



BUCG

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



目錄

關於本報告	2
報告主體範圍	2
報告時間範圍	2
報告編製依據	2
匯報原則	2
獲取及回應本報告	2
關於我們	3
好評及獎項	6
董事會聲明	9
可持續發展管理	10
ESG管治	10
ESG風險管理	11
利益相關方溝通	11
重要性評估	13
1. 客戶服務管理	14
1.1 擔當有為 積極做好疫情防控	14
1.2 持續做好安全運營管理	16
1.3 客戶關係管理	17
1.4 服務品質	19
1.5 信息安全與隱私保護	21
2. 人才培養與發展	23
2.1 平等僱傭及權益保障	23
2.2 員工發展與培訓	26
2.3 員工健康與安全	30
2.4 暢通溝通渠道	31
2.5 員工關懷	32
3. 負責任運營	36
3.1 可持續供應鏈	36
3.2 回饋社區民生	39
3.3 知識產權管理	44
3.4 嚴防貪腐	44
4. 綠色可持續發展	48
4.1 環境及氣候變化	48
4.2 能源及資源使用	51
4.3 排放物管理	52
附錄：聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引	57

關於本報告

本報告為北京京城佳業物業股份有限公司(「本公司」)首次發佈的環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」)。本報告主要介紹本集團在環境、社會及管治方面作出的努力與貢獻，希望通過發佈此報告，加強與各利益相關方的溝通和聯繫。

報告主體範圍

除特殊說明外，本報告披露的定性和定量信息覆蓋本公司及附屬公司及分支機構(「京城佳業」、「本集團」或「我們」)。

報告時間範圍

本集團《環境、社會及管治報告》為年度報告，報告期間為2021年1月1日至2021年12月31日。

報告編製依據

本報告的內容是參照香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)的要求編製而成。

匯報原則

本報告乃根據以下原則編製：

重要性：我們通過重要性評估確定主要ESG議題，並於本報告中披露相關過程與結果；

量化：本集團依據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；

平衡：本報告客觀、公正、真實地反映本集團2021年環境及社會事宜工作成效及實踐，並且如實地披露我們所遇到的問題及改善措施；

一致性：我們遵循一致的披露統計方法，將在往後年度採用一致的方法進行ESG信息的披露，以方便後續的比較。

獲取及回應本報告

您可以在聯交所(www.hkexnews.hk)及本公司網站(www.bcjps.com)下載本報告的中英文版本。本報告以中英文兩種文字出版，在對兩種文本理解發生歧義時，請以中文文本為準。

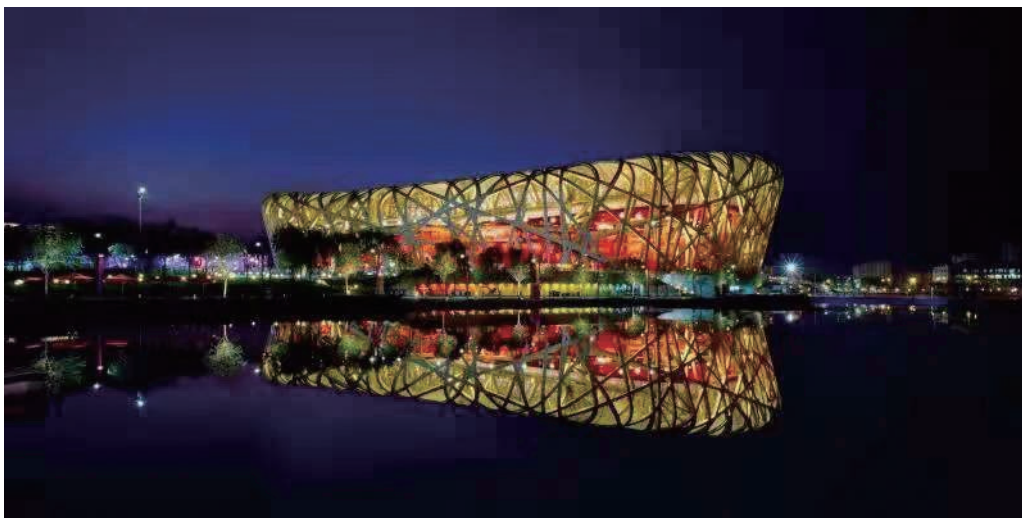
本公司由北京城建集團有限責任公司（「北京城建集團」）聯合北京東城區屬國企北京天街集團有限公司（「天街集團」）於2020年12月22日共同發起創立。本公司於2021年11月10日在聯交所主板上市（股票代號2210.HK），北京城建集團及所屬北京城建投資發展股份有限公司（「城建發展」）、北京住總集團有限責任公司（「北京住總集團」）、天街集團和其他H股股東分別持股26.44%、33.47%、14.24%、0.85%和25%。本公司是近五年來首個北京市屬國企H股全球發售的公司，更是香港市場有史以來第一家省級國有物管上市公司，全面提升了北京市物管業務的品牌形象和市場影響力，為國企改革樹立了標桿典範。



2021年11月10日本公司在聯交所主板正式掛牌上市

關於我們

作為大型國有企業中較早從事物業服務的專業公司，京城佳業總在管物業面積超過31.6百萬平方米，經營業態多元化，包括寫字樓、公建、醫院、住宅、黨政機關辦公樓等，代表性項目有國家體育場（鳥巢）、北京城市副中心辦公樓、大型央企總部、北京市東西城胡同等。除基礎業務外，增值業務涵蓋房屋經紀、案場服務、餐飲服務、供暖運營、電梯維保與顧問諮詢業務等。



國家體育場（鳥巢）



胡同項目

京城佳業具有豐富的資產管理及物業服務經驗，在商業地產資產經營、物業服務等方面形成了完善的科學管理機制，所服務的黨政機關辦公區、大型央企集團總部、高端寫字樓及大型文體設施等一大批高端物業項目受到業主和客戶的廣泛贊譽，被稱為保障有力、精準運維、追求卓越的首都「紅色管家」。



服務類型

本集團為中國物業管理協會會員單位、北京物業管理協會副會長單位，所屬企業為國際金鑰匙聯盟成員單位，連續數年榮登中國指數研究院發佈的「中國物業服務百強企業」及「中國特色物業服務領先企業」。京城佳業獲得《中國物業管理》評選的「中國物業管理最具成長潛力企業」等榮譽稱號，位列2021中國主要城市物業服務優秀企業「北京TOP10」第3名，位列2021中國物業服務百強企業第24名。



中國物業服務百強企業證書



中國特色物業服務領先企業證書

京城佳業自成立以來，一直遵循經濟、社會及環境共同發展的經營理念，推進可持續性的業務實踐並履行企業社會責任，以更好地把握行業發展帶來的機遇。新時代，在全面建設社會主義現代化國家第二個百年奮鬥目標的新發展機遇下，作為首都「紅色管家」，我們積極融入國家重大發展戰略，立足首都、輻射全國，將京城佳業打造成為全國知名的城市服務和美好生活服務供應商，為國家建設新時代美好生活貢獻力量！

好評及獎項

1. 京城佳業所屬國家體育場項目部先後保障建黨100周年文藝演出活動、2022年北京冬季奧運會開閉幕式活動，全體成員日夜奮戰，以「精益求精、萬無一失」的高標準做好重大活動服務保障工作。



建黨百年大型文藝演出運維服務

2. 京城佳業所屬城建大廈項目部2021年根據物業管理工作的實際情況，創造性地開展一系列黨建工作，推進了樓宇文化進一步發展，被中國施工企業管理協會評為「工程建設企業黨建工作優秀案例」。



工程建設企業黨建工作優秀案例證書

3. 京城佳業所屬城市副中心項目、北宇物業通州副中心A3項目、北宇物業餐飲服務公司、城承物業上河灣客服中心四個集體榮獲「北京市青年文明號」榮譽稱號。

4. 2021年，京城佳業所屬物業案場服務業務拓展收獲滿滿，先後承接了「中國·廊坊國際經濟貿易洽談會」、「北京城建集團企業文化周」、「2021年中國國際服務貿易交易會」、「城建美食杯烹飪工匠大賽」及「2021『一帶一路』·長城國際民間文化藝術節」等多個大型會務服務。



中國·廊坊國際經濟貿易洽談會



2021年中國國際服務貿易交易會



城建美食杯烹飪工匠大賽



2021「一帶一路」·長城國際民間文化藝術節

5. 京城佳業所屬東湖國際中心項目2021年BOMA中國租戶整體滿意度綜合計分為95%，高於2021 BOMA中國基準12個百分點，刷新了東湖國際中心BOMA中國租戶滿意度調研歷史最佳成績。



東湖國際中心項目及BOMA中國租戶整體滿意度分值

好評及獎項

6. 2021年施工現場物業大興安定項目，獲得中國指數研究院頒發的中國特色物業服務（施工現場物業化）領先企業。



7. 2021年7月，京城佳業當選「北京物業管理行業協會副會長單位」；8月，京城佳業當選「北京市建築業聯合會會員單位」，為進一步加強行業溝通、促進業務發展，提供了新的交流平台和窗口。



北京物業管理行業協會副會長單位



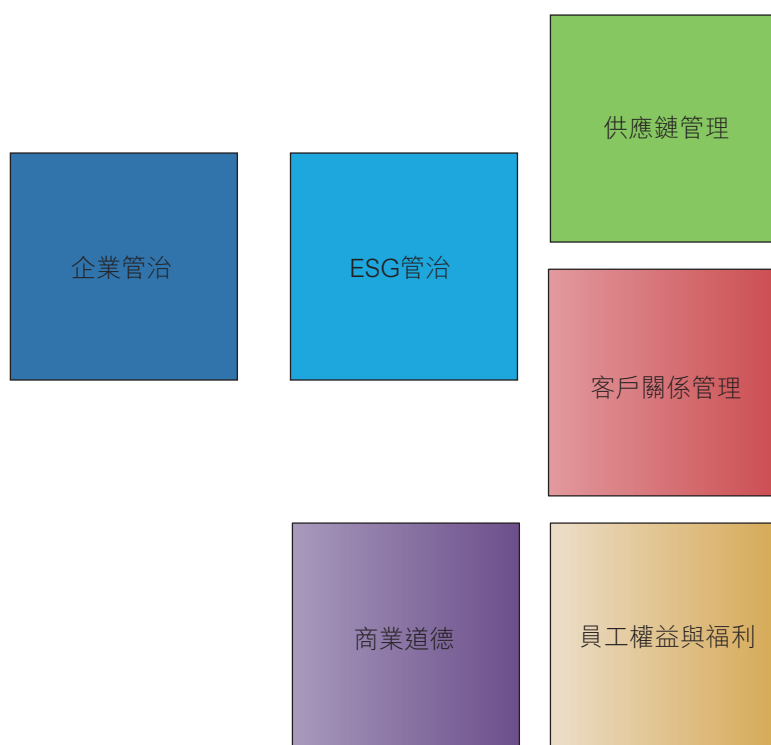
北京市建築業聯合會會員單位

京城佳業作為國內領先的物管企業集團，深知良好的公司治理和風險管控有助於本集團的可持續發展。

基於外部社會經濟環境和本集團發展戰略的選擇，本公司董事（「董事」）會（「董事會」）定期審閱ESG重大性議題，討論並確定本集團ESG風險與機遇，將重點議題管理與提升作為ESG年度重點工作，將監督議題管理與績效表現作為本集團整體戰略的組成部分，將ESG議題的重要性評估和企業管治放在公司治理的首位，並重點關注ESG管治、客戶關係管理、員工權益與福利、商業道德、供應鏈管理等方面的內容，在保護環境的同時也為本公司股東提供穩健及長期的回報。

本集團制定了一系列管理制度及物業管理服務標準，通過入住辦理、接待服務、報修處理、投訴處理、回訪等方面持續改善客戶關係管理。

本報告詳盡披露了本集團2021年ESG工作的進展與成效，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。



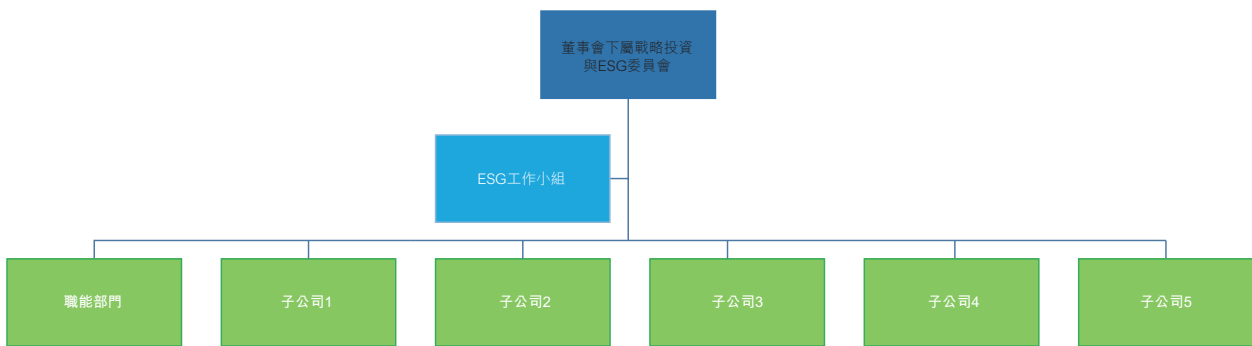
可持續發展管理

ESG管治

京城佳業通過加強ESG治理能力建設，逐步完善董事會所屬相關委員會職能和本集團的可持續發展架構，識別國際上可持續發展的風險和機遇。董事會作為本集團決策機構，成員的組成主要依據董事會成員多元化政策執行，有助於在審閱ESG報告過程中作出檢討及提供獨立意見。未來，董事會將繼續加強ESG風險管理，承擔ESG風險的內部監控責任，保障京城佳業的發展及利益相關方的長遠效益。董事會下轄戰略投資與ESG委員會的職責包括指引本集團的可持續發展方向，承擔本集團ESG事宜的整體落實等。ESG工作小組主要承擔ESG監督協調職能，落實決策層決議、溝通協調ESG相關事務、組織編製ESG報告，每年度向董事會匯報相關工作執行情況等。

此外，本集團各職能部門、子公司為具體工作執行機構，實施工作小組訂立的ESG計劃，切實記錄、匯報ESG相關數據，全面落實ESG相關管理工作。

本集團ESG管治架構



我們期望，在確保業務可持續發展以及實現環境友好方式經營業務的同時，為本公司股東提供穩健及長期的回報。此外，我們作為一家具有高度誠信和高標準營運的企業，希望繼續為社會帶來正能量。我們相信，京城佳業作為行業的領跑者，在可持續發展理念和良好ESG管治架構的引領下，定能為社會創造更多價值，持續貢獻力量。

ESG風險管理

ESG風險管理即環境、社會及管治風險管理，因公司管治在《企業管治報告》中涵蓋，我們主要於此呈現對環境及社會事宜上的風險管理。京城佳業在籌備香港上市期間即已開展ESG風險管理工作，並深刻理解環境及社會事宜上的風險是長期存在且動態變化的，因此需要企業持續進行全面分析與評估，以識別重大ESG風險，並採取適當的措施加以防範。

報告期內，京城佳業積極開展ESG培訓，將ESG理念與風險管理意識宣導到各部門，不斷提升ESG風險管理能力。同時，本集團組建了相關工作組，定期進行ESG風險識別、評估、分析與管理等工作。我們對行業相關ESG議題進行審慎評估，相關評估結果已經呈現在本章的重要性評估一節。

我們持續完善企業全面風險管理體系，在此框架內，對環境和社會事宜的整體風險予以關注，針對已識別的重要ESG風險建立內部監控系統，對管理層管理環境及社會事宜予以規範和激勵，為治理層監管ESG事宜提供支持。

京城佳業正在不斷加強企業ESG風險管理，具體措施包括建立ESG風險管理的架構和文化、設定ESG相關風險的策略及目標、識別ESG相關風險、評估及確定ESG相關風險排序、實施ESG相關風險應對措施、覆核和修正ESG相關風險應對措施、匯總、溝通和報告ESG相關風險等。

利益相關方溝通

本集團環境、社會與管治的利益相關者主要包括本公司的內部人員、供應商、客戶、股東、投資者、政府及業務所在地社區。本集團認為，傾聽和了解利益相關者的訴求將為本集團長期發展和成功打下堅實的基礎。本集團積極開拓溝通渠道，與利益相關者保持有效溝通，增進其對本集團的發展和運營方針的了解，也為利益相關者提出建議提供更多機會，並對其訴求進行及時有效的反饋，增強合作關係，攜手共同發展。

可持續發展管理

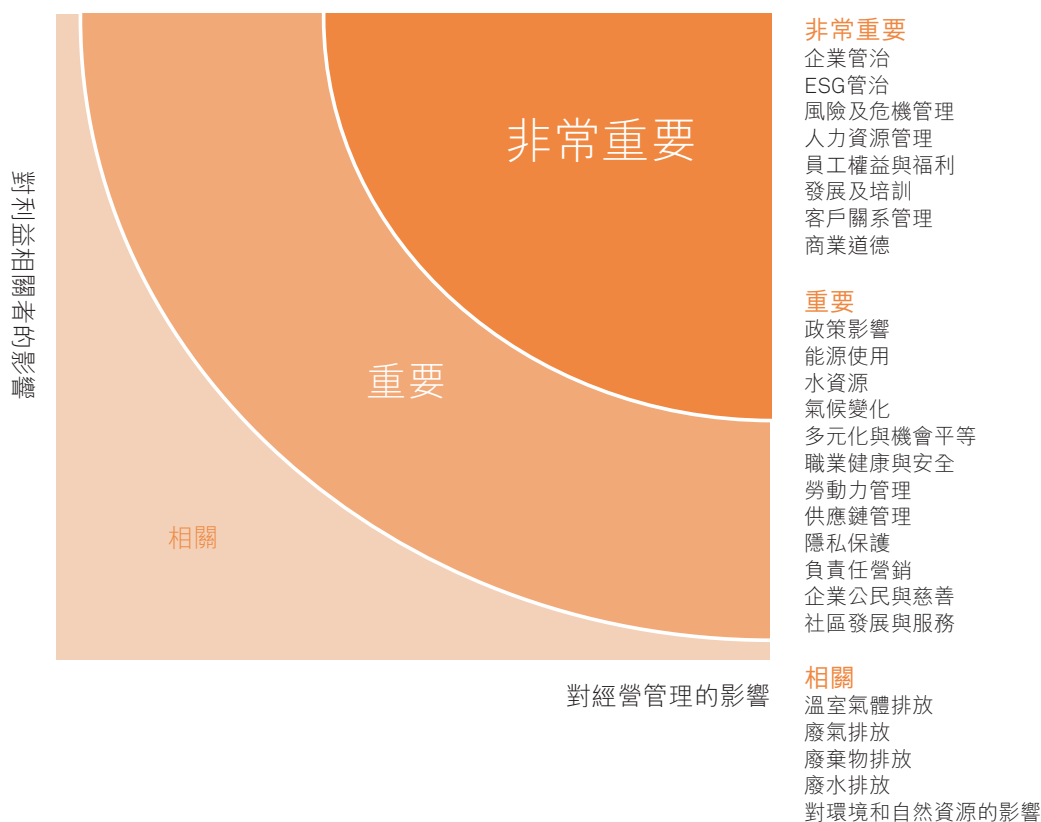
利益相關方	政府	股東	員工	客戶	供應商	社區
目標和關注點	<ul style="list-style-type: none"> 響應國家政策 合法、合規經營 依法履行納稅義務 促進就業 	<ul style="list-style-type: none"> 業務戰略和財務業績 股東權益保護 業務可持續性 集團透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬福利 權益保障 職業發展 安全健康 企業文化 	<ul style="list-style-type: none"> 服務及時 住戶安全 隱私保護 不斷提高服務質量 	<ul style="list-style-type: none"> 共同遵守商業道德和國家法律法規 公開公正 信守承諾，互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦社區活動 參與社區建設 投身社區公益 促進社區發展
溝通和交流方式	<ul style="list-style-type: none"> 參與相關政策制定過程討論 貢獻企業經驗 積極引導和影響公共政策 與經營地政府對話 	<ul style="list-style-type: none"> 增加信息披露 董事會、股東會、投資者見面會 股東直接溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 監事會員工代表 工會組織 職工代表大會 員工意見調查、反饋 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 服務活動過程溝通 業主意見調查、反饋 投訴熱線 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 公佈供應商管理規定 合同談判 日常業務交流 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 與當地政府、組織對話 社區走訪、交流 增加信息披露
重點行動	<ul style="list-style-type: none"> 執行國家政策、遵守國家法律、法規 接受監管和考核 創造更多勞動力崗位促進就業 配合政府引導垃圾分類 及時進行納稅申報 	<ul style="list-style-type: none"> 定期召開股東會 定期召開董事會 召開投資者見面會 及時進行法定事項披露 	<ul style="list-style-type: none"> 加強員工文化技能培養 改善員工工作、生活環境 保證員工權益、提升福利待遇 員工健康與安全的保證 成立員工工會 	<ul style="list-style-type: none"> 服務規範化、標準化 定期進行滿意度調查 對客戶投訴及時反饋、處理 切實保障客戶隱私 	<ul style="list-style-type: none"> 建立公開透明的招標制度 搭建供應商溝通平台 完善供應商選擇機制 為供應商提供平等競爭機會 	<ul style="list-style-type: none"> 定期舉行社區惠民活動 鼓勵好人好事 熱心公益，回報社會 開展員工志願者活動

重要性評估

在本報告年度內，京城佳業通過問卷調查獲取了管理人員在內的內部利益相關者對於重要性的評估。我們也將對各利益相關者保持持續關注，不斷覆核、更新評估內容，在條件成熟時引入外部的利益相關者，從而更準確、更充分地了解更多方訴求，為企業經營與環境、社會管治工作的開展提供指引和方向。

基於各方利益相關者重要性評估結果的分析和匯總，京城佳業形成了如下重要性評估矩陣。由於本集團主要提供物業管理服務，結合利益相關方對於企業經營與環境、社會管治的關注重點和《環境、社會及管治報告指引》，我們重點關注領域集中在客戶關係管理、隱私保護、風險及危機管理等方面。

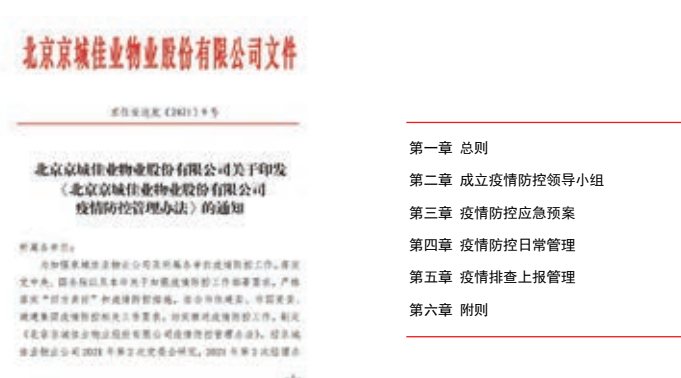
京城佳業充分考慮了各個關鍵績效指標對日常經營和利益相關者的重要性，通過綜合評估，選取了下列對本集團可持續發展有重大影響的幾方面議題，在統籌兼顧所有環境和社會方面責任的同時，將給予下列領域更多的關注。



1. 客戶服務管理

1.1 擔當有為 積極做好疫情防控

京城佳業做好疫情防控工作。在疫情防控過程中細化防控風險等級及現場應急防控措施，全面落实預案，抓好防控措施。同時，與屬地政府進行對接，加強員工疫情防控教育，關注客戶行程和身體健康狀況，多措並舉嚴密防範，全力做好疫情防控工作。



落實「四方責任」，認真做好疫情防控常態化工作。2020年疫情來襲，分散且緊急，本集團迅速進入防疫作戰狀態，配合政府第一時間啟動防控機制。同時，本着「應接盡接、應快盡快」原則，組織企業員工接種疫苗，截至2021年12月31日第三針接種率96.6%。



日常防疫



配合屬地政府開展疫苗接種

1. 客戶服務管理

在常態化防控方面，京城佳業始終做好業主關懷，主要包括迅速恢復各崗位工作、做好防疫工作總結、對長期奮戰在防疫一線的員工做好心理疏導，廣泛了解住戶需求，開拓增設快遞架、送貨上門等增值服務，提升住戶居住體驗感等。



設置快遞取貨架



為業主送菜上門



配合屬地政府進行核酸檢測

1. 客戶服務管理

1.2 持續做好安全運營管理

京城佳業持續加強安全運營管理。樹立安全發展理念，完善安全管理體系，推進公司安全生產標準化建設，全面落實全員安全生產責任制，明確各崗位安全職責，開展安全檢查巡查，將安全工作貫穿到企業生產經營全過程。加強新項目、新改造及大中小工程項目的監督，強化對各類項目的監管，實現全員、全過程、全方位的安全管理。

京城佳業在各社區按屬地政府要求建立「微型消防站」，定期進行「一警六員」拉練（「一警六員」是指一線社區民警、多種形式消防隊伍隊員、村（居）委會工作人員、綜治網格員、保安員、物業服務企業職員、消防安全重點單位工作職員）。每年組織員工、客戶參加消防演練，熟悉消防設施、器材的位置和使用方法，檢查設備狀況，增強消防意識和自救能力；不斷完善、修訂滅火和應急疏散預案等。京城佳業在社區實行24小時值班及巡邏制度，嚴格執行隱患排查及三級安全檢查制度，持續減少安全隱患。開展電動車停放充電引發火災的防範常識宣傳和專項治理工作，對電梯、牆體、消防設備等公用設施設備運行日常維護，安裝電梯阻車系統、搭設電動車輛停車區、增加電動車充電設備等，避免出現安全隱患。



電瓶車充電樁



電梯阻車系統

1.3 客戶關係管理

京城佳業始終秉承「創新、激情、誠信、擔當、感恩」的價值理念，通過定期客戶走訪、回訪、意見徵詢等多種形式保持與客戶的密切溝通。將定期意見徵詢納入服務標準，通過與業主面對面溝通，傾聽客戶建議、意見和訴求，並不斷整改提升，為客戶提供高品質服務。項目服務中心定期開展豐富多彩的社區文娛活動，豐富業主的業餘生活；開展開放日活動，讓業主真正了解自己的家，贏得良好口碑。



社區文化活動



項目經理接待日



1. 客戶服務管理

京城佳業自主研發「為民服務接訴即辦管理系統」，大大提高了工單處理的時效，「7×24」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」。24小時400呼叫中心，為客戶提供一站式服務，與自主研發的接訴即辦管理系統對接，處理業主各類訴求。項目服務中心通過面對面接待、微信管家服務、微信公眾號和小程序留言反饋等多種渠道與客戶進行溝通，處理客戶報事報修等各種事宜。對於收到的每個投訴都會有專人接待處理，並在1個工作日內將處理情況反饋給客戶，同時不斷跟進、反饋處理結果，取得客戶認可後方可關閉。報告期內工單處置嚴格遵守辦理流程，及時響應，按時準確回覆。每一件工單辦結後，對「響應及時率、處理完成率、客戶滿意率」進行評價，並逐一電話回訪，確保「三率」達標。今後，我們將繼續構建智慧運營平台，積極應用智能化手段，形成科技賦能下的核心競爭力。



為民服務 接訴即辦管理系統

京城佳業正在升級400客服工單「聲納」系統，通過「聲納」系統可以廣泛聽取客戶聲音，採納客戶意見，不斷改進客戶服務水平、提升客戶滿意度。



信息集控中心平台 400客服工作現場

京城佳業定期組織內部客戶進行滿意度調查，從客戶服務、投訴處理、公共秩序維護、清潔衛生管理、綠化養護、日常維修服務、共用部位設備設施的維護、突發事件應對等方面多維度客觀測量集團各項目物業服務狀況。同時每年委託第三方機構獨立、客觀地對物業服務項目進行評價，深挖影響顧客滿意度的關鍵因素，有針對性地改善服務質量。未來，我們將以滿意度綜合分值達到行業頭部企業的標準為目標，全方位提升服務效能。

1.4 服務品質

本集團經過多年的積澱形成了系統的物管服務管理體系，隨着客戶需求的不斷提升，我們將物業服務標準體系再升級，制定了住宅、寫字樓、胡同、學校等12個業態18個標準，實現三個納入、三個融入、三個明確的服務標準，即將黨建引領納入服務標準；將垃圾分類及疫情防控納入條款內容；將暖心服務、零擾服務融入日常；將部隊營院等項目保密內容融入流程。明確商場等人口密集場所消防標準、信息安全管理內容、餐飲服務監管範圍。我們通過強基固本，打造紅色物業、品質物業、品牌物業，形成了公司制定標準，分子公司落地落實，項目執行有力，全員督導提升的品質管理新格局。



城承物業加入金鑰匙國際聯盟



1. 客戶服務管理

本集團所屬服務團隊加入金鑰匙國際聯盟，植入東方中國文化精髓，打造特色服務品牌。

本集團通過將日常服務標準化、服務流程便捷化、服務過程透明化、服務成本最優化，為客戶提供滿意的服務。推行五標一體管理體系，推進能源管理體系、信息安全管理體系。同時，試點智能化運行，監控服務軌跡及服務狀態。



體系認證證書

本集團主要通過參加社會投標或承接關聯公司所屬或所建物業來獲得新項目，較少通過媒體發佈廣告，但對社區增值服務，我們於在管物業項目上進行小範圍的業務宣傳，所用的宣傳資料全部經過集團層面的審核，以確保沒有誇大宣傳、虛假宣傳。本年度，京城佳業未發生廣告、商標違規事件。

京城佳業所屬北宇餐飲公司按照GB/T19001-2016質量管理體系的要求、ISO22000：2018食品安全管理體系食品鏈中各類組織的要求、GB/T27341-2009危害分析與關鍵控制點(HACCP)體系食品生產企業通用要求、GB14881-2013食品生產通用衛生規範以及1.0國家認監委關於更新危害分析與關鍵控制點(HACCP體系)認證依據》等，在生產服務過程中嚴格按照《中華人民共和國食品安全法》相關規定注重服務質量、食品安全、成本把控、經營方向、經營規模、營銷策略、技術人員儲備等幾個方面開展工作。其中，保證食品安全是一個複雜的過程，從農場到餐桌，必須考慮到食物鏈的所有環節階段。我們從「加強食品源頭質量監管」、「建立健全保障食品安全的行業自律機制」、「建立健全食品安全標準」、「建立完善的食品安全應急處理體系」和「建立可追溯的溯源體系」五個方面保證食品安全。本年度，未發生對我們有重大影響的有關所提供的產品和服務健康與安全的違規事件。

未來，我們將繼續加大物業管理服務質量體系建設，持續聚焦發展，融合創新，精誠團結，銳意進取，緊抓行業快速發展機遇，在智慧服務發展的賽道中，將服務過程數字化、可視化。運用大數據分析提升服務精準度，通過構建增值服務平台，為客戶提供上門家政、美居家裝等，開啟全新社區服務模式。

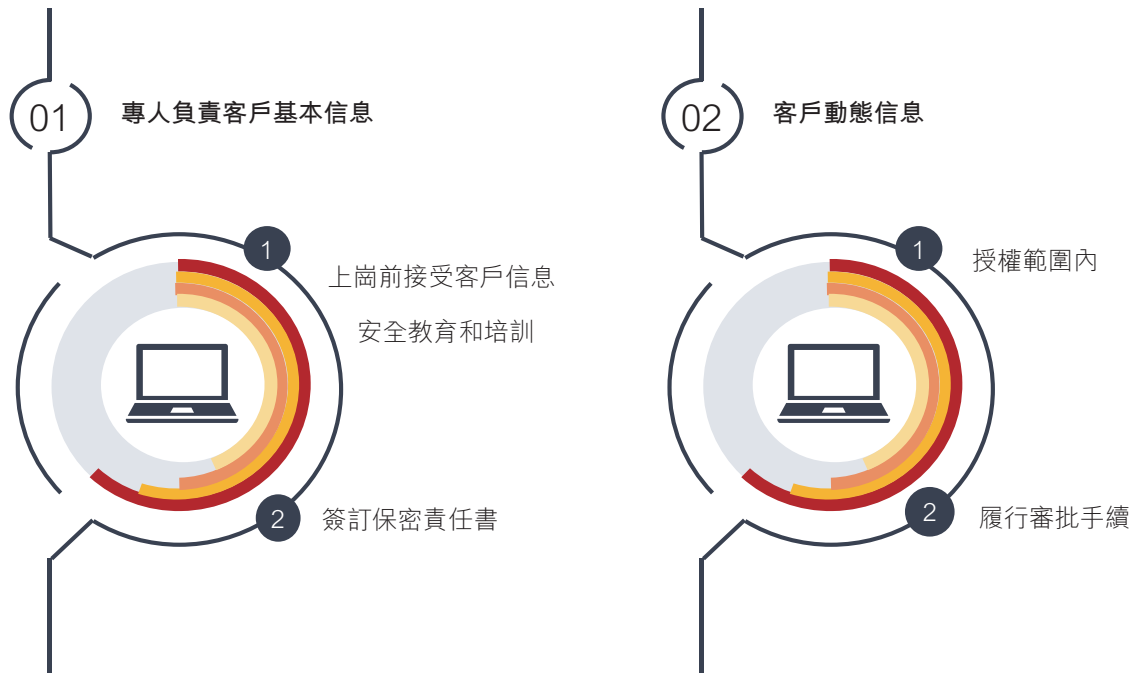
1.5 信息安全與隱私保護

京城佳業根據《中華人民共和國個人信息保護法》、《中華人民共和國數據安全法》以及《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規，制定了《客戶信息管理辦法》，對客戶信息實行分類分級保護。同時，我們還制定了《信息安全用戶手冊》、《信息系統備份管理辦法》及《用戶賬號管理辦法》等制度，主要信息系統都通過網絡安全等級保護測評，有效保證各信息系統的數據安全。

- 對於客戶基本信息，京城佳業下屬各單位在客戶服務部門須指定專人(客戶信息專員)負責信息的錄入、建檔和歸檔，並依據操作規程保護客戶信息。客戶信息專員任職條件為在本單位工作一年以上，無不良行為記錄的人員。上崗前須接受客戶信息安全教育和培訓，並簽訂保密責任書。

1. 客戶服務管理

- 對於客戶動態信息涉及的內容在服務過程中產生，工作人員僅獲得服務範圍內的客戶信息；若在服務或業務過程中需要獲取、複製或對外提供客戶信息，須履行審批手續。



本集團將依據國家法律法規要求，嚴格執行網絡安全等級保護要求，加強防火牆、堡壘機等網絡安全硬件設備的投入，對客戶服務系統加強權限管理、日誌審閱、主動防範客戶信息洩漏風險。在管理制度上，明確操作人員的權限，限制客戶信息查看的範圍，做到非必要不調用，必須調用時，須有審批過程，留下記錄痕跡。

2. 人才培養與發展

2.1 平等僱傭及權益保障

本集團嚴格遵照《中華人民共和國勞動法》、《中國人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》、《住房公積金管理條例》、《勞動保障監察條例》及《殘疾人就業保障條例》等法律法規，制定本集團人力資源管理制度，如招聘管理辦法、勞動合同管理辦法、薪酬管理辦法、培訓管理辦法、績效考核管理辦法及離職管理辦法等。

招聘與僱傭

公司通過多元化招聘方式招納優秀人才，以確保人力資源配置與開發滿足公司的發展需求。

內部招聘方面，公司通過競聘的方式開展內部公開選拔，在優化內部人力資源配置的同時，也為優秀的員工提供了與自身職業發展規劃相匹配的晉升通道。

外部招聘方面，公司通過細分招聘需求，採取網絡招聘、日常招聘會及校園招聘等多渠道獲取應屆畢業生及社會成熟人才。本集團與北京林業大學、對外經濟貿易大學等高等院校和哈爾濱市航空服務中等專業學校、北京昌平職業學院等技術類院校保持良好的合作關係，為本集團輸送大量優秀物業管理和專業技術人才。本集團下屬公司與黑龍江建築職業技術學院、北京電子技師學院等院校簽訂了校企合作協議，根據本集團人才培養需求，設計教學計劃與課程體系，定期委派人員進行現場教學，力爭做到理論教學與實踐教學相統一。通過校企合作，構建企業與學校共同培養模式，為集團提供優秀的人才資源保障。



2. 人才培養與發展

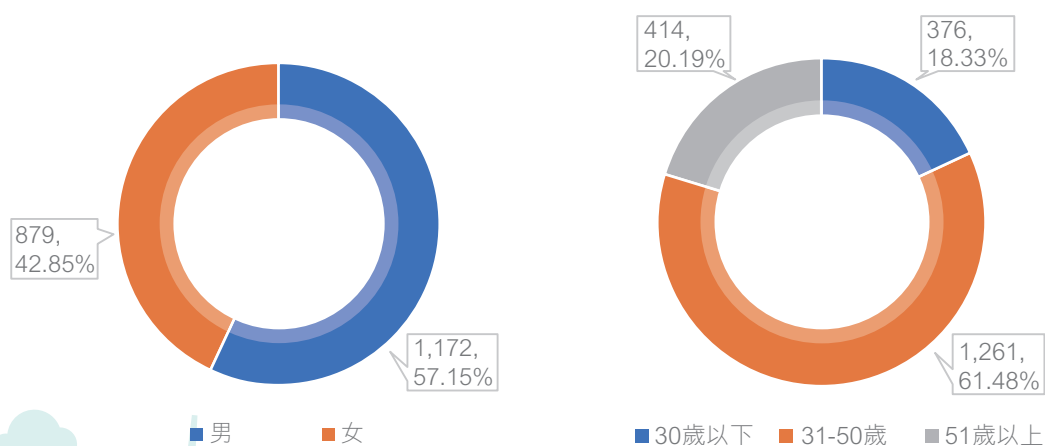
本集團在招聘中堅持公平自願的原則，不對性別、民族、國籍、地區等條件提出限制性要求。為避免童工及強制勞工的情況，我們嚴格依照《中華人民共和國勞動法》第十五條規定，禁止用人單位招用未滿十六歲的未成年人，並以檢查身份證件等形式嚴格審核候選人的實際年齡是否符合錄用標準，2021年未發生僱用童工情況。京城佳業制定並嚴格實施了《勞動合同管理辦法》和《員工招聘管理辦法》，堅持秉承合法用工的原則。與本集團建立勞動關係的員工，本集團均按照有關法律、法規規定經雙方平等自願、協商一致後簽訂勞動或勞務合同，保護員工享有勞動權利。

本着企業對員工和對社會的責任，除非員工嚴重違反本集團相關制度，我們一般不會主動與已通過試用期的職員終止勞動合同。對員工主動提出離職的，本集團制定有《離職管理辦法》，按流程為員工辦理，不存在任何限制。

截至2021年12月31日，本集團共有員工2,051人，僱員流失率為21%。

2021年度本集團員工相關指標如下：

指標名稱	2021年期末 (人)	佔期末總人數 百分比	僱員流失率 百分比
男性員工	1,172	57.15%	17%
女性員工	879	42.85%	26%
30歲及以下員工	376	18.33%	45%
31-50歲員工	1,261	61.48%	14%
51歲以上員工	414	20.19%	16%
北京員工	1,804	87.96%	18%
北京以外地區員工	247	12.04%	43%



薪酬與福利

我們重視維護員工合法權益，建立了有競爭力的薪酬體系並持續優化完善，力求為員工提供相對市場上同行業更具競爭力的薪酬服務。我們在勞動報酬方面、社會保險方面、勞動保護手段和措施方面均已建立相關制度，按時足額發放工資，提供「五險一金」；依法保護員工休息休假權利，公假、帶薪年休假、婚假、產假及喪假等假期均按照國家或北京市相關政策執行，同時為員工提供高溫補貼、交通、通訊、餐費等多重福利保障。



2. 人才培養與發展

2.2 員工發展與培訓

隨着京城佳業成功上市，對人才的需求量和人才的技術要求日益增加，本集團通過形成良好的學習氛圍，提升員工的學習意願，通過多種培訓方式，強化系統業務學習，提升員工專業能力，從而打造高素質、專業化的人才隊伍，全方位提升物業管理專業化、標準化、規範化水平，提升本集團的市場競爭力，為本集團的可持續發展打下堅實的基礎。

員工晉升方面，員工可通過競聘的形式，晉升至更高一層次的職位職級。本集團對部分空缺管理崗位進行公開競聘，對符合崗位要求的員工進行公開選拔，最終將通過選拔的人才進行公示，通過後正式聘任，暢通員工的職業發展路徑。

員工培訓方面，本集團注重不斷完善培訓體系及企業文化建設，為員工提供良好的發展環境，持續提升員工的綜合素質，使員工自身價值在企業發展中得到充分體現。一方面持續宣傳並通過為員工提供職稱津貼的方式鼓勵員工參加專業學習和職稱考試，另一方面圍繞本集團發展戰略開展系列培訓活動。

2021年穩步推進集團年度培訓計劃落實，開展包括線上培訓、線下培訓、取證培訓、特訓營等多種形式的培訓活動，覆蓋到本集團高管、中層管理人員以及下屬崗位基層員工。課程包括《EHS安全生產全過程管理及風險防控》、《新晉項目經理勝任力成長提升營》、《物業市場戰略規劃與市場拓展組織能力提升》、《物業企業多種化經營之道》、《物業服務品質管控與體系優化》及《關聯交易和同業競爭》等主題，涉及管理能力、經營能力、安全生產及專業技能等多個方面。



2021年度，本集團累計受訓員工2,009人，培訓覆蓋率97.95%，員工人均培訓時長13.67小時。按性別和層級劃分培訓時間比例，如下表所示：

指標名稱	2021年期末 (人)	佔期末對應 人數百分比	平均受訓時長 (小時)
受訓男性員工	1,148	97.95%	13.78
受訓女性員工	861	97.95%	13.52
受訓非管理層	1,759	98.16%	12.85
受訓管理層	250	96.53%	19.42

案例1：主管特訓班

為進一步提高集團各項目管理水平，我們加大了對物業項目負責人、項目專業主管的培養力度。本集團下屬公司創立特色主管特訓班，經過長達三個多月的課題開發與課件研討後，主管團隊能力素質提升特訓班於11月正式開課，共計151名主管人員參加。涵蓋社區文化、秩序維護、工程管理、客服管理及環境管理五大課程，全方位、多維度地介紹了物業服務的流程與細節。另外，在提升員工隊伍的綜合素質、激發企業發展活力方面，本集團下屬公司組織開展《2021年度「以訓興業」員工綜合素質提升培訓》，共計293人參加，培訓完成合格率98.98%。培訓課程包括職業素養、基本禮儀及壓力與情緒等多方面的內容。為提升職工個人的綜合素質，激發企業發展活力，提供了良好的基礎。



2. 人才培養與發展

案例2：精細化服務專項培訓

為進一步提高會議及案場服務的品質，公司開展了會議服務、講解接待服務等精細化服務專項培訓，為服務人員進行專業指導，使服務人員的專業能力得到進一步提高，以專業規範的服務標準為客戶提供貼心的、高品質的精細化服務。



案例3：全球發售專項培訓

2021年對標集團上市新形勢，我們增加了全球發售相關培訓，包括反貪污、反賄賂及洗黑錢等合規性培訓及融資證券類培訓，助力公司成功上市，實現企業價值持續提升，促進經營優勢相互整合。



2. 人才培養與發展

2.3 員工健康與安全

本集團十分重視員工的身體健康和工作安全，我們一直嚴格執行勞動法有關規定，對員工勞動時長進行規範管理，防止員工過度疲勞，並按照勞動法的有關規定，及時足額發放加班工資。另外，我們每年為員工提供年度健康體檢，並按照員工的年齡段、性別等實際情況分別定制體檢套餐，以排除員工健康隱患、確保員工身心健康。

本集團在安全生產方面定期召開安全穩定工作會議，按季度組織安全知識學習和培訓，簽訂2021年安全生產責任書，層層落實安全生產責任。報告期內，我們多形式常態化開展安全生產大檢查，提高處理突發情況的應急處置能力，編製防汛工作方案和應急預案，完善各單位防汛物資庫的標準化配備，確保安全度汛，加強可經營性出租房屋管理。

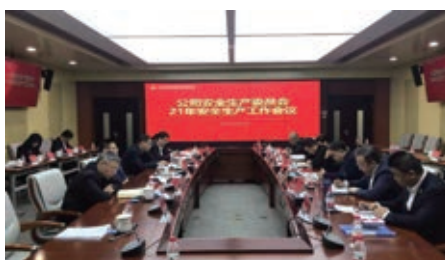


簽訂安全生產責任書



主要領導赴順悅家園安全檢查

2021年2月4日，京城佳業成立安全生產管理委員會，按照「管業務必須管安全，管生產經營必須管安全」的要求，構建公司「大安全格局」。



安全生產工作會議

京城佳業於2019年、2020年和2021年因工作原因亡故員工人數均為0，2021年因工傷損失工作天數為139天。自工傷事故傷害發生之日起，本集團積極與當事人及相關部門溝通，關注職工事故傷害過程中的具體情況、事故傷害後的治療情況，並按《工傷保險條例》、《工傷認定辦法》及《北京市實施〈工傷保險條例〉若干規定》政策要求，積極為職工辦理工傷認定、工傷待遇支付等相應手續，保證職工的合法權益。

2.4 暢通溝通渠道

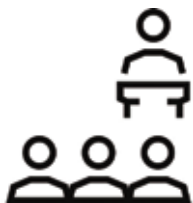
本集團及各下屬公司通過意見箱、滿意度調查、職工代表大會、職工談話等多種方式與員工進行溝通，聽取員工建議，為員工解決實際問題；建立公司與員工多元、積極的溝通渠道，鼓勵員工發聲，激發員工參與企業管理的熱情。本集團及下屬公司員工均可通過工會組織依法維護自身的合法權益。



意見徵集



滿意度調查



職工代表大會



職工談話

2. 人才培養與發展

2.5 員工關懷

走訪、慰問

京城佳業秉承「企業強大、員工幸福」的理念，注重員工關懷。由於服務行業的特殊性質，集團每年過節都會有員工堅守一線。為了讓大家真切感受到「大家庭」的體貼與愛護，本集團領導、工會在過年、過節期間都會通過走訪、慰問等方式將關愛與溫情送到基層員工，尤其是對於春節假期的留京職工，我們真情關懷，讓他們每一個人都能在春節能夠感受到「大家庭」的溫暖。



春節慰問

京城佳業一直心繫一線員工，堅持以「職工為本」，每年通過到各基層單位開展「冬送溫暖，夏送清涼」慰問活動，向一線職工贈送防暑降溫、保暖用品，增設相關設施等措施讓廣大職工體會到本集團的關心，維護好職工的切身利益。



「冬送溫暖，夏送清涼」慰問活動

本集團所屬單位為切實把對退休職工、待崗殘疾職工的關愛落到實處，制定了《職工及職工直系親屬大病住院、去世等臨時困難情況慰問標準》，每年對退休重病職工、待崗殘疾職工開展「送溫暖」活動。



「送温暖」活動

2. 人才培養與發展

本集團所屬單位定期組織開展員工滿意度調查，對管理人員及其管理工作進行滿意度評價，以及時發現工作中存在的問題。對於核心崗位離職員工，公司隨時跟進，進行離職訪談，對於反映的問題，核實後進行及時改進，同時也可避免出現不必要的勞動糾紛。



慰問文化周參演職工

京城佳業第一時間關懷、看望生病住院職工、生育女職工，為職工發放電影卡、生日蛋糕券，並定期開展生日會，提升職工幸福感。定期為職工發放口罩等防疫物資。



開展員工生日會



端午、中秋活動



女性員工關懷

在日常工作中，我們堅持做好女員工的「三期」保護工作，發放女工用品，組織婦女節主題活動等。



婦女節主題活動

3. 負責任運營

3.1 可持續供應鏈

供應商管理

京城佳業相關部門在招標立項階段對供應商資質進行覆核，包括：對供應商進行資信調查，充分了解供應商的主體資格、信用狀況等情況；對供應商的相關資質、業績和履約情況、質量認證體系、環境保護情況、安全防護工作、勞工使用情況等方面進行審查。在進行供應商入庫時，採取現場考察供應商所管項目的方式進行審核。同時，我們不斷完善擴大合作單位名冊，從地域、現場環境、行業等多方面對其進行考察，以避免某一家出現違規情況時沒有備選供應商以供選擇。

京城佳業與供應商簽訂合同前，均在國家企業信用信息公示平台查詢該公司是否存在異常，在合同會簽時由項目主辦單位進行續簽評價，將保安、保潔公共服務納入滿意度調查中。在日常檢查過程中如發現專項服務問題較多，造成不良後果或投訴量上升等現象，本集團有權要求對方立即整改，如未有改善的，有權解除合同。同時，本集團有權扣除部分合同款，並要求其立即整改，依然未有改善的，合同到期後自動終止，不再續簽合同。

京城佳業供應商分佈

供應商地區分佈	數量(個)
華北地區(北京市、天津市、山西省、河北省、內蒙古自治區)	956
東北地區(黑龍江省、吉林省、遼寧省)	5
華東地區(上海市、江蘇省、浙江省、安徽省、福建省、江西省、山東省)	37
華南地區(廣東省、廣西壯族自治區、海南省)	8
西南地區(四川省、貴州省、雲南省、重慶市、西藏自治區)	56
總計	1,062

本集團對供應商執行分級分類管理，其中對233家供應物料、設備等實物供應商的考察兼顧環境和社會方面的情況，對提供保安、保潔服務等829家服務類供應商着重考察社會責任方面的情況。2021年，入圍供應商均執行本集團對供應商的管理要求，相關部門根據企業服務類型和採購物料等因素的相關變化做出及時地調整，不斷修正和改進供應商評判標準及方法，科學和合理的對供應商進行分級分類，協助公司更好地管理企業的供應商資源。

未來，京城佳業將通過供應商管理細化分類、及時更新供應商信息、合同期限內多次評價等方式，提高供應商的服務品質，以達到互惠共贏的效果。

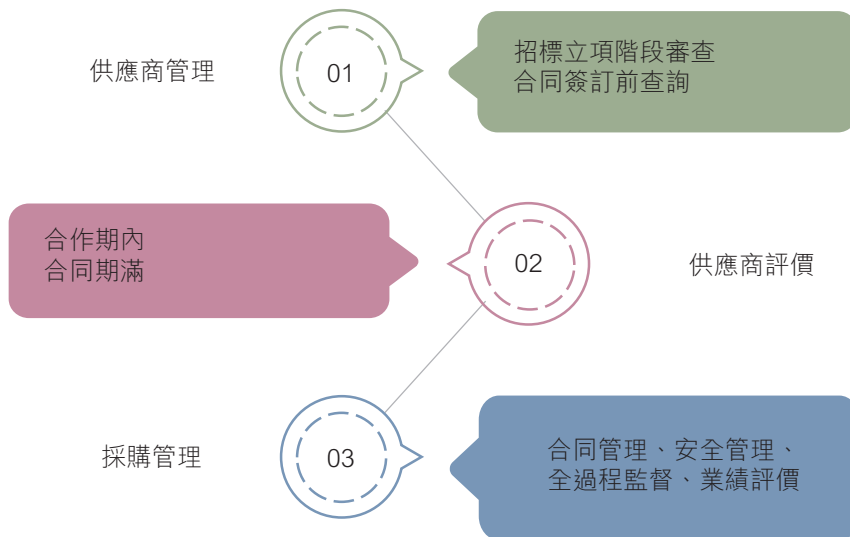
供應商評價

- 在合作期限內，按照合同約定對供應商進行合格性評價。
- 合同期滿且評價合格的供應商，仍有合作意願的，可報主管部門審批，參與採購。
- 京城佳業及下屬各單位需每年對合格供應商進行評價，從供貨及時性或按期履約、產品數量或服務頻次、產品質量、現場保護或文明施工、售後服務及應急響應等方面進行評價。
- 供應商出現不符合規定的情況，取消其合格供應商資格。
- 多次合同履約評價為優秀的供應商，會將其劃分至優質供應商。優質供應商在招標、合同簽訂中優先選用，但不影響評標。通過在合同中約定獎勵條件，一旦達到獎勵標準，給予一定的物質獎勵，以激勵供應商全面履約。

3. 負責任運營

安全採購

京城佳業根據相關管理制度要求和管理機制，在採購過程中需與供應商簽署《施工安全文明生產協議書》，明確發包歸口管理部門，統一對發包合同進行管理。作業實施單位（物業項目）負有現場管理責任，需要對進入本單位的承包商人員進行全員教育，向承包商進行作業現場安全交底，對安全作業規程、施工方案和應急預案進行審查，與外包服務單位簽訂合同的同時簽訂《安全生產管理協議》，明確雙方職責，實現對承包商作業的全過程監督。本集團根據《合格供應商管理及考評辦法》明確各項職能，對供應商進行嚴格的資質審查，選擇具備相應資質、安全業績好的企業作為供應商，並對供應商建立安全表現評價準則，定期對供應商的安全業績進行評價。同時將評價結果反饋給供應商管理層或者上級部門，以促進其改進管理。不能履行安全職責，甚至發生安全事故的供應商，採取一票否決制進行相應考核直至清退。



3.2 回饋社區民生

社區民生

在回饋社區民生方面，京城佳業發揮國企優勢，動員各方力量，以服務居民為價值導向，利用多方資源為社區居民提供延伸服務，多措並舉抓好垃圾分類和物業管理兩個「關鍵小事」，大力提升物業管理水平和人民群眾滿意度。同時，在2021年間開展多項回饋社區民生項目：

- 京城佳業的平谷大桃進社區項目是本集團與平谷區簽訂的戰略協議，探索社區、企業共建新模式。通過助農愛農、農副產品銷售等項目實現更多領域的深入合作，讓平谷的優質農產品走進社區、擺上北京市民的餐桌。



與平谷區簽訂戰略協議



平谷大桃進社區



獲贈「助農增收企業」錦旗

3. 負責任運營

- 近年來，隨着胡同物業服務的不斷深入，椿樹街道居民生活環境得到了很大改善，但由於照明配置老舊，院落裡照明不足的問題一直困擾着胡同居民。為解決這一難題，所屬新街口項目部、椿樹項目部依託白塔寺「一站式」街區物業服務中心及椿樹物業服務中心，以保障民生解決居民合理訴求為出發點，充分發揮胡同物業客服中心統籌協調處理作用，聯合椿樹街道辦事處和社區，推出了「點亮椿樹」行動，在沒有照明的胡同院落裡為居民免費安裝了太陽能照明燈，以80餘盞照明燈「點亮椿樹」，以解決居民院內照明不足的問題。
- 截至2021年末，在所管胡同的每個社區設立一個胡同管家，按戶發放居民服務卡，實行24小時接待居民來電，居民的所有訴求由胡同管家負責統一協調、處理、跟進、回訪。同時，針對胡同居民過去缺少物業服務等問題，項目部還推出水電檢修暖心服務等舉措，將党建引领、安全管理作為平房區物業管理特色，針對困難家庭進行水電等安全排查，入戶為居民更換水龍頭、檢修線路、更換燈具以及跑冒滴漏的應急搶修等，還積極配合屬地社區，每月集中開展環境衛生整治活動，對胡同、院內衛生進行清理，為轄區居民創造良好的生活環境。



白塔寺物業綜合服務中心



小巷管家示範院

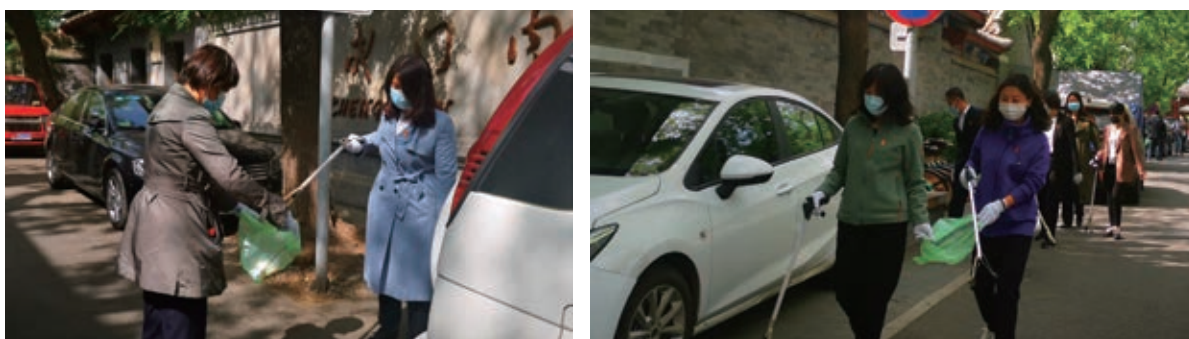


胡同服務

- ▶ 京城佳業為提高組織的凝聚力和戰鬥力，於4月27日，參與了本集團北宇天諾新街口項目開展「追尋紅色足跡，弘揚服務精神」主題活動。在參觀魯迅博物館後，來到胡同整理亂停亂放的共享單車，清理胡同雜物，用實際行動踐行國企使命擔當。



參觀魯迅博物館



清理胡同垃圾

為居民提供輪椅、小推車、打氣筒等便民工具。針對轄區內空巢老人、殘疾人等特殊群體，定期提供免費的上門服務；利用「學雷鋒」、「五四青年節」、「植樹節」等契機開展各類專業志願服務活動，在提升小區環境美觀的同時將鄰里親情融入我們的日常服務當中。



學雷鋒志願活動

3. 負責任運營



學雷鋒志願活動



植樹節活動



便民活動



母親節暖場活動溫馨服務



管家為身體不適人員提供幫助

助力鄉村振興

2021年2月，習近平總書記在全國脫貧攻堅總結表彰大會上發表重要講話，表示我國脫貧攻堅取得了全面勝利，並提出了對下一步鞏固脫貧攻堅成果、全面開啟新征程的期許和要求。本集團認真落實習總書記講話精神，踐行扶貧支援，做細做實疫情防控期間中小微企業減租情況監督，公司兩級紀檢組織認真學習城建集團紀委《關於落實扶貧支援專項監督工作的通知》文件精神，對《北京京城佳業物業股份有限公司2021年助力全面推進鄉村振興工作實施方案及工作計劃》進行全過程監督。認真落實鄉村振興工作，全力推進消費扶貧和就業扶貧，圓滿完成了全年各項扶貧任務指標。完成消費扶貧採購約人民幣40餘萬元。積極落實對口援助工作，向新疆墨玉縣提供4個公益崗位（折合人民幣約六萬元），幫助邊緣戶提供就業機會。



扶貧產品



定向捐贈協議



3. 負責任運營

3.3 知識產權管理

京城佳業在報告期內無專利權及著作權，持有域名1個；經城建集團授權使用的商標49個，在香港註冊商標2個，在中國註冊商標15個。

為加強對知識產權的保護，京城佳業依據國家相關法律法規發佈實施了《知識產權管理辦法(試行)》，建立了知識產權領導小組，統一協調知識產權管理工作；要求員工簽署《使用正版軟件承諾書》，加強全體員工的知識產權保護意識，避免發生侵權糾紛；實時監控本集團商標使用狀況，搜索第三方是否發生侵權京城佳業商標事件，積極維護本集團商標權益。針對本集團商業秘密，簽署相關保密協議，要求涉密人員不得私自對外披露，嚴格執行本集團規章制度。

3.4 嚴防貪腐

反腐倡廉工作是企業管理的重要工作內容，也是企業自我約束機制的必要環節。加強企業反腐倡廉工作是推進企業改革發展的內在要求，也是規範企業經營管理活動的必然選擇。

- 2021年，京城佳業認真開展反腐倡廉工作，嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規。為防止貪污、賄賂、勒索、欺詐等事件的發生，我們不斷完善內部反腐監督機制，加強對幹部、員工的廉潔宣傳教育，從而增強全員對貪腐行為的警惕性，形成遵紀守法、廉潔自律、誠實守信的良好氛圍。我們堅持以物業服務為中心，認真學習貫徹黨的十九大、十九屆歷次全會精神，堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想武裝頭腦、指導實踐、推動工作，堅持以生產經營為中心，深入推進全面從嚴治黨、黨風廉政建設和反腐敗工作，為企業持續健康發展提供紀律保證。

我們制定並實施了反貪污及反賄賂機制。主要的反貪污及反賄賂措施包括以下各項：

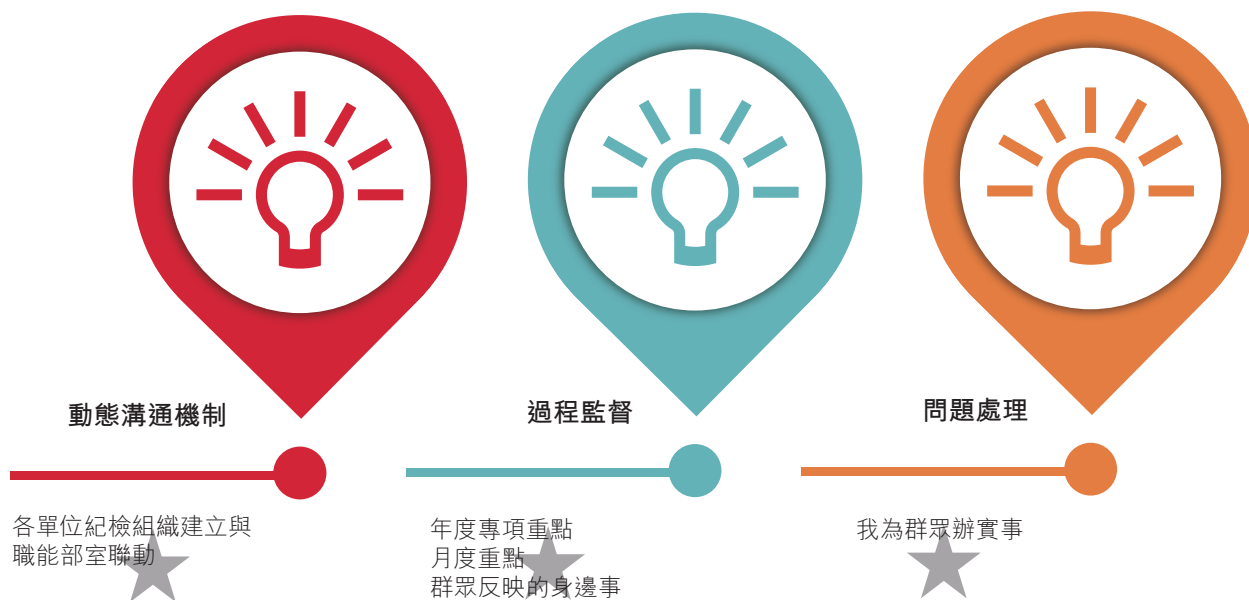
- 我們通過員工手冊及公告向所有員工傳達我們的反貪污及反賄賂文件精神；
- 我們的管理團隊組成委員會，以識別員工的不當行為及監察跨部門活動。委員會主要職責包括提供反貪污及反賄賂合規建議、調查潛在貪污或欺詐事件以及與本集團展開反欺詐推廣活動；
- 我們將對通過書面、電話或電郵接收的舉報信息進行調查，一旦發現涉嫌賄賂、貪污、欺詐活動或其他不當行為，將採取適當的紀律處分或向相關監管機構報告，並及時採取法律行動以收回我們因有關不當行為而遭受的任何損失。

我們已制定反洗錢政策，以確保我們在從事業務活動時嚴格遵守中國相關反洗錢法律法規。我們的反洗錢政策的重點包括以下各項：

- 我們的高級管理層及財務部門成員負責反洗錢事宜。彼等的主要職責是制定反洗錢政策、審查我們的反洗錢程序、向政府機關報告任何涉嫌洗錢事件及評價業務營運所產生的反洗錢風險；
- 為使員工更加認識到防範洗錢活動的重要性，我們向員提供定期培訓課程，介紹相關法律法規最新發展以及我們的內部反洗錢程序；及
- 倘我們有合理理由懷疑我們的任何客戶從事洗錢活動，我們會暫停或終止與該客戶的業務關係，並將發現的情況立即上報中國主管部門。

3. 負責任運營

京城佳業紀委將「接訴即辦」專項監督工作作為年度專項監督重點，各單位紀檢組織建立與職能部室聯動的動態溝通機制，圍繞每月「接訴即辦」反映問題為重點監督內容，以群眾反映身邊問題為重點監督事項。以黨史學習教育「我為群眾辦實事」為導向，對各單位「12345」熱線集中反映的問題處理和推進情況主動跟進，做到監督有重點，工作有計劃，統籌協調，持續發力，實現工作閉環。



3. 負責任運營

2021年，各單位通過組織董事及高級管理人員參加警示教育專題學習，參觀紅色教育基地、觀看警示教育片、召開民主生活會、開展廉潔提醒常態化教育等形式，進一步強化了黨員幹部嚴守政治規矩、加強作風建設、從嚴自我管束、不斷提高擔當作為的思想意識。



參觀黨史館



參觀警示教育基地



理論中心組學習



召開民主生活會

2021年，京城佳業未發現與貪污有關的重大風險，亦沒有出現有關本集團的已確認貪污事件或針對本集團及員工有關貪污的公開法律訴訟。未來，我們將持續重視反腐倡廉工作，強化反腐監察機構的監督，擴大外部監督範圍，健全內部審計制度，為京城佳業的健康發展提供綠色保障。

4. 綠色可持續發展

4.1 環境及氣候變化

環境政策與管理體系

京城佳業的環境管理體系與質量、職業健康管理體系一同宣貫執行，形成三標一體化認證。由京城佳業總部、所屬各單位和項目部三個層級共同開展環境管理體系建設並實施，以減輕物業服務活動對環境的影響，履行社會責任，加強節能減排，降低本集團運營成本，為實現「3060目標」做出貢獻，並為實現精細化管理打下基礎。

本集團總部負責組織和監督所屬各單位的環境管理體系建設，下屬各單位負責制定環境因素辨識、評價與控制管理規定，將重要環境因素信息報集團領導審批，根據本集團管理活動的變化及時組織相關部門對環境因素進行評審和更新，使集團環境因素得到有效控制，為社會與環境協調可持續發展貢獻力量。

各單位是環境監測和測量的歸口管理部門，定期組織各部室落實重要環境因素控制、管理方案的實施，負責做好環境污水、粉塵監測的檢查記錄；制定環境管理規定，明確污水、廢氣、粉塵、固廢及危廢、噪聲的控制要求和能源使用要求，以實現節能降耗、開源節流、變廢為寶、廢舊利用的目標。各項目部、職能部室應結合所識別的環境因素，按照此程序要求開展工作，減少對環境的影響。

對於外包的業務活動，同外包方共同識別可能產生影響環境的因素，將環境因素控制要求寫入合同，確保環境影響可控，本集團相關部門對此進行監督。

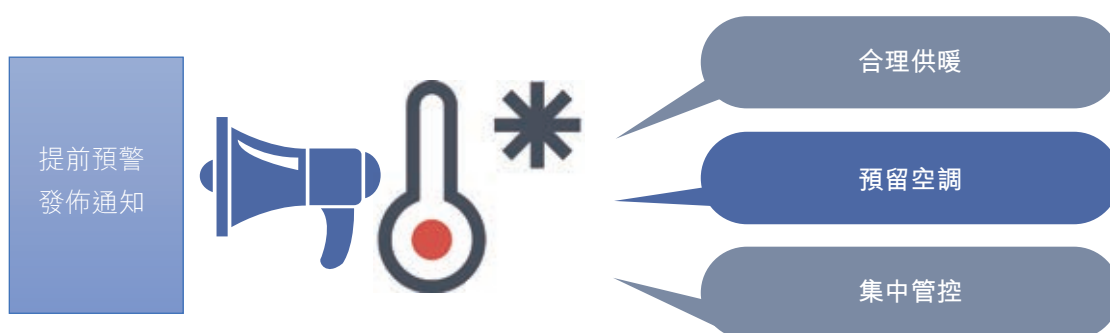
環境及天然資源

我們主營的物業服務並非高污染高排放的業務，且我們的業務不直接涉及天然資源的使用，在環境方面的政策與管理體系已在上文陳述。我們深刻理解節能節水對減少環境負面影響的重要作用，具體的使用和排放情況見本章其他小節。此外，我們的物業服務為諸多在管物業室外環境的整潔、優美提供了必不可少的支持。

應對氣候變化

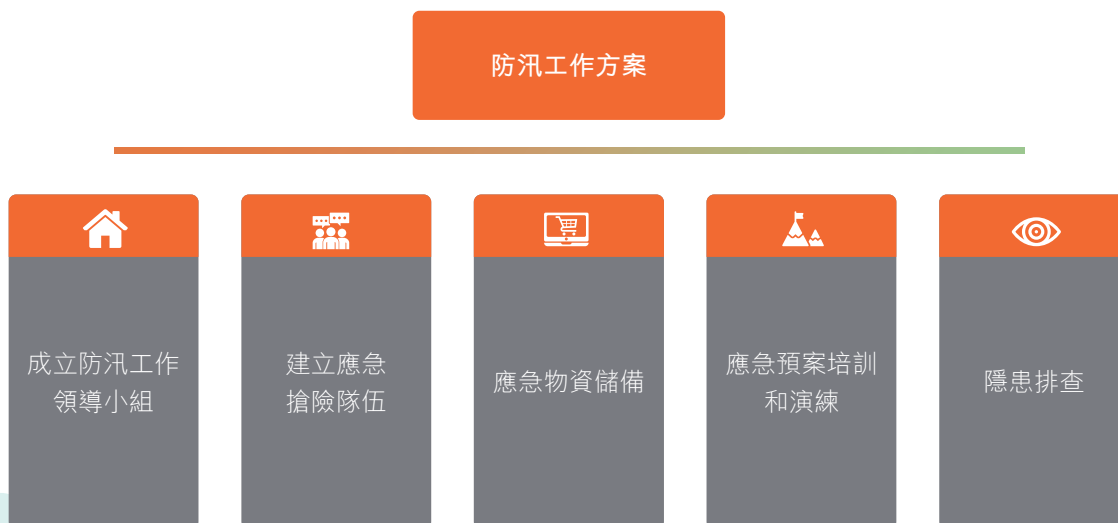
氣候變化會給本集團在供暖、冷氣供應等方面帶來影響，會造成設備運營維護費用、電費和燃料費的增加，同時會增加碳排放，若處理不得當或不及時，會造成客戶投訴，並產生關聯效應。同時，極端天氣的出現會產生一定的安全隱患，需要及時排查風險並採取應對措施。

在冬季防寒防凍方面：我們合理供暖，保證員工、客戶、業主的健康安全及舒適度；應對極端寒冷的天氣我們在無人時使空調系統低溫運行，避免管道凍壞破裂；我們集中管控供暖設備，實時調整來更好的應對氣候變化帶來的潛在風險。同時，我們做好預防和服務工作，提前預警，發佈通知，做好業主和客戶的溝通工作，也給業主和客戶帶來更優質的服務和良好的體驗。



防寒防凍措施

在防汛方面：本集團制定了防汛工作方案，每年進入汛期立即成立防汛工作領導小組，建立應急搶險隊伍，從應急物資儲備、防雷檢測、應急預案培訓和演練、隱患排查、防水檢查等方面全面開展防汛工作，加強值班值守和應急處置工作。



4. 綠色可持續發展

在冬季、春季等較為乾燥的季節，我們格外注重消防安全方面的管理，制定消防安全工作方案，根據季節特點開展消防宣傳和應急演練，全面清理可燃物，加強防火巡檢和防火檢查的力度，最大程度地減小風險。良好的管理機制和有效的應對措施可以更好地應對氣候變化對本集團造成的影響。



消防演練

未來，我們將參考TCFD（氣候相關財務信息披露）框架，對本集團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、風險管理、指標和目標識別與管理。

4.2 能源及資源使用

京城佳業按照《能源管理辦法》的相關要求，在能源使用方面（包括水資源、電力、天然氣、生產用油等）嚴格執行管理制度和機制，主要分為計量管理、統計管理、用電管理、用水管理和節能技改管理。

2021年本集團在減少能源以及資源的使用方面採取了如下措施：

- 合理調度，對一些重大耗電設備，盡量使其避開高峰用電時段，提高負載率，降低其單位電耗；
- 提出節電新建議，並積極配合本集團相關部門做好節電工作；
- 所有職工積極參加節約用水活動，增強節約用水自覺性；及
- 所屬各單位對供水管道、水龍頭進行定期檢查維修，杜絕跑、冒、滴、漏現象。

京城佳業能源消耗量及強度

能源類別	使用量	單位	2021年	
			強度	單位
汽油	12,467	升	9.53	升／百公里
電力	121,071,111	兆瓦時	3,539.32	兆瓦時／百萬平方米在管面積
天然氣	31,618,424	立方米	999,318.08	立方米／百萬平方米在管面積
綜合能源消耗量	433,888.00	兆瓦時	13,426.07	兆瓦時／百萬平方米在管面積
水	3,548,475.4	立方米	112,151.56	立方米／百萬平方米

- 1 本集團在北京市擁有10個鍋爐供熱中心，正文的電力使用量為本集團全部用電量，其中除鍋爐供熱中心外的用電量為111,984.07兆瓦時。

4. 綠色可持續發展

2021年內，京城佳業在求取適用水源上沒有任何問題。

本集團在能源和水資源管理方面的目標是提高能源和水資源的有效利用率，在滿足經營活動的前提下，使能源和水資源發揮最大的環境、經濟效益。由於本集團的在管物業類型豐富且不同的物業類型在能源和水資源耗用方面的差異較大，隨着本集團業務的不斷擴張，提升能源和水資源使用效益的量化目標的制定存在一定的現實困難。未來，我們仍將倡導本集團員工在節約能源方面繼續貫徹節約能源的意識和行動，在節能技術和管理手段上深化創新，計劃採用數字化的手段逐步積累不同物業類型的能源和水資源消耗水平來實現預測的功能，以便在能源和水資源使用效益方面制定量化目標。

另外，京城佳業主要業務為提供物業服務，基本不涉及包裝材料使用。

4.3 排放物管理

溫室氣體排放管理

本集團對於溫室氣體排放的管理制度遵循《環境因素識別與評價管理規定》。京城佳業所產生的溫室氣體及廢氣的主要來源為汽車尾氣排放和天然氣（暖氣鍋爐、餐廳）等化石燃料燃燒排放、所購入電力、熱力消耗的溫室氣體排放。為減少這些溫室氣體，京城佳業採取了以下措施：

- (1) 根據天氣變化對空調和暖氣鍋爐運行進行實時調整，在滿足室內設計溫度的前提下，保證經濟運行，提高設備效能；
- (2) 供熱事業部定期請具備資格的專業監測部門對鍋爐煙氣排放進行檢測，保證達到國家煙氣排放標準。每採暖期對產生大氣污染的情況進行監督檢查，並記錄檢查結果，對不符合標準的情況立即進行整改。
- (3) 合理規劃本集團日常工作，減少本集團用車頻次，以達到減少污染物排放的目的。加強宣傳，倡導員工綠色出行，多採取公共交通、自行車等方式，減少污染物排放。

京城佳業2021年溫室氣體排放量包括：直接溫室氣體排放量為69,961.54噸二氧化碳當量，間接溫室氣體排放量為60,300.55噸二氧化碳當量，合計130,262.09噸二氧化碳當量，溫室氣體排放強度為4,117.01噸二氧化碳當量／百萬平方米在管面積。（本公司所排放的溫室氣體主要為二氧化碳，其他溫室氣體排放暫不適用。）

在未來，我們將引進先進節能技術，逐步淘汰落後的用能設施、設備，選用高效、環保、低耗的用能設備配置自動控制、智能化裝置，更好地適應可持續發展。

廢氣排放管理

本公司的廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物和顆粒物，來源為所屬各單位鍋爐供熱產生，部分排放口已安裝在線自動監測，其餘每季度聘請第三方單位對鍋爐運行排放廢氣進行檢測，出具檢測報告，並根據檢測報告的數據，在國家平台申報。

廢氣排放	單位	2021年
氮氧化物	千克	11,307
硫氧化物	千克	530
顆粒物	千克	240

廢棄物排放管理

為了實現質量、環境保護、職業健康安全和能源管理的協調發展，本集團根據《GB/T19001-2016質量管理體系要求》、《GB/T24001-2016環境管理體系要求及使用指南》、《GB/T45001-2020職業健康安全管理体系要求及使用指南》、《GB/T23331-2020能源管理體系要求及使用指南》四個標準及相關法律法規的要求，結合企業實際情況建立了「一體化」管理體系。在廢棄物排放管理中，本集團遵守《能源管理體系》、《環境管理體系》等文件中有關環境運行管理的相關規定，確立了「提高全員環保意識，遵守環境保護法規，預防污染，改善工作環境，提高風險意識」的環境管理方針，制定了生活、綠化垃圾及時清運率100%，固體廢棄物分類收集、回收率100%，年度環境污染事故（事件）發生率為零的管理目標。

4. 綠色可持續發展

本集團將廢棄物分為有害的（如廢電池、墨盒、硒鼓），可回收利用的（如打印紙），不可回收利用的（如無害裝修垃圾）。有害垃圾按照《北京市生活垃圾管理條例》進行分類投放，本集團與有資質的垃圾清運公司簽訂有害垃圾清運委託合同，由國家認可的有害垃圾處理企業回收、處理。為減少紙張浪費，提高紙張利用率，本集團提倡將可二次利用的單面紙回收再使用，不僅能夠有效利用紙張，減少不必要的浪費，而且也能實現保護環境、緩解溫室效應的目標，為綠色健康可持續發展獻出一份力量。

京城佳業在2021年產生的有害廢棄物量為3.23噸，排放密度為0.10噸／百萬平米；產生的無害廢棄物量為2,004.55噸，排放密度為63.35噸／百萬平米。

1. 2021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；
2. 所產生有害廢棄物總量包括廢棄燈管、廢打印機硒鼓、廢墨盒、廢棄口罩、綠化使用的各種藥瓶產生量；
3. 有害廢棄物密度採用京城佳業物業2021年在管面積31.64百萬平方米作為分母進行計算；
4. 所產生無害廢棄物總量包括廚餘垃圾、辦公廢紙等其他辦公垃圾產生量；
5. 無害廢棄物密度採用京城佳業物業2021年在管面積31.64百萬平方米作為分母進行計算

本集團不斷致力於以減少經營管理所產生的廢棄物，並將計劃根據《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》不斷完善有關廢棄物管理的制度，對廢棄物的識別、分類、收集、處置、運輸等環節進行完善及嚴格管理；從根源上着手，從上至下進行培訓、宣傳，從本集團員工到業主，減少固體廢棄物的產生，日常生活中多使用降解材料，減少一次性用品，尤其是塑料一次性用品，做到減少丟棄、重新使用和回收利用。承4.2章節所述，由於業務性質，我們尚未能制定量化的減排目標，但我們將持續積累不同在管物業類型的經驗數據，以便在將來制定量化減排目標。

京城佳業共17個在管小區被評選為垃圾分類示範小區，兩個寫字樓被評選為垃圾分類示範商務樓宇。



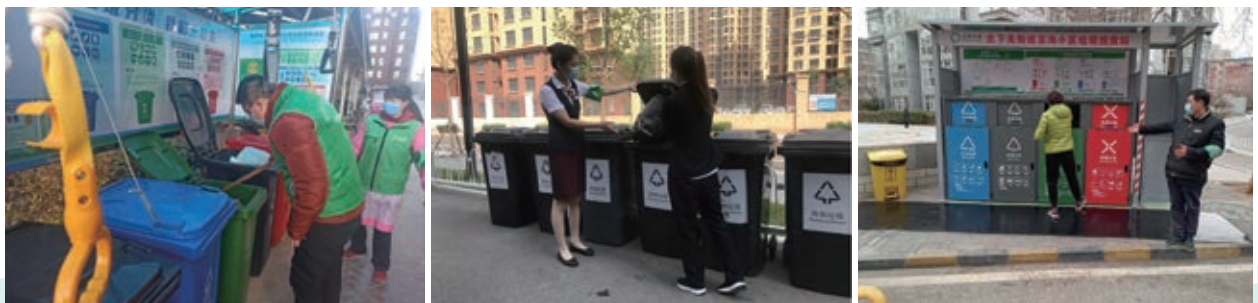
垃圾分类示范小区奖牌



设置分类垃圾桶



垃圾分类宣传活动



垃圾分类及指导

4. 綠色可持續發展



垃圾分類檢查

廢水管理

京城佳業涉及的廢水產生環節主要為生活廢水，包括從廁所、浴室、盥洗室、廚房、食堂、洗衣房等處排出的水，一般不含有毒物質，但是它有適於微生物繁殖的條件，含有大量細菌和病原體，從衛生學角度看具有一定的危害性，這類廢水一般排放至市政管線中。

住宅小區內設有中水處理系統，廚餘等廢水經過中水系統處理後可進行衛生間沖洗及綠化澆灌等。供熱廠鍋爐排污水經過降溫沉澱後再排入市政管道。小區內垃圾及時清理，並採取防滲措施，避免污染地下水體。在2021年間，京城佳業共排放466,486.1噸廢水。

京城佳業將持續推行節能降耗、綠色環保的理念，從源頭減少排放物產生。我們將始終以促進排放物管理及環境保護進程為長期目標，最終實現循環經濟理念，走可持續發展道路。京城佳業將繼續加強管理，防止雨污合流、下水管道塌陷等情況。

在2021年內，本集團沒有發生對本集團有重大影響的事件，亦未發生由於排放物違反相關法律法規而對我們產生重大影響的事件。

附錄：聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
主要範疇 A. 環境		
層面 A1：排放物		
A1	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。	4.3 排放物管理
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	4.3 排放物管理
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）	4.3 排放物管理
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）。	4.3 排放物管理
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）。	4.3 排放物管理
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。	4.3 排放物管理
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。	4.3 排放物管理

附錄：聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
層面 A2：資源使用		
A2	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	4.2能源及資源使用
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）。	4.2能源及資源使用
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	4.2能源及資源使用
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。	4.2能源及資源使用
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。	4.2能源及資源使用
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。	本公司為物業公司，不涉及包裝材料使用。
層面 A3：環境及天然資源		
A3	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	4.1環境及氣候變化
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。	4.1環境及氣候變化
層面 A4：氣候變化		
A4	一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	4.1環境及氣候變化
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。	4.1環境及氣候變化

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
主要範疇 B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭		
B1	<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>2.1 平等僱傭及權益保障</p> <p>2.3 員工健康與安全</p> <p>2.5 員工關懷</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。	2.1 平等僱傭及權益保障
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	2.1 平等僱傭及權益保障
層面 B2：健康與安全		
B2	<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>	2.3 員工健康與安全
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	2.3 員工健康與安全
B2.2	因工傷損失工作日數。	2.3 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。	2.3 員工健康與安全

附錄：聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
層面 B3：發展及培訓		
B3	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。	2.2員工發展與培訓
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	2.2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。	2.2員工發展與培訓
層面 B4：勞工準則		
B4	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。	2.1平等僱傭及權益保障
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	2.1平等僱傭及權益保障
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	2.1平等僱傭及權益保障
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理		
B5	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	3.1可持續供應鏈
B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	3.1可持續供應鏈
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。	3.1可持續供應鏈
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。	3.1可持續供應鏈

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
B5.4	描述在揀選供貨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。	3.1 可持續供應鏈
層面 B6：產品責任		
B6	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (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。	1.3 客戶關係管理 1.4 服務品質 1.5 信息安全與隱私保護
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
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	1.3 客戶關係管理 1.4 服務品質
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	1.4 服務品質 3.3 知識產權管理
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	1.3 客戶關係管理 1.4 服務品質
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。	1.5 信息安全與隱私保護
層面 B7：反貪污		
B7	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。	3.4 嚴防貪腐
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。	3.4 嚴防貪腐

附錄：聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	3.4 嚴防貪腐
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	3.4 嚴防貪腐
社區		
層面 B8：社區投資		
B8	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。	3.2 回饋社區民生
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）。	3.2 回饋社區民生
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	3.2 回饋社區民生

