

SUNLOY 宋服務

臻 享 幸 福 +

Sundy Service Group Co. Ltd 宋都服务集团有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)
股份代號：9608

環境、社會
及管治報告

2021

目錄

2	關於本報告	19	5. 民生為本，同心共治
3	1. 關於宋都服務	19	5.1 提升服務品質
4	1.1 特色產品業務簡介	21	5.2 增強客戶滿意度
5	1.2 企業大事記	24	5.3 參與社會治理
5	1.3 2021關鍵績效	29	6. 凝心聚力，價值共創
6	1.4 榮譽和獎項	29	6.1 合規僱傭
7	2. 主席致辭	33	6.2 全維培養
8	3. 可持續發展管治	36	6.3 權益保障
8	3.1 匯報原則	39	7. 綠色環保，低碳共生
8	3.2 可持續發展管理	39	7.1 綠色社區
9	3.3 利益相關方溝通	41	7.2 綠色運營
10	3.4 實質性議題識別	42	7.3 綠色辦公
13	4. 責任引領，合作共贏	43	7.4 應對氣候變化
13	4.1 廉潔文化建設	45	7.5 抗擊新冠疫情
14	4.2 供應商管理	47	8. 附錄
17	4.3 行業合作與交流	47	8.1 ESG政策及適用法律法規列表
		48	8.2《環境、社會和管治報告指引》內容索引
		54	8.3 ESG關鍵績效表

報告簡介

宋都服务集团有限公司(「本公司」或「宋都服务」)是中國長三角地區優秀的物業服務及城市管理服務供應商。我們秉承著「讓業主家人享受和美生活」服務理念，在萬物智聯時代風口下，以智慧科技賦能服務生活的同時，積極延伸城市服務邊界，並與政府共同探索老舊社區管理運營模式，致力於成為長三角地區的頂尖物業服務及城市管理服務供應商之一。

本報告為宋都服务發佈的第二份環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」)，本報告秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則，全面闡釋本公司於2021年1月1日至2021年12月31日(「本年度」或「報告期」)在環境、社會及管治方面的管理方針及工作表現，並集中討論利益相關方關注的事宜。除另有註明外，本報告呈列的資訊為本公司於報告期的表現。

報告範圍

本報告的主體範圍包括本公司及其附屬公司(以下簡稱「本集團」或「我們」)，覆蓋本集團全部業務，如無另行說明，本報告範圍與本集團2021年年報呈列一致。

報告依據

本報告遵從香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「香港聯交所」)證券上市規則附錄二十七中的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)要求進行編制。本報告附錄詳列ESG報告指引內容索引，以便讀者快速查詢。

資訊來源

全部資訊資料來自本集團的正式檔案、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、社會及管治資訊。董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

發佈方式

您可以在香港聯交所(<http://www.hkexnews.hk>)及本集團的網站(<http://www.songduwuye.com/>)下載本報告的中英文版本。如您對本集團的環境、社會及管治表現有任何意見或建議，歡迎發送郵件至ir9608@songduwuye.com。

1. 關於宋都服务

本集團成立於1995年，於中華人民共和國（「中國」）物業管理服務行業擁有逾二十年經驗。於2021年1月18日，宋都服务已成功於香港聯交所主板上市（證券簡稱：宋都服务；證券代碼：9608.HK），集團總部位於浙江杭州，擁有國家壹級物業管理資質，中國物業管理協會會員，並獲得2021年中國物業企業綜合實力百強第49名、中國物業企業城市服務項目TOP10、華東區域物業服務市場地位領先企業TOP40等榮譽。

20多年來，宋都服务一直堅持深耕長三角優勢區域，目前，公司業務覆蓋杭州、合肥、舟山、寧波、蘇州、南京、南寧等19個城市，主要業務類別包括物業管理服務、非業主增值服務、社區增值服務及其他業務（主要是酒店業務和長租公寓業務）。

在當前「大物管」戰略時代，本集團將企業的發展定位為「一體兩翼兩產品」，即以企業的管理為基礎，一方面積極探索並購機會以進一步擴大業務規模，另一方面繼續發展社區增值服務等增值服務內容，提升綜合服務能力。



1.1 特色產品業務簡介

宋都服务持續關注國家高品質發展促進共同富裕及浙江省建設共同富裕示範區的戰略舉措，積極踐行中華人民共和國住房和城鄉建設部（「**住建部**」）要求住宅物業管理融入基層社會治理體系、提升物業管理服務水準的各項要求，用與時俱進的服務產品體系回應社會和業主的期待。

■ 社區服務

以品質為核心目標，始終致力於為客戶提供滿意的物業服務。同時，積極發展外拓，發展多樣化業態服務，服務業態包括地標性綜合體、別墅、住宅、商業辦公樓宇、園區、酒店和公寓。針對不同業態，提供個性化社區服務內容，涵蓋四保一服基礎物業服務、社區增值服務、非業主增值服務及智慧化服務等。

■ 城市服務

宋都服务堅持黨建統領，根據社區居民需求協同社區政府搭建城市服務綜合平台。由點及面，提供綜合運營服務、綜合物業服務、綜合顧問服務及綜合公共服務。特色服務產品涵蓋與全球化人工智能物聯（AIoT）企業塗鴉智慧共同開發的智慧物聯平台、4S服務驛站、和享會及未來社區服務等。

1. 關於宋都服务

1.2 企業大事記

年份	事件
1995	杭州宋都物業經營管理有限公司(「宋都物業」)成立
2009	首次獲得ISO9001國際品質管制體系認證
2011	獲國家壹級物業管理資質證書 首次榮獲中國物業服務百強企業
2017	成立宋都物業董事會； 榮獲中國物業行業AAA級信用企業
2019	成立杭州和瑞生活服務有限公司(「杭州和瑞」)全資附屬公司，啟動采荷街道「金牌管家」社會治理服務項目
2020	榮獲2020中國物業企業城市服務項目五強及發佈《老舊社區城市服務白皮書》
2021	完成香港聯交所主板上市，股票代碼9608.HK

1.3 2021 關鍵績效

關鍵業績	2021年數據
年收入(人民幣千元)	316,237
收入年增長率	23.2%
毛利(人民幣千元)	114,541
毛利年增長率	47.1%
毛利率	36.2%
毛利率年增長百分點	5.9%
在管建築面積(「建築面積」)(千平方米)	9,168
在管項目個數	58
物業管理服務收入(人民幣千元)	172,415
物業管理服務收入佔比	54.5%
非業主增值服務收入(人民幣千元)	90,437
非業主增值服務收入佔比	28.6%
社區增值服務收入(人民幣千元)	35,698
社區增值服務收入佔比	11.3%
其他業務收入(人民幣千元)	17,687
其他業務收入佔比	5.6%

1.4 榮譽和獎項

獲獎單位	獎項	頒發單位
宋都服务	浙江省AAA級物業服務企業 AAA級誠信經營示範單位、AAA級品質服務誠信單位、資信等級AAA級單位及AAA級重合同守信用單位 2021物業服務力百強企業TOP49 2021華東區域物業服務市場地位領先企業TOP40 2021杭州市物業服務企業綜合實力TOP10 2021中國物業服務特色品牌企業 2021城市服務TOP10企業 2020-2021中國物業企業數字力TOP30	浙江省住房和城鄉建設廳 世紀中啟(北京)信用評價有限公司 中國指數研究院 中國指數研究院 中國指數研究院 中國指數研究院 上海易居房地產研究院 上海易居房地產研究院
采荷街道項目	2020-2021智慧物業標桿項目 2021最具商業價值的36個智慧場景	上海易居房地產研究院 36氪
麗郡園&東郡之星公寓	2021年度杭州市物業管理優秀住宅	杭州市物業管理協會

2. 主席致辭

致各利益相關方：

2021年，物業服務行業作為公共服務領域的重要組成部分，在利好政策支持和市場需求推動下，保持健康向上發展。這一年，宋都服務在香港聯交所成功上市，明確了「一體兩翼兩產品」戰略發展定位。我們不斷加強風險管理、把握戰略機遇，夯實服務內功，拓展服務賽道，穩步向前發展。

重視各利益相關者的訴求，與之保持溝通並及時有效回應，是我們在許多方面取得可持續發展的基礎。

在服務管理方面，我們持續落地更高標準服務，讓業主享受和美生活。2021年，宋都服務成立大客戶中心，納入品質、工程、運營、採購條線，合力為業主家人提供更專業、純粹的產品和服務。我們通過傾聽業主訴求改進基礎服務，拓展社區增值服務，不斷豐富服務品質的內涵。

為此，我們積極探索實踐「金牌管家」大物業基層治理模式，延展物業服務企業的更大社會價值。我們推出4S服務驛站、社區養老等社會治理產品，與塗鴉智慧等科技企業展開合作，打造出「1+1+N」智慧管理平台，為社區服務品質提升賦能。

在員工合法權益保障方面，我們努力為其提供公平的發展和晉升管道，助力員工價值提升。同時，積極落實員工職業健康安全體系，覆蓋一線員工和管理人員，為其提供安全舒適的工作環境，並通過工會定期組織員工關懷活動，關愛員工身心健康發展。

在「雙碳」目標晉升為國家戰略的當下，我們積極踐行綠色低碳發展理念，承擔環境保護責任。在資源使用方面，提倡綠色運營和綠色辦公，推進各項節能節水措施；在環保方面，大力推廣垃圾分類，與業主共建美麗綠色的生活家園。

未來，我們將堅持可持續發展路徑，與員工價值共生，對客戶服務至上，與行業合作共贏，積極回饋社會，做有社會責任感的良心企業。同時，我們也將在「一體兩翼兩產品」戰略的指引下，努力成為長三角地區的領先物業服務及城市管理服務商，為成為一家受人尊敬的百年企業不斷奮鬥！

承董事會命

宋都服務集團有限公司

主席

俞昀

中國·浙江

2022年5月31日

3.1 匯報原則

本報告依據ESG報告指引，應用以下原則：

- 重要性：為識別及評估對業務有關人士有影響的重大事宜，我們通過多項與業務有關人士的溝通活動，進行實質性評估調查，以釐定對本集團可持續發展有重大影響的因素。
- 量化：量化原則適用於本報告的所有資料。我們為所有績效指標提供明確定義，並清楚註明量度單位。
- 平衡：本報告的資料和案例主要來源於報告期內本集團統計報告、相關文檔及內部溝通文件。
- 一致性：我們遵循ESG報告指引進行匯報。未來若有任何可能影響與過往報告作比較的變更，本集團會於報告相應內容加入批註。

董事會通過評估、優次排列及管理對本集團而言重要的環境、社會及管治相關問題，對環境、社會及管治相關事項進行監督，並監督實現其目標和指標的進展。

3.2 可持續發展管理

可持續發展是宋都服務的目標，也是貫穿本集團各業務版塊工作的戰略方針。我們致力於在業務運作中保持高度可持續發展，推動公司治理、環境保護、勞工權益、社區發展等範疇的可持續發展計畫。

董事（「**董事**」）會（「**董事會**」）作為環境、社會及管治事宜最高責任機構，通過評估、優次排列及管理對本集團而言屬重要的環境、社會及管治相關問題，對環境、社會及管治相關事項及其目標和指標的實施進展進行監督。

本公司的審核委員會（「**審核委員會**」）作為監管及管理層，負責監管及檢討本集團的環境、社會及管治事宜，監督並監管環境、社會及管治目標的制定以及關鍵績效指標的達成情況、監察並監管本公司與利益相關方的溝通情況、根據上市規則審閱ESG報告，並向董事會作出推薦意見。

3. 可持續發展管治

3.3 利益相關方溝通

本集團環境、社會及管治的利益相關方主要包括投資者、客戶、員工、政府、供應商及社區。加強利益相關方溝通是本集團履行對利益相關方有關責任的內在要求，是本集團建設成為具有廣泛社會影響力的企業的重要途徑，也是本集團優化服務體系的關鍵舉措。

利益相關方	需求與期望	溝通及參與機制	企業回應
投資者	<ul style="list-style-type: none">提升公司市值與盈利水準提升環境和社會責任表現實行有效風險管控	<ul style="list-style-type: none">股東大會、信息披露、公司網站	<ul style="list-style-type: none">發佈業績公告及財務報告定期披露經營及投資資訊，努力提升業績、創造利潤提升公司管治及風險管理水準，召開股東大會，加強投資者關係管理，持續提升環境和社會責任管理
客戶	<ul style="list-style-type: none">優秀的產品和服務品質保障合法權益滿足客戶需求客戶投訴處理	<ul style="list-style-type: none">簽訂合同及協定、客戶滿意度調查、客戶服務熱線	<ul style="list-style-type: none">客戶滿意度調研客戶關係管理客戶走訪和溝通全國400服務熱線社區文化活動
員工	<ul style="list-style-type: none">保障員工薪酬福利關愛員工安全和健康提供公平晉升和發展機會完善溝通機制	<ul style="list-style-type: none">勞動合同、員工滿意度調查	<ul style="list-style-type: none">嚴格遵守勞動合同條款，完善薪酬和福利待遇體系提供安全健康的工作環境打通競聘發展通道，組織開展員工培訓提供平等的溝通管道，落實懇談溝通機制

利益相關方	需求與期望	溝通及參與機制	企業回應
政府	<ul style="list-style-type: none"> 遵紀守法、合規經營，貫徹國家政策 參與公共治理 	<ul style="list-style-type: none"> 參與政府相關會議 	<ul style="list-style-type: none"> 依法經營 納稅申報 政策執行匯報
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 誠信、公平、公正合作，互利共贏，促進行業發展 依法履行合同 恪守商業道德 	<ul style="list-style-type: none"> 簽訂合同及協定、定期召開招投標及供應商會議 	<ul style="list-style-type: none"> 秉承公開透明的商業原則，積極履行合同及協議 實施公開透明的採購模式 打造責任供應鏈
社區	<ul style="list-style-type: none"> 支持公益事業 堅持綠色運營 促進社區、社會經濟發展 	<ul style="list-style-type: none"> 組織社區文化活動、宣傳及舉辦公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 廣泛開展並投身公益事業 支持和參與保護生態環境 參與扶貧助學活動

3.4 實質性議題識別

為了評估利益相關方對本集團環境、社會及管治相關議題的關注程度及期望，我們通過以下步驟對ESG議題進行重要性評估：

1) ESG議題識別

基於本集團業務特點，結合國家政策以及香港聯交所ESG報告指引的披露要求，識別出涵蓋環境、僱傭、產品服務、社區、公司治理等方面的21項ESG重要性議題。

2) 利益相關方調研

通過問卷調研的形式收集本集團各利益相關方對議題重要性的意見和建議，進一步識別出本集團的重要性議題。

3. 可持續發展管治

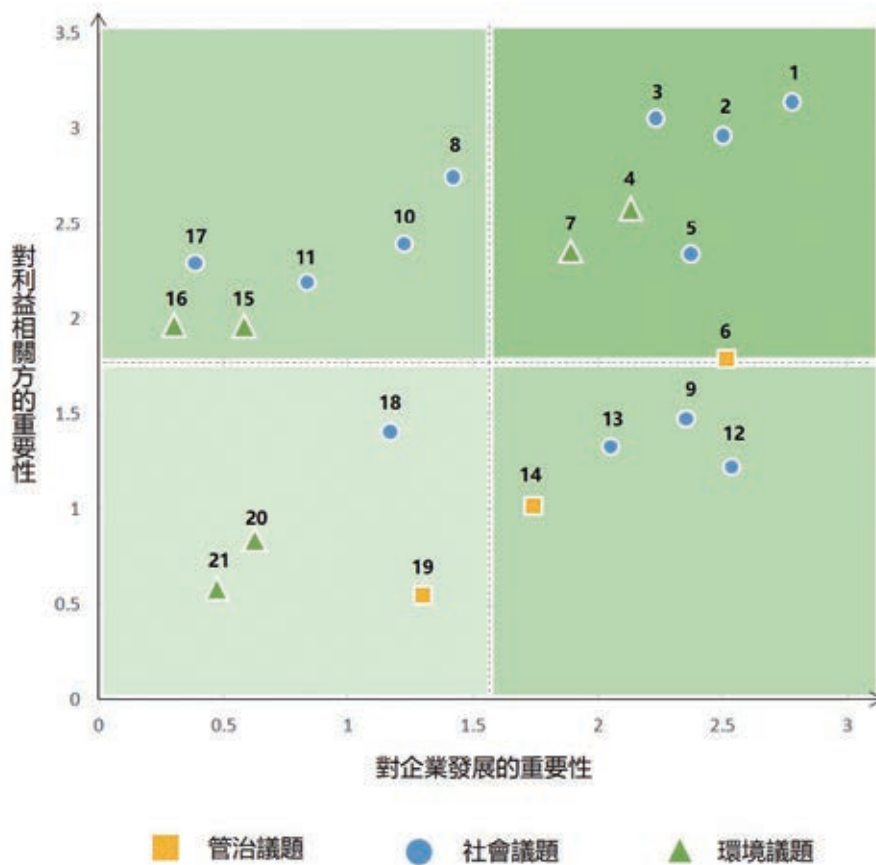
3) 管理層評估

通過分析本集團年度業務重點，向管理層徵求意見和建議，從公司角度評估議題對公司的重要性。

4) 確認識題重要性排序

根據議題「對企業的重要性」和「對利益相關方的重要性」兩個維度，確定21項議題的重要性排序，並以下矩陣圖展示。該評估結果作為ESG報告披露重點及未來本集團制定ESG工作戰略規劃的重要依據。

報告期內，本集團ESG議題重要性判定結果如下：



本集團2021年ESG議題重要性矩陣

如矩陣圖所示，我們將21個議題根據重要性分為低度重要、中度重要、高度重要三類，並在矩陣圖中根據「對企業的重要性」(X軸)及「對利益相關方的重要性」(Y軸)的不同程度進行排列。

序號	ESG 議題	議題分類	重要性等級
1	服務品質與客戶滿意度	社會議題	高度重要
2	客戶健康和 safety	社會議題	高度重要
3	員工權益保護	社會議題	高度重要
4	綠色社區	環境議題	高度重要
5	員工職業健康安全	社會議題	高度重要
6	廉潔文化建設	管治議題	高度重要
7	應對氣候變化風險	環境議題	高度重要
8	客戶投訴管理	社會議題	中度重要
9	員工發展與培訓	社會議題	中度重要
10	反童工僱傭及強制勞動	社會議題	中度重要
11	客戶資訊和隱私管理	社會議題	中度重要
12	社會治理	社會議題	中度重要
13	智慧社區	社會議題	中度重要
14	供應商管理	管治議題	中度重要
15	廢棄物管理	環境議題	中度重要
16	水資源管理	環境議題	中度重要
17	社區文化建設	社會議題	中度重要
18	社會公益活動	社會議題	低度重要
19	回應政策與促進行業交流	管治議題	低度重要
20	能源使用	環境議題	低度重要
21	廢氣及溫室氣體排放	環境議題	低度重要

4. 責任引領，合作共贏

宋都服务始終貫徹合規經營的理念，對內營造廉潔、公正的企業文化，保證企業高效運營；對外秉持「共贏」的價值觀，與供應商及同行保持良好的合作關係，致力於與行業內優秀企業協同搭建發展共同體平台。

4.1 廉潔文化建設

宋都服务嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規，在公司內部建立監察委員會，負責公司紀檢監察工作，確保公司廉潔、高效運營。

本集團從總部到項目一線，從高層到基層，對於貪污腐敗行為始終貫徹「零容忍」原則。我們制定了《宋都服务集團企業文化禁令》，將其作為員工管理紅線標準，通過分享培訓會、宣傳欄等方式確保所有員工知曉內部管理紅線。本年度，本集團為董事及員工安排了一場反貪污培訓。對於實施侵佔、貪污、受賄等行為的員工予以降職、免職或辭退處分，造成經濟損失的，依法追究法律責任；對於知曉下屬員工實施上述行為但不報告的直接責任人或直屬上級，予以降職、免職或辭退處分。本集團所有附屬公司及分公司每年均會安排廉潔文化培訓。

本集團在郵箱、釘釘等管道設立監察舉報信箱，由專人監管，對舉報人資訊嚴格保密，審查過程中嚴格要求相關人員對舉報人資訊加密，一旦發現洩密將對相關人員予以行政處罰。本集團設置舉報郵箱 sdfw@songdu.com。

本年度，本集團未發生貪污訴訟案件，亦概無任何對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。



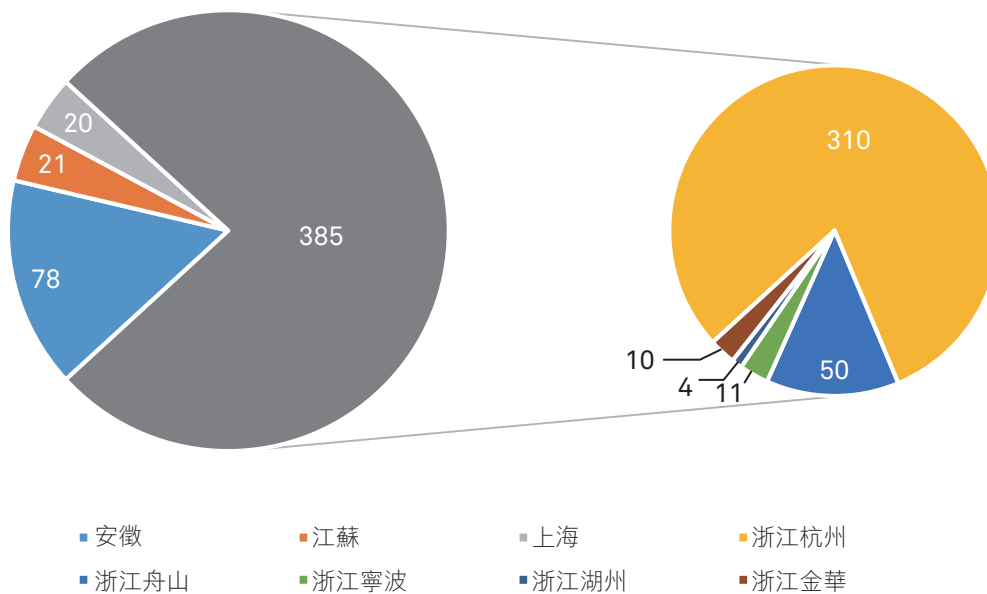
宋都服务廉潔文化建設管理辦法

4.2 供應商管理

宋都服务不斷完善供應商管理體系，而該體系適用於所有採用的供應商。本集團於2021年更新了《宋都服务集團供應商管理辦法》包括供應商開發、准入、評價和動態管理等，以加強與不同類型的供應商的緊密合作，維護公司和供應商的合法權益。

同時，我們對供應商進行分類管理，主要包括以下類型：有形物資類如辦公物資、保潔物資、綠化物資、秩序消防物資、工程物資、VI標識、工裝等，物業外包類如保潔外包、秩序外包等，以及服務外包類。於2021年12月31日，宋都服务共有504家供應商，均為中國大陸供應商，按地區劃分的供應商分佈圖如下：

供應商區域分佈



4. 責任引領，合作共贏

供應商管理流程

依據《宋都服务集团供應商管理辦法》，本集團嚴格執行供應商管理流程中的各項規章要求。

■ 供應商開發

我們依據成本降低、品質改善、交期縮短、新產品開發、新業務及服務外包等需求，收集市場資料，開發潛在供應商。

■ 供應商准入

我們對所有供應商提出規範化的准入要求，具體要求如下：

- (1) 具有獨立承擔民事責任的能力；
- (2) 註冊經營時間至少一年以上；
- (3) 具有良好的商業信譽；
- (4) 具有履行合同所需設備、資源、專業技術能力；
- (5) 有依法繳納稅收和社會保障資金的良好記錄；
- (6) 參與採購活動的前3年內，在經營活動中無重大違法記錄；
- (7) 與本集團採購活動中，無法律糾紛或在處理案件；及
- (8) 經本集團淘汰供應商資質的，2年以內不允許引入；黑名單供應商3年內不允許引入。

■ 供應商評價

我們對於年度實際發生集中採購或外包的所有供應商均進行年度評價。

物資類供應商以品質50%、交期20%、價格15%、配合度15%的權重進行評價；外包類供應商以品質及服務70%、商務30%的權重進行評價。此外，本集團根據ISO9001品質管制體系及ISO14001環境管理體系加強對供應商環境及社會因素的評估。

依據考核結果，我們將供應商分成A、B、C及D四級，各級供應商享有對應的資格，例如A級優秀供應商享有優先取得採購資訊，在同等條件下優先確定為供貨單位等資格。

■ 供應商動態管理

凡有出現以下情況之一，我們將供應商做退出處理：

- (1) 連續兩年被評定為C級供應商的；
- (2) 供貨／服務中出現品質問題，整改措施屢次得不到改善，無法滿足要求；
- (3) 發生違約、違反誠信等行為，造成影響惡劣，且行為得不到糾正；
- (4) 供應商在資質能力核實、參與投標或報價、合同履行及後續服務中出現的各種虛假陳述、偽造資料、以次充好、價格欺詐、不守合約、行賄受賄等違背商業道德；及
- (5) 供應商主動要求退出，隨附合理理由。

我們致力於把自己的環保、安全和企業社會責任理念傳遞給供應商，並在與供應商開展合作時予以告知，加強與其在環境、職業健康安全保護方面的合作。我們對主要供應商進行不定期的監督和檢查，監督其環境、健康與安全方面的表現。對不符合要求的供應商，我們將提出整改意見；對整改後不符合要求的供應商，我們將採取減少訂貨、更換供應商等相應措施，從而管理供應鏈在環境和社會方面的風險。

在此基礎上，我們建立黑名單供應商機制，將有下列情形之一的供應商列入誠信黑名單，並在集團公告系統予以公告，且各級採購實施部門不得選擇此類供應商採購、外包、詢標等，列入黑名單的供應商3年內不允許再次申請入庫。

- (1) 弄虛作假、騙取註冊入庫資格的；
- (2) 串標、圍標或行賄行為的；
- (3) 故意不按圖紙或標書要求施工、提供產品或外包服務，且造成安全事故或帶來嚴重安全隱患，且拒不整改或整改後驗收不合格的；

4. 責任引領，合作共贏

- (4) 年度履約評價不合格，且拒不整改或整改後驗收不合格的；
- (5) 工程交付2年內，因供應商原因出現重大品質缺陷或安全事故的；
- (6) 提供產品、服務過程中，未爭得我司同意，隨意終止供應、服務，且給我司造成嚴重後果的；及
- (7) 行業內肆意散佈謠言，嚴重影響公司名譽的。

2021年宋都服务與部分供應商進行了戰略合作升級，升級的主要板塊包括線上和線下的同步優化升級。線上採購的升級主要為零星採購，物資集中線上京東慧採及京東企業購，實現透明採購以及採購成本的降低。線下採購的升級主要包括較大金額物資及服務的集中採購，如本集團服裝、保安秩序用品、保潔設備、消防監控系統等。

供應商溝通

在與供應商的日常溝通合作中，我們主要通過視覺化系統進行供應商管理，包括一碑系統、OA系統、金蝶系統及每刻系統等。所有日常採購，均有可查記錄，實現100%的對賬準確性，保障雙方合法權益。

本集團秉持「共贏」理念，以促進行業的協同發展、資源分享為目標，每年舉辦兩次供應商大會活動，2021年供應商大會達到了90%以上的參與規模。

4.3 行業合作與交流

在政策支援物業服務企業深入基層社會治理的背景下，宋都服务於2019年底參與老舊社區管理運營提升工作中，與杭州市上城區采荷街道共同探索並落地「金牌管家」大物業服務。

宋都服务聚焦政府端和居民端需求，積極推動行業交流與合作，共同提升老舊社區治理工作效率和服務品質。我們創立和瑞智庫，為老舊社區管理運營提供專業化解決方案；構建和瑞科技聯盟，搭建科技生態圈，共同建設智慧社區；打造和瑞商業聯盟，構建商業服務一體模式，豐富城市街區生活。

在各方支援下，杭州和瑞與采荷街道共同探索的「金牌管家」社會基層治理模式取得了良好的成效。2021年，杭州和瑞接待了來自包括舟山市住房保障和房產管理中心考察團、連雲港市海州區新南街道考察團、綠城服務集團考察團等多家政企考察團的參觀和學習，共同交流探討老舊社區治理模式以及企業的可持續發展路徑。

案例：宋都服務與綠城服務集團組織參觀交流

2021年3月15日，宋都服務未來社區事業部接待了綠城服務集團董事長一行，於公司開展分享交流活動。雙方就老舊社區運營管理模式以及企業的可持續發展等問題進行了深入探討與交流，具體針對和瑞的創新模式、項目拓展策略、資訊化建設等方面進行了經驗分享。



宋都服務&綠城服務參觀交流活動

5. 民生為本，同心共治

宋都服务秉承「用服務煥新和美生活」的企業使命，以客戶為中心，以品質為基石，不斷提升社區服務水準，致力於為業主提供安全、整潔、優美、舒適和智慧的生活及工作環境；同時，我們進一步延伸服務邊界，與政府、業主共同參與基層社會治理，搭建共建共治共用的社會基層治理體系，使「金牌管家」實現從大物業職能到社會基層治理職能的轉變，為保障和改善民生貢獻力量。

5.1 提升服務品質

2021年，住建部等10部門聯合印發《關於加強和改進住宅物業管理工作的通知》，從融入基層社會治理體系、提升物業管理服務水準、推動發展生活服務業等多方面對提升住宅物業管理水準和效能提出要求。

宋都服务本著以人為本、服務至上的原則，形成物業服務品質管理標準化檔，包括《保潔服務管理標準》、《綠化服務管理標準》、《客服服務管理標準》、《安保服務管理》等管理標準。通過標準化檔，強化服務特色，加強品質管控。同時，宋都服务成立了大客戶中心，納入品質、工程、運營等條線，合力為業主提供更高標準的物業服務和增值服務。

2021年，本集團無重大影響的有關產品和服務的責任違規事件。

在知識產權保護方面，本集團注重維護相關知識產權單位的利益，我們主要涉及辦公軟件知識產權保護，我們通過正規途徑採購辦公軟件用於日常辦公，嚴格遵照相關法律法規進行合規使用。

雙管家服務

為向業主提供更加人性化和現代化的物業服務，宋都服务以服務人員和管理平台兩大核心要素為發力點，確立了以管家為核心的「雙管家服務」體系，即「專屬管家服務」和「智慧管家服務」。

「專屬管家服務」為客戶提供包括1V1服務、生活顧問、社群運營等的「生活管家服務」，包括出行安全、邊界安全、消防安全、硬體安全的「安全管家服務」，以及包括衛生保持、綠化管理、垃圾分類等的「環境管家服務」，定制服務內容，保障服務品質。



「智慧管家服務」依託移動互聯網、物聯網、人工智慧、雲計算、5G等新技術，整合多方資源，打造了由1個聯合指揮平台+1個綜合服務終端+N個服務場景落地的「1+1+N」智慧管理模式，提升管理效能和服務水準。

增值服務

2021年住建部指導性意見指出，鼓勵有條件的物業服務企業向養老、託幼、家政、文化、健康、房屋經紀、快遞收發等領域延伸，探索「物業服務+生活服務」模式，滿足居民多樣化多層次居住生活需求。宋都服務在此背景下，梳理現有增值服務，根據服務物件提出社區增值服務與非業主增值服務。

在社區增值服務方面，我們圍繞社區發展週期、業主家庭成長週期和房產價值週期，構建社區生活服務全週期覆蓋增值服務平台，根據業主需求嫁接優質社會和社區資源，為業主提供一系列優質服務，包括物業維修及養護、廢物清潔、裝修裝飾及社區空間服務、資產管理服務等；非業主增值服務包括諮詢服務、銷售協助服務及交付前服務。

5. 民生為本，同心共治

未來，宋都服務預計將投入約15%的上市所得款項淨額，繼續用於探索、擴展及擴大社區增值服務，包括為業主及住戶提供入住及遷出服務、家居服務、家庭清潔及洗衣服務、託兒、保姆及護老服務等。

案例：到家服務

以向業主提供智慧、人性化的服務為目的，我們不斷拓展社區增值服務，例如「宋都鄰」到家：業主可以在微信平台訂閱物業維修、設備養護等服務，讓業主享受到足不出戶的便利。報告期內，該功能已在杭州所有區域項目落地。

5.2 增強客戶滿意度

本集團設有400-0050033全國服務熱線，並配有專職人員負責接待客戶的來電訴求。我們要求工作人員對客戶訴求進行有效記錄，要求半小時內予以溝通回復，處理結果回饋至400熱線，並進行專項回訪，業主對處理事務滿意則閉單，不滿意則進行回訪，直至客戶滿意為止。超出訴求合理範圍的則需按層級上報至聯合會簽後閉單。本年度，我們收到62起投訴。本年度的投訴閉單率達100%。

為獲取客戶針對宋都服務工作的意見和回饋，我們採取內部抽樣式調研以及外部協力廠商聯合調研的模式，進行客戶滿意度調研，以在未來通過持續改進服務進一步提高客戶滿意度。

本年度，宋都服務客戶滿意度達70%以上，未發生有重大影響的有關產品和服務的責任違規事件。

基於客戶滿意度調研情況和回饋，我們重點從以下幾方面回應客戶訴求，增強客戶滿意度：

- 定期展開業主拜訪或業主座談會，增進雙向溝通，傾聽業主心聲，幫助業主解決問題；
- 進一步加強和拓展社區文化活動，豐富業主生活；及
- 優化項目一線管理，切實保障客戶權益，通過科技手段落實隱私保護和安全防範措施。

多元社區活動

為營造和美社區，進一步提升業主生活幸福感，宋都服務組建了專注於社群服務的組織「核桃會」，根據居民的個性化需求，匹配社群類別，輔助搭建社群。

與此同時，2021年本集團開展了多元社區文化活動，並將其形成社區服務標準。我們的社區文化活動覆蓋全年節點如臘八節、植樹節、婦女節、端午節等，同時覆蓋全年齡層業主群體，通過開展系列參與式、互動式、沉浸式鄰里活動，傳遞愛心理念，增進鄰里情感，提升居民歸屬感和幸福感。



宋都服務社區文化活動

5. 民生為本，同心共治

客戶安全保障

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國網路安全法》等相關法律法規，在工作中深入瞭解客戶實際需求，通過制定科學的管理標準，保障客戶在資訊安全、人身安全等各方面的權益。

在客戶隱私保護方面，本集團建立了《資訊管理制度》，明確規定了業主的隱私保密要求，具體如下：

- 業主檔案為單獨建檔，設有專門的檔案室，由指定人員專職負責，任何需要查閱業主資料的人員進入檔案室必須進行登記；
- 載有客戶檔案資訊的電腦需通過密碼訪問，且由使用人專項保管；及
- 實行問責機制，拷貝、複印、借閱業主資訊均要求上報經理室，經核准批覆方能實施。業主資訊變更由主要負責人發起流程，逐級審批至經理室，由專人進行變更，在管項目一線員工無私自變更權力。

在社區安防方面，我們致力於利用先進科技打造安全的智慧社區。目前我們採取技術防範與安全防範相結合的方式，保障業主安全。技術防範主要由周界報警系統、園區內部監控系統、住宅門禁系統、園區道閘系統、消防系統、人臉識別系統等系統組成，根據系統組態安排相應人員，如門崗、巡邏崗、消監控崗、車輛崗進行補充。通過人臉識別、車輛進出的登記與核實，彌補硬體設施的不足，達到社區安全最大化。

此外，我們通過園區智慧軟體監督人員執勤情況，每週對在管項目進行任務執行情況審核，發現問題及時處理，情節嚴重的對相關責任人按照獎懲管理制度進行懲罰，針對性地解決不足問題。

在客戶健康保障方面，本集團嚴格執行《環境衛生工作管理標準》等制度，做好垃圾分類清運、河道保潔、綠化帶養護、疾病防控工作，為業主提供清潔衛生的生活環境，營造健康生活。

常態化疫情防控期間，本集團根據政府、街道、社會三級管控要求，進行覆蓋全體業主的疫情通知，針對個別居家隔離情況聯繫街道進行上門核酸檢測和代為採購物資等服務，保障居民健康和正常生活。

考慮到本集團的業務性質，其並不參與任何產品的生產，於業績期間，本集團並沒有任何產品因為安全和健康原因被召回。

5.3 參與社會治理

我們積極履行企業公民責任，鼓勵員工投入社會公益活動。作為文化企業，本集團積極參與省市級各類線上線下研討活動，主動獻計獻策，力求為推動社區文化產業的快速發展作出貢獻，並積極承擔對社區街道的責任。尤其在疫情期間，我們充分發揮自己作為社區一員的責任與熱情，在各個經營地點積極配合當地社區開展各類活動，為當地的社區發展出謀劃。我們力求投入更多資源參與義工活動，以積極為社區作出貢獻。

在浙江省建設共同富裕示範區的大背景下，宋都服務緊跟政策方向，貫徹堅持黨的全面領導、堅持以人民為中心、堅持共建共用的工作原則，以「黨建統領三方協同」工作模式為基礎，以多個創新場景應用為核心，構建以政府、業主、物業企業為主體的基層社會治理模式，聚焦城市服務領域中的老舊社區運營和未來社區建設。

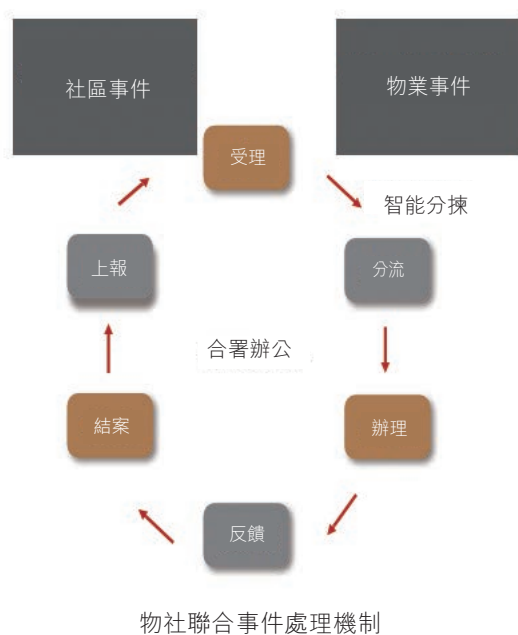
為高效履行基層社會治理職能，宋都服務搭建了老舊社區城市服務綜合平台，以老舊社區提供的公共保潔、公共秩序、公共安全、公共綠化、公共維護、公共服務、生態環境、應急保障等十類物業管理服務為立足點，提升標準，拓展綜合運營服務、綜合公共服務和綜合顧問服務，實現服務升級。

5. 民生為本，同心共治

堅持共建共治

在有關實現共同富裕和加強基層社會治理體系的政策中，均將完善中國共產黨（「黨」）建引領和構建共建共治共用格局作為重點工作。宋都服務始終堅持以黨建統領服務，堅持用黨的新思想、新理念、新觀點指導實踐、推動工作，充分發揮黨組織的戰鬥堡壘作用和黨員的先鋒模範作用。

在具體實踐中，宋都服務聯合政府、業主、物業企業三方共同參與到社會基層治理中，通過構建物社聯合事件處理機制，建立物業、社區、居民之間的相互依賴、相互制約的協作與監督機制。



落地創新場景

增強為民服務能力和議事協商能力，是加強基層治理體系的具體要求，也是宋都服務以居民需求為核心、提升可持續運營能力的基本策略。

2021年，宋都服务通過對老舊社區居民的深入調研，與社區政府的多部門溝通，與商業合作夥伴的交流學習，探索落地了多個具有創新性和可複製性的城市服務產品，包括「智慧物聯平台」、「4S服務驛站」、「和享會」和「未來社區運營」等。

■ 「智慧物聯平台」

為提升服務效能，宋都服务聯合社區政府共同打造「智慧物聯平台」，將社區中的行人、車輛、設備等統一連結到平台上，通過即時的監控分析和預警，實現智慧化發現、智慧化派單、智慧化處置和智能化研判。

■ 「4S服務驛站」

以服務(Service)、治理(Society)、商業(Sale)和社群(Sharing)為核心，「4S服務驛站」為居民提供管家服務、社區中轉站，為居民辦好民生實事；同時提供便利店、健身房、瑜伽室、會客廳等共用生活空間，提升居民生活品質。



4S服務驛站

5. 民生為本，同心共治

■ [和享會]

針對老舊社區居民迫切的社區養老需求，宋都服務攜手政府、商業合作方如醫療專業機構共同打造「和享會」這一社區養老產品，並落地了融合各類養老服務的「養老一條街」，為社區和周邊居民提供四大類專業服務：生活照料、醫療保健、文化娛樂和公益惠民服務。

■ [未來社區運營]

在創新城市舊改服務的同時，宋都服務著眼未來城市社區新建，拓展面向政府端和運營端的「顧問服務」，致力於打造開放、靈活的「未來社區」服務平台。

我們以鄰里、治理、服務場景為核心，為教育、健康、創業提供運營支撐，通過宋都服務治理服務生態，為建設未來社區的主體提供數位化、人本化的綜合運營服務，通過全委託、顧問、合作等方式參與未來社區運營。

案例：采荷街道「金牌管家」社會基層治理服務

宋都服務於2020年1月正式入駐杭州上城區采荷街道14個社區36個老舊社區，實施准物業管理。采荷街道項目堅持黨建統領，由政府指導36個老舊社區成立社區綜合黨委，物業成立「金牌管家」物業聯合黨支部，居民成立准業委會「陽光紅荷薈」，形成共建共治共用社會治理格局。

針對老舊社區外來區外來人員管控、護老服務需求高、問題回饋不及時等一系列老舊社區原生問題，宋都服務在杭州上城區紅菱、景東、青荷片區落地3個「4S服務驛站」，開設杭州市內首個幸福養老一條街，並通過智慧物聯平台將社區的居民、車輛、各類設備統一連結在平台上，實現社區的全域管理。在多方努力下，采荷街道「金牌管家」社會基層治理服務受到了試點社區和居民群眾的一致好評和當地政府的高度認可。



采荷街道「金牌管家」社會基層治理服務

6. 凝心聚力，價值共創

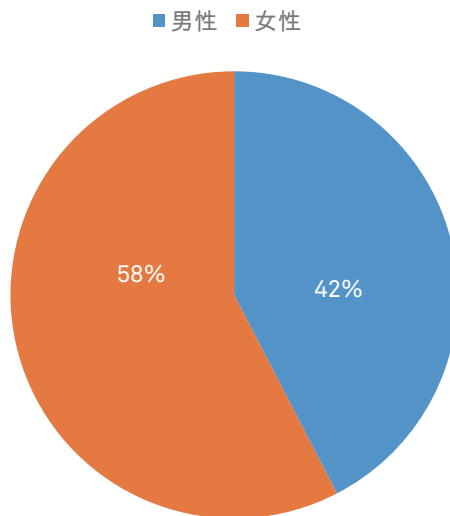
人才是宋都服務保持核心競爭力的源泉。我們堅持合規僱傭，在保障員工合法權益的基礎上，致力於為員工構建有凝聚力的精神家園。同時，我們不斷完善人才晉升和培養機制，打造助力員工實現個人和社會價值的發展平台。

6.1 合規僱傭

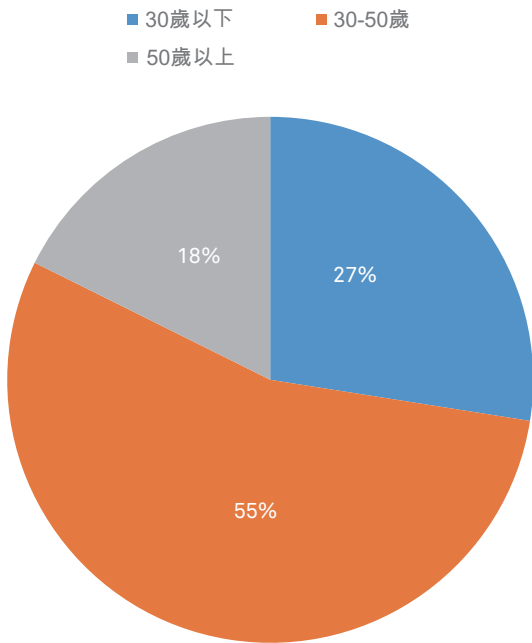
本集團嚴格遵守《中華人民共和國民法典》、《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國未成年人保護法》和《禁止使用童工規定》等相關法律法規，在員工僱傭方面建立了相關管理制度，如《員工關係管理制度》、《員工異動管理制度》和《人才推薦管理辦法》等。

報告期內本集團共有員工691人，其中男性員工293人，女性員工398人。同時，全職員工包含少數民族12人，殘疾人3人。報告期內本集團實習人數3人，留用人數3人。本集團男性員工流失率35.21%，女性員工流失率64.79%；30歲以下員工流失率45.07%，30-50歲員工流失率45.60%，50歲以上員工流失率9.33%。員工構成如下圖所示：

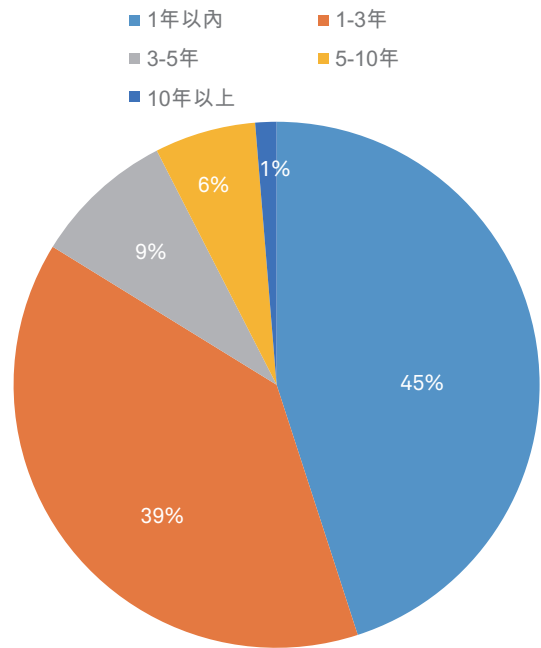
員工性別分佈(%)



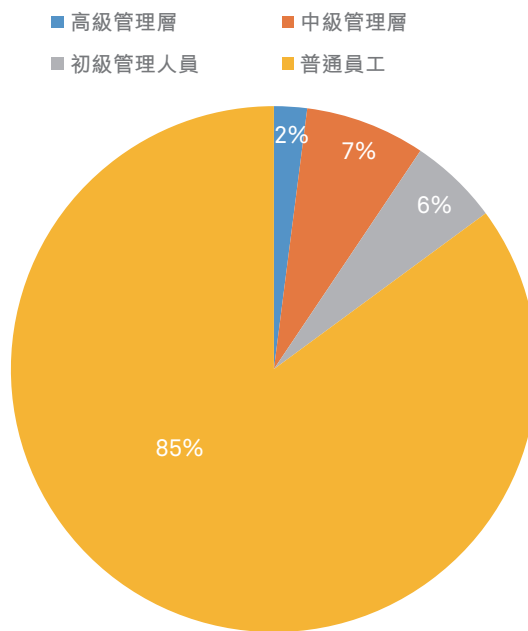
員工年齡分佈(%)



員工聘用期限(%)

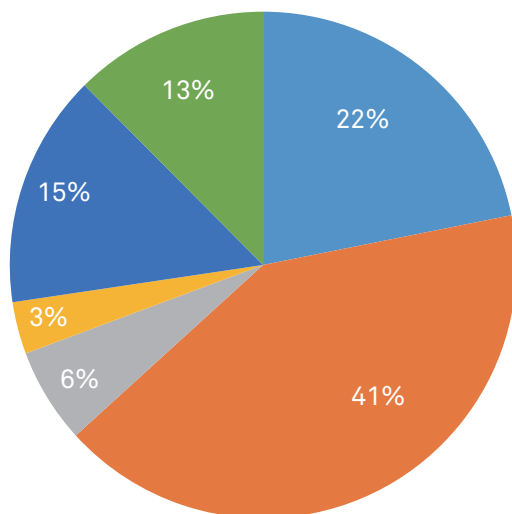


員工資歷分佈(%)



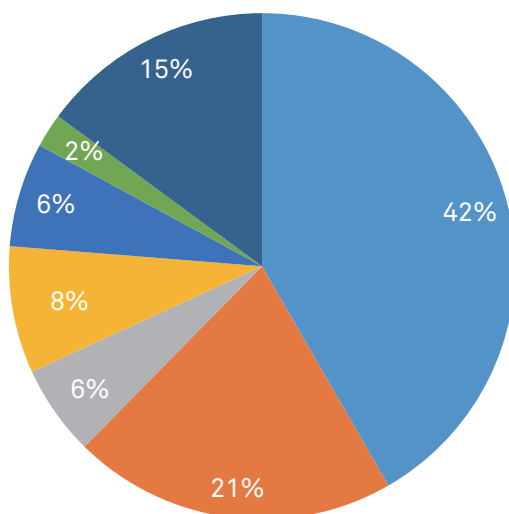
員工崗位類別分佈(%)

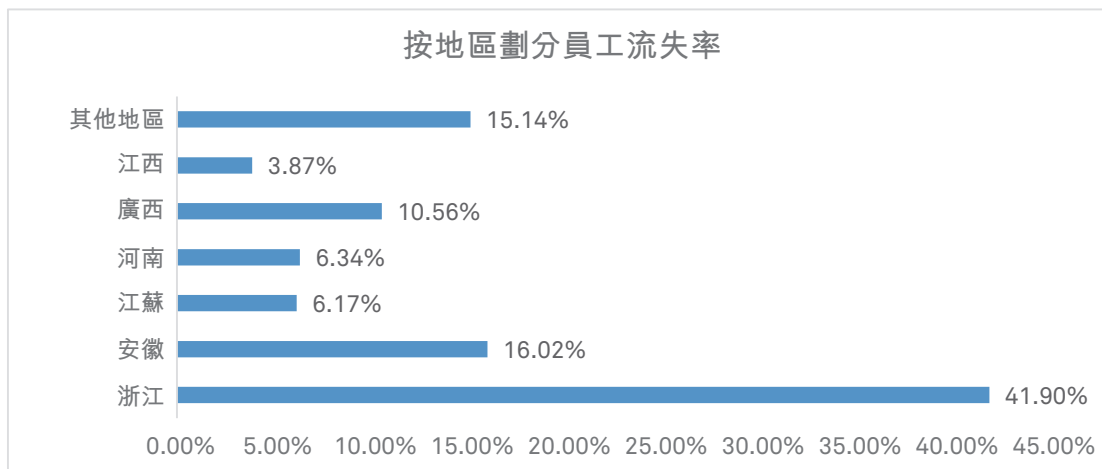
- 維修人員
- 客服人員
- 秩序人員
- 清潔、綠化人員
- 管理人員
- 其他



員工地區分佈(%)

- 浙江
- 安徽
- 江蘇
- 河南
- 廣西
- 江西
- 其他地區





薪酬福利

宋都服務遵照相關法律法規，遵循「一個前提」、「兩個公平」和「三項匹配」等基本原則，對員工的薪金、獎金、福利等薪酬均確立了明確標準。同時，為激勵和吸引優秀人才，使集團與外部人才市場接軌，提高集團對關鍵人才的吸引力，本集團在崗位薪酬職級表之外設立薪酬特區，使工資政策重點向對本集團有較大貢獻、市場上稀缺的人力資源傾斜。報告期內，本集團建立了新的薪酬體系，匹配市場當中的高分位值薪酬，並改善了優化績效評定和發放制度，增強集團在人才市場上的競爭力，鞏固高素質團隊建設。

本集團堅持以人為本，為員工提供有效的關懷和保障。本集團努力保障員工的薪酬待遇、工作時數、平等機會、多元化及反歧視，堅持同工同酬、男女平等，嚴禁僱傭童工，杜絕強迫勞動，並確保不同國籍、種族、性別、宗教信仰和文化背景的員工享有平等的就業機會和勞動保障。在假期和工時數方面，本集團遵守中國國家法律法規，針對員工加班的情況我們會以加班費或調休假的形式進行補償。

日後，本集團將通過360度全方位考核機制規範報告審核。我們將每季度對晉升及正式員工進行三方（人力資源、上級、業務）報告審核，並對不合格人員及時調整職位。

6. 凝心聚力，價值共創

反童工和強制勞動

本集團根據國家《中華人民共和國民法典》、《中華人民共和國未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等法律法規，明確在招聘過程中拒絕聘用未滿18周歲的未成年人，並在招聘過程中遵守嚴格的審查程式，包括核實聘用者身份證件及相關有效證明信息、對聘用者進行背景調查等程式，從而避免資訊誤用、錯用。

若發現童工或強制勞工，我們將立即停止其工作，隨後實施補救措施，並進行調查以識別漏洞，防止有關事件再次發生。

報告期內，本集團未發生僱傭童工等違法違規情況。

報告期內，本集團未發生因違法違規引起的勞動糾紛，未發生僱傭童工或強制勞工等現象。

6.2 全維培養

人才考核與晉升

本集團依據《員工異動管理制度》等相關條例，規定員工晉升需符合以下條件：

- 具有良好的職業道德、責任感和奉獻精神，並有很強的成功慾望；
- 具有很強的學習能力與解決問題的能力；
- 具有良好的團隊合作精神，高度認同企業文化和價值觀，並對他人有影響力；及
- 個人工作能力優秀，在工作中取得優異成績。

本集團通過梳理崗位圖譜，形成MPS(管理、專業技術、服務)職位序列，讓人才可以實現橫向和縱向晉升。報告期內本集團內部晉升員工55人，其中普通(同類別)晉升33人，晉升為初級管理人員、中級管理人員和高級管理人員的分別有16人、4人和2人。

未來，本集團將通過360全維度測評等機制進行述職評審常態化。按季度對晉升、轉正人員及時安排三方(人力、上級、業務)述職評審，對不合格人員及時進行崗位調整。

人才培養計畫

報告期內，本集團進一步完善《培訓管理制度》，對培訓發展進行持續開發，形成具有宋都特色的培訓體系架構與人員職業發展規劃，包括新員工培訓、針對應屆大學生的「宋服生」和在職及儲備項目經理訓練營，滿足培訓多樣化、層次化的需求，助力員工和公司一起實現價值創造。

2021員工培訓數據		2021年數據
培訓指標		
按性別劃分的受訓員工人數	男性員工受訓總數(人)	293
	女性員工受訓總數(人)	383
	男性員工受訓百分比(%)	100.00%
	女性員工受訓百分比(%)	96.23%
按職能劃分的受訓員工人數	高級管理層員工受訓總人數(人)	17
	初、中級管理層員工受訓總人數(人)	146
	基層員工受訓總人數(人)	528
	高級管理層員工受訓百分比(%)	52.67%
	中級管理層員工受訓百分比(%)	100.00%
按性別劃分的受訓員工時長	男性員工人均受訓時長(小時)	93.5
	女性員工人均受訓時長(小時)	95.5
	基層員工人均受訓時長(小時)	95.5
按職能劃分的受訓員工時長	高級管理層員工人均受訓時長(小時)	24
	初、中級管理層員工受訓時長(小時)	88.5
	基層員工人均受訓時長(小時)	95.5

項目經理訓練營

報告期內，宋都服務總裁室牽頭，經理室推動，各條線總監全程參與、創新設計、自主研發，推出領航星培養計畫，覆蓋本集團核心員工，包括在職項目經理訓練營、儲備項目經理履新培訓體系以及項目經理梯隊培養計畫。升級後的項目經理訓練營有以下亮點：

- 夢之隊：總裁室、經理室領銜的「宋都服務夢之隊」全力打造，運營專業總監全程駐場。

6. 凝心聚力，價值共創

- 翻轉課：顛覆式培訓設計，構建前所未有的生成性課堂，課程從宏觀到微觀，從戰略到戰術，結構清晰，層次分明。



項目經理訓練營

宋服生

宋都服務開創的宋服生旨在通過嚴格的審核和篩選流程，招錄一批優秀的應屆大學畢業生，以「1.5年完成主管孵化、3年完成經理孵化」為目標，致力於將這些代表未來物業新生力量的大學生們，培養成為高素質、高能力、高認同感的具有宋都範兒的未來管理層人才，從而提升組織績效，達成公司戰略目標。



宋服生社商實踐

新員工培訓

為增進新入職員工對本集團的瞭解，增強員工融入度和企業認同感，更好貫徹公司各項指示，我們定期組織開展新員工培訓。在2021年6月舉辦的新員工培訓會上，宋都服務四大事業部的新員工齊聚一堂，各部門與條線負責人擔任本次講師，分別向新員工介紹了本部門或條線的權責範圍、業務亮點與專業知識，幫助新員工更好地融於團隊、開展工作。

6.3 權益保障

保障員工安全與健康

本集團高度重視員工在工作場所的健康與安全，我們在嚴格遵守《中華人民共和國民法典》、《中華人民共和國消防法》、《中華人民共和國職業病防治法》等中國相關法律法規的基礎上，在員工健康與安全方面制定了全面的管理體系及相關制度，主要包括：職業安全教育、入職體檢、每年健康體檢、安全事故應急管理等。同時，我們在夏季向員工發放高溫費，亦發放防暑飲料、綠豆湯等消暑飲品給一線員工。我們在冬季為員工統一配備棉大衣、棉手套及暖風機。

6. 凝心聚力，價值共創

根據本集團工作性質，員工在日常工作中均不同程度的涉及到職業安全相關知識，我們在預防員工工傷方面也制定了相關制度。我們通過員工安全教育、工程員工工作流程規範培訓等方式提升員工職業安全素養，同時也對員工持證上崗進行了嚴格要求，詳情如下：

- 維修保養單位需具有營業執照、施工維修資格等級證書，工作人員需持證上崗，工作現場需配專職負責人；
- 維修服務方案操作人員需持有高空作業證，高空作業佩戴安全帽、安全帶；
- 明火作業需有專人看火；
- 電焊作業持證上崗；
- 電梯維保人員持證上崗；
- 服務品質標準符合法規或行業標準；
- 對員工進行崗前安全教育，定期組織員工進行安全培訓；及
- 不定期進行安全檢查。

報告期內，本集團未發生與工作環境及僱員健康安全相關的違規事件。

報告期內，本集團並無收到因公死亡報告，但因工受傷損失的工作日數共計60天。

豐富員工生活

為提升員工幸福感，本集團積極組織員工參與由地方工會組織的文化、體育活動，並定期在企業內部開展企業文化活動，報告期內開展了覆蓋各類節日的暖心活動，包括端午節、中秋節傳統手工製作活動、婦女節關愛活動等，以實際行動關愛員工身心健康。

案例：富陽區物業服務行業第四屆趣味運動會

2021年11月下旬，杭州宋都物業經營管理有限公司富陽分公司參加了富陽區物業服務行業第四屆趣味運動會。本屆運動會由杭州市富陽區總工會和杭州市富陽區住房和城鄉建設局指導，中共杭州市富陽區物業管理行業協會和行業聯合工會委員會、杭州市富陽區物業管理行業協會、工會委員會等共同主辦，共30家物業代表300餘人參加。

經過比賽，宋都服務代表隊在團體項目財源滾滾、鼓舞人心中各獲得獎項；在指壓板跳繩、趕豬入圈個人項目中分別獲得金獎，銀獎。通過本次趣味運動會比賽，充分展示了物業服務行業員工的精誠團結和互幫互助的良好精神面貌，有效促進了團隊之間的互動和溝通交流，排解了工作壓力，釋放了激情和活力，進一步增強團隊合作精神和集體榮譽感。



富陽區物業服務行業第四屆趣味運動會

7. 綠色環保，低碳共生

宋都服務一直以來堅持企業綠色低碳發展之道，在社區和經營場所大力宣導和推進各項減碳環保舉措，並積極開展氣候變化應對工作，使我們成為在綠色環保領域的排頭物業服務企業。

7.1 綠色社區

本集團嚴格遵守《中華人民共和國民法典》、《中華人民共和國環境保護法》、《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》、《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等相關法律法規，深入貫徹綠色發展理念，主動識別在項目建設階段與運營階段產生的各項廢棄物來源，並進行合規處置，通過完善的管理和有效的社區宣導，與業主共治共建清潔美麗的綠色社區。

本集團遵守環保規定，積極回應國家和地方政府制定的垃圾分類政策，建設社區垃圾分類示範點。2021年，本集團在管項目杭州宋都陽光國際社區和采荷人家社區獲評2021年度浙江省高標準生活垃圾分類示範社區。



2021年度浙江省高標準生活垃圾分類示範社區榮譽證書(采荷人家社區)

在服務過程中，我們主要將廢棄物分為四類供業主進行投放，其中：廚餘垃圾桶（綠色）、可回收垃圾桶（藍色）、有毒有害垃圾桶（紅色）、其他垃圾桶（灰色）或按地方要求（黃色）。我們委託專業清運公司定期清運分類後的垃圾，並統一交由當地市政部門進行收集處理。

同時，我們積極在社區中開展針對垃圾分類的環保宣教活動比如相關學習活動和座談會，培養居民環保意識，引導業主養成良好的生活習慣，並在活動中聽取業主的建議和回饋，以在後續服務中加以改進。



杭州麗郡園垃圾分類社區活動

日常產生的辦公垃圾，即在生產經營（包括生活）過程中所產生的無法再利用的廢棄物，我們將其分為危險垃圾、可回收垃圾、不可回收垃圾三類。對於本集團辦公產生的有毒有害的固體廢棄物，我們要求員工將其投擲至有害垃圾桶內。本集團營運期間產生的有毒有害廢棄物為少量廢硒鼓及廢墨盒，且均由有資質的回收商進行回收，對環境所產生的影響較小，故所產生有害廢棄物總量在本報告中不作披露。對於可回收廢棄物，根據數量定期由廢棄物處理商處理。同時，我們提倡紙張雙面列印，節約使用。對於不可回收的廢棄物，根據數量放至其他垃圾桶內或委託清運公司清運。

為實現辦公垃圾減量化，我們在辦公區域、茶水間佈告欄等顯著位置進行宣傳，從而增強員工垃圾分類意識；設置垃圾分類輔導員、建立「桶長制」，確定職責到個人，旨在對員工進行垃圾分類指導，促進員工之間相互監督、相互督促。

7. 綠色環保，低碳共生

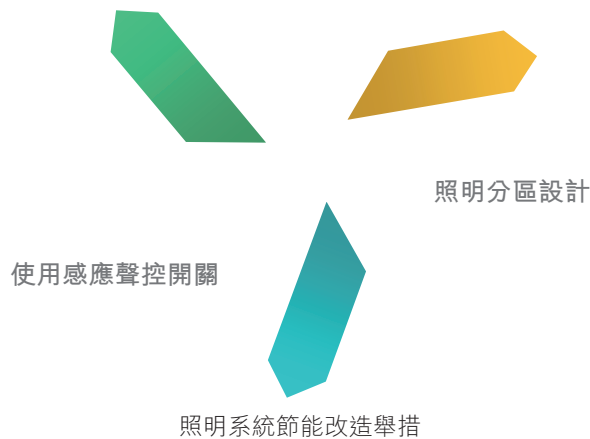
由於業務特性，本集團營運產生的無害廢棄物與客戶／業主產生的無害廢棄物統一由當地市政部門進行收集處理，本集團無法單獨計量本集團營運產生的無害廢棄物排放量，故所產生無害廢棄物總量在本報告中不作披露。

7.2 綠色運營

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規，始終保持體系運行合規化、管理體系最新化、合規義務及法律法規要求常態化，不斷優化能源管理機制，落實相關技術改造手段，降低運營過程中的能源和資源消耗，貫徹綠色可持續社區運營模式。

我們對公共資源的使用情況進行巡查，並將其納入日常工作管理範疇，報告期內，我們為符合條件的項目進行較大規模的照明系統節能改造，在地下車庫、樓道等多處採取技改措施，達到降耗減碳的目的。

小功率LED燈替換普通白熾燈



在服務過程中我們高度重視節約用水和水資源利用，通過利用可迴圈自然水資源、引入節水型設備等實際措施提升水資源利用效益。我們在主要取水位置進行節約用水的宣傳，如在公共衛生間張貼節約用水標識等。馬桶、便鬥開關採用按壓式放水開關或感應式開關，從而達到節約水資源的目的。

案例：採用自動濾水洗地機

2021年，宋都服務在杭州多個在管項目社區引入智慧節水型洗地機，實現「髒水」自動過濾，無需頻繁更換用水，大大提升了水資源使用效益。

本集團消耗的水資源全部來自市政管網，不涉及取水問題。本年度我們用水消耗量為482,403.08立方米，耗水強度為0.22立方米／平方米，主要用於提供公共服務的消耗。

7.3 綠色辦公

為貫徹綠色低碳發展理念，宋都服務在辦公經營場所積極宣導綠色辦公，對空調使用、辦公耗材等提出節能降耗要求，並通過建立相應管理制度，進一步增強員工的綠色環保意識，營造良好的綠色辦公環境。

■ 常態化節能辦公措施

- √ 規定空調開啟溫度，降低無效能源消耗
- √ 提倡非必需無紙化辦公，使用再生紙列印複印
- √ 辦公區節能燈改換

■ 規範化綠色辦公管理

- √ 辦公經營場所定期巡檢核查
- √ 制定獎懲機制，對違反規定的行為進行適當處罰（公開通報批評等）
- √ 針對綠色辦公具體事項進行書面宣導

本年度我們電能消耗量為26,090,161.61千瓦時，耗電強度為11.65千瓦時／平方米，主要用於為業主提供公共服務等。

本年度我們不涉及天然氣、公務車汽油等能源的消耗，因此直接溫室氣體排放量是由於電能的消耗，間接溫室氣體排放量為15,917.61噸二氧化碳當量¹，溫室氣體排放總量為15,917.61噸二氧化碳當量，溫室氣體排放強度為7.11千克二氧化碳當量／平方米。耗電為本集團間接溫室氣體排放的主要來源。為有效減少及管理耗電，我們鼓勵僱員不使用辦公設備時關閉設備、天氣晴朗時使用自然採光及溫度適宜時不開空調，從而減少耗電。

1 溫室氣體排放量計算方法:間接溫室氣體排放量:本集團集團外購電力用量乘以對應排放因數，排放因數參考《國家發展改革委辦公廳關於做好2016、2017年度碳排放報告與核查及排放監測計畫制定工作的通知》;溫室氣體排放總量:直接溫室氣體排放量和間接溫室氣體排放量求和。

7. 綠色環保，低碳共生

本年內本集團在排放物方面沒有對集團有重大影響的違規事項。

未來，我們將做到：

- 持續關注國家住建部及地方主管部門發佈的最新涉及《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國環境保護法》等相關要求及動態；及
- 加大綠色環保、節約能源的宣傳力度，積極營造綠色節能的環保氛圍，宣導「節約光榮、浪費可恥」的工作及生活環境。

由於業務特性，本集團營運不涉及包裝材料的使用，故製成品所用包裝材料的總量不適用。

7.4 應對氣候變化

為最大程度降低氣候變化帶來的極端災害天氣對企業運營和業主生活產生的不利影響，宋都服務定期組織員工開展防颱風、防洪等抗險救災演練，並通過制定《應急準備和回應控制程式》，提升宋都服務面對重大自然災害的應急和處理能力，確保業主人身財產安全以及企業平穩經營。

宋都服務通過以下流程開展由氣候變化引起的自然災害應對工作：

■ 常規防控

吸取往年氣候變化經驗，定期進行物資盤點和設施安全排查，在重點地區和關鍵節點提前進行物資採購和防滑、防凍、保溫等應急措施準備；

■ 專人預警

行政條線專人關注氣候變化預警，第一時間向業主發佈提示及注意事項；

■ 統一部署

自然災害即將來臨時，區域公司統一部署，發放应急管理通知，各項目根據《應急準備和回應控制程式》按實際情況有序開展風險應對工作，並及時向公司回饋彙報有關情況。



宋都東郡之星社區防汛檢查

案例：浙江舟山抗颱風預防管理機制

舟山常年受季節性颱風影響，因此在颱風季前的兩個月，公司即開始準備相關採購工作，將防沙帶、抗颱風用品準備到位。同時針對社區樓道的下水管道、排水管道進行雜物清理和沖洗，設置過濾網預防堵塞風險。此外公司加強與當地社區溝通交流，共同應對氣候變化。

7. 綠色環保，低碳共生

7.5 抗擊新冠疫情

新冠疫情發生以來，黨中央始終堅持人民至上、生命至上，堅持外防輸入、內防反彈，堅持動態清零的戰略方針。在防疫一線，要求加強基層領導力和執行力，築牢疫情防控屏障。面對疫情，物業企業要承擔起在管社區等單位的疫情防範責任，協助政府和社區打好城市保衛戰。

宋都服務針對常態化疫情防控的「平時」階段和出現病例的「戰時」階段，依託宋都社會治理三方協同工作模式，制定並採取了相應的科學應對機制，保障業主健康和社區安全穩定。

「平時」防範

在平時階段，我們將疫情防範納入社會基層治理工作，與政府保持溝通，對全體業主進行疫情通知，同時我們制定了疫情防控管理標準，落實日常巡檢、環境清潔、物資儲備、防範宣傳等工作，做好常態化疫情防控。



《環境衛生工作管理標準》「疾控方案」：疫情防控

「戰時」管控

在戰時階段，我們通過以下兩項核心工作落實疫情管控：

■ 卡口管控

在落實卡口人員登記之外，與政府聯合開發人臉識別系統，實現對人員行程和核酸檢測結果的追蹤，如有異常及時上報街道等政府單位。

■ 三區管控

以物聯網為載體，根據政府要求，落實封控區、管控區、防範區三區管控機制，具體管控措施如下：

- (1) 以物聯網為載體，通過聯網門禁系統、室內可視對講螢幕進行業主通知，提高溝通效率、降低溝通成本；
- (2) 通過攝像頭、電子圍欄等設施，實現社區全域管理和人員管控，降低物業次生風險；
- (3) 動員基層服務力量，做好物資配給、「最後一百米」運送以及垃圾處理後勤工作，保障居民生活；及
- (4) 建立三級志願者機制，黨員發揮帶頭作用，參與志願者管理工作，組織志願者進行培訓，提供社區內核酸檢測服務。



「戰時」管控階段基層服務

8. 附錄

8.1 ESG政策及適用法律法規列表

ESG層面	遵守的法律、法規及條例	內部政策
環境	<p>《中華人民共和國民法典》</p> <p>《中華人民共和國環境保護法》</p> <p>《中華人民共和國大氣污染防治法》</p> <p>《中華人民共和國水污染防治法》</p> <p>《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》</p> <p>《中華人民共和國節約能源法》</p>	<p>《環境衛生工作管理標準》</p> <p>《應急準備和回應控制程式》</p>
僱傭	<p>《中華人民共和國民法典》</p> <p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《中華人民共和國勞動合同法》</p> <p>《中華人民共和國未成年人保護法》</p> <p>《禁止使用童工規定》</p> <p>《中華人民共和國職業病防治法》</p>	<p>《員工關係管理制度》</p> <p>《員工異動管理制度》</p> <p>《人才推薦管理辦法》</p> <p>《請休假管理辦法》</p> <p>《培訓管理制度》</p>
供應鏈管理	<p>《中華人民共和國招標投標法》</p>	<p>《供應商管理辦法》</p>
產品責任	<p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《物業管理條例》</p> <p>《中華人民共和國網路安全法》</p>	<p>《保潔服務管理標準》</p> <p>《綠化服務管理標準》</p> <p>《客服服務管理標準》</p> <p>《安保服務管理》</p> <p>《維保服務管理標準》</p> <p>《資訊管理制度》</p>
反貪污	<p>《中華人民共和國刑法》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p>	<p>《企業文化禁令》</p>

8.2 《環境、社會和管治報告指引》內容索引

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
主要範疇 A. 環境		
層面 A1：排放物		
A1	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、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。	7. 綠色環保，低碳共生
A1.1	排放物種類及相關排放資料。	7.3 綠色辦公
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）。	7.3 綠色辦公
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）。	7.1 綠色社區
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）。	7.1 綠色社區
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。	7.2 綠色運營、 7.3 綠色辦公
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。	7.1 綠色社區

8. 附錄

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
層面 A2：資源使用		
A2	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	7.2 綠色運營、 7.3 綠色辦公
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)。	7.3 綠色辦公
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	7.2 綠色運營
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。	7.2 綠色運營、 7.3 綠色辦公
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。	7.2 綠色運營
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。	7.3 綠色辦公
層面 A3：環境及天然資源		
A3	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。	7. 綠色環保，低碳共生
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。	7. 綠色環保，低碳共生

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
層面 A4：氣候變化		
A4	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。	7.4 應對氣候變化
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。	7.4 應對氣候變化
主要範疇 B. 社會		
層面 B1：僱傭		
B1	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： (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。	6.1 合規僱傭
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。	6.1 合規僱傭
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	6.1 合規僱傭
層面 B2：健康與安全		
B2	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。	6.3 權益保障

8. 附錄

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	6.3 權益保障
B2.2	因工傷損失工作日數。	6.3 權益保障
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。	6.3 權益保障
層面 B3: 發展及培訓		
B3	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。	6.2 全維培養
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	6.2 全維培養
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。	6.2 全維培養
層面 B4: 勞工準則		
B4	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。	6.1 合規僱傭
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	6.1 合規僱傭
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	6.1 合規僱傭
層面 B5: 供應鏈管理		
B5	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	4.2 供應商管理
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	4.2 供應商管理

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
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、以及有關慣例的執行及監察方法。	4.2 供應商管理
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。	4.2 供應商管理
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。	4.2 供應商管理
層面 B6：產品責任		
B6	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。	5.1 提升服務品質
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。	5.1 提升服務品質
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	5.2 增強客戶滿意度
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	5.1 提升服務品質
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	5.1 提升服務品質
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。	5.2 增強客戶滿意度

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
層面 B7：反貪污		
B7	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。	4.1 廉潔文化建設
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。	4.1 廉潔文化建設
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	4.1 廉潔文化建設
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	4.1 廉潔文化建設
層面 B8：社區投資		
B8	一般披露 有關以社區參與來瞭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。	5.3 參與社會治理
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)。	5.3 參與社會治理
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	5.3 參與社會治理

8.3 ESG關鍵績效表

ESG指標		截止2021年 12月31日
員工僱傭情況	員工總數(人)	691
	兼職員工(人)	0
	男性員工(人)	293
	女性員工(人)	398
	少數民族(人)	12
	殘疾人(人)	3
	實習人數(人)	3
	留用人數(人)	3
員工層級分佈情況	高級管理層	14
	中級管理層	51
	初級管理人員	38
	普通員工	588
員工年齡分佈情況	30歲以下	190
	30-50歲	379
	50歲以上	122
員工地區分佈情況	浙江	288
	安徽	143
	江蘇	40
	河南	56
	廣西	46
	江西	15
	其他地區	103

8. 附錄

ESG指標		截止2021年 12月31日
員工崗位類別分佈情況	維修人員	151
	客服人員	286
	秩序人員	42
	清潔、綠化人員	23
	管理人員	103
	其他	86
員工工齡分佈情況	1年以內	311
	1-3年	268
	3-5年	60
	5-10年	43
	10年以上	9
員工流失情況	員工流失人數	568
	男性員工流失率	35.21%
	女性員工流失率	64.79%
	30歲以下員工流失率	45.07%
	30-50歲員工流失率	45.60%
	50歲以上員工流失率	9.33%
各區域員工流失情況	浙江	41.90%
	安徽	16.02%
	江蘇	6.17%
	河南	6.34%
	廣西	10.56%
	江西	3.87%
	其他地區	15.14%

ESG指標		截止2021年 12月31日
員工晉升情況	晉升員工(人)	55
	晉升普通員工	33
	晉升初級管理人員(人)	16
	晉升中級管理人員(人)	4
	晉升高級管理人員(人)	2
員工培訓情況	男性員工受訓總數(人)	293
	女性員工受訓總數(人)	383
	男性員工受訓百分比(%)	100.00%
	女性員工受訓百分比(%)	96.23%
	高級管理層員工受訓總人數(人)	17
	初、中級管理層員工受訓總人數(人)	146
	基層員工受訓總人數(人)	509
	高級管理層員工受訓百分比(%)	52.67%
	中級管理層員工受訓百分比(%)	100.00%
	基層員工受訓百分比(%)	87.46%
	男性員工人均受訓時長(小時)	93.50

8. 附錄

ESG指標		截止2021年 12月31日
	女性員工人均受訓時長(小時)	95.50
	高級管理層員工人均受訓時長(小時)	24.00
	初、中級管理層員工受訓時長(小時)	88.50
	基層員工人均受訓時長(小時)	95.50
員工健康與安全	因公死亡報告	0
	因工受傷工作日數(天)	60
供應商情況	供應商數量(家)	504
	退出供應商數量(家)	0
	安徽	78
	江蘇	21
	上海	20
	浙江杭州	310
	浙江舟山	50
	浙江寧波	11
	浙江湖州	4
	浙江金華	10