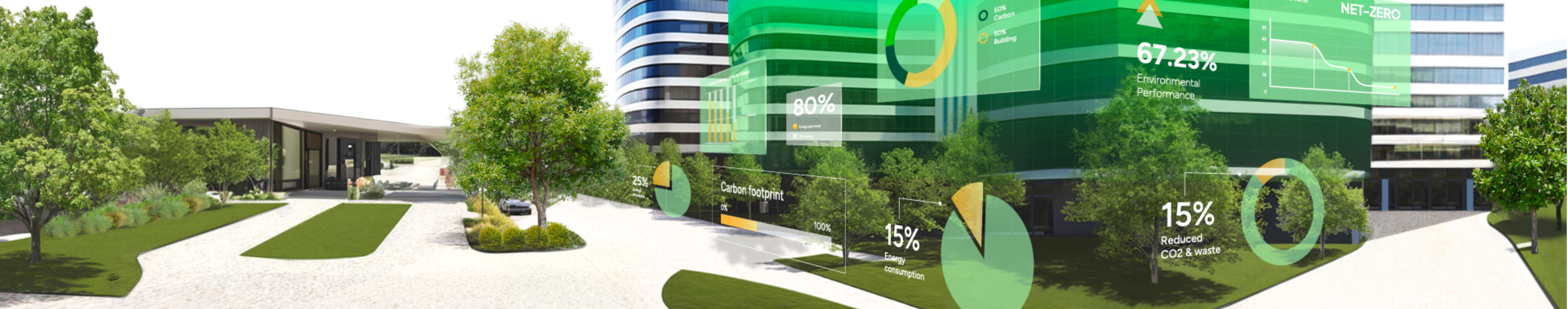


Aden

埃顿中国

2023年度 可持续发展报告



目录

5	报告编制说明	33	绿色运营,致力低碳发展	77	携手社区,构建美好社会
7	总裁致辞	35	环境管理体系	79	社区参与与慈善公益
9	关于埃顿	37	气候变化减缓与适应	83	产业合作与发展
11	公司介绍	40	资源管理		
13	2023 年度关键绩效	46	排放与废弃物管理	85	夯实治理,实现稳健运营
15	社会认可与荣誉			87	公司治理
		51	卓越服务,持续追求创新	88	合规运营与风险管理
17	ESG 管理	53	高质量的服务	89	商业道德
19	ESG 管理体系	56	食品质量与安全	91	数据安全与隐私保护
21	利益相关方沟通	57	营养与健康机遇		
23	实质性议题分析	59	创新与技术	93	关键量化绩效表
		60	供应链管理	95	环境绩效
25	年度专题: 数字化综合设施管理, 携手应对气候变化	63	以人为本,打造温暖职场	98	社会绩效
27	实现可持续运营减碳	65	员工权益与福利	104	公司治理绩效
29	构建可持续发展文化	67	员工沟通与关爱		
31	交付低碳解决方案	71	员工培训与发展	107	附录 索引表
		74	职业健康与安全	107	全球报告倡议组织 (GRI): 《可持续发展报告标准》
				115	2021 联合国 (UN): 《可持续发展目标 - 企业行动指南》

报告编制说明

本报告是北京埃顿酒店服务有限公司及其附属公司(简称“埃顿中国”“埃顿”“公司”)第3次披露社会责任信息,也是公司首份可持续发展报告,向利益相关方披露了公司在经营中对于ESG议题所秉持的理念、建立的管理方法、推行的工作与达到的成效。

编制依据

本报告主要参考全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告标准》(GRI Standards 2021)和2021联合国(UN)《可持续发展目标——企业行动指南》(SDGs 2015)进行编制。

报告范围

本报告范围涵盖北京埃顿酒店服务有限公司及其附属公司(简称“埃顿中国”“埃顿”“公司”)。

报告期间

本报告中信息的报告期间为2023年1月1日至2023年12月31日。本报告中数据的报告期间为2021年1月1日至2023年12月31日。某些与报告主题相关的补充信息发生于2023年本报告发布日期之前,也在报告中予以披露,以确保利益相关方对重大信息享有充分的知情权。

数据说明

报告中数据和案例来自公司实际运行的正式记录。

报告中的财务数据均以人民币为单位。财务数据与公司年度财务报告不符的,以年度财务报告为准。

报告原则

重要性

公司将识别出的利益相关方高度关注的实质性议题,作为本报告汇报重点。本报告中对实质性议题的汇报同时关注公司运营涉及行业、所在地特征。实质性议题的分析过程及结果详见本报告“2 ESG管理”章节。

准确性

本报告尽可能确保信息准确。其中,定量信息测算已建立数据口径、计算依据与假定条件。定量信息及附注信息详见本报告“9 关键量化绩效表”章节。

平衡性

本报告内容反映客观事实,信息披露不偏不倚。公司对本报告范围内的对象通过公开数据库开展检索,在报告期内未发现应当披露而未披露的负面事件。

清晰性

本报告以简体中文/英文版本发布,如两个版本有任何差异,应以中文版为准。报告中表格、专业名词诠释等,均为报告内容的辅助,以便读者更好地理解报告内容。

可比性

本报告披露关键定量绩效指标,并尽可能披露历史数据。报告对同一指标在不同报告期内的统计及披露方式尽可能保持一致。利益相关方对统计及披露方式如有任何疑问,亦可通过邮箱(MYESG@adenservices.com)与我们联系。

完整性

本报告披露对象范围尽可能与公司合并财务报表范围保持一致,具体已在“报告范围”进行详细说明。

可持续发展背景

本报告在可持续发展的背景下披露其影响的信息。

时效性

本报告为年度报告,时间范围已在“报告期间”进行详细说明。公司尽力在报告年度结束后尽快发布报告,为利益相关方决策提供及时的信息参考。

可验证性

本报告涉及案例和数据来自公司实际运行原始记录或财务报告。

报告获取

本报告通过电子版形式发布,您可于公司官方网站<https://www.adenservices.com/>在线浏览或下载。

联系我们

如您对报告有任何意见、建议或疑问,可通过以下方式与公司联系:

联系地址:上海市徐汇区襄阳南路218号现代大厦

联系邮箱:MYESG@adenservices.com

总裁致辞



Joachim POYLO
总裁 & 联合创始人

在埃顿, 40%这个数字将永远铭记在我们心中。

它代表了建筑每年通过建设、运营和物流产生的碳排放比例,但这只是冰山一角。除此之外,建筑环境行业还占据了:

- > 全球电力消耗的55%
- > 固体废弃物的40%
- > 水资源消耗的25%

简而言之,我们必须认识到建筑的影响以及它们的服务、资产和数据管理方式几乎是无法忽视的。作为专注于建筑环境的公司,埃顿深知我们肩负着巨大的责任和机遇。我们致力于以战略性和系统性的方式减少这类负面影响。这一责任不仅延伸到我们管理的客户资产,还包括了我们自己的办公室、供应链以及更广泛的运营流程。

我们也认识到建筑对使用者的巨大影响。建筑是我们花费大量时间的地方,它们对社区、生产力甚至健康和幸福都有着有力的影响。在我们的可持续发展使命中,我们始终需要记住我们为何踏上这个旅程——最终,这是一个以人为本、与人为伴的项目。

本报告概述了埃顿服务(中国)在2023年为地球和人类创造更好影响所采取的步骤,其中介绍了我们业务的中国分部以及我们制定的ESG管理系统。报告将为您展示,埃顿如何利用其在综合设施管理(IFM)、数字技术和企业政策方面的专业知识,实现更好的透明度、治理、社区和环境影响。

当然,这个旅程还在继续,但我们很高兴分享我们在2023年取得的进展,以及我们相信将会在2024年及以后实现更好影响的进展。最后,我要感谢所有支持埃顿发展的合作伙伴和员工。正是您的努力和承诺,使得埃顿能够在这个变革时代前进。

让我们保持承诺和战略行动,一起实现这一重要使命吧!

Joachim POYLO

01 关于埃顿



1.1 公司介绍

埃顿中国是其母公司埃顿集团设施和资产管理服务中的重要组成部分，总部位于上海，成立于1999年。埃顿中国与本土的1200多家跨国公司和国内客户开展合作，拥有员工总数达8,083人。

埃顿中国的使命是推动私营部门的现代化，同时为客户提供实施ESG路线图、并实现国家2030/2060年双碳目标的机会。其核心业务包括技术资产管理、软服务和餐饮服务的数字化综合管理。除了这些核心服务外，埃顿中国还与埃顿集团的其他业务有密切的合作，这些合作伙伴是：

- > Akila (阿基拉) – 数字孪生和ESG数据平台
- > 埃顿能源 – 能源管理和可再生能源
- > 葵复PointZero – 场外可再生能源基金
- > 埃顿集团旗下的NXpark – 创新工业新基建
- > 数字工程 – BIM、MEP、碳生命周期评估、资产性能模拟

埃顿中国业务遍布中国80多个城市，并在各地设立了7个地区枢纽，每个枢纽都设有专门的办公室。此外，埃顿中国还与其他亚太地区及全球分部合作，包括埃顿越南、埃顿印度尼西亚和埃顿远程站点（东南亚、中亚和非洲）的服务。



埃顿概况

总部地址

上海市徐汇区下襄阳南路218号现代大厦3-4楼

主要业务

设施管理、餐饮综合服务、工业技术服务、建筑技术服务

主要运营地

中国上海、浙江、江苏、安徽、江西、山东、福建、北京、天津、内蒙古、河北、河南、湖北、湖南、广东、广西、海南、黑龙江、吉林、辽宁、青海、陕西、重庆、四川、贵州、云南等超过80个城市

员工总人数

8,083

埃顿主要业务

设施管理服务

我们提供综合设施管理 (IFM) 策略与方案，在设施管理咨询、综合软服务、保洁与安保服务、技术设施管理和工作场所管理等方面均有业务开展。

餐饮综合服务

我们在技术设计与咨询、高端供餐、大体量供餐服务和模块化咖啡吧设计及运营方面开展相关业务。

工业技术服务

我们提供预测性及预防性维护、维修及翻修、增值服务（技改/升级）、飞行及远程运营、故障模式、影响和危害性分析及风险评估相关服务。

建筑技术服务

围绕建筑工程、IT基础设施、暖通空调、照明、视频安全、电梯维护提供全方位的建筑技术服务。

1.2 2023年度关键绩效

环境绩效

范围1温室气体排放量

35.43

吨二氧化碳

范围2温室气体排放量
(基于位置)

312.55

吨二氧化碳

温室气体排放密度
(范围1+2)

0.0023

吨二氧化碳/万元营收

综合能源消耗密度

0.0046

兆瓦时/万元营收

可循环包装材料总量

0.53吨

因违反环境保护法律法规而受到处罚的事件数

0件

社会绩效

全年人均培训时长

19.39小时

员工职业体检率

100%

百万工时损失工时
事故率

0.562

员工职业健康及
安全培训总时长

69,711小时

员工的职业健康及安
全培训覆盖率

100%

客户满意度调查结果

85%

通过环境、劳工、道德等方
面评估的供应商比例

100%

公司治理绩效

在商业道德问题上接
受培训的员工百分比

100%

报告期内经确认的腐败
事件/腐败诉讼案件数

0件

报告期内,收到的与侵
犯客户隐私有关的经
证实的投诉总数

0件

1.3 社会认可与荣誉

2023 年度埃顿 ESG 认可与承诺



CDP (Carbon Disclosure Project)
气候变化问卷

B级



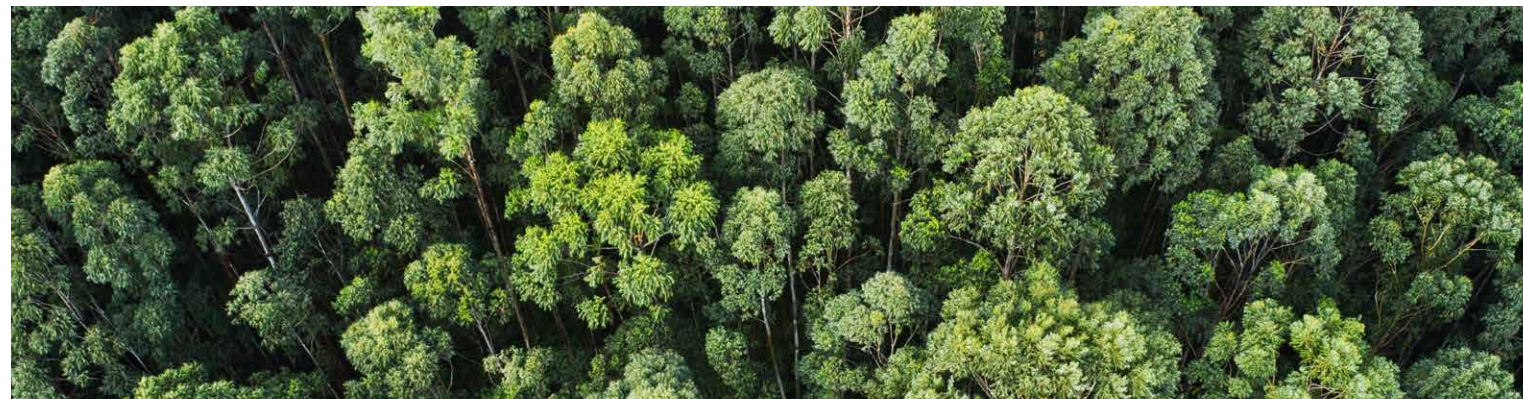
EcoVadis
可持续评级

铜牌



科学碳目标倡议
(The Science-Based Targets initiative, SBTi)

承诺设立科学减排目标, 力争实现
"2050 净零排放"



2023 年埃顿 ESG 荣誉



颁奖机构

易路 (eRoad)

奖项名称

2023中国薪酬卓越企业
全球洞见奖

颁奖机构

阿斯利康 (AstraZeneca)

奖项名称

保供先锋

颁奖机构

通标标准技术服务有限
公司 (SGS)

奖项名称

可持续发展良好实践奖

颁奖机构

重庆莱佛士医院

奖项名称

"大型企业组织转型"类
别一等奖

颁奖机构

阿雷蒙 (Araymond)

奖项名称

最佳支持奖

颁奖机构

行政联盟

奖项名称

优秀服务商

颁奖机构

上海英国商会

奖项名称

ESG未来领袖奖

颁奖机构

重庆莱佛士医院

奖项名称

值得信赖的合作伙伴

02

ESG管理

2.1 ESG管理体系

埃顿建立了以ESG为核心,覆盖全公司的可持续发展模型和管理体系,确保ESG工作的高效推进。公司的董事会总领全局,制定相关战略规划;下属可持续发展委员会具体管理ESG重大项目及相关成果考核,并定期向董事会汇报;总部各职能部门、大区构成可持续发展工作组,实现自上而下的统筹管理。

埃顿的可持续发展模型

健康守正发展

恪守合规与诚信经营,同时建立负责任供应链;与国际接轨,确保企业长远发展。



减少对环境的影响

践行办公室运营、项目运营中的节能减排;并与产业链上下游密切协作,实现可持续价值链。



持续创新

数字化与智能化创新,并将可持续发展的理念及定制服务引入传统的综合设施管理服务中。

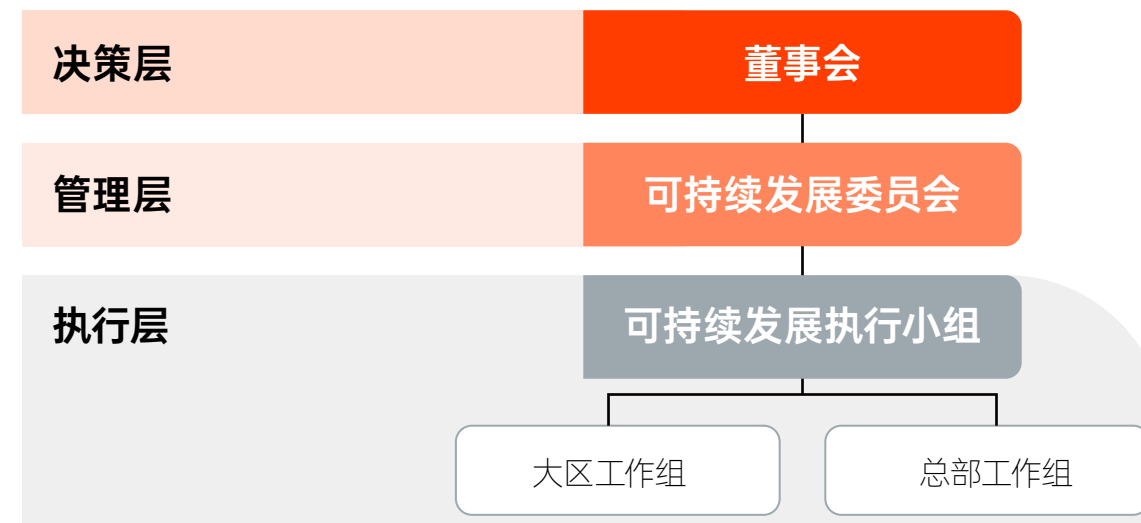


赋能我们的员工

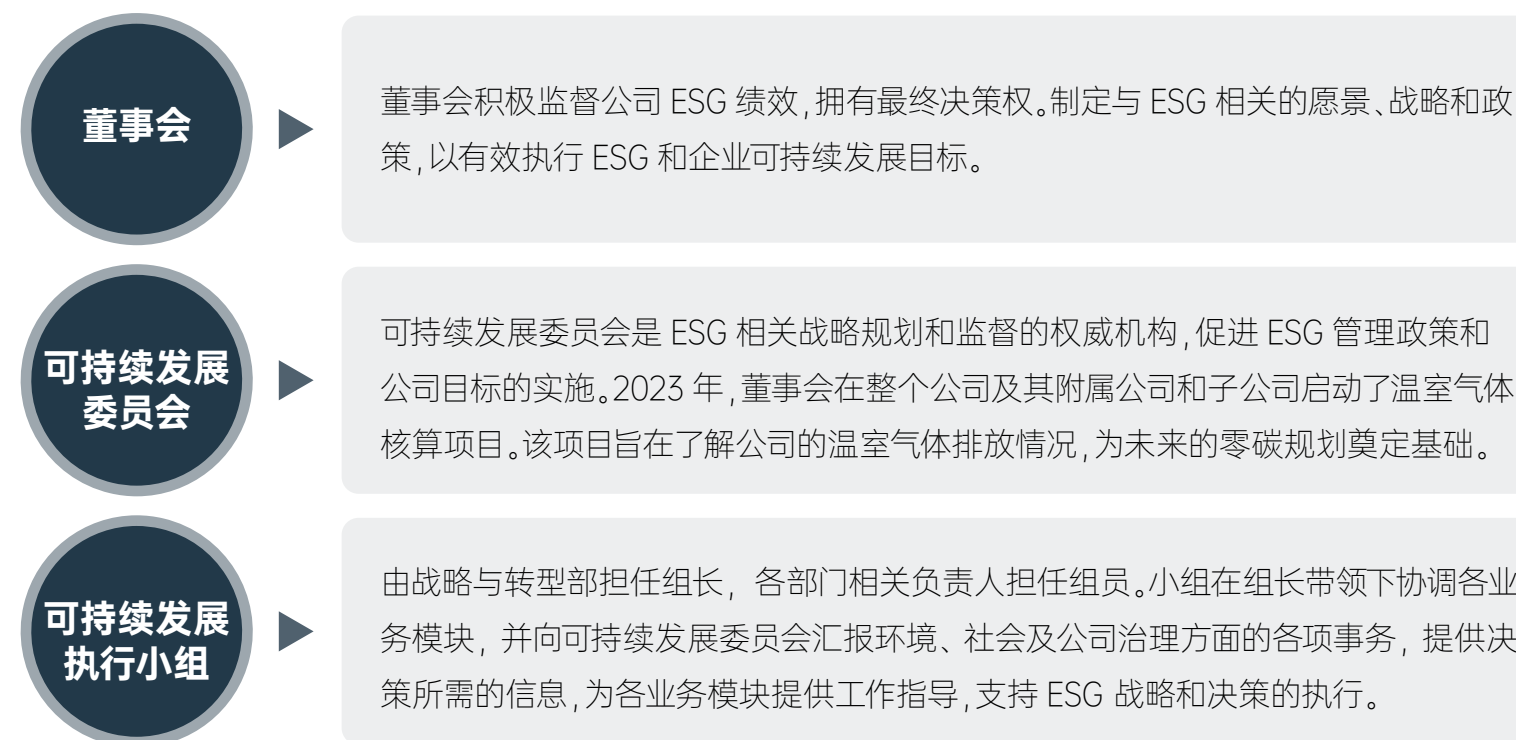
保护并提升员工人权、职业健康、安全及福利,依托企业发展实现员工个人成长计划。



埃顿可持续发展委员会组织架构



2023年,可持续发展架构进行了调整,在可持续发展委员会下设可持续发展执行小组,将ESG工作切实落实到相关部门,并委任执行小组组长,负责统筹组织和汇报。



2.2 利益相关方沟通

埃顿始终重视并积极维持与各利益相关方的有效沟通，充分考虑自身运营对各利益相关方的影响。公司识别出六大主要利益相关方，通过多元化的沟通渠道认真聆听和了解各利益相关方诉求，并通过网站、媒体、会议、报告、活动等渠道和方式，与利益相关方积极沟通。

埃顿主要利益相关方及沟通方式

关键利益相关方	关注的议题	沟通与回应
政府及监管机构	公司治理、合规运营与风险管理、商业道德、职业健康与安全、气候变化减缓与适应、环境管理、排放与废弃物管理	机构考察、政策执行、信息披露等
股东与投资者	公司治理、合规运营与风险管理、商业道德、职业健康与安全、技术创新、产业合作与发展	股东大会、定期报告、CSR/可持续发展报告、调研、电话会议、其他交流活动等
客户	食品质量与安全、职业健康与安全、产品与服务品质、营养与健康机遇、客户服务管理、技术创新、数据安全与隐私保护、排放与废弃物管理、气候变化减缓与适应、能源管理、绿色包装与仓储物流	产品展览、客户调研、技术研讨会、客户热线、客户满意度调查等
员工	职业健康与安全、产品与服务品质、食品质量与安全、合规经营、员工权益与福利、员工招聘与雇佣、员工培训与发展、员工沟通与关爱、数据安全与隐私保护	内部管理会议和报告、内部邮件往来、员工考核与培训、职工代表大会活动、工会活动、企业内网、员工培训等

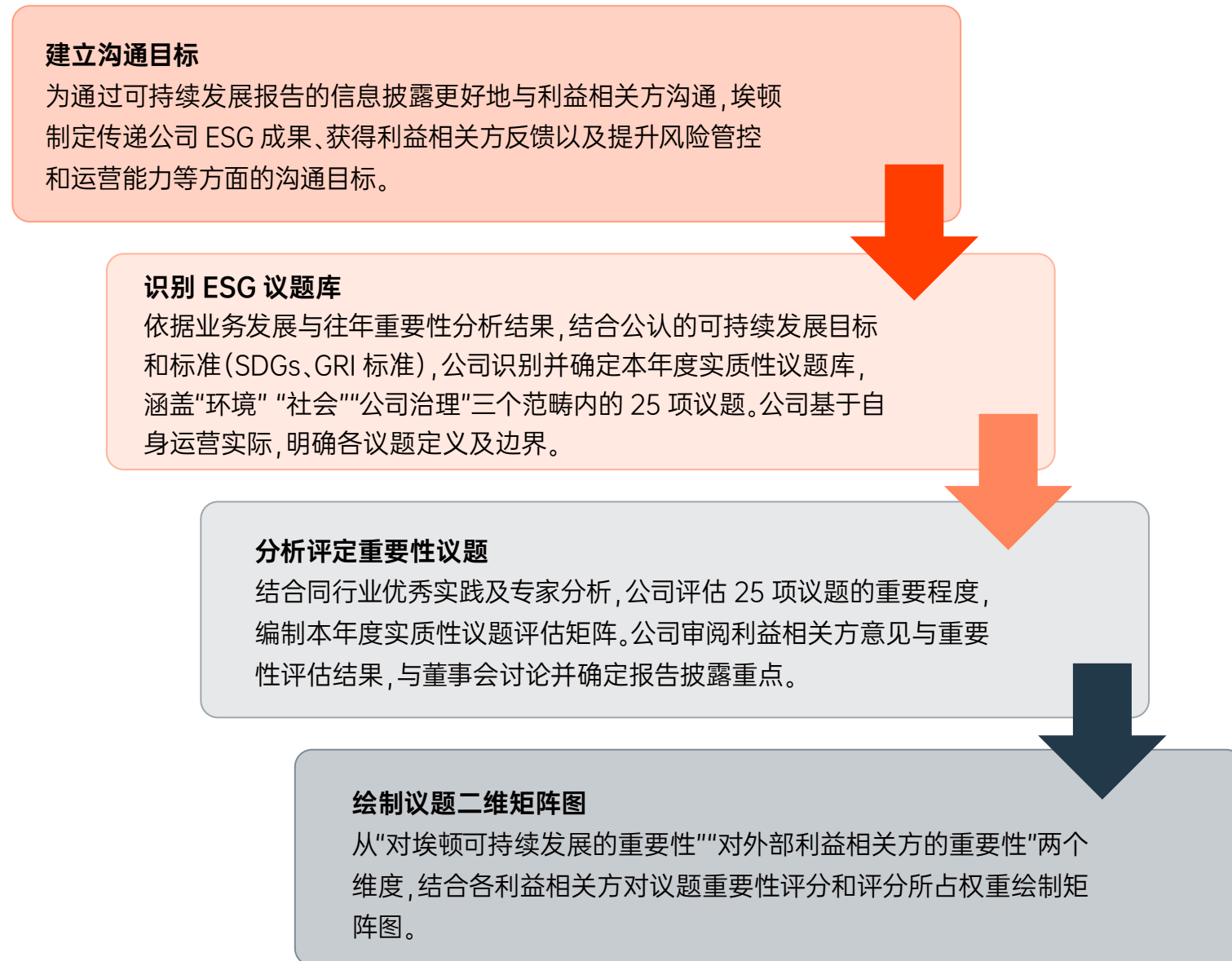
关键利益相关方	关注的议题	沟通与回应
合作伙伴 (食品类供应商、服务类供应商、当地行业协会商会、合作高校等)	供应链管理、产品与服务品质、食品质量与安全、职业健康与安全、数据安全与隐私保护、产业合作与发展、技术创新、气候变化减缓与适应、排放与废弃物管理、水资源与废水管理	内部管理会议和报告、内部邮件往来、员工考核与培训、职工代表大会活动、工会活动、企业内网、员工培训等
社区、公众及媒体等 (非政府组织、慈善机构、社会组织、主流媒体等)	技术创新、产品与服务品质、食品质量与安全、职业健康与安全、社区参与、慈善公益	交流互访、信息披露、媒体采访、活动参与、问卷调查、社区志愿者活动、社会公益项目、社会事业支持项目



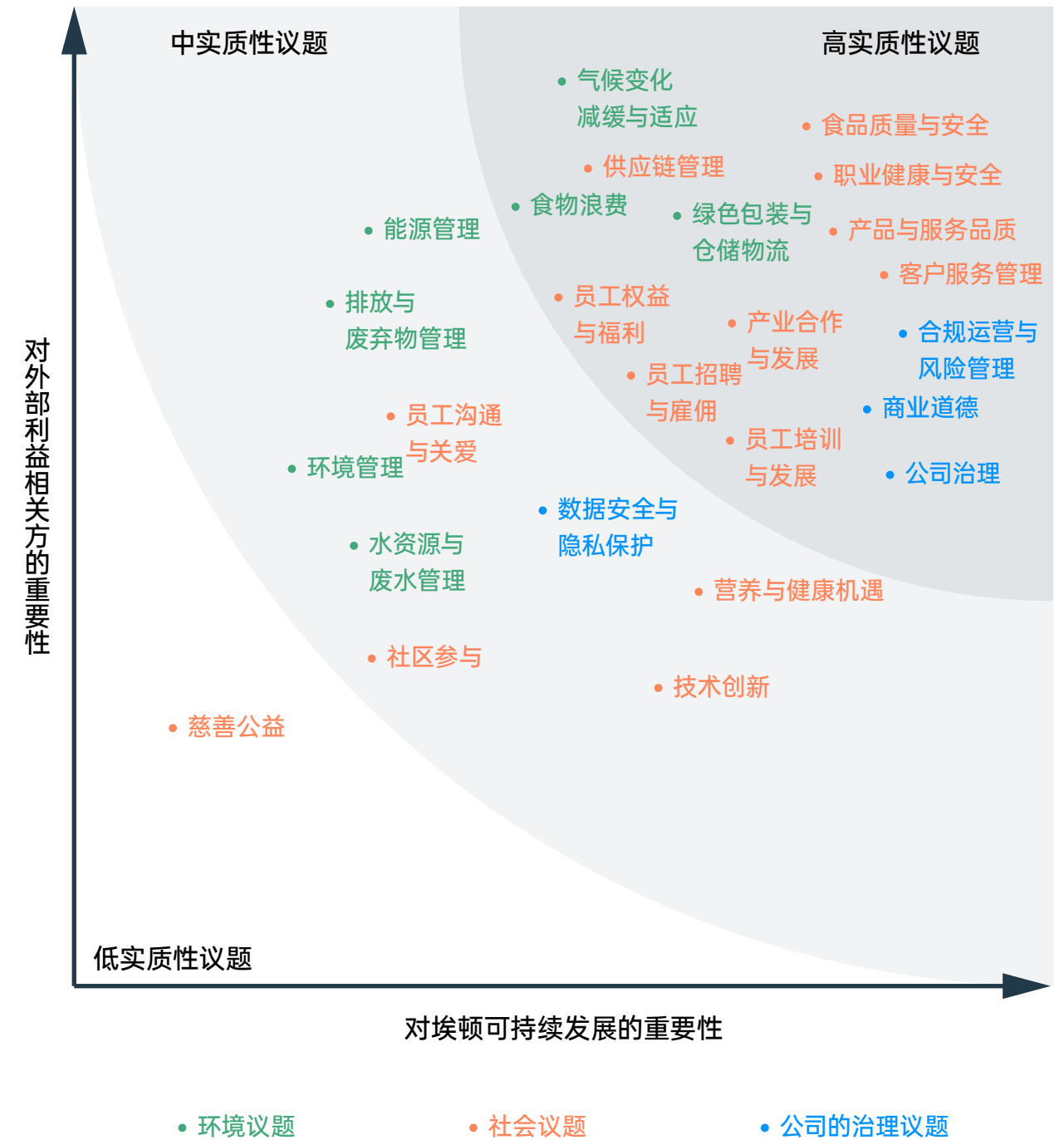
2.3 实质性议题分析

为了更准确地了解利益相关方的诉求与期望，2023 年埃顿开展实质性议题分析，按照识别、调查、审阅的分析流程，筛选出 15 个高实质性议题，以此作为本报告信息披露的参考，为公司制定可持续发展战略提供重要依据。

埃顿 2023 年实质性议题识别方法



实质性议题矩阵



03

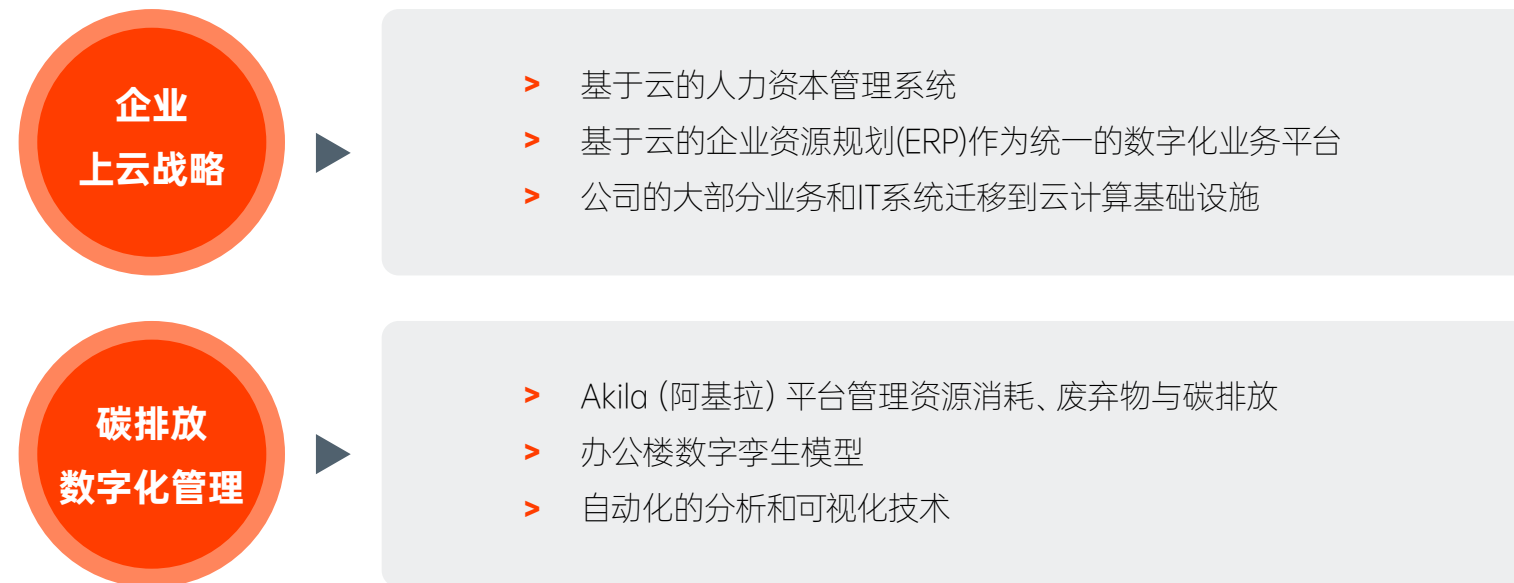
年度专题： 数字化综合设施管理，携手应对气候变化

随着全球气候变化不断加剧，环境问题日益严峻，碳中和已成为全球共识，全球气候治理的进程正在加速推进。公司在实现自身运营减碳、构建企业可持续发展文化、交付低碳解决方案助力客户减碳方面，采用数字化技术赋能，在发挥自身优势的同时发展新模式业态，为实现全球气候目标和未来可持续发展贡献力量。

3.1 实现可持续运营减碳

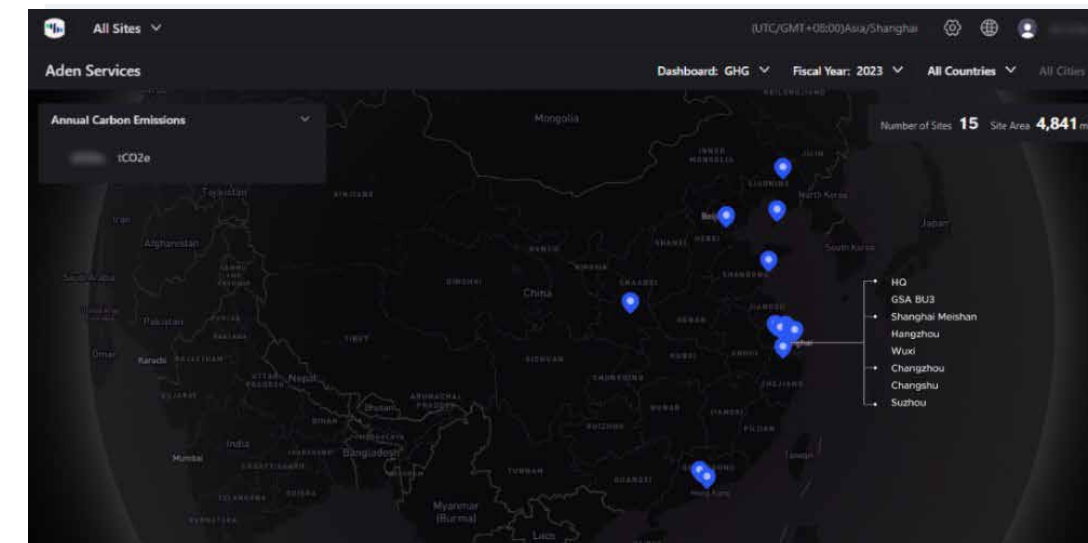
运营过程中的减碳是埃顿负责任可持续发展战略的重要一环,公司高度重视并采用创新数字化方式实现运营减碳。公司积极进行数字化改革,自2017年开始实施上云战略,使用云服务和云平台来实现资源的灵活配置和高效率的信息化管理。

埃顿运营的数字化减碳方式

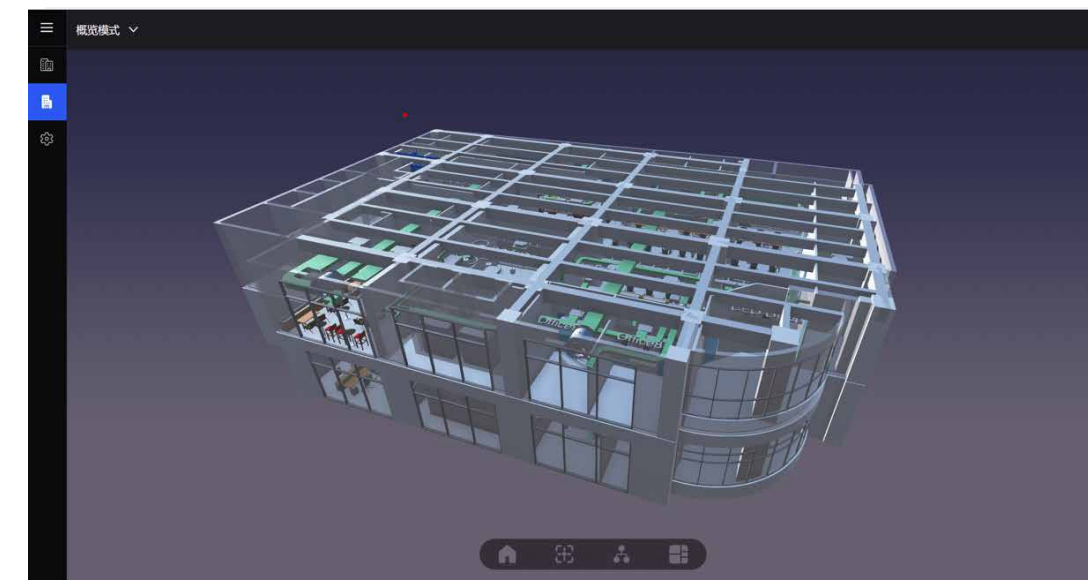


在员工管理方面,公司长期通过P+系统进行人力资本管理,涵盖员工入职、休假、加班与考勤管理等。2020年,埃顿构建实施了一套先进的ERP系统,以践履我们的ESG承诺。截至2022年,该系统将销售、运营、财务及供应链统一于一个具有可持续性的数字化平台。该系统实现了库存优化并完成了物流相关的减排工作,是埃顿对环境保护事业做出的又一努力。得益于该系统强大的分析能力,财务透明度和合规性得到增强,公司治理能力以及决策的灵活性也有所提升。ERP系统促进了合作,使公司的道德提倡和利益相关者的诉求相一致,彰显了埃顿关于经营责任和可持续发展企业的承诺。此外,自2017年实施上云战略以来,公司各类内部业务系统向云端持续迁移,全国物理服务器数量从20台缩减至8台,IT基础设施能源消耗减半,有效降低运营碳排放。

为实现公司整体碳排放的数字化统一管理,2023年,埃顿与Akila合作开展温室气体(Greenhouse Gas,GHG)排放核算项目(简称为“埃顿-阿基拉GHG项目”)。在全国设立了15个办公室项目点,每个办公室通过阿基拉平台上传能源消耗和废弃物数据,实现对能源消耗和碳排放的实时监控。这一数字化管理手段不仅实现了碳排放数据的高效收集和整理,还通过自动化分析和可视化技术,如“数字孪生模型”、IoT(物联网)自动采集能源数据、PowerBI数据分析和可视化等手段,为埃顿公司提供了全国范围内主要分公司、不同排放范围的碳排放量以及碳排放变化趋势等关键信息。此外,我们在阿基拉平台上建立了总部的三维数字孪生模型,实现对总部大楼运行的实时监控、预测和优化。



埃顿-阿基拉GHG项目:
阿基拉线上平台首页



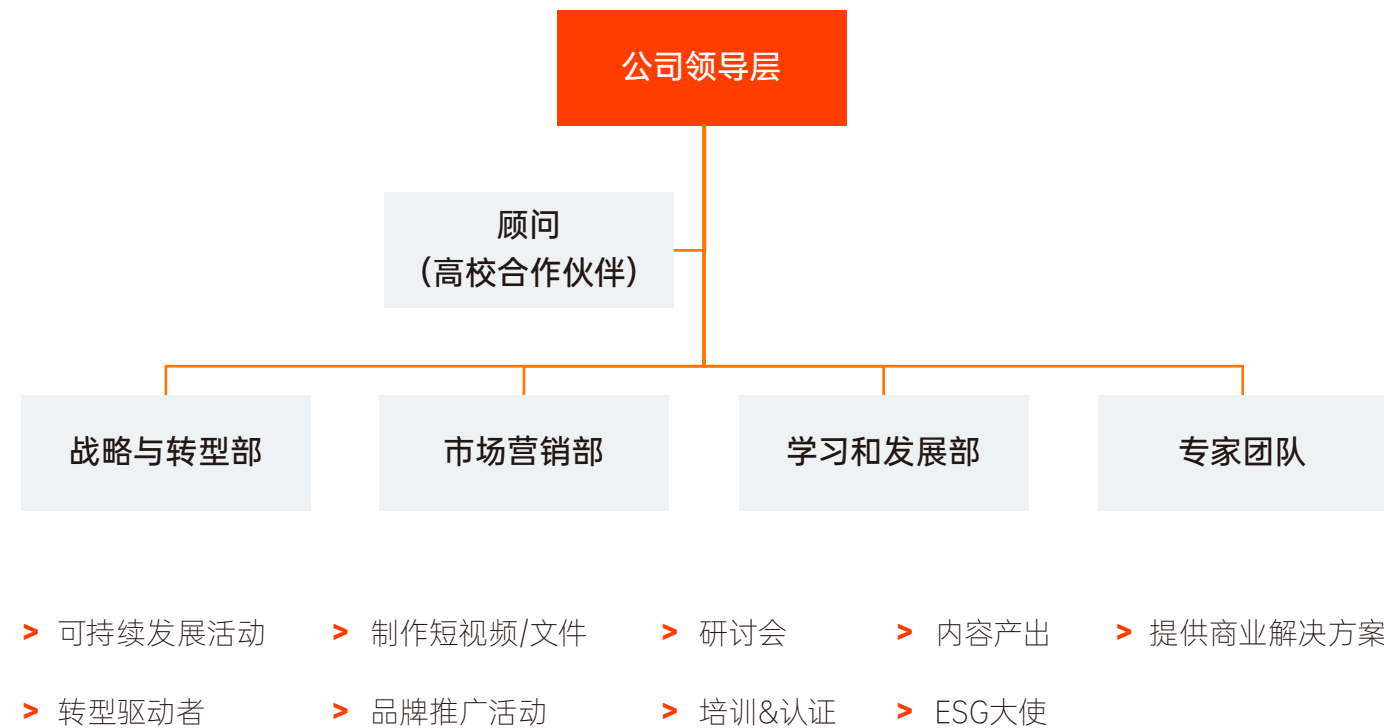
埃顿-阿基拉GHG项目:
总部数字孪生三维模型

3.2 构建可持续发展文化

在关注自身运营减碳的同时,埃顿同样重视将ESG理念植根于企业文化中。报告期内,秉承着“培养文化、解码战略、发展业务”的理念,公司启动了埃顿的“ESG学习和认证项目”,旨在帮助全体团队深入理解以ESG为核心的可持续发展概念。

公司建立了埃顿ESG学习和认证项目委员会,在公司领导的牵头下,项目与浙江大学国际联合商学院(ZIBS),上海财经大学(SUFE)等高校合作,从课程计划、内容设计、材料拍摄与宣传、课程宣传等方面入手,推出面向埃顿员工的ESG学习和认证课程。课程分联合国训练研究所(UNITAR)高级认证课程与埃顿ESG学习认证课程两类,分别于2023年9月和2023年12月正式启动。

埃顿ESG学习和认证项目委员会



	UNITAR 高级认证课程	埃顿ESG学习认证课程 基础部分	埃顿ESG学习认证课程 进阶部分
线上学习平台	UNITAR官网	领航平台、微信花火公众号	
课程内容	《浅谈气候变化》《防止食物浪费》《可持续金融》《性别平等和人权》等9门课	《商业世界中的ESG》《ESG的发展》《环境议题和企业环境影响》《气候变化与减排》《社会、公司治理议题和企业的影响》《ESG的未来》等17节课,涵盖ESG 基本理论、企业运营废弃物管理、能源节约、水资源节约等内容	《ESG评级是什么》《ESG评级体系介绍》《气候变化对企业的影响》《温室气体减排策略》等9节课
面向特定部门员工,包括人力资源、法务、财务、供应链和运营部门	☑	☑	☑
面向全体埃顿员工		☑	

课程获得了埃顿员工的积极反响。截至2024年1月31日,公司共有3,401名员工参与了埃顿ESG学习认证课程、截至2023年底共有301名埃顿员工获得了UNITAR课程认证证书。



埃顿ESG学习认证证书示例



UNITAR认证证书示例

3.3 交付低碳解决方案

在开展业务的过程中,埃顿专注于为客户提供低碳的解决方案,与客户共同努力实现可持续发展目标(SDGs)。公司致力于为工业技术提供可持续维护服务,基于阿基拉平台,在提供日常设施维护的同时,有效帮助客户减少资源消耗。

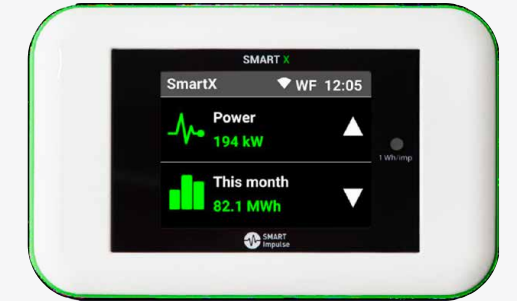
在工业技术服务领域,埃顿拥有专业的设施维护团队和经验丰富的工程师,他们负责了解设备状态并将日常设施维护的工单数据记录在数字化平台上,以便优化维护检查。此外,公司还为客户提供量身定制的设备维护计划,不仅延长设备使用寿命,还大大减少备件消耗。根据维护信息,埃顿还针对客户的不同设施提出节能建议,帮助客户实现成本节约、效率提升以及节能减排目标。

埃顿可持续维护服务流程



【案例】埃顿与 Smart X 智能电表合作项目

Smart Impulse 是一家创新电力监控解决方案提供商,使用高效联网设备替代传统电表。埃顿充分利用自身在机电安装方面的丰富经验,与 Smart Impulse 合作电力监控项目,在减少对现有设备改动的同时,最小化安装安全风险。截至 2023 年底,公司完成了亚洲 9 个地区的 130 个地点完成了智能电表的安装工作。这些智能电表不仅提供了精确的电力监控功能和网络化管理方案,还有效地控制了用电量,助力客户降本增效。

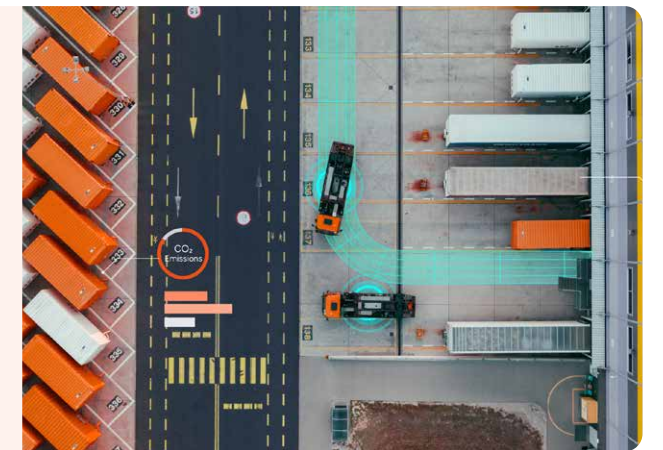


Smart X 电表显示页面



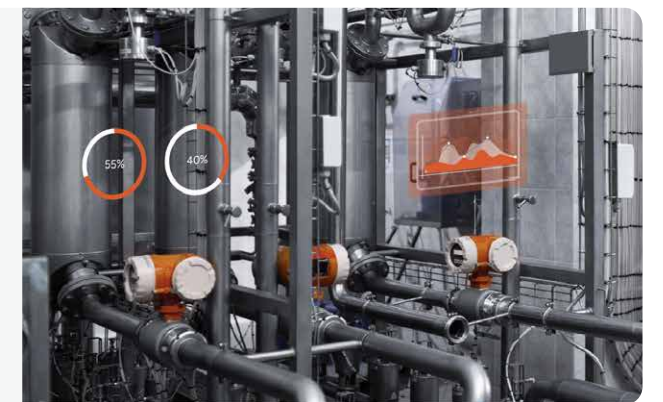
【案例】莱福士能耗智能监控项目

为了满足客户对水、电、气等能源消耗数据的监控需求,埃顿对传统服务进行创新,为客户提供手机版资源监测报告。客户可根据不同时间和维度(周、月、季度、年)随时查看,及时发现异常,并总结长期能源消耗规律,为自身制定节能计划提供有力支持。



【案例】压缩空气泄漏检测项目

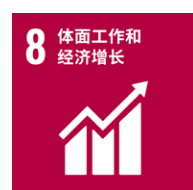
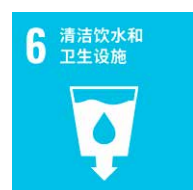
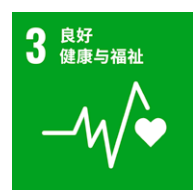
报告期内,我们在空压缩空气泄漏检测服务中,通过检测报告,协助客户进行全面的测试和调查,及时发现和处理压缩空气泄漏情况,降低了资源消耗,共计减少477.20吨二氧化碳排放量。



04

绿色运营， 致力低碳发展

埃顿持续完善规范透明的环境管理体系，贯彻资源节约、绿色循环理念，持续减少自身运营对环境的影响，打造环境友好的可持续发展企业，构建企业绿色形象。



4.1 环境管理体系

公司深知环境管理对公司的重要性，在运营过程中严格遵守《中华人民共和国环境保护法》及公司经营所在国家及地区的法律法规要求，有效保障环境保护措施的落实与执行，提升公司环境管理水平。

埃顿环境因素输入与输出

环节	环境因素输入	环境因素输出
采购	<ul style="list-style-type: none"> > * 各类供应商的生产经营需消耗原材料、能源、水资源 	<ul style="list-style-type: none"> > * 各类供应商生产经营产生废水、废气、固体废弃物、温室气体(范围 3)
仓储物流	<ul style="list-style-type: none"> > * 资源：用于运输中转的包装物料 > * 能源：货运车辆消耗的汽油、柴油；仓库运营使用的外购电力(包括第三方承担部分) > * 经销商运营消耗的能源、资源 	<ul style="list-style-type: none"> > * 温室气体(范围 3) > 废气：* 氮氧化物、* 颗粒物、* 二氧化硫 > * 一般废弃物：废弃包装物、生活垃圾
项目运营	<ul style="list-style-type: none"> > * 能源：外购电力 > * 水资源：市政供水 > 包装物：纸、塑料、金属等 	<ul style="list-style-type: none"> > 温室气体(范围 3) > * 废水：市政废水 > 一般废弃物：厨余垃圾、其他生活垃圾
办公运营	<ul style="list-style-type: none"> > 能源：外购电力、自有车辆消耗的汽油 > 水资源：市政供水 > 包装物：纸、塑料、金属等 	<ul style="list-style-type: none"> > 温室气体(范围 2) > 废气：* 氮氧化物、* 颗粒物、* 二氧化硫 > 废水：市政废水 > 一般废弃物：生活垃圾 > 有害废弃物：打印机墨盒、废弃灯管、电池、废弃电子产品

【说明】标记 * 的环境影响不在本报告的报告范围内。

公司制定《环境因素识别和评价程序》《噪声污染防治管理制度》《固体废物管理制度》《卫生保洁管理制度》《节约用电管理制度》《节约用水管理制度》等一系列管理文件，报告期内发布《健康、安全、环境和质量方针》，在运营活动中贯彻各项管理制度的落实，保证环境相关风险得到有效控制，不断提升公司环境管理水平。公司及旗下子公司每年接受 ISO14001:2015 环境管理体系审核。公司每年亦定期进行环境方面的内部审核，针对公司存在的问题与公司环境管理现状进行持续改善。公司的资源使用对环境无重大影响，公司及子公司不属于重点排污单位。

埃顿通过ISO14001:2015环境管理体系认证情况

公司名称	北京埃顿酒店服务有限公司	北京埃顿酒店服务有限公司上海分公司
	北京埃顿酒店服务有限公司苏州分公司	山东埃顿酒店服务有限公司
	北京埃顿酒店服务有限公司无锡分公司	陕西埃顿保安服务有限公司
	北京埃顿酒店服务有限公司成都分公司	无锡埃顿保安服务有限公司
	北京埃顿酒店服务有限公司深圳分公司	浙江埃顿保安服务有限公司
有效期至	2027年2月25日	

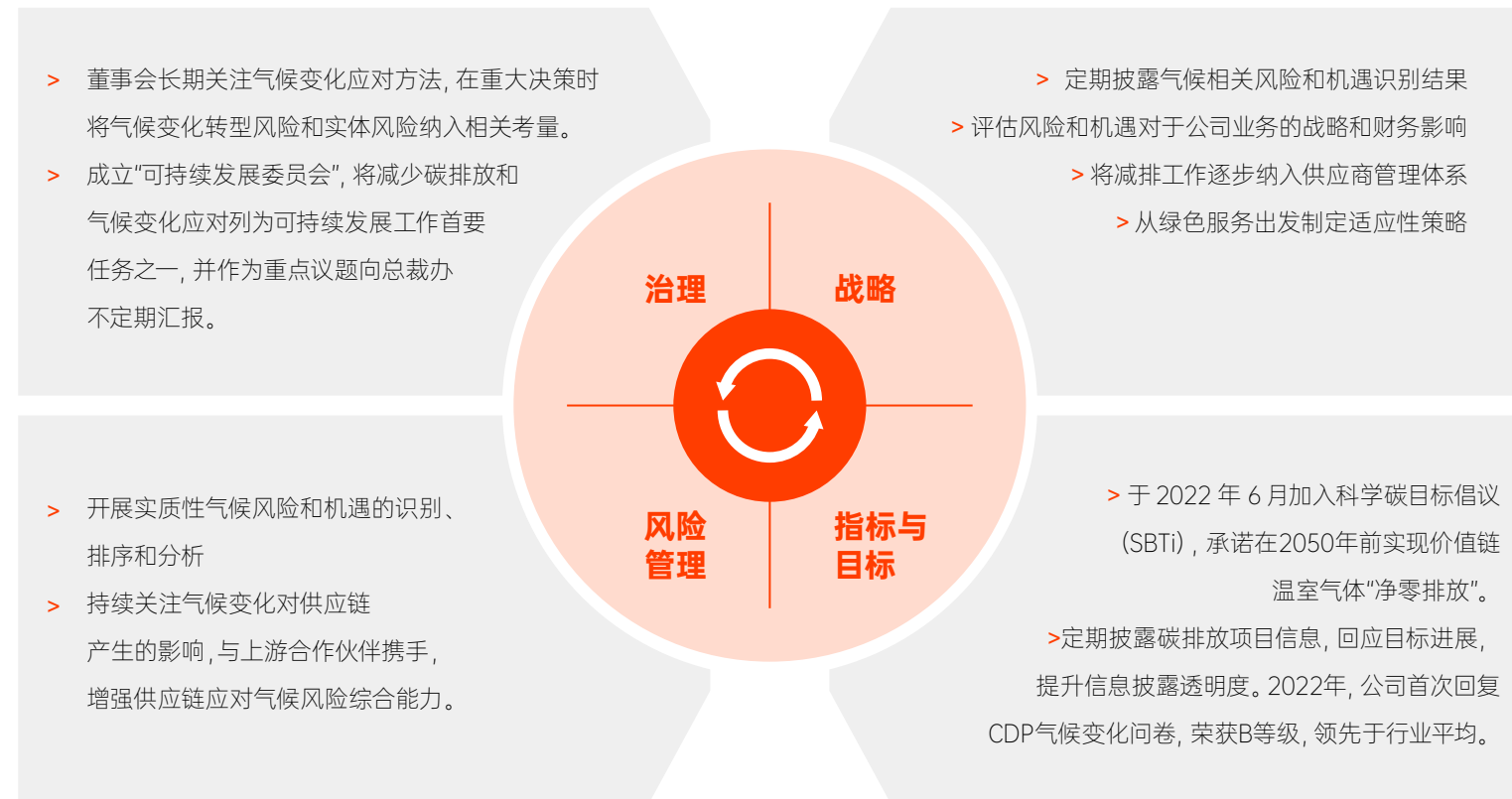
2023年，公司未受到行政处罚或刑事处罚，或者被有关人民政府或者政府部门决定限期治理或停产、搬迁、关闭的事件；亦未发生由于环境问题涉及重大诉讼或者主要资产被查封、扣押、冻结或者被抵押、质押的事件。

4.2 气候变化减缓与适应

气候风险管理

埃顿将气候变化应对方法融入自身商业策略与可持续发展目标。公司积极参与气候变化相关外部活动，并积极在内部宣贯气候变化风险，唤起大众对气候变化的重视度。

公司参考气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）的建议，从治理、战略、风险管理、指标与目标四方面构建气候变化管理体系，并开展气候风险鉴别，通过气候风险回应、风险影响路径与货币化、情景分析等方式，识别气候风险与关键应对策略，提升气候风险应对能力。



在TCFD的指导下，公司结合自身业务情况、发展环境和专家意见，识别出了具有重要潜在影响的气候风险与机遇。

风险与机遇识别	风险与机遇描述	潜在影响									
物理风险 急性风险 慢性风险	<p>极端天气如台风、洪水和长期干旱，会导致断水、断电、设施损坏、交通阻塞等情况，可能直接或间接影响公司提供给客户的服务。</p> <p>长期气候模式变化（雨、雪、冰雹等）可能对作物、林业和昆虫等自然资源产生负面影响，因此会影响我们的综合餐饮服务的采购、运输等环节的成本。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>影响时限</th> <th>价值链环节</th> <th>财务影响</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>短-中期</td> <td>上游直接运营</td> <td>收入下降</td> </tr> <tr> <td>中-长期</td> <td>上游直接运营</td> <td>成本上升</td> </tr> </tbody> </table>	影响时限	价值链环节	财务影响	短-中期	上游直接运营	收入下降	中-长期	上游直接运营	成本上升
影响时限	价值链环节	财务影响									
短-中期	上游直接运营	收入下降									
中-长期	上游直接运营	成本上升									
转型风险 声誉风险 监管和政策风险	<p>客户等利益相关方日益关注埃顿在应对气候变化方面的举措和表现，若因我们未积极采取行动而无法满足相关方期待，将导致公司的市场形象与声誉受损。</p> <p>中国的气候相关监管要求趋严，公司需要在运营环节满足法律法规要求，并提前对即将出台的新兴法规做出应对。</p>	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>短-中期</td> <td>营销、销售</td> <td>收入下降</td> </tr> <tr> <td>中-长期</td> <td>直接运营</td> <td>成本上升</td> </tr> </tbody> </table>	短-中期	营销、销售	收入下降	中-长期	直接运营	成本上升			
短-中期	营销、销售	收入下降									
中-长期	直接运营	成本上升									
机遇 低碳产品与服务 高效资源管理 提升应对气候变化韧性	<p>在中国“双碳”目标背景下，客户、合作伙伴等利益相关方越来越倾向于选择绿色低碳的产品与服务，社会需求进一步增加。持续开发和提供低碳的产品与服务能够使公司更好适应市场需求，获得收入的增长。</p> <p>开展运营过程能源管理、水资源节约及物料循环利用等措施可以提高资源效率，减少电力、水资源的消耗提高电子设备等物品的利用率，降低运营成本。</p> <p>提升公司对恶劣气候影响的韧性，能够提升公司运营的稳定性，为把握气候机遇创造更大空间。</p>	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>长期</td> <td>营销、销售</td> <td>收入上升</td> </tr> <tr> <td>短-中期</td> <td>直接运营</td> <td>成本下降</td> </tr> <tr> <td>长期</td> <td>直接运营</td> <td>收入上升</td> </tr> </tbody> </table>	长期	营销、销售	收入上升	短-中期	直接运营	成本下降	长期	直接运营	收入上升
长期	营销、销售	收入上升									
短-中期	直接运营	成本下降									
长期	直接运营	收入上升									

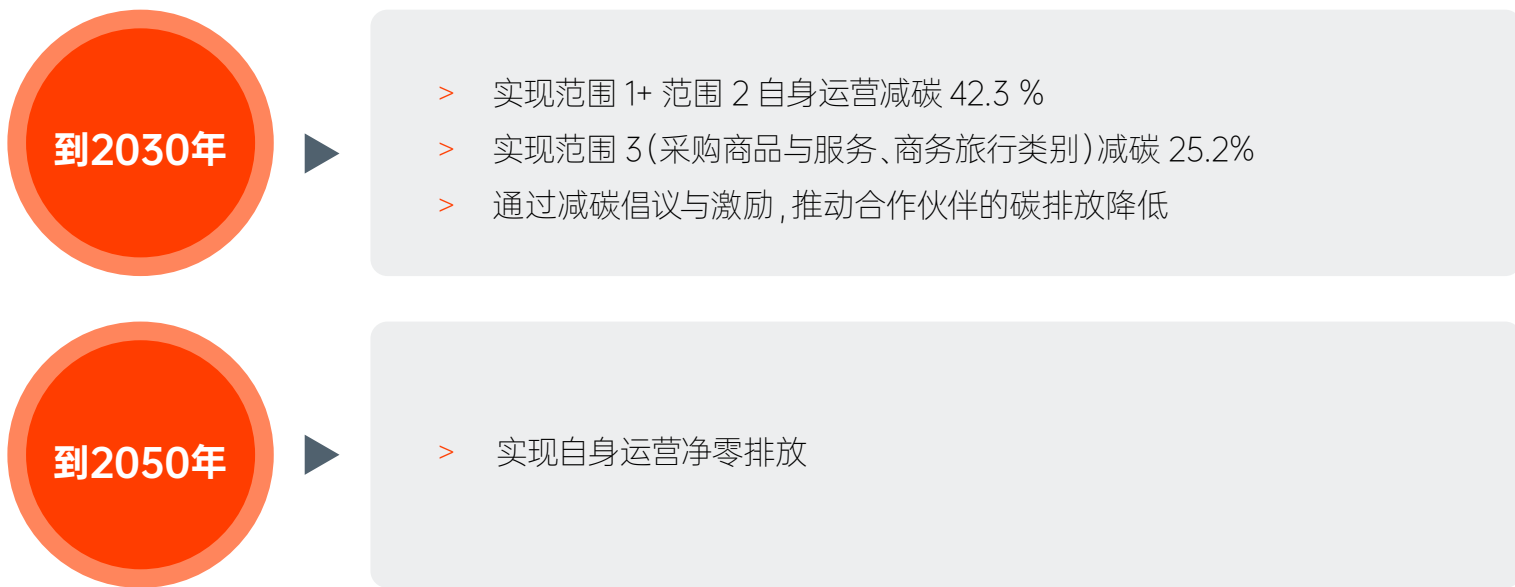
针对公司识别出的气候相关风险和机遇，我们制定了涵盖全生命周期的气候变化减缓与适应的策略和采取行动，并在本报告（详见第3章、第4章、第5章）中予以披露，有效管理气候风险、把握气候机遇，持续为公司创造价值。

碳排放管理体系

在《巴黎协定》的全球气候变化背景下, 中国政府提出双碳目标。企业作为应对气候变化的主力军, 采取行动刻不容缓。埃顿于2022年签署并向SBTi提交了承诺函, 公开表示我们将设立科学碳目标, 并力争在2050年实现全价值链的净零排放。

报告期内, 公司参照GHG Protocol相关要求, 对所有分公司、子公司开展碳核算, 夯实节能减碳数据基础 (详见第9章“关键量化绩效表”)。

基于碳核算结果, 埃顿以2021年为基准年, 针对范围1和范围2制定了公司2030与2050年的科学碳目标, 并在2023年度CDP气候变化问卷中予以披露。



4.3 资源管理

能源管理

埃顿高度关注能源管理, 专注于降低能源消耗、提高能源效率, 为此我们制订了《能源管理制度》《节约用电管理制度》等一系列制度。公司消耗的直接能源主要来自公司自有车辆的汽油, 消耗的间接能源主要来自外购电力。我们通过有效的管理措施, 减少了能源的使用, 提升能源利用的效率, 实现公司在能源管理方面的可持续发展目标。

埃顿能源消耗情况¹

能源类型	2023	2022	2021
外购电力总量 (兆瓦时)	548.05	629.38	700.90
天然气消耗总量 (立方米)	145.00	127.00	136.00
汽油消耗总量 (升)	16,265.31	14247.74	14291.44
综合能源消耗总量 (兆瓦时)	693.23	756.55	828.56
人均能源消耗量 (兆瓦时)	0.0858	0.0782	0.0800

1. 能源消耗计算方法详见第 9 章“关键量化绩效表 能源管理”表注部分。

在公司的日常运营中, 埃顿重视数字化工作, 实现各流程的线上审核、减少资源的使用 (详见第 3.1 节“实现可持续运营减碳”)。此外, 公司采取了优化办公环境、电脑自动待机、鼓励公共交通、无纸化办公等多项绿色办公措施, 积极践行公司环境友好的承诺。

埃顿绿色办公举措(列举)

优化办公环境

- > 办公楼安装自动化灯光控制系统, 一律更换为LED灯, 洗手池使用感应水龙头; 总部使用数字孪生模型进行监控, 实现能耗实时监测和及时管理

电脑自动待机

- > 设置所有电脑在待机3分钟后自动进入休眠模式, 以降低电力消耗

鼓励公共交通

- > 鼓励员工使用公共交通上下班, 并减少公务车出车率

无纸化办公

- > 采用Microsoft365共享文档以减少打印需求; 设定共享打印机以减少打印设备数量; 限制员工彩印权限, 以减少纸张和墨盒的消耗; 鼓励双面打印

IT硬件和办公用品循环利用

- > IT 硬件和办公用品循环利用: 实施不同部门之间的工作电脑、鼠标、显示屏、办公用品循环利用制度, 并对所有超出使用年限旧电脑, 联系有资质的第三方进行专门回收。

减少塑料杯使用

- > 鼓励员工自带水杯或使用每日清洁的共享马克杯, 减少一次性纸杯、塑料杯的使用

【案例】埃顿与阿基拉携手共建绿色灯光感应项目

报告期内, 埃顿在总部所有会议室部署自动化的灯光控制系统。公司还设置了多个自动开关间隔时间, 以测试和确定最为节能和舒适的灯光控制时长。所有过程都被跟踪记录, 成为我们温室气体控制的一部分, 在阿基拉平台上记录相关数据及温室气体控制所产生的结果。



水资源与废水管理

公司的用水主要依赖于市政供水, 不涉及由取水、耗水、排水或储水量变化导致的直接或间接水资源重大影响。公司制定了《节约用水管理制度》等制度, 并通过日常沟通和广泛宣传, 不断提升员工对节约用水的意识。

公司办公楼洗手间采用自动感应水龙头, 并在洗手间和茶水间等用水集中区域设置节水标语, 旨在促使公司全体员工积极参与, 共同努力实现用水的有效管理与节约。



埃顿节约用水警示标识(示例)

埃顿 2021-2023 年度用水情况

用水情况	2023	2022	2021
用水量 (吨) ¹	100,008	120,403	127,350
废水量 (吨)	80,006	96,322	101,880

1. 公司用水量和废水量计算方法参考GB/T 50331-202《城市居民生活用水量标准》(2023年版), 人均耗水量取自上海地区一级用水量并以工作时间折算。废水量计算公式参考生态环境部发布的《生活污染源产排污核算系数手册》, 折污系数取0.8。

绿色包装

在产品包装方面, 公司从源头管控包装材料的使用, 并在服务递交过程中推进可降解餐具、重复使用的餐具等管理方法。



维度

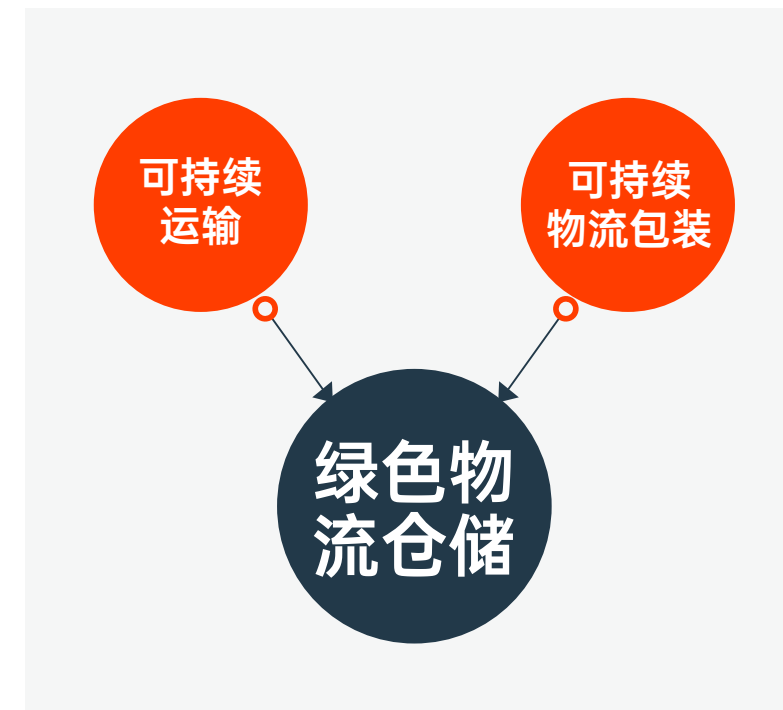
举措

- 包装减量** 公司从餐饮综合服务的采购环节入手, 对豆瓣酱、罐头、白砂糖等调料的包装要求进行了调整, 将采购产品的小包装升级为大包装, 用尺寸结构优化的方式, 减少包装材料的使用量。
- 材料替换** 公司在所有业务涉及的采购环节中, 积极用环保材料替代塑料。例如, 公司更倾向于玻璃瓶或利乐包装等可回收材料, 以减少对环境的影响。
- 循环利用** 在餐饮综合服务项目中, 公司积极在校园食堂等项目中使用循环餐具, 例如全生物降解塑料勺、竹浆纸, 以替代一次性不可降解餐具。报告期内, 公司在可降解材料方面的采购支出为25.58万元, 可降解材料重量总计约4.9吨。

绿色仓储物流

公司在仓储物流环节上采取了创新策略, 对运输线路进行合理布局与规划, 通过缩短运输路线, 提高车辆装载率等措施, 实现节能减排的效果。

在可持续运输方面, 公司对配送方式进行优化, 对运输路线进行整合, 通过减少配送次数、缩短运输路线、多点配送替代单点配送等措施, 在提高运输效率的同时, 有效减少对环境的影响。



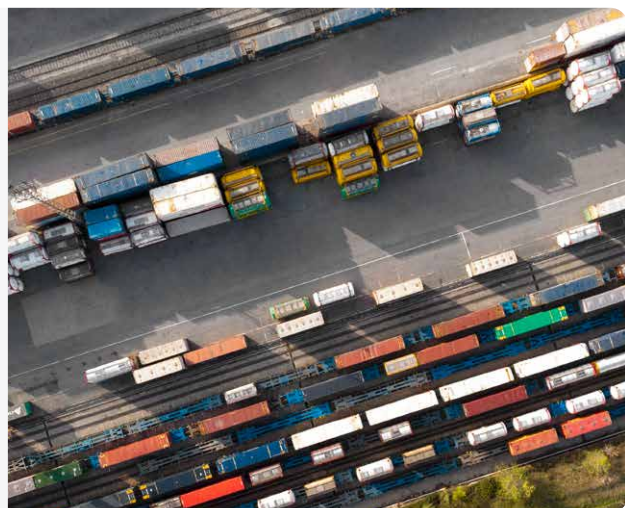
将多供应商多线路配送的模式调整为总仓集中配送,提升配送效率。

从日配模式,改为“生鲜日配+粮油米面周配”模式,在保障食品质量的前提下,减少配送次数。

配送线路优化整合,使用大型车辆一次多点配送,替代小型车辆单点配送模式。

【案例】埃顿上海总仓整合路线项目

2023年,通过对3辆载重3吨的车辆替代原有的4辆载重2吨的车辆,并且通过重新规划和整合线路将原来总计约390公里的行驶路程减少了约100公里,极大程度减少了柴油的消耗,并减少了相应的废气与温室气体排放。



在可持续物流包装方面,公司通过循环利用包装(例如仓储物流箱)、包装材料替换,提升包装使用率,并减少塑料的使用量。

4.4 排放与废弃物管理

排放与废弃物管理

埃顿制定《固体废物管理制度》《化学品安全管理程序》《卫生保洁管理制度》等管理制度,确保公司的排放与废弃物得到妥善处理。

在公司日常运营中,主要产生的废气来自于公司自有公务汽车,固体废弃物分为一般废弃物和有害废弃物。公司对固体废弃物进行分类收集,根据废弃物类型进行回收或交由有资质的第三方机构进行处理,有效降低对环境的影响。

2023年,公司未发生因废气、废弃物超标或违规排放而受到的处罚事件。

类别	排放与废弃物类型	主要处理措施	遵守的排放标准
废气	氮氧化物、颗粒物、二氧化硫	提倡员工乘坐公共交通出行,减少公务车的使用	《大气污染物综合排放标准》(GB16297-1996)
一般废弃物	废弃包装物 厨余垃圾、其他生活垃圾	纸制品、塑料等进行收集后出售 交由有资质的机构定期处理	《生活垃圾焚烧污染控制标准》(GB18485-2014)
有害废弃物	打印机墨盒、废弃灯管、 电池、废弃电子产品	电子废弃物放入专属回收箱; 所有有害废弃物交由有资质的机构定期处理	《危废鉴别标准》(GB5058.7-2019)



埃顿与“绿色倡议”组织合作设立电子废弃物回收箱

食物浪费

埃顿不仅在内部办公区域进行废弃物分类收集与管理,同时积极协助客户进行全面的废弃物管理。在我们的综合餐饮服务中,厨余垃圾的处理是关键任务之一。公司致力于持续减少食物损耗与浪费,在前端采取食物损耗与浪费的预防与应对措施,并保证后端产生的厨余垃圾的全部合规处理。公司制定《配餐服务配餐运营手册》、《防范和抵制食物浪费制度》,明确了科学的食物损耗与浪费、厨余垃圾处理等管理方法。

我们对提供的餐饮综合服务进行分析,明确食物损耗与浪费的产生的三个环节:备菜、制作和食用环节。针对这些环节,我们制定和采取预防和减少食物损耗与浪费的措施,持续减少资源的浪费。

埃顿食物损耗与浪费产生环节



埃顿食物损耗与浪费应对举措

环节	应对举措	负责团队/人员
备菜环节	公司采用精确的需求预测和库存管理来减少不必要的浪费,致力于只准备所需的食材,避免过多备菜。报告期内,公司为供应链中的食品订购业务提供了在线智能仪表盘,逐步实现食品采购全程在线管理,为准确估算项目需求奠定了数据基础。	餐饮综合服务总监、策略运营主管、供应链部门、战略与转型部门
制作环节	在食品准备和供应方面,公司提供定量送餐服务,在确保每个人都能得到适量的食物同时,避免过量制作。同时还采取分批烹饪的方式(减少超需求的部分)。	餐饮业务运营专家
食用环节	公司在项目点组织减少食物浪费的活动,并宣传食物浪费的影响。通过鼓励人们只取所需、合理使用食物,并增加对食物浪费问题的认知。报告期内,公司在学校食堂项目中对每日餐盘浪费进行统计,并宣传联合国SDGs主题活动、光盘竞赛等活动,倡导学生、教师与家长共同行动。	项目点运营经理

针对餐饮综合服务过程中已经产生的厨余垃圾，我们确保其妥善处理。在上海区域，我们积极响应上海市对垃圾分类的严格管理要求。我们与市区废弃物管理中心签订了合作协议，由该中心负责我们的生活垃圾（含厨余垃圾、其他生活垃圾）的清运和分类工作，在保障垃圾分类工作准确性的同时，省去了社区、园区等中间环节，实现垃圾的高效运输和处理。

埃顿上海餐饮服务学校项目点厨余垃圾统计情况 (单位: 吨)

年度	2023	2022	2021
合计 ¹	233.5	157.0	177.2

1. 由于疫情导致项目点暂时关闭数月，2022 年度年数据比实际偏小；由于 7 家项目点的数据从 2021 年 9 月开始统计，导致 2021 年度数据比实际偏小。未来，公司将不断完善数据统计范围和收集机制。

【案例】埃顿学校减少食物浪费项目

报告期内，为了培养学生养成节约粮食的习惯，埃顿在学校食堂采取了一系列举措，日常对所有食物浪费进行统计和监督，日常进行光盘文化宣导，并定期开展光盘竞赛。



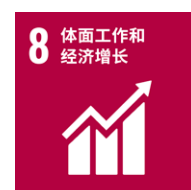
不同类型垃圾桶

减少食物浪费宣传海报

05

卓越服务，持续追求创新

作为国内领先的综合设施管理公司，埃顿致力于提供一流的服务和产品。在综合餐饮业务中，我们将食品质量与安全放在首位，同时关注客户健康福祉。在我们所有业务中，我们高度重视服务的创新发展，持续为客户创造价值。在供应链管理方面，公司致力于打造负责任的供应链体系，保障综合设施管理价值链高质量发展。



5.1 高质量的服务

质量管理

埃顿深知,对于成功的综合设施管理解决方案而言,质量管理是不可或缺的要素。公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等法律法规,构建全流程的质量管理能力,不断提升服务质量。

报告期内,公司及旗下分、子公司通过 ISO9001: 2015 质量管理体系认证,每年设定质量管理目标,定期评审,积极寻求质量工作的改进点,在满足客户期望的同时,确保公司服务质量拥有良好的市场竞争力。

公司通过项目质量管理、供应商质量管理、客户服务质量管理、质量管理审核、全员质量培训等方面,实现服务与产品的全生命周期质量管理。

埃顿建立的质量管理体系与制度

建立质量管理体系

ISO9001: 2015质量体系

制定质量管理制度

制定《文件管理作业程序》《管理评审控制程序》《内部审核控制程序》《纠正和预防控制程序》《不合格品控制程序》《目标、指标控制程序》《信息交流、协商和沟通控制程序》等管理制度文件

埃顿通过 ISO9001:2015 质量管理体系认证情况

公司名称	北京埃顿酒店服务有限公司	北京埃顿酒店服务有限公司上海分公司
	北京埃顿酒店服务有限公司苏州分公司	陕西埃顿保安服务有限公司
	北京埃顿酒店服务有限公司无锡分公司	山东埃顿酒店服务有限公司
	北京埃顿酒店服务有限公司成都分公司	无锡埃顿保安服务有限公司
	北京埃顿酒店服务有限公司深圳分公司	浙江埃顿保安服务有限公司
有效期至	2027年2月25日	

埃顿全生命周期质量管理体系

项目质量管理

公司规范质量检查操作流程,通过项目点质量检查,及时发现和纠正现场服务管理中存在的问题,确保服务管理符合标准和规范。

对于设施管理服务中的安保服务,全体安保人员均接受过人权政策培训,培训内容涵盖不使用有辱人格的武力措施、禁止歧视行为等,保证在执行安保任务时不因过度使用暴力而侵犯人权。

供应商质量管理

不断完善供应商质量体系,根据供应商类型建立准入标准,质量评估,绩效考核,并通过供应商能力培训、供应商激励计划等手段,保证和提升其产品和服务质量。

针对供应商提供的产品和服务,要求提供符合国家、行业标准的认证或资质,守护相关人员的安全与健康,如化学品需具有化学安全技术说明书(Material Safety Data Sheet, MSDS),食品需提供相应的证照。

客户服务质量管理

建立健全的客户服务质量管理体系(详见下节“客户服务管理”),为提升客户满意度持续努力。

质量管理审核

从内部审核、风险评估、审核与持续改进四个方面,定期对质量管理体系进行审核与改进,保证体系有效运行。

质量培训

建立公司级别、部门级别和项目团队级别的质量管理培训体系,以线上线下相结合的方式开展质量培训,范围涵盖埃顿全体员工(详见第6.3节“员工培训与发展”)。

2023年,公司面向新入职员工、在职员工、关键岗位员工、工程师等开展关于产品质量安全方面的培训共计1,444次,培训内容涵盖ISO9001质量体系、工作职责、服务意识、服务礼仪、食品质量、安全和营养等,培训时长共计52,058小时,培训覆盖100%的员工,人均培训时长6.44小时。

客户服务管理

埃顿秉持客户至上的理念, 致力于提供高标准服务, 全方位提升公司服务品质。公司在全部业务线设立健全的客户服务体系, 覆盖销售服务、客户交流活动等内容。2023年, 公司客户投诉办结率为95%。

2023 年度埃顿客户沟通主要工作

销售服务:

- > 完善的国内服务网络: 设立技术支持、服务热线与邮箱, 及时响应客户需求;
- > 专业的服务队伍: 以客户需求为导向的服务模式, 设立专业的客户服务队伍, 为客户提供专业及时的服务。

客户交流活动:

- > 通过参与展会、商业论坛等, 展示公司优质服务和创新成果, 与客户探讨优化解决方案, 推动产业变革和可持续发展;
- > 加入欧盟商会、法国商会等组织, 进行定期的行业组织交流。

客户满意度管理:

- 公司通过两种方式调查客户满意度:
- > 定期拜访客户, 收集客户对公司的评价;
 - > 每年度针对客户进行全面的满意度调查和回访。

客户隐私保护:

- > 通过建立完整的信息安全管理体系, 维护客户信息安全。

埃顿客户投诉处理流程



5.2 食品质量与安全

埃顿严守食品安全与质量, 致力于为顾客提供安全、美味、营养的食品。我们严格遵守《中华人民共和国食品安全法》, 建立了贯穿全价值链的食品安全与质量管理体系, 全面监督和保障食品安全管理制度和标准的建立与执行。

埃顿通过 ISO22000:2018 食品安全体系认证情况

公司名称	北京埃顿酒店服务有限公司	上海埃顿酒店服务有限公司
	北京埃顿酒店服务有限公司苏州分公司	北京埃顿酒店服务有限公司无锡分公司
	北京埃顿酒店服务有限公司青岛分公司	
有效期至	2026年10月25日	

埃顿食品质量与安全治理架构

- 董事会:**
 - > 董事会对监督公司的风险管理框架负有全面的责任
- 执行委员会:**
 - > 由餐饮综合服务运营总监、财务、人力资源、HSE 主管和商务总监等多个部门主管组成
 - > 定期召开会议评估风险, 监督内部管控, 确定策略、方法以提升合规性
- 餐饮综合业务管理团队:**
 - > 由餐饮综合服务总监、餐饮业务运营专家、策略运营主管构成
 - > 全面评估供应商 / 物流 / 餐厅等环节风险管控, 制定措施, 防患于未然
- 供应链团队:**
 - > 供应链风险评估会议
 - > 对供应商、物流中心进行严格的食品安全审核
 - > 对食品采购建立安全追溯体系

- 现场运营团队：**
- > 项目点经理的日常运营检查
 - > 所有项目点均安排食品安全经理
 - > 项目点全体员工上岗前需签订食品卫生协议, 并需进行食品安全培训和考核

- 质量与流程部门：**
- > 食品安全与质量审核

埃顿的综合餐饮服务已获得了客户的多次肯定。此外，我们的运营团队多次收到了来自全国多家项目点领导的感谢信。

埃顿履行食品安全承诺，对食品实施全流程安全追溯，如实记录并保存进货查验、运输检验、食品提供等关键信息，并利用信息化手段不断优化食品安全追溯体系。

公司针对食品安全事件建立了全面的预防机制和应对策略，并对综合餐饮服务全体员工进行专门培训。公司设立了详细的应对流程，在接到投诉或信息后，立即进行初步了解情况、汇报上级主管、启动危机处理程序，以保障食品安全，持续提升客户满意度。报告期内，公司共发生 0 起食品安全事件。

5.3 营养与健康机遇

在埃顿提供餐饮服务的过程中，我们积极参考中国营养学会《中国居民膳食指南（2022 版）》《中国居民平衡膳食宝塔》、美国食品和药物管理局（USFDA）“食物与膳食补充剂”相关指导文件和法规，通过精心设计的多样化菜单、特殊饮食需求考虑、健康推广活动和与营养专家合作等举措，在致力于为客户提供美味可口的料理同时，更着眼于客户的健康福祉，助力客户迈向更健康的生活。



维度

措施

多样的菜单选择

结合客户的健康需要（例如孕妇、身体不适的儿童、医院病人），精心设计的多样化的营养菜单，涵盖了不同的口味和膳食需求

特殊饮食需求考虑

提供植物基、低卡路里等特殊膳食选择，满足不同客户的需求，同时减少食物中的温室气体排放

与 Zrou 株肉、MetaMeat 等植物基食品行业公司合作，开展植物基肉品评活动

与营养专家合作

埃顿专职的营养专家指导菜品采购、配料和加工，定制食谱营养指导，确保我们的菜单符合营养学标准

餐饮项目从业人员每季度接受膳食知识培训，学习低盐、低油、低糖菜品的制作技能，依据营养健康原则创新改良菜品

教育推广活动

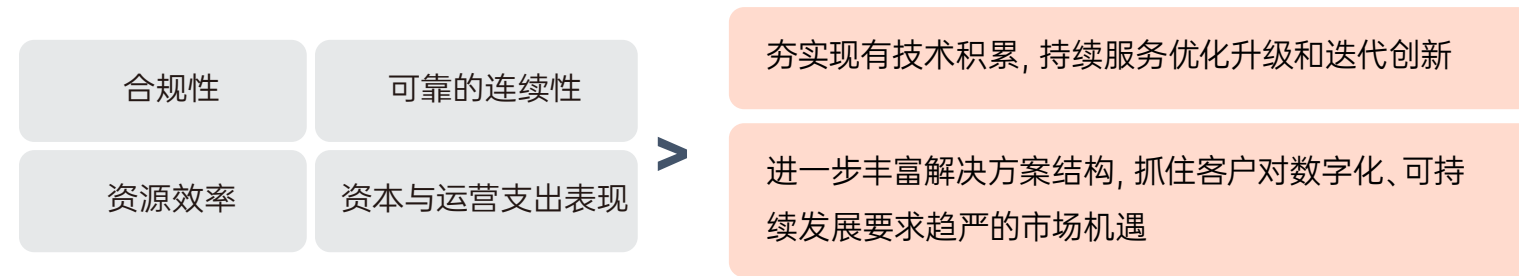
通过媒体平台（微信公众号、埃顿官网等），多角度宣传营养知识和科学的烹饪方式，引导广大客户建立科学健康的饮食习惯

在国际学校项目中，每个月举办“无肉日”等活动，向师生、家长推广科学健康饮食理念，并获得一致好评

在埃顿总部餐厅举办MetaMeat植物基肉产品的品评活动，与员工探讨可持续食品的应用

5.4 创新与技术

针对公司的设施管理服务、餐饮综合服务、工业技术服务和建筑技术服务,我们以市场需求为导向,不断推进研发创新,强化技术优势。公司打造研发创新体系,布局中长期技术储备,为公司保持领先的行业地位奠定稳固基础。



埃顿创新研发“四支柱”策略

2023年创新研发方向

埃顿研发创新体系



研发团队建设

公司不断扩大研发团队,着力培养具有独立思考能力、懂市场、懂研发、懂应用的高素质、高水平的研发团队。

研发持续投入

公司大力投入产品技术研发,设立研发市场和应用相联合的机制,推动行业高质量发展。

创新激励

公司设立 2000 万元创新基金,旨在支持和奖励具有前瞻性的项目和员工。

产学研合作

公司注重产学研合作,积极与高等院校、科研院所建立多种形式的合作协作关系,加强与国内外同行企业的交流与合作,有效地组织和运用社会资源为企业创新服务,推动产业技术的发展与创新(详见第 7.2 节“产业合作与发展”)。

报告期内,公司在研发创新方面取得的成果包括:向数字化报告和运营监控的转变,通过直接访问数字记录来管理合规性,以及增加预测性维护的份额。这是基于数字平台、IoT 和人工智能技术的结合。

5.5 供应链管理

埃顿按业务类别将供应商划分为食品类产品供应商、非食品类产品供应商与服务供应商。公司严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国招标投标法》等法律法规,对供应商开展有效的全流程管理,防控供应链风险。

埃顿致力于践行可持续采购,携手供应商合作伙伴共建负责任供应链。我们要求所有供应商在与公司开展业务前必须签署《环境健康安全(“EHS”)协议》《供应商行为准则》,承诺遵守一切适用的法律法规,并自觉履行企业社会责任及环保责任。

公司建立了《可持续采购政策》等管理文件,从供应商的准入、评估考核、审查等环节进行全流程规范化管理。

埃顿供应商准入与评估涉及环境与社会议题

劳工管理	商业道德	环境	健康与安全
<ul style="list-style-type: none"> > 禁止强迫劳动 > 童工零容忍 > 反歧视 > 禁止骚扰与虐待 > 禁止强迫劳动 > 工资与福利 > 申诉机制 	<ul style="list-style-type: none"> > 合规经营 > 反商业贿赂 > 知识产权 > 公平交易 	<ul style="list-style-type: none"> > 环境许可与报告 > 预防污染与节约资源 > 废弃物管理 > 能源消耗与温室气体排放 	<ul style="list-style-type: none"> > 职业安全 > 应急准备 > 职业伤害与疾病

在供应商可持续培训方面,公司定期对供应商进行现场审核,并针对重点供应商进行可持续发展相关培训。2023年,公司对86家供应商完成了年度审计,并对18家供应商进行了培训。

同时,为深入了解供应商员工的需求和心声,埃顿在2023年对29家供应商的员工进行了全面的工人心声调查。此次调查涵盖了生产、仓库、派送和采购等多个岗位的员工,通过电话和微信访问的形式进行,内容聚焦于EHS、工作环境和劳工权益等方面。调查结果显示,各项标准均得到良好遵守,未发现任何不符合项。

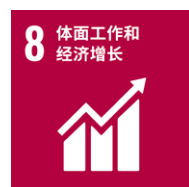
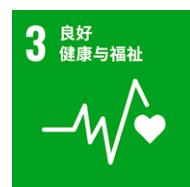
埃顿的供应商可持续发展管理流程

供应商准入	<ul style="list-style-type: none"> > 依据 ISO 22000、ISO 9001、ISO 14001 等要求及当地劳动与环境法律法规,《供应商管理选择条例》,填写《供应商筛选表》,通过多方审核,判断供应商资质满足情况 > 要求所有供应商签署《环境健康安全(“EHS”)协议》《供应商行为准则》
供应商评估	<ul style="list-style-type: none"> > 每年由采购部对供应商进行绩效评估,建立供应商社会责任档案,将供应商的评估结果及改善措施的证据和记录存档 > 每年发放《供应商企业社会责任调查问卷》《供应商廉洁问卷》明确环境、社会责任等管理要求,每年对现有供应商进行审核
激励与淘汰	<ul style="list-style-type: none"> > 为社会责任表现优秀的供应商提供激励措施,例如优先考虑将其推荐给更高端的客户,并在同等条件下优先参与竞标、引入更多的产品或服务 > 针对供应商绩效评估结果不合格的供应商,出具不符合项的整改计划,并督促其整改

06

以人为本， 打造温暖职场

以“同一个声音、同一个埃顿、同一个方向”为愿景，埃顿致力于打造公平、团结、温暖的职场环境。公司从员工权益与福利、员工沟通与关爱、员工培训与发展、职业健康与安全等方面，全面搭建人才管理体系，在提升员工幸福感和凝聚力的同时，持续促进人才成长。



6.1 员工权益与福利

招聘与雇佣

埃顿遵守联合国《世界人权宣言》、国际劳工组织 (ILO) 《工作中的基本原则和权利宣言》、联合国全球契约十项原则等国际倡议和标准, 严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》《中华人民共和国妇女权益保障法》《中华人民共和国未成年保护法》《中华人民共和国社会保险法》等法律法规, 制定并实行《招聘章程》《员工手册》《防止多元性歧视和骚扰的管理制度》《针对童工或强迫劳动事件的补救程序》等制度文件, 制度的适用范围覆盖所有员工, 包括全职员工、合同工和任何其他类型的员工。公司每年度根据业务需求规划岗位需求、制定人才储备战略, 建立招聘和人才流动机制。公司通过校园招聘宣讲会、网络招聘、人才招聘会、内部推荐及内部竞聘等方式, 吸引多元背景的人才。公司坚持公开、透明的招聘流程, 通过公开渠道公布招聘相关信息, 确保每位求职者享有平等机会。

《员工手册》对员工职业安全与发展、工作条件、劳工关系等事项进行详尽且明确的说明, 配套制定的《防止多元性歧视和骚扰的管理制度》《针对童工或强迫劳动事件的补救程序》等劳工保障专项制度, 保证公司在员工聘用、管理过程中, 对童工和强迫劳动等在内的非法雇佣采取零容忍政策, 不因种族、国籍、年龄、宗教、体能、残疾、性别、性取向或政治归属而受到任何形式歧视。同时, 公司成立工会, 与工会签订了集体谈判协议, 保障员工权益与福利。公司在“埃顿学院”平台为员工反歧视、反强迫劳动等方面的培训课程, 不断提升员工的权益保护意识。

公司关注女性员工权益的表达与实现, 在提供符合地方规定的生育假、哺乳假、产检假以及育儿假期之外, 还为女员工提供公平、公正的就业机会与晋升机会, 截至2023年底, 公司女性员工共计4,896人, 男性员工共计3,187人, 女性员工占员工总人数比例为60.88%。

2021-2023 年度女性员工占员工总数比例



随着社会老龄化程度的加深, 退休人员再就业已经成为新常态。埃顿雇佣退休人员, 在保障员工权益的同时, 提供多样化、个性化培训, 积极为退休人员再就业创造条件。截至2023年12月底, 埃顿的退休人员占全体直属员工比例为35%; 在外包、派遣以及灵活用工员工中, 退休人员数量占比38%。

报告期内, 公司未收到任何员工歧视、强制劳动、雇佣童工等事件的报告。

埃顿员工雇佣和权益制度

维度	保障措施	制度
雇佣	<ul style="list-style-type: none"> > 平等招聘员工, 不得对任何员工采取歧视行为 > 禁止强迫劳动: 按时记录考勤、定期检查工作强度、提倡劳逸结合 > 杜绝雇佣童工: 招聘时确保面试者达到法定劳动规定年龄, 在源头上杜绝雇佣童工的发生 > 部分职位招聘信息中明确标注“可接受残疾人”, 为残疾群体提供更多平等的工作机会 	<ul style="list-style-type: none"> 《员工手册》 《防止多元性歧视和骚扰的管理制度》 《针对童工或强迫劳动事件的补救程序》
解聘	<ul style="list-style-type: none"> > 严格遵守劳动法规开展员工离职工作 	<ul style="list-style-type: none"> 《员工手册》
工时休假	<ul style="list-style-type: none"> > 工时: 标准工时员工每周工作40小时; 公司在工时安排上严格遵循考勤管理制度, 对员工加班给予加班费或调休, 保持员工工作与休息时间的平衡 > 加班: 管控超时加班, 合理安排工作和休息时间 > 休假: 带薪年假、婚假、丧假、育儿假、病假等按国家规定执行 	<ul style="list-style-type: none"> 《员工手册》
薪酬与补贴	<ul style="list-style-type: none"> > 以业绩牵引为基础, 制定公平且有竞争力的薪酬制度 > 因工作或岗位需要而异的交通、差旅等补助或津贴 	<ul style="list-style-type: none"> 《2023年个人绩效奖金目标设定指引》 《薪酬盘点指导方针》 《月度绩效奖金标准操作流程》 《销售激励政策标准流程》
考核与晋升	<ul style="list-style-type: none"> > 不拘泥于资历与级别, 以能力素质为先, 破格晋升有突出才干和突出贡献者 > 绩效考核结果作为员工晋升的重要参考; 建立专业、管理类双通道晋升机制 	<ul style="list-style-type: none"> 《员工手册》

员工福利

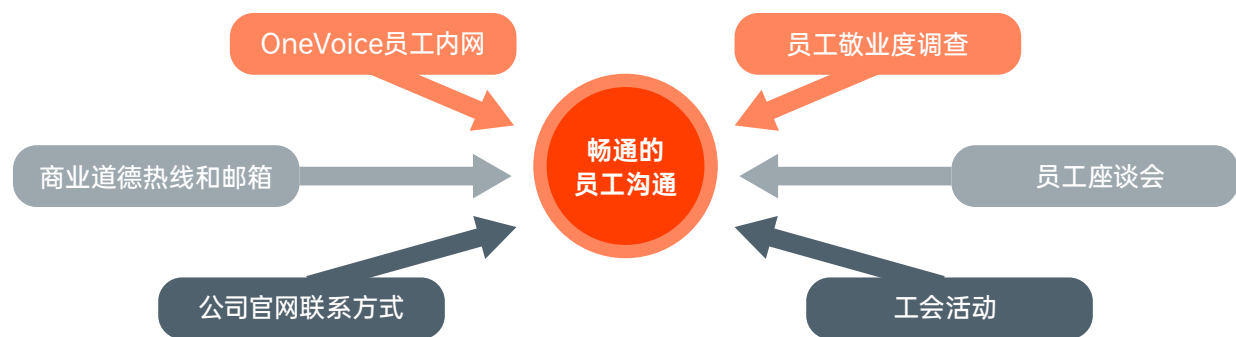
公司为员工提供完善的福利体系,在法定的固定福利基础上,增加补充福利、专项福利,提供全方位的福利待遇。其中,公司为工厂员工设置专项福利,例如免费员工宿舍或住房补贴、免费工作餐、全勤奖、工龄奖等奖励。

法定福利	<ul style="list-style-type: none"> > 社会保险、住房公积金等法定福利 > 依法为员工提供年假、法定节假日、婚假、丧假、陪产假及哺乳假等相关假期
日常福利	<ul style="list-style-type: none"> > 公司日常提供高温补贴、商业保险、补充医疗险、节日慰问等 > 公司不定期举行员工聚餐、体育比赛、员工生日会等,以丰富员工生活,提升团队凝聚力
专项福利	<ul style="list-style-type: none"> > 工厂员工专项福利

6.2 员工沟通与关爱

员工沟通

埃顿积极聆听员工声音,持续丰富员工沟通渠道与方式,通过公司官网员工联系邮箱、商业道德热线(详见“商业道德”章节)、员工“同一个声音”(OneVoice)内网、员工座谈会、员工敬业度调查、工会等多种形式的沟通渠道,构建畅通、透明的沟通环境。



公司多方位倾听员工声音,员工关于雇佣童工、强迫劳动、合规雇佣、骚扰歧视、弱势群体关怀、福利保障等问题,均可通过以上渠道进行反馈。公司对收集到的员工沟通内容进行分类汇总,参照沟通事项类型及紧急程度制定相应的跟进方案,确保相关问题得到及时改善。此外,为更好保护员工隐私,公司建立内部管理规范,确保沟通事项仅受理人员及相关人员知悉。公司承诺采取恰当措施保护举报员工,以防止不合理的解雇、受伤害或无根据的纪律处分。对举报发起人进行或试图进行伤害或报复的员工会受到纪律处罚,最高处罚包括终止劳动合同。2023年,公司未发生有关社会责任方面(含童工雇佣、强迫劳动、歧视与骚扰等)的举报。

埃顿每1-2年开展员工敬业度调查。2023年4月,公司启动“从优秀到卓越:员工敬业度计划”,并开展员工敬业度调查,对全体员工进行匿名的问卷调研,问卷问题包括工作投入度、员工期望以及改进建议等。问卷调查的参与率达到97.4%,调研结果显示员工敬业度分数为57.92%,在Aon Hewitt模型中处于中国平均水平。

继成功举办员工敬业度网络研讨会之后,埃顿陆续在不同办公地点举办工作坊,并整合分析所有区域员工的建议,涵盖工资与工资待遇、灵活工作时间、身心健康、培训发展机会、内部沟通和认可等方面。为进一步履行对员工福祉和公司发展的承诺,公司在职场幸福感、学习发展和内部沟通三个维度总结出15条行动计划,截至2023年底,其中10条已经开始实施。



员工敬业度计划启动会







员工敬业度工作坊

员工关怀

公司重视员工工作与生活的平衡，持续升级员工福利，通过开展多元化的员工活动、定期开展员工关怀与慰问活动，不断提升员工的幸福感和凝聚力。

埃顿员工关怀行动 (列举)

 <p>女性关怀</p>	<ul style="list-style-type: none"> > 公司设立安心妈咪小屋，为哺乳期员工提供便利，并为生育员工提供生育津贴 > 三八妇女节，对女性员工开展仿生花制作活动 > 成立埃顿上海妇联执委会，搭建起面向女性员工不同服务需求的平台
 <p>员工关怀</p>	<ul style="list-style-type: none"> > 办公室安装空气传感器，实时监测空气湿度、空气质量，装饰有大量绿植，提升工作环境舒适度 > 提供长期的员工援助计划 (EAP) 项目，协助解决员工个人问题，预防心理危机的发生
 <p>内购福利</p>	<ul style="list-style-type: none"> > 2023年全年举办2场多品牌联合内购活动，为员工提供高性价比产品福利
 <p>兴趣类培训</p>	<ul style="list-style-type: none"> > 提供手工、绘画等兴趣类培训



埃顿总部爱心妈咪小屋

【案例】埃顿上海公司妇联正式成立

2023年10月，埃顿在徐汇区天平街道妇联的指导下，组建了埃顿上海51名妇女代表出席了线上与线下会议。大会以投票选举的方式选举产生了埃顿上海妇联执委会。董莉当选为首届执行委员会主席，11名同事当选为执行委员会委员。埃顿上海公司妇女联合会将着力于助力女性员工的职业发展与自我提升，帮助职场女性在平衡工作的同时，勇于突破，活出闪亮人生。



【案例】员工冬季安全系列培训

2024年1月开始，埃顿联合了区域培训及营运专家，为全体员工带来一系列安全培训课程。公司希望各区域广大员工通过培训能提升：交通、电信诈骗、消防、流感等冬季安全意识，共同度过一个愉快、幸福的春节假期。



【案例】员工归属感活动在上海项目点现场举行

2023年1月18日，埃顿招聘培训发展部门应邀来到上海电装项目点，为一线员工提供了一场精彩的文化拓展活动。在拓展活动部分中，培训经理们共同带教了《哑人筑塔》活动，员工们非常投入，纷纷表示很有收获，体会到了如何在工作中建立良好沟通及信任，及如何管理团队并有效达成目标的技巧。



【案例】埃顿组织手绘尤克里里活动以增进团队凝聚力

2023年12月,埃顿工会组织了一场手绘尤克里里活动,邀请了来自不同部门的团队成员加入,在轻松愉快的氛围中增强彼此间的接触与交流。



6.3 员工培训与发展

员工培训

公司重视人才培养,为提高员工的综合素质,提升公司管理水平,满足公司发展和员工持续发展的需求,结合公司业务发展与组织提升的需要,母公司埃顿集团制定《埃顿集团培训管理制度》《埃顿集团人才晋升发展制度》《管培生计划》《带导师制》《内部人才流动项目介绍和流程政策》等制度,对集团的全体员工制定类别丰富的培训计划并严格执行。公司通过培训月报和培训审核的评价培训执行情况。

埃顿以线上线下相结合、内训外训相互支持的方式,不断完善培训体系,构建了由通用技能类、可持续文化意识类、专业技能类和以及胜任力和领导力类等能力培训构成的培训体系。培训对象涵盖埃顿全体不同层级员工,包括全职员工、劳务派遣员工、兼职员工等等。由于埃顿员工中,95%为项目点一线员工,公司针对一线员工群体制定《埃顿业务技能手册》《现场管理培训手册》等培训资料,并制定《埃顿现场员工必修课计划》,以线上线下结合的方式,涵盖新员工入职介绍、职业素养、行为规范、工作安全、交通安全、劳工人权(含多元、平等与包容(DE&I))、团队合作、压力管理、沟通技巧等一系列专业课程。

埃顿的培训与发展体系



为了方便员工更加高效地获取培训资料,母公司在领航 Lynx 数字化学习平台上建立了“埃顿学院”。埃顿学院主要由埃顿各区域培训团队及专家、认证讲师组成,负责推动埃顿全员培训发展的规划、完善培训体系、培训组织实施及报告。领航平台包含 1,800 门内部学习课程和资料以及 870 门外部职场通用学习课程,充分涵盖员工的职场学习发展需求。埃顿“埃家必备通用培训”涵盖员工必修课程,全体新员工必须完成培训方可上岗。埃顿学院每年组织全员学习活动并开展领航学习竞赛,促进埃顿学习型组织的建设。

截至 2023 年 12 月底,公司共完成 1,655 期培训,覆盖管理能力、专业技术、安全生产、通用职业能力、环境保护、能源与气候、法律法规、劳工人权等各方面内容,其中完成线下培训: 158,288 人次,共计 194,164 小时,覆盖 100% 员工(14,535 人); 母公司完成领航线上学习: 人均课时 10.4 小时,覆盖 95%(13,209 人),共计 115,104 小时。报告期内,100% 新员工完成《员工手册》《EHS 培训》《埃顿反贪污与腐败》《埃顿社会责任》等课程。

2023 年,公司完成了对《安保技能小手册》《配餐技能小手册》《清洁技能小手册》的更新。截至 2023 年底,公司对于现场一线员工的培训覆盖率达到 100%,必修课培训人均课时为 3.5 小时。

【案例】埃顿学院培训落地西安分公司及重要客户现场

2023年8月,埃顿学院在西安分公司及其重要客户项目开展现场管理系列培训,来自重点客户的现场主管及带教、现场一线员工参训。员工通过破冰游戏环节分享自己心得,在促进团队成员畅通的沟通交流的同时,进一步落实培训发展对埃顿业务的赋能。

在培训认证之后,参训学员们以拍摄指导员示范小视频的方式分享他们在工作岗位上应用所学知识的最佳实践,将培训所获得的经验和技能传播给更多同事,实现经验共享和绩效提升的目标



员工发展

埃顿重视员工的职业发展,制定《员工职业生涯管理制度》,为员工提供专业和管理职业发展双通道。通过不断完善和优化员工职业发展和激励机制,打造积极向上、充满机遇的工作环境,激发员工潜能,共同成长、共享成功。

员工年度绩效考核结果是员工晋升的重要依据,公司制定《薪酬盘点指导方针》,通过设定明确的绩效指标和目标,公司可以客观地评价员工的工作表现,并为员工提供有针对性的反馈和发展建议。

除了绩效考核外,埃顿还通过丰富多彩的激励机制激励员工,制定《2023 个人绩效奖金目标设定指引》《销售激励政策》《月度绩效奖金》等制度,旨在鼓励员工积极参与工作,并帮助他们实现个人和职业目标。

2023 年,埃顿基于员工敬业度调查结果制定《内部人才活水计划》,通过员工轮岗、转岗或晋升到组织内的不同岗位或部门,允许员工在公司内探索新机会,发展新技能,获得新发展。

6.4 职业健康与安全

埃顿将保障员工的健康与安全放在第一位,在办公室运营和项目点运营中,均严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《工作场所职业卫生管理规定》等国内法律法规,同时参考《美国职业安全与健康标准》(OSHA)和其他推荐标准规范,制定健全的公司管理制度,建立完善的健康与安全管理体系,积极开展ISO45001:2018认证,不断提高公司的管理水平。

管理目标



0件SIF (严重事件和工亡)、0件环境事故、0件职业病、0起火灾

埃顿识别的职业健康危害与举措

环节	职业健康危害	举措
办公室运营	—	<ul style="list-style-type: none"> > 设立员工心理辅导室 > 办公室配有急救药箱, 配备常用药品 > 办公室配有自动体外除颤器 (AED) 急救箱 > 三级安全报告教育培训
项目点运营 (设施管理服务、 工业技术服务、 建筑技术服务)	砂轮磨尘、滑石粉尘、电焊烟尘、 噪声、一氧化碳、氮氧化物、 氨、硫化氢、危险化学品泄漏等	<ul style="list-style-type: none"> > 员工劳动防护用品佩戴管理 > 工作场所安全审查 > 工厂装设抽风排气设施, 进行粉尘及化学物质收集和通风 > 工程降噪 > 员工职业病体检 > 一级安全报告教育培训: 领航平台安全课程、项目点线下安全培训
项目点运营 (餐饮综合服务)	高温、噪音、湿滑地面、油烟、 切割伤害、烧烫伤、触电等	<ul style="list-style-type: none"> > 员工劳动制服与防护用品管理 > 工作场所安全审查 > 厨房装设抽油烟机等通风设备 > 厨房装设空调、风扇等降温设备 > 项目点配有急救药箱 > 一级安全报告教育培训: 针对餐饮服务员工的线上和线下培训, 确保员工能够熟练操作及维护设备

管理方针



埃顿集团《质量、健康、安全与环境方针》(QHSE政策)

管理制度



- > 公司通过ISO45001:2018职业健康安全管理体系认证, 全年未发生人员重伤或重伤以上的安全事故。
- > 公司制定《危险源辨识与风险评价控制程序》《EHS报告和事件管理程序》《EHS培训和资质管理程序》《应急预案》等制度。

培训



凡新进公司人员和岗位变动人员, 必须接受三级安全环保教育(服务点教育为一级, 业务区域教育为二级, 公司教育为三级), 并经考核合格, 方可上岗。三级安全报告教育培训包括保障消防安全培训。

埃顿通过 ISO45001:2018 职业健康安全管理体系认证情况

公司名称	北京埃顿酒店服务有限公司	北京埃顿酒店服务有限公司上海分公司
	北京埃顿酒店服务有限公司苏州分公司	山东埃顿酒店服务有限公司
	北京埃顿酒店服务有限公司无锡分公司	陕西埃顿保安服务有限公司
	北京埃顿酒店服务有限公司成都分公司	无锡埃顿保安服务有限公司
	北京埃顿酒店服务有限公司深圳分公司	浙江埃顿保安服务有限公司
有效期至	2027年2月25日	

【案例】团队活动及安全月培训落地上海客户现场

2023年9月, 埃顿在项目现场举办《团队活动及安全月培训》, 现场TAM团队10位员工参训。此次EHS知识的全面培训由总部EHS经理主讲, 并得到总部TAM负责人的热情支持。埃顿学院借助此次现场培训机会与现场TAM团队做了员工敬业的话题沟通, 倾听现场员工敬业度方面的关注点, 以便制定更有针对性的培训计划、带来更好的员工体验。团队活动部分充满欢声笑语进一步拉近了埃顿人的距离, 增进了员工们的归属感。加上领航的线上考试, 帮助现场员工回顾所学知识, 现场培训完美收官。



07

携手社区， 构建美好社会

埃顿不仅致力于自身的可持续发展，也积极承担社会责任，与社区携手共建美好社会。我们通过建立公益基地、参与公益项目、促进弱势群体就业等举措，助力社区建设；推广“埃”公益行动，倡导全体埃顿员工参与公益慈善，并注重环保公益行动的推广。我们与高校、科研机构、同行企业等建立合作伙伴关系，开展产学研协同，推动综合设施管理行业的技术创新和标准制定，为行业的可持续发展贡献力量。



7.1 社区参与与慈善公益

助力社区建设

埃顿将自己视为社区的一部分,严格遵守业务所在地的法律法规,积极与社区利益相关方建立有意义、有建设性地对话,在尊重当地文化习俗的前提下,识别和收集社区发展待解决的问题,采取行动回应社区居民合理诉求,不断加大社区建设扶持力度。

埃顿助力社区共建主要举措

定期走访沟通

- > 定期与当地社区政府开展走访沟通交流活动

建立公益基地

- > 在上海市徐汇区成立埃顿爱心公益基地,促进当地社区志愿服务工作提质增效

鼓励弱势群体就业

- > 鼓励全公司关注当地社区贫困人口就业、退休人员再就业,为他们提供更多就业机会
- > 响应运营所在地社区政府发起的援助计划

参与社区活动

- > 动员所有员工参与社区组织的志愿者活动,包括公益献血、爱心助考、环保活动等

社区知识传播

- > 为当地社区人员就业提供就业教育援助,涵盖职业技能培训、青少年就业指导等
- > 社会人群提供知识培训,例如健康知识讲座、法律知识讲座等

【案例】埃顿参与“携手兴乡村援助计划”,助力云南乡村振兴

报告期内,埃顿持续参与上海市徐汇区政府发起的“携手兴乡村援助计划”,与位于云南省元阳县的龙克村进行村企结对,以支持扶贫计划、承担社会责任。公司对龙给予经济支持,同时为当地村民创造就业机会。



2023年10月埃顿访问云南

开展“埃”公益行动

2023年,埃顿以“埃’公益,传递爱”为口号,发起“半日公益”倡议,鼓励全体埃顿员工每年利用半天的工作时间,投身于当地社区共建、慈善公益等活动,为社会带来积极影响。

埃顿 2023 年度员工“埃”公益行动主要举措

关怀儿童

- 连续5年参加上海蝴蝶杯公益足球赛
- 日常慰问特殊教育学校、儿童福利院等特殊机构的弱势儿童群体,陪伴他们共度节日或协助授课
- 邀请特殊教育学校儿童参与埃顿总部趣味活动,例如烘焙课
- 参与“走向你,拥抱你”自闭症儿童关爱活动
- 参与“澄心诚意”未成年人心理健康志愿者服务

敬老爱老

- 慰问敬老院等特殊机构的弱势群体,并为其提供陪伴和生活协助

关爱社会工作者

- 高温夏日里慰问街道环卫工人

慈善捐赠

- 向上海市慈善基金会、上海董李凤美康健学校等机构进行捐款
- 鼓励员工捐赠食物、衣物、书籍等给需要帮助的群体,例如开展埃顿“回收焕发光彩”活动

环保公益

- 详见“践行环保公益”小节

【案例】埃顿助力上海蝴蝶杯慈善足球赛, 关爱“蝴蝶宝贝”

2023年10月23日, 第五届上海蝴蝶杯公益足球赛在T98绿洲足球基地成功举办, 该比赛由上海德博蝴蝶宝贝中心举办, 旨在帮助罕见病EB (遗传性大疱性表皮松解症) 患儿“蝴蝶宝贝”, 所有收益将全数赠予蝴蝶宝贝关爱中心。来自母公司埃顿集团的14名球员参加了当天四场比赛, 为爱而战, 帮助患有蝴蝶病儿童的家庭渡过难关, 并呼吁社会各界关注罕见疾病群体。



埃顿球队阵容

【案例】埃顿“回收焕发光彩”行动: 为旧衣物注入新光彩

2023年9月, 埃顿与飞蚂蚁环保回收平台合作, 倡导员工整理和回收闲置衣物, 重新利用闲置衣物, 减少资源消耗。



“回收焕发光彩”行动海报

【案例】2023“埃”满冬日新年爱心集市 - 以爱为善!

2023年12月28日, 埃顿以“埃”满冬日新年爱心集市向2023年告别并迎接新的一年。我们捐赠礼物、工艺品和闲置物品进行销售。部分销售收入捐赠给上海董李凤美康健学校——一所为残障和特殊需求儿童提供教育的机构。



践行环保公益

埃顿致力于唤起大众环保意识, 倡导全体员工携家人共同保护生态环境、应对气候变化。报告期内, 通过公司在全国范围组织多次组织环保公益活动, 参与人数总计达到 84 人。



埃顿大连南坨净海行动



灵岩山净山徒步行动



埃顿华南区莲花山环保行



埃顿北区海滩清淤活动

【案例】埃顿总部参与“百万植树计划”, 协助内蒙古抗击沙漠化

2023年3月, 埃顿总部组织员工参与上海根与芽青少年活动中心组织的“百万植树计划”中, 在中国森林砍伐严重的内蒙古地区捐赠树木, 并邀请上海根与芽到埃顿总部开展植树项目与环保知识分享工作坊。项目共计有85名员工参与, 共计种下475棵树, 相当于贡献了超过10吨/年的减碳量。



植树工作坊活动海报

7.2 产业合作与发展

埃顿利用自身专长推动行业沟通与发展,通过积极参与各类经济论坛、商业峰会和行业协会,展示领导力和承诺,建立合作网络。这种合作助力技术创新、资源共享和市场拓展,推动设施管理行业可持续发展。

产业交流合作

埃顿积极参与经济论坛和商业峰会,在分享服务实力的同时,展示我们在减少碳排放和提高建筑行业 ESG 绩效方面的创新举措和解决方案,促进行业交流。报告期内,我们主要参与了法国贸易亚太论坛、世界经济论坛主办的夏季达沃斯论坛,以及上海英国商会主办的 2023 年可持续发展与 ESG 大会。

行业协会参与

埃顿积极加入了多家行业组织和商会,并与他们保持密切的沟通与合作关系。这些组织包括中国行政联盟,以及在中国的欧盟商会、法国商会和英国商会等。为了加强合作,2023 年,埃顿与强生、中兴等企业共同成立了行政联盟上海分部,并与浙江大学国际联合商学院(ZIBS)、新加坡南洋理工大学(NTU)等高水平学校建立了合作伙伴关系。



2023 年 3 月
法国贸易亚太论坛



2023 年 6 月
夏季达沃斯论坛



2023 年 9 月
可持续发展与 ESG 大会



埃顿加入行业组织情况(列举)

加入组织名称	埃顿角色
中国行政联盟平台	会员
行政联盟上海分部	联合创始人
中国欧盟商会(The European Union Chamber of Commerce in China)	会员
中国法国工商会(CCI France Chine)	会员
上海英国商会 (BritCham Shanghai)	会员



08

夯实治理， 实现稳健运营

埃顿将稳健的公司治理视为可持续发展的基石。公司不断完善公司治理体系，搭建多元化治理架构，切实保障投资方利益。公司持续开展合规风险管控，在商业道德方面积极履责，提升数据安全与隐私管理水平，在保障公司高效运转的同时，助力公司实现高质量发展。



8.1 公司治理

质量管理

埃顿遵守《中华人民共和国公司法》等相关法律法规，制定《公司章程》等管理制度，不断完善公司治理水平。

我们持续完善公司治理，不断完善由董事会、执行委员会和管理层构成的“权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡”的公司治理机制，有效保证公司治理决策的公正性与科学性。

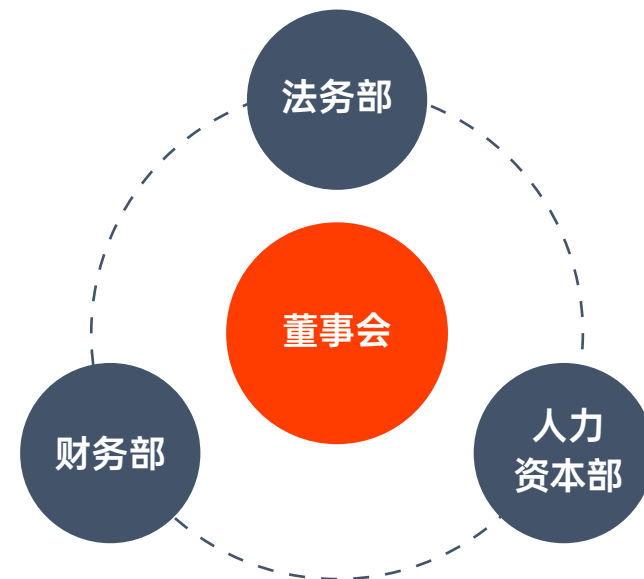
埃顿公司治理架构



8.2 合规运营与风险管理

埃顿坚持合规经营的理念，严格按照《中华人民共和国公司法》要求，结合公司实际情况，制定完善内部合规管理体系，并确保其有效运行。

此外，埃顿构建支撑战略落地和诚信建设的风险管理机制，明确风险管理的理念和原则、三道防线的责任机制，确保风险管理体系有效运作。公司持续建设与完善内部控制，实现对内外部风险的管理和应对，确保公司长治久安和高质量快速发展。



8.3 商业道德

埃顿严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等法律法规和相关制度，始终将反腐败与反商业贿赂作为内部治理的重点。

公司不断完善商业道德管理制度和体系，采取积极的措施和程序防范腐败风险，对内设立商业贿赂举报和处罚机制，向员工提供商业道德培训；对外加强反商业贿赂管控措施，要求供应商签署《合作廉政协议》，在新供应商导入及合作过程中向其提供商业道德培训，将商业道德纳入年度供应商审核内容。



制度建设

对于公司

埃顿母公司制定《埃顿集团反腐败管理制度》《埃顿集团防止欺诈与洗钱工作管理制度》《反不正当竞争管理制度》《内部审计管理制度》，不断完善反腐败管理体系。

对于员工：

埃顿发布《北京埃顿酒店服务有限公司商业行为及道德规范政策认知声明》，制定《埃顿员工职业行为准则，重要岗位风险管理政策与程序》等相关制度，清晰界定员工行为在商业道德方面应遵守的规定。要求所有员工签署廉洁协议。设立商业贿赂举报和处罚机制。

对于供应商：

制定《供应商行为准则》，对于所有准入供应商，要求签署并遵守《供应商行为准则》，违反承诺的供应商可能面临资质等级下调、终止合作和被列入黑名单的风险。



文化建设

对于公司

埃顿大力推进所有员工的廉洁文化建设，引导员工认同和践行廉洁文化，向内外利益相关方进行宣导，共同履行廉洁承诺。

对于员工：

通过定期开展培训、宣传等方式，不断强化员工的法律与合规意识。报告期内，组织开展廉洁宣传教育活动，活动覆盖全体员工，人均培训时长1.03小时。

对于供应商：

报告期内，对供应商进行廉洁文化宣传培训活动，并向供应商发放涵盖廉洁建设内容的《供应商企业社会责任调查问卷》，帮助供应商及时检讨自身不足和做出相应改进。

监督机制

按需要求开展针对商业道德相关的专项审计。

公司鼓励全体员工对公司内涉嫌不当行为或不法行为进行举报，制定商业道德举报调查处理程序。员工可以通过公司道德专线、电子邮件、书面或直接联系董事会等途径实名或匿名举报。

埃顿商业道德员工举报渠道

举报专线：021-5465 7968

举报地址：

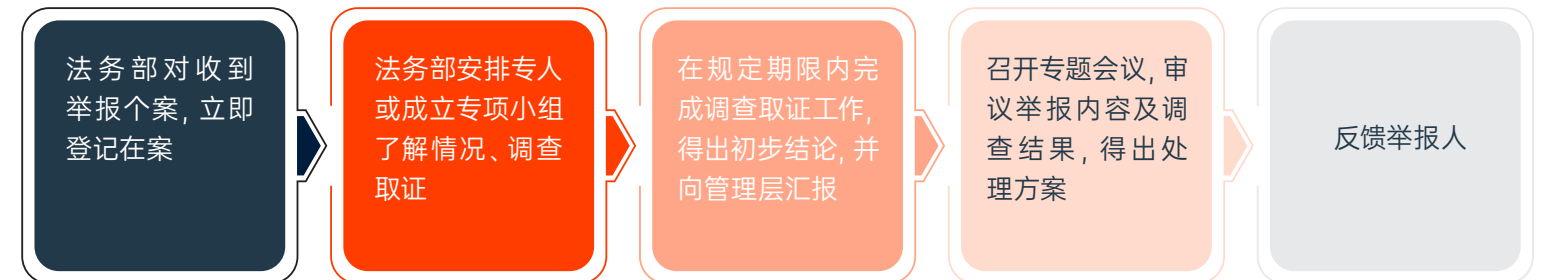
举报邮箱：

上海市徐汇区襄阳南路 218 号现代大厦

HQethics@adenservices.com

埃顿集团全球总部 法务部

商业道德监督及举报处理程序



公司对举报者的身份严格保密，承诺采取恰当措施保护举报员工，以防止不合理的解雇、受伤害或无根据的纪律处分。对举报发起人进行或试图进行伤害或报复的员工会受到纪律处罚，最高处罚包括终止劳动合同。

2023 年，公司未发现涉嫌腐败或商业贿赂的重大事件。

8.4 数据安全与隐私保护

数据安全

公司高度重视数据安全和隐私保护，自 2017 年起随着国内网络安全第一部法律的落地实施，逐步梳理公司内部的相关架构，并于 2021 年取得了 ISO27001 信息安全管理体系认证。为了规范操作流程、保证信息安全，埃顿制定了一系列标准化的管理程序，包括《文件管理程序》《信息安全风险管理程序》《通信与操作安全管理程序》《物理安全管理程序》《项目信息安全管理程序》等。

埃顿信息安全管理体系

制度管理文件

内部制度管理文件

《文件管理程序》《信息安全风险管理程序》《通信与操作安全管理程序》《物理安全管理程序》
《项目信息安全管理程序》《IT设备管理制度》。

签署保密协议

《员工手册》中明确公司信息保密条款。

信息安全技术

零信任 (Zero Trust) 数据管理体系

积极落地零信任理论。报告期内，公司实施多因子验证 (MFA) 以加强账号保护，成功实现了对大部分分公司PC的集中管控 (Intune) 以加强端点保护，完成了零信任架构的前两个阶段。

数据加密系统

加强涉密数据的安全防护，禁止被非授权人员获取和访问。

供应链信息安全

供应链信息安全审核

所有新进供应商的准入需签署保密协议 (NDA)。

供应商信息安全保护培训

全员安全意识培养

信息安全培训

公司定期在员工沟通平台 Viva Engage 上发布关于信息安全知识科普等公告，并定期使用虚拟钓鱼邮件测试员工安全意识。报告期内，公司对办公室员工进行钓鱼邮件测试，共计 2,027 名员工参与，其中 105 名员工未通过测试。公司对全体“中招”员工进行进一步培训和测试，直至考核通过。公司采取线上培训的方式，开展信息安全相关培训，内容涵盖识别电信诈骗、常见信息安全事件等。

隐私保护

埃顿重视客户、供应商及员工的隐私保护，在收集、储存、处理、传播和分享个人资料时，严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规的规定。

在本报告年度内，公司未发生任何侵犯客户、供应商或员工的隐私或丢失个人数据资料的相关事件及诉讼。



09

关键量化绩效表

9.1 环境绩效

环境管理体系

指标	单位	2023	2022	2021
因违反环境保护法律法规而受到处罚的金额	万元	0	0	-
因违反环境保护法律法规而受到处罚的事件数	件	0	0	-
环保宣传教育方面共投入	万元	1,738.73	1,116.03	244
员工的环保宣传培训人均培训小时数	小时	2.54	4.01	2.37

能源管理

指标	单位	2023	2022	2021
外购电力总量 ¹	兆瓦时	548.05	629.38	700.90
天然气消耗总量	立方米	145.00	127.00	136.00
汽油消耗总量 ²	升	16,265.31	14247.74	14291.44
综合能源消耗总量 ³	兆瓦时	693.23	756.55	828.56
每万元营收综合能源消耗总量	兆瓦时/万元营收	0.0046	0.0048	0.0053

1. 2023年公司外购电力总量较前一年变动幅度较大，主要因为报告期内苏州大区5家子公司与北京分公司办公室搬迁、总体办公面积减小。

2. 由于报告期内苏州大区开始采用租赁汽车的方式，以及中西部大区、北区减少了汽车的使用，2023年度公司整体汽油消耗量减少幅度较大。

3. 天然气、汽油的能源消耗量采用生态环境部《企业温室气体排放核算与报告指南 发电设施》中平均低位发热量系数进行计算；汽油、柴油密度分别采用1.30 L/kg和1.18 L/kg

气候变化减缓与适应

指标	单位	2023	2022	2021
温室气体排放总量 ¹	吨二氧化碳	347.98	409.64	450.54
范围1温室气体排放量 ²	吨二氧化碳	35.43	50.71	50.82
范围2温室气体排放量 (基于位置) ³	吨二氧化碳	312.55	358.94	399.72
范围3温室气体排放量 ⁴	吨二氧化碳	-	64,755.51	63,047.29
每万元营收温室气体排放量 (范围1+2)	吨二氧化碳/万元营收	0.0023	0.0026	0.0029

1. 温室气体排放总量为范围1、范围2温室气体排放量之和，范围1、范围2、范围3温室气体排放的计算均参考世界资源研究所 (WRI) 与世界可持续发展工商理事会 (WBCSD) 发布的《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》(The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard)进行核算和报告。

2. 范围1温室气体排放量来源于公司自有设备的天然气和公司车辆消耗的汽油。其中，天然气的温室气体排放系数来源于《企业温室气体排放核算与报告指南 发电设施》、汽油的温室气体排放系数来源于《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南 (试行)》。

3. 范围2温室气体排放来自公司外购电力，根据耗电量数据及电网排放系数进行计算。电网排放系数来源于中国生态环境部印发的《关于做好2023-2025年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》中明确的电网排放系数0.5703 tCO₂/MWh。

4. 2021-2022年的范围3温室气体计算中，公司从15个类别中识别出采购的商品或服务、资本产品、上游运输和配送、运营中产生的废弃物、商务旅行、员工通勤、上游租赁资产和投资等8个类别与埃顿范围3排放相关，并采用Greenhouse Gas Protocol的Scope 3 Evaluator工具进行计算。

水资源管理

指标	单位	2023	2022	2021
总耗水量 ¹	吨	100,008	120,403	127,350
按取水来源划分的耗水量： 市政供水	吨	100,008	120,403	127,350
每万元营收耗水量	吨/万元营收	0.6662	0.7582	0.8169

1.公司耗水量计算方法参考GB/T 50331-202《城市居民生活用水量标准》(2023年版)，人均耗水量取自上海地区一级用水量并以工作时间折算。

原材料及包装物管理

指标	单位	2023	2022	2021
可循环包装材料总量	吨	0.53	0.40	0.36
一次性包装材料总量	吨	0.67	0.72	0.75

排放与废弃物管理

指标 ¹	单位	2023	2022	2021
废弃物产生总量	吨	9.60	6.82	4.72
无害废弃物产生量(不含项目 点厨余垃圾)	吨	9.58	6.82	4.72
有害废弃物产生量	吨	0.03	-	-

1. 公司废弃物产生重量数据仅包含8家分、子公司，未来公司将不断完善数据口径。

9.2 社会绩效

员工招聘与雇佣

指标	单位	2023	2022	2021	
员工总数	人	8,083	9,677	10,362	
按雇佣方式划分	长期	人	3,726	4,070	3,893
	临时	人	7	52	9
	非保证工时	人	3	6	33
	全职	人	4,141	5,437	5,992
	兼职	人	206	112	435
按性别划分	男性	人	3,187	3,722	4,054
	女性	人	4,896	5,955	6,308
按受教育程度划分	研究生及以上	人	77	90	92
	本科	人	360	393	358
按年龄划分	大专及以下	人	7,646	9,194	9,912
	30岁以下	人	628	653	763
	31-50岁	人	3,295	3,837	4,182
	50岁以上	人	4,160	5,187	5,417
来自少数民族的员工占总员工人数的百分比	%	1.54	1.29	1.11	
新进员工					
按性别划分	男性	%	33.09	33.86	35.50
	女性	%	66.91	66.14	64.50
按年龄划分	30岁	%	12.05	10.46	11.38
	31-50岁	%	34.28	32.01	33.60
	50岁以上	%	53.67	57.53	55.02

指标		单位	2023	2022	2021
高级管理层总数		人	22	23	26
按性别划分	男性	人	18	19	23
	女性	人	4	4	3
来自少数民族的员工占高级管理层员工人数的百分比 (不包括董事会)		%	0	0	0
报告期间发生的歧视事件的总数		件	0	0	0

员工权益与福利

指标		单位	2023	2022
休育儿假的员工总数	女性	人	24	21
	男性	人	22	11
育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数	女性	人	22	20
	男性	人	20	11
在育儿假结束后返岗且12个月后仍在职的员工总数	女性	人	18	16
	男性	人	17	10
休育儿假的员工的返岗率 ¹	女性	%	91.67	95.24
	男性	%	90.91	100
休育儿假的员工的留任率 ²	女性	%	81.82	80.00
	男性	%	85.00	90.91
正式选举的职工代表覆盖的员工比例		%	100	100
工作条件和雇佣条款集体协议覆盖的员工比例		%	100	100

1. 休育儿假的员工的返岗率=育儿假结束后返岗的员工总数/育儿假结束后应返岗的员工总数*100%。

2. 休育儿假的员工的留任率=育儿假返岗后12个月仍在职的员工总数/报告期内育儿假结束后返岗的员工总数*100%。

员工培训与发展

指标 ¹	单位	2023	2022	2021
全年培训总人次	人次	432,194	331,161	181,055
员工培训覆盖率 ²	%	100	100	100
全年人均培训时长	小时	19.39	15.67	11.55
男员工受训平均小时数	小时	18.95	13.82	10.58
女员工受训平均小时数	小时	19.92	17.66	12.35
管理层受训平均小时数	小时	13.89	31.99	22.79
中层员工受训总小时数	小时	24.34	43.37	18.71
普通员工受训平均小时数	小时	19.36	15.52	11.49

1. 员工培训与发展指标范围涵盖线上和线下培训。

2. 员工培训涵盖新员工入职介绍、职业素养、行为规范、工作安全、交通安全、劳工人权 (含DE&I)、团队合作、压力管理、沟通技巧等内容, 详见第6.3节“员工培训与发展”。

职业健康与安全

指标	单位	2023	2022	2021
采取过员工健康与安全风险评估的场所占有所有工作场所的百分比	%	100	100	100
职业健康体检率	%	100	100	100
员工的职业健康及安全培训总时长	小时	69,711	38,582	30,299
员工的职业健康及安全培训覆盖率	%	100	100	100
开展应急演练活动次数	次	83	32	71
工作小时数	小时	16,001,200	19,264,400	-
损失工时事故 (LTI) 率 ¹	/	0.562	0.675	-
可记录工伤的数量	起	9	13	-
损失工时事故 (LTI) 严重率 ²	/	0.015	0.006	-
工伤导致死亡率 ³	%	0	0	-
职业病病例数量	个	0	0	0

1. 直属劳动力的损失工时事故 (LTI) 率=损失工时事故总数*1,000,000/总工时数。

2. 工伤导致死亡率=工伤造成的死亡数量/工作小时数*1,000,000。

3. 直属劳动力的损失工时事故 (LTI) 严重率=因受伤损失的天数*1000/总工时数。

产品与服务品质

指标	单位	2023	2022	2021
投诉处理结案率	%	95	-	-
客户满意度调查结果 ¹	%	85	87	86
质量培训总时长	小时	52,058	31,237	25,394
质量培训人均时长	小时/人	6.44	3.23	2.45
质量培训覆盖员工比例	%	100	100	100
设施管理服务-安保服务中, 已接受公司人权政策或特定程序正规培训及其应用的安保人员百分比	%	100	100	100

1. 客户满意度调查结果=客户满意度得分/总分*100%。

食品质量与安全 (餐饮综合服务)

指标	单位	2023	2022	2021
接受食品安全监督机构检查的餐厅百分比	%	100	100	100
符合国家儿童膳食指南的儿童膳食选择百分比	%	100	100	100
推广符合国家膳食指南的产品的百分比	%	100	100	100

供应链管理

指标	单位	2023	2022	2021
供应商总数	个	1,021	1,187	869
餐饮综合服务中, 不使用从妊娠期购买的猪肉的百分比	%	100	100	100
向当地供应商采购支出的比例	%	99.62	96.7	97.57
具有重大/潜在负面环境影响的供应商数量	个	0	0	0
具有重大/潜在负面环境影响, 且评估后一致同意改进的供应商百分比	%	0	0	0
具有重大/潜在负面环境影响, 且评估后终止关系的供应商百分比	%	0	0	0
签订供应商行为准则的百分比	%	100	100	100
签订包含环境、劳工和人权要求条款合同的供应商的百分比	%	100	100	100
使用环境、社会标准筛选的新供应商百分比	%	100	100	100
通过环境、劳工、道德等方面评估的供应商比例	%	100	100	100
供应商社会责任相关培训次数	次	4	4	2

9.3 公司治理绩效

经济绩效

指标 ¹	单位	2023	2022	2021
资产总额	亿元	8.88	8.14	7.01
营业收入	亿元	15.01	15.88	15.59

1. 2023年度资产总额、营业收入数据暂未经过审计, 最终数据以公司2023年度财务报告为准。

公司治理

指标	单位	2023	2022	2021
公司最高管制机构成员总数	人	3	5	4
公司最高管制机构中女性数量	人	1	2	1

商业道德

指标	单位	2023	2022	2021
在商业道德问题上接受培训的员工百分比	%	100%	100%	100%
员工人均接受反贪污培训小时数	小时	1.03	1.16	1.31
反贪污培训覆盖的管治机构成员比例	%	100%	100%	50%
管治机构成员人均接受反贪污培训小时数	小时	0.91	1.05	0.03
由举报程序产生的报告数量	件	0	0	0
报告期内经确认的腐败事件/腐败诉讼案件数	件	0	0	0
通过风险评估确认具有重大腐败风险的运营点数量	个	0	0	0

数据安全与隐私

指标	单位	2023	2022	2021
报告期内,收到的与侵犯客户隐私有关的经证实的投诉总数	件	0	0	0
确认的信息安全事件数量	件	0	0	0

附录 索引表

全球报告倡议组织 (GRI): 《可持续发展报告标准》

使用说明	埃顿在2023年1月1日至2023年12月31日期间, 参照GRI标准报告了在此份GRI内容索引中引用的信息。
使用的GRI 1	GRI 1: 基础 2021

GRI标准	披露项	位置
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	报告编制说明 1.1 公司介绍
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制说明
	2-3 报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
	2-4 信息重述	9 关键量化绩效表-能源管理
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	1.1 公司介绍
	2-7 员工	9 关键量化绩效表-员工招聘与雇佣
	2-8 员工之外的工作者	9 关键量化绩效表-员工招聘与雇佣
	2-9 管治架构和构成	8.1 公司治理
	2-11 最高治理机构主席	2.1 ESG管理体系 8.1 公司治理
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	2.1 ESG管理体系 8.1 公司治理

GRI标准	披露项	位置
GRI 2: 一般披露 2021	2-13 为管理影的责任授权	2.1 ESG管理体系 8.1 公司治理
	2-14 最高治理机构在可持续发展报告中的作用	2.1 ESG管理体系
	2-16 关键问题的沟通	2.1 ESG管理体系 6.2 员工沟通与关爱 8.3 商业道德
	2-17 最高治理机构的共同知识	2.1 ESG管理体系
	2-22 关于可持续发展战略的声明	总裁致辞
	2-23 政策承诺	4 绿色运营, 致力低碳发展 5 卓越服务, 持续追求创新 6 以人为本, 打造温暖职场 8 夯实治理, 实现稳健运营
	2-24 融合政策承诺	2.1 ESG管理体系 9 关键量化绩效表-员工培训与发展
	2-25 补救负面影响的程序	2.1 ESG管理体系 2.2 利益相关方沟通 5.1 高质量的服务 5.2 食品质量与安全 6.2 员工沟通与关爱 8.2 合规运营与风险管理 8.3 商业道德 8.4 数据安全与隐私保护
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	5.1 高质量的服务 6.2 员工沟通与关爱 8.3 商业道德 8.4 数据安全与隐私保护

GRI标准	披露项	位置
GRI 2: 一般披露 2021	2-27 遵守法律法规	9 关键量化绩效表
	2-28 协会的成员资格	7.2 产业合作与发展
	2-29 利益相关方参与的方法	2.2 利益相关方沟通
	2-30 集体谈判协议	6.1 员工权益与福利 9 关键量化绩效表-员工权益与福利
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	2.3 实质性议题分析
	3-2 实质性议题列表	2.3 实质性议题分析
	3-3 实质性议题的管理	3 年度专题: 数字化综合设施管理, 携手应对气候变化 4 绿色运营, 致力低碳发展 5 卓越服务, 持续追求创新 6 以人为本, 打造温暖职场 7 携手社区, 构建美好社会 8 夯实治理, 实现稳健运营 9 关键量化绩效表
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	9 关键量化绩效表
	201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	4.2 气候变化减缓与适应
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	6.1 员工权益与福利
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	9 关键量化绩效表-供应链管理
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 已经进行腐败风险评估的运营点	9 关键量化绩效表-商业道德
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	8.3 商业道德 9 关键量化绩效表-商业道德
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	8.3 商业道德 9 关键量化绩效表-商业道德


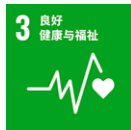

GRI标准	披露项	位置
GRI 206: 反竞争行为 2016	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	报告期内未收到相关法律诉讼。
GRI 301: 物料 2016	301-1所用物料的重量或体积	4.3 资源管理-绿色包装 9 关键量化绩效表-原材料及包装物管理
	301-2 所用循环利用的进料	4.3 资源管理-绿色包装 9 关键量化绩效表-原材料及包装物管理
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	4.3 资源管理 9 关键量化绩效表-能源管理
	302-3 能源强度	4.3 资源管理-能源管理 9 关键量化绩效表-能源管理
	302-4 减少能源消耗	3 年度专题: 数字化综合设施管理, 携手应对气候变化
	302-5 产品和服务的能源需求下降	3 年度专题: 数字化综合设施管理, 携手应对气候变化
	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	4.3 资源管理-水资源与废水管理
GRI 303: 水资源和污水 2018	303-2 管理与排水相关的影响	4.3 资源管理-水资源与废水管理
	303-3 取水	9 关键量化绩效表-水资源管理
	303-4 排水	9 关键量化绩效表-水资源管理
	303-5 耗水	9 关键量化绩效表-水资源管理
	305-1 直接 (范围 1) 温室气体排放	9 关键量化绩效表-气候变化减缓与适应
GRI 305: 排放 2016	305-2 能源间接 (范围 2) 温室气体排放	9 关键量化绩效表-气候变化减缓与适应
	305-3 其他间接 (范围 3) 温室气体排放	9 关键量化绩效表-气候变化减缓与适应

GRI标准	披露项	位置
GRI 305: 排放 2016	305-4 温室气体排放强度	9 关键量化绩效表-气候变化减缓与适应
	305-5 温室气体减排量	3.1 实现可持续运营减碳 3.3 交付低碳解决方案
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	4.4 排放与废弃物管理
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	4.4 排放与废弃物管理
	306-3 产生的废弃物	9 关键量化绩效表
	306-4 从处置中转移的废弃物	4.4 排放与废弃物管理
	306-5 进入处置的废弃物	4.4 排放与废弃物管理
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	5.5 供应链管理 9 关键量化绩效表-供应链管理
	308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动	5.5 供应链管理 9 关键量化绩效表-供应链管理
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	9 关键量化绩效表-员工招聘与雇佣
	401-2 提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	6.1 员工权益与福利 6.2 员工沟通与关爱
	401-3 育儿假	6.1 员工权益与福利 9 关键量化绩效表-员工权益与福利
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	6.4 职业健康与安全
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	6.4 职业健康与安全
	403-3 职业健康服务	6.4 职业健康与安全
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	6.2 员工沟通与关爱

GRI标准	披露项	位置
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-5 工作者职业健康安全培训	6.4 职业健康与安全 9 关键量化绩效表-职业健康与安全
	403-6 促进工作者健康	6.4 职业健康与安全
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	6.4 职业健康与安全
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	6.4 职业健康与安全
	403-9 工伤	9 关键量化绩效表-职业健康与安全
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	6.3 员工培训与发展 9 关键量化绩效表-员工培训与发展
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	6.3 员工培训与发展
GRI 405: 多元性与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	6.1 员工权益与福利 9 关键量化绩效表-员工招聘与雇佣
GRI 406: 反歧视2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	6.1 员工权益与福利 6.2 员工沟通与关爱 9 关键量化绩效表-员工权益与福利
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	5.5 供应链管理 6.1 员工权益与福利 9 关键量化绩效表-供应链管理
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	5.5 供应链管理 6.1 员工权益与福利 9 关键量化绩效表-供应链管理
GRI 410: 安全实践 2016	410-1 接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	5.1 高质量的服务 9 关键量化绩效表-产品与服务品质

GRI标准	披露项	位置
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	7.1 社区参与与慈善公益
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	5.5 供应链管理 9 关键量化绩效表-供应链管理
	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	5.5 供应链管理 9 关键量化绩效表-供应链管理
GRI 416: 客户健康与安全 2016	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	5.1 高质量的服务 5.2 食品质量与安全
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	5.1 高质量的服务 5.2 食品质量与安全
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	8.4 数据安全与隐私保护 9 关键量化绩效表-数据安全与隐私保护

2021 联合国 (UN): 《可持续发展目标 - 企业行动指南》

对应联合国可持续发展目标 (SDGs)	章节
 目标1: 无贫穷	9 关键量化绩效表
 目标3: 良好健康与福祉	4.1 环境管理体系 4.2 气候变化减缓与适应 4.4 排放与废弃物管理 6.1 员工权益与福利 6.4 职业健康与安全 9 关键量化绩效表
 目标4: 优质教育	6.3 员工培训与发展 9 关键量化绩效表
 目标5: 性别平等	5.5 供应链管理 6.1 员工权益与福利 8.1 公司治理 9 关键量化绩效表

对应联合国可持续发展目标 (SDGs)	章节
 目标6: 清洁饮水和卫生设施	4.3 资源管理-水资源与废水管理
 目标7: 经济适用的清洁能源	4.3 资源管理-能源管理
 目标8: 体面工作和经济增长	4.4 排放与废弃物管理 5.5 供应链管理 6.1 员工权益与福利 6.3 员工培训与发展 9 关键量化绩效表
 目标9: 工业、创新和基础设施	9 关键量化绩效表

对应联合国可持续发展目标 (SDGs)	章节
 目标10: 减少不平等	6.1 员工权益与福利 6.3 员工培训与发展
 目标11: 可持续城市和社区	4.4 排放与废弃物管理
 目标12: 负责任消费和生产	4.2 气候变化减缓与适应 4.3 资源管理 9 关键量化绩效表
 目标13: 气候行动	4.2 气候变化减缓与适应 4.3 资源管理-能源管理 9 关键量化绩效表
 目标14: 水下生物	4.2 气候变化减缓与适应

对应联合国可持续发展目标 (SDGs)	章节
 目标15: 陆地生物	4.2 气候变化减缓与适应
 目标16: 和平、正义与强大机构	4.1 环境管理体系 5.2 食品质量与安全 5.5 供应链管理 6.1 员工权益与福利 6.4 职业健康与安全 8.2 合规运营与风险管理 8.3 商业道德 8.4 数据安全和隐私保护 9 关键量化绩效表
 目标17: 促进目标实现的伙伴关系	9 关键量化绩效表