

鑫苑物业服务集团有限公司

XINYUAN PROPERTY MANAGEMENT SERVICE (CAYMAN) LTD.

股票代码：01895.HK



2024

环境、社会及管治报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE (ESG) REPORT



目录

CONTENTS

报告编制说明 01

1 华章共启——关于鑫苑服务

公司介绍	04
业务布局	05
荣誉与成就	08

3 绿韵共建——生态保护应对

能源及水资源管理	14
排放与污染物	17
气候变化应对	20

5 才聚共益——员工关怀发展

员工雇佣与权益	44
员工培训与发展	47
职业健康与安全	51

7 善治共融——公司治理夯实

治理架构与机制	62
合规经营	64
供应链管理	68
反贪污与反贿赂	70

2 价值共塑——重视 ESG 管理

ESG 管治架构	10
利益相关方沟通	11
重要性议题分析	12

4 臻品共铸——品质服务升级

科技驱动服务升级	26
服务质量管理	31
数据安全与客户隐私保护	39

6 和乐共生——美好社区构建

社区治理与建设	54
公益慈善与志愿服务	60

ESG 数据表和附注 71

对标索引表 77



报告编制说明

本报告是鑫苑物业服务集团有限公司第6份《环境、社会及管治报告》，向各利益相关方披露了公司在经营中对于ESG议题所秉持的理念、建立的管理方法、推行的工作与达到的成效。

报告范围

本报告范围涵盖鑫苑物业服务集团有限公司及其附属公司（以下简称：鑫苑服务或公司）。除非特别说明，与鑫苑服务（股票代码：01895.HK）同期合并财务报表范围一致。

报告期间

本报告期间为2024年1月1日至2024年12月31日。本报告中的数据如无特别说明，均为在此期间内数据。

编制依据

本报告依据香港联合交易所有限公司（以下简称：香港联交所）《环境、社会及管治报告指引》（以下简称：《ESG报告指引》）（2023年12月31日起生效版）进行编制。

报告编制原则

重要性

公司识别出各利益相关方关注的与经营相关的重要性议题，作为本报告汇报重点。本报告中对重要性议题汇报的同时关注公司所处行业和经营业务的特点。议题重要性分析过程及结果详见本报告“重要性议题分析”章节。同时，本报告对环境、社会 and 管治方面可能对其他利益相关方产生重要影响的事项进行重点汇报。

准确性

本报告尽可能确保信息准确。其中，定量信息的测算已说明数据口径、计算依据与假定条件，以保证计算误差范围不会对信息使用者造成误导性影响。定量信息及附注信息详见本报告“ESG数据表和附注”章节。董事会对报告的内容进行保证，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

平衡性

本报告内容反映客观、真实的事实，对涉及公司正面、负面的信息均予以不偏不倚的披露。在报告期间内未发现应当披露而未披露的负面事件。

清晰性

本报告以简体中文和英文发布。若中英文发生歧义时，请以简体中文版为准。本报告中包含表格、模型图等信息，作为本报告中文字内容的辅助，便于利益相关方更好地理解报告中文字内容。为便于利益相关方更快获取信息，本报告提供目录及ESG标准的对标索引表。

量化及一致性

本报告披露关键定量披露项，并尽可能披露历史数据。本报告对同一定量披露项在不同报告期内的统计及披露方式保持一致；若数据的采集、测量与计算方法有更改，对相关数据进行追溯调整，并在报告附注中说明调整的情况和原因，以便利益相关方进行有意义的分析，评估公司ESG数据水平发展趋势。

完整性

本报告披露对象范围与公司合并财务报表范围保持一致。

时效性

本报告为年度报告，覆盖时间范围为2024年1月1日至2024年12月31日。公司尽力在报告年度结束后尽快发布报告，为利益相关方决策提供及时的信息参考。

可验证性

本报告中案例和数据来自公司实际运行的原始记录或财务报告。公司采用HiESG绩效管理信息系统管理历年ESG数据，所披露数据来源及计算过程均可追溯，可用于支持外部鉴证工作检查。

数据说明

报告中数据和案例来自公司实际运行的正式记录。报告中的财务数据均以人民币为单位。财务数据与公司年度财务报告不符的，以年度财务报告为准。

报告获取方式

本报告通过电子版形式发布，发布平台包括公司官方网站（<https://www.xypm.hk/>）以及香港交易所网站（https://www.hkexnews.hk/index_c.htm）。

01

华章共启 关于鑫苑服务

紧握高质量发展之笔，饱蘸人文关怀，以服务播撒爱心，勇扛责任，勾勒生态绿境，铺就美好家园的锦绣长卷，在时代的发展中镌刻出鑫苑服务人独有的温暖印记。



公司介绍

鑫苑服务1998年发轫于郑州，是中原首家在港交所上市的物企、中国物业管理协会副会长单位、中国智慧物业报告编制副主编单位、河南省物业管理协会会长单位，河南省省级服务业标准化试点单位，拥有国家一级物业管理企业资质，致力于成为大物管新质生产力建设的美好生活服务商。

鑫苑服务基本信息

公司全称	鑫苑物业服务集团有限公司
英文名	Xinyuan Property Management Service(Cayman) Ltd.

上市代码

01895.HK

总部地址

北京市朝阳区
酒仙桥路10号
恒通商务园（B9）座
一层102室

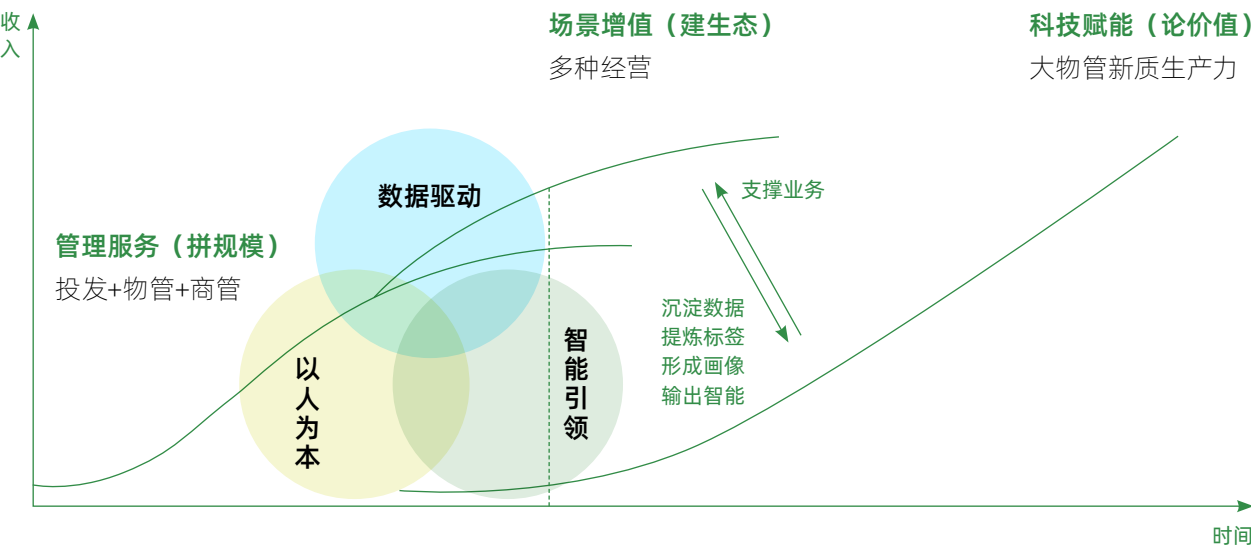
主要运营地

中国大陆

员工人数

2,166人

公司不断围绕客户需求，借助科技赋能，迭代服务能力，创新探索鑫 Meta 产业元宇宙服务平台，率先突破零代码平台搭建技术难题，围绕“管理服务拼规模、场景增值建生态、科技赋能论价值”的三条增长曲线持续优化自身发展特色，实现公司经营效益稳健增长、社会责任充分践行、环境友好持续深化的高质量可持续成长模式。

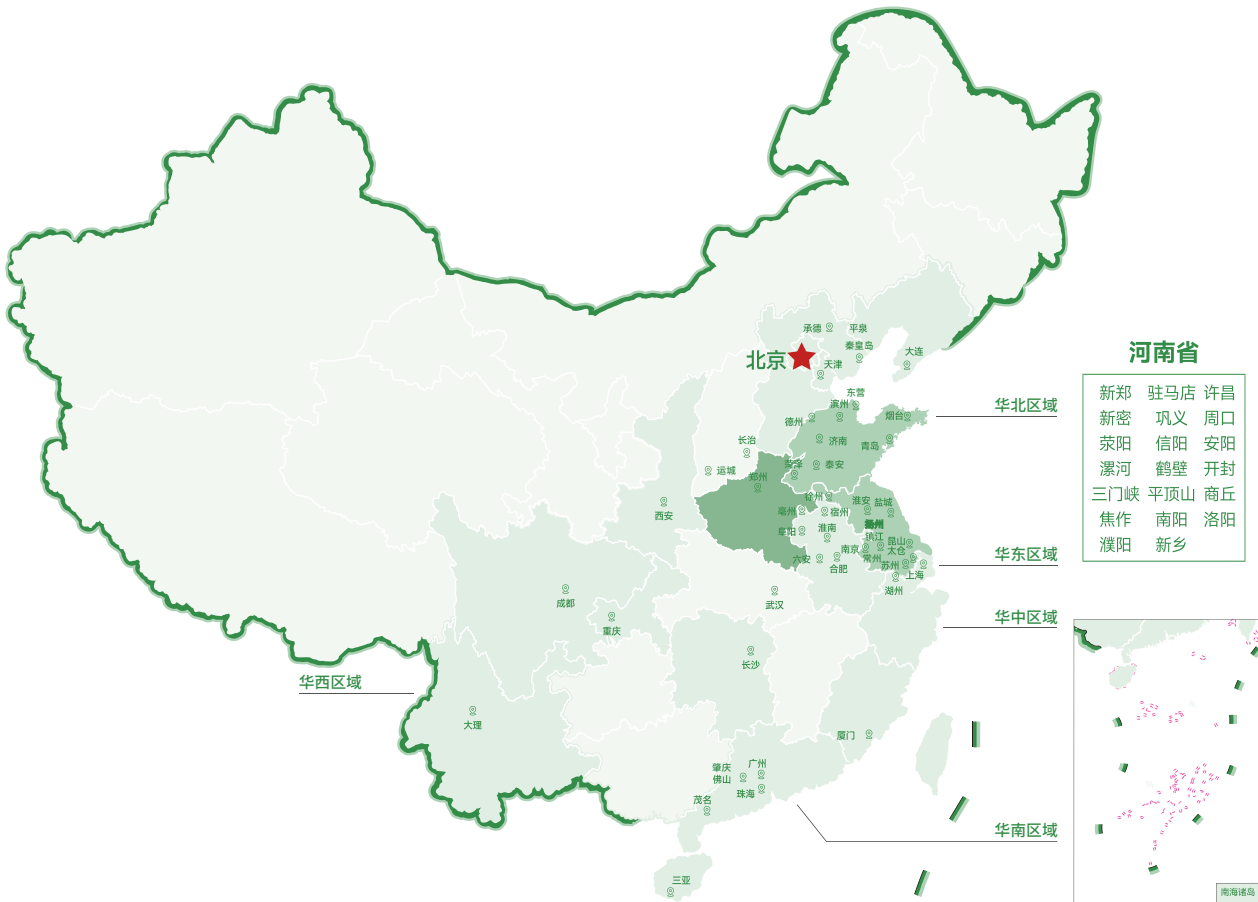


业务布局

区域布局

2024年，鑫苑服务在区域深耕的基础上继续扩大全国化的布局，华中、华南、华西、华北、华东五大区域发展格局初步形成。

截至报告期末，公司在管项目涵盖北京、上海、天津、广州、成都、三亚、郑州、苏州、济南、西安等65个城市。



主营业务

公司以住宅业态物业管理为基础，向非居业态及多业务服务空间延伸，形成物管服务、商业管理、多经服务及科技服务四大业务板块，持续以科技力赋能产品力，以产品力打造专业力，以专业力夯实服务力。

鑫苑服务四大业务板块

物管服务

多业态的物业管理

- 住宅服务
- 公建服务
- 学校服务
- 产业园服务
- 医院服务
-

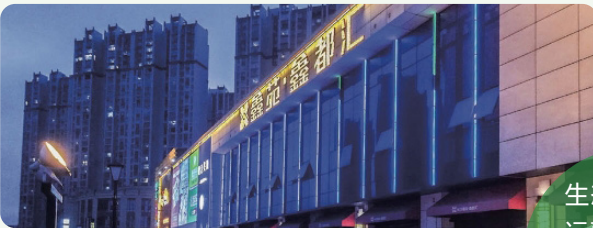


品质温度

商业管理

商业运营及资产管理

- 城市购物中心
- BLOCK街区商业
- 特色小镇
- 星级酒店
- 甲级写字楼
-



生态运营

多经服务

社区O2O+的生活服务

- 社区零售服务
- 社区家政服务
- 社区租售服务
- 社区美居服务
- 无人多经服务
-



数据驱动

科技服务

场景科技+的智慧服务

- 泛地产服务
- 大物管服务
- 智慧城市服务
- 智慧园区服务
-

鑫智享

面向泛地产数字化领域，深挖场景需求，打磨场景科技，助力地产数字化转型，加速物

业互联网产业升级。



元宇宙+

业态布局

鑫苑服务服务业态以传统的住宅业态为核心，向商写、公建、产业园、工业园、医院、学校、公共场馆、城市服务延伸，聚焦居住空间、非居空间，城市空间，形成了多业态、多领域、多载体的大物管智慧生态城市综合服务体系。



大物管智慧生态城市综合服务



荣誉与成就

2024年，鑫苑服务蝉联中国物业管理协会副会长单位、当选河南省物业管理协会会长单位；先后荣获中国指数研究院评选的“2024中国物业服务企业百强企业（TOP15）”、克而瑞、中物研协评选的“中国物业服务企业百强企业（TOP15）”、“中国物业服务企业数字力TOP14”、“中国物业管理上市公司领先企业”、“中国物业服务企业ESG可持续发展领先企业”；中国物业管理杂志社评选的“智慧物业报告编制副主编单位”等荣誉称号，行业影响力和品牌综合实力进一步增强。



02

价值共塑 重视ESG管理

鑫苑服务深植ESG理念，将环保融入经营管理，优化内部治理，与利益相关者价值共塑，于点滴行动中呵护生态，凝聚温暖力量，以实际行动诠释对可持续发展的坚定承诺。

ESG管治架构

董事会声明

董事会深知可持续发展管理的重要性，积极将ESG管治纳入整体治理结构。公司依据香港联交所《ESG报告指引》的要求，已建立起一个层次清晰、监管严格、执行力强的ESG管治架构，并持续优化更新，以确保董事会

ESG管治架构

在ESG事务的监督和领导中发挥关键作用。

公司高度重视ESG管治工作，建立“监督层、管理层、执行层”三级ESG管治架构，公司董事会作为决策机构，对公司ESG管理负责，制定并确认公司政策和关键绩效指标；管理层负责推进及落实各项ESG管理工作计划；ESG工作小组作为执行组，负责收集数据资料，全面落实ESG指标落地。

鑫苑服务ESG管治架构

董事会

- 制定并确认公司的ESG相关政策及关键绩效指标，监督ESG目标完成；
- 参与ESG重大事项的审议与决策，对公司ESG工作进行监督并承担整体责任。

管理层

- 通过内部政策向职能及业务部门传达ESG要求，制定质量、环境和安全目标；
- 负责识别公司ESG重要性议题，制定公司总体的ESG目标及策略、跟进目标实现的情况，并就实现目标所需采取的行动提供建议；
- 定期向董事会汇报ESG相关工作进度。

ESG工作小组

- 由各职能部门及业务核心人员组成，负责落实及执行公司ESG管理政策及相关指标；
- 收集ESG信息并负责ESG报告编制，持续协调对内/对外ESG议题沟通，协调推进ESG体系的实践。

2024年，公司将ESG理念融入日常运营和战略管理，将ESG核心目标、核心动作纳入各部门日常工作过程中，以实现可持续发展、降低环境风险、提升社会价值和治理效率。

■ 利益相关方沟通

公司建立多层次、多渠道的沟通机制, 根据自身业态和发展情况, 识别出股东与投资者、客户、政府及监管机构、供应商及合作伙伴、员工、社区、行业组织等七大关键利益相关方, 了解利益相关方关注重点, 及时回应利益相关方的诉求。

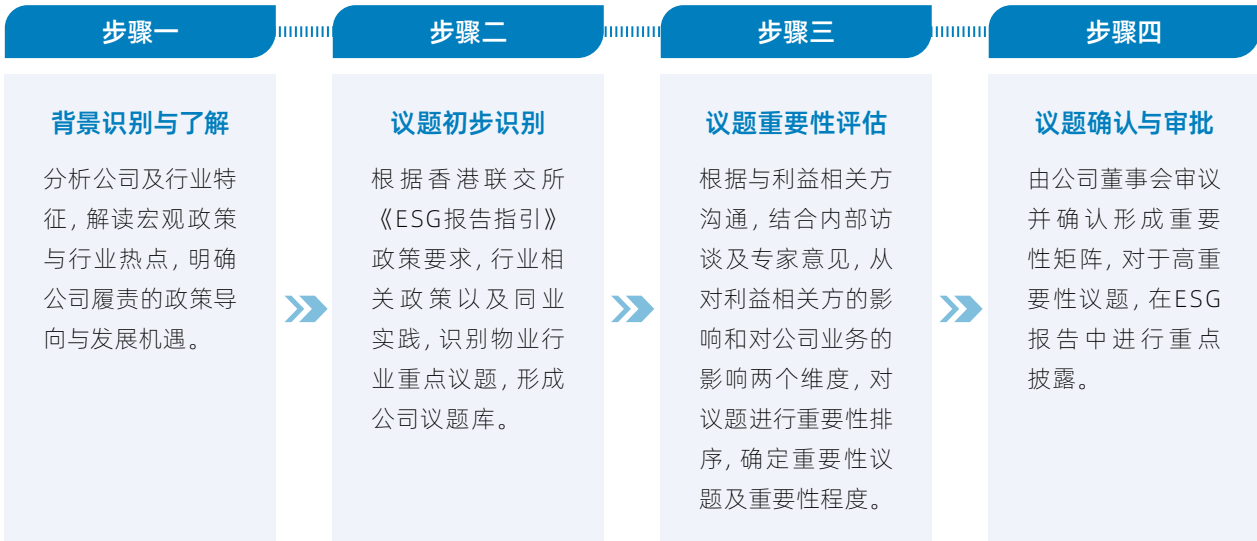
鑫苑服务主要利益相关方及其关注议题和沟通方式

主要利益相关方	关注的议题	沟通方式
 股东与投资者	- 公司治理 - 合规运营与风险管理 - 反贪污与反贿赂	- 召开股东大会 - 发布公告与通函 - 召开业绩发布会 - 投资者热线及邮箱 - 鑫苑服务官方网站 - 建立风险管理体系 - 开展反贪污培训 - 设立反舞弊举报邮箱
 客户	- 保障服务品质 - 数据安全与客户隐私保护 - 科技赋能服务 - 优化客户体验	- 服务标准化建设 《用户协议》《隐私声明》 - 开展客户满意度调查 400客户中心沟通渠道 - 物业服务及社区活动
 政府及监管机构	- 合规运营与风险管理 - 反贪污与反贿赂 - 应对气候变化 - 能源管理 - 排放与废弃物	- 接受政府部门监督管理 - 政策执行 - 制定极端天气应急预案、开展应急演练 - 通过ISO相关认证 - 合规处置污染物和废弃物
 供应商及合作伙伴	- 供应链管理 - 合规运营与风险管理 - 知识产权保护	- 供应商评估与审核 - 交流互访 - 知识产权申报与续展
 员工	- 员工雇佣与权益 - 职业健康与安全 - 员工培训与发展	- 开展社招和校招 - 民主沟通会 - 建立员工申诉渠道 - 开展员工满意度调查 - 开展员工安全培训 - 员工绩效考核
 社区	- 能源管理 - 水资源管理 - 排放与废弃物 - 社区治理与建设 - 公益慈善与志愿服务	- 公共交流平台 - 垃圾分类 - 环保宣传活动 - 开展志愿者服务活动 - 社区文化及公益活动
 行业组织	保障服务品质	参与行业及团体标准制定

■ 重要性议题分析

重要性议题是鑫苑服务开展ESG管理与信息披露的抓手。2024年, 公司结合香港联交所信息披露要求、行业关注和公司实际运营情况, 开展重要性议题的评估与排序工作, 并对具有较高重要性的议题进行重点披露及管理。

鑫苑服务重要性议题分析流程



鑫苑服务2024年重要性议题变动情况

2024 年重要性议题	2023 年重要性议题	变动说明
数据安全与客户隐私保护	信息安全与客户隐私保护	调整表述。结合香港交易所要求, 优化表述。
员工雇佣与权益	员工招聘与雇佣 员工权益与福利	合并议题。结合公司实际情况、香港交易所要求, 整合议题内容。
保障服务品质	保障服务品质 负责任营销	合并议题。结合公司实际情况、香港交易所要求, 整合议题内容。
客户安全与健康	——	新增议题。利益相关方和同业的关注度在上升, 并结合最新监管趋势新增议题。

鑫苑服务重要性议题矩阵



03

绿韵共建 生态保护应对

以绿为韵，鑫苑服务在悉心营造的服务空间里，坚定地扛起守护绿色家园的重任，携手各方播撒下希望的种子，无论是园区里的缤纷花卉，还是行道旁的挺拔绿树，都是对生态平衡的坚守。



能源及水资源管理

能源管理

鑫苑服务作为物业公司，涉及的主要能源类型包括外购电力、自有车辆汽油、燃气、太阳能等。公司严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等相关法律法规，制定了《能耗管控作业指引》等内部制度，确保公司的能源管理工作有章可循。2024年，公司未发生环境污染事件，未因环境违法违规被环保部门调查，也不存在重大行政处罚或刑事处罚。

公司将节能环保理念融入日常运营管理中，并制定了明确的节能目标，为了确保目标实现，公司持续追踪目标进展情况，并实施了一系列节能降耗措施。

鑫苑服务2024年能源管理绩效目标及进展

类型	2024 年目标	目标进展情况
能源管理	在管项目公共区域总能耗相较于2023年下降1%。	2024年在管项目公共区域电费较2023年降低1.1%，节约用电686,037.74千瓦时。

公司通过能源管理体系ISO 50001: 2018认证，有效期至2027年10月13日。



鑫苑服务节能降耗举措

业务层面

- **优化温控系统管理：**增强对温控系统的把控调整，科学设置温度、规划运行时间、自动化数据监测、优化设备采购、开展绩效考核与组织培训等；
- **公共设备管理：**根据季节和天气变化及时调整园区控制定时器，或者改为光敏电阻进行控制，包括路灯、地库车灯、喷泉等；
- **小区共用配套设施管理：**电梯设备间养护、巡查完毕后关闭照明灯具；夜间非工作时间关闭一台电梯及其配套设备，调整设备运行时间，减少能耗浪费；规定电梯机房空调使用温度；
- **采暖设施管理：**采暖系统泵房循环泵改造为变频运行；
- **照明设施管理：**通过智能电表改造，用电数据统一集中采集数据分析，用电异常可实现自动预警；照明设备均采用LED节能灯改造；单元楼道的照明灯具采用声光开关控制。

办公层面

- **节能设备应用：**推广使用高效节能照明设备，将不常出入场所的灯具更换为声光控照明装置；
- **强化节电监督：**细化办公区空调使用规则，发布办公区节约用电通知，日常监督巡查照明设备、办公室电子设备使用情况；办公室及公共区域照明应充分利用自然光，减少人工照明使用；下班后及时关闭不必要的照明设备。

水资源管理

鑫苑服务作为物业公司，对天然资源造成的影响较小。公司在日常运营过程中的用水分为生活用水和施工使用的工业用水，所用水资源主要来源于市政供水，且不存在求取适用水源方面的问题。

公司严格遵守《中华人民共和国水法》《河南省节约用水管理条例》等相关法律法规，并制定了《能耗管控作业指引》等内部制度，对用水管理进行了明确规范，包括各项目水表的安装要求、主要用水数据的编制、用水量的监测和分析、对异常用水量的审计和整改方案等，从源头上确保水资源的高效利用，避免浪费。

公司制定并合理分配每月和每季度的用水目标，构建科学的用水管理体系，通过多项措施实现水资源的高效利用与节约。

鑫苑服务水资源管理措施

制度管理

- 完善《生活用水泵房管理制度》。

循环利用

- 住宅项目的水系日常换水及冬季排水进行资源化利用，用于社区绿化；
- 园区保洁作业使用高压洗地车，清水可均匀洒在地面，使用少量水即可达到清洗目的，清洗后的污水通过地面污水收集器进行循环使用，避免水资源浪费的同时实现高效用水；
- 储存雨水浇灌绿植花木。

设备改造

- 利用智能喷灌系统实现夜间定时浇水，减少白天对业主高峰用水影响的同时，减少高温造成的蒸发浪费。

设备升级

- 引入节水型设备，如节水水箱、节水水龙头、节水马桶等；
- 安装智能水表并进行设备巡检，严查跑冒滴漏现象。

排放与污染物

鑫苑服务作为物业公司，对环境造成的影响较小。公司在运营过程中产生的污染物主要包括废水、废气、粉尘、噪声；无害废弃物包括生活垃圾、绿化废弃物、建筑垃圾等；有害废弃物包括废旧电池、化学品（清洁剂、消毒剂、杀虫剂等包装物）等。

公司严格遵守《中华人民共和国固体废物污染防治法》《中华人民共和国循环经济促进法》等相关法律法规，制定了《废水、废气、粉尘、固体废弃物、噪音污染防治管理制度》《生活垃圾分类管理指引》等内部制度。

公司坚持分类收集、综合利用、合理处置的原则，计划逐步完善废弃物来源的识别、统计，持续采取减量化措施，将有害废弃物及无害废弃物产生量控制在较低水平。



鑫苑服务排放与污染物管理措施



- 园区、餐饮区产生的废水经检测符合《污水综合排放标准》后集中排入市政污水管网；
- 按规定规范设置排污和排水管道，采购符合标准的相关设施设备，并定期进行维护保养。同时，及时处理跑冒滴漏等问题，确保合规排放。



- 针对园区及餐饮区产生的废气、烟尘等污染物，公司配置负压抽风装置，以确保没有明显的无组织排放源，并进行定期检测，确保其符合国家《大气污染物综合排放标准》规定的排放限值要求。



- 针对园区及餐饮区产生的粉尘，配置除尘设备设施，并加装排风扇和滤棉进行粉尘处理；
- 针对施工过程中产生的粉尘，与外包方签署《安全生产文明承诺书》，施工时采取湿法作业。



- 针对业主装修施工过程中产生的噪音，明确装修施工时间，未经批准不得在夜间施工；
- 在工程施工及家装业务方面，公司要求使用降噪材料进行隔音处理。



- 开展垃圾分类培训和宣传，制作分类指引、宣传海报、宣传册等，结合社区活动、学校教育、公司培训等场景开展宣传；
- 在管的住宅小区由公司集中收集所有危险废弃物后委托有资质的单位进行转移；
- 严格执行国家及地方的垃圾分类政策，设立清晰标识的垃圾分类投放点，鼓励业主、租户对垃圾进行分类投放；
- 公司行政部门负责办公层面废弃电池、硒鼓等的回收工作，设置专门回收点进行集中存储，后续通过环保合规渠道进行无害化处理；
- 在办公区域内推广纸张、塑料瓶、金属等可回收物品的分类回收计划，增加日常办公无纸化占比，减少硒鼓和纸张使用。



举办垃圾分类宣传活动

公司从源头、机制建设、管理等方面倡导绿色环保理念，引导社区居民开展垃圾分类。

源头上：花式宣传 垃圾分类“入脑入心”

通过线上和线下宣传，培养居民垃圾分类习惯。线上通过微信公众号、视频号等发布图文视频教程，线下利用展板、海报等宣传工具，组织知识讲座、主题日等活动，并建立奖励机制，表彰积极参与者。通过花式宣传和引导，让垃圾分类成为自觉行动。

机制上：党建引领 共建共享绿色新风尚

坚持党建引领，发挥党员作用，推动垃圾分类共建共治共享。过程中，最大程度发动党员成为小区垃圾分类的宣传者、践行者、监督者，引导更多业主积极参与到垃圾分类工作中，让“绿色、低碳、环保”的理念深入人心。

管理上：多措并举 推进垃圾分类精细化

工具管理方面，改造垃圾投放点，设置垃圾分类智能回收站，提升分类效率；配备垃圾满溢 AI 监测、实施积分奖励，激励居民参与。人员管理方面，成立专项小组，配备专业人员，定时段到各分类投放点值守，劝阻不文明行为，确保垃圾分类有序进行。可持续方面，推出“绿色兑换”“大件回收”“旧物改造”等，进一步提升业主垃圾分类理念。



垃圾分类宣传活动



气候变化应对

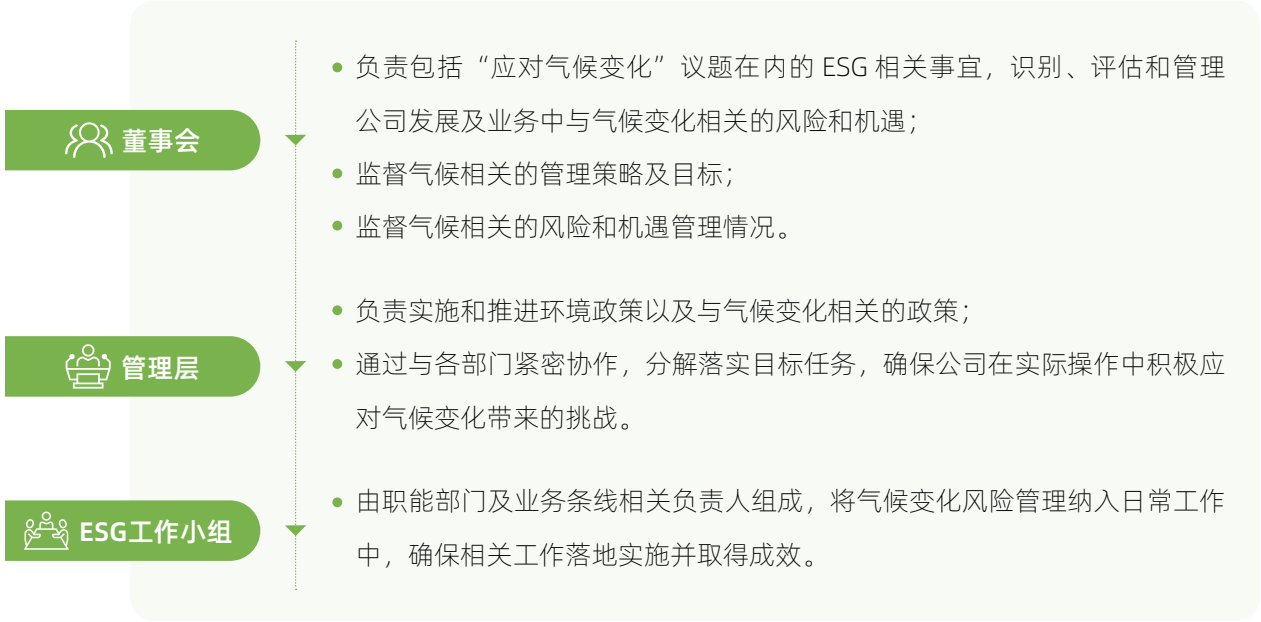
鑫苑服务高度重视气候变化对环境和业务的影响，将应对气候变化作为可持续发展战略的重要组成部分。公司积极识别气候变化带来的风险和机遇，降低营运过程中的温室气体排放，助力全球应对气候变化。

公司参照国际可持续准则理事会（简称：ISSB）的《国际财务报告准则 S2 号——气候相关披露》（简称：IFRS S2）的建议框架，从治理、战略、风险管理、指标和目标四个层面构建气候变化管理体系，提高公司应对气候变化的能力。

治理

公司高度重视气候相关治理体系的建设，搭建“监督层 - 管理层 - 执行层”自上而下的三级管理架构。

鑫苑服务应对气候变化治理架构



战略

公司定期识别、分析与公司业务相关的气候相关风险和机遇，评估气候相关风险对业务的影响，并调整本集团应对气候变化的策略，及时采取应对措施。2024 年，公司识别出 5 项气候相关风险和 4 项气候相关机遇，并采取针对性行动应对风险与机遇。

鑫苑服务气候相关风险分析及应对措施

风险类型	风险描述	潜在财务影响	应对措施
急性物理风险	气候变化将导致极端天气事件如台风、洪水等发生的可能性在增加。	营业收入下降 固定资产减少	- 强化基础设施的防灾能力； - 制定《自然灾害应急处理方案》《应急管理流程》《防汛、防台风处理流程》等一系列应急预案及处理机制，并开展针对性的演练。
慢性物理风险	海平面上升、持续性高温等长期的自然模式转变对物业设施设备的安全运行、建筑物耐久性以及对居民生活带来挑战。	运营成本上升 固定资产减值	
政策及法律风险	国家和地方出台更加严格的碳排放政策（如碳交易市场、碳税等），可能增加企业运营成本和合规压力。未符合气候相关政策或法规被追究法律责任及被客户投诉风险。	营业收入下降 运营成本上升	- 持续跟踪国家和地方与气候变化相关的政策和法律动态，及时调整企业战略和运营模式； - 加强员工培训，普及政策法规和节能减排知识。
市场风险	公众对绿色可持续发展关注度上升，客户对产品和服务的需求发生转变。	营业收入下降 运营成本上升	加强与客户沟通，及时关注市场需求变化，提供绿色服务，推动绿色建筑认证。
声誉风险	若未能有效管理和降低碳排放，可能影响公司的品牌形象和社会责任感。	营业收入下降 运营成本上升	- 积极参与社会公益活动，宣传和展示公司的环保举措和成果； - 定期发布ESG报告，公开披露环保工作进展。



鑫苑服务气候相关机遇分析及应对措施

机遇类型	机遇描述	潜在财务影响	应对措施
市场机遇	国家积极推动绿色发展，出台一系列政策，为公司提供转型升级的机遇。同时，客户对环保型、低能耗物业的需求也在不断提升，有利于公司打造绿色物业管理品牌。	营业收入上升	- 紧跟政策导向，积极申报各类节能减排补贴； - 调研市场需求，推出以绿色、智能为主题的增值服务产品。
技术创新	随着国家“双碳”目标推进，绿色建筑和节能技术成为市场关注的重点。客户和政府对于节能环保物业的需求不断提升。	营业收入上升 研发成本上升	推动绿色建筑认证，引进先进的节能技术和管理系统，对现有设备设施进行节能升级，如更换高效节能设备、优化暖通系统等。
绿色服务	消费者对低碳社区和绿色服务的需求日益增长，公司可以通过绿色服务提升客户满意度和市场竞争力。	营业收入上升	- 推广绿色出行、垃圾分类、雨水回收等措施； - 探索“互联网+”模式下的智慧物业服务，提高公司的服务品质。
资源效率	在公司运营过程中提高能源、水资源、物料等资源的使用效率，有利于降低公司资源开支。	运营成本下降	- 在办公场所配备节水、节能器具； - 推行无纸化办公及运营； - 配置大尺寸垃圾桶，减少塑料袋使用量。

风险管理

在项目运营过程中，公司始终重视内外部利益相关方的意见和建议，并结合所在行业及业务特性，深入识别和理解气候变化相关风险。

在风险评估和项目执行过程中，公司将气候风险纳入公司风险管理体系中，从风险识别与评估、风险分析、风险防范和风险应对四个步骤开展风险管理工作。

鑫苑服务气候相关风险管理流程



鑫苑服务每年 6-8 月份开展极端天气应对行动，开展供电系统除尘养护；防汛应对（排污泵、设备、发电机等检修）及演练；防水挡板、防汛沙袋的检查、防汛设施如防水篦子的清理等；员工高温关怀及技能提升等，全方位提升极端天气应对能力。2024 年，公司通过 800 余次的极端天气应急演练培训，确保 20 余次、160 余个项目的暴风雨应急处理整体未造成大的经济损失，受到业主点赞好评，获锦旗 37 面，400 电话表扬 703 次。



鑫苑服务江苏区域公司迎战台风，防汛显担当

2024 年 9 月台风“贝碧嘉”“普拉桑”强势登录，鑫苑服务江苏区域公司各项目闻“汛”而动，日夜奋战全力以赴保障业主生命财产安全。通过汛前部署演练、汛期全方位防汛服务、汛后全力恢复业主家园，获得全体业主一致好评。



指标与目标

公司积极推动可持续发展，尽可能减少运营过程产生的温室气体排放，将单位面积温室气体排放量控制在较低水平。同时，公司持续披露范围一、范围二和范围三温室气体排放数据，不断加强环境信息的披露和透明度。

鑫苑服务2022-2024年温室气体排放情况

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
单位面积温室气体排放量 (范围一和范围二)	吨二氧化碳当量/ 万平方米	13.77	14.55	11.33

04

臻品共铸 品质服务升级

每一次技术的创新，都是为了让归家和出行更无忧；每一处品质的焕新，都是为了让居所愈发常往常新；从社区到城市，鑫苑服务智创不息，服务不止，用“科技+人文”的温情服务，与城市共生长。



科技驱动服务升级

鑫苑服务2024年数智化目标及进展

领域	目标	完成情况
大物管领域的数字化	鑫一家小程序完成业主端实际在管户数认证率95%。	已完成，在管户数认证率95%。
	实现鑫一家员工端催缴费功能。	已完成研发并上线。
泛地产领域的数字化	鑫租售实现租售作业功能。	已完成研发并上线，4城市16门店已使用。
	营销CRM实现投发线上、商机、合同、转化业务管理功能。	已完成研发并上线。

围绕“助力降本增效和业态升级”两大数字化专项核心目的，公司2024年从产品研发、系统建设、员工激励机制建设等方面推动产品和服务数智化转型。

鑫苑服务2024年主要数智化行动

员工激励	落实产品经理负责制，建立更加灵活多样的激励机制，包括但不限于项目奖金、软著奖励、专利奖金等。
产品研发	- 鑫一家业主端：鑫一家1.0至2.0版本； - 鑫管家员工端完成16项功能建设和1项功能升级迭代； - 鑫多多完成平台端、商户端、服务端、用户端、供应商端5端的开发。
系统建设	- 企业微信SCRM/CDP/舆情：打造以资产管理、住户管理、群管理为基础的核心数据模块；以风控事件、会话督导、聊天记录、敏感行为、舆情看板为基础的舆情风控模块；以标签、客户画像为基础的标签画像模块等； - 其他核心功能：催费、三大库、代报工单、事件任务等； - 智慧停车：改造上线17个项目； - 智能门禁：完成智能门禁硬件设备对接，实现软硬分离，自研智能门禁管理系统实现鑫一家上传人脸，用户人脸识别开门场景，手机远程开门场景。

技术研发

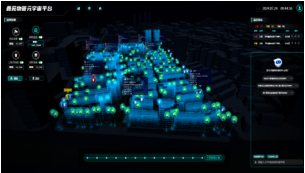
2024年，鑫Meta大物管产业元宇宙平台升级至2.0版本，此平台以人、居、空间为主题，将物理世界中的安全防范、人车出行、物业服务、设备运维、人员管理、资产运营、业主服务等生产经营和服务管理活动投射到虚拟世界，形成具有空间计算能力的空间资产数据库，以数字世界去指导物理世界，更大地提高物业管理水平，让物业服务更加高效化、智能化、可视化。



场景应用

智慧物管系统

公司自主研发的智慧物管，拥有30多个业务子系统，建立了完善管控体系，优化服务流程，使业财税一体化逻辑严密，客服品控高效可溯、物资设备有据可查，实现业务数字化、管理智能化、生活智慧化，为物企业务数字化管理赋能。



鑫设备-设备管理系统
主要解决物业公司各类设施设备日常运维管理，通过移动巡检、报表分析等功能，监测设施设备的运维管理，降低能耗，提高安全性能。



鑫物资-物资管理系统
主要解决物业公司各类物资管理问题，包括采购管理、库房管理和资产管理，有效降低物资采购成本。



鑫品控-品质运营系统
品质运营解决方案帮助物业建立标准化管理体系，以标准作业库为核心、以人物管理为纽带、以工单系统为保障中心。



鑫BI-管理驾驶舱
一个界面展示整个公司运营指标，以动态、交互、图形方式，生动地展示企业经营真实状况，通过对各项指标数据挖掘整理，为管理决策提供直观、真实数据参考，让决策更科学。

基于智能物联网平台与边缘计算服务器，鑫苑服务实现小区智慧通行、智慧停车、智慧安防、智慧设备、AI监控等硬件设备的万物互联，集中采集数据，通过大数据云计算分析，辅助决策，全面系统地提升物业管理数字化水平，实现社区管理智慧化。



鑫能耗-能耗管理系统
将智能表改造，通过无线传输，降低施工成本，对能耗数据分析，设置自动报警，提醒客户缴费充值。



鑫充电-智能充电系统
基于物联网技术、移动通信技术和移动支付技术，为运营商提供充电站全面运营、管理与服务平台，为用户提供安全、方便、快捷的充电服务。



鑫通行-智慧人行系统
通过人脸识别、手机蓝牙、二维码、密码识别等功能让出行更便捷，与梯控联动，减少候梯时间。



鑫智停-智慧停车系统
鑫智停-智慧停车平台，通过管理一体化、业务线上化，达到无人值守的高效停车管理。

► 大物管数字化平台提质增效

公司通过大物管数字化平台打通供给侧与需求侧，打破传统服务模式，在物业供给侧，通过鑫管家一站式工作平台，整合物业服务场景；在业主需求侧，通过“鑫一家”一站式线上平台，让服务“零距离”触达业主，提高效率。截至2024年底，覆盖员工100%，覆盖项目100%，认证业主95%+，服务场景22+。



智慧多经生态的打造

公司以数据驱动打通社区“最后一公里”生活服务圈。聚焦“物业+”生活服务，创新开展租售服务、美居服务、家政服务、商城一站式代购服务、纯水服务和到家服务等多样化增值业务，升级孵化“优优泉”桶装水品牌业务，为业主提供个性化桶装水及智能化直饮水的高效保障；持续挖潜社区O2O价值，创新推出“鑫多多”电商平台，探索出“鑫市集”的社区“楼下经济”创收场景，实现服务数字化、场景在线化。



公司突破传统物业管理模式，打造大物管新质生产力，为行业提供样板；同时形成大物管数字化解决方案，全面赋能中小物业企业运营管理，实现了数字驱动“物业+”多元业务赛道创新发展的良好局面，具备了为泛地产、大物管、新多经、智慧社区等领域提供全方位科技服务解决方案能力。



■ 服务质量管理

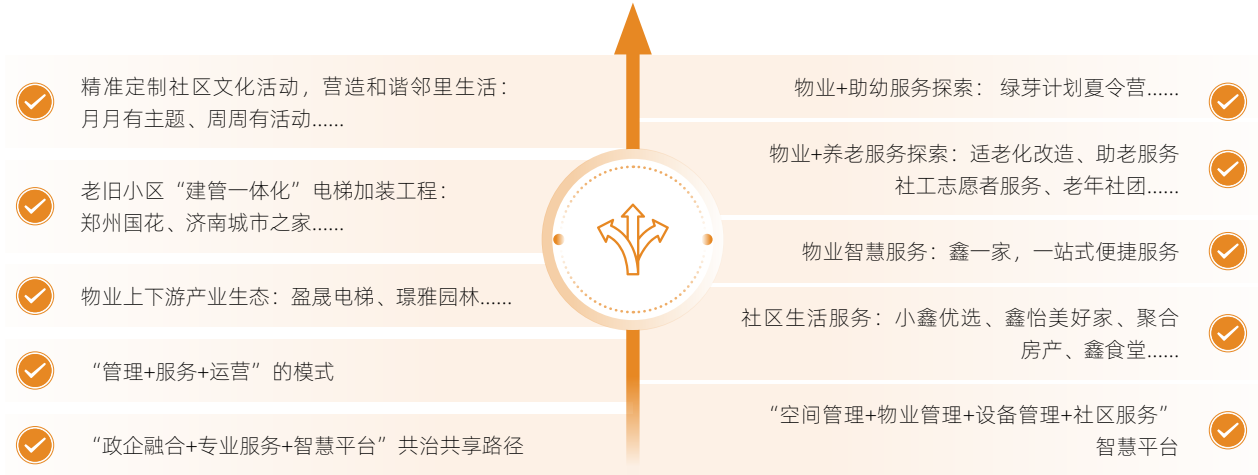
维护客户关系

► 聚焦客户体验

鑫苑服务始终坚持以客户体验为核心，不断夯实自身服务能力，从鑫服务1.0到鑫服务4.0，专注于为客户创造长远价值。公司聚焦城市综合服务升级需求，形成了多业态、多领域、多载体服务体系，服务从标准化、精细化走向差异化、定制化。



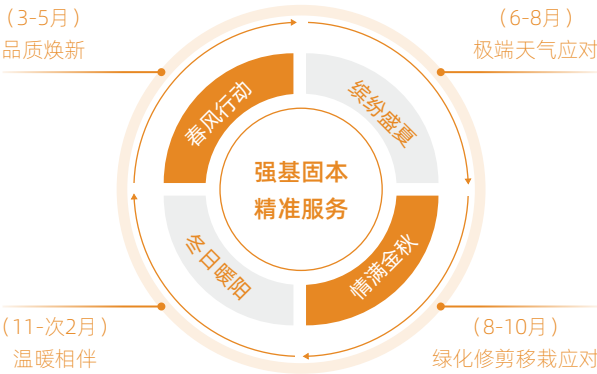
公司聚焦物业行业的民生定位，通过“政企融合+专业服务+智慧平台”的路径，开展“管理+服务+运营”的全流程、全周期服务，探索鑫苑服务的大物管产业生态建设。同时与政务服务平台互通，形成以社区服务为基点的智慧服务辐射圈，积极参与老旧改造、城市更新、养老服务等民生工程，让业主生活更有幸福感和获得感。



在社区便民活动方面，公司通过社群类、民俗类、服务类、红色类、公益类、四季类的六个维度的九大IP社区活动，线上线下结合，同步开展邻里互助、业主公约和社群的打造，做到月月有主题，周周有活动。2024年，公司组织开展“运动会”“百家宴”“金婚庆典”等活动5,000余次，视频号累计播放量39.7万次，获30余家媒体报道；围绕业主需求开展磨刀、义诊等居家便民服务；夏送凉、冬送暖等服务1.1万次，提升业主的服务感知。



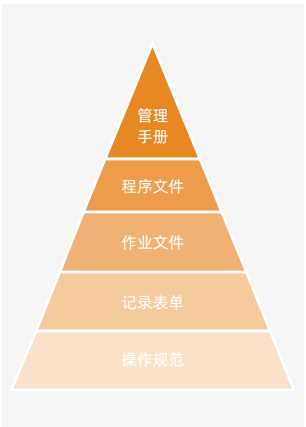
在专项品质提升方面，2024年，公司以“强基固本精准服务”为核心，组织开展“春、夏、秋、冬”四大专题活动，完成道路铺装、绿化补栽移栽、亮点打造、刷漆养护等专项品质提升1,800余次。



升级服务标准

鑫苑服务严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国城市房地产管理法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《物业管理条例》等法律法规及政策，积极推进服务标准化建设，通过不断优化服务流程、提升服务质量，逐步形成具有自身特色的服务标准体系。

服务质量标准化体系



管理手册
程序文件
作业文件
记录表单
操作规范

国际标准化体系认证



确认证书
CQM
鑫苑科技服务集团有限公司
证书编号: 002232496081M
环境管理体系认证证书
证书编号: 0022323111881M
职业健康安全管理体系认证证书
证书编号: 0022323285981M
二零二三年八月二十日
方圆标志认证集团

河南省服务业标准化试点



服务标准体系

中国物业服务质量领先企业



2024年, 公司通过ISO 9001:2015质量管理体系复审, 有效期至2025年8月17日。



CERTIFICATE
质量管理体系认证证书
证书编号: 002232496081M
鑫苑科技服务集团有限公司
与无锡锡悦共同构建的第一管理标准符合
GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
认证范围
物业管理服务
地址: 河南省郑州市中原区



2024年, 鑫苑服务全面开展标准化升级工作, 依据业务发展及业务环境的变化, 围绕数据驱动运营的核心思路, 对原有的操作标准、操作流程、管理接口进行修订, 形成服务通用基础标准体系、服务提供标准体系、服务保障标准体系、岗位标准体系四个标准体系, 最终形成833个文件, 新增232个, 删减45个, 修订595个。

公司从制度建设、人员培训、标杆打造、标准执行等多个环节入手, 确保标准化工作的有效落地。

制度建设

人员培训

标杆打造

鑫苑服务2024年标准化建设工作

- 从单一住宅业态标准到全国化差异标准、多业态标准、精细化标准的深入发展, 将内部标准与信息化、管治场景相结合, 确保业主服务更加规范化;
 - 服务体系共有172个模板, 1,260项服务触点, 涵盖保洁、服务礼仪、绿化、设备检修等内容。
- 围绕“夯基础、树标杆、强技能”完善应急方案, 以赛促训, 提升员工能力, 组织各模块专项技能培训68场、岗位技能大练兵活动26场, 通过理论测试、情景模拟、业务实操等动作提升员工的业务技能及服务能力。
- 聚焦多元业态服务发展, 打造多业态服务标准。



2024年11月27日，经过河南省市场监督管理局标准化处组织专家评审组对创建资料的审核及实际现场的查验，公司成功通过“河南省省级服务业标准化试点项目”考核验收。



评审现场及荣誉

提升客户满意度

鑫苑服务致力于提升服务品质，与客户保持积极沟通，了解客户需求，帮助客户获得所需要的物业服务体验，不断提升客户满意度。2024年鑫苑服务住宅物业服务整体客户满意度93.6分，同比提升0.4%。

鑫苑服务2024年客户关系管理目标及进展情况

2024 年目标	目标完成情况
住宅物业服务整体客户满意度85分	93.6分
写字楼物业服务整体客户满意度90分	95.9分
客户投诉及时处理率100%	100%

针对满意度调查结果，公司围绕客户需求进行服务场景设计，积极维护业权关系，提升服务口碑。

鑫苑服务2024年客户满意度提升改进行动

服务场景设计	- 围绕业主触点，通过不同季节策划专项精准服务提升活动，匹配客户需求的成本投入，一项目一策，打造高触点服务感知。 - 细化线上线下社区/便民活动内容及过程设计，精准客户需求，活动前紧盯线上邀约报名工作，提升业主满意度。
员工能力提升	专业技能培训、岗位练兵、集训等。
数字力增效	- 完善客户画像，精准需求分析、精准服务内容。 - 结合客户标签，强抓客户诉点问题整改处理及客户关系维护动作执行监管，定期调研，评价验证。
业权维护	组织成立专项小组，研究业主大会召开细则，出具业主大会所提问题的应对措施；重点项目安排专人驻场指导帮扶，主要做品质提升及业权关系改善等。

畅通沟通渠道

我们持续优化客户沟通方式，构建多元化的线上线下沟通渠道。鑫苑服务智慧客服中心依托“鑫一家—400客服中心—项目前台”的三级信息受理渠道，业主无论是报事报修、咨询服务，还是提出投诉建议、查询费用，智慧客服中心都能第一时间将服务资源全聚合、全打通，让业主享受便捷高效的服务。2024年全面上线鑫一家小程序，业主认证率达95%。

鑫苑服务信息受理收集渠道

鑫一家小程序	线上建议、申报、反馈。
400 客户中心	来电、邮箱、网站、官微、业主群微信、政府转接、企业微信。
项目	住户来访、日常检查问题、业主走访、微信报事。

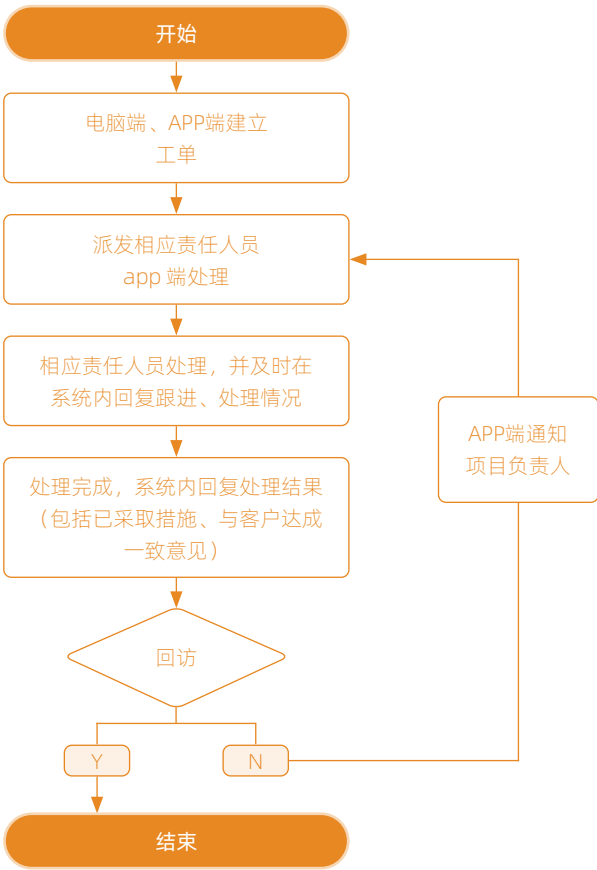
客户投诉处理

鑫苑服务致力于提升服务品质，在客户沟通管理方面制定《400客服中心培训手册》《客户报事信息管理办法》《对客服务监管作业指引》《企微微信对客管理办法》等管理制度，规范业主报事处理，提高业主报事问题处理效率。同时，公司在客户关系管理方面设定了一系列目标并追踪目标进展情况。2024年客户投诉及时处理率100%。

在客户沟通及投诉处理方面，公司设置400客服中心负责收集与跟进客户沟通及反馈事宜，通过多种信息受理收集渠道获取客户的反馈信息，录入报告系统，并在报告结束后对完成情况和满意度回访进行跟踪。



鑫苑服务客户投诉和报事处理流程图



负责任营销

在责任营销方面，公司根据《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，制定公司《品牌管理制度》和《舆情管理办法》，以规范媒体宣传标准，确保对外信息的合法性、准确性及真实性。2024年，公司在市场推广方面（包括广告宣传及营销等）未发生违法违规事件。

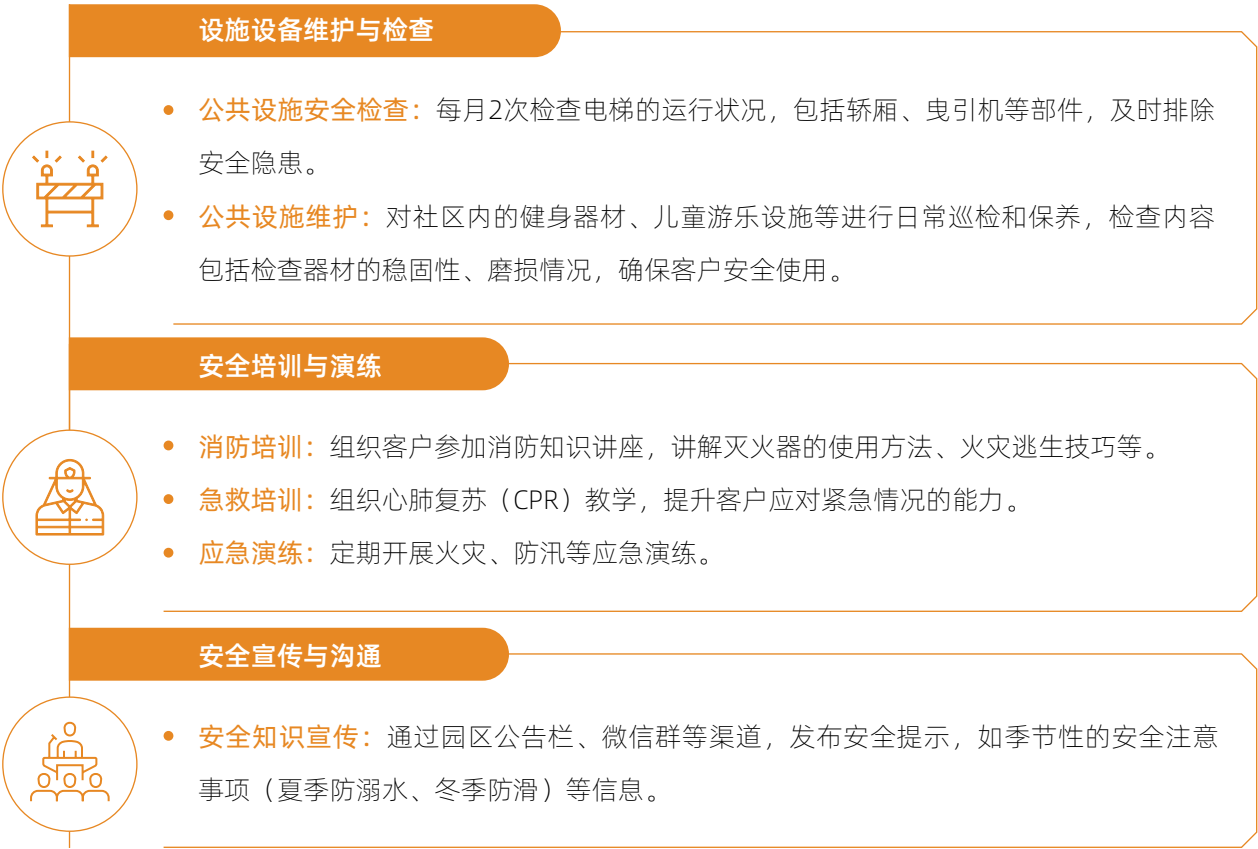
重视客户安全

鑫苑服务高度重视客户生命及财产安全。公司严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等法律法规，构建“公司—项目—班组”三级安全管理体系，制定《紧急预案流程》《物业项目日常管理风险源识别表》《园区设施设备维护风险源识别表》及《应急管理制度》等制度，通过定期检修设施设备、识别公共区域的危险源、开展应急演练等方式提高物业服务的安全性。



公司在客户安全与健康方面积极开展各项活动，致力于为客户创造安全、健康的生活和工作环境。

鑫苑服务维护客户安全与健康的行动



2024年亮点绩效

对148个项目的风险隐患自查，发现问题1,387项，整改率95.4%；

结合不同场景开展消防应急演练450余次；

突发应急处理火情70起；

顺利通过23次消防“双随机”检查，有效避免公司和业主的财产受损。

■ 数据安全与客户隐私保护

数据安全

鑫苑服务高度重视信息安全，严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》等法律法规，制定《信息安全管理制

2024年, 公司取得信息安全管理体系认证证书 (有效期从2024年10月16日至2027年10月15日)。



鑫苑服务信息安全管理职责分工

科技事业部

- 负责信息系统和网络系统的运行维护；
- 负责制定、执行业务系统及其数据的备份计划；
- 负责公司计算机的系统安装、备份、维护；
- 负责计算机病毒入侵防范工作；
- 定期对网络信息系统安全进行检查；
- 负责督促各部门及时对计算机中的数据进行备份。

业务部门

- 负责本部门信息系统的
- 负责本部门计算机等IT资产的信息安全防范工作；
- 负责定期对本部门信息系统安全进行检查；
- 负责本部门使用规范
- 负责信息系统的采购、维护与更新；
- 负责信息化项目的实施管理。

鑫苑服务信息安全管理措施

加密技术

- 采用加密技术对敏感数据进行传输和存储，确保数据在传输过程中和存储在服务器上时不被未经授权的第三方窃取。

安全防护

- 硬件设备包括防火墙、负载均衡器以及互联网行为管理系统；软件方面使用杀毒软件；
- 及时为系统和应用程序安装安全补丁，修复已知的安全漏洞，防止黑客利用漏洞入侵系统。

安全意识培训

- 定期为员工提供信息安全和隐私保护方面的培训，提高员工的安全意识和保护用户隐私的责任感。

安全审计与监测

- 每半年进行一次安全审计，针对各业务平台系统安全漏洞扫描和修复，监测系统日志和网络流量，及时发现和处理安全事件和潜在风险。

应急响应计划

- 制定完善的应急响应计划，以便在发生数据泄露或其他安全事件时能够迅速采取有效措施，降低损失和风险。

开展模拟演练

- 定期进行模拟演练，以检验培训效果和员工的应急反应能力，提升数据保护有效性。

鑫苑服务 2024 年信息安全及客户隐私保护相关培训

2024年, 公司通过开展线上及线下培训活动, 旨在增强员工对信息安全及隐私保护的认知, 识别和防范潜在的信息安全风险, 确保客户信息的安全性。

- 2月份组织所有项目前台员工开展客户信息管理及报事信息处理流程培训。
- 5月份新入职管理人员培训、鑫才进阶训练营 (培训人员覆盖新晋升及高潜人员)、岗位大练兵方案宣贯 (培训人员覆盖项目经理、各模块主管) 均对信息安全及客户隐私保护的内容进行宣贯。

客户隐私保护

鑫苑服务在为业主服务的过程中，主要会接触到业主个人身份信息、家庭成员、住址等有关信息。

公司严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》及《中华人民共和国消费者权益保护法》，并制定《客户信息保密机制》《客户信息管理作业指引》等制度，强化客户信息的保密性管理，规范个人信息处理活动，降低业主信息被违法使用和传播的风险。2024年，公司没有发生客户信息泄露或侵犯客户隐私的事件。

鑫苑服务客户隐私保护职责分工



科技事业部

- 根据工作岗位需要设定业务系统内客户信息查阅、导出权限；
- 员工离职或岗位调整时，部门人事/公司人事及时挂批离职或岗位调整申请，科技事业部人员及时解除授权或调整职位工作权限（包括OA、CC、企微、邮箱及业务系统）。



400中心

- 负责规范访问业主信息的业务人员岗位角色及其职责；
- 负责制定业主信息泄密投诉的解释口径与投诉处理流程。



人力资源中心

- 制定员工保密协议，要求新员工入职时签订保密协议，明确客户信息保密责任；
- 制定对信息泄露的惩罚措施；
- 组织有关员工签订保密承诺书，及时发布人员岗位变动，离职的信息及时给账号管理部门关闭其相应系统权限。



区域/城市公司/项目

- 负责规范访问业主信息的业务人员岗位角色及其职责；
- 定期组织业主信息安全专项审计；
- 负责收集、汇总业主信息泄密事件；
- 牵头组织进行业主信息泄密事件的查处。

鑫苑服务保护客户隐私措施



客户隐私数据
最小化原则

- 只收集和存储实现业务目的所需的最少数据，避免过度收集和存储用户的个人信息。



权限设置

- 根据职位设定业务系统中客户信息的访问权限和导出权限；
- 员工离职或调离时及时调整权限。



信息加密

- 电子文档进行加密处理，纸质文件统一放入住户资料档案柜，并加锁管理。



签署保密协议

- 对新入职员工实行严格的保密协议签署流程，明确规定禁止任何形式的客户资料外传和泄露行为，覆盖率100%。

05

才聚共益 员工关怀发展

鑫苑服务笃信人才乃发展之源，秉持“才聚共益”理念，精心营造温馨工作环境，量身定制培训计划，全力支持员工创新突破，借丰富晋升渠道与多元实践机会，赋能员工成长，实现个人价值与公司发展比翼齐飞。



■ 员工雇佣与权益

员工招聘与雇佣

鑫苑服务严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，并制定《员工招聘管理制度》《员工入职管理制度》等内部制度，规范招聘与解雇的流程，积极拓展招聘渠道，建立高效人才供给渠道。

2024年，公司根据业务要求，对《员工招聘管理制度》进行修订，调整内部招聘渠道、简化面试流程并适当放宽基层员工的年龄要求，努力打造多元包容的人才队伍。公司新招聘员工330人，新招聘员工留任率83%。

报告期内，公司未发生与员工招聘与解雇、工时与假期、晋升与平等机会、反歧视及多元化和劳工准则相关的违法违规情况。公司亦没有雇佣童工或强制劳工的事件发生。

鑫苑服务员工招聘与雇佣管理措施

招聘原则

- 坚持任人唯贤、公开选聘、先内后外、择优录取的原则；
- 本地化原则：经理级以上人员全国招聘、全国调配，其他人员逐步实现当地化；
- 亲属回避原则：父子（女）、母子（女）、兄弟姐妹、夫妻不能同时在同一部门、项目、有利害关系的岗位任职；
- 依据年度招聘计划及定岗定编原则；
- 不得设置种族、宗教、民族、性别、户籍等歧视性条件。

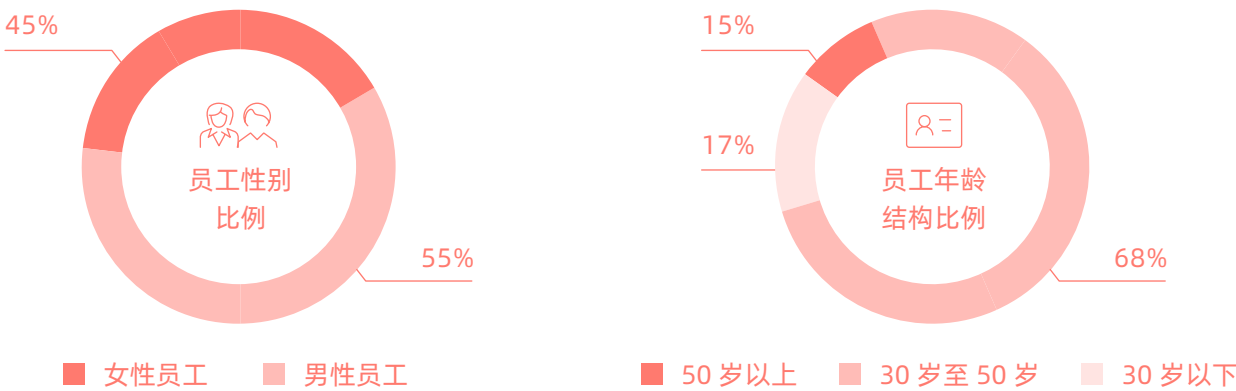
招聘渠道

- **外部招聘**：猎头招聘、网络招聘、招聘会/中介、校园招聘等；
- **内部渠道**：内部员工推荐、内部竞聘、内部任命等。

防止雇佣童工和强制劳工

- 对新员工入职提供的信息和就业资格二次审核，严禁18周岁以下的人员入职；
- 每月度开展入职员工档案抽查，每季度开展项目巡检，检查员工个人信息记录情况，防止雇佣童工；
- 明确加班申请流程，定期检查劳动强度，禁止强制劳动。

鑫苑服务2024年员工多元化绩效



员工薪酬与福利

鑫苑服务根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国社会保险法》等法律法规要求，制定《员工福利管理制度》《员工表彰管理制度》等内部制度，建立公平合理的薪酬福利体系，并与每位员工签订劳动合同，切实保障员工基本权益。

鑫苑服务员工薪酬与福利

薪酬

- 薪酬包括基本工资、岗位津贴、加班费、福利费、奖金。

法定福利

- 为员工按时缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金。

工时与假期

- 工时：**实行每周 5 天工作制，每周工作 40 小时，针对特殊员工比如孕妇、哺乳期员工特殊安排弹性工作时间；
- 假期：**员工享有法定节假日、年假、婚假、产前假、产假、探亲假、陪产假、哺乳假、事假等假期。

其他福利

- 为员工购买商业保险、提供节日福利礼包、组织员工体检；
- 为员工提供劳保用品、防寒物资和防暑降温物品；
- 定期组织员工生日会、节日欢庆活动和员工团建等员工文化活动；
- 提供运动专项福利经费，采购运动场地、运动器材等。

员工沟通与关怀

鑫苑服务深知员工沟通与关怀是企业与员工建立良好关系的重要纽带，积极搭建多样化沟通渠道，倾听员工声音，回应员工关切，并关注员工在工作和生活中的多方面需求，通过一系列关怀计划，帮助员工实现身心健康与工作生活的平衡，持续增强员工的满意度和归属感。

公司成立工会组织，根据情况不定期召开会议，并通过有效的调解和沟通机制，不断加强员工与企业的相互理解与信任，构建和谐劳动关系。

鑫苑服务员工沟通交流渠道

400 客服中心

员工意见箱

职工代表大会

部门沟通谈话

投诉及举报邮箱：
guanqun.wang@xyre.com

投诉及举报电话：
4007175588

公司积极开展员工满意度调查，并制定以多维度评估和行为分析为核心的员工满意度模型，从企业认同、组织支持、沟通机制、学习发展、激励关怀和直接上级六个维度出发，同时结合员工的行为表现进行综合分析。2024 年，公司1,459名员工参与满意度调研，满意度得分91分，较2024年目标提升1%。

公司始终关心员工的身心健康与职业幸福感，鼓励员工注重工作与生活的平衡，制定全面的员工关怀计划，开展丰富多样的活动，致力于打造充满温度的企业文化。2024年，公司开展了一系列员工关怀活动，如员工生日会、文体活动、旅游活动、相亲活动、夏日送清凉、七夕节活动、中秋活动等。



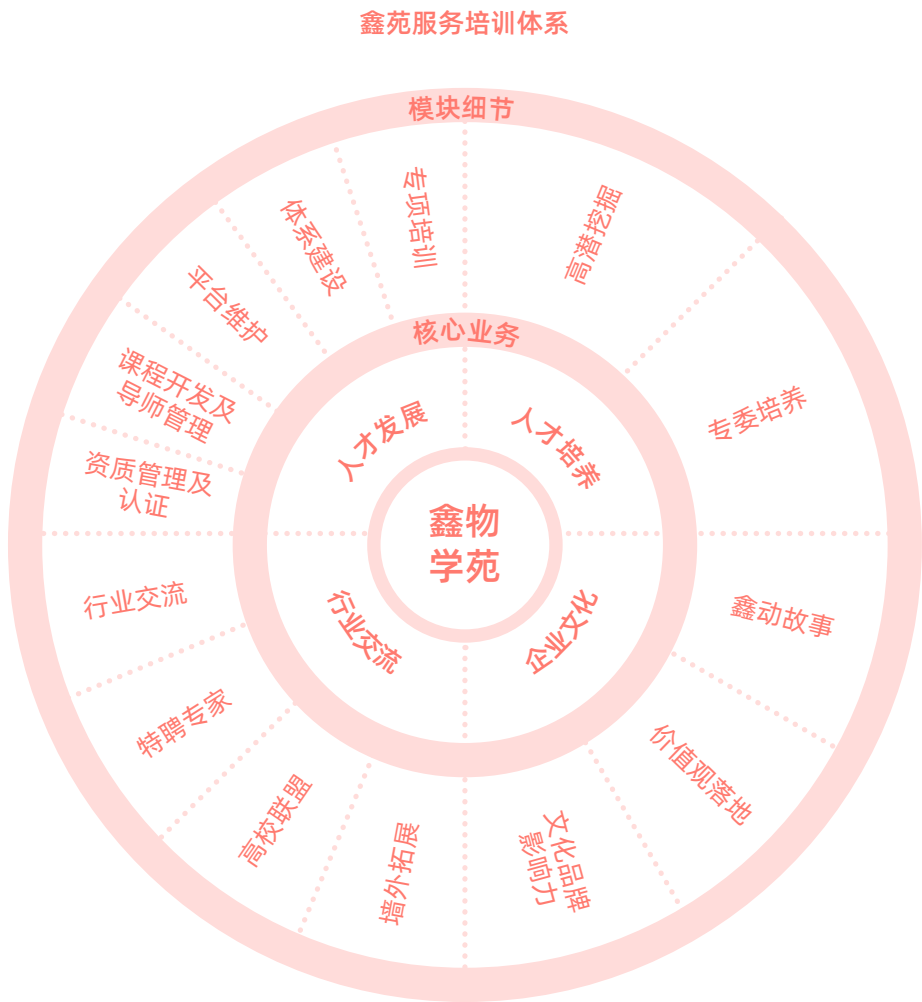
此外，在员工帮扶方面，公司针对困难员工给予日常关怀和家访慰问，并进一步完善员工帮扶机制，修订《援助基金管理制度》，对发生意外事故或不幸患有重大疾病的员工及其直系亲属给予资金援助，进一步完善公司的福利保障机制，使员工切身体会到公司的温暖和爱心，增强团队凝聚力。

员工培训与发展

员工培训

鑫苑服务将员工的培训与职业发展视为公司发展的重要基石，制定《培训管理制度》《鑫锐青年导师管理办法》《鑫物学苑导师管理办法》《鑫物学堂平台管理办法》等内部制度，通过系统化的培训体系、多样化的学习资源和清晰的职业发展路径，为员工的职业成长赋能。

2024年，公司全面升级“鑫物学苑”体系，从单一人才培养职能升级为集人才发展、深度培养、高效交流平台以及企业文化深度落地的综合性学习与发展生态系统。



为实现公司人才发展战略，保障培训体系的有效实施，公司2024年在人员培养、能力提升、导师培养及管理、培训体系建设等领域开展了一系列举措，有效推进人才与组织的协同发展。

鑫苑服务2024年培训目标及完成情况

指标类别	目标值	完成情况
人员培养	计划执行率 100%	3月修订完成辅导员制度并挂批，每月度及时跟进并反馈至相关部门及上级领导； 3月出具人才培养方案并汇报通过，执行率100%；完成鑫才进阶、鑫将熔炼、鑫帅卓越各1期； - 学习地图按月下发并跟进结果，监管结果随月度通报进行公示。
能力提升	计划执行率 90%	- 结合技能比武方案及业务月度培训计划督导跟进，每周出具结果并公示，月度挂网公示。四大基础模块专业课程SOP视频拍摄30期； - 专业力大讲堂进行26期，超额完成。
导师培养及管理	按期执行率 100%	- 授权见习讲师,共计11人； - 结合月度培训执行及时更新授课记录相关数据台账； - 持续增加课程内容,并更新台账。
培训体系	按期执行率 100%	- 出具并定版2024培训计划,同时商管事业部、多经新业务培训体系植入,完成讲师队伍及课程体系搭建,按期执行率100%； - 新项目交付后新入职员工随集团参加新员工培训并考试合格,同时业务管理中心结合业务现场情况实施专项业务知识培训,执行率100%。

鑫苑服务2024年主要培训工作

制定培训计划	实施培训项目
各体系和事业部需依据业务需求制定年度培训计划，并针对业务难题制定月度培训计划，确保计划的严格执行。	主要组织了鑫人成长、鑫才进阶、鑫将熔炼、鑫帅卓越，以及内训师授权训练营培训项目。
开展专业讲堂	搭建线上平台
内容涵盖企业文化、法律知识、物业增值、公司制度、红色物业、防汛部署、职业安全、冬季供暖部署及常见问题处理等。	- 制作基础业务模块SOP视频课程27期。 - 通过公司“鑫物学堂”云平台下发线上学习任务，帮助新项目、新员工快速掌握标准作业规范。

- 开展鑫才进阶训练营**1**期，参训**38**人，合格率**92%**；
- 组织**7**期鑫人成长训练营、**5**期新入职管理人员培训，参训人员共计**722**人，经考核合格**708**人，合格率**98.06%**；
- 根据业务及员工动态需求，开展**26**期专业力大讲堂，参训员工共计**4,029**人次。



培训现场



员工发展

鑫苑服务秉持与员工共同成长、共享成果的人才发展理念，构建完善的人才激励机制和发展管理体系，积极培养后备人才，为公司的可持续发展提供坚实的人才保障，同时助力员工实现职业规划与个人成长目标。

鑫苑服务人才成长路径

职称序列：高级技师

管理序列：总监级

职称序列：中级技师

管理序列：经理级

精管理、善经营、能组织、懂战略，市场意识、政策把控、风险管理能力强。

精业务、善管理，成本控制、经营能力、市场意识、创新能力强。

职称序列：初级技师

管理序列：主管级

懂业务、善实操、好学习，立足岗位做创新、服务意识强。

1 - 2 年

3 - 4 年

5 - 6 年

同时，鑫苑服务以业绩作为员工价值的直接体现，依据公司战略规划和年度经营策略，逐级制定各部门年度目标责任书及月度计划，明确绩效考核管理体系，通过计划考核、运营督导、机制完善、信息化支撑等手段，实现业务全周期管控、目标全过程管理，将员工绩效考核与奖金、工龄与薪资增长直接挂钩，激励员工聚焦价值创造。2024年，公司员工绩效考核涵盖一级组织/体系、二级职能部门、业务一级单位及项目共计250个，共计考核2,868次，全年整体考核结果优秀。

公司通过多体系收入分配、多维度荣誉授予、多样化精神激励和全方位贡献激励激发员工真动力。

鑫苑服务多样化人才激励模式

荣誉授予

年度 / 半年度团队奖、个人奖

精神激励

荣誉激励、成就激励、竞争激励、参与激励等

贡献激励

业绩贡献、服务贡献、司龄贡献、社会贡献



职业健康与安全

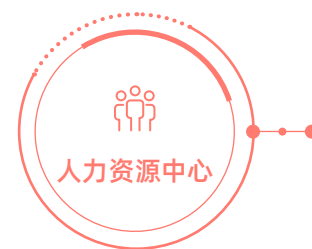
鑫苑服务作为物业企业,不存在职业病危害因素。公司严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国道路交通安全法》等相关法律法规,制定并实施《员工职业健康安全管理制度》等制度文件,全面识别环境、工程设备及消防安全等潜在危险和有害因素,制定突发事件应急预案,明确工伤申报流程,多措并举保障员工的职业健康与安全。

为保护员工健康,增强员工安全生产意识,公司积极开展职业健康与安全的培训,培训内容涵盖职业健康与安全相关政策法规、突发事件处置、安全作业规范、预防火灾及消防知识、项目安全管理注意事项等,累计参加培训员工达840人。2024年,公司主要针对新入职员工进行全方面的安全教育培训,共计组织12期培训,每期参与人数约70人。

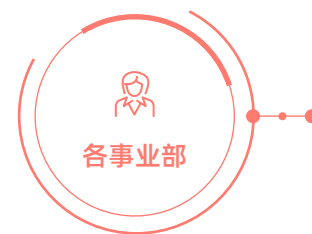
公司通过职业健康安全管理体ISO 45001: 2018复审,有效期至2025年8月17日。



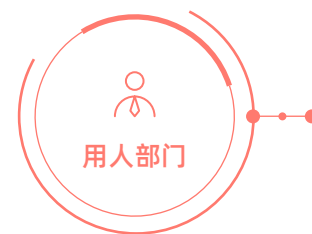
鑫苑服务职业健康与安全管理架构



- 负责公司级职业安全教育培训计划的制定及落实,对各分公司/各项目安全教育执行情况进行监督管理;
- 负责公司劳保用品、防暑降温、防寒物资采购工作的组织协调;
- 员工工伤事故后续处理跟进。



- 负责分公司所辖项目职业安全教育培训的组织,负责制定分公司职业安全教育计划及公司培训计划的落实;
- 负责分公司所辖项目各模块日常作业规范性监督检查;
- 负责所辖项目劳动保护用具、防暑降温、防寒物资等采购工作的组织;
- 员工工伤处理过程监管。



- 负责公司及分公司级职业安全教育培训的落实及培训效果、培训需求或建议的反馈;
- 各模块主管负责现场作业前安全作业指导要求,过程中规范操作的监督检查;
- 配合公司及分公司整理劳动保护相关采购的需求及建议;
- 员工工伤过程全程跟踪,并提供工伤报销的相关资料。

06

和乐共生 美好社区构建

作为红色物业的践行者，社区一线的重要服务力量，鑫苑服务怀揣共建共治初心，以党建引领联动社区各方力量，组织多元活动，化解民生难题，让邻里亲如一家，社区满溢温暖，居民幸福和乐。

■ 社区治理与建设

参与社区治理

► 党业融合“鑫火”模式全覆盖

鑫苑服务以国家政策为导向，深入推动党业融合，创新“鑫火”红色物业模式，积极回应居民对美好生活的向往与期待，强化党委自身建设，提升基础品质服务，做好属地党建联建，全面落地“同鑫圆”社区共建机制，共建和谐美好社区邻里圈。

公司坚持党建引领物业服务，搭建“集团公司—分公司—项目”三级组织架构，截至报告期末，公司共有党总支1个，党支部52个，党员438名，实现全国分公司党组织全覆盖。



志愿服务队

378个

参与业主党员

12,375 人次

联系社区数

175 个

参与网格管理

422 个

楼宇党支部

122 个

红色楼长

678 名

红色议事会

3,275 场

解决问题

3,489 件

一个社区服务驿站



童梦园



红心亭



鑫苑驿站



清风廊



同心轩



青年苑



润心堂

三大主题方向：亲子同乐社区、银龄友好社区、睦邻成长社区



亲子同乐社区



银龄友好社区



睦邻成长社区

智慧党建平台充分提升党员服务效能

鑫苑服务强化科技赋能，利用元宇宙技术，按照“人、地、物、事、情、组织”六要素搭建社区元宇宙智慧党建管理平台，多维度收集居民社情民意，形成“源头发现 - 信息收集 - 任务分派 - 问题处置 - 核查反馈 - 监督考核”的事件全流程闭环工作机制，让党员在物业服务的管理中移动化、即时化、数字化、智能化，充分提升党员服务效能。



矛盾调解让从社区“忧解”到“优解”

在物业服务实践中，矛盾纠纷化解工作是物业企业面临的现实难题，也是衡量物业服务水平的重要标志之一。在解决服务纠纷的实践中，公司建立“13510”调解模式。

1理念

坚持党建引领，坚持“人民调解为人民、化解矛盾邻里亲”的调解理念。

3支队伍

搭建以社区网格员、五员一律、物业业主党员为主力的三支调解志愿队伍。

5级管理

街道、社区、网格、微网格、楼宇党支部。

“10心”议事法

推动“情理法”更好融合，让“有事找调解，调解能成事”成为小区业主的自觉选择。



聚焦关于推进物业服务行业高质量发展的相关意见，按照最高法和住建部联合建立的“总对总”在线诉调对接机制，落地“小事调解+大事联席+难事议事”的分层分级分类解决方案，发挥红色楼长邻里亲、底数清的优势，定期组织红色楼长议事会，有纠纷随时调解、有意见每月联席、有难事定期议事，将矛盾纠纷化解在基层。



红色楼长、党员联户岗、网格员等入户走访，倾听居民意见建议，收集居民对公共事务的想法与心声。



红色楼长定期沟通收集到的社情民意，做好居民需求分析统计，对涉及到的重大事项，形成意见，报物管会进行研讨。



物管会对红色楼长会议报备意见组团讨论，形成解决方案后，由社区组织召开三方会议，共同确定解决方案。

公司独具特色党业融合、社区治理模式得到了社会各界广泛认可，先后荣获2024中国红色物业服务领先企业、入选住建部“加强物业管理共建美好家园”典型案例、被河南省委社会工作部、河南省住建厅评为“红色物业”示范点等37项荣誉。同时，公司持续推进红色物业标杆引领，以标杆示范带动标准提升，先后获批35个省市级红色物业示范点，迎接各级政府、组织参观交流143次。



推动社区改造

社区改造旨在满足不同群体的需求，鑫苑服务重点推进适幼化和适老化改造，提升社区的包容性和舒适度，为居民提供更加安全、便利、多元化的生活环境。

鑫苑服务2024年社区改造行动

适幼化改造

- 为了进一步打造“一米儿童视角”，聚焦儿童活动空间的设计优化，公司在充分考虑孩子成长需求和社区居民建议后，在园区内增设儿童游乐设施，为社区内儿童营造一个安全、友好、适宜的成长环境。

适老化改造

- 适老化改造是公司响应人口老龄化趋势、提升社区宜居水平的重要举措，旨在为老年居民提供更加安全、便捷、舒适的居住环境。
- 在管理的服务项目中，全面推进社区适老化服务品质提升工作，完成电梯加装签约2部、40余处小区微景观微园林建设，以及100余处园区适老化设施的加装。



由鑫火驿站改造的公益托育班



翻新园区凉亭为老人提供休憩空间



电梯加装解决老人上下楼难题



儿童泡泡乐园

“一老一小” 社区活动

鑫苑服务围绕“儿童友好”与“老年关怀”两大主题，通过资源整合与社区服务创新，打造全龄化宜居社区，提升居民幸福感。

鑫苑服务2024年“一老一小”社区活动

“绿芽计划”

推出“绿芽计划”，以“儿童友好”为核心理念，通过整合社会资源，从空间、服务、社群、共治四个维度全方位打造儿童健康成长的美好场景，为儿童茁壮成长提供全面支持。

“银龄有帮”

搭建“银龄有帮”长者服务体系，聚焦社区养老和居家养老轻资产运作培育模式，充分发挥原有物业服务的人员优势和服务优势，通过举办“你好 邻居”美好生活节、“食遇邻里”百家宴、“爱到老 爱不老”金婚庆典等社区文化活动；引导组织老年业主成立老年合唱团、模特队等兴趣社群，丰富老业主的精神生活。



“儿童安全训练营”



“交通安全讲堂”



“爱到老 爱不老”金婚纪念活动



老年合唱团



元宵节活动



运动会

公益慈善与志愿服务

鑫苑服务秉持“以爱为本，服务社会”的经营理念，将公益慈善融入企业发展战略，依托社会各界资源，不断拓展公益行动的广度和深度，让更多人从中受益，以实际行动践行企业社会责任。

公司组建扶弱救困、心理咨询、法律援助等志愿队伍，并围绕“爱心助农”“鑫护航助考”等主题，全年累计举办4,785余场公益活动，为社会各界提供有温度、有深度的公益支持。



五色光公益计划-橙色守护

“爱心助农”是鑫苑服务与社区商家和业主合作的长期公益项目。7月份，鑫苑服务在社区设置爱心销售点，与河南广播电视台、交通广播合作助销西瓜、苹果等农产品。11-12月份，鑫苑服务通过“以购代捐”购买滞销蔬菜，为居民提供新鲜蔬菜。



“爱心助农”



五色光公益计划-金色梦想

“鑫护航”是鑫苑服务坚持七年的重点公益活动。中高考期间，公司在服务小区悬挂“静音”条幅，倡导安静环境，并与社区合作，为邻近考点的小区设立高考加油站，提供解暑饮品、应急文具等便民设施，助力学子安心迎考。



设立高考加油站

07

善治共融 公司治理夯实

从环境管控到风险预控，再到内部治理优化，鑫苑服务秉持严谨规范，每一步都精雕细琢，以透明机制、科学决策，融合各方需求，让发展与规范并驾齐驱，绘就可持续发展的新篇章。

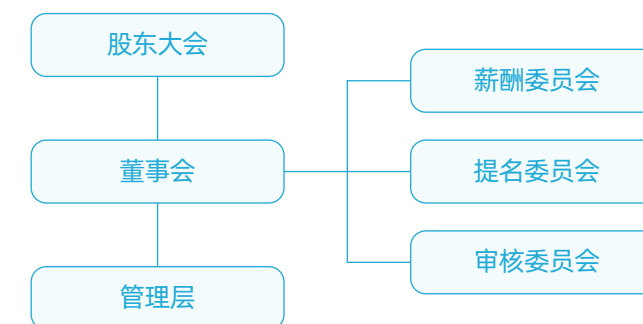
治理架构与机制

公司治理架构

鑫苑服务严格遵循《香港联合交易所有限公司证券上市规则》及其附录十四《企业管治守则》的要求，建立健全公司治理体系。公司制定《组织章程大纲及细则》《企业管治制度》等内部规章制度，确保治理结构清晰、权责明确。公司通过完善股东大会、董事会及管理层的决策与执行机制，规范运营流程，不断提升公司治理效能，推动企业高质量可持续发展。

董事会作为公司最高治理机构，对股东大会负责并定期汇报工作。公司在董事会下设提名委员会、薪酬委员会、审核委员会等专业委员会，并制定《董事会委员会职权范围》等管理制度，确保各委员会职责明确、高效运作，为公司的长期稳健发展和可持续治理提供有力支撑。

鑫苑服务公司治理架构



公司制定并实施董事会成员多元化政策，在遴选董事会成员候选人时，综合考量专业经验、技能、知识、性别、年龄、文化和教育背景、种族及服务年期等多重因素，力求打造多元化、高效能的董事会治理结构。2024年，公司新增1名女性独立董事。

2024年，公司针对董事会全体成员开展培训4次，内容涉及新任董事培训及香港联交所《市场监管》《市场咨询》等材料；《上市规则》要求及最新变化；《企业管治守则》要求等内容培训，以期持续提升董事科学、合理决策水平。

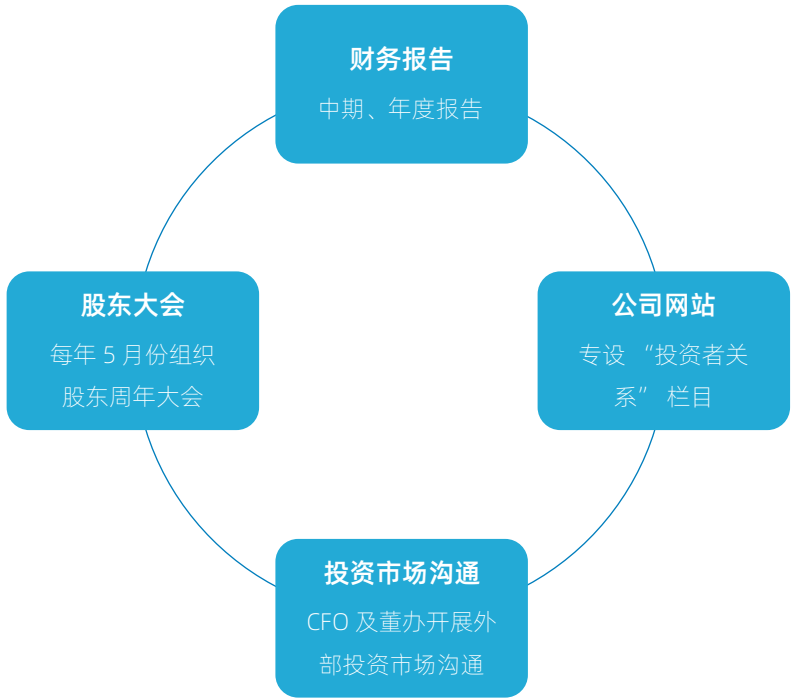
➤ 2024年，公司召开股东大会会议3次、董事会会议5次、专门委员会会议5次。

投资者关系管理

信息披露是公司投资者建立透明沟通的重要桥梁，也是维护市场公正、保障投资者权益的关键基础。鑫苑服务严格遵循相关法规要求，制定《须予公布的交易管理制度》等制度，以规范信息披露事务，确保公司能够及时、透明地披露重要信息。2024年，公司修订《信息披露管理制度》，调整相关部门的信息披露职责；新增《股票管理制度》，规范公司内部员工及董事对公司证券交易的行为，确保公司证券买卖的合规性。

同时，公司高度重视投资者关系管理，采用多元化渠道和方式与投资者保持密切联系。此外，公司还建立并维护投资者数据库，注重核心投资人的关系维护及核心投资机构的对接工作，确保与各方利益相关者的良性互动。

鑫苑服务投资者沟通方式



- 2024年，公司完成**10**次联交所相关问询董事回复的确认沟通。
- 2024年，公司有效完成问询函回复、股东会相关文件、证券月报、关联交易相关公告、定期信息披露公告**90**项。

合规经营

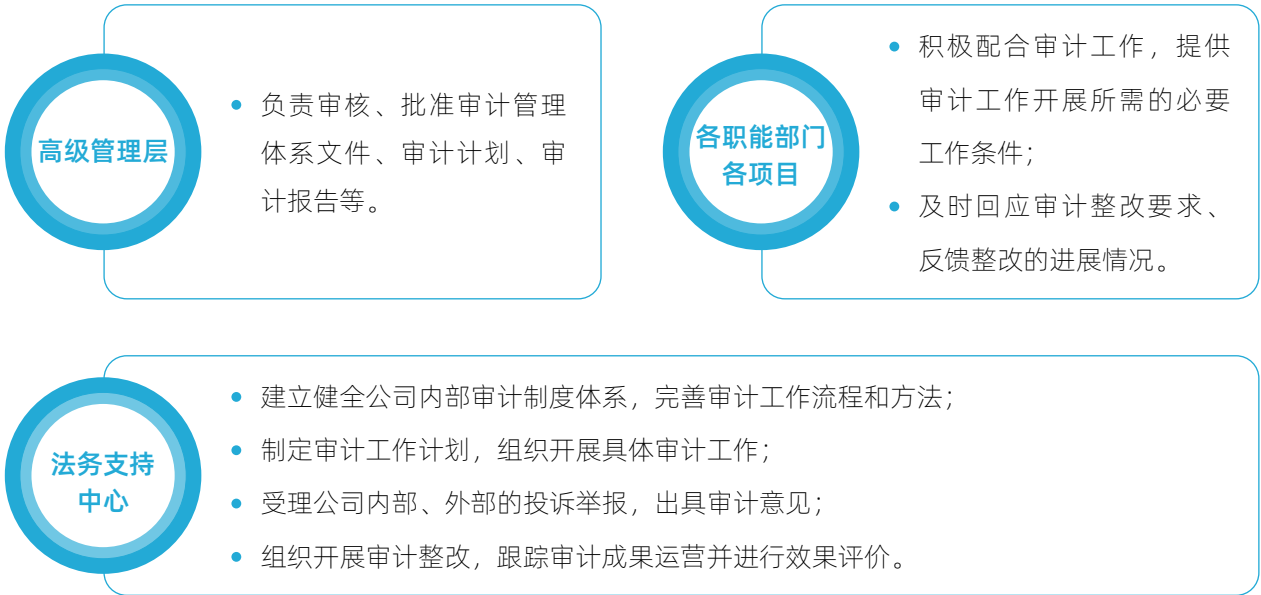
合规内控体系

鑫苑服务严格遵守《中华人民共和国公司法》《物业管理条例》等法律法规，制定《审计工作管理制度》等内部制度。公司建立了健全的合规管理体系，通过定期对各事业部及项目进行合规检查，确保各项业务活动符合相关法律法规和公司内部制度要求。

公司建立由高级管理层、法务支持中心、各职能部门和各项目组成的审计监察管理体系，对公司内部各组织、体系的运营管控流程进行监督、完善和检查，制定内部审计程序并开展内控审计，各职能部门、项目针对审计报告披露问题进行逐项整改，并通过书面形式向审计监察部报告整改情况，保障公司在经营过程中的合规运营。

为了进一步加强内部监控系统的有效性，公司聘请了独立内部监控顾问，协助优化和完善监控措施，提供专业的评估与改进建议。

鑫苑服务审计监察管理体系



- 2024年，公司开展内部控制审核**30**次，检查范围涉及物管、多经、投发、商管、行政等多项业务，针对相关业务内控的合规性及有效性进行审核，针对发现问题，结合主管部门制定整改措施，每月进行整改跟进复核。

风险管理

鑫苑服务高度重视风险管理工作，制定了《法律风险防范指引》《诉讼案件管理办法》等内部制度。2024年，公司对《风控合规中心管理制度》和《审计监察管理制度》进行合并，形成《审计工作管理制度》，为公司审计工作的开展提供制度依据，推动风险防控工作持续深化，并与内部控制机制相结合，有效保障公司的可持续发展。

公司建立健全风险管理体系，董事会负责监督和实施公司内部监控措施，并定期检讨其效能，确保公司在各项业务活动中能够有效应对潜在风险。



鑫苑服务风险管理体系

负责层级	职责
董事会	对风险管理拥有决定权。
董事会审核委员会	监督公司财务监控、内部监控及风险管理系统。
董事	监察实行内部监控措施，评估效能。
独立内部监控顾问	协助公司就内部监控系统进行评估，提供改善建议。
法务支持中心	负责政策法规的研究及应对、法务诉讼等。

公司在经营过程中识别出的风险类型有项目运作风险、车辆管理风险、消防管理风险、设备风险、内部风险等。为提升风险应对能力，公司采取风险识别、风险评价、风险防范和风险应对四个步骤开展风险管理工作，制定风险防范检查表，针对公司经营各关键环节形成针对性方案，包括风险规避、消除危险源、寻求机遇、延缓风险等方面，促进风险管控目标达成。

鑫苑服务风险管理措施

风险类型	风险内容	应对措施
项目运作风险	物业本身具有的瑕疵或开发商与业主的矛盾、业主委员会等因素造成损失的风险。	- 前期充分考察项目真实性； - 做好与开发商和业主的沟通。
法律风险	合同风险、劳动用工风险、行政处罚风险、物业管理过失导致的侵权风险、诉讼（仲裁）风险。	- 规范合同文本、合同签订流程； - 员工全生命周期标准化管理、明确劳动用工法律风险检查及防范要点； - 明确行政处罚风险检查及防范要点、行政处罚的法律救济； - 法务支持中心对纠纷事件提供咨询及建议；项目负责人负责协调化解纠纷、避免进入诉讼程序；进入诉讼程序的，法务支持中心出具关于项目管理优化或项目考核奖惩的意见。
车辆管理风险	车身受损，包括刮擦、坠物砸车。	- 物业管理责任保险附加停车场责任保险； - 签订车位使用协议； - 取得车场合法经营权。
消防管理风险	发生火灾造成业主的公共利益受损。	- 消防维保合同中明确管理责任； - 和业主签署治安消防安全责任书； - 建立预案，加强人员培训和演练。
设备风险	电梯困人、公共设施设备、娱乐设备设施造成业主人身、财产损失。	- 在电梯维保合同明确相关方责任； - 加强电梯等公共设施巡视。
内部风险	内部管理及劳资纠纷、不安全生产及违规操作造成的风险。	- 加强企业文化建设； - 形成良好晋升和激励机制。
资产管理风险	资产管理不当，造成资产损失的风险。	加强资产管理要求，完善资产管理制度。

知识产权保护

公司高度重视知识产权保护工作，严格遵守《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，制定《知识产权管理制度》，将公司各项软件著作权和商标进行登记，保护公司在技术研发、业务创新等方面产生的智力成果，依法保护自身知识产权的同时，避免侵犯他人知识产权。

鑫苑服务2024年知识产权申请注册、登记及授权情况

- 2024年新增软件著作权登记47项
- 2024年新增专利申请44项



鑫苑服务 2024 年部分软著登记证书



供应链管理

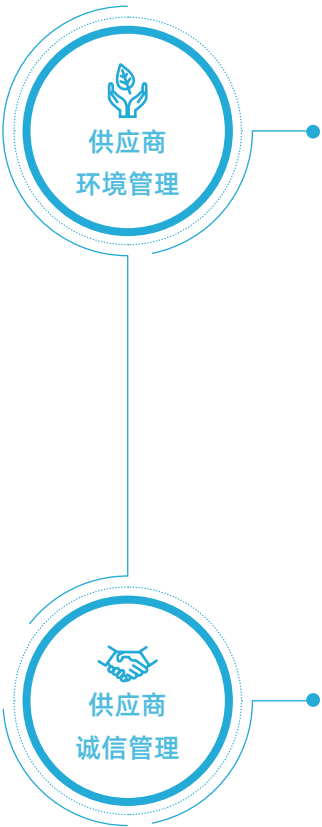
公司在经营过程中的供应商主要类型包括工程施工类、物资设备类、服务外包类、活动策划类、信息化类五大类别。公司坚持公平交易的原则，致力于与供应商等合作伙伴共同发展，持续推进供应链管理。

公司严格遵守《中华人民共和国招标投标法》等法律法规，制定《供应商管理指引》，推动降本增效，规范招标采购管理机制，优先选择使用环保产品的供应商，重点审核供应商的社会和环境表现，考核维度包括采购目标、采购需求、采购方式、供应商服务质量、供应商综合实力等方面，进一步细化供应商引入、审查和退出全生命周期管理。

鑫苑服务供应商全生命周期考核机制

阶段	考核制度	考核内容
前期	《供方入围信息及背调情况汇总表》《供应商考察报告》	信息审查
履约期间	《供方履约评价表》《外包综合服务评分表》	履约评估
履约完成	《供应商等级划分表》	成果验收

鑫苑服务供应商管理主要工作



针对容易对环境造成影响的三类供应商采取针对性的管理措施：

- **工程施工类：**要求供应商废弃物的排放和处置符合国家有关规定，并做好处置记录，施工过程中不得破坏生态环境，如造成损害，由供应商承担对应的责任。
- **物资设备类：**鼓励供应商提供绿色环保的设备和材料，并在招标文件中提供相关要求。
- **服务外包类：**对于保洁外包项目，明确将使用节能环保及低噪音设备写入合同条款；要求采购对土壤、水资源的污染影响小的消毒剂、清洁化学用品。对于绿化外包项目，合同中规定，工作区域内的水体不得受到污染，施工环境避免破坏生态环境。

- 开标前，对供应商宣读廉洁宣言；
- 定期对采购人员进行反腐培训；
- 要求供应商签署《投标人声明》，确保招投标合法性、合规性、合理性和严肃性；
- 设立投诉举报渠道：举报电话（400-717-5588）、投诉邮箱（4007175588@xyre.com）。



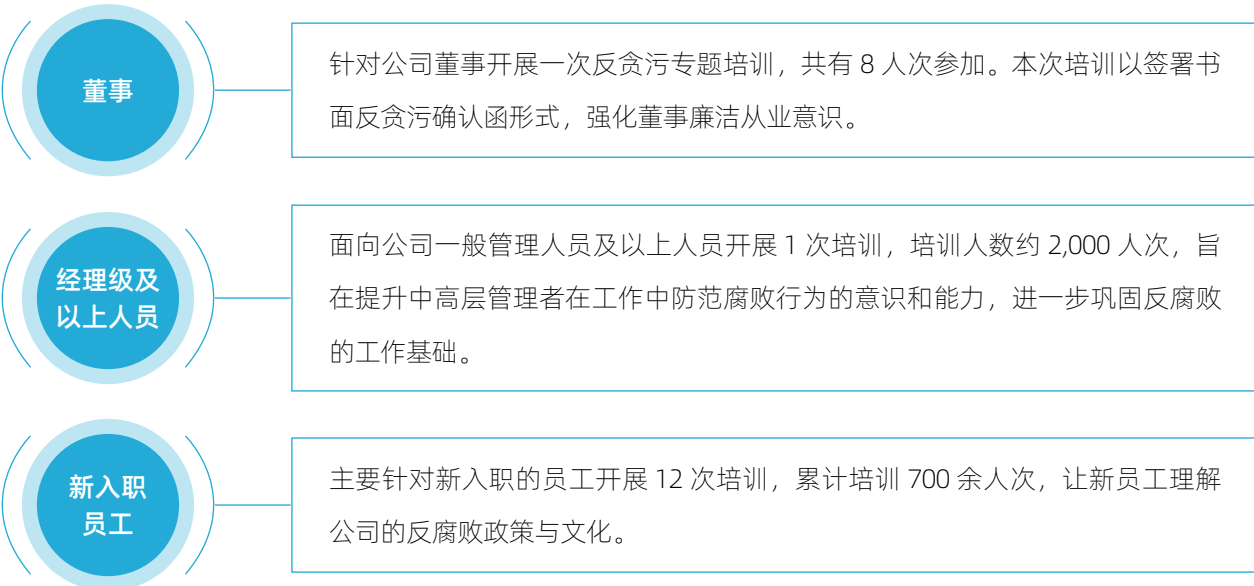
➤ 2024年，公司新增供应商**50**家，通过环境标准筛选的新供应商达**100%**。

反贪污与反贿赂

公司严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》等相关法律法规，制定《审计监察管理制度》，以规范公司的反贪污与反贿赂管理工作。公司明确了审计监察岗位的监察职能，确保对可能存在的徇私舞弊、贪污受贿等行为进行及时审计介入。对于涉及贿赂、欺诈等重大违纪行为的员工，公司坚决予以严肃处理。

2024年，公司通过多层次、多形式的培训强化全员反腐败意识，夯实廉洁从业的文化基石。

鑫苑服务2024年反贪污与反贿赂培训开展情况



为强化公司的反腐败工作，公司设立了400客服中心投诉电话和邮箱，接受各类投诉和举报信息。根据收到的投诉举报信息，公司主要分两种方式处理：一是通过400电话直接回访，二是将信息汇报给高级管理层，并由审计人员介入调查处理。

鑫苑服务投诉举报渠道

投诉电话	反舞弊邮箱
设置了400客服中心投诉电话和邮箱，接受各类投诉举报。	在官网展示反舞弊邮箱jubao@xypm.hk，接受反舞弊举报。

2024年，公司未发生任何针对公司及员工的贪污、勒索、欺诈及洗钱案件。

ESG数据表和附注

经济数据

经济数据表

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
营业收入	万元	68,649.75	74,960.60	86,887.40
管理面积	万平方米	3,139.90	3,434.50	4,013.30

环境数据

环境数据表

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
综合能源消耗量	吨标准煤	6,237.45	6,475.01	7,106.94
单位面积综合能源消耗量	吨标准煤/万平方米	3.19	3.36	3.11
自有车辆汽油用量 ¹	升	9,500.00	13,000.00	17,765.49
天然气消耗量 ¹	立方米	490,000	500,000	612,500
耗电总量 ¹	兆瓦时	45,332.95	47,125.39	51,004.74
其中：绿色电力	兆瓦时	-	-	9,429.08
温室气体排放总量 ²	吨二氧化碳当量	26,961.96	28,053.14	25,860.57
其中：范围一温室气体排放量 ²	吨二氧化碳当量	1,087.28	1,116.80	1,372.15
范围二温室气体排放量（基于市场） ²	吨二氧化碳当量	-	-	24,346.71
范围二温室气体排放量（基于位置） ²	吨二氧化碳当量	25,853.38	26,875.61	27,369.14
范围三温室气体排放量 ²	吨二氧化碳当量	21.30	60.74	141.71
单位面积温室气体排放量（范围一和范围二）	吨二氧化碳当量/万平方米	13.77	14.55	11.33
耗水总量 ¹	立方米	1,050,670.45	965,697.93	1,187,568.82
耗水密度	立方米/万平方米	536.78	501.01	520.37
水资源循环利用量	立方米	1,600.00	1,580.00	4,854.00
废水排放总量 ³	立方米	25,212.00	27,343.00	77,641.00
无害废弃物总量 ⁴	吨	1,952.80	1,959.00	3,732.90
按来源划分	生活垃圾	吨	380.00	382.00
	厨余垃圾	吨	1,568.00	1,572.00
	废纸	吨	4.80	5.00

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
单位面积无害废弃物	吨/万平方米	887.64	816.25	1,282.78
有害废弃物总量 ⁴	吨	1.85	1.84	2.35
按来源划分	废弃电池	吨	0.50	0.48
	电子产品	吨	0.08	0.10
	废弃灯管	吨	0.04	0.05
	硒鼓墨盒	吨	0.50	0.40
	碳粉盒	吨	0.13	0.16
	其他 ⁵	吨	0.60	0.65
单位面积有害废弃物	吨/万平方米	0.84	0.77	0.81
氮氧化物 (NO _x) 排放量 ⁶	千克	39.66	10.91	14.91
颗粒物 (PM) 排放量 ⁶	千克	3.74	0.80	1.10
二氧化硫 (SO ₂) 排放量 ⁶	千克	0.13	2.15	2.69

注1: 2024年, 公司使用的直接能源包括汽油、天然气, 使用的间接能源包括外购电力。2022、2023年耗电、耗水及天然气相关数据统计口径为各区域公司下辖的在管项目公共区域, 2024年耗电、耗水及天然气相关数据统计口径为鑫苑服务郑州总部办公区、区域公司办公区、商管事业部在管项目公共区域及办公区、各区域公司下辖的在管项目公共区域及办公区; 自有车辆汽油用量统计口径为鑫苑服务郑州总部及商管事业部公务用车汽油使用量。

注2: 温室气体排放总量包括范围一、范围二（基于市场）及范围三的温室气体排放。范围一温室气体排放包括天然气、自有车辆汽油燃烧产生的直接温室气体排放。其中天然气燃烧产生的温室气体排放计算系数参考《省级温室气体清单编制指南（试行）》（2011）、国家统计局《中国能源统计年鉴(2022)》, 汽油产生的温室气体排放计算系数参考国家发改委《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》(2015)、国家统计局《中国能源统计年鉴》(2022); 范围二温室气体排放来源外购电力产生的温室气体排放, 2022、2023年范围二温室气体排放计算系数参考生态环境部《关于做好2023-2025年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》, 外购电力温室气体排放因子为0.5703吨二氧化碳/兆瓦时, 按照基于位置的方法计算外购电力产生的温室气体排放。2024年按照基于位置和基于市场的方法计算外购电力产生的温室气体排放。2024年范围二温室气体排放计算系数参考生态环境部《关于发布2022年电力二氧化碳排放因子的公告》, 外购电力温室气体排放因子为0.5366吨二氧化碳/兆瓦时, 外购电力(不包括市场化交易的非化石能源电量)温室气体排放因子为0.5856吨二氧化碳/兆瓦时, 市场化交易的非化石能源电力温室气体排放因子为0吨二氧化碳/兆瓦时。范围三温室气体排放量包括员工商务旅行产生的温室气体排放。数据计算参考《温室气体核算体系: 企业核算与报告标准》《温室气体核算体系: 企业价值链（范围三）核算和报告标准》。

注3: 废水排放总量统计口径为鑫苑服务郑州总部办公区、区域公司办公区、商管事业部在管项目公共区域及办公区、各区域公司下辖的在管项目公共区域及办公区, 主要包括生活污水和食堂污水排放。因2024年统计口径扩大, 新增商管事业部, 废水排放量较2023年变动较大。

注4: 无害废弃物和有害废弃物统计口径为鑫苑服务郑州总部办公区、区域公司办公区、商管事业部办公区、各区域公司下辖的在管项目办公区。2024年因统计口径扩大, 新增商管事业部, 无害废弃物和有害废弃物总量较2023年有所增长。各类有害废弃物均根据采购量估算。

注5: 公司涉及的其他有害废弃物种类主要为农药瓶等。

注6: 统计口径为公司自有汽车的排放数据。

员工雇佣与培训数据

员工雇佣数据表

指标		单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工总数 ^{1、2}		人	1,543	1,741	2,166
按性别划分	男性 ²	人	789	841	1,189
	女性 ²	人	754	900	977
按年龄组别划分	30岁以下	人	251	290	375
	30岁至50岁	人	1,065	1,203	1,476
	50岁以上	人	227	248	315
按级别划分	基层	人	1,302	1,449	1,838
	中级管理层 ²	人	174	231	254
	高级管理层	人	67	61	74
按地区划分	中国大陆	人	1,543	1,741	2,166
	港澳台及海外	人	0	0	0
员工流失率 ³		%	3.69	3.27	3.11
按性别划分	男性 ³	%	3.04	2.67	2.72
	女性 ³	%	4.38	3.92	3.58
按年龄组别划分	30岁以下 ³	%	7.97	7.59	7.33
	30岁至50岁 ³	%	3.29	2.74	2.58
	50岁以上 ³	%	0.88	0.81	0.87
按地区划分	中国大陆	%	3.69	3.27	3.11
	港澳台及海外	%	0	0	0

注1: 员工人数统计口径和公司合并财务报表保持一致, 仅包含劳动合同制员工。
注2: 因业务发展、管理规模增加, 员工招聘人数有所增加, 因此2024年员工人数较2023年有所增长。
注3: 各类别员工流失率=年内该类别员工流失人数/年末该类别员工人数*100。

员工培训数据表

指标		单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工培训覆盖率 ¹		%	100	100	100
按性别划分 ¹	男性	%	51.13	51.69	55.30
	女性	%	48.87	48.31	44.70
按级别划分 ¹	基层	%	84.38	83.23	83.63
	中级管理层	%	11.28	13.27	13.15
	高级管理层	%	4.34	3.50	3.22
员工接受培训平均时长 ²		小时	96.02	88.87	69.44
按性别划分 ²	男性	小时	99.61	93.42	68.56
	女性	小时	92.26	84.00	70.52
按级别划分 ²	基层	小时	98.54	92.69	70.05
	中级管理层	小时	86.11	66.24	61.16
	高级管理层	小时	72.69	83.97	86.64

注1: 各类别员工培训覆盖率= 接受培训的该类别员工人数/ 接受培训的员工总人数*100。
注2: 各类别员工接受培训平均小时数= 该类别员工接受培训的总小时数/ 该类别员工人数*100。因2024年员工人数大幅增加, 各类别员工接受培训平均时长减少。

员工权益数据表

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工歧视事件总数	件	0	0	0
劳动纠纷事件数	件	0	0	0

职业健康与安全数据

职业健康与安全数据表

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
因工作关系而死亡的员工人数	人	0	0	0
工伤发生次数 ¹	次	2	1	1
因工伤损失工作日数	天	169	175	178

注1: 2022年公司发生2次工伤, 工作期间割破手指1人, 搬物品时砸伤脚1人; 2023年工伤1人次, 上下班途中发生交通事故。2024年, 公司发生1次工伤事件, 员工上班途中, 受到行驶中的轿车擦伤。公司高度重视此次工伤事件, 开展上下班途中的交通安全专项培训, 鼓励员工佩戴头盔等防护装备, 确保员工入职后及时缴纳保险, 并开展工伤处理专项培训。

产品与服务数据

产品与服务数据表

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
接获关于产品及服务的投诉数目	件	225	213	234
投诉处理率	%	100	100	100
客户满意度	分	93.2	93.2	95.8

供应商管理数据

供应商管理数据表

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
供应商总数	家	280	340	410
按地区划分	中国大陆	271	330	397
	港澳台及海外	9	10	13
开展环境、社会影响评估的供应商数	家	271	330	304
通过环境、社会影响评估的供应商数	家	271	330	304
使用环境标准筛选的新供应商百分比	%	100	100	100
接受环境、劳工、道德等方面评估的供应商比例	%	100	100	100
通过环境、劳工、道德等方面评估的供应商比例	%	100	100	100

反贪污与反贿赂数据

反贪污与反贿赂数据表

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
反贪污相关培训次数	次	19	17	18
董事接受反贪污培训的总时长	小时	62.00	60.00	65.00
员工接受反贪污培训的总时长 ¹	小时	580.00	600.00	746.00
反贪污培训覆盖的董事比例 ²	%	100.00	100.00	100.00
反贪污培训覆盖的员工比例 ³	%	87.50	75.80	92.34
汇报期内对发行人或其员工提出并已审结的贪污诉讼案件数	件	0	0	0

注1: 公司主要针对新员工开展反贪污培训, 2024年新入职员工增加, 因此2024年员工接受反贪污培训时长较2023年有所增加。
注2: 反贪污培训覆盖的董事比例= 参与反贪污培训的董事人数/ 董事会成员人数*100。
注3: 反贪污培训覆盖的员工比例= 参与反贪污培训的员工人数/ 员工总数*100。

社区与公益数据

社区与公益数据表

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
社区公益投入金额	万元	10.30	10.50	13.00
慈善捐赠金额	万元	3.50	3.60	3.00
员工志愿服务总时长	小时	501,166.00	282,042.00	376,477.00
员工志愿服务人均时长	小时	324.80	162.00	168.15

对标索引表

■ 香港联交所《环境、社会及管治报告指引》（2023年12月31日生效版）索引表

B 部分：强制披露规定	
强制披露项	报告章节
管治架构	ESG管治架构
汇报原则	报告编制说明
汇报范围	报告编制说明
C 部分：“不遵守就解释” 条文	
层面、一般披露及关键绩效指标	披露章节
主要范畴A.环境	
层面A1.排放物	
一般披露	排放与污染物 气候变化应对 ESG数据表和附注
A1.1	ESG数据表和附注
A1.2	ESG数据表和附注
A1.3	ESG数据表和附注
A1.4	ESG数据表和附注
A1.5	排放与污染物
A1.6	排放与污染物
层面A2.资源使用	
一般披露	能源及水资源管理
A2.1	ESG数据表和附注
A2.2	ESG数据表和附注
A2.3	能源及水资源管理
A2.4	能源及水资源管理
A2.5	公司提供物业服务, 不适用该指标

层面A3.环境及天然资源	
一般披露	能源及水资源管理 排放与污染物管理
A3.1	能源及水资源管理 排放与污染物
层面A4.气候变化	
一般披露	气候变化应对
A4.1	气候变化应对
主要范畴 B. 社会	
雇佣及劳工常规	
层面B1.雇佣	
一般披露	员工雇佣与权益
B1.1	ESG数据表和附注
B1.2	ESG数据表和附注
层面B2.健康与安全	
一般披露	职业健康与安全
B2.1	ESG数据表和附注
B2.2	ESG数据表和附注
B2.3	职业健康与安全
层面B3.发展及培训	
一般披露	员工培训与发展
B3.1	ESG数据表和附注
B3.2	ESG数据表和附注
层面B4.劳工准则	
一般披露	员工雇佣与权益
B4.1	员工雇佣与权益
B4.2	员工雇佣与权益

营运惯例	
层面B5.供应链管理	
一般披露	供应链管理
B5.1	ESG数据表和附注
B5.2	供应链管理
B5.3	供应链管理
B5.4	供应链管理
层面B6.产品责任	
一般披露	服务质量管理
B6.1	公司提供物业服务, 不涉及产品回收
B6.2	服务质量管理 ESG数据表和附注
B6.3	合规运营
B6.4	公司提供物业服务, 不涉及产品回收
B6.5	数据安全与客户隐私保护
层面B7.反贪污	
一般披露	反贪污与反贿赂
B7.1	反贪污与反贿赂
B7.2	反贪污与反贿赂
B7.3	反贪污与反贿赂 ESG数据表和附注
层面B8.社区投资	
一般披露	社区治理与建设 公益慈善与志愿服务
B8.1	社区治理与建设 公益慈善与志愿服务
B8.2	ESG数据表和附注



鑫苑物业服务集团有限公司

邮箱: ir@xypm.hk

电话: 86 (371) 6537 5336