

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](http://www.cmpo1914.com)

# 2025

## 可持续发展报告

SUSTAINABILITY REPORT

# 目录 CONTENTS

关于本报告	01
董事长致辞	03
关于我们	06
我们的 2025	09
议题重要性评估	11
可持续发展治理	17

## 环境篇

践行生态友好, 驱动资源循环价值	19
应对气候变化	21
能源利用	26
水资源利用	29
污染物排放	30
废弃物处理	30
循环经济	32
生物多样性保护	33
绿色运营	35

## 社会篇

融入社区发展, 铸就品质服务体验	37
物业服务品质	39
客户安全与健康	47
创新驱动	52
数据安全与客户隐私保护	57
深化全链协同, 共建可持续生态圈	59
人力资本管理	61
可持续供应链	71
乡村振兴	76
社会贡献	78
促进行业发展	81

## 治理篇

筑牢治理体系, 护航运营行稳致远	83
党建引领	85
公司治理	86
合规与风险管理	91
坚守廉洁底线, 恪守商业道德准绳	95
反商业贿赂及反贪污	97
反不正当竞争	101
ESG 数据表和附注	103
标准索引表	114



# 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”“我们”)发布的第3份《可持续发展报告》,旨在以透明公开的方式披露公司2025年在环境、社会及治理方面的投入和成效,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2025年1月1日至2025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

本报告依据《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)》(以下简称“《指引》”)编制,并参照全球可持续发展标准委员会(GSSB)《GRI可持续发展报告标准》(2021版)、《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》、国务院国有资产监督管理委员会《央企控股上市公司ESG专项报告参考指标体系》、财政部《企业可持续披露准则——基本准则(试行)》、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2026年3月12日由公司董事会审议通过,于2026年3月14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](http://www.cmpo1914.com))或巨潮资讯网([www.cninfo.com.cn](http://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](mailto:cmpoir@cmhk.com) 与我们联系。

## ◇ 编制原则

### 重要性

公司识别出各利益相关方关注的与经营相关的重要性议题,作为本报告汇报重点。本报告中对重要性议题汇报的同时关注公司所处行业 and 经营业务的特点。议题重要性分析过程及结果详见本报告“议题重要性评估”章节。

### 准确性

本报告尽可能确保信息准确。其中,定量信息的测算已说明数据口径、计算依据与假定条件,以保证计算误差范围不会对信息使用者造成误导性影响。定量信息及附注信息详见本报告“ESG数据表和附注”章节。

### 平衡性

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

### 清晰性

本报告以简体中文发布。本报告中包含表格、模型图以及专有名词释义表等信息,作为本报告中文字内容的辅助,便于利益相关方更好地理解报告中文字内容。为便于利益相关方更快获取信息,本报告提供目录及ESG标准的标准索引表。

### 量化性

本报告披露关键定量披露项,具体详见“ESG数据表和附注”章节。

### 可比性

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

### 完整性

本报告披露对象范围与公司合并财务报表范围保持一致。

### 时效性

本报告为年度报告,覆盖时间范围为2025年1月1日至2025年12月31日。本报告中的数据如无特别说明,均为此期间内数据。公司在报告年度结束后发布报告,为利益相关方决策提供及时的信息参考。

### 可验证性

本报告中案例和数据来自公司实际运行的原始记录或财务报告。公司采用HiESG企业环境、社会及公司治理绩效管理系统管理ESG数据,所披露数据来源及计算过程均可追溯。

## 董事长致辞



**岁稔年丰, 实至势成。**值“十四五”圆满收官之际, 2025 年亦是招商积余全面深化“服务力”建设的关键之年。这一年, 我们以“服务力”为核心引擎, 以“数智化”为强劲动能, 以“专业化”为关键支撑, 系统构建了“AI 赋智 + 平台赋能 + 生态融合”的智慧服务升级体系, 初步实现规模、效益与质量的协同提升, 更以行稳致远的扎实步伐, 在可持续发展道路上, 交出了一份亮眼的高质量答卷。

**ESG 为核, 优化全链管理, 赋能长效发展。**我们以多层次可持续发展管理架构为根基, 紧扣利益相关方核心关切, 精准聚焦关键 ESG 议题。在既有工作基础上, 我们动态优化 ESG 管理机制与实施路径, 同步引入专业化 ESG 绩效管理系统, 推动可持续发展理念贯穿企业经营管理全流程, 以可持续的内生动力, 开启高质量发展新篇章。

**绿色转型, 践行低碳运营, 共拓生态未来。**我们积极响应国家“双碳”战略, 系统推进绿色物业转型, 强化气候风险与机遇识别能力, 前瞻布局应对措施。我们深入推进节能减排工作, 持续投入并应用新型节能设备, 建立常态化能耗监测与管控机制, 驱动企业经营实现经济效益与环境效益的有机统一。我们践行循环经济理念, 在全面落实废

弃物分类管理与合规处置的基础上, 推动资源再利用, 通过垃圾回收、旧物改造、废纸利用等举措, 持续探索对社会无害、对环境友好的绿色运营模式。

**科技筑基, 重塑物业价值, 保障服务品质。**我们锚定“客为先”的文化价值观, 凝练“一心三力八要”服务文化体系, 系统完善产品标准策划, 全面推进服务专项能力培训, 强化服务品质过程管控, 并构建覆盖客户健康与安全的全方位防护体系, 持续夯实服务品质根基, 稳步迈进“中国物业服务力百强企业”前三。我们以创新为基, 积极推进数字化建设, 筑牢供应商与客户隐私保护的双重防线, 并以 AI 和大数据深度赋能一线服务, 积极探索物业服务数智化应用场景, 逐步构建“人机协同”的全新服务范式, 奠定可持续发展领先优势。

**责任为怀, 深化全链协同, 共建美好生活。**我们优化引才育才机制, 全面保障员工合法权益, 强化职业健康与安全管理, 以分层完善的培训体系赋能员工成长, 推动员工成长与企业发展协同。我们着力构建安全、稳定、可持续的供应链生态, 积极建立长期共赢的供应链伙伴关系, 并引领行业标准制定、树立行业新标杆, 牵引外部价值链协同

共进。我们充分发挥自有资源优势, 以直播助农助力乡村振兴, 以多样化公益实践回馈社会, 实现社会价值创造与企业高质量发展的双向赋能。

**完善治理, 坚守合规底线, 彰显央企担当。**我们在党建引领下恪守合规经营理念, 持续优化内部权责体系与薪酬管理机制, 深入落实信息披露实践, 于年内获得多项 ESG 外部荣誉表彰, 切实维护股东权益。我们全面夯实风险管理, 建立健全内部监督机制, 传播“向善向上”的文化理念, 积极维护规范有序、阳光透明的商业生态, 以坚实的可持续治理实践彰显央企担当, 增强品牌公信力与社会认同。

**做精求变, 行稳致远。**站在“十四五”收官与“十五五”启航的历史交汇点, 我们将坚定不移走高质量、可持续、有温度的发展之路, 始终围绕“成为中国领先的物业资产管理运营商”这一愿景, 坚定践行“12347”发展战略与“四化”原则, 以扎实稳健的 ESG 实践, 为招商局集团的“第三次创业”与提升中国式现代化城市服务质量贡献积余力量。

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

## ◇ 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.SZ。

公司以建设成为“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，坚持轻型化、规模化、科技化和市场化的“四化”发展原则，构建“向善向上”的企业文化，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，公司荣获“2025 中国物业服务力百强企业TOP3”等多项荣誉。

## ◇ 业务布局

招商积余专注物业管理与资产管理两大核心业务，致力于为客户提供专业的物业资产管理运营服务。

### 物业管理业务

公司物业管理业务的服务业态多元，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



平台增值服务



专业增值服务

### 资产管理业务

公司资产管理业务主要为商业运营，以及持有物业出租及经营，业务定位于多元与特色品牌发展战略，产品线全方位覆盖从滨水城市综合体到社区级购物中心。

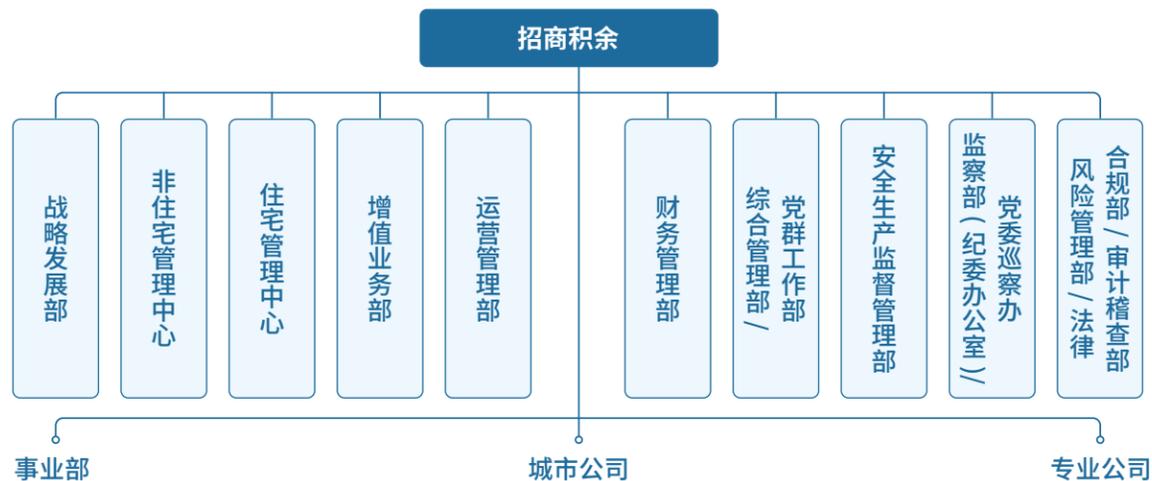


商业运营



持有物业出租及经营

### ◇ 组织架构



### ◇ 企业文化

在“向善向上”的企业文化基础上,公司进一步构建了“一心三力八要”服务文化体系,系统化推动服务理念与行为规范的落地与深化。



“一心三力八要”服务文化体系

### ◇ 主要企业荣誉

2025年上市公司  
可持续发展优秀实践案例  
中国上市公司协会  
2025年11月

2025年度上市公司  
ESG价值传递奖  
价值在线  
2025年12月

杰出ESG价值  
传播奖  
全景  
2025年12月

2025中国物业服务力  
百强企业TOP3  
克而瑞、中物研协  
2025年4月

2025中国物业服务企业  
综合实力500强第3名  
克而瑞、中物研协  
2025年6月

2025中国物业服务  
综合实力百强企业第3名  
中物智库  
2025年5月

2025中国住宅物业服务  
领先企业  
克而瑞  
2025年6月

2025中国物业服务企业  
服务力TOP3  
亿翰智库  
2025年12月

公司在可持续发展管理方面的更多相关获奖情况,详见本报告各议题所在章节。



# 我们的 2025

## 经济亮点绩效



## 社会亮点绩效



## 环境亮点绩效



## 治理亮点绩效



# 议题重要性评估

## ◆ 双重重要性分析流程

影响重要性与财务重要性(简称“双重重要性”)议题识别是公司 ESG 管理的核心环节,有助于聚焦关键领域并指引 ESG 战略规划。2025 年,公司参考国内外多项可持续发展报告标准,包括深圳证券交易所《指引》、中国上市公司协会《中国上市公司可持续发展工作指南》、欧盟《欧洲可持续发展报告标准》(ESRS) 及其重要性评估实施指南等,采用问卷调查与量化分析相结合的方法,并借助 HiESG 重要性议题分析工具开展系统性分析。

在分析过程中,公司立足行业特点与业务实际,综合参考各利益相关方问卷调研结果,评估各议题在短期、中期及长期对公司财务的影响,以及公司在各议题上的表现对经济、社会与环境产生的实际与潜在影响。在此基础上,通过内外部专家的评审与校准,最终形成双重重要性分析结果。

### 招商积余双重重要性分析流程



## ◆ 利益相关方沟通与尽职调查

公司重视与利益相关方的常态化、有效性沟通,不断拓宽和优化多元交流渠道,通过年度沟通与不定期日常交流,充分听取并回应利益相关方的关注议题与诉求,切实提升管理实践的效能与水平。

### 招商积余主要利益相关方及沟通

重点利益相关方	主要关注议题	沟通渠道与方式	回应及实践
投资者及股东	应对气候变化 创新驱动 促进行业发展 尽职调查 利益相关方沟通 公司治理	信息披露 股东会 投资者咨询热线 投资者日常交流	深化“双碳”战略执行 数字化转型 牵头制定行业标准 前置评估风险 建立定期对话机制 完善治理架构
政府及监管机构	反商业贿赂及反贪污 反不正当竞争 平等对待中小企业 污染物排放 废弃物处理 循环经济 科技伦理	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	全员廉洁培训 完善管理机制 保障中小企业权益 实施技术升级 建设“零废社区” 开展废品回收 规范使用 AI
客户	客户安全与健康 物业服务品质 数据安全与隐私保护	电子邮件 客户拜访 在线客服 年度客户满意度调查	专项治理行动 推行“一体化”服务 通过等保认证
供应商	可持续供应链 供应链安全	电话会议 电子邮件 现场会议 供应商大会 年度业绩评价	开展主题培训 线上供应商管理平台
员工	人力资本管理	内部邮件 员工交流活动 部门会议 绩效反馈 专项培训	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
社区和环境	生物多样性保护 能源利用 水资源利用 绿色运营 社会贡献 乡村振兴	社区公告栏 业主会议 环保主题活动	开展生物与生态保护 开展绿色宣导 实施节能改造 水资源回收利用 无纸化办公 开展产业帮扶

为加强日常运营中影响、风险和机遇的识别、评估与管理，公司协调相关部门通过访谈、座谈、问卷调查等方式开展 ESG 相关尽职调查，听取利益相关方的反馈意见和建议，加强重要性议题相关识别与管理，制定 ESG 相关负面影响或风险的应对及管理程序，持续改进管理与实践工作的调整与优化，推进公司稳定运行。

### 议题重要性分析结论

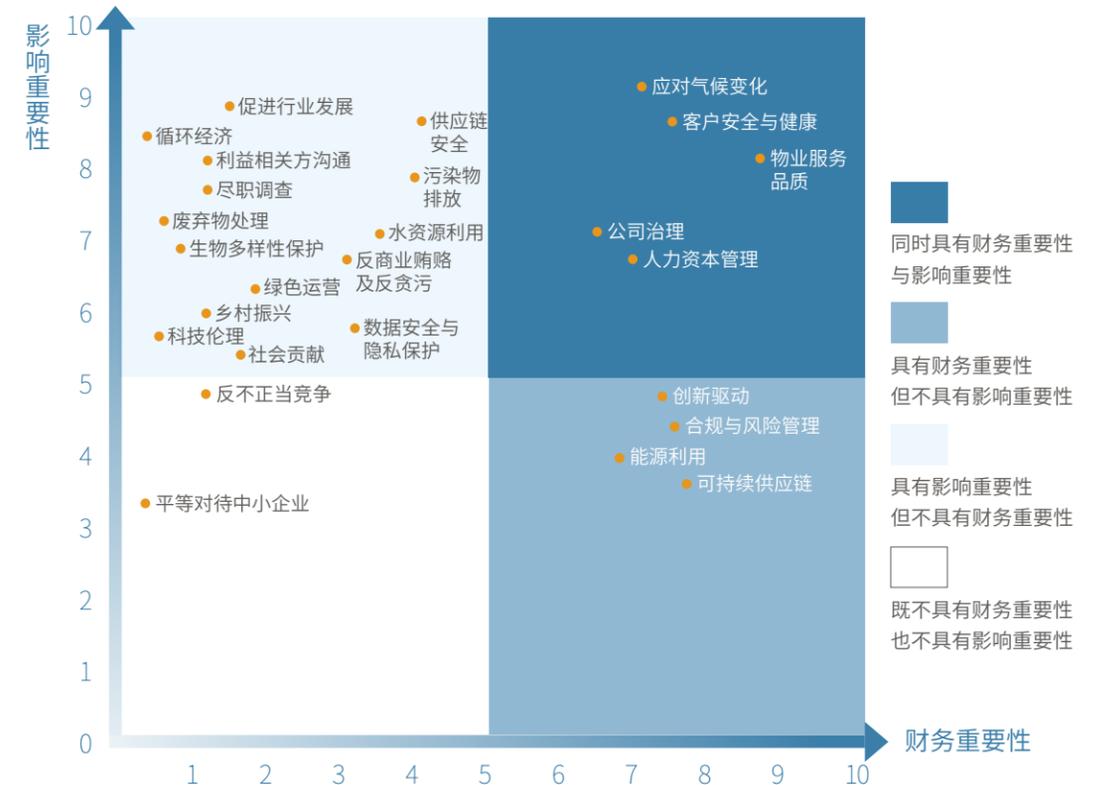
2025 年，结合标准对标、政策分析及同业对标，招商积余调整往年议题，共识别并筛选出 26 项议题，其中包含 8 个环境议题、12 个社会议题、6 个治理议题。

招商积余 2025 年议题清单

环境	社会	治理
应对气候变化	乡村振兴	尽职调查
生物多样性保护	社会贡献	利益相关方沟通
能源利用	创新驱动	反商业贿赂及反贪污
水资源利用	科技伦理	反不正当竞争
污染物排放	客户安全与健康	公司治理
废弃物处理	物业服务品质	合规与风险管理
循环经济	数据安全与隐私保护	
绿色运营	供应链安全	
	可持续供应链	
	平等对待中小企业	
	人力资本管理	
	促进行业发展	

2025 年，经内外部专家就相关风险与机遇的分析与评估，在公司识别并筛选出的 26 项议题中，共有 5 项议题具有双重重要性，4 项议题仅具有财务重要性，15 项议题仅具有影响重要性，2 项议题既不具有财务重要性、也不具有影响重要性。

招商积余 2025 年议题重要性矩阵



招商积余 2025 年议题主要变动情况

2025 年议题	2024 年议题	变动情况	变动原因
绿色运营	环境合规管理	延展定义	从合规管理扩展至覆盖节能减排、资源循环等办公运营环节的环境绩效管理，更全面反映公司环境管理实践。
可持续供应链	绿色供应链	延展定义	在原环境维度基础上，增加对社会与治理维度的关注，以体现对供应商的综合可持续发展要求。
人力资本管理	员工培训	延展定义	由单一培训扩展为涵盖员工发展、权益保障、健康安全等多维度的系统性管理议题。
促进行业发展	—	新增	新增议题，以反映公司在推动物业管理行业可持续发展方面的角色与贡献。
公司治理	公司治理 董事会多元化 中小股东权益保护	合并	将“董事会多元化”“中小股东权益保护”等内容整合至“公司治理”议题，提升议题结构的系统性。
合规与风险管理	—	新增	响应监管要求与公司发展需要，新增系统性涵盖法律、商业道德相关风险的综合性管理议题。

公司董事会及战略与可持续发展委员会审阅并确认本年度议题重要性矩阵。针对具有财务重要性的议题，公司分析与评估其风险和机遇，并在报告中围绕“治理—战略—影响、风险和机遇管理—指标与目标”四支柱内容开展重点披露。



招商积余财务重要性议题风险和机遇分析

具有财务重要性的议题	主要风险 / 机遇 <sup>1</sup>	影响时间范围	预期财务影响
应对气候变化	物理急性风险	短期	资产减值 运营成本增加
	物理慢性风险	长期	资产减值 运营成本增加
	政策和法律风险	中长期	合规成本增加 资本支出增加
	技术风险	中长期	资本支出增加 运营成本增加
	资源效率机遇	短中长期	运营成本降低
	产品和服务机遇	中长期	营业收入增加
	市场机遇	长期	营业收入增加
能源利用	政策和法律风险	中长期	合规成本增加
	市场风险	短中长期	营业收入降低
	资源效率机遇	短中期	运营成本降低
	市场机遇	中长期	营业收入增加
物业服务品质	市场风险	中长期	营业收入减少
	责任风险	短中期	运营成本增加
	声誉机遇	中长期	营业收入增加
	服务机遇	中长期	营业收入增加
客户安全与健康	政策风险	短中期	运营成本增加
	责任风险	中长期	运营成本增加
	声誉机遇	中长期	营业收入增加
	服务机遇	中长期	营业收入增加

具有财务重要性的议题	主要风险 / 机遇 <sup>1</sup>	影响时间范围	预期财务影响
创新驱动	市场风险	短中期	营业收入下降
	技术风险	中长期	运营成本增加
	服务机遇	中长期	营业收入增加
人力资本管理	法律合规风险	中长期	合规成本增加
	雇佣风险	短中长期	运营成本增加 营业收入减少
	员工离职风险	短中长期	运营成本增加 营业收入减少
	薪酬与福利风险	中长期	运营成本增加 营业收入减少
	员工培训与发展风险	中长期	运营成本增加 营业收入减少
	职业健康与安全风险	短中长期	合规成本增加 运营成本增加
	人力资本机遇	中长期	营业收入增加
可持续供应链	供应链管理模式风险	中长期	运营成本增加
	供应链安全风险	中长期	运营成本增加
	供应商服务质量风险	中长期	营业收入降低
	供应商安全生产风险	短中期	运营成本增加
	法律合规风险	短期	运营成本增加
公司治理	品牌声誉风险	短中期	营业收入降低
	运营风险	短期	运营成本增加
	信息披露风险	中长期	营业收入减少
合规与风险管理	品牌声誉风险	短中期	营业收入减少
	运营风险	中长期	运营成本增加

注 1: 关于主要风险 / 机遇的描述和具体应对策略详见具体议题章节。

# 可持续发展治理

## ◇ 可持续发展理念

招商积余以“让城市和生活更美好”为使命，致力于将可持续发展理念融入企业经营管理各个环节，以经济、社会与环境价值为重要导向，积极联结各利益相关方，努力构建共生、共赢的价值生态圈，推动高质量、可持续的发展。

### 招商积余可持续发展理念



## ◇ 可持续发展治理架构

公司建立“决策层 - 管理层 - 执行层”多层次可持续发展管理架构，自上而下推进 ESG 工作的有效落地执行，在日常业务发展与管理工作中有效融合 ESG 管理理念。

### 招商积余可持续发展治理架构

层级	组织	职责
决策层	董事会及其下设战略与可持续发展委员会	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面指导和监督公司各项 ESG 议题的管理与能力发展。</li> <li>制定公司 ESG 发展规划。</li> </ul>
管理层	可持续发展领导小组和工作小组	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定切实可行的方案来保障董事会决策落实。</li> <li>协同职能部门与业务部门落实 ESG 治理。</li> </ul>
执行层	总部各部门、城市公司、事业部及专业公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

## ◇ 可持续发展文化建设

公司深化可持续发展文化建设，将 ESG 理念全面融入日常运营。2025 年，公司通过组织董事、高管及员工参加 ESG 政策培训，开展关键岗位专题赋能，并引入专业化数据管理系统，系统性提升 ESG 管理能力。同时，公司积极整理并内部推广优秀 ESG 实践案例，促进可持续工作经验的交流与落地。公司将 ESG 实践目标系统分解至各相关部门及下属单位，覆盖资源管理、服务质量、绿色运营与社区赋能等关键维度。通过明确主体责任、强化绩效激励与过程督导，公司将可持续发展要求深度融入业务全流程，有效激发了内部行动力。相关管理举措的落实，切实提升了公司 ESG 实践成效，为公司在 2025 年实现 ESG 表现的显著提升奠定了坚实基础。

2025 年，公司 Wind ESG 评级提升至 A 级，位居房地产管理与开发行业前列，并获评中国上市公司协会“2025 年上市公司可持续发展优秀实践案例”。



# 01 环境篇

## 践行生态友好 驱动资源循环价值

招商积余坚持绿色发展理念，践行生态友好行动，在业务层面积极推动绿色物业转型，在自身运营层面积极推动绿色办公，全面提高资源使用效率，减少公司对环境可能产生的负面影响，实现公司与环境可持续发展。

对应 SDGs:

<p>7 经济适用的清洁能源</p> 	<p>12 负责任消费和生产</p> 	<p>13 气候行动</p> 	<p>15 陆地生物</p> 
--	--	--	--



## ◇ 应对气候变化

招商积余积极响应国家“碳达峰、碳中和”目标，将绿色低碳发展作为时代命题与企业责任，系统性推动自身运营与服务的全面转型，致力于成为可持续发展的重要实践者。

### 治理

公司规范应对气候变化管理体系，构建“决策层 - 管理层 - 执行层”自上而下、相互配合的三级治理架构，减少运营活动对气候系统产生的影响，同时积极管理气候变化相关风险和机遇。

#### 招商积余应对气候变化治理架构

层级	组织	组织构成与职责内容
决策层	董事会及其下设战略与可持续发展委员会	<ul style="list-style-type: none"> <li>由公司董事长牵头负责，对公司 ESG 和气候相关工作进行决策及监督，包括组织制定气候相关重大行动计划、风险管理政策，并组织开展年度业务计划及配套政策制度专项培训、行业优秀案例对标分析。</li> <li>董事会对公司 ESG 发展目标、气候相关培训与学习的工作实施进展进行检查，并对年度 ESG 报告及气候相关披露信息进行审阅。</li> </ul>
管理层	可持续发展领导小组和工作小组	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司相关经理层人员组成领导小组，由总经理担任组长，负责评估和管理 ESG 和气候相关工作，协助董事会战略与可持续发展委员会开展监督工作，指导开展具体工作。</li> <li>公司参与 ESG 和气候相关工作的部门负责人组成工作小组，负责组织开展常态化 ESG 和气候信息披露。</li> </ul>
执行层	总部各部门、城市公司、专业公司、事业部	<ul style="list-style-type: none"> <li>由总部各部门、城市公司、专业公司、事业部负责 ESG 和气候相关工作的人员组成。</li> <li>负责公司 ESG 和气候工作的推进、报告 ESG 和气候工作实施情况，并保障利益相关方沟通渠道畅通。</li> </ul>

### 战略

公司基于外部宏观政策，结合外部专家意见以及公司业务实际，识别气候变化相关风险与机遇，并根据发生概率、影响程度等因素进行重要性评估。2025 年，公司共识别出 4 项主要的气候相关风险及 3 项主要的气候相关机遇，并基于识别评估的风险与机遇制定应对策略。

#### 招商积余气候变化相关主要风险分析及应对策略

风险类型	具体描述	影响分析	影响时间范围	预期财务影响	应对策略
物理风险	未来极端天气事件如台风、暴雨、洪水、干旱、极端高温(热浪)发生的可能性增加。	对于资产管理业务，上述急性风险可能造成建筑和基础设施损坏，进而导致资产减值等。	短期	资产减值 运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>结合当前业务过往气候信息，识别易受极端天气和自然灾害影响的区域，并根据风险等级的不同开展相应管理措施，包括组织应急演练、完善基础设施、加强物资配备、完善预警机制等。</li> </ul>
		对于物业服务业务，可能增加物业服务难度，导致物业服务停滞，增加服务成本。			
慢性风险	气候变化可能会引发海平面上升、平均气温上升、水资源压力等。	对于资产管理业务，上述慢性风险可能增加沿海项目面临海水倒灌的风险，导致资产减值等。	长期	资产减值 运营成本增加	
		对于物业服务业务，可能影响消防设施正常供水、空调设施高负荷运转等，增加运营成本等。			
转型风险	未来国家和地方层面可能在碳排放等方面对公司提出日趋严格的政策和法律监管要求，如气候相关信息披露要求、温室气体减排要求等。	公司如未能符合最新政策和法律要求，可能面临不符合合规要求被追究法律责任、被采取监管措施等，进而导致合规成本增加等。	中长期	合规成本增加 资本支出增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善应对气候变化治理架构，及时跟踪气候变化相关法律、政策变化，开展相应管理措施，并定期开展气候相关信息披露。</li> <li>在物业服务与资产管理过程中积极开展节能节水设备改造、绿色办公，并积极研究智能化技术以全面推进绿色转型(具体举措详见本章节其他议题内容)。</li> </ul>
		此外，公司为符合政策和法律要求，可能需要完善优化应对气候治理架构与管理措施，增加资本支出等。			
技术风险	“双碳”政策、绿色物业政策等对公司提出使用低碳技术的要求。	公司需要积极研发和使用最新低碳技术，更换高能耗设备，加强能耗管理，可能会增加资本支出。同时，技术研发创新存在失败风险，可能造成运营成本增加。	中长期	资本支出增加 运营成本增加	

招商积余气候变化相关主要机遇分析及应对策略

机遇类型	具体描述	影响分析	影响时间范围	预期财务影响	应对策略
资源效率机遇	提升能源、水资源及其他关键资源的利用效率,通过优化管理和技术应用实现运营中的成本节约与效率提升。	公司能够直接降低运营成本,提升盈利空间,并通过高效资源管理塑造环境友好的运营形象,增强长期运营的稳定性与竞争力。	短中长期	运营成本降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>在办公层面,推动绿色办公,降低公司自身运营的能耗,践行绿色运营理念(具体举措详见本章节“绿色运营”小节)。</li> <li>在业务层面,开展节能节水设备更新、节能宣贯等管理措施,逐步实现绿色物业转型(具体举措详见本章节“能源利用”“水资源利用”等小节)。</li> </ul>
产品和服务机遇	市场对绿色、低碳产品与服务的需求日益增长,为能够提供相关解决方案创造了广阔空间。	公司有机会开发差异化的绿色服务产品,增强品牌吸引力和客户粘性,从而开拓新的收入来源并提升市场份额。	中长期	营业收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>构建 IFM 服务体系,并通过 ISO41001 设施管理体系认证,持续发掘发展智能家居、光伏等新型业务,加速布局能源管理业务。</li> </ul>
市场机遇	绿色低碳转型催生了新的市场领域与业务增长点,例如可持续社区服务等。	公司可借此机遇进入或扩大在高增长潜力市场中的业务,吸引绿色投资者与合作伙伴,提升整体市场估值与影响力。	长期	营业收入增加	

影响、风险和机遇管理

公司密切关注外部客观环境,跟踪监管要求,并结合内部业务发展情况,开展气候风险相关研究与调研,积极推进气候风险相关管理机制的完善。公司建立覆盖“识别—评估—分析—应对”四大环节的气候风险管理流程,定期开展气候相关风险与机遇的识别工作,评估相关风险与机遇的影响程度等,分析得出优先级,并制定相应的应对管理措施。

招商积余气候相关风险和机遇管理流程



01 识别

- 根据国际可持续准则理事会 (ISSB)《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》(IFRS S2) 的框架,结合气候相关政策等,梳理识别气候相关风险与机遇。

02 评估

- 结合公司业务发展实际,结合专家意见,评估识别出的风险与机遇对外部的影响以及对公司财务和战略方面的影响程度。

03 分析

- 结合风险及机遇的发生概率和影响程度,确定风险及机遇的优先级。

04 应对

- 围绕识别出的风险与机遇,采取相应管理措施,并持续监测管理措施的有效性。

公司围绕识别出的风险与机遇,从物理风险预防及应急预案、开展碳数据管理、推动能源转型、落实物业项目减排、落实自身减排五大方面积极开展各项管理措施,以减少公司运营对气候与环境的负面影响,并提高公司对气候变化的适应能力。

招商积余应对气候变化主要管理措施

方面	主要管理措施
物理风险预防及应急预案	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司针对极端天气梳理过往气候信息,制定《自然灾害风险辨识管控表》,全面排查易受极端天气和自然灾害影响的区域,针对性开展管理措施,提高风险应对能力,并开展动态管理,定期更新风险排查情况与管理措施。</li> <li>公司针对不同场景制定优化应急预案,提高公司体系化应对能力。其中,应急预案包括但不限于《防台风应急预案》《防汛应急预案》《台风暴雨天气物业管理指引》《高温应急处置方案》《极端天气安全检查表》等。</li> <li>各城市公司组织开展“防台防汛”相关前置预防措施,涵盖防台防汛专项培训与应急演练。</li> <li>各城市公司结合区域风险特点,组织开展加固设施、排查排水、物资储备等专项工作,以提高应对极端天气的适应力与韧性。</li> </ul>
开展碳数据管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司鼓励各城市公司积极开展碳数据管理,定期追踪碳排放数据。</li> <li>招商积余北京公司每年定期开展碳排放核查及碳排放履约工作,并制定能源目标指标统计表,按月度收集项目能耗,实现对项目能源利用情况的持续监测。同时,北京公司制定相应考核奖惩体系,推动节能降碳目标的有效落实。</li> </ul>
推动能源结构转型	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司积极推进光伏等清洁能源的开发利用,并通过建设光伏项目,积极优化能源结构。2025 年,楼宇科技承建 36 个光伏项目,装机容量共计 11.3MWp,较上年增长 9.5MWp,助力客户全年减碳约 9,277.3 吨。</li> </ul>
落实物业项目减排	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司积极推动各住宅项目和非住宅项目落实相应的节能减排措施,包括但不限于开展节能设备迭代、能耗数据监控等。具体内容请详见本章节“能源利用”“循环经济”等小节。</li> </ul>
落实自身运营减排	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司积极引导员工践行节能减排措施,包括但不限于开展办公场地节能改造、推动绿色办公等。具体内容请详见本章节“绿色运营”小节。</li> </ul>



### 招商积余各城市公司积极开展防汛防台工作，筑牢安全防线

#### 案例

招商积余各城市公司围绕防汛防台工作，系统识别极端气候风险，建立分级分类的应对机制，并结合区域特点制定差异化的应急处置与复原计划，通过常态化监测、预警管理及应急演练，不断提升应对气候变化相关风险的能力。

同时，公司以防汛防台工作为契机，持续完善安全管理与应急处置体系，坚守“服务美好”的承诺，在服务过程中加强暴雨内涝防范与避险提示，为业主和客户提供更专业可靠的服务保障。



### 指标与目标

公司以控制温室气体排放强度为目标，通过完善“双碳”数据管理，定期统计温室气体排放相关指标，以监测评估应对气候变化相关措施的有效性，追踪目标达成进展。

#### 招商积余温室气体排放指标及 2025 年绩效成果

指标	单位	2025 年
范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	23,205.53
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	883,444.83
温室气体排放总量 (范围一 + 范围二)	吨二氧化碳当量	906,650.36
温室气体排放强度 (范围一 + 范围二) (单位营业收入)	吨二氧化碳当量 / 万元人民币	0.47

### 能源利用

招商积余作为物业资产管理运营商，主要使用的能源类型包括电力、天然气、汽油、柴油等。公司始终将能源高效利用置于经营的重要地位，通过精细化管理、流程优化、技术创新等措施，助力实现可持续发展目标。

#### 治理

公司严格遵守《中华人民共和国能源法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，由住宅管理中心和非住宅管理中心牵头明确能源利用整体方针，各城市公司、事业部等在日常项目管理过程中积极配合落实能源利用举措，保障物业管理各环节依法依规减少能源消耗，提高能源使用效率，助力公司与社会绿色转型。

#### 战略

公司识别在能源利用方面可能存在的风险与机遇，并从技术升级、精准管控、长效运维、能力建设四大方面制定应对策略，进而将可持续发展理念融入住宅项目和非住宅项目物业服务全流程，实现绿色物业服务转型。

#### 招商积余能源利用相关主要风险和机遇及应对策略

风险和机遇类型	具体描述	影响时间范围	预期财务影响	应对策略
政策和法律风险	随着国家及地区政策和法律不断提出对节能降碳等目标的要求，公司如不提前应对，可能存在合规风险。	中长期	合规成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切关注政策和法律的更新并遵守相关要求与标准。</li> </ul>
市场风险	随着市场对低碳生活需求的增加，对物业服务的价值定义发生深刻转变，公司如未能构建低碳运营能力，可能存在市场竞争力下降等风险。	短中长期	营业收入降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>推动节能技术升级，规模化推广智能节能设备，提高能源使用效率。</li> <li>结合实际用电需求等，开展能源消耗精准管控，减少能源浪费。</li> </ul>
资源效率机遇	公司如积极开展节能技术改造、节能宣传等措施，可以在物业服务过程中高效利用能源。	短中期	运营成本降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立巡检机制与数据收集分析机制，开展长效运维。</li> </ul>
市场机遇	随着市场对节能低碳社区的关注度越来越高，公司如能提供绿色物业管理服务，将提高公司在业绩拓展中的市场竞争力。	中长期	营业收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展能源利用相关培训，分享学习实践经验，提升员工能力。</li> </ul>

## 影响、风险和机遇管理

公司建立能源利用相关影响、风险和机遇的识别、评估、监测与管理流程,通过外部客观环境调研以及利益相关者需求调研,结合公司实际业务特点,识别、评估公司在能源利用方面存在的影响、风险与机遇,同时开展管理措施,降低负面影响与风险,抓住机遇,并持续追踪管理措施的有效性。

### 招商积余住宅类项目能源利用主要管理措施

方面	主要管理措施
推动技术升级	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展项目地下车库、园区路灯及楼内公共照明重点改造,例如车库采用“隔三亮一”的LED照明,车位加装红外感应灯,实现“车来全亮,车走微亮”。</li> <li>组织项目升级智能时控系统,并安排专人根据每日实际光照与天气,动态调整所有户外灯具的开关时间。</li> </ul>
实现精准管控	<ul style="list-style-type: none"> <li>部分项目电梯取消“自动返基站”功能,改为停靠最后服务楼层,减少空载运行。</li> <li>部分项目在单元大堂、楼道等公共区域,执行夜间“保留 1/3 基础照明”的节能模式。</li> <li>对于园区景观区域,减少日常照明消耗,在节假日或特定时段开启照明。</li> </ul>
开展长效运维	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立定期设备巡检制度,专项检查智能灯具、感应器等设备的运行状态,及时修复故障。</li> <li>持续收集与分析各系统能耗数据,形成评估报告,为后续的节能优化与技术迭代提供数据支持和决策依据。</li> </ul>

### 招商积余非住宅类项目能源利用主要管理措施及成果

主要管理措施	成果
<ul style="list-style-type: none"> <li>推进节能设备迭代,在全业态规模化推广智能节能照明设备(如雷达感应、物联网灯管)以及高效变频设备(如喷泉泵、供水泵)等改造。</li> <li>建立“分时分区+按需启停”的运营标准,规范公区照明、空调系统等核心能耗场景的运行参数,并同步部署BA系统(Building Automation System,楼宇控制系统)、雷达感应等智能技术,实现能耗精准调控。</li> <li>构建“总部-城市公司-项目”三级培训体系,报告期内开展能源管理专项培训,推广低成本节能改造经验,形成技术共享、经验互通的赋能机制,培训覆盖超200人次。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>累计完成超5,000套节能设备升级。</li> <li>实现重点项目年节电超150万度,照明、动力设备节能率普遍达30%-50%,多个项目凭借能源管理成效获评绿色建筑认证。</li> <li>变频改造、智能照明等技术方案在多业态得到复制推广,实现“降本增效+绿色示范”双重突破。</li> </ul>

#### 2025年

公司依托合同能源管理机制推进节能灯改造

9个项目

累计实施

124.56万 kWh

预计年平均节约

74.7万元电费

每年节约

#### 2025年

公司依托“招小充”平台,加速全国充电网络布局

逾1,157万次

累计为新能源车主提供高效充电服务

2.1万吨二氧化碳当量

预计减少碳排放

## 指标与目标

公司将“节能降碳、智能高效、全域覆盖”作为能源利用方面的长期核心目标,定期监测实现情况与评估改进管理措施,旨在尽早实现绿色物业转型,为社会节能降碳目标作出贡献。

### 招商积余能源利用目标及2025年绩效成果

目标	2025年绩效
节能降碳、智能高效、全域覆盖	稳步推进中



## ◇ 水资源利用

招商积余在物业资产管理与服务过程中取用的水资源主要为市政供水，主要涉及使用水资源的环节包括物业用水、员工日常生活用水等，在取水方面不存在困难，且不会对环境造成重大影响。

公司严格遵守《中华人民共和国水法》等法律法规，制定《绿色物业管理导则》等制度，在运营过程中持续提高水资源利用效率，有效节约水资源。

### 招商积余水资源利用主要管理措施

方面	主要管理措施
用水设备检修	<ul style="list-style-type: none"> <li>统一规范用水设备设施运维标准，开展用水设备设施检修、供水管网巡检等工作，重点排查易渗漏点，减少水资源浪费。</li> <li>将破损用水设施更换为节水型设备，减少水资源消耗。</li> </ul>
节水技术优化	<ul style="list-style-type: none"> <li>升级灌溉系统，将部分项目从传统人工浇灌改造为喷灌、滴灌及微喷系统，通过铺设专用管网，实现将水分直接输送至植物根部。</li> <li>在试点区域引入基于土壤湿度传感器的智能控制设备，实现自动化精准灌溉，减少水资源消耗。</li> <li>优化园区绿化植物选型与配置，优先选用本地乡土及耐旱植物品种，减少高耗水草坪面积。同时，通过增加乔木与灌木的复层种植，形成荫蔽湿润的微环境，从而降低地表水分的蒸发需求。</li> </ul>
循环用水推广	<ul style="list-style-type: none"> <li>部分项目建设地下车库雨水回收系统，通过收集、过滤净化与储存屋顶及地面雨水，专项用于地库冲洗、道路洒扫及绿化灌溉，有效替代市政自来水。</li> </ul>
开展节水宣贯	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过微信群、宣传栏等方式开展节水知识宣传，举办节水知识讲座，增强客户节水意识。</li> </ul>

### 招商积余深圳公司开展冷凝水回收再利用，提供精细化节水管理实践范本

#### 案例

在招商积余深圳公司中航中心项目中，大厦空调系统每年产生大量冷凝水，此前直接排放未被有效利用，既造成水资源浪费，又增加了污水处理成本。项目工程团队以提升水资源利用效率为核心，将“废水资源化”作为突破口，通过技术论证与改造，将原本排放的冷凝水转化为冷却塔补水水源，构建起水资源内部循环体系，大幅提升了水资源的循环利用效率。

改造后，项目每日节省水费 246 元，年节约成本约 9 万元，不仅有效降低了水资源消耗、减轻了污水处理负荷，更通过精细化节水管理，为同类楼宇提升水资源利用效率提供了可复制的实践范本。



冷凝水回收再利用系统示意图

### 招商积余苏南公司开展雨水回收，高效利用水资源

#### 案例

招商积余苏南公司相融大厦项目设置雨水回收系统。该系统采用雨水收集、初期弃流、沉淀过滤、消毒储存等工艺，出水水质符合《城市污水再生利用 城市杂用水水质》(GB/T 18920) 标准。该系统将处理后的雨水用于绿化浇灌、地面冲洗，于汛期可分流雨水，有效减少市政用水依赖、缓解管网压力、保障环境养护用水连续。该系统预估可月处理雨水 20 吨，处理完毕后储存在清水箱内、年节水 80 吨，非汛期雨水利用率超 80%，汛期单次降雨可减少 20 吨雨水排入市政管网。



雨水回收系统

## ◇ 污染物排放

招商积余在物业资产管理与服务过程中主要涉及生活污水排放等。公司严格遵循《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，加强废水排放管理，并持续推动污染物减排。

公司物业管理项目严格遵循各地污染物相关排放要求，合规排放污水等。同时，针对排污管网、设施开展日常巡检，及时识别因污水管网存在破损渗漏风险产生的隐患点，并及时开展修复、加固工作，避免污水渗漏。此外，部分项目积极开展污染物处理创新试点，以减少污染物排放可能对环境、公众产生的负面影响。

### 招商积余深圳公司引入生物降解法，有效减少污染物排放异味

#### 案例

招商积余深圳公司深圳国际创新中心项目于 2025 年引入生物降解法对排污管道进行生物降解。该项目化粪池、走廊及洗手间有时存在臭气问题，在雨季和夏季尤为明显，影响客户体验，为此，项目采取微生物生态治理技术，主要利用微生物生理代谢将污染物加以降解、转化，使目标污染物被有效分解。

经过治理，化粪池、卫生间气味显著改善，有害生物数量减少，粪污堆积高度少量降低。根据第三方对化粪池的检测数据，氨含量下降 88%，硫化氢含量下降 100%，臭气浓度下降 90%，甲烷含量下降 99%。

## ◇ 废弃物处理

招商积余在物业资产管理与服务过程中涉及厨余垃圾、办公废纸等无害废弃物以及废电池、废灯管等有害废弃物的处置工作。

公司严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，制定《垃圾处理操作规程》《餐厨废弃物及废弃油脂处置管理规程》《市政垃圾处理工作规程》《医疗废物处理操作规程》等制度，持续推进废弃物的减量化、资源化和无害化。

招商积余废弃物处理主要管理措施

方面	主要管理措施
推动废弃物分类	<ul style="list-style-type: none"> <li>在项目因地制宜设置垃圾分类点,并面向业主以及物业服务人员开展垃圾分类培训与宣传,建立激励机制,增强垃圾分类意识。</li> <li>积余汇勤招商银行大厦分公司及其管理项目陆续面向物业服务人员开展“垃圾分类”主题培训。培训紧密围绕“四分类”标准展开,详细解读可回收物、有害垃圾、厨余垃圾以及其他垃圾的分类细则,精确强化工作人员对各类垃圾特征与归属的认知。</li> </ul>
合规处置危险废弃物	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立项目危险废弃物台账,明确危险废弃物收集、存放、转运等关键环节标准,确保危险废弃物合规处置。</li> <li>严格落实危险废弃物分区管控要求,在部分项目设立专用库房定点存放危险废弃物,并配备专人专职日常巡检,及时识别风险点。</li> <li>抓实医疗废弃物分类、消毒、闭环处理,开展常态化检查与专项培训,实现废弃物全程可追溯、零泄漏、零隐患,有效杜绝交叉感染。</li> </ul>
绿化垃圾再处理	<ul style="list-style-type: none"> <li>对树枝、落叶、草渣等绿化垃圾开展“堆肥选址-场地建设-材料处理-堆沤处理-堆肥使用”,减少绿化垃圾处理清运量。</li> </ul>

**招商积余苏南公司推进医废管理标准化,铸就安全运营新标杆** **案例**

招商积余苏南公司常熟招商力宝妇产医院项目于 2025 年全面推进医疗废物管理标准化建设,通过系统化、可视化与规范化运营,成功打造区域医废管理标杆,获得主管部门及院方的高度评价。

项目以“全程闭环、安全可控”为原则,制定医废院内收集流程图,设立 7 个标准化收集点,并配备专职医废管理办公室与标准化暂存间,全面实施目视化管理,标识清晰、制度齐备。项目日常严格落实交接登记、专人清运与定时消毒,确保环境清洁安全,有效杜绝交叉感染风险。

该标准化管理体系显著提升医废处理效率与运营安全性,已被常熟市卫健委与院方共同评为医废管理示范项目,形成具备行业推广价值的实践案例。

◇ 循环经济

招商积余严格遵循《中华人民共和国循环经济促进法》等法律法规,践行循环经济理念,在确保资源利用与废弃物处理合规的基础上,以“减量化、再利用、资源化”为目标,积极推动资源的全面节约和循环利用。

公司将循环经济理念与目标贯彻至项目日常管理中,通过垃圾回收、旧物改造等措施切实提高资源利用效率,并通过打造可持续 IP,面向业主、项目员工等广泛群体宣传循环经济,带动公众共同参与。

招商积余循环经济主要管理措施及成果

- 

**垃圾回收**

  - 建造标准化垃圾回收站,通过垃圾源头分类、集中回收与资源化处置闭环管理,实现可回收物通过再生利用重新进入生产环节,降低垃圾填埋焚烧占比。
  - 招商积余四川公司搭建 52 个标准化垃圾回收站,累计回收各类垃圾超 7 万吨。
- 

**旧物改造**

  - 推动废弃物改造,挖掘使用价值,提高资源利用效率,促进环境效益与经济效益的协同实现。
  - 招商积余北京公司利用废旧零部件制作风机盘管模型,并将其作为员工培训教具,为员工提供安全可靠、可重复操作的模拟培训工具;利用施工遗留废料对项目中人防门地槛及地插孔进行改造,保障行人及车辆平稳通行,消除安全隐患等。
- 

**废纸利用**

  - 设置废纸收集装置,鼓励废纸重复利用。
  - 招商积余北京公司在项目中设置废纸回收区域,利用废弃 A4 纸盒制作收纳盒并张贴“节约纸张、废纸利用”等标识,倡导公司员工统一回收废弃纸张,并将废弃纸张用于日常草稿、值班表等临时文件,充分利用纸张剩余价值,减少资源浪费。
- 

**IP活动宣传**

  - 响应“绿萝行动”号召在全国 40 余座城市、300 多个项目开展近 700 场主题活动,通过旧物置换、旧物回收、跳蚤市场等多种形式吸引约 63,000 人次热情参与,超 4,400 公斤衣物书籍被回收,以实际行动践行环保初心,与业主携手共筑和谐友爱绿色家园。



### 招商积余佛山公司开展“绿萝行动”，实现旧物资源化利用

#### 案例

2025年，招商积余佛山公司聚焦“绿色生态、友邻共创、共建共享”三大关键词，依托One蛇口智慧城市服务平台，通过“绿萝花园共建”“旧衣换荟豆”“多彩社区活动”三大核心举措，实现绿色生活理念渗透与社区满意度提升双目标。

佛山公司以15个重点住宅项目为载体，线上开通专属报名通道与“旧衣换荟豆”积分系统，多渠道预热触达业主超1.2万人次；线下落地三大核心举措，设置15个旧衣回收站点、举办绿色主题社区活动45场。活动累计吸引3,134名业主参与，回收旧衣物608件，实现资源化利用，减少碳排放约1.2吨；业主自发传播301篇，覆盖曝光超12万人次。



### ◇ 生物多样性保护

招商积余秉承“人与自然和谐共生”理念，积极探索居住环境与自然生态的协同发展。公司制定《环境保护管理规范》《环境因素识别、评价与控制规范》《绿色物业管理导则》《招商楼宇环境保护管理规范》等内部制度，持续推动生物多样性保护。

公司采取多重举措，围绕打造生物和生态保护以及科普宣传两大方面，积极在各物管项目保护生物多样性以及维护生态环境，并持续提升公众对生物多样性和生态环境保护重要性的认知。

### 招商积余生物多样性保护主要管理措施及成果



生物与生态保护

- 招商积余山东公司济南招商滨河府项目小区外墙保温层材质契合啄木鸟觅食、筑巢的习性。为减少鸟类在建筑外墙筑巢的不安全性，项目采用温和驱鸟方式，实现护墙与护生的双重效果。
- 招商积余四川公司在成都东安湖森林公园项目构建“地面巡护+无人机巡航+视频监控”三重监测网络，通过布置226个摄像头、无人机站和有害生物检测基站，实时监测病虫害及入侵物种动态，为生态保护提供数据支撑。同时，项目在松林步道中安装500余个个人工鸟巢打造小鸟之家，划定鸟类繁殖核心区，严禁干扰鸟类育雏行为。
- 招商积余海南公司定期开展植树活动，每年至少组织一次客户、业主等共同植树。2025年度共组织1,140人次参与该活动、植树380余棵，为环境添绿，为空气加氧，为栖息添家。



科普宣传

- 招商积余北京公司北京公园1872项目在小区内打造植物园科普角，用图片向业主展示植物形态特征和种类介绍，并在园区内主干道相应区域安装科普标示牌，将自然教育融入日常，增强居民生物保护意识。
- 招商积余四川公司永安湖项目依托景区高植被覆盖率造就的大片森林、草坪与湖泊景观等生物多样性资源优势，联合四川农业大学风景园林学院及生物城周边学校，成功举办4场研学活动，吸引上万名青少年参与。同时，组织线上生态文明答题活动，共计1,700名学生踊跃参与，并从中选拔10名“小达人”制作科普Vlog，拓宽科普传播维度。此外，项目依托“全国生态日”等重要节点开展线下普法宣传，实现生态知识普及与法治观念培育的双重目标，打造出兼具趣味性、教育性的研学样板。



招商积余四川公司成都东安湖森林公园项目监测无人机



招商积余海南公司植树活动



招商积余北京公司北京公园1872项目植物园科普角



招商积余四川公司永安湖项目研学活动

## ◇ 绿色运营

招商积余严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，制定《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，规范环境合规治理架构，持续提高环境管理水平。

公司构建多层次环境管理体系，由住宅管理中心和非住宅管理中心负责制定和落实环境保护制度，统筹能源管理和绿色物业创建；由总部安全生产监督管理部负责监督全公司环保工作，并协调环保事件的应急管理；由各单位安监部和各部门结合具体业务特点，落实各项环保举措。

公司在运营过程中从提高资源利用效率、减少资源浪费等多维度积极推动绿色办公措施，以增强员工绿色环保意识，减少日常办公等对环境造成的负面影响。

### 招商积余绿色办公主要管理措施

**提高办公用品利用率**

- 建立办公物资库存台账，实行“先进先出”出库原则，避免浪费。
- 提供办公电脑硬件配置更换选择，提升电脑性能，延长办公电脑使用寿命。
- 共享使用剪刀、回形针、燕尾夹等常用办公用品，同时在公共区域集中供应非常用办公用品，员工用完后归位，确保物资循环利用。
- 设置废纸回收站，在不泄露敏感信息的前提下，对已打印纸张重复利用等。

**推动无纸化办公**

- 鼓励员工使用电子设备进行会议记录和笔记整理。
- 探索各类办公系统互通互联，推行电子印章系统，实现文件审批、登记、盖章系统一体化，减少用纸量。
- 严格控制纸质文件的印制用量，要求双面使用纸张等。

**倡导节能生活**

- 在办公区域张贴节能提示标识，要求员工在非工作时间及时关闭电脑、打印机等办公设备电源。
- 合理设置空调温度，如夏季不低于 26 摄氏度。
- 定期清洁维护空调设备，减少待机能耗。



公司主动推进绿色租赁公约，与租期在 12 个月及以上的租户签订绿色租赁协议，鼓励租户在装修及使用物业过程中，遵循绿色环保、节能减排的标准和要求，与租户共同实现节能减排，推动绿色目标的实现。

### 招商积余绿色租赁公约具体要求

- 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。

### 截至 2025 年末

- 相关租户绿色租赁签订率 **100%**。
- 公司下属积余物业、招商物业均获得 **ISO14001 环境管理体系认证**。

### 2025 年

公司未发生环境领域重大违法违规事件。



积余物业环境管理体系认证证书



招商物业环境管理体系认证证书

# 02 社会篇

## 融入社区发展 铸就品质服务体验

优质服务是公司发展的立足之本与经营之道。招商积余始终坚守初心，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。

对应 SDGs:



## ◇ 物业服务品质

招商积余致力于将抽象的“好服务”落地为可感知、可量化、可持续的品质体验，打造以科学体系为支撑、以客户体验为中心、以价值创造为导向的结构化服务力。

### 治理

公司在《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等法律法规框架下，立足于提供更好的服务以满足客户需求，持续推进以 ISO9001 质量管理体系为核心的品质与过程管理，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。

公司成立非住宅管理中心、住宅管理中心，统筹负责全业态产品设计与标准化管理、品质管理、标杆与创新管理、客服与满意度管理等工作，并已建立系统化、标准化的物业服务品质管理制度体系，涵盖服务标准、监督考核、客户反馈及持续改进等关键环节。

公司以客户需求为牵引，依托“总部 - 城市公司 - 项目”三层管理架构，系统性构建了三级品质管控体系。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”，实现了目标高效穿透与责任层层压实，有效应对业务的复杂性与多样性。

### 招商积余三级品质管控模式



## 战略

公司全面识别和应对物业服务品质管理过程中存在的影响和风险，把握机遇，提前部署重点应对策略。

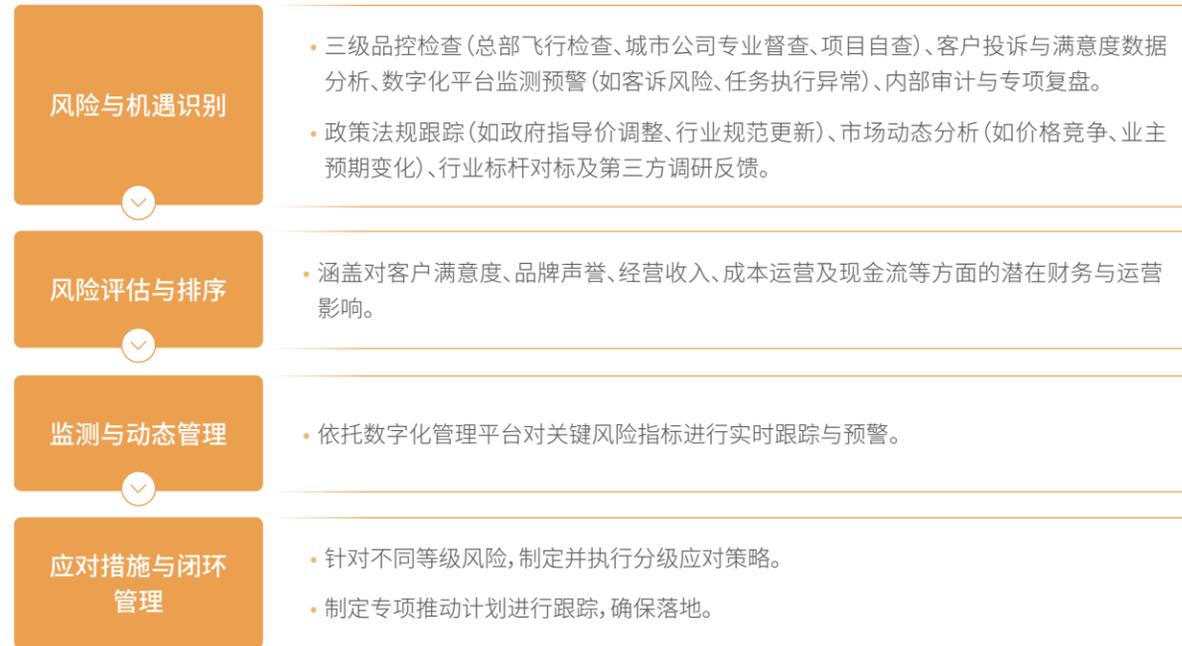
### 招商积余物业服务品质主要风险和机遇及应对策略

风险和机遇类型	具体描述	影响时间范围	预期财务影响	应对策略
市场风险	因物业服务品质未随市场与客户期望提升而升级，在同质化竞争中丧失优势，导致市场份额减少。	中长期	营业收入减少	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>严控人员入口</b>: 建立 1-5 星级管家认证体系，从服务意识到问题解决能力设置量化标准，确保一线人员素质达标。</li> <li><b>问题快速闭环</b>: 对新交付项目每月开展客户调研，通过数据交叉分析精准定位短板，并启动总部提级管理推动整改。</li> <li><b>标准工具化</b>: 将复杂流程转化为 1500+ 可视化指南和 200+ 场景剧本，使标准易理解、可执行，降低服务偏差。</li> </ul>
责任风险	因未能履行物业服务合同约定的服务标准与维护责任（如公共设施设备维护不当），可能导致安全事故，面临业主索赔、监管处罚及法律诉讼。	短期、中期	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>经验系统沉淀</b>: 编制优秀案例集，建立高星带教机制，将处理设备维护、安全隐患等复杂问题的成功经验标准化传承。</li> <li><b>场景精细管控</b>: 对设备房、公共区域等 28 个关键场景制定 311 项可视化标准，让维护责任可检查、可落实。</li> </ul>
声誉机遇	通过提供超出合同约定的、稳定且卓越的服务品质，获得业主高满意度与忠诚度，提升品牌形象，形成口碑传播。	中期、长期	营业收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>培养差异化能力</b>: 通过“管家学堂”专项培训，重点强化客户关系维护与增值服务拓展能力。</li> </ul>
服务机遇	将高品质基础服务作为平台，整合社区养老、家政、新零售、资产托管等增值服务，满足业主日益增长的多元化、高品质生活需求。	中期、长期	营业收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>打造可展示标杆</b>: 将星级管家认证成果与场景提升优秀案例，转化为市场拓展中的实证材料，扩大项目影响力。</li> </ul>

## 影响、风险和机遇管理

公司高度重视并系统化地开展影响、风险和机遇管理工作，建立标准化管理流程，并将其纳入日常运营。

### 招商积余物业服务品质相关风险和机遇管理流程



公司构建覆盖“研究设计、赋能支持、监督管控、学习成长”四大环节的全生命周期的品质管理体系，形成从源头到闭环的完整管理链条，实现了品质管理从事后检查向事前预防与系统提升的转变，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。

### 招商积余全生命周期品质管理体系



## 产品标准策划

在服务产品体系建设方面，公司围绕“质价相符”与客户需求，基于住宅服务与非住宅服务推行了清晰的分级分类策略。

### 招商积余物业服务产品体系建设举措

#### 住宅服务

- 锚定“好房子”建设要求，聚焦增量项目发展核心，构建从交付筹备到入住生活的全周期服务链，从销售前期的臻心置业到交付阶段的完美交付，以及常规期的生活配套、居家守护、便民服务、智能服务等，打造全方位生活支撑体系。
- 持续优化“享+”（乐享/优享/尊享）和“金玺”两大服务体系，从基础保障、品质生活到专属定制，构建差异化、层级化、精细化的分级服务产品线，满足不同类型住宅项目的精准运营需求。

#### 非住宅服务

- 以市场与客户需求为导向，系统构建覆盖商写、园区、高校、医院等8大业态的服务产品矩阵，形成模块化、可配置的解决方案，支持商业配套、政务支持、城市服务等多元场景的专业化落地与快速复制。

在住宅服务标准体系建设上，公司以解决“标准难、复制难、长效难”为核心，打造全方位生活支撑体系。

### 招商积余住宅服务标准体系建设举措

#### 首创“4+N”服务与产品绑定模型

- 针对不同住宅产品线提供梯次化标准服务包（乐享、优享、尊享、金玺），并建立灵活可扩展的“N”类场景化模块，满足个性化需求。

#### 构建“4321”科学评价体系

- 以40%权重考核服务质量、30%考核经营健康度、20%考核运营执行力、10%考核管理可持续性，实现品质与经营的平衡管理。

#### 建立可复制推广机制

- 通过标准化服务包与评价体系，将优秀实践转化为可跨项目、跨区域实施的具体路径，解决经验难以规模化复制的问题。

#### 实施长效跟踪迭代

- 依托评价体系进行常态化评估与动态修正，确保标杆项目挂牌后持续优化、效果长期维持，形成管理闭环。

在非住宅服务标准体系建设方面,公司聚焦标准化落地难题,通过体系化构建与工具化创新,推动服务标准从“纸上”走向“现场”。

### 招商积余非住宅服务标准体系建设举措

#### 构建全场景标准与配套工具包

- 建立覆盖全业态、全场景、全生命周期的标准化体系(超 300 项),同步开发“一岗一清单”明确职责、可视化 SOP 指引流程、口诀操固化动作等工具包,实现标准从制定到执行的有效贯通。

#### 创新“岗位小红书”推动标准落地

- 针对基层执行痛点,开发 22 册漫画式“岗位小红书”,包含 1,500 页图文化内容、120 个场景话术、300 个可视化流程及 70 个案例,通过内部平台推广后,点击量超 10 万,一线认可率超 99.7%,切实提升标准可理解性与执行率。

### 专业能力提升

在推动人才能力与业务需求精准匹配的过程中,公司从体系架构、对象分层、方法闭环三个维度系统开展专业能力培育工作,实现服务品质提升。

### 招商积余专业能力培育建设举措

#### 建立三级品质培训体系

- 总部、城市公司、项目三级联动,分别开展通识培训、专项技能培训和实操提升,实现培训体系的层层穿透与效果闭环。

#### 聚焦三类核心群体实施针对性培养

- 项目经理:分业态培养,推动跨业态资源互通。
- 业务骨干:通过“理论+实操+考核”闭环赋能。
- 一线及供方人员:实施标准化培训并纳入供方监管体系,提升操作规范性与协同效能。

#### 推行“双轨”闭环机制

- 业务管理侧:开展线上培训 24 次,完成 3,340 人能力认证,合格率达 99.3%。
- 一线操作侧:组织专项实操培训 4 次,覆盖一线及供方人员超 15 万人次,全年累计培训量超 8,000 次,显著提升整体专业能力与项目协同水平,有力支撑业态创新与规模拓展。

### 招商积余构建专项能力培养平台

### 案例

招商积余通过系统调研与专题研讨,定期组织开展能力提升活动。2025 年,在医院物业管理项目业态的专项能力建设,公司通过组建专项沟通群、开展问卷与深度访谈,精准识别了医院物业管理的典型问题与核心难点,并以此为基础组织专题研讨会与标杆项目实地参访。

活动输出了《医院业态审计风险剖析与防范》《医院业态管理信息化应用》等 8 项课题成果,以及《如何实现品质与绩效的均衡发展》等 4 份专项研讨报告,将零散经验转化为系统化、结构化的知识体系。活动提升了项目经理应对复杂业态的管理能力,为医院物业服务的专业化深耕与持续拓展提供了扎实的能力支撑。



医院业态专项能力建设研讨会

### 品质过程管控

公司依托常态化客户调研、数字化检查与整改机制,构建了持续感知、快速响应的品质改进闭环。

### 招商积余品质过程管控举措

#### 分级品质监督检查机制

- 总部统筹:每半年组织“飞行检查”与年度目标专项督查,确保管控要求落位。
- 城市公司执行:每季度开展专业线检查与项目交叉互检,常态化监控存量项目,并对新项目初期开展品质诊断与效果验证。
- 项目自查与数字化复评:全面推行线上自查自纠,引入跨区域线上交叉复评(覆盖率 100%),系统自动派发整改工单,提升检查覆盖与整改效率。

#### 岗位执行过程数字化督导

- 将重点岗位职责拆解为标准任务节点,通过系统定时推送、跟踪执行、核验闭环,实现“一岗一单”的数字化督导,确保关键服务动作执行到位。

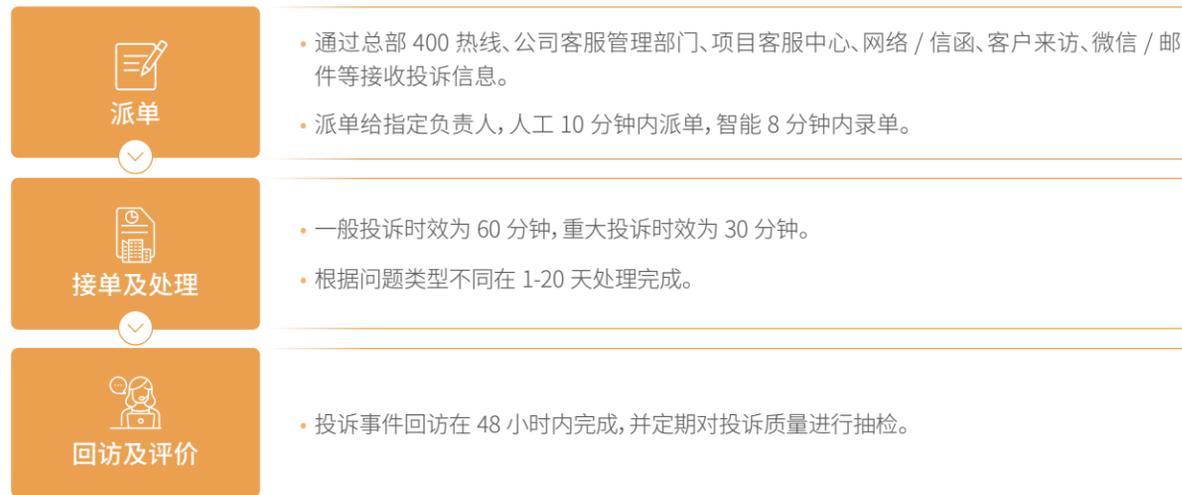
#### 品质效果监控与绩效联动

- 强化条线管理人员监管责任,严格执行“以业绩论英雄”的绩效导向。对未达成节点、出现重大问题的项目,实行组织与个人绩效挂钩,并介入督导直至问题闭环。

### 持续创新改进

公司成立“总部 - 城市公司 - 项目”三级客诉组织，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



#### 招商积余开展客户满意度调研

#### 案例

针对交付两年内的新交付住宅项目，招商积余每月根据交付时间开展一轮客户满意度调研，旨在快速捕捉新入住阶段的集中反馈与需求变化。针对交付两年以上的存量住宅项目，每年至少开展一次专项满意度调研，并可根据实际情况增加调研频次，确保覆盖全部在管项目，真实反映长期服务体验。

公司采用第三方电话调研与网络调研相结合的方式，并依托 APP、小程序等数字化工具实现触达与回收，确保样本的代表性与反馈的真实性。公司对调研数据进行多维解析（如交付客户阶段、细分服务板块、调研城市等），结合投诉、巡检等数据交叉验证，准确识别服务短板与潜在风险点。

针对调研中出现的短板或低分项目，由总部启动提级管理，组织专题分析汇报会议，邀请相关城市公司、项目负责人进行专项汇报，识别问题根源，制定针对性的专项改进计划，明确责任主体、改进措施、时间节点与验收标准，压实改进责任。



### 打造多元增值服务

公司以“服务 + 场景 + 生态”为核心，依托全国多城项目布局，持续拓展多元增值服务矩阵，赋能社区品质升级。

#### 招商积余多元增值服务

增值服务类型	具体内容
美居焕新	整合供应链资源，提供一站式美居解决方案，实现老房焕新、新房升级，让居住空间兼具质感与实用。
到家服务	围绕“最后 100 米”需求，提供专业家政、家电清洗、居家维修等入户服务，解决居民生活中的小烦恼，让便捷与温暖直达家门。
绿色生态	全新推出绿色回收服务并上架 one 蛇口平台，推广“绿萝行动”，通过活动实现低碳生活方式，让绿色理念融入社区日常。
宠物友好	推出“超会宠”服务体系，通过“萌宠邻里节”凝聚养宠家庭共识，签订养宠公约；同步推广上门喂养、宠物洗护等服务，由管家精准推送，提升服务触达与用户体验。

### 指标与目标

为有效跟踪物业服务管理指标，公司对各城市公司进行上下半年度品质检查。各城市项目通过“品质巡视”系统完成项目品质检查自查自纠工作。

#### 招商积余住宅项目物业服务品质指标及 2025 年绩效成果

目标值	2025 年度完成值	是否达成目标
品检总体得分 85 分以上	87.5 分	已达成
年度品检完成率 95% 以上	99.3%	已达成
第三方客户满意度 85 分以上	90 分	已达成
客户投诉处理及时率 95% 以上	有效客诉处理及时率 95.13%，关闭率 99.85%	已达成

#### 招商积余非住宅项目物业服务品质指标及 2025 年绩效成果

目标值	2025 年度完成值	是否达成目标
品检总体得分 85 分以上	87.5 分	已达成
年度品检完成率 95% 以上	99.3%	已达成
第三方客户满意度 97 分以上	99.29 分	已达成
目标客户满意度 96 分以上	98.81 分	已达成
客户投诉处理及时率 95% 以上	有效客诉处理及时率 98%，关闭率 100%	已达成

## ◇ 客户安全与健康

招商积余始终秉持“以人为本、生命至上”的安全健康理念，面对覆盖住宅、金融、医院、高校、航空、产业园区、城市服务等多元业态的复杂作业环境，致力于构建与业务场景深度适配的全方位客户健康与安全防护体系。

### 治理

公司依据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《安全生产许可证条例》等相关法律法规及文件，制定《HSE 责任制管理规范》《HSE 基本管理规范》《风险辨识与分级管控管理规范》《突发事件总体应急预案》等制度，持续规范管理客户安全与健康工作。

为健全横向到边、纵向到底的安全责任网络，公司设置覆盖总部与下属单位的四级安全管理架构，有效保障公司的安全运营与业务发展。

#### 招商积余客户安全与健康管理体系架构

##### 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，部署督导 HSE 战略规划与年度计划的制定与实施。

##### 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。

##### 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。

## 战略

客户安全与健康是运营底线也是核心价值，公司识别相关风险与机遇，并制定应对策略。

#### 招商积余客户安全与健康相关主要风险和机遇及应对策略

风险和机遇类型	具体描述	影响时间范围	预期财务影响	应对策略
政策风险	因安全生产、消防等法规标准趋严或更新，导致运营受到影响。	短中长期	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>深化安全风险监测与专项治理：</b>遵循“管行业、管业务、管经营必须管 HSE”原则，确保责任逐级分解、落实到人。</li> </ul>
责任风险	若因管理疏忽或措施不到位，导致发生火灾、电梯困人、治安事件、公共区域安全事故等，造成人身伤害与财产损失，引发赔偿。	中长期	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>健全相关方安全管理：</b>建立并完善“目标设定 - 过程监控 - 考核奖惩”的闭环管理机制，通过签订 HSE 目标责任书，并将目标完成情况纳入年度考核与即时奖惩，驱动责任落实。</li> </ul>
声誉机遇	通过卓越的安全健康管理表现，获得行业安全认证、政府表彰、客户好评，塑造安全健康物业品牌形象，提升客户忠诚度。	中长期	营业收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>管控流程数字化：</b>聚焦危险作业等管理难点，开发并应用线上审批系统，实现从审批、安全交底、过程巡视到完工验收的全流程数字化监管。</li> </ul>
服务机遇	响应客户对健康人居的升级需求，如空气质量优化、水质提升、光环境管理、宁静小区营造、社区健康促进活动等，开辟新的收入增长点。	中长期	营业收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>安全文化生态化：</b>致力于构建“全域共建、全员参与”的健康安全文化。</li> </ul>

## 影响、风险和机遇管理

为筑牢客户安全与健康防线，公司系统性地管理风险，并主动把握关联机遇，通过健全防控体系、深化安全风险监测与专项治理、构建全员参与的安全健康文化等举措，共同守护客户的安全与健康。

### ● 深化安全风险监测与专项治理

公司始终将安全生产风险监测与系统化治理置于企业发展的重要位置，着力构建覆盖全业务、全流程的安全与健康防控体系。

## 招商积余深化安全风险监测与专项治理举措

## 服务餐饮场所安全综合提升

- 开展小型餐饮场所消防安全专项整治，重点对商户后厨的燃气报警器安装率、灭火器材有效性、油烟管道清洁度及疏散通道畅通性进行全覆盖核查与整改。
- 通过推动商户落实定期的油烟管道专业清洗与通风系统优化，降低火灾风险。

## 消防系统可靠性改善

- 通过实施消防设备设施“全链条”专项排查与维护行动，确保所辖建筑消防系统的完整性与可靠运行。
- 在维护过程中，通过对设备进行系统性优化，从源头降低设备运行产生的强噪声与异常高温，提升整体消防安全水平。

## 装修过程粉尘逸散风险管控

- 严格执行材料防火等级核查与动火作业监管。
- 重点监督施工方落实湿法作业、封闭施工等降尘措施，在保障消防安全的基础上，显著减少装修期间可吸入粉尘在公共区域的扩散。

## 电动自行车充电安全管理

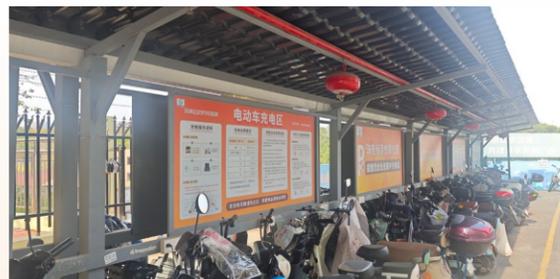
- 对集中停放电动自行车充电场所开展标准化安全管理，全面检查并落实防火分隔、智能充电断电保护及视频监控覆盖。

## 危险作业全过程数字化安全管控

- 针对高风险的危险作业(如高空、动火、有限空间作业)，自主开发并全面推行危险作业线上审批与监管系统，实现从作业申请、安全交底、过程监督到完工验收的全流程闭环线上管理。
- 通过电子化流程强制规范操作，系统自动推送任务与预警，完整留存管理痕迹，从而压实各方安全责任，显著提升关键作业的风险管控能力。



餐饮场所燃气专项检查指导



电动自行车充电安全改造

## 强化应急处置

公司持续强化突发风险应对机制，通过完善预案体系与实战演练，全面提升应急响应与安全保障能力。

2025年，公司组织开展了多场景、高频次的应急演练，显著提升了各项目的快速响应与协同处置能力，为业主构筑起更加可靠的安全防线，确保在突发事件中能够迅速控制事态、最大限度保障业主生命财产安全，并高效恢复社区正常秩序。

## 招商积余强化应急处置管理举措

## 持续完善应急预案

- 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。
- 2025年，持续完善《突发事件总体应急预案》《生产安全事故综合应急预案》等制度。

## 强化实战演练与应急能力建设

- 持续组织并协助客户开展常态化、场景化的应急演练，全年累计实施各类应急演练 1.83 万场，覆盖参与人员 38.7 万人次，有效提升应急队伍的身体素质、实战处置技能与协同作战能力。
- 面对 2025 年超强台风“桦加沙”，公司提前部署、迅速响应、全程管控，成功保障全部在管项目安全平稳度过风险期，实现客户“零事故、零伤亡”。

## 落实特殊时段应急值班保障机制

- 在节假日及极端天气期间，严格执行项目应急值班制度。牢固树立“值班无小事”的责任意识，全面落实 24 小时值班与通讯畅通要求，提前统筹安排值守人力，确保响应及时、责任到人，持续筑牢客户安全防线。

## 招商积余以赛促训筑牢安全防线，以专业实力彰显品牌价值

## 案例

招商积余以“消防安全月”为常态化抓手，通过深入开展培训、演练及技能竞赛等专项行动，持续提升全员应急处置能力，构建起“内部练兵+外部对标”的系统化培养体系。

该体系的有效运行在近期各类消防技能竞赛中得到了充分验证：在招商蛇口消防技能大赛中，公司旗下 17 家单位从 66 支参赛队伍中脱颖而出，斩获 5 项团体奖（奖项覆盖率达 83%）及 29 项个人奖（奖项覆盖率达 97%），展现出扎实的安全素养与协同作战能力；与此同时，公司在多地政府组织的比武活动中屡创佳绩，包括徐州市全市比武第三名、青岛市市南区团体第一名、昆明市官渡区团队荣誉奖等，以硬核实力在更广阔的赛场上树立了专业口碑。



消防技能竞赛获奖情况

### 开展安全文化建设

围绕客户的安全健康需求，公司积极打造“全员共建、全域共护”的安全文化。针对不同业态特点，公司联合政府与客户开展场景化安全健康活动，让健康安全自然融入服务场景，构建客户深度参与的安全共同体。



社区安全与健康知识普及活动



政企联动安全健康防治主题宣传



养老机构消防安全与应急科普专场活动



校园职业健康与公共安全知识宣讲

此外，为推动与各相关方责任共担、安全共享，公司将供应商纳入统一安全管理体系，通过准入考核、安全教育、应急处置、日常监督、考核评价等措施，持续提升管控质量，以实际行动守护客户安全与健康，切实履行企业社会责任。

### 指标与目标

公司以构建与多元业态适配的全方位客户安全与健康防护体系为核心目标，并将相关进展纳入可量化、可追踪的绩效管理。2025 年，公司未发生生产经营活动危害客户健康与安全的事件。

#### 招商积余客户安全与健康指标及 2025 年绩效成果

指标	2025 年绩效
员工三级安全教育培训率	100%
特殊工种持证上岗持证率	100%
特种设备及安全附件等设备设施检测率	100%
重大安全隐患整改率	100%
一般三级及以上责任事故	0 起
安全教育培训覆盖全员与劳务派遣人员	100%
HSE 目标责任书签订率	100%

### 创新驱动

招商积余深化“以客户为中心”的服务理念，持续探索数智化应用场景，推动服务模式创新，全面重构产品力、品控力、体验力三维测量系统，形成“好服务”标准。

#### 治理

公司制定《数字化需求与立项管理规范》《软件开发技术规范》《数字化项目管理规范》等内部制度，确保在技术研发和产品创新方面的合规性和高标准执行。

公司设立专业科技全资子公司积余科技，总部部门及下属各单位设立数字化专管领导和对接人，承接公司数字化发展指标及相应职责，形成“业务 + 科技 + 落地”的三位一体创新体系，并由总部运营管理部承接监督、考核等职能。

#### 战略

公司持续开拓创新物业服务模式，积极应对行业变革，识别相关风险与机遇并制定应对策略。

#### 招商积余创新驱动相关主要风险和机遇及应对策略

风险和机遇类型	具体描述	影响时间范围	预期财务影响	应对策略
市场风险	如果竞争对手推出更具技术优势的产品或服务模式，公司现有产品可能面临被替代的风险。	短中期	营业收入下降	<ul style="list-style-type: none"> <li>构建数字化管理体系：建立适配创新转型的管理体系，形成可持续创新能力。</li> </ul>
技术风险	如果研发过程中的技术数据、创新成果未得到有效保护，可能面临外部竞争对手或不法分子窃取、复制或滥用的风险。	中长期	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>建设与强化数字化专家团队：依托大股东技术与数据资源，探索与行业伙伴、科技公司的开放合作，构建共生共赢的智慧服务生态。</li> </ul>
服务机遇	开发创新应用在物业行业的服务模式或产品，有助于推动行业发展，建立差异化服务优势。	中长期	营业收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进 AI 技术融合应用：以数据驱动洞察客户需求，开放智能服务终端、个性化服务推送等服务模式。</li> <li>深化区域数字化管理与服务：打造“一体化、平台化”的运营模式，持续提升运营效率、降低成本。</li> </ul>

## 影响、风险和机遇管理

公司在新技术应用管理中，始终重视合规，通过完善的审批流程、严格的评估与分析，以及全方位的监管机制，对技术应用的影响、潜在风险与发展机遇进行系统管理。

### 招商积余创新项目管理流程



围绕“智慧运营”与“数字化管理”双核心，公司通过深化区域管理与一线服务数字化、强化人才建设与 AI 技术赋能，全面提升运营效率与客户服务品质。

### 招商积余创新驱动管理举措

#### 深化区域数字化管理与服务

- 推行项目一体化运营模式，强化各项目在数据、流程与管理上的协同。
- 优化客服管家工作台功能，提升一线工作效率与服务响应能力。
- 开展一线项目跟岗调研，收集使用者反馈，持续完善数字化管理流程。

#### 建设与强化数字化专家团队

- 扩大“数字化专家”队伍，已完成超过 75 位专家认证。
- 依托专家团队推动数字化产品落地与应用，负责反馈收集与推广支持。
- 通过体系化培训、跟岗实践及管理机制建设，持续提升专家数字化能力，带动各业务单位数字化应用水平提升。

#### 推进AI技术融合应用

- 依托行业数据、集团算法及大模型底座，实现 AI 在运营、增值、办公等重点业务场景的深化应用。
- 在客户沟通、客情收集、车辆管理、楼面清洁、周报助手等领域落地数字化管控，以科技手段替代部分人工操作。
- 通过系统智能化提升运营效率，优化用户体验，推动服务品质持续升级。

#### 构建数字化管理体系

- 设立并持续完善数字化管理机制，保障各项举措有效实施。
- 借助数字化平台加强业务协同与数据整合，提升企业整体运营水平。

### 招商积余使用无人机清洗外墙：科技赋能，引领高空作业安全革新

#### 案例

为彻底解决传统高空清洗作业风险高、监管难的问题，招商积余积极探索并应用无人机进行建筑外墙清洗作业。此项技术革新不仅大幅提升了作业效率，更从根本上避免了作业人员高空坠落及接触腐蚀性清洁剂的双重风险。

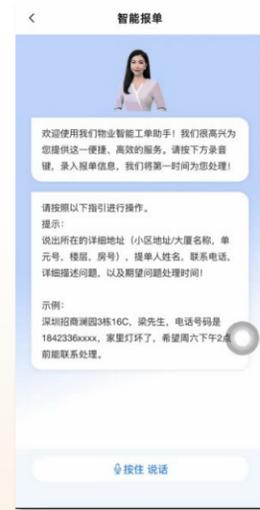


无人机清洗外墙作业工作现场

### 招商积余服务智能报单：AI 赋能，优化提升业主报单体验

#### 案例

为彻底解决客户工单录入步骤繁杂等问题，招商积余积极探索并应用 AI 进行智能报单。客户通过积余服务 APP/ 小程序可直接语音报单，AI 通过语音内容识别关键词，自动生成结构化工单，经客户确认后派发工单。此项应用为客户省去打字填空报单等步骤，实现客户直接语音一键报单的功能，极大地简化报单流程并提升客户体验。



积余服务 APP/ 小程序的智能报单界面 ▶

### 招商积余机器人“同事”：科技赋能，打造智慧社区

#### 案例

招商积余以智能机器人应用推动社区管理数字化转型，实现效率提升与居住体验优化。“招小巡”智能巡检机器人可自动识别违停、溢满、火情、烟雾及陌生人入侵等隐患，并在 7 家区域公司的多个项目中实现巡检效率最高提升 80%；同时具备不文明行为提醒及红外线寻人功能，曾在武汉协助寻回走失儿童。“智能清扫机器人”覆盖地面与墙面清洁，结合数字化监控提升清洁与管理效率。“智能监控机器人”全天候运行，对高空抛物、屋顶及复杂环境进行自动识别与即时告警。

机器人的规模化应用不仅提升了运营效率与安全管控水平，更推动社区服务向智慧化、精细化迈进，为业主构建更具安全感与便捷性的居住环境。



智能巡检机器人



智能清扫机器人

### 指标与目标

公司以推动人工智能、大数据与物联网技术在物业场景的深度应用为核心目标，构建更便捷、更精准、有温度的物业服务体验。



2025 中国物企数字力 TOP4



2025 中国不动产科技企业 20 强榜单



2025 人工智能标杆项目



2025 智慧物业标杆项目



## ◇ 数据安全与客户隐私保护

在运营过程中，公司主要涉及的数据安全与客户隐私类型包括客户信息、访客及供应商信息、公司内部运营数据。公司不属于从事生命科学、人工智能等科技伦理敏感领域的科学研究、技术开发等活动的企业。

公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规及相关要求，制定《数字化项目管理规范》《信息系统数据管理制度》等内部规章制度，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，保护客户隐私。

公司成立以数字化产品经理、项目经理为主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，确保信息安全隐患及时发现并报告。

### 招商积余数据安全与客户隐私保护管理举措

#### 制度与应急保障

- 制定并实施《安全事件应急联动及响应预案计划》，建立针对网络攻击、数据泄露及系统故障等安全事件的标准化响应流程，以最大限度降低损失，确保客户信息安全与业务连续性。
- 定期评估和修正应急响应计划和策略，并进行应急响应演练。

#### 系统与技术合规

- 核心业务系统全面完成网络安全等级保护测评。其中，到家汇商城、余房网、招商π设施设备管理系统、招商π智慧服务平台、招小充充电桩管理平台及智慧停车运营系统等关键系统，均已通过网络安全等级保护三级测评，从技术层面筑牢安全基础。

#### 安全意识提升

- 系统培训：组织 8 场专项培训，覆盖超 3 万人次，内容涵盖安全意识、AI 规范使用、真实案例分析与应对策略。
- 考核检验：实施全员网络安全考试，设定 90 分合格线，确保知识有效掌握。
- 实战演练：开展邮件钓鱼模拟演练，对“中招”员工进行针对性强化培训。
- 多维宣传：通过办公区大屏、海报、定制电脑屏保等载体，持续营造安全文化氛围。



防钓鱼专项培训现场



总部大屏投放网络安全宣传内容

截至 2025 年末，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。

2025 年，公司未发生数据安全事件及泄露客户隐私事件，未发生科技伦理违规事件。



招商积余数字科技（深圳）有限公司相关证书

# 03 社会篇

## 深化全链协同 共建可持续生态圈

招商积余以内外协同的双重发展路径, 夯实可持续发展的战略根基。对内, 公司持续完善员工价值共创机制, 全面激发组织内生动力; 对外, 公司着力构建安全、稳定、可持续的供应链生态, 并积极投身乡村振兴、践行社会贡献。通过牵引外部价值链协同互通、促进行业高质量发展, 公司持续深化全链协作与生态共荣, 为公司可持续发展提供系统性支撑。

对应 SDGs:



## ◇ 人力资本管理

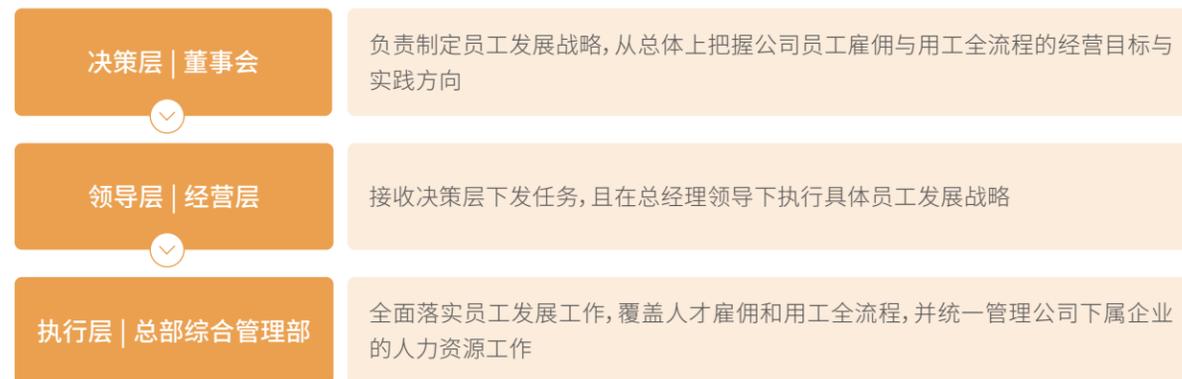
招商积余坚决维护员工基本权益,持续优化员工培训与发展制度方案,赋能人才内生培养,助力员工价值实现。同时,公司不断完善长效关怀机制,强化职业健康安全管理,致力于打造平等、安全和充满机遇的工作环境,推动员工价值创造与企业发展协同。

### 治理

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国社会保险法》《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》等法律法规及文件要求,建立了覆盖人才雇佣与用工全流程的人力资本管理体系,并配套制定了《招聘管理规范》《员工手册》《劳动关系管理规范》《岗位变动管理规范》《员工严重过失行为辞退管理规范》《HSE 基本管理规范》《HSE 教育与培训管理规范》《HSE 奖励与问责管理规范》等制度文件。

公司董事会负责制定整体员工发展战略,由经营层在总经理领导下负责执行,由公司总部综合管理部全面落实并统一管理公司下属企业的人力资源工作。

### 招商积余人力资本管理架构



以人力资本管治架构为基础,公司围绕安全生产管理这一关键领域,构建了覆盖总部与下属单位的四级安全管理架构,有效规范员工安全生产管理工作,保障公司安全运营与业务发展。(具体内容详见“客户安全与健康”议题)

### 战略

作为物业资产管理运营商,公司业务涉及业态多元、场景复杂,在雇佣与用工全流程中面临类型多样、动态变化的人力资本管理风险。公司通过识别相关风险,并针对性部署应对策略,保障服务品质,助力可持续发展。

### 招商积余人力资本管理相关主要风险和机遇及应对策略

风险和机遇类型	具体描述	时间范围	预期财务影响	应对策略
法律合规风险	因违法违规被直接处罚,并影响社会声誉。	中长期	合规成本增加	将保证雇佣与用工全流程合法合规作为人力资本管理的核心工作,确保公司运营的合法性与稳健性。
雇佣风险	非公平、不合规雇佣会阻碍优质人才流入,导致人才结构僵化。	短中长期	运营成本增加 营业收入减少	在人才雇佣方面,公司以多元化与包容性为核心战略,将客观公正嵌入人才招聘流程,坚决贯彻对童工雇佣与强迫劳动的零容忍,构建兼具活力与韧性的多元化人才生态。
员工离职风险	高流失率和关键岗位人员的频繁变动会影响经营项目连续性,降低企业所提供物业服务质量。	短中长期	运营成本增加 营业收入减少	以具有竞争力的薪酬机制为基础,以健康、公平的职场环境为依托,以全方位身心关怀为保障,公司持续增强组织凝聚力与人才韧性,保障人才供应坚实稳定。
薪酬与福利风险	不合理的薪酬办法与福利保障会影响员工满意度与忠诚表现,降低员工绩效产出。	中长期	运营成本增加 营业收入减少	致力于打造具有内部公平性、外部竞争力的薪酬体系,并持续创新多元化福利方案,以全面提升员工获得感与幸福感。
员工培训与发展风险	不充足的培训与发展机会,闭塞的晋升路径会制约员工绩效表现。	中长期	运营成本增加 营业收入下降	建立“3323”培训体系,赋能员工价值创造与公司发展协同。
职业健康与安全风险	日常运营中的安全事故(如高空坠落、触电、火灾等)与慢性职业健康危害风险(如噪声、有害化学品暴露),将直接造成人员伤亡、财产损失及严重的公司声誉危机。	短中长期	合规成本增加 运营成本增加	致力于构建“源头防控、过程控制、应急响应、健康保障”四位一体的安全生产管理闭环体系,保障长效安全生产管理。
人力资本机遇	凭借优质福利与保障、发展机会等,吸纳和维持优质人才,赋能公司业务。	中长期	营业收入增加	聚焦于持续优化员工权益与福利保障、提供多元成长路径与畅通晋升通道、完善内部培训与晋升路径的联通机制三大人力资本管理领域。

## 影响、风险和机遇管理

公司建立系统化的人力资本管理风险识别与管控机制,采用内部盘点、数据分析和第三方评估等多元化手段,基于各业态作业特点,持续开展全域风险辨识评估工作并优化应对措施。

2025年,为适应外部劳动法律法规内容更新与内部业务发展、经营管理需求变更,公司对系列内部制度规范文件进行修订,并落实相应管理办法,以确保风险可控、隐患清零。

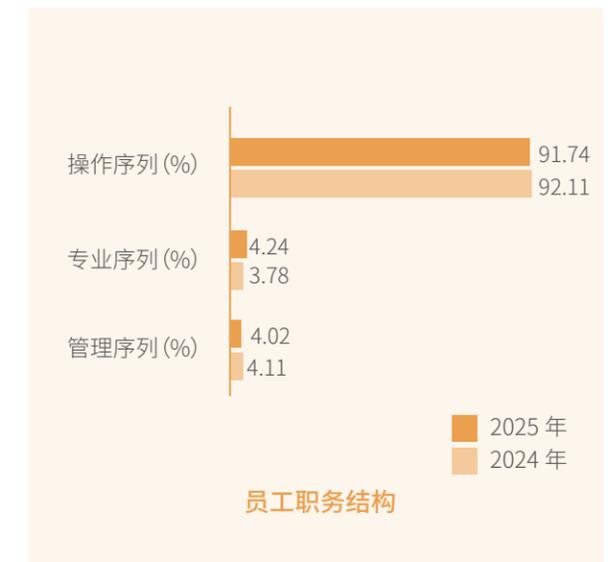
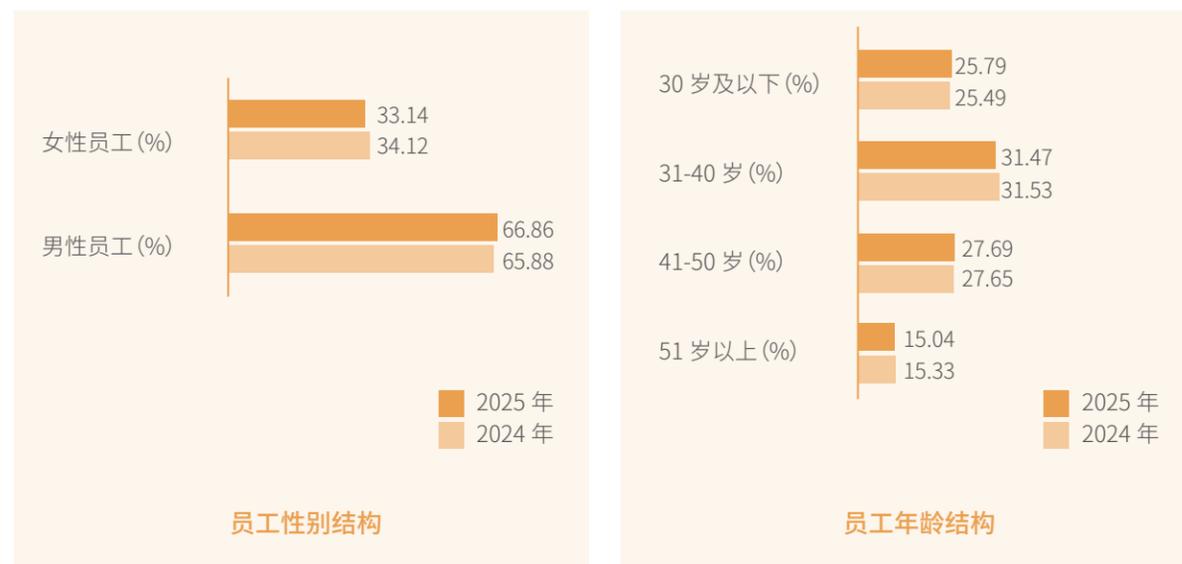
### 合规雇佣与多元化

公司倡导公平、非歧视的雇佣原则,采用公开、公平、公正、择优的市场化选人用人机制。为确保团队运作稳定高效,公司重视应聘者是否德才兼备,并关注人岗匹配,禁止因性别、年龄、国籍、宗教、学历、民族等因素影响人才雇佣及用工决策。

公司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,依法与存在劳动关系的员工签订书面劳动合同,并严格审核入职人员信息,明确禁止任何形式的童工雇佣及强迫劳动。公司积极维护职场健康环境,严格禁止任何骚扰、欺凌和歧视行为,加强女性员工职场保护,确保任何违规行为将依法严肃处理。2025年,公司未发生任何侵犯员工权益行为或重大劳动纠纷事件。

2025年,公司通过校园招聘、商业招聘网站、专项招聘活动等渠道引进优质人才,对不同性别、年龄、学历的应聘者提供均等的就业机会,并为192名残疾人提供就业岗位,通过持续注入活力人才、优化人力资本结构,实现员工价值创造的可持续发展。

### 招商积余员工多元化数据



### 员工权益与福利保障

在保障员工权益方面,公司秉持价值分配与价值创造相匹配的理念,建立并持续优化兼具内部公平性、外部竞争力的薪酬体系,积极落实工时与休假相关法律法规。同时公司建立多元化、人性化的员工福利与关怀体系,旨在激励优质人才充分发挥工作潜能,提高员工留存率,引导员工持续价值创造以实现公司战略发展目标。

### 招商积余员工权益与福利保障体系

类别	权益与福利
薪酬	<ul style="list-style-type: none"> <li>一线员工实行计件、计时薪酬方案。</li> <li>管理专业类员工薪酬构成包括:基本工资(与职级对应的基本收入)、浮动激励(关联业绩与绩效浮动)与专项激励(市场拓展激励、业绩提成、荣誉奖、总经理奖等)。</li> </ul>
工时与休假	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法享受年假、婚假、产假等各类法定节假日。</li> <li>严格执行国家关于工作时间与休息休假的各项劳动法规,依法建立健全工时管理制度。</li> </ul>
法定福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>五险一金(基本医疗(含生育)保险、基本养老保险、失业保险和工伤保险、住房公积金)。</li> </ul>
法定补贴	<ul style="list-style-type: none"> <li>高温补贴、供暖补贴等法定补贴。</li> </ul>
其他福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工体检费、多样化补贴(交通补贴、住房补贴、通讯补贴,证件补贴、食堂补贴)、员工困难补助、节日福利、丧葬补助费、抚恤费、外派安置费等福利费。</li> </ul>

公司尊重并关爱员工，重视员工的意见及参与，致力营造阳光沟通文化，通过工会调解、民主生活会、高管面对面、领导座谈等方式了解员工诉求并做出改善。我们致力于营造开放、包容的工作环境，倾听员工心声，提高员工的归属感与认同感，助力公司可持续发展。

在第九届工会委员会领导下，2025 年招商积余坚持以“为职工群众做实事”为核心，通过多元化、体系化的关爱活动，持续传递组织温暖，增强员工归属感与幸福感。公司致力于构建长效关怀机制，对员工提供经济与身心的双支持，重视对女性员工的关怀，丰富员工文体生活，全方位守护员工身心健康。

### 招商积余多元化的员工关怀活动

#### 案例



“家属开放日”暨员工生日会现场 招商积余深圳公司“三八”女神节活动 招商积余上海公司员工羽毛球联谊活动

### 招商积余推进深圳市在职职工互助保障计划

#### 案例

2025 年，招商积余进一步推进“深圳市在职职工互助保障计划”，为员工提供经济扶持。自 2022 年起，公司持续为总部会员投保“深圳市在职职工互助保障计划”，涵盖意外伤害、住院医疗及重大疾病保险，截至 2025 年 12 月底，累计 52 名员工获得互助保障计划赔付，累计赔付互助金 120,317.57 元。

### 员工培训与职业发展

公司构建“3323”培训体系，聚焦人才发展、业务赋能与文化聚力，实行三级管控，依托积余大讲堂和积余学苑两大平台完善讲师、课程与激励机制，分层实施“领军 - 云海 - 丰林 - 沃土”人才培养工程。完善员工职业发展路径地图，明确各阶段目标与支持体系，实现组织与个人的协同发展价值共赢。

### 招商积余员工培训体系



### 招商积余 2025 年重点培训案例

#### 案例



#### 云海计划

2025 年 9 月，公司开展“云海计划”之精英强化班，通过系统性课程与高管交流，全面提升 16 名管理团队后备人才的经营管理与领导能力。



#### 丰林计划

2025 年 3 月，公司开展“丰林计划”储备项目负责人特训练营，33 名员工参加，通过“培训 + 实践”模式，打造高素质经营型项目管理人才队伍。



#### 积优生计划

2025 年 8 月至 9 月，公司组织 260 名 2025 届积优生完成入职集训，内容涵盖团队融合、文化认同与职业素养，帮助其快速融入职场、加速成长，为公司未来项目管理人才梯队建设奠定基础。



#### 星级管家训练营

2025 年，公司开展星级管家训练营，提升全国四星管家及导师的职业素养、专业与带教能力；同步举办“管家学堂”培训，覆盖逾万人次，持续培育专业服务队伍。

为精准对接业务发展需求,公司定期开展培训满意度调研,2025 年度平均满意度超 9.5 分,员工对培训安排与讲师专业度认可度高。同时,鼓励员工自我提升,全年支持千余人参与职称考试或进修,累计发放补贴近百万元。

在员工职业发展方面,公司以系统化人才盘点为基础,持续优化职级与职务体系,明确管理类与专业类员工职业发展通道,并通过内部选聘与轮岗交流机制等促进人才流动。在干部建设方面,注重选拔年轻化、专业化人才,优化队伍结构。依托分层分类的绩效管理体系与常态化双向沟通,实现评估、激励与发展的闭环,全面提升组织效能与活力,有力支撑公司战略转型与可持续发展。

### 职业健康与安全

公司秉持“以人为本、生命至上”的职业健康安全理念,通过健全横向到边、纵向到底的安全责任网络,并依托科技化与专业化能力,将职业健康管理规范嵌入各业态作业流程,持续推进风险源头预防与智能管控。

公司明确各级组织和岗位的 HSE 职责,实施“一岗一清单”制度,并通过签订 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。

为推进“安全与健康一体化管理”,公司着力打造安全生产专业管理团队,应用“智能化”安全生产技术,并深化对员工的健康关怀,通过构建以预防为核心的动态化安全健康管理闭环,切实维护员工身体健康和生命安全权益。

#### 招商积余职业健康与安全管控措施

##### 安全生产与管理“智能化”技术应用

- 优化安全生产管理信息化系统,构建了危险作业审批系统,对危险作业工作实现了从审批、交底、巡视到验收的全流程线上监管。
- 以“科技创新驱动安全管理升级”为指引,积极推进“智能化”安全生产工作,实现从“人工作业”到“智能操作”的安全跨越。

##### 关注职业病防护

- 员工健康监测与体检计划: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: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。
- 健康工作环境改善:发放劳保用品、夏季送清凉、优化工作流程等,持续改善员工工作环境。
- 职业健康数据化管理: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。

### 招商积余推进 EAP 员工心理帮助计划

#### 案例

2025 年,招商积余推进“EAP 员工心理帮助计划”。项目通过开设 24 小时心理关爱热线,为 90 人次提供专业咨询,成功干预 1 起心理危机事件。同时依托公众号推送 225 篇心理健康内容,形成常态化知识传播机制,并在全年开展 5 场专题讲座与工作坊,涵盖心理赋能、艺术疗愈、静观成长等主题。4 月该项目获评省级“优秀项目”,成为蛇口工联会下属单位中首个获此荣誉的项目,有效促进职工心理健康。



“24 小时心理关爱热线”宣传海报

2025 年,公司以安全文化理念为引领,全面深化培训实践,有效将安全生产文化理念转化为员工的自觉意识和稳定行为,保障公司实现稳固运营。

2025 年

4,681 次

累计组织安全培训

176 万人次

覆盖

### 招商积余职业健康与安全文化建设实践

#### 案例

2025 年,招商积余开展了丰富多样的员工职业健康与安全培训活动,通过技能培训、专家讲座、知识普及、文化宣传活动等方式,有效提高员工职业健康与安全相关技能,推动各业态从业人员与公众的安全意识提升。



员工应急救护技能认证培训现场



特邀外部专家开办安全健康专题讲座现场



政企联动职业健康防治主题宣传现场



社区职业健康知识普及活动现场

截至 2025 年底, 公司下属积余物业、招商物业均获得了 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。

此外, 公司秉持“共担责任、共享安全”理念, 将物管业务供应商纳入统一职业健康与安全管理体系, 持续完善分包管理机制, 严格实施前期准入、过程管理、淘汰机制等一系列过程管理, 通过基础信息管控、分包方评价考核、问题晾晒和即时奖惩、预警等措施, 提升管控质量, 以实际行动守护安全。

招商积余外包人员职业健康与安全主要管理措施

方面	主要管理措施
准入条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>各劳务分包单位要严格自查安全准入条件, 签订安全生产管理协议。</li> </ul>
安全教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立完善安全教育培训和考核制度, 并日常开展安全教育培训活动, 完善安全教育培训档案。</li> <li>人员变更需提前申请并经安全教育培训考核合格后方可上岗。</li> </ul>
体系建设	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善应急救援预案和现场处置方案, 突发事故及时上报。</li> </ul>
日常监督	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格管理相关方员工档案、HSE 风险清单等, 确保安全管理相关人员持证上岗。</li> <li>落实用工健康体检要求, 危险作业需遵循招商积余管理规定。</li> </ul>
考核评价	<ul style="list-style-type: none"> <li>动态评估考核供应商安全管理表现, 严格执行退出机制进行淘汰。</li> <li>对发生事故的供应商记录在案, 经综合评定后决定是否续用。</li> </ul>

指标与目标

2025 年, 公司立足于战略发展对组织能力与人才梯队建设的要求, 以实现合规与多元化雇佣、保障员工基本权益与福利、联通员工培训与内部晋升机制、推进安全与健康一体化管理等为年度人力资本管理目标, 设定绩效追踪指标并在报告期内实践落实。

招商积余员工人力资本管理指标及 2025 年绩效成果

维度	指标	2025 年绩效成果
多元化雇佣与员工权益保障	女性员工比例	33.14%
	残障员工人数	192 人
	少数民族员工人数	1,529 人
员工培训与发展	员工培训总时长	1,366,290.60 小时
	员工培训覆盖率	100%
	员工平均培训小时数	32.96 小时
职业健康与安全	因工死亡人数	0 人
	工伤率	0.010%
	HSE 目标责任书签订率	100%
	通过 ISO 45001 认证主体比例	100%
	注册安全工程师、注册消防工程师人数	74 人
	员工三级安全教育培训率	100%
	特殊工种持证上岗持证率	100%

招商积余人力资本管理相关荣誉奖项



## ◇ 可持续供应链

招商积余重视可持续供应链的打造,通过对供应链全面的风险管理,保障采购需求、服务质量并及时履行约定,从而实现供应链的平稳运行和品牌声誉的维护。

公司供应商主要分为物资、工程、服务三大类别,按公司主营业务相关、年度合同金额大小等识别界定关键供应商。

### 招商积余供应商分类

物资类供应商	设备设施、用品材料、IT 硬件等类别的供应商。
工程类供应商	工程施工、工程货物、工程服务等类别的供应商。
服务类供应商	咨询服务、人事服务、IT 软件、营销服务、秩序维护、环境服务、工程维保等类别的供应商。

## 治理

公司严格遵守《中华人民共和国招标投标法》等法律法规及文件要求,制定以《采购管理规范》《供应商管理规范》《相关方 HSE 管理工作规范》为核心的内部管理制度,规范供应商寻源 / 开发、供应商注册、供应商考察、供应商入库、供应商亮灯、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工作,确保其产品和服务的质量、交期、成本等符合公司要求。

公司完善可持续供应链的治理结构,实现对供应链从上到下的全周期高效管理。公司董事会是监督可持续供应链工作的最高层级,风险管理及监察部门为招采和供应商管理的监督部门。同时,公司搭建了由“总部层面的成本管理委员会 + 各下属单位层面的成本管理小组”组成的成本管理组织架构,并在履行成本管理相关职能与职责中,嵌入对可持续供应链管理的工作要求。

## 战略

对风险的精准识别和过程监控,并采取有效的应对策略与措施,是构建可持续供应链的关键。公司通过对行业状况、标准要求、公司业务特点等维度进行分析,识别供应链在管理模式、供应链安全、供应商服务质量、供应商安全生产等方面的风险,采取应对策略和措施,以增强供应链的韧性和响应能力,降低风险对公司服务质量和发展稳定性的影响。

### 招商积余可持续供应链相关主要风险及应对策略

风险类型	风险描述	影响时间范围	预期财务影响	应对策略
供应链管理模式的	物业行业的供应链管理正从传统的服务品质、运营成本控制,转向涵盖环境、社会与治理(ESG)的全面风险管理。	中长期	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>构建涵盖环境、社会与治理的全面风险管理模式。</li> <li>推广供应链 ESG 责任,将环境保护、社会责任、商业道德等管理要求纳入到对供应商的全周期管理中,打造可持续供应链。</li> <li>要求供应商签订《廉洁自律承诺书》《绿色环保倡议》等。</li> <li>实施供应商分类管理,推广数字化采购与协同创新。</li> <li>加强对供应链人才的培训,提升供应商 ESG 能力。</li> </ul>
供应链安全的	关键供应商服务中断、关键供应商服务价格上涨,从而影响业务开展。	中长期	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>大力推进集中采购,构建长期、安全供应链。</li> <li>建立候补供应商,扩大与供应商沟通,建立与供应商稳定的合作关系。</li> </ul>
供应商服务质量的	供应商提供服务的水平、供应商以次充好等,影响公司服务质量。	中长期	营业收入降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格供应商引入的审查工作、HSE 条件,遴选优质供应商。</li> </ul>
供应商安全	因供应商安全生产导致的安全事件。	短中期	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期监控供应商评价,建立即时触发性评价和年度定级评价合作机制。</li> <li>要求供应商建立和完善内部质量控制体系,加强对供应商的 ESG 治理培训。</li> <li>对供应商服务质量过程监测,严格执行安全生产管理规范和应急预案,建立供应商安全问题分类整改机制。</li> </ul>
法律合规的	因服务质量引起的法律纠纷。	短期	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格管控和审验供应商产品或服务</li> </ul>
品牌声誉的	因供应商、劳工等问题传导损害品牌声誉。	短中期	营业收入降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格管控和审验供应商产品或服务</li> <li>对供应商服务质量、履约进行动态监督和考核,定期监控供应商评价。</li> <li>要求供应商签署相关环境及社会承诺,加强对供应商的 ESG 培训。</li> </ul>

## 影响、风险和机遇管理

公司每年由风险管理部门牵头,进行相应风险的识别和评估,开展风险穿行测试。基于识别的供应链相关风险,公司采取包括优化管理结构、完善供应链管理规范、建立供应商全周期管理、稳定供应链安全、搭建供应商管理系统、实施供应商考核评估、推广供应链 ESG 责任、开展供应链人才培训等在内的一系列措施,旨在构建一套韧性强劲的可持续供应链管理体系。

### 建设可持续供应链

公司通过《供应商管理规范》《相关方 HSE 管理工作规范》等制度,明确从供应商选择到过程监督的全周期管理。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,在供应商准入环节加入环境、社会、治理考核要素,并将供应商的持续合规性和风险防控纳入供应商管理的各个核心阶段,进行定期评估,建立供应商投诉机制及调查流程等。

#### 招商积余供应商全周期管理细则与 2025 年 ESG 管理亮点

周期管理阶段	供应链全周期管理措施	2025 年 ESG 管理亮点
供应商注册	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>嵌入对供应商碳排放、环境污染、人权、劳工管理、资源管理等 ESG 信息的审查。</li> </ul>
供应商引入	<ul style="list-style-type: none"> <li>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板,覆盖 159 种类别。</li> </ul>	
供应商评估	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 信用中国等门户网站调查。</li> </ul>
供应商认证	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>要求供应商签订廉洁合规交易、绿色质造、HSE 体系认证等承诺书。</li> </ul>
供应商培训与合作	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期提供供应商 ESG 培训。</li> <li>要求供应商完善内部质量控制体系。</li> <li>监控供应商碳排放和物料循环等改进情况。</li> <li>积极推动绿色生产、绿色物流、节能改造和科技应用。</li> </ul>

周期管理阶段	供应链全周期管理措施	2025 年 ESG 管理亮点
供应商退出	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应商年度业绩评价加入 ESG 评价指标。</li> </ul>

2025 年,公司通过推行供应链数字化管理、加强供应链人才培养和监督供应商安全生产等核心举措,推动公司可持续供应链体系的建设。

#### 招商积余 2025 年可持续供应链管理核心举措

##### 供应链数字化管理

- 公司采购管理系统与招商局集团招投标交易平台打通,实现对采购从需求、方案、招投标、定标、签约的全流程线上化管控。
- 统一制定制度及政策,统一建设数字化管理平台,统一策划各类招采合规检查及评价;各采购单位根据项目定位,适配成本标准及管理要求,通过上线招采选定相关供应商。
- 对供应商进行从入库、选用、履约评价、年度定级、退出的全生命周期数字化管理,并实现对最小化颗粒度项目的在线精细化管理。
- 数字化系统增设了安全生产管理模块,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。

##### 供应链人才建设

- 每月组织全国采购人员召开成本采购条线会议,宣贯总部管理要求、复盘重点工作以及分享优秀案例。
- 定期开展包括供应商管理制度、采购管理体系,采购效能,采购操作、采购系统应用等主题在内的专项培训。
- 推进城市公司采购人员到总部轮岗,加强供应链人才的培训和建设。

##### 供应商沟通

- 不定期开展供应商交流培训会、座谈会、电话交流等,加强与供应商的沟通交流,共同构建相互信任、共同发展的良好关系。



招商积余北京公司供应商大会



招商积余重庆公司廉洁交易会议

### ● 强化供应链韧性

供应链安全和稳定是可持续供应链管理的核心工作，公司全面识别与供应链安全相关的风险，并针对性地采取应对策略和措施。

根据行业特性和往年业务表现，公司与关键供应商确定年度集采规模，大力推进集中采购，构建长期、安全的供应链，2025 年核心业务供应商集采率达到 100%。

此外，公司建立集采候补机制和供应商储备库，最大限度地降低关键供应商断供的风险。



### ● 平等对待中小企业

公司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、建立审核驳回机制、加强供需沟通等方式，保障中小企业获得平等合作机会，一同构建包容、共赢的商业生态。

公司依据《中华人民共和国招标投标法实施条例》等法规，在审核城市公司经营服务、工程货物等项目招标信息的过程中（资质预审、招标文件、招标公告等招标环节），建立了“排斥潜在供应商”的审核驳回机制，以实际行动给予中小微供应商公平的参与机会。

### 指标和目标

2025 年，公司根据可持续供应链管理目标与考核要求，设定了明确的治理指标并持续推进落实。

#### 招商积余可持续供应链指标及 2025 年绩效成果

维度	指标	2025 年绩效成果
供应商入库	供应商廉洁合规交易承诺书签订率	100%
	供应商 HSE 体系认证承诺书签订率	100%
供应商培训	供应商 ESG 培训覆盖率	100%
供应商集采	核心业务供应商集采率	100%
供应链数字化管理	业务环节覆盖率	100%

### ◇ 乡村振兴

招商积余积极响应国家乡村振兴战略，充分发挥城乡桥梁纽带作用，以“直播助农”实践“商业运营 + 公益助农”双轮驱动模式，通过建立“招小播”直播平台，围绕农产品品牌化与标准化建设，逐步构建从选品、推广到售后的全链条助农体系，为乡村振兴注入可持续的市场动力。

“招小播”直播平台自启动以来，始终以“走进原产地，寻找中国味”为宗旨，依托自建直播系统与“招商积余到家汇”线上商城的联动运营，深入挖掘地方特色农产品，推动优质农产品走出产地、走向市场。截至 2025 年末，平台已累计成功打造 20 余款销售额超百万的爆款农产品，年内通过开展 19 场原产地直播，覆盖 34 类农产品，深入 12 个原产地助力农产品上行，帮助农户实现增收 1,100 余万元。



招商积余全链条助农体系



选品

严格选品机制,以品质树立口碑基础

- 选品流程涵盖包装、物流、外观、口感与参数等多维度评估:利用招商积余社群主理人模式开展线下试用,组织“神秘客”开展盲盒评测,以获取真实产品反馈。
- 自 2022 年以来,平台共接洽生鲜及农加工产品超 4,500 款,经多轮筛选后上架超 700 款。

持续扩展农产品溯源网络,推动“产地直连社区”供应链模式

- 不以产区规模为限,聚焦产品品质与特色,致力于将地方特色优质农产品引入城市市场。
- 建立直采合作机制,已累计在全国 43 个城市开展产地、产区直播,为消费者提供新鲜、低价、可溯源的生鲜产品。



推广

逐步形成“金牌主播、金字招牌”的良性循环

- 区别于依赖 MCN 机构外聘主播的常见模式,招商积余从一线员工中选拔并组建自有主播团队,以提升员工综合能力并增强用户与平台之间的黏性。
- 通过系统性的选拔、业务赋能与专业培训,主播团队实现能力复用与素质提升,不仅胜任日常直播带货,也逐步参与项目推广及外部大型活动。



售后

重视消费者权益,切实保障农产品消费体验

- 平台联合供应链建立监督机制,设立质量保障金,实行问题产品先行赔付制度。
- 2025 年初,因发往湖北的某批次橙子规格未达标,平台即启动先行赔付程序,同一批次全部商品无论投诉与否全部补发,兑现质量承诺。

招商积余部分助农直播活动

案例

2025 年 6 月 22 日,积余科技“招小播”直播平台在深圳南山策划“穿越大唐寻荔枝”的主题助农直播。活动融合荔枝种植园实地探访与历史文化叙事,通过再现唐代文人雅士品荔吟诗的意境,生动传递南山荔枝的特色与文化内涵。直播通过品种讲解、种植展示、互动问答等环节,吸引超万人次观看,点赞破万,成功提升品牌知名度,全平台全年荔枝销售额近 150 万元,切实助力农户增收。

2025 年,招商积余在海南三亚产地、江西赣南脐橙产地、湖南炎陵黄桃产地、福建漳州杨梅产地、深圳南山荔枝产地等地区开展多场助农直播活动,直接为农户拓宽农产品销售渠道,助力乡村经济发展并推动地区农业产业升级。



“穿越大唐寻荔枝”主题助农活动现场



招商积余助农活动产地直播

社会贡献

招商积余始终秉持“让城市和生活更美好”的品牌使命,以民生需求为导向、以公益服务为纽带,积极开展形式多样的公益实践与志愿服务,实现社会价值与企业发展的双向赋能。

招商积余 2025 年主要社会贡献活动

公益献血

- 积余新中贵阳分公司在党支部带领下开展公益献血活动,共计 14 名党员同志和青年员工参加公益活动。
- 招商积余福建公司组织志愿者开展“烽火相传,热血接力”主题献血活动。

关爱城市服务者

- 招商积余上海公司开展“防暑畅途”夏季防暑公益活动,设置清凉站点、发放防暑物资、慰问一线地铁工作人员,并为乘客与职工提供夏日关怀。
- 招商积余苏南公司打造“暖蜂驿站”,为快递员、外卖小哥等新就业群体筑牢暖心港湾,开展夏送清凉、冬送温暖的关怀活动。

绿色社区

- 招商积余福建公司党支部联合金鼎社区开展“洁净家园”社区志愿服务活动,清扫社区卫生死角,以实际行动改善居民生活环境。
- 招商积余海南公司党支部开展党员志愿服务“绿动生活”共筑美好家园主题社区活动,党员们以身作则,践行垃圾分类,活动参与人数 35 人,覆盖社区 20 个,覆盖人次约 1,000 人次。
- 积余新中银川分公司开启“让爱不再闲置”的环保创新实践。
- 招商积余商管公司华西事业部以“春‘锋’送暖充植美好生活”为主题,开展城市植绿护绿行动,践行生态保护理念。

医养宣讲

- 招商积余定期为社区老人开展健康讲座、义诊、义剪等,系统讲解老年人常见慢病管理与健康知识,帮助老人建立健康生活方式,增强保健意识。

社区治理

- 招商积余佛山公司依云公馆项目以“红色物业,上善积余”为核心,深度融合党建工作与公益服务、社区治理,累计解决业主诉求超 240 项,调解物业矛盾 7 起;建成 3 处充电雨棚、100 组充电设备,消除安全隐患;公益课堂开课超 12 场次,服务业主数千人次。
- 招商积余陕西公司西安招商依云曲江项目以党建为引领,创建党群服务与小招便民服务站,提供矛盾调解、政务咨询等 30 余项便民服务,联动多方力量,化解矛盾纠纷,便利日常生活。

同时,通过整合公益资源与创新服务模式,公司搭建“专业团队+跨部门协作+志愿服务”三位一体的认知障碍关爱服务体系:由医生、评估师、社工等组成多学科专业团队,联动养老机构、医疗机构与社区老年协会,同时深度融合志愿服务,并将其嵌入社区与机构养老场景,形成可复制、可推广的长效公益模式。

### 招商积余开展老年人认知障碍关爱支持行动

#### 案例

2025年,在深圳市盐田区民政局的统筹指导下,招商积余充分发挥“物业服务+医养专业”双重优势,开展“老年人认知障碍关爱支持行动”,通过在盐田区海山、盐田、梅沙三个街道及中英街相继开展普惠筛查、精准帮扶、志愿者能力建设、认知障碍知识普及等相关活动,着力破解基层在认知障碍“早筛难、干预少、照护弱”等方面的治理难题。

- **普惠筛查,广泛覆盖:**为社区60-75岁长者提供免费认知风险筛查,累计服务超1,000人次,筛查出阳性案例200余例,为早期干预提供依据。
- **精准帮扶,温暖到家:**为8户经济困难家庭中的轻中度认知障碍长者,提供为期3个月的免费个案干预服务,有效缓解家庭照护压力。
- **能力建设,专业支撑:**开展认知障碍照护专题培训,内容涵盖沟通技巧、应急处理、居家安全改造等,累计培训骨干志愿者20余人次,提升服务专业化水平。
- **科普宣传,提升认知:**组织“脑健康科普教育进社区”公益讲座26场,通过专题讲解、案例分享、互动答疑等形式,传播“早防早治”理念,助力消除公众认知误区。



此外,公司积极创建“向善向上”文化,通过组织与支持各类社区活动,搭建社区互动平台,持续丰富社区精神文化生活,构建和谐社区氛围,提升社区居民的归属感与幸福感。

### 招商商管组织光影艺术展,呈现文旅盛宴

#### 案例

2025年12月19日至20日,招商积余旗下招商商管打造深圳海上世界“琉光入梦”灯光艺术展与深圳蛇口招商花园城“汐蕊奇遇”光影艺术展,接连点亮海湾与商业空间,通过光影艺术、国际文化、国民IP与精彩活动的多元融合,呈现了一场跨越山海与时光的沉浸式文旅盛宴,为年末的深圳增添了温暖底色。



### 招商积余组织夏日社区嘉年华,激发社区能量

#### 案例

招商积余全国多城多项目联动打造一系列缤纷多彩的夏日社群嘉年华,以多元化社群活动激活社区能量,让每个年龄段的业主都能在夏日时光中找到属于自己的欢乐场!

在东北、安徽等地,项目布置巨型泡泡机,将社区化作童话王国;在天津,项目组织水枪大战,驱散暑热;在四川,项目邀请业主拿起丙烯颜料,在社区铺面石上勾勒清凉图景;在广州,项目组织趣味吃西瓜比赛,传递着清凉关怀;在四川、陕西、安徽等地,项目组织“星空放映电影”活动,为仲夏描绘出别样浪漫。



### 招商积余四川公司实施空间社群运营模式,构建多元社区生态

#### 案例

成都招商新川臻境项目构建空间社群运营模式,孵化4个活跃社群。“1”个中央会客厅,“N”个主题功能空间,包括咖啡书吧、休闲会客区、儿童区、健身区等,构建起一个功能复合、充满活力的社区生态。同时,招商新川臻境项目为持续丰富社区活动,通过前期精细化调研构建全年活动体系,精心打造招友咖啡吧、阅读书吧等多元空间,孵化亲子手工、招友咖啡等活力社群,组织20余场活动,为业主提供多维情绪价值,激活社区活力。



### 招商积余组织中秋佳节系列活动,共筑美好时刻

#### 案例

2025年9月至10月期间,招商积余在多个项目以“友邻有你,悦享家节”为主题,以“家在情在”的社区建设理想为内核,组织友邻市集、友邻晚会等系列活动,共建美好社区。



## ◇ 促进行业发展

招商积余秉持“行业共进”理念，致力于与合作伙伴、供应商和客户建立长期稳定、互利共赢的合作关系，积极开展并参与行业交流与多元化合作活动，促进资源、技术和市场信息共享，共同提升行业整体创新动能与服务水平，推动物业管理行业实现高质量、可持续发展。

### ● 引领行业标准制定

作为全国首个服务业标准化试点物业企业，公司始终将标准化作为企业顶层战略支柱，挖掘项目一线的新颖实践和最佳创新成果，通过自下而上的智慧汇聚与标准化手段，将基层实践转化为企业“服务力”，并推动企业标准向行业标准跃迁。

公司积极履行行业责任，深度参与行业标准编制与前沿理论课题研究，充分发挥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副会长单位的领头作用。截至 2025 年末，公司已主导或参与制定国家标准、地方标准、团体标准共计 40 项，牵头或参与国家住建部、中国物业管理协会、中国教育后勤协会等机构的标准化理论研究课题 10 余项并屡获殊荣。

2025 年，公司联合主编的 GB/T 45698-2025《物业服务客户满意度测评》国家标准，在第五届标准化与物业管理高质量发展论坛正式发布。该标准作为我国物业服务行业首个国家级客户满意度测评标准正式生效，不仅为行业规范化、标准化发展注入了强劲动力，更标志着我国物业服务标准化建设迈入新阶段。



招商积余联合主编《物业服务客户满意度测评》国家标准正式生效

### ● 积极参与行业交流

公司积极参与行业展会、专业论坛等交流活动，与业界同仁共享服务管理、智慧运营等实践经验，学习借鉴行业前沿成果，以开放协作促进知识共享与能力提升，推动行业规范建设与创新升级，携手共建健康规范、可持续发展的物业生态，助力行业高质量发展。

### 招商积余参加第五届标准化与物业管理高质量发展论坛

#### 案例

2025 年 7 月 3 日，“标准化助力物业服务品质提升 创造美好生活——第五届标准化与物业管理高质量发展论坛”在山东青岛举办。招商积余党委书记、董事总经理陈智恒受邀出席并作《数智时代的物业标准化实践：演进、突破与展望》主题演讲，分享招商积余在物业标准化领域的探索与成果。



第五届标准化与物业管理高质量发展论坛现场

### 招商积余参加 2025 中国物博会

#### 案例

2025 年 7 月 2 日，2025 中国物博会在山东青岛国际会展中心举办。招商积余以“AI+ 人文”为主题打造的未来城市服务体验馆精彩亮相，为行业带来 AI 与人文交融的最新探索成果，分享标准化与物业管理高质量发展的行业见解。



招商积余未来城市服务体验馆内“AI 数字人”亮相

### ● 树立行业新标杆

公司持续深化赛道布局，推动自身从“物业服务提供者”向“城市服务共建者”战略跨越。

2025 年，公司为多行业、多类型企业客户提供高度差异化的 IFM 解决方案，已成为多家领军企业的核心服务提供商，助力客户显著降低运维成本，树立科技赋能实体企业的典型范例。

### 招商积余参加第六届设施管理行业大会，赋能行业升级

#### 案例

10 月 18 日，第六届设施管理行业大会开幕，招商积余旗下专注综合设施管理 (IFM) 的招商设施携 IFM 解决方案与前沿实践成果参加大会，通过展位互动、COE 专家对话、数智化演示等形式，展现 IFM 领域标准化建设与数智化转型的创新实践，彰显行业专业实力。



# 04 治理篇

## 筑牢治理体系 护航运营行稳致远

稳健合规的治理体系是企业健康、可持续发展的基石。招商积余坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，基于依法合规的经营理念 and 健全完善的现代化企业管治体系，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，创造长期价值。

对应 SDGs:

16 和平、正义与  
强大机构



## ◆ 党建引领

招商积余党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大及历次全会精神，严格落实上级党委各项部署要求，牢牢把握正确政治方向。

2025 年，公司通过常态化、规范化执行“第一议题”制度，持续提升基层党建工作规范化、标准化水平，切实增强党组织的政治功能和组织功能，全面完成年度党建目标任务，充分发挥党建引领保障作用。

### 招商积余 2025 年党建重点工作及成果

 <p><b>强化政治引领 筑牢思想根基</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大及历次全会精神，严格落实“第一议题”制度，确保政治方向正确。</li> <li>全年传达学习重要精神 53 项，召开党委会 46 次，前置研究重要事项 206 项，推动党建工作规范化、标准化。</li> <li>深化中央八项规定精神落实，通过“学、查、改”机制精简会议 18.23%、压降发文 20.45%、减少重复填报 29%。</li> </ul>
 <p><b>健全组织体系 压实党建责任</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化党组织设置，完成招商积余深圳公司党委设立、积余新中党委换届等 7 项结构调整，指导 26 个下属党组织完成换届。</li> <li>制定《党建工作责任制实施办法》等 12 项制度，配套 4 项操作指引，构建“党委书记负总责、班子成员分工负责、基层党组织落实”的责任闭环。</li> <li>健全经费保障机制，全年投入党建及文化建设经费 420 万元，实现全国在管项目文化触点全覆盖。</li> </ul>
 <p><b>建强党员队伍 激发组织活力</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强党员教育管理，开展党委专题研究 11 次、理论中心组学习 5 次，党委委员讲党课 11 次，线上培训覆盖 1,600 余人次。</li> <li>建立“招商积余荣誉体系 1.0”，评选月度“服务之星”128 名、季度“奋斗之星”155 名，营造比学赶超氛围。</li> <li>党员在应急处置中冲锋在前，全年处置初起火灾 103 起，防风防汛工作获央视报道。</li> </ul>
 <p><b>深化调研整改 破解发展难题</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定领导班子调研计划，围绕盈利能力提升、服务升级等 16 项课题开展调研，践行“四下基层”制度。</li> <li>组织领导班子参加《习近平经济文选》联学培训，开展党组织书记轮训，推动党建与经营同部署、同考核。</li> </ul>
 <p><b>凝聚文化共识 提升服务效能</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>构建“13433”党建品牌体系，打造“红色物业 上善积余”品牌，落地 14 个试点项目。</li> <li>通过“企业文化宣贯月”开展 405 场面客活动，覆盖近 2 万人次，强化“一心三力八要”服务文化。</li> <li>党建文化引领服务力提升至行业 TOP3，获省级以上物业服务奖项 12 项。</li> </ul>

## 招商积余创建“红色物业 上善积余”党建品牌

## 案例

2025 年，招商积余以“红色物业 上善积余”为核心，启动党建品牌建设工程，系统构建“13433”品牌体系，配套“33X”党建工作法，通过横向协同组织扎实推进 14 个试点项目，有效推动党建与经营深度融合，项目实践成果显著。例如，大连公园 1872 项目客户满意度提升至 99 分。

此外，公司制作的党建专题片《薪火》获国务院国资委“中央企业基层理论宣讲优秀微视频”及招商局集团特等奖，并被《求是网》转载，党建品牌影响力持续增强，切实将组织优势转化为发展实效。



党建品牌落地见效

## ◆ 公司治理

健全有效的公司治理是企业应对行业竞争、实现高质量发展的坚实保障。招商积余建立完善的治理制度体系，持续优化董事会多元化与专业化结构，并有效识别和应对治理风险，通过规范运作、强化内控、透明化信息披露及积极的投资者关系管理，保障了公司稳健经营。

### 治理

公司严格遵循《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》等法律法规及规范性文件的要求，制定《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》等内部制度，坚持依法合规运作，着力提升公司规范化运作水平，以健全的治理体系赋能公司稳健发展。

### 招商积余公司治理架构

<p><b>股东会</b></p>	<p>公司的最高权力机构，依法行使包括制定经营方针、任免董事、审议重大筹资与投资方案、批准利润分配等在内的重大事项表决权。</p>
<p><b>董事会</b></p>	<p>公司的决策机构，核心职责在于“定战略、做决策、防风险”。董事会下设战略与可持续发展委员会、提名和薪酬委员会、审计委员会，分别负责相关专业领域事项的审议与支持。其中，战略与可持续发展委员会由董事长作为召集人，提名和薪酬委员会、审计委员会由独立董事担任召集人并占多数，审计委员会中配备会计专业独立董事 1 名并担任召集人，以充分保障决策机构的合理高效运转。</p>
<p><b>经营管理层</b></p>	<p>负责具体组织实施董事会各项决议，全面开展日常经营管理工作，确保公司战略与运营目标的有效达成。</p>

良好的公司治理是企业实现稳健经营与可持续发展的基石。在公司的整体发展进程中，招商积余对伴随组织架构与业务体系演进所产生的治理风险保持密切关注，并已通过系统性的风险识别与战略制定进行前瞻管理。

招商积余公司治理相关主要风险及应对策略

风险类型	具体描述	影响时间范围	预期财务影响	应对策略
运营风险	治理结构不完善、决策程序不规范、内部控制失效可能导致决策失误、运营效率低下。	中长期	营业收入减少	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>完善治理体系</b>: 系统修订内部制度, 补充制定专项制度, 强化董事会职能。</li> <li>• <b>提升董事会效能</b>: 通过换届选举优化董事会多元化和专业化结构, 增强战略决策与业务适配能力。</li> <li>• <b>规范薪酬管理</b>: 建立并优化与公司长期业绩相挂钩的薪酬激励体系, 强化提名和薪酬委员会职能。</li> </ul>
信息披露风险	公司的业务拓展与战略转型若未能被市场充分、准确理解, 可能导致投资者与合作伙伴对公司管理能力与成长前景产生疑虑。	短中长期	营业收入减少 融资成本上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>强化信息披露机制</b>: 主动向市场传递关键信息, 增强透明度, 以客观事实支撑市场对公司能力的认知。</li> <li>• <b>深化投资者沟通</b>: 通过业绩发布会、多渠道日常交流, 及时回应市场关切, 维护公司声誉与投资者信心。</li> </ul>

影响、风险和机遇管理

公司已建立系统化的公司治理与风险管理机制, 持续识别、评估并应对各类治理相关风险。公司通过定期审视治理结构、决策程序及内部控制的有效性, 并结合外部市场反馈, 动态评估潜在风险的影响范围与财务表现。针对已识别的风险, 公司制定并实施明确的应对策略, 涵盖制度完善、效能优化、信息披露及投资者沟通等方面。

完善治理体系

2025 年, 公司积极跟进并落实监管要求, 对《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》及各专门委员会议事规则进行了系统修订, 持续完善以章程为核心的治理制度体系。同时, 公司制定《董事、高管离职管理规定》《信息披露暂缓与豁免制度》, 进一步强化制度保障, 夯实公司治理基础。

公司积极推进治理体系优化, 将“股东大会”表述调整为“股东会”, 董事会下设“审核委员会”更名为“审计委员会”, 并落实监事会改革工作, 不再设置监事会, 由董事会审计委员会承接法律法规规定的监事会相关职权, 进一步强化监督专业性与决策协同性。

此外, 公司充分保障股东知情权与参与权, 畅通股东表达意见渠道, 开展股东沟通。同时, 公司控股股东严格规范自身行为, 未发生越权直接或间接干预公司经营决策的行为。



提升董事会效能

公司持续深化董事会在多元化、专业化及独立性方面的建设。董事会成员由股东会选举产生, 每届任期三年, 任期届满可连选连任, 《公司章程》等相关文件中也明确规定了董事的提名方式与选举程序。

2025 年, 公司顺利完成董事会换届选举, 并以此换届为契机, 进一步强化董事会的多元化与专业化建设, 引入差异化的视角与经验, 有效提升了董事会决策质量与公司治理效能。在董事候选人遴选过程中, 提名和薪酬委员会将多元化背景匹配度作为核心审查内容之一, 着力构建结构合理、专业互补的董事会团队。

<b>多元化</b>	在选举董事会成员时综合考虑候选人的性别、年龄、文化及教育背景、专业经验、技能及服务任期等因素, 确保董事会拥有均衡多元的专业技能、实践经验及决策视角。 截至 2025 年末, 公司董事会由 11 名董事组成, 含女性董事 2 名 (占比 18.18%)、外籍董事 1 名 (占比 9.09%), 董事平均年龄为 48 岁。
<b>专业化</b>	董事背景覆盖房地产开发、物业管理、金融、财务、法律、企业管理、人力资源、风险管理、战略管理等专业领域, 其中博士 3 名 (占比 27.27%), 能够为董事会的科学、高效运作提供有力保障。
<b>独立性</b>	独立董事满足监管规定的独立性要求并按年度进行独立性评估, 严格遵守不得同时在超过三家境内上市公司担任独立董事的规定, 客观公正参与决策, 切实保护公司和中小股东合法权益。

公司自 2023 年度起每年由董事会提名和薪酬委员会组织对外部董事履职情况进行考核评价, 遵循“依法合规、客观公正、科学有效”原则, 从行为操守、履职尽责两个方面设置多维度差异化评价标准, 并规定评价结果应用规则, 以提升外部董事履职行为规范化和有效性。经自评、互评及综合评价等程序, 2025 年度纳入考核范围的外部董事履职评价结果均为“称职”。

## 规范董事及高管薪酬管理

公司建立规范化、透明化的董事及高级管理人员薪酬管理体系。独立董事津贴依据股东会审批的标准发放；高级管理人员的薪酬则根据公司相关制度，结合企业国有控股属性、实际经营状况以及相关人员的岗位职责、绩效考核结果等因素，并参考行业薪酬水平综合确定。

为强化薪酬管理的监督机制，公司董事会提名和薪酬委员会负责对高级管理人员的薪酬构成进行审核监督。相关薪酬数据经董事会审议通过后，在年度报告中予以完整披露，确保薪酬管理的公开性与透明度。

此外，在董事会提名和薪酬委员会的指导和监督下，公司持续完善薪酬管理体系，制定了《薪酬管理办法》及《经营层成员经营业绩考核办法（试行）》，建立以业绩为导向的管理层薪酬激励体系，实施高级管理人员奖金递延支付机制，递延支付期限为3年。高级管理人员和公司签订年度经营目标责任书，确定年度工作目标和关键业绩指标（KPI），并融入可持续发展绩效指标（安全生产、风险防控、客户满意度等），同时规定若出现安全生产事故及合规性违反情形，将对相关高管实施绩效扣分、薪酬扣减等措施，进而持续发挥薪酬资源分配的牵引作用，强化高管履职担当。

## 强化信息披露机制

公司严格遵循证券监管要求，建立健全《信息披露管理制度》《内幕信息知情人登记制度》在内的信息披露管理制度体系，认真履行信息披露义务，确保信息披露真实、准确、完整、及时、公平，全面反映公司经营发展状况。

在保障合规披露的基础上，公司坚持以投资者需求为导向，积极探索自愿性信息披露实践，增强披露内容的针对性与有效性，持续提升公司透明度，为投资者的价值判断与决策提供更加充分、有效的信息支持。

### 招商积余信息披露管理机制

#### 披露范围

- 强制性披露信息包括定期报告、临时报告（包括重大交易与关联交易、股东会及董事会决议、公司重大信息与股东信息等）。
- 自愿性披露信息主要包括经营情况及业务数据等。

#### 披露渠道

- 公司信息在深圳证券交易所官网、巨潮资讯网、公司官网“投资者关系”专栏以及指定的纸质媒体进行披露。
- 以定期业绩交流会、日常投资者互动活动等渠道为辅助，确保信息触达效率。

#### 质量保障机制

- 公司对披露信息严格把关，遵循“编制—审核—复核—签发”四级审核流程，财务报告需经财务部门、管理层、董事会逐级审核，同时引入外部审计机构对年度财务报告进行审计，强化报告可信度。
- 公司按要求登记相关内幕信息知情人名单以防范内幕交易风险，并日常开展信披及合规培训，持续提升信息披露质量。

## 时间与频率

- 年度报告及可持续发展报告于会计年度结束后4个月内披露。
- 半年度报告于上半年结束后2个月内披露。
- 季度报告于季度结束后1个月内披露。
- 重大事项在知悉后2个交易日内披露。

2025年

127份

公司披露公告及挂网文件份数

A评级

公司荣获深交所2024-2025年度信息披露

此外，公司注重高度透明的公司所有权与控制权披露，以充分保障投资者知情权。公司清晰披露股权结构，在年度报告、半年度报告中详细列示前10名股东持股及关联关系，并规范披露控制关系，以方框图形式清晰呈现公司与实际控制人之间的产权及控制链条。同时，公司严格按照规定及时披露公司股权变动信息（如5%以上股东持股变动情形），确保所有权与控制权变动的透明度。

## 深化投资者沟通

公司高度重视与资本市场的透明沟通，通过多元化渠道与投资者保持常态化交流，积极传递公司价值。2025年，公司以“现场+网络直播”形式召开2场年度业绩发布会，由董事长、总经理等管理层出席，提前征集股东关切并在会上集中回应，会后及时披露交流记录并提供视频回放，提升信息触达的覆盖与效率。

在日常沟通中，公司通过接待来访、主动拜访、参与券商策略会、回复互动易及投资者热线、设置股东会交流环节等多种方式，持续传递公司经营进展与发展战略。2025年，公司开展各类日常投资者关系活动共75场，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。

### 招商积余举办“服务向新 稳进向上”投资者交流会

#### 案例

2025年3月19日，招商积余举办以“服务向新 稳进向上”为主题的2024年度业绩发布会暨投资者交流会，会议全程进行网络直播。公司管理层就招商积余经营成果、未来发展思路等内容与广大投资者进行深入交流，全网实时收看近36万人次。



2024年度业绩发布会暨投资者交流会

## 指标与目标

2025 年,公司以提升治理效能为核心目标,围绕董事会运作、董事结构多元化、廉洁建设及投资者关系管理等关键维度系统推进治理能力提升,并将相关进展纳入可量化、可追踪的绩效管理。

### 招商积余公司治理指标及 2025 年绩效成果

维度	指标	2025 年绩效成果
董事会效能	独立董事人数及占比	独立董事 4 名,占比达 36.36%
	女性董事人数及占比	女性董事 2 名,占比达 18.18%
	董事在年内召开董事会的平均出席率	100%
	外部董事履职评价合格率	100%
信息披露	深交所信息披露考评	连续第六年最高评价“A”级
投资者沟通	投资者关系活动次数	77 场



上市公司 2024 年报业绩说明会优秀实践  
(中国上市公司协会主办)



2025 年上市公司董事会优秀实践案例  
(中国上市公司协会主办)

## 合规与风险管理

为提升公司风险防范能力,保障战略有效实施,招商积余构建与业务发展相匹配的全面风险管理体系,系统开展风险管理、法律合规及内部控制相关工作,确保公司运营合规、稳健。

## 治理

公司严格遵守《中华人民共和国民法典》等法律法规,制定《合规管理规范》《全面风险管理规范》《风险管理与内部控制工作规范》《风险事件管理工作指南》《内部审计稽核工作规范》等制度,持续完善合规与风险管理体系,强化内部监督管控机制。

为保障合规与风险管理工作有序进行,公司构建了以董事会、董事会审计委员会、经营管理层为核心的风险管理上层组织体系,并遵循“三道防线”原则,建立健全风险管理基层执行机构,形成层次清晰、责任明确的风险防控网络。

### 招商积余合规与风险管理治理架构

<b>董事会</b>	作为法律合规内控与风控管理工作的决策机构对全面风险管理工作最终负责。
<b>董事会审计委员会</b>	负责推进风控内控体系建设与监督工作,负责审阅重大风险评估、内控自评和监督评价工作开展情况、审阅内部审计工作开展情况、审计发现重大问题及整改情况。
<b>公司法律合规、全面风险管理及内部控制领导小组</b>	作为公司合规管理工作的咨询和管理机构。
<b>公司法律合规、内控与风控执行小组</b>	由风控、战略、运营、财务等职能条线组成,负责公司合规管理工作的组织和落实。
<b>各下属单位</b>	根据实际需要,成立相关委员会、领导小组或工作小组等咨询和管理机构、组织和落实机构,履行合规管理职责。

## 战略

公司每年定期开展包括 ESG 风险在内的风险评估并持续跟踪内外部风险,并制定相应的风险应对策略。

### 招商积余合规与风险管理相关主要风险及应对策略

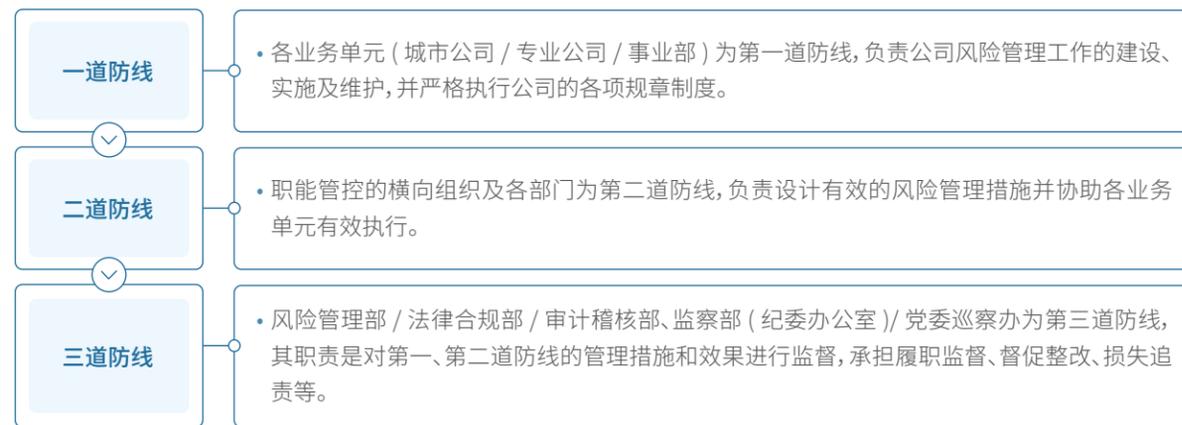
风险类型	具体描述	影响时间范围	预期财务影响	应对策略
品牌声誉风险	因服务质量等问题引发的客户投诉及媒体负面报道,可能损害公司品牌声誉,影响业务拓展。	短中期	营业收入减少	<ul style="list-style-type: none"> <li>设立合规与风险管理三道防线:保障风险管理有效性。</li> <li>开展内部审计工作:围绕“收支两条线”实施合规检查清单制度,在关键业务流程设置合规审核节点。</li> </ul>
运营风险	在物业管理操作规范等方面未能完全符合相关法律法规及监管要求,可能面临处罚及法律诉讼。	中长期	运营成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展内部控制自我评价工作:对内部控制体系和内部控制覆盖范围进行梳理、更新,确保各业务单位及时获取最新合规要求;开展合规培训,覆盖全体员工。</li> </ul>

## 影响、风险和机遇管理

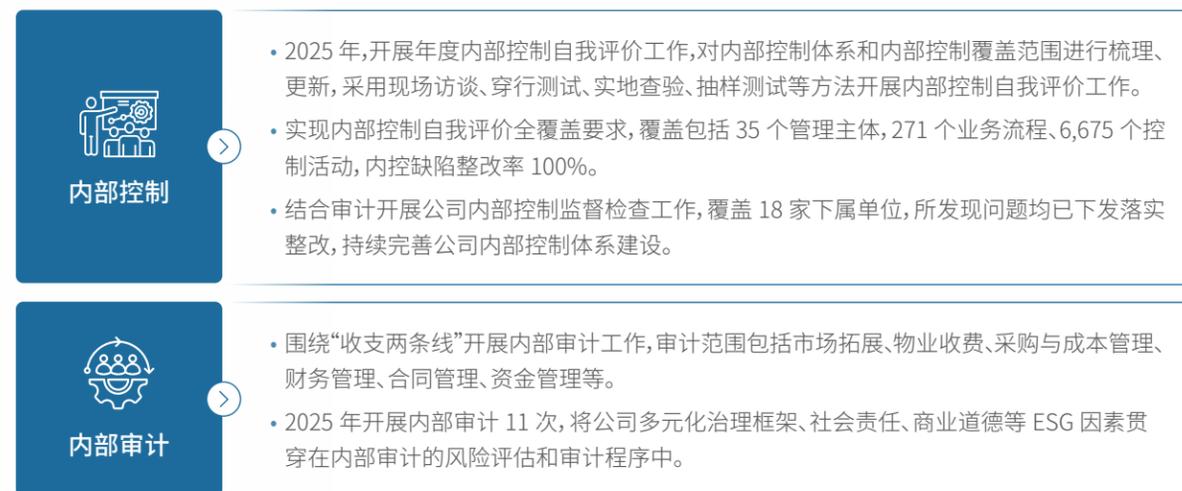
公司识别合规与风险管理的潜在负面影响后,通过常态化合规培训与检查风险清单、开展内部控制及审计等具体措施,将风险转化为强化内部管理、提升服务标准、优化客户关系的具体行动。

公司按业务、职能、监督设置并持续完善涵盖各业务单位、职能管控的横向组织及各部门、审计及监察部门的合规与风险管理三道防线,以保障风险管理有效性。

### 招商积余合规与风险管理三道防线



### 招商积余合规与风险主要管理机制



## 招商积余合规与风险管理 2025 年提质成果

维度	成果
体系下沉,筑牢业务防线	<ul style="list-style-type: none"> <li>力量前置:在核心业务区域增配法务人员,直接支撑一线业务。</li> <li>工具共享:搭建并持续完善全公司共享的标准化合同文库,夯实签约基础。</li> <li>精准预警:围绕业务实际编发案例警示与风险提示7次,提升风险预见性。</li> </ul>
流程嵌入,直接创造价值	<ul style="list-style-type: none"> <li>专项攻坚:法务深度介入重大专项、复杂纠纷化解,为业务推进扫清障碍。</li> <li>标准赋能:建设标准合同体系,完善全流程审批节点管控,并通过典型案例宣贯,将合规要求转化为操作指引。</li> </ul>
能力建设,提升实战水平	<ul style="list-style-type: none"> <li>组织分层分类培训,如涉诉案件合规处理与应诉策略、物业必备法律知识等专项培训,持续提升业务与风控人员的实战能力。</li> </ul>

### 招商积余开展专项法律培训

### 案例

2025年11月7日,招商积余组织专项法律培训,面向一线项目、客服、市场及法务人员,针对物业服务合同履行等关键业务环节,邀请外部专家进行实战讲解。培训提升了员工应对常见法律问题的操作能力,为项目规范运营、降低纠纷风险提供了具体方法支持。

此外,公司建立健全税务风险防控体系,通过法规动态跟踪、税务健康检查、数字化申报、专业能力建设及税企常态沟通,系统防范涉税隐患,维护良好纳税信用。

## 指标与目标

2025年,公司以持续完善合规管理体系为目标,健全内部监督机制,深化合规运营实践,并全面强化风险识别与防范能力,切实保障公司经营活动的稳健与可持续。

### 招商积余合规与风险管理指标及 2025 年绩效成果

指标	2025 年绩效
开展内部审计	11次
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、合同、制度审核率	100%

# 05 治理篇

## 坚守廉洁底线 恪守商业道德准绳

招商积余始终坚守诚信经营底色,秉持“零容忍、全覆盖”的工作理念,深耕“向善向上”廉洁文化根基,以高标准商业道德规范,积极践行公平竞争承诺,携手利益相关方共筑规范有序、阳光透明的商业生态。

对应 SDGs:

<p>16 和平、正义与强大机构</p> 	<p>17 促进目标实现的伙伴关系</p> 
--	---



## ◇ 反商业贿赂及反贪污

招商积余始终坚守廉洁底线,严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《禁止商业贿赂行为的暂行规定》等法律法规,制定《廉政监督管理实施细则》《党风廉政建设和反腐败工作协同办法》等内部制度,搭建廉洁合规的治理架构,切实督促公司及其工作人员遵守职业操守,规范公司商业经营行为。2025年,公司对标新形势下作风建设要求,修订《进一步加强作风建设的十项措施》《“违反中央八项规定精神典型问题”预防工作指引》《党委关于一体推进不敢腐不能腐不想腐实施办法》等制度,为常态化正风肃纪筑牢制度根基。同时聚焦作风建设与监督效能双提升,新增《党委巡察组工作规则》等11项巡察配套制度,进一步织密巡察监督制度体系。

### 招商积余反商业贿赂及反贪污治理架构

党委	负主体责任,统筹商业道德与反贪污治理的规划、部署推进与落地保障。
纪委	负监督责任,严格执行双重领导体制,开展监督执纪、问责追责等工作。
党委书记	担任第一责任人,牵头抓总、亲自部署,对反商业贿赂及反贪污治理工作负首要责任。
班子成员	履行“一岗双责”,在分管领域同步推进业务工作与廉洁风险防控。
监察部(纪委办公室) / 党委巡察办	执行日常监督、巡察、廉洁教育、办案等工作。
各部门	履行职能监督,落实本部门廉洁风险防控任务,配合开展治理工作。
各下属单位	落实公司部署的廉洁要求,开展本单位廉洁风险排查与日常管理。

### ● 深化监督执纪问责

公司紧盯招标采购、外包业务、增值业务、财务收支等重点领域,深化监督检查、案件查办、内部巡察,及时发现苗头性问题,切实筑牢廉洁防线。2025年,依托监督执纪与内部巡察联动,系统梳理印发《各业态廉洁风险防控手册》,提升公司治理维度的可持续性与公信力。

公司加强对供应商以及中层以上干部的廉洁监督,要求其作出廉洁承诺。



公司以“零容忍”姿态保持惩治腐败高压震慑,对经核查属实的违规违纪违法行为,依规依纪采取处理措施。对被党纪政纪立案人员,将相应处分记录归入其个人人事档案,同时采取“点名道姓”公开通报、评优评先资格“一票否决”、扣减年度绩效奖金等严厉措施,加大腐败成本,加强腐败震慑。坚持“行贿受贿一起查”,将“围猎”领导干部、存在行贿等不廉洁行为的供应商,坚决纳入诚信黑名单,深化源头治理,优化经营环境。

### ● 开展廉洁教育

公司坚持将纪律教育融入日常监督管理之中,持续开展员工及供应商警示教育大会、组织观看警示教育片、印发典型案例通报、开设清风课堂、深入项目一线“送廉课”、组织到深圳监狱等廉政教育基地开展“沉浸式”警示教育等活动,强化警示教育的常态化和针对性。



此外,公司进一步创新教育形式与载体,首次策划“廉内助”年轻干部家属座谈会,在会上向家属发放《廉洁家书》,讨论家庭助廉方式,通过邀请干部家属参与廉洁共建筑牢家庭助廉防线;公司还借助 AI 技术手段,组织员工结合物业业态特色开展 AI 廉洁海报设计活动,增强廉洁教育的互动性、参与感和实效性。



“廉内助”年轻干部家属座谈会



在“廉内助”年轻干部家属座谈会上向家属发放《廉洁家书》

组织干部、员工到深圳监狱开展廉洁教育活动



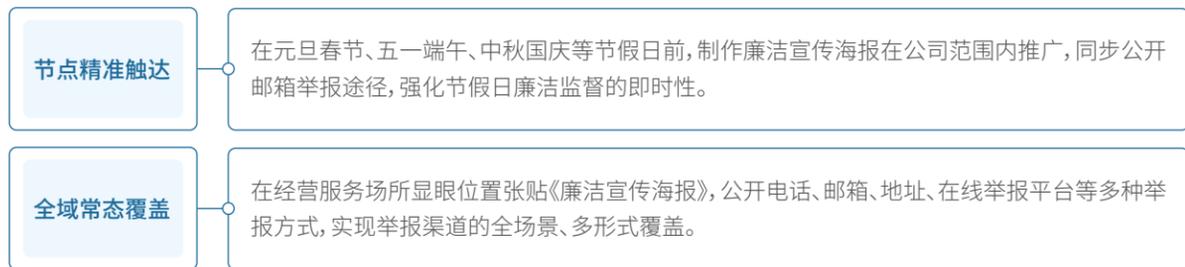
重要节假日廉洁文化宣传海报



### 强化举报人保护

公司构建“信、访、网、电”四位一体监督举报平台,建立“节日+日常”双维度举报渠道畅通机制,实现举报渠道的全场景、多形式覆盖。

#### 招商积余举报渠道畅通机制



公司既支持通过书信、电话、电子邮件、线上举报平台等方式反映问题,也接受实地走访信访;既鼓励实名举报,也依规接受匿名举报。公司采取合理措施,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。

### 招商积余建立检举人保护机制

招商积余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。

举报邮箱: [cmpojubao@cmhk.com](mailto:cmpojubao@cmhk.com)

举报电话:0755-83320730

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 楼监察部



监督举报平台二维码

### 案例



廉洁宣传海报

## ◆ 反不正当竞争

### ● 反垄断

招商积余始终以《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》为行动准绳，积极践行公平竞争承诺，与合作伙伴共同维护清朗的市场环境，坚决反对并杜绝一切不正当竞争与垄断行为。

公司始终坚持自由、公平的市场竞争原则，对所有业务活动进行严格审查，确保全面合规，并郑重承诺不从事任何形式的反不正当竞争，不签署或支持任何违法、不合理限制竞争的协议，致力于营造并维护公正、有序的商业竞争环境。

同时，公司要求所有合作伙伴亦须规范自身商业行为，不得以任何不正当手段诋毁、排挤其他市场主体，杜绝一切扰乱正常市场秩序的行为。2025 年，公司未因不正当竞争行为发生诉讼或遭受重大行政处罚。

### ● 知识产权保护

公司严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，制定《招商积余品牌管理规范》《招商积余商标管理指南》《招商积余公司网站管理指南》《招商积余新闻管理工作指南》《招商积余媒体工作管理指南》等制度，规范管理并保护公司知识产权。2025 年，公司未发生知识产权方面的重大诉讼案件。

公司积极采取措施保护公司知识产权，包括针对公司品牌名称及 LOGO、服务创新模式、智能管理系统等，主动开展商标注册、专利申请、著作权登记等工作；明确商标、字号等标识的使用范围、审批流程及宣传规范，确保品牌形象统一与权利不受侵害；对公司知识产权资产进行动态盘点与评估，及时更新保护策略，保障知识产权的有效性与安全性等措施。

#### 截至 2025 年末

73 件

累计拥有有效专利总数

484 件

有效软件著作权登记总数

#### 其中

2 件

有效外观设计

28 件

有效发明专利

43 件

有效实用新型专利

报告期内，公司下属单位专利申请数量为 2 件，专利授权数量为 4 件，构筑起坚实的技术护城河。

### ● 负责任营销

公司坚持诚信、透明、合规的原则，开展负责任营销，致力于通过真实、准确、清晰的信息展现公司服务品质与标准，拒绝任何形式的误导性宣传、夸大宣传等不当宣传形式。

#### 招商积余负责任营销主要管理措施

方面	主要管理措施
租售业务 责任营销	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格执行房源信息三级审核机制与门店标准化公示，并借助线上平台向客户展示房屋状况，保障知情权。</li> <li>公示租售业务交易流程、收费标准、经纪人信息等，保障客户知情权，确保信息公开透明。</li> <li>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》。</li> </ul>
车位销售业务 责任营销	<ul style="list-style-type: none"> <li>在车位销售过程中，清晰公开车位的数量、具体位置、实时价格及销售流程，让客户试停体验车位，确保信息对称，杜绝消费误导，切实维护消费者的知情权与选择权。</li> <li>严格实行“一位一卖”的刚性管控，确保销售过程的公正性与可靠性。</li> <li>制定涵盖认购、签约及售后全环节的标准化流程，并对销售团队进行定期培训与考核，确保服务品质统一、专业，避免销售团队出现不恰当销售行为。</li> </ul>
到家汇平台 商城业务	<ul style="list-style-type: none"> <li>在商品销售过程中，对营销信息开展双重把关检查，确保合法合规，并优化员工分销标准操作流程，保障销售规范性。</li> <li>在服务营销过程中，贯彻落实负责任营销管理规范，保障平台和宣传资料清晰列明服务价格，为客户查询比价提供便利。</li> </ul>
商业 运营业务	<ul style="list-style-type: none"> <li>编制商业商户手册及商户店员手册，覆盖合法经营、行为守则等规定，规范各商户及员工行为，营造负责任营销环境。</li> <li>针对项目特点，在项目客服台等位置，面向客户主动开展储值卡消费风险告知，以充分保障消费者的财产安全，规避潜在风险。</li> </ul>

2025 年，公司围绕“产品合规服务为魂：强品质增体验”主题，开展负责任营销专项培训，重点规范物业产品对外输出标准及合规展示要求，夯实品质服务基础。该次培训累计覆盖约 4.1 万人，有力推动营销合规文化融入一线实践。

# ESG 数据表和附注

## 环境维度数据表

### 应对气候变化

披露项	单位	2023 年	2024 年	2025 年
温室气体排放总量(范围一 + 范围二)	吨二氧化碳当量	515,820.46	403,693.08	906,650.36
范围一温室气体排放量 <sup>1</sup>	吨二氧化碳当量	22,743.38	21,638.53	23,205.53
范围二温室气体排放量 <sup>2</sup>	吨二氧化碳当量	493,077.08	382,054.54	883,444.83 <sup>3</sup>
温室气体排放强度(范围一 + 范围二) (单位营业收入)	吨二氧化碳当量 / 万元人民币	0.33	0.24	0.47 <sup>3</sup>

注 1: 范围一温室气体包括汽油、柴油、管道煤气、液化石油气、天然气等消耗产生的直接温室气体排放。公务车汽油温室气体排放因子参考《中国能源统计年鉴》(2023)、《省级温室气体清单编制指南(试行)》(2011)、US DOE/EIA、《GB 17930-2016 车用汽油》《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》(2015) 计算而得。固定源柴油温室气体排放因子参考《中国能源统计年鉴》(2023)、《省级温室气体清单编制指南(试行)》(2011)、《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》计算而得。煤气温室气体排放因子参考《中国能源统计年鉴》(2023)、《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》《省级温室气体清单编制指南(试行)》(2011) 计算而得。液化石油气温室气体排放因子参考《中国能源统计年鉴》(2023)、《省级温室气体清单编制指南(试行)》(2011)、《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》计算而得。天然气温室气体排放因子参考《中国能源统计年鉴》(2023)、《省级温室气体清单编制指南(试行)》(2011)、《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》计算而得。

注 2: 范围二温室气体来源为外购电力, 外购电力温室气体排放因子参考生态环境部发布的全国电力平均二氧化碳排放因子。

注 3: 2025 年公司范围二温室气体排放量同比上升原因为外购电力消耗量有所上升, 一方面是由于业务规模扩张及极端天气影响导致项目运营基础用电与空调用电需求增加, 另一方面则因统计口径的系统化完善使得能耗数据更为完整。

### 能源利用

披露项	单位	2023 年	2024 年	2025 年
综合能源消耗量 <sup>1</sup>	兆瓦时	985,712.17	750,282.90	1,778,304.62 <sup>2</sup>
	吨标准煤	121,144.03	92,209.77	218,553.64 <sup>2</sup>
综合能源消耗强度(单位营业收入)	千瓦时 / 万元人民币	630.78	436.91	922.68 <sup>2</sup>
	吨标准煤 / 万元人民币	0.08	0.05	0.11 <sup>2</sup>
外购电力消耗量	兆瓦时	822,996.37	642,972.98	1,664,992.14 <sup>2</sup>
汽油消耗量	升	287,699.11	394,586.29	274,391.47 <sup>3</sup>
柴油消耗量	升	340,106.75	132,407.84	445,551.10 <sup>4</sup>
管道煤气消耗量	立方米	19,884.96	20.00	0.00 <sup>5</sup>
液化石油气消耗量	千克	15,361.20	18,935.50	2,031.04 <sup>6</sup>
天然气消耗量	立方米	9,763,087.03	9,410,121.21	9,836,082.48

注 1: 公司统计的综合能源消耗总量以“兆瓦时”“吨标准煤”为单位分别披露, 单位转化因子参考《中国能源统计年鉴》(2023)《GB/T 2589-2020 综合能耗计算通则》。

注 2: 2025 年, 公司外购电力消耗量同比有所上升, 一方面是由于业务规模扩张及极端天气影响导致项目运营基础用电与空调用电需求增加, 另一方面则因统计口径的系统化完善使得能耗数据更为完整。

注 3: 2025 年, 公司汽油消耗量同比有所减少, 主要是由于公司鼓励使用公共交通, 减少公车跨省等使用场景。

注 4: 在统计柴油消耗量过程中, 公司项目结合柴油购买量等估算柴油消耗量。2025 年, 部分项目集中采购柴油, 且在管物业项目增多, 因此柴油消耗量增多。

注 5: 2025 年, 公司因项目调整不涉及管道煤气使用。

注 6: 2025 年, 公司部分涉及使用液化石油气的项目退出, 因而使用液化石油气相应减少。

### 水资源利用

披露项	单位	2023 年	2024 年	2025 年
水资源消耗量	万吨	1,688.50	1,537.73	2,423.81 <sup>1</sup>
水资源使用强度(单位营业收入)	吨 / 万元人民币	10.81	8.95	12.58 <sup>1</sup>
循环水用量	吨	-	-	179,585.47
循环水用量占比	%	-	-	0.01

注 1: 2025 年, 公司在管物业项目数量增加, 物业人员用水以及公区用水增多。同时, 因 2025 年高温等极端天气增加, 绿化养护用水增加, 导致水资源消耗增加。

### 污染物排放<sup>1</sup>

披露项	单位	2025 年
氮氧化物排放量	千克	14,627.10
硫氧化物排放量	千克	6.58
颗粒物排放量	千克	1,340.82
挥发性有机物排放量	千克	1,121.41

注 1: 公司大气污染物排放量主要来源是天然气使用产生的排放。本报告主要披露氮氧化物、硫氧化物、颗粒物以及挥发性有机物 4 种大气污染物的排放量。大气污染物的核算方法基于天然气消耗量数据计算, 依据《生活污染源产排污系数手册》进行计算。

### 废弃物处理<sup>1</sup>

披露项	单位	2023年	2024年	2025年
危险废弃物总量	千克	368,058.72	51,948.53	62,384.48
废灯管总量	千克	36,844.93	32,708.44	42,243.42
废打印机硒鼓总量	千克	318,365.50	13,352.84	13,906.02
废墨盒总量	千克	12,848.29	5,887.25	6,235.04
危险废弃物强度(单位营业收入)	千克/万元人民币	0.24	0.03	0.03
一般废弃物总量	千克	12,912,141.27	10,786,110.68	12,136,601.17
厨余垃圾总量	千克	12,809,803.28	10,661,442.06	11,940,292.18
办公废纸总量 <sup>2</sup>	千克	102,337.99	124,668.62	196,308.99
一般废弃物强度(单位营业收入)	吨/万元人民币	0.01	0.01	0.01

注1:公司在日常运营中主要涉及废灯管、废打印机硒鼓、废墨盒等危险废弃物以及厨余垃圾、办公废纸等一般废弃物的处理。

注2:2025年,公司在管物业项目数量增多,同时部分项目为业主提供打印、复印服务,纸张由项目提供,导致办公废纸产生量增多。

### 环境合规管理

披露项	单位	2025年
报告期内因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚的处罚金额	万元人民币	0.00

## 社会维度数据表

### 员工雇佣及权益

披露项	单位	2023年	2024年	2025年
新进员工总人数	人	14,602	12,661	15,166
按性别划分:				
新进男性员工人数	人	9,439	8,741	10,139
新进女性员工人数	人	5,163	3,920	5,027
按年龄划分:				
新进30岁及以下员工人数 <sup>1</sup>	人	3,893	5,731	3,912
新进31-40岁员工人数 <sup>1</sup>	人	4,590	3,045	4,773
新进41-50岁员工人数 <sup>1</sup>	人	4,001	2,581	4,199
新进51岁及以上员工人数 <sup>1</sup>	人	2,118	1,304	2,282
按地区划分:				
新进在中国大陆工作的员工人数	人	14,570	12,627	15,110
新进在港澳台工作的员工人数 <sup>2</sup>	人	32	34	56
新进在海外工作的员工人数	人	0	0	0
新进员工比例 <sup>3</sup>	%	33.75	30.52	36.59
按年龄划分:				
新进30岁及以下员工比例 <sup>1</sup>	%	33.69	54.20	36.59
新进31-40岁员工比例 <sup>1</sup>	%	33.78	23.27	36.59
新进41-50岁员工比例 <sup>1</sup>	%	33.77	22.51	36.59
新进51岁及以上员工比例 <sup>1</sup>	%	33.77	20.51	36.59
按地区划分:				
新进在中国大陆工作的员工比例	%	33.61	30.44	36.58
新进在港澳台工作的员工比例 <sup>2</sup>	%	23.36	24.46	38.89
新进在海外工作的员工比例	%	0.00	0.00	0.00
员工总人数	人	43,263	41,531	41,450
按性别划分: <sup>4</sup>				
男性员工比例	%	64.46	65.88	66.86
女性员工比例	%	35.54	34.12	33.14
按年龄划分:				
30岁及以下员工比例	%	26.66	25.49	25.79

披露项	单位	2023年	2024年	2025年
31-40岁员工比例	%	31.43	31.53	31.47
41-50岁员工比例	%	27.40	27.65	27.69
51岁及以上员工比例	%	14.51	15.33	15.04
按地区划分:				
中国大陆员工比例	%	99.68	99.66	99.65
港澳台员工比例	%	0.32	0.34	0.35
海外员工比例	%	0.000	0.000	0.002
按职务序列划分:				
管理类员工比例	%	3.79	4.11	4.02
专业类员工比例	%	4.25	3.78	4.24
操作类员工比例	%	91.96	92.11	91.74
按雇佣类型划分:				
全职员工比例	%	100.00	99.97	99.96
兼职员工比例	%	0.00	0.03	0.04
按职级划分:				
高级管理层员工比例	%	0.15	0.32	0.29
中级管理层员工比例	%	0.39	0.22	0.18
基层员工比例	%	99.46	99.46	99.52
按学历划分:				
最高学历为硕士研究生及以上的员工比例	%	0.71	0.90	1.40
最高学历为本科的员工比例	%	16.10	17.45	20.19
最高学历为大专的员工比例	%	26.68	26.54	28.65
最高学历为高中及以下的员工比例	%	56.51	55.11	49.77
残障员工人数	人	164	220	192
少数民族员工人数	人	1,325	1,536	1,529
女性高层管理人员人数	人	7	16	18
女性高层管理人员比例 <sup>5</sup>	%	10.94	11.85	14.75
女性中层管理人员人数	人	33	25	22
女性中层管理人员比例 <sup>5</sup>	%	19.53	27.17	29.33

披露项	单位	2023年	2024年	2025年
女性中层及以上管理人员占比 <sup>5</sup>	%	17.17	18.14	20.30
劳动合同签订率 <sup>6</sup>	%	100.00	100.00	100.00
人均带薪休假天数 <sup>7</sup>	天	4.07	5.68	5.98
育儿假的女性员工的留任率	%	78.00	81.00	82.03
育儿假的男性员工的留任率	%	81.00	91.00	82.03
育儿假的女性员工的返岗率	%	100.00	100.00	86.88
育儿假的男性员工的返岗率	%	100.00	100.00	86.77

注1:2025年,公司结合业务需求,持续优化人才结构。

注2:2025年,公司因港澳台业务变化需求,港澳台工作人员人数有所上升。

注3:新进员工比例计算公式为:某类型新进员工比例/某类型员工人数\*100。

注4:按类型分类员工比例计算公式为:某类型员工人数/员工总人数\*100。

注5:女性管理人员比例计算公式为:女性某层级管理人员人数/某层级管理层员工人数\*100。

注6:劳动合同签订率=已签订劳动合同的员工人数/员工总人数\*100。

注7:人均带薪休假天数=带薪休假总天数/员工总人数。

### 员工流失率<sup>1</sup>

披露项	单位	2023年	2024年	2025年
员工流失率 <sup>2</sup>	%	36.58	35.71	35.38
按性别划分:				
男性员工流失率	%	43.42	36.03	35.13
女性员工流失率	%	43.71	36.02	34.61
按年龄划分:				
30岁及以下员工流失率	%	35.66	35.49	35.78
31-40岁员工流失率	%	37.28	37.54	34.91
41-50岁员工流失率	%	37.05	36.64	34.94
51岁及以上员工流失率	%	14.51	15.33	15.05
按地区划分:				
在中国内地工作的员工流失率	%	43.36	36.03	35.25
在港澳台及海外工作的员工流失率	%	21.90	23.40	35.92

注1:员工流失数量包括当年因主动离职、解雇、退休或在职期间去世而离开组织的员工总数。

注2:员工流失率计算公式为(当年某类型员工流失数量×2)/(期初某类型员工总数+期末某类型员工总数)。

## 人才发展

披露项	单位	2023年	2024年	2025年
员工培训次数	次	1,128	92,046	89,094
员工培训总支出	万元人民币	352.70	414.37	321.00
员工培训覆盖率 <sup>1</sup>	%	95.97	98.62	100.00
按性别划分:				
男性员工培训覆盖率	%	96.20	98.78	100.00
女性员工培训覆盖率	%	95.60	98.30	100.00
按职级划分:				
高级管理层员工培训覆盖率	%	98.92	96.16	100.00
中级管理层员工培训覆盖率	%	96.22	96.52	100.00
基层员工培训覆盖率	%	95.97	98.62	100.00
员工平均培训小时数 <sup>2</sup>	小时	32.66	34.83	32.96
按性别划分:				
男性员工平均培训小时数	小时	36.04	37.80	34.51
女性员工平均培训小时数	小时	26.46	29.05	29.84
按职级划分:				
高级管理层员工平均培训小时数	小时	18.08	20.47	26.51
中级管理层员工平均培训小时数	小时	17.08	18.62	24.12
基层员工平均培训小时数	小时	27.04	27.45	33.00
定期接受绩效考评的员工比率 <sup>3</sup>	%	100.00	100.00	100.00
按性别划分:				
定期接受绩效考评的男性员工比例	%	100.00	100.00	100.00
定期接受绩效考评的女性员工比例	%	100.00	100.00	100.00
按职级划分:				
定期接受绩效考评的高级管理层员工比例	%	100.00	100.00	100.00
定期接受绩效考评的中级管理层员工比例	%	100.00	100.00	100.00
定期接受绩效考评的基层员工比例	%	100.00	100.00	100.00

注 1: 员工培训覆盖率的计算公式为接受培训的某类型员工人数 / 某类型员工人数 \* 100。

注 2: 员工平均培训小时数的计算公式为某类型员工培训总时长 / 接受培训的该类型员工人数。

注 3: 定期接受绩效考评的员工比例计算公式为某类型接受绩效考评的员工人数 / 该类型员工人数 \* 100。

## 职业健康与安全

披露项	单位	2023年	2024年	2025年
因工死亡人数	人	0	0	0
工伤人数 <sup>1</sup>	人	14	3	4
工伤率 <sup>1</sup>	%	0.023	0.007	0.010
因工伤损失的工作日数 <sup>1</sup>	天	615	139	226
专职 HSE 管理人员数量	人	131	131	128
安全培训人次	万人次	160.00	180.90	176.00
组织安全演习次数	次	19,864	20,664	18,300
安全演习累计参与人次	人次	331,488	440,685	387,000
通过 ISO 45001 认证主体比例	%	100.00	100.00	100.00
注册安全工程师、消防工程师总人数	人	56	80	74
住宅项目(含客户)新增配置 AED 数量	台	171	509	560
各业态项目(含客户)累计配置 AED 数量	台	623	1,398	1,475

注 1: 2025 年发生 4 起工伤事件, 分别涉及办公、作业过程中的摔伤、灼伤等。

## 产品和服务安全与质量

披露项	单位	2023年	2024年	2025年
住宅业态客诉解决率	%	98.00	99.35	99.85
非住宅业态客诉解决率	%			100.00
住宅业态第三方客户满意度	分	94.00	93.00	90.00
非住宅业态第三方客户满意度	分	99.00	99.58	99.29
有效客户投诉处理回访满意率	%	99.00	100.00	98.64
报告期内发生的产品和服务相关的安全与质量重大责任事故损害涉及的金额	万元人民币	-	-	0.00

## 创新驱动

披露项	单位	2023年	2024年	2025年
研发投入金额	万元人民币	9,889.99	7,815.02	7,610.62
研发投入金额占营业收入比例	%	0.63	0.46	0.39

披露项	单位	2025 年
报告期末有效专利数量	件	73
外观设计有效数量	件	2
发明专利有效数量	件	28
实用新型专利有效数量	件	43
报告期末有效软件著作权登记数量	件	484
报告期内专利申请数量	件	2
报告期内专利授权数量	件	4

### 数据安全与客户隐私保护

披露项	单位	2025 年
数据安全事件涉及的金额	万元人民币	0.00
客户隐私泄露事件涉及的金额	万元人民币	0.00

### 可持续供应链

披露项	单位	2023 年	2024 年	2025 年
供应商总数 <sup>1</sup>	家	10,126	10,398	20,898
按地区划分：				
中国大陆供应商数	家	10,126	10,398	20,898
港澳台及海外供应商数	家	0	0	0
按采购单位划分：				
公司总部供应商总数	家	263	261	971
城市公司供应商总数	家	6,353	8,608	16,804
专业公司供应商总数	家	3,510	1,529	3,123
按采购业务划分：				
物资类供应商细分项目	种	47	55	55
服务类供应商细分项目	种	73	95	95
工程类供应商细分项目	种	9	9	9

注 1: 2025 年, 公司业务增长, 且招采方式改变, 因此供应商数量增加。

## 经济及治理维度数据表

### 公司治理

披露项	单位	2023 年	2024 年	2025 年
董事会会议召开次数	次	12	14	16
董事会下设各专门委员会会议	次	16	11	28
独立董事专门会议	次	-	5	5
董事会成员人数	人	11	11	11
按性别划分：				
女性董事人数	人	1	1	2
男性董事人数	人	10	10	9
按类型划分 <sup>1</sup> ：				
非执行董事人数	人	4	5	5
执行董事人数	人	3	2	2
独立董事人数	人	4	4	4
按年龄划分：				
30 岁及以下董事人数	人	0	0	0
31-50 岁董事人数	人	2	3	7
51 岁及以上董事人数	人	9	8	4
股东会召开次数	次	3	5	5
披露公告及挂网文件份数	份	102	101	127
开展各类投资者交流活动场数	场次	73	55	77

注 1: 在按类型划分的董事人数中, 独立董事未统计进非执行董事人数中。

### 合规与风险管理

披露项	单位	2023 年	2024 年	2025 年
开展内部审计次数	次	16	11	11
内部控制体系覆盖率 <sup>1</sup>	%	100.00	100.00	100.00
内控缺陷整改率 <sup>2</sup>	%	100.00	100.00	100.00
全年重大经营决策、商务合同、规章制度法律审核率 <sup>3</sup>	%	100.00	100.00	100.00

注 1: 内部控制体系覆盖率 = 已实施内部控制制度的业务流程数量 / 总业务流程数量 \* 100。

注 2: 内控缺陷整改率 = 已整改的内控缺陷数量 / 发现的内控缺陷总数量 \* 100。

注 3: 全年重大经营决策、商务合同、规章制度法律审核率 = 全年审核的重大经营决策、商务合同、规章制度数量 / 全年重大经营决策、商务合同、规章制度总数量 \* 100。

# 标准索引表

## 《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》索引表

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	ESG 数据表和附注
		E.1.1.2 循环水用量	ESG 数据表和附注
		E.1.1.3 循环水用量占比	ESG 数据表和附注
		E.1.1.4 水资源消耗强度	ESG 数据表和附注
	物料	E.1.2.1 不可再生物料消耗量	公司非生产制造型企业, 主要业务运营过程中不涉及生产物料消耗。
		E.1.2.2 有毒有害物料消耗量	
		E.1.2.3 物料消耗强度	
	能源	E.1.3.1 化石能源消耗量	ESG 数据表和附注
		E.1.3.2 非化石能源消耗量	ESG 数据表和附注
		E.1.3.3 非化石能源使用比例	ESG 数据表和附注
		E.1.3.4 能源消耗总量	ESG 数据表和附注
		E.1.3.5 能源消耗强度	ESG 数据表和附注
	包装材料	E.1.4.1 包装材料使用量	公司非生产制造型企业, 主要业务运营过程中不涉及产品的包装材料。
		E.1.4.2 包装材料轻量化减量化	
	污染防治	废水	E.2.1.1 废水排放达标情况
E.2.1.2 废水管理与减排措施			污染物排放
E.2.1.3 废水排放量			公司废水排放主要涉及生活污水排放, 排放情况与水资源消耗量情况基本一致。
E.2.1.4 废水污染物排放量			
E.2.1.5 废水污染物排放浓度			
废气		E.2.2.1 废气排放达标情况	ESG 数据表和附注
		E.2.2.2 废气污染物排放量	ESG 数据表和附注
		E.2.2.3 废气污染物排放浓度	ESG 数据表和附注

### 反商业贿赂及反贪污

披露项	单位	2023 年	2024 年	2025 年
供应商签订《合规及廉洁交易承诺函》比例	%	100.00	100.00	100.00
中层以上人员签署《廉洁从业承诺书》比例	%	100.00	100.00	100.00
廉洁培训覆盖的员工百分比 <sup>1</sup>	%	100.00	100.00	100.00
廉洁培训覆盖的管理层百分比 <sup>2</sup>	%	100.00	100.00	100.00
廉洁培训覆盖的董事百分比 <sup>3</sup>	%	100.00	100.00	100.00
开展警示教育及廉洁培训次数	场次	680	842	867

注 1: 廉洁培训覆盖的员工百分比 = 接受廉洁培训的员工总数 / 员工总人数 \* 100。

注 2: 廉洁培训覆盖的管理层百分比 = 接受廉洁培训的管理层人员总数 / 管理类员工人数 \* 100。

注 3: 廉洁培训覆盖的董事百分比 = 接受廉洁培训的董事总数 / 董事会成员人数 \* 100。

### 反不正当竞争

披露项	单位	2023 年	2024 年	2025 年
报告期内因公司不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的涉案金额	万元人民币	0.00	0.00	0.00
负责任营销培训覆盖员工比例 <sup>1</sup>	%	100.00	100.00	100.00

注 1: 负责任营销培训覆盖员工比例 = 负责任营销培训覆盖员工人数 / 员工总人数 \* 100。

### 经济绩效

披露项	单位	2023 年	2024 年	2025 年
纳税总额	万元人民币	71,060.93	80,567.97	93,280.26
营业收入	万元人民币	1,562,667.90	1,717,229.90	1,927,321.20
资产总额	万元人民币	1,860,405.76	1,906,672.82	2,007,159.40

一级指标	二级指标	三级指标	所在报告位置
污染防治	固体废物	E.2.3.1 固体废物处置依法合规情况	废弃物处理
		E.2.3.2 一般工业固废管理	废弃物处理
		E.2.3.3 一般工业固废处置量	ESG 数据表和附注
		E.2.3.4 危险废物管理	废弃物处理
		E.2.3.5 危险废物处置量	ESG 数据表和附注
气候变化	温室气体	E.3.1.1 温室气体来源与类型	应对气候变化
		E.3.1.2 温室气体排放管理	应对气候变化
		E.3.1.3 范围一排放	应对气候变化、ESG 数据表和附注
		E.3.1.4 范围二排放	应对气候变化、ESG 数据表和附注
		E.3.1.5 范围三排放	公司正在研究规划范围三碳核算工作的落地路径, 将适时启动相关工作。
		E.3.1.6 温室气体排放强度	应对气候变化、ESG 数据表和附注
	减排管理	E.3.2.1 温室气体减排管理	应对气候变化
		E.3.2.2 温室气体减排量	应对气候变化、能源利用
	环境权益交易	E.3.3.1 参与碳排放权交易市场情况	
		E.3.3.2 参与用能权、水权及排污权交易市场情况	公司暂未参与环境权益交易。
		E.3.3.3 参与绿色电力交易情况	
气候风险管理	E.3.4.1 气候风险管理	应对气候变化	
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	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	应对气候变化
		E.5.2.1 水资源使用管理	水资源利用
	资源管理措施	E.5.2.2 物料使用管理	公司非生产制造型企业, 不涉及物料存储、运输等。
		E.5.2.3 能源使用与节能管理	能源利用
	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	应对气候变化

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	绿色环保行动与措施	E.5.4.1 清洁生产	绿色运营、循环经济
		E.5.4.2 绿色技改和循环利用	绿色运营、循环经济
		E.5.4.3 绿色建筑改造	水资源利用
		E.5.4.4 绿色办公和运营	绿色运营、循环经济
		E.5.4.5 绿色采购与绿色供应链管理	可持续供应链
		E.5.4.6 环保公益活动	循环经济、社会贡献
	绿色低碳认证	E.5.5.1 环境管理体系认证	绿色运营
		E.5.5.2 绿色低碳企业认证	公司暂未获得绿色低碳企业认证及产品与服务认证。
		E.5.5.3 绿色低碳产品与服务认证	
	环境领域合法合规	E.5.6.1 突发环境事件应急预案	应对气候变化
E.5.6.2 环境领域违法违规事件		绿色运营	
<b>社会范畴指标</b>			
员工权益	员工招聘与就业	S1.1.1 企业招聘政策及执行情况	人力资本管理
		S1.1.2 员工结构	人力资本管理、ESG 数据表和附注
		S1.1.3 避免雇佣童工或强制劳动	人力资本管理
	员工薪酬与福利	S1.2.1 薪酬理念与政策	人力资本管理
		S1.2.2 工作时间和休息休假	人力资本管理
		S1.2.3 薪酬福利保障情况	人力资本管理
		S1.2.4 员工民主管理	人力资本管理
	员工健康与安全	S1.3.1 员工职业健康安全管理	人力资本管理
		S1.3.2 员工安全风险防控	人力资本管理、ESG 数据表和附注
		S1.3.3 安全事故及工伤应对	人力资本管理、ESG 数据表和附注
	员工发展与培训	S1.3.4 员工关爱与帮扶	人力资本管理
		S1.4.1 员工激励及晋升政策	人力资本管理
		S1.4.2 员工教育与培训	人力资本管理、ESG 数据表和附注
	S1.4.3 员工职业规划及职位变动支持	人力资本管理	

一级指标	二级指标	三级指标	所在报告位置
员工权益	员工满意度	S1.5.1 员工满意度调查	公司正在研究规划员工满意度调查工作的落地路径, 将适时启动相关工作。
		S1.5.2 劳动纠纷	人力资本管理
		S1.5.3 员工流动情况	ESG 数据表和附注
产品与服务管理	产品安全与质量	S2.1.1 生产规范管理政策及措施	人力资本管理
		S2.1.2 质量管理	物业服务品质、客户安全与健康
		S2.1.3 产品召回与撤回	公司非生产制造型企业, 主要业务运营过程中不涉及产品召回与撤回。
		S2.1.4 产品或服务负面事件	客户安全与健康
	客户服务与权益	S2.2.1 客户满意度	物业服务品质、ESG 数据表和附注
		S2.2.2 客户投诉及处理情况	物业服务品质、ESG 数据表和附注
		S2.2.3 客户信息及隐私保护	数据安全与客户隐私保护、ESG 数据表和附注
	创新发展	S2.3.1 研发与创新管理体系	创新驱动
		S2.3.2 研发投入	创新驱动、ESG 数据表和附注
		S2.3.3 创新成果	创新驱动、ESG 数据表和附注
		S2.3.4 知识产权保护	创新驱动
	供应链安全与管理	供应商管理	S3.1.1 供应商选择与管理
S3.1.2 供应商数量及分布			可持续供应链、ESG 数据表和附注
供应链环节管理		S3.2.1 供应链管理政策及措施	可持续供应链
		S3.2.2 供应链安全保证与应急预案	可持续供应链
		S3.2.3 重大风险与影响(供应链)	可持续供应链
社会贡献	缴纳税费情况	S4.1.1 缴纳税费情况	ESG 数据表和附注
	社区共建	S4.2.1 参与当地社区建设的政策措施	社会贡献
		S4.2.2 对当地社区的贡献和影响	社会贡献
	社会公益活动	S4.3.1 参与社会公益活动的政策措施	社会贡献
		S4.3.2 参与社会公益活动的投入及成效	社会贡献
		S4.3.3 无障碍环境建设	社会贡献

一级指标	二级指标	三级指标	所在报告位置	
社会贡献	国家战略响应	S4.4.1 产业转型	应对气候变化、能源利用、绿色运营	
		S4.4.2 乡村振兴与区域协同发展	乡村振兴	
		S4.4.3 一带一路及海外履责	公司暂不涉及一带一路及海外展业情况。	
		S4.4.4 行业特色及其他社会责任履行情况	乡村振兴、社会贡献	
治理范畴指标				
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	公司治理、可持续发展治理	
		G1.1.2 治理策略监督流程	公司治理	
		G1.1.3 治理策略批准及审核流程	公司治理	
		G1.1.4 党建引领	党建引领	
	组织构成及职能	G1.2.1 所有权职责	公司治理	
		G1.2.2 董事会、监事会和管理层组织结构与职能	公司治理	
		G1.2.3 董事会、监事会和管理层的任命程序及构成	公司治理	
	薪酬管理	G1.3.1 董事及监事的薪酬计划	公司治理	
		G1.3.2 董事会薪酬透明度	公司治理	
		G1.3.3 管理层薪酬合理性	公司治理	
	规范治理	内部控制	G2.1.1 内部审计	合规与风险管理
			G2.1.2 内控控制结构、机制和流程	合规与风险管理
廉洁建设		G2.2.1 廉洁建设制度规范	反商业贿赂及反贪污	
		G2.2.2 廉洁建设措施成效	反商业贿赂及反贪污	
公平竞争		G2.3.1 公平竞争制度规范	反不正当竞争	
		G2.3.2 公平竞争措施成效	反不正当竞争	
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	公司治理	
		G3.1.2 投资者沟通	公司治理	
		G3.1.3 投资者关系管理部门建设	公司治理	
	股东权益	G3.2.1 股东(大)会情况	公司治理	
		G3.2.2 股东沟通情况	公司治理	
		G3.2.3 股东知情权和参与决定权	公司治理	

一级指标	二级指标	三级指标	所在报告位置
投资者关系管理与 股东权益	债权人权益	G3.3.1 征信情况	公司信贷方面无不良信用记录, 具体详见公司年度报告。
		G3.3.2 债券市场履约情况	公司治理
信息披露透明度	信息披露制度	G4.1.1 财务信息披露	公司治理
		G4.1.2 非财务信息披露	公司治理
	信息披露质量	G4.2.1 所有披露信息定期监督、审计和评估	公司治理
合规经营与风险 管理	合规经营	G5.1.1 合规经营制度	合规与风险管理
		G5.1.2 合规体系建设情况	合规与风险管理
		G5.1.3 合规审查具体流程	合规与风险管理
	风险管理	G5.2.1 风险识别与预警	合规与风险管理
		G5.2.2 风险控制与追踪	合规与风险管理
		G5.2.3 风险报告与管理	合规与风险管理

### 《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

披露要求	对应的章节报告
应对气候变化	应对气候变化、ESG 数据表和附注
污染物排放	污染物排放、ESG 数据表和附注
废弃物处理	废弃物处理、ESG 数据表和附注
生态系统和生物多样性保护	生物多样性保护(公司运营对生态系统无重大影响, 但公司开展相关公益活动践行生态保护责任)
环境合规管理	绿色运营、ESG 数据表和附注
能源利用	能源利用、ESG 数据表和附注
水资源利用	水资源利用、ESG 数据表和附注
循环经济	循环经济、ESG 数据表和附注
乡村振兴	乡村振兴、ESG 数据表和附注
社会贡献	社会贡献、ESG 数据表和附注
创新驱动	创新驱动、ESG 数据表和附注

披露要求	对应的章节报告
科技伦理	公司未有从事生命科学、人工智能等科技伦理敏感领域的科学研究、技术开发等活动。
供应链安全	可持续供应链、ESG 数据表和附注
平等对待中小企业	可持续供应链 公司报告期末应付账款(含应付票据)余额未超过 300 亿元且占总资产的比重未超过 50%, 因此未披露报告期末逾期未支付款项的金额。
产品和服务安全与质量	物业服务品质、客户安全与健康、ESG 数据表和附注
数据安全与客户隐私保护	数据安全与客户隐私保护、ESG 数据表和附注
员工	人力资本管理、ESG 数据表和附注
尽职调查	议题重要性评估
利益相关方沟通	议题重要性评估
反商业贿赂及反贪污	反商业贿赂及反贪污、ESG 数据表和附注
反不正当竞争	反不正当竞争、ESG 数据表和附注

自主识别的议题	对应的章节报告
促进行业发展	促进行业发展
党建引领	党建引领
公司治理	公司治理、ESG 数据表和附注
合规与风险管理	合规与风险管理

### 财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》索引表

规则	所在报告位置
第十二 - 十七条	关于本报告
第十八 - 二十四条	各财务重要性议题
第二十五条	关于本报告
第二十六条	ESG 数据表和附注
第二十七条	关于本报告
第二十八条	ESG 数据表和附注
第二十九条	ESG 数据表和附注
第三十条	关于本报告

## 《可持续发展报告标准》（2021）内容索引

使用声明	招商积余参照 GRI 标准编制本报告, 汇报期为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。
使用的 GRI 1	GRI 1:基础 2021

GRI 标准	披露项	报告章节
GRI 2:一般披露 2021	2-1 组织详细情况	关于我们
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
	2-3 报告期、报告频率和联系人	关于本报告
	2-4 信息重述	关于本报告、ESG 数据表和附注
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	关于我们
	2-7 员工	人力资本管理、ESG 数据表和附注
	2-8 员工之外的工作者	人力资本管理、ESG 数据表和附注
	2-9 管治架构和构成	公司治理
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	公司治理
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	可持续发展治理
	2-13 为管理影响的责任授权	可持续发展治理
	2-16 重要关切问题的沟通	议题重要性评估
	2-17 最高治理机构的共同知识	可持续发展治理
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	公司治理
	2-19 薪酬政策	公司治理
	2-22 关于可持续发展战略的声明	董事长致辞
	2-25 补救负面影响的程序	反商业贿赂及反贪污
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	反商业贿赂及反贪污
	2-27 遵守法律法规	合规与风险管理、ESG 数据表和附注
	2-28 协会的成员资格	促进行业发展
	2-29 利益相关方参与的方法	议题重要性评估

GRI 标准	披露项	报告章节
GRI 3:实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	议题重要性评估
	3-2 实质性议题清单	议题重要性评估
	3-3 实质性议题的管理	议题重要性评估
GRI 101:生物多样性 2024	101-2 生物多样性影响的管理	生物多样性保护
GRI 201:经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	ESG 数据表和附注
	201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	应对气候变化
GRI 203:间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	乡村振兴、社会贡献
	203-2 重大间接经济影响	乡村振兴、社会贡献
GRI 205:反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	反商业贿赂及反贪污
GRI 206:反竞争行为 2016	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	反不正当竞争
GRI 301:物料 2016	301-2 所用循环利用的进料	ESG 数据表和附注
GRI 302:能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	ESG 数据表和附注
	302-3 能源强度	ESG 数据表和附注
	302-4 降低能源消耗量	能源利用
	302-5 降低产品和服务的能源需求量	能源利用
	GRI 303:水资源和污水 2018	303-5 耗水
GRI 305:排放 2016	305-1 直接(范围 1)温室气体排放	ESG 数据表和附注
	305-2 能源间接(范围 2)温室气体排放	ESG 数据表和附注
	305-4 温室气体排放强度	ESG 数据表和附注
	305-7 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大气体排放	ESG 数据表和附注
GRI 306:废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	废弃物处理
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	废弃物处理
	306-3 产生的废弃物	ESG 数据表和附注

GRI 标准	披露项	报告章节
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	可持续供应链
	308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动	可持续供应链
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	ESG 数据表和附注
	401-2 提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	人力资本管理
	401-3 育儿假	ESG 数据表和附注
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	人力资本管理
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	人力资本管理
	403-3 职业健康服务	人力资本管理
	403-5 工作者职业健康安全培训	人力资本管理
	403-6 促进工作者健康	人力资本管理
	403-9 工伤	ESG 数据表和附注
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	ESG 数据表和附注
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	人力资本管理
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	ESG 数据表和附注
GRI 405: 多元性与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	公司治理、ESG 数据表和附注
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	人力资本管理
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	可持续供应链
	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	可持续供应链
GRI 416: 客户健康与安全 2016	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	客户安全与健康
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	反不正当竞争
	417-3 涉及营销传播的违规事件	反不正当竞争
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	数据安全与客户隐私保护