

2025

环境、社会及管治(ESG)报告

Environmental, Social and Governance Report



目录

CONTENTS

报告编制说明

01

ESG数据表和附注

87

对标索引表

94

01 华章共启·鑫途致远

走进鑫苑服务	04
荣誉与成就	07

03 绿韵共建·鑫景可期

排放与污染物管理	16
能源及水资源管理	19
应对气候变化	21

05 才聚共益·鑫力成长

员工雇佣与权益	52
员工培训与发展	57
职业健康与安全	61

07 善治共融·鑫治久安

企业管治	78
合规经营	81
商业道德	84
供应链管理	85

02 价值共塑·鑫程护航

ESG管治架构	10
利益相关方沟通	12
重要性议题分析	13

04 臻品共铸·鑫智服务

科技驱动服务升级	32
服务质量管理	40
客户健康安全	44
信息安全与隐私保护	48

06 和乐共生·鑫邻美好

社区治理与建设	64
公益慈善与志愿服务	73



报告编制说明

本报告是鑫苑物业服务集团有限公司发布的第七份《环境、社会及管治报告》，全面回应利益相关方对公司在 ESG 领域表现的关切。报告系统阐述了集团在业务运营过程中就 ESG 议题所遵循的理念框架、建立的管理体系、落实的具体举措以及取得的阶段性成果，旨在透明展现公司推动可持续价值创造的持续努力与实质进展。

报告范围

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

报告期间

本报告期间为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。本报告中的数据除非特别说明，均为此期间内数据。

编制依据

本报告依据香港联合交易所有限公司（以下简称：香港联交所）《环境、社会及管治报告守则》（以下简称：《ESG 报告守则》）（2025 年 1 月 1 日起生效版）进行编制。

报告编制原则



重要性

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



准确性

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



平衡性

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



清晰性

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



量化及一致性

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



完整性

本报告披露对象范围与公司合并财务报表范围保持一致。



时效性

本报告为年度报告，公司尽力在报告年度结束后尽快发布报告，为利益相关方决策提供及时的信息参考。



可验证性

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

数据说明

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

报告获取方式

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

01

关于鑫苑服务 华章共启·鑫途致远

作为美好生活的服务商与共创者，鑫苑服务以高质量发展为引领，将人文关怀融入服务血脉，勇担社会责任，致力于营造绿色生态与和谐家园，在时代画卷中镌刻下温暖而坚实的品牌印记。



走进鑫苑服务

公司介绍

鑫苑服务 1998 年发轫于郑州，是中部首家在港交所上市的物企、中国物业管理协会副会长单位、河南省物业管理协会会长单位，河南省省级服务业标准化试点单位、河南省发改委新服务新供给重点企业，拥有国家一级物业管理企业资质。公司深耕物业服务，不断围绕客户需求，借助科技赋能，焕新服务体系，提升服务能力，率先突破零代码三维建模技术，全面升级鑫 meta 大物管新质生产力平台，首发数字员工【客服智能体】和【管家智能体】，以全栈式科技服务能力综合解决方案，助力物企降本增效和业态升级。

鑫苑服务基本信息



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



上市代码：01895.HK



总部地址：北京市朝阳区酒仙桥路 10 号恒通商务园 (B9) 座一层 102 室
主要运营地：中国大陆

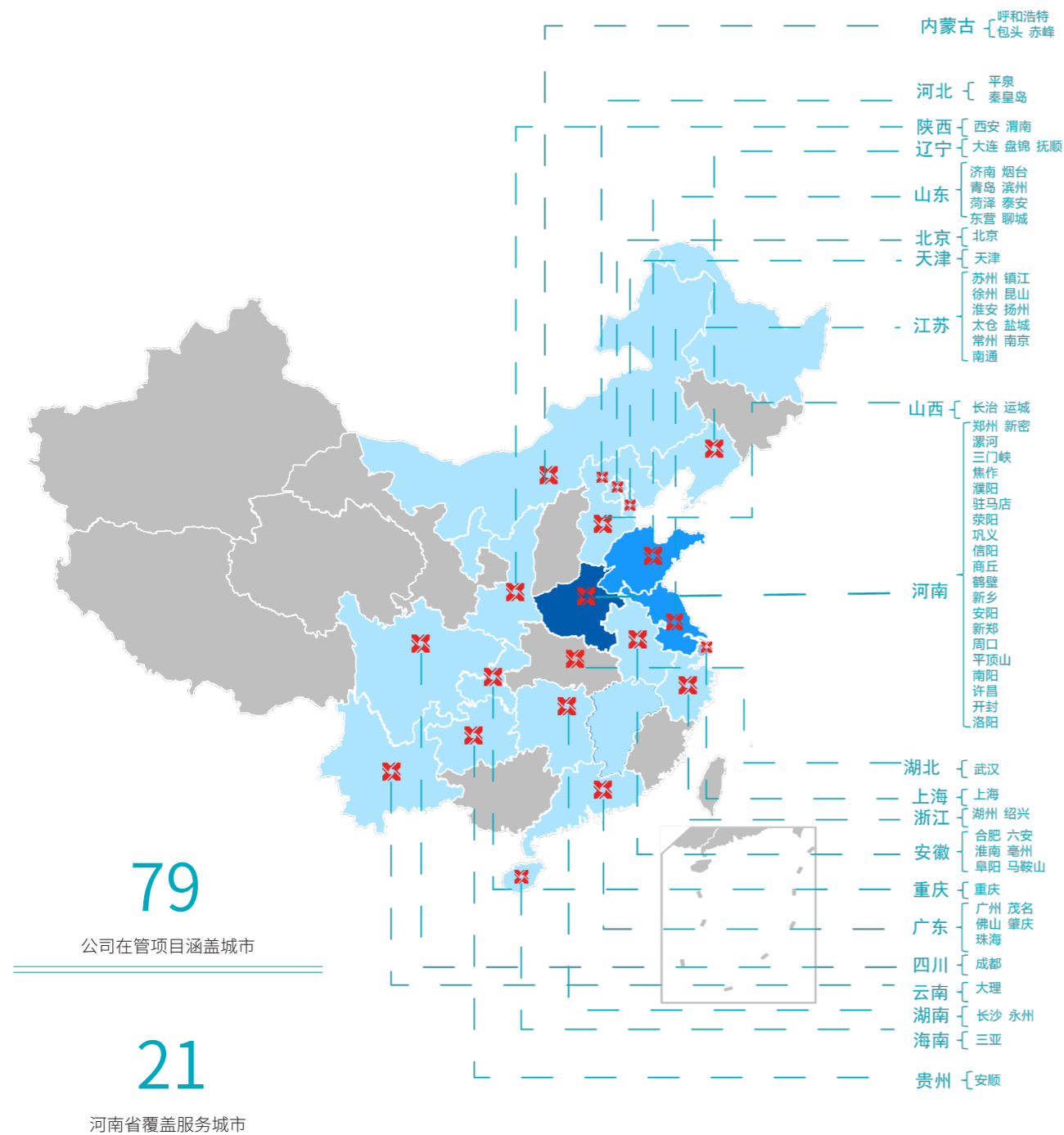


业务布局

区域布局

2025 年，鑫苑服务在区域深耕的基础上继续扩大全国化的布局，华中、华南、华西、华北、华东五大区域发展格局持续深化。

截至报告期末，公司在管项目涵盖北京、上海、天津、广州、成都、三亚、郑州、苏州、济南、西安等 79 个城市。



主营业务

公司以住宅业态物业管理为基础，向非居业态及多业务服务空间延伸，形成物管服务、商业管理、科经服务（科技+多经）三大业务板块，持续以科技力赋能产品力，以产品力打造专业力，以专业力夯实服务力。

2025 年鑫苑服务六域新拓



进军文旅服务
打开东北战略新局面



深化医疗服务
打造后勤保障大后方



进驻华南文创
树立产业园服务新示范



北拓新能源产业园服务
深耕内蒙古市场



首入江西区域
打造高端人居服务标杆



拓展公共服务
助力城市精细化运营

荣誉与成就



2025 中国物业
ESG 可持续发展领先企业



2025 中国物业
服务力百强企业



2025 中国上市物企
股息价值 TOP5



2025 中国物业服务品牌
特色企业鑫一家 鑫管家



2025 人工智能
标杆项目



2025 中国物企
数字力 TOP11



2025 中国物业
服务企业品牌价值 100 强



2025 中国物业服务特色品牌
企业—大物管新质生产力领先企业



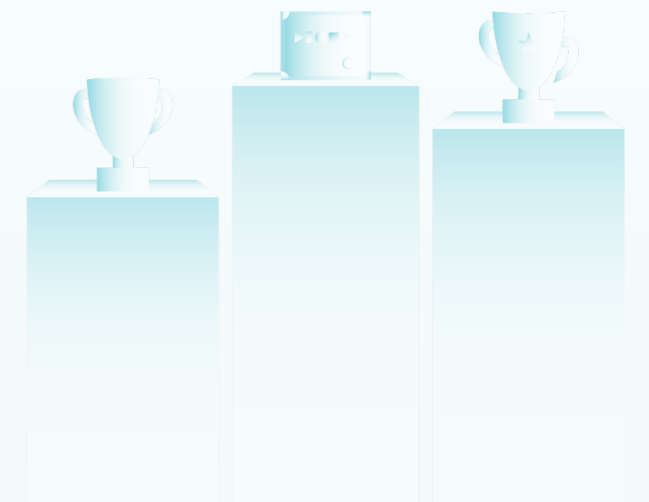
2025 河南省物业
AI 场景应用领先企业



2025 中国物业
增值服务运营领军企业



2025 中国物业服务
市场化运营领先品牌企业



02

重视ESG管理 价值共塑·鑫程护航

鑫苑服务将ESG理念深度融入企业基因，系统构建管理架构，积极回应各方关切，聚焦核心议题，在经营全链条中践行环境友好、治理优化与社会共融，夯实可持续发展的价值基石。



ESG 管治架构

董事会声明

董事会全面负责对环境、社会及管治 (ESG) 事宜的监督，将 ESG 管理深度融入公司整体治理与战略决策之中。依据国际准则、行业实践、持份者及其他利益相关方沟通，系统地识别、评估及优先处理对业务具有重大影响的 ESG 议题，并制定相应管理策略与绩效目标。董事会定期审阅 ESG 目标的实施进展，评估其与业务发展的关联性，并根据实际情况动态调整管理方向，以确保 ESG 管治架构持续有效，切实支持企业可持续发展。



ESG 战略

鑫苑服务以可持续发展为核心战略，围绕“稳健经营、绿色低碳、以人为本、共建共享”四大支柱，系统构建可持续发展战略体系，全面推进 ESG 实践与业务发展的深度融合。

<p>稳健经营： 筑牢可持续治理根基</p>	<ul style="list-style-type: none"> 治理体系完善：健全董事会统筹的可持续发展治理架构，明确管理层职责，建立跨部门协同机制。 合规风险管控：持续强化内控与合规管理体系，将 ESG 风险纳入全面风险管理框架。 战略融合驱动：推动可持续发展目标与公司中长期战略、年度经营计划及绩效考核体系的深度融合，实现从合规披露向战略驱动的转型。
<p>绿色低碳： 赋能社区低碳转型</p>	<ul style="list-style-type: none"> 运营节能降耗：推进公共区域设备节能改造，加强水电气等资源精细化管理，降低单位服务能耗。 绿色社区建设：全面推动垃圾分类与资源回收，开展环保宣传与低碳生活倡导，打造绿色社区示范项目。 可持续业务融合：将绿色运营与数字化能力转化为物业服务中的可持续竞争优势。
<p>以人为本： 提升服务与社会价值</p>	<ul style="list-style-type: none"> 客户体验优化：持续提升服务品质与响应效率，加强客户沟通与满意度管理，通过数字化手段改善服务体验。 员工发展赋能：关注员工职业发展与培训体系，营造积极向上的组织氛围，激发团队服务意识与专业能力。 社区关怀实践：重点关注老年人、儿童等群体的需求，提供针对性服务支持，参与社区志愿服务。
<p>共建共享： 构建多方协同生态</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利益相关方协同：构建覆盖业主、员工、客户、合作伙伴和社区的多元参与机制，共同提升服务韧性。 社区治理参与：积极参与社区公共事务，推动形成共建共治共享的社区治理格局。 价值共享机制：通过资源整合与平台开放，实现企业价值与社会价值的良性循环与共享发展。

ESG 管治架构

为保障 ESG 管理的系统性与有效性，公司建立并持续完善由“董事会—管理层—执行层”构成的三级 ESG 管治架构。董事会作为最高监督与决策机构，负责审批 ESG 战略、核心政策及关键绩效目标。管理层负责将战略转化为具体计划并推动落实。执行层（以 ESG 工作小组为主体）负责数据收集、措施执行与绩效跟踪，确保 ESG 目标融入日常运营，实现闭环管理。

鑫苑服务 ESG 管治架构

<p>董事会</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定并确认公司的 ESG 相关政策及关键绩效指标，监督 ESG 目标完成； 参与 ESG 重大事项的审议与决策，对公司 ESG 工作进行监督并承担整体责任。
<p>管理层</p>	<ul style="list-style-type: none"> 通过内部政策向职能及业务部门传达 ESG 要求，制定质量、环境和安全目标； 负责识别公司 ESG 重要性议题，制定公司总体的 ESG 目标及策略、跟进目标实现的情况，并就实现目标所需采取的行动提供建议； 定期向董事会汇报 ESG 相关工作进度。
<p>ESG 工作小组</p>	<ul style="list-style-type: none"> 由各职能部门及业务核心人员组成，负责落实及执行公司 ESG 管理政策及相关指标； 收集 ESG 信息并负责 ESG 报告编制，持续协调对内 / 对外 ESG 议题沟通，协调推进 ESG 体系的实践。

2025 年，公司将 ESG 理念深度融入日常运营与战略管理体系，把 ESG 核心目标及核心举措系统纳入各部门日常工作流程，对关键部门岗位的人员进行 ESG 培训，以此实现可持续发展、降低环境风险、提升社会价值与治理效能。

利益相关方沟通

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

鑫苑服务主要利益相关方及其关注议题和沟通方式

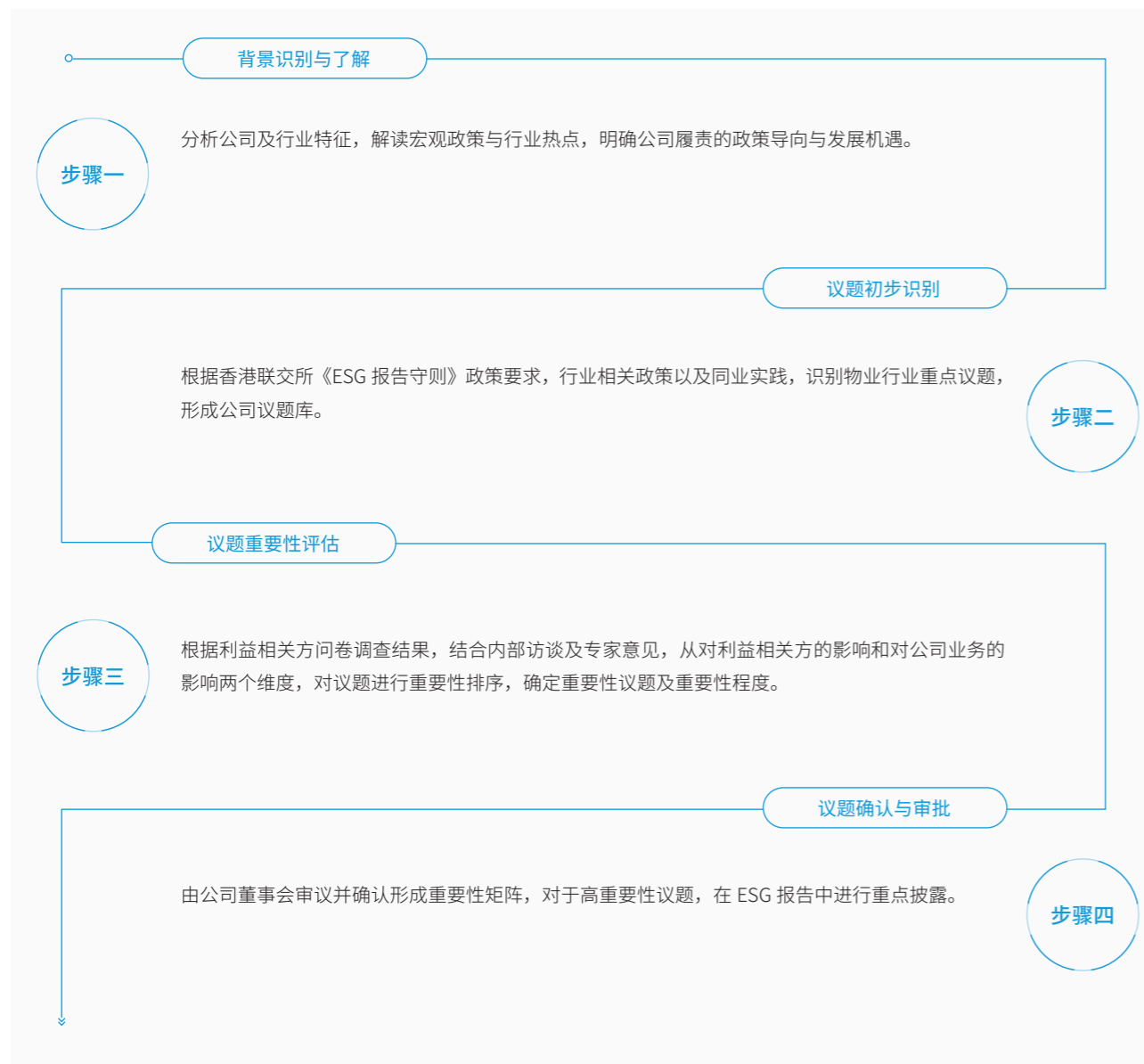
主要利益相关方	关注的议题	沟通方式
<p>股东与投资者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公司管治 商业道德 	<ul style="list-style-type: none"> 召开股东大会 发布公告与通函 投资者热线及邮箱 鑫苑服务官方网站 设立反舞弊举报邮箱
<p>客户</p>	<ul style="list-style-type: none"> 服务质量与客户满意度 客户健康安全 信息安全与隐私保护 智能化服务及创新 	<ul style="list-style-type: none"> 服务标准化建设 《用户协议》《隐私声明》 开展客户满意度调查 400 客户中心沟通渠道 物业服务及社区活动
<p>政府及监管机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> 商业道德 环境管理 排放与废弃物管理 水资源管理 能源管理 应对气候变化 	<ul style="list-style-type: none"> 接受政府部门监督管理 政策执行 制定极端天气应急预案、开展应急演练 通过 ISO 相关认证 合规处置污染物和废弃物
<p>合作伙伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> 供应链管理 商业道德 知识产权保护 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商评估与审核 交流互访 知识产权申报与续展
<p>员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益与福利 多元化与平等包容 员工培训与发展 职业健康与安全 	<ul style="list-style-type: none"> 员工绩效考核及晋升通道 开展社招和校招 民主沟通会 建立员工申诉渠道 开展员工满意度调查 开展岗位技能培训 开展员工安全培训
<p>社区与公益组织</p>	<ul style="list-style-type: none"> 环境管理 排放与废弃物管理 能源管理 水资源管理 参与社会公益 	<ul style="list-style-type: none"> 公共交流平台 垃圾分类 环保宣传活动 开展志愿者服务活动 社区文化及公益活动
<p>行业协会</p>	<ul style="list-style-type: none"> 保障服务品质 智能化服务及创新 	<ul style="list-style-type: none"> 协会工作的参与 参与行业及团体标准制定

重要性议题分析

双重重要性评估流程

重要性议题识别是公司 ESG 管理的重要环节。2025 年，公司在延续以往评估机制的基础上，依据香港联交所信息披露要求及行业实践，结合自身行业特点与业务实际，系统开展了可持续发展议题的“双重重要性”分析，聚焦议题对公司的影响及其对经济、社会与环境的影响。

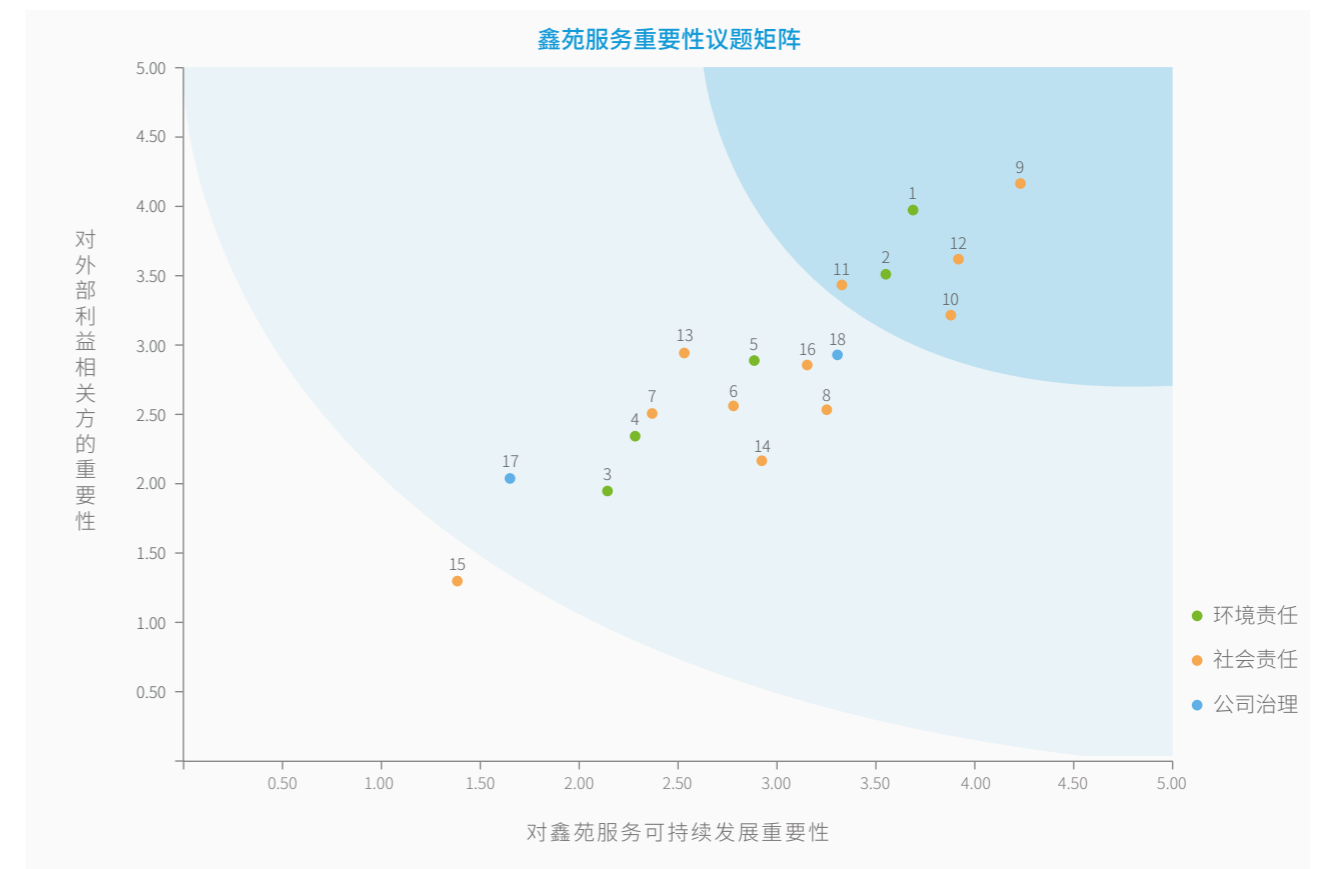
鑫苑服务重要性议题分析流程



为精准识别对公司具有重要影响的 ESG 议题，本年度我们结合利益相关方沟通与行业关注议题分析，对现有议题进行了系统性的新增、归并及更名，使议题结构更清晰、更贴合业务实际，为后续管理策略制定与绩效目标设定提供科学依据。

重要性议题评估结果

2025 年度识别双重重要性议题		利益相关方参与
环境议题	<ul style="list-style-type: none"> 应对气候变化 能源管理 	<ul style="list-style-type: none"> 23 位股东、中高级管理人员对议题的财务重要性予以评估 253 位其他利益相关方参与影响重要性评估，涵盖客户、员工、合作伙伴、社区与公益组织、行业协会等
社会议题	<ul style="list-style-type: none"> 职业健康与安全 服务质量与客户满意度 客户健康安全 信息安全与隐私保护 	



环境	社会	公司治理
<ul style="list-style-type: none"> 1 应对气候变化 2 能源管理 3 水资源管理 4 排放与废弃物管理 5 环境管理 	<ul style="list-style-type: none"> 6 员工权益与福利 7 多元化与平等包容 8 员工培训与发展 9 职业健康与安全 10 服务质量与客户满意度 11 客户健康安全 12 信息安全与隐私保护 13 供应链管理 14 知识产权保护 15 参与社会公益 16 智能化服务及创新 	<ul style="list-style-type: none"> 17 公司治理 18 商业道德

03

生态保护应对 绿韵共建·鑫景可期

鑫苑服务坚定履行生态守护者责任，将绿色理念贯穿于园区运营，系统管理能源与资源，控制污染排放，积极应对气候变化，于细微处播种绿色希望，构建生生不息的美好生态图景。



排放与污染物管理

环境管理

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规，2025年，鑫苑服务在全面梳理并完善环境管理体系的前提下，制定详尽的环境管理制度，明确了各级岗位在环境管理方面的职责，并积极推动相关管理措施的落实。在此进程中，公司严格依照环境管理体系标准，针对物业管理服务及相关管理活动开展了系统性的环境管理实践。

报告期内，公司未发生环境污染事件，未因环境违法违规被环保部门调查，也不存在重大行政处罚或刑事处罚。

环境管理体系认证证书



公司已获得环境管理体系认证，有效期至2028年8月17日

排放与污染物

鑫苑服务作为一家物业服务企业，其运营活动对环境造成的影响相对有限。在公司运营期间，所产生的污染物主要包括废水、废气、粉尘以及噪声；无害废弃物有日常生活垃圾、绿化废弃物、建筑垃圾等；有害废弃物则包含废旧电池、化学品（如清洁剂、消毒剂、杀虫剂等）的包装物等。

公司严格依照《中华人民共和国固体废物污染防治法》《中华人民共和国噪声污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国循环经济促进法》等相关法律法规，制定了《废水、废气、粉尘、固体废物、噪声污染防治管理制度》《生活垃圾分类管理指引》等内部管理规章。

公司秉持“分类收集、综合利用、合理处置”的基本原则，系统推进废弃物全过程管理。公司计划逐步完善废弃物来源识别与统计机制，持续实施减量化措施，致力于将有害废弃物与无害废弃物的产生总量控制在较低水平。



鑫苑服务排放与污染物管理措施



废水

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



废气

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



粉尘

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



噪音

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



固废

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

亮点案例

在响应国家消费品以旧换新政策与“双碳”战略背景下，鑫苑服务以“3·12 植树节”为契机，系统开展“资源循环+绿色倡导”的「五色光公益计划-护绿行动」双线行动，通过开展种下一棵树、认领一棵树、绿色兑换、旧物改造等绿色环保活动，推动社区废弃物减量与资源化利用，构建起从“好小区”到“好社区”的可持续发展生态，为促进绿色消费和经济循环发展贡献力量；

同步借助“鑫一家”线上平台开展「护绿达人」环保知识竞答与摄影大赛，提升居民垃圾分类与节约意识。该系列举措不仅减少废弃物产生、推动资源高效利用，更将低碳理念融入社区生活，塑造了“绿色互动、环保共建”的社区治理新范式，切实助力企业可持续发展与社区生态建设协同共进。



能源及水资源管理

能源管理

鑫苑服务作为物业公司，涉及的主要能源类型包括外购电力、天然气、自有车辆汽油等。公司制定了《能耗管理控制程序》等内部制度，确保公司的能源管理工作有章可循。鑫苑服务为积极响应国家节能减排的号召，进一步提高能源利用效率，降低日常运营成本，明确了各项节能措施的执行标准，通过构建相应的监督与激励机制，确保节能工作能够切实落地。此外，公司专门制定并落实《中央空调系统能源控制规范》，根据不同季节的气候变化，针对不同使用场所制定了差异化的制冷与采暖设备运行参数要求，在保证舒适环境的同时，最大程度地优化能源利用，减少能源浪费。

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



2025 年节电措施



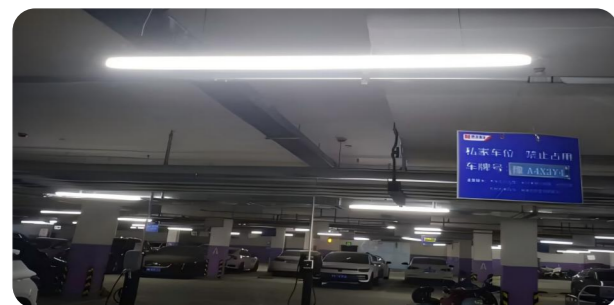
- 地库照明改造：共计改造 **2,878** 支，节约能耗支出约 **1.7** 万元 / 月。高功耗常亮灯具更换为双照度雷达感应灯具，共计 **2,448** 支，节约用电 **96,266** 千瓦时 (3 个月)；高功耗常亮灯具更换为高照度低功耗灯具，共计 **430** 支，节约用电 **20,344** 千瓦时 (4 个月)。



- 水泵节能改造：共计改造 **8** 个项目，节约能耗支出约 **0.9** 万元 / 月。郑州 **6** 个项目水泵改造，降低 **60,806** 千瓦时 (2 个月共计)；西安 **1** 个项目水泵改造，降低 **26,880** 千瓦时 (4 个月共计)；长沙 **1** 个项目水泵改造，降低 **1,980** 千瓦时 (1 个月)。



- 变压器并联：共计改造 **2** 个项目，节约能耗支出约 **0.7** 万元 / 月。鹤壁美巢和园，**7** 台并联，减少 **4** 台变压器损耗，节约 **4,800** 元 / 月；航美产业园，**2** 台并联，减少 **1** 台变压器损耗，节约 **2,500** 元 / 月 (工业用电性质)。



地库照明系统更换节能用具



水泵节能优化更新设备

水资源管理

鑫苑服务作为物业公司，对自然资源造成的影响较小。公司在日常运营过程中的用水分为生活用水和施工使用的工业用水，所用水资源主要来源于市政供水，不涉及地下水资源取水。公司严格遵守《中华人民共和国水法》《河南省节约用水管理条例》等相关法律法规，并制定了《公共水电管理作业指引》《鑫苑商管水电管理制度》等内部制度，对用水管理进行了明确规范，包括各项目水表的安装要求、主要用水数据的编制、用水量的监测和分析、对异常用水量的审计和整改方案等，从源头保障水资源的高效利用，杜绝浪费现象。

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



2025 年节水措施



- 循环利用：收集中央空调冷却系统排水或冷凝水，经简单净化处理后，作为公司内部景观水池、喷泉等水系的补充水源；景观水系水体再次利用，通过灌溉系统用于园区绿化养护，替代传统的自来水或地下水灌溉，实现水资源的第二次高效利用；住宅项目的水系日常换水及冬季排水进行资源化利用，用于社区绿化；园区保洁作业使用高压洗地车，清水可均匀洒在地面，使用少量水即可达到清洗目的；储存雨水浇灌绿植花木。



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



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

亮点案例

鑫苑服务智能喷淋系统通过物联网技术，结合空气湿度传感器和土壤湿度传感器，实时监测环境数据，并根据植物需水情况自动启动喷淋设备，实现精准灌溉。这一系统不仅有效节约水资源，还能确保绿化植物健康生长，提升园区整体环境品质。在郑州的多个鑫苑服务管理的小区（如鑫苑名家、鑫苑国际新城六号院等）已投入使用，成为智慧社区建设的亮点之一。



鑫苑服务 智能喷淋系统

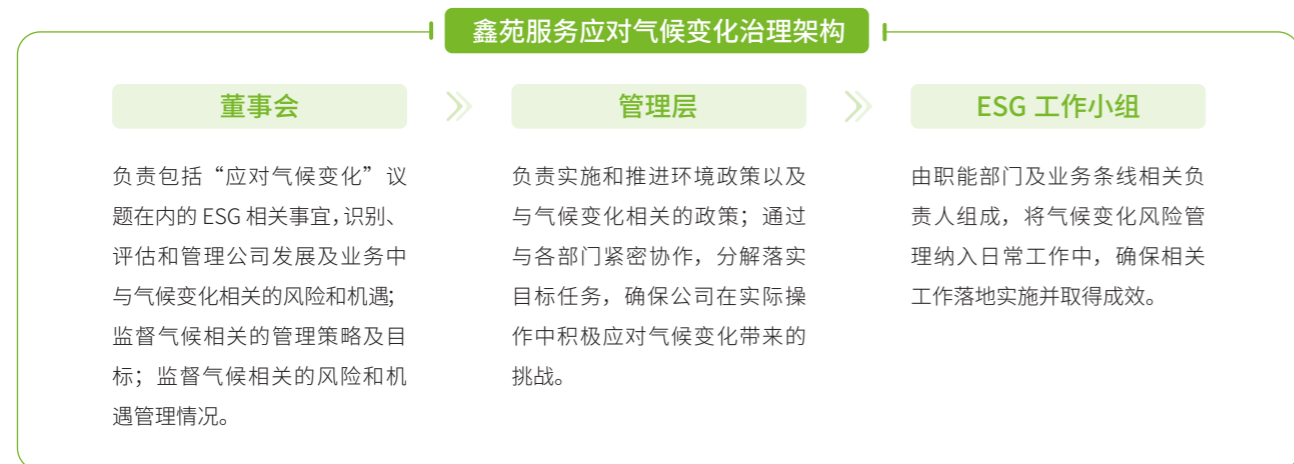
应对气候变化

鑫苑服务充分认识到气候变化对自然环境与企业运营的深远影响，积极评估并主动管理气候变化带来的潜在风险与转型机遇，持续优化运营能效，致力于减少业务活动中的温室气体排放，以实际行动为全球气候治理贡献力量。

公司根据香港联交所《环境、社会及管治报告指引》的要求，已围绕治理、战略、风险管理、指标及目标四个核心维度，初步建立了气候变化管理框架，以系统性提升应对气候相关议题的能力。

治理

公司构建了由“监督层—管理层—执行层”组成的三级管理架构，并以此为基础明确了各层级的职责分工，确保治理体系的有效贯通与落实。



为确保有效监督应对气候相关风险与机遇的策略，公司通过以下机制厘定并确保董事会与管理层具备当前及未来所需之适当技能与胜任能力。

董事会层面的胜任能力保障

公司董事会对气候变化相关议题承担最终监督责任，每年审议与气候变化相关的战略方向、重大政策及风险应对安排。董事会成员具备企业治理、战略管理、风险控制及可持续发展等方面的综合经验，能够从长期价值和稳健经营的角度，对气候变化带来的潜在影响和发展机遇进行判断与决策。

执行与监督层面的专业能力配置

公司管理层及相关职能部门是推进气候变化管理工作的执行主体，其职责涵盖环境与能源管理、运营风险控制、合规跟进及信息披露等具体领域。执行团队核心成员在物业运营、工程技术、节能降耗、安全生产及风险管理等方面拥有扎实的专业背景与丰富的实践经验，能够将气候相关因素系统融入日常经营管理活动中，有效识别极端天气事件、能源价格波动、政策法规调整等对公司运营成本、服务品质及资产安全性构成的潜在影响，并据此制定并实施针对性的应对措施。

公司已依据 PDCA（计划—执行—检查—行动）循环原则，建立了系统化、层级清晰的气候变化信息管理机制。

鑫苑服务应对气候变化信息管理机制

P（计划）阶段：目标设定与信息收集规划

- 明确关注领域：公司确立以极端天气、能源资源使用、环境安全风险、法规政策变化为核心的信息收集方向，重点关注其对经营成本、资产安全及服务连续性的潜在影响。
- 落实收集责任：明确由物管、商管事业部的品质与工程条线作为一线责任部门，负责对上述信息进行持续跟踪与初步整理。

D（执行）阶段：信息报送与分级处理

- 规范报告路径与形式：气候信息通过定期管理报告、专题分析报告及风险提示等形式进行结构化报送。
- 执行分级报送机制：日常性、趋势性信息，纳入常规经营与风险管理报告，提交管理层审阅；重大或紧急气候风险事项（如重大极端天气），启动专项报告或临时汇报机制，确保及时反馈至管理层及相关决策机构。
- 设定差异化的报告频率：一般信息按半年度或年度周期报告；重大风险或紧急事项则即时报告，确保响应时效。

C（检查）阶段：监督审议与战略评估

- 治理层监督审查：董事会或其授权机构负责审议气候相关报告，从公司长期价值与可持续发展的战略高度，评估气候变化带来的影响、风险与机遇。
- 明确的权衡评估机制：管理层在制定气候行动方案与资源分配计划时，需向董事会提交包含财务成本、预期效益（如风险降低、能效提升、声誉增强）及实施路径的综合分析。董事会在此基础上，从风险敞口、财务可行性、战略协同及长期价值创造等多维度进行权衡。
- 提出指导意见：基于审议结果，董事会向管理层提出明确的战略方向、政策调整及风险应对的指导意见。

A（行动）阶段：措施落实与闭环优化

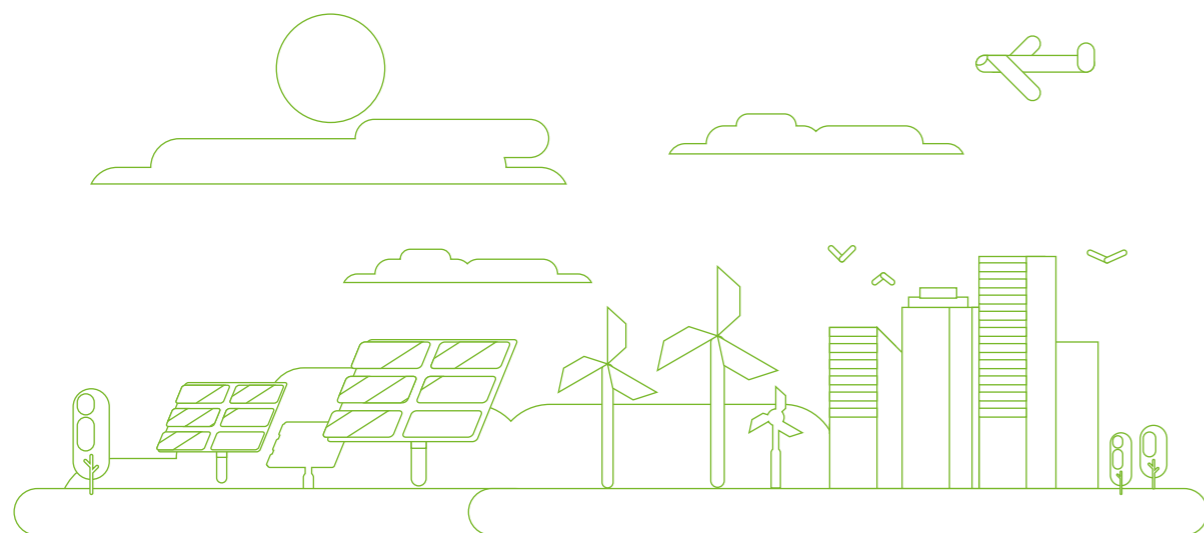
- 管理层推动执行：管理层及相关职能部门依据董事会的指导意见，制定并实施具体的改进措施、资源配置及行动计划。
- 形成管理闭环：措施的执行效果与发现的新情况，将作为新的信息输入，反馈至下一轮的信息收集（P）阶段，从而驱动气候管理体系的持续循环与优化。

为强化气候变化治理的有效性并激励积极行动，公司已将应对表现纳入激励机制。对于在预防、应对极端天气事件及提升气候韧性方面表现突出的团队与个人，公司将通过正式制度给予认可与奖励，以倡导全员参与，持续提升整体气候适应与风险管理能力。

战略

报告期内，公司对短期、中期和长期进行定义，在对应时间段识别风险和机遇，针对已识别出的 5 项气候相关风险和 4 项气候相关机遇，公司已制定并实施相应的管理策略与行动方案，以确保集团业务具备气候韧性，并能把握向低碳经济转型中的发展机遇。

时间范围	对应年限	定义与管理聚焦
短期	1—5 年	重点关注运营韧性与应急响应能力的建设。此阶段的管理重心在于应对已显现的、紧迫的气候物理风险（如极端天气事件），通过完善管理流程与预案，保障基础服务的连续性与资产安全。
中期	3—10 年	着手将气候因素更深入地整合到业务战略与投资决策中。此阶段致力于探索服务模式优化与能效提升的路径，以管理转型风险并把握潜在机遇。
长期	5 年以上	着眼布局长期气候适应性。此阶段关注气候变化的深远影响，规划通过持续的技术与管理创新，持续提升在管资产的气候适应能力，以保障公司的可持续发展与长期价值。



鑫苑服务气候相关风险分析及应对措施

类别	风险类型	风险描述	影响范围及集中点	影响周期	潜在财务影响	应对措施
物理风险	急性物理风险	气候变化将导致极端天气事件如台风、洪水等发生的可能性在增加。	影响企业运营及价值链下游。 影响集中点：沿海、沿江区域项目；地下车库、配电房等设施。	短期、中期、长期	营业收入下降、固定资产减值	强化基础设施的防灾能力；制定《自然灾害应急处理方案》《应急管理流程》《防汛、防台风处理流程》等一系列应急预案及处理机制，并开展针对性的演练。制定《采购作业指引》采购应急物资，建立《应急物资台账》，每季度盘点。
	慢性物理风险	海平面上升、持续性高温等长期的自然模式转变对物业设施设备的安全运行、建筑物耐久性以及居民生活带来挑战。	影响企业运营及价值链下游。 影响集中点：高密度城市项目；老旧小区制冷系统。	长期	运营成本上升、固定资产减值	
转型风险	政策及法律风险	国家和地方出台更加严格的碳排放政策（如碳交易市场、碳税等），可能增加企业运营成本和合规压力。未符合气候相关政策或法规被追究法律责任及被客户投诉风险。	影响企业运营及价值链下游。	短期、中期	营业收入下降、运营成本上升	持续跟踪国家和地方与气候变化相关的政策和法律动态，及时调整企业战略和运营模式；加强员工培训，普及政策法规和节能减排知识。
	市场风险	公众对绿色可持续发展关注度上升，客户对产品和服务的需求发生转变，对绿色建筑偏好增强。	影响企业运营及价值链下游。	中期、长期	营业收入下降、运营成本上升	加强与客户沟通，及时关注市场需求变化，提供绿色服务，推动绿色建筑认证。
	声誉风险	若未能有效管理和降低碳排放，可能影响公司的品牌形象和社会责任感。	影响企业运营及价值链下游。	短期、中期	营业收入下降、运营成本上升	积极参与社会公益活动，宣传和展示公司的管理重要性议题的举措和成果；定期发布 ESG 报告，公开披露可持续发展相关工作进展。

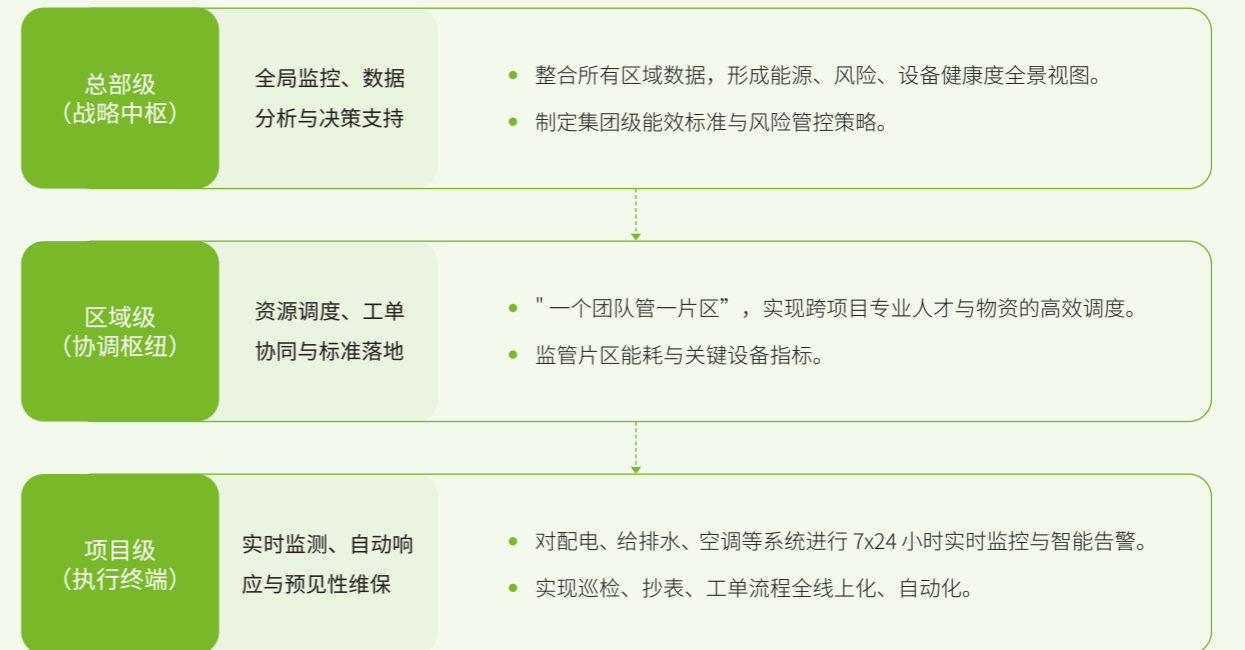
鑫苑服务气候相关机遇分析及应对措施

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

案例

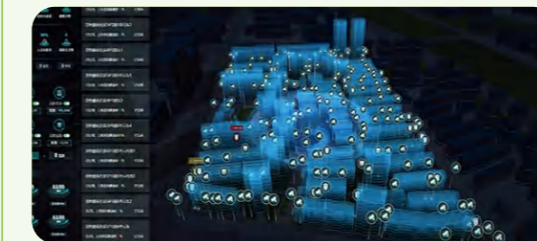
面对日益频发的极端天气与气候政策转型带来的双重挑战，物业服务企业的运营韧性面临严峻考验。鑫苑服务前瞻性地部署并深化应用“总部—区域—项目”物联网三级智慧管控体系，将数字技术深度融入设备设施管理与能源运营，系统化提升了对气候风险的预测、响应与适应能力。

管控层级



鑫设备 - 设备管理系统

通过移动巡检、报表分析等功能，监测设施设备的运维管理，降低能耗，提高安全性能。



鑫能耗 - 智慧能耗

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



风险管理

公司将气候相关风险作为一类专项风险，融入现有的风险管理体系。基于物业服务行业的运营实际，参考内外部利益相关方的关注，已建立起一套涵盖气候风险识别、评估、防范与应对的系统性工作流程，并将其作为公司整体风险管理框架的组成部分持续推进。

鑫苑服务气候相关风险管理流程



鑫苑服务短期急性物理风险运营监测与应急响应流程



鑫苑服务气候相关机遇管理流程



为有效配置资源并指导战略与运营决策，公司确立了清晰的气候相关风险与机遇优先级排序框架。该框架以“潜在影响程度”为核心考量，并将其具体化为可执行的原则，系统性识别出对业务核心底线构成最大影响的关键议题，从而为管理决策划定清晰的优先级路径。

重要性	原则
高	生命至上原则：在任何情景下，保障员工、业主及公众的生命安全是绝对最高优先级。
中	资产与运营核心性：保护关键资产（如配电房、电梯、数据中心）和维持核心服务功能的连续性。
低	影响范围与可恢复性：事件影响的广度（如涉及整个园区 vs. 局部点位）以及事后恢复的难度与成本。

指标与目标

本报告期内，公司聚焦能源效率提升，制定并实施节能专项目标（详见“能源管理”章节）。能源消耗是公司温室气体排放的主要来源，上述节能目标的落地，将直接推动公司能源相关碳排放的降低，是公司践行低碳转型的核心举措。公司将基于节能目标的实施成效，结合行业低碳发展趋势与政策要求，研究制定覆盖更广范围的温室气体减排目标。

鑫苑服务 2023-2025 年温室气体排放情况

指标	单位	2023	2024	2025
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	28,053.15	28,883.00	27,531.00
范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,116.80	1,372.15	1,339.11
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	26,875.61	27,369.14	25,980.59
范围三温室气体排放量	吨二氧化碳当量	60.74	141.71	211.30
范围一和范围二温室气体排放量强度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	8.15	7.16	6.75



04

品质服务升级 臻品共铸·鑫智服务

鑫苑服务以科技赋能服务进化，以匠心守护服务品质。通过技术创新驱动体验升级，健全管理保障客户安全，严守信息安全防线，以“智慧+温度”的服务，构筑安心、便捷、宜居的美好生活空间。



科技驱动服务升级

科技创新规划历程

鑫苑服务多年来始终坚持科技赋能战略，将技术创新深度融入物业服务各个环节，凭借卓越的科技应用能力与多业态协同发展的综合实力，一举斩获包括“2025 河南省物业 AI 场景应用领先企业”奖项，“2025 中国物企数字力 TOP11”奖项，并成功入选“2025 中国不动产科技企业 20 强”。以科技创新为引擎，公司加速培育大物管“新质生产力”，驱动企业价值跃迁与行业标准升维。

基础能力建设	2007-2015 年	<ul style="list-style-type: none"> • 信息化建设 (2007 年) 内部管理信息化为目标，启动企业数字化基础建设 • 信息化筑基期 (2012 年) 启动科技赋能物业服务升级规划，建设“智慧物业四大平台”
智慧社区与平台化	2016-2019 年	<ul style="list-style-type: none"> • 智慧社区全面探索 (2016 年) 信息化自主社区建设；社区安防机器人与家庭服务机器人；智能家居推广 • 模式体系形成 (2019 年) MSP 数字化应用模型；EPC + CDI 智慧社区建设模式；智慧社区 1.0-4.0 演进路径；家庭服务机器人三代迭代
数字化与生态构建	2021-2023 年	<ul style="list-style-type: none"> • 体系化与生态化 (2021 年) “三网融合”体系建立；“9633 智慧社区模型”企业级生态构建 • 数字化转型期 + 元宇宙探索 (2023 年) 数字化转型：代码孪生（三维建模）、可视化社区管理、虚实映射能力；产业元宇宙 (Meta)：推出“产业元宇宙鑫 meta”，构建虚拟 + 现实融合空间
智能化引领	2024-2025 年	<ul style="list-style-type: none"> • 数字孪生平台深化 (2024 年) 打造“物业 Meta 平台”，提升管理效率、智能化水平与可视化能力 • 智能化引领期 (2025 年) AI 智能体 (客服 + 管家)；全栈科技服务能力；城市级服务标准输出与行业标准制定

科技产品规划架构

鑫苑服务以“1个基座+3大引擎+N类场景”为架构，构建“数据资产化—能力服务化—应用生态化”的全链路价值体系。形成全场景的智慧服务生态，持续为客户创造多元化、个性化的服务价值。



智慧物业生态体系

鑫苑服务打造“智能体平台深化、数字孪生融合、数据价值深挖、生态开放拓展”4大核心发展方向。智能体平台深化聚焦多智能体协同架构建设，强化跨场景任务自动执行能力；数字孪生融合通过零代码三维建模实现社区物理与数字空间实时映射；数据价值深挖依托客户标签体系与预测模型提升需求预判能力；生态开放拓展则通过开放平台与API接口对接第三方系统，构建智慧物业生态体系。



智慧物业全场景构建

为全面提升物业管理效率与服务品质，鑫苑服务自主研发零代码三维建模技术，将现实世界的物业场景完整数字化并映射至鑫 Meta 大物管数字化平台，从绿植浇灌时间、清扫车工作路线、秩序员昼夜巡更，到智慧车行异常、智能设备能耗、园区安全监测，再到业主报事处理追踪及需求画像，实现项目智慧物业全场景管理的“时刻在线”。

智慧物管场景领域

自主研发系统矩阵

落地 30 余个业务子系统，包括鑫设备、鑫运维、鑫物资、鑫 BI 等核心模块，构建起自主可控的技术平台。

全链路管控体系

贯通“客服品控—设备管理—物资流转—决策分析”全流程，实现业务数据的无缝集成与协同管控。

三维价值突破

推动项目管理实现“业务数字化、管理智能化、生活智慧化”的全面跃升，为智慧物管提供系统化支撑。

智慧物联场景领域

全域设备互联

实现智慧通行、智慧停车、智慧安防、智慧设备、智慧能耗等硬件设备的万物互联，集中采集运行数据。

数据智能分析

依托大数据云计算技术对采集数据进行深度分析，为管理决策提供精准辅助。

管理效能提升

通过物联感知与数据驱动，全面系统地提升物业管理数字化水平，实现设备运行可监测、异常情况可预警。

智慧社区体验领域

全周期智慧服务

从入住时的“鑫一家”装修备案，到日常生活的“智慧门禁”“智慧车行”，构建覆盖业主全生命周期的智慧服务链。

重点场景关怀

聚焦“健康管家”关注长者健康，“AI 云监控”守护儿童安全，以科技赋能社区温度。

生活便捷升级

通过“鑫多多优选商城”提供宅家购物便利，让智慧化服务渗透到业主生活的每一个细节，全面提升居住体验。

最新研发成果应用

鑫苑服务深度融合人工智能、大数据等尖端科技，创新构建大物管 AI 智能体孵化工厂，实现行业首发客服智能体与管家智能体，并延展形成由运营智能体、营销智能体构成的四大智能体矩阵，构筑起覆盖对客服务、设施运维、业务拓展的全栈式科技服务能力。

智能体通过“工时替代”与“高效复制”双路径创造价值，前者以智能工时替代人工工时，提升单兵作战效能；后者将高效作业模式规模化复制，实现“一枪武装全军”，快速放大价值。四大智能体以协同网络实现能力互通、数据互融、决策联动，不仅推动单点业务效率跃升，更从底层逻辑上驱动大物管整体业务内核的系统性重塑，为“人工智能+智慧社区”的数字化落地树立新标杆。

客服智能体

用户价值

- 实时意图分析+情绪监测辅助话术
- 自动提取对话信息，智能填写工单并提供解决方案报告
- 全覆盖录音质检，提炼知识内容，推动经验共享
- 自动挖掘客户标签与商机线索，提供精准服务

核心优势

话术辅助

情绪预警+意图秒懂+全链路知识辅助

提效 **80%**

智能填单

语义提取+自动校验+解决方案建议

提效 **100%**

录音质检

语音识别+全量检测+商机线索挖掘

提效 **100%**

智能分析

共享大脑+行业智库+场景化知识推送

提质创收

管家智能体

用户价值

- 全天监控，自动生成预审工单
- 智能分析，定向推送个性方案
- 顺路任务，语音拍照生成工单
- 智能排程，工作清晰自主掌控
- 智能查档，分析收缴最优方案

核心优势

智能工单

语义理解+逻辑推理+自动化预审工单生成

提效 **50%**

智能收费

数据融通+行为预测+精准化收费方案生成

提效 **70%**

智能多经

意图洞察+动态画像+定制化多经方案生成

提效 **30%**

智能巡检

路径规划+任务调度+高效化巡检任务生成

提效 **60%**

科技创新收获成效

鑫鑫苑服务以科技创新为驱动，形成了“科技投入→效率提升→成本优化→利润增长→再投入科技”的数字化飞轮效应，推动企业盈利水平稳步提升，更带动服务品质与业主满意度同步升级，实现“科技—服务—口碑”的正向循环，为行业提供了借鉴经验。

目前，已在“社区资产+空间+人”服务生态中重构服务价值链，形成覆盖租售、美居、零售、纯水、到家的五大增值业务板块。

15 分钟便民生活“幸福圈”

“数据驱动智享生活”物业+的新赛道

鑫苑服务凭借自身在物业管理领域的深厚积淀，积极向民生服务领域延伸，在社区“资产+空间+人”服务生态中重构服务价值链，将社区服务颗粒度极致细化，以数据驱动打通社区“最后一公里”生活服务圈，成功开辟了物业+服务的新赛道。

🏠 物业+租售服务

聚焦二手房租售、房代理、房屋托管、权证代办等业务，从房源获取(资产托管)、交易(租售服务)对售后(美居装修、工程维修)，形成了“交易+服务”的闭环生态，覆盖资产全生命周期，致力于业主的资产保值增值。

🛒 物业+社区零售

通过线上「鑫多多商城」小程序，与线下“楼下经济”「鑫市集」场景营造，聚焦社区私域运营，创新“采买+运营+配送”模式，搭建社区网格零售体系，打通了社区“最后一公里”生活服务生态圈。

🏠 物业+美居服务

创新搭建鑫建材元宇宙平台，为客户 AI 定制专属改造方案，通过十类产品线，八大无忧保障，开创家装宅配零售新模式，为客户提供一站式泛家居综合服务，让客户“安心、称心、贴心、省心、舒心”。

💧 物业+纯水服务

依托 O2O 商务模式和物联网相关技术，为业主提供个性化桶装水及智能化直饮水的高效保障。业主可通过电话纯水服务呼叫、公众号预约、线上商城下单等多种路径，实现足不出户享受纯水配送的上门服务。

🏠 物业+到家服务

依托物管线上的客户画像平台数据分析，建立了一套完善、专业、规范、高效的家政服务全产业链生态体系，凭借技能过硬的家政服务人员、优质的服务、良好的口碑，获得了广大客户的满意。



纯水



停车



充电



空间



资产



到家



零售



扫码进入“鑫一家”
SCAN THE CODE TO ENTER

业主一站式生活服务平台!



鑫多多优选-商城
SCAN THE CODE TO ENTER

业主一站式电商服务平台!

2025 年目标	目标达成情况
新多经板块	
推进智能体部署与功能落地，提升租售业务线上化与智能化水平	「鑫租售」智能体全部门店上线；年度录音电话质检率 90%、房客匹配功能门店覆盖率 100%。
打通家装全流程线上化链路，消除线下环节壁垒	「鑫美居」实现家装业务“线上报价、线上签约、线上工程管理”核心流程。
完善电商平台核心功能，具备对外技术输出能力	「鑫多多」完成分账中心及电子发票等重点功能上线，协助对外输出实施。
升级私域运营工具，强化客户运营能力	「企微 SCRM」完成新客通 6.0 新功能培训上线。
实现水机业务的数字化管理与分账能力	「鑫水机」完成 SaaS 平台功能研发、完成阿米巴分账功能。
推动充电业务向标准化 SaaS 服务转型	「鑫充电」完成多租户 SaaS 改造。
搭建快递柜业务的数字化运营与服务入口	「鑫快递」完成运营端、客户端建设。
构建可复用的营销能力中台，实现跨业务赋能	「鑫营销」完成封装营销 MCP，复用智能体能力赋能美居、租售等多业务线。
大物管产研板块	
推进数据资产化进程，强化对业务的赋能与对外输出能力	「数据中台」完成数据统一整合与标准化治理，建成数据资产平台与多经场景赋能能力，实现数据能力产品化与生态化输出。
完善智慧社区平台能力，向生态化、标杆化方向迈进	「鑫一家」夯实基础服务数字化底座，构建社区服务生态闭环，打造行业标杆 SaaS 服务平台。

科技创新促进行业发展

鑫苑服务依托其在高质量品质服务、“物业+智能体”建设、AI 党建社区治理以及 AI 时代品牌管理等领域的创新实践，报告期内受邀参与中国物博会、中指研究院、克而瑞物管、中国物业管理协会及河南省物业管理协会等主办的十余场行业峰会。活动中，公司系统分享了高质量服务的发展路径与品牌故事，多次展示其全栈式科技综合服务能力与物业智能体工厂构建成果，阐述对智能体进阶路径的独到见解，全年赢得 1,500+ 的全媒体赞誉报道。通过持续发声与行业对话，鑫苑服务不仅展现了其在未来物业服务方面的积极探索，也进一步明确了其致力于构建大物管产业元宇宙生态、打造美好生活服务商的战略定位与长期追求，同步赋能中小物业企业数字化转型超 800 家，科技产品在 16,000+ 项目应用，以硬核科技引领行业转型。

亮点案例

7月2日-4日，2025 中国国际物业管理产业博览会上，鑫苑服务重磅发布行业首创的“客服智能体 & 管家智能体”，分享了鑫苑服务在大物管领域的智能体生产工厂能力。这种能力，将为物企质效提升注入强劲动力，打开大物管新质生产力高质量发展的创新之门。



亮点案例

12月2日，鑫苑服务科经事业部总裁汤宇操受邀参加【中物智库】2025 熙说物业年度演讲，从物业行业“服务品质与劳动效率”的根本矛盾出发，指出 AI 技术可通过“工时替代”与“高效复制”两条路径提升效能。他强调，科技的目标不仅是提升效率，更要通过重构生产关系，让员工从重复劳动中解放出来，参与更高价值的创造与分享。



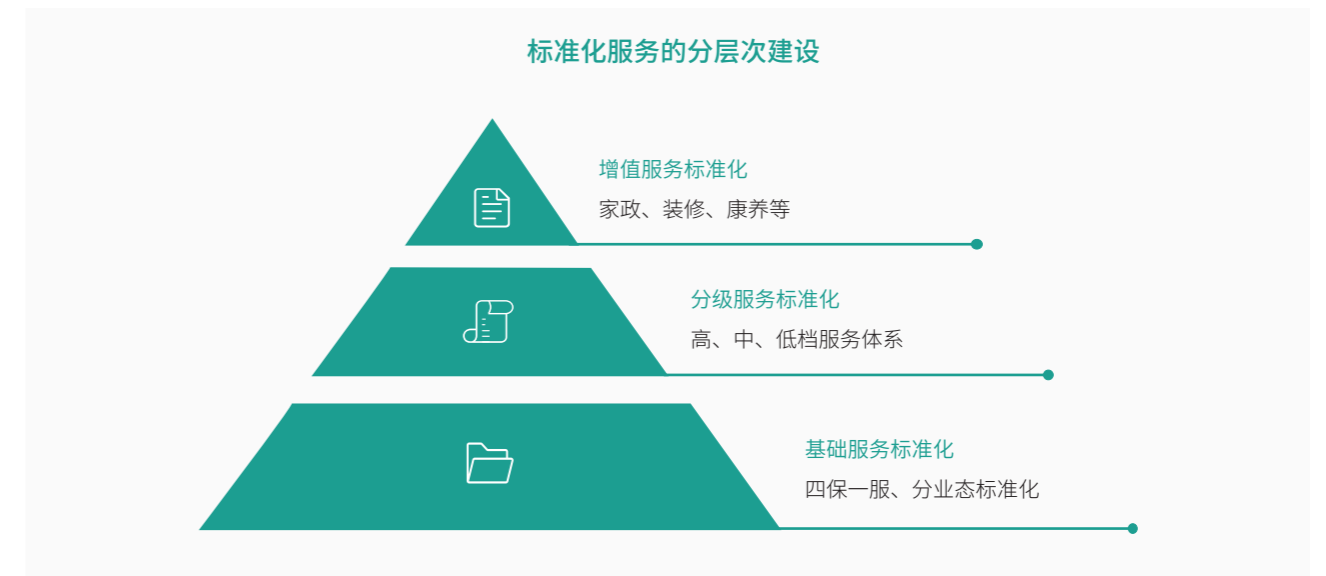
未来，鑫苑服务将持续深化 AI 在大物管服务新生态方面的技术穿透力，用更多的场景构建和价值跃升，推动行业共同迈向智能驱动的高质量发展新阶段。

服务质量管理

维护客户关系

» 标准化服务体系

鑫苑服务 在发展过程中紧扣社会发展趋势和国家政策要求，积极进行服务创新、模式创新、业务创新，持续规范客户服务标准，完善标准化服务体系。截至 2025 年报告期末，已建立包含服务通用基础、服务提供、服务保障及岗位工作标准在内的四大标准体系，共计 841 份文件。报告期内，新增标准文件 8 项，修订优化 27 项，推动服务流程更清晰、执行更规范、保障更全面，为持续提升服务品质与客户满意度奠定了扎实的制度基础。另外，通过标准化建设引领企业高质量发展，在智慧物业、智慧社区、社区治理、民生服务、可持续发展等方面形成了服务特色。



质量管理体系认证证书

公司已获得质量管理体系认证，有效期至 2028 年 8 月 17 日

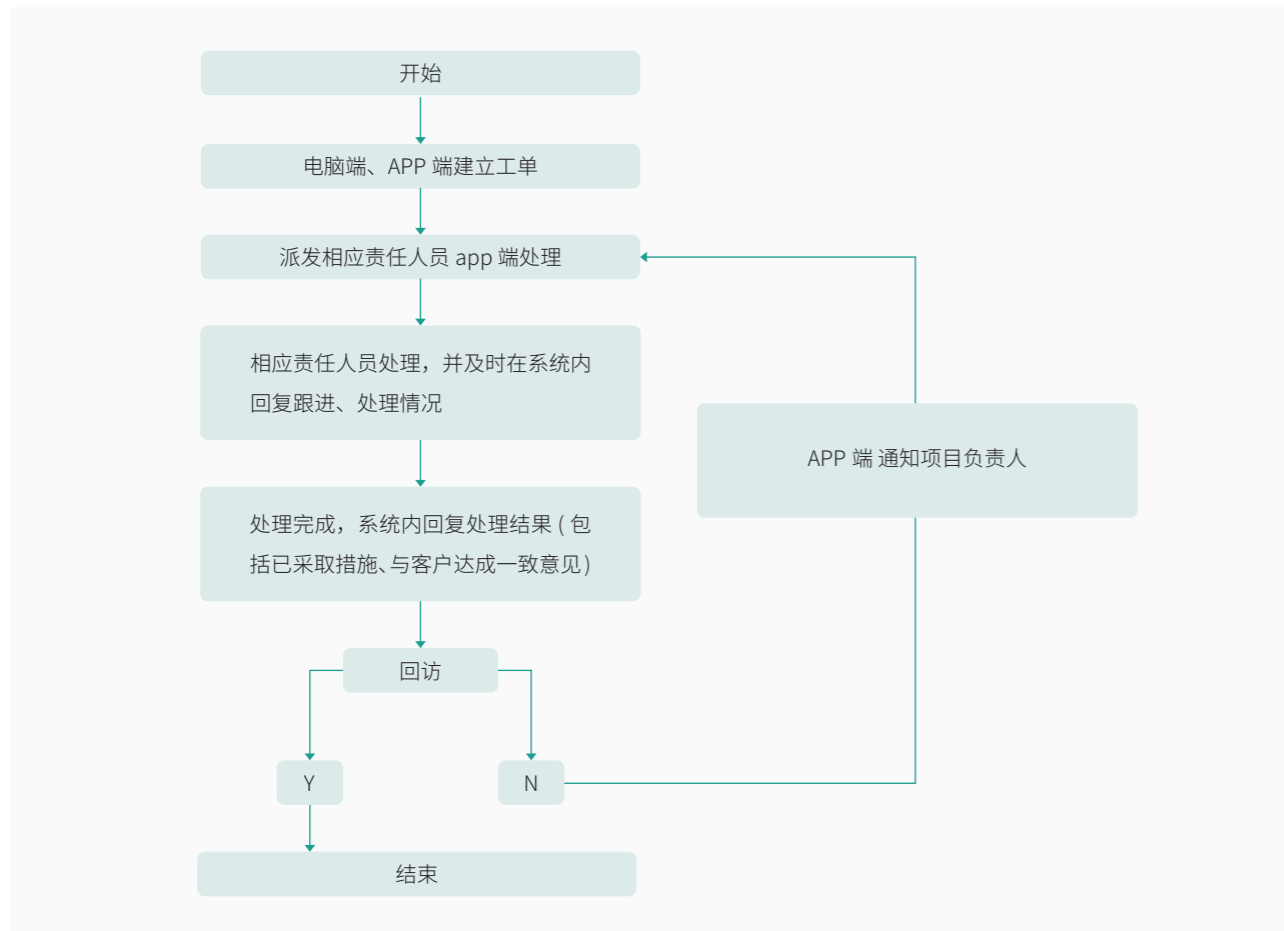
标准化管理、落实、保障、互动的循环



» 畅通沟通渠道

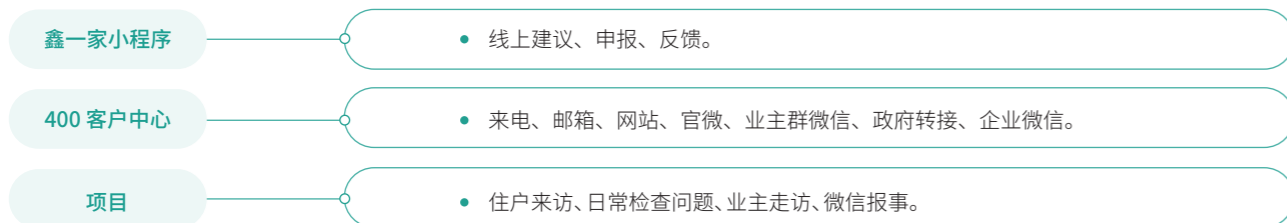
鑫苑服务致力于提升服务品质，在客户沟通管理方面制定《400 客服中心培训手册》《客户报事信息管理流程》《企微员工管理制度（含后台定位）》《对客户信息管理作业指引》《客户投诉处理作业指引》，明确客户求助、报事响应、投诉建议等全流程标准，实现服务过程规范化、标准化管控，确保为顾客提供稳定、高效的服务支持。此外，公司发挥企业微信在外部宣传和信息交流方面的积极作用，进一步强化品牌形象，推动服务品质与客户满意度的持续提升。

鑫苑服务客户投诉和报事处理流程图



鑫苑服务持续优化客户沟通方式，构建多元化的线上线下沟通渠道。鑫苑服务智慧客服中心依托“鑫一家—400 客服中心—项目前台”的三级信息受理渠道，业主无论是报事报修、咨询服务，还是提出投诉建议、查询费用，智慧客服中心都能第一时间将服务资源全聚合、全打通，让业主享受便捷高效的服务，鑫一家小程序，业主认证率达 98%。

鑫苑服务信息受理收集渠道



» 提升客户满意度

鑫苑服务持续聚焦服务品质提升，积极倾听客户需求，通过精细化服务响应助力客户获得更优质的物业服务体验，不断提升满意度。报告期内，公司住宅物业服务客户满意度调研回收有效样本 1,165 个，满意度得分为 93.8 分，较 2024 年提升 0.2 分，并显著高于行业整体水平 20.9 分，超越行业标杆 3.9 分，表现突出。写字楼业态共调研三个项目，获取 61 个有效样本，总体满意度达 96.3 分，较上年小幅提升 0.4 分，持续维持在优秀水平。

2025 年目标	目标达成情况
住宅物业服务整体客户满意度 85 分	93.8
写字楼物业服务整体客户满意度 90 分	96.3
客户投诉及时处理率 100%	100%

鑫苑服务 2025 年客户满意度提升改进行动

- 实施服务标准升级行动**

依据项目的客户群体及需求情况的差异，将项目分为四个类型，围绕客户服务、工程维修、秩序维护、环境管理等核心业务板块，梳理差异化服务标准体系，并强化项目品质检查与督导，智慧系统以及工具的使用，确保各项服务标准有效落地。
- 实施客户诉求闭环管理行动**

建立客户诉求“受理—处理—反馈—回访”闭环机制，完善投诉分级响应制度，明确处理时限与责任主体。通过强化投诉分析和整改，减少重复投诉、提升问题解决效率。全年识别特殊舆情 **1,549** 条，处理率 **98.17%**。
- 推进智慧物业服务升级**

依托数字化平台建设，完善报修、投诉、缴费、咨询等线上服务功能，并应用智慧巡检、智能安防、智慧能耗等系统，提高管理效率，推动物业服务数字化、智能化。
- 建立客户管家服务机制**

在项目层面推行客户管家模式，明确专人负责客户沟通与服务协调，定期开展客户走访，及时了解并解决业主需求，持续提升客户信任度和满意度。
- 开展社区共建与文化活动的**

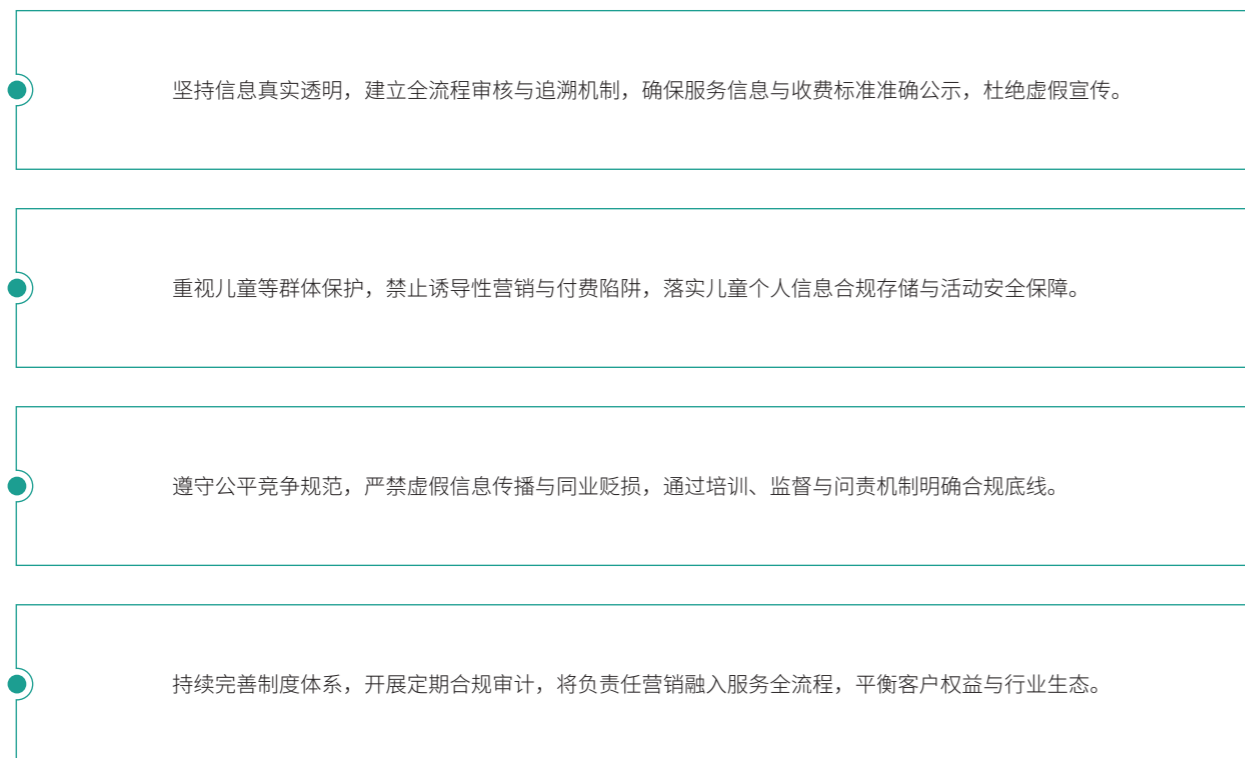
依托“鑫一家”平台开展邻里节、便民服务、公益及节日文化活动 **4,951** 次，浏览量 **22.2** 万人次。郑州国际新城五号院元宵舞狮、三门峡安和苑“保安带娃跑步”等活动实现破圈传播，“骑手友好社区”经验在行业内形成示范。
- 提升员工服务能力**

加强员工职业培训，重点提升智慧化管理综合素养、定制化客户沟通服务技能并建立服务质量评价与激励机制，持续提升员工服务意识与专业能力。

负责任营销

鑫苑服务将负责任营销纳入 ESG 核心治理，以诚信合规为底色，坚守三大核心承诺并落地闭环管理。公司根据《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，制定公司《品牌管理制度》和《舆情管理办法》，对品牌的规划管理、识别管理、平台管理、推广管理、荣誉管理、PR 公关管理、舆情管理均有严格的标准化设定。2025 年，公司在市场推广方面（包括广告宣传及营销等）未发生违法违规事件。

2025 年鑫苑服务贯彻落实负责人营销行动



客户健康安全

鑫苑服务将保障客户生命与财产安全置于首位，坚持依法合规运营，恪守包括《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《物业管理条例》等在内的相关法律法规，系统构建“公司—项目—班组”三级安全管理体系。公司建立并持续完善《紧急预案流程》《物业项目日常管理风险源识别表》《园区设施设备维护风险源识别表》及《应急管理制度》等制度，通过定期检修设施设备、识别公共区域的危险源、开展应急演练等方式提高物业服务的安全性。

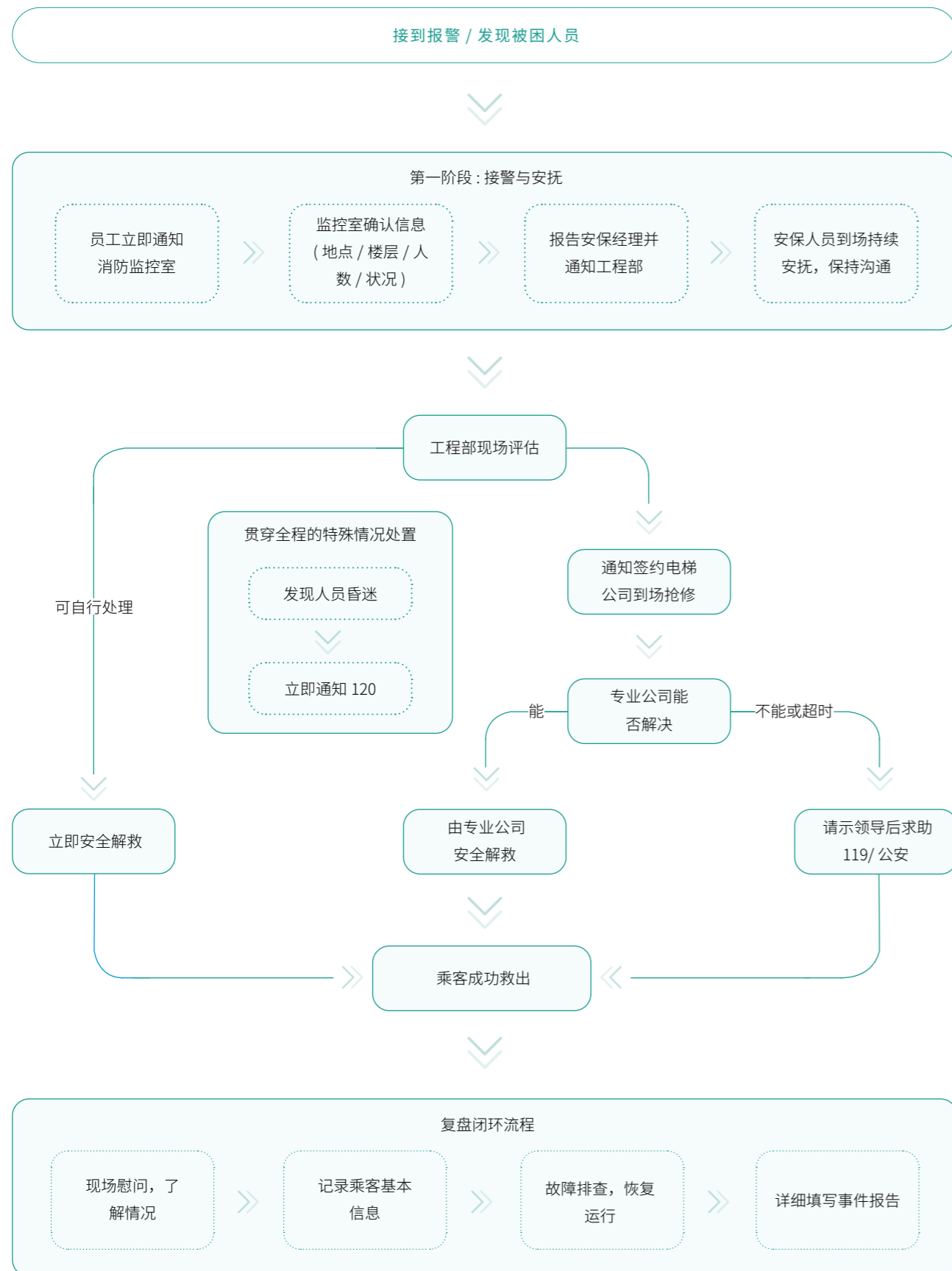
应急预案管理能力管理体系认证证书



灭火战斗力行程图



电梯困人事件应急预案



鑫苑服务维护客户安全与健康的行动

安全管理	<ul style="list-style-type: none"> • 强化门禁标准化管理, 规范保安标准化工作流程, 严格把控及核实外来人员; • 采用智能门禁系统, 管理层不定时抽查门禁记录; • 全面排查所有消防通道, 对乱停乱放的住户采取规劝, 多次劝说未果, 联合相关部门进行处罚; • 规范车辆停放, 加强外来车辆管控, 严禁车辆违规 / 占道现象; • 加大巡查监管力度, 同时严格落实违章通知罚单制度, 必要时通知交管部门进行现场处理; • 定期检查消防设施, 加强监管, 保障随时运行正常。 • 针对电梯上楼通过智能监控、梯控系统限制、宣传教育、加强巡查、优化充电设施及与业主沟通协作等措施, 有效管理电梯上楼, 保障安全与便利。
设施设备维护与检查	<ul style="list-style-type: none"> • 定期巡检: 制订设施设备巡检计划, 定期对设备巡查, 发现问题及时处理, 确保设备的安全和正常运行; • 引入智能化管理系统: 利用智能化管理系统对设施设备进行监控和管理, 实现设备的远程监控、故障预警和数据分析, 提高管理效率和设备的可靠性; • 建立设备台账和档案: 建立设备档案和台账, 记录设备的基本信息、维护保养记录、故障处理情况等, 建立设备完整的资料档案; • 定期设施设备评估: 定期对设施设备进行评估, 了解设备的使用状况和性能, 及时发现问题并进行改进。
设施设备维护与检查	<ul style="list-style-type: none"> • 消防培训: 组织客户参加消防知识讲座, 讲解灭火器的使用方法、火灾逃生技巧等; • 急救培训: 组织心肺复苏 (CPR) 教学, 提升客户应对紧急情况的能力; • 应急演练: 定期开展火灾、防汛等应急演练。
安全宣传与沟通	<ul style="list-style-type: none"> • 安全知识宣传: 通过园区公告栏、微信群等渠道, 发布安全提示, 如季节性的安全注意; • 事项 (夏季防溺水、冬季防滑) 等信息。

亮点案例

2025 年 5 月，鑫苑服务正式进驻河南省体育中心（北区），面对其管理规模大、人流密集、设施复杂等挑战，公司系统性构建了“智慧化巡检 + 标准化流程”的安防服务体系，特别是在重大活动保障方面，形成了一套完整、可复制的标准化服务方案，为行业大型场馆的安全运营提供了实践范本。

在执行层面，项目团队深入贯彻“安全工作无终点，处处都是零起点”的指导原则，通过多层次、高频次的主动防控，筑牢安全防线：常态化智慧巡检：当月累计完成 360 次定时定点巡逻，并对水电房、监控室、锅炉房等 31 处关键区域实施夜间重点报岗核查，实现风险点位全时覆盖。

体系化能力建设：开展 3 轮专项安全制度与岗位职责培训，持续强化团队风险意识与应急响应能力。

全流程活动保障：全程监督内场 6 处大型施工现场安全，并协同完成 4 场重要赛事活动的全环节安防支持，确保活动平稳有序。

河南省体育中心已成为智慧场馆新典范，荣膺“2025 中国物业管理卓越标杆项目”称号。



“2025 中国物业管理卓越标杆项目”

2025 年保障客户健康安全绩效

通过深化“宣教互动双轨并行”机制，系统推进了全链条安全排查与整治，有效处置火情 86 起，擒贼 22 起，应对极端天气 140 余次，压降了隐患存量，提升了整体防控能力。

- 防火：演练 900 余次，处置火情 86 起，业主表扬 60 余起；
- 防盗：实操培训 300 余次，成功擒贼 22 例，获警方表扬；
- 防汛：培训演练 600 余次，成功应对大风、暴雨等恶劣天气 140 次；
- 防寒：150 多个项目、超 6,000 人次清雪除冰，通过送姜汤、配发防寒物资等举措，保障了业主与员工出行安全。

信息安全与隐私保护

数据安全治理

鑫苑服务始终将信息安全置于战略高度，以法律法规为基石，以制度建设为保障，构建了严谨、全面的信息安全管理体系。公司严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》等法律法规，制定《信息安全管理手册》《业主信息安全保护管理制度》《网络管理制度》《信息系统权限管理制度》《系统突发事件应急管理办法》等制度文件，持续完善从数据采集、存储、使用到应急响应的全流程闭环管理，为业主隐私与公司数据资产提供坚实保障。

信息安全管理体系认证



公司已获得信息安全管理体系认证，有效期至 2027 年 10 月 15 日。

鑫苑服务信息安全管理职责分工

科经事业部

- 维护信息系统和网络系统的运行；
- 维护业务系统的运行及业务系统的安装环境；
- 制定、执行业务系统及其数据的备份计划；
- 公司计算机的系统安装、备份、维护。
- 负责计算机病毒入侵防范工作；
- 定期对网络信息系统安全进行检查；
- 组织计算机使用人员进行内部网络使用规范的宣传教育和培训工作。

业务部门

- 负责本部门信息系统的数据库应用安全管理；
- 负责本部门计算机等 IT 资产的信息安全防范工作；
- 定期对本部门信息系统安全进行检查；
- 负责本部门及时对计算机中的数据数据进行备份；
- 负责本部门使用规范的宣传教育和培训工作。

鑫苑服务信息安全管理措施

安全防护保障	公司部署深信服 AD、赛门铁克防毒软件以及 AF 等相关设备，涵盖入侵检测、漏洞分析、态势感知、病毒防护等多重功能，提升数据的安全性和隐私保护水平，增强应对各种网络安全威胁的能力。
安全意识培训	定期为员工提供信息安全和隐私保护方面的培训，增强员工的安全意识和保护用户隐私的责任感。
安全审计与监测	每半年进行一次安全审计，针对各业务平台系统安全漏洞扫描和修复，监测系统日志和网络流量，及时发现和处理安全事件和潜在风险。
应急响应计划	制定并持续完善专项应急响应计划，明确事件分级、响应流程、职责分工及沟通机制，通过系统化、标准化的处置程序，最大限度地控制事态发展、降低损失与风险影响。
应急预案演练	定期组织应急预案演练，重点测试通信、协调与指挥环节的响应效率。演练旨在明确各岗位职责，并持续优化预案。

鑫苑服务 2025 年信息安全及客户隐私保护相关培训





2025 年，公司通过开展线上及线下培训活动旨在提升员工对信息安全及隐私保护的认知，识别并防范潜在的信息安全风险，保障客户信息的安全。

培训聚焦制度宣贯与实操指引，通过《信息系统权限管理制度》培训，明确了权限分级、审批及监管流程，建立起权责清晰、闭环管理的系统权限体系，从源头保障数据访问安全。同期开展的《业主信息安全保护制度》培训，旨在加强业主信息安全保护，降低业主信息被违法使用和传播的风险。

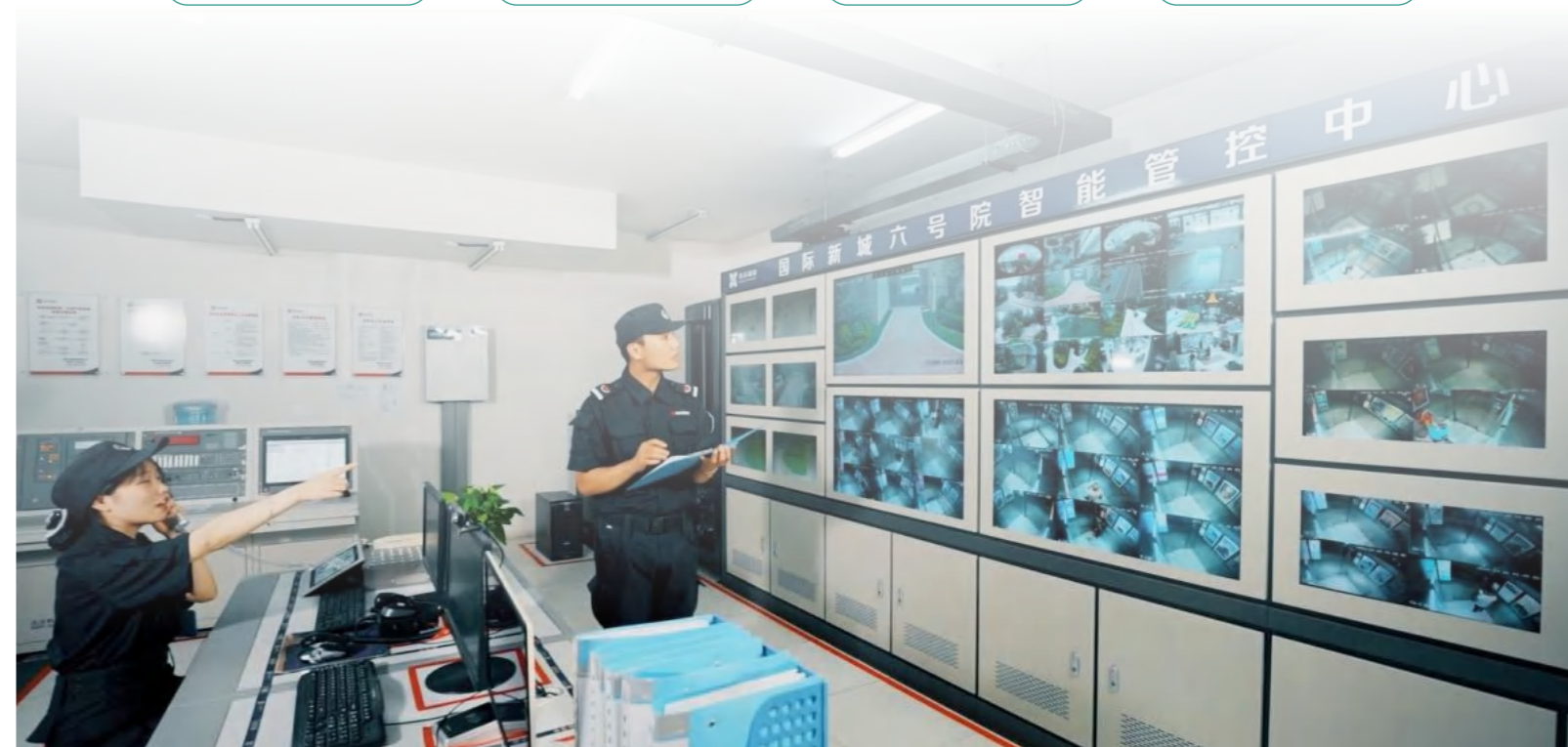
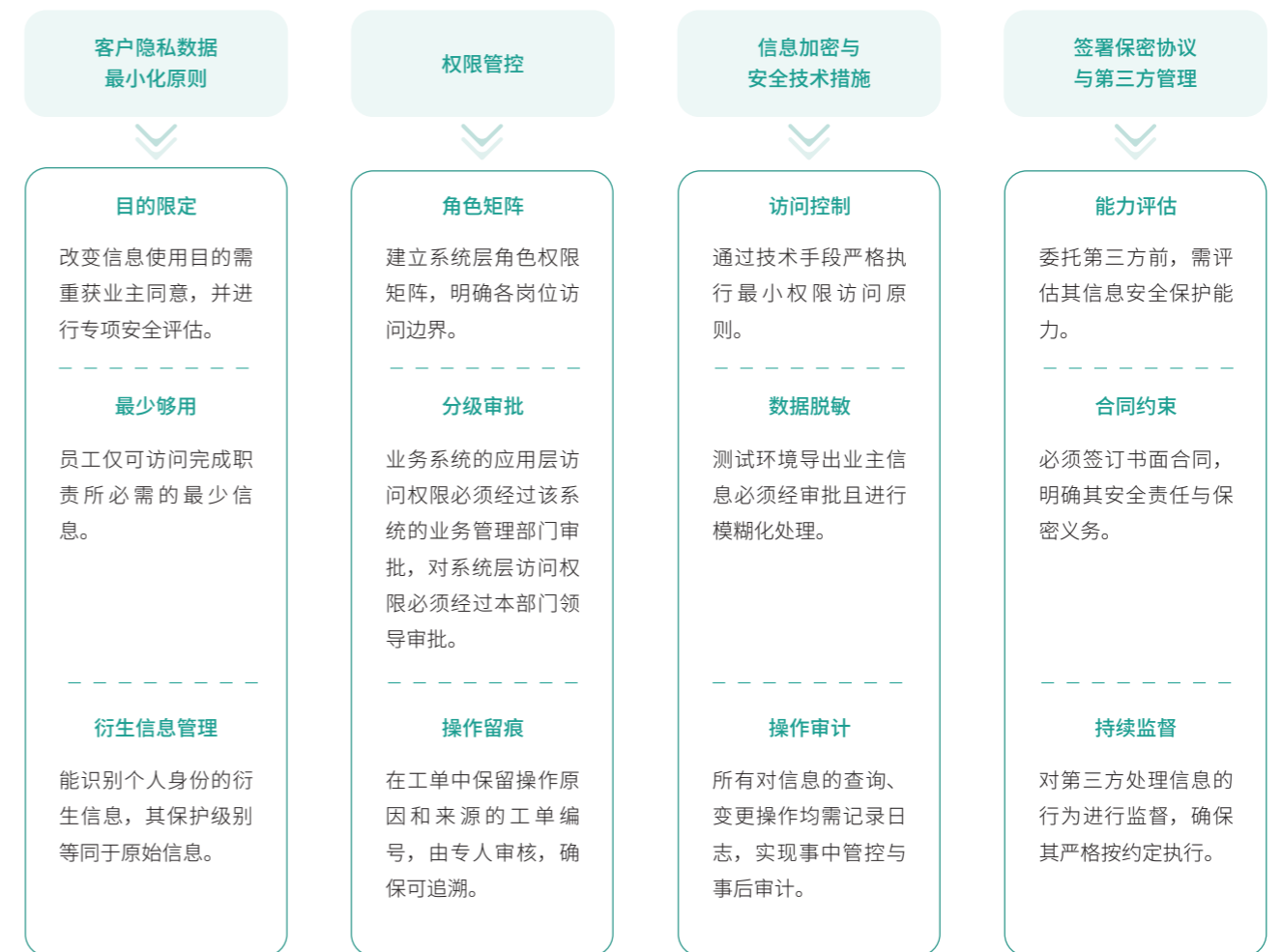
客户隐私保护

公司高度重视客户隐私保护，公司严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》及《中华人民共和国消费者权益保护法》，并制定《客户信息保密机制》《客户信息管理作业指引》等制度，明确多部门职责，通过技术防护、全流程管控、人员管理，保障业主信息全生命周期安全。2024 年，公司没有发生客户信息泄露或侵犯客户隐私的事件。

鑫苑服务客户隐私保护职责分工

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

鑫苑服务保护客户隐私措施



05

员工关怀发展 才聚共益·鑫力成长

鑫苑服务坚持与员工共生共赢的人才发展理念，通过人才激励机制、人才发展管理、人才关怀行动，打造出一支综合素质高、执行力强、具备创新意识、服务能力和服务团队，保障服务的完美落地和企业的可持续发展。



员工雇佣与权益

员工招聘与雇佣

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

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

鑫苑服务员工招聘与雇佣管理措施

招聘四大原则

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

防止雇佣童工和强制劳工

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

员工多元化

- 公司明确规定招聘任用不得设置种族、宗教、民族、性别、户籍等歧视性条件；
- 公司积极响应国家残疾人就业安置政策，按照安置比例进行人员安置。

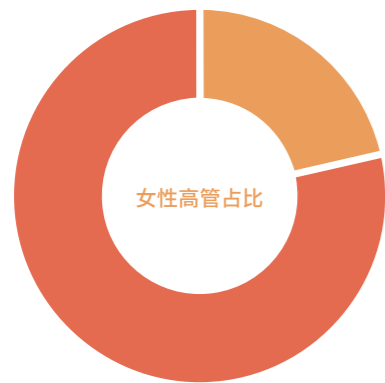
亮点案例 增加就业渠道

共建“校企研”协同平台，加强产业生态与人才储备。联合河南财经政法大学、河南牧业经济学院等高校，共建“智慧物业服务实训基地”，定向培养物业行业数字化运维、智能系统开发等专业人才，推动产学研用深度融合。

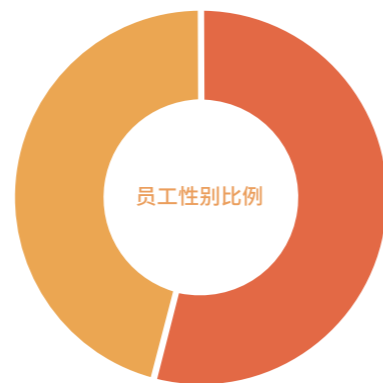


鑫苑服务 2025 年员工多元化绩效

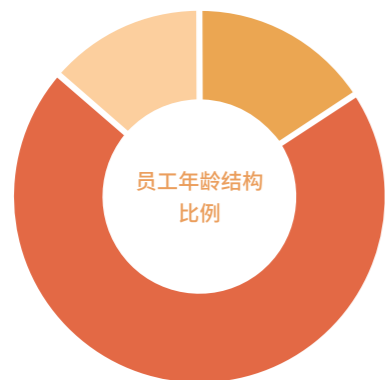
■ 男性高管占比 ■ 女性高管占比



■ 男性员工 ■ 女性员工



■ 30 岁以下 ■ 30—50 岁 ■ 50 岁以上



员工性别比例

男性员工

54.09%

女性员工

45.91%

员工年龄结构比例

30 岁以下

15.80%

30—50 岁

70.55%

50 岁以上

13.65%

员工薪酬与福利

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

鑫苑服务员工薪酬与福利



薪酬

薪酬包括基本工资、岗位津贴、加班费、福利费、奖金。



工时与假期

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



法定福利

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



其他福利

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

员工沟通与关怀

鑫苑服务深知员工是企业最宝贵的财富，将员工沟通与关怀视为构建和谐劳动关系、促进共同发展的重要基石。公司积极搭建多样化、常态化的沟通渠道，通过制度化机制与创新形式，确保员工声音被充分倾听、诉求得到及时回应。我们关注员工在工作与生活中的多维需求，实施涵盖身心健康、职业成长与生活平衡的系统化关怀计划，致力于提升员工的整体福祉、满意度与归属感。

员工沟通渠道

为完善民主管理与权益保障机制，公司成立工会组织，定期召开会议并建立有效的沟通调解平台。此外，公司依据《员工关系管理制度》建立员工沟通多元渠道，共享服务中心每周进行员工抽查访谈，持续促进员工与企业之间的双向理解与信任，共同营造公平、包容、和谐的工作环境。



提升员工满意度

报告期内，公司积极开展员工满意度调查，并制定以多维度评估和行为分析为核心的员工满意度模型，从企业认同、组织支持、沟通机制、学习发展、激励关怀和直接上级六个维度出发，同时结合员工的行为表现进行综合分析。公司始终关心员工的身心健康与职业幸福感，鼓励员工注重工作与生活的平衡，制定全面的员工关怀计划，开展丰富多样的活动，致力于打造充满温度的企业文化。

2025 年度员工满意度绩效

公司参与满意度调研员工

1,567 名

满意度得分达成 2025 年度目标

90 分

员工活动执行场次

1,974 场

执行率

100%

给与员工关怀

公司在员工关怀与帮扶方面建立系统化机制，针对困难员工提供日常关怀与家访慰问，并修订《援助基金管理制度》，明确对员工或其直系亲属在遭遇重大疾病或身故事件时给予相应资金援助（如重大疾病可申领 1,000-3,000 元，亲属去世发放 500 元慰问金）。同时公司在报告期内持续推行“五个一”关怀行动，通过制度化管理与常态化执行，切实提升员工归属感与团队凝聚力，让员工切身感受企业人文关怀。

“一个领导关怀”机制

区域管理中心负责人进行隔级员工深度交流：

- 围绕多维议题：关注工作、成长、思想及生活状况；
- 注重倾听指导：在倾听基础上提供针对性支持；
- 促进理解互信：通过直接对话增进上下级理解。

项目管理“五个一”标准化动作

各项目负责人须落实五项日常关怀举措：

- 每天一次个性化问候，形成《员工关怀日志》
- 每周检查一次食堂
- 每月检查一次宿舍
- 每月体验一次基层岗位
- 每季度组织一次员工活动



趣味运动会



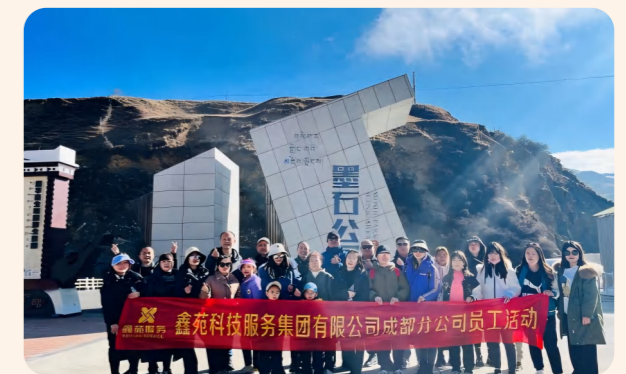
踏青活动



女神节活动



员工生日会

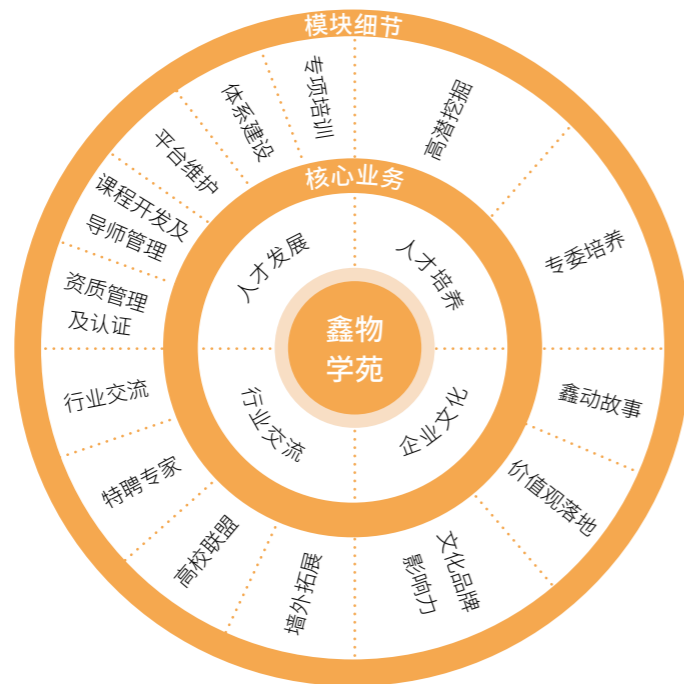


员工旅行

员工培训与发展

员工培训

鑫苑服务始终将员工的持续学习与职业发展视为公司长期发展的核心驱动力，公司构建“鑫物学苑”培训体系，制定《培训管理制度》《鑫锐青年导师管理办法》《鑫物学苑导师管理办法》《鑫物学堂平台管理办法》等内部制度，报告期内修订《员工考证激励办法》，持续完善学习激励机制。通过体系化的课程设计、多元化学习资源支持与清晰的职业发展通道，持续提升员工专业能力与综合素质，为员工的全方面成长与价值实现提供有力支持。



人才梯队培养全景图

培养项目	培养对象
专业力大讲堂	包括并不仅限于主管及以上人员
各体系 / 事业部专业培训	与课程相应职能模块班长以上人员
项目培训	管理处全员
鑫人成长	一般管理人员及以上的新入职员工
鑫才进阶	各体系 / 事业部新晋升及高潜主管级、副经理级人员
鑫将熔炼	项目 / 部门负责人、大区总 / 城市总
鑫帅卓越	针对副总监及以上人员、业务大区总、城市总、区域总或高潜经理及以上人员
鑫锐青年	各体系 / 事业部
工作坊	与课程相关人员

指标类别	2025 年目标	完成情况
人员培养	计划执行率 100%	<ul style="list-style-type: none"> 员工培养：新进人员依据人员招聘及晋升情况每月集中培训共 12 期，按期执行率 100%； 梯队建设：针对各层级后备人才（鑫才进阶、鑫将熔炼、鑫帅卓越等各层级）培训共 4 期，参训 175 人； 高潜挖掘：结合后备梯队培养培训进行高潜人员发掘及推荐，发掘潜力人员 26 人。
专项培训	计划执行率 90%	<ul style="list-style-type: none"> 专业力大讲堂：每月不少于 1 期，共 23 期； 针对职能部门组织商管事业部业务全生命周期培训。
培训满意度	培训满意度 90%	<ul style="list-style-type: none"> 培训满意度为 92%。
导师培养及管理	按期执行率 100%	<ul style="list-style-type: none"> 根据月度培训课程更新授课记录、导师积分体系及津贴记录； 结合现有课程体系丰富讲师队伍，完成讲师课程认证，完成课程认证台账更新。

鑫苑服务 2025 年以“精准赋能、实效导向”为培训工作核心理念，围绕员工能力短板与业务发展需求，对培训体系进行系统优化与创新，有效提升培训的针对性与实效性，相关举措获得了员工的广泛认可与积极反馈。

需求导向
精准定制内容

通过常态化员工调研与动态需求分析，科学规划年度培训主题与内容，确保培训与员工发展及业务需求紧密贴合。

内外结合
提升师资专业度

积极引入行业专家担任外部讲师，并建立严格的讲师筛选机制，由部门领导参与面谈审核，确保课程质量与专业深度。

强化实操
注重培训转化

在培训设计中大幅增加现场实操与项目演练环节，通过“学练结合、现场评比”的方式，促进知识向技能的快速转化。

分类赋能
支持业务发展

针对不同事业部特点开展定制化赋能项目，助力业务团队能力结构化升级。





踏勘及招投标能力提升培训



事业部赋能培训



商业管理能力提升专项培训



未来之星训练营

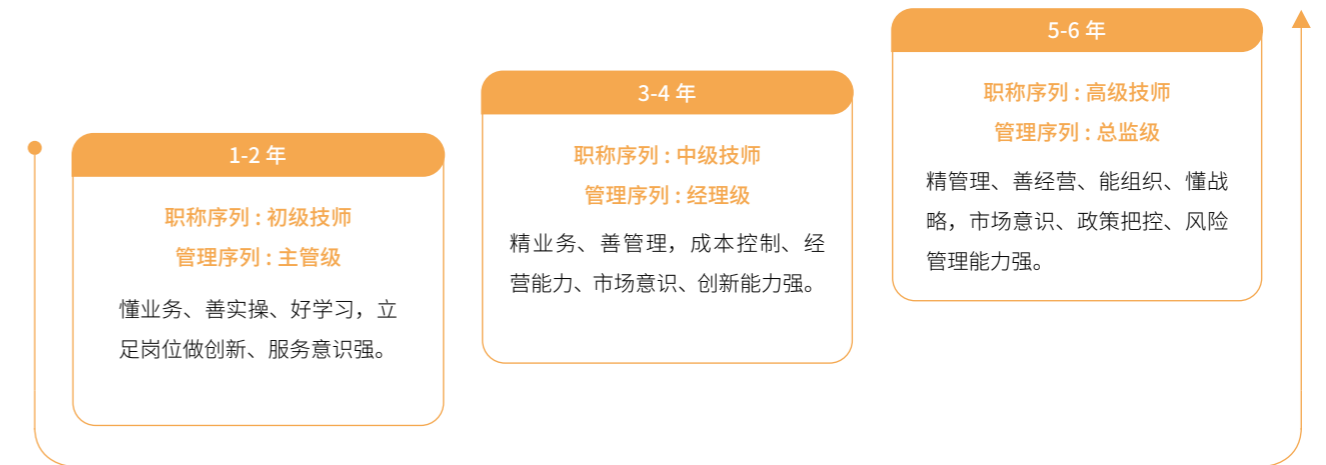
2025 年度员工培训绩效

鑫人成长训练营共组织集训	12 期	累计参训 590 人	合格率 98.31%	业务技能培训：各体系 / 事业部结合实际业务需求及员工技能提升要求，累计实施培训
鑫才进阶训练营共参训	30 人	课程满意度 99.64%	考试合格率 100%	14,789 期
鑫帅卓越训练营（踏勘及招投专项、商业管理能力提升）共组织集训	2 期	累计参训 146 人	课程满意度 9.5 分	
事业部工作坊组织集训	2 期	科经“未来之星”训练营参训进行业务和管理赋能 56 人	课程满意度 9.8 分	
物管兼拓训练营开展	2 期	累计参训 86 人	合格率 97.6%	
专业力大讲堂：结合业务需求与季节性工作特点，全年举办	23 期	累计参训 2719 人	合格率 95.17%	

员工发展

鑫苑服务始终秉持“与员工共同成长，与团队共享成果”的人才发展理念，持续推进人才管理体系的优化与创新。公司通过构建系统化的人才激励机制和职业发展路径，加强后备人才的选拔与培养，致力于为企业的可持续发展提供坚实的人才支撑，并切实帮助每位员工实现其职业发展与个人成长目标。

鑫苑服务人才成长路径



鑫苑服务以业绩作为员工价值的直接体现，以公司战略与年度经营策略为指导，逐级分解并落实各部门年度目标责任书及月度工作计划，构建贯穿业务全周期、目标全过程的管理体系。通过计划考核、运营督导、机制优化及信息化支撑，实现绩效的动态管控，并将员工绩效考核结果与奖金分配、工龄工资及薪资晋升直接挂钩，有效激励员工聚焦价值创造。公司同步推行多体系收入分配、多维度荣誉表彰、多样化精神激励及全方位贡献认可机制，全面激发员工内驱动力。绩效考核覆盖员工与组织两个层面，实施月度、季度及年度多维评价，形成系统化、持续性的激励与发展闭环，助力员工成长与公司战略协同并进。

鑫苑服务多样化人才激励模式



2025 年考核绩效

公司员工绩效考核覆盖一级组织 / 体系、二级职能部门、业务一级单位及项目共

279 个

累计开展考核，全年整体考核结果优秀。

3,531 次

职业健康与安全

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

为保护员工健康，增强员工安全生产意识，公司积极开展职业健康与安全培训，培训内容涵盖职业健康与安全相关政策法规、突发事件处置、安全作业规范、预防火灾及消防知识、项目安全管理注意事项等。2025 年，公司主要针对新入职员工进行全方位的安全教育培训，共计组织 12 期培训。

职业健康安全管理体系认证



公司已获得职业健康安全管理体系认证，有效期至 2028 年 8 月 17 日。



全集团人力条线开展《物业一线岗位工伤风险防控与证据链管理》工伤防控培训



针对物管项目经理及条线主管、班长等管理人员开展《物业一线岗位风险场景识别及防控》《工伤典型案例》培训



海姆立克急救知识学习



消防培训



06

美好社区构建 和乐共生·鑫邻美好

鑫苑服务作为社区共建的关键力量，坚持党建引领，深度融合基层治理。通过创新社区活动、破解民生难题、拓展公益志愿，凝聚邻里温情，构建多方参与、和乐共生的幸福共同体。



社区治理与建设

党业融合“鑫火”模式全覆盖

作为城市治理的“最后一公里”，为深化履行企业社会责任，提升物业服务与社区发展的协同效益，鑫苑服务已建立起以党建引领为核心、系统化识别与响应社区需求的制度体系，搭建核心框架为“鑫火 6+1”红色物业模式，通过“制度共建—数字感知—决策融入—生态拓展”四位一体的系统运作，将社区需求深度嵌入企业战略规划与运营流程，在城市更新、老旧改造、养老托育、智慧社区、应急防控和基层治理等领域，以物业服务小触点，温暖社区治理大民生。

公司已通过“集团公司—分公司—项目”三级党组织架构，实现全国分公司党组织全覆盖。将党建温暖融入城市综合服务。

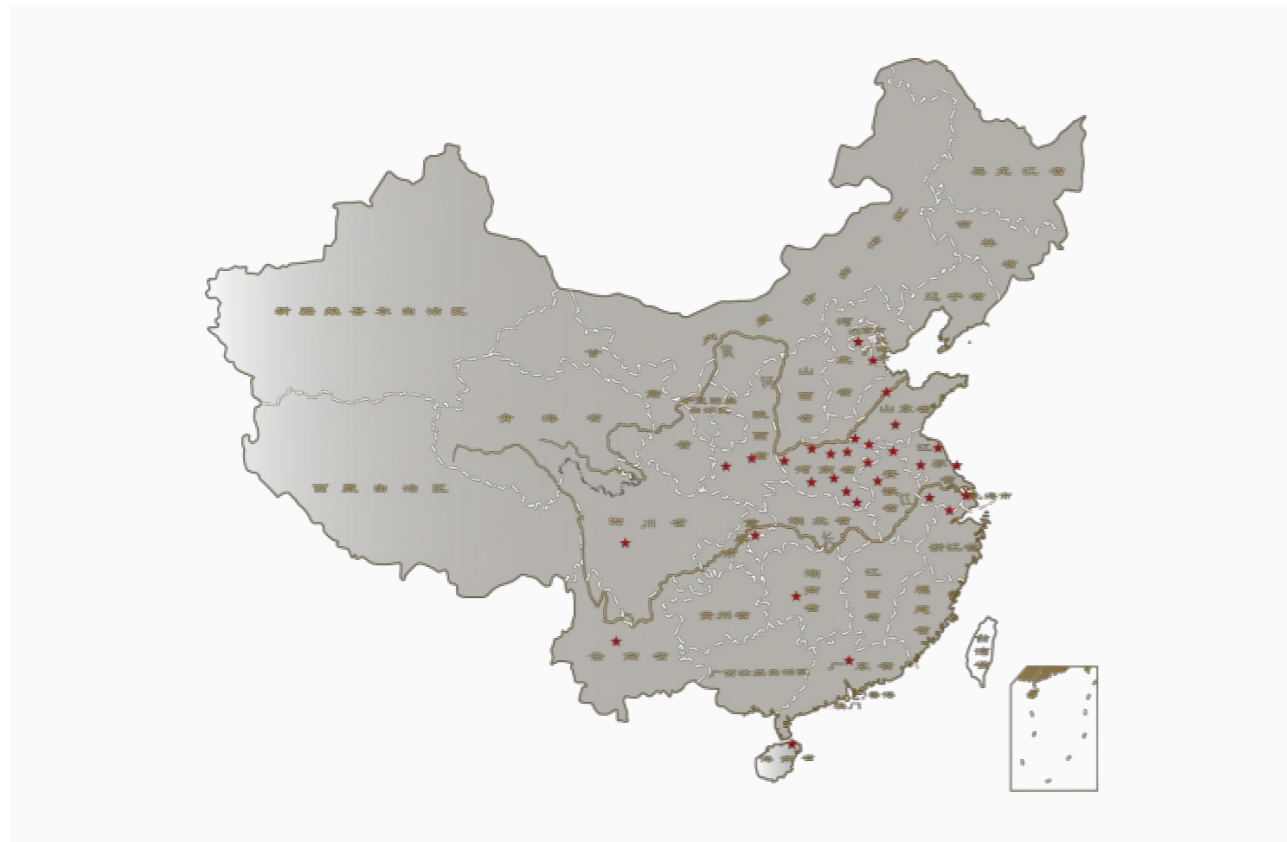
截至报告期末

公司共有党委	党总支	党支部	党员
1 个	2 个	54 个	475 名

党业融合“鑫火”模式全覆盖

服务分队	红色楼长	业主党员参与志愿网络
378 支	1,678 个	12,375 人次
红色议事会	网格管理解决问题	
3,275 场	3,489 件	





河南区域

- | | | | |
|---------------|-----------|-------------|-----------|
| 信阳公司党总支 | 信阳佳和熙岸党支部 | 鑫苑名家党支部 | 鑫苑名城党支部 |
| 现代城党支部 | 鑫苑城党支部 | 古德佳苑党支部 | 郑西鑫苑名家党支部 |
| 郑州鑫苑国际城市花园党支部 | 鑫苑鑫家党支部 | 郑州鑫苑中央花园党支部 | 三门峡公司党支部 |
| 濮阳公司党支部 | 巩义公司党支部 | 安阳公司党支部 | 荥阳公司党支部 |
| 漯河公司党支部 | 焦作公司党支部 | 驻马店公司党支部 | |

江苏区域

- 苏州公司支部委员会
- 昆山公司支部委员会
- 徐州公司支部委员会
- 淮安公司党支部
- 新沂金麟府党支部

济南公司

- 济南公司支部委员会
- 济南鑫中心支部委员会
- 济南国际城市花园党支部
- 青岛御龙湾党支部
- 章丘悦泉湾党支部

成都公司

- 成都鑫苑名家党支部
- 成都鑫苑城党支部

西安公司

- 西安公司党支部

三亚公司

- 三亚崖州湾党支部

长沙公司

- 长沙公司党支部

商服公司

- 广州悦晟联行党支部

重庆鸿企

- 重庆鸿企党支部

» 党建联建 “同鑫圆” 社区共建

公司构建了由社区党组织领导，物业、业主、业委会、辖区单位等多方参与的常态化共建平台，聚焦社区治理痛点难点，全面落地以一岗一队一平台推进多方共建、以六联机制推动同鑫共治、以社区活动、志愿服务、矛盾化解三大抓手实现美好共享的“同鑫圆”社区共建机制，通过设立3支队伍（业主志愿服务队、红色楼长队、党员干部队）、3大平台（鑫火讲堂、社区公益、红色议事）及“六联”共建机制（服务联建、活动联办、事务联议、问题联调、队伍联动、志愿联创），确保社区需求在组织化、结构化渠道中被持续收集、协商与转化。



鑫苑服务深化“同鑫圆”社区共建机制和“13510”社区调解模式，遵循“一属地一特色一区域一标杆”的建设方向，郑州鑫苑名家项目作为“美好家园”国家级典型案例，获《中国物业管理》杂志专题推介。党建引领物业服务提升已成为鑫苑服务高质量发展的红色引擎。

受到了学习强国、共产党员网、河南电视台等权威媒体报道

155 次

高质量政务接待与调研观摩

138 场

打造了郑州鑫苑名家、国际新城六号院、驻马店尚东第一城、西安鑫苑中心等

15 个“灯塔项目”

赢得政府及行业荣誉

16 项

亮点案例 郑州国际新城 6 号院 2025 年被评为河南省美好家园项目

项目概况

郑州鑫苑城六号院于 2019 年 12 月交付,总建筑面积 22.25 万平方米。面对新交付小区集中装修、工程遗留和业主信任建立等挑战,项目以党建引领为核心,通过精细化管理与数字化运营提升社区治理水平。

主要举措

党建引领治理: 成立项目党支部,建立社区、物业与业主党员联动机制,开展志愿服务并创新“13510”矛盾调解模式,推动问题在社区内解决。

精细化服务: 实施保洁绿化标准化管理,建立设施设备全生命周期台账和智慧巡检机制,强化消防、电梯及非机动车管理。

智慧社区建设: 应用“鑫设备”“鑫运维”等数字系统和“鑫一家”平台,提供报修、缴费等线上服务,并打造“一刻钟便民生活圈”。

共建共享机制: 公示服务与公共收益信息,定期召开业主会议,建立独居老人关怀台账。

实施成效

项目顺利度过管理初期“阵痛期”,2025 年全年获业主表扬 175 余条、锦旗 4 面。项目连续获得省市行业荣誉,累计接待观摩 70 余次。



»» 党建促进资源整合

将商圈商户纳入社区治理体系,通过党建联建整合商户资源,响应居民商业服务需求,推动“物业服务+生活服务”生态融合,推动“物业服务+商圈发展”服务升级,实现社区需求与商业供给的有效对接。

“同鑫融”商圈党建模式

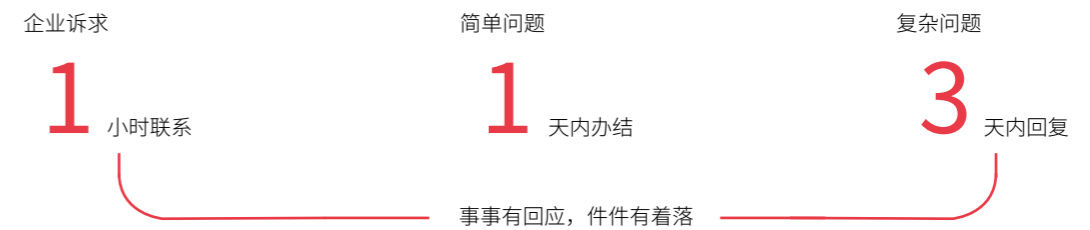
立足“三项机制”精准对接企业需求

“楼小二”机制,常态化服务企业需求



全方位为企业纾困解难

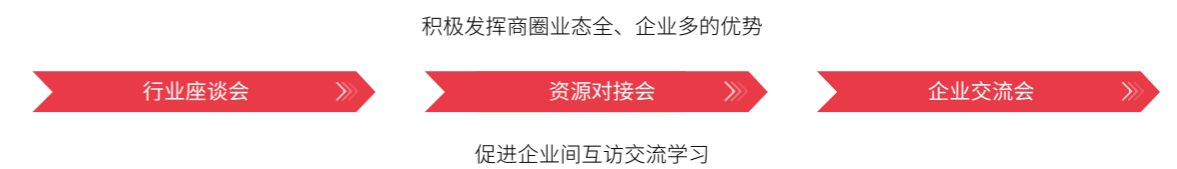
“马上办”机制,快速响应企业诉求



“商联动”机制,高效助力企业发展

搭好“三个平台”促进企业共谋发展

搭建企业交流平台



搭建企业宣传平台



搭建政务服务平台



亮点案例 济南鑫中心党建引领商圈治理

济南鑫中心楼宇党委以党建引领商圈治理，推动企业、商户与物业协同发展。通过举办“白领午间课堂”，邀请税务专家和电商从业者开展政策解读与直播培训，累计吸引百余人参与。针对商圈经营矛盾，楼宇党委牵头成立“商圈共治联盟”，优化业态布局，今年协调 4 家品牌店铺完成合理调整，实现资源共享与协同发展。

同时，建立每月一次的“商圈党建联席会”，由街道牵头，社区与物业共同参与，围绕外卖管理、企业办证等实际问题开展协商，共形成问题清单并明确责任分工。由物业党员组成的“鑫小二”先锋队在日常服务中收集商户诉求并推动落实，已协助实现政务一体机证件办理、新企业入驻手续“一次办好”等服务事项，持续优化楼宇营商环境。



社区需求双轨感知

线下实体网络依托“鑫火服务队”、红色楼长及遍布社区的“鑫火驿站”、议事厅、调解室，形成覆盖网格、楼栋的“前哨”体系，直接触达居民。

线上智慧平台通过“鑫一家”小程序、政务智能体、AI 社区治理平台等多渠道汇聚民意，运用大数据分析生成社区诉求画像与风险预警，实现需求精准识别与趋势研判。



亮点案例 鑫苑名家 AI 社区的基层治理全国领先典型

鑫苑社区，一个拥有 23 年历史的老旧小区，通过结合 AI 技术和党建引领，成功实现基层治理的现代化与智慧化，显著提升了服务效率和居民满意度。

主要举措

技术赋能智慧治理

构建“一屏三热线三端”AI 社区治理体系，整合居民诉求渠道，实现工单闭环管理。部署 AI 视频监控识别高空抛物、消防通道占用、电动车进电梯等安全隐患；为独居老人安装智能水表进行异常预警；上线“鑫一家”小程序及政务智能应答系统，提升报修、咨询和议事效率。

党建引领协同共治

通过社区党委与物业党委“交叉任职、双向进入”，建立“六联”工作机制，并实施“党建+志愿积分”，形成社区、物业、社会组织与居民多方参与的共治格局。

需求导向服务创新

设立线上线下“小院议事厅”促进居民参与治理；推出“四点钟课堂”等服务解决双职工家庭托管需求；建设“鑫火驿站”，为外卖骑手等新就业群体提供服务并吸纳其参与社区治理。

实施成效

智慧治理实施后，居民诉求解决率由 65% 提升至 96%，满意率由 72% 提升至 98%，物业费缴费率达 98%，高空抛物等安全事故实现零报告，社区治理效能显著提升。



需求驱动闭环管理

在服务实践中，坚持以社区需求为原点，构建从需求识别到服务落地、从技术赋能到治理融合的完整闭环，持续提升社区服务的精准性、响应速度与居民满意度。

服务规划响应高频诉求

聚焦“一老一小”、停车难、环境改善等社区共性诉求纳入年度“四大焕新工程”与社区活动计划，按全龄需求开展精准服务。

运营体系实现主动预防

建立“主动服务”预警与闭环管理机制，借助 AI 行为监测、智能水表等物联网技术，将独居老人关怀、安全隐患预警等潜在需求，自动转化为主动服务工单，推动物业服务从“被动响应”向“主动预防”升级。

治理机制赋能居民共治

通过“小院议事厅”“十心议事法”等民主协商机制，将公共事务决策权交还居民，形成“居民提议—协同议事—落地执行—反馈评估”的闭环，促进社区共建共治共享。

特殊人群的重点关注

鑫苑服务积极践行民生行业定位，针对“一老一小”和新就业群体的需求重点关怀，从长者到孩童，从业主到奔波的骑手，用精准化、有温度的服务，为每一位社区生活的参与者留下温情的注脚，让“家”的概念在多元化的关怀中不断延伸与深化。

» 老年友好—银龄有帮

在应对老龄化民生难题中，鑫苑服务借助物业服务优势，在居家养老、适老化改造和老年社区生活丰富方面，持续推进“银龄有帮”工程，将守护融入日常，通过“百家宴”“金婚庆典”“鑫年味儿”等大型社区活动，让长者的每一天都能感受到真诚的陪伴与暖心的服务。

重阳金婚活动

2025 年，鑫苑服务以“爱到老 爱不老”为主题，多在重阳期间为社区金婚夫妇举办。活动为老人提供妆造、礼服，组织走红毯、拍纪念婚纱照，现场举行仪式、分享金婚故事、切蛋糕、颁发纪念证书，用暖心仪式感致敬半世纪相守，传递敬老爱老氛围，深受业主好评。



» 儿童友好—绿芽计划

鑫苑服务将儿童友好理念深度融入社区治理，通过打造专属 IP 活动、搭建多元服务场景、整合多方资源等方式，从安全、教育、娱乐等多维度提供服务，让儿童在社区中持续获得成长与快乐，全力构建“没有围墙的学校”式儿童友好社区。



清凉一夏



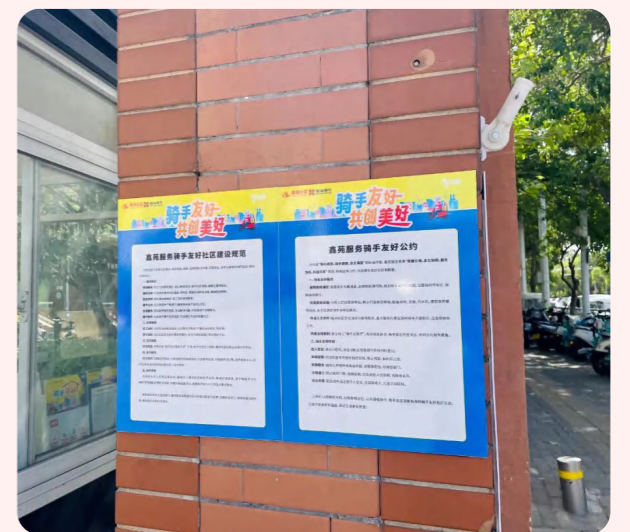
安全课堂

» 骑手友好—配送中的双向奔赴

鑫苑服务以“骑手友好”带动“社会友好”，通过建立四位一体创新服务模式，自研骑手社区智慧通行系统，切实解决骑手的“进门难、停车难、就餐难、休息难”等问题，畅通骑手配送“最后一百米”，勾勒出社区治理现代化的新图景。



骑手驿站



骑手友好公约

公益慈善与志愿服务

公益慈善

鑫苑服务以“四季主题+便民服务+公益行动”为抓手，全年组织近 5,000 场社区活动，吸引 20 万人次业主参与参与总时长 8,496 小时，获得外部报道 679 次（24 年 506 条）省级以上报道 242 次。其中 IP 活动：“鑫年味儿”175 场，超 7 万客户浏览。郑州元宵舞狮视频登抖音同城热榜 TOP1，话题热度超 1,157 万，获 179 次外部报道；“鑫动的初夏”全民运动会举办 48 场；“食遇邻里”百家宴覆盖全国十余项目；“绿芽计划”暑期夏令营形成长期品牌；“五色光公益计划”持续深化公益理念；首次创新整合河南电视台等媒体资源开展非遗文化进社区推广传统艺术。

中秋百家宴



年味传承



大象新闻第五届社区文化公益行

2025 年 3 月，为积极响应省文明办“河南省新时代文明实践推动周”活动号召，鑫苑服务联合河南广播电视台大象新闻、鑫苑社区，在郑州鑫苑名家党群服务中心共同举办“送文艺走基层”活动。



健康义诊



爱心助农



便民服务



暖冬热饮

另外，在鑫一家业主一站式服务平台中创新搭建社区活动美好时光专属空间，摇一摇送鑫豆、猜一猜学知识，让邻里温情在互动中升温，让社区成为充满归属感的「快乐星球」。



指尖上的鑫年味儿



家国同庆 福运同播



夏日消暑计划



新春送福 天天有礼



纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年文艺汇演



红心跟党走和韵谱新篇



通关年俗 智取鑫豆



甜蜜摇大奖 摇出你心意



遇见美好 便民服务

志愿服务

鑫苑服务党委全年依托“鑫火服务队”及社区红色阵地，联动业主、商户、辖区单位及政府部门，推动文化培育、安全宣教与邻里关系的有机融合。三月开展“学雷锋”志愿服务月，重点提供便民维修、助老关怀、反诈宣传等务实服务；七月结合建党纪念，组织红色观影、先锋慰问、助农惠民及文艺汇演，弘扬红色精神，助力乡村振兴；期间同步开展“鑫火讲堂”禁毒讲座及“军民同心”八一共建行动，强化社区安全防线；九至十月围绕抗日战争胜利纪念，组织“一老一小”参与红色故事征集、文艺汇演、研学实践等活动，传承家国文化与爱国主义精神。

“乐享银发”温情助老

深化“敲门阿姨”邻里互助项目，发动低龄健康退休志愿者与高龄独居老人结对，提供日常探访、生活代办、心理慰藉等服务，2025 年成功结对超 200 对。同时，依托社区养老服务体系，提供助餐、陪伴等居家养老服务，将温暖送上门。



为 60 岁以上老人免费义剪



入户走访独居老人

“趣享童年”安心托幼

持续运营“临时家长·四点半课堂”，通过“鑫一家”平台“临时家长”窗口进行服务预约，鑫火服务队提供课后接送、课业辅导与兴趣培养，年度服务儿童超 3,000 人次。打造“礼贤趣学街”“时光里亲子书屋”等儿童友好空间，营造家校社共育良好生态。



人人都是环保小卫士



四点半童趣课堂

“鑫享幸福”便民惠青

利用物业服务中心、小区闲置空间、运动场馆等，与属地团委举办“青年社区学院”，开展非遗手工、吉他、舞蹈、篮球、围棋、创意咖啡、美甲等青年夜校公益课程，参与业主 3,000 余人次，为社区青年搭建交流平台；定期开展“社区快修日”“地毯清洗日”等便民活动，年均服务超万户。针对上班族需求，提供“清凉一夏”“冬日温暖”等季节性关怀及家电维修服务，解决日常生活中的“微难题”。



青年社区学院搭建青年联谊平台



鑫火讲堂“北林红学堂”



07

公司治理夯实 善治共融·鑫治久安

鑫苑服务秉持审慎、规范、透明的治理原则，持续优化治理结构，强化风险管控，坚守商业道德，负责任地管理供应链，以卓越的治理能力护航公司行稳致远，保障各方权益。

企业管治

公司治理架构

鑫苑服务严格遵循《香港联合交易所有限公司证券上市规则》及其附录 C1《企业管治守则》的要求，建立健全公司治理体系。公司制定《组织章程大纲及细则》《企业管治制度》等内部规章制度，确保治理结构清晰、权责明确。公司通过完善股东大会、董事会及管理层的决策与执行机制，规范运营流程，不断提升公司治理效能，推动企业高质量可持续发展。

公司执行董事、非执行董事及独立非执行董事的任期均为三年，其任命、退任与重选均严格遵循《公司章程》及相关法律法规。其中，执行董事于股东周年大会上退任并接受重选，非执行董事及独立非执行董事则依循《公司章程》规定的轮值退任机制执行。

公司董事会作为最高治理机构，全面负责公司的战略决策、业务监督与绩效评估。董事会下设三个专业委员会：提名委员会、薪酬委员会及审核委员会。各委员会在董事会授权范围内履行相应职责，形成分工明确、协调运作的治理结构。



董事会多元化

公司已制定并实施董事会成员多元化政策，旨在通过多元化的董事会构成提升决策质量与治理效能。在遴选董事会成员候选人时，需综合考量其专业经验、技能、知识、性别、年龄、文化与教育背景、种族及服务年限等多种因素，以促进董事会组成更加均衡与包容。提名委员结合公司策略重点及具体业务需要，通过多种途径物色合适董事人选，包括但不限于公司管理层、股东及顾问的推荐以及内部晋升。

鑫苑服务 2025 年董事会专门委员会构成

类型	姓名	审核委员会	薪酬委员会	提名委员会
执行董事 (董事会主席)	申元庆先生		✓	✓ 主席
执行董事	王勇先生			
执行董事	冯波先生			
非执行董事	田文智先生			
独立非执行董事	李轶梵先生	✓ 主席	✓	
独立非执行董事	蓝焯先生	✓		✓
独立非执行董事	凌晨凯先生		✓ 主席	✓
独立非执行董事	赵霞女士	✓		✓

鑫苑服务 2025 年董事会成员结构

类型	姓名	专业能力			
		行业经验	财管经验	工商管理	法律实践
执行董事 (董事会主席)	申元庆先生	✓			
执行董事	王勇先生		✓	✓	
执行董事	冯波先生	✓		✓	
非执行董事	田文智先生		✓	✓	
独立非执行董事	李轶梵先生		✓	✓	
独立非执行董事	蓝焯先生			✓	
独立非执行董事	凌晨凯先生			✓	
独立非执行董事	赵霞女士				✓

提名委员会负责定期审阅并监督该政策的落实情况，确保多元化目标得以有效贯彻，从而持续优化董事会结构，增强其战略引领与监督能力。

2025 年董事培训绩效

为持续提升董事会的专业素养与合规意识，确保其有效履行战略监督与风险管理职责，公司于本年度为董事安排了系统性的培训计划，具体培训主题如下：


全年累计培训总时数为 **33** 小时

- 董事责任培训
- 香港上市公司董事手册培训
- ESG 守则培训
- 每月联交所最新的规则培训
 - 联交所上市监管及规则执行通讯；
 - 联交所市场咨询；
 - 联交所监管通讯。

投资者关系管理


信息披露是公司履行市场责任、建立投资者信任的核心机制。为确保持续、透明、合规的信息传递，公司已制定并实施《信息披露管理制度》《投资者关系管理制度》《股票管理制度》《需予以公布的交易管理制度》等一系列内部制度，明确沟通流程与责任主体，将可持续发展等关键议题纳入常态化沟通体系。通过构建多层次、制度化的沟通渠道，公司致力于提升投资者对集团业务表现与发展战略的理解，加强股东互动，切实保障信息披露的及时性、准确性与完整性，维护资本市场公平与投资者权益。

鑫苑服务投资者沟通主要方式



鑫苑服务官网

公司于 www.xypm.hk 网站作为与股东及投资者沟通的平台，公众可于该网站查阅有关公司的公告资料、财务资料及其他资料。股东及投资者可致函本公司秘书以作书面查询或要求，并寄至本公司的香港主要营业地点，地址为香港金钟金钟道 95 号统一中心 17 楼 B 室。



股东大会

本公司股东大会提供董事会与股东之间沟通的机会。董事会成员及本集团高级管理人员将出席大会，以回应股东提出的任何问题。

2025 年绩效

2025 年，公司召开股东大会会议 **2** 次，董事会会议 **5** 次，审核委员会会议 **3** 次，提名和薪酬委员会各 **1** 次。

公司有效完成年报 / ESG 报告、股东会相关文件、证券月报、关联交易相关公告、定期信息披露公告

61 项

合规经营

合规内控体系

鑫苑服务始终将合规经营视为企业发展的基石，严格遵守《中华人民共和国公司法》《物业管理条例》等法律法规，制定《审计工作管理制度》《审计报告管理工作指引》等内部制度。公司已建立起覆盖战略、执行与监督全链条的合规管理体系，通过定期对各事业部及项目开展系统性合规检查，确保所有经营活动均符合法律法规与内部制度的要求。

公司持续完善内部监控与审核体系，由董事会全面负责对内部监控措施的实施进行监督并定期评估其有效性。公司聘请独立内部监控顾问，对企业治理架构、风险评估机制、内部审计流程、合规管理及相关关键业务环节进行系统性诊断并提出优化建议。报告期内，审核委员会召开 3 次会议，审阅独立内部监控顾问及高级管理层对风险管理和内部监控系统的评估结果与改进建议，并向董事会汇报审查情况，从而持续推动内部控制体系的强化与提升。

风险管理

鑫苑服务高度重视风险管理工作，制定《法律风险防范指引》《诉讼案件管理办法》《法律清收操作指引》《外聘律师管理办法》等内部制度。公司建立健全风险管理体系，董事会负责监督和实施公司内部监控措施，并定期检讨其效能，确保公司在各项业务活动中能够有效应对潜在风险。

鑫苑服务风险管理体系

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

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

鑫苑服务风险管理措施

风险类型	风险内容	应对措施
项目运作风险	物业本身具有的瑕疵或开发商与业主的矛盾、业主委员会等因素造成损失的风险。	<ul style="list-style-type: none"> 做好与开发商和业主的沟通。 前期充分考察项目真实性；
法律风险	合同风险、劳动用工风险、行政处罚风险、物业管理过失导致的侵权风险、诉讼（仲裁）风险。	<ul style="list-style-type: none"> 规范合同文本、合同签订流程； 员工全生命周期标准化管理、明确劳动用工法律风险检查及防范要点； 明确行政处罚风险检查及防范要点、行政处罚的法律救济； 法务支持中心对纠纷事件提供咨询及建议； 项目负责人负责协调化解纠纷、避免进入诉讼程序； 进入诉讼程序的，法务支持中心出具关于项目管理优化或项目考核奖惩的意见。
车辆管理风险	车身受损，包括刮擦、坠物砸车。	<ul style="list-style-type: none"> 物业管理责任保险附加停车场责任保险； 签订车位使用协议； 取得车场合法经营权。
消防管理风险	发生火灾造成业主的公共利益受损。	<ul style="list-style-type: none"> 消防维保合同中明确管理责任； 和业主签署治安消防安全责任书； 建立预案，加强人员培训和演练。
设备风险	电梯困人、公共设施设备、娱乐设备设施造成业主人身、财产损失。	<ul style="list-style-type: none"> 在电梯维保合同中明确相关方责任； 加强电梯等公共设施巡视。
内部风险	内部管理及劳资纠纷、不安全生产及违规操作造成的风险。	<ul style="list-style-type: none"> 加强企业文化建设； 形成良好晋升和激励机制。
资产管理风险	资产管理不当，造成资产损失的风险。	<ul style="list-style-type: none"> 加强资产管理要求，完善资产管理制度。

知识产权保护

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

2025 年绩效



研发投入
1,781 万元

发明专利的申请总数
22 件

持有商标和文字著作权数量
26 件



商业道德

公司严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反洗钱法》等相关法律法规，制定《审计监察管理制度》，以规范公司的反贪污与反贿赂管理工作。公司建立审计监察体系，明确审计监察岗位的监察职能，确保对可能存在的徇私舞弊、贪污受贿等行为进行及时审计介入。报告期内，公司未发生任何针对公司及员工的贪污、勒索、欺诈及洗钱案件。

审计监察体系

 <p>监察职能</p>	<p>风控合规中心及法务支持中心审计监察职能是公司的内部审计部门，独立开展工作，直接对财务体系负责人 / 法务支持中心总经理负责并报告工作，不受其他任何部门的干涉。</p>
 <p>举报与受理渠道</p>	<p>公司设立并公示了多元化的举报渠道，确保内外部人员能够安全、便捷地反映问题。主要渠道包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> 反舞弊专项举报邮箱：jubao@xypm.hk。 7x24 小时举报专线：400-717-5588。
 <p>举报人保护</p>	<ul style="list-style-type: none"> 所有举报信息将被严格保密，并经由独立的专职部门进行统一受理、标准化登记与专业研判，确保举报渠道的安全与有效。 公司坚决禁止并严肃处理任何形式的打击报复行为。对于针对内部审计人员或如实反映情况的员工实施打击报复的责任人，一经查实，将根据情节严重程度，依据公司制度及国家法律法规，提请集团公司给予处罚、追究经济责任的处理。
 <p>调查与审计流程</p>	<p>监察审计团队在接到举报或启动主动审计后，将遵循严谨、客观的专业方法开展调查：</p> <ul style="list-style-type: none"> 初步核实：迅速对举报事项的基本信息进行核实与评估，以确定调查的必要性与方向。 实施调查：综合运用“询问”“检查”“分析程序”等核心审计方法，对涉及的人员、财务数据、业务单据及文件进行审查，以还原事实、厘清责任。 跟踪闭环：对调查事项的处理与整改落实情况进行全程跟踪，确保每项举报均有明确结论与处理结果。对于查实的违规行为，公司将依据规章制度予以严肃的内部处理。对涉及违法行为的行为，对接司法机关立案查处。

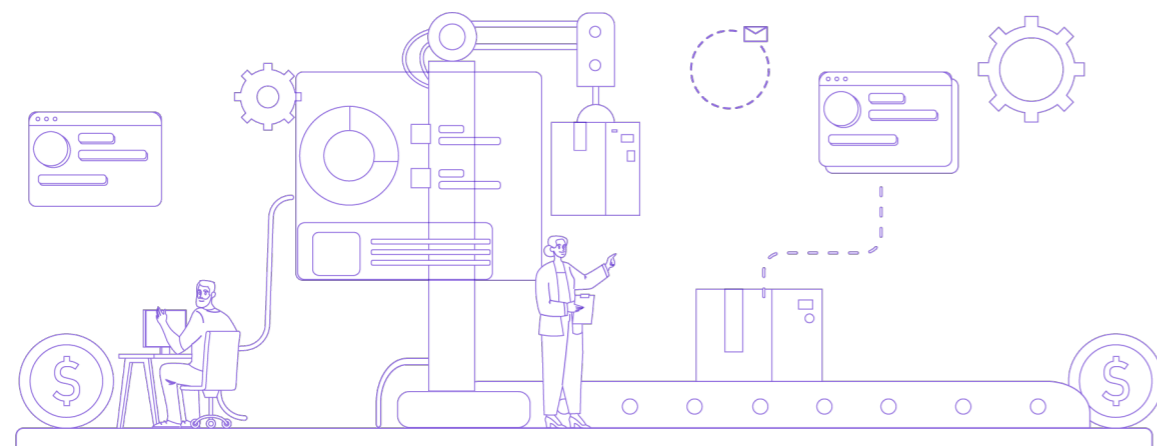
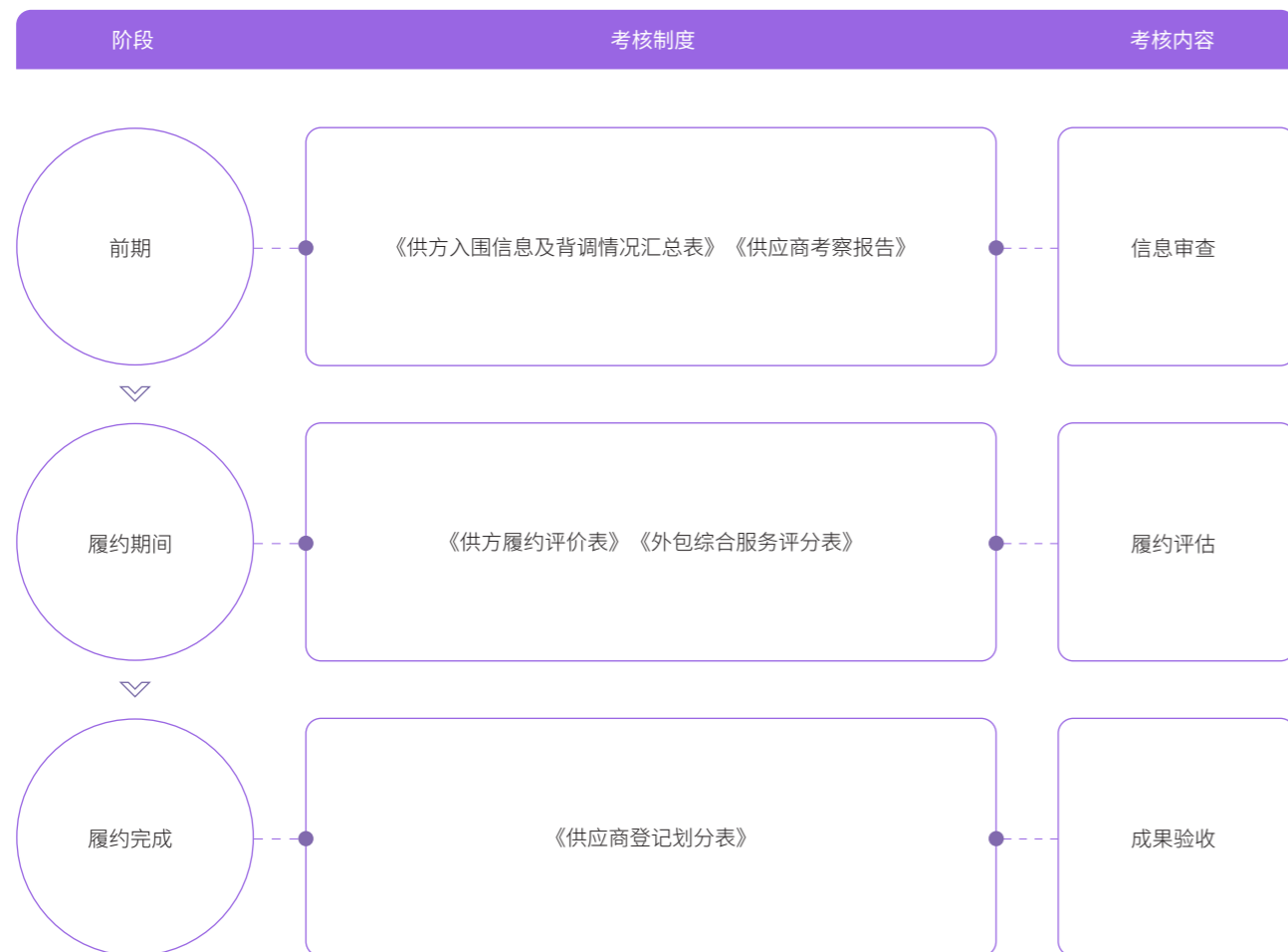
公司启动 2025 年度全员廉洁风险培训

2025 年，公司面向全体员工组织《廉洁风险防范》专项培训，深度解析违法违纪红线，倡导全员以“不违法、不违规”为基本准则。此次培训再次宣示了公司对任何舞弊、腐败行为“零容忍”的坚定立场。同时，公司要求在工作作风上同样坚持高标准，将持续关注并严肃问责“不作为、假作为”等效能问题，严格执行“有责必问、功过分开”的原则，旨在全方位营造风清气正、担当有为的组织氛围。

供应链管理

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

鑫苑服务供应商全生命周期考核机制



鑫苑服务供应商管理主要工作

供应商环境管理

针对容易对环境造成影响的三类供应商采取针对性管理措施：

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

供应商诚信管理

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



ESG 数据表和附注

经济指标

指标	单位	2023	2024	2025
营业收入	百万元	749.61	868.87	904.88
管理面积	万平方米	3,434.50	4,013.30	4,048.20

环境指标

能源

指标	单位	2023	2024	2025
间接能源总消耗量 ²	吨标准煤	/	/	6,014.56
其中：电力消耗 ¹	兆瓦时	47,125.39	51,004.74	48,964.55
间接能源总消耗密度	吨标准煤 / 万平方米	/	/	1.49
直接能源总消耗量 ²	吨标准煤	/	/	817.46
其中：天然气 ¹	立方米	500,000.00	612,500.00	600,250.00
汽油 ¹	升	13,000.00	17,765.49	17,810.21
直接能源消耗密度	吨标准煤 / 万平方米	/	/	0.2019
综合能源消耗量 ²	吨标准煤	6,475.01	7,106.94	6,832.02
综合能源消耗密度 ³	吨标准煤 / 万平方米	1.89	1.77	1.69

水资源

指标	单位	2023	2024	2025
总耗水量 ¹	立方米	965,697.93	1,187,568.82	1,163,817.44
耗水强度 ³	立方米 / 万平方米	281.18	295.91	287.49
水资源循环利用量	立方米	1,580.00	4,854.00	4,756.92

温室气体排放

指标	单位	2023	2024	2025
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	28,053.15	28,883.00	27,531.00
范围一温室气体排放量 ⁴	吨二氧化碳当量	1,116.80	1,372.15	1,337.41
范围二温室气体排放量 (基于位置) ⁵	吨二氧化碳当量	26,875.61	27,369.14	25,980.59
范围三温室气体排放量 ⁶	吨二氧化碳当量	60.74	141.71	211.30
范围一和范围二温室气体排放量强度 ³	吨二氧化碳当量 / 万元营收	8.15	7.16	6.75

废水排放

指标	单位	2023	2024	2025
废水排放总量 ⁷	立方米	27,343.00	77,641.00	75,311.77

废气排放⁸

指标	单位	2023	2024	2025
二氧化硫排放量 (SO ₂)	千克	0.1911	0.2612	0.2618
氮氧化物排放量 (NO _x)	千克	/	1,310.12	148.28
颗粒物 (PM)	千克	/	124.89	14.17

有害废弃物⁹

指标	单位	2023	2024	2025
有害废弃物产生量	吨	1.84	2.35	2.03
其中：废弃电池	吨	0.48	0.45	0.41
电子产品	吨	0.10	0.10	0.10
废弃灯管	吨	0.05	0.35	0.30
硒鼓墨盒	吨	0.40	0.39	0.37
碳粉盒	吨	0.16	1.00	0.85
有害废弃物排放密度 ³	吨 / 万平方米	0.000536	0.000586	0.000501

无害废弃物⁹

指标	单位	2023	2024	2025
无害废弃物产生量	吨	1,959.00	3,732.90	3,658.24
其中：生活垃圾	吨	382.00	1,829.00	1,792.42
厨余垃圾	吨	1,572.00	1,899.00	1,861.02
废纸	吨	5.00	4.90	4.80
无害废弃物排放密度 ³	吨 / 万平方米	0.5704	0.9301	0.9037

注 1：电力、天然气及总耗水量的统计口径：鑫苑服务郑州总部办公区、区域公司办公区、商管事业部在管项目公共区域及办公区、各区域公司下辖的在管项目公共区域及办公区。

汽油消耗量统计口径：鑫苑服务郑州总部及商管事业部公务用车汽油使用量。

注 2：能耗计算依据：《能源统计工作手册》国家统计局能源司-2010、《综合能耗计算通则》GB/T2589-2020。

注 3：本年度为提升数据的准确性、一致性，对 2023-2024 年强度、密度数据进行追溯调整。

注 4：范围一：活动数据来自公司统计天然气、汽油消耗，排放因子依据《省级温室气体清单编制指南（试行）》（2011）、国家统计局《中国能源统计年鉴（2022）》、《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）。

注 5：范围二：活动数据来自公司统计电力消耗，排放因子依据生态环境部、国家统计局当年最新发布电力二氧化碳排放因子的公告。

注 6：范围三：针对员工商务旅行产生的温室气体排放进行计算，依据《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》《温室气体核算体系：企业价值链（范围三）核算与报告标准》。

注 7：废水排放总量统计口径：鑫苑服务郑州总部办公区、区域公司办公区、商管事业部在管项目公共区域及办公区、各区域公司下辖的在管项目公共区域及办公区，主要包括生活污水和食堂污水排放。

注 8：废气排放总量：统计口径为公司自有汽车的排放数据，2025 年为提升数据准确性进行追溯调整，计算依据香港联交所发布《附录二：环境关键绩效指标汇报指引》。

注 9：无害废弃物和有害废弃物统计口径：鑫苑服务郑州总部办公区、区域公司办公区、商管事业部办公区、各区域公司下辖的在管项目办公区。

» 员工雇佣与培训数据

员工雇佣

指标	单位	2023	2024	2025
劳动合同签订率	%	/	/	100
员工总数 ¹⁰	人	1,741	2,166	2,139
其中：按性别（男性员工）	人	841	1,189	1,157
按性别（女性员工）	人	900	977	982
按年龄（30岁以下）	人	290	375	338
按年龄（30-50岁）	人	1,203	1,476	1,509
按年龄（50岁以上）	人	248	315	292
按地区（中国内地）	人	1,741	2,166	2,139
按地区（港澳台）	人	0	0	0
高级管理层总数	人	/	/	14
按性别（女性高管占比）	%	/	/	21.43
新进员工数量	人	/	/	498

员工流失

指标	单位	2023	2024	2025
员工流失率 ¹¹	%	3.27	3.11	3.51
按性别（男性）流失率	%	2.67	2.72	2.94
按性别（女性）流失率	%	3.92	3.58	4.18
按年龄（30岁以下）流失率	%	7.59	7.33	9.17
按年龄（30-50岁）流失率	%	2.74	2.58	2.65
按年龄（50岁以上）流失率	%	0.81	0.87	1.37
按地区（中国内地）流失率	%	3.27	3.11	3.51
按地区（港澳台）流失率	%	0	0	0

健康安全及投入

指标	单位	2023	2024	2025
因工作关系的死亡人数	人	0	0	0
工伤发生次数 ¹²	件	1	1	1
因工伤损失工作日	天	175	178	173
员工接受安全培训的总时数	小时	/	/	498
员工接受安全培训的覆盖率	%	/	/	100
员工接受安全培训的总平均时数	小时/人	/	/	1
员工健康检查覆盖率	%	/	/	100
工伤保险覆盖率	%	/	/	100

员工满意度

指标	单位	2023	2024	2025
参与满意度调查的员工数量	人	/	/	1,567
参与满意度调查的员工覆盖率	%	/	/	73.00
劳动纠纷案件数量	件	0	0	0
员工歧视事件	件	0	0	0

发展及培训

指标	单位	2023	2024	2025
员工培训覆盖率 ¹³	%	100	100	100
按性别（男性员工）	%	51.69	55.30	54.10
按性别（女性员工）	%	48.31	44.70	45.90
按职级（基层员工）	%	83.23	83.63	83.15
按职级（中层管理人员）	%	13.27	13.15	13.10
按职级（高层管理人员）	%	3.50	3.22	3.75
受训总时数	小时	/	/	177,472.83
平均受训时数 ¹⁴	小时	88.87	69.44	82.97
按性别（男性员工）平均受训时数	小时	93.42	68.56	77.96
按性别（女性员工）平均受训时数	小时	84.00	70.52	88.88
按职级（基层员工）平均受训时数	小时	92.69	70.05	80.09
按职级（中层管理人员）平均受训时数	小时	66.24	61.16	86.26
按职级（高层管理人员）平均受训时数	小时	83.97	86.64	144.81

注 10：员工人数统计口径和公司合并财务报表保持一致，仅包含劳动合同制员工。

注 11：各类别员工流失率 = 年内该类别员工流失人数 / 年末该类别员工人数 * 100。

注 12：2025 年，公司发生 1 次工伤事件，员工上班途中，电动车与电动车碰撞。公司高度重视此次工伤事件，开展上下班途中的交通安全专项培训，鼓励员工佩戴头盔等防护装备，确保员工入职后及时缴纳保险，并开展工伤处理专项培训。

注 13：各类别员工培训覆盖率 = 接受培训的该类别员工人数 / 接受培训的员工总人数 * 100。

注 14：各类别员工接受培训平均小时数 = 该类别员工接受培训的总小时数 / 该类别员工人数 * 100。

» 供应链管理与产品服务责任

供应链管理

指标	单位	2023	2024	2025
供应商数量	家	340	410	375
其中：按地区（中国内地）	家	330	397	370
按地区（港澳台及海外）	家	10	13	5
开展环境、社会影响评估的供应商数	家	330	304	370
通过环境、社会影响评估的供应商数	家	330	304	370
使用环境标准筛选的新供应商百分比	%	100	100	100
接受环境、劳工、道德等方面评估的供应商比例	%	100	100	100
通过环境、劳工、道德等方面评估的供应商比例	%	100	100	100

产品服务责任

指标	单位	2023	2024	2025
接获关于产品及服务的投诉数目	件	213	234	263
其中：关于产品和服务的质量的投诉	件	213	234	263
关于广告和实际不符等情况的投诉	件	0	0	0
关于泄露或侵犯消费者 / 客户个人情况和隐私的投诉	件	0	0	0
客户满意度评分	分	93.20	95.80	93.80
客户投诉处理率	%	100	100	100
涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	件	0	0	0
涉及产品和服务信息与标识的违规事件	件	0	0	0
涉及营销传播的违规事件	件	0	0	0

» 隐私保护 社区投资与研发创新

隐私保护

指标	单位	2023	2024	2025
信息安全事件发生次数	次	0	0	0
信息安全与隐私保护培训次数	次	/	/	4
信息安全与隐私保护培训参训人数	人	/	/	209
信息安全与隐私保护培训参训率	%	/	/	100

社区投资

指标	单位	2023	2024	2025
社区公益投入金额	万元	10.50	13.00	15.00
健康	万元	/	/	5.00
教育	万元	/	/	3.00
农业项目	万元	/	/	2.00
乡村振兴	万元	/	/	5.00
慈善捐赠金额	万元	3.60	3.00	0.10
员工志愿活动参与人次	人次	/	/	180,000
员工志愿活动参与时长	小时	282,042.00	376,477.00	360,000.00
员工志愿活动人均时长	小时 / 人	162.00	168.15	168.30
社区公益所获荣誉个数	个	/	/	45

研发创新

指标	单位	2023	2024	2025
报告期专利申请数	件	/	/	22
持有商标和文字著作权数量	件	/	/	26
年度新申请版权数	件	/	/	26
研发费用	万元	/	/	1,691.10
研发费用占主营业务收入比例	%	/	/	1.87
研发人员占员工总人数比例	%	/	/	2.71

» 管治指标

董事会多元化

指标	单位	2023	2024	2025
独立董事占比	%	43	50	50
执行董事占比	%	43	38	38
女性董事占比	%	0	13	13

反贪污与反贿赂

指标	单位	2023	2024	2025
反贪污相关培训次数	次	17	18	20
董事接受反贪污培训的总时长	小时	60	65	72
员工接受反贪污培训的总时长	小时	600	746	805
接受反商业贿赂及反贪污培训 ¹⁵ 的董事人数占比	%	100	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训 ¹⁶ 的管理层人数占比	%	/	/	100
接受反商业贿赂及反贪污培训 ¹⁷ 的员工人数占比	%	75.80	92.34	92.5
监管部门对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目	件	0	0	0
与贪污有关的罚款、处罚或和解成本	万元	0	0	0
反贪污反腐败举报事件数	件	/	/	0

注 15: 接受反商业贿赂及反贪污培训的董事人数占比 = 参与反贪污培训的董事人数 / 董事会成员人数 *100。
 注 16: 接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人数占比 = 参与反贪污培训的管理层人数 / 管理层人数 *100。
 注 17: 接受反商业贿赂及反贪污培训的员工人数占比 = 参与反贪污培训的员工人数 / 员工总数 *100。

对标索引表

B 部分：强制披露规定

主要范畴	强制披露项	报告章节
管治	管治架构	ESG 管治架构
管治	汇报原则	报告编制说明
管治	汇报范围	报告编制说明

C 部分：“不遵守就解释” 条文

层面	一般披露及关键绩效指标	报告章节
主要范畴 A. 环境		
A1: 排放物	一般披露	排放与污染物管理
A1: 排放物	A1.1	ESG 数据表和附注
A1: 排放物	A1.3	ESG 数据表和附注
A1: 排放物	A1.4	ESG 数据表和附注
A1: 排放物	A1.5	排放与污染物管理
A1: 排放物	A1.6	排放与污染物管理
A2: 资源使用	一般披露	能源及水资源管理
A2: 资源使用	A2.1	ESG 数据表和附注
A2: 资源使用	A2.2	ESG 数据表和附注
A2: 资源使用	A2.3	能源及水资源管理
A2: 资源使用	A2.4	能源及水资源管理
A2: 资源使用	A2.5	公司提供物业服务, 不适用该指标
A3: 环境及自然资源	一般披露	能源及水资源管理 排放与污染物管理
A3: 环境及自然资源	A3.1	能源及水资源管理 排放与污染物管理

主要范畴 B. 社会		
B1: 雇佣	一般披露	员工雇佣与权益
B1: 雇佣	B1.1	ESG 数据表和附注
B1: 雇佣	B1.2	ESG 数据表和附注
B2: 健康与安全	一般披露	职业健康与安全
B2: 健康与安全	B2.1	ESG 数据表和附注
B2: 健康与安全	B2.2	ESG 数据表和附注
B2: 健康与安全	B2.3	职业健康与安全
B3: 发展及培训	一般披露	员工培训与发展
B3: 发展及培训	B3.1	ESG 数据表和附注
B3: 发展及培训	B3.2	ESG 数据表和附注
B4: 劳工准则	一般披露	员工雇佣与权益
B4: 劳工准则	B4.1	员工雇佣与权益
B4: 劳工准则	B4.2	员工雇佣与权益
B5: 供应链管理	一般披露	供应链管理
B5: 供应链管理	B5.1	ESG 数据表和附注
B5: 供应链管理	B5.2	供应链管理 ESG 数据表和附注
B5: 供应链管理	B5.3	供应链管理
B5: 供应链管理	B5.4	供应链管理
B6: 产品责任	一般披露	服务质量管理 客户健康安全 信息安全与隐私保护
B6: 产品责任	B6.1	公司提供物业服务, 不适用该指标
B6: 产品责任	B6.2	服务质量管理
B6: 产品责任	B6.3	合规经营
B6: 产品责任	B6.4	公司提供物业服务, 不适用该指标
B6: 产品责任	B6.5	信息安全与隐私保护
B7: 反贪污	一般披露	商业道德
B7: 反贪污	B7.1	ESG 数据表和附注
B7: 反贪污	B7.2	商业道德
B7: 反贪污	B7.3	商业道德 ESG 数据表和附注
B8: 社区投资	一般披露	社区治理与建设
B8: 社区投资	B8.1	社区治理与建设
B8: 社区投资	B8.2	ESG 数据表和附注

D 部分: 气候相关披露 ¹⁸			
管治	风险和机遇监督	监督能力与胜任	应对气候变化
		监督方式和频率	应对气候变化
		策略、决策、政策考虑	应对气候变化
	管理层角色	目标监督	ESG 管治架构
		监督角色	应对气候变化
		监控措施及程序	应对气候变化
策略	气候相关风险和机遇	风险和机遇描述	应对气候变化
		风险分类	应对气候变化
		时间范围	应对气候变化
		短中长期定义	应对气候变化
	业务模式和价值链	预期影响	应对气候变化
		集中地	应对气候变化
	策略和决策	业务模式变动	应对气候变化
		适应或减缓工作	应对气候变化
	当期财务影响	气候相关目标	应对气候变化 能源管理
		当期财务影响	应对气候变化
		重大风险	报告期不涉及
		预期财务影响	预期财务变化
风险管理	风险识别评估流程	输入资料及参数	应对气候变化
		影响性质、可能性、程度评估方法	应对气候变化
		风险排序方法	应对气候变化
		风险监察	应对气候变化
		流程变更	报告期不涉及
		气候相关机遇管理	应对气候变化
		整体风险管理融合	应对气候变化
		范围一温室气体排放	ESG 数据表和附注
指标及目标	温室气体排放	范围二温室气体排放	ESG 数据表和附注
		范围三温室气体排放	ESG 数据表和附注
		温室气体计量方法	ESG 数据表和附注
		范围三排放类别	ESG 数据表和附注
	气候相关目标	目标的基本信息	应对气候变化
		目标的监察	ESG 管治架构
		目标涵盖范围	应对气候变化

注 18: 本公司作为物业服务企业, 其直接运营排放 (范围一及范围二) 边界明确, 已予以完整披露。对于部分涉及前瞻性情景分析及量化指标, 为确保披露信息的可靠性, 本次报告依据相关豁免条款暂未披露。公司将持续投入资源, 完善数据治理与分析方法, 并积极关注行业最佳实践, 以期在未来报告中稳步提升相关披露。



鑫苑物业服务集团有限公司

邮箱: ir@xypm.hk

电话: 86 (371) 6537 5336