

金科智慧服務集團 股份有限公司

Jinke Smart Services Group Co., Ltd.

股份代號 9666.HK

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

JINKE 金科服务

关 爱 无 处 不 在

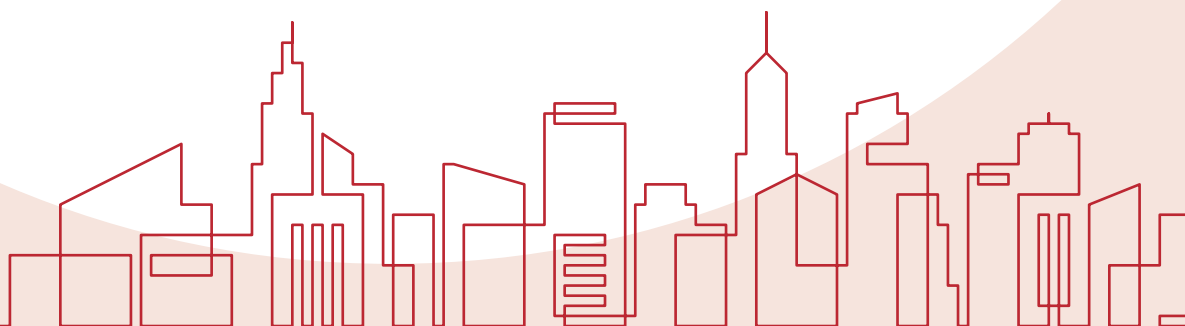


2024

環境、社會及管治報告

目錄

02	關於本報告	52	第三章 以人為本，共促高質量發展
04	董事會聲明	53	3.1 增進員工福祉
05	關於本公司	60	3.2 賦能員工成長
06	年度榮譽	66	3.3 關注員工健康與安全
08	可持續發展管理	67	第四章 優化管理機制，穩健企業運營
15	第一章 踐行社會責任，彰顯企業擔當	68	4.1 合規經營
16	1.1 黨建引領，打造紅色物業	69	4.2 風險管控
22	1.2 數智建設，賦能城市高質發展	72	4.3 商業道德
24	1.3 公益慈善，傳遞企業溫暖	74	4.4 知識產權保護
28	1.4 激活社區，促進多元活力	74	4.5 負責任營銷
30	第二章 品質為先，共建美好生活	75	第五章 綠色發展，低碳運營
31	2.1 服務品質提升	76	5.1 綠色物業管理及運營
44	2.2 客戶安全與健康	81	5.2 綠色辦公
48	2.3 信息安全與隱私保護	82	5.3 應對氣候變化
49	2.4 可持續供應鏈管理	85	附錄
		85	可持續發展資料摘要
		88	《環境、社會及管治報告指引》內容索引



關於本報告

本報告是金科智慧服務集團股份有限公司發佈的環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）報告（以下簡稱「本報告」）。本報告是金科服務積極履行社會、環境及經濟責任，實現可持續高質量發展的真實寫照，以及對利益相關方所關注重要議題的響應。本報告經由公司董事會審閱並對所載信息的真實性及有效性負責。

金科服務重視持份者的意見。若閣下對本報告有任何疑問或建議，歡迎通過以下方式聯絡：



電郵：

irjks@jinkeservice.com



通訊地址：

中國重慶市江北區石馬河街道
盤溪路484號附1號



電話：

+86 (023) 8825 9666

報告範圍

本報告覆蓋金科智慧服務集團股份有限公司及附屬公司，時間覆蓋2024年1月1日至2024年12月31日的信息和數據，部分信息超出此範圍將另行說明。

數據來源

全部信息數據來自公司的正式文件、統計報告與財務報告，以及經由公司統計、匯總與審核的環境、社會及管治信息。報告中發佈中、英文版本，如有內容有不一致，請以中文版本為準。如無特殊說明，本報告中貨幣單位均為人民幣元。

編制依據

本報告參照香港聯合交易所（以下簡稱「聯交所」）《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（以下簡稱「《上市規則》」）附錄C2-《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱《ESG報告指引》）要求編制，並遵守上市規則的「不遵守就解釋」條文。



匯報原則

本報告遵循「ESG報告指引」重要性、量化、平衡及一致性四大匯報原則，力求全面體現公司在ESG管理方面的成效。

重要性

金科服務聘請第三方機構，結合公司特點，行業分析及專家評估當前ESG重要性議題，將結果提交至董事會審核，最終確定本年度ESG議題的重要性排序，並以此作為編制ESG報告的重要依據以及提升管理的基礎資料。

量化

本公司數據量化工作由ESG委員會指導工作小組完成，在內部設有標準數據收集工具及覆核機制，且逐年完善。在適用情況下，本報告披露的年度數據可與往年數據進行對比，使利益相關方更好的了解公司ESG現狀。

平衡

本報告公正客觀地呈現本公司的ESG表現，除披露成果外，對重要性議題的改進與提升進行了討論。

一致性

本報告的量化信息與往期報告的測算及收集方式保持一致，以便各方在分析或評估本公司不同時期的績效時，使用的數據具有可比性。如若數據收集範圍出現變化，或測算方式進行更新，金科服務會做出相應標注說明以供報告使用者參考。

稱謂說明

為便於表述和方便閱讀，金科智慧服務集團股份有限公司在本報告中的表述使用「金科服務」「公司」和「我們」。

報告獲取

本報告可在香港交易所網站(www.hkexnews.hk)及金科服務網站(www.jinkeservice.com)下載瀏覽。



董事會聲明

金科服務在2024年持續推進可持續發展管理，通過優化ESG管理工作，全面提升業務的可持續性，致力於實現公司治理與社會、環境的有效融合，並為社會和環境的穩定貢獻力量，以展現企業的核心價值。

結合外部環境和公司戰略規劃，報告期內，金科服務深入研究內外部利益相關方，準確識別出ESG重要議題，並經董事會審議相關議題，明確年度工作重點，全面提升可持續發展水平。以下是金科服務在2024年採取的具體措施和取得的進展：

在公司治理方面，我們不斷優化ESG管理體系，注重風險管理，確保公司運營的透明度和合規性；公司加強與各利益相關方的有效溝通，評估ESG重要議題，明確ESG管理方向；嚴格執行廉政建設，規範供應商管理，推動負責任的營銷活動，確保公司在可持續發展道路上有序推進。

在提升服務品質方面，我們持續提升服務質量，拓展服務鏈條，以提高盈利空間為目標；保持投訴渠道暢通，確保客戶隱私與安全，深化服務，提升客戶體驗。

在員工管理方面，我們秉持以人為本的理念，合規聘用員工，加強人才梯隊建設，並在日常管理中關注員工健康與安全，關心員工生活，積極營造舒適、友愛且和諧的工作氛圍。

在低碳、環保方面，我們明確管理目標，貫徹綠色發展理念，積極踐行國家「雙碳」戰略，推進綠色低碳園區與零碳社區管理，將綠色管理融入企業運營，致力於實現節能、減排、節水，降低對環境的不利影響。

在踐行社會責任方面，我們秉承「用心回饋，感恩社會」的理念，深度參與一系列公益及志願者活動，通過實際行動展現企業的擔當。

本報告充分披露公司在2024年的ESG工作進展和成效，已於2025年3月26日通過公司董事會審議。公司董事會及所有董事鄭重承諾，本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其真實性、準確性和完整性負有個別及連帶責任。



關於本公司

我們是中國領先、西南第一的高質量第三方綜合服務商，旗下擁有涵蓋住宅、中高端商寫辦公樓、產業園、學校、醫院、公建、城市服務的多業態全方位的服務產品矩陣。我們通過旗下全周期住宅服務、綜合設施管理 (Integrated Facility Management,「IFM」) 生態圈企業服務，為各類客戶提供一站式、全天候的高質量服務。

我們憑藉行業領先的綜合實力和品牌影響力，連續九年被中國指數研究院 (「中指院」) 評為中國物業服務百強企業綜合實力Top10。2024年，我們憑藉行業領先的服務質量，獲得中指院頒發的中國物業服務百強服務質量領先企業Top2；我們依靠多業態全方位的服務能力，榮膺IFM服務、商業企業服務、城市服務、醫院物業服務等多項榜單，特別在IFM服務領域，我們榮獲中指院評選的2024中國IFM服務優秀企業Top1；我們基於行業領先的數智科技實力，獲得中指院頒發的中國物業科技賦能領先企業Top2；我們堅持城市密度戰略，在重慶、無錫等地獲得中指院頒發的物業服務企業綜合實力Top10。

2024年中國經濟在複雜的內外部環境下保持了「穩中有進」的發展態勢。房地產市場持續低迷，儘管政策托底力度加大，但市場實質性企穩仍需時間。隨著房地產市場調整，物業服務行業市場規模增長速度有所放緩，為此公司堅持更加「聚焦主業」圍繞主業持續開展區域深耕和城市聚焦，堅持「密度+濃度」策略，嚴格把控項目准入關，堅決退出低質效項目，確保業務的高質量發展。同時，本集團以效率為中心與客戶為中心的兩個中心建設，積極推動項目「兩保、兩增、三減」並聚焦項目一線以確保高效解決客戶問題。

本集團結合市場和行業變化，持續推進「服務+生態，服務+科技」戰略，聚焦高質量發展，堅持「有利潤的營收，有現金流的利潤」的經營策略，我們通過優化市場佈局、升級服務品牌、強化科技賦能和提升組織管理等多方面舉措，進一步邁向獨立化、市場化發展的新高度，成為全國領先的高質量第三方綜合服務商。



年度榮譽

獎項類別	獎項名稱	頒發單位
企業管理	2024重慶市民營企業50強	重慶市工商業聯合會、重慶市發展和改革委員會、重慶市經濟和資訊化委員會
物業服務	2024中國物業服務百強企業綜合實力TOP10 (連續9年蟬聯)	北京中指信息技術研究院
	2024中國物業服務百強企業服務規模TOP10	
	2024中國物業服務百強服務質量領先企業	
	2024中國物業服務百強滿意度領先企業	
	2024中國IFM服務優秀企業	
	2024中國醫院物業管理優秀企業	
	2024中國教育物業管理優秀企業	
	2024中國物業科技賦能領先企業	
	2024重慶市物業服務企業綜合實力TOP10	
	2024無錫市物業服務企業綜合實力TOP10	
	2024中國物業服務力百強企業	克而瑞物管 中物研協
	2024中國物業服務西南品牌企業20強	
	2024中國醫院物業服務力TOP10企業	
	2024中國學校物業服務力TOP20企業	
	2024中國智慧社區服務領先企業	
	2024中國物業FM設施管理領先企業	
	2024重慶市物業服務企業綜合實力50強	
	2024重慶市智慧物業服務領先企業	
	2024重慶市品質物業服務領先企業	
	2024重慶市住宅物業服務領先企業	
	2024重慶市寫字樓物業服務領先企業	
人才管理	2024傑出人才管理獎	北京北森雲計算股份有限公司
	2024 AIGC人力資源探路者獎TOP50	上海大易雲計算有限公司、 用友網絡科技股份有限公司
	2024年度人力資源管理創新企業獎	中企聯合(北京)人力資源管理中心
	2024年度最佳僱主獎	
	2024第六屆數字化企業學習發展人才卓越獎	組織與人才發展研究院
	2024年度中國物業最佳僱主企業	上海可研管理諮詢有限公司





可持續發展管理

ESG管理架構

金科服務深刻理解可持續發展的核心任務，構建由董事會、董事會下設環境、社會及管治委員會（「ESG委員會」）及ESG工作小組構成的ESG管治架構，全面監督本集團的ESG實務及措施。



金科服務構建由董事會、ESG委員會、ESG工作小組與業務部門協作，結合聯合國可持續發展目標，了解利益相關方關注重點，自上而下管理集團ESG相關事宜的ESG管治體系，全面把控集團所面臨的ESG風險，並於本報告向利益相關方披露ESG情況。

本年度，ESG工作小組以公司往年ESG報告所披露的指標為基礎，通過檢索同行業公司ESG報告以及相關評級機構的評級規則，結合聯交所關於ESG報告的最新要求，篩選出可能適用於本公司的報告指標，並與公司各業務部門ESG對接人確認相關指標收集的可行性，最終確定ESG報告指標庫。ESG委員會在此過程中進行監督和指導。

利益相關方溝通

金科服務致力於構建「共生、共贏」的發展模式，通過積極與各利益相關方保持溝通，以期在最大程度上實現各利益相關方的訴求。公司在結合業務特性與經營活動實際情況的基礎上，辨別出主要的利益相關方，包括投資者及股東、客戶及業主、員工、供應商及合作夥伴、政府部門及監管機構、社會及公眾等。

在ESG管理實踐中，金科服務不僅擁有豐富的溝通渠道，而且注重確保這些渠道的公開性和有效性。我們通過多樣化的溝通方式全面了解各利益相關方的意見與建議，積極對其進行回應。開放、透明的溝通機制使得金科服務能夠更好地了解並滿足各方需求，為實現可持續發展目標提供堅實的基礎。我們期待通過持續的溝通與合作，共同推動共生共贏的發展理念在實踐中取得更為顯著的成果。

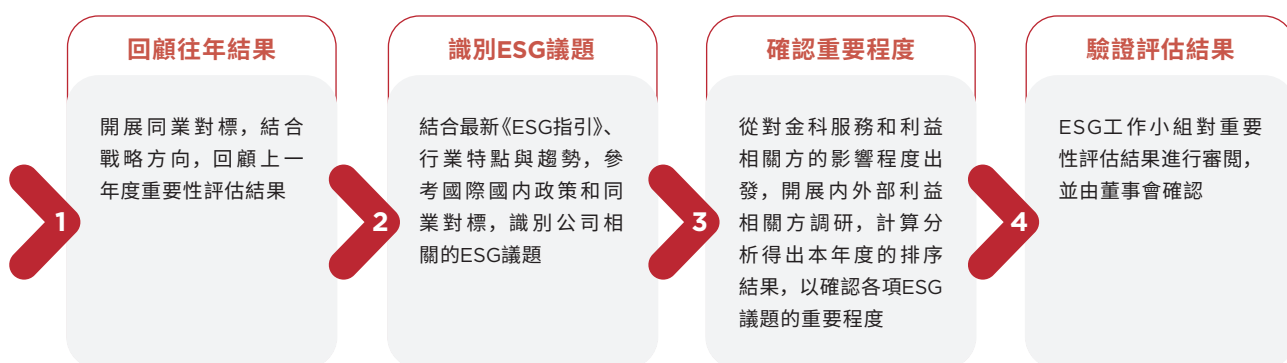
利益相關方	期望與訴求	溝通形式
投資者／股東	- 保護股東權益 - 保持持續盈利能力 - 提升信息、經營透明度 - 實行有效的風險管控	- 企業通訊，如致股東通函及會議通知 - 召開股東會 - 發佈業績公告及財務報告 - 定期披露經營及投資信息 - 投資者關係活動，如投資者參觀活動
客戶／業主	- 提升服務質量 - 滿足客戶需求 - 保護客戶隱私 - 意見及投訴處理 - 保障客戶權益	- 客戶滿意度調查和訪談 - 客戶關係管理 - 客戶服務中心 - 客戶走訪、溝通 - 業主見面會 - 社區文化活動 - 全國400服務熱線 - 金科大社區APP
員工	- 保障員工權益 - 保障職業健康安全 - 保障性別平等 - 提供有競爭力的薪酬福利 - 建立完善、平等的職業發展路徑 - 提供平等溝通的申訴渠道 - 禁止強制勞動 - 多元化與平等的就業機會	- 會議面談 - 員工培訓 - 工作表現會談 - 研討會、講座 - 內部刊物 - 員工溝通大會
供應商／合作夥伴	- 合作共贏 - 公平、公正、公開採購 - 依法履行合同 - 恪守商業道德 - 經驗分享	- 日常招標、採購溝通 - 定期評估 - 實地視察 - 交流會
政府部門／監管機構	- 確保合規經營 - 貫徹國家政策 - 參與公共治理 - 支持地方發展 - 提高能源利用率 - 應對氣候變化	- 依法經營、納稅申報 - 接受政府部門檢查 - 會議、政策執行匯報
社會／公眾	- 支持公益事業 - 堅持綠色運營 - 支持社會民生 - 促進社區、社會發展	- 開展社會公益活動 - 參與慈善捐款與志願者活動 - 參與扶貧助學活動 - 參與保護生態環境活動 - 社區活動



ESG重要性議題評估

本年度，金科服務回顧重審去年ESG重要性議題，結合最新《ESG報告指引》、行業特點與趨勢，參考國際國內政策和同業對標，重新梳理、識別、分析公司相關的ESG議題，並對董事與高管、股東與投資者、客戶、員工、供應商等公司內外部利益相關方開展問卷調查，以評估並更新ESG重點關注方向，確保ESG工作聚焦關鍵領域。同時，在ESG報告著重披露重要ESG議題，及時回應各方關切，切實履行對利益相關方的承諾。

重要性議題評估流程



本年度公司共識別出24項重要議題，包括5項環境議題，13項社會議題和6項管治議題。相較於去年議題，我們新增了「員工安全與健康」「員工多元化與平等」「智慧化服務建設」「客戶滿意度」「響應國家及地區發展要求」「風險管理與內部控制」六個議題，並對部分原有議題進行修改與合併，以更符合公司業務發展情況。我們根據調研結果，對從「對利益相關方的重要性」和「對公司可持續發展的重要性」兩個維度進行分析，對各議題重要度進行排序，形成了最新的重要性評估結果。



重要程度	議題序號	議題名稱	議題範疇
高度重要性議題	6	員工健康和 safety	社會議題
	17	客戶滿意度	社會議題
	18	產品及服務質量	社會議題
	21	反貪污與商業道德	公司治理
	10	社區公益	社會議題
	2	能源管理	環境議題
中度重要性議題	7	員工權益與福利	社會議題
	15	客戶健康和 safety	社會議題
	16	信息與隱私保護	社會議題
	9	員工培訓與發展	社會議題
	4	污染物及廢棄物管理	環境議題
	3	資源管理	環境議題
	20	業務合規及標準化	公司治理
	13	智慧化服務建設	社會議題
	8	員工多元化與平等	公司治理
	1	應對氣候變化	環境議題
	23	風險管理與內部控制	公司治理
	24	可持續發展管理	公司治理
	22	企業管治	公司治理
	12	促進社區發展	社會議題
	14	負責任供應鏈	社會議題
一般重要性議題	11	知識產權保障	社會議題
	19	響應國家和地區發展要求	公司治理
	5	溫室氣體排放	環境議題



可持續發展年度進展

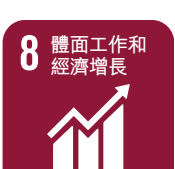
經濟責任	營業收入 4,585.4 百萬人民幣	在管面積 207.4 百萬平方米	合約面積 226.9 百萬平方米
服務責任	安全培訓次數 3,462 次	應急演練次數 (住宅) 1,394 次	客服培訓次數 2,144 次
環境責任	能耗總耗量 509,338 兆瓦時	溫室氣體排放總量 268,283 噸二氧化碳當量	總耗水量 911 萬噸
供應鏈責任	供應商總數 619 家	《廉潔協議書》簽署率 100 %	
員工責任	培訓覆蓋率 100 %	總受訓人次 150,899 人次	人均受訓時長 71.3 小時

聯合國可持續發展目標回應

當前，可持續發展已經成為全球國家極需應對的重要議題。金科服務積極履行社會責任，推行可持續發展戰略，致力於為國家的可持續發展貢獻力量。

聯合國可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，是聯合國制定的17個全球發展目標，為推動全球可持續發展提供了建設性指引。在推行可持續發展戰略時，金科服務將聯合國SDGs融入到自身戰略和運營。我們的行動與17項SDGs中的9項保持一致，為社會和運營所在地做出積極貢獻。在這9個目標領域中，我們積極開展戰略舉措和實踐，將可持續發展理念落位於行動，推動社會、經濟和環境的協調發展。



聯合國可持續發展目標 (SDGs)	我們的貢獻	響應章節
目標一： 無貧窮 	• 愛心助農公益活動，助力鄉村振興 • 主動招聘貧困人員，提供平等的薪資和發展環境	第一章 踐行社會責任，彰顯企業擔當 第三章 以人為本，共促高質量發展
目標三： 良好健康與福祉 	• 關注客戶健康和 safety，落實應急管理、安全培訓、安全隱患排查和治理等措施 • 重視員工健康與安全，提供安全健康的辦公環境、員工體檢和健康活動等員工健康相關福利	第二章 品質為先，共建美好生活 第三章 以人為本，共促高質量發展
目標四： 優質教育 	• 重視人才發展與培養，為員工提供多元培訓體系 • 為山區貧困兒童捐贈學習物品，為教育公益事業貢獻力量	第一章 踐行社會責任，彰顯企業擔當 第三章 以人為本，共促高質量發展
目標五： 性別平等 	• 堅持男女平等、同工同酬原則 • 員工男女比例均等(女性員工佔56%) • 充分保障女性員工專項權益	第三章 以人為本，共促高質量發展
目標八： 體面工作和經濟增長 	• 提供有競爭力的薪酬體系 • 為員工提供透明、平等的職業發展路徑 • 提供豐富的員工福利關愛	第三章 以人為本，共促高質量發展



聯合國可持續發展目標 (SDGs)	我們的貢獻	響應章節
目標十： 減少不平等 	- 堅持平等僱傭原則，杜絕任何因性別、地域、宗教、年齡、婚姻狀況、殘疾等產生的歧視，創造多元職場環境 - 關注特殊群體就業，主動招聘殘疾人、退役軍人、農村戶口、貧困戶，並幫助其適應崗位、實現自我價值	第三章 以人為本，共促高質量發展
目標十一： 可持續城市與社區 	- 落實綠色物業管理，積極採取節能、節水和廢棄物管理措施，推動項目可持續發展 - 採取綠色辦公措施，並提升員工環保意識	第五章 綠色發展，低碳運營
目標十三： 氣候行動 	- 積極識別氣候變化相關風險，制定應對措施，提升氣候韌性 - 響應雙碳目標，踐行綠色運營，積極減少公司和項目層面的溫室氣體排放	第五章 綠色發展，低碳運營
目標十七： 促進目標實現的夥伴關係 	優化供應鏈管理，以推動綠色採購、陽光採購為己任，打造可持續供應鏈	第二章 品質為先，共建美好生活



第一章

踐行社會責任，彰顯企業擔當

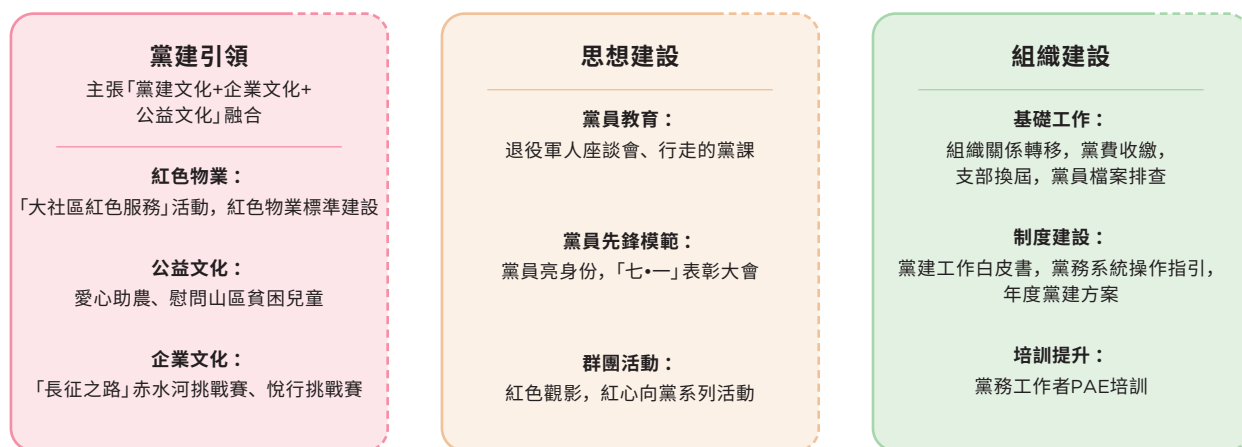
- 1.1 黨建引領，打造紅色物業
- 1.2 數智建設，賦能城市高質發展
- 1.3 公益慈善，傳遞企業溫暖
- 1.4 激活社區，促進多元活力



1.1 黨建引領，打造紅色物業

金科服務秉持「堅持奮鬥精神、堅持長期主義、堅持員工優先」三大企業價值觀，以「人民對美好生活的嚮往就是我們的奮鬥目標」為方向，始終堅定黨建引領，推進紅色物業建設工作，共建社會基層治理新格局。目前，金科服務黨委下轄9個基層黨支部和11個聯合黨支部。

金科服務黨建工作矩陣



黨建領航，築牢企業發展根基

金科服務集團黨委從黨建引領、思想建設、組織建設三個方面出發，夯實基礎工作、提升黨建價值、打造黨建品牌，賦能業務，助推公司發展。

金科服務將黨建建設融入企業文化建設。我們每年組織豐富的企業文化建設活動，激勵黨員和企業員工銘記歷史，引領員工將艱苦奮鬥、勇于奉獻的精神融入日常工作的每一個環節，讓這些寶貴的精神財富不僅成為員工思想的指引，更轉化為推動工作的強大動力，有效激活員工的內在活力，提升員工的思想覺悟水平，促進以更高的標準、更嚴的要求提升服務質量，切實將紅色物業工作落到實處，打造具有鮮明特色和強大影響力的紅色物業品牌。



● 案例：「長征之路」赤水河超級挑戰賽

2024年，金科服務以「一起出發，一起到達！一起走過，才是長征」為活動口號，開展赤水河挑戰賽。400餘名員工參賽，在遵義市赤水河重走長征路，重溫紅色革命精神。



● 案例：「向上吧，青年！」悅行挑戰賽活動

2024年，金科服務400餘名管理幹部、青年員工，心懷熱愛、跨越山海，挑戰渝西第一峰、重慶紅岩革命聖地—歌樂山，用腳步丈量美好河山。經過4小時的激烈角逐，見證了賽道上的金科服務人挑戰極限、超越自我的堅持和毅力，在歌樂山激蕩的奮鬥向上的五四精神，將成為一代又一代金科服務青年人最寶貴的精神財富。



● 案例：八一建軍節退役軍人座談會

2024年7月，金科服務黨支部組織了「憶往昔崢嶸歲月，展未來再續華章」八一建軍節退役軍人座談會，共計42名退役軍人參與活動，通過這次座談會，共同慶祝建軍節，向退役軍人致以崇高的敬意，同時也激勵員工傳承軍人的優良品質，為公司的發展貢獻力量。



● 案例：「行走的黨課」紅色活動

2024年，金科服務集團黨委組織開展2024年度「行走的黨課」，參觀重慶抗戰遺址博物館、重慶大轟炸慘案遺址、重慶建川博物館，追尋歷史遺跡，感悟紅色文化，激勵全體黨員銘記初心使命，堅持長期奮鬥的精神，以奮發有為的姿態、昂揚澎湃的鬥志、披荊斬棘的決心，做公司高質量發展的奮鬥者。



打造紅色物業，深度融入基層治理

金科服務以「高質量黨建引領高質量發展」為管理方針，充分發揮黨建在物業服務中的指導作用，以「紅色物業」為引領，共建社會基層治理新格局。我們通過與街道社區、業主聯動，減少矛盾衝突，實現共治、共建、共管、共享，提高服務滿意度，並積極配合區域黨建文化展示，彰顯基層治理作用。

2022年起，金科服務全面推進紅色物業建設，多次實地走訪先進紅色物業建設企業，融合公司企業文化、黨建文化，打造了具有企業特色的紅色物業建設體系，從黨建引領、紅色陣地、黨群聯動及創新引擎等方面細化實施方案，結合社區服務活動，有序、高效推進紅色物業建設落地。

金科服務紅色物業建設體系

深化黨建引領

政企聯合機會：
聯動社區建立聯合黨支部，
爭取發展黨員名額

完善組織建設：
摸排黨員信息，梳理支部工作，
做好三大平台管理

規範工作流程：
關注黨組織生活／三會一課，
注重紅色教育／廉政教育

先鋒榜樣引領：
思想引領／作風引領，黨員亮身份

啟動創新引擎

塑造紅色品牌：
開展紅心鄰里計劃、志願幫扶行動、
多彩社區活動

推出紅管家服務體系：
提供社區便民服務，關愛特殊群體

搭建黨建智慧平台：
上線黨工團微信公眾號、OA黨建學習平台

賦能業務發展：
政企交流學習，提升企業競爭力

抓好黨群聯動

聯動社區黨組織、業主、
物業公司三方

**全面提升社區服務供給
和資源融合**

推進黨群聯動活動



同時，金科服務以紅色管家服務中心為載體，深化物業管理融入基層治理，打造先鋒物業紅色管家工作模式，建立紅色管家服務體系、黨員先鋒示範崗，發揮先鋒模範作用。目前，金科服務已形成獨有的「1543」先鋒物業工作機制，與社區、業主共建和諧、友愛、幸福家園。

「1543」先鋒物業工作機制

1個創建目標

堅持黨建統領、爭創先鋒物業

5個工作載體

黨群服務站、和諧議事堂、
智慧智能網、愛心公益團、
紅色大課堂



4項工作舉措

社區事務共商、民生工程共建、
重點事項共管、治理成果共用

3個價值體現

讓業主滿意、讓企業發展、
讓黨政放心

金科服務堅持黨建引領，深化「黨建+物業服務」融合的紅色物業建設，搭建「政府+物業+業主」三方橋梁，對物業管理範圍內的重大事項，和小區業主的「急、難、愁、盼」共同研究解決。圍繞「黨建引擎振人心、智能科技安人心、公益能量聚人心、紅色文化連人心、心悅服務暖人心」五個工作方向，打造「黨建引領全覆蓋、物業管理全參與、優質服務全方位、社區治理全融入」的工作格局，將黨的工作融入萬家燈火，把黨的服務送到千家萬戶。

金科服務堅持「以點帶面」的戰略思想，聚焦項目層面，全力打造紅色物業標杆項目，彰顯引領示範作用，為其他項目推進紅色物業建設提供了極具價值的參考範例與實踐指南。目前，金科服務已在全國範圍內成功搭建了日照王家村、長壽陽光小鎮、奧體公園三號、貴陽集美陽光、綠韻康城等30餘個紅色物業標杆項目。項目以出色的服務品質與創新的管理模式，累計數百次接待來自各省、市、縣的領導以及非公企業、物業同行的考察調研，獲得廣泛好評，有力推動了紅色物業理念的傳播與發展。



● 案例：金科10年城紅色物業標杆專案升級(1.0版→2.0版)

在10年城紅色管家中心，物業聯合社區定期為居民提供心理諮詢、法律顧問等便民服務，處理惠民政策諮詢、和諧議事等事務。

創建了「法律明白人隊伍」，定期組織法律知識交流會，為業主們普及相關法律知識。同時，延伸婦聯工作，打造婦女之家、便民愛心驛站、社區食堂等，為居民提供休閒娛樂場所和暖心服務，解決空巢老人就餐問題，讓社區更有溫度。為給社區居民提供更便捷的服務，10年城管理處聯合社會資源，在社區內部引進「洗衣店」「菜鳥驛站」「健身房」「早餐店」等。同時金科服務秉持「關愛無處不在」的服務理念，為解決上班族沒時間帶小孩的煩惱，搭建悅讀佳兒童成長中心，極大地提高了居民的生活品質和幸福感和，使其更好地享受現代生活的便利。在社區的智慧化打造方面，已投入智能設施設備「人臉識別」「車庫迎賓燈控」「雲監控」「高空拋物攝像頭」，通過智能科技植入業主生活，高效便捷管理社區，提升了業主的滿意度及居住體驗。



2024年度紅色物業基層治理表彰

榮譽稱號	頒發組織
物業管理品質小區	重慶市長壽區住房和城鄉建設委員會／重慶市長壽區物業管理協會
三星級紅色物業示範專案	中共瀘州市委組織部／中共瀘州市委社會工作部／瀘州市住房和城鄉建設局
先進基層黨組織	中共無錫市梁溪區廣益街道工作委員會
先進基層黨組織	中共江北區石馬河街道工作委員會
物業服務項目創優達標	包頭市物業管理協會
標兵物業專案	秦樓街道尚文社區



1.2 數智建設，賦能城市高質發展

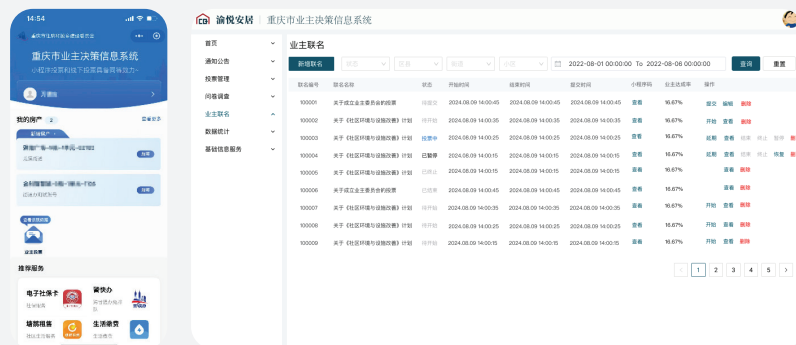
金科服務深知數字化創新是城市和社區高質運維的核心驅動力，也是企業競爭力的關鍵。我們將數字化融入物業管理和城市運營，以智慧物業為核心，基於1+1+3+N建設思路，打造面向政府端的決策分析駕駛艙、面向企業端的SAAS化物業系統應用以及面向居民端的生活服務應用體系，讓城市管理更加精細、高效。

數智化助力基層治理

金科服務運用AIOT、大數據、雲計算、數字孿生、數智物聯等技術，融合虛擬與現實，搭建數智科技平台，積極助力社區服務行業數字化轉型，提高基層治理服務效能。我們分別與重慶市、黃岡市、保山市政府部門聯合打造城市級智慧住建平台，助力基層「智」治。

案例：重慶市智慧物業平台推進工作

2024年，金科服務承接重慶市住房和城鄉建設委員會（以下簡稱「重慶住建委」）推動的重慶市智慧物業平台2.0開發工作，繼續配合住建部門推進智慧物業平台的應用升級與運營推廣。其中2024年重點打造的重慶市業主決策信息系統已正式上線，配合重慶住建委完成了全市41個區縣、1400餘個街道的產品培訓推廣工作。隨著重慶市智慧物業平台2.0的持續推進，將為市、區住建部門及基層治理一線單位提供便捷的社區民眾信息動態化、合規化、標準化採集工具，為後續社區大修基金管理使用、社區更新改造、社區服務企業更換評估等工作提供技術支撐。



多終端重慶市業主決策系統



業主決策信息系統產品推廣培訓會

● 案例：重慶市社區高層消防通道監管應用平台

金科服務與重慶市江北區石馬河街道等基層治理一線單位開展合作，共同推動高層消防通道監管應用平台的研發，並在重慶市多個社區進行應用試點。通過對政府、企業、社區所管監控設備的集成共享，依托智能識別技術的應用，聯動政府企業報事服務平台，實現對社區治理中消防通道佔道停車、佔道堆放等問題的數字化、一體化、協同化監管。



數智化賦能生活服務

金科服務亦積極探索智慧城市運營服務新路徑，結合城市發展特點與居民需求，融合數字經濟，構建「傳統企業+平台數字運營」模式，賦能地方國企整合區域內交易數據及服務權益，合作共建數字經濟運營平台，響應國務院《關於促進服務消費高質量發展的意見》，加快生活服務數字化賦能。

● 案例：數字經濟平台建設

2024年，金科服務在呼倫貝爾市海拉爾區、大理市雲龍縣、宜賓市長寧縣、宜賓市高縣各地領導支持下，與當地國企平台公司開展了深度的數字經濟平台建設運營合作。協助地方政府整合當地社會福利、工會福利、便民服務權益等流量引導及服務供應鏈資源，形成以地方政策支撐，整合屬地流量、促進本地消費、賦能當地生活服務數字化轉型的數字產業化新平台、新模式。



1.3 公益慈善，傳遞企業溫暖

金科服務積極踐行社會責任，倡導員工參與各類公益活動。金科服務充分發揮志願者精神，組織開展一系列關愛長者、關心特殊群體、關注留守兒童、扶貧等志願服務和公益活動，用心傳遞溫暖，服務社會民生，用實際行動詮釋社會責任。同時，金科服務積極為各類特殊群體提供合適的工作崗位，承擔企業社會責任。

● 案例：「益」路同行，金科大社區志願者日

自2017年在全國發起「金科大社區志願者日」公益行動以來，每年春暖花開時分，金科服務便攜手熱心業主們，在全國發起數百場志願者活動，至今已連續堅持8年，累計種植綠苗約8萬棵，幫助孤寡老人和福利院兒童近5萬名，助力山區農戶售出蔬果產值超3000萬元，將愛與溫暖傳遞給更多有需要的人群。

守護綠色地球，關心一顆種子發芽

金科服務踐行「綠色地球計劃」，帶領志願者們在園區街邊與城市街邊的荒地和裸土上種下新的樹苗，讓原本荒蕪的土地重新煥發生機。



傳遞希望微光，關心一雙渴望的眼睛

2024年，志願者們帶著物資前往重慶市梁平區龍勝鄉三和教學點和九龍坡區特殊教育學校，為學子們帶去精心準備的公開課，通過公益助學的方式，將角落的聲音帶出來，把日新月異的訊息和創新的知識帶進去。



● 案例：「益」路同行，金科大社區志願者日

長者關愛計劃，關心一顆孤獨的心

老吾老以及人之老，「長者關愛」一直是大社區志願者活動中的重點。金科服務在各個小區和周邊的養老機構，為老人們舉辦生日派對，將老人們聚在一起，唱生日歌、吹蠟燭、吃蛋糕、表演節目，為老人們送上特定的儀式感。同時在小區裏為長者提供物資支持、健康義診、陪伴服務以及為他們舉辦生日聯歡會，傳遞無處不在的關愛。



與殘疾人朋友相約，關心一個封閉的角落

2024年，金科服務與志願者們來到江蘇省周莊鎮長壽殘疾人之家，用一節「手繪課堂」，讓殘疾人朋友們畫出了所見所想的春日景象，同時為其提供康復理療、家政清潔、戶外陪護等助殘志願服務。



為家園添上濾鏡，關心一座城市的美

在「告白地球」行動中，金科服務與大社區志願者們走上街頭，對道路周邊及綠化帶中的白色垃圾、煙頭進行了全面撿拾，向行人進行了垃圾分類宣傳，傳遞綠色環保的公益力量。同時組織業主們通過參觀產業園生活垃圾末端處置全流程，號召業主進行垃圾分類，更好的傳播了垃圾分類知識。



● 案例：慰問山區貧困兒童

金科服務集團黨委持續關注山區貧困兒童，同時與重慶市婦聯聯動開展婦女兒童關愛服務活動，在2024年國際六一兒童節來臨之際，組織公司領導幹部、黨員志願者，走進重慶市長壽洪湖文化藝術學校，對其捐贈學習物品、電視機和體育用品，讓兒童們打開眼界、拓寬視野，了解外面新聞熱點，積極參與體育鍛煉，注重身心健康，豐富鄉村兒童精神文化生活，彰顯企業社會責任感，強化企業品牌形象。



● 案例：愛心助農，助力鄉村振興

2024年，金頤餐服金頤農文旅積極響應「鄉村振興」戰略，致力於推廣各地優質農產品，包括貴州六馬蜂糖李、龍泉驛水蜜桃、汶川紅脆李、奉節臍橙等特色水果，以及土雞、土雞蛋、土豬等生態農產品。通過這一系列舉措，幫助20餘家農戶和60餘名困難村民拓寬銷路，切實推動貧困山區經濟發展，為農戶創造了可觀的經濟效益，大幅提升當地農戶的收入水平與生活質量。



金科服務涪陵黨支部幫助農戶解決農產品滯銷問題。2024年7月，金科服務涪陵黨支部黨員志願者深入巫山縣曲尺鄉寶子灘，先後幫助農戶銷售巫山脆李、贛南臍橙營收20萬餘元、大涼山鹽源醜蘋果營收9.5萬餘元。



● 案例：婦女兒童公益捐贈

2024年3月6日，在重慶市婦聯的正確引導下，金科服務向重慶婦女兒童公益事業捐贈愛心款10萬元，踐行關愛婦女兒童，共創美好未來的決心。



1.4 激活社區，促進多元活力

金科服務深刻洞悉社區之於公眾和社會的重要意義，作為社區服務的優秀引領者，金科服務打造了一系列豐富多彩的社區活動，推動健康生活理念，亦豐富業主們的精神文化生活，搭建起了鄰里之間溝通交流的橋梁，為社區發展注入多元活力。

● 案例：打造鄰里文化

從2008年全國首倡「鄰里文化」至今，十多年來，金科服務已經將鄰里文化滲透進大社區生活的方方面面，數以千計的鄰里社群應運而生，在鄰里文化的滋養下日益壯大。我們以打造美好中國年、鄰里踏青季、金粉嘉年華、鄰里藝術節、萬人運動季、大社區志願者日等六大鄰里系列活動平台，著力構建親情社區。在2024年，金科服務累計舉辦鄰里文化活動超過3,200場，累計超過138萬人次參與其中。



打造美好中國年



鄰里踏青季



金粉嘉年華



萬人運動季



鄰里藝術節



● 案例：金悅跑向未來•打造鄰里路跑社群

金科服務以關愛業主健康為宗旨，打造了金悅跑(路跑)社區，彙聚大社區業主跑友們挑戰馬拉松，促進全民健身。跑友們集結在各地賽場，用奔跑和速度展現生命活力，傳遞奔跑的力量。馬拉松的意義遠不止跑步本身，而是一場身體的修行，也是心靈的磨礪。金悅跑者踐行著健康生活的美好理念，將堅持不懈的精神通過跑步傳遞給更多人。



第二章

品質為先，共建美好生活

- 2.1 服務品質提升
- 2.2 客戶安全與健康
- 2.3 信息安全與隱私保護
- 2.4 可持續供應鏈管理



2.1 服務品質提升

金科服務秉承「關愛無處不在」的服務核心，提供多元優質服務，並秉持持續做精的理念，用心設計美好服務，全方位提升服務品質。

多元優質服務

金科服務堅持以客戶為中心，圍繞不同服務板塊，縱觀行業趨勢，不斷研究、優化和更新管理標準和指引，以滿足客戶更加細緻化、多元化、個性化、深層次的服務需求，持續提升服務力。目前，金科服務已獲取 ISO9001 質量管理體系認證。



住宅服務

金科服務過建設標準化管理體系、落實高效管理措施和提供高質服務，貫徹極致服務細節，為客戶提供「貼心+喜悅」的心悅服務。

規範管理體系

- **監督管理機制：**我們制定了《金科服務物業基礎業務內控管理辦法》，明確基礎業務監督執行要求，確保各級督導有效落地。
- **自查管理機制：**我們統一了基礎業務自查內容、標準、頻次，並制定相應的檢查範本，以規範集團、區域、項目三級基礎業務內控自查管理機制，通過內控自查對服務標準及現場業務進行品質把控。
- **項目分級管理：**我們通過分析存量項目生命周期並圍繞項目經營生產活動，開展住宅項目經營分級管理。從收入端到成本端，通過分級精準識別項目異常、預警追蹤，並有效執行管理手段，全面實現項目經營質效的良性發展。
- **資金使用管理：**我們制定了《金科服務住宅項目質效提升資金使用管理辦法》，通過制定資金使用範圍及要求，規範資金使用流程機制，保障現場服務品質，提高項目收費率，提升項目經營質效，確保項目穩定長效發展。



強化管理措施

- **標杆項目打造：**金科服務積極打造標杆項目，發揮示範作用，引領項目提升服務品質，並制定《金科服務住宅服務品質標杆項目管理辦法》，綜合考慮品質基礎指標、標杆價值指標和經營質率指標，對管理項目進行綜合評定，以打造服務標杆，供其他項目借鑒學習，推動整體服務品質的提升。2024年，金科服務成功打造21個標杆項目，實現9大區域全覆蓋；通過標杆項目打造，在服務品質、硬件設施、黨建引領社區粘度等三大方面得以提升。
- **專家管理：**金科服務採用專家管理模式，賦能業務品質管理。在專項服務、管家服務、工程服務、安全服務、環境服務5大板塊，我們評選出27名住宅服務專家，並充分利用專家經驗優勢完成多項創新和優化工作，例如機器人考察、技能大賽支援、收費系統改造等。
- **品質巡檢：**金科服務針對在管住宅項目開展綜合巡檢和專項巡檢，旨在及時發現潛在問題，開展針對性整改，進一步提升服務管理品質。2024年，金科服務共計開展了319次品質巡檢。

提高服務質效

- 推出「電梯關愛金」和「美好家園計劃」，提高服務質效，展現公司的用心服務。
- 積極提供便民服務、並通過組織開展各類文化活動傳承鄰里文化，為業主們打造有溫度的社區。

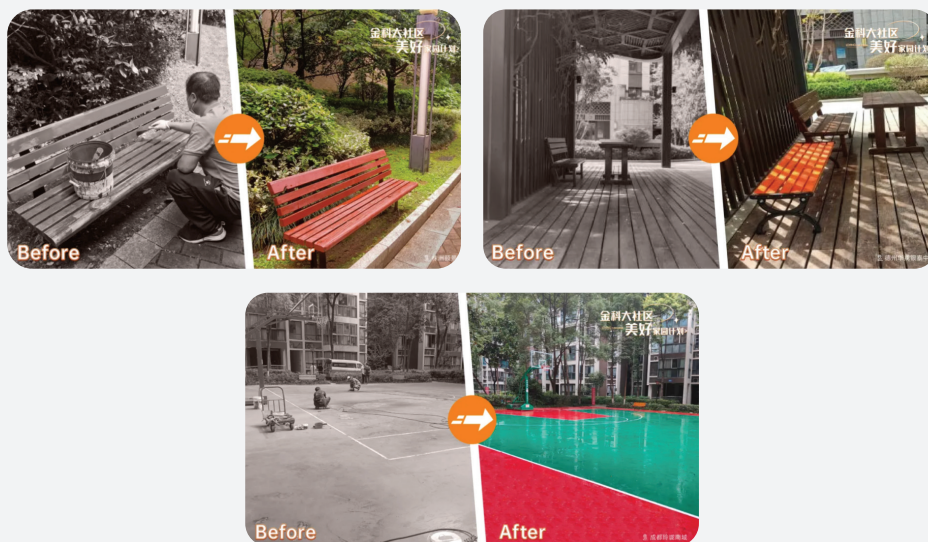
● 案例：「電梯關愛金」

金科服務推出「電梯關愛金」，促進電梯維保單位提升維保及管理質量，減少電梯運行故障，彰顯金科服務貼心的服務，提升業主信賴度。2024年，各項目全面啓動並執行電梯關愛金活動要求，共計發放電梯關愛金388次，經過對比推行關愛金要求前後同期數據發現，推行後全國年度電梯平均故障率下降19.4%，平均困人率下降45.2%。



• 案例：「美好家園計劃」

金科服務已連續8年開展「美好家園計劃」，通過提取專項維修基金和公共收益用於美好家園改造，致力於社區煥新。8年來，我們已在1000+社區中踐行美好家園計劃，小到一草一木，大到一棟樓、一片園區。2024年全國共開實施了455個美好家園計劃，整改舉措達2363項，總投入成本7021萬元，打造具有「新鮮感」的良好社區環境，提高居民們的生活品質。



● 案例：打造有溫度的社區

在日常生活中，我們為業主提供定制專屬服務，通過服務「萬能俠」提供日常便民服務，例如送糖果、治叮咬、提重物、記報事、哄小孩、收衣服、幫維修、能消毒、清垃圾、除雜草等多項服務，在一點一滴中讓業主感受到我們的服務溫度。



在重要節日和節點，我們心系客戶，策劃暖心服務。例如在中高考季，通過靜音倡議行動、錄製專屬祝福視頻、贈送高「粽」禮、愛心送考、設置高考加油站等服務，為夢護航，祝願所有考生金榜題名。



企業服務

金科服務突破傳統物業服務邊界，以成就客戶、共創價值為導向，打造了國內首個全產業鏈企業後勤服務商，為客戶提供專業、優質的後勤行政服務，全面滿足其日常運營需求，同時深度聚焦客戶的情感與生活需求，提供多樣化的關愛服務，讓服務更具溫度與質感。我們的星級服務獲得眾多大客戶認可，在2024中國IFM服務優秀企業中位列第1。

多元業態服務

在企業服務領域，金科服務憑藉深厚的服務底蘊與創新精神，構建起多元且豐富的業態服務體系。目前，已成功實現對多個不同業態的服務場景佈局。

- **教育：**提供細緻親情式服務，日常夯實校園後勤保障，為師生創造全天候溫暖
- **醫療：**立足醫患診療體驗打造定制化全方位健康服務方案，為醫院提供大管家式後勤服務
- **產業園：**針對不同類型的產業園區制定多層次服務方案，以星級服務標準賦能產業集群
- **商寫：**打造精細化、智能化解決方案，為商寫業態帶來高質效的商務辦公體驗



完善服務標準

金科服務企業服務部持續深入研究客戶需求，於2023年制定了《政企客戶價值管理操作指引》和首個會服標準白皮書《金悅企服行政接待服務標準》，用以規範行政接待服務和客戶關係服務，增加客戶粘性。並於2024年發佈首個IFM行業服務標準白皮書《金悅企服IFM項目運營管理手冊》，以構築IFM生態圈為核心，提供行政後勤一體化的綜合解決方案。



首個IFM行業服務標準白皮書

客戶價值管理

金科服務踐行精細化管理理念，實施「集團+區域」分層級客戶價值管理模式，通過識別重難點項目，針對性地匹配不同層級的專業化服務團隊，深度參與客戶關係維護，確保服務的高效和精準。

同時，針對集團大客戶，金科服務採用多管齊下的管理機制。

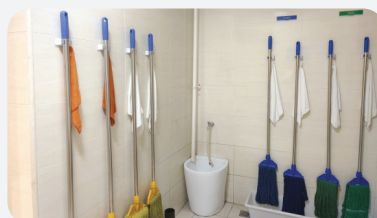
- 分級維護機制，認真聆聽客戶心聲，詳細記錄形成問題台賬，並對問題進行及時整改
- 增加各運營節點的客戶維護頻次和服務內容，以強化客戶關係
- 集團對投訴項目進行掛牌整改，制定整改倒排計劃，督促區域公司按節點執行
- 明確新進場項目以及處於不同狀態的存量項目的客戶維護原則與要點，以保障能為不同類型的客戶提供更具針對性、更優質的服務

此外，金科服務通過第三方檢查、區域職能自查、總部職能檢查等方式，開展品質服務專項檢查，提升企業服務水平，實現有效管理客戶需求的目標。2024年品質專項檢查共覆蓋324個項目，納入台賬管理閉環問題7000餘項，整改問題閉環率95.6%。



● 案例：年度標杆項目

金科服務通過打造標杆項目，樹立業務典範。2024年，企業服務部門打造了重慶醫科大學附屬第一醫院第一分院標杆項目，從項目整體情況、宣傳接待、現場管理、檔案管理等方面對該項目進行了評選驗收，增添服務亮點，如目視化展板上牆、辦公用房及保潔庫房6s整理、員工著裝規範整改、機房標準化、人員三服務培訓及業務技能培訓等，提升客戶滿意度及項目整體服務質量。



● 案例：中秋節活動

每逢佳節的特殊節點，金科服務結合各業態服務特色，舉行一系列活動，加強與客戶之間的互動，增進與客戶間的距離。2024年中秋節之際，金科服務組織「皓月家園悅鑒金秋」主題活動，邀請客戶共慶佳節，通過豐富多彩的節日活動，讓客戶在忙碌的工作和生活之餘，體驗傳統文化和節日歡樂氣氛，感受來自物業的溫暖關愛。



客戶滿意度提升

金科服務恪守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，始終以客戶需求為服務重心，尊重並保護客戶權益，致力於多維度提升客戶滿意度。金科服務通過標準化管理細化服務，增強員工服務意識，持續優化服務品質。金科服務重視客戶滿意度反饋，定期開展滿意度調研，針對性完善滿意度管理體系，及時發現服務痛點及難點，以期改善客戶體驗；並將客戶滿意度融入業務考核，推進服務品牌升級，樹立良好服務口碑。

2024年，金科服務住宅服務滿意度超90%，政企服務和團餐服務滿意度超95%。

響應客戶訴求

溝通機制

金科服務積極聆聽客戶訴求，建立了多渠道的客戶溝通機制。

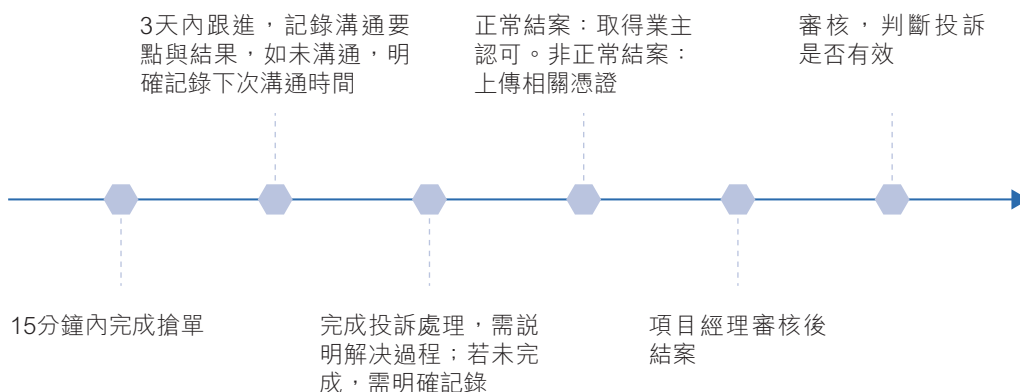
我們通過專屬管家服務、業主專屬線上服務平台、雲客服中心，構建7x24小時客戶反饋渠道，確保及時響應客戶各類訴求。2024年，IFM—團餐服務打通了「顧客—項目—區域—集團」的溝通渠道，對客戶心聲進行閉環管理；並新增《政企服務團餐顧客反饋渠道操作指引》指引客戶進行高效反饋。

同時，我們秉持主動傾聽客戶聲音的理念，積極開展滿意度調研工作，通過電話訪問、上門走訪、二維碼調研等多樣化方式，並根據業主生活常見觸點設置服務評價問卷，主動邀請客戶表達意見和建議，從而深度挖掘服務的潛在優化方向，以不斷提升服務品質，為客戶提供更優質、更滿意的服務體驗。

投訴管理

金科服務持續完善投訴管理機制，確保客戶投訴能快速、高質量響應處理，提升客戶滿意度。目前，金科服務已建立完備的投訴處理流程，嚴格落實投訴管理，在規定時間內響應，定時完成投訴溝通，記錄投訴全過程。

投訴處理流程



2024年，金科服務住宅服務部受理投訴總量約為320件，IFM—團餐受理投訴8件。秉承「先處理心情、後處理事情、及時、事事有回應、換位思考」等原則，投訴接單及時率達到99%，投訴解決率達到100%。

在投訴處理完畢後，我們通過一對一回訪、鏈接投訴問題、發送滿意度調查問卷等方式，了解客戶對投訴處理的滿意度，邀請客戶提供寶貴反饋意見。2024年度總投訴處理滿意度達99%。

跟進優化

基於滿意度調研結果和客戶投訴反饋信息，金科服務充分考慮不同業務的特徵和需求，為各業務板塊量身定制提升滿意度的針對性措施。

住宅服務	- 根據《住宅服務滿意度管理辦法》，持續優化滿意度管理，完善滿意度管理節點及指標管理體系 - 及時收集客戶心聲，實現360環評管理，並將調研結果納入供方管理評估，實時監督項目服務質量 - 分析業主心聲，發現服務痛點和難點，持續改善客戶體驗
企業服務／IFM—團餐	- 規範滿意度管理，完善指標調查體系及執行標準 - 根據《金科服務政企大客戶滿意度管理辦法》，開展各業態服務專項滿意度調查，提供針對性改進方案 - 根據業務拓展進程，納入新業態的專項滿意度調查，實現在管項目全覆蓋。2024年新增《金科服務政企團餐高校數據調研操作指引》《團餐開店和閉店檢查操作指引》《政企事業群團餐業態項目經理管理細則》 - 通過會議、電話、在線調查方式，定期溝通，了解需求與反饋，並及時跟進問題和投訴，給予反饋和解決方案 - 加強員工培訓，提高專業素養和技能水平



提高客服能力

金科服務持續提升客戶服務的規範化和專業化，通過服務技能培訓、對標學習、技能大賽，持續提升客戶服務團隊的綜合素質和服務能力。

客服培訓

金科服務定期開展各類客服服務培訓，涉及《崗位行為禮儀培訓》《會議接待服務培訓》《會議擺台及实操培訓》《客房及辦公區域布置標準培訓》《宿舍安全標準、衛生標準、使用規範培訓》《商務禮儀培訓》《政企服務十不准》《客戶關係管理》等覆蓋各類客戶的多維度專業服務內容，全面增強專業服務技能，提升員工服務意識，促進服務品質提升。

2024年，金科服務開展客服服務培訓共2,144場，參與22,489人次。

對標學習

為切實提升員工的服務能力、強化品質管理意識，金科服務積極探索、主動作為，組織員工開展對標學習。

在公司內部，金科服務發佈《金科智慧服務政企超級明星運營團隊評比》，挖掘一線服務優秀案例，在各項目、各區域間營造良好的比拼和對標學習氛圍，有效激發員工自主提升業務能力的積極性，促使服務品質穩步提升。2024年，金科服務共評選4個優秀區域公司和14件優秀案例，表彰通報3份，涉及12個項目。

同時，金科服務開展優秀同行對標交流學習活動。通過深入了解優秀同行的現有管理水平，剖析其管理模式與服務特色，從中精準捕捉潛在的提升方向，以拓寬工作思路，汲取先進經驗，為自身服務水平和公司整體品質管理的提升注入新活力。



● 案例：「百舸爭流，奮進爭先」對標交流學習

2024年，金科服務組織來自各區域企業服務的28名學員，先後參觀了廣聯達西安大廈、永威時代中心、邁科中心、永利金融中心、南飛鴻·樂蒼中心5個在西安具有代表性的高端商寫項目，通過參觀交流學習，學員對高端商寫項目參觀路線設計、客戶觸點打造、設備房標準化等方面有了更加深入的認識和了解。



技能大賽

為充分激發員工的服務熱情，提升服務技能，金科服務採用「以賽代練」的模式，組織開展技能大賽，讓員工在比拼中強化服務能力。



● 案例：住宅服務技能大賽

2024年，住宅服務順利開展服務技能大賽。經過長達6個月的選拔和預賽，來自全國10個賽區，180餘名服務精英組成的15支代表隊從全國數萬名員工中脫穎而出，齊聚山城重慶，開展激烈角逐。通過團隊知識賽、客服技能賽、秩序技能賽、工程技能賽、環境技能賽等多樣技能比拼，員工們強化了服務標準學習，在良好的比賽氛圍中，精進服務技能。



● 案例：IFM項目管理力大賽

2024年，政企服務順利開展「金悅企服全能星計劃」IFM項目管理力大賽。通過激烈選拔，來自9大賽區45名項目管理精英，彙聚IFM項目管理力大賽全國總決賽，通過風採展示、項目管理論述賽、知識搶答、項目管理辯論賽、在線考試五大環節，角逐出團隊及個人獎項。在激烈角逐中，各位選手各展風採，為彰顯金悅企服行業影響力貢獻力量，同時大賽的舉辦，讓員工通過以賽代練，進一步激發服務熱情。



2.2 客戶安全與健康

金科服務將客戶安全與健康置於首位，通過建立完善的的安全管理制度，規範安全生產操作和突發事件應急預案，落實多維度安全管理行動，全方位保障客戶安全與健康。報告期內，金科服務未發生任何重大安全生產事故。

安全管理制度

金科服務高度重視客戶安全與健康，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《企業安全生產標準化基本規範》等法律法規和準則要求，制定並持續優化《HSE合規管理辦法》《IFM食品安全管理細則》《餐服板塊化學品合規管理細則》等一系列安全管理制度，指導各業務板塊有效實施安全管理。2024年，金科服務針對IFM團餐服務板塊，新增了《IFM安全管理細則》《IFM勞動防護用品（PPE）管理手冊》《IFM工傷管理細則》《急救藥箱管理操作指引》，並完善HSE制度體系和風險預警管理機制，填補4項制度空白，升級11項制度，進一步細化安全管理，形成從食品原料採購、儲存、加工、供餐，從業人員規範，環境衛生要求，設施設備維護，操作規範，監督檢查等全方位的安全管控。

同時，為應對突發事件，金科服務制定了《常見重大安全隱患防控應對操作指引》《住宅消防管理操作指引》《園區入室盜竊路徑梳理及應對指引》《金科服務政企團餐應急救援手冊（綜合預案）》《金科服務政企團餐食品安全突發事件專項應急預案》《金科服務政企團餐消防安全專項應急預案》《金科服務政企團公共衛生突發事件專項應急預案》《金科服務政企團餐傳染病爆發應急預案》《金科服務政企團餐停電、停水、停氣專項應急預案》《金科服務政企團餐極端天氣專項應急預案》《金科服務政企團餐意外傷害專項應急預案》等相關應急管理預案，健全應急管理體系。

安全管理行動

應急管理

金科服務通過對在管項目配備應急設施、開展應急演練，以強化應急管理。

我們在所有在管項目設置醫藥箱，對部分項目配置AED設備，並主動邀請外部單位開展專項急救培訓，確保在緊急情況下能夠迅速提供必要的醫療援助。

此外，我們針對在管項目積極開展消防應急演練和常見作業安全應急演練，涵蓋但不限於火災逃生、初期火災撲救、消防器材使用、園區防入侵、電梯困人、作業安全等方面，不僅提升員工在突發狀況的應變能力，保障客戶安全，同時讓參與的客戶在實踐中學習和掌握應急安全知識，為應對突發狀況做好充足準備。



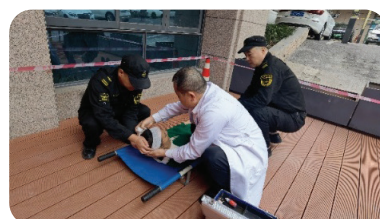
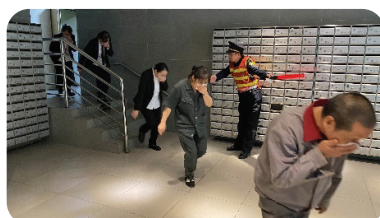
2024年，住宅服務部共開展消防應急演練1,394場，參與人數超過9萬人次，有效提升了公眾和企事業單位的消防安全意識和應急處理能力。



應急救援櫃



急救培訓演練



消防應急演練

安全培訓和能力建設

金科服務通過不斷增強物管服務人員的安全服務意識，持續提升安全服務專業能力，為客戶構建起堅實可靠的安全防線，全方位、最大限度地守護客戶的生命與財產安全。

我們定期向員工組織開展安全生產培訓，包括安全知識教育、安全操作培訓、應急演練培訓等，通過增強員工安全服務技能賦能客戶安全管理。2024年，金科服務發佈《關於加強金科服務集團安全生產工作的通知》，進一步明確秩序維護、環境管理、工程專業員工安全作業要求，並制定了員工安全作業培訓大綱，同步下發了詳盡的培訓計劃。此外，該制度還確立了安全生產的監督和考核機制，以確保各項安全措施得到有效落實。

2024年，金科服務共組織2,253場員工安全生產培訓，參與人次超11萬人，在管項目覆蓋率超90%，其中住宅服務項目覆蓋率達100%。

針對IFM團餐服務，金科服務在本年度開展專業團餐公司HSE人才梯隊建設，以多元賦能形式和完善考核機制，共同形成人才梯隊建設閉環。我們通過推送線上HSE微課程，鼓勵員工利用碎片化時間夯實HSE基礎，並開展HSE評估試運行，將HSE培訓納入人員轉正評優考核機制，完善高質量人才梯隊建設。

此外，我們亦開展面向客戶的安全知識培訓，定期組織健康講座和體檢活動，關注業主的身心健康，強化客戶安全健康意識。2024年，金科服務共組織區域和項目層面1,209場客戶安全生產培訓，參與人次達2.3萬人。

員工安全生產培訓



安全知識培訓



專業操作指導培訓



食品安全培訓



安全隱患排查和治理

金科服務採用多維度措施，在項目端實施安全落實安全管理行動：

- **危險源自查台賬：**根據質量、環境、職業健康安全管理体系認證標準，制定《危險源辨識與風險評價表》，及時監控危險源並防止危險產生。
- **安全巡檢：**設立三級巡檢機制，通過項目自查、總部巡查、聯合巡查手段排查安全隱患，並借助第三方質量安全暗訪，查漏補缺。
- **治安崗亭配置：**針對人流量大、外來人員複雜的項目，聯合社區在項目外圍設置治安崗亭。
- **園區消殺：**針對住宅社區開展園區消殺，在蚊蟲活躍季節每月開展4次消殺，從源頭防止病菌傳播。2024年，園區消殺實現住宅社區全覆蓋。
- **社區智能化改造：**積極推進社區智能化改造，通過多項先進技術，賦能社區安全管理。

雲停車系統	通過智能識別技術，實現車輛進出社區的快速通行與高效管理。該系統不僅大幅減少了車輛排隊等待的時間，更有效防止非授權車輛的進入，提升了社區的安全水平。
雲監控系統	利用高清攝像頭與智能分析技術，對社區進行全天候、全方位的監控。該系統能夠自動識別異常行為，有效預防盜竊、破壞等安全事件的發生。此外，雲監控系統還具備數據存儲與回放功能，為社區安全管理提供了有力的證據支持。
雲門禁系統	通過人臉識別等生物識別技術，實現對社區出入口的精細化管理。該系統能夠準確識別社區居民的身份信息，有效防止外來人員的隨意進出，進一步增強了社區的安全性，目前雲門禁系統的使用率達到了98%以上，受到廣大業主的一致好評。



2.3 信息安全與隱私保護

金科服務高度注重客戶信息安全和隱私保護。公司嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《最高人民法院關於審理使用人臉識別技術處理個人信息相關民事案件適用法律若干問題的規定》等相關規定，並制定了《金科服務管家工作手機使用規範》，規範人臉識別推廣應用，完善保密制度，切實提升信息安全管理水平。

金科服務深知客戶信息資料涉及個人隱私，公司有義務和責任全力防止客戶資料泄露。基於此，公司特採取了多項嚴密有效的措施，全方位保障客戶的信息安全與隱私。

規範工作手機	員工工作手機內所有客戶的信息嚴禁泄露，杜絕截圖等方式外傳，違規將按照公司保密制度處理。
明確人臉識別推廣要求	- 告知公示，非必須可選擇：公告欄告知查驗身份多種渠道，由客戶自行選擇。公司不會主動收集、處理業主及訪客的人臉、相貌等個人信息。 - 業主自願選擇，授權留檔：嚴禁人臉識別採集服務產品強迫或者變相強迫使用者授權，同時相關授權記錄，需做到有跡可循。
嚴控授權	- 針對客戶信息建立嚴密的客戶關係網，除關鍵領導和客戶管理崗位經授權後可訪問項目客戶信息，其餘無人可訪。 - 授權人員嚴格遵守保密協議，採取適當措施保護客戶信息免受未經授權的訪問或泄露。



2.4 可持續供應鏈管理

金科服務關注合作共生，以期與供應商共建美好未來，創造更多價值。金科服務堅持公開、透明、公正的採購與選擇原則，致力於構建健康完備的供應商管理體系。在運營發展中，我們持續完善供應商選擇規範，旨在與供應商共同實現可持續發展。公司亦積極識別供應鏈中潛在的社會與環境影響因素，認真履行企業責任。

供應鏈管理機制

金科服務嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》等法律法規，制定了健全的供應商管理規範並持續優化完善。2024年，我們對《金科服務供應商管理制度》《金科智慧服務招標管理制度》《金科服務採購管理制度》進行了優化更新，進一步完善從網領到執行的全方位管控，提高管理標準和執行力度。

我們對供應商進行全生命周期管理，對每個環節均制定了標準化管理流程和機制，積極識別供應鏈中每個環節的環境與社會風險，並積極採取措施減緩或解除風險，確保供應鏈的合規性、透明度和高效運作。

准入門檻

積極排查供應商自身風險，避免風險轉嫁。

- 對所有供應商的商務資質進行預審，同時借助多個風險管理工具，識別各類潛在風險。最終按照不同採購方式，確定合作夥伴，規範引入。2024年新增考察入庫規則。

維護管理

對供應商進行動態管理，持續優化供應商結構，提高服務品質。

- 我們建立了健全的供應商評級體系，按照年度對連續性供應商進行評估，根據評估結果，設置相應的獎懲機制。對資質不符、注銷或失信被執行人、經營異常、常年不合作供應商予以剔除。
- 按季度對四大類供應商庫的增減進行維護。

供應商使用

實施差異化管理，評估落地實施效果。

- 依據年度評估數據，劃分供應商等級，對其進行差異化管理，規範各等級供應商的使用原則，重點扶持集團戰略級供方單位，促進合作共進，持續助推公司發展。
- 同時，我們在項目層面開展季度履約評估，從實際落地效果評估供應商的履約情況，並監督整改落實。2024年共進行了四次環境、秩序業務的季度履約評估，發現不合格項目64個，簽發整改通知書或告知函共25份，實際整改率超90%。



於報告期間，金科服務供應商總數為619家，均位於中國大陸。其中，172家獲得ISO9001認證，166家獲得ISO14001認證，165家獲得ISO45001/OHSAS18001認證。

金科服務2024年供應商數量情況

指標	單位	數量
供應商總數	個	619
—環境	個	121
—秩序	個	73
—機電維護	個	57
—其他	個	368
中國大陸供應商數量	個	619
—西南	個	346
—華東及華南	個	70
—華中	個	71
—其他	個	132
海外及港澳台供應商數量	個	0
獲得ISO9001認證的供應商數量	個	172
獲得ISO14001認證的供應商數量	個	166
獲得ISO45001/OHSAS18001認證的供應商數量	個	165



可持續採購

可持續採購是企業實現長期發展，踐行社會責任的重要戰略之一，金科服務亦遵從可持續發展趨勢，在執行供應商篩選時有意識的加入節能技術與設備、勞工權益保障、社會責任履行、商業道德等相關因素，對採購需求作出相應調整，致力於增強供應鏈韌性和風險應對能力。

綠色採購

金科服務積極響應國家節能減排號召，推動節能技術和設備、綠色材料等的應用。本年度，我們推動電梯能量回饋設備的廣泛推廣和實施，在採購環節中對設備性能進行嚴格要求，把控節能設備的購入。

此外，我們亦在多方面踐行綠色採購。例如對於綠化供方嚴格要求使用高效、低毒、低殘留的藥劑，對保潔供方要求執行節約環保的清潔方式。

陽光採購

為進一步踐行公司「廉潔奮鬥光榮，貪腐慵懶可耻」價值觀，樹立廉潔採招觀念，2024年度，金科服務招採系統召開了一次廉政宣講會及兩次廉政作風建設培訓，深入宣傳公司廉政制度暨要求，宣貫國家廉政底線，持續強化科普採招廉政風險，並通過招標廉潔案例警示各方，並監督合規招採行為的執行。

我們將《廉潔協議書》作為附件納入供應商合同中，要求供應商在簽署合同時必須完成簽訂。本年度，供應商《廉潔協議書》簽署率為100%。

供應商溝通

金科服務將穩固的供應商合作關係視為企業可持續發展的重要組成部分，注重加強供應商的合作意向、鞏固合作關係。我們建立了高效、透明的溝通機制。通過「金科服務」公眾號搭建供應商開放性溝通平台，打通供應商與公司之間的溝通渠道，及時響應供應商訴求，並為後期履約動態管理提供客觀依據。此外，為提高對主要業務供應商投訴通道的知曉度，公司將供應商投訴通道的二維碼印製在合同和招標文件中進行公示。



第三章

以人為本，共促高質量發展

- 3.1 增進員工福祉
- 3.2 賦能員工成長
- 3.3 關注員工健康與安全



3.1 增進員工福祉

員工是企業長久發展的基石。金科服務始終視員工為最珍貴的財富，重視人才的成長，秉承「人才是第一資源幹部是關鍵少數」的人才理念，廣納賢才，構建健康、包容、公平的工作環境，打造多元化人才發展管理體系，提升員工業務能力，聆聽員工真實心聲，攜手共促企業高質量發展。

廣納賢才

金科服務實施三級招聘體系與雙軌道招聘機制並行的方式，不斷提升招聘效能，為企業選拔優質人才。

在三級招聘體系下，集團總部制定統一的招聘政策、流程和標準，確保從集團總部、事業群、專業公司、區域公司各層級招聘工作的規範性和一致性。雙軌道招聘機制通過內外部招聘渠道和資源庫的擴充，保障精準和高效的人才引入。

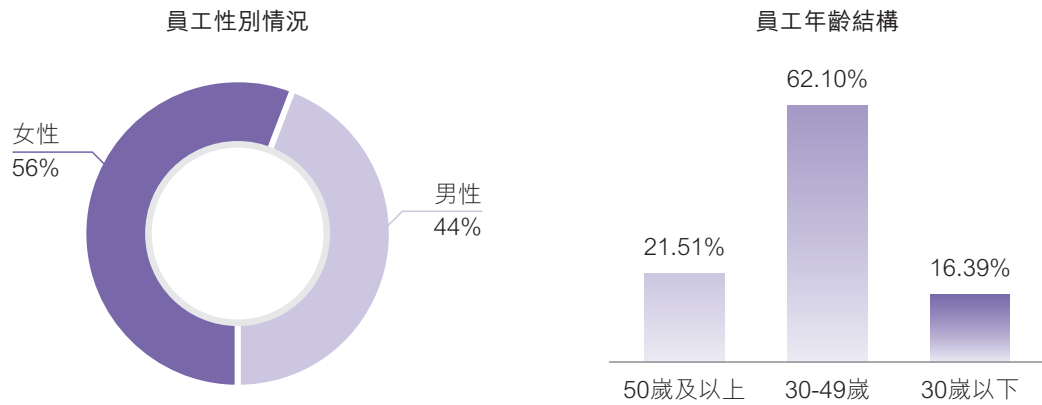
校園招聘	針對應屆高校畢業生設置「星悅生」「星光練習生」兩個招聘品牌。2024年，金科服務對校招品牌進行了重塑，以「決勝未來，頂峰相見」為主題，並擴大招募範圍，採用多渠道招聘，並創建私域社群27個，舉辦社群活動20餘場，吸引更多優秀畢業生加入。 2024年，金科服務共招聘應屆畢業生146人。
網絡招聘	金科服務通過「同路同悅」線上宣傳、社群、新媒體直播招聘等互聯網渠道擴大招聘觸達範圍，吸引優秀人才的關注，提升招聘影響力，同時引入外部供應商人才資源，豐富人才池。 截至報告期末，線上人才庫的簡歷儲備量已超過35萬份。
內部推薦	員工內部推薦是獲取優質人才的重要途徑。金科服務推行「全員皆為伯樂」的理念，鼓勵全體員工為公司推薦人才，並為內推成功的員工提供獎金。 2024年，金科服務內部渠道需求達成佔比達到15%。

同時，金科服務打造「一站式交付中心」，覆蓋各類崗位需求，並上線HRSSC數字化系統，全面打通人才供應鏈，實現招聘業務集成化，提高招聘效率。

招聘過程中，金科服務綜合考慮員工的文化、經驗、專業、素質等背景，積極推動員工團隊的多元化。通過內外部渠道招聘，我們吸納具有不同背景的優秀候選人才，以豐富員工的多樣性，持續壯大人才隊伍。



截至2024年底，金科服務的正式員工總數為11,550人，其中男性員工為5,074人，女性員工為6,476人，女性員工比例超過50%。管理層員工數量為7,184人，其中女性管理層為319人；而基層員工為4,366人。所有員工均位於中國大陸。



員工權益

金科服務嚴格恪守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國就業促進法》《中華人民共和國未成年人保護法》等法律法規，制定並貫徹《金科智慧服務集團招聘管理辦法》《金科智慧服務集團員工權益保障管理制度》《金科智慧服務集團員工關係管理辦法》等內部管理政策，保障就業環境的合規性，全方位保障員工的合法權益。

合規僱傭

金科服務嚴格遵守各項適用的勞工準則，對童工僱傭和強制勞工零容忍，以預防和嚴懲兩種方式並行，杜絕此類事件發生。我們修訂了《金科智慧服務集團招聘管理辦法》，明確規定錄用年齡，嚴禁以任何形式聘用不滿18周歲的勞動者。我們嚴格篩查候選人提交的基本信息，對其年齡進行核實把關。同時，我們開通了總部直線投訴通道，一旦發現誤用童工或任何形式的強制勞工情況，將採取零容忍的態度嚴肅處理。

同時，金科服務嚴格落實相關法律法規及內部管理政策，確保入職合規、合法化，與所有入職員工簽訂勞動合同，並在合同中嚴格約定用工時長，努力促進員工工作與生活的平衡。

報告期內，金科服務未發生過僱傭童工以及強制勞工的情況。

多元平等

金科服不斷健全內部員工管理政策，致力於打造一個多元、平等、和諧的發展環境，護航員工成長。我們重視不同群體的合法權益，堅決抵制職場歧視及騷擾，平等對待每一位員工，並關注特殊就業群體。

平等與反歧視

金科服務在員工招聘、薪酬制定、人才培訓及內部晉升中始終踐行平等原則，堅決抵制因性別、地域、宗教、年齡、婚姻狀況、殘疾等不同而產生的歧視行為。我們嚴格遵照《金科智慧服務集團招聘管理辦法》規範招聘全流程，杜絕任何歧視行為，我們實施《金科智慧服務集團幹部管理辦法》以規範人才選拔、確保晉升公正公平。

關注特殊就業群體

金科服務關注特殊群體，積極促進就業。我們主動招聘一定比例的特殊就業群體，幫助他們適應崗位，實現自我價值。

截至2024年12月31日，金科服務共有農村戶籍員工超6,000人，退役軍人、殘疾人及建卡貧困人員近千人。



關注女性員工成長

金科服務亦關注女性員工成長，積極保障女性員工合法權益，嚴格遵守《中華人民共和國憲法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》等相關法律法規，全面落實女性員工三期保護。同時，金科服務堅持男女平等原則，確保女性員工享有與男性員工同等的勞動權利和社會保障權利，在晉升、專業技術評定等方面提供均等的機會。我們重視女性員工的成長與發展，明確管理層和服務一線的女性員工比例要求。

此外，金科服務在重慶市婦女聯合會指導下，成立了重慶首個上市公司婦女聯合會，進一步為數以萬計的女性員工爭取更多權益和機會，讓更多女性在職場上和生活中貢獻「巾幗力量」。金科服務將持續關注女性員工的成長與發展，凝聚女性力量，為推進企業長期發展、社會公平進步持續賦能。

薪酬福利

金科服務致力於搭建公平、富有吸引力的薪酬體系，以期吸引更多優質人才，提高人才留存率。金科服務制定並執行《金科智慧服務集團薪酬福利管理辦法》《金科智慧服務集團績效評價辦法》《金科智慧服務集團員工關係管理辦法》等相關制度，規範薪酬評定、績效考核、福利管理，尊重員工價值。

薪酬評定	金科服務綜合考慮崗位、職級、業績及司齡等因素，參照公司規範，評定員工薪酬，並定期調整，確保員工努力得到應有回報。
績效考核	金科服務不斷完善員工績效考核體系，針對不同業務、不同層級、不同崗位的員工群體設置配套的績效管理要求，合理分配年度績效獎金與目標責任激勵，多维度檢驗員工工作成效，綜合評定員工績效。
員工獎勵	為了保留激勵優秀人才，增加公司在招聘市場的競爭力，金科服務將二級市場場內交易方式購買公司H股所取得的部分收益作為獎勵給予公司核心骨幹人員，激發員工更多主觀能動性。 同時亦對貢獻突出的員工設置及時獎勵、專項激勵和創新合理化獎勵等多項激勵機制。
其他福利	金科服務執行多層次福利體系，積極落實《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國社會保險法》《職工帶薪年休假條例》等相關法律法規的要求，為員工繳納社會保險，並為員工（含實習生）購買商業保險，保障員工年休假、婚假、產假等法定假期，增強員工幸福感。



員工關愛

金科服務關懷員工生活，致力於為員工打造有溫度的工作環境。我們開展豐富的節假日活動，並在日常點滴中用心陪伴員工成長，提升員工歸屬感、幸福感。

節假日活動

我們根據季節、節日等要素，開展冬夏季慰問、節日活動等一系列豐富的員工關愛活動，並組織家庭活動日，讓關懷延申至員工家庭。

• 案例：夏季高溫慰問，冬季暖冬行動

金科服務深入貫徹「關愛無處不在」文化理念，開展「樂在JK，一掃甜夏」夏季高溫慰問活動和「你好，奮鬥著」冬季暖冬活動，用實際行動關愛不論嚴寒酷暑仍堅守崗位的員工，讓員工感受來自公司的夏日涼風和冬日陽光，增強員工幸福感。



• 案例：「HOLD月圓，ON金秋」中秋游園會

2024年中秋佳節來臨之際，金科服務以「HOLD月圓，ON金秋」為主題開展了游園會活動，通過趣味橫生的互動小遊戲，員工們體驗了中華傳統文化的魅力，讓關愛更有意義。



● 案例：「繽紛六一，歡樂童行」親子繽紛跑

2024年兒童節，金科服務以「繽紛六一，歡樂童行」為主題舉辦了家庭活動日活動。繽紛跑賽程精彩紛呈，不僅是一次親子運動體驗，更是一次親情的傳遞、快樂的分享。



女性員工關懷

金科服務亦持續關愛女性員工，根據女性員工的不同需求，金科服務構建關愛全生命周期體系，定制關懷方案，例如享受添丁賀金福利、體檢福利、針對三期員工合理調整工作安排、提供三期關愛操作指引等。此外，我們定期向一線女性員工開展慰問活動，舉辦專屬節日活動，評選表彰優秀女性員工，提升女性員工歸屬感、幸福感。

● 案例：「巾幗力量，奮鬥芳華」優秀女性員工表彰

巾幗綻放華，鏗鏘奮進時。2024年三八婦女節之際，金科服務黨委開展「巾幗力量，奮鬥芳華」優秀女員工表彰大會，表彰激勵在工作中甘於奉獻、勇於拼搏、表現突出的優秀女員工，彰顯女性力量，提升女員工的榮譽歸屬感。



● 案例：「金悅玫瑰，奮鬥芳華」JKS女神節活動

不懼時光，美好前行。2024年3月8日，金科服務開展JKS女神節活動，女神們參與手工DIY、撕標籤等活動，在鮮花掌聲中展現出別樣精彩，用拼搏和奉獻描繪理想，譜寫自信、自強的美好篇章。

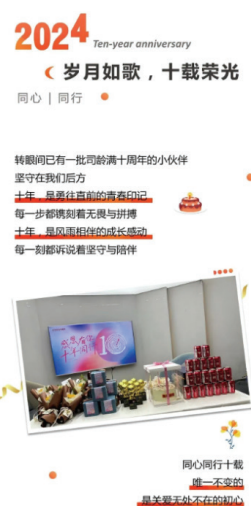


日常關懷

此外，金科服務亦在日常工作生活的點滴中，通過開展員工生日會、發送關愛推文等讓員工感受無處不在的關愛。



員工生日會



員工關愛推文

暢通溝通

金科服務始終聆聽員工心聲，持續暢通員工發聲渠道，確保員工溝通的暢通、有效、及時，並設置投訴機制，接受全員監督，共同打造陽光、健康、安全、幸福的職場環境。

我們建立了多元員工溝通反饋通道。員工可通過SHR—員工自助平台，就薪酬、社保等人力資源相關問題進行諮詢及反饋，確保信息暢通無阻。同時，各部門負責人不定期與員工進行面對面溝通交流，深入了解員工需求，密切關注員工成長，為員工提供及時和必要的支持和幫助。

此外，我們構建公正、透明的員工申訴機制。面對任何形式的不可合理行為，員工可通過口頭或書面形式向直接主管和部門領導提出申訴。公司確保鄭重對待員工申訴，並做到所有申訴均得到答復和妥善解決，保障員工權益。

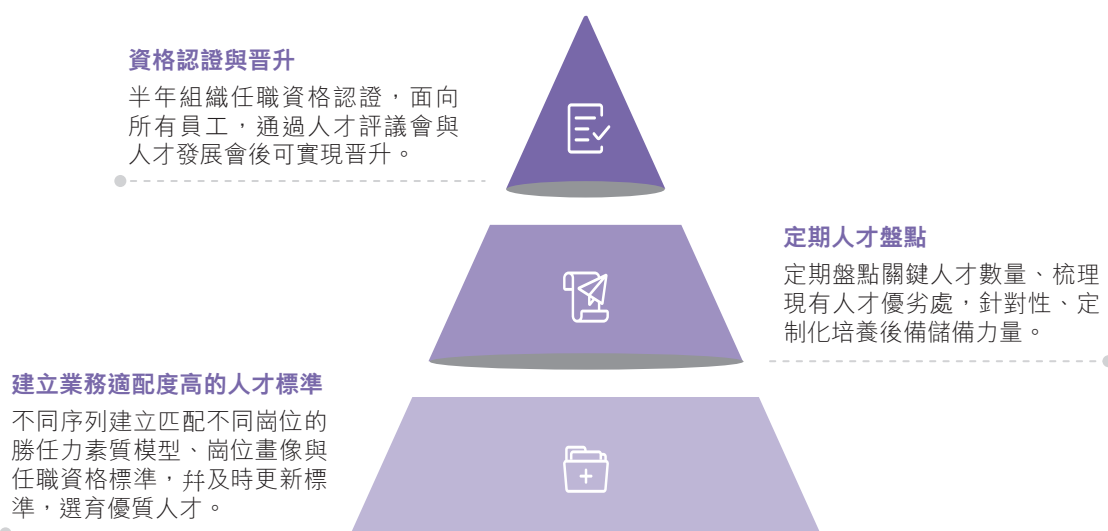


3.2 賦能員工成長

金科服務根據不同人才成長路徑打造多樣、針對性的人才發展管理系統，搭建層次豐富、內部完備的人才培養體系，配備適配各類人才快速、高質成長的培訓方案，助力公司和人才共同進步，奠定公司可持續發展的良好基礎。

人才發展

金科服務持續完善人才發展管理體系，多維度動態管理人才，通過制定適配標準，定期盤點人才、定期開展任職資格認證等方式，定向選育人才，呵護員工成長。



2024年，金科服務秉持「聚焦人才質量，提升組織效能」理念，進一步迭代完善了人才發展管理體系，為企業的持續健康發展提供了有力的人才保障。

在人才標準迭代方面，金科服務迭代了與業務發展相適配的人才標準，針對管理序列和專業序列，建立了崗位畫像、能力素質模型與任職資格標準。

在人才盤點與培養方面，金科服務在2024年聚焦核心管理層，開展了2期人才盤點工作，盤點組織所需的關鍵人才數量，並分析了現有人才與團隊的長處與短板，為每位員工輸出反饋和發展建議，並進行一對一反饋，同時將高潛人員納入後備庫培養，推薦參與後備班學習資源及認證機會。既幫助員工更好地認識自我價值，也為組織人才發展提供了有效參考。

在資格認證與晉升方面，為聚焦人才質量並提升組織效能，金科服務在本年度修訂了《任職資格管理辦法》。鼓勵符合相應人才標準的員工自主報名參與，通過精準識別高質量後備人才，並經過人才評議會與人才發展會的審議，員工將獲得相應序列的任職資格認證。

此外，金科服務在2024年繼續深化了**人才海選**和**人才環流機制**。於年內共舉辦了兩期專項人才海選活動，吸引了18名優秀員工參與競爭，最終10位脫穎而出進入儲備池，其中2人直接獲得了晉升機會。同時，全年實現總部職能及區域間179名管理層人員的環流輸出，極大地激發了個人潛能，增強了團隊活力和整體工作效率。

人才培訓

金科服務遵循系統性原則、制度化原則、主動性原則、多樣化原則和效益性原則，全方位搭建人才培養體系，並研究制定《金科智慧服務集團培訓管理辦法》《金科智慧服務集團講師管理細則》等具體管理辦法，規範人才培訓，為創建學習型、成長型公司奠定堅實的基礎。



多元培訓體系

金科服務制定了全面且有針對性的培訓計劃，助力不同崗位、不同經驗的員工共同實現多元成長。

培訓方向	培訓體系	具體內容
 幹部儲備人才	「星」計劃	「星火計劃」—主管後備、「星耀計劃」—經理後備、「星雲計劃」—總監後備，旨在培養及選拔後備儲備幹部，為公司培養有專業、有領導力的人才團隊。
 青年人才	「青年近衛軍人才計劃」	注重青年人才培養，旨在選育有品格、有素養、有能力的青年人才，給予優質資源和平台，助力員工發展自我潛能，夯實公司「中堅力量」。
 新員工	「新生力量培訓」	針對新入職員工，組織培訓公司內部通識職場知識，幫助新員工快速適應崗位，真正融入金科服務大家庭。
	「HI-PO」訓練營	面向校招新員工，助力校招生快速融入成長，提升對金科服務企業文化的認同感和公司粘性。
	「Star」訓練營	
 職場通識	「U+S講堂」	面向全體員工，旨在提升員工職場通識能力。
 專業技能	「PAE之大課堂」 「PAE集訓營」	聚焦一線員工成長，培養專業人才，主要為一線員工專業提升和綜合發展提供渠道，以各業務條線入手，結合工作需求，針對不同崗位配套專業課程，全面提升員工專業技能，加速公司效能提升。
	「金科金鑰匙」 認證計劃	著眼IFM領域一線服務崗位，打磨服務細節，培養優質的服務人才，綜合提升員工服務力。此外，「金科金鑰匙」認證計劃單獨申請並獲得名稱專利。
 講師孵化	「彩虹計劃」	提供差異化培訓，根據不同講師的授課水平不斷強化能力，並推薦內部優秀的教學作品參加外部賽事，全面提升內部講師能力，打造穩定的內部講師團隊。

2024年，金科服務新增了三項培訓。其中「財稅法規」專題賦能培訓，旨在提升員工財稅法規意識和能力；「金伯樂計劃」旨在提升面試官在面試中的職業化和專業化程度，梳理良好僱主品牌形象；入職引導認證旨在規範入職引導人的標準化動作，提升專業化程度。

我們採用多樣化的培訓方式，確保員工方便、高效、有效地學習。

- **線上線下相結合**：充分利用人才研修院學習平台進行線上學習，同時結合線下实操、案例分析、情景模擬等互動環節，以增強培訓效果，確保理論與實踐相結合。
- **內部講師與外部專家相結合**：邀請企業內部鑽石講師分享實戰經驗，同時邀請外部行業專家進行專題講座，引入外部先進理念和技術，進一步拓寬員工的視野。

此外，我們建立了科學的評估與反饋機制，通過評估反饋結果持續優化培訓課程和方式。

- **培訓效果評估**：培訓後通過考試、实操驗證、項目答辯等多種方式，對員工的培訓成果進行全面評估，確保培訓質量和效果。
- **員工反饋調研**：定期開展員工反饋調研，收集員工對培訓內容、方式、時間、效果等方面的意見和建議，及時調整培訓計劃，以滿足員工的個性化需求，持續優化培訓體系。



學歷提升支持

在精心構建內部豐富多樣培訓課程體系的基礎上，金科服務亦鼓勵員工主動拓展學習渠道，通過參加外部學習活動不斷充實自我、提升能力。我們對在職員工提供了學歷提升支持，助力員工提升自身綜合素質，實現個人與公司的共同成長。

2024年，金科服務對學歷提升機制進行進一步優化和調整：

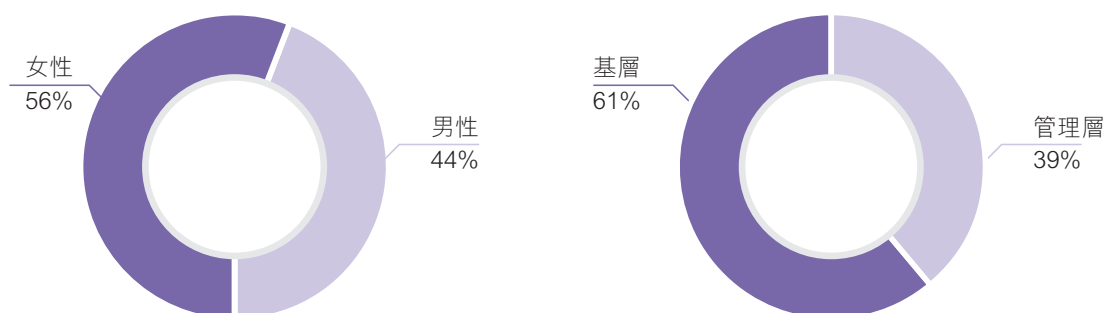
提供學費補助：為減輕員工在經濟上的負擔，金科服務對於報名參加學歷提升課程並取得相關畢業證書的員工，提供一定比例的學費補助，鼓勵員工積極追求更高的學歷水平，提升自我。

合作辦學與聯合培養：為保持員工持續的學習力，金科服務與教育供應商建立和維持長久、緊密的合作關係。結合員工的基本情況，制定了適合各個群體的高升專、專升本、研修類教育通道，為員工的個人發展和成長提供前置準備和支持。

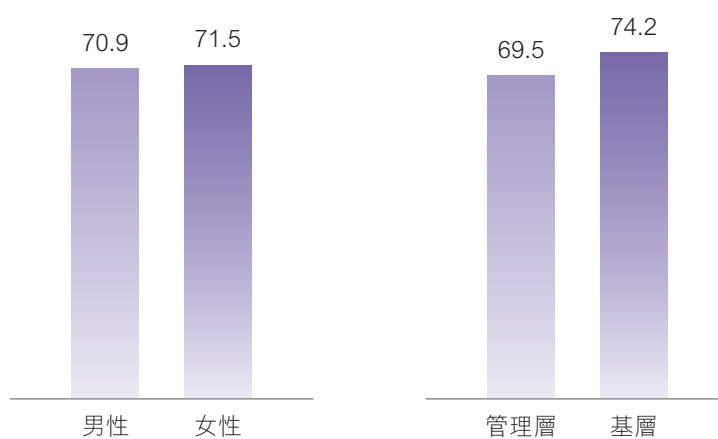


2024年，金科服務全體員工均參加員工培訓，員工總受訓時長達823,155小時，平均員工受訓時長達71.3小時。

員工受訓百分比（按性別、按員工類別）



員工受訓平均時長（按性別、按員工類別，單位：小時／人）



3.3 關注員工健康與安全

金科服務重視員工健康與安全，致力於為員工提供一個舒適、安全、健康、友愛的工作環境。我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》，參考《質量管理體系》《環境管理體系》《職業健康安全管理體系》該三體系的規範性文件，制定了三體系的綱領和行為準則，並予以全面實施，以期為員工營造綠色、和諧、舒適、健康、清潔、安全的工作環境。

金科服務主要通過積極預防、綜合整治的方式進行提前防範，降低不確定性風險，並在勞動風險發聲時迅速聯動多部門進行有效、及時的處理，保障員工工作環境的安全。同時，我們積極融入綠色管理理念，降低環境污染，舒適辦公環境，保障員工身心健康。

此外，金科服務倡導將健康生活方式深度融入企業文化，制定並執行《金科服務員工健康管理辦法》，讓員工在運動中發現生活的美好，勞逸結合，凝聚起前行的強大力量。2024年，金科服務組織全體員工體檢、徒步運動等一系列活動，用實際行動關愛員工的健康，踐行企業對員工的健康承諾。

目前，金科服務ISO45001職業健康安全管理體系認證。



2024年，金科服務共發生44起工傷事故，未發生因工死亡事故，因工傷損失總日數為336天。金科服務積極通過強化項目現場安全保障措施、加強實操與安全培訓、組織員工全員安全演練教育等方式，積極開展安全防範檢查，最大程度降低類似事故發生概率，避免相似事故再次發生，保障員工安全。

2022-2024年金科服務因工傷亡情況

	單位	2024	2023	2022
因工死亡人數	人	0	1	0
因工死亡比率	%	0	0.008 ¹	0

¹ 因更正計算口徑，調整了2023年因工死亡比率數據。

第四章

優化管理機制，穩健企業運營

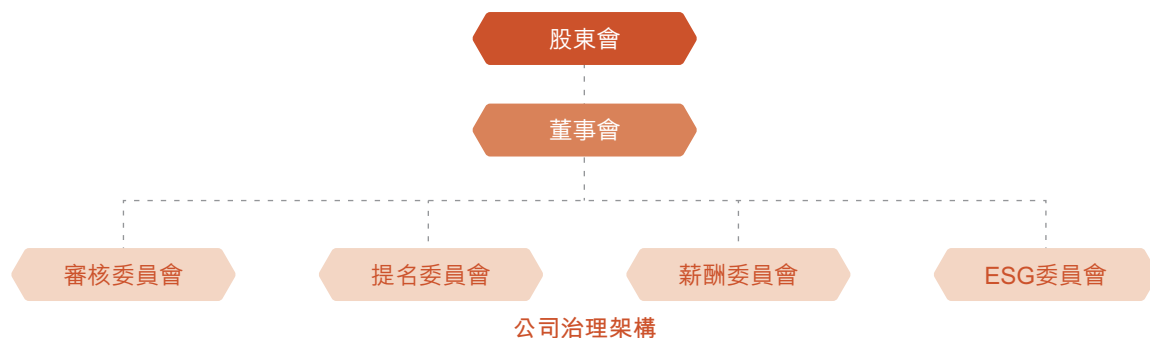
- 4.1 合規經營
- 4.2 風險管控
- 4.3 商業道德
- 4.4 知識產權保護
- 4.5 負責任營銷



金科服務秉持可持續發展管理的理念，在實踐中不斷優化ESG管理工作，以有針對性的方式提升業務的可持續性。我們始終依法合規運營，不斷完善公司管治體系，持續提高治理水平、增加管理效能，致力於實現高水平的企業管治。金科服務亦重視廉潔文化建設，主張誠信經營，以風險管理為抓手，形成嚴格、有效、高質量的內部管控制度，夯實公司管治，為公司長久發展築牢根基。

4.1 合規經營

金科服務深信合規是保障公司正常運營的關鍵要素，始終嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市規則》等規定，不斷完善內部管理制度，積極開展合規培訓，以期有效降低運營風險。金科服務已建立清晰的企業管治架構，設有董事會、審核委員會、ESG委員會、薪酬委員會、提名委員會，各委員嚴格參照相關政策法規履行職責，形成良好的治理結構。



金科服務制定並積極實施一系列合規管理政策，根據法律法規的變化、戰略方向以及業務發展的情況，靈活調整相關政策。定期進行合規培訓，覆蓋管理層到一線員工的各個層面，以提升員工合規運營意識。通過規範合同管理和實際操作，強化各業務條線的合規建設，確保公司運營在合法合規的框架內進行。

董事會多元化

董事會多元化是企業維持可持續發展的關鍵一環。金科服務為確保董事會成員的均衡性與多元化發展，在甄選董事會成員時，從專業、經驗、技能、知識儲備、性別、年齡、文化及教育水平、民族、工齡等諸多因素綜合考慮，以期實現董事會多元化，促進公司治理水平提升，董事會決策更加平衡。報告期內，金科服務董事會共計9人，其中有3名女性董事，佔比達33.33%。

合規信息披露

金科服務積極履行信息披露義務，奉行真實、及時、合規的原則，向所有股東、投資者以及公眾披露公司在財務、經營、人事、ESG管治等重大事項方面的信息。金科服務始終秉持誠信的態度，高度重視投資者關係，確保暢通利益相關方和大眾的溝通渠道，不斷完善投資者關係管理，以保障投資者的合法權益。



4.2 風險管控

風險管控是實現穩健經營、創造長期價值的關鍵。金科服務不斷強化內部風險管控體系，結合各部門實際情況，制定《金科服務風險管理制度》《金科服務內部審計章程》《金科智慧服務集團問責管理辦法》《金科智慧服務集團審計整改管理辦法》等相關政策，明確風險管理目標、風險識別、風險評估、風險管理和監控等內容，並成立風險管理委員會，全面規範風險管理工作，不斷提高公司風險預防能力，推動公司高質量、穩定發展。

風險管理體系

金科服務構建多層級風險管理架構，搭建風險管理「三道防線」管理模式，在董事會的監督與指導下，逐步提升風險管理水平。金科服務自上而下貫徹風險管理工作，持續加強管理層風險識別、風險監控等能力，及時調整風險管理體系，從總部到各業務層面落實風險管理建設。

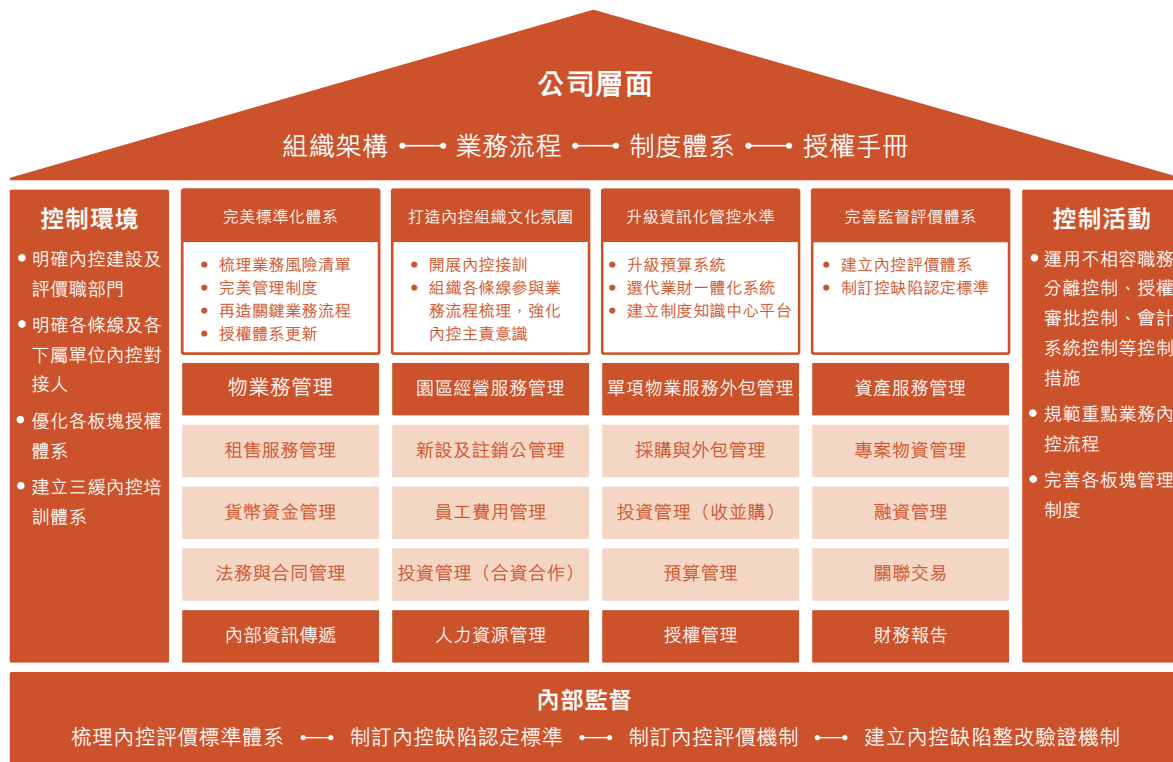
「三道防線」風險管理模式

層級	管理部門	管理職責
第一道防線	一線各業務板塊及下屬部門	負責各業務相關的風險管理工作： 風險識別：在日常運營中主動識別職責範圍內的風險 控制執行：落實內部控制措施，確保業務流程合規 風險報告：及時上報風險事件或潛在漏洞
第二道防線	總裁辦、運營中心、財務資金中心、法律事務部等專業部門	指導並監督第一道防線的風險管理工作： 指導業務部門落實風控措施並進行合規審查，確保業務符合法律法規及內部制度；將不良行為與績效考核掛鉤，對高級管理層、各區域、各公司的安全管理、違規違紀事項進行特殊加減分考核評價。
第三道防線	內控審監部	建立公司的風險管理體系和制度，並對第一道防線和第二道防線的工作開展進行獨立審核及評價，包括： - 負責推動健全內部審計體系 - 建立協同機制，檢查前兩道防線的有效性，驗證風控措施是否到位 - 對重大風險管理漏洞進行專項調研，提出整改建議 - 跟蹤改進情況，督促各單位完成整改落地



內控管理

2024年金科服務以風險管理為導向、合規管理為重點，持續優化、完善公司內部控制組織體系、制度管理、流程管理、授權管理及評價機制，逐步建立了嚴格、規範、全面、有效的內控體系。



建立健全內控體系：

完善管理制度，全面梳理內控、風險和合規管理相關制度，及時將法律法規等外部監管要求轉化為公司內部規章制度；

強化集團管控，明確各層級在內部控制中的職責，完善企業內部管控體制機制；

健全監督評價體系，統籌推進內控、風險和合規管理的監督評價工作，制定定性與定量相結合的內控缺陷認定標準、風險評估標準和合規評價標準。

強化內控體系執行：

加強重點領域日常管控，聚焦關鍵業務，定期梳理分析相關內控體系執行情況，查找制度缺失或流程缺陷並及時改進；

加強重要崗位授權管理和權力制衡，按照不相容職務分離控制、授權審批控制等內控體系管控要求，嚴格規範重要崗位和關鍵人員的權責。

加強信息化管控：

提升內控體系信息化水平，加強內控信息化建設力度，推動公司投資和項目管理、財務和資產、物資採購、全面風險管理、人力資源等集團管控信息系統的集成應用，逐步實現內控體系與業務信息系統互聯互通、有機融合，將內控體系管控措施嵌入各類業務信息系統，確保自動識別並終止超越權限等行為。

加大監督評價力度：

加強集團監督評價，內控審監部制定年度內控評價方案，圍繞重點業務、關鍵環節和重要崗位，組織對公司內控體系有效性進行監督評價；

充分運用評價結果，加大督促整改工作力度，指導所屬各評價對象明確整改責任部門、責任人和完成時限，對整改效果進行檢查評價，建立健全與內控體系監督評價結果掛鈎的考核機制。

管控措施

金科服務搭建覆蓋前端、中端、後端的全過程風險管理機制，針對公司內控機制，實施風險清單制分類管理和內控缺陷分級管理，形成從發現問題到解決問題閉環，定期跟踪，實現風險管理常態化。

審計

金科服務堅持以提升內控合規管理、服務業務發展為主線，通過綜合審計、專項審計等方式進行合規審查，預防風險發生。2024年，金科服務組織實施綜合類審計項目4個、專項類審計項目3個，揭示重要內控缺陷12項，促進公司完善規章制度6項，形成風險清單1項，為公司追回資金損失559.8萬元，避免經濟損失89.1萬元，問責違規違紀人員10人次。

綜合審計	全面評價各公司經營質效及管理合規性，複盤經營得失，為各公司業務發展提供建設性意見。
專項審計	針對性深挖重點關注業務，防範關鍵風險。

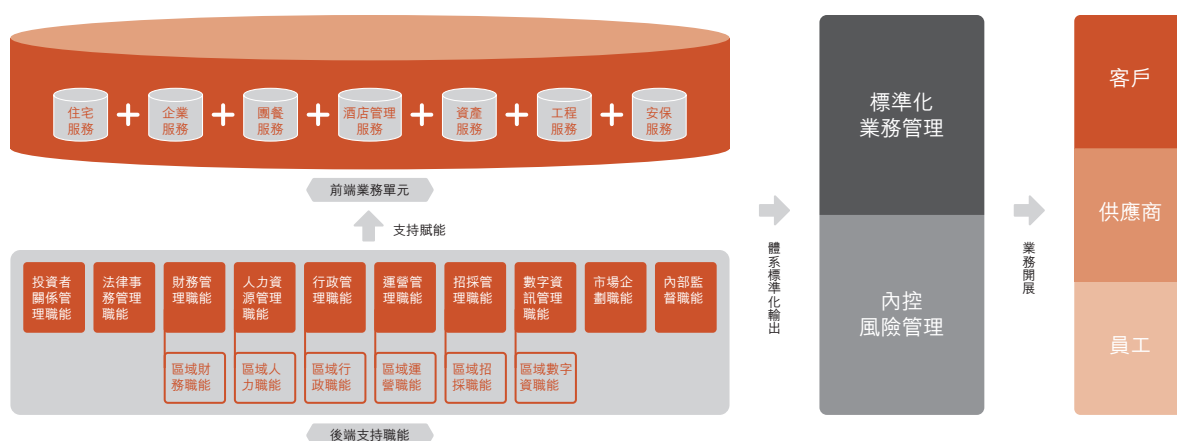
面對審計提示問題，金科服務積極落實整改措施，進一步降低業務風險，有效提升管控成效。



標準化建設

金科服務通過標準化建設、推進信息化建設，提高管理效能和提升管理規範性，降低風險發生概率。我們持續深化標準化建設工作，通過發佈《金科服務規章制度管理制度》《金科智慧服務集團決策流程管理制度》等管理制度，規範各板塊標準化業務流程及授權標準。

2024年，金科服務建立自上而下、橫向協同的標準化管理機制，以集團總部為指導，集團各業務統一歸口進行管理制度的制定與推進，基層各業務執行及跟進，確保各項管理動作有序落地。



4.3 商業道德

金科服務始終秉持以守法誠信的核心原則，恪守公平、信任和開放的道德規範，對腐敗行為零容忍，向所有員工宣貫廉潔理念，並獨立公正地處理任何違規及舉報，樹立本集團內部廉潔從業和勤勉敬業的良好風氣。

管理制度

金科服務嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《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》《中華人民共和國招標投標法》《國家市場監督管理總局關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》《香港特別行政區防止賄賂條例》等法律法規，制定《金科智慧服務集團廉政管理制度》《金科智慧服務集團員工工作風監督管理辦法》等管理辦法，明晰廉政建設工作內涵，杜絕任何形式的職務侵佔、以權謀私、損害公司利益等行為，約束員工工作風，貫徹廉政思想。2024年，金科服務新製定《金科智慧服務集團領導幹部一崗雙責管理辦法》，強化領導幹部在廉政作風建設中的主體責任，力求從源頭預防和治理腐敗。

廉潔文化

金科服務持續深化廉政建設，加強全體員工的廉潔意識，倡導員工誠實守信、廉潔自律、堅守底線，落實廉潔教育，共同打造廉潔的工作氛圍。

在新員工入職階段，金科服務與員工簽訂《入職承諾書》，承諾書內包含廉潔從業的相關條款。在日常業務開展過程中，我們從審計風控和紀檢監察雙方面著手，甄別內部廉政貪腐風險，組織定期審計、專項檢查，發現即嚴肅處理，杜絕任何腐敗行為。2024年，金科服務經過內部查辦貪腐93人，其中9人因職務侵佔已被公安機關立案偵查（3人已判決，6人正在偵查）；37人因利用職務之便收受好處費、侵佔營業款等按公司制度予以解除勞動關係。金科服務堅持有腐必反、有貪必查，持續加大貪腐偵辦經費投入，彰顯杜絕貪腐、樹立公正廉潔形象的堅定決心。

同時，金科服務積極開展廉潔教育，強化員工廉潔意識，深化公司廉潔建設。我們面向全體員工開展廉政培訓，尤其針對新員工每季度開展崗前廉政培訓，樹立新員工廉潔自律意識。

2024年金科服務廉潔教育



此外，我們在重大節日前對全體員工進行節前示警，並宣講廉政線索收集渠道，實現全員監督。



開展廉潔培訓

舉報機制

金科服務倡導員工參與公司廉潔文化建設，致力於建立陽光、透明、健康的職場環境，特設立舉報機制，為員工提供多樣化的舉報渠道。

根據金科服務廉政建設制度，明確員工可直接至集團監事會、內控審監部進行實名舉報，也可通過匿名電話、短信、微信和網絡等方式舉報。我們通過企業微信彈窗、官方網站發佈舉報方式和通道，同時在招投標、對外會議等場合擺放廉政舉報牌，以確保舉報渠道的多樣暢通。

金科服務實施舉報人保護機制，在制度中明文規定相關條例，嚴格保密舉報人信息，對泄露情況進行從嚴處罰。



4.4 知識產權保護

金科服務關注知識產權保護，始終恪守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國民法典》等法律，依法開展知識產權獲取、維護、運用和保護工作。金科服務制定了《知識產權管理辦法》，明確規定知識產權相關工作，將知識產權保護工作融入業務，實現常態化管理，並在保護己方知識產權的同時，尊重他方知識產權，甄別知識產權，杜絕侵權風險。

金科服務深知自主創新是促進企業持續發展的核心動力之一，鼓勵員工圍繞業務應用場景開展創新研發。2024年，金科服務聚焦物聯網技術自主可控，完成了對雲停車、雲能耗、雲監控、電梯物聯系統的自主可控研發升級。

金科服務商標、著作權、專利獲取情況（截至2024年底）



4.5 負責任營銷

金科服務亦重視負責任營銷，持續規範品牌管理，保障品牌可持續發展。我們不斷完善《金科服務品牌管理制度》，從傳播管理、輿情管理、社區活動管理、榮譽及無形資產管理等方面入手，強化品牌標準化管理，並依照《金科服務問責制度》《金科服務輿情管理制度》《金科服務無形資產管理制度》等相關制度，呵護自身品牌。

同時，金科服務搭建「集團總部—分／子公司—項目一線」三級品牌使用和管理體系，通過統一口徑管理、搭建公司品牌視覺識別體系(VI)、標準化物料、新聞發言人管理等方式實現標準化管理，形成線上品牌資料庫，並實施嚴格的審核機制，確保品牌對外輸出的一致性、真實性，打造負責任的優質品牌形象。



第五章

綠色發展，低碳運營

5.1 綠色物業管理及運營

5.2 綠色辦公

5.3 應對氣候變化



5.1 綠色物業管理及運營

金科服務緊跟國家綠色發展戰略，在企業運營中貫徹可持續發展理念，將打造高質量、可持續、現代化的物業管理體系作為首要目標。在營運過程中，通過高效能源和資源管理措施、妥善處置廢棄物和自然資源保護措施，踐行綠色運營理念。目前，金科服務已獲得ISO14001環境管理體系認證。



能源管理

金科服務積極響應且嚴格踐行國家「雙碳」政策，深刻洞察伴隨能源管理辦法的持續優化完善，企業將迎來多重積極轉變。我們積極採取節能措施對業務範圍內的项目進行節能改造，持續提升能耗管理水平。

金科服務在管项目公共區域設備使用產生的能源消耗是金科服務在運營中主要的能源消耗項目，包括照明、電梯和空調系統等。在日常運營管理中，金科服務嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》和《中華人民共和國環境保護法》等相關法律，並結合公司發展現狀和方向，制定了節能制度標準，對項目進行高效能源管理。

對於住宅項目，金科服務制定了《金科服務住宅能耗管理辦法》，針對存量住宅項目以及擬接管项目的能源消耗制定管理計劃，涵蓋了水、氣、電、熱等能源的計量定義、管理流程規範和事項責任歸屬，旨在有效管理和降低住宅项目的能源消耗。對於企業項目，金科服務發佈《政企服務能源管理作業指引》，對項目設備能源使用、節能改造、電費收支設置管理要求和細則，指導日常運營管理的落地實施。

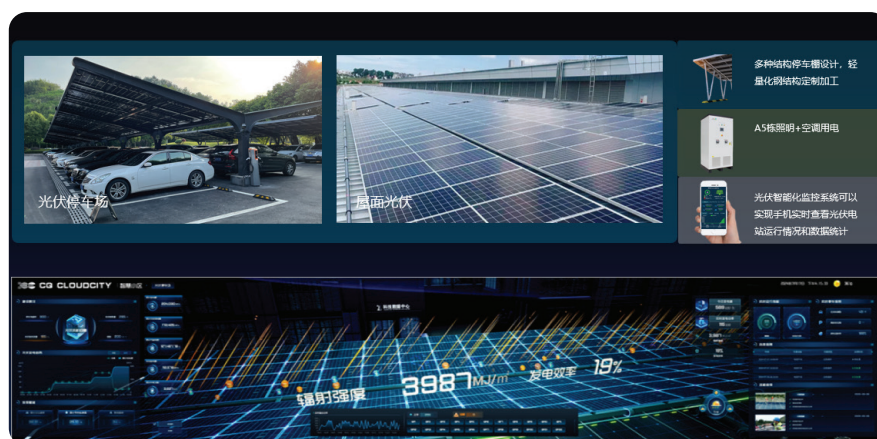
在管理制度指引下，金科服務對於在管項目實施多項能耗管理策略，推動項目層面的節能減排。住宅服務本年度持續對在管項目進行升級改造，降低項目能耗。企業服務成立了能源管理專班小組，2024年進行節能標準化管理的試點落地。同時，在本年度金科服務對在管企業項目進行了能源數據整理，建立能源管理台賬，並通過梳理能源使用情況，發現能源管理和使用浪費問題，進行整改，以提高項目能源利用效率。本年度項目問題整改閉環率超90%。

金科服務亦積極探索和落實高效節能技術在項目和運營中的應用，促進樓宇能效提升，推動低碳措施落地。

電梯能量反饋設備：2024年，金科服務開展了電梯能量回饋設備試點實驗，通過嚴謹的模擬運行結合詳盡的實景對比計量數據分析，明確了該項措施的節能效果和項目落地可行性。基於此，金科服務於本年度實施大規模的電梯能量回饋設備加裝，有效實現能源節約。

智慧節能：2024年，金科服務積極推動電梯節能改造、集成空調智控、底坑智能排水等多項社區智慧節能項目的研發應用，推進170餘個社區智能電錶改造及平台一體化運營管控。其中，電梯節能改造通過6個月的試點運行，依托能耗平台的動態數據採集及運營數據分類分析，形成了以數據驅動後期全集團在管項目智慧節能改造的分類、分期推進依據。

可再生能源：金科服務在總部智慧停車場屋面安裝光伏，實現光伏車棚和充電裝一體化，為停車場汽車充電提供支持的同時支持將餘量電量回售電網，充分發揮可再生能源的利用。



光伏停車場

● 案例：節能改造

2024年，金科服務對在管住宅項目公共區域進行了多項節能改造舉措。我們對車庫、樓道LED燈具升級改造，採用人員感應LED燈具，根據人員在室情況感應控制燈具開啓關閉，減少非必要的電量消耗，年節電量達195萬kWh；對機房空調控制系統進行改造，通過自動時控溫控器實現自動控制節能，年節電量達152萬kWh；對變壓器進行並聯運行改造，降低變壓器運行損耗，年節電量達96萬kWh。



公共區域LED感應燈具

水資源管理

公司內水資源主要來源是市政供水，主要消耗場景包括日常園林用水，物業用水、服務用水以及辦公用水。報告期內金科服務在水資源使用上無任何短缺情景出現。

金科服務持續採取節能措施，對在管項目根據實際情況進行節水改造和管理。

管路透水、漏水整改，
實現年節水量

17.5 萬噸

綠化灌溉改造，從傳統澆灌改造為
自動噴灌，實現年節水量

8.7 萬噸

衛生間水龍頭改造，將傳統水龍頭改造
為感應式節水水龍頭，實現年節水量

0.5 萬噸



排放管理

金科服務嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》等法律，制定並實施等內部指引，規範對溫室氣體、廢氣、廢水、噪音等排放物的管理，減少日常運營對環境的負面影響。

排放類型	管理措施
溫室氣體排放	金科服務致力於減少公司溫室氣體排放，主要關注物業項目公共區域和員工辦公場所的能源消耗。為此，公司不斷推進設備節能改造，並使用全球變暖潛勢較低的環保型製冷劑，以降低溫室氣體排放。
廢氣管理	為改善營運場所的室內空氣質量，金科服務在裝修場所安裝空氣淨化器，以減少廢氣排放。
廢水管理	採取雨污分流系統來管理和監督廢水排放情況。
噪聲管理	積極管理噪聲排放，例如設置合理的裝修時間段，鼓勵採用環保材料和工藝，並通過現場巡邏等方式監管噪聲水平，聽取業主對噪聲管控的意見和要求。

廢棄物管理

金科服務在運營過程中堅決遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》，認真落實《中共中央、國務院關於全面加強生態環境保護堅決打好污染防治攻堅戰的意見》《國務院辦公廳關於轉發國家發展改革委住房城鄉建設部〈生活垃圾分類制度實施方案〉的通知》指導精神，貫徹住房和城鄉建設部等部門出台的《關於在全國地級及以上城市全面開展生活垃圾分類工作的通知》。

公司在日常運營中的廢棄物主要來自於生活垃圾、廚餘垃圾、園林綠化垃圾、可回收物以及有害廢棄物。公司開展了嚴格有序的廢棄物管理措施，降低廢棄物對環境的影響



生活垃圾

設置垃圾分類回收桶，確保所產的生活垃圾得到合理分類，在項目小區內協助政府推廣垃圾分類，開展垃圾分類試點。2024年，金科服務發佈了《東部區域公司第三類垃圾清運管理辦法》，對日常生活中產生的廢舊家具和其他大件廢棄物的垃圾清運工作細化顆粒管控。



廚餘垃圾

積極實行規範化管理，執行內部各項安全條例，例如《食品安全管理細則》《化學品合規管理細則》《食品安全與衛生必做手冊》，對產生的廚餘及生活垃圾妥當安置，對產生的廚房內餐廚垃圾、廢棄油脂和其他垃圾分開放置，並標注清晰以便於識別，對清運服務商的資質嚴格審查，設立處置台賬，備案廢物清運過程。



有害廢棄物

實施專門專類回收，並通過合格供應商回收處置有害廢棄物。



環境及天然資源保護

金科服務制定並實施《金科物業綠化養護手冊》等內部管理制度，加強綠化建設，促進環境及天然資源保護。通過防止土壤污染、推行生物防治、保護樹木資源、加強綠化建設等多樣化舉措。本集團為保護環境等天然資源、維護生物多樣性和生態環境的良性循環積極貢獻自身力量。



科學養護

根據不同區位不同季節制定對應養護計劃，提升園區氣候生態及空氣含氧量，通過科學養護提升植物保有率，減少植被破壞。



自培草花和苗圃基地

通過自建苗圃基地，提升無成本綠植地被覆蓋美化，持續提升園區植被的完好和豐富度。目前集團自培苗圃基地約15,000平方米。



規範消殺工作

規範殺蟲劑、除草劑、化肥、農藥等化學藥品的使用，嚴格執行國家的標準，優先使用環保藥品，避免對土壤和地下水環境造成污染。



土壤養護

對於土壤養護，合理的深翻、打孔以調節土壤中的養分和水分，防止某些養分稀缺或水氣失調；增施有機肥料、種植綠肥和合理施用化肥，有利於土壤肥力的恢復與提高，改良貧瘠土壤；對於酸性土壤、碱土和鹽土，借助化學改良劑和灌溉等手段進行改良。

此外，金科服務發佈春季、夏季、秋季、冬季環境專項通知，有效提升園區內綠化品質，為客戶打造綠色清新生活環境。我們亦積極舉辦愛護綠植、垃圾分類、保護環境等環保活動，向業主、員工及其他利益相關方傳遞綠色環保意識和文化，協同共建綠色生態家園。



5.2 綠色辦公

金科服務踐行綠色辦公理念，在日常管理工作中貫徹落實可持續發展建設。公司制定並執行一系列節能管控內部管理制度，對能源及各項資源的節約使用進行明確規定，力爭降低能源及自然資源消耗，推動綠色、可持續業務運營模式。我們優化內部資源管理，制定《關於加強員工辦公行為規範的通知》，結合《辦公節能降耗85條措施》與《辦公5S整理標準》，從細節入手，把控並降低工作中的能源損耗，並加強員工的節能降耗意識。

在日常辦公場景中，我們積極落實各項綠色辦公措施，將綠色行動深度融入日常運營。

綠色辦公行動

項目	綠色辦公措施
節約用電	• 自然光辦公為主，照明燈根據天氣情況適當開啓； • 規定空調開啓溫度情況； • 限制大功率電器使用。
節約用水	• 使用長效節約型淨水器； • 加強日常用水設備維護，避免浪費。
辦公物資	• 提倡無紙化辦公； • 合理規劃辦公用品需求計劃； • 節約會議物資。
員工食堂	• 減少打包盒，提倡自帶餐盒； • 供應商定期考察。



5.3 應對氣候變化

管治

全球面臨氣候變化風險，金科服務深刻意識到氣候變化對企業的影響，《國家適應氣候變化戰略2035》，在ESG管理工作中重視氣候變化管治，持續完善氣候風險管理體系，建立了由董事會領導、ESG委員會監督、ESG工作組執行、相關部門配合的氣候變化應對機制，以積極應對氣候變化。

策略

金科服務參照氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)框架的披露方法和建議，梳理應對氣候變化的管理方向，通過年度報告過程識別風險，並對其產生影響的時間段進行評估。

我們從法律和政策、技術、聲譽、實體風險四大維度識別可能對公司產生重大影響的氣候變化事宜，並制定短、中、長期策略應對不同時期的氣候變化問題。

短期策略將識別氣候變化可能帶來的風險與機遇視為當務之急，在消除或處理因極端天氣造成的隱患的同時，積極發現潛在機遇可為企業帶來長期收益。

中期策略將進一步完善能源控制與環境保護的績效評定工作，實現數據的量化工作，結合財務指標，分析並選擇相對更好的能源節約改善策略。

長期策略則是貫徹可持續發展方針，在中期策略的支撐下，金科服務將積極發掘適合公司特點的發展道路，作為高質量優質第三方綜合服務商，金科服務將在特色服務業態踐行可持續發展策略。

風險類別		風險描述	時間維度	應對措施
實體風險	急性風險	颱風、洪水、乾旱等自然災害或極端天氣事件造成的停電、停水，導致日常運營中斷。	短期	審視極端天氣對業務的影響，並制定應急極端天氣方案。
	慢性風險	平均氣溫上升、海平面上升等導致的地區氣候發生變化，例如沿海地區資產和業務受損風險增加。	中至長期	通過培訓提高員工的災難應變能力，向員工和業主提供難逃生演練。 對慢性氣候風險進行前瞻性風險識別及評估，將其納入辦公場地選擇的考量因素。



風險類別		風險描述	時間維度	應對措施
轉型風險	法律和政策	在「雙碳」戰略下，國家級、地方級環境政策與法律變更、收緊。建築行業作為碳排放大戶，將收到更加嚴格的环境監管。企業綠色低碳轉型成本增加。	中至長期	加強能源管理，落實節能減碳舉措、使用清潔能源，實踐節能減排降耗，提升能源使用效率，減少碳排放量。
		監管機構對氣候相關信息披露要求不斷升高，導致數據監測和管理等合規成本增加。	中至長期	制定減碳目標和路徑通過培訓提升員工綠色低碳技術和管理相關專業知識。 持續關注國家應對氣候變化相關法規、制度動態。 加強與監管部門、機構的溝通交流，及時了解並嚴格遵守相關監管法律法規變動，保障產品及服務合規。
	技術	技術體系向綠色低碳、高效等方向進行轉型或創新。物業管理公司可能面臨綠色低碳新技術和產品在項目中的應用，需對項目進行改造。	中期	及時了解政府對綠色轉型產品的激勵政策。 及時了解客戶對綠色轉型產品及服務的需求。 持續將節能減排理念融入服務和設施升級規劃，並進行落地可行性分析。
	聲譽	公眾對於綠色低碳轉型的重視程度提高。	長期	關注可持續發展及氣候變化相關披露要求，在確保合規的基礎上，優化企業社會責任對外傳播渠道。
		環境保護與氣候變化方面的不良表現和負面消息可能使集團聲譽受到影響。	長期	打造綠色可持續品牌，聯動客戶、業主開展綠色環保等活動。 積極開展氣候風險識別工作，主動披露應對氣候變化措施和成果。



目標

為強化環境管理效益，金科服務制定了溫室氣體減排、廢棄物減排、節約能源以及節約水資源四大管理目標。

目標類別	目標內容
溫室氣體排放	積極響應國家雙碳目標，踐行綠色運營，整體排放績效降低。
廢棄物排放	最大程度減少廢棄物排放，將有害廢棄物100%由合格供應商進行無害化處理。
節約能源	優化在管項目及公司辦公能源使用效率。
節約水資源	最大程度減少業務運營過程中的用水量。

金科服務嚴格遵守國家法律法規，出台一系列管理辦法，包括節能降耗和資源管理等，切實實現降低碳排放的目標，踐行綠色運營理念。在運營實踐中，公司實施精細化管理，強化全員節能意識，使公司成員認識到氣候變化可能帶來的潛在風險，並積極採取行動，力求為客戶提供綠色安全的服務。

此外，公司制定一系列防範預案及應急處理辦法，有序開展應對極端天氣應急工作。按公司《突發公共事件處理作業指導書》要求，將損失情況備案，努力將氣候變化風險帶來的負面影響降至最低。如針對連續高溫天氣，金科服務第一時間啓動突發事件應急處理預案，工作人員全面排查在管小區內易燃物品，巡檢各項設施設備，及時排除安全隱患，並常態化開展消防演練，確保高溫季節的園區安全。



附錄

可持續發展資料摘要

環境績效表

環境範疇	單位	2024年度	2023年度
空氣排放物			
硫氧化物排放總量	千克	0.47	0.38
氮氧化物排放總量	千克	137	199
顆粒物排放總量	千克	13	19
溫室氣體排放量			
直接溫室氣體排放 (範圍1) ²	噸二氧化碳當量	4,195	3,965
間接溫室氣體排放 (範圍2) ³	噸二氧化碳當量	264,088	274,202
溫室氣體排放總量 (範圍1和2)	噸二氧化碳當量	268,283	278,166
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳/百萬平方米	1,294	1,039
廢棄物產生			
有害廢棄物			
打印機廢棄硒鼓	千克	459	605
打印機廢棄墨盒	千克	97	72
廢棄燈管	千克	1,460	1,368
廢棄電池	千克	144	170
廢棄電子產品 ⁴	千克	311	905
有害廢棄物總量	千克	2,471	3,121
有害廢棄物排放密度	千克/百萬平方米	12	12
無害廢棄物			
綠化垃圾 ⁵	噸	158,794	30,953
廚餘垃圾	噸	1,993	669
其中，員工食堂	噸	450	669
團餐項目 ⁶	噸	1,543	2024年新增
生活垃圾 ⁷	噸	22	21
無害廢棄物總量	噸	160,808	31,643
無害廢棄物排放密度	噸/百萬平方米	775	118

² 直接溫室氣體排放 (範圍1) 來自於直接能源消耗產生的溫室氣體排放，包含公司自由公務車輛汽油消耗、公司員工食堂和辦公採暖用的天然氣消耗。2024年直接溫室氣體排放增加的主要原因是天然氣消耗量增大，具體說明詳見注釋10和11。汽油和天然氣的溫室氣體排放因子參考國家生態環境部《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施》(2022年修訂版)。

³ 間接溫室氣體排放 (範圍2) 來自於外購電力和外購熱力產生的溫室氣體排放。電力排放因子來源於國家生態環境部和國家統計局聯合發佈的《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》；外購熱力排放因子參照《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》。

⁴ 2024年廢棄電子產品減少的主要因為公司推行輕資產管理，且同步實施以租代買的設備使用模式。

⁵ 2024年綠化垃圾產生量增加主要是由於，公司自管綠化的項目增加(即，自管綠化面積增加)，以及綠化服務頻次增長導致。

⁶ 為更全面地反映公司廢棄物產生情況，2024年調整了廚餘垃圾統計口徑，增加了在管團餐項目的廚餘垃圾統計。

⁷ 為更全面地反映公司廢棄物產生情況，2024年擴大廢棄物收集範圍，增加了辦公活動產生的生活垃圾。並對2023年數據進行追溯收集。



環境範疇	單位	2024年度	2023年度
廢棄物回收			
廢棄電腦回收量	台	42	21
紙張消耗			
紙張用量	千克	85,207	69,525
紙張消耗密度	千克／百萬平方米	7	5
能源消耗			
外購電力	百萬千瓦時	492	510 ⁸
外購熱力	吉焦	736 ⁹	4,870
汽油用量	噸	23	19
天然氣用量 ¹⁰	標準立方米	1,905,882	1,805,546
其中，食堂用天然氣 ¹¹	標準立方米	131,098	54,368
採暖用天然氣	標準立方米	36,807	22,955
項目用天然氣	標準立方米	1,737,977	1,728,223
綜合能耗	百萬千瓦時	509	528
綜合能耗密度	兆瓦時／百萬平方米	2,456	1,972
水資源消耗			
總用水量	萬噸	911 ¹²	521
耗水密度	噸／百萬平方米	43,919	19,457

⁸ 2024年對外購電力數據口徑進行了調整，剔除非自用部分使用數據，為保持數據的一致性，對2023年數據進行追溯調整。

⁹ 2024年外購熱力用量減少主要原因為北方採用市政供熱的辦公場所及員工宿舍減少。

¹⁰ 為更全面地反映公司能源使用情況，2024年擴大天然氣收集範圍，除了員工食堂用天然氣外，增加了辦公採暖的天然氣和公司具備能源運營管理權的項目的天然氣用量，為保持數據的一致性，對2023年數據進追溯收集。

¹¹ 2024年食堂天然氣用量增加的主要原因為部分員工食堂經營由外包模式調整為公司自運營，因此公司自管自控的食堂天然氣用量增加。

¹² 2024年度用水量增加主要是由於2024年高溫天氣持續時間長，導致夏季綠化養護用水顯著增加。



社會績效表

社會範疇	單位	2024年度	2023年度
員工人數			
員工總數	人	11,550	12,955
員工總數(按性別分)			
男性	人	5,074	5,707
女性	人	6,476	7,248
其中，女性員工(按職級分)			
管理層女性員工	人	319	/
基層女性員工	人	6,157	/
員工總數(按年齡分)			
30歲以下員工	人	1,893	2,959
30-49歲員工	人	7,173	7,110
50歲及以上員工	人	2,484	2,886
員工總數(按地區分)			
中國大陸員工	人	11,550	12,955
員工總數(按職級分)			
管理層員工	人	7,184	7,672
基層員工	人	4,366	5,283
員工流失率¹³			
員工總流失率	%	50.4%	54.8%
員工流失率(按性別分)			
男性	%	47.5%	55.4%
女性	%	52.6%	54.4%
員工流失率(按年齡分)			
30歲以下員工	%	66.8%	73.6%
30-49歲員工	%	38.0%	42.4%
50歲及以上員工	%	68.6%	70.6%
員工流失率(按地區分)			
中國大陸員工	%	50.4%	54.8%
培訓與發展			
員工受訓百分比(按性別分)			
男性	%	43.7%	44.0%
女性	%	56.3%	56.0%
員工受訓百分比(按職位分)			
管理層人員	%	60.6%	59.0%
基層人員	%	39.4%	41.0%
員工受訓時長			
員工受訓平均時長	小時	71.3	32.3
員工受訓平均時長(按性別分)			
男性員工受訓平均時長	小時	70.9	32.3
女性員工受訓平均時長	小時	71.5	32.3
員工受訓平均時長(按職位分)			
管理人員受訓平均時長	小時	69.5	32.3
基層人員受訓平均時長	小時	74.2	32.3
職業健康與安全			
因工死亡人數 ¹⁴	人	0	1
因工死亡比率	%	0.000%	0.008%
工傷次數	次	44	42
因工傷損失總日數	天	336	164

¹³ 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員 + 報告期內該類別員工流失人數) * 100%。

¹⁴ 2022年，2023年和2024年因工亡故人數分別為0人、1人和0人，相應的因公死亡比率為0%，0.008%和0%。



《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： (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。	綠色發展，低碳運營
		A1.1： 排放物種類及相關排放數據。	綠色發展，低碳運營 環境績效表
		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）。	環境績效表
		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）。	環境績效表
		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）。	環境績效表
		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。	綠色發展，低碳運營
		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。	綠色發展，低碳運營 環境績效表
	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。	綠色發展，低碳運營
		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）。	環境績效表
		A2.2： 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境績效表
		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。	綠色發展，低碳運營
		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。	綠色發展，低碳運營
		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
	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。	綠色發展，低碳運營
		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。	綠色發展，低碳運營
	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。	綠色發展，低碳運營
		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。	綠色發展，低碳運營
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。	以人為本，共促高質量發展
		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。	以人為本，共促高質量發展 社會績效表
		B1.2： 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	以人為本，共促高質量發展 社會績效表
	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： (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。	以人為本，共促高質量發展
		B2.1： 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	以人為本，共促高質量發展 社會績效表
		B2.2： 因工傷損失工作日數。	以人為本，共促高質量發展 社會績效表
		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，共促高質量發展



範疇	議題	績效指標	採用情況
社會	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，共促高質量發展
		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。	以人為本，共促高質量發展 社會績效表
		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。	以人為本，共促高質量發展 社會績效表
	B4勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本，共促高質量發展
		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，共促高質量發展
		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，共促高質量發展
	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。	品質為先，共建美好生活
		B5.1：按地區劃分的供應商數目。	品質為先，共建美好生活
		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。	品質為先，共建美好生活
		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。	品質為先，共建美好生活
		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。	品質為先，共建美好生活
	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 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	品質為先，共建美好生活
		B6.1：已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
		B6.2：接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	品質為先，共建美好生活
		B6.3：描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	品質為先，共建美好生活
		B6.4：描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
		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。	品質為先，共建美好生活
	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。	優化管理機制，穩健企業運營
		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。	優化管理機制，穩健企業運營
		B7.2：描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	優化管理機制，穩健企業運營
		B7.3：描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	優化管理機制，穩健企業運營
	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。	踐行社會責任，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）。	踐行社會責任，彰顯企業擔當
		B8.2：在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	踐行社會責任，彰顯企業擔當



JINKE 金科服务
关 爱 无 处 不 在