

2023

可持续发展报告
SUSTAINABILITY REPORT

让城市和生活更美好



招商积余官方微信

招商局积余产业运营服务股份有限公司

📍 地址：深圳市南山区蛇口太子湾邮轮大道招商积余大厦 15A-17 层

🌐 网址：www.cmpo1914.com



目录

董事长致辞	03
关于我们	05
可持续发展管理	13
责任专题	17
党建引领聚合力 踔厉奋发促发展	17
数字赋能 以“小场景”构筑“大幸福”	19

品质服务	23
营造美好生活	
提升服务品质	25
保障客户安全	33
维护客户权益	34

环境友好	37
守护美好生态	
应对气候变化	39
完善环境管理	39
践行绿色运营	40
弘扬绿色理念	46

以人为本	47
逐梦美好未来	
保障员工权益	49
赋能员工成长	52
职业健康安全	54
悉心关怀员工	57

携手共赢	59
共创美好家园	
打造责任供应链	61
共促行业发展	64
承担社会责任	66

合规治理	69
筑牢发展根基	
完善公司治理	71
全面风险管理	74
恪守商业道德	76

展望未来	78
ESG 关键绩效表	79
《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》 索引表	83

关于本报告

本报告是招商局积余产业运营服务股份有限公司（以下简称“招商积余”“公司”或“我们”）发布的第一份《可持续发展报告》，旨在以透明公开的方式披露公司 2023 年在环境、社会及管治方面的投入和成效，回应各利益相关方对公司可持续发展管理的关注和期望。

报告范围
本报告以公司财务年度为报告周期，披露公司 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日（以下简称“报告期内”）的可持续发展表现，部分内容往前后年度适度延伸。报告内容主要涵盖公司总部各职能部门、事业部 / 业务部门、城市公司、专业公司的相关信息。

编制依据
本报告参考全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告编写指南（GRI 2021）》、联合国可持续发展目标（SDGs）、国务院国资委《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》、深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》及《上市公司自律监管指引第

17 号—可持续发展报告（试行）（征求意见稿）》等进行编制。

数据来源
本报告的数据及信息主要来源于招商积余公开数据、内部统计报表、公司文件及报告等相关文件。如无特别说明，本报告中所涉及货币金额以人民币为计量币种。

报告批准
本报告于 2024 年 3 月 14 日由公司董事会审议通过，于 2024 年 3 月 16 日发布。

报告获取
您可通过以下网站浏览及下载本报告的电子版：招商积余网站（www.cmpo1914.com）或巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）。

意见反馈
若您对本报告或公司的可持续发展表现有任何建议或意见，欢迎通过电子邮箱 cmpoir@cmhk.com 与我们联系。

董事长致辞

春华秋实，岁物丰成。2023 年是全面贯彻党的二十大精神精神的开局之年，是招商局集团吹响“第三次创业”号角之年，也是招商积余接续奋斗再出发的重要一年。我们围绕“中国领先的物业资产管理运营商”愿景，坚定战略引领，积极践行“沃土云林”商业模式，在“四化”发展道路上迈出坚实步伐，并顺势开启 ESG 新篇章，融责任于血脉，推动公司可持续、高质量发展，努力为社会及环境创造更大价值。

招商局积余产业运营服务股份有限公司
董事长 聂黎明

面对内外部环境的变化和挑战，我们始终踔厉奋发、拼搏实干，抢抓市场机遇，筑牢发展基底，重视员工福祉与成长，加强人才梯队建设，激发企业发展内生动力，2023 年整体经营稳中有进；我们强化精益管理，深化科技赋能，持续升级拓宽服务标准和内涵，构建全生命周期品质管理体系，提升综合服务实力，以多元化物管服务和高品质商业空间不断优化客户体验，努力践行“让城市和生活更美好”的品牌使命，助推城市社区治理转型升级，赋能城市活力焕发。

近年来，以气候变化、温室气体排放等为主的环境问题愈加受社会各界重视。我们持续深化对生态文明建设和国家“双碳”战略的理解和行动，在业务和办公领域实施节能降碳增效，建立能源管理系统，开展垃圾分类和生物多样性保护，努力探索升级绿色物业服务模式，为业主提供更加绿色、低碳、健康的生活空间。同时我们首次开展了气候变化风险和机遇识别工作，针对性制定应对措施，以缓解因气候变化带来的潜在影响，同时强化安全生产管理，为客户安全和员工健康保驾护航。

回顾过去一年，城市中回归的烟火气息以及复苏的经济活动，诠释了人们对美好幸福的追求。我们充分发挥企业社会公民作用，积极履行企业社会责任，开展特色品牌活动和志愿服务，立足线上商城平台帮助农户致富增收，以看得见、摸得着的行动，为

社会公众增添幸福体验。我们高度重视供应商的可持续发展管理，通过制定严格的供应商准入、管理和退出机制，辅以定期沟通和培训，全面提升供应商的可持续发展意识和管理能力，推动整个供应链条良性发展。

作为一家上市企业，我们不断精进公司治理机制，打造依法合规及公平透明的管治体系。2023 年，持续提升“三会一层”规范运作水平，切实保障投资者权益；建立了自上而下的可持续发展管理架构，将“董事会战略委员会”更名为“董事会战略与可持续发展委员会”，从而更好地把握可持续发展机遇；坚持依法合规和廉洁底线，建立了数字化、全覆盖的风险防范机制，加强全方位廉洁培训，营造风清气正的良好环境，为公司可持续、高质量发展提供有力保障。

朝乾夕惕，砥砺前行。2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，是实施“十四五”规划的关键一年，也是全面加速推进招商局集团“第三次创业”的发力之年。我们将继续秉承“向善 向上”的企业文化，不忘初心，全面聚焦高质量发展，以更加奋发有为的态度、稳健务实的作风、攻坚克难的勇气和实干创新的实绩，与利益相关方携手合作，不断提升公司可持续发展质效，全心服务民生，用优质服务点亮美好生活。

关于我们

公司简介

招商局积余产业运营服务股份有限公司，是招商局集团旗下从事物业资产管理与服务的平台企业，股票代码 001914。我们以建设成为“中国领先的物业资产管理运营商”为目标，积极推动“12347”发展战略落地，发展物业管理及资产管理两项核心业务，构建“沃土云林”商业模式，为客户提供全业态、全价值链、全场景的综合解决方案。凭借强劲的综合实力、稳健的经营业绩和高质量发展的势头，招商积余荣获 2023 中国物业服务企业综合实力 TOP3 等多项荣誉。

2023 年度
营业收入
156.27 亿元

归母净利润
7.36 亿元

物管业务新签年度合同额
40.44 亿元

截至 2023 年末
在管物业项目
2,101 个

物业管理面积
3.45 亿平方米

在管商业项目
70 个 (含筹备)

发展历程

1872 年

轮船招商局成立。

1914 年

积余产业股份有限公司成立，是 20 世纪中国最早有案可查的房地产运营公司，“积余”一词取自古语“积善之家，必有余庆”，意为对存量资产的管理、运营及服务。

1979 年

招商局蛇口工业区成立。

1983 年

招商物业的前身，蛇口工业区建设指挥部房地产科房管组成立；改革开放后中国最早的现代城市服务运营者。

2007 年

深南光更名为“深圳中航地产股份有限公司”，中航物业是旗下重要子公司。

1998 年

招商局物业管理有限公司成立。

1994 年

深圳南光集团股份有限公司在深交所上市。

1992 年

深圳中航物业管理公司正式成立。

2015 年

中航物业相继成为全国物业服务标准化技术委员会、中国物业管理协会标准化工作委员会的秘书处承担单位，引领行业标准化工作。

2018 年

中航地产更名为“中航善达股份有限公司”。

2019 年

招商积余复牌；招商蛇口收购中航善达并注入招商物业，实现了招商物业和中航物业的强强联合。中航善达更名为“招商局积余产业运营服务股份有限公司”，启用证券简称“招商积余”，证券代码“001914”；唯一由两大央企合并重组的物企。



业务布局

物业管理业务

我们的物业管理业务服务业态多元，以“机构 + 住宅 + 城市服务”并驾齐驱，涵盖住宅、办公、商业、园区、政府、学校、医院、场馆、交通、城市空间等细分业态。

- **基础物业管理：**我们为物业项目提供优质的保安、保洁、绿化保养、维修保养等基础服务，以及细分业态的特色综合保障服务，并通过标准化建设、平台化运营提升服务品质。
- **平台增值服务：**我们以爆品引领、服务渗透、线上 + 线下结合为抓手，开展“企业商城 + 个人商城 + 资源运营”等多业务线条的增值服务。
- **专业增值服务：**我们依靠多年积累的专业化服务能力和强大的客户粘性，为客户提供专业化配套与增值服务，并通过设立专业子公司提供设施管理、建筑科技、房产经纪等专业化服务。

资产管理业务

我们的资产管理业务主要为商业运营、持有物业出租及经营。

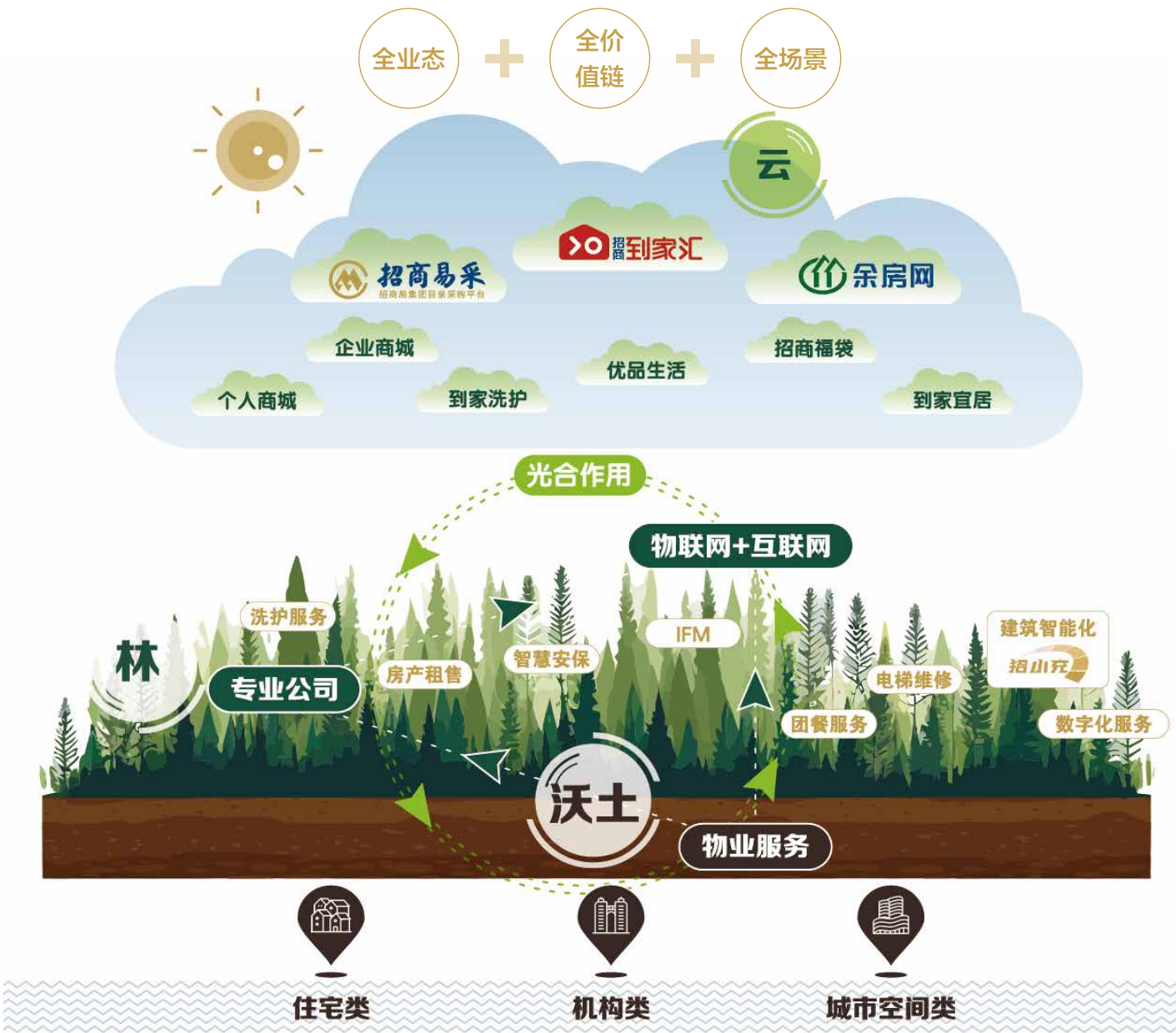
- **商业运营：**我们利用专业的商业运营管理能力，为商业地产项目提供土地获取及开发建设阶段的商业定位、规划设计、工程改造等顾问咨询服务；在商业项目开业筹备及运营阶段提供招商、策划、推广、运营管理等服务。
- **持有物业出租及经营：**我们主要开展酒店、商业、办公等持有型物业的出租经营。

组织架构



商业模式

我们结合行业发展趋势和资源禀赋，创新构建“沃土云林”商业模式，做宽做厚“沃土”、做大做新“云层”、做专做强“丰林”，为客户提供全业态、全价值链、全场景的高品质服务。



宽厚“沃土”

物业基础管理沃土，逐步实现高密度布局，以规模化发展形成集约效应。

广袤“云”层

依托旗下到家汇平台增值业务，充分发挥招商局集团资源协同，将线上业务延伸到物业管理的各个领域形成广袤云层。

茂密盛“林”

培育全国性专业公司成长为茂密森林，与沃土紧密结合发挥“根系”作用，带动整个专业森林持续壮大，生生不息。

企业文化

品牌愿景

中国领先的物业资产管理运营商

品牌使命

让城市和生活更美好

品牌口号

百年积余 忠您所托

文化理念

向善 向上

企业荣誉

企业经营类

- 2023 中国办公物业服务力 TOP1 企业
克而瑞物管
- 2023 中国城市服务 TOP1 企业
中物研协
- 2023 中国国有物业服务企业 10 强 TOP3
中物研协
- 2023 中国物业服务满意度领先企业
克而瑞物管
- 2023 中国物业服务企业综合实力 10 强 TOP3
中物研协
- 2023 中国物业管理上市公司高质量发展 TOP4
克而瑞物管
- 2023 中国物业管理上市公司 ESG 可持续发展 TOP10
克而瑞物管

品牌价值类

- 2023 中国物业服务华南品牌企业 30 强 TOP2
克而瑞物管
- 2023 中国物业服务企业品牌价值 100 强 TOP4
克而瑞物管

绿色发展类

- 2023 中国物业低碳运营领先企业
克而瑞物管
- 深圳物管项目获得绿色创建认证
深圳市建设科技促进中心

科技创新类

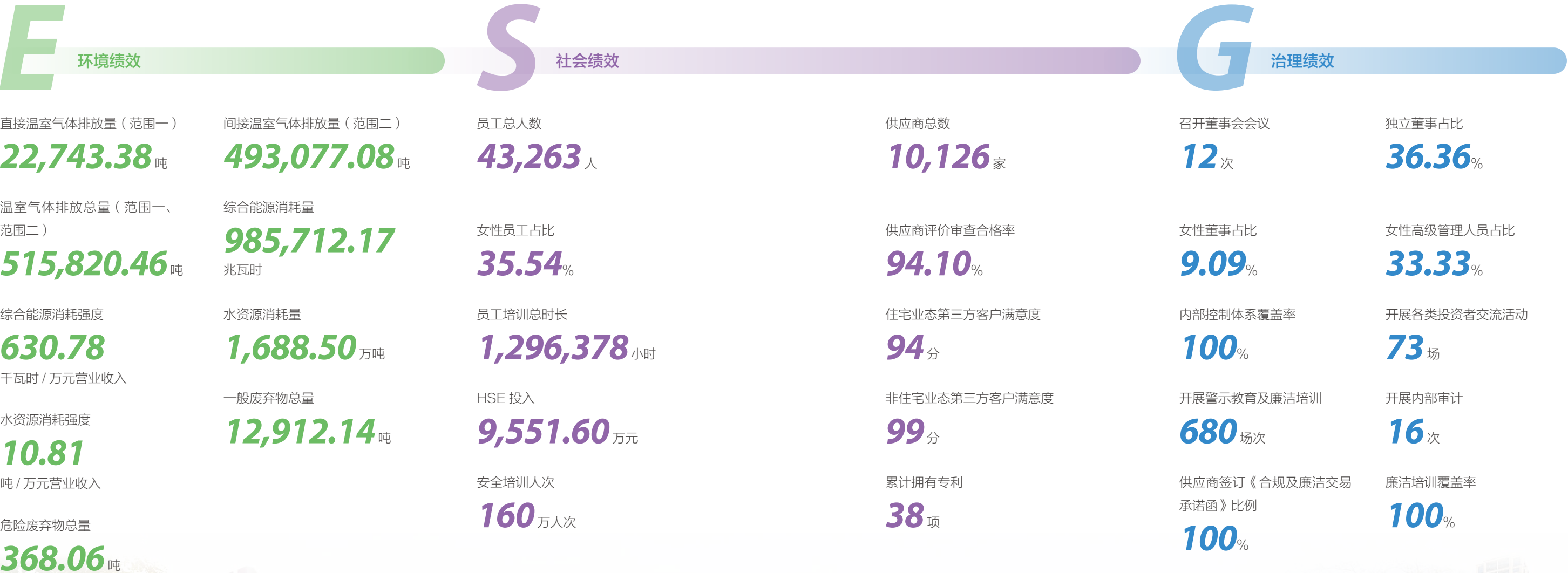
- 2023 中国物企数字力 TOP30 榜单第四位
克而瑞物管
- 2023 中国智慧物业服务领先企业
克而瑞物管
- 国资委数字场景创新大赛一等奖
国务院国资委
- 中央企业电商平台供应链生态建设优秀企业
中央企业电商化采购发展高峰论坛
- 2023 全国公共采购“数字化采购创新平台”（招商易采）
中国物流与采购联合会

行业发展类

- 中国物业管理协会副会长单位
中国物业管理协会
- 广东省物业管理行业协会副会长单位
广东省物业管理行业协会
- 深圳市物业管理行业协会副会长单位
深圳市物业管理行业协会



数说 ESG



可持续发展管理

可持续发展理念

我们致力于将可持续发展理念融入企业各项业务和日常工作的各个环节，将经济价值、环境价值和社会价值的综合最大化作为企业发展的重要参考，以履行社会责任为切入点，将所有利益相关方链接在一起，努力构建共生共赢的价值生态圈，创造高质量、可持续的企业价值。

可持续发展治理架构

我们遵循中国证监会《上市公司治理准则》，积极主动地将 ESG 理念融入公司日常业务活动中。

2023 年,为了确保公司 ESG 工作规范、有序开展,我们将“董事会战略委员会”变更为“董事会战略与可持续发展委员会”,设立横向组织“可持续发展领导小组和工作小组”,明确可持续发展工作第一负责人和主责部门,建立了“决策层-管理层-执行层”的三层组织架构。



我们还组织了 2 场面向总部职能部门、城市公司、事业部 / 业务部门、专业公司等单位的 ESG 专题培训，持续提升可持续发展工作能力。



ESG 专题培训

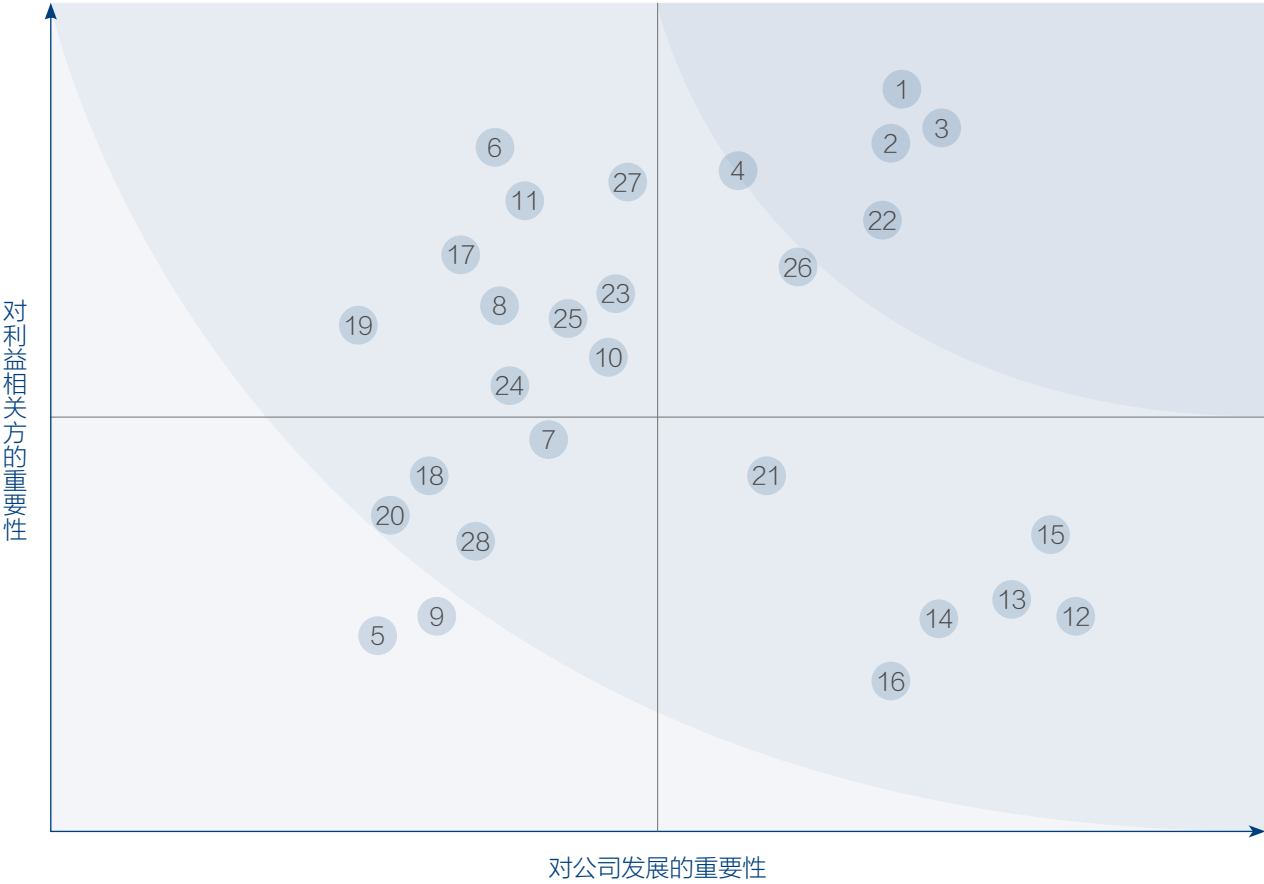
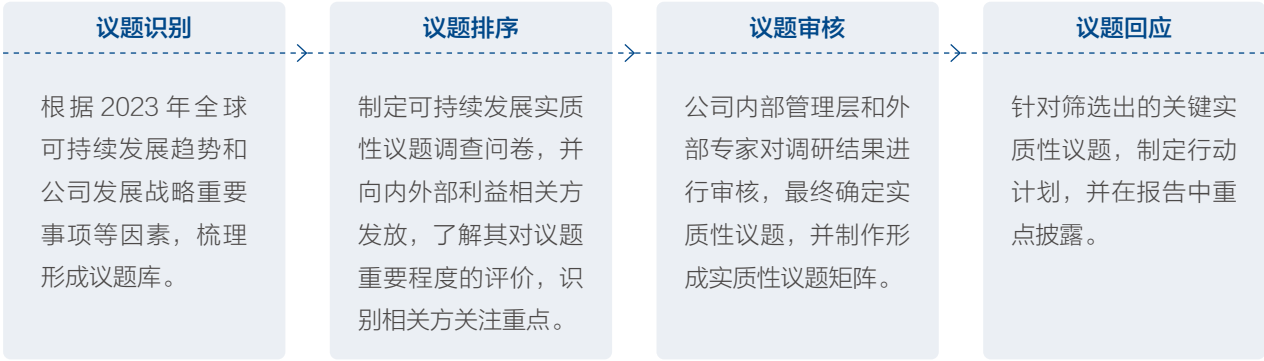
利益相关方沟通

我们致力于与各利益相关方建立长期互信的合作关系，通过开展路演、举办座谈会、客户走访和问卷调研等形式，积极聆听利益相关方的期望和诉求，并就关键议题检视自身工作表现并持续改进，不断提升可持续发展管控能力。

利益相关方	主要期望与诉求	沟通与回应方式
 政府及监管机构	• 守法合规经营 • 贯彻国家政策 • 服务社会民生	• 强化合规经营能力、接受监督考核 • 响应政府政策部署 • 开展工作会议
 投资者 / 股东	• 保护股东权益 • 信息透明公开 • 降低企业经营风险	• 召开股东大会、加强信息披露 • 举办投资者交流会、业绩说明会等 • 完善公司治理机制
 员工	• 保障劳工权益 • 保障职业健康安全 • 助力员工成长成才 • 平等机会与沟通渠道	• 完善薪酬福利体系 • 改善工作条件 • 常态化员工培训、完善晋升机制 • 召开职工代表大会、员工座谈会等
 客户	• 提供专业服务 • 保障客户安全 • 尊重客户隐私 • 保护客户权益	• 开展多元社区活动、智慧化服务 • 组织急救知识和技能培训、应急演练 • 参与信息安全管理体系统认证 • 开展客户座谈和走访、客户满意度调查
 供应商 / 合作伙伴	• 保障供应商权益 • 合作互利共赢 • 促进行业发展	• 公开采购信息、开展赋能培训 • 搭建合作平台 • 参与行业交流
 环境	• 低碳转型 • 绿色运营	• 推动节能降耗、应对气候变化 • 开展环保公益与宣传
 社区和公众	• 助力乡村振兴 • 参与社区公益	• 开展消费帮扶 • 参与志愿者活动、慈善捐赠

实质性议题识别

我们根据 GRI 实质性议题分析流程，积极开展实质性议题评估与分析工作，识别与公司相关的可持续发展议题 28 项，并向内外部利益相关方发布调查问卷，获得有效问卷 3,875 份。结合问卷调研结果和内部访谈，形成了重要性议题矩阵，并在本报告中针对 2023 年可持续发展实质性议题予以重点回应与说明。



责任专题

党建引领聚合力 踔厉奋发促发展

2023 年，作为全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，筑牢理想信念之魂，夯实党建引领之基，有效推动党建工作与业务经营共融共生，以高质量党建引领高质量发展。

党建为基 促进经营管理

我们全面加强党的领导，落实党建工作责任制，在发展中完成融合融效，通过落实政治建设、健全体制机制，推进党建工作和中心工作紧密结合，为有效促进经营管理提供坚实基础。

落实政治建设

- 深化“第一议题”制度，持续推动习近平总书记重要指示批示和党中央决策部署全面落地，认真贯彻落实习近平总书记对招商局集团创立 150 周年重要指示精神。
- 制定《招商积余常态化推进“弘改提”专项活动 2023 年重点工作方案》，在改进文风会风、推动战略转型等 15 个方面持续发力，促进高质量发展。
- 深化学习宣传贯彻党的二十大精神，组织参与党的二十大精神轮训，开展专题探讨活动，推动理论实践深度融合，增强学习实效。
- 严格落实“三会一课”、民主生活会、组织生活会、民主评议党员等组织生活制度，引导党员干部进一步深刻领悟“两个确立”的决定性意义，做到“两个维护”。

完善体制机制

结合调查研究，制定实施方案，深入开展党委委员交叉挂点调研，帮助解决基层单位党建工作、生产经营和职工群众关切的实际问题，推动基层单位管理水平的提升与经营生产的发展。

开展党建工作责任制年度考核，围绕党建服务中心发展情况，制定“一企一策”重点工作，进一步优化考核指标和评价机制，引导各单位把党建工作重点放在更好地发挥党组织和党员作用、服务中心工作上。

持续开展党建工作规范化标准化自查，宣贯落实上级单位《党委工作实用手册》《党支部工作标准化手册》，健全长效机制，强化交流提升，组织完成自查自纠、所属 35 个党组织的督导工作，持续提升党建标准化水平。



开展主题教育

业务融合 创新红色品牌

我们深入贯彻新发展理念，将党建与业务相融合，推动社区共治，探索创建“红色物业”党建品牌，推动党建工作载体创新；打造“红色研学”增值服务产品，以党建促进公司经营发展。

打造“红色物业”

党建引领基层治理

组建“红色高能管家团”，构建党建引领、多方参与的共建模式；打造“高家红驿站——招商红客厅”阵地，延伸集教育学习、党群活动、便民服务于一体的红色空间，不断夯实“红色物业”基层服务。

推动辖区共建共驻

大力支持物业项目所在街道的红色物业服务站建设，组织开展“红色物业”共建共驻活动，将“健康低碳”绿色文明、“家在情在”人本文明文化建设融入文艺演出、民俗节庆等各类群众性文体活动。

服务地方基层党建

推进落实深圳市委项目成立党支部，建立党建共创中心及“为群众办实事”的红色服务驿站，发挥战斗堡垒和先锋模范作用，更好参与基层治理，履行社会责任，提升服务品质和客户满意度，增强公司影响力和竞争力。

开展“红色研学”

我们以在管红色项目资源为基础，精心设计红色研学产品及线路，创新红色教育载体，打造红色教育“矩阵”，将管理业态融合文旅体验进行创新，推动联学联建，引导教育传承红色基因，赓续红色血脉，坚定历史自信，汲取奋进力量，全面提升物业服务水平，促进服务品质持续优化提升，不断满足人民群众对美好生活的需要，构建“美好生活”生态圈。



基层党建服务中心



开展红色研学教育



责任专题

数字赋能 以“小场景”构筑“大幸福”

我们以构建为客户创造美好生活的物业资产生态平台为目标，以数字化赋能物业服务、项目运营和经营管理，持续提升服务能力，满足不断进阶的客户需求，通过服务生活“小场景”，构筑民生“大幸福”。

对客户服务数智化 构建物业服务“美好生活圈”

公司物业管理业务覆盖项目类型丰富，我们充分发挥资源优势，致力于提升物业智慧管理服务水平，构建“物业 + 生活”泛服务体验新模式。

面向 C 端客户

我们自建“招商到家汇”云平台，打造一站式智慧服务窗口，提供报事报修、费用缴纳、一键开门等基础服务，以及正章干洗、房屋租赁、家政保洁、在线问诊、船票购买、证券开户等优质生活服务。平台内的“到家汇商城”“招小播直播小程序”等在线购物渠道，拉通原产地供应链，为客户提供上万种“扶贫助农”优品，赋能当地发展。

面向 B 端客户

为匹配医院、学校、城市街道等后勤服务社会化开放步伐加快的趋势，我们积极构建一体化的生态解决方案。我们打造特色业态数字化平台，用科技拓宽物业服务半径，不仅大幅提升后勤管理的标准化、智能化水平，且通过平台链接内外部资源，将服务延伸到专业后勤领域，比如学校公寓管理 / 场馆管理 / 校园兼职 / 校园打印等场景、医院药品 / 标本 / 被服 / 医疗废物运送及陪护服务、城市街道的市容市貌 / 市政环卫 / 绿化消杀 / 公共设施管养等业务场景，提升物业服务的专业性与附加值。

“校园管理辅助系统”已覆盖国内

28 所重点院校

“医疗辅助数字化平台”已在深圳大学总医院等

12 家三甲医院成熟运用

“智慧城市平台”已在

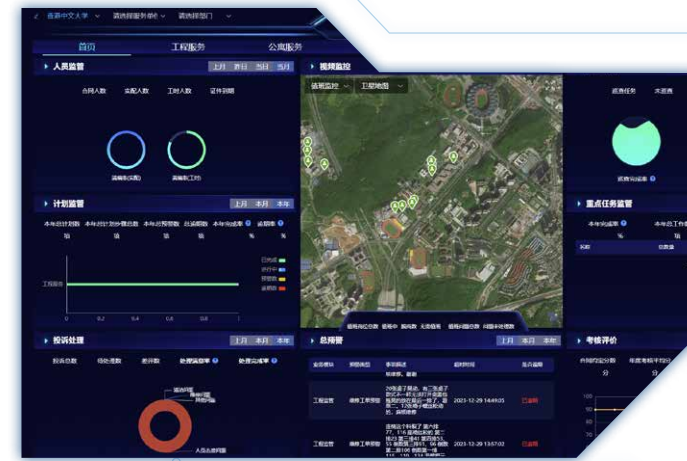
深圳观澜街道、海南三亚崖州湾科技城等项目应用

以上特色业态平台应用获

2 次央视采访报道、“第十八届深圳企业创新纪录”奖等荣誉

智慧城市

通过专业服务 + 智慧平台的方式为城市服务赋能。在智慧政务、智慧产业、智能交通、智能能源、智慧环境、智慧治理、智慧社区、数字经济等各个领域进行整合和优化，以统一服务调度管理、高精度的精细化过程管控、高品质的全方位服务体验，为城市生活带来更多美好和机遇。



智慧医辅

基于医疗体系全视角，构建智能化、一体化“医疗辅助数字化平台”，支持医院后勤服务中的医疗配送、医疗辅助支持、综合调度派修、品质管控、陪护服务等多个模块的业务标准化、智能化、一体化管理，有助于提升医疗服务质量和效率。



智慧校园

携手“国家教育部学校规划建设发展中心”合作开发一体化校园管理辅助系统，建立服务智慧校园建设的“后勤服务平台”和围绕师生生活需求的“生活服务平台”，提供一站式后勤信息化服务，实时监控后勤管理服务流程，已在清华大学、中山大学等 28 所高校上线。

员工作业科技化 提升劳动者内驱力及幸福感

我们运用“互联网+”“智慧物联”等先进技术，辅以流程变更改造理念，优化现有作业方式与人员配置，创造“人机互融”的高效工作新模式，让一线各类工作更标准、更安全、更具科技含量，并释放人力从事更温情、更有价值的对客服务。

我们利用 AI+IoT 等技术，实现关键点位、卡口管理由机器替代/协助人完成，替代传统的“三班倒”安保员现场服务模式。利用智能摄像头视频监控巡检，支持 24 小时全天候、全时段、全区域进行 AI 识别连续分析，远程确认后快速调度处理，大幅提升客户体验；推进“无人值守”，人员及车辆分级分类管控，在提升通行体验与效率的同时，解决人员调配效率和项目运营安全两大困境；利用“智能巡检机器人”补位高频、高危或环境恶劣的服务现场，并通过系统推送安全作业须知及操作指引到员工端，强化安全作业意识，降低作业风险。



安全巡检机器人



自动清洁机器人



智慧人行改造

为丰富员工创收渠道，我们利用“余房网”“汇伙伴”“商机系统”等自建的资源共享、分销平台整合内外部资源，支持空置空间资源“全员租售”“全国原产地·中国味”系列生活优品爆品“全员带货”、市场商机“全员激励拓展”等，助力员工成为公司发展的“业务合伙人”。2023 年公司与员工共享业务发展收益分成金额近 2,000 万元。

信息运营集约化 驱动项目集群运营高效互联

为实现内部管理规范、便捷、高效，我们探索提效新模式，打造可多端高效协同的“员工超级工作台”，并推动“阳光集采”应用。

全场景产业协同平台——“积余随行”

覆盖 100+ 应用，将客户服务、巡检管理、事务审批等工作集成在一个 APP，并拆解为细颗粒度的“待办”，系统对这些“待办”进行轻重缓急排序，并推送给相应的人员，将以前的“人找事”变成“事找人”，异常自动升级处理，构建形成多端互联、高效协同的工作模式。

企业采购商城——招商易采

聚合办公用品、员工福利、营销礼品、安防劳保用品等优质供应链资源，致力于为企业客户提供数字化一站式“阳光采购”解决方案。支持“一点结算、一点支付”，升级商流、物流、资金流三流合一的精益化管理体系，让采购行为更高效、透明。招商易采平台已承接招商局集团下属各单位的行政办公用品采购履约交易，年节资率在 8% 左右，有效提升了内部采购效率，实现阳光、合规采购。

招商易采获

2023 全国公共采购“数字化采购创新平台”

“积余随行”项目荣获

国资委组织的首届国企数字场景创新专业赛一等奖



品质服务 营造美好生活

优质服务是公司发展的立足之本。我们始终坚守初心，秉承“让城市和生活更美好”的品牌使命，积极推进“大物业”战略布局，以安全为前提，以品质为基石，以匠心精神铸就高品质物业服务，更好地满足客户对美好生活的向往。

响应联合国可持续发展目标 2030 (SDGs)

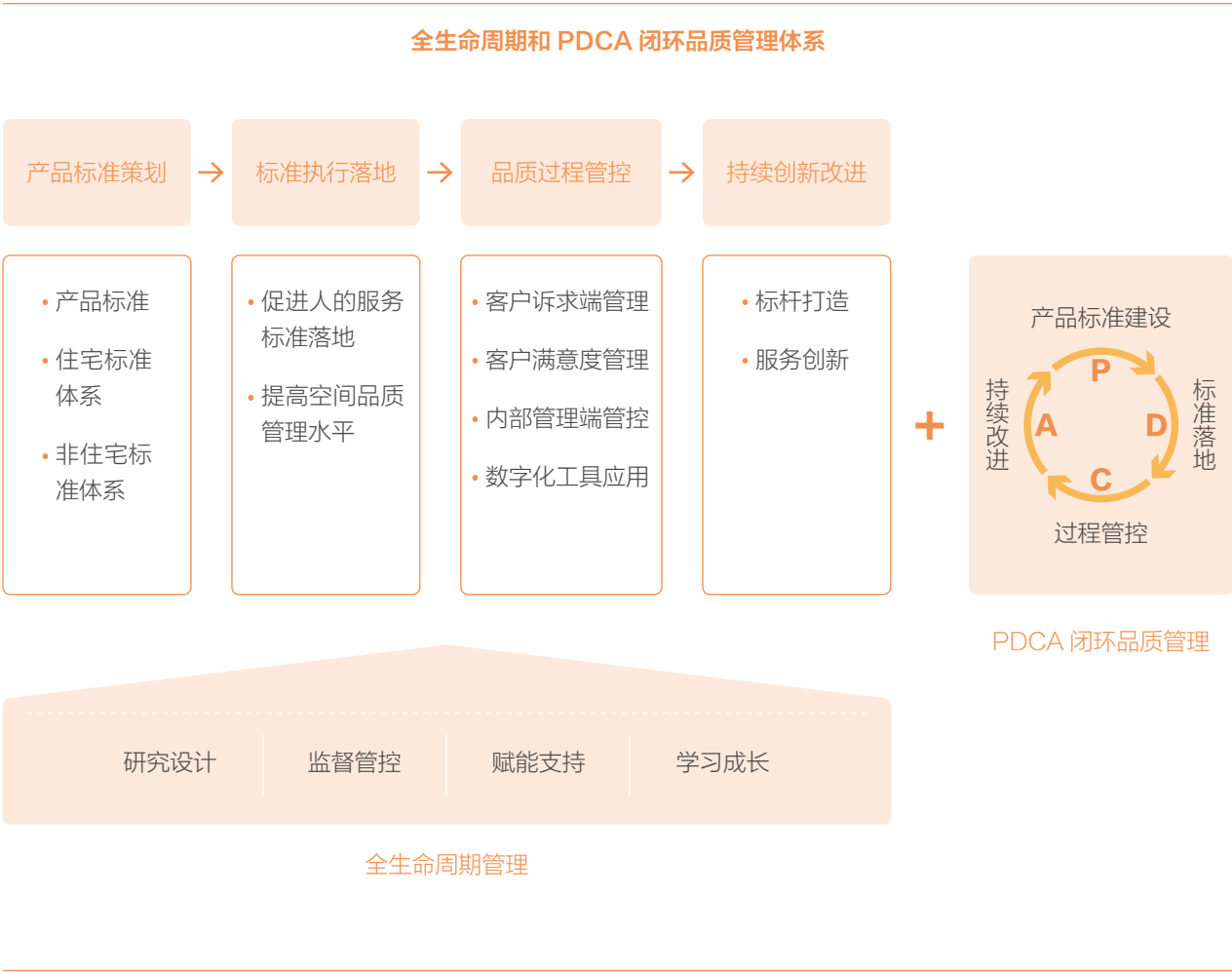


提升服务品质

我们以更好地满足客户需求为出发点，持续强化品质管理，全力保障客户安全，积极响应客户诉求，持续优化客户体验，以提升服务品质夯实企业高质量发展根基。

构建品管体系

2023 年，我们设立了独立部门“品质管理部”，统筹负责公司产品设计与标准化管理、品质管理、客服与满意度管理等工作；建立三级品质管控模式，总部“牵引目标、统筹规划、把控关键”，城市公司“压实目标、赋能监管”，项目“执行、落地和反馈”；搭建从产品研究、标准建设、过程管控到持续改进的全生命周期和 PDCA 闭环品质管理体系，通过有效的品质管理全面提升服务品质，更好地满足客户期望。



强化管控过程

我们通过对服务质量进行全方位监控和有效管理，持续关注客户需求满足度，提供匹配客户需求变化的高品质服务。

升级服务标准

制定和发布新标准，提升各业态服务标准化水平，制修订 30 余项基础通用、城市服务、场馆服务、写字楼等业态标准。推进原有住宅物业标准量化细化，建立岗位操作规程，制作标准解读视频，提高标准可操作性。



重点区域提升

成立专项小组对重点区域进行专项管控；从品质得分等维度建立项目分级管理台账，统筹项目分类管理；建立专项定期会议机制，落实赋能沟通；开展专项检查及驻点帮扶，从满意度、客户动线、管理动线等方面解决服务短板。2023 年共完成专项提升 300 项，整改率达 98%。

品质管理培训

建立总部 - 城市公司 - 项目三级品质培训机制，统一品质课程体系，累计输出 30 余门精品课程，2023 年度培训覆盖率达 100%。拉通全国各城市公司资源打造“品质训练营”，提升培训效率效果，2023 年度培训 3 万人次。建立环境专项小组，实施技能培训，举办首届绿化技能大赛，清洁、绿化满意度大幅提升。



2023 年首届园林绿化技能大赛

优化服务体验

我们敏锐洞察客户需求，为其提供细致贴心的物业服务，组织开展丰富多彩的社区活动，积极推进物业服务更新，将硬件设施改善和服务品质提升相结合，持续提升客户体验。

提供贴心服务

我们致力于提供优质的保安、保洁、绿化保养、维修保养以及综合保障服务等基础物业服务，在服务过程中关注服务细节，洞察客户需求，满足不同客户群体的个性化需求。

案例 创意服务，助力客户产品传播

中海实业 LNG 项目客户主要生产一种高端天然气产品 LNG，为更好地满足客户接待各方领导及来宾的参观调研需求，物业服务团队通过进行 LNG 物性演示实验，巧妙地使用 LNG 制作出美味的冰淇淋，使来宾通过品尝冰淇淋快速地认识到客户产品 LNG 的特性。



案例 手绘 3D 立体景观路，“扮靓”居民美好生活

在收到居民“能否给小区画一条可以拍照打卡又能玩耍的立体路”的提议后，招商樾望小区物业服务中心广泛征集居民意见，小区物业秩序班长刘波历时近半年画完一条 3D 立体彩绘路，成为小区一道靓丽的风景线。



案例 设置大堂读书角，丰富社区生活

佛山依云轩项目大堂空间较大，项目组通过在大堂设置书本取阅架、租摆绿植、增设休闲阅读座椅、发布宣传和通知倡议业主爱心捐献书籍等方式打造“读书角”，营造共同学习和谐友爱的社区氛围。



丰富社区生活

我们策划和组织多姿多彩的社区活动，丰富社区居民精神文化生活，增进邻里之间的友谊，共同创造美好社区生活新体验。



举办“首届荔枝文化节”，让居民享受“荔枝自由”

开展水上趣味运动会



开展“爱在九九，花样重阳”活动，以真心服务守护长者美好生活



联合招商蛇口深圳招商会举办“玉兔迎新春，美好向未来”第二届招商社区元宵晚会



第八届“小小讲解员”培训班

打造服务口碑

我们针对历史遗留及共性问题，落实老旧小区分批改造，专项赋能共性问题解决。打造“金玺”高端服务体系，开展试点落地推广，提升高端服务能力和品牌。通过建设标杆项目引领发展，总结优秀经验并推广应用。

物业更新改造

我们重视老旧项目的品质维护与提升，针对在管老旧项目持续推动品质提升工作，聚焦业主需求，从细微处着手，不断改善人居环境，提升居民生活品质。2023 年度累计投入 1,760 万元，完成 350 项改造升级工作。

案例 更新改造

阳光绿化带改造



地库环氧改造



公园道路修缮



打造“金玺”高端住宅服务体系

我们对标行业标杆，建立“金玺”标准体系，围绕产品设计、场景打造、服务实现等环节建立高端物业服务落地完整链条，制定多个服务场景可视化标准作业程序（SOP），统一“金玺”服务基层岗位品质输出标准，为客户提供稳定的优质服务。

• 优化服务菜单

开展高端物业服务产品客户体验调查，结合客诉数据和其他客户反馈信息，开展产品分析，输出产品清单和宣传手册。

• 改进服务模式

基于客户调研和同类项目对标，引入优秀经验，改进服务内容、形式、流程和标准等，并固化形成可视化的标准作业程序。

• 动线基础品质提升

严格执行红线标准，分阶段、有计划落实金玺服务标准要求，并按客户动线和服务触点，强化现场监管。

• 优化功能区设计

基于项目基础条件和服务特点，设计并分阶段打造亮点功能区或场景，丰富物业服务接入平台，增强业主联动，改善业主体验。

• 打造可视化服务

按客户动线和服务场景植入产品，细化物业管理和服务动作，通过张贴温馨提示、管理标牌等形式，让服务“看得见”。

标杆项目示范引领

我们致力于打造住宅和非住宅类标杆项目，固化标杆成果和推广应用，累计输出 86 个实践案例应用，通过省、市级示范项目 34 个，荣获卓越标杆项目等荣誉。



“金玺”服务体系荣获

“2023 年中国物业服务企业优质服务体系”



成都市双流区第一人民医院项目荣获

2023 中国物业管理卓越标杆项目

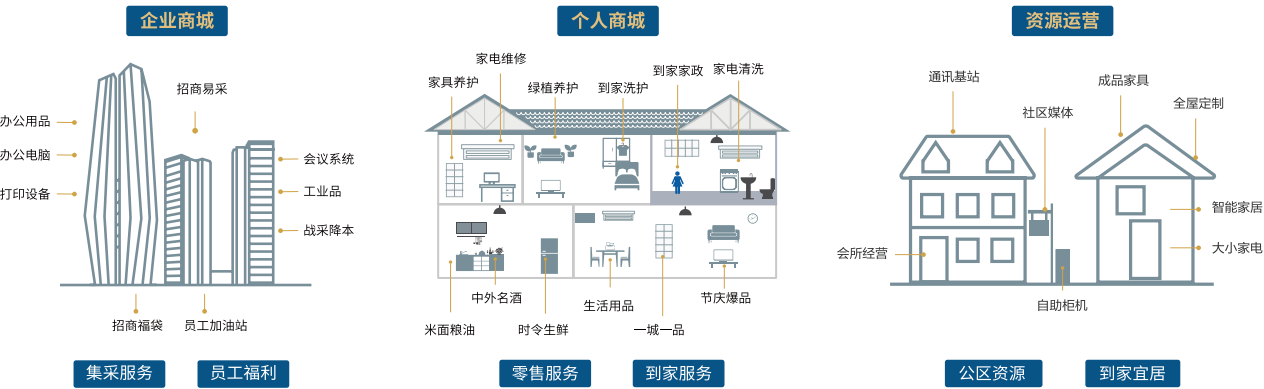
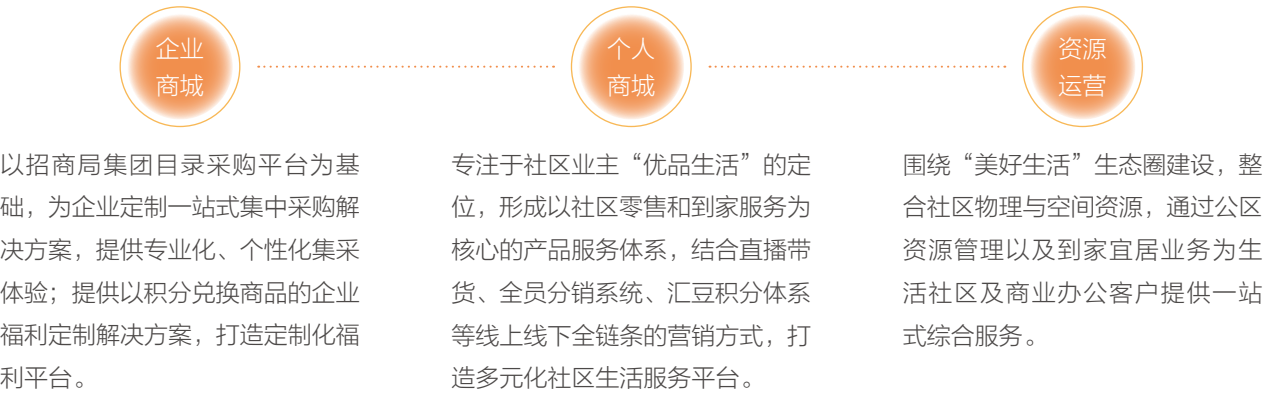


拓展多元服务

我们以基础物业服务为“沃土”，在做宽做厚“沃土”的基础上，积极延伸业务布局，打造到家汇云平台，设立专业子公司提供专业化服务，为客户提供包括平台增值服务和专业增值服务的多元服务，更好地满足客户的多样化需求。

平台增值服务

围绕“物业+”全面布局，以客户需求为导向，聚焦线上线下联动发展，根据社区生活和企业办公的需求差异，形成企业商城、个人商城和资源运营三大核心业务线。



专业增值服务

专业公司如一棵棵蓬勃生长的“树”，在相关垂直领域上精细耕耘、锐意进取，为客户带来全流程、一体化、专业化综合服务体验，在多个细分赛道实力领先。公司旗下招商到家汇、建筑科技、南光电梯、楼宇科技和积余科技 5 家公司为国家高新技术企业。



案例 “招小家族” 亮相 2023 中国物博会

“招小家族”系列产品涵盖招小充（充电桩管理平台）、招小巡（智慧安防巡检机器人）、招小柜（智能零售服务）、招小播（直播电商平台），集中呈现公司充分利用数字化技术、积极打造生态平台、充分挖掘物业服务场景资源，为客户提供多元服务的努力与成果。



案例 上线余房网小程序，实现全流程线上化房产交易

余房网聚焦资产价值服务，提供包括在线委托、查找房源、靓房推荐、线上签约、房源管理及服务评价等线上化房产租售服务，为客户提供安全、便捷的全周期资产管理服务。



保障客户安全

我们积极履行安全主体责任，严格加强安全管理，定期开展安全检查与隐患排查，快速、高效处理突发事件，不遗余力地保护业主生命财产安全，构建安全、和谐的社区环境。

加强安全管理

我们不断完善项目风险管控机制，积极开展各项安全专项检查活动，提升人员专业救援能力，组织社区安全知识宣传，多维发力保障客户安全。2023 年日常安全培训参与 160 万人次。

项目风险分级管理

制定《项目风险分级管理规范》，对危险源、隐患问题及项目风险进行分级管理，提高项目现场安全管控效率。

开展安全专项活动

开展电梯制动器维保、电动自行车管理、燃气及消防安全管控、消防安全通道排查整治、房屋建筑安全隐患再排查再整治等专项活动，减少安全隐患。

配备专业救援设备

在小区内配备 AED(自动体外除颤器)等专业急救设备，更好地保护业主生命安全。

提升人员救援能力

组织员工开展海姆立克急救法、溺水救生、CPR+AED 使用等急救知识和技能培训，提升专业救援能力。

提高客户安全意识

对业主进行安全知识培训与宣传，包括联动社区开展燃气安全宣传培训、消防安全培训、文明养犬倡导、电动车安全充电宣传等，共建和谐安全人居环境。

案例 安心守护，“救”在身边

江苏公司特邀秦淮区红十字会联合开展初级救护员培训班，在培训课程后的“初级救护员”实操考核中，参与考核人员通过率达 100%。此次救护培训活动切实提高了员工们对于意外伤害事故的现场应急救援能力，为客户提供更有效的守护。



应对突发事件

我们建立应急救援预案体系，定期组织开展各项应急演练，提升人员应急处置能力，以便快速高效地应对服务空间内的突发事件，以专业能力守护业主安全。

建立应急救援预案体系

根据法规标准、地方政府、上级单位有关应急预案及本单位应急资源调查和风险评估结果，制定各级单位的应急预案，形成了公司级、单位级、项目级应急预案体系。



溺水救援演练

以练备战提升应急能力

各单位组织开展火灾、防台防汛、电梯困人等安全演习，提高应急处置能力。2023 年，公司累计开展安全演习 19,864 次，累计参与 357,186 人次。



防风防汛应急演练

维护客户权益

我们始终坚持以客户为中心，加强与客户的沟通交流，及时跟进客户意见，妥善处理客户投诉，有效保护客户隐私，多维度保障客户权益。

响应客户诉求

我们建立线上线下多种形式的沟通渠道，及时了解客户需求，快速有效处理客户反馈的意见，持续提升客户满意度。

畅通沟通渠道

我们广泛倾听客户声音，致力于提供让客户满意的卓越服务。2023 年，我们增加到家汇 APP、企业微信和项目现场等多条反馈渠道，实现客户声音收集线上线下全覆盖。分析满意度调研结果，深度剖析各项业务指标，挖掘服务过程中的问题点，为服务品质提升提供依据和方向。



线上

公司 400 邮箱及热线、公司 APP、到家汇客户端、项目客服电话等

沟通渠道

客户拜访、多形式客户满意度调研、专项问卷测评、社区活动、各类节日活动等



线下

2023 年，住宅项目（含客户）新增配置

171 台 AED

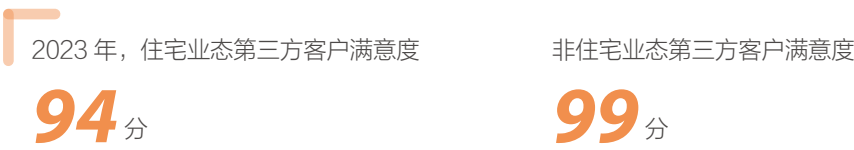
截至 2023 年底，各业态项目（含客户）累计配置

623 台 AED

客户意见处理

我们建立覆盖全公司的客户意见收集、跟进和处理机制，总部全面统筹开展年度客户满意度提升专项工作，以客户意见为输入点，梳理并制定计划，全面改进提升，城市公司对改进效果全面验证，总部进行抽验，确保计划落地。针对神访调研低分及客诉分析报告中涉及到的集中诉求，按月定期改进并跟进收集改进效果。同时针对目标客户每半年进行一次访谈沟通，针对收集的意见经判断筛选后列入重点关注项目并由品质管理部落实提升。城市公司和项目层面针对客户沟通和拜访、客户需求评价所获取的意见，结合意见及时改进并提升。

客户满意度

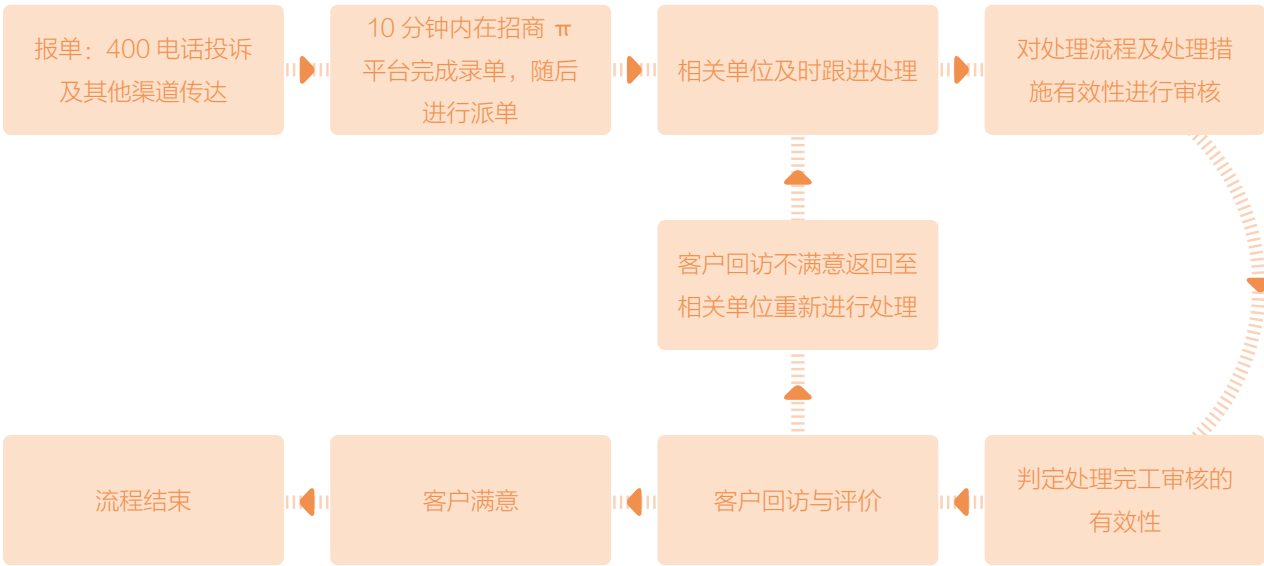


完善客诉处理

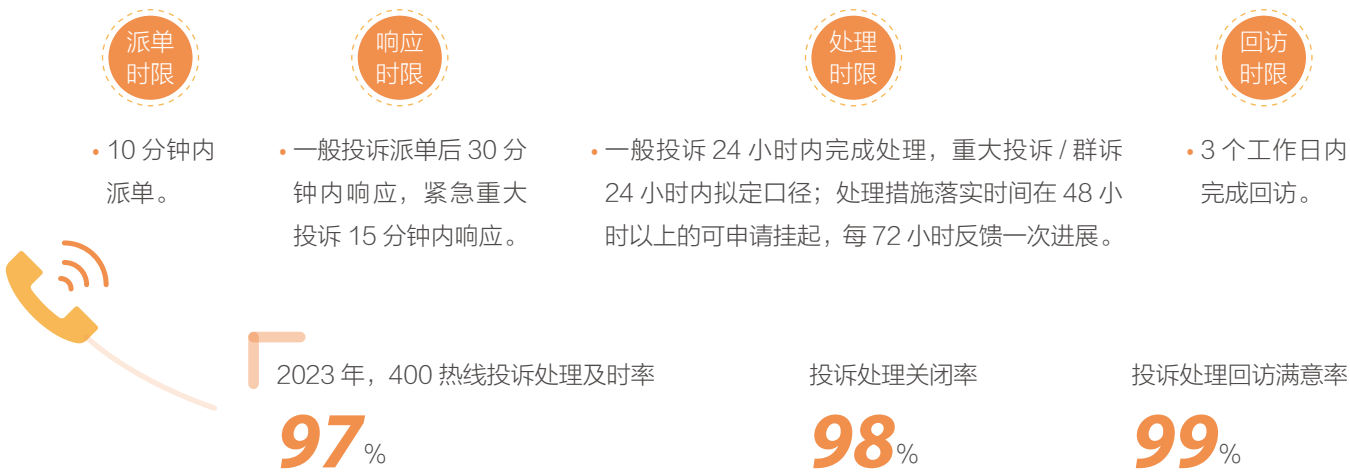
我们基于总部－城市公司－项目三级管控模式，制定《客户投诉处理管理规范》，明确规范处理组织与职责、投诉处理流程和时限，并针对投诉处理设定考核指标，确保客户诉求得到及时妥善解决。

投诉处理流程

我们已建立完善的投诉处理机制，在规定的处理时效内解决客户的诉求，并在流程结束后及时对客户进行回访，确保客户反馈的意见已得到有效解决。



投诉处理时效



保护客户隐私

我们注重客户信息安全和隐私保护，严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，并在内部制定了《数字化安全管理规范》等制度，建立信息安全与隐私保护的管理架构，同时完善防范措施，最大限度保护客户隐私。

保护客户隐私的具体措施

- 对重要的业务系统进行国家等级保护认证工作（如：到家汇、招商 π 系统等）。
- 要求从事网络系统建设、运维、安全等岗位的人员务必持证上岗。
- 定期对客户服务相关的业务系统进行渗透测试、隐私合规检测。
- 数据库均进行相应备份和恢复演练，定期对全部系统进行安全例行检查以及加固。
- 规范操作管理，加强访问控制机制，加装防火墙、防病毒软件、加密技术等防护产品。
- 开展信息安全规划、组织、制度等多方面的宣传培训。

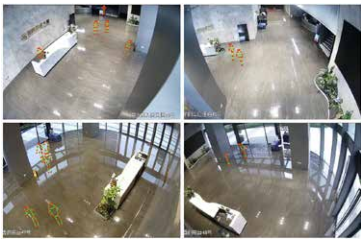
获得信息管理体系

ISO/IEC 27001 标准认证



案例 隐私算法保障客户信息安全

服务空间内关键出入口视频实时监测到的步态和人脸信息，会涉及客户肖像权隐私，对于此类敏感数据，我们通过后台视频脱敏算法，对于实时视频的人像画面进行抽帧，再用火柴人的形态替换补帧的方式最终呈现在后台显示画面上，从而隐去客户敏感信息，全力保障客户隐私安全。



环境友好 守护美好生态

实现环境友好是公司发展的重要主题。我们围绕“双碳”目标，深入贯彻可持续发展理念，积极探索物业服务行业的低碳转型升级路径。通过打造绿色、低碳、洁净的环境友好型社区，为城市美好生活播种绿意。

响应联合国可持续发展目标 2030 (SDGs)



招商积余
绿色出行 从我做起!

应对气候变化

我们深知气候变化带来的极端灾害天气对日常稳定运营的潜在威胁，参照 ISSB（国际可持续准则理事会）关于气候变化相关披露要求，以积极态度与完备预案应对气候变化，通过主动识别、适应气候变化带来的物理风险与转型风险，对不同类型的潜在风险制定相应的预防措施与管理办法，减缓气候变化对公司业务造成的可能影响，同时及时识别、把握对应风险带来的机遇。

风险类别	主要风险及影响	应对措施	机遇识别
实体风险	•可能面临台风、洪水、暴风雨等极端气候引发水浸、断电等状况，以及长期的极端恶劣天气，对员工、业主和其他相关方的人身安全带来威胁，造成公司服务响应速度降低、服务难度增加、项目设备受到破坏、运营成本上升等。	•制定并实施《防台风应急预案》《防汛应急预案》等应急管理制度。 •配备应急设备和物资，开展台风灾害分析，建立应急演练机制。 •建立极端天气的监控以及与租户、业主的信息沟通机制。	•提高公司各层级员工应对极端气候风险防范意识、能力，减少安全事故发生及资产损失，同时提升履行社会责任品牌的社会效益。
政策风险	•可能面临国家或地方层面更严格的绿色环保政策，使得公司可能出现由于不符合相关规定被依法追究法律责任、采取监管措施、出现财产损失的风险。	•及时跟踪气候变化相关政策和法规，并与相关监管部门保持密切沟通，确保公司内部运营合规。	•提升公司员工以及相关客户的法律政策合规意识及绿色低碳环保理念。
市场风险	•社会公众对绿色低碳物业服务的期望加大带来服务要求提高，推动社区设备的低碳改造成本上升以及增加相关人员专业服务能力的培训成本等。	•积极开展智慧服务研发工作，持续降低公司运营过程中的碳排放，为应对气候变化做好准备。	•提高基础设施设备节能效率，降低运营能耗。

完善环境管理

我们持续优化环境管理工作机制，并根据自身业务建立环境管理体系，进一步完善环境管理制度建设。我们严格遵守《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》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，建立《环境保护管理规范》《环境因素识别、评价与控制规范》等环境管理制度，发布《住宅物业夜间照明管理规范（试行版）》，不断夯实环境管理基础，促进公司环境管理水平不断提升。公司及下属企业顺利通过 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO 50013 能源管理体系认证和 ISO 14001 环境管理体系认证。

践行绿色运营

我们坚持绿色发展的使命与担当，将绿色低碳理念融入日常运营与业务发展，通过设备绿色升级推进节能降耗，强化过程管控，减少废弃物排放，努力减少运营环节对环境的影响。

打造绿色物业

我们持续推进运营模式绿色转型，加强能源管理实现节能降耗，规范化开展废弃物管理助力“无废城市”建设，同时积极开展生物多样性保护，为实现绿色低碳发展作出应有贡献。



我们严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，密切关注节能管理，积极推进能耗能效管理平台项目试点工作，探索利用物联网、移动互联网技术，对设备运行现状及能耗数据进行实时监测计量，同时积极开展设备节能改造，不断提升能源综合利用率。

建设管理平台

打造招商积余能源管理平台，进行能源监测、自动化采集、统计分析、能源预算管理、用能异常告警及自动调控等，实现能源趋势分析、碳排分析，推动能源管理精细化，判断节能潜力和经济效益。累计有 466 个项目接入能源管理平台的监测项目公共能耗。

照明节能改造

招商楼宇通过灯光管理控制系统、更换 AI 智能节能灯具，大幅降低公共照明灯具的日常能耗，节能率达 82% 以上，2023 年完成改造项目 15 个，年节电 233.88 万千瓦时、年度减少碳排放量 1,391.51 吨。在部分项目推广物业公共区域智慧 LED 灯具应用，对车库和公共照明改造 6.48 万盏，预计年节电 600 万千瓦时。

空调节能改造

招商楼宇开展中央空调节能改造和运营托管服务，通过改造提升中央空调使用效率和舒适度，年度节约能耗 20% 以上，实现节能与环保。

建筑能源管控优化

招商楼宇依托“新建－运营－改造”的贯穿建筑全生命周期的综合能源管理服务能力，提供能源管控优化服务，为客户及时发现用能问题，提出节能策略，建立精细化用能管理体系，助力节能降碳目标达成。

布局充电桩建设

2023 年，招商建筑科技充电桩管理平台累计为用户提供便捷充电服务 294 万次，充电量 1,092 万度，节油量 126 万吨，减少碳排放量 10,480 吨，进一步推动绿色出行，助力国家“双碳”目标。

光伏电站运营

招商建筑科技自主研发搭建招小伏管理平台，可实现对光伏电站的实时监控和远程控制，在提升光伏电站的运行效率的同时，进一步提升能源高效利用水平，积极助力清洁能源转型。

生物多样性保护

我们在物业服务中注重生物多样性保护，通过加强项目内植被维护、河道治理，预防修复双管齐下，尽所能保护生态系统多样性，努力为维护生态系统和谐稳定贡献物业力量。

- **打造生态保护空间：**上海公司南通滨江玺项目注重打造生物多样性及儿童友好的户外空间，通过设置二维码标识随时了解植物知识。此外，项目特别打造蚯蚓堆肥塔，定期举办儿童植物认知活动，如土壤实验等，进一步培育生物多样性保护意识。
- **开展植被保护：**北京公司开展“拥抱春天·播种绿色”植树节主题活动，号召业主自觉爱护花草，减少践踏，提升环保意识和对家园的归属感，促进家园更绿色、更和谐、更温馨。
- **改善区域水环境：**山东公司即墨开发区项目中的龙泉湖公园因前期市政施工不规范导致龙泉湖封堵，造成水质污染。项目采用在湖面喷洒及投放净水剂等水治理计划，经过 3 个月的定期治理，湖内水质情况得到明显改观。



上海公司打造蚯蚓堆肥塔



山东公司开展区域水环境治理



北京公司生物多样性保护活动

水资源管理

我们严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，运营中产生的废水均采取相关应对方法进行处理。持续追求水资源的高效利用，通过推广物业公共区域绿化浇水喷灌、滴灌和自然水浇灌，以及开展节水设施应用，全年共计节约水资源 22.3 万吨。

- 上海公司推进公用区域节水型龙头更换，减少水资源浪费；福建公司开展自动喷灌改造等专项工作，节约灌溉用水，提升水资源利用率；广州公司开展冷却塔改造，通过装板式换热器对冷却水进行回收利用，促进循环用水。
- 积余设施购买和安装水泵及管路，在绿化水池清洗后，将水池用水使用水泵抽至绿化草坪处进行浇灌，对水池水进行二次复用，实现循环用水，减少水资源浪费。
- 正章干洗将经处理合格后的排水再次经过精滤，储存后用于干洗机循环冷却、卫生清洁及周边绿化用水，年二次利用量达 1,500 吨，可节约自来水用量的 10%，所用洗涤污水需经生化处理检测达标排放。



案例 创新科学灌溉方式，推进节水型项目建设

湖北公司中国建设银行武汉生产园区项目以节约用水作为主要抓手，匹配土壤监测系统，扎实推进节水型园林绿化养护建设工作。一方面采取低压管道输水和流量调节、恒定流量的滴灌溉、雾化喷洒的微灌溉等创新方式，有效控制水资源消耗；另一方面匹配项目独立研发的“土壤监测系统”，利用传感器传输土壤湿度等精确数据，科学准确计算植物的最佳灌水量和灌水时间，进一步提升水资源的使用效率和效益。2023 年同比上年度共计节约用水达 14,950 吨，年节水率达 42.27%，助力节水工作实现新突破，书写节能降耗新篇章。



废弃物管理

我们严格遵守国家固体废弃物处置要求，对日常运营过程中产生的生活垃圾、餐余垃圾等一般废弃物开展分类管理，与具有专业处置资质的单位签订清运协议，对废弃电池、废墨盒、废打印机硒鼓、废灯管等危险废弃物进行规范化、无害化处理。

- **绿化垃圾**：对绿化养护中产生的绿化垃圾，如树枝、落叶、草渣等，通过堆肥选址 - 场地建设 - 材料处理 - 堆沤处理 - 堆肥使用的流程及方式，产出环保节约有机肥实现再利用，减少绿化垃圾处理清运成本。
- **生活垃圾**：积极响应国家垃圾分类政策，因地制宜设置垃圾分类点，广泛开展宣传培训，同时积极融入科技手段，进一步提高小区居民垃圾分类的准确率。
- **危险废弃物管理**：严格执行危险废弃物数据统计和专业化处理，设立管理台账详细登记进出数量和保存危险废弃物转移五联单。



案例 试点开展智能垃圾分类站建设，规范垃圾分类投放

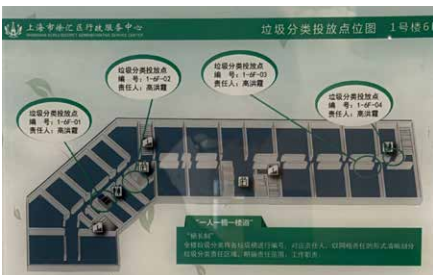
江苏公司常熟琴萃雅苑项目试点开展智能垃圾分类站建设工作，通过引进国内领先、技术一流的 5G+AI 智能垃圾分类设备，在投放口设置身份登录环节，业主选择刷卡、手机扫码、人脸识别等进行登录，当出现混投、错投、乱投垃圾等现象，系统将会自动识别记录存证，积极营造自主规范分类投放垃圾的氛围。



江苏常熟琴萃雅苑智能垃圾箱

案例 非住宅项目开展垃圾分类治理，营造绿色清洁办公环境

上海公司在非住宅项目积极推进垃圾分类治理，通过楼层分拣和分类搬运两个措施有效改善垃圾问题。在楼层分拣环节上，设置楼层桶长制，专人专管，定时负责垃圾桶的清理及初次分类工作，并安排每日巡检楼层垃圾分类程度，改进垃圾分类；在分类搬运流程上，根据干垃圾、湿垃圾、可回收垃圾、有害垃圾进行分时段搬运，有效提高垃圾分类工作的整体效果，为业主营造了绿色清洁的办公环境。



非住宅项目垃圾分类处理流程

推进绿色租赁

我们在绿色发展与物业服务相融合的领域不懈探索，聚焦设施设备全生命周期绿色低碳化，搭建绿色租赁项目管理体系，与客户实现“绿色共同体”，携手打造绿色低碳的办公及生活环境，持续提升绿色物业管理能力。

- 积极推动运营项目按照绿色建筑要求实施改造，深圳新时代广场项目获得运营阶段 LEED 铂金级认证。

- 更换航空大厦 2# 中央空调主机，节省年用电量约 10%，降低运营成本同时减少建筑环境设施对环境的影响。

- 更换南光大厦空调管道，优化空调主机使用功效，提升租户绿色办公环境体验。

- 2023 年 9 月起引入绿色租赁公约，积极引导租户在装修及使用物业过程中规范绿色环保、节能减排的标准和要求，共同实现节能减碳目标：

- 定期检查、调适公共设施设备，不断维护和提升建筑的绿色性能；
- 提供绿色装修指导，帮助租户提升经营空间的性能，减少对环境的影响；
- 与租期在 12 个月及以上的租户签署绿色租赁协议。



南光大厦空调冷冻水管更换改造项目



倡导绿色办公

我们通过推行无纸化办公、物料循环利用、公务用车以电代油等行动，在提升资源利用效率，实现降本增效的同时，倡导员工在日常办公及生活中养成绿色环保的良好习惯，打造资源节约、绿色低碳的办公环境。



物资复用

积极倡导崇尚节约、厉行无废新办公理念，加强文印耗材管理，倡导共享使用办公文具，提高物资复用效率。统筹办公物资领用管理，设立办公用品共享中心，降低办公用品的库存采购，减少办公费用支出。

强化管控

倡导办公数字化、无纸化，设立废纸回收箱，做好采购源头管控。统筹采购管理权限，公司部门按需提报月度需求并集中领用，设置彩打权限，黑白双面打印，提倡电子化传送文件，减少物料及设备损耗。



厉行节约

严格执行国家有关空调室内温度控制的规定，办公室内提倡自带水杯，临时访客纸杯按需前台领用；倡导员工形成节约用电好习惯，水龙头用完即关；午休时统一关灯，下班离开办公区前应检查打印机、空调、电脑等办公设备是否关闭后再离开，做到“不浪费一度电”。

绿色宣贯

拍摄公益宣传微视频，通过社交平台发布“你我一小步，低碳一大步”，积极倡导绿色办公。

弘扬绿色理念

我们结合“世界环境日”“世界地球日”等国际化环境保护节日，通过打造“绿萝行动”等趣味品牌活动，为利益相关方传递绿色低碳理念，不断提升环境保护意识，为共同构建绿色低碳社会贡献积极力量。

案例 “品质人居，绿色守护”——绿萝行动，共筑美好

招商积余开展第七届“绿萝行动”，全国超 100 座城市联动，居民通过环保集市、环保亲子乐、低碳公益行动等丰富活动即可兑换绿萝盆栽，活动为业主建立互动、探索、交流平台，传递绿色知识，与广大业主共同宣扬健康低碳生活理念，为绿色品质人居保驾护航，共筑低碳美好家园。



“绿萝行动”在全国项目踊跃开展

案例 “环保招招新，低碳我践行”

积余汇勤积极响应国家号召，落实“双碳”工作，践行绿色运营理念，开展绿色物业认证及绿色低碳环保活动。在管项目以“环保招招新，低碳我践行”为主题，通过组织多样化趣味游戏，潜移默化地宣传绿色环保小知识，提升客户与员工的环保意识。



积余汇勤“环保招招新，低碳我践行”活动现场

案例 绿色兑换，唤醒低碳

2023 年 5 月 29 日至 6 月 9 日期间，为进一步推动大厦控烟和绿色办公工作，积余南航在“世界无烟日”和“世界环境日”期间，以“绿色办公，别让二手烟影响他人”为主题，在南航大厦服务中心通过线上及线下宣传相结合的方式邀请客户参与活动并兑换小礼品，活动期间共 180 名客户前来兑换礼品，在丰富业余生活的同时，进一步提升客户的环境保护意识。



积余南航绿色兑换活动

「以人为本 逐梦美好未来

人才是第一资源。我们始终秉持“以人为本”的发展理念，尊重每一位员工的合法权益，建立健全员工培训体系和晋升机制，为员工提供平等、安全和充满机遇的职场环境，致力于让员工得到应有的权益保障、成长机会和人文关怀，助其成就自我价值。

响应联合国可持续发展目标 2030 (SDGs)

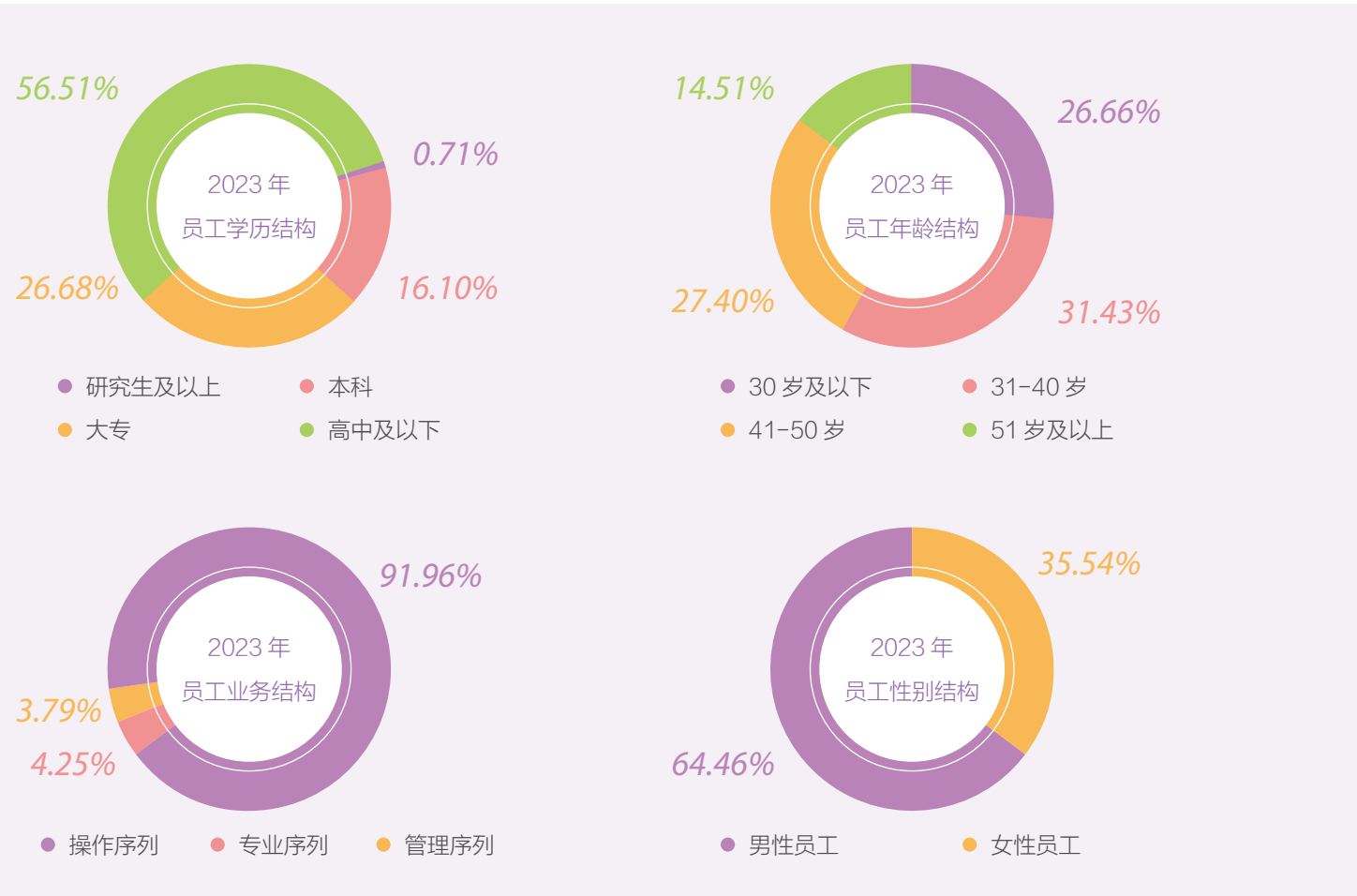


保障员工权益

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》及其他关于劳动和社会保障制度方面的法律法规，建立了完善的员工雇佣与管理制度，平等对待每位员工，回报员工的劳动付出，尊重员工的建议和诉求，全面保障员工的合法权益。

人才引入

我们倡导公平、非歧视的雇佣原则，制定《公司招聘管理规范》《劳动关系管理规范》《员工手册》等制度规范，采用公开、公平、公正、择优的市场化选人用人机制，尊重和支持不同性别、不同年龄、不同国籍、不同学历、不同种族的候选人，为每一位应聘者提供均等的就业机会。2023 年，通过校园招聘、商业招聘网站、招聘专项活动等方式积极吸纳人才。



合规雇佣

我们依法与存在劳动关系的员工签订书面劳动合同，在员工入职时严格审核人员信息，严格禁止任何形式的童工雇佣，明确禁止任何骚扰、欺凌和歧视行为，加强女性员工的职场保护，并对违规情况依法进行严肃处理，全面保障员工在入职、转正、调动、晋升、离职、个人信息隐私等方面的合法权益。2023 年，公司未出现任何雇佣童工或强制劳工的情况。

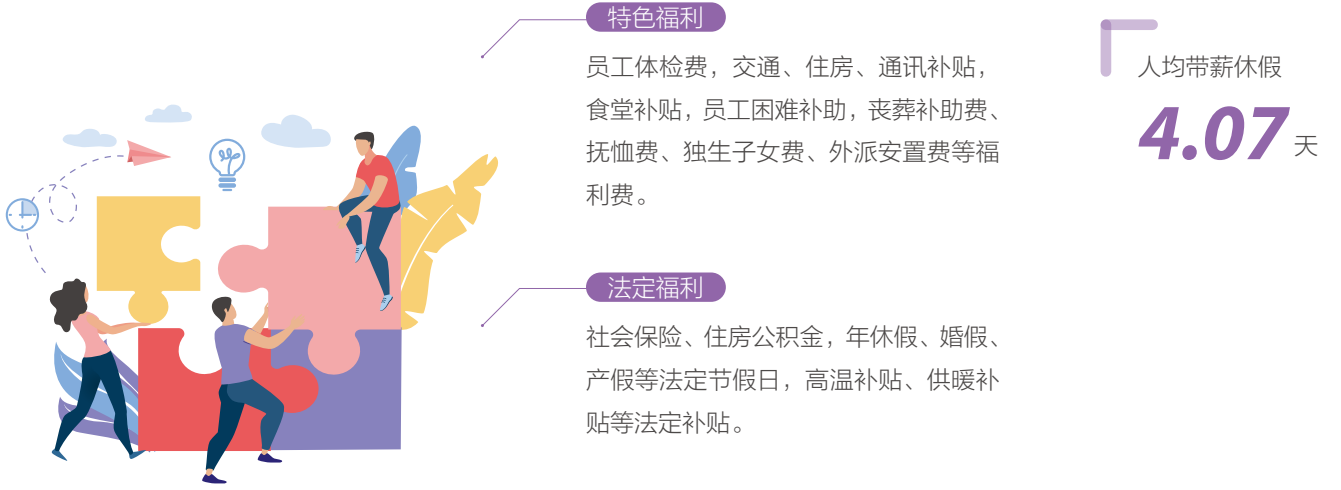


薪酬体系

我们秉持“价值分配与价值创造相匹配”的理念，建立具有内部公平性、外部竞争力的薪酬体系。针对广大一线员工，建立计件、计时的薪酬方案，制定明确的薪酬规则；针对管理专业类员工，建立关联业绩和绩效的浮动激励机制，并根据岗位价值设计差异化的浮动比例。同时，我们制定了一系列专项奖励，包括市场拓展激励、业绩提成、总经理奖以及荣誉奖等，持续优化激励机制。另外，我们严格按照《公司薪酬管理规范》《员工绩效管理规范》等规定，通过四方会谈等多种形式对员工当年的绩效表现和能力发展进行评估，对综合表现优异的员工进行职级晋升或薪酬调整，使员工在价值创造的同时共享公司发展成果。

多元福利

我们建立起丰富的员工福利体系，严格落实《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国社会保险法》《职工带薪年休假条例》等政策法规的要求，内部制定《员工手册》，保障员工法定福利。我们还为员工提供其他补充福利待遇，以更好地满足员工的需求与期望，提升员工幸福感。



民主沟通

我们制定《职工代表大会工作规范》，对涉及职工切身利益的规章制度，需职工代表大会讨论通过之后再实施，依法维护职工合法权益。重视员工的意见与参与，鼓励员工对公司发展建言献策，致力于营造开放、包容的工作环境。通过职工代表大会、高管面对面、民主生活会、领导调研座谈等方式搭建民主沟通的桥梁，倾听员工心声。

职工代表大会

2023年7月,召开公司第九届工会委员会换届选举大会,审议通过了工会第八届委员会工作报告、经费审查工作报告,选举产生了公司第九届工会委员会、经费审查委员会、女职工委员会。



高管面对面活动

2023年9月,公司总经理与校招生、内部讲师代表进行面对面活动,充分吸纳基层员工建议,并就员工普遍关心的公司发展相关问题进行沟通。



民主生活会

2023年12月,党委召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育专题民主生活会,积极开展研讨交流。



领导调研座谈

公司领导班子挂点调研下属单位,并与各单位员工代表展开座谈,围绕员工代表关心的企业文化、市场拓展、人才培养、到家增值等方面问题予以一一解答。

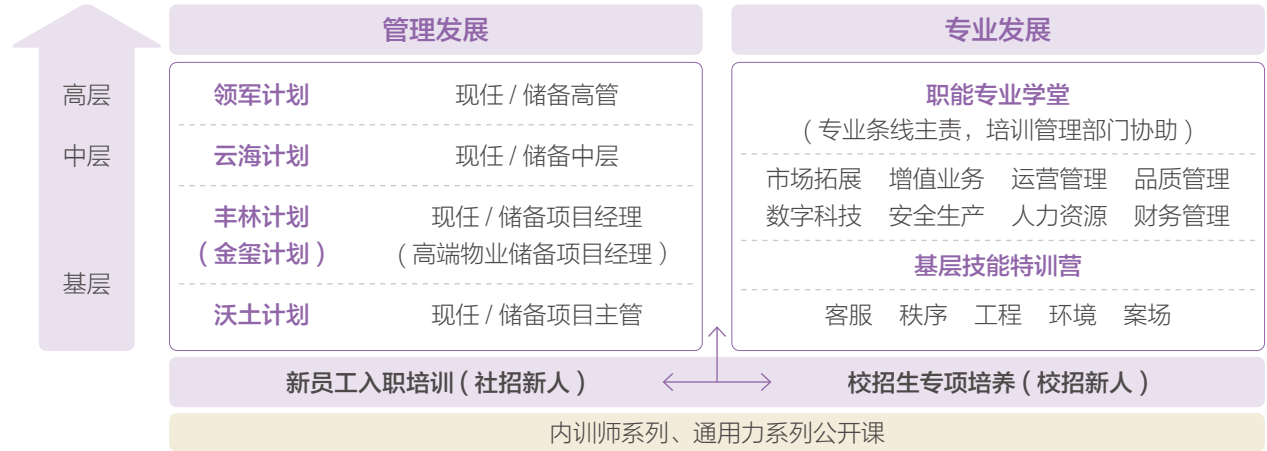


赋能员工成长

我们以人才优先发展为导向,通过不断完善员工培训体系,打造活力、多元、可持续的人才队伍,畅通职业发展通道,为员工架设路径清晰的职业云梯,实现员工与企业协同发展的良好生态。

培训体系

我们持续升级人才培养体系,紧贴业务重点难点,围绕经营管理、专业条线、新人、讲师四大维度,打造系列人才发展品牌项目,强化经营型人才队伍建设。2023年,公司针对各层级员工共开展各类培训 1,128 场,覆盖员工超 30 万人次。



“经营领军班”学习项目

2023年,选拔63名干部参与“经营领军班”人才培养项目,强化干部经营能力提升。

“金玺计划”高端物业储备项目经理特训营

2023年,共选拔培养逾39名学员,持续强化高端服务能力。

校招生专项培养项目

作为公司培养未来管理者的重要人才发展项目，2023 年共有 166 名校招生参与。



打造数字化学习平台“积余学苑”

推出“积余大讲堂”等系列共享课程，覆盖通用管理、岗位技能、职能专业等课程模块。2023 年，新上线 600 个课程。

最新推荐



职业发展

我们不断完善晋升体系，设置管理类、专业类和操作类三种类型职位序列，允许员工在不同职位序列间转换，同时建立内部选聘、轮岗交流等机制，实现优秀人才内部流动，为员工施展才华提供更广阔的空间。



内部选聘

2023 年内部提拔 27 名中高层干部，74% 为通过竞聘上岗，实现下属单位竞聘 100% 覆盖，竞争上岗比例提升至 84%；同时加强优秀年轻干部选拔，80 后干部占比达 50%。

轮岗交流

从员工能力培养、经验积累、工作交流、业务支持等方面考虑，开展关键岗位人才轮岗、挂职、短期学习。2023 年轮岗 / 挂职 / 短期学习人数合计 65 人。

人才盘点

每年对公司组织和人才资源进行周期性、全方位协同检视。通过人才盘点系统地对人管理各方面进行深入分析和讨论，并制定行动计划推进工作落实，积极推进员工在公司内的成才与发展。

职业健康安全

我们高度重视员工的健康与安全，制定《职业健康管理规范》《危险作业管理规范》等制度，规范职业健康安全管理，积极应用安全信息化技术提升职业健康与安全管理效能，推进安全文化建设，提供专业的心理咨询服务，为员工提供安全、健康的工作环境。

安全管理体系

我们始终将员工安全放在首要位置，建立完善的安全管理架构与制度，将安全管理责任层层落实至对应的管理机构，保障职业健康安全有序开展。

安全生产组织架构

安全生产委员会

由总经理任主任，负责统一领导公司安全生产工作，研究决策公司安全生产的重大问题。

安委会办公室

安全生产委员会下设办公室，安监部负责人任主任，负责安全生产委员会的日常工作。

安全生产监督管理部

综合监督管理机构，负责对 HSE 管理工作进行综合协调与监督，保障公司安全生产平稳环境，做好安全条线人员能力建设。

各下属单位

配置完善安全管理人员，建立安全生产管理组织架构。



安全生产管理人员集训

安全生产责任制

我们坚持“管业务、管活动、管区域必须管 HSE”的原则，制定《HSE 责任制管理规范》，明确公司所有组织和岗位人员的 HSE 职责，制定公司主要管理者、职能部门及项目级共 73 份安全生产“一岗一清单”，逐级健全落实 HSE 责任制。同时完善考核机制，层层签订 HSE 目标责任书，将目标纳入年度考核与及时奖惩机制中。

HSE 投入

9,551.60 万元

公司各级 HSE 目标责任书签订率为

100%

一般三级及以上 HSE 责任事故

0 件

因工死亡人数

0 人

全国通过公司安全生产标准化验收项目

352 个

安全管理团队建设

我们不断加强安全生产管理团队建设，现有专职安全生产管理人员 131 人，全部持有安全资格证书。同时由专职安全生产管理人员、各领域专家组成安全生产 COE 团队，严格执行各地对安管人员的配备要求，通过安全培训、工作考评、交叉检查、课题创新等方式完善 COE 各专业线条的安全人员能力建设。2023 年，全国 53 个项目获得了 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。



注册安全工程师

58 人

特种作业人员持证率

100%

安全信息化应用

我们不断优化安全生产管理信息化系统建设，以数字化应用保障风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制的落地实施。



危险作业管控平台

实现危险作业合同、安全协议、作业单位（人员）资质等材料线上审核、作业前电子手写签字留痕、作业中上传视频和图片可视化监管、危险作业分级管控、作业任务超时自动告警及数据分析统计等功能。

安全隐患督查系统

实现项目安全隐患线上远程督查、城市公司现场随手拍督查、公司总部现场随手拍督查等功能，提升隐患排查治理质效。

安全交叉督查应用

将安全管理标准转化成线上评价模型，其他区域项目评价人员对照标准及上传的受检对象的图像、视频资料实施评价，根据设定的安全基准线判断是否达标，并由安全 COE 团队对交叉评价的结果进行抽检复核，对检查结果进行考核应用。

安全文化建设

我们建立《HSE 教育与培训管理规范》，多渠道营造浓厚的安全文化氛围，提升员工安全意识与技能，公司全体员工均签订 HSE 责任书。

安全文化活动

开展职业健康宣传、安全生产月、消防安全周等常规活动，以及共读安全誓言、“一盔一带”承诺、“安全季度之星评比”、公司“安全日”、安全达人活动、安全知识竞赛等安全文化活动，让安全理念融入每一位员工心中。



编制专项内刊

刊发安全生产双月刊，及时发布安全生产动态，传授安全知识；编制“三违”行为纠正图集和常见安全隐患图集，让员工更直观了解“三违”行为，指导各单位举一反三消除隐患。

安全培训教育

以三级安全培训为基础，严抓日常安全培训、作业前安全交底和考试；组织开展“安全专家课堂”“安全集训营”、知识竞赛、技能大比拼等多种方式传递安全知识。



关注身心健康

我们不仅关注员工的工作表现，更关注员工的生活品质和心理状态。我们与招商蛇口工联会、招商蛇口团委、招商美伦健康联合创办职工心理援助计划项目——“心灵驿站”，为员工提供心理辅导、情绪疏解等心理健康服务。

- 由国家二级心理培训师驻场主持心灵驿站，为有需要的员工提供面对面心理关爱服务。
- 建立“心航线”心灵驿站公众号，每周定期发布 EAP 专栏、心灵贴士、心与心语、周一静享等美文、音乐分享，解读心灵。
- 设置 24 小时心理咨询电话，实时为会员倾听解答、成为员工们的“解忧杂货店”。

案例 举办 EAP 骨干力量培训班，打造专业的心理服务团队

2023 年 3 月，“心灵驿站”第二期职工心理健康服务（EAP）骨干力量培训班开班，233 名群团干部及心理健康服务骨干通过现场和线上平台参加培训，包括往期课程理论回顾、实际案例分享、深度技能学习和模拟场景演练等。



悉心关怀员工

员工的幸福感和满意度是推动企业发展的重要动力。我们密切关注员工的生活和精神需求，让员工在工作之余享受多彩生活，提升员工归属感和幸福感。

丰富文体活动

我们组织丰富多彩的文体活动，让员工在轻松愉快的氛围中尽情释放压力，增进相互间的沟通与交流，共同营造和谐共进的工作氛围。

案例 招商家游，积余向上——家属开放日暨重组上市四周年庆典活动

2023 年 11 月，顺利开启公司开放日体验之旅和粤港澳大湾区航行活动，增进员工及家属对公司的认知感和归属感。



案例 参与蛇口工联会成立 40 周年职工羽毛球精英赛

2023 年 4 月，招商积余代表队取得蛇口工联会职工精英赛男子双打冠军、女子双打亚军和混双季军的佳绩。



案例 “文化向善，精益向上——企业文化学习周” 活动

2023 年 5 月，全国各单位通过“一把手”讲文化、知识竞赛、朗诵比赛、文化沙龙、主题团建等形式多样的主题文化活动，凝聚全员文化共识。



关怀员工生活

我们致力于解决基层员工的困难事、烦心事，积极开展各类员工关怀和慰问活动，关注女性员工群体，保障女性员工依法享有产检假、产假、奖励假和哺乳假，为其提供公平的培训和职业机会，增强全体员工的获得感、幸福感、安全感。



开展一线员工慰问



员工集体生日会



“东方花韵·芳草化新” EAP 心理健康舒压沙龙活动



湖南公司“三八”妇女节活动



携手共赢 共创美好家园

我们将“向善 向上”的理念融入社会实践，积极承担社会责任，携手供应链条上的合作伙伴实现共同发展，投身乡村振兴和社会公益事业，为推动行业发展、共建温暖美好社区贡献自身力量。

响应联合国可持续发展目标 2030 (SDGs)

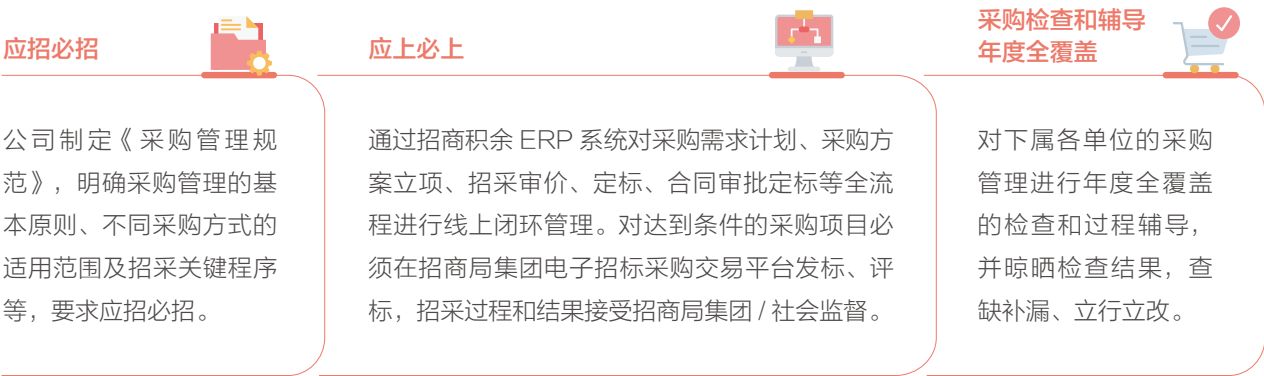


打造责任供应链

我们持续重视供应链风险的梳理和应对，始终坚持阳光采购，完善供应商准入及退出机制，积极开展供应商培训，保障供应商的基本权益，致力于打造可持续供应链。

坚持阳光采购

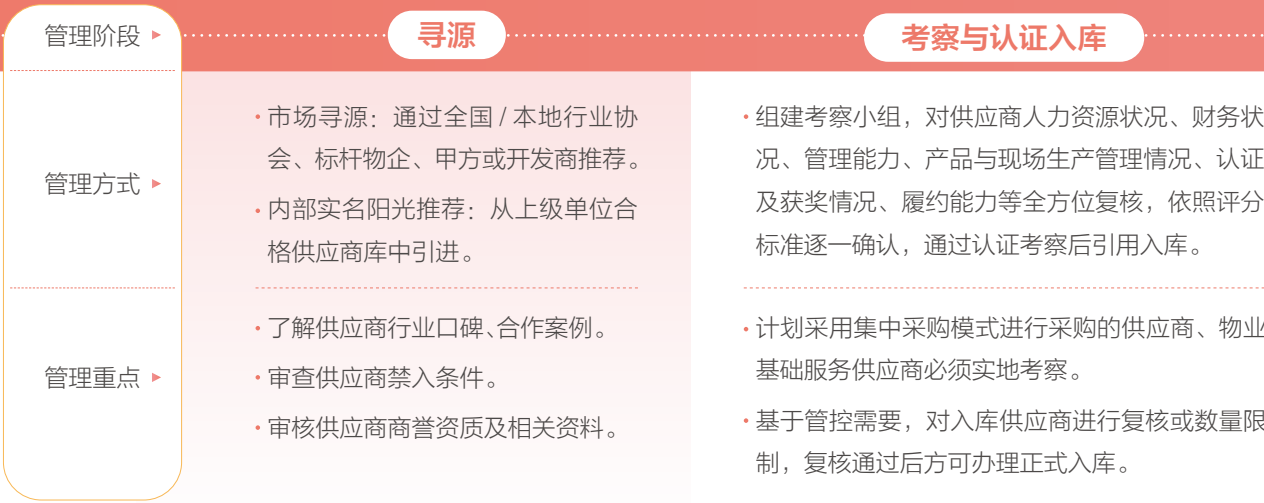
我们始终坚持采购流程合法合规，积极营造公平、公正、公开的阳光采购环境，在保障供应商基本权益的同时，不断提升采购质效。



完善供应链管理

我们依据《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》以及《招商局集团供应商管理办法》《招商蛇口供应商管理实施细则》，制定并发布《供应商管理规范》等相关制度，规定供应商管理组织及工作职责、供应商出入库管理、供应商业绩评价、供应商绩效反馈与改进、供应商奖罚及供应商档案资料管理等内容，进一步规范供应商管理工作，建立长期稳定的供应商队伍，保障公司各项业务顺利开展。

供应链管理流程



案例 开展廉洁采购培训，营造诚信采购氛围

2023 年 9 月，为共同营造公平公正、诚信廉洁、合作共赢的良好氛围，我们组织下属各单位开展了合规廉洁采购培训，通过内外部典型案例展示和剖析的方式，以案释纪、以案释法、以案释德，宣贯、要求招商积余员工廉洁从业、合规交易。



2023 年，招商积余在招商局集团电子招标采购交易平台完成

7,215 单
招标采购项目

持续管理

- 通过即时评价、周期性履约评价、年度评价方式对供应商业绩进行多维度评价。
- 在招标、履约阶段出现的各类问题，根据事态严重程度给予亮灯警示，形成灭灯闭环管理。
- 建立项目管理员、项目负责人、城市公司与供应商的三级沟通反馈机制。

- 对供应商的产品与服务质量进行评价，监督检查供应商的配合度、问题整改、供货及时性、合规与廉洁交易等情况，不定期组织供应商交流。

退出机制

- 严格合格供应商库的管理，对不合格供应商和诚信黑名单供应商采取移出合格供应商库的处理。

- 诚信黑名单供应商即时退出合格供应商库。
- 处罚期满后，未通过考察的供应商将永久取消其 在公司范围内的中标 / 中选资格。
- 合格供应商年度内拒绝应标或同意应标后爽约的累计数 ≥ 3 次的，即时移出合格供应商库，后续视需要重新组织考察、入库。



供应商赋能

我们积极营造互利互惠的供应商环境，通过发挥资源优势，积极携手供应商开展广泛交流与沟通，推动供应商服务水平的提升，进一步赋能供应商发展。

案例 开展供应商约谈，解决问题提升品质

2023 年，公司协同事业部针对项目清洁、绿化品质提升问题，召开多轮供应商约谈沟通会，从人员岗位梳理、工作计划落地实施、项目分级标准及客户动线标准培训等方面对供应商进行精细化管理。



开展供应商约谈

案例 召开供应商沟通大会，促进互惠共赢

2023 年 8 月，公司增值业务部（到家汇）组织召开了供应商沟通大会，会议就发货时效、售后保障、服务品质等与供应商进行了深度交流，双方在阳光合规、提质增效方面达成共识。



开展供应商沟通会

共促行业发展

我们积极发挥行业联动作用，开展行业交流与多元化合作，优化行业发展模式，与合作伙伴共同推动物业管理行业可持续发展。

行业标准制定

我们始终将标准化提升到公司战略高度予以推进，从挖掘项目基层的最佳实践和企业创新成果入手，通过标准化手段加以复制并转化成为企业“服务力”，并将企业标准进一步转化为行业标准，成为行业“助推力”。

- 我们牵头制定首个物业管理行业服务认证标准，填补服务认证标准领域的空白，在全国物业行业领域开创先河。
- 招商到家汇参与制定的《公共采购商品条码应用规范》《商品源数据 商品属性信息规范 第 3 部分：公共采购类》两项团体标准，填补了公共采购标准中缺少以商品条码为支撑的空白，为商品条码在公共采购领域的应用提供了参考与指导。
- 招商楼宇参与制定了《消防技术服务能力评价要求》（T/CFPA 029-2023）团体标准，为各级消防技术服务企业的能力评价提供了明确的指标体系、能力成熟度等级和评价流程，填补了消防技术服务机构服务能力无评价标准的空白。



主导或参与国家标准、地方标准、团体标准已达

24 项

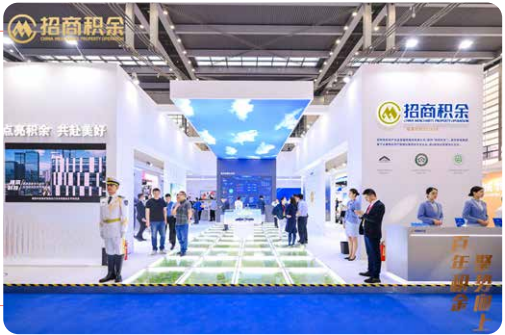
主导或参与国家住房和城乡建设部、中国物业管理协会、中国教育后勤协会等理论课题研究

10 余项

参与行业交流

我们关注行业发展态势，积极参加行业交流活动，分享物业管理先进经验，助力行业健康发展的同时，强化自身品牌建设。

在“2023 中国国际物业管理产业博览会”上，招商积余作为中国物业管理协会副会长单位，通过主题演讲、沉浸式体验、“招小家族”系列品牌、互动展区等多样化展出方式，展现招商积余致力于让城市和生活更美好的品牌使命。





2023 年 9 月 22 日，香港测量师学会物业设施管理组研讨会在香港理工大学举行，招商积余董事、总经理陈海照受邀出席，指出 IFM 业务应以保持服务空间高品质生活和提高投资效益为目的，依托最新的技术对客户的工作和生活环境进行有效规划、整备和维护管理，不断提高服务能力和品质，从而更好地为客户创造价值。

2023 年 2 月 17 日，招商积余董事、副总经理赵肖受邀出席广东省物业管理行业高质量发展大会，以《向善向上打造“微笑曲线”，实现高质量发展》为主题作专题演讲。



携手合作共赢

我们积极与行业伙伴构建互惠互利的良好合作关系，通过多样化合作形式，丰富合作内容，实现优势互补、资源共享，共赴高质量发展之路。

校企合作

湖南公司与湖南城建职业技术学院签订了共建现代物业管理产业学院协议，共同探索校企“双主体”育人人才培养模式改革，培养创新型、复合型高素质技术技能人才。



湖北公司与武汉城市职业技术学院开展校企合作，设立现代物业管理专业“招商积余”订单班，持续 4 年向校方输送讲师及课程资源，推动新型学徒制职业教育模式在校企融合合作中实践落地。



企企合作

招商积余与徐州市新盛投资控股集团有限公司签署战略合作协议，双方将在物业管理、资产运营、企业集采、增值服务等领域开展业务合作，资源共享、市场共建，共同拓展城市空间服务，推动高质量发展。



承担社会责任

我们积极响应国家乡村振兴战略，关注社会弱势群体，努力践行公益慈善；同时开展多样化文化艺术活动，丰富社会公众的日常生活，打造便捷、舒适、温馨的社区环境，不断提升品牌温度，增强社会公众在生活中的获得感与幸福感。

助力乡村振兴

我们贯彻落实国家乡村振兴战略部署，充分发挥新兴业务优势，立足到家汇线上商城平台，形成创新性直播助农新优势，帮助农户致富增收，实现共同富裕。到家汇助农业务已从最初的产地特色直播，如南山荔枝、香格里拉松茸、阳澄湖大闸蟹等，发展到“走进原产地，寻找中国味”主题系列直播 IP，获得业内广泛关注，初步探索出了一条具有央企物业特色的助农惠民发展方向的“选好原产地精品产品，讲好原产地人文风貌故事”之路。

个人商城

平台重点聚焦原产地农产品超 15 款，通过“一城一品”布局，依托到家汇直播平台“招小播”，为全国超 15 个原产地提供果农产品宣传推广渠道，将高品质农产品推广至社区家庭，在满足居民生活升级需求的同时，也帮助炎陵、阳山等原产地农户提升收益，全年累计为果农增收超千万元。

企业商城

平台积极助力招商局集团旗下公益品牌 27° 农联手健康品牌玺艾堂开展公益助农活动，通过招商易采、南山易采等采购平台将粮油制品、生鲜干货、时令果蔬、个护健康等乡村振兴类产品 27° 农与玺艾堂类产品销售给近五百家企业，全年累计成交额超千万元。



到家汇直播平台



投身社会公益

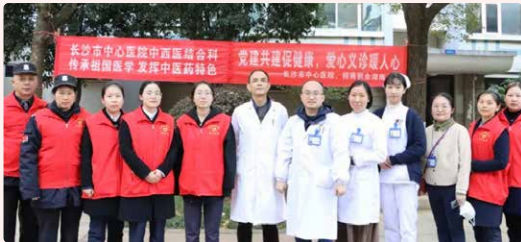
我们用真情回馈社会，开展公益服务活动与慈善捐赠行动，关切社会弱势群体，积极深入社区，以切实行动守护美好生活，为社区公众增添温暖。



北京公司物资捐赠活动



四川公司 99 公益日活动



湖南公司开展爱心义诊活动



福建公司“与爱童行 筑梦非遗”六一儿童节公益活动



三次创业向未来 红荷公益 CITY WALK 活动



广州公司“献出一份爱心，托起一片希望，洒下爱心圆梦”义卖活动



亚运会驿站志愿服务



浙江公司“我为七一献热血”活动

弘扬城市文化

为丰富社区公众的日常生活，我们在不同区域积极打造特色品牌活动，通过多姿多彩的文化艺术活动，增添社区活力，进一步带动社区发展。



“艺出好戏”区域联动活动



音乐市集活动



滨海艺术节活动



合规治理 筑牢发展根基

稳健合规的公司治理是企业健康、可持续发展的基石。我们坚持依法合规的经营理念，基于健全的企业管治体系，完善风险管控机制，提高经营透明度与履责能力，努力追求商业道德的最佳实践，创造长期价值。

响应联合国可持续发展目标 2030 (SDGs)

16 和平、正义与
强大机构



17 促进目标实现的
伙伴关系

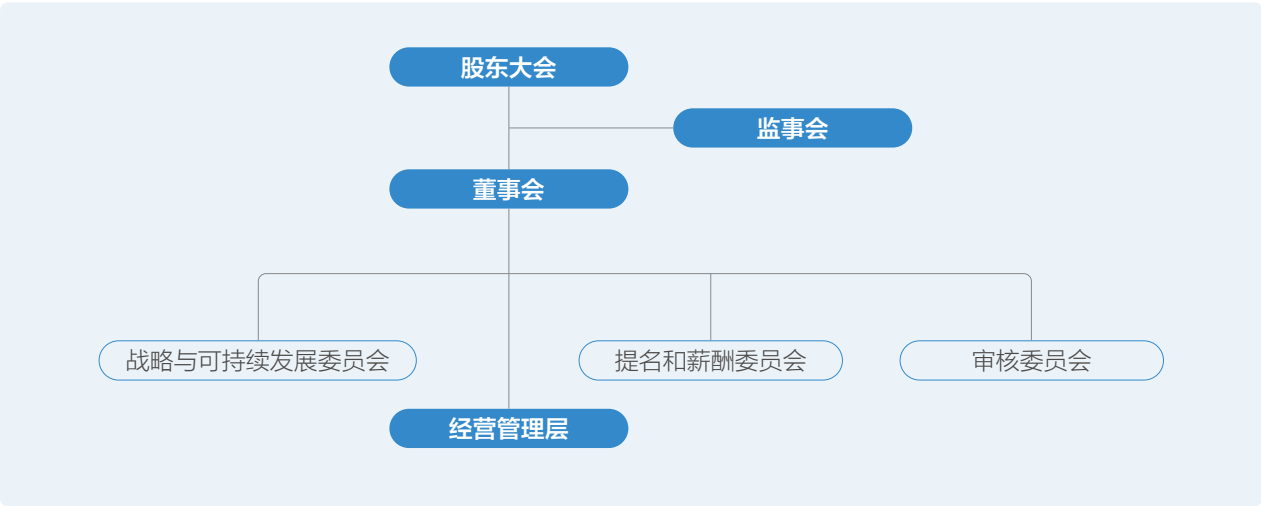


完善公司治理

我们严格遵守《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》等相关法律法规，不断提高公司规范运作水平，积极维护投资者合法权益，推动公司可持续、高质量发展。

规范治理架构

我们建立由股东大会、董事会、监事会和经营管理层组成的公司治理架构，形成权责明确、协调运转、有效制衡的治理机制。



股东大会

公司的最高权力机构，依法行使公司经营方针、投资计划、资金募集、债券发行、利润分配等重大事项表决权。按照《公司章程》要求召开股东大会，确保股东能够充分行使权利，维护上市公司和股东的合法权益。

监事会

公司的监督机构，负责对公司董事、高管的行为及公司财务进行监督。公司监事会由 5 名成员组成，包括 2 名职工监事。

董事会

公司的常设决策机构，对公司经营活动中的重大决策问题进行审议并做出决定，或提交股东大会审议。董事会下设战略与可持续发展委员会、提名和薪酬委员会、审核委员会三个专门委员会，其中战略与可持续发展委员会由董事长担任主席；提名和薪酬委员会、审核委员会中独立董事占多数并担任主席，且审核委员会主席为会计专业背景独立董事，充分发挥独立董事的专业指导和监督功能。

经营管理层

在董事会的领导下，全面负责公司的日常经营管理活动，组织实施董事会决议。公司 2023 年新增 1 名女性高级管理人员。公司现任 6 名高级管理人员中，女性占比 33.33%。

董事会构成

为确保董事会决策的科学性和效率，我们高度重视董事会成员在性别、国籍、文化教育背景、专业领域的多元化水平。公司董事会由 11 名董事组成，包括 3 名执行董事（占比 27.27%）、4 名非执行董事（占比 36.36%）、4 名独立董事（占比 36.36%），并包括 1 名女性董事（占比 9.09%），2 名外籍董事（占比 18.18%）。董事会成员涵盖了物业管理、财务管理、企业管理、法律、风险管理等领域的专家，与公司发展需要高度契合，推动公司高效、科学和规范运行。



履责机制

2023 年，我们全面修订了《公司章程》、董事会及下设各专门委员会相应的议事规则，并制定了《外部董事管理办法》《独立董事专门会议制度》等治理制度。公司董事会会议以现场、通讯等方式召开，为董事提供灵活的参会途径，并通过加强沟通汇报、开展调研等形式充分保障董事履职效能，同时充分发挥独立董事的决策、监督、咨询作用，提升决策的科学性。



2023 年 3 月，召开 2022 年度董事会

保护投资者权益

我们高度重视投资者关系管理工作，通过开展信息披露与交流，搭建投资者沟通桥梁，保障中小投资者合法权益。

信息披露

公司严格按照证券监管要求，积极履行信息披露义务，及时、准确、完整地向投资者披露经营发展的有关信息，不断提升信息披露透明度。2023 年共披露定期报告、临时公告及各类文件 102 份，未发生因违反信息披露规定而受处罚的事件。

投资者沟通

公司制定并实施《投资者关系管理制度》，积极主动地通过举办业绩交流会、参加券商策略会、接待投资者调研、接听投资者热线等多种渠道，与投资者和潜在投资者保持良好的沟通互动，及时传递公司经营发展相关信息，促进投资者对公司的了解和认同，实现公司价值和股东利益最大化。

自 2019 年重组上市以来，公司 **连续 4 次获评深圳证券交易所年度信息披露考核“A”级**



开展定期报告投资者交流会

3 场

参加券商线上和现场策略会

25 场

接待投资者实地和线上调研

45 场

接待投资者调研人数约

500 人次



举办 2022 年度业绩发布会暨投资者交流会

全面风险管理

我们建立了全面风险管理体系并持续优化完善，以风险防控为底线，企业内部控制为基础，各项内部稽核、巡察、检查为保障，通过违规追责机制强化管理，构建良好的企业内部控制环境，为业务发展保驾护航。

风险管理体系

我们建立了全面的风险管理体系，每年定期开展风险评估并持续跟踪检测内外部风险，并制定相应的风险应对策略，保障公司总体战略目标的实现。



组织体系

在董事会领导下开展全面风险管理工作，构建了从董事会、管理层、总部职能部门到各业务单元分层级的风险管理三道防线内控体系工作机制。

第一道防线

各业务单元（城市公司 / 专业公司 / 事业部）

负责本单位风险管理与内部控制的建设、实施及维护工作，将风险管理融入到日常工作中。



第二道防线

总部及下属单位各职能管理部门

负责设计有效的风险管理措施，指导、监督第一道防线的风险管理工作。



第三道防线

董事会审核委员会，风险管理部

独立地对公司运营管理进行监督、评价和审计。



制度体系

制定《全面风险管理规范》《风险管理与内部控制工作规范》《内部控制管理工作指南》等风险管理制度文件，以及《内部审计稽核工作规范》《违规经营投资责任追究实施规范》等内部审计文件，为风险管理体系的建立提供了科学的执行基础。



管控机制

在风险领域上结合六大类风险（战略风险、市场风险、财务风险、法律风险、运营风险、廉洁风险）开展风险识别、风险评估、风险监控、风险应对和报告等风险管理流程，确保能够在可控范围内降低风险可能带来的影响。



培训宣贯

结合时事热点、经营风险持续开展分层、分类的培训与宣贯，提高全员风险意识。

召开风控培训

12 次

参与人员

1,880 人次

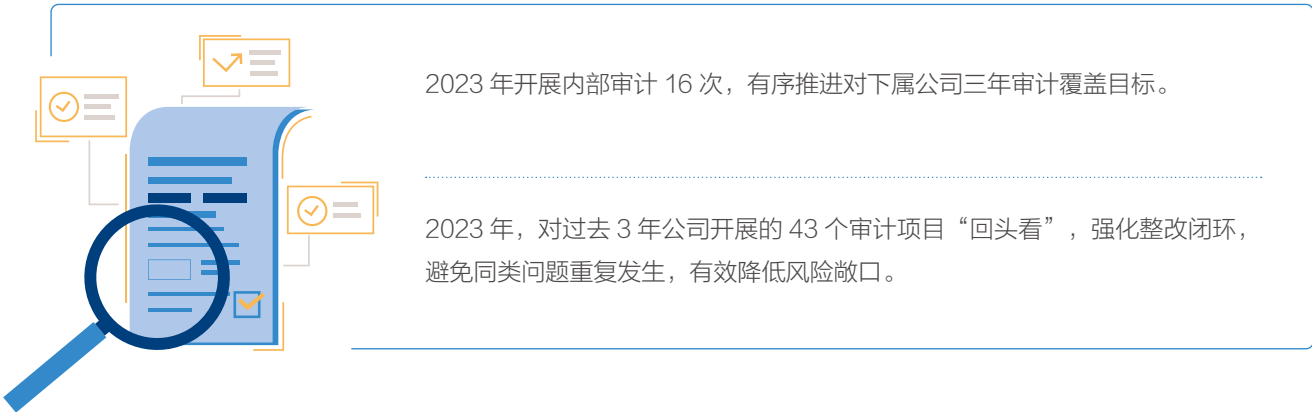
助力内控合规

我们坚持依法治企、合规运作，持续优化内控工作机制，强化经营团队内控能力建设和内控履职考核，厚植法治文化与合规意识，有效规范企业经营管理行为。

完善合规管理体系

- 成立专项治理工作小组，结合“严肃财经纪律、依法合规经营”方面的短板弱项、专项治理工作的重点难点和目标任务的方案，开展综合治理专项行动；成立财务检查工作小组，针对自查发现的问题开展整改工作并研究完善长效机制。
- 举办合规培训交流 65 场，参与培训人员约 8,280 人次；开展重点领域经验分享及业务风险防范教育，协助公司履行合规义务，有效预防合规风险。
- 编发合规风险提示及管理建议书 8 期，主动开展经营合规风险预警提示，结合最新法律法规规定，围绕业务热点，引导条线人员坚持合规经营、合规从业。

开展内部审计



保障内控有效性



恪守商业道德

我们始终坚持诚信经营，严格秉持“向善 向上”的文化理念，致力于以高标准的商业道德规范参与市场竞争，坚守底线，与利益相关方共同建立规范和谐、阳光透明的商业环境。

坚守廉洁底线

我们高度重视廉洁文化建设，禁止任何形式的商业贿赂，制定了明确的反舞弊、反腐败、反贿赂的廉洁从业政策，开放举报窗口接受社会各界监督，并持续开展面向管理层、员工、供应商的廉洁培训，不断营造廉洁自律的工作氛围。

严肃查处，形成“不敢腐”高压

- 每年定期或不定期通过案件查办、巡察、调研、明察暗访等方式对下属单位进行检查，重点关注招标采购、供应商管理、增值业务、财务收支等重点领域，严格防范廉洁风险。
- 保持惩治腐败高压态势，对于经核实存在的违规违纪行为，予以不同形式的处分，将相应处分记录归入受处分者个人廉洁档案，并坚持“行贿受贿一起查”，将“围猎”领导干部、存在行贿行为的供应商纳入诚信黑名单，深化源头治理，优化经营环境。

强化管理，建设“不能腐”机制

- 制定《招商积余廉政监督管理实施细则》《招商积余廉洁从业准则》《招商积余党风廉政建设和反腐败工作协同办法》等 19 项规范性文件作为指导；建立多维、多层次监督机制，由监察、审计、巡察、财务、综合、风控等职能条线实施监督。
- 建立“信、访、网、电”四位一体举报平台，鼓励全体员工以及其他利益相关方使用书信、电话、电子邮件、走访等方式，对违规行为进行信访举报。公司按照受理、处置、核实、调查、审理、追责、执行等处理流程进行严肃处置。
- 鼓励实名举报，也接受匿名举报，并对所有提交的信息以保密方式处理，坚决杜绝因举报而导致员工遭受威胁或负面影响的行为事件。



培训教育，营造“不想腐”氛围

- 通过廉洁教育宣传周、警示教育大会、播放警示教育片、廉洁教育培训、发布案例通报、发放廉洁教育书籍等方式，对董事会成员、中高层、总部员工、各项目员工开展经常性的廉洁教育。深度延展廉洁教育对象，每年定期对库内供应商开展廉洁教育，内外协同共同营造良好干事创业氛围。

开展警示教育及廉洁培训

参与人员约

680 场次

10 万人次

廉洁培训覆盖率

100%



廉洁宣传海报

反不正当竞争

我们严格遵循招商局集团发布的《诚信合规行为准则》，恪守公平竞争原则，遵守适用的反垄断法律法规。独立地向客户提供服务、销售商品并向供应商采购原材料、接受服务，依法进行经营者集中申报，并充分配合反垄断执法机构的调查。2023 年，公司未涉及不正当竞争、垄断相关案件。

知识产权保护

我们严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，不断优化知识产权风险防范机制。2023 年，为规范商标的使用与管理，加大对公司品牌的宣传和保护力度，我们制定了《商标管理指南》，对公司商标的等级划分、注册申请、使用、管理与保护等内容进行规定。

累计持有专利 **38** 项，其中发明专利 **12** 项
 实用新型专利 **24** 项，外观设计专利 **2** 项

累计持有软件著作权 **97** 项

2023 年新增注册商标 **4** 件

展望未来

旧岁千般皆如意，今朝春日花更红。2024 年是新中国成立 75 周年，也是全面加速推进招商局集团“第三次创业”的发力之年。随着新一年的阳光洒落大地，中国式现代化的美好图景更加明亮，逐梦在奋斗路上的招商积余，也将镌刻上新时代的责任印记。新的一年，我们将坚持以品质化为核心，以推动“高质量发展”为主线，立足物业管理、资产管理两大业务领域，撸起袖子加油干，着力注重数字化技术的应用和创新，不断以智慧服务模式优化客户服务。我们将积极响应国家“双碳”战略，持续升级绿色物业服务模式，强化水资源管理、固废资源循环利用等绿色运营管理要求，进一步向绿色低碳转型之路迈进。我们将继续贯彻可持续发展理念，持续完善 ESG 管理体系建设，创造可持续、高质量的企业价值，努力成为客户信赖、员工幸福、社会期待的优秀企业。



ESG 关键绩效表¹

环境范畴绩效

资源消耗		
ESG 指标	单位	2023 年
水资源消耗量	万吨	1,688.50
水资源消耗强度	吨 / 万元营业收入	10.81
综合能源消耗量 ²	兆瓦时	985,712.17
综合能源消耗强度	千瓦时 / 万元营业收入	630.78
外购电力消耗量	兆瓦时	822,996.37
汽油消耗量	公升	287,699.11
柴油消耗量	公升	340,106.75
管道煤气消耗量	立方米	19,884.96
液化石油气消耗量	千克	15,361.20
甲醇消耗量	千克	177.00
天然气消耗量	立方米	9,763,087.03
废弃物管理		
ESG 指标	单位	2023 年
危险废弃物总量 ³	千克	368,058.72
危险废弃物密度	千克 / 万元营业收入	0.24
废灯管总量	千克	36,844.93
废打印机硒鼓总量	千克	318,365.50
废墨盒总量	千克	12,848.29
一般废弃物总量 ⁴	千克	12,912,141.27
一般废弃物密度	吨 / 万元营业收入	8.26
厨余垃圾总量	千克	12,809,803.28
办公废纸总量	千克	102,337.99
排放物管理		
ESG 指标	单位	2023 年
氮氧化物排放量	千克	2,283.01
硫氧化物排放量	千克	4.35
颗粒物排放量	千克	216.88
温室气体排放总量	吨	515,820.46
温室气体排放密度	吨 / 万元营业收入	0.33
直接温室气体排放量（范围一） ⁵	吨	22,743.38
间接温室气体排放量（范围二） ⁶	吨	493,077.08

1. 相关绩效统计范围为招商积余总部、城市公司和专业公司。

2. 综合能源消耗量包括上述统计范围内的公务车汽油，设备柴油，食堂天然气、液化石油气、管道煤气和甲醇燃料，能源折算系数采用 GB/T 2589-2020《综合能耗计算通则》规定的数值。

3. 危险废弃物包括废灯管、废打印机硒鼓、废墨盒。

4. 一般废弃物包括厨余垃圾和办公废纸。

5. 直接温室气体排放（范围一）包括食堂燃料、公务车燃油以及设备运行等能源使用所产生的碳排放。折算系数采用《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》规定的数值。

6. 间接温室气体排放（范围二）包括外购电力以及热力等能源使用产生的碳排放。折算系数采用《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》规定的数值。

社会范畴指标

员工权益及雇佣			
ESG 指标		单位	2023 年
劳动合同签订率		%	100
人均带薪休假天数		天	4.07
招聘新员工人数		人	14,602
员工总人数		人	43,263
按业务类别划分员工比例	管理	%	3.79
	专业	%	4.25
	操作	%	91.96
按性别划分员工比例	男性	%	64.46
	女性	%	35.54
按雇佣类型划分员工比例	全职	%	100
	兼职	%	0
按职级划分员工比例	高层管理人员	%	0.15
	中层管理人员	%	0.39
	基层员工	%	99.46
按学历划分员工比例	研究生及以上	%	0.71
	本科	%	16.10
	大专	%	26.68
按年龄划分员工比例	高中及以下	%	56.51
	30 岁及以下	%	26.66
	31-40 岁	%	31.43
	41-50 岁	%	27.40
按地区划分员工比例	51 岁及以上	%	14.51
	中国大陆员工	%	99.68
	港澳台员工	%	0.32
	海外员工	%	0
残障员工人数		人	164
女性高层管理人员人数		人	7
女性高层管理人员比例		%	10.94
女性中层管理人员人数		人	33
女性中层管理人员比例		%	19.53
女性中层及以上管理人员占比		%	17.17

职业健康与安全

ESG 指标	单位	2023 年
体检覆盖率	%	100
职工代表大会召开次数	次	4
因工死亡人数	人	0
千人死亡率	%	0
工伤人数	人	14
因工伤损失总日数	天	615
专职 HSE 管理人员数量	人	131
安全培训人次	万人次	160
组织安全演习次数	次	19,864
一般三级及以上 HSE 责任事故	件	0
HSE 投入	万元	9,551.60
注册安全工程师人数	人	58

人才发展

ESG 指标	单位	2023 年
员工培训场次	场	1,128
员工培训投入	万元	352.70
员工培训总时长	小时	1,296,378
按性别划分的员工培训总时长	男性	820,472
	女性	475,906
员工晋升	竞争上岗比例	84
	轮岗 / 挂职 / 短期学习人数	65

员工流失率

ESG 指标	单位	2023 年
员工整体流失率	%	36.58
30 岁及以下员工流失率	%	19.02
31-40 岁员工流失率	%	10.24
41-50 岁员工流失率	%	6.22
51 岁及以上员工流失率	%	1.10

客户服务

ESG 指标	单位	2023 年
住宅业态第三方客户满意度	分	94
非住宅业态第三方客户满意度	分	99
投诉处理回访满意率	%	99
客户投诉处理关闭率	%	98

科技创新

ESG 指标	单位	2023 年
研发投入	万元	9,889.99
累计持有的专利数量	件	38
累计持有的发明专利数量	件	12
累计持有的实用新型专利数量	件	24
累计持有的软著数量	件	97

供应链管理

ESG 指标	单位	2023 年
供应商总数	家	10,126
公司总部供应商总数	家	263
城市公司供应商总数	家	6,353
专业公司供应商总数	家	3,510
战略供应商总数	家	26
年度战略采购金额	亿元	1.80
年度战略采购率	%	2.40
开展年度定期业绩评价的供应商数量	家	6,224
处罚供应商数量	家	45
举行供应商社会责任培训次数	次	32

治理范畴指标

董事会相关会议召开情况

ESG 指标	单位	2023 年
召开董事会会议次数	次	12
召开董事会下设各专门委员会会议次数	次	16

董事会独立性及多元化

ESG 指标	单位	2023 年
执行董事人数	名	3
非执行董事人数	名	4
独立董事人数	名	4
女性董事人数	名	1
男性董事人数	名	10
30 岁及以下董事人数	名	0
31-50 岁董事人数	名	2
51 岁及以上董事人数	名	9

维护股东权益

ESG 指标	单位	2023 年
召开股东大会次数	次	3
披露公告及挂网文件份数	份	102
开展各类投资者交流活动场数	场	73

合规廉洁管理

ESG 指标	单位	2023 年
开展内部审计次数	次	16
内部控制体系覆盖率	%	100
内控缺陷整改率	%	100
全年重大经营决策、商务合同、规章制度法律审核率	%	100
供应商签订《合规及廉洁交易承诺函》比例	%	100
中层以上人员签署《廉洁从业承诺书》比例	%	100
廉洁培训覆盖率	%	100
开展警示教育及廉洁培训次数	场次	680

《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》索引表

披露内容	所在章节
企业及报告基本信息	关于本报告、关于我们
ESG 管理	可持续发展管理
ESG 风险与机遇	环境友好，守护美好生态：应对气候变化
利益相关方沟通	可持续发展管理
实质性议题评估	可持续发展管理

一级指标	二级指标	三级指标	所在章节
环境 范 畴 指 标	资源消耗	新鲜水用量	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
		循环用水量	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
		水资源消耗强度	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
		化石能源消耗量	ESG 关键绩效表
		能源消耗总量	ESG 关键绩效表
		能源消耗强度	ESG 关键绩效表
	污染防治	废水排放达标情况	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
		废水管理与减排措施	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
		废气排放量	ESG 关键绩效表
	固体废物	固体废物处置依法合规情况	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
		一般工业固废管理	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
		一般工业固废处置量	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
		危险废物管理	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
		危险废物处置量	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
	气候变化	范围一排放	ESG 关键绩效表
		范围二排放	ESG 关键绩效表
		温室气体排放强度	ESG 关键绩效表
		温室气体减排管理	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
		温室气体减排量	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
		气候风险管理	气候风险危机与机遇
	生物多样性	生产、服务和产品对生物多样性的影响	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
		生产、服务和产品对生物多样性的影响	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
	资源与环境管理 制度措施	资源管理措施	水资源使用管理 能源使用与节能管理
		绿色技改和循环利用	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
		绿色建筑改造	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
		绿色办公和运营	环境友好，守护美好生态：践行绿色运营
		环保公益活动	环境友好，守护美好生态：弘扬绿色理念
		绿色低碳认证	环境管理体系认证
社会 范 畴 指 标	员工权益	企业招聘政策及执行	以人为本，逐梦美好未来：保障员工权益
		员工结构	ESG 关键绩效表
		避免雇佣童工或强制劳动	以人为本，逐梦美好未来：保障员工权益
		薪酬理念与政策	以人为本，逐梦美好未来：保障员工权益
		工作时间和休息休假	以人为本，逐梦美好未来：保障员工权益
		薪酬福利保障情况	以人为本，逐梦美好未来：保障员工权益
	员工薪酬与福利	员工民主管理	以人为本，逐梦美好未来：保障员工权益
		员工民主管理	以人为本，逐梦美好未来：保障员工权益

一级指标	二级指标	三级指标	所在章节
社会 范 畴 指 标	员工健康与安全	员工职业健康安全管理	以人为本，逐梦美好未来：职业健康安全
		员工安全风险防控	以人为本，逐梦美好未来：职业健康安全
		安全事故及工伤应对	以人为本，逐梦美好未来：职业健康安全
		员工关爱与帮扶	以人为本，逐梦美好未来：悉心关怀员工
		员工激励及晋升政策	以人为本，逐梦美好未来：赋能员工成长
		员工教育与培训	以人为本，逐梦美好未来：赋能员工成长
	员工发展与培训	员工职业规划及职位变动支持	以人为本，逐梦美好未来：赋能员工成长
		员工流动情况	ESG 关键绩效表
		ESG 关键绩效表	ESG 关键绩效表
	产品与服务管理	产品安全与质量	生产规范管理政策及措施 质量管理
		客户满意度	品质服务，营造美好生活：提升服务品质
		客户服务与权益	客户投诉及处理情况 客户信息及隐私保护
		客户信息及隐私保护	品质服务，营造美好生活：维护客户权益
		研发与创新管理体系	品质服务，营造美好生活：维护客户权益
		研发投入	责任专题：数字赋能，以“小场景”构筑“大幸福”
	创新发展	创新成果	ESG 关键绩效表
		知识产权保护	责任专题：数字赋能，以“小场景”构筑“大幸福”
		知识产保护	合规治理，筑牢发展根基：恪守商业道德
	供应链安全与管理	供应商管理	供应链选择与管理 供应商数量及分布
		供应链管理	携手共赢，共创美好家园：打造责任供应链
		供应链环节管理	供应链管理政策及措施 供应链安全保证与应急预案
		供应链安全保证与应急预案	携手共赢，共创美好家园：打造责任供应链
	社会贡献	社区共建	参与当地社区建设的政策措施 对当地社区的贡献与影响
		社会公益活动	携手共赢，共创美好家园：承担社会责任
		参与社会公益活动的投入及成效	携手共赢，共创美好家园：承担社会责任
		国家战略响应	产业转型 乡村振兴与区域协同发展
治理 范 畴 指 标	治理策略与组织架构	治理策略及流程	治理策略制定 治理策略批准及审核流程
		党建引领	合规治理，筑牢发展根基：完善公司治理
		组织构成及职能	党建引领 所有权职责
		董事会、监事会和管理层组织结构与职能	合规治理，筑牢发展根基：完善公司治理
	规范治理	内部控制	内部审计 内控控制 结构、机制和流程
		廉洁建设	合规治理，筑牢发展根基：全面风险管理
		廉洁建设制度规范	合规治理，筑牢发展根基：恪守商业道德
		廉洁建设措施成效	合规治理，筑牢发展根基：恪守商业道德
	投资者关系管理与股东权益	公平竞争	公平竞争制度规范 公平竞争措施成效
		投资者关系管理	合规治理，筑牢发展根基：恪守商业道德
		投资者关系管理战略	合规治理，筑牢发展根基：完善公司治理
		投资者沟通	合规治理，筑牢发展根基：完善公司治理
	信息披露透明度	信息披露制度	财务信息披露 非财务信息披露
		关于本报告	关于本报告
	合规经营与风险管理	合规经营	合规治理，筑牢发展根基：全面风险管理
		风险识别与预警	合规治理，筑牢发展根基：全面风险管理
		风险控制与追踪	合规治理，筑牢发展根基：全面风险管理
	风险管理	风险报告与管理	合规治理，筑牢发展根基：全面风险管理
		风险报告与管理	合规治理，筑牢发展根基：全面风险管理