

Jinke 金科服务
美好你的生活

金科服務

環境、社會及管治報告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT

2020

JINKE SERVICES



Contents

目錄

關於本報告	01	樹立行業合規標桿	賦能智慧科技生態	構建綠色環保社區			
董事長致辭	03						
關於金科服務	04	風險管理	13	智慧物業核心及產品	29	綠色運營	47
		廉政建設	14	推動智慧物業行業發展	31	綠色社區	50
		供應鏈管理	15	知識產權保護	32	綠色辦公	52
		合規營銷	16				
公司治理		打造完美客戶體驗		助力員工價值實現		和諧社區共榮發展	
ESG管理	07	提供美好生活服務	19	合規僱傭	35	志願活動	55
利益相關方溝通	07	建設和諧鄰里文化	21	人才培訓與發展	37	抗擊疫情	56
重大性議題判定	09	客戶投訴管理	24	員工健康與安全	41		
		客戶隱私保護	24	關愛員工生活	43		
		保障社區安全	25				



未來展望	59
香港聯交所ESG指標索引	61
意見反饋表	63

關於本報告

本報告是金科智慧服務集團股份有限公司發布的第一份環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）報告（以下簡稱「本報告」）。本報告是金科服務積極履行經濟、社會和環境責任，實現可持續發展的真實反映，以及對利益相關方所關注重要議題的響應。本報告經由公司董事會審閱並對所載信息的真實性及有效性負責。

時間界限

本報告內容時間界限為 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分內容超出上述範圍。

報告範圍

本報告覆蓋金科智慧服務集團股份有限公司及附屬公司。

數據來源

全部信息數據來自公司的正式文件、統計報告與財務報告，以及經由公司統計、匯總與審核的環境、社會及管治信息。報告發布中、英文版本，如有內容不一致，請以中文版為準。如無特殊說明，貨幣單位均為人民幣元。

編制依據

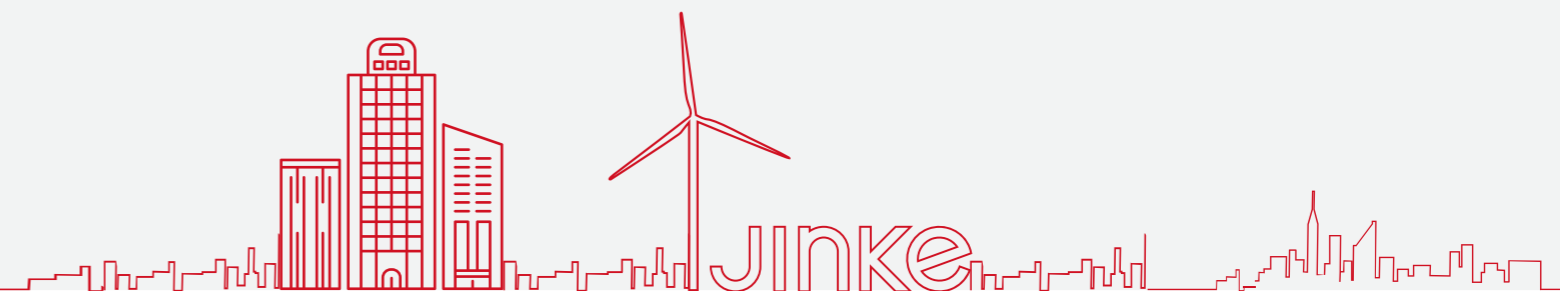
本報告參照香港聯合交易所（以下簡稱「聯交所」）《上市規則指引》附錄二十七 - 「環境、社會及管治報告指引」要求編制。

稱謂說明

為便於表述和方便閱讀，金科智慧服務集團股份有限公司在報告中的表述分別使用「金科服務」「公司」和「我們」。

報告獲取

本報告可在香港交易所網站 (www.hkexnews.hk) 及金科服務網站 (www.jinkeservice.com) 下載瀏覽。



董事長致辭

2020年，隨著新冠疫情在中國得到有效控制，經濟復蘇，物業服務行業利好政策持續釋放，行業迎來高速發展期，加快集中化、多元化、數字化、智能化變革。乘著資本市場的東風，金科服務銳意進取，厚積薄發，成功在香港聯交所上市；2021年，金科服務被納入恒生綜合指數，並列入港股通，進一步受到資本市場認可。在上市元年，金科服務發佈首份《環境、社會及管治（ESG）報告》，展示公司在環境、社會和管治方面的努力和成果，同時聆聽利益相關方聲音，在行業「大服務、大生態、大科技」的發展大趨勢下抓住機遇，開啟高質發展新篇章。

我們將長期主義文化貫穿到公司發展的各個方面，在企業發展戰略上，始終佈局長遠規劃，錨定公司戰略方向，鍛造持久的內在驅動力；在客戶服務上，堅守用戶至上，以客戶滿意為中心，不斷完善服務標準；在員工成長上，堅持員工優先、以人為本的導向，使員工與企業共生共長；在企業合作上，堅定不移的與合作夥伴、供應商、同路人構建互信共贏的統一戰線。

我們始終堅持以客戶滿意為核心的經營管理理念，為客戶提供「省心+喜悅」式心悅服務，實現從客戶滿意到客戶推薦，圍繞多元業務模式，建立了金管家、金悅家、金慧家三大標準化服務體系，實現高質量標準化服務，客戶滿意度始終保持行業領先。同時，我們堅持在全國倡導鄰里文化，開展一系列鄰里活動，促進社區關係和諧發展。面對疫情，我們構築起社區安全最後一道防線，所轄全國項目實現「零交叉感染」；公司13名志願者馳援武漢火神山醫院，逆向而行，做好物管服務，獲得「全國抗疫先進個人」稱號，積極踐行社會責任。

作為國內智慧服務領域先行者，金科服務制定了以「服務+科技、服務+生態」的科技生活服務戰略，以大數據、物聯網智慧服務平臺為驅動，打造智慧生活生態圈，由內向外，構建「大服務，大科技，大生態」發展模式。我們率先在國內開發了一套全業態、全實時的數據系統——天啟大數據信息系統，在此基礎上搭建了完善的智慧物業產品體系及解決方案，完成了全國數百個小區的智慧化升級，將智慧社區服務深入應用到了業主生活的每個場景，並持續以人為本，構建空間、生活、科技三個核心能力。

我們關注員工成長，呵護員工健康，加速人才隊伍建設和職業健康關懷，為員工創造廣泛的職業發展平臺和包容、穩定的工作環境，幫助員工實現個人夢想與企業願景的統一。我們秉持綠色發展理念，一方面在自身運營中注意節能減排，另一方面為客戶創造低碳環保、乾淨舒適的居住和辦公環境。

「合作共贏、合夥共生」的新發展理念，正賦予金科服務全新的發展動能，駛入智慧服務快車道，向城市美好服務商不斷跨進。未來，金科服務將堅守初心與理想，與客戶、員工、股東、社區、合作夥伴等利益相關方共創「命運發展共同體」，致力成為智慧城市服務的領導者，實現我們對於美好生活的嚮往與追求。

董事長兼執行董事
夏紹飛

關於金科服務

金科服務堅持以客戶滿意為核心，與城市共生共融，不斷向上發展，向美好而生。公司連續5年蟬聯中國物業服務企業綜合實力十強，連續6年保持中西部市場佔有率第一，連續多年位列重慶、無錫等城市物業服務企業綜合實力第一，業主滿意度連續9年超過90%。

金科服務從社區走向城市，以智慧服務平台為支撐，打造城市空間服務、美好生活服務、智慧科技服務體系，轉型智慧城市生活服務商，為中高端住宅、產業園區、商寫樓宇、政企事業單位、城市高新區等多元化業態提供智慧服務解決方案。

於2020年12月31日，金科服務已完成25個省市、152個城市的全國化佈局，在管面積共計約156百萬平方米。金科服務堅持以科技創新為發展引擎，為全國一線高端住宅、商業樓宇、產業園區、政府公建、軌道交通、高校醫院、文旅景區、企事業單位等業態在內的全球數百個合作夥伴，提供智慧服務綜合解決方案。

榮譽與獎項

獲獎時間	頒發單位	獎項名稱
2020年5月	中國指數研究院	2020中國物業服務百強企業綜合實力TOP10
2020年5月	中國指數研究院	2020中國物業服務百強服務質量領先企業
2020年5月	中國指數研究院	2020重慶市物業服務企業綜合實力TOP10
2020年5月	中國指數研究院	2020無錫市物業服務企業綜合實力TOP10
2020年5月	中國指數研究院	2020鄭州市物業服務企業綜合實力TOP10
2020年5月	中國指數研究院	2020中國物業服務百強企業
2020年5月	中國指數研究院	2020中國特色物業服務領先企業—城市服務
2020年5月	中國指數研究院	2020值得資本市場關注的物業服務企業
2020年9月	中國指數研究院	2020中國物業服務專業化運營領先品牌企業
2020年9月	中國指數研究院	2020中國物業服務市場化運營領先品牌企業
2020年9月	中國指數研究院	2020中國產業物業服務優秀品牌
2020年9月	中國指數研究院	2020品牌價值人民幣90.01億元
2020年9月	中物研協、中國房地產測評中心	2020商業物業服務領先企業
2020年9月	中物研協、中國房地產測評中心	2020特色物業服務品牌企業—公建服務
2020年9月	中物研協、中國房地產測評中心	2020西部品牌物業服務企業10強



01. 公司治理

- ESG管理
- 利益相關方溝通
- 重大性議題判定

金科服務始終堅守可持續發展的核心價值理念，持續優化提升 ESG 管理體系，將 ESG 因素納入公司決策和日常運營，全面推進公司可持續發展。公司通過制定和更新董事會相關政策以及完善 ESG 管理流程，提高公司治理水平；通過可靠的風險管控措施，提高企業抗風險能力。此外，公司定期通過多種形式開展利益相關方溝通，聽取多方意見，由董事會參與對 ESG 重大性議題判定的討論，推動實現多方共贏的企業可持續發展。

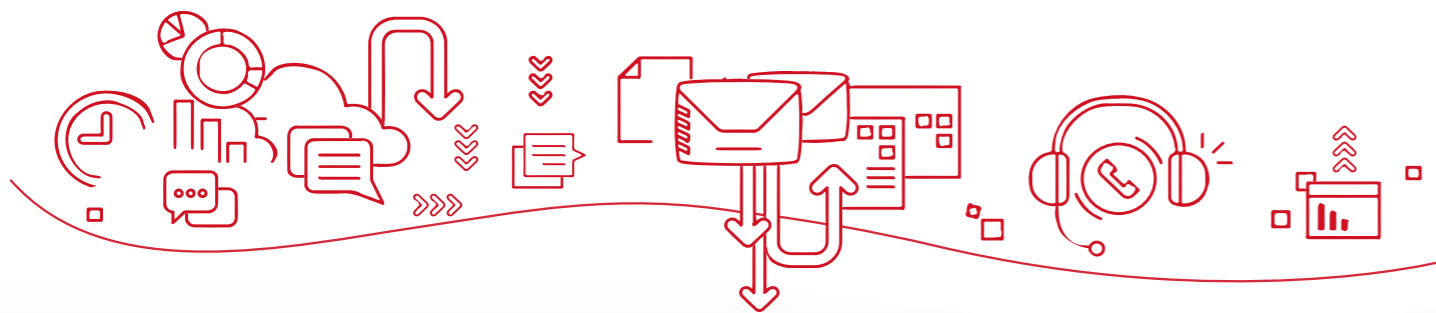
ESG 管理

金科服務持續致力於在業務運作中保持高度可持續發展，推動公司治理、環境保護、勞工權益、社區發展等範疇的可持續發展計劃，與客戶、投資者、政府、供應商和合作夥伴、NGO 等各利益相關方組別保持積極溝通與良好關係。

公司董事會作為 ESG 事宜最高責任機構，負責制定整體 ESG 策略，決策 ESG 管理重大事項，對 ESG 事宜進行監督管理，並對本報告進行審批。公司成立 ESG 工作小組，由各職能部門組成，負責制定具體工作計劃、管理 ESG 相關事宜並監督落實情況。未來，公司將進一步完善 ESG 治理架構，持續推進公司 ESG 管理工作全面有效開展。

利益相關方溝通

金科服務關注利益相關方的期待與訴求，在持續推動公司 ESG 工作過程中，高度重視與利益相關方的溝通交流，不斷完善溝通機制，積極聆聽各利益相關方對金科服務可持續發展的意見和建議，以加強我們的可持續發展管理能力，共同實現可持續發展目標。



利益相關方	期望與訴求	溝通形式
 投資者 / 股東	<ul style="list-style-type: none"> 保護股東權益 保持持續盈利能力 提升信息透明度 實行有效的風險管控 	<ul style="list-style-type: none"> 召開股東大會 發布業績公告及財務報告 定期披露經營及投資信息 投資者關係活動
 政府部門及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 確保合規經營 貫徹國家政策 參與公共治理 支持地方發展 	<ul style="list-style-type: none"> 依法經營 納稅申報 接受政府部門檢查 政策執行匯報
 供應商及合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 合作共贏 公平、公正、公開採購 依法履行合同 恪守商業道德 	<ul style="list-style-type: none"> 日常招標、採購溝通 參與行業交流 定期評估
 客戶 / 業主	<ul style="list-style-type: none"> 提升服務質量 滿足客戶需求 保護客戶隱私 意見及投訴處理 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度調查 業主見面會 客戶關係管理 社區文化活動 處理詢問或投訴 全國 400 服務熱線 客戶走訪、溝通 金科大社區 APP
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 保障勞工權益 保障職業健康安全 提供有競爭力的薪酬福利 建立完善的職業發展路徑 提供平等溝通與申訴渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 維護員工權益 健全發展通道 暢通溝通渠道 平衡工作生活
 社會	<ul style="list-style-type: none"> 支持公益事業 堅持綠色營運 支持社會民生 促進社區、社會經濟發展 	<ul style="list-style-type: none"> 合作開展社會公益活動 參與慈善捐款與志願者活動 參與扶貧助學活動 參與保護生態環境活動

重大性議題判定

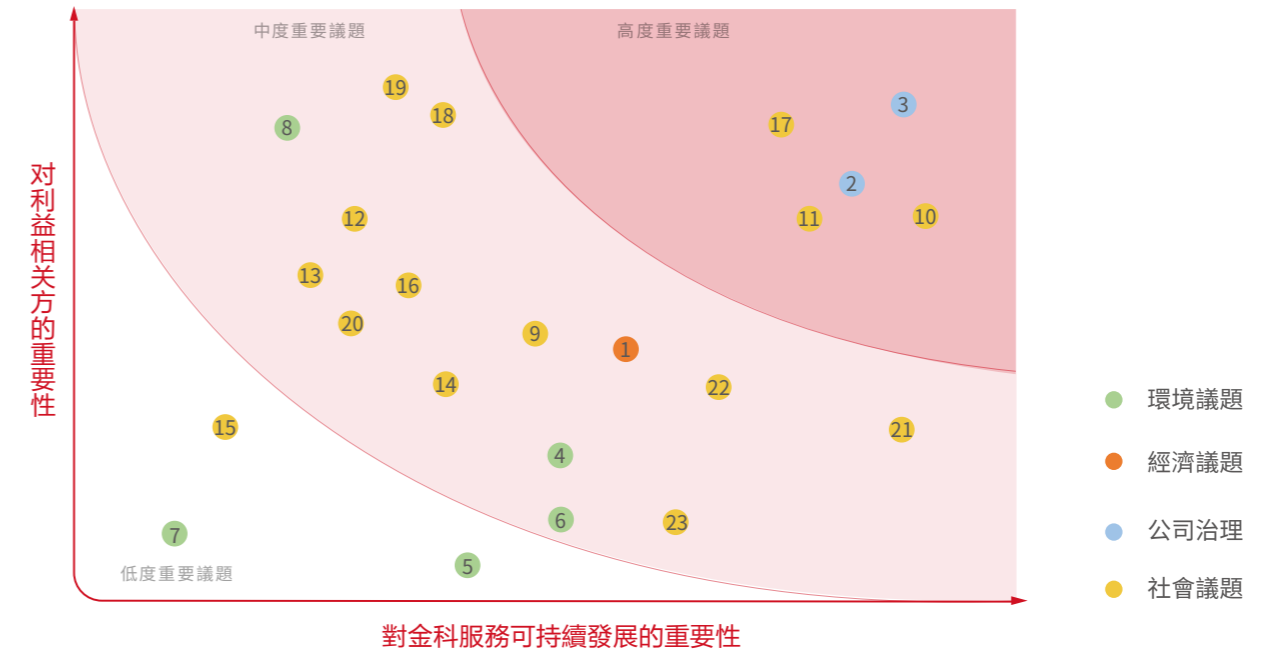
為了真實了解利益相關方的期望和關切，及時回應利益相關方訴求，金科服務組織了利益相關方溝通和重大性議題分析，識別出對利益相關方和公司可持續發展都高度重要的 ESG 議題，並針對不同的利益相關方的期望進行有效溝通和回應。

2020 年，公司 ESG 重大性議題判定流程如下：



2020 年，公司 ESG 重大性議題判定結果如下：

2020 年金科服務重大性議題矩陣



我們以矩陣圖展示 23 個議題的重要程度，最重要的議題位於矩陣右上方，低度重要的議題列於左下方，位於中間部位的為中等重要的議題。其中，高度重要議題有：反貪腐、守法合規經營、提供高品質服務、客戶安全與健康、保障員工安全與健康。針對高度重要議題，本報告內會有針對性地進行詳細披露，以求更全面、更準確地回應各利益相關方的關注點與訴求。

程度	議題序號	議題名稱	範疇
高度重要性議題	2	反貪腐	公司治理
	3	守法合規經營	公司治理
	10	提供高品質服務	社會
	11	客戶安全與健康	社會
	17	保障員工安全與健康	社會
中度重要性議題	1	創造經濟價值	經濟
	4	減少污染物排放	環境
	6	節約資源使用	環境
	8	發展綠色物業	環境
	9	供應鏈管理	社會
	12	客戶隱私保護	社會
	13	知識產權保護	社會
	14	智慧服務	社會
	16	吸納和挽留人才	社會
	18	薪酬福利	社會
	19	培訓與發展	社會
	20	防止僱傭童工及強制勞工	社會
	21	員工溝通	社會
低度重要性議題	22	社區公益	社會
	23	促進行業發展	社會
	5	合理處置廢棄物	環境
	7	應對氣候變化	環境
	15	負責任營銷	社會



02.

樹立行業 合規標杆

- 風險管理
- 廉政建設
- 供應鏈管理
- 合規營銷

2020 年是金科服務登陸港股的元年。因此，我們更加註重打造合規運營體系，建設公平誠信的企業文化，建立行之有效的風險管理體系及內部控制機制，開展合規營銷，規範供應鏈管理，為公司健康長遠穩健發展形成有效保障。

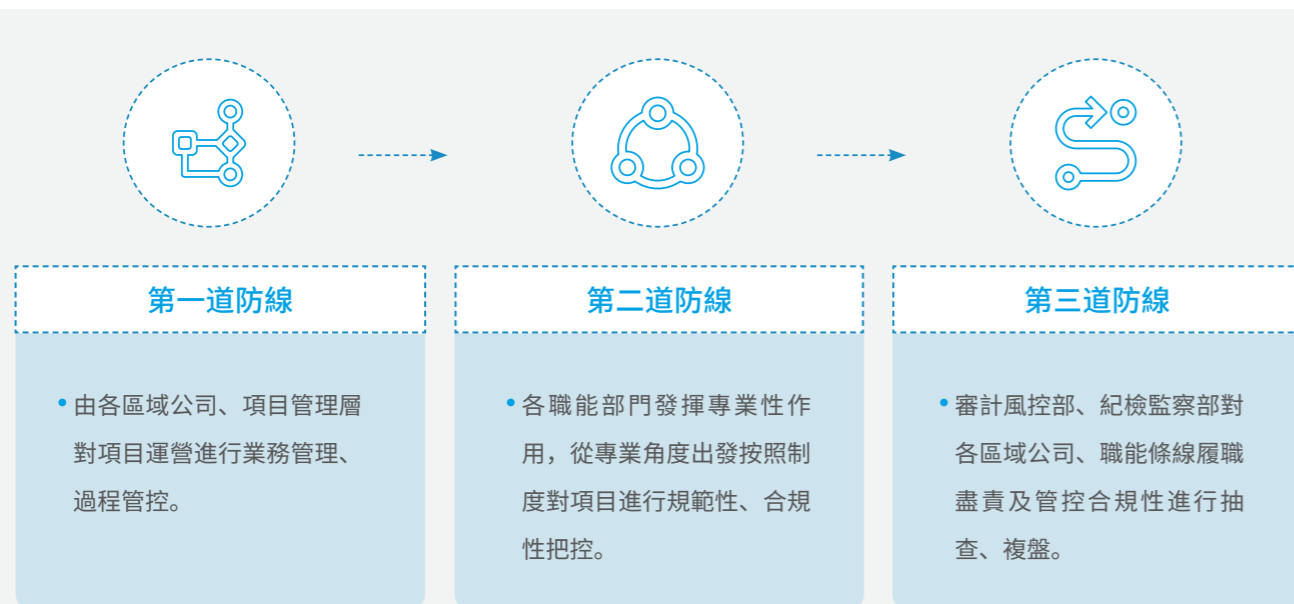


風險管理

金科服務建立了以董事會為主導的風險管理體系，管理層負責協助董事會完成各業務體系的風險要素的識別與評估，執行金科服務的政策和程序，參與設計和運行符合公司管理要求的內部監控措施，為公司業務開展提供可靠保障，以防止出現重大經營風險與損失。公司內設審計風控部，對於公司的風險管理及內部監控系統的充分性及有效性開展分析及獨立評估，定期向董事會進行匯報。



金科服務秉承國際內部審計協會（IIA）「三線模型」的核心思想，於內部推廣三道防線的管理工作模式，建立《內控處罰與賠償制度》等內控管理制度，持續推進公司風險管理體系建設。



我們以項目周期為劃分，對各項目運營關鍵點的執行步驟進行風險識別與梳理，對於風險程度進行三級劃分，共識別各級別風險點共 41 項，並根據業務特點，針對每個風險點制定專項措施予以控制。

廉政建設

金科服務嚴格遵守《中華人民共和國監察法》《中國人民共和國反洗錢法》等相關法律法規，建立並落實《紀檢監察制度》《廉政建設制度》等反貪腐制度。我們堅持誠信經營，並於公司內部建立紀檢監察部，全面負責公司紀檢監察工作，營造良好廉政文化，持續提高監督的針對性和實效性，確保公司運營的廉潔與高效。

我們堅持從源頭出發，從員工層面杜絕貪污腐敗現象的發生。在新員工入職時，公司對員工開展廉政宣貫工作，對其行為規範作出全面要求。為保障全員時刻樹立反貪腐意識，我們積極開展廉政教育建設，全年共組織全員開展廉政宣講 26 次，員工參與達 6,000 餘人次。此外，公司設置公開舉報電話、郵件及通信地址，於各區域公司設置專職布點人員負責處理外部舉報，一經獲取會按照內部流程進行監察與處理，並嚴格保護舉報人的信息安全。

全年共組織全員開展廉政宣講

26 次



員工參與達

6,000 餘人次



我們嚴密監控合規風險，並開展主動核查，一旦發現貪污腐敗線索即啓動主動上報機制，並積極配合司法機關展開調查。金科服務通過內部核查機制，處置涉及廉政合規的風險事件，就發現的問題進行深入分析，及時彌補制度漏洞，不斷優化內控與監察體系。



> 廉政宣講培訓

供應鏈管理

為構建規範、公正以及透明的採購流程，金科服務制定《供應商管理制度》等一系列內部規章制度，建立起包括供應商入庫、評估、退出等環節的全生命周期管理體系。金科服務實行嚴格的供應商准入機制，對供應商進行商譽審查、資質審查以及面談或電話採訪，審查內容包括企業資質、行業業績、質量水平、服務口碑等方面，審查合格的供應商，經招標流程引入，形成金科服務《合格供應商庫》。截至2020年12月31日，公司供應商共有559家，均為中國大陸供應商。



在供應商評估環節，公司成立評估小組對不同專業板塊的供應商制定不同的評估機制，包括日常評估、供應商月度評估、品質巡檢、滿意度和神秘訪客數據監控等。根據供應商年度評估結果，將供應商進行分級管理，分為「集團戰略級」「區域戰略級」「一般合格級」「不合格」四個等級，並優先選擇「集團戰略級」「區域戰略級」作為合作夥伴。若供應商年度評估不合格，該供應商將從年度合格供應商庫中退出，並列入不合格供應商庫中。列入不合格供應商庫之日起，一年內不能參加所在區域公司組織的任何招投標與新業務合作。

公司重視供應商的道德行為，嚴格把控採購環節的貪腐風險，要求所有供應商在簽訂合同環節統一簽署《廉政協議書》，並在與供應商的日常交流中加強供應商反腐意識培訓與宣貫。2020年9月，公司針對招採系統的員工開展了廉政培訓活動，從「制度回顧、法規學習、案例分享」三大方面，強調金科服務的廉政制度、紅線要求，並著重強調招採過程中可能出現廉政問題的環節，以警示招採系統全員對廉政紅線保持敬畏之心。公司通過「金科服務」微信公眾號和金科服務員工心聲社區、員工熱線（4008461818）等多種渠道收集採購過程中違規信息，堅決杜絕和供應商合作過程中各類腐敗行為的發生。

同時，公司建立完善的供應商投訴管理機制，各項目負責人按每月或每季度對供應商的投訴建議進行梳理分析，並及時跟進督辦，以此建立起公開、公平、合作共贏的溝通環境，提升合作滿意度。

合規營銷

金科服務制定了一系列內部管理制度和舉措對品牌宣傳活動進行有效管理和規範，以確保品牌宣傳活動符合法律法規要求。公司制定了《品牌管理制度》，對品牌傳播、新聞媒介、員工傳播、品牌及社區活動等方面進行嚴格規範管理，嚴禁虛假宣傳、虛假承諾。公司在進行品牌宣傳時對業務廣告、宣傳數據、出版物等推廣載體中的公司商標及標識標籤等進行統一規範，各業務團隊在進行任何形式的宣傳行為之前，均需經過相關部門根據《廣告發布標準》《廣告審核基本規範》等法律法規進行審核。





03.

打造完美 客戶體驗

- 提供美好生活服務
- 建設和諧鄰里文化
- 客戶投訴管理
- 客戶隱私保護
- 保障社區安全

金科服務始終秉持「提供美好生活」的服務理念，制定標準化的客戶服務體系，多方位響應客戶需求，為客戶提供多元化的增值服務。同時，我們完善客戶投訴機制，保障客戶隱私及人身安全，為客戶打造更具價值的社區生活。公司已通過 GB/T19001-2016/ISO9001-2015 國際質量管理體系認證。

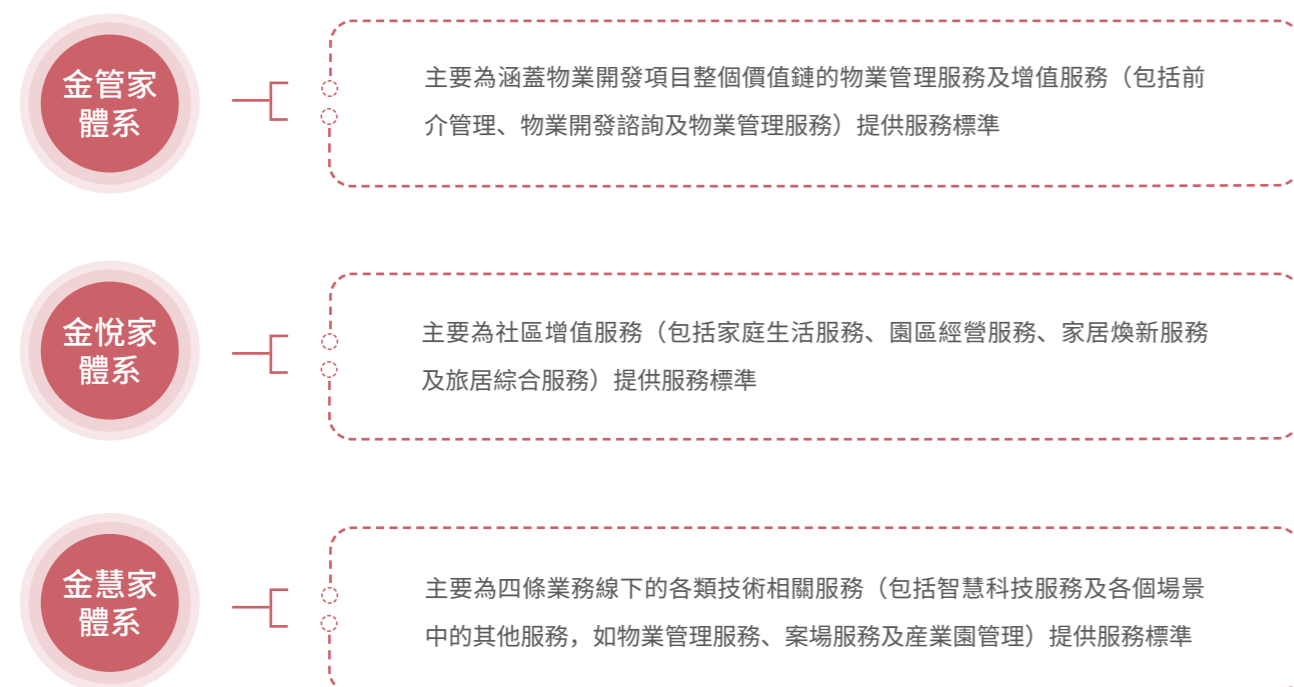


> GB/T19001-2016/ISO9001-2015 國際質量管理體系認證證書

提供美好生活服務

金科服務憑藉著精益求精的服務質量，堅持「滿意 + 質效」的理念，用匠心服務和精神，不斷為全國客戶提供多元化、高品質的服務，將美好生活的理念帶到更多城市。十三年鄰里文化的堅守，加深了金科服務和業主之間的信任。2020 年，金科服務已連續 5 年獲得中國物業服務百強企業綜合實力 TOP10，以滿意度領先、服務質量領先、科技含量高的表現領跑全國。

金科服務推出「四部一院」服務體系，即客戶體驗服務部、大客戶服務部、技術支持保障部、聯合指揮部、服務力研究院，持續建設以客戶為導向的扁平化網絡型服務架構，全面賦能客戶服務，助推滿意度保持高位。此外，我們制定了「金管家體系、金悅家體系、金慧家體系」三種標準化服務體系，提供給客戶覆蓋整條物業管理價值鏈的多元化服務，以確保在不同業務線下及中國各地區不同項目中均提供始終如一的優質服務，滿足客戶的多種需求。



自 2015 年以來，金科服務圍繞業主高頻生活需求，持續打造覆蓋業主「食、住、行、游、購、育」客戶全生命周期需求的心悅服務體系，涵蓋銷售案場、交付期、穩定期、老業主期各個階段，為業主提供「喜悅服務」與「省心服務」。經過多年的探索和沉澱，金科服務已經形成了專業化、一體化、高附加值的「365 生活服務體系」，包括多維成長的社區教育服務、全方位家庭生活服務、一站式家居煥新服務、安心便捷的旅游出行服務、專業高效的房屋經紀服務等，不斷升級社區生活方式，賦能業主美好生活。

銷售案場	交付期	穩定期	老業主期	
定制案場服務 悅讀佳 智慧園區服務	心悅歸家 喬遷服務 空置房服務	家居團購 租售服務	吾心計劃 十年如新計劃 六大鄰里系列活動	超跑俱樂部 大社區志願者 多彩節日
禮賓、車輛、環境、 悅管家茶歇服務	基礎品質服務 園區生活服務	基礎品質服務 園區生活服務	基礎品質服務 園區生活服務	

為提升服務質量管理，金科服務每季度開展一次全方位的物業「神秘顧客滿意度調研」活動。公司通過現場訪查以及電話訪問對神秘顧客進行調研，採用定性與定量相結合的研究方法，挖掘問題產生的原因，幫助優化管理機制，進一步提升客戶滿意度。根據中國指數研究院提供的數據，2020 年，金科服務線上滿意度 96.58%，入住期滿意度 95.68%，綜合滿意度 93.90%，已連續 9 年客戶滿意度超 90%，持續保持行業領先位置。



建設和諧鄰里文化

2008 年開始，金科服務在全國倡導「中國式隔壁鄰里文化」，先後搭建「鄰里萬家宴、鄰里旅遊季、鄰里藝術節、鄰里親情節、鄰里運動會、鄰里踏青季」等六大鄰里系列活動平台。2020 年，我們共舉辦 5,318 場業主活動，累計 152 萬人次參與，通過大社區活動平台，刷新中國式居住的定義，使鄰里親情成為每一個金科社區的文化基因。

案例

金科服務鄰里藝術節，百萬業主團圓共慶中秋

2020 年 9 月，「2020 金科大社區鄰里藝術節暨首屆金科寵粉節」在重慶、北京、鄭州、長沙、無錫、蘇州、遵義等全國百餘城陸續開展，全國近 600 萬金科業主在各個城市喜樂相聚，共慶中秋。鄰里藝術節是屬於全體金科業主的藝術盛會，從年逾古稀的白髮老人到三五歲的小朋友，從業餘表演愛好者到從事藝術行業的鄰居，每一個喜歡舞臺、熱愛表演的金科業主都能夠在這裡綻放精彩、收穫掌聲。活動歷時 15 天，共開展 29 場大型中秋鄰里晚會，並結合區域地方民俗特色開展 132 場中秋遊園會，全面打造金科式美好生活，進一步塑造鄰里文化，構建人文親情社區。



案例

金科悅跑，12 年鄰里讓美好同在

2020 年 11 月 15 日，金科服務攜手重慶馬拉松組委會共同致力於打造一場熱血高燃的體育盛事。與此同時，由金科業主、員工組成的金科悅跑團參與了這場馬拉松盛會。自 2008 年在全國首倡鄰里文化以來，我們便開始打造鄰里親情社區的長跑活動，倡導健康積極向上的生活方式，增強社區凝聚力。



> 金科悅跑活動

案例

金科「萬人游」與鄰居一起看世界

2020年10月，公司舉辦「金科鄰里萬人游」活動，與鄰里相約開啓一場美妙的胡楊林之旅，來自全國的業主一同踏上了為期7日的歡樂旅程，沉浸式體驗金秋胡楊的絕美生命力，感受別樣塞外情懷。



> 「萬人游」活動

客戶投訴管理

為了解客戶的真實需求，金科服務建立了完善的反饋和投訴管理體系，在各個項目中制定各項服務質量監督及維護程序及制度，確保客戶投訴能夠及時解決。

客戶可通過 400 全國服務熱線、「金科大社區」APP 等多渠道進行投訴以及意見反饋。在接到客戶投訴後，我們將投訴信息錄入管理系統，要求員工及時回應客戶的要求及投訴，並於規定的時間內解決問題。我們的管理系統會將規定時間內未解決的投訴自動上報給高層進一步解決。公司每季度對回應客戶的反饋或投訴情況進行抽樣檢查，充分保障客戶服務質量。針對大客戶投訴，大客戶可通過全國服務熱線 400 進行投訴，400 人員記錄後立即反饋至大客戶服務部，如未能解決，大客戶服務部將反饋至區域公司的客戶服務部進行解決，最後投訴解決完成後區域公司會對大客戶進行回訪。報告期內，公司未發生大客戶投訴案件。

此外，為提升客服的服務效率，金科服務建立了客戶雲服務中心。該中心系集雲平台、雲監控、企業直達號、全網專線、AI 人工智能為一體的信息交互中心。相較於之前單一功能的 400 人工客服，它使用人工與 AI 智能客服相結合的模式，大幅提升客服工作效率。同時，雲服務中心還將通過對客戶需求大數據的匯總、集成、抓取和定期定量分析，為向客戶提供精準化服務提供最直觀的大數據支撐。

客戶隱私保護

我們高度重視客戶隱私安全，堅守數據安全底線。金科服務嚴格遵守《信息安全技術個人信息安全規範（GB/T35273-2020）》《中華人民共和國網絡安全法》等相關法律法規，並依據「最小化」和「非必要」的原則，在「金科大社區」「福鄰社」等移動應用程序中公布隱私政策，經客戶授權同意後才對客戶信息進行收集。金科服務僅對提供服務所需的範圍內收集客戶數據，未經客戶同意，我們嚴禁任何第三方訪問和使用這些數據，充分保障個人信息安全。



此外，針對營銷案場中使用的智慧安防及渠道風控系統¹，我們會在視頻采集區域設置顯著提示「您已進入智慧監控區域」，以提示來訪客戶進入銷售現場後即進入個人圖像視頻自動采集區域。在來訪客戶登記、人證一體機身份核驗環節，我們增加了個人信息授權選項，通過客戶點擊確認隱私權協議的方式，充分保障用於渠道風控目的的個人信息均已取得客戶的明示同意及授權。同時，我們注重未成年人權益及個人信息的保護，智慧安防及渠道風控系統不會主動收集、處理未滿 14 周歲未成年人的個人信息。

金科服務將依法為客戶提供個人信息的刪除、更正及投訴的渠道，客戶可通過官方網站、銷售現場等方式獲取上述渠道以及聯繫方式，我們在收到該類請求時會及時響應、予以核實，並依據相關法律法規的要求進行相應刪除、更正處理。

¹ 用於識別客戶的渠道來源，解決渠道爭議，以及為客戶提供更好的購房服務。

保障社區安全

金科服務嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，制定《安全服務作業指導書》《突發事件應急預案》等制度與操作指引，規範了包括門崗管理、巡邏管理、中控室管理、消防管理等流程，保障客戶享受安全與安心的社區生活。

金科服務實施 360° × 24 小時全方位巡邏機制，即不間斷全天候巡邏，包括實行進出人員身份核實制、協管 24 小時值班制，以及突發行動隊組織聯合夜巡等。此外，我們還建立起安全指數預警體系的常效管控機制，管控範圍包括社區門禁、監控設備、電子周界、消防設施等運行狀況；游泳池、逃生天台、水景、施工現場等高危區域安全防範情況；以及社區安全巡邏、門崗進出管控等 20 項維度。通過科學有效的分析、評估，我們能夠及時發現安全管理中存在的不利因素，警示項目管理處採取有效措施控制並消除危險源，提升社區業主居家安全指數。

金科服務高度重視社區的日常消防安全管理，明確各級消防安全責任人以及其相應職責。我們安排專業人員對消防設施設備每月開展定期的檢查維修，保障消防設施和器材的有效性。針對物業員工，每年定期開展兩次消防培訓，內容包括安全制度、防火逃生、滅火器材使用以及自救知識等。針對社區內的商鋪客戶，我們同樣開展消防培訓和消防安全的意識宣貫，全面夯實安全基礎，為客戶的安全與健康保駕護航。為全方位搭建安全社區，金科服務還會每個季度進行一次以上的電梯故障真人應急演練。通過演練情況，我們不斷完善應急預案，竭力用最貼心的服務處理各種突發狀況。



> 金科服務成都廊橋水鄉「119」消防演練活動

面對新冠肺炎疫情，金科服務迅速成立專項工作小組，制定《門崗疫情防控作用指導書》等詳細的消殺方案和防疫手冊，在全國各大社區啓動應急預案，守護業主們的健康與安全。自防疫行動啓動以來，金科服務的全國一線物業工作人員在崗率 100%。在疫情防控期間，金科服務在各大區內，對大廳、樓梯、電梯、地下車庫以及各公共設施區域進行全面消殺，尤其對重點高頻部位進行反覆消殺，確保社區安全無死角。

我們積極發揮智慧科技優勢，用數字化科技手段，在全國 100 多座城市近 700 個社區做好社區防疫工作，保障 160 萬家庭的居家安全和生活品質，助力社區防疫攻堅戰。金科服務各小區中的人臉識別攝像頭能夠對人員身份進行高效識別，匹配溫度測量和人員信息庫，不僅能夠有效地組織非小區人員進入，還能夠幫助工作人員第一時間掌握體溫異常的業主身份信息，為後續跟進提供信息支撐。

同時，金科服務還與平安好醫生、阿裏健康深度合作，打造出一個針對金科業主的 24 小時在線醫療平台。通過視頻醫生問診、專人送藥到戶的方式讓業主足不出戶便可解決看病難題。為減少業主出門的次數，降低感染風險，針對疫情期間業主的飲食需求，我們每天統計業主蔬菜肉類需求，提供超市代買服務的同時，還在自有的移動應用小程序「福鄰社」中上線買菜專區，為業主提供送菜上門服務。

自防疫行動啓動以來，
工作人員在崗率

100%



用數字化科技手段，
在全國 100 多座城市
近 700 個
社區做好社區防疫工作

保障

160 萬



家庭的居家安全和生活品質



> 金科服務打造的 24 小時在線醫療平台

04.

賦能智慧 科技生態

- 智慧物業核心及產品
- 推動智慧物業行業發展
- 知識產權保護



金科服務秉持「智慧引領科技，創新改變生活」的理念，深化「服務+科技，服務+生態」的發展戰略，堅持以雲應用、大數據及視頻感知、人工智能技術及物聯網智慧服務平台，賦能物業服務，不斷為客戶創造領先的智慧生活體驗。公司還積極參與行業標準制定，深化行業合作，開源智慧科技產品，為智慧服務生態的繁榮發展持續蓄力。



智慧物業核心及產品

金科服務深耕智慧物業領域，打造「科技+數據+場景+服務」的創新模式，用科技賦能社區服務，不斷為業主創造更舒適的智慧生活方式，樹立智慧服務的行業標桿。

案例

天啟大數據信息系統

2016年，金科服務率先在國內開發了一套全業態、全實時的數據系統——天啟大數據信息系統（「天啟系統」）。天啟系統集軟件數據、硬件數據、互聯網數據和基礎生活數據於一體，為智慧化社區管理提供深度決策支撐，是「物業決策AI」大腦。天啟系統有著廣泛的應用場景。在住宅社區服務方面，基於金科天啟大數據管理系統，金科服務能提供含智慧人行、智慧車行、智慧客服、智慧健康、智慧家居等8大核心功能模塊於一體的住宅社區智慧解決方案；在非住宅項目服務方面，金科服務以「天啟雲」為基礎，構建了含智慧安防、智慧企服、智慧生活、智慧運營等服務模塊的非住宅智慧解決方案。為了進一步升級城市服務，金科服務成功研發了智慧科技服務4.0版本——天啟雲城系統。2020年11月，金科服務以重慶為試點打造的天啟雲城系統1.0版本正式亮相，成為城市數智化助手。

基於天啟系統，我們搭建了完善的智慧物業產品體系及解決方案，涵蓋小區出入管理、監控系統、能耗管理、消防通道管理、維保服務、非機動車方案六個方面，保障社區管理更加高效、便捷，提升社區品質與業主滿意度。截至2020年12月31日，我們已陸續完成了全國的數百個小區的智能化升級，安裝雲監控設備、智能門禁，打造無人停車場。從電梯人臉識別選層的智享歸家、一鍵離家模式的智聯居家到無人超市的智感社區、高空拋物追蹤的智控安防，再到全域集成的智管平臺，金科已經將智慧化深入應用到了客戶生活的每個場景、每一個角落，悉心呵護全國近600萬業主的美好居住體驗。

悉心呵護全國

近 **600** 萬業主的美好居住體驗



截至2020年末，
已有約

72.7 萬名註冊用戶



為了向廣大客戶提供優質的服務，金科服務專門搭建了「金科大社區」「金科大管家」線上服務平臺APP。「金科大社區」專為住戶及業主提供多種物業管理服務以及社區增值服務，截至2020年末，已有約72.7萬名註冊用戶。住戶和業主可通過「金科大社區」APP享受多種線上服務，包括獲取社區消息通知、繳納公共事業費用、申請維修保養服務、獨立第三方提供線上健康諮詢服務等，為更多業主提供便捷快速的智慧化服務。此外，金科服務還研發出金科智能機器人小白，可提供清掃、巡檢、送物、智能測溫等功能，全方位助力智慧社區的打造。

推動智慧物業行業發展

金科服務以「美好生活服務商」為己任，積極探索社區智慧化升級，現已在「社區降本增效賦能」「社區生活大數據研究」「社區生活服務 AI」三大領域有了前瞻性的研究，大力推動行業發展。作為智慧社區領域的先行者，公司參與編制了重慶市《智慧小區評價標準》，這也是國內首個智慧小區評價標準，全面規範了智慧小區的評價指標體系以及星級劃分，促進智慧小區的概念建設落地，使科技紅利惠及更多業主。

此外，金科服務不斷深化與行業夥伴的合作關係，攜手阿里、騰訊、海康威視、中國電信、德國粒界等國內外科技龍頭企業，助力智慧生態打造。在聯手國內外科技巨頭的同時，金科服務還迎來了國內各地的政府領導、地產精英、行業同仁的數千次調研，以及世界各地媒體的參觀，積極響應國內國際雙循環發展戰略。



> 公司與中國電信合作建立第一個 5G 示範基地



> 與海康威視合作建立視頻感知聯合實驗室



> 與微軟（中國）共建首個社區數據研究中心——天啟大數據信息中心

知識產權保護

金科服務在重視自身知識產權保護的同時，也尊重他人的知識產權成果。公司制定了《知識產權管理辦法》，建立了完善的知識產權保護機制，全面保護公司的商標、域名、著作權、專利、知識產權及商業秘密及創新成果等，也設置暢通的投訴機制及用戶反饋渠道，依法及時採取必要措施處理涉及侵權的產品或內容，避免侵權風險。

金科服務依託天啟大數據信息系統，建立金科大社區一站式服務平臺和雲服務中心。作為一家率先完成智慧社區服務知識產權貫標的社區服務商，在日常運營中金科服務堅持在業主平臺、服務平臺發佈指引信息，提醒業主保護數據和隱私安全。此外，金科服務堅持貫徹內部信息審核流程，並堅持防控盜版軟件的使用，充分保護了公司知識產權。截至 2020 年末，我們累計獲得注冊商標 29 項，16 項國家知識產權專利及 19 項國家級軟件著作權。

05.

助力員工 價值實現

- 合規僱傭
- 人才培訓與發展
- 員工健康與安全
- 關愛員工生活

人才是金科服務第一資源，凡是能為公司發展做出貢獻的員工，都是我們的寶貴資源和財富。金科服務堅持合規僱傭，不斷完善的人才培養機制，培養業務英才和行業領軍人才，助推物業管理行業發展，致力於為員工打造富有凝聚力的精神家園，攜手員工共同成長。



合規僱傭

金科服務堅持合法合規僱傭，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》《中華人民共和國就業促進法》《中華人民共和國未成年人保護法》等相關法律法規，制定《社會招聘管理辦法（試行）》《員工權益保障管理制度》等人事管理辦法，規範員工僱傭和勞工關係管理。

金科服務尊重和保護員工的合法權益體現在：

01

- 我們對童工和強迫勞動零容忍，嚴禁和抵制任何形式的僱傭童工、強迫勞工，並對僱傭童工和強迫勞工情況進行監督，一經查處公司將進行嚴肅處理。公司自成立以來未出現任何僱傭童工、強迫勞工情況。

02

- 我們踐行僱傭多元化和機會平等，全力保障在招聘、薪酬、培訓、升遷等事宜上不因性別、地域、民族、宗教、年齡、懷孕或婚姻狀況、殘疾、政治立場等產生任何歧視，積極營造多元化、和諧、寬鬆的就業環境，充分發揮員工的個性特點和自身價值。

03

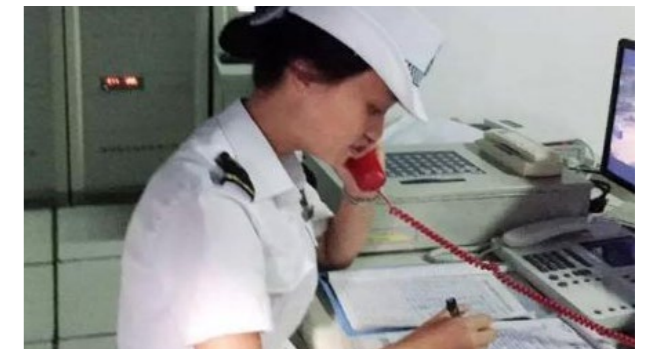
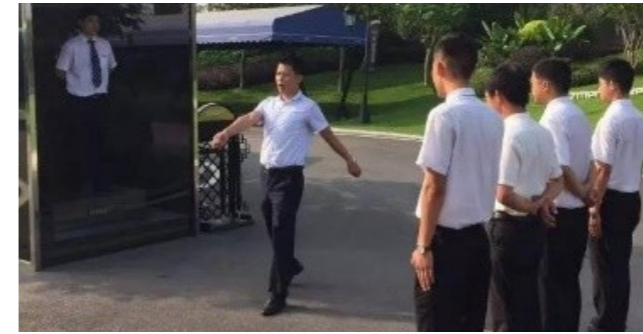
- 我們依法保障員工福利，制定《管理層員工薪酬福利辦法》，按國家規定為所有聘用人員購買基本社會保險，由公司和員工按照一定比例繳納保險費用，包括但不限於養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險等。

04

- 我們維護女性員工的合法權益，嚴格遵守《中華人民共和國憲法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》，落實女性員工孕產期和哺乳期休假規定；堅持男女平等原則，保障女性員工享有與男性員工平等的勞動權利和社會保障權益，在進行晉升、專業技術評定等方面確保機會均等。

05

- 我們關照特殊就業群體，積極僱傭退伍軍人群體，截至 2020 年末，在金科大社區共有數千位退伍軍人在不同的城市、不同的小區，貢獻著自己的力量。

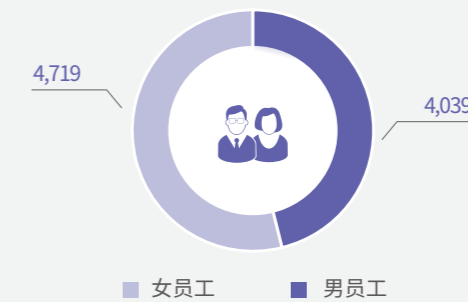


> 供職金科大社區的退伍軍人員工

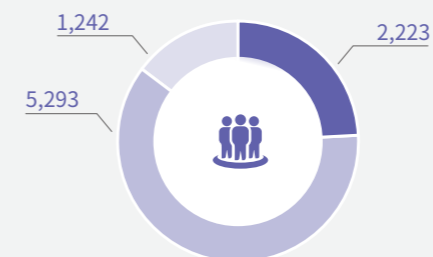
截至 2020 年 12 月 31 日，金科服務共有正式員工共計 8,758 人（均為中國大陸員工）。

2020 年金科服務員工僱傭情況

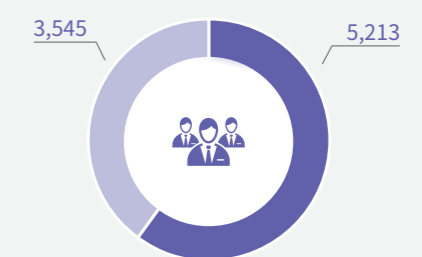
按性別劃分的員工僱傭情況（人）



按年齡劃分的員工僱傭情況（人）



按層級劃分的員工僱傭情況（人）



■ 30 歲以下員工 ■ 30-49 歲員工 ■ 50 歲及以上員工

■ 管理層員工 ■ 基層員工

人才培訓與發展

金科服務著力人才梯隊的建設發展，建立了完善的人才發展體系，不斷優化完善晉升體系，為員工提供明確的發展道路。我們緊貼市場需求與客戶需求，不斷博採前沿的經營理念和管理技術，使團隊始終具備前瞻性的戰略視野與執行能力，始終保持全球化視野。

人才培養

金科服務秉承「能者上，平者讓，庸者下」的人才培養理念，從「選才、用才、育才、留才」四方面完善金科服務的人才培養。金科服務以金科生活服務學院為平台，搭建「新生力量培養」「管理序列培養」「專業序列培養」及「青年人才培養」四大培養體系，制定系列課程和集中培訓活動幫助員工提升知識儲備與專業技能，2020 年共計覆蓋 11,433 人次。此外，金科服務不斷加強內訓師隊伍建設，從源頭上提高人才隊伍的教育水平，為員工的發展提供多樣渠道，幫助員工提高專業知識和綜合能力。

案例

第一期新生力量主題培訓

2020 年 2 月，金科生活服務學院舉辦第一期新生力量主題培訓，培訓通過「線上課程 + 結果驗證」的模式開展，在學員培訓完成後，公司及時組織線上考試並建立學院檔案，培訓課程涉及商業道德、廉潔制度、OA 使用等多個方面，全方位幫助新員工熟悉公司業務，通過線上學習共有 144 名新入職員工在金科大學平台完成培訓。



> 新生力量主題培訓

案例

金科服務「青年近衛軍」項目

金科服務「青年近衛軍」計劃於 2008 年首次啟動，招募 80 名公司範圍內的高潛青年人才入營。項目採用 3 年混合式培育模式，涵蓋定制式大咖講堂、非常規人才推介、共享學習資源庫等多種學習項目助力青年人才的成長，旨在盡可能滿足企業與近衛軍的雙向需求，給到近衛軍最廣闊的資源和平台，充分釋放和開發自我潛能，以達到成就企業「中堅力量」的目的。



2020 年，「青年近衛軍」計劃組織多次線上教學和 2 次集中培訓，共計覆蓋 9 門逾 20 學時課程。此外，「青年近衛軍」計劃共組織 2 批次人才盤點和高潛任職答辯推薦，綜合人才輸送率為 32.9%。

2020 年

「青年近衛軍」計劃組織

共計覆蓋

綜合人才輸送率為

2 次集中培訓



9 門逾 20 學時課程



32.9%



> 「青年近衛軍」計劃現場教學



案例

金科服務成立嘉陵班

金科服務開展「嘉陵項目」，為企業的中高層核心管理團隊提供全球化視野的培訓培養課程，並本著知行合一的理念，組織學員先後於 2017 年至 2019 年分別前往美國矽谷、斯坦福大學、日本豐田等全球標桿企業及大學考察學習。



> 金科服務「嘉陵班」開營及教學活動現場

案例

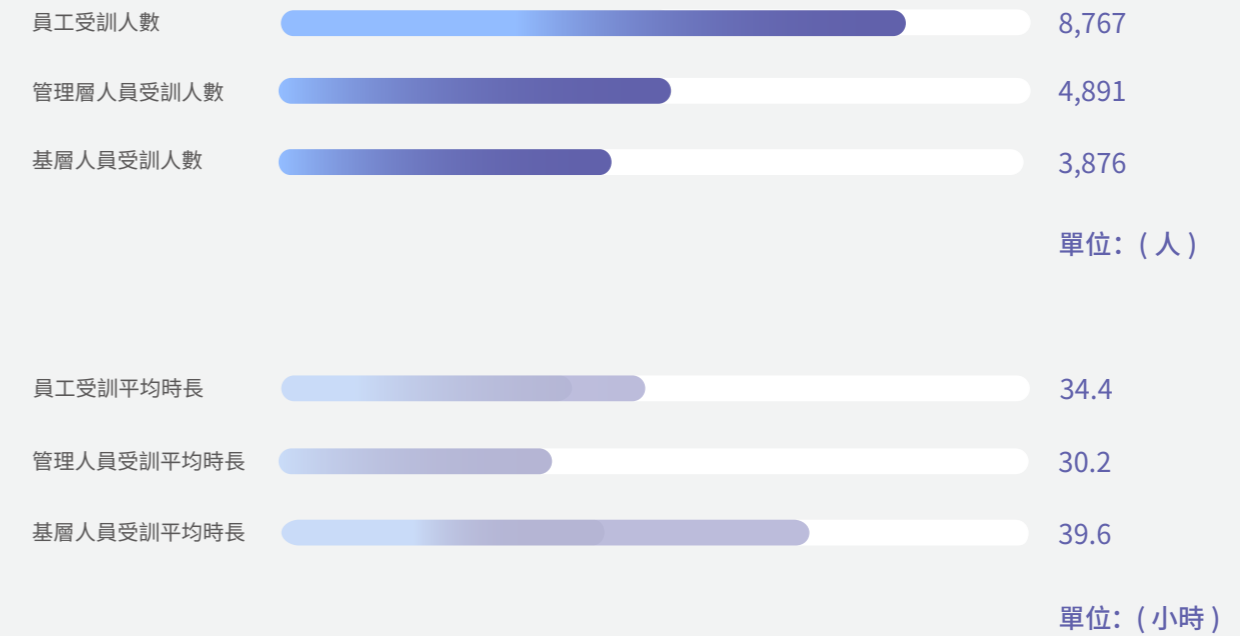
金科服務開展內訓師培養

金科服務結合每年內育計劃，有針對性、有規律地孵化內部講師，旨在精準服務於各類培訓培養項目。2020 年，金科服務研發課程 97 門，發展內部講師共計 204 名，其中，中級及以上講師 33 名。2020 年，金科服務首次參加中國企業微課大賽，共計選送課程 10 門，最好成績為入選全國 100 強。



> 內訓師培養課堂

2020 年金科服務員工培訓數據



考核與晉升

為了逐步加大對各類優秀人才、高層次人才的激勵力度，金科服務不斷優化人員績效管理機制，通過修訂完善《基層員工績效評價管理辦法》《員工績效管理辦法》，開展周期性績效管理，對全體員工實行季度、年度績效評價，對業績突出的員工或具備較好發展潛質的員工提供晉升機會，業績較差的員工原則上實行轉崗、降級、降薪處理，以動態評價激勵員工發展，促進企業發展戰略和經營目標的實現，推動企業的可持續發展。



> 金科服務人才海選和人才環流計劃

金科服務建立了基於崗位勝任能力的任職資格管理體系，為公司解決內部人才提拔、人才培養、員工發展等方面提供依據，使得各部門能夠全面的定義職位對人的要求，為人崗匹配奠定基礎。任職資格管理體系共 12 個職系，包含 35 個職類。公司通過明確任職資格和各執行機構的工作職責，確定任職資格管理的工作內容和業務流程並規範管理，為員工的職業發展提供支撐和依據，促進員工與企業共同發展。2020 年，金科服務共開展任職資格認證 860 人，通過任職資格認證 782 人，內部核心人才晉升 72 人，全年全國內部供給率為 48%。

2020 年，金科服務積極開展人才海選及人才環流工作，旨在以業績為導向，開展自下而上的人才選拔。人才海選和人才環流覆蓋全體員工和多條業務線，給每一位金科服務員工展現自我的機會。截至 2020 年 12 月 31 日，人才海選共有 183 人參選，共累計選拔 122 人，其中提拔 63 人；人才環流 152 人。



員工健康與安全

保障員工健康是公司的基本職責所在。金科服務遵守《員工健康安全管理辦法》《職業健康監督管理辦法》《員工工傷處理流程》等相關規定，開展職業健康安全管理。公司每兩年開展員工例行體檢，並對存在職業危害崗位進行職業病篩查和防治。此外，公司在新員工入職時對崗位職業健康危害因素進行宣貫，定期開展員工職業衛生工作檢查，並對員工未正確使用職業衛生防護用品行為及時進行糾正。在具體工作中，公司保證為員工發放個人防護用品，要求員工從事生產活動時按時按規穿戴和使用相應勞動防護用品。2020 年，公司員工職業健康體檢率為 100%。

員工發生工傷後，各區域公司嚴格依據《員工工傷處理流程》妥善開展工傷處理，總部在接到該類信息後及時為員工申報工傷認定，確保員工權益。2020 年金科服務工傷發生率為 0.5%，大部分為輕傷。

職業健康安全



2020 年
因工傷損失總日數

262 天

工傷次數
44 次

職業安全教育一直是金科服務培訓工作的基礎，公司涉及各類安全教育課程逾 20 門，包含交通、用電、高空、健康心態、疫情防務等方面課程。公司根據員工實際工作場景和所屬專業序列，平均每季度開展有針對性的培訓。培訓以理論及實操相結合，並列舉各項真實案例，以增強員工的危機意識，幫助員工認識到安全的重要性。此外，為了增強新員工對安全教育的重視，公司已將安全教育納入試用期培訓考試驗證。2020 年，公司職業安全教育覆蓋在職員工 44,750 人次。新冠疫情期間，公司及時根據防疫需求調整培訓方式和內容，新增防疫培訓課程，利用圖片傳播、微信語音、釘釘直播等線上傳播的方式開展安全防疫培訓，並每周開展「疫情防務指南」及「疫情心理疏導」培訓。



> 安全教育培訓現場

關愛員工生活

公司重視員工的身體健康與精神文明建設，在積極幫助員工解決困難的同時還致力於營造溫暖和諧的工作環境。我們鼓勵員工工作與生活平衡，保證與員工的充分溝通，關心關愛員工的生活情況和身心健康，及時為困難員工提供援助、送去溫暖，提升員工的歸屬感、幸福感。

我們獨創「三+X」員工關愛模式，在春節、端午節和中秋節對主管以下的一線項目人員的家人開展慰問，與家庭生活服務中心聯動，為他們定制禮品並邀請他們到項目上與家人共度佳節。

三+X——“金”喜“智”造

覆盖人群：主管以下的项目一线人员的家人（自有） 与家庭生活服务中心联动定制化

三大节日 **X惊喜**

春节：给家人的一封信+定制化礼品
 端午节：定制化艾草包
 中秋节：养生礼包（枸杞、五谷杂粮等）

团圆宴：邀请项目人员的家人到项目共度佳节
 亲子礼包：文具套装、拼图等
 敬老礼包：毛巾、护膝等

> 金科服務「三+X」員工關愛模式

每年，我們向一線員工開展送清涼及冬季慰問活動，通過發放清涼、保暖物資，熬制甜點，製作加班餐的方式，為一線員工帶去關懷。在員工業績衝刺階段，公司開展能量加油站等活動，讓員工在繁忙的工作中體會到來自公司的關愛。



> 冬夏季慰問活動

案例

金科服務開展雲上三八女神節活動

2020年3月6日，金科服務通過「雲聚會」的方式開展線上女神節的活動，活動通過線上有獎問答、趣味互動活動，為女性員工帶來歡樂與關懷。



> 雲上女神節



06.

構建綠色 環保社區

- 綠色運營
- 綠色社區
- 綠色辦公

金科服務秉持「綠色、環保、低碳」的運營理念，並將其納入企業日常運營過程的每一個環節，為客戶打造綠色環保的居住環境，推廣綠色辦公理念，積極建設環境友好的標桿型企業。



綠色運營

金科服務嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水法》等法律法規。我們於內部發布《節能降耗措施指引》，詳細列舉了物業項目中相關設施的相應節能降耗技改措施，積極引導相關負責人採取措施，通過能源管理與技術改造的手段，進一步降低運營過程中的能源和資源消耗，提高能效。我們積極探索節能減排路徑，提升資源使用效率，致力於打造資源節約型的綠色運營模式。

《節能降耗措施指引》中的部分技改措施



室內車庫

采用感應燈、安裝采光筒 / 導光管等。



電梯

扶梯安裝變頻裝置、觀光電梯貼反光膜。
加裝空調智能溫控啓動器、安裝換氣設備以抽取地下車庫較冷空氣用於降低電梯內溫度。



園區景觀照明

更換為節能燈具。



園區水體

通過安裝轉接頭及管道將集水坑提排水抽至園區用於水體循環。



辦公用水

衛生間、宿舍等位置使用節能型水箱、節水龍頭。



案例

2020 年金科服務實施多項技改促進節能減排

2020 年，金科服務在車庫、電梯、機房等多處采取技改措施，促進節能降耗。

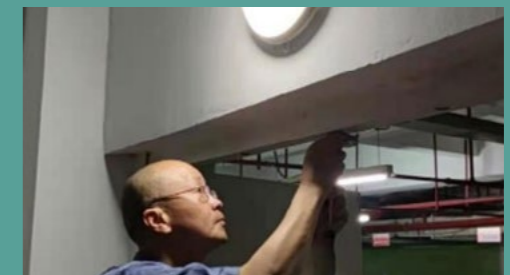
• 車庫照明改造

公司在滿足客戶需求的前提下，通過聯動科技公司研發、採購 LED 普通燈具、雙亮度 LED 燈管、組網式 LED 燈具燈管等設備，改造車庫照明，實現車庫亮度的智能調控，對比普通 LED 燈具節能率達 60% 以上。截至 2020 年末，公司共完成 36w 燈具更換為 15w 燈具 1 萬盞（綜合節能率 58%），完成 15w 燈具更換為 10w 燈具 4 萬盞（綜合節能率為 33.33%），合計年節約電費 295 萬元。



• 設備機房行程開關升級

2020 年，金科服務針對配電室、發電機、水泵等巡檢點照明開關進行升級。公司利用行程可開關的原理，將設備房照明控制線路、行程開關、設備房門有機結合，實現「門開照明，門關斷電」，實現機房巡檢過程的能源管理智能化。



• 電梯機房空調節能改造

為解決機房空調運行標準高於電梯機房國標溫度要求的問題，金科服務通過實踐測算，加裝空調智能溫度控制器，進一步提升啓動溫度，實現機房空調啓動溫度的個性化設置。此外，我們加裝軸流風機降溫等手段，節能效果提升 50% 以上。



金科服務以「降本增效，開源節流」為原則，全面規範日常運營過程中的能源管理模式，並於公司內部持續優化升級能源管理體系，日常對能耗使用情況進行統計與分析，及時發現能耗異常情況並採取專項應對舉措，實現對能耗的科學化管理。

案例

金科服務能耗監測系統

為了實時監測和管理項目能耗情況，公司搭建了一套完善的能耗監測系統——通過能耗設備采集數據，可實現所有用能數據的實時監測，對用能異常進行警告。同時，該系統具有能耗對比功能，支持任何分類能耗同比、環比等多維度的數據對比功能，並根據上述數據制定能耗優化策略及意見，預測未來用能趨勢，更好地實現能源利用效率最大化，提高整體的經濟效益。

該能耗監測系統具有以下兩大優勢：



降低人力抄表成本：遠程智能抄表，自動將能耗表數據錄入系統，取代人工，提升效率和準確性，降低人工成本。



節約催繳人力成本：用戶預付費，餘額不足時自動發送消息提醒，並支持二維碼、APP、前台中心多種途徑繳費，降低人力成本。

金科服務高度重視在運營過程中的用水管理，積極采取中水回收、中水澆灌、技改等措施，不斷降低用水單耗，持續提升水資源利用效率。我們定期對社區開展雨水管網檢測工作，採用測漏儀器對耗水異常項目進行探測與修復，及時修復與更換管網泄漏點，杜絕市政供水泄漏的情況。

2020 年金科服務資源使用情況²

指標	單位	使用量
電	兆瓦時	123,007.38
外購熱力	吉焦	4,159.00
汽油	噸	14.70
天然氣	標準立方米	61,096.39
綜合能耗	兆瓦時	127,956.23
綜合能耗密度 ³	兆瓦時 / 百萬平方米	820.23
總用水量	噸	4,240,619.25
耗水密度	噸 / 百萬平方米	27,183.46

² 2020 年度環境資料收集範圍包括公司總部、下屬公司的辦公區域及工區非公攤區域。

³ 能源消耗密度採用金科服務 2020 年在管面積 156 百萬平方米。計算依據為《綜合能耗計算通則 GB-T25892008》。

2020 年金科服務溫室氣體排放情況⁴

指標	單位	排放量
範疇一 ⁵ 溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	176.83
範疇二 ⁶ 溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	75,047.26
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	75,224.08
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 百萬平方米	482.21

綠色社區

金科服務嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢棄物污染防治法》等法律法規，主動識別在項目建設階段與運營階段產生的各項廢棄物來源並進行合規處置，積極開展垃圾分類的宣教工作，持續優化社區環境，致力於為業主打造清潔衛生、生態友好的綠色社區。

物業運營過程中產生的主要廢棄物為居民生活垃圾、建築垃圾及綠化垃圾。對於生活垃圾，我們通過精細化的保潔管理模式，持續提升保潔質量，委托第三方定期定點進行收集，並統一交由市政環衛部門進行處理。產生的建築垃圾、綠化垃圾，我們統一上線環境資源管理系統，通過對清潔人員的雲考勤、雲定位實現線上化、數據化的精細管理，並於指定地點設置收集點進行收集，定期交由有資質的第三方進行清運。

2020 年，金科服務積極響應重慶市建設「無廢城市細胞」、營造「無廢城市」、彰顯「無廢文化」的號召，開展「無廢小區」建設並參與了「無廢小區」評比。2020 年，金科服務共有 4 個項目獲得了「無廢小區」稱號。公司按照「無廢小區」評比標準，對每個參評項目進行全方位的「無廢」建設，主要包括以下幾個方面：



搭建環境管理體系

- 成立「無廢小區」管理機構，制定實施方案、明確相關責任部門、開展針對性培訓等。



完善環境監督體系

- 建立小區內環境問題投訴或建議渠道，及時協調解決，日常通過座談會、調查問卷等形式收集居民意見。

⁴ 溫室氣體排放量計算依據《其他工業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》和 IPCC 2006，對新鮮水、汽油、柴油、液化石油氣及天然氣使用量換算得出；用電量參考生態環境部《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施》進行換算。

⁵ 溫室氣體直接排放量（範圍一）：主要包括行政車輛和運輸車輛的汽油燃燒帶來的排放以及天然氣的使用帶來的二氧化碳直接排放。

⁶ 溫室氣體間接排放量（範圍二）：主要包括外購電力、外購熱力帶來的二氧化碳間接排放。



完善基礎設施建設

- 放置分類垃圾桶，垃圾日產日清；單獨設置廢舊紡織品、電子廢棄物、廢舊家具等可回收垃圾的回收箱，並定時清運，合規處置。



培養業主綠色生活習慣

- 設置「無廢城市」宣傳欄，組織「無廢城市」建設宣傳教育培訓，引導小區居民養成良好行為習慣；每年舉辦至少2次以「無廢城市」為主題的環境保護宣傳教育活動，組織廢舊物品交換、小件物品修補等活動；組建以業主為主要成員的環保志願隊，引導業主參與小區環境管理與環保宣傳教育，監督小區環保工作。



完善化學品管理體系

- 使用高效、低毒、低殘留、低污染的農藥對小區綠化植被進行病蟲害消殺，對化肥、農藥包裝等有害廢棄物全部回收並安全處置。



執行清潔衛生標準營造綠色生活氛圍

- 嚴格執行清潔衛生三級品質督查檢查現場服務標準，確保公眾場所衛生達到要求，確保現場無衛生死角、公共活動場所無垃圾堆積、路面無揚塵擾民、垃圾及時清理、垃圾定期分類收運。



> 小區內設置分類垃圾桶



> 小區內設置「無廢城市」宣傳欄



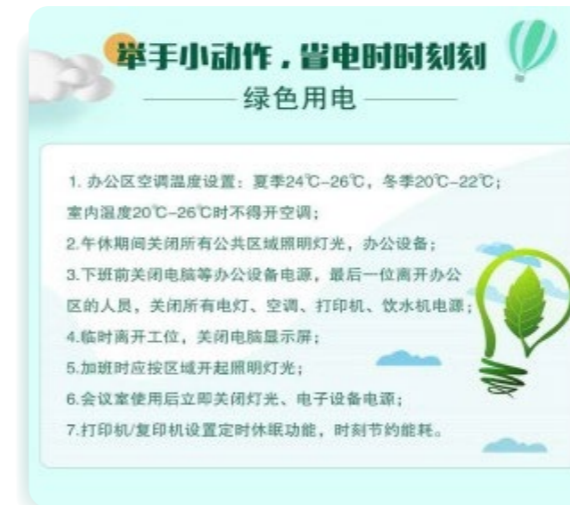
> 金科陽光小鎮被評為重慶市「無廢小區」

綠色辦公

金科服務積極推廣綠色辦公模式，全面倡導節約型企業建設，號召員工自覺肩負起節能環保、綠色低碳的社會責任，全面營造低碳環保的綠色辦公氛圍。

我們制定並落實《行政管理制度》，對於日常辦公區域的能耗、用水及辦公資源使用全面規範。2020年，我們進一步發布《行政系統開源節流158條指導措施》《關於推行辦公節能降耗措施的通知》等文件，於公司內部成立節能降耗工作小組，建立辦公成本數據管控機制，並組織各職能部門開展了「開源節流、降本增效」為主題的專題宣講會，積極宣導節能降耗措施，進一步激發員工樹立節能減排意識。此外，我們每季度定期對水電能耗情況進行檢查，總結、匯報行政增收節支的達成情況，將其納入相關負責人的季度、年度績效考核指標。

在日常辦公過程中，金科服務高度重視各類資源及辦公物資的使用效率。我們積極推廣線上無紙化辦公模式，要求文件雙面打印，並於機器旁設置「綠色回收箱」，收集並利用可重複使用的紙張。此外，我們嚴格控制辦公物資採購標準，要求辦公物資定額定量領用，全年使用約5.9萬噸辦公紙張，置辦公用品共享百寶箱進行回收利用，養成良好的綠色辦公習慣。



> 「節」盡所「能」綠色辦公宣傳長圖

2020年金科服務行政廢棄物產生量

指標	單位	產生量
廢棄硒鼓	千克	680.68
廢棄墨盒	千克	12.15
廚餘垃圾	千克	42,187.20

07. 和諧社區 共榮發展

- 志願活動
- 抗擊疫情



金科服務將業務與社會責任緊密結合，時刻不忘企業公民身份，熱心公益事業，與社區共榮發展。我們每年通過開展「金科大社區志願者日」「長者關愛計劃志願者活動」等活動，踴躍組織社區夥伴共同參與公益事業，激活社區的力量，踐行企業社會責任。

志願活動

2017 年，金科服務組建了大社區志願者團隊，並率先在全國設立屬於鄰里的「大社區志願者日」，當年開展了「一件新衣一本新書一顆新苗」活動，讓公益進社區、讓業主參與社會公益，把援手第一時間伸給需要幫助的人。

自此，每年的金科大社區志願者日，公司都組織大批愛心業主，聯合青年志願者協會等社會公益團隊一起奉獻愛心回饋社會。2018 年春天，貫穿兩個月的「大社區志願者日」再次出發，開展綠色家園行動、深入山區關愛貧困學童、走進敬老院關愛老者、為大社區獨居老人配備專屬安全聯絡員等志願活動。2019 年，「金科大社區志願者日」除了捐贈舊物、保護環境、關愛老者等活動，還攜手東方衛視《我們在行動》公益節目組、社區志願者團隊一起走進重慶奉節，彙聚大社區百萬家庭的力量，推進奉節當地的臍橙產業發展。2020 年，「金科大社區志願者日」活動成為越來越多金科業主的一種習慣、一種特殊意義存在，也有越來越多的鄰居們加入到大社區志願者隊伍中，用自己力所能及的力量，將公益行動進行到底。



> 「金科大社區志願者日」活動



案例

金科服務發布社區敬老宣言

2020 年 10 月 25 日，金科服務在重慶、遵義、成都、西安、長沙、鄭州、柳州、無錫、濟南九座城市同步啓動「金科全國首屆重陽敬老節」。上萬名業主、數十個老年藝術團體齊聚一堂，同享金科特別呈現的美好生活儀式。除了精彩的歌舞秀匯演外，金科還在全國活動現場統一發布「中國首個社區敬老宣言」，將「敬老」作為鄰里文化的重要公約付諸社區實踐。此外，金科大社區每年都有敬老送溫暖的「長者關愛計劃志願者活動」，為社區裏的獨居老人做家務、聊天問候、空調清洗、家電安全檢查等，用心呵護老年業主的生活日常。



> 金科服務全國首屆「重陽敬老節」活動



> 「長者關愛計劃志願者活動」

抗擊疫情

2020 年伊始，新型冠狀病毒肺炎疫情席捲全國，面對來勢汹汹的疫情，公司除了通過捐款捐物支援抗疫，還專門組建了志願者隊伍前往武漢馳援火神山醫院抗疫一線。在疫情高峰期，公司克服重重困難，尋找多種渠道採購消毒水、口罩、防護服、洗手液、紅外測溫儀等物資，以保障居民口罩供應、小區日常消毒及病毒防護等需要，穩定防控物資的供應，保護小區安全。

案例

金科服務抗疫志願服務隊千里馳援火神山

2020 年疫情期間，金科服務積極響應國家號召，從 200 多名請戰的員工中，挑選 13 名精英員工組建「火神山」醫院抗疫志願服務隊，千里馳援火神山醫院。在火神山醫院，金科志願者服務隊主要負責醫院非隔離區的消殺工作、衛生保潔以及秩序維護。志願者按照風險係數對崗位進行分工，黨員們負責工作量最大、風險係數最高的消殺組以及院區垃圾清運組，其他崗位分別負責醫院迎賓樓的衛生環境和秩序維護。在馳援火神山的 64 天 1,536 小時中，金科志願者團隊克服重重困難，以崇高的使命感和高度的責任心嚴格執行任務，確保責任區域消殺全覆蓋，衛生無死角，用優質的物業服務保障火神山醫院安全運轉。



> 金科服務志願者馳援「火神山」醫院

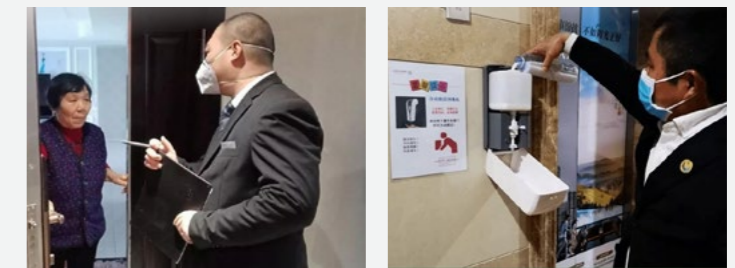
案例

金科服務在疫情期間全力保障客戶安全

在 2020 年疫情期間，公司迅速反應，從聯防聯控、封區消殺、安全巡邏、外來人員管控，到利民便民服務，全國的一線物業工作者為業主健康衝鋒在前，在崗率達到 100%。



為了維護社區秩序，金科服務人員盡職盡責、認真仔細地完成車輛人員排查、小區封閉管理、公區清潔消毒、水電運轉維護等小區基本工作，築起小區疫情防控堅強壁壘。



> 金科服務人員疫情期間展開暖心服務

案例

金科服務疫情期間推出「購菜服務」

2020 年疫情期間，為了更好的保障業主生活所需，金科服務的物業人員成為所服務小區特別的「採購員」。每天，業主把採購食材的詳細清單發送到服務人員的手機裏，由服務人員根據清單採購好相應物品送至每一戶業主家門口。服務人員不斷熟悉路線、熟悉攤位、熟悉價格，力求通過最便捷、有效、安全的採購方式有條不紊地滿足業主的採購需求，受到業主們的一致好評。



> 金科服務工作人員疫情期間幫助業主購菜

未來展望

展望未來，公司將不斷深化「生態 + 科技」雙引擎的發展戰略，持續發展生活服務、科技服務、空間服務三大業務板塊，推動各業務由社區走向社會，向著世界一流的智慧服務供應商奮進。

於城市空間服務，我們將抓住物業管理行業市場化發展趨勢，依托行業領先的客戶滿意度、良好的品牌美譽度、領先的數字化能力，整合優質資源，持續進行市場化拓展。於智慧科技服務，我們將持續進行數字化轉型，推動智慧城市、智慧社區建設，持續升級迭代智慧化集成系統，依靠大數據、5G 網絡、人工智能等數字化技術的實際應用，持續提升智慧社區管理。此外，我們將利用領先的科技實力，向行業中小物業企業輸出全生命周期的智能解決方案，助其提升智慧化水平，為國家數字化社會建設貢獻力量。於美好生活服務，我們將秉承為業主創造更優質的生活方式，積極探索和發展多類別社區增值服務，利用「線上+線下」服務能力，整合上下游產業鏈優勢，為業主打造全方位的個性化服務，持續構建一流的美好生活服務商。

我們將始終秉承以人為本理念，更加關注員工成長，呵護員工健康，加速人才隊伍建設和職業健康關懷，繼續為員工創造廣泛的職業發展平台和包容、穩定的工作環境，幫助員工實現個人夢想與企業願景的統一。我們將不忘履行企業社會責任，繼續堅持在全國倡導鄰里文化，努力打造和諧社區，同時積極投身公益事業和志願行動，回饋社會。此外，我們將繼續秉持「綠色、環保、低碳」的運營理念，在實現自身進一步節能減排的同時，為客戶打造低碳環保的居住和工作環境。

歷經 21 年的行業歷練，金科服務正在將關於社區、城市、生活的美好想像一步步變為現實。我們將一如既往地堅守初心與理想，將可持續發展理念全面融入企業發展戰略和日常運營，努力成為全球智慧城市服務的領導者，為國家和社會創造更大價值。



香港聯交所 ESG 指標索引

層面	內容	披露位置或解釋
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。	P47-52
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	P52
A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P50
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）。	P52
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）。	P52
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	P47-52
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	P50-52
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。	P47-52
A2.1	按類型劃分的直接或間接能源（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）。	P49
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P49
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	P47-52
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	P49
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。	不适用
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。	P50-52
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。	P50-52
B1: 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (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。	P35-44
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P36
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	/
B2: 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (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。	P41-42
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	/

層面	內容	披露位置或解釋
B2.2	因工傷損失工作日數。	P42
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。	P42
B3: 發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	P37-41
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。	P40
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。	P40
B4: 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P35
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P35
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P35
B5: 供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P15-16
B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	P15-16
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	P15-16
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： (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。	P16, P25-26
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。	不适用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P24
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	p32
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不适用
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。	P24
B7: 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P14
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。	P14
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P13-14
B8: 社區投資		
一般披露	有關以小組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。	P55-58
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）。	P55-58
B8.2	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P57-58

意見反饋表

尊敬的讀者，您好：

非常感謝您在百忙之中閱讀本公司《2020年環境、社會及管治報告》。殷切盼望您對報告和我們的工作提出意見與建議。您可以通過掃描後發送電子郵件的方式將填好的問卷反饋給我們。謝謝！

電郵：irjks@jinke.com

1. 您的工作單位屬於本公司的哪一類利益相關方：

股東 員工 供應商 客戶 政府 社區 學術機構 其他 (請說明)

2. 您對 2020 年環境、社會及管治報告的綜合評價：

· 可讀性 (表達方式通俗易懂，設計美觀，引人入勝，容易找到所需信息)

3 分 (較好) 2 分 (一般) 1 分 (較差)

· 可信度 (報告信息真實可信)

3 分 (較好) 2 分 (一般) 1 分 (較差)

· 信息完整性 (正負兩方面信息兼顧，並且滿足您對信息的需求)

3 分 (較好) 2 分 (一般) 1 分 (較差)

3. 除報告已披露的內容以外，您還更希望看到哪方面的信息？

JINKE 金科服务

美好你的生活

电话: 400-846-1818

网址: <http://www.jinkeservice.com/>