

JINKE 金科服务

关 爱 无 处 不 在

2023 · 金科服务

环境、社会及管治报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL
AND GOVERNANCE REPORT

2023

JINKE SERVICES

目

錄

CONTENT

P.01 關於本報告

P.02 可持續發展年度進展

P.03 董事會聲明

P.04 關於本公司

P.05 榮譽與大事件

P.06 可持續發展管理

P. 61 附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引



P. 11 第一章 踐行社會責任，彰顯企業擔當

- 1.1 黨建引領+數智平臺，助力基層治理 13
- 1.2 公益慈善+社區煥新，聚焦民生福祉 17
- 1.3 精進供應鏈管理，共生美好未來 19

P. 22 第二章 品質為先，讓服務與滿意同頻

- 2.1 服務品質提升 24
- 2.2 客戶滿意度提升 30
- 2.3 客戶安全與健康 31
- 2.4 信息安全與隱私保護 32

P. 33 第三章 廣納賢才，共促高質量發展

- 3.1 廣泛吸納人才，保障員工權益 35
- 3.2 關注員工健康與安全，關愛員工生活 39
- 3.3 深化多維培養體系，賦能員工成長 40

P. 43 第四章 優化管理機制，穩健企業運營

- 4.1 合規運營 45
- 4.2 風險管控 47
- 4.3 廉潔建設 49

P. 51 第五章 綠色發展，低碳運營

- 5.1 綠色物業管理及運營 53
- 5.2 能源管理 55
- 5.3 排放管理 57
- 5.4 綠色辦公 59



關於本報告 ABOUT THIS REPORT

本報告是金科智慧服務集團股份有限公司（以下簡稱「金科服務」）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經濟、社會及環境責任，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回應。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。

時間界限

本報告內容時間界限為2023年1月1日至2023年12月31日，文中部分內容或超出上述範圍。

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。

數據來源

全部信息數據來自公司的正式檔、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」）《上市規則指引》附錄C2-「環境、社會及管治報告指引」（以下簡稱「聯交所ESG指引」）要求編制，並遵守上市規則的「不遵守就解釋」條文。



彙報原則

本報告嚴格遵守重要性、量化、平衡及一致性四大彙報原則，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，並以此為依據作為ESG報告編制的重要依據以及管理提升的基礎資料。

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復核機制，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報告中的表述分別使用「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。

可持續發展年度進展

經濟責任	營業收入	在管面積	合約面積
	4,979.7百萬人民幣	267.6百萬平方米	350.9百萬平方米
服務責任	安全培訓次數	應急演練次數（住宅）	
	3,168	2,076	
環境責任	能耗總耗量	溫室氣體排放總量	總耗水量
	538,901.42兆瓦時	306,866.25噸二氧化碳當量	520.68萬噸
供應鏈責任	供應商總數		
	757		
員工責任	培訓覆蓋率	總受訓人數	人均受訓時長
	100%	12,955	32.28小時

董事會聲明

金科服務一直奉行可持續發展管理的理念，通過不斷改進ESG管理工作，有針對性地提升業務的可持續性，追求公司治理與社會、環境的有效融合，致力於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準。在2023年，我們採取一系列具體措施，以加速企業的可持續發展：

在公司治理方面，我們不斷優化ESG管理工作，注重風險管理；強調與各利益相關方的有效溝通，評估ESG重要議題，為ESG管理明確方向；我們嚴格執行廉政建設，規範供應商管理，推動負責任的營銷活動，有序推進公司可持續發展建設。

在提升服務品質方面，我們持續努力提升服務品質，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，同時深化服務，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，努力營造舒適、友愛、和諧的工作氛圍。

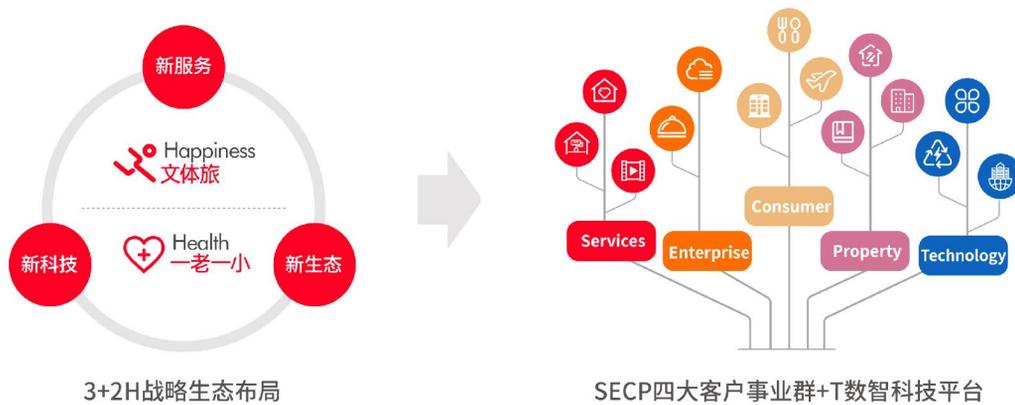
在低碳、環保方面，我們明確管理目標，貫徹綠色發展理念，積極踐行國家「雙碳」戰略，推進綠色低碳園區與零碳社區管理，將綠色管理融入企業運營，致力於實現節能、減排、節水，以降低對環境的不利影響。

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2023年的ESG工作進展和成效，已於2024年3月27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 ABOUT THIS REPORT

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，秉持長期發展理念，堅定實施「服務+科技、服務+生態」戰略，佈局文體旅一老一小，不斷延展S（大社區事業群）、E（企業事業群）、C（消費者事業群）、P（不動產事業群）四大客戶事業群和T（數智科技平臺）。



我們致力於為政企和個人客戶提供一站式、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，連續八年被中指研究院（「中指院」）評為中國物業服務百強企業綜合實力TOP10，並成功躋身八強，且位列「滿意度領先企業」和「服務品質領先」兩大榜單的第二位；我們堅持城市密度戰略和多元服務佈局戰略。

2023年，面對市場的不斷變化，物業服務企業積極調整策略，以品質服務為核心，謀求更長期、更穩定的發展，使整體行業規模有序提升。隨著資本市場的調整，行業價值逐漸回歸理性。在這一調整過程中，金科服務始終堅持以溫暖的心態對待市場，堅定不移地推行「服務+生態，服務+科技」的立業根基。我們以星級服務贏得市場好評，並在實現高質量服務的同時，深度關注餐飲服務領域。金科服務打造覆蓋「高端餐服、大型中高端團餐、社區餐飲」的差異化業務矩陣，積極構建第二增長極。

我們將持續堅持高質量、可持續、差異化的發展道路，堅決朝著成為世界一流的高質量第三方綜合服務商的目標不斷奮進。



榮譽與大事件

ABOUT THIS REPORT

獎項名稱	頒發單位
2022年度中國區最佳雇主	中企聯合
2023成都市物業服務企業綜合實力TOP10	北京中指信息技術研究院
2023無錫市物業服務企業綜合實力TOP10	北京中指信息技術研究院
2023鄭州市物業服務企業綜合實力TOP10	北京中指信息技術研究院
2023中國IFM服務優秀企業	北京中指信息技術研究院
2023中國特色物業服務領先企業——城市服務	北京中指信息技術研究院
2023中國物業服務百強服務品質領先企業	北京中指信息技術研究院
2023中國物業服務百強滿意度領先企業	北京中指信息技術研究院
2023中國物業服務百強企業服務規模TOP10	北京中指信息技術研究院
2023中國物業服務百強企業綜合實力TOP10	北京中指信息技術研究院
2023中國物業科技賦能領先企業	北京中指信息技術研究院
2023中國醫院物業管理優秀企業	北京中指信息技術研究院
2023重慶市物業服務企業綜合實力TOP10	北京中指信息技術研究院
2023中國物業服務上市公司規模TOP10	北京中指信息技術研究院
2023中國物業服務上市公司市場拓展能力TOP10 (第3名)	北京中指信息技術研究院
2023中國物業服務上市公司成長潛力TOP10 (第5名)	北京中指信息技術研究院
2023中國物業服務上市公司綜合實力TOP10 (第5名)	北京中指信息技術研究院
2022年度A級納稅企業	國家稅務總局重慶市江北區稅務局
2023中國物業服務企業綜合實力10強	克而瑞物管、中物研協
2023中國商業物業服務領先企業	克而瑞物管、中物研協
2023中國物業服務綜合實力百強企業 (第9名)	中物智庫、中物研究院
2023中國物業品牌影響力百強企業	中物智庫、中物研究院
2023中國物業服務企業西南20強	中物智庫、中物研究院
2023中國產業園區物業服務企業TOP10	中物智庫、中物研究院
2023中國物業增值服務運營領軍企業	中物智庫、中物研究院
2023中國物業服務力百強企業	克而瑞物管、中物研協
2023中國物業服務企業品牌價值100強	克而瑞物管、中物研協
2023中國物業服務西南品牌企業20強	克而瑞物管、中物研協
2023中國物業上市公司TOP20	每日經濟新聞
中國國際物業管理產業博覽會供應商庫成員單位(有效期23年10月至24年9月)	《中國物業管理》雜誌社
2023特色運營優秀企業-IFM優秀企業	北京中指信息技術研究院
2023中國西部物業服務50強企業	北京中指信息技術研究院
2023重慶市物業服務滿意度領先企業	北京中指信息技術研究院
2023重慶市物業服務10強企業	北京中指信息技術研究院
2023江蘇省物業服務10強企業	北京中指信息技術研究院
2023重慶住宅物業十大品牌物業服務企業	北京中物智匯信息科技股份有限公司、中物研究院
2023重慶公建物業十大品牌物業服務企業	北京中物智匯信息科技股份有限公司、中物研究院
2023成都住宅物業十大品牌物業服務企業	北京中物智匯信息科技股份有限公司、中物研究院

可持續發展管理

可持續發展目標

伴隨著一系列國際突發事件，如新冠疫情引發的健康安全問題、氣候危機帶來的物理與轉型風險，烏克蘭戰爭導致的移民安全問題以及能源安全等「多米諾骨牌」效應，可持續發展已經成為全球國家亟需應對的重要議題。

對於企業而言，積極履行社會責任，承擔環保義務將為國家的可持續發展做出重要貢獻。金科服務在逐年深化「生態+科技」雙引擎的同時，認真梳理可持續發展目標（SDGS）與公司業務之間的關係。我們評估各項業務與利益相關方關注點的相關性，結合公司自身供應鏈上下游以及物業管理行業的特點，切實努力將SDGS融入企業的核心業務。這不僅避免對SDGS的簡單套用，更充分提升企業在可持續發展方面的競爭力。我們的目標是以實際行動為可持續發展事業貢獻力量。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

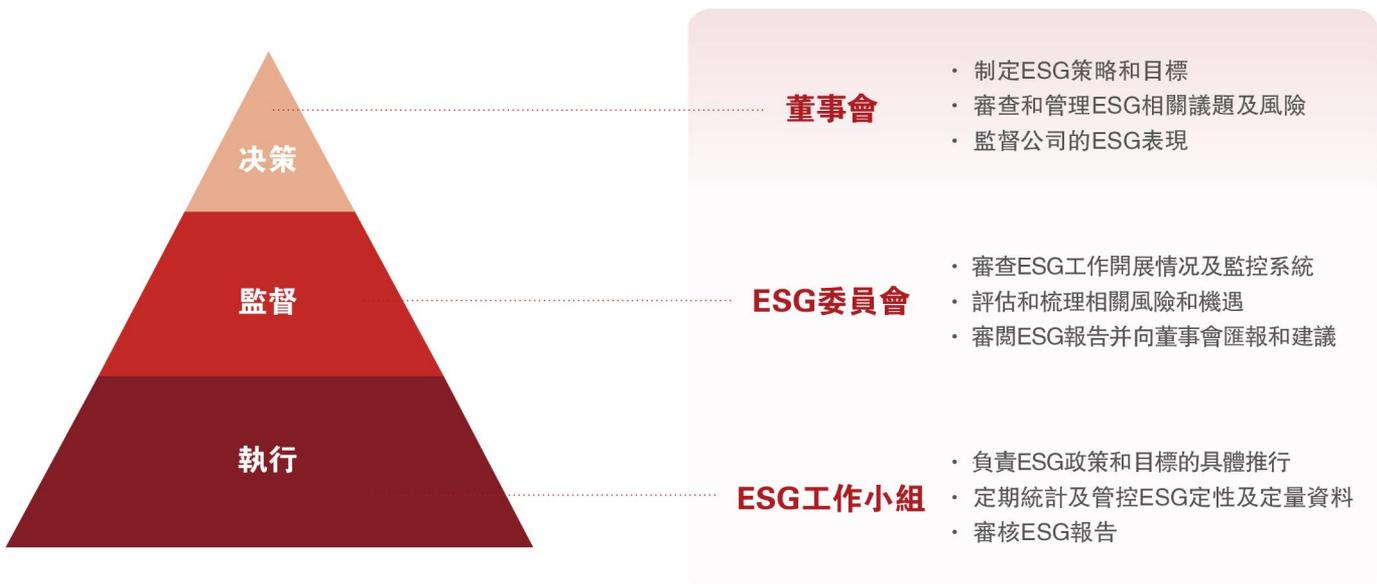


公司的核心業務	對應的SDGS
<p>社會責任</p> <p>金科服務積極承擔社會責任，重視員工的職業發展，並積極解決就業問題，關注工作中的性別平等問題。</p>	
<p>環境責任</p> <p>審視自身業務，在能力範圍內踐行節能減排，合理規劃能源使用，提供綠色服務。</p>	
<p>供應鏈責任</p> <p>優化供應商選擇，全流程管理升級，以推動綠色採購、陽光採購為己任，打造健康持續的供應鏈。</p>	

ESG管理架構

在深刻理解可持續發展的核心任務後，公司構建以金字塔結構為基礎的ESG管理架構，有序推動金科服務ESG建設和信息披露。在這一架構中，執行層面構成基座，ESG工作小組負責梳理當年ESG相關政策的具體目標和推行方式，緊密結合公司發展，根據政策導向定期更新可量化的數據資料，並在報告初稿完成後進行審閱。其次，公司設立ESG委員會，負責監督執行層的運作，以全局視角審查ESG工作的推進情況，定期與各方溝通，以多元視角評估並梳理潛在的相關風險和機遇。在工作小組整理並審核初稿後，ESG委員會進行復審，並向董事會彙報，提出針對性的意見。

決策層由董事會全權負責，負責制定ESG整體策略等關鍵決策。這一結構確保ESG管理的全面性和有效性，使得公司在可持續發展方面能夠更為有序、深入地推進，並不斷適應變化的環境和政策導向。



利益相關方溝通

金科服務致力於構建一種「共生、共贏」的發展模式，通過積極與各利益相關方保持溝通，期望在最大程度上實現各利益相關方的期望與訴求。公司在結合業務特性與經營活動實際情況的基礎上，精心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手段全面了解各利益相關方的意見與建議，積極對其進行回應。這種開放、透明的溝通機制使得金科服務能夠更好地理解 and 滿足各方的需求，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。



利益相关方	期望与诉求	沟通形式
投资者/股东	<ul style="list-style-type: none"> · 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 企業通訊，如致股東通函及會議通知 · 召開股東大會 · 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
客户/业主	<ul style="list-style-type: none"> · 提升服務品質 · 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 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
员工	<ul style="list-style-type: none"> · 保障勞工權益 · 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 · 提供平等溝通與申訴渠道 · 禁止強制勞工 · 多元化與平等的就業機會 	<ul style="list-style-type: none"> · 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
供應商及合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> · 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 日常招标、采购沟通 · 定期评估 · 供应商大会 · 实地视察 · 交流会
政府部門及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> · 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 依法經營、納稅申報 · 接受政府部門檢查 · 會議、政策執行彙報
社會及公眾	<ul style="list-style-type: none"> · 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 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



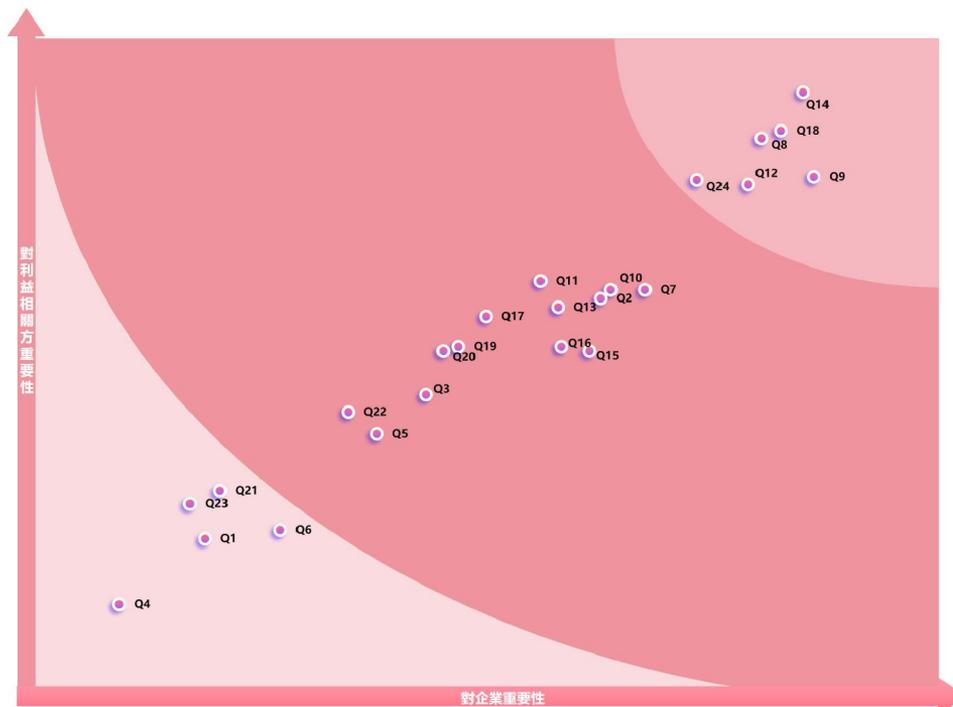
ESG重要性議題評估

為更好的評估利益相關方對我們環境、社會及管治相關議題的關注程度，金科服務以2022年度ESG重要性議題結果為基礎，結合2023年公司業務運營發展情況，國家政策影響以及行業發展變化情況，採用員工訪談、現場走訪、問卷調查等多種形式，邀請公司內部、外部各利益相關方參與識別環境、社會和管治議題，並通過以下步驟對ESG議題進行重要性完善預評估。

重要性議題評估流程



本公司結合可持續發展信息披露相關指引，甄別行業相關的ESG議題，並分析各利益相關者對ESG議題重大性評估結果，形成了以下重大性評估矩陣。根據評估結果和聯交所ESG指引，我們重點關注領域集中在社會與公司治理層面。



重要程度	議題序號	議題名稱	議題範疇
高度重要性議題	14	產品及服務品質	社會議題
	18	業務合規與標準化	公司治理
	8	員工薪酬與福利	社會議題
	9	員工職業發展	社會議題
	12	客戶/業主健康安全	社會議題
	24	能源管理	環境治理
中度重要性議題	7	員工合法權益	社會議題
	10	供應鏈管理	社會議題
	2	水資源管理	環境議題
	11	社區活動	社會議題
	13	促進社區發展	社會議題
	16	信息安全保障	社會議題
	15	知識產權保障	社會議題
	17	公益慈善與社區服務	社會議題
	19	反貪污與反洗錢	公司治理
	20	ESG風險管理	公司治理
	3	企業行為與透明度	公司治理
	22	ESG信息披露	公司治理
	5	污染物與廢棄物	環境議題
	低度重要性議題	4	應對氣候變化
6		碳排放	環境議題
23		納稅透明度	公司治理
1		環境對財務的影響	環境議題
21		董事會多樣性	公司治理

第一章

Chapter One

踐行社會責任，彰顯企業擔當

- 1.1 黨建引領+數智平臺，助力基層治理
- 1.2 公益慈善+社區煥新，聚焦民生福祉
- 1.3 精進供應鏈管理，共生美好未來



1.1 黨建引領+數智平臺，助力基層治理

金科服務秉承長期主義發展原則，在追尋經濟效益的同時，積極踐行社會責任。金科服務黨堅持推動黨建和業務工作深度融合，運用數智科技，擁抱基層治理，貢獻社會力量。同時，金科服務不忘初心，創造特殊群體就業機會，組織公益活動奉獻愛心，不斷回饋社會，彰顯企業價值。金科服務亦關注合作共生，致力於與供應商共建美好未來，創造更多價值。

黨建領航 打造紅色物業

金科服務堅持「艱苦奮鬥、長期主義、員工優先」三大企業文化建設，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。

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。目前，金科服務黨委下轄10個黨支部，11個聯合黨支部。

金科服務黨建工作矩陣



金科服務結合黨建建設與員工健康管理，每年定期組織豐富的黨建活動，激勵黨員銘記歷史、弘揚革命先烈的崇高精神，把艱苦奮鬥、勇於奉獻的精神融入到工作中，以期在傳承紅色革命精神的同時，啟動員工活力，提升員工思想覺悟，提升服務品質，落實紅色物業工作。

<「行走的黨課」紅色活動>

2023年金科服務開展第三屆“行走的黨課”黨員學習實踐活動，組織黨員、領導幹部參觀紅色景點、紅色研學交流，銘記黨的歷史，不忘初心、砥礪前行，全年各支部共參與人數158人。



<「心越九洲」2023赤水河挑戰活動>

2023年9月，為進一步加強黨建引領，推進企業文化建設與落地，傳承紅色革命精神，以及提高員工堅持長期主義、堅持艱苦奮鬥的積極性，公司開展了“心越九洲”2023赤水河挑戰活動，集團共計1000餘人參加。



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，持續推進紅色物業建設工作，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、共用，以期提高服務滿意度，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、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，做好三大平臺管理

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

開展紅心鄰里計畫、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

搭建黨建智慧平臺

上線黨工團微信公眾號、OA黨建學習平臺

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、愛心公益圈、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

金科服務堅持以點帶面，從項目層面入手，打造紅色物業標杆項目，彰顯示範作用，為其他項目推進紅色物業建設提供參考。目前，金科服務已實現重慶金科10年城、無錫金科觀庭、內江金科中央公園城、重慶金科開州城、武漢金科城等20餘個紅色物業項目落地，數百次接待各省、市、縣領導及非公企業、物業同行考察調研，獲得廣泛好評。

重慶金科十年城先鋒案例

金科服務黨委聯手10年城社區黨委與重慶黨支部，共同打造紅色管家服務中心，包含紅色展廳、共用書屋、三方聯席會議室、智能指揮中心、愛心便民驛站，為居民提供心理諮詢、法律援助、惠民政策諮詢、志願者服務等便民服務，深化「黨建+物業服務」融合，該項目黨員代表每年自發參與各項公益服務活動超80次，更深入居民群體中，讓服務更有溫度。2023年4月，該項目獲評重慶市江北區2022年度「小江映初心」先鋒物業稱號，接待江北區政府、南岸區政府、國安局、重要戰略合作夥伴40+次，受到高度好評。

金科十年城黨群服務中心



黨群服務中心大門



便民愛心驛站



黨群服務中心前臺



集團黨建文化牆



1543文化展示大屏



社區共享書屋

數智建設 賦能城市高質發展

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，搭建數智科技平臺，積極助力城市數字化建設，提高基層治理效能。金科服務結合城市發展特點與需求，融合數字經濟，構建「傳統企業+平臺數字運營」B2B交易模式，整合商戶數據，打造數字經濟運營平臺，促進智慧城市建設，加速城市基層「智」理。

金科服務堅持「服務+科技」「服務+生態」戰略，搭建「雲城100」超級城市計畫，用科技賦能城市發展，推動智慧城市建設，先後與江蘇鹽城高新區、湖南瀏陽經開區、四川內江經開區、湖北武漢經開區等多個城市新區深度合作，賦能城市經濟發展，升級生活體驗，助力城市向上生長。

金科服務亦積極探索智慧城市治理新路徑，與黃岡市政府聯合打造黃岡城市運營服務平臺，平臺以智慧物業和保障房建設為核心建設目標，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，面向企業端的物業、保障房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。



<武漢經開區智慧城市系統>



<黃岡城市運算系統>

1.2 公益慈善+社區煥新，聚焦民生福祉

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，用實際行動詮釋社會責任。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。2023年底，金科服務共有農村戶籍員工6861人，退役軍人、殘疾人及建卡貧困人員近千人。

年度亮點

開展「大社區志願者日」活動



金科服務已連續七年開展「大社區志願者日」活動，推行「不忘初心，關愛傳承」長者計畫公益行活動，以回饋社會為目標，志願者活動貫穿全年，以期弘揚「奉獻、友愛、互助、進步」的志願精神。

保護湘江生態環境

2023年3月，金科服務組織開展「向雷鋒同志學習，保護湘江河畔，我在行動」的公益活動，清理湘江沿岸的紙屑、雜草、煙頭及雜物，為保護生態環境貢獻力量，並對周圍旅客進行環境保護宣傳，傳遞正能量。



關愛留守貧困兒童



2023年4月，金科服務員工黨員代表與業主組成愛心志願者團隊，走進重慶合川燕窩小學，捐贈愛心物資，並講解愛國主義教育課程，用行動關愛兒童成長。

愛心助農



金科服務為幫助農戶解決農產品滯銷問題，2023年12月，金科服務工作人員深入河南南陽田間地頭，協助農戶親手採摘近6000斤新鮮的胡蘿蔔，免費贈送給在管社區500餘戶業主，溫暖農戶的同時溫暖業主。



社區煥新，讓家園更美好

金科服務亦關注社區環境與安全，已連續七年實施美好家園計畫，投入專項資金，讓社區一如初見。從首次投入專項資金試點到全國實施，金科服務美好家園計畫持續更新、完善，用心打磨服務細節，梳理出上千個品質服務提升項，讓業主體驗到專業、舒心、滿意的服務，七年累積投入超3億元，讓社區常新、讓期待「滿分」。

2024年，金科服務將全面升級為街區式物業，從老舊社區煥新、居住安全提升、現場品質提升、健體休閒設施等維度煥新社區環境，預計將在463個社區執行美好家園計畫，整改舉措達1971項，投入6849萬元。

七年累積投入

3 億元

預計整改舉措

1971 項

預計投入

6849 萬元



1.3 精進供應鏈管理，共生美好未來

金科服務堅持公開、透明、公允的採購與選擇原則，致力於構建一個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。

在過去的期間，金科服務進一步完善供應鏈管理機制，對內部制度進行深化，發佈《金科服務供應商主數據管理辦法》與《金科服務重點供應商管理細則(試行)》管理辦法，進一步補全供應商選拔辦法。這一系列舉措旨在提高供應鏈的透明度和規範性，確保在選擇供應商的過程中能夠更好地體現公平、公正、公開的原則。

金科服務將持續努力改善供應鏈管理，不斷提升選擇標準和執行力度，以確保與供應商之間的緊密協作，並共同推動可持續發展的目標。這一承諾旨在構建更加健康、公正、可持續的供應鏈體系，為公司和供應商的共同發展創造更有利的環境。

立項審核

提前三個月發起招標立項需求，完成調研報告→編制招標文書→完善招投標流程備案。

招標實施

發佈招標公告/邀請符合資質的單位→資料預審→通知預審合格單位→收取資料費→發放招標文書→收取投標保證金→完成開標備案→組織開評標→完成中標備案→陽光公示。

簽約落檔

通知書用印及發放→供應商入庫→檔案移交→退還保證金→組織合格供應商談判→合同簽訂。

建立評級體系

為保障項目良好的品質呈現，金科服務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。通過建立評級體系，金科服務更有針對性地管理和合作，確保供應鏈的高效運作，並對不同類型的供應商實施適當的管理和監督，有助於提高整體採購和服務品質，推動公司可持續發展。

金科服務供應商評級體系

供應商評定級別	獎懲措施
A類供應商，評估成績≥85	合同直接續簽，且排名前三項目獎勵2000元
B類供應商，評估成績≥70	合同直接續簽
C類供應商，評估成績 < 70	不再續簽合同，重新規劃供應商
年度評定為集團戰略供應商	業務類次年度最多增加60%
年度評定為省級戰略供應商	業務類次年度最多增加40%
年度評定為省級合格供應商	業務類次年度最多增加20%
年度評定為省級淘汰供應商	業務類次年度減少100%

供應鏈風險管理

金科服務致力於推動供應鏈整體履約能力，監督並倡導公司選拔的供應商嚴格遵守商業道德並積極踐行企業的社會責任，在選擇供應商時，金科服務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。

准入門檻

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，最終按照不同採購方式，確定合作夥伴，規範引入。

維護管理

持續優化供應商結構，提高服務品質，每年度對供應商資質進行盤點，對資質不符、註銷或失信被執行人、經營異常、常年不合作供應商予以剔除。

供應使用

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。

供應商溝通與交流

公司秉持與各方維持互惠互利的合作方針，除了日常交流，金科服務定期舉行與供應商的會談與培訓工作，旨在加深雙方對彼此的了解。

在2023年3月，金科服務與來自全國各地的供應商聚焦共同發展，共同探索合夥共生之道。回顧了2022年的合作成果的同時，我們與多家供應商達成2023年採購發展的共識，並正式推出「合夥人計畫」。這一計畫強化金科服務與供應商之間的緊密合作關係，實現共同發展。通過開展合作夥伴計畫，雙方將共同努力，充分發揮各自的優勢，實現互利共贏。這不僅是一次深度合作的升級，更是對長期合作關係的持續肯定，體現了金科服務對供應商的高度信任與重視。這一倡議有望為雙方的戰略發展帶來更多的機遇和收益。



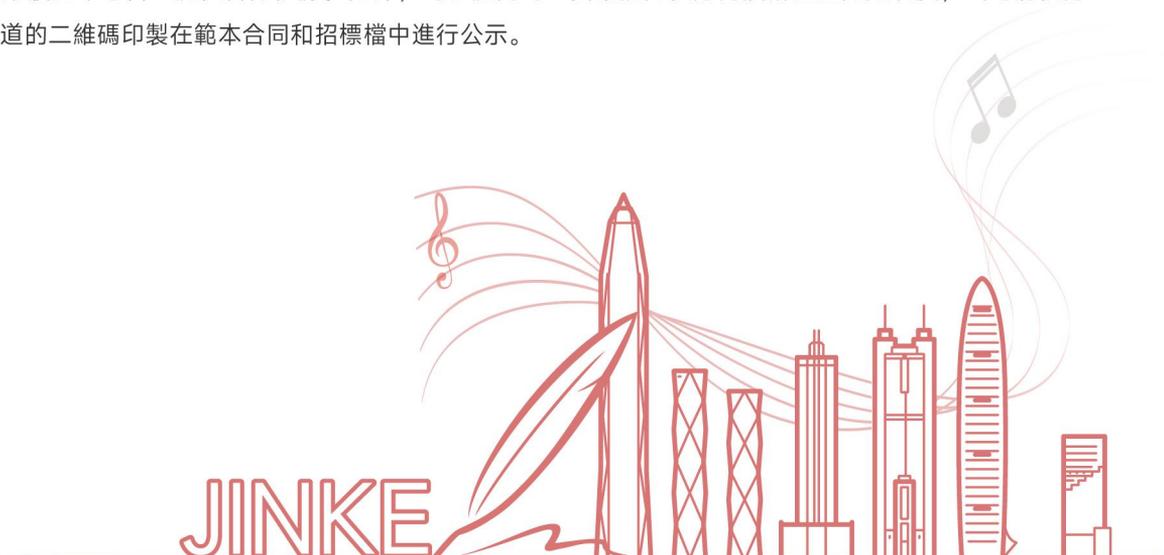
截至2023年12月31日，金科服務供應商總數為757家，均位於中國大陸，其中環境類198家，秩序類101家，機電維護類 56家，其他類402家；212家獲得ISO9001認證，199家獲得ISO14001認證，198家獲得ISO45001/OHSAS18001認證。

表：金科服務2023年供應商數量情況

指標	數量	單位
供應商總數	757	個
——環境	198	個
——秩序	101	個
——機電維護	56	個
——其他	402	個
中國大陸供應商數量	757	個
——西南	461	個
——華東及華南	129	個
——華中	119	個
——其他	48	個
海外及港澳臺供應商數量	0	個
獲得ISO9001認證的供應商數量	212	個
獲得ISO14001認證的供應商數量	199	個
獲得ISO45001/OHSAS18001認證的供應商數量	198	個

供應商反饋機制

為滿足公司高質量發展的需求，金科服務加強與供應商的合作意向，並鞏固合作關係。通過在微信端開放溝通性平臺，公司在官方微信帳號「金科服務」內搭建供應商與公司之間的溝通渠道，以及時回應供應商的有效訴求，為後期履約動態管理提供客觀依據。另外，為了提高對主要業務的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範本合同和招標檔中進行公示。



第二章

Chapter Two

品質為先，讓服務與滿意同頻

2.1 服務品質提升

2.2 客戶滿意度提升

2.3 客戶安全與健康

2.4 信息安全與隱私保護



2.1 服務品質提升

金科服務持續做精服務，根據業務發展情況不斷針對性調整服務內容，用心設計美好服務，並借助科技手段優化服體驗，全方位提升服務品質。

住宅服務

金科服務秉承著「關愛無處不在」的服務核心，系統性地策劃年度服務方案，並自上而下貫徹服務理念。

公司持續努力打造大型活動，如「美好中國年」、「鄰里萬人遊」、「鄰里踏青季」、「金粉嘉年華」、「鄰里藝術節」和「萬人運動會」，並貫徹極致的服務細節，包括節日草花布置、「鄰里追光季」、「20服務日」和「客戶節日服務菜單」等服務內容，深化金科大社區鄰里文化IP。金科服務搭建鄰里社群，拉近與業主的距離，從細微之處彰顯貼心服務，有效提升服務品質。

同時，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。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，打造服務標杆，以供其他項目借鑒學習，推動整體服務品質的提升。

為進一步優化住宅項目環境，金科服務制定《金科服務住宅質效資金管理辦法》，以展現公司的用心服務，提高業主滿意度水準。2023年，金科服務涉及到質效資金整改項目33個，共進行254項整改內容，涉及金額高達2049萬元。

年度亮點

傳承鄰里文化，打造有溫度的社區

「金粉嘉年華」



金科服務每年聚焦盛夏，舉辦「金粉嘉年華」。「金粉嘉年華」根據不同年齡段業主需求設置多樣活動，既有家門口的星空音樂節、水槍大作戰、夢幻泡泡秀、捕魚遊戲等普適性趣味遊戲，又有針對小業主打造的玩學一體體驗課，豐富業主業餘生活。2023年金科服務「金粉嘉年華」共組織2000+場活動，共計26萬人參與。

「鄰里藝術節」

“

2023年9月，金科服務舉辦中秋鄰里藝術節系列活動，設置中秋晚會、中秋遊園會、傳統民俗體驗、鄰里市集等環節，與業主共度中秋佳節。金科服務還準備了驚喜慶生、LED大屏即時互動，溫暖每一位業主。

”



「美好中國年」



“

金科服務「美好中國年」活動每年年底陸續拉開帷幕，在服務項目上點亮新年燈飾，上演「新年亮燈儀式」，還舉辦燈會、廟會、品元宵等特色活動，讓業主在滿滿的儀式感中體驗年味，感受到有溫度的服務。

”

「金悅跑運動社群」

“

金科服務在業主倡導下成立金悅跑運動社群，從2020年到2023年，從小區、公園到城市馬拉松，從1個人到15000人，跑友們用腳步記錄生活，也傳遞奔跑的力量，讓更多人享受健康的生活方式所帶來的幸福感。2023年，金悅跑跑友在全國100+個城市裏，累計奔跑約11萬次，里程超過145萬公里。

”



實施「電梯關愛金」計畫，提升服務品質

金科服務推出「電梯關愛金」，用於修復被困人員情感，彰顯金科服務貼心的服務，提升業主滿意度，同時倒逼電梯維保單位和項目提升維保及管理品質，降低電梯運行故障。2023年6月，金科服務啟動第一批「電梯關愛金」試點，試點週期3個月，平均電梯故障率下降9.6%，困人率下降30%，成效顯著。

政企服務

金科服務不斷突破傳統物業邊界，持續升級一體化IFM生態圈，從設施維護、能源管理、安保服務、保潔服務到資產管理、餐飲服務構建綜合性空間服務體系，實現企業物業服務到企業大後勤服務的轉變。

目前，金科服務已覆蓋多個業態的服務場景佈局：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；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；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；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。

金科服務始終堅持以客戶為中心，星級服務獲得眾多大客戶認可，在2023中國IFM服務優秀企業中位列第1。

金科服務布局業態

 全球頭部企業

 中國頭部企業

 重點國企

 金融機構

 高等院校

 大型醫院

 商寫樓宇

 大型園區

金科服務政企服務深入研究客戶需求，發佈《金悅企服行政接待服務標準》《政企客戶價值管理操作指引》，規範行政接待服務和客戶關係服務，增加客戶粘性，並組織開展技能大賽，強化員工服務能力，提高服務品質，樹立行業口碑。金科服務亦定期評選優秀服務案例，發佈《金科智慧服務政企超級明星運營團隊評比》，營造比拼氛圍，激發員工自主提升業務思想，全面提升政企項目服務品質。2023年，金科服務共評選5個區域公司，沉澱14件優秀案例，表彰通報5份，涉及11個項目。

金科服務政企服務部定期開展客服服務培訓，增強專業服務技能，提升員工服務意識，促進服務品質提升。2023年，金科服務開展客服服務培訓場次共2,217場，參與23,673人次，涉及《崗位行為禮儀培訓》《會議接待服務培訓》、《會議擺臺及实操培訓》《客房及辦公區域佈置標準培訓》《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》等專業內容，多維度加強員工服務能力。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，提升政企服務水準。

年度亮點

發佈首部行政服務標準白皮書



5月，金科服務旗下高端政企服務品牌金悅企服重磅發佈首部會服標準白皮書——《金悅企服行政接待服務標準白皮書》，以期樹立高端服務體系化建設典範。金悅企服沉澱多年服務經驗，從形象規範、商務禮儀、接待規範、茶室服務、私宴服務、工程服務、環境管理等多個維度提出915條服務準則，全方位打造高端會服標準，嚴格規範儀態舉止，細化流程，梳理會務服務規範側重點，構建7S區間管理標準，提升服務質感，打造更具儀式感的商務體驗。

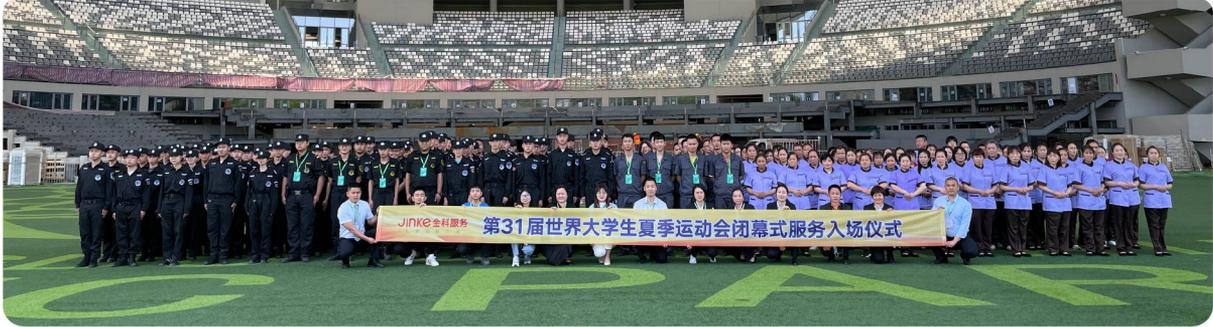


CONTENTS	
一、員工形象規範	
儀容儀表	01
基本禮券禮儀	19
二、服務準則	
五項服務規範	25
三、空間7S管理	
前台管理	29
洽談區	29
展示區	30
綠植管理	30
活動管理	31
吧台管理	32
衛生間管理	34
架站日常作業規範	34
四、接待服務	
接待流程分解	37
接待分級	42
接待標準及禮節	45
五、會議服務	
常見會議類型及服務特點	53
常見會議流程	59
會前準備	70

會中財務	74
休息茶歇	76
不同會議服務關注點	79
會議佈置規範	81
六、茶藝服務	
準備工作	85
來賓迎接	85
侍茶服務	86
送別客人	88
七、私宴服務	
準備工作	89
來賓迎接	90
餐前準備	90
餐中服務	91
關注要點	94
八、環境服務	
作業流程基本規範	95
各空間作業標準	128
九、工程服務	
作業流程基本規範	127
各空間作業標準	128
應急預案	130
十、禮賓服務	
作業流程基本規範	137
亮麗量產服務	142

五星禮遇獻給成都大運會

2023年，金科服務通過精細化運維管理和高品質服務，為成都大運會護航。金科服務凝結優秀員工力量，打造一支由一站式統籌團隊、實力派禮賓團隊、重量級安防團隊、場館環境提靚團隊、全方位運維團隊組建的专业保賽團隊，助力體育盛會。



一站式統籌團隊

專注賽時綜合管理，及時處理日常事務，組織專業培提升工作人員專業技能，0失誤制證審核確保人員身份的準確無誤，並保證物資供應的充足和合規，確保大運會有序進行。

實力派禮賓團隊

通過選拔高素質禮賓人才，進行數百次高標準練習，禮賓團隊能夠快速有效地完成坐席排布和來賓引導，彰顯貴賓禮遇。

重量級安防團隊

高強度軍事化訓練提升秩序隊員業務能力和會場熟悉度，並現場設置EHS專職安全體系建設與監督員，配備詳細的應急預案，全方位確保會場安全。

場館環境提靚團隊

堅持零干擾作業標準，優化服務細節，關注廢棄物及固廢處理，重視會場環境整潔，提升會場整體氛圍。

全方位運維團隊

在常規巡查的基礎上，啟動定制化專項檢查，排查潛在隱患，針對性解決問題，及時處理突發事故，實現0事故標準，確保場館正常運作。



節日活動

金科服務根據節日、特殊節點，結合各業態服務特色，舉行一系列節日活動，拉進與客戶的距離，彰顯企業服務的溫暖與貼心，提升品牌影響力。如金科服務政企服務部特別策劃「艾享時光」主題活動，活躍園區氛圍，增強服務感知。



端午節



中秋節



開學季

2.2 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回饋，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。

金科服務堅持以客戶為中心的服務理念，將滿意度融入業務考核，倒逼服務品牌提升，樹立良好服務口碑。金科服務通過電話訪問、上門走訪、二維碼調研等方式開展滿意度調研，深入分析調研結果，發掘服務長板與短板，積極彌補服務不足之處。2023年，金科服務住宅服務滿意度和團餐服務滿意度均超90%、政企服務滿意度超95%。

根據滿意度調研結果和客戶投訴回饋，金科服務根據不同業務的特點，定制化各業務提升滿意度措施，具體如下：

住宅服務	優化滿意度管理，完善滿意度管理節點及指標管理體系，修訂住宅服務滿意度管理辦法、即時收集客戶心聲，實現360環評管理，並將調研結果納入供方管理評估，即時監督項目服務品質。
IFM-團餐	通過會議、電話、線上調查方式，定期溝通，了解需求與回饋； 提供個性化服務和定制化解決方案； 加強員工培訓，提高專業素養和技能水準； 建立密切合作關係，關注並回應客戶需求； 及時跟進問題和投訴，給予回饋和解決方案； 定期跟蹤和監測滿意度，持續改進，優化服務品質和客戶體驗。
政企服務	規範滿意度管理，完善指標調查體系及執行標準，修訂《金科服務政企大客戶滿意度管理辦法》，並開展各業態服務專項滿意度調查。

完善投訴管理

金科服務持續完善投訴管理機制，確保客戶投訴能快速、高質量回應處理，提升客戶滿意度。目前，金科服務已建立完備的投訴管理流程，嚴格落實投訴管理，在規定時間內回應，定時完成投訴溝通，記錄投訴全過程。2023年，金科服務住宅服務部受理投訴總量為340件。

投訴處理流程



2.3 客戶安全與健康

金科服務視客戶安全與健康為公司的重要責任。金科服務始終高度重視安全工作，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《常見重大安全隱患防控應對操作指引》《火災應急處理流程》《園區入室盜竊路徑梳理及應對指引》《HSE合規管理辦法》《食品安全突發事件專項應急預案》《消防安全應急預案》《意外傷害專項應急預案》《極端天氣專項應急預案》《應急救援手冊（綜合預案）》《傳染病爆發應急預案》《停電、停水、停氣專項應急預案》《食品安全管理細則》《化學品合規管理細則》《索證索票驗證合規管理細則》等管理辦法和應急預案，詳細規定安全生產操作和突發事件應急預案，設置危險源自查台賬即時監控，並定期開展安全風險排查治理，確保客戶安全與健康。報告期內，金科服務未發生任何重大安全生產事故。

金科服務亦定期組織員工安全知識教育，加強全員安全意識。2023年，金科服務住宅服務部組織總部級別安全生產培訓4次，區域公司20次，項目層面3,168次，參訓人數超3.8萬人。同時，金科服務通過應急演練提升員工應變能力，保障客戶安全。2023年，金科服務住宅服務部開展消防應急演練2,076次，覆蓋645個項目。

金科服務針對IFM團餐服務，制定專屬服務制度和預案，提前預防安全風險，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，借助第三方品質安全暗訪，查漏補缺，並注重安全宣貫，推送合規快報，用案例方式示警，提高員工安全意識。2023年，針對項目管理、合規管理、基層員工等特定群體開展法規體系、食品安全、管理提升的培訓，共計培訓94場，培訓2921人次，培訓時長105個小時，推送11期合規快報，其中包含3期特輯。

同時，金科服務開發22門線上食品安全微課程，倡導員工利用碎片時間學習食品安全知識。此外，為落實食品安全規範要求，IFM服務部編制《食品安全與衛生必做手冊》1.0版本，詳細規範食品安全管理關鍵要素與具體工作，提高員工食品安全意識和水準。

年度亮點

開展消防安全教育培訓，組合消防應急演練

金科服務為強化客戶安全，定期開展消防安全教育培訓，普及防火、滅火、逃生、自救等方面的消防安全知識，講解各類消防器材使用方法，並組織消防安全應急演練，提升滅火應急處置能力和疏散逃生能力，增強員工消防安全意識，提升應對消防安全突發事件能力，保障客戶安全。



郵政儲蓄銀行重慶分行



重慶信達國際



龍鼎企業中心

2.4 信息安全與隱私保護

金科服務嚴格遵守《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》相關規定與解讀，注重隱私保護，內部制定《金科服務管家工作手機使用規範》等政策，規範人臉識別推廣、保密制度，提高信息安全。

金科服務認同客戶信息資料涉及個人隱私，公司有義務防止客戶資料洩露，特採取以下措施保障客戶信息安全與隱私。

規範工作手機	員工工作手機內所有客戶的信息嚴禁洩露，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。 業主自願選擇，授權留檔：嚴謹人臉識別採集服務產品強迫或者變相強迫使用者授權，記錄授權，做到有跡可循。
IFM團餐業務嚴控授權	IFM服務部針對客戶信息建立以項目為單位的客戶關係網，除關鍵領導和客戶管理崗位外，無人可訪問所有項目客戶信息。

第三章

Chapter Three

廣納賢才，共促高質量發展

3.1 廣泛吸納人才，保障員工權益

3.2 關注員工健康與安全，關愛員工生活

3.3 深化多維培養體系，賦能員工成長



3.1 廣泛吸納人才，保障員工權益

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

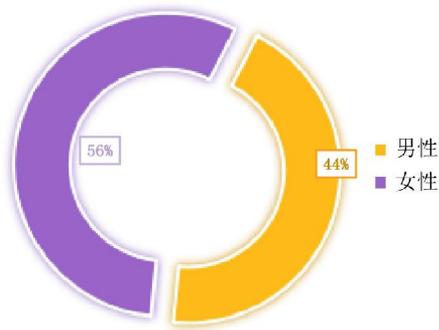
金科服務實施雙軌道招聘機制並行的招聘策略，不斷提升招聘效能，為企業選拔優質人才。同時，金科服務打造「一站式交付中心」，覆蓋各類崗位需求，全面打通人才供應鏈，實現招聘業務集成化，提高招聘效率。2023年，金科服務改革「一站式交付中心」，上線HRSSC數位化系統，優化招聘資源管理模式，在招聘底層資料庫中融入線上招聘資源，初步完成招聘業務集成化，多層次賦能招聘工作。

校園招聘	金科服務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，崗位種類涉及經營管理、市場拓展、品質管理、服務類等方向，以期培養出職能領域專家和業務管理專家，成為金科服務人才團隊的主力軍。2023年，金科服務共招聘應屆畢業生562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。
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。2023年，金科服務內部渠道需求達成占比達到18.2%。

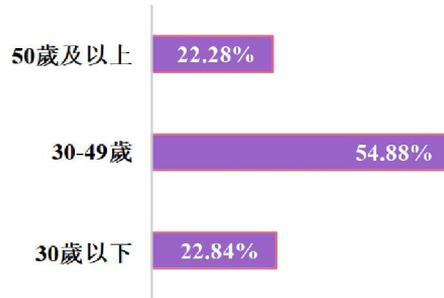
金科服務秉承多元化和平等的原則，全面貫徹招聘和員工管理全流程的規範，堅持為員工提供無歧視、多元包容的工作環境，並在管理辦法中明確相關要求。我們承諾不因任何差異而區別對待員工。

在招聘過程中，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。通過外部渠道招聘，我們努力吸納具有不同背景的候選人，以豐富員工的多樣性，持續壯大人才隊伍。截至2023年底，金科服務的正式員工總數為12,955人，其中男性員工為5,707人，女性員工為7,248人，女性員工比例超過50%。在管理層中，員工數量為7,672人，而基層員工為5,283人，所有員工均位於中國大陸。

图：员工性别情况



图：员工年龄结构



獎項榮譽

獎項名稱	主辦機構
2023最佳人力資源團隊	HROOT
2023人才管理標杆企業獎	用友大易和DHR公會
「數位化賦能學習項目獎」 卓越獎	組織與人才發展研究院和《中歐商業評論》雜誌
2023中國物業最佳雇主企業	可研智庫
2023GHR年度人力資源最佳實踐獎--團隊	環球人力資源智庫(GHR)

保障員工權益

金科服務尊重並嚴格遵循《勞工標準核心公約》《聯合國全球契約十項原則》等國際公約和原則，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》、《員工權益保障管理制度》、《員工關係管理辦法》等內部管理政策，持續提升就業環境的合規性，為員工構築公平公正的發展通道，全方位保障員工的合法權益。

權益保障

金科服務尊重每一位員工的合法權益，不斷健全內部員工管理政策，致力於打造一個多元、平等的發展環境，護航員工成長。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，明確員工的工作。

金科服務重視不同群體的合法權益。金科服務明確禁止僱傭童工及強制勞工，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，主動招聘一定比例的特殊就業群體，幫助他們適應崗位，更好地融入社會，實現自我價值。

<p>童工及強制勞工</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 金科服務嚴禁任何形式僱傭童工、強制勞工，明確規定不得錄用低於18周歲的勞動者；開通總部直線投訴通道，一旦發現任何形式的強迫勞動，立即嚴肅處理。 · 2023年，金科服務未發生違反與童工和強制勞工相關的法律法規的情況。
<p>平等及反歧視</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 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、宗教等不同而產生的歧視行為。 · 實施管理制度：《幹部管理辦法》規範人才選拔、晉升公正；《招聘管理辦法》規範招聘全流程，拒絕任何歧視行為。
<p>特殊就業群體</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 金科服務關注特殊就業群體，積極促進就業，為社會穩定貢獻力量。截至2023年12月31日，金科服務共有退役軍人、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》《婦女權益保障法》《女職工勞動保護規定》等相關法律法規，全面落實女性員工三期保護，確保女性員工孕產期和哺乳期休假的權利。同時，金科服務主張女性員工擁有同等的勞動權利和社會保障權利，在晉升、培訓等方面將女性員工與男性員工一視同仁，公平公正對待；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週期體系，定制關懷方案，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。



<優秀女性員工表彰>



<女性員工專屬節日>



<女性員工沙龍>



<困難女性員工慰問>

2023年9月，在重慶市婦女聯合會指導下，金科服務成立重慶首個上市公司婦女聯合會，將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”。未來，金科服務將繼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《薪酬福利管理辦法》《績效評價辦法》《員工關係管理辦法》等相關政策，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。金科服務亦對貢獻突出的員工提供及時獎勵、專項激勵和創新合理化獎勵。

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。

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》等相關政策要求，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。

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，提供多種反饋渠道及溝通方式，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。

3.2 關注員工健康與安全，關愛員工生活

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。金科服務嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，參考《品質管理體系》《環境管理體系》《職業健康安全管理体系》等文件，不斷完善內部體系建設，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、綜合整治的方式提前防範，降低不確定性風險，保障員工工作環境的安全，並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。

金科服務關注員工身體健康，倡導將健康運動融入企業文化，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，激發員工活力。2023年，金科服務組織全體員工體檢，讓員工及時了解自身健康情況。

本年度，金科服務共發生1起（不含勞務外包）工亡事故；發生42起工傷事故，因工傷損失總日數為164天。金科服務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。

表：2021-2023年金科服務因工死亡情況

指标	2023	2022	2021	單位
因工死亡人數	1	0	0	人
因工死亡比率	0.003	0	0	%

金科服務亦關懷員工生活，致力於為員工打造有溫度的工作氛圍。金科服務根據節日、季節等要素，定期開展節日禮包派送、「奮鬥者」活動、冬夏季慰問等員工關愛活動，用心陪伴員工成長，提升員工歸屬感、幸福感。



夏季高温慰问



冬季暖冬行动



1024程序员节



员工漂流活动

3.3 深化多維培養體系，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。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，通過制定適配度高的人才選育標準，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。



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。

<p>「星」計畫：後備梯隊人才培養</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 培養及選拔後備儲備幹部。根據後備崗位的任職需求，通過導師帶教、自主學習、線上學習、後備營學習、實踐任務、行動學習等六種方式，經過六個月的重點關注期，基於集中培訓、行動學習、帶教評價、業績增長、能力後測五大維度表現，採用積分制考核選拔相應幹部，為公司培養有專業、有領導力的人才團隊。目前有星火計劃-主管後備、星耀計畫-經理後備、星雲計畫-總監後備。
<p>「PAE之大課堂」、「PAE集訓營」： 專業技能培訓</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 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。
<p>「青年近衛軍人才計畫」、 「彩虹計畫」等： 專項培訓</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 「青年近衛軍人才計畫」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，給予優質資源和平臺，助力員工發展自我潛能，夯實公司「中堅力量」。「青年近衛軍人才計畫」自2018年啟動，截至2023年底已培養逾300名學員。 · 「彩虹計畫」持續提升內部講師能力，根據不同講師的授課水準不斷強化能力，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，為員工提供優質的學習沃土。
<p>「新生力量培訓」： 新員工培訓</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 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。
<p>「金科金鑰匙 (IFM)」： 人才認證</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 著眼IFM領域，打磨服務細節，培養優質的服務人才。金科服務通過大咖面對面、課堂學與思、團隊融入、標杆參觀、專業知識學習等方式，教學與實踐結合，綜合提升員工服務力。此外，「金科金鑰匙」認證計畫單獨申請並獲得名稱專利。

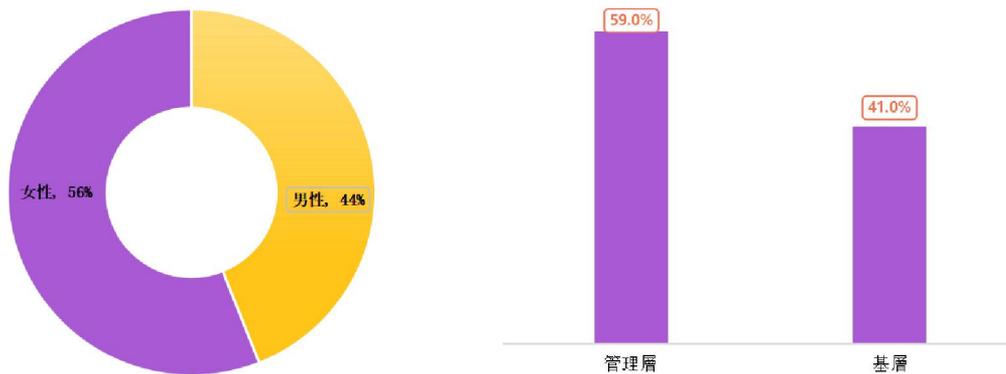
除了針對管理層的培養計畫外，一線員工成長是公司培訓工作中重點關注的一環，納入培訓體系中整體規劃，提供專業發展和綜合發展的雙通道，其中，在崗位專精維度，以專業條線為藍本，針對不同專業崗位場景開設不同專業課程，以PAE大課堂和集訓營形式，納入三級培訓體系中組織落地。

渝西區域2023年度PAE培訓

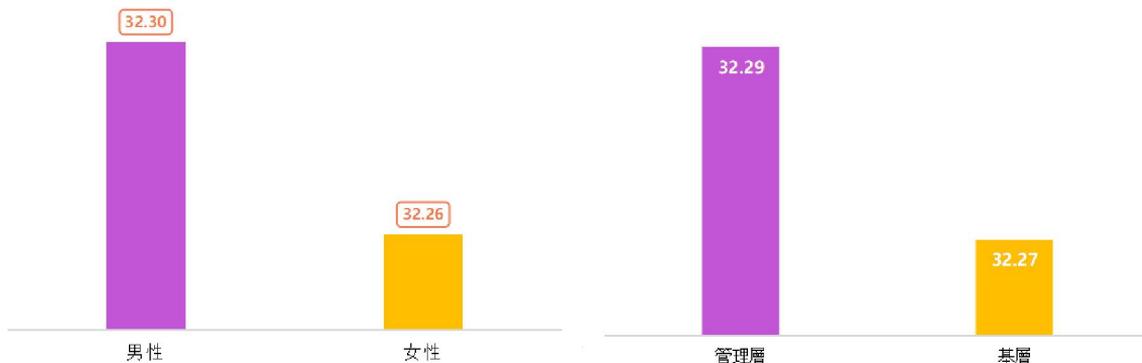


金科服務亦鼓勵員工不斷提升自我業務能力，對在職員工學歷提升有一定的教育福利，從而提升員工綜合素養，助力公司業務開展。2023年，金科服務全體員工均參加員工培訓，員工總受訓時長達628,793小時，平均員工受訓時長為32.28小時。

圖：員工受訓情況（按性別、按員工類別）



圖：員工受訓平均時長情況（按性別、按員工類別）



第四章

Chapter Four

優化管理機制，穩健企業運營

4.1 合規運營

4.2 風險管控

4.3 廉政建設



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，持續提高治理水準、增加管理效能，致力於實現高水準的企業管治。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 合規運營

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《上市規則》《公司條例》等規章制度要求，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。

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，確保暢通利益相關者和大眾的溝通渠道，不斷完善投資者關係管理，以保障投資者的合法權益。2023年，金科服務已經對外披露信息達到153次。

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、文化及教育水準、民族、工齡等諸多因素綜合考慮，以期實現董事會多元化，促進公司治理水準提升，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3名女性董事，占比達33.33%。

標準化建設

此外，金科服務亦通過加速標準化建設、推進信息化建設，提高管理效能，提升管理規範性，夯實企業發展。金科服務把2023年作為公司標準化基礎建設元年，全面深化標準化建設，從制度建設、內控管理、數據治理、信息安全、數據共用、業財融合等方面強化業務流程化、管理標準化和信息數字化管理，高質量提升公司運營協同機制，促進公司可持續發展。2023年，金科服務完成信息系統平臺搭建，全面獨立運營OA、企業微信、人力SHR、核算系統、資金等系統，系統靈活性、自主性有效提升，快速適應市場變化；啟動數據治理，開展項目、供應商、客戶、角色等11大主數據體系重構工作，梳理主數據信息37萬+條。

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》等法律法規，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《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。

2023年，公司獲取軟體著作權9件、專利8件（均為實用新型專利），截至2023年底，公司累積獲取商標82件、軟體著作權及專利合計超100件。



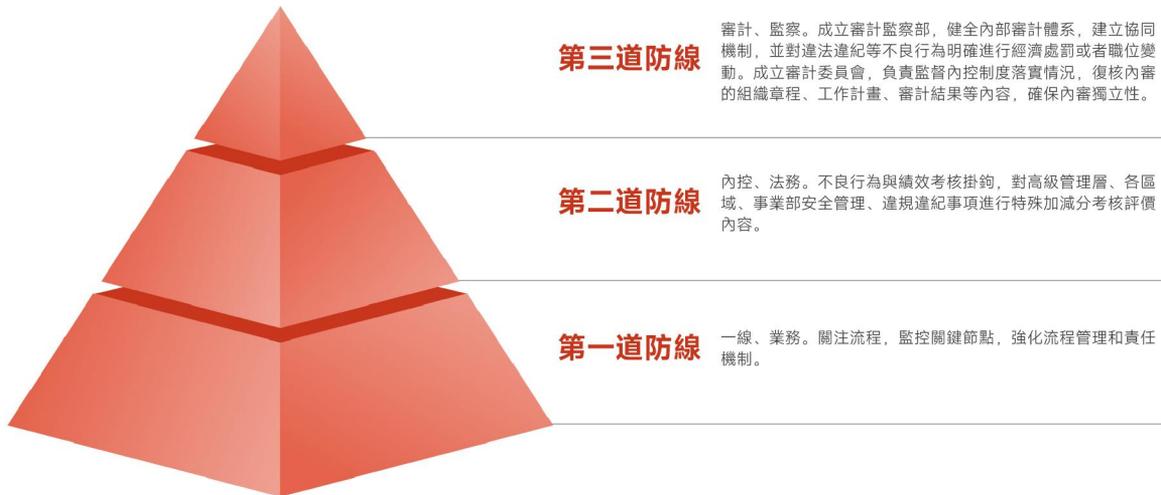
負責任營銷

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。2023年，金科服務不斷完善《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，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》等相關制度責任到人，呵護自身品牌。同時，金科服務升級品牌使用管理體系，通過統一口徑、VI系統、標準化物料、品牌制度等方式實現標準化管理，形成線上品牌資料庫，並實施一對一審查機制，確保品牌對外輸出的一致性，打造優質品牌形象。

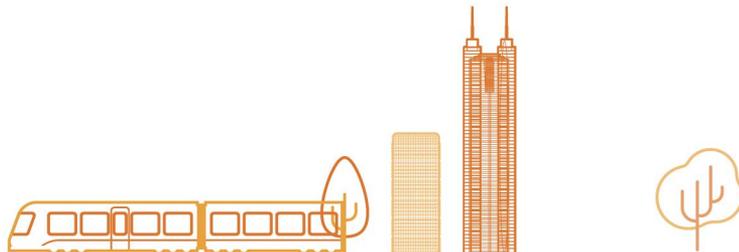
4.2 風險管控

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》《金科服務問責管理辦法》《金科服務審計問責管理辦法》《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，成立風險管理委員會，全面規範風險管理工作，盡可能提高公司風險規避能力，推動公司高質量、穩定發展。

金科服務構建總部到區域的多層次風險管理架構，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準。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。



金科服務審計監察部以公司戰略發展為指引，採用「五統一」管理模式，搭建全過程風險管理機制，不斷完善內控制度建設，夯實風險管理建設，同時，金科服務構建適配公司發展的「綜合審計底稿框架」，高效運用在全面綜合審計中，提升審計顆粒度，增強審計監督屬性，為審計工作提質增效。金科服務審計監察積累經驗，根據業務屬性，關注授權流程審批情況，對重點業務實施業務備案，在審計立項後，定點關注審計單位內控情況，深入了解被審計單位，針對性擬定審計方案、規劃審計目標，並通過實質性測試、符合性測試等方式評估被審計單位是否存在貪污舞弊風險，在實踐中持續強化風險管控能力。

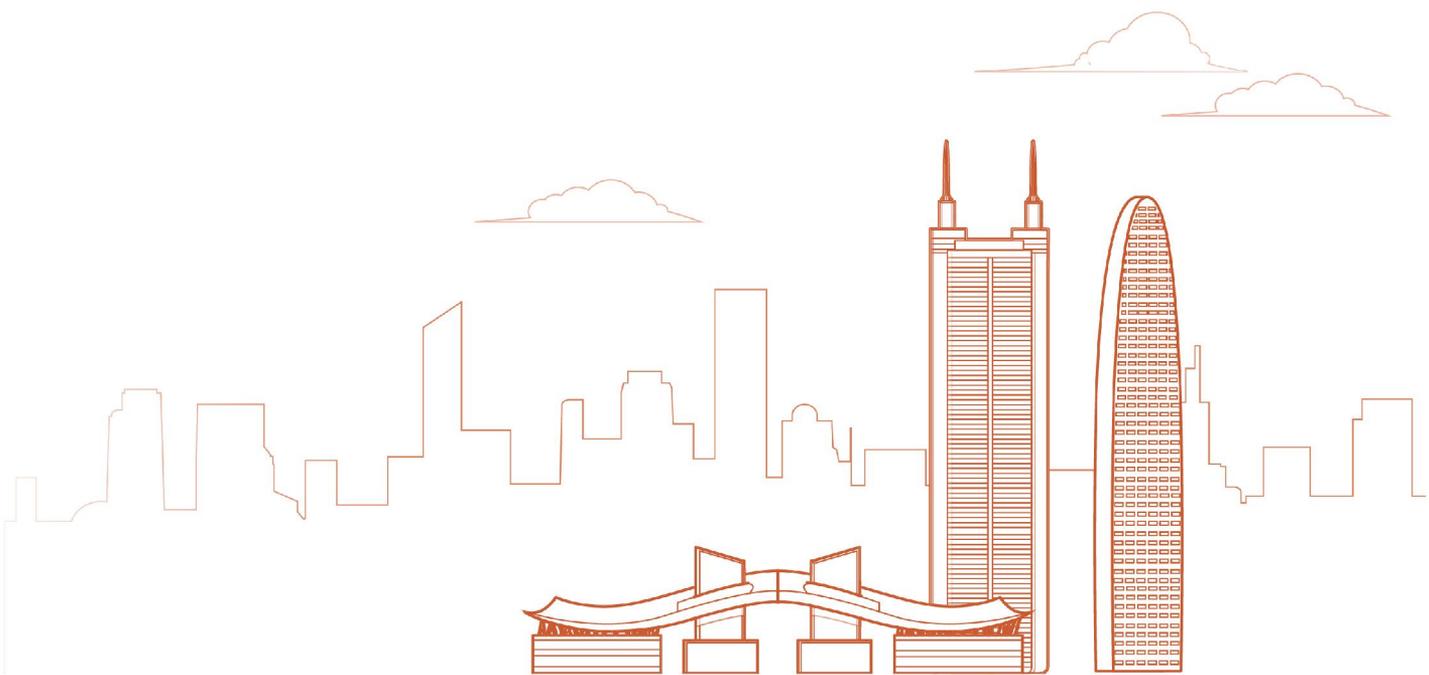


表：審計監察部工作方案

<p>戰略指引</p>	<p>回應董事會對審計風控工作的要求，編制工作職責、員工崗位職責及任職要求，厘清工作邊界，建立符合監管要求的審計監督機制。</p>
<p>「五統一」</p>	<p>根據各業務特點，推行「五統一」管理模式（統一立項、統一下發通知、統一分析信息庫資料、統一評價標準、統一報告審議），提升審計專業性，提高監督效能。</p>
<p>業務風險管理全覆蓋</p>	<p>搭建覆蓋前端、中端、後端的全過程風險管理機制。基於現有內控機制，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，定期跟蹤，實現風險管理常態化。截至2023年底，審計提示問題整改率達97%。</p>
<p>完善標準化管理</p>	<p>基於內控制度，持續優化公司標準化管理工作，通過發佈《金科服務內部審計章程》《金科服務內部審計檔案操作指引》《內部審計程式管理辦法》《金科智慧服務集團審計整改管理辦法》《金科智慧服務集團招采審計細則》《招采審計管理辦法》等細則，規範各業務、各流程，降低風險發生概率。</p>

金科服務通過綜合審計、專項審計等方式進行自我審查，不斷優化風險管理體系。2023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1個，揭示重要內控缺陷126項，促進公司完善規章制度2項次，形成風險清單1項次，為公司追回資金損失160.95萬元，避免經濟損失359.21萬元，問責違規違紀人員30人次。

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



4.3 廉潔建設

金科服務嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國刑事訴訟法》《中華人民共和國勞動合同法》《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》《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，貫徹廉潔文化建設，「零容忍」對待任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐、洗黑錢行為，不斷完善廉潔政策，強化內部懲罰機制，暢通監督舉報渠道。金科服務亦倡導員工誠實守信、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。

廉政建設

金科服務持續深化廉政建設，發佈《金科智慧服務集團廉政建設制度》《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，約束員工作風，貫徹廉政思想。

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。金科服務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；針對新員工，每季度開展崗前廉政培訓，強調廉政政策，提升員工自律意識。2023年，金科服務特批增加廉政辦案經費，提升監督質效。2023年，金科服務共開展廉政宣講30次，參訓總時長達75小時，參與人員超2萬人次，覆蓋率達96%；董事會/高管共4人參與2次反腐敗培訓。

金科服務重視內部監察，甄別內部貪污腐敗風險，組織定期審計、專項檢查，發現即嚴肅處理，杜絕任何腐敗。2023年，金科服務經過內部查辦貪污達74人次，其中4人次因職務侵佔已被公安機關依法拘留（1人已判決，3人正在偵查）；46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合同。

金科服務亦關注供應鏈廉政建設，倡導共建陽光、透明的合作環境。金科服務與供應商合作簽訂協議時，均簽署廉政協議，明確行賄、收受好處、索要好處等情形，發現違規，前兩次直接經濟處罰，如發生第三次違規，直接取消合作資格，嚴格約束供應商合作廉政行為。

共開展廉政宣講

30次

參與人員

2萬人次

覆蓋率

96%

投訴舉報處理

金科服務致力於建立陽光、透明、健康的職場環境，積極設立舉報機制，為員工提供多樣化的舉報渠道，包括郵寄、電子郵件、電話等方式，並通過釘釘彈窗、官方網站發佈舉報方式，同時在招投標、對外會議等場合擺放廉政舉報牌，以確保舉報渠道的暢通。廉政舉報可直接送達公司監事會和監察部門，金科服務承諾嚴格保密舉報人信息，以杜絕洩漏情況。公司鼓勵實名舉報，並同樣接受匿名舉報。

在2023年，金科服務接收並處理有效投訴超過30件。其中，通過投訴收集到雲貴、湖南等區域某項目工作人員職務侵佔超過20萬元，涉及人員已被公安機關依法刑事拘留。

年度亮點

舉辦主題宣講會

2023年5月，集團監事會主席組織召開關於「堅定理想信念，堅持廉潔從業」的主題宣講會，覆蓋85%的管理人員，後續對各區域公司、各事業部召開專項培訓，嚴格警示全體員工，提升全員廉政思想。

招采系統廉政培訓

金科服務針對招采系統員工召開廉政培訓，提高員工廉潔自律意識。培訓明確規範業務開展，詳細講解公司廉政文化與規則，以案為鑒，約束員工行為，保障公司規範運營，防範風險。

第五章

Chapter Five

綠色發展，低碳運營

5.1 綠色物業管理及運營

5.2 能源管理

5.3 排放管理

5.4 綠色辦公



5.1 綠色物業管理及運營

應對氣候變化

因氣候問題引發的物理與潛在風險問題愈演愈烈，金科服務深刻意識到氣候變化對企業的影響是全方面的，因此在ESG管理工作中對企業的應對氣候變化格外重視，基於已搭建的氣候風險管理體系，持續完善管理體系，將氣候變化對公司的影響進一步降低，提高公司抵禦氣候變化的能力。

金科服務緊隨國家綠色低碳發展戰略的步伐，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。公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等相關法律要求，出臺一系列管理辦法，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。

為強化環境管理效益，金科服務制定溫室氣體減排、廢棄物減排、節約能源以及節約水資源四大管理目標。公司已取得多項環境能源管理體系的認證，供應商亦然。

目標類別	目標內容
溫室氣體排放	積極回應國家雙碳目標，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。



金科服務定期評估業務經營活動的氣候風險與影響，從政策和法律、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。金科服務目前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，在規避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，可持續發展更是繞不開財務支撐，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。

目前，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，金科服務第一時間啟動突發事件應急處理預案，工作人員全面排查在管社區內易燃物品，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。

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迴圈積極貢獻自身力量。

- 根據不同區位不同季節制定對應養護計畫，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；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7800平方米，包含繡球、天竺葵、木槿等，與採購裸根苗栽植物相比降低了植物的死亡率。
- 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。
- 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、城土和鹽土，借助化學改良劑和灌溉等手段進行改良。

2023年，本集團下發布春季、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。另外，本集團積極舉辦愛護綠植、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 能源管理

金科服務認真履行國家「雙碳」政策，深刻意識到隨著能源管理辦法的逐步優化，企業運用成本將降低，能源損耗將減少，設施設備的運營能力將提升，從而有助於提升整體管理水準。

公共區域設施是金科服務在運營中主要的能源消耗項目，包括照明、空氣循環系統、電梯和水泵等。在日常經營管理中，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》等相關法規。基於這些法規的基礎上，結合公司發展現狀，金科服務在公司辦公區域制定並完成了《關於加強員工辦公行為規範的通知》等內部規範，以加強公司整體的節能降耗意識。

同時，對於住宅項目，金科服務制定《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項目的能源消耗制定管理計畫，涵蓋了水、氣、電、熱等能源的計量定義和管理流程規範，旨在有效管理和降低住宅項目的能源消耗。對於政企項目，金科服務則成立了能源管理專項小組，專項小組的成立規範了政企項目能源管理標準，有利於提高能源利用效率，減少不必要的能源浪費。

期內，金科服務對公司內各項目與辦公區域進行升級改造，不僅在軟體制度上規範嚴格，同時在硬體上升級設施設備，改造LED照明設施以及對機房進行升級。

指標	單位	2022	2023
電	百萬千瓦時	461 ¹	537
外購熱力	吉焦	4,690	4,870
汽油	噸	18	19
天然氣	標準立方米	66,191	54,368
綜合能耗	百萬千瓦時	463	539
綜合能耗密度 ²	兆瓦時/百萬平方米	1,820	2,014

隨著全球保護水資源意識的逐步提高，公司也在業務範圍內積極履行節約水資源的責任，嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》等相關法律法規。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，辦公耗損，物業用水以及服務用水。期內金科服務在水資源使用上無任何短缺情景出現。

指標	單位	2022	2023
總用水量	萬噸	447 ³	521
耗水密度	噸/百萬平方米	17,580	19,457



1. 2023年對該項數據口徑進行了一定調整，將電耗使用場景的統計範圍擴大，為保持數據的一致性，因此對2022年數據進行追溯調整。
2. 綜合能耗密度採用金科服務2023年在管面積267.6百萬平方米。計算依據為《綜合能耗計算通則GB/T 2589-2020》
3. 2023年對該項數據口徑進行了一定調整，將水耗使用場景的統計範圍擴大，為保持數據的一致性，因此對2022年數據進行追溯調整。

年度亮點

節能新行動

金科服務對車庫LED等進行改造，實現燈具無人休眠，達到節能環保；增添雨水收集與灌溉裝置，提升水資源利用能力；2023年對242臺電梯進行改造，平均節能率達32%，已累計節省電費8萬+元。



新設備降耗

金科服務對設備房空調進行節能改造，定時開關空調，針對環境溫度進行即時監測，保證空調節能運行，有效降低了運行消耗；針對園區照明設施運行管理，植入光控與時控結合，有效的解決了照明的運行管理，提高客戶滿意度；針對低負荷運行變壓器，綜合測算末端用能需求，後採用技術改造將供電變壓器進行並聯運行，停止空載、特低負荷運行，降低變壓器運行損耗，降低能源消耗。



獲評鉑金級綠色建築評價標識

2023年10月，由金科服務改造和實施智慧運營服務的金科照母山項目，經重慶市住房和城鄉建設委員會專家評審，獲得重慶市第一個「鉑金級」公共建築綠色三星運維標識。綠色建築技術的應用不僅提升了住區生態環境，還降低了運營和維護成本，帶來顯著的經濟和環境效益。

5.3 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》等法律法規，制定並實施等內部政策指引，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品質，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準，聽取業主對噪聲管控的意見和要求

金科服務在運營生產過程中堅決貫徹《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關政策法規，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类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臺的《關於在全國地級及以上城市全面開展生活垃圾分类工作的通知》

公司在日常運營中的廢棄物主要來自於可分為生活垃圾、廚餘垃圾、可回收物、其他以及有害廢棄物。

生活垃圾：在公司內設置垃圾分类回收桶，確保所產的生活垃圾可得到合理分類，在項目社區內協助政府推廣垃圾分类，開展垃圾分类試點。

廚餘垃圾：隨著公司期內積極開展IFM領域相關業務，各項業務水準與範圍在報告期內提升顯著，在擴大團餐業務範圍與績效的同時，公司也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，並標注清晰便於識別，對清運服務商的資質嚴格審查，合規性，並設立處置台賬，備案廢物清運過程。



年度亮點

多項目實施垃圾分類，獲得榮譽

在重慶，金科服務多個項目積極開展“無廢社區”創建工作，實施社區垃圾分類。項目團隊定期做好園區品質提升、無廢社區宣傳、垃圾分類小活動等，聯合街道、社區、社區業主，共同打造美麗宜居的家園。其中，金科10年城項目獲「重慶垃圾分類示範社區」評定；金科天宸項目積極配合陳家橋街道開展垃圾分類，員工獲「優秀環衛工人」榮譽稱號；璧山博翠天悅項目及中凱華府項目獲「璧山區無廢社區」稱號。



表 2022-2023年金科服務廢棄物產生量

指標	單位	2022	2023
打印機廢棄硒鼓	千克	566	605
打印機廢棄墨水匣	千克	62	72
廢棄燈管	千克	1,210	1,368
廢棄電池	千克	199	170
廢棄電子產品	千克	898	905
有害廢棄物排放總量	千克	2,935	3,121
有害廢棄物排放密度	千克/百萬平方米	12	12
綠化垃圾	噸	26,507	30,953
廚餘垃圾	噸	880	669
無害廢棄物排放總量	噸	27,387	31,622
無害廢棄物排放密度	噸/百萬平方米	108	118

表 2022-2023年金科服務廢氣污染物排放量

排放物種類	單位	2022	2023
硫氧化物排放總量	克	360	380
氮氧化物排放總量	千克	194	199
顆粒物排放總量	千克	19	19

5.4 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。在2022年的基礎上繼續優化內部資源管理，2023年出臺《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。

辦公管理措施

節能降耗措施

節約用電

- 自然光辦公為主，照明燈根據天氣情況適當開啟；
- 規定空調開啟溫度情況；
- 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畫；
- 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。

表 2022-2023年金科服務溫室氣體排放情況⁴

指標	單位	2022	2023
範圍一溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	198	177
範圍二溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	263,453	306,690
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	263,651	306,866
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/百萬平方米	1,036	1,147

4. 溫室氣體直接排放量（範圍一）包括行政車輛和運輸車輛的汽油燃燒帶來的排放以及天然氣的使用帶來的二氧化碳直接排放。溫室氣體間接排放量（範圍二）包括外購電力、外購熱力帶來的二氧化碳間接排放。汽油、天然氣使用量、外購熱力溫室氣體換算係數依據《其他工業企業溫室氣體排放計算方法與報告指南》，用電量參考中華人民共和國生態環境部《企業溫室氣體排放計算方法與報告指南發電設施（2022年修訂版）》進行換算。

節能降耗宣傳海報

JINKE 金科服務

“双碳”目标 金科在行动

每人每天节约一度电
金科服务全年可减排二氧化碳
约**49850KG**
——让节约用电无处不在



关爱环境，做“绿色低碳循环发展”的践行者

JINKE 金科服務

“双碳”目标 金科在行动

每人每天节约一滴水
金科服务全年可减排二氧化碳
约**819KG**
——让节约用水无处不在



关爱环境，做“绿色低碳循环发展”的践行者

JINKE 金科服務

“双碳”目标 金科在行动

每人每天节约一张纸
金科服务全年可减少树木砍伐
约**600棵**
——让绿色办公无处不在



关爱环境，做“绿色低碳循环发展”的践行者

JINKE 金科服務

“双碳”目标 金科在行动

每人每月少开一天车
金科服务全年可减排二氧化碳
约**4900000KG**
——让绿色出行无处不在



关爱环境，做“绿色低碳循环发展”的践行者

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、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	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
		A1.2：直接（範圍1）及間接能源（範圍2）溫室氣體排放量及（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色發展，低碳運營
		A1.3：所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色發展，低碳運營
		A1.4：所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色發展，低碳運營
		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
	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）。	綠色發展，低碳運營
		A2.2：總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色發展，低碳運營
		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。	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。	綠色發展，低碳運營	
	A3 環境及天然氣	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。	廣納賢才，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雇員總數。	廣納賢才，共促高質量發展
		B1.2：按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	廣納賢才，共促高質量發展
	B2 員工健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障雇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。	廣納賢才，共促高質量發展
		B2.1：過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	廣納賢才，共促高質量發展
		B2.2：因工傷損失工作日數。	廣納賢才，共促高質量發展
		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。	廣納賢才，共促高質量發展
	B3 發展與培訓	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。	廣納賢才，共促高質量發展
		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。 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。	廣納賢才，共促高質量發展
	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。	廣納賢才，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。	廣納賢才，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。	廣納賢才，共促高質量發展
	B5 供應鏈管理	一般披露：管理供應商的環境及社會風險政策。	踐行社會責任，彰顯企業擔當
		B5.1：按地區劃分的供應商數目。	踐行社會責任，彰顯企業擔當
		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。	踐行社會責任，彰顯企業擔當
		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。 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。	踐行社會責任，彰顯企業擔當
	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，讓服務與滿意同頻
		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及應對方法。	品質為先，讓服務與滿意同頻
		B6.3：描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	優化管理機制，穩健企業運營
B6.4：描述品質檢定過程及產品回收程式。 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。		不適用 品質為先，讓服務與滿意同頻	
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：於彙報期內對發行人或其雇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式，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）。 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	

