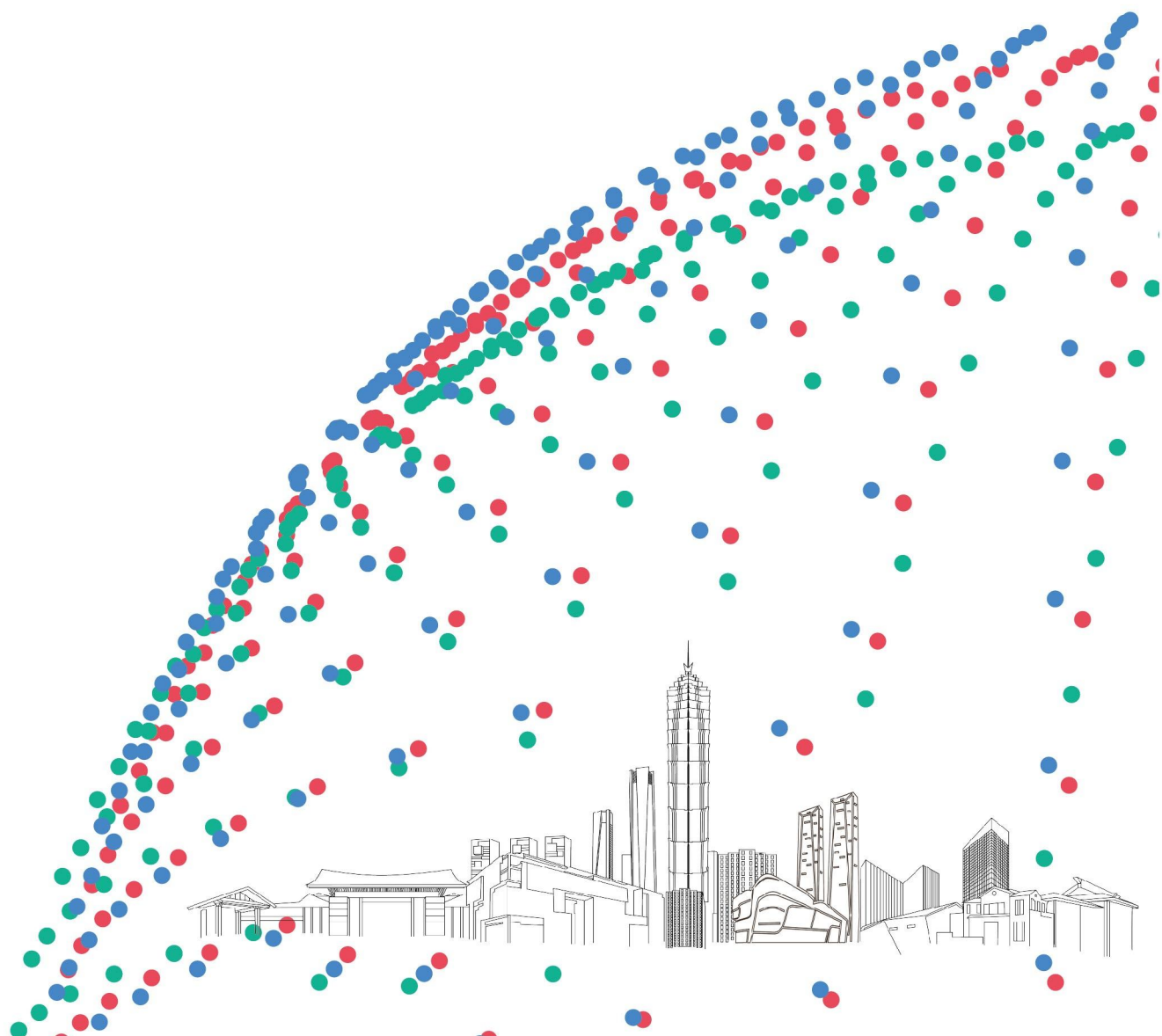


# 2021年ESG報告

# JINMAO

金茂物業服務發展股份有限公司  
Jinmao Property Services Co., Limited



# 以恒心 · 致恒長



# Content

目錄

## 01

### 關於本報告

- 關於本報告 01

## 02

### 寄語

- 寄語 02

## 03

### 關於金茂服務

- 公司簡介 03
- 企業文化 04
- 組織架構 06

## 06

### 公司治理

- 完善經營管理 06
  - 經營業績
  - 投資者關係
- 推進合規經營 07
  - 風險管控
  - 廉潔建設
  - 知識產權保護

## 09

### 可持續發展管理

- 責任理念與管理 09
- 實質性議題分析 09
- 利益相關方溝通 10

## 11

### 以恒心，致品質服務

- 服務升級·築就美好家 13
  - 物業管理服務
  - 社區增值服務
  - 非業主增值服務
- 科技創新·助力智慧家 17
  - 智慧物業管理
  - 場景數字化賦能
- 關愛相伴·呵護溫暖家 19
  - 提升客戶滿意度
  - 豐富社區文化生活

## 23

### 以安心，致城市共生

- 環境優先·堅持綠色運營 25
  - 綠色物業服務
  - 綠色辦公
  - 環保公益
- 築牢防線·保障健康安全 29
  - 客戶安全
  - 職業健康安全
- 聚力合作·攜手夥伴共贏 34
  - 供應鏈管理
  - 合作與交流

## 37

### 以真心，致和諧萬家

- 人本價值·實現員工夢想 39
  - 員工權益
  - 員工培訓與發展
  - 員工關愛
- 和悅共融·真情奉獻社區 43
  - 社區參與
  - 疫情防控
  - 公益慈善

## 49

### 展望2022

- 展望2022 49

## 50

### 附錄

- 指標索引 50
- 意見反饋 56

## 關於本報告

本報告是金茂物業服務發展股份有限公司發布的第一份《環境、社會及管治報告》，旨在對公司可持續發展理念、實踐和績效與利益相關方進行坦誠溝通。

### 時間範圍

本報告涉及的時間範圍為2021年1月1日至2021年12月31日，部分內容延伸至2022年4月。

### 發布周期

本報告為年度報告。

### 報告範圍

本報告覆蓋公司總部及所屬經營單位、項目單位。

### 稱謂說明

為便于表達和閱讀，本報告中提及的“金茂物業服務發展股份有限公司”也以“金茂服務”“公司”“我們”表示。

### 報告承諾

金茂服務承諾本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，對內容的真實性、準確性和完整性負責。

### 數據說明

本報告包含信息以金茂服務成立以來至2021年12月31日的統計數據和正式文件為主，並包含編寫時在經營方針和戰略方面對未來的預測。

### 參考標準

本報告主要參照國家標準《社會責任報告編寫指南》(GB/T 36001-2015)和香港聯合交易所《環境、社會及管治(ESG)報告指引》，遵循指引有關“重要性”“量化”“一致性”的匯報原則。

### 報告獲取

本報告分中文繁體和英文兩版，電子版在公司官方網站<https://www.jinmaowy.com>發布，供讀者讀取參閱。

### 聯繫方式

金茂物業服務發展股份有限公司

地址：北京市豐臺區西鐵營中路2號院佑安國際大廈6層

網址：<https://www.jinmaowy.com>

電話：010-56973014

郵箱：[ir\\_jmservices@sinochem.com](mailto:ir_jmservices@sinochem.com)

## 寄語

2021年是“十四五”規劃和第二個一百年奮鬥目標的開局之年，也是對金茂服務具有重要意義的一年。這一年，我們正式更名“金茂服務”，煥新品牌理念，開啓全新征程。這一年，我們持續提升在環境保護、員工關懷、夥伴合作、社區支持等方面的表現，滿足人民群眾不斷增長的美好生活需求。2022年是金茂服務港股上市元年，我們發布首份《環境、社會及管治》報告，與各利益相關方誠摯交流，共同譜寫可持續發展新篇章。

初心如磐，我們始終胸懷物業服務的本源和初心，在堅持城市深耕、業務創新、服務升級的道路上收穫頗豐。我們積極響應國家完善新型城鎮化戰略、提升城鎮化發展質量，整合住宅物業、商辦物業、產業園區、公共物業及城市運營服務，以行業最前沿的姿態、視角和專業能力為客戶提供高品質的產品和服務。我們與北京中指信息技術研究院聯合發布《高端物業服務發展白皮書》，樹立金茂服務為高端服務行業標杆。我們新簽約3個城市運營項目，助力城市群崛起。

篤行不怠，我們始終秉持綠色、可持續發展的理念，助力生態環境恢復，呵護健康安全。我們制定系列環境管理專項制度，不斷建立健全環境管理體系。我們積極響應“雙碳”目標，努力減少運營活動可能產生的溫室氣體排放量。我們大力開展綠色辦公，認真落實垃圾分類，推動人與自然和諧共生。我們始終把安全運營作為重要任務，堅決落實常態化疫情防控要求，構築健康防線，上下一心、眾志成城，展示金茂服務擔當。

履踐致遠，我們始終踐行新時代企業擔當，致力提升人民幸福感，與社區、城市、社會共生共榮。我們主動參與社區建設，組織開展敬老活動、親子活動、關愛留守兒童活動等，向社區傳遞金茂服務溫度。我們積極參與搶險救災，全力支持抗擊新冠肺炎疫情、鄭州汛情等。我們助力鄉村振興，幫銷內蒙古阿魯科爾沁旗、林西縣等地農產品，以實際行動回報社會。

潮平岸闊催人進，風起揚帆正當時。隨着城鄉空間高質量發展，人民宜業宜居、共同富裕的新型城鎮化藍圖逐步展開。金茂服務將以上市作為新的起點和契機，以恒心，致恒長，在新時代的大潮中奮楫爭先，做物業行業的長期主義堅守者，以“小服務”的高質量發展，助力“十四五”大戰略目標順利實現。

## 關於金茂服務

### 公司簡介

金茂物業服務發展股份有限公司（以下簡稱“金茂服務”），背靠全球 500 強企業中國中化控股有限責任公司（以下簡稱“中國中化”）旗下城市運營平臺中國金茂控股集團有限公司（以下簡稱“中國金茂”），是中國增長迅速的高端物業管理及城市運營服務提供商，管理多元化的物業組合，涵蓋住宅物業及非住宅服務。依托領先的品牌聲譽、深廣的資源優勢、豐厚的服務經驗以及全面的技術能力，金茂服務持續為不同類型的客戶提供品質如一、價值致遠的物業管理服務、非業主增值服務以及社區增值服務。

2021年12月，金茂物業服務發展股份有限公司正式由“金茂物業”更名為“金茂服務”，並於2022年3月在香港聯交所主板上市(股票代碼：00816.HK)，以“高、全、新、快”核心競爭優勢開啓增長新紀元。



### 「業務概覽」

我們經營三項業務，分別為物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務。我們亦提供城市運營服務，其範圍涵蓋我們的三大業務線。

- ▶ **物業管理服務**：我們為業主及住戶以及物業開發商提供一系列物業管理服務，其中包括秩序、保潔、綠化、園藝及公共區域運作設施的維保等服務。我們的物業管理組合涵蓋住宅物業（尤其是高端住宅物業）及各類非住宅物業，包括商業物業（如寫字樓及購物中心）及公共及其他物業（如學校、政府設施及其他公共空間）。
- ▶ **非業主增值服務**：我們提供非業主增值服務，包括向物業開發商提供案場服務，協助其在售樓處及樣板間進行銷售及營銷活動，及主要向物業開發商提供的諮詢及其他增值服務，如交付前及諮詢服務。

- ▶ **社區增值服務**：我們主要為在管物業的業主及住戶提供社區增值服務，以解決其日常生活需求，主要包括室內裝修平台服務，社區生活服務，如家政、新零售及餐飲服務，社區空間運營服務，如電梯廣告服務及停車位管理服務，及房地產經紀服務。

此外，我們提供多種形式的城市運營服務，協助政府和企業優化、創新和配置城市資源，為市民提供增值公共服務。



### 企業文化

- 企業願景** | 實現未來人居和城市夢想
- 企業使命** | 堅持長期主義，推動長遠的價值成長
- 企業價值觀** | 誠信合作 客戶導向 創業創新 追求卓越
- 戰略定位** | 金茂服務定位於“中國增長迅速的高端物業管理及城市運營服務商”，依托“品質”“智慧”“共生”三大核心IP，憑借“高、全、新、快”的核心競爭優勢不懈奮進、蓄勢遠航！

- 以客戶為中心，打造卓越的場景設計能力和穩定的品質輸出能力。
- 提供超出客戶期望的持有資產打理服務和品質生活解決方案。

品質

- 深入推動企業數字化轉型，以科技促進服務升級。
- 通過萬物互聯管設備、移動互聯管服務，持續提升管理服務效率和用戶數字化體驗。

智慧

- 與社區共生：做強社群生態，構建新時代社區治理典範。
- 與環境共生：引領低碳、環保、綠色的可持續發展理念。
- 與城市共生：降維拓展城市物業，讓城市更美好。
- 與社會共生：承擔社會責任，以服務提升人民幸福感。

共生

“品質”“智慧”“共生”三大核心IP

多面角色 書寫新篇章

# 高·全·新·快

構築核心競爭優勢



堅持長期主義 推動長遠的價值成長



## 高品質為先

- 高能級
- 高品質
- 高客群

聚焦高能級城市、高品質項目，堅持“以客戶為中心”，穩定輸出優質服務。形成“高客戶滿意——高續約率——高收繳率——高定價能力——高水平服務投入——高滿意度”的高位良性循環，持續贏得客戶口碑。

以服務品質彰顯品牌價值



- 全業態
- 全周期
- 全場域

## 全業廣惟勤

佈局全國，為住宅、商辦、產業園區、公共物業、城市運營等多元城市空間提供全業態服務；為資產全生命周期提供諮詢、運營、管理服務；為業主、物業使用人的多維場景需求，提供全場域增值服務。

為客戶提供“全面解決方案”  
努力實現未來人居和城市夢想

## 新科學至上

- 新技術
- 新平臺
- 新生態

秉承“科學至上”理念，以新技術研發和應用，驅動服務升級和效率提升；以創新服務設計能力，搭建物業運營和智慧服務新平臺，將服務從公域延伸，觸達私域，構建全新服務生態。

持續創新，擁抱科技，服務恒長

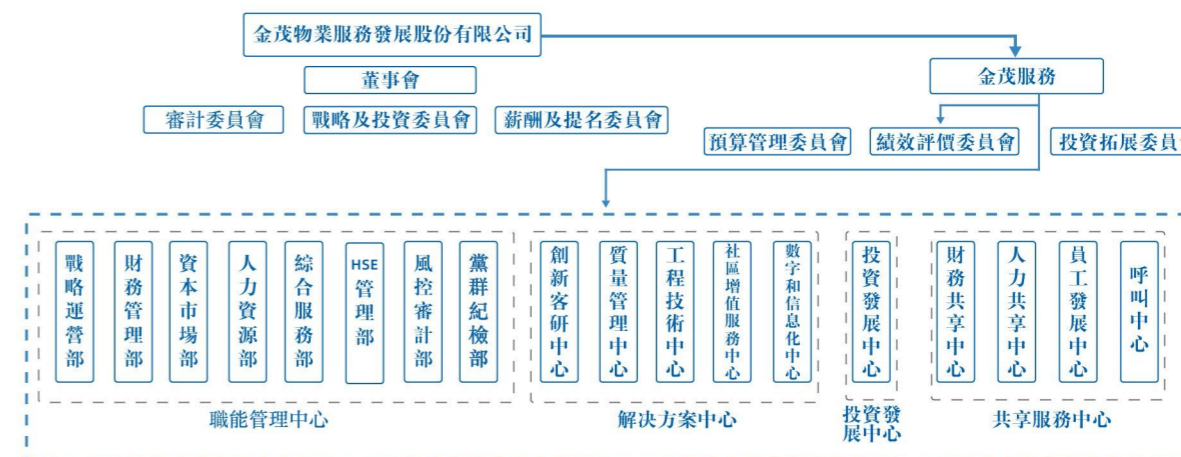
## FAST 快

- 快佈局
- 快成長
- 快發展

多年來，公司堅持以“高”、“全”為核心戰略定位，以“新”為核心驅動力，構建了品質口碑護城河及全國佈局的服務能力，加之中國中化、中國金茂強大而穩健的資源支持，金茂服務走向市場即展現了強大的規模外拓和業績增長潛能。

快速、穩健的高質量增長

## 組織架構



## 公司治理

金茂服務嚴格遵守相關法律法規，持續完善公司治理機制，健全公司治理架構，持續以高水平的企業管治提升企業價值，保障股東權益。

## 完善經營管理

金茂服務建立由物業管理及相關資深專業人士組成的董事會，並從性別、年齡、文化教育背景等方面豐富董事會多元化建設，目前董事會中有3名女性董事。設立審計委員會、薪酬及提名委員會、戰略與投資委員會，明確各部門管理責任，互相協作、監督，共同促進董事會的規範運作和科學決策。截至2022年4月，已召開3場董事會現場會議，對公司重要議題進行充分溝通交流。

## 「經營業績」

公司憑借完善的管理機制，不斷提高企業管治效能，推動經營業績持續增長。

截至2021年底，已進駐**48**城，在管項目**175**個，在管面積**3,642**萬平方米

2021年，公司資產總額**13.59**億元，經營收入**15.16**億元，稅前利潤總額**2.48**億元

### 「投資者關係」

公司已建立良好的投資者溝通機制，通過投資者關係郵箱、投資者熱線等方式，加強與投資者有效溝通和交流，並按照法律要求及時向境內外投資者披露最新投資、經營情況，確保信息披露完整、準確及合規。截至2021年底，已開展投資者溝通活動60余次，並於2022年3月28日，以直播形式舉行2021年度業績發布會。



2021年度業績發布會

### 推進合規經營

金茂服務嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》及香港聯合交易所監管要求，搭建上市合規制度，編制公司章程及組織細則，開展信息披露、風險管理、反腐倡廉等相關工作，確保公司合規運營。

### 「風險管控」

公司持續推進審計和風險防控工作，不斷加強合規體系建設。修訂《法律法規和其他要求合規性評價管理控制程序》等規章制度，提供規範支撐，編制完成《物業行業法律常識100問》，提高全體員工法律意識。

公司實施包括總經理、總部各職能部門及下屬單位、風控審計部在內的風險分級管理，從業務性質和經營特點、戰略目標出發，編制風險評估標準，對風險進行持續監控及管理。

2021年，開展守法合規培訓**9**次，合同法律審核率**100**%，未出現違反法律法規情況

### 「廉潔建設」

公司嚴格遵守《中華人民共和國刑法》和其他有關反腐敗、欺詐、洗錢等方面的法律法規，落實負責人監督職責，開展責任書簽訂、廉潔談話、黨風廉政意見等相關工作；不斷強化廉潔教育，通過組織警示教育大會、廉潔從業培訓，築牢廉潔防線；不斷規範舉報渠道，統一製作信訪舉報海報，確保舉報渠道暢通。

2021年，簽訂《廉潔從業承諾書》**125**份，開展廉潔從業教育**4**次，關鍵崗位廉潔從業培訓**1**次，未發生貪污訴訟案件



開展關鍵崗位廉潔從業培訓

### 「知識產權保護」

公司高度重視知識產權保護工作，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，通過專利申請、商標註冊等方式，健全公司知識產權保護體系，制止不正當競爭行為，維護公司合法權益不受侵害。

## 可持續發展管理

金茂服務秉承“以恒心、致恒長”理念，以可持續發展意識與社會責任擔當引領發展，以客戶為中心持續提升管理質量和服務品質，以高度企業使命感積極履行社會責任，攜手各利益相關方，致力於實現企業與經濟、社會、環境協調共贏。

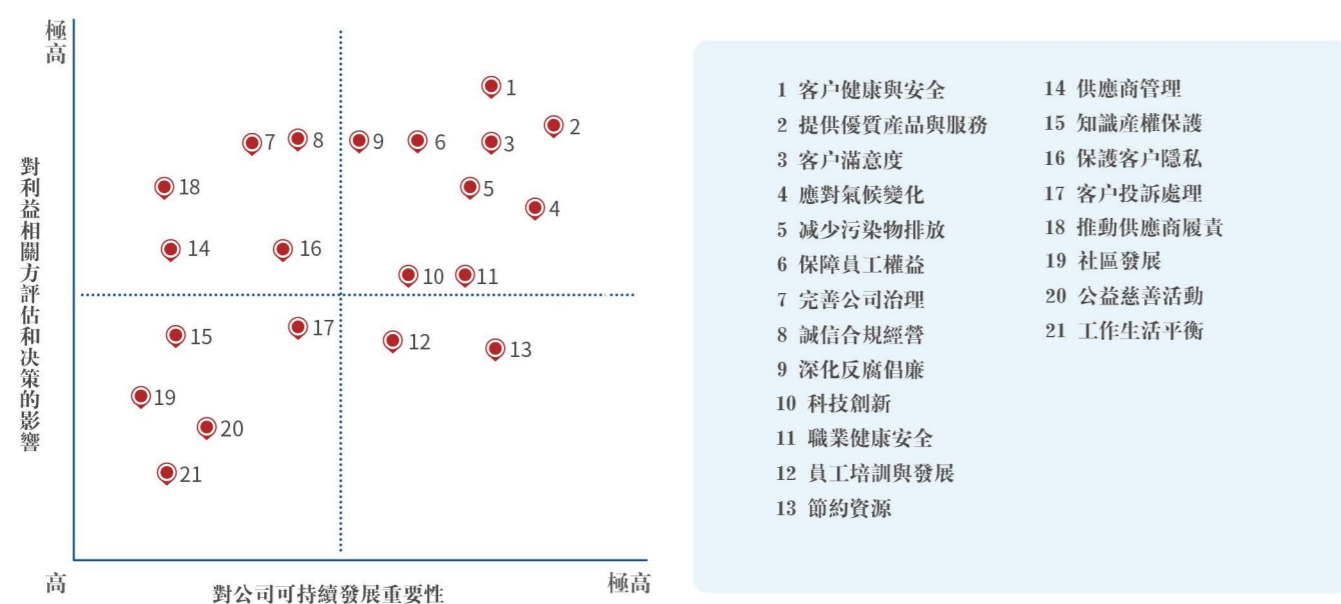
### 責任理念與管理

金茂服務將可持續發展視為企業基因的一部分，推動可持續發展理念不斷融入戰略管理與日常運營。公司董事會高度重視可持續發展工作對公司及社會的重要性，致力與股東價值共創、與客戶品質共享、與環境相依共生、與員工合力共進、與夥伴合作共贏、與社區和諧共建。

金茂服務落實中國金茂可持續發展工作推進要求，在中國金茂企業可持續發展管理工作領導小組、企業可持續發展工作推進小組指引下，有序開展可持續發展工作。按照《中國金茂環境、社會及管治管理標準》，公司廣泛採納政府、股東、客戶、供應商、員工、社區等利益相關方的期望訴求並積極回應，持續完善可持續發展管理體制。

### 實質性議題分析

金茂服務積極開展實質性議題分析，結合外部環境變化和內部情況，從“對公司可持續發展重要性”和“對利益相關方決策和評估的影響”兩個維度，確定具有實質性的可持續發展議題21項，通過重要性排序形成實質性議題分析矩陣，作為ESG管理重點並在報告中披露。



## 利益相關方溝通

金茂服務主動傾聽並及時回應利益相關方的各項期望與訴求，鼓勵利益相關方參與到公司可持續發展管理中，努力贏得利益相關方的支持與信任。

利益相關方	期望和訴求	溝通及回應
政府/監管部門	守法合規經營 依法納稅	強化合規管理 按時足額納稅
股東/投資者	財務業績 完善組織機構 履行信息披露	持續提升盈利能力 健全公司治理機構 日常信息披露
客戶/業主	優質物業服務 客戶安全 隱私保護 和諧社區環境	完善服務體系，創新服務方法 常態化疫情防控 消費者權益及隱私保護 “茂lin裏”平臺舉辦多彩活動
員工	尊重和保障基本權益 職業發展及培訓 工作環境 人文關懷	簽訂合同、有競爭力的薪酬體系 完善職業發展路徑、多樣化培訓 保障職業健康 開展各項文體活動
環境	保護社區環境 應對氣候變化 資源節約 倡導綠色生活方式	將綠色理念融入管理運營 綠色低碳運營 資源循環利用 開展環保公益活動
供應商及合作夥伴	信守承諾 合作共贏	完善供應商管理 依法履行合同 參與行業溝通交流
社區	和諧社區環境 促進就業 公益慈善	倡導和諧文化 提供就業機會 開展公益活動 提供志願服務





## 以恒心，致品質服務

金茂服務依托領先的品牌聲譽、深廣的資源優勢、豐厚的服務經驗以及全面的技術能力，持續為不同類型的客戶提供品質如一、價值致遠的物業管理服務、非業主增值服務以及社區增值服務。根據北京中指信息技術研究院資料，按服務範圍、服務標準、服務收費三個維度多項指標計，均為行業領先企業。

貢獻聯合國2030  
可持續發展目標實現



## 服務升級·築就美好家

金茂服務始終聚焦高能級城市和高品質項目，穩定輸出優質服務，持續贏得客戶口碑，用服務品質彰顯品牌價值，實現高位良性循環。

### 榮譽

- ▶ 榮獲北京中指信息技術研究院頒布的  
“2021中國特色物業服務領先企業-MOCO服務體系”  
“2021中國高端物業服務領先品牌”  
“2021中國物業服務百強企業”TOP17  
“2021中國物業服務專業化運營領先品牌企業”
- ▶ 榮獲上海易居房地產研究院頒布的  
“2021高端物業服務第一名”



### 案例 發布《高端物業服務發展白皮書》

2021年11月，由金茂服務與北京中指信息技術研究院（以下簡稱“中指研究院”）聯合編撰的《高端物業服務發展白皮書》在2021中國房地產品牌價值研究成果發布會暨第十八屆中國房地產品牌發展高峰論壇正式發布。中指研究院結合高端物業服務評價模型，對多個指標進行研判，樹立金茂服務為高端物業服務領域的行業標杆企業。



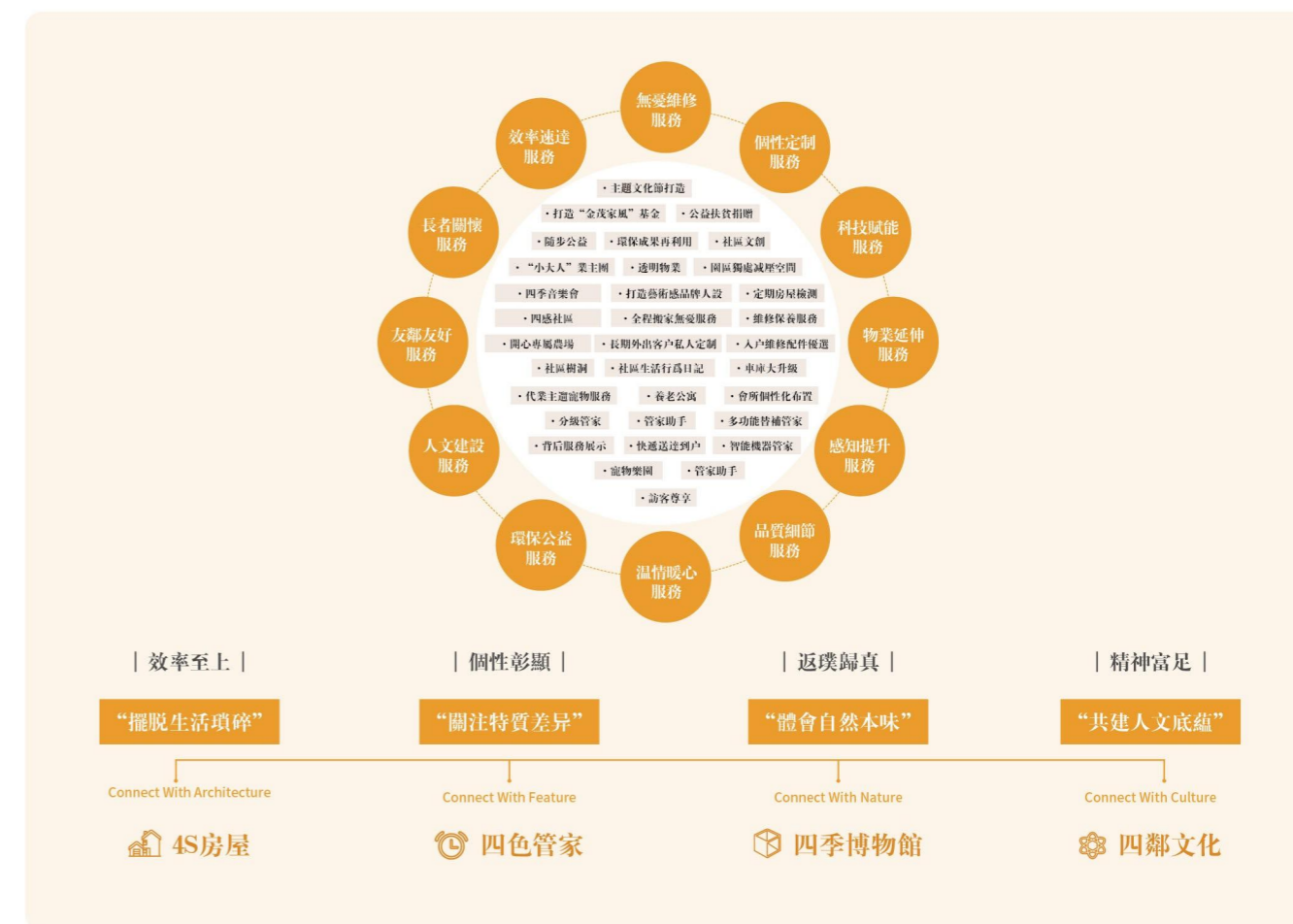
發布現場

### 「物業管理服務」

金茂服務業務佈局全國，服務業態覆蓋住宅、商辦、產業園區、公共物業、城市運營服務等多元城市空間；服務範圍涵蓋資產管理和運營全生命週期，為多元客戶需求提供全場域解決方案，努力實現未來人居和城市夢想。創新形成MOCO高端住宅特色服務和GOLDEN高端商寫特色服務，以極具個性化、定制化、豐富多彩的服務內容，全力滿足高端客戶群需求。

### MOCO特色服務

圍繞高淨值人群返璞歸真、效率至上、個性彰顯、追求人文氛圍等突出需求特質，結合物業服務關鍵場景，形成具有金茂服務特色的高端服務12大亮點。



### GOLDEN特色服務

深入探索商寫客戶的特徵與需求，描摹客戶畫像，構建服務藍圖，細化服務標準，為服務亮點落地提供保障。

金茂成長科技	金茂VIP尊享	金茂五維服務大廳	金茂微細節	金茂綠洲	N次方磁力矩陣
效率層	鉑金理事	形象感	安全微細節	開闊留白	資源集市
可視層	尊享接待	便捷感	維護微細節	綜合能源管理	便民配套
安全層	優質會服	氛圍感	潔淨微細節	全員環保接力	社群活動
支持層	尊貴禮遇	驚喜感		綠色生態循環	思想峰會
		高效感			

## 【特別策劃】金彩·聚焦

### 深耕城市運營，服務城市長遠發展

2021年，金茂服務簽約嘉善經濟開發區、舟山東港、南京新堯等城市服務項目，將物業精細化管理延展到城市公共物業管理與綜合服務，實現從服務業主到服務市民，為城市經濟建設和社會繁榮做出貢獻。

#### ► 賦能城市發展，開啓嘉善新篇章

2021年1月，公司與嘉善經濟技術開發區管理委員會正式簽署戰略合作協議，攜手打造“城市運營”治理模式，實現金茂服務城市運營項目“零”突破。利用互聯網、物聯網及AI等技術，協助政府承擔部分文化建設和社會責任工作，注重保護嘉善的城市人文生態，通過精細化、數字化、智慧化管理服務為嘉善經濟技術開發區提供一體化城市物業服務。



嘉善經濟技術開發區

#### ► 攜手舟山東港集團，深拓城市物業領域

2021年5月，公司與舟山東港集團正式簽署戰略合作協議。結合舟山東港新城屬地特點，充分發揮在城市服務領域積攢的豐富經驗和城市數字化發展的智慧物業能力，對城市市容環境、公共建築、生活廣場、工業社區等進行集約化統一管理，提升城市綜合治理能力，構建更美好的城市空間服務場景。



舟山東港新城

#### ► 共築南京新堯新城，繪就城市美好藍圖

2021年9月，公司與南京新堯新城管委會簽署戰略合作協議，雙方將攜手豐富商業配套，持續向產業園區、市政道路、公園等提供市政服務、公共資源管理、設施設備養護、公共區域秩序維護等服務，助推區域物業行業結構升級，提高整體物業服務水平。



南京新堯新城

## 「社區增值服務」

公司提供包含美居服務、生活服務、資產服務、社區空間運營等在內的社區增值服務，滿足不同客戶需求。

### 悅鄰·資產

提供包括二手房買賣、租賃、新房分銷、車位銷售、資產交易諮詢、資產保值增值業務在內的相關服務。

### 悅鄰·美居

提供家具、家電、軟裝配飾等多種居家配套方案，針對業主喬遷新居過程中產生的各種需求和問題建立一站式家居產品交易平臺。

### 悅鄰·到家

以高品質的家政服務為主營業務，涉及家庭保潔、石材養護、家電清洗、家具保養、除塵除蟎等多個細分品類高質量服務。

### 悅鄰·優選

提供鮮食水果、精品肉類、米麵糧油、家居日清等物美價廉產品，打造品質、便捷的生活服務，提升居住體驗。



金茂社區生活服務館

## 「非業主增值服務」

向客戶提供以前介服務、案場及示範區服務為主要內容的非業主增值服務，與業主增值服務共同實現對業主生活的全場域覆蓋。

### 前介服務

接管項目以前的房地產開發規劃設計階段參與評審工作，從物業管理運作和業主使用角度對物業的環境布局、功能規劃、樓宇設計、材料選用、設備選型、配套設施、管綫布置等多方面提供意見，保障業主正常入住。

示範區服務

秉承“人性化+精細化”服務理念，創新服務內容、開拓服務模式、為客戶提供一站式、專享化服務體驗。

案例

形成“分級服務清單”，保障示範區品質

金茂服務實行示範區分級服務標準，形成各產品系“分級服務清單”，優化示範區管理體系與服務標準，擬定菜單式服務內容及服務標準，針對“悅、府、金葵花”系列制定分級服務內容及人員配置標準。持續打造金葵花標杆示範區，發揮標杆項目帶動效應，輻射中心城市乃至全國示範區項目，提升整體服務品質。

## 科技創新·助力智慧家

金茂服務以“數字孿生”等新技術，搭建物業運營和智慧服務新平臺，並將管理服務從公域延伸至私域服務，形成全新服務生態。

榮譽

榮獲北京中指信息技術研究院頒布“2021中國物業科技賦能領先企業”“2021中國智慧城市服務領先企業”

「智慧物業管理」

公司運用物聯、移動互聯、大數據等技術，在用戶體驗、客戶服務、內部運營、設備設施管理方面進行科技賦能，形成智慧社區、智慧生活、智慧運營三位一體的智慧物業管理體系，為客戶提供更加智慧、環保、便捷的服務及關懷，實現安全放心的物業管理。

落地兩大場景服務樣板

智慧社區服務樣板

落地北京望京金茂府、上海大寧金茂府等智慧社區樣板，實現智慧社區場景。

智慧商寫服務樣板

落地商業寫字樓智慧管理場景，實時監控弱電、消防及能耗系統共300余臺設備。

創新技術助力品質提升

RPA機器人

借助RPA流程自動化技術，賦能財務共享中心及經營單元，落地17個自動化場景流程。

"金小茂"移動辦公

即時處置業主報事、諮詢和訪談信息；集成“茂管家”相關功能，智慧化工單管理和工單調度，提升客戶響應體驗。

前介案例庫

沉澱從業主體驗到物業運營管理過程中重要問題、共性問題、紅綫問題案例庫；形成1,070條案例數據資產，賦能物業開發。

案例

建設“運營駕駛艙”，提升服務效率

金茂服務搭建大數據管理駕駛艙，實現在管項目管理數據、財務數據、員工數據監測，及時掌握業主對服務質量的評價。公司不斷推動智慧物業硬件的研發落地，例如iBA系統實現設備遠程監控、智能能源管理系統實現精細化照明管控，無線監控解決方案等，持續以科技促進服務升級。



金茂服務大數據管理駕駛艙——“智慧大屏”

案例

推出智慧物業平臺，提供便捷貼心服務

金茂服務推出“回家”APP，可實現超級管家、透明物業、一鍵報修、社群互動、智慧通行、訪客識別、在綫繳費、家政超市、優選商城、社區管理等十大功能，構建閉環式智慧生態系統，為業主提供可視化、可跟蹤、可評價的立體式服務。



業主專屬APP——“回家”

## 「場景數字化賦能」

公司不斷探索創新技術，數字化賦能社區及城市生活各場景，提升社區的科技感和舒適感，同時最大可能減少運營對城市自然環境的影響。

### 智慧安防



基於圍區無死角視頻監控布防、電子圍欄和紅外幕布配置，疊加AI算法，實現全場景風險預警。

### 智慧電梯



通過設備監測、AI算法支持等多功能集成，保障電梯平穩安全運行。

### 智慧生活



構建連接業務服務需求和物業服務資源的服務生態，提升業主生活智慧化程度和便捷程度。

### 智慧通行



依托IoT、生物識別技術、機器視覺AI、OCR等數字技術為業主和訪客打造高效快速的通行體驗。

### 智慧照明



智慧燈光、智慧燈杆采用環保概念，照亮社區夜色。

### 智慧車場



空氣清潔與溫濕度控制技術打造舒適車場環境。

### 智慧監控



監測預警系統有效監測圍區環境。

### 智慧停車



車位預約、智能尋車助力業主直達車位。

### 智慧園區



高空拋物識別、智能垃圾桶助力解決業主生活中的熱點、重點問題。

## 關愛相伴·呵護溫暖家

金茂服務聚焦“高、全、新、快”的核心競爭優勢，加強高品質管理和客戶關係維護，認真聆聽客戶聲音，洞察客戶需求，重視客戶評價和相關反饋，為客戶的工作生活提供安心保障。

## 「提升客戶滿意度」

公司立足高品質客戶服務，不斷調整管理模式，建立業務稽核機制、基礎業務問責機制，確保整改進度和質量，實現品質穩定的物業管理服務。

2021年，住宅客戶滿意度為**89分**，寫字樓客戶滿意度為**99分**，其他公共建築類客戶滿意度為**100分**，處於行業領先水平

### 客戶隱私保護

為保護客戶隱私，避免因工作失誤造成的信息被竊取或泄露，公司制定《信息安全管理手冊》《用戶個人信息保護管理辦法》等規章制度，在用戶數據採集、存儲、處置等方面開展規範要求，在所有對客產品的隱私聲明中，對數據收集、處置等方面均有明確說明。

2021年，未出現客戶隱私泄露事件和相關法律訴訟

### 客戶投訴處理

公司認真對待每條客戶投訴，針對投訴信息響應不及時、投訴處理不標準、跟進不及時等問題及時採取措施，健全投訴響應機制，做好熱點投訴管理工作，設置專項回訪，及時獲取客戶的改善建議，確保客戶投訴得到及時、高效解決。

2021年，客訴處理率**100%**，投訴關閉率（主責）**98.2%**

## 「豐富社區文化生活」

公司推出“茂in裏”社群組織品牌，為社區具有不同興趣愛好的業主搭建互動平臺，增加與客戶、社區鄰裏之間的互動深度、頻次，營造文明、活力、親密的社區生態。

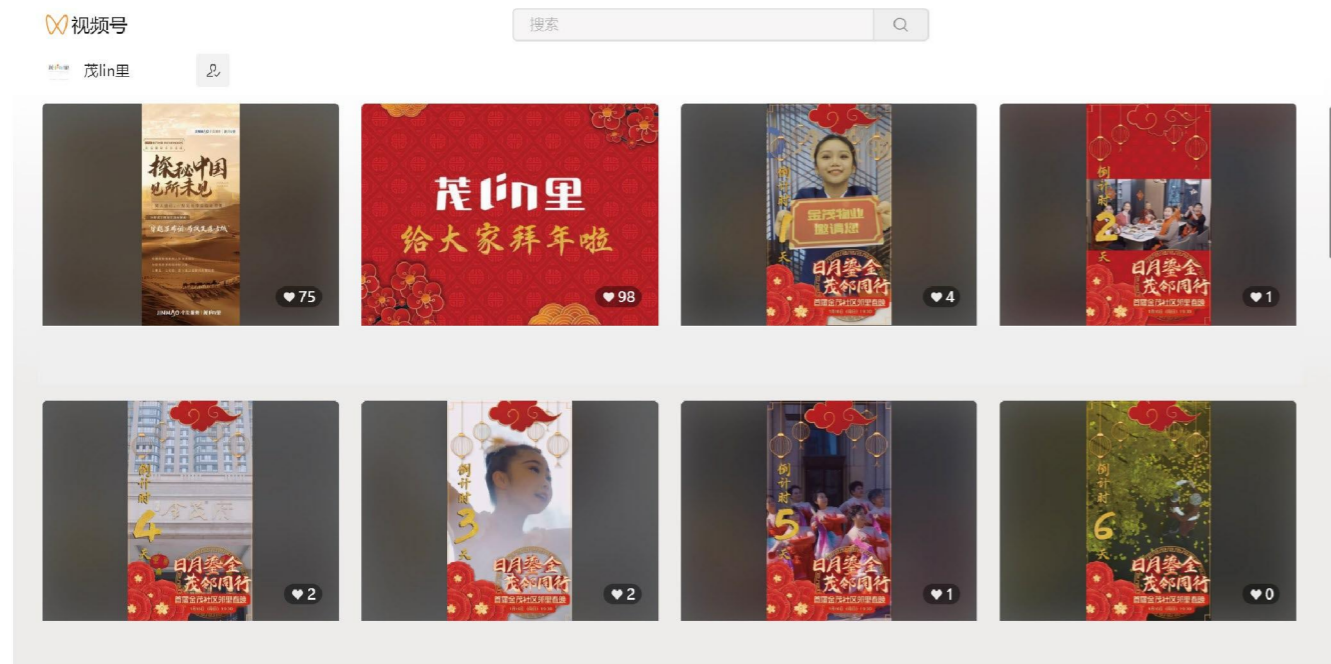
2021年，全國**56**個項目共組建130多個興趣主題社群，覆蓋業主超**6,000**戶

### 完善社群運營機制

不斷完善操作指引及作業規範，建設“茂lin裏”社群長期運營發展機制，合力助推社群穩固發展，保障“茂lin裏”社群運營的可持續發展。

### 搭建社群運營體系

初步形成社區運營體系，持續搭建并活躍社群群組，提升活動品質性及知名度，不斷激發業主社群活動的參與度和主動性。搭建“茂lin裏”社群專屬宣發矩陣，涵蓋公眾號、視頻號、回家APP等，成為社群展示、互動、交流平臺，便於客戶從不同渠道及時接收最關心的生活信息。



“茂lin裏”視頻號

### 打造IP活動

圍繞“親子成長、健康養生、生活藝術、公益共建”四個方面，形成9大主題IP活動矩陣，覆蓋全年齡段客戶。

2021年，累計覆蓋**35**城，舉辦超過**500**場次活動，約**100,000**人次參與



萌宠撒歡節



小金鄰成長營



節氣養生大講堂



金鄰杯羽毛球聯賽活動

### 案例 舉辦“線上科普實驗直播課”活動

2021年，金茂服務聯合中國化工博物館，為全國“茂lin裏”親子成長社群的小朋友們連續舉辦2期“小金鄰自然科學計劃——線上科普實驗直播課”大型雲課堂活動，為全國50多個社區的近千名小業主提供涵蓋化學、物理、生物、天文等學科的視頻課程，激發小業主們學習科學知識的興趣。



“線上科普實驗直播課”授課現場

# 以安心，致城市共生

金茂服務積極響應國家對於生態和環境保護的號召，始終將守護生態環境作為企業的重要責任，為城市綠色可持續發展貢獻力量。全面提升安全管理水平，為客戶及員工提供堅強有力的安全保障。秉持互利共贏理念，攜手供應鏈夥伴共同推動物業行業實現可持續發展。

## 貢獻聯合國2030 可持續發展目標實現



## 環境優先·堅持綠色運營

金茂服務深刻認識“綠水青山就是金山銀山”，堅持以對環境負責的態度進行運營活動，不斷提升綠色管理意識，持續探索低碳物業發展之路。

### 「綠色物業服務」

依據《中華人民共和國環境保護法》《中國金茂環境、社會及管治管理標準》，公司制定《環境保護管理辦法》等，通過節約能源使用、減少碳排放、優化水資源使用、減少廢棄物排放等舉措，持續提升環境系統化管理水平。

公司作為服務業企業對環境及天然資源未產生較大的負面影響，通過對園區綠植養護、道路清掃、四害消殺等，為業主構建綠色美好的居住家園。

### 2021年節能環保目標及完成情況

指標	目標	實際完成情況
環境事故/事件控制目標	一般及以上環境事件為零	一般及以上環境事件為零
COD排放量(噸)	<85	69.38

### 節約資源

公司重視所有可再生及不可再生資源的利用和保護，不斷完善能源管理體系，規範對能源、水資源的合理使用，提高公司經濟、環境效益。

- ▶ **能源精細管理：**制定《能耗操作標準》，建立能耗管理制度，建立規範能耗臺賬分級管理，開展高效、精細的能源管理。
- ▶ **節能改造工程：**開展節能改造工程，包括熱力站改造、空調改造，有效減少能源消耗量。推行照明改造，對景觀照明、服務中心照明、設備房照明、地下室照明等進行改造，替換普通燈管為LED燈管、雷達感應燈管等節能設備，節約電能使用。

- ▶ **節約水資源：**提倡節約用水，通過合理規劃取水點、水資源回收利用，在用水場所張貼節約用水標識，推廣噴灌、微灌、滴灌等節水灌溉方式等舉措，保護水資源，提高用水效益。2021年，公司總耗水量923,106噸，耗水密度6.09噸/萬元。

### 資源消耗情況

	2019年	2020年	2021年
綜合能源消耗量(噸標準煤)	7,263.94	10,133.71	12,502.00
萬元營業收入綜合能源消耗量(噸標準煤/萬元)	0.09	0.11	0.08
耗電量(萬千瓦時)	4,767.31	7,178.31	8,753.18
天然氣消耗量(萬立方米)	79.74	82.50	109.88
柴油消耗量(噸)	7.21	10.13	7.00
汽油(升)	5,092	4,018	3,640
外購熱力(吉焦)	9,630	5,723	7,882

注：統計範圍包括金茂服務上海（金茂大廈項目），金茂服務上海、青島、南京、重慶、長沙、福州、廣州、北京中心城市及北京商寫在管項目。



金茂服務北京中心城市開展空氣源熱水改造項目



望京金茂府智慧噴灌系統，提高綠化用水使用率



### 應對氣候變化

公司積極響應國家雙碳目標，認真落實國家節能減排政策。2021年，公司制定《節能減排作業指導書》，規範節能減排管理。日常經營中，我們提倡綠色辦公，節約水、電、紙張等的使用以減少碳排放。我們對北京市內項目開展碳排放量核查、履約及資產管理，全年結余4,269.3噸碳資產，為減少碳排放貢獻金茂服務力量。

2021年，開展節能減排專項培訓**3**次，超過**200**人次參加

### 溫室氣體排放量

	溫室氣體排放總量 (範疇一+範疇二) <sup>①</sup> (噸二氧化碳當量)	直接溫室氣體排放量 (範疇一) <sup>②</sup> (噸二氧化碳當量)	間接溫室氣體排放量 (範疇二) <sup>③</sup> (噸二氧化碳當量)	溫室氣體排放密度 (噸二氧化碳當量/萬元)
2021年	56,684.19	2,414.02	54,270.17	0.37

①：溫室氣體排放量為直接溫室氣體排放量（範疇一）與間接溫室氣體排放量（範疇二）的總和。

②：直接溫室氣體排放量（範疇一）：包括由天然氣、柴油、汽油消耗產生的溫室氣體排放。排放係數來源於聯交所2021年5月28日發布的《環境關鍵績效指標匯報指引》及國家發改委2011年公布的《省級溫室氣體清單編制指南》。

③：間接溫室氣體排放量（範疇二）：包括由耗電、耗熱產生的溫室氣體排放。其中耗電產生的溫室氣體排放係數參考國家發改委2015年公布的中國區域電網基線排放因子，外購熱力產生的溫室氣體排放係數參考國家發改委2015年公布的《企業溫室氣體核算方法與報告指南（試行）》。

### 排放物管理

公司嚴格執行《大氣污染防治法》《水污染防治法》《固體廢棄物污染環境防治法》等，內部制定《清潔管理控制程序》《固體廢棄物管理標準》《化學品安全管理標準》等制度，合理處置運營過程中產生的廢棄物，盡量減少廢水、廢氣、危廢等的排放量，持續改進周邊環境。

統籌開展垃圾分類工作，編制《垃圾分類管理作業指導書》，嚴格落實垃圾分類投放、分類收集、分類運輸工作，有效改善城市環境，促進資源回收利用。

### 主要排放物

	COD排放量 (噸)	氨氮排放量 (噸)	廢水排放量 (噸)
2021年	69.38	8.97	316,739.36

注：披露範圍包括中化大廈、凱晨世貿中心、南京寧高國際物業顧問有限公司，2021年公司主要污染排放物統計範圍來自此三個項目。

### 廢棄物排放情況

	無害廢棄物排放量 (噸)	無害廢棄物排放密度 (噸/萬元)	有害廢棄物產生量 (噸)	有害廢棄物排放密度 (噸/萬元)	有害廢棄物處理率 (%)
2021年	2,951.17	0.0195	19.67	0.00013	98%

注：廢棄物統計範圍包括金茂服務上海、北京、廣州、南京、青島、長沙、重慶中心城市和上海物業所有項目產生的有害、無害廢棄物，及公司行政條線產生的有害、無害廢棄物。

公司主要無害廢棄物包括：紙張、廚余垃圾等。

公司主要有害廢棄物包括含汞熒光燈或節能燈、廢棄硒鼓和墨盒、廢棄電子電器設備、廢舊電池、塗料桶等。

關於有害廢棄物處理的說明 — 公司將有害廢棄物分類到有害垃圾桶，由政府統一收運處理。

關於製成品所用包裝材料總量的解釋 — 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量指針對公司不適用。

### 案例 積極推動垃圾分類工作

金茂服務積極落實垃圾分類工作，結合屬地政府對於垃圾分類的要求，總部牽頭各下屬中心城市公司在社區內設置垃圾分類回收站，與業主共同開展垃圾分類活動，助力推進垃圾減量化、資源化、無害化，改善城市環境。



金茂服務青島中心城市落實垃圾分類工作



垃圾分類指導現場

### 「綠色辦公」

公司積極倡導綠色低碳運營、生活方式。辦公區採用節能燈，用電設備設置節能模式，倡導開窗通風，減少空調使用；雙面打印以節約紙張；盥洗室、衛生間採用節水型龍頭，節約用水。



辦公室張貼節能低碳宣傳海報

冰箱張貼節約用電標識

## 「環保公益」

公司組織豐富多樣的環保公益活動，傳遞金茂服務綠色發展理念，創造美好城市生態。

### 案例 開展“地球一小時”活動

“地球一小時”由世界自然基金會（WWF）於2007年發起，是全球參與規模最大的國際聯合行動之一，倡導公眾、政府、企業等在每年3月最後一個周六晚上八點半到九點半，關掉不必要的燈和其他耗電設備，以表達對氣候變化的關注。2021年，金茂服務開展“地球一小時”活動，積極響應低碳生活，宣傳環保意識。



金茂服務南京中心城市組織“我愛紫金山”  
環保公益活動



開展兒童繪制植物活動，幫助孩子們更好了解植物  
保護知識

## 築牢防綫 · 保障健康安全

保障客戶與員工的健康安全是金茂服務運營的重要原則之一，作為全國首個全面創建和實施與中國中化一脈相承的HSE管理體系的物業服務企業，金茂服務不斷加大安全生產投入，完善安全生產管理，致力將運營的安全隱患降到最低，用實際行動築起守護客戶、員工健康安全的銅牆鐵壁。

## 「客戶安全」

公司制定《安全管理辦法》《消防安全管理辦法》《電氣安全管理辦法》等制度，明確各項安全工作流程、辦法，並嚴格監督落實。公司HSE管理體系沿用中國中化及中國金茂HSE管理體系，管理標準高、管控力度大，以全方位無死角的安全管理守護客戶安全。

▶ **安全生產管理：**實行“總部—中心城市公司—項目”三級管控模式，本部及中心城市公司HSE管理部門至少配備兩名注冊安全工程師/注冊消防工程師或專業消防機電工程師，強化各級安全主體責任。

## 【特別策劃】金彩·聚焦

### 多措並舉，護航金茂大廈安全

1999年，金茂大廈以“中國第一高樓”的身份亮相上海黃浦江畔，二十多年後的今天，金茂大廈仍然是上海三大地標之一。作為421米的超高層建築，安全是金茂大廈運營的第一要務。金茂服務堅持長期主義理念，以高標準、嚴要求全方位保障金茂大廈安全運營。

**消防安全。**成立由消防、武警、陸軍的退役士兵及政府專職消防隊組成的金茂大廈基干消防隊，每年開展12次以上各類演練，每日24小時全天候防火巡查；引入新技術、新產品，如新型消防感知系統、消防機器人、新型消防材料等，完善設備設計和管理標準，有效確保大廈消防安全。

**電梯安全。**針對不同業態制定人流動綫及使用電梯區域安排，根據租戶特性進行合理分區，確保人員密集或電梯使用頻繁時樓層呼叫時限最小化，配置SMOS-II電梯監管系統，確保79部電梯平穩運行。

**巡邏檢查。**成立搜爆小組，駐守車庫進口區域，對所有進入大廈車輛進行全方位防恐防爆安全檢查工作，同時對大廈各重點區域進行巡邏檢查，及時發現並消除安全隱患。

**疫情防護。**應用24小時置換式新風系統，將頂部熱濁空氣直接通過排風口排出，實現空氣下送上回，以科學的氣流組織方式，促進空氣均勻有序流動，有效避免交叉感染情況。

**日常安保。**配置周界報警系統，防止人員攀爬；大廈出入口閘機配備人臉識別系統，聯網對接警方後臺；設置警用電臺，第一時間上報異常信息；設置水位報警系統，保護重要機房免受水浸。

**活動保障。**針對舉辦的低空跳傘、垂直馬拉松、“雲中漫步”等活動，與公安、消防、醫療部門提前做好工作對接並準備應急預案，並打造一系列安全防護措施，營造嚴密、安心的體驗環境。

“金茂大廈的消防管理可以作為標杆去做全國推廣。”

——國務院安全督導組



上海金茂大廈



全方位安全管理保障  
首屆國家高樓跳傘表  
演順利舉辦



防恐防爆安全檢查



上海市第一支樓宇消防隊  
——金茂大廈基干消防隊

- ▶ **安全隱患管理：**制定《HSE隱患排查治理管理標準》，強化風險識別與隱患排查雙控機制建設，對各中心城市、商業寫字樓等定期開展安全排查、隱患整改工作，建立良好的安全生產作業秩序。
- ▶ **應急演練：**持續完善應急預案體系，制定針對疫情防控、火災、地震、電梯困人等突發意外情況的應急處置方案；定期進行安全檢查及應急演練，加強風險識別及應急處置能力。

**案例 金茂服務重慶中心城市開展火災應急演練**

2021年5月，金茂服務重慶中心城市以“金茂瓏悅地下商業車庫新能源汽車自燃”為情景開展火災撲救、人員疏散應急演練，模擬了金茂瓏悅商業車庫新能源車輛發生自燃時公司員工攜手業主及周邊商戶通力配合，及時撲滅大火并疏散人員的情景，共計200人參加，極大提升了應對突發狀況處置能力，保障業主、員工及周邊群眾安全。



設置臨時傷員收治點搶救受傷人員

- ▶ **常態化疫情防控：**積極響應中國金茂及各地政府防疫政策，把疫情防控工作作為當前工作的重中之重。成立疫情防控專項小組，制定防疫專項工作方案，嚴格執行防疫流程，從人員、環境、設備設施等方面細化各項防疫措施；開通公益諮詢電話，推出“抗擊疫情免費諮詢服務”，緩解客戶憂慮情緒，確保業主、商戶安全。



金茂服務廣州中心城市為核酸檢測的業主準備水、醫藥箱等物品

業主製作的感謝信

為業主進行體溫測量與手部消毒

為業主配送生活物資

- ▶ **安全理念宣傳：**定期組織開展火災撲救應急處置演練和消防疏散演練，包括應急疏散逃生、滅火器實操、燃氣泄漏、消火栓滅火應急撲救等；通過展板、宣傳臺、電視、微信等多種渠道宣傳安全知識，開展“安全生產公眾開放日”“業主開放日”等活動，為客戶詳細講解安全生產、日常防火等安全常識。



設置消防展板，宣傳消防知識



北京亞奧金茂悅舉辦“機房開放日”活動，幫助業主更好了解設備設施的運行及維護狀況

**「職業健康安全」**

公司將員工健康視為企業最大的財富，積極開展職業防護，持續改善員工工作環境，保障員工職業健康安全。近三年公司未發生一般及以上工傷事故。

**因工傷亡人數與耽誤工時情況**

	2019年	2020年	2021年
因工死亡人數（人）	0	0	0
因工亡故比率（%）	0	0	0
因工傷損失工作日數（天）	237	502	453

注：工傷損失工作日參照《企業職工傷亡事故分類標準》（GB 6441）、《事故傷害損失工作日標準》（GB/T 15499）的標準進行統計。

- ▶ **職業健康安全管理：**根據《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，內部制定《職業健康管理辦法》，不斷完善職業健康安全管理體系。
- ▶ **職業健康安全培訓：**定期組織員工安全生產專項培訓，提升員工職業健康意識；開展職業病防治專題檢查，確保勞動防護用品配置齊全、按要求落實職業病防護措施；組織員工集體學習八段錦，開展職業健康宣傳周活動、爭做職業健康達人活動，製作系列職業健康微視頻，營造職業健康安全氛圍。

**員工安全生產培訓情況**

	2019年	2020年	2021年
員工安全生產培訓數量（次）	3,630	3,840	4,060
員工安全生產培訓時長（時）	4,116	4,356	4,756



開展職業健康安全培訓

► **疫情防控**：嚴格控制人員流動，中高風險地區員工實行屬地報備、居家辦公；控制會議活動，倡導線上會議，盡量減少人員聚集；落實信息填報，實現100%疫情信息填報，並大力推進員工接種新冠疫苗；製作抗疫視頻，為員工加油打氣，共度疫情難關。



上崗前為員工檢測體溫



員工練習八段錦以強身健體



員工穿戴防護服保證安全



組織員工核酸檢測

## 聚力合作·攜手夥伴共贏

金茂服務秉承合作共贏理念，為供應商營造公平、公正、公開的經營環境，踐行陽光採購，持續將社會責任理念與要求融入供應鏈管理全過程，積極參與行業交流，攜手供應鏈夥伴共同實現可持續發展。

### 「供應鏈管理」

公司依據《中國金茂供應商及承包商管理細則》《中國金茂供應商及承包商管理指引》，誠信合規運營，與供應商建立長期、穩定的合作關係。

總部及下屬各單位供應商數量

本部職能	82	重慶中心城市公司	50	福州中心城市公司（籌）	36
北京中心城市公司	119	廣州中心城市公司	64	北京商寫管理中心	97
上海中心城市公司	148	南京中心城市公司	95	會所管理中心	31
長沙中心城市公司	78	青島中心城市公司	33	慧茂樓宇公司	40

► **供應商管理**：圍繞供方準入、供方分類、供方處罰等工作，初步建立“選用育留”的供應商體系。

供應商入庫	供應商分級	供應商評價	供應商選用
建立不同供應商入庫標準，由不同部門三人以上人員共同考察。	根據供應商履約情況分為優秀供應商、合格供應商、不合格供應商和黑名单供應商。	對不同業務類型供應商進行不同週期評價，使用部門評分+監管部門評分的方式實現供應商評價監督。	供應商入庫後須經過公司招標/比價/競爭性談判等程序最終選定。

▶ **陽光採購：**修訂《招採管理辦法》，不斷完善招採制度標準化體系，優化“陽光招採平臺”和“物資採購平臺”功能，確保採購系統陽光透明。與供應商簽訂《陽光招採協議》，強化供應商廉潔風險管控。在同等條件下，優先考慮綠色環保、節能降耗的產品。

▶ **供應商履責：**注重提升供應商社會責任履責水平，與供應商簽訂社會責任承諾書，建立供應商社會責任檔案，要求供應商遵守當地勞動法規；每年至少組織一次針對供應商、分包商的現場審核，評估其社會責任表現並跟進改善措施；若發現供應商、分包商存在使用童工、強迫勞動等違法現象，將立即終止與其合作。

2021年，公司開展供應商評估 **737** 個



為供應商員工發放慰問物資



為保潔人員開展設備操作培訓

### 「合作與交流」

公司始終秉承開放共享的理念，加強與政府、企業等的合作，實現互惠互利，助推行業升級。2021年，簽約嘉善經濟開發區、舟山東港、南京新堯等城市運營項目，助力城市升級；與中化藍天、中關村建設等開展戰略合作，優勢互補，推進多元發展布局。

### 案例 携手中化藍天探索創新物業管理模式

2021年7月，金茂服務與中化藍天簽署戰略合作協議，成立浙江中藍鑫茂園區管理有限公司，共同探索以化工安全為核心的物業管理服務商業模式，構建個性化園區服務場景，為先進製造業集群提供智慧化、人性化的物業管理服務。同時，利用互聯網、物聯網及AI等技術手段，打通各類管理、數據和平臺接口，提升園區管理效率，降低園區管理成本，不斷創新物業管理模式。



### 案例 與中關村科學城合作打造品質服務新標杆

2021年8月，金茂服務與北京中關村科學城建設股份有限公司（以下簡稱“中關村科學城”）簽訂股權合作協議，依托各自優勢，共同出資成立一家專業化物業服務平臺公司，致力於建立智能化、多元化、品質化的服務體系，打造品質服務新標杆。



# 以真心，致和諧萬家

金茂服務積極踐行央企責任與擔當，落實國家“六穩”“六保”決策部署，助力穩崗就業，並為員工搭建成長平臺，與員工共享發展價值；做强社群生態，提升人民幸福感，與社區共生、共榮、共享發展成果。

## 貢獻聯合國2030 可持續發展目標實現



## 人本價值·實現員工夢想

金茂服務視員工為最寶貴的財富，願意吸納最優秀、最有潛力的人才，並希望每一位員工得到良好發展。公司持續健全僱傭管理體系，深化民主管理機制，完善薪酬福利制度，助力員工實現職業夢想。

### 「員工權益」

公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國勞動法》等法律法規，積極提供就業崗位，規範員工招聘，優化薪酬福利，深化民主管理。

### 「員工招聘」

積極落實穩崗政策，2021年未發生主動裁員現象。在員工招聘中，不因宗教信仰、國籍、種族、膚色、性別和年齡等因素損害員工平等的就業機會，反對歧視，鼓勵和尊重人才多元化，打造和諧共融的工作環境。

在僱傭過程中，合法審查應聘者身份信息，杜絕僱傭童工和強制勞動，保障員工隱私等合法權益。在疫情防控期間，照常為居家隔離員工發放工資、繳納社會保險等。健全用工規範與準則，建立僱傭違規情況處理機制，定期組織用工自檢，一旦發生僱傭童工、強制勞動和騷擾虐待等違規情況，及時依法整改、追責和賠償。

2021年，員工總數**2,658**人，均為全職

全年未發生僱傭童工、強制勞動和騷擾虐待事件，未發生侵犯員工權益事件

2021年員工僱傭情況

員工僱傭情況		2021年	員工僱傭情況		2021年
員工總人數 (人)		2,658	按地區劃分	本部職能 (人)	141
按性別劃分	女性 (人)	981		北京中心城市公司 (人)	282
	男性 (人)	1,677		上海中心城市公司 (人)	324
按年齡劃分	30歲及以下 (人)	698		長沙中心城市公司 (人)	281
	31歲-50歲 (人)	1,819		重慶中心城市公司 (人)	127
	51歲及以上 (人)	141		廣州中心城市公司 (人)	175
按學歷劃分	研究生及以上 (人)	82		南京中心城市公司 (人)	322
	本科 (人)	868		青島中心城市公司 (人)	195
	專科及以下 (人)	1,708		福州中心城市公司 (籌) (人)	101
其他數據	員工勞動合同簽訂率 (%)	100%		金茂(上海)物業管理有限公司 (人)	226
	員工社保覆蓋率 (%)	100%		北京商寫管理中心 (人)	317
	招聘新員工人數 (人)	1,032		會所管理中心 (人)	12
	女性管理者比例 (%)	27.8%		創茂科技公司 (人)	16
	少數民族員工比例 (%)	3.4%		慧茂樓宇公司 (人)	98
				茂同公司 (人)	41

## 員工流失情況

員工流失情況	2021年	地區結構	
員工流失比率 (%)	25.04%	北京中心城市公司 (%)	24.32%
性別結構		上海中心城市公司 (%)	25.38%
男性員工流失比率 (%)	24.75%	長沙中心城市公司 (%)	26.42%
女性員工流失比率 (%)	25.55%	重慶中心城市公司 (%)	30.77%
年齡結構		廣州中心城市公司 (%)	44.87%
30歲及以下流失比率 (%)	28.34%	南京中心城市公司 (%)	28.11%
31歲-50歲流失比率 (%)	24.82%	青島中心城市公司 (%)	20.00%
51歲及以上流失比率 (%)	4.29%	福州中心城市公司 (籌) (%)	33.78%
學歷結構		金茂(上海)物業管理有限公司 (%)	13.78%
研究生及以上流失比率 (%)	24.75%	北京商寫管理中心 (%)	11.63%
本科流失比率 (%)	25.00%	會所管理中心 (%)	33.33%
專科及以下流失比率 (%)	25.08%	慧茂樓宇公司 (%)	18.75%

### 「薪酬福利」

持續健全薪酬福利體系，根據市場慣例和雇員表現定期進行調整。針對不同層級雇員採取適宜的激勵計劃，建立中長期激勵、重點項目獎勵等機制。依法製定標準工時製，提供五險一金和節假日等福利，為女性員工提供哺育假、產假等假期。

### 「民主管理」

持續深化民主管理機制，落實《加強群眾工作管理辦法》，保障員工知情權、參與權、表達權和監督權。深入推進工會勞動保護監督機制，實時跟蹤職業健康安全、薪酬福利待遇、員工公平晉升等工作，定期開展監督檢查、滿意度調查和意見征集。



金茂服務工會第三次會員代表大會

## 「員工培訓與發展」

公司高度重視人才的培養和發展，擁有完整的人才培養體系，滿足不同業務領域、不同發展時期、不同崗位特性的人才發展需求。

### 員工培訓

針對關鍵崗位人員、骨幹員工、青年人才、新經理、新員工等設定不同培訓計劃和目標。建立涵蓋戰略性人才培養項目、經營類人才開發項目、服務類專項訓練項目、融入類主題培訓項目、協同類專業培訓項目的培養體系，提供業務大講堂、項目實地考查、手機課堂等提升專業能力和綜合知識方面的課程和活動。

開展研究生和特定職業的校企聯合培養計劃，通過輪崗和導師制等加強對內部員工的培養，基於業績、價值觀、知識、技能4個維度開展領導力提升培訓。

2021年，各類培訓累計投入**87.64**萬元，共**2,635**人次參加，員工培訓覆蓋率**100%**

### 員工發展

員工培訓情況		2021年
員工培訓總時長（時）		41,028
人均培訓時長（時）		15.43
按性別劃分	女性員工受訓時數（時）	15,136
	女性員工受訓百分比（%）	100%
	男性員工受訓時數（時）	25,892
	男性員工受訓百分比（%）	100%
按雇員類別劃分	高層員工受訓時數（時）	530
	高層員工受訓百分比（%）	100%
	中層員工受訓時數（時）	2,070
	中層員工受訓百分比（%）	100%
	普通員工受訓時數（時）	38,428
	普通員工受訓百分比（%）	100%

公司根據業務需要和發展要求，將員工隊伍分為管理序列（M）、專業序列（T）、基礎物管技能序列（S）、增值業務序列（A）和投拓業務序列（C），建設適合多業態的人員Y字形發展通道。公司幫助員工建立個人發展計劃，定期開展績效考核和評估，將員工表現及貢獻度與晉升掛鉤，致力於打造公平、公開和公正的員工發展通道。

## 「員工關愛」

公司積極開展員工關懷活動，幫助員工平衡工作與生活，致力為員工創造健康快樂的工作環境，讓員工感受到家一般的溫馨。

### 工作與生活平衡

組織開展員工生日和節日慶祝活動、文體活動和拓展活動，幫助員工在工作與生活之間達到平衡狀態。

### 案例 “春耕健步行” 員工拓展活動

2021年，金茂服務重慶中心城市組織“春耕健步行”員工拓展等活動20余次，正式成立“悅享”籃球團、“悅享”羽毛球團、“悅享”乒乓球團、“悅享”跑團，增進員工身心健康。



“春耕健步行”員工拓展



“悅享”社團授旗儀式



羽毛球興趣小組活動



籃球興趣小組活動

### 員工關懷

秉持“以人為本”的理念，持續健全員工關懷管理體系，努力提升員工幸福感和歸屬感。

- ▶ **健康關懷：**為員工提供勞保用品和高溫補貼等福利，為女性員工提供專項健康體檢服務，保障員工職業健康安全。
- ▶ **生活關懷：**定期開展抗疫和鄉村振興一線員工慰問活動，給予低收入家庭員工、自身或家人患病的員工慰問金，幫助有困難的員工渡過難關。



► **節日關懷：**組織員工節日和生日慶祝活動，為員工贈送節日禮物，悉心營造溫暖的工作氛圍。



組織婦女節關懷活動

組織員工生日會活動

## 和悅共融·真情奉獻社區

金茂服務始終秉承“實現未來人居和城市夢想”的企業願景，積極參與社區建設，匠築未來社區典範；專注公益慈善事業，促進社會和諧發展，助力提升人民生活幸福感和獲得感。

### 「社區參與」

公司專注高端社區服務，以“小區和諧發展、人民安居樂業、社企共駐共建”為目標，構建管理有序、服務完善、治安良好、環境優美、文明祥和的社區環境。積極動員社區居民參與豐富多彩的社群活動，營造幸福、溫暖、和諧的社區環境。

#### 案例 “熱飲接力·讓愛傳遞”活動

2021年，金茂服務廣渠金茂府項目與當地社區居委會在園區門口設立熱飲補給站，每周一為快遞、外賣小哥、環衛工人等勞動人民群眾提供熱飲，收到一致感謝。



愛心熱飲補給站



積極防汛，護送業主回家



小金鄰藝術團“童心向黨”建黨100周年慶典獻禮活動



組織孩子們參觀景泰藍博物館

#### 案例 支持友鄰小區撲滅火災

2021年5月9日，位於重慶金茂瓏悅南區物業服務中心對面的一老舊小區突發火災，重慶金茂瓏悅項目秩序部第一時間組織應急小組主動參與滅火，在消防救援隊趕來之前，僅用5分鐘有效控制住火勢，得到社會各界充分認可，重慶日報將此作為消防救災的典範進行宣傳和報道。

### 「疫情防控」

2021年，疫情防控進入常態化階段。金茂服務積極配合當地政府部門，協助社區工作者和醫護人員落實核酸檢測和居民物資保障，助力疫情防控工作。

#### 案例 積極助力當地政府抗疫工作

2021年7月：助力南京抗疫。金茂服務積極響應政府號召，第一時間召開疫情防控工作小組會議，制定工作方案和應急預案，堅決執行疫情監測預警機制，實施動態防疫信息報送，並按照當地政府、衛健委及防疫部門的統一指揮部署，積極有序地開展各項疫情防控與控制。金茂服務心繫人民群眾，組織員工將居民外賣、快遞逐一配送上門，得到業主一致好評。

2021年9月：助力廣東抗疫。金茂服務共出動人力600余人次，配合當地政府部門開展全員核酸檢測，黃閣鎮政府鳳凰社區向金茂服務送來錦旗，對疫情防控工作做出的貢獻表示感謝。

2021年11月：助力重慶抗疫。金茂服務聞疫而動，立即進入戰“疫”狀態，迅速集結志願者隊伍前往支援人力緊缺的社區，全力配合醫護人員和社區工作人員，並根據時間合理安排業主檢測流程，全面配合政府社區進行核酸檢測工作，獲得社會各界一致好評。

### 「公益慈善」

公司持續助力鄉村振興，積極組織業主參與關愛和支持兒童健康成長等公益慈善活動，致力於發展公益品牌，促進公司與環境、社會的協調與和諧共生。

#### 案例 鄉村振興“圓夢行動”活動

2021年，金茂服務持續通過消費幫扶和教育幫扶方式助力鄉村振興。組織員工開展“圓夢行動”，幫助內蒙古阿魯科爾沁旗、林西縣等地銷售農產品49萬余元；捐款3萬余元資助偏遠山區學生完成學業；組織員工為教育資源匱乏地區學齡兒童捐獻200余冊圖書，為鄉村振興貢獻金茂服務力量。



員工捐贈圖書交接與登記

#### 案例 “益”起築夢，讓愛延續——為大柴旦兒童捐贈圖書活動

2021年9月，金茂服務響應國家鄉村振興號召，助推中國金茂扶貧愛心計劃，參與“‘益’起築夢，為大柴旦捐書”活動，組織全國43個項目，211位業主及員工，共計捐贈4,780本圖書，為偏遠的青海大柴旦地區兒童築起承載愛與希望的知識橋梁。



為大柴旦兒童捐贈圖書活動現場

### 【特別策劃】金彩·聚焦

#### 為湘西留守兒童送去金茂服務溫暖

兒童是祖國的花朵和未來的希望，關愛鄉村留守兒童成長對於實現鄉村振興和國家未來發展至關重要。金茂服務積極踐行企業社會責任，多年來聯合森林天使NGO公益組織開展關愛湘西留守兒童活動，並動員全體員工和廣大業主積極參與，為遠方的孩子們送去愛與希望。

#### 現場活動一：捐贈小禮物，認領大心願

2021年5月，我們攜手森林天使公益組織，帶上北京、上海、長沙、蘇州、鄭州5座城市的業主捐贈的1,146份愛心玩具踏上關愛湘西留守兒童之旅。



愛心傳遞——捐贈小禮物

在金茂服務的公益倡導下，26名業主一對一認領孩子們的美好心願，為留守兒童的夢想插上希望的翅膀，孩子們將對未來的美好憧憬描繪出來，回贈給遠方的叔叔阿姨們，向他們表示感謝和努力的決心。



愛心傳遞——湘西留守孩子們的心願與夢想

### 現場活動二：趣味實驗課，探索新奧秘

我們持續開展教育幫扶活動，匯聚全體員工和廣大業主的善意與能量，“茂lin裏”社群運營工作組為大山深處的孩子們帶去趣味化學實驗課，幫助他們開啓科學世界探索之門，為他們插上學習科學文化知識，走出大山的翅膀。



愛心助學——趣味化學實驗課

### 現場活動三：集體過生日，許願新明天

我們為學校近千名學生集體過生日，為他們在溫暖的燭光中許下美好的生日願望，讓遠離父母的孩子們感受到關愛和幸福。



愛心祝福——燭光中許下的美好願望

### 現場活動四：行小小善舉，顯大愛永存

金茂服務志願者深入探訪留守兒童生活環境，並留宿公益組織資助的家庭，幫助留守兒童和老人烹製晚餐和布置房間，為他們帶來心靈上的慰藉。



愛心溫暖——慰問留守兒童和老人

## 展望2022

2022年是“十四五”規劃承上啓下的重要一年，金茂服務積極響應加快生活性服務業品質化發展和構建基層社會治理新格局的規劃和目標，堅持“以恒心、致恒長”的初心與使命，以更優質的高端服務和卓越業績回報社會各界，持續推進公司與環境、社會可持續發展。

### 經濟責任

我們始終秉持長遠、全局的經營理念，着眼於長遠目標和全局規劃，持續推進精簡管理和科技賦能，拓展社區增值服務、城市運營服務，鞏固和提升品牌影響力，進一步提高市場占有率，保持經營利潤持續向好提升。

### 客戶責任

我們堅持長期、多元的服務賦能，持續拓展全生命周期服務價值鏈，以客戶為中心，提供超出客戶期望的品質生活解決方案。通過萬物互聯管設備、移動互聯管服務，持續提升管理服務效率和用戶數字化體驗，激活多元化社群矩陣，構建社區乃至城市生活美好秀場。

### 環境責任

我們全面落實生態環境保護，應用先進環保技術節能減排，加強能源綜合治理，提高資源使用效率，減少廢棄物排放，持續推進綠色辦公、綠色運營，積極應對全球氣候變化等國際議題。

### 夥伴責任

我們持續深化監督機制，堅持誠信合作、陽光採購和反腐敗，積極踐行責任投資和責任供應鏈，探索戰略合作機制，深化合作共贏關係，促進公平競爭和推動行業發展。

### 員工責任

我們持續健全可靠、穩定的組織機制，完善和規範員工管理體系，保障平等就業機會，保護員工合法權益，提供具有市場競爭力的薪資福利，深化民主溝通機制，完善員工培訓體系，拓展人才發展通道，加強人才梯隊建設，為業務拓展及升級儲備充分的力量。

### 社會責任

我們始終踐行央企責任與擔當，積極開展抗疫救災，呵護人民群眾生命安全，奉獻公益慈善事業，幫助扶持弱勢群體，支持社區發展，助力鄉村振興，與社會公眾共同描繪美好生活藍圖。

## 附錄

### 指標索引

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
A. 環境		
層面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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P25, P27-P28
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	P27
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）。	P27
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）。	P28
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）。	P28
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。	P25, P27-P28
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。	P28

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
<b>A. 環境</b>		
層面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。	P25–P26
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)。	P26
A2.2	總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	P26
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。	P25–P26
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。	P26
A2.5	製成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位占量。	P28
層面A3: 環境及天然資源	一般披露: 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P25
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。	P25
層面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。	P27

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
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。	P27
<b>B. 社會</b>		
<b>僱傭與勞工實踐</b>		
層面B1: 僱傭	一般披露: 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P39–P40
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。	P39
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P40
層面B2: 健康與安全	一般披露: 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P32–P33
B2.1	過去三年 (包括匯報年度) 每年因工亡故的人數及比率。	P32
B2.2	因工傷損失工作日數。	P32
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。	P32–P33
層面B3: 發展及培訓	一般披露: 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	P41

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	P41
B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	P41
層面B4：勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P39
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P39
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P39
<b>運營慣例</b>		
層面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。	P34-P36
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	P34
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。	P34-P35
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。	P34-P35
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環境產品服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P34

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
層面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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P13-P20
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，已解釋
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P20
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P8
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用，已解釋
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。	P20
層面B7：反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P8
B7.1	于匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P8
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P8
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P8

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
社區		
層面B8：社區投資	一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P43-P48
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）。	P43-P48
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P43-P48

## 意見反饋

尊敬的讀者，非常感謝您閱讀《金茂服務2021年ESG報告》。為持續改進金茂服務ESG報告編制工作，我們希望得到您的意見和建議。請您協助回答反饋意見表中的問題，通過郵寄或電子郵件反饋給我們。我們歡迎並由衷感謝您提出寶貴意見！

1. 您對本報告的總體評價。

非常好     好     一般     較差     差

2. 您認為報告是否易讀？

非常易讀     易讀     一般     較不易讀     不易讀

3. 您認為報告結構是否合理？

非常合理     合理     一般     較不合理     不合理

4. 您所關注信息在報告中披露程度如何？

很全面     比較全面     有所涉及     涉及很少     未涉及

5. 您還有哪些關注的信息未反映在報告中？

---



---

6. 您對公司社會責任工作推進或ESG報告的建議。

---



---

聯繫我們：

金茂物業服務發展股份有限公司

地址：北京市豐臺區西鐵營中路2號院佑安國際大廈6層

網址：<https://www.jinmaowy.com>

電話：010-56973014

郵箱：[ir\\_jmservices@sinochem.com](mailto:ir_jmservices@sinochem.com)



金茂服務官方微信

**金茂物業服務發展股份有限公司**  
Jinmao Property Services Co., Limited