

金融街物業股份有限公司

FINANCIAL STREET PROPERTY CO., LIMITED

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：1502

2022 環境、社會及 管治報告



目錄

關於本報告	2
關於金融街物業	4
董事會聲明	7
可持續發展管治與重點議題識別	9
服務為本 夯實服務品質	14
推行標準管理	14
強化品牌形象	16
瞭解客戶訴求	17
落實安全生產	18
優化客戶體驗	22
合規治理 築牢發展根基	23
重視廉政監管	23
完善供應體系	28
保護信息安全	31
維護知識產權	35
關愛員工 構建和諧關係	36
建全人才管理	39
提升綜合能力	41
保障員工權益	53
綠色先行 踐行綠色發展	59
關注氣候變化	59
落實節能減排	63
踐行垃圾分類	70
心繫社會 彰顯企業擔當	72
落實疫情防控	72
熱心社會公益	75
附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引	82

關於本報告

報告簡介

本報告為金融街物業股份有限公司(以下簡稱「**金融街物業**」、「**本公司**」、「**公司**」或「**我們**」)發佈的第三份《環境、社會及管治報告》(以下簡稱「**ESG報告**」),旨在以透明公開的方式披露本公司過去一年的可持續發展表現,以回應各利益相關方對於本公司可持續發展的關注與期望。本報告應與2022年公司年報中的《企業管治報告》章節一併閱讀,以幫助讀者更全面地瞭解本公司ESG表現。

報告範圍

本報告的報告期間為2022年1月1日至2022年12月31日(以下簡稱「**本年度**」),為增強報告的可比性和完整性,部分內容向前、後適度延伸。如無另行說明,本報告範圍與本公司2022年度報告一致。

報告標準

本報告遵循香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「**香港聯交所**」)主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告》(以下簡稱「**ESG報告指引**」)編製,嚴格履行「不披露就解釋」條文的披露責任,並基於本公司的業務性質披露關鍵績效指標。本報告於附錄呈列《ESG報告指引》內容索引,以便讀者概覽本公司ESG績效。

報告原則

匯報原則	定義	本公司的回應
重要性	當董事會釐定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時,發行人就應作出匯報。	本報告通過與利益相關方進行持續溝通並結合自身業務性質和運營方式來識別重大的可持續發展議題,並對不同的重要性議題進行排序。

關於本報告(續)

匯報原則	定義	本公司的回應
量化	有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量，發行人應訂下減少個別影響的目標(可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明)。這樣，環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化資料應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。	本報告在可行情況下，對環境和社會關鍵績效指標進行量化披露，並做好相關附註，以便讀者更好地理解我們的實踐成果。
平衡	環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。	本報告以客觀事實為基礎，詳實闡述業務中有重大影響的可持續發展事宜，並披露相關表現。
一致性	發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可做有意義的比較。	報告的披露範圍與披露方法每年將大體保持一致，以便讀者對相關績效數據進行比較。

信息來源

本報告披露信息來自金融街物業正式文件、統計數據或公開資料，並經內部監督機制及檢視程序審定。董事會對報告內容的充分性和適當性負責，確保其不存在虛假記錄、誤導性陳述或重大遺漏。

發佈方式

本報告以中、英文兩種文字進行編製，以電子形式發佈，並已上載至金融街物業官方網站www.jrjlife.com和香港聯交所網站www.hkexnews.hk。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版為準。

確認及批准

本報告於2023年3月23日獲董事會審議通過。

關於金融街物業

企業概況

金融街物業股份有限公司(股票代碼：1502.HK)創立於1994年5月，是全國領先的為商務物業提供綜合物業管理服務的供應商之一，專注於中高端物業服務。公司提供物業管理服務已逾28年，管理項目延伸至華北、西南、華東、華南、東北及華中六大區域，涵蓋了多種業態類型，並通過一站式服務平台為業主及住戶提供定製化的優質服務，提升客戶居作空間的品質和滿意度。

業務模式

公司將自身戰略定位聚焦於高端商務物業運營方向，秉承「服務精英，福澤大眾」的企業使命，為客戶提供優質、專業的物業服務。憑藉我們提供物業管理及相關服務的豐富經驗，我們已將北京金融街區域的物業管理模式複製並推廣至全國重點地區的其他金融、商務街區。我們的業務區域遍及華北、華東、華南、西南、東北及華中等六個地區的十六個省市，業務類型包含物業管理、酒店經營、社區養老、房產經紀、餐飲服務等。公司現已發展成為具有一流管理理念、專業化信息管理平台、綠色能源管理和以中高端商務物業服務為核心競爭力的物業服務企業。

業務風險

本公司主要在中國大陸開展物業管理服務業務，物業管理行業與中國宏觀經濟發展、房地產行業密切相關。未來公司亦可能受到前述外部因素的不確定性影響。2022年度內，未發生對公司有影響的重大風險事件。



關於金融街物業(續)

企業榮譽

自創立以來，公司結合自身物業管理經驗，深入分析業主的內在需求，為廣大客戶量身打造全生命週期的產品及服務，提供更加便捷的生活方式。2022年本公司榮獲多項來自政府機構、行業協會等頒發的榮譽和獎項。

獎項名稱	頒發機構
2022中國物業服務百強企業	北京中指信息技術研究院
2022中國辦公物業管理優秀企業	北京中指信息技術研究院
2022中國物業服務百強服務質量領先企業	北京中指信息技術研究院
2022中國特色物業服務領先企業 — 商務物業服務	北京中指信息技術研究院
2022中國物業服務行業示範基地 — 金色漫香郡	北京中指信息技術研究院
2022中國物業服務行業示範基地 — 融湖景苑	北京中指信息技術研究院
2022中國物業服務專業化運營領先品牌企業	北京中指信息技術研究院
2022中國物業服務特色品牌企業 — 商務物業管理	北京中指信息技術研究院
2022中國寫字樓物業服務優秀品牌	北京中指信息技術研究院
2022物業上市公司領先企業發展潛力TOP5	克而瑞物管、上海易居房地產研究院
2021年綠色創建活動推進單位(三星) — 金融街物業	北京社會企業質量協會、北京環境科學學會
2021年綠色創建活動推進單位(三星) — 通泰大廈	北京社會企業質量協會、北京環境科學學會
2021年綠色創建活動推進單位(三星) — 金嘉大廈	北京社會企業質量協會、北京環境科學學會
第三十六屆北京市企業管理現代化創新成果一等	北京市企業管理現代化創新成果審定委員會

關於金融街物業(續)

獎項名稱	頒發機構
2022年度北京市企業文化優秀成果二等	北京市企業管理現代化創新成果審定委員會
2022年度上海市物業管理優秀示範項目 — 海倫中心	上海市物業行業管理協會

董事會聲明

董事會在此欣然提呈本公司2022年度《環境、社會及管治報告》，就本公司於2022年1月1日至2022年12月31日期間關於ESG事宜的相關理念及踐行成果進行匯報。本報告基於重要性、量化、平衡、一致性等匯報原則進行編製。

黨的二十大報告指出，「必須完整、準確、全面貫徹新發展理念」、「要加快構建新發展格局，著力推動高質量發展」，為我們面對百年未有之大變局帶來的諸多挑戰和在高度不確定的環境中破解發展難題、增強發展動力、厚植發展優勢指明了方向，提供了根本遵循。在實現高質量發展的具體舉措上，黨的二十大報告提出，「推動經濟社會發展綠色化、低碳化是實現高質量發展的關鍵環節」，這是基於加快發展方式綠色轉型的戰略部署以及建設人與自然和諧共生的中國式現代化本質要求作出的重大判斷。ESG在中國將被更加重視，並逐漸成為衡量現代化企業高質量、可持續發展的重要參照標準。

在此背景下，金融街物業進一步認知到ESG的重要性，並持續採取多項具體措施，進一步推動企業可持續發展：

在可持續發展管治方面，董事會成員持續與利益相關者溝通，時刻把握ESG重要議題動向，盡最大努力達成利益相關者的期望，重視員工身心健康、員工權益、信息安全保護等重要議題；制定ESG戰略目標，加強對ESG事宜的監管，參與重要性議題討論、評估、分析，統籌資源配置等，真正將ESG工作落到實處；每年度進行整體風險的識別和分析，並制定相應措施。

在提升服務水平方面，公司不斷加強標準化、專業化、智能化建設；在搭建品牌使用管理體系的同時優化品牌宣傳理念；重視客戶投訴處理，提高業主滿意度水平，2022年整體滿意度得分增長至91.6，達到行業滿意度標桿水平，並連續6年獲得「中國物業服務百強服務質量領先企業」等獎項；在疫情防控方面勇毅擔當，在安全檢查方面腳踏實地，全力守護業主的健康安全。

在廉潔建設方面，公司嚴格遵守相關法律法規，保障舉報言路暢通，積極進行清廉教育宣傳，組織反貪污培訓，強化全員教育和監督，有效防範管理相關風險；在合規性方面，強化專項審計工作，注重知識產權保護；進一步優化了供應鏈管理體系以及供應商廉潔管理。2022年度公司及公司員工未發生因貪污導致的訴訟案件。

董事會聲明(續)

在員工權益保障方面，公司嚴格遵守各項員工權益類法律法規，保障員工的基本權益；平等僱傭，關愛員工，為員工提供有競爭力的薪酬和福利，以及良好的學習平台和發展晉升機制，借助多樣化、定製化的培訓課程，助力員工更好地提升自身能力，實現自身價值。

在綠色節能方面，我們關注人與自然和諧發展，致力於提供高品質的服務。公司積極響應北京市西城區發改委的「全國節能宣傳週」活動，助力實現碳達峰、碳中和，結合行業相關法規和企業實際情況制定節能降耗目標，積極採取多項節能舉措，順利通過北京市西城區發改委的年度節能考核以及節能監察核查。同時，公司不斷優化能源管理機制，通過能源管理體系認證；大力推動節能減排，多項排放指標較2021年有進一步優化；針對氣候變化帶來的風險，制定風險識別評估表，並做好積極的防範和應對措施。

在承擔社會責任方面，公司積極響應黨和國家號召，參與疫情防控，成立專門的疫情防控領導小組，從董事會到管理層，再到各職能部門及項目基層，結合實際情況，及時調整防控機制，維護所服務項目的安全與秩序；公司為群眾辦實事，關愛弱勢群體，宣傳正能量事蹟；此外，公司組織並參加社會公益活動，採買扶貧產品，參與獻血、獻愛心活動。

在全球性危機的嚴峻挑戰下，ESG理念已經在國際國內社會逐漸形成共識，ESG生態及整體環境得到改善。展望未來，金融街物業將不忘初心、砥礪前行，繼續發揚開拓創新、銳意進取的精神，積極探索、主動作為，共促新時期可持續發展，為客戶提供幸福美好的居作空間。

可持續發展管治與重點議題識別

金融街物業秉承「服務精英，福澤大眾」的企業使命，為客戶提供優質、專業的物業服務。我們亦積極對標聯合國可持續發展目標，響應黨和國家政策號召，貫徹落實二十大關於「推動綠色發展，促進人與自然和諧共生」的理念，踐行節能減排、綠色環保、可持續發展路徑，探索綠色低碳的生產方式和生活方式，順應時代發展潮流，在為股東創造長期價值的同時，維護促進人類和自然資源的持續穩定發展，並將這一理念深刻融入到我們的商業理念之中，以期更好地實現美好生活的奮鬥目標。

為全面落實ESG相關工作，我們成立了由董事會領導、管理層負責、跨部門配合以及上下聯動的ESG管理體系，以確保各項業務涉及的環境、社會相關風險得到積極識別和妥善管理，ESG理念和相關策略被充分貫徹。董事會負責公司ESG戰略和目標的制定；管理層擔任ESG領導小組，負責部署ESG戰略及目標的具體實施；總部多個部門組成ESG工作組，在各自工作領域負責具體ESG工作的開展；各附屬公司及分支機構在ESG工作組的指導下，在當地開展ESG的相關工作。



圖：金融街物業ESG管治架構

可持續發展管治與重點議題識別 (續)

利益相關方與溝通方式

結合公司實際業務及運營管理特點，我們在2021年ESG報告的基礎上，對環境、社會與管治的利益相關方進行了更加詳細的識別，主要包括政府及監管機構、股東及投資者、客戶和業主、員工(包括基層、中層員工與高級管理人員)、供應商與合作夥伴、媒體與非政府組織、社區等。我們認為，加強與各利益相關方的溝通，瞭解他們的期望和訴求，能為ESG管治和公司長遠發展奠定基礎。我們對不同的利益相關方，建立有針對性、多樣化的溝通渠道，下表呈列各利益相關方重點關注的議題以及主要溝通方式：

表：利益相關方關注議題與主要溝通方式

主要利益相關方	重點關注的ESG議題	主要溝通方式和渠道
政府及監管機構	排放物、僱傭、員工權益、供應鏈管理、產品責任、反貪污、社區投資	政策諮詢、工作匯報、信息披露常規檢查、監管機構會議
股東及投資者	僱傭、產品責任、反貪污	日常接待、股東大會、信息披露、投資者熱線及郵箱、官方網站
客戶／業主	信息安全保護、產品責任、健康與安全	服務熱線、官方網站、滿意度調查、信息披露、社區活動
員工(基層與中層員工)	僱傭、員工權益、健康與安全、發展與培訓、勞工準則	員工代表大會、工會、信訪、直接交流
員工(高級管理人員)	員工權益、供應鏈管理、產品責任、業務合規、反貪污	訪談、問卷、直接交流
供應商／合作夥伴	資源使用、供應鏈管理、信息安全保護、反貪污	公開招標程序、合同談判、日常業務交流等
媒體與非政府組織	排放物、資源使用、環境及天然資源、氣候變化、僱傭、供應鏈管理、產品責任	社交媒體、官方網站、新聞發佈會、交流會議

可持續發展管治與重點議題識別 (續)

主要利益相關方	重點關注的ESG議題	主要溝通方式和渠道
社區	排放物、資源使用、環境及天然資源、社區投資	社區教育與宣傳、座談與交流、公益活動、社區活動
行業協會	僱傭、產品責任、反貪污、供應鏈管理、氣候變化	定期交流會、信息披露及社交媒體

ESG重要性議題識別與分析

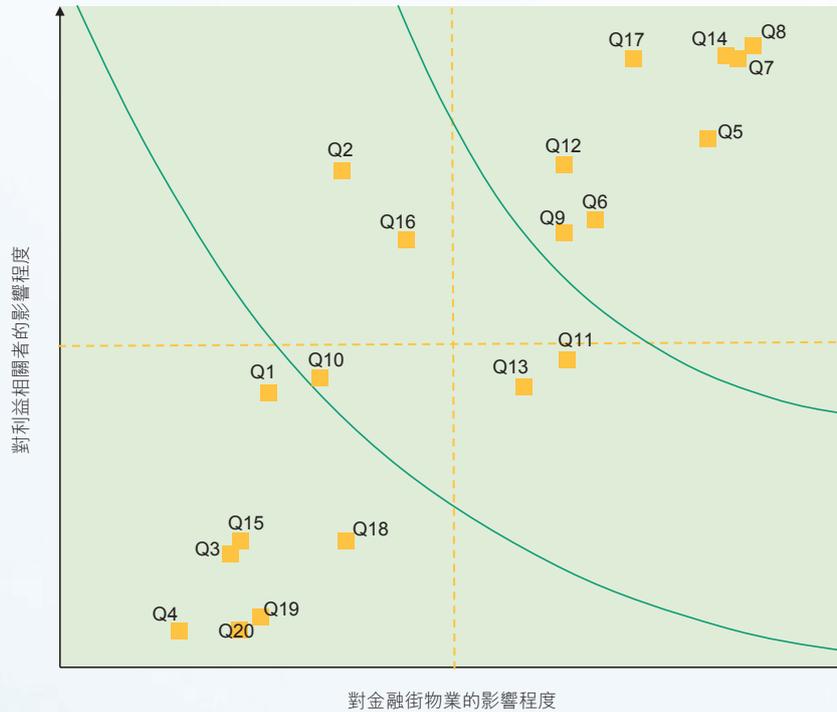
為進一步評估利益相關方對本公司環境、社會及管治相關議題的關注程度及期望，明確ESG實踐的重點領域，我們通過ESG議題識別、利益相關方調研、議題重要性分析、管理層反饋確認等步驟對2022年的ESG重要性議題進行識別、分析和評估，在2021年的議題基礎上進一步完善了議題內容，較2021年報告額外增加了4項議題。



圖：ESG 議題重要性評估流程

可持續發展管治與重點議題識別 (續)

按照以上流程開展重要性評估工作，通過分析利益相關方的調研問卷結果，我們繪製出20個ESG議題的重要性矩陣。



圖：2022年度金融街物業ESG重要性議題分析矩陣

註：

表中Q1：排放物；Q2：資源使用；Q3：環境及天然資源；Q4：氣候變化；Q5：員工僱傭；Q6：員工職業發展；Q7：員工身心健康；Q8：員工權益；Q9：供應鏈管理；Q10：社區活動及社區文化；Q11：客戶／業主健康安全；Q12：產品及服務質量；Q13：知識產權保護；Q14：信息安全保護；Q15：社區投資；Q16：業務合規及標準化；Q17：反貪污及反洗錢；Q18：董事會監管；Q19：風險識別；Q20：定期溝通。

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

可持續發展管治與重點議題識別 (續)

風險管理和內部控制

按照《中央企業全面風險指引》的要求，結合《GB/T 24353-2009風險管理 — 原則和實施指南》，公司制定了《全面風險管理手冊》，明確了風險管理組織體系、職責分工，構建風險管理「三道防線」。2022年，金融街物業對《全面風險管理手冊》進行了修訂，突出了全面風險管理所需覆蓋的企業內控評價與香港聯交所上市公司管治規則的監管政策變化，同時根據企業的實際情況，對風險管理組織體系和職責分工進行了梳理和更新，構建風險管理運行中具有實踐意義的「三道防線」。

修訂後的《全面風險管理手冊》圍繞風險的辨識、評估、應對及改進等環節對企業風險予以全面覆蓋，以信息為抓手，強調風險管理與業務運行的融合協同。通過一系列的控制活動，以期能夠在可控的範圍內降低風險。



圖：風險管理流程

依據《全面風險管理手冊》，風險類別包括五大類：戰略風險、財務風險、市場風險、運營風險、法律風險，公司針對以上風險開展日常運營管理的風險辨識與評估，形成風險數據庫。對於重大風險，公司每年定期從風險發生可能性及影響程度兩個維度開展年度重大風險識別與評估。對於日常風險，公司每月度進行辨識、評估和提示預警，及時就日常業務及管理信息進行收集、分析、整理報送以及提供處置建議，並對處置情況在次輪辨識中確認是否整改閉環，對仍存在指標影響的要素發送風險提示，視為督辦事項，納入全年考核管理。

服務為本 夯實服務品質

推行標準管理

2022年，金融街物業持續推動標準化建設，在「一個平台+三個體系」標準化模型和三級制度體系的基礎上，額外新增設「能源管理體系、信息安全管理體系、物業服務星級評定、企業誠信管理體系、商品售後服務評價體系、社會責任管理體系」六個標準化管理認證工作的策劃、實施與持續改進，進一步夯實及提升了公司的項目管理水平及市場競爭力。

金融街物業深耕商務辦公物業服務領域近三十載，創建了「貫標、創優、信息化」三位一體的管理模式，遵循《物業管理條例》等法規，公司搭建了覆蓋三個層次的制度文件體系。一級文件是《質量、環境、職業健康安全管理手冊》、《能源管理手冊》及《信息安全管理體系手冊》，是確保公司服務標準普適性、一致性的綱領性文件；二級文件主要是程序文件，根據公司《質量、環境、職業健康安全管理手冊》等綱領要點，規定了公司標準化管理體系所必須遵循的運作要素和邏輯過程；三級文件是公司級的制度文件《物業服務作業指導書》，是公司各服務中心物業服務的操作型文件，闡述和規定了各專業實操所遵循的準則與方法。



圖：公司標準化制度體系

服務為本 夯實服務品質(續)

為確保所管理項目實現標準化、規範化、專業化、系統化運營，公司建立了標準化作業指導體系，以物業管理服務過程要素的識別為切入點，以兌現物業服務標準並履行社會責任為焦點，搭建了「一個平台+三個體系」標準化模型，形成受控文件應用於項目的管理與服務體系。目前，公司已取得多項包含ISO9001、ISO14001及ISO45001在內的標準化體系認證。



圖：「一個平台+三個體系」標準化模型

服務為本 夯實服務品質(續)

➤ 構建餐飲業態管理體系

針對餐飲業態特定領域，公司通過梳理餐飲板塊業務的標準化流程，圍繞社會、環境、企業管理三個維度，延續公司整體管理方向與重點，制定了針對餐飲店面管理的五大管理體系，通過強化品質管理提高企業效益，增強客戶信心，進一步擴大了市場佔比率。



圖：餐飲服務管理體系

強化品牌形象

公司完善企業形象識別系統，樹立專業化的企業形象，在實際應用中更新企業標誌，突出「金融街」品牌形象，形成企業形象視覺識別的基礎系統，通過企業識別系統的標準化建立，給客戶以統一性、組織性、系統性的深刻印象，從而傳達企業理念，樹立企業品牌形象。

在品牌推廣方面，公司建設和運營網站及微信服務平台，通過網絡渠道推廣、宣傳公司品牌，定期推送發佈信息，迎合移動互聯時代客戶的溝通習慣，借助新媒體，拓寬品牌傳播渠道，使品牌知名度得到全面的提升。同時，升級改造企業官網，結合企業VI形象，融入國際化商務設計風格，優化網站結構，展現商務物業服務新特色。

服務為本 夯實服務品質(續)

公司制定《金融街物業股份有限公司對外宣傳管理辦法》，建立對外品牌宣傳管理體系，系統做到同步更新，文字做到詳實準確，圖片做到標準專業，全面展示公司形象與企業文化。

瞭解客戶訴求

金融街物業一直秉承「以客戶為中心」的服務理念，尤為重視客戶對公司服務的評價與感知。2022年，金融街物業繼續通過客戶滿意度調查及反饋管理系統開展第三方客戶滿意度調研，瞭解客戶真實意願與服務結果測評。

根據測評結果，公司2022年整體滿意度得分增長至91.6分，達到行業滿意度標桿水平，其中商務寫字樓業態客戶滿意度得分99.3，始終保持行業領先水平，並連續6年獲得「中國物業服務百強服務質量領先企業」等獎項。

在投訴處理方面，公司通過多樣渠道與維度瞭解客戶真實訴求，包括4000496018全國服務熱線、金融街物業生活在線微信公眾號、單元信息欄公示的項目負責人及管家聯繫電話等。4000496018全國服務熱線於2014年開設，接訴內容直接向公司總經理匯報，能夠確保管理層及時瞭解客戶訴求與服務反饋，傾聽業主的真實聲音。針對客戶投訴均嚴格按照公司《客戶投訴管理制度》處理，施行「首問責任制」和「項目經理負責制」。2022年，公司投訴的處理率達100%，解決率達到97%，滿意率達到93%。

同時，公司建立《接訴即辦案例庫》和《投訴案例庫》，做到經驗共享，切實提升服務水平，降低客戶投訴率；2019起，北京市重點解決和推進12345市民熱線接訴即辦工作，公司秉承為民辦事的工作要求，對於客戶提出的各項訴求進行研判，從客戶角度出發，根源性解決矛盾問題。

表：客戶投訴相關關鍵績效指標

指標	2022年數據
接獲投訴的數目(起)	217
投訴率(%)	<0.45
投訴處理率(%)	100
投訴解決率(%)	97
投訴滿意率(%)	93

註：投訴率=投訴數目/客戶總數

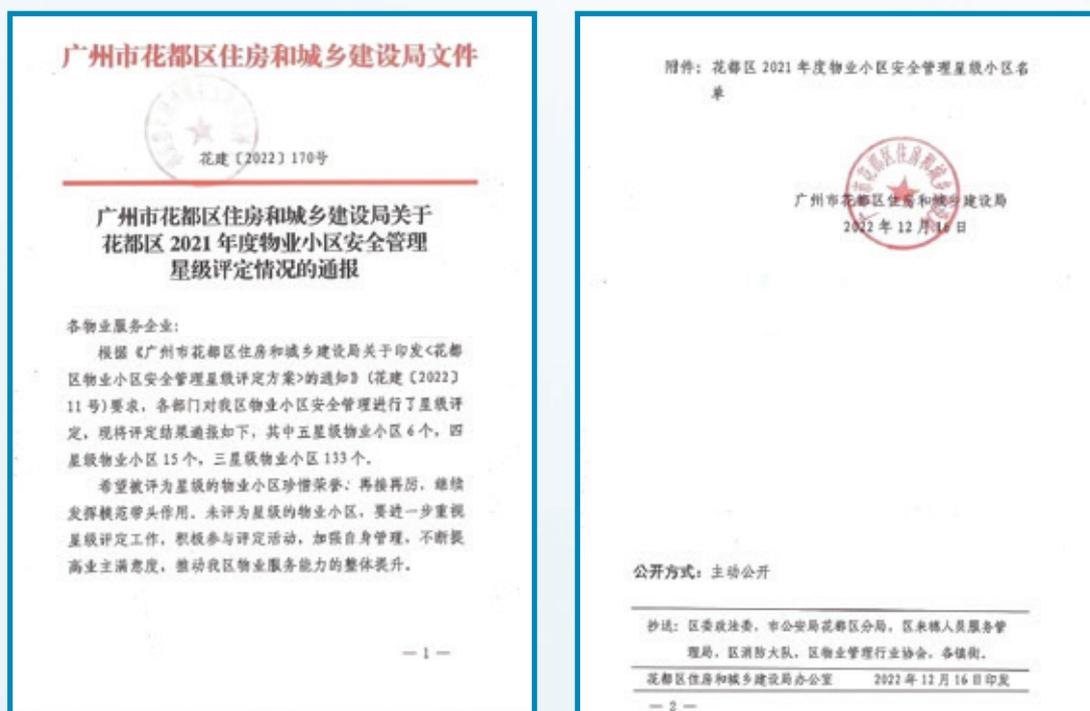
服務為本 夯實服務品質(續)

落實安全生產

金融街物業嚴格落實國家及地方安全管理要求，遵守《中華人民共和國安全生產法》及《北京市生產經營單位主體責任規定》等法律法規，建立完善的安全生產體系架構，設置安全生產委員會，系統化開展安全生產管理工作。公司制定有《安全管理手冊》，涵蓋企業安全生產的各個方面，充分保障生產運營安全。

➤ 安全方面多次獲獎

金融街物業高度重視業主、客戶健康與安全保障，積極參加住房城鄉建設管理部門組織開展的「北京市物業管理綜合樓宇項目二級安全生產標準化」評審工作。經過業主及全體項目工作人員的不懈努力，2022年「月壇金融街中心」、「通泰大廈」、「富凱大廈」三個項目再次通過了「北京市物業管理綜合樓宇項目二級安全生產標準化」評審，為業主、客戶的安全保駕護航。此外，公司服務的廣州花都北優花園獲評2021年度物業小區安全管理五星級物業小區。



圖：廣州花都北優花園項目獲評2021年度物業小區安全管理五星級物業小區

服務為本 夯實服務品質(續)

➤ 加強安全宣傳檢查

2022年，公司安全生產工作主要圍繞疫情防控、日常安全檢查巡視以及冬奧會、兩會等國家重大活動社會單位保障展開，公司緊密統籌協調，堅持高效高質量完成日常巡查及專項檢查的工作。

在全員抗疫的同時，繃緊安全底線，防患於未然。公司組織精幹專業力量，控制檢查人數，對公司所屬各項目持續進行安全檢查，做到「全覆蓋、無死角」。全年共完成例行檢查10次，其中，專項檢查3次，節日前檢查3次，國家重大會議活動期間檢查2次，防疫檢查2次。針對檢查中發現的各類安全隱患問題，實事求是對項目進行反饋，並跟進整改，為公司整體安全運營提供了強有力地保障。此外，公司各大區亦積極配合屬地公安、消防等部門的安全檢查、培訓等管理工作，確保依法合規，安全生產。



圖：金融街物業配合屬地有關部門對項目進行消防安全培訓及檢查

服務為本 夯實服務品質(續)

➤ 組織安全應急演練

2022年公司安全生產委員會根據年度工作計劃，落實安全生產工作要求，秉承「安全、疫情」兩手抓的工作理念，全年組織進行聯動測試共計5次、應急演練若干次，包括：消防演練5次、電梯困人演練3次、溺水救生演練3次等，要求員工熟悉掌握對各項應急預案的操作流程。同時落實安保軍事隊列訓練、防颱防汛、消防器材使用培訓等內容。



圖：消防設備設施檢測、滅火應急演練、電梯困人救援演練、最小應急單元格鬥技能指導

服務為本 夯實服務品質(續)

公司分別於6月7日、11月9日，開展年度安全生產月、消防安全月主題活動，公司各業務大區、分子公司項目人員參加安全生產月「四個一」工作，即「一次安全培訓」、「一次安全自查」、「一次拉動演練」、「一個安全小結」以及「119」消防安全月「出真水、滅真火」項目人員消防技能實操活動。此次活動總體以項目為單位，各項目自發組織項目人員參與，通過既定流程學習、線下實際操作出發，幫助一線項目人員熟悉常用設施操作、提煉操作流程技巧、統一關鍵節點、固定既定動作，使各項目人員在處理突發事件時做到成竹於胸。



圖：大廈業主中心安全宣傳簽到活動及展示板專題展示活動



圖：「抓消防安全，保高質量發展」主題消防週活動

服務為本 夯實服務品質(續)

優化客戶體驗

公司重視優化客戶體驗。每逢節假日等特殊時期，便通過微信公眾號向客戶傳遞溫暖。除24節氣設計精美海報外，還在一些重點節日如勞動節、青年節、母親節、教師節、國慶節，以及中國傳統節日如端午節、中秋節、重陽節、臘八節，設計動態或靜態海報，並推送給客戶；同時增加設計12個月份的「你好 十二月」系列海報。

此外，公司亦舉辦各類業主主題活動上百次，包括閒置物品售賣互換的跳蚤市場、電影節、手工製作、重陽節插花、趣味運動會等。各類活動有效加深了公司與業主的互動，豐富業主的業餘生活，構建了和諧融洽的客戶關係。



圖：跳蚤市場、手工製作、重陽節插花、趣味運動會

合規治理 築牢發展根基

本公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》、《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》及《中華人民共和國給公職人員政務處分法》等有關防止賄賂、勒索及反洗錢的法律法規。

公司內部制度方面，為深入貫徹落實中央八項規定，加強黨風廉政建設，本公司結合實際業務制定了《金融街物業股份有限公司黨委紀委關於貫徹落實中央八項規定的實施細則》，進一步劃清了各級管理幹部廉潔從業的紅線、底線。此外，公司還制定了《內部審計管理辦法》、《經濟責任審計管理辦法》及《合規管理辦法》，進一步明確了合規發展的要求。

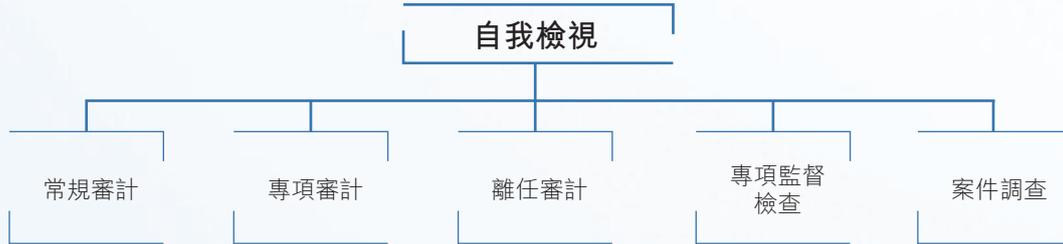
2022年內，根據國務院國資委頒行發佈《中央企業合規辦法》，金融街物業則同期更新了本公司《合規管理辦法》，將風險管理與企業合規管理納入統一管理範疇，強調合規管理目標與風險管理全覆蓋的協同聯動，突出黨的引領作用和合規管理的體系保障，辨識企業自身的合規重點，將其納入風險管理指標及考核，鞏固樹立企業合規經營、責任擔當的價值取向和社會形象。

重視廉政監管

金融街物業對貪腐現象零容忍，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂事件，把廉潔教育融入到企業經營管理的全過程，嚴格遵守相關法律法規，制定並實施公司相關規定，為員工劃清廉潔底線。本公司所有員工在入職時均需簽訂《廉潔從業承諾書》，採購人員簽訂《採購人員廉潔協議書》，供應商簽訂《產品及服務採購合規聲明書》，劃清廉潔底線。

合規治理 築牢發展根基(續)

公司設置紀檢工作辦公室及審計部，以監察員工的商業道德、落實反貪污工作。通過常規審計、專項審計、離任審計、專項監督檢查、案件調查等方式進行自我檢視，及時發現與加固內控薄弱環節，降低借職務之便發生貪腐行為的可能性，構建廉潔、公正的商務環境。



圖：金融街物業商業道德及反貪污工作自我檢視方式

在春節、端午、中秋等貪腐問題集中出現的高峰期，為營造風清氣正的節日氣氛，公司設立了廉潔提醒機制，做到早提醒、早教育。在節日前通過線上線下相結合的方式，如黨委會、經理辦公會、黨支部會議、項目例會、微信工作群等，向員工發送相關廉潔風險提示、進行警示教育，確保安全、文明、廉潔過節。

➤ 廉潔宣傳常態化、全員化，做到警鐘長鳴

金融街物業關注中紀委、北京市紀委、西城區紀委、金融街集團紀委通報的各類典型案例，並及時向各級黨組織下發宣貫，使黨員幹部能夠從典型案例中汲取教訓，時刻繃緊紀律規矩弦，嚴守黨規黨紀，做到知敬畏、守底線、明方向，2022年度共計下發宣貫60餘篇警示教育案例，組織公司系統廣大黨員幹部觀看電視專題片《零容忍》。2022年度公司及公司員工未發生因貪污導致的訴訟案件。

合規治理 築牢發展根基(續)

金融街物業重視反貪污教育，融澤培訓中心從新員工、新任管理人員入手，在新員工入職培訓之企業文化培訓中「愛自己」一章，具體闡述私設「小金庫」和「違規用權」等貪腐行為特徵、涉及追究刑事責任的金額、涉及的刑事犯罪名稱、對自身、家庭等的一系列危害後果，警示各級員工「莫伸手，伸手必被抓」的警惕心理，做好自律，嚴把底線。



圖：管理人員德育系列培訓

公司紀檢工作辦公室聯合融澤培訓中心每年對各級管理人員進行例行反貪腐警示教育培訓。2022年是黨的二十大召開之年，為強化紅線意識，公司於二十大召開前夕，組織進行了反貪腐警示教育培訓，培訓圍繞合規使用公權力、杜絕公款私用、監督團隊違規用權和私設小金庫等議題進行了系統宣貫並播放了有關教育短片。參訓人員嚴肅認真領會，並就相關案例進行了深入討論，同時，深刻、徹底地審查管轄項目、部門，根據培訓內容深究自查，杜絕一切貪腐苗頭。

合規治理 築牢發展根基(續)

為進一步樹牢管理幹部廉潔自律、履職盡責意識，公司2022年組織對新提任管理幹部開展任前廉政培訓，通過觀看《侵吞公款13萬，東躲西藏20年》、《常慎則常醒、心正則事成》、《嚴守紅線底線提示提醒視頻》、《年輕有為莫妄為》等警示教育片，學習《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》、《金融街物業黨委紀委提醒、函詢和誡勉的實施細則》等規定，發放《廉潔文化學習手冊》、《黨的六項紀律學習叢書》，組織進行黨紀法規知識測試，進一步釐清了國有企業管理人員廉潔自律標準和職業行為規範，提醒廣大幹部時刻保持頭腦清醒，銘記前車之鑑，做一名「想幹事、會幹事、幹好事、不出事」的好幹部。



圖：公司總部召開警示教育會

合規治理 築牢發展根基(續)

公司加強對黨員幹部的教育和監督，把講政治、守規矩作為不可觸碰的底線，要求各黨員幹部要堅守理想信念，從內心深處扎牢「不想腐」的思想藩籬，在管好自身的同時，還要管好家人親屬、管好身邊人身邊事、管好主管分管領域工作，帶頭營造風清氣正的政治生態、形成清清爽爽的同志關係、規規矩矩的上下級關係，做到心中有黨、心中有責、心中有戒，無愧於黨、無愧於人民，受訓對象合計150餘人次。



圖：各基層項目參加警示教育會

合規治理 築牢發展根基(續)

➤ 暢通舉報渠道言路，保護舉報人信息

公司為進一步健全舉報制度，根據香港聯合交易所上市規則附錄十四《企業管治守則》D.2風險管理及內部監控守則條文D.2.6要求，及《董事會及董事企業管治指引》，公司制定《舉報管理辦法》，提倡「直言說出」，建立公開、誠信的企業文化，鼓勵員工及第三方儘快報告可疑的不當行為，為員工及第三方舉報問題提供渠道，明確舉報處理流程，確保本集團管理層儘早獲悉不當行為，以維持良好的企業管治，促進公司良性發展，合規經營。

➤ 強化專項審計，圍堵貪腐漏洞

2022年，公司分別對全國各業務大區及附屬公司進行了外包服務管理、費用管理、空置房管理、收支管理等多項內容的常規及專項抽樣內部審計。專項審計主要關注貨幣資金、存貨、成本、費用、採購、合同、被審計人員履職情況等相關的資料。通過定期開展專項審計工作，有效敦促附屬公司及項目在管理流程方面持續調整優化，並跟進調整完善結果，形成PDCA式循環管理。

完善供應體系

公司制定有《招標採購管理辦法》、《供應商管理制度》、《物資及維修採購管理規定》及《應急採購管理規定》等制度。本公司通過採購系統平台，對供應商的市場選擇、前期考察與評價、入圍審批、過程管理與控制、年度總複評等採購環節實施保優汰劣的動態閉環管理和控制，切實提升了採購工作的全流程透明度。

在供應商初步篩選階段，公司對供應商進行綜合性考察並形成《前期考察評價記錄表》，在經過專業部門審核及公司總部審批後入圍供應商庫。在供應商常規管理方面，業務單位需要對供應商提供的服務進行全流程監管，並保留日常記錄。在進行款項結算時，業務單位需闡述供應商的服務質量及合同執行情況，並將此作為款項結算的重要依據。在每年度末，公司總部組織各業務單位及專業部門對供應商在該年度內提供的服務進行年終總複評，從而進行閉環管理。

合規治理 築牢發展根基(續)

➤ 將環境因素納入供應商考核標準

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



圖：供應商證書示例

合規治理 築牢發展根基(續)

➤ 嚴格執行供應商廉潔要求，約束採購人員

在廉潔自律方面，公司切實執行各項招標採購制度以及各項廉潔合規要求，嚴格約束採購人員。每年年初，採購人員均需簽署《採購人員廉潔協議書》。同時，針對與我司合作的供應商，我們也要求其簽訂針對採購人員在廉潔自律方面的承諾書及《金融街物業股份有限公司產品及服務採購合規聲明書》，以保證採購工作得以良性的正常運轉。

➤ 供應商認證情況與關鍵績效指標

表：供應商取得社會、環境相關認證的比例

供應商取得社會、環境相關認證的比例	25.63%
ISO90001認證	395
OHSAS認證	332
ISO14001認證	361

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

表：供應商相關關鍵績效指標

按地區劃分的供應商數目	2022年數據(單位：家)
華東地區	379
華中地區	3
華北地區	850
華南地區	129
東北地區	76
西南地區	98

註： 華東地區包括上海、江蘇、浙江、安徽、山東；

華中地區包括河南、湖北；

華北地區包括北京、天津、河北、內蒙古；

華南地區包括廣東；

東北地區包括黑龍江；

西南地區包括重慶、四川、貴州。

合規治理 築牢發展根基(續)

保護信息安全

本公司十分重視信息安全保護，嚴格遵守《互聯網信息服務管理辦法》、《信息安全相關法律法規及行業規定》、《互聯網電子公告服務管理規定》、《互聯網站從事登載新聞業務管理暫行規定》、《計算信息網絡國際聯網安全保護管理辦法》、《計算信息系統安全保護等級劃分準則》及《計算信息系統安全專用產品分類原則》等與本公司營運及與信息安全保護相關的法律法規，為客戶構建可靠的信息安全屏障。

➤ 嚴格保護客戶隱私

公司亦格外重視客戶數據及信息的保護，通過建立健全雙重保障機制，為客戶隱私保駕護航。在技術層面，客戶數據主要應用於公司CRM系統及ERP系統當中，主要採用雲平台存儲數據，平台前端通過權限設置、手機號綁定、密碼賬戶保密等手段保障數據的日常調取及使用，而後台數據則通過防火牆、定期備份等手段確保數據的安全性與保密性。在制度層面，公司建有客戶保密管理制度，員工需按照制度要求保障客戶數據的私密性，並通過專項培訓不斷強化保密意識。此外，針對公司的相關供方涉及調用公司客戶數據(例如客戶滿意度調研)，也均在合同內設有相應保密條款或單獨簽署保密協議，以保障數據的安全性。

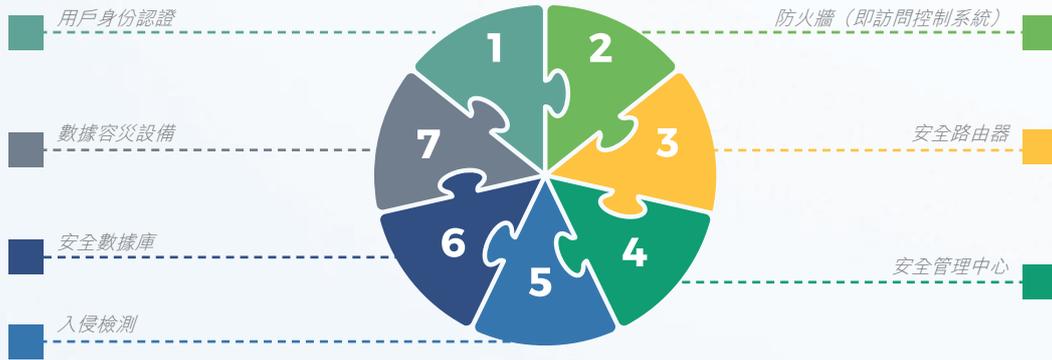
➤ 重視軟件信息安全保護

在數字化時代，數據是重要的市場要素。近年來，數據泄露事件時有發生，產生的後果比較嚴重，因此做好數據安全保障措施對客戶安全及企業發展至關重要。公司依據相關法律法規要求監督ERP系統運行，主要包括制定數據訪問權限制度，明確各部門、人員權限管理要求，建立並定期更新數據處理平台系統權限分配表，設置賬號口令複雜度要求、限制嘗試輸入次數、嚴格管理口令重置流程，並保留對數據導出等接口的操作日誌，定期檢查備份日誌。

合規治理 築牢發展根基(續)

➤ 完善信息安全管理系統

公司持續完善企業信息安全管理系統，包含身份認證、防火牆、路由器、安全管理中心、入侵檢測、安全數據庫和數據容災設備等七個單元，既能有效地防止外部入侵，也可以防範內部人員泄密，還能防止信息因災或其他意外而損失，更加充分地保障了客戶的信息安全。



圖：金融街物業信息安全管理系統結構

合規治理 築牢發展根基(續)

表：金融街物業信息安全管理系統各單元主要功能

序號	單元名稱	主要功能
1	用戶身份認證	靜態密碼、動態密碼(短信密碼、動態口令牌、手機令牌、數字證書)等
2	防火牆(即訪問控制系統)	在內部網絡與不安全的外部網絡之間設置障礙，阻止外界對內部資源的非法訪問，防止內部對外部的不安全訪問
3	安全路由器	通過路由器來控制網絡傳輸，通常採用訪問控制列表技術來控制網絡信息流
4	安全管理中心	給各網絡安全設備分發密鑰，監控網絡安全設備的運行狀態，負責收集網絡安全設備的審計信息等
5	入侵檢測	作為傳統保護機制(比如訪問控制，身份識別等)的有效補充，形成了信息系統中不可或缺的反饋鏈
6	安全數據庫	確保數據庫的完整性、可靠性、有效性、機密性、可審計性及存取控制與用戶身份識別等
7	數據容災設備	包括數據恢復設備、數據複製設備等

合規治理 築牢發展根基(續)

➤ 通過信息安全體系認證

2022年3月公司通過信息安全體系認證並獲得信息安全管理体系認證證書。



合規治理 築牢發展根基(續)

2022年9月，金融街物業附屬公司北京金融街第一太平戴維斯物業管理有限公司通過了SGS信息安全管理体系審核。



維護知識產權

本公司遵守《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國數據安全法》、《民法典》(總則編)及《民法典》(人格權編)、合同編(物業服務合同)及侵權編等方面法律法規要求。

在宣傳方面，公司注重原創性，包括文章內容、標識、字體、圖片及版式等，不使用其他商業標識；廣告使用員工書寫的字體，對司歌進行著作權數字版權登記等。在對內信息管理方面，統一使用正版電腦操作系統和應用軟件。堅持信息安全和業戶信息隔離及授權。公司將商業秘密、著作權、名稱權、商標權、公民個人信息及數據安全等內容的保護條款納入合同，明確權利義務，且不設置非公平競爭優勢條款，避免直接或間接形成不正當競爭。

2022年公司發佈了若干知識產權與保護隱私相關政策的解讀及案例分析，例如《適用〈關於規範商業廣告宣傳的提醒告誡書〉的業務提示》及《金融街物業履行服務義務與公民隱私及個人信息的保護》等。

關愛員工 構建和諧關係

在員工權益方面，本公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》、《企業職工帶薪年休假實施辦法》、《中華人民共和國婦女權益保護法》、《女員工勞動保護特別規定》及《職業健康監護管理辦法》等國家相關法律法規。公司按照法律要求保障員工權益，包括但不限於嚴禁僱傭童工，按月、按時、足額支付員工的工資，不強迫員工工作或加班等。以下詳細列明相關法律法規及本公司的應用情況。

表：公司遵從的員工權益類國家法律條文

序號	法律法規	適用產品質量、環境因素、 職業健康危險源	本公司應用
1	中華人民共和國勞動合同法	勞動合同／勞務協議簽訂	人員勞動合同簽訂
2	中華人民共和國勞動法	建立和諧勞動關係	錄用職工(包括平等就業及晉升權利、反歧視等)的規定；勞動合同的訂立、工作時間與休息時間制度；勞動報酬制度；勞動衛生和安全技術規程等
3	北京市人口與計劃生育條例	女工生育	女工保護
4	工傷保險條例	工傷	職業病、日常安全事故
5	企業職工帶薪年休假實施辦法	年假	員工年休假管理
6	中華人民共和國社會保險法	員工社會保險參保率	員工繳納社保
7	北京市工資支付規定	員工工資支付	員工工資支付
8	職業病危害事故調查處理辦法	職業病	職業病事故處理

關愛員工 構建和諧關係(續)

序號	法律法規	適用產品質量、環境因素、 職業健康危險源	本公司應用
9	勞動防護用品管理規定	勞保用品	勞保用品配置
10	國務院關於職工工作時間的規定	工作時間	勞動考勤制度
11	中華人民共和國婦女權益保護法	女工權益	婦女勞動和社會保障權益
12	殘疾人保障法	員工權益	員工平等政策
13	職業健康監護管理辦法	員工體檢	職業健康檢查
14	女職工勞動保護特別規定	保護女職工健康	女職工三期保護、勞動保護

關愛員工 構建和諧關係(續)

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

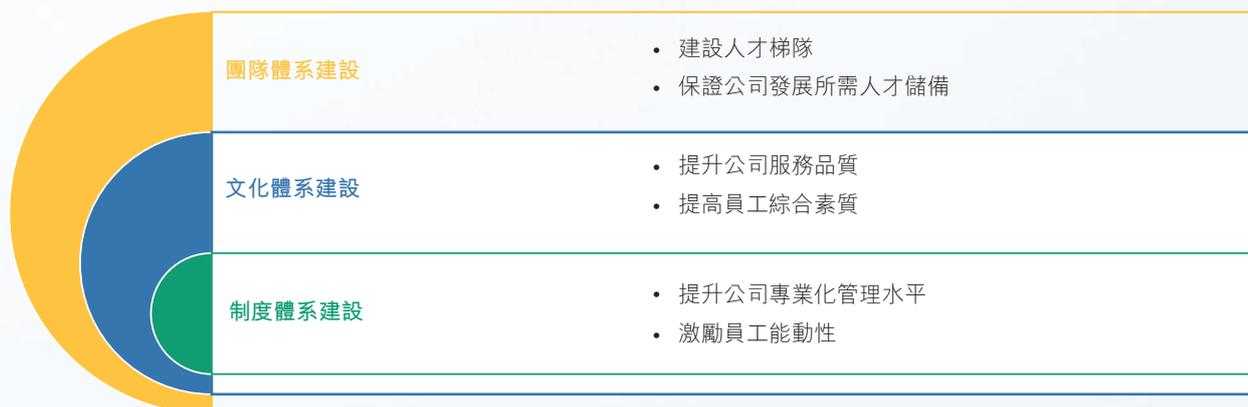
表：金融街物業人事制度

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

關愛員工 構建和諧關係(續)

健全人才管理

本公司致力於建立一支認同商務物業服務引領者的企業願景，具有市場開拓能力和現代管理水平的多層次專業化人才隊伍，並搭建了健全的人力資源管理體系，主要包括制度體系建設、文化體系建設和團隊體系建設三大層次，全方位滿足公司的用工需求與員工的個性化發展需求，實現企業與員工的共生共贏。



圖：公司人力資源體系建設

外部及內部招聘「雙軌道」的招聘機制

在招聘渠道上，公司採用外部及內部招聘「雙軌道」並行的招聘機制，秉承嚴格篩選，擇優錄取原則，同時從公司外部和公司內部挖掘人才。

外部招聘通過細分招聘需求，採取獵頭、網站招聘、政府公益性職介網絡、日常招聘會、校園定向培養與培訓機構推薦相結合的、多元化的人才獲取方式，既擴充了公司的人才儲備，也保障了應聘者的利益。內部招聘通過實施內部公開選拔機制，搭建內部競爭平台，建立公司發展方向與員工職業發展路徑相配的晉升通道。

關愛員工 構建和諧關係(續)

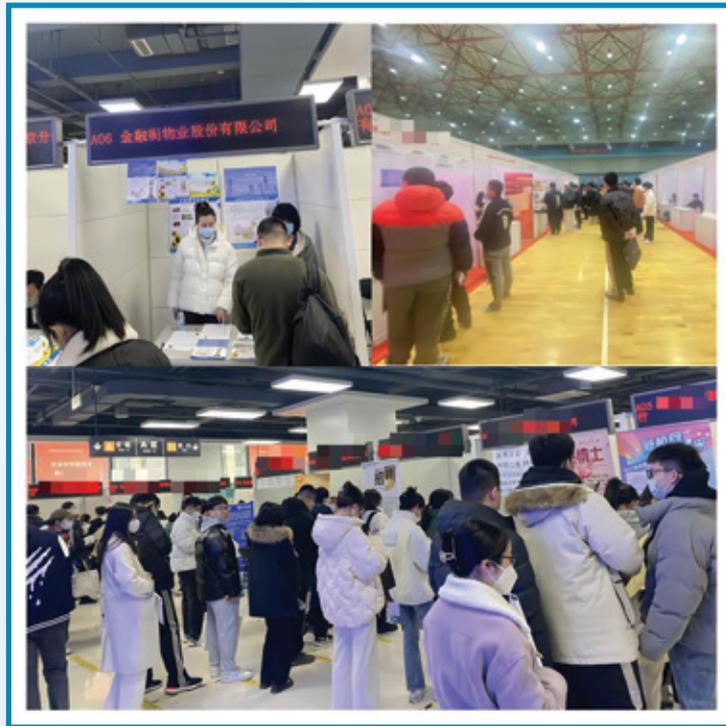
➤ 不斷完善校企合作模式

公司經過前期的洽談與開拓，拓展實習生招聘渠道，與北京輕工技師學院達成校企合作協議，實現學校與企業資源、信息共享的「雙贏」模式，讓學校和企業的設備、技術實現優勢互補。既能為學生提供多類別的課外實踐學習崗位機會，同時也為企業提供了人才吸引和擇優錄取的雙向選擇渠道。

➤ 校園招聘會案例

雙選會是高校學生尋求工作崗位的主要方式之一。隨著市場競爭日益激烈，企業對人才要求的要求越來越高。雙選會在一定程度上幫助企業瞭解當下大學畢業生的層次特點，為企業招聘人才提供廣闊平台，利於企業內部調整決策制定，更好面向市場。

2022年，公司參加了北京工業職業技術學院2023屆畢業生秋季專場雙選會；北京工業大學2023屆畢業生專場雙選會。共提供了物業管培生等6個崗位擇優選聘了30餘名管理、機電、財務、金融、行政等專業的畢業生。



圖：公司參加校招雙選會

關愛員工 構建和諧關係(續)

完善人才激勵機制

為了更有效地激勵員工，公司結合業務特點，實行《激勵機制暫行辦法》，即市場拓展激勵機制、主營業務激勵機制、增值服務激勵機制。員工在基本崗位工資基礎上通過自身的積極努力可以獲得創新業務所帶來的額外收益，有效提升員工積極性。公司持續加大獎勵力度，以企業發展成果為導向，充分發揮員工的主觀能動性，使員工利益和企業利益緊密結合，讓員工更多參與到企業經營中，群策群力，共同為企業的發展貢獻力量。

提升綜合能力

本公司融澤培訓中心將培訓課程分為「融」、「會」、「貫」、「通」、「澤」、「企」、「育」、「人」八個系列。2022年，在公司闊步市場化、人才需求迫切化、人才素質要求多元化、複合化的大背景下，公司錨定自身發展戰略，秉承「深耕大區、賦能工程、助推管理、對接市場」的年度培訓工作主題，向公司各級員工提供有關企業管理、專業技能、溝通技巧等各類實用課程。



圖：融澤培訓中心培訓課程系列

關愛員工 構建和諧關係(續)

- 1、「融」系列新員工入職培訓：順應公司市場化趨勢，完成公司新員工培訓課程迭代，增強新員工、新任管理人員入職效能。2022年，公司共舉辦新員工線上、線下入職培訓11次，累計培訓新員工、新任管理人員119人，新員工結訓考核通過率100%。

融



進行入職「學習地圖」模式迭代

依托網絡學院「學習地圖」功能，加強入模培訓效率和線上培訓趣味性，提升新員工學習效能；



根據公司發展進行課程迭代

根據公司最新發展和戰略側重點變化，對入模課程進行年度迭代；



德育、反腐、防疫培訓模塊迭代

根據公司發展和防疫需求，管理人員入職培訓鑲嵌德育、反腐、防疫管理模塊，增強培訓效果；



細分各大區不同層級人員入職培訓

以大區人力部門培訓師為骨幹，細分各大區不同層級人員入職培訓，賦能管理層入職培訓技法。

關愛員工 構建和諧關係(續)

- 2、「會」系列線上培訓課程建設：公司持續致力於「培訓課程兩棲化、線下課程線上化」，按年度有序完善線上培訓課程體系建設。2022年，新增住宅專業系列課程10門、安保類有限空間作業安全管理微課5門、「人」系列後備人才培養項目「智能樓宇設備設施管理」、「科技賦能下智能化樓宇管理」及「新時期物業企業多種經營和品質管控」等系列經營管理課程5門，截止2022年末，「會」系列課程累計上線250門課程。

會

1

繼續住宅物業系列課程研發上線

以住宅物業培訓需求為錨，繼續研發、錄製10門住宅物業專業培訓及若干案例微課；

2

「貫」系列課程迭代上線

進行「管家」課程迭代和「金匠人」系列、「金衛士」系列課程錄製上線；

3

「通」系列課程迭代上線

配合黨委進行項目管理人員「德」、「才」系列課程的研發和上線；推動大區專業課程錄製上線；

4

「人」系列課程迭代上線

按計劃上線後備人才培養課程10+門，豐富不同批次後備人才培養課程資源，加速人才孵化。

關愛員工 構建和諧關係(續)

- 3、「貫」系列物業專業課程培訓系列：繼2019、2020、2021年培養、認證「金管家、融管家」121名之後，踐行「客服團隊管家化」的培養目標，公司開始面向全國各大區招募2022年度管家培養學員，最終入選59名培養對象，並進行為期六個月、涵蓋15門課程的管家賦能培訓。

為貫徹公司工程團隊「匠人化」目標，工程專業專項培養項目「金匠人」於2022年第三季度正式啟動，「金匠人」為跨年培養項目，預計2023年第三季度完成第一批次學員培養，學員通過考核，即可獲頒「智能樓宇管理員」證書及「金匠人」徽章，戴徽上崗。

貫



1 依托「學習地圖」的全員年度培訓項目

依托時代光華平台「學習地圖」工具，設計並實施全司各層級年度培訓項目，採用學分制管理，與季度、年度績效掛鉤；



2 2023年度「金匠人」培養項目

啟動2023年度「金匠人」培養工作，擬培養「金匠人」93位，強化工程團隊知識技能和持證水平；



3 2023年度「金衛士」培養項目

內訂需求，對標市場，充分利用專業院校資源，打造60+位安保複合型人才；



4 2023年度管家培養及往期管家繼續教育

進行2023年度管家學員選拔、培養，對相關課程進行階段迭代；對往期管家進行繼續教育；



5 進行項目定制培訓，送課到一線

每半年收集各項目培訓需求，定制有針對性的、項目急需的培訓課程，送課到一線，服務運營，助力管理。

關愛員工 構建和諧關係(續)

- 4、「通」系列通用管理課程培訓系列：為貫徹培訓實戰化的教育培養方針，本著培訓為一線管理解決實際問題的宗旨，融澤培訓中心在年初收集培訓需求的基礎上，精心準備相關課程，相繼為各項目進行了「企業文化宣貫」、「服務技能培訓」、「溝通話術培訓」、「壓力管理培訓」等十餘場培訓，有力支持了一線團隊管理，受到受訓員工好評和各項目肯定。

通



住宅項目管理人員專項管理培訓

針對住宅物業管理特點、難點，設計、實施住宅項目專項管理培訓，助力住宅項目管理提升；



直管項目「細節」管理培訓

針對直管項目管理人員管理盲點，化書成課，進行基於《細節》的影響力技巧培訓；



物業法律法規微課

基於《北京物業管理法律法規匯編》，編輯、發佈20+門物業法律法規微課，提升管理團隊物法水平；



項目管理人員「德」、「才」系列培訓

繼續與黨委合作開展「德」系列課程開發與呈現，加強項目管理人員德育修養，兼顧育「才」。

關愛員工 構建和諧關係(續)

- 5、「澤」系列內訓師培養項目：通過大區推薦、個人報名相結合的方式，本著「寬進嚴出」的宗旨，公司對大區內訓師學員進行了「內訓師課堂呈現技巧培訓」，通過學員試講、考核點評，最終認證了10人為第六批大區初級培訓師。同時為充分施展各大區內訓師「組織知識」沉澱功能，公司組織各大區內訓師進行了專業課製作、展播活動，最大程度上發揮各大區專業優勢和內訓師知識、技能轉化能力，沉澱了組織智慧、分享了專業技能。

澤



2022年度內訓師選拔與培養，往期繼續教育

2022年度職能部門及各大區內訓師學員選拔與培養；
2018—2021屆內訓師繼續教育與實戰訓練；



各大區專業課程研發、錄製

以各大區內訓師為骨幹，進行各大區專業課程研發（每大區兩門課程）、錄製、上線；



組織在京項目培訓資料階段性梳理

在京項目技能培訓資料久未迭代、缺乏系統性和專業性，不適應公司發展需要，輔導其專業化迭代；



「澤」系列市場化拓展

市場導向迭代內訓師課程，以首鋼園服為抓手，拓展「澤」系列培訓市場化空間。

關愛員工 構建和諧關係(續)

- 6、「企」系列合作培養項目：2022年合作培訓企業額外加入中國物業管理協會人力資源專業委員會和北京物業管理行業協會人力資源專業委員會，通過與高校、物業協會展開合作，對標市場，提升人員素質。

企

**校企合作，促進公司中高層、後備人才梯隊的學歷提升**

積極推進國家開放大學「專升本」相關學歷提升項目的落地；

**持續開展數字化「讀書會」，開展讀書沙龍，營造學習氛圍**

以季度為單位，開展數字化「讀書會」，烘托公司學習氛圍；

**加強與中物協、北物協合作，拓展融澤培訓中心市場空間和知名度**

積極參加相關協會活動、大型賽事、培訓中心產品冠名展示（物業案例、物業百科等）；

**加強校企合作開發課程、培訓項目機會，對標市場，借船出海**

以物業相關院校、同業公司為突破口，對標市場，充實課程內容，完善課程體系。

關愛員工 構建和諧關係(續)

- 7、「人」系列後備人才培養項目：自2022年一季度開始，後備人才培訓緊鑼密鼓開展起來，精心安排了包括「企業文化再賦能」、「溝通的關鍵」、「商業模式創新與控制」(3次課)、「危機管理與媒體應對」(4次課)、「職場進階」系列(25次課)、「智能樓宇設備設施管理」、「科技賦能下智能化樓宇管理」及「新時期物業企業多種經營和品質管控」在內的系列經營管理培訓，累計培訓10,304人次，結訓考核通過率98%，有序提升了後備人才團隊的知識、技能儲備和管理素養。



圖：「人」系列後備人才培養階梯

關愛員工 構建和諧關係(續)

表：融澤培訓中心2022年度培訓數據匯總(以培訓項目統計)

培訓項目	培訓批次	培訓人次	通過率
新員工培訓	10	119	100%
後備人才培養培訓	46	10,304	98%
在京項目定製系列培訓	10	112	100%
2022「金管家、融管家」培訓	15	885	98%
往期「金管家、融管家」繼續教育培訓	5	605	100%
2022「金匠人」培訓	15	1,320	100%
各大區專業課展播	14	3,640	100%
內訓師認證培訓	1	10	100%
往期內訓師繼續教育培訓	2	114	100%

表：融澤培訓中心2022年度培訓數據匯總(以員工層級/性別統計)

公司各層級員工培訓市場	單位	2022年數據	2021年數據
高層管理人員平均培訓時長	小時/人	57	58
中層管理人員平均培訓時長	小時/人	62	61
普通員工平均培訓時長	小時/人	71	61
員工平均培訓時長	小時/人	63	61
男性員工平均培訓時長	小時/人	64	62
女性員工平均培訓時長	小時/人	62	59
高層管理人員受訓百分比	%	100	100
中層管理人員受訓百分比	%	100	100
普通員工受訓百分比	%	100	100
女員工受訓百分比	%	100	100
男員工受訓百分比	%	100	100

為強化線上線下培訓相結合的宗旨，切實落實培訓的落地性，自2022年7月起，公司陸續開展了項目專題培訓。專題培訓全面面向項目一線，深入一線解決問題、宣傳企業文化、落實公司規章制度，切實解決可以從培訓入手的問題。

關愛員工 構建和諧關係(續)

1、《員工服務素養》培訓

公司組織項目工作人員進行了《員工服務素養培訓》。在課前充分了解新組建項目的實際培訓需求後，融澤培訓中心為大家進行現場集中授課，員工通過學習充分理解客戶體驗和客戶體驗管理的概念，並據此更科學地設計服務內容；領悟「服務就是管理客戶的體驗感」之精髓，學會建立科學的客戶體驗內部執行機制，保障客戶體驗管理順利落地。



圖：培訓現場

2、《企業文化》培訓

企業文化培訓使員工瞭解企業文化與企業生產經營和企業效益的密切關係，能夠提高員工參與企業文化建設的意識，增強企業的凝聚力、向心力，通過企業文化將大家緊密團結在一起，齊心協力、步調一致，努力實現企業目標。



圖：培訓現場

關愛員工 構建和諧關係(續)

3、後備人才沙盤拓展培訓

2022年度金融街物業後備人才共187人參加了構建高績效團隊的場景型模擬課程，通過彼此間的高效溝通，相互協作，完成關卡挑戰。講師在授課過程中，圍繞塔克曼的團隊發展五階段理論，啟發學員結合實際工作進行思考，提升後備人才對於自我領導風格的覺察、加深跨部門協作的認知、提升管理者對於自我盲區的覺察，加速後備人才從依賴個人的自我領導轉變為激發團隊整體活力的團隊領導。



圖：培訓現場

關愛員工 構建和諧關係(續)

4、 形象禮儀培訓

應項目實際工作需要，公司邀請知名形象禮儀專家對部分項目進行了形象禮儀、化妝技巧、會議服務、實操特訓的系列培訓。在培訓過程中，培訓老師將日常工作中需要用到工作禮儀及職業形象塑造等內容，通過現場示範、學員展示、導師指導訓練等方式進行培訓，培訓內容豐富，課堂形式多樣，課堂反饋良好。此次培訓不僅加強了員工的內質外形管理，還進一步提升了禮儀與形象管理能力，使員工可以以良好的職業形象為業主提供更優質的服務。



圖：培訓現場

關愛員工 構建和諧關係(續)

保障員工權益

➤ 提供優質福利待遇，為員工送上關懷慰問

在福利制度方面，金融街物業以職工群眾需求為導向，根據《金融街物業職工慰問制度》，組織節日慰問、生日慰問、夏日送清涼、走訪退休職工、病患職工、外派職工家屬等關懷措施。2022年度，公司進行疫情防控專項慰問6次，涉及疫情防控一線職工1,300人次、異地過年職工260人、疫情志願者98人次；完成專項慰問14次，包含元旦春節兩節慰問2,520人次、病逝及家屬逝世職工慰問34人次，復轉軍人及軍屬慰問65人，夏日送清涼慰問1,279人、困難職工慰問5人、新婚職工慰問4人、新生子女職工慰問10人、光榮退休職工慰問27人、生病職工慰問9人、外派職工慰問13人等。

員工工資以外的福利組成



法定福利

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



指導性福利

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



補充性福利

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

關愛員工 構建和諧關係(續)

► 為女性員工提供權益保障

金融街物業根據《女職工勞動保護特別規定》，落實女員工「三期」保護工作。按時簽訂《女職工權益保護專項集體合同》，約定男女職工機會平等、同工同酬，並同步實施把女職工勞動安全與健康保護納入職業安全健康管理體系。

女工三期保護措施

1

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

2

未在女職工懷孕期、產期、哺乳期降低其基本工資，或者解除勞動合同。

3

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

4

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

5

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

6

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

關愛員工 構建和諧關係(續)

公司利用工會互助保障平台，進一步完善職工保障體系，每年為適齡女職工補充加入《在職女職工特殊疾病互助保障計劃》，緩解職工因患特殊疾病導致的家庭經濟困難；每年組織開展三八婦女節主題活動，為女員工發放節日慰問金，定期發放女工用品，將女職工關愛工作落到實處。



圖：金融街物業工會三八婦女節觀影活動

關愛員工 構建和諧關係(續)

➤ 加強工作環境監測，關注員工安全健康

物業服務行業從業人員的工作環境具有多樣化、複雜化的特點，特別是室外作業人員可能會受到雨雪、冰凍、大霧、高溫等外部氣候因素，以及設備老化、人員糾紛等諸多要素的影響。本公司制訂、完善「三標體系」，對物業辦公區域環境、職業健康危險源情況進行識別，對辦公區環境、各項業務流程中可能預見的職業相關危害影響情況進行評價，對重要環境因素及危險源進行評價結果分級，進一步識別、消除員工所在環境的潛在隱患。

同時，本公司根據職業健康安全體系要求，體現「以人為本」的經營理念，組織開展員工定期體檢。對於員工的健康問題，提醒員工加以防治；如為重大疾病影響工作及個人健康安全，則嚴格按照國家有關規定和本公司、本崗位的實際情況予以妥善解決。公司每年組織員工參加體檢，按照員工的年齡段、性別等情況分別定製了體檢套餐，對於40歲以上的員工還增加了頸動脈、多普勒、甲狀腺功能等檢查項目。根據體檢中心提供的分析報告顯示，公司2022年度員工總體健康狀況良好。

本公司對員工住宿環境及食品安全進行嚴格管理，每天對食堂廚具、餐具及宿舍公共區域進行消毒，不定期組織對宿舍衛生安全的專項檢查。2022年度未發生食品及宿舍衛生安全事件。

表：工傷統計及因工亡故情況統計

指標	2022年數據	2021年數據	2020年數據
因工傷損失工作日數(天)	445	720	475.5
過去三年每年因公亡故的人數	0	0	0
過去三年每年因公亡故的比例	0	0	0

關愛員工 構建和諧關係(續)

表：員工僱傭相關關鍵績效指標

指標	2022年度 員工人數	2021年度 員工人數	2022年 員工流失率	2021年 員工流失率
員工	4,584	4,382	21.31%	29.23%
按性別劃分				
男	2,972	2,862	18.58%	24.88%
女	1,612	1,520	25.84%	37.43%
按年齡組別劃分				
30歲或以下	700	827	34.08%	61.55%
31-50歲	2,724	2,620	17.48%	23.36%
50歲或以上	1,160	935	19.43%	17.11%
按僱傭類型劃分的僱員總數				
全職	4,572	4,188	21.38%	28.46%
兼職	12	194	3.85%	45.88%
按地區劃分				
華東地區員工	726	265	17.23%	51.32%
華中地區員工	34	59	52.70%	50.85%
華北地區員工	2,728	3,041	20.13%	21.90%
華南地區員工	396	387	35.00%	48.06%
東北地區員工	24	27	7.69%	3.70%
西南地區員工	676	603	20.99%	43.45%

註：華東地區包括上海、江蘇、浙江、安徽、山東；

華中地區包括河南、湖北；

華北地區包括北京、天津、河北、內蒙古；

華南地區包括廣東；

東北地區包括黑龍江；

西南地區包括重慶、四川、貴州。

關愛員工 構建和諧關係(續)

➤ 傾聽員工心聲，暢通民主渠道

公司設立工會職工熱線，服務範圍包括了解職工家庭突發重大疾病、變故、火災等情況，及時給予慰問並提供援助；幫助職工本人預約工作地點附近醫院門診號，解決掛號難問題；提供在職職工醫療二次報銷諮詢；提供職工互助保險投保諮詢等服務；收集職工意見建議，切實搭建起職工與公司之間的溝通橋樑。此外，公司積極暢通民主參與渠道，以工會小組為單位，實時了解基層職工思想動態及要求；黨委基層開展座談，傾聽一線職工心聲；公司總部設立意見建議箱，鼓勵員工通過口頭、電話、書信等方式，反映問題，提出建議；積極開展合理化建議徵集評選工作，激發職工參與企業管理的熱情，實現了企業與員工之間的和諧共處。2022年度惠州分公司榮獲惠州市首屆勞動關係和諧企業。

綠色先行 踐行綠色發展

本公司關注人與自然和諧發展、致力於提供高品質的服務，深入研究「雙碳」政策，嚴格貫徹國家綠色發展理念，遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《環境行政處罰辦法》、《生活垃圾分類制度實施方案》及《北京市生活垃圾管理條例》、《北京市市容環境衛生條例》、《北京市控制吸煙條例》等法律法規，同時制定了《金融街物業能源管理手冊》，採取技術上可行、經濟上合理及符合環境保護要求的措施，有效推進公司能源管理，合理利用能源，提高能源使用效率，降低公司運營成本，使公司在各環節上減少能源的損失和浪費，推動節能減排。

關注氣候變化

氣候變化方面，本公司高度重視氣候變化帶來的風險，採取了系列舉措。目前，對運營造成風險的氣候變化因素主要包括暴雪、暴雨、洪水、乾旱、雷電、颱風等。

針對極端天氣災害，公司結合多年的管理經驗已建立完備的應急管理體系，匯編形成《安全生產管理手冊》，以及《極端天氣風險識別評估表》。在具體執行層面，各區域物業項目可根據自身可能面對的災害性風險（如南方區域既往重點針對暴雨、颱風等突發應急防控，北方區域乾旱、暴雪、寒流等應急處置與預防措施），聯合客戶因地制宜定期開展局部應急預案演練，以提高突發應急災害天氣的有效應對，全面守護客戶的人身及財產安全。

2022年度公司組織各職能管理中心、服務中心開展了環境因素的補充辨識、更新工作。經過辨識評價，2022年公司級環境因素識別評價出6類（能源消耗、資源消耗、大氣污染、水體污染、土地污染、噪聲污染）27個區域196項環境因素，其中重要環境因素79項，並制定了相應的目標指標方案。公司業務發展快速，環境因素在年度內可能發生變化，因此在日常項目運營中，公司將結合實際進行動態管控。

綠色先行 踐行綠色發展(續)

表：極端天氣風險識別評估表

風險源	風險等級	風險影響	應對措施
雷雨、暴雨天氣			
外立面懸掛物/高大樹木	中	高空墜物、人身損害	日常巡視檢查加固，極端天氣增加巡視頻次注意人身安全
窗台可移動物品	低	墜落傷害	及時溝通提醒業主
排水設施	低	內澇、人身傷害	汛期前、中、後巡視檢查應急設備設施，制定應急預案並進行演練
避雷設施	低	雷擊、火災	每年定期聘請第三方完成避雷檢測，日常巡視檢查設備
供電系統	中	觸電、斷電	每年完成一次倒閘操作，按照維保計劃完成維護保養
地下停車場	低	內澇、財產損失	汛期前、中、後巡視檢查應急設備設施及物資，及時清掏雨水溝，制定應急預案並進行演練

綠色先行 踐行綠色發展(續)

風險源	風險等級	風險影響	應對措施
天氣因素產生的垃圾	中	割傷、內澇、疫情	及時清理、消毒
違法犯罪人員	低	人身傷害、財產損失	加強出入口控制
大風、沙塵天氣			
外立面懸掛物/高大樹木	中	高空墜物、人身損害	日常巡視檢查加固，極端天氣增加巡視頻次注意人身安全
窗台可移動物品	低	墜落傷害	及時溝通提醒業主
公共設施設備	中	設備損壞	加強日常巡視，對室外設備進行加固及時維修
大霧天氣			
公共照明裝置	低	人身傷害	關注天氣預報，合理安排室外作業人員時間，及時關注應急物資儲備
車輛	中	交通事故、財產損失	加強疏導、提醒慢行
高溫乾旱天氣			
外牆玻璃、瓷磚	中	爆裂脫落、人身傷害	日常巡視檢查，極端天氣增加巡視頻次注意人身安全
供電系統	中	觸電、火災	定期檢查

綠色先行 踐行綠色發展(續)

風險源	風險等級	風險影響	應對措施
免疫力較差人群	低	高溫中暑	關注天氣預報，合理安排室外作業人員時間，及時關注應急物資儲備
綠化植物	低	乾渴枯萎	注意澆灌培養
細菌蚊蟲	中	疾病、疫情	加強消殺、定期檢查
雨雪冰凍天氣			
公共設施設備	低	設備損壞	密切監視、及時修復
交通路線	低	交通事故、人員摔傷	關注天氣預報，及時啟動應急預案，日常巡視檢查應急物資
綠化植物	低	凍傷垮塌	注意除冰除雪

註：

低風險等級對應對業主造成人身傷害程度輕微、財產損失相對可控的風險，中風險等級對應可能會對業主造成一定人身傷害或造成較大財產損失的風險，高風險等級對應可能會對業主造成較大人身傷害或導致嚴重財產損失的風險。

綠色先行 踐行綠色發展（續）

落實節能減排

公司節能管理的宗旨是指在保證物業服務質量的前提下，通過科學管理、技術改造和標準作業，有效降低各類物業運行能耗，最大限度地節約資源和保護環境，致力構建節能低碳生活社區的物業管理活動。本公司採取的措施已經取得一定成效並獲得了專業認證機構與相關政府部門的認可。

在排放物指標方面，公司多項排放指標較2021年水平進一步改善。其中，硫氧化物排放量較2021年下降22.03%，範圍1溫室氣體排放較2021年下降21.77%，範圍2溫室氣體排放較2021年下降9.84%。

➤ 制定節能減排目標，關注指標完成情況

公司踐行綠色可持續發展的戰略，公司制定公共區域同口徑電量逐年下降3%的控制指標，並通過內部能源管理系統每月對能源報告環比、同比數據進行分析，嚴格把控能源的使用，主管職能部門每季度召開能源分析會，各項目工程經理、主管全員參加，確保節能降耗指標的落實工作如期完成。

2023年公司將持續推動節能減排活動，加強對業主、合作夥伴和員工在低碳、減廢、節能、節水方面的宣傳和培訓。排放量目標方面，公司將構建碳排放管理體系，完善對在管物業項目的環境管理與收集流程，同時全力探索可再生能源和減碳技術機遇，力爭實現碳排放量逐年降低。在減廢目標方面，公司將進一步加強廢棄物管理力度，加大廢棄物回收比例，減少有害廢棄物的排放。在能源使用與節水方面，公司也將逐步淘汰高耗能的老舊設備，積極探索節水型設施與水循環、水處理技術，進一步降低單位在管面積的能耗量、水耗量。



圖：季度能源分析會議程目錄

綠色先行 踐行綠色發展(續)

➤ 推廣節能措施，落實節能成效

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



圖：金融街物業部分節能措施

在節水方面，公司制定了多項具體節水措施，包括杜絕跑冒滴漏、調節水龍頭出水量、分析用水量波動、節水宣傳等，持續提升用水效益。2022年，公司實現了年度跑冒滴漏未及時處理率小於3%，2023年將力爭在當前水平基礎上實現更大進步。



圖：金融街物業節水措施

綠色先行 踐行綠色發展(續)

履約碳排放指標額度

按照北京市人大常委會《關於北京市在嚴格控制碳排放總量前提下開展碳排放權交易試點工作的決定》、北京市政府《關於印發北京市碳排放權交易管理辦法(試行)的通知》(京政發[2014]14號)及《關於調整〈北京市碳排放權交易管理辦法(試行)〉有關重點排放單位管控範圍的通知》(京政發[2015]65號)有關規定，公司在2022年按照要求向市生態環境局提交了2021年度碳排放報告，並如期履約碳排放指標額度。



圖：2021年度碳排放報告

綠色先行 踐行綠色發展(續)

➤ 強化環保宣傳，推行節能改造

地球熄燈一小時：3月26日，金融街物業參與「地球熄燈一小時」活動，並發起「綠色」倡議，倡導「綠色、低碳、可持續的生產生活方式」，希望用小行動，為環境做一點改變，讓地球休「熄」一小時，為地球發聲。

世界地球日：4月22日是第53個世界地球日，金融街物業倡行節能環保，呼籲人與自然和諧相處，不斷提升民眾對於現有環境問題的關注，並注入「綠色、低碳、環保」理念，在全國開展「綠見.We來」主題系列公益環保活動，助力綠色社區、樓宇建設，共同守護美好家園。

節能改造：金融街物業積極響應政府號召，堅持全面、持續進行節能降耗，將資源管理和環境保護作為企業的可持續發展目標，始終將綠色理念貫穿於日常服務之中，通過精細化管理、科技賦能、網格化治理等手段，實現節能、減排、降耗，構建綠色社區、綠色樓宇。

節能宣傳週：金融街物業積極響應西城區發改委的「全國節能宣傳週」活動，助力實現碳達峰、碳中和。在管理中通過公眾號、梯媒廣告、宣傳頁發放等方式營造節能低碳氣氛，促進物業發展的綠色轉型。



圖：金融街物業節能改造措施

綠色先行 踐行綠色發展(續)

➤ 節能減排成效顯著

2022年3月，金融街物業股份有限公司通過了能源管理體系認證並獲得了能源管理體系認證證書。



2022年9月，依據北京市西城區發改委《關於開展2022年度節能監察工作的通知》相關要求，公司積極準備各項節能工作情況匯報內容，展示公司近年來不斷持續完善的《金融街物業能源管理手冊》的相關節能措施，順利通過了西城區發改委節能監察核查。



綠色先行 踐行綠色發展(續)

表：排放物相關關鍵績效指標

指標	2022年數據	2021年數據
排放物種類及排放量		
氮氧化物排放量(千克)	375.15	320.35
硫氧化物排放量(千克)	0.46	0.59
顆粒物排放量(千克)	30.05	30.47
溫室氣體排放量及密度		
溫室氣體排放總量(噸)	61,446.60	68164.06
單位在管面積溫室氣體排放量(噸/萬平方米)	17.58	20.35
直接排放範圍(範圍1)(噸)	67.52	86.31
汽油(噸)	66.99	85.47
柴油(噸)	0.52	0.84
間接排放(範圍2)(噸)	61,379.08	68,077.75
外購電力(噸)	61,379.08	68,077.75
有害廢棄物總量及密度		
有害廢棄物棄置總量(噸)	2.90	5.93
廢棄墨盒(噸)	0.13	0.20
廢棄硒鼓(噸)	0.99	1.69
廢棄螢光燈管(噸)	1.22	3.12
廢棄電池(噸)	0.56	0.92
單位在管面積有害廢棄物棄置總量(噸/萬平方米)	0.0008	0.0018
無害廢棄物總量及密度		
無害廢棄物棄置總量(噸)	440.27	423.49
生活垃圾(噸)	395.26	377.84
辦公用紙(噸)	45.01	45.65
單位在管面積無害廢棄物棄置總量(噸/萬平方米)	0.13	0.13

綠色先行 踐行綠色發展(續)

註：

- 1、 2022年度排放物相關績效指標數據披露範圍包括本公司各業務板塊辦公區，以及在管項目的物業管理公共區域(不含酬金制項目)。
- 2、 基於運營特性，氮氧化物、硫氧化物及顆粒物排放物主要來自於公司車輛消耗的汽油、柴油等，排放量根據《如何準備環境、社會及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》計算。
- 3、 基於運營特性，本公司溫室氣體排放主要來源於外購電力及車輛燃油，包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2019減排項目中中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《IPCC 2006中國溫室氣體清單指南2019修訂》進行核算。
- 4、 本公司運營涉及的有害廢棄物主要包括廢棄墨盒、硒鼓、螢光燈管及電池。
- 5、 本公司運營涉及的無害廢棄物主要包括辦公樓生活垃圾及廢棄辦公用紙，其中生活垃圾按人數及生活垃圾日均產量係數進行估算。

表：能源及資源消耗相關關鍵績效指標

指標	2022年數據	2021年數據
能源消耗總量(兆瓦時)	91,458.51	101,921.13
直接能源消耗量(兆瓦時)	293.65	375.21
汽油(兆瓦時)	291.89	372.41
柴油(兆瓦時)	1.75	2.80
間接能源消耗量(兆瓦時)	91,164.86	101,545.92
外購電力(兆瓦時)	91,164.86	101,545.92
單位在管面積能源消耗量(兆瓦時/萬平方米)	26.14	30.43
耗水量(噸)	1,212,619.70	1,344,166.08
單位在管面積耗水量(噸/萬平方米)	346.61	401.28

綠色先行 踐行綠色發展(續)

註：

- 1、 2022年度能源與資源消耗相關關鍵績效指標數據披露範圍包括本公司各業務板塊辦公區，以及在管項目的物業管理公共區域(不含酬金制項目)。
- 2、 能源消耗量數據是根據外購電力及車輛燃油的消耗量及《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2008)》提供的相關轉換因子進行計算。
- 3、 本公司耗水來自市政供水，在求取適用水源上不存在問題。
- 4、 包裝物數據不適用本公司業務。

踐行垃圾分類

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

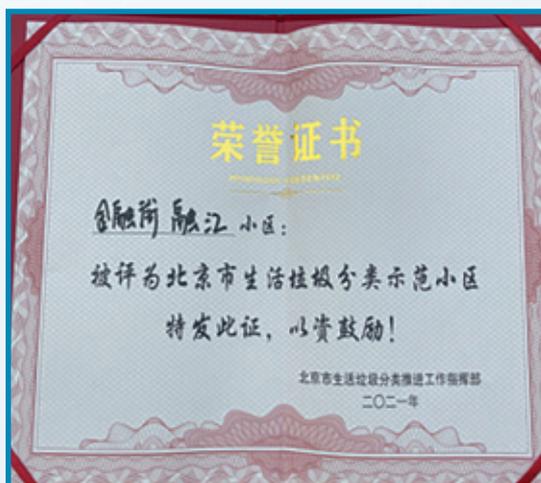
- 對有害棄置物的管理：配備廢棄電池收集桶；設立醫療廢物、防疫用品收集箱；硒鼓墨盒由專人收納，並安排有資質的第三方進行回收。

綠色先行 踐行綠色發展(續)

- 對生活垃圾的管理：在辦公樓設置垃圾分類回收桶，對每類品種進行收運對接；在項目宣傳欄張貼海報及通知公告等，向業主宣傳正確的垃圾分類方式；加強垃圾分類的宣傳教育和相關培訓，推動居民垃圾分類習慣養成；通過智能化手段提升垃圾分類、清運及處理的效率。



圖：金融街物業協助群眾實施垃圾分類



圖：金融街融匯小區2022年度獲評北京市生活垃圾分類示範小區

心繫社會 彰顯企業擔當

落實疫情防控

2022年全國疫情多點散發，北京、上海、成都、深圳、廣州等地持續爆發疫情，針對嚴峻複雜的疫情形勢，公司疫情防控專班領導小組定期召開疫情調度會，制定並下發防疫工作指示及通知120餘項，全面統籌、管理、指引公司的疫情防控工作。同時公司針對《新型冠狀病毒肺炎防控方案(第九版)》及《「五有一網格」疫情方案》等政府要求及防疫指引，制定並下發《疫情防控口袋書》、《靜態期疫情防控應急處置方案》及《疫情防控「卡口」值守獎懲制度》等制度性文件，以共同構建公司制度化、規範化的疫情防控體系，對項目防疫工作形成全面指導。此外，針對保潔、保安等重點人群，公司嚴格落實行業主管部門專項疫情防控措施，增加人員環境檢測頻次，並通過信息化管理手段，強化宿舍人員管理，有效控制人員流動風險。通過疫情防控專項培訓、疫情知識考核等方式，提升管理人員及基層防疫人員防疫知識與技能的掌握情況，切實履行四方責任。另外針對新冠疫情變異毒株——奧密克戎傳播快的特性，金融街物業針對性地制定突發疫情事件的處置方案，包括梳理應急處置程序、隔離通道與隔離間設置、應急防疫物資儲備等，並開展防疫應急演練，以確保在遇到突發疫情情況下，可從快從嚴從細阻斷疫情傳播風險，切實守護人民財產及生命安全。

根據國家和政府對於新冠疫情管控的政策要求，公司疫情防控實施常態化管理，在防疫方面統籌得當，調度平穩，組織有序，為政府機構、寫字樓、社區等多方客戶提供了有力的保障，承擔了自身的社會責任，也彰顯了金融街物業的國企擔當。



圖：金融街物業疫情防控工作得到社會各界充分肯定

心繫社會 彰顯企業擔當(續)

➤ 抗疫案例1：智能閘機助力寫字樓抗疫工作

公司通過安裝智能閘機設備，實現後台大數據可對進入寫字樓人員精細化管理，保障項目人員秩序及安全。疫情防控期間，可通過智能閘機實時查詢進出大廈人員健康碼核酸數據，實現人臉識別+掃健康碼+智能測溫+開門一體化操作的功能，助力疫情防控工作。



圖：寫字樓智能閘機

➤ 抗疫案例2：「三色消殺法」守護在管項目

金融街物業旗下永泰恒衛生服務有限公司服務於西城區衛健委系統的各醫療衛生機構、行政辦公樓及住宅樓等，始終站在醫療衛生和行政辦公後勤服務工作的第一線，疫情期間與醫護人員並肩戰鬥，踐行責任與擔當。在西城區衛生服務站項目中，為確保衛生消殺藥液的準確配比，服務站研究紅、黃、藍三色桶配比法：即藍色桶對應500mg/L配比；紅色桶對應1,000mg/L配比；黃色桶對應2,000mg/L，將配比刻度要求和警示黏貼在桶壁上，解決了消殺配比不準確的這一難題，得到衛生服務中心醫護人員的一致好評。



圖：金融街物業保潔員推廣洗手方法與消毒液配比方法

心繫社會 彰顯企業擔當(續)

► 抗疫案例3：化身「大白」做社區安全守門人

2022年「五一」假期前後，北京疫情形勢依然嚴峻複雜，防控工作處在緊要關頭，為守護業主安危，金融街物業華北區各分子公司、合資公司積極響應政府號召，嚴格落實疫情防控規定，各物業服務中心黨員帶頭迅速組建起疫情保障隊伍、責任到人、落實到崗，密切配合屬地政府扎實做好疫情防控工作。

金融街物業員工化身「大白」連續奮戰「不停歇」，累計配合社區完成7輪核酸檢測工作，凌晨和衣而臥，6點繼續工作，已經成為常態。在超負荷運轉下，他們毫無怨言的扛起了社區抗「疫」大旗和社區工作人員一同在最危險也最需要他們的地方，義不容辭的做好社區安全的「守門人」，用執著的堅守構築起一道堅固的屏障。



圖：金融街物業「五一」前後堅守抗疫崗位

心繫社會 彰顯企業擔當(續)

熱心社會公益

金融街物業黨委始終以「我為群眾辦實事」為宗旨，以黨建引領為基礎，以社區服務為落腳點，帶領廣大黨員幹部投身到為人民服務的實踐中，為弱勢群體提供免費便民維修服務、空調清洗服務；協助社區街道治理共享單車停放、維護交通秩序等，用實實在在的行動為群眾解難題、辦實事。

➤ 關愛老弱群體

金融街物業團員青年走進平房街巷，組織開展「傳承雷鋒精神，爭做時代先鋒」為主題的志願服務活動，志願者們走訪慰問轄區獨居、殘疾老人，向他們宣傳疫情防控知識，排查老人家中用火用電安全隱患，用行動溫暖人心。



圖：金融街物業關愛老人群體

心繫社會 彰顯企業擔當(續)



圖：金融街物業為弱勢群體提供免費便民維修服務

➤ 傳播、實踐社會正能量

公司各業務大區、分子公司利用微博、微信等新媒體平台，廣泛宣傳學雷鋒精神的典型人物事蹟，大力宣傳身邊的「活雷鋒」，積極傳播社會正能量。

2022年10月，一名女子因意外落入河中，金融街物業德勝國際中心安保人員李雲飛恰巧路過此處，千鈞一發之際他沒有絲毫猶豫，縱身躍入水中奮力救人，最終成功將女子救上岸。

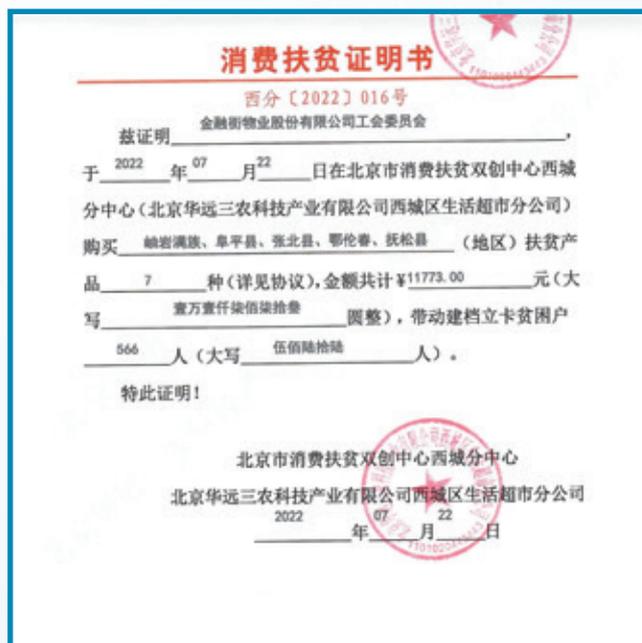


圖：見義勇為救助落水人員

心繫社會 彰顯企業擔當(續)

➤ 採買扶貧產品

金融街物業工會積極響應政府的消費扶貧活動，2022年累計購買萬餘元扶貧產品，用於慰問公司參與疫情防控志願活動的員工。



圖：消費扶貧證明書

➤ 「愛國衛生月」活動

本公司基於愛國衛生運動70週年、健康北京行動等主題，大力弘揚愛國衛生優良傳統，圍繞生態文明、衛生創建、城市環境、健康促進等方便開展實踐活動。2022年4月，金融街物業開展「愛國衛生月」活動，並結合「黨員雙報道」活動、新時代文明實踐活動及文明城區創建工作，於每週五開展室內外環境清潔活動，並在每週六參加報道共建社區的衛生日活動。



圖：「愛國衛生月」活動

心繫社會 彰顯企業擔當(續)

➤ 「文明路口創建」志願服務

2022年8月，金融街物業作為首都文明單位積極開展「文明路口創建」志願服務活動，組織志願者維持交通秩序，旨在增強廣大市民文明出行意識，營造和諧、安全、通暢的道路交通環境，共計120人次參與志願活動。



圖：「文明路口創建」志願服務

➤ 愛心捐款活動

2022年5月，金融街物業黨委組織黨員群眾積極參與首屆「5.8人道公益日」眾籌活動，自願參與捐款。6月30日起至7月15日，開展「共產黨員獻愛心」活動，將金融街物業系統內黨員的13,679.29元愛心捐款交予北京市西城區慈善協會，用於西城區醫療救助、慈善助學、慈善助老、愛心幫扶困難黨員以及臨時救助因突發事件造成生活特別困難的家庭或個人等。

北京市公益事業捐贈統一票據

111050119

票號：000041320

票號：000041320

票號：000041320

票號：000041320

票號：000041320

項目編號	項目名稱	單位	數量	標準	金額(元)	備註
200000	捐贈款		1	13679.29	13,679.29	

金額合計(元)：壹萬叁仟陸佰柒拾玖元貳角玖分 (4-9) 13,679.29

收款人：北京西城區慈善協會

圖：共產黨員獻愛心活動發票

心繫社會 彰顯企業擔當(續)

➤ 無償獻血活動

2022年12月，金融街物業22名職工參加無償獻血活動，積極履行社會責任，以實際行動傳遞「奉獻、互助、責任」的社會正能量，營造奉獻博愛、同舟共濟的良好社會氛圍。



圖：無償獻血活動

➤ 通過企業社會責任管理體系認證

金融街物業旗下的北京金融街第一太平戴維斯物業管理有限公司於2021年建立企業社會責任管理體系，已運行1年。2022年8月，該體系通過企業社會責任管理體系認證，獲得證書。



圖：企業社會責任管理體系認證證書

心繫社會 彰顯企業擔當(續)

➤ 其他社會活動及獎項情況

金融街物業及旗下附屬企業始終以客戶為中心，一以貫之落實企業責任，通過凝心聚力疫情防控、體貼周到關懷客戶等實際行動，得到社會和客戶的廣泛讚許，各類紛至沓來的榮譽褒獎，亦是對公司的高度認可。



圖：公司付諸客戶關懷



圖：客戶所致感謝信及所贈錦旗

心繫社會 彰顯企業擔當(續)



圖：公司榮獲證書&資質

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	綠色先行 踐行綠色發展
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
		A1.1：排放物種類及相關排放數據。	綠色先行 踐行綠色發展
		A1.2：直接（範圍1）及間接能源（範圍2）溫室氣體排放量及（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色先行 踐行綠色發展
		A1.3：所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色先行 踐行綠色發展
		A1.4：所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色先行 踐行綠色發展
		A1.5：描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色先行 踐行綠色發展
A1.6：描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色先行 踐行綠色發展		

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
	A2資源使用	一般披露：有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	綠色先行 踐行綠色發展
		A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	綠色先行 踐行綠色發展
		A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	綠色先行 踐行綠色發展
		A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色先行 踐行綠色發展
		A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色先行 踐行綠色發展
		A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用於本公司業務
	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。	綠色先行 踐行綠色發展
A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。		綠色先行 踐行綠色發展	

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
	A4氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	綠色先行 踐行綠色發展
		A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	綠色先行 踐行綠色發展
社會	B1僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	關愛員工 構建和諧關係
		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。	關愛員工 構建和諧關係
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	關愛員工 構建和諧關係
	B2員工健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (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。	關愛員工 構建和諧關係

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引（續）

範疇	議題	績效指標	採用情況
		B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	關愛員工 構建和諧關係
		B2.2 因工傷損失工作日數。	關愛員工 構建和諧關係
		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。	關愛員工 構建和諧關係
	B3發展與培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	關愛員工 構建和諧關係
		B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	關愛員工 構建和諧關係
		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。	關愛員工 構建和諧關係
	B4勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的：	關愛員工 構建和諧關係
		(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。	
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	關愛員工 構建和諧關係
		B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	關愛員工 構建和諧關係

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
	B5 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	合規治理 築牢發展根基
		B5.1 按地區劃分的供應商數目。	合規治理 築牢發展根基
		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。	合規治理 築牢發展根基
		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。	合規治理 築牢發展根基
		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。	合規治理 築牢發展根基
B6 產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的 健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及 補救方法的：	(a) 政策；及	服務為本 夯實服務品質 合規治理 築牢發展根基
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關 法律及規例的資料。	
		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。	不適用本公司業務

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

範疇	議題	績效指標	採用情況
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	服務為本 夯實服務品質
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	合規治理 築牢發展根基
		B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用本公司業務
		B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	合規治理 築牢發展根基
	B7反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	合規治理 築牢發展根基
		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。	合規治理 築牢發展根基
		B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	合規治理 築牢發展根基
		B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規治理 築牢發展根基

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引（續）

範疇	議題	績效指標	採用情況
	B8社區投資	一般披露：有關以社區參與來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。	心繫社會 彰顯企業擔當
		B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	心繫社會 彰顯企業擔當
		B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	心繫社會 彰顯企業擔當