

鑫苑物业服务集团有限公司

XINYUAN PROPERTY MANAGEMENT SERVICE (CAYMAN) LTD.

股票代码：01895.HK



2023

# 环境、社会及管治报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT



# 目录 CONTENTS

## 报告编制说明 01

<b>1</b>	<b>聚焦高质发展</b>	
	公司介绍	04
	业务布局	04
	荣誉及奖项	07

<b>2</b>	<b>重视 ESG 管理</b>	
	ESG 管治架构	10
	利益相关方沟通	11
	实质性议题分析	12

<b>3</b>	<b>守护绿色生态</b>	
	环境管理体系	14
	能源及水资源管理	16
	排放与废弃物	18
	应对气候变化	19

<b>4</b>	<b>精雕优质服务</b>	
	科技赋能服务	24
	优化客户体验	27
	保障服务品质	33
	注重信息安全与客户隐私	37

<b>5</b>	<b>打造活力职场</b>	
	员工招聘与雇佣	40
	员工权益与福利	41
	职业健康与安全	43
	员工培训与发展	44

<b>6</b>	<b>助力美好社会</b>	
	参与社区治理	48
	践行社会责任	51

<b>7</b>	<b>提升治理效能</b>	
	公司治理	54
	合规经营	55
	反贪污与反贿赂	59

	<b>ESG 数据绩效表</b>	<b>60</b>
--	------------------	-----------

	<b>对标索引表</b>	<b>66</b>
--	--------------	-----------



# 报告编制说明

本报告是鑫苑物业服务集团有限公司第4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（简称“鑫苑服务”“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2023年1月1日至2023年12月31日。本报告中的数据如无特别说明，均为此期间内数据。

## 编制依据

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

## 报告编制原则

### 重要性

公司识别出利益相关方关注的与经营相关的实质性议题，作为本报告汇报重点。本报告在对实质性议题的识别与评估流程中同时关注公司运营涉及的行业特征以及所在地区特征。实质性议题的分析过程及结果详见本报告“实质性议题分析”章节。同时，本报告对环境、社会和公司治理方面可能对投资人及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数据绩效表”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事实，对涉及公司正面、负面的信息均予以不偏不倚的披露。本报告范围内的对象在报告期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

本报告以单独章节披露关键定量绩效指标，并尽可能披露历史数据。本报告对同一指标在不同报告期内的统计及披露方式保持一致；若统计及披露方式有更改，在报告附注中予以充分说明，以便利益相关方进行有意义的分析，评估公司ESG绩效水平发展趋势。

### 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。若有不一致的内容，在信息所涉处进行说明。

### 时效性

本报告为年度报告，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绩效管理系统管理历年ESG量化绩效，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/>）以及港交所网站（<https://www.hkex.com.hk>）。

# 1

## 聚焦高质发展

### ► 公司介绍

鑫苑物业服务集团有限公司于1998年发轫于郑州，作为中原首家港交所上市物企，不断围绕客户需求，借助科技赋能，焕新服务体系，迭代服务能力，创新探索鑫Meta服务平台，率先突破零代码三维建模技术难题，拥有物管服务、多经服务及科技服务三大业务板块，致力于成为领先的大物管产业元宇宙生态服务商。

#### 鑫苑服务基本情况

**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**

郑州市金水区鑫苑路18号



**主要运营地**

中国大陆



**员工人数**

1,741人

### ► 业务布局

#### 区域布局

鑫苑服务深耕服务行业26年，从郑州走向全国，目前围绕华中、长三角、大西南、珠三角、环渤海五大核心区域进行区域深耕，在北京、上海、天津、广州、成都、三亚、郑州、苏州、济南、西安、河南等地成立50家分公司。

**8**

大服务业态

**50家**

城市分公司

管理面积  
**3,434.50**  
万平方米

服务  
**20**

万户家庭



业务板块

鑫苑服务以住宅业态物业管理为基础，向跨业态及多业务服务空间延伸，以物管服务为基石，构建出物管+多经+科技的三大业务赛道的多元化发展格局。

物管服务

公司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，逐步形成居住、非居、城市服务三大空间、八大业态格局。



城市服务：信阳“两个更好”城市书屋



高校服务：郑州轻工业学院



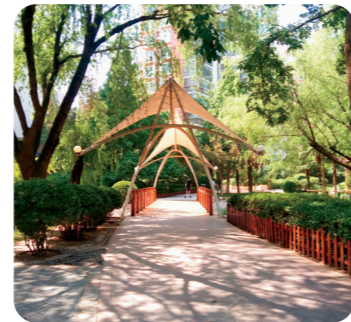
案场服务：鑫苑府



高端住宅服务：郑州国际新城



写字楼服务：广州环球梦大厦



住宅服务：郑州鑫苑名家



产业园服务：鑫苑湖州丝绸小镇



公建服务：河南博物院

多经服务

公司致力于为业主打造全方位多样化服务体验，开展多样化增值业务，实现服务数字化、场景在线化。



租售服务



美居服务



零售服务



到家服务



纯水服务



小鑫市集



## ▶ 荣誉及奖项

2023年，鑫苑服务先后荣获中国指数研究院评选的“2023中国物业服务百强企业（TOP15）”“中国物业服务满意度优秀品牌企业”；中物智库、中物研究院评选的“2023中国物业服务综合实力百强企业TOP14”“2023中国物业服务品牌影响力百强企业”“2023中国物业服务智慧物业服务领军企业”“2023中国红色物业服务领军企业”“2023中国物业服务企业华中TOP2”；克而瑞、中物研协评选的“2023中国物业服务力百强企业”等荣誉，品牌影响力持续提升。

### 鑫苑服务2023年主要荣誉奖项



2023中国物业服务综合实力百强企业TOP14



2023中国上市物企锐意创新企业



2023中国物业服务百强企业 TOP15



2023中国物业服务城市服务领先企业



2023中国物业服务品牌影响力百强企业



2023中国物业服务华中品牌企业20强



2023中国红色物业服务领军企业



2023中国物业服务智慧物业服务领军企业

# 2

## 重视ESG管理



### ▶ ESG管治架构

鑫苑服务高度重视并积极践行ESG管理，将其融入日常运营和战略规划中，以实现可持续发展、降低环境风险、提升社会价值与治理效能。

公司建立了“董事会、管理层、ESG工作小组”三级ESG管治架构。公司董事会作为决策机构，对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，全面推进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实质性议题，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。



## 利益相关方沟通

鑫苑服务建立多层次、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、行业组织七大主要利益相关方，了解利益相关方关注重点，及时回应利益相关方的诉求。

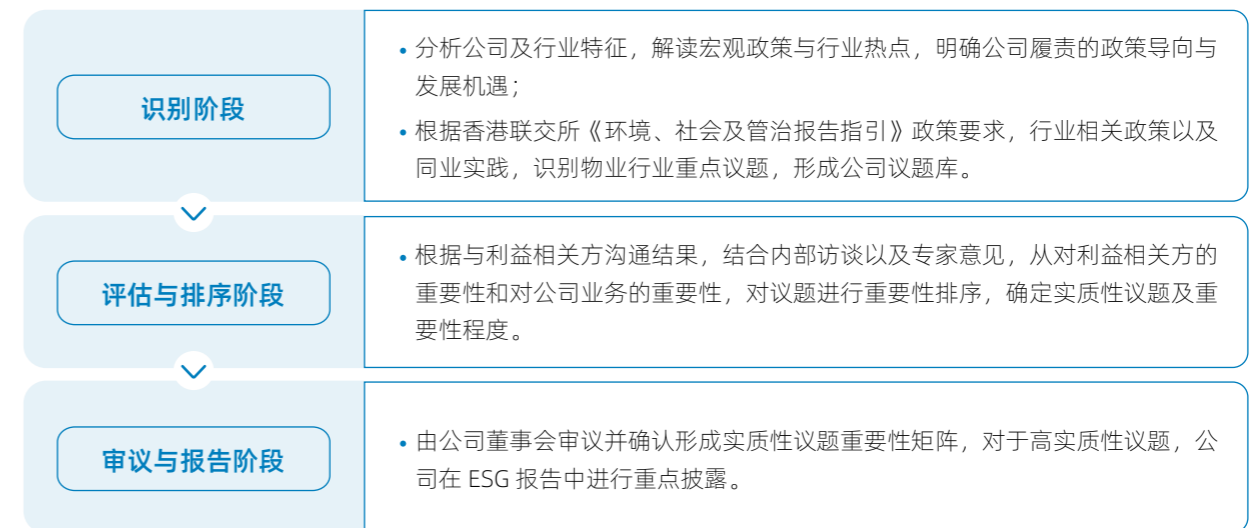
鑫苑服务主要利益相关方及其关注议题和沟通方式

主要利益相关方	关注的议题	沟通方式
<b>股东与投资者</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>合规运营与风险管理</li> <li>反贪污与反贿赂</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召开股东大会</li> <li>发布公告与通函</li> <li>召开业绩发布会</li> <li>投资者热线及邮箱</li> <li>鑫苑服务官方网站</li> <li>建立风险管理体系</li> <li>开展反贪污培训</li> <li>设立反舞弊举报邮箱</li> </ul>
<b>客户</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责任营销</li> <li>保障服务品质</li> <li>优化客户体验</li> <li>信息安全与客户隐私保护</li> <li>科技赋能服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展客户满意度调查</li> <li>400 客户中心沟通渠道</li> <li>《用户协议》《隐私声明》</li> <li>物业服务及社区活动</li> </ul>
<b>政府及监管机构</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>合规运营与风险管理</li> <li>反贪污与反贿赂</li> <li>应对气候变化</li> <li>能源管理</li> <li>环境管理体系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>接受政府部门监督管理</li> <li>政策执行</li> <li>制定极端天气应急预案、开展应急演练</li> <li>通过 ISO 相关认证</li> </ul>
<b>供应商及合作伙伴</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应链管理</li> <li>知识产权保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应商评估与审核</li> <li>交流互访</li> <li>知识产权申报与续展</li> </ul>
<b>员工</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工招聘与雇佣</li> <li>员工权益与福利</li> <li>职业健康与安全</li> <li>员工培训与发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展社招和校招</li> <li>民主沟通会</li> <li>建立员工申诉渠道</li> <li>开展员工满意度调查</li> <li>开展员工培训</li> </ul>
<b>社区</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>水资源管理</li> <li>排放与废弃物</li> <li>社区治理与建设</li> <li>公益慈善与志愿服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《鑫一家》平台</li> <li>垃圾分类宣传引导</li> <li>环保宣传活动</li> <li>志愿服务活动</li> <li>社区文化及公益活动</li> </ul>
<b>行业组织</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>科技赋能服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与行业及团体标准制定</li> </ul>

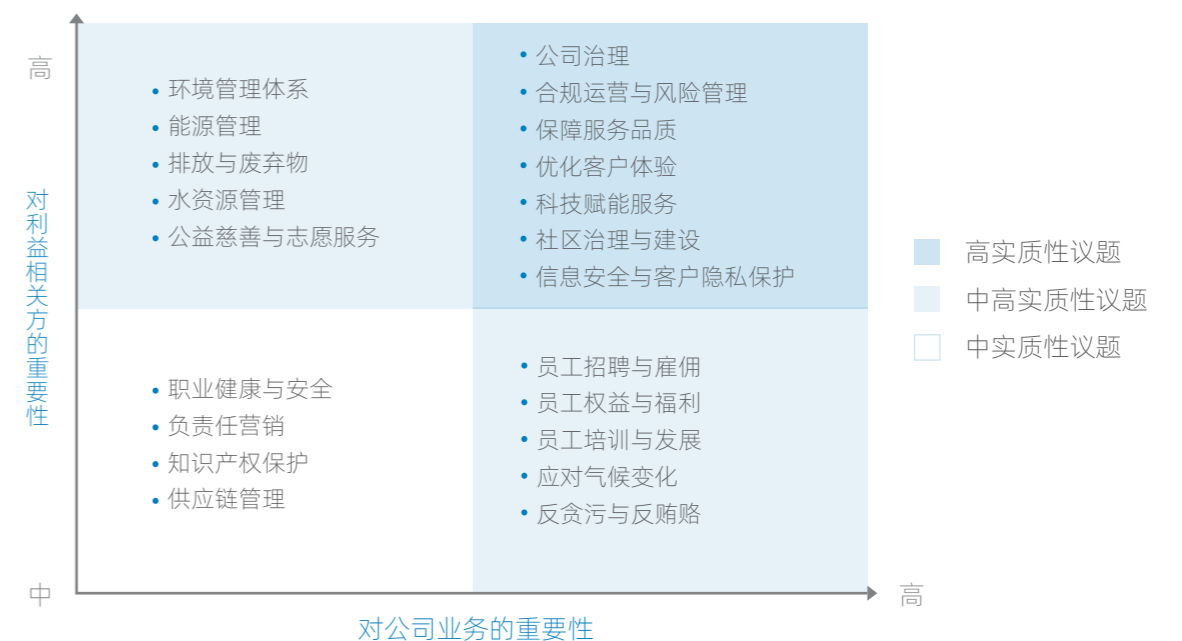
## 实质性议题分析

实质性议题是鑫苑服务开展ESG管理与信息披露的抓手。2023年，公司结合香港联交所信息披露要求、ESG相关政策要求、行业关注重点和公司实际运营情况，开展实质性议题的评估与排序工作，并对具有较高实质性的议题进行重点披露及管理。

鑫苑服务实质性议题分析流程



鑫苑服务实质性议题重要性矩阵





# 3

## 守护绿色生态



### ▶ 环境管理体系

鑫苑服务作为物业企业，坚持低碳环保理念，努力降低项目运营及办公层面对环境造成的负面影响，为绿色发展作出贡献。报告期内，公司现时的业务对环境和天然资源没有重大影响。

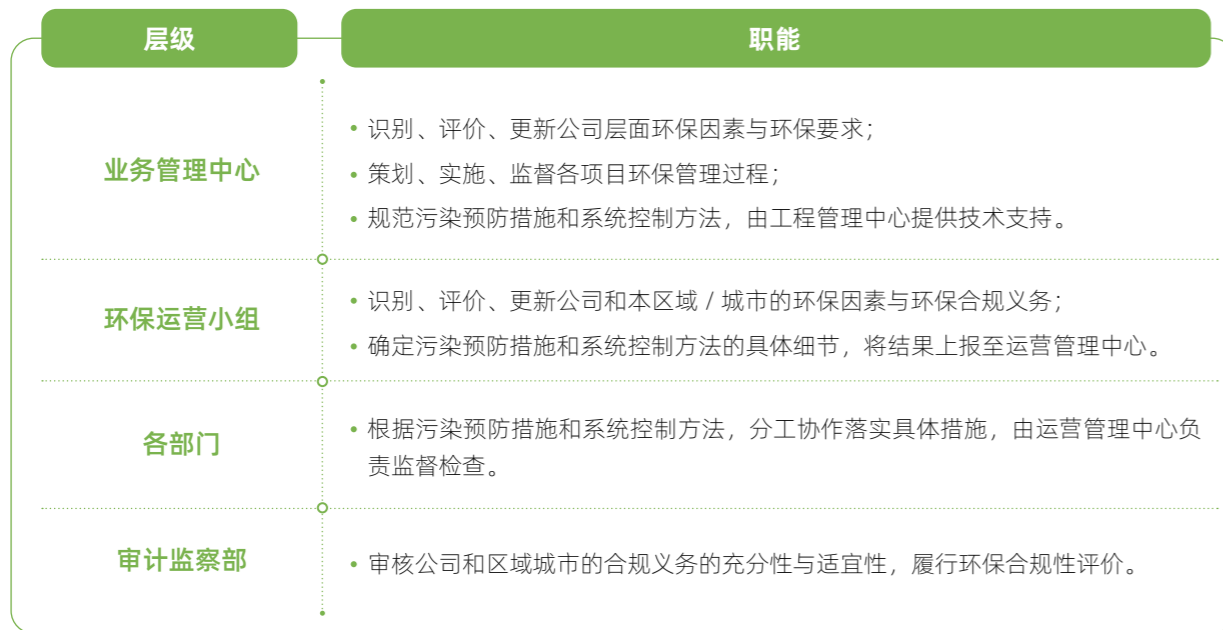
公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，根据自身业务形态制定环境管理相关制度，构建环境管理体系，并专门成立环保运营小组，与公司内部多个部门共同履行职责，推动落实环境管理工作。报告期内，公司未发生任何违反环境保护相关法律法规的事件。

鑫苑服务环境管理制度

类型	制度名称	主要内容
能源及水资源管理	《能耗管控作业指引》 《2023年度节能降耗方案》	<ul style="list-style-type: none"> <li>实施能源使用规范化管理，明确耗能管理责任人，规范公共区域设备用电。</li> <li>对用水管理进行明确规范，包括用水量的监测和分析，以及对异常用水量的审计和整改方案。</li> </ul>
排放物管理	《生活垃圾分类管理指引》 《废水、废气、粉尘、固体废弃物、噪音污染防治管理制度》	<ul style="list-style-type: none"> <li>按要求将垃圾分为可回收利用生活垃圾、厨余垃圾、有害垃圾、其他垃圾四大类，设立垃圾分类责任人，按规定回收、运输垃圾。</li> <li>按照分类收集、综合利用、合理处置的原则，公司对不同的排放物采用不同的处置措施，以降低排放物对环境的影响。</li> </ul>



鑫苑服务环境管理组织架构



2023年，为提升环境保护工作效能，公司设定温室气体排放、能耗管理、水资源使用、废弃物排放等多方面绩效目标并追踪目标进展情况，旨在实现多方位、深层次、精细化的环境管理。

鑫苑服务环境管理绩效目标及进展

类型	2023 年目标	目标进展情况
温室气体排放	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续加强小区公区照明管理、办公区夏季空调管理及采用高效率节能设备，减少二氧化碳排放，同时定期向业主开展绿色环保公益宣传活动。</li> </ul>
能耗管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>在管项目公共区域电费较 2022 年同比下降 2%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年在管项目公共区域电费较 2022 年降低 4.8%，节约用电 2,262,018.89 千瓦时。</li> </ul>
水资源使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>在管项目公共区域水费较 2022 年同比下降 5%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年在管项目公共区域水费较 2022 年下降 8.09%，节约用水 84,972.52 立方米。</li> </ul>
废弃物排放	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>促进废弃物回收利用，提倡无纸化办公、双面复印。</li> </ul>

2023年，公司开展环境管理体系监督审核工作，取得环境管理体系ISO 14001：2015认证，有效期至2025年8月17日。



能源及水资源管理

能源管理

鑫苑服务所消耗能源的主要类型为外购电力、自有车辆汽油和天然气。公司制定《能耗管控作业指引》《2023年度节能降耗方案》等制度文件，定期分析公司办公及项目运营的能耗情况，推进节能降耗措施有效实施。

2023年，公司注重实效和长效机制的建立，围绕项目运营和办公运营，开展节能降耗工作，提高能源使用效率。

公司通过了能源管理体系 ISO 50001：2018认证，有效期至2024年11月1日。



鑫苑服务2023年节能降耗举措

层面	具体措施
项目运营	<ul style="list-style-type: none"> <li>增强对温控系统的把控调整，在温度、时间、自动化数据监测、设备采购、绩效考核与组织培训等方面全方位开展相关举措；</li> <li>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、办公设备等；</li> <li>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；规定电梯机房空调使用温度；</li> <li>照明采暖设施管理：采暖系统泵房循环泵改造为变频运行；地库内的照明灯具按照“隔二亮一”的原则调整，照明设备均采用LED节能灯；单元楼道的照明灯具采用定时器控制；设备房内禁止照明灯具设备24小时运行。</li> </ul>
办公运营	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展在节能技术方面的研发与培训活动；</li> <li>推广使用节能灯，日常监督巡察照明设备、办公室电子设备等使用情况；</li> <li>办公室张贴节能降耗标识。</li> </ul>

水资源管理

鑫苑服务在运营过程中消耗的水资源主要来源于市政供水，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》等法律法规，遵循《能耗管控作业指引》中对用水管理的规范，通过用水量监测和分析、对异常用水量进行审计和整改等措施，避免水资源浪费。

公司制定并分配每月和每季度的用水目标，通过采购及改造节水设备、定期进行设备巡检维护、回收雨水、使用节水灌溉技术等方式节约用水、提高水资源利用效能，加强员工节水培训宣贯及激励考核，促进用水目标的实现。

鑫苑服务水资源管理举措

层面	具体措施
项目运营	<ul style="list-style-type: none"> <li>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；</li> <li>园区保洁作业中使用高压洗地车，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，避免水资源浪费同时实现高效用水；</li> <li>储存雨水以浇灌绿植花木。</li> </ul>
办公运营	<ul style="list-style-type: none"> <li>安装智能水表，开展设备巡检，严查自来水跑冒滴漏；</li> <li>定期检查卫生间冲水阀；</li> <li>定期利用自动监控系统进行水耗分析；</li> <li>优先采购节水器具等，如节水水箱、节水水龙头。</li> </ul>

排放与废弃物

鑫苑服务在运营过程中产生的排放物主要有废水、废气及粉尘、固体废弃物等，在办公过程中产生的废弃物主要有纸盒、硒鼓、碳粉、废电器产品及配件、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》等法律法规及国家与地方关于垃圾分类的政策要求，制定《废水、废气、粉尘、固体废弃物、噪音污染防治管理制度》，围绕分类收集、综合利用、合理处置的原则，多措并举处理废弃物，努力降低公司项目运营及办公层面产生废弃物对环境的影响。

鑫苑服务项目运营层面排放与废弃物管理举措

类型	具体措施
废水	<ul style="list-style-type: none"> <li>园区、餐饮区产生的废水在经检测符合《污水综合排放标准》后集中排入市政污水管网。</li> </ul>
废气	<ul style="list-style-type: none"> <li>针对园区、餐饮区产生的废气烟尘等，配置负压抽风装置确保没有明显的无组织排放源，并需检测符合国家《大气污染物综合排放标准》规定的量值。</li> </ul>
粉尘	<ul style="list-style-type: none"> <li>针对园区、餐饮区产生的粉尘，配置除尘设备设施，加装排风扇、采取滤棉，每年定期进行烟尘排放情况监测，排放需达到国家相关标准要求；</li> <li>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。</li> </ul>
噪声	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
固体废弃物	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格执行国家及地方的垃圾分类政策，设立标识清晰的垃圾分类投放点，鼓励业主、租户按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾进行分类投放；</li> <li>在园区内放置带有明显标识的专用垃圾箱用于盛装危险废弃物，标识包括但不限于废旧灯管、废旧电子产品、有毒有害物质等；</li> <li>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。</li> </ul>

鑫苑服务办公层面废弃物管理措施

类型	具体措施
固体废弃物	<ul style="list-style-type: none"> <li>废旧电池设置回收点，禁止员工随意丢弃；</li> <li>打印机（包括硒鼓、色带、墨盒等）由公司交由有资质的第三方统一处理；</li> <li>推行纸张、塑料瓶、金属等可回收物品的回收计划，并配合专业的再生资源回收机构，将可回收废弃物转化为再生产原料，减少对环境的负担；</li> <li>提倡无纸化办公、双面复印，例如废纸反面粘贴发票等举措。</li> </ul>
废水	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期检查和维护排水管道、污水处理设施以及相关设备，及时处理漏水和堵塞问题，确保废水能够顺畅排放。</li> </ul>



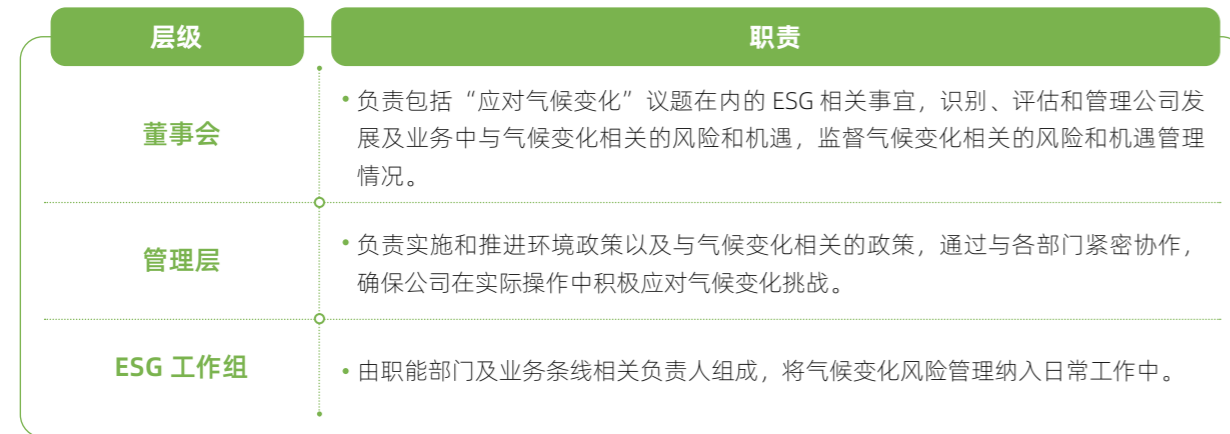
## ▶ 应对气候变化

鑫苑服务高度重视气候变化议题，积极应对和把握气候变化相关风险及机遇，参照国际可持续准则理事会（ISSB）《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》（简称“IFRS S2”）的气候相关信息披露框架，从治理、战略、风险管理、指标和目标四大方面，采取相应措施减缓和适应气候变化对公司运营及业务带来的影响。

### 治理

公司重视气候相关治理体系的建设工作，搭建“董事会-管理层-执行层”自上而下、有效的三级管理架构，明确各层级对于气候相关风险的监督、管理责任。

鑫苑服务气候风险管理架构



### 战略

公司充分根据自身业务发展布局和特点，参考外部专家意见，从发生概率、影响程度等维度对各项气候变化风险和机遇的实质性进行评估，识别4项气候相关风险及3项气候相关机遇，并采取行动应对气候风险和机遇。

鑫苑服务气候相关风险分析及应对措施

气候相关风险	风险描述	潜在财务影响	应对措施
急性物理风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>剧烈的气候变化如台风、洪水等将产生极端天气或自然灾害，可能造成的影响。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>营业收入下降</li> <li>固定资产贬值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>设置极端天气应急预案。</li> <li>设施设备定期排查。</li> <li>应急物资储备。</li> </ul>
慢性物理风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、建筑物耐久性以及居民生活带来挑战。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>运营成本上升</li> <li>固定资产贬值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切关注碳达峰、碳中和政策执行过程中对公司业务可能造成的不利影响，及时采取应对措施。</li> <li>加强员工培训，提升全员的绿色发展意识。</li> </ul>
政策和法律风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>未及时适应并满足绿色建筑、节能减排等新的环保标准，可能面临合规风险和市场竞争下降的风险。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>营业收入下降</li> <li>研发成本上升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>定期发布 ESG 报告，公开披露环保工作进展。</li> </ul>
声誉风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>若未能有效管理和降低碳排放，可能影响公司的品牌形象。</li> <li>不遵守环保政策可能导致罚款、处罚或声誉受损。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>营业收入下降</li> <li>运营成本上升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>定期发布 ESG 报告，公开披露环保工作进展。</li> </ul>



鑫苑服务气候相关机遇分析及应对措施

气候相关机遇	机遇描述	潜在财务影响	应对措施
市场机遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>营业收入上升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>紧跟政策导向，积极申报各类节能减排补贴。</li> <li>调研市场需求，推出以绿色、智能为主题的增值服务产品。</li> </ul>
技术创新与服务升级	<ul style="list-style-type: none"> <li>新能源技术、物联网、大数据等技术进步，为公司的绿色化、智能化提供了技术支持。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>营业收入上升</li> <li>研发成本上升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加大研发投入，引进先进的节能技术和管理系统；探索“互联网+”模式下的智慧物业服务，提升管理效能和服务品质。</li> </ul>
资源效率	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>运营成本下降</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在办公场所配备节水、节能器具。</li> <li>推行无纸化办公及运营。</li> <li>配置大尺寸垃圾桶，减少塑料袋使用量。</li> </ul>

风险管理

在项目运营过程中，公司关注内外部利益相关方的意见及建议，并结合自身所在行业及业务特性，充分识别与了解气候变化相关风险。

在风险评估和项目执行过程中，公司将气候相关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

**风险识别**

- 分析物业所处地理位置对气候变化（如极端天气事件、海平面上升、洪水、干旱等）的敏感性。
- 通过历史数据、模型预测以及专业气象服务，识别潜在的气候相关风险及其对公司业务的影响，包括但不限于物理风险（实物资产受损）和转型风险（政策法规变化、市场预期调整等）。

**风险评价**

- 利用大数据、云计算等技术手段进行压力测试，模拟不同气候情景下的损失程度和可能性。
- 构建实证模型来估算可能的经济损失，并考虑长期和短期的风险暴露。

**风险防范**

- 针对极端天气等物理风险，制定《防汛应急预案》《暴雨应急预案三级预警措施》。
- 开展防汛演练、准备防汛物资、建筑物及设备设施排查及关注天气预报，随时对暴雨信息进行预警，及时启动防汛预案。

**风险应对**

- 对暴雨预警信息通过微信、客服走访等沟通渠道及时告知业主。
- 各项目做好高温及汛期对机电设备防护及员工人身安全应对防范。

指标与目标

公司制定能源管理、水资源管理、排放物管理绩效目标，并明确实现目标的具体措施，实时跟进目标进展情况（详见“守护绿色生态”章节）。同时，公司持续披露温室气体排放数据，不断加强环境信息的披露和透明度。

鑫苑服务2021-2023年温室气体排放情况

指标	单位	2021年	2022年	2023年
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	25,962.23	26,961.96	28,053.15
范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,066.63	1,087.28	1,116.80
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	24,895.60	25,853.38	26,875.61
范围三温室气体排放量	吨二氧化碳当量	—	21.30	60.74
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	14.07	13.77	14.55

# 4 精雕优质服务



## 科技赋能服务

鑫苑服务坚持“数据驱动运营，科技赋能业务”的核心理念，致力于打造泛地产、大物管的数字化建设、智慧化的城市服务营运。公司创新性搭建鑫Meta产业元宇宙社区平台，完成数字孪生和平台的融合，持续推进大物管场景下的应用系统迭代升级，将数字化与业务深度融合，赋能业务降本增效。

### 鑫苑服务“鑫Meta”大物管产业元宇宙平台

公司结合自主研发的零代码三维建模平台，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，让数据在平台中交互，从而产生更高效的管理行为和更精准的服务体验，助力降本增效和业态升级。



### 智慧物业

公司充分应用鑫Meta大物管产业元宇宙技术，围绕客户全视角、员工全生涯、战略全闭环、资产全周期、业务全过程、财务全方位，创新性构建了数智物业的运营体系，让智慧服务覆盖生活的全维度。

智慧社区  
AIoT



数据平台  
Big Data



云化底座  
Cloud



### 数智社区

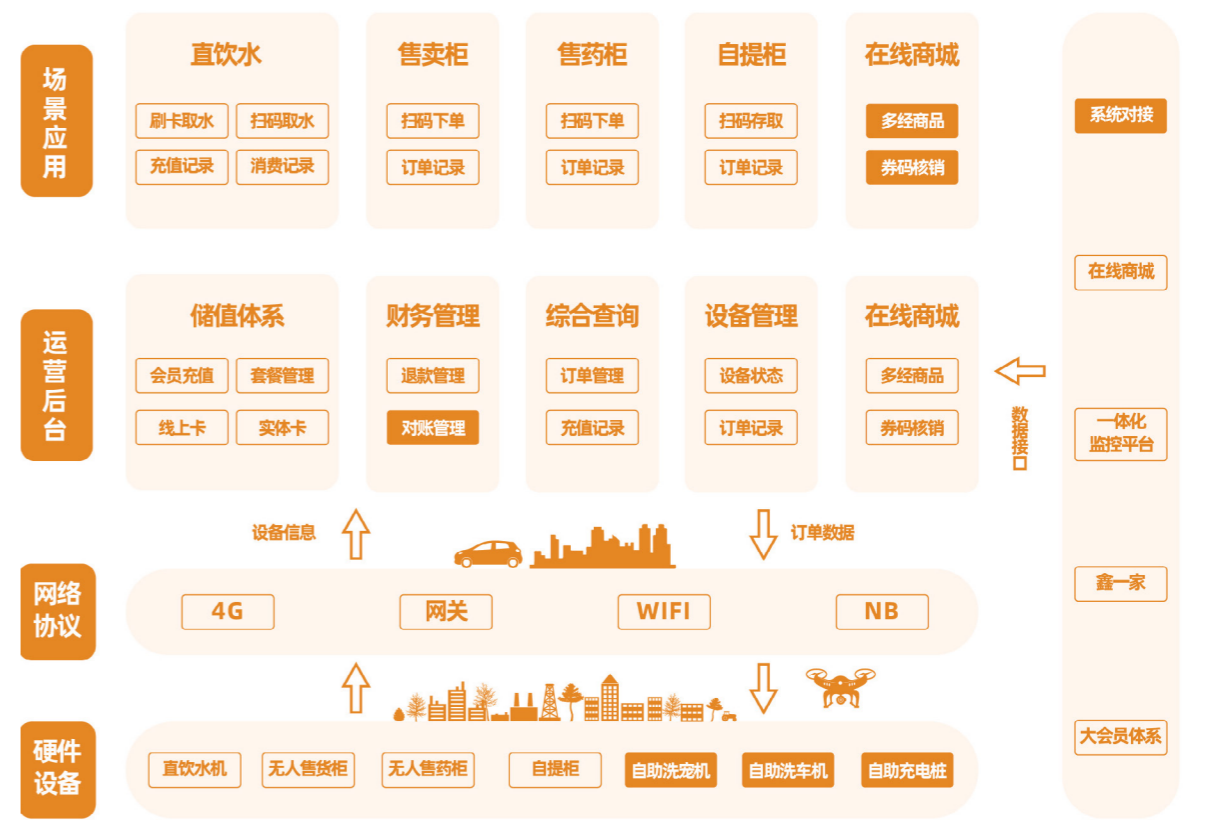
围绕社区场景和业主需求，公司深入展开产品触点研究，挖掘业主对美好生活场景的感知体验，自主研发的数智社区，通过智慧化数据平台服务，开展包括社区商业、家政服务、租赁中介、社区托幼、社区康养、智慧生活等多样化增值业务，实现服务数字化、场景在线化。



数智社区建设全景图

### 智享生活

公司智慧多经服务平台整合多项生活服务系统，以数据驱动、快速响应、优质服务、成本高效的方式，为业主提供一站式的社区生活服务支持。



2023年，公司完成直饮水研发上线，17个智慧停车改造项目、11个智能电表改造项目及31个充电桩项目上线，充电收入同比提升31%，临停收入同比提升17%；

公司打造科技核心能力，获得创新型中小企业、国家科技型中小企业、双软认证、高新技术企业等资质，荣获国家产权局颁发的13项软著权和20项发明专利。





## ► 优化客户体验

### 满足客户需求

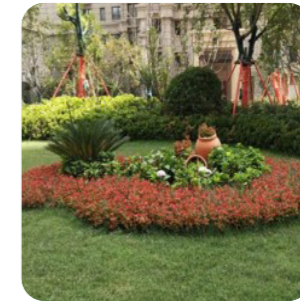
鑫苑服务从最初的“鑫服务”1.0—六心服务理念，到“鑫服务”2.0—专业服务能力的打造，再到“鑫服务”3.0—聚焦客户体验、激活员工潜能的双轮驱动，发展到目前围绕城市综合服务的“鑫服务”4.0，公司厚植发展根基，做强物业服务，聚焦客户、深耕品质、升级创新，构建全生命周期管理体系。

2023年，公司贯彻落实全生命周期管理，围绕安全、环境、工程、客服等方面开展“春、夏、秋、冬”主题品质提升活动，不断以服务为中心，强化物业与业主的粘度，解决业主的多层次需求，提高业主居住的舒适度、满意度、幸福感和归属感，营造美好和谐社区。

### 鑫苑服务2023年品质提升活动

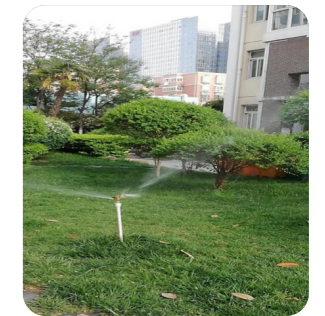
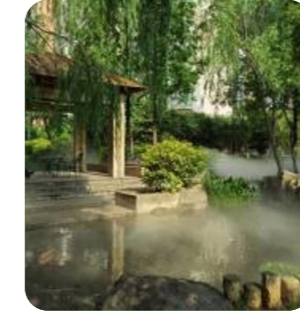
主题品质活动类型	活动内容
春季	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展现场客户触点地毯式扫检、设施刷漆、苗木补栽、水系及雾森养护、专项提升等基础工作。</li> </ul>
夏季	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展雨季的防汛应对、高温天气的消防应对、给排水和供电等设备的安全检查、应急演练及员工的防暑降温等工作。</li> </ul>
秋季	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展绿化养护、洗脸行动、刷漆养护及各类设备保养检修、节日亮点打造等工作。</li> </ul>
冬季	<ul style="list-style-type: none"> <li>增强业主暖冬触点服务，提前部署清理积雪，管道保温、设备养护，组织开展“百日安全活动”。</li> </ul>

### 春季



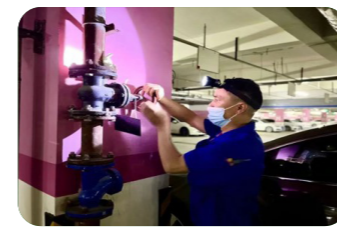
刷漆养护、品质提升

春季补栽、养护



水系、雾森等养护

### 夏季

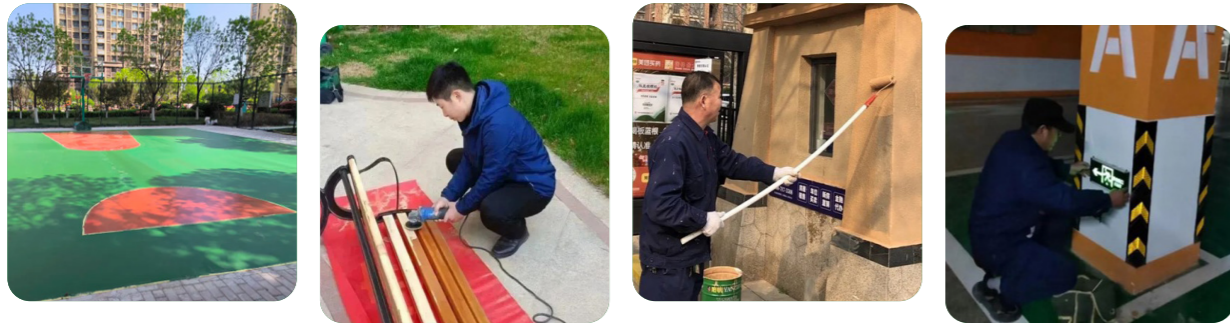


夏季防汛、消防演练：每月1练

给排水、供电等设备安全检查



秋季



维修：刷漆养护，设施维修、道路铺装500余项



节日布置：国庆、中秋亮点打造355处

环境：绿化景观亮点打造，每周1次洗脸行动

冬季



冬季设施保暖、树木罩白、单元门及游乐设施把套安装等提升活动

百日安全及119宣传日活动

寒冬应对：园区除雪，业主车辆除雪服务

2023年亮点绩效

- 开展义诊1,340次；开展义剪1,140次。
- 为业主送去乔迁祝福，全年服务近3,500户。
- 开展3,300次清洗地垫、汽车、电动车。
- 提供夏、冬茶饮服务3,120次。



义诊



义剪



婚礼/金婚祝福





冬日暖茶



地垫/汽车清洗



### 提升客户满意度

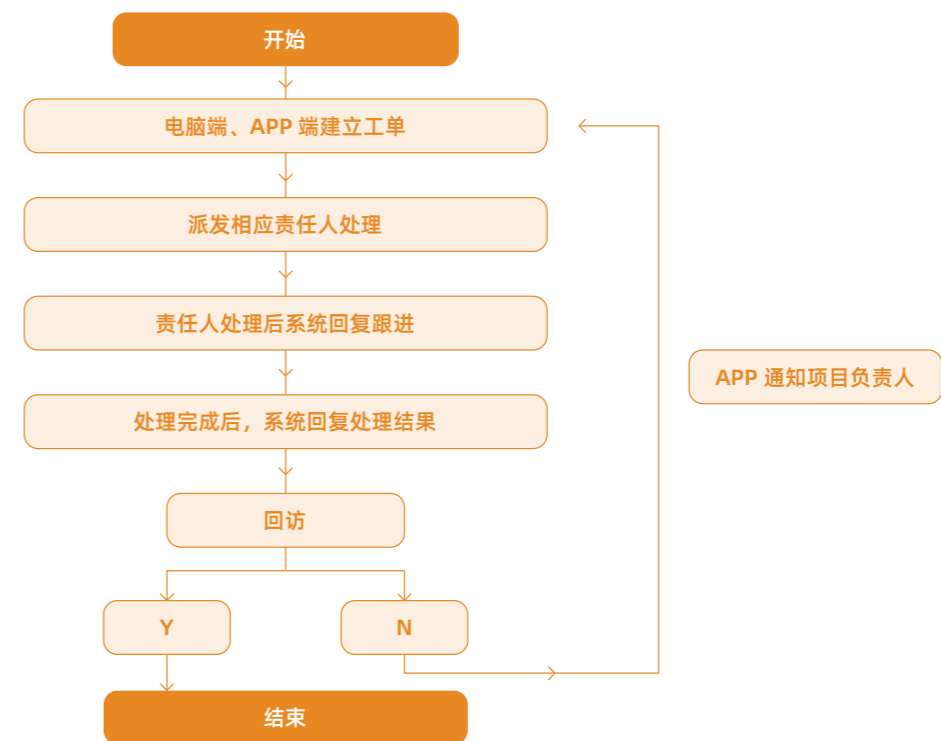
鑫苑服务致力于提升服务品质，与客户保持积极沟通，了解客户需求，帮助客户获得所需要的物业服务体验，不断提升客户满意度。公司制定《400客户中心培训手册》《客户报事信息管理办法》，明确对客户来电求助、报事维修投诉建议等具体处理流程。同时，公司在客户关系管理方面设定了一系列目标并追踪目标进展情况。

鑫苑服务客户关系管理目标及进展情况

指标	2023年客户关系管理目标	目标进展情况
物业服务满意度	85%	93.2%
业主信息处理率	90%	92.2%
逾期信息处理率	80%	89.5%
处理满意度率	90%	93.4%
投诉处理率	98%	100%

为实现与客户零距离沟通，鑫苑服务通过线上线下多渠道，积极听取客户的意见和建议，并将其作为改进以及持续优化公司运营和客户服务质量的方向和动力。公司设置有400客服中心负责收集与跟进客户沟通及反馈事宜，通过来电、邮箱、网站、企业微信、“鑫一家”小程序等渠道获取客户反馈的各类信息，录入报事系统，跟进完成情况及报事关闭后的满意度回访等。

客户投诉和报事处理流程



## 保障服务品质

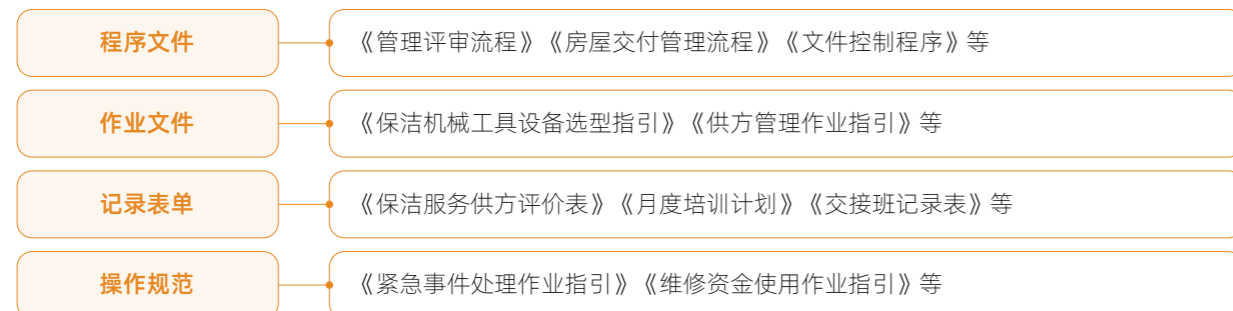
### 服务质量管理

鑫苑服务品质管控以标准化管理体系为基础，建立客户服务质量管理标准体系，以规范服务流程和操作细节。截至2023年底，公司标准化手册共有640个作业文件，636个表单；服务体系共有172个模板，1,259项服务点，涵盖保洁、服务礼仪、绿化、设备检修等内容。

2023年，公司通过ISO 9001:2015服务质量管理体系复审，有效期至2025年8月17日。



### 鑫苑服务客户服务质量管理标准体系



2023年5-7月，公司组织保洁、安全、客服、维修等各岗位技能竞赛活动，从各模块全员比赛，到大区、城市公司小组竞赛，全面提升员工服务水平。

公司大力提升员工业务技能及服务能力

2023年，公司积极活跃团队氛围，营造“比学赶超”的工作精神，组织各业务板块员工开展技能竞赛活动。



安全技能比武



维修技能比武



保洁技能比武



客服技能比武

### 负责任营销

鑫苑服务根据《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。

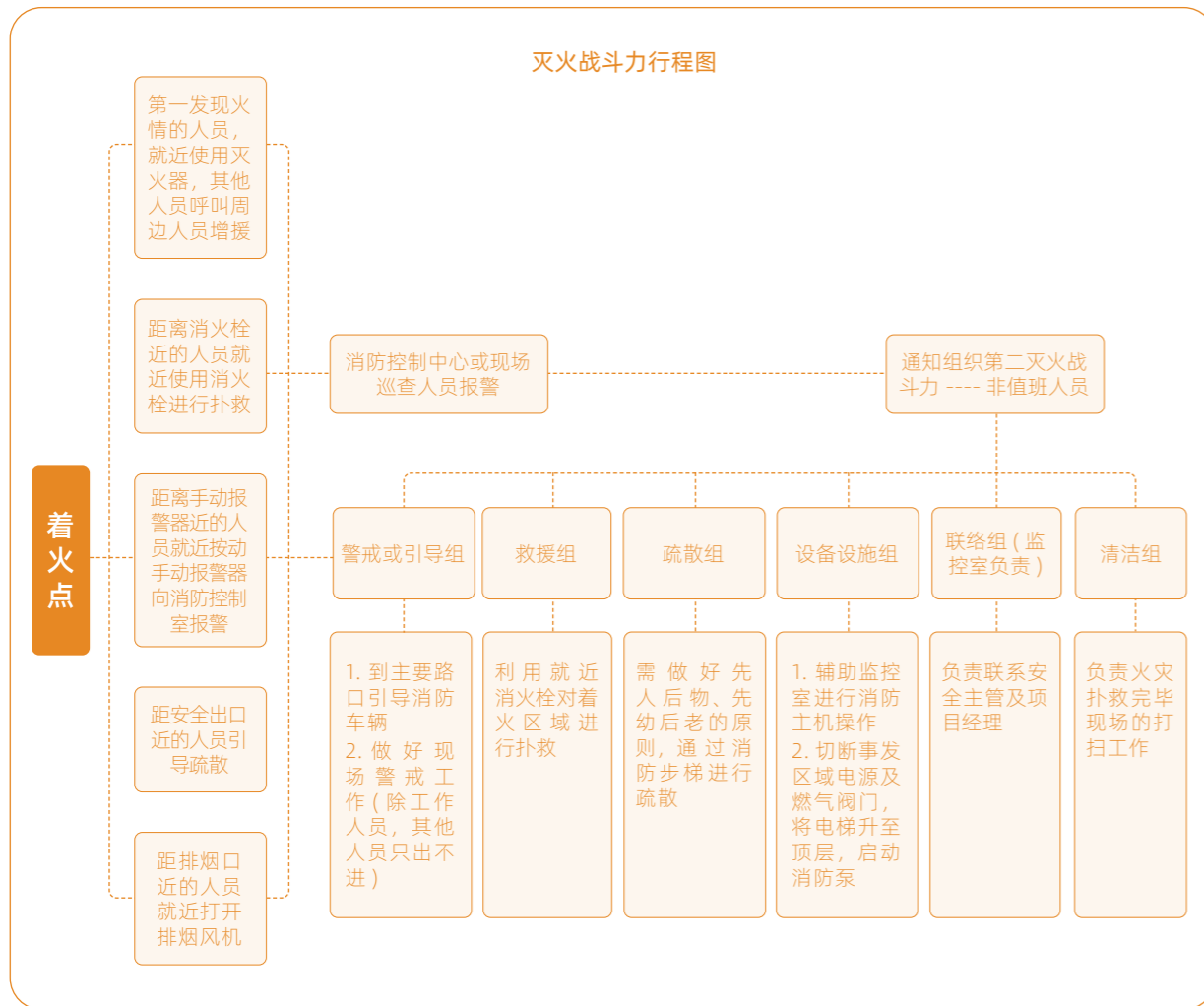
2023年，公司在市场推广方面（包括广告宣传及营销等）未发生违法违规事件。

### 重视客户安全

鑫苑服务高度重视客户生命及财产安全，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，建立“公司-项目-班组”三级安全管理体系，制定了《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》等制度，并建立与之相关的风险管理方案，定期检修设施设备、识别公共区域的危险源、开展应急演练，提高物业服务的安全性。



鑫苑服务应急救援处置程序



鑫苑服务2023年安全管理措施

类型	具体措施
消防安全检查	重点针对消防器材、消防通道、消防栓、灭火器等方面开展检查。
商铺检查	检查天然气、煤气罐是否安全使用。
检修设施设备	对水泵房、消防泵房、电梯等设备进行排查, 保障各项设施设备正常运行。
清理楼道杂物	高温天气下, 各园区每周开展楼道杂物清理, 切实做到发现一处清理一处。
防汛工作演练	备好防汛物资、做好防汛设备检修、雨前雨后排水管道清淤。
消防演练	邀请业主参与火灾扑救演练, 模拟人员应急疏散情形。
消防安全知识培训	邀请消防人员为员工、业主讲解不同灭火器的正确使用方法, 以及如何佩戴防毒面具、穿戴消防服。



公司积极引入智能安防系统, 对公共道路、游乐场所、水系周界等区域安装全景监控、防翻越占用、高空抛物、水系监测、黑光摄像机、鱼眼监控等AI监控管理设备, 以“人工智能+ 物联网”预防及排查偷盗、失火等潜在风险, 保障客户人身、资产安全。

鑫苑服务智慧安防举措

- 周界防范**：人员进入监测范围内可对其自动识别, 精确跟踪, 进入警戒区域后发出警报, 精准抓拍并传送监控中心。
- 智能巡更**：日常安保采用二维码电子巡更, 巡更扫码时与手机定位相结合, 确保巡更有效性、完整性。
- 居家报警**：业主户内安装自动报警系统, 便于老人、小孩在紧急情况下一键报警。
- 梯控应用**：可以实现困人、遮挡门、电瓶车入梯、宠物入梯、电梯遗留物等监控运用。



## ▶ 注重信息安全与客户隐私

鑫苑服务高度重视信息安全与客户隐私保护，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，建立完善的信息安全与客户隐私管理体系，严格防范信息泄露风险事件的发生。2023年，公司没有发生客户信息泄露或侵犯客户隐私的事件。

鑫苑服务信息安全管理职责分工

部门	工作职责
科技事业部	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责所运维的涉及业主信息的系统和平台技术层面的业主信息安全保障和稽查工作；</li> <li>负责所主管系统的业主信息安全保护，建立落实管理制度和细则；</li> <li>组织第三方签订保密协议，加强操作管理等；</li> <li>负责规范所属系统和平台业主信息安全技术标准和访问流程，协助主管部门查处业主信息泄密事件。</li> </ul>
400 中心	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责规范访问业主信息的业务人员岗位角色及其职责；</li> <li>负责主管业务系统的业主信息安全保护，建立落实管理制度和细则；</li> <li>负责制定业主信息泄密投诉的解释口径与投诉处理流程。</li> </ul>
人力资源中心	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责制定对业务合作伙伴的信息泄露的惩罚措施及具体实施；</li> <li>组织有关员工签订保密承诺书，及时发布人员岗位变动，离职的信息给账号管理部门；</li> <li>协助完成信息泄密现象的市场调查；</li> <li>参与进行业主信息泄密事件的查处。</li> </ul>
区域 / 城市公司 / 项目	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责规范访问业主信息的业务人员岗位角色及其职责；</li> <li>负责主管的业务系统的业主信息安全保护，建立落实管理制度和细则；</li> <li>定期组织业主信息安全专项审计；</li> <li>负责收集、汇总业主信息泄密事件；</li> <li>牵头组织进行业主信息泄密事件的查处；</li> <li>负责业主信息安全事件的对外解释口径。</li> </ul>

▶ 2023年，公司共计开展2次IT专项审计，审计内容包括流程合规、信息安全、网络安全、系统安全等各项内容。

## 信息安全管理

公司制定《信息安全管理制度》《信息系统权限管理制度》《信息系统安全应急预案》《业主信息安全保护管理制度》等制度文件，不断完善信息安全管理体系。

鑫苑服务信息安全管理措施

类别	具体措施
加密技术	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
访问控制与权限管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>实施严格的访问控制和权限管理制度，只允许授权人员访问和处理数据。</li> </ul>
安全更新与修复	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
安全意识培训	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期为员工提供数据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。</li> </ul>
安全审计与监测	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期进行安全审计，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。</li> </ul>
应急响应计划	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

▶ 2023年度，公司累计开展2次数据安全及隐私保护培训，覆盖全体员工。

## 保护客户隐私

鑫苑服务在为业主服务的过程中，主要会接触到客户个人身份信息、家庭成员、住址等有关信息。公司为强化客户信息的保密性和管理，制定《客户信息保密机制》《客户信息管理作业指引》等制度，规范个人信息处理活动，促进个人信息合理利用，降低业主信息被违法使用和传播的风险。

鑫苑服务保护客户隐私措施

客户隐私数据最小化原则	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
权限设置	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>员工离职或调离时及时调整权限。</li> </ul>
信息加密	<ul style="list-style-type: none"> <li>电子文档的加密处理，纸质文件统一放入住户资料档案柜，并加锁管理。</li> </ul>
签署保密协议	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

# 5

## 打造活力职场



### ▶ 员工招聘与雇佣

鑫苑服务严格遵循《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，制定《员工招聘管理制度》，明确选人标准和招聘与雇佣流程，开放多个渠道招聘，建立高效人才供给渠道，打造多元包容的人才队伍。2023年，公司结合业务发展及人才储备需要，对《内部推荐奖励制度》进行修订，以鼓励员工积极推荐人才。

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、择优录取，男女平等原则。
- 本地化原则。
- 亲属回避原则。
- 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：第三方招聘、网络招聘、线下招聘会、校园招聘等。
- 内部培养：内部员工推荐。

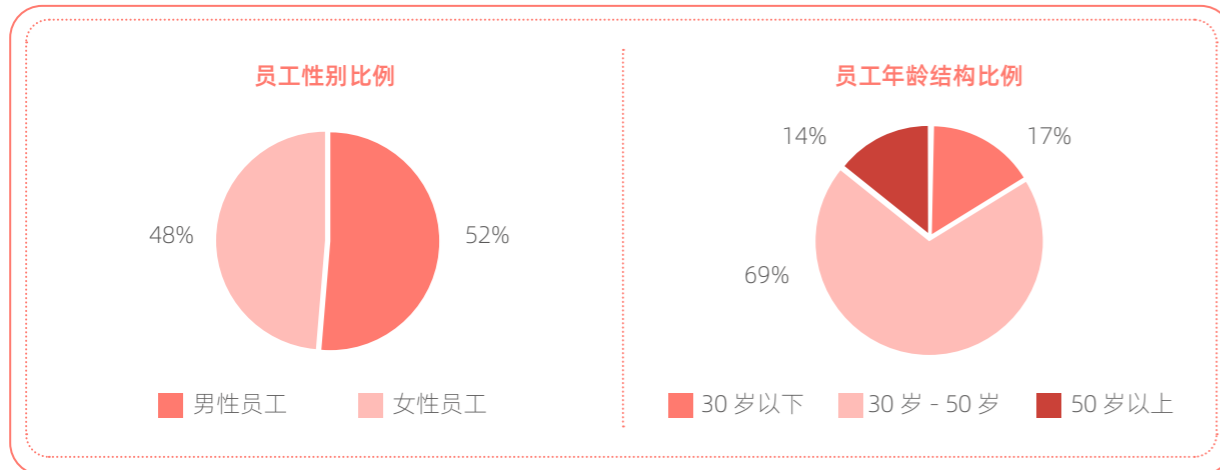
##### 防止雇佣童工和强制劳工

- 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。
- 每季度开展员工档案巡检，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2023年员工绩效



▶ 员工权益与福利

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》等法律法规的要求，制定《员工福利管理制度》和《员工表彰管理制度》，与每位员工签订劳动合同，切实保障员工权益。

鑫苑服务员工薪酬与福利体系

主要方面	主要内容
薪酬	• 薪酬包括基本工资、岗位津贴、加班费、福利费、奖金。
工时与假期	• 工时：实行每周5天工作日，每周工作40小时。 • 假期：员工享有法定节假日、年假、婚假、产假、陪产假、哺乳假、事假等假期。
法定福利	• 为员工按时缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险，及住房公积金。
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用品。 • 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。 • 设立员工救助基金，帮助困难员工。

2023年，公司进一步完善员工帮扶机制，修订《员工援助基金会管理制度》，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。2023年，公司慰问住院或家庭变故员工35次，慰问总金额4.6万元。

鑫苑服务困难员工帮扶机制

援助情形	帮扶金额
员工或直系亲属(父母/子女/配偶)患重大疾病	发放1,000-3,000元援助金
员工或直系亲属(父母/子女/配偶)去世	发放500元慰问金

员工沟通与交流

员工沟通是企业与员工建立良好关系的桥梁。鑫苑服务设置多种沟通渠道，定期举行民主形式的会议，鼓励员工自由表达意见，每个月各部门负责人与员工进行个人谈话，听取员工的诉求。公司对于员工合理诉求及时给予回应，不断提升员工满意度和归属感。

公司成立了工会，根据实际情况不定期召开会议，对员工关系或者薪酬问题等矛盾进行调解和沟通，以促进民主参与和意见沟通。

鑫苑服务员工沟通交流渠道



公司每年开展员工满意度调查，借助信息化手段发送员工满意度调查问卷，问卷涵盖企业文化、激励关怀、沟通机制、组织支持等内容，充分了解员工的意见、建议及多元化需求。针对满意度调查结果，相关部门有针对性地改善管理，营造高效积极健康的工作环境。2023年，1,165名员工参与满意度调研，满意度得分91.4分，较2022年提升2.3%。

### 员工关怀

公司鼓励员工注重工作与生活的平衡，制定员工关怀计划，开展员工关怀系列活动，举办多样化的团建活动，帮助员工强健体魄，愉悦身心，增进交流，进一步增强团队的凝聚力、战斗力、归属感和认同感。



鑫BA篮球赛



妇女节



员工生日会



员工旅游

### 职业健康与安全

鑫苑服务为物业企业，无职业病危害因素。公司严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规，制定《员工职业健康安全管理制度》等制度文件，识别环境、工程设备、消防安全等危险有害因素，制定突发事件应急预案，明确工伤申报流程，保障员工职业健康与安全。

2023年，公司通过ISO 45001:2018职业健康安全管理体系复审，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

部门	职责
人力资源中心	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>负责公司劳保用品、防暑降温及防寒物资采购工作的组织协调。</li> <li>员工工伤事故后续处理跟进。</li> </ul>
分公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>负责所辖项目劳动保护用具、防暑降温及防寒物资等采购工作的组织。</li> <li>员工工伤处理过程监管。</li> </ul>
各项目/用人部门	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责落实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。</li> <li>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。</li> <li>配合公司及分公司整理劳动保护相关采购的需求及建议。</li> <li>员工工伤过程全程跟踪，并提供工伤报销的相关资料。</li> </ul>

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496人。2023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8期培训，每期参与人数62人。

2023年，公司未发生员工因工伤关系而伤亡的事件。

### 员工培训与发展

#### 员工培训

为培养和激励符合公司战略目标的经营管理人才，鑫苑服务制定《员工培训管理制度》《员工考证激励管理办法》及《鑫锐青年导师管理办法》等制度文件，建立阶梯式人才培养机制，全方位、多层次促进员工与公司一起成长。

公司成立“鑫物学院”，建立关键人才培养体系，导师体系、训练体系、岗位认证体系，采取线上“鑫物学堂”云平台与线下训练营相结合的培训方式，为员工提供多渠道、多形式、多层次、多领域的培训活动，提高员工的业务素质与技能。



鑫苑服务人才梯队培养体系

培训项目	培训对象
鑫春飞扬	校招应届大学毕业生
鑫匠品质	基层模块班组长技能集训
鑫人成长	入职公司两个月的管理人员
鑫才进阶	新晋升的主管级(含)以上人员
鑫将熔炼	未来一年内可晋升为项目经理级的管理人员
鑫帅卓越	分公司、大区、管理中心总经理以上管理人员
鑫士培训	本业务的职能条线人员
专题培训	本业务专题相关人员
外部培训	根据组织发展需求外派学习的员工

为实现公司人才发展战略，保障培训体系的有效实施，公司2023年开展了相关的培训工作，有效推进人才与组织的协同发展。

鑫苑服务2023年主要培训工作

**制定培训计划**

- 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，确保计划的严格执行。

**实施培训项目**

- 主要组织了鑫人成长、鑫才进阶、鑫将熔炼、新任管理者培养，以及内训师授权训练营培训项目。

**开展专业讲堂**

- 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。

**搭建线上平台**

- 制作基础业务模块sop视频课程30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。



内训师培训

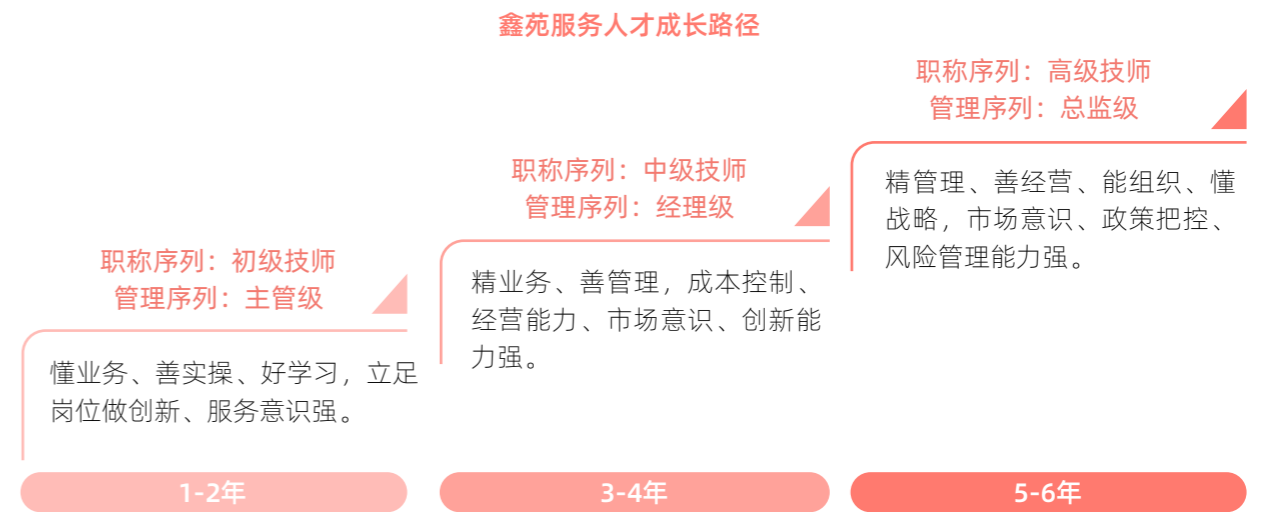


鑫才进阶培训

- 组织5期鑫人成长训练营、9期新入职管理人员培训，培训覆盖率100%。
- 为提升管理人员综合能力，共计组织安排12期专业力大讲堂培训活动，参训员工共计4,200人。

员工发展

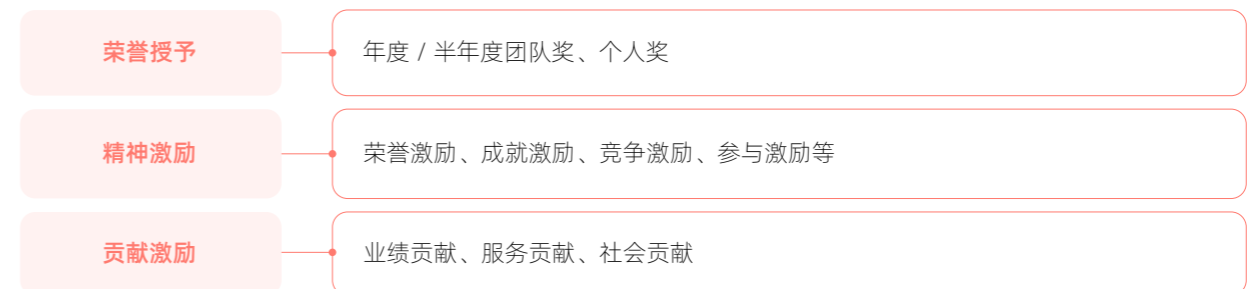
鑫苑服务坚持与员工共生共赢的人才发展理念，通过人才激励机制、人才发展管理，积极培育后备人才，为公司的可持续发展提供优质人才资源支持，促进员工个人职业规划与成长。



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。2023年，公司员工绩效考核共计13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



# 6

## 助力美好社会



### 参与社区治理

#### 党建引领红色物业建设

物业服务是重要的民生行业。公司以国家政策为导向，深入推动党业融合，创新“鑫火”红色物业模式，聚焦社区治理痛点难点，在强化基础品质服务的基础上，与项目属地社区做好党建联建，以“鑫火社区”为载体，共建和谐美好邻里圈。

公司建立“同鑫圆”社区共建机制，构建“政府监督、社区主导、物业参与、多元协同”的共建模式，实施“绿芽计划”“银发温暖”“鑫享幸福”“智享生活”四大红色工程，搭建由“党员联户岗、网格示范岗、物业先锋岗”三岗联动的鑫火服务队，打造“同心轩”“润心堂”“红心亭”等六大社区活动阵地，聚焦解决居民的困难和问题，办好“鑫连心”人民调解室，建设美好社区。

#### 同鑫圆社区共建机制

街道 | 社区 | 物业  
楼长 | 党员党小组长 | 业主党员

- 社区党员联户岗
- 物业党员示范岗
- 业主党员志愿岗



- 十心议事法
- 心圆议事会
- 代表会客室
- 人民调解机制
- 智慧党建平台
- 社区服务平台

#### 党建引领

- 一岗：党员示范岗
- 一队：鑫火服务队
- 一平台：线上红色物业服务平台

#### 幸福共建

- 社区服务联建
- 社区活动联办
- 居民事务联议
- 重大问题联调
- 党员队伍联管
- 志愿队伍联创

#### 美好共享

- 社区文化：月月主题、周周活动
- 居住体验：焕新改造、智慧升级
- 社区氛围：和谐邻里、老幼帮扶
- 服务升级：服务体验、志愿活动





鑫火驿站



同心轩

2023年，公司积极探索智慧党建社区治理新路径，通过鑫Meta社区元宇宙管理平台，搭建“党建服务模式数字化、党组织管理数字化、党员教育数字化、鑫火讲堂数字化、纠纷调解数字化”五大核心模块，聚焦社区治理的人、地、物、事、情、组织六要素，对独居老人、留守儿童、残疾人等重点人群进行精细化管理，实现线上线下双端同入、楼里楼外需求共商，构建“多网合一、一网统管”的基层社会治理网格化新路径。

2023年，公司党支部覆盖率提升**68%**、创建党员示范岗**200**个、设立党员责任区**1,000**个，结对帮扶独居老人**8,000**余人、开展志愿服务**1.1**万次、举办红色文化活动参与人次达**1.2**万。

### 社区运营和多样化服务

鑫苑服务致力于为业主提供更有价值的美好生活体验，满足业主多样化的兴趣爱好和需求。

在社群营造层面，公司积极引导老年业主成立模特队、合唱团、读书会、舞蹈队和象棋社群等，促进身心健康和社交互动；公司重视中青年业主的需求和兴趣，协助成立篮球社、志愿团和骑行队等社群；公司关注孩子的成长和亲子关系的培养，助力各项目成立亲子手工、趣味观影、篮球羽毛球等多个社群。

在多样化服务层面，公司在线上 and 线下多维度提供社群增值服务，充分利用企业微信、小鑫优选商城、鑫一家小程序等，为业主提供租售、零售、美居、家政、送水等种类多样的增值服务。



小鑫优选小程序



小鑫优选商城

同时，公司积极响应政府完整社区建设、存量焕新工程政策，积极开展社区设施设备翻新维护、社区便民生活服务圈建设、老旧社区电梯家装等服务，为居民提供更加宜居的生活环境。



电梯加装工程



### 社区精神文化建设

公司注重社区文化的培育和发展，以“节日有惊喜、社区有美邻、社群有新意、月月有便民、人人可公益”为核心理念，线上线下相结合，组织丰富多样的社区活动。



中秋百家宴



喜闹元宵



“遇见美好”便民服务



“飞鹰计划”暑期夏令营

2023年，公司共计组织开展了**4,246**场丰富多彩的社区活动，吸引了**31.28**万居民的积极参与。

### ▶ 践行社会责任

鑫苑服务坚守初心，深知企业的力量不仅仅体现在经济收益上，更在于对社会的贡献和影响力。公司始终秉持“以爱为本，服务社会”的经营理念，将公益慈善作为公司发展的重要组成部分，通过联动社会各界资源，不断扩大公益慈善的辐射范围，让更多的人受益，用实际行动践行社会责任。

2023年，公司持续创新，打造“1+3”志愿服务模式，以社区党员为核心，充分发挥党员的先锋模范作用，同时聚合“物业+社区+志愿者服务”三方力量，组建扶弱救困、心理咨询、法律援助等多样化的志愿队伍，围绕爱心助农、银发温暖、绿芽计划、关爱环卫工、鑫护航助考等主题，组织100余场公益活动。



#### 爱心助农：“蔬”送幸福，共克时艰

面对初冬白菜丰收的季节，部分农户面临销售困境。公司迅速响应，联动各方力量，开展爱心助农行动30余场，采用“以购代捐”的形式，采购滞销萝卜白菜20余万斤。这一行动得到中央电视台、中国网等多家媒体的报道，共计获得20余次社会媒体的关注。



爱心助农活动



#### 绿芽计划：守护儿童，平安成长

2023年12月，公司针对小业主推出了绿芽计划·儿童平安生存训练营，旨在通过六大安全课程，提升儿童的自我保护意识和应对突发事件的能力。该计划不仅让儿童在快乐中学习安全知识，还提升了整个家庭的安全意识，有效减少了安全事故的发生。



绿芽计划·儿童平安生存训练营



#### 走进养老院：传递温暖，尊老爱老

2023年5月，公司党员志愿者们走进郑州市金水区永宜养老公寓，为老人们送去了生活物资，并组织了文娱活动，用实际行动传递了温暖和关爱。这一活动不仅弘扬了志愿服务精神，还进一步营造了爱老助老的良好社会氛围。



看望养老院老人



# 7

## 提升治理效能

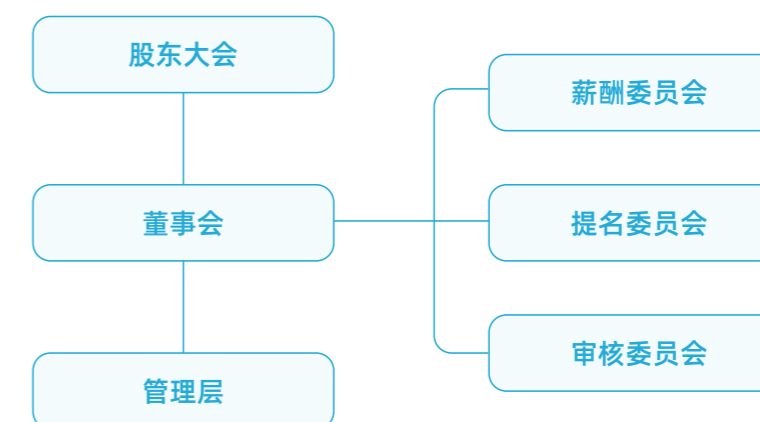
### ▶ 公司治理

#### 公司治理架构

鑫苑服务严格遵守《香港联合交易所有限公司证券上市规则》及附录十四《企业管治守则》等文件要求，制定《组织章程大纲及细则》《企业管治制度》等内部规章制度，形成股东大会、董事会及管理层权责明确、运作规范的公司治理架构，持续提升公司治理效能。

董事会是公司最高管治机构，向股东大会负责并报告工作，下设提名委员会、薪酬委员会、审核委员会等委员会。公司制定《董事会委员会职权范围》等管理文件，各委员会各司其职、各尽其能，为公司的可持续治理提供强有力的支持。

鑫苑服务公司治理架构



公司制定董事会成员多元化政策，在遴选董事会成员候选人时考虑多种因素，包括但不限于专业经验、技能、知识、性别、年龄、文化和教育背景、种族及服务年期等，寻求实现董事会成员多元化。截至2023年底，公司董事会成员包含7名董事，其中独立非执行董事有3名。

2023年，公司针对董事会全体成员开展培训1次，培训内容包括在交易中的业务估值披露的最新要求、董事的利益和职务冲突、公布交易、投资及理财产品、有关库存股份的上市规则修订建议等，持续提升董事科学、合理决策水平。

鑫苑服务董事会成员构成及相关会议召开情况



投资者关系管理

信息披露是公司投资者之间建立透明沟通的关键环节，也是维护市场公正、保护投资者权益的基础。鑫苑服务制定《信息披露管理制度》《须予公布的交易管理制度》等信息披露制度，规范公司信息披露事务，确保及时、透明地披露信息。

公司对外信息披露由公司董办规划中心联合外部专业机构和内部专业部门共同承担，通过及时回复香港联交所问询、定期召开董事会、更新复牌进度、及时披露关联交易等内幕消息等方式与途径，确保所披露信息的真实性、准确性和完整性。

公司高度重视投资者关系管理，通过日常路演、投资人日常沟通、年报和半年报、年度及半年度业绩发布会、股东大会召开、投资者数据库的建立维护和更新、核心投资人的关系维护、核心投资机构的对接等多元化渠道和方式，开展投资者关系维护工作，加强与投资者之间的沟通与交流。

2023年，公司有效完成年度信息、重大事项、专项信息等定期、不定期公告发布工作，共计刊发公告 **29**项。

合规经营

合规内控体系

鑫苑服务根据《中华人民共和国公司法》、香港联交所《上市规则》及附录十四《企业管治守则》等相关规定要求，制定《审计监察管理制度》《企业管治制度》等，以内控管理为核心，以规范业务为导向，建立健全公司审计监察管理体系，识别公司经营及财务风险。

公司建立由高级管理层、审计监察部、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法务部报告整改情况，保障公司在经营过程中的合规运营。

2023年，公司开展内部控制审查达5次，并组织有问题的单位进行整改，全程跟踪并落实整改情况。

鑫苑服务审计监察管理体系

权责组织	职责
高级管理层	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责审核、批准审计管理体系文件、审计计划、审计报告等。</li> </ul>
审计监察部	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立健全公司内部审计制度体系，完善审计工作流程和方法；</li> <li>制定审计工作计划，组织开展具体审计工作；</li> <li>受理公司内部、外部的投诉举报，出具审计意见；</li> <li>组织开展审计整改，跟踪审计成果运营并进行效果评价。</li> </ul>
各职能部门、各项目	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极配合审计工作，提供审计工作开展所需的必要工作条件；</li> <li>及时回应审计整改要求、反馈整改的进展情况。</li> </ul>

风险管理

鑫苑服务努力完善风险管理体系，制定《法律风险防范指引》《诉讼案件管理办法》等管理制度，持续完善内部监控系统，由董事负责监察实行内部监控措施并检讨其效能，聘用独立内部监控顾问协助内部监控系统的工作，充分发挥风险管理对公司经营及财务各环节的管控作用，全面提升风险应对及管理能力。

鑫苑服务风险管理体系

负责层级	职责
董事会	<ul style="list-style-type: none"> <li>对风险管理拥有决定权。</li> </ul>
董事会审核委员会	<ul style="list-style-type: none"> <li>监督公司财务监控、内部监控及风险管理系统。</li> </ul>
董事	<ul style="list-style-type: none"> <li>监察实行内部监控措施，评估效能。</li> </ul>
独立内部监控顾问	<ul style="list-style-type: none"> <li>协助公司并就内部监控系统进行评估，提供改善建议。</li> </ul>



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。为提升应对风险能力，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	风险应对措施
项目运作风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>做好与开发商和业主的沟通。</li> </ul>
法律风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>规范合同文本、合同签订流程；</li> <li>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；</li> <li>明确行政处罚风险检查及防范要点、行政处罚的法律救济；</li> <li>法务部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，法务部出具关于项目管理优化或项目考核奖惩的意见。</li> </ul>
车辆管理风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>车身受损，包括刮擦、坠物砸车。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>购买停车保险；</li> <li>签订车位使用协议；</li> <li>取得车场合法经营权。</li> </ul>
消防管理风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>发生火灾造成业主的公共利益受损。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消防维保合同中明确管理责任；</li> <li>和业主签署治安消防安全责任书；</li> <li>建立预案，加强人员培训和演练。</li> </ul>
设备风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在电梯维保合同明确相关方责任；</li> <li>加强电梯等公共设施巡视。</li> </ul>
内部风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>内部管理及劳资纠纷、不安全生产及违规操作造成的风险。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强企业文化建设；</li> <li>形成良好晋升和激励机制。</li> </ul>

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，保护公司因技术研发、业务创新而产生的智力成果，依法保护自身知识产权的同时，避免侵犯他人知识产权。

鑫苑服务部分软著登记证书



鑫苑服务2023年知识产权申请注册、登记及授权情况

软件著作权	新增软件著作权登记24项
专利	新增发明专利申请20件

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、规范招采管理机制，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。

2023年，公司合作供应商有340个，使用环境标准筛选的新供应商达100%。

鑫苑服务供应商全生命周期考核内容

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

领域	具体内容
供应商环境管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>新招标前，对新单位进行现场考察，考察内容包括营业执照、合作业绩、办公场所、在合作项目、是否受到环保处罚等；</li> <li>新进场单位前三个月进行过程评估，评估内容包括服务响应度、现场生产管理是否符合环保与职业健康安全、400 报事等。</li> </ul>
供应商诚信管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>开标前，对各单位宣读廉洁宣言；</li> <li>对存在超过 3 起劳动纠纷的供应商，不予以纳入供应商库；</li> <li>定期对采购人员进行反腐培训；</li> <li>要求供应商签署《投标人声明》以确保招投标合法性、合规性、合理性和严肃性；</li> <li>开展供应商认证工作，成立考察小组进行现场考察认证和监察认证。</li> </ul>
供应商库管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>结合业务规划和需求，补充完善供应商库，并对供应商库进行更新完善；</li> <li>负责供应商资质预审及实地考察、认证、入库、履约评价、供应商分级管理。</li> </ul>

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》等法律法规，制定《审计监察管理制度》，规范公司反贪污与反贿赂建设，明确部门审计岗位的监察职能，针对可能存在的徇私舞弊、贪污受贿等事项进行审计介入，严肃处理员工的贿赂、欺诈等员工重大违纪行为，不断完善公司反贪污及反贿赂制度，强化内部控制及监督。

2023年，公司未发生任何针对公司及员工贪污相关的诉讼案件。

鑫苑服务反腐败举措与投诉举报渠道

领域	具体内容
反贪污培训	<ul style="list-style-type: none"> <li>面向董事会成员开展 1 次反腐败培训，累计 7 人次。</li> <li>面向经理级及以上人员开展 1 次专项反腐败培训，累计 100 人次左右。</li> <li>开展 3 次新员工入职培训，培训内容涵盖反贪污、守法诚信等内容，培训累计参与 200 人次。</li> </ul>
投诉举报渠道	<ul style="list-style-type: none"> <li>设置客服中心投诉电话和邮箱，接受各类投诉举报。</li> <li>建立反舞弊邮箱 (jubao@xypm.hk) 并挂网。</li> </ul>

ESG数据绩效表

经济绩效

指标 <sup>1</sup>	单位	2021年	2022年	2023年
营业收入	万元	82,400.00	68,649.75	74,960.60
管理面积	万平方米	4,341.10	3,139.90	3,434.50

注1：经济数据统计范围与公司合并财务报表范围一致。

环境绩效

指标	单位	2021年	2022年	2023年	
直接能源	自有车辆汽油用量 <sup>1</sup>	升	10,000	9,500	13,000
	天然气消耗量 <sup>1</sup>	立方米	480,000	490,000	500,000
间接能源	耗电总量 <sup>1、5</sup>	兆瓦时	43,653.52	45,332.95	47,125.39
综合能源消耗量	吨标准煤	6,018.15	6,237.45	6,475.01	
单位面积综合能源消耗量	吨标准煤/万平方米	3.26	3.19	3.36	
温室气体排放总量 <sup>2、5</sup>	吨二氧化碳当量	25,962.23	26,961.96	28,053.15	
其中，范围一温室气体排放量 <sup>2、5</sup>	吨二氧化碳当量	1,066.63	1,087.28	1,116.80	
其中，范围二温室气体排放量 <sup>2、5</sup>	吨二氧化碳当量	24,895.60	25,853.38	26,875.61	
其中，范围三温室气体排放量 <sup>2</sup>	吨二氧化碳当量	—	21.30	60.74	
单位面积温室气体排放量（范围一+范围二） <sup>5</sup>	吨二氧化碳当量/万平方米	14.07	13.77	14.55	
耗水总量 <sup>1、5</sup>	立方米	993,677.13	1,050,670.45	965,697.93	
耗水密度 <sup>5</sup>	立方米/万平方米	538.44	536.78	501.01	
水资源循环利用量	立方米	1,300.00	1,600.00	1,580.00	



指标	单位	2021年	2022年	2023年
废水排放总量 <sup>3</sup>	立方米	26,313.00	25,212.00	27,343.00
无害废弃物总量（办公） <sup>4</sup>	吨	1,901.00	1,952.80	1,959.00
其中，无害废弃物：生活垃圾	吨	—	380.00	382.00
其中，无害废弃物：厨余垃圾	吨	—	1,568.00	1,572.00
其中，无害废弃物：废纸	吨	—	4.80	5.00
单位面积无害废弃物（办公）	吨/万平方米	841.15	887.64	816.25
有害废弃物总量（办公） <sup>4</sup>	吨	0.57	1.85	1.84
其中，有害废弃物：废弃电池	吨	—	0.50	0.48
其中，有害废弃物：电子产品	吨	0.05	0.08	0.10
其中，有害废弃物：废弃灯管	吨	0.02	0.04	0.05
其中，有害废弃物：硒鼓墨盒	吨	—	0.50	0.40
其中，有害废弃物：碳粉盒	吨	0.10	0.13	0.16
其中，有害废弃物：其他	吨	0.40	0.60	0.65
单位面积有害废弃物（办公）	吨/万平方米	0.25	0.84	0.77
氮氧化物（NOx）排放量 <sup>6</sup>	千克	45.61	39.66	10.91
颗粒物（PM）排放量 <sup>6</sup>	千克	4.30	3.74	0.80
二氧化硫（SO2）排放量 <sup>6</sup>	千克	0.15	0.13	2.15

注1: 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、区域公司办公区以及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，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》；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》（GHG Protocol-A Corporate Accounting and Reporting Standard）《温室气体核算体系：公司价值链（范围三）核算和上报标准》（GHG Protocol-Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard）。

注3: 废水排放总量统计口径为鑫苑服务郑州总部办公区、区域公司办公区以及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。

注4: 公司自2022年开始统计细分无害废弃物数量 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、区域公司办公区以及各区域公司下辖的在管项目办公区。各类有害废弃物均根据采购量估算，其他有害废弃物包括农药空瓶、油漆桶等。

注5: 【信息重述】因统计口径发生变化，2021年耗电量、耗水量以及密度数据、温室气体排放相关数据已在本报告进行更新。

注6: 公司2023年氮氧化物、颗粒物以及二氧化硫排放量计算方式及系数参考香港联合交易所发布的《环境关键绩效指标汇报指引》。2021年和2022年计算方式请参见《鑫苑服务2022年环境、社会及管治报告》。

## 员工雇佣与培训绩效

### 员工雇佣绩效

指标	单位	2021年	2022年	2023年
员工总数 <sup>1</sup>	人	1,741	1,543	1,741
按性别划分	男性员工	920	789	900
	女性员工	821	754	841
按雇佣类型划分	劳动合同制	1,741	1,543	1,741
	劳务派遣制	0	0	0
	兼职	0	0	0
	其他雇佣形式	0	0	0
按年龄组别划分	30岁以下的员工人数	612	251	290
	30岁至50岁的员工人数	1,070	1,065	1,203
	50岁以上的员工人数	59	227	248
按级别划分	基层员工	1,472	1,302	1,449
	中层管理层员工 <sup>2</sup>	194	174	231
	高级管理层员工	75	67	61
按地区划分	大陆员工	1,741	1,543	1,741
	港澳台及海外员工	0	0	0
员工流失率 <sup>3</sup>	%	4.89	3.69	3.27
按性别划分	男性员工流失率	—	3.04	2.67
	女性员工流失率	—	4.38	3.92
按年龄组别划分	30岁以下员工流失率	—	7.97	7.59
	30岁至50岁员工流失率	—	3.29	2.74
	50岁以上员工流失率	—	0.88	0.81
按地区划分	在中国内地工作的员工流失率	—	3.69	3.27
	在港澳台及海外工作的员工流失率	%	—	0

注1: 员工人数统计口径和公司合并财务报表保持一致。

注2: 因管理规模增长、新业务布局开展需要，中层管理招聘人数有所增加，因此2023年中层管理层员工人数较2022年有所增长。

注3: 公司自2022年开始统计按类别划分的员工流失率情况。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。

员工培训绩效

指标		单位	2021年	2022年	2023年
员工培训覆盖率 <sup>1</sup>		%	100.00	100.00	100.00
按性别划分 <sup>1</sup>	男性员工培训覆盖率	%	52.98	51.13	51.69
	女性员工培训覆盖率	%	47.02	48.87	48.31
按级别划分 <sup>1</sup>	基层员工培训覆盖率	%	84.55	84.38	83.23
	中级管理层员工培训覆盖率	%	11.14	11.28	13.27
	高级管理层员工培训覆盖率	%	4.31	4.34	3.50
员工接受培训总时长		小时	143,218.00	148,157.00	154,726.00
按性别划分	男性员工接受培训的总时长	小时	72,366.00	78,595.00	84,079.00
	女性员工接受培训的总时长	小时	70,852.00	69,562.00	70,647.00
按级别划分	高级管理层接受培训的总时长	小时	4,670.00	4,870.00	5,122.00
	中级管理层接受培训的总时长	小时	14,640.00	14,984.00	15,301.00
	基层员工接受培训的总时长	小时	123,908.00	128,303.00	134,303.00
员工接受培训平均时长 <sup>2</sup>		小时	82.26	96.02	88.87
按性别划分 <sup>2</sup>	男性员工接受培训平均时长	小时	78.66	99.61	93.42
	女性员工接受培训平均时长	小时	86.30	92.26	84.00
按级别划分 <sup>2</sup>	基层员工接受培训平均时长	小时	84.18	98.54	92.69
	中级管理层接受培训平均时长	小时	75.46	86.11	66.24
	高级管理层接受培训平均时长	小时	62.27	72.69	83.97

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。

员工权益绩效

指标	单位	2021年	2022年	2023年
员工歧视事件总数	件	0	0	0
劳动纠纷事件数 <sup>1</sup>	件	1	0	0

注1: 2021年, 公司发生1件劳动纠纷事件, 并已完成纠纷清结。

职业健康与安全绩效

指标	单位	2021年	2022年	2023年
因工作关系而死亡的员工人数	人	0	0	0
工伤发生次数 <sup>1</sup>	人次	1	2	1
因工伤损失工作日数	天	47	85	80

注1: 2021年工伤1人次, 员工工作期间摔倒导致骨折; 2022年工伤2人次, 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。

产品与服务绩效

指标	单位	2021年	2022年	2023年
接获关于产品及服务的投诉数目	件	—	225	213
投诉处理率	%	—	100	100
客户满意度	分	92.4	93.2	93.2

供应商管理绩效

指标	单位	2021年	2022年	2023年
供应商总数	家	431	280	340
按地区划分	大陆地区	420	271	330
	港澳台及海外	11	9	10
开展环境、社会影响评估的供应商数	家	—	271	330
通过环境、社会影响评估的供应商数	家	—	271	330
使用环境标准筛选的新供应商百分比	%	—	100	100



## 反贪污绩效

指标	单位	2021年	2022年	2023年
反贪污相关培训次数	次	20	19	17
董事接受反贪污培训的总时长	小时	56.00	62.00	60.00
员工接受反贪污培训的总时长 <sup>1</sup>	小时	1,120.00	580.00	600.00
反贪污培训覆盖的董事比例 <sup>2</sup>	%	100	100	100
反贪污培训覆盖的员工比例 <sup>3</sup>	%	68.9	87.5	75.8
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，2022年和2023年新入职员工减少，因此2022年和2023年员工接受反贪污培训时长较2021年有所减少。

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。

## 社区与公益绩效

指标	单位	2021年	2022年	2023年
社区公益投入金额	万元人民币	9.57	10.30	10.50
慈善捐赠金额	万元人民币	2.93	3.50	3.60
员工志愿服务总时长 <sup>1</sup>	小时	364,221.00	501,166.00	282,042.00
员工志愿服务人均时长 <sup>1</sup>	小时	209.20	324.80	162.00

注1：2022年，公司员工志愿服务总时长增多主要受疫情影响，员工大多驻守项目每周平均支援服务超6小时用于公共卫生防控。疫情过去后，员工不再用大面积提供物资运送、防疫隔离等志愿服务等，因此2023年员工志愿服务总时和员工志愿服务人均时长较上一年有所减少。员工志愿服务人均时长=员工志愿服务总时长/员工总数。

## 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	重视 ESG 管理
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	
A1.排放物 一般披露	排放与废弃物
A1.1	环境绩效
A1.2	环境绩效
A1.3	环境绩效
A1.4	环境绩效
A1.5	环境管理体系
A1.6	环境管理体系
层面A2.资源使用	
A2.资源使用 一般披露	能源及水资源管理
A2.1	环境绩效
A2.2	环境绩效
A2.3	环境管理体系
A2.4	环境管理体系
A2.5	公司提供物业服务，不适用该指标

<b>层面A3.环境及天然资源</b>	
A3.环境及天然资源 一般披露	环境管理体系
A3.1	环境管理体系 能源及水资源管理 排放与废弃物
<b>层面A4.气候变化</b>	
A4.气候变化 一般披露	应对气候变化
A4.1	应对气候变化
<b>主要范畴B.社会</b>	
<b>雇佣及劳工常规</b>	
<b>层面B1.雇佣</b>	
B1.雇佣 一般披露	员工招聘与雇佣
B1.1	员工雇佣与培训绩效
B1.2	员工雇佣与培训绩效
<b>层面B2.健康与安全</b>	
B2.健康与安全 一般披露	职业健康与安全
B2.1	员工雇佣与培训绩效
B2.2	员工雇佣与培训绩效
B2.3	职业健康与安全
<b>层面B3.发展及培训</b>	
B3.发展及培训 一般披露	员工培训与发展
B3.1	员工雇佣与培训绩效
B3.2	员工雇佣与培训绩效
<b>层面B4.劳工准则</b>	
B4.劳工准则 一般披露	员工招聘与雇佣
B4.1	员工招聘与雇佣
B4.2	员工招聘与雇佣

<b>营运惯例</b>	
<b>层面B5.供应链管理</b>	
B5.供应链管理 一般披露	合规经营
B5.1	供应商管理绩效
B5.2	合规经营 供应商管理绩效
B5.3	合规经营
B5.4	合规运营
<b>层面B6.产品责任</b>	
B6.产品责任 一般披露	优化客户体验 保障服务品质
B6.1	公司提供物业服务，不涉及产品回收
B6.2	保障服务品质 产品与服务绩效
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	注重信息安全与客户隐私
<b>层面B7.反贪污</b>	
B7.反贪污 一般披露	反贪污与反贿赂
B7.1	反贪污绩效
B7.2	反贪污与反贿赂
<b>层面B8.社区投资</b>	
B8.社区投资 一般披露	参与社区治理 践行社会责任
B8.1	践行社会责任
B8.2	社区与公益绩效





**鑫苑物业服务集团有限公司**

邮箱: [ir@xypm.hk](mailto:ir@xypm.hk)

电话: 86 (371) 6537 5336