



中海物業集團有限公司
CHINA OVERSEAS PROPERTY HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：2669



我們經營幸福

2025 可持續發展報告







目錄

2025年可持續發展表現	3
主席寄語	4
董事會聲明	5
關於本報告	7
報告覆蓋及範圍	7
報告準則	8
報告內容核准	9
意見反饋	9
中海物業簡介	10
關於中海物業	10
公司架構	11
業務分部	11
榮譽及評級	12
協會會員資格	13
管治領航	14
管理方針	15
2025年相關披露	16
可持續發展管治架構	16
可持續發展策略	17
重要議題	26
以信營商	30
管理方針	31
2025年相關披露	31
商業道德與反貪污	32
保障客戶權益	35
以賢為先	39
管理方針	40
2025年相關披露	40
職業健康與安全	41
人力資本開發	50



目錄(續)

以誠服務	64
管理方針	65
2025年相關披露	65
堅守服務質量	66
智慧優化管理	74
供應鏈管理	77
社區參與及社會共融	79
以綠為本	87
管理方針	88
2025年相關披露	88
應對氣候變化	89
排放管理	100
資源管理	108
自然環境與生態保護	118
附錄	120
(一) 績效表現數據一覽	120
(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引	128
(三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引	150
(四) 合規一覽	159



2025年可持續發展表現

企業成就

2025年度收益

人民幣**14,959.9**百萬元**+6.0%**

2024：人民幣14,112.5百萬元*

2023：人民幣13,090.3百萬元*



2025年度本公司普通股權持有人應佔權益

人民幣**5,854.5**百萬元**+14.7%**

2024：人民幣5,104.6百萬元*

2023：人民幣4,112.1百萬元*



* 比較數據隨中建物業管理有限公司於共同控制下的業務合併而重新表述。

管治

提升數據安全治理能力

完成ISO 27001信息安全管理体系升版換證，並成功取得ISO 27701隱私信息管理体系首次認證，實現信息安全與隱私信息管理雙體系融合落地，全面提升數據安全治理能力。

環境

開展氣候風險與機遇評估工作

基於上一年度氣候風險與機遇識別和氣候情景分析結果，進一步開展氣候風險與機遇評估工作，判定氣候風險和機遇對於集團的財務影響，與相關部門和平台公司分享評估結果和發現，提升對於氣候風險的理解與應對能力。

2025年度總溫室氣體排放密度

2.63公噸二氧化碳當量／千平方米

2024：2.64公噸二氧化碳當量／千平方米

2023：2.73公噸二氧化碳當量／千平方米



2025年度總能源用量密度

5.15兆瓦時／千平方米

2024：5.18兆瓦時／千平方米

2023：5.38兆瓦時／千平方米



社會

2025年度員工人數

38,042名員工

2024：38,627名員工

2023：43,012名員工

2025年度慈善捐款

人民幣**3,206,000**元

2024：人民幣324,000元

2023：人民幣217,000元

2025年度客戶服務滿意度

91分

2024：92分

2023：91分

2025年度平均培訓比率

100%

2024：100%

2023：97.20%



主席寄語

近年來，全球化和地區性的可持續信息披露工作持續推進，可持續發展理念與中國經濟社會發展加速融合，成為保持企業韌性與活力的重要路徑。在此背景下，中海物業集團有限公司（「本公司」，連同其附屬公司統稱「本集團」或「中海物業」或「我們」）始終堅守「服務為本、效益為先、規模為基」的協同發展原則，深入貫徹「雙碳」戰略，秉承ESG理念，堅持「三好」品牌主張，穩步踐行可持續發展承諾，在綠色低碳轉型、科技創新驅動、社會責任擔當等方面取得了一系列突破性成果，持續推動「中海式物業管理現代化」。

2025年是本集團「十四五」戰略規劃的收官之年，亦是中海物業在香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）上市十周年。十年來，我們始終牢記央企使命，竭力成為行業標桿和城市空間綜合運營服務商。我們深知，可持續發展不僅是滿足合規要求，更是企業創造長期價值的根基。物業服務正從「基礎保障」向「品質生活」躍遷，從「管理型」向「服務型」「價值型」升級。為此，中海物業始終圍繞「好時節、好物業、好社區」的「三好」品牌主張，致力於打造讓客戶滿意的高品質服務保障：「好時節」體現管理物的能力，通過優質的產品和服務，營造有歸屬感的美好生活體驗，讓客戶賞心悅目、安居樂業；「好物業」體現服務人的能力，做到高效回應、預判需求，與業主、客戶、員工、合作方及政府建立更深入長遠的關係；「好社區」體現主人翁的意識，業主、物企、社區三者以主人翁的心態「人人有責、人人盡責」，建設人人享有的社會治理共同體。

中海物業持續打造中海標桿項目服務體系，構建經驗可複製、技術設備可更新、綠色環保可再生的標桿項目。我們積極響應國家政策號召，深度參與城市更新與老舊小區改造，通過標準化、系統化、精細化的服務方案，推動「好房子+好服務」政策框架落地，實現對客戶、行業及社會期待的全面回應。

中海物業不斷提升核心競爭力，以高質量的運營能力確保項目管理高效執行；以高行業及客戶的認同體現我們卓越的品牌影響力和服務價值；以高比例的新技術應用推動智慧和綠色化在項目中的深度融合，持續定義行業標桿。

2025年，中海物業不斷提升ESG實踐的廣度和深度：

- 🌱 繼續以《碳中和白皮書》的戰略目標為指引，開展系統性的碳排查與分析，評估氣候風險的財務影響，在應對氣候變化與實現碳中和的路徑上穩步前行，碳排放強度和能源消耗密度持續下降；
- 🌱 推動綠色建築與智慧運營的深度融合，打造近零碳園區-中國人民大學通州校區智慧校園項目，為客戶創造更高價值，助力物業行業邁向綠色運營新時代；
- 🌱 持續開展在管項目黃土裸露專項整治，實現「推窗見綠」，助力社區生態系統健康與穩定；
- 🌱 聯動多方資源，積極開展鄉村振興和社區公益活動，鄉村振興全年幫扶效益覆蓋5,900多戶；香港大埔火災發生後全力支持受災社區，彰顯央企社會責任；
- 🌱 於客戶信息安全與隱私保護領域再獲突破，成功取得ISO 27701隱私信息管理體系首次認證，全面提升數據安全治理能力。

站在新十年的起點，中海物業將持續以科技創新賦能綠色運營，以數字化手段提升服務效能，以責任行動回應社會期待，推動傳統物業向現代化服務轉型。可持續發展需要全體同仁、客戶與合作夥伴共同努力，中海物業將始終堅守「我們經營幸福」的企業使命，以清晰的戰略和紮實的行動引領發展，為客戶、股東、員工和社會經營幸福，為物業行業注入更多創新動能，為城市發展創造更多美好可能，書寫更加璀璨的時代答卷。

主席兼執行董事
張貴清



董事會聲明

中海物業深知企業在推動減碳及構建可持續發展方面承擔的重要責任，將可持續發展理念貫穿於業務運營，並融入低碳物業管理實踐，致力為持份者締造長遠價值。

監管可持續發展工作

中海物業的可持續發展治理架構充分促進董事會（「董事會」）在可持續發展事務上的溝通與參與，同時確保高效匯報機制得以確立。董事會作為最高管理與決策權力機構，已授權其下屬的可持續發展督導委員會（「委員會」）直接監管集團的可持續發展事務。委員會成員具備多年專業經驗，深諳中海物業的內部運營流程，且對市場及監管趨勢有深刻理解，能夠為企業的可持續發展策略與決策貢獻寶貴意見。委員會定期向董事會匯報工作進展，提出切實可行的建議，協助董事會對當下及未來的可持續發展策略進行系統性規劃，並配置相應資源。

近年來，隨著全球可持續發展議題不斷深化，企業在價值創造中的角色已從單一的經濟貢獻擴展至承擔更廣泛的社會責任與環境治理義務。中國「雙碳」目標的穩步推進，也為企業融入國家戰略、參與社會可持續進步提供了重要契機。作為國內領先的綜合物業管理服務企業及央企上市子公司，董事會深刻認識到提升可持續發展管治水平的重要性，這不僅關乎履行董事會對股東的長期承諾，更體現央企在國家、社會及多元持份者面前應有的使命與擔當。本年度，中海物業繼續遵照與本集團業務模式相關的五項聯合國可持續發展目標（「UNSDGs」），落實多項舉措，具體涵蓋：良好健康與福祉、體面工作和經濟增長、可持續城市和社區、負責任消費和生產、氣候行動，切實踐行可持續發展。

在「成為綠色低碳城市管家」願景的引領下，中海物業圍繞《碳中和白皮書》中承諾的兩個階段性碳中和目標，積極開展碳中和領先實踐。同時，為加深本集團對氣候變化議題的理解與認識，提高應對氣候變化的能力，本年度中海物業在氣候情景分析工作的基礎上繼續開展氣候風險的影響評估，識別高重要性的氣候風險及其對應的財務影響，進一步助推本集團統籌管理碳排放和其他氣候及環境事宜，全面邁向綠色低碳轉型發展。

可持續發展管理方針及策略

中海物業恪守持份者為本的原則，持續完善本集團的可持續發展管理方針及策略。本集團通過多元化溝通渠道與各類持份者保持緊密聯繫，悉心關注並充分吸納其對可持續發展的意見與建議，並將相關反饋納入可持續發展議題的識別與優先級評估流程，為未來策略的優化提供重要的一手參考資料。本集團將進一步豐富持份者的參與形式，逐步擴大溝通範圍，與更多與業務相關的持份者群體開展積極而系統的交流。



董事會聲明(續)

檢討目標進度

本年度，本集團進一步研討並設定ESG相關目標，各部門負責人深入分析過往年度的ESG數據及國內外可持續發展趨勢，尤其聚焦財政部、國務院國有資產監督管理委員會、中國證券監督管理委員會以及聯交所在ESG披露要求上的最新進展，切實評估內部可持續發展相關數據的有效性與完備性，取得了積極進展。本集團以2022年為基準年，制定了契合自身發展實際的量化的碳中和行動目標，未來將持續監督目標完成進度。本集團亦已聘請獨立第三方專業顧問親臨現場，為各部門負責ESG信息收集和提報的員工開展資料收集專項培訓，通過內部能力建設為本集團未來追蹤並分析目標完成進度夯實基礎。

董事會誠摯邀請各位股東及持份者詳細閱讀本報告，繼續督促本集團在踐行可持續發展的道路中奮楫篤行、礪新致遠。



關於本報告

本報告為中海物業第五份可持續發展報告(「本報告」)。本報告總結中海物業在可持續發展領域的進程與願景，並以定性和定量的方式向持份者披露數據，提升信息透明度。

本集團每年以獨立報告形式匯報其於可持續發展的工作及表現。本報告設有中文及英文版本，已上載至聯交所網站，並連同歷年環境、社會及管治報告上載於中海物業網頁。如中英文版本有任何牴觸或不相符之處，應以中文版本為準。

報告覆蓋及範圍

本報告以中海物業財政年度為報告週期，匯報中海物業於2025年1月1日至2025年12月31日(「本年度」)的可持續發展表現。報告內容主要涵蓋所有營運，包括中海物業總部、中國內地、香港及澳門的物業管理服務、住戶及非住戶增值服務及停車位買賣業務的相關信息。中海物業按照運營控制權選擇和考慮匯報範圍。因此，匯報範圍會按營運情況逐步擴大，以更全面反映中海物業的表現。

中海物業本年度累計進駐164座城市，在管物業項目2,356個，其中包括中國內地、香港及澳門各地區。





關於本報告(續)

報告準則

本報告遵從聯交所主板上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(「ESG守則」)編製。此外，本報告亦參照全球報告倡議組織(GRI)發佈的《2021全球報告倡議組織準則》(「GRI準則」)。本報告的附錄包括ESG守則及GRI準則的內容索引，顯示每一個準則的應用情況，以便讀者快速查詢。為確保報告內容真實客觀地呈現予讀者，中海物業應用ESG守則及GRI準則的匯報原則如下：

重要性及持份者包容性

中海物業高度重視持份者意見，通過與持份者的積極溝通，充分了解其關注點，並在重要性評估過程中以此為核心。本年度，我們開展中海物業可持續發展重要性議題的同行對標並檢視過往持份者調研意見。詳細請參閱「重要議題」章節。

量化

中海物業各部門協力收集及記錄環境及社會定量關鍵績效指標，並委託顧問根據本地指引及國際標準評估碳排放量及其他環境關鍵績效指標，亦提供比較數據。中海物業確保關鍵績效指標可予計算，並於「績效表現數據一覽」附註說明計算標準及方式。

平衡

中海物業以不偏不倚和客觀的方式披露可持續發展表現，確保讀者可合理判斷本集團的整體績效。

一致性及可比性

中海物業的數據統計方式以及編纂報告時所作的假設均保持一致，以便持份者比較本集團的表現。當統計方式及假定有所更改時，中海物業會於報告中說明原因。



報告準則(續)

可持續發展背景

本報告討論中海物業在行業及營運地對可持續發展的貢獻，並聯繫於長期的策略、風險、機遇及目標。

完整性

本報告就本年度識別的重大議題做出回應，並沒有遺漏任何對持份者而言重要的範疇。

準確性及可驗證性

中海物業呈現的資料均來自正式文件及統計數據，承諾嚴謹維持報告中所呈現信息的真實性。確保數據均可追溯其來源，以供持份者評估表現。

清晰性

本報告以易於理解及容易獲取的方式向持份者呈現信息。

時效性

本報告的內容與中海物業財政年度保持一致，每年亦以獨立報告形式匯報。

報告內容核准

董事會對本報告的內容承擔全部責任，確保所呈報內容的完整性及可靠性，以供持份者準確了解中海物業的工作。本報告引用的信息均來自中海物業的正式文件及統計數據，並經由內部監管機制及檢視程序審定。本報告已於2026年3月由董事會審閱及批准。

意見反饋

您的意見及建議有助中海物業制訂未來的可持續發展策略。如閣下有任何疑問或建議，歡迎通過電郵copl.ir@cohl.com與中海物業聯繫。



中海物業簡介

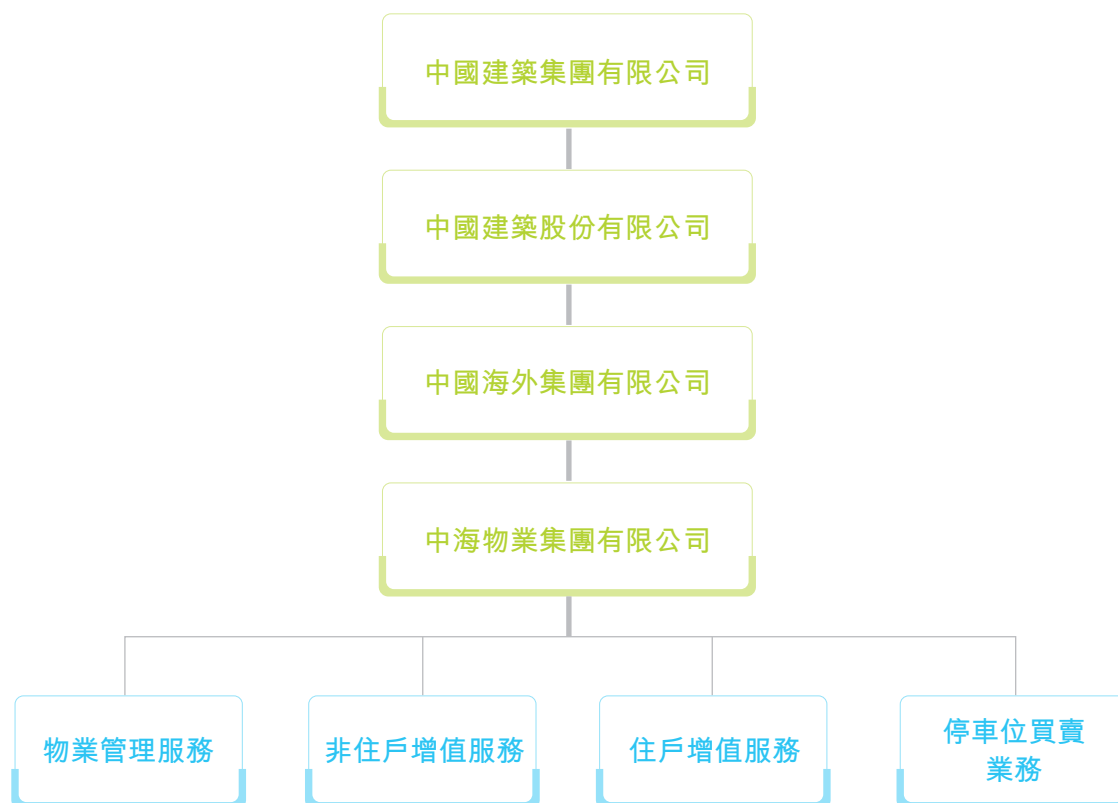
關於中海物業

中海物業隸屬於中國建築集團有限公司(「中國建築」)旗下中國海外集團有限公司(「中海集團」)，是中國首批獲得一級資質的物業管理品牌。中海物業早於1986年已在香港開展物業服務，深耕港澳近四十載，並於1991年進入中國內地。2015年10月23日，中海物業在聯交所主板上市，股票代碼：2669.HK。中海物業是國內唯一一家獲得國務院國資委認定的中央企業品牌引領行動優秀服務品牌的物業服務企業，也是港澳地區最大的物業管理服務商。中海物業以香港為集團總辦事處，並於內地各主要城市設立分部辦事處，持續拓展業務。為配合客戶對智慧物業管理及科技化服務的需求和以卓越的國際化資產運營服務商的願景，中海物業在傳統物業管理服務基礎之上加速多元業務發展，中海物業旗下的深圳市興海物聯科技有限公司(「興海物聯」)、深圳市海博工程科技有限公司(「海博工程」)及深圳市優你家互聯網科技有限公司(「優你互聯」)集合包括公共資產、文旅、租售、智慧園區、能源管理、工程運維、更新改造等多元化業務人才，專注於為客戶提供更多元的物業管理增值服務。





公司架構



業務分部

物業管理服務	從事為住宅社區(包括綜合用途物業)、商用物業、政府物業及建築工地提供物業管理服務，例如保安、維修及保養、清潔及綠化等。
非住戶增值服務	從事為物業發展商及其他物業管理公司等提供工程、審閱建築圖則、設備設施選型建議、交付前(如發展中物業賣場中示範單位的保安、清潔以及維修保養服務)、協助入伙、交付查驗、工程服務質量監控及顧問諮詢等增值服務。
住戶增值服務	從事提供社區資產經營(例如：租賃協助、房產交易代理、托管、公共空間租賃協助、商舖資產管理服務及自有產權房產的租賃)、居家生活服務(以滿足物業住戶各方面的生活需求)及商業服務運營(以滿足商務用戶的需求)。
停車位買賣業務	從事停車位買賣。



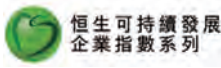


中海物業簡介(續)

業務分部(續)

以下為中海物業的子品牌，可輔助其廣泛的業務佈局：

子品牌	品牌簡介
海納萬商	一家聚焦商寫業態，聚焦優勢資源城市，負責商業、寫字樓、購物中心等項目經營管理服務的專業子公司。
優你互聯	一家圍繞社區家庭全生命週期需求，積極探索「物業+生活服務」，提供房屋租售、家居裝修、到家服務、優質商品、旅遊休閒、社區養老等多元化增值服務的專業公司。
興海物聯	一家圍繞「星啟智慧物業管理成套技術」打造「主業賦能」業務體系，賦能物業主業全鏈發展，同步推進本集團數字化建設與科技創新工作的物業數字化服務商。
海博工程	一家圍繞建築生命時間線提供房產服務、智慧運維、能源管理、物資採購等創新增值服務的物業工程企業，聚焦可持續發展業務，構建差異化競爭優勢，與業戶共同構築共生共贏的服務生態圈。

榮譽及評級

序號	評級類別	評級表現
1	 恒生可持續發展企業指數系列	恒生可持續發展評級 A
2	 SUSTAINALYTICS	晨星(Sustainalytics) ESG風險評分 13.88 (低風險)
3	 Wind ESG	萬得ESG評級 A



榮譽及評級(續)

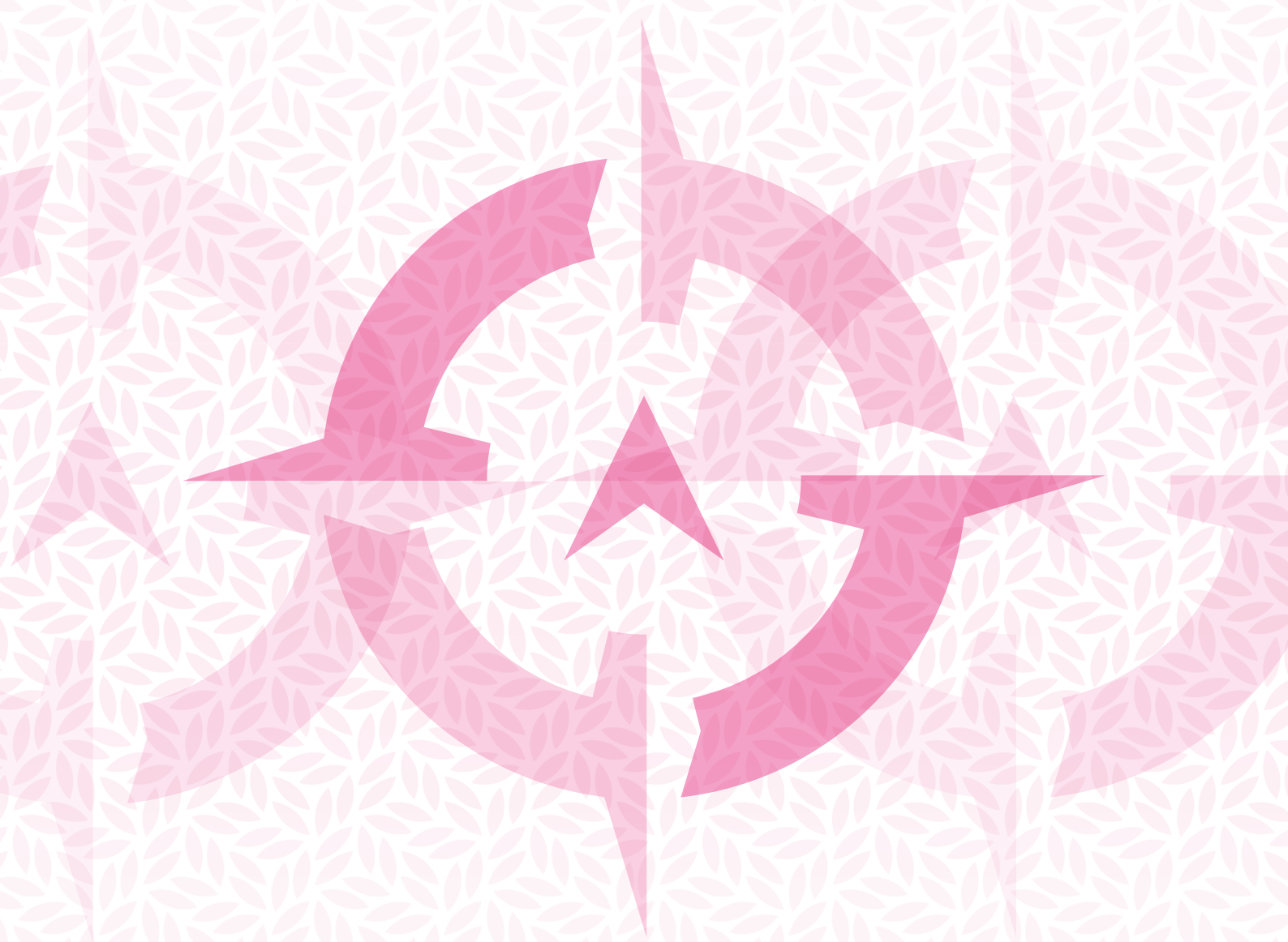
序號	獎項名稱	頒發機構
1	2025中國物業服務ESG發展優秀企業	北京中指資訊技術研究院
2	2025中國物業管理行業最佳僱主TOP 1	北京中指資訊技術研究院
3	2025中國物業服務年度社會責任感企業TOP 2	北京中指資訊技術研究院
4	2025中國物業ESG可持續發展領先企業	克而瑞物管
5	2025中國物業管理上市公司領先企業—高質量發展	克而瑞物管
6	2025中國物業低碳運營領先企業TOP 3 (海博工程)	克而瑞物管
7	2025中國物業FM設施管理領先企業TOP2 (海博工程)	克而瑞物管
8	2025中國物業低碳運營領先企業 (海博工程)	克而瑞物管
9	2025中國物業FM設施管理領先企業 (海博工程)	克而瑞物管
10	2025物業高質量發展典範企業	樂居財經
11	ESG企業傳訊獎	灼見名家 x 香港恆生大學ESG研究中心
12	2025中國上市公司英華獎港股ESG示範案例	中國基金報
13	ESG傑出大獎	ESG傑出大獎籌委會
14	傑出ESG企業大獎	香港01
15	ESG卓越獎	香港上市公司商會
16	TVB環境、社會及管治大獎	電視廣播有限公司
17	ESG領先企業	彭博商業週刊／中文版
18	能源及潔淨科技	彭博商業週刊／中文版

協會會員資格

序號	協會
1	中國物業管理協會副會長
2	中國土木工程學會城市更新與運營分會常務理事單位
3	廣東省物業管理行業協會監事長單位
4	深圳市深商總會會董單位
5	深圳市產城融合促進會副會長單位



管治領航





管治領航

管理方針

中海物業致力於完善可持續發展管治架構，將可持續發展工作融入各運營區域的日常經營及管理，持續提升環境、社會及管治水平。為保障可持續發展管理的有效性，中海物業已設立可持續發展督導委員會並設定其職權範圍，明確界定該委員會在可持續發展管治架構中的職責、權責與職能，自上而下推動可持續發展工作穩步落實，積極承擔企業社會責任。本集團高度重視並嚴格遵守所屬運營地法律法規與商業道德要求，定期核查是否發生違反相關法律法規的情形，同時及時向各運營點通報最新的法律法規要求，並提供必要的指導與支持。在利益相關方溝通方面，中海物業始終堅持通過多元溝通渠道，與內外部利益相關方保持積極雙向交流，為其創造長期價值。中海物業已在以下範疇制定相關政策與措施，以系統化管理可持續發展相關事務：

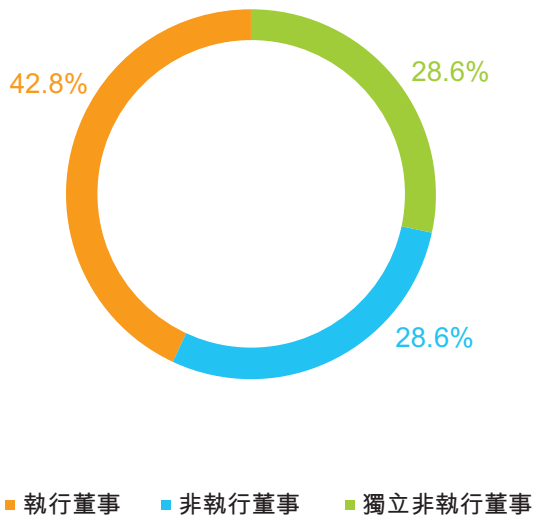
範疇	
訂明職權	《可持續發展督導委員會職權範圍》
企業管治	《組織章程大綱及公司細則》 《審核委員會職權範圍》 《薪酬委員會職權範圍》 《提名委員會職權範圍》 《提名政策》 《董事會成員多元化政策》 《內幕消息披露政策》 《股東通訊政策》 《股息政策》 《企業管治政策手冊》 《有關僱員進行證券交易的標準守則》 《董事薪酬政策》 《關連交易審報程序指引》 《董事委任、選舉及罷免程序》 《股東提名董事候選人的程序》
合規與風險管理	《風險與合規管理委員會議事規則》 《合規義務源清單》 《通用合規管理職責清單》 《重大違規行為審查標準清單》 《2025年度風險清單》 《香港物業行業合規指引》 《合規管理規定》



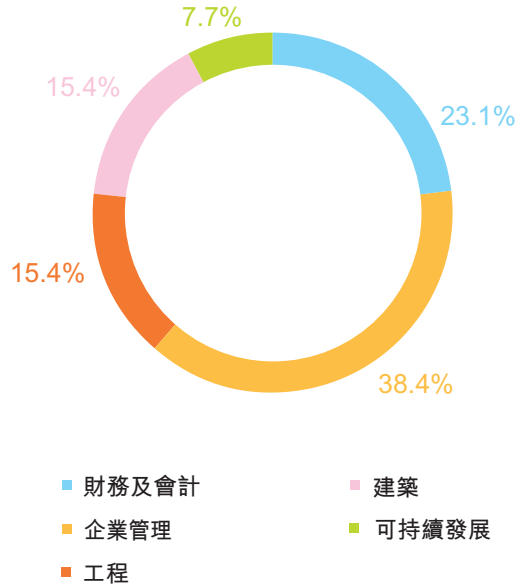
管治領航(續)

2025年相關披露

董事會獨立性百分比



董事會專業經驗及知識¹



¹若干董事擁有多種專業經驗及知識

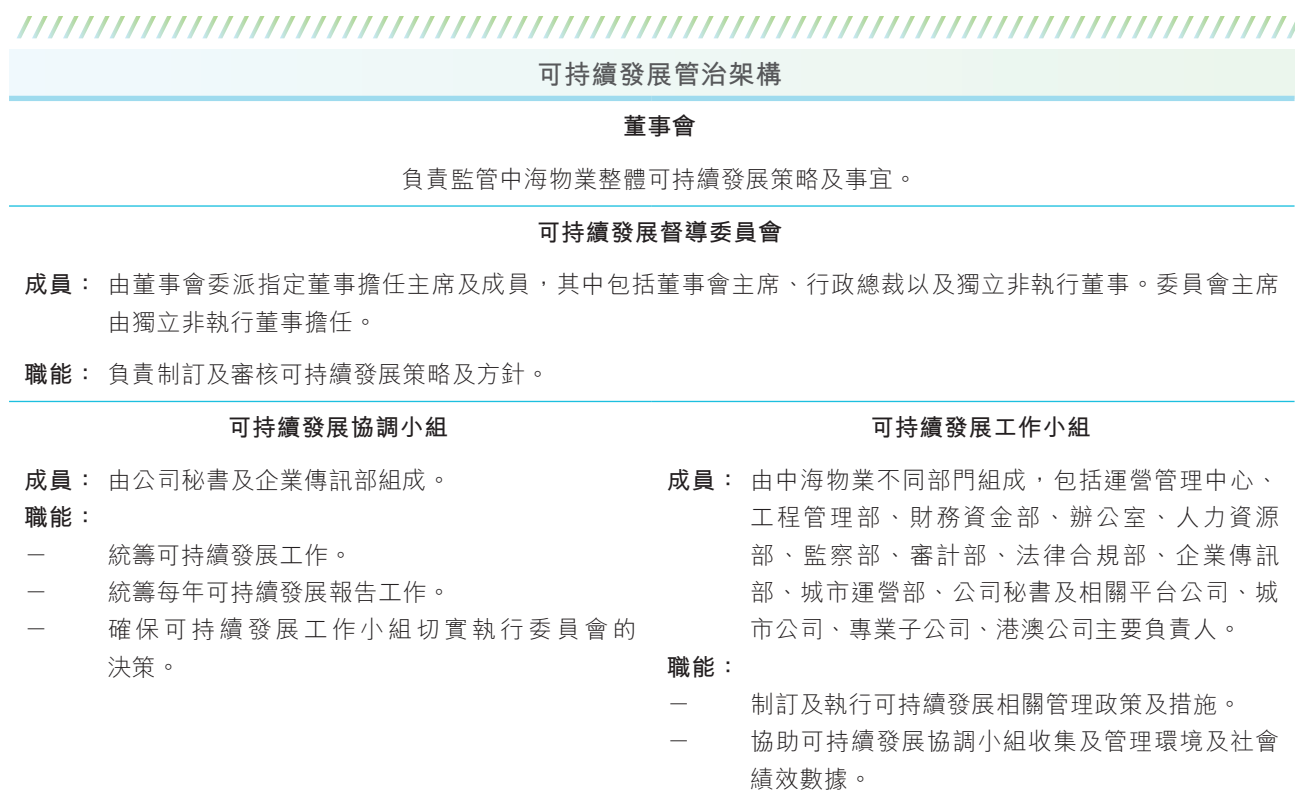
可持續發展管治架構

中海物業明確董事會對其環境、社會及管治事宜負有最終責任，並設立了可持續發展督導委員會(以下簡稱「委員會」)，協助董事會制定與審議可持續發展策略及方針，監督本集團的可持續發展表現。委員會已獲得董事會授權，負責監督與管理可持續發展相關事務，其成員由董事會委任的指定董事擔任，包括董事會主席、行政總裁以及獨立非執行董事，委員會主席由獨立非執行董事出任，委員會成員履歷詳見本公司年報及官方網站。

委員會每年定期舉行兩次會議，向董事會匯報中海物業可持續發展工作的推進情況，包括可持續發展策略及未來目標，以確保董事會能夠自上而下地將可持續發展因素納入業務決策流程。董事會在可持續發展事宜中發揮領導作用並承擔相應責任，相關詳情可參閱本報告中「董事會聲明」部分。中海物業持續關注市場及行業內在可持續發展方面的趨勢與實踐，力求與時俱進，為未來更新和規劃可持續發展管理方針積累經驗。

可持續發展管治架構(續)

為完善可持續發展管治體系，中海物業設立了可持續發展協調小組與可持續發展工作小組，負責向委員會匯報相關工作，以此形成以下完整的管治架構：



可持續發展策略

可持續發展對本集團通過運營業務創造長期價值具有重大意義。本集團堅持以利益相關方為導向、以業務為核心，切實履行社會責任，並積極探索更符合可持續發展理念的商業模式。本年度，本集團基於《碳中和白皮書》設定的碳中和目標與承諾，結合現有ESG指標體系，進一步開展氣候風險和機遇評估工作，並持續推進碳盤查。具體內容詳見本報告後續相關章節。以下為本集團在可持續發展領域所推進的重點工作：



管治領航(續)

可持續發展策略(續)

本年度可持續發展重點工作

本年度重點工作	積極意義
開展氣候風險與機遇評估工作	進一步開展氣候風險與機遇評估工作，基於上一年度氣候風險與機遇識別和氣候情景分析結果，判定氣候風險和機遇對於集團的財務影響，與相關部門和平台公司分享評估結果和發現，提升對氣候風險的理解與應對能力。
碳盤查	繼續開展集團運營控制範圍內所有物業及專業平台公司範圍1及範圍2溫室氣體排放盤查，全面收集並分析了1,390個項目的數據及證明文件，編製了2024財年的碳盤查報告。從邊界確定、活動、碳排放量分析、節能減排信息等多個維度深入剖析集團2024財年的碳排放情況，並結合最新政策與行業趨勢，為未來碳盤查及節能減排工作的優化方向提出了針對性建議。
打造近零碳項目	推動綠色建築與智慧運營的深度融合，打造近零碳園區 - 中國人民大學通州校區智慧校園項目，並於本年度正式進駐，從校園規劃、建築設計、設備選型，到智慧運營與師生參與，實現全生命週期的節能降碳。
開展黃土裸露專項整治	持續開展在管項目黃土裸露專項整治，累計覆蓋1,108個項目，通過系統性修復，黃土裸露面積下降超24萬平方米，實現「推窗見綠」，助力社區生態系統健康與穩定。
支持鄉村振興	繼續推動鄉村振興各項工作落地見效，為甘肅三縣和福建長汀增進民生福祉、促進經濟發展注入強勁動力，展現央企在社會責任中的引領作用，實現全年幫扶效益覆蓋5,900多戶。
提升數據治理水平	在客戶信息安全與隱私保護領域再獲突破，成功通過ISO 27701隱私信息管理體系認證，標誌著我們的客戶信息管理能力的已接軌國際標準，為客戶隱私安全築牢更堅實的屏障。
ESG數據收集培訓	聘請獨立第三方顧問，針對負責ESG數據提報的一線員工開展更加深入、細緻且高效的專項培訓，系統梳理了數據收集的規範要求與關鍵實操要點，更通過案例解析與互動交流，強化參訓人員的理解與应用能力，為持續提升ESG數據質量奠定堅實基礎。
董事及高管ESG能力提升培訓	聘請獨立第三方顧問向董事及高管介紹最新的ESG發展動態，包括行業及監管趨勢、ESG重要議題、應對氣候變化相關工作方法，以提升對ESG和氣候變化相關風險與機遇的理解和應對能力，為回應聯交所氣候變化相關最新披露要求做好充分準備。

可持續發展策略(續)

可持續發展目標

中海物業持續優化可持續發展體系，推動董事會深入參與可持續發展相關事務，保障形成高效的匯報機制；本集團辨識出與中海物業密切相關的五大優先聯合國可持續發展目標(「UNSDGs」)，並將其融入進日常運營中。此外，持續推進氣候相關財務披露小組(「TCFD」)框架下的相關工作，包括制定氣候變化政策、辨識氣候風險與機遇、開展氣候風險的影響評估、披露TCFD應對方案等，並持續監測各項工作進程，以全面掌握各領域推進情況，確保相關工作符合可持續發展目標。

可持續發展目標	與中海物業的關聯	相關工作
 <p>目標三 良好健康與福祉</p>	<p>保障中海物業員工的健康與福祉：</p> <ul style="list-style-type: none"> 提升員工關懷，開展員工關愛計劃，確保七項固定關愛內容覆蓋各類崗位員工，提升員工幸福感、歸屬感。 採取健康與安全措施，以減輕員工日常工作中面對的職業與安全風險。 為全體員工提供醫療保險，以減輕員工醫療負擔。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續打造企業健康文化，滿足企業員工健康需求，實現企業建設與人的健康協調發展。 關注員工身心健康，定期組織員工年度健康體檢，開展健康講座，組織豐富多彩的康體活動和健身課程；開展一線員工心理疏導，為員工提供崗位心理健康安全培訓課；開展「幸福九點半」員工慰問活動，組織不同形式的幸福加班餐，為加班員工提供後勤支持。 為員工提供優美舒適、環保健康的工作空間；設置便利醫藥箱、咖啡站等滿足員工日常需求；組織主題下午茶，結合季節與節日調整餐飲，為員工提供健康飲食選項。 公司自有員工全員覆蓋基本醫療保險作為保障，高管人員實施健康醫療保險計劃作為補充醫療保障。 積極開展預防、控制和消除職業病危害的相關措施，申請職業健康安全管理體系認證，以保護員工健康及其相關權益。



管治領航(續)

可持續發展策略(續)

可持續發展目標(續)



可持續發展目標	與中海物業的關聯	相關工作
 <p>目標八 體面工作和經濟增長</p>	<p>通過科技創新為主線促進本集團的經濟增長，同時為社會持續創造就業機會；保障員工權益，並提供多樣化的培訓機制。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 旗下興海物聯、海博工程、優你互聯積極探索技術轉型升級，以高水平的經濟生產力，推動社會的綠色經濟發展。 • 嚴格遵守勞工準則相關的法律法規，杜絕童工及強制勞工。遵循「公平、公開、公正」原則開展招聘工作，不受其他主觀因素影響選拔。 • 積極履行央企的社會責任與擔當，通過「管培生」和「海納」兩大招聘品牌，吸納優秀人才。 • 重視人才發展，形成中海物業特色的「1269」人才培養體系，同時對各層級管理人員，結合員工全生命週期，形成中海物業管理人員學習發展路徑圖。 • 建立內訓師隊伍幫助員工實現個人與公司共同發展；設有在線學習平台，向員工提供多元化和針對性的課程。

可持續發展策略(續)

可持續發展目標(續)



可持續發展目標	與中海物業的關聯	相關工作
 <p>目標十一 可持續城市和社區</p>	<p>為所管理的物業項目堅持建設可持續城市和社區：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 引進智能化管理物業，為社區提供智能物業管理系統和設施。 · 多元化社區生活服務，改善社區管理，促進社區共融。 · 改造社區節能設施和制定個性化節能政策。旗下海博工程引入新能源設備支持社區能源需求，以減少碳排放，推動可持續社區的建設。 	<ul style="list-style-type: none"> · 管理多個LEED及WELL認證項目，並持續提升綠色建築管理水平。 · 通過環境管理體系、能源管理體系第三方機構審核，並持續助力在管項目推動綠色物業創新發展建設。 · 組織開展多項社區樓宇環保宣傳活動，助力自身和客戶養成環境保護，低碳出行良好習慣。 · 積極開展能源審計工作，分析指標達成進度，實現各項目全生命週期能源科學管理。 · 創新構建「六個一」服務體系，將「好房子」的硬件標準與「好服務」的軟件優勢深度融合，改善社區管理，升級居住體驗。 · 推動構建全齡友好型社區，積極探索創新養老業務模式，全力推進適老化改造，滿足社區老年群體多元化生活需求。 · 提供多元服務，打造「生活服務官」體系，通過定期輸出業務資訊、熱銷產品海報、運營視頻號等，深化社區服務連接；通過推進創新業務落地，探索社區零售和增值服務新場景。 · 深耕綠色低碳產品及業務研發，穩步推進「兩樁一燈」業務，開展智慧節能燈改造，為廣大業主提供電單車及新能源汽車充電設備，助力零碳社區建設。



管治領航(續)

可持續發展策略(續)

可持續發展目標(續)

可持續發展目標	與中海物業的關聯	相關工作
 <p>12 負責任消費和生產</p> <p>目標十二 負責任消費和生產</p>	<p>有關可持續的資源使用(水資源和廢棄物管理)：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定政策及措施管理日常營運。 致力提升水資源管理和有效使用其他自然資源。 	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格執行《生態環境保護工作責任管理規定》，推進生態環保建設，在社區和樓宇開展節能環保、廢棄物回收等宣傳活動，杜絕鋪張浪費，倡導綠色生活方式。
 <p>13 氣候行動</p> <p>目標十三 氣候行動</p>	<p>關注氣候變化的財務(如收益、負債、現金流等)影響：</p> <ul style="list-style-type: none"> 物理風險：極端天氣事件(如暴雨、洪水)而造成的物業損毀，氣溫上升及高溫熱浪威脅員工和樓宇使用者安全等。 轉型風險：全球轉型至低碳模式所引致的監管風險、訴訟風險、市場變動及技術風險，以及聲譽風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 以《碳中和白皮書》為指引，承諾2030年全面推廣落地低碳運營技術，實現範圍一及範圍二單位面積碳排放較基準年(即2022年)降低15%，並於2060年全面落實可再生能源綜合利用，實現運營邊界內碳中和。 開展氣候風險的影響評估，識別高重要性的氣候風險及其對應財務影響。



可持續發展策略(續)

可持續發展風險及機遇管理

中海物業持續健全風險管理架構，構建「三道防線風險管理體系」，系統性識別與管理包括運營、財務等範疇內的可持續發展相關風險。自2021年起，中海物業即著手識別與管理可持續發展相關風險，研究其對公司整體業務的影響與關聯性，並將其納入統一的風險管理體系。本年度，中海物業進一步探索建立以項目為中心的風險管理模式，打造風險管理示範項目，形成「總部 - 城市 - 項目」三級風險管理機制，提升項目層面的風險防範與應對能力。同時，中海物業加強對高發風險的動態監測，及時發佈風險預警。

三道防線風險管理體系





管治領航(續)

可持續發展策略(續)

可持續發展風險及機遇管理(續)

已識別的¹可持續發展風險

已識別風險	風險描述	管理辦法
氣候變化導致的極端天氣事件	企業面對氣候變化所帶來的影響廣泛而多樣，其中包括因國家政策調整而帶來的合規性風險、成本增加等挑戰。尤其在物業管理領域，氣候變化導致的極端氣象事件影響尤為顯著。這些事件可能造成物業物理性損壞，給集團和客戶帶來經濟損失，甚至嚴重威脅到租戶及業主的安全。	為了應對各類極端天氣狀況，中海物業已經制定了應急處置預案，並定期開展安全檢查，同時提醒客戶採取相應防範措施，以降低極端天氣對所管理物業的影響。 未來，中海物業計劃實施定期的物業評估工作，以確保物業能夠有效抵禦氣候變化所帶來的極端天氣事件的衝擊。
生態環保風險	隨著環境保護法律法規體系不斷完善，物業項目運營過程中如果涉及到違規排放、生態環境污染等問題，將導致企業面臨法律責任或經濟處罰，對企業的資產、聲譽、信用造成較大損失。	持續加強環境管治工作，項目進場前依據國家法規進行環境評估，審核環境風險問題並提出整改建議；建立健全環保合規管理體系，簽署生態環境保護目標責任書，印發《生態環保工作責任管理規定》，制定生態環保工作清單，並開展年度生態環保風險排查整治，督促各級單位全面排除整改生態環保隱患。

可持續發展策略(續)

可持續發展風險及機遇管理(續)

已識別的可持續發展風險(續)

已識別風險	風險描述	管理辦法
氣象災害風險	颱風、洪澇、極寒天氣、極熱天氣和極端降雨等急性物理風險可能會對業務產生潛在影響，包括但不限於損害物業設施設備、增加維修和修復成本、造成運營中斷並產生財務損失等。	針對各類氣象災害風險制定《中海物業颱風應急處置標準》、《防洪防汛十二條強制規定》、《防洪專項應急預案》等專項應急預案，明確應對流程。各級公司和各項目根據所在地區氣候特點制定個性化氣象災害應對方案，儲備防災物資，定期排查潛在隱患並組織員工和分包方開展應急演練。
安全生產技術風險	物業管理服務的日常運作中可能涉及多種安全生產技術隱患，涵蓋了維修作業和公共區域設施使用等可能帶來的潛在威脅。一旦這些隱患導致重大事故，極有可能對人員的生命安全造成嚴重損害。	定期開展重大風險源評估工作，編製《重大危險源識別匯總表》，並針對這些重大風險源制定相應的管理措施，以識別各部門可能存在的潛在安全隱患。此外，中海物業也定期為員工提供安全教育培訓，以進一步減少相關風險的發生概率。
治安風險	物業管理區域的治安狀況與居民的安全感及滿意度呈正相關。	建立保安隊伍崗位SOP可視化操作規程，通過入職培訓、定期培訓來強化保安隊伍的建設和管理，提升保安人員的綜合素質與業務能力；建立各類治安事件應急預案並每季度組織演練，以提升保安人員應急處置能力；設立警民共建機制，加強與當地警方的協作，共同維護社區的治安秩序。



管治領航(續)

重要議題

為持續優化可持續發展戰略並全面把握當前及未來可能影響本集團實現可持續發展目標的相關因素，中海物業參考內外利益相關方的意見與要求，將重要議題的識別與更新作為可持續發展管治流程的關鍵環節。

持份者溝通

中海物業始終注重通過多元溝通渠道與持份者保持交流，高度重視其就可持續發展提出的意見與建議。在評估與分析相關意見的可行性後，本集團致力於將其融入實際運營，並及時向持份者反饋採納情況。未來，中海物業將繼續深化與持份者的溝通，計劃與更廣泛的相關持份者群體開展積極、系統的對話。

識別持份者

中海物業參照《AA1000持份者溝通準則2015》的以下持份者溝通原則：

1 包容性	衡量中海物業在制定和實踐可持續發展策略過程中的參與度。中海物業包容持份者的意見，致力於為其業務運營施加及受到的影響負責。
2 重要性	確定議題對中海物業及持份者的相關性和重要性；具有重要性的議題會對中海物業或持份者的決定、行動和表現產生影響。
3 回應性	中海物業就會對其可持續發展績效產生影響的議題做出回應，並通過與持份者溝通、決策、行動及績效落實持份者反映的議題。

識別主要持份者群體準則

1 多角度觀點	因應個人或團體的不同觀點而對情況帶來新的理解。
2 依賴程度	任何與中海物業有直接或間接依賴關係的個人或團體，亦可包括任何中海物業為維持正常運作須依賴的個人或團體。
3 關係緊張度	在金融、經濟體系、社會或環境問題上需要中海物業立即關注的個人或團體。
4 影響力	為中海物業或持份者的策略或運營決策帶來影響的個人或團體。
5 責任	中海物業擁有的，或將來有可能承擔法律、商業、運營或倫理／道德責任的個人或團體。

重要議題(續)

持份者溝通(續)

	持份者群體	主要溝通方式
內部持份者	董事	董事會議、材料與報告、電子郵件及書面通信
	高級管理層	總裁郵箱、管理層調研
	中級管理層	工作會議、座談交流
	基礎管理層	線上工作群
	文職員工	工作群、工作會議和不定期對話
	前線員工	工作群、工作會議和不定期對話
外部持份者	客戶／業主	與業主溝通(如微信群、見面會、管家上門走訪、樓棟公告欄、24小時服務電話、優你家APP等)
	供應商／合約商／服務商	供應商座談會、反饋服務電話、供應商日常履約評價、供應商年度評價、供應商考察訪談
	股東／投資者	股東大會、業績公告、財務報告及可持續發展報告、座談交流
	政府／監管機構	會面、進行會議
	公益組織	社區活動(如義工活動、扶貧助學項目、公益慈善等)
	社會公眾	媒體宣傳報道
	研究機構和學院	合作研發
	專業團體	行業會議及日常溝通

識別重要議題

中海物業秉持以持份者為中心的原則，通過開展桌面研究及同行對標以確定重要議題清單，審閱過往持份者反饋，系統梳理內外部持份者關注的核心議題，以此為依據識別、審視及更新可持續發展重要議題，確保切實反映各方關切與期待。本集團依據持份者對各項可持續發展議題在經濟、環境及社會維度的實際與潛在影響的評價，從「對中海物業的重要性」和「對持份者的重要性」兩個維度出發，識別與評估關鍵議題，確定其優先次序，最終形成重要性評估矩陣。

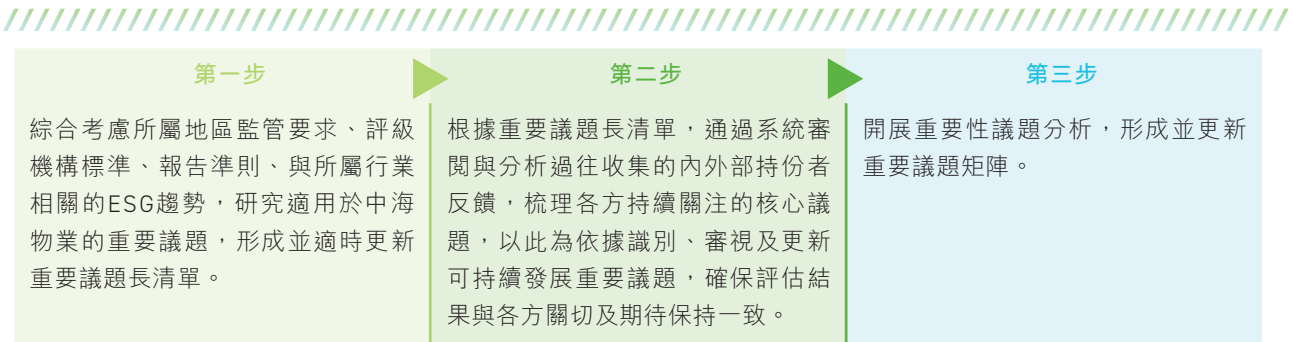


管治領航(續)

重要議題(續)

識別重要議題(續)

識別重要議題步驟

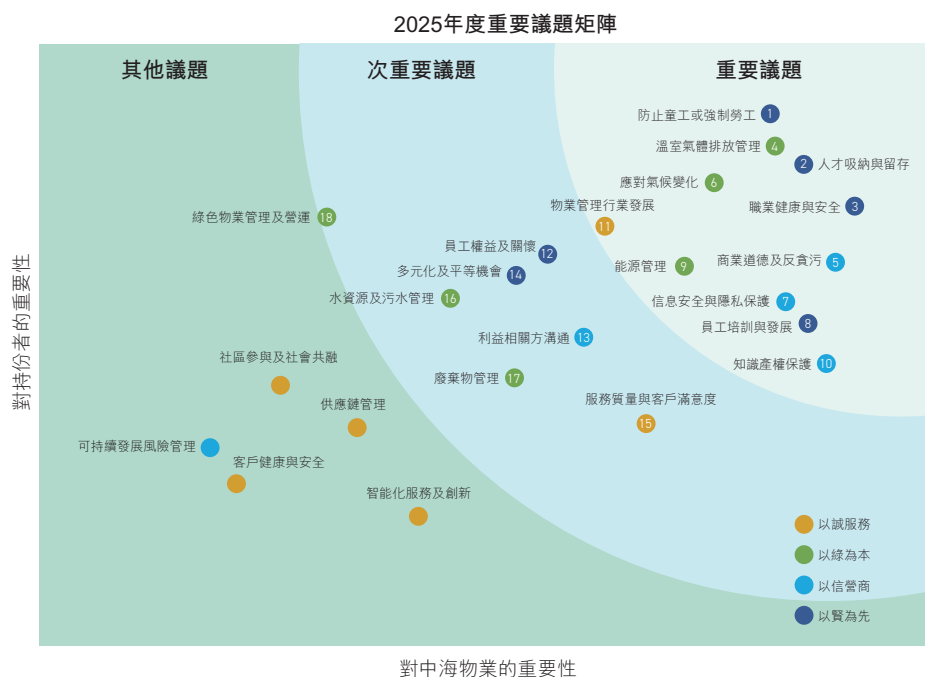


2025年度重要議題總表

重要議題	次重要議題	其他議題
防止童工或強制勞工	員工權益及關懷	供應鏈管理
人才吸納與留存	利益相關方溝通	智能化服務及創新
職業健康與安全	多元化及平等機會	社區參與及社會共融
溫室氣體排放管理	服務質量與客戶滿意度	可持續發展風險管理
商業道德與反貪污	水資源及污水管理	客戶健康與安全
應對氣候變化	廢棄物管理	
信息安全與隱私保護	綠色物業管理及營運	
員工培訓與發展		
能源管理		
知識產權保護		
物業管理行業發展		

重要議題(續)

識別重要議題(續)



中海物業對環境及社會的影響

重要及次要議題	重要議題(✓)、次要重要議題(◆)	集團可帶來積極貢獻的議題	回應章節
1 防止童工或強制勞工	✓		以賢為先
2 人才吸納與留存	✓		以賢為先
3 職業健康與安全	✓		以賢為先
4 溫室氣體排放管理	✓		以綠為本
5 商業道德與反貪污	✓		以信營商
6 應對氣候變化	✓		以綠為本
7 信息安全與隱私保護	✓		以信營商
8 員工培訓與發展	✓	*	以賢為先
9 能源管理	✓		以綠為本
10 知識產權保護	✓		以信營商
11 物業管理行業發展	✓	*	以誠服務
12 員工權益及關懷	◆		以賢為先
13 利益相關方溝通	◆		管治領航
14 多元化及平等機會	◆		以賢為先
15 服務質量與客戶滿意度	◆	*	以誠服務
16 水資源及污水管理	◆		以綠為本
17 廢棄物管理	◆		以綠為本
18 綠色物業管理及營運	◆		以綠為本



以信營商





以信營商

管理方針

中海物業致力於塑造誠信合規的企業形象，恪守商業道德與誠信準則，確保經營活動符合法律法規要求，推動企業持續穩健發展。中海物業已在以下範疇制定相應政策與措施，以規範員工行為、服務客戶需求及指導合作夥伴協作：

範疇	內部管理制度	外部管理制度
反貪污	《員工廉潔自律實施細則》 《員工職務行為準則》 《僱員手冊》 《反欺詐及反賄賂政策》 《舉報政策》	《致中海物業各外包商和供應商的公開信》 《廉潔及保密協議書》
客戶資料保障及私隱	《客戶檔案管理》 《網絡安全事件應急預案》 《網絡與信息安全管理办法》 《網絡安全風險管理細則》 《網絡標準化建設指引》 《數據安全分級分類管理細則》	《顧客和外部供方財產控制程序》
知識產權	《知識產權管理办法》 《商標運營管理細則》	
廣告、標籤	《新聞宣傳管理办法》	

2025年相關披露



反貪腐、反競爭違規個案

0件



知識產權侵權和違規個案

0件



以信營商(續)

商業道德與反貪污

本集團全面遵循國家及行業相關法律法規，由法律合規部統一負責集團合規事務的整體統籌，並依據《合規管理規定》嚴格執行，堅定維護本集團的商業道德準則。本集團堅決抵制一切形式的貪污腐敗行為，包括但不限於賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等，並對上述行為秉持零容忍立場。本年度內，本集團未發生任何已審結的貪污訴訟案件，亦無供應商因涉及貪腐行為而被終止合作。以下為本集團在反貪污及反不正當競爭方面所採取的預防措施與監督機制：

反貪污

- 於政策中清晰訂明不當行為的定義，並制定標準化的處理流程。
- 向員工提供清晰的指引，包括針對利益衝突、收受禮物和款待等常見情況的更新。
- 對明確的違規行為予以適當的處罰。
- 按市場及業務需要定期更新政策，確保相應的問責機制。
- 開展廉潔教育活動。
- 開展2025年度中海物業基層員工廉潔從業風險動態防控模型測評工作，運用「廉情指數」在全國超過一千個管理項目開展員工廉潔風險排查。

反不正當競爭

- 確保經營活動遵守各項反不正當競爭的法律法規。
- 在招標過程中堅持公平競爭，反對壟斷行為及惡性競爭。
- 定期審核供應商是否出現圍標的情況。



中海物業及旗下各專業子公司已通過ISO 37301：2021《合規管理體系要求及使用指南》及GB/T35770-2022《合規管理體系要求及使用指南》國際標準和國家標準雙標評審，獲得合規管理體系認證，本年度順利完成體系有效性複審。

反貪污舉報渠道

為強化內外部舉報受理工作，保護舉報人合法權益，有效防範和查處舞弊行為，本集團已建立違規問題舉報機制，提供多種暢通有效的監督舉報渠道，包括監察舉報電話、舉報郵箱、舉報地址等，確保舉報有渠道、受理有規範，並以負責、高效的方式處理貪污賄賂、利用職務之便謀取私利、洗錢等違法違規行為。

本集團監察部設立違規舉報平台，公佈舉報電話、郵箱及信箱，同步建立違規舉報線索台賬。在初步識別違規線索後，將依據職責權限移交相關部門受理，並對舉報事項開展調查與處理。針對收到的舞弊行為舉報，本集團已制定明確完善的舉報響應機制，指派專人進行調查；一經查實，將依照相關規定予以處理，情節嚴重的將移送司法機關。

此外，本集團堅決保護舉報人的人身安全與個人信息安全，杜絕任何形式的打擊報復，保障舉報人合法權益不受侵害，並對查證屬實的舉報予以相應獎勵。



商業道德與反貪污(續)

反貪污舉報渠道(續)

舉報電話	+86 (0755) 8289 0325
舉報郵箱	copmjubao@cohl.com
舉報投訴寄件地址	廣東省深圳市南山區粵海創業路1688號中國海外大廈15-16層

反貪污培訓

為構建清正廉潔的企業環境，強化管理人員的理論水平與反腐認知，並提升全員法律風險防範意識，中海物業已為董事會成員及全體員工開展反貪污專項培訓，同時建立相應制度以規範供應商的廉潔經營行為：

董事會成員和員工	安排由廉政公署組織的反貪污培訓，包括以下內容： <ul style="list-style-type: none">闡明貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等違規行為的具體含義，以及對相關行為的懲處措施。通過案例分析，增強員工對各類違規行為的認識和理解。 以宣傳專欄的形式提高員工的反貪污意識，包括： <ul style="list-style-type: none">編製各種廉潔讀本，涵蓋不同違法案例及相應處理指引。選取典型貪污風險事件的案例作為示範材料。	100%的董事會成員已接受反貪污培訓。 100%前線員工簽訂《項目廉潔從業承諾書》，承諾不收回扣、禮金等。
供應商	<ul style="list-style-type: none">供應商需遵守中海物業所提供的相關指導原則。將廉潔列為選擇供應商的重要標準之一。供應商需簽署《廉潔及保密協議書》。在年度表現評核中審查供應商的廉潔行為。	100%供應商簽署《廉潔及保密協議書》。



以信營商(續)

商業道德與反貪污(續)

知識產權管理

本集團嚴格依據法律法規要求，構建完善的知識產權管理制度體系，制定並頒佈《知識產權管理辦法》，明確由法律合規部下設的知識產權辦公室統籌管理集團知識產權工作。各職能部門及下屬單位均設置專職崗位，負責知識產權相關事務的落實與協調。為規範知識產權開發與運營過程，本集團已在管理系統中正式上線運行《知識產權開發、運營審批流程》。此外，本集團編製了標準化作業程序文件，保障專利、商標及著作權的檢索、申請與維護等工作體系化、規範化開展。本年度，本集團制定並實施了《商標運營管理細則》，以細化商標運營管理要求。

通過建立常態化溝通機制，本集團持續推進專利挖掘與商標監測工作，並對識別出的侵權行為依法採取維權行動。同時，為增強全員知識產權保護意識，中海物業定期組織專項培訓活動，持續提升員工知識產權素養，共同維護知識產權權益。此外，本集團制定並印發了《關於規範商標字號管理嚴控授權加盟有關事項的通知》，進一步加強商標與字號授權管理，有序開展境內外商標的維護與管理工作。

截至2025年12月，本集團持有：

 專利**203**項

 商標**450**項

 著作權**288**項

知識產權管理工作

1. 戰略規劃與制度建設：

- 制定知識產權管理戰略規劃
- 建立知識產權管理制度和流程

5. 合約管理：

- 制定知識產權合約範本
- 參與合約簽訂和審核
- 建立知識產權合約檔案

2. 申請工作：

- 專利申請
- 商標申請
- 著作權登記

6. 宣傳與培訓：

- 知識產權宣傳活動
- 員工培訓提高意識

3. 風險監測與維護：

- 監測知識產權風險
- 處理知識產權糾紛
- 維護知識產權權益

7. 檔案管理：

- 管理知識產權相關檔案

4. 營運：

- 知識產權授權
- 知識產權轉讓
- 知識產權質押融資

8. 其他知識產權相關活動：

- 其他知識產權管理工作

保障客戶權益

本集團深刻理解數據安全與隱私保護在物業管理服務領域的核心價值，持續將客戶信息的合法合規使用置於首位。數字化和網絡安全委員會作為本集團信息安全的最高決策與監督機構，負責相關戰略的審定與督導；信息科技部作為網絡與信息安全的主要負責部門，全面牽頭相關規劃、建設、培訓、制度制訂及日常運維工作，並配備專職網絡安全人員，嚴格執行關於網絡與信息安全的各項規定。本集團已制定健全的數據隱私保護制度與操作指引，全年持續推進網絡與信息安全運營工作，開展數字化資產專項盤點，系統識別並防控網絡安全及個人信息洩露風險。依托跨部門協同運作機制，共同構築完善的企業信息安全防禦體系，致力於為客戶創造安全可靠的服務體驗，提升其使用服務的信任感與安心度。

維護客戶個人信息

本集團圍繞客戶信息全生命週期，系統構建了以制度為基礎、舉措為支撐、績效為導向的管理體系：在制度層面，以《網絡與信息安全管理辦法》為核心，依據ISO 27701標準細化全流程操作規範，同步完善配套管理指引；在舉措層面，通過部署密鑰管理、權限分級等技術防護措施，將數據最小化原則嵌入業務流程，並升級隱私風險動態監測機制，開展常態化培訓演練與流程優化；在績效層面，本公司切實築牢客戶隱私安全屏障，為業務發展提供堅實保障，相關工作取得顯著成效。

本年度中海物業及其旗下各專業子公司完成ISO 27001信息安全管理體系升版換證，並完成ISO 27701隱私信息管理體系首次認證，實現信息安全與隱私信息管理雙體系融合落地，全面提升數據安全治理能力。在此基礎上，本集團開展隱私合規檢查以及業務系統隱私保護功能整改優化，結合網絡安全運營與ISO 27701隱私保護測評認證，啟動業務系統客戶隱私的加密改造，完成中海優行系統的數據安全架構隱私數據加密存儲改造。通過內外部協同推進，中海物業完成全生命週期隱私保護評估機制建設，強化敏感數據管控流程，為企業數字化轉型提供合規保障。

本集團在保障客戶數據以及建立信息安全體系兩大方面保障客戶信息及私隱，並遵循四大客戶數據管理原則：自主選擇、保護通信秘密、合理必要和清晰透明。在日常營運時所採取的管理工作包括：

(一) 保障客戶數據：

- (a) **制定標準規範文件：**通過制定《網絡與信息安全管理辦法》作為整體指導方針，結合配套《網絡安全風險管理細則》、《網絡安全事件應急預案》、《網絡標準化建設指引》、《數據安全分級分類管理細則》等制度要求文件，明確執行標準和操作規範，以確保組織內部的網絡和系統符合最佳實踐及相關法規。
- (b) **標準化數據運維：**成立數字化和網絡安全委員會，負責監督和管理有關網絡安全的相關事務。制定應急預案，對網絡風險進行識別和管控，實現網絡安全事件的標準化處理；與相關部門保持密切合作，確保在發生安全事件時能夠迅速響應並採取適當的措施。同時，加強員工網絡安全知識與意識培訓，每年通過線上、線下以海報、視頻、培訓等宣傳方式，圍繞《網絡安全法》、《數據安全法》、《個人信息保護法》等主題，開展提升全員網絡安全意識的培訓及宣傳工作，並通過模擬釣魚郵件等實戰演練，組織員工參與安全攻防訓練，旨在提前識別並防範潛在安全風險，切實增強員工的網絡安全防護能力；定期檢查內部服務器網段及外部網絡環境，確保數據的機密性、完整性和可用性；採取一系列安全防護措施，包括訪問權限控制、安全審計、數據庫每日備份等，以有效防止數據洩露、篡改或損壞。



以信營商(續)

保障客戶權益(續)

維護客戶個人信息(續)

- (c) **日常維繫客戶**：對系統中涉及使用的技術進行標準規範定義，嚴格控制權限分配和信息收集方式並將其納入應用系統、應用程序、小程序／微服務的用戶隱私政策說明；提供明確的工作程序，以確保服務提供商在收集、記錄及保存客戶個人資料時遵循既定程序，按需要收集最少的客戶數據，保障客戶對信息存儲及使用的知情權；根據用戶協議，如客戶註銷賬號，則將客戶的個人資料註銷，保護客戶個人資料隱私。
 - (d) **數據跨境傳輸合規**：聯合律所顧問開展業務系統數據交換方式的盡職調查，根據香港和澳門地區的數據跨境監管政策，識別業務系統的數據跨境風險，確保現行數據跨交換式均滿足跨境合規要求。
- (二) 完善安全防護體系建設：通過部署多層次的技術防護措施，實現對網絡威脅的實時監測、精準識別與快速響應。構建的防禦機制包括防火牆、入侵檢測系統和防病毒軟件等關鍵技術的綜合應用，能夠有效偵測並阻斷惡意攻擊行為，保障網絡系統安全穩定運行。
- (a) **網絡層**：通過設計規範三層網絡通訊架構，使用防火牆進行邏輯區域化隔離通訊控制，並結合下一代防火牆、WAF、網絡APT系統，對外部攻擊入侵提供有效防護與監測預警防範。
 - (b) **主機層**：通過採用主機入侵檢測系統、特權帳戶系統及運維自動化平台，統一管理系統標準基線及帳戶權限配置，有效監控主機內部防護狀態異動。
 - (c) **運維層**：通過部署堡壘機管控系統，隔離用戶與生產環境後台管理權限，對運維操作行為提供認證、授權、審計措施。
 - (d) **代碼層**：通過部署源代碼檢查系統，嚴格管控業務開發上線發佈流程，並通過漏洞掃描系統定時對系統進行監測，對業務系統安全性提供有效性保障。
 - (e) **專業體系認證**：已取得ISO 27001信息安全管理體系認證和ISO 27701隱私信息管理體系認證，對關鍵互聯網業務系統完成了國家等保二級、三級的測評，興海物聯已取得CMMI 5級認證。

本年度，本集團未有收到經證實侵犯客戶隱私及遺失客戶資料的投訴。

保障客戶權益(續)

維護客戶個人信息(續)

信息及網絡安全評級及認證



亮點案例：網絡安全宣傳周

2025年9月，中海物業開展網絡安全宣傳周活動，以線上培訓和線下公眾宣傳相結合的方式，傳播網絡安全知識，提升網絡安全意識。活動期間，本公司依托線上平台開展多場網絡安全專題直播培訓，累計覆蓋員工及關聯人員超10,000人次，培訓內容緊扣實際場景，兼具專業性與实操性。活動同步組織全員在線考試答題，參與人員達標率表現優異，充分體現了培訓的深度與實效。

線上培訓

線下公眾宣傳





以信營商(續)

保障客戶權益(續)

負責任營銷

中海物業持續致力於向客戶提供真實、客觀的宣傳信息，已建立覆蓋品牌定位、媒體管理、品牌活動及市場信息披露等領域的媒體宣傳管理制度。各運營地區均遵照集團統一的媒體信息發佈準則開展廣告信息發佈工作。所有對外營銷資料，包括產品手冊、宣傳折頁、社交媒體內容及市場推廣材料等，均須通過質量管理部門的嚴格審核，以確保信息準確可靠，防止信息失真或誇大，避免對客戶、投資者等相關方產生誤導。

中海物業亦以負責任營銷為基礎，開展社區增值業務。2025年，主要圍繞以下幾個部分開展相關業務：

1. 租售業務：

- 通過內控常態化合規管控，築牢內控合規防線，組織定期自查自糾、實地巡查，內容涵蓋員工代收款、房客源晚錄入、經營資質備案、作業規範、園區宣傳等。針對違規行為，對六個地區開展神秘客檢查。
- 以《中海租售經紀人行為規範》為核心，強化責任銷售體系，要求全體經紀人簽署《紅線行為承諾書》，確保銷售過程的規範性。修訂《租售業務人員考核管理辦法》明晰各崗位工作標準，助力團隊與業務同頻共長。
- 在二手房銷售環節，注重信息公開透明，制定《中海租售門店公示管理標準》，通過多渠道明確公示信息，充分保障客戶知情權。
- 規範租售業務合約文本內容，響應最新政策要求，對19份合約文本進行修訂，確保合同條款與業務開展一致性。

2. 美居業務：

- 升級美居業務系統，實現對商家、產品、訂單的全面線上化管控，確保業務過程的規範性與透明度。

3. 審查管理：

- 通過自檢、抽檢、交叉稽核等常規與專項檢查相結合的方式，通過三級授權機制，監督過程管控，識別業務風險。
- 租售業務同步採用神秘客戶檢查和巡查相結合的方法，對客戶體驗和服務流程質量進行嚴格監控，及時糾正不規範行為。

4. 培訓管理：

- 積極組織不同形式的業務宣貫培訓、紅線警示教育，提升員工專業度及合規意識，有效防範風險。
-



以賢為先





以賢為先

管理方針

中海物業以「人才隊伍、企業風貌」彰顯現代化管理水平的表現，秉持「匯聚奮進者，激勵有為者」的人才理念，將員工視為集團發展的重要基石，為員工提供健康與安全的工作環境和完善的培訓與職業發展路徑，全方位保障員工權益，打造優秀的僱主品牌形象。本集團嚴格遵守營運地的法律法規，同時制定內部制度和**管理辦法**，由人力資源部牽頭，協同各業務部門共同管理僱傭、職業健康與生產安全、培訓及發展和勞工準則等員工相關議題。

範疇

人力資源管理

- 《人才配置管理制度》
- 《職務職級管理辦法》
- 《領導人員管理辦法》
- 《中層管理人員選拔任用管理辦法》
- 《中層管理人員任職資格管理辦法》
- 《海外內派人員管理辦法》
- 《管培生管理規定》
- 《員工證書津貼管理辦法(試行)》
- 《勞務派遣及勞務外包管理辦法》
- 《員工手冊(2024版)》
- 《員工考勤管理規定》
- 《過程評價管理辦法》
- 《員工異地交流管理辦法》
- 《員工伙食補貼標準指導意見》
- 《獎項管理辦法》
- 《員工關係管理辦法》

職業健康與生產安全

- 《安全生產管理辦法(2025版)》
- 《運營類突發事件信息分析分類報送指導意見》
- 《海博工程公司安全生產管理手冊(試行)》

員工發展與培訓

- 《人才發展與培養管理辦法》
- 《培訓管理規定》

2025年相關披露



安全責任事故數
0件



舉辦培訓課程
15,661個

本年度，本集團在僱傭，職業健康與生產安全以及勞工準則方面未出現任何違規個案。

職業健康與安全

中海物業持續完善安全生產管理體系，秉持以下安全生產方針，深入宣貫安全文化理念，明確安全管理目標，規範安全生產行為：

安全管理理念	生命至上，安全營運第一
安全生產方針	安全第一、預防為主、綜合治理
安全文化理念	我安全、你安全、安全在中海

中海物業以千人工傷率為基準，結合物業管理行業的特性，進一步細化2026年安全管理目標體系，明確覆蓋自有員工(含勞務派遣)及承包商人員，設定百萬平方米因工重傷指數與百萬平方米因工輕傷指數的非零目標，推動安全管理向精準化、可量化治理升級，提升風險防控能力與管理效能。

安全管理2026年目標

	安全責任事故*	0
中國內地	自有員工(含勞務派遣)百萬平方米因工輕傷指數	≤0.15
	自有員工(含勞務派遣)百萬平方米因工重傷指數	≤0.05
	承包商人員百萬平方米因工重傷指數	≤0.05
港澳地區	每千名僱員工傷意外傷亡率	≤20

2025年職業健康與安全數據

工傷(人數)	180
嚴重工傷(人數)	11
千人工傷比率	4.7
20萬工時工傷比率	0.42
因工傷或職業病損失工作日數	8,334
過去3年安全責任事故數目	0

* 安全責任事故指在生產經營過程中因管理不善導致人員重傷、死亡或有重大財產損失的事件



以賢為先(續)

職業健康與安全(續)

職業健康管理系統

中海物業建立了健全的安全生產管理架構，制定了一系列具有針對性的操作指引，並已成功獲得GB/T 45001-2020及ISO 45001:2018職業健康安全管理体系認證。通過實施全面且系統化的安全生產管理舉措，切實保障員工的健康與安全。同時建立了承包商安全履約評估機制，定期對承包商的歷史安全表現及合作期間的安全管理成效進行評估，並將評估結果應用於合作決策與持續管理中，推動全鏈條安全責任落實。

安全生產組織架構

中海物業的安全生產組織架構包括：安全生產委員會(「安委會」)、安全生產監督管理部門以及生產單位安全生產小組，定期召開會議並根據各自的職責範圍討論如何進一步優化中海物業在健康與安全領域中的工作。此外，為各城市公司和專業公司加強安全生產管理，均指派了專/兼職安全總監以及相應的安全生產管理人員。

安全生產組織架構

安委會

深圳總部、各城市公司和專業公司均設有安委會，主要職責包括：

- 聽取安全生產工作匯報、分析安全生產形勢。
- 研究部署安全生產工作。
- 研究決策安全生產重大事項。

安全生產監督管理部門

由各級公司根據規模或性質明確職能，主要職責包括：

- 對中海物業進行安全生產日常監理工作。
- 落實中海物業安全生產管理政策及措施。
- 組織或參與擬訂本單位安全生產規章制度、操作規程及生產安全事故緊急救援計劃。
- 對項目工作環境進行安全隱患排查治理，提出整改方案。

生產單位安全生產小組

由項目管理處成立小組，主要職責包括：

- 組織貫徹落實安全生產管理的規章制度。
- 對生產單位在安全生產工作中存在的問題及時進行探討、解決。

2025年，集團對現有的一個安全生產二級制度、13個三級制度、200餘項標準作業程序(SOP)文件進行了拆解，形成企業安全標準庫，將安全風險識別、分析，及管控要求融入每一個崗位的工作中，實現人人懂安全、全員知安全。圍繞「打造本質安全型企業」的願景，集團繼續聚焦「三個基本」- 安全生產基本隊伍、基本制度與基本配套，夯實安全管理根基；緊扣物業行業特性，系統管控八項重點安全風險；持續推進「四項提升」- 安全標準、安全思維、安全管理與安全文化，全面提升安全治理能力；堅持落實「五個堅持」機制-安全喊話、安全周會、安全月檢、安全點驗與安全復盤，形成閉環管理。通過年度安全生產提升計劃的有序推進及一系列務實有效的安全管理舉措，全面築牢員工職業健康與安全的防護屏障。

職業健康與安全(續)

職業健康管理系統(續)

安全管理措施	
能力與職責	<ul style="list-style-type: none"> • 明確各單位安全生產主要負責人的職責，通過清單化管理要素和工作清單，確保責任落實有章可循、有據可查。 • 制定下發理論知識題庫和模擬實操題庫，建立消控室值班員月度考核機制，要求值班員熟練掌握「報警信息定位」「聯動控制切換」等關鍵技能，提升初期火災處置效率。 • 構建項目安全生產關鍵崗位「訓 - 考 - 改」閉環管理機制。
職業健康管理計劃	<ul style="list-style-type: none"> • 每年對職業病危害因素進行識別和評估，並建立各自的職業病危害因素清單。 • 每年初制定職業病防治的年度工作計劃和實施方案。
標識與告知	<ul style="list-style-type: none"> • 在可能產生職業病危害的工作場所、作業崗位、設備設施的醒目位置均設置有警示標識。 • 在與員工簽訂勞動合同和分配工作崗位時均告知其工作過程中可能存在的職業病危害及後果，工作過程中個人應採取的防護措施和應急措施。
監測與控制	<ul style="list-style-type: none"> • 每年按照法規要求的頻次對存在職業病危害的工作場所和作業環節進行職業病危害因素監測，動態掌控職業病危害因素濃(強)度水平。 • 經檢測，2025年度各項職業病危害因素接觸水平均符合國家相關標準要求。 • 定期對職業病防護設施進行檢查、維護和維修，確保其運行正常。 • 制定《突發事件信息報送指導意見》，明確報告範圍、處置流程與主體責任，確保風險信息暢通、處置及時有效。
體檢與防護	<ul style="list-style-type: none"> • 安排從事接觸職業病危害作業的人員進行上崗前、在崗期間和離崗時的職業健康體檢，並建立有個人職業健康監護檔案。 • 各崗位人員均開展了上崗前安全與職業病危害培訓，主要內容包括各崗位接觸的職業病危害因素，職業病防護設施操作方法等。 • 制定有相關制度和監督措施，對不按規定佩戴或使用防護用品的人員禁止上崗。 • 限定員工加班時數，防止過勞問題，減低意外或職業病的危害。 • 為工人提供防暑降溫設備及物資，以減低炎熱引致的相關疾病風險。
健康檔案全程檢測	<ul style="list-style-type: none"> • 對職業病及危害員工健康的關鍵因素實施全方位全過程的監測、評價、控制和管理。 • 每年組織入職滿1年的員工進行健康體檢；未滿1年新入職員工入職時提供健康體檢證明。
專用的職業健康基金	<ul style="list-style-type: none"> • 提供企業年金計劃供員工自願繳納；為員工參保僱主責任險，部分人員繳納醫療、意外傷害等商業保險。 • 設置健康專項經費，用於員工健康教育、心理健康諮詢、專業機構健康服務。 • 為一線員工免費提供必要的勞動防護用品(如防護服、應急裝備、安全帽、反光背心、口罩、消毒、護目鏡、絕緣用具等)。 • 按照當地政策發放高溫補貼或取暖補貼。 • 部分地區開展員工互助基金運作，已建立資金池，實現對重疾員工補貼。



以賢為先(續)

職業健康與安全(續)

隱患識別

中海物業定期開展隱患排查工作，主動識別潛在的安全風險，並及時採取措施進行管理。本集團建立「5+5」安全檢查體系：包括項目周檢、城市公司月檢、平台公司季檢、總部抽檢、專項檢查、綜合檢查、領導帶班檢查、節前安全檢查、第三方運維安全排查、四不兩直檢查；針對重大和較大安全隱患掛牌督辦機制，將隱患記錄於OA系統中作掛牌督辦。本年度錄入並銷項重大、較大安全隱患500餘項，總體銷項率99.6%。

按風險等級排序	識別標準
重大隱患	可能導致重大人身傷亡或重大經濟損失的事故隱患(如：消防設施重大缺陷、電梯未年檢、公區有明顯致人傷亡隱患等)。
較大隱患	危害和整改難度較大，可能導致較大人身傷亡或較大經濟損失，發現後不能夠立即整改排除的隱患(如：特種作業人員未持證上崗、未建立危險源清單、消防檔案不完整等)。

風險評估

本集團始終將風險評估與管理作為安全工作的核心環節，每年組織各單位運用LEC (Likelihood, Exposure, Consequence) 評價法，對工作過程中存在的各類危險源及其風險等級進行全面梳理，動態把握行業安全態勢與發展脈絡。各項目管理區域相關人員定期匯總設備設施、建築本體、公共活動場景及各類應用場景中的安全狀況，按月統計隱患發現率、存量隱患率、突發事件與風險事件發生率，並同步對接行業公共安全數據，實現信息閉環管理。

2025年，中海物業系統整合全年風險事件數據，借助大數據手段深入分析事故成因、典型特徵與演變規律，精準識別出八類重點安全風險領域-消防系統、電梯運行、樓道雜物堆積、管井管理、電動自行車違規停放與充電、人身傷害事件、燃氣使用安全以及季節性高發風險。針對每一項風險，均制定專項治理方案，並開展相關治理行動。通過強化源頭管控、深化過程監督、落實閉環管理，推動風險隱患早發現、早預警、早處置，切實提升安全治理的系統性與前瞻性。相關治理工作覆蓋全面、執行有力，有效降低風險發生概率，顯著提升隱患整改率與管理響應效率，持續增強基層安全防控能力，為構建本質安全型組織提供有力支撐。

職業健康與安全(續)

事故調查步驟

1. 報告	<ul style="list-style-type: none"> 填報《職工傷亡事故快報表》。 於限定時間內向有關部門報告事故。
2. 調查	<ul style="list-style-type: none"> 成立生產安全事故調查組。 管理組重點調查分析事故發生的管理原因；技術組重點調查分析技術標準、技術方案、操作規程等方面存在的缺陷。 編製《公司職工因工死亡事故調查報告書》。
3. 問責	<ul style="list-style-type: none"> 制定《生產安全責任事故追責管理實施細則》，明確按照「管業務必須管安全、管生產經營必須管安全」、「誰主管、誰負責」和「誰用工、誰負責」的原則進行責任追究；明確不同嚴重等級事故中事故相關人員的經濟處罰承擔比例及行政處罰要求；引起警示震懾作用。 如多次發生同類型事故，需於系統進行書面通報，並對公司和事故項目進行重點督查。 問責涵蓋約談、經濟處罰、行政處分等舉措。
4. 反思及整改	<ul style="list-style-type: none"> 從設計、技術、設備設施、管理制度、操作規程、應急預案、人員培訓等方面進行分析，提出事故整改措施。 跟蹤和驗證事故整改措施的落實情況。 製作事故警示教育材料，編寫事故案例。



以賢為先(續)

職業健康與安全(續)

安全生產培訓機制

本集團構建了覆蓋全層級、全鏈條的安全培訓體系，實現對管理層、職能部門及項目一線員工的全面覆蓋，並針對不同層級設定明確的強制性培訓頻次要求。培訓形式靈活多樣，融合線上學習與線下實操，廣泛採用仿真模擬、沉浸式體驗、多媒體互動等創新方式，內容涵蓋安全生產相關法律法規、公司安全管理制度以及典型事故案例警示教育，切實提升全員安全意識與應急處置能力。

針對管理層，嚴格落實新任管理人員入職安全培訓制度，確保其在履職前完成系統化安全教育；安全管理條線負責人須定期參加專業安全培訓，持續提升專業素養。面向總經理和安全總監開展「天天講安全」活動，面向中層安全管理骨幹組織「資深安全官」認證考核。

針對員工，建立員工崗位安全培訓標準化課程體系，開發崗位安全操作培訓視頻課，要求新員工(含分包方人員)上崗前必須完成觀看和考核，經考核合格後方可上崗，並以此提升崗位安全意識。面向基層項目員工以班前會形式開展「安全小喇叭」宣傳活動。此外，高度關注員工心理健康，開發崗位心理健康安全培訓課程，面向全體員工和分包方人員開展培訓。

針對工程業務關鍵領域，打造「工程匠心堂」品牌培訓；2025年已組織開展26場培訓活動，涵蓋工程「金螺絲」和園林「四時有序」兩大培訓系列，分別針對消防、供配電、電梯、安全園林綠化等關鍵領域開展培訓，進一步提升工程、綠化條線專業素質。

職業健康與安全(續)

安全生產培訓機制(續)

安全生產年度亮點工作	
安全生產標準化	<ul style="list-style-type: none"> 致力於推進安全生產標準化，年內新增一項物業行業內最高等級的安全生產標準化認證 - 省級(二級)，累計已取得四項認證；另有累計25個項目取得地市級(三級)安全生產標準化認證。
落實安全生產機制	<ul style="list-style-type: none"> 定期組織安全生產專項會議，針對當月/季安全生產工作進行宣貫、專項工作通報、晾曬安全整改銷項進展。 落實節前安全檢查，重點檢查消除設施設備、充電運營等風險隱患部位，嚴防安全生產事故。 針對消控室值班員等基層關鍵崗位，建立理論和實操結合的專屬考試題庫，每月開展常態化考核，確保實操能上手、應急頂得上。 搭建智慧消防監管系統，已接入超80個項目；搭建智慧電梯管理系統，上線並實現週期性監管梯數19,184台。
建立安全文化傳播機制	<ul style="list-style-type: none"> 為彰顯「我安全、你安全、安全在中海」的特色安全文化，充分發揮其影響力、激勵力、約束力、導向力，發佈「安全小喇叭」安全品牌標識並成功申請國家註冊商標，推動安全文化貫穿物業管理的全過程和各環節，提升基層一線人員安全意識。 利用內網、企業微信公眾號、抖音等媒體，每月發佈安全宣傳內容。 各項目通過宣傳欄、海報、橫幅、電子大屏等形式發佈用火、用電、用氣安全知識，營造共建共治共享的安全文化氛圍。
開展安全文化活動	<ul style="list-style-type: none"> 結合全國安全生產月，通過消防器材實操，險情應急演練，火災事故教育、安全乘梯等多類活動，加強社區宣傳。 安全演練常態化，全年開展1,600多場消防、電梯安全演練，通過邀請業主參加消防演練，用氣設備檢查等各類安全活動，切實強化員工與業主的自救互救技能，提升社區整體安全意識。 建立「行業安全責任事故案例庫」，通過安委會會議等形式，對8大類22小類典型案例進行系統化學習，累計開展安全生產知識培訓4,356人次，實現以案為鑒、以案促學、以案促改，全面提升全員安全意識。
強化領導作用	<ul style="list-style-type: none"> 聯合第三方專業機構，組織「資深安全官」認證活動，各級單位職能部門的安全管理人員及工程條線骨幹共計67人通過考核，實現骨幹人員持牌上崗。 由集團主要負責人親自向各級單位主要負責人頒發安全生產責任書。 落實領導帶班檢查制度，已組織完成領導帶班檢查167次。 邀請地方政府物業監管人員開展安全警示教育，樹立安全文化建設的榜樣，帶領員工共同推動安全文化的建設和發展。



以賢為先(續)

職業健康與安全(續)

安全生產培訓機制(續)

亮點案例：安全總監「天天講安全」

為強化各級單位主要負責人及安全總監的安全生產意識與管理能力，中海物業於2025年8月啟動「天天講安全」專項活動，面向集團各區域、項目公司總經理及安全總監開展常態化安全能力提升行動。

活動通過中海通平台每日推送一條安全知識內容，並配套一道相關考題，內容涵蓋安全生產相關法律法規、公司制度、事故案例分析及管理經驗分享等，推動安全知識日常化、場景化學習。此次活動實現關鍵崗位全員參與，為保障活動實效，集團建立考核機制，每季度對參與情況進行統計與通報，每半年組織一次集中考試，考試結果在集團年度安委會上進行通報，作為安全履職評價的重要參考。

通過持續學習，參訓人員安全履職意識和管理能力得到切實提升，有效推動安全理念向管理實踐轉化，為落實企業安全生產主體責任提供了有力支撐。



天天講安全知識推送及答題

職業健康與安全(續)

安全生產培訓機制(續)

亮點案例：安全生產月教育載體創新

2025年，各平台公司開展了形式多樣的安全生產月活動。南昌、佛山、西安、惠州等公司，突破傳統說教模式，利用組織骨幹人員參觀應急科普館等形式提升培訓實效性。

南昌公司依托市級安全生產警示教育基地，組織安全管理骨幹開展沉浸式學習。佛山公司以「真功夫」練安全為特色，通過消防疏散演練、應急科普館體驗及關鍵崗位技能考核，全面提升員工和業主的安全應對能力。西安公司突出「以練促防、以戰驗效」，通過真實險情的規範處置，檢驗和提升一線團隊的快速響應與協同處置能力。惠州公司則從精細化管理入手，聚焦綠化高風險作業，通過專項培訓、隱患排查和創意互動宣教，將安全管理融入日常養護和社區活動。

通過多場景、多角色、多形式的創新實踐，各平台公司有效提升了安全生產月活動的參與度和實效性，推動安全理念真正落地為可感知、可操作、可持續的日常管理行為。



南昌公司走進市級安全生產警示教育基地



佛山公司組織參觀應急科普館



以賢為先(續)

人力資本開發

中海物業始終秉持「匯聚奮進者，激勵有為者」的人才理念，著力營造積極和諧的工作氛圍，搭建清晰順暢的職業發展路徑，持續優化人才成長環境。通過健全激勵機制與全方位支持體系，切實增強員工的獲得感、幸福感與歸屬感，促進個人價值與企業願景同向同行，推動企業與員工實現互利共贏、協同發展。

僱傭慣例

本集團嚴格遵循運營地的法律法規，建立健全涵蓋薪酬管理、招聘與晉陞機制、勞工準則、平等機會與反歧視、預防性騷擾、多元化與包容性等領域的政策與管理制度。通過常態化員工溝通及對市場趨勢的持續關注，定期優化和更新管理舉措，持續規範僱傭實踐，全面實現從人才吸引、招聘甄選、培養發展到留任激勵的全週期管理閉環。

僱傭慣例六大方面

1. 薪酬

本集團致力於提供具有競爭力的薪酬待遇，對每位員工進行年度考核，綜合市場環境、資歷、工作表現及職位等因素作出相應的薪酬調整。本集團亦對表現優異員工給予提職加薪、榮譽表彰。

2. 招聘及晉陞

人力資源部負責組織招聘工作，每年年底分析各部門用人需求，制定年度招聘工作計劃。在招聘過程中以面試的方式評估應聘者，選拔不受其他主觀因素(如性別、婚姻狀況、懷孕、殘疾、家庭崗位以及種族等)影響。在人才配置工作中遵循「標準一致原則」、「人崗匹配原則」、「公平、公開、公正原則」及「迴避原則」四大原則進行管理。

通過年度考核的方式了解員工的工作表現，公平公正地晉陞有良好表現的員工，表彰其貢獻。

3. 勞工準則

嚴格遵守勞工準則相關的法律法規，防止聘用童工或強制勞工。在錄用審批應聘者前會核實其身份證明，確保已達法定工作年齡。

有關避免強制勞工，不會要求員工在入職時繳納押金或寄存身份證明文件、亦不會扣留員工工資、福利、財產或其他報酬以迫使其連續工作。合理安排員工工作時間，如需加班工作，會按加班安排提供補償和津貼。本年度沒有發生僱用童工或強制勞工的情況。

4. 平等機會及反歧視

重視人權，對工作場所出現不平等及歧視情況採取零容忍態度。員工可隨時反映任何歧視或不平等待遇的情況，將認真處理個案並提出改進措施。

5. 預防性騷擾

絕不容許任何職場性騷擾行為，已制定相關政策清晰定義性騷擾，若發現任何有關職場性騷擾的行動，將會採取一切必要的行動防止員工對他人進行性騷擾的行為。

6. 多元化及包容性

尊重多元化，致力於包容員工的不同特點與背景，更了解到員工的各種技能、經驗、風格及背景可有助業務的創新、變革及長期增長。

人力資本開發(續)

員工吸納與留存

本集團積極履行央企的社會責任與擔當，建立良好的僱主品牌形象，充分吸納外部優秀人才。通過「管培生」和「海納」兩大招聘品牌，吸引高潛應屆畢業生和社會優秀人才，並提供具有市場競爭力的薪酬福利待遇，宣揚「匯聚奮進者，激勵有為者」的領潮文化。2025年，本集團持續推動校企合作，完成2025屆校園招聘工作，組織開展2026屆校園招聘，共吸引約15萬名應屆生投遞簡歷，全力支持應屆畢業生就業保障工作。

在員工留存方面，本集團制定各項舉措，完善員工培養機制，提高員工留存率：

1. 完善員工溝通機制，加強員工的參與感，及時了解員工訴求以提升員工滿意度，定期舉辦團建活動，確保員工更好的融入團隊；
2. 重視員工福利，提供良好的工作環境和福利待遇，滿足員工的生活及工作需求；及
3. 注重員工發展與培訓，為員工提供學習和成長的機會，不斷提高工作技能，以滿足職業發展需要。

通過上述措施，本公司期望能夠激勵員工的忠誠度和投入度，進而提高員工留存率，為集團的穩定發展奠定堅實基礎。

員工概覽

員工總人數：38,042人		
按性別劃分的員工人數		百分比
男性	21,270人	55.9%
女性	16,772人	44.1%
按職級劃分的員工人數		百分比
一般員工	35,508人	93.3%
基礎管理層	2,320人	6.1%
中級管理層	179人	0.5%
高級管理層	35人	0.1%
按地區劃分的員工人數		百分比
中國內地	25,923人	68.1%
香港	11,259人	29.6%
澳門	860人	2.3%



以賢為先(續)

人力資本開發(續)

員工培訓與發展

中海物業始終將員工視為企業持續發展與價值創造的核心動力，構建覆蓋全層級的人才培養體系，夯實制度支撐與資源保障，著力提升員工的專業能力與綜合素養，積極培育契合「中海式物業管理現代化」目標的高素質人才隊伍。培訓體系全面覆蓋全體在職人員，包括分包及派遣員工，確保各崗位服務標準與職業素養統一規範、協同提升。

針對分包及派遣員工，集團組織集中化培訓，內容涵蓋企業文化宣貫、物業管理基礎規範、消防安全法規(含消防器材操作與應急疏散演練)、突發事件應對流程等通用知識模塊。同時，結合崗位特性，開展安全操作規範培訓，重點包括設備使用中的風險識別、環境安全防護措施及自救互救技能，切實提升其在實際作業中的安全意識與規範操作能力，確保其工作行為全面符合物業安全管理要求。

通過全方位的人次培養體系，集團持續夯實人才梯隊建設基礎，為打造專業化、標準化、可持續的物業管理團隊提供有力支撐。

發展策略

中海物業深入實施人才與企戰略，堅持「匯聚奮進者，激勵有為者」的人才管理理念，推動個人成長與企業願景深度融合，以卓越人才驅動卓越企業。本集團積極引導並凝聚一線員工力量，激發其主動性與創造力，為企業的高質量、可持續發展注入持續動能。本年度，持續優化「總部 - 城市 - 項目」三級協同管控機制，深化人才發展體系改革，全面提升組織效能與可持續發展能力。

圍繞人才發展關鍵環節，聚焦四大核心動作，構建起從識別、培養、使用到評價的完整人才發展鏈條，形成閉環管理機制，持續提升人才管理的系統性與前瞻性，為企業長遠發展提供堅實的人才保障。

人才發展鏈



本集團實行「分層分類、聯合培養」的機制，總部各部門及各單位按職責分工統籌相應人才培養工作，各單位開展年度需求調研，作為編製年度培訓培養工作計劃及組織實施培訓的依據。通過人力需求規劃、人才盤點、人才供給規劃、人才培養四個主要環節識別人才發展，形成完整的人才發展鏈與管理閉環。

人力資本開發(續)

員工培訓與發展(續)

2025年，中海物業圍繞主責主業，全面推進項目負責人隊伍建設，以「選育用留」全生命週期管理為抓手，優化人才配置結構，選配項目經理和城市服務項目負責人，新增項目經理青年骨幹，人才梯隊建設成效顯著。本公司實施「領航計劃」，覆蓋超1,400人次，彙編《項目經理手冊》並打造AI項目經理知識助手，有效提升崗位勝任力。同步優化考核評價機制，推行差異化指標體系，助力客戶滿意度保持行業領先。

培訓策略

中海物業構建具有自身特色的系統化人才培養體系，聚焦領導人員、項目負責人、管培生、職能人才、增值人才等九類關鍵人才隊伍，量身定制專項培養方案，提升人才發展的針對性與實效性，加快關鍵人才的培育與成長步伐。

為加強幹部隊伍建設，切實提升幹部履職能力，集團立足員工職業發展全週期，面向各層級管理人員設計並推出中海物業管理人員學習發展路徑圖—「青航計劃」，系統化推進幹部能力提升，夯實管理人才梯隊建設基礎。

項目	培養對象	目標	培養內容
「航系列」專項培養項目			
領軍計劃	高層管理者	幫助提高擔任中高層管理崗位的能力素質。	高層領導力和素質發展，包含不限於戰略思維、經營管理、團隊領導等。
領航計劃	中層管理者	幫助提升擔任公司中層管理崗位的能力素質。	中層管理能力及綜合素質發展，包含不限於物業運營管理、團隊管理、財務管理、人力資源管理等。
遠航計劃	基層管理者	幫助提升擔任現崗位的能力與素質。	提升通用職業技能及素質，包含不限於項目管理、問題分析與解決、情緒與壓力管理等。
啟航計劃	新入職的管培生	幫助管培生熟悉公司業務及文化，提升職業素養。	包含不限於本集團業務概況、企業文化、職業素養、通用能力等。



以賢為先(續)

人力資本開發(續)

員工培訓與發展(續)

培訓策略(續)

項目	培養對象	目標	培養內容
「青系列」專項培養項目			
青年幹部培養計劃	中層管理者	幫助青年幹部潛力開發，提高向各單位領導班子崗位發展的準備度。	以中高層管理者能力模型為基礎，包括但不限於戰略規劃、商業思維、市場拓展等。
青年骨幹培養計劃	基層管理者	幫助青年骨幹潛力開發，提升擔任各單位項目負責人或職能部門負責人的準備度。	以中層管理者能力模型為基礎，包括但不限於目標管理、團隊建設、協同增效等。
高潛管培生加速營	高潛管培生	提升管培生能力素質，結合選拔人員的情況，助力高潛管培生成長為地區公司基層管理者。	以基層管理者能力素質模型為基礎，包含不限於項目管理、財務、人事等。

人力資本開發(續)

員工培訓與發展(續)

培訓策略(續)

依照中海物業人才培養體系，本年度，中海物業針對基層員工、中級和高級管理層以及專業技術崗等各層級分別開展培訓，強化員工的能力建設，促進員工發展。

高層隊伍建設	<ul style="list-style-type: none"> 組織開展「四季度衝刺集訓營」，進一步聚焦年度目標攻堅，系統復盤業務進展，強化業務協同，凝聚衝刺共識。
中層隊伍建設	<ul style="list-style-type: none"> 組織開展2025年領軍計劃培訓，夯實履職能力。
基層員工培訓	<p>結合業務需要，組織開展形式豐富的培訓，基層員工培訓參訓人次約22.7萬餘人次，總學習時長約58.3萬小時，主要培訓工作主要如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> 組織開展重點的項目項目負責人培訓，共有76名項目負責人參訓，進一步提升重點項目、高端項目負責人管理水平。 組織各地區公司開展領航培訓計劃，計劃覆蓋1,400餘人，培養懂經營、會管理、講合規、守底線的項目團隊。 海博工程舉辦工程條線錘煉營活動，進一步提升工程辦事處關鍵骨幹人員綜合能力。 優你互聯構建專屬人才培養體系，開展「優你生活服務官」系列培訓，組織開展生活服務和社區資產賦能業務線的業務錘煉營，促進專業水平，助力增值業務發展。
技能人才培養	<ul style="list-style-type: none"> 承接「停車管理員國家職業標準終審會」並通過專家組終審，對提升從業人員能力素質、促進行業健康發展、提升行業服務標準化水平具有重要意義。 組織員工開展物業管理師、停車管理員職業技能認定，260人成功通過。 組織督導員、考評員認證工作，成功認證超300人次，較往期增長15倍。 組織開展金色蒲公英五星管家認證錘煉營、安管錘煉營、工程技能大賽等活動，提升一線員工專業技能。
專業人才發展	<ul style="list-style-type: none"> 組織開展學校業態研討會，推進學校業態管理課題研究工作，沉澱學校業態管理經驗。 持續推動科技領軍人才培養，完成中海物業科技領軍人才的年度及任期內考核工作，推動科技人才主導及參與制定各類標準15項。 組織開展稅務人才專項培訓，進一步提升財務人員綜合素養。



以賢為先(續)

人力資本開發(續)

員工培訓與發展(續)

培訓策略(續)

圍繞培訓能力提升和人力資源管理體系升級，2025年中海物業聚焦師資隊伍建設與AI賦能人力資源管理兩大方向，系統推進培訓體系與人才管理的提質增效。

在師資隊伍建設方面，中海物業為深化內訓師隊伍建設，組織開展「薪燃計劃」，構建覆蓋高、中、基層的多層級內訓體系，培訓內容涵蓋業務能力、專業技能、項目管理及組織管理等關鍵領域，著力打造一支高素質、專業化、與公司戰略發展相匹配的內訓師隊伍，持續輸出具有中海物業自主版權的高質量特色品牌課程，助力員工能力提升與組織共同成長。本年度累計培養三名內訓師，通過四場專業工作坊賦能講師600餘人次，完成講師認證150餘人，開發精品課程50餘門。

在AI賦能人力資源管理方面，中海物業圍繞住宅項目全生命週期關鍵事項，系統彙編形成《住宅項目負責人讀本》，並以此為知識庫底座，打造「最懂項目經理」的AI知識助手。同時，本公司組織開展AI人力創新應用案例大賽，共產出41篇應用案例，推動AI技術在人才培養、知識管理和人力資源管理場景中的深度應用，持續提升人力資源隊伍的數智化水平。

中海物業設有學海在線學習平台，提供多元化和針對性的課程供員工靈活自主選擇。在線學習情況更被納入員工轉正定級、崗位調整、職務晉陞的重要參考因素。本年度共舉辦了6,221個知識課程，參與人次達23,816人，每月人均學習時數1.7小時。

人力資本開發(續)

員工培訓與發展(續)

培訓策略(續)



亮點案例：管培生啟航班

為幫助新入職管培生快速了解本集團企業文化、職業要求以及業務方針，加強管培生的企業認可度和歸屬感，中海物業制定「啟航班」培訓計劃：2025年海之子啟航班的學員人數為148人，所有學員均為一本及以上，研究生佔比約31.1%，重點院校佔比為25.6%，本次啟航班的培訓目標是促使管培生向中海化、職業化、專業化轉變，培訓內容包括文化解讀、職業課程、專業課程、文體匯演、軍訓活動及創意活動。

啟航班安排了班主任及輔導員全程參與，加強學員認同與融入，強化學員的紀律意識，通過細分規則和激勵措施，牽引管培生「超越自我、超越平均」，實現啟航班「自組織、自管理、自服務」。在課程設置方面，一方面，面授課程內容進一步強化業務關聯，植入《中海物業好服務之道》《解碼標桿項目好服務》等內容，另一方面，為持續推動培訓效果遷移，積極探索各類數字化技術手段，自主創建AI小海輔導員，內嵌行業及公司知識，實現「即問即答」，幫助管培生答疑解惑。





以賢為先(續)

人力資本開發(續)

員工培訓與發展(續)

培訓策略(續)



亮點案例：領軍計劃

為切實提升管理層的領導力與執行力，夯實關鍵崗位人員履職能力基礎，本集團組織「領軍計劃」專題培訓，遴選43名管理骨幹參訓。培訓緊扣「三化+三力」人才發展模型，創新採用「課堂講授+體驗式教學+標桿對標+課題研討」四位一體培養模式，聚焦自我認知提升、戰略思維構建、廉潔從業意識、行業前沿洞察及實戰化經營管理等核心內容，實現理論深度與實踐廣度的有機融合。





人力資本開發(續)

員工培訓與發展(續)

培訓策略(續)

本年度員工培訓比率及平均培訓時數		
總培訓比率：100%		
培訓比率		
高級管理層	35人	100%
中級管理層	179人	100%
基礎管理層	2,320人	100%
一般員工	35,508人	100%
平均培訓時數		
高級管理層	69.8小時	
中級管理層	71.8小時	
基礎管理層	26.0小時	
一般員工	16.0小時	



以賢為先(續)

人力資本開發(續)

員工參與和溝通

中海物業倡導員工參與溝通，建立多元化溝通渠道，定期開展員工滿意度調查，及時獲取員工反饋並採取措施進行改善，持續提高員工滿意度和忠誠度。

六大員工參與及溝通渠道



中海物業將員工滿意度作為績效管理的關鍵指標之一，每年對員工滿意度進行全面調查，覆蓋所有地區和層級。截至2025年底，員工滿意度連續五年保持在80分位。

2025年，中海物業圍繞員工關愛工作，系統開展關愛計劃實施成效的調研與評估，綜合各地反饋與實際運營情況，秉持「系統規劃、動態優化」原則，對「7+X」員工關愛模式進行迭代升級。以「經營幸福、領潮未來」為主題，對原有7項固定關愛舉措進行全面優化，同時鼓勵各級單位立足屬地特色與員工實際需求，積極探索「X」項創新形式，激發基層活力，推動關愛活動多元化、個性化發展。

各級單位結合城市文化特點和節令節點，圍繞員工健康，創新開展「職場煥活，中醫護航」健康義診、「月滿京城，情系中海」遊園喜樂會、「暖冬護衝刺·關懷伴攻堅」慰問，以及「健康同行領潮未來」主題春日爬山、樂跑等特色活動，持續營造健康、活力、共享的組織氛圍。本年度關愛計劃緊密銜接年度重點工作，圍繞7項核心關愛內容科學制定全年推進計劃，確保覆蓋各崗位、各層級員工，實現關愛無死角、服務有溫度。

同時，鼓勵各單位因地制宜，融合屬地資源、工會工作安排及員工真實訴求，靈活開展自選關愛項目，並積極聯動街道辦、合作單位等外部力量，推動活動內容與形式的持續創新，打造一批貼近一線、富有特色、員工認可度高的員工關愛品牌，切實提升員工的獲得感、幸福感與歸屬感，讓「中海式關愛」真正落地生根、深入人心。

人力資本開發(續)

員工參與和溝通(續)

固定關愛內容：

活動名稱	關愛內容
1 你好新同事	為入職新員工、輪崗員工準備迎新禮包，關注其到崗初期的適應情況和遇到的困難，以多種形式為新同事提供工作和生活上的必要協助，幫助新員工快速融入團隊。
2 領潮之聲	通過設立線上線下意見箱、召開輕鬆活潑的員工工作坊等多種形式，鼓勵員工為公司發展貢獻智慧，並對良好建議進行表揚及獎勵。深入員工隊伍聽取員工的急難愁盼，定期開展員工滿意度調研，對滿意度較低的事項制定整改措施，納入年度工作計劃，協調各方資源解決員工難題，為員工提供指導和協助。
3 幸福驛站	常設「幸福驛站」，內有暖飲、便利醫藥箱，以即時解決員工需求；設置專屬「幸福咖啡站」，在茶水間佈置員工活動圖片牆，讓溫馨瞬間常伴左右，為員工創造能夠放鬆和補充能量的環境。
4 幸福九點伴	組織不同形式的幸福加班餐，為加班員工提供後勤支持，鼓勵用餐時促進員工交流、釋放工作壓力。
5 360°健康	定期執行科學四害消殺計劃，全方位打造整潔、健康、有溫度的辦公空間；關注員工身心健康，定期組織員工年度健康體檢，開展健康講座；積極協建健康活力服務平台，組織豐富多彩的康體活動和健身課程，持續推進健康企業建設。
6 節點活動強認同	依托「6.6」司慶、上市十周年、婦女節、端午節等重要節點，統籌各級單位聯動開展活動，組織各類文化、體育相關互動遊戲和趣味環節，通過多樣化活動增強員工參與感，強化對企業發展的認同感，凝聚團隊力量。
7 領潮好家風	開展家風建設親子教育活動，組織員工及員工子女進行家風家訓、家規家教的學習活動，建設和諧企業、幸福家庭。



以賢為先(續)

人力資本開發(續)

員工福祉

本集團致力於將多元化與包容性理念深度融入員工管理實踐，通過多元化舉措提升員工幸福感，全方位支持員工的職業發展與日常生活。在管理中充分關注個體差異與個性化需求，持續優化工作安排，積極營造支持性、靈活性的工作環境，切實推動工作與生活的和諧平衡。

工作安排	制定明確的工作時間表	<ul style="list-style-type: none"> 制訂明確的工作時間表，包括日常工作時間、休息時間、加班時間等。 通過制度、流程、人員監督檢查等方式限制員工工作時長，確保符合國家勞動相關法律要求。
	優化工作流程	<ul style="list-style-type: none"> 明確崗位標準化工作流程，減少無效勞動和重複勞動。 推廣流程智能化舉措，例如智慧停車、訪客掃碼通行等方式優化員工工作強度，提高工作效率。 根據專業技能和工作經驗，差異化、合理分配工作任務，確保員工能夠充分發揮自己的獨特優勢。
	考慮員工個性化需求	<ul style="list-style-type: none"> 根據員工個體情況，關注員工個人需求，如家庭情況、通勤日交通狀況等，根據員工需求進行排班，減輕員工負擔，促進工作與生活平衡。
員工健康關注	建立激勵機制	<ul style="list-style-type: none"> 建立激勵機制，包括獎勵制度、晉陞機會等，以期提高員工積極性和主人翁意識，提高工作效率和員工參與度。
	產假	<ul style="list-style-type: none"> 女性員工依法享受規定的產假，同時結合實際情況，本公司亦為女性員工提供一定的產前產檢假及產後哺乳假，切實維護員工的合法權益。基於國家及地方最新政策法規，進一步實施育兒假有關規定，以兼顧員工的家庭生活。
	建立員工健康檔案	<ul style="list-style-type: none"> 為每位員工建立健康檔案以便適時為員工提供個性化的健康管理服務。
	定期開展健康檢查	<ul style="list-style-type: none"> 要求新員工入職前提供近半年內的入職體檢報告，以求建立健康工作環境。 服務滿1年及以上的員工有權利每年參加公司組織的定期健康檢查，包括體檢、心理測評等多項健康福利。
	提供健康培訓和諮詢服務	<ul style="list-style-type: none"> 每年至少邀請一次專業醫生或健康管理機構上門為員工提供健康培訓和諮詢服務，以期員工拓展健康知識，掌握健康技能、提高健康素養。
	優化工作環境	<ul style="list-style-type: none"> 關注員工的工作環境，通過定期組織檢查、評比等方式，保持工作場所的清潔、衛生、通風和安全。
	建立員工健康關懷機制	<ul style="list-style-type: none"> 建立員工健康關懷機制，設立有健康熱線、提供健康保險等，以便員工在需要時能夠及時獲得相關資訊和支援。
	鼓勵員工參與健康活動	<ul style="list-style-type: none"> 工會每年度組織各種健康活動，如跑步活動、籃球比賽、乒乓球活動、戶外拓展等，鼓勵員工積極參與，提高員工的身體素質和健康水準。

人力資本開發(續)

員工福祉(續)





以誠服務





以誠服務

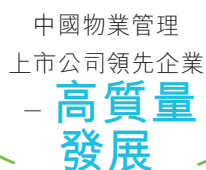
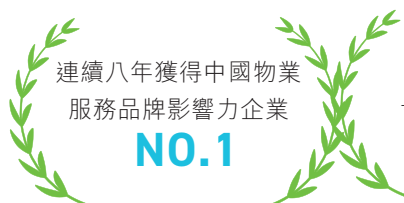
管理方針

中海物業秉持「追求優質服務」的信念，致力打造高質量和貼心的物業管理服務。本集團高度重視客戶權益保障，在深度洞察客戶需求的基礎上，積極探尋並引入前沿科技與創新理念助力物業服務體系升級，持續強化客戶健康和安全管理，全方位提升服務品質。本集團已在以下範疇設立一系列內部政策及管理辦法：

範疇	
服務質量	《管家工作手冊》 《客戶投訴工作指引》 《溝通與信息交流控制程序》 《呼叫中心現場管理制度》
負責任採購	《招標及採購管理辦法》 《供應商管理辦法》

2025年相關披露

中海物業依託深厚的基礎服務能力，通過整合資源、積累經驗，持續深化共建共治能力，追求高質量發展，致力於成為城市空間綜合運營服務商，繼續用「好服務」守護「好房子」，用「強運營」賦能城市發展，全方位創造可持續價值。



全年投入義工時數達**35,403**小時

鄉村振興全年幫扶效益覆蓋**5,900**多戶





以誠服務(續)

堅守服務質量

本集團高度重視客戶健康與安全，堅持以「我們經營幸福」為使命，積極踐行「物有所依，業有所托」的服務承諾，為客戶提供卓越的服務體驗，與客戶構建長效溝通機制，持續深化客戶信任關係建設，努力成為城市空間的綜合服務運營商。集團已建立健全的投訴處理機制，通過客戶投訴處理和滿意度調查等方式了解客戶期望，在優化客戶服務、提升服務質量方面實現持續改進，以「中海式物業管理現代化」戰略目標夯實高質量發展根基，引領新徵程。

2025年，中海物業持續推進ISO 9001/ISO 14001/ISO 45001/ISO 50001一體化管理體系健康穩定運行，所有管理體系均順利通過第三方專業機構監督審核。本集團組織開展以「精築立標 核合共生」為主題的全國內審員能力提升培訓，設置「理論+實務+實踐+復盤」課程體系，切實增強內審隊伍的數字化思維和实操能力，為管理體系深化應用夯實人才基礎。

ISO 9001質量管理體系監督審核	<ul style="list-style-type: none">結合實際業務運營的變化持續改善質量文件並確保有效落地實施。
ISO 14001環境管理體系監督審核	<ul style="list-style-type: none">檢查踐行垃圾分類，綠化養護，資源節約，有效助力生態環保工作的順利開展。
ISO 45001職業安全健康 管理體系監督審核	<ul style="list-style-type: none">積極開展員工關愛活動，如員工生日會、建設友好驛站、完善職業健康與安全制度，推動職業健康安全管理体系在日常工作中紮實落地。
ISO 50001能源管理體系認證	<ul style="list-style-type: none">積極響應企業發展「雙碳」戰略，持續推進節能降耗工作，推動能源管理工作更加系統化、規範化。



堅守服務質量(續)

中海物業通過「三好」品牌主張響應客戶、行業、社會三方關切，踐行「中海式物業管理現代化」的美好圖景。

品牌主張	
好時節	體現管理物的能力 通過優質的產品和服務，營造有歸屬感的美好生活體驗，讓客戶賞心悅目、安居樂業。
好物業	體現服務人的能力 做到高效響應、預判需求，與業主、客戶、員工、合作方及政府建立更深入長遠的關係。
好社區	體現主人翁的意識 業主、物企、社區三者以主人翁的心態「人人有責、人人盡責」，建設人人享有的社會治理共同體。

中海物業按照「一城一標桿、多業態創標桿」目標，持續打造「1+2+N」中海標桿項目服務體系，探索「可複製、可持續」的系統化路徑。以「1+2+N」為標準，中海物業已在2,000多個項目中評定及驗收了78個標桿項目，分佈在49個城市，建立了近百條重點項目服務關鍵指標。未來，中海物業將繼續以工匠精神為指引，深耕標桿項目的建設與創新，服務好每一位客戶，為行業發展貢獻力量。

「1+2+N」中海標桿項目服務體系	
1.	每一個項目都要具備持續穩定高質量運營的能力 包含六大核心要素：質價相符、行活達標、高效收繳、精控成本、資產運營、多元創新。
2.	員工滿意和社會認可 持續穩定的高質量運營需要企業內部和外部雙重的結果評價，包含員工滿意度、客戶滿意度和政府認可。
N.	不同業態不同條件的項目在多元賽道上的差異化標桿點 在「三好」的落地實踐中，總結形成了「N」個可實踐路徑，包括智慧物業、綠色低碳、家園共建等。



以誠服務(續)

堅守服務質量(續)

亮點案例：落地「好房子+好服務」，夯實「六個一」服務體系

中海物業創新構建了「六個一」服務體系，即「一脈相承、一諾千金、一呼即應、一客一策、一絲不苟、一網統管」，將「好房子」的硬件標準與「好服務」的軟件優勢深度融合。

2025年11月，北京中海天賦「好服務體驗日」活動啟幕。數十位業主代表走進社區，實地探訪歸家大堂、智慧中控室、共建書吧等核心空間，沉浸式體驗中海物業創新構建的「六個一」服務體系，親身感受「好房子」如何通過「好服務」實現從「居有所居」到「居有所優」。

智慧安防	<p>立體防護網絡，築牢社區安全底線： 搭建智慧中控室和「一網統管」平台，實現警報與視頻留存。通過公共區域全域監控、24小時雙人巡邏以及地庫緊急呼叫系統共築三重安防網。</p>
高效響應	<p>承諾刻入細節，兌現「不打烊」守護： 及時響應業主維修需求，項目交付以來物業已高效解決1,240條維修問題，回訪滿意率達100%。</p>
細節匠心	<p>精細服務賦能，提升歸家體驗品質： 優化人臉識別系統速度，應用智能洗地機器人，配備電梯紅外防夾功能與恒溫大堂，設置便民服務區。</p>
多元適配	<p>定製服務方案，營造全齡友好社區： 社區共建書吧、定製服務手冊、設置轟趴館、寵物樂園等多元空間。全年超過50場的「海鄰節」活動覆蓋多種主題，滿足不同年齡業主需求。</p>
反饋閉環	<p>動態優化迭代，驅動服務持續生長： 通過「優你家」APP、企業微信、業主懇談會等線上線下渠道，建立意見反饋機制。社區已根據業主反饋優化服務20餘項，滿意度達96%以上。</p>



堅守服務質量(續)

此次「好服務體驗日」全面展示了中海物業以民生需求為導向、踐行「物有所依，業有所托」承諾的決心。未來，中海物業將繼續深耕服務，持續書寫「好房子+好服務」的溫暖答卷。





以誠服務(續)

堅守服務質量(續)

客戶溝通

中海物業堅持「客戶為本，品質保障，價值創造」的服務理念，將客戶意見視為改進服務的動力，與客戶建立高效便捷的溝通機制，持續優化、提升服務素質和客戶體驗，本集團按照各項目的服務方案制定客戶溝通計劃，通過不同形式收集客戶意見及建議，每年對服務方案的落地執行成效召開業主周年大會，向客戶展示工作計劃執行的成果。通過客戶滿意度調查、週期性品質檢查、神秘客檢查、安全專項檢查、上門走訪、業主見面會等方式，保障服務品質，提升客戶體驗。2025年，中海物業通過第三方專業公司對80個項目的消防系統進行全面檢查，通過神秘客第三方獨立調查走訪住宅和賣場共120個，從客戶和專業機構的視角全方位評估和監督物業服務標準及服務品質，更好地提升客戶體驗。對住戶和商業項目進行常态化的客戶滿意度調查，從安全管理、清潔衛生、設施設備維護、綠化養護、裝修管理、物業管家等六個維度進行評分，客戶滿意度整體得分為91分，位於行業前列。

客戶整體滿意度

2025年	91分
2024年	92分
2023年	91分

在管家培育方面，中海物業制定《管家工作手冊》規範管家對客服務的標準與流程，定期開展專業培訓，並推出管家職業資格認證計劃，持續提高管家的服務意識和專業能力，為可持續、高質量的服務品質提供強有力的支持，以便更好地向客戶傳遞中海管理理念和溫度。

亮點案例：「金色蒲公英」五星管家認證錘煉營

2025年，中海物業在管家中心搭建的基礎上持續落實1+N管理模式，提升業主的物業服務體驗，激發內部團隊活力，提升工作效能。9月組織「金色蒲公英」五星管家認證錘煉營，全年累計100名管家通過五星資格認證。通過優化管家團隊管理模式，提升管家隊伍專業能力，致力於打造健康的管家隊伍生態，助力客戶滿意度提升。





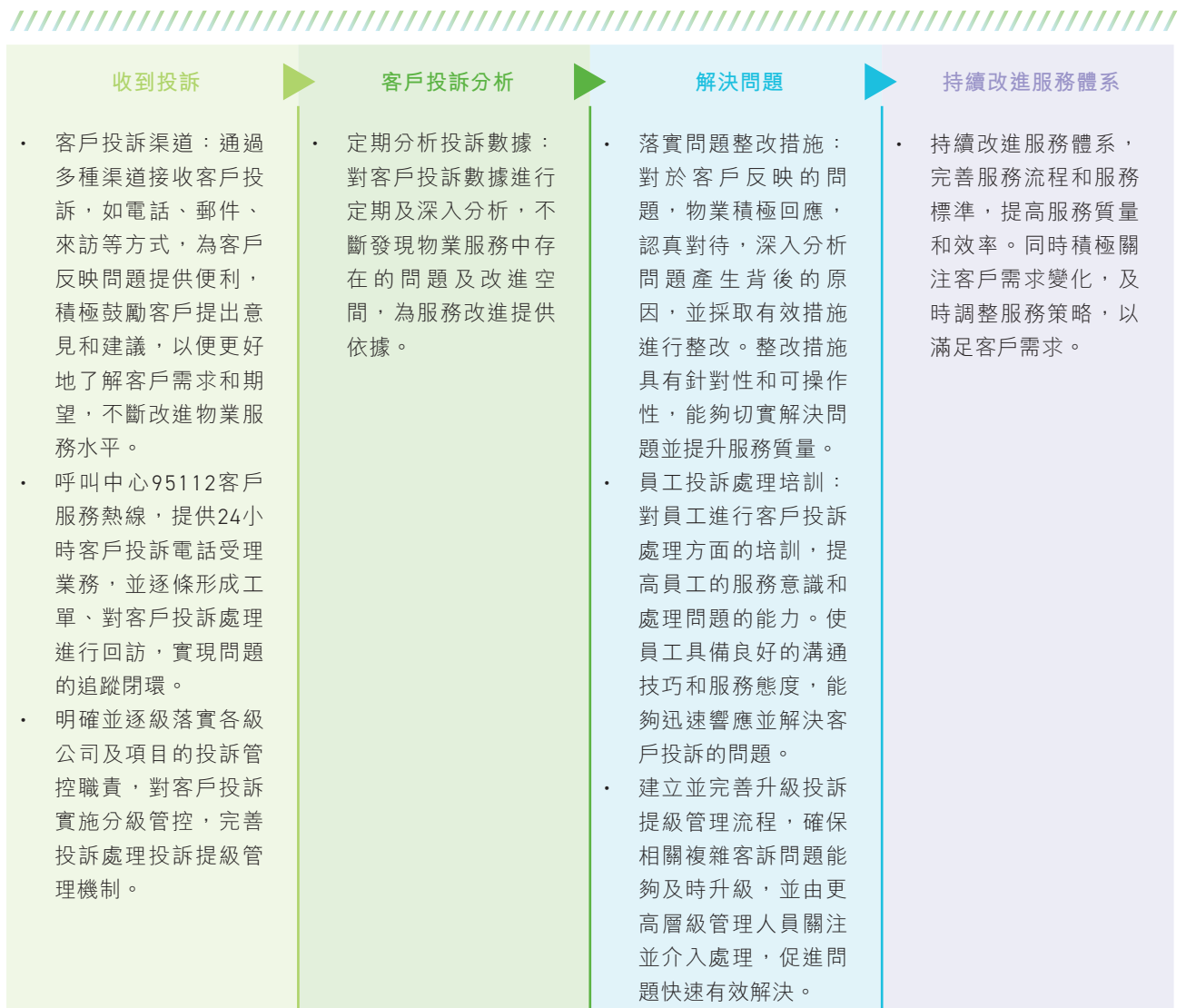
堅守服務質量(續)

投訴處理

2025年，中海物業嚴格落實《客戶投訴工作指引》要求，確保收到投訴及時響應，投訴過程與客戶保持主動溝通直至處理完畢。為確保服務過程的合規性、保證中海物業服務的高效性和一致性，各地管家中心及項目定期組織投訴處理專項培訓，並對熱點投訴案例展開內部復盤及研討，輸出具有針對性的處理及預防措施，重點提升員工問題識別、溝通與解決能力，從而有效化解客戶矛盾，改善服務體驗。通過將客戶反饋系統轉化為服務改進的動力，中海物業不斷完善服務品質，夯實客戶信任。

中海物業設立95112呼叫中心，設置網絡負面信息、官網留言、上級單位轉入、客戶來訪及郵件等多種投訴受理渠道，並按投訴內容分類處理。其中，95112呼叫中心客戶服務熱線作為重要的客戶反饋渠道，專門接收全國範圍內有關服務質量、安全隱患、公共設施維修管理及環境清潔衛生等的投訴，確保所有投訴均按既定程序和準則處理。

客戶投訴處理流程和機制



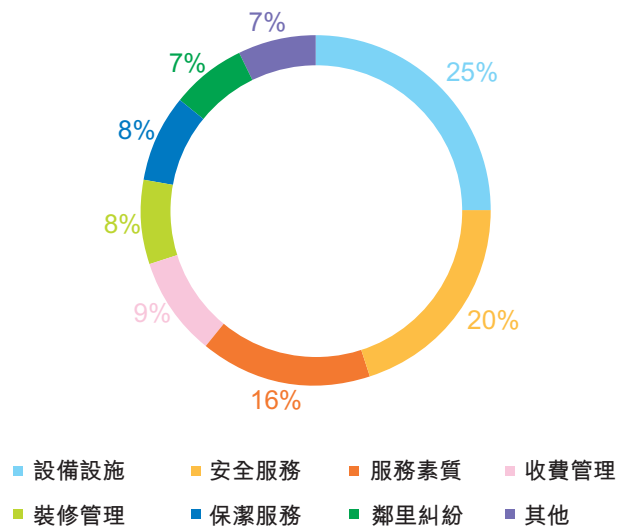


以誠服務(續)

堅守服務質量(續)

投訴處理(續)

本年度中海物業從全國服務監督熱線渠道共接獲7,800餘宗服務質量有效投訴，相關千戶均量4.0單(較2024年持平)，回訪滿意率62%，同比提升1%。



物業服務素質對客戶生活體驗有顯著的影響，因此這一領域已成為客戶關注的焦點。中海物業認識到有效處理客戶投訴並積極提升服務質量的重要性，不斷強化內部管理和優化服務流程，提升自身服務質量和專業形象。



堅守服務質量(續)

客戶健康與安全

中海物業重視客戶健康與安全，從物業早期介入、項目承接查驗、入伙沙盤推演、項目集中交付到項目後評估，進行項目全生命週期質量管控，同時積極認證「質量、環境、職業安全健康、能源管理、信息安全管理」五項管理體系，以業主需求為核心，擦亮「第一管家」金字招牌。

項目全生命週期質量管控	
物業早期介入	<ul style="list-style-type: none"> 組織專業化的審閱團隊，負責完善項目產品的缺陷，由規劃到竣工階段的項目驗收，協助開發商不斷優化服務產品，從客戶視角提升人性化設計。 根據項目需要，組建由一位項目經理和多名技術支持人員的審閱服務團隊，提供建議和出具《物業前期介入服務建議書》，當中包括在設計時間的產品優化諮詢和設備選型等服務。
項目承接查驗	<ul style="list-style-type: none"> 設有專業的承接查驗團隊，在項目交付前對公區設施設備、房屋戶內情況進行有效排查，及時發現並解決問題。 制定「驗房組長錘煉計劃」，對驗房服務一線團隊的關鍵崗位人員開展實際驗房工作及培訓課程，並須經考核持證才可上崗。
入伙沙盤推演	<ul style="list-style-type: none"> 利用入伙沙盤推演工具，仿真項目交付服務的方案設計、各項成本投入、排查風險、入伙前後工作計劃，確保項目團隊深入熟悉項目情況，提前仿真運營管理過程，降低項目交付風險。 在入伙前與客戶維持緊密溝通，確保所發現的問題可於交付前處理。
項目集中交付	<ul style="list-style-type: none"> 設有項目開放日，活動包含多元化的產品、客戶、員工和品牌體驗。 邀請社會各界及行業代表出席盛事。 精細策劃關鍵節點，為客戶製造「滿意+驚喜」的服務，營造鄰里交往、交融、交心的精彩社區生活。 管家利用雲直播為新房業主介紹未來的家。
項目後評估	<ul style="list-style-type: none"> 開展後評估工作，從服務方案執行情況、風險管控落地效果、項目運營情況分析等方面盤點項目運營過程中的不足。 進行總結彙編和制定有效措施跟進落實，並研究套用至其他同類型項目，持續改進物業服務體系。

中海物業持續加強項目安全管理，建立「總部 - 城市級組織 - 項目」三級安全管控架構，通過主要領導帶頭履行監督職責、每月遠程視頻監控檢查等形式加強過程監督管控，以安全總監簽字確認並留存記錄等方式強化結果驗收評估，持續提高組織運作水平，並採納「專屬定製服務」模式，形成以項目為中心的供應鏈生態圈。此外，中海物業制定完善的健康和安全保障措施，在設計階段採取前介審圖的方式，安排專家進行審查和改進；在運營階段，通過人員定期安全巡視與遠程視頻監控、智能化安全防護系統等方式，全面降低各類安全風險；每季度進行有關改善健康和安全的評估，包括消防設施完好度排查、護欄堅固度排查以及高空墜物隱患排查等。本年度，中海物業從客戶視角出發，將安全服務標準嵌入到「好房子、好服務」標準當中，形成系統化標準化的安全服務體系，為客戶提供安全舒適的服務感受。



以誠服務(續)

智慧優化管理

中海物業始終堅持以實現科技力領先為己任，探索物業服務管理數字化，依託旗下的社區服務品牌「優你互聯」、科技子公司「興海物聯」及物業工程企業「海博工程」，迭代智慧社區管理，打造智能園區和智能化服務體驗，通過「科技創新、跨界合作」實現「中海式物業管理現代化」，推動傳統物業向現代化服務轉型。



「優你互聯」積極探索社區增值服務創新，持續推進生態鏈合作、科技應用和品牌建立等現代化建設，搭建平台「優系統」，賦能數字化轉型升級。

業務核心系統的迭代與供應鏈整合

「零售系統」完成供應鏈對接與分銷功能開發，「到家平台」實現與物流公司平台的高效集成；租售業務完成15個核心報表升級，數據分析效率提升30%；美居業務正式上線業務系統，實現全渠道數據統一管控。核心業務系統的迭代優化，增強了數字化支撐能力，為業務高效運營提供堅實底座。

核心生態平台智能化升級

以「優你家Plus」App為載體，完成積分權益與電商平台對接，構建完整的積分消費閉環；引入京東商城架構，支持多商戶協同運營；集成專業活動平台，每月提供超100套活動模板。全年累計上線活動40餘場，總曝光量超2,000萬人次，瀏覽量突破136萬次，平台活躍度與用戶參與度顯著提升。

服務模式與生態合作創新

打造「生活服務官」體系，通過定期推送業務資訊、製作熱銷產品海報、運營「中海生活服務官」視頻號等，深化社區服務連接；通過從傳統的物業服務向基於信任的社群關係升級，有效提升用戶黏性與品牌忠誠度，推動服務價值深度轉化。



2025年，中海物業持續推進數字化轉型和物業智能化建設，通過興海物聯打造一系列智慧化產品和解決方案，實現物業智慧服務高效落地並賦能市場拓展。



智慧優化管理(續)

星啟數字化管理中台

與海物聯核心研發成果「星啟數字化管理中台」已成為企業數字化轉型的底座與支撐，基於該數字底座研發的項目運營管理平台已正式投入運行。該平台實現了門戶體系與用戶鑒權的統一，支持多業態、多項目的集中管理，具備強大的系統集成能力，並構建了與企業經營管理高度契合的指標體系和數據大屏。通過「星啟數字化管理中台」的標準化管理功能系統賦能，全面驅動在管項目的高標準運營，確保優質服務貫穿每一個服務環節。

星啟智慧產品

與海物聯「基於邊緣計算的物聯網端側大腦關鍵技術應用」榮獲中國建築首屆青年創新創業大賽銅獎和「融資潛力獎」，物業客服機器人獲中建集團第一屆AI大模型應用場景創新賽「優秀方案獎」。



星啟平台亮相2025年澳門BEYOND國際科技創新博覽會，全面展示與海物聯在智慧城市空間運營領域的技術能力與創新實踐。





以誠服務(續)

智慧優化管理(續)



海博工程深耕物業工程增值服務領域，其維修保養及專項工程覆蓋城市建設與居民生活空間。通過賦能物業管理場景生態小圈，助力社會生態大圈的可持續發展。

智慧電梯物聯網

集成電梯物聯網系統，利用戰略合作資源構建的中海專屬電梯運行監管平台，利用電梯物聯網功能實現電梯運行狀態遠程監管，確保與客戶安全和滿意度密切相關的電梯故障、長時間停梯、困人情況、年檢等信息實時可查，並通過電梯安全指數排行，直觀反應全國項目的電梯安全情況，推動電梯故障維修由被動呼叫向主動響應過渡。截至2025年底，已上線並實現週期性監管梯數19,184台。

智慧消防平台搭建

集成智慧消防平台，針對消防系統老舊、故障頻發等難點，推出集「智慧管理、智慧防控、智慧指揮、智慧作戰」於一體的雲端監控系統。平台實現實時監控消防設備故障與報警信息，快速響應應急事件，提升處理效率，並定期生成單位消防安全報告，提出針對性改進建議。截至年底，該系統助力多個項目降低抽檢成本，提高管理效率，為智慧化消防管理樹立了新標桿。

工程業務安全生產使用智慧充電雲平台

集成海博工程智慧充電雲，妥善管理電瓶車充電安全，具有訂單管理、設備管理、運營管理、項目管理、用戶管理、監控中心、數據分析、監控告警等功能模塊，為設備正常運行提供了有力支撐，實現充電運營的智能化，規範化管理。

未來，中海物業將繼續堅守「客戶為本」的初心，通過不斷優化客戶體驗，構建美好社區服務體系，為客戶帶來更具融合創新的高品質美好生活，在住戶增值服務、非住戶增值服務、科技領域創新發展，業務間互相促進融合，構建獨特的中海物業「一千多枝、多業協同」的業務邏輯，實現資源共享、合作共贏，為客戶提供優質的產品和服務。



供應鏈管理

負責任採購慣例

本集團堅持負責任採購原則，持續推進可持續供應鏈建設，設有《供應商管理辦法》和《招標及採購管理辦法》等內部制度規範招標採購行為，持續完善供應商監督制約機制和優秀供應商評選機制，倡導合作共贏。

供應商數目	34,498
受《招標及採購管理辦法》規範的供應商比例	100%

在負責任採購過程中，中海物業遵循六大原則：一)透明公正；二)整體招標；三)充分競爭；四)廉潔奉公；五)維護信譽；及六)保密。中海物業的各級單位均設立招標及採購管理委員會，管理招標及採購相關事宜，建立和完善招標採購管理制度以審批和監督招標採購活動，通過開展定標評審工作，與供應商保持良好的關係。招標及採購管理委員會在供應商關係管理系統中以系統化的方式進行記錄，確保數據的可追蹤性。此外，定期對表現優秀的供應商進行表彰，並提供優惠政策，鼓勵負責任採購行為，回饋供應商對中海物業的貢獻。

中海物業持續推進供應商合作過程管理，完善供應商聘用流程和監察方法。2025年，本集團繼續落實經營合規管控，招標系統開發建設八項重點工作，持續夯實業務基礎；創新供應商管理模式，結合安管及清潔等方面的品質提升活動，持續推進共融合、同保障落地，目前已推動40家平台／城市陸續開展領潮保潔主管持牌認證。

創新供應商管理模式

八項重點工作





以誠服務(續)

供應鏈管理(續)

負責任採購慣例(續)



供應商合作過程管控

資格預審	供應商以真實的數據填報資格預審表，相關部門會對其經營資質、業績、信譽、技術力量、註冊資金等多方面的情況進行資格審查，並經由多層部門人士審批。
考察	安排重點考察供應商的履約能力，關注其經營管理能力及職業素質。在考察時做好記錄，亦需根據考察情況填寫考察審批表。如通過考察後，該供應商會被納入中海物業的供應商庫。
履約評價	相關部門會對合作的供應商進行履約評價，並按情況填寫履約評價表。此步驟可要求履約評價不合格的供應商作出及時的整改。
年度評審	相關部門會每年進行供應商評估，按內部評審標準(如：產品或服務質量、交付期、價格、投訴處理回覆及時有效性、配合度等)作出評分。若評估不合格，相關供應商會從供應商庫中移除。

管理供應商的環境及社會風險

中海物業持續完善供應商環境及社會風險管理，在資格預審階段確保供應商符合營運地環境及社會相關的法律法規，在供應商合同中制定遵守環境保護及勞工權益的細則，要求其簽署《廉潔及保密協議書》，承諾避免貪污及競爭行為。各單位與承包單位協調製成服務紅線，執行安全生產「一票否決制」及「無條件退場」合同條款。

2025年，中海物業全面推廣招採管理系統應用，通過系統全年完成招標2,500餘次，通過雲端存檔實現各環節資料線上可追溯管理，在技術層面保障招標流程公平、公正、公開。此外，線上化招投標使供應商免於另行製作並投遞過多紙質標書，在提升效率和節約成本的同時減輕環境壓力，有效助力實現招採工作「智能化、高效化、規範化」。

中海物業積極使用環保產品，採購能源效益達二等級以上的產品，在滿足現場服務需求的前提下，最大限度降低能源消耗。同時，積極研究擴大在營運時使用環保產品的可行性，如在採購清潔劑等用品時，確保其配方不含違反營運所在地環境法規相關的物質，並優先考慮對環境造成較低影響的產品。2025年，本集團與當前紙品合作供應商洽談，於集採協議中增補多項生態友好型紙品採購選擇，支持生態環保工作。



社區參與及社會共融

中海物業堅守服務初心，積極整合各方力量，創新社區服務模式，助力社會基層治理及鄉村振興，積極組織義工服務，切實解決民生難題，專注於鄉村振興、教育、環境和文化等貢獻範疇，多維度參與社區管理，踐行社會責任，展示央企擔當。

中海物業將物業管理全面融入社區服務，推動安全、文明、環境友好社區建設，努力繪就「好時節、好物業、好社區」的美好生活圖景。

- **社區環境保護**：踐行城市生活垃圾分类，引入上門回收合作商，開展上門回收服務，促進廢舊物資源化處理，提升城市生活垃圾減量化水平，並通過將舊物回收後進行嚴格分類及拆解，促進廢舊物品循環利用。同時，我們將部分垃圾回收獲得的收益用作公益捐贈，助力國家公益事業發展，推動更多社區業戶參與公益活動。
- **社區安全建設**：秉持「系統強化訓練，壓實安全責任，狠抓落實促進，效果實在實用」的宗旨，以高度的責任感和使命感營造安全的社區環境，為業戶的生命安全負責，用心守護萬家燈火。
- **社區志願服務**：在香港成立中海物業義工分會，以在管項目為平台，關愛社區人士，推動義工工作的有效落地。在香港的公屋項目中，長期實行社區服務計劃，緩民生之急，解民眾之憂。2025年，義工全年服務時數約35,403小時，義工累計參與11,336人次，累計舉辦活動1,103場。中海物業憑借超大規模的義工服務體量，在香港連續第四年榮獲「十大最高義工時數獎(1,000人以上企業)」及「企業 - 義工時數卓越金獎」，此外，港澳公司旗下18個在管項目獲頒「愛心屋苑獎」，香港義工團隊累計取得90個「個人獎(義工時數)」。本年度，本集團積極投身社區義工活動，分別獲得「沙田區護老者及同行大使嘉許計劃」嘉許狀、協康會「幼兒駐校社工服務」感謝狀、「關懷獨居長者服務計劃2025」嘉許狀。



以誠服務(續)

社區參與及社會共融(續)

中海物業以「愛在十八區」為公益服務口號，積極組織義工們參與「暖心相伴」、「互老同行」、「環保先鋒」及「義路有我」等公益項目，以優質服務傳遞溫暖與擔當，讓愛心閃耀香江：

萬家幸福，萬戶維修



舉辦青少年家居維修義工培訓計劃畢業禮暨社會實踐日，吸引超過300名來自各大院校的優秀青年參與。活動緊扣「青年興，則香港興」的理念，通過實踐培訓助力青年成長，為香港未來發展注入活力與希望。

共創共融，棋樂家園



主辦國慶76周年「愛在18區-My Place My W.T.S.」社區參與計劃，通過大型積木棋盤遊戲，讓居民化身社區規劃師，親身體驗協商與共建，推動共融與社區參與。活動吸引約1,000名市民參與，涵蓋低收入家庭與少數族裔群體，共同探索理想社區的多元願景。

賦能精研，義路臻培



為推動義工工作的深入開展、增進港澳青年對國家發展戰略的深刻認知，在舉辦中海物業義工頒獎禮之際，組織60餘名港澳義工開展大灣區考察活動，激發建設港澳的熱情和決心。

細味溫情，親享歡樂



舉辦「細味父愛，親子共融歡樂慶」活動。現場設有親子手工藝DIY工作坊，吸引超過100個家庭踴躍參與，有效促進親子關係及社區共融。

社區參與及社會共融(續)

體育啟志，義行致遠



義工會成員積極參與服務大型公共及公益體育活動，包括加入全運會義工團隊、慈善馬拉松、公益金百萬行等活動，將體育精神與社會責任相結合。

植綠未來，攜手同行



組織近30名義工參與「香港植樹日2025」活動，赴元朗大棠栽種多棵原生樹苗，以實際行動守護香港郊野生態，助力應對氣候變化。

亮點案例：協助大埔災民安頓獲嘉許

2025年11月，香港新界大埔宏福苑火災發生後，中海物業響應中海集團統籌，積極配合特區政府安排，全力支持火災救援及災後安置，並以義工形式開展受災居民安置點的專業檢修、設備測試、清潔消毒、運維服務等保障工作。

災情穩定後，救援工作的重心開始向安置轉移，中海物業全力做好在管宏福苑庇護中心的服務保障工作，提供食品等緊急救助物品。由於在管項目寶田村的空置單位被用於安置受災居民，在接獲通知後迅速召集120位員工組成支援小組，全力配合政府開展安置工作。為保障災民順利入住，積極統籌各項支援準備工作，包括協調救援物資運送、傢俬傢俱搬運與安裝、配備整理各類生活用品；義工隊針對災民需求持續開展接待入伙居民培訓。中海物業專業精準的支援服務得到了居民的認可，入住「寶田中轉房屋」的大埔火災受災居民專門向香港房屋署致函，高度讚揚義工隊在安置過程中提供的細緻服務。





以誠服務(續)

社區參與及社會共融(續)

亮點案例：舉辦「中國歷史文化進校·區」系列活動

為紀念中國人民抗日戰爭暨世界反法西斯戰爭勝利80周年，中海物業聯合香港深水埗居民聯會，於當地社區開展「中國歷史文化進校區」之「紀念抗戰勝利80周年」系列活動，包含巡迴展覽、專題體驗團、歷史與國家安全講座、展板設計比賽及線上問答比賽等，先後在社區食堂、公園、公共屋村及中小學舉行，旨在通過圖文展板展示、專家講座及實地參訪等形式，生動呈現抗日戰爭的重要歷史節點，深化市民和青少年對國家歷史的認識。活動累計吸引數千名社區居民及學生參與，其中社區講座及參訪活動覆蓋逾千名街坊，校園活動覆蓋7所學校，參與學生超過2,500人。系列活動增強公眾對抗戰歷史的了解，弘揚愛國主義精神，培育青少年的家國情懷，促進愛國教育在港澳基層社區的持續深入開展。





社區參與及社會共融(續)

年度重點社區投資項目

在眾多恒常社區投資項目中，中海物業按影響性披露以下重點的社區投資項目：



亮點案例：鄉村振興

2025年，中海物業繼續深入貫徹鄉村振興工作的各項決策部署，圍繞定點幫扶、消費幫扶、產業幫扶、就業幫扶、文旅幫扶等核心重點，持續推動鄉村振興各項工作落地見效，超額完成各項任務指標，為甘肅三縣和福建長汀增進民生福祉、促進經濟發展注入強勁動力，展現央企在社會責任中的引領作用。

- 與甘肅省康縣岸門口鎮中節村、福建省長汀縣三洲鎮桐壩村持續開展結對共建，投入專項幫扶資金，支持黑木耳立體栽培大棚建設及村級黨群服務中心修繕，助力壯大村集體經濟。
- 依託「中海優家」助農店舖、「海惠優選」電商平台，持續推進「線上平台+線下門店」消費幫扶模式，深化「一縣一品」產品培育。2025年開展多場助農直播及線下展銷活動，採購幫銷甘肅三縣及長汀縣農產品，新增助農產品6款，在售產品達85款。
- 持續提升康縣燕河灣雲海酒店運營質效，完成酒店管理系統及倉儲管理系統部署；依託智慧旅遊平台，聯合定製3條助農旅遊線路，通過業主旅遊及主題文旅活動，引導消費向當地轉化，帶動文旅產業發展。
- 以康縣燕河灣雲海酒店及長汀縣物業服務項目為載體，2025年累計吸納當地務工人員131人，通過崗位實踐與技能培訓，持續提升就業穩定性和收入水平。

2025年幫扶當地龍頭企業10家、合作社174家，輻射農戶超5,900戶。



以誠服務(續)

社區參與及社會共融(續)

年度重點社區投資項目(續)



2025年：

「海惠優選」商城在售

85款助農產品

扶持當地龍頭企業

10家

銷售金額

超過**人民幣1,100萬元**

幫扶效益覆蓋

5,900多戶

扶持當地合作社

174家

投入鄉村振興項目的時間長達

6,700小時



社區參與及社會共融(續)

年度重點社區投資項目(續)



亮點案例：多元化社區生活服務

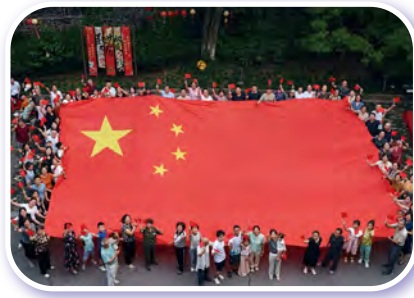
- 金色嘉年華

聚焦長者生活關懷，第三屆中海社區金色嘉年華在全國40餘座城市同步開展，將科學養生理念融入多元的社區互動中，持續激發長者參與熱情，拓展樂活方式，營造溫暖友善的鄰里氛圍。



- 歡樂家庭節

圍繞親子互動主題，歡樂家庭節在全國60餘座城市同步開展，通過豐富有趣的社區文化活動吸引超過30萬業主熱情參與，推動家庭協同、社群共享，構建和諧美好的社區生態。





以誠服務(續)

社區參與及社會共融(續)

年度重點社區投資項目(續)

- 「海」好遇見你

以七夕傳統文化為契機，融合中海社區「海鄰文化」特色，活動在60餘座城市打造輕鬆友好的鄰里交流場景，鼓勵業主在互動中建立情感連接，吸引八萬餘名業主共建溫度社區。



- 綠色We來

緊扣綠色可持續主題，活動吸引14萬餘名業主參與垃圾分類科普、廢物利用、健康徒步、低碳騎行、舊物回收等多元行動，引導業主踐行低碳生活方式，活動覆蓋全國70餘座城市。



- 童夢同想

把課堂搬到更廣闊天地，活動帶領全國40餘座城市的數千名小業主走進航空館、非遺工坊、山野溪谷，在體驗中學習探索、拓寬視野，同時增進鄰里之間的溫馨互動。





以綠為本





以綠為本

管理方針

本集團堅持綠色可持續發展，將低碳環保理念融入物業管理的全過程，並深度探索業務運營與碳中和目標的協同路徑，致力採用創新方案優化業務，著力減少能源消耗和溫室氣體排放，同步提升廢棄物和水資源管理水平。對在管項目進行定期檢查和升級改造，推動節能減排。同時，本集團積極倡導綠色生活方式，提升業主的環保和節能意識，並參與行業合作，攜手推進物業管理行業的綠色轉型。以「成為綠色低碳城市管家」為願景，以《碳中和白皮書》為行動綱領，致力於成為行業綠色轉型的引領者，為實現「雙碳」目標與高質量物業服務注入持久動力。

本集團在以下範疇設立一系列環境管理相關內部政策及管理辦法：

範疇	
排放管理	《碳達峰行動方案》 《碳中和白皮書》
資源管理	《生態環保工作責任管理規定》
氣候變化	《節水節電工作細則》 《氣候變化政策》
能源管理	《能源管理工作指引(試行)》

2025年相關披露

開展綠色電力採購，以清潔能源使用助力低碳運營

為響應國家新型能源體系建設，中海物業深入貫徹落實清潔低碳、安全高效的能源發展戰略，將綠色轉型融入企業運營。本公司持續推進能源結構優化，推動在管項目清潔能源應用，探索綠色電力採購與智慧能源管理的融合路徑。

2025年，中海物業緊扣《四川省2025年省內電力市場交易總體方案》政策指引，依託四川豐富的水能與風能資源，通過參與省內電力市場直接交易，採購水電、風電等可再生能源電力，提升綠電使用比例，助力物業運營綠色低碳轉型。截至2025年底，在四川地區累計採購綠色電力3,500萬千瓦時，年均減少二氧化碳排放約1.8萬噸。



2025年相關披露(續)

中海物業開展碳盤查工作

中海物業繼2023和2024年先後完成2022和2023年碳盤查後，於2025年8月正式啟動2024年碳盤查工作，依託數據採集系統不斷提升工作效率及數據質量，持續積累碳數據資產。

溫室氣體排放密度(範圍1、2及3)

2.63公噸二氧化碳當量／千平方米

能源用量密度

5.15兆瓦時／千平方米

用水密度

0.070立方米／平方米



應對氣候變化

中海物業董事會和管理層持續關注氣候議題的最新發展，致力將氣候變化元素融入長遠業務策略及營運方針中，本集團識別和評估氣候風險與機遇的影響，持續提升氣候風險應對韌性，已制定《氣候變化政策》，並按ESG守則D部分氣候相關披露要求和TCFD建議披露相關信息，以響應持份者對議題的關注。本年度，中海物業繼續深化氣候變化應對工作，在氣候情景分析的基礎上，開展氣候風險的財務影響評估，並展示如何於營運中應對和減緩氣候變化的影響。

管治

中海物業持續強化可持續發展管治架構，鞏固可持續發展管理體系，將氣候變化議題納入監管流程，定期向董事會報告討論成果和工作進展。得益於董事會及管理層的有力支持，中海物業積極維持在環保技術及節能改造上的投入。

中海物業董事會下設可持續發展督導委員會，負責制定氣候變化相關策略及方針，每年召開兩次會議商討氣候議題。通過溝通及匯報機制，委員會將氣候因素納入集團策略性規劃。

可持續發展協調小組負責與可持續發展督導委員會、可持續發展工作小組和不同部門溝通協調，各部門之間密切合作，執行和推動可持續發展策略及方針，包括開展對重大氣候變化風險和機遇的識別和影響分析工作，並落實主要應對措施，以確定及管理用於識別、減緩、管理及監察氣候相關議題的成本及資源(如人才配置及技術需求等)。

為全方位提升董事會和管理層及相關人員在應對氣候變化方面的專業素養，本年度，本公司聘請了獨立第三方顧問向董事及高管介紹了監管機構最新氣候相關披露要求、應對氣候變化相關工作方法等，以提升董事及高管對氣候變化相關風險與機遇的理解和應對能力。



以綠為本(續)

應對氣候變化(續)

策略

中海物業已制定《氣候變化政策》，致力減緩氣候變化。政策已由可持續發展督導委員會及董事會審批，並按市場趨勢及營運需要定期檢討並適時修訂，確保科學性與可行性。在制定政策時，中海物業深刻認識到租戶、客戶和供應商等持份者的共同參與對採取有效氣候行動的重要性。因此，從減緩、適應、抗禦力以及披露等維度積極探索可行的實踐和解決方案，致力引領物業行業對氣候變化議題的深度關注與妥善管理。

本集團制定了短、中、長期相結合的規劃體系。短期策略聚焦氣候變化風險及機遇的識別，以及生態環保工作計劃；中期策略則側重於積極開展能源節約與生態環境保護考核評價，以配合往後設定及實現各環境指標的目標；長期策略致力將氣候變化因素融入各營運環節，並與財務規劃聯繫，包括：未來進一步擴大自身管理並獲得綠色標準認證的項目比例，持續並積極進行老舊社區的改造升級，以及依據氣候情景分析評估物業，確保物業能抵禦因氣候變化引致的極端天氣事件。

為了能夠更全面、更科學地了解未來可能的社會經濟發展和溫室氣體排放路徑，更好地規劃和管理氣候變化對集團業務和資產產生的影響，集團結合短、中、長期的氣候相關工作規劃體系，參考聯合國政府間氣候變化專門委員會(IPCC)發佈的共用社會經濟路徑(Shared Socioeconomic Pathways, SSP)和代表性濃度路徑(Representative Concentration Pathway, RCP)，構建了「低於2°C情景」和「超過3°C情景」。基於這兩種情景，識別並評估短期(2030年或之前)和中長期(2031-2050年)時間範圍內，在各情景下可能對集團產生重大財務影響的氣候風險和機遇。

氣候情景	情景描述
低於2°C情景	匹配SSP1-2.6路徑 ¹ ： <ul style="list-style-type: none"> 基礎設施面臨的實體風險相對較低，但仍然需要對現有基礎設施進行適應性改造。 隨著包容性氣候政策的早期引入和逐步加強，經濟增長所受到的負面影響被有效控制。能源系統正在進行深刻的轉型。
超過3°C情景	匹配SSP5-8.5路徑 ² ： <ul style="list-style-type: none"> 全球溫室氣體排放持續上升。極端天氣事件的頻率和強度增加。水資源的分佈和可用性受到影響。 缺乏足夠的氣候政策，經濟增長可能面臨更多的不確定性和風險。能源、交通等基礎設施的安全穩定性和可靠耐久性面臨挑戰。

本年度，中海物業基於已識別的氣候風險和機遇清單，在氣候情景分析結果的基礎上進一步開展氣候相關財務影響評估工作，總結出氣候風險和機遇對本集團的運營及財務產生的潛在影響：

1 即到本世紀末，全球氣溫相較於1850-1900年上升不超過2°C。

2 即到本世紀末，全球氣溫相較於1850-1900年上升超過3°C。

應對氣候變化(續)

策略(續)

氣候風險和機遇的潛在影響

風險類別	風險名稱	風險集中的時間範圍	潛在運營及財務影響
物理風險			
急性風險	颱風	短期	<ul style="list-style-type: none"> • 颱風帶來的強風和暴雨可能損害建築構件或附著物、設施、樹木等，增加維修和修復成本。部分業務和服務可能因颱風影響中斷，造成財務損失。 • 日常運營方面，颱風帶來的強風、暴雨和洪水可能產生員工戶外作業安全隱患，增加營運成本。 • 如果颱風頻繁發生或風險評估結果顯示颱風對特定地區的威脅增加時，保險公司可能會提高颱風相關保險的保費，公司可能需要支付更高的保費用來保護其資產。
	洪澇和極端降雨	短期； 中長期	<ul style="list-style-type: none"> • 根據財務影響評估結果，洪澇和極端降雨可能對本集團部分運營地點的基礎物業管理服務在未來預期造成較為顯著的財務影響。洪澇及極端降雨可能引發水浸、斷電、漏電、崩塌／滑坡等次生災害，造成在管場地和物業內工程、機電、監控等設施設備因水浸等原因損壞、綠化植被和景觀毀壞等，導致緊急維修、更換、清理和修復所產生的費用支出，從而帶來直接和間接的財務損失。 • 災害期間，物業可能需開展緊急排水、設施維修及檢查工作，進一步增加員工加班成本，同時員工在戶外作業時也可能面臨突發安全風險和工傷隱患，導致潛在的醫療費用支出。 • 為應對相關風險，物業需加強防汛、排水、設施加固等應急準備工作，增加排水系統檢查與維護頻次，並儲備防洪物資，由此帶來維修、更換及運營成本的上升。 • 此外，洪澇風險的上升還可能促使保險公司在評估風險後提高相關物業的保費水平，進一步加重運營負擔。



以綠為本(續)

應對氣候變化(續)

策略(續)

氣候風險和機遇的潛在影響(續)

風險類別	風險名稱	風險集中的時間範圍	潛在運營及財務影響
急性風險	極熱天氣	短期	<ul style="list-style-type: none"> 根據財務影響評估結果，極熱天氣可能對本集團部分運營地點的基礎物業管理服務在未來預期造成較為顯著的財務影響。極熱天氣可能造成關鍵機電和製冷設備超負荷運行、建築物及關鍵設備材料老化加速，額外增加相關維修或更換支出；戶外保潔和綠化植被養護成本增加。 在人員管理方面，極熱天氣下人員中暑風險增加，對員工健康和 safety 產生威脅，因此需要增大冷卻的用電量和成本，極熱天氣可能導致員工有效工作時間不足，導致營收損失。同時為保障員工健康，相關勞動保護措施費用支出可能增加。
	極寒天氣	短期	<ul style="list-style-type: none"> 極寒天氣可能導致物業設施設備損壞風險增加，如低溫結冰導致管道堵塞或斷裂，由此增加維修和更換成本。綠化植被可能因極寒天氣凍傷或死亡，由此增加額外的補種及修復成本。在人員管理方面，極寒天氣下人員凍傷的潛在風險增加，可能需要增大取暖的用電量和成本。
慢性風險	降雨模式和天氣模式出現極端變化	短期； 中長期	<ul style="list-style-type: none"> 極端降雨和天氣模式變化可能導致中海物業面臨更頻繁的洪澇災害，增加防洪排澇壓力，提高維修和營運成本。
轉型風險			
政策和法規	提高溫室氣體排放定價	短期	<ul style="list-style-type: none"> 碳排放權價格上升可能會導致運營成本增加，帶來財務方面的壓力。
	現有要求和法律政策	短期	<ul style="list-style-type: none"> 未來，隨著氣候變化相關政策收緊，物業企業需適應新法規的更高要求，未達標企業可能面臨法律責任與經濟處罰，導致減排與合規帶來的運營成本增加。
	強化排放量報告義務	短期	<ul style="list-style-type: none"> 未來，隨著監管政策趨於嚴格，未按規定報告的企業可能面臨法律責任和經濟處罰。



應對氣候變化(續)

策略(續)

氣候風險和機遇的潛在影響(續)

風險／機遇類別	風險／機遇名稱	風險／機遇集中的時間範圍	潛在運營及財務影響
技術	以低排放選擇替代現有產品和服務	中長期	<ul style="list-style-type: none"> 企業需投入額外研發成本開發更多低碳服務及專利，並需要額外資源培訓相關內部人才，以緊跟技術進步的趨勢和行業發展需求。
市場	新能源價格浮動	短期；中長期	<ul style="list-style-type: none"> 隨著消費者環保意識的提高，市場對能源消費的偏好發生改變，中海物業在未來可能面臨更高的綠色能源和新能源使用需求，在採購新能源的過程中，可能面臨能源價格上漲的風險，從而增加相關採購成本。
氣候機遇			
產品和服務	開發／擴大低排放產品和服務	短期	<ul style="list-style-type: none"> 隨著公眾環保意識的提高，消費者對綠色節能物業的要求及期望不斷提高，繼而助推對於低排放產品和服務的需求。提供這類產品和服務，將有助於開拓市場，增強在同行中的競爭力。
	業務活動多樣化的能力	短期	<ul style="list-style-type: none"> 在傳統物業管理服務業務的基礎上將業務範圍拓展至其他領域，有助於分散風險。當傳統業務受到市場波動影響時，其他領域的穩定經營可保障企業整體可持續的財務表現。
市場	進入新市場	中長期	<ul style="list-style-type: none"> 率先使用綠色技術、提供綠色服務有助企業進入新興市場，開闢新的收入來源，提高企業的總體收益，尤其是在新市場中提供的增值服務可能會帶來額外的利潤。
	利用公共部門的激勵措施	中長期	<ul style="list-style-type: none"> 隨著國家對減碳的支持力度不斷提升，相關補貼及優惠政策的適用範圍可能持續擴大，企業可利用相關激勵措施助推節能環保項目，並節省節成本。
韌性	參與可再生能源計劃和採取節能措施	中長期	<ul style="list-style-type: none"> 通過使用清潔能源並採取有效的節能措施，企業可以降低能源消耗，減少運營成本，從而提高經濟效益。 在能源轉型的過程中，企業可以提升資產價值及市場估值，加強自身優勢。



以綠為本(續)

應對氣候變化(續)

策略(續)

氣候風險和機遇的潛在影響(續)

報告期內，氣候風險並未對本集團造成重要財務影響。上述有關氣候風險和機遇的潛在影響評估結果需要考慮情景分析和韌性評估中固有的局限性與不確定性加以理解。特別是在中長期時間範圍內，氣候系統的自身特性、國家和地方相關法規政策、行業發展和技術變革等外部因素仍存在較大的不確定性，從而影響本集團的氣候情景假設。今後，本集團將持續審視氣候情景假設條件，確保其具備足夠的靈活性與適應性。

為應對未來可能發生的潛在重大氣候風險和機遇，可持續發展工作小組負責收集各部門對不同氣候風險和機遇的影響程度和描述現時對應情況及應對措施，幫助本集團深入洞察潛在的氣候風險並制定各類減緩及適應措施。同時，本集團已編製並發佈《碳中和白皮書》並將其作為綠色低碳轉型和實現碳中和目標的引領，詳情請參考本報告「碳排放管理」一節及《碳中和白皮書》。

氣候風險和機遇的管理策略或應對措施

風險類別	風險名稱	管理策略或應對措施
物理風險		
急性風險	颱風	<ul style="list-style-type: none"> 集團層面： 建立《中海物業颱風應急處置標準》，對不同颱風等級實行分級安全預警，制定三級應急響應措施，明確不同等級響應措施下應急響應標準和流程等。 各級公司和項目層面： 落實單位安全總監24小時應急值班制度。各公司之間建立資源、信息共享機制。每年開展防颱風演練。颱風出現時，按颱風影響前、中、後期，分別採取預防及應對措施。



應對氣候變化(續)

策略(續)

氣候風險和機遇的管理策略或應對措施(續)

風險類別	風險名稱	管理策略或應對措施
急性風險	洪澇和極端降雨	<ul style="list-style-type: none"> 集團層面： <p>建立《防洪防汛十二條強制規定》、《防洪專項應急預案》、《強降雨防範預案》等，對不同級別的洪澇和極端降雨實行分級響應，明確各級洪澇防範應對流程及內容，包括排水系統檢查、防洪物資儲備、員工安全培訓、項目負責人24小時值班等，實現洪澇防禦標準化、流程化。</p> 各級公司和項目層面： <p>建立防洪應急值班小組和防洪專職「吹哨人」。根據所在地區的氣候特點和項目實際情況，制定有個性化的強降雨防範計劃。定期對排水系統進行全面檢查和維護，在極端降雨天氣來臨前增加檢查頻次。在易發生水浸、滑坡等危險區域設置安全警示標識，提前儲備防汛物資。每年定期組織各項目負責人開展強降雨、防洪應對應急演練。在洪澇和極端降雨天氣下，合理安排員工加班，確保排水搶險和維修工作有序進行，加強員工安全防護，提供必要的防護用品和裝備。與社區和政府相關部門保持密切聯繫，在緊急情況下，尋求政府和社區的支援和幫助。設立自然災害防範專項安全生產經費，確保經費充足。2025年，為應對未來可能因洪澇及極端降雨帶來的財務影響，中海物業具有較高預期潛在財務影響的平台公司已採取一系列措施防範風險，包括對在管場地和物業的排水系統進行升級、開展設施設備防洪和防水改造、採購防汛物資及防護裝備等。</p>
	極熱及極寒天氣	<ul style="list-style-type: none"> 集團層面： <p>組織專家團隊，結合不同地區的氣候特點，制定統一的極熱極寒天氣防範應對指南，明確各項預防措施和應急處置流程。與氣象部門建立合作關係，獲取及時的天氣預警信息，並通過內部通訊系統快速傳達至各公司。每年定期組織安全人員開展培訓和交流活動，提升其專業技能和應對能力。</p>



以綠為本(續)

應對氣候變化(續)

策略(續)

氣候風險和機遇的管理策略或應對措施(續)

風險類別	風險名稱	管理策略或應對措施
急性風險	極熱及極寒天氣	<ul style="list-style-type: none"> 各級公司和項目層面：實施精細化管理，項目管理處建立有設備台賬和維修記錄，定期對物業設施設備進行檢查和維護，確保設備處於良好狀態。建立應急物資儲備庫，儲備有必要的防凍、防暑物資和設備。定期組織員工及分包方開展極熱極寒天氣下的設備搶修、人員疏散等應急演練，及時排查並處理安全隱患。加強人員防護，配備必要防護用品，合理安排極熱極寒天氣下的作息時間。通過宣傳提高員工及業主的防範意識與自我保護能力。項目管理層建立快速響應機制，確保突發設備故障或人員受傷時能迅速組織搶修與救援。2025年，為應對未來可能因極熱天氣帶來的財務影響，中海物業具有較高預期潛在財務影響的平台公司對在管場地和物業的關鍵製冷設備進行維修和更換、開展建築物和戶外設備隔熱改造、加強高溫環境下綠化植被和景觀維護、採購配置防暑降溫物資等。
慢性風險	降雨模式和天氣模式出現極端變化	<ul style="list-style-type: none"> 與當地氣象部門建立緊密聯繫，實時獲取降雨預警信息。建立有內部預警機制，確保預警信息能夠迅速傳達至所有相關部門和人員。 定期對排水系統進行清理和維護，確保排水暢通。增設或更新排水泵、排水口等設施，提高排水能力。在低窪地帶和易積水區域增設防洪沙袋、擋水板等臨時防洪設施。
轉型風險		
政策和法規	提高溫室氣體排放定價	<ul style="list-style-type: none"> 密切關注碳市場趨勢及政策走向，遵守國家法律法規，持續依照聯交所上市規則要求，公開披露耗能、碳排放等相關數據。
	現有要求和法律政策	<ul style="list-style-type: none"> 積極參與碳排放權交易市場與自願減排交易市場，逐步開發碳資產，完成碳交易。
	強化排放量報告義務	<ul style="list-style-type: none"> 定期組織「雙碳」管理培訓及活動，培育綠色文化，增強員工對「雙碳」目標和相關政策及法律的理解，提升專業素質。



應對氣候變化(續)

策略(續)

氣候風險和機遇的管理策略或應對措施(續)

風險／機遇類別	風險／機遇名稱	管理策略或應對措施
技術	以低排放選擇替代現有產品和服務	<ul style="list-style-type: none"> 開展物業運營低碳技術研究，賦能行業低碳發展。成立中海物業「雙碳」專項課題組，研究應用多項低碳智能數字化系統，打造有自主知識產權的運管平台。
市場	新能源價格浮動	<ul style="list-style-type: none"> 密切關注市場動態，研究並評估消費者需求，合理規劃能源採購與服務定價。
氣候機遇		
產品和服務	開發／擴大低排放產品和服務	<ul style="list-style-type: none"> 積極研究和開發低碳解決方案，拓展在低碳環保領域的業務版圖。
	業務活動多樣化的能力	<ul style="list-style-type: none"> 以能源管理、數字化平台構建「低碳綜合解決方案」，賦能建築物能源管理低碳化數字化轉型，打造智能充電設備、節能燈等系列能源產品。開發「智慧低碳園區IoT平台」、「光儲充一體化管理系統」等多個核心雙碳產品解決方案。
市場	進入新市場	<ul style="list-style-type: none"> 打造提供建築綜合運維管理、節能改造、能源管理、萬物互聯的一站式的服務中央平台，為客戶定製綜合降碳解決方案，致力建築可持續運營和客戶資產增值。
	利用公共部門的激勵措施	<ul style="list-style-type: none"> 持續密切關注國家相關政策走向，研究自身適用的補貼和優惠政策。
韌性	參與可再生能源計劃和採取節能措施	<ul style="list-style-type: none"> 優化能源使用結構以降低自身碳排放。四大能源結構優化路徑包括：加快推動車輛電動化、逐步實施全電食堂建設、有序發展分佈式光伏、逐步開展集中供暖電力改造。 採購並使用清潔能源，助力低碳運營。2025年，中海物業在四川地區累計採購綠色電力3,500萬千瓦時，年均減少二氧化碳排放約1.8萬噸。



以綠為本(續)

應對氣候變化(續)

風險管理

本集團將氣候相關風險的考慮因素納入集團風險管理體系，參考TCFD框架建議，結合自身業務特點和行業趨勢，識別氣候相關物理風險和轉型風險，按照可能性、影響、適應力和恢復力的準則評估氣候風險和機遇，並全方位持續監測、評估和分析氣候變化對本集團業務、運營以及財務方面帶來潛在影響。

鑒於本集團在中國眾多地區與城市均有運營佈局，且氣候因素的地域差異性要求集團必須依據運營位置的具體情況進行映射。2024年，本集團選取中國大陸及港澳地區具有代表性的主要物業管理項目，依據地理位置分佈，確定17個具有代表性的城市並開展氣候情景分析，從而研究氣候風險在不同情景和不同時間範圍內發生可能性和影響程度，據此對各城市的氣候風險等級進行評估和排序，並將風險分為非常低、低、中、高和非常高五個等級。關於情景分析的詳細假設、流程及結果請參考《2024年可持續發展報告》。

根據情景分析結果，本集團結合不同城市的風險等級和業務規模，綜合判斷其面對不同氣候風險時的敏感性，並開展適應力評估，以了解各運營城市在面對氣候風險時的應對能力與韌性，從而分析這些風險對自身業務和運營可能造成的潛在影響。在此基礎上，進一步評估氣候風險的財務影響，分析在「超過3℃情景」的最不利情況下，現有應對措施是否足以有效應對氣候風險對業務和運營可能造成的影響，以及可能引發的費用支出和財務損失，基於這一假設，對當前及未來預期的氣候風險財務影響程度進行評估。同時，通過收集本年度各運營城市在應對氣候風險方面的相關資金投入，輔助總結和梳理現有預防和應對風險的舉措，並為未來的氣候風險管理與決策提供參考依據。

中海物業將定期檢視和監察與氣候風險，基於評估結果優化調整應對氣候變化風險的策略和計劃，完善風險監測及匯報機制，以推動企業氣候風險管理水平持續提升。



應對氣候變化(續)

指標和目標

在《巴黎協定》和中國「雙碳」戰略的背景下，中海物業系統規劃集團層面的「雙碳」實踐路線，並於2024年正式確定碳中和目標。通過可計量的碳排放和能源耗用指標評估氣候對自身業務的影響，在收集，計算以及分析數據的過程中已使用一致的方法，令指標可作有意義的比較，計算碳排放亦已採用國際標準ISO 14064-1。中海物業已連續披露共六個年度的碳排放和能源耗用表現，將目標逐級分解至各管理層級及項目，定期評估完成情況。

報告期內，中海物業向以下環境目標努力並匯報目標達成進展：

環境目標	2025年進展
碳排放、能源、水 <ul style="list-style-type: none"> 在管項目公區用電用水碳排放密度基於上一年度數據下降2%； 以2022年為基準年，2030年全面推廣落地低碳運營技術，實現範圍一及範圍二單位面積碳排放強度較基準年降低15%；2060年全面落實可再生能源綜合利用，實現運營邊界內碳中和。 	已達成 進行中
廢棄物 <ul style="list-style-type: none"> 垃圾分類工作在全國城市點的覆蓋範圍持續擴大。 	垃圾分類工作已覆蓋全國大中城市136個
水 <ul style="list-style-type: none"> 年度管網漏損率控制在5%以內。 	已達成

中海物業把握行業趨勢，管理規範日常營運工作，正面迎接不確定環境帶來的挑戰與機遇。展望未來，本集團會持續評估和探索氣候相關風險與機遇，結合「雙碳」工作，建立健全氣候相關指標和目標，持續提升應對氣候變化的策略，增強氣候韌性和適應能力。



以綠為本(續)

排放管理

碳排放管理

中海物業積極響應國家碳中和戰略，深入貫徹國家「雙碳」決策部署，透過不斷改善其可持續發展治理體系，增強碳排放管理能力。本集團於2024年發佈《中海物業集團有限公司碳中和白皮書》，全面提出中海物業「雙碳」戰略路線與目標承諾；成立中海物業集團有限公司碳達峰碳中和工作領導小組，負責引領、協調和監督本集團碳減排工作，確保「雙碳」目標的順利實現。

本集團已構建「12345+X碳中和行動體系」作為碳中和實踐專項行動的引領。從「技術減碳」、「管理控碳」、「關聯降碳」三個維度明確了碳中和目標實現的具體動作：

- 技術減碳：通過對項目設備的節能改造、低碳產品研發及應用、能源結構優化等技術賦能，提升物業管理效率和服務品質，營造低碳社區綠色健康的美好體驗。
- 管理控碳：通過組織保障、制度保障、科技助力、綠色認證等，強化內部綠色發展共識，建立長期健康的可持續發展體系。
- 關聯降碳：將綠色、公益、低碳理念延伸社區建設中，帶領員工、供應商，攜手客戶、業主等群體，提高社區低碳參與意識，助推物業行業上下游低碳轉型。

中海物業「12345+X碳中和行動體系」



隨著綠色低碳技術在各領域的深入應用，中海物業積極探索寫字樓近零碳運營模式，以深圳中國海外大廈為樣本，綜合運用管理優化、技術賦能與行為引導等多重手段，打造近零碳運營標桿項目。在實踐過程中，逐步建立起覆蓋寫字樓運營環節的近零碳排放管理體系，制定配套管理標準，有效填補了物業管理行業碳排放管理空白，為行業實現低碳轉型提供了可推廣的實施範例。



排放管理(續)

碳排放管理(續)

中海物業針對主要排放源，圍繞溫室氣體排放範圍內的直接排放(範圍1)、間接排放(範圍2)及其他間接排放(範圍3)已落實以下減排措施：

溫室氣體排放範圍	主要來源	減排措施
範圍1	移動源	<ul style="list-style-type: none"> 日常減少公務車輛使用，推廣綠色出行。 預先規劃行走路線，減少因繞路而增加耗油。
範圍2	能源耗用	<ul style="list-style-type: none"> 相關政策措施已詳列在「能源管理」章節。
範圍3	商務旅行	<ul style="list-style-type: none"> 增加使用視頻會議。 審視以乘搭飛機為商務旅行的需要，會以鐵路交通作為替代。 對於未能避免的商務旅行，首選直航航班。

亮點案例：近零碳運營標桿項目 - 中國人民大學通州校區

中國人民大學通州校區於2025年8月正式投入使用，作為近零碳園區的標桿項目，從校園規劃、建築設計、設備選型，到智慧運營與師生參與，實現全生命週期的節能降碳。在智慧運營環節，與海物聯依託自主開發的「星啟物聯網平台」，構建以該平台為核心、面向三個不同管理目標用戶端和多個業務應用的「1+3+N」技術架構，打造覆蓋餐飲、宿舍、物業服務等全場景的智慧運營系統。通過統一物聯接入與信息整合，實現設施設備的智能調控、人力與資源的智慧調度，以及管理決策的科學化，為校園近零碳運行提供數字化支撐。





以綠為本(續)

排放管理(續)

碳排放管理(續)

亮點案例：低碳運營標桿項目 - 青島市城陽區城市空間綜合服務項目

在城市運營領域，興海物聯持續深化在低碳運營技術探索與場景落地，打造的「城市運營服務智慧管理平台」入選《中國建築綠色低碳產品清單》，並在青島市城陽區城市空間綜合服務項目中落地實施。平台基於物聯網技術，實現對設施、公共空間及作業任務的實時監測與智能調度，構建「實時監測-AI分析-預警-調度」閉環機制。通過精細化管理預計可減少無效運行與能源浪費，公共服務效能提升20%，管理效率提高30%，工單響應效率提升約90%，實現以數據驅動和系統優化為核心，推動城市空間運營向低碳化、可持續方向邁進，為綠色低碳轉型提供可複製、可落地的技術與服務支撐。



碳排放表現

公噸二氧化碳當量

範圍1 - 直接溫室氣體排放	8,075
範圍2 - 間接溫室氣體排放	779,723
範圍3 - 其他間接溫室氣體排放	1,297

溫室氣體排放密度(範圍1、2及3)

公噸二氧化碳當量/千平方米

2025年	2.63
2024年	2.64
2023年	2.73

排放物

排放量(千克)

氮氧化物	154
硫氧化物	4
可吸入懸浮粒子	11

排放管理(續)

碳排放管理(續)

碳排放表現(續)

中海物業致力提升碳排放披露的水平，確保數據的真實性。本集團的碳盤查工作採用碳排放監測與管理綜合服務平台數據採集系統，由碳達峰碳中和工作領導小組負責統籌組織，各平台公司完成填報測試以及內部數據收集培訓後，全面開展數據填報，集團聘請第三方機構通過數字化系統對各平台公司提交的數據進行線上審核與量化評估。2025年，得益於數字化系統的應用，中海物業已完成對1,390個在管項目的碳盤查工作，碳盤查效率和數據質量持續提升，碳數據資產不斷累積。

2025年，中海物業的範圍一及範圍二單位面積碳排放強度較2022年基準減少12%。中海物業根據碳盤查結果進行全面的碳排放分析，對物業管理的整個生命週期進行碳排放的識別和計算。在本集團營運中，範圍二-間接溫室氣體排放(主要為外購電力產生)仍然是主要溫室氣體排放來源，故在實現減排時需與能源管理掛鉤，本公司承諾加速電力設備節能改造，提升物業項目能耗管理水平，逐步開展清潔能源替代。中海物業會透過比較過往年度的環境指標了解能源消耗情況和檢討表現，建立綠色低碳運營管理體系，助力創建綠色低碳社區。

減排目標

本集團全力支持中國於2020年訂立「於2060年達至碳中和的目標」，以及本年度最新提出的「到2035年實現中國全經濟範圍溫室氣體淨排放量比峰值下降7%-10%」的新一輪國家自主貢獻目標。我們期望從三個維度實現節能減排降碳，即通過技術降碳提供技術改革創新示範、通過管理控碳打造行業低碳管理樣本、通過關聯降碳推進物業行業上下游綠色低碳轉型。本公司計劃通過優化能源使用結構以降低自身排放，加快推動車輛電動化、逐步實施全電食堂建設、有序發展分佈式光伏、逐步開展集中供暖電力改造。同時，中海物業鼓勵使用較低全球暖化潛能值的製冷劑，以減少溫室氣體排放及減緩全球暖化。

空氣污染物減排目標

中海物業的空氣污染排放主要源自物業項目中的固定源，如廚房設備等的化石燃料使用。為配合國家清潔能源政策，中海物業將逐步取締使用化石燃料的固定源設備為電力設備。中海物業預期隨著國家發電的清潔電源比例增加，屆時空氣污染排放將可隨之減少。

碳減排目標

2025年目標：在管項目公區用電用水碳排放密度基於上一年度數據，下降2%。

碳中和目標：以2022年為基準年，2030年全面推廣落地低碳運營技術，實現範圍一及範圍二單位面積碳排放強度較基準年降低15%；2060年全面落實可再生能源綜合利用，實現運營邊界內碳中和。



以綠為本(續)

排放管理(續)

廢棄物管理

中海物業積極響應內地政府垃圾分類號召，秉承「共建共治共享」理念，致力於推動垃圾分類落地實踐。本集團深知自身在公共區域以及服務範圍內，對租戶、住戶和客戶產生的廢棄物管理所承擔的角色及責任，通過建設完善的垃圾分類投放站，試點智能垃圾投放站，設立垃圾分類督導崗等方式，引導業主養成分類習慣。目前，相關工作已在北京、上海、廣州、深圳、佛山、成都、蘇州等136個城市穩步推進。2025年，中海物業圍繞廢棄物主題開展多項活動並獲社會廣泛認可，在管的57個小區榮獲「生活垃圾分類示範小區」，另有多家平台和城市公司亦獲政府垃圾分類獎勵補貼和相關榮譽。

中海物業積極踐行綠色辦公理念，全面推行無紙化辦公。鼓勵員工使用電子郵件、在線協作文檔和即時通訊工具，推廣電子簽名和電子合同，有效減少紙張消耗。積極配合聯交所擴大無紙化的安排及相關法規實行無紙化安排，以電子通訊形式向登記股東及非登記股東發佈本集團所有公司通訊(可供採取行動的公司通訊除外)，僅應要求向其寄發公司通訊的印刷本。



排放管理(續)

廢棄物管理(續)



亮點案例：「無廢小區」標桿項目 - 中海·熙岸雅軒

2025年7月，中海·熙岸雅軒項目獲評為合肥市「無廢小區」。自交付以來，項目積極響應合肥市「無廢城市」建設要求，聚焦「源頭減量、資源化利用、無害化處置」三大方向，建立「組織管理常態化+物業與居民共監督」工作機制，推動「無廢」管理落地，重點採取以下舉措：

- 設施配套：配置分類回收裝置、舊衣回收箱，設立建築垃圾專用堆放點，規範垃圾投放管理。
- 督導執行：配備專職垃圾分類督導員，開展日常指導，提升分類準確率。
- 行為引導：推行「分類投放、日產日清」機制，促進居民養成分類習慣。

同時，項目注重環保理念傳播，通過張貼宣傳海報、發放環保手冊、舉辦主題講座等形式，持續普及「無廢」知識。結合垃圾分類挑戰賽、公園淨園行動等寓教於樂的實踐活動，提升居民參與度與認知水平，推動「無廢」理念向日常行為轉化。





以綠為本(續)

排放管理(續)

廢棄物管理(續)

亮點案例：社區垃圾分類與回收教育活動

培養社區的回收與再利用文化是減少廢棄物的關鍵。在成都，中海物業結合特殊節日持續開展形式多樣的回收教育活動，幫助居民在日常生活中逐步建立分類回收、循環利用的習慣。

母親節期間，本集團將回收教育融入親子互動，邀請專業老師帶領孩子們將廢棄礦泉水瓶蓋製作成實用小包，在手工製作中傳遞雙重心意；還舉辦低碳親子運動會，通過垃圾分類主題的遊戲互動等趣味環節，讓家長與孩子共享綠色而有意義的親子時光。



為響應地球日，發起「以書換蔬」活動，鼓勵居民以閒置書籍兌換當季蔬菜。活動累計回收舊書約775千克，被用於豐富社區的公共空間和閱讀角；同時，與專業回收平台合作，回收近500千克舊衣物用以支持「太陽蛋計劃」，助力改善鄉村兒童的生活條件，讓舊物煥發新生。

在六一兒童節期間，孩子們在社區漂流市集通過以物易物的方式交換閒置玩具、繪本等物品。活動累計促成近千件閒置物品重獲新生，讓孩子們在交換中初識循環經濟的魅力。





排放管理(續)

廢棄物管理(續)

中海物業建立了完善的廢棄物分類管理體系，並依據標準程序對各類廢棄物進行規範收集與處置，確保符合當地棄置法規要求，實現廢棄物的合規、妥善處理。

廢棄物類別	處理方式
一般生活垃圾及可回收廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> 所有垃圾收集設施均具備密閉、節能、防臭、防滲、防塵、防噪聲等污染防控功能。 由專業垃圾清運公司集中收集、轉運及處理。 設置不同類別的回收設施盡可能提升資源回收率。
建築垃圾	<ul style="list-style-type: none"> 實行與生活垃圾分流處理。 及時清運施工過程中產生的建築垃圾。
電子廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> 由具備資質的電器電子產品生產者、維修機構、售後服務機構或回收商進行專業回收處理。
有害廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> 棄置時明確標識內容，並加貼安全標籤，以提示回收商注意事項。 委託具備專業資質的承辦商進行安全處置。

持續的減廢措施

- 向員工發放可循環使用的抗菌便攜飯盒，大幅減少一次性飯盒及餐具消耗，同時推動「光盤行動」，培養節約食物習慣。
- 推行無紙化辦公與在線會議模式，減少紙張浪費。
- 推廣「加強安全績效及環境保護計劃」的獎勵計劃，對管理廢棄物方面有卓越表現的承辦商予以表彰。
- 加強對承辦商處理廢棄物方式的監督與評估，提出糾正及改善建議。
- 定期與業主、租戶溝通交流，共同探討便捷可行的雙方廢棄物處理方案。
- 組織定期培訓，向員工提供相關政策及分類知識更新，並通過工作人員向業主和租戶傳遞正確的垃圾分類與處理信息。

廢棄物表現

	總量(公噸)	密度
有害廢棄物	2.5	56.66公噸／百萬平方米
無害廢棄物	129.8	2.93公噸／千平方米

* 2025年有害及無害廢棄物數據收集統計和密度計算口徑不包含物業項目，僅包含辦公場所。



以綠為本(續)

排放管理(續)

廢棄物管理(續)

減廢目標

中海物業設立在線環境管理體系，通過記錄所收集的可回收物數據，定期檢視並設定廢物回收目標。此外，亦會在選定物業試點開展廢物審計，評估和分析廢物管理現狀，以持續提升持份者對減廢工作的認知與參與積極性。

為鼓勵住戶踐行日常減廢，中海物業將通過海報、工作坊等多種形式，持續加強宣傳與教育。此外，中海物業還將探討項目提升廢棄物回收率的具體方案，並於生活垃圾管理較完善的城市率先推行試行計劃。

資源管理

能源管理

中海物業將能源管理納入企業日常經營管理體系重點任務，通過強化政策引導、健全能源管理體系、推廣應用節能技術、優化能源結構等系列性措施，推進綠色低碳發展。本公司制定並實施《能源管理工作指引(試行)》，明確降低能源消耗、提高能源利用效率和加強能源管理水平的原則和要求，並就工作目標、責任分工、監測統計、能源目標設定、合理能源配置與使用、推廣應用節能技術、數據記錄與分析等方面的內容做出了具體規定。

緊跟環保與科技發展步伐，本公司適時引進相應的科技，以數字化手段賦能能效提升。同時，致力於對建築物全生命週期進行系統性維護與管理，通過定期開展樓宇結構、工程設施及機電設備的檢修、升級與改造，持續保障建築本體的良好運行狀態，有效延長設施使用壽命，實現節能降耗的目的。



節能成果

照明系統節能改造

開展照明系統專項節能改造，累計節約耗電量超5,000萬千瓦時，減少碳排放量超2,000萬公斤。

供水系統節能改造

對在管項目供水系統開展專項節能改造，累計節約耗電量超160萬千瓦時，減少碳排放量超80萬公斤。



資源管理(續)

能源管理(續)

能源消耗管理與營運效率提升

本集團的溫室氣體排放主要源於能源耗用，其中主要的能源消耗類型為天然氣和外購電力，主要耗能設施為電梯、水泵、照明、中央空調系統、食堂等。為此，本公司開展設備節能改造，並持續推進能源結構優化。在能源管理提升與營運效率優化方面，中海物業從制度建設、管理體系、目標落地等方面採取措施：

- 編製《能源管理工作指引(試行)》，有力有序有效保證集團能源管控目標順利達成，實現各項目全生命週期能源科學管理。
- 制定《節水節電工作細則》，以「分項計量」形式形成能源管理體系，將物業不同能耗源劃分為各個分項系統，分別統計其消耗量。
- 為確保數據的準確性，引進在線能耗管理系統，增加在線抄表、數據分析、與財務收費系統打通等功能。
- 對重點物業管理項目進行能源審計，識別能耗量大的系統，了解能源使用情況以及提供可行節能的改造方案和建議。
- 開展能耗管控排查整治專項行動，聚焦「跑冒滴漏」等突出問題，全面排查問題，制定整改清單與優化方案，持續完善常態化能耗管控機制，助力節能降本。
- 透過中海集團科技領軍人才專項研發課題《高層辦公建築超低能耗運營關鍵技術研究與應用》，推廣環保科技節能降耗。
- 安排定期的環保意識培訓，宣傳「倡導低碳生活、綠色環保」的理念。
- 參與地方及行業標準編寫，推動相關規範建設，包括編寫深圳市《建築綠色運營綜合效益測算指南》、《民用建築室內外熱環境設計標準》及《公共建築電化學儲能系統技術要求》。



以綠為本(續)

資源管理(續)

能源管理(續)

能源消耗管理與營運效率提升(續)

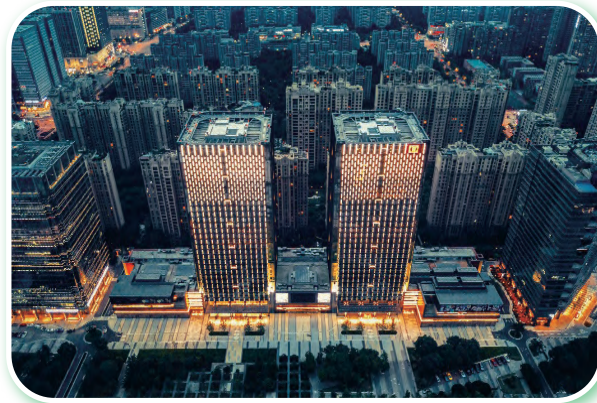
亮點案例：建築物能源管理標桿項目 - 成都中海國際中心CD座

成都中海國際中心CD座以國際建築業主與管理者協會卓越認證為指引，通過系統化的能源管理體系與技術創新實踐，持續推動樓宇綠色可持續發展，彰顯中海物業在物業行業內的標桿引領作用。

在能源管理體系建設方面，項目嚴格遵循能源管理體系，通過確立能源基準與績效參數、制定年度目標與管理方案、規劃節能改造與採購計劃、實施能源數據監測與分析機制，並配套標準化操作規程與激勵制度，構建了完整的能源管理閉環。該體系的有效運行已助力項目連續三年以「零不符合項」通過能源管理體系認證。

在設備管理與標準化實踐方面，項目建立了常態化設備巡查與維護機制，確保設備處於良好運行狀態，機電設備完好率長期保持在99%以上。同時，項目通過安裝自動控制閥門並接入樓宇自控系統，實現了樓層空調的靈活精準控制，提升了用能管理精細化水平。

在節能技術改造方面，項目實施了多項關鍵改造：對中央空調冷凍水泵進行變頻改造；搭建基於DDC系統的冷卻塔與冷卻水泵自動連鎖啟停控制系統，有效提升冷卻系統整體能效。此外，項目通過對中央空調機組開展全方位性能測試與運行參數優化，使機組能耗同比下降6.3%，全年節約用電超6.5萬千瓦時，減少二氧化碳排放約3.7萬千克，實現了能效提升與碳減排的雙重成效。





資源管理(續)

能源管理(續)

能源消耗管理與營運效率提升(續)



亮點案例：合同能源管理業務模式實現節能雙贏

中海物業積極探索市場化、可持續的節能服務路徑。合同能源管理(EMC)模式成為中海物業賦能非住業態項目實現降本增效的重要方式。此模式讓客戶無需承擔前期改造投資，就能實現設備升級和能耗降低，客戶以未來節省的能源費用逐步償還改造費用，實現「零投入、高回報」的綠色升級。

中海物業旗下海博工程在非住業態領域EMC模式上持續發力，相繼中標成都中海國際中心ABCDEJ座、濟南中海環宇城及中海廣場等項目節能改造工程。通過「科學的技術改造+高效的運維管理」相結合的方式，圍繞暖通、機電、給排水等系統，為項目定製綜合能源管理方案，累計完成節能改造建築面積約80萬平方米，實現綜合節能率約25%，改造後預計每年可減少二氧化碳排放超620噸。

在深圳中海商城項目中，海納萬商採用EMC模式對中央空調系統實施節能改造，2025年，累計節約空調用電超80萬千瓦時，通過收益分享實現雙方共贏，實現了節能降本、效益共享的良性循環。





以綠為本(續)

資源管理(續)

能源管理(續)

高等級綠色建築認證

中海物業持續通過多種舉措節能減排，有效保障在管建築物的高效運營。目前，中海物業的多個項目已達到綠色建築二星及以上標準，或榮獲WELL、LEED等國際認證，涵蓋寫字樓、購物中心、商業綜合體及住宅項目等多種業態。

認證名稱	序號	城市 - 項目	認證年度
LEED鉑金級認證	1	金安 - 金安中海財富中心ABC座	2021年
	2	天津 - 中建中心	2015年
	3	武漢 - 武漢中海中心	2023年
	4	南京 - 南京中海廣場	2021年
	5	成都 - 成都中海國際中心CD座	2018年
	6	南京 - 南京中海大廈	2018年
LEED金級認證	7	深圳 - 深圳中建科工大廈	2018年
	8	上海 - 上海中海國際中心	2017年
	9	鄭州 - 鄭州中建創業大廈	2016年
	10	北京 - 中建財富國際中心	2016年
	11	成都 - 成都中海國際中心J座	2015年
	12	北京 - 北京中海廣場	2010年
	13	上海 - 上海匯龍新城	2022年
	14	深圳 - 中國海外大廈	2025年
	15	北京 - 北京奧南中海國際中心	2020年
	16	成都 - 成都中海國際中心FG座	2014年
LEED銀級認證	17	北京 - 北京中海大廈AB座	2014年
	18	濟南 - 濟南中海廣場	2013年
	19	成都 - 成都中海國際中心AB座	2012年



資源管理(續)

能源管理(續)

高等級綠色建築認證(續)

認證名稱	序號	城市 - 項目	認證年度
三星級綠色建築標識	20	深圳 - 中國海外大廈	2024年
	21	深圳 - 深圳當代藝術館與城市規劃館	2023年
	22	金安 - 金安中海財富中心ABC座	2021年
	23	北京 - 北京中海大廈CD座	2020年
	24	北京 - 北京中海地產廣場	2010年
	25	重慶 - 重慶中海寰宇天下天璽	2021年
二星級綠色建築標識	26	深圳 - 深圳音樂廳	2023年
	27	天津 - 天津環宇城	2023年
	28	濟南 - 濟南華山環宇城	2022年
	29	武漢 - 武漢中海中心	2022年
	30	昆明 - 昆明中海國際中心	2020年
	31	廣州 - 廣州發展中心	2018年
	32	煙台 - 中海金線鼎	2021年
	33	煙台 - 中海萬錦	2020年
	34	煙台 - 中海長安雲錦	2020年
	35	煙台 - 中海錦城1#-5#、7#-10#	2020年
一星級綠色建築標識	36	太原 - 太原中海國際中心	2015年
	37	煙台 - 中海知孚裡	2019年
	38	煙台 - 中海悅公館1#-13#、地下車庫	2017年
WELL金級認證	39	武漢 - 武漢中海中心	2023年
	40	北京 - 北京中海廣場	2021年
	41	太原 - 太原中海國際中心	2021年
WELL健康安全評價	42	上海 - 上海中建大廈	2021年
	43	北京 - 北京奧南中海國際中心	2021年
	44	北京 - 中建財富國際中心	2021年
	45	成都 - 成都中海國際中心C座	2021年
	46	武漢 - 武漢中海大廈	2021年
	47	上海 - 上海中海國際中心	2021年



以綠為本(續)

資源管理(續)

能源管理(續)

科技助力低碳管理

中海物業旗下海博工程以建築物為核心，全面覆蓋城市基礎設施與居民生活空間的維修保養及專項工程服務。能源管理與節能改造作為推動綠色智慧社區建設的關鍵舉措，已融入其業務發展主線。海博工程自主投資、自主建設，積極推進新能源充電運營，實施地下車庫照明智化節能改造「兩樁一燈」項目，同步開展電梯系統與供水系統的節能升級，助力綠色低碳社區的構建。我們的「海博智能充電插座」、「海博智能充電樁」、「海博智慧燈」、「星啟物聯網平台」、「星啟雲屏」、「星啟端腦」等「雙碳」產品，已成功入選《中建集團科技創新產品清單》和《中建集團產品創新專項示範產品推薦目錄》。以物業管理場景生態小圈的賦能，助力社會生態大圈的可持續發展。

- **電單車及新能源汽車充電裝置：**2025年，中海物業持續推進新能源充電服務，深耕能源產品質量和服務能力。海博工程在全國推廣電單車充電插座及汽車充電樁，全年實現海博智能充電插座運營量突破13萬口，較2024年實現翻倍增長；海博智能充電樁數量增長至1.1萬根，累計為業主提供安全省心的綠色充電服務超1,600萬次。
- **智慧節能燈改造業務：**節能改造拳頭產品「海博智慧燈」已完成從原料生產到產品製成出廠(從搖籃到大門)的碳足跡認證。2025年中海物業在全國加速推廣落地智慧節能燈改造項目，目前海博智慧節能燈累計改造數目已達37萬根，累計節電超5,000萬千瓦時，累計減少碳排放量超2,000萬公斤。



資源管理(續)

能源管理(續)

科技助力低碳管理(續)



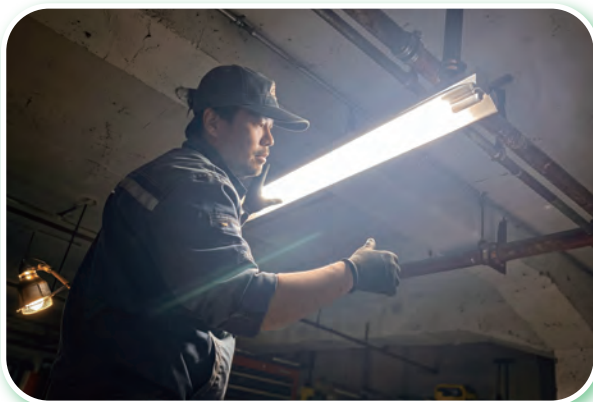
亮點案例：地庫節能燈改造

中海物業海博工程針對物業照明系統能耗高、維護複雜等核心痛點進行了深入調研，以綠色低碳趨勢為導向，推動技術創新與管理需求相結合，定製化推出海博智慧照明解決方案，接入海博智慧照明雲平台，集APP、小程序、網站端三大系統，實現一鍵情景控制、設備管理、能耗統計、項目管理等功能，打造「人(車)來燈亮、智能調光」的精細化、低碳化照明管理模式，燈具光效顯著優於行業先進水平，理論節能效率達84%，促進科技創新與物業管理效能提升的深度協同。

目前，節能燈改造項目已在全國落地推廣，截至2025年底，已安裝改造燈數37萬根，累計節電超5,000萬千瓦時，累計減少碳排放量超2,000萬公斤，全部改造完成後整體可降低30%~50%以上照明能耗，有效實現地庫節能降耗、質量提升、獲取節能收益的「三贏目標」。

四大管理效益：

1. 以更低的能耗提升地庫整體亮度，提高業主滿意度；
2. 藍牙Mesh無線方案採用簡單易用，搭配軟件應用滿足不同場景應用；
3. 實現分時、分組、分區、客制化聯動聯控，以科技創新點亮業主回家路；
4. 實測節能率70%，節省物業管理成本。





以綠為本(續)

資源管理(續)

能源管理(續)

能源表現

能源表現		
直接能源用量(兆瓦時)	柴油	1,243
	汽油	1,412
	液化石油氣	273
	天然氣	36,673
	燃料油	0
間接能源用量(兆瓦時)	耗電量	1,353,667
	供暖	155,220

能源使用效益目標

節能目標
持續在現有和新管理的物業中納入節能舉措，並增加可再生能源在能源使用中的比例，實現在管項目公區用電用水碳排放密度基於上一年度數據，下降2%。

水資源管理

本集團在營運所涉及的水資源類別為日常服務用水、物業用水、辦公用水及綠化用水等，皆由政府供應水源，故在求取適用水源上並無任何問題。

在持續的用水管理工作方面，本集團嚴格遵循當地政府法規處理污水，會先排放污水至都市污水管網，然後再進入污水處理廠集中處理。此外，中海物業定期使用專業檢測儀器開展管網漏水排查，識別潛在漏損點，及時實施修復。中海物業充分了解物業項目的正常用水規律，有效辨識是否存在漏水、水表計量誤差和資料統計錯誤等問題。2025年，管網漏水修補工作開展項目檢修，年度節約用水量達15萬立方米。中海物業將繼續實施各項節水措施，持續提高節水效益。

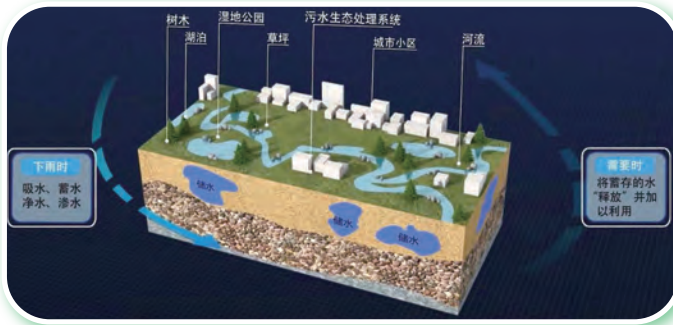


資源管理(續)

水資源管理(續)

亮點案例：雄安市民服務中心項目踐行「海綿城市」理念

為支持雄安市民服務中心「海綿城市」建設，海納萬商承接並完成了《雨水管涵綜合管理的可行性規劃與實踐應用》專項研究，通過配套安裝過濾、殺菌及回用循環設備，完成了雨水回收利用系統的改造升級，構建起具備「下雨蓄水、需時供水」功能的調蓄體系，形成約2萬立方米的雨水調蓄能力。該系統實現了對雨水的高效淨化與資源化利用，有效支撐了園區非雨季綠化澆灌等用水需求。2025年，累計回收利用雨水1.5萬噸，有效減少了用水成本支出，體現了市政設施與專業服務協同推進綠色運維的成效。



耗水表現

本年度用水量20,899,509立方米，用水密度本年度為0.070立方米／平方米，相較去年下降28%，我們未來計劃透過加強水資源管理，提高水資源的利用率來減低用水量。

用水概覽

用水量：	20,899,509立方米
用水密度：	0.070立方米／平方米

用水效益目標

節水目標

在管項目公區用水用電碳排放密度基於上一年度數據，下降2%。

本年度已達成漏損率5%以內，並將繼續以此作為持續的節水目標。



以綠為本(續)

自然環境與生態保護

中海物業支持在環境範疇的投入，簽署《生態環境保護目標責任書》和印發《生態環保工作責任管理規定》，明確風險排查制度，細化風險排查標準，強化風險管控措施，進一步明確各級責任，以回應近年社會對自然相關風險及生態環境保護的關注。同時制定生態環保工作清單，實現對日常型和專項型工作的高效管控，通過持續推進相關制度落地，促進生態環保與運營業務、服務客戶、社會公益的有機融合。2025年，中海物業開展生態環保風險排查整治，全面檢驗2,000餘個在管項目，督促各級單位全面排除整改生態環保隱患，整改完成率100%。此外，為了強化全員生態環保意識觀念提升，我們針對生態環境保護法規、生態環境保護的內容與意義等內容，進行118場生態環保相關培訓，參訓人員超6萬人。我們亦透過進行「綠色We來」、「六五環境日」、「節能宣傳周」、「全國生態日」系列生態環保宣傳活動，影響並引導業主綠色行為。

管理工作的內容：

1. 規劃目標管理	制定生態環境保護年度工作目標和工作計劃、要點、負責部門和時間要求。
2. 合規管理	建立健全環保合規管理體系，將環保合規納入企業整體合規管理體系。
3. 風險管理	開展對應環境影響評價要求的生態環境保護工作策劃，環境因素識別和評價工作，明確應對措施。
4. 污染防治管理	項目應當採取有效措施，規範在生產經營活動中的污染防治。
5. 節能減排與清潔生產管理	建立健全節能減排、清潔生產指標體系，將節能減排、清潔生產作為生態環境保護的重要工作內容進行部署、推動。
6. 綠色創新管理	將綠色環保科技攻克關鍵技術納入企業科技發展整體規劃，加大綠色環保領域科技投入力度，積極開展綠色環保重大關鍵技術和產品研發。
7. 生物多樣性保護	按照服務標準及相關法律法規，嚴格執行涉及生態保護和生物多樣性保護的項目。
8. 教育培訓管理	開展《物業管理常見的環保類污染及規避整治》培訓，對近3年物業管理常見的環保類污染及行政處罰案例進行研究，形成課題報告。
9. 統計監測管理	建立健全自下而上、逐級審核的生態環境保護信息統計監測體系，對生產經營過程中的能源資源消耗和污染物排放進行統計監測。
10. 應急管理	做好環境事件等各類突出生事件的風險控制、應急準備、應急處置和事後恢復等工作。
11. 信息披露與報告管理	建立健全環境信息披露管理制度，規範工作流程，明確工作責任，及時、真實、準確、完整地披露環境信息。
12. 氣候風險管理	開展針對颱風、洪澇和極端降雨、極寒天氣、極熱天氣等不同氣候風險的影響分析及評估。



自然環境與生態保護(續)

亮點案例：黃土裸露整治，煥綠社區生態

中海物業對在管社區持續開展黃土裸露專項整治工作，對社區綠化薄弱區域進行地毯式排查，選用適應當地氣候與土壤條件的苗木對其進行精準補種與生態修復，切實改善社區微生態，促進生物多樣性保護，努力實現讓業主「推窗見綠」的環境改善目標。

截至2025年底，本次專項治理已覆蓋1,108個項目，累計完成草坪補種超17萬平方米、地被植物補種超15萬平方米，通過系統性修復，實現黃土裸露面積下降超24萬平方米，裸露率降低73%，整體綠化覆蓋率與景觀連續性顯著提升。此項工作不僅改善了社區視覺環境，也為昆蟲、鳥類等生物提供了更豐富的棲息條件，助力社區生態系統的健康與穩定。

項目	補種前	補種後
貴陽映山湖		
廣州中海譽品花園		



附錄

(一) 績效表現數據一覽

環境績效表現

空氣污染物排放¹

統計資料	2025年	2024年	2023年	單位
氮氧化物	154	251 ²	313	千克
硫氧化物*	4	4	5	千克
可吸入懸浮粒子	11	18 ²	17	千克

溫室氣體排放³

統計資料	2025年	2024年	2023年	單位
直接溫室氣體排放 (範圍1) ^{4*}	8,075	7,402	7,660	公噸二氧化碳當量
能源間接溫室氣體排放 (範圍2) ^{5*}	779,723	672,530	669,712	公噸二氧化碳當量
總溫室氣體排放 (範圍1及2)*	787,797	679,932	677,372	公噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度 (範圍1及2)*	2.62	2.64	2.73	公噸二氧化碳當量/ 千平方米
其他間接溫室氣體排放 (範圍3) ⁶	1,297	1,213	1,249	公噸二氧化碳當量
總溫室氣體排放 (範圍1、2及3)*	789,095	681,145	678,621	公噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度 (範圍1、2及3)*	2.63	2.64	2.73	公噸二氧化碳當量/ 千平方米

* 環境績效表現中所列的範圍1及2溫室氣體排放、能源使用和用水數據口徑與中海物業碳盤查一致，即包括中海物業集團總部及其具有運營控制權的三級公司以及三級公司下屬項目的辦公場所與物業項目，個別數據經過四捨五入。2025年因業務擴張，部分能源使用、溫室氣體排放及廢棄物指標的絕對值有所增加，另一方面相關密度指標呈下降趨勢，體現能源與資源使用效率的持續提升。

¹ 空氣污染物來自公務車輛使用產生的汽油及柴油消耗，排放因子來源於聯交所發佈的《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。

² 2024年氮氧化物與可吸入懸浮粒子的排放數據經核對後重列。

³ 溫室氣體評估所涉及的溫室氣體種類包括二氧化碳(CO₂)。溫室氣體排放的組織邊界和報告邊界依據《ISO 14064-1:2018組織層次上對溫室氣體排放和消除的量化和報告的規範及指南》、《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準(2004年)》和《溫室氣體核算體系：企業價值鏈(範圍3)核算與報告標準(2011年)》的規定確定。溫室氣體排放因子均來源於聯合國政府間氣候變化專門委員會(IPCC)2006年發佈的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》、2013年發佈的《IPCC第五次評估報告(AR5)》及2019年發佈的《IPCC2006年國家溫室氣體清單指南2019修訂版》、國家每年發佈的最新全國電力平均排放因子以及其他權威參考文獻。

⁴ 直接溫室氣體排放量(範圍1)來源包括：固定源化石燃料消耗，主要為廚房灶具、壁掛爐、鍋爐、備用發電機、割草機及管道疏通機使用排放，移動源化石燃料消耗，主要為公務車輛使用排放。

⁵ 能源間接溫室氣體排放量(範圍2)來源包括：辦公和物業項目運營使用外購電力及熱力而產生的能源間接溫室氣體排放。中海物業採用以地域為基準的方法計算能源間接溫室氣體排放量(範圍2)，參考每年最新全國電力平均排放因子計算外購電力溫室氣體排放。

⁶ 其他間接溫室氣體排放量(範圍3)產生來源包括：員工公幹商務行程。量化過程及排放因子參考了國際民航組織(ICAO)碳排放計算器。

(一) 績效表現數據一覽(續)

環境績效表現(續)

廢棄物產生⁷

統計資料	2025年	2024年	2023年	單位
有害廢棄物總產生量	2.5	2.1	376.8	公噸
有害廢棄物密度*	56.66	59.97	1.52	公噸/百萬平方米
無害廢棄物總產生量	129.8 ⁸	109	89,800	公噸
無害廢棄物密度*	2.93	3.05	0.36	公噸/千平方米

能源使用⁹

統計資料	2025年	2024年	2023年	單位	
直接能源用量	柴油	1,243	1,150	1,207	兆瓦時
	汽油	1,412	1,621	1,673	
	液化石油氣	273 ¹⁰	960	975	
	天然氣	36,673 ¹⁰	32,465	33,603	
	燃料油	0	0	0	
	總直接能源用量	39,601	36,197	37,459	
間接能源用量	耗電量	1,353,667	1,122,005	1,115,868	兆瓦時
	供暖	155,220	177,934	179,135	
	總間接能源用量	1,508,887	1,299,939	1,295,003	
總能源用量 ¹¹	總能源用量	1,548,487	1,336,136	1,332,462	兆瓦時
	能源用量密度	5.15	5.18	5.38	

用水*

統計資料	2025年	2024年	2023年	單位
總用水量 ¹¹	20,899,509	24,877,219	24,414,143	立方米
用水量密度	0.070	0.097	0.099	立方米/平方米

⁷ 有害廢棄物主要包括廢電池、廢電子設備、廢硒鼓、廢墨盒、廢燈盞、廢日光燈；無害廢棄物主要包括生活垃圾及廚餘。由2024年開始，有害及無害廢棄物數據範圍僅包括中海物業辦公場所，2025年與2024年的數據範圍保持一致，且均不能與2023年數據直接比較。

⁸ 2025年無害廢棄物總產生量較2024年略有增加，主要原因是部分平台公司新開設食堂，導致廚餘垃圾產生量增加。

⁹ 能源使用的量化過程參考了《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)》及《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》。個別數據經過四捨五入。

¹⁰ 受多地「瓶改管」補貼政策影響，瓶裝液化石油氣正逐步被淘汰。報告期內，中海物業各項目的液化石油氣用量下降，而天然氣等替代能源的使用量相應有所增加。

¹¹ 中海物業已參考《國際財務報告可持續披露準則(S2號)行業披露指南》的房地產行業披露要求披露總能源用量和總用水量。

附錄(續)

(一) 績效表現數據一覽(續)

社會績效表現

僱傭

統計資料		2025年	2024年	2023年	單位	
按僱傭類型	全職	35,167	37,192	41,895	人	
	兼職	2,875	1,435	1,117		
按合同類型	無限期或永久	19,892	16,375	14,806		
	固定限期或臨時	18,150	22,252	28,206		
按性別	男性	21,270	22,370	26,274		
	女性	16,772	16,257	16,738		
按職級 ¹³	高級管理層	35	34	32		
	中級管理層	179	167	148		
	基礎管理層	2,320	2,311	2,073		
	一般員工	35,508	36,115	40,759		
員工人數 ¹²		38,042	38,627	43,012		
按年齡	30歲以下	6,197	7,686	10,976		
	30-50歲	18,458	19,583	20,791		
	50歲以上	13,387	11,358	11,245		
按地區	中國內地	25,923	29,056	34,461		
	香港地區	11,259	8,827	7,934		
	澳門地區	860	744	617		

¹² 員工人數包括所有全職員工及兼職員工。

¹³ 僱員職級根據本集團基礎職務體系劃分標準，具體如下：

高級管理層：本集團公司高管／專業總監、平台公司／專業子公司／港澳公司總經理。

中級管理層：總部部門董事／總經理／副總經理／助理總經理／總監／副總監、平台公司／專業子公司／港澳公司副總經理／助理總經理、城市公司／項目公司總經理／副總經理／助理總經理。

基礎管理層：總部部門／平台公司／專業子公司／港澳公司／城市公司／項目公司高級經理／經理／副經理。

一般員工：除上述描述以外的其他員工。

(一) 績效表現數據一覽(續)

社會績效表現(續)

僱傭(續)

統計資料			2025年	2024年	2023年	單位			
新入職 員工人數	按性別	男性	5,017	4,334	6,485	10,554	9,228	13,137	人
		女性	5,537	4,894	6,652				
	按年齡	30歲以下	2,093	2,186	4,002				
		30-50歲	2,800	2,921	4,491				
		50歲以上	5,661	4,121	4,644				
	按地區	中國內地	3,020	3,865	7,013				
		香港地區	7,150	4,986	5,731				
		澳門地區	384	377	393				
	新入職 員工比率 ¹⁴	按性別	男性	23.6	19.4				
女性			33.0	30.1	39.7				
按年齡		30歲以下	33.8	28.4	36.5				
		30-50歲	15.2	14.9	21.6				
		50歲以上	42.3	36.3	41.3				
按地區		中國內地	11.6	13.3	20.4				
		香港地區	63.5	56.5	72.2				
		澳門地區	44.7	50.7	63.7				

¹⁴ 新入職員工比率 = (全年新員工人數 / 全年12月31日在職員工人數) × 100%。

附錄(續)

(一) 績效表現數據一覽(續)

社會績效表現(續)

僱傭(續)

統計資料			2025年	2024年	2023年	單位	
流失員工人數	按性別	男性	5,820	7,970	8,157	15,222	人
		女性	5,489	5,572	7,065		
	按年齡	30歲以下	2,814	3,380	4,542		
		30-50歲	4,343	5,594	7,298		
		50歲以上	4,152	4,568	3,382		
	按地區	中國內地	6,256	9,261	8,098		
		香港地區	4,713	4,030	6,964		
		澳門地區	340	251	160		
	流失員工比率 ¹⁵	按性別	男性	27.4	35.6		
女性			32.7	34.3	42.2		
按年齡		30歲以下	45.4	44.0	41.4		
		30-50歲	23.5	28.6	35.1		
		50歲以上	31.0	40.2	30.1		
按地區		中國內地	24.1	31.9	23.5		
		香港地區	41.9	45.7	87.8		
		澳門地區	39.5	33.7	25.9		

¹⁵ 流失員工比率 = (全年流失員工人數 / 全年12月31日在職員工人數) × 100%。

(一) 績效表現數據一覽(續)

社會績效表現(續)

健康與安全

統計資料	2025年	2024年	2023年	單位
工傷人數 ¹⁶	180	188	144	人
千人工傷比率 ¹⁷	4.7	4.9	3.3	-
工傷比率 ¹⁸	0.42	0.44	0.31	%
嚴重後果工傷人數 ¹⁹	11	15	11	人
嚴重後果工傷比率 ²⁰	0.03	0.04	0.03	%
員工				
因工死亡人數	0	0	0	人
死亡比率	0	0	0	%
因工傷或職業病損失 工作日數	8,334	8,050	6,329	日
工作日損失率 ²¹	19.5	18.9	13.0	-
工作時數 ²²	85,434,368	85,130,160	94,163,584	小時

¹⁶ 主要工傷原因包括滑倒、碰撞及跌傷等，多屬輕微工傷，嚴重後果的工傷僅佔少數。我們已針對較易受傷的員工群體加強培訓與安全提醒，並會視需要持續推動相關預防措施，以降低重複發生工傷的風險。

¹⁷ 千人工傷比率=工傷員工人數/員工總人數 × 1,000。

¹⁸ 工傷比率=(工傷人數/原定總工時) × 200,000。總工時以每工作日8小時估算。

¹⁹ 嚴重後果工傷為無法或預期不能於六個月內恢復傷害前健康狀況的傷害。

²⁰ 嚴重後果工傷比率=(嚴重後果工傷人數/原定總工時) × 200,000。總工時以每工作日8小時估算。

²¹ 工作日損失率=(總損失工作日/原定總工時) × 200,000。總工時以每工作日8小時估算。

²² 以每位員工每個工作天工作8小時計算。

附錄(續)

(一) 績效表現數據一覽(續)

社會績效表現(續)

培訓與發展

統計資料		2025年	2024年	2023年	單位	
員工培訓人數	按性別	男性	21,270	22,370	25,800	41,823 人
		女性	16,772	16,257	16,023	
	按職級	高級管理層	35	34	32	
		中級管理層	179	167	148	
		基礎管理層	2,320	2,311	2,073	
		一般員工	35,508	36,115	39,570	
員工培訓比率 ²³	按性別	男性	100.0	100.0	98.2	97.2 %
		女性	100.0	100.0	95.7	
	按職級	高級管理層	100.0	100.0	100.0	
		中級管理層	100.0	100.0	100.0	
		基礎管理層	100.0	100.0	100.0	
		一般員工	100.0	100.0	97.1	
平均員工培訓時數 ²⁴	按性別	男性	19.5	17.0	19.9	19.1 小時
		女性	13.1	13.9	17.9	
	按職級	高級管理層	69.8	71.5	84.3	
		中級管理層	71.8	139.9	251.7	
		基礎管理層	26.0	25.6	36.2	
		一般員工	16.0	14.8	17.3	
接受定期績效檢視的員工比率	按性別	男性	71.7	78.3	84.3	86.8 %
		女性	64.4	71.0	80.9	
	按職級	高級管理層	100.0	100.0	100.0	
		中級管理層	100.0	100.0	100.0	
		基礎管理層	100.0	100.0	100.0	
		一般員工	73.2	79.7	86.0	

²³ 相關類別員工平均培訓比率 = 特定類別員工的總受訓人數 / 特定類別的員工人數。

²⁴ 相關類別員工平均培訓時數 = 特定類別員工的總受訓時數 / 特定類別的員工人數。

(一) 績效表現數據一覽(續)

社會績效表現(續)

供應商管理²⁵

統計資料		2025年	2024年	2023年	單位
按地區	中國內地	33,804	30,718	24,869	
	香港地區	613	548	441	
	澳門地區	81	64	52	
按供應商類型	環境	6,022	5,342	4,798	25,362 家
	工程	13,096	11,743	10,146	
	安管	2,484	2,218	1,948	
	其他 ²⁶	12,896	12,027	8,470	

反貪污

統計資料		2025年	2024年	2023年	單位
反貪污培訓人數	按職級				人
	高級管理層	35	34	25	
	中級管理層	179	167	138	
	基礎管理層	2,132	1,914	1,154	
	一般員工	25,600	26,000	16,394	
反貪污培訓百分比	按職級				%
	高級管理層	100.0	100.0	78.1	
	中級管理層	100.0	100.0	93.2	
	基礎管理層	91.9	82.8	55.7	
	一般員工	72.1	72.0	40.2	
平均反貪污培訓時數	按職級				小時
	高級管理層	4.2	3.8	1.8	
	中級管理層	3.5	3.0	1.7	
	基礎管理層	2.8	2.5	1.9	
	一般員工	2.2	2.0	2.6	

²⁵ 所有供應商均接受本集團的既定檢查慣例，包括供應商年度巡查，准入巡查等。

²⁶ 其他供應商包括為中海物業提供行政、宣策、法務及信息化服務的供應商。



附錄(續)

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
強制披露規定			
管治架構	<p>(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</p> <p>(ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程；及</p> <p>(iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。</p>	<p>主席寄語(4)；</p> <p>董事會聲明(5-6)；</p> <p>管治領航(16-17)</p>	
匯報原則	<p>重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p>量化：有關匯報排放量／能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更(如有)或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	關於本報告(8)	
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	關於本報告(7)	



(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
C部分：「不遵守就解釋」條文			
A環境			
層面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。	以綠為本(88)； 合規一覽(159)	本年度，本集團確認 並無違反有關排放物 相關法律法規的事 件。
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	績效表現數據一覽 (120)	
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)。	以綠為本(107)； 績效表現數據一覽 (121)	
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)。	以綠為本(107)； 績效表現數據一覽 (121)	
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。	以綠為本(107-108)	
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。	以綠為本(104-108)	



附錄(續)

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
層面A2：資源使用			
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	以綠為本(88)	
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)。	以綠為本(116)； 績效表現數據一覽 (121)	
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	以綠為本(117)； 績效表現數據一覽 (121)	
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。	以綠為本(108-116)	
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。	以綠為本(116-117)	本集團業務在求取適用水源上並沒任何問題。
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。		本集團業務未有涉及包裝材料。
層面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。	以綠為本(88, 118)； 合規一覽(159)	
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。	以綠為本(118-119)	
層面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]		

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
B社會			
層面B1：僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、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) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例 的資料。	以賢為先(40)； 合規一覽(159)	本年度，本集團確認並無違反有關僱傭相關法律法規的事件。
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。	以賢為先(51)； 績效表現數據一覽 (122)	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	績效表現數據一覽 (124)	
層面B2：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。	以賢為先(40)； 合規一覽(159)	本年度，本集團確認並無違反有關健康與安全相關法律法規的事件。
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	績效表現數據一覽 (125)	
B2.2	因工傷損失工作日數。	以賢為先(41)； 績效表現數據一覽 (125)	
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。	以賢為先(41-49)	



附錄(續)

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
層面B3：發展及培訓			
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。	以賢為先(52-58)	
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。	以賢為先(59)； 績效表現數據一覽 (126)	
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。	以賢為先(59)； 績效表現數據一覽 (126)	
層面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。	以賢為先(40)； 合規一覽(159)	本年度，本集團確認並無違反有關勞工準則相關法律法規的事件。
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	以賢為先(50)	
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	以賢為先(50)	
層面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。	以誠服務(65)	
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	績效表現數據一覽 (127)	
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。	以誠服務(77-78)	
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。	以誠服務(78)	
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。	以誠服務(77-78)	



(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
層面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。	以信營商(31)； 以誠服務(65)； 合規一覽(159)	本年度，本集團確認並無違反有關產品責任相關法律法規的事件。
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。		本集團業務未涉及產品回收。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	以誠服務(71-72)	
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	以信營商(31, 34)	
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	以誠服務(73)	
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。	以信營商(35-37)	



附錄(續)

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
層面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。	以信營商(31)； 合規一覽(159)	本年度，本集團確認並無違反有關反貪污相關法律法規的事件。
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。	以信營商(31)	本年度，本集團並無已審結的貪污訴訟案件。
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	以信營商(32-33)	
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	以信營商(33)； 績效表現數據一覽(127)	
層面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。	以誠服務(79-86)	
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)。	以誠服務(79-86)	
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	以誠服務(65, 79-86)	

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
D部分：氣候相關披露			
(I)管治			
19	<p>發行人須披露有關以下方面的資料：</p> <p>(a) 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構(可包括董事會、委員會或其他同等治理機構)或個人的資訊。具體而言，發行人須指出有關機構或個人及披露以下資訊：</p> <p>(i) 該機構或個人如何釐定當前或將來是否有適當的技能和勝任能力來監督應對氣候相關風險和機遇的策略；</p> <p>(ii) 該機構或個人獲悉氣候相關風險和機遇的方式和頻率；</p> <p>(iii) 該機構或個人在監督發行人的策略、重大交易決策和風險管理程序及相關政策的過程中，如何考慮氣候相關風險和機遇，包括該機構或個人是否有考慮與該等氣候相關風險和機遇相關的權衡評估；</p> <p>(iv) 該機構或個人如何監督有關氣候相關風險和機遇的目標制定並監察達標進度(見第37段至第40段)，包括是否將相關績效指標納入薪酬政策以及如何納入(見第35段)；及</p>	以綠為本(89)	目前，中海物業部分工程業務負責人的薪酬激勵與碳減排目標達成情況相關聯。



附錄(續)

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
	(b) 管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色，包括以下資訊：	以綠為本(89)	
	(i) 該角色是否被委託給特定的管理層人員或管理層委員會以及如何對該人員或委員會進行監督；及		
	(ii) 管理層可有使用監控措施及程序協助監督氣候相關風險和機遇；如有，這些監控措施及程序如何與其他內部職能部門進行整合。		
(II)策略			
20	發行人須披露其資訊，以讓人理解其合理預期可能在短期、中期或長期影響其現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇。具體而言，發行人須：		
	(a) 描述合理預期可能在短期、中期或長期影響發行人的現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇；	以綠為本(91-93)	
	(b) 就發行人已識別的每項氣候相關風險，解釋發行人是否認為該風險是與氣候相關物理風險或與氣候相關轉型風險；	以綠為本(91-93)	
	(c) 就發行人已識別的每項氣候相關風險和機遇，具體說明其合理預期可能影響發行人的時間範圍(短期、中期或長期)；及	以綠為本(91-93)	
	(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其策略決定規劃範圍掛鉤。	以綠為本(90)	

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
21	發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的資訊。具體而言，發行人須作如下披露：		
	(a) 描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響；及	以綠為本(91-93)	
	(b) 描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方(例如，地理區域、設施及資產類型)。	以綠為本(91-93)	
22	發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響的資訊。具體而言，發行人須披露：		
	(a) 有關發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇的資訊，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標。具體而言，發行人須披露以下資訊：	以綠為本(94-97)	
	(i) 因應氣候相關風險和機遇而在當前及預期將來對發行人業務模式(包括資源配置)作出的變動；		
	(ii) 已經或預期將進行的任何適應或減緩工作(直接或間接)；		
	(iii) 發行人任何與氣候相關轉型計劃(包括制定轉型計劃時使用的主要假設的資訊，以及該計劃所依賴的因素)，或若發行人並未有這樣的計劃，則作適當的否定聲明；		
	(iv) 發行人計劃如何實現第37至40段所述的任何氣候相關目標(包括任何溫室氣體排放目標(如有))；及		
	(b) 有關發行人當前及將來計劃如何為根據第22(a)段披露的行動提供資源。	以綠為本(94-97)	



附錄(續)

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
23	發行人須披露先前各匯報期內按照第22(a)段所披露計劃的進度。	以綠為本(94-97)	
24	發行人須披露以下定性和量化資料：		
(a)	氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量；及	以綠為本(91-93)	中海物業暫未披露匯報期內容易受氣候相關風險及機遇影響的資產或業務活動的金額及百分比。由於本集團在匯報期內首次開展氣候相關財務影響評估，考慮到用以評估財務影響的計量方式仍存在不確定性，在匯報之日暫時無法獲得有參考價值的量化資訊，中海物業將於未來提升量化評估的準確性，並持續審視相關披露的可行性。
(b)	當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債賬面價值發生重要調整的重大風險時，關於第24(a)段中識別的氣候相關風險和機遇的資訊。		目前不存在可能在下一報告期間對中海物業資產或負債賬面價值造成重大調整的重大風險。

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
25	發行人須披露以下定性和量化資料：		
	(a) 發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，並考慮到以下各項，預期其財務表現在短期、中期及長期內將如何變化：	以綠為本(94-97)	中海物業暫未披露基於管理氣候相關風險和機遇的策略，預期其財務表現、財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。由於本集團在匯報期內首次開展氣候相關財務影響評估，考慮到用以評估財務影響的計量方式仍存在不確定性，在匯報之日暫時無法獲得有參考價值的量化資訊，中海物業將於未來提升量化評估的準確性，並持續審視相關披露的可行性。
	(i) 其投資及處置計劃；及		
	(ii) 其為實施策略所需的資金的計劃資金來源；及		
	(b) 基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。	以綠為本(94-97)	



附錄(續)

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
26	<p>在考慮發行人已識別的氣候相關風險和機遇後，發行人須披露資訊，使他人了解發行人的策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性。發行人須按與其情況相稱的做法，使用與氣候相關的情景分析來評估其氣候韌性。提供量化資訊時，發行人可披露單一數額或區間範圍。具體而言，發行人須披露：</p>		
	<p>(a) 發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估，其有助於了解：</p>	以綠為本(90-97)	
	<p>(i) 發行人的分析結果對其策略和業務模式的影響(如有)，包括發行人需要如何應對氣候相關情景分析中確定的影響；</p>		
	<p>(ii) 發行人對氣候韌性的評估中考慮的重大不確定因素的範疇；及</p>		
	<p>(iii) 發行人根據氣候發展調整其短期、中期和長期策略和業務模式的能力；</p>		



(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
	(b) 如何及何時進行氣候相關情景分析，包括：	以綠為本(90-97)	中海物業已於2024年開展氣候相關情景分析，詳細流程與結果請參閱《2024年可持續發展報告》。
	(i) 使用的輸入數據，包括：		
	(1) 發行人在分析中使用的氣候相關情景及其來源；		
	(2) 分析是否涵蓋多種不同的氣候相關情景；		
	(3) 分析所使用的氣候相關情景是否與氣候相關轉型風險或氣候相關物理風險有關；		
	(4) 發行人在其情景中是否使用了與最新氣候變化國際協議相一致的情景；		
	(5) 發行人為何認為所選擇的氣候相關情景與評估其氣候相關變化、發展或不確定性的韌性相關；		
	(6) 發行人在分析中所使用的時間範圍；及		
	(7) 發行人分析所涵蓋的營運範圍(例如分析所涵蓋的營運地點及業務單位)；		
	(ii) 發行人在分析中所作的關鍵假設；及		
	(iii) 進行氣候相關情景分析的匯報期。		



附錄(續)

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
風險管理			
27	發行人須披露以下資訊：		
(a)	發行人用於識別、評估氣候相關風險，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策，包括有關以下方面的資訊：	以綠為本(98)	中海物業已於2024年開展氣候相關情景分析，詳細流程與結果請參閱《2024年可持續發展報告》。
(i)	發行人使用的輸入資料及參數(例如資料來源及程序所涵蓋的業務範圍)；		
(ii)	發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來識別氣候相關風險；		
(iii)	發行人如何評估有關風險的影響的性質、可能性及程度(例如發行人可有考慮定性因素、量化門檻或其他所用標準)；		
(iv)	發行人可有及如何就氣候相關風險相對於其他類型風險的優次排列；		
(v)	發行人如何監察其氣候相關風險；及		
(vi)	與上一個匯報期相比，發行人可有及如何改變其使用的流程；		
(b)	發行人用於識別、評估氣候相關機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程(包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的資訊)；及	以綠為本(98)	
(c)	氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。	以綠為本(98)	

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
指標及目標			
28	發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量(以公噸二氧化碳當量表示)，並分為：		
	(a) 範圍1溫室氣體排放；	以綠為本(102)； 績效表現數據一覽 (120)	
	(b) 範圍2溫室氣體排放；及	以綠為本(102)； 績效表現數據一覽 (120)	
	(c) 範圍3溫室氣體排放。	以綠為本(102)； 績效表現數據一覽 (120)	
29	發行人須：		
	(a) 除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求，否則發行人須根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準(2004年)》計量其溫室氣體排放；	績效表現數據一覽 (120)	
	(b) 披露其用於計量溫室氣體排放的方法，包括：	績效表現數據一覽 (120)	
	(i) 發行人用於計量其溫室氣體排放的計量方法、輸入資料及假設；		
	(ii) 發行人為何選擇該計量方法、輸入資料及假設計量溫室氣體排放；及		
	(iii) 發行人在匯報期對計量方法、輸入資料及假設進行的任何變更以及變更原因；		
	(c) 就根據第28(b)段披露的範圍2溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍2溫室氣體排放，並提供有助於了解該排放的任何所需合約文書的資訊；及	績效表現數據一覽 (120)	



附錄(續)

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
(d)	就根據第28(c)段披露的範圍3溫室氣體排放，根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈(範圍3)核算與報告標準(2011年)》所述的範圍3類別披露發行人計量範圍3溫室氣體排放中包含的類別。	績效表現數據一覽 (120)	中海物業目前的範圍3溫室氣體排放核算僅涵蓋商務旅行，該項目對應於《溫室氣體核算體系：企業價值鏈(範圍3)核算與報告標準(2011年)》中的第6類(商務旅行)。未來我們將探索可行方式，以收集和披露更多相關類別的範圍3排放數據。

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
30	發行人須披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。		中海物業暫未披露匯報期內容易受氣候相關轉型風險、物理風險及機遇影響的資產或業務活動的金額及百分比。
31	發行人須披露容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。		中海物業暫未披露匯報期內容易受氣候相關轉型風險、物理風險及機遇影響的資產或業務活動的金額及百分比。
32	發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。		由於本集團在匯報期內首次開展氣候相關財務影響評估，考慮到用以評估財務影響的計量方式仍存在不確定性，在匯報之日暫時無法獲得有參考價值的量化資訊，中海物業將於未來提升量化評估的準確性，並持續審視相關披露的可行性。
33	發行人須披露用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。		本集團未獨立劃分專門用於氣候相關事宜的財務明細項目。
34	發行人須披露如下： (a) 闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價(例如投資決策、轉移定價及情景分析)；及 (b) 發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價；或適當的否定聲明，確認發行人沒有在決策中應用碳定價。		中海物業北京公司響應國家「雙碳」戰略，內部進行碳定價。



附錄(續)

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
35	發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策，或提供適當的否定聲明。這可能構成根據第19(a)(iv)段作出的披露的一部分。		目前，中海物業部分工程業務負責人的薪酬激勵與碳減排目標達成情況相關聯。
36	本交易所鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標，或與參與有關行業常見特徵有關的行業指標。在決定披露哪些行業指標時，本交易所鼓勵發行人參考《〈國際財務報告可持續披露準則S2號〉行業披露指南》和其他國際環境、社會及管治報告框架規定的行業披露要求所述的與披露主題相關的行業指標，並考慮其是否適用。	績效表現數據一覽 (121)	中海物業目前已參考《〈國際財務報告可持續披露準則S2號〉行業披露指南》披露房地產行業相關行業指標，包括總能源用量、總用水量、氣候風險評估及應對策略的分析與描述。未來將持續探索可行方式，以收集和披露更多相關行業指標。



(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
37	發行人須披露(a)其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及(b)法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。發行人須就每個目標逐一披露：		
	(a) 用以設定目標的指標；	以綠為本(99)	
	(b) 目標的目的(例如減緩、適應或以科學為基礎的舉措)；	以綠為本(99)	
	(c) 目標的適用範圍(例如目標是適用於發行人整個集團還是部分(如僅適用於某個業務單位或地理區域))；	以綠為本(99)	
	(d) 目標的適用期間；	以綠為本(99)	
	(e) 衡量進度的基準期間；	以綠為本(99)	
	(f) 階段性目標或中期目標(如有)；	以綠為本(99)	
	(g) 如屬量化目標，其屬絕對目標還是強度目標；及	以綠為本(99)	
	(h) 最新氣候變化國際協議(包括該協議產生的司法承諾)如何幫助發行人設定目標。	以綠為本(99)	



附錄(續)

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
38	發行人須披露其設定及審核每項目標的方法，以及其如何監察達標進度，包括：		
(a)	目標本身及設定目標的方法是否經第三方驗證；		中海物業設定當前溫室氣體目標的方法尚未經第三方驗證。
(b)	發行人審核目標的程序；	以綠為本(99, 103)	
(c)	用於監察達標進度的指標；及	以綠為本(99, 102-103)	
(d)	任何修訂目標的內容及原因。		中海物業已於2024年制定碳中和目標，本年度未有修訂氣候相關目標。
39	發行人須披露有關每項氣候相關目標的績效的資訊以及對發行人績效的趨勢或變化分析。	以綠為本(99, 102-103)	
40	就按第37至39段披露的每一項溫室氣體排放目標，發行人須披露：		
(a)	目標涵蓋哪些溫室氣體；		中海物業當前溫室氣體排放目標涵蓋的溫室氣體種類包括：二氧化碳。
(b)	目標是否涵蓋範圍1、範圍2或範圍3溫室氣體排放；	以綠為本(99)	
(c)	此目標是溫室氣體排放總量目標還是溫室氣體排放淨額目標。如為溫室氣體排放淨額目標，發行人須另外披露相關的溫室氣體排放總量目標；		中海物業當前溫室氣體排放目標屬於總量目標。

(二) 聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引(續)

指標	描述	相關章節(頁碼)	備註
	(d) 目標是否是採用行業脫碳方法得出的；及		中海物業當前溫室氣體排放目標尚未採用行業脫碳方法得出。
	(e) 發行人計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放以實現任何溫室氣體排放淨額目標。關於使用碳信用的計劃，發行人須披露：		中海物業暫未有計劃使用碳信用。
	(i) 依賴使用碳信用以實現任何溫室氣體排放淨額目標的程度及方式；		
	(ii) 該碳信用將由哪些第三方計劃驗證或認證；		
	(iii) 碳信用的類型，包括相關抵消是否是基於自然還是基於科技的碳消除，以及相關抵消是通過減碳還是碳消除實現；及		
	(iv) 為讓人了解發行人計劃使用的碳信用的可信度和完整性所必需的任何其他重要因素(例如，對碳抵消效果的假設)。		
41	在編製披露內容以符合第21至26及37至38段的規定時，發行人須參考(i)跨行業指標(見第28至35段)及(ii)行業指標(見第36段)並考慮其是否適用。	績效表現數據一覽 (120-121)	



附錄(續)

(三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
GRI1：基礎2021(不包括任何披露)			
GRI2：一般披露2021			
組織及其報告做法			
2-1	組織詳細情況	中海物業簡介(10-12)	
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	報告覆蓋及範圍(7)	
2-3	報告期、報告頻率和聯繫人	報告覆蓋及範圍(7-9)	
2-4	信息重述		
2-5	外部鑒證		本集團未有為本報告安排外部鑒證。
活動和工作			
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	中海物業簡介(10-12)	本年度，中海物業並無任何產品及服務在任何市場被禁止。
2-7	員工	以賢為先(50-51)； 績效表現數據一覽 (122-124)	
2-8	員工之外的工作者		
管治			
2-9	管治架構和組成	管治領航(16-17)	
2-10	最高管治機構的提名和遴選		
2-11	最高管治機構的主席		
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	管治領航(16-17)	
2-13	為管理影響的責任授權		
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	管治領航(16-17)	
2-15	利益衝突		詳情請參閱中海物業2025年年報。
2-16	重要關切問題的溝通	管治領航(26-29)	
2-17	最高管治機構的共同知識		
2-18	對最高管治機構的績效評估		
2-19	薪酬政策		
2-20	確定薪酬的程序		
2-21	年度總薪酬比率		



(三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
戰略、政策和實踐			
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	管治領航(17-25)	
2-23	政策承諾	管治領航(15) ; 以信營商(31) ; 以賢為先(40) ; 以誠服務(65) ; 以綠為本(88) ; 合規一覽(159)	
2-24	融合政策承諾	管治領航(15) ; 以信營商(31) ; 以賢為先(40) ; 以誠服務(65) ; 以綠為本(88) ; 合規一覽(159)	
2-25	補救負面影響的程序	管治領航(23-25)	
2-26	尋求建議和提出關切的機制	管治領航(26-29)	
2-27	遵守法律法規	管治領航(15) ; 以信營商(31) ; 以賢為先(40) ; 以誠服務(65) ; 以綠為本(88) ; 合規一覽(159)	
2-28	協會的成員資格	中海物業簡介(13)	



附錄(續)

(三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
利益相關方參與			
2-29	利益相關方參與的方法	管治領航(26-27)	
2-30	集體談判協議		本集團本年度並無有關集體談判協議。
GRI3：實質性議題2021			
3-1	決定實質性議題的流程	管治領航(26-28)	
3-2	實質性議題清單	管治領航(28-29)	
3-3	實質性議題的管理	管治領航(26-29)	
重要議題			
商業道德與反貪污			
GRI205：反腐敗2016			
3-3	實質性議題的管理	以信營商(31)； 合規一覽(159)	
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	以信營商(32-33)； 績效表現數據一覽 (127)	
205-3	經確認的腐敗事件及採取的行動	以信營商(31-33)	本年度，本集團並無確認的貪污事件。



(三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
能源管理			
GRI302：能源2016			
3-3	實質性議題的管理	以綠為本(108-116)； 合規一覽(159)	
302-1	組織內部的能源消耗量	以綠為本(116)； 績效表現數據一覽 (121)	
302-3	能源強度	績效表現數據一覽 (121)	
302-4	降低能源消耗量	以綠為本(108-115)	
302-5	降低產品和服務的能源需求量	以綠為本(108-115)	
溫室氣體排放管理			
應對氣候變化			
GRI305：排放2016			
3-3	實質性議題的管理	以綠為本(100-103)； 合規一覽(159)	
305-1	直接(範圍1)溫室氣體排放	以綠為本(102)； 績效表現數據一覽 (120)	
305-2	能源間接(範圍2)溫室氣體排放	以綠為本(102)； 績效表現數據一覽 (120)	
305-3	其他間接(範圍3)溫室氣體排放	以綠為本(102)； 績效表現數據一覽 (120)	
305-4	溫室氣體排放強度	以綠為本(102)； 績效表現數據一覽 (120)	
305-5	溫室氣體減排量	以綠為本(103)； 績效表現數據一覽 (120)	
305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)，和其他重大氣體排放	以綠為本(102)； 績效表現數據一覽 (120)	



附錄(續)

(三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
人才吸納與留存			
員工權益及關懷			
GRI401：僱傭2016			
3-3	實質性議題的管理	管治領航(15)； 以賢為先(40)； 合規一覽(159)	
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	績效表現數據一覽 (123-124)	
401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	以賢為先(60-63)	
職業健康與安全			
GRI403：職業健康與安全2018			
3-3	實質性議題的管理	以賢為先(40)； 合規一覽(159)	
403-1	職業健康安全管理体系	以賢為先(40-49)； 以誠服務(66)	
403-2	危害識別、風險評估和事故調查	以賢為先(44-45)	
403-3	職業健康服務	以賢為先(41-44)； 以誠服務(66)	
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	以賢為先(46-49)	
403-5	工作者職業健康安全培訓	以賢為先(46-49)	
403-6	促進工作者健康	以賢為先(41-43, 46-49)	
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	以賢為先(40-49)； 以誠服務(66)	
403-9	工傷	以賢為先(41)； 績效表現數據一覽 (125)	



(三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
員工培訓與發展			
GRI404：培訓與教育2016			
3-3	實質性議題的管理	以賢為先(40, 52-59)； 合規一覽(159)	
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	以賢為先(59)； 績效表現數據一覽 (126)	
404-3	定期接受績效及職業發展考核的員工百分比	績效表現數據一覽 (126)	
多元化及平等機會			
GRI405：多元化與平等機會2016			
3-3	實質性議題的管理	管治領航(15)； 以賢為先(40, 50-51, 60-63)； 合規一覽(159)	
405-1	管治機構與員工的多元化		詳情請參閱中海物業 2025年年報。
405-2	男女基本工資和報酬的比例		此為受保密規定所禁 止之揭露項目。



附錄(續)

(三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引(續)

//////////			
GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
防止童工或強制勞工			
GRI408：童工2016			
GRI409：強迫或強制勞動2016			
3-3	實質性議題的管理	以賢為先(50)； 合規一覽(159)	
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商		本年度，本集團並無識別運營點和供應商使用童工之重大風險。
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商		本年度，本集團並無識別具強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商。



(三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
客戶健康與安全			
GRI416：客戶健康與安全2016			
3-3	實質性議題的管理	以誠服務(73)； 合規一覽(159)	
416-1	評估產品和服務類別的健康和安全影響		本年度，本集團的產品和服務並無對健康和 安全構成衝擊。
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件		本年度，本集團並無 違反有關產品與服務 的健康和安全法規之 重大事件。針對部分 消防規範的行政處 罰，本公司已積極配 合當地消防部門整 改。



附錄(續)

(三) 《全球報告倡議組織標準》內容索引(續)

GRI準則	內容	相關章節(頁碼)	備註
信息安全與隱私保護			
GRI418：客戶私隱2016			
3-3	實質性議題的管理	以信營商(31, 35-37)； 合規一覽(159)	
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴		本年度，本集團並無關於侵犯客戶私隱或遺失客戶資料而經查明屬實的投訴。
知識產權保護			
3-3	實質性議題的管理	以信營商(34)； 合規一覽(159)	
物業管理行業發展			
3-3	實質性議題的管理	以誠服務(74-76)； 合規一覽(159)	
服務質量與客戶滿意度			
3-3	實質性議題的管理	以誠服務(65-72)； 合規一覽(159)	

(四) 合規一覽

下表列出本集團已確認可對本集團營運造成重大影響的法律法規，本年度，本集團並未發現違反與環境及社會相關的法律法規，亦沒有發生任何大額罰款或非金錢判項的個案。

對本集團有重大影響的法律法規			
層面	中國內地	香港	澳門
環境	<ul style="list-style-type: none"> 中華人民共和國固體廢物污染環境防治法 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 中華人民共和國環境保護法 中華人民共和國節約能源法 	<ul style="list-style-type: none"> 空氣污染管制條例 廢物處置條例 水污染管制條例 海上傾倒物料條例 有毒化學品管制條例 噪音管制條例 	<ul style="list-style-type: none"> 環境綱要法 公共地方總規章
僱傭及勞動準則	<ul style="list-style-type: none"> 中華人民共和國勞動合同法 中華人民共和國勞動法 中華人民共和國婦女權益保障法 中華人民共和國就業促進法 中華人民共和國未成年人保護法 中華人民共和國社會保險法 	<ul style="list-style-type: none"> 僱傭條例 最低工資條例 歧視條例 強制性公積金計劃條例 	<ul style="list-style-type: none"> 勞動關係法
健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> 中華人民共和國安全生產法 中華人民共和國消防法 中華人民共和國職業病防治法 	<ul style="list-style-type: none"> 職業安全及健康條例 消防安全(商業處所)條例 消防安全(建築物)條例 升降機及自動梯條例 危險品條例 工廠及工業經營條例 	<ul style="list-style-type: none"> 修改工作意外及職業病損害的彌補制度 樓宇及場地防火安全的法律制度 升降設備安全法律制度 建築業職業安全健康法
產品／服務質量責任	<ul style="list-style-type: none"> 中華人民共和國專利法 中華人民共和國產品質量法 中華人民共和國廣告法 	<ul style="list-style-type: none"> 個人資料(私隱)條例 物業管理服務條例 商品說明條例 消費者委員會條例 專利條例 建築物管理條例 	<ul style="list-style-type: none"> 分層建築物管理商業業務法 都市建築法律制度 分層建築物共同部分的管理法律制度 個人資料保護法
反貪污	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 競爭條例 防止賄賂條例 	<ul style="list-style-type: none"> 刑法典





中海物業集團有限公司

香港皇后大道東1號太古廣場3座7樓703室

電話：2988 0600

傳真：2988 0606

www.copl.com.hk