意手工活動

案例6

花式過中秋，北宇物業與業主共享中秋佳節

2024年，中秋佳節來臨之際，北宇物業所轄各項目部開展多形式中秋系列活動，感受中華傳統文化魅力的同時，營造溫馨祥和的社區氛圍。



北大附中項目部開展製作手工冰皮月餅活動



武漢分公司熙龍灣項目部攜手社區舉辦花燈團扇製作活動



臥龍項目部舉辦「情滿中秋 喜迎國慶」主題聯歡活動



住總地產大廈項目部聯合街道黨群服務中心共同開展「畫竹節享團圓，關愛黨員在心間」中秋節特別活動

07 責任運營





可持續供應鏈 護航穩健發展

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細化管理，並致力於推行透明、公正、高效的採購環境。如對合格供應商准入、合格供應商日常管理、合格供應商評價機制等做出詳細規定，並對違反管理辦法的下屬單位列明罰則。

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，並在此基礎上不斷完善合作備選名單。如嚴格按照制度對供應商進行比選和邀標前進行資格預審和入庫登記，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。

培訓賦能：京城佳業會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。2024年，我們以線上會議的形式舉行了供應商培訓與交流活動。

流程優化：京城佳業會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。如我們將招標內容分為物資採購、物業服務和工程三大類。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，我們將加強合格供應商管理。重點做好維護和更新合格供應商名錄，確保供應商質量。通過落實供應商評價體系，定期進行評價和考核。根據評價結果，調整供應商名錄，淘汰不合格供應商。與優質供應商建立長期合作關係，提高供應鏈穩定性。

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1,386家，其中物料類供應商284家，服務類供應商1,102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。

本集團在選擇供應商時，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。在部分邀標文件裡也明確將「三標認證」列為必要入圍的條件或加分項（如外牆清潔，保安保潔等邀請招標）。

同時，本集團在簽訂合同時明確供應商需遵守的環境、社會標準，並要求簽署廉政承諾書，明確供應商的廉潔義務，對其違反承諾的行為設立明確的處罰措施，以確保本集團的供應鏈符合相關法規和標準的要求。此外，本集團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。

本集團督促物資供應商提供環保產品，要求其提供環評報告，如清洗外牆時選擇環境危害小的清潔劑等，並鼓勵供應商採取環保的生產方式和包裝材料。

匯聚向善之力 勇擔社會責任

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。我們以國家和社會的需求為己任，全力以赴做好首都城市的「紅色管家」。

參與基層治理

京城佳業不斷探索建立黨建引領基層治理的有效途徑，努力把紅色堡壘和黨建觸角延伸到基層。我們以服務項目為依託，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，充分發揮「紅色紐帶」作用，建立健全物業管理協商共治，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7

京城佳業置業公司開展「學雷鋒」活動

2024年是全國第61個「學雷鋒紀念日」，也是第25個「中國青年志願者服務日」。置業公司第六黨支部聯合北下關街道樓宇黨群服務中心及陶然亭街道粉房社區，在中關村資本大廈和泰和國際大廈組織黨員、樓宇客戶、周圍居民共同開展「城建管家在身邊」系列活動。



案例8

聯合屬地小學師生開展「志願陽光 情暖興童」活動

興康家園項目部聯合屬地小學師生開展「志願陽光 情暖興童」活動，50名學生在園區內開展樹木澆水、撿拾垃圾，擦拭宣傳欄、健身器材等志願活動。



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、扎賚特旗、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，烏蘭察佈商都縣、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。

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。

搶險抗洪：京城佳業在落實國有資產保值增值的基礎上，追求承擔更多社會責任。特別是在面對公共衛生、自然災害等突發事件時，第一時間挺身而出，衝到最前線，全力以赴搶險救災，保障人民生命財產安全。

案例9

京城佳業全力打好防汛「保衛戰」

2024年8月，北京市正處於「七下八上」主汛期，面對雨情頻繁的形勢，京城佳業嚴陣以待，全面落實防汛責任，緊盯防汛重點區域，堅持以最高標準、最嚴要求、最實舉措，全力以赴築牢在管項目安全屏障，守護業主生命財產安全。



周密部署，壓實防汛責任

志願活動：為深入學習貫徹落實習近平總書記重要指示精神，踐行國有企業使命擔當，京城佳業積極開展志願服務活動。

案例10

開展「學雷鋒 佑健康 送溫暖」為主題的志願活動

在第62個「學雷鋒日」到來之際，北大醫學部項目部聯合校方後勤部開展了以「學雷鋒 佑健康 送溫暖」為主題的志願活動，包含垃圾分類知識宣傳、電動自行車充氣等內容。



助老服務：京城佳業響應國家「人口老齡化」的戰略需求，在落實集團「物管+資管」協同發展目標的同時，主動承擔起社會責任，為老年人提供公益服務，例如公益講座、志願者活動等。

案例11

立足業務特色，開展助老服務

2025年3月，京城佳業置業公司各項目部的志願者們為師生和家屬區居民提供理發、小家電維修等便民公益活動，以實際行動傳遞關愛與溫暖。



深耕科技賦能 創新智慧運營

京城佳業以科技創新為引領，持續進行數字化轉型，創新運用多平台和智能化技術賦能品質管理提升。

400集控平台



4000 222 111信息集控中心業務範圍覆蓋京城佳業所屬置業、北宇、城承、卓聯等多家公司的在管項目133個，擁有用戶近20萬戶，構建了一套流程貫通、信息溝通、閉環應用、運轉順暢的運營調控管理體系。

京城佳業400信息集控中心始終遵循「高效、專業、準確、及時」的原則，實現對客戶「四個一百」的承諾：100%專人接聽；100%專項記錄；100%跟進處理；100%回訪反饋。

實現服務精準化。京城佳業具有完善的報事報修管道，在物業服務中服務人員進行接單、處理、反饋的過程中，用戶通過增值服務平台「佳享薈」進行報事報修，從而提高整個流程的準確性、實效性；提高服務的針對性，提升用戶體驗；並開展具有指向性的拓展物業服務，提升服務效率。



實現監測體系完善化。重點針對接派單及時率、處理及時率、客戶滿意率、通話語音、通話接待、禮儀質檢、輿情監測、夜值情況等指標進行監測，通過大數據分析平台，讓企業可以全面客觀地了解物業服務情況、項目管理狀況，準確判定並高效解決業主需求。



實現線上線下服務一體化。京城佳業注重與客戶的有效協調與溝通，建立增值服務平台「佳享薈」，通過數據融合的形式，建立客戶資訊檔案，實現業主資訊、維修記錄、投訴回饋等資訊的管理和共用，同時，線上報修方便維保人員及時與業主分享維修進度，可將維修過程中的關鍵影像上傳至系統，打通線上線下服務網絡一體化。



品控平台

集團品控平台促進服務品質提升。充分利用自動化和智能化技術賦能品質管理提升，加大巡檢系統的推廣力度，完善全流程閉環，提升檢查效率。助力項目現場品質保持和提升，提高客戶滿意度。加強標桿項目建設，實現多業態戰略佈局，常態化鞏固，挖掘亮點，對標複製，沉澱經驗，打造業內優質服務的國有物業服務品牌。

協同下屬的北宇公司，成功落地北京市屬保障房新交付美居業務、服務保障房客戶數百名，獲得98.7%的滿意度；圍繞茉藜園、瑞旗家園、光熙門北里等存量住宅項目，結合業主需求，策劃「暖冬行動」，通過為客戶提供免費門窗檢修，挖掘存量客戶門窗維修和更換業務，在提升客戶滿意度的前提下，獲得數百萬元的營業收入。

2024年，我們未接獲關於產品及服務的重大投訴，客戶滿意度保持了較高水平。

以人為本





強化員工權益保障 增進員工福祉

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。

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。

合規僱傭

京城佳業嚴格遵守合規僱傭的相關法律法規，建立了嚴謹規範的招聘與用工流程，確保企業在「選育管用」的全部環節均遵循平等、自願原則。截至2024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。

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，堅決抵制強制勞工、騷擾和虐待等不當行為，努力創造和諧共融、友好的工作環境。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

京城佳業嚴格遵守勞動僱傭的相關法律法規，並根據自身業務發展需求，持續優化內部薪酬福利管理體系，保障員工依法獲得勞動報酬。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，通過精準績效評估，確保員工薪酬待遇的公平性、合理性和激勵性，力求為員工提供更具市場競爭力的薪酬水平。

福利方面，京城佳業嚴格依法為員工提供「五險一金」、帶薪休假、補充保險等基礎及補充福利項目，報告期內，本公司社會保險覆蓋率100%。報告期內，本公司人均帶薪休假天數為8.58天，較上年增加0.1天。為進一步提升員工福利水平，本公司為在京在職員工購置北京普惠健康保險，不斷完善補充醫療體系，提升員工醫療保障。

人才吸引留存

京城佳業將企業員工視為最寶貴的發展資源，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、性取向、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。

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

京城佳業不斷優化人才招聘體系，創新內外部招聘方式和渠道，圍繞崗位特徵制定招聘計劃，全面統籌校園招聘工作，吸納優秀社會人才，為公司發展夯實人才基礎。京城佳業大力推進校企合作，與北京工業大學、北京建築大學、北方工業大學、北京物資學院、北京電子信息技師學院等院校建立校企對接，拓寬招聘渠道。此外，為提高優秀人才的留存率，京城佳業為新入職員工「量身定制」培訓內容，給予優秀人才靈活的調崗機會，確保優秀人才「招得來、幹得好」。

構建多元培訓體系 助力員工成長發展

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。

案例 12

開展第三期物業項目經理培訓

2024年4月，我們成功開展第三期物業項目經理培訓，採用線上、線下模式同步開展，共122名項目經理、負責人參加。本次培訓形式豐富，包含素質拓展、內外部講師授課、小組研討、研修報告的撰寫與評審等，課程緊密圍繞項目經理綜合能力提升、設備設施高效運維、優質客戶服務以及物業全生命周期管理等核心模塊展開，切實有效提高了物業項目經理的業務水平、綜合素質與履約能力。



案例13

開展新員工入職培訓，促進新員工融入企業文化

2024年9月，我們開展了內容豐富、精彩生動的新員工入職培訓。培訓從品質管理、項目運營、合規內控、廉潔從業等多個方面，為新員工快速補足關於物業項目管理基礎知識。此外，公司還特別邀請外部禮儀專家，為新員工進行了一場商務禮儀和溝通技巧的培訓。

除了現場教學，本次培訓還組織新入職員工實地參觀了公司目前中標金額最大的醫院物業項目——安貞醫院通州院區。讓新員工們更加直觀地了解一線項目的工作內容、工作環境和工作標準，感受項目管理的嚴謹與細緻。



案例14

加強幹部隊伍建設，公司開展幹部綜合素質能力提升培訓

為加強幹部隊伍建設，推動公司高質量發展，京城佳業開展了幹部綜合素質能力提升培訓，本集團60餘名中層幹部參加了此次培訓。本次培訓邀請多名專家、教授，聚焦企業發展形勢與領導力、執行力的提升，開展《企業管理創新：策略與實踐》《提升幹部履職能力》及《聚焦職責明晰，激發高效執行力》等課程。



助力員工發展



京城佳業致力於拓展員工發展通道，堅持為員工搭建高效的發展平台，在企業發展的同時實現員工的自我價值。本集團不但建立了有利於員工發展的培訓體系，提供多元的職業發展渠道以及學習機會，而且注重員工的全面發展，致力於向全社會培養優秀公民。



案場服務



保安服務





物業維修
— 管工



會議服務



人才發展

京城佳業依據績效考核規章制度，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，實現企業戰略目標及年度工作任務自上而下層層分解、層層傳遞，確保將企業戰略目標與個人工作目標緊密結合。

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。

京城佳業統籌優化「選育管用」全鏈條，注重鮮明導向選用幹部、多元措施培育幹部、完善制度儲備幹部，堅持注重實幹實績的用人導向，在重大任務一線考察識別幹部，大力培養選拔業績突出、作風過硬的優秀幹部。著力推進後備幹部培養計劃，推動幹部輪崗交流，舉辦領導幹部、青年幹部培訓班，持續增強幹部推動高質量發展本領。

堅守風險底線 落實安全責任

安全生產運營

京城佳業高度重視安全工作，我們嚴格落實安全生產的主體責任，不斷完善安全管理體系建設，逐級落實安全管理職責，強調以高度責任和使命感營造良好安全環境。

安全生產管理體系

本公司不斷完善安全管理體系，落實安全生產責任，並結合公司實際，定期修訂完善各類安全管理制度，本年度共修訂發佈《生產安全事故應急救援預案》等制度文件。公司高度重視安全生產標準化建設，目前，京城佳業所屬兩個寫字樓項目（中關村資本大廈、亞洲金融大廈）、城承物業、北方昌宇兩家供熱公司已完成安全生產標準化二級認證，19個項目完成安全生產標準化三級認證。

本公司在年初與所屬單位主要領導簽訂2024年安全生產責任書，明確全年安全工作要點和工作目標。督促所屬各單位按照《全員安全生產責任制》要求，結合各單位業務特點、各部門、各崗位職責，逐級簽訂安全責任書，進一步壓緊壓實安全責任，確保責任層層傳導、層層落實、落實到崗、落實到人。

安全隱患排查

針對物業安全管理的特點，公司定期組織開展安全隱患排查治理，重點加強對在管項目消防安全、電氣安全、電動車輛管理、危險作業安全等方面的風險辨識和隱患排查。在節假日、重要節日、重大活動期間均進行安全提示，督促各在管項目持續加大隱患排查治理力度。

京城佳業按照國務院、北京市、北京城建集團《關於開展消防安全集中除患攻堅大整治行動的通知》工作要求，對管理區域內涉及的「九小場所」、人員密集場所、大型商業綜合體等重點場所加大巡視檢查力度，組織公司各事業部、所屬各單位持續開展消防安全集中除患攻堅大整治行動，落實企業安全責任，全面排查整改消防安全隱患，進一步壓減了安全隱患風險。

本年度落實各單位、項目部自查自檢、各單位安全部門安全檢查、公司安全運營部安全抽查及領導「四不兩直」（即不發通知、不打招呼、不聽匯報、不用陪同接待，直奔基層、直插現場）檢查的三級安全檢查，有效推動了隱患排查治理工作的深入開展，本年度共排查一般安全生產和消防安全隱患6,480項，完成整改6,474項，整改完成率99.9%。

其中，本年度本公司重點開展的安全隱患排查活動包括：消防安全除患攻堅大整治行動，進一步加強電動自行車安全管理力度活動，燃氣安全大排查活動，安全生產、消防安全、特種設備管理等專業技術骨幹開展的安全生產隱患聯合大檢查工作。

安全宣傳教育

作為首都「紅色管家」，京城佳業公司始終將安全生產的宣傳教育工作放在主要位置，持續加強職工應急響應能力和安全防範意識。本年度本公司以安全生產月、消防宣傳月相關活動為抓手，公司所屬各單位、各在管項目積極組織開展轄區內安全宣傳活動，加強業主日常安全防範意識；本年度安全培訓教育28,356人次。

同時，京城佳業分別聘請中國礦業大學相桂生教授、中國地質大學羅雲教授兩位安全管理專家，組織開展安全培訓教育，進一步落實安全生產法，強化企業安全生產主體責任。



東航基地項目消防演習

案例 15

積極開展消防安全宣傳月活動

2024年11月，京城佳業開展消防知識培訓、消防隱患大排查、消防技能競賽、消防安全演練等系列活動，進一步強化職工安全生產意識，提升全員消防安全素質和抵禦風險災害能力。

公司及所屬各單位積極開展消防安全宣傳月活動：置業公司城建大廈項目部舉辦了消防培訓演練活動；北宇物業與街道辦事處、社區居委會和消防救援機構共同開展消防應急培訓演練；城承物業舉辦了職工消防技能競賽；卓聯物業國家網球中心項目部組織專業團隊對場館及周邊區域進行全面安全隱患檢查，確保消防設施處於最佳工作狀態。



案例16

安全檢查築防線，開展節前檢查和基層慰問工作

2024年，為確保業主與職工能夠度過一個歡樂祥和的國慶佳節，城建集團黨委常委、京城佳業黨委書記、董事長張偉澤，黨委副書記、總經理楊軍分別帶隊深入基層項目開展節前安全檢查工作，並慰問堅守在項目一線的幹部職工。



切實做好極端天氣應對工作

本公司紮實做好各項防汛及應急響應工作，根據集團公司要求，結合公司實際情況，印發《防汛應急預案》及《防汛管理辦法》，督促所屬各單位、各在管項目修訂完善防汛相關安全管理制度，明確責任部門、責任人員職責，確保汛期值班值守工作到位，應急響應及時有效。同時，本公司督促所屬各單位、各在管項目加強汛期安全風險識別與隱患排查，做好防汛重點區域的應對，逐項落實汛前準備工作：

一是結合歷年汛期情況，辨識易積水、易發生雨水倒灌的區域，重點防範；

二是做好設備設施的檢查。對避雷設施、排水泵、排水管線等處進行檢查，對自查發現的問題及時進行整改，降低汛期強降雨天氣引發的災害事故風險；

三是落實防汛應急救援器材和裝備保障，根據項目實際情況，補充應急救援器材和裝備；

四是開展防汛隊伍培訓演練，確保人人了解各自防汛職責，不斷提高應急處置能力。



在汛期，公司及所屬各單位、各在管項目嚴格落實汛期值班值守制度要求，依據公司於2024年5月下發的《關於做好2024年汛期值班值守工作的通知》，各單位分別按照相關文件要求，編製汛期值班表，按要求嚴格落實值班值守工作，確保汛期指揮調度及時、應急響應到位。本年度暴雨預警期間，各在管項目按要求完成汛前檢查、雨中巡查、雨後排查各項工作要求。

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，例如，對物業管理園區作業區域和辦公區域的安全管理進行了詳細的說明和規範；多次組織開展安全生產培訓和演練，增強員工職業健康和安全的意識。此外，本集團為員工提供必要的勞動保護用品，並定期對各業態工作場所中的潛在風險進行識別及管控，保障員工工作環境的健康與安全。

案例17

組織開展應急救護培訓活動

2024年9月19日，城建集團聯合京城佳業共同組織開展了《京城佳業應急救護知識培訓及自動體外除顫儀(AED)講座》，活動邀請到了AHA(美國心臟協會)急救導師、天一急救培訓導師詳細講解應急救護知識，現場演示心肺復甦術及AED自動體外除顫儀的使用方法。公司所屬各項目部150餘人參與培訓。



案例18

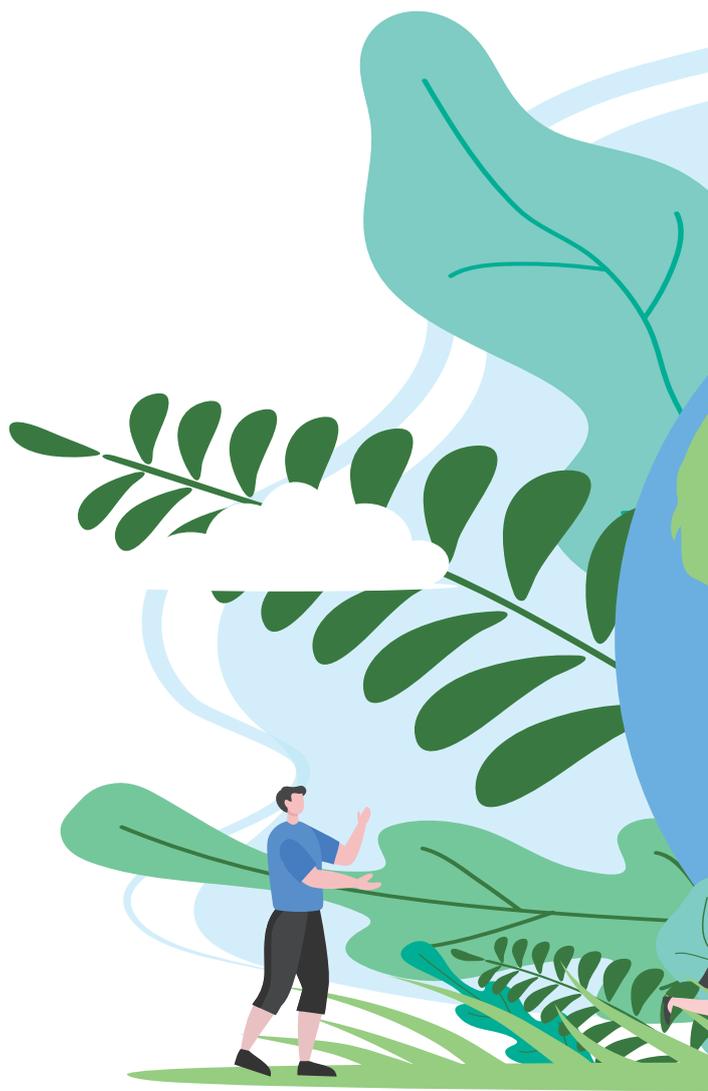
開展防汛應急演練

京城佳業北宇物業於5月27日組織開展了防汛應急演練，北宇公司總經理助理、大屯各小區代表及公司各項目負責人共80人參加了此次演練。項目防汛小組迅速攜帶抽水機、防汛沙袋、發電機等防汛物資前往模擬事故地點，進行現場封堵和抽水作業，成功解決了電纜井積水問題，確保了配電室的安全運行。同時，小組對搶險過程中受傷人員進行了緊急醫療處理。



過去三年，京城佳業未有因工作關係而亡故的員工，2024年因工傷損失工作日數437天。

環境保護





應對氣候變化 把握低碳機遇

氣候是當今社會普遍關注的全球性問題。我們深刻認識到氣候是企業整體管理中的重要一環，主動識別到氣候變暖、能源使用結構等風險因素對自身業務發展具有重大影響。因此，我們按照氣候相關財務信息披露工作（即TCFD，Task Force on Climate-related Financial Disclosures）的框架建議，開展氣候相關風險和機遇工作，並制定了策略和目標，以更好地避免氣候變化對運營的潛在影響，並及時抓住其帶來的機遇，推動自身及客戶向更可持續及低碳經營轉型。

治理

京城佳業已建立ESG管治架構，以覆蓋對ESG事宜的管治，其中包括應對氣候變化。本公司董事會為應對氣候變化的最高決策機構，董事會戰略投資與ESG委員會為主責委員會，各職能部門及下屬公司作為執行層。

我們對公司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、指標和目標的識別與管理。

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	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

風險管理

本集團深知氣候變化及所產生的極端天氣可能會對我們的生產經營、客戶的生命財產安全等造成一定負面影響，進而影響公司業務運營和財務表現；我們亦深知員工、客戶、供應商和社會公眾共同採取氣候行動的重要性。我們努力嘗試在節能減排、能源使用、極端天氣預防以及規範氣候信息披露等方面探索可行的方案，敢為人先，身體力行，努力為首都物業服務企業在應對氣候變化方面樹立榜樣。本集團主要運營地點位於北京市，主要的業務是向業主提供服務，並非資產密集型企業，目前不存在面臨重大氣候風險的情況。

開展風險評估：根據氣候相關財務信息披露小組(TCFD)的分類，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。

識別

公司總部每年對包括法律法規與政策制度、極端天氣等與氣候變化有關的信息進行收集、評估和歸類，並匯報給相關部門領導進行討論。

評估

通過對標國際標準、公司實踐、利益相關方溝通等，公司確定包括氣候變化問題在內的17個聯合國可持續發展目標的風險和機會重要性。氣候變化引起的風險和機會的水平 and 重要性取決於風險的頻率、重要性程度、時間緊迫性以及影響財務水平的其他相關因素。公司每年審核節能減排績效並根據績效評估氣候相關風險，考慮短期、中期和長期的時間框架下的風險。

實質性影響鑑定

從公司上市開始，我們持續強化審核節能減排績效並根據公司績效評估氣候相關風險。京城佳業大部分溫室氣體的產生來源於外購電力，因此我們應對氣候變化主要從以電力為主的能源高效使用出發，並從財務角度評估能耗成本，當影響超過與成本相關的特定閾值時，則定義為實質性影響。

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，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

周期	策略	預期效果
短期	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。	識別氣候相關風險和機遇，強化節能減排和低碳運營意識。
中期	將能源節約和環境保護全面、系統地納入公司業務考核體系，並與相關責任人的薪酬、晉升等直接掛鉤。	企業發展與低碳環保同頻共振，單位營收能源消耗持續降低。
長期	錨定國家「雙碳」戰略目標，適時開展業務創新實踐和技術升級。	打造「零碳社區」，落實可持續發展。

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2024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。

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。

2024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紀錄新低。

2022-2024年京城佳業溫室氣體排放情況：

指標	單位	2024年	2023年	2022年
溫室氣體總排放	噸二氧化碳當量	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	3,125.10	3,547.64	4,137.18
直接排放二氧化碳（範圍一） ²	噸二氧化碳當量	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	73,632.80	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	2025年實現溫室氣體排放密度在2023年的基礎上減少10%左右。
能源消耗密度	在管項目公共能源消耗密度基於2023年，逐年降低。

¹ 2024年的溫室氣體排放密度採用京城佳業2024年底的總在管面積45.87百萬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，2024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。

環境合規管理 守護綠水青山

能源使用

京城佳業高度重視環境友好建設，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。本集團將努力協同同行、上下游企業及客戶溝通資源環境問題，將可行的措施逐漸拓展至不同服務項目，促進京城佳業達成可持續發展目標。

我們嚴格遵守《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，持續完善公司內部環境管理體系。努力從公司總部到子公司，強化各級組織持續在活動全過程對環境影響因素和風險的識別、評估，制定相關環境方針、目標及實施控制措施。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2024年，京城佳業能源消耗密度實現連續三年下降。

指標	單位	2024年	2023年	2022年
能源總耗量 ³	兆瓦時	485,591.25	500,425.18	447,705.57
能源消耗密度 ⁴	兆瓦時／ 百萬平方米	10,586.25	12,102.18	12,139.52
汽油使用量	升	10,157	16,990	13,751
柴油使用量	升	1,338	1,575	1,980
天然氣使用量	立方米	32,230,427	34,473,407	34,866,051
外購電量	兆瓦時	128,110	125,086	135,338
外購熱力	百萬千焦	5,197	7,055	／

廢棄物管理

京城佳業在服務的住宅、商企和城市空間配合各地政府落地垃圾分類，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。



京城佳業將垃圾分類工作視為重點目標與任務

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 2024年的能源消耗密度採用京城佳業2024年底的總在管面積45.87百萬平方米作為分母進行計算。

2022年至2024年京城佳業廢棄物排放情況：

指標	單位	2024年	2023年	2022年
無害廢棄物	噸	234.08	373.45	422.30
無害廢棄物密度 ⁵	噸／百萬平方米	5.10	9.03	11.45
有害廢棄物	噸	3.27	2.29	3.76
有害廢棄物密度 ⁶	噸／百萬平方米	0.07	0.06	0.10

2024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。

水資源管理

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2024年，京城佳業用水總量和用水密度實現連續三年下降。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年至2024年京城佳業總水資源使用情況：

指標	單位	2024年	2023年	2022年
總用水量	立方米	2,082,703	2,401,888	2,494,030.3
用水密度 ⁷	立方米／ 百萬平方米	45,404.47	58,086.77	67,625.55

⁵ 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因為：本年度本集團辦公區域減少裝修，相應地降低了裝修垃圾產量；同時，本集團倡導辦公家具利舊，大件垃圾產量下降。2024年的無害廢棄物密度採用京城佳業2024年底的總在管面積45.87百萬平方米作為分母進行計算。

⁶ 2024年的有害廢棄物密度採用京城佳業2024年底的總在管面積45.87百萬平方米作為分母進行計算。

⁷ 2024年的用水密度採用京城佳業2024年底的總在管面積45.87百萬平方米作為分母進行計算。

綠色低碳運營 共創美好生活

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。2024年，我們開展重點耗能單位運營能耗管理措施，城承物業溫室氣體（二氧化碳）排放，主要來自物業管理、供熱運行輔助設施電力消耗的間接排放及供熱運行服務生產熱源消耗天然氣產生的直接排放。根據排放系數折算，供熱運行產生的直接、間接排放佔城承物業二氧化碳排放總量的90%左右，系產生排放的主要業務。供熱運行按照公司制定的燃氣指標運行，燃氣指標制定參照北京市地標、歷史運行數據、設備情況、供熱末端建築結構等情況制定，運行部門根據燃氣指標結合日度數（室外溫度）制定當日運行計劃，每15天公司主管部門對運行數據進行核查，確保指標的有效執行。

案例19

LED智能照明改造

2024年，城承物業採購2,500盞LED燈具用於管轄區域公共區域照明燈具升級，其中1,340盞採購LED雷達感應燈具用於地下停車場，以達到按需照明、降低能耗的目的。

案例20

電梯集選功能改並聯功能技術升級改造

2024年，城承物業對物業管理區域內50台電梯的集選控制乘客電梯系統升級為並聯控制系統，降低電梯空載運行能耗、智能分配乘客、減少乘客等待時間，提升運行效率，實現節約能源。

案例21

世華泊郡鍋爐房煙氣餘熱回收裝置改造

城承物業下屬的世華泊郡鍋爐房通過合同能源管理的方式，率先嘗試引進——煙氣餘熱深度回收裝置。預計節能對比老舊煙氣餘熱回收裝置提高8%。

商企能源管理

京城佳業作為「全國知名的城市服務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，著力從數字化賦能、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，我們憑藉著城建集團產業佈局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。



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。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，落實落細《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。



城承物業節能宣傳

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	2024年	2023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	25,357	25,423
硫氧化物	千克	1,360	1,230
可吸入顆粒物	千克	469	471
A1.2 溫室氣體排放量及密度			
溫室氣體總排放	噸二氧化碳當量	143,348.48	146,694.96
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 百萬平方米	3,125.10	3,547.64
直接排放二氧化碳 (範圍一)	噸二氧化碳當量	69,715.68	74,581.30
間接排放二氧化碳 (範圍二)	噸二氧化碳當量	73,632.80	72,113.66
A1.3 所產生有害廢棄物量密度			
有害廢棄物總量	噸	3.27	2.29
有害廢棄物密度	/ 百萬平方米	0.07	0.06
A1.4 所產生無害廢棄物量密度			
無害廢棄物總量	噸	234.08	373.45
無害廢棄物密度	/ 百萬平方米	5.10	9.03

ESG 指標	單位	2024年	2023年
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	485,591.25	500,425.18
能源消耗密度	兆瓦時／百萬平方米	10,586.25	12,102.18
直接能源消耗量	兆瓦時	349,035.51	373,380.62
汽油使用量	升	10,157	16,990
柴油使用量	升	1,338	1,575
天然氣使用量	立方米	32,230,427	34,473,407
間接能源消耗量	兆瓦時	136,555.74	127,044.56
外購電量	兆瓦時	128,110	125,086.28
外購熱力	百萬千焦	5,197	7,055
A2.2總耗水量及密度			
用水量	立方米	2,082,703	2,401,888
用水密度	立方米／百萬平方米	45,404.47	58,086.77

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。
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. 2024年，無害廢棄物密度較上一年度大幅減少，主要是2024年本集團辦公區域減少裝修，相應地，裝修垃圾產量；同時，本集團倡導辦公家具利舊，大件廢棄物減少。
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、 2024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2024年底的總在管面積45.87百萬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	2024年	2023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	1,871	1,865
性別			
男	人	1,049	1,112
女	人	822	753
僱傭類型			
全職	人	1,868	1,862
兼職	人	3	3
崗位類型			
管理崗	人	975	943
操作崗	人	896	922

ESG 指標	單位	2024年	2023年
B1 僱傭			
按年齡劃分			
30歲或以下	人	361	317
31 – 40歲	人	609	615
41 – 50歲	人	541	546
50歲或以上	人	360	387
按地區劃分			
北京地區	人	1,656	1,642
北京地區以外	人	215	223
按僱員類別劃分			
高級管理人員	人	38	43
中級管理人員	人	282	277
普通員工	人	1,551	1,545
員工權益與福利			
參加社會保險人數	人	1,868	1,862
人均帶薪休假天數	天	8.58	8.49
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	%	15.32%	10.84%
按性別劃分			
男性員工流失率	%	16.40%	9.95%
女性員工流失率	%	13.84%	12.13%

ESG指標	單位	2024年	2023年
B1僱傭			
按年齡劃分			
30歲或以下	%	29.20%	20.22%
31 – 40歲	%	10.62%	9.44%
41 – 50歲	%	10.69%	9.44%
50歲或以上	%	17.16%	6.51%
按地區劃分			
北京地區	%	13.04%	9.69%
北京地區以外	%	32.57%	18.08%

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	2024年	2023年	2022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	0	0	0
因工作關係而死亡的比率	%	0	0	0
B2.2因工傷損失工作日數	天	437	299	331

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	2024年	2023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%
按僱員類別劃分			
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	6.26	3.91
按性別劃分			
男性員工平均受訓時長	小時	6.59	3.63
女性員工平均受訓時長	小時	5.83	4.56
按僱員類別劃分			
高級管理人員平均受訓時長	小時	6.11	4.72
中級管理人員平均受訓時長	小時	12.50	4.13
普通員工平均受訓時長	小時	5.15	3.83
員工培訓總投入	萬元	196	/

註：培訓數據包含線上和線下的培訓。

ESG指標	單位	2024年	2023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	1,386	1,130
按地區劃分			
東北地區供應商數	個	2	0
華北地區供應商數	個	1,357	1,088
華東地區供應商數	個	17	18
華中地區供應商數	個	2	2
華南地區供應商數	個	4	2
西南地區供應商數	個	4	20
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	<p>《中華人民共和國環境保護法》(2014修訂)</p> <p>《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》(2020修訂)</p> <p>《中華人民共和國水污染防治法》(2017修正)</p> <p>《中華人民共和國大氣污染防治法》(2018修正)</p> <p>《城鎮排水與污水處理條例》(2013年10月發佈)</p> <p>《國家危險廢物名錄》(2020年11月、2024年11月發佈)</p> <p>《危險廢物轉移管理辦法》(2021年11月發佈)</p> <p>《中華人民共和國節約能源法》(2018修正)</p> <p>《中華人民共和國清潔生產促進法》(2012修訂)</p> <p>《中華人民共和國水法》(2016修正)</p>	<p>《節能減排倡議書》</p> <p>《公務車管理辦法》</p>
A4 氣候變化	<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>
B1 僱傭	<p>《中華人民共和國勞動法》(2018修正)</p> <p>《中華人民共和國勞動合同法》(2012修正)</p> <p>《中華人民共和國社會保險法》(2018修正)</p> <p>《中華人民共和國民法典》(2020年5月發佈)</p> <p>《中華人民共和國就業促進法》(2015修正)</p> <p>《中華人民共和國殘疾人保障法》(2018修正)</p> <p>《殘疾人就業條例》(2007年2月發佈)</p>	<p>《員工守則》</p> <p>《員工離職管理辦法》</p> <p>《企業年金方案實施細則》</p>
B2 健康與安全	<p>《中華人民共和國勞動法》(2018修正)</p> <p>《中華人民共和國勞動合同法》(2012修正)</p> <p>《中華人民共和國社會保險法》(2018修正)</p> <p>《工傷保險條例》(2010修訂)</p> <p>《中華人民共和國安全生產法》(2021修正)</p> <p>《中華人民共和國職業病防治法》(2018修正)</p>	<p>《全員安全生產責任制》</p> <p>《安全生產責任書》</p>
B3 發展及培訓	<p>《中華人民共和國勞動法》(2018修正)</p> <p>《中華人民共和國勞動合同法》(2012修正)</p> <p>《中華人民共和國社會保險法》(2018修正)</p>	<p>《培訓管理辦法》</p>
B4 勞工準則	<p>《中華人民共和國勞動法》(2018修正)</p> <p>《中華人民共和國勞動合同法》(2012修正)</p> <p>《中華人民共和國社會保險法》(2018修正)</p> <p>《中華人民共和國未成年人保護法》(2024修正)</p> <p>《禁止使用童工規定》(2002年10月發佈)</p>	<p>《員工守則》</p>

層面	主要外部法例及準則	主要內部政策指引
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)	《供應商名錄管理辦法》 《供應商分級管理細則》
B6 產品責任	《中華人民共和國安全生產法》(2021修正) 《中華人民共和國突發事件應對法》(2024修訂) 《生產安全事故應急預案管理辦法》(2019修正) 《中華人民共和國消防法》(2021修正) 《中華人民共和國廣告法》(2021修正) 《中華人民共和國商標法》(2019修正) 《中華人民共和國專利法》(2020修正) 《中華人民共和國著作權法》(2020修正) 《中華人民共和國數據安全法》(2021年6月發佈) 《中華人民共和國電子商務法》(2018年8月發佈) 《中華人民共和國消費者權益保護法》(2013修正) 《物業管理條例》(2018修正) 《互聯網信息服務管理辦法》(2024年12月發佈) 《計算機信息網絡國際聯網安全保護管理辦法》(2011修訂) 《計算機信息系統安全專用產品分類原則》(1997年4月發佈)	《生產安全事故應急救援預案》 《防汛管理辦法》 《防汛應急預案》 《網絡安全管理制度》 《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》)) 《信息化項目管理辦法》
B7 反貪污	《中華人民共和國公司法》(2023修訂) 《中華人民共和國反不正當競爭法》(2019修正) 《中華人民共和國反洗錢法》(2024修訂)	《企業內部控制管理辦法》 《風險管理辦法》 《合規管理辦法》 《內部評價管理辦法》 《合規管理運行規定》
B8 社區投資	《中華人民共和國慈善法》(2023修正) 《中華人民共和國公益事業捐贈法》(1999年6月發佈)	《社區文化規劃綱要》 《社區文化建設工作指引》
D 部分：氣候相關披露	《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)	《生產安全事故應急救援預案》 《防汛管理辦法》 《防汛應急預案》

附錄III 香港聯合交易所有限公司證券上市規則 — 附錄C2《環境、社會及管治報告指引》

層面	內容	在報告中位置
B部分：強制披露規定		
	董事會聲明	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
	A1.2 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）。	應對氣候變化 把握低碳機遇 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 把握低碳機遇 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 把握低碳機遇 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)每生產單位估量。	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 把握低碳機遇 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 把握低碳機遇 環境合規管理 守護綠水青山 綠色低碳運營 共創美好生活
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。	應對氣候變化 把握低碳機遇 附錄II ESG政策列表
	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。	應對氣候變化 把握低碳機遇

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>強化員工權益保障 增進員工福祉</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>堅守風險底線 落實安全責任</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。	堅守風險底線 落實安全責任
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>構建多元培訓體系，助力員工成長發展</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	<p>一般披露</p> <p>有關防止童工或強制勞工的：</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>強化員工權益保障 增進員工福祉</p> <p>附錄II ESG政策列表</p>
	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	強化員工權益保障 增進員工福祉
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	強化員工權益保障 增進員工福祉
B5供應鏈管理	<p>一般披露</p> <p>管理供應鏈的環境及社會風險政策。</p>	<p>可持續供應鏈 護航穩健發展</p> <p>附錄II ESG政策列表</p>
	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。	可持續供應鏈 護航穩健發展
	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。	可持續供應鏈 護航穩健發展
	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辦法。	可持續供應鏈 護航穩健發展

層面	內容	在報告中位置
C部分：「不披露就解釋」條文		
B6產品責任	<p>一般披露</p> <p>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：</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>夯實國匠品質 追求卓越服務</p> <p>附錄II ESG政策列表</p>
	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。	<p>夯實國匠品質 追求卓越服務</p> <p>深耕科技賦能 創新智慧運營</p> <p>附錄I ESG關鍵績效數據表</p>
	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
B7反貪污	<p>一般披露</p> <p>有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：</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>堅持黨建引領 強基固本築壘</p> <p>附錄II ESG政策列表</p>
	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。	堅持黨建引領 強基固本築壘
	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	堅持黨建引領 強基固本築壘
	B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	堅持黨建引領 強基固本築壘

層面	內容	在報告中位置
C部分：「不披露就解釋」條文		
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。	多元服務產品 創新業態佈局 匯聚向善之力 勇擔社會責任 多彩節日活動 豐富社區生活 附錄II ESG政策列表
	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)。	匯聚向善之力 勇擔社會責任
	B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	匯聚向善之力 勇擔社會責任

附錄IV 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 把握低碳機遇
<ul style="list-style-type: none"> a) 描述董事會對氣候相關風險和機遇的監督情況。 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 把握低碳機遇
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 把握低碳機遇
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 把握低碳機遇
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 把握低碳機遇
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℃或更嚴苛的情景)。	應對氣候變化 把握低碳機遇
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 把握低碳機遇
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 把握低碳機遇
b) 描述組織在氣候相關風險的管理流程。	應對氣候變化 把握低碳機遇
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 把握低碳機遇
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 把握低碳機遇
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 把握低碳機遇
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 把握低碳機遇
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 把握低碳機遇

附錄V 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	提升治理能力 貫徹ESG理念
ESG風險與機遇	強化合規管控 長遠穩健經營 提升治理能力 貫徹ESG理念
利益相關方溝通	提升治理能力 貫徹ESG理念
實質性議題評估	提升治理能力 貫徹ESG理念

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
	能源	水資源消耗強度	附錄I ESG關鍵績效數據表
		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

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			
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
			一般工業固廢管理
	氣候變化	溫室氣體排放	溫室氣體來源與類型
溫室氣體排放管理			應對氣候變化 把握低碳機遇
範圍一排放			應對氣候變化 把握低碳機遇 附錄I ESG關鍵績效數據表
		範圍二排放	應對氣候變化 把握低碳機遇 附錄I ESG關鍵績效數據表
		溫室氣體排放強度	應對氣候變化 把握低碳機遇 附錄I ESG關鍵績效數據表
減排管理		溫室氣體減排管理	應對氣候變化 把握低碳機遇
氣候風險管理		氣候風險管理	應對氣候變化 把握低碳機遇
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	
環境範疇指標			
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 把握低碳機遇 綠色低碳運營 共創美好生活
		水資源使用管理	環境合規管理 守護綠水青山
	資源管理措施	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
		綠色技改和循環利用	綠色低碳運營 共創美好生活
	綠色環保行動與措施	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	可持續供應鏈 護航穩健發展
		環保公益活動	匯聚向善之力 勇擔社會責任
	綠色低碳認證	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	匯聚向善之力 勇擔社會責任 應對氣候變化 把握低碳機遇	

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	強化員工權益保障 增進員工福祉
		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	強化員工權益保障 增進員工福祉
	員工薪酬與福利	薪酬理念與政策	強化員工權益保障 增進員工福祉
		工作時間和休息休假	強化員工權益保障 增進員工福祉
		薪酬福利保障情況	強化員工權益保障 增進員工福祉
		員工民主管理	強化員工權益保障 增進員工福祉
	員工健康與安全	員工職業健康安全管理	堅守風險底線 落實安全責任
		員工安全風險防控	堅守風險底線 落實安全責任
		安全事故及工傷應對	堅守風險底線 落實安全責任
	員工發展與培訓	員工關愛與幫扶	強化員工權益保障 增進員工福祉
		員工激勵及晉升政策	強化員工權益保障 增進員工福祉
		員工教育與培訓	構建多元培訓體系 助力員工成長發展
	員工滿意度	員工職業規劃及職位變動支持	構建多元培訓體系 助力員工成長發展
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	堅守風險底線 落實安全責任	
		質量管理	夯實國匠品質 追求卓越服務	
		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	夯實國匠品質 追求卓越服務 深耕科技賦能 創新智慧運營	
		客戶投訴及處理情況	夯實國匠品質 追求卓越服務 深耕科技賦能 創新智慧運營	
		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	夯實國匠品質 追求卓越服務 多元服務產品 創新業態佈局 深耕科技賦能 創新智慧運營	
		創新成果	多元服務產品 創新業態佈局 深耕科技賦能 創新智慧運營	
		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	可持續供應鏈 護航穩健發展
			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	可持續供應鏈 護航穩健發展	
		供應鏈安全保證與應急預案	可持續供應鏈 護航穩健發展	

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			
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	匯聚向善之力 勇擔社會責任
		對當地社區的貢獻與影響	多元服務產品 創新業態佈局 多彩節日活動 豐富社區生活 匯聚向善之力 勇擔社會責任
	社會公益活動	參與社會公益活動的政策措施	匯聚向善之力 勇擔社會責任
		參與社會公益活動的投入及成效	匯聚向善之力 勇擔社會責任
	國家戰略響應	無障礙環境建設	進一步完善
		產業轉型	多元服務產品 創新業態佈局
		鄉村振興與區域協同發展	匯聚向善之力 勇擔社會責任
		「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	多元服務產品 創新業態佈局 多彩節日活動 豐富社區生活 匯聚向善之力 勇擔社會責任

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	堅持黨建引領 強基固本築壘
		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	堅持黨建引領 強基固本築壘
		廉政建設措施成效	堅持黨建引領 強基固本築壘

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	提升治理能力 貫徹ESG理念
		投資者溝通	提升治理能力 貫徹ESG理念
		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	2024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VI 意見反饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀京城佳業2024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：jcjy@bcjps.com

主題：《京城佳業2024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"/>				
您覺得本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整？	<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"/>				

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？

