

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

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：2107

環境、社會及 管治報告 2020



關於本報告

報告簡介

本報告是第一服务控股有限公司(「本公司」、「第一服务」或「我們」，連同其附屬公司統稱為「本集團」)第一次發佈的環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」)，秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則，全面闡釋本集團在環境、社會及管治方面的管理方針及工作表現，並集中討論利益相關方關注的事宜。本報告所採用的統計方法、關鍵績效指標或其他相關因素屬持續可行的方法，以確保本報告的一致性。

報告範圍

本公司環境、社會及管治報告為年度報告，報告期間為2020年1月1日至2020年12月31日(「本年度」)。除另有註明外，本報告呈列的資訊為2020年度的資料表現。本報告於主體範圍為第一服务控股有限公司及其主要運營地在中國境內和合併財務報表的附屬公司。

報告依據

本報告遵從香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG 報告指引」)要求進行編制。

獲取及回應本報告

您可以在香港聯交所(<http://www.hkexnews.hk>)及本公司的網站下載本報告的中英文版本。本報告以中英文兩種文字出版，在對兩種文本理解發生歧義時，請以中文文本為準。如您對公司的環境、社會及管治表現有任何意見或建議，歡迎發送郵件至 diyifuwu@firstservice.hk。

目 錄

關於本報告	2
1. 關於第一服务	4
2. 董事長致辭	7
3. ESG 概要	8
3.1 綠色戰略與管理願景	8
3.2 持份者溝通	9
3.3 實質性議題識別	10
4. 科技人居 綠色發展	11
4.1 綠色科技，能源運維	11
4.2 科技創新，健康人居	18
4.3 智慧社區，數字互聯	22
5. 舒適服務 和諧共贏	25
5.1 品質理念，舒適服務	25
5.2 悉心傾聽，排憂解難	27
5.3 守望相助，共抗疫情	28
5.4 綠色採購，和諧共贏	31
6. 廣納賢才 攜手並進	33
6.1 平等僱傭，權益保障	33
6.2 發展晉升，助力成長	36
6.3 健康安全，貼心守護	38
7. 綠色運營 低碳環保	39
7.1 控制排放，碧水藍天	39
7.2 節能降耗，綠色低碳	42
7.3 自然資源，降低影響	44
8. 合規經營 廉潔誠信	45
9. 關愛社區 回報社會	47
10. 附錄	49
10.1 上市規則《環境、社會和管治報告指引》索引表	49

1. 關於第一服务



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

公司理念

科技人居 舒適服務

公司使命

我們將自身定位為透過科技創新促進舒適生活的服務提供者。我們致力於物業生命週期各階段為住宅及非住宅物業客戶提供數字互聯、綠色健康的人居體驗。

公司業務

1. 物業管理服務

向物業開發商、業主及住戶提供標準範疇的物業管理服務，主要包括清潔、保安、園藝及維修與保養。在管物業組合包括住宅及非住宅物業，非住宅物業為並非住宅用途的物業，主要包括寫字樓、政府設施、酒店及購物中心。

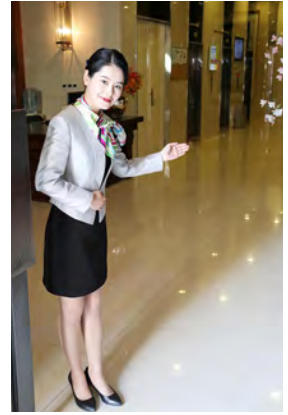
1. 關於第一服务

2. 綠色人居解決方案

向物業開發商、業主及住戶提供綠色人居解決方案，包括：(i) 能源運維服務；(ii) 綠色科技諮詢服務；(iii) 系統安裝服務；及 (iv) 恐龍系列產品銷售。

3. 增值服務

向非業主提供增值服務及向業主及住戶提供社區增值服務。增值服務主要包括：(i) 向非業主提供增值服務，包括 (a) 協銷服務，及 (b) 初步規劃及設計諮詢服務；(ii) 社區增值服務，包括 (a) 停車場管理服務，(b) 公共區域租賃服務及 (c) 家居服務。





董事長致辭

2. 董事長致辭

致各利益相關方：

第一服务是以科技創新為驅動，創造舒適生活的服務提供者，專注於提供全生命週期的物業管理服務及綠色人居解決方案。本公司積極踐行「科技人居 舒適服務」的理念，致力於為住宅及非住宅物業客戶提供數字互聯、綠色健康的人居體驗，同時與我們的利益相關方深度合作，在服務品質、環境保護等方面創造積極的正向影響。

傾聽利益相關者的要求並及時回應是我們長期發展的基礎。我們與各方保持溝通，增進其對本公司發展和運營方針的瞭解，並對其要求進行及時而有效的回饋，確保雙方增進合作關係，攜手共同發展。

第一服务致力於提供綠色人居解決方案，改善人居環境，踐行環境可持續發展承諾。本公司於物業服務的全生命週期提供物業管理、綠色科技諮詢、系統安裝、能源運維等服務。我們已開發了三代恐龍系列產品，搭建了綠色科技數字雲平台，在達到經濟效益的同時，也獲得了良好的社會和環境效益。

在服務品質管治上，本公司致力於為客戶提供有品質保障的服務與產品，推行制度化的品質管治體系，專注於提高住宅物業的生活品質，創造數字互聯、綠色健康的人居體驗。2020年，面對新冠疫情的挑戰，本公司持續升級物業服務水準，推進數字化管理平台打造，建立三級疫情防控保障組，全力保障人員、物資的配備和供應。

我們關注職員的權益、發展與健康安全事宜，努力保障職員合法權利，並為其提供公平的發展晉升通道，致力於降低職業安全風險，提供安全舒適的工作環境，實現更加精細化的團隊管理。

在日常運營和發展過程中，我們不斷強調環境保護的重要性，在日常的運營過程中努力減少對環境的影響，執行三級管控機制，控制污染排放，確保廢氣、污水、廢棄物得到有效管理，同時通過節能技術改造降低能耗，提高能源利用效率。

本公司的可持續發展離不開各利益相關方的參與和支持，我們將與各方加強溝通，就重大議題進行交流。最後，我們相信，在可持續發展的道路上，本公司定將闊步邁進，行穩致遠。

董事長
張鵬先生

2021年4月26日

3. ESG 概要

3.1 綠色戰略與管理願景

第一服务將自身定位為透過科技創新促進舒適生活的服務提供者。我們致力於物業生命週期各階段為住宅及非住宅物業客戶提供數字互聯、綠色健康的人居體驗，踐行環境可持續性承諾，履行企業社會責任，實現經濟、社會和環境共同發展。

我們提供物業管理服務時，以節約資源及保護環境為宗旨。我們相信，正是我們對環保價值的承諾使我們脫穎而出，彰顯我們的競爭優勢。我們亦掌握管理「綠色建築」（被住建部及當地行政管理機關授予「綠色建築標識」認證的物業）所需的專業知識及經驗，幫助我們推動生態友好和節能的發展。

除物業管理服務外，我們提供的綠色人居解決方案亦讓改善人居環境，踐行環境可持續性承諾成為可能。綠色人居解決方案包括能源運維服務，以提供中央供暖及製冷，作為由政府運營的中央供暖系統外的另一種替代選擇。我們亦提供綠色科技諮詢及系統安裝服務，設計及安裝能源系統以提升室內舒適度。同時，我們亦銷售自主開發的恐龍系列產品，其單獨整合新風通風、空調、淨化及濕度調節能力，為購買及安裝多個裝置提供有效替代選擇。



3. ESG 概要

3.2 持份者溝通

第一服务充分重視並有效回應持份者的期望和訴求，與持份者共同促進社會發展，共用發展成果。

持份者	需求與期望	溝通與參與機制	企業回應
投資者	- 公司市值與盈利水準的提高 - 公司環境和社會責任表現不斷提升	股東大會、信息披露、本公司網站	- 定期發佈報告，如實、充分地進行信息披露，努力提升業績、創造利潤 - 提升公司管治及風險管理水準，召開股東大會，加強投資者關係管理，持續提升環境和社會責任管理
客戶	- 優秀的產品和服務品質 - 保障合法權益	簽訂合同及協定，客戶滿意度調查	- 提供數字互聯、綠色健康的人居體驗 - 完善客戶服務體系及客戶意見回饋及投訴機制
職員	- 保障職員薪酬福利 - 關愛職員安全 and 健康 - 提供公平晉升和發展機會 - 完善溝通機制	勞動合同、職員滿意度調查	- 嚴格遵守勞動合同條款，完善薪酬和福利待遇體系 - 提供安全健康的工作環境 - 打通競聘發展通道，組織開展職員培訓 - 提供平等的溝通管道，落實懇談溝通機制
政府	遵紀守法、合規經營，貫徹國家政策	參與政府相關會議	嚴格遵守相關法律法規，持續加強企業合規管理，響應國家相關政策
供應商	誠信、公平、公正合作，互利共贏，促進行業發展	簽訂合同及協定、定期召開招投標及供應商會議	秉承公開透明的商業原則，積極履行公司及協議，實施公開透明的採購模式，打造責任供應鏈
社區	- 社區文明共建 - 支持公益事業，關注社會發展	組織社區文化活動、宣傳及舉辦公益活動	- 建設和諧文明社區 - 廣泛開展並投身公益事業

3. ESG 概要

3.3 實質性議題識別

本公司根據香港聯交所 ESG 報告指引要求，參考全球報告倡議組織有關實質性分析的程序，通過調查問卷、訪談等形式，收集主要利益相關方關注的議題，並進行重要性分析和排序，確定公司在環境、社會及管治方面的重要議題，並在報告中進行披露。

根據調研結果並綜合考慮同行企業情況，形成如下的本年度的 ESG 議題重要性矩陣，並以此作為本報告內容披露的依據和未來開展可持續發展管理的指導方向。

本公司根據與各利益相關方的溝通，識別出的議題及重要性排序見下圖。



4. 科技人居 綠色發展



4.1 綠色科技，能源運維

第一服务致力於提供綠色人居解決方案，幫助客戶實現「四恆目標」，包括恆溫、恆濕、恆氧及恆靜，以改善人居环境，踐行環境可持續性承諾。我們於物業生命週期的不同階段提供與設計及安裝能源系統及能源站有關的綠色科技諮詢服務及系統安裝服務，並通過整合多個綠色人居解決方案助力節能。



4. 科技人居 綠色發展

- ❖ 能源運維服務：能源運維服務通過住宅社區配套的能源站提供，以協調提供公共服務，如中央供熱、中央製冷、新風通風，從而實現穩定物業環境條件的目標：
 - 多業態的能源服務經驗積累
採用清潔能源，多能互補的能源系統，為客戶提供高標準高舒適度的供暖、製冷、生活熱水等供能，聚焦城市能源的綜合化利用。
 - 中國四大氣候區的能源數據覆蓋
針對從嚴寒、寒冷、夏熱冬冷、夏熱冬暖區域的能源數據收集，助力地方政府的清潔供暖工作，為消費者帶來高品質的人居環境體驗。
 - 精細的能源運營能力
以系統化、規範化、標準化的運作體系為客戶提供全流程的服務；設有全24H客戶熱線，全力保障客戶需求，保證運營服務品質。

擁有綠色雲平台，通過即時的遠端監控管理，發揮互聯網+智慧能源優勢，通過大數據分析，不斷優化供能方案，提升運營託管服務品質。
- ❖ 綠色科技諮詢及系統安裝服務：本公司通過分析每個物業的特徵，提供能源系統以及綠建標識申請相關的設計與諮詢、招標採購、安裝或運營相關量身打造的解決方案；本公司提供的多種綠色科技諮詢服務，覆蓋能源系統設計及安裝過程的各個階段：
 - 依據多年綠色科技系統實踐經驗，根據客戶需求和項目定位，分析項目所在地的自然資源情況，從被動式節能和主動式節能整體出發，提供科學合理的系統性解決方案。
 - 在科技能源系統實施中，優化施工組織方案，做好關鍵工藝的交底及培訓指導，嚴控施工品質，落實精細化系統調試工作。



4. 科技人居 綠色發展

- ❖ 恐龍系列產品：我們作為全流程人居環境整體解決方案服務商，依託多年的節能技術積累，自主研發多項建築科技產品，目前已形成三代恐龍系列產品：



恐龍壹號全熱回收新風淨化設備

「恐龍壹號」

- 新風濾清系統，原理清晰、操作簡單、抗霾效果突出、供給新風充足，能有效解決室內PM2.5等有害物質對室內環境的影響，示範項目「漢陽滿庭春」被評為十二五課題「建築室內顆粒物污染及其複合污染控制關鍵技術研究」示範工程。

「恐龍貳號」

- 溫濕度獨立控制系統，營造恆溫、恆濕、恆氧、恆靜的室內環境，高度集成化一體機解決了傳統空調、新風機組合式的弊端，能夠滿足多功能需求、多種場景應用。



恐龍貳號



恐龍三號

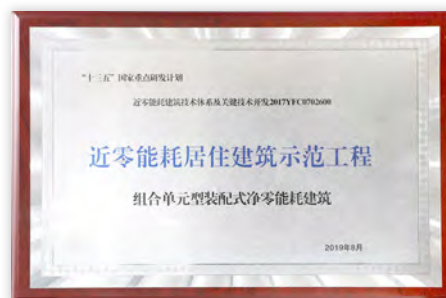
「恐龍三號」

- 裝配式淨零能耗建築體系，作為國內首個裝配式模組化淨零能耗健康集成房屋，注重建築與自然的交互，強調舒適、環境和能源三者的統一。通過被動式技術降低建築用能、通過屋面太陽能光伏發電系統進行產能，在建築節能方面實現「淨零」目標；在室內環境方面應用智慧家居系統實現「健康」目標；同時採用標準化設計、工廠預製、幹法施工等方法，達到組合單元型易擴展、環保材質、安裝便捷高效、易遷移、重複利用、零遷移污染物的目的；為住戶提供了舒適、節能、健康、便捷的居住環境。

4. 科技人居 綠色發展

「恐龍三號」已獲得的部分獎項及榮譽

- ACTIVE HOUSE 科技創新獎
- 精瑞科學技術獎 — 室內設計獎
- 2019中經聯盟十大綠色建築榜樣
- 國家「十三五」重點研發專項淨零能耗建築技術體系及關鍵技術開發項目近零能耗居住建築示範工程
- 中美清潔能源示範項目
- 中國健康建築科技創新聯盟開放式基金支持



案例：合肥少荃湖項目供暖系統節能設計

合肥少荃湖項目所需服務總建築面積約45.7萬平方米，採用冬季天棚供暖，夏季分體空調的形式。該項目為我們提供綠色科技諮詢的能源運維項目，該項目供暖系統採用地源熱泵+燃氣鍋爐的混合能源形式。項目的總供暖量中，有約56%的熱量來自地源熱泵。而這些來自地源熱泵的熱量，是夏季通過天棚的免費供冷功能，從居民戶內取來存儲到地下的，屬於可再生能源。我們對該項目設計及安裝其能源系統及能源站，並隨後向其提供能源運維服務，由於該項目天然氣能源單價貴（人民幣3.75元/Nm³），而電費（人民幣0.57元/kwh）相對便宜，故使用地源熱泵供暖，不但節能效果好，可年節約標煤874.86噸，並有效減少污染物排放，二氧化碳減排量2,155.63噸/年，二氧化硫減排量17.45噸/年，煙塵減排量8.73噸/年，而且由於減少了天然氣使用量，可年節約運行費人民幣217萬元，經濟效益良好。

4. 科技人居 綠色發展

案例：當代蘇州萬國府 MOMA 項目節能設計項目

當代蘇州萬國府 MOMA 項目位於蘇州主城區姑蘇區，項目中兩棟 18 層高層住宅 2.8 萬平方米採用冷熱源是土壤源熱泵 + 空氣源熱泵，末端採用天棚輻射 + 置換式新風系統，建築設計節能率高於當地標準 10% 以上（江蘇的建築節能率標準為 65%）。該項目可節約標煤 214.4 噸／年，二氧化碳減排量為 529.6 噸／年，二氧化硫減排量為 4.3 噸／年，煙塵減排量為 2.1 噸／年。



當代蘇州萬國府 MOMA 項目

第一服务搭建了綠色雲平台，集中監測能源運維項目中的機器及設備。當我們運行的能源站出現問題時，綠色雲平台使我們能夠發現並回應客戶主動提出的問題。雲平台提供能耗定額管理的功能，定額管理是雲平台對項目運行情況進行定量化管理的一個維度。主要是根據項目能耗數據的橫向和縱向對比，給項目一個合理的用能基準，指導項目用能。定額的數據來自雲平台採集的即時能耗數據，定額的確定流程如下：

- 對於新項目，我們會採用能耗模擬軟件，對項目能耗進行預估，並以這個預估值，作為項目首年的定額值；
- 對於運行一年以上的項目，我們會在每年年底或年中，根據項目以往各年的歷史能耗數據以及臨近地區其他相似項目的每年能耗，通過第一服务自主知識產權的加權計算程式，計算出下一年的能耗定額值；
- 第一服务定額加權計算程式的特點，是綜合考慮了各項目的年均耗能量、總報修量、能源費收繳率、入住率、室外氣候的波動、有效報修率、客戶滿意率變化等指標，綜合進行計算。因此計算結果，會根據對耗能量、能源費收繳率、客戶滿意度設定的不同權值而有所不同；
- 待雲平台和物業的收費、投訴數據庫打通以後，就可採用 AI 人工智慧演算法，每天自動計算定額值。目前此項工作正在規劃中。

4. 科技人居 綠色發展

2020年，雲平台所管理的項目在達到經濟效益的同時，也獲得了良好的社會和環境效益：

實現節電**7,781,993.98度**

節約天然氣**1,650,962**立方米，折合成一次能源，相當於節約標準煤**5,148.69噸**

對應減少二氧化碳排放量**12,648.79噸**，減少煙塵排放量**51.38噸**，減少二氧化硫排放量**102.75噸**



電力監控



節能減排



科技能源



全生命週期

雲平台統計2020年節能減排效果

第一服务持續關注國家綠色建築、健康建築政策，尋求發展機遇。目前，在住建部的積極推動下，北京市、天津市、河北省、河南省、山東省等省市已先後出台詳細的財政補貼，引導鼓勵更多的建設單位參與被動式建築的建設，在中國嚴寒與寒冷氣候地區被動式建築建設與應用是未來建築發展方向的主流趨勢。未來，隨著綠色建築全面普及，我們將持續完善基本級綠色建築技術的體系搭建，研究高星級綠色建築技術實現路徑。同時，本公司將依託近零能耗建築技術研發與產品應用，不斷積累技術研發成果與工程應用經驗，不斷拓展健康建築領域的技術創新與產品應用，推廣健康建築與健康社區的實踐。



4. 科技人居 綠色發展



2020年5月，在中指研究院主辦的「2020中國物業服務百強企業研究成果發佈會暨第十三屆中國物業服務百強企業家峰會」上，我們榮膺「2020中國物業服務百強企業」、「2020中國物業服務百強服務質量領先企業」、「2020中國特色物業服務領先企業——中國綠色科技物業創新企業」三項榮譽。

4. 科技人居 綠色發展

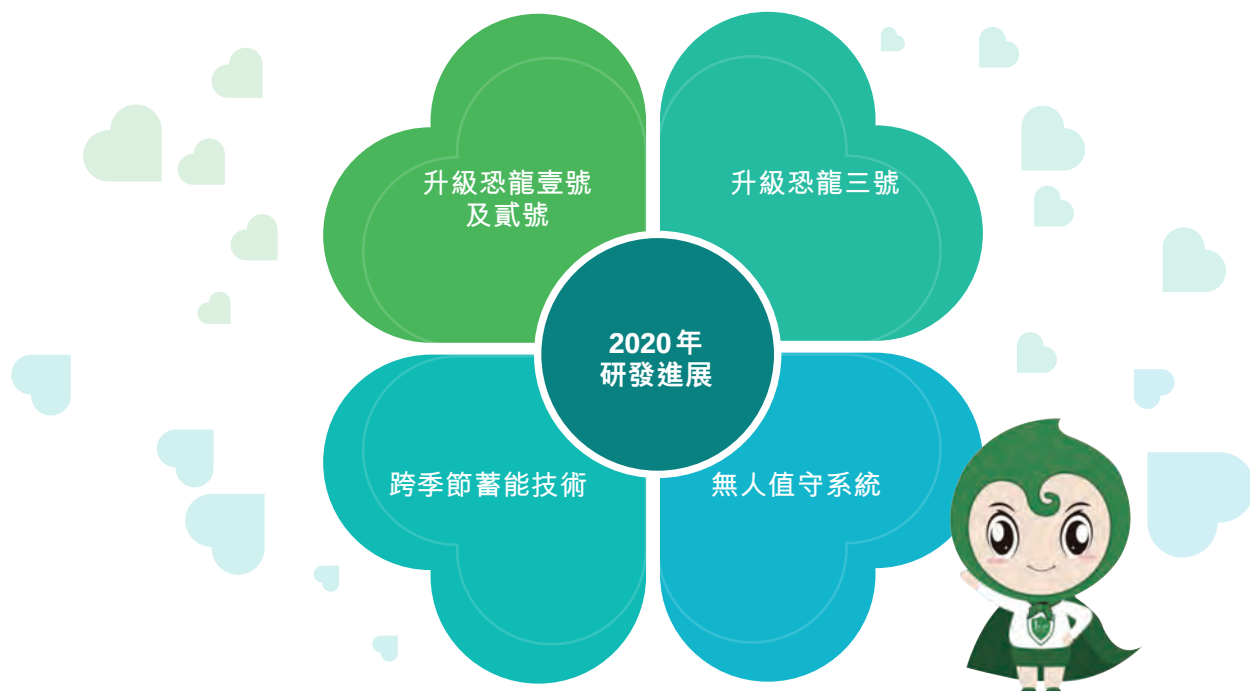
4.2 科技創新，健康人居

第一服务重視技術研發和創新，積極研發節約能源的途徑，並通過專利及版權註冊具體化我們的創新成果。我們圍繞低能耗、健康、高舒適度人居環境的建設，和高效、節能、低排放、專業運維服務能力的提升兩大目標，制定了綠色發展規劃：

綠色發展規劃

- 依託於豐富的能源運維管理經驗與成熟的管理團隊，我們將不斷擴展綠色建築科技系統運維服務工作，通過綠色雲平台加強跨區域、多項目的高效管理，提升無人值守機房技術應用能力，從而達到高能效、低成本的綠色運行效果，為國家節能減排貢獻企業力量。
- 通過借鑒英國BREEAM IN USE綠色建築運行管理的認證體系應用，不斷提升管理項目的基礎條件與機組能效，加強與物業體系的溝通協作，賦能物業的品牌價值與管理體系。
- 引入國外先進的建築生理學標準SBM系統，發掘目前國內尚未關注或者極少關注影響人居健康環境的關鍵指標，通過技術研發與產品應用，進一步提升企業研發能力與產品轉化應用。

本年度，第一服务持續耕耘綠色科技研發，多個研發項目取得進展，包括：



4. 科技人居 綠色發展

1、升級恐龍壹號及貳號

針對恐龍壹號，開發完成了2款低噪音型新機型，在產品外形尺寸變化不大的情況下，使恐龍壹號機組的噪音下降了近10dBA，達到了業內先進水準。

針對恐龍貳號，本公司2020年完成了被動房專用空調系統研發，以及緊湊型吊頂式恐龍貳號機組的研發。其中被動房專用空調系統已經過了夏季和冬季嚴酷實際使用環境的考驗，運行效果良好，客戶滿意度較高。緊湊型吊頂式恐龍貳號機組，2020年通過重新進行結構設計，並優化產品各功能模組的方法，使機組的尺寸明顯的減少，安裝更方便、靈活，可滿足更多客戶對設備空間尺寸的要求。

2、升級恐龍三號

恐龍三號的升級工作圍繞如下兩個方面展開：

- 1) 智能家居：目前已完成了智慧屏的研發，實現可視對講、中控、聲控、安防、背景音樂等多屏合一，實現常見家居設備和控制的萬物互聯，可靈活配置各種場景；實現一鍵操控，輕鬆自由的生活體驗，讓居家生活觸手可及。
- 2) 快裝戶式輻射空調系統：本項研發工作為了解決戶式輻射空調系統現場施工工序多，時間長，品控不易保證的問題，目前已完成配套的快接專用配件、快速安裝專用支架的研發，規範化設計方法以及施工流程工藝體系的研發工作。

3、跨季節蓄能技術

2020年，對跨季節蓄能技術，建立了計算模擬模型，並已對不同氣候區，跨季節蓄能的節能降費潛力、能源系統運行策略等進行了分析總結。

4、無人值守系統

基於大數據和AI算法的無人值守系統，在2020年選取了1個典型項目的能源系統，對無人值守的AI算法進行了研究和測試。經過連續多個月的調試和測試，目前算法已經穩定，在項目上運行效果良好，可自動對典型項目的能源系統的所有主要設備運行情況進行分析評分，計算最優系統運行參數點，並協調系統運行達到最優狀態。後續將在目前算法為基礎上，開發無人值守系統，以降低運維成本、提高運維水準。



4. 科技人居 綠色發展

案例：北京萬國城 MOMA 能源管控中心改造工程

北京萬國城 MOMA 能源管控中心改造工程是本集團在 2019 年內部立項，2020 年實施的一項節能技改工作。立項前，專業工程師團隊對該項目的能耗結構、能耗數量、主要設備性能進行了診斷分析。結合診斷結果，工程師團隊設計了高度適配的節能技改方案，通過配置先進的、高性能的機組和各項設備，提升整體硬件水準。將前饋式調節方法嵌入智慧化值守，同時氣候補償、自動定溫調節等方式，提升系統控制的精準水準。改造後，2020 年首次投入使用的能耗水準相較改造前整體下降 53.2%，折合節省 175.87 噸標準煤。



4. 科技人居 綠色發展

第一服务積極推動行業標準體系建設，帶動綠色建築、健康建築領域持續發展。2020年度，本公司主要參與編制修訂的行業標準包括《主動式建築評價標準》、《綠色建築運行監控服務認證要求》、《超低能耗建築評價標準》及《健康建築評價標準》。本公司也將對內部標準進行修訂，包括《綠色住區申報管理作業標準》、《綠色建築申報管理作業標準》、《健康建築申報管理作業標準》，並計劃編制《WELL申報管理作業標準》。

我們認為知識產權對於持續取得成功至關重要，因此在創新研發的同時，也重視對知識產權的保護，建立有效的知識產權管理制度，保護自身科技創新成果。我們嚴格遵守《中華人民共和國侵權責任法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國著作權法》等法律法規，制定了《知識產權管理作業標準》，對知識產權的發掘、申報、管理、維護等進行了詳細的規定，以形成標準化的管理體系，提高知識產權管理、使用、維護的效能。本公司業務所涉及知識產權均由法務中心負責管理、維護及指導開發、使用等，避免侵權風險，由專人負責申請前評估、申請的對外委託，對於外部侵權主張統一應對。我們亦加強知識產權證書及台賬的日常管理，定期根據新增情況更新。

本年度內，第一服务獲取專利授權16項，均為實用新型專利。截至2020年12月31日，本公司累計獲取51項專利授權，其中2項外觀設計專利，49項實用新型專利。

2020年9月，在中物研協和上海易居房地產研究院中國房地產測評中心聯合開展的「2020物業服務企業綜合實力和品牌價值測評成果發佈會」上，我們榮獲「2020物業服務企業綜合實力100強」及「2020特色物業服務品牌企業—綠色科技物業」兩項大獎。

2020年12月，在房採中國、中房設計聯盟聯合主辦的「2020中國房地產總評榜大會」上，我們攬獲「2020年度綠色建築設計諮詢競爭力10強企業」獎項。



4. 科技人居 綠色發展



4.3 智慧社區，數字互聯

第一服务致力於提升信息科技系統，發展智慧社區，為客戶提供數字互聯的智慧服務。我們堅信，智慧社區的推進有助於我們不斷改善服務品質，以更好地切合客戶的喜好與需求，提供定制化、精細化的服務，為客戶提供更加優質的生活品質。

第一服务計劃結合軟件平台和硬件升級，共同助力智慧社區的實現。一方面，我們將把公共通知、團購協調、線上購物、維修及保養要求、支付物業管理費及智慧進出控制等功能整合到多功能線上平台。另一方面，我們將集中協調住宅社區保安及能源數據收集，借助訪問控制及監控設施，及能源數據收集設備的硬件升級支援，建立物聯網平台。我們亦計劃實施類似的軟件及硬件升級計劃，以打造自動停車場管理系統、智慧門禁系統、智慧安防系統、設備遠端監測系統，從而減輕我們對人工勞力的依賴，降低人為失誤的潛在風險。

4. 科技人居 綠色發展

目前，第一服务已經建立對職員和業主的信息化系統，包括綠仔管家App職員版和綠仔管家App業主版：

- ❖ 綠仔管家App職員版主要以對內應用為主，現已在財務收費、月結、設備設施巡檢計劃、客服工單處理及預警、秩序巡更巡檢等業務落地應用，並以決策分析平台為輸出分析，提供給管理層對於基礎業務管控輸出信息化工具，在提升一線人員工作效率的同時，通過決策分析平台幫助管理人員即時掌握業務情況。
- ❖ 綠仔管家App業主版作為入口載體，可實現線上繳費、線上報事、手機開門、遠端視頻監控等功能，便於業主通過線上平台進行問題回饋，並能得到及時的處理和解決：
 - 對於線上報事場景，結合報事管理作業標準，與綠仔管家職員版結合應用，對於業主提出的線上報事，職員版可收到工單提醒，第一時間可完成對於業主報事的回應，提升業主對於物業服務的滿意度。
 - 對於線上繳費場景，業主可24小時即時繳納物業費，車位管理費，解決業主由於上班而沒有時間繳納的問題，並可增加物業費收繳率。

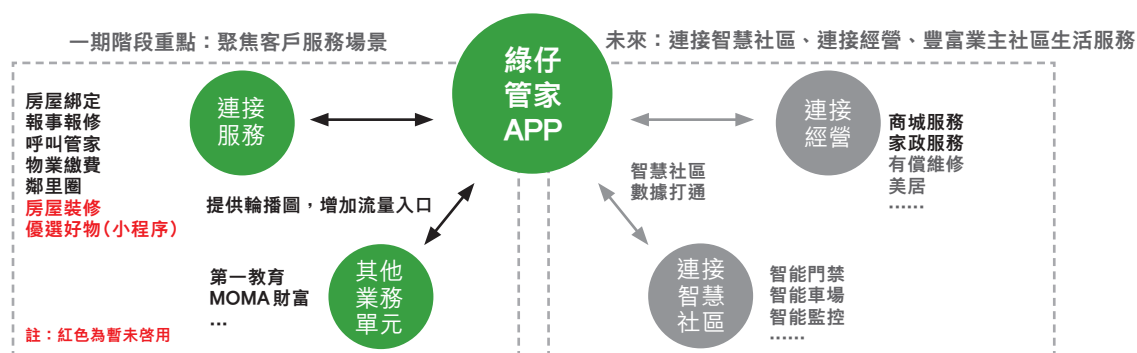


綠仔管家App相關功能頁

4. 科技人居 綠色發展

除基礎應用外，我們還將通過智慧社區的應用增加業主的便捷性，通過實現人行場景（手機開門、訪客邀約等）、車行場景（智慧停車、無人值守等）、安防監控（查看關鍵點位元視頻等）等智慧場景，給客戶提供智慧、便捷的工具。目前我們正在打造智慧門禁系統、智慧安防系統、設備遠端監測系統。

- 智慧門禁系統：使得業主出入更加便捷、園區安全級別提高、能幫助物業實現智慧化、協同化、統一化管理。
- 智慧安防系統：提升品質巡檢效率、保證物管品質、提高安全管理體系。
- 設備遠端監測系統：降低設備巡檢成本、提升設備管理效率、及時發現故障隱患、減少突發事件、確保業主安全。



綠仔管家 App 功能

5. 舒適服務 和諧共贏

5.1 品質理念，舒適服務

第一服務致力於為客戶提供有品質保障的服務與產品，推行制度化的質量管理體系，專注於提高住宅物業的生活品質，打造數字互聯、綠色健康的人居體驗。

第一服務根據本公司已獲得的 GB/T19001-2016/ISO9001：2015 質量管理認證、GB/T24001-2016/ISO14001：2015 環境管理認證及 ISO45001：2018 職業健康安全認證要求規範我們的運營。同時，我們設立滿意度目標把控各地區及項目的現場物業服務，結合滿意度調研瞭解客戶的需求。我們根據前期物業服務合同，於每年一月梳理項目的物業服務方案表，明確現場各部門的服務標準及管理標準，新項目在客戶入夥後一年半後，在進入的城市中選定至少一個項目完成填制《評優創建專項工作流程與標準化工作表》，開展示範項目創建工作。2021 年，公司將分業態及產品線制定樣板項目打造服務方案。

第一服務認可社區安全是物業服務的基礎，採取一系列措施以確保安全問題得到有效管理。我們嚴格遵循《中華人民共和國城市房地產管理法》、《物業管理條例》等法律法規，我們制定了《第一服務風險管控制作業標準》、《第一服務颱風、治安事件、消防安全、停水突發、消防演練作業標準》、《第一服務門崗管理作業標準》、《第一服務監控中心管理作業標準》、《第一服務園區及樓宇巡視作業標準》等近 30 餘份工作指導文件，涉及社區安全的方方面面，使安全管理更加制度化、系統化。同時，我們對社區實行封閉式管理，出入口及中控室設置秩序 24 小時值崗及門禁系統，園區巡視不少於 4 小時／次；每年 6 月及 11 月進行消防演習，提高服務中心職員安全防火意識及突發事件處理能力；針對社區均進行風險源識別，要求新項目在進場 2 個月內，其他項目在每年 2 月及 9 月份完成項目風險管控台賬梳理，並制定管控措施等。

2020 年，面對新冠疫情的挑戰，第一服務持續升級物業服務水準，推進數字化管理平台項目，安全管理人員巡更巡檢線上化，一路通行實現從大門、車場、到單元門和家門的零接觸歸家體驗；建立三級疫情防控保障組，全力保障人員、物資。具體如下：

- 入口管控：保留 1-2 個主出入口，封閉其他入口，集中人員進行測溫、登記、驗證等篩查工作；人行、車行入口設置消毒地毯、消毒噴霧等措施，阻斷污染源進入園區；設置快遞架，快遞、外賣嚴禁進入園區，業主自取或職員代收、送上門。
- 重點區域消毒清潔：入口人行門、單元門、扶手、電梯、垃圾桶、消防樓梯及扶手、公區設施、排水溝等位置消毒擦拭或噴灑；電梯內除了展示消毒標識外，亦設置一次性紙巾，避免乘梯人皮膚直接接觸電梯按鍵等頻繁交叉接觸部位。



5. 舒適服務 和諧共贏

- 垃圾管理及日常垃圾清運：關注垃圾分類，每次清運前消毒，清運員穿戴口罩、手套、護目鏡、大褂或防護服、面罩等，清運後做好全身消毒；廢舊防疫物資清運（口罩、手套等）醒目位置設立專用廢舊口罩回收桶，由專人每日定時消毒、回收、處理等（焚燒或配合指定廠家回收）。
- 溝通配合：加強與屬地政府、街道等相關部門配合，做好排查、管控、測溫、隔離、上報等工作；對轄區居家隔離人員除了按政府要求加大消毒頻次外，做好報備和溝通關懷；對確診病例住所區域嚴格執行政府部門要求的消毒頻次及對客戶告知，消除客戶恐慌情緒。

第一服務的品質服務得到了社會的廣泛認可，獲得多項榮譽及獎項，包括精瑞科學創新防疫實踐優秀獎、北京市抗疫最美逆行者、仙桃市十佳衛生社區、武漢市優秀示範社區、仙桃市四星物業服務管理項目、武漢市無疫情社區、武漢市園林式社區、營口市優秀住宅社區、太原市園林式住宅社區、西安市抗疫優秀物業獎章、長沙市抗擊新冠疫情突出貢獻單位等。



本年度內，本公司未發生有重大影響的有關產品和服務的責任違規事項。本公司業務不涉及廣告、標籤等事宜。

5. 舒適服務 和諧共贏

5.2 悉心傾聽，排憂解難

第一服务致力於構建良好的客戶關係，悉心傾聽客戶的意見和建議，實現自身服務品質的不斷優化進步。

第一服务建立了完善的客戶服務管理機制，由公司總部和各項目分別負責客戶服務的不同階段任務。公司總部負責體系的搭建、修訂、培訓和導入；組織客戶滿意度的調研，對調研數據進行分析並制定下階段滿意度提升舉措；建立各級客戶服務管理體系，組織客戶服務能力評估及持續改進；本公司關鍵重要客戶關係維護，包括制訂維護計劃、維護計劃督導、重要客戶投訴處理督導；統籌社區關係管理，包括年度社區文化活動鋪排，動、靜態社區文化活動主題策劃；優化運營方案，跟蹤和分析客戶服務數據，根據運營數據分析結果、改進服務策略；組織地區公司和項目進行服務創新與研發，並就成果在公司範圍內推廣。各項目負責客戶關係維護、客戶信息收集、客戶投訴處理、物業費催繳、客戶滿意度提升、社區文化活動組織等。

第一服务設立了多種渠道接收投訴，暢通與客戶間的溝通路徑。本公司設置了全國**400**服務監督熱線，並根據本公司制定的《**400**呼叫中心質量管理作業標準》、《**400**呼叫中心**12**級績效管理作業標準》工作機制進行管理，通過接聽電話及現場受理客戶訴求於工作系統平台進行回饋。我們根據客戶投訴管理作業標準，對客戶訴求進行受理、記錄、處理、跟進、關閉、回訪、回饋及分析評估。對於可以立即處理的問題，在**15**分鐘內給予回應，並在**24**小時內在系統回復處理進度；對於情況複雜或暫時無法明確責任的問題，投訴處理人在**15**分鐘內回應，當日在系統填寫進展記錄，與客戶約定下次答覆時間，時間不超過**48**小時，並在約定時間內給予客戶回饋投訴處理的進展(結果)情況。涉及相關投訴時，於工作平台系統建立投訴單，並回饋至相關負責人，後期進行跟進、回訪。2020年，本公司共收到**1,862**件投訴，已關閉**1,708**件，關閉率**91.73%**。



5. 舒適服務 和諧共贏

第一服务十分重視客戶的滿意度，通過多方面調查以獲取客戶的真實回饋。客戶滿意度調查經歷前期籌備、調查實施、數據評估、報告發佈、整改回訪等多個步驟，採取電話調查、微信調查、走訪調查等多種方式，以獲取各階段業主（磨合期、穩定期、老業主）的客戶訴求以及對各主體的產品、服務滿意度信息，形成對各主體整體產品及服務品質水準的客觀真實評價，最終形成全面的評估報告結果。在此基礎上，我們以此結果作為評價產品、服務品質及各專業標準的實施情況考核依據，從而促進產品設計、服務的提升及標準化的落地執行，實現客戶滿意、服務提升的雙贏。2020年，本公司通過問卷調查客戶滿意度情況，共回收4,984份問卷，總體滿意度88.7%。

第一服务深明客戶隱私和信息安全的重要性，建立了完善的機制體系有效保護客戶隱私安全。本公司嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國網絡安全法》等相關法律法規，本公司制定了《第一服务服務器管理作業標準》、《第一服务信息化機房管理作業標準》、《第一服务信息化基礎設施突發事件作業標準》，明確了人員出入機房的管控流程以及登記表單，對服務器巡檢的流程以及表單，對系統突發事件的流程以及運維處理報告，明確了業主檔案資料的分類、建立、存放、管理、更新維護的管理標準及流程。信息化系統中對於客戶信息的查看有單獨的系統許可權控制，通過許可權體系保障客戶隱私。對於提供物業管理服務時收集的機密客戶資料，我們要求職員在查看或銷毀檔前要求相關客戶服務經理的事先批准；我們與所有職員簽署保密協議，以防止客戶資料洩露。同時，我們已在辦公系統內安裝預防病毒及防火牆軟件，以防止資料攻擊、洩露及篡改，且我們不時更新相關軟件並定期檢查以檢測病毒。

5.3 守望相助，共抗疫情

第一服务力圖通過多樣的社區文化活動，構建和諧的社區文化，提高業主的生活品質和幸福感。我們建設了完整的社區文化活動管理體系，發佈並不斷修訂完善《第一服务愛我家園行動之社區文化活動作業標準》，由本公司本部設立運營管理中心，各地區公司設立運營管理部，各服務中心客戶服務部專項設立社區文化活動負責人，各級別進行聯動，開展每年度靜態、動態社區文化活動，增進與客戶間的良性互動，提升客戶滿意度。我們設立竹林、竹海幾類社區文化活動，每年初由本公司總部發佈全年社區文化活動計劃單，各服務中心按總部計劃單開展全年社區文化活動，各項目也可按實際情況開展專屬於本項目的社區文化活動。同時，在社區文化活動開展後亦進行內部評估，以求不斷改進活動品質及活動要求，以更加切合客戶的需求和期望，營造和睦的社區文化氛圍。



5. 舒適服務 和諧共贏

第一服务積極推動社區黨建活動，緊密聯繫社區成員。目前，各地區公司已有合肥當代MOMA服務中心、萬國城MOMA服務中心、仙桃滿庭春MOMA服務中心、武漢漢陽萬國城MOMA服務中心共計4個服務中心成為「黨建引領紅色物業」，不斷開展以社區黨建為主的黨建活動，部分地區公司建立所屬黨支部，召開黨員大會，交流先進的知識與方向，並吸納具備黨的要求及入黨積極的職員。

2020年新冠疫情期間，第一服务高度重視疫情防控工作，堅守物業服務一線，為保障業主的健康安全提供了可靠的保障，採取了以下措施以防控疫情傳播：

1. 日常消毒：第一服务針對社區高頻接觸點進行每天的數次消毒，充分發揮自身的科技創新力，改造了霧森系統將消毒藥液霧化，自製超聲波消毒霧化發生器對人行通道、馬路、出入人員、車輛、垃圾桶進行消毒，大大提高了消毒效率。
2. 社區嚴格管控：對各個社區實行封閉式管理，針對社區規模對社區出入口進行調整，嚴格實行外來車輛及來訪人員登記制度，同時勸阻訪客入內；此外，在各個出入口設立測溫點，對人員進行體溫監測，如有異況，立刻上報。
3. 防疫宣傳：通過業主群、微信朋友圈、電梯張貼提示等多個平台線上線下齊宣防疫知識。
4. 暖心提示：為了減少交叉感染機率，電梯轎廂內，再次增設電梯按鍵紙巾，電梯按鍵、門把手等多個細節的地方重複做消毒工作；出行不便，幫助業主採購生活物資，解決業主的「最後一百米」。

憑藉積極負責的抗疫工作與社區管理工作，2020年度第一服务榮獲「北京市抗擊新冠肺炎疫情先進集體」稱號。



5. 舒適服務 和諧共贏



案例：配合防疫一線臨時黨支部築牢社區防控網

疫情當前，悅君家園社區整合轄區非公企業及黨員力量，依託各區域聯防聯控機制，成立了「悅君家園防疫一線臨時黨支部」。第一服务根據臨時黨支部工作部署，向前站位、主動作為，積極參與疫情防控工作，儘快拉起社區防疫線，為築牢社區疫情防控網貢獻力量。



疫情期間消毒工作



案例：堅守武漢崗位守護業主健康

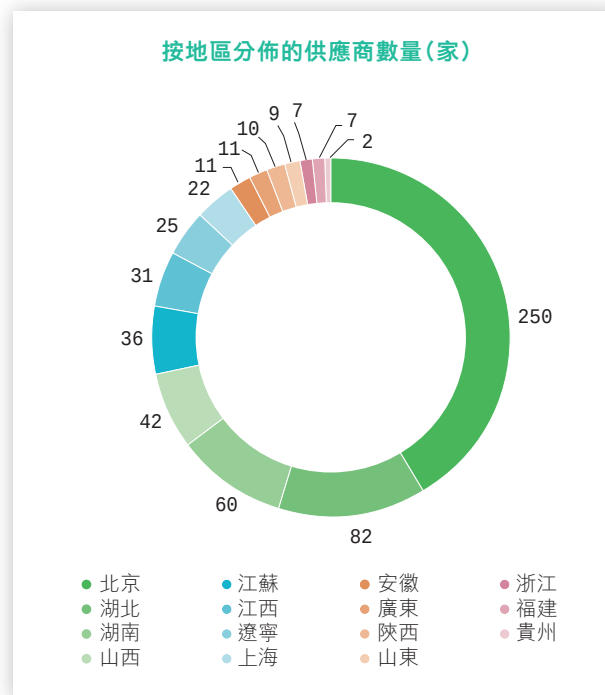
2020年1月，疫情爆發初期，武漢封路封城，許多職員無法返崗。面對疫情，光谷滿庭春MOMA服務中心環境管理部職員堅守一線，把業主的生命安全和身體健康放在首位，承擔起了對整個園區的消毒工作。職員積極與社區工作人員溝通，及時向政府部門彙報情況；每天進行知識科普，為業主解疑答惑，緩解業主的焦慮情緒。物業人員「舍小家顧大家」的堅守，讓業主們備受安心，在保障了業主生命安全的同時，也收穫了業主的信任和讚譽。

5. 舒適服務 和諧共贏

5.4 綠色採購，和諧共贏

第一服务力求與供應商建立長期的合作關係，攜手為客戶提供優質服務，創造互惠共贏的未來。

第一服务供應商種類整體分為採購類、服務外包類兩大類型。採購類供應商包括工程材料、辦公用品、消防物資、工服、標識、綠化養護物資、設備設施、設備輔材等；服務外包類供應商包括秩序服務／清潔服務／化糞池清掏／綠化養護服務等外包、生活／建築垃圾清運、電梯／消防系統／供配電／水泵／鍋爐等維保外包、綜合維修服務外包。2020年，第一服务納入供應商合作名錄清單的供應商共604家，均為中國境內供應商，具體地區分佈如下表：



5. 舒適服務 和諧共贏

第一服务制定了《第一服务物資採購作業標準》，確定了有效的供應商篩選、招標流程。我們亦重視供應商的環境及社會責任表現，在供應商考察時會對企業的組織結構、榮譽證書、資質檔現場覆核確認，例如ISO質量體系及管理體系認證，同時實地考察對標項目案例，查驗是否具備專業的施工能力及施工現場管理能力、施工工藝、文明施工等維度，針對選用節能環保綠色材料為加分項。目前，在納入供應商合作名錄清單的供應商中，有9家已獲得ISO質量管理體系、環境管理體系或職業健康安全管理体系認證。

第一服务嚴格評審供應商服務品質，積極識別可能的環境社會風險。對服務外包類供應商，服務中心執行月度評估、五個三專業執行360°年度評估；採購類供應商，服務中心執行單次服務及品質評估、五個三執行360°年度評估。在履約過程中，服務中心月度評估供應商履約情況，如果遇到潛在風險，將以警告通知和發送糾正函的形式向供應商發出提醒；本公司總部每半年開展巡檢工作，並由審計部門不定時審計。同時，本公司舉辦供應商半年度／年度評級評星、年度組織供應商大會，並在會上對優秀供應商授予榮譽證書，激勵供應商積極履約。

未來，第一服务將持續建設綠色供應鏈，並依據2021年修訂的《第一服务供應商管理作業標準》方向不斷優化供應鏈管理，實現企業可持續發展。



6. 廣納賢才 攜手並進

6.1 平等僱傭，權益保障

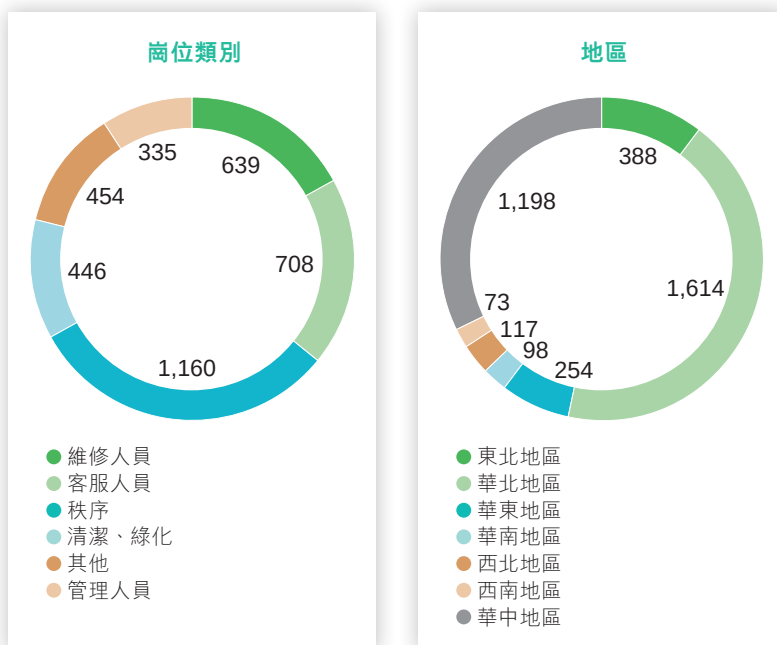
第一服务力求保障職員權利和義務，持續健全人力資源管理制度和流程。

本公司嚴格遵循《勞動法》、《勞動合同法》、《社會保險法》、《住房公積金管理條例》等國家法律法規，在此基礎上，我們制定了《第一服务職員關係管理作業標準》、《第一服务培訓管理作業標準》、《第一服务職位競聘管理作業標準》、《第一服务任職管理作業標準》、《第一服务考勤管理作業標準》、《第一服务招聘管理作業標準》、《第一服务獎勵與問責管理作業標準》等約20份相關作業標準，積極推動人力資源管理制度健全發展。本年度內，我們對部分作業標準進行了修訂，以更好地匹配多個地區、項目的業務的個性化差異，實現更加精細化的團隊管理。

於2020年12月31日，本公司共有職員3,742人，按類型劃分的職員人數組成如下圖所示：



6. 廣納賢才 攜手並進



招聘與解僱方面，我們依據《第一服务招聘管理作業標準》、《第一服务職員關係管理作業標準》等作業標準進行管理，並積極對標同業來不斷優化內部管理標準。對已離職職員，我們定期瞭解其工作動向，主動離職的職員在離職三個月後可通過正常面試渠道重新入職本公司(參考新職員入職)，被動離職的職員如違規違紀則不予再次錄用。

6. 廣納賢才 攜手並進

物業服務屬於勞動密集型行業，為了更好地應對臨時需求大、招聘難的困境，我們將持續擴大招聘渠道、重視校招生的培養。本年度，我們階段性、季節性用工主要體現在實習生、以及農閒人員的階段季節性就業，並開展了校招生的匠才生培養計劃。

未來，我們將持續重視人才梯隊的搭建，依託職位競聘和任職評估進行管理，提升中堅層實踐執行能力、管理層領導能力；建立校園培養基地，引進年輕高素質人才補充團隊力量，提升團隊活力。

第一服务積極暢通職員溝通渠道，聽取職員建議回饋。本公司建立並不斷完善職員權益維護、建議回饋的機制，在本公司內部設置意見箱、職員熱線、職員郵箱等內部溝通回饋渠道；同時，我們組織職員代表大會、職員懇談、專題合理化建議徵集、開展職員滿意度調查等活動。同時，針對懇談溝通機制，本公司明確規定了至少每半年召開一次，以積極聽取職員建議，建立職員與公司良好的溝通渠道。

第一服务堅持以人為本，為職員提供有效的關懷和保障。我們努力保障職員的薪酬待遇、工作時數、平等機會、多元化及反歧視，堅持同工同酬、男女平等，嚴禁僱用童工，杜絕強迫勞動，並確保不同國籍、種族、性別、宗教信仰和文化背景的員工享有平等的就業機會和勞動保障。本公司依勞動法及考勤管理作業標準設立事假、病假、工傷假、年假、婚假、產假、產檢假、哺乳假、喪假、司齡假等福利及非福利性假期，職員可根據自身情況提供相應材料，經批准後執行。在薪酬外，本公司設置了高溫補貼、生日福利、周年福利等額外福利補助。在元旦、春節、端午、中秋等節假日，我們採購禮品贈送職員；冬日開展為職員添加保暖衣物、縮短一線職員輪崗時間、熬姜湯等「送溫暖」活動。

在反童工和強制勞動方面，本公司有嚴格的要求不允許僱用童工，在招聘過程中會確認應聘者身份以及年齡，每月定期查看資料庫，檢查相應人員的年齡是否符合要求。本公司暫未發現童工和強制勞動的行為，如果一旦發現必定會第一時間制止，並給予相關責任人處分。

本年度內，本公司未發生僱用童工或強制勞工現象，未發生因違法違規引起的勞動糾紛。



6. 廣納賢才 攜手並進

6.2 發展晉升，助力成長

第一服务致力於為職員提供明確的晉升和發展通道，並向職員提供一系列人才培養項目，實現職員和公司的共同發展，持續提升企業的核心競爭力。

職員晉升方面，職員可通過競聘的形式，晉升至更高一層次的職位職級。本公司建立了《第一服务任職管理作業標準》，提供了職位職能12級的定義，及雙通道發展路徑和職位職能晉升標準，明確了職位競聘開展頻次、競聘者必備條件、職位競聘評估標準、職位競聘評委組和競聘流程，明確了本部各中心、各地區公司、各服務中心不同層級職員的任職管理四個主體職責。本年度服務中心、地區公司及本部均按照作業標準及實際需求情況組織執行競聘。2020年，項目經理職位競聘共組織兩場，共計31人參與現場職位競聘。

中級管理人員聘用晉升情況

類別	人數
內部提拔中級管理人員	66
外聘中級管理人員	51
本年新晉中級管理人員總數	117

未來，我們將繼續完善現場評估維度、競聘者必備條件和評估標準等內容。我們計劃修訂《第一服务職位競聘管理作業標準》，重新明確職位競聘四個主體、職位競聘開展頻次、競聘者報名條件、職位競聘評估標準、職位競聘評委組和競聘流程，新增競聘發展通道。

人才培養方面，第一服务秉持五才戰略，通過建立科學的人才培養機制，持續培養與本公司發展戰略及業務相匹配的專業人才，增強企業核心競爭力。本年度，本公司開展的人才培養項目主要包括匠才生計劃、項目經理精銳營、秩序維護經理精兵營、TTT培訓等。



6. 廣納賢才 攜手並進

- 匠才生計劃：匠才生計劃培養體系通過專題培訓、輪崗學習、專業深耕、自組織活動、讀書會、懇談、述職等方式，說明入職的校招生逐步提升專業素養，從校園人迅速向優秀職場人蛻變。培養體系以項目經理為培養目標，進行3-5年的定向培養。2020年共入職9名匠才生，並已完成2021年第一批匠才生的選拔。未來，我們將持續優化升級匠才生培養體系，打造專業線、管理線相結合的雙向培養模式，給予匠才生更好的成長機會。
- 項目經理精銳營：項目經理精銳營針對全國的項目經理開展，是基於培訓調研以及項目經理能力素質模型設計的培訓項目。精銳營內容包含「懂經營、強管理、精專業」三個維度，採用了專業培訓+工作坊+行動學習+沙盤學習+戶外拓展的多樣化培訓手段，為項目經理提供了實操體驗，培訓項目有效落地。



6. 廣納賢才 攜手並進

- 秩序維護經理精兵營：秩序維護經理精兵營針對全國秩序維護經理開展，項目為期十天。通過系統的專業知識培訓、軍事化的體能訓練、標杆項目的參訪學習等，打造綜合素質優秀的秩序維護經理團隊，並以之為火種，輻射至各地區各項目，培養更多的秩序維護專業人才。
- TTT培訓：TTT培訓針對全國管理層及以上職員開展，旨在提升內部培訓師的專業能力，豐富本公司課程資源。TTT培訓包括兩期集中內訓（主要針對課程開發能力、講師授課能力）、課程開發初賽、十大金牌講師決賽，最終選拔出十大金牌講師以及十大精品專業課程，極大地提升了內訓師對於開發課程及講授課程的熱情和專業度。

本年度，第一服务共組織內部培訓項目 214 個，參與人次 11,222 人次，培訓總時長 385 小時。

未來，本公司培訓工作將更加聚焦於核心人才，通過人才選拔與培育，為組織輸送優質人才。2021 年，我們將持續開展針對應屆生的匠才生計劃，並針對管理層開展項目經理精兵營、財務經理精兵營、秩序維護經理精兵營等，並將重點完成客戶服務經理、工程經理、信息運營經理崗位學習地圖的搭建，使人才培養更加標準化、定制化、體系化，使人才更加貼近業務，更加匹配本公司的發展需求。

6.3 健康安全，貼心守護

第一服务十分重視職工的身體健康和工作安全，我們在嚴格遵守《中華人民共和國消防法》、《中華人民共和國職業病防治法》等相關法律法規的基礎上，採取了一系列措施以充分保障員工的健康和安全。本公司與知名體檢中心合作，於每年 9 至 12 月為職員組織體檢，並為有健康狀況出現異常的職員安排深入的複查，以排除健康隱患、確保身心健康。本公司針對每個崗位制定了完善的作業標準，精確到每一個工作的每一個環節，並定期檢查執行情況。我們為新入職職工提供安全防護衣服，對新入職職工進行崗前培訓、安全工作培訓，合格後方可上崗工作。針對職員因工作原因發生工傷時，第一時間送醫就診，確保職員自身安全，並為其申報工傷認定等相關流程。新冠疫情期間，本公司亦採取了一系列措施保障職員生命安全：組織職員進行核酸檢測，每天登記職員健康狀況，設置防疫物資庫、安排線上防疫培訓和制定防疫手冊等。本年度，第一服务為職員安全防護共支出人民幣 1.25 百萬元。本公司組織安全教育培訓 80 次，安全應急演習 160 次，參與人次 5,784 人次，總時長 552 小時，安全教育覆蓋率達 99%。2020 年，職員因工傷損失的工作日數為 198 天。



7. 綠色運營 低碳環保

7.1 控制排放，碧水藍天

第一服务重視控制污染排放，嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等法律法規，制定了《第一服务能源管理作業標準》、《第一服务有害物質、無害物質管理作業標準》、《第一服务水體清潔及維護作業標準》、《第一服务環境管理專業流程與標準化作業標準》等一系列作業標準，以建立完善的排放管理機制，確保廢氣、廢水、廢棄物得到有效管理。

本公司在環境管理方面執行三級管控體系：

- 總部：搭建環境管理體系，組織地區公司運營管理部、建立地區公司服務中心環境管理專業責任人培訓，產品創新、綠色科技研發，對地區監督情況進行復核；
- 地區：依據本公司流程組織對標準化體系文件的培訓、宣貫，定期監督項目標準化體系工作執行落地情況，為各服務中心提供專業支援；
- 項目：負責制定服務中心環境管理專業服務方案(保潔、綠化)，對各環境管理專業分包單位合同履行情況進行評估，制定項目環境類突發事件處理預案並組織培訓。

溫室氣體及廢氣排放管理

本公司營運過程中產生的廢氣主要來源於天然氣燃燒，為建築物採暖以及制取生活熱水需求；其次是公務車以及職員自駕上班汽車排放的尾氣。為降低廢氣及溫室氣體排放，我們採取一系列措施進行管理：對燃氣鍋爐進行節能改造，增加資源利用率以降低廢氣排放；鼓勵職員外出辦公以及上下班乘坐公交、地鐵等綠色出行措施。由於本年度本公司尚未建立廢氣及溫室氣體排放數據收集流程，我們會於未來逐步完善相關統計流程並披露。

未來，我們將根據自身情況設置內部控制標準，將嚴於國家和地方標準，並進行自行監測或委託有資質的第三方公司進行污染物監測，通過結合線上監測、內部監測、外部監測等方式，達到有效監控並防止發生污染物超標排放的目標。



7. 綠色運營 低碳環保

污水管理

本公司產生的污水主要包括生活污水、化糞池污水以及機房設備運行產生的污水。我們的污水管理措施主要針對中水及雨水的處理，收集能力進行了可循環利用的方案設計。針對污水處理，本公司本部已經開展對 MBR 隔油池污水處理的研究，此項技術可以有效的降解隔油池內的污水，無色無味無氣，達到淨化污水，減少隔油池清掏，降低運營成本，減少污水污染的功效。由於本年度公司尚未建立污水排放數據收集流程，我們會於未來逐步完善相關統計流程並披露。

未來，我們將繼續關注污水排放，改良污水利用技術，實現污水高效回收，循環利用。

廢棄物管理

我們十分重視廢棄物管理，編制了《第一服务有害物質、無害物質管理作業標準》，明確收集、處理流程中的責任，指導在管項目建立健全有害物質的處理標準，對職員辦公產生的及各業主生活產生的有害廢棄物進行統一處理，盡可能減少廢棄物的負面環境影響。

本公司於物業運營中涉及到業主排放的有害廢棄物包括廢電池、廢硒鼓及墨水匣、廢油、廢冷卻液、廢油墨塗料、廢清洗劑(含包裝容器)、廢油手(指)套、廢油抹布、廢日光燈管、廢筆芯、廢危險化學品容器、廢藥品等。我們於物業運營中涉及到業主排放的無害廢棄物包括廢塑膠、廢紙、廢電線、廢金屬等適宜回收循環利用和資源化利用的材料，以及建築類、塵渣類、生活物質類(蔬菜根、葉、果皮、核等)需交由有資質的環衛部門外運處理的不可回收廢棄物。我們作為物業公司，以對客服務為主，公司辦公過程中涉及的固體廢棄物主要包含有害固體廢棄物(廢棄墨水匣、含汞螢光燈或節能燈、電池等)、無害固體廢棄物(無害裝修垃圾、廢紙等)，本年度本公司尚未建立廢棄物排放量數據收集流程，故未做相關統計，我們將於未來年度逐步完善並披露。



7. 綠色運營 低碳環保

收集	➤ 定點收集：各部門依據物質產生的種類特點，嚴格實施分類存放，定點設置，確保及時轉運至垃圾中轉站、分區存放，各部門對輸送的物質分類品質負責到底。 ➤ 分類容器：需貼有醒目的區別標示與使用指引說明。各回收點必須至少準備三個物質容器，用來存放不同物質，並確保在物質接受時間段內有人交接。 ➤ 物質回收時效：環境管理部每天定時處理物質廢棄物，各部門及保潔員雙方共同檢查確認分類工作，驗收不合格的由物質產生部門負責分揀，否則不予接受。工程部負責服務中心廢舊燈管、建築施工物質的分類收集，每天交給環境管理部處理。	
處理	有害	➤ 各部門按物質特性分類收集和存放，性質不相容而未經安全性處置的物質不得混合收集和存放，有害物質放置場所應具有防曬、防雨、防流失等功能。 ➤ 各部門在運送有害物質時不能傾倒、灑漏，並嚴禁野蠻裝卸。 ➤ 環境管理部按有關法律、法規文件規定，委託有「危險廢棄物經營許可證」的單位進行處置。信息運營部與委託機構簽訂合同，明確處理廢棄物的要求和責任。每次有害物質的移交都應填寫物質回收處理記錄。
	無害	➤ 可回收：實施去害處理後，聯繫有資質的回收單位進行回收處理，並做好記錄。 ➤ 不可回收：由於產生途徑不同，聯繫有資質的回收單位進行處理。
回收	➤ 各部門產生的以舊換新或報廢的物品、物料、設備、工具等物質，由環境管理部回收控制，並做好分類回收統計記錄，隨時交到環境管理部保潔人員處理。 ➤ 庫房出現的特殊物質，做好分類回收記錄，隨時交至環境管理部保潔服務處理。 ➤ 其他部門負責本部門轄區所產生的廢棄物控制和管理，環境管理部保潔人員在做樓宇保潔時，對各部門分類的物質進行統一收集處理，並做好物質分類情況的記錄。	



7. 綠色運營 低碳環保

憑藉有效的廢棄物管理措施，在長沙市生活垃圾分類工作領導小組舉辦的垃圾分類示範社區的評選中，長沙濱江滿庭春MOMA服務中心榮獲「生活垃圾分類示範單位」稱號，並獲得長沙市城鄉和住房建設局人民幣5,000元激勵獎金，提升了第一服务的品牌知名度和影響力。

未來，我們將加大對有害廢棄物排放管理標準的關注，更加細緻的指導項目人員對有害廢棄物的認知和管理，加強對人員的培訓，建立全民認知、全民管理。

本年度，本公司未發生有重大影響的違反環保相關法律法規的違規事件。

7.2 節能降耗，綠色低碳

第一服务積極推動節能減排，遵循綠色發展理念和綠色低碳要求，建立了有效的能源管理體系，同時通過節能技術改造降低能源消耗，提高能源利用效率。本公司制定了《第一服务能源管理作業標準》、《第一服务供配電系統運維作業標準》、《第一服务暖通系統運維作業標準》、《第一服务給排水系統運維作業標準》、《第一服务公共區域照明管理作業標準》，將能源管理內容制度化，提高職員節能降耗意識。

第一服务運營過程中主要消耗的能源和資源包括：電能、汽油、天然氣和水資源。汽油主要用於公務車使用，天然氣主要用於個別項目供暖和辦公樓餐廳，電能主要用於本公司辦公、設備運行等。本公司消耗的水資源全部來自市政管網，不涉及取水問題。本公司營運過程中不涉及包裝材料。由於本年度本公司尚未建立能源和資源使用量數據收集流程，我們會於未來逐步完善相關統計流程並披露。



7. 綠色運營 低碳環保

第一服务力圖實現更高效的能源使用，實現節能減排的綠色低碳發展。本年度，我們針對電能、天然氣的能效使用率提出了達到**90%**以上的要求。為達到這一標準，我們要求項目優先使用節能施工設備及機具，合理利用場地自然條件進行採光、通風，優先使用自然資源。辦公區內，根據天氣變化及時調整空調開關，無人時及時關閉空調，並且在空調開啟期間關閉門窗。下班後、週末及節假期間，保安每小時對辦公區內進行巡查，保證無人區域關燈、關空調，非工作時間電梯僅開啟一部。同時，我們還提出了同比節能**2%**的目標。我們按月度對用電、用氣情況進行動態能耗管理，每月進行能耗資料評估，並同比、環比月度資料，分析資料波動原因，對能耗增長進行有效控制，對能耗降低進行深度分析，吸取經驗。對於有製冷、供暖需求的項目，總部將會在製冷季及採暖季對系統設備的運行狀態情況測試，及時排查運行問題，提高運行效率，降低不必要的能源消耗。

第一服务重視水資源管理，針對不同情況採取相應的節水措施，如：

- 綠化灌溉用水：結合各地降水情況，不同位置不同苗木習性，現場補種分栽工作安排，綜合現場土壤墒情，合理進行苗木補水。
- 保潔清潔用水：水系清潔及／或石材路面清潔須採用高壓水槍搭配單刷機／大板刷使用，嚴禁水管直接沖洗。
- 在不影響園區環境的情況下，可適當減少水系清洗頻率，且可將水系的水用作園區綠化澆灌。
- 科學計量、節水裝置：儘快安裝公區水錶，做好有效的計量統計，出水端必須加裝花灑、噴淋頭，嚴禁使用水管直接澆水；結合園區地形、綠化地塊分佈情況，合理增加搖臂式移動噴架、地插式微噴、微噴帶等，確保有效節能噴灌覆蓋不低於園區綠化面積的**60%**。

由於本公司耗水量統計尚在完善中，我們將於未來年度披露本公司耗水量相關數據。

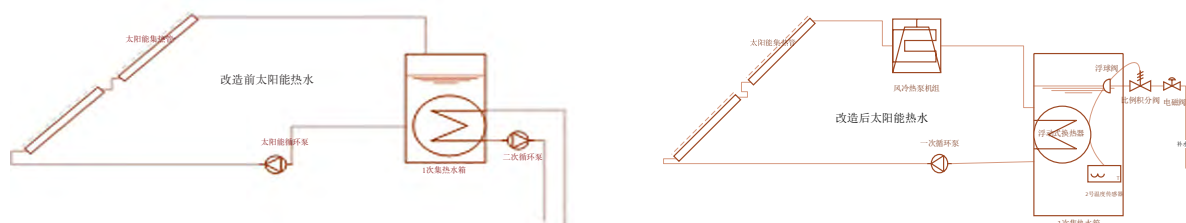
第一服务積極推動各項目進行節能技術改造。未來，為響應「十四五」規劃提出的加快推動綠色低碳發展的口號，本公司計劃將在**2021**年對在管項目進行試點光伏發電改造，實現項目的公區用電大部分來自太陽能發電，引導職員以及客戶積極使用清潔能源，實現綠色可持續發展。



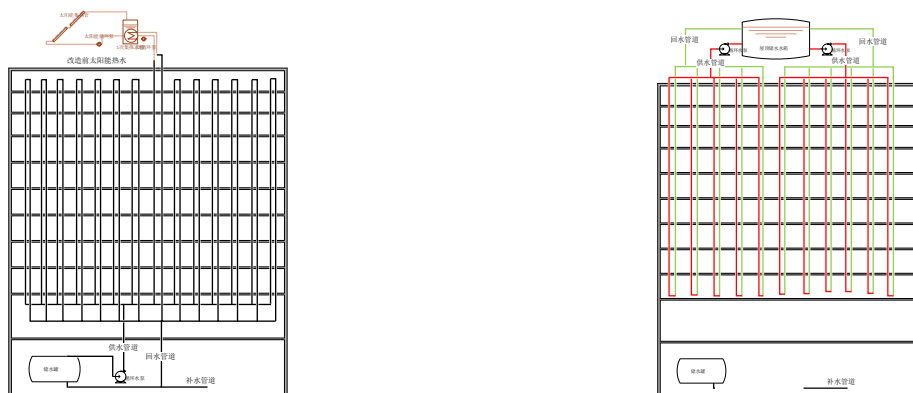
7. 綠色運營 低碳環保

案例：上第MOMΛ 3期太陽能熱水改造

第一服务對上第MOMΛ 3期太陽能熱水系統進行了節能改造，針對太陽能熱水系統電輔助加熱棒運行效率較低、系統組成存在缺陷、二次水循環流程較長、熱量損失較大的問題，我們對該系統進行了節能改造：一次水系統增加了風冷熱泵機組和容積式換熱器和多種控制閥，為原有太陽能一次水系統增加了輔助熱源，並對水量進行精準控制，充分利用白天太陽能儲熱，有效滿足夜間使用需求；二次水系統在二層將熱水供回水管道進行連接，從九層將熱水供回水管線延伸至樓頂，分別接入熱水水箱，在每根供水管上分別安裝管道循環泵，負責單根熱水管道循環，同時對供水管網進行加壓。2020年11月4日，新系統正式投入運行，系統用電量同比節能57%，節能效果明顯。



二次水系統改造(左：改造前；右：改造後)



二次水系統改造(左：改造前；右：改造後)

7.3 自然資源，降低影響

由於第一服务的業務性質為物業管理，我們的經營活動並不涉及對天然資源的大量消耗或對環境產生重大影響。本公司深諳日常業務營運可能對環境的影響。我們將繼續加強自身環境管理體系建設，確保遵守所有適用的環境相關法律和法規，為人類共同的環境保護事業貢獻一份力量。

8. 合規經營 廉潔誠信

第一服务堅決打擊任何形式的腐敗行為，積極營造廉潔文化氛圍。

第一服务嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，不斷完善反貪污相關管理機制和制度。公司管理層面，智業文化手冊中明確了「四個階段」和「五不原則」，向內部明確反貪腐、反洗黑錢的相關工作和責任，提高職員反貪腐的意識；供應商管理層面，本公司針對涉及招標類事件，在啟動招標前簽訂「廉潔承諾書」，明確禁止觸碰的紅線及追究法律責任。

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



8. 合規經營 廉潔誠信

第一服务設立了多種接收反貪污舉報的途徑，並嚴格保護舉報人的隱私。對於疑似貪污的事件，舉報人可通過舉報熱線、郵箱、郵寄、官方微信等渠道進行舉報。在接到相關舉報後，本公司將啟動舉報處理流程，包括審計立項、搜集證據、確定結果、依據作業標準執行（處罰、對接司法）、本公司內通報批評並進行排查宣貫等。本公司有明確的審計人員保密準則、舉報人員無過錯舉報準則，以落實對舉報人隱私的嚴格保護。根據審計人員保密準則，對於接獲的舉報，舉報人和被舉報人的個人信息、舉報內容等敏感信息嚴禁外部單位或人員以任何理由調閱；受理人原則上應與舉報人保持「一對一」單線溝通；舉報信息傳遞遵守「垂直向上傳播」原則；調查方案設計應最大限度保護舉報人，當調查措施可能洩露舉報人信息時自動終止。舉報人員無過錯舉報準則要求，無論調查結果是否屬實，均不得給予舉報人行政處分或經濟處罰，也不得因此剝奪舉報人購買、合作、評獎、晉升、激勵等享受資格，更不得打擊報復。

未來，第一服务將持續推進反貪污工作。本公司將加強企業廉潔文化宣貫，更新舞弊案例和課件，形成案例庫和更完善的培訓體系，將反舞弊培訓落實到每個項目；豐富反舞弊審計手段，增加與反舞弊聯盟內其他上市頭部企業的舞弊經驗交流以及資源對接；推動審計信息化，在財務信息化完善的基礎上，建立審計監控體系，事前風險防範。

本年度內，未發生對本公司有重大影響的違規事項，未發生腐敗或貪污訴訟案件。



9. 關愛社區 回報社會

第一服务自1999年成立以來，一直堅持回饋社會，履行自身社會責任。我們本著「科技人居 舒適服務」的理念，不遺餘力地將自身優質服務融入到社區中，並希望將更多先進的服務理念推廣到社會公益中。2020年，我們努力提升物業服務的水準，豐富服務內容。此外，我們積極參與社會公益項目，我們明白公益之路任重而道遠，將矢志不渝，繼續致力於以公益點亮希望，按年度持續開展系列公益活動，加大力度的同時嘗試探索新的形式與新的目標。

第一服务持續開展「愛我家園行動 — 潤芽計劃」，助力清潔水源普及。潤芽計劃以積攢「愛心積分」的形式開展。社區家人通過參與潤芽計劃積攢「愛心積分」，達到一定積分後，第一服务會向中國社會福利基金會水基金進行捐款，購置淨水設備，以解決水污染嚴重地區孩子的飲水困境。

第一服务深入參與「MOMΛ盒子」系列公益活動，關注貧困地區留守兒童。從2014年開始，我們每年都會一同深入各地為孩子們送去溫暖和希望，6年間，我們走過10個山區、35所小學溫暖了數千名孩子。2020年9月，第一服务來到了湖北省襄陽市石花鎮五家洲小學，小學在校生共238人，或單親或留守，面臨著各方面的困難。我們看望學生們並為他們提供捐款以及衣物、全新書包、書籍、鉛筆、彩筆等豐富學習用具和生活物資，為同學們解決實際問題，助他們更好地完成學業。



9. 關愛社區 回報社會

此外，第一服务還舉辦線上義診、扶貧助農等多項公益活動。2020年度，第一服务共舉辦公益活動13項，惠及9,679人次，投入時間96小時，直接捐款和捐贈物資共約人民幣35,000元。

2020年度，第一服务投入公益事業，榮獲「中華慈善總會小彩象夢想基金」頒發榮譽證書，取得了積極的社會反響。



未來，我們將繼續開展「潤芽計劃」和「MOMΛ盒子」公益活動，持續投身公益事業，關注社會需求，履行社會責任。

10. 附錄

10.1 上市規則《環境、社會及管治報告指引》索引表

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
主要範疇 A. 環境		
層面 A1：排放物		
A1	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、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。	7.1 控制排放，碧水藍天
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	本年度本公司尚未建立排放量數據收集流程，我們會於未來逐步完善相關統計流程並披露。
A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	
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）。	
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）。	
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	7.1 控制排放，碧水藍天
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	7.1 控制排放，碧水藍天
層面 A2：資源使用		
A2	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	7.2 節能降耗，綠色低碳
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）。	本年度本公司尚未建立能源及資源使用量數據收集流程，我們會於未來逐步完善相關統計流程並披露。
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	

10. 附錄

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	7.2 節能降耗，綠色低碳
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	7.2 節能降耗，綠色低碳
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。	不適用
層面 A3：環境及天然資源		
A3	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。	7.3 自然資源，降低影響
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。	7.3 自然資源，降低影響
主要範疇B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭		
B1	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。	6.1 平等僱傭，權益保障
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	6.1 平等僱傭，權益保障
層面 B2：健康與安全		
B2	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。	6.3 健康安全，貼心守護
B2.2	因工傷損失工作日數。	6.3 健康安全，貼心守護



10. 附錄

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
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。	6.3 健康安全，貼心守護
層面 B3：發展及培訓		
B3	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。	6.2 發展晉升，助力成長
層面 B4：勞工準則		
B4	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。	6.1 平等僱傭，權益保障
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	6.1 平等僱傭，權益保障
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	6.1 平等僱傭，權益保障
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理		
B5	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	5.4 綠色採購，和諧共贏
B5.1	按地區劃分的供應商數目	5.4 綠色採購，和諧共贏
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、以及有關慣例的執行及監察方法。	5.4 綠色採購，和諧共贏
層面 B6：產品責任		
B6	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。	5.1 品質理念，舒適服務



10. 附錄

《環境、社會及管治報告指引》		報告內容
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	5.2 悉心傾聽，排憂解難
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	4.2 科技創新，健康人居
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
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。	5.2 悉心傾聽，排憂解難
層面 B7：反貪污		
B7	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。	8. 合規經營 廉潔誠信
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。	8. 合規經營 廉潔誠信
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	8. 合規經營 廉潔誠信
社區		
層面 B8：社區投資		
B8	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。	9. 關愛社區 回報社會
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)。	9. 關愛社區 回報社會
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	9. 關愛社區 回報社會





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