

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

2021 環境、社會及 管治報告



目錄

關於本報告	2
關於金融街物業	4
董事會聲明	7
可持續發展管治與方針	9
堅守服務品質，共築幸福家園	14
強化廉政建設，保證合規發展	28
保障員工權益，實現共生共贏	35
踐行綠色運營，力爭可持續發展	49
承擔社會責任，彰顯國企擔當	57
附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引	63

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**」)發佈的第二份《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的關注與期望。本報告應與2021年公司年報中的《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2021年1月1日至2021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。如無另行說明,本報告範圍與本公司2021年度報告一致。

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》(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披露關鍵績效指標。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。

報告原則

匯報原則	定義	本公司的回應
重要性	當董事會釐定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時,發行人就應作出匯報。	本報告通過與利益相關方進行持續溝通並結合自身業務性質和運營方式來識別重大的可持續發展議題。
量化	有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量,發行人應訂下減少個別影響的目標(可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明)。這樣,環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化資料應附帶說明,闡述其目的及影響,並在適當的情況下提供比較數據。	本報告在可行情況下,對環境和社會關鍵績效指標進行量化披露,並做好相關附註,以便讀者更好地理解我們的實踐成果。

關於本報告(續)

匯報原則	定義	本公司的回應
平衡性	環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。	本報告以客觀事實為基礎，詳實闡述業務中有重大影響的可持續發展事宜，並披露相關表現。
一致性	發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可做有意義的比較。	報告的披露範圍與披露方法每年將大體保持一致，以便讀者對相關績效數據進行比較。

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2022年3月24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於中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十四個省市，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、綠色能源管理和以中高端商務物業服務為核心競爭力的物業服務企業。

業務風險

本公司主要在中國大陸開展物業管理服務業務，物業管理行業與中國宏觀經濟發展、房地產行業以及新冠疫情防控政策密切相關。未來公司亦可能受到前述外部因素的不確定性影響。2021年度內，未發生對公司有影響的重大風險事件。



關於金融街物業(續)

企業榮譽

自創立以來，公司結合自身物業管理經驗，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。2021年本公司榮獲多項來自政府機構、行業協會等頒發的榮譽和獎項。

獎項名稱	頒發機構
2021中國辦公物業管理優秀企業	中指研究院
2021中國物業服務百強服務質量領先企業	中指研究院
2021中國物業服務行業示範基地—金融街·融滙	中指研究院
2021中國物業服務行業示範基地—天橋藝術大廈	中指研究院
2021中國物業服務專業化運營領先品牌企業	中指研究院
2021中國物業服務特色品牌企業—商務物業管理	中指研究院
2021中國寫字樓物業服務優秀品牌	中指研究院
2021中國物業服務百強企業	中指研究院
2021中國特色物業服務領先企業—商務物業服務	中指研究院
2021中國物業服務華北品牌企業20強	上海易居房地產研究院、 中國房地產測評中心
2021高端物業服務力TOP10企業	上海易居房地產研究院、 中國房地產測評中心
2021辦公物業服務力TOP20企業	上海易居房地產研究院、 中國房地產測評中心
2021物業服務力百強企業	上海易居房地產研究院、 中國房地產測評中心

關於金融街物業(續)

獎項名稱	頒發機構
2018-2020年度首都精神文明創建工作先進單位	首都精神文明建設委員會
北京市工人先鋒號	北京市總工會 北京市人力資源和社會保障局
西城區2021年度消防安全工作先進單位	北京市西城區防火安全委員會
2019-2020年度上海市文明單位	上海市人民政府
天津市物業管理優秀項目(融湖景苑)	天津市物業管理協會
廣東省節水型社區(金融街融穗瀾灣)	廣州市水務局
天津市工人先鋒號	天津市總工會

董事會聲明

董事會在此欣然提呈本公司2021年度《環境、社會及管治報告》，就本公司於2021年1月1日至2021年12月31日期間關於ESG事宜的相關理念及踐行成果進行匯報。本報告基於重要性、量化、平衡、一致性等匯報原則進行編製。

金融街物業成立二十七年來，始終秉承「服務精英，福澤大眾」的企業使命，致力於成為中國商務物業服務的引領者。在不斷壯大管理規模，提升經營績效的同時，我們亦不斷加強可持續發展建設，力求與各利益相關方實現共生、共贏。

伴隨全球風險的轉變，我國「雙碳」目標的提出，勞工權益、健康與安全等社會熱點議題的出現，政府及監管機構逐步加強企業合規管制，提倡可持續發展。香港聯交所也對ESG披露提出了更高的要求。在此背景下，公司深刻認識到ESG管治對於企業長遠發展的重要性，全面貫徹董事會主導負責的ESG管理體系，嚴格落實企業在可持續發展管治、環境保護、企業運營及員工關懷等方面的工作。

2021年，在具體工作中，我們在多方面，採取多項措施推動企業可持續發展：

在可持續發展管治方面，董事會成員持續與利益相關者溝通，時刻把握ESG重要議題動向，盡量達到利益相關者的期望；加強對ESG事宜的監管，制定ESG的戰略和目標，並參與到重要性議題討論、評估、統籌資源配置等，真正將ESG工作落到實處；進行整體風險的識別和評估，確定重點風險並制定相應措施。

在服務品質建設方面，公司不斷加強標準化及智能化建設，提升服務效率和服務體驗，提高業主滿意度水平；公司自上而下簽訂責任書，董事會成員不定期開展項目視察，加強安全生產管理，從根本上保障管理項目的健康運行與客戶的良好體驗。

在廉潔建設方面，我們優化供應鏈管理體系，加強合規建設，完善合作模式，與更多優秀的合作夥伴攜手前行；積極進行清廉教育宣傳，組織反貪污培訓，強化全員教育和監督，有效防範相關風險。

董事會聲明(續)

在員工權益保障方面，我們平等僱傭，關愛員工，為員工提供有競爭力的薪酬和福利，保障員工的工作環境和生活品質；為員工提供良好的學習平台和發展晉陞機制，助力員工更好地實現自身價值。

在綠色節能方面，我們堅持綠色運營的發展理念，通過內、外部環境分析，結合行業相關法規和企業實際情況制定節能降耗目標，積極採取各項節能舉措；重視氣候變化帶來的風險，並做好積極的防範和應對措施。

在承擔社會責任方面，我們響應國家號召，參與疫情防控，全體員工全身心投入到疫情防控工作中，成立專門的疫情防控工作組，從董事會到管理層，再到各項目基層，嚴格落實防控機制，全面保障所服務社區的安全；此外，公司積極參加社會公益活動，加強精神文明建設。

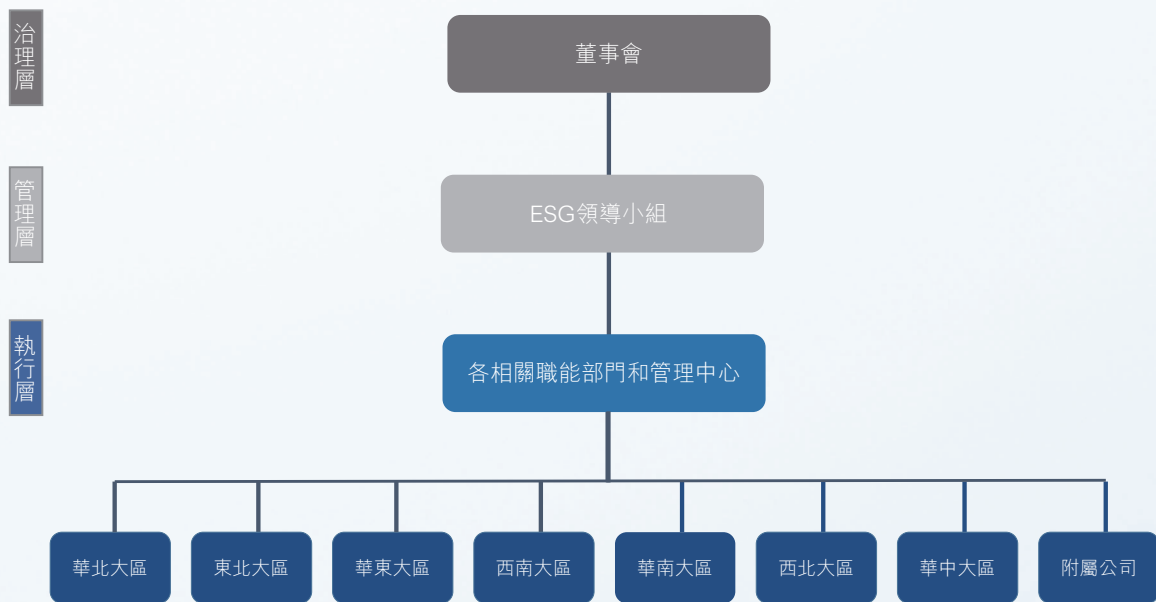
展望未來，面對行業與環境的新變化，金融街物業將持續與各利益相關方保持緊密聯繫，關注各方期望和需求，積極防範和應對環境、社會及管治方面的風險，堅守服務品質、堅持節能環保、加強合規運營、積極承擔社會責任，在可持續發展的道路上精進前行，不懈奮鬥！



可持續發展管治與方針

金融街物業秉承「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。我們亦積極對標聯合國可持續發展目標，響應國家政策號召，順應時代發展潮流，在為股東創造長期價值的同時將保護人類和自然資源可持續發展的理念深刻融入到我們的商業理念之中，以期更好地實現美好生活的奮鬥目標。

為全面落實ESG相關工作，我們成立了由董事會負責、管理層領導、跨部門配合以及上下聯動的ESG管理體系，以確保各項業務涉及的環境、社會相關風險得到積極識別和妥善管理，ESG理念和相關策略被充分貫徹。董事會負責公司ESG戰略和目標的制定；管理層成立ESG領導小組，負責部署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，在當地開展ESG的相關工作。



圖：金融街物業ESG管治架構

可持續發展管治與方針(續)

利益相關方溝通

結合公司實際業務及運營管理特點，我們識別了環境、社會與管治的利益相關方，主要包括政府及監管機構、股東及投資者、客戶和業主、員工、供應商和合作夥伴、媒體與非政府組織、社區等。我們認為，加強與各利益相關方的溝通，瞭解他們的期望和訴求，能為ESG管治和公司長遠發展奠定基礎。我們對不同的利益相關方，建立有針對性、多樣化的溝通渠道，下表呈列各利益相關方重點關注的議題以及主要溝通方式：

主要利益相關方	重點關注的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、健康與安全	服務熱線、官方網站、滿意度調查、信息披露、社區活動
員工	僱傭、健康與安全、發展與培訓及勞工準則	員工代表大會、工會、信訪、直接交流
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、培訓會等
媒體與非政府組織	排放物、資源使用、環境及天然氣資源、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、社區投資	社區教育與宣傳、座談與交流、公益活動、社區活動
行業協會	僱傭、產品責任、反貪污、供應鏈管理、氣候變化	定期交流會、信息披露及社交媒體

可持續發展管治與方針(續)

ESG重要性議題識別與分析

為進一步評估利益相關方對本公司環境、社會及管治相關議題的關注程度及期望，明確ESG實踐的重點領域，我們通過ESG議題識別、利益相關方調研、議題重要性分析、管理層反饋確認等步驟對2021年的ESG重要性議題進行識別、分析和評估。

ESG議題識別

根據本公司實際發展情況和業務特徵，結合國家相關政策和香港聯交所ESG披露要求，共識別出環境、社會及管治議題16項

利益相關者調研

邀請各利益相關方通過不記名網絡問卷的形式參與調研，請其對16項議題的重要性做出評分，並表達對本公司ESG期望



議題重要性分析

根據收回的問卷，從「對利益相關方的影響」和「對金融街物業的影響」兩個維度繪製重要性矩陣，並確定議題的重要性排序

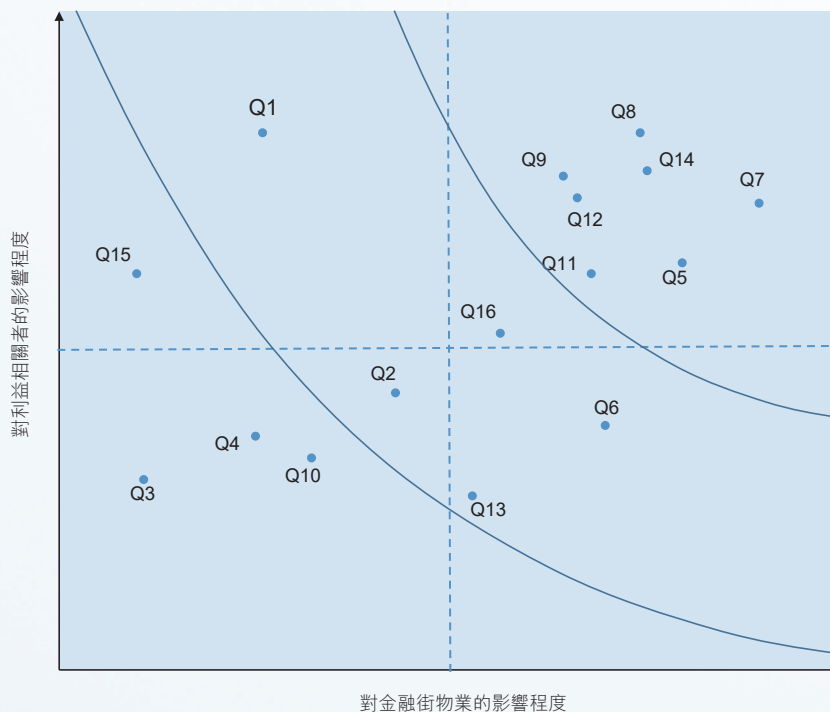
ESG管理層確認

管理層對重要性議題的分析結果進行審閱和反饋，最終確認ESG的披露及工作重點

圖：ESG議題重要性評估流程

可持續發展管治與方針(續)

按照以上流程開展重要性評估工作，通過分析利益相關者的調研問卷結果，我們繪製出16個ESG議題的重要性矩陣。



圖：2021年度金融街物業ESG重要性議題分析矩陣

註：

表中Q1:排放物；Q2：資源使用；Q3：環境及天然資源；Q4：氣候變化；Q5：員工僱傭；Q6：員工職業發展；Q7：員工身心健康；Q8：員工權益；Q9：供應鏈管理；Q10：業務合規及標準化；Q11：客戶／業主健康安全；Q12：產品及服務質量；Q13：知識產權保護；Q14：信息安全保護；Q15：反貪污及反洗錢；Q16：社區投資。

在以橫軸表示對金融街物業的影響程度，縱軸表示對利益相關者的影響程度的矩陣圖中，我們將重要性議題劃分為三個等級，右上角的區域表示重要性程度為「非常重要」，左下角的區域表示重要性程度為「次重要」，中間區域表示重要性程度為「重要」。結果顯示，員工身心健康、員工權益、信息安全保障、員工僱傭、供應鏈管理等議題的重要性程度最高。我們將根據以上ESG重要性評估結果，對重點議題在對應章節進行詳盡披露，以更好地回應各利益相關方的關注和期望。

可持續發展管治與方針(續)

風險管理和內部控制

按照《中央企業全面風險指引》的要求，結合《GB/T 24353-2009風險管理—原則和實施指南》，公司制定了《全面風險管理手冊》，明確了風險管理組織體系、職責分工，構建風險管理「三道防線」。依據《全面風險管理手冊》，風險類別包括五大類：戰略風險、財務風險、市場風險、運營風險、法律風險，針對以上風險類別開展日常運營管理的風險辨識與評估，形成風險數據庫。此外，公司將節能減排和智能化運營納入內在競爭力評價中，同時也將環境與氣候等因素納入風險管理體系之內，未來將根據風險變化趨勢考慮設置專門的風險類別並對風險源進行辨識和評估。

依據風險管理流程，組織進行廣泛的風險辨識、評估及應對，針對重大風險從公司層面予以關注、指導並跟進管控情況。風險內容已覆蓋標準化、安全及運營品質管理等。此外，通過已建立的匯報路徑，定期進行風險信息收集、評估，關注內外部環境、政策等對公司經營目標的影響，並進行報送。通過一系列的控制活動，以期能夠在可控的範圍內將風險降到最低。



圖：風險管理流程

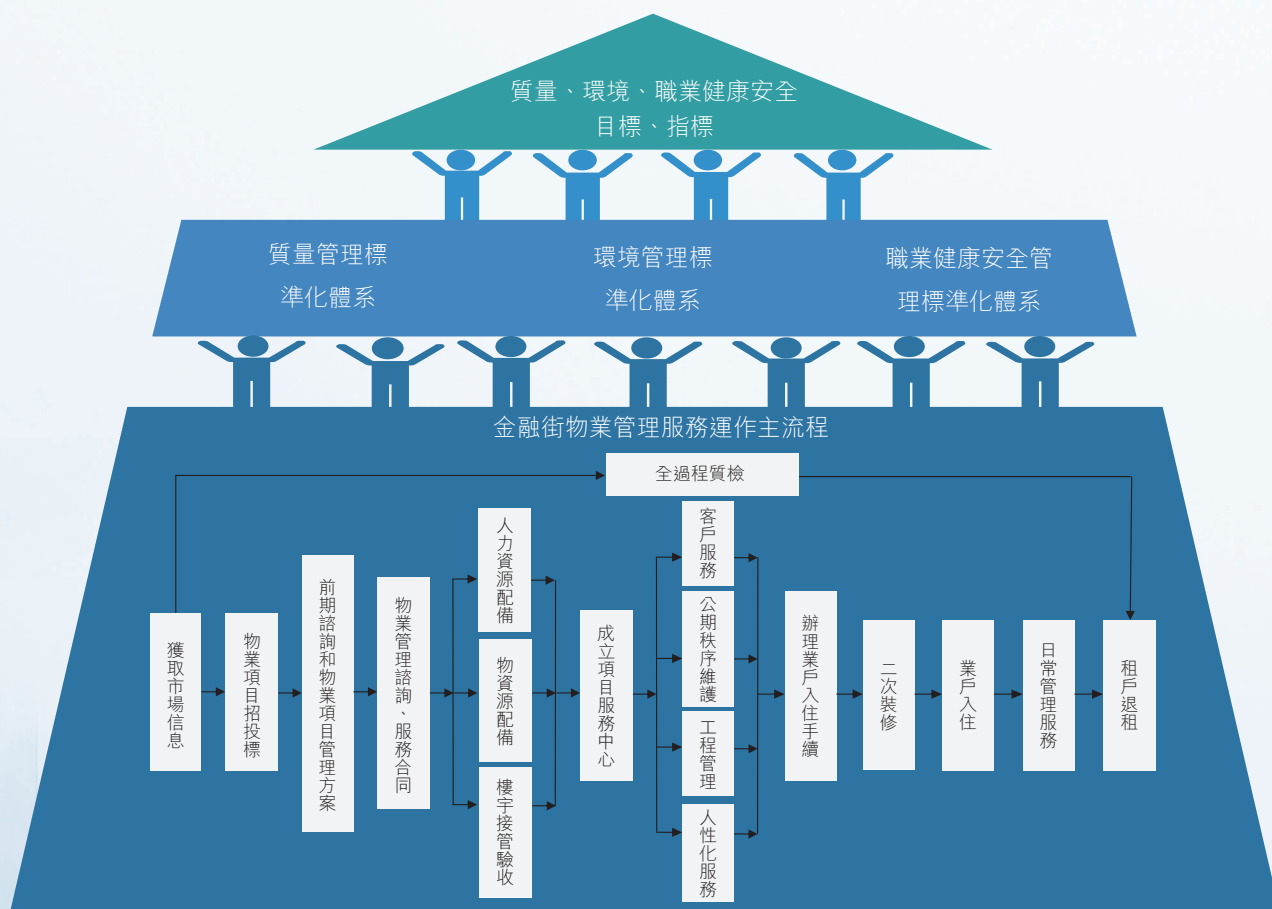
2021年內，公司基於風險管理的要求，頒佈《股權投資風險管理指引》及內控管理及內控審計評價的管理措施，適用於部分業務及審核流程角度的風險管理和內控管理，進一步完善整個風險管控體系。

堅守服務品質，共築幸福家園

標準化管理築服務基礎

金融街物業將自身戰略定位聚焦在中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，為服務客戶提供優質、專業的物業服務。公司深耕商務辦公物業服務領域二十餘載，創建了「貫標、創優、信息化」三位一體的管理模式。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》及《品質檢查工作標準》等制度，有效約束和規範物業服務標準化運營。

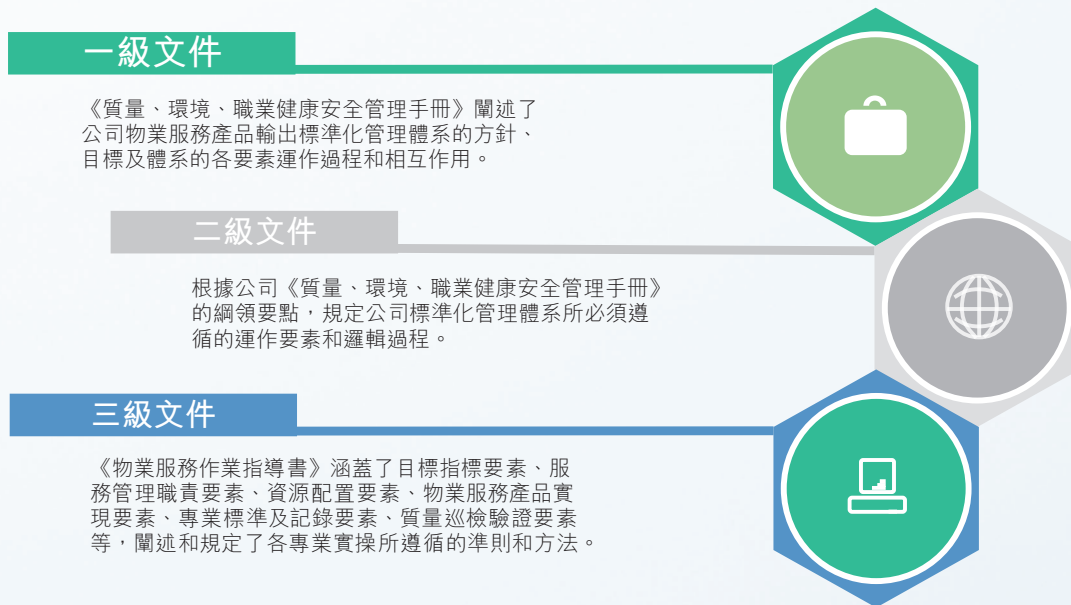
為適應市場化運營，快速複製管理模式，保證項目服務品質，公司建立了標準化作業指導體系，確保所管理項目標準化、規範化、專業化、系統化運營。本公司以物業管理服務過程要素的識別為切入點，以兌現物業服務標準並履行社會責任為焦點，搭建了「一個平台+三個體系」標準化模型，形成受控文件應用於項目的管理與服務體系，確保公司依法合規地履行社會責任。多年來，金融街物業取得多項包含ISO9001、ISO14001及ISO45001在內的標準化體系認證。



圖：「一個平台+三個體系」標準化模型

堅守服務品質，共築幸福家園(續)

具體而言，從相關政策和制度層面，公司分別搭建了一級、二級、三級三個層次的文件體系。一級文件是《質量、環境、職業健康安全手冊》，確保公司服務標準普適性、一致性的綱領性文件；二級文件主要是程序文件，根據公司《質量、環境、職業健康安全手冊》的綱領要點，規定公司標準化管理體系所必須遵循的運作要素和邏輯過程；三級文件是公司級的制度文件《物業服務作業指導書》，是公司各服務中心物業服務產品輸出各專業的操作型文件，闡述和規定了各專業實操所遵循的準則與方法。



圖：三級文件體系

堅守服務品質，共築幸福家園（續）

此外，針對餐飲業務特定領域，公司通過梳理餐飲板塊業務的標準化流程，圍繞社會、環境、企業管理三個維度，延續公司整體管理方向與重點，制定了針對餐飲店面管理的五大管理體系，分別是產品多元化研發管理、供應鏈安全審查管理、員工培訓與發展管理、低碳排放與環境保護管理、服務提升與社會責任管理。通過強化品質管理提高企業效益，增強客戶信心，擴大市場占有率。



公司定期對標準化文件進行評審，根據「雙百」普適性標準化的要求，落實相關服務中心三級文件的建立、完善、報備以及服務中心文件實施運行情況。2021年，公司以內審的形式開展對相關服務中心文件的實施情況盤點，針對區域內各項目標標準化落實的有效性，出具內審報告。同時，公司組織開展了2021年度職業健康安全危險源的補充辨識、更新工作，涵蓋了物業行業的六大風險點，危險源辨識出68個區域共計267項，根據危險源風險評價標準評價出中高度危險源51項，納入《優先處理(中、高度)風險清單(公司級)》，並逐項制定職業健康安全目標管控方案。在日常項目運營中，公司將結合實際進行動態管控，通過內審方式監察危險源管控措施落實情況。

堅守服務品質，共築幸福家園(續)

科技平台優化管理及服務水平

本公司緊跟科技應用發展趨勢，積極踐行數字化轉型，及時瞭解並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，打造中高端商務服務核心優勢，實現物業設施管理價值的最大化，全面提升公司管理效能及服務質量。

➤ 金蝶我家雲服務平台升級

為了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，公司升級金蝶我家雲服務平台，在原有功能基礎上，持續完善採購系統搭建工作，並於2021年實現金融街生活在線微信公眾號與金蝶ERP管理系統的對接，大大提升了採購管理效率，同時為業主自主手機繳費，開具電子發票等提供了便利。

- (1) 公司採購系統二期上線工作已全部完成，並於2021年正式上線運行。採購業務實現在線申請、供應商線上報價、在線比價、採購、通知送貨、入庫、領用及供應商對賬全流程的採購業務一體化。該系統包含採購物料共12大類，近11,000種。截至2021年12月31日，公司所屬各大區及分公司的所有項目採購工作已全部實現在線作業。



圖：採購系統操作界面

堅守服務品質，共築幸福家園(續)

- (2) 公司金融街生活在線微信公眾號與金蝶ERP管理系統於2021年第三季度完成對接上線。業戶通過關注公眾號，可自助手機繳費、開具電子發票，或通過服務中心POS機支付後數據自動錄入ERP系統，實現線上服務。截至2021年12月31日，業主使用手機自主繳費、POS機及二維碼支付方式合計佔業主使用率的93.99%。



圖：線上支付宣傳海報

堅守服務品質，共築幸福家園(續)

➤ 智能配電室

公司管理的月壇金融街中心項目是北京商業單體面積最大的物業項目，建築體量約40萬平米，配電室共有14台變壓器，容量為21,300kVA。為了實現大體量配電設施設備進行高效監管，月壇中心對配電系統進行智能化配電運維改造。經智能化改造後，將實現配電室遠程監控，數據實時傳輸、報警信息實時推送。通過智能化管理，不僅減少配電室值守人員，實現減員增效，提高運維質量，還能實現項目工程配電人員全員參與運營管理。

序号	设备名称	容量	单位	设备品牌
1	油浸式变压器	36.60	℃	ABB
2	油浸式变压器	36.60	℃	ABB
3	油浸式变压器	36.60	℃	ABB
4	油浸式变压器	36.60	℃	ABB
5	油浸式变压器	36.60	℃	ABB
6	油浸式变压器	36.60	℃	ABB
7	油浸式变压器	36.60	℃	ABB
8	油浸式变压器	36.60	℃	ABB
9	油浸式变压器	36.60	℃	ABB
10	油浸式变压器	36.60	℃	ABB
11	油浸式变压器	36.60	℃	ABB
12	油浸式变压器	36.60	℃	ABB
13	油浸式变压器	36.60	℃	ABB
14	油浸式变压器	36.60	℃	ABB

圖：PC端數據展示圖

堅守服務品質，共築幸福家園（續）

月壇項目智能配電室改造工作於2021年1月正式上線運行。配電設備通過專用的數據採集設備實現運行數據的實時抓取，並對設備的電流、電壓、溫度等重要參數設置閾值，當現場出現報警信息、預警信息時，可在第一時間於運行平台顯示並通知值班人員進行處理。同時，在滙總數據後可以利用系統自定義表格的方式準確地生成各類報表，針對高耗能設備進行篩選，積累運行數據為節能減排改造提供有利的數據支撐。此次月壇配電系統智能化運維項目是金融街物業首個試點項目，榮獲北京市電力行業協會頒發的「智能運維配電室示範工程」榮譽。



圖：配電室智能化監管系統操作界面

➤ 智能垃圾分揀

2021年二季度，月壇金融街中心項目智能垃圾分揀中心順利完成建設並投入運行。該項目由一臺日分揀量為8噸的第二代生活垃圾智能分揀設備完成，此設備根據月壇金融街中心實際情況進行了系統優化與設備分類的相關功能參數調整，分揀設備將分揀後的生活垃圾進行二次自動分揀，最終分揀出可回收物、有害垃圾、廚餘垃圾、其他垃圾四類。設備的綜合分揀率達85%，準確率可達到90%以上，真正做到生活垃圾的精準分類和循環利用，智能化程度完全達到了政策要求。

堅守服務品質，共築幸福家園(續)

月壇金融街中心每日產生生活垃圾約2至2.5噸，經過分揀設備分揀的其他垃圾重量約為1.2至1.5噸；自4月份設備投入運行以來，項目廚餘垃圾不落地，其他類型垃圾全部統一安排、統一收納、統一處理，大幅提升了垃圾分揀效率。再經過小型壓縮設備壓縮外運，實現了可回收物的就地處置，大幅降低了垃圾外運的數量(約30%-50%)。



圖：智能垃圾分揀設備

客戶滿意度

客戶滿意度是指客戶期望的與實際感受到的服務差距，金融街物業一直秉承「以客戶為中心」的服務理念，尤為重視客戶對公司服務的評價與感知。從2012年起，公司每年均聘請獨立第三方機構開展客戶滿意度調研，以客觀、公正、全面地瞭解客戶評價，重點研究客戶需求變化趨勢等，並以此作為下階段工作的重點和核心。

2021年，金融街物業在原有客戶滿意度調查及反饋管理系統的基礎上增加滿意度調查頻次，調查結果顯示寫字樓業態得分99分，同比增加0.8分，近三年滿意度均保持行業領先水平。住宅業態2021年整體滿意度得分增長至88.8分，也已達到行業滿意度標桿水平，連續5年獲得「中國物業服務百強服務質量領先企業」獎項。

堅守服務品質，共築幸福家園(續)

客戶投訴處理

公司通過多樣渠道與維度瞭解客戶真實訴求，包括4000496018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。2014年建立的40004全國服務熱線，直接向公司總經理負責，傳達業主的真實聲音。公司針對客戶投訴均嚴格施行「首問責任制」和「項目經理負責制」，投訴的處理率達100%，解決率及滿意率達到98.9%。

近年來，北京市重點解決和推進12345市民熱線接訴即辦工作，公司秉承為民辦事的工作要求，對於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。

表：客戶投訴相關關鍵績效指標

指標	2021年數據	2020年數據
接獲投訴的數目(起)	189	96
投訴率(%)	<0.45	<0.5
投訴處理率(%)	100	100
投訴解決率(%)	98.9	100
投訴滿意率(%)	98.9	100

註： 投訴率=投訴數目/客戶總數

堅守服務品質，共築幸福家園(續)

疫情防控

公司制定了疫情防控相關政策即管理制度，如《新冠疫情管控手冊》，併成立金融街物業防控「新型冠狀病毒」疫情防控領導小組，下設各處置小組。為加強公司「新型冠狀病毒」的預防和控制工作，有效防範和應對辦公區域可能發生的「新型冠狀病毒」，確保物業公司所管各項目有序運行，保護全體業戶和員工的身體健康。



圖：檢查防疫工作

各管理項目也積極開展多項防控保障措施，制定相關預案，組織各種培訓及模擬演練，為應對突發的事件做好相應準備。因疫情特殊性，公司要求舉行有針對性的沙盤模擬演練，培養員工遇事不慌，條理清晰，靈活應對的處理事務能力，為業主與公司的安全防控工作奠定基礎。

堅守服務品質，共築幸福家園(續)

落實安全生產

金融街物業高度重視業主及客戶的人身與信息安全，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》及《高層民用建築消防安全管理規定》等相關法律法規，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。

為了加強金融街物業全面安全生產管理，公司開展安全生產相關培訓，如安全知識考試與實操大比武、有限空間作業管理流程與培訓等工作。同時，進一步完善了項目《安全生產手冊》及各類專項應急預案等文件，並組織項目應急救援演練工作。

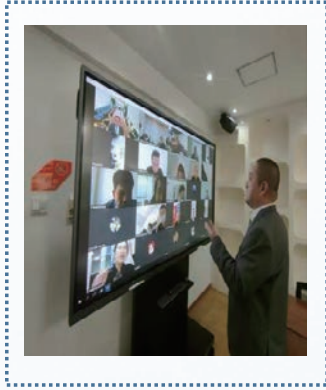


圖：應急救援演練

2021年公司結合各項目實際情況、員工綜合能力，開展《金融街物業2021年度安全生產考核》，通過書面考核促使一線管理人員重新梳理理論知識、記憶常用法規、提煉管理思路、統一關鍵結點、固定既定動作。

公司安全生產委員會根據年度工作計劃，落實公司黨委、安全生產工作要求，聯合融澤培訓中心分別於12月8日、9日、15日開展年度安全生產考核工作，公司各業務大區、分子公司項目主管級以上管理人員參加，共計399人。

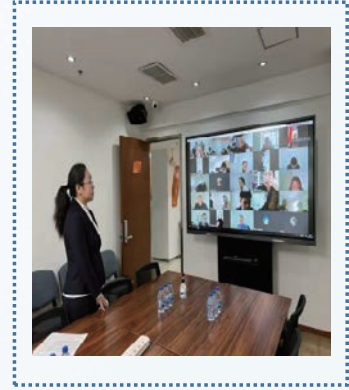
堅守服務品質，共築幸福家園(續)



線上考核



線下考核



黨委監督

2021年金融街物業獲得了由北京市西城區房屋管理局頒發的「企業安全生產標準化三級企業」證書，該項評審涵蓋了制度文件評審項目13項、基礎管理評審項目13項，全面涵蓋企業安全運行的各個方面。

在項目層面，公司服務的天橋藝術大廈、金融街中心及新盛大廈項目，順利通過北京市住房城鄉建設委組織開展的2021年度「物業管理綜合樓宇項目二級安全生產標準化」評審工作，成為2021年度物業管理綜合樓宇項目二級安全生產標準化達標項目。

堅守服務品質，共築幸福家園（續）

信息安全保障

➤ 全方位信息安全管理制度

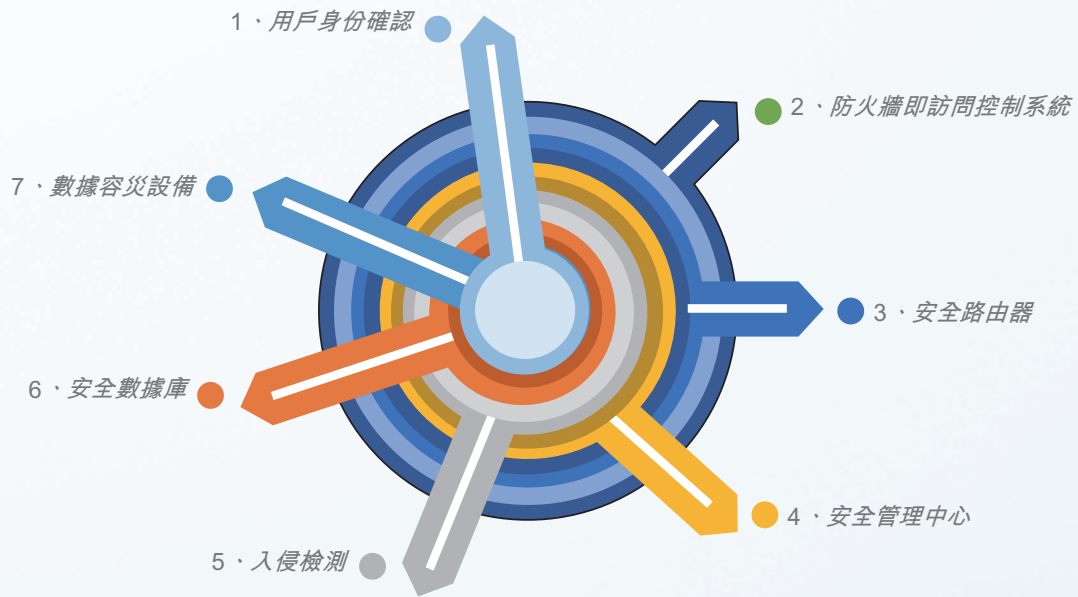
公司嚴格遵守《互聯網信息服務管理辦法》、《計算機信息網絡國際聯網安全保護管理辦法》、《互聯網電子公告服務管理規定》等信息安全相關法律法規，並結合公司的實際情況制定相關的信息安全管理制度，如安全管理辦法等。通過指定信息安全責任部門、設立信息安全專業崗位、建立信息安全協作機制、標準規範與制度體系建設、建立信息安全事件響應機制等5部分搭建系統的管理制度，防範和化解信息安全隱患，避免相關風險的發生。



堅守服務品質，共築幸福家園(續)

➤ 完善的信息安全管理系統

金融街物業建立了完善的企業信息安全管理系統，一方面防止外部入侵，另一方面防範內部人員泄密。整個系統包括以下七個部分：



1. 用戶身份認證：如靜態密碼、動態密碼(短信密碼、動態口令牌、手機令牌、數字證書)等。
2. 防火牆即訪問控制系統：它在內部網絡與不安全的外部網絡之間設置障礙，阻止外界對內部資源的非法訪問，防止內部對外部的不安全訪問。
3. 安全路由器：由於WLAN連接需要專用的路由器設備，因而可通過路由器來控制網絡傳輸。通常採用訪問控制列表技術來控制網絡信息流。
4. 安全管理中心：建立集中管理的機制和設備，即安全管理中心。它用來給各網絡安全設備分發密鑰，監控網絡安全設備的運行狀態，負責收集網絡安全設備的審計信息等。
5. 入侵檢測：作為傳統保護機制(比如訪問控制，身份識別等)的有效補充，形成了信息系統中不可或缺的反饋鏈。
6. 安全數據庫：由於大量的信息存儲在計算機數據庫內安全數據庫，可以確保數據庫的完整性、可靠性、有效性、機密性、可審計性及存取控制與用戶身份識別等。
7. 數據容災設備：包括數據恢復設備、數據複製設備等。

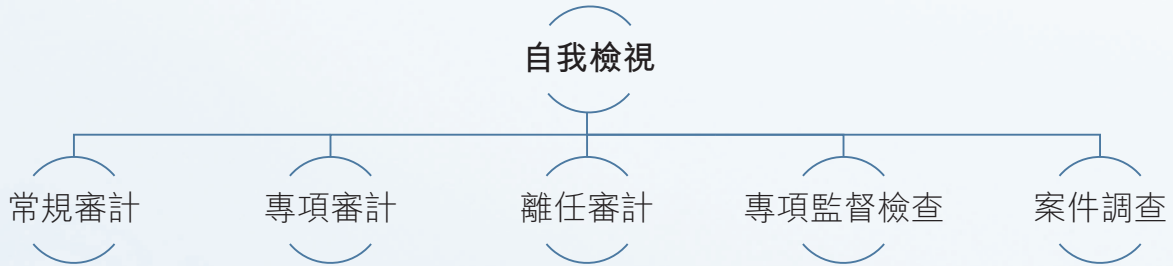
強化廉政建設，保證合規發展

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》及《中華人民共和國給公職人員政務處分法》等有關防止賄賂、勒索及洗黑錢的法律法規。同時，為深入貫徹落實中央八項規定、黨的十九大精神，加強黨風廉政建設，本公司結合實際業務制定了《金融街物業股份有限公司黨委紀委關於貫徹落實中央八項規定的實施細則》，進一步劃清了各級管理幹部廉潔從業的紅線、底線。

重視經營管理中的廉政管理

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。此外，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，在業務過程中全方位進行貪污腐敗風險的辨識，並對相關情況進行定期審計、開展專項檢查，防範風險。

金融街物業對貪腐現象零容忍，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂事件，把廉潔教育融入到企業經營管理的全過程，嚴格遵守相關法律法規，制定並嚴格落實公司各項管理規定，為員工劃清廉潔底線。公司紀檢工作辦公室及審計部聯合執行反貪污工作的執行與監督，及時發現與加固內控薄弱環節，降低藉職務之便發生貪腐行為的可能性，構建廉潔、公正的商務環境。



在節假日等關鍵節點，為營造風清氣正的節日氣氛，預防黨員幹部出現違反中央八項規定精神及「四風」問題，公司設立了廉潔提醒機制，做到早提醒、早教育，節前通過線上線下相結合的方式，如黨委會、經理辦公會、黨支部會議、項目例會、工作群等，向員工發送相關廉潔風險提示、進行警示教育，確保安全、文明、廉潔過節。

強化廉政建設，保證合規發展(續)

創新廉潔宣傳教育，實現全員監督

為提高合規經營意識，加強廣大黨員幹部知法守法觀念，公司紀委廉潔教育雲課堂開播，以《國有企業人員廉潔從業若干規定》、《中華人民共和國公職人員政務處分法》等重點內容為核心，製作了12期課件，並組織各級管理幹部學習，進一步釐清了國有企業領導人員廉潔自律標準和執業行為規範。2021年度公司及公司員工未發生因貪污導致的訴訟案件。

公司紀委編印了「中國共產黨成立100週年廉潔教育專刊」，向各級管理幹部發放800餘冊，教育廣大黨員幹部要從黨史中汲取清廉力量，傳承、發揚革命前輩的光榮傳統，把修身、齊家落到實處，努力鑄造「忠誠、廉潔、乾淨、擔當」的新時代物業人。



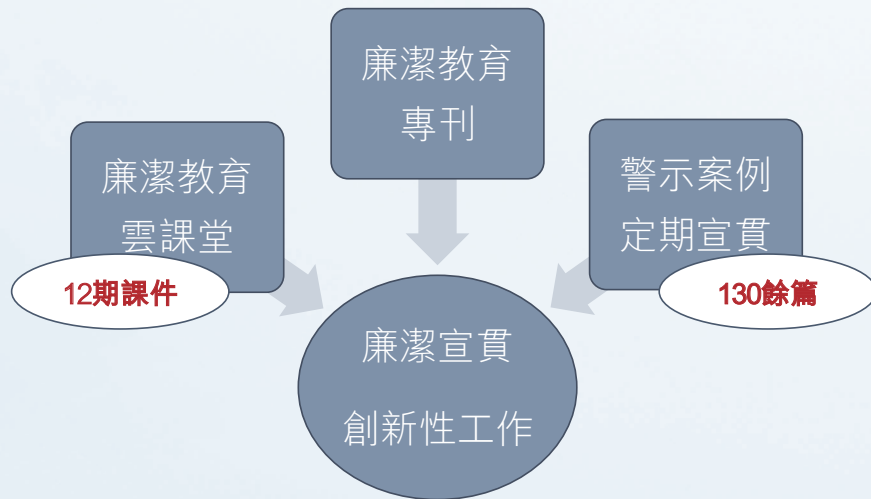
公司組織開展了內容豐富、形式多樣的廉潔教育活動。2021年，本公司召開5次警示教育大會，累計覆蓋約1,400人次。同時，對本公司項目管理人員開展了專題警示教育培訓，覆蓋約520人次。從內心深處紮牢「不想腐」的思想藩籬。

強化廉政建設，保證合規發展(續)

歷次警示教育會照片



公司紀委協同融澤培訓中心對項目管理人員開展了主題為「私設小金庫的危害及處罰規定」、「合規用權」培訓，受訓對象合計約520人次。同時，本公司紀委關注中紀委、北京市紀委、西城區紀委、集團紀委通報的各類典型案例，及時向各級黨組織下發並宣傳貫徹，2021年度共計下發宣貫130餘篇警示教育案例。通過各種形式的宣傳教育，讓項目管理人員時刻保持頭腦清醒，銘記前車之鑒，在公司上下形成風清氣正、公正辦事的良好氛圍。



強化廉政建設，保證合規發展(續)

舉報渠道言路暢通，落實舉報人信息保護措施

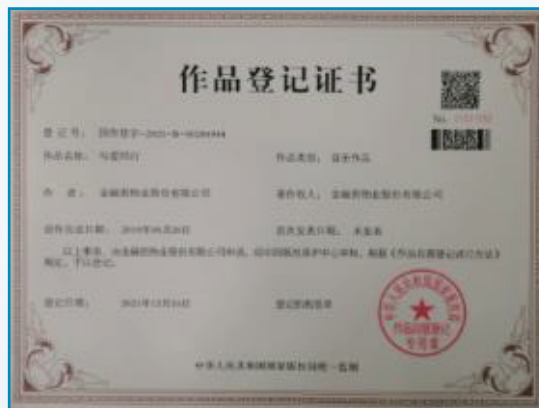
本公司暢通舉報渠道，秉持凡舉報必查的原則處理收到的舉報信息，設有多樣的舉報途徑，如舉報電話、舉報郵箱、意見箱等，方便公司內外部人員檢舉任何內外部貪污賄賂、佔用公共資源謀求私利等貪腐行為。公司紀檢工作辦公室負責對舉報線索開展調查，嚴格保密舉報人信息，嚴厲打擊報復陷害舉報人的行為。

知識產權保護

本公司遵守《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》、《中華人民共和國數據安全法》、《民法典》總則編(公民個人信息、隱私權)、合同編(物業服務合同)及侵權編等方面法律法規要求。

知識產權保護宣傳舉措：

1. 注重原創，包括文章內容、標識、字體、圖片及版式等，不使用其他商業標識；公司司歌進行著作權數字版權登記，在廣告宣傳中使用員工書寫的字體等。



2. 對內信息管理方面，堅持信息安全和業戶信息隔離及授權，包括統一使用授權系統和官方免費軟件。合同審閱中，包含商業秘密、著作權、名稱權、商標權、公民個人信息及數據安全的保護條款，明確權利義務和責任，同時設置公平競爭條款，避免直接或間接形成不正當競爭優勢。

2021年形成併發佈兩則與此有關的政策解讀與提示：

1. 關於增值服務不得設置排他性許可或約定非公平競爭優勢的政策解讀，於OA辦公系統法律研究平台發佈；及
2. 人臉識別作為物業管理的措施時應當保持合理、必要、明示許可及可選擇性的邊界。

強化廉政建設，保證合規發展(續)

環境因素被納入供應商考核標準

本公司在供應商的選擇標準中已將環境、社會等因素明文納入相關考核標準，根據外部環境變化及政策導向持續完善供應商選擇和考核標準體系。在選擇供應商時，基於安全、品質保障及品牌效應等方面的考慮，我們首先會選用市場佔有份額較大的品牌供應商。同時，要求供應商提供包括但不限於各類用品、藥劑的檢測合格報告，該公司環境質量體系認證證書等材料。



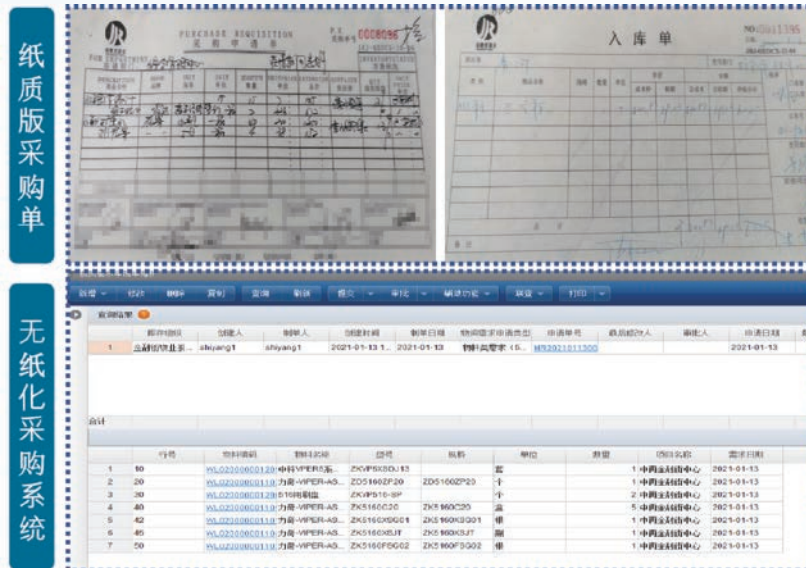
供應商取得社會、環境相關認證的比例	26.93%
ISO90001認證	350
OHSAS認證	297
ISO14001認證	347

表：供應商取得社會、環境相關認證的情況

註： 供應商取得社會、環境相關認證的比例=獲得過相關認證的供應商數量/供應商總數*100%

此外，為進一步推行無紙化辦公，自2020年4月採購系統平台上線運行以來，紙質採購形式逐步退出歷史舞台。無紙化採購系統不僅可以解決大量紙質版採購單導致的紙張浪費，還可以優化採購管理，提升採購審批效率。

強化廉政建設，保證合規發展(續)



按地區劃分的供應商數目	2021年數據(單位：家)
華東地區	310
華中地區	10
華北地區	449
華南地區	572
東北地區	40
西南地區	112

表：供應商相關關鍵績效指標

註：華東地區包括上海、江蘇、浙江、安徽、江西、山東；

華中地區包括河南、湖北、湖南；

華北地區包括北京、天津、山西、河北、內蒙古；

華南地區包括福建、廣東、海南、廣西；

東北地區包括黑龍江、吉林、遼寧；

西南地區包括重慶、四川、貴州、雲南、西藏。

保障員工權益，實現共生共贏

本公司嚴格遵守《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》、《中華人民共和國婦女權益保護法》、《女員工勞動保護特別規定》、《職業健康監護管理辦法》等國家相關法律法規。公司按照法律要求保障員工權益，包括但不限於嚴禁僱傭童工，及時、足額支付員工的工資，不使用暴力手段強迫員工工作或加班等。以下詳細列明相關法律法規及本公司的應用情況。

序號	法律法規	適用產品質量、環境因素、職業健康危險源	本公司應用
1	中華人民共和國勞動合同法	勞動合同／勞務協議簽訂	人員勞動合同簽訂
2	中華人民共和國勞動法	建立和諧勞動關係	錄用職工(包括平等就業及晉陞權利、反歧視等)的規定；勞動合同的訂立、工作時間與休息時間制度；勞動報酬制度；勞動衛生和安全技術規程等
3	北京市人口與計劃生育條例	女工生育	女工保護
4	工傷保險條例	工傷	職業病、日常安全事故
5	企業職工帶薪年休假實施辦法	年假	員工年休假管理
6	中華人民共和國社會保險法	員工社會保險參保率	員工繳納社保
7	北京市工資支付規定	員工工資支付	員工工資支付
8	職業病危害事故調查處理辦法	職業病	職業病事故處理
9	勞動防護用品管理規定	勞保用品	勞保用品配置
10	國務院關於職工工作時間的規定	工作時間	勞動考勤制度
11	中華人民共和國婦女權益保護法	女工權益	婦女勞動和社會保障權益
12	殘疾人保障法	員工權益	員工平等政策
13	職業健康監護管理辦法	員工體檢	職業健康檢查
14	女職工勞動保護特別規定	保護女職工健康	女職工三期保護、勞動保護

表：公司遵從的國家法律條文

保障員工權益，實現共生共贏（續）

此外，本公司還制定了《薪酬福利手冊》、《人員招聘與內部調配管理辦法》、《用工管理辦法》、《績效考核管理制度》、《女員工勞動保護管理辦法》、《員工體檢管理辦法》等內部文件，主要涉及招聘、培訓、勞動關係、薪酬、績效、入離職、女員工勞動保護等相關內容。以下為相關的內部制度文件。

序號	人事制度名稱	序號	人事制度名稱
1	薪酬福利手冊	10	勞動考勤管理辦法
2	績效考核管理制度	11	員工體檢管理辦法
3	培訓管理制度	12	女員工勞動保護管理辦法
4	用工管理辦法	13	社會保險管理辦法
5	試用期員工考核管理辦法	14	人事檔案管理辦法
6	人員招聘與內部調配管理辦法	15	內部培訓師管理制度
7	員工離職管理辦法	16	實習生、應屆畢業生招聘培養制度
8	入職培訓管理辦法	17	激勵機制暫行辦法
9	特種作業人員管理辦法		

表：金融街物業人事制度

人力資源建設

本公司致力於建立一支符合商務物業引領者，具有市場開拓能力和現代管理水平的多層次專業化人才隊伍。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，服務於公司成為商務物業引領者的戰略發展目標，確立品牌優勢，保持自身在業界的領先地位。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策略。



圖：公司人力資源策略

保障員工權益，實現共生共贏（續）

完善的僱傭體系

外部及內部招聘「雙軌道」的招聘機制

公司採用外部及內部招聘「雙軌道」的招聘機制。外部招聘通過細分招聘需求，採取獵頭、網站招聘、政府公益性職介網絡、日常招聘會、校園定向培養與培訓機構推薦相結合的、多元化的人才獲取方式。內部招聘通過實施內部公開選拔機制，搭建內部競爭平台，建立公司發展方向與員工職業發展路徑相配的晉陞通道。為公司儲備一支年齡結構合理，業務配置齊全、具有戰略開拓能力和現代管理水平的多層次專業化人才隊伍。

「三級人才招聘模式」

本公司針對內部人員情況及與外部市場行業的差距，為了有針對性地開拓不同層級的招聘來源，實施「三級人才招聘模式」，即高水平管理人才、中層專業人才、基層技能人才。

人員層級	招聘儲備體系舉措
高水平管理人才	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司高水平管理人員是具備經營管理才能，把握及貫徹公司戰略發展方向的領軍人物為滿足金融街。拓展對高水平人才的需要，將加大人才選聘和培養力度，形成有利於領軍人物、成長、發展的環境，推動公司持續、穩定、快速發展。 2. 為了招聘儲備一批其能力水平達到國際五大行的高水平管理人才，公司將通過市場化領先薪酬策略，建立“引才、用人、留才”的新機制。
中層專業人才	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司的中層專業人才，覆蓋了公司全部專業領域，是具備專業與管理雙重能力的人才，是企業的中流砥柱。為滿足公司拓展業務的需要，公司將搭建內部競爭平臺，鼓勵內部晉升，並以內部競聘為主、外部招聘為輔的招聘原則，實施內部公開選拔機制。通過筆試、面試，考察等環節，選拔出公司具有潛質的後備專業人才。
基層技能人才	<ol style="list-style-type: none"> 1. 基層技能人才涵蓋了客服、安保、工程專業的操作人員，是公司業務一線員工。為滿足公司拓展項目所需大量基層崗位的需要，根據不同專業的需求建立不同的招聘基地。通過校企合作、建立異地招聘等方式，保證基礎資源供給來源。基地定期定向的為一線崗位輸送各類專業人員。 <ul style="list-style-type: none"> • 客服前臺人員：通過與北京周邊及哈爾濱、重慶等地的旅遊學院或禮儀學校聯繫，為公司定向輸送形象好、素質高的服務人員。 • 安保人員：通過與武警支隊建立聯繫，定向輸送退伍人員。 • 工程專業人員：通過與工貿技師及電子科技職業學院簽訂校企業、樓宇專業、機電專業等工程相關專業的人員。合作協議，定向輸送暖通專

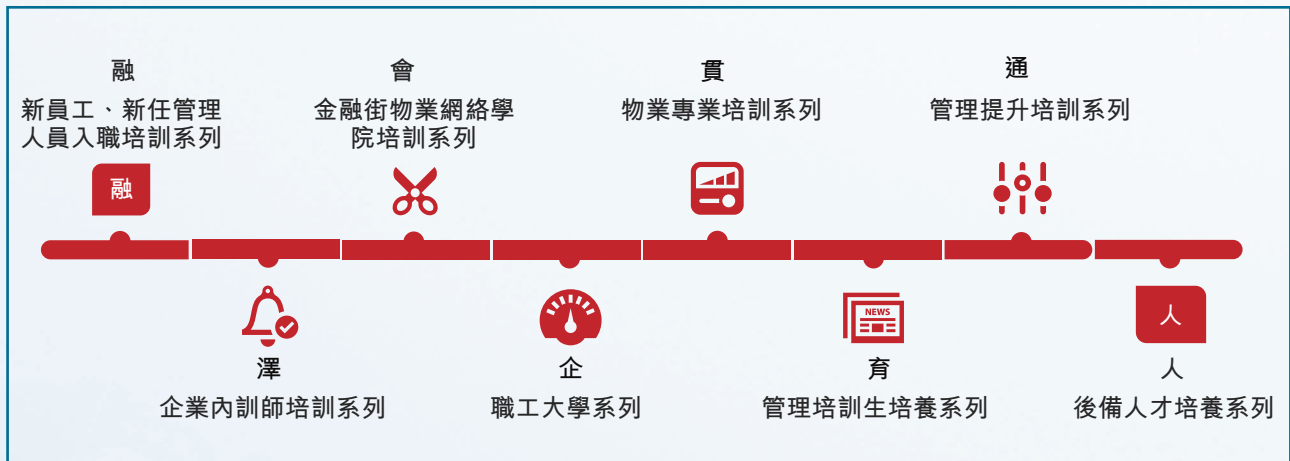
保障員工權益，實現共生共贏（續）

勞動環境監測

本公司貫徹落實公司物業管理服務業務流程模式，制訂、完善「三標體系」，進行物業辦公區域環境、職業健康危險源情況識別，對辦公區環境、各項業務流程中涉及的，在工作中可能預見的職業相關危害對員工的影響情況進行評價，填寫《環境因素識別評價表》、《危險源辨識和風險評價表》報公司審核。根據評價標準對《環境因素識別評價表》中的重要環境因素、《危險源辨識和風險評價表》中的危險源進行評價結果分級，結果均為較低影響因素。

員工發展與培訓

本公司於2018年成立了融澤培訓中心，並組織設置了「融、會、貫、通、澤、企、育、人」的培訓體系，從入職培訓、企業文化、專業課程、主題課程、管理課程及人才培育等多個角度出發全面賦能員工，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。



圖：公司培訓體系

註：「育」系列培訓因合作的院校多為外地學校，受疫情影響，本年度內該系列培訓暫停開展。

1. 「融」系列新員工入職培訓共舉辦新員工線上、線下入職培訓45次，累計培訓新員工、新任管理人員1,280人，新員工結訓考核通過率100%。
2. 「會」系列線上培訓已累計發佈物業專業類課程140餘門，黨建類課程2門，通用管理類課程2,902門，在此基礎上，培訓中心利用通用平台製作、完善、迭代物業專業類課程127門。

保障員工權益，實現共生共贏(續)

3. 「貫」系列物業專業培訓系列。2021年融澤培訓中心開始面向全國各大區招募2021年度管家培養學員，各單位報名踴躍，經層層選拔，最終產生45名培養對象。截止2021年9月底，融澤培訓中心共舉辦管家培訓15次，參訓人員累計645人次，考核通過率100%。截止2021年末，融澤培訓中心累計培養「金管家」、「融管家」121人。
4. 「通」系列通用管理培訓系列，落實年度培訓計劃之項目管理人員「德才」系列培訓。三季度，培訓中心實施了兩期「德」系列培訓，分別對廣大項目管理人員宣貫了「小金庫」管控和「合規用權」德育培訓4次，累計培訓項目管理人員1,040人次。
5. 「澤」系列內訓師培養項目，融澤培訓中心通過大區推薦、個人報名相結合的方式，本著「寬進嚴出」的宗旨，通過在線直播方式對大區內訓師學員進行了「內訓師課堂呈現技巧培訓」，通過學員試講、考核點評，最終認證了10人為第二批(總第五批)大區初級培訓師。
6. 「企」系列完成了中物協舉辦的物業管理高師、助理考試及考前輔導共計31人次。
7. 「人」系列後備人才培養項目。2021年，融澤培訓中心精心安排了包括「企業文化再賦能」、「溝通的關鍵」、「商業模式創新與控制」、「危機管理與媒體應對」在內的系列經營管理培訓，累計培訓1,721人次，考核通過率100%。

保障員工權益，實現共生共贏（續）

中心名稱	課程科目
企業發展中心	社區服務過程中的客戶消費心理探討 公司對外宣傳管理實務
財務管理中心	非財務人員的財務常識培訓 2022年預算培訓
風險法務中心	投資項目風險管理研究成果分享與應用 面向分公司的合規經營的重要環節與應知應會
綜合管理中心	內勤實務培訓 大區採購工作要點
運營管理中心	安全生產三年推進計劃實務 客戶關係維護實務
人力資源中心	績效管理實務 員工激勵管理
融澤培訓中心	非人力資源經理的人力資源管理 怎樣讀取簡歷
信息技術中心	二裝管理實務 ERP系統日常操作流程
董事會辦公室	公司法人治理與授權授信管理 公司危機公關預案
審計部	三年審計整改問題及風險提示 任期經濟責任審計管理辦法
標準貫徹委員會	2021年公司級環境因素、危險源辨識講解 危險源辨識、風險評價確定措施控制程序

表：融澤培訓中心2021年度培訓課程表

保障員工權益，實現共生共贏(續)

培訓項目	培訓批次	培訓人次	通過率
新員工培訓	45	1,280	100%
後備人才培養培訓	15	1,721	100%
項目管理人員「德才」系列培訓	4	1,040	100%
2021「金管家、融管家」培訓	15	645	100%
往期「金管家、融管家」繼續教育培訓	5	410	100%
二級安全標準考核	9	245	100%
「金嘉」服務團隊培訓	10	250	100%
「京訓釘」職業技能提升培訓	1	1,331	100%
內訓師認證培訓	1	10	100%
職能中心專業課分享	14	3,640	—

表：融澤培訓中心2021年度培訓數據滙總(以培訓項目統計)

註：職能中心專業課分享不涉及考核部分

公司各層級員工培訓時長	單位	2021年數據	2020年數據
高層管理人員平均培訓時長	小時/人	58	56
中層管理人員平均培訓時長	小時/人	61	57
普通員工平均培訓時長	小時/人	61	68
員工平均培訓時長	小時/人	61	60
男性員工平均培訓時長	小時/人	62	61
女性員工平均培訓時長	小時/人	59	58
高層管理人員受訓百分比	%	100	100
中層管理人員受訓百分比	%	100	100
普通員工受訓百分比	%	100	100
男性員工受訓百分比	%	100	100
女性員工受訓百分比	%	100	100

表：融澤培訓中心2021年度培訓數據滙總(以員工層級統計)

保障員工權益，實現共生共贏（續）

培訓案例：

1. 公司為加強職業人才培養，提升全體人員消防安全技能開展京訓釘線上消防安全培訓及實操演練學習活動，共計1331人參訓，學時達到80.3課時且五門課程全部考試合格。

序號	課程名稱	培訓時長
1	建築防火基本知識	7.2
2	消防設施監測、保養及維修	15.3
3	社會安全員培訓	9.7
4	燃燒和火災基本知識	4.6
5	提升職業素養	43.5
總課時		80.3

2. 為踐行「客服團隊管家化」的培養目標，融澤培訓中心面向全國各大區招募2021年度管家培養學員，2021年度共有45名培養對象確認，融澤培訓中心從二季度開始，進行為期六個月、涵蓋15門課程的管家賦能培訓。截止9月底，融澤培訓中心共舉辦管家培訓15次，參訓人員累645人次，考核通過率100%，依據年度計劃，培訓中心於第四季度組織結訓考核及授徽儀式。

考核及授徽儀式



保障員工權益，實現共生共贏(續)

3. 後備人才沙盤拓展活動

2021年融澤培訓中心根據培訓工作計劃結合市場競爭、經營開拓作為培訓目標開展沙盤拓展培訓。通過課程對團隊運作時可能出現的人員合作、溝通、競爭、壓力及衝突進行深度挖掘、分析和找到解決方法的專業沙盤課程。透過活動的體驗引導，發掘出問題的根本實質，並找到有效的解決方法。幫助管理者和團隊成員根據現有資源狀況、能力、時間等眾多要素，提前進行周密詳細的計劃安排、組織等，實現眾多要素的優化整合，並在具體實施過程中實時關注競爭對手情況，不斷地做出判斷，調整、修正自己的原定計劃來適應實際情況的發展變化，以取得最終成功。本次沙盤拓展培訓，共計240人參加培訓。

沙盤培訓



保障員工權益，實現共生共贏（續）

員工激勵、考核與晉陞

本公司的招聘原則是內部選拔為主，外部招聘為輔，建立公開選拔機制，符合要求的員工可以報名，通過筆試、面試的形式，最終將選拔合格人才在網上進行公示，通過後正式聘任。

為了更有效的激勵員工，公司結合業務特點，修訂了三項《激勵機制暫行辦法》，即市場拓展激勵機制、主營業務激勵機制、增值服務激勵機制。員工在基本崗位工資基礎上通過自身的積極努力可以獲得創新業務所帶來的額外收益，大大提高了員工工作積極性。公司持續加大獎勵力度，以企業發展成果為原則，發揮員工的主觀能動性，使員工利益和企業利益緊密結合起來，讓員工更多參與到企業經營中，獲得更大的回報，群策群力，共同為企業的發展而奮鬥。

此外，公司向員工提供多樣化的福利，如補充醫療保險之外的補助，防暑降溫慰問物品，春節節日慰問費，米麵油等年貨，生日、新婚、新生兒慰問，喪葬補助，退休職工慰問等。2021年度，公司完成全員節日慰問、生日慰問、極端天氣慰問、夏日送清涼等工作，覆蓋職工近5,500人次；完成困難職工、新婚職工、新生子女職工、退休職工、生病職工、外派職工等專項慰問40餘次，覆蓋職工189人次。

員工工資以外的福利組成

法定福利

國家通過立法要求企業必須提供的福利。公司按國家的規定為員工提供“五險一金”，即：社會養老保險、社會失業保險、社會醫療保險、工傷保險、生育保險和職工住房公積金。“五險一金”中個人應繳納部分，公司將從員工基本工資中按月代扣代繳。

指導性福利

公司為了吸引和留住人才而自行為員工採取的福利措施。包括：過節費、年假補貼、獨生子女補貼、供暖補貼等。

補充性福利

根據員工崗位工作需要、鼓勵優秀員工長期就職而自行為員工提供的福利措施。包括：企業年金、補充醫療保險、人身意外傷害保險等。

保障員工權益，實現共生共贏（續）

保障員工健康與安全

金融街物業公司按照《女職工勞動保護特別規定》，落實女員工經期、懷孕期、產期、哺乳期「四期」保護工作。按時簽訂《女職工專項女職工權益保護專項集體合同》，約定男女職工機會平等、同工同酬，並同步實施把女職工勞動安全與健康保護納入職業安全健康管理體系。其中，針對女工三期，即懷孕期、產期和哺乳期嚴格按照政策規定，保障女工特殊時期的健康與安全。

女工三期保護措施

按照國家規定落實女職工在“三期”期間的休假，按要求執行各項假期的休假時長，
主要包括：產檢、產假、流產假、哺乳假。

未在女職工懷孕期、產期、哺乳期降低其基本工資，或者解除勞動合同。

因員工產前檢查依法休假的，視同其正常勞動並支付工資。檢查費、治療費等可以由生育保險支付或報銷。

女員工生育或流產期間的生育津貼按照本企業上年度職工月平均工資計發，由生育保險基金支付。

女員工在哺乳期內每天可以享受 1 個小時的哺乳時間，多胞胎的，每增加一個嬰兒，增加半小時哺乳時間。
嚴格按照勞動合同約定的薪金水平支付工資待遇，不降低和減少。

女職工在懷孕期間和哺乳期內，按規定不安排其從事國家規定的第三級體力勞動強度的勞動和哺乳期禁忌從事的勞動，
對懷孕七個月以上和哺乳期的女員工，不延長其勞動時間和安排其從事夜班勞動。

保障員工權益，實現共生共贏（續）

公司還利用工會互助保障平台，進一步完善職工保障體系，每年為適齡女職工補充加入《在職女職工特殊疾病互助保障計劃》，緩解女職工因患特殊疾病導致的經濟困難。同時，堅持每年組織開展三八婦女節主題活動，每半年發放一次女工用品，將女職工關愛工作落到實處。

金融街物業工會「愛家園、愛生活」主題觀影活動



本公司根據公司職業健康安全體系要求，體現公司「以人為本」的經營理念，組織開展員工體檢工作。對於員工的健康問題，提醒員工加以防治；如為重大疾病影響工作及個人健康安全，則嚴格按照國家有關規定和本公司、本崗位的實際情況予以妥善解決。公司每年組織員工參加體檢，按照員工的年齡段、性別等情況分別定製了體檢套餐，對於40歲以上的員工還增加了頸動脈、多普勒、甲狀腺功能等檢查項目。根據體檢中心提供的分析報告顯示，公司員工總體健康狀況良好。

保障員工權益，實現共生共贏(續)

指標	2021年數據	2020年數據	2019年數據
因工傷損失工作日數(天)	720	475.5	364
過去三年每年因公亡故的人數	0	0	0
過去三年每年因公亡故的比例	0	0	0

表:工傷統計及因工亡故情況統計

指標	2021年度 員工人數	2020年度 員工人數	2021年 員工流失率	2020年 員工流失率
員工	4,382	4,123	29.23%	24.76%
按性別劃分				
男	2,862	2,723	24.88%	19.68%
女	1,520	1,400	37.43%	34.64%
按年齡組別劃分				
30歲或以下	827	899	61.55%	49.39%
31-50歲	2,620	2,375	23.36%	17.64%
50歲或以上	935	849	17.11%	18.61%
按僱傭類型劃分的僱員總數				
全職	4,188	4,123	28.46%	——
兼職	194	0	45.88%	——
按地區劃分				
華東地區員工	265	313	51.32%	38.98%
華中地區員工	59	16	50.85%	18.75%
華北地區員工	3,041	2,845	21.90%	18.14%
華南地區員工	387	389	48.06%	50.64%
東北地區員工	27	21	3.70%	4.76%
西南地區員工	603	539	43.45%	33.77%

表:員工僱傭相關關鍵績效指標

保障員工權益，實現共生共贏（續）

註：（1）華東地區包括上海、江蘇、浙江、安徽、江西、山東；

華中地區包括河南、湖北、湖南；

華北地區包括北京、天津、山西、河北、內蒙古；

華南地區包括福建、廣東、海南、廣西；

東北地區包括黑龍江、吉林、遼寧；

西南地區包括重慶、四川、貴州、雲南、西藏。

（2）公司2020年度刊發的ESG報告中總僱員流失率、按性別、年齡及地區劃分的僱員流失率均為月度數據。2021年度ESG報告中該類數據已按照年度統計，同時附上2020年經重列後的年度數據供參考。

踐行綠色運營，力爭可持續發展

本公司關注人與自然和諧發展、致力於提供高品質的服務，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《環境行政處罰辦法》、《生活垃圾分類制度實施方案》及《北京市生活垃圾管理條例》等與本公司營運及與環境保護相關的法律法規，同時，本公司制定了《金融街物業能源管理手冊》，有效推進公司能源管理，合理利用能源，提高能源使用效率，降低公司運營成本，使公司在各環節上減少能源的損失和浪費，更加有效、合理的使用能源。

2021年度組織開展了環境因素的補充辨識、更新工作。經過辨識評價，2021年公司級環境因素識別評價出6類(能源消耗、資源消耗、大氣污染、水體污染、土地污染及噪聲污染)環境因素共210項，覆蓋28個區域。通過對環境因素進行評價得出重要環境因素79項，同時制定了相應的目標指標方案。公司業務擴展較快，很多因素都會導致環境因素變化，在日常項目運營中，將結合實際進行動態管控。

能源管理機制

金融街物業根據國家節能方針和能源管理標準，結合企業能源消耗的特點，建立了能源管理機構，並成立了節能領導小組，領導全公司能源管理工作。第一級節能領導小組，由物業公司總經理擔任組長，副總經理擔任副組長，組員由負責能源管理的部門經理等組成；第二級為節能主管層，由能源部門經理具體負責節能事務，全面負責各建築的日常節能管理、節能制度的制定與宣傳等；第三級為節能實施層，各建築的能源設備運行人員為第一責任人的節能管理體系，負責具體節能工作的實施和反饋，從組織架構上建立完善的節能保障機制。



踐行綠色運營，力爭可持續發展（續）

節能管理組織架構



第一級：節能領導小組

領導全企業節能管理工作



第二級：節能主管層

具體負責節能事務，全面負責各建築的日常節能管理、節能制度的制定與宣傳等



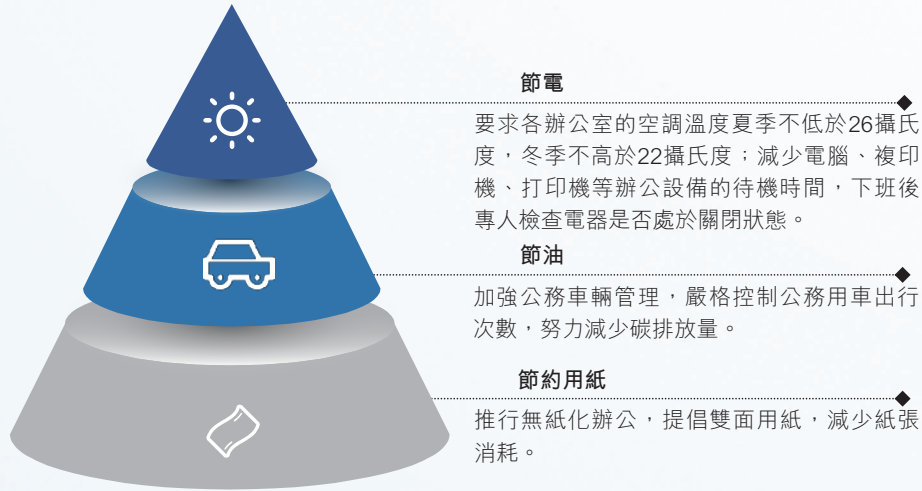
第三級：節能實施層

能源設備運行人員負責具體節能工作的實施和反饋

公司節能管理的宗旨是指在保證物業服務質量等基本要求的前提下，通過科學管理、技術改造和行為引導，有效降低各類物業運行能耗，最大限度地節約資源和保護環境，致力構建節能低碳生活社區的物業管理活動。公司搭建BI線上能源管理系統，實時收集、查看、匯總、展示項目當期及歷史能源數據。各項目針對公共區域及主要用電設備建立用電監測分析制度，按月分析能源運行情況，實現節能工作數據化可視化控制。本公司積極響應國家節能減碳、綠色發展相關政策，積極落實重點用能單位管理辦法、挖掘節能降耗的潛力，有針對性地開展節能降耗工作，不斷提升能源管理水平和能源利用率，實現節能減排的最終目的。

踐行綠色運營，力爭可持續發展（續）

在運營過程中，為全面落實碳排放管理工作，公司針對節電、節油、節約用紙等方面提出了具體舉措，用實際行動減少碳排放，提升能源利用效率。



節約用紙案例

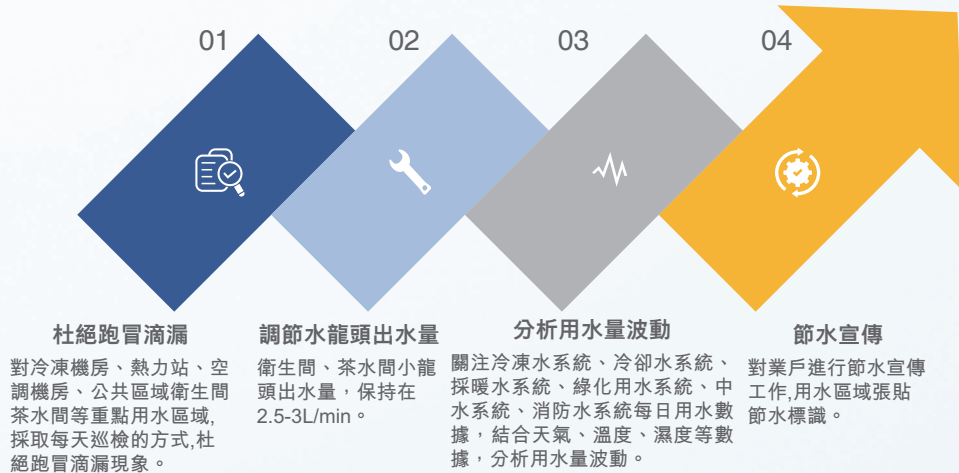
培訓無紙化：2021年融澤培訓中心的培訓全部為電子信息化操作，包括PPT課件、網絡學院在線考核、電子培訓心得報告內容。



踐行綠色運營，力爭可持續發展（續）

節水管理

公司積極響應國家號召，重視用水效率問題，在日常運營中盡量減少不必要的水資源耗用，營運用水主要包括日常服務用水、物業用水、辦公用水及綠化用水等。節水目標是年度跑冒滴漏未及時處理率小於3%。我們制定了多項具體節水措施，持續提升用水效益。



廢棄物管理

在正常運營管理中，公司所產生的有害廢棄物包括墨盒、硒鼓和電池，無害廢棄物主要指生活垃圾。為更好地踐行保護環境的責任，公司對不同的廢棄物管理制定了不同的處理措施，以期減少廢棄物對環境造成的危害。我們的目標是建立廢棄物的回收及處理方案，按照國家要求在各個所管項目實行垃圾分類管理。

- 對有害棄置物的管理：配備廢棄電池收集桶；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。
- 對生活垃圾的管理：在辦公樓設置垃圾分類回收桶，對每類品種進行收運對接；在項目宣傳欄張貼海報及通知公告等，向業主宣傳正確的垃圾分類方式；加強垃圾分類的教育和相關培訓；通過智能化手段提升垃圾分類、清運及處理的效率，如月壇項目的智能垃圾分揀中心可實現智能分類，精準高效。

踐行綠色運營，力爭可持續發展（續）



關注氣候變化

本公司高度重視氣候變化帶來的風險，採取了系列舉措。目前，對運營造成風險的氣候變化因素主要包括溫室效應與頻發的極端氣候，如暴雪、暴雨、洪水、乾旱、雷電、颱風等。

針對極端天氣災害，公司結合多年的管理經驗已建立完備的應急管理體系，並形成《安全生產管理手冊》。各區域物業項目可根據自身可能面對的災害性風險(如南方區域既往重點針對暴雨、颱風等突發應急防控，但近年隨着極端天氣變化，也按照公司制度完善乾旱、暴雪、寒流等應急處置與預防措施)，聯合客戶因地制宜定期開展局部應急預案演練，以提高突發應急災害天氣的有效應對，全面保障客戶的人身及財產安全。

指標	2021年數據	2020年數據
排放物種類及排放量		
氮氧化物排放量(千克)	320.35	—
硫氧化物排放量(千克)	0.59	—
顆粒物排放量(千克)	30.47	—
溫室氣體排放量及密度		
溫室氣體排放總量(噸)	68,164.06	64,740.95
單位在管面積溫室氣體排放量(噸/萬平方米)	20.35	26.21
直接排放範圍(範圍1)(噸)	86.31	39.79
汽油(噸)	85.47	39.61
柴油(噸)	0.84	0.18

踐行綠色運營，力爭可持續發展（續）

指標	2021年數據	2020年數據
間接排放(範圍2)(噸)	68,077.75	64,701.16
外購電力(噸)	68,077.75	64,701.16
有害廢棄物總量及密度		
有害廢棄物棄置總量(噸)	5.93	6.14
廢棄墨盒(噸)	0.20	1.80
廢棄硒鼓(噸)	1.69	1.99
廢棄熒光燈管(噸)	3.12	1.05
廢棄電池(噸)	0.92	1.31
單位在管面積有害廢棄物棄置總量(噸/萬平方米)	0.0018	0.0025
無害廢棄物總量及密度		
無害廢棄物棄置總量(噸)	423.49	438.41
生活垃圾(噸)	377.84	355.51
辦公用紙(噸)	45.65	82.90
單位在管面積無害廢棄物棄置總量(噸/萬平方米)	0.13	0.18

表：排放物相關關鍵績效指標

註：

- 2021年度排放物相關績效指標數據披露範圍包括本公司各業務板塊辦公區，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，氮氧化物、硫氧化物及顆粒物排放物主要來自於公司車輛消耗的汽油、柴油等，排放量根據《如何準備環境、社會及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》計算，2020年數據未統計計算。
- 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中國溫室氣體清單指南2019修訂》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日均產量系數進行估算。

踐行綠色運營，力爭可持續發展（續）

指標	2021年數據	2020年數據
能源消耗總量(兆瓦時)	101,921.13	96,778.59
直接能源消耗量(兆瓦時)	375.21	162.48
汽油(兆瓦時)	372.41	161.79
柴油(兆瓦時)	2.80	0.69
間接能源消耗量(兆瓦時)	101,545.92	96,616.10
外購電力(兆瓦時)	101,545.92	96,616.10
單位在管面積能源消耗量(兆瓦時/萬平方米)	30.43	39.18
耗水量(噸)	1,344,166.08	908,450.00
單位在管面積耗水量(噸/萬平方米)	401.28	367.79

表：能源及資源消耗相關關鍵績效指標

註：

1. 2021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公司各業務板塊辦公區，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。

承擔社會責任，彰顯國企擔當

堅守抗疫陣地，守護社區安全

2021年，根據國家和政府對於新冠疫情管控的政策要求，公司疫情防控實施常態化管理，在防疫方面統籌得當，調度平穩，組織有序。為體現對封閉區內項目在崗職工、留京職工、疫情防控志願者、接種疫苗職工進行的關懷慰問，公司設立疫情防控專項資金補助，覆蓋員工1,600餘人次。

➤ 抗疫案例1

2021年1月，北京市大興區天宮院街道金融街·融匯社區發現確診病例，公司第一時間向業主發佈疫情相關工作安排並積極取得居民配合，融匯社區全員封閉管理，迅速進入防控狀態。



公司迅速成立「火線先鋒隊」與屬地社區居委會成立線上工作小組群，以樓宇為單位與業主建立線上物資供應群，採用業主下單、集中採購、社區協調、物業配送上門的方式，保證隔離期間業主的日常生活所需和物資供應不中斷，每日各類生活必需品、防疫物資、滯留人員保障物資發放達千餘人次。

面對居民全員居家狀態下倍增的工作量和垃圾產生量，在園區保潔人員先後被集中隔離的情況下，堅守的「先鋒隊員」肩負起收集工作，加班加點，無暇休息。工程人員不但要完成維修工作，還要擔當秩序維護的責任和垃圾收集的工作。每日兩次共約24萬平米樓道、車庫、園區等公共區域和部位地毯式消殺，保質保量完成每日消殺工作。

承擔社會責任，彰顯國企擔當(續)

融滙社區的各項物業服務始終保持高品質、嚴要求，「火線先鋒隊」晝夜工作不停歇，嚴格保障社區的環境衛生安全，讓業主們有幸福感和安全感，獲得業主和屬地政府主管部門的高度認可和一致好評。

➤ 抗疫案例2

2021年6月，廣州新冠疫情出現反覆，位於荔灣區中高風險區廣鋼新城的金融街·融穗華府開始進入封閉管理。半個月的封閉期，金融街物業同業主共同守護業主家園，溫暖着彼此，守望相助，齊心抗疫。

疫情隔離期間恰逢端午佳節，公司為每戶業主準備了「團圓」粽禮，分批送到每家每戶。綿薄粽禮表達對業主的關切問候。業主小朋友們將自己的插畫掛在門口，用自己的方式表達對工作人員的感謝。



承擔社會責任，彰顯國企擔當(續)

6月23日小區解封后，多個樓棟業主向物業和志願者頒發錦旗。中共廣州市荔灣區白鶴洞工作委員會和荔灣區白鶴洞街道辦事處，向融穗華府物業服務中心每名參加到抗擊疫情的工作人員頒發獎章和表揚信。



承擔社會責任，彰顯國企擔當(續)

緊抓疫苗接種，構築免疫屏障

接種疫苗是預防控制新冠疫情的有效手段，是構築全民免疫屏障的重要一環。疫苗接種工作啓動後，金融街物業積極響應北京市委市政府號召，按照主管部門和上級公司的統一部署，積極做好公司員工和在管項目客戶員工的疫苗接種動員和落實工作，成立公司疫苗接種工作領導小組，精心籌劃，認真組織，積極落實。在管項目北京金融街購物中心、金融街F2項目、北京新動力金融科技中心等三個項目已率先做到「應接種盡接種」。其中，金融街購物中心項目、金融街F2項目和北京新動力金融科技中心成為第一批獲頒「綠色樓宇」安全標識的項目。

金融街物業多項目獲頒「綠色樓宇」標識



承擔社會責任，彰顯國企擔當(續)

➤ 「我為群眾辦實事」實踐活動

公司以服務社區為落腳點，嚴格落實「雙報到」制度，組織在職黨員支援社區疫情防控，積極參與社區環境清潔整治、垃圾分類值守、聯合社區居委會開展免費義診、創建文明城區主題宣傳等活動，服務社區居民。同時，開展清理垃圾雜物、補種綠植花草、排查處置防汛隱患及配合屬地派出所宣傳反詐騙、配合街道解決小區私搭亂建、安裝充電樁、水電路故障等問題，提升轄區服務水平，進一步推動黨史學習教育走深走實。

參與社區治理創建文明城區



愛國衛生月環境整潔行動



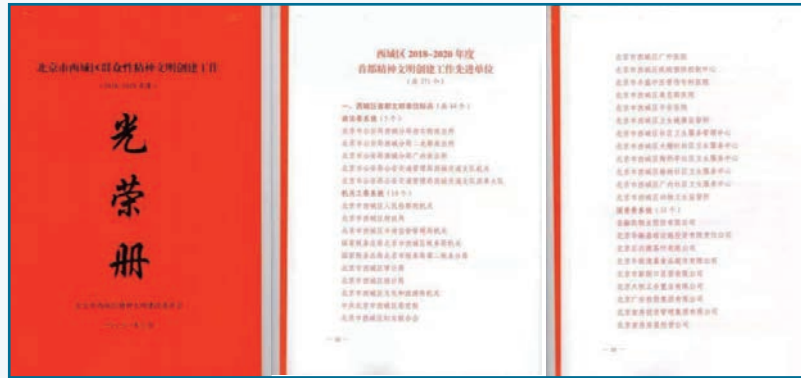
➤ 共產黨員獻愛心

2021年，金融街物業公司黨委開展「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。

承擔社會責任，彰顯國企擔當(續)

加強精神文明建設，樹立社會榜樣

2021年1月，金融街物業公司榮獲「2018-2020年度首都精神文明創建工作先進單位」榮譽稱號，為社會精神文明建設樹立良好榜樣。



2021年4月25日上午，北京市總工會召開「五一」新聞發佈會，公佈2021年首都勞動獎和北京市工人先鋒號評選結果。金融街物業公司融匯項目物業服務中心榮獲「北京市工人先鋒號」榮譽稱號。

北京市工人先鋒號證書



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、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	踐行綠色運營，力爭可持續發展
		(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。	
		A1.1：排放物種類及相關排放數據。	踐行綠色運營，力爭可持續發展
		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)。	踐行綠色運營，力爭可持續發展
		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)。	踐行綠色運營，力爭可持續發展
		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)。	踐行綠色運營，力爭可持續發展
		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。	踐行綠色運營，力爭可持續發展
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。	踐行綠色運營，力爭可持續發展		

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。	踐行綠色運營，力爭可持續發展
		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)。	踐行綠色運營，力爭可持續發展
		A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	踐行綠色運營，力爭可持續發展
		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。	踐行綠色運營，力爭可持續發展
		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。	踐行綠色運營，力爭可持續發展
		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環境及天然氣	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。	踐行綠色運營，力爭可持續發展
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。		踐行綠色運營，力爭可持續發展	

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。	踐行綠色運營，力爭可持續發展
		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。	踐行綠色運營，力爭可持續發展
社會	B1僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉陞、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：	保障員工權益，實現共生共贏
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		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。	保障員工權益，實現共生共贏
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	保障員工權益，實現共生共贏
	B2員工健康與安全	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：	保障員工權益，實現共生共贏
		(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。	

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。	保障員工權益，實現共生共贏
		B2.2 因工傷損失工作日數。	保障員工權益，實現共生共贏
		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。	保障員工權益，實現共生共贏
	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。描述培訓活動。	保障員工權益，實現共生共贏
		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。	保障員工權益，實現共生共贏
		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。	保障員工權益，實現共生共贏
	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。	保障員工權益，實現共生共贏
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	保障員工權益，實現共生共贏
		B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	保障員工權益，實現共生共贏

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：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	強化廉政建設，保證合規發展
		B5.1 按地區劃分的供應商數目。	強化廉政建設，保證合規發展
		B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	強化廉政建設，保證合規發展
		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。	強化廉政建設，保證合規發展
		B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	強化廉政建設，保證合規發展
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。		強化廉政建設，保證合規發展； 堅守服務品質，共築幸福家園
			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。

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。	堅守服務品質，共築幸福家園
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	強化廉政建設，保證合規發展
		B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用本公司業務
		B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	堅守服務品質，共築幸福家園
	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。	強化廉政建設，保證合規發展
		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。	強化廉政建設，保證合規發展
		B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	強化廉政建設，保證合規發展
		B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	強化廉政建設，保證合規發展

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：有關以社區參與來瞭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。	承擔社會責任，彰顯國企擔當
		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)。	保障員工權益，實現共生共贏
		B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	承擔社會責任，彰顯國企擔當