

First Service Holding Limited 第一服务控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：2107

環境、社會及 管治報告 2021

綠色健康的
生活體驗



關於本報告

本報告是第一服务控股有限公司(「本公司」、「第一服务」或「我們」，連同附屬公司統稱為「本集團」)第二次發佈的環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」)，秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則，全面闡釋本公司在環境、社會及管治方面的管理方針及工作表現，並集中討論利益相關方關注的事宜。本報告所採用的統計方法、關鍵績效指標或其他相關因素屬持續可行的方法，以確保本報告的一致性。

報告範圍

本公司環境、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。除另有註明外，本報告呈列的資訊為2021年度的資料表現。本報告主體範圍為第一服务控股有限公司及其主要運營地在中國境內所屬分支機構和合併財務報表的子公司，相比2020年度，本年度披露範圍增加了大連亞航物業管理有限公司、青島洛航企業管理有限公司兩家於2021年內收購的公司，環境資料涵蓋本集團部分在管的88個物業項目。

報告編制原則

本報告乃根據下列呈報原則編制：

重要性：通過重要性評估確定主要ESG議題，相關內容已經在ESG報告中披露；

量化：環境及社會方面的量化資料於ESG報告呈列，並附帶說明闡述其目的及影響，後續年度ESG報告中將提供對比資料；

一致性：本報告為我們的第二份ESG報告，我們將基於首份ESG報告，採用一致的方法進行ESG資訊的披露，以方便做逐年有意義的比較。

報告依據

本報告遵從香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)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」)要求進行編制。

獲取及回應本報告

您可以在香港聯交所(<http://www.hkexnews.hk>)及本公司(www.firstservice.hk)的網站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。如您對本公司的ESG表現有任何意見或建議，歡迎發送郵件至 diyifuwu@firstservice.hk。

目 錄

關於本報告	i
關於第一服务	2
董事會聲明	4
ESG概要	6
綠色戰略與管理願景	6
持份者溝通	7
實質性議題識別	8
1. 科技人居 綠色發展	9
1.1 綠色科技，能源運維	9
1.2 科技創新，健康人居	13
1.3 智慧社區，數字互聯	16
2. 舒適服務 和諧共贏	18
2.1 品質理念，舒適服務	18
2.2 悉心傾聽，排憂解難	18
2.3 守望相助，共抗疫情	21
2.4 綠色採購，和諧共贏	23
3. 廣納賢才 攜手並進	25
3.1 平等僱傭，權益保障	25
3.2 發展晉升，助力成長	28
3.3 健康安全，貼心守護	30
4. 綠色運營 低碳環保	31
4.1 控制排放，碧水藍天	31
4.2 節能降耗，綠色低碳	36
4.3 自然資源，降低影響	38
4.4 氣候變化，積極應對	38
5. 合規經營 廉潔誠信	39
6. 關愛社區 回報社會	41
附錄	43

關於第一服务

第一服务控股有限公司專注於提供涵蓋整個物業生命週期的物業管理服務及綠色人居解決方案。



公司理念

「科技人居 舒適服務」

公司使命

我們將自身定位為透過科技創新促進舒適生活的服務提供者。我們致力於物業生命週期各階段為住宅及非住宅物業客戶提供數字互聯、綠色健康的人居體驗。

公司業務

1. 物業管理服務

向物業開發商、業主及住戶提供標準範疇的物業管理服務，主要包括清潔、保安、園藝及維修與保養。在管物業組合包括住宅及非住宅物業，非住宅物業為並非住宅用途的物業，主要包括寫字樓、學校、產業園、醫院、農貿市場。

2. 綠色人居解決方案

向物業開發商、業主及住戶提供綠色人居解決方案。包括：

- (i) 能源運維服務；
- (ii) 綠色科技諮詢服務；
- (iii) 系統安裝服務；及
- (iv) 恐龍系列產品銷售。

關於第一服務

3. 增值服務

向非業主提供增值服務及向業主及住戶提供社區增值服務。增值服務主要包括：

- (i) 向非業主提供增值服務，包括 (a) 協銷服務，及 (b) 初步規劃及設計諮詢服務；
- (ii) 社區增值服務，包括 (a) 停車場管理服務，(b) 公共區域租賃服務及 (c) 家居服務。



2021年，中國指數研究院將本公司評為2021中國物業服務百強企業第23名。本公司已連續7年穩居中國物業企業百強榜。

此外，本公司獲評「2021中國物業服務上市企業資本市場表現TOP20」、「2021中國物業服務企業創新能力TOP30」、「2021中國物業服務百強服務質量領先企業」、「2021中國物業服務百強企業成長性領先企業」及「2021年中國特色物業服務領先企業——中國綠色科技物業創新企業」。

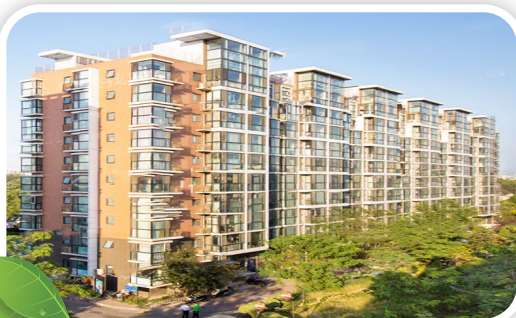
2021年4月19日，恒生指數公司推出恒生物業服務及管理指數。本公司被納入恒生物業服務及管理指數30家公司之列。



學校物業服務：
哈爾濱工業大學威海校區



醫院物業服務：
貴陽悅程婦幼醫院



住宅物業服務：
久敬佳園小區



農貿市場物業服務：
杭州市臨安區集賢農貿小鎮



董事會
聲明

董事會聲明

作為通過科技創新促進舒適生活的服務提供者，第一服务專注於提供涵蓋整個物業生命週期的物業管理服務及綠色人居解決方案。我們致力於物業生命週期各階段為住宅及非住宅物業客戶提供數字互聯、綠色健康的人居體驗。

第一服务實踐「科技人居 舒適服務」的理念，與我們的利益相關方合作，於提高服務品質、環境保護等方面創造積極影響。傾聽利益相關者的訴求並及時回應是我們長期發展的基礎。我們與利益相關者保持溝通，增進其對本公司的發展和運營方針的了解，並對其訴求進行及時而有效的回饋，確保雙方增進合作關係，攜手共同發展。

第一服务致力於提供綠色人居解決方案，以改善人居環境，踐行環境可持續性承諾。我們於物業生命週期的不同階段提供綠色科技諮詢服務、系統安裝服務、能源運維服務等，我們已開發了三代恐龍系列產品，搭建了綠色雲平台，在達到經濟效益的同時，也獲得了良好的社會和環境效益。

在服務品質管理上，第一服务致力於為客戶提供有品質保障的服務與產品，推行制度化的品質管制體系，專注於提高住宅物業的生活品質，打造數字互聯、綠色健康的人居體驗。我們關注職員的權益及健康安全，努力保障職員合法權益，並為其提供公平的發展晉升管道，致力降低職業安全風險，提供安全舒適的工作環境，實現更加精細化的團隊管理。

在日常運營和發展過程中，我們不斷強調環境保護的重要性，重視控制污染排放，在日常的運營過程中努力減少對環境的影響，我們在環境管理方面執行三級管控體系，確保廢氣、廢水、廢棄物得到有效管理，同時通過節能技術改造降低能源消耗，提高能源利用效率。

第一服务的可持續發展離不開各利益相關方的參與和支持，通過與利益相關方保持溝通，就重大可持續發展議題進行交流，我們相信將使第一服务在可持續發展的道路上向前邁進，行穩致遠。

ESG 概要

綠色戰略與管理願景

第一服务將自身定位為透過科技創新促進舒適生活的服務提供者。我們致力於物業生命週期各階段為住宅及非住宅物業客戶提供數字互聯、綠色健康的人居體驗，踐行環境可持續性承諾，履行企業社會責任，實現經濟、社會和環境共同發展。

我們提供物業管理服務時，以節約資源及保護環境為宗旨。我們相信，正是我們對環保價值的承諾使我們脫穎而出，彰顯我們的競爭優勢。我們亦掌握管理「綠色建築」（被住建部及當地行政管理機關授予「綠色建築標識」認證的物業）所需的專業知識及經驗，幫助我們推動生態友好和節能的发展。

除物業管理服務外，我們提供的綠色人居解決方案亦讓改善人居環境，踐行環境可持續性承諾成為可能。綠色人居解決方案包括能源運維服務，並運維能源站以提供中央供暖及製冷。我們亦提供綠色科技諮詢及系統安裝服務，設計及安裝能源系統以提升室內舒適度。



持份者溝通

第一服务充分重視並有效回應持份者的期望和訴求，與持份者共同促進社會發展，共用發展成果。

持份者	需求與期望	溝通與參與機制	本公司回應
投資者	<ul style="list-style-type: none"> 公司市值與盈利水準的提高 公司環境和社會責任表現不斷提升 	股東大會、資訊披露、公司網站	<ul style="list-style-type: none"> 定期發佈報告，如實、充分地進行資訊披露，努力提升業績、創造利潤 提升公司管治及風險管理水平，召開股東大會，加強投資者關係管理，持續提升環境和社會責任管理
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 優秀的產品和服務品質 保障合法權益 	簽訂合同及協定，客戶滿意度調查	<ul style="list-style-type: none"> 提供數字互聯、綠色健康的人居體驗 完善客戶服務體系及客戶意見回饋及投訴機制
職員	<ul style="list-style-type: none"> 保障職員薪酬福利 關愛職員安全 and 健康 提供公平晉升和發展機會 完善溝通機制 	簽訂勞動合同、職員滿意度調查	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格遵守勞動合同條款，完善薪酬和福利待遇體系 提供安全健康的工作環境 打通競聘發展通道，組織開展職員培訓 提供平等的溝通管道，落實懇談溝通機制
政府	<ul style="list-style-type: none"> 遵紀守法、合規經營，貫徹國家政策 	參與政府相關會議	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格遵守相關法律法規，持續加強企業合規管理，相應國家相關政策
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 誠信、公平、公正合作，互利共贏，促進行業發展 	簽訂合同及協定、定期召開招投標及供應商會議	<ul style="list-style-type: none"> 秉承公開透明的商業原則，積極履行公司及協議，實施公開透明的採購模式，打造責任供應鏈
社區	<ul style="list-style-type: none"> 社區文明共建 支持公益事業，關注社會發展 	組織社區文化活動、宣傳及舉辦公益活動	<ul style="list-style-type: none"> 建設和諧文明社區 廣泛開展並投身公益事業

ESG 概要

實質性議題識別

本公司根據香港聯交所 ESG 報告指引要求，參考全球報告倡議組織有關實質性分析的程式，通過調查問卷、訪談等形式，收集主要利益相關方關注的議題，並進行重要性分析和排序，確定本公司在環境、社會方面的重要議題，並在報告中進行披露。

根據調研結果並綜合考慮同行企業情況，形成如下的本年度的 ESG 議題重要性矩陣，並以此作為本報告內容披露的依據和未來開展可持續發展管理的指導方向。

本公司根據與各利益相關方的溝通，識別出的議題及重要性排序見下圖。



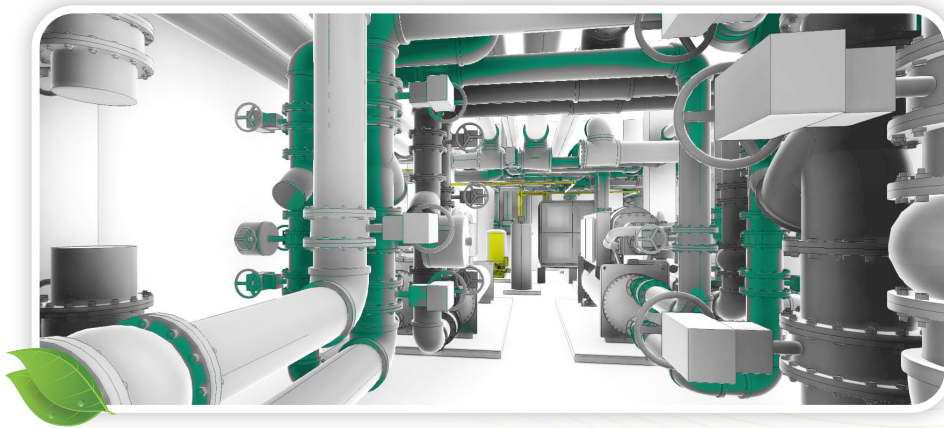
1. 科技人居 綠色發展

1.1 綠色科技，能源運維

第一服务致力於提供綠色人居解決方案，為客戶實現「四恒目標」，包括恒溫、恒濕、恒氧及恒靜，以改善人居環境，踐行環境可持續性承諾。我們於物業生命週期的不同階段提供綠色科技諮詢服務、系統安裝服務、能源運維服務等，並通過整合多個綠色人居解決方案助力節能：

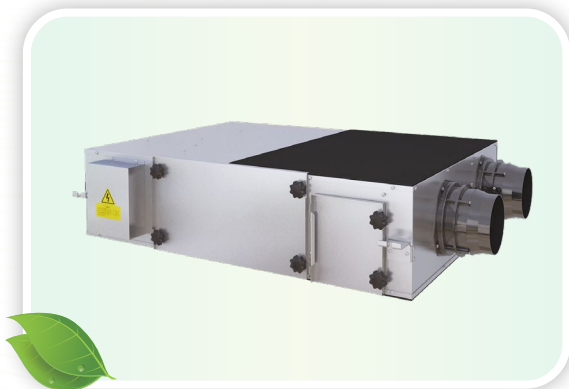
- ❖ 能源運維服務：能源運維服務通過住宅社區配套的能源站提供，以協調提供公共服務，如中央供熱、中央製冷、新風通風，從而實現穩定物業環境條件的目標。
 - 多業態的能源服務經驗積累
採用清潔能源，多能互補的能源系統，為客戶提供高標準高舒適度的供暖、製冷、生活熱水等供能，聚焦城市能源的綜合化利用；
 - 中國四大氣候區的能源資料覆蓋
針對從嚴寒、寒冷、夏熱冬冷、夏熱冬暖區域的能源資料收集，助力地方政府的清潔供暖工作，為消費者帶來高品質的人居環境體驗；
 - 精細的能源運營能力
以系統化、規範化、標準化的運作體系為客戶提供全流程的服務；設有24小時客戶熱線，全力保障客戶需求，保證運營服務品質；

擁有綠色雲平台，通過即時的遠端監控管理，發揮互聯網+智慧能源優勢，通過大資料分析，不斷優化供能方案，提升運營託管服務品質。



1. 科技人居 綠色發展

- ❖ 綠色科技諮詢及系統安裝服務：本公司通過分析每個物業的特徵，並提供能源系統以及綠色建築標識申請相關的設計與諮詢、招標及採購、安裝及運營有關量身打造的解決方案；本公司提供的多種綠色科技諮詢服務，覆蓋能源系統設計及安裝過程的各個階段：
 - 依據多年綠色科技系統實踐經驗，根據客戶需求和項目定位，分析項目所在地的自然資源情況，從被動式節能和主動式節能整體出發，提供科學合理的系統性解決方案。
 - 在科技能源系統實施中，優化施工組織方案，做好關鍵工藝的交底及培訓指導，嚴控施工品質，落實精細化系統調試工作。
- ❖ 恐龍系列產品：我們作為全流程人居環境整體解決方案服務商，依託多年的節能技術積累自主研發多項建築科技產品，目前已形成三代恐龍系列產品：



恐龍壹號全熱回收新風淨化設備

「恐龍壹號」

- 新風濾清系統，原理清晰、操作簡單、抗霾效果突出、供給新風充足，能有效解決室內PM2.5等有害物質對室內環境的影響，示範項目「漢陽滿庭春」被評為十二五課題細顆粒物及其複合污染物控制重大專項示範工程。

「恐龍貳號」

- 溫濕度獨立控制系統，營造恆溫、恆濕、恆氧、恆淨的室內環境，高度集成化一體機解決了傳統空調、新風機組合式的弊端，能夠滿足多功能需求、多種場景應用。



恐龍貳號

1. 科技人居 綠色發展



恐龍三號

「恐龍三號」

- 装配式淨零能耗建築體系，作為國內首個装配式模組化淨零能耗健康集成房屋，注重建築與自然的交互，強調舒適、環境和能源三者的統一。通過被動式技術降低建築用能，通過屋面太陽能光伏發電系統進行產能，在建築節能方面實現「淨零」目標；在室內環境方面應用智慧家居系統實現「健康」目標；同時採用標準化設計、工廠預製、幹法施工等方法，達到組合單元型易擴展、環保材質、安裝便捷高效、易遷移、重複利用、零遷移污染物的目的。為住戶提供了舒適、節能、健康、便捷的居住環境。

「恐龍三號」已獲得部分獎項及榮譽

- ACTIVE HOUSE科技創新獎
- 精銳科學技術獎 — 室內設計獎
- 2019中經聯盟十大綠色建築榜樣
- 國家十三五重點研發專項淨零能耗建築技術體系及關鍵技術開發項目近零能耗居住建築示範工程
- 中美清潔能源示範項目
- 中國健康建築科技創新聯盟開放式基金支持

第一服务搭建了綠色雲平台，集中監督能源運維項目中的機器及設備。當我們運行的能源站出現問題時，綠色雲平台使我們能夠發現並回應客戶主動提出的問題。雲平台提供能耗定額管理的功能，定額管理是雲平台對項目運行情況進行定量化管理的一個維度。主要是根據項目能耗資料的橫向和縱向對比，給項目一個合理的用能基準，指導項目用能。定額的資料來自雲平台採集的即時能耗資料，定額的確定流程如下：

- 對於新項目，我們會採用能耗類比軟體，對項目能耗進行預估，並以這個預估值，作為項目首年的定額值；

1. 科技人居 綠色發展

- 對於運行一年以上的項目，我們會在每年年底或年中，根據項目以往各年的歷史能耗資料，以及臨近地區，其他相似項目的每年能耗，通過第一服务自主知識產權的加權計算程式，計算出下一年的能耗定額值；
- 第一服务定額加權計算程式的特點，是綜合考慮了各項目的面均耗能量、總報修量、能源費收繳率、入住率、室外氣候的波動、有效報修率、客戶滿意率變化等指標，綜合進行計算。因此計算結果，會根據對耗能量、能源費收繳率、客戶滿意度的所設定不同權值，而有所不同；
- 待雲平台和物業的收費、投訴資料庫打通以後，就可採用AI人工智慧演算法，每天自動計算的定額值，目前此項工作正在規劃中。

2021年，雲平台所管理的項目在達到經濟效益的同時，也獲得了良好的社會和環境效益：

實現節電 14,735,632.3度

節約天然氣 5,847,631 立方米，折合成一次能源，相當於節約標準煤 5,838.6噸

對應減少二氧化碳排放量 15,209噸，減少煙塵排放量 79.3噸，減少二氧化硫排放量 158.6噸

第一服务持續關注國家綠色建築、健康建築政策，尋求發展機遇。目前，在住建部的積極推動下，北京市、天津市、河北省、河南省、山東省等省市已先後出台詳細的財政補貼，引導鼓勵更多的建設單位參與被動式建築的建設，在中國嚴寒與寒冷氣候地區被動式建築建設與應用是未來建築發展方向的主流趨勢。未來，隨著綠色建築全面普及，我們將持續完善基本級綠色建築技術的體系搭建，研究高星級綠色建築技術實現路徑。同時，本公司將依託近零能耗建築技術研發與產品應用，不斷積累技術研發成果與工程應用經驗，不斷拓展健康建築領域的技術創新與產品應用，推廣健康建築與健康社區的實踐。

1. 科技人居 綠色發展

1.2 科技創新，健康人居

第一服务重視技術研發和創新，積極研發節約能源的途徑，並通過專利及版權註冊具體化我們的創新成果。我們持續關注低能耗、健康、高舒適度人居環境的建設，和高效、節能、低排放、專業運維服務能力的提升。圍繞這兩個目標，我們未來綠色發展規劃：

綠色發展規劃

- 依託於豐富的能源運維管理經驗與成熟的管理團隊，我們將不斷擴展綠色建築科技系統運維服務工作，通過綠色雲平台加強跨區域、多項目的高效管理，提升無人值守機房技術應用能力，從而達高能效、低成本的綠色運行效果，為國家節能減排貢獻企業力量。
- AI智慧運維雲平台的開發，可通過項目運行歷史資料的採集進行AI智慧分析，從而優化提升設備運行效率，降低設備運行的能耗與成本，減少二氧化碳排放。未來，將計劃在至少16個項目上落地應用。



1. 科技人居 綠色發展

第一服务持續耕耘綠色科技研發，於本年度，在綠色人居解決方案的研發方面，我們取得了以下進展：

- (i) AI智慧運維雲平台的開發和部署，已完成了整個雲平台程式框架的搭建，以及AI演算法建模、AI模型自學習和訓練、AI模型調度、基於AI模型的最優化演算法、基於AI故障模式自動識別等各主要功能的程式開發。本項目已申報了2個電腦軟體著作權，並已完成了多個實際項目的接入部署，正在進行商業化之前的最後功能測試；
- (ii) 升級被動式房屋的恐龍系統，大幅降低了設備噪音，提高了淨化除塵效率，完善了控制系統，並已開始在實際項目中投入使用；
- (iii) 持續完善裝配式輻射天花板系統產品研發，通過在多個樣板工程上不斷實際驗證，持續完善產品，以實現與裝配式室內裝飾產品完美結合，大大縮短了工期，降低了施工成本，有效減少裝飾過程中的碳排放等各項目標；
- (iv) 開發了半集中半分戶的「柔性」四恒系統新模式，利用AIOT(人工智慧和物聯網技術相結合)、智慧家居及我們自主研發的柔性恐龍系統，解決了目前集中式四恒系統後期收費難，而分戶式四恒系統故障率高、後期使用成本高等問題。並可進一步降低能源消耗、碳排放及運營成本，以及更靈活地滿足客戶的多元化需求。本項目已申請了1個實用新型專利；
- (v) 完成智慧家居多功能控制台的研發，實現智慧家居面板、空調控制台及對講門禁控制台一體化，從而實現社區物業服務系統與智慧家居控制系統的互聯互通。我們亦在研發基於鴻蒙HarmonyOS系統的智慧家居一體面板。

以上各項研發進展為我們未來在綠色人居解決方案市場的發展奠定了堅實的基礎。國家出臺雙碳目標，為綠色技術帶來了重要的發展機遇。我們將密切關注該國家戰略，並持續研發有助於打造舒適綠色居住社區的技術體系，以及可實現高舒適度及低能耗的健康科技住宅產品。我們將繼續完善我們的恐龍系統，不斷提高其性能以滿足客戶的需求。我們將通過研究綠色科技(其中包括)與地源熱泵系統有關的跨季節能源存儲功能及能源機房的無人值守技術，提升節能效率。通過探索利用物聯網、大資料及人工智慧技術，可實現能源站的高效運作。同時，我們將進行智慧家居平台開發、恐龍系列產品控制系統優化、能源自控系統升級等智慧化系統的搭建和開發工作。

1. 科技人居 綠色發展



我們參與諮詢的石家庄当代府榮獲中國城市科學研究會頒發的「健康社區設計標識」榮譽證書。



我們自主研發的產品「分離式被動房專用用戶式空調」榮獲友綠智库「2021健康人居科技創新產品」榮譽稱號。

第一服务積極推動行業標準體系建設，帶動綠色建築、健康建築領域持續發展：

- 參與編制的《正能建築評價標準》已完成徵求意見稿，本標準是由中國城市科學研究會、中國建築科學研究院有限公司等多家企業聯合編制。正能建築通過被動式設計降低建築冷熱需求和提升主動式能源系統的能效達到超低能耗，在此基礎上，利用可再生能源對建築能源消耗進行平衡並實現能源盈餘。該標準的編制可從建築規劃設計階段降低能源需求，根據建築自身特性和所在地場地資源情況因地制宜的選取可再生能源類型，充分挖掘建築本體及其場地邊界內的可再生能源應用潛力，促進建築節能標準的提升。

1. 科技人居 綠色發展

我們認為知識產權對於持續取得成功至關重要，因此在創新研發的同時，也重視對知識產權的保護，建立有效的知識產權管理制度，保護自身科技創新成果。我們嚴格遵守《中華人民共和國侵權責任法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國著作權法》等法律法規，制定了統一適用的《知識產權管理作業標準》，形成制度化規則，對知識產權的發掘、申報、管理、維護等進行了詳細的規定，以形成標準化的管理體系，提高知識產權管理、使用、維護的效能。本公司業務所涉及知識產權均由法務中心負責管理、維護及指導開發、使用等，避免侵權風險。知識產權統一由專人負責管理，包括申請前評估、申請的對外委託；知識產權證書及台賬的日常管理，如定期根據新增情況更新；知識產權成果內部使用的指導、評估，避免侵權風險；外部侵權主張的統一應對。

截至2021年12月31日，本公司累計獲取58項專利授權。

1.3 智慧社區，數字互聯

第一服务致力於提升資訊科技系統，發展智慧社區，為客戶提供數字互聯的智慧服務。我們堅信，智慧社區的推進有助於我們不斷改善服務品質，以更好地切合客戶的喜好與需求，提供定制化、精細化的服務，為客戶提供更加優質的生活品質。

第一服务計劃結合軟體平台和硬體升級，共同助力智慧社區的實現。一方面，我們將公共通知、團購協調、線上購物、維修及保養要求、支付物業管理費及智慧進出控制等功能整合到多功能線上平台。另一方面，我們將集中協調住宅社區保安及能量源資料收集，借助存取控制及監控設施，及能量源資料收集設備的硬體升級支援，建立物聯網平台。我們亦計劃實施類似的軟體及硬體升級計劃，以打造自動停車場管理系統、智慧門禁系統、智慧安防系統、設備遠端監測系統，從而減輕我們對人工勞力的依賴，降低人為失誤的潛在風險。

目前，第一服务已經建立對職員和業主的資訊化系統，包括綠仔管家職員版和綠仔管家業主版：

- ❖ 綠仔管家職員版主要以對內應用為主，現已在財務收費、月結、設備設施巡檢計劃、客服工單處理及預警、秩序巡更巡檢等業務落地應用，並以決策分析平台為輸出分析，提供給管理層對於基礎業務管控輸出資訊化工具，在提升一線人員工作效率的同時，通過決策分析平台幫助管理人員即時掌握業務情況。

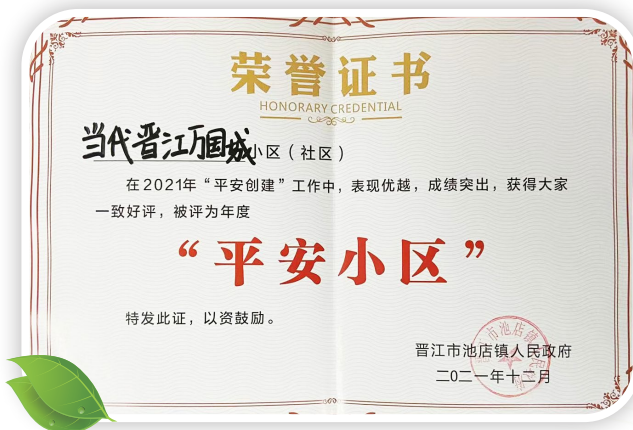
1. 科技人居 綠色發展

❖ 綠仔管家業主版作為入口載體，可實現線上繳費、線上報事、手機開門、遠端視頻監控等功能，便於業主在疫情期間通過線上平台進行問題回饋，並能得到及時的處理和解決：

- 對於線上報事場景，結合報事管理作業標準，與綠仔管家職員版結合應用，對於業主提出的線上報事，職員版可收到工單提醒，第一時間可完成對於業主報事的回應，提升業主對於物業服務的滿意度。
- 對於線上繳費場景，業主可24小時即時繳納物業費，車位管理費，解決業主由於上班而沒有時間繳納的問題，並可增加物業費收繳率。

除基礎應用外，我們還將通過智慧社區的應用增加業主的便捷性，通過實現人行場景(手機開門、訪客邀約等)、車行場景(智慧停車、無人值守等)、安防監控(查看關鍵點位元視頻等)等智慧場景，給客戶提供智慧、便捷的工具。目前我們正在打造智慧門禁系統、智慧安防系統、設備遠端監測系統。

- 智慧門禁系統：使得業主出入更加便捷、園區安全級別提高、能幫助物業實現智慧化、協同化、統一化管理。
- 智慧安防系統：提升品質巡檢效率、保證物管品質、提高安全管理體系。
- 設備遠端監測系統：降低設備巡檢成本、提升設備管理效率、及時發現故障隱患、減少突發事件、確保業主安全。



第一服务泉州當代晉江萬國城
小區榮獲「平安小區」。



第一服务北京上第MOMA服務中心、IMOMA服務
服務中心、悦MOMA服務中心，均榮獲
「安全生產標準化企業」三級稱號。

2. 舒適服務 和諧共贏

2.1 品質理念，舒適服務

第一服务致力於為客戶提供有品質保障的服務與產品，推行制度化的品質管制體系，專注於提高住宅物業的生活品質，打造數字互聯、綠色健康的人居體驗。

第一服务根據本公司已獲得的GB/T19001-2016/ISO9001：2015品質管制認證、GB/T24001-2016/ISO14001：2015環境管理認證及ISO45001：2018職業健康安全認證要求規範我們的運營。同時，我們設立滿意度目標把控各地區及項目的現場物業服務，結合滿意度調研了解客戶的需求。我們根據前期物業服務合同，於每年一月梳理項目的物業服務方案表，明確現場各部門的服務標準及管理標準，新項目在客戶入伙後一年半後，進入城市選定至少一個項目完成填制《評優創建專項工作流程與標準化工作表》，開展示範項目創建工作。

第一服务認可社區安全是物業服務的基礎，採取一系列措施以確保安全問題得到有效管理。我們制定了《第一服务風險管控作業標準》、《第一服务颱風、治安事件、消防安全、停水突發、消防演練作業標準》、《第一服务門崗管理作業標準》、《第一服务監控中心管理作業標準》、《第一服务園區及樓宇巡視作業標準》等近30餘份工作指導文件，涉及社區安全的方方面面，使安全管理更加制度化、系統化。同時，我們對社區實行封閉式管理，出入口及中控室設置秩序24小時值崗及門禁系統，園區巡視不少於4小時/次；每年四次消防演習，提高服務中心職員安全防火意識及突發事件處理能力；每月梳理及更新安全風險台賬，並制定管控措施等。

報告期內，本公司未發生有重大影響的有關產品和服務的責任違規事項。本公司業務不涉及廣告、標籤等事宜。我們不涉及已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收事宜。

2.2 悉心傾聽，排憂解難

第一服务致力於構建良好的客戶關係，悉心傾聽客戶的意見和建議，實現自身服務品質的不斷優化進步。

第一服务建立了完善的客戶服務管理機制，由公司總部和各項目分別負責客戶服務的不同階段任務。公司總部負責體系的搭建、修訂、培訓和導入；組織客戶滿意度的調研，對調研資料進行分析並制定下階段滿意度提升舉措；建立各級客戶服務管理體系，組織客戶服務能力評估及持續改進；公司關鍵重要客戶關係維護，包括制訂維護計劃、維護計劃督導、重要客戶投訴處理督導；統籌社區關係管理，包括年度社區文化活動鋪排，動、靜態社區文化活動主題策劃；優化運營方案，跟蹤和分析客戶服務資料，根據運營資料分析結果、改進服務策略；組織地區公司和項目進行服務創新與研發，並就成果在公司範圍內推廣。各項目負責客戶關係維護、客戶資訊收集、客戶投訴處理、物業費催繳、客戶滿意度提升、社區文化活動組織等。

2. 舒適服務 和諧共贏

第一服务設立了多種管道接收投訴，暢通與客戶間的溝通路徑。客戶投訴以級別分類，分為：一級重大投訴、二級嚴重投訴、三級一般投訴。以投訴管道分類，分為：網絡投訴、信箱投訴、前臺投訴、400投訴、電話投訴、綠仔系統投訴、媒體投訴。公司設置了全國400服務監督熱線，並根據公司制定的《400呼叫中心品質管制作業標準》、《400呼叫中心12級績效管制作業標準》工作機制進行管理，通過接聽電話及現場受理客戶訴求於工作系統平台進行回饋。我們根據客戶投訴管制作業標準，對客戶訴求進行受理、記錄、處理、跟進、關閉、回訪、回饋及分析評估。公司級投訴在接收投訴10分鐘內錄入APH、服務中心級投訴10分鐘內錄入綠仔系統，100%錄入。服務中心負責人負責對服務中心級、公司級客戶投訴處理流程及結果進行審批；地區公司負責人負責對服務中心級、公司級客戶投訴非正常關閉進行審批，同時負責對服務中心級、公司級升級投訴處理、跟進、關閉；第一服务總經理負責對公司級客戶投訴處理流程及結果進行審批，以及對公司級客戶投訴非正常管理進行審批。客戶投訴處理時限：一級重大投訴處理完成時限為15個自然日，當日內必須有回覆，3日內確定解決方案，能夠在30分鐘內處理的，立即安排處理；二級嚴重投訴處理完成時限為7個自然日，當日內必須有回覆，2日內確定解決方案，能夠在30分鐘內處理的，立即安排處理；三級一般投訴處理完成時限為1-3個自然日，當日內必須有回覆，2日內確定解決方案。涉及相關投訴時，於工作平台系統建立投訴單，並回饋至相關負責人，後期進行跟進、回訪。2021年，本公司共收到2,178件投訴，均進行了妥善處理。

第一服务十分重視客戶的滿意度，通過多方面調查以獲取客戶的真實回饋。客戶滿意度調查經歷前期籌備、調查實施、資料評估、報告發佈、整改回訪等多個步驟，採取電話調查、微信調查、走訪調查等多種方式，以獲取各階段業主（磨合期、穩定期、老業主）的客戶訴求以及對各主體的產品、服務滿意度資訊，形成對各主體整體產品及服務品質水準的客觀真實評價，最終形成全面的評估報告結果。客戶滿意度調查一年12次月度滿意度調查，調研對象為第一服务入伙已滿六個月的服務中心，抽樣總比例為入伙滿6個月服務中心為在管戶數總量的0.5%，在抽樣總比例的基礎上依據各地區公司提供的A、B、C類客戶資訊，抽樣比例分別為A類客戶抽樣50%、B類客戶抽樣30%、C類客戶抽樣20%；調研方面為：客戶服務專業、秩序維護專業、科技設施專業、環境管理專業、社區文化活動，輸出月度滿意度報告、資料晾曬，制定滿意度措施，跟進各服務中心整改，最終提升客戶滿意度整體分數。

2. 舒適服務 和諧共贏

第一服务深明客戶隱私和資訊安全的重要性，建立了完善的機制體系有效保護客戶隱私安全。本公司制定了《第一服务服务器管理作業標準》、《第一服务資訊化機房管理作業標準》、《第一服务資訊化基礎設施突發事件作業標準》，明確了人員出入機房的管控流程以及登記表單，對服务器巡檢的流程以及表單，對系統突發事件的流程以及運維處理報告，明確了業主檔案資料的分類、建立、存放、管理、更新維護的管理標準及流程。資訊化系統中對於客戶資訊的查看有單獨的系統許可權控制，通過許可權體系保障客戶隱私。對於提供物業管理服務時收集的機密客戶資料，我們要求職員在查看或銷毀檔案前要求相關客戶服務經理的事先批准；我們與所有職員簽署保密協定，以防止客戶資料洩露。同時，我們已在辦公系統內安裝預防病毒及防火牆軟體，以防止資料攻擊、洩露及篡改，且我們不時更新相關軟體並定期檢查以檢測病毒。



第一服务還榮獲「北京市城鄉社區
共建先進集體」稱號



大連亞航獲得AAA級信用企業

2. 舒適服務 和諧共贏

2.3 守望相助，共抗疫情

第一服务力圖通過多樣的社區文化活動，構建和諧的社區文化，提高業主的生活品質和幸福感。我們建設了完整的社區文化活動管理體系，發佈並不斷修訂完善《第一服务愛我家園行動之社區文化活動作業標準》，由本公司本部設立運營管理中心，各地區公司設立運營管理部，各服務中心客戶服務部專項設立社區文化活動負責人，各級別進行聯動，開展每年度靜態、動態社區文化活動，增進與客戶間的良好互動，提升客戶滿意度。愛我家園行動計劃：本部統籌開展月度活動、季度活動，服務中心組織開展月度便民活動、季度業主懇談會、機房開放日等，月度複盤社區文化活動開展情況，進行地區晾晒，地區公司定期抽查社區文化活動開展情況、客戶知曉率，總部覆核。

在2021年新冠肺炎疫情常態化防控工作方面，各地區公司對疫情防控進行回應，地區公司持續關注疫情防控工作，建立本地區防疫專項工作群，各服務中心每日在群內匯報防疫工作執行情況；已出現本土病例的地區公司組織專項工作會議，部署疫情各項工作；處於中、高風險地區的服務中心，做好園區封閉式管控、進出測溫、資訊登記、重點區域消毒等；地區公司運營管理部每日18:00前將本地區疫情防控的監約情況，重點工作執行情況進行匯總，回饋至第一服务疫情防控監約群。各地區公司盤點防疫物資，根據各地區情況購買或調配物資，確保物資儲備不低於14天的用量。

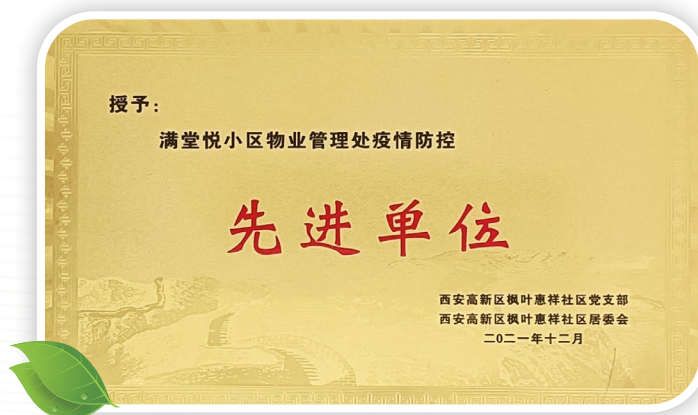
第一服务積極推動社區黨建活動，緊密聯繫社區成員。目前，各地區公司已有合肥當代MOMA服務中心、萬國城MOMA服務中心、仙桃滿庭春MOMA服務中心、武漢漢陽萬國城MOMA服務中心、九江滿庭春MOMA服務中心、九江朝陽里MOMA服務中心、惠州上品灣MOMA服務中心等多個服務中心成為「黨建引領紅色物業」，不斷開展以社區黨建為主的黨建活動，部分地區公司建立所屬黨支部，召開黨員大會，交流先進的知識與方向，並吸納具備黨的要求及入黨積極的職員。



2. 舒適服務 和諧共贏

2021年新冠疫情期間，第一服务高度重視疫情防控工作，堅守物業服務一線，為保障業主的健康安全提供了可靠的保障，採取了以下措施以防控疫情傳播：

- 日常消毒：第一服务針對社區高頻接觸點進行每天的數次消毒，充分發揮自身的科技創新力，改造了霧森系統將消毒藥液霧化，自製超聲波消毒霧化發生器對人行通道、馬路、出入人員、車輛、垃圾桶進行消毒，大大提高了消毒效率。
- 社區嚴格管控：對各個社區實行封閉式管理，針對社區規模對社區出入口進行調整，嚴格實行外來車輛及來訪人員登記制度，同時對有異常的訪客勸阻訪客入內；此外，在各個出入口設立測溫點，對人員進行體溫監測，如有異況，立刻上報。
- 防疫宣傳：通過業主群、微信朋友圈、電梯張貼提示等多個平台線上線下宣傳防疫知識。
- 暖心提示：為了減少交叉感染機率，電梯轎廂內，增設電梯按鍵紙巾，電梯按鍵、門把手等多個細節的地方重複做消毒工作；出行不便，幫助業主採購生活物資，解決業主的「最後一百米」。



第一服务西安满堂悦MOMA服務中心榮獲西安高新區「滿堂悅社區物業管理疫情防控先進單位」稱號。

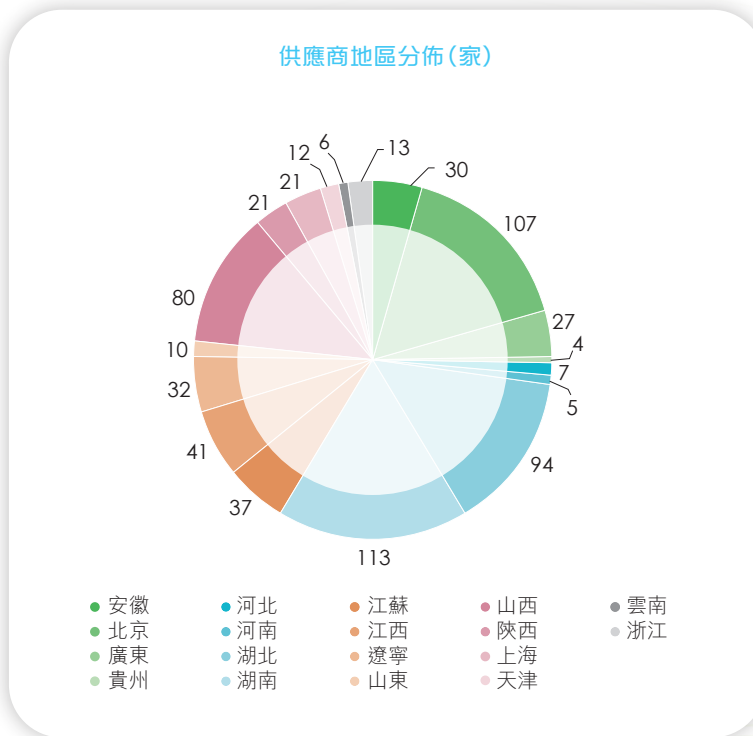
2. 舒適服務 和諧共贏

2.4 綠色採購，和諧共贏

第一服务力求與供應商建立長期的合作關係，攜手為客戶提供優質服務，創造互惠共贏的未來。

第一服务供應商種類整體分為1)物資採購類：工程物耗的工程材料、工程工具、MOMM系統耗材、辦公物資、清潔環境類物資、行政福利類、品牌與形象類；2)服務外包類：分為服務類勞務外包和工程類勞務外包；3)檢測類：消電檢、電梯年檢、生活水檢測、避雷檢測、高壓用具檢測、鍋爐檢測、滅火器檢測等。

2021年，第一服务納入供應商合作名錄清單的供應商共660家，均為中國境內供應商，具體地區分佈如下表所示：



第一服务制定了《第一服务物資採購作業標準》，確定了有效的供應商篩選、招標流程。我們亦重視供應商的環境及社會責任表現，在供應商考察時會對企業的組織結構、榮譽證書、資質證書現場覆核確認，例如ISO品質體系及管理體系認證，同時實地考察對標項目案例，查驗是否具備專業的施工能力及施工現場管理能力、施工工藝、文明施工等維度，針對選用節能環保綠色新材料、新工藝、新技術為加分項。

2. 舒適服務 和諧共贏

供應商篩選包括資料預審(企查查、企信寶等網站審查)、資格預審(註冊資金、資質證書、品質管制體系、同類業績)、供應商考察評估及資料現場覆核、過程評估(服務品質、配合度)、年度評估(360°年度評估, 2次/年)等維度進行星級管理, 每年評價末位 10% 的供方進行淘汰。我們對 2021 年全部 660 家供應商進行了相應的評估。

第一服务嚴格評審供應商服務品質, 積極識別可能的環境社會風險。本部五個三工作中心(採購中心)依據《第一服务供應商管理作業標準》, 組織地區、服務中心各專業對核心供應商(主要指關注客戶舒適度和客戶安全類的, 如秩序維護、日常保潔、園林養護、四害消毒、垃圾清運、電梯維保、消防安全、生活水箱清洗等)執行 360° 年度評估。年度評估每半年一次。服務外包類供應商, 服務中心執行月度、季度服務品質評估; 物資採購類供應商, 服務中心執行單次服務品質評估。

我們對供應商使用原則為一用一備, 針對違規或突發事件及時補位。對於供應商履約過程中可能涉及的環境及社會風險, 本公司服務中心月度評估供應商履約情況, 遇到問題以警告通知和發送糾正函形式, 避免跑偏; 本公司總部層面, 每半年度開展巡檢工作, 審計部門不定時進行審計。同時, 公司舉辦供應商半年度/年度評級評星、年度組織供應商大會, 並在會上對優秀供應商授予榮譽證書, 給予優秀供應商免交投標保證金、合同續簽、優先中標等措施, 以激勵供應商積極履約。我們在選擇供應商時會考慮產品的環保性能, 確保採購產品符合相關環保指標要求, 並在同等條件下優先採購環保產品。

第一服务與供應商未來是一種多方位的生態合作關係, 我們在 2022 年將「供應商」升級為「合作商」, 我們希望合作商不僅在新材料、新工藝、新技術上有更良性的引進和合作, 同時也希望與合作商在市場拓展、多種經營上結成戰略同盟, 實現雙贏。

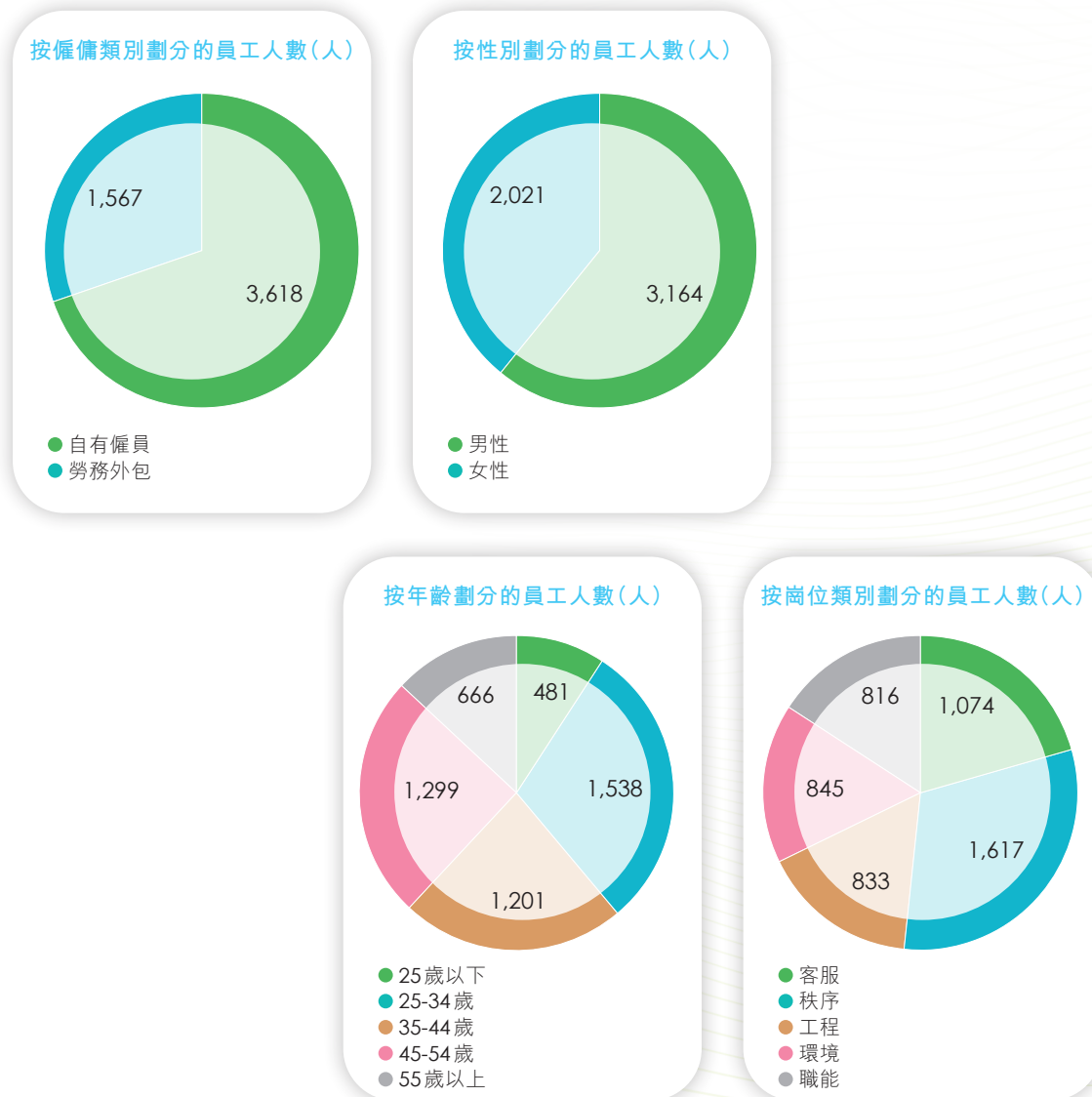
3. 廣納賢才 攜手並進

3.1 平等僱傭，權益保障

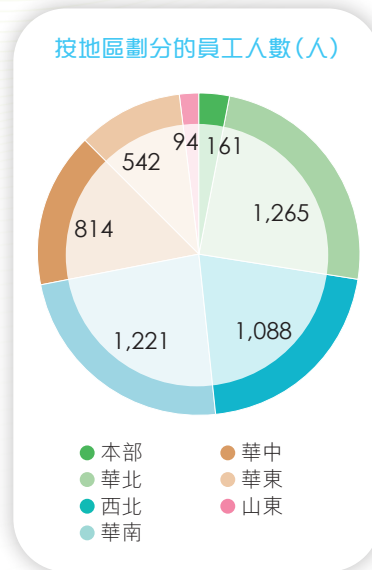
第一服务力求保障職員權利和義務，持續健全人力資源管理制度和流程。

本公司嚴格遵循《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》、《住房公積金管理條例》等國家法律法規，在此基礎上，我們制定了《第一服务職員關係管理作業標準》、《第一服务培訓管理作業標準》、《第一服务職位競聘管理作業標準》、《第一服务任職管理作業標準》、《第一服务考勤管理作業標準》、《第一服务招聘管理作業標準》、《第一服务獎勵與問責管理作業標準》等約20份相關作業標準，積極推動人力資源管理制度健全發展。報告期內，其中招聘管理、職員關係管理、職員競聘管理、績效管理等標準根據實際工作開展進行了更新。

本年度，本公司共有職員5,185人(含外包)，僱用殘疾職員4人；實習生42人，其中29人留用作為管理培訓生培養，按類型劃分的職員人數組成如下圖所示：



3. 廣納賢才 攜手並進



招聘與解僱方面，我們依據《第一服务招聘管理作業標準》、《第一服务職員關係管理作業標準》等作業標準進行管理，並積極對標同業來不斷優化內部管理標準。本公司在招聘和吸納中，堅持平等、公正和簡單專注的原則，禁止出現各維度歧視現象，為企業發展做好人才保障。新職員入職後，我們通過入職培訓、入職引導人制度、同合培訓等多種方式，促使職員快速融入本公司。我們嚴禁僱用童工，在作業標準明確禁止用人單位招用未滿十六週歲的未成年人，並在招聘前期嚴格審查，審核職員的身份證、戶口本資訊，包括年齡是否低於16週歲，姓名與頭像是否與本人一致等，以防止錄用未滿16週歲的未成年人。對已離職職員，我們定期了解其工作動向，主動離職的職員在離職三個月後可通過正常面試管道重新入職本公司(參考新職員入職)，被動離職的職員如違規違紀則不予再次錄用。由於本公司部分項目的職員招聘管理及外包予第三方公司，以及本公司收購其他公司導致職員數量出現較大增長，對於相應的職員流動目前暫未有完善的統計系統，因此未能於2021年實現職員流失比率等有效統計。目前本公司正在建立相關統計系統。

3. 廣納賢才 攜手並進

我們相信，僱員的長期可持續發展乃本集團業績長期增長的重要因素。我們實施「匠才生」招聘培養計劃招聘本科及以上的應屆畢業生，從而為企業提供長期核心人才庫；實施「將才計劃」，從外部尋找並引進成熟的業務及管理人才；實施「星光培訓計劃」，為內部職員職業生涯發展提供系統性的培訓保障；實施「星級評定」，為職員提供差異化薪酬服務，吸引優秀員工加入，提升內部員工保有率；實施「風禾計劃」，重視高管及核心團隊的學習提升，構建學習型組織，為企業的管理及運作奠定堅實的基礎；從而維持本公司的快速健康發展。

本公司未來將繼續吸納、培養人才，構建學習型組織。

第一服务積極暢通職員溝通管道，聽取職員建議回饋。本公司建立並不斷完善職員權益維護、建議回饋的機制，在本公司內部設置意見箱、職員熱線、職員郵箱等內部溝通回饋管道；同時，我們組織職員代表大會、職員懇談、專題合理化建議徵集、開展職員滿意度調查等活動。同時，針對懇談溝通機制，本公司明確規定了至少每半年召開一次，積極聽取職員建議，建立職員與公司良好的溝通管道。

第一服务堅持以人為本，為職員提供有效的關懷和保障。我們努力保障職員的薪酬待遇、工作時數、平等機會、多元化及反歧視，堅持同工同酬、男女平等，嚴禁僱用童工，杜絕強迫勞動，並確保不同國籍、種族、性別、宗教信仰和文化背景的員工享有平等的就業機會和勞動保障。

本公司依勞動法及考勤管理作業標準設立事假、病假、工傷假、年假、婚假、產假、產檢假、哺乳假、喪假、司齡假等福利及非福利性假期，職員可根據自身情況提供相應材料，經批准後執行。職員在本公司工作期間，依據國家法定節假日標準依法享受假期，同時職員在本公司工作滿5年後，開始享受司齡假期1-2天/年。

本公司在薪酬體系上，除基本薪酬外，設置了根據每月職員表現情況而浮動的績效獎金，以及隨著職員司齡而增長的司齡津貼，同時設置通訊、交通、培訓、制裝、用餐補貼等津貼。

在員工權益保障方面，本公司所有人力資源相關工作標準都面向全公司職員開放，同時400呼叫中心、內部論壇、企業微信工作溝通群、反舞弊舉報受理熱線等方式聽取職員的心聲。本公司建立《職員關懷作業標準》，按照職員在公司發展的全生命週期將職員關懷形式分為：生日關懷、結婚關懷、家庭關懷、生育關懷、節日關懷、週年關懷、健康關懷、培訓關懷、消費關懷、獎勵關懷，讓職員在公司感受全方位的溫暖。

3. 廣納賢才 攜手並進

在反童工和強制勞動方面，本公司有嚴格的要求不允許僱用童工，在招聘過程中會確認應聘者身份以及年齡，每月定期查看資料庫，檢查相應人員的年齡是否符合要求。本公司暫未發現童工和強制勞動的行為，如果一旦發現必定會第一時間制止，並給予相關責任人處分。

報告期內，本公司未發生僱用童工或強制勞工現象，未發生因違法違規引起的勞動糾紛。

3.2 發展晉升，助力成長

第一服务致力於為職員提供明確的晉升和發展通道，並向職員提供一系列人才培養項目，實現職員和公司的共同發展，持續提升企業的核心競爭力。

職員晉升方面，職員可通過競聘的形式，晉升至更高一層次的職位職級。本公司建立了《PM4-RL-25 第一服务任職管理作業標準》，提供了職位職能12級的定義，及雙通道發展路徑和職位職能晉升標準，明確了職位競聘開展頻次、競聘者必備條件、職位競聘評估標準、職位競聘評委組和競聘流程，明確了本部各中心、各地區公司、各服務中心不同層級職員的任職管理四個主體職責。職員晉升依據公司職位職能12級體系執行，分成管理序列和專業序列，通過任職評估、績效考核、競聘會及代理之類等方式實現職位晉升。2021年，內部職員晉升339人次，內部晉升比例為10%。未來將在職員評估及試崗方面，進行提升。

人才培養方面，第一服务秉持五才戰略，通過建立科學的人才培養機制，持續培養與公司發展戰略及業務相匹配的專業人才，增強企業核心競爭力。本公司非常重視員工培訓，2021年，全公司以線下形式完成13,241場次培訓，培訓總時長9,453.5小時，覆蓋5,046人；以線上學習形式完成47,236小時培訓，覆蓋997人。培訓內容覆蓋安全教育、工作標準及專業能力、通用能力、管理能力等方面，促進員工成長，為業務賦能，為組織提效。

職員培訓	受培訓人數 (人)	佔期末對應 人數百分比	平均受訓時長 (小時)
性別分類			
男	3,050	96.4%	67.00
女	1,996	98.8%	67.00
職級分類			
領導層及管理層	627	98.1%	94.85
中堅層	4,419	97.2%	59.76

3. 廣納賢才 攜手並進

2021年，本公司開展財務經理精兵營、前期介入工程師精兵營、秩序維護經理精兵營、市場拓展精銳營培訓、項目經理精兵營等培訓項目，贏得職員廣泛好評。以市場拓展精銳營為例，本公司新搭建市場拓展團隊，亟待進行團隊融合，市場拓展中心與人力資源中心聯合發起，面向全公司市場拓展職員、本公司領導層職員開展為期4天的精銳營培訓，熔煉了團隊、強化智業文化學習，同時對於本公司市場拓展工作標準進行有效宣貫。促進下半年市場拓展業績達成。

2021年，除了專項業務培訓，本公司引進了「綠色科技管理學苑」培訓雲平台，並完成了公司培訓課程庫梳理，職員可以通過平台隨時隨地進行學習與提升。

2022年，第一服务將繼續完善培訓體系，建立依託智業文化的「星空」系列培訓體系，管理培訓和業務培訓設置了5類培訓營及3類人才培養計劃，提升業務、管理能力，提升腿部和腰部力量。



3. 廣納賢才 攜手並進

3.3 健康安全，貼心守護

第一服務十分重視職員的身體健康和工作安全，我們在嚴格遵守《中華人民共和國消防法》、《中華人民共和國職業病防治法》等相關法律法規的基礎上，採取了一系列措施以充分保障員工的健康和安全。本公司職員在入職時需要進行體檢，保障職員身體情況能夠符合崗位的要求，同時每年度對入職1年以上的職員安排健康體檢，及時排查職員健康情況。

在工傷預防方面，職員在入職時，將接受安全作業及工作風險點的課程培訓，同時定期對風險事件進行培訓和宣講。報告期內有員工工傷的發生，在工傷發生後，第一時間為職員治療，同時通過工傷保險、第三方責任險等保障職員合法權益，降低本公司損失。

職員夏季享受高溫補貼，同時夏季會進行防暑降溫物資發放，冬季室外崗位配備加厚保暖裝備並縮短換崗時間，保障員工的健康安全。

2020年以來，突發的新冠疫情對物業服務現場造成挑戰，本公司制定成熟的疫情防控手冊指導職員保障安全的情況下，進行疫情防控；同時本公司在各區域及總部常設疫情防控小組，定期對防疫物資、防疫工作安排進行評估和糾偏。常態化疫情防控不設置激勵，特殊疫情防控狀態下，設置專項激勵給予團隊。

在疫情防控方面，本公司提醒全體職員須持續關注自我防護、佩戴口罩、現場作業穿戴防護，減少社交活動和不必要的人群聚集；居家或辦公要勤通風、勤洗手，注意個人衛生。根據政府出行「非必要不出省、不離市」或「減少出省、出市」的提醒，各地區公司視情況調減出差計劃。

報告期內本公司未發生相關提供安全工作環境及保障僱員避免職業病危害的違規事件，以及未發生因工作原因導致職員死亡事件，因工傷損失工作日數為522天。2020年和2019年，亦沒有發生因工作原因導致職員死亡事件。

4. 綠色運營 低碳環保

4.1 控制排放，碧水藍天

第一服务重視控制污染排放，嚴格遵守《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環境防治法》等法律法規，制定了《第一服务能源管理作業標準》、《第一服务有害物質、無害物質管理作業標準》、《第一服务水體清潔及維護作業標準》、《第一服务環境管理專業流程與標準化作業標準》等一系列作業標準，以建立完善的排放管理機制，確保廢氣、廢水、廢棄物得到有效管理。另外，本公司為了更好的治理污染物制定並實施了《PM4-HJ-01 第一服务環境管理專業流程與標準化作業標準》、《PM4-HJ-19 第一服务有害物質、無害物質管理作業標準》等制度。

本公司在環境管理方面執行三級管控體系：

- 總部：搭建環境管理體系，組織地區公司運營管理部、建立地區公司服務中心環境管理專業責任人培訓，產品創新、綠色科技研發，對地區監督情況進行覆核；
- 地區：依據公司流程組織對標準化體系的培訓、宣貫，定期監督項目標準化體系工作執行落地情況，為各服務中心提供專業支援；
- 項目：負責制定服務中心環境管理專業服務方案(保潔、綠化)，對各環境管理專業分包單位合同履行情況進行評估，制定項目環境類突發事件處理預案並組織培訓。

本公司持續推行節能降耗、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、廢棄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。

溫室氣體及廢氣排放管理

本公司營運過程中產生的廢氣主要來源於天然氣燃燒，為建築物採暖以及制取生活熱水需求；其次是公務車以及職員自駕上班汽車排放的尾氣。為降低廢氣及溫室氣體排放，我們採取一系列措施進行管理：對燃氣鍋爐進行節能改造，增加資源利用率以降低廢氣排放；鼓勵職員外出辦公以及上下班乘坐公交、地鐵等綠色出行措施。2021年，由於本公司尚未建立汽油及天然氣使用量資料收集流程，故未計算直接溫室氣體排放量，我們將於未來年度逐步完善並披露。2021年，本公司間接溫室氣體排放量為32,135.97噸二氧化碳當量，溫室氣體排放強度為1.86克二氧化碳當量／平方米在管物業面積。

4. 綠色運營 低碳環保

未來，我們將根據自身情況設置內部控制標準，將嚴於國家和地方標準，並進行自行監測或委託有資質的第三方公司進行污染物監測，通過結合線上監測、內部監測、外部監測等方式，達到有效監控並及時調整排放污染程度，有效控制污染物超標排放的目標。

廢水管理

本公司產生的廢水主要包括生活廢水、化糞池污水以及機房設備運行產生的廢水。我們的廢水管理措施主要針對中水及雨水的處理、收集能力，進行了可循環利用的方案設計。針對污水處理，本公司本部已經開展對MBR隔油池污水處理的研究，此項技術可以有效的降解隔油池內的污水，無色無味無氣，達到淨化廢水，減少隔油池清掏，降低運營成本，減少廢水污染的功效。由於本年度本公司尚未建立廢水排放資料收集流程，我們會於未來逐步完善相關統計流程並披露。

未來，我們將繼續關注廢水排放，改良廢水利用技術，實現廢水高效回收，循環利用。

廢棄物管理

我們十分重視廢棄物管理，編制了《第一服务有害物質、無害物質管理作業標準》，明確收集、處理流程中的責任，指導在管項目建立健全有害物質的處理作準，對職員辦公產生的及各業主生活產生的有害廢棄物進行統一處理，盡可能減少廢棄物的負面環境影響。

本公司考慮的有害廢棄物是根據《國家危險廢物名錄》，對人體健康或者自然環境造成直接或者潛在傷害的，且應當由有資質的處理單位進行專門回收處置的廢棄物。本公司涉及到的有害廢棄物主要來自於物業運營中業主排放的廢電池、廢硒鼓及墨水匣、廢油、廢冷卻液、廢油墨塗料、廢清洗劑(含包裝容器)、廢油手(指)套、廢油抹布、廢日光燈管、廢筆芯、廢危險化學品容器、廢藥品等。我們於物業運營中涉及到業主排放的無害廢棄物包括廢塑膠、廢紙、廢電線、廢金屬等適宜回收迴圈利用和資源化利用的材料，以及建築類、塵渣類、生活物質類(蔬菜根、葉、果皮、核等)需交由有資質的環衛部門外運處理的不可回收廢棄物。本年度本公司排放有害廢棄物包括1.33噸廢燈管等，其餘種類的廢棄物尚未建立廢棄物排放量資料收集流程，故未做相關統計，我們將於未來年度逐步完善並披露。

4. 綠色運營 低碳環保

<p>收集</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 工程部負責服務中心廢舊燈管、建築施工物質的分類收集，每天交給環境管理部處理。 ➢ 各部門產生的以舊換新或報廢的物品、物料、設備、工具等物質，由環境管理部回收控制，並做好分類回收統計記錄，隨時交到環境管理部保潔人員處理。 ➢ 庫房出現的特殊物質，做好分類回收記錄，隨時交至環境管理部保潔服務處理。 ➢ 其他部門負責本部門轄區所產生的廢棄物控制和管理，環境管理部保潔人員在做樓宇保潔時，對各部門分類的物質進行統一收集處理，並做好物質分類情況的記錄。 ➢ 環境管理部對服務中心所有廢棄物質分類處置、監控和管理。負責公共區域及物質間的設施設備的配備和管理。 ➢ 環境管理部負責公共區域、施工區域的巡視及對租戶的宣傳、引導，以增強租戶的環境意識、環保意識。 				
<p>處理</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td data-bbox="304 1041 456 1397" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <p>有害</p> </td> <td data-bbox="456 1041 1444 1397"> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 各部門按物質特性分類收集和存放，性質不相容而未經安全性處置的物質不得混合收集和存放，有害物質放置場所應具有防曬、防雨、防流失等功能。 ➢ 各部門在運送有害物質時不能傾倒、灑漏，並嚴禁野蠻裝卸。 ➢ 環境管理部按有關法律、法規文件規定，委託有「危險廢棄物經營許可證」的單位進行處置。資訊運營部與委託機構簽訂合同，明確處理廢棄物的要求和責任。每次有害物質的移交都應填寫物質回收處理記錄。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1397 456 1746" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <p>無害</p> </td> <td data-bbox="456 1397 1444 1746"> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 物質定點設置：各部門依據物質產生的種類特點，嚴格實施分類存放，定點設置，確保及時轉運至垃圾中轉站、分區存放，各部門對輸送的物質分類品質負責到底； ➢ 分類收集物質的容器：需貼有醒目的區別標示與使用指引說明。各回收點必須至少準備三個物質容器，用來存放不同物質，並確保在物質接受時間段內有人交接。 ➢ 物質回收時效：環境管理部每天定時處理物質廢棄物，各部門及保潔員雙方共同檢查確認分類工作，驗收不合格的由物質產生部門負責分揀，否則不予接受。 </td> </tr> </table>	<p>有害</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 各部門按物質特性分類收集和存放，性質不相容而未經安全性處置的物質不得混合收集和存放，有害物質放置場所應具有防曬、防雨、防流失等功能。 ➢ 各部門在運送有害物質時不能傾倒、灑漏，並嚴禁野蠻裝卸。 ➢ 環境管理部按有關法律、法規文件規定，委託有「危險廢棄物經營許可證」的單位進行處置。資訊運營部與委託機構簽訂合同，明確處理廢棄物的要求和責任。每次有害物質的移交都應填寫物質回收處理記錄。 	<p>無害</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 物質定點設置：各部門依據物質產生的種類特點，嚴格實施分類存放，定點設置，確保及時轉運至垃圾中轉站、分區存放，各部門對輸送的物質分類品質負責到底； ➢ 分類收集物質的容器：需貼有醒目的區別標示與使用指引說明。各回收點必須至少準備三個物質容器，用來存放不同物質，並確保在物質接受時間段內有人交接。 ➢ 物質回收時效：環境管理部每天定時處理物質廢棄物，各部門及保潔員雙方共同檢查確認分類工作，驗收不合格的由物質產生部門負責分揀，否則不予接受。
<p>有害</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 各部門按物質特性分類收集和存放，性質不相容而未經安全性處置的物質不得混合收集和存放，有害物質放置場所應具有防曬、防雨、防流失等功能。 ➢ 各部門在運送有害物質時不能傾倒、灑漏，並嚴禁野蠻裝卸。 ➢ 環境管理部按有關法律、法規文件規定，委託有「危險廢棄物經營許可證」的單位進行處置。資訊運營部與委託機構簽訂合同，明確處理廢棄物的要求和責任。每次有害物質的移交都應填寫物質回收處理記錄。 				
<p>無害</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 物質定點設置：各部門依據物質產生的種類特點，嚴格實施分類存放，定點設置，確保及時轉運至垃圾中轉站、分區存放，各部門對輸送的物質分類品質負責到底； ➢ 分類收集物質的容器：需貼有醒目的區別標示與使用指引說明。各回收點必須至少準備三個物質容器，用來存放不同物質，並確保在物質接受時間段內有人交接。 ➢ 物質回收時效：環境管理部每天定時處理物質廢棄物，各部門及保潔員雙方共同檢查確認分類工作，驗收不合格的由物質產生部門負責分揀，否則不予接受。 				

4. 綠色運營 低碳環保

回收	<ul style="list-style-type: none">➤ 各部門產生的以舊換新或報廢的物品、物料、設備、工具等物質，由環境管理部回收控制，並做好分類回收統計記錄，隨時交到環境管理部保潔人員處理。➤ 庫房出現的特殊物質，做好分類回收記錄，隨時交至環境管理部保潔服務處理。➤ 其他部門負責本部門轄區所產生的廢棄物控制和管理，環境管理部保潔人員在做樓宇保潔時，對各部門分類的物質進行統一收集處理，並做好物質分類情況的記錄。
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

本公司憑藉有效的廢棄物管理措施，在減少有害廢棄物或無害廢棄物方面所得了眾多成果及榮譽，舉例如下：

- 第一服务蘇州當代萬國墅 MOMA 服務中心、蘇州獅山當代 MOMA 服務中心均榮獲「蘇州市垃圾分類三星級小區」稱號。



第一服务蘇州當代萬國墅 MOMA 小區及蘇州獅山當代 MOMA 小區均榮獲「蘇州市垃圾分類三星級小區」稱號。

4. 綠色運營 低碳環保

- 北京順義悅MOMA服務中心在獲取了「北京市生活垃圾分类示範社區」評選活動相關通知後，主動與屬地街道進行溝通，最終由街道提名參與示範社區評比。經過區級評議、現場核驗、市級綜合評議，報請北京市生活垃圾分类推進工作指揮部審定，北京順義悅MOMA被評定為北京市生活垃圾分类示範社區。



北京順義悅MOMA被評定為北京市生活垃圾分类示範社區

- 2021年8月北京滿庭青雲服務中心獲得政府垃圾分类榮譽嘉獎專項激勵。同時，北京滿庭青雲服務中心積極配合屬地政府進行廚餘垃圾分类工作，並獲得屬地房管三所、紅民村居委會、中關村街道的認可以及垃圾分类檢查組的錦旗表彰。

未來，我們將加大對有害廢棄物排放管理標準的關注，更加細緻的指導項目及人員對有廢棄物的認知及管理。本公司本部將繼續加大有關有害廢棄物排放的管理標準的制定，並加強對人員的培訓。為了保證廢棄物的處理不會污染環境，造成污染，本公司在未來針對物業管理過程中的廢棄物排放將籌劃零庫存與共用庫房等工作，做到少積壓，少浪費，二手設備相互流動使用，提升二次利用價值，達到少產出廢棄物的目的。

報告期內，本公司未發生有重大影響的違反環保相關法律法規的違規事件。

4. 綠色運營 低碳環保

4.2 節能降耗，綠色低碳

第一服務積極推動節能減排，遵循綠色發展理念和綠色低碳要求，建立了有效的能源管理體系，同時通過節能技術改造降低能源消耗，提高能源利用效率。公司制定了《第一服務能源管理作業標準》、《第一服務供配電系統運維作業標準》、《第一服務暖通系統運維作業標準》、《第一服務給排水系統運維作業標準》、《第一服務公共區域照明管理作業標準》、《第一服務天棚系統運行作業標準》、《第一服務能源系統調試驗收作業標準》，將能源管理內容制度化，提高職員節能降耗意識。

第一服務運營過程中主要消耗的能源和資源包括：電能、汽油、天然氣和水資源。汽油主要用於公務車使用，天然氣主要用於個別項目供暖和辦公樓餐廳，電能主要用於本公司辦公、設備運行等。由於本公司尚未建立汽油及天然氣使用量資料收集流程，故未統計於2021年的汽油及天然氣使用量，我們將於未來年度逐步完善並披露。本公司消耗的水資源全部來自市政管網，不涉及取水問題。本公司營運過程中不涉及包裝材料。

指標	2021年
本公司電力消耗情況	
耗電量(千瓦時)	52,673,276.96
消耗強度(千瓦時/平方米在管物業面積)	3.05
本公司水資源消耗情況	
耗水量(立方米)	1,144,856.16
耗水強度(立方米/平方米在管物業面積)	0.066

第一服務力圖實現更高效的能源使用，實現節能減排的綠色低碳發展。本公司積極回應國家十四五規劃提出的加快推動綠色低碳發展的口號，為碳中和、碳達峰做出貢獻。本年度，我們針對電能、天然氣的能效使用率提出了達到90%以上的要求。為達到這一標準，我們要求項目優先使用節能施工設備及機具，合理利用場地自然條件進行採光、通風，優先使用自然資源。辦公區內，根據天氣變化及時調整空調開關，無人時及時關閉空調，並且在空調開啟期間關閉門窗。下班後、週末及節假期間，保安每小時對辦公區內進行巡查，保證無人區域關燈、關空調，非工作時間電梯僅開啟一部。同時，我們還提出了同比節能2%的目標。我們按月度對用電、用氣情況進行動態能耗管理，每月進行能耗資料評估，並同比、環比月度資料，分析資料波動原因，對能耗增長進行有效控制，對能耗降低進行深度分析，吸取經驗。對於有製冷、供暖需求的項目，總部將會在製冷季及採暖季對系統設備的運行狀態情況測試，及時排查運行問題，提高運行效率，降低不必要的能源消耗。本公司在能源和水資源管理方面的目標為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。

4. 綠色運營 低碳環保

案例：仙桃滿庭春 MOMA · 當代城 1 期地下車庫燈管改造

仙桃滿庭春 MOMA · 當代城 1 期地下車庫 500 支 T8 電子鎮流器 18W 日光燈，改造成皓璟聲控雙亮度 1.2m/T8 燈管 (LTU-CB41EA-220V8W) 來提升地下車庫照亮及節能，採用智慧雙亮度 LED 燈管，1 期 500 支燈管改造費用人民幣 40,000 元，5 年內由專人維護，更換或維修。此項目每年能夠節約電費人民幣 22,982.40 元。

第一服务重視水資源管理，針對不同情況採取相應的節水措施，如：

- 綠化灌溉用水：結合各地降水情況，不同位置不同苗木習性，現場補種分栽工作安排，綜合現場土壤墒情，合理進行苗木補水。
- 保潔清潔用水：水系清潔及或石材路面清潔須採用高壓水槍搭配單刷機、大板刷使用，嚴禁水管直接沖洗。
- 在不影響園區環境的情況下，可適當減少水系清洗頻率，且可將水系的水用作園區綠化澆灌。
- 科學計量、節水裝置：儘快安裝公區水錶，做好有效的計量統計，出水端必須加裝花灑、噴淋頭，嚴禁使用水管直接澆水；結合園區地形、綠化地塊分佈情況，合理增加搖臂式移動噴架、地插式微噴、微噴帶等，確保有效節能噴灌覆蓋不低於園區綠化面積的 60%。

我們計劃將在 2022 年對在管項目試點電梯運行節能措施、儲能設備引進、採買綠色能源等技術措施。同時宣傳節能降耗重要性，引導職員以及客戶積極參與節能降耗活動，提高全民節能降耗意識，從根本上強化能源節約能力。

4. 綠色運營 低碳環保

4.3 自然資源，降低影響

由於第一服務的業務性質為物業管理，我們的經營活動並不涉及對天然資源的大量消耗或對環境產生重大影響。本公司深諳日常業務營運可能對環境的影響，並執行三級管控（總部、地區、項目）：

- 總部：制定、完善、優化環境管理體系，組織地區公司推動標準化體系落地執行，每月做執行評估，每半年進行監約管理，每年完成監約問題的整改銷項。
- 地區公司：依據公司流程與標準化每月對項目進行監約管理，定期對項目環境管理進行培訓糾偏，擬定整改計劃，監督項目完成整改。
- 項目：
 1. 負責服務中心環境管理具體實施；
 2. 負責對各分包單位環境管理的監督及評估；
 3. 負責依據項目特點，制定環境類突發事件處理預案，並組織培訓、實施。

本公司通過不同層次對應不同的工作職責來進行工作的落實與管理，並對加強環境問題的關注與行動。未來我們將繼續加強自身環境管理體系建設，確保遵守所有適用的環境相關法律和法規，為人類共同的环境保護事業貢獻一份力量。

4.4 氣候變化，積極應對

本公司一直在關注可持續發展、氣候變化對公司帶來的機遇與挑戰、國家綠色建築以及健康建築最新發展政策。隨著綠色建築的全面普及工作的展開，本公司將持續完善基本級綠色建築技術的體系搭建，研究高星級綠色建築技術實現路徑。此外，為應對碳中和挑戰，我們積極承擔企業應對氣候變化的社會責任，採取有效措施應對氣候變化帶來的挑戰，並抓住發展低碳經濟這一歷史機遇，期望佔領未來企業競爭的戰略制高點，從而實現自身的可持續發展。在綠色建築管理上，我們將依託自主研發的AI智慧運維雲平台和無人值守系統，利用物聯網、大資料及人工智慧技術，通過對在管項目的建築能源實現全面的「數位化」、「智慧化」，來實現管理水準和節能潛力的大幅提升。在節能減碳方面，我們將繼續研發利用地源熱泵系統實現建築空調負荷跨季節蓄能的相關技術，來大幅減少建築空調能耗中化石能源的使用。同時，我們也將繼續「恐龍三號」近零能耗裝配式建築體系技術的研發，並結合健康建築的理念和標準，推廣健康建築與健康社區的實踐落位。

5. 合規經營 廉潔誠信

第一服务堅決打擊任何形式的腐敗行為，積極營造廉潔文化氛圍。公司嚴格遵守《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，不斷完善反貪污相關管理機制和制度。公司制定並實施《第一服务監察審計作業標準》，審計中心依據國家有關法律法規、智業文化、作業標準，監督全體職員踐行智業文化。公司管理層面，智業文化手冊中明確了「四個階段」和「五不原則」，向內部明確反貪腐、反洗黑錢的相關工作和責任，提高職員反貪腐的意識；供應商管理層面，公司針對涉及招標類事件，在啟動招標前簽訂「廉潔承諾書」，明確禁止觸碰的紅線及追究法律責任。

四個階段	五不原則
<ul style="list-style-type: none"> • 預防問題：企業廉潔文化宣貫、反舞弊標準制定(審計流程以及問責辦法)、舉報政策(舉報人保護以及激勵辦法)； • 發現問題：投訴管道維護，接受舉報；例行審計中收集線索，主動發現舞弊事件； • 解決問題：依據企業文化和標準，執行反舞弊審計，對接司法； • 廉潔培訓：對於出現的案例，審計人員會更新至培訓體系，反哺到廉潔培訓宣貫中，形成閉環。 	<ul style="list-style-type: none"> • 不因職務而濫為：不以權徇私、以公謀私，不侵佔國家、公司、客戶利益 • 不去不當之聚會：不參與供應商的飯局、酒局 • 不貪違法之錢財：不貪污、不索賄、不受賄 • 不受無義之饋贈：不接受禮品、招待、回扣等 • 不圖私欲而非為：不接受或暗示指定合作夥伴為自己或親屬買單、報銷任何費用

5. 合規經營 廉潔誠信

第一服务設立了多種接收反貪污舉報的途徑，並嚴格保護舉報人的隱私。對於疑似貪污的事件，舉報人可通過舉報熱線、郵箱、來信來訪、官方微信等管道進行舉報。舉報人可以直接向審計中心進行舉報，也可向總裁辦公會直接舉報舞弊。在接到相關舉報後，審計中心負責評估舞弊資訊和線索，編制監察審計方案，並交由審核委員會審核。審核通過後進行立項，成立專項審計小組，進行調查。監察審計結束後，審計中心根據審計結果提出處理建議，並編制《第一服务監察審計報告》提交審核委員會審核，審計中心根據領導對監察審計報告結果的批示，組織協調與職能中心、各區域公司、各項目對接工作，將審計結果落地。對於實名舉報的，本公司會給予舉報人以明確答覆。本公司有明確的審計人員保密準則、舉報人員無過錯舉報準則，以落實對舉報人隱私的嚴格保護。根據審計人員保密準則，對於接獲的舉報，舉報人和被舉報人的個人資訊、舉報內容等敏感資訊嚴禁外部單位或人員以任何理由調閱；受理人原則上應與舉報人保持「一對一」單線溝通；舉報資訊傳遞遵守「垂直向上傳播」原則；調查方案設計應最大限度保護舉報人，當調查措施可能洩露舉報人資訊時自動終止。舉報人員無過錯舉報準則要求，無論調查結果是否屬實，均不得給予舉報人行政處分或經濟處罰，也不得因此剝奪舉報人購買、合作、評獎、晉升、激勵等享受資格，更不得打擊報復。

未來，第一服务將持續推進反貪污工作，重點排查本公司職員是否存在違法違規的紅線行為，對本公司職員的廉潔自律形成持續的監約，為集團公司的內部管理和經營發展提供審計監督和服務。另外，本公司將加強企業廉潔文化宣貫，更新舞弊案例和課件，形成案例庫和更完善的培訓體系，將反舞弊培訓落實到每個項目並定期向董事及職員提供反舞弊培訓，每月就反舞弊紅線、公司廉潔文化、個人的職業底線做宣傳，以及對公司各個層級進行廉潔文化、內部風險管理等專業培訓。豐富反舞弊審計手段，增加與反舞弊聯盟內其他上市頭部企業的舞弊經驗交流以及資源對接；推動審計資訊化，在財務資訊化完善的基礎上，建立審計監控體系，事前風險防範。

報告期內，未發生對本公司有重大影響的違規事項，未發生腐敗或貪污訴訟案件。

6. 關愛社區 回報社會

第一服務自1999年成立以來，一直堅持回饋社會，履行自身社會責任。我們本著「科技人居舒適服務」的理念，不遺餘力地將自身優質服務融入到社區中，並希望將更多先進的服務理念推廣到社會公益中。2021年，我們努力提升物業服務的水準，豐富了服務內容。此外，我們積極參與社會公益項目，我們明白公益之路任重而道遠，將矢志不渝，繼續致力於以公益點亮希望，按年度持續開展系列公益活動，加大力度的同時嘗試探索新的形式與新的目標。

第一服務積極開展「備考季·靜生活」活動，主動對家有適齡學生的客戶進行微信或電話聯繫走訪，告知備考期間社區在噪音管控方面措施，並了解客戶在此期間是否存在特殊需求，私家總管對合理需求進行梳理並協調相關部門進行落實，同時完善客戶資訊台賬；線下做好暖提示張貼，線上安排私家總管朋友圈推送暖提示及海報，宣導備考期間保持靜謐生活。

為裝點綠色家園，增進鄰里感情，第一服務在2021年3月啟動了綠動家園計劃。我們以「植樹節」作為「愛我家園行動—綠動家園計劃」啟動日，服務中心活動前做好活動預熱宣傳及業主志願者邀約工作，活動當日製作主題活動主視覺背板、懸掛主題活動條幅，組織活動志願者在主視覺背板上留下愛的宣言、簽名，並進行拍照留念；活動現場組織業主志願者參與澆灌園區內樹木、栽種花草等主題活動。

第一服務深入參與「MOMA盒子奇幻記」社區公益活動，資金捐助類愛心大使活動、物資募捐類愛心漂流記活動、夏日清涼活動、愛心售賣活動。

在2021年9月，我們還組織了「中秋節攝影大賽」。各地區組織服務中心私家總管在業主群推送，邀約客戶參加，關注報名參賽作品，及時與地區公司溝通，組織私家總管進行線下邀約；重點關注投票第2天數據。各地區、服務中心發動業主進行投票，全國排名前10名為獲獎作品。

此外，第一服務還舉辦了「聖誕狂歡節」。聖誕節前夕，各棟樓私家總管通過電話、短信等方式邀約感興趣的業主參與手工DIY聖誕裝飾製作，服務中心職員將製作成品用作園區聖誕裝飾。服務中心提前在本公司綠仔優選平台採購平安果，平安夜當天，職員通過上門拜訪、主要出入口等方式給業主贈送平安果，聖誕節當天，服務中心職員穿著聖誕老人服飾，在主要出入口或服務中心前台為兒童發放糖果，並合影留念。

第一服務積極投入公益事業，取得了良好的社會反響，截至2021年12月31日止年度，本集團已作出人民幣40,000元的慈善捐贈。未來，我們將持續投身公益事業，關注社會需求，履行社會責任。

6. 關愛社區 回報社會



自2019年起，第一服务參與「無人冰櫃讓愛傳遞」公益活動，致敬頭頂烈日每日奔波在街道的勞動者。



2021年，第一服务參與「學史力行，彰影擔當」公益活動，我們走進學校，向學生捐贈書包、文具、體育用品等。

香港聯交所《環境、社會和管治報告指引》索引表

《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。	4.1 控制排放，碧水藍天
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已解釋
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）。	4.1 控制排放，碧水藍天
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）。	已解釋
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）。	已解釋
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。	4.1 控制排放，碧水藍天
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。	4.1 控制排放，碧水藍天
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 節能降耗，綠色低碳
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 節能降耗，綠色低碳
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	4.2 節能降耗，綠色低碳

附錄

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
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 節能降耗，綠色低碳
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 節能降耗，綠色低碳
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用
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。	4.3 自然資源，降低影響
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。	4.3 自然資源，降低影響
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。	4.4 氣候變化，積極應對
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。	4.4 氣候變化，積極應對
主要範疇 B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭		
B1	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。	3.1 平等僱傭，權益保障
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。	3.1 平等僱傭，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。	已解釋

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
層面 B2：健康與安全		
B2	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。	3.3 健康安全，貼心守護
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	3.3 健康安全，貼心守護
B2.2	因工傷損失工作日數。	3.3 健康安全，貼心守護
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。	3.3 健康安全，貼心守護
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。	3.2 發展晉升，助力成長
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。	3.2 發展晉升，助力成長
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。	3.2 發展晉升，助力成長
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。	3.1 平等僱傭 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。	3.1 平等僱傭 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。	3.1 平等僱傭 權益保障

附錄

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
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。	2.4 綠色採購，和諧共贏
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	2.4 綠色採購，和諧共贏
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。	2.4 綠色採購，和諧共贏
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。	2.4 綠色採購，和諧共贏
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。	2.4 綠色採購，和諧共贏
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。	2. 舒適服務 和諧共贏
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。	2.2 悉心傾聽，排憂解難
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	1.2 科技創新，健康人居
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	2.1 品質理念，舒適服務
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。	2.2 悉心傾聽，排憂解難

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
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。	5. 合規經營 廉潔誠信
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。	5. 合規經營 廉潔誠信
B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	5. 合規經營 廉潔誠信
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	5. 合規經營 廉潔誠信
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。	6. 關愛社區 回報社會
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)。	6. 關愛社區 回報社會
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	6. 關愛社區 回報社會

First Service Holding Limited
第一服务控股有限公司

環境、社會及
管治報告 2021 