



北京京城佳業物業股份有限公司

BEIJING CAPITAL JIAYE PROPERTY SERVICES CO., LIMITED

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代碼：2210



北京京城佳業物業股份有限公司

BEIJING CAPITAL JIAYE PROPERTY SERVICES CO., LIMITED

2023

環境、社會及管治報告



2023京城佳業
環境、社會及管治報告

全國知名的城市服務 美好生活服務提供商

目錄

關於本報告

董事會聲明

ESG方針策略

ESG管治架構

利益相關方溝通

重要性議題管理

關於我們

環境友好

應對氣候變化

綠色低碳運營

社會擔當

參與基層治理

勇擔社會責任

落實鄉村振興

品質築基

夯實國匠品質，追求卓越服務

多元服務產品，創新業態佈局

堅守風險底線，落實安全責任

多彩節日活動，豐富社區生活

1

3

4

5

6

7

9

17

19

25

35

37

38

42

43

45

47

52

58

以人為本

人才吸引留存

保障員工權益

職業健康與安全

賦能員工發展

開展員工關懷

61

63

65

67

67

73

責任管治

規範公司治理

國資整合發展

可持續供應鏈

知識產權保護

強化風險管控

堅持廉潔從業

77

79

79

81

82

83

84

附錄

附錄I ESG關鍵績效數據

附錄II 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

附錄III 氣候相關財務信息披露 (TCFD) 內容索引

附錄IV 意見回饋表

85

85

92

96

97

01 / 關於本報告

本報告為北京京城佳業物業股份有限公司（以下簡稱「本公司」或「公司」）發佈的《環境、社會及管治報告》（「ESG報告」或「本報告」），重點披露本公司及其附屬公司（統稱「京城佳業」、「本集團」或「我們」）於2023年在ESG方面的管理理念、管理舉措及亮點成效等。

■ 編製依據

本報告編寫力求符合業界通行的可持續發展信息披露相關標準，同時立足行業背景，突出企業特色。2023年重點參考的相關標準包含以下內容：

- 1)香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》（「ESG報告指引」）；
- 2)金融穩定委員會（FSB）氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）建議。

此外，我們積極響應國務院國資委辦公廳發佈的《關於轉發〈央企控股上市公司ESG專項報告編製研究〉通知》，並參考《央企控股上市公司ESG專項報告參考指標體系》中的部分指標進行披露。

■ 匯報原則

本報告編製過程遵循聯交所「ESG報告指引」匯報原則。

原則	回應
重要性：	京城佳業於2023年開展重要性議題評估工作，邀請利益相關方參與評估，董事會對年度重要性分析結果進行審批確認，並於本報告披露本集團重要性議題的影響及表現。
量化：	本集團依據ESG報告指引中「關鍵績效指標」要求，對「環境」和「社會」範疇的具有歷史數據的關鍵績效指標進行量化披露。
平衡：	本報告客觀、公正、真實地反映本集團2023年環境及社會事宜工作成效及實踐，並如實披露我們所遇到的問題及改善措施。
一致性：	京城佳業遵循一致的披露統計方法，未來我們將盡可能確保ESG報告採用一致的披露原則，當出現統計方式等相關因素更改時，我們將在報告中說明具體更改及原因。

01 / 關於本報告

■ 報告範圍

本報告的報告期間為2023年1月1日至2023年12月31日（「報告期內」或「本年度」），部分內容向前後適度延伸。

除個別資料有特定說明，本報告中的政策文件、聲明、數據等覆蓋京城佳業的實際業務範圍。如無特別說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。本報告重點披露 ESG 信息，部分內容須與《北京京城佳業物業股份有限公司2023年度報告》一併閱讀。

■ 數據來源

本報告使用數據主要源自公開數據、內部統計報表、第三方調研、行政文件及報告等相關文件。

■ 報告批准

本報告於2024年3月27日獲得董事會審閱確認，批准發佈。

■ 報告獲取

本報告提供中文及英文兩個版本供讀者參閱，報告電子版可在聯交所網站（www.hkexnews.hk）或本公司的官方網站（www.bcjps.com）獲取。如中英文版本有任何不相符之處，應以中文版本為準。

■ 意見反饋

如閣下對本公司 ESG 工作或本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下電子郵件地址與我們聯絡：電郵地址：jcyj@bcjps.com。

02 / 董事會聲明

京城佳業高度重視企業自身的可持續發展問題，密切關注其他環境及社會因素，包括氣候變化、資源消耗、社區建設、基層治理等。公司已深刻洞悉可持續發展在日常經營和市場管理中的重要性，以及對企業長期業務發展的寶貴價值。作為北京市屬國資企業，京城佳業搶先落實首都建設發展的主體責任，堅定首都「紅色管家」的發展定位，並努力為行業帶來正面影響力。

在監管可持續發展工作方面，京城佳業依據聯交所ESG指引要求，設立了行之有效的ESG工作架構，持續加強董事會對ESG事宜的監督及參與度。

在可持續發展管理方針及策略方面，董事會作為決策機構，負責決定公司ESG各項管理策略，包括但不限於：確認所評估及識別的ESG相關風險和機遇，確認內部和外部重要性評估的結果，決定ESG管理目標、方針政策和實施路徑，審議及批准公司 ESG 年度報告等。公司在產品與服務、氣候變化應對、碳排放等方面的路線及成果均由董事會審議通過後，在公司ESG報告中對外發佈。

在ESG相關的目標進度檢討方面，京城佳業通過收集以往環境舉措在實施後可達到的量化成果，為企業制定新的目標計劃提供重要參考。未來，京城佳業將進一步制定階段性或中長期行動計劃，致力於滲透至企業服務的所有項目，以持續提升本集團的可持續發展表現。



02 / 董事會聲明

■ ESG方針策略

京城佳業秉持「重信興利、服務社會」的企業宗旨，強調經濟效益與環境、社會效益並舉，將可持續發展理念與目標融入整體戰略與日常經營。我們相信，促進公司的可持續發展與實現長期業務增長同等重要。因此，我們持續推動良好的企業管治、環境保護、勞工權益、社區發展等範疇的可持續發展計劃，與客戶、投資者、政府、供貨商、社會公眾以及公益組織等各利益相關者保持積極溝通與良好關係。

🛡️ 我們珍愛員工、珍視客戶、珍惜環境

面對員工，我們始終致力於打造健康安全的職業環境，構建多元的人才發展體系，並開放傾聽員工心聲的渠道；面對客戶，我們秉持「創新」「激情」「誠信」「擔當」和「感恩」的價值理念，始終以提供高質量服務為核心目標，不斷精進服務水平以滿足客戶不斷增長的需求；面對資源和環境，我們堅持綠色發展理念，落實綠色運營，打造「零碳社區」，倡導可持續的生產和生活方式。

👤 我們敬畏市場、審慎經營、落實責任

我們秉持市場化經營原則，積極響應國家政策，確保經營依法合規，保護投資者權益，保持良好的經營能力和有效的風險管控體系，確保持續創造價值，落實對員工、客戶、社會公眾等利益相關者的主體責任。

🌱 我們服務社區、組織社群、奉獻社會

我們積極參與基層社會治理，優化城鄉生活秩序，構建「共建共治共享」的社區關係；我們憑借豐富的社區服務經驗和智慧科技手段，積極組織體驗感好、實用性強的社群活動，打造創新、多元、開放的社區文化；我們響應政府號召，熱情投身鄉村振興及公益慈善活動。

02 / 董事會聲明

■ ESG管治架構

京城佳業建立了職責清晰的 ESG 管治架構，明確各層級分工與相關事宜決策程序和匯報機制：董事會作為最高決策層，對公司的ESG相關事宜擁有最高權力、負有最終責任；董事會下轄戰略投資與ESG委員會作為監督協調層，負責溝通協調ESG相關事務，組織編製ESG報告，並定期向董事會匯報ESG工作進展；各職能部門及下屬公司作為執行層，負責推進並落實戰略投資與ESG委員會訂立的工作計劃，匯報ESG相關工作進度與數據，全面落實ESG相關管理工作。

表：京城佳業ESG管治架構

ESG工作層級	部門機構	主要職責
 決策層	董事會	監督和審批公司ESG管理方針、策略以及風險 負責公司ESG管治工作 指引公司可持續發展方向 監察公司可持續發展風險 審定公司ESG報告
 監督協調層	戰略投資與ESG委員會	組織編製ESG報告 統籌ESG工作安排 就ESG核心事宜向董事會匯報 監督和管理ESG工作組的工作開展情況
 執行層	各職能部門及下屬公司	實施ESG日常工作，落實相關工作計劃 收集ESG實施信息並向戰略投資與ESG委員會匯報

02 / 董事會聲明

■ 利益相關方溝通

京城佳業高度關注利益相關方的溝通，充分聽取各方意見，致力於平衡與達成各利益相關方的要求。同時，我們不斷優化公司的可持續發展戰略，力求實現合作共贏。本集團結合業務及運營特點，識別主要利益相關方，其中包括公司投資者/股東、客戶/業主、政府部門/監管機構、員工、供應商和其他合作夥伴、媒體與公益組織及NGO等第三方組織和機構。

表：利益相關方期望與溝通情況

利益相關方	溝通渠道	主要相關議題
 股東、投資者	年度報告 公告及通告 會議 電話 郵件	合規經營 風險管理 商業道德與反腐敗倡廉 應對氣候變化
 客戶、業主	客服熱線 官方網站 公眾號 問卷調查 面對面溝通	服務品質 信息安全及隱私保護 客戶滿意度
 政府及監管機構	公文往來 會議論壇 面對面溝通 電話	合規經營 污染物排放管理 信息安全及隱私保護 商業道德與反腐敗倡廉 應對氣候變化 能源管理
 員工	員工代表大會 工會 信訪 面對面溝通 培訓	員工招聘及保留 員工職業培訓與發展 員工職業健康與安全 員工權益 員工福利及薪酬
 供應商和其他合作夥伴	會議 公文往來 面對面溝通 電話	供應鏈管理 商業道德與反腐敗倡廉 信息安全及隱私保護 服務品質 多元化和平等機會
 媒體與公益組織及NGO	網站 會議 電話 面對面交流	應對氣候變化 污染物排放管理 服務品質 水資源管理

02 / 董事會聲明

■ 重要性議題管理

京城佳業高度重視ESG報告的準確性、及時性和真實性，我們基於公司實際情況及社會熱點議題開展重要性議題評估工作，以便全方位了解公司ESG議題對本公司業務發展的重要性，以及利益相關方對重大議題的關注度。在此基礎上積極採取應對措施，持續提升本公司ESG信息披露及相關事宜管理水平，實現可持續發展目標。

重要性議題評估流程：

1. ESG議題識別

綜合國家政策、公司發展、披露標準、資本市場、同行對標五個方面，基於原有的重要性議題清單，多維度識別與梳理本年度重要性議題，形成重要性議題庫。

2. 利益相關者溝通

基於本公司內外部發展環境變化，識別出服務、環境、員工、管治、社區及社會公益等共計20項ESG重要性議題，包括4項環境議題、10項社會議題及6項管治議題。將該20項議題通過問卷形式邀請公司內外部利益相關方，從自身視角評估不同可持續發展議題的重要性，並對公司現行的可持續發展策略、相關表現、匯報方式、披露質量發表意見。

3. 議題重要性分析

通過開展內外部專家座談會，就「對企業的重要性」以及「對利益相關者的重要性」兩個維度對ESG議題進行排序，編製議題重要性矩陣。

4. 重要性議題響應及披露

針對重要的實質性議題，制定與實施行動計劃，並在報告中進行重點響應與披露。

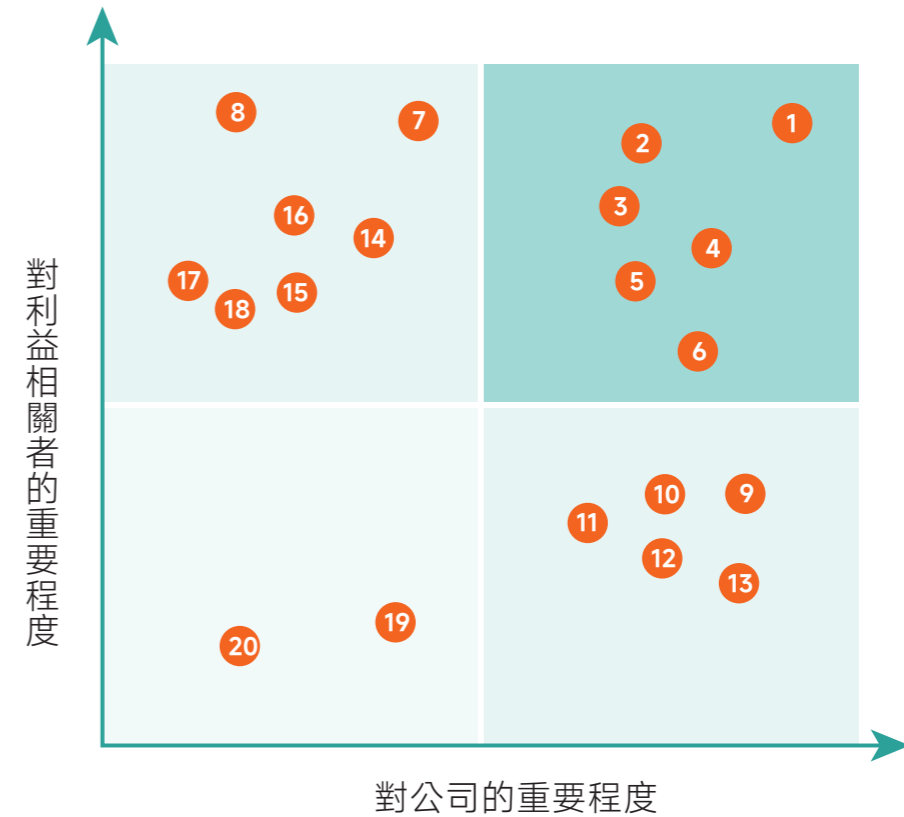


02 / 董事會聲明

■ 重要性議題矩陣

在以橫軸表示對京城佳業的影響程度，縱軸表示對利益相關方的影響程度矩陣圖中，我們將議題重要性分為三個等級，右上區域表示為高度重要議題，中間區域表示為中度重要議題，左下區域表示為低度重要議題。

重要性矩陣圖表



序號	重要議題	議題分類	重要性等級
1	信息安全及隱私保護	社會	高度重要
2	員工福利及薪酬	社會	高度重要
3	員工職業健康與安全	社會	高度重要
4	服務品質	社會	高度重要
5	污染物排放管理	環境	高度重要
6	商業道德與反腐败倡廉	管治	高度重要
7	員工權益	社會	中度重要
8	水資源管理	環境	中度重要
9	員工培訓與發展	社會	中度重要
10	知識產權保護	社會	中度重要
11	客戶滿意度	社會	中度重要
12	風險管理	管治	中度重要
13	合規經營	管治	中度重要
14	能源管理	環境	中度重要
15	多元化與平等機會	社會	一般重要
16	供應鏈管理	管治	一般重要
17	應對氣候變化	環境	一般重要
18	智慧物業	管治	一般重要
19	增值服務	管治	一般重要
20	社會公益	社會	一般重要

03 / 關於我們

■ 公司簡介

本公司由北京城建集團有限責任公司（「城建集團」，與其附屬公司合稱「北京城建集團」）聯合北京東城區屬國企北京天街集團有限公司（「天街集團」）於2020年12月22日共同發起創立，於2021年11月10日在「聯交所」主板上市（股份代號2210.HK）。北京城建集團及所屬北京城建投資發展股份有限公司（「城建發展」）、北京住總集團有限責任公司（「北京住總集團」）、天街集團和其他H股股東分別持股26.44%、33.47%、14.24%、0.85%和25%。

本集團擁有三項主要業務板塊，即物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務。截至2023年12月31日止，本集團已經進駐全國12個省、市，在管物業面積超過41.35百萬平方米，經營業態多元化，包括寫字樓、公建、科研院校、軍隊後勤保障的社會化服務項目、醫養公寓、劇院場館、地鐵場站、住宅、黨政機關辦公樓等，代表性項目有國家體育場（鳥巢）、北京城市副中心辦公樓、大型央企總部、北京市東西城胡同等。除基礎業務外，增值業務涵蓋房屋經紀、案場服務、施工現場物業管理、餐飲服務、供暖運營、美居服務、社區養老等。



03 / 關於我們

作為大型國有企業中較早從事物業服務的專業公司，本集團具有豐富的物業服務及資產管理經驗，形成了科學完善的管理機制，是中國物業管理協會會員單位、北京物業管理協會副會長單位、北京上市公司協會會員單位、附屬公司為國際金鑰匙聯盟成員單位。先後榮獲中指院、克而瑞和中物研協頒發的社會責任、特色服務、滿意度、服務力領先企業等稱號，獲評「2023中國物業服務年度社會責任感企業」、「2023中國物業服務百強企業成長性領先企業」、「2023中國物業服務百強滿意度領先企業」、「2023中國行政辦公物業服務領先企業」、「2023中國國資上市物企10強」及「2023中國物業服務成長性領先企業」。

作為保障有力、精準運維、追求卓越的首都「紅色管家」，京城佳業積極融入國家發展戰略，立足首都、輻射全國，朝著區域深耕型、特色服務型的發展方向，致力打造成為「全國知名的城市服務和美好生活服務供應商」，為建設新時代美好生活貢獻力量！



03 / 關於我們

2023年關鍵績效

財務表現



總收入
人民幣**1,829.4**百萬元



年內溢利
人民幣**115.7**百萬元



總資產
人民幣**2,367.4**百萬元



總權益
人民幣**855.2**百萬元

業務表現



合約面積
43.32百萬平方米



在管面積
41.35百萬平方米



合約項目數量
274個



在管項目數量
260個

環境表現



綜合能源消耗量
500,425.18兆瓦時



溫室氣體總排放量
146,694.96噸



耗水總量
2,401,888噸

員工發展



總受訓人次
11,731人次



平均受訓時長
3.91小時



受訓率
100%

社會責任



公益捐贈
人民幣**5**萬元



志願活動投入時長
7,650小時



志願活動投入人數
255人次

03 / 關於我們

企業榮譽

獎項/證書	頒發機構
全國五一巾幗標兵崗	中華總工會
首都勞動獎狀	北京市總工會 北京市人力資源和社會保障局
用心打磨城市服務和美好生活服務獲評「治理篇」優秀案例《北京市屬國有控股上市公司環境、社會及管治（ESG）藍皮書》課題組	
2023數字化應用場景優秀解決方案	中關村數字經濟產業聯盟
第三十六屆北京市企業管理現代化創新成果一等獎	北京市企業管理現代化創新成果審定委員會
2023中國物業服務百強滿意度領先企業	中指研究院
2023中國物業服務年度社會責任感企業	中指研究院
2023中國物業服務年度社會責任感企業	中指研究院
2023年中國物業服務百強企業第19名	中指研究院
2023中國物業服務成長性領先企業	克而瑞物管、中物研協
2023中國行政辦公物業服務領先企業	克而瑞物管、中物研協
2023中國物業ESG可持續發展領先企業	克而瑞物管、中物研協

03 / 關於我們



全國五一巾幗標兵崗



首都勞動獎狀



用心打磨城市服務和美好生活服務
獲評「治理篇」優秀案例



2023中國物業服務ESG發展優秀企業



2023中國物業服務年度社會責任感企業



2023中國物業ESG可持續發展領先企業

03 / 關於我們

03 / 關於我們



2023中國物業服務百強滿意度領先企業



2023中國物業服務百強企業成長性領先企業



2023中國上市物企投資潛力TOP4



2023數字化應用場景優秀解決方案



2023年中國物業服務百強企業第19名



2023中國國資上市物企10強第9名



2023中國上市物企增長速度TOP5



第三十六屆北京市企業管理現代化創新成果一等獎



2023中國國有物業服務企業綜合實力20強



2023中國物業服務成長性領先企業



2023中國行政辦公物業服務領先企業



AAA級信用企業



04

环境友好

ENVIRONMENTALLY FRIENDLY



04 / 環境友好

京城佳業高度重視環境友好建設，我們通過系統地管理和協調各項目的環保措施，組織內部各級單位開展關於環保措施的實踐成效和經驗分享。我們努力協同行業、上下游企業及客戶溝通協調資源環境問題，將可行的措施逐漸拓展至不同服務項目，促進京城佳業達成可持續發展目標。

■ 應對氣候變化

氣候變化是當今國際社會普遍關注的全球性問題，我們深刻認識到氣候變化風險是企業整體風險管理中的重要一環，主動識別氣候變暖、能源使用結構等風險因素對自身業務發展具有重大影響。因此，我們按照氣候相關財務信息披露工作組（即TCFD，Task Force on Climate-related Financial Disclosures）的框架建議，開展氣候相關風險和機遇識別工作，並制定了應對策略和目標，以更好地避免氣候變化對業務運營的潛在影響，並及時抓住其帶來的機遇，推動自身及客戶向更可持續及低碳經濟轉型。



治理

京城佳業的可持續發展管治架構正在不斷完善，並逐步把氣候變化相關議題納入監管，定期將討論成果匯報予董事會。公司董事會負責監督公司包括氣候變化在內的重重大風險控制體系的有效性，並在戰略層面進行全面的風險管理，以配合公司長遠可持續發展下的增長目標與當前業務的運營需求。

04 / 環境友好

公司董事會授權戰略投資與ESG委員會全面負責管理和指導公司氣候變化相關事宜，並就公司在應對氣候變化方面相關戰略、目標、風險和機遇等事宜向董事會提供決策諮詢建議，定期審查公司與氣候變化相關的責任投資策略、計劃和出版重要報告；監督公司對氣候變化事宜的執行情況及目標完成進度。公司各職能部門及下屬公司負責氣候變化策略及目標執行落地的具體推進，組織氣候變化風險及機遇的識別、評估並建立應對機制。

戰略

京城佳業將「雙碳」目標納入本集團發展全局，我們在為城市、社區、建築等不同場景和客戶提供高質量服務過程中，持續推進節能減排的各項工作，實現了自身碳排放穩定可控，助力國家「雙碳」目標如期實現。

短期看，氣候變化對我們應對極端天氣的服務能力提出了考驗，因此，我們持續強化一線員工在面對極端天氣時的應急處理能力建設，力求在極端天氣下，有效保障業主的生命財產安全；中期看，氣候變化可能會對我們企業的運營成本造成壓力，同時提醒我們要強化成本管理意識，提高企業可持續發展能力；遠期看，氣候變化可能會對我們所屬的物業管理行業的服務模式、業務生態、客戶需求產生深遠影響，進而對京城佳業的創新發展提出了新的要求，同時帶來了新的業務增長機會。

04 /
環境友好

表：京城佳業面臨的氣候變化相關風險和機遇應對措施

類別	風險/機遇描述	帶來的主要財務影響	帶來的業務和策略影響	時間範圍及影響程度	應對措施
劇烈自然因子	極端天氣會對公司所服務項目的基礎設施和固定資產造成不同程度的損害，並影響整體服務質量。	直接和間接的運營成本增加。	應急服務能力建設和提升。	短期/高	加強安全生產培訓，制定應對極端天氣應急預案，例如，我們制定了《突發事故應急管理辦法（試行）》與《極端天氣應急預案》。
長期自然因子	全球氣候變暖導致的未來氣溫升高、海平面上升，導致公司服務項目的難度加大。	間接的運營成本增加。	業務經營方向和服務內容調整。	長期/低	公司在外拓項目和規劃區域佈局時，綜合考慮氣溫升高、海平面上升的現實影響因素。
新興法規風險	政策及法規對於物業企業在垃圾分類和節能減排方面要求趨嚴，行政罰款風險上升。	直接和間接的運營成本增加。	強化合規經營和服務能力建設。	短期/低	嚴格落實和執行政策法規要求，強化項目管理合規性建設。
科技創新	智慧科技的應用，為公司綠色運營和降本增效提供創新解決方案。	資本支出增加但可能實現降本增效。	增加智慧科技軟件、硬件投入。	短期/高	每年評估能耗成本的財務影響，推行項目智慧化運營，並溝通業務及時替換和淘汰高耗能設備。

04 /
環境友好

風險管理

我們深知氣候變化及所產生的極端天氣可能會對我們的生產經營、客戶生命財產安全等造成一定負面影響，進而影響公司業務運營和財務表現；我們亦深知員工、客戶、供應商和社會公眾共同參與採取氣候行動的重要性，我們努力嘗試在節能減排、資源使用、極端天氣預防以及規範氣候信息披露等方面探索可行的方案，敢為人先、身體力行，努力為首都物業服務企業在應對氣候變化方面樹立榜樣。

開展風險評估

根據氣候相關財務信息披露小組（TCFD）的分類，氣候變化帶來的風險主要包括兩種：①由於極端天氣或氣溫上升等導致的實體風險；②為應對氣候變化而產生的市場、監管、政策等變化而帶來的轉型風險。我們主動識別、分析和解決氣候變化帶來的風險和機遇，將氣候相關風險管理進行有效全面整合，融入公司風險管理系統的各個方面。

表：京城佳業氣候相關風險的鑒別和評估流程

识别	评估	实质性影响鉴定
公司总部每年对包括法律法规与政策制度、极端天气等与气候变化有关的信息进行收集、评估和归类，并汇报给相关部门领导进行讨论。	通过对标国际标准、公司实践、利益相关方沟通等，公司确定包括气候变化问题在内的17个联合国可持续发展目标的风险和机会重要性。气候变化引起的风险和机会的水平和重要性取决于风险的频率、重要性程度、时间紧迫性以及影响财务水平的其他相关因素。公司每年审核节能减排绩效并根据绩效评估气候相关风险，考虑短期、中期和长期的时间框架下的风险。	从公司上市开始，我们持续强化审核节能减排绩效并根据公司绩效评估气候相关风险。京城佳业大部分温室气体的产生来源于业务实践，因此我们应对气候变化主要从以电力为主的能源高效使用出发，并从财务角度评估能耗成本，当影响超过与成本相关的特定阈值时，则定义为实质性影响。

制定應對策略

根據對氣候變化相關風險與機遇的識別與評估，京城佳業進一步分析各項風險對公司財務和運營發展存在的潛在影響，在公司發展戰略中充分考慮相關影響因素，並結合風險的烈度和存續週期，分別制定短期（0-1年）、中期（1-3年）及長期（3-5年）的應對策略，以有效管理氣候相關實體和轉型風險，把握相關機遇。

04 /
環境友好

表：京城佳業氣候變化相關風險應對策略

週期	策略	預期效果
短期	將節能減排和低碳運營指標列入公司主要領導的績效考核範疇。	準確識別氣候相關風險和機遇。強化節能減排和低碳運營意識。
中期	將能源節約和環境保護全面、系統地納入公司業務考核評價體系，並與相關責任人的薪酬、晉升等直接掛鉤。	企業發展與低碳環保同頻共振。單位營收能源消耗持續降低。
長期	錨定國家「雙碳」戰略目標，適時開展業務創新實踐和技術升級。	打造「零碳社區」。落實可持續發展。

京城佳業將氣候相關風險的鑒別、評估、管理流程和組織的整體風險管理制度進行有機整合。例如，今年我們首次嘗試將節能減排和低碳運營指標列入公司主要領導的績效考核範疇，將氣候相關風險與企業治理風險進行有機融合；我們正逐步將能源節約和環境保護全面、系統地納入公司各項業務考核評價體系中，並與相關責任人的薪酬、晉升等直接掛鉤；我們的長期策略是錨定國家「雙碳」戰略目標，通過技術升級和業務實踐將所服務的項目升級為「零碳社區」，未來我們將聯合客戶、供應商和社會公眾共同實現全社會的可持續發展。

指標和目標

京城佳業高度重視量化的碳排放和能源消耗指標的數據統計工作，但由於行業發展實際和服務項目的具體情況，我們在氣候相關的量化指標收集方面仍面臨一定困難和挑戰。但在我們和客戶及供應商的共同努力下，京城佳業已實現了數據收集、計算以及分析的一致性，這使得我們企業的數據指標可做有意義的比較。我們在認真回顧企業過去幾年的碳排放和能源消耗表現後，嘗試規劃和制定未來減排目標，並將相關目標逐級分解至各管理層級及項目，以定期評估完成情況。

2023年，京城佳業溫室氣體總排放量約為146,694.96噸二氧化碳當量，同比下降約5,884.31噸二氧化碳當量，降幅約為3.9%；與此同時，本集團的溫室氣體排放密度約為3,547.64噸二氧化碳當量/百萬平方米，創下本集團該數值的歷史記錄新低。

04 /
環境友好表：2021-2023年京城佳業溫室氣體排放情況¹

指標	單位	2023	2022	2021
溫室氣體總排放	噸二氧化碳當量	146,694.96	152,579.27	130,262.09
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 /百萬平方米	3,547.64	4,137.18	4,117.01
直接排放二氧化碳 (範圍一)	噸二氧化碳當量	74,581.30	75,395.90	69,961.54
間接排放二氧化碳 (範圍二)	噸二氧化碳當量	72,113.66	77,183.37	60,300.55

¹註：1.環境類績效指標收集範圍為：公司總部、所屬公司及其相關的辦公區域（下同）；2.本集團所排放的溫室氣體主要為二氧化碳，其他溫室氣體排放暫不適用，溫室氣體排放總量為直接溫室氣體排放量 and 間接溫室氣體排放量的和；3.範圍一二氧化碳包括汽油、柴油、天然氣產生的直接排放；4.範圍二二氧化碳為外購電力、外購熱力產生的間接排放；5.溫室氣體排放密度採用京城佳業2023年底的總在管面積41.35百萬平方米作為分母進行計算。

在衡量和管理氣候相關風險與機遇時，本集團主要使用溫室氣體排放總量和密度指標，同時綜合考慮能源消耗密度、總用水量等指標。我們計劃：未來本集團範圍一和範圍二的溫室氣體排放總量整體可控，計劃到2025年，溫室氣體排放密度將在2023年的基準值上減少10%左右，範圍三暫未設定目標；在管項目公共能源消耗密度基於2023年數據，將實現逐年降低；針對總用水量指標，考慮到業務實際情況，我們暫時不設具體目標，但本集團會在開展節水活動實踐的同時，嚴格控制水資源管網損失。

表：京城佳業節能減排目標計劃

指標	目標
溫室氣體	範圍一和範圍二的溫室氣體排放總量整體可控； 2025年實現溫室氣體排放密度在2023年的基準值上減少10%左右。
能源消耗	在管項目公共能源消耗密度基於2023年數據，將逐年降低。
總用水量	嚴格控制水資源管網損失； 2025年實現用水密度在2023年的基礎上降低10%。

04 / 環境友好

為達到上述目標公司計劃採取的措施包括但不限於：從選用節能設備、改造高耗能舊設備入手，在保障設備正常運行的情況下，降低能耗、節約費用。同時，推進供熱系統智能化和節能化改造，如有條件的項目嘗試增加分時分區控制系統，推廣供熱分戶計量和末端智能化控制，逐步實現按需供熱和精準供熱。

公司還將持續提升能源利用效率，優化運行控制措施，改進能源績效。加強系統的維護保養工作，加強系統運行過程的檢查和監測，及時發現節能機會。研究用能量大、效率較低的重點用能環節、工序、設備進行操作方法、工藝的改進。

通過完善能源計量器具配備和管理，強化能源計量設備的監管，提高節能數據的準確性和可靠性。通過對能源使用的數據進行統計分析、對耗能設備及分配傳輸的設施進行節能分析、對能量平衡進行分析，識別節能機會。

進行綠化改造，增加綠地面積，種植適應當地氣候條件的植物，提高綠化覆蓋率，減低室內外溫差，從而減少空調負荷；利用雨水收集系統，進行雨水收集、過濾、澆灌綠植，減少自來水用量。

長期以來，本集團積極踐行綠色可持續發展理念，並將其納入公司戰略，與本集團經營發展深度融合。目前，正逐步將氣候相關重大議題納入業績考核政策，在董事會層面，2023年，本集團將能源節約與生態環境保護工作納入負責人經營業績考核體系；在執行層面，本集團各級下屬單位和項目部已將節能減排、生態保護等任務納入工作考核計劃，並針對相關工作人員開展主題培訓，強化節能環保的意識和提高綠色工作的意願。



環境保護宣傳進校園

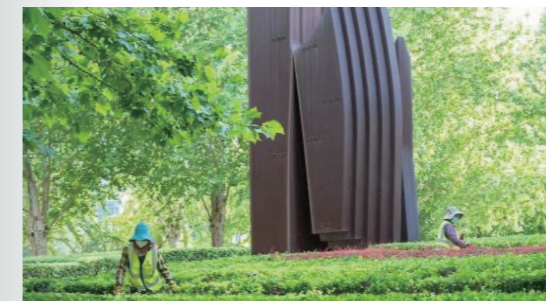
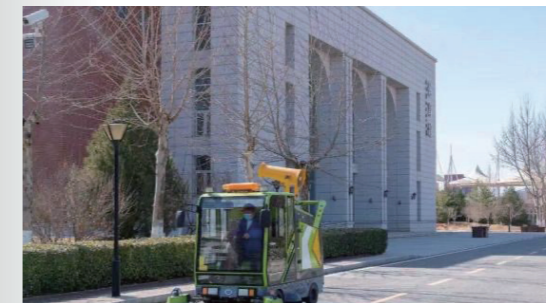
案例：京城佳業所服務的北京服裝學院、北京政法職業學院先後通過了北京市綠色學校創建達標驗收。標誌著公司高校業態在資源節約、環境友好的綠色生態校園建設方面取得良好成效。進入高校業態伊始，公司就積極推動生態文明宣傳進校園、進實踐，把珍惜生態、保護資源、愛護環境等內容融入學校服務的各個環節，構建全網絡、全方位、全覆蓋的綠色服務體系，讓生態文明種子植入師生心田，共同守護美好校園。

04 / 環境友好

綠色低碳運營

我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》及《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，持續完善公司內部環境管理體系。京城佳業已經通過了ISO14001環境管理體系，同時獲得了ISO50001能源管理體系認證以及ISO9001質量管理體系認證。我們努力從公司總部到子公司，強化各層級組織持續在業務活動全過程對環境影響因素和風險的識別、評價，制定相應環境方針、目標及運行控制措施。我們不斷完善能源、資源和碳排放管理指標體系，考核各單位對能源、資源和碳排放管理需加強制度建設、完善管理體系、明確管理職責，圍繞節約優先的能源發展戰略，推動公司綠色低碳轉型。

案例：在植樹節、學雷鋒日、世界環境日等宣傳節點，公司各項目，廣泛開展「垃圾分類、節能環保」等生態文明教育系列活動，讓業主們體驗、實踐、探索和感悟人與自然的聯繫，將尊重自然、順應自然、保護自然的生態文明理念貫徹到方方面面，養成健康向上的綠色生活方式，進而不斷提升綠色運行管理水平，堅定綠色發展理念，為厚植新時代首都發展綠色底色、實現國家「雙碳」目標貢獻力量。



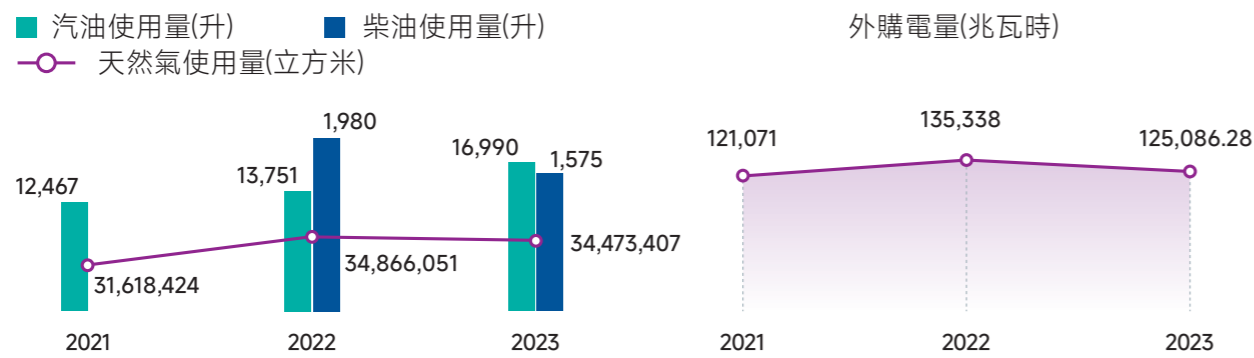
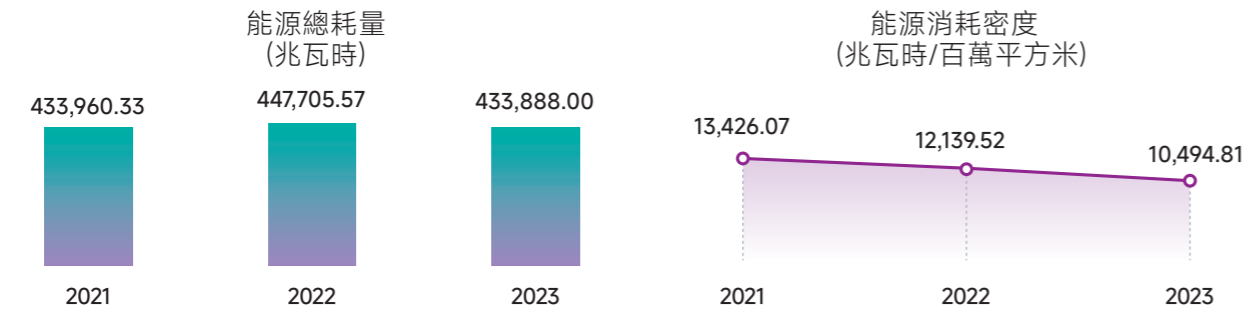
在管項目踐行綠色發展理念

04 / 環境友好

2023年京城佳業能源總耗量約為500,425.18兆瓦時，企業能源消耗密度連續兩年平穩下降：從2021年的13,426.07兆瓦時/百萬平方米下降至2022年的12,139.52兆瓦時/百萬平方米，進一步下降至2023年的12,102.18兆瓦時/百萬平方米。

表：2021-2023年京城佳業能源耗量情況²

指標	單位	2023	2022	2021
能源總耗量	兆瓦時	500,425.18	447,705.57	433,888.00
能源消耗密度	兆瓦時/百萬平方米	12,102.18	12,139.52	13,426.07
汽油使用量	升	16,990	13,751	12,467
柴油使用量	升	1,575	1,980	/
天然氣使用量	立方米	34,473,407	34,866,051	31,618,424
外購電量	兆瓦時	125,086.28	135,338	121,071
外購熱力	百萬千焦	7,055	/	/



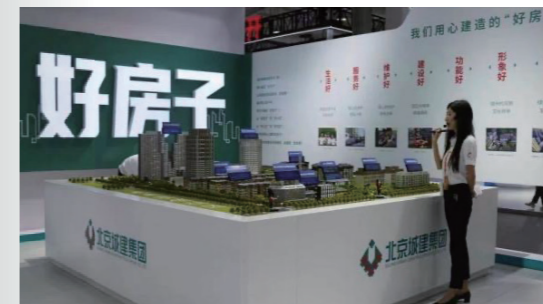
²註：1.能源總耗量包括汽油、柴油、天然氣、外購電力、外購熱力等使用量總和；2.能源總耗量參考中國標準《GB/T 2589-2020 綜合能耗計算通則》進行折算；3.能源消耗密度採用京城佳業2023年底的總在管面積41.35百萬平方米作為分母進行計算。

04 / 環境友好

零碳社區

京城佳業通過業務實踐加速向綠色、低碳運營轉型，我們提出了「未來零碳社區」概念，「零碳社區」指的是應用建築零碳改造技術和超低能耗建築材料，實現零能耗、零排放的社區。作為運營服務商，京城佳業致力於為運營的社區提供更加綠色、環保、智慧化的綜合服務，我們計劃繼續依託集團全產業鏈協同發展的優勢，不斷創新綠色物業服務模式，運用科技力量提升綠色物業運營水平，為實現「零碳社區」的宏偉藍圖和落實國家「雙碳」戰略目標不懈努力。

案例：2023年中國國際服務貿易交易會、中國國際老齡產業博覽會、中國國際物業管理產業博覽會上，京城佳業與關聯方合力推出的「未來零碳社區」運營理念吸引了諸多參觀觀眾和媒體的目光。歷次展會中，我們圍繞「全面知名的城市服務和美好生活服務供應商」的企業定位，將國家網球中心、長青老年公寓、晨光養老驛站以及自主研發的綜合智能管理系統等內容搬上展台，京城佳業致力於以更加綠色、低碳和智慧化的手段，積極融入首都建設發展，融入居民日常生活。



中國國際服務貿易交易會公司展台



中國國際老齡產業博覽會公司展台



中國國際物業管理產業博覽會公司展台



04 / 環境友好

京城佳業通過科學管理、技術改造等方式盡可能降低物業運營能耗，減少物業運營帶來的碳排放，確保能源系統和設備處於最佳節能狀態。2023年，我們針對部分住宅項目的基礎設施進行了節能改造工作，重點包括公區照明系統的降耗改造以及水泵、電梯設備的節能改造，並持續努力提高設施設備能效，追求環境效益與經濟效益的統一。

■ 商企能源管理

京城佳業作為「全國知名的城市服務和美好生活服務供應商」，服務北京「四個中心」，承接了大量優質總部辦公服務項目。我們積極通過各項管理手段推進在管項目的節能減排，主動識別辦公空間內的節能降耗的機會，著力從數字化賦能、設備改造、優化管理等方面加強商企能源管理，幫助客戶節能降耗。此外，我們憑借著對集團產業鏈的挖掘和專業的服務能力，獲得了首都部分優質綠色建築的運營經驗，並幫助標桿項目充分發揮其建築和設施設備在設計、安裝、運營、使用期間的低碳、節能、環保、健康等先進功能。

案例：LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) 及其他綠色建築認證過程中對建築項目本身的設計、建設和運營提出了嚴苛要求，能夠服務LEED認證的綠色建築，對物業企業以能源管理為主的綠色運營能力提出了很高要求。京城佳業所服務的亞洲金融大廈已取得LEED白金級認證和國內綠色建築三星級認證，並且該項目獲得了按照「紀念性和特別重要的建築」標準設計的「百年建築」稱號。



亞洲金融大廈LEED白金級認證和國內綠色建築三星級認證

04 / 環境友好

■ 案例：技術改造

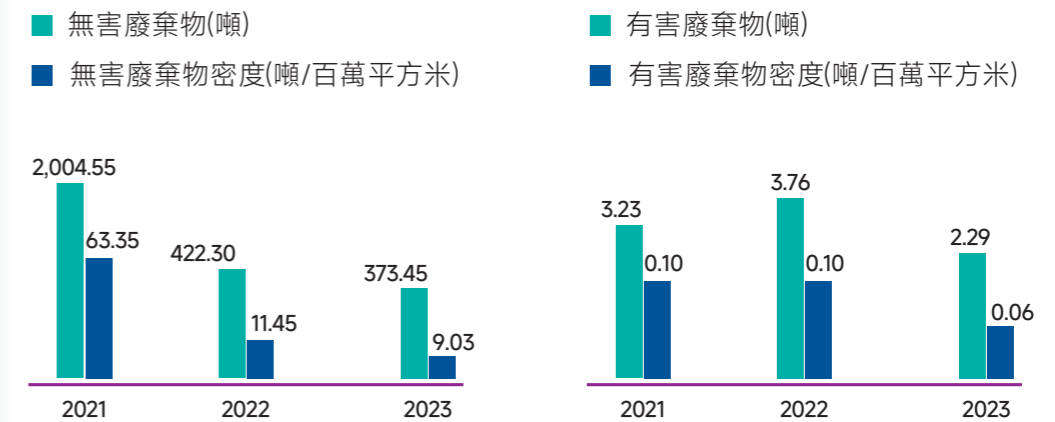
2023年，京城佳業對所服務的北投投資大廈地下車庫進行節能減排改造，一方面我們對照明系統進行技術升級，通過採用先進的雷達照明技術，根據車庫使用情況自動調節亮度，讓車庫照明更智能、更環保，降低能耗；另一方面，我們對車庫的導流風機加裝了時控開關，該時控開關能夠根據設定的時間和需求，自動開啟和關閉導流風機系統，不僅實現了節能減排目標，還提高了整個項目系統的智能化管理水平。

■ 廢棄物管理

京城佳業在服務的住宅、商企和城市空間積極配合各地政府落地垃圾分類，同時嘗試與回收公司協商合作，針對首都部分住宅社區開辦預約上門「取件」業務，讓業主享受細緻周到的服務，促進閒置及廢棄物品的流轉和處置，持續提升小區的垃圾分類及廢棄物治理水平。

表：2021-2023年京城佳業廢棄物排放情況³

指標	單位	2023	2022	2021
無害廢棄物	噸	373.45	422.30	2,004.55
無害廢棄物密度	噸/百萬平方米	9.03	11.45	63.35
有害廢棄物	噸	2.29	3.76	3.23
有害廢棄物密度	噸/百萬平方米	0.06	0.10	0.10



³註：1.2023年度環境資料收集範圍包括公司總部、下屬公司的辦公區域；2.有害廢棄物總量包括廢棄燈管、電池、打印機廢棄硒鼓、墨盒及有害塗料等；3.無害廢棄物總量包括生活垃圾、廚餘垃圾、可回收垃圾、裝修垃圾的產生量；4.無害及有害廢棄物密度採用京城佳業2023年底在管面積41.35百萬平方米為分母計算得出。

04 / 環境友好

2023年，京城佳業廢棄物管理取得了顯著成績。全年共產生無害廢棄物373.45噸，同比減少48.85噸，降幅為11.57%，無害廢棄物密度為9.03噸/百萬平方米，同比下降21.13%；全年共產生有害廢棄物2.29噸，同比減少1.47噸，降幅為39.10%，有害廢棄物密度為0.06噸/百萬平方米，同比下降約40%。京城佳業的未來目標是進一步減少企業在業務開展環節中的廢棄物排放，並提高廢棄物的回收效率，我們將先通過項目試點，然後再進行區域推廣的方式逐步實現減少企業整體廢棄物排放的目標。

案例：垃圾分類

報告期內，我們所服務的27個項目被北京市評選為「生活垃圾分類示範小區」稱號。我們嚴格落實城市生活垃圾回收管理制度，組織下屬單位累計設置了754個生活垃圾回收桶站，其中已安裝技防設施的桶站數量為754個，安裝比例100%；參與桶前值守的員工數量累計為2,056人，入戶宣傳數150,717戶，入戶宣傳率達到100%，上門告知次數5,690次。



垃圾分類宣傳系列活動

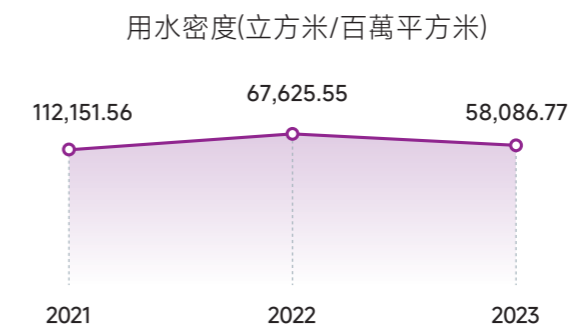
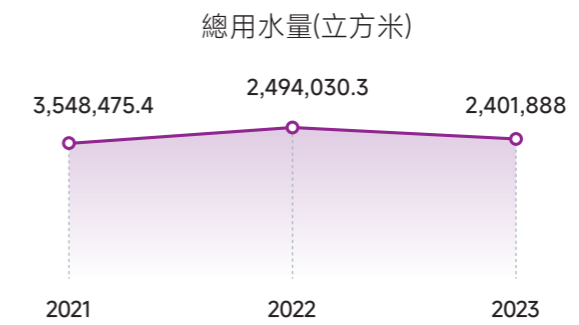
04 / 環境友好

■ 水資源管理

京城佳業高度重視所服務項目用水設備的日常檢查及監測，並有序開展水泵、水龍頭等節水設備改造，盡可能減少因設備老化損壞造成的漏水、滲水現象，並積極採用效率高的用水設備。例如，我們積極推廣使用節水型器具，並將運營中所產生的相關廢水進行合理處理，追求高效利用水資源。2023年，京城佳業用水量從2021年的約354.85萬立方米下降至2022年的249.40萬立方米，進一步下降至2023年的240.19萬立方米，與此同時，用水密度也呈現快速下降趨勢。

表：2021-2023年京城佳業總用水量情況⁴

指標	單位	2023	2022	2021
總用水量	立方米	2,401,888	2,494,030.3	3,548,475.4
用水密度	立方米/百萬平方米	58,086.77	67,625.55	112,151.56



⁴註：1.公司耗水總量連續兩年有較大幅度減少的原因：一方面是公司水資源管理效果顯著，另一方面在於統計週期內部分代收代繳項目未扣減上一年度數值，導致此統計結果；用水密度均採用京城佳業2023年底的總在管面積41.35百萬平方米作為分母進行計算。

04 / 環境友好

■ 綠色辦公

京城佳業積極倡導員工開展綠色辦公，身體力行落實辦公場所的節能低碳，追求資源的高效循環利用，我們通過精細化措施及智能化手段，堅定落實綠色責任。注重提升「低碳服務」水平，強化職工節能環保意識，引導職工提出節能減排、低碳服務的意見建議，如對地下室、設備間等不常使用燈光的區域，與電梯、車庫等使用照明設施頻率較高的區域，分類對待，綜合考慮普通照明燈能耗高，而節能和照明效果好的LED燈單次投入較大等因素，根據不同區域對照明設施的要求，合理選擇照明燈具，對合理化建議節能貢獻大的員工進行鼓勵。



責任動作一：場所節能

京城佳業行政部門不定期對辦公室內的所有辦公設備，包括電腦、投影儀、打複印一體機、飲水機等統一進行關機或待機檢查。在日常管理中，公司高度重視對各項能耗的監控力度，在保證設備運行安全的前提下，通過智能樓宇自控系統對公區照明、中央空調等設備設施運行和使用情況及時進行管控，有效節約能源。通過對換熱站進行節能改造，根據歷史數據結合環境天氣的變化和大廈內負荷變化，提前預測，自動調節需求流量，有效保證辦公區域舒適度的同時實現了全自動智慧運行，追求通過細微動作實現辦公室的節能降耗。

04 / 環境友好



責任動作二：綠色用紙

我們倡導員工無紙化辦公，非必要不打印，合理規範打印機使用流程，倡導雙面打印，鼓勵員工合理回收利用紙張。公司通過「i城建」搭建自有的電子勞動合同簽訂平台，逐步採用電子形式與職工訂立、續訂、變更、解除、終止勞動合同，實現移動終端簽署等功能，形成「線上簽約、鏈上管理、大數據應用」的管理模式，降低企業運行和員工管理成本，實現勞動合同管理無紙化。2023年，我們的辦公用紙總消耗量約為21.45噸，相較於我們快速增長的業務實際情況，該增長率呈邊際下降趨勢。



責任行動三：綠色出行

我們制定了《公務用車管理辦法》，鼓勵員工外出盡量使用公共交通，提倡同路拼車，落實公務用車審批制度；鼓勵所屬單位和員工購置符合新能源標準的交通工具，積極通過電話會議、視頻會議代替部分線下會議。



05

社會擔當

SOCIAL RESPONSIBILITY

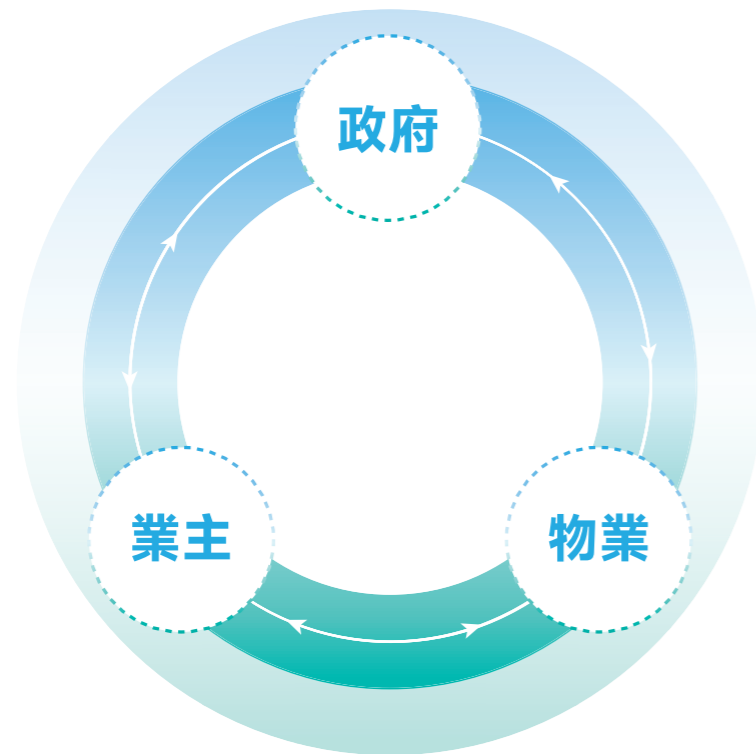


05 / 社會擔當

京城佳業作為國有企業，時刻銘記自己的使命，從參與社會基層治理、投身社會公益，到助力鄉村振興，我們以國家和社會的需求為己任，全力以赴做好首都城市的「紅色管家」。

■ 參與基層治理

京城佳業不斷探索黨建引領基層治理的有效途徑，努力把紅色堡壘和黨建觸角延伸到基層。我們以服務項目為依託，積極與項目所在社區、街道開展溝通合作，通過建立社區居民議事廳、開展項目經理接待日等方式，推動參與社區治理。以黨建為引領，健全縱橫覆蓋、網絡聯動的組織體系，使黨的工作有效覆蓋轄區居民，形成統一領導、統籌協調的工作合力，搭建政府、業主、物業三方「共建共治共享」橋樑，充分發揮社會基層治理的協同力量。



三方協作示意

我們將物業管理融入社區治理作為企業服務改革的重點內容，不斷探索完善黨建引領社區治理框架下的物業管理體系，充分發揮「紅色紐帶」作用，建立健全物業管理協商共治，破解社區治理中的痛點和難點問題。報告期內，京城佳業實現了服務項目黨組織和工作覆蓋率100%，協商共建機制覆蓋率100%。

05 / 社會擔當

案例：

我們以服務首都胡同物業為契機，通過企業基層黨支部探索黨建聯建機制，積極參與基層治理。通過與項目屬地街道工委、社區黨委等開展互促活動，不定期組織愛心捐贈、居民座談會、消防演練等特色共建活動，凝聚地區黨建工作合力；通過成立「一站式」街區物業服務中心，發放居民服務卡，設立胡同管家等方式點對點為居民提供特約物業服務，聯動政府開展基層治理，居民幸福感得到提升，物業品牌影響力不斷增強。



聯動社區開展消防演練

■ 勇擔社會責任

我們在打造高品質服務的同時，主張通過公益行動增進民生福祉，彰顯行業以人連接人、以人點亮人的價值邏輯。我們追求自身業務發展與員工、客戶及社會公眾的實際需求相得益彰，倡導全體社會成員之間互敬、互助、互愛，共建人類文明家園。

05 / 社會擔當

搶險抗洪

京城佳業在落實國有資產保值增值的基礎上，追求承擔更多社會責任。特別是在面對公共衛生事件、自然災害等突發問題時，京城佳業在城市「紅色管家」的基因作用下，第一時間挺身而出，沖到最前線，全力以赴搶險救災，保障人民生命財產安全。



抗洪搶險

案例：2023年7月末，北京受「杜蘇芮」颱風影響，遭遇了特大暴雨災害，罕見的極端天氣對首都人民的生命財產安全造成了極大的影響。京城佳業即刻響應，第一時間選派50名精兵強將組成志願團隊，趕赴房山搶險抗洪一線；此外，京城佳業下屬的北宇餐飲公司承擔起為房山區受災安置群眾提供飲食保障的任務。在這場與時間的賽跑中，北宇餐飲公司連續作戰，員工每日睡眠時間不足三小時，截至2023年8月7日晚，共計為安置群眾提供了近20,000份餐食，用實際行動彰顯了國企人的責任擔當。



為受災安置群眾提供飲食保障

05 / 社會擔當

志願活動

為深入學習貫徹落實習近平總書記重要指示精神，踐行國有企業使命擔當，京城佳業所屬各單位立足本職工作，組織幹部職工，尤其是青年幹部職工廣泛開展志願服務活動，並將「志願服務」與「我為群眾辦實事」緊密結合起來，將崇高理想信念和道德品質追求轉化為助推北京和諧宜居之都建設的實際行動，體現在首都「紅色管家」物業服務的日常工作生活中。堅持將青年志願服務與企業中心工作相融合，動員全體團員青年200餘人積極參與志願服務，聚焦垃圾分類，社區服務，地鐵志願服務等重點任務。



「學雷鋒」活動

案例：2023年3月，公司例行開展「雷鋒志願我先行 爭當時代好青年」主題志願服務活動，14名青年團員共赴項目部開展小區環境美化、入戶清潔、慰問幫扶空巢老人等志願服務活動，獲得了業主的一致好評。

05 / 社會擔當

助老服務

京城佳業響應國家「積極應對人口老齡化」的戰略需求，研究探索社區養老模式，我們在北京新街口胡同設立了養老服務驛站，在落實集團「物管+資管」雙輪驅動發展目標同時，主動承擔起社會責任。京城佳業將養老驛站作為公司助老、養老服務的關鍵場景，為老年人提供一定公益服務，例如公益講座、志願者活動等。



老年人反詐公益講座

案例：2023年2月，京城佳業所屬單位攜手中國人壽在所服務項目的養老驛站舉辦了金融知識講座活動，將防範金融詐騙的風險意識及安全意識帶給社區居民。活動中，工作人員結合現實案例，從不法分子行騙手法、話術等方面進行逆推剖析，揭秘近期針對老年群體新出現的騙術騙局，用淺顯易懂的方式，講解了各類騙術辨別技巧。通過講解、提問、遊戲、抽獎等活動，普及金融常識，揭示金融詐騙作案手段，解析潛在風險甄別方法，幫助老人增強反詐騙意識與自我保護能力。

05 / 社會擔當

案例：京城佳業所屬單位在義診活動現場，醫生為老人把脈，通過「望、聞、問、切」的中醫方式進行問診，認真傾聽既往病史，對老人健康狀況進行相關的解答，提出改善飲食建議，並從中醫的角度給出合理的診療建議和方案。為豐富老年群體體育文化生活，營造守望相助的和諧氛圍，舉辦了老年趣味運動會。打乒乓球、套圈、抖空竹這些喜聞樂見的體育活動前排起了長隊，大家躍躍欲試，都想一試身手。老人玩起這些遊戲非常投入，都仿佛返老還童了，一旁圍觀的吶喊聲、加油聲不絕於耳。整個運動會氣氛熱烈，歡聲笑語環繞園區。



老年人義診及趣味運動會現場

■ 落實鄉村振興

我們積極落實鄉村振興和扶貧工作。2023年我們購買扶貧產品共計人民幣58.5萬元，為拉薩北京實驗中學捐贈人民幣5萬元，幫助提升改造校園環境，圓滿完成全年各項扶貧任務指標；此外，我們貫徹落實北京市對口援疆工作部署，積極組織廣大團員青年參與2023年「好書伴成長」國語圖書進校園活動，共捐贈社會科學、自然科學圖書近500本。



「鄉村振興」、扶貧助農



06

品質築基

BUILDING QUALITY FOUNDATION



06 / 品質築基

高質量服務是物業企業的生命力所在，優質且穩定的服務是企業可持續發展的重要基礎。京城佳業在堅持遵守《中華人民共和國民法典》及《物業管理條例》等法律法規的底線基礎上，聚焦客戶服務新變化、新需求、新方向。我們積極探索思考與時俱進的服務模式，行至微處地優化每一個服務場景，建立起了精益化的物業管理和服務體系，以更加多元且高質量的物業服務，助力客戶美好生活體驗。

■ 夯實國匠品質，追求卓越服務

京城佳業堅持構建以追求藝術、精研技能、創造歷史為特徵的國匠品質服務體系，我們致力於完美技藝、完美品質、完美產品的結合，持續提升企業的成長性、創新性和影響力。我們追求為客戶提供卓越服務，並將「營造健康環境、提供滿意服務」作為質量方針，倡導綠色低碳環保理念，通過精心服務，努力創造專業、高效的品質服務。

持續完善品質管理體系

2023年，京城佳業順利通過質量、環境、職業健康安全、能源、信息安全五體系認證，質量管理體系進一步完善。

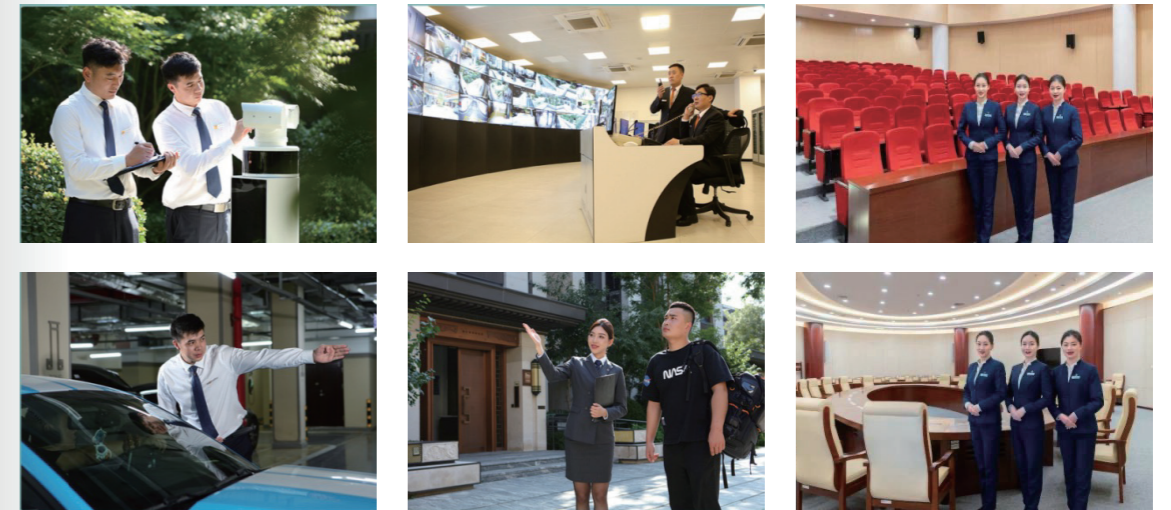


京城佳業獲得的認證證書

06 / 品質築基

深入開展品質提升行動

2023年，我們繼續深入開展服務品質提升專項行動，組織了服務標準、客戶服務、設備設施培訓等12個系列培訓，推進公司服務標準的落地實施。我們通過選樹標桿以發揮引領作用、投入品質提升專項資金促老舊項目提升等多項措施促品質提升。



標準服務動作示意

全面啟動400集控平台

2023年，京城佳業「400集控中心」已覆蓋除保密項目外的全部在管項目，進一步暢通客戶訴求通道，加快問題解決速度。下半年起，我們承接關聯方信訪維穩辦夜間及節假日值班服務，開啟為關聯方服務新內容。



集控中心現場

06 / 品質築基

上線使用品控管理平台

2023年下半年，集團品控平台開始試運行，逐步實現各層級品質檢查問題線上化，便於及時發現、及時記錄、及時整改，促進服務品質提升。通過品控管理平台等科技產品應用，我們不但暢通了與客戶的溝通，能夠進一步做深、做細「接訴即辦」工作，而且實現了7×24小時隨時隨地「單單必跟蹤、有單即處理、派單即監督、回覆即統計」。2023年，公司未接獲於產品及服務的重大投訴，客戶滿意度保持了較高水平。

■ 多元服務產品，創新業態佈局

我們堅持多樣化業態佈局，持續深耕政府公建、軍隊後勤保障的社會化服務項目、科研院校三大業態，並且在服務政府公建方面保持核心優勢。2023年，公司新中標北京城市副中心C03、C05、165等6個地塊，成為北京城市副中心服務規模最大的物業公司。

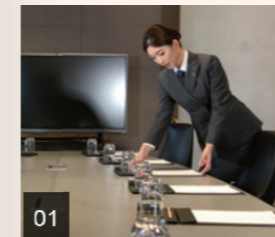
我們始終相信，多元化服務產品是物業企業的生命力所在。京城佳業聚焦客戶服務新變化、新需求，推陳出新服務產品，精準提升服務質量，將服務貫穿於產品全生命週期，不斷探索企業全業態、全週期、全場域的管理服務能力。



06 / 品質築基

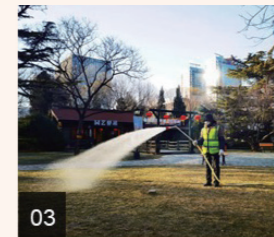
基礎物業服務

京城佳業積極順應當下消費者對高質量生活的需求，在原有高品質服務的基礎上，圍繞住宅服務場景，將管家客服、綠化保潔、秩序安防、工程維修等基礎崗位作為品質建設的抓手，持續對住宅基礎物業服務產品進行迭代。此外，本公司繼續完善住宅物業服務標準化手冊，通過對業主、員工在社區中的高頻觸點進行分析，對服務感知產生較大影響的場景進行抓取，努力圍繞住宅場景打造高質量服務體系，以創新的場景化服務產品重塑客戶體驗。



秩序安防

运用人防、物防、技防三位一体管理，对社区的公共区域、消防设施和车辆管理进行秩序维护和安全防范。



工程维修

针对社区不同的配套设施设备制定合理、专业的维保方案，延长房屋及设施寿命，提供快捷的入户维修，解决业主居家生活的维修问题。



管家客服

坚持客户服务亲情化、及时化，服务以业主评价为导向，为业主提供可视化、可跟踪、可评价的立体式服务。



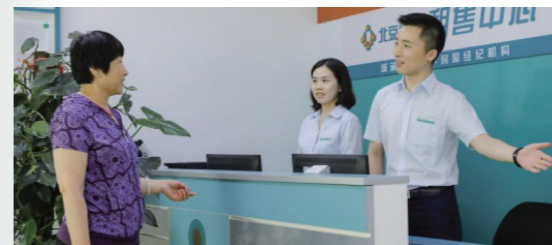
绿化保洁

通过标准化、规范化作业，为客户打造绿色居所，同时满足客户对干净、整洁、舒适社区生活的需求。

基礎服務內容

社區增值服務

京城佳業所服務的園區內，我們不止提供傳統物業「保安，保潔，保修，保綠」的服務，以維護社區安全和良好的生活環境，更要從資產維護和生活服務的角度，幫助客戶實現房屋資產的保值增值，實現更便捷的社區生活。我們基於社區生活需求和社區房屋建築生命週期，為客戶提供包含二手房買賣租賃、家居存量改造、房屋維修、社區零售等服務。



房屋租售中心

06 / 品質築基

商企及公建服務

我們聚焦於為商企客戶提供綜合的服務解決方案，包括基礎物業服務管理，綜合設施管理，確保商企空間辦公的舒適，安全和高效。我們有豐富的高端商企和公建服務能力和經驗，為亞洲金融大廈，中關村資本大廈，城建大廈等高端商辦物業提供物業管理、設施設備運維、會議、保潔、秩序維護、綠化養護等服務。為中國中醫科學院廣安門醫院製劑中心、北京大學醫學部提供保潔、保安、消防中控、中央空調運維、污水站運維、高壓配電室運維、綜合維修等服務。

施工現場服務

我們依託北京城建集團的產業鏈，也將物業服務植入到工程施工現場，為工地工人提供安全健康的餐飲服務和良好的生活環境，提升施工工人的生活品質。公司承接北京城市副中心公司物業項目，維護工地施工和工人生活環境，日均住宿和生活人數超過4,000人，提供安全，健康的工人餐飲服務，保障工人生活需求。



施工現場服務場景實拍

06 / 品質築基

胡同物業服務

報告期內，京城佳業胡同物業共管理129條胡同，在管胡同面積約3百萬平方米，是胡同物管服務領域的領跑者和標準制定者。京城佳業所屬項目部作為轄區平房區物業管理單位，全力配合政府部門全面整治計劃，解決南鑼鼓巷環境衛生和垃圾清運問題。通過「一站式服務」「小巷管家套餐式服務」等特色機制融入胡同物業管理中的方式，持續提升居民及遊客的生活、遊覽體驗。新舉措保護胡同文脈延續，助力城市更新，煥發歷史老街區新活力。



公司在管胡同項目場景實拍

06 / 品質築基

城市更新服務

民生無小事，枝葉總關情。城市新氣象不僅體現在氣派高樓、美觀建築，也彌散在溫馨的老小區，井井有條的舊街巷中。京城佳業所管轄法華南里小區被列入北京市第一批老舊小區改造清單，公司作為實施主體高度重視，自2022年9月改造工程啟動至2023年年底改造工程完成期間，積極協助市政府部門做好老舊小區更新改造保障服務。為做好這項關乎百姓福祉的民生工程、民心工程，我們秉承「結果導向」的理念，開展「1+1+1」的「老舊小區改造+街區整體提升+物業區域管理」工作模式，為法華南里小區業主提供優質服務體驗。



法華南里老城改造前後對比

一體化公共服務

我們追求一體化的公共服務，即除提供必備的基礎業務外，我們圍繞客戶實際需求，積極開展租戶招攬及管理、房屋經紀、施工現場物業化管理、餐飲服務、供熱服務、工程運營及維護、車位運營等。未來，本集團將不斷探索和尋求新的業務和發展模式，持續豐富管理業態，實現學校、醫院、產業園、商業綜合體及國際賽事場館等多種業態的全場景覆蓋。

06 / 品質築基

堅守風險底線，落實安全責任

京城佳業高度重視安全工作，我們嚴格落實安全生產的主體責任，不斷完善安全管理體系建設，逐級落實安全管理職責，強調以高度責任感和使命感營造良好安全環境。

安全生產管理

我們堅持構建安全管理體系，落實安全生產責任，公司嚴格落實「管生產必須管安全、管業務必須管安全」的工作要求，不斷完善安全生產管理組織架構，積極落實安全生產主體責任。公司編製下發了《全員安全生產責任制》等制度文件，以北京城建集團開展的全產業鏈安全管理信息統計為抓手，全面梳理公司安全管理體系建設情況、安全相關規章制度等信息；統計公司安全系統人員信息名錄，進一步加強安全系統人員管理；與所屬單位主要領導簽訂《安全生產責任書》，並督促所屬各單位逐級簽訂安全責任書。

公司每季度定期召開安委會、每月召開安全生產例會，及時傳達、宣貫北京市委、市政府、相關政府部門和集團公司的各項工作要求，對安全重點工作進行決策部署，確保各項政策要求傳達到位、落實迅速。公司領導每年帶頭完成安全生產培訓，提升安全理念，增強法制意識，為進一步消除安全風險打下堅實基礎。

06 / 品質築基

安全隱患排查

公司在節假日、重要節日、重大活動期間進行安全提示，開展「四不兩直」安全檢查，督促各在管項目持續加大隱患排查治理力度，提高項目安全管理水平。所屬各項目部積極組織安全生產宣傳諮詢日活動，邀請物業管理區域內的住戶代表，開展「安全宣傳全屏播放」活動，通過電腦、電視、投影播放觀看安全教育影像方式進行宣傳、教育。



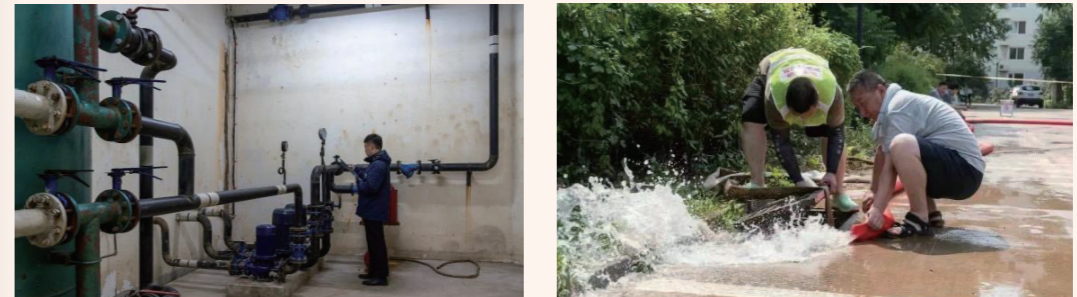
安全宣傳活動現場

我們針對物業安全管理的特點，重點加強對在管項目消防安全、電氣安全、電動車輛管理、危險作業安全等方面的風險辨識和隱患排查。嚴格落實三級安全檢查，有效推動了隱患排查治理工作的深入開展，本年度共排查安全生產和消防安全隱患7,262項，完成整改7,218項，整改完成率99.4%。

06 / 品質築基

案例1：為深入貫徹北京市委、市政府、北京市住建委關於安全生產及火災隱患排查整治的指示精神，嚴格落實集團公司《關於開展安全生產和火災隱患大排查大整治專項行動》的工作部署要求，確保本年度安全生產工作目標順利完成，京城佳業於2023年8月12日起至8月31日組織開展了安全生產隱患聯合大檢查，對公司在北京內54個重點住宅小區、商務樓宇項目的安全生產工作進行100%全覆蓋檢查指導。

案例2：2023年7月29日，北京市發佈了暴雨紅色預警響應。公司第一時間召開防汛工作緊急部署會議，傳達集團防汛工作會議精神，了解各所屬單位防汛工作準備情況，並對公司防汛搶險應急準備工作進行詳細部署。結合物業特點，聚焦重點區域、重點部位，各在管項目負責人在各自管理區域內應急值守，組織職工對樓頂排水口、雨篦子、地勢低窪處、地下空間等防汛重點區域、對所有防汛重點點位、物資、值守搶險人員進行再查驗再落實。



安全排查現場

06 / 品質築基

安全宣傳教育

宣傳教育在安全生產過程中擔當著重要角色，作為首都「紅色管家」，京城佳業公司始終將安全生產的宣傳教育工作放在主要位置。2023年，京城佳業所轄各單位、各在管項目全年共組織安全教育培訓31,101人次，針對物業管理的特點，開展綜合應急演練、有限空間作業和火災疏散等專項演練1,832次，有效預防和減少各類事故的發生。2020年、2021年、2022年和2023年，本集團因工亡故人員均為0人。2023年因工傷損失工作日數為299天，本集團將持續開展安全教育宣傳，增強員工安全防範意識。



消防安全講座

案例3：京城佳業以「消防日」為背景，連續多年組織開展「119消防安全宣傳月」系列活動，集中宣傳消防安全知識，厚植「預防為主、生命至上」理念，強化安全生產意識，提升安全生產能力，築牢安全生產防線，為企業高質量發展構建了良好的安全環境。2023年，我們開展了消防安全應急疏散演練活動，還組織員工在所服務的園區大門外發放消防知識宣傳單，引導業主積極關注消防、參與消防、學習消防，進一步擴大了消防宣傳的覆蓋面，在潛移默化中，增強了廣大業主的消防安全意識。

06 / 品質築基



消防安全應急疏散演練



發放消防宣傳單頁

06 / 品質築基

客戶信息保護

京城佳業高度重視客戶信息安全，我們遵守《互聯網信息服務管理辦法》《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》《計算機信息網絡國際聯網安全保護管理辦法》《計算機信息系統安全保護等級劃分準則》及《計算機信息系統安全專用產品分類原則》等與本公司營運及信息安全保護相關的法律法規，為客戶信息安全和隱私保護，構建起強大可靠的保護屏障。

內部信息安全

為了保障公司網絡信息安全，我們制定並執行一系列的信息化管理制度，例如《信息化系統管理制度》，其中包括《信息安全用戶手冊》及《用戶賬號管理辦法》等，明確規定員工在工作過程中涉及公司信息安全的行為規範，防範可能出現的內部信息洩露問題。

獨立賬號

必須使用公司提供的唯一賬號進行系統訪問，禁止使用個人賬號；
賬號權限需與崗位職責相匹配，不得隨意轉借他人使用；

規範維修

公司內部網絡設備、服務器、電腦等硬件設備需妥善保管，未經授權不得私自拆卸、改裝。設備故障時，需及時報告品質管理部進行維修；

防病毒軟件

所有聯網設備必須安裝防病毒軟件，定期更新病毒庫，保證軟件正常運行，禁止私自下載、安裝不明軟件，在公司內部網絡和外部網絡之間設置防火牆，控制網絡訪問，防止未經授權的訪問；

數據備份與安全培訓

定期備份信息系統數據，避免數據丟失或損壞所帶來的風險；
所有員工必須接受網絡安全培訓，了解並遵守公司的網絡安全規定。

《信息化系統管理制度》部分內容

我們通過落實《信息化項目管理辦法》，確保公司信息化項目的順利實施，包括項目規劃、立項審批、招標採購、合同管理、質量管理、風險管理和驗收與交付等環節。我們通過制定合理的管理措施，加強信息化項目的統籌規劃和監督管理，提高項目的管理水平和資金使用效益，實現公共信息資源的共享利用。此外，我們會定期進行內部數據測評審計，以便於企業能夠更深入地了解官網數據安全管理現狀，準確識別存在的風險和問題，並形成測評報告，依據測評報告形成對高危風險的整改工作。

06 / 品質築基

■ 多彩節日活動，豐富社區生活

京城佳業對社區文化建設高度重視，我們編製了《社區文化規劃綱要》及《社區文化建設工作指引》等文件，指導開展社區文化建設，加強與業主之間的黏性。我們傾聽業主的心聲，想業主之所想，以具有人文關懷溫度的服務豐富業主社區生活，圍繞傳統節日積極組織開展多種形式的線下活動，為不同年齡、不同需求的業主提供多層次、多類型的社區文化服務，增進與業主之間的情感關聯，營造和諧的鄰里關係，讓溫暖在城市社區持續傳遞。



社區系列活動現場

06 / 品質築基

案例：端午主題活動

為弘揚中華民族優秀傳統文化，豐富業主、客戶文化生活，京城佳業所屬各單位紛紛組織開展了「濃情端午、粽享艾意」系列主題活動，與廣大業主共度端午佳節。包粽子、掛艾草、佩香囊、藝術展、文藝演出，在一場場與「粽」不同的活動中，讓每一位業主都感受到了濃濃的節日氛圍。在活動現場，人們圍坐在一起，拿幾片粽葉重疊翻折，填入糯米、紅棗，再經過包、捆、繫等工序，不一會兒，一個個形狀各異的粽子呈現在大家的面前。針對無法到達現場參加活動的老人，我們安排工作人員專程上門為其送上了節日祝福。



活動現場

上門送祝福

案例：兒童節主題活動

為進一步促進和諧社區建設，加強公司與業主間的黏性，提升業主滿意度，擴大京城佳業「紅色管家」品牌知名度和影響力，在「六一」國際兒童節到來之際，公司以「『樂』與『動』共享歡樂『六一』」為主題，組織所屬各單位開展了豐富多彩的社區文化系列活動，與業主共度美好節日。

據統計，2023年「六一」前後，京城佳業所屬各單位共計開展各類社區活動36場。活動的成功舉辦，不僅豐富了孩子們的娛樂生活，也進一步增進了物業與業主之間的距離，得到社區和居民一致好評。未來，京城佳業將繼續秉承首都「紅色管家」的使命擔當，為業主帶去更加優質的服務，與業主共建和諧美好的家園。

06 / 品質築基



社區「六一」系列活動現場



07

—
以人為本

PEOPLE ORIENTED



07 / 以人為本

以人為本，員工是公司持續發展的內在動力，是物業公司持續提供優質服務的關鍵。京城佳業遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》等適用的相關法規，建立了本集團人力資源管理體系，優化薪酬、福利、員工績效考核等管理制度，並為員工打造健康安全的工作環境，建立健全員工培訓、晉升體系，保障員工合法權益。

■ 人才吸引留存

京城佳業將企業員工視為最寶貴的發展資源，我們致力於建立多層次、多元化、具有責任感、使命感的人才隊伍，吸引並留存適合企業戰略發展需要的各類優秀人才和潛力人才，為員工提供實現自我成長與社會價值的職業機會。

廣納賢才

京城佳業不斷優化人才招聘體系，創新內外部招聘方式和渠道，圍繞崗位特徵制定招聘計劃，全面統籌校園招聘工作，廣納優秀社會人才，為公司發展夯實人才基礎。報告期內，我們通過校園招聘、網絡招聘、內部推介、地推招聘等多樣化的渠道共招聘吸引120名新員工，其中應屆畢業生22人，社會成熟人才98人。此外，為提高優秀人才的留存率，我們為新入職員工「依崗定制」培訓內容，並賦予優秀人才靈活地轉崗機會，確保優秀人才「招得來、干得好、留得住」。

07 / 以人為本

招聘渠道	具體情況
校園招聘	我們高度重視校園招聘，為企業發展儲備優秀人才。2023年累計招聘錄用應屆畢業生22人，其中碩士研究生2人，本科生10人，大專生10人。
網絡招聘	通過知名網絡招聘平台、短視頻、公眾號等互聯網招聘渠道廣泛觸達社會英才，並增強優秀人才對京城佳業的關注。
內部推介	我們鼓勵員工為公司推薦人才，按照擇優錄用和公平競爭的原則進行考核和面試。
地推招聘	積極與各地政府軍招、社會招聘會聯絡對接，開展行政區域地推式招聘。

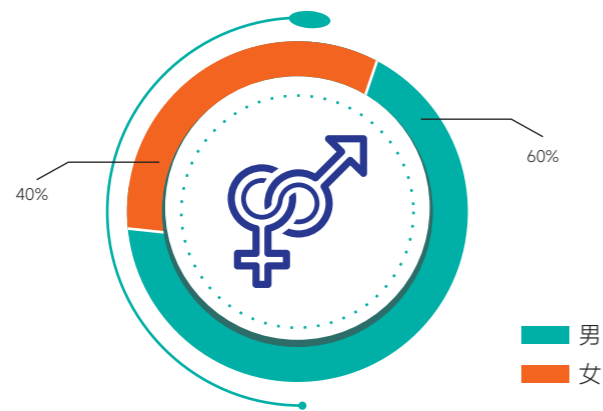
開放多元

「多樣性」是京城佳業人力資源建設原則的一部分，貫穿於我們整個招聘、用工、晉升等環節。我們承諾向員工提供開放、多元、無歧視的工作機會，不因年齡、性別、性取向、地域、民族、宗教信仰、婚姻狀況、家庭狀況、殘疾等差異對員工區別對待。

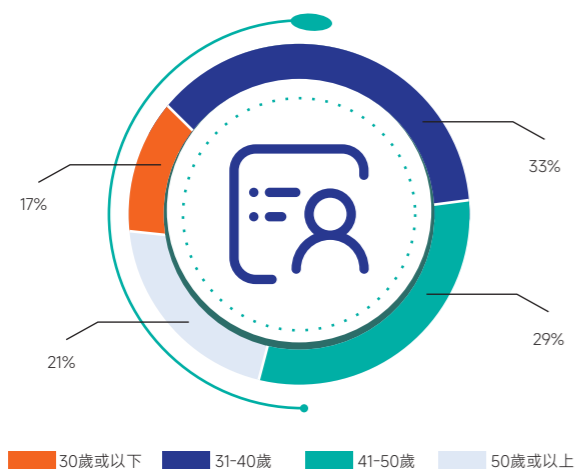
07 / 以人為本

京城佳業對退伍軍人及殘障人士在企業招聘、培養環節予以一定程度的特殊照顧。根據《殘疾人保障法》及《殘疾人就業條例》等法律法規，我們主動招聘一定比例的殘障人士員工，並且為其提供必要的特殊培訓，幫助其更好適應工作崗位，實現自身價值；針對退伍軍人，我們會根據實際情況落實優先錄用的原則。

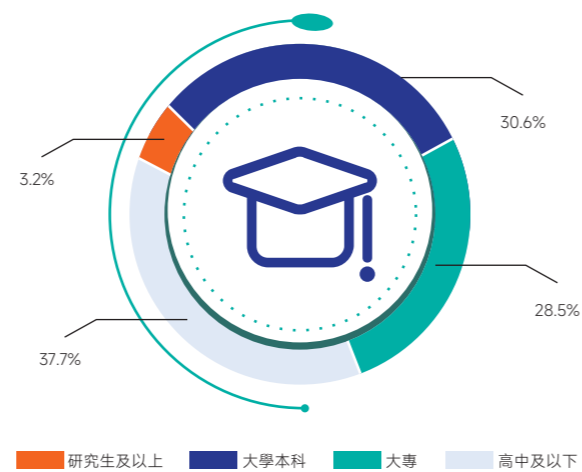
員工性別比例



員工年齡結構



員工學歷結構



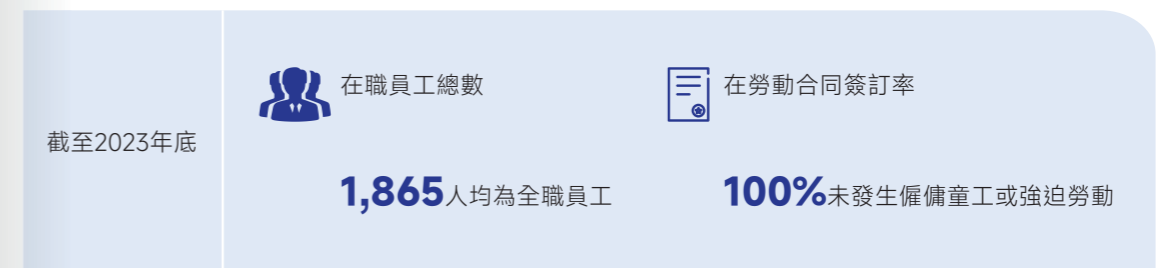
■ 保障員工權益

京城佳業嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》及其他關於勞動和社會保障制度方面的各項法律法規，建立起了完善的僱傭工作內部管理制度和薪酬福利體系。我們努力推動平等就業，尊重和保障人權，悉心關愛員工健康，暢通員工溝通渠道，切實保障員工的合法權益。

07 / 以人為本

合規僱傭

我們嚴格遵守合規僱傭勞動的相關法律法規，確保企業在招聘、合作、解約等勞動僱傭的全部環節均遵循平等、自願原則。公司按照企業內部完善的招聘制度選拔人才，承諾整個招聘、錄用流程公平、公開、透明。我們與所有入職員工正規地簽訂勞動合同，並在勞動合同中明確員工的工作和假期時間，切實保障員工合法權益。



禁止童工及強制勞工

京城佳業禁止聘用未滿法定勞動年齡的勞工，堅決抵制強制勞工和騷擾、虐待等不當行為，努力創造和諧、共融、友好的工作環境。公司若發生違反勞務準則的事件，我們會在第一時間開展相關調查，同時啟動相應追責程序，堅決避免任何違規僱傭事件發生。

薪酬福利

京城佳業嚴格遵守僱傭勞動的相關法律法規，並根據自身業務發展需要不斷完善公司內部薪酬福利管理制度，保障員工依法獲得勞動報酬及享有國家要求的社會保險、工作時數與假期等合法權益。薪酬方面，公司持續完善以崗位價值、個人能力和績效結果為基礎的薪酬管理體系，確保員工薪酬待遇的公平性、合理性和激勵性，力求為員工提供更具市場競爭力的薪酬水平。福利方面，我們依法為員工提供五險一金，帶薪假期，補充醫療保險等福利，為女性員工提供哺乳假、產假等假期。

07 / 以人為本

民主溝通

我們注重員工的民主溝通，**著力**加強管理層與員工的雙向溝通，大力清除員工內部同部門和跨部門溝通的障礙，制定多渠道員工溝通機制。我們通過工會、職工代表大會等平台，使得員工的要求和期望能夠得到及時反饋和公平解決，不斷提高員工滿意度。同時，公司持續深化民主管理，定期開展監督檢查、員工滿意度調查和意見徵集，保障員工知情權、參與權、表達權和監督權。

■ 職業健康與安全

京城佳業高度重視員工健康安全，致力於為員工創造安全舒適的工作環境。我們針對員工職業健康與安全制定了一系列的管理標準與措施，例如，對物業管理園區作業區域和辦公區域的安全管理進行了詳細的說明和規範；多次組織開展安全生產培訓和演練，增強員工職業健康和安全的意識。此外，我們為員工提供必要的勞動保護用品，並定期對各業態工作場所中的潛在風險進行識別及管控，保障員工工作環境的健康與安全。

過去三年，我們未有因公亡故的事件發生，2023年因工傷損失工作日數為299天，較2022年減少42天，降幅約為10.7%。

■ 賦能員工發展

京城佳業致力於拓展員工職業發展通道，堅持為員工搭建高效的職業發展平台，在企業發展的同時實現員工的自我價值。我們不但建立了有利於員工發展的培訓體系，提供多元的職業發展渠道以及學習機會，而且我們關注員工的全面發展，致力於向全社會培養優秀公民。

07 / 以人為本

人才發展

公司遵循人才選拔與職位管理的規章制度，各職級的要求、晉升條件等標準覆蓋全部基層員工，建立管理序列和專業序列雙晉升通道。公司每年依據績效考核規章制度，通過員工日常工作業績、工作態度、工作能力等方面的表現對員工進行考核、打分，並根據評分結果作為員工年度嘉獎、後續晉升的依據。

我們通過人才盤點、導師帶徒、內部人才流動等方式構建起合理的人才發展保障體系，實現了人力資源最大化、最優化地分配與使用。公司除了注重關鍵技術骨幹和核心管理人才的穩步發展，同時也極其關注一線員工的全面發展，通過多元培訓和實踐積累，助力一線員工不斷突破自我，成就自我。

我們統籌優化「選育管用」全鏈條，注重鮮明導向選用幹部、多元措施培養幹部、完善機制儲備幹部。堅持注重實干實績的用人導向，在重大任務一線考察識別幹部，大力培養選拔業績突出、作風過硬的優秀幹部。**著力**推進後備幹部培養計劃，推動幹部輪崗交流，舉辦領導幹部、青年幹部培訓班，持續增強幹部推動高質量發展本領。

多元培訓

我們建立了覆蓋全部門全員的多層次、多系統、多形式的培訓體系，選定符合公司發展的培訓內容，以專業化、系統化培訓為思路，提升各級管理人員、工作人員適應新時代、新目標、新部署的能力。報告期內，實現員工受訓總人次破一萬，員工培訓覆蓋率100%。

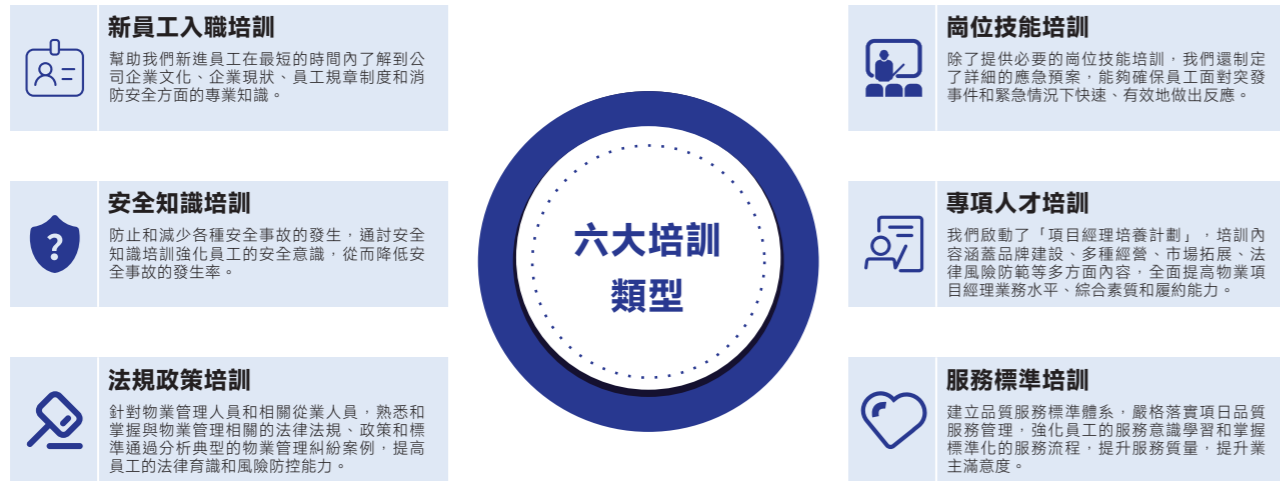




07 / 以人為本

京城佳業的員工培訓內容豐富，形式多元，主要包括政策法規、管理能力培訓和專業技術（技能）培訓。為公司各層級管理人員提供領導力、決策能力、團隊建設、溝通協調能力等方面的培訓，為公司各業務系統專業技術、技能人員提供行業發展趨勢、政策法規、標準規範、專業知識、專業技能、實操操作等方面的知識和技能培訓。通過定制化的培訓課程強化員工專項業務學習，提升專項業務能力，打造高素質、專業化的人才隊伍。

京城佳業主要培訓類型



案例：京城佳業第二期物業項目經理培訓

4月，京城佳業第二期物業項目經理培訓班正式開班。課程涵蓋新時期項目經理角色定位與領導力提升、物業企業成本與運營管理、項目經濟視角下的財務管理與成本控制、企業危機管理與輿情應對及物業服務滿意度提升和客戶關係維護等內容。學員們通過此次培訓，深入了解了物業服務管理的新形勢、新需求，學習了項目管理過程中的管理思想和實操經驗，進一步提高了管理能力和專業技能，推動公司高質量發展，提高公司的核心競爭力。



項目經理培訓現場

07 / 以人為本

案例：北京城建置業有限公司（「置業公司」）提升人員素質專業化培訓

2023年，置業公司為加快人才專業化建設，提升員工綜合素質與能力，開展多項培訓，包括拓展談判洽商技巧培訓、禮儀培訓、招聘風險培訓等，加強員工賦能，推進員工專業化，促進員工能力提升，為企業發展提供助力。



專業化培訓現場

案例：北京住總北宇物業服務有限責任公司（「北宇物業」）立足自身發展開展各類培訓

北宇物業立足自身發展需要，推進後備人才儲備培訓、提升資產運營業務系統的專業性，開展了針對後備力量的「新勢力」培養計劃和資產運營業務系統培訓會，培養具有北宇情懷、管理素養和專業過硬的複合型人才，為北宇公司未來的高質量發展儲備堅實的中堅力量。



專業化培訓現場



07 / 以人為本

案例：北京城承物業管理有限責任公司（「城承物業」）積極推進新員工融入

為了進一步提升實習生的綜合素質，使他們更好地融入公司文化，城承物業2023年精心組織了首批實習生「新兵連特訓營」的入職培訓。此次培訓經過精心策劃和組織，內容豐富、形式多樣，旨在幫助實習生全面了解公司的發展歷程、文化底蘊、規章制度以及實際工作環境，為實習生們提供了一個全面了解公司的平台，使他們在理論知識和實踐經驗上都有了顯著的提升，為他們的未來職業生涯奠定堅實的基礎。



新員工入職培訓培訓現場

案例：北京卓聯物業經營管理有限公司（「卓聯物業」）根據公司發展需求推動企業內部人才培養

卓聯物業根據公司實際情況編製人才培訓方案，並進行教案的編寫工作；2023年根據員工需求開展了新員工入職培訓，「項目經理培養計劃」培訓，安全知識培訓，急救培訓，各類崗位技能等多項培訓。



崗位技能培訓現場

獎優評先

我們積極推進群建設，引領職工在崗位上建功表現。我們對表現優秀的員工和團隊會及時獎優評先，鼓勵員工通過個人奮鬥和團隊合作取得更大成績。

07 / 以人為本

案例：

2023年3月，京城佳業召開「巾幗心向黨 奮進新征程」慶三八表彰座談會活動。表彰在過去一年工作中表現突出的先進集體和個人，突出公司關心女性職工工作生活情況，切實維護女性職工權益。活動表彰了7個公司三八紅旗集體，11名公司三八紅旗獎章獲得者，8名公司三八紅旗提名獎獲得者，8名賢內助，為他們頒發了榮譽證書和獎杯。



「三八」節日系列活動現場

07 / 以人為本

■ 開展員工關懷

我們堅持以人為本的理念，把員工福祉放在首位，積極落實員工關懷工作。我們倡導工作與生活平衡，積極組織豐富多彩的員工活動，加強對員工心理疏導，緩解職工心理和工作壓力。我們借助傳統節日的機會向一線員工和特殊員工表示慰問，及時送去溫暖和關懷，提高企業員工歸屬感和凝聚力。此外，公司積極組織對困難員工的幫扶活動，提供力所能及的撫慰金和生活必需品，傳遞公司的溫暖，增強員工向心力和幸福感。

多彩活動

我們圍繞體育競技、健康生活、群體節日三大主題方向組織開展豐富多彩的員工活動，營造健康向上的工作氛圍，切實提升員工幸福感。公司倡導並組織設立了各種趣味小組，開展籃球、羽毛球、乒乓球、台球等專項比賽，幫助員工平衡工作與生活。此外，我們鼓勵員工以賽代練，大力推進勞動競賽活動，開展職業技能比武；我們關注青年團體的活動需要，組織主題青年論壇，開展青年聯誼活動，暖心搭建青年社交平台，引領青年崗位建功。

07 / 以人為本

案例：

京城佳業首次參加關聯方北京城建集團的運動會，並組織承辦了棋牌比賽。我們參加了其中9大類20餘個項目，取得了6金2銀2銅，10枚獎牌的好成績，公司也榮獲了「特殊貢獻獎」和多項「優秀組織獎」，實現了體育成績和精神文明「雙豐收」。本屆運動會設置了田徑、跳繩、游泳、乒乓球、羽毛球、拔河、棋牌等9大類26個小項，各個項目都是智慧和體力的較量，比賽過程充滿趣味性和挑戰性。



京城佳業員工參加運動會現場

07 / 以人為本

慰問走訪

我們每年除了組織夏季送清涼、冬季送溫暖、春節值守有禮等常規性員工關懷活動，還會對公司退休職工、待崗殘疾職工開展特殊慰問，每到春節和重要節日，公司領導會積極走訪慰問項目一線值守職工及特殊職工（含退休），切實把對員工的關愛落到實處。

案例：2023年元旦，歲寒情暖，凜冽寒風擋不住暖心的關懷。新年伊始公司領導來到北京小屯項目和城譽嘉園項目慰問堅守在一線的幹部員工，代表公司向他們送上慰問品和節日的問候。公司領導叮囑項目員工一定要做好個人防護，注意勞逸結合。希望大家以高度的責任心和飽滿的工作熱情，全力以赴做好各項工作，做好隨時應對各種突發事件的應急準備，確保項目平穩運行。



走訪慰問現場

07 / 以人為本

案例

2023年夏天，北京市高溫日數追平歷史最高紀錄，最高觀測氣溫達到了41.3°C，突破了觀測歷史最高紀錄。在這樣的天氣下，京城佳業的員工們依然堅守在崗位上，為業主和客戶的生活服務貢獻著自己的力量。公司領導來到北京法華南里項目和天壇府項目，看望高溫下堅守一線的幹部員工，為他們送去防暑降溫慰問品，並要求加強對項目一線員工的關心和關愛，加強對職工在高溫下作業的保護，積極開展「送清涼」活動，提供必要的防護及防暑降溫用品，最大限度減少夏季高溫天氣給員工生產生活帶來的不利影響，確保高溫下職工平安度夏。



走訪慰問現場

員工幫扶

我們會在第一時間為困難員工提供必要的幫助，用企業力量化解員工個體面對的突發意外狀況，讓員工感到公司的關心和關愛，給予員工足夠的安全感。

案例：2023年1月，是壬寅虎年的最後一個節氣，大寒，在這一天的，京城佳業領導帶隊，來到所屬北京千鶴家園，慰問項目基層一線員工，用溫暖驅散冬日的嚴寒。公司領導在了解到該項目部分員工面臨家庭困難的問題後，提前準備好慰問品和慰問金，並以公司的名義進行贈與，希望能夠幫助員工戰勝困難，改善生活。



一線慰問現場



08

責任管治

CORPORATE GOVERNANCE

08 / 責任管治

京城佳業堅定服務國家和首都發展戰略大局，並希望通過企業的責任管治落實可持續發展目標。我們追求卓越治理，讓服務保障國計民生；我們重視企業的合規經營和風險控制；我們致力於打造合作共贏的夥伴關係，不斷完善供應鏈管理制度，與供貨商共謀可持續發展；我們重視保護知識產權及信息安全和隱私；我們參與行業組織建設，推動多方合作，攜手合作夥伴共同成長。

■ 規範公司治理

科學、有效的企業管治是公司發展的基石，京城佳業深信良好的企業管治對本公司的可持續發展和業績穩健增長至關重要。自2021年11月10日，本公司已採納聯交所主板《上市規則》附錄所載之《企業管治守則》的原則及守則條文，有關本公司遵守《企業管治守則》的情況，請參見《北京京城佳業物業股份有限公司2023年度報告》的「六、企業管治報告」之「企業管治架構」部分。

本公司的股東大會、監事會、董事會及各董事會專門委員會依據有關法律、本公司的《公司章程》及各自的職權範圍，建立了清晰的管治架構。董事會對股東負責，負責本集團的統管，制定本集團的業務和管理的戰略及發展方向，下設提名委員會、薪酬與考核委員會、審計委員會、風險合規管理委員會和戰略投資與ESG委員會，各專門委員會分工協作、有效監督，不斷提高本公司的企業管治水平。截至2023年12月31日，本公司的董事會由9名成員組成，其中4名執行董事、2名非執行董事，3名獨立非執行董事，成員均具備深厚的行業經驗，或財務、法律、投融資等專業技能。

■ 國資整合發展

京城佳業堅決落實國家和首都發展戰略，通過資源整合持續落實國企改革行動，讓服務保障國計民生；企業時刻保持著對市場的敏銳度，通過優質資產注入提高國有資產證券化率，讓國企勇擔行業使命；堅決做好「紅色管家」，爭當「物管尖兵」，為打造「全國知名的城市服務和美好生活服務供應商」戰略目標而努力。

08 / 責任管治

卓越治理

京城佳業努力打造北京市國資物管集中運營專業化平台，實現物管資源專業化、規模化和市場化管理。已經初步建成符合國資監管和上市公司要求的內控、合規和風險管控體系，打造大安全格局，有效防控企業各類安全和經營風險。我們積極踐行可持續發展理念，2023年，公司入選《北京市屬國有控股上市公司ESG藍皮書》優秀案例，進一步夯實了企業治理根基。此外，我們的股權激勵計劃已經獲得國資委正式批覆和公司股東大會審議通過，相關授予方案於該計劃生效後亦即生效。

把握機遇

京城佳業堅決落實國企改革行動，努力把後勤社會化改革和國家鼓勵社會資本參與公共服務投資及運營的政策機會，強化企業全業態、全場景、全領域發展格局。



京城佳業在管部分項目（從左到右依次為：安貞醫院、廣安門醫院）



京城佳業在管部分項目（從左到右依次為：北大醫學院、北京服裝學院、北京政法職業學院）

08 / 責任管治

融合管理

京城佳業作為一家由北京城建集團和北京東城區屬國企天街集團聯合共同發起創立的「年輕」上市企業，下轄「城建置業」「城承物業」「北宇物業」「重慶物業」「卓聯公司」等多個企業法人單位，不同單位的項目分佈、業態結構、服務優勢等存在明顯差異。為落實企業健康、可持續發展的目標，我們高度重視企業的融合管理。

一方面，我們持續強化企業組織內部的統一戰略部署，提高不同企業法人單位業務實踐的關聯性，促進企業整體融合發展；另一方面，我們不斷加強與行業內外企業的有效融合，明確合作目標，擴展融合領域，結合優質資源及服務經驗，充分發揮自身優勢，實現業務效能及經營管理的協同成長，為公司可持續發展提供強勁動力。

■ 可持續供應鏈

我們致力於建立公正、透明、可持續的供應鏈，不斷完善供應鏈管理體系，構建規範的採購體系和公開透明的競爭機制。報告期內，我們共有供應商1,130家。我們會定期對供應商進行評估，推動存在問題的供應商不斷改善，並及時淘汰不合格供應商。我們鼓勵供應商提供環保產品及服務，並督促供應商與我們共同強化企業管治、積極履行社會責任，持續推進企業供應鏈的可持續發展。

我們在選擇供應商時，會全面考慮其環境、社會表現，要求供應方提供相關報告、資質證明等文件，盡可能選擇在環境、社會方面表現良好的供應商。同時，在簽訂合同時明確供應商需遵守的環境、社會標準，並令其簽署廉政承諾書，明確供應商的廉潔義務，對其違反承諾的行為設定明確的處罰措施，以確保我們的供應鏈符合相關法規和標準的要求。此外，我們定期對員工進行廉潔培訓，提高員工的廉潔意識，有助於防止員工在採購過程中收受賄賂或進行不正當的行為。

督促物資供應商提供環保產品，要求其提供環評報告，如清洗外牆時選擇環境危害小的清潔劑等，並鼓勵供應商採取環保的生產方式和包裝材料。

制度建設

京城佳業制定了《供應商名錄管理辦法》及《供應商分級管理細則》等制度，用於規範公司供應商的管理流程，我們從供應商認證、考察流程到績效評價等方面進行細化管理，致力於推行透明、公正、高效的採購環境。

案例：為提升公司對供應商的動態管理水平，保證供應商的履約能力，京城佳業結合企業實際情況，制定了《供應商名錄管理辦法》，對合格供應商准入、合格供應商日常管理、合格供應商評價機制等做出了詳細規定，並對違反管理辦法的下屬單位列明了罰則：各單位未報請公司，在名錄外選擇供應商用於保安、保潔、土建工程、防水工程業務的，公司責令整改，並通報批評，酌情處以人民幣10,000元以上50,000元以下的罰款。

08 / 責任管治

嚴選質優

我們傾向於選擇市場上口碑及信譽良好的供應商，會根據供應商所提供的資料，通過國家企業信用信息公示或第三方獨立數據平台進行甄別，嚴格審核供應商的相關資質，並在此基礎上不斷完善合作備選名單，與更多優質供應商加強合作，提升企業口碑。

培訓賦能

京城佳業一方面會定期為參與招投標的員工提供專題培訓，旨在強化其職工專業素養，合理規避可能遇到的風險，甄選優質供應商；另一方面，我們高度重視與供應商的溝通對話，並會根據業務發展需要組織開展面向供應商的培訓活動。

流程優化

京城佳業會根據業務發展需要和供應商實際情況，持續優化與供應商的合作流程。例如，我們將招採內容分為物資採購、物業服務和工程三大類，我們會詳細區分工程類的具體事項，對其採購金額限定進行合理調整，提高不斷優化流程，確保選取到優質供應商。

■ 知識產權保護

我們嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《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》等法律法規，並在公司內部制定一系列保護知識產權的管理辦法和規定。此外，我們內部建立了知識產權領導小組，統一協調知識產權管理工作，避免發生侵權糾紛，實時監控本集團商標使用狀況，搜索第三方是否發生侵權，積極維護本集團合法權益。

保護自身知識產權

我們積極維護本集團的商標權益及其他知識產權內容，針對本集團的商業機密及知識產權內容，京城佳業會溝通員工簽署相關保密協議，要求涉密人員嚴格執行企業內部相關規章制度，不得私自對外披露。同時，我們鼓勵員工監督和舉報涉及我司的知識產權侵權問題。報告期內，京城佳業累計擁有14專利權及著作權，持有域名9個，經授權使用的商標14個。

08 / 責任管治



京城佳業在計算機軟件方面部分知識產權

■ 尊重他人知識產權

京城佳業充分尊重他人的知識產權，鼓勵和保護公平競爭，預防和嚴禁任何形式的侵權行為。我們不斷優化對第三方知識產權侵權風險的防範機制，並定期為員工提供知識產權保護培訓工作，盡力維護自己與他人的合法權益不受侵害。

■ 強化風險管控

科學、有效的風險管理和內部監控，是實現企業長遠的業務增長和可持續發展必要及不可或缺的部分。京城佳業已經初步建成符合國資監管和上市公司要求的內控、合規和風險管控體系，並持續完善、優化《企業內部控制管理手冊》及《合規管理重點領域專項指引》等內部管理文件。此外，公司始終堅持風險管控不鬆懈，2023年公司根據國資監管及香港上市規則等要求，集中力量開展了系統的內控、合規體系的建設完善工作，進一步明確了風險、內控、合規管理組織機構設置以及各方職責，全面梳理公司制度，識別各類風險，將風險管控措施、合規管理要求嵌入內控流程，推動風險、內控、合規體系的建設完善，促進上述各管理體系的協同與融合，力爭通過有效的管控手段迴避或降低企業風險。

2023年，京城佳業持續深入開展安全檢查常態化、應收賬款追繳專項行動等，並加快完善虧損低效項目退出機制建設、研究探索區域佈局優化調整等，為企業的安全、健康、可持續發展保駕護航。

08 / 責任管治

■ 堅持廉潔從業

京城佳業高度重視相關工作人員的廉潔從業問題，對商業腐敗行為始終保持零容忍態度，並將反腐作為企業長期堅持的理念和底線。京城佳業積極實行陽光服務與陽光決策，除嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》和《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規要求，本身還制定了相對完善的制度體系和應對措施，預防、發現和阻止腐敗等違規行為。

京城佳業每年都會對廉潔相關的制度內容進行審閱，並在需要的時候進行修訂，確保相關制度能夠符合現行法律法規要求及公司業務發展現狀，有效規範公司內部的違規行為。2023年，本公司重點通過內部談話、宣傳和督導，積極推動紀檢和廉潔工作走向規範化、程序化、標準化。例如，在今年的幹部人才培訓班上，公司專程邀請到北京市直機關紀檢監察工委書記楊琦同志，針對國有企業黨員領導幹部風險防控等內容，為與會幹部開展廉政警示教育。截至2023年12月31日，京城佳業無貪污訴訟相關案件。



廉政教育培訓

本公司設置了包括網址和信訪電話等舉報途徑，鼓勵所有員工、供貨商及其他相關方對涉嫌違規的行為進行舉報。我們會在法律法規許可範圍內確保舉報者個人信息的保密性，並採取相應措施保護舉報人、證人及調查人員免受打擊報復，對於確實需要核查其身份的，設有相應保護措施，明確專人辦理、密件管理。

信訪舉報電話：+86-010-56302693

09 /
附錄

■ 附錄I ESG關鍵績效數據

環境類績效指標列表

ESG指標	單位	2023
A1排放物		
A1.1排放物種類及相關排放數據		
氮氧化物	千克	25,423
硫氧化物	千克	1,230
可吸入顆粒物	千克	471
A1.2溫室氣體排放量及密度		
溫室氣體總排放	噸二氧化碳當量	146,694.96
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/百萬平方米	3,547.64
直接排放二氧化碳（範圍一）	噸二氧化碳當量	74,581.30
間接排放二氧化碳（範圍二）	噸二氧化碳當量	72,113.66
A1.3所產生有害廢棄物總量密度		
有害廢棄物總量	噸	2.29
有害廢棄物密度	噸/百萬平方米	0.06
A1.4所產生無害廢棄物總量密度		
無害廢棄物總量	噸	373.45
無害廢棄物密度	噸/百萬平方米	9.03

09 /
附錄

環境類績效指標列表

ESG指標	單位	2023
A2資源使用		
A2.1按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度		
能源總耗量	兆瓦時	500,425.18
能源消耗密度	兆瓦時/百萬平方米	12,102.18
直接能源消耗量	兆瓦時	373,380.62
汽油使用量	升	16,990
柴油使用量	升	1,575
天然氣使用量	立方米	34,473,407
間接能源消耗量	兆瓦時	127,044.56
外購電量	兆瓦時	125,086.28
外購熱力	百萬千焦	7,055
A2.2總耗水量及密度		
用水量	立方米	2,401,888
用水密度	立方米/百萬平方米	58,086.77

註：

- 1) 環境類績效指標收集範圍為：公司總部、下屬公司及其相關的辦公區域；
- 2) 範圍一二氧化碳包括汽油、柴油、天然氣產生的直接排放；
- 3) 範圍二二氧化碳為外購電力、外購熱力產生的間接排放；
- 4) 有害廢棄物總量包括廢棄燈管、電池、打印機廢棄硒鼓、墨盒及有害塗料等；
- 5) 無害廢棄物總量包括生活垃圾、廚餘垃圾、可回收垃圾、裝修垃圾的產生量；
- 6) 能源總耗量包括汽油、柴油、天然氣、電力、外購熱力等使用量總和。

數據計算參考標準

- 1) 汽油、柴油、天然氣等產生的直接二氧化碳排放參考國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算；
- 2) 能源總耗量參考中國標準《GB/T 2589-2020 綜合能耗計算通則》進行折算；
- 3) 2023年的溫室氣體排放密度、有害廢棄物密度、無害廢棄物密度、能源消耗密度、耗水密度均採用京城佳業2023年底的總在管面積41.35百萬平方米作為分母進行計算。

09 /
附錄

社會類績效指標列表

ESG指標	單位	2023
B1僱傭		
B1.1按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數		
員工總人數	人	1,865
性別		
男	人	1,112
女	人	753
僱傭類型		
全職	人	1,862
兼職	人	3
崗位類型		
管理崗	人	943
操作崗	人	922
年齡		
30歲或以下	人	317
31-40歲	人	615
41-50歲	人	546
50歲或以上	人	387
地區		
北京地區	人	1,642
北京地區以外	人	223

09 /
附錄

社會類績效指標列表

ESG指標	單位	2023
B1僱傭		
B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率		
員工流失比率	%	10.84%
性別		
男性員工流失率	%	9.95%
女性員工流失率	%	12.13%
年齡		
30歲或以下	%	20.22%
31-40歲	%	9.44%
41-50歲	%	9.44%
50歲或以上	%	6.51%
地區		
北京地區	%	9.69%
北京地區以外	%	18.08%

註：員工流失率 = 報告期內該類別員工流失人數 / (報告期末該類別在職人數 + 報告期內該類別員工流失人數) *100。

ESG指標	單位	2023
B2健康與安全		
B2.1因工作關係而死亡的人數及比率		
因工作關係而死亡的人數	人	0
因工作關係而死亡的比率	%	0
B2.2因工傷損失工作日數	天	299

註：

- 1) 因工作關係死亡員工不包括非工作原因導致的傷亡，如上下班途中交通事故或突發疾病；
- 2) 因工作關係死亡員工比率 = 因工作關係死亡員工數 / 員工總人數 *100。

09 /
附錄

社會類績效指標列表

ESG指標	單位	2023
B3發展及培訓		
B3.1按性別及僱員類別劃分僱員的受訓比率		
全體員工受訓比率	%	100%
性別		
男性員工受訓比率	%	100%
女性員工受訓比率	%	100%
僱員類別		
高級管理人員	%	100%
中級管理人員	%	100%
普通員工	%	100%
B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員的平均受訓時數		
全體員工平均受訓時長	小時	3.91
性別		
男性員工平均受訓時長	小時	3.63
女性員工平均受訓時長	小時	4.56
僱員類別		
高級管理人員	小時	4.72
中級管理人員	小時	4.13
普通員工	小時	3.83

註：培訓數據包含在線和線下的培訓。

09 /
附錄

社會類績效指標列表

ESG指標	單位	2023
B5供應鏈管理		
B5.1按地區劃分的供應商數量		
供應商總數	個	1,130
地區		
華北地區	個	1,088
華東地區	個	18
華中地區	個	2
華南地區	個	2
西南地區	個	20
B6產品責任		
B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目		
客戶（產品及服務）投訴總數	件	無重大投訴事件

註：

- 1) 客戶投訴總數包含在提供住宅服務和非住宅物業服務過程中，企業通過服務熱線接收的投訴；
- 2) 客戶投訴處理率 = 處理投訴件數 / 客戶投訴總數 * 100。

09 /
附錄

社會類績效指標列表

ESG指標	單位	2023
B7反貪污		
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		
涉貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的訴訟案件	件	0
涉及反壟斷行為的案件數量	件	0
涉及不當競爭行為的案件數量	件	0
B7.3 反貪污培訓		
參與反貪污培訓的董事會成員、高級管理層人數	人	127
參與反貪污培訓總時長	小時	1,016

註：培訓數據包含在線和線下的培訓。

ESG指標	單位	2023
B8社區投資		
B8.2 在專注範疇所動用資源		
公益捐贈	萬元	5
志願活動投入人數	人次	255
志願活動投入時長	小時	7,650

註：志願活動投入人數及時長為不完全統計。

09 /
附錄

■ 附錄II 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

議題	指引要求	披露章節
A.環境		
	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。	環境友好
	A1.1: 排放物種類及相關排放數據。	附錄IESG 關鍵績效數據
	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）。	環境友好& 附錄IESG 關鍵績效數據
A1: 排放物	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）。	附錄IESG 關鍵績效數據
	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）。	環境友好& 附錄IESG 關鍵績效數據
	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。	環境友好
	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。	環境友好

09 /
附錄

議題	指引要求	披露章節
A.環境		
	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	環境友好
	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）。	環境友好& 附錄IESG 關鍵績效數據
A2：資源使用	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境友好& 附錄IESG 關鍵績效數據
	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。	環境友好
	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。	環境友好
	A2.5製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用於本公司業務實際情況
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。	環境友好
	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。	環境友好
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。	環境友好
	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。	環境友好

09 /
附錄

ESG指標	指引要求	披露章節
B.社會		
	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：	以人為本
B1：僱傭	(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。	附錄IESG關鍵績效數據
	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。	附錄IESG關鍵績效數據
	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	
	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：	以人為本 —保障員工權益
B2：健康與安全	(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。	
	B2.1過去三年（包括匯報年度）每年因公亡故的人數及比率。	以人為本 —職業健康與安全
	B2.2因工傷損失工作日數。	附錄IESG關鍵績效數據
	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。	以人為本 —職業健康與安全
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。	以人為本 —賦能員工發展
	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。	附錄IESG關鍵績效數據
	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。	附錄IESG關鍵績效數據
	一般披露：有關防止童工或強制勞工的：	以人為本 —保障員工權益
B4：勞工準則	(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。	以人為本 —保障員工權益
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	以人為本 —保障員工權益

09 /
附錄

ESG指標	指引要求	披露章節
B.社會		
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。	責任管治-可持續供應鏈
	B5.1按地區劃分的供應商數目。	附錄IESG關鍵績效數據
	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。	責任管治-可持續供應鏈
	B5.3描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	責任管治-可持續供應鏈
	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。	責任管治-可持續供應鏈
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、標籤及隱私事宜以及補救方法的：	品質築基
	(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。	
	B6.1已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而需回收的百分比。	不適用於本公司業務實際情況
	B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	品質築基—夯實國匠品質，追求卓越服務
	B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	責任管治-知識產權保護
B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用於本公司業務實際情況	
B6.5描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	品質築基-堅守風險底線，落實安全責任	
B7: 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	責任管治
	(a) 政策；及	附錄IESG關鍵績效數據
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	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。	附錄IESG關鍵績效數據
B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	責任管治-堅持廉潔從業	
B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	附錄IESG關鍵績效數據	
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。	社會擔當
	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）。	社會擔當
	B8.2在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	附錄IESG關鍵績效數據

09 /
附錄

■ 附錄III 氣候相關財務信息披露（TCFD）內容索引

TCFD建議披露內容	披露頁碼
治理：披露組織與氣候相關風險與機遇的治理情況。	
a)描述董事會對氣候相關風險和機遇的監督情況。	23-24
b)描述管理層在評估和管理氣候相關風險與機遇的職責。	23-24
戰略：針對組織業務、戰略和財務規劃，披露實際及潛在與氣候相關的影響。	
a) 描述組織所識別的短、中、長期氣候變化相關風險和機遇。	24-25
b) 描述組織在業務、戰略和財務規劃上與氣候相關風險和機遇的影響。	24-25
c) 描述組織在戰略上的適應力，並考慮不同氣候相關情景（包括 2°C或更嚴苛的情景）。	24-25
風險管理：披露組織如何鑒別、評估和管理氣候相關風險。	
a) 描述組織在氣候相關風險的鑒別和評估流程。	25-27
b) 描述組織在氣候相關風險的管理流程。	25-27
c) 描述氣候相關風險的鑒別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度。	25-27
指標和目標：針對重大性的信息，披露用於評估和管理氣候相關議題的指標和目標。	
a) 披露組織遵循戰略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機遇所使用的指標。	27-28
b) 披露範圍 1、範圍 2 和範圍 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險。	27-28
c) 描述組織在管理氣候相關風險與機遇所使用的目標，以及落實該目標的表現。	27-28

09 /
附錄09 /
附錄

■ 附錄IV 意見回饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀京城佳業2023年度環境、社會及管治報告。本集團誠摯邀請您對本報告提出您的寶貴意見。

如您對本報告或本集團的ESG事項有任何意見或建議，歡迎填寫下表並參照以下格式電郵至：jcjy@bcjps.com

主題：《京城佳業2023年ESG報告意見回饋表》

姓名 _____

公司 _____

職銜 _____

聯繫電話 _____

電子郵箱 _____

您對本報告的評價:(請在相應位置打√)

	很好	較好	一般	較差	很差
您認為本報告是否突出反映本集團在ESG方面的重要信息	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

您對報告哪一部分內容最感興趣？

您認為還有哪些需要了解的信息未在本報告中反映？

您對本集團今後發佈ESG報告有什麼建議？
