

金融街物業股份有限公司

FINANCIAL STREET PROPERTY 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：1502

2020 環境、社會及 管治報告



目錄

關於本報告	2
關於金融街物業	3
落實責任管治，提供優質服務	5
ESG理念與管治	5
強化責任溝通	6
全面風險管理	7
保障卓越服務	8
提升客戶體驗	13
落實安防責任	14
強化業務合規，助推合作共贏	17
深化廉潔建設	17
保障信息安全	21
規範品牌推廣	22
維護知識產權	22
優化供應體系	23
保障員工權益，助力員工成長	24
員工僱傭與權益	24
員工發展與培訓	28
員工健康與安全	33
員工關懷與活動	34
倡導綠色運營，構建生態和諧	37
倡導綠色辦公	37
踐行能源節約	38
落實垃圾分類	40
環境關鍵績效指標	41
助力社區公益，回饋社會關懷	43
落實精準扶貧	43
開展公益慈善	44
專題：抗擊新冠疫情，我們在行動	46
落實防控工作	46
關愛一線職工	48
附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引	51

關於本報告

報告簡介

本報告為金融街物業股份有限公司(以下簡稱「**金融街物業**」、「**本公司**」、「**公司**」或「**我們**」)發佈的第一份《環境、社會及管治報告》(以下簡稱「**ESG報告**」)，旨在以透明公開的方式披露本公司過去一年的可持續發展表現，以回應各利益相關方對於本公司可持續發展管理的關注與期望。本報告應與2020年公司年報《企業管治報告》章節一併閱讀，以幫助讀者更全面地了解本公司ESG表現。

報告範圍

本報告的報告期間為2020年1月1日至2020年12月31日(以下簡稱「**本年度**」)，為增強報告的可比性和完整性，部分內容向前後適度延伸。

報告標準

本報告遵循香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「**香港聯交所**」)主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱「**ESG報告指引**」)編製，嚴格履行「不披露就解釋」條文的披露責任，並基於本公司的業務性質選擇性披露「建議披露」的關鍵績效指標。本報告於附錄呈列《ESG報告指引》內容索引，以便讀者概覽本公司ESG績效。

信息來源

本報告披露信息來自金融街物業正式文件、統計數據或公開資料，並經內部監督機制及檢視程序審定。董事會對報告內容的充分性和適當性負責，確保其不存在虛假記錄、誤導性陳述或重大遺漏。

發佈方式

本報告以中、英文兩種文字進行編製，以電子形式發佈，並已上載至金融街物業官方網站www.jrjlife.com和香港聯交所網站www.hkexnews.hk。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版為準。

確認及批准

本報告於2021年5月26日獲董事會審議通過。

關於金融街物業

企業概況

金融街物業股份有限公司(股份代號：1502.HK)創立於1994年5月，是一家中國國有綜合物業管理公司。公司以北京金融街區域的物業管理及相關服務為起點，現已發展成為一家綜合物業管理公司，專注向位於國家各級金融管理中心的物業提供物業管理及相關服務。

業務模式

公司將自身戰略定位聚焦在高端商務物業運營方向，秉承「服務精英，福澤大眾」的企業使命，為客戶提供優質、專業的物業服務。憑藉我們向商務物業提供物業管理及相關服務的豐富經驗，我們已將北京金融街區域的物業管理模式複製至全國重點地區的其他金融管理中心。我們的業務區域遍及華北、華東、華南、西南、東北及華中等六個地區的十三個省市，業務類型包含物業管理、酒店經營、社區養老、房產經紀、餐飲服務等。公司現已發展成為具有一流管理理念、專業化信息管理平台、綠色能源管理和以高端商務物業服務為核心競爭優勢的物業服務企業。

榮譽認可

自創立以來，公司結合自身物業管理的經驗，深入分析業主的內在需求，為廣大客戶量身打造全生命週期的產品及服務，提供更加便捷的生活方式。2020年本公司榮獲多項來自政府機構、行業協會等的榮譽和認可。



關於金融街物業(續)

金融街物業股份有限公司2020年度所獲主要獎項

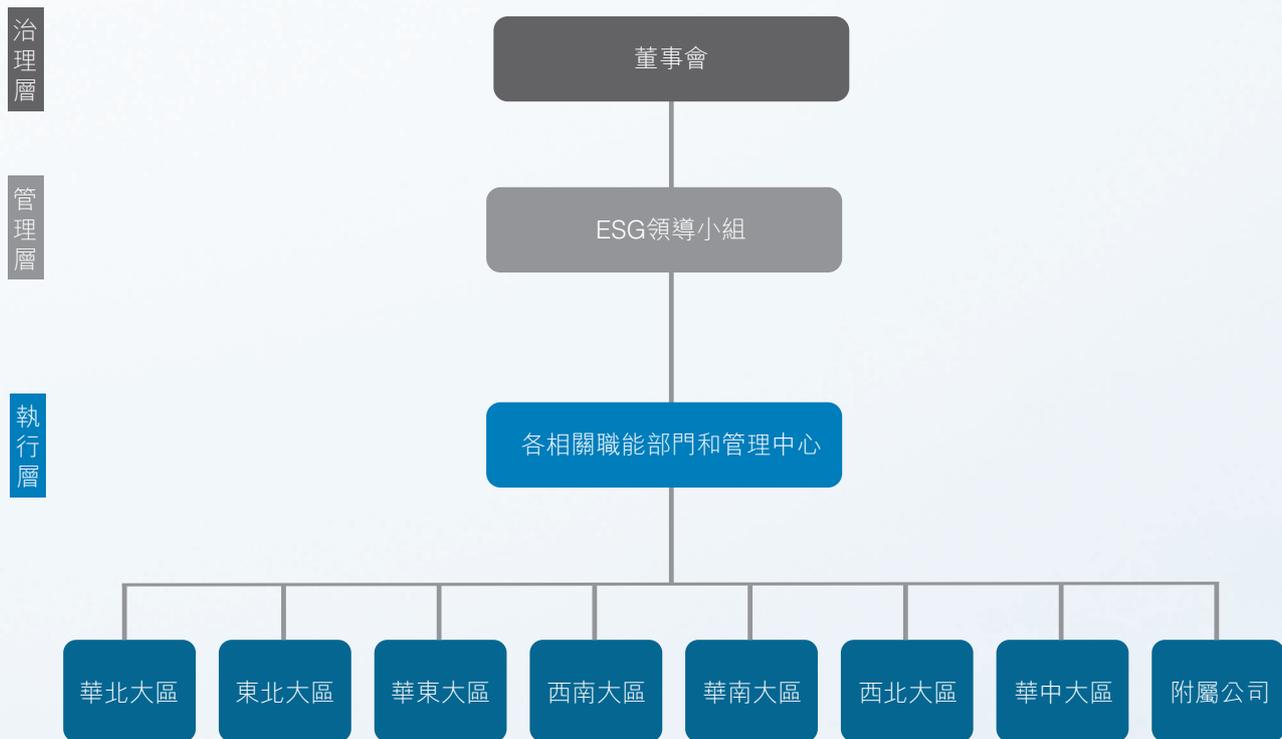
獎項名稱	頒獎單位
北京市模範集體	中共北京市委 北京市人民政府
2020寫字樓物業服務領先企業	中物研協
2020華北品牌物業服務企業10強	上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2020中國物業服務百強企業	中國指數研究院
2020中國辦公物業管理優秀企業	
2020中國物業服務百強服務質量領先企業	
2020中國特色物業服務領先企業－商務物業服務	
2020中國物業服務專業化運營領先品牌企業	
2020中國物業特色品牌企業－商務物業管理	
2020中國物業服務行業示範基地－金嘉大廈	中國指數研究院
2020中國物業服務行業示範基地－中國再保險中心	中國物業服務價格指數系統
2020年哈爾濱市市級物業管理優秀示範項目	哈爾濱市物業管理協會
上海市物業管理優秀示範項目(非居住物業)－金融街海倫中心	上海市物業管理行業協會
全國物業管理行業微信公眾號TOP100	全國物業管理行業媒體協作網
消費扶貧青稞基地公益認購證書	中國社區扶貧聯盟

落實責任管治，提供優質服務

ESG理念與管治

本公司積極識別並遵循企業運營中涉及到的ESG相關法律法規，秉承「服務精英，福澤大眾」的企業使命，將企業ESG管理融入業務運營，全面落實ESG相關工作。

我們成立了由董事會負責、管理層領導、跨部門配合及上下聯動的ESG管理體系，以確保各項業務涉及的環境、社會風險得到妥善管理，並使ESG理念和策略得到有效落實。董事會負責公司ESG戰略和目標的制定；經營班子成立ESG領導小組，作為管理層負責ESG戰略及目標的具體實施；總部多個部門組成ESG工作組，在各自工作領域負責具體ESG工作的開展；各附屬公司及分支機構在ESG工作組的指導下，開展當地的ESG工作。



金融街物業ESG管治架構

落實責任管治，提供優質服務（續）

強化責任溝通

利益相關方溝通與回應

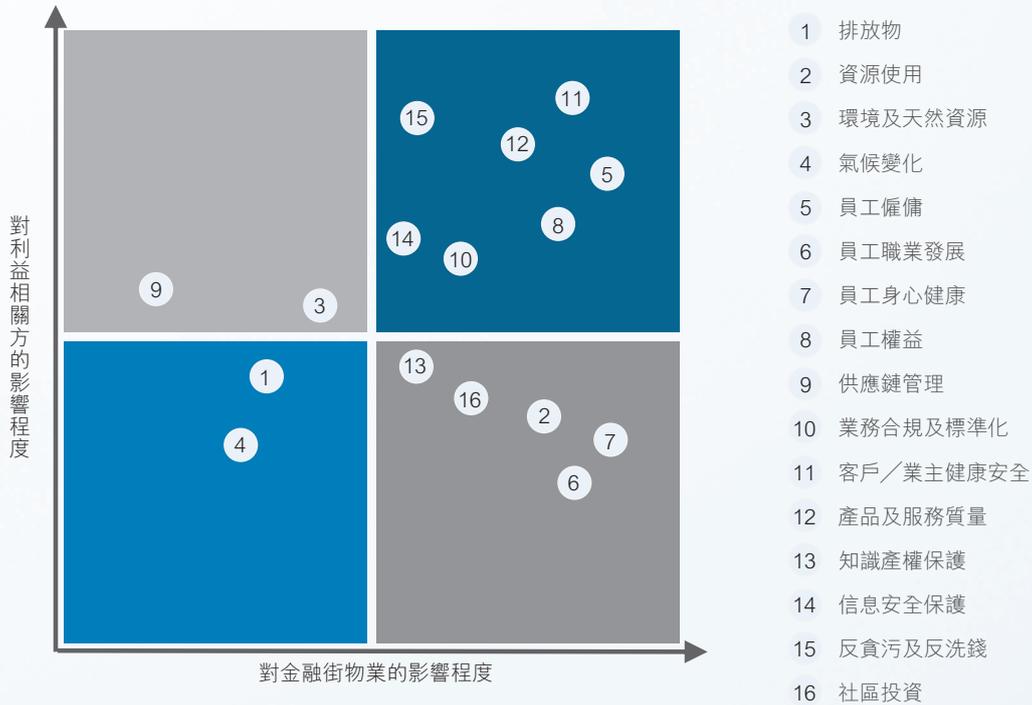
根據公司實際業務及管理運營特點，我們識別了主要利益相關方，並通過多種溝通渠道了解其關注的主要議題，積極傾聽並回應其訴求。本公司識別的主要利益相關方、其重點關注的ESG議題及主要溝通方式和渠道列示於下表：

主要利益相關方	重點關注ESG議題	主要溝通方式和渠道
政府及監管機構	僱傭、供應鏈管理、產品責任、反貪污及社區投資	政策諮詢、工作匯報、信息披露、常規檢查、監管機構會議
股東及投資者	僱傭、產品責任、反貪污	日常接待、股東大會、信息披露、投資者熱線、官方網站
客戶／業主	產品責任	服務熱線、社交媒體、滿意度調查、信息披露
員工	僱傭、健康與安全、發展及培訓及勞工準則	員工代表大會、工會、信訪
供應商／合作夥伴	供應鏈管理及反貪污	公開招標程序、合同談判、日常業務交流
媒體及非政府組織	排放物、資源使用、環境及天然資源、氣候變化、僱傭、供應鏈管理及產品責任	社交媒體、官方網站、新聞發佈會、交流會議
社區	排放物、資源使用、環境及天然資源及社區投資	社區教育與宣傳、座談與交流、公益活動

實質性議題識別與分析

為進一步明確ESG實踐的重點領域，滿足利益相關方訴求，我們開展了2020年度ESG實質性議題分析專項調研，面向主要內、外部利益相關方發放調查問卷，以了解其最為關注的ESG相關議題。本次調研共選取了16項ESG相關議題。基於利益相關方反饋結果，結合內外部專家的分析建議，我們建立了2020年度ESG實質性議題分析矩陣圖，為公司ESG工作的開展與信息披露提供幫助和指導。

落實責任管治，提供優質服務（續）

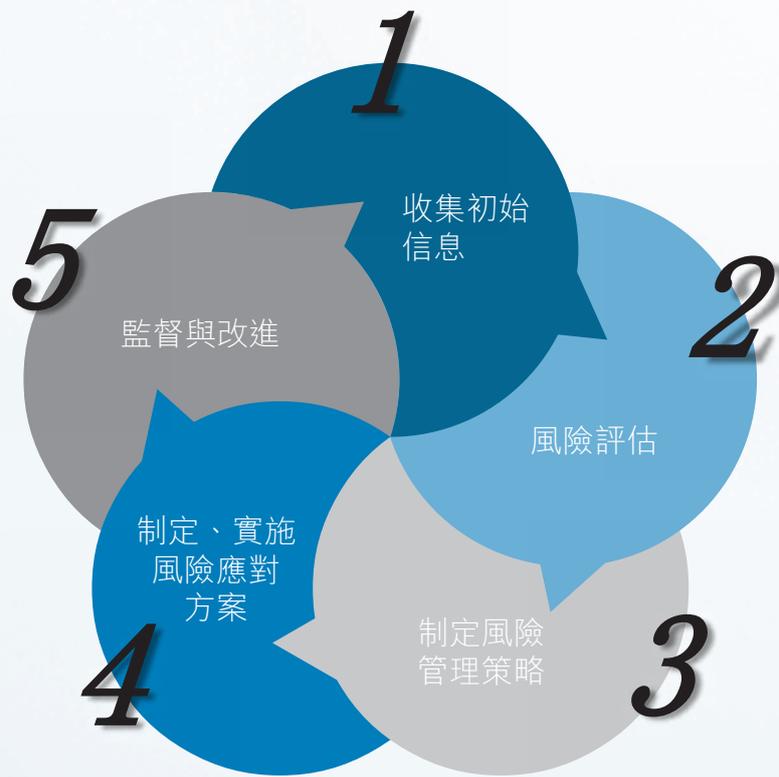


2020年度ESG實質性議題分析矩陣圖

全面風險管理

金融街物業嚴格落實《中央企業全面風險管理指引》，結合《風險管理原則和實施指南》(GB/T 24353-2009)建議，制定《全面風險管理手冊》，明確風險管理組織體系、職責分工，構建風險管理「三道防線」。針對本公司面臨的戰略風險、財務風險、市場風險、運營風險及法律風險，我們組織開展日常運營管理的風險辨識與評估工作，以形成風險數據庫。我們積極關注內外部環境、政策等因素對公司經營目標的影響，每年定期開展年度重大風險識別，從風險發生可能性及影響程度兩個維度對風險進行評估，並通過一系列的控制活動，以期能夠在可控的範圍內降低風險。

落實責任管治，提供優質服務（續）



此外，金融街物業積極響應國家號召，在公司的戰略風險、市場風險及運營風險中，將節能減排和智能化運營納入內在競爭力評價及提升措施，同時也將環境與氣候等因素納入風險管理體系之內。

保障卓越服務

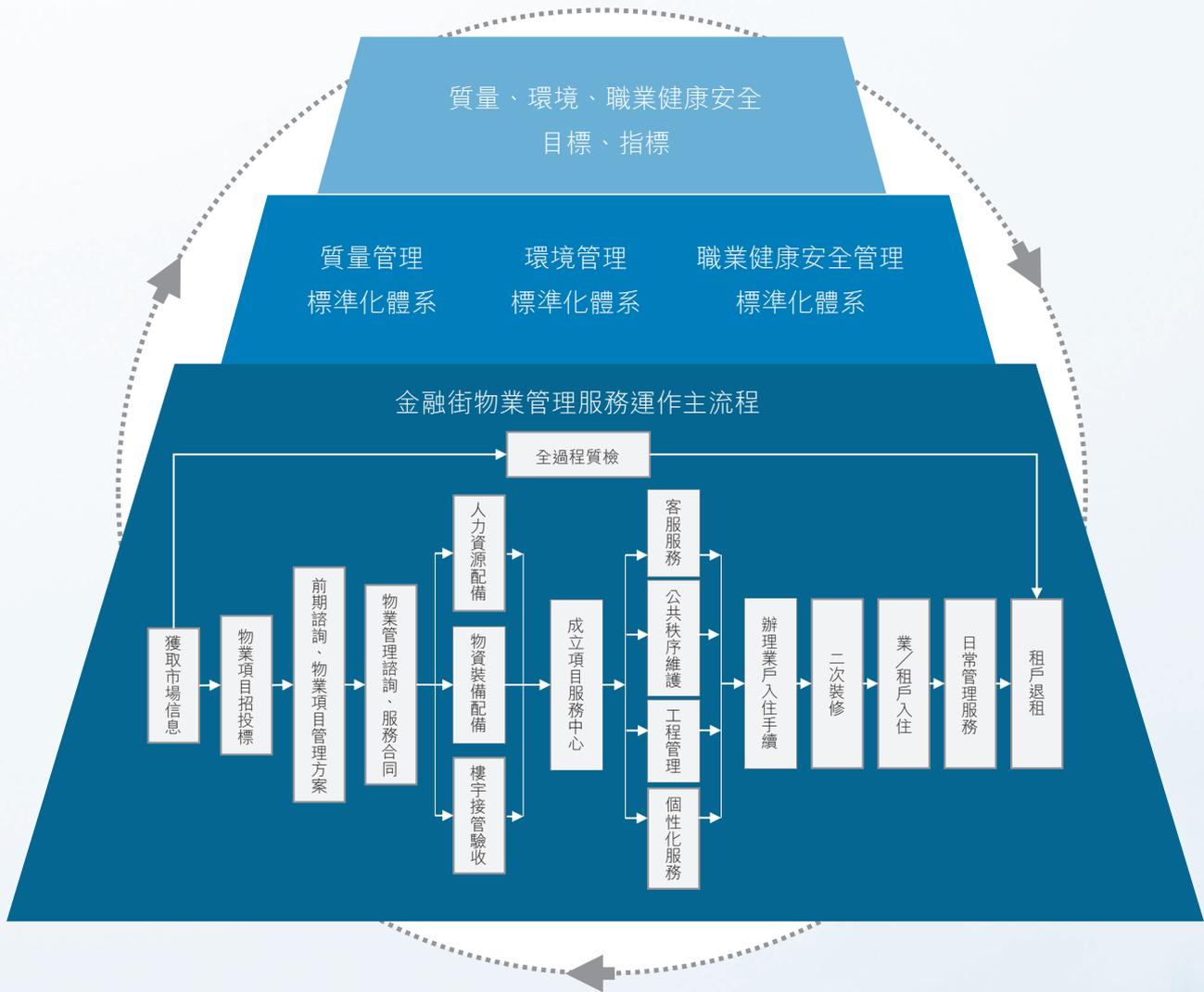
健全服務標準化流程

在公司上市及物業管理服務產品輻射全國的背景下，金融街物業秉承「成為中國商務物業服務的引領者」的企業願景，開啟「系統化營運，標準化服務」的新篇章。本公司遵循《物業管理條例》等法規，制定並嚴格實施《質量、環境、職業健康安全手冊》《物業服務作業指導書》《品質督查工作標準》等管理制度，有效約束和規範物業服務標準化運行。

為適應市場化運營，快速複製管理模式，保證項目服務品質，公司建立了標準化作業指導體系，確保所管理項目標準化、規範化、專業化、系統化運營。本公司以物業管理服務過程要素的識別為切入點，以兌現物業服務標準並履行

落實責任管治，提供優質服務（續）

社會責任為焦點，搭建了「一個平台+三個體系」標準化模型，形成受控文件應用於項目的管理與服務，確保公司依法合規履行社會責任，助力質量、環境、職業健康安全目標及指標的實現。多年來金融街物業取得多項包含ISO9001、ISO14001及ISO45001在內的標準化體系認證。



「一個平台+三個體系」標準化模型

公司當前服務產品類別日漸豐富，項目規模不斷拓展，在未來我們將應用金融街物業十餘年的「標準化體系」成果與經驗，在保持傳統物業服務產品輸出穩定性和持續改進的同時，運用服務產品要素過程梳理和系統管控的方法，持續提高各類服務產品輸出的綜合績效。

落實責任管治，提供優質服務（續）

提升管理數字化水平

隨著時代發展與科技進步，社會大眾對高質量物業服務、品質生活水平的需求日益提升。金融街物業緊跟科技應用發展趨勢，積極踐行公司數字化轉型，及時了解掌握最新科技發展趨勢和研究領域的前沿動態，緊緊圍繞科技賦能、提質增效的管理思路，利用AI技術、大數據、雲計算、萬物互聯等科技手段，引入企業資源管理平台、物業ERP服務系統、IBMS智能建築管理系統、移動辦公技術等市場領先技術，打造高端商務服務核心優勢，實現物業設施管理價值的最大提升，全面提升公司管理效能及服務質量。

案例：「金蝶我家雲」統一雲平台及物業服務解決方案

隨著本公司的業務高速增長，管控難度也隨之日益提升。為全方位提高金融街物業對外服務效率及內部工作管控協同效率，本公司引入「金蝶我家雲」統一收費平台及物業服務解決方案。

「金蝶我家雲」聚焦公司的管理需求和使用場景，通過統一收費平台解決方案和物業服務解決方案，搭建一體化SaaS物業管理平台，建立金融街物業生態圈，形成覆蓋移動端、PC端、Web端的快速協作平台，以滿足公司的實際管理需求。管理者可通過圖文、報表等信息直觀掌握全國所有項目實際運營狀態及員工工作情況，通過大數據分析類比各項目的運行狀況，支撐管理決策分析及戰略部署。

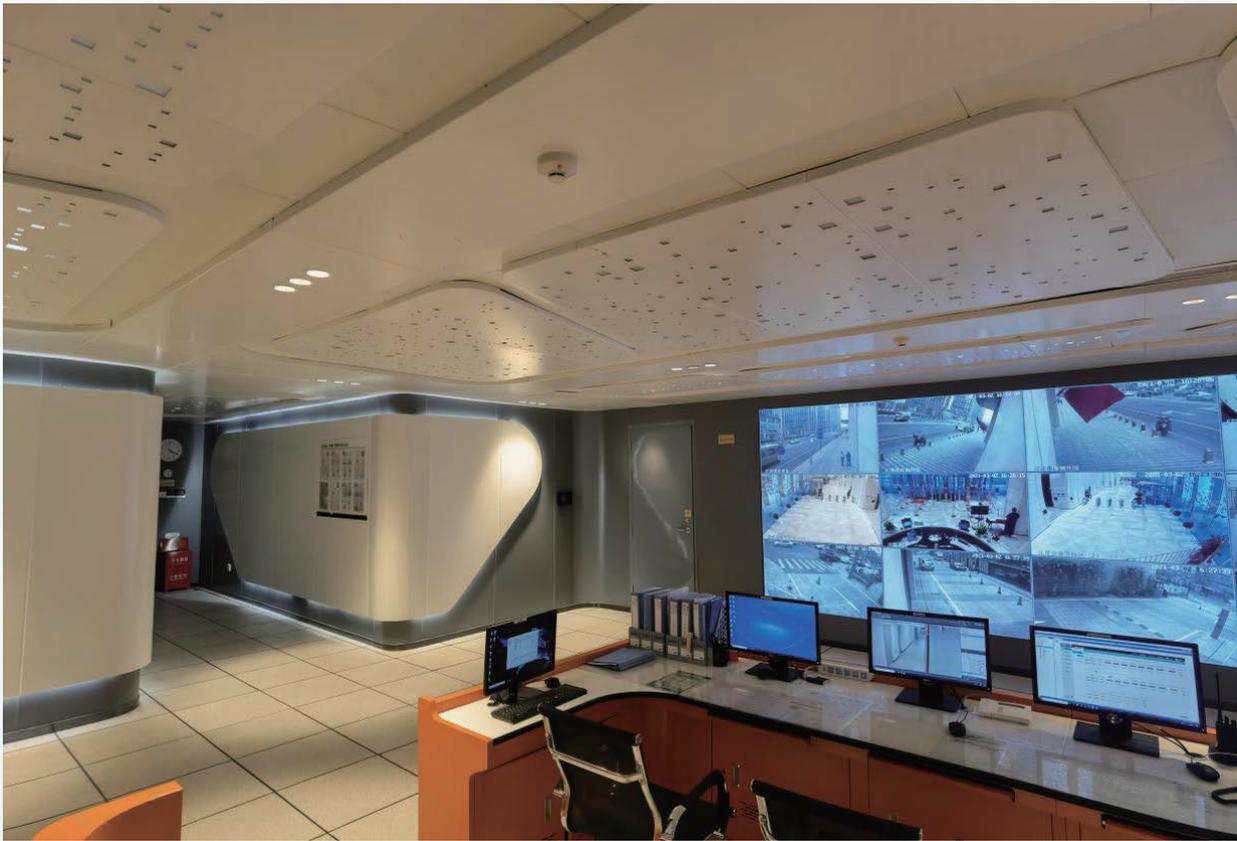


「金蝶我家雲」界面

落實責任管治，提供優質服務（續）

案例：金嘉大廈信息化平台建設

金嘉大廈是公司在北京金融街區域標誌性的商務大樓之一，內部配備消防、照明、空調新風、冷熱交換、電伴熱、柴油發電機等樓宇和安防系統。各個系統為金嘉大廈提供了安全舒適的辦公環境，但是多個系統的協同工作同時也對管理人員的專業程度提出更高的要求。為集中管理前述系統，金嘉大廈建設智慧集控管理平台，對大廈內部樓宇及安防系統進行智能化改造，實現重要出入口的視頻監控管理、人臉識別進出權限管理、人員軌跡追蹤管理、消防系統設備狀態和報警信息管理、能耗數據的統計和管理、新風空調系統的數據監測和自控管理、冷熱交換系統的數據統計和自控管理、照明系統照度監測和自控管理、柴油發電機的數據監測和管理、電伴熱系統溫度監測和自控管理、報警系統的多方聯動預案管理，再通過軟件管理系統的應用，在降低管理人員的操作難度、提高工作效率的同時，有效提升了大廈智能化等級。

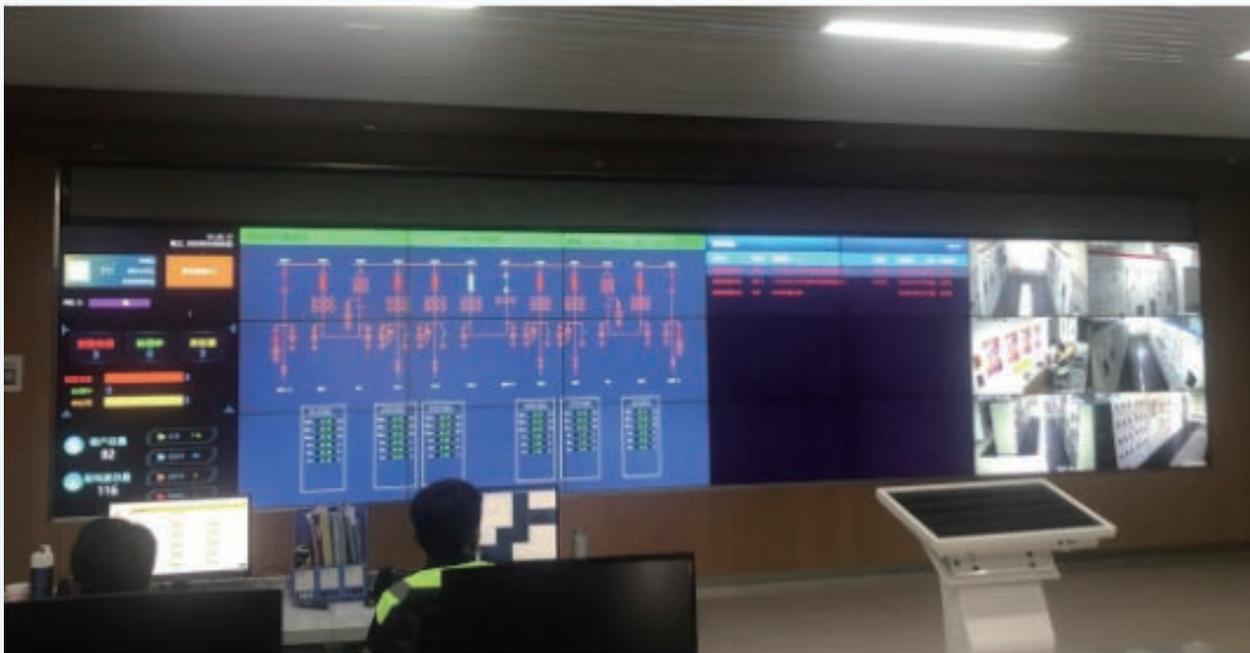


金嘉大廈智慧集控管理平台

落實責任管治，提供優質服務（續）

案例：月壇金融街中心配電系統智能化配電運維改造

月壇金融街中心項目是金融街物業在北京商業單體面積最大的物業項目，建築體量約40萬平方米，配電室共有14台變壓器，容量為21,300kVA。為了對大體量配電設施設備進行有效監管，月壇金融街中心對配電系統進行智能化配電運維改造。改造完成後，該系統實現了對配電室的遠程監控、數據實時傳輸、報警信息實時推送，不僅可以有效提高運維質量，而且可以使項目工程配電人員全員參與運營管理。



總部主監控中心

配電室智能化監管系統			
確定配電室	處理中	全部	实时
<p>报警</p> <p>备用通讯中断</p> <p>报警点: AA8-3_1cstate</p> <p>未处理</p> <p>2020-03-20 11:23:05</p>	<p>报警</p> <p>新M600电源 B相电流 超限</p> <p>报警值: 236.88A</p> <p>报警点: 209-8_1b</p> <p>未处理</p> <p>2020-03-20 11:28:24</p>	<p>报警</p> <p>3#空压机 B相电流 超限</p> <p>报警值: 306.44A</p> <p>报警点: 205-8_1b</p> <p>未处理</p> <p>2020-03-20 11:08:25</p>	
<p>报警</p> <p>电桥T3 B相电流 超限</p> <p>报警值: 31.96A</p> <p>报警点: 210-1_1b</p> <p>未处理</p> <p>2020-03-20 11:24:35</p>	<p>报警</p> <p>配电站空调 B相电流 超限</p> <p>报警值: 60.38A</p> <p>报警点: 212-2_1b</p> <p>未处理</p> <p>2020-03-20 11:12:42</p>	<p>报警</p> <p>1-2KY-011# 空压机 B相出线温度 高</p> <p>报警值: 60.1℃</p> <p>报警点: 211-6_CKWD-B</p> <p>未处理</p> <p>2020-03-20 11:04:31</p>	
<p>报警</p> <p>1# SD2000 C相电流 超限</p> <p>报警值: 636.7A</p> <p>报警点: 212-5_1c</p> <p>未处理</p> <p>2020-03-20 11:06:06</p>	<p>报警</p> <p>1# SD2000 A相电流 超限</p> <p>报警值: 681.6A</p> <p>报警点: 212-5_1a</p> <p>未处理</p> <p>2020-03-20 11:09:06</p>	<p>报警</p> <p>1-2KY-02 4# 5#空压机 B相电流 超限</p> <p>报警值: 300.84A</p> <p>报警点: 109-9_1b</p> <p>未处理</p> <p>2020-03-20 10:49:48</p>	

報警信息示意

落實責任管治，提供優質服務(續)

我們持續更新技術系統，制定標準化工作流程計劃以及採用自動化管理系統。在未來，我們將進一步升級數字化設備，包括用於履行接待、內部郵件及文件流轉、清潔及保安巡邏功能的機器人及中央監控平台等AI設備，以及用於履行智能訪問控制等功能的智能設備，以提升我們的數字化水平。

提升客戶體驗

服務品質提升

金融街物業始終秉承「以客戶服務需求為導向」，將服務品質與客戶滿意作為公司的基本盤，不斷提升基礎物業服務能力。公司制定並執行《群眾關注物業管理突出問題專項治理工作方案》《品質督查運行工作方案》，建立了標準明確、管理精細、信息公開、簡約高效的物業服務機制。

公司在服務方面不斷創新和探索，於本年度結合疫情管控和公司服務管理要求，對客戶交互環節的問題進行系統梳理，以提高對客服務質量。同時，為進一步升級「管家」服務內涵，以適應綜合服務場景，公司在原有管家制的基礎上精選高素質人才，經過系列培訓與考核後，選聘優秀管家成為金融街物業「金管家」與「融管家」。「金」「融」管家服務體系的核心是深層次挖掘並滿足高淨值客戶的需求，並通過對具體服務環節進行微創新，延伸企業的服務鏈，配合多樣性社區文化活動與客戶關懷，讓所有業主暖心、舒心、放心。

客戶滿意度調查

為客觀了解客戶的意見和需求，不斷提升服務質量，公司委聘獨立的諮詢公司針對我們的服務進行客戶滿意度調查，搭建客戶滿意度調查及反饋管理系統(以下簡稱「EFM系統」)。據EFM系統的數據結果顯示，公司2020年整體第三方滿意度為98.2%，均保持在行業標桿水準。

落實責任管治，提供優質服務（續）

客戶投訴管理

金融街物業重視客戶訴求，認真聆聽客戶聲音。公司制定並執行《客戶投訴管理制度》，嚴格落實「首問責任制」和「項目經理負責制」，以規範客戶投訴處理程序，提高投訴處理效率。客戶可通過400全國服務熱線、金融街物業生活在線微信公眾號、單元信息欄公示的項目負責人及管家聯繫電話等途徑向我們提出訴求。

近年來，北京市重點推進12345市民熱線接訴即辦工作，公司對客戶提出的各項訴求進行快速響應，從客戶角度出發根源性解決矛盾問題。

客戶投訴相關關鍵績效指標

指標	2020年數據
接獲投訴的數目(起)	96
投訴率(%)	<0.05
投訴處理率(%)	100
投訴解決率(%)	100

落實安防責任

金融街物業高度重視客戶與業主的健康與安全。我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《北京市生產經營單位安全生產主體責任規定》等法律法規，持續修訂並實施《安全管理手冊》，秉持「安全第一、預防為主、綜合治理」的方針，設立安全生產委員會，堅持「管生產、必須管安全」「分級負責、屬地為主」的原則，逐級簽訂公司《安全生產責任書》，提高安全生產管理。

落實責任管治，提供優質服務（續）

安全檢查

金融街物業每個季度定期審視安全工作完成情況，同時會於重大節慶、突發事件等敏感時期開展專項安全檢查。本年度，我們積極配合了各級政府部門對公司開展的多項檢查工作。



北京市西城區委職能部門對項目進行安全生產工作指導檢查

落實責任管治，提供優質服務（續）

應急演練

本公司持續完善應急管理體系，建立健全總體應急預案和各類專項應急預案，提高應急管理的針對性、實用性和可操作性。我們高度重視應急救援演練工作，於本年度制定了《2020年應急演練工作計劃》，進一步完善了《安全生產手冊》等各類專項應急預案，根據項目總體安排開展應急演練工作，同時對相關人員進行演練前教育培訓工作，確保演練安全並達到預期目的。我們與轄區消防中隊建立了良好的溝通和協作機制，中心微型消防站與消防中隊之間通過對講系統緊密聯繫，確保溝通渠道暢通。此外，我們積極參加轄區街道組織的活動，配合轄區街道開展安全疏散演練等工作。



與北京市西城區消防中隊聯合開展消防安全疏散演練

安全生產標準化

金融街物業嚴格落實國家及地方安全管理政策，按照《北京市物業管理綜合樓宇項目二級安全生產標準化評審管理辦法》等要求，完善安全管理體系，積極參加北京市安全生產標準化評審工作。2020年度金融街物業「德勝尚城」及「中國再保險公司」項目通過北京市物業管理綜合樓宇項目二級安全生產標準化評審。

強化業務合規，助推合作共贏

深化廉潔建設

本公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》等有關防止賄賂、勒索及洗黑錢的法律法規，制定了《黨委紀委關於貫徹落實中央八項規定的實施細則》《內部審計管理辦法》《經濟責任審計管理辦法》等制度規範，完善公司廉潔建設。公司堅持把廉潔教育融入到企業經營管理的全過程，深入推進廉政建設和反腐敗工作，保障企業持續健康發展。

重視日常管理

本公司要求所有員工入職時簽訂《廉潔從業承諾書》，採購人員簽訂《採購人員廉潔協議書》，為員工劃清廉潔底線。同時，我們與供應商簽訂《產品及服務採購合規聲明書》以維護公平、公正、健康、透明的商業關係。



強化業務合規，助推合作共贏（續）

為營造廉潔的工作氛圍，金融街物業編印並向管理人員發放《廉潔文化宣傳手冊》，建立廉潔提醒機制，通過黨委會、經理辦公會、黨支部會議、項目例會、微信工作群等途徑向員工發佈廉潔風險提示。



廉潔文化宣傳手冊

加強廉潔教育

金融街物業重視廉潔教育，積極引導公司管理人員及相關利益團體依法辦事、誠實守信，自覺抵制見利忘義、損公肥私、欺騙欺詐等消極腐敗現像，由點及面地做到全員覆蓋。2020年度公司結合廣大員工的思想和工作實際，組織開展了內容豐富、形式多樣的廉潔教育活動。

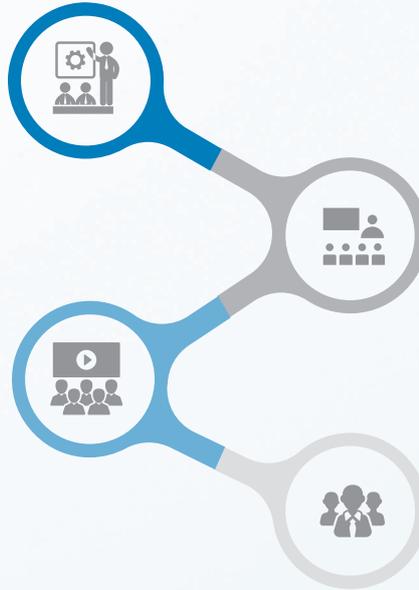
強化業務合規，助推合作共贏(續)

組織主題教育活動

各基層黨組織開展「我心中的廉潔」為主題的教育活動，共計報送13個公益作品。

轉發警示教育案例

關注並及時向各級黨組織下發宣貫中紀委、北京市紀委、西城區紀委、北京金融街投資(集團)有限公司(以下簡稱「**金融街集團**」)紀委通報的各類典型案例，2020年度共計轉發90篇警示教育案例。



開展管理人員廉潔從業培訓

組織不同層級的管理人員結合有關案例對《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》相關條款進行學習，受訓對象合計約80餘人次；組織不同層級管理人員參加關於「貫徹落實中央八項規定精神的實施細則解讀」專題培訓，受訓對象合計約90餘人次。

召開警示教育會議

2020年度組織不同層級的管理人員召開警示教育會議兩次，受訓對象合計360餘人次。

強化業務合規，助推合作共贏（續）



各基層黨組織召開警示教育會議

落實廉潔檢查

本公司嚴格落實廉潔檢查工作，通過常規審計、專項審計、經濟責任審計、專項監督檢查、案件調查等方式進行自我檢視，及時發現與加固內控薄弱環節，降低借職務之便發生貪腐行為的可能性。

實行執紀問責

金融街物業秉持凡舉報必查的原則處理舉報信息。為方便公司內外部人員檢舉貪污賄賂、佔用公共資源、謀求私利等腐敗行為，公司設立意見箱、舉報電話及舉報郵箱等舉報渠道。公司紀檢工作辦公室負責對舉報線索開展調查，嚴格保密舉報人信息，對報復、陷害舉報人的行為進行嚴厲打擊。

2020年度公司及公司員工未發生因貪污導致的訴訟案件。

強化業務合規，助推合作共贏（續）

保障信息安全

金融街物業十分重視信息安全保護，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《互聯網信息服務管理辦法》《計算機信息網絡國際聯網安全保護管理辦法》等法律法規及行業規定，制定並實施《客戶服務管理制度》等制度，多措並舉完善信息安全管理流程，嚴格規範員工各項行為，防範泄密事件的發生。



健全標準規範與制度體系

結合自身信息化發展實際，借鑒國內、行業內及股東方先進經驗和做法，建立和完善信息系統運營規範和制度體系。



指定信息安全責任部門

信息技術中心作為公司信息安全工作的責任部門，在安全生產管理委員會的指導下全面負責公司機房、網絡、硬件、軟件的信息安全管理及相關培訓工作。



設立信息安全專業崗位

強化信息安全人才建設，選拔責任心強、專業技術過硬、具有相關職業資質的人員從事信息安全工作。



建立信息安全協作機制

全員參與信息安全工作，通過宣導、培訓等方式，提升員工信息安全意識，豐富員工信息安全知識儲備。



建立信息安全事件應急響應機制

建立信息安全事件應急管理制度，提高信息安全事件應對能力，預防和減少信息安全事件造成的損失和危害。

強化業務合規，助推合作共贏（續）

金融街物業客戶數據主要儲存於公司CRM系統及ERP系統，目前所有信息化系統主要採用雲平台存儲數據，平台前端通過權限設置、手機號綁定、密碼賬戶保密等手段保障數據的日常調取及使用，後台數據通過防火牆、定期備份等手段確保數據的安全性與保密性。

規範品牌推廣

我們遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《廣告管理條例》等相關法律法規，制定並執行《公司品牌管理制度》《對外信息發佈管理辦法》等制度，以規範公司品牌管理與對外信息發佈工作。

為樹立公司形象，我們更新企業標誌，突出「金融街」主品牌，形成金融街物業企業品牌視覺識別系統。為體現公司文化，我們嚴審對外發佈稿件，確保文字詳實準確、圖片標準專業、系統實時同步更新。為提升公司品牌知名度，我們運營公司網站與微信服務平台，迎合移動互聯時代客戶溝通習慣，拓寬品牌傳播渠道。

維護知識產權

公司遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，實行《公司品牌管理制度》等制度以開展知識產權保護工作。

公司注重知識產權管理工作，對商標進行合法註冊與展期。在與合作夥伴的合作過程中，我們通過在合同中設置商業秘密、著作權、名稱權、商標權的保護條款，明確權利義務和責任，尊重並合法使用他方知識產權，注意維護自身知識產權。與此同時，我們嚴格規範和限制非公平競爭優勢條款的使用，避免直接或間接形成不正當競爭優勢。

強化業務合規，助推合作共贏（續）

優化供應體系

本公司遵循《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》《前期物業管理招標投標管理暫行辦法》等法律法規，制定並執行《招標採購管理辦法》《供應商管理制度》《物資及維修採購管理規定》《應急採購管理規定》等內部制度，從而確保招標採購工作合法合規，使供應商管理工作規範有序。

公司自2020年起推行線上採購系統，將入選供方、需求提報、需求審批、三方比價、定標結果、決定供方、確定價格等工作流程均轉移至線上執行，進一步規範了供應商管理工作。為與供應商建立穩定的業務關係，金融街物業通過前期綜合考察、過程管理與控制、年度總複評等方式對供應商進行閉環管理。在初選供應商時，我們對供方進行包括環境因素在內的綜合性考察，如要求供應商提供各類用品、藥劑的檢測合格報告、出示供應商環境質量體系認證證書等，從而形成《前期考察評價記錄表》，並經專業部門審批後上報公司，批准後方可試用。在對供應商進行日常管理時，由供應商所服務的項目對供應商所提供的服務進行全流程監管，並保留相應記錄。每年年末，公司組織由業務部門及供應商所服務的項目組成的評審團隊，對供應商進行年度總複評。

供應商相關關鍵績效指標

指標	2020年數據
供應商總數目(家)	1,220
按地區劃分的供應商數目	
華東地區(家)	119
華北地區(家)	892
華南地區(家)	118
東北地區(家)	28
西南地區(家)	63

保障員工權益，助力員工成長

我們相信，吸引及留住人才的能力是公司發展及取得成功的關鍵。我們堅持以人為本，通過公開招聘系統提供機會來招募員工，透過外部招聘及內部招聘相結合的機制，為員工提供具有競爭力的薪酬待遇、系統的培訓計劃及建設性的職業發展機遇。同時，我們關心員工的身心健康，努力為員工提供安全健康的工作環境，營造和諧融洽的工作氛圍。

員工僱傭與權益

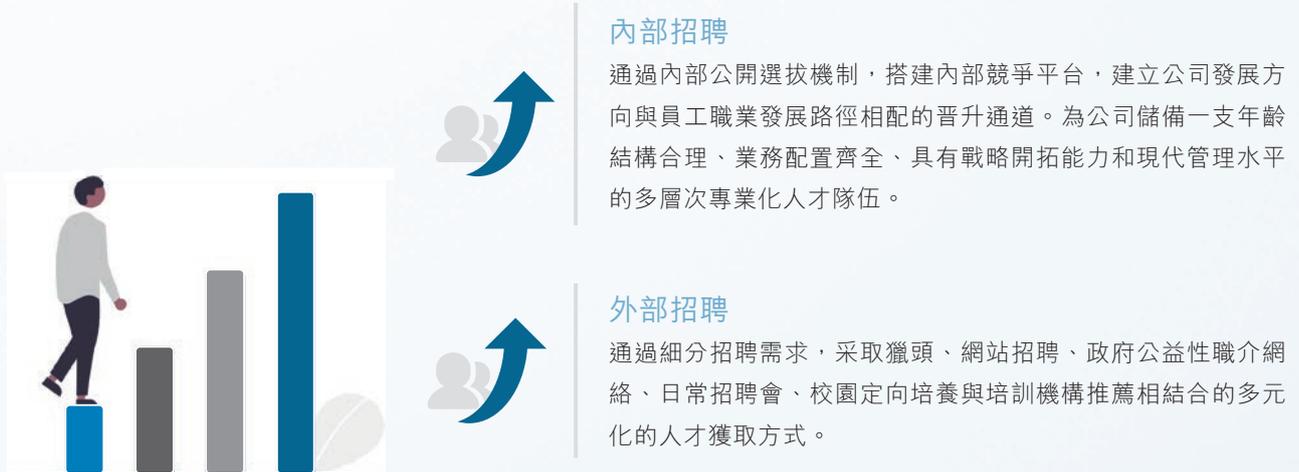
我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》《企業職工帶薪年休假實施辦法》《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，制定了《人員招聘與內部調配管理辦法》《用工管理辦法》《薪酬福利手冊》《績效考核管理制度》《女員工勞動保護管理辦法》等內部制度，對公司招聘、勞動關係、薪酬、績效、入離職、女員工勞動保護等相關內容進行了規定，以提升公司專業化管理水平，激勵員工能動性。



保障員工權益，助力員工成長（續）

招聘及僱傭

公司引入市場化人才管理機制，確保人力資源配置與開發滿足公司發展需求，致力於實現「成為中國商務物業服務的引領者」的企業願景，確立品牌優勢，保持業界地位。公司採用外部及內部招聘「雙軌道」招聘機制，實施高水平管理人才、中層專業人才、基層技能人才「三級人才」招聘模式，不斷開拓新的招聘途徑並針對性地拓展不同層級的招聘來源。



「雙軌道」招聘機制

公司在招聘中堅持公平自願的原則，不對性別、民族、國籍、地區等條件提出限制性要求。為避免童工及強制勞工的情況，公司明確規定錄用人員需年滿18周歲，並以檢查身份證件等形式嚴格審核候選人的實際年齡是否符合錄用標準。同時，公司不使用強制手段迫使員工工作或加班。截至2020年底，金融街物業員工總數為4,123人。

保障員工權益，助力員工成長（續）

員工僱傭相關關鍵績效指標

指標	2020年數據
總僱員人數(人)	4,123
按性別劃分的員工人數	
男性員工(人)	2,723
女性員工(人)	1,400
按僱傭類型劃分的員工人數	
正式員工(人)	4,123
勞務派遣員工(人)	0
按年齡組別劃分的員工人數	
30歲及以下員工(人)	899
31-50歲員工(人)	2,375
50歲以上員工(人)	849
按地區劃分的員工人數	
華東地區員工(人)	313
華中地區員工(人)	16
華北地區員工(人)	2,845
華南地區員工(人)	389
東北地區員工(人)	21
西南地區員工(人)	539
總僱員流失率(%)	2.06
按性別劃分的僱員流失率	
男性員工(%)	1.64
女性員工(%)	2.89
按年齡組別劃分的僱員流失率	
30歲及以下員工(%)	4.12
31-50歲員工(%)	1.47
50歲以上員工(%)	1.55

保障員工權益，助力員工成長(續)

指標	2020年數據
按地區劃分的僱員流失率	
華東地區員工(%)	3.25
華中地區員工(%)	1.56
華北地區員工(%)	1.51
華南地區員工(%)	4.22
東北地區員工(%)	0.40
西南地區員工(%)	2.81

薪酬與福利

公司圍繞服務、經營、管理三大維度搭建考核體系，按時足額支付員工工資，優化薪酬福利結構，完善激勵機制，依法保障員工利益。公司結合業務特點，制定《激勵機制暫行辦法》《增值服務激勵機制》等內部制度，使員工利益和企業利益緊密結合，大大提高員工能動性。

公司按國家規定為員工提供「五險一金」，為員工提供多重福利保障。我們為員工提供過節費、年假補貼、獨生子女補貼、供暖補貼等指導性福利以吸引和留住人才，同時根據員工崗位與工作需要，為鼓勵優秀員工長期就職而提供企業年金、補充醫療保險、人身意外傷害保險等補充性福利。

暢通溝通渠道

公司通過職工熱線、意見建議箱等渠道收集員工意見與訴求，為員工解決實際問題。公司積極開展合理化建議徵集評選工作，激發員工參與企業管理的熱情，根據民主管理、廠務公開、勞動保護等相關制度按時召開職工代表大會(「職代會」)，就涉及公司重大決策、職工切身利益等的事項徵詢意見，履行民主決策程序。2020年，公司職代會先後就續簽《集體協商工資協議》、修訂《薪酬福利手冊》等事宜廣泛徵求了職工代表意見，請職工代表簽署意見並形成決議，履行職代會程序。

保障員工權益，助力員工成長（續）

關懷女性員工

金融街物業與女性員工按時簽訂《女職工權益保護專項集體合同》，堅持男女職工機會平等、同工同酬，按照《女職工勞動保護特別規定》落實女員工「三期」保護工作。公司將女職工勞動安全與健康保護納入職業安全健康管理體系，利用工會互助保障的平台，進一步完善職工保障體系，每年為適齡女職工辦理加入《在職女職工特殊疾病互助保障計劃》，增強其抗風險能力，緩解女職工因患特殊疾病導致的家庭經濟困難。公司堅持每半年發放一次女工用品，每年組織開展三八婦女節主題活動，將關懷女性員工工作落到實處。

員工發展與培訓

為提高員工綜合素質，打造專業化團隊以提升公司服務品質，公司結合各業務發展目標，針對不同的業務類型採取不同的人力資源發展策略。

晉升與發展

為明確員工職業發展路徑，公司設置專業序列和職能序列雙向發展通道。為構建合理晉升機制，公司建立公開選拔機制，對空缺管理崗位進行公示，對符合崗位要求的員工通過筆試、面試的形式進行選拔，最終將通過選拔的人才在網上進行公示，通過後正式聘任。為高效孵化各層級管理人才，公司建立後備人才隊伍，實現公司可持續發展。

保障員工權益，助力員工成長（續）

培訓體系

金融街物業致力於搭建符合商業戰略需求且具有創新管理能力的多層次專業化人才隊伍。我們制定並執行《培訓管理制度》《入職培訓管理辦法》《新員工入職培訓管理制度》《內部培訓師管理制度》《網絡學院在線學習管理制度》等內部制度，以規範員工培訓管理流程。

為提高員工的綜合能力及專業技術技能，公司於2018年成立融澤培訓中心，與提供物業管理及相關服務培訓的專業教育機構訂立合作協議，並與高等教育機構合建一所職業學院。我們亦推出「金融街物業線上學院」在線培訓平台，使得所有員工均可隨時隨地接受在線培訓。

為全面賦能員工，公司組織設置了「融」「會」「貫」「通」「澤」「企」「育」「人」八個系列培訓，向員工提供有關企業管理、專業技能、思維技巧及團隊建設的系列課程以及針對不同崗位的課程。



保障員工權益，助力員工成長（續）

融

融會 融徹 融達 融暢

- 新員工系列培訓

澤

澤仁 澤潤 澤惠 澤霽

- 經驗萃取 • 演講訓練
- PPT設計 • 實戰演練

會

會聚 會心 會意 會解

- 線上課程開發
- 線上教學系列

企

企翼 企矩 企擬 企佩

- 證照操作
- 繼續教育

貫

貫徹 貫知 貫通 貫道

- 線上課程 • 品質管控 • 競賽實戰
- 線上教學 • 角色認知 • 市場營銷

育

育德 育能 育績 育才

- 校企合作
- 管培生培養

通

通馭 通達 通志 通奉

- 滿意度提升 • 財務管理 • 標杆探訪
- 商業模式創新 • 人事管理 • 情緒管理

人

人為 人智 人杰 人才

- 後備人才培養及培訓

「融」「會」「貫」「通」「澤」「企」「育」「人」系列培訓

案例：「貫」字課程體系之「金管家」「融管家」系列服務培養項目

「貫」字課程體系為物業專業課程體系，旨在研發和推廣以工程、安保、客服為主要細分的物業專業類課程，推動公司專業化水平的不斷精進。

為切實提升公司整體服務水平，滿足客戶日益增長的個性化服務訴求，公司精心打造「管家服務」品牌，熔煉並認證專業管家團隊。鑒於管家團隊服務業態不同，我們將商務物業管家命名為「金管家」，將住宅物業管家命名為「融管家」。我們精心設計並實施了管家團隊培養的整套方案，採用指定崗位個人報名和部門推薦相結合、「寬進嚴出」的選拔方式培養「金管家」「融管家」。員工經過初試後，需參加融澤培訓中心組織的15門專業課程和素質拓展課程的系列培訓，每次培訓後組織結訓考核，考核合格方可參加下次培訓。15次系列培訓後，融澤培訓中心組織進行畢業綜合測試，通過測試者將獲頒「金管家」「融管家」徽章，榮耀上崗。

保障員工權益，助力員工成長(續)

案例：「貫」字課程體系之「金管家」「融管家」系列服務培養項目

通過管家熔煉培養，金融街物業將逐步完成客服團隊「管家服務」的全覆蓋培養目標，摸索出一種適合崗位、獨具金融街特色的管家服務培養、孵化模式。截至目前，經過公司認證的管家近百人，其中「金管家」50人，「融管家」47人，為「貫」系列課程的進一步研發、鋪陳提供了有益的借鑒。



「金管家」「融管家」系列服務培養項目

保障員工權益，助力員工成長（續）

案例：「澤」字課程體系之認證內訓師

「澤」字課程體系及相關培養項目為企業內訓師孵化和賦能課程體系，旨在培育「己欲立而立人」的培訓人才隊伍，為公司企業文化的持續貫徹和團隊的專業賦能服務。

培訓是企業發展的原動力，而內訓師則是使培訓工作真正執行落地的重要保障。自公司內訓師團隊成立以來，公司始終重視內訓師隊伍的建設，在壯大公司內訓師隊伍的同時不斷提高內訓師專業性。2020年公司組織開展內訓師認證工作，甄選了29名擬培養人員。通過兩天的封閉式培訓，擬培養人員在回顧分享各自工作經驗的同時，系統地學習了內訓師授課技巧，最終19人通過此次內訓師認證，並取得授課資格證書。



「澤」字課程體系之認證內訓師

保障員工權益，助力員工成長(續)

員工培訓相關關鍵績效指標

指標	2020年數據
員工平均培訓時長(小時/人)	60
按性別劃分的每名僱員平均培訓時長	
女性員工(小時/人)	58
男性員工(小時/人)	61
按僱員類別劃分的每名僱員平均培訓時長	
高層管理人員(小時/人)	56
中層管理人員(小時/人)	57
普通員工(小時/人)	68
員工受訓百分比(%)	100
按性別劃分的受訓僱員百分比	
女性員工(%)	100
男性員工(%)	100
按僱員類別劃分的受訓僱員百分比	
高層管理人員(%)	100
中層管理人員(%)	100
普通員工(%)	100

員工健康與安全

金融街物業重視員工的健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《工傷保險條例》等法律法規，制定並實施《員工體檢管理辦法》，貫徹落實職業健康安全工作的整體要求。

為給員工提供安全的工作環境，保障員工避免職業性危害，公司分別對物業辦公區域的環境及職業健康危險源進行了識別，分別對辦公區環境中可能存在的、各項業務流程中可能涉及的、各項工作中可能預見的相關職業危害對員工的影響情況進行了評價並進行了結果分級。2020年度，評價結果顯示公司環境及職業健康危險因素均較低。

根據公司職業健康安全體系要求，我們每年組織符合條件的員工參加健康體檢，並按照員工的年齡段、性別等實際情況分別定製體檢套餐，針對40歲以上的員工額外增加一些檢查項目。

保障員工權益，助力員工成長（續）

員工健康與安全相關關鍵績效指標

指標	2020年數據
因工亡故人數(人)	0
因工亡故比率(%)	0
因工傷損失工作日數(天)	475.5

員工關懷與活動

員工關懷

金融街物業以員工需求為導向，於2020年制定了《工會經費管理辦法(試行)》，修訂了《職工慰問制度》，積極開展員工關懷工作。2020年度公司完成全員節日慰問、生日慰問、極端天氣慰問、夏日送清涼等慰問工作，覆蓋員工近5,000人次；完成新婚職工、退休職工、病患職工、外派職工等專項慰問60餘次，覆蓋員工179人次。同時，公司積極推進暖心驛站建設工作，通過在辦公區域設置熱水壺、微波爐、冰箱等用品，為員工休息生活提供便利條件。2020年，公司已建立暖心驛站56個，未來計劃繼續擴大暖心驛站建設範圍。

保障員工權益，助力員工成長(續)

員工活動

公司每年組織開展形式多樣的員工活動。2020年，我們先後組織開展了讀書沙龍、職工手工坊、乒乓球賽、籃球賽和廣播體操展示大賽等文體活動，豐富了員工業餘生活，增進了同事間的交流，加強了企業凝聚力。

案例：職工讀書沙龍活動

疫情期間，公司採用線上線下相結合的方式，舉辦了以「九型人格與自控力」為主題的讀書沙龍活動，有效促進了員工綜合素質的提升與學習型企業的建設。



職工讀書沙龍

保障員工權益，助力員工成長（續）

案例：職工手工坊 • 永生花製作活動

金融街物業倡導「快樂工作，幸福生活」，2020年組織開展「職工手工坊 • 永生花製作」活動，讓員工在忙碌的工作中感受到了生活的寧靜，豐富了員工的生活體驗。



職工手工坊 • 永生花製作

倡導綠色運營，構建生態和諧

金融街物業主動響應國家生態環境保護號召，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規，制定並執行《能源管理手冊》，持續推進用能管理，積極倡導綠色運營，以期為構建和諧生態貢獻力量。

倡導綠色辦公

在日常運營中，金融街物業深入貫徹國家低碳發展政策，堅持「四節一減」綠色辦公理念，積極引導員工在工作生活中養成綠色、低碳、環保、節約的好習慣。

- 節水：**對供水設備及設施及時檢查、維修及更換，杜絕“跑”“冒”“滴”“漏”等現象的發生；在各個取水處張貼節約用水標識；日常工作會議中提倡自帶水杯，減少一次性紙杯和瓶裝水的使用
- 節電：**要求各辦公室的空調溫度夏季不低於26℃，冬季不高於22℃；減少電腦、複印機、打印機等辦公設備的待機時間，下班後專人檢查電器是否處於關閉狀態
- 節油：**加強公務車輛管理，嚴格控制公務用車出行次數，努力減少碳排放量
- 節約辦公用品：**推行無紙化辦公，提倡雙面用紙，減少紙張消耗
- 減少環境污染：**在辦公樓設置垃圾分類回收桶；配備廢舊電池收集桶；設立醫療廢物、防疫用品收集箱；硒鼓墨盒專人收集，並安排有資質的第三方進行回收

倡導綠色運營，構建生態和諧（續）

案例：推行無紙化辦公，採購系統平台上線運行

2020年4月，金融街物業總部及部分項目採購系統平台上線運行。系統未上線前，公司通過填寫紙質採購單提報需求，經逐級審批後落實採購工作；系統上線後，原紙質採購、入庫單據全部通過線上進行，辦公用紙採購總量約16,000餘包，較2019年減少了36%。

踐行能源節約

金融街物業重視用能管理，採取一系列技術上可行、經濟上合理且符合環境保護要求的能源管控措施，以期在各個環節上減少能源的損失和浪費。我們對申報核查的能源項目制定了物業管理公共區年節能3%的管理目標，依據北京市應對氣候變化研究中心核算的碳排放指標，堅持綠色低碳發展。我們通過OA辦公系統的能報審批數據，每季度召開能源分析會，項目通過分析環比、同比數據進行能源消耗匯報，嚴格把控能源使用，確保完成物業管理公共區電量下降3%的節能降耗指標如期完成。

與此同時，我們致力於打造綠色建築，在建築的全壽命週期內最大限度地節約資源能源、保護環境、減少污染，為人們提供健康、適用和高效的使用空間、與自然和諧共生的建築。



倡導綠色運營，構建生態和諧(續)

案例：北京金融街第一太平戴維斯物業管理有限公司兩個在管項目榮獲「二星級綠色建築標識證書」

2020年度，金融街物業子公司北京金融街第一太平戴維斯物業管理有限公司(以下簡稱「**金融街第一太平**」)所服務的富凱大廈、新盛大廈順利獲得全國第一批既有建築二星級綠色建築標識證書。

金融街第一太平積極採用先進設備，及時更新與時俱進的管理手段，顯著提升了節能、節水性能，提高了建築能效，完善了使用功能，提高了室內環境質量，提高了建築的安全性能，有效改善了建築室內的舒適度。富凱大廈和新盛大廈獲得「二星級綠色建築標識證書」，為金融街物業其他項目下一步的綠色改造起到示範效果，也成功打造了項目品牌，工作成果得到了客戶的一致好評。

案例：照明改造—雷達感應LED燈管

雷達感應LED燈管是目前車場照明中主流的節能措施，金融街物業將此技術應用於北京市月壇金融街中心項目停車場。在燈管感應距離5-8米範圍內如若有人、有車通過，LED燈管可立即開啟全亮模式，以保障車場行車安全；此燈管在無人、無車時則保持微亮狀態，以便既能保障最低安全照度，又能最大限度地降低車場用電能耗。據統計，此燈管每月平均節省電能約37,000度。

案例：冷機節能

夏季製冷機組因長時間運行，冷凝管壁表面及內部會積累較多的水垢、污垢、微生物、油膜等物質，降低冷凝管中的冷卻水與製冷劑工質之間熱傳導效率，致使冷水機組製冷效率下降，增加能耗。為了提高換熱效率，金融街物業將冷機節能技術應用於北京市德勝國際項目，為製冷機組加裝冷凝器膠球自動清洗裝置，達到了節能減排的效果，供冷季平均每月可節省電能約38,000度。



倡導綠色運營，構建生態和諧（續）

落實垃圾分類

自各地相繼推出垃圾分類相關規定，垃圾分類成為了全民探討和議論的焦點，宣導垃圾分類意識、養成垃圾分類習慣，逐步成為每個社會組織及個人的責任。金融街物業加快建立「分類投放、分類收集、分類運輸、分類處理」的生活垃圾分類體系，提升生活垃圾分類的參與率和準確率，與客戶攜手共建和諧、宜居的綠色家園。

- **踐行垃圾分類好行為：**我們更換垃圾分類箱，對物業服務人員進行垃圾分類培訓，聯繫垃圾收運單位按規範及時清運垃圾，開展貫穿全年「垃圾分類監督月」活動，深入樓宇、社區進行垃圾分類檢查和調研。
- **樹立垃圾分類新理念：**我們製作垃圾分類系列套圖，在樓宇、社區醒目位置張貼宣傳海報，設置垃圾分類宣傳電子展板、易拉寶，讓客戶了解垃圾分類基本常識。
- **傳播垃圾分類好作風：**我們通過官方微信公眾號面向全國推廣、宣傳與培訓垃圾分類相關信息；線下為客戶發放並一對一講解垃圾分類宣傳頁，開展「發送環保袋」「垃圾分一分」等活動。
- **積極垃圾分類顯成果：**我們在投放點安排人員進行督導，同分揀員一起對客戶進行分類引導，充分調動物業服務人員和客戶的積極性、主動性。



金融街物業項目落實垃圾分類工作

倡導綠色運營，構建生態和諧(續)

環境關鍵績效指標

排放物相關關鍵績效指標

指標	2020年數據
溫室氣體排放總量(噸)	64,740.95
單位在管面積溫室氣體排放量(噸/萬平方米)	26.21
直接排放(範圍1)(噸)	39.79
汽油(噸)	39.61
柴油(噸)	0.18
間接排放(範圍2)(噸)	64,701.16
外購電力(噸)	64,701.16
有害廢棄物棄置總量(噸)	6.14
廢棄墨盒(噸)	1.80
廢棄硒鼓(噸)	1.99
廢棄熒光燈管(噸)	1.05
廢棄電池(噸)	1.31
單位在管面積有害廢棄物棄置量(噸/萬平方米)	0.0025
無害廢棄物棄置總量(噸)	438.41
生活垃圾(噸)	355.51
辦公用紙(噸)	82.90
單位在管面積無害廢棄物棄置量(噸/萬平方米)	0.18

註：

- 2020年度排放物相關關鍵績效指標數據披露範圍包括本集團各業務板塊辦公區，以及在管項目的物業管理公共區域(不含酬金制項目)。
- 基於運營特性，本公司保有公車數量較少，因此產生的氮氧化物、硫氧化物等廢氣排放較少。
- 基於運營特性，本公司溫室氣體排放主要來源於外購電力及車輛燃油，包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2019減排項目中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《IPCC 2006年國家溫室氣體清單指南2019修訂版》進行核算。
- 本公司運營涉及的有害廢棄物主要包括廢棄墨盒、硒鼓、熒光燈管及電池。
- 本公司運營涉及的無害廢棄物主要包括辦公樓生活垃圾及廢棄辦公用紙，其中生活垃圾按人數及生活垃圾人均日產系數進行估算。

倡導綠色運營，構建生態和諧（續）

能源及資源消耗相關關鍵績效指標

指標	2020年數據
能源消耗總量(兆瓦時)	96,778.59
直接能源消耗量(兆瓦時)	162.48
汽油(兆瓦時)	161.79
柴油(兆瓦時)	0.69
間接能源消耗量(兆瓦時)	96,616.10
外購電力(兆瓦時)	96,616.10
單位在管面積能源消耗量(兆瓦時/萬平方米)	39.18
耗水量(噸)	908,450.00
單位在管面積耗水量(噸/萬平方米)	367.79

註：

1. 2020年度能源與資源消耗相關關鍵績效指標數據披露範圍包括本集團各業務板塊辦公區，以及在管項目的物業管理公共區域（不含酬金制項目）。
2. 能源消耗量數據是根據外購電力及車輛燃油的消耗量及《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2008)》提供的相關轉換因子進行計算。
3. 本公司耗水來自市政供水，在求取適用水源上不存在問題。
4. 包裝物數據不適用本公司業務。

助力社區公益，回饋社會關懷

作為負責任的企業公民，金融街物業遵循《中華人民共和國慈善法》，密切關注各方需求，嚴格落實精準扶貧，積極開展社區公益，全力以赴抗擊新冠肺炎疫情，持續回饋社會關懷。

落實精準扶貧

金融街物業積極響應國家號召，密切關注貧困地區和貧困人群的需求，認真做好「萬企幫萬村」幫扶工作。本公司黨員幹部每年赴對口幫扶村開展主題黨日活動，2018年至2020年累積捐款74萬元。2020年度，公司結合實際情況，參與扶貧產品助銷工作，購置河北省保定市阜平縣酸棗汁、河北省保定市阜平縣大台鎮柏崖村黃桃和河北省滄州市鹽山縣薛堂村西紅柿，惠及貧困人口約50餘人。同時，公司參與社區的力量「藏區青苗牽手計劃」專項公益行動，在活動中認購6畝消費扶貧青稞基地，這份愛心善舉將幫助6名西藏地區的貧困孩童健康成長。



消費扶貧青稞基地公益認購證書

助力社區公益，回饋社會關懷（續）

開展公益慈善

金融街物業組織員工積極參與「共產黨員獻愛心」「學雷鋒志願服務月」等活動，以培養員工公益意識，展示社會主義核心價值觀，推動社會和諧發展。

案例：「共產黨員獻愛心」活動

2020年，金融街物業開展「共產黨員獻愛心」活動，將募集到的愛心捐款全部送到西城慈善協會，用於西城區開展「春雨行動」大病救助、低保老人醫療救助、「愛心成就未來」慈善助學、「綠色通道」緊急救助和愛心幫扶困難黨員等項目。此次活動的開展為困難人群提供了幫助，弘揚了中華民族扶貧濟困傳統美德。



「共產黨員獻愛心」活動

助力社區公益，回饋社會關懷(續)

案例：「學雷鋒志願服務月」活動

2020年3月，金融街物業開展「學雷鋒志願服務月」活動，通過參與社區疫情防控、清理園區環境衛生、消除社區消防安全隱患等活動，引導青年員工為公益事業做出貢獻。



社區值崗維護公共秩序

專題：抗擊新冠疫情，我們在行動

自新型冠狀病毒疫情發生以來，金融街物業迅速行動，認真貫徹落實守土有責、守土負責、守土盡責的要求，與廣大職工團結一心，全力以赴做好疫情防控工作。

落實防控工作

面對突發的新冠疫情，金融街物業迅速響應，在《安全管理手冊》內新增「新型冠狀病毒」防控指導工作方案，制定《新冠疫情管控手冊》。在疫情爆發初期，立即成立疫情防控領導小組，建立「一二三」防疫管控機制。與此同時，大部分員工主動放棄春節休假返回崗位，配合屬地鄉鎮街道開展全面而有效的防疫消毒工作。為加強金融街物業公司「新型冠狀病毒」的預防和控制工作，公司通過沙盤模擬疫情防控演練、推出智能防疫方案等方式，為客戶與員工健康安全保駕護航。公司的付出也得到行業機構與客戶的充分肯定，在「全國物業管理行業抗疫先進事跡報告會」中，本公司員工榮獲「物業英雄」稱號。



專題：抗擊新冠病毒疫情，我們在行動（續）



金融街物業疫情防護文件



金融街物業防疫消毒工作

專題：抗擊新冠病毒疫情，我們在行動（續）

案例：寫字樓智能防疫方案

為應對新型冠狀病毒疫情，國家工信部特別發佈《充分發揮人工智能賦能效用協力抗擊新型冠狀病毒感染的肺炎疫情倡議書》，金融街物業發揮人工智能賦能效用，把有效助力疫情防控的智能機器人優先應用於防疫工作。公司採用非接觸式人體測溫安檢門和熱成像測溫設備，替代需要排隊等候工作人員手持測溫槍逐一進行體溫測量。並通過使用防疫語音播報機器人、增設自動消毒液噴壺等智能設備，提高防控工作效率、通行速度，降低人群密集度，減少人與人近距離接觸式測溫引起的交叉感染風險，提升了辦公樓宇內的智能防疫水平。



智能化防疫設備

關愛一線職工

疫情爆發之初，金融街物業根據北京市總工會通知要求發出《關於做好新型冠狀病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》，要求各級工會組織全力參與到疫情防疫工作中，引導廣大職工做好自身防護，做好職工關懷工作。公司各級工會組織積極響應號召，關懷員工、鼓舞士氣，凝聚抗擊疫情的正能量。公司結合相關政策，設立疫情防疫專項資金，購置口罩、一次性手套、消毒液、酒精等防護物品，及時發放到在崗職工手中，積極做好疫情防疫一線職工服務保障工作。

專題：抗擊新冠疫情，我們在行動（續）



疫情防控物資

此外，金融街物業對系統內外派職工留守在京家屬進行專項慰問，為其送上米、面、油、方便麵等日常用品和口罩，為外派職工解決後顧之憂；對在職職工的醫護人員家屬進行慰問，並合理安排其工作時間，使其能夠兼顧家庭，同時高度關注武漢分公司留守人員，細化物資保障和支援工作，從總部調配三批防疫物資馳援武漢分公司；各公司工會開展了傷病職工慰問、工會幹部替崗、值崗送溫暖等活動，切實解決一線職工的實際困難。

專題：抗擊新冠病毒疫情，我們在行動（續）

众志成城，抗击疫情 ——致金融街物業外派職工家屬的一封信

各位金融街物業外派職工家屬：

您們好！2020年，春節比往年來得早，而隨之而來的新型冠狀病毒疫情牽動着無數人的心。面對這場突如其來的沒有硝煙的戰爭，金融街物業公司認真貫徹落實習近平總書記重要指示精神和中央決策部署，堅守初心和使命，踐行國企擔當，將員工、客戶、企業、社會各方面因素統籌考慮，認真制定具體措施，科學有序地開展全系統疫情防控工作，切實將各項工作要求和措施落實、落地、落細。

在這個特殊時期，金融街物業人堅守在一線，用心守護萬家安康，在各自崗位上踐行初心和使命。外派職工承載了更多的責任，也付出了更多的努力，他們所取得的成績還包含了您們給予的支持、做出的犧牲。您們在他們的背後默默奉獻、辛勤付出。在這裡，公司黨委、領導班子及工會向所有給予外派職工理解和支持的各位家屬們表示最高的敬意和衷心的感謝！

我們堅信，在金融街物業全體職工的共同努力下，同舟共濟，群策群力，科學防控，共克時艱，一定會打贏疫情防控這場戰役。

最後，祝願各位外派職工家屬身體健康，萬事順心。

此致

敬禮

金融街物業股份有限公司工會

2020年2月10日



北京金融街第一太平戴維斯物業管理有限公司
BEIJING FINANCIAL STREET SAVILLS PROPERTY MANAGEMENT CO., LTD.

致武漢分公司全體員工的一封信

大家好！

歲末年初，一場突如其來的疫情，肆虐武漢三鎮，並逐漸蔓延全國。在以習近平同志為核心的黨中央堅強領導下，各級黨組織和政府、社會各界聞令而動、迅速響應。一場舉國同力、萬眾一心的疫情防控阻擊戰迅速在神州各地打響。

疫情就是命令，崗位就是戰場！北京金融街第一太平戴維斯物業管理有限公司自上而下快速動員、統籌安排，啟動公司應急預案，集中所有資源投身於這場防疫阻擊戰。武漢是本次疫情的重點地區，也是疫情防控的重中之重。面對突發疫情，身處疫情一線的武漢分公司全體員工，堅守工作崗位、奮戰防控前線，迎難而上，不畏艱險，不計辛勞，全力投身於防疫保障服務，為防控工作作出了貢獻！你們，是離疫情最近的“戰疫戰士”，是防疫前線最美的“逆行者”！在此，我們向堅守工作崗位、奮戰防控一線的武漢分公司全體員工致以崇高的敬意！

雖然遠隔千里，我們心意相連！公司始終把員工的健康與安全放在第一位，黨支部、經營班子團隊和全體員工均萬分挂念疫區同仁的健康和安全。希望你們堅定信心，積極應對，做好自我防護，注意勞逸結合，保證自身安全。總公司也將盡全力提供人、財、物等各項支持，做好你們堅強的後盾！
春風送暖，欣欣向榮。萬物更新，旧疾當愈。讓我們堅定信心、同舟共濟，守望相助，共克時艱，我們一定能打贏這場疫情防控阻擊戰、歼滅戰！再次向大家致以崇高的敬意和誠摯的慰問！

合資公司黨支部/工會委員會
疫情防控領導小組
2020年2月17日

北京金融街第一太平戴維斯物業管理有限公司
Beijing finance street savills property Management Co., Ltd.

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	倡導綠色運營，構建生態和諧
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	環境關鍵績效指標
		A1.2 直接(範圍1)及間接能源(範圍2)溫室氣體排放量及(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標
		A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標
		A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標
A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	倡導綠色運營，構建生態和諧		
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。	倡導綠色運營，構建生態和諧		

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
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。	倡導綠色運營，構建生態和諧
	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)。	環境關鍵績效指標
	A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標
	A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	倡導綠色運營，構建生態和諧
	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。	倡導綠色運營，構建生態和諧
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用於本公司業務
	A3環境及天然資源	一般披露：減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	倡導綠色運營，構建生態和諧
	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。	倡導綠色運營，構建生態和諧

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
	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。	踐行能源節約
		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。	踐行能源節約
社會	B1僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	員工僱傭與權益
		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。	員工僱傭與權益
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	員工僱傭與權益
	B2健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	員工健康與安全

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
		B2.1 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	員工健康與安全
		B2.2 因工傷損失工作日數。	員工健康與安全
		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。	員工健康與安全
	B3發展與培訓	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。	員工發展與培訓
		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。	員工發展與培訓
		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。	員工發展與培訓
	B4勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	員工僱傭與權益
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	員工僱傭與權益
		B4.2 描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	員工僱傭與權益

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
	B5 供應鏈管理	一般披露：供應鏈的環境與社會風險管理政策。	優化供應體系
		B5.1 按地區劃分的供應商數目。	優化供應體系
		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。	優化供應體系
		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，以及相關執行及檢查方法。	優化供應體系
		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。	優化供應體系
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：	保障卓越服務 規範品牌推廣
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
	B6.1	已售或已運送產品數量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

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	提升客戶體驗
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	維護知識產權
		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
		B6.5 描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	保障信息安全
	B7反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	深化廉潔建設
		B7.1 於匯報期內對上市公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果。	深化廉潔建設
		B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	深化廉潔建設
		B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	深化廉潔建設

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
	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。	落實精準扶貧 開展公益慈善
		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)。	落實精準扶貧 開展公益慈善
		B8.2 在專注範圍所動用資源(如金錢或時間)。	落實精準扶貧 開展公益慈善