

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



2024

可持续发展报告

SUSTAINABILITY REPORT



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2份《可持续发展报告》，旨在以透明公开的方式披露公司2024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2024年1月1日至2024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部门、城市公司、事业部及专业公司的相关信息。

编制依据 本报告参考《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》《央企控股上市公司ESG专项报告编制研究》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第3号——可持续发展报告编制》、气候相关财务信息披露工作组（TCFD）发布的《气候相关财务信息披露工作组建议报告》、联合国全球契约十项原则与联合国17项可持续发展目标(SDGs)。

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2025年3月13日由公司董事会审议通过，于2025年3月17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。

目录

■ 董事长致辞	01
■ 关于我们	03
■ 组织架构	05
■ 企业荣誉	06

品质服务 营造美好生活 21

· 追求卓越，聚力全场景服务	23
· 客户至上，深化品牌影响力	31
· 强化保障，打造零风险家园	33
· 持续升级，筑牢网安防护堤	37

携手共赢 共创美好家园 73

· 产业为本，推动可持续发展	75
· 心系行业，构建合作生态圈	80
· 勇担责任，积极回馈与付出	83

■ 我们的2024	07
■ 可持续发展管理	09
· 可持续发展理念与战略	
· 尽职调查与利益相关方沟通	
· 议题重要性分析结论	

环境友好 守护美好生态 39

· 气候转型，直面挑战与创新	41
· 理念先行，实践环保新模式	49
· 行动笃定，探索绿色可循环	52
· 主动作为，宣扬低碳新生活	55

合规治理 筑牢发展根基 87

· 完善架构，夯实现代化治理	89
· 健全风控，锚定高质量发展	92
· 恪守原则，追求清风与廉洁	95
· 尊重创新，全面体系化管理	98

■ 年度专题	
专题一：	15
党建引领，转型开启新征程	
专题二：	17
数字融合，构筑高质量发展	

以人为本 逐梦美好未来 59

· 以诚待人，营造可持续文化	61
· 规范管理，深化长期价值观	64
· 安全至上，推进风险管控优化	68

■ ESG关键绩效表	99
■ 《央企控股上市公司ESG专项报告参考指标体系》索引表	109
■ 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》索引表	115





董事长致辞

百年积淀铸风骨，五载砥砺启新章。2024年，值招商积余重组上市5周年、积余品牌创立110周年之际，我们以“让城市和生活更美好”为使命，锚定服务力提升之战略核心，以匠心雕琢品质，以初心淬炼温度，持续升级服务、精进管理，推动可持续发展与高质量发展同频共振，为美好生活愿景注入澎湃动能。

ESG为帆，逐梦长期价值浪潮。我们以多层次ESG治理体系为支撑，协同利益相关方聚焦关键议题，深化财务实质性研究，动态优化核心议题的目标管理与实践路径。以治理驱动行动、以行动反哺价值，将ESG理念全方位融入战略决策与运营全链条，在环境、社会与治理的协同中夯实根基，于时代浪潮中践行长期主义，为可持续发展书写战略驱动的时代答卷。

数智赋能，织就民生服务锦绣。我们以服务标准化与精细化管理为基，以创新为驱动，持续完善多元服务维度，为社区生活注入活力、提升品质；同步推进隐患排查与应急演练，筑牢安全防线，强化客户与供应商隐私保护，以行动诠释责任服务理念。通过智能应用上线与数智化升级，赋能服务质量与管理效能双提升，构建更美好的生活服务生态，为社会民生事业贡献坚实力量。

绿色运营，描绘低碳时代画卷。我们深度融入气候治理，强化风险与机遇识别能力，规范应对措施管理，确保高效响应日益严峻的气候挑战。在节能减碳方面，我们全面开展碳排放数据收集，并依靠技术革新与新能源设备投入，探索更高效环保的解决方案，通过能源管理平台应用、光照和用水节能改造、充电桩建设、光伏电站运营等推动各运营环节绿色升级，以实际行动践行绿色发展目标。

坚守责任，共济时代发展新征程。我们高度重视人才，切实保障员工的合法权益，持续完善人才培养体系，畅通员工成长与晋升道路，全方位守护员工健康与生命安全，增进员工福祉。我们用心打造责任供应链，致力与供应商建立互利共赢的合作关系，通过深度参与行业的标准制定和交流活动，以专业共同推动行业进步。我们积极投身社会公益，以直播带货、消费助农等方式对接乡村振兴需求，充分发挥自身资源优势，为乡村和产业发展不懈努力。

合规筑基，锚定基业长青航向。我们始终将合规视为企业发展的底线，秉持“向善 向上”的企业文化，深化规范治理，优化内部履责机制，增强信息披露透明度，连续第五年获深交所年度信息披露“A”级评价，切实保护投资者权益。我们全业务线优化合规及风险管理体系，坚持廉洁诚信经营，持续加强全体利益相关方的廉洁管理，确保公司运营平稳有序，实现经济、环境与社会的协同增益。

征途向远，步履铿锵。“十四五”收官之年，亦是新篇序曲之时。我们将以“四化”为舵，锚定“中国领先的物业管理运营商”愿景，厚植ESG实践沃土，铸就可持续发展硬核竞争力。以今日之耕耘，为“十五五”筑基；以积余之力，续写城市与时代的壮美篇章。

招商局积余产业运营服务股份有限公司
董事长 吕 斌

关于我们

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2024中国物业服务企业综合实力TOP3等多项荣誉。



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。

物业管理业务

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

我们围绕物业强相关的社区生活服务场景，打造以到家服务、空间资源、企业集采等为拳头产品的多元增值服务。

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。

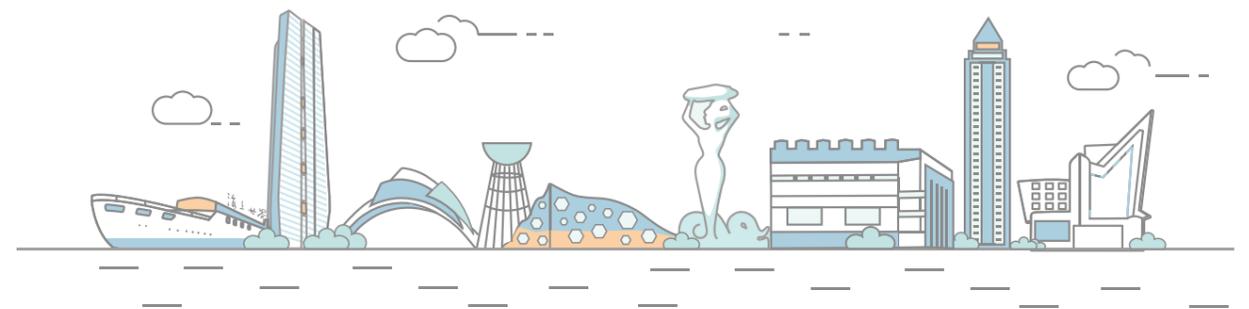
资产管理业务

商业运营

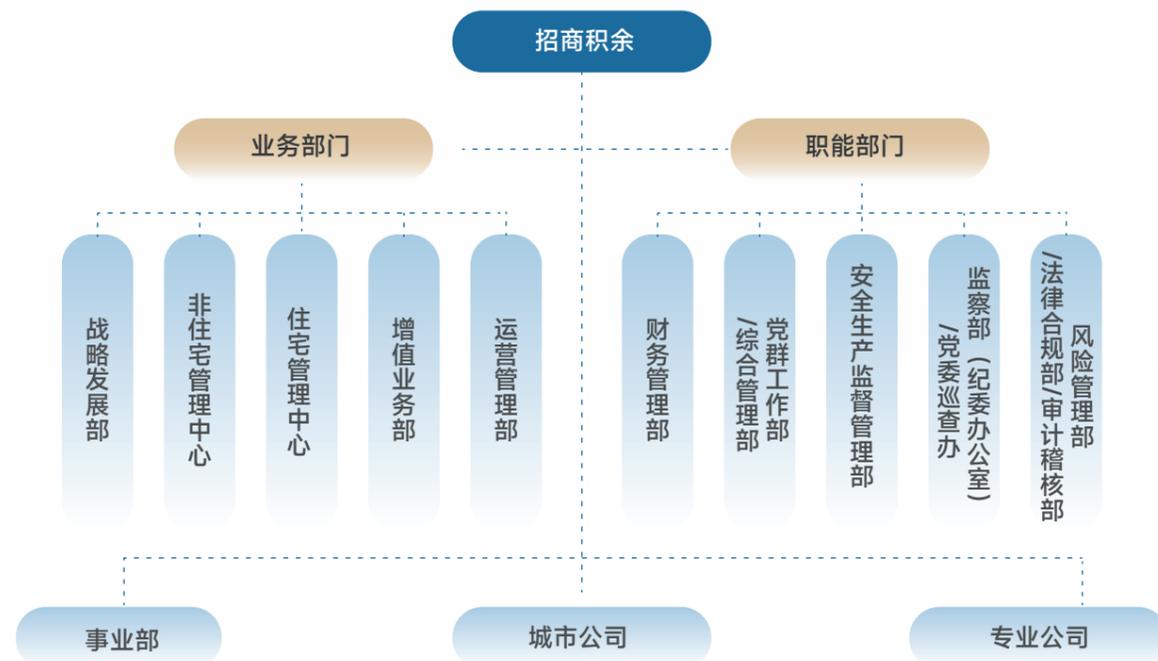
我们利用专业的商业运营管理能力，为商业地产项目提供土地获取及开发建设阶段的商业定位、规划设计、工程改造等顾问咨询服务；在商业项目开业筹备及运营阶段提供招商、策划、推广、运营管理等服务。

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



企业文化



企业荣誉

<p>2024年8月</p> <p>2024中国物业服务企业综合实力</p> <p>500强TOP3</p> <p>克而瑞物管&中物研协</p>	<p>2024年5月</p> <p>2024中国物业服务综合实力</p> <p>百强企业TOP3</p> <p>中物智库</p>
<p>2024年8月</p> <p>2024中国物业服务企业服务力</p> <p>百强企业TOP4</p> <p>克而瑞物管&中物研协</p>	<p>2024年9月</p> <p>2024年全国房地产行业十大卓越品质企业 (物业)</p> <p>TOP2</p> <p>克而瑞集团&中国房地产业协会</p>
<p>2024年5月</p> <p>2024中国地物协同服务力</p> <p>领先企业</p> <p>克而瑞物管&中物研协</p>	<p>2024年5月</p> <p>2024中国物业管理</p> <p>上市公司20强</p> <p>克而瑞物管</p>
<p>2024年5月</p> <p>2024中国物业服务满意度</p> <p>领先企业</p> <p>克而瑞物管&中物研协</p>	<p>2024年5月</p> <p>2024中国物业市场化拓展</p> <p>领军企业</p> <p>中物智库</p>
<p>2024年5月</p> <p>2024中国物业服务企业</p> <p>品牌价值100强</p> <p>克而瑞物管&中物研协</p>	<p>2024年12月</p> <p>2024中国物业品牌影响力</p> <p>百强企业</p> <p>中物智库</p>

我们的2024

经营

2024年

营业收入	归母净利润	物管业务新签年度合同额	
171.72 亿元	8.40 亿元	40.29 亿元	
年末在管物业项目	年末物业管理面积	年末在管商业项目	年末在管商业面积
2,296 个	3.65 亿平方米	70 个(含筹备)	393 万m ²

环境

2024年

直接温室气体排放量 (范围一)	直接温室气体排放量 (范围二)
21,638.53 吨二氧化碳当量	382,054.54 吨二氧化碳当量
综合能源消耗量	综合能源消耗强度
750,282.90 兆瓦时	436.91 千瓦时/万元营业收入
水资源消耗量	水资源消耗强度
1,537.73 万吨	8.95 吨/万元营业收入
一般废弃物总量	危险废弃物总量
10,786.11 吨	51.95 吨

社会

2024年

员工总人数	员工培训总时长	员工培训覆盖率
41,531 人	1,426,385 小时	98.62 %
获ISO45001认证主体比例	安全培训人次	供应商评价审查合格率
100 %	180.90 万人次	98 %
供应商总数	住宅业态第三方客户满意度	非住宅业态第三方客户满意度
10,398 家	93 分	99.58 分

治理

2024年

召开董事会会议	开展警示教育及廉洁培训	独立董事占比
14 次	842 场次	36.36 %
女性董事占比	开展内部审计	女性高级管理人员占比
9.09 %	11 次	40 %
开展各类投资者交流活动	开展警示教育及廉洁培训	廉洁培训覆盖率
55 场	842 场次	100 %
供应商签订《合规及廉洁交易承诺函》比例	开展内部审计	内部控制体系覆盖率
100 %	11 次	100 %



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。

同时，我们积极将绿色发展理念向行业纵深推广，将可持续发展理念向社区管理与供应链管理传播，探索构建绿色可持续发展物管战略。

可持续发展治理架构

2024年，为全面深化公司ESG治理与信披管理工作，我们依托“决策层-管理层-执行层”多层次可持续发展管理架构，全面开展了公司ESG治理实践，主动与利益相关方展开议题交流与识别，积极优化重点议题管理模式并持续对标学习行业优秀案例与政策要求。

招商积余ESG管理架构

决策层	董事会战略与可持续发展委员会	全面指导和监督公司ESG各项议题管理与能力发展 制定公司ESG发展与战略规划
管理层	可持续发展领导小组和工作小组	制定切实可行的方案来保障董事会决策落实 协同职能部门与业务部门落实ESG治理
执行层	总部各部门、城市公司、事业部及专业公司	在日常业务发展与管理工作中有效融合 ESG管理理念，开展ESG管理实践工作

本年度，我们结合可持续发展最新政策、行业优秀案例进行学习研究，为下一步深入推进工作做准备。我们还组织各单位全面盘点双碳等环境数据，邀请外部专家为负责填报的一线员工提供了2场详细的数据收集培训及即时线上答疑，明晰计算边界，为数据质量打好基础，以深入了解公司碳排放情况。在报告编制启动前，组织面向部分董事、监事、高管以及各总部部门和下属单位相关人员的ESG专题培训，分享行业动态与政策前瞻，宣贯ESG理念，持续提升ESG信披质量和可持续发展工作能力。



议题重要性分析流程与关键结论

双重重要性分析是公司编撰年度可持续发展报告、拟定中长期ESG发展规划、与利益相关方沟通的核心方针。招商积余从财务重要性和影响重要性两个维度出发，梳理ESG议题对公司商业模式、业务运营、发展战略等核心可持续发展领域的影响。公司评估了每个议题在短期、中期和长期内的潜在财务影响，同时考虑公司在这些议题上的表现如何对外部环境、社会产生影响。2024年，招商积余进一步结合所处行业特点、行业发展阶段、自身商业模式和价值链位置，识别并披露具有财务或影响重要性的议题。公司对标国内外标准与评级体系，参考《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第3号——可持续发展报告编制》、联合国17项可持续发展目标（SDGs）、GRI通用准则2021、ISO 26000、SASB中的议题以及其他可持续发展相关标准，并参考MSCI、中证指数、Wind等ESG评级服务机构体系，建立ESG议题清单。此外，公司通过参考运营所在地的宏观政策和行业特定政策、同业公司的重要性议题设定方式和排序结果等对公司适用的通用议题和行业特定议题进行识别与汇总。

建立议题清单

- 招商积余参考国际、国内可持续发展相关标准，建立包含26项ESG议题清单，其中：9个环境议题，10个社会议题，7个可持续发展治理议题。

议题重要性的评估与确认

- 在影响重要性方面，结合问卷调查结果、内部分析评估与第三方专家建议，招商积余适度参考了FMEA（失效模式及影响分析）的三要素模型，通过将影响的重要性从规模、范围、不可补救性和可能性四个维度进行整体评估，我们获得了议题相对重要性排名顺序。
- 在财务重要性方面，招商积余根据自身业务与议题逻辑关系，引入了短期、中期和长期的时间维度，结合问卷调查结果、内部分析评估与第三方专家建议，从而得到议题的财务重要性排名。

议题报告

- 招商积余根据议题评价结果构建实质性分析矩阵，获得议题重要性高低的排序结果，对于实质性高的议题，报告进行重点披露。
- 招商积余对议题设定阈值，并根据优先级排序，确保了资源能够集中投入到最为重要的ESG议题上，有效推动公司的可持续发展。

尽职调查与利益相关方沟通

招商积余社会责任的利益相关方包括了股东/投资者、客户、供应商、员工、政府/监管机构、社区和环境等。招商积余不同业务部门负责与各利益相关方的沟通和交流，并在公司内予以传达利益相关方的关切和期望。为实现可持续发展，招商积余参照 AA1000 SES利害关系参与原则，确定了股东/投资者、客户、供应商、员工、政府/监管机构、社区和环境为公司关键利益相关方的主要类型。

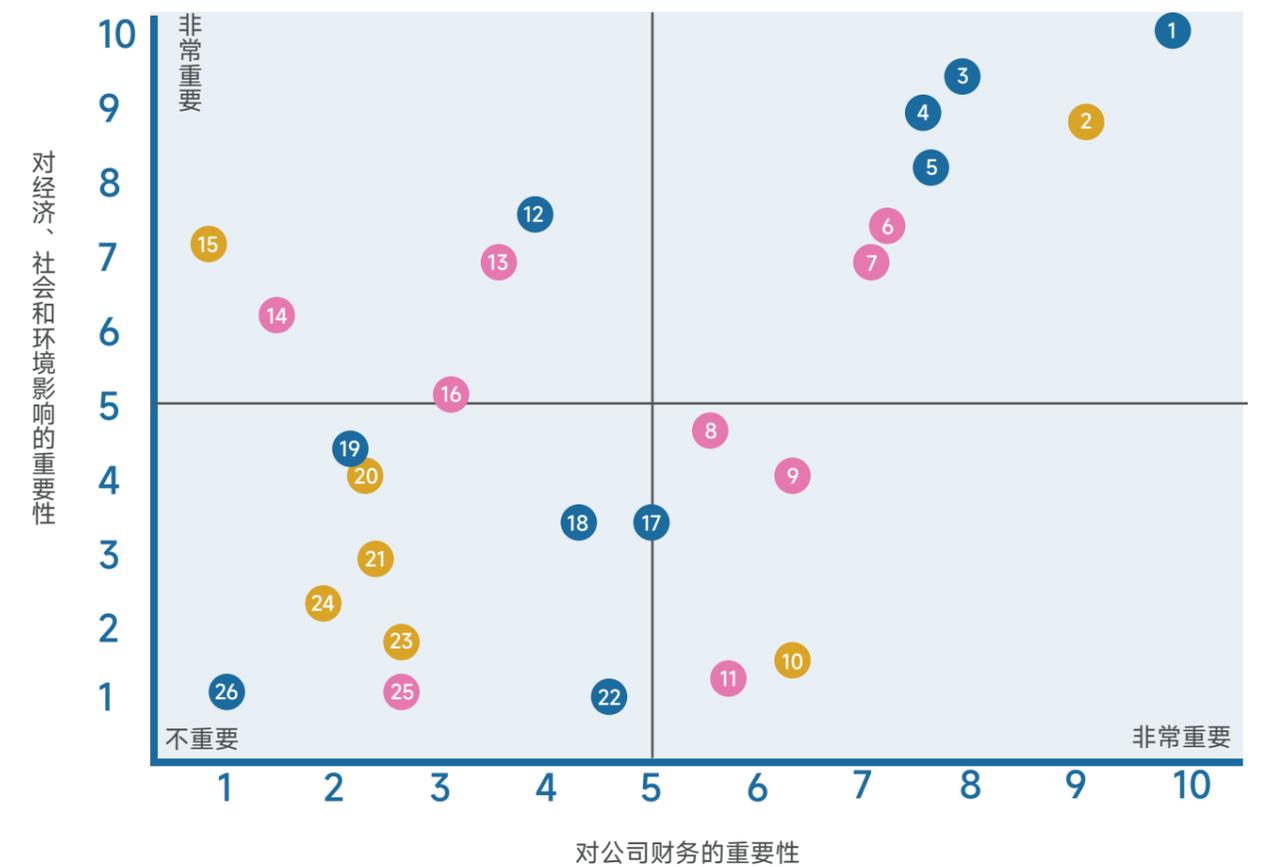
利益相关方类别	沟通渠道	关注议题	招商积余回应
 投资者及股东	信息披露 股东大会 投资者咨询热线 投资者交流	保护股东权益 应对气候变化 员工培训 服务质量与体验	规范治理结构 深化双碳战略执行 强化管理与培训 提升服务质量
 客户	电话会议 电子邮件 客户拜访 在线客服 年度客户满意度调查	客户安全与健康 服务质量与体验 数据安全与隐私保护 应对气候变化 供应链安全	强化安全措施 提升服务质量 确保数据加密 加强节能减排 严格供应商审核
 供应商	电话会议 电子邮件 现场会议 供应商大会 年度业绩评价	供应链安全 数据安全与隐私保护 环境合规管理 废弃物处理 反商业贿赂及反贪污	强化供应链韧性 确保数据加密 严格环境标准 规范废弃物处置 杜绝商业腐败
 员工	内部邮件 员工交流活动 部门会议 绩效反馈 专项培训	员工安全与健康 员工薪酬与福利 员工培训与发展 员工权益保障	强化培训加强管理 保障员工福利 加强数字化投入 加强员工沟通
 政府及监管机构	政策法规发布与解读会 行政许可与审批程序 投诉反馈机制 行业协会与政府沟通	数据安全与隐私保护 应对气候变化 环境合规管理 反商业贿赂及反贪污 供应链安全	强化数据防护 推进绿色运营 严格环境监管 实施廉洁文化 保障供应链稳定
 社区和环境	社区公告栏 业主会议 环保主题活动	应对气候变化 污染物处理 水资源利用 能源利用 生物多样性保护	绿色能源转型 规范处理流程 高效节水技术 循环利用体系 绿色理念传播与实践

议题重要性分析结论

2024年，招商积余继续开展可持续发展议题的识别，以及议题的重要性评估和筛选工作。对于所识别的26项议题的管理及实践表现，报告进行了相应披露和回应。

公司核心议题主要包括客户安全与健康、公司治理、物业服务品质、数据安全与客户隐私保护、员工培训、应对气候变化、废弃物处理。

招商积余实质性议题评估结果



招商积余实质性议题综述

象限	综合排名	实质性议题	议题归属类型
1核心议题	1	客户安全与健康	社会
1核心议题	2	公司治理	可持续发展治理
1核心议题	3	物业服务品质	社会
1核心议题	4	数据安全与隐私保护	社会
1核心议题	5	员工培训	社会
1核心议题	6	应对气候变化	环境
1核心议题	7	废弃物处理	环境
2财务实质性议题	8	生物多样性保护	环境
2财务实质性议题	9	环境合规管理	环境
2财务实质性议题	10	利益相关方沟通	可持续发展治理
2财务实质性议题	11	水资源利用	环境
3影响实质性议题	12	供应链安全	社会
3影响实质性议题	13	污染物排放	环境
3影响实质性议题	14	能源利用	环境
3影响实质性议题	15	反商业贿赂及反贪污	可持续发展治理
4一般议题	16	绿色供应链	环境
4一般议题	17	平等对待中小企业	社会
4一般议题	18	科技伦理	社会
4一般议题	19	创新驱动	社会
4一般议题	20	尽职调查	可持续发展治理
4一般议题	21	董事会多元化	可持续发展治理
4一般议题	22	乡村振兴	社会
4一般议题	23	反不正当竞争	可持续发展治理
4一般议题	24	中小股东权益保护	可持续发展治理
4一般议题	25	循环经济	环境
4一般议题	26	社会贡献	社会



年度专题

专题一： 党建引领，转型开启新征程

2024年，公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续深入学习贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，巩固拓展主题教育成果，深入开展党纪学习教育，深化全面从严治党，有力引领保障公司高质量发展。

强化基层理念建设，推进党建与治理结合

公司党委认真推动“第一议题”制度化常态化，扎实开展党纪学习教育，进一步加强和夯实基层党建，切实增强党组织政治功能和组织功能，发挥党建引领保障作用。

■ 强化政治建设

深化“第一议题”制度学习，参加习近平新时代中国特色社会主义思想央企干部研学班、党员联学班，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，推进党建要求写入公司章程，持续落实“双向进入、交叉任职”，持续夯实“三重一大”决策管理，扎实推进党的领导融入公司治理各环节。

■ 筑牢思想根基

扎实开展党纪学习教育，开展7天读书班，原原本本学《条例》，召开警示教育大会，开展专题辅导，增强学习实效。各级党组织开展“三会一课”、主题党日424次，讲授纪律党课111次，开展警示教育178次。巩固拓展主题教育成果，践行“四下基层”，围绕盈利能力提升、服务力提升等课题开展调查研究，精准发力破解经营难题。

■ 夯实基层党建

贯彻落实《集团党委关于进一步加强和夯实基层党建的若干举措》，全面系统提升党建工作质量。加强组织建设，全面实现基层党组织“应建尽建”“应换尽换”。强化队伍建设，参加党建骨干培训、各级党委专项培训、专题讲座等15次，新发展党员51人。完善机制建设，深化落实党建工作责任制。

深耕业务与服务场景，创新红色经典品牌

公司深入推动党建和业务深度融合，在机关、楼宇、社区等业态，以业务为核心，结合数字化方式加强党建宣传，融合业务案例输出先进典型，打造“红色物业”党建品牌，助力业务发展。

招商积余机关党建品牌建设

深圳市委项目搭建政企党建共建联合工作体系，以共建品牌“红管家”为引领，创建“1+4+5+N”共建模式，建设“六大阵地”，致力于提供高质量政务类物业服务。2024年，该项目通过政企融合共建创新模式，先后接待了2个国家级单位、45家省市级单位参观交流，有助于扩大公司的品牌影响力和经营力。



案例

招商积余楼宇党建品牌建设——中航国际广场楼宇党群服务中心

招商积余四川公司提炼“12345+N”党建工作体系，打造“红心桥”党建工作品牌，创建中航国际广场标杆项目。该项目试点建设“楼宇综合党委”，设立服务先锋岗，提供轮流坐班“一站式”网格服务，推出政务代办服务，通过资源共享平台与12家企业达成合作并获评“四川省品牌项目”“成都市物业服务示范项目”“优秀楼宇企业服务站”等荣誉。



案例

招商积余社区党建品牌建设——武汉招商公园1872项目

招商积余湖北公司构建“一五三三”党建工作体系，创建“初心领航 积载美好”党建品牌，打造武汉招商公园1872红色物业典型项目，建立红色物业服务中心。该项目打造康养智慧体验中心及示范型枫桥式小区党群服务驿站，自2023年起联合社区街道开展红色驿站便民服务事项82项，助力构建服务管理新格局，连续三届获评武汉市“红色物业五星级企业”，1872项目获评湖北省2023年“美好家园”。



案例

专题二： 数字融合，构筑高质量发展

优化数字化服务体系，聚焦场景提升服务品质

随着客户服务需求多样性的持续提升，公司积极推进物业服务数字化升级，将客户交互与反馈全面数字化与线上化，持续提升客户体验。

■ 数字化驱动服务升级

随着交互技术的不断升级，数字化建设正在成为物业服务行业提高综合服务能力的重点发展方向。招商积余以数字化为抓手，优化升级服务模式，迈向现代智慧物业，助力业务实现高质量发展。

服务数字化升级，积余服务App、小程序正式发布



2024年12月26日，公司在重组上市五周年及品牌创立110周年员工庆祝活动现场，正式发布自主研发的“积余服务”面客端App及小程序。“积余服务”小程序聚焦轻应用及高频生活场景，可根据场景需求设置服务功能；“积余服务”APP服务功能、响应及体验全面升级，除满足日常生活需求外，还提升了增值服务体验。“积余服务”App、小程序的正式发布是公司“品牌焕新 服务美好”理念的又一次实践，也是公司在数字化转型道路上的重要一步，旨在通过数字化手段，为客户带来更加优质、高效的服务体验。



“AI物业工单助手”AI驱动智慧物业变革升级



积余科技作为招商积余的全资科技子公司，以“科技化”为引路灯，通过不断的技术创新来加强自我造血能力和市场竞争力。为了优化客户服务流程，提升客服品质及效率，公司将AI技术深度融入对客户服务场景，综合技术发展现状开发了“物业AI工单助手”，具备自动提取要素形成工单、自动派单功能，可替代一线客服人员自动生成内容填入工单、分析打标等工作，能感知语音情绪，自动检测敏感词、违规词等，帮助一线人员自动判断报单风险等级，提高工作效率，已形成“文本型物业客服智能体”新模式。



随着AI技术的持续升级，我们加速构建以数智化服务为标准的新模式，并融合绿色理念运营，为客户打造高品质、可持续的物业服务产品。我们聚焦数智化赋能，将其融入物业服务、项目运营和经营管理，以数据驱动决策、定制个性化服务，满足客户多元需求。同时，以科技创新打通多场景服务，融合低碳与民生，构建可持续发展长效机制，引领物业服务迈向绿色智能时代。



智能化创新交互模式，赋能温馨客户体验

2024年，我们推出多项聚焦民生体验的智能化服务措施，如智慧座椅、智能监控等保障市民安全与便利，并通过“智能化软、硬件产品”等综合解决方案，为客户提供了智慧服务、智能巡检、智能环卫等物业城市服务新举措，充分显示公司业务科技融合、服务智能化的经营理念。

“一图一库一表”助力招商积余智慧城市服务管理升级



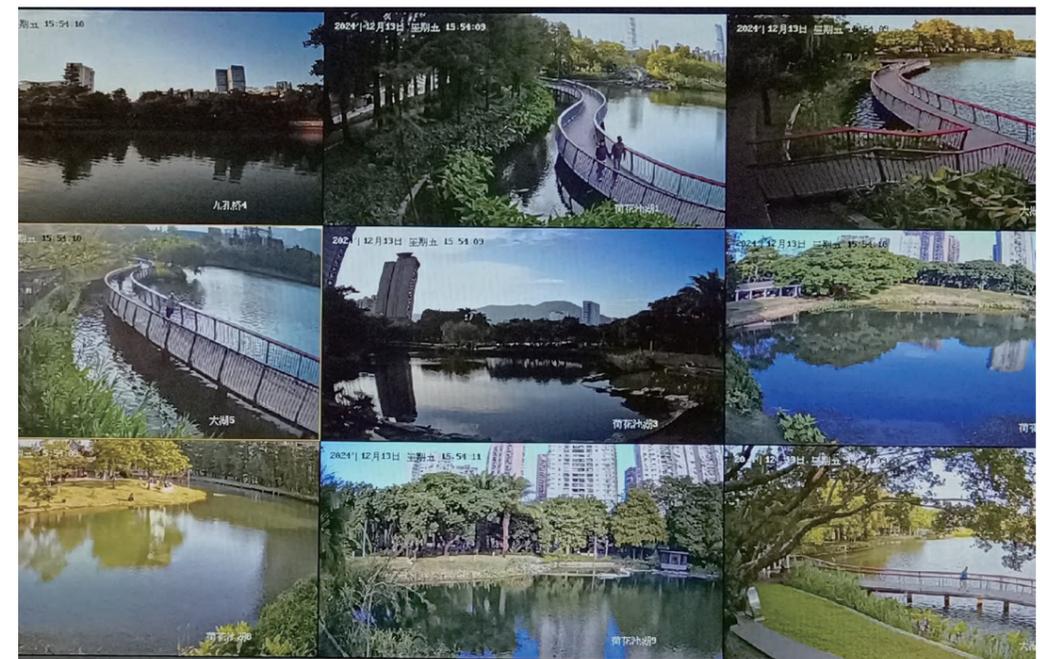
深圳招商街道物管城市项目在“物业服务+城市服务”的“物管城市”新模式探索下，已实现智慧城市管家平台“1+6”管理运行模式，实现市容、环卫、消杀、分类、古树、公厕管理运营数据实时监控管理。日常管理中，城市管家可将日常巡查记录、照片等信息一键上传至平台，以数字化智能运营平台为支撑，在物管城市可视化大屏上实现了整个项目的“规划服务一个库、运维监管一张图、考核指导一张表”等管理功能，让管理精细化、可视化，使管理和服务效能显著提升。



社区服务智能化，硬件服务温情化



深圳四海公园项目2024年升级了智能座椅设备，在重点景观区域（茶吧、望牛台、荔香园）设置3个太阳能无线充电智慧座椅，可进行无线充电、连接蓝牙播放歌曲等，为市民群众提供标准服务的同时以科技手段满足了社区活动的多场景需求。同时，由于四海公园景观湖面积较大，水域安全非常重要，公司在园区全区安装了智能监控设备，做到环湖水面无死角，监控设备面对特殊情况会自动警报及放大监控画面，以便及时提醒监控人员应对处置，以科技赋能管理防范风险。



01

品质服务 营造美好生活

优质服务是公司发展的立足之本与经营之道。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，融合数字化发展新趋势，拓宽服务场景，更好地满足客户对美好生活的向往与期待。

【响应SDGs】



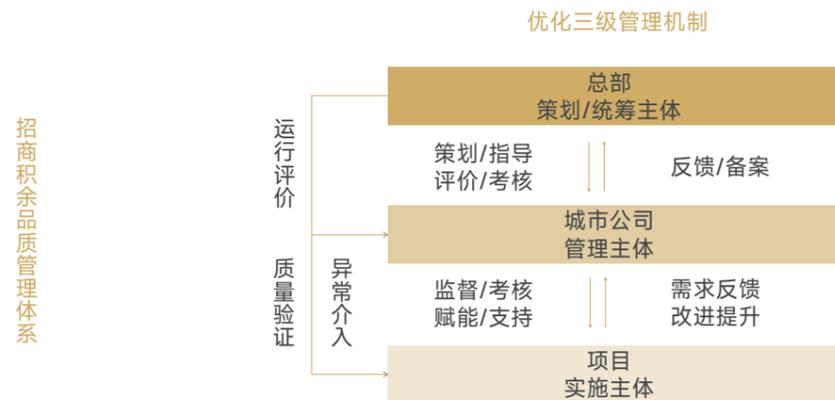
追求卓越，聚力全场景服务

我们始终立足于提供更好的服务以满足客户的需求，持续推进ISO9001质量管理体系健康运行，强化品质与过程管理，全力保障客户安全，积极响应客户诉求并持续优化客户体验，以提升服务品质夯实企业高质量发展根基。我们深刻理解服务品质的本质在于缩小客户期望与体验之间的差距，致力于为客户提供全业态、全价值链、全场景的综合解决方案，用品质服务赢取客户的信任和满意。

构建全流程品管体系

2024年，我们对总部品质管理部门进行架构调整，细分为住宅管理中心和非住宅管理中心，进一步提升管理精细化，以精益求精的服务品质满足不同业态客户群体的特定需求。

我们进一步优化三级管理机制，总部“牵引目标、统筹规划、把握关键”，城市公司“压实目标、赋能监管”，项目“执行、落地与效果反馈”，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。



精研服务质量

我们深入洞察客户的美好生活需求，升级优化服务标准，制定全面、清晰的制度和流程，严格品质风险管控，推动服务内容和质量标准不断提升，持续追求卓越水平。



构建精准服务体系

我们从基础物业服务切入，分类分级打造产品服务体系，制定了涵盖全生命周期全业务流程的客户服务标准体系，并持续性开展标准精细化、量化管理升级。

住宅业态细分建立了“乐、优、尊”分级服务产品体系以及“金玺”高端物业服务体系，实现住宅项目分级分类管控，并配套输出住宅物业服务分级标准。非住宅业态在多元化服务产品中，深度聚焦不同客户服务与管理需要，规划了写字楼、政府、高校、医院、场馆、公园、交通、城市服务8大非住宅业态系列标准，并在本年度内发布23项城市服务标准和8项场馆服务标准，制定新项目接管规范，保障品质的高质量发展。

打造标杆项目

2024年，我们深化标杆评价体系引领服务升级，扩大标杆打造覆盖面，强化区域标杆引领示范，累计获评行业标杆荣誉73项、标杆示范项目19个，持续追求卓越的服务品质。



招商积余全资子公司积余物业与招商物业及下属单位顺利通过 **ISO9001** 质量管理体系认证

深化品质管理培训

我们以岗位为核心，结合体系建设和业态特色服务需要开发培训课程，从通识性培训、专项技能培训到实操训练，构建自上而下的品质培训体系，不断精进品质服务专业能力，保障服务标准的高效输出。2024年，我们通过线上理论授课，线下集训、技能比赛等重点开展门岗和客服能力提升培训，并开展品质考核，以压实培训效果。

全年累计开展各类线上线下品质培训 **4,000** 余次，**14** 余万人次参与
秩序和客服类岗位覆盖率 **100%**

招商积余会务岗能力提升培训

2024年，公司组织开展一线会务岗（含供方）能力提升实操培训，共计23个单位407个涉及会务服务项目参加，培训585次，培训人数共2,129人。会务培训有效保障了公司高端服务的品牌口碑和服务面貌，有效增强公司的市场影响力。

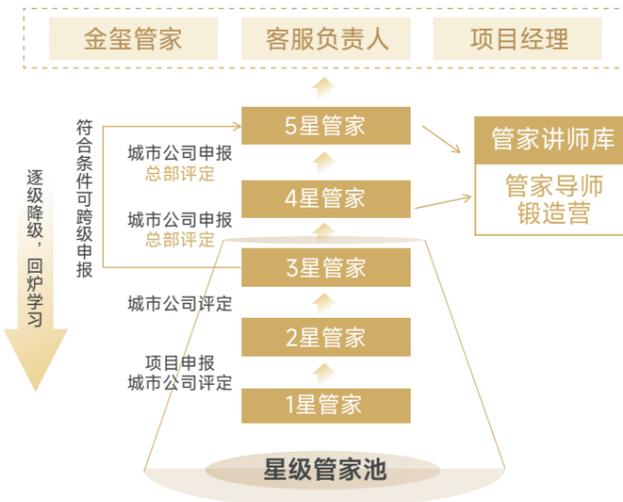


案例

招商积余星级管家认证



为保障住宅项目的品质与服务成效，2024年我们聚焦对客岗位管家岗培训提升，构建星级管家认证培训体系，通过新人融入、专业提升、岗位认证、梯队培育、制度规范等多维度体系对管家开展梯队培育，提升管家队伍专业服务能力，已完成1,414名住宅星级管家首次认证，持续为业主提供贴心的管家式服务。



提供温情服务与社区关怀

随着社会变化，我们积极调整社区服务模式，聚焦业主真实需求，面向不同年龄的客户主体，提供专属温情服务，提升公司品牌影响力与社区居民凝聚力，增进邻里之间的友谊，共同创造美好社区生活新体验。

面向中青年群体，关注家庭周边服务无止境



重庆MY TOWN项目作为公司商业性质的住宅楼，每年业主都会面临孩子入学的多重手续办理问题。公司物业管家定期会对接教委、学校等，详细了解官方的入学要求及步骤，再通过朋友圈、业主群等，及时告知最新注册信息，持续帮助业主解决入学手续问题。



面向老年与孩童，安全与温馨服务无止境



2024年，南京雍宁府项目物业为社区贴心准备了环保颜料和绘画工具，让孩子们挥洒创意，共同绘制属于小朋友们的停车位。每一个停车位都画成了独一无二的艺术作品，让这片空间充满了温暖的故事。同时，小区还为业主设置了宠物公厕与“宠物便箱”，其中放置了沙铲、垃圾袋、异味清除剂等应急物品，搭配文明公约和可爱狗狗雕塑，方便业主应对突发情况，小举动织就大和谐。



2024年，赣州中航公元项目精心筹备了一系列重阳节活动，为小区老人送上温馨的祝福。“重阳送健康”义诊活动为老人们提供免费测血压、血糖以及中医艾灸服务，让老人们感受到来自物业“家人”的关怀；趣味文艺的漆扇活动及艾灸养生捶制作，更是增添了节日的欢乐氛围。幼儿园小朋友表演红歌并派发礼品，将温暖与快乐传递给每一位老人，也让整个小区充满了温馨与和谐。



聚焦社区品质提升

为了让客户更满意，我们聚焦品质提升，采取改善“硬”设施提升“软”服务举措，搭建业主品质共建平台，打造31个“小招服务站”提供便民服务，并深化“彩虹计划”，对部分已入驻社区的公共设施和活动空间进行优化升级，不断为老社区注入新活力，为业主营造更美好的家园环境，从客户触点反向推进产品质量提升、产品力提升。

小招服务站·筑就幸福居家梦



西安招商依云曲江项目作为招商积余陕西公司创新服务模式的先行者，率先引入了“小招服务站”，紧紧围绕业主的日常生活需求，提供了一站式的物业服务，从便捷的设施设备服务到细致入微的家政服务，再到专业的房屋租售指导，每一项服务都旨在让业主的生活更加便捷与舒适。



多场景拓宽业务边界

我们致力于历史文化项目、大型会展及赛事等公众项目与代表性工程的服务创新与优化，通过标杆项目建设，总结推广服务经验，持续提升公司的品牌影响力。同时，为了更好地服务C端用户群体，公司积极引入数字化手段与新商业模式生态，拓宽服务边界，持续提升服务水平，为用户带来更加优质、高效的服务体验。

■ 推动硬件服务数字化升级

我们重视文化项目与历史老旧项目的品质维护与提升，对在管老旧历史文化项目持续推动品质提升工作，以业主需求为导向，从细微之处着手，将绿色理念融入其中并借助现代技术的力量让这些文化项目重新焕发耀眼光彩。同时，通过硬件服务升级和信息数据利用，提高社区居民生活便捷性，提升社区和项目的服务质量。

招商积余助力南京阅江楼景区旧梯改造焕新



2024年，公司旗下楼宇科技助力南京阅江楼旧梯改造项目。在新梯更新材料的选择上，电梯技术团队始终注重环保与耐用性，选用材料不仅符合国家环保标准，而且能适应户外环境的长期使用。此外，新装电梯采用节能技术，在日常运营中可显著降低能耗，助力业主降低景区的运营成本。



“招小柜·便利购物”与“招小充·惠享充电”，赋能服务新模式



2024年，公司面向社区“零距离服务”，通过社区自助零售品牌“招小柜”满足业主日常生活相关消费需求，为业主提供多维度零售+服务，构建社区生活便利场景。同时，为满足业主的多场景充电需求，公司扩大铺排自主开发和运维的“招小充”充电运营管理平台，支持汽车充电桩、充电宝多种设施，旨在为业主提供高效、可靠的充电服务。

2024年，公司累计在804个项目中接入充电桩31,471台，累计用户71.9万人，减少二氧化碳排放17,808吨。



■ 打造综合性多场景物管服务体系

面向不同的商业环境和行业需求，我们始终追求卓越的价值驱动自身服务升级。2024年，我们坚持标准体系建设，围绕客户需求，建立多场景与多样化的物业服务完整体系，制定多个服务场景可视化标准作业程序（SOP），为客户提供稳定的优质服务。

迎接深圳舰回家，招商积余扎实做好靠泊保障服务



为庆祝中华人民共和国成立75周年，深圳舰“回家”停泊深圳蛇口邮轮母港并举行舰艇开放日活动。作为邮轮母港物业服务单位，公司从安保保障、工程检修、客户服务等方面，全力做好迎舰工作，积极配合邮轮母港构建了安全、有序、高效的航运及参观服务环境，确保广大市民们在“观舰”期间的收获良好体验。为全力应对深圳舰开放日期间涌现的客流高峰，秩序及安全团队多措并举，在秩序引导、安全保障、便民服务等方面紧密协同，全方位守护出行市民的安全。



招商积余高标准护航高交会顺利举办



2024年11月，被誉为“中国科技第一展”的第二十六届中国国际高新技术成果交易会（下称“高交会”）吸引了来自全球100多个国家和地区近5,000家高新技术企业参展。

作为国内IFM领域深耕多年的先行者，公司旗下招商设施凭借一站式综合设施管理解决方案的核心优势及连续多年服务大型展会沉淀的扎实经验，助力高交会顺利举行。高交会筹备之初提前组建了5个专业小组，覆盖空调、供配电、给排水、智能保障、安全监控以及网络通讯等展会运行的关键领域；展会期间我们秉持“精心规划、精细管理、精准执行”的原则，对展会路线中的每一处设施设备进行了严格而全面的检查与调试，确保设施设备保持稳定、高效的运行状态。招商设施IFM团队深入研究并实施绿色节能工作，对设备的能耗和排放进行严密监控，并采取了多项创新的环保措施，为高交会增添了一抹亮丽的绿色风采，助力绿色会展的构建与发展。



■ 拓宽线上服务边界

面向C端的需求服务与品质提升，我们始终秉持便捷与高效的服务理念，链接行业中服务能力一流，数据安全卓越的相关伙伴，满足社区中的多样化交易需求，在拓宽服务边界的同时，全力聚焦推进产业生态的和谐共生。

“余房网·租售爱与家”，助力社区服务



公司依托“沃土云林”平台的丰厚资源优势，深耕社区市场，通过数字化技术创新，成功打造线上线下一体化的“房产交易+服务”模式，搭建全国性租售平台“余房网”，助力社区内的租售交易透明化与高效化，努力为客户提供卓越的全周期资产价值服务。



“到家宜居·为您美居”，保障温情服务



公司旗下的“到家汇商城”、招商楼宇 致力于打造一站式家居服务平台，深度整合优质商家资源，聚焦装饰装修领域。凭借全流程无忧的特色服务体系与精细化管理模式，为业主呈献全方位、高效率的家居解决方案，从装修设计到材料采购，再到施工执行，每一个环节都严格把控，让业主省心省力。不仅如此，商城依托高效的数字化技术，精准匹配业主需求与服务供给，无缝对接各个环节，完美实现业主拎包入住的便捷体验，免除繁琐的家居订制流程与反复的装修确认环节。



深化负责任营销理念

我们严格遵循《中华人民共和国广告法》等法律法规与行业规范，始终坚持诚信、透明、合规的原则，践行负责任的营销实践，维护客户权益，努力赢得客户的认可和信任。

到家汇平台 商城业务

在商品销售过程中，我们双重把关检查，确保营销信息合法合规，同时完善员工分销的标准操作流程，确保销售过程的规范性；在服务营销过程中，按照管理规范开展到家服务标准化营销，且平台和宣传资料清晰列明服务价格，方便客户查询比价，为客户提供真实、完整、合法的服务信息。以到家服务的日常保洁营销为例，平台营销页面清晰展示不同服务时间、不同户型面积的收费标准，并完整展示服务内容，且详细说明特殊情况和所提供的售后服务。

车位销售与 二手房租售 业务

在车位销售过程中，我们公开车位数量、位置、价格及管理规定等信息，避免因信息不对称造成的消费误导，保护消费者的知情权；通过在线选车位平台，我们提供便捷、高效的服务流程并面向业主提供闲置车位代租代售等售后增值服务。在租售业务过程中，公司的各门店对交易流程及收费标准、经纪人信息等均上墙公示，充分保护客户的知情权；我们严格按照行业协会及规范要求，在接受委买或委卖时签订《重要事项告知书》；对于楼盘信息的维护，我们实时完善楼盘字典字段，建立三级审核机制，确保线上房源真实性，加快匹配成交，保护客户权益。

商业运营 业务

在商业运营管理过程中，我们编制商业商户手册及商户店员手册，规范各商户及员工行为，明确合法经营、商品管理、售后服务、行为守则、服务规范、购物环境等方面规定，营造良好的购物环境，促进诚信经营。

客户至上，深化品牌影响力

我们始终秉持以客户为中心的服务理念，将提升客户满意度作为工作的核心目标，使客户充分感受到我们的用心与关怀。我们持续加强安全管理措施，全力保障业主安全，同时高度重视信息安全与客户隐私保护，让客户享受安心的服务。我们坚持负责任的营销原则，坚决诚信经营，拒绝夸大宣传，以实际行动赢得客户的信赖与支持。

提升客户满意度

我们以严苛标准把控服务质量，秉持真诚态度重视客户沟通，凭借完善体系强化客诉管理，全方位推动客户满意度持续提升。

■ 全流程把控服务质量

我们高度重视服务质量风险防范，按项目分级管理原则，依据不同的活动类型进行专项客户关系维护，增加客户黏性。在风险出现时，根据舆情和客户投诉的类型，由总部、城市公司、项目按职责及时跟进客诉问题处理，持续改进提高客户满意度。

为了强化质量管控，我们通过定期例会，明确分工与协同机制，制定统一指引并结合区域特点适应调整加强过程节点管控，落实品质督导和问题督办并强化结果导向。同时建立了问题复发的监管、预警、考核等机制，推动服务品质长效管理。

2024年，我们持续采用线上与线下相结合的方式，全面加强品质检查工作，旨在提升品检的覆盖率。并通过对品控能力与项目品质的监测评价，阶段性地输出品质评价结果。针对客户反馈的不满意之处，我们迅速采取行动进行整改，以保证实现品质的提升。2024年，我们的线下品检覆盖了所有城市公司，抽检了150多个重点项目；线上品检则重点监督“品质巡检”执行情况，监控“随手拍”处理及时率，并晾晒监督岗位清单的完成情况。报告期内，线下线上的各项监控指标都达成目标。



倾听客户反馈

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。2024年，我们持续优化到家汇APP、企业微信和项目现场等多条反馈渠道，以实现线上线下多渠道地收集客户反馈声音。同时，结合客户心声，总部全面统筹开展年度客户满意度提升专项工作，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。

线上：

公司400邮箱及热线、积余服务客户端、公众号、小程序、管家企业微信、项目客服电话等

招商积余 客户沟通渠道

线下：

客户拜访、客户满意度调研、专项问卷测评、高管客诉聆听、项目经理接待日、社区活动等

2024年，线下项目经理接待日活动，累计覆盖 **19** 城、**441** 项目、**5,283** 场次

住宅业态第三方客户满意度 **93** 分

非住宅业态第三方客户满意度 **99.58** 分

■ 完善客诉处理

我们成立“总部-城市公司-项目”三级客诉组织，通过制定《招商积余客户投诉管理规范》等制度，配置流程设置时效，通过公司数字化平台记录与管理客户需求全过程，以快速有效处理为原则，解决客户需求，让客户满意。



招商积余客户投诉处理流程

2024年，我们全面提升投诉处理效率和质量，完成客诉主流程在招商π的改造，强化响应时效和差异化处理，细化客诉指标并应用组织绩效，调整提级审理权责，累计在150个项目推广AI工单助手，提升物业话务面客规范，提升客诉处理效率及质量。

对于客户投诉的有效回复，我们积极回应并分类分级处理客户投诉，一般投诉实现1小时内响应、根据问题类型不同在1-20天处理完成，紧急重大投诉或群诉加速至30分钟内响应，投诉事件回访在48小时内完成，并定期对投诉质量进行抽检，验证投诉处理效果。



强化保障，打造安心家园

我们持续优化安全管理体系，将制度建设、风险预防和应急处置深度结合，全面提升安全运营能力。通过系统化管理与高效应急处置的双重保障，强化隐患治理与突发事件预防工作，推动安全管理向更高标准迈进，为业主创造更安全、安心的生活环境。

全力保障业主安全

2024年，我们持续优化制度建设，完善项目的风险管控机制，结合社区与气候的发展新趋势，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，多维度发力保障客户安全。

项目风险分级管理	公司持续优化《招商积余项目风险分级管理规范》，对项目中的危险源、隐患问题和整体风险进行精确分级，提升了现场安全管控的效率和精准度。
开展安全专项活动	公司深入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、消防通道整治、房屋建筑安全隐患排查等专项活动，积极排查安全隐患，显著减少了安全风险。
配备专业救援设备	公司在物管项目中配备AED（自动体外除颤器）等专业急救设备，并组织员工和业主参与使用培训，有效保障业主在紧急情况下的生命安全。

提升应急处置能力	公司组织员工开展海姆立克急救法、溺水救生、CPR和AED使用等培训，提升了专业救援能力，确保能迅速应对突发事件。
电动车安全管控	公司全面推进电动自行车停放充电点的安全管理，建立电动车停放充电技术通函，清理违规停放电动车，优化充电桩布局，新增智能监控系统，有效提升电动车充电安全。2024年，公司在中国应急管理部核心期刊《中国应急管理》发表专题文献《加强电动自行车物业专业化末梢管理》，作为示范案例获得专号刊发宣传。
燃气安全管理	公司协同社区进行老旧燃气设施隐患排查，特别加强对空置房燃气设施的检查，落实闭环管理，显著降低了燃气安全隐患，提升了社区整体消防安全水平。
安全宣讲深入社区	公司多次举办安全理念进社区活动，广泛开展安全知识宣传，提高了业主的安全意识和自我防护能力，逐步营造了积极向上的社区安全文化氛围。



招商积余电动车治理——规范有序，安全便民



广州招商雍华府小区曾面临电动车停放难题，不仅增加了管理难度，还存在消防隐患。物业服务团队着力优化停车环境，在小区外划定符合防火要求的统一停放点引导业主规范停车。同时积极协调政府资源，在小区外建设充电站，为业主提供便捷的充电服务。整改后业主对居住环境的满意度大幅提升，安全与便利兼顾。



整改前：电动车场内停放凌乱



整改后：实现小区内电动车全部外移，安装充电桩及配套设施设备等全面落地

招商积余燃气安全整治——防患未然，守护安心



近期社会燃气事故频发，公司高度重视，迅速开展专项整治行动。通过组织多层次培训提升管理人员隐患排查和应急处置能力；开展项目燃气设施检查，重点排查空置房燃气安全，同步完善燃气管理制度，明确责任，并加强日常巡检频次；推动老旧燃气管道升级改造，优化用气环境。整治后各项目燃气安全隐患明显减少，业主对管理团队的专业性和责任感给予高度认可，用气更放心。



燃气专项检查



燃气管理培训



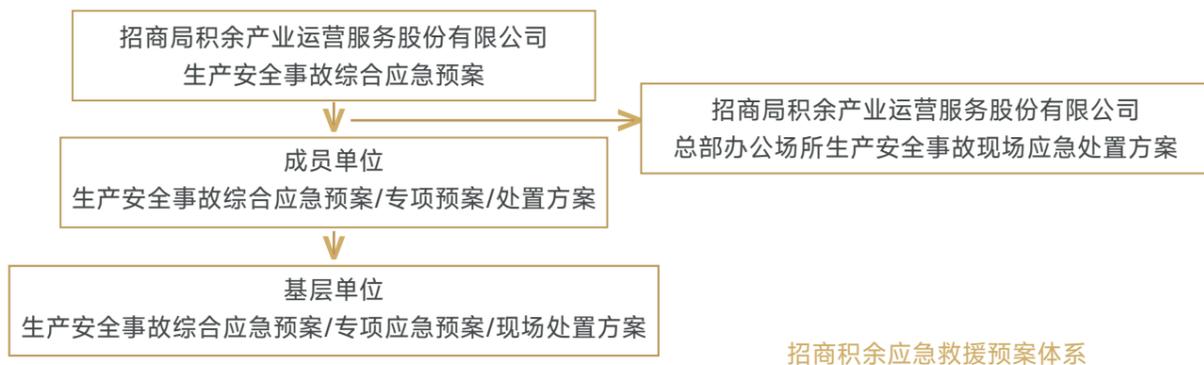
瓶装气改电，引入管道燃气

积极应对突发事件

2024年，我们专注于强化突发风险应对机制，进一步完善了应急预案体系，确保能快速高效地应对各项突发事件。报告期内，完善《招商积余突发事件总体应急预案》《招商积余防台风应急预案》《招商积余防汛应急预案》等制度，同时定期组织各项应急演练。综合制度的优化与应急演练不仅提高了物业应急处置能力，也为业主提供了更加稳固的安全保障，确保社区在面对突发事件时能够迅速恢复正常运转，最大限度保护业主的生命财产安全。

强化应急救援预案体系

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，公司制定各级单位的应急预案，形成了公司级、单位级、项目级基层单位应急预案体系。



以练备战提升应急能力

2024年，公司各单位重点组织开展火灾、防台防汛、电梯困人等安全演习，提高应急处置能力。同时，公司还强化了与地方政府和相关单位的联动，确保应急资源共享和预案有效衔接，提升了整体应急管理效率。

强化应急演练提升应急响应能力

2024年，公司通过实际应对台风、扑灭初期火灾等紧急情况，成功保障了客户的安全。同时，组织了火灾疏散、防台防汛等应急演练，提升了各级单位的应急处置能力。通过与地方政府及相关单位的联动，确保了资源共享和预案有效衔接，提高了整体应急响应效率，为客户提供了更为可靠的安全保障。

启动三级以上防台应急响应

6次

扑救初期火灾

93起

奖励应急工作表现突出人员

214人

累计安全演习 **20,664** 次，参加演习 **440,685** 人次

招商积余深圳海上世界项目片区突发事件综合应急演练



2024年6月19日，公司在深圳海上世界中心广场进行综合应急演练。事件模拟某商户突发燃气泄漏起火，引燃周边商户和电动自行车，火势逐渐失控，浓烟弥漫，建筑内部有人员被困；公司应急保障大队迅速响应，协同片区各单位开展应急联动，实施消防救援行动，组织人员疏散，全力应对此次突发紧急情况。



2024年招商积余台风应急处置



2024年，公司累计启动台风“格美”、“摩羯”、“贝碧嘉”、“普拉桑”、“康妮”“银杏”三级以上防台风应急响应6次。公司各单位准备充分，应对得当，未发生人员伤亡和大的财产损失。其中，海南公司在防御台风“摩羯”时迅速反应，快速落实，最大限度减轻了台风给公司及客户带来的财产损失。



持续升级，筑牢网安防护堤

构建领先信息安全管理模式

我们搭建了符合ISO/IEC 27701与ISO/IEC 27001标准的信息安全管理体系，制定了《招商积余数字化项目管理规范》《招商积余信息系统数据管理制度》《招商积余主数据管理规范》《招商积余数字化安全管理规范》《招商积余办公电脑管理规范》《招商积余管理类信息系统使用管理规范》《招商积余软件安全开发技术规范》等政策文件，确保公司有组织、有领导的开展信息安全管理活动。同时，公司成立数字化产品经理、项目经理为首的安全领导组织架构，建立各级人员信息安全责任制度，明确各级人员的责任，定期检查安全责任落实情况，确保隐患得到及时报告，以完整体系充分保障员工、客户、供应商等利益相关方的隐私安全。

2024年，公司旗下招商积余数字科技(深圳)有限公司获得ISO/IEC 27001:2022 信息安全管理体系认证，公司设备设施管理系统、空间资源管理系统获得二级信息安全等级备案证明，公司招商智慧服务平台、到家汇商城平台、余房网租售系统、招小充电桩管理平台、智慧停车运营系统获得三级信息安全等级备案证明。

保障客户数据安全

我们严格遵循“预防为主、快速反应、统一指挥、协同配合、资源共享”的原则，切实加强信息安全管理。为了预防随时可能出现的安全事件，保障信息安全，我们制定了《招商积余安全事件应急联动及响应预案计划》，确保在发生网络攻击、数据泄露、系统故障等安全事件时，能够迅速、有效地进行处置，最大限度地减少损失，保护客户信息安全、公司资产和业务连续性。

安全应急响应措施	<ul style="list-style-type: none"> 提升客户隐私及公司信息安全保障能力，针对不同的应用漏洞攻击、钓鱼攻击、系统失陷、WebShell、异常登录等情况制定相应的处理方案和策略，以及勒索、数据泄露、APT等应急处理预案 定期评估和修正应急响应计划和策略，组织应急响应培训，并定期进行应急响应演练
数据恢复策略	<ul style="list-style-type: none"> 完善现有的备份与恢复策略，确保备份与恢复正确 完善备份系统，增加备份设备
云服务器、甲方安全防护工作	<ul style="list-style-type: none"> 完善堡垒机系统，进行安全审计 完善供应商安全管理制度，规范供应商运维操作 定期进行系统安全渗透测试、漏洞扫描
信息安全培训和制度	<ul style="list-style-type: none"> 定期进行信息安全考试，组织信息安全培训，提高员工整体信息安全意识；定期进行信息安全模拟演练（例如：邮件钓鱼演练） 完善信息安全管理，制定服务器资源申请流程，规范短信管理规范 定期检查员工电脑杀毒软件情况和软件正版化情况

公司旗下招商积余数字科技(深圳)有限公司通过了ISO/IEC 27001:2022信息安全管理体系认证、ISO/IEC 20000-1:2018信息技术服务管理体系认证与CMMI-3认证

招商积余隐私算法持续升级应用



结合金融客户、政企客户、社区客户等不同服务客户需求，基于现有的客户隐私保护措施，公司持续深化“火柴人”等保护客户隐私的应用；在保障基础视频监控、安全预警的同时，对摄像头加装升级版“火柴人”隐私算法，实现关键场景、关键客户、到家服务等高敏感场所的客户隐私保护，有效推进高质量服务与用户隐私保护的共存。



招商积余广州医科大学附属三院项目客户信息安全



近年来，关于在医院中患者隐私泄露的事件时有发生，特别是在公共区域，如在电梯、病区走廊。公司负责管理的广州医科大学附属三院项目持续加强患者隐私保护的体系建设。该项目通过制作隐私保护提示标识牌、操作流程精细化管理与持续督导宣传，面向特定区域与人员加强对患者隐私的保护意识宣传与管理要求，提高对患者隐私的保护措施等级，确保患者的隐私得到有效的保护。

02

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，也是业主的期待。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并持续创新实践，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SDGs】



2024 公园大道业主绿色研学活动

绿色生活
请接招
招商蛇口
2024
绿野行动



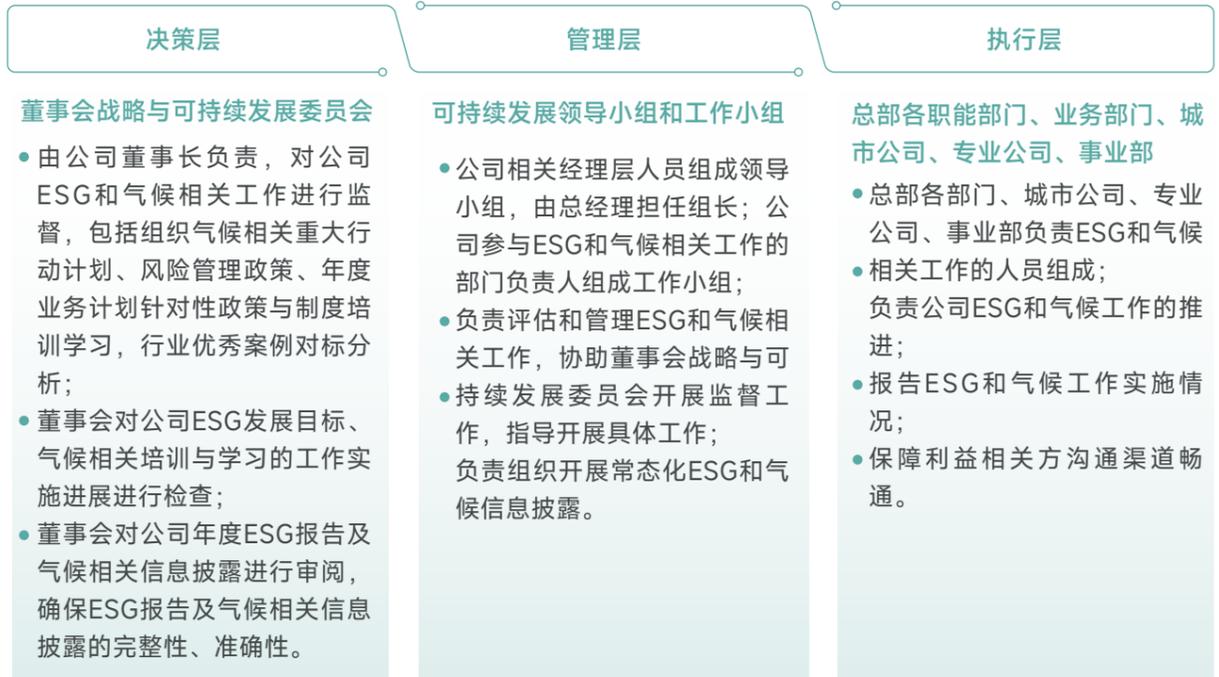
气候转型，直面挑战与创新

气候变化对人类活动产生日益严峻的影响，已经成为全世界共同关心的话题，各国纷纷出台政策予以应对。中国政府提出“双碳”战略，旨在推动经济社会全面绿色转型，为全球气候治理贡献中国力量。气候变化和各国的应对政策对企业的商业模式、价值链、战略和决策、财务状况提出新的挑战，同时也为提前布局转型战略的企业带来发展机遇。

我们重视气候变化对公司产生的影响，于本年度按照气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-Related Financial Disclosure, TCFD）倡议进行部分信息披露。公司董事会战略与可持续发展委员会正在积极开展准备工作，为严格遵循 TCFD 框架披露公司气候相关财务信息奠定基础，加强针对性研究和情景分析方法等。

构建气候治理架构

我们积极响应《巴黎协定》提出的1.5摄氏度温升目标和国务院印发的《2030年前碳达峰行动方案》，遵照《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》《央企控股上市公司ESG专项报告参考指标体系》的相关要求，基于自身ESG治理结构和内部制度，将应对气候变化治理融入公司治理。



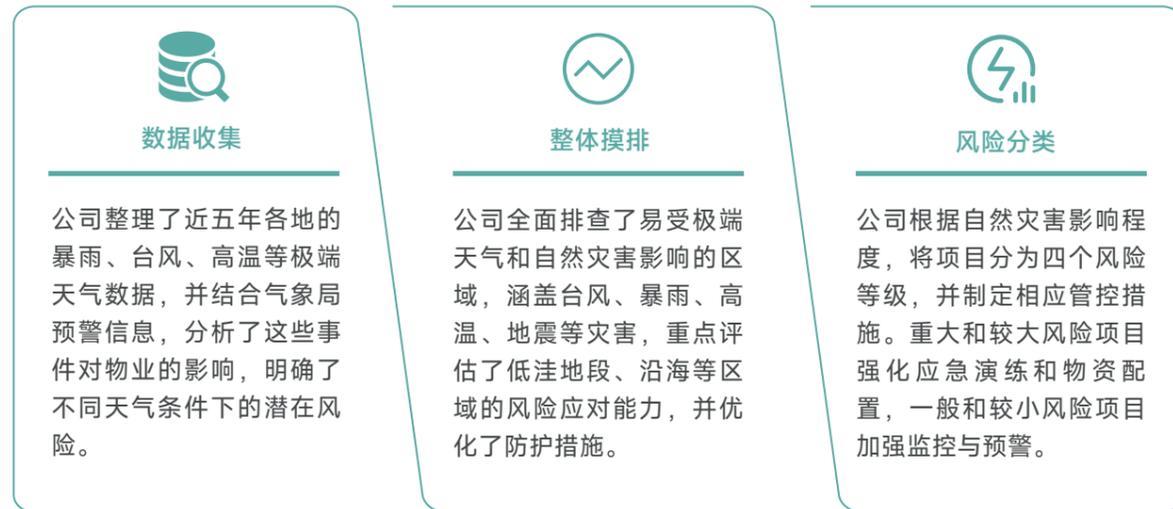
完善气候管理制度

我们制定了一系列极端天气应对相关管理制度和方案，结合物业业务针对长期气候风险制定了一系列服务指引，为各级工作人员提供清晰的指引。

招商积余气候议题管理制度		
时间范围	预案与指引	应对措施
短期	《招商积余防台风应急预案》	为做好台风灾害事件的防御与处置工作，有序预防和应对台风灾害，最大限度地减少人员伤亡和灾害损失，保障公司生产经营秩序稳定，明确了应急组织机构与职责、应急准备与响应、应急保障、表彰奖励与责任追究的管理机制。
	《招商积余台风暴雨天气物业管理指引》	规范和促进项目防台风/暴雨工作科学、有序、高效开展，为项目做好防范准备、应急处置、后期恢复等工作提供具体操作指引，保障现场服务品质及安全生产。
	《招商积余高温应急处置方案》	规范管理和流程，发现病患立即报告，轻症转移降温补充盐分饮品，重症送医并采取多种急救措施，明确报警程序和电话。
	《招商积余防汛应急预案》	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、极端天气监控机制以及与租户、业主的信息沟通机制。
中长期	《招商积余冬季物业管理指引》	针对北方等寒冷区域，从设施设备、客户服务等维度，进行寒冷气候整体风险应对，提升物业服务满意度。
	《招商积余老旧小区绿化提升指引》	为打造推窗见绿、开门赏花、整洁舒适的小区环境，增加客户对环境绿化的满意度，从绿化、草坪养护、绿化灾害预防等方面进行风险应对。
	《招商积余项目降本降耗等指引》	从管理节能、技术节能、政策节能方面，对用能人员以及设备进行科学的精细化管理，优化能源管理。

气候风险与机遇识别

2024年，我们系统开展气候风险与极端气候风险识别，通过充分的研究与数据整理形成《招商积余自然灾害风险辨识管控表（2024年）》，强化了风险识别与标准应对措施规范化管理，为应对气候变化风险提供了有力支撑。



招商积余极端天气风险识别

我们参考《最终报告：气候相关财务信息披露工作组建议》对气候相关风险和机遇进行划分，根据公司所处行业特征，包括现金流、投资和业务周期，相关政策的法律管辖区域、风险或机遇的性质、资产使用寿命等，对风险和机遇造成重大影响的时间范围进行定义。“短期”指公司当期报告期间结束后1年以内（含1年）；“中期”指公司当期报告期间结束后1年至5年（含5年）；“长期”指公司当期报告期间结束后5年以上。

我们分析了不同风险和机遇可能对发展战略、商业模式、业务运营、财务状况、经营成果、现金流及成本等产生的影响，综合评估各类风险和机遇发生的可能性及影响大小，由此对各类风险和机遇进行优先级排序，并评估公司的战略、商业模式等对气候变化的适应性，提出公司应对气候相关风险和机遇的转型计划、措施及其进展，并将气候相关影响、风险和机遇管理流程融入公司内部管理流程。相关风险和机遇及其时间范围、影响、优先级，以及公司的适应性、转型计划和措施见下表。



招商积余气候议题面对的风险与机遇						
气候相关风险		风险描述	潜在财务影响	应对措施	时间范围	实质性
政策与法律风险	ESG报告义务	碳排放、碳交易等管理措施的完善与实施为公司提出了更高的环境信息披露要求，如果未能及时披露相关信息会导致企业面临合规风险。	营业外支出上升	公司按照法律法规要求进行环境信息公开，制定和发布独立的ESG报告。	中期	高
	对现有服务的强制要求和监管	未来国家或地方层面可能出台更严格的绿色环保政策，对公司服务与资产提出更严格的要求和监管，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。	营业外支出上升	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。	中期	高
转型风险	低碳技术转型	双碳政策要求公司在提供物业管理服务和资产管理业务时使用低碳环保的技术和设备。设备更新和技术转型会导致运营成本增加，同时技术创新也存在失败风险。	成本上升 费用上升	公司将低碳环保理念融入服务与办公各环节中，打造能源管理平台、开展节水设施改造、分类处理日常运营过程产生的垃圾、倡导绿色办公，主动推进低碳技术转型与设备更新。	长期	中
	客户偏好低碳物业服务	随着可持续发展理念日益深入人心，公司客户对享受绿色低碳物业服务的需求日益增加，为满足客户需求，公司需要更换节能服务设备，开展相关人员专业培训，造成运营成本上升。	收入上升 成本上升	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，同时结合物业管理业务特点，针对寒冷气候、绿色物业制定了服务指引，提升客户满意度。	长期	中
声誉风险	ESG负面事件	客户、投资者等利益相关方更加重视环境相关信息披露，当该披露信息低于利益相关方预期时，可能将对公司的企业形象及声誉造成不良影响，降低资本市场对公司的认可度。	收入下降	公司建立完善的ESG管理体系，将ESG管理融入全面风险管理体系之中，防范ESG负面事件的发生。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。	短期	高

招商积余气候议题面对的风险与机遇						
气候相关风险		风险描述	潜在财务影响	应对措施	时间范围	实质性
物理风险	短期风险	台风	物业管理业务：台风会破坏公司提供物业管理服务的建筑与基础设施，引发通讯受损或电力短缺等问题，增加物业抢修与运维成本。同时台风会影响物业管理业务开展，破坏服务所需设备，威胁员工和业主的人身安全，提升工伤风险和服务难度。	成本上升 费用上升	短期	高
		极端降水	资产管理业务与其他业务：台风会损坏建筑与基础设施，造成公司资产减值，增加维修成本。台风风险增加也会直接导致土地等资产贬值，减少物业租赁、地产出售等业务收入	成本上升 费用上升	短期	高
	极端降水	极端降水引发的城市内涝可能导致地下停车场和底层建筑淹水风险增加，业主和员工安全风险增加，服务设备受损风险增加，造成公司资产减值，物业服务难度增加，成本上升。	成本上升 费用上升	短期	高	
	干旱	公司为干旱区域机构、住宅、城市提供物业管理服务时可能面临气候干旱导致的水资源短缺问题，供水不足、绿化减少等风险增加，水资源成本上升。公司所持有的不动产等资产也可能因水资源不足而贬值。	成本上升 费用上升	短期	低	

招商积余气候议题面对的风险与机遇						
气候相关风险		风险描述	潜在财务影响	应对措施	时间范围	实质性
物理风险	长期风险	高温天气	持续高温天气会降低工作人员和服务人员的工作效率，提升高温相关工伤风险。公司依据相关规定需要为工作人员提供必要的防暑用品，或者停止室外露天作业，造成公司经济利益损失。同时高温导致办公和居家用电强度增加，提升物业电力系统维护成本。	成本上升 费用上升	中期	中
		海平面上升	海平面上升会增加沿海地区海水漫灌与洪涝风险，增加地下停车场与底层建筑淹水风险，损坏土地资产与设备设施，同时可能引发电力短缺等问题，导致资产减值，增加维修成本和物业抢险与运维成本。	成本上升 费用上升	长期	低

招商积余气候议题面对的风险与机遇					
气候相关风险	机遇描述	财务影响	应对措施	时间范围	实质性
资源效率	提升资源利用效率	成本下降 费用下降 收入上升	公司从打造绿色物业、推进绿色租赁、倡导绿色办公三方面践行绿色运营。公司通过搭建能源管理平台、推行建筑照明和空调节能改造、实现建筑能源管控优化从而降低物业服务中能耗，通过搭建绿色租赁项目管理体系，与客户携手打造绿色低碳的办公与生活环境，在提升客户环境体验同时降低自身运营成本。同时公司通过强化水资源和废弃物管理、推行无废办公和节能办公减少办公和服务中产生的资源消耗，提升资源利用效率。	短期	中
产品和服务	员工能力	收入上升	公司通过倡导绿色办公培养员工绿色低碳理念，通过专业培训提升员工应对极端气候风险防范意识、能力，提升员工专业素质，增强公司业务韧性。	中期	中
	物业管理服务	收入上升	公司深度构建IFM服务体系并顺利通过ISO41001设施管理体系认证，在探索差异化竞争过程中发力半导体、新能源等高端制造领域，保持国内IFM领域领先优势。持续发掘发展智能家居、光伏等新兴业务，加速布局能源管理业务。	中期	中
市场	综合设施管理市场	收入上升	双碳战略驱动企业将非核心业务外包，激发了综合设施管理IFM市场。公司可把握IFM市场扩张趋势，深度构建IFM服务体系，探索智能化、低碳化的服务模式，提升公司收入。	短期	高
韧性	企业韧性	收入上升 成本下降	公司建立了完善的气候风险和机遇管理体系，对可能的风险和机遇进行预测、判断，并评估影响程度、制定应对措施。目前，公司能够有效管控相关风险，契合气候风险开展物业服务标准体系的设计与优化，提升客户体验，把握相关机遇。	短期	中

完善双碳数据管理

在气候相关指标方面，我们参考GHG Protocol的核算方法进行温室气体核算，以运营控制权法确定温室气体排放的组织边界，对公司具有运营控制权的温室气体排放进行100%核算。我们通过对生产经营活动涉及的全部排放源进行调查确定运营边界，计算了范围一内的固定排放源和移动排放源产生的排放，以及范围二中外购电力产生的排放。报告期内，我们未参与中国温室气体自愿减排项目和核证自愿减排量（CCER）交易，未参与中国碳排放权交易市场清缴履约。

招商积余2024年双碳相关数据

燃料品种	单位	2024年	同比	2023年
外购电力消耗量	兆瓦时	642,972.98	-21.9%	822,996.37
汽油消耗量	公升	394,586.29	37.2%	287,699.11
柴油消耗量	公升	132,407.84	-61.1%	340,106.75
管道煤气消耗量	立方米	20.00	-99.9%	19,884.96
液化石油气消耗量	千克	18,935.50	23.3%	15,361.20
天然气消耗量	立方米	9,410,121.21	-3.6%	9,763,087.03
范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	21,638.53	-4.9%	22,743.38
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	382,054.54	-22.5%	493,077.08
温室气体排放总量 (范围一+范围二)	吨二氧化碳当量	403,693.08	-21.7%	515,820.46
温室气体排放营收强度 (范围一+范围二)	吨二氧化碳当量/ 万元营业收入	0.24	-27.3%	0.33

面向未来，我们将积极响应国务院《2024—2025年节能降碳行动方案》与《广东省2024—2025年节能降碳行动方案》中减排目标规定。根据最终核算结果，2024年公司实现温室气体排放强度下降27.3%。我们将持续深化节能减碳工作，加入节能技术研发与应用的投入，推动各运营环节的绿色升级，加强能源监测与精细化管理，深挖节能潜力，坚定不移地走绿色发展之路，为实现国家“双碳”目标贡献更多力量。



理念先行，实践环保新模式

我们通过完善环境管理制度和优化工作机制，确保业务合规性与可持续发展。同时，我们持续推动节水、固废管理和无废城市理念的落地，助力实现可持续运营目标。

完善环境治理体系

我们秉承绿色、低碳、可持续发展的环保理念，建立了完善的环境治理体系。各管理中心负责制定和落实环境保护制度，推动能源管理和绿色物业创建；公司安监部负责监督全公司的环保工作，并协调环保事件的应急管理；各单位安监部和各部门则根据具体业务特点，确保环保措施的落地与执行，构建多层次、全覆盖的环保治理体系，保障物业运营中的环境合规性与可持续发展。

优化环境管理制度体系

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，持续优化《招商积余环境保护管理规范》《招商积余环境因素识别、评价与控制规范》等环境管理制度，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

ISO50001
能源管理体系认证和

ISO14001
环境管理体系认证

以技术升级带动水资源管理

我们严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，运营中坚持执行《招商积余绿色物业管理导则》，对于生产经营中产生的废水均采取相关应对方法进行处理。我们持续追求水资源的高效利用，2024年相继通过数字化升级与技术改造方式，推广物业公共区域在智能浇水喷灌、滴灌和自然水浇灌的方式应用，同时联合多方积极开展节水设施应用升级，有效节约水资源。

01

济宁任兴商务中心项目推进卫生间冲水感应器升级，优化水资源管理，年节约用水约5,762吨；年节水率5.13%；

02

江西济民可信项目通过利用园区内湖泊以及雨水收集系统中的中水资源，实现了对绿化区域的高效浇灌，年节约用水约5.2万吨，年节水率达30%；

03

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，年节约用水4,456吨，年节水率达21.82%；

04

南航西安综合园项目对空调冷凝水进行了有效利用，安装了专门的管道收集系统，高效收集每一滴冷凝水并将其用于园区绿植的浇灌，年节约用水约7.3吨，年节水率达23.15%。

启动智能喷灌技术，推进节水型项目建设



合肥依云华府项目在绿化养护工作开展自动喷灌改造，使用可移动式自动喷灌措施，既提高浇水工效，节省人工，又有利于绿化滋润生长。2024年，该项目完成自动喷灌覆盖园区绿化面积约5万平米，提升水资源利用率80%以上，年节约用水约500吨，节水率到58%。



水资源消耗量

1,537.73 万吨

水资源消耗强度

8.95 吨/万元营业收入

完善固体废弃物处置

我们严格遵守国家固体废弃物处置要求，在日常运营过程中执行《招商积余垃圾处理操作规程》《招商积余餐厨废弃物及废弃油脂处置管理规程》《招商积余市政垃圾处理工作规程》《招商积余医疗废物处理操作规程》等制度。我们对于日常经营中产生的生活垃圾、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；对于废弃电池、废墨盒、废打印机硒鼓、废灯管等危险废弃物由专业机构分类收集并进行安全无害化处理。2024年，公司重庆招商花园城、佛山招商樾园和济南熙水台花园等物管项目获得垃圾分类示范小区相关称号。

绿化垃圾处理

公司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。

生活垃圾处理

公司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。

危险废弃物处理

公司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。

招商积余2024年重点固废处理模式

一般废弃物处置量

10,786.11 吨

危险废弃物处置量

519.49 吨

招商积余重庆公司积极打造“无废小区”



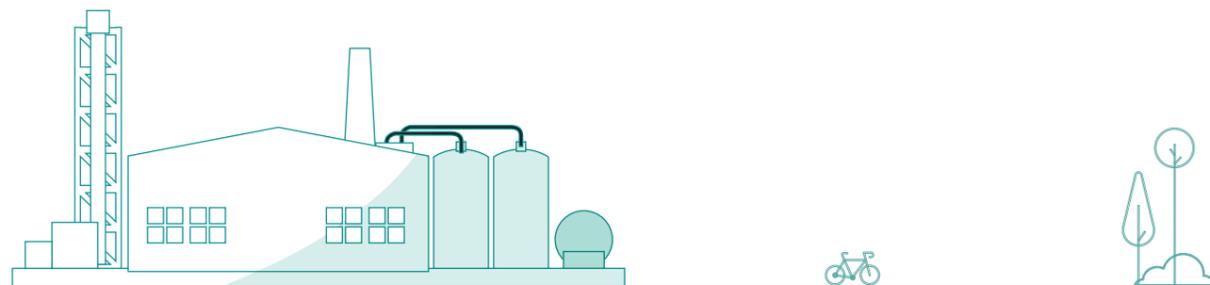
招商积余重庆公司积极推行“无废城市”理念，将负责物业管理的招商云邸项目、招商依云江湾项目打造为“无废小区”。该项目在小区内设置垃圾集中分类点，提高资源利用率；配备专业园艺团队维护园区环境，为业主营造更加舒适宜人的居住环境；组织业主成立环保志愿者队伍，推动了绿色生活方式的普及。



招商积余物管项目厨余垃圾低温冷冻处理



山东国寿项目引入厨余垃圾低温冷冻处理技术：通过加装制冷风柜，将厨余垃圾在低温环境下进行冷冻处理，有效抑制了垃圾腐烂过程中微生物的活动，从而显著延缓了垃圾的腐烂速度，减少了异味的产生与扩散，为项目环境营造了更加清新、舒适的氛围，也为物业管理项目提供了一种高效、环保的垃圾处理解决方案。



行动笃定，探索绿色可循环

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，同时积极开展绿色租赁业务，深入推行绿色办公，努力减少运营环节对环境的影响。

加强能源管理

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。

能源管理平台应用

公司打造“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。2024年累计有479个项目接入能源管理平台的监测项目公共能耗。

灯具节能改造

公司大力推进智慧灯具改造工程，重点对小区和写字楼的车库进行智慧AI灯具改造，以及外围路灯的光感照明改造、楼道声控改造等技术应用，做到应改尽改，2024年共有79个项目55,268盏灯具实施了改造，年节约用电478万度。

节能管理成效

公司在物管项目上采取空调设备调温、照明亮度调低、能耗设备调整运行时段等管理措施，实施节能管理降低能耗，年度共测算50个项目，预计年节约用电311万度。

布局充电桩建设

2024年，公司下属招商建筑科技自主开发的“招小充”充电桩管理平台累计为用户提供便捷充电服务843万次，充电量3,748万度，节油量434万升，减少碳排放量17,808吨，助力绿色出行。

光伏电站运营

2024年，公司下属招商建筑科技自主开发的“招小伏”光伏管理平台累计接入20个项目，光伏总面积约6,772平方米，减少碳排放量达4万度，减少碳排放量19吨。



推动能源精细化管理，践行绿色运营目标



2024年，公司选定深圳新时代大厦、深圳兰溪谷、深圳国际创新大厦、深圳招商积余大厦四个项目作为自主研发的能源管理平台的初始化和能流图试点，通过细化标准，细化计量能耗监测，统筹推动项目节能降耗工作，提供物联节能策略控制，为“绿色低碳”综合能源托管运营数字化赋能。



广东国际大厦项目冷冻水管节能改造



广东国际大厦项目冷冻水管已运行使用二十多年，保温层破损，阀门锈蚀严重，不仅关不严、操控困难，还存在一定隐患，且每次楼层阀门维修时需关停整个系统。此外在非日常办公时间系统仍维持运行状态，进一步造成能耗损失。为响应公司和业主节能降耗要求，项目管理团队对大厦主楼7 - 22层中央空调冷冻水管阀门进行改造，并加装时间控制器，将其设置为非办公时间自动关闭电动阀门，以实现节能降耗目标。改造后成效显著，全年节约39.4万度。



推进绿色租赁

我们积极推进绿色租赁公约，与租户实现“绿色共同体”，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。



公司的绿色租赁公约秉持绿色环保、节能减排的运营管理理念，积极推动客户践行新发展标准和要求，共同实现节能减碳目标。我们会引导客户：

- 定期检查、调试公共设施设备，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。

倡导绿色办公

我们通过推行无纸化办公、物料循环利用提升内部工作资源管理水平，并推动公务用车以电代油等行动，提升外部工作资源利用效率，实现降本增效。我们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，打造持续低碳的运营文化。

公司总部及下属单位在 2024 年积极开展节能降耗行动，在办公用纸、墨盒、电池、灯管等办公用品方面，实现消耗量同比减少数量下降，其中办公用纸 A4 纸用量同比减少 415 万张，A3 纸用量同比减 20 万张，墨盒用量同比减少 66 公斤，电池消耗量同比减少 2,960 公斤，灯管消耗量同比减少 7,550 支。

节水节电

- 推广使用节能灯具，白天尽可能利用自然光照明，做到人走灯灭；合理调节空调温暖（夏季不低于26℃）；引导员工离开办公位时办公电脑设置为待机或关闭显示器；每晚巡查并及时关闭办公区域非必要电源；
- 提倡饮用水按需取用，日常办公或参加会议避免使用一次性水杯，调小茶水间水龙头出水量，对于漏水情况及时报修避免浪费。

物资复用

- 严格要求按需申购和领用办公用品并做好登记，按楼层设立办公文具共享中心降低库存采购；提倡尽量换笔芯不换笔、做到易损耗类桌面文具循环利用；
- 公共打印机租赁，硒鼓由商家回收；统筹纸张采购管理，实行月度提报需求并集中领用，同时设置彩打权限，推行双面打印和废纸二次利用，提倡电子化传送文件。

废弃物回收 • 施行垃圾分类投放，设置废纸、塑料瓶、电池灯分类回收箱。

信息化管理 • 搭建公司物资管理系统，利用数字化推动物料及资产管理，通过自动更新库存台账、进行详细数据分析，复用闲置物资，全面提升资产使用效能。

绿色宣贯 • 开展面向全公司的绿色办公专题培训，拍摄节能倡导小视频，在办公区域张贴绿色办公宣传海报和标语，提高员工的环保意识，营造浓厚的绿色办公氛围。

主动作为，宣扬低碳新生活

我们积极传播绿色理念，通过国际环保节日和创新活动，倡导低碳环保意识，推动绿色生活方式的普及。同时，我们关注生态保护，致力于生物多样性维护与资源管理，推动可持续发展，为构建绿色低碳社会贡献力量。

传播绿色理念

我们结合“世界环境日”“世界地球日”“地球一小时”等国际化环境保护节日，通过持续打造“绿萝行动”等主题品牌活动，联合利益相关方共同传递绿色低碳理念，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。

“打造持续IP，推广绿色文化”——百城绿萝，倡导绿色



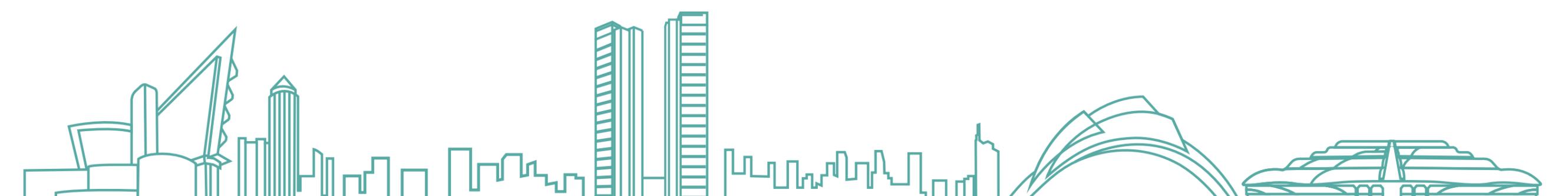
“绿萝行动”是由招商蛇口、招商积余打造的绿色可持续IP，旨在面向社会传递绿色思想，以公众意识先行，推动低碳社会建设。该项活动于每年4月22日世界地球日启动，自2017年起历经多年耕耘，触达千万受众，已成为招商蛇口、招商积余积极承担央企社会责任的标志性活动。

2024年“绿萝行动”历时45天，由公司旗下约400个物管项目累计举办超1,200场活动，现场参加人数约10万，线上传播触达人群超550万，掀起了一股“绿色新风”。各项目围绕旧物循环、低碳出行、环保共创3大主题，开展市集、踏青、创作等8种丰富多彩的活动，倡导全民环保，将绿色持续贯穿到生活的方方面面。

在苏州、西安、大连等城市，公司多个项目举办“低碳降塑 环保践行”为主题的绿植兑换活动，鼓励业主家中废弃电池、旧衣等置换绿植鲜花，让孩子共同参与园区的绿植种植。

在深圳、海口、佛山等城市，公司多个项目邀请大小业主共同参与环保趣味跳蚤市场，让旧物“流”起来，循环使用，变废为宝。

在天津、赣州、武汉、上海等城市，公司多个项目开展粘土、帆布袋、风筝、相框等绿色DIY活动，大小业主们在童趣盎然的手工体验中，感受绿色生活带来的放松与愉悦。



招商积余“健康小屋”打造示范美好家园



北京臻园项目联合嘉里健康公司共同打造“健康小屋”关爱健康行动。双方聚焦打造“花园社区”，结合“大湖生态”与“庄园生态”建设理念，以中央庭园为核心，强调景观和建筑的对话。花园式社区景观与楼宇建筑布局浑然一体，园区牢牢扎根于大生态的背景中，提升了园区整体环境美观度，为业主带来更加舒适的居住体验。2024年6月，该项目荣获“北京市住宅物业管理示范项目”称号。



招商积余推广“中国水周”与“地球一小时”活动



2024年3月22日至28日是第三十七届“中国水周”，主题为“精打细算用好水资源，从严从细管好水资源”。公司倡导节水理念，致力于推动可持续发展，通过节水改造等方式，为实现城市与自然的和谐共生贡献力量。同月23日，公司作为2024年世界自然基金会“地球一小时”活动官方推广合作伙伴，与自然同呼吸，邀请业主一起为“地球献出一小时”。



关注生物多样性保护

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。

2024年，公司重点面向打造生态保护空间、开展植被保护与改善区域水资源环境三个方向，联合产业链利益相关方做到更多项目与区域实践。同时，公司及下属单位持续优化制度建设，如《招商积余环境保护管理规范》《招商积余环境因素识别、评价与控制规范》与《招商积余绿色物业管理导则》《招商楼宇环境保护管理规范》等。

江苏琴湖公园项目水鸟栖息地保护



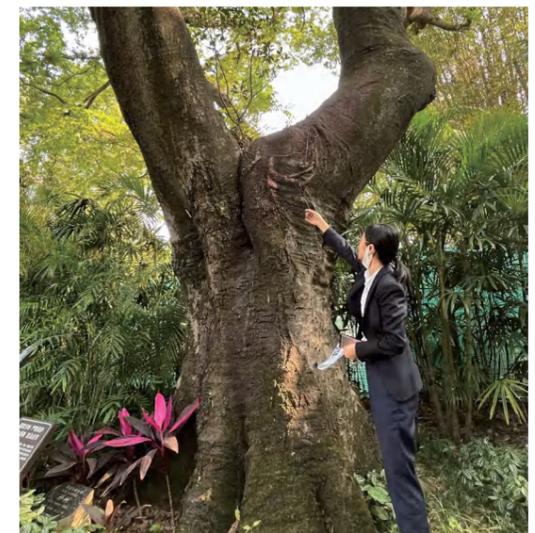
招商积余江苏公司为了给琴湖公园的水鸟们提供良好的栖息地，营造一年四季美好的生态，物业管理团队坚持环境卫生管理标准化、专业化、精细化作业模式，精心地保护着水域环境，尤其是在天气炎热时坚持每天超6小时以上的湖面打捞作业，清除漂浮物、白色垃圾、杂草和沉积物等，保持水体清澈透明，维护生态平衡。



招商积余古树保护数字化管理



深圳招商街道城市项目现有8株古树，为更好地保护这一宝贵的自然资源，公司以智慧城市运营加持古树管养，将数字化科技手段应用在古树日常维护与保护工作中。在我们的“招商街道城市管家智慧平台”上，物业专业人员可及时了解古树所在环境关键指标变化，第一时间发现破坏古树的不良行为，查看古树生长情况，还可将古树日常巡查记录、照片等信息一键上传至平台，并通过电子工单实现古树管养全过程“云建档”，推动古树保护管理科学化。



03

以人为本 逐梦美好未来

人才是公司实现可持续发展的核心驱动力。我们始终坚守“以人为本”的理念，将保障员工合法权益放在首位，持续完善系统的能力培养和职业发展机制，全力营造平等、安全和充满机遇的工作环境。我们通过搭建多元职业发展平台，关注员工身心福祉，全方位助力员工实现自我价值，推动公司与员工携手共进。

【响应SDGs】

3 良好健康与福祉



4 优质教育



5 性别平等



8 体面工作和经济增长



10 减少不平等



以诚待人，营造可持续文化

公司积极构建可持续成长体系，搭建完善的管理架构与风险防控体系，确保雇佣工作合法合规，维护员工权益，营造公平环境，广泛吸纳优秀人才，为员工提供良好的成长发展通道，助力企业与员工双赢。

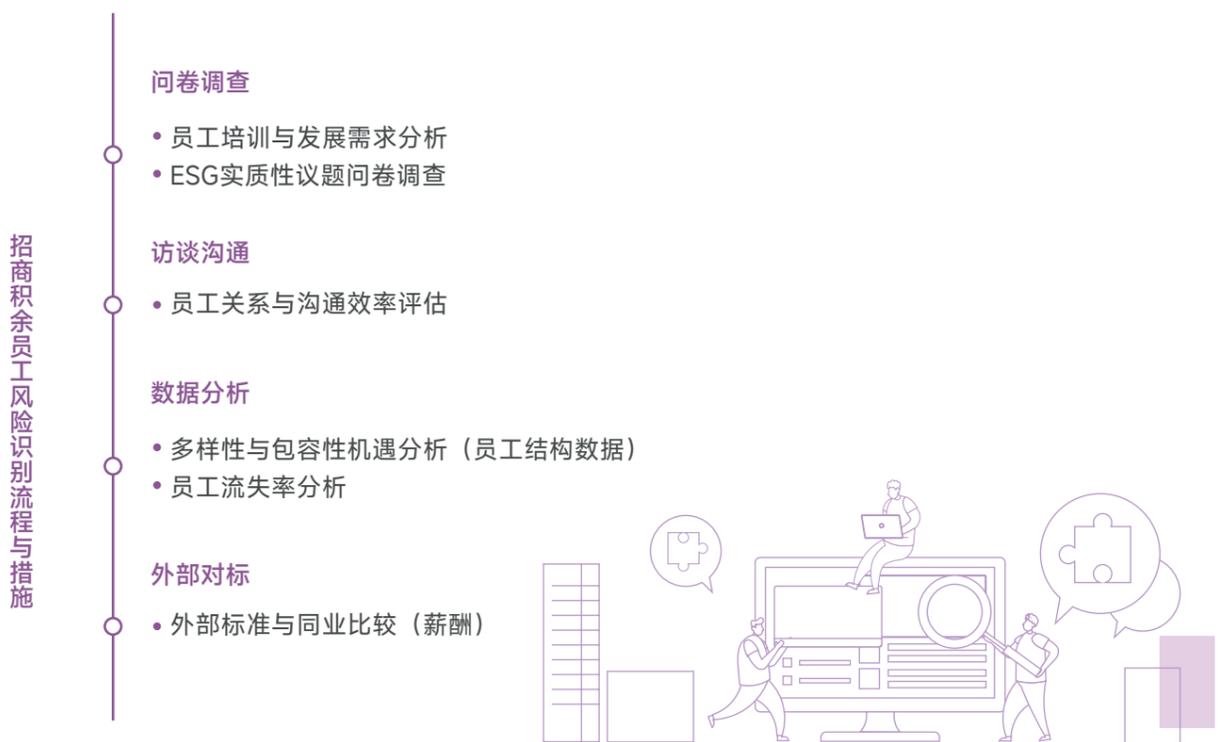
统一制度保障员工权益

我们整体的员工发展战略由董事会制定，以总经理为领导的经营层负责执行。公司总部综合管理部全面落实员工发展工作，包括薪酬福利、多元化用工、员工权益、员工培训、招聘政策、晋升与激励机制等方面，负责人才的引进与管理，同时管理员工的职业规划和职位变动，促进员工在公司内部的持续成长与发展。公司下属企业的人力资源工作均由总部综合管理部统一管理，确保员工权益得到保障。

积极开展员工管理风险识别

■ 影响、风险和机遇的识别

我们通过系统性的调查、访谈、数据分析等多元渠道，持续识别并评估员工培训与发展需求、福利与工作生活平衡成效，以及创新激励机制产生的实际影响。同时，我们对内部沟通效率与人权劳动标准合规性进行定期检视，确保员工权益得到有效保障。



■ 员工发展影响与风险

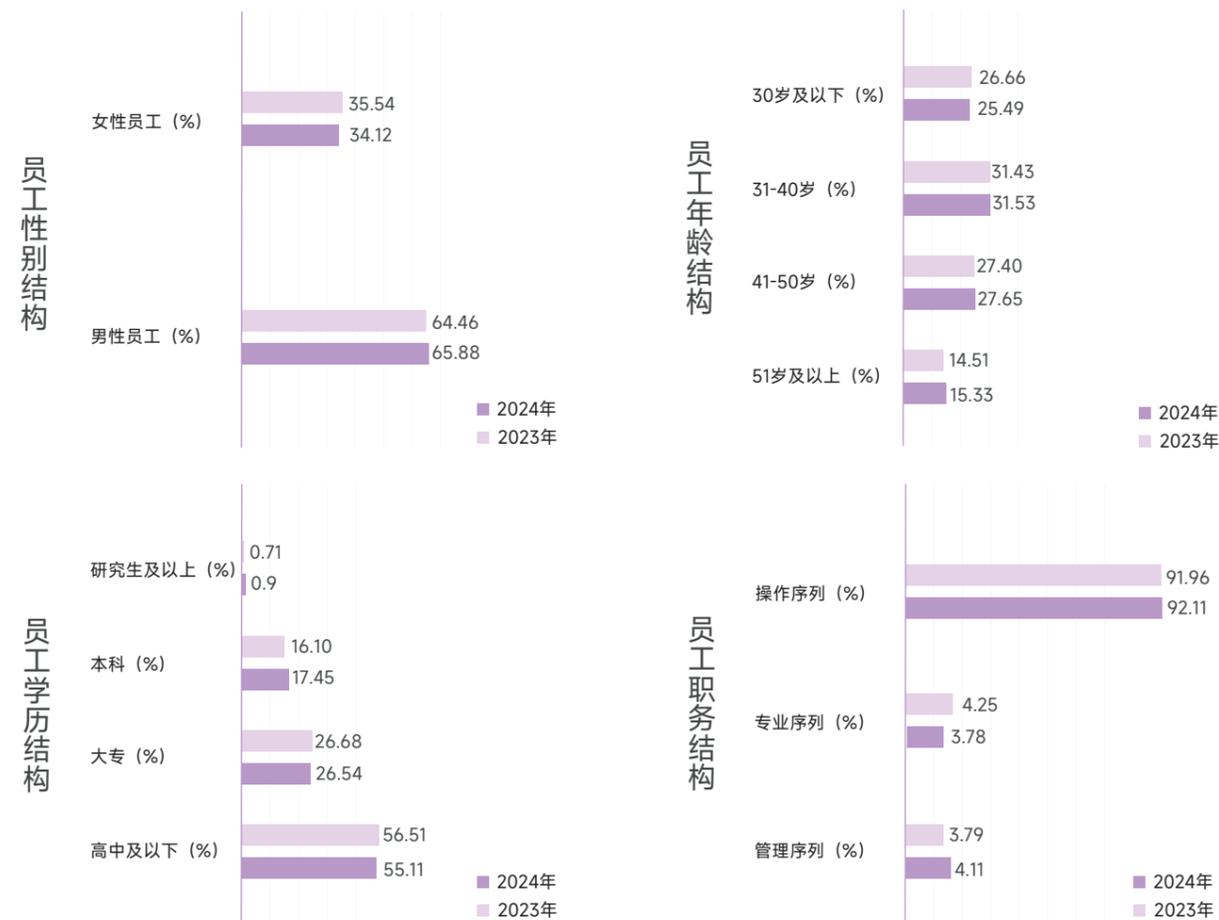
在人力资源管理方面，高流失率和关键岗位人员频繁变动可能削弱业务连续性与经验积累，进而降低公司的核心竞争力。在薪酬福利结构不合理的情形下，员工满意度与忠诚度将受到影响，公司的运营稳定性将受到不利影响。同时，培训与职业发展机会不足将制约员工绩效与技能提升，尤其在需满足严格规范与不断升级技能需求的市场中，将对长期业务发展产生不利影响。

我们通过对各类人力与合规风险进行系统监测，有效提升管理成效。在法律与合规、声誉维护、供应链劳工标准、员工稳定性、用工成本以及人力资源供给方面，我们采用内部盘点、数据分析和第三方评估等多元化手段，及时识别问题与改进空间。相关信息与进展在ESG报告中透明呈现，包括人权尽职调查结果、多元化与包容性政策落实情况、薪酬与福利结构优化成效、培训参与及技能提升成果。通过持续的跟踪、对标，我们在合规与人力资源管理实践中不断完善，增强员工满意度与忠诚度，为长期可持续发展奠定坚实基础。

坚定推进合规雇佣

我们制定了《招商积余招聘管理规范》《招商积余员工手册》《招商积余岗位变动管理规范》《招商积余劳动关系管理规范》《招商积余员工严重过失行为辞退管理规范》等管理制度，内容涵盖员工工作指引、员工安全、工作时间、考勤与假期、入职、转正、岗位变动、薪酬与绩效、培训与发展、员工关系、员工行为规范等方面。2024年，我们结合公司业务需求、经营管理需要及劳动法律法规调整对上述相关制度进行了适应性修订。





招商积余多元化的雇佣

员工总数	2024年度招聘新员工	新招员工中女性占比
41,531 人	12,661 人	30.96%
中高层管理人员中女性占比	公司员工劳动合同签订率	
18.14%	100%	

人才留存: 在招聘过程中, 我们秉持战略导向, 严格遵循相关法律法规及公司政策, 确保招聘流程的合法性, 并以公开、公平、公正为原则开展招聘活动。我们追求人岗匹配, 以促进团队的高效运作, 同时也非常重视应聘者的德才兼备, 尤其注重德行为先。我们在选人用人上秉持客观公正、以能力为核心, 同时充分考虑员工的个人发展和职业规划, 确保人才队伍的稳定, 持续优化人才结构, 助力推动公司实现长远发展。

劳务派遣: 公司劳务派遣员工占比较低, 劳务派遣的用工比率、辅助性岗位认定、社会保险、劳动合同签订均按有关规定严格执行, 并确保劳务派遣员工与自有员工同工同酬。

规范管理, 深化长期价值观

我们积极构建可持续成长体系, 搭建稳健的管理架构与风险防控体系, 确保雇佣实践合法合规, 维护员工权益, 营造公平环境, 通过优化人力资源管理, 提高员工留存率, 共同创造成长发展通道, 助力企业与员工双赢。

规范薪酬管理体系

我们秉持“价值分配与价值创造相匹配”的理念, 基于战略发展方向, 建立具有内部公平性、外部竞争力的薪酬体系。持续规范薪酬管理工作, 完善以经营业绩为核心、以管理效益为导向的工资总额核定机制; 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, 实现员工收入能增能减; 坚持向绩效优秀者、价值创造者、业绩贡献者倾斜; 建立健全与经营业务相适配、符合公司管理实际的市场化、多层次、多维度的职级薪酬体系及激励约束机制; 优化市场拓展激励管理办法等专项激励方案, 进一步吸引、激励和保留核心人才, 持续牵引提质增效与价值创造, 促进公司战略目标实现。

持续优化福利关怀

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《招商积余员工手册》, 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。



招商积余综合福利关怀

我们致力于营造温馨和谐的工作氛围，重视对女性员工的关怀，为困难员工提供援助，通过策划多彩文体活动，让每位员工都能感受到如家的温暖，享受工作的乐趣，拥有幸福的生活。



“三八”女工主题活动



困难员工送温暖



员工羽毛球比赛



员工家属开放日活动



新春游园会



员工趣味运动会

加强培训与晋升管理

我们高度重视人才队伍建设，关注人才培养与发展，通过推广多元化培养、混合式学习模式，提供丰富的员工职业成长和发展机会，畅通员工发展路径，最大限度激发组织与人才的创造力和执行力。

发展通道

我们不断优化公司职级职务体系，明确管理类、专业类员工职业发展通道，同时建立内部选聘、轮岗交流等机制，推动优秀人才内部轮动，为员工施展才华提供更广阔的空间。

干部选聘

加速优秀年轻干部选拔，2024年内部提拔、外部引进23名中高层干部，其中80后干部占比100%、全日制本科及以上学历占比91%。

人才交流

坚持推动不同业务单元间的人才交流，并为员工提供多样化的职业发展机会。2024年轮岗/挂职/短期学习人数合计165人，协助100名管理人员实现职位转型，提升了员工在各个职位上的灵活性和适应性，进一步优化人才结构，为公司转型发展注入新的活力。

人才盘点

按年度对组织和人才资源进行周期性、全方位系统检视，规划人力资源、落实员工激励、提升组织效能，确保组织设置与人员队伍精干高效。

招商积余人才选拔与晋升

培训体系

我们搭建了“领军-云海-丰林-沃土”人才培养与发展体系，以关键培养项目为抓手，强化经营型人才培育与队伍锻造，提升各类人才储备厚度，并通过加强基层员工专业技能培训，促进人才队伍素质和能力提升。我们每年进行培训需求调研，确保培训内容与战略规划、业务需求和员工诉求紧密结合。

领军计划

定位于公司高管及后备人才强化培养项目，培养一批具有全局战略思维、市场意识、品控意识、懂经营、善管理的经营型领军人才。

云海计划

集选人、育人、用人于一体的人才发展项目，培养懂经营、会管理的高素质、高潜力骨干，作为业务单位经营管理团队的后备力量。2024年，48名储备干部参与该培训。

沃土计划

针对现任及后备项目专业条线负责人的人才发展项目，培养认同公司文化、业务技能扎实、具有主动服务意识、具备团队管理能力的项目业务骨干。2024年，550余名储备干部参与该培训。

积优生

实现长远战略目标而设立的人才发展计划，培养具有高潜力的应届毕业生成为未来的管理精英。2024年，165名校招生参与该培训项目。

招商积余员工发展培训体系



招商积余全国共享培训课程

2024年，公司拉通全国优秀资源，推出约120期全国共享培训课程，覆盖员工9万+人次，包含“积余大讲堂”、“品质训练营”、“增值学堂”、“拓展新动力”、“安全专家课堂”、“数字化学习营”等系列课程，聚焦品质提升、市场拓展、地物协同、数字化建设、基层岗位技能提升等方面，强化应知应会培训。



案例

招商积余管家学堂启动会暨优秀管家&管家导师训练营



公司打造管家学堂，2024年完成逾1,600名住宅星级管家首次认证，策划实施优秀管家&管家导师训练营（第一期），并推出“管家夜校”培训品牌，逾万人次参训，厚植服务力提升的人才沃土。



营造阳光沟通文化

我们尊重并关爱员工，积极建立透明及畅通的双向沟通环境，通过工会调解、民主生活会、高管面对面、领导调研座谈等方式切实了解员工诉求并做出改善，提高员工的归属感和认同感，形成良性的管理驱动，致力营造阳光向上的文化氛围，为公司的持续发展贡献力量。

招商积余员工交流活动



公司及上级单位领导与员工代表开展“思享汇”交流座谈



公司领导与校招生进行面对面座谈交流



公司党委召开民主生活会



公司下属单位召开员工恳谈会

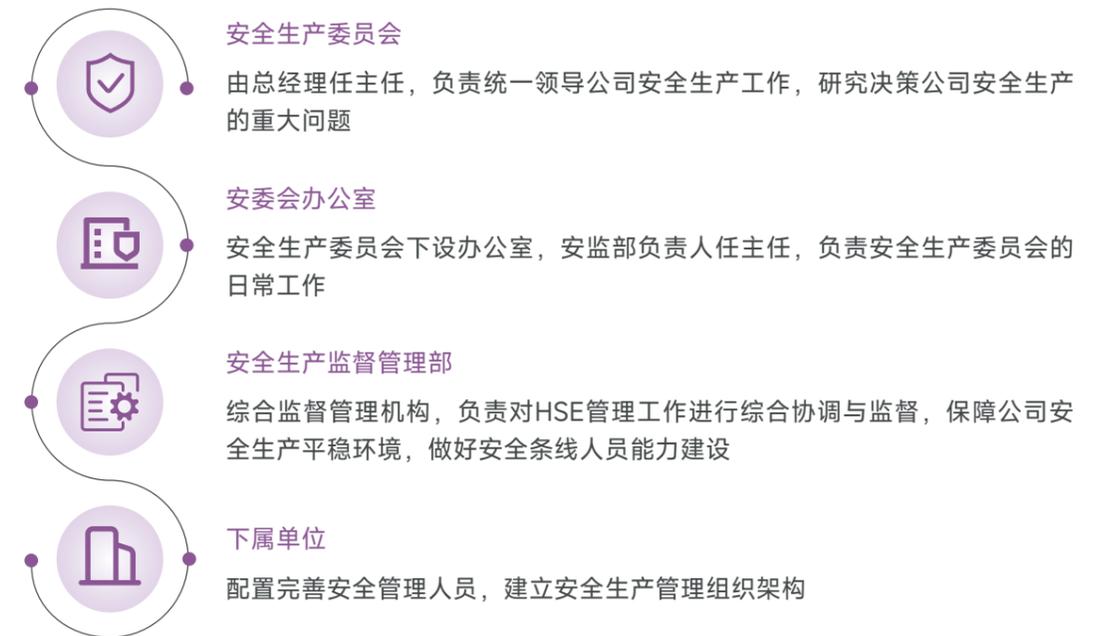
安全至上，推进风险管控优化

我们坚持“以人为本、安全第一”的职业健康安全理念，依据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国消防法》《ISO45001职业健康安全管理体系》等相关法规和标准，构建完善的健康安全管理体系。我们通过健全安全责任体系、严格执行职业健康管理规范、强化作业现场安全管控、推动信息化智能监管，持续优化安全管理措施；定期开展健康监测、职业病防控、应急演练和安全培训，全面提升员工健康保障与安全防护能力。通过这些努力，我们不断优化运营生态，降低安全风险，切实维护员工的身体健康和生命安全权益。

构建体系化安全管理架构

公司拥有覆盖总部与下属单位的四级安全管理架构，可有效保障公司的安全运营与业务发展。

招商积余安全管理体系架构



因工死亡人数 **0** 人，工伤率 **0.007%**

注册安全工程师、注册消防工程师共计 **80** 名

特种作业人员持证率 **100%**

优化风险识别

我们坚持“管行业、管业务、管经营必须管HSE”的原则，制定《招商积余HSE责任制管理规范》，明确各级组织和岗位的HSE职责，并实施“一岗一清单”制度，确保责任逐级落实。我们通过闭环管理，完善考核机制，签订HSE目标责任书，将目标纳入年度考核与及时奖惩机制，推动责任落实与安全管理执行。

截至2024年底，公司下属招商物业、积余物业（原中航物业）均获得了ISO 45001职业健康安全管理体系认证，并依据体系认证要求在规定时间内进行监督审核。通过体系认证和定期审查，公司不断完善职业健康管理体系，确保安全运营，并为员工和客户提供更健康、更安全的工作与居住环境。



优化风险识别

我们制定严格执行《招商积余职业健康管理规范》《招商积余HSE事故报告与调查处理管理规范》《招商积余工伤保险管理规范》等规章制度，涵盖职业病危害识别、监测、申报与防控全流程。同时，我们建立事故报告“双线”监督机制，确保信息及时上报，推动防控措施落实。我们按照《职业病危害因素分类目录》和《工作场所所有害因素职业接触限值》，按年组织对本单位职业病危害因素进行识别、评价，建立《招商积余职业健康风险分级管控清单》，明确职业病危害场所、危害因素、危害岗位和管控措施，提前识别潜在风险，完善安全防护措施，切实保障员工健康。

招商积余安全生产风险监测与管理

燃气安全排查	公司按照燃气管理专项内容排查，制定整改计划，限期整改，月度跟踪整改，期间落实员工教育与培训，做好燃气的日常检查。
重大隐患排查	公司发布重大隐患风险的警示，成立督导小组，辨识隐患风险，制定管控方案并组织实施，定期反馈隐患整改及管控情况，通过巡查、培训、演练，提升应急处置能力。
人密场所排查	公司抽调COE对招商置业管理的资产项目进行隐患排查，分别对体系、电梯、消防专业进行检查，给予赋能支持。
电梯隐患排查	公司联合相关职能部门统一管理，从维保单位品牌、服务品质管理、安全监管保障等方面提升电梯维保质量；严抓维保单位准入与考核淘汰退出机制；对新接管项目落实承接查验与安全评估，按照要求把关市场准入项目；完善安全管理组织及人员强化电梯监管能力。

打造企业健康安全文化

我们高度重视健康安全培训，建立“全员覆盖、分层分类”的培训体系，确保不同岗位员工具备相应的健康安全和应急处置能力。我们定期开展安全操作培训、职业病防治宣讲、健康体检咨询等活动，强化员工职业健康安全意识；通过线上线下相结合的方式开展HSE专题讲座、安全月宣传、案例分享等多元化培训，提升员工健康安全素养；鼓励员工主动学习健康知识，形成“人人讲安全、人人懂健康”的良好氛围。2024年，公司累计组织安全培训146,976次，累计180.90万人次参与培训，安全培训覆盖100%从业人员。

招商积余健康安全系列培训案例



燃气培训



安全宣传咨询日



组织项目隐患排查



政企协同技能比武



救护证书培训



消防基地培训

关注职业病防护

- 员工健康监测与体检计划** 公司按时组织全员健康体检及专项职业病检测，重点关注高风险岗位员工，形成健康档案并跟踪改善情况。
- 心理健康关怀计划** 公司开设心理辅导讲座与在线心理咨询平台，缓解员工心理压力，提升心理健康水平。
- 健康工作环境改善** 公司通过发放劳保用品、夏季送清凉、优化工作流程等措施，持续改善员工工作环境，减少职业病风险。
- 职业健康数据化管理** 公司借助信息化平台，定期追踪员工健康状况、工伤情况及职业病危害因素，建立动态化管理体系，提升响应效率。

招商积余2024年《职业病防治法》宣传周

- 2024年4月25日至5月1日是全国第22个《职业病防治法》宣传周，招商积余根据上级单位部署，积极开展各类《职业病防治法》宣传活动
- 组织开展职业健康培训活动。4月24日，招商积余组织各单位分管职业健康负责人、职业健康管理部门负责人、职业健康管理人员，涉及职业病危害单位生产部门负责人、设备设施管理部门负责人共计2,136人现场、线上参加招商局集团安全生产大讲堂系列--2024年职业健康专题培训。各基层单位根据业务及工作安排再进行针对性培训，下属各单位累计组织培训32场次，各基层项目线上参加培训。通过培训，让广大职工了解职业病防治基本知识，提高了对职业病预防知识水平。
 - 广泛组织开展职业病防治法宣传活动。招商积余各单位根据业务特点，广泛组织各基层单位、项目开展职业病防治法宣传活动。累计开展主题宣讲活动1,675次，印发宣传材料份数168,77份，制作宣传视频134份，出动宣传人员数4,945人次，宣传受众115,601人次。
 - 组织开展职业危害防控自查自改及职业危害警示教育。招商积余针对医疗健康行业特点，对可能存在辐射、医疗感染等职业风险岗位进行了职业危害防控自查自改及职业危害警示教育：组织深圳美伦项目对本单位落实职业病防治法的责任和义务进行了自查。自查负责人和管理人员是否熟悉企业职业健康管理的基本内容、方法和要求，职工和作业人员《职业病防治法》遵法守法情况，对职业病防治的相关安全制度、年度DR设备检测、体检报告、个人剂量计、警示告知等进行了排查，推动职业病防治措施要求落到实处。编制了2个医疗放射性事故案例，对员工进行警示教育。4月26日深圳美伦项目组织医生、护士、开展放射性事故案例警示教育，从事故的经过、事故后果、事故原因、经验教训、个人防护等内容进行逐一剖析，通过警示教育，进一步提升放射性操作人员的安全意识和防范能力，使安全意识深入人心，起到了很好的培训效果。



招商积余EAP员工心理帮助计划

- 公司工会开展实施EAP项目，为会员提供包括24小时暖心服务热线、深度心理健康问卷评测、心理援助关爱服务、线下心灵驿站（关爱服务中心）、心理健康专栏暖心推送企业内部心理咨询师督导等十大暖心服务。
- 2024年，心灵驿站完成24小时在线心理咨询服务74人次，2场心理健康培训讲座/沙龙，传播分享心健知识244则、为基层公司一线EAP知心辅导员提供案例督导79学时，为员工的身心健康护航。
 - 2024年5月，公司工会组织了“悦纳自我，阳光奋进”EAP心理健康关爱月活动。除常规服务外，特别安排为期一周的中医义诊，还邀请外部专家开展心理咨询健康和职场健康管理讲座，为员工的身心健康护航。
 - 招商积余工会EAP员工心理帮助计划荣获2024年度广东工会创新类职工心理健康服务优秀项目。



招商积余湖南公司坚持预防为主，守护员工职业健康

招商积余湖南公司坚持预防为主，构建员工血压监测与健康管理体系，确保职业健康与安全运营。项目实施每月血压监测，建立电子档案，并针对血压异常员工实行“三级”管控与持续跟进，综合考虑工作时间、强度及环境等进行合理安排。



- 按照法律法规严控员工入职年龄；
- 每日随机抽取3个项目，每个项目务必全员参与，所有项目月度覆盖；
- 项目建立员工血压监测管理档案，保存血压监测电子记录，动态更新。职能部门做好数据复核与统计工作；
- 发现高血压异常人员，按照“三级”管控原则及时处理；
- 做好安全提醒，倡导员工践行合理膳食、健康运动等健康生活方式。

04

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，携手供应链上的合作伙伴实现共同发展，推动阳光采购与ESG低碳发展；积极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SDGs】



产业为本，推动可持续发展

我们持续重视打造可持续供应链，在保障采购需求、及时履行约定的同时，积极推动供应商提升可持续发展水平。我们从供应商准入、采购、评价、赋能等多方面展开全流程管理，并有针对性地加入对供应商 ESG 风险的考量。

打造供应链管理规范

我们严格遵守《中华人民共和国招标投标法》，并制定了以《招商积余采购管理规范》《招商积余供应商管理规范》《招商积余相关方HSE管理工作规范》为核心的内部制度，使供应商开发、评估、采用及后续管理均做到有序可依，以确保其产品和服务的质量、交期、成本等符合公司要求，竭力打造合法合规、公平公正、透明高效的供应链管理规范。同时，我们在控制程序中定义了供应商分类，阐述供应商开发原则、管理方式策略、评估纳入标准以及供应商日常绩效管理辦法。

2024年，我们搭建成本管理组织架构，履行成本管理相关职能与职责，对供应商实施更严格、更高级别的管理，并将相关职责嵌入供应链管理中。我们在总部层面设立成本管理委员会，作为公司成本管理工作的决策和领导机构；在各下属单位层面成立成本管理小组，作为成本管理日常工作的跨部门决策机构，对本单位各部门/项目提出的各类成本管理决策事项进行审核、审定。



完善风险识别与评估

我们对供应链风险进行监控和管理，旨在保障业务的连续性、合规性和声誉，促进可持续发展。我们秉持的理念是通过全面的供应链风险管理，识别评估潜在风险，采取有效的预防和应对措施，以增强供应链的韧性和响应能力，确保服务质量，保护环境和人权，以及维护公司的商业道德和治理标准。

招商积余供应商风险管理识别与应对措施

风险类型	监控方式	应对措施
与供应商质量有关的风险	<ul style="list-style-type: none"> 定期监控供应商评价 建立即时触发性评价机制 	<ul style="list-style-type: none"> 准入审批资质资格、HSE 条件 严格管控和审验供应商产品或服务
与环境和气候变化有关的风险	<ul style="list-style-type: none"> 监控碳排放和物料循环改进情况 监控供应商绿色环保倡议签署率 监测能源使用情况，优化能源结构、提升使用效率 	<ul style="list-style-type: none"> 选择对环境友好的产品和服务 减少有毒有害物质使用，降低废弃物产生
与职业健康安全有关的风险	<ul style="list-style-type: none"> 定期进行职业健康体检及风险评估 安全生产事故报告与数据统计分析 	<ul style="list-style-type: none"> 加强员工职业健康培训与防护 严格执行安全生产管理规范和应急预案
与治理和商业道德有关的风险	<ul style="list-style-type: none"> 监控廉洁文化学习宣传周活动参与及《廉洁自律承诺书》签署情况 要求供应商签署《合规及廉洁交易承诺函》 	<ul style="list-style-type: none"> 营造风清气正的廉洁供需环境 强化沟通交流，提升服务品质 建立公开举报渠道

积极引入供应商全周期管理

我们高度关注供应商的可持续发展与ESG治理，目前已经在《招商积余供应商管理规范》《招商积余相关方HSE管理工作规范》中明确了准入环节环境保护、社会责任、商业道德等管理要求。同时，我们将这些要求纳入供应商管理的各个核心阶段，并进行定期评估，以确保供应商的持续合规性和风险防控。根据《招商积余供应商管理规范》，公司开展由“供应商注册、引入、评估、认证、培训与合作、退出”6个核心阶段构成的供应链全周期管理。

招商积余供应商全周期管理细则

供应商注册	<ul style="list-style-type: none"> 供应商需要按照招商局集团电子招标采购交易平台的要求，提供标准资料，完成注册。
供应商引入	<ul style="list-style-type: none"> 公司为不同专业类别的供应商定制了9项通用的考察评估表模版，覆盖159种类别。
供应商评估	<ul style="list-style-type: none"> 在招标、履约、服务阶段，公司依据《供应商管理规范》进行履约评估和分级亮灯管理。
供应商认证	<ul style="list-style-type: none"> 公司通过国家官网平台和第三方查询平台对供应商的资质、资格和商誉进行检查。 在入库阶段，所有供应商必须提供其产品或服务质量的资质认证； 在采购阶段，资质认证会被复核，对于重点类别的物业基础服务供应商，公司还会进行实地抽样检查。

<p>供应商培训与合作</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公司通过组织供应商大会和不定期交流会等活动，赋能供应链，实现可持续的合作与共赢； 通过品质训练营，对供应商进行业务与品质培训，宣贯管理和服务质量要求； 通过内部“诚信黑名单”管控机制，我们对所有供应商宣贯合规及廉洁交易的重要性，确保供应链的诚信和透明度。
<p>供应商退出</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公司建立招采防控机制，对于合同期内出现违反法律法规、未满足标书要求、行为失当或表现未达预期等情形的违规供应商，会采取亮灯警示、取消中标资格、降级或列入黑名单等措施。

我们建立并实施一套全面的供应商考核评估机制，包括周期性评价、即时触发性评价和年度定级评价三个层面。周期性评价通过设定月度、季度、半年度等不同周期的标准，对供应商进行持续监督和评估；即时触发性评价则针对供应商诚信问题，如黑名单、违规行为等，实施亮红、黄灯警示、限制投标或退库处理等措施，确保及时响应和处理；年度定级评价则是在每年第四季度对全国在库的合格供应商进行业绩评价，以此作为供应商年度表现的重要参考。我们依据质量、交货、服务等关键指标，优先与表现最佳的A级供应商合作，同时指导B级供应商提升，并严格监控或考虑替换表现不佳的C级供应商，以确保供应链的高效和稳定。

招商积余供应商打分表

供应商级别	得分范围	优先合作	措施
A级	90-100	是	维持并加强合作关系 提供更多的订单 定期回顾合作情况以确保持续符合高标准
B级	85-89	是	提供技术支持和培训 定期沟通以解决合作中的问题 鼓励改进以达到A级标准
C级	70-84	否	增加监控频率 设定改进目标和期限 提供具体的改进建议和支持
D级	69及以下	否	终止合作
E级：在合作履约过程中出现违规违法行为、安全管理事故等各类严重情形，纳入诚信黑名单，并在集团范围内取消中标/中选资格3年。			

2024年，我们围绕“采购与供应商管理制度执行情况、采购操作、降本增效真实性、集采执行情况”等内容开展年度采购检查，进行年度评分，关联各单位组织绩效；同时通报晾晒检查结果，查漏补缺、立行立改。年内未发现“应招不招、应上不上”情形。

我们还搭建了全新的采购管理系统，通过数字化系统加强对供应商从入库到年度评价的管理和控制，增设安全生产管理模块，录入供应商三违作业情况、安全生产事件、事故情况等事件，并对内信息公开共享，自动校验供应商与公司内部人员的关联关系。同时，数字化系统还能够自动控制D级（不合格）、E级（诚信黑名单）供应商的使用，通过算法将对供应商的日常评价作为年度评价的重要组成部分。

2024年，招商积余在招商局集团电子招标采购交易平台完成 **7,749** 单招标采购项目

开展年度定期业绩评价的供应商数量 **5,150** 家

供应商评价审查合格率 **98%**，淘汰供应商 **102** 家

推广供应链ESG责任

我们遵守《中华人民共和国环境保护法》，坚持绿色采购，将环境保护、污染排放、职业安全等议题纳入新供应商准入及现有供应商管理流程中，优先考虑和选择具有HSE管理体系的供应商。此外，我们在供应商/合作伙伴管理中持续关注其ESG表现，并优先考虑合作。

■ 供应商服务质量保障

我们秉持着严格的质量管理理念，要求供应商建立和完善内部质量控制体系，并积极获取ISO9001等质量管理体系认证，以符合国际标准。公司通过严格的服务管控和审验流程，与供应商携手合作，共同推动质量的持续提升，确保供应链中的每一环节都能满足高标准的质量要求，从而保障服务的可靠性与卓越性。

招商积余广州公司与供应商进行项目品质约谈

2024年3月12日，招商积余广州公司约谈住宅项目消防维保集采的中标单位，沟通消防维保服务品质专项提升。向供应商强调公司的品质管理、安全生产管理的相关要求，助力保障合同的按质履行。



案例

招商积余北京公司访谈某垃圾清运服务供应商



2024年1月19日，招商积余北京公司访谈某垃圾清运服务供应商，了解企业发展规模和现状，与我司合作项目质量保障措施与服务过程中面临的困难与解决建议。同时认真调研了现有垃圾清运清理技术设备的应用情况等，促进双方共同提升对客户的服务质量。



■ 供应链劳工HSE与权益保障

我们通过制定《招商积余相关方HSE管理工作规范》，将供应商纳入公司的HSE管理体系中，实施严格的职业安全管理措施。这些措施包括确保供应商具备符合法规要求的经营资质和HSE条件，在行业中具有品牌和技术领先优势，拥有相关工作经验和专业技术水平，从业人员具备必要的HSE知识和专业技能，以及能够提供全过程的HSE承诺和保障。

存在不具备HSE资质、HSE管理体系不健全、作业人员未经培训或不能提供全程HSE承诺情形的供应商经考察不合格的，我们不予选用，以此规避相关方在提供产品和服务过程中的HSE风险，确保供应链的职业安全。

■ 平等对待中小微企业

2024年，我们认真履行平等对待中小企业的社会责任，视其为供应链不可或缺的一环，通过优化采购流程、加强沟通与交流，给予中小微供应商公平的参与机会，确保对所有合作伙伴的平等对待，并注重长期合作关系的建立，一同构建包容、共赢的商业生态。

■ 供应商廉洁合规与绿色理念推广

我们坚持供应商廉洁合规与公开招采的理念，通过开展廉洁文化学习宣传周活动，组织全体员工签署《廉洁自律承诺书》，要求合作供应商签署《合规及廉洁交易承诺函》，以及实施“诚信黑名单”管控机制，强化对供应商的廉洁教育和合规要求。

我们致力于携手供应商共同将可持续发展理念贯穿到双方合作中，鼓励供应商遵守绿色环保倡议，减少生产经营中的碳排放，并优化设计、操作和流程，以提高物料的循环使用效率，减少不必要的物料采购，从而降低对环境的影响。通过这些措施，我们不仅提升了供应链的环境友好性，也为实现绿色、安全、阳光的供应链目标奠定了基础，推动了与供应商之间的共赢发展。

持续扩大供应商沟通

我们高度重视与供应商的沟通工作，通过不定期开展交流培训会、走访座谈、日常线上和电话沟通等方式加强互动与交流，旨在建立与供应商良好、稳定的合作关系，推动双方友好、平等发展。

招商积余召开“寸积铢累，年年有余”供应商大会



2024年5月21日，公司在招商积余大厦召开以“寸积铢累，年年有余”为主题的2024年供应商大会，我们邀请了100余家供应商代表莅临现场，以及近800余家合作伙伴通过视频或网络直播形式观看。大会旨在深化合作关系，与供应商携手共进，实现互利共赢与共同发展。



心系行业，构建合作生态圈

我们秉承行业共进的信念，致力于与合作伙伴、供应商和客户建立共赢的合作关系，通过共享资源、技术和市场信息，促进整个行业的创新和进步，实现共同成长和可持续发展。

引领行业标准制定

作为中国物业管理协会、广东省物业管理行业协会、深圳市物业管理行业协会的副会长单位，我们积极参与理论课题研究和行业标准编制工作，展现了公司在行业内的专业领导力和学术研究能力。

在理论课题研究方面，我们与行业协会共同开展深入的行业研究项目，旨在探索行业的最新发展动态、技术创新和商业模式变革，2024年参与中国物业管理行业协会《产业结构调整背景下物业服务配套政策研究》《高校业态物业管理标准化建设路径研究》两项行业发展研究工作。在行业标准制定方面，我们2024年主导或参与了编制了包括国家标准、地方标准、团体标准在内的12项标准。

招商积余2024年行业协同标准制定案例

序号	标准名称	标准级别
1	GB/T 43542-2023机关办公区域物业服务监管和评价规范	国家标准
2	GB/T 20299.3-2024 建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理	国家标准
3	DB11/T 118-2024住宅二次供水设施设备运行维护技术规程	北京市地方标准
4	DB4403/T 403-2023物业管理基础术语	深圳市地方标准
5	DB4403/T 4403/T 402-2023住宅物业服务规范	深圳市地方标准
6	T/HNWX 001-2024物业企业安全生产标准化建设工作指引	团体标准
7	T/HNWX 002-2024物业项目突发事件应急管理工作指引	团体标准
8	T/HNWX 003-2024物业项目共用设施设备巡检工作指引	团体标准
9	T/SZIAM 0002-2024中央空调系统维护保养技术规范	团体标准
10	T/SZIAM 0004-2024水冷冷水机组用管壳式冷凝器双回路胶球自动清洗设备技术规范	团体标准
11	T/CECS 1801-2024好小区技术导则(试行)	团体标准
12	T/CECS 1802-2024好社区技术导则(试行)	团体标准

拓展多渠道合作

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，以整合优势资源和能力，优势互补实现共赢。

招商积余与北京科技园建设(集团)股份有限公司达成合资合作

2024年10月25日，招商积余与北京科技园建设(集团)股份有限公司在北京举行了北京科建积余物业服务有限公司合资合作签约仪式，双方将共同探索产业园区业态物业服务的新路径，以创新驱动发展，以服务创造价值，为打造行业标杆迈出坚实的步伐。



积极参与行业交流

我们不仅致力于自身发展，还积极参与各类行业交流活动，与业界同仁分享见解和经验，同时倾听和学习先进理念和实践，通过高质量对话促进知识共享，激发创新思维，把握行业发展趋势，共同推动行业健康、可持续发展。

招商积余参加2024中国物业服务企业综合实力研究成果发布会

2024年8月，2024中国物业服务企业综合实力研究成果发布会在上海举办。招商积余副总经理、首席数字官、招商积余董事长吕斌应邀出席会议并作《变局、守正与可持续》主题演讲，探讨物业行业的新质发展、运营提升以及生态构建等话题，助力物业行业实现更好发展，受到业界认可。



招商积余参加第五届广州国际智慧物业博览会

2024年9月，第五届广州国际智慧物业博览会在广州举行。招商积余董事、总经理陈海照在第五届物业管理创新发展论坛主论坛上发表了《创新、提质与价值创造》主题演讲，分享用创新手段为客户创造价值最新实践与观点，为行业发展提供思路。



招商积余参加2024中国物业综合实力百强企业研究发布会

2024年5月，2024中国物业综合实力百强企业研究发布会在合肥举行。招商积余董事、副总经理赵肖应邀出席会议并作《守正逐新，向心出发》主题演讲，主张回归服务本源，关注服务品质，引起业界关注。



勇担责任，积极回馈与付出

我们积极践行社会责任，投身公益慈善，点滴善举传递温暖，同时开展丰富的社区文化活动，创新消费助农模式，助力乡村振兴，以实际行动诠释社会责任感。

投身社会公益

我们通过组织无偿献血、健康义诊、参与志愿者服务等各类公益慈善活动，关注弱势群体，深入社区一线，向社会传递温暖与正能量，为守护美好社会、增添幸福底色贡献微薄之力。

招商积余下属单位2024年部分社会公益活动



- 合肥招商依云华府项目联合街道社区及周边医院开展“关爱健康义诊活动”，共计200多中老年人参与本次活动；
- 合肥雍华府项目物业团队联合塘西河社区成立“红色物业党员志愿服务队”，推出阳光“安心”助老助残服务单；
- 北京央行南口项目组织70余名员工前往北京市昌平区儿童福利院开展“微光成炬 积善成爱”2024年儿童节爱心助残活动，员工们捐赠了洗衣机、饮水机、电子琴等物品，并与孩子们亲切互动，不仅为福利院的孩子带去了物质上的帮助，更传递了社会的温暖与关怀；
- 招商积余湖北公司组织党支部党员志愿者参加武汉市江汉区万松街道青年社区、白松社区开展的“红色物业进社区，为民服务零距离”便民市集活动，为老旧小区居民提供免费理发、磨刀、修伞、修鞋等爱心便民服务，共服务近150人次；
- 招商积余广州公司100名员工积极参加公益/义工活动、志愿者小时数147小时，见义勇为62次，开展了爱心献血，社区义诊，植树活动等多样化的公益活动；
- 招商积余陕西公司积极履行社会责任，践行“八个一”服务力打造，收到各类锦旗208面，为社区居民提供值得信赖的服务。

.....我们一直在行动



助力乡村振兴

我们积极投身乡村振兴事业，通过创新的消费帮扶措施，借助“招小播”直播渠道，选择漳州、赣州、海南、蕲春、黄山、无锡、炎陵等多个地区作为重点帮助对象，以“走进原产地，寻找中国味”为主题IP，帮助东北大米、莱阳秋月梨等20款名优特产走出大山销往全国各地百万社区业主及员工手中，2024年累计为果农增收超600万元。通过直播带货的方式，我们不仅帮助当地农产品拓宽了销售渠道，还提升了品牌知名度，直接促进了当地农民的收入增长，为推动乡村经济发展和农业产业升级贡献了力量。

我们还通过招商易采、南山易采等采购平台，将粮油制品、生鲜干货、时令果蔬、个护健康等近五百款乡村振兴类产品，包括“27°农”与“玺艾堂”产品，销售给超四百家企业，相关产品全年累计成交额超千万元，助力乡村振兴。

招商积余部分农产品消费帮扶直播活动



无锡阳山水蜜桃产地直播



赣州脐橙产地直播



黄山毛峰产地直播



炎陵黄桃产地直播



福建漳州杨梅直播



海南芒果产地直播

深耕社区文化建设

我们深知企业的发展离不开社会的支持，我们积极创建“向善、向上”文化，持续践行健康低碳行动，积极打造特色品牌活动，丰富社区文化，共同构建和谐社区氛围，向社会传递美好生活理念。

招商积余开展“中秋家节”主题活动



2024年9月至10月，公司在全国400多个住宅小区同步开展“中秋家节”主题活动，传承“家在情在”社区建设理想，通过友邻共庆、友邻欢聚、友邻相伴、友邻守望等活动构建，营造幸福和谐的社区氛围，共建美好友邻社区。



招商积余与合作伙伴共同发布美好社区公约



2024年9月，公司联合丰子恺研究会，与逾千名业主欢聚一堂，共同发布八条美好社区公约，关注建设美好社区的价值观、提升社区生活的人文理念与居民关心的共同行为准则，结合丰子恺漫画作品独树一帜的艺术风格和深刻的文化意蕴进行二次创作，以促进社区的和谐、文明与进步。



招商积余开展“这个暑期很city”活动



公司旗下物管项目共组织1,420场“这个暑期很city”活动，吸引了16万+人次参与。南京语山苑项目开设在家门口的托管班——“小托学堂”，陪孩子们度过快乐暑假；郑州招商时代锦宸项目开展了浪漫欢乐的音乐烧烤派对，共同编织邻里间的独家夏日记忆；山东日照莱顿小镇项目的跳蚤市场活动促进邻里关系提升，小朋友们还增强了环保意识。



招商积余商业管理项目参与光影艺术季活动



2024年12月18日，第五届深圳光影艺术季正式启幕，海上世界「以光予光」和太子湾「灿若繁星」均入选光影艺术季活动主要打卡地，以艺术为载体，以光影为“线”，用创意点亮生活。在高楼林立的深圳海湾背景下，都市化的快节奏被一盏盏灯火提供了归属感的情绪价值，点亮了在这座城市追逐梦想的人们心中的光，为深圳增添了现代、温情、浪漫的独特ICON意义。



05

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，基于健全与现代化的企业管治体系，致力于将可持续发展理念融入企业发展战略，完善风险管控机制，提高经营透明度与履责能力，努力追求商业道德最佳实践，创造长期价值。

【响应SDGs】

8 体面工作和经济增长



16 和平、正义与强大机构



17 促进目标实现的伙伴关系



完善架构，夯实现代化治理

我们严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》等法律法规、规范性文件的要求依法运作，持续优化法人治理结构，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

我们构建了由股东大会、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《招商积余章程》《招商积余股东大会议事规则》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。
董事会	公司的经营决策和业务执行机构，对股东大会负责，按照《招商积余章程》《招商积余董事会议事规则》开展工作，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，各专门委员会对董事会负责，其成员全部由董事组成，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。独立董事按照《招商积余独立董事工作制度》《招商积余独立董事专门会议制度》履行职责，充分发挥独立董事在上市公司治理中的作用，促进提高上市公司质量。
监事会	公司的监督机构，按照《招商积余章程》《招商积余监事会议事规则》对公司董事、高管履职及公司财务进行监督，切实维护公司及股东的合法权益。公司监事会由5名成员组成，其中职工代表监事2名，女性监事2名。
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。



专业化与独立性并重

公司董事由股东大会选举产生，每届董事会任期三年，公司在《招商积余章程》等文件中规定了董事的提名方式和选举程序。我们高度重视董事会专业性、独立性及多元化建设，公司董事会由11名董事组成，包括2名执行董事（占比18.18%）、5名非执行董事（占比45.45%）、4名独立董事（占比36.36%），并包括1名女性外籍董事（占比9.09%），3名博士（占比27.27%），1名控股股东派出的专职外部董事，董事会成员分别具有房地产开发、物业管理、企业管理、财务、统计、法律、风险管理等方面丰富的专业经验和背景，充分发挥专业人才资源在董事会决策中的积极作用，推动公司高效、科学和规范运行。为保障公司治理高度透明，公司定期披露董事担任外部职务情况，详情请见公司《2024年年度报告》。



优化履责机制

2024年，我们进一步加强董事会建设，有效落实董事会职权，积极发挥董事会“定战略、作决策、防风险”作用。我们制定《招商积余外部董事履职支撑服务保障制度》，日常通过加强沟通汇报、开展现场调研、组织治理培训等形式充分保障董事履职效能，并对外部董事履职情况进行年度评价，促进其有效发挥作用，提升决策的科学性。

我们以现场、通讯等方式召开董事会会议，为董事提供灵活的参会途径。2024年度，公司共召开董事会14次，审议通过了《2023年年度报告》《2023年度董事会工作报告》《2023年度内部控制评价报告》《未来三年（2024-2026年）股东回报规划》《2023年可持续发展报告》等重要议案。



规范高管薪酬

我们建立了以业绩为导向的管理层长效激励机制，采取高级管理人员奖金递延支付机制，递延支付期限为3年，同时通过制定《招商积余经理层成员经营业绩考核办法（试行）》《招商积余薪酬管理办法（试行）》，高级管理人员和公司签订年度经营目标责任书，确定年度工作目标、关键业绩指标（KPI）以及评价、奖惩标准，并融入可持续发展绩效指标（安全）。对工作目标完成情况进行季度分析、半年述职、年度考评。最终的考核评价结果将决定高级管理人员的报酬、职位的变化以及应接受的培训等，进一步激励和调动高管团队的工作主动性和积极性。

保护投资者权益

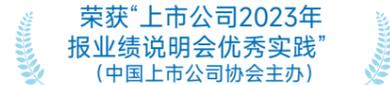
■ 高质量信息披露

我们严格按照证券监管要求和《招商积余信息披露管理制度》积极履行信息披露义务，及时、准确、完整地向上级披露经营发展的有关信息，不断提升信息披露透明度。2024年，公司共披露101份公告及挂网文件，其中包括季度报告、半年度报告和年度报告。



■ 精耕投资者关系

2024年，我们积极主动地通过举办业绩交流会、参加深圳辖区集体接待日参加券商策略会、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。



参加年度业绩发布会

2场

参加券商现场及线上策略会

22场

接待投资者现场及线上调研

18场

开展重要投资者非交易路演

13场

我们通过制定股东回报规划、制度建设优化、开展股份回购等方式保障投资者合法权益。



2024年6月，公司制定了《未来三年（2024-2026年）股东回报规划》，明确将坚持积极、科学实施利润分配的基本原则，优先考虑现金分红，保持公司利润分配政策的连续性和稳定性。



2024年12月，公司制定了《招商积余市值管理制度》，以进一步加强与规范公司的市值管理行为，维护公司、投资者及其他利益相关者的合法权益。



2024年12月，公司对《招商积余投资者关系管理制度》进行了全面修订并实施开展投资者交流活动，以加强与投资者良性沟通，增进投资者对公司的了解和认同。



2024年11月，公司提出的以集中竞价交易方式回购公司股份方案经股东大会审议通过，有利于增强投资者对公司的投资信心、稳定及提升公司价值。年内我们已实施回购了部分股份。

健全风控，锚定高质量发展

2024年，我们将ESG理念进一步纳入公司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。

优化风险管理体系

我们持续优化公司的风险管理体系，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。报告期内，未发现影响公司可持续经营的重大风险或系统性风险。

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。董事会下设审核委员会，管理层设置法律合规、全面风险管理及内部控制领导小组与工作小组，明确至少每年开展一次包含ESG风险在内的风险评估，并提交分析报告。

招商积余风险管理工作
按业务、职能、监督设置三道防线



制度体系

我们制定《招商积余全面风险管理规范》《招商积余风险管理与内部控制工作规范》《招商积余内部控制管理工作指南》等风险管理制度文件，以及《招商积余内部审计稽核工作规范》《招商积余违规经营投资责任追究实施规范》等风控、审计文件，为风险管理体系的建立提供了科学的执行基础。2024年，我们修订《招商积余审计整改工作规范》《招商积余违规经营投资责任追究实施规范》等制度，完善审计整改机制，进一步完善内部监督管控。

管控机制

我们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；我们同时结合业务系统性风险开展专项调研，形成整体风险应对策略，有效推进风险防范与化解。自2020年起，我们将可持续发展相关风险管理纳入公司风险管理体系，对相关风险进行识别与评估、跟踪应对管理，并报告识别出的可持续发展风险。

考核机制

我们将风险管理实践表现与绩效挂钩，将风险相关事项纳入各单位的绩效考核，如发生风险事件或较大及以上风险事件，相关风险敞口较大且仍未闭合，或对风险事件瞒报漏报等，将予以扣分考核处理；同时，我们将出现重大风险事件（安全事故除外）等情形纳入“积余赢”过程管理考核。

培训宣贯

我们结合时事热点、经营风险持续开展分层、分类的培训与宣贯。针对管理层，开展行业风险管理时事热点，法律合规相关案例的培训，提高管理层对风险管理的全面认识和理解，掌握风险管理的基本原理和方法，使其能够在复杂风险环境下做出科学、合理的决策；针对执行层，开展风险管理与内部控制理念、风控方法与实操的培训，提高基层员工的风险意识，使其能够识别和规避日常工作中的潜在风险了，迅速响应，减轻损失。

风控培训

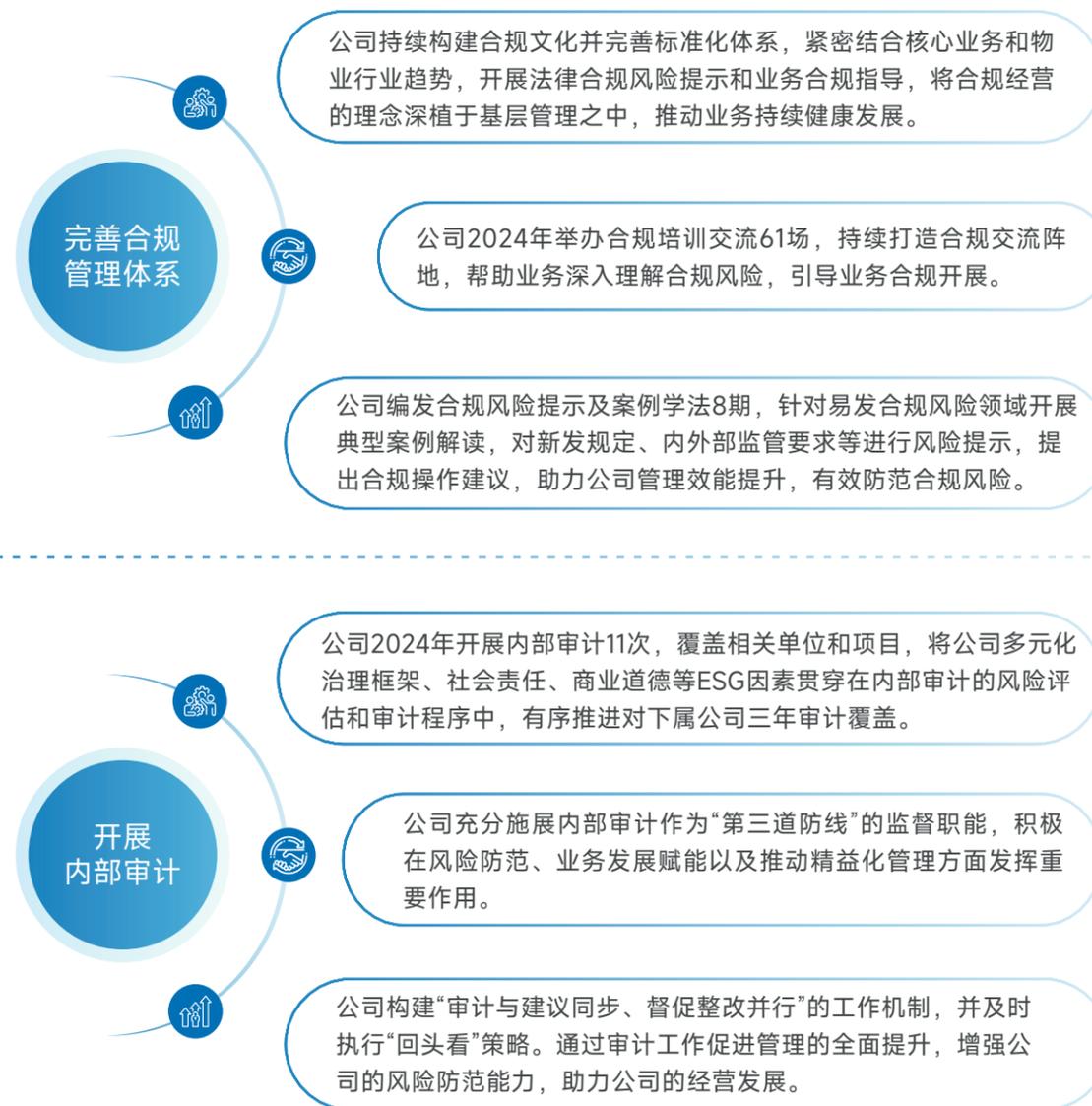
17次

参与人员

4,020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。



内部控制体系 **100%** 全覆盖

包括 **35** 个管理主体、**299** 个业务流程、**7,434** 个控制活动

2024年完成对公司内部控制有效性评价，内控缺陷整改率 **100%**



恪守原则，追求清风与廉洁

我们始终坚持诚信经营，秉持“向善向上”廉洁文化理念，以高标准商业道德规范参与市场竞争，坚守底线，与利益相关方共建规范和谐、阳光透明的商业环境。我们开展反腐倡廉，禁止商业贿赂，坚决抵制不正当竞争和垄断行为，创造安全稳定的运营环境。

坚守廉洁底线

我们始终坚守廉洁底线，通过强化制度建设、廉洁教育、日常监督、案件查办等多措并举筑牢廉洁防线，推动“守廉有为”理念深入人心。这一过程不仅是落实全面从严治党的具体行动，更是从思想、制度、作风等多维度净化政治生态、涵养廉洁文化的重要实践，有效助力公司高质量发展。

■ 完善制度流程

我们制定并落实《招商积余廉政监督管理实施细则》《招商积余廉洁从业准则》《招商积余进一步加强作风建设的十项措施》等24项规范性文件，加强对全体员工、供应商等廉洁监督和约束，杜绝腐败行为。

我们实施《招商积余党风廉政建设和反腐败工作协同办法》，上下联动持续开展廉洁风险防控，重点由监察、审计、巡察、财务、综合、风控等职能条线实施监督。2024年，我们精准识别业务关键环节存在的风险点，综合评定风险等级、拟定有效风险防控措施，梳理印发《招商积余廉洁风险防控手册（2024版）》，使廉洁风险防控措施与业务流程高度融合、同步运转，推进风险防控体系走深走实。

■ 严肃执纪问责

我们紧盯招标采购、供应商管理、增值业务、财务收支等重点领域，每年定期及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，及时发现苗头性问题，切实筑牢廉洁防线，防范廉洁风险滋生蔓延。

我们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，同时采取点名道姓通报、取消评优评先资格、扣减年度绩效奖金等措施，加大腐败成本，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。

中层以上干部

100% 签署《廉洁从业承诺书》

供应商

100% 签订《合规及廉洁交易承诺函》

中层以上干部任前廉洁谈话

40 人次

开展廉政访谈的供应商

118 家

■ 强化举报人保护

我们建立“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、走访等方式进行信访举报，鼓励实名举报，也接受匿名举报。我们采取合理措施，坚决保障举报人合法权益，同时按照受理、处置、核实、调查、审理、追责、执行等处理流程对违规行为进行严肃处置。

招商积余举报人保护相关举措

我们在工作中始终遵循严格的保密与回避准则。一方面，全力保障举报人身份信息安全，对于每一位实名举报人，均确保及时予以回应，做到有报必复；另一方面，严格限定所收集的投诉举报事项的知悉范围，除授权人员外，严禁任何形式的复印、摘抄行为。办理人员需对所接触到的问题线索予以高度保密，不泄露、扩散任何应保密的信息内容，从根本上防止因举报行为致使员工面临威胁或遭受负面影响的情况发生，以此构建安全、可靠且公正的举报处理环境。

☎ 举报电话：0755-83320730

✉ 举报邮箱：cmpojubao@cmhk.com

📍 信访地址：广东省深圳市南山区蛇口太子湾邮轮大道招商积余大厦16楼纪检监察部

■ 开展廉洁教育

我们坚持做细做实经常性纪律教育，抓好检视整治。我们以学习贯彻《中国共产党纪律处分条例》和《国有企业管理人员处分条例》为契机，把纪律教育摆在更加突出位置，通过廉洁教育宣传周、清心课堂、廉洁教育培训、发放廉洁教育书籍、签署《廉洁自律承诺书》等方式，分级分类推动廉洁教育全覆盖。

我们用“身边事”教育“身边人”，结合实际建立完善以案说德、以案说纪、以案说法、以案说责机制。我们通过召开警示教育大会、播放警示教育片、发布案例通报、开展“沉浸式”警示教育等方式，对董事会成员、中高层、总部员工、各项目员工等不同教育对象常态化开展警示教育，并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，引导供应商始终保持廉洁诚信，共同构建风清气正的合作环境。



招商积余警示教育大会



招商积余重点节假日廉洁文化宣传

开展警示教育及廉洁培训

842 场次

廉洁培训覆盖率

100%

参与人员约

9 万人次

反不正当竞争与反垄断

我们严格遵守反不正当竞争与反垄断法律法规，遵循招商局集团发布的《诚信合规行为准则》，致力于营造公平竞争的市场环境。我们建立合规监控机制，确保所有业务活动均符合国家相关法律要求，同时与合作伙伴共同维护健康的市场环境，坚决抵制任何形式的反不正当竞争和垄断行为。2024年，公司未涉及反不正当竞争、垄断相关案件。

严格依法纳税，推进持续稳定经营

我们致力于建立和维护一个透明、高效的税务管理体系，以确保公司的税务活动符合法律法规，并支持可持续发展目标。

健全管理制度



我们严格遵守国家税收法律法规的要求，并制定了《招商积余税务管理规范》《招商积余增值税发票管理规范》《招商积余所得税汇算清缴操作规范》，内容涵盖税务管理岗位职责、日常涉税事项、专项税务事项、增值税发票、税务信息等方面的管理规定，全面规范公司税务管理流程，确保税务活动的有效执行和落地。

明晰组织架构

我们设立了专门的税务管理团队，明确相应岗位的职责和权限，建立有效的职责分工和制衡机制，确保不相容岗位相互分离、制约和监督。



强化风险管理

我们坚持“诚信经营、依法纳税”的税务管理理念，增强员工的税务风险管理意识，提高税务风险管理能力，保持职业谨慎态度，采取有效措施加强税务风险的防范与控制。

事前，我们明确税务管理工作的职责和权限；明确税款缴纳、税收数据采集、税务文档保管、上下级沟通等涉税业务流程；通过内外培训相结合的方式加强税收知识培训，及时传达国家税收政策的最新变化，提高税收遵从度，降低税收风险等。

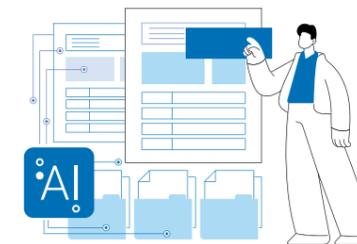
事中，我们每年组织开展税务自查，及时识别日常经营活动及业务流程中的税务风险；分析税务风险的性质、发生可能性、带来的影响等，并制定相应的风险应对策略，完善内部控制机制等。

事后，我们及时总结税务风险管理经验教训，分析典型案例，不断完善税务风险管理体系，提升税务风险管理水平。



尊重创新，加强知识产权保护

对于公司的知识产权管理，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，视保护核心研发成果与创新优势，定期评估研发过程中的专利侵权风险、加强技术成果的外部审查与专利布局，同时加大对公司品牌的宣传和保护力度，加强责任营销理念实践，严格按照《招商积余商标管理指南》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审查，进一步规范商标的使用与管理。



ESG关键绩效表

环境范畴绩效

资源消耗

ESG指标	单位	2024年	2023年
水资源消耗量	万吨	1,537.73	1,688.50
水资源消耗强度	吨/万元营业收入	8.95	10.81
综合能源消耗量	兆瓦时	750,282.90	985,712.17
综合能源消耗强度	千瓦时/万元营业收入	436.91	630.78
外购电力消耗量	兆瓦时	642,972.98	822,996.37
汽油消耗量	公升	394,586.29	287,699.11
柴油消耗量	公升	132,407.84	340,106.75
管道煤气消耗量	立方米	20.00	19,884.96
液化石油气消耗量	千克	18,935.50	15,361.20
天然气消耗量	立方米	9,410,121.21	9,763,087.03

废弃物管理

ESG指标	单位	2024年	2023年
危险废弃物总量	千克	51,948.53	368,058.72
危险废弃物密度	千克/万元营业收入	0.03	0.24
废灯管总量	千克	32,708.44	36,844.93
废打印机硒鼓总量	千克	13,352.84	318,365.50
废墨盒总量	千克	5,887.25	12,848.29
一般废弃物总量	千克	10,786,110.68	12,912,141.27
一般废弃物密度	吨/万元营业收入	0.01	0.01
厨余垃圾总量	千克	10,661,442.06	12,809,803.28
办公废纸总量	千克	124,668.62	102,337.99

排放物管理

ESG指标	单位	2024年	2023年
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	403,693.08	515,820.46
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量/万元营业收入	0.24	0.33
直接温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	21,638.53	22,743.38
间接温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	382,054.54	493,077.08

社会范畴绩效

员工雇佣及权益

ESG指标	单位	2024年	2023年
招聘新员工人数	人	12,661	14,602
其中：按性别			
男性	人	8,741	9,439
女性	人	3,920	5,163
其中：按年龄组			
30岁及以下	人	5,731	3,893
31-40岁	人	3,045	4,590
41-50岁	人	2,581	4,001
51岁及以上	人	1,304	2,118
其中：按地区			
中国大陆	人	12,627	14,570
港澳台	人	34	32
新员工入职比例	%	30.52	33.75
其中：按年龄组			
30岁及以下	%	54.2	33.69
31-40岁	%	23.27	33.78
41-50岁	%	22.51	33.77
51岁及以上	%	20.51	33.77

ESG指标	单位	2024年	2023年
其中：按地区			
中国大陆	%	30.44	33.61
港澳台	%	24.46	23.36
员工总人数	人	41,531	43,263
其中：按性别			
男性	%	65.88	64.46
女性	%	34.12	35.54
其中：按年龄组			
30岁及以下	%	25.49	26.66
31-40岁	%	31.53	31.43
41-50岁	%	27.65	27.4
51岁及以上	%	15.33	14.51
其中：按地区			
中国大陆	%	99.66	99.68
港澳台	%	0.34	0.32
其中：按职务序列			
管理	%	4.11	3.79
专业	%	3.78	4.25
操作	%	92.11	91.96
其中：按雇佣类型			
全职	%	99.97	100
兼职	%	0.03	0
其中：按职级			
高层管理人员	%	0.32	0.15
中层管理人员	%	0.22	0.39
基层员工	%	99.46	99.46

ESG指标	单位	2024年	2023年
其中：按学历			
研究生及以上	%	0.90	0.71
本科	%	17.45	16.10
大专	%	26.54	26.68
高中及以下	%	55.11	56.51
残障员工	人	220	164
少数民族员工	人	1,536	1,325
女性高层管理人员	人	16	7
女性高层管理人员比例	%	11.85	10.94
女性中层管理人员	人	25	33
女性中层管理人员比例	%	27.17	19.53
女性中层及以上管理人员占比	%	18.14	17.17
劳动合同签订率	%	100	100
人均带薪休假天数	天	5.68	4.07
育儿假的女性员工的留任率	%	81	78
育儿假的男性员工的留任率	%	91	81
育儿假的女性员工的返岗率	%	100	100
育儿假的男性员工的返岗率	%	100	100

员工流失率

ESG指标	单位	2024年	2023年
员工流失人数	人	14,944	18,828
其中：按性别			
男性	人	9,846	12,171
女性	人	5,098	6,657

ESG指标	单位	2024年	2023年
其中：按年龄组			
30岁及以下	人	3,809	5,020
31-40岁	人	4,713	5,918
41-50岁	人	4,131	5,159
51岁及以上	人	2,291	2,731
其中：按地区			
中国大陆	人	14,911	18,798
港澳台	人	33	30
员工流失率	%	35.71	36.58
其中：按性别			
男性	%	36.03	43.42
女性	%	36.02	43.71
其中：按年龄组			
30岁及以下	%	35.49	35.66
31-40岁	%	37.54	37.28
41-50岁	%	36.64	37.05
51岁及以上	%	15.33	14.51
其中：按地区			
中国大陆	%	36.03	43.36
港澳台	%	23.4	21.9

人才发展

ESG指标	单位	2024年	2023年
员工培训场次	场	92,046	1,128
员工培训总投入	万元	414.37	352.7
员工培训总时长	小时	1,426,385	1,296,378
男性员工培训总时长	小时	1,021,752	820,472
女性员工培训总时长	小时	404,633	475,906
员工培训人数	人	40,956	41,521

备注：当年员工流失数量：指当年因主动离职、解雇、退休或在职期间去世而离开组织的员工总数。
 分类别的员工流失率计算示例：当年男性员工流失率 = (当年男性员工流失数量 × 2) ÷ (期初男性员工总数 + 期末男性员工总数)

ESG指标	单位	2024年	2023年
其中：按性别			
男性	人	27,028	26,895
女性	人	13,928	14,626
其中：按职级			
高级管理层	人	129	123
中级管理层	人	201	201
基础管理层	人	10,640	9,501
一般员工	人	29,986	31,696
员工培训覆盖率	%	98.62	95.97
其中：按性别			
男性	%	98.78	96.20
女性	%	98.30	95.60
其中：按职级			
高级管理层	%	96.16	98.92
中级管理层	%	96.52	96.22
基础管理层	%	99.14	90.10
一般员工	%	98.46	97.87
员工平均培训小时数	小时	34.83	32.66
其中：按性别			
男性	小时	37.80	36.04
女性	小时	29.05	26.46
其中：按职级			
高级管理层	小时	20.47	18.08
中级管理层	小时	18.62	17.08
基础管理层	小时	23.93	22.35
一般员工	小时	27.45	27.04
定期接受绩效考评的员工比率	%	100	100
其中：按性别			
男性	%	100	100
女性	%	100	100

ESG指标	单位	2024年	2023年
其中：按职级			
高级管理层	%	100	100
中级管理层	%	100	100
基础管理层	%	100	100
一般员工	%	100	100

职业健康与安全

ESG指标	单位	2024年	2023年
因工死亡人数	人	0	0
工伤人数	人	3	14
工伤率	%	0.007%	0.023%
因工伤损失总工作日数	天	139	615
专职HSE管理人员数量	人	131	131
安全培训人次	万人次	180.90	160
组织安全演习次数	次	20,664	19,864
安全演习累计参与人次	人次	440,685	331,488
已获ISO 45001认证的单位主体比例	%	100	100
注册安全工程师、注册消防工程师总人数	人	80	56
住宅项目（含客户）新增配置AED数量	个	509	171
各业态项目（含客户）累计配置	个	1,398	623

客户服务与负责任营销

ESG指标	单位	2024年	2023年
住宅业态第三方客户满意度	分	93	94
非住宅业态第三方客户满意度	分	99.58	99
有效客诉处理回访满意率	%	100	99
客诉解决率	%	99.35	98
负责任营销培训覆盖员工比例	%	100	100
员工负责任营销培训次数	次	17	12

科技创新

ESG指标	单位	2024年	2023年
研发投入	万元	7,815.02	9,889.99
研发投入占营收比例	%	0.46	0.63

供应链管理

ESG指标	单位	2024年	2023年
供应商总数	家	10,398	10,126
其中：按地区			
中国大陆	家	10,398	10,126
港澳台	家	0	0
其中：按采购单位			
公司总部供应商	家	261	263
城市公司供应商	家	8,608	6,353
专业公司供应商	家	1,529	3,510
其中：按采购业务			
物资类供应商细分项目	种	55	47
服务类供应商细分项目	种	95	73
工程类供应商细分项目	种	9	9

治理范畴绩效

董事会相关会议召开情况

ESG指标	单位	2024年	2023年
董事会会议	次	14	12
董事会下设各专门委员会会议	次	11	16
独立董事专门会议	次	5	-

董事会独立性及多元化

ESG指标	单位	2024年	2023年
执行董事	名	2	3
非执行董事	名	9	4
独立董事	名	4	4
女性董事	名	1	1
男性董事	名	10	10
30岁及以下董事	名	0	0
31-50岁董事	名	3	2
51岁及以上董事	名	8	9

维护股东权益

ESG指标	单位	2024年	2023年
召开股东大会次数	次	5	3
披露公告及挂网文件份数	份	101	102
开展各类投资者交流活动场数	场	55	73

合规及廉洁管理

ESG指标	单位	2024年	2023年
开展内部审计次数	次	11	16
内部控制体系覆盖率	%	100	100
内控缺陷整改率	%	100	100
全年重大经营决策、商务合同、规章制度法律审核率	%	100	100
供应商签订《合规及廉洁交易承诺函》比例	%	100	100
中层以上干部签署《廉洁从业承诺书》比例	%	100	100
廉洁培训覆盖率	%	100	100
开展警示教育及廉洁培训次数	场次	842	680

依法纳税

ESG指标	单位	2024年	2023年
纳税总额	万元	80,567.97	71,060.93

《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、页码或其他说明
企业及报告基本信息	公司简介
ESG 管理	可持续发展管理
ESG 风险与机遇	可持续发展管理
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	所在报告位置
资源消耗	水资源	E.1.1.1 新鲜水用量	以技术升级带动水资源管理
		E.1.1.2 循环水用量	以技术升级带动水资源管理
		E.1.1.3 循环水用量占比	以技术升级带动水资源管理
		E.1.1.4 水资源消耗强度	以技术升级带动水资源管理
	物料	E.1.2.1 不可再生物料消耗量	完善固体废弃物处置
		E.1.2.2 有毒有害物料消耗量	完善固体废弃物处置
		E.1.2.3 物料消耗强度	完善固体废弃物处置
	能源	E.1.3.1 化石能源消耗量	加强能源管理
		E.1.3.2 非化石能源消耗量	加强能源管理
		E.1.3.3 非化石能源使用比例	加强能源管理
		E.1.3.4 能源消耗总量	加强能源管理
		E.1.3.5 能源消耗强度	加强能源管理
	包装材料	E.1.4.1 包装材料使用量	倡导绿色办公
		E.1.4.2 包装材料轻量化减量化	倡导绿色办公

一级指标	二级指标	三级指标	所在报告位置
污染防治	废水	E.2.1.1 废水排放达标情况	完善固体废弃物处置
		E.2.1.2 废水管理与减排措施	完善固体废弃物处置
		E.2.1.3 废水排放量	完善固体废弃物处置
		E.2.1.4 废水污染物排放量	完善固体废弃物处置
		E.2.1.5 废水污染物排放浓度	完善固体废弃物处置
	废气	E.2.2.1 废气排放达标情况	加强能源管理
		E.2.2.2 废气污染物排放量	加强能源管理
		E.2.2.3 废气污染物排放浓度	加强能源管理
	固体废物	E.2.3.1 固体废物处置 依法合规情况	完善固体废弃物处置
		E.2.3.2 一般工业固废管理	完善固体废弃物处置
		E.2.3.3 一般工业固废处置量	完善固体废弃物处置
		E.2.3.4 危险废物管理	完善固体废弃物处置
E.2.3.5 危险废物处置量		完善固体废弃物处置	
气候变化	温室气体排放	E.3.1.1 温室气体来源与类型	气候风险与机遇识别
		E.3.1.2 温室气体排放管理	气候风险与机遇识别
		E.3.1.3 范围一排放	气候风险与机遇识别
		E.3.1.4 范围二排放	气候风险与机遇识别
		E.3.1.6 温室气体排放强度	气候风险与机遇识别
		减排管理	E.3.2.1 温室气体减排管理
	气候风险管理	E.3.4 气候风险管理	气候风险与机遇识别
生物多样性	生产、服务和产品对生物多样性的影响	E.4.1.1 生产、服务和产品对生物多样性的影响	关注生物多样性保护
资源与环境管理制度措施	低碳发展目标制定与战略措施	E.5.1.1 低碳发展目标制定与战略措施	完善双碳数据管理
	资源管理措施	E.5.2.1 水资源使用管理	以技术升级带动水资源管理
		E.5.2.2 物料使用管理	加强能源管理
		E.5.2.3 能源使用与节能管理	加强能源管理

一级指标	二级指标	三级指标	所在报告位置
资源与环境管理制度措施	节能降碳统计监测与考核奖惩体系	E.5.3.1节能降碳监测、统计报告和考核体系	加强能源管理
	绿色环保行动与措施	E.5.4.1清洁生产	理念先行，实践环保新模式
		E.5.4.2绿色技改和循环利用	倡导绿色办公
		E.5.4.5 绿色采购与绿色供应链管理	推广供应链ESG责任
	绿色低碳认证	E.5.4.6 环保公益活动	投身社会公益
		E.5.5.1 环境管理体系认证	理念先行，实践环保新模式
		E.5.5.2 绿色低碳企业认证	倡导绿色办公
	环境领域合法合规	E.5.5.3 绿色低碳产品与服务认证	倡导绿色办公
		E.5.6.1突发环境事件应急预案	优化环境管理制度体系
		E.5.6.2 环境领域违法违规事件	理念先行，实践环保新模式
社会范畴指标			
员工权益	员工招聘与就业	S111 企业招聘政策及执行情况	以诚待人，营造可持续文化
		S112 员工结构	以诚待人，营造可持续文化
		S113 避免雇佣童工或强制劳动	以诚待人，营造可持续文化
	员工薪酬与福利	S121 薪酬理念与政策	规范管理，深化长期价值观
		S122 工作时间和休息休假	规范管理，深化长期价值观
		S123 薪酬福利保障情况	规范管理，深化长期价值观
		S124 员工民主管理	营造阳光沟通文化
	员工健康与安全	S1.3.1员工职业健康安全管理	安全至上，推进风险管控优化
		S1.3.2员工安全风险防控	安全至上，推进风险管控优化
		S1.3.3安全事故及工伤应对	安全至上，推进风险管控优化
		S1.3.4员工关爱与帮扶	积极开展员工管理风险识别
	员工发展与培训	S1.4.1员工激励及晋升政策	加强培训与晋升管理
		S1.4.2员工教育与培训	加强培训与晋升管理
S1.4.3员工职业规划及职位变动支持		加强培训与晋升管理	
员工满意度	S1.5.3员工流动情况	营造阳光沟通文化	

一级指标	二级指标	三级指标	所在报告位置
产品与服务管理	产品安全与质量	S211 生产规范管理政策及措施	构建全流程品管体系
		S212 质量管理	精研服务质量
		S213 产品召回与撤回	品质服务，营造美好生活
		S214 产品或服务负面事件	品质服务，营造美好生活
	客户服务与权益	S221 客户满意度	提升客户满意度
		S222 客户投诉及处理情况	倾听客户反馈
		S223 客户信息及隐私保护	倾听客户反馈
	创新发展	S231 研发与创新管理体系	尊重创新，全面体系化管理
		S232 研发投入	尊重创新，全面体系化管理
		S233 创新成果	尊重创新，全面体系化管理
S234 知识产权保护		尊重创新，全面体系化管理	
供应链安全与管理	供应商管理	S3.1.1供应商选择与管理	打造供应链管理规范
		S3.1.2供应商数量及分布	产业为本，推动可持续发展
	供应链环节管理	S3.2.1供应链管理政策及措施	产业为本，推动可持续发展
		S3.2.2供应链安全保证与应急预案	推广供应链ESG责任
		S3.2.3重大风险与影响(供应链)	推广供应链ESG责任
社会贡献	缴纳税费情况	S4.1.1缴纳税费情况	严格依法纳税，推进持续稳定经营
	社区共建	S4.2.1参与当地社区建设的政策措施	深耕社区文化建设
		S4.3.2参与社会公益活动的投入及成效	投身社会公益
	国家战略响应	S4.4.1产业转型	助力乡村振兴
		S4.4.2乡村振兴与区域协同发展	助力乡村振兴
		S4.4.4行业特色及其他社会责任履行情况	勇担责任，积极回馈与付出

一级指标	二级指标	三级指标	所在报告位置
社会范畴指标			
治理策略与组织架构	治理策略及流程	G1.1.1治理策略制定	完善架构，夯实现代化治理
		G1.1.2治理策略监督流程	完善架构，夯实现代化治理
		G1.1.3治理策略批准及审核流程	完善架构，夯实现代化治理
		G1.1.4党建引领	党建引领，转型开启新征程
	组织构成及职能	G1.2.1所有权职责	完善架构，夯实现代化治理
		G1.2.2董事会、监事会和管理层组织结构与职能	完善架构，夯实现代化治理
		G1.2.3董事会、监事会和管理层的任命程序及构成	完善架构，夯实现代化治理
	薪酬管理	G1.3.1董事及监事的薪酬计划	规范高管薪酬
		G1.3.2董事会薪酬透明度	规范高管薪酬
		G1.3.3管理层薪酬合理性	规范高管薪酬
规范治理	内部控制	G2.1.1内部审计	助力内控合规
		G2.1.2内控控制结构、机制和流程	助力内控合规
	廉洁建设	G2.2.1廉洁建设制度规范	恪守原则，追求清风与廉洁
		G2.2.2廉洁建设措施成效	恪守原则，追求清风与廉洁
	公平竞争	G2.3.1公平竞争制度规范	恪守原则，追求清风与廉洁
		G2.3.2公平竞争措施成效	恪守原则，追求清风与廉洁
投资者关系管理与股东权益	投资者关系管理	G3.1.1投资者关系管理战略	保护投资者权益
		G3.1.2投资者沟通	保护投资者权益
		G3.1.3投资者关系管理部门建设	保护投资者权益
	股东权益	G3.2.1股东（大）会情况	完善架构，夯实现代化治理
		G3.2.2股东沟通情况	完善架构，夯实现代化治理
		G3.2.3股东知情权和参与决定权	完善架构，夯实现代化治理
	债权人权益	G3.3.1征信情况	助力内控合规
G3.3.2债券市场履约情况		完善架构，夯实现代化治理	
信息披露透明度	信息披露制度	G4.1.1财务信息披露	保护投资者权益
		G4.1.2非财务信息披露	保护投资者权益

一级指标	二级指标	三级指标	所在报告位置
信息披露透明度	信息披露质量	G4.2.1所有披露信息定期监督、审计和评估	保护投资者权益
合规经营与风险管理	合规经营	G5.1.1合规经营制度	健全风控，锚定高质量发展
		G5.1.2合规体系建设情况	健全风控，锚定高质量发展
		G5.1.3合规审查具体流程	健全风控，锚定高质量发展
	风险管理	G5.2.1风险识别与预警	完善架构，夯实现代化治理
		G5.2.2风险控制与追踪	助力内控合规
		G5.2.3风险报告与管理	完善架构，夯实现代化治理

《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》索引表

维度	议题	对应章节
环境	1. 应对气候变化	气候转型，直面挑战与创新
	2. 污染物排放	气候风险与机遇识别
	3. 废弃物处理	完善固体废弃物处置
	4. 生态系统和生物多样性保护	关注生物多样性保护
	5. 环境合规管理	理念先行，实践环保新模式
	6. 能源利用	加强能源管理
	7. 水资源利用	以技术升级带动水资源管理
	8. 循环经济	倡导绿色办公
社会	9. 乡村振兴	助力乡村振兴
	10. 社会贡献	投身社会公益
	11. 创新驱动	尊重创新，全面体系化管理
	12. 科技伦理	尊重创新，全面体系化管理
	13. 供应链安全	推广供应链ESG责任
	14. 平等对待中小企业	平等对待中小微企业
	15. 产品和服务安全与质量	品质服务，营造美好生活
	16. 数据安全与客户隐私保护	持续升级，筑牢网安防护堤
	17. 员工	以诚待人，营造可持续文化
可持续发展治理	18. 尽职调查	尽职调查与利益相关方沟通
	19. 利益相关方沟通	尽职调查与利益相关方沟通
	20. 反商业贿赂及反贪污	恪守原则，追求清风与廉洁
	21. 反不正当竞争	恪守原则，追求清风与廉洁

