



# 2023 年 ESG 报告

金茂物業服務發展股份有限公司

Jinmao Property Services Co., Limited

# 以恒心 致恒長



# 目錄 CONTENTS

關於本報告	04	企業管治	11	恒守卓越 制造品質新生活	16	展望 2024	58
公司寄語	05	公司治理	11	升級服務體驗	20	附錄	59
走進金茂服務	06	投資者權益	11	智慧技術應用	28	指標索引	59
業務布局	06	風險管控	12	關注客戶反饋	29	審驗聲明	65
企業文化	07	廉潔建設	13	恒行綠意 致獻綠色新環境	32	意見反饋	67
組織架構	08	知識產權保護	13	踐行低碳理念	35		
高光 2023	09	可持續發展管理	14	守護安全防線	40		
企業榮譽	09	董事會聲明	14	攜手合作共贏	44		
大事記	10	ESG 管理架構	14	恒潤人心 致美暖心新風尚	46		
		實質性議題分析	14	賦能員工成長	50		
		利益相關方溝通	15	投身公益事業	56		

# 關於本報告

本報告是金茂物業服務發展股份有限公司發布的第三份《環境、社會及管治報告》。本報告遵循香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（「ESG 報告指引」），披露公司于 2023 年在環境、社會及管治議題方面的行動與成績。

## 報告覆蓋及範圍

本報告時間範圍為 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，為增強報告可比性和完整性，部分內容適當追溯至以往年份及延展至 2024 年 1 月。本報告內容主要涵蓋公司總部及所屬經營單位、項目單位，與公司財務報表保持一致。

## 發布周期

本報告為年度報告。

## 稱謂說明

為便于表達與閱讀，本報告中提及的「金茂物業服務發展股份有限公司」使用「金茂服務」「公司」「我們」等稱謂表示。

## 報告承諾

我們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，並對內容的真實性、準確性和完整性負責。

## 數據說明

本報告包含的財務信息均來自金茂服務 2023 年度經審核財務報表，其它信息以 2023 年統計數據和正式文件為主，並包含編寫時在經營方針和戰略方面對未來的預測。

## 參考標準

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

## 報告獲取

本報告分中文繁體和英文兩版，並以電子形式發布，可在公司官方網站獲取。

## 聯系方式

金茂物業服務發展股份有限公司  
地址：北京市豐臺區西鐵營中路 2 號院佑安國際大廈 6 層  
網址：<https://www.jinmaowy.com>  
電話：010-56973014  
郵箱：[ir\\_jmservices@sinochem.com](mailto:ir_jmservices@sinochem.com)

# 公司寄語

2023 年是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年，是實施「十四五」規劃承前啓后的關鍵之年。這一年，金茂服務始終堅持「以恒心，致恒長」的初心使命，堅定不移踐行「高、全、新、快」發展戰略，持續提升服務力，携手利益相關方，加強合作交流，積極創造社會價值、產業價值、環境價值和民生價值，助力實現「雙碳」目標，為城市可持續發展賦能。

## | 匠心品質，至臻服務。|

我們以先進的服務理念與品質管理深植價值，以科技與數字化賦能運營管理，通過全周期產品服務體系實現長遠價值，以場景設計和品質輸出的力量為人、企業、城市壘積價值的厚度。通過利用智慧系統與數字化工具創新數字化服務，依托人工智能、物聯網等創新科技，打造智慧管理系統，轉型升級「智慧服務」，在行業高速發展中，我們致力于做長期主義理念的堅守者，讓物業服務始于信任、成于品質、終于價值。

## | 低碳環保，和諧共生。|

我們堅持綠色低碳發展，以完善的環境治理為城市綠色可持續發展貢獻力量。我們一直以來倡導綠色、可持續發展理念，全年大力推進「FORUS」領跑者體系落地，堅持完善并貫徹執行《金茂服務環境保護管理辦法》等制度，持續提升公司環境治理水平。公司堅持長期主義「綠色基因」，倡導節能環保、綠色低碳的生活方式，積極開展綠色辦公、環保公益等實踐活動，積極應對氣候變化，持續回應 ESG 議題。

## | 人文關懷，美好社會。|

我們秉持以人為本的用人理念，保障員工權益，關懷員工成長。以高漲的熱情主動投身于社區建設、公益慈善、鄉村振興、志願服務等活動，持續打造「茂 lin 裏」行動，積極組織參與助學濟困、關愛弱小、改善民生等活動，以飽滿的社會責任感推動社會和諧發展。同時，我們關注地方經濟發展，在解決當地就業上貢獻自身力量，心懷大愛，篤定前行，用行動向社會傳遞希望與美好。

## | 沐光而行，行將致遠。|

未來，我們將繼續貫徹可持續發展理念，不忘初心，砥礪前行，始終堅持「做物業行業的長期主義堅守者」，勇擔時代使命，踐行責任擔當，共創可持續發展的美好未來。

# 走進金茂服務

金茂物業服務發展股份有限公司（以下簡稱「金茂服務」），2022 年 3 月正式在香港聯合交易所主板挂牌上市（股票代碼：00816.HK），背靠全球 500 強企業中國中化控股有限責任公司（以下簡稱「中國中化」）旗下城市運營平臺中國金茂控股集團有限公司（以下簡稱「中國金茂」），是中國增長迅速的高端物業管理及城市運營服務提供商，管理多元化的物業組合，涵蓋住宅物業及非住宅服務。

## 業務布局

依托領先的品牌聲譽、深廣的資源優勢、豐厚的服務經驗以及全面的技術能力，金茂服務持續為不同類型的客戶提供品質如一、價值致遠的物業管理服務、非業主增值服務以及社區增值服務。我們亦提供城市運營服務，其範圍涵蓋我們的三大業務綫。

**物業管理服務：**我們為業主及住戶以及物業開發商提供一系列物業管理服務，其中包括秩序、保潔、綠化、園藝及公共區域運作設施的維保等服務。我們的物業管理組合涵蓋住宅物業（尤其是高端住宅物業）及各類非住宅物業，包括商業物業（如寫字樓及購物中心）及公共及其他物業（如學校、政府設施及其他公共空間）。

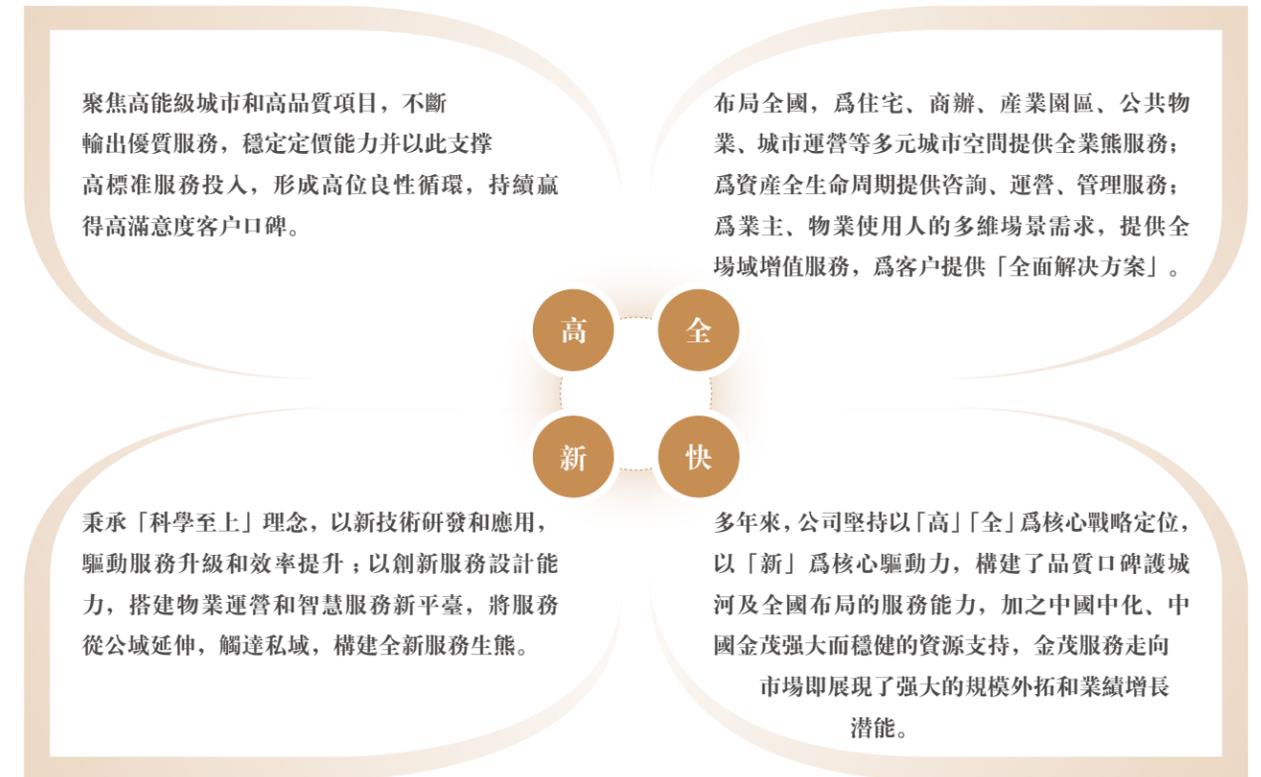
**非業主增值服務：**我們提供非業主增值服務，包括向物業開發商提供案場服務，協助其在售樓處及樣板間進行銷售及營銷活動，及主要向物業開發商提供的諮詢及其他增值服務，如交付前及諮詢服務。

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

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

截至 2023 年底， 已進駐城市	在管運營項目	在管項目總面積
<b>70</b> 座	<b>501</b> 個	<b>8,421</b> 萬方
2023 年， 公司資產總額	經營收入	稅前利潤總額
<b>36.14</b> 億元	<b>27.04</b> 億元	<b>4.47</b> 億元

## 企業文化



## 核心 IP

金茂服務積極打造「品質」「智慧」「共生」三大核心 IP。

品質

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

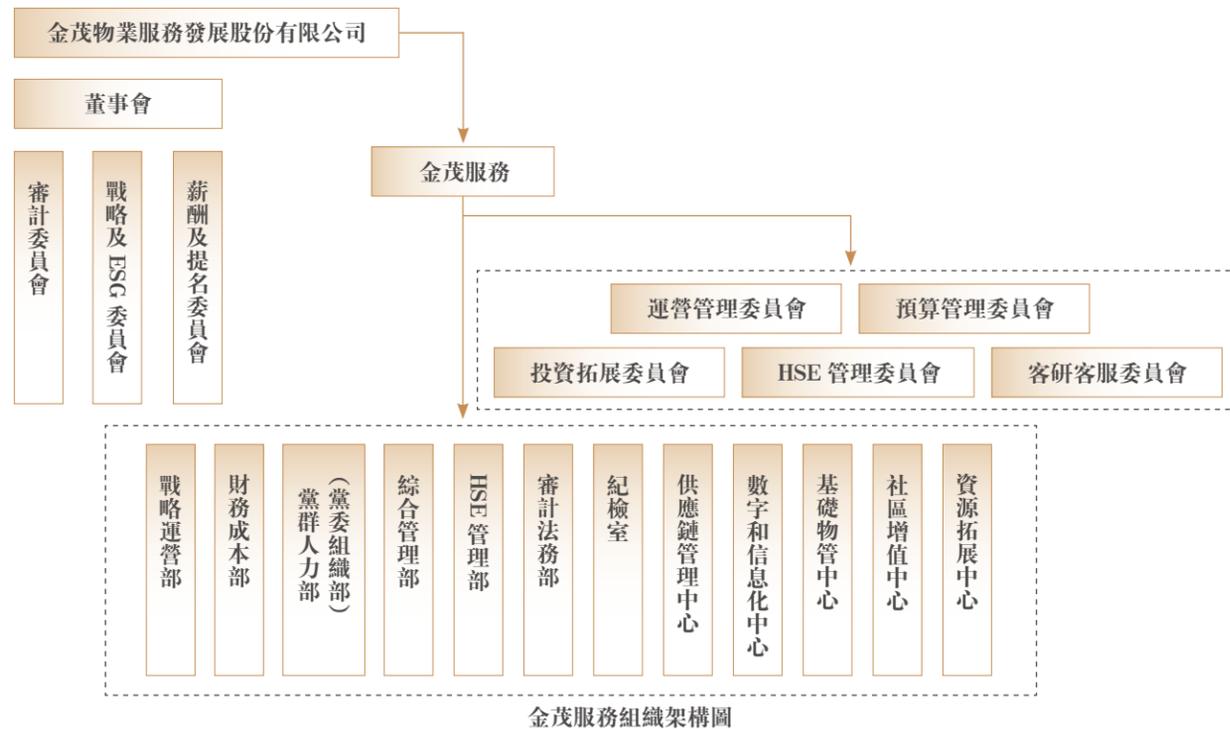
智慧

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

共生

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

## 組織架構



## 高光 2023

### 企業榮譽

榮譽	頒獎機構
2023 中國物業服務百強企業 TOP15	北京中指信息技術研究院
2023 中國國有物業服務優秀企業 TOP4	北京中指信息技術研究院
2023 中國高端物業服務領先企業	北京中指信息技術研究院
2023 中國物業服務質量領先企業	北京中指信息技術研究院
2023 中國物業服務成長性領先企業	北京中指信息技術研究院
2023 中國智慧城市服務領先企業	北京中指信息技術研究院
2023 中國辦公物業管理優秀企業	北京中指信息技術研究院
2023 年中國物業企業服務力百強企業 TOP10	克而瑞物管
2023 中國高端物業服務力 TOP20	克而瑞物管
2023 中國物業服務滿意度領先企業	克而瑞物管
2023 中國上市物企增長速度 TOP1	中物智庫、中物研究院
2023 中國物業管理行業上市物企 20 強 第 15 名	中物智庫、中物研究院
2023 中國國資上市物企 10 強 第 5 名	中物智庫、中物研究院
2023 中國上市物企投資潛力 TOP3	中物智庫、中物研究院

## 大事記

1 月

召開 2023 年第 1 次總經理辦公會。

2 月

公司領導參加中國金茂 2023 年第一次 QHSE 委員會（擴大）會議。



3 月

召開金茂服務 2023 年第一次定期董事會。



4 月

發布《金茂物業服務發展股份有限公司 2022 年 ESG 報告》。

5 月

召開 2023 年金茂服務第三次 HSE 委員會暨全面提升安全管理水平大整治宣貫部署會。



8 月

召開 2023 年中期業績路演會、投資者溝通會。

10 月

召開金茂服務 FORUS 領航者體系審核會。

11 月

公司領導參加中國中化 HSE 委員會第八次會議暨 2023 年環保低碳工作會議。

## 企業管治

金茂服務致力於構建權責透明的高質量現代公司治理架構，堅持董事會成員多元化政策，不斷完善公司治理體系，全面加強管治制度體系建設，提升公司價值，維護股東權益。

### 公司治理

金茂服務嚴格遵守香港聯合交易所有限公司（以下簡稱「聯交所」）的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄十四《企業管治守則》的要求，不斷健全公司治理架構和管理制度，建立由物業管理及相關資深專業人士組成，包含不同性別、年齡、文化教育背景的多元化董事會。公司董事會現有 3 名執行董事、2 名非執行董事以及 3 名獨立非執行董事，其中女性董事占比達 37.5%。董事會下設審計委員會、薪酬及提名委員會、戰略與 ESG 委員會三個專門委員會，共同推動董事會的規範運作和科學決策。

2023 年，  
舉行董事會會議

5 次

書面決議

6 次

### 投資者權益

#### 信息披露

公司嚴格按照相關制度及法律法規要求，及時通過聯交所「披露易」及公司官網等渠道發布年度及中期報告，及其他須予披露的公告，確保信息披露完整、準確及合規。

2023 年，  
發布 2022 年度報告、2023 年中期報告

2 份財務報告

在香港聯交所「披露易」官方網站發布公告

56 篇

公司官網「投資者關係」板塊同步發布

52 篇

## 投資者溝通

公司通過投資者關係郵箱、投資者關係熱線等渠道與投資者保持通暢、高效的溝通，積極參加券商組織的路演及策略會，對外樹立公司良好的市場形象。



2023 年中期業績發佈會

2023 年，舉行業績發佈會

2 次

開展投資者溝通活動

50 余場

召開股東大會

2 次

## 風險管控

公司高度重視內部風險防控工作。董事會對風險管理及內部防控進行系統負責，董事會下設的審計委員會負責識別、管理、監督及控制公司的各類風險。通過健全風險管理體系，完善內控管理制度，強化風險防控意識，為公司穩健運營提供堅強保障。

### 風險管理

公司實施覆蓋公司總經理、公司總部各職能部門及下屬公司、風控審計部的分級管理。根據《風險管理辦法》制度，自查在管項目 66 個風險事項，從法律法規、質量安全、工程維保、內業管理、財務管控五個方面，評估全部在管項目的風險防控能力，實現風險評估集中化、風險監控常態化、風控效果可量化。

2023 年，公司編制完成並發布《合同管理辦法》《常用合同要點審查參考指引》《在管項目風險評估參考指引》《涉敏業務管理標準》和修訂《法律事務管理標準》，合同法律審核率 100%，並組織完成 46 場法律專題培訓，有效提升全體人員的風險意識。



法律合規培訓

### 內部控制

公司持續健全內部控制體系，制定和修訂《金茂服務內部控制評價管理標準》，推動內控體系有效落實落地。2023 年公司開展招采專項審計、「築基行動」檢查等 66 項審計檢查，對監督檢查中發現的內控缺陷積極整改，督促整改部門加強管理、建章立制，避免重複問題再次發生。

## 廉潔建設

公司深化「三不腐」（「不敢腐、不能腐、不想腐」）機制建設，依據《金茂服務紀委監督工作管理標準》《金茂服務紀檢信訪舉報工作管理標準》等內部制度，深入開展「大監督」專項工作，實現對公司全面從嚴治黨以及治理、生產經營活動監督檢查全覆蓋，有效防範化解廉潔風險；公司組織全體開展廉潔風險點自查，簽訂廉潔從業承諾書及《中國中化「八項禁令」》，引導全員強化自身建設，築牢廉潔思想防線。

2023 年，

累計梳理出廉潔風險點

46 個

累計簽署廉潔承諾書

300 余份

中國中化《八項禁令》承諾書

3,800 余份

公司紀檢委舉報電話：010-59368198；010-56973033

金茂服務組織開展公司關鍵崗位集體廉潔談話與廉潔從業教育培訓，通報典型違規違紀案例，營造風清氣正的發展環境，提升廉潔自律意識。

2023 年，

開展反腐倡廉相關培訓

76 次

董事參與反貪污培訓

4 位

員工參與反貪污培訓

4,491 人次

員工參與反貪污培訓總時長

47,356 小時

組織開展針對員工及董事的廉潔提醒談話

8 次



「身邊事教育身邊人」警示教育大會



關鍵崗位集體廉潔談話

## 知識產權保護

公司嚴格遵守《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，發布《金茂服務商標管理標準》《金茂服務知識產權管理標準》，持續規範知識產權管理工作，在避免侵犯他人知識產權的同時維護自身合法權益。

截至 2023 年底，  
擁有註冊商標

65 項

國家授權專利

1 個

實用新型專利

5 個

發明專利

1 個

# 可持續發展管理

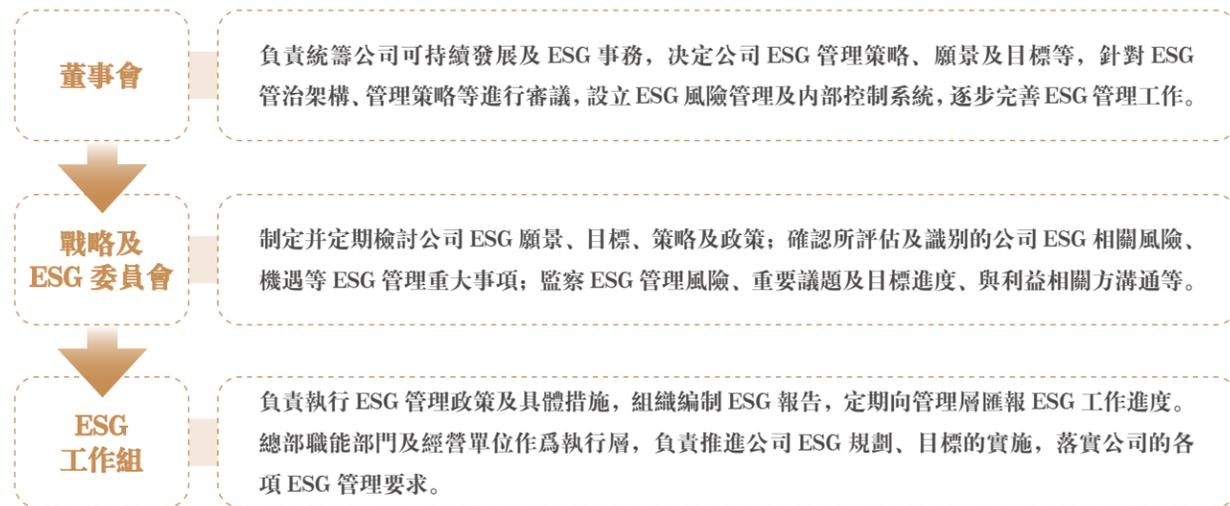
金茂服務秉持「以恒心、致恒長」的核心理念，高度注重 ESG 管理，加強董事會的參與度，提升 ESG 治理的水平和表現，與各利益相關方緊密合作，實現將可持續發展理念與企業戰略和經營決策的深度融合。

## 董事會聲明

金茂服務董事會作為 ESG 管理的最高決策和監督機構，高度重視並全面監督管理 ESG 事務。董事會持續關注國內外可持續發展趨勢，加強 ESG 重大性議題的判定，並結合外部經濟社會環境與公司內部發展戰略，持續完善 ESG 管理架構，確保公司在可持續發展事務上具備充分且有效的管理能力。

## ESG 管理架構

金茂服務建立以董事會為最高決策層的 ESG 治理架構。董事會授權成立戰略及 ESG 委員會，戰略及 ESG 委員會協助董事會全面指導和監督 ESG 管理工作。戰略及 ESG 委員會下設 ESG 工作組，包含總部各職能部門及經營單位，負責全面跟進並落實各項 ESG 工作。



## 實質性議題分析

金茂服務為更好回應利益相關方的期待和要求，明確 ESG 實踐及信息披露重點。結合公司內外部情況，從「對公司可持續發展重要性」和「對利益相關方決策和評估的影響」兩個維度確定議題的重要性。經內部審核後，確定 21 項具有實質性的可持續發展議題，通過重要性排序形成實質性議題分析矩陣，報告後續章節會對重點議題進行披露。



## 利益相關方溝通

金茂服務與利益相關方建立常態化的溝通機制，將利益相關方關注的議題納入公司的運營和決策過程中，並積極回應利益相關方的要求與期望，同時提升公司的可持續發展能力。

利益相關方	期望和訴求	溝通及回應
政府/監管部門	守法合規經營 依法納稅	強化合規管理 按時足額納稅
股東/投資者	財務業績 完善組織機構 履行信息披露	持續提升盈利能力 健全公司治理機構 日常信息披露
客戶/業主	優質物業服務 客戶安全 隱私保護 和諧社區環境	完善服務體系，創新服務方法 消費者權益及隱私保護 「茂lin裏」平臺舉辦多彩活動
員工	尊重和保障基本權益 職業發展及培訓 工作環境 人文關懷	簽訂合同、有競爭力的薪酬體系 完善職業發展路徑、多樣化培訓 保障職業健康 開展各項文體活動
供應商及合作伙伴	信守承諾 合作共贏	完善供應商管理 依法履行合同 參與行業溝通交流
社區	保護當地環境 支持社區發展 促進就業 公益慈善	開展節能減排 保護生態環境 提供優質文化資源 提供就業機會 開展公益活動

# 恒守卓越 制造品質新生活

金茂服務堅持以客戶為中心，充分發揮品質服務和城市運營服務優勢，以高品質服務助力人居升級、城市升級。創新服務模式，以數字科技持續創新智慧服務體系。認真聆聽客戶聲音，洞察客戶需求，做品質服務篤行者。

回應 SDGs:



回應 HKEX ESG 指標

B6.2/B6.3/B6.5/B8.1/B8.2

本章亮點績效

2023 年，滿意度水平保持 **90** 分位

2023 年，客戶接待 **746,321** 人次，客戶訪談 **448,075** 人次，開展社區活動 **2,515** 場



# 責任故事 紅色領航， 打造業主的幸福陣地

## RESPONSIBILITY

金茂服務秉承央企文化紅色基因，在黨建引領下，協助政府充分激活各方力量，完善基層治理工作。通過設立紅色服務品牌紅管家，用「紅心」服務「民心」，不斷為業主打造「共建、共治、共享」的和諧理想社區。



### 屬地共建加強基層治理

金茂服務遵循《黨建屬地共建工作方案》，建立黨支部與街道黨員「黨課聯上」「活動聯辦」「工作連抓」的工作方式，廣泛開展屬地黨建共建聯建。



公司與星湖社區黨群服務中心開展聯建活動



組織開展學習二十大黨建活動

### 「紅管家」品牌體系

金茂服務用「紅色物業」助力高端物業，將黨建工作融入物業管理中，與街道辦等基層政府密切聯動，尤其在垃圾分類、社區普法等方面積極提升服務品質，獲得屬地街道、業主的信任和好評。



「紅管家」品牌體系標志

### 「黨員先鋒隊」聚合創優

金茂服務積極發揮黨組織戰鬥堡壘作用和黨員先鋒模範作用，在深化生產經營和黨建融合方面持續發力。在關鍵工作節點，成立「黨員先鋒隊」，通過「一對一幫扶」「黨員亮身份」等行動深入一線助力經營。



「黨員先鋒隊」開展「一對一幫扶」「黨員亮身份」活動

# 升級服務體驗



金茂服務通過打造不同維度的特色，持續為不同類型的客戶提供品質如一、價值致遠的高端物業管理服務及城市運營服務；從客戶需求出發，構建「一站式」貼心社區全周期增值服務；通過全業態、全周期、全場域的管理服務能力，為客戶提供非業主增值服務。

## 迭代升級服務能力，優化全業態客戶體驗

公司深入探索刷新「MOCO 高端特色服務」和「GOLDEN 商寫特色服務」。從物業服務延伸，從「千人千面」到「千城千面」，打造出一系列專業化、定制化的服務方案。

### MOCO 特色服務

公司打造 MOCO 高端特色服務，從物業延伸服務、個性定制服務、兒童及長者關懷、寵物關愛、人文建設與環保公益等 12 大特色服務，到涵蓋房屋維修、管家服務、活動運營、社區文化等領域的精細化服務，深層次挖掘業主需求，滿足業主從基本保證的需求延伸到情感認同的需求，營造自然服務溫度，鏈接社區的美時美刻。

在青州博物館，金茂服務秉承「人性化+精細化+無打擾」的服務理念，為客戶提供包括高效清潔、優質工程維修、高標準消控及安全管理在內的五位一體的一站式服務。



在上海，金茂服務針對哪吒汽車全球總部的旗艦體驗中心、智能研發中心、數據中心、服務中心四大戰略功能，提供秩序安保、會務接待、行政服務、工程支持等綜合服務。



在集約化化工廠泉州石化，金茂服務接入了生產區和家屬區園區，在安全、保潔、中控等基礎服務之上，更提供食堂團餐、餐車接送、會議服務等后勤服務，滿足了企業多樣化的需求。



## MOCO 服務體系

MOCO-Pre  
交付前

MOCO  
交付后

| 細節調性 | | 美好生活 |  
「助力營銷」 「體驗高端服務」

金葵花 A-Z

B 端：助力營銷  
C 端：高端服務前置體驗

| 效率至上 |  
「擺脫生活瑣碎」

4S 房屋

房屋安置 房屋檢測  
房屋維修 房屋保養

| 個性彰顯 |  
「關注特質差異」

四色管家

紅色熱情管家 綠色安全管家  
白色智能管家 藍色效率管家

| 返璞歸真 |  
「體驗自然本味」

四季博物館

五感體驗服務 四季美景服務  
多維空間服務 全時守護服務

| 精神富足 |  
「共建人文底蘊」

四鄰文化

友鄰 德鄰  
悅鄰 善鄰

## GOLDEN 特色服務

公司深入探索商寫客戶特征與需求，圍繞商寫客戶期待的長期對抗通貨膨脹的保值力與具有保障的品牌服務力，建立「GOLDEN 商寫特色服務」，精心打造金茂成長科技、金茂VIP尊享、金茂五維服務大廳、金茂微細節、金茂綠洲、N次方磁力矩陣六大模塊，助力用戶辦公體驗全面升級。公司塑造了以「金茂大廈」「凱晨世貿中心」「蘭州亞歐國際大廈」為代表的高端寫字樓管理標杆，以品質賦能商寫生態。

### Grow-金茂成長科技

#### 金茂科技設備與服務

- 效率層
- 可視層
- 安全層
- 支持層

### Lobby-金茂五維服務大廳

#### 極致尊享的服務大廳

- 形象感
- 便捷感
- 氛圍感
- 驚喜感
- 高效感

### Ecology-金茂綠洲

#### 金茂綠色環保理念

- 開關留白空間
- 綜合能源管理
- 全員環保接力
- 綠色生態循環

## 金茂 GOLDEN 特色服務

### Owner-金茂VIP尊享

#### 至尊服務尊享禮遇

- 鉑金理事
- 專享接待
- 頂級會所
- 國賓禮遇

### Detail-金茂微細節

#### 金茂服務細節的Routine工作

- 安全微細節
- 維護微細節
- 潔淨微細節

### Nn-金茂N次方

#### 鏈接品牌資源 促進合作共贏

- 資源集市
- 便民配套
- 社群獲得
- 私享峰會

## 城市運營服務

從社區服務邁向城市空間服務，公司對「城市運營服務」模型進行全面升維，衍生出四種「產業+物業」「運營+物業」「資本+物業」「更新+物業」模式，建立城市全域生態服務平臺，涵蓋10大模塊、43個細分領域下200多個服務場景，助力城市形象打造及政企合作，持續拓展城市運營服務能力。

### 金華金茂未來科學城

作為金東區東湖板塊開發運營金華首個百億級城市運營項目，是金華市政府重點打造片區，合作範圍約1.84平方公里。通過將高端服務滲透至景觀公園、文化館、商務辦公等城市功能模塊，致力於打造成為功能完善、業態豐富、運營智能的省級全域未來社區標杆項目。該項目獲評「2023城市共建大獎」。

### 南京栖霞區堯化新城

圍繞堯化科技大廈的樓宇運營，撬動堯化街道內的產業園、市政、公園、綠化、停車場經營等物業服務項目，持續探索城市長效治理模式，打造出「運營+物業」的堯化模式。

### 嘉善經濟技術開發區

嘉善城市服務項目是公司對外拓展的首個城市服務項目，公司快速承接了包括住宅、商業、政府辦公樓、產業園區、學校在內的20余個項目，參與到嘉善城市服務的各個層面，以專業力量助力嘉善城市管理。

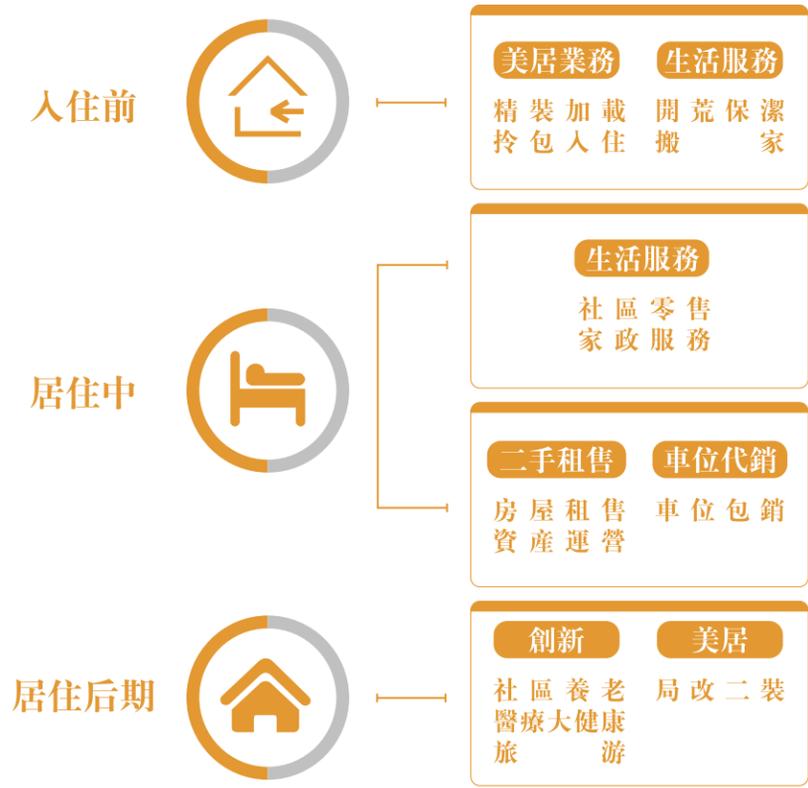


## 社區增值服務

公司打造「悅鄰」增值服務品牌，以服務與資源為連接，為業主提供資產服務、美居服務、社區空間運營、生活服務等「一站式」貼心社區增值服務。

金茂服務實現社區增值業務收入

**6.25** 億元



社區增值服務全周期

資產經紀業務

收斂聚焦高資源集中度城市，拓展二手經紀門店，培育新渠道獲客能力，做好基礎業務聯動控盤。發揮中化及金茂資源優勢，探索中資產運營項目。



資產經紀業務精彩展示

美居業務

拎包家居產品：封裝新房、次新房拎包家居產品聯營招商，通過線上銷售拓展銷售渠道。

空間改造：需求側整體統籌商寫業態下入駐商戶畫像；供給側拉通供應鏈提前自營集采，搭建平臺意向供方庫。



美居業務精彩展示

空間資源業務

提升存量核心資源利用效率；提升充電樁自營、整合營銷、廣告自營、光纖入戶等新產品落地坪效。



空間資源業務精彩展示

## 社區生活業務

**封裝 C 端服務產品：**洗衣業務、家電清洗、入室維修。  
**深挖商高潛能：**通過悅商點睛 app 激活商高業態收入。  
**激發渠道活力：**探索直播帶貨新模式。



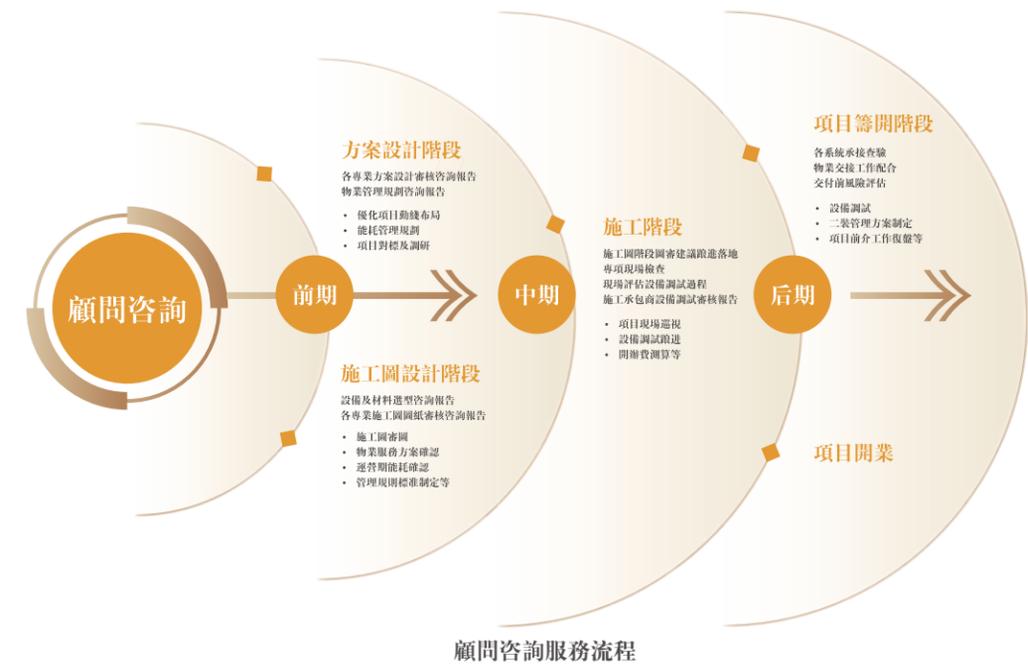
社區生活業務精彩展示

## 非業主增值服務

向物業開發商提供顧問諮詢、案場服務、示範區服務及其他增值服務，探索全業態、全周期、全場域的管理服務能力。

## 顧問諮詢

在房地產開發設計階段提供合理的設計規劃建議以及在開發建設階段提出合適的工程問題整改建議，確保產品設計合理，減少建設投資，規避問題返工，保障業主正常入住。



## 示範區服務

作為銷售樓盤的前期服務體驗窗口，為客戶提供一站式、專享化體驗服務，提升地產在售項目的知名度、美譽度。



## 智慧技術應用

金茂服務將智慧技術運用到內部數字化戰略及外部客戶體驗提升兩個方面。重點挺進包括客戶體驗管理、客戶投訴在內的九個數字化戰略項目，同時圍繞社區「空間、資產和人」三個核心維度繼續將智慧技術應用融入服務的日常點滴。



## 數字化建設

金茂服務對標先進企業，制定數字化建設三年規劃，強化數字化投入，賦能公司長遠發展。2023 年，重點推進 9 個數字化戰略項目的建設。



數字化建設精彩展示

## 智慧生活體驗

公司通過人工智能、物聯網、雲計算及大數據等創新科技，持續投入高水平智能化軟硬件，提升業主生活幸福感與安全感，將智慧服務融入日常點滴。公司以數字科技持續創新智慧服務體系，以智慧運營支撐數字化服務觸達「公域 + 私域」多種場景，在技術上持續升級，讓業主在金茂社區盡享多元智慧場景帶來的便捷生活。



智能幫手	智能機器人、自動清掃設備可幫助分揀快遞、垃圾分類、社區清潔等諸多服務。
智慧梯控	通過對電梯的智能化改造，單元門禁聯動電梯功能，業主可以用隔空手勢進行呼梯，避免接觸公共按鈕確保衛生安全。
智能安防	智慧監控系統聯合人臉識別系統，為社區打造無死角式立體安防，24 小時保障社區安全。
智慧照明	智慧社區照明系統，可根據光線強度自動調節亮度，同時智慧燈杆可展示時間、天氣等信息，甚至具備語音對講功能，貼心守護社區美好。
智慧噴灌	智慧噴灌系統通過感應土壤溫度和濕度，優化員工業務程序，讓智能信息服務于社區景觀。
智慧消防	借助智能技術創新消防監管系統，「人防 + 技防」雙管齊下，動態監管社區消防安全。
智能 APP	公司自主開發「金茂蒼」、「悅鄰生活」小程序，匯集物業繳費、物業報修、評價物業工作、優選商品等功能，豐富會員特權積分消費服務，時刻服務業主需求。
智慧停車	公司建設車場統一雲管理平臺，實現對車場的收費規則，臨停收費等車場相關的業務統一管理。目前已在北平大興金茂悅、南京魚嘴潤府等項目試點落地。

## 關注客戶反饋

金茂服務秉承「客戶的需求就是我們的追求」的服務信條，始終堅守高品質服務初心，聚焦用戶體驗與服務品質，及時處理來自業主的意見和訴求，精心打造多元化的社區文化活動，為業主提供更便捷、更優質的服務體驗。



## 提升客戶滿意度

公司從客戶角度出發，不斷完善客戶體驗管理體系，持續進行各個階段的客戶關係建設與維護，開展創新服務升級，組織年度品質提升行動，全面提升客戶的體驗感與滿意度。



### 研發服務產品

公司建立服務產品研發體系，發布《IPD 服務產品研發管理辦法》，推進 8 大 IPD 課題研究，覆蓋基礎服務、增值產品、創新 IFM 服務產品等領域，全面提升產品競爭力，助力提升客戶滿意度。

### 大會員體系

公司建立大會員體系，通過會員成長值重構會員等級，實現會員等級互通。公司上鏈積分抵扣物業費積分功能、在基礎業務實現積分應用閉環；「悅鄰生活」小程序上鏈組合支付功能，不同等級業主均可享受積分使用權益。

### 保護客戶隱私

公司重視客戶隱私保護，遵循《用戶個人信息保護管理辦法》，規範用戶數據采集、存儲、處置等要求。公司建立完整的信息安全管理體系，由公司領導牽頭成立網信領導小組，並設立專職專人監督檢查日常工作，積極開展信息安全建設工作，持續完善信息安全建設保障和評價機制。

2023 年，客戶接待

**746,321** 人次

客戶訪談

**448,075** 人次

開展社區活動

**2,515** 場

滿意度水平保持

**90** 分位

### 解決客戶投訴

為更好地服務客戶，聆聽客戶最真實的聲音，公司搭建 VOC 客戶之聲體系，通過客戶體驗官、投訴信息、諮詢信息、求助信息、客研體驗課題洞察、管家客戶訪談六大 VOC 通路，認真對待並及時解決每條客戶諮詢和投訴。2023 年客戶投訴累計 5318 單，累計招募約 236 位客戶體驗官，采集 20 萬+ 條原聲，輸出 1,600+ 條微觀預警工單，有效降低投訴發生率，全面提升客戶體驗。



## 開展社區活動

公司依托旗下業主鄰裏社交平臺茂 lin 裏社群組織，積極為業主打造差異性、趣味性的社群文化活動，通過不斷地創新服務，讓豐富多彩、充滿意義的社群文化活動融入每個家庭，努力構建睦鄰友好、向陽共生的和諧社區氛圍。

茂 lin 裏社群已在親子成長、健康運動、生活藝術、公益共建四大板塊，**30** 余個興趣類型組建社群 **301** 個，  
覆蓋全國 **92** 個項目，**16,710** 位業主在茂 lin 裏各種興趣社群中找到了興趣相投的朋友



金茂合唱團



lin 裏羽毛球社



lin 裏騎行社

## 案例

### 舉辦中式金府節，體驗千年國風古韻

金茂鄰裏，歡聚中秋。「茂 lin 裏」組織金鄰主題游園會、鄰裏集市、文藝晚會、國潮華裳大賞等多項活動，延伸服務邊界為業主打造更豐富多元化的社區生活。在中秋的節日氣氛中，社群鄰裏一同感受中國傳統文化，共賞中國傳統服飾，共同成就美好社區生活。



## 案例

### 小小生活官，成就大大的夢想

茂 lin 裏小小生活官社群通過喚起孩子們「主人翁」意識，影響帶動身邊人、家庭、社會共同參與社區美好生活建設，實現「教育一個孩子，帶動一個家庭，影響整個社會」的最終目標。社群成立一年半以來，已舉辦戶外研學、觀影、以書換書等共計 23 場活動，內容豐富多元，為小業主創造不一樣的美好童年。



# 恒行綠意 致獻綠色新環境

金茂服務堅定不移走環境友好、綠色低碳的高質量發展道路，持續提升環境管理水平，加強安全管理制度建設，與社會各界攜手合作，共創可持續發展的美好未來。

## 回應 SDGs:



## 回應 HKEX ESG 指標

A1.1/A1.2/A1.3/A1.4/A1.5/A1.6/A2.1/A2.2/  
A2.3/A2.4/A2.5

A3.1/A4.1/B2.1/B2.2/B2.3/B5.1/B5.2/B5.3/  
B5.4

## 本章亮點績效

污染物排放達標率 **100%**

危險廢物規範處置率 **100%**

共排查隱患 **25,898** 項，整改率為 **100%**



# 責任故事

## 開展「地球一小時」環保行動

「地球一小時」是世界自然基金會（WWF）應對全球氣候變化所提出的一項全球性節能活動。2023 年 3 月 25 日，金茂服務組織各項目員工、業主開展「地球一小時」活動，公司各項目充分利用條幅、展板、宣傳臺等多種形式宣傳節能環保知識，在顯著位置張貼、懸掛節能環保宣傳標語，在不影響員工工作及業主正常生活的前提下，在辦公區、項目公區熄燈一小時，同時積極引導業主參加「地球一小時」活動。此次活動體現了公司對環境保護和可持續發展的承諾，提升了員工和社區居民的環境意識。

2023 年，金茂服務全國

24 省

70 城

388 項目

同步參與「地球一小時」行動



「地球一小時」行動精彩展示



# 踐行低碳理念



金茂服務認真踐行「綠水青山就是金山銀山」的理念，響應國家節能減排號召，推進綠色運營，倡導綠色辦公，助力公益環保事業，促進生態文明建設。

## 綠色運營

公司依據《中華人民共和國環境保護法》《中國金茂環境、社會及管治管理標準》，制定《金茂服務環境保護管理辦法》《金茂服務化學品安全管理標準》等相關文件，並將其融入公司的日常運營及管理當中。在日常運營中，公司持續完善環境管理體系，通過 ISO 14001 環境管理體系、ISO 50001 能源管理體系監督審核認證，以 HSE 責任書形式明確環保工作相關要求，開展節能減排、低碳環保、節約能源等行動，將綠色理念貫穿於運營全周期。

為提升業主的居住體驗並減少對社區周邊生態的影響，公司根據地域和季節特點對園區綠植進行養護，同時進行道路清掃和四害消殺。公司作為一家服務業企業，對環境和天然資源的負面影響較小。

2023 年節能環保目標及完成情況

指標	目標	實際完成情況
環境污染事件	零	零
污染物排放達標率	100%	100%
危險廢物規範處置率	100%	100%

## 資源使用

公司嚴格執行《中華人民共和國節約能源法》，全方位推進公司運營過程中的能源管理，不斷完善能源管理體系，加強水資源保護，促進能源高效、節約利用。

### 能源管理

對於新交付項目從管理措施方面，建立能耗全周期管理模型，針對性地開展電梯空調管控、除濕機優化運行時間、智慧化照明改造等節能降耗措施，開展高效、精細的能源管理。

2023 年，開展節能改造工程 **213** 項，節約能耗支出約 **454.14** 萬元；開展節能知識培訓 **9** 次，超過 **720** 人次參加

### 水資源管理

推進運營過程中的水資源可持續利用，在用水場所張貼節約用水標識，杜絕跑、冒、滴、漏和長流水現象。加強保潔、綠化用水管理，合理規劃取水點，將直飲水機房廢水引入中水機房利用。

2023 年，公司總耗水量 **858,085.44** 噸，  
與去年總耗水量相比下降了 **858,759.96** 噸

2023 年，公司耗水密度 **3.16** 噸 / 萬元，與去年耗水密度相比下降了 **3.89** 噸 / 萬元

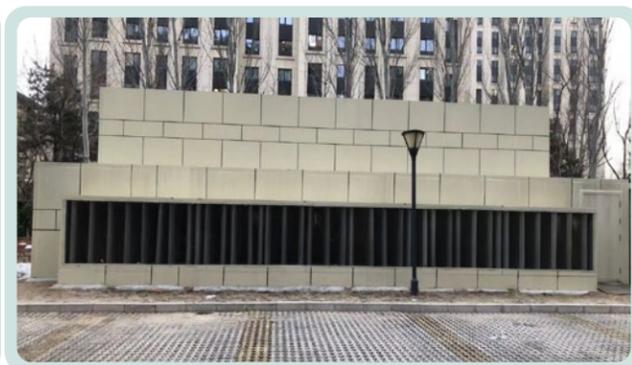
#### 資源消耗情況<sup>註</sup>

指標	2021 年	2022 年	2023 年
綜合能源消耗量 (噸標準煤)	12,502.00	14,728.07	21,449.27
萬元營業收入綜合能源消耗量 (噸標準煤 / 萬元)	0.08	0.06	0.08
耗電量 (萬千瓦時)	8,753.18	10,249.73	15,605.74
天然氣消耗量 (萬立方米)	109.88	132.34	178.97
柴油消耗量 (噸)	7.00	11.40	2.89
汽油 (升)	3,640	3,283	3,062
外購熱力 (吉焦)	7,882	14,753.08	14,808.43

注：統計範圍包括金茂服務上海、青島、南京、重慶、長沙、廣州、北京中心城市在管項目。



更換常亮燈管為 LED 雷達雙亮燈管



部分項目安裝空氣源機組

## 應對氣候變化

氣候變化是全人類面臨的共同挑戰，亟需各方携手面對其帶來的危機和挑戰。公司認真落實上級單位關於做好「雙碳」工作部署，成立金茂服務「雙碳」工作領導小組，主動識別和應對氣候變化對業務的影響，制定應對氣候變化的策略與目標，為減少碳排放貢獻金茂服務力量。

#### 溫室氣體排放量及目標<sup>註</sup>

	溫室氣體排放總量 (範圍一 + 範圍二) (噸二氧化碳當量)	直接溫室氣體排放量 (範圍一) (噸二氧化碳當量)	間接溫室氣體排放量 (範圍二) (噸二氧化碳當量)	溫室氣體排放密度 (噸二氧化碳當量 / 萬元)
2023 年	118,547.77	3,881.22	114,666.56	0.437

注 1：溫室氣體排放量為直接溫室氣體排放量（範圍一）與間接溫室氣體排放量（範圍二）的總和。直接溫室氣體排放量（範圍一）：包括由天然氣、柴油、汽油消耗產生的溫室氣體排放。間接溫室氣體排放量（範圍二）：包括由耗電、耗熱產生的溫室氣體排放。

注 2：金茂服務根據《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》的計算公式及系數進行計算，統計範圍包括金茂服務上海、青島、南京、重慶、長沙、廣州、北京中心城市在管項目。

## 排放物管理

公司嚴格遵守《大氣污染防治法》《水污染防治法》《固體廢棄物污染環境防治法》等相關法律法規，合理處理運營過程中產生的廢棄物，盡量減少廢水、廢氣、危廢等的排放量，嚴格落實垃圾分類，促進資源回收利用。

#### 主要排放物<sup>註</sup>

	COD 排放量 (噸)	氨氮排放量 (噸)	廢水排放量 (噸)
2023 年	102.20	14.14	415,552.90

注：披露範圍包括西城金茂中心、凱晨世貿大廈、南寧金茂廣場，2023 年公司主要污染排放物統計範圍來自此三個項目。

#### 廢棄物排放情況<sup>註</sup>

	無害廢棄物排放量 (噸)	無害廢棄物排放密度 (噸 / 萬元)	有害廢棄物產生量 (噸)	有害廢棄物排放密度 (噸 / 萬元)
2023 年	256.97	0.00095	4.12	0.0000152

注：廢棄物統計範圍包括金茂服務上海、青島、南京、重慶、長沙、廣州、北京中心城市在管項目產生的有害、無害廢棄物，及公司行政條線產生的有害、無害廢棄物。

公司主要無害廢棄物包括：紙張、厨余垃圾等。

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

### 關於有害廢棄物處理的說明

公司運營涉及的有害廢棄物，均委托有專業資質的公司進行處理。

## 綠色辦公

公司倡導低碳環保的工作和生活方式，積極推進節能降耗。員工因公外出時，提倡員工乘坐公共交通工具，低碳出行；倡導無紙化辦公，文件資料盡量電子傳閱，減少打印用紙數量。辦公文檔非必要不使用彩色打印及復印；辦公用品按需申購，非消耗品類循環使用；節約水電能源，晚間下班人走燈滅，調整空調運行溫度及開啓時間，加強用水設備的日常維護和管理，營造綠色低碳的辦公環境。



張貼節能標識

## 環保公益

公司在堅持綠色運營的同時，組織開展形式多樣的環保培訓、公益宣傳和實踐，宣傳綠色理念，助力實現人與自然和諧共生的美好願景。



開展「FORUS 向未來」主題宣傳作品創意征集大賽

## 案例

### 「春日希望季」環保公益活動

2023年3月，金茂服務開展「春日希望季」環保公益活動，在各項目發起了一場場春日喚醒植樹活動，小區業主們踴躍參與，開始扶樹苗、填土、澆灌等種樹的一系列流程，此次活動得到了業主的認可和肯定，同時也提高了員工對環境保護的重視。

業主聲音：「看着自己種的樹，感到非常開心，雖然很累，但是很有成就感。」



業主栽種樹苗



活動現場合影

## 案例

### 組織開展世界環境日宣傳活動

2023年6月5日，金茂服務組織開展以「踐行低碳公約、守護綠色樓宇」為主題的世界環境日宣傳活動，組織客戶開展「減塑撿塑」「環保大投籃」「回收兌好禮」等環保大戰活動。本次活動動員更多的客戶自覺地參與環境保護，營造良好氛圍，為城市綠色可持續發展貢獻力量。



世界環境日宣傳活動現場展示

# 守護安全防綫



金茂服務始終將客戶安全和員工健康安全放在首位，全年大力推進 FORUS 體系落地，積極尋求提升運營中的安全表現，系統性提升運營安全管理水平，改善工作場所的安全條件，為員工和客戶創造一個更加安全、健康的生態環境。

## 客戶安全

公司依據《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，制定完善《安全生產管理辦法》《消防安全管理辦法》《應急管理辦法》等規章制度文件，明確各項安全工作流程、做法，切實保障客戶安全。

## 安全生產管理

公司按照崗位三標建設要求，落實標準化作業、標準化現場、標準化活動建設工作，嚴格按照標準化流程作業，全面推進內生及外拓試點項目崗位三標落地工作。青島中歐金茂悅（北一區）、上海大寧金茂府、廣州信達金茂府榮獲中國金茂三標創建標杆項目榮譽稱號。

公司大力推進 FORUS 體系建設，持續打造 HSE 核心競爭力。根據《FORUS 體系 309 項強制要求實施指南》及《FORUS 體系 156 項最佳實踐適宜性評價和實施指南》，按照 2+2 審核模式（2 個本部人員+2 個經營單位人員）對 7 家經營單位 FORUS 體系執行情況進行了審核評估。

2023 年，公司共組織 **160** 個項目開展三標建設自評，平均分為 **86.60** 分

## 安全隱患管理

公司依據《HSE 隱患排查治理管理標準》，聚焦重點項目、重點難點問題，通過監督檢查、項目自查、交叉檢查、專項排查等形式，嚴格落實隱患排查整改，開展安全大整治專項活動，全面排查和治理存在的安全隱患。

2023 年，共排查隱患 **25,898** 項，整改率為 **100%**

## 案例



### 開展消防安全隱患排查

2023 年秋冬季節，金茂服務各項目結合百日安全競賽行動及安全大整治的活動要求，開展「消防安全隱患」和「動火作業」專項排查，消防安全隱患排查治理期間，金茂服務通過消防安全專項檢查及動火作業專項檢查共計發現隱患 1,600 余項，均已錄入隱患管理系統，並且督辦銷項。



消防隱患排查現場畫面

## 應急管理

公司編制《金茂服務 2023 年度應急管理工作實施方案》，明確住宅、示範區、寫字樓等各業態應急演練內容、頻次與要求，積極組織各項目單位落實演練計劃，並結合日常檢查驗證應急演練執行效果，全面提升應急處置能力。

2023 年，各項目單位共開展應急演練

**4,532** 次



消防撲救演練



防汛應急演練



電梯困人應急演練

## 安全理念宣傳

公司通過開展消防安全理論知識宣講活動，張貼安全宣傳標語，編制印刷發放《消防知識宣傳手冊》，向業主普及消防安全、應急救護等相關知識，增強業主的安全意識和自我保護能力，弘揚安全文化，營造安全氛圍。



張貼安全標語



消防安全宣傳展板

## 案例

### 開展防溺水安全宣傳活動

2023 年 8 月 10 日，金茂服務聯合長沙藍天救援隊開展「生命只有一次」防溺水安全宣傳活動。通過「防溺水室內授課」和「防溺水真人實景水中教學」兩個環節為業主詳細講解如何溺水急救、自救互救等相關安全知識，增強了業主的安全意識和應對能力，共同守護生命安全。



安全宣傳活動現場展示

## 職業健康安全

公司關注員工健康安全，積極開展職業防護，定期組織安全培訓，努力為員工營造健康舒適的生活環境。近三年，公司未發生一般及以上工傷事故。

因工傷亡人數與耽誤工時情況<sup>註</sup>

	2021 年	2022 年	2023 年
因工死亡人數 (人)	0	0	0
因工亡故比率 (%)	0	0	0
因工傷損失工作日數 (天)	453	150	309

註：工傷損失工作日參照《企業職工傷亡事故分類標準》(GB 6441-1986)、《事故傷害損失工作日標準》(GB/T 15499-1995)的標準進行統計。

## 職業健康安全管理

嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，建立健全職業健康安全管理體系，對職業病防治的宣傳、個體防護設施的配備等方面認真進行落實，確保了員工的身體健康和生命安全。

## 職業健康安全培訓

定期組織員工參加安全生產專項培訓，不僅包括對《安全生產法》的系統學習，讓員工深入了解安全生產的基本要求；還有針對不同崗位的專項培訓，確保員工熟悉各自工作場所的安全操作規程和潛在風險。



安全培訓精彩瞬間

員工安全生產培訓情況

	2021 年	2022 年	2023 年
員工安全生產培訓數量 (次)	4,060	6,301	5,062
員工安全生產培訓時長 (時)	4,756	7,881	6,331

# 携手合作共赢



金茂服務致力于打造合作共赢的伙伴關係，為供應商營造公平、公正、公開的經營環境，推動多方合作，實現優勢資源互補，携手合作伙伴共同成長。

## 供應商管理

公司嚴格遵守《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，制定并實施《供應商管理標準》《招標採購管理細則》《供應商管理細則》等制度，在供應商准入、評估、溝通、退出等方面設置完備的管理和審查流程，打造誠信合規、公開透明、綠色健康的可持續供應鏈。2023 年，公司在合作供應商總數達到 1,363 個。

### 供應商入庫

制定不同供應商的人庫標準，通過兩部門三人以上人員共同考察的方式進行相互監督

### 供應商分級

按照定級標準進行定級，分為優秀、合格、不合格和黑名单供應商。通過系統化管理，自動確定供應商的等級

### 供應商管理辦法

### 供應商評價

根據業務類別，對不同業務類型供應商進行不同周期的評價，通過使用部門評分加監管部門評分的方式實現評價的監督和制衡

### 供應商選用

供應商入庫后須經過公司招標、比價、競爭性談判等程序選定，招采過程多部門協同，各司其職，權力制衡

總部及下屬各單位供應商數量

本部職能	88	上海中心城市公司	278
北京中心城市公司	261	長沙中心城市公司	138
廣州中心城市公司	104	重慶中心城市公司	155
南京中心城市公司	190	慧茂樓宇公司	60
青島中心城市公司	89		

## 陽光採購

公司制度明確要求與供方簽訂合同須簽署《陽光協議書》，協議中明確反腐敗條款，并公示公司紀檢人員電話。公司紀檢部門每年會安排巡檢防止腐敗事件發生。

## 供應商履責

公司在採購原則中明確環保原則，在同等條件下，優先考慮綠色環保、節能降耗的產品，通過檢查的方式確保落地執行。在供應商資格預審時，公司會與供應商簽訂社會責任承諾書，供應商需承諾遵守當地法規和 SA8000 標準，并且公司每年進行一次審核。在供應商進場前，公司通過培訓的方式確保供應商人員了解合同細節，并通過監督的方式確保供應商履責。

2023 年，公司開展供應商評估 **1,315** 個，供應商履約評價比例 **96.48%**

## 合作與交流

公司加強與地方政府、行業協會、高等學府及眾多企業的合作交流，充分利用各方獨特的資源優勢，共同推動行業邁向更高質量的發展新征程。2023 年，簽約雄安新區智崗管委會、麗江·鳳凰水城、雄安城市服務等項目，與中國中化、雄建集團積極開展合作，優勢互補，共促多元合作發展。

### 案例

#### 金茂服務携手四川升華集團共築麗江新地標

2023 年 4 月 3 日，金茂服務與四川升華集團的麗江·鳳凰水城項目合作簽約儀式在麗江市舉行。在麗江·鳳凰水城項目的合作中，金茂服務與四川升華集團將精誠合作，充分發揮各自的優勢和經驗，就文旅、康養產業的發展和服務進行深入的探索與合作，推動當地旅游經濟的可持續發展。

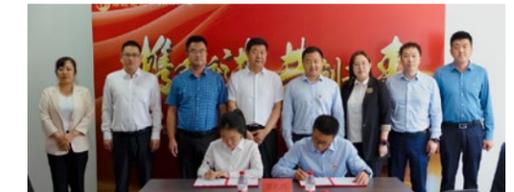


簽約儀式現場畫面

### 案例

#### 金茂服務與雄建集團成立合資公司

2023 年 7 月 5 日，金茂服務與雄安雄州建設投資集團有限公司聯合成立合資公司——河北雄安雄茂城市服務有限公司。雙方合作將以合資公司為平臺，通過優勢互補、互惠互利，充分挖掘所管項目運營價值，積極促進雄安不斷釋放城市活力，合力推進區域高質量發展。



合資公司成立簽約儀式現場

### 案例

#### 金茂服務與四川水利職業技術學院開啓校企合作

2023 年 11 月 23 日，金茂服務與四川水利職業技術學院進行校企合作簽約，雙方代表共同參與實習基地授牌儀式，公司大力支持學校人才培養、學生實習就業工作等，雙方就專業特色發展、課程體系、個性化人才需求等方面進行了深入交流，并將此為契機深入推進校企合作、產教融合，在人才培養、課程開發、教學資源建設、雙師培養等領域實現校企雙贏，走出一條融合、創新、共享、雙贏的合作發展道路。



公司與四川水利職業技術學院校企合作簽約暨授牌儀式

# 恒潤人心 致美暖心新風尚

金茂服務不斷深化「以人為本」的價值觀，全力打造多元包容的企業文化，積極履責，熱情投身公益事業，以實際行動回饋社會，展現有溫度、有情懷的企業擔當。

## 回應 SDGs:



## 回應 HKEX ESG 指標

B1.1/B1.2/B3.1/B3.2/B4.1/B4.2/B8.1/B8.2

## 本章亮點績效

各類培訓投入總金額 **118.34** 萬元

員工培訓覆蓋率 **100%**

員工滿意度達到 **90.80%**

吸納當地就業人員 **969** 人，新增當地就業人員 **49** 人



# 責任故事

## 「金 lin 益起」，向未來

## RESPONSIBILITY

2023年4月，金茂服務開啓「金茂社區公益共建項目」全新的公益共建系列項目活動，針對全公司員工+住宅業主+商寫客戶，傳遞金茂服務「共創、共享、共成長」的文化理念，以「金益計劃」公益共建項目，鏈接起各個板塊人員善意、善行、善款的大愛公益理念，成就人生之美，見證公益大愛。



### 「益」起築夢 走進兒童課堂

2023年7月，公司舉行「兒童安全公益月」活動，兒童安全基金志願者或社區業主向孩子們講解《賦權式兒童安全「五防」公益課程》，提升兒童保護自己生命安全的 ability，從而獲得快樂成長的自信自立。



兒童課堂講解課程

活動招募社區業主志願者共計

**258** 人

參與活動共計

**2,000** 余人

公益課堂開展

**200** 多小時

### 「益」起築夢 與 lin 同行，溫暖人心

2023年11月，公司組織「與 lin 同行，溫暖人心」活動，邀約愛心業主代表一起探訪偏遠山區小學，為孩子們親手發放定制的暖流包及用品包、講授科學實驗課等，溫暖孩子們的身心，用公益的力量點亮更多微光。



「與 lin 同行，溫暖人心」活動

# 賦能員工成長



金茂服務秉持「共創、共享、共成長」的員工理念，在保障員工權益、發展員工能力、關愛員工福祉等方面積極投入，加強多元化雇傭和尊重，持續提升員工幸福感與獲得感。

## 員工權益

公司尊重國際人權與勞工標準，嚴格遵循相關的法律法規要求，包括《中華人民共和國勞動法》《禁止使用童工規定》等，完善內部管理機制和體系，全方位保障員工在招聘、晉升、解聘、工時、薪酬、社保、隱私等方面的合法權益。

### 平等雇傭

公司建立并持續完善 SA8000 社會管理體系，嚴格遵守相關法律法規，不因員工的國籍、性別、年齡、民族、殘疾、性傾向、婚姻狀況、宗教信仰、地域、生育等作為用工標準，保證雇傭的合法公正、平等自願、公開透明，創造多元包容的環境，切實保障員工享有平等的權利。

此外，公司杜絕雇傭童工及強制勞工的事件發生，堅決抵制職場性騷擾、虐待等非法行爲。若發現此類事件，將及時向有關部門報告，并采取管理措施杜絕此類事情再次發生。2023 年，公司未發生雇傭童工、強制勞工、騷擾或虐待事件及侵犯員工權益事件。

截至 2023 年底，  
公司在職員工總數

**2,098** 人

均為全職員工

勞動合同簽訂率

**100** %

2023 年員工雇傭情況

雇傭結構		2023 年
員工總人數 (人)		2,098
性別結構	男性員工 (人)	1,327
	女性員工 (人)	771
年齡結構	30 歲及以下 (人)	382
	31 歲 - 50 歲 (人)	1,567
	51 歲及以上 (人)	149

雇傭結構		2023 年
學歷結構	研究生及以上 (人)	105
	本科 (人)	830
	專科及以下 (人)	1,163
其他指標數據	新增就業人數 (人)	198
	女性管理者比例 (%)	29.60
	少數民族員工比例 (%)	3.86
地區結構	本部職能 (人)	179
	北京中心城市公司 (人)	507
	上海中心城市公司 (人)	432
	長沙中心城市公司 (人)	237
	重慶中心城市公司 (人)	116
	廣州中心城市公司 (人)	207
	南京中心城市公司 (人)	220
	青島中心城市公司 (人)	188
	慧茂樓宇公司 (人)	1
	茂同公司 (人)	11

2023 年員工流失情況

員工流失結構		2023 年
員工流失率 (%)		25.52
性別結構	男性員工 (%)	25.47
	女性員工 (%)	25.61
年齡結構	30 歲及以下 (%)	27.25
	31 歲 - 50 歲 (%)	25.34
	51 歲及以上 (%)	20.00
學歷結構	研究生及以上 (%)	27.20
	本科 (%)	28.13
	專科及以下 (%)	23.61
地區結構	本部職能 (%)	19.10
	北京中心城市公司 (%)	20.25
	上海中心城市公司 (%)	25.98
	長沙中心城市公司 (%)	18.84
	重慶中心城市公司 (%)	34.08
	廣州中心城市公司 (%)	38.39
	南京中心城市公司 (%)	34.12
	青島中心城市公司 (%)	14.73
	慧茂樓宇公司 (%)	—
	茂同公司 (%)	—

### 薪酬福利

公司依法落實相關法律法規要求的員工薪酬福利政策，建立健全內部薪酬體系和薪酬標準，為員工提供具有競爭力的薪酬水平和差異化的激勵政策，充分調動員工積極性與能動性。

公司保障員工依法享有國家要求的社會保險、工作休息與公共假期等合法權益，提供多樣的福利補貼，如五險一金、帶薪假期、補充醫療保險等，為女性員工提供哺乳假、產假及產檢假等，切實保障員工的福利待遇。

### 民主溝通

公司積極主動傾聽員工心聲，暢通溝通渠道，通過職工代表大會、工會、協商會議等方式，及時了解員工問題並積極解決，確保員工需求及申訴得到有效處置，不斷提高員工滿意度。



召開公司工會會員代表大會

2023 年，  
員工滿意度達到  
**90.80%**

比 2022 年提升  
**2.48%**

## 員工培訓與發展

公司重視人才培養，強化培訓賦能，公司制定並持續修訂《員工培訓管理標準》等員工培訓與發展制度，賦能員工多維度成長，建設人才發展梯隊。

### 員工培訓賦能

在人才建設方面，公司高度鏈接組織和業務需要，從管家學習地圖、金樸學堂微課、黨建沙盤、內訓師賦能等多維度切入培訓，開展培訓資源及講師隊伍建設，打造學習型組織，為員工成長持續賦能。

### 員工培訓情況統計

員工結構	2023 年	
性別結構	男性員工受訓時數 (時)	21,494.85
	男性員工受訓百分比 (%)	100
	女性員工受訓時數 (時)	11,574.15
	女性員工受訓百分比 (%)	100
雇員類別	高層員工受訓時數 (時)	1,420
	高層員工受訓百分比 (%)	100
	中層員工受訓時數 (時)	7,834
	中層員工受訓百分比 (%)	100
	普通員工受訓時數 (時)	23,815
	普通員工受訓百分比 (%)	100

### 案例

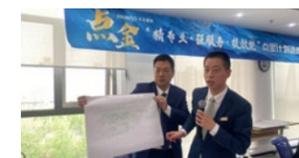
#### 打造人才培養「全景圖」

2023 年，公司開展凌雲計劃、築金計劃、點金計劃、向陽計劃等戰略性人才培養項目，針對不同員工群體分類開展賦能培訓，全面覆蓋賦能專業人才 (T)、管理人才 (M)、增值人才 (A)、投拓人才 (C)、技能人才 (S)，形成年度人才培養全景圖，提高員工的管理能力與專業技能。

截至 2023 年底，公司培訓涉及認證講師 235 人，課程 503 門，實現資源輸出客服條綫學習地圖 1 套、客服條綫精品課程 9 門、黨建主題沙盤 1 套。



凌雲計劃



點金計劃



築金計劃



向陽計劃

2023 年，  
員工受訓總人次為

**12,172** 人次

全年各類培訓投入總金額

**118.34** 萬元

員工培訓覆蓋率

**100%**

員工受訓總時長

**33,069** 小時

平均受訓時長

**14.86** 小時



## 人才梯隊建設

公司專注于培育優秀人才，積極為人才提供廣闊的發展空間，構建橫向多渠道、縱向多等級的職位發展體系；同時，針對青年員工制定專項培養計劃，助力青年人才快速成長，形成組織人才的內循環。

2023 年，向陽計劃青年人才培養項目培訓覆蓋 2021-2023 屆「向陽生」，青年員工年度晉升率達

**41** %

## 案例

### 「向陽生」青年人才培養

2023 年，公司通過「選、培、扶」等培養管理動作，打造青年人才培養的「向陽計劃」，着力將校招生 3 年內培養成「向陽生」，打造一批具有高文化認同、勇于承擔要務、持續開拓創新的核心骨干后備梯隊，為組織持續造血，輸送高潛管理人才。



「向陽生」專題討論



「向陽生」精彩瞬間



「向陽生」走進一線



「向陽生」展廳參觀

## 員工關愛

公司始終關注員工工作與生活的平衡，為員工提供豐富多彩的趣味文體、節日慶祝、生日會等，積極開展「暖心行動」，為困難員工提供幫扶慰問，實現公司與員工攜手溫暖同行。



員工生日會活動



員工「投壺」趣味活動



春節一線員工慰問活動



「三八婦女節」插花活動



公司全員拓展活動

2023 年，  
公司新增員工社團

**20** 個

全年開展文體活動（戶外拓展、  
趣味活動、體育項目等）

**233** 次

向困難員工發放慰問金

**15,000** 元

# 投身公益事業



金茂服務積極承擔國家和時代賦予的企業責任，組織開展社區建設、鄉村振興、志願服務、慈善事業等公益活動，促進當地就業，用實際行動積極回饋社會。

## 社區參與

公司心系社區和諧與健康，積極參與社區建設，開展聯建共建活動，提供貼心便民的公益服務等，助力社區朝着文明和諧方向穩步邁進。同時，公司加強促進本地就業，彰顯公司時代擔當。



社區健康義診活動



為社區業主「曬被」

截至 2023 年底，公司吸納當地就業人員

**969** 人

占公司員工的

**46.20** %

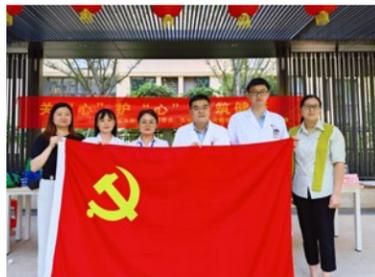
2023 年，公司新增當地就業人員

**49** 人

## 案例

### 社區黨建「愛心義診」活動

2023 年 8 月 31 日，公司南京黨支部聯合安徽合肥屬地街道、醫院共同開展「關愛健康，從心開始」的愛心義診活動，積極組織引導、登記、攙扶老人等服務，系列暖心活動提高業主的幸福感和認可度。此次活動共吸引近 200 名業主參與。



黨支部愛心義診活動



為業主提供愛心義診

## 案例

### 「社區普法行」預防網絡詐騙

2023 年 9 月 13 日，公司南京黨支部在常州龍城金茂府舉行以「關愛老人·預防網絡詐騙」為主題的社區普法行活動，協助屬地民警上門分發宣傳手冊、告知書、溫馨提示，利用上門量血壓普及常識，用輕鬆舒適的方式幫助老年業主預防網絡詐騙。



上門宣發手冊並進行詐騙提示



上門量血壓普及常識

## 公益慈善

金茂服務積極踐行央企社會責任，積極參與各類志願公益活動，關心社會公眾福祉，熱心公益慈善，努力推進鄉村振興發展，為社會和諧穩定發展貢獻力量。

2023 年，公司向甘肅省古浪縣西靖感恩社區幼兒園和西靖春蕾小學捐贈進行校舍維修及購置教育教學設備配備，共計捐款

**15** 萬元

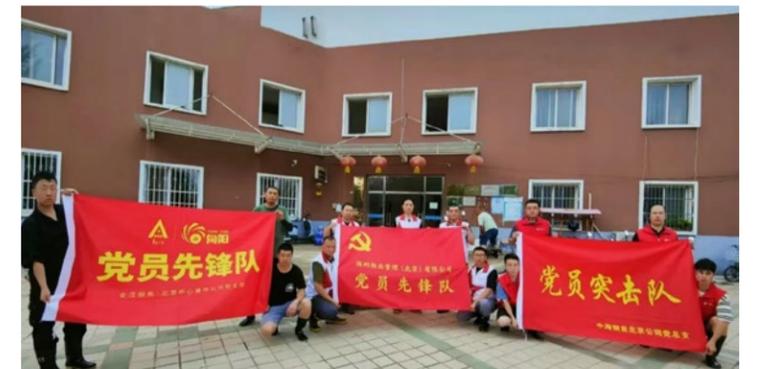
2023 年，公司共計購買援扶地區農產品

**32.27** 萬元

## 案例

### 「杜蘇芮」災後搶險

2023 年 7 月 29 日至 8 月 2 日，公司北京中心城市黨員先鋒隊前往受臺風「杜蘇芮」影響遭受洪澇災害的房山區田家園小區參與災後搶險工作，重點完成地下室積水抽排、低窪區域淤泥衝洗等工作，盡全力保障人民生命財產安全。



進行災後搶險

# 展望 2024

行而不輟，履踐致遠。2024 年是全面貫徹落實黨的二十大精神的關鍵之年，是深入實施「十四五」規劃的攻堅之年。金茂服務將持續砥礪前行，以恒心，致恒長，勇擔新時代責任與使命，持續加強公司六大責任落實，助推經濟、環境與社會的高質量平衡發展。

## 客戶責任

我們將堅持規模與質量兼顧的高質量發展策略，深入城市生活的各個領域不斷突破服務邊界，在多元業態中開疆拓土，以專業的城市綜合服務能力為多業態客戶提供高品質、多元化、特色化、定制化服務。

## 員工責任

我們將持續重視員工的成長與發展，積極完善薪酬福利制度，暢通民主溝通渠道；拓寬晉升通道，打造全方位人才體系；關心關愛員工工作與生活，創造員工美好舒適工作環境，不斷增進員工福祉。

## 伙伴責任

我們將積極擴展合作共贏朋友圈，搭建多伙伴合作共享平臺，與多方合作伙伴共同營造外部協同新生態；堅持責任採購，持續完善供應商管理機制，打造綠色供應鏈；持續擴大市場影響力，貢獻行業經驗，促進行業健康可持續發展。

## 環境責任

我們將堅持綠色低碳可持續發展理念，守護綠色生態環境，多舉措積極應對氣候變化；踐行綠色運營管理與低碳生活理念，推行綠色辦公、舉辦環保公益活動，將環境責任理念融入公司的文化和價值觀中。

## 經濟責任

我們將在多元業態方面持續發力，實現城市業態多元覆蓋，堅持規模與質量兼顧的高質量發展；加強合規與風險管控，堅決杜絕違反商業道德的行為，推進可持續發展理念與實踐與公司業務運營和發展戰略深度融合。

## 公共責任

我們將積極承擔新時代賦予的社會責任與使命，打造和諧健康的社區環境，積極倡導員工與業主參與多樣化公益慈善活動；關注並促進當地就業與產業發展，助力鄉村振興發展，為打造和諧美好社會持續貢獻力量。

# 附錄



## 指標索引 >>>>

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
A. 環境		
層面 A1: 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P37
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	P37
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P37
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）。	P37
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）。	P37
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。	P35, P37
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。	P35, P37

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
層面 A2: 資源使用	一般披露: 有效使用資源(包括能源, 水及其他原材料)的政策。	P35–P36
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)。	P36
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P36
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。	P35
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。	P36
A2.5	制成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量。	不適用(公司屬於服務性質的企業, 不涉及產品包裝)
層面 A3: 環境及天然資源	一般披露: 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P35
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。	P35
層面 A4: 氣候變化	一般披露: 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	P37
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。	P37

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
B. 社會		
僱傭與勞工實踐		
層面 B1: 僱傭	一般披露: 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P50–P52
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雇員總數。	P50–P51
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	P51
層面 B2: 健康與安全	一般披露: 有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P43
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	P43
B2.2	因工傷損失工作日數。	P43
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。	P43
層面 B3: 發展及培訓	一般披露: 有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	P52–P54

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	P52
B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	P53
層面 B4：勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P50
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P48
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P48
<b>運營慣例</b>		
層面 B5：供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P44
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	P44
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。	P44
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。	P45

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環境產品服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P44
層面 B6：產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P13, P29–P30
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（公司屬於服務性質的企業，不涉及產品生產製造，不涉及產品回收）
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P30
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P13
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用（公司屬於服務性質的企業，不涉及產品生產製造，不涉及產品回收）
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。	P29
層面 B7：反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P13

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
B7.1	于匯報期內對發行人或其雇員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P13
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P13
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P13
<b>社區</b>		
層面 B8：社區投資	一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P56-P57
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）。	P56-P57
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P56-P57

## ESG 報告審驗聲明書

**TÜV NORD**

驗證聲明書編號：CN-202403-CSR-09

杭州漢德質量認證服務有限公司（以下簡稱 TÜV NORD）受金茂物業服務發展股份有限公司（以下簡稱「金茂服務」）委托，對金茂物業服務發展股份有限公司 2023 年 ESG 報告（以下簡稱「報告」）進行了獨立的第三方審驗工作。

金茂服務負責收集、分析、匯總和披露報告中提到的信息。TÜV NORD 在與金茂服務的協議範圍中認可的職權範圍內實施此項工作（報告審驗）。金茂服務是本聲明的指定用戶。

本聲明書基於金茂服務編製的 2023 年 ESG 報告，金茂服務對報告中信息和數據的完整性和真實性負責。

### 審驗的範圍

- 報告披露的 2023 年度內的環境、社會及管治領域（ESG）關鍵績效及相關信息；
- 對報告中涉及數據和信息的收集、分析、檢查等管理過程進行評價；
- 經濟數據由第三方審計，故不做重複審驗。

本次審驗時間為 2024 年 3 月 18 日至 19 日。

### 審驗方法

審驗過程包括如下活動：

- 評審金茂服務提供的文件信息；
- 訪談金茂服務報告信息收集人員；
- 查閱相關網站及媒體公布的公眾信息，通過抽樣的方法對報告中有關數據和信息進行核實；
- 依據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》（HK-ESG）對報告的要求，對報告進行評估；
- 依據《AA1000 審驗標準》（V3）；
- 驗證活動是根據 TÜV NORD《報告審驗實施規則》進行。

### 審驗結論

金茂物業發展股份有限公司編製的 2023 年 ESG 報告客觀反映了公司 2023 年在環境、社會及管治領域工作的開展狀況和所取得的績效。報告中的數據是可靠的、客觀的，TÜV NORD 沒有發現系統性或實質性錯誤。

- 重要性：金茂服務對實質性議題進行評估，從「供應商管理」「客戶健康與安全」「應對氣候變化」等 21 個實質性議題，披露了公司在 2023 年重要客觀績效，及時回應對投資者及其他權益人的期望；
- 量化性：報告中在管面積、滿意度得分、能源消耗量、耗水總量等關鍵績效以量化的形式予以披露，具有一定的量化性；
- 平衡性：報告中披露了因工死亡人數、客戶投訴數量等數據，具有平衡性；
- 一致性：金茂服務戰略運營部負責收集、記錄、編排、分析編製報告時所用的信息和流程，審驗過程中抽樣的數據相關部門均能提供溯源，一致性較好。

### 改進建議

通過審驗和評價活動，我們對金茂服務在可持續發展的實踐和管理方面有以下改進的建議：

- 對於環境、社會及管理領域的重要關鍵績效數據，能披露三年及以上數據，增加報告的可比性；
- 建議公司能多渠道收集客戶的聲音（如第三方平臺），將其作為未來工作的提升方向，從而全面提升客戶滿意度。



驗證證書編號：CN-202403-CSR-09

#### 特別聲明

本審驗聲明中不包括：

- 信息披露之外的活動；
- 關於金茂服務的立場、觀點、信仰、目標、未來發展方向和承諾的陳述。

#### 獨立性和能力的聲明

TÜV NORD 集團是世界領先的認證機構，在全球超過 100 個國家設有分支機構，提供檢驗、測試和驗證服務，包括管理體系和產品認證；質量、環境、職業健康安全等管理體系認證、社會責任和可持續發展報告的驗證。

杭州漢德質量認證服務有限公司作為 TÜV NORD 集團全球的分支機構之一是獨立的，確保在實施本報告的審驗過程中與金茂物業發展股份有限公司或其分支機構和利益相關方沒有任何利益沖突。本報告所有信息由金茂服務提供，TÜV NORD 沒有參與到報告編寫過程。

杭州漢德質量認證服務有限公司

審驗組長：黃莉

日期：2024 年 03 月 29 日

機構授權人：宋海寧

日期：2024 年 03 月 29 日

注：當聲明的中文和英文版本有沖突時，請以中文為準。

## 意見反饋

尊敬的讀者：

您好！非常感謝您在百忙之中閱讀本報告，為改進公司可持續發展管理和報告編制工作，提升金茂服務履責能力，我們懇請您協助完成反饋意見表中提出的相關問題，通過郵寄或電子郵件反饋給我們，我們確保您的反饋信息不被第三方獲取。

1. 您對本報告的總體評價是？

好       較好       一般       較差       差

2. 您認為本報告是否反映金茂服務對經濟、社會和環境的重大影響？

高       較高       一般       較低       低

3. 您認為本報告所披露信息、資料、指標的清晰、準確、完整度如何？

好       較好       一般       較差       差

4. 您認為本報告的結構安排如何？

很合理       較合理       一般       較差       差

5. 您認為本報告版式安排、表現形式設計如何？

很合理       較合理       一般       較差       差

6. 您對公司可持續發展工作還有哪些意見和建議？

---

---

---

地址：北京市豐臺區西鐵營中路 2 號院佑安國際大廈 6 層

電話：010-56973014

郵箱：ir\_jmservices@sinochem.com

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