

First Service Holding Limited 第一服务控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：2107

環境、社會及 管治報告 2024



綠色健康的
生活體驗

目 錄

關於本報告	2
關於第一服务	5
董事會聲明	8
可持續發展管治與重點議題識別	11
用綠色改善社區	15
發展綠色科技	15
重視科技創新	18
建設智慧社區	18
用服務打動客戶	20
提供優質服務	20
傾聽客戶心聲	21
開展綠色採購	24
用合規推動廉潔	27
杜絕貪腐行為	27
維護知識產權	29
用貼心關懷員工	30
遵守僱傭法規	30
助力員工發展	33
守護員工安全	34
提供關懷活動	35
用低碳優化運營	36
優化排放管理	36
實現低碳發展	39
減少資源消耗	43
應對氣候變化	44
用公益回報社會	45
附錄	47
《環境、社會及管治報告守則》內容索引	47

關於本報告

報告簡介

本報告為第一服务控股有限公司（以下簡稱「公司」、「本公司」、「第一服务」或「我們」，連同附屬公司統稱為「本集團」）發佈的第五份《環境、社會及管治報告》（以下簡稱「**ESG 報告**」），旨在以透明公開的方式披露本公司過去一年的可持續發展表現，以回應各利益相關方對於本公司可持續發展的關注與期望。本報告應與公司2024年年報中的《企業管治報告》章節一併閱讀，以幫助讀者更全面地瞭解本公司 ESG 表現。

報告範圍

本報告的報告期間為2024年1月1日至2024年12月31日（以下簡稱「**本年度**」），為增強報告的可比性和完整性，部分內容向前、後適度延伸。如無另行說明，本報告範圍與本公司2024年度報告一致。本報告主體範圍為第一服务控股有限公司及其主要運營地在中國境內所屬分支機構和合併財務報表的子公司，與2023年相比沒有重大變化。

報告標準

本報告遵循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C2《環境、社會及管治報告守則》（以下簡稱「**ESG 報告守則**」）編製，嚴格履行「不遵守就解釋」條文的披露責任，並基於本集團的業務性質披露關鍵績效指標。本報告於附錄呈列《ESG 報告守則》內容索引，以便讀者概覽本集團 ESG 績效。



關於本報告

報告原則

匯報原則	定義	本公司的回應
重要性	當董事會釐定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時，發行人就應作出匯報。	本報告通過與利益相關方進行持續溝通並結合自身業務性質和運營方式來識別重大的可持續發展議題，並對不同的重要性議題進行排序。
量化	有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量，發行人應訂下減少個別影響的目標(可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明)。這樣，環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化資料應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。	本報告在可行情況下，對環境和社會關鍵績效指標進行量化披露，並做好相關附註，以便讀者更好地理解我們的實踐成果。
平衡	環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。	本報告以客觀事實為基礎，詳實闡述業務中有重大影響的可持續發展事宜，並披露相關表現。
一致性	發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可做有意義的比較。	報告的披露範圍與披露方法每年將大體保持一致，以便讀者對相關績效數據進行比較。

關於本報告

信息來源

本報告披露信息來自第一服务正式文件、統計數據或公開資料，並經內部監督機制及檢視程序審定。本公司董事會（「**董事會**」）對報告內容的充分性和適當性負責，確保其不存在虛假記錄、誤導性陳述或重大遺漏。

發佈方式

本報告以中、英文兩種文字進行編製，以電子形式發佈，並已上載至本公司官方網站 www.firstservice.hk 和香港聯交所網站 www.hkexnews.hk。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版為準。

確認及批准

本報告於 2025 年 3 月 28 日獲董事會審議通過。

關於第一服务

第一服务控股有限公司專
注於提供涵蓋整個物業生
命週期的物業管理服務及
綠色人居解決方案。



公司理念

「科技人居 舒適服務」

公司使命

我們將自身定位為綠色科技+全生活場景產業家園運營商。我們致力於在物業生命週期各階段為住宅及非住宅物業客戶提供數字互聯、綠色健康的人居體驗。

公司業務

1. 物業管理服務

向物業開發商、業主及住戶提供標準範疇的物業管理服務，主要包括清潔、保安、園藝及維修與保養。在管物業組合包括住宅及非住宅物業，非住宅物業為並非住宅用途的物業，主要包括寫字樓、政府設施、酒店、高校及產業園區。

關於第一服务

2. 綠色人居解決方案

向物業開發商、業主及住戶提供綠色人居解決方案。包括：

- (i) 能源運維服務；
- (ii) 綠色科技諮詢服務；
- (iii) 系統安裝服務；及
- (iv) 恐龍系列產品銷售。

3. 增值服務

向非業主提供增值服務及向業主及住戶提供社區增值服務。增值服務主要包括：

- (i) 向非業主提供增值服務，包括：(a) 協銷服務，及 (b) 前期規劃及設計諮詢服務；
- (ii) 社區增值服務，包括：(a) 停車場管理服務，(b) 公共區域租賃服務，及 (c) 家居服務。



關於第一服务

企業榮譽

自創立以來，公司始終堅持將自身豐富的物業管理經驗與對業主內在需求的深度洞察相結合，為廣大客戶量身打造全生命週期的產品及服務，提供更加便捷的生活方式。2024年本公司榮獲多項來自政府機構、行業協會等頒發的榮譽和獎項。



2024中國物業服務綜合實力
百強企業TOP17



2024中國物業企業綜合實力
第17名



2024中國上市物業企業
第17名



2024中國住宅物業
服務企業TOP20



2024中國產業園區物業
服務企業TOP20



2024中國物業
高品質服務力百強企業



董事會 聲明



董事會聲明

作為綠色科技+全生活場景產業家園運營商，第一服务專注於提供涵蓋整個物業生命週期的物業管理服務及綠色人居解決方案。我們持續踐行「科技人居 舒適服務」，致力於成為綠色科技物業獨角獸，在物業生命週期各階段為住宅及非住宅物業客戶提供綠色科技、舒適健康的人居體驗。ESG 理念與國家發展戰略高度契合，伴隨著香港聯交所對 ESG 氣候相關披露規定的更新，我們對於企業的 ESG 管治建設也更加完善。

我們用綠色改善社區，致力於提供綠色人居解決方案，踐行環境可持續性承諾。通過在物業生命週期的不同階段提供綠色科技諮詢服務及系統安裝服務，開發了三代恐龍系列產品，搭建了綠色雲平台，在達到經濟效益的同時，也獲得了良好的社會和環境效益。

我們用服務打動客戶，致力於為客戶提供有質量保障的服務與產品，持續加強標準化、專業化、智能化建設，專注於提高住宅物業的生活質量，打造數字互聯、綠色健康的人居體驗；持續落實安全生產責任，本年度無重大安全事故發生；開展豐富多彩的社區文化活動，重視客戶投訴處理。

我們用合規推動廉潔，對貪腐現象零容忍，明確了「四個階段」和「五不原則」，通過制度建設、反貪培訓等方式，確保本年度公司未發生貪腐相關訴訟。同時，在知識產權保護方面，也確保做到合規。



董事會聲明

我們用貼心關懷員工，將員工視為企業的關鍵組成，關注職員的權益、發展與健康安全事宜，努力保障職員合法權益，並為其提供公平的發展晉升渠道，致力降低職業安全風險，提供安全舒適的工作環境，實現更加精細化的團隊管理。我們重視員工的安全健康，在保障各項基礎權益的同時為員工提供豐富的福利。

我們用低碳優化運營，將綠色發展視為企業發展的重要途徑，堅持控制污染排放，在日常的運營過程中努力減少對環境的影響，我們建立並執行三級管控體系，確保廢氣、廢水、廢棄物得到有效管理；我們通過具體的規章制度將節能減排落到實處，借助節能技術改造降低能源消耗，優化能源管理機制與利用效率；我們重視氣候變化帶來的風險和機遇，做好積極的防範和應對措施。

我們用公益回報社會，持續關注社會需求，繼續致力於以公益點亮希望，按年度持續開展系列公益活動，加大力度的同時嘗試探索新的形式與新的目標，履行企業的社會責任。

第一服务的可持續發展離不開各利益相關方的參與和支持，我們將進一步將ESG理念融入到區域的日常運營之中，在可持續發展的道路上百尺竿頭，更進一步。



可持續發展管治與重點議題識別

ESG 管治架構

為有效貫徹並落實第一服務的ESG管治工作，我們已建立了由董事會領導、管理層負責、跨部門配合以及上下聯動的ESG管理體系，以推動第一服務ESG管理及信息披露工作的有序進行。

其中，董事會作為公司的決策機構，負責公司ESG戰略和目標的制定，總體領導決策ESG管理工作；管理層成立ESG小組作為監督協調層，在各自工作領域負責具體ESG工作的開展；各下屬公司及分支機構在ESG小組的指導下，在具體工作領域開展ESG的相關執行工作。

表：第一服務ESG管治架構

工作層級	人員配置	主要職能
決策機構	董事會	➤ 指引公司可持續發展方向
		➤ 監察公司可持續發展風險
		➤ 負責ESG管治工作
		➤ 監督檢討公司ESG表現
		➤ 審批ESG管理及信息披露
監督協調	ESG小組	➤ 落實董事會決議
		➤ 定期向董事會匯報ESG工作進展
		➤ ESG管理及信息披露
		➤ 與執行機構溝通協調ESG工作事宜
執行機構	各下屬公司及分支機構	➤ 執行ESG相關工作
		➤ 匯報反饋ESG工作落實情況

可持續發展管治與重點議題識別

綠色戰略與管理願景

第一服务將自身定位為綠色科技+全生活場景產業家園運營商，致力於物業生命週期各階段為住宅及非住宅物業客戶提供數字互聯、綠色健康的人居體驗，踐行環境可持續性承諾，履行企業社會責任，實現經濟、社會和環境共同發展。

我們提供物業管理服務時，以節約資源及保護環境為宗旨。我們相信，正是我們對環保價值的承諾使我們脫穎而出，彰顯我們的競爭優勢。我們亦掌握管理「綠色建築」（被住建部及當地行政管理機關授予「綠色建築標識」認證的物業）所需的專業知識及經驗，幫助我們推動生態友好和節能的發展。

除物業管理服務外，我們提供的綠色人居解決方案亦讓改善人居環境、踐行環境可持續性承諾成為可能。我們的綠色人居解決方案包括能源運維服務、綠色科技諮詢及系統安裝服務等，並且能夠通過設計及安裝能源系統以提升室內舒適度。

利益相關方與溝通方式

第一服务充分重視並有效響應持份者的期望和訴求，與持份者共同促進社會發展，共享發展成果。我們在2023年ESG報告的基礎上，對環境、社會與管治的利益相關方進行了更加詳細的識別，同時邀請了更多利益相關方人員參與溝通，主要包括政府及監管機構、股東及投資者、客戶和業主、員工（包括基層、中層員工與高級管理人員）、供應商與合作夥伴、媒體與非政府組織、社區等。我們對不同的利益相關方，建立有針對性、多樣化的溝通渠道，下表呈列各利益相關方重點關注的議題以及主要溝通方式：

表：利益相關方關注議題與主要溝通方式

主要利益相關方	重點關注的 ESG 議題	主要溝通方式和渠道
政府及監管機構	客戶／業主健康安全、產品及服務質量、信息安全保護	政策諮詢、工作匯報、信息披露、常規檢查、監管機構會議
股東及投資者	排放物、僱傭、產品及服務質量	日常接待、股東大會、信息披露、投資者熱線及郵箱、官方網站
客戶／業主	排放物、客戶／業主健康安全、員工僱傭、產品及服務質量、信息安全保護	服務熱線、官方網站、滿意度調查、信息披露、社區活動

可持續發展管治與重點議題識別

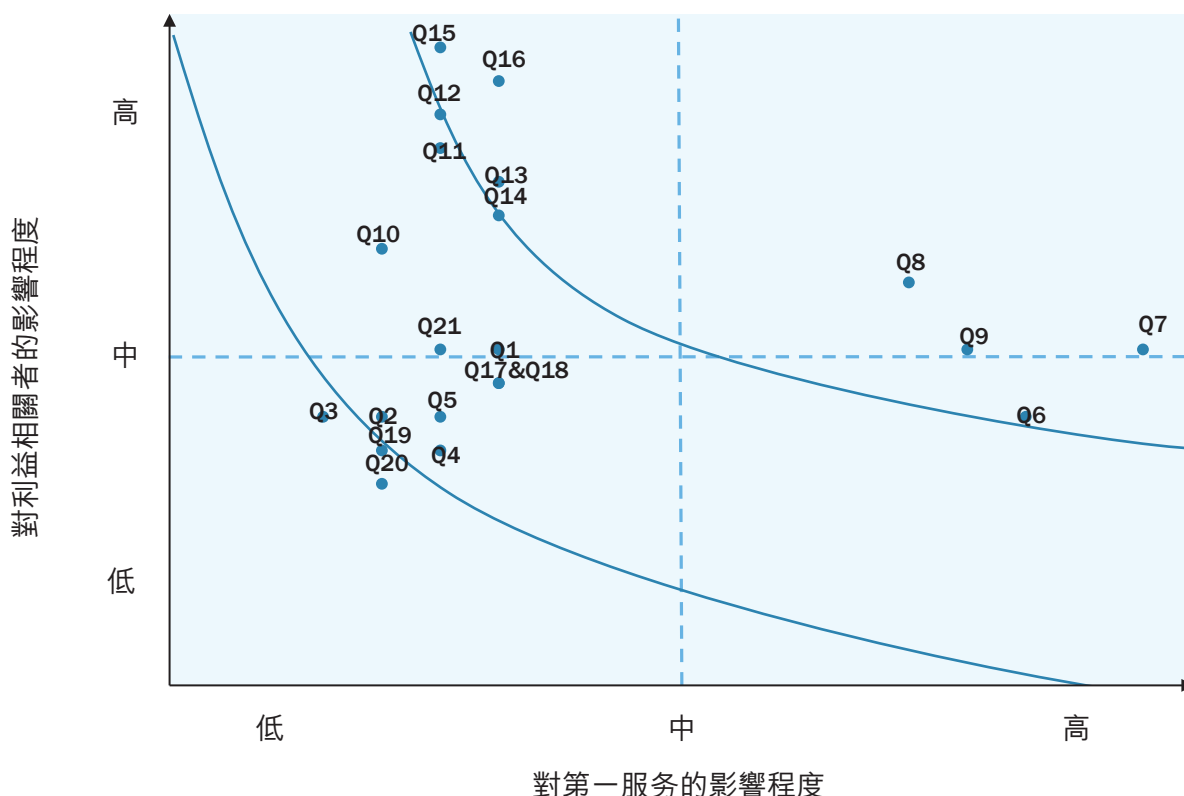
主要利益相關方	重點關注的 ESG 議題	主要溝通方式和渠道
員工(基層與中層員工)	員工僱傭、員工職業發展、員工身心健康、員工權益、信息安全保護、客戶／業主健康安全	員工代表大會、工會、信訪、直接交流
員工(高級管理人員)	氣候變化、員工僱傭、員工權益、員工身心健康、產品及服務質量、反貪污、客戶／業主健康安全、信息安全保護	訪談、問卷、直接交流
供應商／合作夥伴	資源使用、氣候變化、供應鏈管理、產品及服務質量、信息安全保護、反貪污	公開招標程序、合同談判、日常業務交流等
媒體與非政府組織	信息安全保護、供應鏈管理、員工僱傭、員工職業發展、員工身心健康	社交媒體、官方網站、新聞發佈會、交流會議
社區	資源使用、信息安全保護、社區投資	社區教育與宣傳、座談與交流、公益活動、社區活動
行業協會	員工僱傭、反貪污、供應鏈管理、氣候變化	定期交流會、信息披露及社交媒體

ESG 重要性議題識別與分析

為進一步評估利益相關方對本公司環境、社會及管治相關議題的關注程度及期望，明確ESG實踐的重點領域，本公司根據聯交所ESG報告守則要求，參考全球報告倡議組織有關實質性分析的程序，通過ESG議題識別、利益相關方調研、議題重要性分析、管理層反饋確認等步驟，收集主要利益相關方關注的議題，在2023年的議題基礎上進一步更新了議題內容，並進行重要性分析和排序，確定本公司在環境、社會方面的重要議題，並在報告中進行披露。

可持續發展管治與重點議題識別

根據調研結果並綜合考慮同行企業情況，形成如下的本年度的ESG議題重要性矩陣，並以此作為本報告內容披露的依據和未來開展可持續發展管理的指導方向。



圖：2024年度第一服務ESG重要性議題分析矩陣

註：

表中Q1：溫室氣體；Q2：廢物排放；Q3：資源使用；Q4：環境及天然資源；Q5：氣候變化；Q6：員工僱傭；Q7：員工職業發展；Q8：員工身心健康；Q9：員工權益；Q10：供應鏈管理；Q11：社區活動及社區文化；Q12：客戶／業主健康安全；Q13：產品及服務質量；Q14：知識產權保護；Q15：信息安全保護；Q16：社區投資；Q17：業務合規及標準化；Q18：反貪污及反洗錢；Q19：董事會監管；Q20：風險識別；Q21：定期溝通。

在以橫軸表示對第一服務的影響程度、縱軸表示對利益相關者的影響程度的矩陣圖中，我們將重要性議題劃分為三個等級，右上角的區域表示重要性程度為「非常重要」，員工職業發展、員工身心健康、員工權益、社區投資、信息安全保護、產品及服務質量等議題的重要性程度最高。我們將根據以上ESG重要性評估結果，對重點議題在對應章節進行詳盡披露，以更好地回應各利益相關方的關注和期望。

用綠色改善社區

發展綠色科技

第一服务致力於提供綠色人居解決方案，幫助客戶實現「四恒目標」，包括恒溫、恒濕、恒氧及恒靜，以改善人居環境，踐行環境可持續性承諾。我們於物業生命週期的不同階段提供各類綠色前期介入活動、綠色社區運營服務與綠色社區生態服務，並通過整合多個綠色人居解決方案助力節能。

- ❖ 能源運維服務：能源運維服務通過住宅社區配套的能源站提供，以協調提供公共服務，如中央供熱、中央製冷、新風通風，從而實現穩定物業環境條件的目標：
 - 多業態的能源服務經驗積累
採用清潔能源，多能互補的能源系統，為客戶提供高標準高舒適度的供暖、製冷、生活熱水等供能，聚焦城市能源的綜合化利用；
 - 中國四大氣候區的能源數據覆蓋
針對從嚴寒、寒冷、夏熱冬冷、夏熱冬暖區域的能源資料收集，助力地方政府的清潔供暖工作，為消費者帶來高品質的人居環境體驗；
 - 精細的能源運營能力
以系統化、規範化、標準化的運作體系為客戶提供全流程的服務；設有全24小時客戶熱線，全力保障客戶需求，保證運營服務質量。
- ❖ 綠色科技諮詢及系統安裝服務：本公司通過分析每個物業的特徵，並提供能源系統以及「綠色建築標識」申請相關的設計與諮詢、招標及採購、安裝及／或運營有關量身打造的解決方案；本公司提供的多種綠色科技諮詢服務，覆蓋能源系統設計及安裝過程的各個階段：
 - 擁有綠色雲平台，通過即時的遠端監控管理，發揮互聯網+智慧能源優勢，通過大數據分析，不斷優化供能方案，提升運營托管服務質量。
 - 依據多年綠色科技系統實踐經驗，根據客戶需求和項目定位，分析項目所在地的自然資源情況，從被動式節能和主動式節能整體出發，提供科學合理的系統性解決方案。
 - 在科技能源系統實施中，優化施工組織方案，做好關鍵工藝的交底及培訓指導，嚴控施工質量，落實精細化系統調試工作。

用綠色改善社區

第一服务搭建了綠色雲平台，集中監督能源運維項目中的機器及設備。當我們運行的能源站出現問題時，綠色雲平台使我們能夠發現並響應客戶主動提出的問題。雲平台提供能耗定額管理的功能，定額管理是雲平台對項目運行情況進行定量化管理的一個維度，主要是根據項目能耗數據的橫向和縱向對比，給項目一個合理的用能基準，指導項目用能。定額的數據來自雲平台採集的即時能耗數據，定額的確定流程如下：

- 對於新項目，我們會採用能耗模擬軟件，對項目能耗進行預估，並以這個預估值，作為項目首年的定額值；
- 對於運行一年以上的項目，我們會在每年年底或年中，根據項目以往各年的歷史能耗數據，以及臨近地區，其他相似項目的每年能耗，通過第一服务自主知識產權的加權計算程序，計算出下一年的能耗定額值；
- 第一服务定額加權計算程序的特點，是綜合考慮了各項目的平均耗能量、總報修量、能源費收繳率、入住率、室外氣候的波動、有效報修率、客戶滿意率變化等指標，綜合進行計算。因此，計算結果會根據對耗能量、能源費收繳率、客戶滿意度的所設定不同權值，而有所不同；
- 待雲平台和物業的收費、投訴數據庫打通以後，就可採用人工智慧（「AI」）算法，每天自動計算的定額值，目前此項工作正在規劃中。

通過雲平台提供的能耗定額管理等功能，2024年雲平台所管理的項目，在達到經濟效益的同時，也獲得了良好的社會和環境效益。

用綠色改善社區

表：第一服务雲平台減排成效

01

實現節電
656 萬度

02

節約天然氣 237 萬立方米



第一服务將持續踐行環保理念，公司一直在持續關注國家綠色建築以及健康建築最新發展政策，隨著綠色建築的全面普及工作的展開，公司未來將重點圍繞智能化AI智能雲能源管理平台在綠色建築管理上的推廣和應用，利用科技力量，提高中央空調等複雜能源系統的運維管理水平，實現節能增效，並強化綠建體系與「雙碳」技術的結合，鞏固公司技術與產品的市場競爭力。此外，第一人居仍將依託被動房、近零能耗等低能耗節能建築技術研發與產品應用，不斷積累技術研發成果與工程應用經驗。並在人們日益關注的健康建築領域不斷拓展技術創新與產品應用，推廣健康建築與健康社區的實踐落位。

用綠色改善社區

重視科技創新

第一服务重視技術研發和創新，積極研發節約能源的途徑，並通過專利及版權註冊具體化我們的創新成果。我們公司持續關注高效、節能、低排放、專業運維服務能力的提升。通過建設及實際使用中不斷完善AI雲智慧運維平台，公司在中央空調系統智慧運維方面取得了顯著的進展，多個自管項目已實現機房AI全自動運維和故障診斷。不但項目運行能耗大幅降低，且人員及培訓成本也可大幅削減。目前，AI雲智慧運維技術已經開始在外部項目上推廣使用，都取得了令人滿意的效果。未來企業將持續在AI雲運維方面發力，爭取將企業建設成國內領先的科技運維服務商。

我們基於大數據和AI算法建設AI雲智慧運維平台，2024年已成功在多個外部項目上得到應用。在某大型政府辦公建築項目中，採用AI雲節能策略部署後，經第三方認證，全年建築空調能耗下降了37%。某大型住宅項目中，冬季供暖採用AI雲節能策略後，冬季小區供暖總能耗下降了22%。其它項目中，我們的AI雲智慧運維平台也都取得了令人滿意的節能成果。

在上述完備的AI雲智慧運維平台之外，我們在2024年開發了一種低成本可快速部署的辦公建築節能解決方案，通過不斷收集室內溫濕度、天氣預報環境數據，以及空調供回水溫度之間的變化規律，AI雲智慧運維平台可自動生成最優化的空調供水溫度策略，從而推動項目實現節能的目標。上述低成本方案在本年度已經投入了使用，成本比以往標準型系統降低了70%，部署時間縮短了75%，節能效果約為10%-15%。

建設智慧社區

第一服务致力於提升信息技術系統，發展智慧社區，為客戶提供數字互聯的智慧服務。我們堅信，智慧社區的推進有助於我們不斷改善服務質量，以更好地切合客戶的喜好與需求，提供定制化、精細化的服務，為客戶提供更加優質的生活質量。

公司計劃結合軟件平台和硬件升級，共同助力智慧社區的實現。一方面，我們將把公共通知、團購協調、在線購物、維修及保養要求、支付物業管理費及智慧進出控制等功能整合到多功能在線平台。另一方面，我們將集中協調住宅社區保安及能源資料收集，借助訪問控制及監控設施，及能源資料收集設備的硬件升級支持，建立物聯網平台。我們亦計劃實施類似的軟件及硬件升級計劃，以打造自動停車場管理系統、智慧門禁系統、智慧安防系統、設備遠端監測系統，從而減輕我們對人工勞力的依賴，降低人為失誤的潛在風險。

用綠色改善社區

目前，第一服务已經建立對職員和業主的信息化系統，包括綠仔管家職員版和綠仔管家業主版：

- ❖ 綠仔管家職員版主要以對內應用為主，現已在財務收費、月結、設備設施巡檢計劃、客服工單處理及預警、秩序巡更巡檢等業務落地應用，並以決策分析平台為輸出分析，提供給管理層對於基礎業務管控輸出信息化工具，在提升一線人員工作效率的同時，通過決策分析平台幫助管理人員即時掌握業務情況。
- ❖ 綠仔管家業主版作為入口載體，可實現在線繳費、在線報事、手機開門、遠端視頻監控等功能，便於業主在疫情期間通過在線平台進行問題回饋，並能得到及時的處理和解決：
 - 對於在線報事場景，結合報事管理作業標準，與綠仔管家職員版結合應用，對於業主提出的在線報事，職員版可收到工單提醒，第一時間可完成對於業主報事的響應，提升業主對於物業服務的滿意度。
 - 對於在線繳費場景，業主可24小時即時繳納物業費，車位管理費，解決業主由於上班而沒有時間繳納的問題，並可增加物業費收繳率。

除基礎應用外，我們還將通過智慧社區的應用增加業主的便捷性，通過實現人行場景(手機開門、訪客邀約等)、車行場景(智慧停車、無人值守等)、安防監控(查看關鍵點位視頻等)等智慧場景，給客戶提供智慧、便捷的工具。目前我們正在打造智慧門禁系統、智慧安防系統、設備遠端監測系統。

- 智慧門禁系統：使得業主出入更加便捷、園區安全級別提高、能幫助物業實現智慧化、協同化、統一化管理。
- 智慧安防系統：提升質量巡檢效率、保證物管質量、提高安全管理體系。
- 設備遠端監測系統：降低設備巡檢成本、提升設備管理效率、及時發現故障隱患、減少突發事件、確保業主安全。

用服務打動客戶

提供優質服務

第一服务致力於為客戶提供有質量保障的服務與產品，推行制度化的質量管制體系，專注於提高住宅物業的生活質量，打造數字互聯、綠色健康的人居體驗。公司擁有八個一級專業，總共涉及485項作業標準、51項標準化任務書、12項CIS體系、22項標準化工作手冊、7項標準化模型、94項標準化合同模版，能夠依託完備的制度和規範達成物業管理質量目標。

截至2024年底，本公司已獲得的GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015質量管制認證、GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015環境管理認證及ISO 45001:2018職業健康安全認證，並基於以上認證規範我們的運營。同時，我們設立滿意度目標把控各地區及項目的現場物業服務，結合滿意度調研瞭解客戶的需求。我們根據前期物業服務合同，於每年一月梳理項目的物業服務方案表，明確現場各部門的服務標準及管理標準，新項目在客戶入伙後一年半後，進入城市標明至少一個項目完成填制《評優創建專項工作流程與標準化工作表》，開展示範項目創建工作。

第一服务認可社區安全是物業服務的基礎，採取一系列措施以確保安全問題得到有效管理。我們制定了《第一服务風險管控作業標準》、《第一服务颱風、治安事件、消防安全、停水突發、消防演練作業標準》、《第一服务門崗管理作業標準》、《第一服务監控中心管理作業標準》及《第一服务園區及樓宇巡視作業標準》等近30餘份工作指導文件，涉及社區安全的方方面面，使安全管理更加制度化、系統化。同時，我們對社區實行封閉式管理，出入口及中控室設置秩序24小時值崗及門禁系統，園區巡視不少於4小時／次；每年兩次消防演習，提高服務中心職員安全防火意識及突發事件處理能力；每半年梳理及更新安全風險台賬，並制定管控措施等。

2024年11月9日是第33個全國消防日，為進一步強化社區居民的安全意識，普及消防安全知識及技能，第一服务各服務中心開展了消防演習活動，通過消防安全知識宣講、真實模擬演練等方式，做到防患於未「燃」。

用服務打動客戶

傾聽客戶心聲

➤ 建立完善客服機制

第一服务致力於構建良好的客戶關係，悉心傾聽客戶的意見和建議，實現自身服務質量的不斷優化進步。

第一服务建立了完善的客戶服務管理機制，客戶服務為一級專業，包含4個二級專業，即客戶管理專業、秩序維護專業、環境管理專業、綠色前介專業；10個三級專業，即客戶研究專業、客戶關係維護專業、社區文化專業、公共安全專業、消防管理專業、車場管理專業、保潔專業、綠化專業、前介服務專業、銷售支持專業。客戶服務及下屬各專業依據工作事項、時間節點、頻次，進行責任劃分，制定監約、獎懲、問責機制。

公司總部和各項目分別負責客戶服務的不同階段任務。公司總部負責體系的搭建、修訂、培訓和導入；組織客戶滿意度的調研，對調研數據進行分析並制定下階段滿意度提升舉措；建立各級客戶服務管理體系，組織客戶服務能力評價及持續改進；公司關鍵重要客戶關係維護，包括制訂維護計劃、維護計劃督導、重要客戶投訴處理督導；統籌社區關係管理，包括年度社區文化活動鋪排，動、靜態社區文化活動主題策劃；優化運營方案，跟蹤和分析客戶服務數據，根據運營數據分析結果、改進服務策略；組織地區公司和項目進行服務創新與研發，並就成果在公司範圍內推廣。

各項目人員負責客戶關係維護、客戶信息收集、客戶投訴處理、物業費催繳、客戶滿意度提升、社區文化活動組織等。

➤ 構建投訴處理體系

在投訴處理方面，第一服务設立了多種渠道，暢通與客戶之間的溝通路徑。公司的客戶投訴以級別分類，分為一級重大投訴、二級嚴重投訴、三級一般投訴；以投訴渠道分類，分為網絡投訴、信箱投訴、前台投訴、400投訴、電話投訴、綠仔系統投訴、媒體投訴。

在投訴的錄入標準方面，公司級接收投訴10分鐘內錄入APH、服務中心級投訴10分鐘內錄入綠仔系統，確保全部投訴信息能夠100%錄入。在接收到投訴之後，服務中心責任人負責對服務中心級、公司級客戶投訴處理流程及結果進行審批；地區公司責任人負責對服務中心級、公司級客戶投訴非正常關閉進行審批，同時負責對服務中心級、公司級升級投訴處理、跟進、關閉；第一服务總經理負責對公司級客戶投訴處理流程及結果進行審批，以及對公司級客戶投訴非正常管理進行審批。

用服務打動客戶

公司對於客戶投訴的處理時限具有明確規定：一級重大投訴處理完成時限為15個自然日，當日內必須有回覆，3日內確定解決方案，能夠在30分鐘內處理的，立即安排處理；二級嚴重投訴處理完成時限為7個自然日，當日內必須有回覆，2日內確定解決方案，能夠在30分鐘內處理的，立即安排處理；三級一般投訴處理完成時限為1個3個自然日，當日內必須有回覆，2日內確定解決方案。

此外，對於部分重點、難點投訴，我們構建了投訴處理升級機制：服務中心責任人負責第一次升級自確定解決方案起3個(含)工作日以上未處理的投訴；地區公司運營管理部責任人、第一服務運營管理中心、客戶關係管理專業組責任人負責第二次升級自確定解決方案起7個(含)工作日以上未處理的投訴；地區公司責任人、第一服務運營管理中心責任人、第一服務總經理負責第三次升級自確定解決方案起15個(含)工作日以上未處理的投訴。

針對能源運營方面的投訴，本部也會在400投訴接到投訴電話後，實施反饋至項目責任人及地區公司運管管理負責人，做到及時響應，及時解決。對於立即可以處理的問題，投訴處理人應當在接到投訴後，2個小時內給予客戶肯定的解決方案並立即處理解決；能夠在30分鐘內處理的，立即安排處理並給予處理解決方案。對於情況較為複雜或暫時無法明確責任的問題，投訴處理人應當在接到投訴後與客戶約定再次答覆解決方案的時間，時間不超過1個工作日。對於與客戶約定再次答覆的投訴，應當在約定時間內與客戶溝通投訴處理的進展(結果)情況，並在APH或綠仔系統上填寫跟進記錄，直至投訴關閉。

在完備的投訴處理機制之下，2024年第一服務共接獲投訴1,692起，較2023年減少90起；投訴解決率為98.54%，依然維持在較高水準。

表：第一服務客戶投訴相關關鍵績效指標

指標	2024年數據	2023年數據
接獲投訴的數目(起)	1,692	1,782
投訴率(%)	1.18%	1.28%
投訴解決率(%)	98.54%	98.52%

註：投訴率=投訴數目/客戶總數

用服務打動客戶

➤ 提升客戶滿意度

第一服务十分重視客戶的滿意度，通過多方面調查以獲取客戶的真實回饋。我們的客戶滿意度調查經歷前期籌備、調查實施、數據評價、報告發佈、整改回訪等多個步驟，採取電話調查、微信調查、走訪調查等多種方式，以獲取各階段業主（磨合期、穩定期、老業主）的客戶訴求以及對各主體的產品、服務滿意度信息，形成對各主體整體產品及服務質量水準的客觀真實評價，最終形成全面的評估報告結果。

客戶滿意度調查頻次為季度調查；調研對象為第一服务入住已滿六個月的服務中心；調研方式為電話調研；第一季度、第二季度、第三季度抽樣總比例為在管戶數總量的2%以上，第四季度聘請外部調研機構進行調研，抽樣比例為在管戶數總量的5%以上；調研內容為：客戶服務專業（包括客戶訴求、客戶報事間響應時長等）、秩序維護專業（包括外來人員管控、車輛管理等）、科技設施專業（入住維修、公共區域維修等）、環境管理專業（包括公共區域清潔衛生、綠化養護、消殺等）、社區文化活動（包括客戶參與度）；每季度滿意度調查後輸出公司整體調研結果、各專業調研結果，通過數據晾晒、問題分析，制定滿意度提升措施，並安排專人跟進各服務中心進行整改，本部對整改結果進行抽樣回訪。滿意度調研目標為通過調研知曉在管服務中心在客戶關係維護方面、現場管理、服務品質等方面存在哪些問題，待進一步完善與改進。

2024年，我們通過對綠仔系統的更新升級，完善客戶報事報修，方便及時準確的錄入客戶訴求，制定具體的問題解決措施，實現客戶問題的及時解決和客戶滿意度提升。2024年第一服务滿意度得分提升至81.89分，較2023年上升2.59分，客戶對第一服务的認可程度持續提升，滿意度建設初具成效。

未來，我們將致力於持續推動品質提升，完善紅色物業、線上巡檢、啟用企業微信等工作，通過參觀動線打造、紅色物業打造、客戶服務專業和環境管理專業線上綠仔巡檢、啟用項目對客企業微信等方式，以及公司內部與品質提升相關的培訓、實施、監約，更好地推動對客服務工作開展與優化。

➤ 保護客戶信息安全

第一服务深明客戶隱私和信息安全的重要性，建立了完善的機制體系有效保護客戶隱私安全。本公司制定了《第一服务客戶檔案資料管理作業標準》來保障客戶檔案數據信息，《第一服务客戶面部識別使用規則作業標準》來保障客戶檔案數據信息和客戶肖像權利。關於客戶的紙質檔案，我們有指定的檔案室，並且每戶單獨檔案封存，鑰匙由項目責任人進行統一管理，客戶檔案借閱需進行流程審批，通過後進行登記才可借閱，確保客戶隱私不會外洩。

用服務打動客戶

對於線上平台存儲的信息，本公司制定了《第一服务伺服器管理作業標準》、《第一服务資訊化機房管理作業標準》、《第一服务資訊化基礎設施突發事件作業標準》，明確了人員出入機房的管控流程以及登記表單、對伺服器巡檢的流程以及表單、對系統突發事件的流程以及運維處理報告，明確了業主檔案數據的分類、建立、存放、管理、更新維護的管理標準及流程。信息化系統中對於客戶信息的查看有單獨的系統權限控制，通過權限體系保障客戶隱私。

對於提供物業管理服務時收集的機密客戶資料，我們要求職員在查看或銷毀文件前要求相關客戶服務經理的事先批准；我們與所有職員簽署保密協定，以防止客戶資料洩露。同時，我們已在辦公系統內安裝預防病毒及防火牆軟件，以防止數據攻擊、洩露及篡改，且我們不時更新相關軟件並定期檢查以檢測病毒。

未來，我們將進一步做好對客戶隱私的保護工作，針對客戶隱私，留存電子檔案，由本部進行統一管理，並且每戶電子檔案進行密碼保護，只有審定通過後，才可獲取實時密碼，並且對客端，推行企業微信，私家總管不在使用私人微信對客溝通，私家總管離職，企業微信賬戶進行繼承保存，保護客戶信息，以杜絕私家總管職位調動時發生信息洩露風險。

開展綠色採購

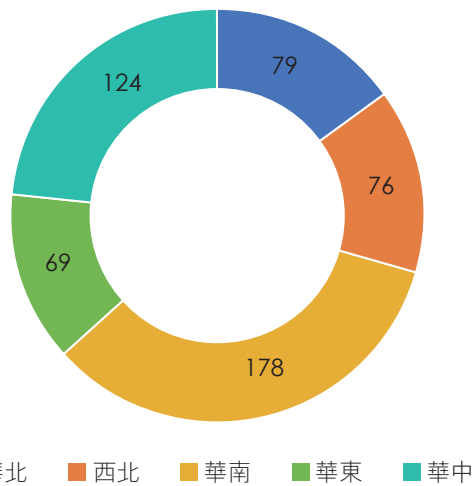
第一服务力求與供應商建立長期的合作關係，攜手為客戶提供優質服務，創造互惠共贏的未來。

第一服务供應商種類整體分為三大類型。第一類供應商是物資採購類，主要圍繞物業運營需要，包括工程物耗的工程材料、工程工具、MOMΛ系統耗材(過濾網、濕膜)、辦公物資(辦公用品、辦公家俱、辦公設備)、清潔環境類物資(保潔用品、保潔工具、綠化工具、綠化苗木、綠化用化肥、農藥等)、行政福利類(職員工服、手機、工鞋)、品牌與形象類(VI標識、印刷品、伴手禮等定製品)等。第二類供應商是服務外包類，分為服務類勞務外包和工程類勞務外包，服務類勞務外包主要有秩序服務、日常保潔、園林養護、垃圾清運、環境消殺、綠化租擺等外包；工程類勞務外包主要有電梯、空調系統、消防系統、供配電、水泵、鍋爐、弱電系統等維保外包、綜合維修等。最後一類服務供應商為檢測類，包括消電檢、電梯年檢、生活水檢測、避雷檢測、高壓用具檢測、鍋爐檢測、滅火器檢測等。

用服務打動客戶

2024年，第一服务納入合作名錄清單的供應商共526家，較2023年增加了186家。從供應商的區域分佈來看，所有供應商均位於中國大陸境內，分佈在華北、西北、華南、華東、華中五個地區，其中華南地區的供應商數量最多，為178家。各區域供應商分佈情況如下圖所示。

圖：第一服务供應商地區分佈(單位：家)



註：

華北地區包括北京、天津、河北、遼寧

西北地區包括山西、內蒙古、陝西

華南地區包括湖南、重慶、貴州、雲南、廣西、廣東、福建

華中地區包括湖北、江西、河南

華東地區包括江蘇、浙江、上海、安徽、山東

為了篩選出適合第一服务的供應商，我們的篩選流程包括資料預審(企查查、企信寶等網站審查)、資格預審(註冊資金、資質證書、質量管理體系、同類業績)、供應商考察評估及資料現場覆核、過程評估(合同履約質量、配合度)、年度評估(360° 年度評估，2次/年)等維度進行星級管理，供應商評分較高進行升星，評分較低進行降星，評分低於60分的供方進行淘汰。而在供應商的招標方式方面，分為公開招標、邀請招標、競爭性談判、詢價、單一來源、直委等，具體招標制度及流程詳見《第一服务供應商管理作標準》、《第一服务物資採購作業標準》及《第一服务招標採購作業標準》。

用服務打動客戶

第一服务嚴格評審供應商服務質量，積極識別可能的環境社會風險。本部五個三工作中心依據《第一服务供應商管理作業標準》，組織地區、服務中心各專業對核心供應商(主要指關注客戶舒適度和客戶安全類的，如秩序維護、日常保潔、園林養護、四害消殺、垃圾清運、電梯維保、消防安全、生活水箱清洗等)執行360°年度評價。年度評價每半年一次。其中，服務外包類供應商，服務中心執行月度、季度服務質量評價；本部五個三工作中心則會對公司、地區級戰略供應商進行例行溝通，評價其合作動向降低履約風險；物資採購類供應商，服務中心執行單次服務質量評價。

在供應商考察時，我們會對企業的組織結構、榮譽證書、資質文件(特殊行業資質證書及ISO質量體系及管理體系)現場覆核確認，同時實地考察對標項目案例，查驗是否具備專業的施工能力及施工現場管理能力、施工工藝、文明施工等維度，並且基於綠色科技的需求，優先選用具備節能環保綠色新材料、新工藝、新技術等加分項的供應商。

在供應商採購方面，我們要求設立公司／地區級戰略供應商在每個地區不少於三家(如秩序維護／日常保潔／園林養護／電梯維保等)，簽訂戰略合同並收取一定的履約保證金，物資採購類供應商以公司／地區／片區級為單位，分級簽訂定價類戰略採購合同，獲得更優成本的同時提升採購效率，同時公司層面會對採購資源做整體分配，保證各地區／片區戰略級供應商數量充足，針對違規或突發事件及時補位。

此外，為了識別供應商的履約風險，服務中心月度評估供應商履約情況，遇到問題以警告通知和發送糾正函形式，避免跑偏；同時，公司總部層面，按季度與核心供應商例行溝通，評估動向降低風險；此外，我們還會每半年度開展巡檢工作和審計部門不定時審計。對於履約優秀的供應商，我們會執行供應商半年度／年度評級評星、年度組織供應商大會，並在會上授予榮譽證書、優秀供方給予免交投標保證金、合同續簽、優先中標等激勵。

展望未來，第一服务期待與供方構建一種多方位的生態合作關係。我們在2024年將會在公司／地區級開發多品類的戰略級供應商，建立戰略供應商庫，我們希望供應商不僅在新材料、新工藝、新技術上有更良性的引進和合作，同時也希望與供應商在市場拓展、多種經營上結成戰略同盟，從而最終實現企業與供應商的雙贏。

用合規推動廉潔

杜絕貪腐行為

第一服务對貪腐現象零容忍，堅決打擊任何形式的貪污、腐敗事件，積極營造廉潔文化氛圍。本公司嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等有關防止賄賂、勒索及反洗錢的法律法規，不斷完善反貪污相關管理機制和制度。公司制定並實施《第一服务監察審計作業標準》，審計中心依據國家有關法律法規、智業文化、作業標準，監督全體職員踐行智業文化。

公司管理層面，職業文化手冊中明確了「四個階段」和「五不原則」，向內部明確反貪腐、反洗黑錢的相關工作和責任，提高職員反貪腐的意識；供應商管理層面，公司針對涉及招標類事件，在啟動招標前簽訂「廉潔承諾書」，明確禁止觸碰的紅線及追究法律責任。若發現供應商有觸碰紅線行為，我們將會沒收其投標保證金，進行拉入黑名單處理並永不再合作。

表：「四個階段」和「五不原則」

四個階段	五不原則
預防問題：企業廉潔文化宣貫、反舞弊標準制定（審計流程以及問責辦法）、舉報政策（舉報人保護以及激勵辦法）； 發現問題：投訴管道維護，接受舉報；例行審計中收集線索，主動發現舞弊事件； 解決問題：依據企業文化和標準，執行反舞弊審計，對接司法； 預防問題：對已出現的案例，審計人員將其更新至培訓體系，反哺到廉潔培訓宣貫中，形成閉環。	不因職務而濫為：不以權徇私、以公謀私，不侵佔國家、公司、客戶利益； 不去不當之聚會：不參與供應商的飯局、酒局； 不貪違法之錢財：不貪污、不索賄、不受賄； 不受無義之饋贈：不接受禮品、招待、回扣等； 不圖私慾而非為：不接受或暗示指定合作夥伴為自己或親屬買單、報銷任何費用。

用台規推動廉潔

為了進一步杜絕貪腐，第一服务設立了多種接收反貪污舉報的途徑，並嚴格保護舉報人的隱私。對於疑似貪污的事件，舉報人可通過舉報熱線、郵箱、來信來訪、官方微信等管道進行舉報。舉報人可以直接向審計中心進行舉報，也可向總裁辦公室直接舉報舞弊。在接到相關舉報後，審計中心負責評價舞弊信息和線索，編製監察審計方案，並交由總裁審核。審核通過後進行立項，成立專項審計小組，進行調查。監察審計結束後，審計中心根據審計結果提出處理建議，並編製《第一物業監察審計報告》提交總裁審核，審計中心根據領導對監察審計報告結果的批示，組織協調與職能中心、各區域公司、各專案對接工作，將審計結果落地。對於實名舉報的，公司會給予舉報人以明確答覆。

公司有明確的審計人員保密準則、舉報人員無過錯舉報準則，以落實對舉報人隱私的嚴格保護。根據審計人員保密準則，對於接獲的舉報，舉報人和被舉報人的個人信息、舉報內容等敏感信息嚴禁外部單位或人員以任何理由調閱；受理人原則上應與舉報人保持「一對一」單線溝通；舉報信息傳遞遵守「垂直向上傳播」原則；調查方案設計應最大限度保護舉報人，當調查措施可能洩露舉報人信息時自動終止。舉報人員無過錯舉報準則要求，無論調查結果是否屬實，均不得給予舉報人行政處分或經濟處罰，也不得因此剝奪舉報人購買、合作、評獎、晉升、激勵等享受資格，更不得打擊報復。

為了保障舉報人的權利，並且嚴格保護舉報人隱私，公司制定了《審計人員保密準則》、《舉報人員無過錯舉報準則》，並且遵守以下的「保密準則」與「無過錯準則」：

- **保密準則：**舉報人和被舉報人的個人信息、舉報內容嚴禁外部單位以任何理由調閱；受理人與舉報人保持「一對一」單線溝通；舉報信息遵循「垂直向上傳播」原則；調查措施可能洩露舉報人信息時自動終止。
- **無過錯準則：**無論調查結果是否屬實，均不得對舉報人進行處分、處罰或剝奪其合作、評獎、晉升等權益，更不得打擊報復。

我們重視反貪培訓，堅持「不敢腐、不能腐、不想腐」一體推進，以零容忍態度反腐懲惡，決不姑息：

- **不敢腐：**側重懲治與威懾，解決腐敗成本問題，讓意圖腐敗者不敢觸碰高壓線；
- **不能腐：**側重制約與監督，消除腐敗機會，讓膽敢腐敗者無機可乘；
- **不想腐：**側重教育與引導，從思想源頭消除貪腐動機。

用合規推動廉潔

本年度內，我們共開展反貪培訓10次，通過多次反貪培訓的強化與生動鮮明的案例，有效地為全體員工起到警示作用。第一服务將持續推進反貪污工作，重點排查職員是否存在違法違規行為，強化廉潔自律約束，為集團內部管理及經營發展提供審計監督與服務。同時，公司將加強廉潔文化宣貫，更新舞弊案例與課件，建立案例庫及更完善的培訓體系，將反舞弊培訓落實到每個項目；豐富反舞弊審計手段，加強與反舞弊聯盟內上市頭部企業的經驗交流與資源對接；推動審計信息化，在財務信息化基礎上建立審計監控體系，實現事前風險防範。

在我們持續推進制度建設與廉潔培訓的不懈努力下，報告期內，未發生對公司有重大影響的違規事項，亦未發生腐敗或貪污訴訟案件。

維護知識產權

本公司遵守《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國商標法實施條例》、《民法典》總則編（公民個人信息、隱私權）、合同編（物業服務合同）及侵權編等方面法律法規要求。

我們制定了統一適用的《知識產權管理作業標準》作為內部規範，形成制度化規則，對知識產權的發掘、申報、管理、維護等進行了詳細的規定，以形成標準化的管理體系，提高知識產權管理、使用、維護的性能。

公司業務所涉及知識產權均由法務中心負責管理、維護及指導開發、使用等，避免侵權風險。知識產權統一由專人負責管理，包括申請前評價、申請的對外委託；知識產權證書及台賬的日常管理，如定期根據新增情況更新；知識產權成果內部使用的指導、評價，避免侵權風險；外部侵權主張的統一應對。

商標保護方面，我們根據業務需求及時啟動新商標的註冊工作，並通過註冊聯合商標，在確權環節進行保護。專利技術保護方面，針對新技術，及時委託代理機構提交專利權申請，在確權環節進行保護；對於已取得專利權的專利技術，通過侵權監測和打擊等方式維護我方專有權利。版權保護方面，對於美術作品等各類作品，公司積極申報版權登記以確保權利主張有據可依。

用貼心關懷員工

遵守僱傭法規

第一服务力求保障職員權利和義務，持續健全人力資源管理制度和流程。公司嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》、《住房公積金管理條例》等國家法律法規，在此基礎上，我們制定了《第一服务職員關係管理作業標準》、《第一服务培訓管理作業標準》、《第一服务職位競聘管理作業標準》、《第一服务任職管理作業標準》、《第一服务考勤管理作業標準》、《第一服务招聘管理作業標準》、《第一服务獎勵與問責管理作業標準》等約20份相關作業標準，積極推動人力資源管理制度健全發展。其中招聘管理、職員關係管理、職員競聘管理、績效管理等標準在報告期內，根據實際工作開展進行了更新。

招聘與解僱方面，我們依據《第一服务招聘管理作業標準》、《第一服务職員關係管理作業標準》等作業標準進行管理，並積極對標同業來不斷優化內部管理標準。本公司在招聘和吸納中，堅持平等、公正和簡單專注的原則，禁止出現各類歧視現象，為企業發展做好人才保障。新職員入職後，我們通過入職培訓、入職引導人制度、同合培訓等多種方式，幫助職員快速融入公司。對已離職職員，我們定期瞭解其工作動向，主動離職的職員在離職三個月後可參考新職員入職方式，通過正常面試渠道重新入職本公司，因違規違紀等原因被動離職的職員則不予再次錄用。

截至2024年12月31日，第一服务在職員工3,827人，較2023年底增加15.8%，其中男性員工2,237人，女性員工1,590人；年齡方面，31-50歲的員工是公司的中堅力量，共計2,570人；所有員工均為全職員工。員工流失率方面，2024年公司的員工流失率較2023年進一步下降了1.3%。

用貼心關懷員工

表：員工僱傭相關關鍵績效指標

指標	2024 年度 員工人數	2023 年度 員工人數	2024 年 員工流失率	2023 年 員工流失率
員工	3,827	3,304	24.92%	26.23%
按性別劃分				
男	2,237	1,926	22.94%	25.08%
女	1,590	1,378	27.53%	27.76%
按年齡組別劃分				
30 歲或以下	688	801	34.16%	35.04%
31–50 歲	2,570	2,158	24.12%	24.45%
51 歲或以上	569	345	14.44%	14.22%
按僱傭類型劃分的僱員總數				
全職	3,827	3,304	24.92%	26.23%
兼職	0	0	–	–
按地區劃分				
本部	62	71	22.50%	26.79%
華北地區員工	662	692	24.60%	26.11%
西北地區員工	482	453	25.50%	27.72%
華南地區員工	767	523	31.70%	25.77%
華中地區員工	533	548	33.29%	27.26%
華東地區員工	366	362	40.49%	35.18%
大連亞航	319	218	–	–
山東上誠	636	227	–	–

用貼心關懷員工

註：大連亞航和山東上誠兩家收購公司的信息沒有完全錄入系統，員工流失率數據暫缺。

華北地區包括北京、天津、河北、遼寧

西北地區包括山西、內蒙古、陝西

華南地區包括湖南、重慶、貴州、雲南、廣西、廣東、福建

華中地區包括湖北、江西、河南

華東地區包括江蘇、浙江、上海、安徽、山東

第一服务堅持以人為本，為職員提供有效的關懷和保障。我們努力保障職員的薪酬待遇、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，嚴禁僱用童工，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職員享有平等的就業機會和勞動保障。在職員權益保障方面，本公司所有人力資源相關工作標準都面向全公司職員開放，同時提供400呼叫中心、內部論壇、季度滿意度調查、反舞弊舉報受理熱線等方式聽取職員的心聲。

本公司依勞動法及考勤管理作業標準設立事假、病假、工傷假、年假、婚假、產假、產檢假、哺乳假、喪假、司齡假等福利及非福利性假期，職員可根據自身情況提供相應材料，經批准後執行。職員在本公司工作期間，依據國家法律法規等規定依法享受假期。

在反童工和強制勞動方面，公司嚴禁僱用童工，在作業標準明確禁止用人單位招用未滿十六週歲的未成年人，並在招聘前期嚴格審查，審核職員的身份證、戶口本信息，以防止錄用未滿十六週歲的未成年人。同時，公司還會每月定期查看數據庫，檢查相應人員的年齡是否符合要求。根據公司相關規章制度，如果一旦發現童工或強制勞動行為，公司必定會第一時間制止，並給予相關責任人處分。本年度本公司未發現童工和強制勞動的行為。

用貼心關懷員工

助力員工發展

人才培養方面，第一服务秉持五才戰略，堅持三仗人才觀，通過建立科學的人才培養機制，持續培養與公司發展戰略及業務相匹配的專業人才，增強企業核心競爭力。本公司非常重視員工培訓，2024年，全公司以線下形式完成12,455場次培訓，培訓總時長8,062.85小時，共計覆蓋90,381人次。培訓內容覆蓋安全教育、工作標準及專業能力、通用能力、管理能力等方面，促進員工成長，培訓為業務賦能，為組織提效。

表：第一服务2024年度培訓數據匯總

公司各層級員工培訓時長	單位	2024年數據	2023年數據
高層管理人員平均培訓時長	小時／人	225	219
中層管理人員平均培訓時長	小時／人	206	201
普通員工平均培訓時長	小時／人	210	208
員工平均培訓時長	小時／人	210	208
男性員工平均培訓時長	小時／人	210	208
女性員工平均培訓時長	小時／人	210	208
高層管理人員受訓百分比	%	100	100
中層管理人員受訓百分比	%	100	100
普通員工受訓百分比	%	100	100
男性員工受訓百分比	%	100	100
女性員工受訓百分比	%	100	100

職員晉升方面，職員可通過競聘的形式，晉升至更高層次的職位職級。公司建立了《第一服务任職管理作業標準》，職員晉升依據公司職位職能12級體系執行，分成管理序列和專業序列，通過任職評估、績效考核、競聘會等方式實現職位晉升，2024年，內部職員晉升24人，未來，依據各組織核心人才的需求量，計劃儲備的項目責任人中60%來自內部培養。

用貼心關懷員工

第一服务致力於為職員提供明確的晉升和發展通道，並向職員提供一系列人才培養項目，實現職員和公司的共同發展，持續提升企業的核心競爭力。公司秉持激勵性原則：打破薪酬的剛性，增強薪酬的彈性。通過績效考核和能力素質測評，將公司、部門的整體業績、職員個人業績、職員的能力素質與職員的薪酬緊密結合起來，激發職員作積極性；制定了全面激勵體系包含短期激勵、中期激勵和長期激勵，實現職員與公司共創價值、共享價值；同時對於外派職員提供外派補助、住房補助、享受季度探親假、報銷交通費等福利，增強職員福利，實現工作效率增長。

守護員工安全

第一服务十分重視職工的身體健康和工作安全，我們在嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等相關法律法規的基礎上，採取了一系列措施以充分保障職員的健康和安全。職員在入職時需要進行體檢，保障職員身體情況能夠符合崗位的要求，同時公司每年度安排入職滿一年的職員進行免費健康體檢，及時檢查職員健康情況。

公司按照《工傷保險條例》的規定，為職員繳納工傷保險費，確保職員在工作中發生事故傷害或職業病時能夠獲得醫療救治和經濟補償。工傷預防方面：規範職員的作業操作、加強安全宣傳；鼓勵職員參與安全培訓，提高職業安全素質和應急能力；及時報備工傷事故，確保工傷認定申請的準確性。

公司建立安全管理制度和建立突發事件應急管理機制，確保職員遵守安全操作規定，明確責任和義務；定期開展安全和健康監督的監約，組織各地區公司、各項目開展標準化監約，進行隱患排查整改和安全宣傳培訓。在員工年齡方面，我們關注員工健康，考慮將用工的年齡控制在60歲內，年度需要提供體檢報告，同時要求供應商須為其公司職員購買商業保險。針對特定高危作業，我們堅決要求供應商持證上崗，有限空間作業需提供有限空間工作證、外牆維修施工需提供高空作業證，並購買商業保險。此外，在施工之前，我們會要求組織施工交底會針對施工和安全進行融通和培訓，盡可能減少流程中存在的風險。

公司關注氣候對員工的影響。在氣溫炎熱的夏季，公司職員能夠享受高溫補貼，同時會進行防暑降溫物資的發放；在寒冷的冬季，公司為室外崗位配備加厚保暖裝備並縮短換崗時間，以充分保障職員的健康安全。

用貼心關懷員工

未來，公司將進一步完善企業健康管理機制，建立健全的職業健康管理體系，包括預防職業病發生、規範職業健康標準體系等。關注職員心理健康，提供心理支持和關懷。定期開展安全培訓，獎勵職員在安全方面的積極行為和成就，為全體職員的健康安全提供保障。公司本年度未發生因工亡故案例。

表：工傷統計及因工亡故情況統計

指標	2024年數據	2023年數據	2022年數據
因工傷損失工作日數(天)	524	445	1,785
每年因工亡故的人數	0	0	0
每年因工亡故的比例 (%)	0	0	0

提供關懷活動

根據公司建立的《第一服务職員關懷作業標準》，按照職員在公司發展的全生命週期將職員關懷形式分為：入職關懷、生日關懷、結婚關懷、家庭關懷(包括喪事關懷、困難家庭關懷、捐助關懷)、生育關懷、節日關懷(包括元旦、三八婦女節、端午節、中秋節等節日對職員進行相應的節日祝福)、新春關懷(公司總經理辦公室成員在除夕當天以新春紅包和現場慰問的方式慰問在崗職員)、週年關懷、健康關懷(包括健康體檢、高溫關懷)、獎勵關懷(包括暖春關懷、暖冬關懷)等，提高職員作積極性及組織歸屬感。

此外，公司每年度上半年和下半年分別開展一次全國智業文化活動，同時工會組建多種興趣社團，公司職員在工作之餘，通過參加公司智業文化活動及團建活動，豐富業餘生活。

用低碳優化運營

優化排放管理

第一服务關注人與自然和諧發展，重視控制污染排放，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》、《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等法律法規，制定了《第一服务能源管理作業標準》、《第一服务有害物質、無害物質管理作業標準》、《第一服务水體清潔及維護作業標準》、《第一服务環境管理專業流程與標準化作業標準》等一系列作業標準，以建立完善的排放管理機制，確保廢氣、廢水、廢棄物得到有效管理。另外，公司為了更好地治理污染物制定並實施了《第一服务環境管理專業流程與標準化作業標準》、《第一服务有害物質、無害物質管理作業標準》等制度。

本公司在環境管理方面執行三級管控體系，本部運營管理中心為主導、地區公司運營管理部統籌、服務中心環境管理部負責整體執行：

- 本部運營管理中心：識別公司的環境因素，制定公司環境管理目標，組織建立環境管理的各項程序文件，編寫《環境管理手冊》；對第一服务整體環境管理體系負責，確保各層級按照環境管理體系實施並符合環境管理體系要求；組織公司內部一年一次的環境管理體系運行情況評審，並為環境管理體系的改進提供依據；
- 地區公司運營管理部：識別地區公司環境管理因素，及時承接和傳達本部下發的環境管理體系的各類程序文件、環境管理目標，對地區公司環境管理體系負全面責任；負責推動環境管理體系在各服務中心的落地執行，並定期組織環境管理工作的評估、問題反饋和整改落實；協助本部運營管理中心完善環境管理體系；
- 項目服務中心：識別項目的環境管理因素，及時承接公司下發的環境管理體系的各類程序文件、環境管理目標，對環境管理體系在項目的執行負全面責任，定期組織項目職員學習環境管理體系並完成考核，協助本部運營管理中心完善環境管理體系。

本公司持續推行節能降耗、綠色環保的理念，從源頭減少排放物產生。我們將始終以促進排放物、廢棄物管理及環境保護進程為長期目標，最終實現循環經濟理念，走可持續發展道路。

用低碳優化運營

- 溫室氣體排放管理

本公司營運過程中產生的廢氣主要來源於天然氣燃燒，為建築物採暖以及制取生活熱水需求；其次是公務車以及職員自駕上班汽車排放的尾氣。為降低廢氣及溫室氣體排放，我們採取一系列措施進行管理：對燃氣鍋爐進行節能改造，增加資源利用率以降低廢氣排放；鼓勵職員外出辦公以及上下班乘坐公交、地鐵等綠色出行措施。2024年，本公司順利完善並披露了各項排放物的相關績效指標，包括氮氧化物、硫氧化物、顆粒物、直接排放（範圍1）、按地區分佈的間接排放（範圍2）、其他間接排放（範圍3），以及有害與無害廢棄物的排放指標，並基於以上數據計算了單位在管面積的排放密度。2024年，本公司溫室氣體排放總量為40,407.27噸，其中間接溫室氣體排放量為40,385.85噸二氧化碳當量，溫室氣體排放強度為5.45噸二氧化碳當量／萬平方米在管物業面積，較2023年的6.1噸二氧化碳當量／萬平方米進一步改善。

2024年，公司基於自身情況制定或更新了《第一服务能源管理作業標準》、《第一服务環境管理專業流程與標準化作業標準》、《第一服务有害物質、無害物質管理作業標準》、《第一服务水體清潔及維護作業標準》，以上標準較國家與地方標準更加嚴格。

為了進一步減少溫室氣體與廢棄物的排放，目前我們已經通過多種措施來進行污染物排放治理，包括：老舊設備翻新改造，提高二次利用率；對可回收排放物進行加工處理再利用，以降低污染物的產生；使用在線監測系統，及時發現與降低資源浪費；定期進行排放物檢測，及時調整排放污染程度，有效控制污染物超標排放。

- 廢水管理

本公司產生的廢水以生活污水為主，主要包括廚餘垃圾用水、洗滌用水、衛生間清潔用水和家庭清潔用水化，均由市政管線雨污分離進行排放；園區的雨水則直接流入市政雨水管線。我們的廢水管理措施主要針對中水及雨水的處理、收集能力進行了可循環利用的方案設計。

本年度，公司持續推進雨水收集系統覆蓋，景觀水、雨水經過收集處理後用於沖馬桶、綠化澆灌。2024年，依據湖州市水務局統一部署，湖州上品學府項目完成「海綿城市」雨水回收系統建設，並投入使用。

用低碳優化運營

通過充分收集各類水源進行二次處理，用於綠化澆灌、清洗清潔，我們提高了水源的二次利用率，實現了廢水的高效回收和循環利用。

針對污水處理，公司本部已經開展對MBR隔油池污水處理的研究，此項技術可以有效地降解隔油池內的污水，無色無味無氣，達到淨化廢水，減少隔油池清掏，降低運營成本，減少廢水污染的功效。未來，我們將繼續關注廢水排放，改良廢水利用技術，實現廢水高效回收，循環利用。

- 廢棄物管理

我們十分重視廢棄物管理，為了保證廢棄物的處理不會污染環境，造成污染，針對物業管理過程中的廢棄物排放，本部專門編製《第一物業有害物質、無害物質管理作業標準》，指導項目建立健全有害物質的處理作準，對公司職員辦公產生的及各小業主生活產生的有害廢棄物進行統一處理。為了更加細緻的指導項目及人員對有廢棄物的認知及管理，集團本部將繼續加大有關有害廢棄物排放的管理標準的制定，並加強對人員的培訓，建立全民認知、全民管理。

本公司考慮的有害廢棄物是根據《國家危險廢物名錄》，對人體健康或者自然環境造成直接或者潛在傷害的，且應當由有資質的處理單位進行專門回收處置的廢棄物。本公司涉及到的有害廢棄物主要來自於物業運營中業主排放的廢電池、廢硒鼓及墨盒等。我們於物業運營中涉及到業主排放的無害廢棄物包括辦公用紙等需交由有資質的環衛部門外運處理的不可回收廢棄物。

本年度，我們優化了廢棄物的收集方式，由工程部負責服務中心廢舊物的分類收集，每天交給環境管理部處理，由環境管理部回收控制，並做好分類回收統計記錄，隨時交到環境管理部保潔人員處理。庫房出現的特殊物質，做好分類回收記錄，隨時交至環境管理部保潔服務處理。其他部門負責本部門轄區所產生的廢棄物控制和管理，環境管理部保潔人員在做樓宇保潔時，對各部門分類的物質進行統一收集處理，並做好物質分類情況的記錄。環境管理部對服務中心所有廢棄物質分類處置、監控和管理。負責公共區域及物質間的設施設備的配備和管理。環境管理部負責公共區域、施工區域的巡視及對租戶的宣傳、引導，以增強租戶的環境意識、環保意識。伴隨著收集方式的優化，本年度公司廢棄物排放量資料收集流程較2023年更加完善，首次披露了包括廢棄墨盒、硒鼓、電池等有害廢棄物，以及辦公用紙等無害廢棄物的排放情況。

用低碳優化運營

為了進一步優化廢棄物管理，我們基於環境管理部按有關法律、法規文件規定，通過物質定點設置、標明分類收集物質的容器、明確物質回收時效以及重點關注有害物質收集、運輸、處理流程等方式，積極推行生活垃圾無害化處理行動。2024年西北地區公司太原國投贊城項目被評為「太原市生活垃圾處理標桿項目」，起到了標桿示範的作用。

為了保證廢棄物的處理不會污染環境，造成污染，針對物業管理過程中的廢棄物排放，公司籌劃零庫存與共享庫房等工作，做到少積壓，少浪費，二手設備相互流動使用，提升二次利用價值，達到少產出廢棄物的目的。

實現低碳發展

第一服务積極推動節能減排，遵循綠色發展理念和綠色低碳要求，建立了有效的能源管理體系，同時通過節能技術改造降低能源消耗，提高能源利用效率。公司制定了《第一服务能源管理作業標準》、《第一服务供配電系統運維作業標準》、《第一服务暖通系統運維作業標準》、《第一服务給排水系統運維作業標準》、《第一服务公共區域照明管理作業標準》、《第一服务天棚系統運行作業標準》、《第一服务能源系統調試驗收作業標準》，將能源管理內容制度化，提高職員節能降耗意識。

第一服务運營過程中主要消耗的能源和資源包括：電能、汽油、天然氣和水資源。汽油主要用於公務車使用，天然氣主要用於個別項目供暖和辦公樓餐廳，電能主要用於本公司辦公、設備運行等。本公司消耗的水資源全部來自市政管網，不涉及取水問題。本公司營運過程中不涉及包裝材料。

2024年，第一服务用電合計68,962.02兆瓦時，單位面積耗電量9.30兆瓦時／萬平方米，合計用水66.4萬噸，單位面積耗水量0.009噸／平方米，單位面積耗水量與耗電量均較2023年持續下降，節能減排成效明顯。

用低碳優化運營

表：排放物相關關鍵績效指標

指標	2024 年數據
氮氧化物排放量(千克)	53.10
硫氧化物排放量(千克)	0.12
顆粒物排放量(千克)	5.09
溫室氣體排放總量(噸)	40,407.27
單位在管面積溫室氣體排放量(噸/萬平方米)	5.45
直接排放(範圍1)(噸)	19.84
汽油(噸)	19.84
柴油(噸)	0
間接排放(範圍2)(噸)	40,385.85
華北區域(噸)	16,702.05
東北區域(噸)	1,284.54
華東區域(噸)	3,193.69
華中區域(噸)	17,479.11
西北區域(噸)	1,014.80
西南區域(噸)	190.75
華南區域(噸)	520.91
外購電力合計(噸)	40,385.85
其他間接排放(範圍3)(噸)	1.59
員工公幹商務出行(噸)	1.59
有害廢棄物棄置總量(噸)	0.78
廢棄墨盒(噸)	0.05
廢棄硒鼓(噸)	0.72
廢棄電池(噸)	0.01
單位在管面積有害廢棄物棄置總量(千克/萬平方米)	0.11
無害廢棄物棄置總量(噸)	3.6
辦公用紙(噸)	3.6
單位在管面積無害廢棄物棄置總量(千克/萬平方米)	0.49

用低碳優化運營

註：

- 1、 2024年度排放物相關績效指標數據披露範圍包括本公司各業務板塊辦公區，以及在管項目的物業管理公共區域(不含酬金制項目)。
- 2、 基於運營特性，氮氧化物、硫氧化物及顆粒物排放物主要來自於公司車輛消耗的汽油、柴油等，排放量根據《如何準備環境、社會及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》計算。
- 3、 基於運營特性，本公司溫室氣體排放主要來源於外購電力及車輛燃油，包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，根據中華人民共和國生態環境部刊發的《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《IPCC 2006國家溫室氣體清單指南2019修訂》進行核算。各區域劃分方式與《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》一致。
- 4、 其他間接溫室氣體排放量主要來源包括員工公幹商務行程。量化過程及排放因子參考了國際航空運輸協會(IATA)碳排放計算標準。
- 5、 本公司運營涉及的有害廢棄物主要包括廢棄墨盒、硒鼓及電池。
- 6、 本公司運營涉及的無害廢棄物主要包括廢棄辦公用紙。
- 7、 排放物指標為本公司首次統計，暫無可對照的過往數據。

表：能源及資源消耗相關關鍵績效指標

指標	2024年數據	2023年數據
耗電量(兆瓦時)	68,962.02	62,103.83
單位在管面積耗電量(兆瓦時／萬平方米)	9.30	9.75
耗水量(噸)	663,117	683,970.18
單位在管面積耗水量(噸／平方米)	0.009	0.011

註：

- 1、 2024年度能源與資源消耗相關關鍵績效指標數據披露範圍包括本公司各業務板塊辦公區，以及在管項目的物業管理公共區域(不含酬金制項目)。
- 2、 本公司耗水來自市政供水，在求取適用水源上不存在問題。
- 3、 包裝物數據不適用於本公司業務。

用低碳優化運營

第一服务力圖實現更高效的能源使用以及節能減排的綠色低碳發展。本公司積極響應國家十四五規劃提出的加快推動綠色低碳發展的口號，為碳中和、碳達峰做出貢獻。本公司在能源和水資源管理方面的目標為提高能源和水資源的有效利用率，在滿足經營活動的前提下，使能源和水資源發揮最大的環境、經濟效益。

在節電方面，我們要求項目優先使用節能施工設備及機具，合理利用場地自然條件進行採光、通風，優先使用自然資源。辦公區內，根據天氣變化及時調整空調開關，無人時及時關閉空調，並且在空調開啟期間關閉門窗。下班後、週末及節假日期間，保安每小時對辦公區內進行巡查，保證無人區域關燈、關空調，非工作時間電梯僅開啟一部。對於有製冷、供暖需求的項目，總部將會在製冷季及採暖季對系統設備的運行狀態情況測試，及時排查運行問題，提高運行效率，降低不必要的能源消耗。

在節水方面，我們重視水資源管理，針對不同情況採取相應的節水措施，如：

- 綠化灌溉用水：結合各地降水情況，不同位置不同苗木習性，現場補種分栽工作安排，綜合現場土壤墒情，合理進行苗木補水。
- 保潔清潔用水：水系清潔及或石材路面清潔須採用高壓水槍搭配單刷機／大板刷使用，嚴禁水管直接沖洗。
- 在不影響園區環境的情況下，可適當減少水系清洗頻率，且可將水系的水用作園區綠化澆灌。
- 科學計量、節水裝置：盡快安裝公區水表，做好有效的計量統計，出水端必須加裝花灑、噴淋頭，嚴禁使用水管直接澆水；結合園區地形、綠化地塊分佈情況，合理增加搖臂式移動噴架、地插式微噴、微噴帶等，確保有效節能噴灌覆蓋不低於園區綠化面積的60%。

用低碳優化運營

減少資源消耗

由於第一服務的業務性質為物業管理，我們的經營活動並不涉及對天然資源的大量消耗或對環境產生重大影響。

本公司深諳日常業務營運可能對環境的影響，並執行三級管控（總部、地區、項目）：

- 總部：制定、完善、優化環境管理體系，組織地區公司推動標準化體系落地執行，每月做執行評價，每半年進行監約管理，每年完成監約問題的整改銷項。
- 地區公司：依據公司流程與標準化每月對項目進行監約管理，定期對項目環境管理進行培訓糾偏，擬定整改計劃，監督項目完成整改。
- 項目：
 1. 負責服務中心環境管理具體實施；
 2. 負責對各分包單位環境管理的監督及評價；
 3. 負責依據項目特點，制定環境類突發事件處理預案，並組織培訓、實施。

本公司通過不同層次對應不同的工作職責來進行工作的落實與管理，並對加強環境問題的關注與行動。未來我們將繼續加強自身環境管理體系建設，確保遵守所有適用的環境相關法律和法規，為人類共同的環境保護事業貢獻一份力量。

用低碳優化運營

應對氣候變化

本公司一直在持續關注可持續發展以及氣候變化對公司帶來的機遇與挑戰，以及國家綠色建築以及健康建築最新發展政策。隨著綠色建築的全面普及工作的展開，本公司將持續完善基本級綠色建築技術的體系搭建，研究高星級綠色建築技術實現路徑。此外，為應對碳中和挑戰，我們積極承擔企業應對氣候變化的社會責任，採取有效措施應對氣候變化帶來的挑戰，並抓住發展低碳經濟這一歷史機遇，期望佔領未來企業競爭的戰略制高點，從而實現自身的可持續發展。

在綠色建築管理上，我們將依託自主研發的AI智慧運維雲平台和無人值守系統，利用物聯網、大數據及AI技術，通過對在管項目的建築能源實現全面的「數位化」、「智慧化」，來實現管理水準和節能潛質的大幅提升。在節能減碳方面，我們將繼續研發利用地源熱泵系統實現建築空調負荷跨季節儲能的相關技術，來大幅減少建築空調能耗中化石能源的使用。同時，我們也將繼續「恐龍三號」近零能耗裝配式建築體系技術的研發，並結合健康建築的理念和標準，推廣健康建築與健康社區的實踐落位。

氣候變化方面，本公司高度重視氣候變化帶來的極端天氣風險，已經開始對可能對運營造成風險的氣候變化進行了識別，包括暴雪、暴雨、洪水、乾旱、雷電、颱風等。公司將結合自身的綠色建築管理經驗，更好地識別與應對以上風險。

用公益回報社會

第一服务自1999年成立以來，一直堅持回饋社會，履行自身社會責任。近年來，第一服务不僅在規模和運營上穩步前行，同時也不斷地去思考，如何通過企業力量去踐行社會責任。我們本著「科技人居 舒適服務」的理念，不遺餘力地將自身優質服務融入到社區中，並希望將更多先進的服務理念推廣到社會公益中。

2024年，我們持續積極參與社會公益項目，熱心投入公益事業，取得了良好的社會反響：2024年2月，第一服务華東地區公司職員陳倩倩在中科大附一院順利完成造血幹細胞採集，為身患骨髓增生異常綜合症的陌生患者成功捐贈了造血幹細胞，為患者帶去了康復的希望；3月，第一服务各服務中心開展「綠動家園計劃」，種下一樹繁華，喚醒生生不息的美好；9月，第一服务攜手騰訊公益壹基金，共同啟動「久久公益節」，走在公益行動路上，為留守兒童奉獻愛心；10月，第一服务攜手蔓閱書院在當代MOMA服務中心舉辦家庭公益讀書活動。



圖：第一服务啟動「久久公益節」為留守兒童奉獻愛心

用公益回報社會

在社區內部，第一服务力圖通過多樣的社區文化活動，構建和諧的社區文化，提高業主的生活質量和幸福感。我們建設了完整的社區文化活動管理體系，發佈並不斷修訂完善《第一服务愛我家園行動之社區文化活動作業標準》，在公司層面組織全員及服務中心開展愛我家園行動計劃：本部統籌開展月度活動、季度活動；服務中心組織開展月度便民活動、業主懇談會、機房開放日、文明養犬、消防宣傳等，月度復盤社區文化活動開展情況，進行地區晾晒；地區公司定期抽查社區文化活動開展情況、客戶知曉率，總部覆核。我們由公司本部設立運營管理中心，各地區公司設立運營管理部，各服務中心客戶服務部專項設立社區文化活動負責人，各級別進行聯動，開展每年度靜態、動態社區文化活動，增進與客戶間的良性互動，提升客戶滿意度。

未來，我們將持續關注社會需求，繼續致力於以公益點亮希望，按年度持續開展系列公益活動，加大力度的同時嘗試探索新的形式與新的目標，履行企業的社會責任。2025年，第一服务愛我家園行動社區文化活動將持續圍繞綠色環保、紅色黨建主題，以月度活動和季度活動形式開展，季度復盤社區文化活動開展情況，進行地區晾晒，地區公司定期抽查社區文化活動開展情況、客戶知曉率，總部覆核。同時，我們也會在2025年落地「三方共治」專項任務，打通政府、業主、物業三方的溝通渠道，為家園的美好共同出力建言。

《環境、社會及管治報告守則》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：有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	用低碳優化運營
		A1.1：排放物種類及相關排放數據。	用低碳優化運營
		A1.2：於2025年1月1日刪除。	
		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）。	用低碳優化運營
		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）。	用低碳優化運營
		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。	用低碳優化運營
		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。	用低碳優化運營
	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。	用低碳優化運營
		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）。	用低碳優化運營
		A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	用低碳優化運營

附錄

範疇	議題	績效指標	採用情況
		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。	用低碳優化運營
		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。	用低碳優化運營
		A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用於本公司業務
	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。	用低碳優化運營
		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。	用低碳優化運營
	A4 氣候變化	一般披露：於2025年1月1日刪除。	
		A4.1 於2025年1月1日刪除。	
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。	用貼心關懷員工
		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。	用貼心關懷員工
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	用貼心關懷員工

附錄

範疇	議題	績效指標	採用情況
	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。	用貼心關懷員工
		B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	用貼心關懷員工
		B2.2 因工傷損失工作日數。	用貼心關懷員工
		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。	用貼心關懷員工
	B3 發展與培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	用貼心關懷員工
		B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	用貼心關懷員工
		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。	用貼心關懷員工
	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。	用貼心關懷員工
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	用貼心關懷員工
		B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	用貼心關懷員工

附錄

範疇	議題	績效指標	採用情況
	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。	用服務打動客戶
		B5.1 按地區劃分的供應商數目。	用服務打動客戶
		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。	用服務打動客戶
		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。	用服務打動客戶
		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。	用服務打動客戶
	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：	用服務打動客戶
		(a) 政策；及	用合規推動廉潔
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
		B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用於本公司業務
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	用服務打動客戶
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	用合規推動廉潔
		B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用於本公司業務
		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。	用服務打動客戶

附錄

範疇	議題	績效指標	採用情況
	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。	用合規推動廉潔
		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。	用合規推動廉潔
		B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	用合規推動廉潔
		B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	用合規推動廉潔
	B8 社區投資	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。	用公益回報社會
		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）。	用公益回報社會
		B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	用公益回報社會

First Service Holding Limited
第一服务控股有限公司

第一服务控股有限公司
2024 年度环境、社会及管治报告