

# First Service Holding Limited 第一服务控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：2107

環境、社會及  
管治報告

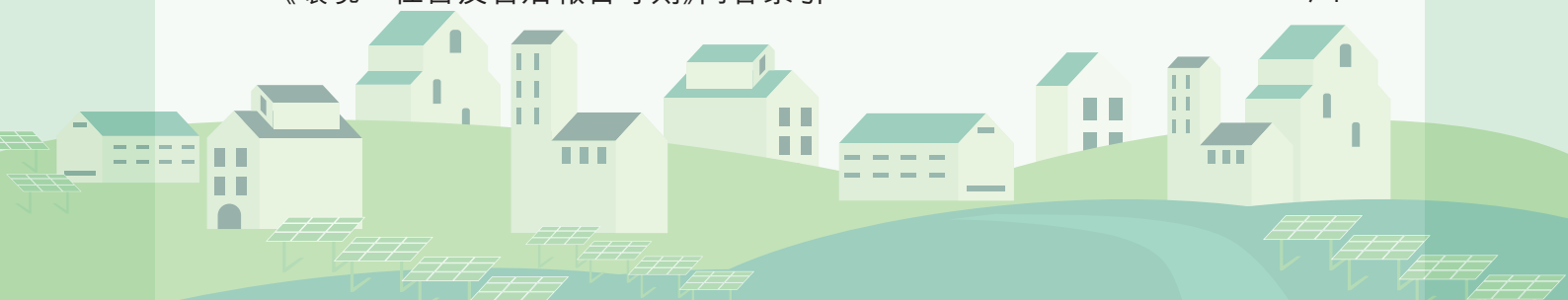
# 2025



綠色健康的生活體驗

# 目 錄

<b>關於本報告</b>	2
報告簡介	2
報告範圍	2
編製依據	2
報告原則	3
信息來源	3
發佈方式	3
確認及批准	3
<b>01 走進第一服务控股</b>	4
1.1 董事長致辭	4
1.2 關於第一服务控股	6
<b>02. 穩健治企，合規先行</b>	10
2.1 可持續發展戰略與願景	10
2.2 可持續發展目標	13
2.3 企業管治	15
2.4 董事會聲明	16
2.5 利益相關方溝通與重要性議題評估	17
2.6 合規經營與商業道德	22
2.7 知識產權保護	25
<b>03. 綠色基因，科技賦能</b>	27
3.1 氣候管治與戰略	27
3.2 發展綠色科技	41
3.3 低碳運營足跡	43
<b>04. 智慧鏈接，數字服務</b>	48
4.1 智慧服務	48
4.2 信息安全與隱私	50
<b>05. 臻心服務，健康社區</b>	52
5.1 科技守護健康	52
5.2 踐行社區公益	53
5.3 全生命週期關懷	56
5.4 社區創新	60
<b>06. 以人為本，共榮發展</b>	61
6.1 人才吸引與留任	61
6.2 職業健康與安全	66
6.3 綠色供應鏈	70
<b>附錄</b>	74
《環境、社會及管治報告守則》內容索引	74



## 關於本報告

### 報告簡介

本報告是第一服务控股有限公司(以下簡稱「公司」、「本公司」、「第一服务控股」或「我們」，連同附屬公司統稱為「本集團」)發佈的第六份《環境、社會及管治報告》(以下簡稱「ESG 報告」)。旨在以透明公開的方式披露本集團在2025年度的可持續發展管理策略、關鍵實踐及績效成果，以回應各利益相關方對於本集團可持續發展的關注與期望。本報告應與《第一服务控股有限公司2025年年度報告》中的《企業管治報告》章節一併閱讀，以幫助讀者更全面地了解本公司的管治框架與可持續發展表現。

### 報告範圍

本報告的時間範圍為2025年1月1日至2025年12月31日(以下簡稱「報告期內」或「本年度」)。為增強報告可比性與完整性，部分內容適當向前追溯或向後延伸。除非特別說明，本報告範圍與本公司2025年年度報告一致。本報告主體範圍為第一服务控股有限公司及其主要運營地在中國境內所屬分支機構和合併財務報表的子公司，與2024年相比沒有重大變化。

### 編製依據

本報告主要遵循香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「香港聯交所」)《主板上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(以下簡稱「ESG 報告守則」)的要求編製，並參考：

- 全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》(GRI Standards)
- 聯合國可持續發展目標 (SDGs)
- 《國際財務報告可持續披露準則第1號 — 可持續相關財務信息披露一般要求》
- 應對氣候變化部分內容參考氣候相關財務信息披露工作組 (TCFD) 建議、香港聯交所《氣候信息披露指引》及《國際財務報告可持續披露準則第2號 — 氣候相關披露》

## 關於本報告

## 報告原則

本報告遵循香港聯交所《主板上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》所載的「重要性、量化、平衡、一致性」四項核心原則進行編製與披露：

匯報原則	定義	本公司的響應
重要性	當董事會釐定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時，發行人就應作出匯報。	本報告通過與利益相關方進行持續溝通並結合自身業務性質和運營方式來識別重大的可持續發展議題，並對不同的重要性議題進行排序。
量化	有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量，發行人應訂下減少個別影響的目標(可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明)。這樣，環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化資料應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。	本報告在可行情況下，對環境和社會關鍵績效指標進行量化披露，並做好相關附註，以便讀者更好地理解我們的實踐成果。
平衡	環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。	本報告以客觀事實為基礎，詳實闡述業務中有重大影響的可持續發展事宜，並披露相關表現。
一致性	發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可做有意義的比較。	報告的披露範圍與披露方法每年將大體保持一致，以便讀者對相關績效數據進行比較。

## 信息來源

本報告中所披露的信息及數據，主要來源於第一服务控股的正式文件、內部統計數據及公開信息，並已通過內部監督機制及檢視程序審定。本公司董事會(「董事會」)對報告內容的完整性、準確性、真實性及公允性承擔最終責任，確保報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。

## 發佈方式

本報告以中、英文兩種文字進行編製，以電子形式發佈。報告全文已刊載於本公司官方網站[www.firstservice.hk](http://www.firstservice.hk)及香港聯交所網站[www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版為準。

## 確認及批准

本報告於2026年3月27日獲董事會審議通過。

## 01 走進第一服务控股

**第一服务控股有限公司專  
注於提供涵蓋整個物業生  
命週期的物業管理服務及  
綠色人居解決方案。**



### 1.1 董事長致辭

尊敬的各位投資者、合作夥伴、客戶及社會各界朋友們，大家好！

2025年，是國家「十四五」規劃的收官之年，也是全球ESG治理從理念共識走向制度重構的關鍵之年。當氣候變化議題深度納入國際政治議程，信息披露準則持續迭代升級，「雙碳」戰略縱深推進，時代對企業提出的已不再是「是否踐行責任」的選擇題，而是「如何引領價值」的必答題。在變革中夯實韌性、於變革機遇中尋求突破，身處這一關鍵節點，第一服务控股始終秉持「科技人居，舒適服務」的初心，以創建綠色科技物業領軍企業為牽引，將可持續發展理念全面融入業務全鏈條。面對時代的叩問，我們用行動作答。

欣慰的是，過去一年我們交出了一份穩健而有分量的答卷。

經營層面，公司不僅保持了物業管理服務收入的穩定增長，業態結構更加多元，發展韌性進一步夯實。更在ESG領域取得實質性、可量化、可驗證的突破。我們的AI智慧雲能源管理平台已成功接入21個項目，實現10%至37%的顯著節能率；通過系統性的節能減排舉措，公司溫室氣體排放強度6.77噸二氧化碳當量／萬平方米，確保了政府下達的強度目標的達成與超越。客戶滿意度提升至86.63分。這些數字，既是綠色科技驅動運營優化的實證，更是「真心關愛每一個人」服務初心的生動迴響。

回望來時路，我們以「綠色科技」為錨，在綠色建築運營、健康人居解決方案領域深耕二十餘載，奠定了行業「綠色先行者」的堅實地位。然而，我們同樣清醒地認識到：在全球氣候挑戰與國家「雙碳」戰略的宏大敘事下，僅僅做到「綠色」已不足以回應時代的召喚。

## 01 走進第一服务控股

因此，我們必須邁出更具前瞻性的一步 — 從「綠色先行者」向「氣候領跑者」戰略躍升。

這一躍升，意味著我們將以更前瞻的視野、更系統的佈局、更果決的行動，將應對氣候變化置於公司戰略的核心。它不僅關乎技術的持續精進，更關乎治理機制的深刻重塑、風險的前瞻主動管理以及對價值鏈氣候韌性的系統賦能。我們將把氣候因素深度融入投資決策、產品研發、運營管理與客戶服務全流程，在提升自身氣候韌性的同時，助力社區、客戶乃至整個價值鏈夥伴共同實現低碳轉型。

為此，我們堅定對標國際主流可持續發展框架，參照氣候變化相關財務信息披露工作組 (TCFD) 建議，系統披露氣候治理、戰略、風險管理與指標目標的實踐與規劃。這標誌著第一服务控股的 ESG 管理正邁向更國際化、更透明的新階段。同時，我們以實際行動響應國家「雙碳」目標，設定清晰的階梯式減排路徑，並通過持續的技術創新與管理優化，確保目標落地，為國家綠色低碳發展貢獻企業力量。

面向未來，第一服务控股的 ESG 願景清晰而堅定：成為以綠色科技驅動、引領產業生態共贏的可持續發展典範。我們將以「綠色基因」為根本，以「科技賦能」為羽翼，在追求自身運營「近零碳」的同時，著力構建一個開放、共生的綠色服務生態。我們期待與員工、客戶、供應商及所有利益相關方攜手，共同探索社區節能降碳的可持續商業模式，將每一個在管項目都打造成健康、溫暖、低碳的美好家園 — 最終實現商業價值、社會價值與環境價值的和諧統一。

道阻且長，行則將至。邁向「氣候領跑者」的征程充滿挑戰，但我們信念如磐。董事會及管理層將持續強化對 ESG 工作的領導與監督，確保可持續發展戰略有效執行。

期待與各位攜手同行，共赴一個更加綠色、堅韌、美好的未來。再次感謝各位的信任與支持！

董事長

張鵬

第一服务控股有限公司

## 01 走進第一服务控股

### 1.2 關於第一服务控股

#### 公司概况

第一服务控股是一家以綠色科技為核心，提供全場景、全生命週期服務的綜合性綠色服務企業。公司於2020年10月22日在香港聯交所主板上市，始終秉承「真心關愛每一個人」的服務理念，致力於成為綠色科技物業服務領域的引領者。公司通過一體化的業務體系，在物業的全生命週期內，為住宅及非住宅客戶提供數字互聯、綠色健康的人居體驗。業務範圍覆蓋物業服務、社區運營、建築科技諮詢、產品研發與能源站運維等多個領域，全面構建綠色、溫暖、健康的舒適社區。

公司堅守「真心關愛每一個人」的服務初心，並以「以客為心、簡單專注、立即行動、向陽成長」為核心價值觀，持續推動綠色建築與智慧生活的深度融合與創新，為客戶與社會創造長期價值。

願景	「致力於成為綠色科技物業領軍者」
使命	「為客戶營造綠色、溫暖、健康的舒適社區」
核心價值觀	「以客為心、簡單專注、立即行動、向陽成長」
服務理念	「真心關愛每一個人」

#### 公司業務

公司構建了以綠色科技為核心、覆蓋「全生命週期+全生活場景」的一體化業務體系。我們以「物業服務、綠色人居解決方案、增值服務」三大板塊為支柱，形成了多元協同的業務矩陣，全面滿足住宅及非住宅客戶的多樣化需求，充分體現了作為綠色科技服務商的綜合實力與多元佈局。

## 01 走進第一服务控股

### 1. 物業管理服務

我們為物業開發商、業主及住戶提供標準化、專業化的基礎物業管理服務，涵蓋清潔、保安、園藝、維修與保養等。管理項目覆蓋廣泛，除住宅物業外，其中非住宅業態包括寫字樓、政府設施、酒店、高校、產業園區、物流園、醫院、景區、港口碼頭等，展現出強大的多業態服務能力。

### 2. 綠色人居解決方案

依託二十餘年的綠色科技積澱，我們為開發商、業主及住戶提供一站式綠色人居解決方案，主要包括：(i) 能源運維服務，運營區域能源站，提供中央供暖與製冷服務，作為市政集中供暖的有效補充，助力建築節能降碳；及(ii) 系統安裝與產品銷售，設計並安裝室內環境調節系統，提升居住舒適度。

### 3. 增值服務

我們主要向非業主、業主及住戶提供多類別增值服務，主要包括面向開發商的協銷服務、前期規劃與設計諮詢等；以及面向業主與住戶的社區增值服務，涵蓋停車場管理、公共區域租賃及家居服務等。



## 01 走進第一服务控股

### 企業榮譽

自成立以來，第一服务控股深度融合物業管理專業經驗與客戶需求洞察，持續為客戶提供覆蓋全生命週期的差異化產品與高品質服務。2025年，公司在物業服務品質、綠色科技應用及社區幸福運營等方面取得顯著進展，憑借在綠色服務與可持續運營領域的持續深耕，榮獲政府機構、行業協會及社會各界頒發的多項重要獎項與權威資質認定，充分彰顯了公司在綠色科技服務領域的專業能力與社會價值。



2025中國物業服務綜合實力  
百強企業TOP16



2025中國物業服務綜合實力  
百強企業TOP17



2025中國物業低碳運營  
領軍企業



2025中國物業高品質服務力  
百強企業



2025中國物業服務品牌影響力  
百強企業



2025中國住宅物業服務企業  
TOP20

# 01 走进第一服务控股



“好房子、好小区、好社区、好城区”  
入选案例：好小区



2025中国物业服务  
智慧服务样本标杆企业



2025北京市物业行业  
雇主典范



2025绿色低碳运营  
卓越奖



2025年度全国物业服务  
诚信百强物业服务企业



2025年度全国物业服务  
诚信百强物业服务企业

## 02. 穩健治企，合規先行

本章節響應聯合國可持續發展第16項目標



### 2.1 可持續發展戰略與願景

第一服务控股秉持「綠色科技驅動，服務全生活場景」的核心定位，致力於成為綠色科技物業領軍者。公司將可持續發展深植於企業戰略，圍繞著「綠色發展、智慧人居、以人為本、健康共生、夥伴協同、匠心治理」六大核心領域，系統性規劃了涵蓋綠色建築運營與管理、能源管理與碳排放、綠色科技創新與應用、社區共建與溝通、智慧社區建設等在內的22項實質性議題。通過持續深化ESG實踐，我們致力於在物業全生命週期中，為住宅及非住宅物業客戶提供數字互聯、綠色健康的人居體驗，在綠色科技領域創造綜合價值，實現與客戶、員工、夥伴及社會的和諧共生與長遠發展。

1個願景	6大支柱	3重價值
成為綠色科技人居領域的可持續創新引領者	綠色發展   智慧人居   以人為本   健康共生   夥伴協同   匠心治理	引領產業升級   賦能低碳城市   共創健康生活

### 綠色發展

我們將節約資源、保護環境作為物業服務的根本宗旨，將環境承諾轉化為核心競爭優勢。憑借在綠色建築運營領域的深厚積累，我們系統推進應對氣候變化與能源低碳轉型，持續強化水資源與廢棄物的精細化管理。從節能減排到資源循環，我們將環境管理貫穿於運營全鏈條，以實際行動守護地球家園，踐行對可持續發展的堅定承諾。

#### 優選議題

1. 應對氣候變化
2. 綠色建築運營與管理
3. 能源管理與碳排放
5. 水資源管理
6. 廢棄物管理

## 02. 穩健治企，合規先行

### 智慧人居

我們以綠色科技賦能全生活場景，將創新融入服務血脈。通過綠色科技創新與應用，持續優化能源運維與科技諮詢解決方案，降低環境足跡，提升室內舒適度。依託智慧社區建設，將數字互聯植入社區肌理，打造安全、便捷、綠色的居住空間。從技術創新到場景落地，我們致力於讓科技服務於人，讓每一位居住者暢享綠色智慧的美好生活。

#### 優選議題

4. 綠色科技創新與應用

15. 智慧社區建設

### 以人為本

我們視員工為價值創造的核心，尊重每一位員工的個體價值。通過構建多元、平等、包容的發展平台，我們全面保障員工權益，關注職業健康與安全，致力於打造多元化的成長路徑。我們與員工共享發展成果，激發綠色專業人才的創新活力，在實現個人價值與企業發展的同頻共振中，共同成就綠色科技人居的未來。

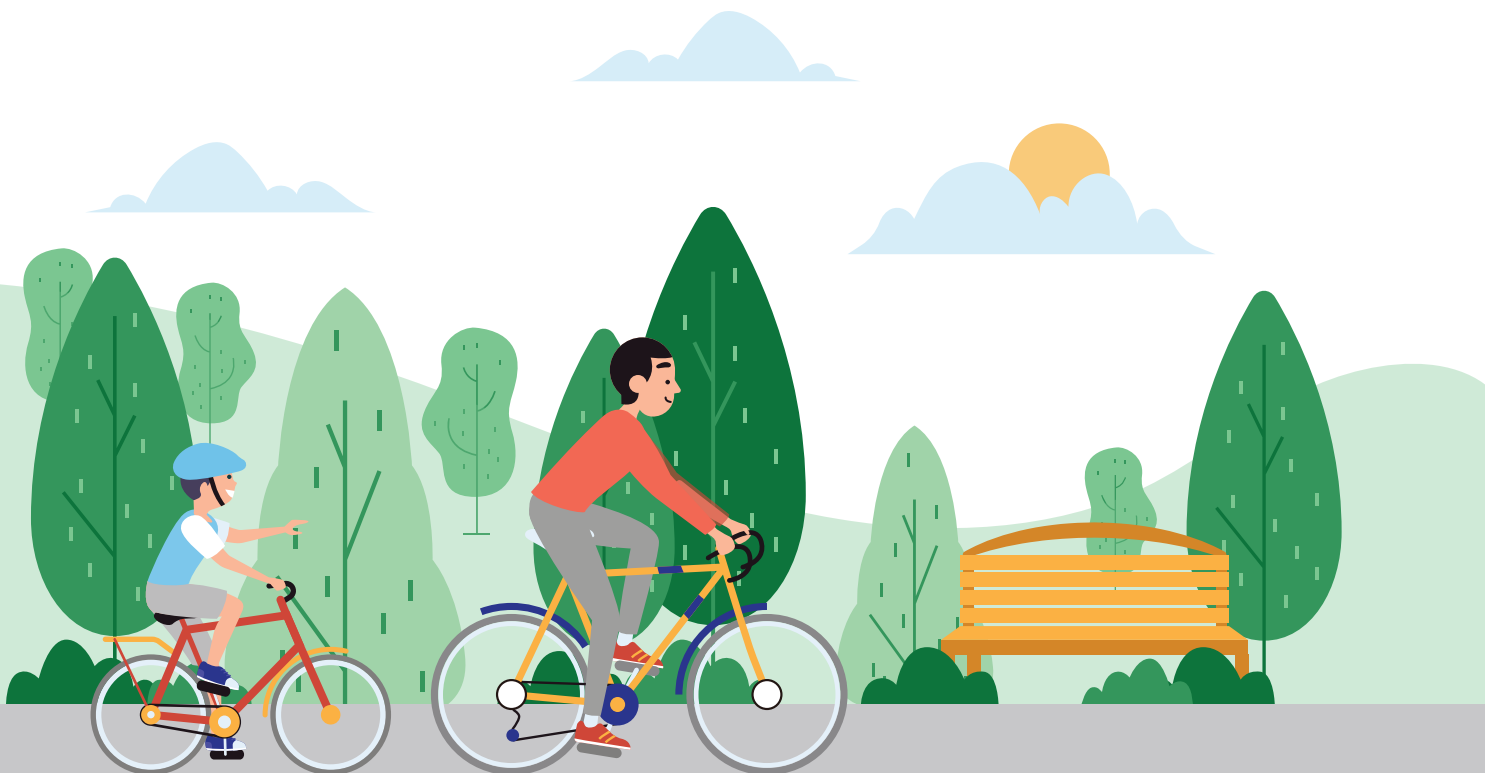
#### 優選議題

9. 員工職業健康與安全

13. 多元化與平等機會

11. 綠色專業人才發展

16. 勞動權益保障



## 02. 穩健治企，合規先行

### 健康共生

我們的業務根植於社區，不僅提供基礎的物業服務，更致力於構建安全、健康、充滿活力的社區生態。通過持續提升服務品質、築牢社區安全防線、促進鄰里互動溝通、並積極履行社會公益，我們助力社區實現內在的和諧與繁榮，讓家園成為連接彼此、溫暖共生的生命體。

#### 優選議題

- |               |             |
|---------------|-------------|
| 7. 客戶滿意度與服務品質 | 12. 社區共建與溝通 |
| 8. 社區健康與安全    | 17. 社會公益與慈善 |

### 夥伴協同

我們致力於攜手業主、客戶、供應商及合作夥伴，秉持互利共贏理念，與各方夥伴構建責任清晰、價值共享的可持續發展生態。通過推行綠色供應鏈管理，我們將環保與社會責任標準延伸至合作夥伴，共同構建低碳、高效、透明的供應鏈體系。同時，我們建立系統、透明的利益相關方溝通機制，積極傾聽、回應各方關切，在相互信任的基礎上深化協作，凝聚合力，攜手推進綠色人居的共建與共享。在協同中創新，在共享中成長，我們與所有夥伴共同推進綠色人居進程，實現經濟、社會與環境的綜合價值。

#### 優選議題

- |             |             |
|-------------|-------------|
| 14. 綠色供應鏈管理 | 22. 利益相關方溝通 |
|-------------|-------------|

### 匠心治理

我們以「匠心」精神構築公司可持續發展的堅實根基。通過將商業道德、合規經營與全面風險管理內化為行動準則，我們致力於構建一個穩健、透明、負責任的管理體系。在此基礎上，我們系統性地推進信息安全與隱私保護、知識產權保護，並將ESG理念深度融入公司治理，以審慎、精細的管控為企業長遠發展保駕護航，奠定永續經營的信任基石。

#### 優選議題

- |               |             |
|---------------|-------------|
| 10. 信息安全與隱私保護 | 20. 知識產權保護  |
| 18. 商業道德與反腐敗  | 21. ESG管治體系 |
| 19. 合規經營與風險管理 |             |

## 02. 穩健治企，合規先行

### 2.2 可持續發展目標

為確保公司可持續發展戰略的有效落地與執行，我們將ESG六大領域的核心理念轉化為清晰、可衡量的具體目標。經內部共識、外部對標及利益相關方溝通，我們積極回應各方關注，致力於不斷提升公司在環境、社會及管治領域的表現，為股東及所有利益相關方創造可持續的長遠價值。

#### 我們的可持續發展目標

核心理念	發展目標	指標內容
綠色發展	應對氣候變化 推動綠色運營 深耕綠色建築	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 逐年降低在管項目單位面積綜合能耗、水耗及溫室氣體排放強度；</li> <li>2. 提升所管理的綠色建築(獲得國家或省級綠色建築標識)面積佔比；</li> <li>3. 提高廢棄物資源化利用率。</li> </ol>
智慧人居	科技賦能社區 創新綠色技術 提升人居體驗	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提高智慧社區技術應用覆蓋率(如AIoT設備部署、智慧能源平台應用等)；</li> <li>2. 落地並推廣一定數量的綠色科技集成應用標杆項目；</li> <li>3. 客戶對智慧化服務的滿意度達到目標水平。</li> </ol>
以人為本	守護員工健康 賦能人才成長 共建多元職場	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 員工綜合滿意度與敬業度持續提升；</li> <li>2. 持續降低員工工傷事故率；</li> <li>3. 實現綠色技能與可持續發展相關培訓的年度全員覆蓋；</li> <li>4. 保障員工權益，確保僱傭實踐的公平與合規。</li> </ol>

## 02. 穩健治企，合規先行

核心理念	發展目標	指標內容
健康共生	提升服務品質 守護社區安全 踐行社會責任	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客戶滿意度與物業服務品質關鍵指標保持行業領先；</li> <li>2. 社區安全事件發生率持續下降，應急響應能力不斷提升；</li> <li>3. 年度社區共建與鄰里文化活動覆蓋所有在管項目；</li> <li>4. 社會公益投入與社區志願服務形成長效機制。</li> </ol>
夥伴協同	綠色供應鏈 深化夥伴溝通 價值共創共享	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立並推行綠色採購準則，提高核心供應商ESG評估覆蓋率；</li> <li>2. 定期開展系統性的利益相關方溝通，關鍵議題回應與改進率達到目標；</li> <li>3. 與合作夥伴共同研發或落地綠色創新解決方案。</li> </ol>
匠心治理	恪守商業準則 築牢安全防線 夯實治理根基	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保持重大合規零違規，商業道德與反腐敗培訓全員覆蓋；</li> <li>2. 建立並持續完善信息安全管理體系，確保客戶隱私與數據安全；</li> <li>3. 將ESG關鍵績效納入管理層考核，並定期披露ESG管治成效。</li> </ol>

## 02. 穩健治企，合規先行

### 2.3 企業管治

#### 管治架構

為確保有效貫徹及落實第一服务控股的ESG管治工作，本集團已構建由董事會統一領導、管理層牽頭負責、各部門協同配合、上下整體聯動的ESG管理架構，以系統推進ESG管理與信息披露工作的有序開展。其中，董事會作為集團決策機構，負責制定ESG戰略及目標，整體把控並領導ESG管理工作的方向與成效；管理層層面設立ESG工作小組，作為監督協調機構，在其分管領域統籌推進相關ESG事項的具體落實；各下屬公司及分支機構則在ESG工作小組的指導下，結合業務實際，在具體執行層面推動ESG相關工作的落地實施。

表：第一服务控股ESG管治架構

工作層級	人員配置	主要職能
決策機構	董事會	<ul style="list-style-type: none"> <li>指引公司可持續發展方向</li> <li>監察公司可持續發展風險</li> <li>負責ESG管治工作</li> <li>監督檢討公司ESG表現</li> <li>審批ESG管理及信息披露</li> </ul>
監督協調	ESG工作小組	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實董事會決議</li> <li>定期向董事會匯報ESG工作進展</li> <li>ESG管理及信息披露</li> <li>與執行機構溝通協調ESG工作事宜</li> </ul>
執行機構	各下屬公司及分支機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>執行ESG相關工作</li> <li>匯報反饋ESG工作落實情況</li> </ul>

#### 董事會多元化

公司制定了明確的《董事會成員多元化政策》，將董事會多元化視為實現戰略目標、企業管治水平和可持續發展的關鍵。在甄選和任命董事會成員時，公司致力於維持成員組合多元化，綜合考慮專業資格、行業經驗、才能、技能、知識、性別、年齡、文化背景和服務任期等多重維度。報告期內，董事中包含2名女性董事，且其中1位為獨立董事，成員具備均衡且豐富的專業經驗，涵蓋全面營運管理、品牌提升、風險管理、業務發展及財務等領域。

## 02. 穩健治企，合規先行

### 董事會獨立性

董事會嚴格遵守交易所相關規定，委任至少三名獨立非執行董事，超過董事會總人數的三分之一，且其中最少一名獨立非執行董事須具備適當的專業資格或會計及財務管理知識。報告期內，董事會共由9名成員組成，包括3名非執行董事及3名獨立非執行董事，構成符合監管要求。董事會已取得各位獨立非執行董事按上市規則提交的獨立性年度確認函，並認可其獨立性。

### 2.4 董事會聲明

本公司董事會遵循香港聯合交易所有限公司《企業管治守則》及《環境、社會及管治報告守則》的相關要求，對環境、社會及管治 (ESG) 策略及匯報承擔全部責任。董事會負責評估及釐定本集團 ESG 相關風險，確保設立合適且有效的 ESG 風險管理及內部監控系統，並將 ESG 理念全面融入公司發展戰略與日常運營。

作為綠色科技+全生活場景產業家園運營商，第一服务控股始終踐行「致力於成為綠色科技物業領軍者」的核心願景，致力於成為綠色科技物業獨角獸。我們深刻認識到 ESG 理念與國家發展戰略的高度契合，伴隨香港聯交所對 ESG 氣候披露規定的更新，本集團持續完善 ESG 管治架構，提升可持續發展管理水平。

本集團董事會是 ESG 事宜的最高負責及決策機構，全面領導並參與 ESG 重大事項的審議與決策，包括但不限於識別與評估 ESG 風險、制定 ESG 戰略與方針、建立管理政策與目標、審批並審視 ESG 目標進度、加強 ESG 信息披露及審議年度 ESG 報告。董事會通過專項匯報、培訓及日常問詢等方式，及時掌握 ESG 全球格局及利益相關方反饋，確保本集團 ESG 管理的前瞻性與有效性。

報告期內，本集團基於內外部利益相關方的溝通與調研，識別出對公司和利益相關方具有重要影響的 ESG 議題，並以此明確工作重點，包括應對氣候變化、綠色建築運營與管理、能源管理與碳排放、綠色科技創新與應用、客戶滿意度與服務品質、社區健康與安全、信息安全與隱私保護、商業道德與反腐敗和合規經營與風險管理等。董事會重點審視上述議題的績效表現，並納入目標管理，推動 ESG 工作的持續改進。

未來，本集團將持續根據利益相關方期望及業務發展實際，動態優化可持續發展管理策略，深化 ESG 實踐，不斷提升環境、社會及管治績效，為所有利益相關方創造長期價值。

## 02. 穩健治企，合規先行

本報告詳盡披露第一服务控股2025年ESG工作的進展與成效。董事會作為ESG事宜的最高負責及決策機構，確保本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，對其內容的真實性和準確性承擔全部責任。

### 2.5 利益相關方溝通與重要性議題評估

第一服务控股堅信，積極傾聽並與利益相關方開展建設性對話，是公司實現可持續發展的基石。我們致力於建立系統、透明、雙向的溝通機制，精準識別各方期望，並將之融入公司的戰略與運營，以共同創造長期價值。在此基礎上，為精準錨定對公司及利益相關方均具有深遠影響的可持續發展議題，我們建立了系統化的ESG重要性議題評估機制。通過融合監管合規、資本市場、行業對標及公司戰略等多重視角，結合廣泛的利益相關方調研與「雙重重重要性」的量化分析，我們科學識別並動態優化年度實質性議題清單。這一機制不僅確保了我們的ESG管理與信息披露更具針對性和透明度，更成為連接利益相關方期望與公司戰略行動的核心橋樑，指引我們將資源高效配置於環境、社會及管治的關鍵領域，務實推動可持續發展承諾的落地與進階。

#### 利益相關方溝通

第一服务控股深知利益相關方的期望與訴求是公司持續發展的重要基石。我們致力於構建一個開放、透明且高效的利益相關方參與機制，以全面聆聽各方聲音，精準識別並有效回應不同群體的關切，從而為公司的可持續發展戰略提供關鍵輸入，並與其共享發展成果。在2024年ESG報告工作的基礎上，我們對環境、社會及管治(ESG)相關的利益相關方進行了更為系統和深入的識別，並進一步擴大了溝通範圍，積極邀請更多代表參與互動。當前，我們的主要利益相關方涵蓋：政府及監管機構、股東及投資者、客戶與業主、各層級員工(包括基層、中層及高級管理人員)、供應商與合作夥伴、媒體與非政府組織，社區等。針對不同利益相關方的關切點與互動場景，我們構建了立體化、有側重、閉環式的溝通渠道體系，確保溝通的有效性和及時性。通過持續優化溝通機制，我們不僅積極回應各方期待，更將寶貴反饋融入日常運營與長期規劃，推動形成共建、共治、共享的可持續發展生態。

## 02. 穩健治企，合規先行

下表呈列各主要利益相關方重點關注的ESG議題，以及我們與其保持常態化溝通的主要方式。

表：利益相關方關注議題與主要溝通方式

主要利益相關方	重點關注的ESG議題	主要溝通方式和渠道
政府及監管機構	運營合規、客戶／業主健康安全、產品及服務質量、客戶隱私與數據安全	政策研討、專項工作匯報、定期信息披露、配合現場檢查、參加監管會議
股東及投資者	環境表現、僱傭管理、公司治理、財務與ESG綜合績效	投資者接待、股東大會、定期報告與公告、業績說明會、投資者熱線／郵箱、官方網站
客戶／業主	排放物、健康安全、員工僱傭、服務品質、信息安全與隱私保護	客戶服務中心與24小時熱線、官方網站與移動端、滿意度調研與投訴反饋、社區文化活動、透明化信息披露
員工(基層與中層)	薪酬福利、職業發展、健康與福祉、員工權益、工作環境安全	員工代表大會、工會組織、內部信訪渠道、團隊會議與直接溝通
員工(高級管理人員)	氣候變化應對、人才發展、員工權益、員工身心健康、商業道德與反腐敗、戰略風險管理、健康安全、信息安全保護	高層訪談、專項問卷調查、戰略研討會、管理層會議
供應商／合作夥伴	資源使用、氣候變化、供應鏈管理、產品及服務質量、信息安全保護、反貪污、合作公平性	公開透明的招標採購流程、合同洽談與履約管理、供應商大會、日常業務協同

## 02. 穩健治企，合規先行

主要利益相關方	重點關注的 ESG 議題	主要溝通方式和渠道
媒體與非政府組織	信息披露透明度、社會責任履行、行業影響力	社交媒體、官方網站、新聞發佈會、交流會議
社區	本地環境影響、資源使用、信息安全保護、社區共建、公益投入	社區宣傳與教育活動、居民座談會、公益志願服務、社區活動
行業協會	員工僱傭、反貪污、供應鏈管理、氣候變化、行業標準建設、最佳實踐分享、政策宣導	協會工作會議、行業論壇、參與標準制定、通過行業平台進行披露

## ESG 重要性議題評估

為精準錨定對公司運營及利益相關方均具有重大影響的可持續發展議題，並據此高效配置管理資源，第一服务控股嚴格遵循聯交所《ESG 報告守則》指引，借鑒全球報告倡議組織 (GRI) 的重要性原則，系統開展了 2025 年度實質性議題評估。本年度的評估在往年基礎上進一步深化，通過多維視角綜合分析、交叉驗證，確保議題識別的全面性、科學性與前瞻性。具體流程如下：

## 1. 議題識別：多重視角融合，構建初步清單

我們從回顧利益相關方關注點、同行實踐、全球趨勢、披露準則、評級機構要求五大核心視角出發，系統梳理，綜合分析與交叉驗證，初步形成了涵蓋環境、社會、管治三大支柱的候選議題清單。

- **資本市場視角：**對標國際主流 ESG 評級機構 (CSA、MSCI、GRESB) 的關注重點，識別資本市場高度關注的議題，如氣候風險、碳排放管理、綠色金融機遇等。
- **監管合規視角：**嚴格依據港交所《ESG 報告守則》的最新披露要求及附錄二十《氣候信息披露》指引，確保議題設置符合監管底線。
- **行業對標視角：**深入分析 12 家主流上市物企過往 ESG 報告，提煉行業共性議題與前沿實踐，如智慧物業、供應鏈可持續性、客戶健康與安全等。

## 02. 穩健治企，合規先行

- **公司歷史視角：**回顧第一服务控股過往 ESG 報告議題演變，保持評估的延續性與動態優化。
- **運營基因視角：**基於第一服务控股自成立至今，運營中堅持的可持續發展戰略，凸顯第一服务控股「綠色科技物業」的獨特定位。

### 2. 利益相關方調研：廣泛收集反饋，深化認知

針對初步議題清單，我們通過定向問卷、深度訪談、專題研討會等多種形式，廣泛收集內部管理層、員工及外部投資者、客戶、供應商、社區代表等核心利益相關方的意見。調研聚焦各議題對利益相關方的重要性感知及對公司業務的實際影響，確保後續評估基於真實期望與數據支撐。

### 3. 議題評估與排序：雙重維度量化，明確優先順序

在調研數據基礎上，我們綜合考量各議題「對利益相關方的重要性」與「對公司業務運營的影響程度」兩個維度，採用量化評分與矩陣分析工具，對議題進行系統排序。排序過程遵循財務和影響「雙重重要性」邏輯，既關注外部環境與社會因素對公司價值的潛在影響，也評估公司運營對外部環境與社會的實際作用，從而識別出高優先順序的核心議題。

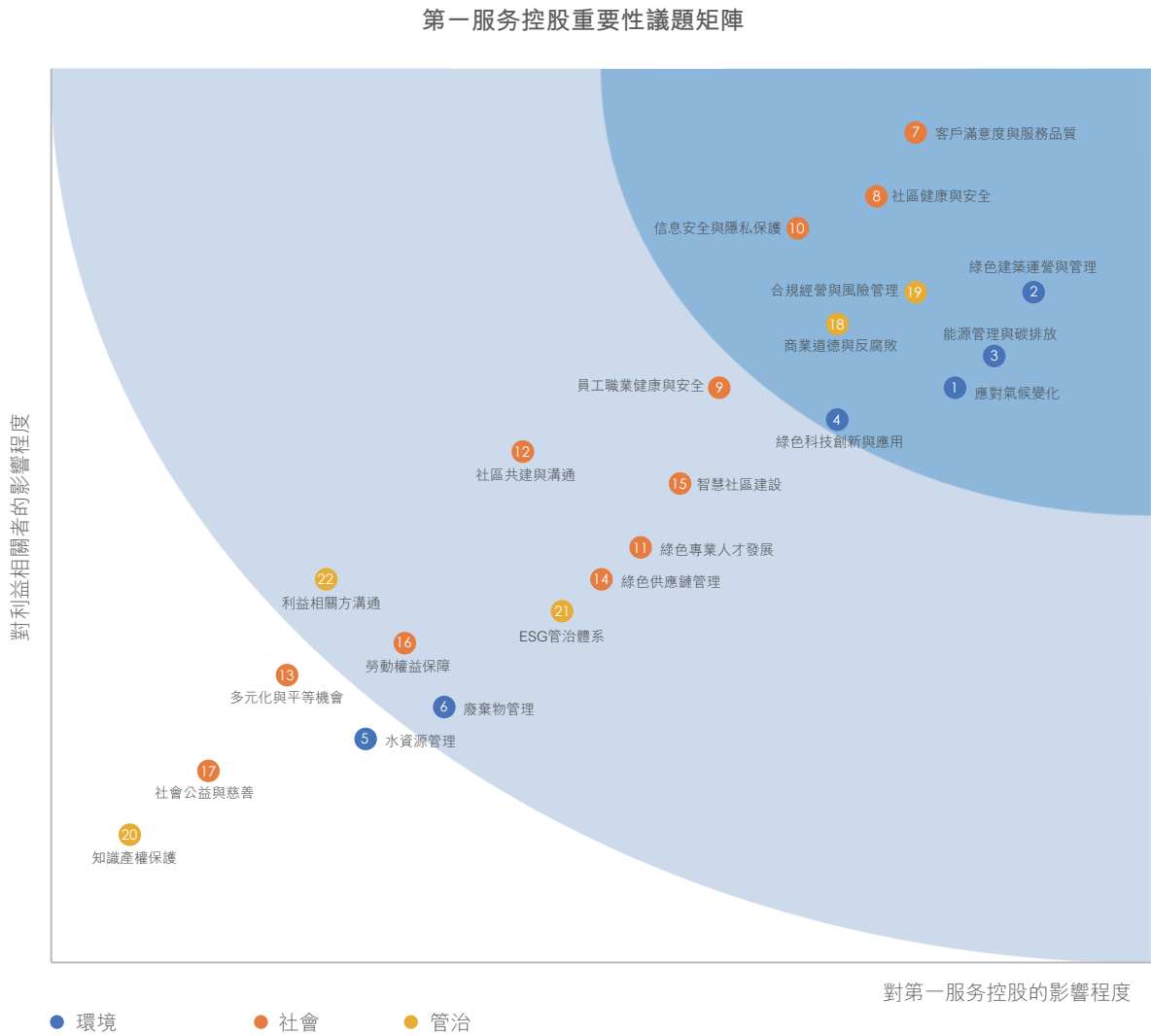
### 4. 管理層審議確認：最終核定，指引披露

評估結果及初步排序提交公司管理層進行專題審議。管理層結合公司戰略方向、資源能力及風險偏好，對議題優先順序進行最終確認，形成 2025 年度 ESG 重要性議題矩陣。該矩陣將議題劃分為三個等級，位於右上象限的議題因其對利益相關方和公司自身均產生高度影響，被確定為本年度重點管理與披露的核心事項。

基於上述流程，我們最終形成 2025 年度第一服务控股 ESG 實質性議題清單，涵蓋環境 6 項、社會 11 項、管治 5 項。本報告後續章節將圍繞這些核心議題展開披露，並以此作為未來可持續發展管理的關鍵指引。

## 02. 穩健治企，合規先行

表：2025年度第一服务控股ESG重要性議題矩陣圖



## 02. 穩健治企，合規先行

第一服务控股 ESG 實質性議題清單		
<b>第一梯隊：高度重要性議題 — 矩陣右上角 (共 9 項)</b>		
1. 應對氣候變化	4. 綠色科技創新與應用	10. 信息安全與隱私保護
2. 綠色建築運營與管理	7. 客戶滿意度與服務品質	18. 商業道德與反腐敗
3. 能源管理與碳排放	8. 社區健康與安全	19. 合規經營與風險管理
<b>第二梯隊：中度重要性議題 — 矩陣中間區域 (共 9 項)</b>		
6. 廢棄物管理	12. 社區共建與溝通	16. 勞動權益保障
9. 員工職業健康與安全	14. 綠色供應鏈管理	21. ESG 管治體系
11. 綠色專業人才發展	15. 智慧社區建設	22. 利益相關方溝通
<b>第三梯隊：基礎議題 — 矩陣左下角 (共 4 項)</b>		
5. 水資源管理	17. 社會公益與慈善	20. 知識產權保護
13. 多元化與平等機會		

### 2.6 合規經營與商業道德

#### 商業道德與反腐敗

第一服务控股堅信商業道德是企業可持續發展的基石，對任何形式的貪腐現象均採取零容忍態度，堅決打擊貪污、腐敗、賄賂、勒索及洗黑錢等行為，積極營造風清氣正的廉潔文化氛圍。本公司嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國反洗錢法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等運營所在地相關法律法規，持續完善反貪污管理體系與內部管控機制。

在制度建設層面，公司制定並實施了《第一服务控股監察審計作業標準》，由審計中心依據國家法律法規及公司「智業文化」與作業標準，獨立開展監察審計工作，監督全體職員踐行企業智業文化。在員工管理層面，公司通過《職業文化手冊》明確闡述了反貪腐的「四個階段」和「五不原則」，向全體員工清晰傳達了反貪腐、反洗錢的工作要求與責任，系統性地提升了職員的廉潔自律意識。在供應商及合作夥伴管理層面，公司針對所有招標類事件，強制要求在啟動招標程序前與投標方簽訂《廉潔承諾書》，明確劃定業務往來中不可觸碰的廉潔紅線及相應的法律責任。若發現供應商在合作過程中有觸碰紅線行為，公司將立即沒收其投標保證金、將其拉入合作黑名單，並永久終止合作關係，以此構建廉潔、公正的商業生態。

## 02. 穩健治企，合規先行

報告期內，公司嚴格遵循既定的商業道德與反腐敗政策，未發生任何針對本公司或員工因貪腐行為而提起的已審結訴訟案件，亦未發生對公司有重大影響的違規事項。第一服务控股將持續通過制度宣貫與案例警示等方式，將廉潔合規要求融入日常運營與業務流程，確保商業道德管理體系的有效執行。

表：「四個階段」和「五不原則」

四個階段	五不原則
<p><b>預防問題：</b>企業廉潔文化宣貫、反舞弊標準制定(審計流程以及問責辦法)、舉報政策(舉報人保護以及激勵辦法)；</p> <p><b>發現問題：</b>投訴渠道維護，接受舉報；例行審計中收集線索，主動發現舞弊事件；</p> <p><b>解決問題：</b>依據企業文化和標準，執行反舞弊審計，對接司法；</p> <p><b>預防問題：</b>對已出現的案例，審計人員將其更新至培訓體系，反哺到廉潔培訓宣貫中，形成閉環。</p>	<p><b>不因職務而濫為：</b>不以權徇私、以公謀私，不侵佔國家、公司、客戶利益；</p> <p><b>不去不當之聚會：</b>不參與供應商的飯局、酒局；</p> <p><b>不貪違法之錢財：</b>不貪污、不索賄、不受賄；</p> <p><b>不受無義之饋贈：</b>不接受禮品、招待、回扣等；</p> <p><b>不圖私欲而非為：</b>不接受或暗示指定合作夥伴為自己或親屬買單、報銷任何費用。</p>

### 舉報機制與舉報人保護

為了杜絕貪腐，第一服务控股設立了多元化、便捷的反貪污舉報途徑進一步暢通監督渠道，並配套以嚴格的舉報人隱私保護機制，確保每一條線索都能得到安全、有效的處理。

## 02. 穩健治企，合規先行

### 多渠道舉報與規範流程

我們鼓勵內、外部人員通過舉報熱線、專屬郵箱、來信來訪及官方微信等多種途徑，就疑似貪污舞弊行為進行舉報。舉報可直接遞交至審計中心，亦可直達總經理辦公室，確保信息傳遞暢通無阻。所有舉報將按以下規範流程處理：

- **評估與立項：**審計中心負責初步評估舞弊信息和線索，編制監察審計方案，並交由總經理審核，總經理審核批准後，正式立項。
- **專項調查：**成立專項審計小組，開展獨立、公正的調查。
- **處理與落實：**監察審計結束後，審計中心根據審計結果提出處理建議，並編制《第一服务控股監察審計報告》提交總經理審核，審計中心根據領導對監察審計報告結果的批示，組織協調與職能中心、各區域公司、各項目對接工作，將審計結果落地。
- **結果反饋：**對於實名舉報的，公司會給予舉報人以明確答複、閉環處理。

### 嚴格的舉報人保護機制

為保障舉報機制的順暢運行並落實對舉報人的嚴格保護，有明確的審計人員保密準則、舉報人員無過錯舉報準則，並制定並嚴格執《審計人員保密準則》與《舉報人員無過錯舉報準則》，以落實保障舉報人的權利，嚴格保護舉報人隱私，其核心在於：

- **嚴格的保密準則：**對於接獲的舉報，舉報人和被舉報人的個人信息、舉報內容等敏感信息嚴禁外部單位或人員以任何理由調閱；受理人原則上應與舉報人保持「一對一」單線溝通；舉報信息傳遞遵守「垂直向上傳播」原則；調查方案設計應最大限度保護舉報人，當調查措施可能泄露舉報人信息時自動終止。
- **無過錯舉報準則：**無論調查結果是否屬實，均不得給予舉報人行政處分或經濟處罰，也不得因此剝奪舉報人購買、合作、評獎、晉升、激勵等享受資格，堅決杜絕任何形式的打擊報復。

## 02. 穩健治企，合規先行

### 反貪培訓與企業文化建設

我們堅持「零容忍」態度的反腐立場，以「不敢腐、不能腐、不想腐」為總體方針，通過系統化的培訓與常態化的文化建設，持續強化全體職員的廉潔意識與法治觀念。

- **不敢腐**：側重懲治與威懾，解決腐敗成本問題，讓意圖腐敗者不敢觸碰高壓線；
- **不能腐**：側重制約與監督，消除腐敗機會，讓膽敢腐敗者無機可乘；
- **不想腐**：側重教育與引導，從思想源頭消除貪腐動機。

報告期內，公司高度重視反貪培訓工作，全面實現董事及員工反貪腐培訓覆蓋率100%。其中，董事參與反貪腐培訓總時長為1小時，員工參與培訓總時長達到8小時。此外，公司還組織開展了1次線下風險管理專項培訓，通過多次強化培訓並結合生動鮮明的實際案例，向全體員工清晰傳遞了反腐高壓態勢，有效發揮了警示和震懾作用。

展望未來，第一服务控股將持續深化反腐敗長效機制建設，重點推進以下工作：

- **深化廉潔教育**：持續更新、建立和完善舞弊案例庫與培訓課件，構建覆蓋各業務單元及項目的廉潔文化宣貫體系，確保廉潔理念內化於心、外化於行；
- **創新審計監督**：不斷豐富反舞弊審計手段，積極參與行業交流與反舞弊聯盟資源對接，推動監督模式由被動檢查向主動防控轉變；
- **強化科技賦能**：加快推進審計信息化建設，依託財務信息化平台構建動態監控體系，實現風險由事後查處向事前預警、事中幹預全面升級。

### 2.7 知識產權保護

本公司嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國商標法實施條例》、《民法典》總則編（公民個人信息、隱私權）、合同編（物業服務合同）及侵權編等方面法律法規要求。並根據法律法規更新及業務發展實際，持續優化與完善作為內部統一規範的《知識產權管理作業標準》，確保其合規性、先進性與適用性，構建起覆蓋專利、商標、版權、商業秘密等全類別的知識產權規範化管理體系。

## 02. 穩健治企，合規先行

公司實施知識產權集中化管理，由法務中心統一負責知識產權的戰略規劃、申請佈局、日常維護、風險預警及維權應對。通過配備專職人員，實現知識產權從發掘、申報前評估、對外委託、台賬管理、內部使用指導到外部侵權應對的全流程閉環管理，有效提升管理效能，防範經營風險。

公司實施立體化的知識產權保護實踐：

商標品牌保護方面，在確權環節，我們緊密跟蹤業務發展，及時啟動新商標註冊申請，構建核心商標與聯合商標相結合的防護網，築牢權利基礎。在維權環節，採取積極主動的保護策略，2025年，針對競爭對手惡意將公司核心商標文字用作其企業字號的不正當競爭行為，公司果斷發起訴訟並取得勝訴裁決，有力維護了品牌商譽與市場秩序。

專利技術創新保護方面，針對新技術，我們建立快速響應機制，及時委託專業代理機構提交專利申請，搶佔技術確權先機。對於已授權的專利，建立常態化侵權監測機制，通過技術比對、市場巡查等方式主動維權，保障公司技術成果的專有性，激發持續創新活力。

版權與作品保護方面，對於公司核心美術作品、軟件代碼、項目方案等各類原創作品，我們堅持「創作即登記」原則，積極完成著作權登記，為權利主張提供堅實依據，防範複製、抄襲等侵權風險。

數據與商業秘密保護方面，嚴格遵守《數據安全法》及《民法典》關於隱私權和個人信息保護的規定，通過技術加密、權限管控、合同約束等手段，加強對商業秘密、客戶信息及重要數據的安全管理，構建全方位、多層次的知識產權大保護格局。

## 03. 綠色基因，科技賦能

本章節響應聯合國可持續發展第6、7、12、13項目標



### 3.1 氣候管治與戰略

公司持續關注可持續發展以及氣候變化對公司帶來的機遇與挑戰，以及國家綠色建築以及健康建築最新發展政策。隨著綠色建築的全面普及工作的展開，公司將持續完善基本級綠色建築技術的體系搭建，研究高星級綠色建築技術實現路徑。此外，為應對碳中和挑戰，我們積極承擔企業應對氣候變化的社會責任，採取有效措施應對氣候變化帶來的挑戰，並抓住發展低碳經濟這一歷史機遇，期望佔領未來企業競爭的戰略制高點，從而實現自身的可持續發展。

#### 應對氣候變化

我們深刻認識到應對氣候變化的緊迫性與重要性。董事會承擔氣候變化相關工作的總體領導與監督責任，將氣候風險全面納入公司風險管理體系，積極識別並把握氣候變化帶來的相關風險與機遇。報告期內，公司參照《香港交易所環境、社會及管治框架下氣候信息披露的實施指引》及附錄C2《環境、社會及管治報告守則》D部分：氣候相關披露規定（簡稱「**新氣候規定**」）開展氣候相關信息披露，並遵循國際可持續準則理事會 (ISSB) 發佈的《可持續相關財務信息披露一般要求》(IFRS S1) 及《氣候相關披露》(IFRS S2) 的建議，從管治、策略、風險管理、指標與目標等四個核心維度，全面透明地公開氣候相關信息。

### 03. 綠色基因，科技賦能

#### 管治

公司構建了與整體環境、社會及管治(ESG)戰略相協同的氣候變化管治體系，構建協調統一的管治體系與管理框架，明確各層級的職責與分工，確保氣候議題融入公司運營與管理全過程。具體管理架構如下：

表：氣候變化管治架構

管治層級	主要責任
董事會	承擔公司氣候變化決策與減排成果的最終責任，負責審議及批准氣候變化相關事項，包括氣候戰略及政策、風險與機遇，並監督氣候議題的目標進展與執行成效。
ESG工作小組	統籌部署與推進公司氣候變化相關工作，管理氣候變化相關目標，明確各職能部門在氣候工作中的具體職責分工，確保各項舉措落實。
各下屬公司及分支機構	根據各自的職能與分工，負責具體執行公司氣候變化相關工作，並定期匯報執行進展和工作成效，確保氣候變化相關事宜融入日常運營。

#### 策略

為系統性地管理與應對氣候變化帶來的風險與機遇，第一服务控股已將氣候相關議題深度融入公司戰略與運營。我們建立了科學的氣候風險評估機制，參考國際可持續準則理事會 (ISSB) 氣候信息披露框架，結合央行綠色金融網絡 (NGFS) 氣候情景分析，系統識別與評估物理風險和轉型風險對公司業務模式及價值鏈的潛在影響，增強公司及所服務社區的長期韌性，並推動業務的可持續發展。

#### 時間範圍界定與戰略規劃的掛鉤

為系統性評估氣候變化對公司業務的潛在影響並制定相應的戰略規劃，本公司對短期、中期及長期時間範圍進行了明確界定，並將其與公司的業務發展規劃與氣候行動戰略緊密掛鉤：

短期(0-3年)：緊密銜接公司的年度運營計劃與近期財務預算。在此期間，公司重點聚焦於現有業務體系中氣候風險(如極端天氣)的即時防範、應急預案的完善，以及低成本節能改造與數智化運維平台(如AI雲端平台)的快速部署。

中期(3-10年)：與國家五年規劃及公司中期戰略升級週期相一致。在此階段，公司致力於實現綠色低碳技術(如地源熱泵等清潔能源替代)的規模化應用，以及高星級綠色建築運營管理的全面鋪開，從而建立體系化的氣候適應能力。

長期(10年以上)：錨定國家2030年「碳達峰」及2060年「碳中和」宏偉目標。該時間維度指引公司業務模式的根本性低碳轉型，致力於實現整體運營的「近零碳」排放，並推動零碳園區的全面落成，以確保公司在未來的綠色經濟中保持核心競爭力。

## 03. 綠色基因，科技賦能

下表概述了我們識別的主要氣候相關風險類別、具體風險描述及其對業務的潛在影響：

表：氣候相關風險類別及其影響

風險類別	風險描述	對業務模式和財務的影響
物理風險 (急性風險)	極端天氣事件，例如：高溫、颱風、洪水、地震等	<ul style="list-style-type: none"> <li>資產永久性或非經常性貶值風險增加</li> <li>極端天氣加速設備損耗，縮短使用壽命</li> <li>為應對極端天氣事件及加強防護，導致運營成本上升</li> <li>增加員工與客戶人身安全隱患</li> </ul>
物理風險 (慢性風險)	氣候模式的長期變化，如降水模式變化、平均氣溫上升、海平面上升、水資源短缺等	<ul style="list-style-type: none"> <li>長期氣候壓力影響資產運營穩定性和使用壽命</li> <li>增加維護與適應性改造的持續投入</li> <li>所服務社區的資源供應和服務需求可能出現結構性變化</li> </ul>
轉型風險 (政策與法律風險)	更嚴格的碳排放政策、環保法規出台，如氣候信息披露要求、碳定價機制、排放報告義務、產品與服務監管要求、訴訟風險等	<ul style="list-style-type: none"> <li>合規成本增加，違規罰款風險上升</li> <li>碳稅、碳交易等政策推高運營成本與保費</li> <li>部分資產因政策調整而面臨核銷、減值或提前報廢</li> <li>為滿足新規需引入新運營流程或技術</li> <li>因罰款和判決導致的成本增加或服務需求下降</li> <li>因未能達標而面臨資產減值或融資成本上升的風險</li> </ul>

### 03. 綠色基因，科技賦能

風險類別	風險描述	對業務模式和財務的影響
轉型風險 (技術風險)	低碳技術快速發展，可能淘汰傳統高碳技術，如低排放產品替代、新技術投資失敗、低碳轉型成本	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 未能及時轉型將削弱市場競爭力，引發資產減值或市場份額下降</li> <li>• 高能耗設備提前報廢風險</li> <li>• 消費者偏好向低碳產品轉移，影響現有產品需求</li> <li>• 低碳及智慧運維技術發展帶來轉型投入及失敗風險</li> <li>• 需持續投入新技術研發與運營升級</li> </ul>
轉型風險 (市場風險)	客戶偏好轉變、低碳投融資需求上升、市場信號不確定性、原材料價格上漲	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 綠色運營與技術升級導致成本上升</li> <li>• 市場拓展過程中風險與機遇並存</li> <li>• 收費結構與收入來源可能發生變化，影響收益穩定性</li> </ul>
轉型風險 (聲譽風險)	消費者偏好轉變、行業面臨污名化壓力、利益相關方關注提升、負面反饋增多	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品與服務需求下降影響收入</li> <li>• 項目規劃或審批延遲、供應鏈受阻，影響服務供給能力</li> <li>• 員工招聘與保留難度增加，影響勞動力穩定性</li> <li>• 資本獲取渠道收窄</li> </ul>

## 03. 綠色基因，科技賦能

基於上述風險識別，公司結合自身在綠色建築及智慧運維領域的深厚積累，制定了系統的應對策略，並通過具體的技術實踐，將風險管理轉化為企業競爭力。

表：氣候風險對價值鏈的影響及應對策略

風險類別	對價值鏈的影響	影響時期	應對策略
<b>物理風險</b> (急性風險)	極端天氣(如颱風、暴雨、高溫、冰凍)可能導致： <ul style="list-style-type: none"> <li>在管物業設備設施損壞、運行中斷</li> <li>供應鏈(如維保、能源)臨時中斷</li> <li>現場作業安全風險升高，客戶投訴增多</li> </ul>	短期、中長期	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>健全應急體系</b>：針對颱風、暴雨、高溫、防凍等不同災種，制定並持續優化專項應急預案與現場處置方案。</li> <li><b>強化執行與保障</b>：定期組織應急演練，儲備必要的應急物資，確保應急響應機制有效運行。</li> <li><b>完善業務連續性管理</b>：評估關鍵業務與供應鏈的脆弱環節，制定業務恢復計劃，最大限度降低服務中斷風險。</li> </ol>

### 03. 綠色基因，科技賦能

風險類別	對價值鏈的影響	影響時期	應對策略
<p><b>物理風險</b> (慢性風險)</p>	<p>長期氣候變化(如水資源短缺、持續高溫)可能導致：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>物業管理區域用水成本持續上升、用水緊張</li> <li>製冷能耗增加，運營成本面臨長期上漲壓力</li> <li>社區綠化養護難度與成本提高</li> </ul>	中長期	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>精細化資源管理：</b>在物業項目全面推廣噴灌、微灌等節水措施，安裝節水器具，並加強用水設備巡檢與維護。</li> <li><b>推動社區共治：</b>開展「無廢社區」、「節水社區」等主題活動，宣導居民參與垃圾分類與資源回收，促進社區資源循環利用。</li> <li><b>應用創新技術：</b>因地制宜地探索與實施雨水回收、中水利用、智慧澆灌等節水技術，提升水資源利用效率。</li> </ol>
<p><b>轉型風險</b> (政策與法律風險)</p>	<p>日趨嚴格的環保法規與碳政策可能導致：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>合規成本(如能源審計、碳核算、報告)增加</li> <li>高能耗設備面臨強制淘汰或改造壓力</li> <li>在政府、企業客戶的招標中，綠色管理能力成為關鍵門檻</li> </ul>	短期、中長期	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>動態監測與合規：</b>建立政策追蹤機制，系統評估新規對運營的影響，確保業務合規。</li> <li><b>主動優化資產：</b>前瞻性地對在管項目的高能耗設備進行節能診斷與改造計劃，規避資產減值與政策風險。</li> <li><b>構建綠色能力：</b>積極獲取項目層面的綠色建築認證(如LEED、BREEAM、WELL)，提升服務組合的綠色競爭力。</li> </ol>

## 03. 綠色基因，科技賦能

風險類別	對價值鏈的影響	影響時期	應對策略
<b>轉型風險</b> (技術風險)	<p>低碳、智慧運維技術快速發展可能導致：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>傳統運維模式效率低下，客戶滿意度下降</li> <li>對新技術投資決策失誤，造成資源浪費</li> <li>未能及時應用新技術，導致能耗成本控制落後於市場</li> </ul>	短期、中長期	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>深化技術合作：</b>關注技術發展趨勢，聯合高校、科研機構、產業鏈企業，利用最新技術手段加強能耗管理，全面推進綠色運營，推動前沿技術落地應用。</li> <li><b>推進智慧運營：</b>利用物聯網、大數據等技術加強能耗實時監測與精細化管理，全面推進綠色智慧運營。</li> <li><b>試點與推廣：</b>在部分項目試點應用創新節能技術，驗證效果後，形成標準化方案進行推廣，降低轉型風險。</li> </ol>
<b>轉型風險</b> (市場風險)	<p>市場需求變化可能導致：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>客戶對綠色、健康空間的需求成為標配，服務內容需升級</li> <li>企業客戶自身碳中和目標對其辦公場所的碳排提出要求</li> <li>融資與投資方更加關注項目的環境表現</li> </ul>	短期、中長期	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>提升綠色服務力：</b>主動優化服務產品，增加節能諮詢、綠色運營報告等高附加值服務。</li> <li><b>打造低碳場景：</b>在管理區域內推動綠色辦公實踐，提高新能源車輛配套設施比例，響應市場對低碳工作與生活的需求。</li> <li><b>強化市場溝通：</b>通過ESG報告、項目可持續成果展示等方式，主動向客戶與市場傳遞綠色價值，鞏固和拓展市場。</li> </ol>

### 03. 綠色基因，科技賦能

風險類別	對價值鏈的影響	影響時期	應對策略
<p><b>轉型風險</b> (聲譽風險)</p>	<p>相關方對氣候行動的關注可能導致：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 若被視為不環保，將影響品牌形象與客戶黏性</li> <li>• 影響對高端人才(尤其是年輕一代)的吸引力</li> <li>• 投資者與合作夥伴的評估可能趨於謹慎</li> </ul>	中長期	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. 加強透明披露：</b>通過年度 ESG 報告、定期簡報等多渠道，系統披露氣候目標、行動與進展。</li> <li><b>2. 深化持份者溝通：</b>主動與業主、租戶、投資者等溝通，將其對環境議題的期望納入公司的氣候行動與改進計劃。</li> <li><b>3. 塑造責任品牌：</b>積極參與行業綠色標準制定，分享最佳實踐，塑造公司在可持續物業管理領域的領導力與專業形象。</li> </ol>

#### 風險管理

面對氣候變化可能帶來的短期、中期及長期重大財務與戰略影響，第一服务控股已將氣候風險管理全面融入公司整體風險管理框架，構建了涵蓋風險識別、評估、應對及策略執行的全鏈條閉環管理體系。我們依託國際可持續準則理事會 (ISSB) 及央行綠色金融網絡 (NGFS) 氣候情景分析框架，系統識別物理風險與轉型風險對業務模式及價值鏈的潛在沖擊，並基於評估結果動態優化應對策略。公司亦將通過培訓、社區活動、可持續發展方式宣導活動等，提升員工及相關方對氣候變化風險的認識，強化其在風險管理中的參與度和責任感。此外，我們計劃於2026年基於氣候變化情景分析結果，深入開展公司業務與戰略的財務影響評估，並結合業務發展需求制定針對性的氣候變化減緩與適應策略，持續增強企業及所服務社區的長期韌性。

## 03. 綠色基因，科技賦能

### 指標和目標

我們持續披露相關能耗數據和溫室氣體排放數據，以使廣大利益相關方及時了解公司在節能減排方面的進展與成效。下一步我們將依託AI智慧運維雲平台，通過對項目能源使用情況的實時監測、深度分析和管管理，結合相關國家標準和最新技術水平，制定科學的能耗管控目標，以推動企業低碳發展。在節能減碳實踐中，我們將通過地源熱泵跨季節儲能等技術，從源頭上減少化石能源的使用，為實現未來的減排目標提供堅實的技術支撐。並力求2040年零碳園區數量佔比20%，2060年前所有項目實現零碳園區目標。

表：短期、中期和長期氣候目標

目標範圍	氣候相關目標與行動計劃
短期目標	建立健全覆蓋各業務場景的重大氣候風險識別、評估與防範體系，完善暴雨、洪水、高溫、颱風等極端天氣的專項應急預案，強化應急演練與物資儲備，切實降低極端天氣對在管項目運營及客戶生活的影響，保障集團整體運營平穩有序。
中期目標	全面實現AI智慧運維雲平台與行業能效標準體系的對接，構建系統化能效管理聯動機制，推動運營節能水平持續提升，力爭單位面積運營能耗較短期基線顯著下降。同時，規模化應用地源熱泵等清潔能源技術，加快替代傳統化石能源消耗，優化項目區域室內外環境舒適度與健康性能；深化健康建築理念推廣，推動高星級綠色建築認證規模化落地，全面提升集團應對氣候變化與低碳轉型的綜合能力，為可持續發展注入強勁動力。

### 03. 綠色基因，科技賦能

目標範圍	氣候相關目標與行動計劃
長期目標	全面建成綠色低碳技術體系並實現標準化輸出，有效平抑外部政策及市場變化對在管項目能源消耗與碳排放的影響，形成可持續發展所需的氣候適應能力與低碳競爭力。力爭公司整體運營(範圍一、範圍二)碳排放強度較基線年份大幅下降，推動部分領先項目率先實現運營階段「近零碳」或「碳中和」。

#### 溫室氣體排放管理

第一服务控股始終將應對氣候變化置於戰略核心，將減少溫室氣體排放視為長期責任與關鍵運營議題。我們深知，建築物採暖、生活熱水制取以及日常運營耗能是公司溫室氣體排放的主要排放來源。為系統開展核算與管理，我們參照ISO 14064及GHG Protocol(溫室氣體核算體系)標準，界定了清晰的核算邊界：範圍一聚焦直接排放，重點監控自有公務用車燃油消耗及製冷劑逸散；範圍二深度管理外購電力產生的排放，這是公司運營碳足跡的核心來源；範圍三則逐步將在管項目的能耗及相關價值鏈活動納入測算，以推動全價值鏈協同減排。

為持續鞏固減排成效，響應國家「雙碳」戰略，公司核心目標正從「被動響應」轉向「主動管理」，致力於探索建立可持續的、具有內生動力的社區節能降碳商業模式。在這一過程中，我們明確自身「社區節能降碳的宣導者、組織者、執行者和運營者」的四位一體角色定位，以「技術節能」和「管理節能」為兩大抓手，以「模式創新」為突破口，以「業主共治」為基礎，確立「源頭減量、過程控制、技術驅動、全員參與」的管理原則，力求實現環境效益、經濟效益和社會效益的統一。

公司將氣候變化因素融入長期運營戰略，系統識別並管理低碳轉型過程中的風險與機遇。通過精細化管控、系統性技術升級與員工行為引導，穩步降低單位在管面積的排放強度，確保在服務品質持續提升的同時，最大限度減少對氣候的影響，推動環境績效與運營效率協同並進。我們為溫室氣體管理設定了清晰的量化目標。依據北京市發展和改革委員會下達的指標，本單位截至2024年的「十四五」時期累計能源消費強度下降率目標為0.18。在此基礎上，公司設定了更為嚴格的內部管理目標：以2024年為基準年，以範圍一和範圍二的溫室氣體排放為覆蓋範圍，力爭在「十四五」末(2025年)實現單位在管面積排放強度(噸二氧化碳當量/萬平方米)的持續下降。2025年，公司溫室氣體排放總量為45,905.10噸二氧化碳當量，其中間接溫室氣體排放量為40,386.74噸二氧化碳當量，溫室氣體排放強度為6.77噸二氧化碳當量/萬平方米，確保了政府下達的強度目標的達成與超越。

## 03. 綠色基因，科技賦能

表：本集團的溫室氣體排放情況

排放物來源	2025年	2024年
範圍一：直接排放(噸二氧化碳當量)	5,513.28	19.84
範圍二：間接排放(噸二氧化碳當量)	40,386.74	40,385.85
溫室氣體排放合計(噸二氧化碳當量)	45,905.10	40,407.27
溫室氣體排放強度(噸二氧化碳當量/萬平方米)	6.77	5.45

註：

- 1、直接溫室氣體排放量：集團汽油、天然氣消耗量乘以對應的排放因數，量化過程和排放因數參考《中國能源統計年鑒》、《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》、《IPCC第六次評估報告AR6》、《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》、《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》和《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》。
- 2、間接溫室氣體排放量：集團外購電力用量乘以對應排放因數，量化過程和排放因數參考《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》、《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》、《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》和生態環境部《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因數的公告》。各區域劃分方式與《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因數的公告》一致。
- 3、數據變動說明：2025年範圍一(直接溫室氣體排放)數據較2024年出現顯著增加，主要原因是公司於2025年度進一步完善了環境數據收集體系，首次將天然氣消耗量完整收集並納入披露範圍(2024年度因客觀數據收集困難，範圍一排放中暫未包含天然氣相關數據)。

圍繞上述目標，我們在既往減排工作的基礎上，2025年進一步推進深度減排和價值鏈協同減排，重點開展四方面工作：

一是推進能源結構清潔化轉型，落實「技術節能」。在具備條件的在管項目試點應用地源熱泵等技術，探索天然氣鍋爐的替代路徑，從源頭降低範圍一(直接)溫室氣體排放。

二是深化數智化能效管理，強化「技術節能」。在主要能耗設備端部署物聯網(IoT)傳感終端，全面接入公司智慧AI雲平台，實現設備運行與環境參數實時監測。依託大數據分析與AI演算法，對供暖、通風及空調(HVAC)系統開展負荷預測、能效評估與策略自動優化，提升能源使用的精準性與智慧化水平。

### 03. 綠色基因，科技賦能

三是升級綠色運營標準化體系，夯實「管理節能」。公司持續對《第一服务控股能源管理作業標準》、《第一服务控股環境管理專業流程與標準化作業標準》、《第一服务控股有害物質、無害物質管理作業標準》、《第一服务控股水體清潔及維護作業標準》四項核心標準進行修訂與細化，組織全員培訓與考核，並通過內部審核與第三方抽查相結合的方式，確保各項要求在項目層面得到全面執行，融入日常作業流程。

四是引導價值鏈共同減排，探索「模式創新」與「業主共治」。公司優化員工綠色出行激勵方案，鼓勵採用公交、地鐵等低碳通勤方式，並與共享出行、新能源汽車企業探索合作，為員工提供更多元便捷的低碳出行選擇。在供應商准入與評估中，增加對碳排放管理及環境績效的考量，優先選擇具備低碳認證或環保資質的合作夥伴，推動供應鏈協同參與減排行動。

第一服务控股將持續以科學方法和務實行動推進運營碳中和進程，為業主、員工及全社會創造綠色、低碳、健康的可持續發展價值。

#### 廢水管理

第一服务控股致力於踐行水資源可持續管理理念，遵循「源頭減排、循環利用、智慧監管、合規處置」的原則。公司運營過程中產生的廢水以生活污水為主，主要來源於廚餘垃圾用水、洗滌用水、衛生間清潔及家庭日常清潔，均通過市政管網實行雨污分流規範排放；園區雨水則直接排入市政雨水管線。我們深知運營中產生的生活污水與園區雨水是主要的水相關議題，因此我們不僅確保所有廢水依法合規排放，更積極提升水資源的利用效率，通過系統性規劃與技術應用，最大限度地實現廢水的資源化與循環利用，減輕對市政管網及環境水體的壓力，助力建設節水型社會。

2025年我們在鞏固現有水管理成果的基礎上，聚焦於提升水循環利用率、深化技術應用與強化過程監控。具體策略包括：擴大非常規水源（雨水、中水）利用規模，推動試點污水處理技術的落地驗證，並建立更精細化的用水與排水數據管理體系。未來，我們將繼續探索高效低耗的廢水處理技術，深化水資源循環利用體系，致力於將每一個社區打造成節能、節水、環境友好的綠色生態家園。

## 03. 綠色基因，科技賦能

### 廢棄物管理

我們持續將廢棄物管理視為環境管理的重要環節，致力於構建從源頭減量、分類收集到規範處置的全鏈條管理體系，致力於確保廢棄物處理全過程不對環境造成污染。在現有工作基礎上，我們將重點推進管理閉環的完善、數據驅動的精細化運營以及內部資源的協同增效，以實現廢棄物產生最小化與資源利用最大化的目標。

在已優化的分類收集流程基礎上，重點強化有害廢棄物的分類運輸與末端處置的合規性監管。公司將與具備相應資質的處理單位建立更穩定的合作與追溯機制，確保有害廢棄物(如廢電池、廢硒鼓等)從項目收集點至最終無害化處理的全過程可追蹤、可核查，並進一步細化內部管理標準。基於《第一物業有害物質、無害物質管理作業標準》的執行經驗，對標準進行細化升級，特別補充針對不同類型有害廢棄物的臨時貯存、標識、交接記錄等現場操作細則，並強化對環境管理部及工程部相關人員的專項培訓與考核，致力於構建「全員認知、全員管理」的廢棄物管控體系，確保標準有效落地。

強化數據管理與績效追蹤。在2024年披露有害與無害廢棄物數據的基礎上，公司進一步優化各項目廢棄物的統計台賬，統一數據口徑與報送流程。著手建立公司級廢棄物管理數據平台，逐步實現對主要廢棄物類別(特別是有害廢棄物)產生量、回收量的定期匯總與分析。基於歷史數據，嘗試在區域或項目層面設定無害廢棄物(如辦公用紙)的回收率提升目標，並將廢棄物管理成效納入相關部門的績效觀察指標，推動管理責任落到實處。

### 03. 綠色基因，科技賦能

表：排放物相關關鍵績效指標

指標	2025年排放量
溫室氣體排放總量(噸二氧化碳當量)	45,905.10
直接排放(範圍一)(噸二氧化碳當量)	5,513.28
天然氣(噸二氧化碳當量)	5,503.96
汽油(噸二氧化碳當量)	9.33
間接排放(範圍二)(噸二氧化碳當量)	40,386.74
華北區域(噸二氧化碳當量)	9,535.35
華東區域(噸二氧化碳當量)	4,403.52
華中區域(噸二氧化碳當量)	9,591.05
華南區域(噸二氧化碳當量)	8,460.15
西北區域(噸二氧化碳當量)	8,396.66
範圍三排放總量(噸二氧化碳當量)	5.08
範圍三類別5排放量(噸二氧化碳當量)	3.97
辦公用紙(噸二氧化碳當量)	3.5
廢棄硒鼓(噸二氧化碳當量)	0.27
廢棄墨盒(噸二氧化碳當量)	0.20
廢棄電池(噸二氧化碳當量)	0.004
範圍三類別6排放量(噸二氧化碳當量)	1.11
溫室氣體排放密度(噸二氧化碳當量/萬平方米)	6.77

註：

- 1、 其他間接溫室氣體排放量主要來源包括範圍三類別5廢棄物運營廢棄物和類別6商務差旅。量化過程參考溫室氣體核算體系(Greenhouse Gas Protocol)《企業核算與報告標準》、《企業價值鏈(範圍三)核算與報告標準》。排放因子參考英國環境、食品和農村事務部(UK DEFRA)發佈的權威因子。
- 2、 本公司運營涉及的有害廢棄物主要包括廢棄墨盒、硒鼓及電池。
- 3、 本公司運營涉及的無害廢棄物主要包括廢棄辦公用紙。

## 03. 綠色基因，科技賦能

表：2025年度廢棄物處理績效表

指標	2025年	2024年
廢棄物處理總量(噸)	3.52	4.38
無害廢棄物處理總量(噸)	3.50	3.60
辦公用紙(噸)	3.50	3.60
有害廢棄物處理總量(噸)	0.02	0.78
廢棄硒鼓(噸)	0.01	0.72
廢棄墨盒(噸)	0.01	0.05
廢棄電池(噸)	0.001	0.01
單位在管面積有害廢棄物棄置總量(千克/萬平方米)	0.004	0.11
單位在管面積無害廢棄物棄置總量(千克/萬平方米)	0.52	0.49

## 3.2 發展綠色科技

第一服务控股秉持「科技人居 舒適服務」的理念，致力於為客戶提供健康、舒適、節能的可持續人居解決方案，助力實現「恒溫、恒濕、恒氧、恒靜」的四恒目標。2025年，我們以AI智慧雲能源管理平台為核心引擎，全面深化綠色科技、「數字孿生」技術的應用，推動能源運維與社區管理從「精細化」向「數智化」躍升，在節能降耗、技術創新與智慧服務領域取得了一系列突破性成果。

## AI雲平台與數智化運維

## ➤ 能源管理：精測細評，智慧調優

為全面提升能源使用效率，公司建立了覆蓋全服務場景的能源管理體系。我們持續推進各服務中心設施設備能耗的分項計量與數據獲取工作，通過對電力、熱力、水等資源消耗的實時統計與科學評估，構建起動態的能耗基準線。

## 03. 綠色基因，科技賦能

依託AI智慧雲能源管理平台，我們的能源管理團隊能夠深入分析能耗變化趨勢，精準識別異常用能點，並基於數據分析結果及時調整製冷、供暖等系統的運行策略，確保設備始終處於高效區間運行。這一「分析 — 決策 — 調優 — 反饋」的閉環管理機制，從系統層面保障了節能運行。截至2025年底，AI智慧雲能源管理平台已成功接入21個項目，總服務面積達200萬平方米，涵蓋內部自管項目11個、外部項目10個，項目類型覆蓋高端住宅、辦公、商場、酒店及居民供暖等多種業態。與2024年相比，2025年平台接入的各項目全年能耗顯著下降，節能率普遍達到10%至37%之間，節能降耗成效卓著。

### ➤ 數字孿生應用：虛實映射，可視運維

在數字孿生應用方面，第一服务控股與數字孿生行業領軍企業「五一視界」(51WORLD)深化戰略合作，共同探索數字孿生技術在物業運維領域的深度應用。通過將項目的建築信息模型(BIM)、物聯網數據與51WORLD的孿生平台深度融合，我們構建了關鍵能源系統的「數字孿生體」，實現了設備狀態與能耗流動的遠程、實時監控，並將AI節能策略從單點項目推廣至區域中心，實現了更高維度的能耗精準預測。這一三維視覺化平台不僅提升了故障精準定位與處置方案模擬推演的能力，更標誌著我們的運維模式從「被動響應」正式邁入「主動預警與決策優化」的新階段。

### 綠色節能諮詢與賦能

第一服务控股不僅致力於自身項目的節能降耗，更將多年積累的綠色科技能力轉化為對外服務的核心優勢。通過分析每個物業的特徵，我們提供能源系統以及「綠色建築標識」申請相關的設計和諮詢、招標及採購、安裝及/或運營有關量身打造的定制化解決方案，助力更多建築實現低碳轉型。

### 科技創新與研發

第一服务控股高度重視技術研發與創新，致力於通過專利與版權將創新成果具體化。2025年，我們聚焦AI雲智慧運維平台的功能深化與部署優化，取得了兩項標誌性成果。

#### 成果一：AI雲智慧運維平台規模化應用

基於大數據與AI演算法的AI雲智慧運維平台，已在2025年成功應用於全國21個項目，覆蓋北京、深圳、南京、蘇州、合肥、武漢、西安、太原等城市，項目類型覆蓋高端住宅、辦公、商場、酒店，居民供暖等多種業態。平台實現了機房AI全自動運維與故障診斷，不僅大幅降低了項目運行能耗，還顯著削減了人員及培訓成本。憑借高頻的設備自動巡檢與故障診斷功能，所有項目中，AI雲智慧運維平台都取得10%–37%的節能率，各項目的運行穩定性與可靠性顯著提升。

## 03. 綠色基因，科技賦能

### 成果二：低成本快速部署方案研發成功

為推動先進技術的規模化普惠，2025年我們在硬件研發上取得關鍵突破，成功推出基於5G的低成本DTU通訊控制模組與無線通用感測器模組。這兩項硬件創新使AI雲平台的部署成本較以往降低75%，部署時間縮短90%，極大提升了AI雲智慧運維平台的市場推廣競爭力。同時，我們持續迭代低成本辦公建築節能解決方案，通過收集室內溫濕度、天氣預報及空調供回水溫度數據，AI平台可自動生成最優供水溫度策略，實現10%-15%的節能效果。

### 未來展望與研發方向

第一服务控股持續關注國家綠色建築及健康建築的最新發展政策。展望未來，我們將繼續聚焦綠色建築與「雙碳」目標，深化AI智慧雲能源管理平台在綠色建築管理上的推廣和應用，利用科技力量提高中央空調等複雜能源系統的運維管理水平，實現節能增效。同時，我們將強化綠建體系與「雙碳」技術的結合，鞏固技術與產品的市場競爭力，依託在被動房、近零能耗等低能耗節能建築技術研發與產品應用方面的積累，不斷拓展健康建築實踐。

在研發層面，我們將持續發力AI雲運維技術推廣，爭取將更多外部項目接入平台，不斷完善平台功能。2026年，公司將致力於研發一款低成本、微功耗、高精度的無線溫濕度感測器。通過大規模靈活部署，構建高密度室內環境感知網絡，為暖通空調系統的模式預測控制、分區按需調控提供實時、精準的數據基礎，並與AI雲平台深度整合，最終為客戶提供「感知—分析—控制」一體化的高級節能解決方案，在節能降耗與室內舒適度之間達成更優平衡。

## 3.3 低碳運營足跡

### 優化排放管理

本公司始終堅持人與自然和諧共生的綠色發展理念，將污染物排放管理視為環境管理的核心環節。2025年，我們嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等國家環保法律法規，並積極對標更嚴格的環保要求。在既有的《第一服务控股能源管理作業標準》、《第一服务控股有害物質、無害物質管理作業標準》、《第一服务控股水體清潔及維護作業標準》等一系列制度基礎上，我們著力推動標準作業程序的深度落地與執行閉環，致力於構建更為精準、高效的排放與廢棄物管理體系，確保廢氣、廢水及各類廢棄物得到合規、科學的管控。

### 03. 綠色基因，科技賦能

本公司持續強化「本部 — 地區 — 項目」三級環境管控體系在排放管理中的核心作用，明確各層級的年度深化任務：

**本部運營管理中心：**在識別環境因素、制定總體目標的基礎上，2025年的工作重點轉向目標的細化分解與過程監測。本部負責建立並維護關鍵排放與廢棄物管理數據的收集與分析體系，為管理決策提供量化支持。年度環境管理體系評審將重點審視排放管理相關流程的有效性，並針對評審發現，主導對現有作業標準的優化與修訂，確保其持續適應運營實際與法規變化。

**地區公司運營管理部：**作為承上啟下的關鍵樞紐，地區公司需將本部目標轉化為本轄區的具體行動方案與監控計劃。其職責深化體現在：組織針對排放管理標準的專項培訓與考核；定期對下屬項目進行排放與廢棄物管理的現場稽查與風險評估；並建立項目問題整改的跟蹤與驗證機制，確保本部政策與標準在地區層面得到不折不扣的執行與糾偏。

**項目服務中心：**作為管理的最終執行單元，項目層面將責任進一步壓實。除了承接並執行各項標準，項目需定期進行環境因素自查，特別是對垃圾中轉點、污水處理設施、倉儲(有害物質)等重點排放相關環節進行重點管控。項目負責人需確保所有相關操作人員熟練掌握作業標準，並對分包方的相關環境行為進行日常監督與記錄。同時，需有效組織應急預案演練，提升現場應急處置能力。

本公司深信「預防優於治理」。我們將持續推行節能降耗與綠色運營，從源頭上減少污染物的產生。通過對作業流程的持續優化和對員工行為的引導，致力於降低單位服務產生的廢棄物量。我們將促進廢棄物減量化、資源化作為長期目標，積極探索項目層面可實現的資源循環利用路徑，堅定不移地走可持續發展之路，為實現循環經濟理念貢獻企業力量。

#### 用低碳優化運營

本公司持續踐行綠色低碳發展戰略，力求在物業管理與服務中實現高效節能與資源節約。2025年，在國家「十四五」規劃的關鍵執行期，本公司進一步將「雙碳」目標深化融入運營各環節，明確以降低單位管理面積的碳排放強度為核心導向，持續提升能源與水資源的利用效率，最大化其環境與經濟效益，致力於為業主和社會創造可持續的綠色價值。

## 03. 綠色基因，科技賦能

### 深化能源管理：從高效使用到智慧調控／辦公與公區節能

在節電管理方面，我們將在現有基礎上引入智慧化與精準化管控手段，推動能源利用效率再上新台階。在項目改造和設備更新中，優先選用一級能效的施工設備及機具。對於大型公建項目，總部將在製冷季及採暖季前，依託能效監控平台對系統進行類比預調試，不僅排查運行問題，更通過AI演算法優化設備啟停策略與運行參數，實現系統整體能效的提升。辦公區將逐步試點安裝智慧傳感系統，根據室內人員密度及二氧化碳濃度，聯動控制空調新風量與照明亮度，實現「人來燈亮、人走休眠」的自動化管理。保安巡查機制從「關燈關空調節能」升級為「對異常能耗點位進行核查與上報」，形成管理閉環。非工作時間電梯運行策略將結合樓宇使用大數據，精準評估需求，在保障基本服務的前提下進一步優化節能模式。此外，在有條件的項目，我們將積極探索場地自然條件的最大化利用，例如在車庫頂棚或建築屋頂加裝光伏設施用於公區照明或設備補給，進一步降低對傳統能源的依賴。

### 深化水資源管理：從節水措施到循環利用

我們將水資源視為寶貴的環境資產，致力於構建「計量 — 管控 — 循環」的立體化節水體系。

綠化灌溉用水：在綜合考慮各地氣候、降水、植物習性的基礎上，我們推行建立綠化灌溉台賬，記錄每次灌溉的水量、時間與土壤墒情，實現精細化、數據化灌溉管理。

保潔清潔：嚴格要求保潔作業使用高壓水槍與專業機具，嚴禁水管直沖，並將此作為對保潔服務供方的關鍵考核項之一。在保證園區環境品質的前提下，我們通過制定以目視潔淨度為標準的水系清洗作業指導，科學評估並動態調整清洗頻率。水系換水優先用於綠化灌溉的做法已在所有適用項目推廣。

計量與節水裝置：加速推進公共區域水錶安裝，推進在管項目公區水錶計量全覆蓋，為水資源消耗統計與分析奠定基礎。所有出水端必須加裝節水型噴頭。同時，我們繼續推廣微噴、滴灌等高效節水灌溉方式，並覆蓋至更多的管理面積。

### 深化環境管理體系：從三級管控到數字化賦能

本公司主營業務為物業管理，其直接資源消耗和對環境的重大影響有限。我們深刻認識到，環境責任主要體現在運營過程中的間接能耗、水耗管理以及對供應鏈的環境要求。2025年，我們通過上述深化措施，致力於進一步減少運營環節的資源消耗。

### 03. 綠色基因，科技賦能

本公司堅持執行並不斷優化「總部 — 地區 — 項目」三級環境管控體系，致力於將環境管理要求深度融入日常運營：

總部負責環境管理體系的頂層設計、優化與更新。2025年，總部重點工作包括：建立並推廣關鍵環境績效指標(KPI)監測體系；每季度對地區及重點項目的體系執行情況進行數據分析與評價；組織年度環境管理評審，確保管理體系的適宜性、充分性與有效性。

地區公司作為承上啟下的關鍵環節，負責將總部標準與政策在本地區落地。2025年，地區公司需每月對下屬項目進行現場監督檢查與數據核對，定期組織環境管理專項培訓與經驗分享，並對項目整改措施的實施進度與效果進行閉環跟蹤與驗證。

項目作為環境管理的具體執行單元，負責服務中心環境管理措施的實施與記錄；負責對各外包服務單位(如保潔、綠化)的環境表現進行日常監督與月度評價；同時，需依據項目自身特點，完善並定期演練環境類突發事件應急預案，提升應急處置能力。

展望未來，本公司將持續強化環境管理體系建設，確保全面遵守所有適用的環境法律法規，並積極對標行業先進實踐。我們將以更紮實的行動與更可衡量的成果，為應對氣候變化與保護生態環境貢獻企業力量。

#### 實現低碳化發展

本公司堅定不移地貫徹綠色低碳發展理念，將節能減排置於運營戰略的核心位置。2025年，我們在已建立的能源管理體系基礎上，著力推動其精細化運行與持續優化。通過嚴格執行《第一服务控股能源管理作業標準》、《第一服务控股供配電系統運維作業標準》、《第一服务控股暖通系統運維作業標準》、《第一服务控股給排水系統運維作業標準》、《第一服务控股公共區域照明管理作業標準》、《第一服务控股天棚系統運行作業標準》、《第一服务控股能源系統調試驗收作業標準》等一系列制度化檔，並深入開展節能意識宣導與專項培訓，我們不僅鞏固了全員的節能降耗意識，更將節能實踐深化至日常運營的各個環節，系統化地降低能源消耗，提升能源利用效率。

## 03. 綠色基因，科技賦能

本公司運營過程中消耗的能源與資源主要包括電能、汽油、天然氣和水資源。其中，汽油主要用於公務車輛，天然氣用於部分項目的供暖及員工餐廳，電能是辦公、公共設施及設備運行的主要能源。所消耗的水資源全部來源於市政供水，並無求取適用水源上的困難。我們的業務性質決定了運營中不涉及包裝材料的使用。

2025年，我們通過一系列深化措施，持續推進節能減排工作。在技術層面，我們對部分高能耗項目的關鍵系統(如暖通、照明)進行了能效診斷與優化改造，並推廣了智慧控制技術的應用。在管理層面，我們加強了對各項能源管理作業標準執行情況的監督檢查與數據核查，確保制度有效落地。本年度，公司間接能源消耗總量為77,271.46兆瓦時，單位面積耗電量至11.40兆瓦時／萬平方米；總用水量為103.09萬噸，單位面積耗水量降至152.14噸／萬平方米。未來，我們將繼續探索和應用更多低碳技術與解決方案，致力於實現運營碳排放強度的穩步下降。

表：能源消耗相關關鍵績效指標

指標	2025年度數據	2024年度數據
間接能源消耗總量(兆瓦時)	77,271.46	68,962.02
單位在管面積耗電量(兆瓦時／萬平方米)	11.40	9.3

表：耗水量相關關鍵績效指標

指標	2025年度數據
耗水量(噸)	1,030,929.50
單位在管面積耗水量(噸／萬平方米)	152.14

註：

- 1、 2025年度能源與資源消耗相關關鍵績效指標數據披露範圍包括本公司各業務板塊辦公區，以及在管項目的物業管理公共區域(不含酬金制項目)。
- 2、 本公司耗水來自市政供水，在求取適用水源上不存在問題。
- 3、 包裝物數據不適用於本公司業務。

## 04. 智慧鏈接，數字服務

本章節響應聯合國可持續發展第11項目標



在數字化浪潮與「雙碳」目標的背景下，第一服务控股堅信科技是提升服務品質與運營效率的核心驅動力。報告期內，我們持續深化「綠仔管家」智慧系統的應用，並以「智慧社區大腦」為切入點，推動AI安防與數字化管理在社區的深度融合，致力於為業主構建安全、便捷、綠色的智慧生活空間。同時，我們將信息安全與隱私保護置於戰略高度，以嚴密的制度與技術築牢信任基石。

### 4.1 智慧服務

第一服务控股致力於以信息技術系統賦能社區服務，通過軟件平台與硬件設施的協同升級，為客戶打造以數據驅動的智慧社區生態。報告期內，我們以「綠仔管家」為載體，對內實現管理提效，對外提升服務體驗，並通過低成本、高成效的智慧化改造，切實解決社區管理痛點。

#### 數字化工單系統：流程貫通，體驗升級

報告期內，我們持續迭代「綠仔管家」數字化工單系統，高效協同了服務流程，深度融合社區服務場景，實現職員端與業主端的雙向貫通。

綠仔管家職員版聚焦內部管理提效，已在財務收費、設備設施巡檢、客服工單處理、秩序巡更等業務場景深度應用。通過決策分析平台，管理層可實時掌握基礎業務運行狀態和關鍵績效指標，實現數據驅動的精準管控。

綠仔管家業主版作為對客服入口，集成線上繳費、線上報事、手機開門、遠程視頻監控等功能。報告期內，我們重點優化了使用者界面與交互邏輯，顯著提升了線上報事的響應速度與繳費轉化率。2025年，平台線上報事平均響應時長為3.61分鐘，全年報事完成率保持99.83%的高位水平，智慧工單系統在提升服務效率與保障服務閉環方面卓越成效。

## 04. 智慧鏈接，數字服務

表：綠仔小程序數字化工單系統的相關數據

年份	報事量(件)	報事完成量(件)	報事完成率	平均響應時長 (分鐘/單)
2024年	732,334	731,336	99.86%	3.29
2025年	704,901	703,698	99.83%	3.61

### 【創新案例】：智慧社區大腦 — AI 智慧識別防電動車進園區方案

在智慧化場景建設方面，第一服务控股持續推動智慧門禁、智慧安防、設備遠程監測系統落地。針對電動車違規入樓入戶帶來的消防安全隱患這一行業痛點，公司鼓勵項目一線進行技術創新。2025年，長沙芙蓉萬國城MOMA服務中心成功研發並落地了「AI智慧識別防電動車進園區」的低成本解決方案，生動詮釋了「小創新解決大問題」的理念。

項目團隊並未採用昂貴的大型設備改造，而是基於現有門禁系統進行智慧化微創改造。通過在園區人行出入口加裝電動車AI識別攝像頭，並將其常閉開關通過增設的中間繼電器接入門禁系統。當AI攝像頭識別到電動車進入識別區域時，即自動向門禁系統發送閉鎖信號，並觸發「電動車禁止入園」的語音播報，同時配合現場地面標識引導。只有當電動車退出識別區域，門禁才會自動解鎖，恢復正常通行。

這一方案可以帶來明顯的經濟效益與社會效益。

一是，以極低成本，快速推廣。單個出入口的改造材料費用僅約500元(含AI識別攝像頭、中間繼電器及線材)，具有極高的複製推廣價值。

二是，減員增效，源頭治理。實現了24小時無人化智慧值守，有效減少了門崗人工幹預的壓力，從物理源頭上杜絕了電動車強行入園及後續入樓充電的風險。

三是，品質提升，業主滿意。該方案切實保障了園區人行與非機動車的有效分流，提升了園區整體安全係數與環境品質，獲得了廣大業主的一致好評。

## 04. 智慧鏈接，數字服務

### 4.2 信息安全與隱私

第一服务控股深知客戶隱私和信息安全是企業可持續發展的基石。公司嚴格遵循《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》等國家法律法規，並結合自身業務發展，建立了全方位、多層次的完善的機制體系，以保護客戶信息在收集、存儲、使用及流轉全過程中的安全性和合規性。

#### 制度體系建設

結合自身業務發展情況，本公司制定了《第一服务控股客戶檔案資料管理作業標準》以保障客戶檔案資料信息的建立、存放與借閱流程，並依據《第一服务控股客戶面部識別使用規則作業標準》明確客戶生物識別信息的採集與保護，保障客戶肖像權利。關於客戶的紙質檔案，我們設有指定的檔案室進行專人保管，每戶檔案單獨封存，鑰匙由項目責任人統一管理。客戶檔案借閱需履行嚴格的流程審批，登記後方可進行，確保客戶隱私安全。

對於線上平台存儲的信息，本公司制定了《第一服务控股服務器管理作業標準》、《第一服务控股信息化機房管理作業標準》、《第一服务控股信息化基礎設施突發事件作業標準》，從物理環境和網絡架構層面，明確了人員出入機房的管控與登記流程、服務器巡檢流程以及系統突發事件應急處置流程。

#### 立體化隱私保護策略

在客戶隱私保護的具體執行上，我們採取「物理隔離+數字加密+權限管控」的立體化策略。

所有客戶紙質檔案均存放於指定的獨立檔案室，實行「一戶一檔」封存管理。檔案室鑰匙由項目責任人統一保管，任何借閱行為均需通過嚴格的線上／線下流程審批，並進行實名登記，確保紙質信息不外泄。

## 04. 智慧鏈接，數字服務

在信息化系統中，我們對客戶信息的查看設置了嚴格的權限控制體系。通過權限分級，確保只有經授權的人員才能在業務必要時接觸相關數據。同時，我們在辦公系統及服務器端部署了先進的防毒軟件與防火牆，定期進行漏洞掃描與系統更新，有效防範數據攻擊、泄露及篡改風險。

我們與所有在職員工簽署嚴格的保密協定，明確數據泄露責任。在涉及客戶機密數據的查閱或銷毀環節，必須事先獲得相關客戶服務經理的書面批准，從人員意識層面築牢安全防線。

展望未來，我們將進一步加大技術投入與管理革新，持續提升客戶隱私保護水平。

- **一是，電子檔案集中管控。**推進客戶檔案的電子化進程，建立由集團本部統一管理的電子檔案庫。所有電子檔案將實行密碼保護機制，僅當經過嚴格審定獲取實時動態密碼後，方可訪問，杜絕非授權查閱。
- **二是，優化對客溝通工具。**全面推行企業微信作為對客服務的官方溝通渠道。逐步替代私家總管使用私人微信進行對客溝通的模式。當私家總管崗位發生變動或離職時，其企業微信帳戶將由公司統一繼承與接管，確保客戶聯絡人與溝通記錄的連續性，從根本上杜絕因人員流動導致的客戶信息泄露風險，讓客戶溝通更安全、更專業。

## 05. 臻心服務，健康社區

本章節響應聯合國可持續發展第3、4、9、11、17項目標



第一服务控股始終將「人」置於服務的核心，致力於構建安全、健康、溫暖、充滿活力的社區生態。我們始終以客戶需求為原點，將健康科技融入日常服務，將社會責任融入社區血脈，通過全生命週期的悉心關懷與開放創新的社區生態，致力於構建一個安全、健康、和諧且充滿活力的美好家園。

### 5.1 科技守護健康

第一服务控股秉承「科技人居 舒適服務」的理念，不僅致力於創造「恆溫、恆濕、恆氧、恆靜」的物理環境，更將服務升級為全方位的健康守護。我們的核心健康科技系統，通過營造穩定、潔淨的室內環境，為業主，特別是老人、兒童等敏感群體，築起一道隱形的健康屏障。

#### 從「控溫」到「守衛健康」

我們深刻理解健康人居環境對居民，特別是對老人、兒童等敏感群體的重要性。因此，我們提供的「恆溫、恆濕、恆氧、恆靜」綠色人居解決方案，其價值遠不止於舒適，更在於對呼吸健康的主動守護。穩定的室內溫濕度環境能有效抑制黴菌滋生，減少過敏原；持續置換的新風系統確保室內空氣含氧量充足，並持續排出二氧化碳、甲醛等污染物，為兒童活躍的呼吸系統和老人相對脆弱的免疫系統提供一道無形的保護屏障。

#### 透明化服務：看得見的安全感

為了讓健康「看得見」，我們推行透明化服務機制。在具備條件的項目中，我們部署了室內外環境監測系統，對PM2.5、甲醛、溫濕度等關鍵指標進行7x24小時實時監測。當監測數據出現異常波動時，系統自動向管家端推送預警，觸發上門排查與處理流程，確保環境品質始終處於受控狀態。相關數據不僅可通過戶內終端或「綠仔管家」業主版APP隨時查看，部分公區數據還會通過公示屏向全體業主定期發佈。這種透明化的數據公示，既是我們對自身科技系統運行效果的自信展示，更是對業主健康知情權的鄭重回應，讓健康生活安心、放心。

## 05. 臻心服務，健康社區

### 5.2 踐行社區公益

自1999年成立以來，第一服务控股始終將回饋社會視為企業發展的內在追求，在持續精進服務品質與運營規模的同時，不斷探索以企業力量踐行社會責任的有效路徑。我們秉持「真心關愛每一個人」的服務理念，不僅致力於將高品質服務深度融入社區日常，更積極將先進的服務理念延伸至更廣闊的社會公益領域，實現企業價值與社會價值的共生共榮。

#### 熱心社會公益，傳遞向善溫度

2025年，第一服务控股持續以實際行動投身公益事業，積極聯合中國社會福利基金會、小彩象、鴻基金、壹基金和中國航太基金會等多家公益基金會，穩步推進「暖心盒子」「潤芽計劃」「愛心圖書館」等長效公益項目，為需要幫助的群體送去切實的關懷。同時，我們聚焦綠色環保核心議題，創新公益形式，將低碳理念轉化為社區內的生動實踐。

3月至4月，公司正式發起年度「地球減負計劃」並推出「愛我家園行動 — 健康綠動·低碳生活」系列公益活動。我們通過發佈《低碳出行倡議書》、組織「綠動春天」主題跑步、結合「地球一小時」開展熄燈倡議等形式，宣導業主踐行綠色生活。此外，我們更以藝術為媒介，讓環保理念可感、可觸。在北京萬國城MOMA、南京萬國府MOMA等項目，組織業主在帆布袋上繪製環保主題畫作；在多個社區，帶領業主與孩子一同為井蓋、石墩進行藝術彩繪，將冰冷的公共設施轉化為承載環保理念的社區藝術角，讓「健康綠動，低碳生活」從口號變為社區裡鮮活的風景。



第一服务控股「綠動春天」跑步活動

## 05. 臻心服務，健康社區



第一服务控股組織業主在帆布袋上繪製環保主題畫作

### 深耕社區文化，構築低碳家園

在社區內部，第一服务控股以構建和諧、活力、有溫度的鄰里關係為核心，依託《第一服务控股愛我家園行動之社區文化活動作業標準》，建立了總部統籌、地區督導、服務中心落實的三級管理體系，並通過月度複盤、地區晾曬、總部覆核的閉環機制，確保社區文化活動高品質、全覆蓋地開展。

報告期內，愛我家園行動圍繞綠色環保、紅色黨建主題，以月度活動和季度活動形式持續推進。公司本部統籌月度、季度主題活動，各服務中心則紮實落地月度便民活動、業主懇談會、機房開放日、文明養犬、消防宣傳等常規動作。通過月度複盤、地區晾曬、總部覆核的管理閉環，確保活動覆蓋面與客戶知曉率穩步提升。

#### 1. 響應「健康中國」，社群百花齊放。

為響應「健康中國2030」戰略，2025年我們以全國「100個核心項目」為支點，全面啟動社區運動與文藝社群建設。成功組建了涵蓋羽毛球、乒乓球、舞蹈、象棋、擲蛋、跑步等多種類型的興趣社群。在長沙惟盛園、鹹陽國潤當代境MOMA，羽毛球社群讓鄰里在揮拍間情誼升溫；在北京通州萬國城MOMA、武漢漢陽萬國城MOMA，舞蹈社群舞出了社區的活力與風採；在九江片區，公益象棋課堂則為小業主打開了傳統文化啟蒙之窗。這些由物業搭建平台、業主共創共治的社群，已成為啟動社區生命力的重要源泉。

## 05. 臻心服務，健康社區



第一服务控股運動 & 文藝共創社區社群

### 2. 做實便民服務，守護安居生活。

我們將便民服務做深、做實，推出系列化主題便民活動，切實解決業主生活痛點。3月，啟動「便民服務節·安全小能手」專項行動，聚焦渠道疏通與戶內用電安全兩大隱患，為全國2889戶家庭提供了專業、安心的上門服務。我們特別關注低樓層及曾有返水困擾的住戶，主動邀約，採用安全環保的作業方式，並為每戶建立可追溯的服務檔案。5月，「便民服務節·清涼小能手」暖心接檔，為業主提供入戶風扇、空調深度清洗服務，以專業行動驅散暑熱，兌現「愛我家園」的承諾。

## 05. 臻心服務，健康社區



第一服务控股·愛我家園行動之便民服務節「安全小能手」

### 探索共治模式，共繪未來藍圖

2025年，我們持續推進「三方共治」專項任務的探索與落地，致力於構建政府、業主、物業三方高效溝通、協同共治的良性機制，匯聚多方智慧與力量，共同破解社區治理難題，提升家園共建水平。

展望未來，第一服务控股將持續關注時代發展與業主需求，不斷深化社會責任實踐。我們計劃在2026年進一步優化社區文化活動體系，將其細化為「便民服務節」(定向增值服務)、「溫情記」(普惠暖心服務)及「節日主題活動」三大類別，實現服務的精準化與溫情化。我們將堅定不移地攜手業主與社會各方，在踐行企業社會責任的道路上持續前行，共同締造更加安全、健康、綠色、和諧的美好家園。

### 5.3 全生命週期關懷

第一服务控股深知，客戶是我們服務的核心。我們持續深化「以客戶為中心」的服務理念，通過制度化、標準化、數字化的管理手段，將關懷融入客戶全生命週期。我們不斷優化服務體驗，築牢社區安全防線，積極回應每一份訴求，致力於構建和諧、信任、溫暖的社區關係。

## 05. 臻心服務，健康社區

### 提供優質服務：網格深耕，安全築基

#### ➤ 深化網格化管家服務，落實首問負責制

為提供更精準、高效的服務，公司建立了標準化的客戶服務體系。我們在各項目全面實行網格化管家負責制與首問負責制，確保每位業主都有專屬的「服務第一責任人」。任何客戶訴求的首位接待人即為第一責任人，須全程跟蹤協調，確保「事事有回應，件件有著落」。

同時，我們高度重視客戶隱私安全，嚴格遵循《第一服务控股客戶檔案資料管理作業標準》及《第一服务控股客戶面部識別使用規則作業標準》，保障客戶檔案數據信息和肖像權利。公司不僅與所有職員簽署保密協定，並對客戶紙質及電子檔案實行嚴格的權限管理與審批流程。2025年，我們進一步強化了電子檔案管理，並對客溝通全面升級至企業微信平台，有效避免了因管家私人微信溝通或崗位變動導致的信息泄露風險，為客戶信息安全築起「數字防火牆」。

在服務運行上，我們依託線上線下多渠道收集訴求，嚴格執行「受理派單 — 限時處置 — 驗收回訪」的閉環流程。依託完備的制度體系，第一服务控股持續推行制度化質量管制，為達成物業管理質量目標提供堅實保障。截至2025年底，公司持續保有GB/T 19001-2016/ISO 9001：2015質量管理、GB/T 24001-2016/ISO 14001：2015環境管理及ISO 45001：2018職業健康安全管理体系認證，並以此為基礎規範我們的日常運營。

#### ➤ 落實多項安全舉措，築牢社區安全防線

第一服务控股始終將社區安全視為物業服務的基石，秉持「安全第一，預防為主」的原則，構建了制度化、系統化的安全管理體系。我們持續執行並完善近30份覆蓋社區險情管控、消防、治安、門崗、監控等各個環節的工作指導文件，如《第一服务控股險管控作業標準》、《第一服务控股颱風、治安事件、消防安全、停水突發、消防演練作業標準》、《第一服务控股門崗管理作業標準》、《第一服务控股監控中心管理作業標準》及《第一服务控股園區及樓宇巡視作業標準》等，使安全管理有章可循、有據可依。

我們持續落實各項安全舉措：社區實行封閉式管理，出入口及中控室24小時值崗；園區及樓宇日常巡視頻率不低於4小時/次。為提升全員安全意識與應急能力，我們延續過往的良好實踐，各服務中心在「11·9」全國消防日期間組織系列主題活動，通過知識宣講與實戰演練，持續築牢社區「防火牆」。同時，我們嚴格執行每半年安全風險台賬梳理及更新制度，針對識別出的風險點制定並落實具體管控措施，確保安全管理無死角、全覆蓋。

## 05. 臻心服務，健康社區

### 構建高效投訴機制：多元暢通，閉環必達

第一服务控股建立了層級清晰、流程透明的客戶投訴處理機制，確保每一位客戶的聲音都能被及時、有效地傾聽和回應。

在投訴處理方面，第一服务控股設立了多元化的便捷投訴路徑，投訴渠道分為項目層面和公司層面。客戶可通過400投訴熱線、直接接待、前台投訴、信箱投訴、網絡投訴、綠仔系統、媒體投訴以及書信郵件等多種方式反映問題。所有投訴信息均由專人負責接待與跟進，確保100%錄入系統，且保證公司級投訴10分鐘內錄入APH系統，服務中心級投訴10分鐘內錄入綠仔系統。

公司對客戶投訴有明確的分級處理與嚴格時限。投訴按嚴重程度分為一至三級。我們設定了嚴格的回復與處理時限，確保問題高效解決：

- 一級重大投訴：15個自然日內完成處理，當日必有回復，3日內確定解決方案。
- 二級嚴重投訴：7個自然日內完成處理，當日必有回復，2日內確定解決方案。
- 三級一般投訴：3個自然日內完成處理，當日必有回復，2日內確定解決方案。

對於能夠在30分鐘內處理的問題，我們承諾立即安排處理。

此外，公司制定明確的投訴處理升級與審批機制，投訴處理流程涉及多級審批。服務中心責任人負責對服務中心級、公司級客戶投訴處理流程及結果進行審批；地區公司責任人負責對服務中心級、公司級客戶投訴非正常關閉進行審批，同時負責對服務中心級、公司級升級投訴處理、跟進、關閉；第一服务控股總經理負責對公司級客戶投訴處理流程及結果進行審批，以及對公司級客戶投訴非正常管理進行審批。對於部分重點、難點投訴，我們建立了三級投訴處理升級機制。服務中心責任人負責第一次升級自確定解決方案起3個(含)工作日以上未處理的投訴；地區公司運營管理部責任人、第一服务控股運營管理中心、客戶關係管理專業組責任人負責第二次升級自確定解決方案起7個(含)工作日以上未處理的投訴；地區公司責任人、第一服务控股運營管理中心責任人、第一服务控股總經理負責第三次升級自確定解決方案起15個(含)工作日以上未處理的投訴。

## 05. 臻心服務，健康社區

針對能源運營方面的投訴，本部在接報 400 投訴熱線後，會立即反饋至項目責任人及地區公司運管負責人，確保及時響應。對於立即可以處理的問題，投訴處理人應當在接到投訴後，2 個小時給予客戶肯定的解決方案並立即處理解決；能夠在 30 分鐘內處理的，立即安排處理並給予處理解決方案。對於情況較為複雜或暫時無法明確責任的問題，投訴處理人應當在接到投訴後與客戶約定再次答復解決方案的時間，時間不超過 1 個工作日。對於與客戶約定再次答復的投訴，應當在約定時間內與客戶溝通投訴處理的進展（結果）情況，並在 APH 或綠仔系統上填寫跟進記錄，直至投訴關閉。

在閉環機制的嚴格執行與服務前置的不斷深入之下，2025 年我們全年共接獲投訴 1,246 起，投訴率 0.55%，投訴解決率 89.41%。（註：投訴率 = 投訴數目 / 客戶總數）

### 提升客戶滿意度：數字驅動，服務精進

客戶滿意度是衡量我們服務品質的核心標尺。第一服务控股通過多維度、全週期的調查，以獲取更真實、全面的客戶反饋。

本年度，我們對客戶滿意度調查進行了全面數字化升級，全面採用「企業微信」平台，向入夥滿半年的社區業主統一推送調研問卷。調研按季度開展，樣本覆蓋廣泛，第一至第四季度分別按回收問卷總數的 5%、5%、5%、10% 的比例核算得分，確保調研結果的代表性、公信力與客觀性。調查內容涵蓋客戶服務、秩序維護、工程維修、環境管理及社區文化等核心維度。每季度調查後，我們會輸出公司整體調研結果、各專業調研結果，通過資料晾曬、問題分析，制定滿意度提升措施，並安排專人跟進各服務中心進行整改，本部對整改結果進行抽樣回訪。滿意度調研目標為通過調研知曉在管服務中心在客戶關係維護方面、現場管理、服務品質等方面存在哪些問題，待進一步完善與改進。

2025 年，我們的客戶滿意度建設工作取得顯著成效。總體滿意度得分提升至 86.63 分，較 2024 年上升 4.74 分，各項得分均表現優異：項目經理滿意度(87.82分)、客服維度(88.93分)、秩序維度(84.6分)、環境維度(86.58分)、工程維度(85.02分)，客戶認可度在各個服務環節均持續提升。

未來，我們的目標是將滿意度調查從單純的「評分工具」升級為驅動服務創新、構建和諧社區的核心引擎。我們將重點把調查中反映的共性痛點問題納入公司級專項整改計劃，精準對接業主核心訴求，力爭將業主對物業服務的整體認同度（如「願意推薦」「認可服務價值」）提升 10 個百分點以上。

## 05. 臻心服务，健康社区

### 「关键小事」整改典型案例：「爱我家园行动 — 便民服务节」

我们坚信，卓越的服务源于对客户「关键小事」的敏锐洞察与主动担当。2025年，我们深入开展「爱我家园行动 — 便民服务节」，通过「收集 — 策劃 — 主动服务 — 台账管理 — 反馈评价」的闭环流程，将服务的触角延伸至客户最需要的细微之处。

在年度满意度调查和网格员日常入户拜访中，我们发现许多家庭，特别是独居老人，存在「小修小补懒得找人」、「水电燃气安全检查没意识」的痛点。这些看似是「小事」，却埋藏着巨大的安全隐患，是影响居住安全与幸福感的關鍵。

为此，公司迅速启动「爱我家园行动 — 便民服务节」，由客服牵头，整合工程、保洁、秩序等多部门资源，策劃为期一个月的主动关怀服务。工程部全员出动，为报名参与的业主提供免费的入户安全检查，涵盖室内电路老化检测、燃气管道漏气排查、下水道疏通、门窗铰链加固等。本次活动共为2889户家庭提供了入户安全检查服务。

我们为每户建立「居家安全体检档案」，对发现的小隐患现场维修，对无法现场解决的重大问题则出具书面整改建议并协助联系专业机构。此次活动不仅消除了大量潜在的家庭安全隐患，更通过工程师入户时穿鞋套、铺布垫、清理施工垃圾等服务细节，赢得了业主的高度认可。这一行动，真正实现了从「被动维修」到「主动关怀」的服务跨越，将「爱我家园」的理念落到了实处。

### 5.4 社区创新

我们相信，最好的社区服务，源于与客户、与社会资源的共生共创。2025年5月，第一服务控股正式与溪有物种达成战略合作协定，启动「绿服务3.0超级增长启航营」计划，共同探索「开放社区共创生态」的新模式。我们向外部创新者开放了覆盖全国的200+社区资源和精心梳理的16个核心开放场景，作为创新的「试验田」和「孵化器」，与外部夥伴共同塑造真正满足业主需求的「真产品」。



## 06. 以人為本，共榮發展

本章節響應聯合國可持續發展第3、4、5、8、10、17項目標



### 6.1 人才吸引與留任

第一服务控股始終將人才視為企業最寶貴的財富，公司堅持「真心關愛每一個人」的服務宗旨，關注業主、職員、社區的多維度需求，致力於構建一個公正、平等且充滿成長機會的工作環境。我們通過嚴格遵守法規、提供全面福利與關懷、設計清晰的發展通道以及實施系統的培養計劃，全方位吸引、保留並激勵優秀人才，實現企業與員工的共同成長。

#### 遵守僱傭法規，保障平等權益

公司嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《禁止使用童工規定》、《中華人民共和國社會保險法》、《住房公積金管理條例》等國家法律法規以及國際勞工組織 (ILO) 相關公約，堅決杜絕任何形式的童工與強制勞動。為將合規要求落到實處，我們持續完善內部人力資源管理體系，制定了包括《第一服务控股職員關係管理作業標準》、《第一服务控股招聘管理作業標準》、《第一服务控股職位競聘管理作業標準》、《第一服务控股職員關懷作業標準》等內部作業標準，並在報告期內對多項標準進行了更新優化，以確保其與業務發展及法規變化同步。

## 06. 以人為本，共榮發展

在招聘環節，公司依據《第一服务控股招聘管理作業標準》、《第一服务控股職員關係管理作業標準》等作業標準進行管理，並積極對標同業來不斷優化內部管理標準。並堅持平等、公正、非歧視的原則，明確禁止基於性別、年齡、國籍、種族、宗教信仰等任何形式的歧視。所有招聘信息均明確「僅限年滿16周歲的合法勞動者」，並通過身份證聯網核驗等手段杜絕僱傭童工風險。對於已僱傭的16–18周歲未成年工，建立《未成年工登記台賬》並給予特殊健康保護。公司建立了反強制勞動機制，在勞動合同中明確「員工有權自願離職」條款，並設有匿名舉報通道（郵箱／熱線）。同時，公司對勞務派遣及外包供應商進行嚴格管理，要求其簽署《反童工與強制勞動承諾書》，並定期開展合規審計。報告期內，公司在防止童工與強制勞動方面未發生任何違規事件，也未收到相關投訴、舉報或受到行政處罰。

### 平等的僱傭實踐與多元化員工構成

我們堅持平等、公正的原則，致力於為所有員工提供無歧視的就業和發展機會。招聘與錄用環節嚴格遵循同工同酬、男女平等。新職員入職後，通過入職培訓、入職引導人制度等方式，幫助其快速融入團隊。截至2025年12月31日，第一服务控股在職員工總數為3,782人，較2024年底減少1.18%，全部為全職勞動合同制員工。員工結構呈現多元化特點，其中男性員工2,133人，女性員工1,649人，女性員工佔比43.60%。年齡方面，31至50歲的員工是公司的中堅力量，共計2,496人，佔員工總數的66.00%。其中，30歲及以下青年員工653人。51歲及以上經驗豐富的員工633人。員工遍佈全國，其中華南地區員工人數最多，達824人。

2025年，公司全年共辦理離職722人，離職率為19.09%，較2024年的24.92%有所下降，顯示出員工穩定性得到有效提升。通過離職訪談分析，「個人發展」與「薪酬福利」是主要離職原因，相關建議已用於優化人才保留方案。

## 06. 以人為本，共榮發展

表：員工僱傭相關關鍵績效指標

指標	2025年度 員工人數	2024年度 員工人數	2025年 員工流失率	2024年 員工流失率
員工	3,782	3,827	19.09%	24.92%
<b>按性別劃分</b>				
男	2,133	2,237	20.39%	22.94%
女	1,649	1,590	17.40%	27.53%
<b>按年齡組別劃分</b>				
30歲或以下	653	688	27.11%	34.16%
31-50歲	2,496	2,570	44.51%	24.12%
51歲或以上	633	569	2.21%	14.44%
<b>按僱傭類型劃分的僱員總數</b>				
全職	3,782	3,827	19.09%	24.92%
兼職	0	0	-	-
<b>按地區劃分</b>				
本部	57	62	21.05%	22.50%
華北地區員工	611	662	17.35%	24.60%
西北地區員工	581	482	17.04%	25.50%
華南地區員工	824	767	22.94%	31.70%
華中地區員工	467	533	24.41%	33.29%
華東地區員工	318	366	38.05%	40.49%
大連亞航	330	319	13.03%	-
山東上誠	594	636	6.40%	-

## 全面的員工關懷與溝通

公司致力於為員工提供有競爭力的薪酬福利體系和完善的權益保障。除法定福利外，公司還根據崗位及績效提供通訊津貼、制裝費、培訓教育費、旅遊津貼、交通津貼、節日津貼、住房補助、車輛補助等多元化福利。此外，公司依法為職員提供帶薪年假、婚假、產假/陪產假、育兒假等。此外，入職滿5年的員工可享受司齡假(滿5年不滿7年享1天，滿7年享2天)，體現了對長期服務員工的認可。

## 06. 以人為本，共榮發展

公司建立了覆蓋員工全職業週期的溝通和關懷體系。依據《第一服务控股職員關懷作業標準》，我們按照職員在公司發展的全生命週期將職員關懷形式分為：入職關懷、生日關懷、結婚關懷、家庭關懷(包括喪事關懷、困難家庭關懷、捐助關懷)、生育關懷、節日關懷(包括元旦、三八婦女節、端午節、中秋節等節日對職員進行相應的節日祝福)、新春關懷(公司總經理辦公會成員在除夕當天以新春紅包和現場慰問的方式慰問在崗職員)、周年關懷、健康關懷(包括健康體檢、高溫關懷)、獎勵關懷(包括暖春關懷、暖冬關懷)等，旨在提升職員工作積極性及組織歸屬感。同時，公司所有人力資源相關工作標準都面向全公司職員開放，並通過400熱線、內部論壇、季度滿意度調查、反舞弊舉報受理熱線、「金點子」提案制度等方式聽取職員的心聲，確保職員心聲得以傾聽和及時回應。報告期內，公司總部各職能中心責任人等到項目現場辦公10人次，收集職員反饋的意見/建議已在現場或周例會分享、溝通、解決。2025年共收集職員「金點子」82條，其中13條優秀提案獲得評審通過，另有15條金點子雖未通過評審，但具備一定可推廣性，亦可享受激勵，激勵金額合計3,350元，於10月份以現金形式發放。

### 系統的培訓與發展體系

人才培養方面，第一服务控股本部層面建立《第一服务控股培訓管理作業標準》，基於「五才戰略」和「三仗人才模型」構建了系統的培訓體系。通過對綠色科技管理學苑、培訓流程與標準化的管理，實現職員能力素質提升、快速融入組織、為組織發展提供人才支持的目標，持續培養與公司發展戰略及業務相匹配的專業人才，增強企業核心競爭力。

公司為所有職員提供清晰的職業發展通道。管理序列與專業序列並行的「職位職能12級體系」為職員晉升提供了明確路徑。2025年，公司通過「潛力員工加速轉正」計劃，使32名試用期表現優異的員工提前1至2個月轉正。晉升機制與人才培養緊密掛鉤，要求晉升人員參與課程開發，以沉澱組織經驗。

本公司非常重視員工培訓，建立了多層次的培訓體系。公司本部層面，一方面聚焦核心人才，開設面向績優項目經理的「星雲營」、面向中高層的「混沌入企培訓」和「戰略研討會」等。另一方面要求各專業對所屬專業的全國的職員進行針對性的培訓提升，如專業主題月培訓。在各地區公司層面，則結合屬地實際情況針對項目責任人層級會有相應的培養項目，如華北地區的「長江計劃」、華中地區的「遠航計劃」，華南、華東地區的專業賦能訓練營。同時各地區公司會對各項目的每月培訓頻次提出要求，各專業會根據實際情況發起「星光營」，重點提升一線人員的業務能力。2025年的培訓取得了顯著成果，10個專業開展了專業主題月培訓工作。開展調研366人次，制定培訓方案12份，發放培訓通知13次，照片存檔189張，沉澱課程課件64個，錄製視頻課程50.8小時，簽到3,440人次，考試2,597人次，滿意度評估1,928人次，沉澱優秀案例24個，集中宣發16次。

## 06. 以人為本，共榮發展

報告期內，特色培訓活動包括星雲營價值延伸，將9門核心課程剪輯上線，設計線上學習項目，組織全體項目責任人學習，實現培訓價值最大化。以及綠服務3.0超級增長啟航營，公司與溪有物種聯合發起，聚焦「物業+AI」「社區+養老」等新賽道，吸引15位外部創業者與企業家參與。通過開放16個核心社區場景，將社區轉化為創新「試驗田」，探索業務增長第二曲線。

這些培訓有效助力了員工成長，例如，華北地區「長江計劃」培養人安娜，通過系統培養，成功從績效薪酬專業負責人成長為兄弟單位的人力行政負責人，實現了從專業到管理、從單一模組到全面負責的跨越。

2025年，全公司員工培訓總投入人民幣200萬元，完成培訓總時長8,652.85小時，共計覆蓋93,381人次，年度培訓計劃達成率100%。培訓內容覆蓋安全教育、工作標準及專業能力、通用能力、管理能力等方面，促進員工成長，培訓為業務賦能，為組織提效。

在《第一服务控股培訓管理作業標準》的基礎上，基於公司2026年「回歸本質，固元求新」的戰略主題，公司計劃在2026年全年開展全國範圍內的客戶服務專業集訓，重點提升客戶服務專業對客服務能力。

表：第一服务控股2025年度培訓數據匯總

公司各層級員工培訓時長	單位	2025年數據	2024年數據
高級管理人員平均培訓時長	小時/人	233	225
中級管理人員平均培訓時長	小時/人	226	206
基層員工平均培訓時長	小時/人	211	210
員工平均培訓時長	小時/人	223	210
男性員工平均培訓時長	小時/人	237	210
女性員工平均培訓時長	小時/人	205	210
高級管理人員受訓百分比	%	100	100
中級管理人員受訓百分比	%	100	100
基層員工受訓百分比	%	100	100
普通員工受訓百分比	%	100	100
男性員工受訓百分比	%	100	100
女性員工受訓百分比	%	100	100

## 06. 以人為本，共榮發展

### 清晰的晉升通道和薪酬福利

公司本部建立了《第一服务控股绩效管理作業標準》，以绩效管理表為考核依據，以五書評估結果對應的績效、流程與標準化績效、智業文化績效為考核維度，對職員工作結果、工作效率、工作能力、工作態度等方面進行綜合評估，確保企業戰略目標的實現。同時，建立了《第一服务控股激勵問責機制模型 12 級薪酬管理作業標準》、《第一服务控股職位競聘管理作業標準》，保障薪酬與激勵機制的公平、透明，實行管理序列與專業序列並行的「職位職能 12 級體系」。職員可通過任職評估、績效考核、競聘會等方式實現跨級晉升。

展望未來，第一服务控股將直面經營環境中的多重挑戰，包括薪酬福利成本剛性上漲帶來的經營壓力、核心人才保留難度增加、跨部門協同效率有待提升以及季節性用工波動等問題。針對於此，2026 年公司將聚焦組織效能與人才競爭力雙輪驅動，系統推進一系列關鍵舉措。

在用工模式上，探索更加靈活高效的人力資源配置方式，優化季節性用工儲備機制，與本地職業院校建立長期合作，提前鎖定優質實習生源，緩解階段性用工壓力。在效能提升上，積極引入 AI 工具賦能業務與管理，推動流程自動化與決策智能化，同時著力培養和引進懂技術、善運營的數字化人才；建立「效能（投入產出比）評估模型」，實現對人力投入與業務產出的精細化管理，提升資源配置效率。在人才發展上，搭建「內部職業發展地圖」，明確各崗位晉升路徑與能力要求，配套推出導師帶教計劃，為員工提供可感知的成長通道；統一跨部門評估標準，建立「人才評估中心」，為人員調動與轉正提供客觀能力測評報告，提升內部流動效率與協同順暢度。通過以上組合舉措，第一服务控股將以更加敏捷、高效、人性化的人才管理體系，應對挑戰、夯實根基，持續推動組織與員工的共同成長。

### 6.2 職業健康與安全

第一服务控股將員工的生命健康與安全置於首位，致力於構建「預防為主、全員參與、持續改進」的職業健康安全管理體系。我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》、《工傷保險條例》等國家法律法規，並建立了以「安全管理責任制」為核心的管理架構，明確各級領導、職能部門及崗位員工的安全職責，層層簽訂《安全管理責任書》，並將服務區域劃分為獨立的責任區，確保安全管理無死角、無盲區。

## 06. 以人為本，共榮發展

針對消防安全、設備運行、環境清潔等關鍵環節，我們制定了包括《第一服务控股安全防範系統運行及維護作業標準》《第一服务控股擦窗機安全操作及異常情況處理作業標準》、《第一服务控股消防安全管理作業標準》、《第一服务控股共用部位環境清潔安全防護作業標準》、《第一服务控股亞航物業安全管理責任製作業標準》等一系列專項作業標準，持續深化職業健康安全管理，將安全責任落實到每一個崗位、每一位員工。報告期內，公司在職業健康安全領域未發生重大違規事件。

### 健全管理體系，強化工傷預防與應對

公司建立了貫穿於事前預防、事中應對、事後整改的全流程工傷風險管理機制。

一是強化事前預防。公司嚴格執行崗前健康檢查與「持證上崗」制度，確保員工能力與崗位要求相匹配，並常態化開展安全培訓與應急演練。各地區公司因地制宜開展了消防安全、電梯安全、作業規範等多樣化培訓。如華中地區組織的《消防安全和電梯安全應知應會》培訓、華東地區開展的專項崗位安全培訓等，確保員工100%培訓合格上崗。同時，公司關注供應鏈安全，對供應商職員年齡、體檢、保險及高危作業持證上崗均有明確要求，並通過施工前交底會最大限度降低外包作業風險。例如，針對特定高危作業，我們堅決要求供應商持證上崗，有限空間作業需提供有限空間工作證、外牆維修施工需提供高空作業證，並購買商業保險。此外，在施工之前，我們會要求組織施工交底會針對施工和安全進行融通和培訓，盡可能減少流程中存在的風險。

二是規範事中應對。公司依法為全體員工繳納工傷保險，並制定了清晰、快速的響應流程。一旦發生工傷，將立即啟動應急預案，確保受傷員工得到及時救治，並由人力行政部門在法規時限內協助完成工傷認定及待遇申領，全程跟進員工康復。2025年，公司因工傷損失的工作日總數為1,218天，因工亡故人數為2人。

三是深化事後整改。公司對每起工傷事件進行根因分析，並在月度例會通報，據此制定整改方案、開展警示教育，並強化季節性（如冬季防滑）等專項風險提示，致力於從源頭杜絕類似事件再發生。

## 06. 以人為本，共榮發展

表：因工亡故情況統計

指標	2025年數據	2024年數據	2023年數據
每年因工亡故的人數	2	0	0
每年因工亡故的比例 (%)	0.05	0	0

### 完善健康服務，實施全方位安全監督

我們積極推行健康管理與主動式安全監督，為員工創造健康、安全的工作環境。在健康服務方面，公司為全體員工足額繳納工傷保險，並建立定期健康體檢機制。2025年，我們組織了覆蓋入職滿兩年員工的健康體檢，並提供針對不同性別的差異化套餐；公司總部舉辦了「心腦血管健康篩查」免費福利活動，為員工提供血壓、血脂、血糖等關鍵指標檢查，幫助員工及時了解自身健康狀況；各區域項目也積極行動，如華中地區九江戰區對接社區衛生服務站，為70名員工組織了免費健康體檢。

在安全監督與硬件保障上，公司推行「日查 一周檢 一月巡」機制，並為員工配齊符合國家標準的個人勞動防護用品，如安全帽、絕緣手套、防滑鞋、防刺服等。同時，我們在部分項目配備了自動體外除顫器(AED)、血壓測量儀、標準化醫藥箱等應急與健康監測設備，例如，華中地區公司在漢陽萬國城項目配備1台自動體外除顫器(AED)，並為各項目統一配備血壓測量儀及標準化醫藥箱，還專門組織了AED使用培訓，築牢職場安全防線。華東地區公司為一線作業人員100%配備符合國家標準的勞動防護用品，包括秩序維護崗的防刺服、工程維修崗的絕緣鞋和護目鏡、保潔綠化崗的防塵口罩等。

### 落實人性關懷，彰顯企業溫度

公司根據《第一服务控股職員關懷作業標準》，在員工全職業生命週期中注入溫暖。針對極端天氣，在夏季我們嚴格執行高溫津貼發放政策(每年6-9月)，並為戶外作業員工提供綠豆湯、冰飲、藿香正氣水等消暑物資；冬季則為員工配備保暖大衣、圍巾、手套等防寒裝備，部分項目還縮短了室外崗位的換崗時間，切實保障員工在極端氣候條件下的工作安全與身體健康。

### 體系認證與未來規劃

公司的職業健康安全管理實踐已獲得權威認可。第一物業服務(北京)有限公司與第一物業服務湖北有限公司均通過了中國職業健康安全管理体系認證，標誌著我們的管理達到了國家標準。

## 06. 以人為本，共榮發展

展望未來，公司將從「制度建立與責任明確」、「安全培訓與文化輸出」、「安全提示與物資保障」三大維度持續提升。具體包括：將安全績效納入管理層考核；動態排查各崗位工傷風險並實現閉環管理；開展更精準的專項安全培訓和常態化應急演練；持續完善工作場所的安全硬件設施與標識；確保勞動防護用品配備齊全有效。我們的目標是構建更為堅韌的安全文化，讓安全成為每一位第一服务控股員工的自覺行動，為員工的幸福生活與公司的穩健發展保駕護航。

表：員工健康安全提升計劃及關鍵要點

預防維度	具體措施與要求	關鍵目標／要點
制度建立與責任明確	明確安全責任：將安全意識及工傷預防融入各部門責任人的日常工作中，同步設定相應績效考核。	責任到人，解決「誰該承責」的問題。
	做好風險排查：各部門需依據崗位工作內容制定工傷風險清單並進行排查，如保潔員可能會出現在地面濕滑時摔傷的風險；工程技工可能會出現高處跌落、砸傷的風險等。	動態排查，實現閉環管理。
	實施安全巡檢：可建立「日查 一周檢 一月巡」制度，對發現的問題（如設備老化、通道堵塞）立即整改並記錄。	主動發現，消除潛在風險。
安全培訓與文化輸出	開展專項培訓：針對不同崗位的核心風險進行作業標準及實操培訓，並設置相應考核。	內容對口，確保培訓有用。
	組織日常演練：定期進行急救、消防、突發事件疏散，讓職員熟悉操作流程。	熟能生巧，提升反應能力。
	營造安全文化：通過晨、夕會分享工傷案例、評選「安全標兵」等方式，持續強化安全意識。	內化于心，讓安全成為習慣。
安全提示與物資保障	完善安全硬件：確保照明充足、樓梯扶手牢固、設備防護罩齊全、危險區域標識清晰等（警示牌、劃線）。	環境安全，創造本質安全條件。
	配齊防護用品：確保職員依據作業標準及安全規定穿戴工作裝備（如安全帽、絕緣手套、防滑鞋等），並定期檢查更換。	個人防護，是最後一道防線。

## 06. 以人為本，共榮發展

### 6.3 綠色供應鏈

第一服务控股始終致力於與供應商建立長期、穩定、互信的戰略合作關係，共同為客戶提供優質的服務，並追求環境、社會與管治 (ESG) 的可持續價值，攜手夥伴共創共贏未來。

#### 供應商分類與管理全景

公司持續優化供應商管理體系，為實施精細化、專業化管理，依據服務性質將供應商劃分為三大類型：

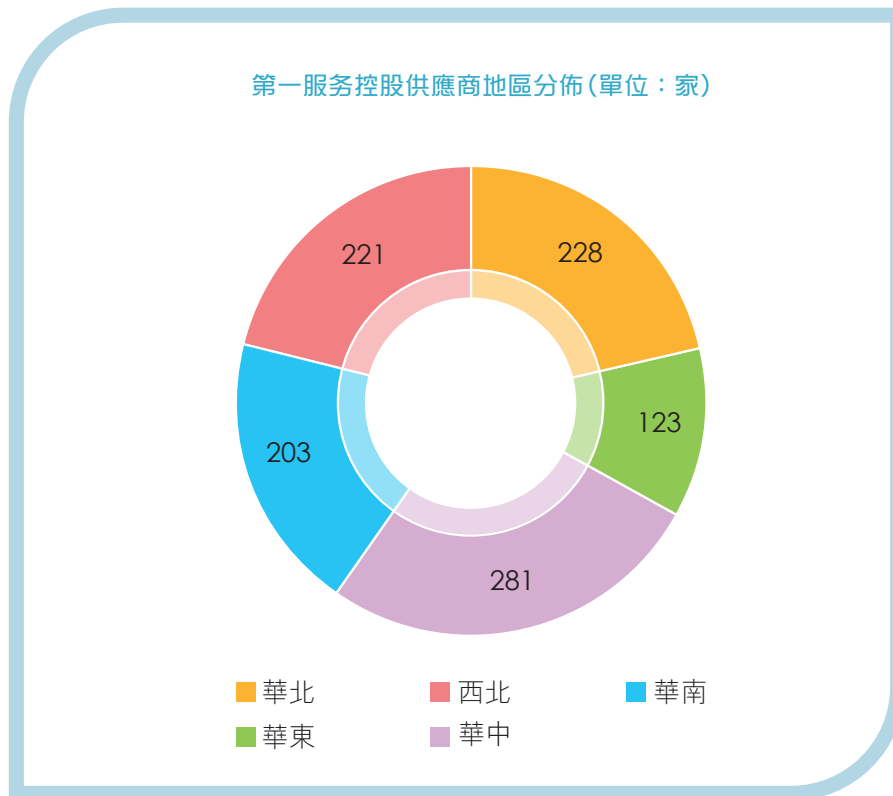
表：供應商類型及主要範圍

供應商類型	主要範圍
物資採購類	工程材料、工程工具、MOMA系統耗材(過濾網、濕膜)、辦公物資(辦公用品、辦公家俱、辦公設備)、清潔環境類物資(保潔用品、保潔工具、綠化工具、綠化苗木、綠化用化肥、農藥等)、行政福利類(職員工服、手機、工鞋)、品牌與形象類(VI標識、印刷品、伴手禮等定製品)等。
服務外包類	服務類勞務外包主要有秩序服務、日常保潔、園林養護、垃圾清運、環境消殺、綠化租擺等。  工程類勞務外包主要有電梯、空調系統、消防系統、供配電、水泵、鍋爐、弱電系統等。
檢測服務類	消電檢、電梯年檢、生活水檢測、避雷檢測、高壓用具檢測、鍋爐檢測、滅火器檢測等專項檢測服務。

截至2025年底，第一服务控股納入在庫供應商共1,056家，較2024年增加530家，供應商隊伍的壯大為我們業務的快速拓展提供了堅實的資源保障。其中，本年度新引進的供應商為供應鏈注入了新的活力與競爭力。從供應商的區域分佈來看，所有供應商均位於中國大陸境內，廣泛分佈於華北、西北、華南、華東、華中五大區域。得益於公司在中部地區的戰略深耕與項目拓展，華中供應商數量躍居首位，達到281家，佔比26.61%。各區域供應商的均衡佈局，有力支撐了我們全國化服務的響應速度與穩定性。

各區域供應商的具體分佈情況參見本報告附圖。

## 06. 以人為本，共榮發展



註：

華北地區包括北京、天津、河北、遼寧

華東地區包括上海、江蘇、浙江、山東、安徽

華中地區包括湖北、江西、河南

華南地區包括廣東、廣西、湖南、重慶、貴州

西北地區包括陝西、山西

## 06. 以人為本，共榮發展

### 供應商准入與ESG評估機制

公司嚴格執行《第一服务控股供應商管理作業標準》、《物資採購作業標準》及《招標採購作業標準》，以構建負責任、可持續的供應鏈，建立覆蓋「准入 — 履約 — 評價 — 退出」全週期的供應商管理體系。2025年，我們開始探索建立供應商碳績效評價體系，並將環境資質認證作為核心准入門檻。我們設立了系統的供應商准入流程，包括：

- 資料預審：通過企查查、企信寶等平台核查工商信息與法律風險；
- 資格預審：審核註冊資金、資質證書、質量管理體系、同類業績；
- 現場考察：實地評估組織架構、施工能力、文明施工及綠色技術應用能力；
- ESG專項評估：在關鍵服務招標中明確要求如保潔、工程維保等關鍵服務供應商必須持有有效的ISO 9001(質量管理體系)及ISO 14001(環境管理體系)認證；招標文件要求中標供應商遵守《供應商行為準則》中關於環境保護與勞工權益的全部條款；在選定大型項目分包商前，我們會對其在管的同類高端項目進行現場核查，重點評估現場ESG管理水平。

公司嚴格執行國家勞動法規，杜絕童工與強迫勞動行為。2025年，所有在庫及新進供應商均未發現相關重大風險。

### 供應鏈風險識別與管控

公司建立多維度的供應鏈風險識別與監督機制，嚴格評審供應商服務質量，積極識別可能的環境社會風險。

一是，常態化履約評估，服務中心每月對服務外包類供應商進行履約評價，遇問題即時發出警告函或糾正函；

二是，半年度360°綜合評估，本部五個三工作中心依據《第一服务控股供應商管理作業標準》，組織地區、服務中心各專業對核心供應商(主要指關注客戶舒適度和客戶安全類的，如秩序維護、日常保潔、園林養護、四害消殺、垃圾清運、電梯維保、消防安全、生活水箱清洗等)進行半年度全面評估，涵蓋環境、安全、勞工、質量等維度；其中，服務外包類供應商，服務中心執行月度、季度服務質量評價；本部五個三工作中心則會對公司、地區級戰略供應商進行例行溝通，評價其合作動向降低履約風險；物資採購類供應商，服務中心執行單次服務質量評價。公司將對供應商評分較高進行升星，評分較低進行降星，評分低於60分的供方進行淘汰。

## 06. 以人為本，共榮發展

三是，突擊檢查與廉正審計。為提升供應鏈韌性並降低管理風險，我們對保安、保潔、維護保養等關鍵服務品類建立了供應商儲備機制，確保任一供應商的履約不合格或合作中斷時，能保障項目運營能平穩過渡。我們對供應商實施半年一次的全面合作履約評估與分級，並對高風險供應商增加專項檢查頻率。2025年，我們完成了對582家高風險供應商的全面合作履約評估與分級。此外，實施了「定期評估與不定期突擊檢查相結合」的立體監督體系，更通過突擊檢查等主動監督手段，深入核查供應商現場ESG表現。對不符合要求的行為採取果斷措施，例如在一次對某住宅項目保潔服務的突擊檢查中，發現服務方違規使用超齡員工，本公司隨即依據合同與管理規定，中止了與該供應商的合作，並對相關責任人進行了問責，確保了管理要求的嚴肅性。

四是，陽光採購與反腐機制。所有招標活動開始前，相關方均須簽署《廉潔承諾書》，嚴守公司「五不原則」。對任何觸及商業道德紅線的行為，均採取列入供應商黑名單、永久終止合作並追究法律責任的零容忍措施。

### 協同發展與長效激勵

我們將優秀供應商視為共創可持續未來的戰略夥伴，並通過賦能與激勵，推動供應鏈整體能力的提升。我們積極組織核心供應商參與綠色運維技術交流會與培訓，分享公司在節能改造、環保材料應用方面的經驗，共同探索新材料、新工藝在物業場景下的落地應用。此外，本公司建立了供應商星級評價體系。我們認為優秀評級是長期戰略合作框架協定續簽的核心依據。我們致力於與頂尖供應商建立兩年及以上的穩定合作關係，共同規劃，降低雙方交易成本。基於半年度及年度評估結果，對被評為「優秀」或「戰略」等級的供應商，在新業務機會、合同續簽、投標保證金減免等方面給予優先支持。通過年度供應商大會，我們表彰卓越貢獻的合作夥伴，鞏固互信、共贏的長期合作關係。

未來，第一服务控股將繼續深化可持續供應鏈管理。我們將推進「綠色供應鏈共建計劃」，擴大戰略級供應商庫，提升集中採購的綠色標準；深化與夥伴在低碳技術、智慧設備領域的協同創新；探索建立供應商碳績效評價體系，推動供應鏈整體碳減排；並持續增強供應鏈的透明度、韌性及責任競爭力，攜手價值鏈夥伴，共築可持續發展的生態圈。

## 附錄

### 《環境、社會及管治報告守則》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	綠色基因，科技賦能
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	綠色基因，科技賦能
		A1.2 於2025年1月1日刪除。	
		A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	綠色基因，科技賦能
		A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	綠色基因，科技賦能
		A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色基因，科技賦能
		A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色基因，科技賦能
	A2 資源使用	一般披露：有效使用資源(能源、水及其他原材料)的政策。	綠色基因，科技賦能
		A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	綠色基因，科技賦能
		A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	綠色基因，科技賦能
	A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色基因，科技賦能	

範疇	議題	績效指標	採用情況
		A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色基因，科技賦能
		A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用於本公司業務
	A3 環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色基因，科技賦能
		A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	綠色基因，科技賦能
	A4 氣候變化	於2025年1月1日刪除。	
		A4.1 於2025年1月1日刪除。	
社會	B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的 (a) 政策；及 (b) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本，共榮發展
		B1.1 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	以人為本，共榮發展
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	以人為本，共榮發展
	B2 員工健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本，共榮發展
		B2.1 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	以人為本，共榮發展

## 附錄

範疇	議題	績效指標	採用情況
		B2.2 因工傷損失工作日數。	以人為本，共榮發展
		B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	以人為本，共榮發展
	B3 發展與培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	以人為本，共榮發展
		B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	以人為本，共榮發展
		B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	以人為本，共榮發展
	B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本，共榮發展
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	以人為本，共榮發展
		B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	以人為本，共榮發展
	B5 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	以人為本，共榮發展
		B5.1 按地區劃分的供應商數目。	以人為本，共榮發展
B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。		以人為本，共榮發展	

範疇	議題	績效指標	採用情況
		B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	以人為本，共榮發展
		B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	以人為本，共榮發展
B6	產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	穩健治企，合規先行／智慧鏈接，數字服務
		B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用於本公司業務
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	臻心服務，健康社區
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	穩健治企，合規先行
		B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用於本公司業務
		B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	智慧鏈接，數字服務
B7	反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	穩健治企，合規先行
		B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	穩健治企，合規先行

## 附錄

範疇	議題	績效指標	採用情況
		B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	穩健治企，合規先行
		B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	穩健治企，合規先行
	B8 社區投資	一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	臻心服務，健康社區
	B8.1 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	臻心服務，健康社區	
	B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	臻心服務，健康社區	

## D 部分 氣候相關披露

範疇	議題	一般披露及關鍵績效指標	對應章節／採用情況
氣候 相關 披露	管治	D(a) 描述董事會對氣候相關風險及機遇的監督。	氣候管治與戰略
		D(b) 描述管理層(或適用的管理委員會)在評估及管理氣候相關風險及機遇的角色。	氣候管治與戰略
	策略	D(c) 描述發行人合理預期會影響其商業模式、策略及現金流的氣候相關風險及機遇。	氣候管治與戰略
		D(d) 解釋發行人如何定義短期、中期及長期，以及這些定義如何與發行人的策略決定規劃範圍掛鉤。	氣候管治與戰略
		D(e) 描述氣候相關風險及機遇對發行人的商業模式及價值鏈的實際及潛在影響。	氣候管治與戰略

範疇	議題	一般披露及關鍵績效指標	對應章節／採用情況
		D(f) 描述氣候相關風險及機遇對發行人策略及決策的實際及潛在影響。	氣候管治與戰略
		D(g) 描述氣候相關風險及機遇對其財務狀況、財務表現及現金流的實際及潛在影響及應對計劃。	氣候管治與戰略
		D(h) 描述發行人應對氣候相關風險的適應能力及氣候情景分析的使用情況。	氣候管治與戰略
	風險管理	D(i) 描述發行人識別、評估及管理氣候相關風險的流程。	氣候管治與戰略
		D(j) 描述發行人識別、評估及管理氣候相關機遇的流程。	氣候管治與戰略
		D(k) 描述發行人將識別、評估及管理氣候相關風險的流程整合至整體風險管理的程度及方式。	氣候管治與戰略
	指標和目標	D(l) 描述發行人用於評估及管理氣候相關風險及機遇的指標。	氣候管治與戰略
		D(m) 披露範圍一、範圍二及範圍三的溫室氣體排放量。	氣候管治與戰略 低碳運營足跡
		D(n) 描述發行人應用的內部碳價格及高管薪酬與氣候考量因素掛鈎的情況。	不適用於本公司業務
		D(o) 描述發行人設定的氣候相關目標及對照這些目標的表現。	氣候管治與戰略

First Service Holding Limited  
第一服务控股有限公司

2025 年度環境、社會及  
管治報告