

Aden
services

埃顿中国

2024年度 可持续发展报告



目 录

概览	
总裁致辞	3
年度亮点	5
关于埃顿中国	9
ESG管理	11

01

环境	
1.1 环境管理体系	25
1.2 气候变化减缓与适应	27
1.3 资源管理	35
1.4 废弃物与排放管理	41
1.5 生物多样性保护	46

环境

02

客户	
2.1 产品和服务质量	49
2.2 食品质量与安全	52
2.3 营养与健康机遇	54
2.4 客户服务管理	56
2.5 创新与技术	57

03

供应商	
3.1 供应链管理	61
3.2 多元化、平等与包容	64
3.3 采购人员管理	65

社会

04

我们的员工	
4.1 员工权益	69
4.2 员工沟通	75
4.3 薪酬福利	77
4.4 员工培训与发展	80
4.5 职业健康与安全	87

05

社区	
5.1 合作交流	93
5.2 支持当地社区	95

06

公司治理	
6.1 公司治理	101
6.2 合规运营与风险管理	102
6.3 商业道德	103
6.4 信息安全与隐私保护	105

公司治理

07

ESG绩效	110
附录	
全球报告倡议组织 (GRI):	123
《可持续发展报告标准》索引	
SASB准则索引	130
报告编制说明	131
审验声明	135

概览

环境

客户

供应商

我们的员工

社区

公司治理

绩效

附录

概览

总裁致辞



博龙 Joachim POYLO
联合创始人兼总裁

来自全球可持续发展的影响正在深刻重塑建筑环境领域的格局。作为全球碳排放的关键来源，建筑行业贡献了全生命周期40%的温室气体排放，同时在电力消耗、废弃物产生和水资源使用等方面占据显著比重。

我们深刻认识到，建筑环境的管理方式，从设计建造到运营维护，从资产优化到数据驱动决策，将对全球可持续发展目标产生决定性影响。作为行业变革的践行者，埃顿始终以全生命周期视角履行双重责任：在最小化环境足迹的同时，最大化社会价值创造。我们通过系统性战略，将这一承诺贯穿于客户资产管理、低碳设施运营、可持续供应链构建及端到端流程优化等核心环节。

我们始终秉持建筑的本质使命，这也是埃顿的创始初心：服务于人。建筑环境直接影响着人类90%活动的质量，决定着社区活力、工作效能与健康福祉。因此，埃顿的可持续发展实践始终坚持“以人为本”的核心准则，致力于将技术创新与人文关怀深度融合。

本报告详实记录了埃顿服务（中国）2024年度ESG战略实施的关键里程碑：

- > 以综合设施管理 (IFM) 专业能力赋能碳中和转型
- > 通过数字化解决方案构建透明可追溯的管理体系
- > 以治理机制创新引领行业最佳实践

我们既为已取得的进展感到鼓舞，更对2025战略蓝图充满期待。在此，我谨向所有合作伙伴及埃顿团队成员致以崇高敬意——正是你们的远见卓识与坚定执行，共同推动着行业向可持续未来加速迈进。

让我们继续以战略协同凝聚变革力量，在可持续发展的时代征程中携手共进，共同谱写建筑环境更具韧性的新篇章！

博龙 Joachim POYLO

年度亮点

可持续发展绩效

环境

范围1温室气体排放量

35.95

吨二氧化碳

范围2温室气体排放量

340.07

吨二氧化碳

温室气体排放密度
(范围1+2)

0.0024

吨二氧化碳/万元营收

综合能源消耗密度

0.0049

兆瓦时/万元营收

可循环包装材料使用总量

1.1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

守护职场安全之道

直属劳动力的损失工时事故率

2024

0.35

2023

0.562

2022

0.675

员工职业健康及安全培训总时长

49,936小时

员工职业健康体检率

100%

员工的职业健康及安全培训覆盖率

100%

共筑多元包容生态

2022-2024年度女性员工比例

60.0%

50.0%

40.0%

30.0%

20.0%

10.0%

0.0%

2022

2023

2024

50.4%

45.3%

41.5%

全年人均培训时长

16.70小时

全年参与公益慈善活动人次

300+人次

通过环境、劳工、道德方面评估的供应商覆盖率

100%

相比上一年度多元供应商采购支出

+12家供应商 | +460万元

2021-2024 多元化供应商数量增量

37

39

57

69

2021-2024多元化供应商采购额增量

2024

2023

2022

2021

▲+460万元

▲+505万元

▲+325万元

公司治理

在商业道德问题上接受培训的员工覆盖率

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,收到的与侵犯隐私(客户、员工、供应商)有关的经证实的投诉总数

0件

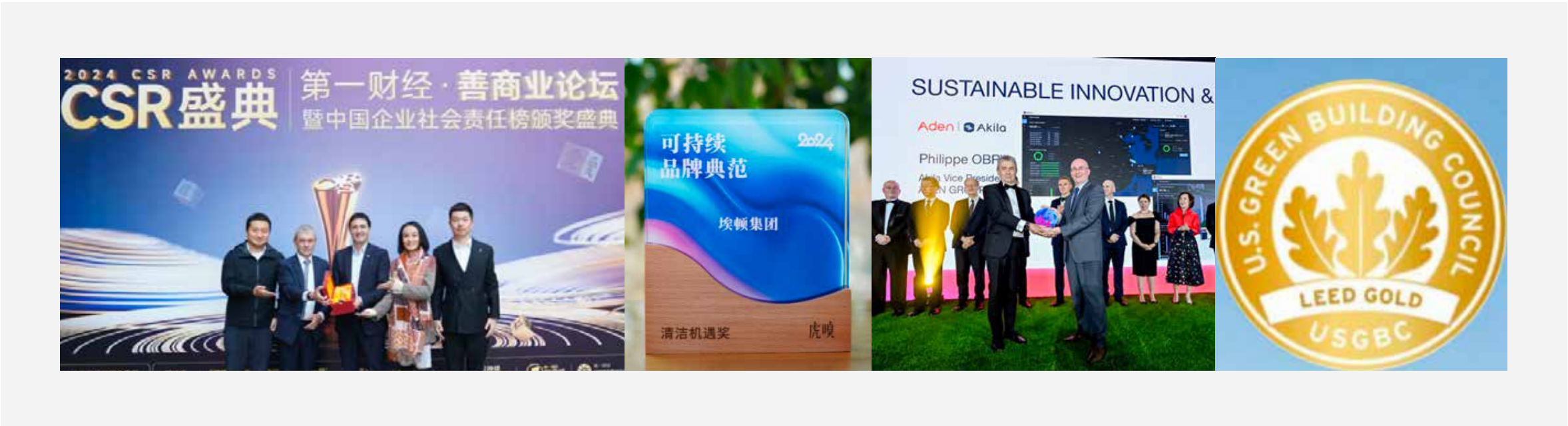
主要奖项与荣誉

2024年度埃顿ESG认可

		评级	评级结果			评级	评级结果
		CDP (Carbon Disclosure Project) 气候变化问卷	B			EcoVadis 可持续评级	承诺奖章

2024年埃顿ESG荣誉

颁奖机构	奖项名称
第一财经	科技向善贡献奖
虎嗅网	清洁机遇奖
第十四届公益节	2024可持续发展典范企业
中国法国工商会	可持续创新与循环经济奖
美国绿色建筑委员会	绿色能源与环境设计先锋奖 (LEED) 认证金奖
上海报业集团&界面新闻	入围 2024“ESG先锋60”



关于埃顿中国

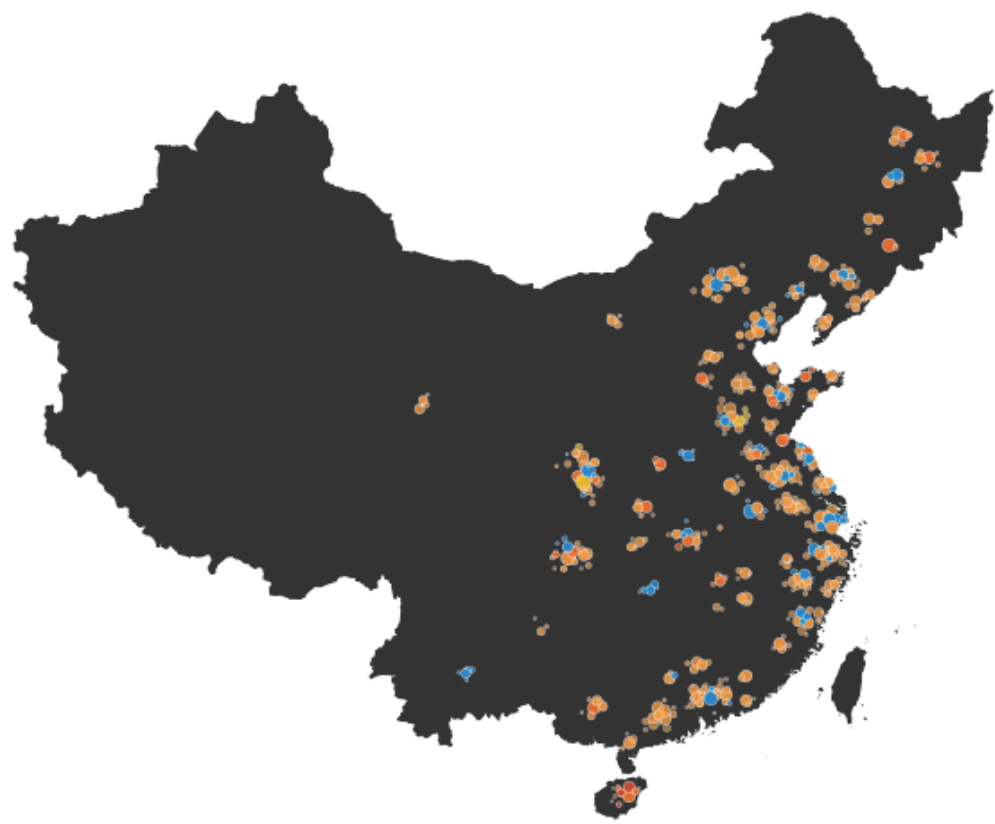
埃顿中国是埃顿集团全球设施与资产管理服务的重要组成部分, 自1999年成立以来, 以上海为总部深耕中国市场。目前公司拥有9,991名专业员工, 为1,500余家跨国企业与本土客户提供综合服务。

作为行业革新者, 埃顿中国始终致力于推动私营部门现代化转型, 通过数字化解决方案助力客户落实ESG战略, 实现中国2030/2060双碳目标。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。

同时, 埃顿中国依托埃顿集团生态优势, 整合了以下四大战略业务单元资源:

- > Akila (阿基拉) - 数字孪生与ESG数据平台
- > 埃顿能源 - 能源管理与可再生能源
- > NXpark - 创新工业新基建
- > 数字工程 - BIM设计、MEP工程、碳生命周期评估、资产性能模拟

目前, 埃顿中国已建立覆盖80多个城市的服务网络, 设有6大区域枢纽。同时与埃顿亚太及全球分支机构 (包括越南、印尼及远程站点服务团队) 紧密协作, 为东南亚、中亚及非洲市场提供跨境支持。



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。

埃顿概况

总部地址

上海市徐汇区襄阳南路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

9,991

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。

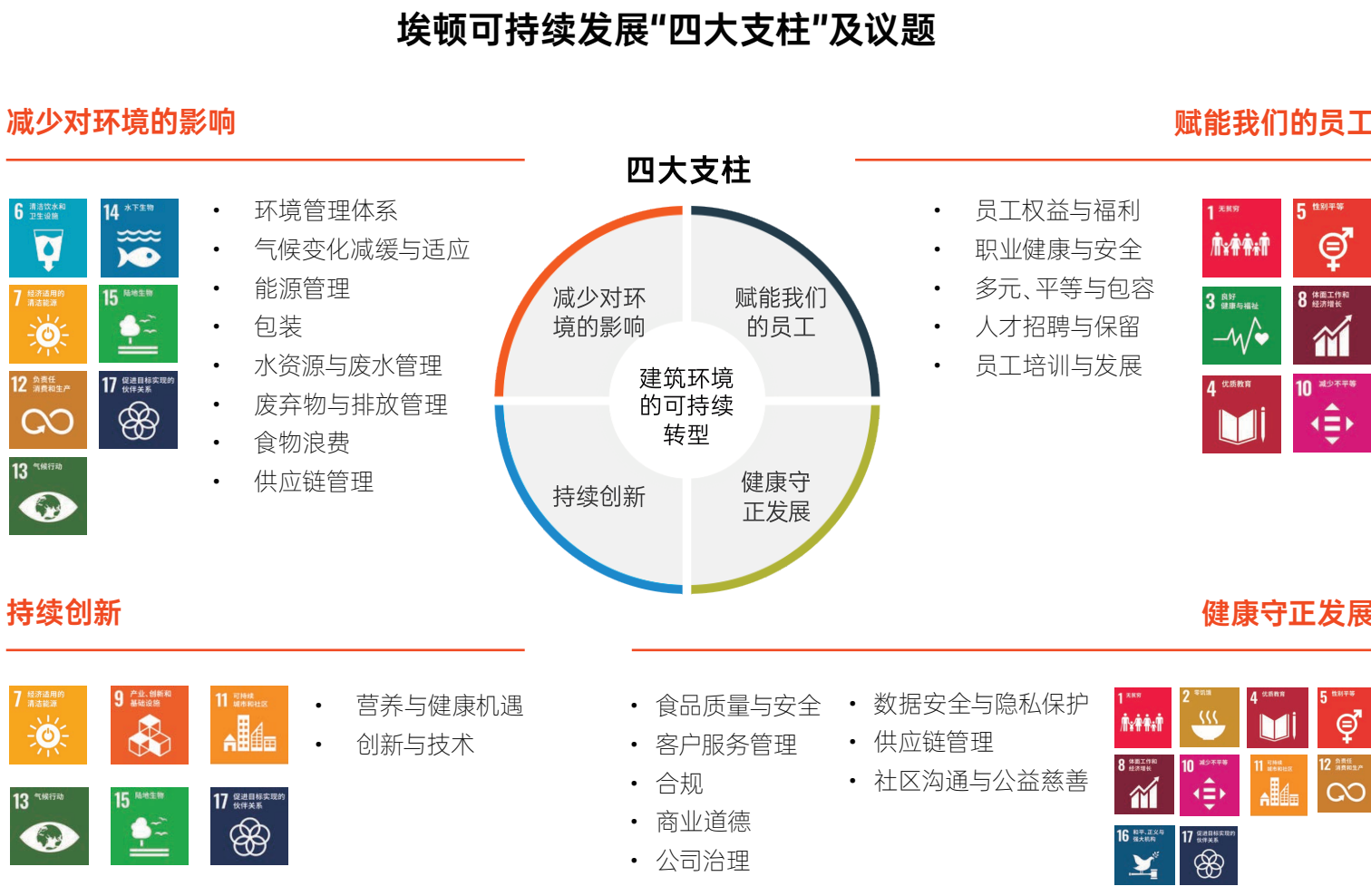
建筑技术服务

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。

ESG管理

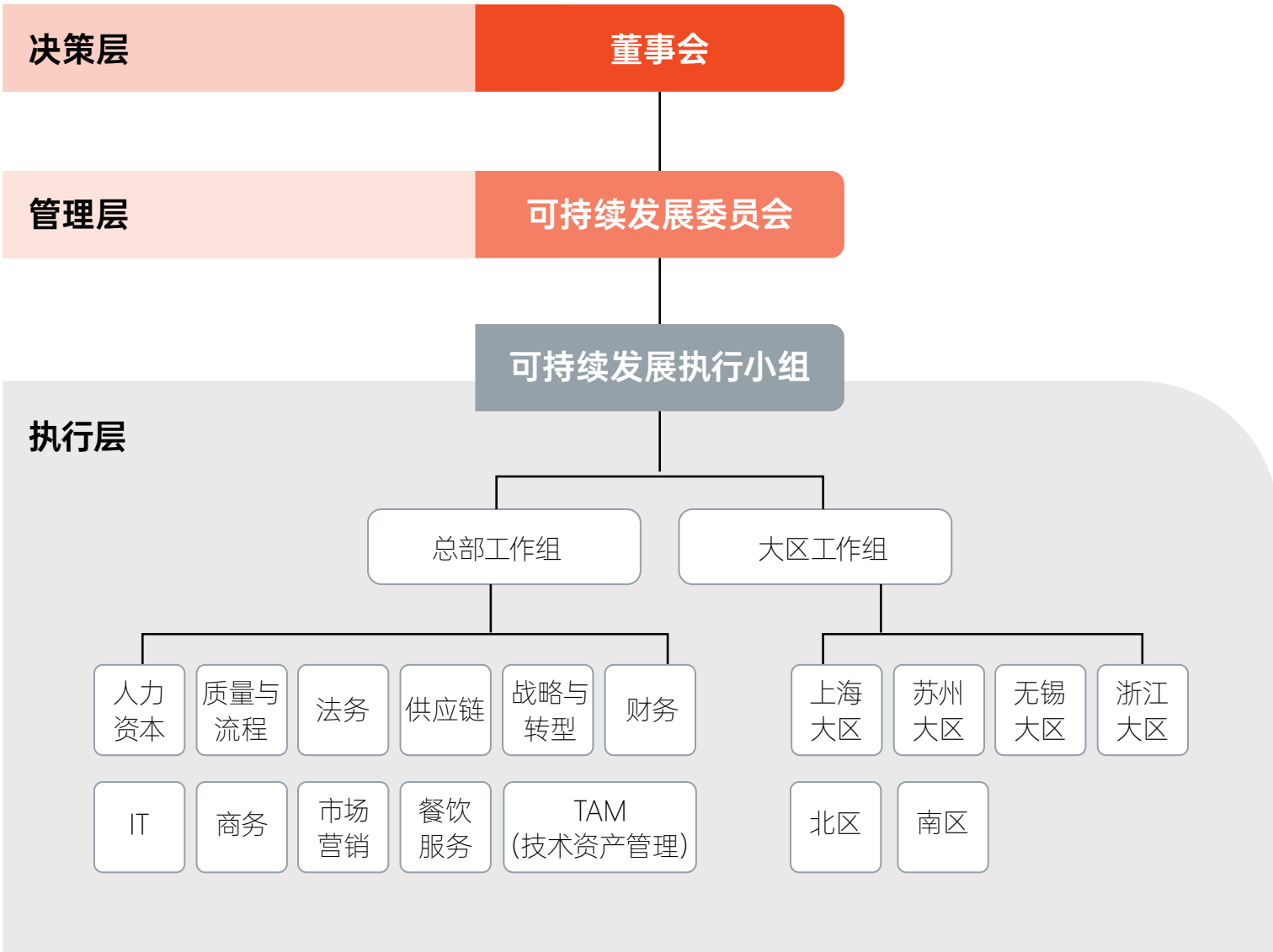
ESG管理体系

埃顿构建了以ESG为基石的全公司范围可持续发展框架与管理机制, 致力于建筑环境的可持续转型, 并专注于“四大支柱”——减少对环境的影响、赋能我们的员工、健康守正发展和持续创新, 旨在高效推动ESG实践。



公司董事会总领全局, 负责制定整体的战略规划; 其下属的可持续发展委员会则负责具体执行ESG关键项目, 监督成果并定期向董事会反馈; 同时, 由总部各业务部门及全国各大区域组成可持续发展工作组, 确保了从上至下的协同管理, 实现全面覆盖与高效运作。

埃顿可持续发展管理组织架构



ESG治理主体	角色	职责
董事会	决策ESG 相关规划	- 战略制定: 共商ESG愿景、战略, 确保可持续发展。 - 风险管理: 审阅ESG风险, 保障有效应对。 - 绩效审批: 批准真实准确的可持续发展报告, 推动绩效提升。 - 监督决策: 董事会监督ESG绩效, 行使最终决策权。
可持续发展委员会	管理ESG 相关工作	- 战略监督: 复盘公司的ESG愿景、使命, 制定与监督中长期战略规划, 促进ESG管理政策和公司目标的实施。 - 目标监督: 监督公司ESG目标达成情况。 - 风险评估与管理: 评估和管理ESG风险。 - 年度报告统筹: 统筹公司年度可持续发展报告。
可持续发展执行小组	执行并落实ESG 相关举措	- 协调与汇报: 在ESG办公室带领下协调各业务模块, 收集ESG绩效数据, 并向委员会汇报ESG事务。 - 目标管理: 落实ESG目标, 策划项目, 沟通利益相关方。 - 报告编制: 参与编制公司年度可持续发展报告。

埃顿可持续发展委员会至少每年组织召开一次正式会议, 围绕ESG相关议题、风险及应对策略进行沟通与决议, 确保委员会规范高效开展工作, 为公司的可持续发展战略提供坚实的支撑与指导。

埃顿2024年可持续发展委员会会议：推动可持续增长

2024年6月, 为了促使领导团队在企业ESG方面发挥核心作用, 埃顿举办了可持续发展委员会的年度总结会议暨未来战略规划研讨会, 确定了公司2024-2025年的可持续发展路线图。并正式确立了公司2024-2025年度可持续发展战略蓝图。会议期间, 我们着重提出将ESG理念深度融入公司整体治理架构, 通过优化管理组织体系、强化绩效监控机制, 系统性地防范价值链各环节潜在风险的外溢与传导。



构建ESG文化体系

埃顿积极提升自身ESG综合管理水平, 通过创新举措, 积极塑造和强化ESG管理理念, 并且在企业内部大力推动ESG专业人才的培育与发展。

埃顿从管理层做起, 通过高层领导的示范引领, 将ESG理念融入公司的战略规划与日常运营之中, 确保决策考虑到其对环境、社会和公司治理的影响。报告期内, 董事会审议通过了《2023年度埃顿中国可持续发展报告》《2024年度集团可持续发展委员会架构》等重要文件。2024年12月, 埃顿集团联合总裁艾文先生荣获上海市“白玉兰纪念奖”, 此奖项彰显了上海市政府对埃顿始终推动建筑环境可持续发展的高度认可。

同时, 埃顿联合内外部资源, 开展多层次、多维度的面向全体员工的ESG培训项目。这些培训不仅涵盖了ESG基础知识、国际标准与最佳实践, 还注重提升员工的实际操作能力和问题解决技巧。截至2024年底, 埃顿集团分布于全球各地的逾16,000名员工参与了“ESG时刻”项目。

"ESG"时刻项目

在2024年, 埃顿推出了创新性的“ESG时刻”培训计划, 通过在日常会议和专业培训前设置5-10分钟的ESG主题学习与讨论环节, 将可持续发展理念深度融入企业运营和员工日常。2024年该项目选拔并培训29位ESG大使, 覆盖全国各区域和业务部门, 带领全体员工围绕节能减排、绿色办公等六大核心主题展开实践。

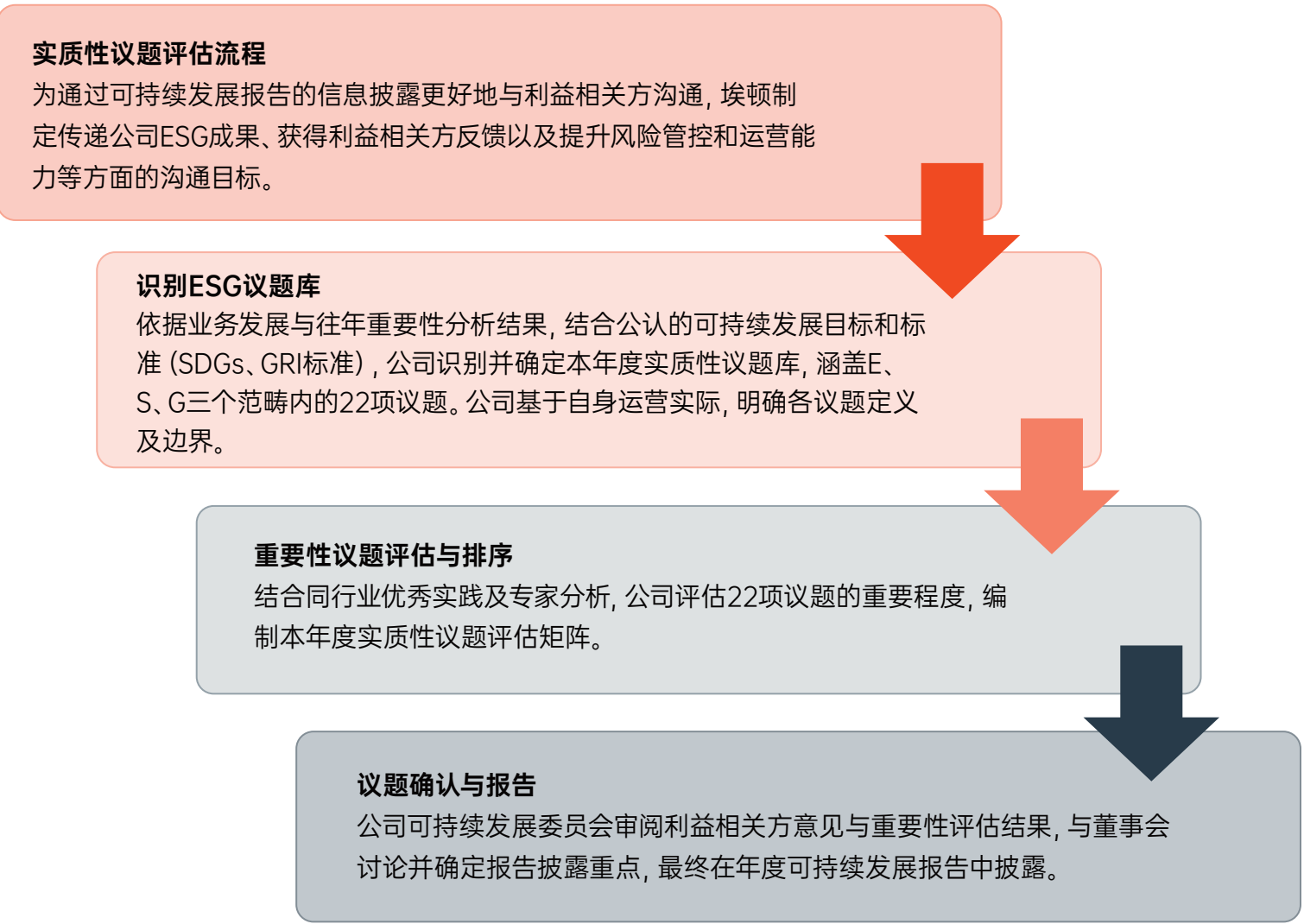


实质性议题分析

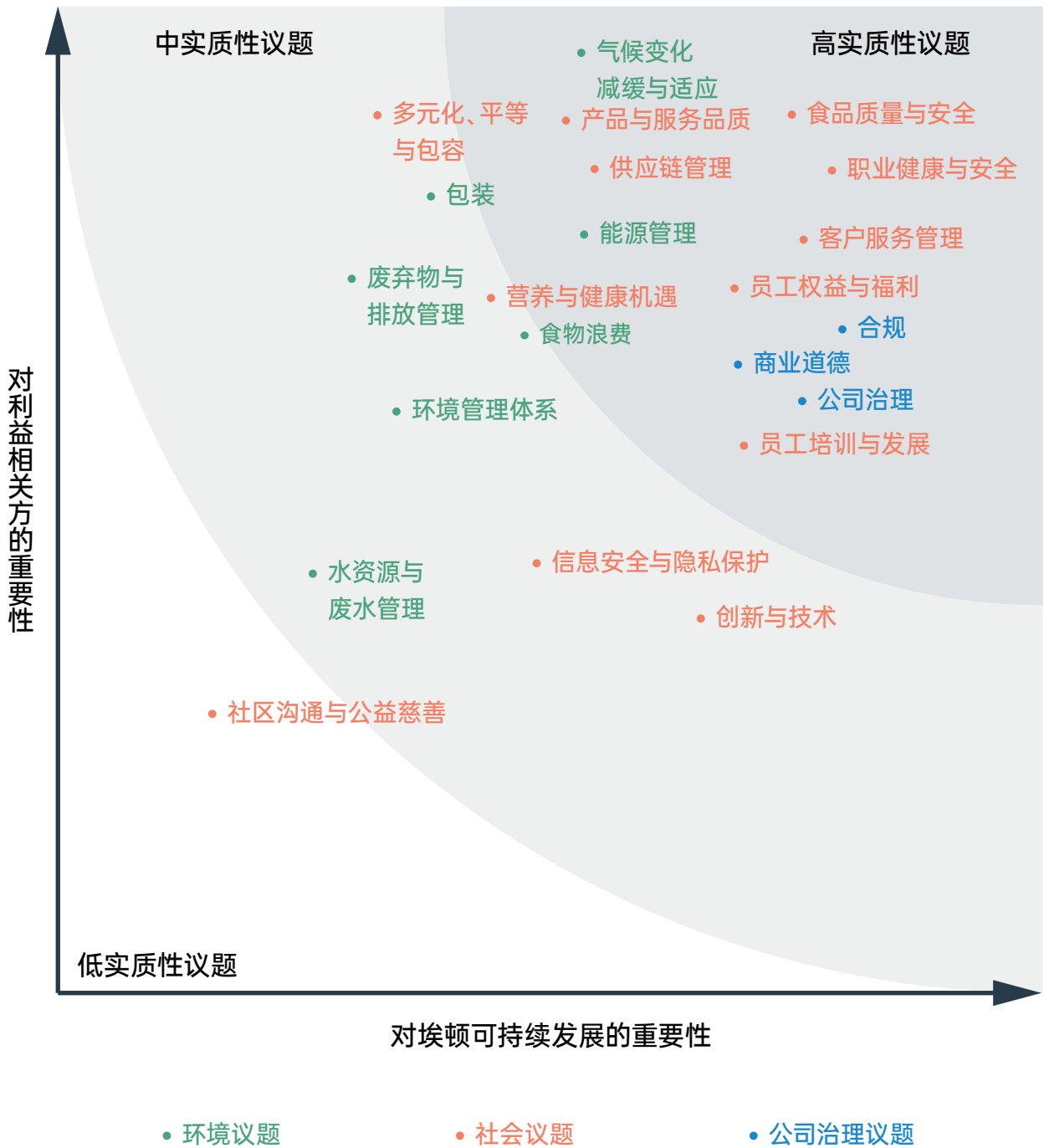
埃顿高度重视实质性议题管理, 并将其作为ESG管理的基础参考。公司每年开展实质性议题分析, 按照识别、调查、审阅的分析流程, 筛选出高实质性议题, 作为本报告信息披露的参考, 并为可持续发展战略制定提供重要依据。

2024年, 公司依据前一年度议题重要性的综合评估, 综合考量业务背景、政策法规导向、议题风险分析、行业内ESG领先实践以及专家咨询意见, 对5项议题进行了调整与优化。

实质性议题评估流程



2024年度实质性议题矩阵图



利益相关方沟通

埃顿高度重视与各利益相关者的有效交流，全面评估运营活动对所有利益相关者的潜在影响。公司已识别六大核心利益相关方群体，并通过多元化的沟通渠道悉心倾听并深入理解其需求和期望。为与这些利益相关者建立积极的互动，埃顿通过网站、媒体发布、会议交流、报告分享及举办活动等多种形式，确保信息的畅通无阻。

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	• 合规 • 商业道德 • 气候变化减缓与适应 • 能源管理 • 环境管理体系 • 废弃物与排放管理	• 机构考察 • 政策执行 • 政府沟通 • 信息披露等
股东与投资者	• 公司治理 • 合规 • 商业道德 • 创新与技术	• 股东大会 • 定期报告 • 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 • 食物浪费 • 产品与服务品质 • 包装	• 产品展览 • 客户调研 • 技术研讨会

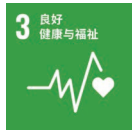
关键利益相关方	关注的议题	沟通与回应
	- 营养与健康机遇 - 供应链管理 - 客户服务管理 - 信息安全与隐私保护 - 气候变化减缓与适应	- 客户热线 - 客户满意度调查等
员工	- 职业健康与安全 - 员工权益与福利 - 员工培训与发展 - 多元化、平等与包容 - 信息安全与隐私保护	- 员工满意度调查 - 员工大会（总部、区域） - 内部邮件往来 - 员工活动与培训 - 工会活动 - OneVoice员工内网 “ESG时刻”每月话题分享 - 年度可持续发展报告
合作伙伴 (供应商、当地行业协会、商会、合作高校等)	- 供应链管理 - 产品与服务品质 - 食品质量与安全 - 职业健康与安全 - 信息安全与隐私保护 - 创新与技术 - 气候变化减缓与适应 - 废弃物与排放管理 - 水资源与废水管理	- 供应商质量/安全/负责任管理评估与审核 - 供应商培训 - 电话沟通 - 不定期走访 - 行业展会 - 行业培训 - 交流会等

关键利益相关方	关注的议题	沟通与回应
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)	- 创新与技术 - 产品与服务品质 - 食品质量与安全 - 职业健康与安全 - 社区沟通与公益慈善	- 交流互访 - 信息披露 - 活动参与 - 问卷调查 - 社区志愿者活动 - 社会公益项目

响应联合国可持续发展目标

在推动可持续发展的进程中, 埃顿将联合国可持续发展目标 (SDGs) 深度融入企业价值链, 确保公司的行动与全球可持续发展议程紧密契合。基于与各部门的深度沟通, 结合公司的行业与业务属性, 以及对关联实质性议题贡献度的全面评估, 我们系统性地审视了公司价值链对SDGs的潜在影响与贡献。最终, 公司将全部17项可持续发展目标确立为2024年度的重点关注项。

SDGs	具体行动
	通过提供就业机会、技能培训和支持社区发展项目, 帮助弱势群体改善生计, 减少贫困
	在餐饮服务中推广健康饮食, 并通过社区合作项目支持粮食安全和营养改善

SDGs	具体行动
	在各运营场所和项目点推进职业健康与安全工作, 保障员工健康与福祉
	- 常年与学校、公益组织合作, 为员工和社区提供技能培训和教育资源 - 关注教育公平与质量, 与董李凤美康健学校等建立了长期合作关系, 致力于为中重度智力障碍儿童和青少年提供丰富的社会实践机会, 助力他们的个人成长与社会融入 - 高度重视员工的综合素质提升, 构建了涵盖通用技能、文化意识、专业技能、胜任力和领导力等多个维度的全员培训体系, 助力员工提升个人价值
	- 致力于推动职场性别平等, 确保招聘与晋升政策的公平性 - 支持构建多元化的供应商库, 积极减少性别歧视
	在办公室和项目点运营中推广节水举措和水资源循环利用, 确保清洁饮水和卫生设施的可持续使用
	依托埃顿集团投资的可再生能源项目和优化能源管理等政策举措, 推动客户清洁能源的使用和提高能效
	为员工提供安全、公平的工作环境, 并通过创新业务模式推动可持续经济增长
	- 以埃顿集团数字化解决方案(如Akila平台)和绿色建筑技术等为指引, 推动建筑行业的可持续创新 - 提供绿色服务和可持续生产解决方案, 协助客户提高生产效率、降低负面环境影响
	- 支持构建多元化的供应商库, 减少性别、宗教歧视 - 通过包容性政策和社区支持项目, 减少社会不平等, 为弱势群体创造更多机会

SDGs	具体行动
	- 积极落实埃顿集团的智能设施管理和绿色建筑解决方案等, 助力城市 and 社区的可持续发展 - 截至2024年底, 成功完成了15个办公室能源数据记录与分析工作, 初步建立碳足迹管理机制
	- 推广办公室和项目点资源高效利用并强化废弃物管理, 减少运营中的资源浪费, 推动循环经济 - 协助客户实现资源可持续管理、发展循环经济 - 构建完善的供应商ESG管理体系, 推动供应商的ESG管理不断规范化
	- 将温室气体盘查列为重要任务, 每年系统性推进全公司范围温室气体盘查 - 依托埃顿集团的可再生能源投资和节能技术 (例如NXpark和Aden Energies), 协助客户积极应对气候变化, 减少环境影响 - 公司将“减碳”纳入可持续饮食体系, 注重食材来源与生产过程, 优先选择低碳足迹食材; 同时在服务模式上, 鼓励客户自带餐具、并提供可降解的包装材料等, 多维度降低餐饮过程中的碳排放量
	通过减少塑料使用并在保洁业务中推广环保清洁产品, 保护水资源和海洋生态系统
	- 在办公场所建造时,推广绿色空间建设 - 参考自然相关财务信息披露工作组 (TNFD) 建议, 识别并评估公司运营对生物多样性的风险、影响与依赖, 为包括陆地生态系统在内的自然相关风险与影响管理提供基础支撑
	- 通过合规管理、落实反腐败政策和透明运营, 支持公平正义和机构建设 - 开展员工商业道德培训, 致力于与供应商、合作伙伴建立诚信廉洁、公平公正的业务关系
	与客户、供应商、社区和国际组织等所有利益相关方携手合作, 共同推动可持续发展目标的实现

环境

01

1.1 环境管理体系

公司深知环境管理对业务发展的重要性, 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, 有效促进环境保护措施的落实与执行, 提升公司环境管理水平。

公司制定并实施《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, 保证环境相关风险得到有效控制。公司及旗下子公司每年接受ISO 14001:2015环境管理体系监督审核。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。

ISO 14001:2015环境管理体系认证证书 (部分)



公司的资源使用对环境无重大不利影响, 公司及子公司均不属于重点排污单位。2024年, 公司未受到与环境保护相关的行政处罚或刑事处罚, 亦未被有关人民政府或者政府部门责令限期整改、停产、搬迁或关闭。同时未因由于环境问题涉及重大诉讼, 亦无因环境问题造成公司主要资产被查封、押扣、冻结或者被抵押、质押的情况发生。

我们的环境目标

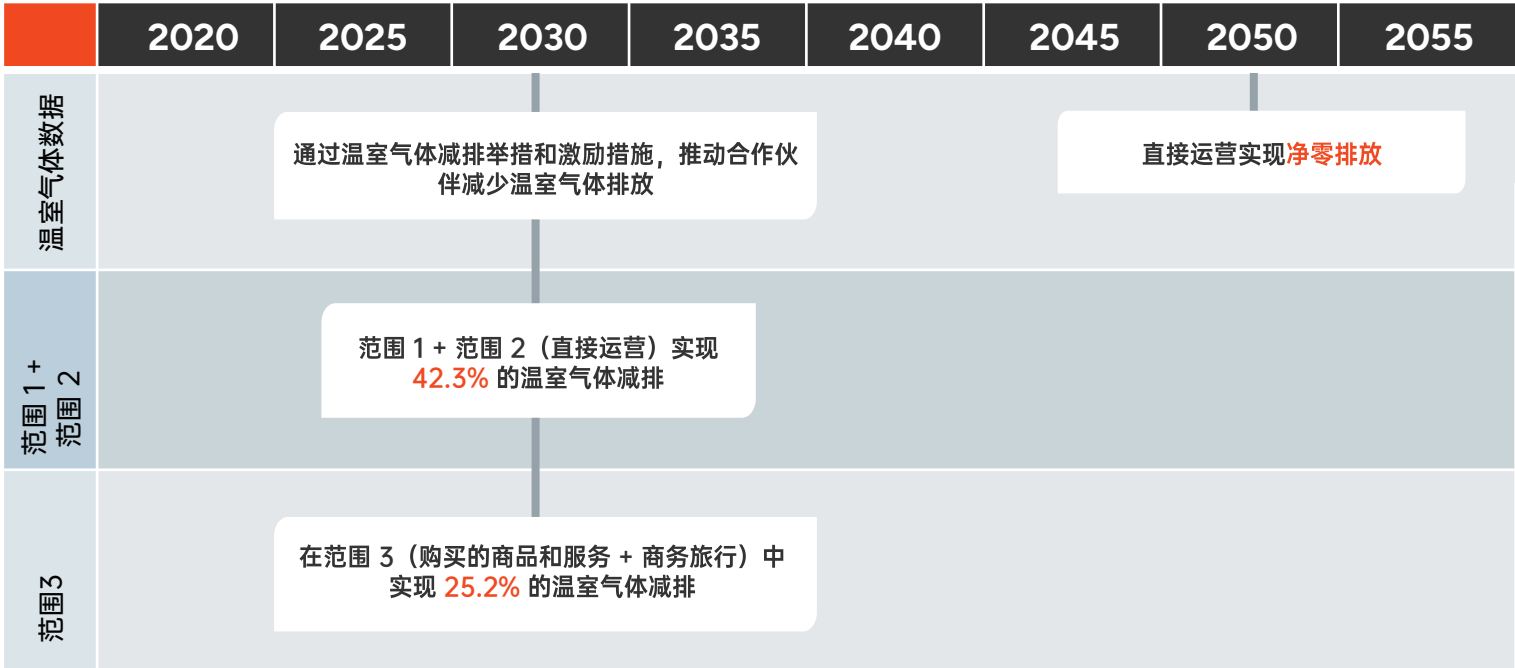
温室气体减排目标	承诺以2021年为基准年, 到2030年碳排放 (范围1、范围2) 总量降低 42% ; 范围3排放量降低 25% 。到2050年实现直接运营碳中和。 在未来三年内规划设定科学碳目标, 提交科学碳目标倡议 (SBTi) 进行验证。
能源消耗降低目标	承诺以2021年为基准年, 到2030年能源消耗量降低 42%
水资源节约目标	承诺以2021年为基准年, 到2030年实现耗水量降低 10% 。
废弃物管理目标	承诺以2024年为基准年, 到2030年废弃物回收利用率提高 25% 。
化学品管理目标	承诺以2024年为基准年, 到2028年环保型化学品的采购比例达到 80% 。

1.2 气候变化减缓与适应

为了应对全球气候变化挑战, 2015年各国领导人通过了具有里程碑意义的《巴黎协定》, 旨在将全球气温升幅控制在2摄氏度以内, 并努力限制在1.5摄氏度以内。2024年11月举行的第29届联合国气候变化大会 (COP29) 进一步加速了全球气候行动的步伐, 着重强调各国需深化减排承诺, 并加强国际合作, 以有效应对愈发紧迫的气候危机。在此背景下, 埃顿积极响应《巴黎协定》号召, 专注于温室气体减排及环境保护等实质性议题, 持续推进相关治理与管理工作, 力求最大限度减轻气候变化所带来的影响。

指标与目标

根据碳核算结果, 埃顿以2021年为基准年, 设定了2030年和2050年范围1、范围2和范围3温室气体减排目标。



埃顿的气候变化目标 (短、长期)

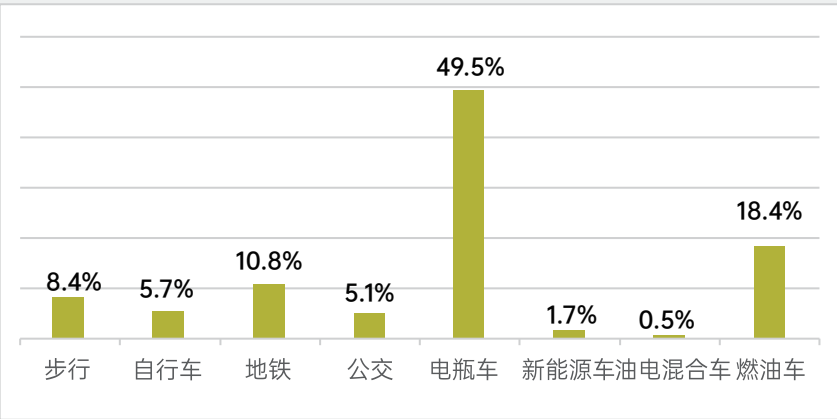
埃顿设立专门的温室气体管理团队并配套专项预算, 系统推进温室气体盘查。从2021年起, 公司每年开展一次全范围的温室气体盘查; 自2023年开始借助阿基拉管理平台 (Akila) 完成部分分/子公司的GHG数据收集和计算, 逐

步实现能源与温室气体排放管理的数字化和规范化。同时, 公司每年披露碳排放信息, 向利益相关方报告减排目标进展, 持续提升信息披露透明度。2023起, 公司连续两年回复CDP气候变化问卷, 均获得B级认可, 表现领先于全球行业平均水平。

同时, 埃顿将气候变化应对策略融入商业决策与可持续发展目标, 积极参与气候变化相关外部活动, 并在内部广泛宣导气候变化风险, 提升员工与公众对气候变化的认知与重视。

员工日常通勤调查

2024年7月, 埃顿首次在内部进行了员工通勤调查, 旨在了解员工的日常通勤方式。此次调查吸引了超过650名员工的积极参与, 调查结果显示, 2023年的工作日里, 全国范围有80%的员工选择了绿色通勤及新能源车出行方式。这一调查结果为公司2023年度的碳排放核算统计工作提供了数据支撑。未来, 公司将不断优化碳核算的数据收集机制与管理措施。



埃顿中国员工2023 年工作日期间主要采用的通勤方式 (按人数占比)

埃顿聚焦气候行动培训

2024年6月, 公司对全国ESG培训负责人进行了“气候变化”主题培训。从总部到大区再到各个客户现场, ESG培训负责人都在积极动员团队探讨在公司日常运营和生活中减少温室气体排放的具体行动。其中苏州区域的表现尤为突出, 共计2,243名员工参加了学习和讨论, 并制定了23项行动计划, 包括午休关灯、周三无红肉日、减半垃圾桶, 并提升绿色通勤率至95%等, 有效推动低碳理念落地。



项目点员工参与气候变化主题培训

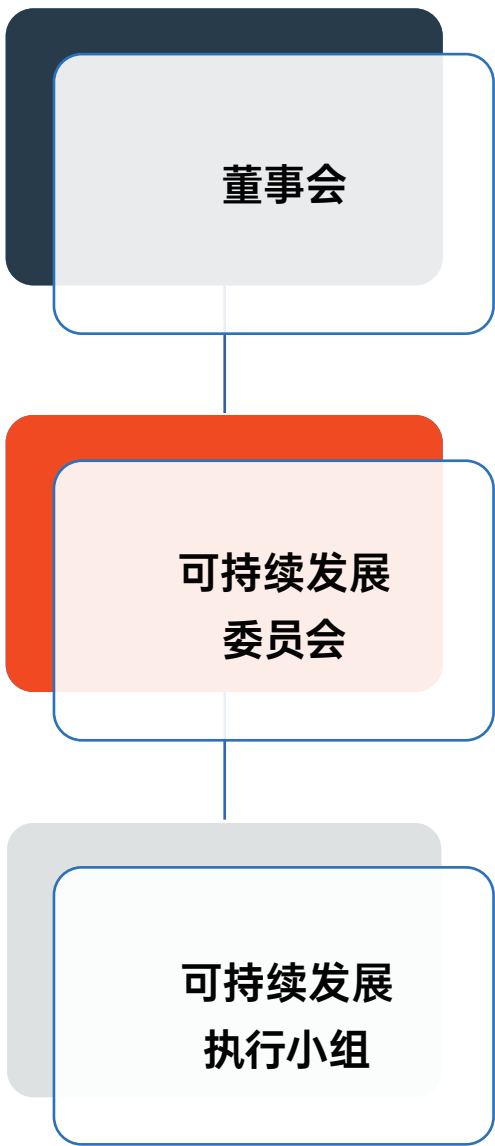
治理

埃顿意识到气候变化治理的重要性,不断完善内部管理机制,持续提高气候变化治理的有效性。公司构建了一套自上而下、协同高效的气候治理体系,旨在通过科学管理,为应对气候变化挑战贡献公司的力量。公司已建立由董事会、可持续发展委员会、可持续发展执行小组和其后相关职能部门构成的气候治理架构。

董事会作为最高决策机构,长期关注气候变化应对方法,在重大决策时将气候变化转型风险和实体风险纳入相关考量。

可持续发展委员会作为气候治理的核心管理机构,将减少碳排放和气候变化应对列为可持续发展工作首要任务,并作为重点议题向董事会不定期汇报;审查与批准气候相关目标,并跟进目标的执行情况;确定和管理气候相关问题的预算与资源配置。

可持续发展执行小组负责全面收集所有运营场所的资源消耗数据,并进行统一整合,为可持续发展委员会提供详实的数据支持。同时,这些部门还协助进行气候相关风险与机遇的深入分析,为公司的气候决策提供科学依据。



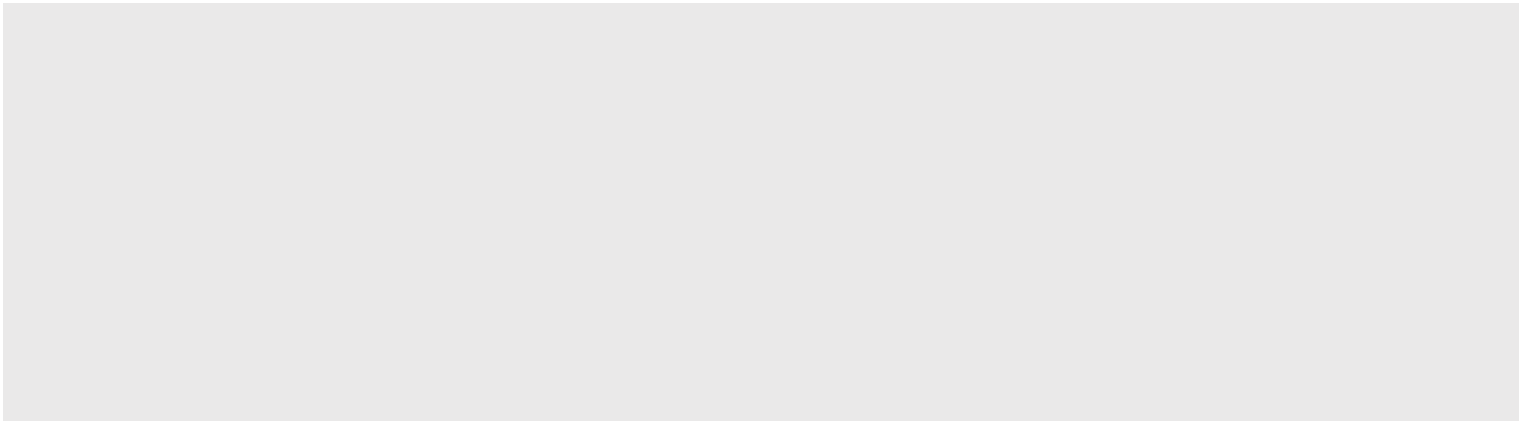
战略

公司参考气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 的建议,系统开展气候风险识别,通过气候风险响应、风险影响路径分析、财务影响评估及情景分析等方式,制定气候风险关键应对策略,提升气候风险应对能力。

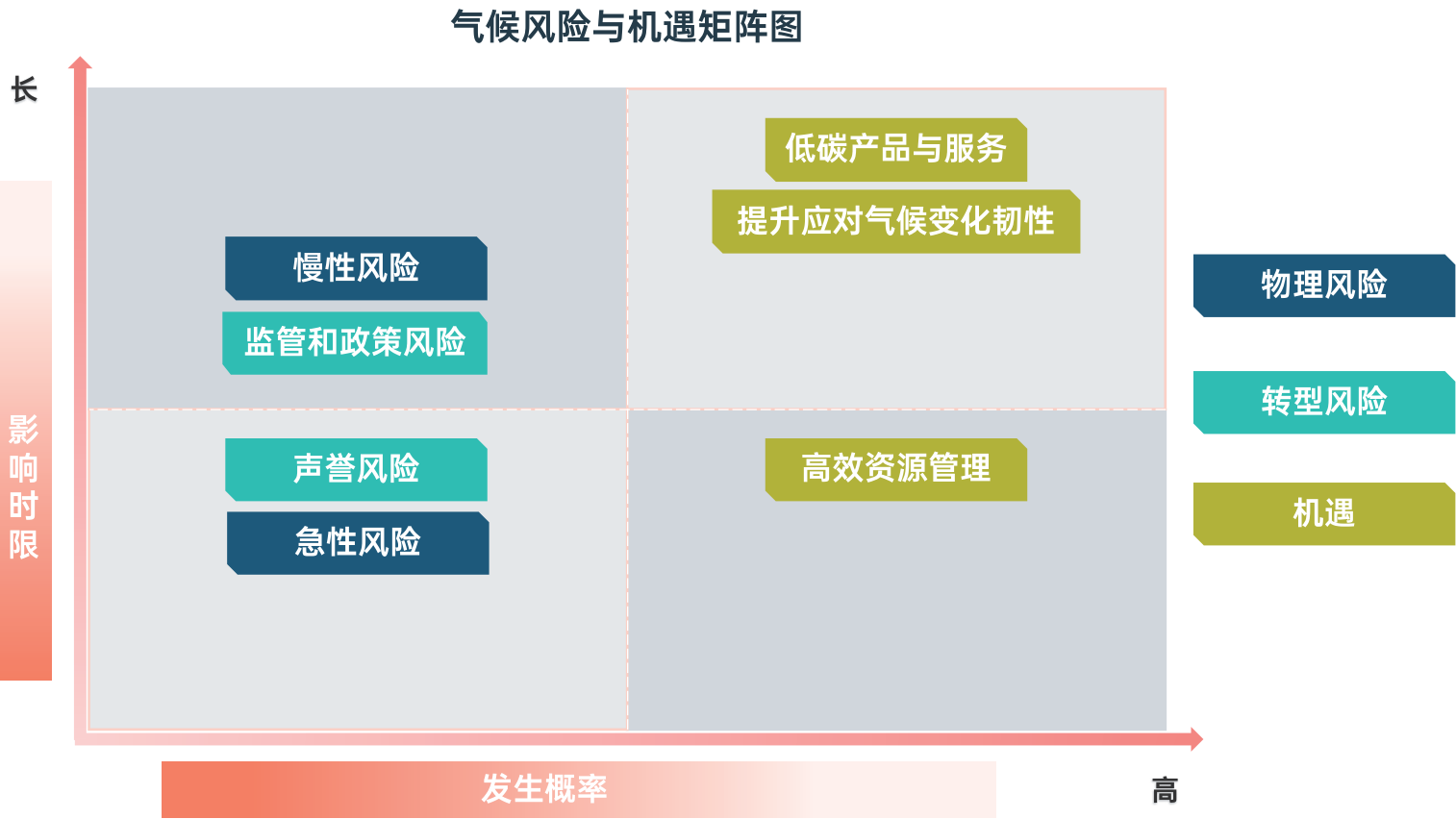
气候风险与机遇的影响分析

风险与机遇识别	风险与机遇描述	潜在影响		
		影响时限	价值链环节分析	财务影响
物理风险				
急性风险	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。极端天气事件的严重性和频率会直接影响公司服务客户的能力。	短-中期	下游	成本上升、收入下降
慢性风险	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，导致物种的生长季节、地理位置、产量和分布发生变化。因此会影响公司的综合餐饮服务的采购、运输等环节的成本。	中-长期	上游、直接运营	成本上升
转型风险				
声誉风险	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，若因公司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。	短-中期	营销、销售	收入下降
监管和政策风险	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。	中-长期	直接运营	成本上升

风险与机遇识别	风险与机遇描述	潜在影响
		影响时限 价值链环节分析 财务影响
机遇		
低碳产品与服务	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, 寻求更多客户, 获得收入的增长。	长期 下游, 营销、销售 收入上升
高效资源管理	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。	短-中期 直接运营 成本下降
提升应对气候变化韧性	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。	长期 直接运营 成本下降



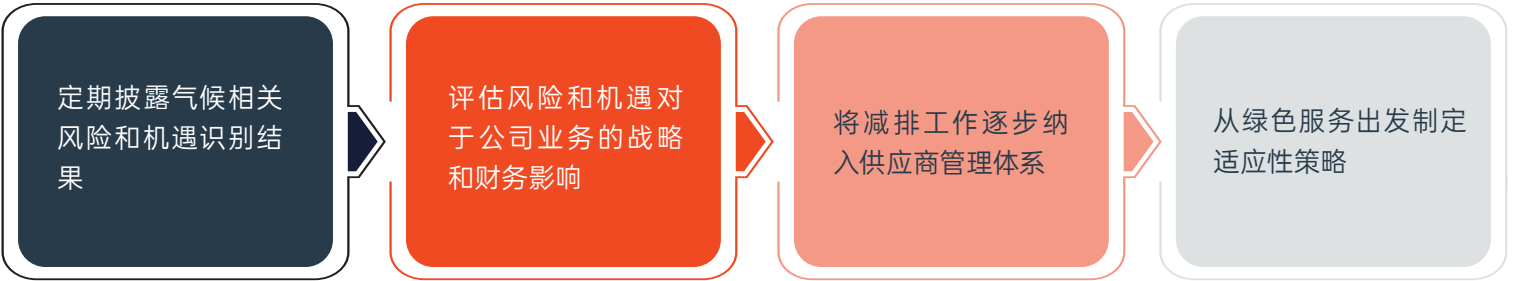
气候风险与机遇的影响分析可视化



风险管理

埃顿在风险识别与管理方面建立了全面的管理流程, 系统开展气候风险与机遇的识别、重要性分析与财务影响评估, 并制订相关应对策略。公司持续关注气候变化对供应链产生的影响, 与上下游合作伙伴携手, 增强供应链应对气候风险综合能力。

气候风险与机遇管理流程



风险	主要响应	响应说明
急性风险	改进对上游和下游活动的监控	餐饮综合服务中, 埃顿在客户周边设配送中心, 保障食品安全并实现新鲜及冷冻食品数小时内速达。如上海嘉定中心年供长三角食品超5,000万元, 周转仅数小时。
慢性风险	与供应商互动	埃顿致力于供应链可持续发展, 建立应急响应机制, 推动供应商环境与社会责任改进。公司制定供应商行为准则, 定期开展培训与审计, 确保供应链符合可持续运营与环保要求。
声誉风险	坚持内外部透明披露与沟通	埃顿通过坚持透明披露与沟通, 定期发布可持续发展报告, 与利益相关方建立信任, 确保信息公开, 以有效管理声誉风险。
监管和政策风险	健全合规管理体系	通过健全合规管理体系, 密切关注政策动态, 及时调整策略。公司定期评估风险, 强化员工法规培训, 并制定应急预案, 确保迅速应对变化。

机会	措施	预期影响
低碳产品与服务	埃顿聚焦低碳市场战略投资, 满足客户对可持续解决方案的需求, 并计划设立业务部门, 推广碳中和方案, 扩大客户群。	低碳市场新机遇让公司在投标和客户合作中更具优势。通过可持续实践和创新, 公司定位为低碳经济领导者, 增强竞争力, 吸引更多寻求环保责任合作伙伴的客户。
高效资源管理	"埃顿-阿基拉GHG项目"采用数字孪生模型、物联网数据收集及可视化技术来优化总部建筑的运营, 同时提供全国范围的碳排放趋势分析。	该项目不仅在管理温室气体排放方面提供了战略优势, 还在有效管理下减少了运营成本。
提升应对气候变化韧性	设立自上而下的气候治理架构, 明确董事会、管理层及业务部门在气候风险管理中的职责, 制定长期减排目标和应急预案。	此举措可降低未来因气候风险可能带来的保险费用、罚款或供应链中断成本, 增强企业抗风险能力与运营韧性。

1.3 资源管理

能源管理

埃顿高度重视能源管理, 致力于降低能源消耗并提升能源效率, 为此制定了《能源管理制度》及《节约用电管理制度》等制度。我们的直接能源消耗主要来自有车辆的汽油使用, 而间接能源消耗则以外购电力为主。报告期内, 我们鼓励员工在日常办公过程中养成习惯, 例如及时关闭用电设备等, 共同推动节能减排, 实现可持续发展。

主要能源类型及其使用场景

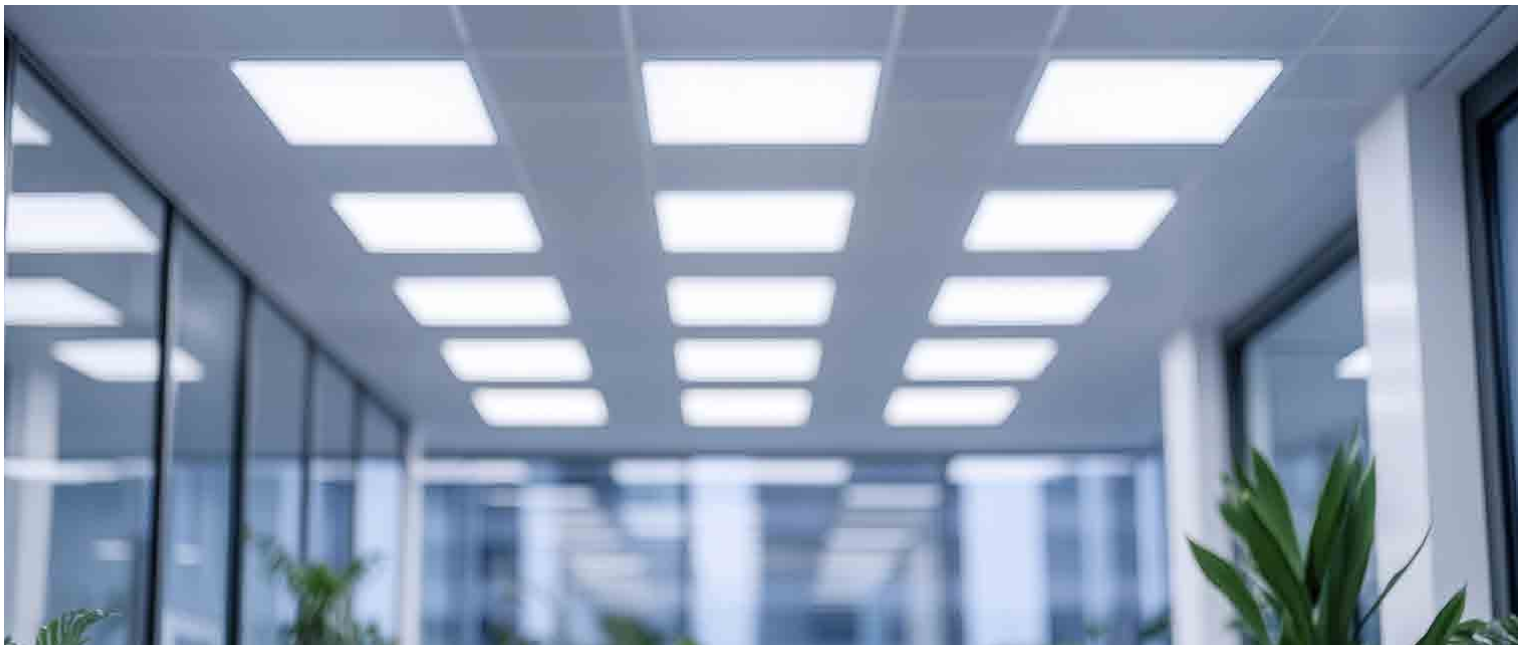
能源类型		主要使用场景
直接能源	天然气	员工宿舍
	汽油	
间接能源	外购电力	办公生活

埃顿办公室节能项目 (列举)

照明改造	> 办公场所全部更换为高效节能的LED灯具。
会议室智能化	> 总部所有会议室采用感应灯光系统。
空调管理优化	> 精准控制开关时间, 确保在满足办公需求的同时, 减少能源浪费。
数字孪生管理平台	> 利用数字孪生模型对总部大楼进行全方位监控, 实现能耗数据的实时采集与分析, 为节能降耗提供数据支持。
电脑节能设置	> 为了降低电脑的待机能耗, 公司为所有电脑配置了3分钟自动休眠功能。

能源管理主题培训

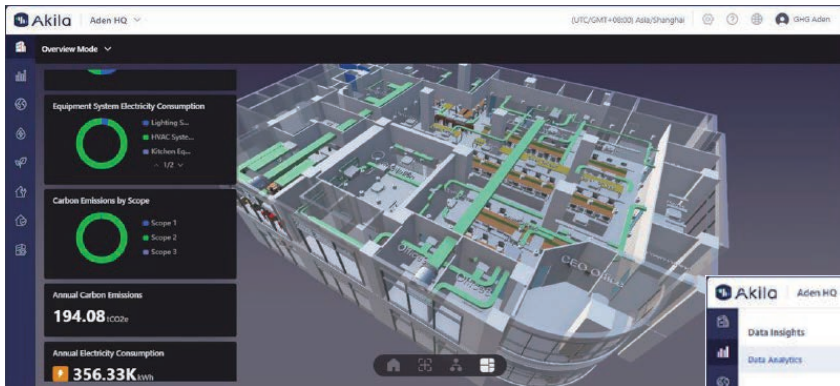
2024年8月, 埃顿在全国范围内开展能源管理主题培训, 由ESG培训负责人动员, 层层推进至各区域及客户现场。公司的无锡区域表现突出, 共计2,860名员工积极参与, 策划并实施节能举措, 如使用窗户隔热材料、推行无纸化办公、安装红外感应开关等。截至2024年底, 这些措施助力无锡区域减少6,000千瓦时能源消耗。



能源与碳排放数字化管理

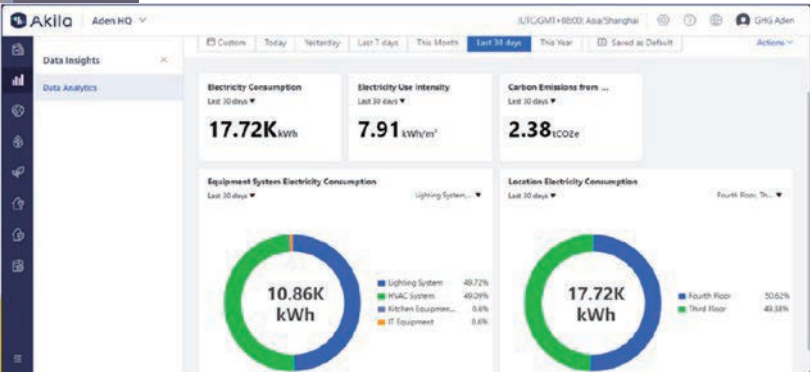
为推进公司能源管理的数字化转型并推动低碳运营, 2023年起, 埃顿与Akila (阿基拉) 合作开展温室气体排放核算项目 (简称为“埃顿-阿基拉GHG项目”)。在全国设立了15个办公室项目点, 每个办公室通过Akila平台上传能源消耗和废弃物数据, 实现对能源消耗和碳排放的实时监控。这一数字化管理手段不仅实现了碳排放数据的高效收集和整理, 还通过自动化分析和可视化技术, 如“数字孪生模型”、物联网 (IoT) 自动采集能源数据、PowerBI数据分析和可视化等手段, 为埃顿公司提供了全国范围内主要分公司、不同排放范围的碳排放量以及碳排放变化趋势等关键信息。此外, 公司在阿基拉平台上建立了总部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。

截至2024年底, 经过一年多的深入实践, 埃顿成功完成了15个办公室在2023至2024年度间的能源数据记录与分析工作。这一系列详实的数据不仅为埃顿提供了碳足迹管理经验, 也为未来制定低碳发展战略提供了坚实的数据支撑。



埃顿总部数字孪生三维模型

总部能耗与碳排放图表



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。

办公室节约用水举措 (列举)

- 智能感应水龙头

> 洗手池安装智能感应水龙头, 自动控制水流, 避免长时间流水
- 泡沫洗手液

> 使用泡沫洗手液, 相比液体洗手液, 有效降低洗手液用量和耗水量
- 漏水检测与修复

> 定期进行水管系统检查, 及时发现并修复漏水点
> 发生漏水事件后迅速响应, 立即安排维修人员上门紧急服务
- 意识提升

> 设置节水宣传海报, 提升员工节水意识

公司运营过程无生产性废水排放。办公和生活污水均接入运营点所在地的市政污水管网进行排放。

包装

埃顿从源头管控包装材料的使用, 减少食品加工、包装到消费端等各个环节的包装材料消耗, 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

公司积极用环保材料替代传统塑料制品。公司更倾向于选择全生物降解塑料杯、竹浆纸等环保材料, 以及玻璃瓶、利乐包装等可回收材料, 以替代一次性不可降解餐具, 减少对环境的影响。报告期内, 公司在可降解材料方面的采购支出为121,192元, 可降解材料总计193,330单位。
- 循环利用

为了推动资源的循环利用, 公司积极在餐饮项目中推广使用循环餐具。同时, 公司还售卖可循环使用的水杯, 并推出了积分奖励机制, 鼓励顾客自带杯子等餐具。



可降解与PLA (聚乳酸) 咖啡杯



学校项目专用循环餐具



自带杯积分与自带杯售卖活动

绿色运输

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。

总仓集中配送	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。
质量保障, 频次优化	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。
大型车辆一次多点配送	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。

优化食品运输方案, 助力客户实现环保目标

2024年, 埃顿某餐饮项目积极响应全球减碳号召, 深入分析了现有的配送网络, 将原来的5家供应商多线路配送的模式调整为总仓集中配送, 并进一步通过精细化管理减少每周配送次数。通过这一系列举措, 公司在食品运输方案上实现了显著优化, 为客户实现范围3减排9,685千克二氧化碳当量。

1.4 废弃物与排放管理

废弃物与排放

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。

埃顿日常运营中的废气主要来自于自有公务汽车产生的尾气排放, 公司按照机动车尾气排放监管要求和相关标准采购机动车辆及燃料, 确保此类废气达标排放。

固体废弃物分为一般废弃物和有害废弃物。公司办公室设置可回收物、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾的分类垃圾桶, 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。

2024年, 公司未发生因废气、废弃物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
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
一般废弃物	废弃包装物 厨余垃圾、其他生活垃圾	按照《一般固体废物分类与代码》(GB/T 39198-2020) 进行分类, 将纸制品、塑料等进行收集后出售 交由有资质的机构定期处理
有害废弃物	打印机墨盒、废弃灯管、电池、废弃电子产品	按照《国家危险废物名录(2021年版)》, 将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

废弃物减量与回收举措

无纸化办公

- > 推广电子签名系统, 减少合同和文件的打印需求
- > 采用Microsoft365等共享文档平台, 减少打印需求
- > 会议材料以电子形式分发, 避免打印
- > 设定共享打印机, 减少打印设备数量, 集中管理打印资源
- > 用线上系统替代纸质流程, 包括推广ERP (Enterprise Resource Planning, 企业资源管理)、CRM (Customer Relationship Management, 客户关系管理) 和在线IT (信息技术) 工单提交系统等。2024年, 公司持续推广在线信息化系统的使用范围, 取消了在各部门之间流转的纸质文档, 有效推动了低碳办公举措落实

彩印权限控制

- > 限制员工彩印权限, 减少纸张和墨盒的消耗
- > 鼓励员工默认使用双面打印, 节约纸张

IT硬件和办公用品循环利用

- > 对工作电脑、鼠标、显示屏等设备进行跨部门循环利用, 延长使用寿命
- > 建立共享办公用品库, 减少重复采购

废旧电脑回收

- > 针对超出使用年限的旧电脑, 联系有资质的第三方进行专业回收处理
- > 回收期间确保设备中数据彻底清除, 保护公司信息安全

减少一次性餐具

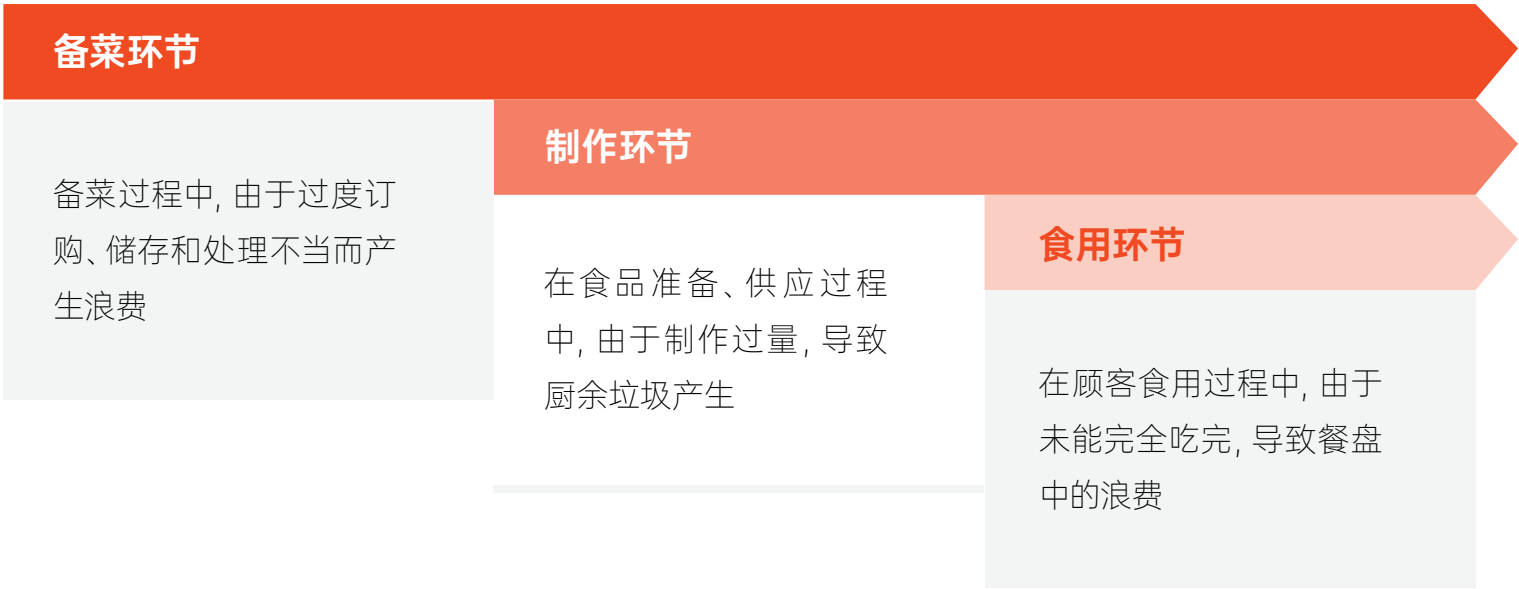
- > 鼓励员工自带水杯和餐具
- > 办公提供每日清洁的马克杯, 减少一次性用品

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。在公司的综合餐饮服务中, 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》和《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。

公司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, 公司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。	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, 公司提供定量供餐服务, 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宣传与实践活动, 提升员工与客户对食物浪费问题的认知。通过倡导“按需取食、合理用餐”的理念, 鼓励大家从日常行为中践行节约。报告期内, 公司对每日餐盘浪费进行统计, 并通过光盘竞赛等活动, 倡导顾客共同行动。	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, 公司确保其妥善处理。在上海区域, 公司积极响应上海市对垃圾分类的严格管理要求。公司与市区废弃物管理中心签订了合作协议, 由该中心负责公司的生活垃圾(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。

埃顿餐饮服务学校项目点厨余垃圾统计情况(部分)(单位: 吨)				
年度	2024	2023	2022	2021
合计 ¹	196.30	181.05	113.18	131.65

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。



学校项目“适量取餐”倡导海报



学校食堂分类垃圾桶以及餐盘回收带

践行减废行动，慈善捐赠传递爱心

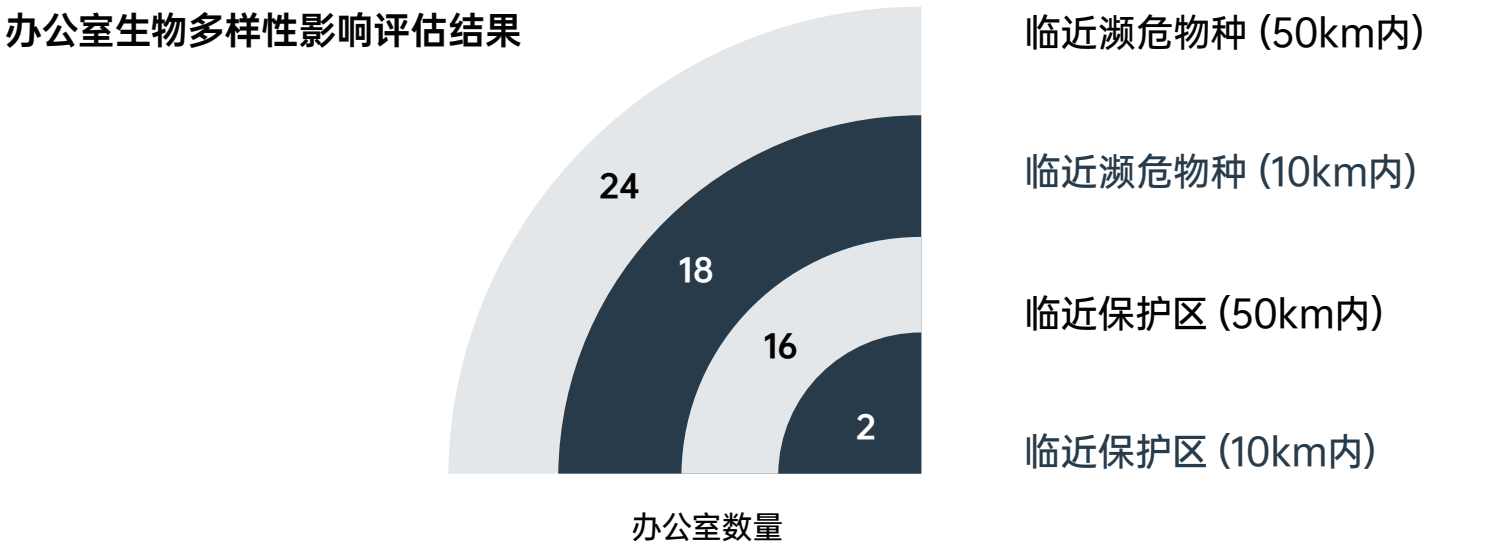
埃顿长期从各个维度关注食物浪费的减少行动。2024年,在某学校项目的一次活动中,公司的运营团队通过对库存物资的监测分析,识别出一批尚未启封的优质婴儿食品。团队迅速行动,与学校员工及老师合作,将其中16箱婴儿食品赠予多个有需要的家庭,并将其余45箱捐赠给了浦东的一家孤儿院,由团队亲自送货。此举不仅有效减少了食物浪费,更将公司的爱心与关怀传递至社会,彰显了公司的服务社区精神。

1.5 生物多样性保护

埃顿严格遵守国家相关环保法规和政策,积极开展生物多样性保护工作,并参照自然相关财务信息披露工作组(TNFD)建议,识别、评估出公司自然相关的依赖、影响、风险和机遇。报告期内,公司可持续发展管理委员会对生物多样性议题进行风险识别与分析,借鉴LEAP方法,引入生物多样性影响评估工具(BIA)和综合生物多样性评估工具(IBAT),对所有的办公室开展评估,为企业识别、评估和管理自然相关风险与机遇奠定基础,助力公司可持续发展并推动生物多样性保护。

未来,公司计划进一步完善生物多样性评估工具的使用,在价值链上继续开展相关评估,进一步减少对自然环境的负面影响,并为推动生态保护贡献力量。

办公室生物多样性影响评估结果



- > 由于部分地区办公室运营地重叠,实际共分析6个大区、21个城市,涵盖24个办公室运营地。
- > 划分10km、50km,在不同尺度上评估工厂及牧场运营地对生物多样性的影响与风险。
- > 将涉及IUCN濒危等级、RCB濒危等级或受《中华人民共和国野生动物保护法》保护的物种,纳入濒危物种的统计范围;将临近国家级自然保护区、国家公园、世界遗产及世界保护区的地区,纳入保护区统计范围。

客户

02

2.1 产品和服务质量

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。公司始终严格遵循《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规, 致力于打造覆盖全流程的质量管理能力, 以此持续提高服务质量。

报告期内, 公司及旗下分、子公司已通过ISO 9001:2015质量管理体系认证。并且每年设定质量管理目标, 定期开展评审工作, 积极探寻质量管理工作中的改进之处。埃顿努力在充分满足客户期望的同时, 保障公司服务质量具备强劲的市场竞争力。

目前, 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, 来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

ISO 9001: 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, 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。

2024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1,845次, 培训内容涵盖ISO 9001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7,514小时, 培训覆盖100%的员工, 人均培训时长2.6小时。

埃顿的服务获得多家客户认可

西安精雕精密公司



西安市公安局治安管理局



三星（中国）半导体有限公司



惠灵顿国际学校



2.2 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。公司严格遵守《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 (健康、安全和环境) 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。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。

2.3 营养与健康机遇

在埃顿的餐饮服务中, 公司秉持着对客户健康福祉的深切关怀, 以及推动可持续发展的坚定信念。公司广泛参考中国营养学会《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, 通过科学设计多样化菜单、推行健康烹饪工艺、融入低碳实践, 为客户提供美味健康的料理, 助力客户迈向更健康的生活。

2024年, 公司将“减碳”纳入可持续饮食体系, 从食材端再到服务端, 实现全流程优化。在提供美味可口料理的同时, 公司更加注重食材来源与生产过程, 优先选择低碳足迹食材; 同时在服务模式上, 鼓励客户自带餐具、并提供可降解的包装材料等, 多维度降低餐饮过程中的碳排放量, 推动绿色餐饮生态建设。



维度	措施
多样	> 提供各种肉类、水产品、多样主食及丰富饮料与时令水果选择 > 针对孕妇、不适儿童、医院病人等, 定制多样化营养菜单, 满足不同群体需求
健康	> 一律使用非转基因食用油 > 采用健康烹饪方法 > 厨师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 > 通过媒体平台 (微信公众号) 宣传营养知识与科学烹饪, 帮助客户建立健康饮食习惯
减碳	> 推出植物基、低卡路里膳食, 减少牛肉选项 > 推广海鲜家禽, 提升餐食中这些蛋白质的比例 > 优化餐食份量, 鼓励小份选择, 减少消耗与浪费 > 减少或全面取消一次性餐具的使用
价值	> 菜单设计紧跟市场热点, 选用时令节气原材料 > 邀请客座厨师参与, 增添项目特色 > 营养专家指导采购、配料与加工, 确保菜单符合营养学标准 > 学校项目开设烹饪课堂、营养讲座



埃顿携上海知名黎巴嫩餐厅厨师团队, 在学校项目中组织地中海美食盛宴



学校项目组织泰国美食盛宴



可食用颜料饼干绘制艺术活动



咖啡打印慈善捐款活动

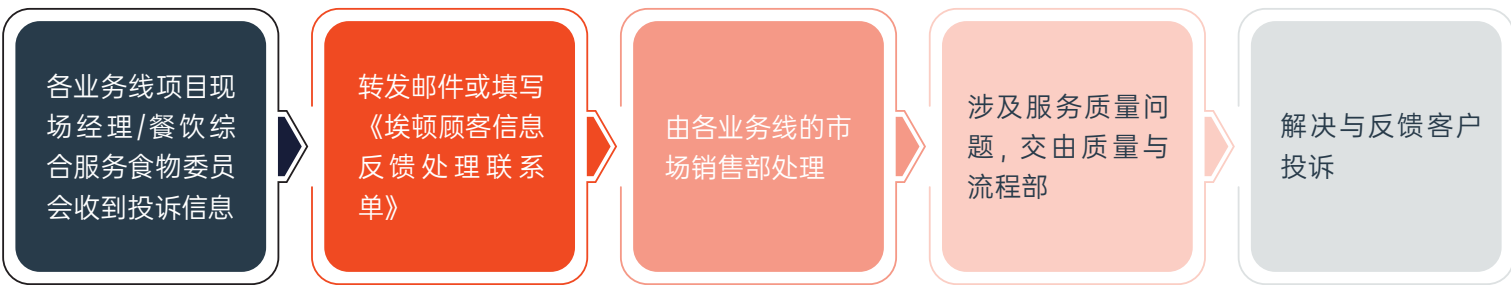
2.4 客户服务管理

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。公司在全部业务线均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。

2024年度埃顿客户沟通主要工作

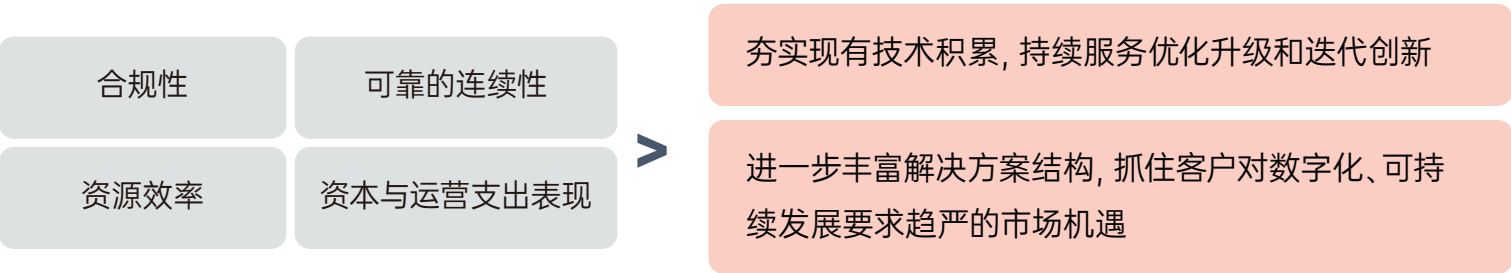
销售服务:	客户交流活动:
> 完善的国内服务网络: 设立技术支持、服务热线与邮箱, 及时响应客户需求; > 专业的服务队伍: 以客户需求为导向的服务模式, 设立专业的客户服务队伍, 为客户提供专业及时的服务。	> 通过参与展会、商业论坛等, 展示公司优质服务和创新成果, 与客户探讨优化解决方案, 推动产业变革和可持续发展; > 加入国际设施管理协会 (IFMA)、城市土地学会 (ULI)、欧盟商会 (EUCCC)、法国商会、英国商会等组织, 进行定期的行业组织交流。
客户满意度管理:	客户隐私保护:
公司通过两种方式调查客户满意度: > 定期拜访客户, 收集客户对公司的评价; > 每年度针对客户进行全面的满意度调查和回访。	> 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



2.5 创新与技术

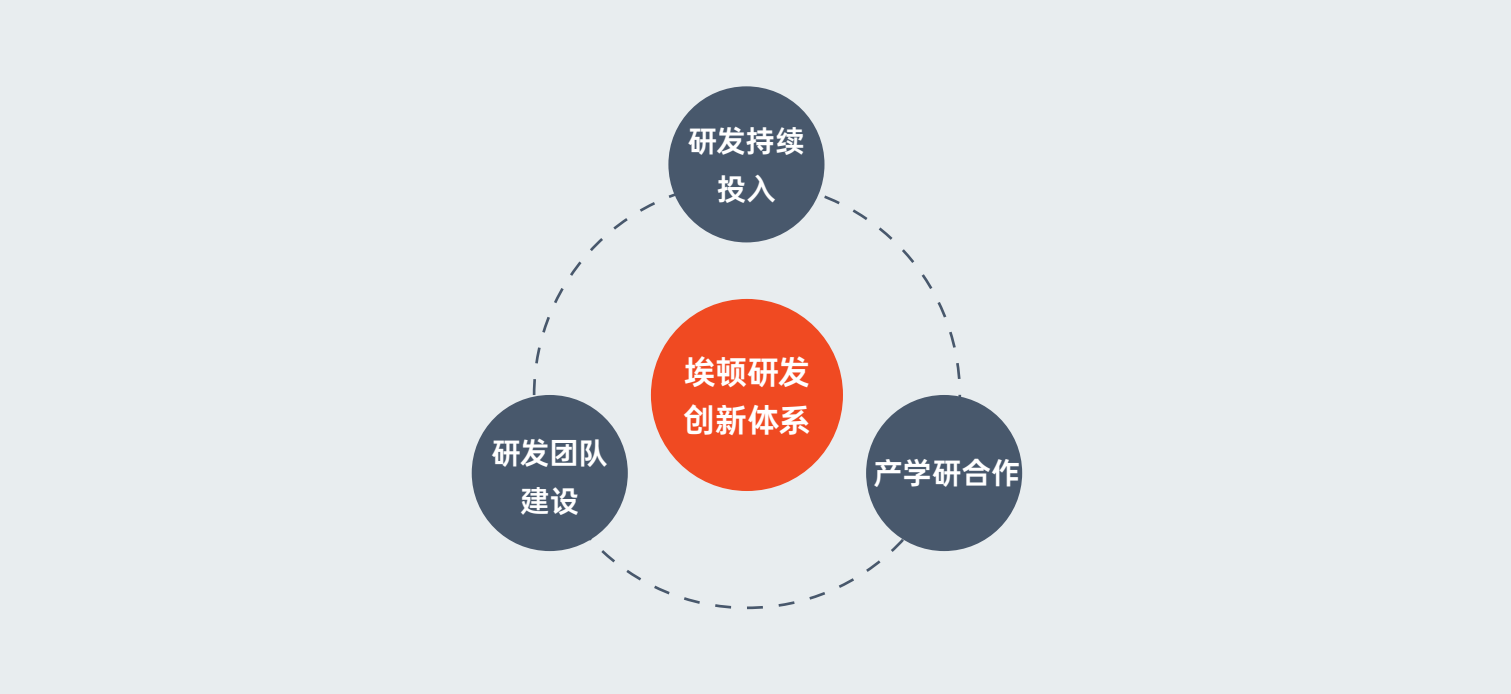
针对公司的设施管理服务、餐饮综合服务、工业技术服务和建筑技术服务,公司以市场需求为导向,不断推进研发创新,强化技术优势。通过打造研发创新体系,布局中长期技术储备,为公司保持领先的行业地位奠定稳固基础。



埃顿创新研发“四支柱”策略

2024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。
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。

报告期内,公司在研发创新方面取得成果包括:推动业务向数字化报告和运营监控的转变,依托直接访问数字记录来管理合规性,以及提升预测性维护的份额。这些突破均基于数字平台、物联网和人工智能技术的结合,有效增强运营效率与风险防控能力,为可持续发展注入新动能。





概括

环境

客户

供应商

我们的员工

社区

公司治理

绩效

附录

供应商

03

3.1 供应链管理

埃顿以国际责任标准与国内法规为基石, 构建供应链合规管理体系。公司严格遵守《国际劳工组织公约》《联合国全球契约十项原则》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国招标投标法》等国际倡议和法律法规, 对供应商开展有效的全流程管理, 防控供应链风险。

在供应商协同治理层面, 公司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》以及《供应商社会责任行为准则》, 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 responsibility 议题

劳工管理	商业道德	环境	健康与安全
> 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	> 合规经营 > 反商业贿赂 > 知识产权 > 公平交易	> 环境许可与报告 > 预防污染与节约资源 > 废弃物管理	> 职业安全 > 应急准备 > 职业伤害与疾病

埃顿的可持续采购管理

供应链制度建设	> 制订《供应商环境健康安全 (EHS) 协议》《供应商社会责任行为准则》, 涵盖劳工管理、商业道德、健康与安全、环境、合规管理体系等相关标准, 要求全部供应商签署《供应商环境健康安全 (EHS) 协议》《供应商社会责任行为准则》 > 制订《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
供应链风险识别与评估	供应商准入: > 在供应商准入阶段, 公司依据ISO 22000、ISO 9001、ISO 14001等国际标准要求及当地劳动与环境法律法规、公司《供应商管理选择条例》, 要求所有潜在供应商填写《供应商筛选表》, 通过公司内部多方审核, 判断供应商资质满足情况 > 《供应商筛选表》的考核指标包括人权保护 (含禁止童工与强迫劳动)、是否为多元供应商、环境保护认证与举措、商业道德与诚信廉洁等方面 > 在供应商管理系统中, 增加外部查询接口, 提升供应商腐败、关联交易风险排查水平 供应商审核: > 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》调查了解供应商在环境、社会责任等方面的实践情况, 并且通过定期开展现场审核, 对现有供应商可能存在的风险点进行识别、审核与评估
供应商可持续发展绩效考核	> 将环境保护等指标纳入供应商绩效考核 > 将劳工人权指标纳入供应商绩效考核, 包括: 劳动关系合规、反歧视与反骚扰、禁止童工与强迫劳动、合理工时等 > 为社会责任表现优秀的供应商提供激励措施, 包括: 优先考虑向同行推荐、在同等条件下优先参与竞标、引入更多的产品或服务 > 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 > 对经整改仍不合格的供应商, 采取暂停采购、中止合作等方式督促其进一步改进, 如果经公司审核仍然不符合我们的要求, 公司将终止与其合作
供应商员工意见调查	> 通过电话、问卷调查、现场审核访谈等方式, 就工作环境是否安全、是否提供安全培训、薪酬是否满意、工作强度是否过大、工作时长是否符合劳动法规以及建议等, 听取供应商员工心声

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。2024年, 公司对37家供应商完成了年度审计, 并对11家供应商进行了商业道德培训。



供应商培训

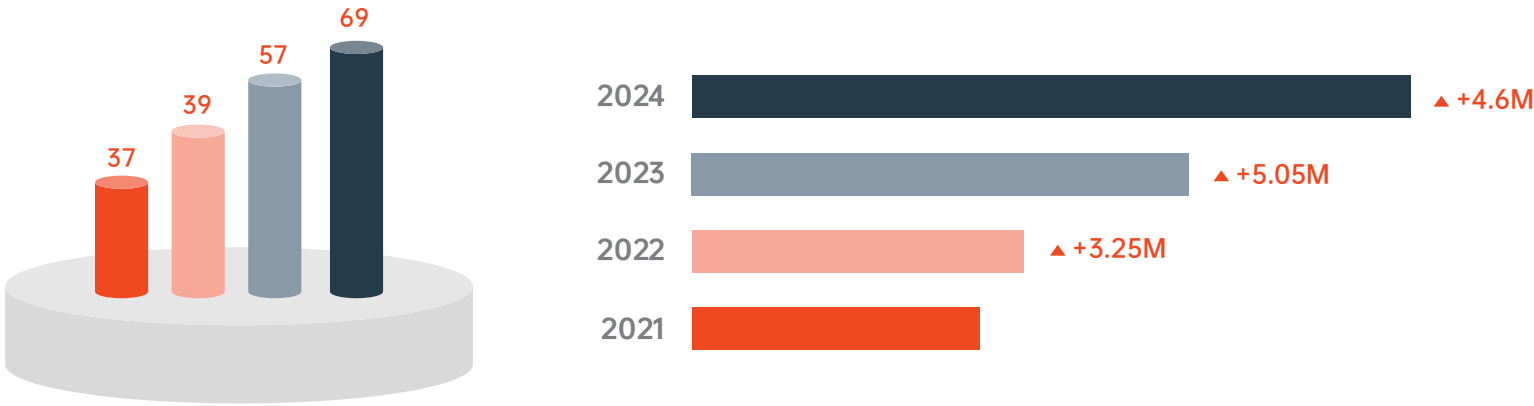
3.2 多元化、平等与包容

埃顿致力于打造多元化供应链, 积极支持小型企业、少数群体和其他弱势群体的发展, 从而促进经济的公平分配和社会的可持续发展。公司将多元化供应商纳入每年的采购方针, 并在内部培训中进行宣讲。为建立多元化供应商的选择机制, 公司还制定了相关政策, 鼓励采购部门积极寻找多元化供应商, 同时提升员工对与多元化企业合作的意识和重视程度。

公司在供应商准入环节, 给予多元化供应商更多的关注。例如在供应商审核表中对女性创办企业、退伍军人企业等类型设置以加分项, 以保证更多的多元化企业成为埃顿的供应商。

自2021年开始, 公司在多元化供应商的数量和合作支出方面展现了持续增长的态势。多元化供应商的数量从2021年的37家稳步上升至2024年的69家。同期采购额也显著增加, 2024年的采购支出相比上一年增长了460万元人民币。这一成果不仅彰显了公司在支持小型企业和弱势群体供应商方面的不懈努力, 更充分表明供应链多元化政策的实施切实促进了经济的公平分配。

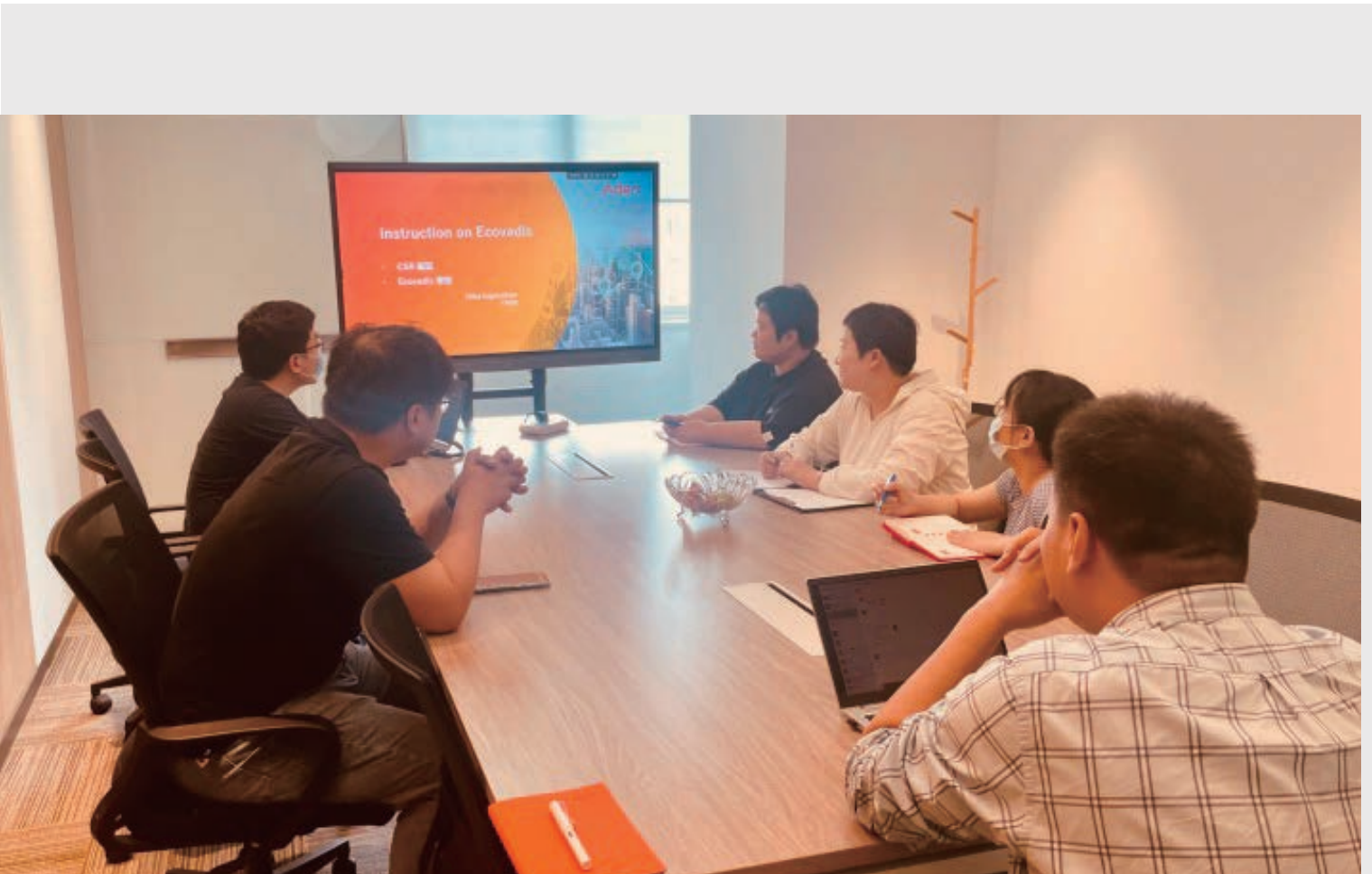
2021-2024年度多元化供应商数量变化与采购额增量



3.3 采购人员管理

我们通过开展可持续治理通识教育和可持续供应链专项培训,不断强化采购人员的商业道德意识、增强采购人员的可持续采购能力。截至报告期末,公司共计13位采购人员参与了可持续采购培训。

我们将公司的ESG治理目标纳入采购人员绩效考核,以此激励采购人员积极践行可持续采购行动。



采购人员ESG培训



我们的员工

04

4.1 员工权益

4.1.1 劳工人权风险管理

埃顿始终秉持以人为本的用人理念, 维护并遵守联合国《世界人权宣言》、国际劳工组织《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, 制定并发布公司劳工政策, 持续改善工作条件和员工福利, 保障员工人权。

公司制定并实施《员工手册》《工作时间、休息日和节假日、请假政策》《员工薪酬管理制度》《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, 规范招聘与解聘、薪酬与晋升、工时与假期等方面的管理。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。

劳工人权主题培训

埃顿结合公司《员工手册》和内部制度宣贯等, 面向全体员工常态化开展“多元化、平等与包容”以及禁用童工、禁止强迫劳动等劳工人权主题培训, 确保员工了解并遵守相关政策, 提升人权保护意识和能力。截至报告期末, 公司员工参与劳工人权主题培训的覆盖率为100%。

风险评估与控制

我们将人权与劳工风险管理纳入公司日常运营管理, 通过识别包括童工、强迫劳动、歧视与骚扰等劳工人权问题在内的风险, 对用工潜在风险进行评估, 梳理、编制人权与劳工风险清单并制定有针对性的策略实施风险控制。

公司定期开展人权风险控制有效性审核, 根据内部审核结果优化人权风险控制策略、改善相关管理制度。报告期内, 公司接受过劳工人权风险评估的营运场所所占百分比为100%。

我们将劳工人权风险管理纳入供应商评估与审核, 通过实施尽职调查等对供应商的人权风险进行识别与评价, 降低供应链层面上的劳工人权风险。

申诉与举报

埃顿鼓励员工对侵犯基本人权的行为、事件进行申诉和举报。任何员工如受到不公正待遇, 可以口头或书面方式向主管、行政人事管理部门直至总经理申诉; 同时, 公司设置了实体意见箱并开通了举报电话和邮箱, 接收员工对于侵犯劳工人权的行为/事件的申诉或举报。

员工对于有关雇佣童工、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, 来确保沟通事项仅受理人员及相关人员知悉。2024年, 公司未发生有关劳工人权方面(含童工雇佣、强迫劳动、歧视与骚扰等)的举报。

4.1.2 禁用童工和禁止强迫劳动

埃顿严禁雇用童工、反对任何形式的强迫劳动。公司发布了禁止使用童工和强迫劳动相关政策制度, 并贯彻于员工招聘、录用、离职等管理过程中。报告期内, 公司未发生雇用童工和强迫劳动的事件。

禁用童工

公司严格禁止以任何形式使用童工。我们建立了应聘人员年龄识别检查清单, 采用合法手段核查身份证明文件以保证应聘人员申报年龄的真实性。同时, 我们通过抽样检查和内部审计, 确保公司不存在误用童工的情况。报告期内, 公司正式员工均为年满18岁的劳动者。

童工救济措施

如果发生误用童工的情况, 我们立即停止当事人工作并即刻上报所在地劳动监管机构申请复核证实; 同时, 公司安排当事人进行健康检查, 支付检查费用和相应的治疗费用; 公司联系当事人的监护人, 出资并安排专人护送当事人返家; 公司为当事人提供义务教育阶段的经济资助。

禁止强迫劳动

埃顿不参与、不利用任何形式的强迫劳动, 包括但不限于: 使用监狱劳动力、契约劳动、债务工、奴役劳动、胁迫劳动、强制性限制行动自由等。同时, 我们不接受任何使用童工或强迫劳动的供应商或分包商。

公司严格遵守所在国家或地区的相关法律法规, 制定招聘及离职标准管理程序并予以公示; 我们选用合法合规的招聘渠道, 禁止扣押员工身份证明文件, 禁止在招聘过程中收取押金、招聘费、体检费等费用; 我们以劳动者能够理解的语言清楚传达劳动合同条款和雇佣条件, 在平等自愿的基础上与员工签署劳动合同, 确保所有工作属于员工自身自愿决定的行为; 工作期间, 我们严格禁止对任何人实施 (或威胁实施) 体罚、胁迫或任何形式的口头、身体、心理及性别上的处罚; 我们尊重员工合法自由地终止劳动合同的权利, 员工在合理通知的前提下, 可依据标准程序自由离职。报告期内, 公司正式员工均依法签订正式的劳动合同或劳务协议。

对强迫劳动受害者的补救措施

- > 足额支付受害者被强迫劳动期间的工资, 并按照相关法律规定支付赔偿金
- > 给予相应的医疗费用赔偿和精神损害抚慰金
- > 为身体受损害的受害者提供及时的医疗救治和专业的心理辅导、治疗
- > 为受害者提供职业技能培训和就业机会, 帮助他们重新融入社会
- > 提供法律援助, 配合司法机关惩治加害者

4.1.3 多元、平等与包容

埃顿倡导并推行多元、平等与包容的价值观, 将其全面贯彻于员工招聘、录用、绩效评估、岗位与薪酬调整、晋职晋级等管理过程中, 促进拥有不同性别、种族、年龄、宗教信仰、婚姻状况等背景的人员及群体的交流与融合, 创造条件以激发群体和组织的创新活力与协同优势。

我们对歧视和骚扰持“零容忍”态度, 通过政策和制度宣教培训等指导员工识别日常工作中的歧视与骚扰风险, 强化自我约束和互相监督意识。报告期内, 公司未发生经证实的歧视或骚扰事件。

公司面向全体员工公开招聘、录用、定岗、薪酬、晋升等政策、标准与工作流程, 增强管理透明度。

在员工招聘、薪酬、培训、晋升机会等过程中, 我们严格落实公平原则, 不因年龄、性别、婚姻状况、民族、国籍、宗教、性取向等而歧视或不公正对待员工。

为保障招聘、晋升等工作的专业性与公正性, 公司通过严格筛选、专业培训与考核制度选拔优秀面试官, 并在面试过程中遵循回避原则, 不得安排与应聘/晋升当事人有亲属关系的面试官参与面试流程。

公司坚决反对职场骚扰, 保护员工在工作中不受到任何骚扰、威胁、恐吓。我们反歧视与反骚扰纳入新员工入职培训, 保证所有员工入职即了解公司在平等用工与反职场骚扰的管理方针。报告期内, 公司所有新入职员工均接受了骚扰识别与预防的相关培训。

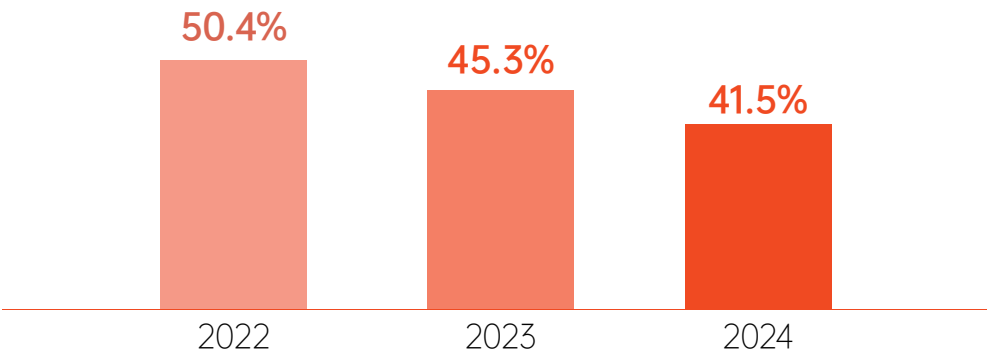
若有歧视或骚扰相关事件发生, 公司将快速介入, 按照相关制度如实调查, 对受害者进行专业心理辅导, 并给予加害方相应处分。

公司鼓励促进不同国籍、地域、民族和文化背景的员工之间的相互理解 and 交流。为帮助员工适应多元化的文化环境, 公司每年开展员工大会并不定期组织团建等活动, 构建畅通的交流渠道。

女性员工权益保护

埃顿高度关注女性员工权益与职业发展, 积极营造支持女性成长的工作环境。截至2024年底, 公司女性员工共计4,149人, 男性员工共计5,842人, 女性员工占员工总人数比例为41.5%。

2022-2024年度女性员工比例



公司严格执行所在地法律法规, 为女员工提供公平、公正的就业机会与晋升机会以及符合在地政策的生育假、哺乳假、产检假以及育儿假期等。公司关注女性员工权益, 为孕期、产期及哺乳期女员工提供相应保障。公司办公场所配备了母婴室, 满足怀孕及哺乳期女员工的基础设施需求。



“闪耀她力量, 最美半边天”主题海报

关爱特殊群体

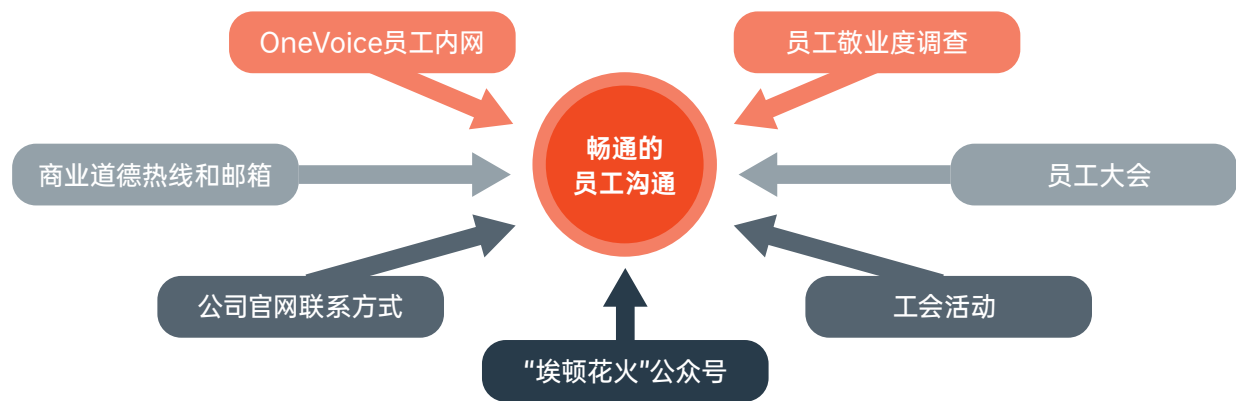
面对日益加剧的社会老龄化趋势, 退休人员再就业已经成为新常态。埃顿积极顺应社会发展变化, 积极为退休人员提供再就业机会, 并在保障员工权益的同时, 提供多样化、个性化培训, 积极为退休人员再就业创造条件。截至2024年12月底, 埃顿的退休人员占全体直属员工比例为17.6%; 在外包、派遣以及灵活用工员工中, 退休人员数量占比37.8%。

埃顿高度关注残障人士、少数族裔等少数/弱势群体, 尽力为他们提供平等的就业和职业发展机会。报告期内, 公司共为81名残障人士提供了就业岗位。



4.2 员工沟通

埃顿积极聆听员工声音, 构建多元化的员工沟通与反馈机制, 确保员工能够便捷地表明诉求, 维护合法权益。公司通过公司官网、微信公众号、内部邮箱、商业道德热线和邮箱 (详见“商业道德”章节)、员工“同一个声音” (OneVoice)内网、员工大会、员工敬业度调查、工会等多种形式的沟通平台, 努力构建畅通、透明的沟通环境。



埃顿成立了工会, 所有员工均有加入工会的资格, 公司尊重员工参与工会的自主意愿。公司工会代表员工就薪酬福利、劳动条件、工作环境等与公司进行集体谈判/协商, 签署《集体合同》及附属专项集体协议, 《集体合同》覆盖公司全体员工。

埃顿每年开展职工代表大会, 保障员工的知情权、参与权、表达权与监督权, 充分发挥职工代表的民主管理和民主监督作用, 保障职工的合法权益与切身利益。针对工时与休假、安全生产、职业健康、员工培训、员工薪酬等与员工权益相关的制度的制定与修改, 公司会提交至职工代表大会进行意见征询, 经职工代表大会表决同意后再正式实施。报告期内, 公司召开1次职工代表大会。

为深入了解员工需求, 埃顿每1-2年开展一次员工敬业度调查。2023年4月, 公司正式启动“从优秀到卓越: 员工敬业度计划”, 通过匿名问卷调研全体员工的工作投入度、期望及改进建议, 参与率高达97.4%。调研结果显示, 员工敬业度得分为57.92%, 与中国Aon Hewitt模型中的平均水平相当。基于调查结果, 埃顿不仅成功举办了员工敬业度

网络研讨会, 还在各办公地点组织工作坊, 综合分析了涵盖工资福利、工作时间灵活性、身心健康、培训发展、内部沟通等多个方面的员工建议。最终公司制定了“学习与发展”“内部沟通”与“职场幸福感”三大维度行动计划, 总计26项, 其中包括:

学习与发展:
16项行动计划

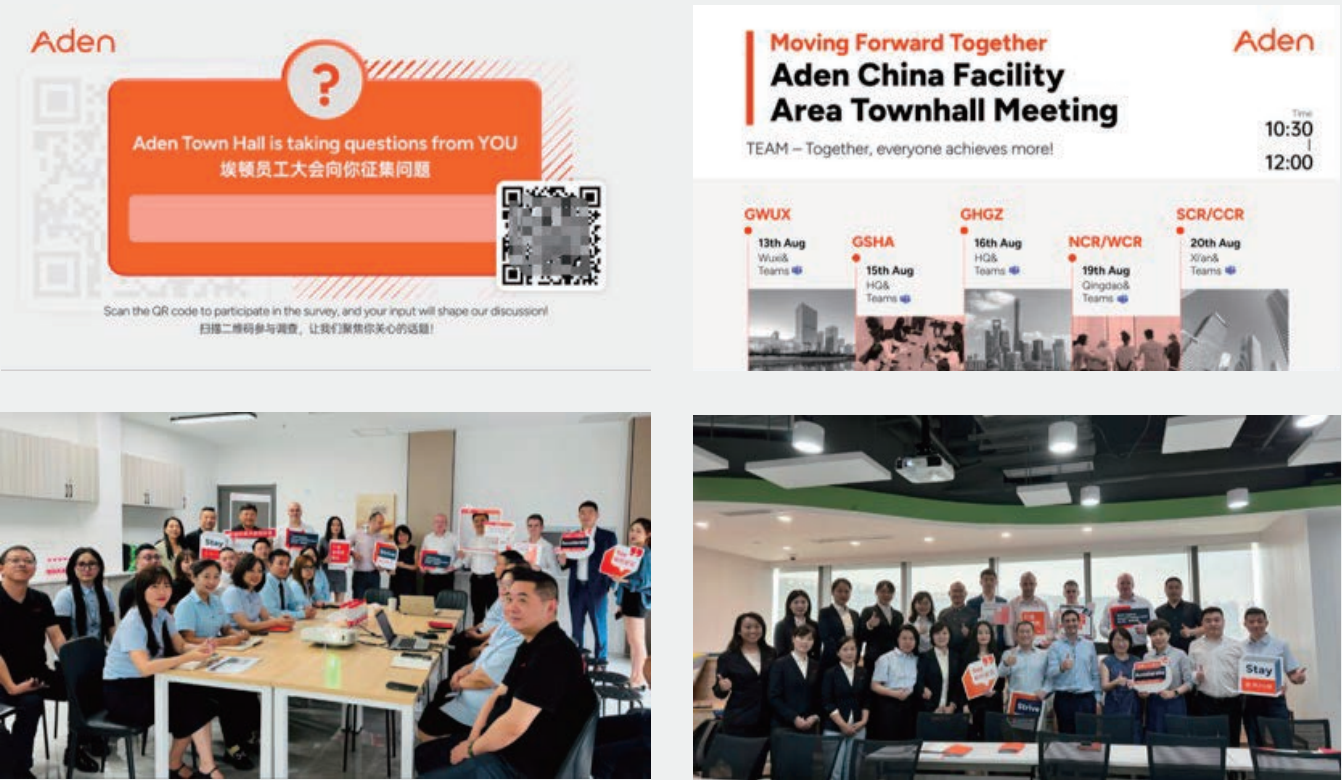
内部沟通:
6项行动计划

职场幸福感:
4项行动计划

这些计划分阶段实施展开, 其中2023年已完成11项行动, 2024年完成15项行动。此外, 公司还跨年度推动了3项长期计划, 包括员工活动、公益项目, 以及心理关怀与咨询服务, 持续提升员工的满意度与归属感。

埃顿总部与区域员工大会

作为“内部沟通”维度的行动计划之一, 2024年8月, 埃顿在中国各大区举办员工大会, 鼓励员工积极发言与交流。会上, 各区域同事围绕挑战与机遇展开深入讨论, 集思广益, 共谋策略, 旨在克服困难、把握机遇, 携手共同实现2024年目标。



4.3 薪酬福利

4.3.1 薪酬管理

埃顿的薪酬福利原则是提供公平、有吸引力和激励的薪酬以帮助员工提高的购买力和生活质量。通过每年度的个人目标设定和绩效评估奖励对公司做出贡献的人, 吸引和留住人才, 同时帮助公司更好地实现整体目标。

我们制定了《员工薪酬管理制度》等内部规范, 采用宽带薪酬, 薪酬标准的设立不仅与员工的岗位相关, 也与其专业度, 胜任力和潜力相关。在为员工正常支付薪酬的基础上, 我们还为所有员工提供了基于绩效的月度奖金和年度奖金。

埃顿薪酬政策

- > 合法: 政策建立在遵守国家相关政策、法律法规和公司管理制度基础上。
- > 公平: 是薪酬体系的宗旨, 员工只有在认为薪酬系统公平的前提下, 才可能产生认同感和高满意度, 薪酬的激励作用才可充分体现。
- > 竞争: 公司想要获得具有真正竞争力的优秀人才, 必须要有一套具有吸引力并在行业中具有竞争力的薪酬系统。
- > 激励: 应通过薪酬体系来激励员工的责任心和工作的积极性。
- > 经济: 在考虑公司承受能力大小、利润和合理积累的情况下, 合理配置劳动力资源, 过高过低都会给公司带来负面影响。

促进薪酬平等

我们面向全体员工宣贯公司的薪酬政策, 传达公司的薪酬结构与标准、薪酬调整程序和方法等, 保证薪酬政策的透明、公平和公正。

公司制定定量化、可衡量的绩效考核标准以及标准化的考评程序, 确保绩效评估过程公正, 避免因偏见或无意识的薪酬分配歧视。

我们为育儿期员工 (特别是女性员工) 提供哺乳时间、托育补贴等支持, 帮助因生育等家庭原因暂离岗位的员工顺利回归职场, 避免职业中断、减少薪资差距。

公司按月向员工支付薪酬, 在每月付薪日将薪金转入员工个人银行账户, 同时通过内部网络系统将薪酬明细发送给员工。

薪酬调整

埃顿制定了《薪酬盘点指导方针》等政策, 综合评估 (盘点) 公司的运营状况、国家和地方薪酬政策、国内生产总值增速&消费者物价指数增速、市场薪酬涨幅趋势和预测等, 对员工薪酬进行总体调整。此外, 在员工个人岗位变动、绩效表现突出、做出重大贡献等情况下, 公司对该员工的薪酬进行个别调整。

工作时间

公司制定了《工作时间、休息日和节假日、请假政策》等制度, 依据相关法律法规的规定, 结合岗位特性和公司经营需要, 对不同岗位实行不同工时制度, 包括: 标准工时制、不定工时制或综合工时制。我们在劳动合同中根据员工从事岗位明确约定了所对应的工时制度。因生产经营需要, 经与工会和员工本人协商后可以延长工作时间, 一般每日延长工作时间不得超过1小时; 特殊情况下, 在保障职工身体健康的条件下延长工作时间, 每日不得超过3小时, 每月不得超过36小时。公司依法按时足额向员工支付加班工资。

4.3.2 福利关怀

埃顿为员工提供完善的福利体系, 在法定的固定福利基础上, 增加补充福利与专项福利, 构建多层次、全方位的福利保障机制。其中, 公司为项目点的员工设置专项福利, 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。此外公司为员工组织丰富的文体活动, 持续丰富员工的文化生活, 创造和谐的工作氛围。

法定福利	> 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	> 商业保险、补充医疗险 > 公司日常提供高温补贴、节日慰问等 > 公司不定期举行员工聚餐、文体活动等, 以丰富员工生活, 提升团队凝聚力
专项福利	> 项目点设立员工专项福利

埃顿总部新年庆祝活动

2024年12月31日, 埃顿总部举办了以“与埃同行, 与埃共赢”为主题的新年庆祝活动, 正式告别2024年, 共同迎接充满希望的2025年。延续去年的成功经验, 公司再次举办了跳蚤市场, 员工们积极参与, 参与人次200余人, 活动上出售闲置物品共计筹集了3,910元, 其中10%捐款到董李凤美学校传递爱心与责任。此外, 跨部门团队游戏更是为活动增添了许多乐趣, 进一步促进了同事间的协作与交流。



4.4 员工培训与发展

4.4.1 员工培训

公司高度重视员工的综合素质提升, 制定了《埃顿集团培训管理制度》《人才晋升发展制度》《管培生计划》《带教导师制》《内部人才流动项目介绍和流程政策》等制度, 系统规划全员培训体系, 对集团内所有员工制定了多样化的培训计划并严格执行。通过培训月报和培训审核等方式, 对培训效果进行评估。

在培训体系方面, 埃顿采用线上线下相互配合、内训外训互补的方式, 不断优化培训体系。公司构建了涵盖通用技能、文化意识、专业技能、胜任力和领导力等多个维度的培训体系。培训对象覆盖全体员工, 包括全职员工、劳务派遣员工、兼职员工等。考虑到95%的员工为项目一线员工, 公司特别编制了《埃顿业务技能手册》《现场管理培训手册》等培训资料, 并制定了《埃顿现场员工必修课计划》, 通过线上线下结合的方式, 为员工提供包括入职介绍、职业素养、行为规范、工作安全、交通安全、劳工人权(涵盖多元、平等与包容DE&I)、团队合作、压力管理、沟通技巧等专业课程的系统学习。



埃顿的培训与发展体系

商业目标与战略



ADAC

Aden Academy 埃顿学院

Lynx

领航

埃顿学院讲师、现场指导员、内外部专家

埃顿文化与历史

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, 负责统筹埃顿全员培训发展的规划、完善培训体系、培训组织实施及效果评估。领航平台目前提供1,206门内部学习课程和资料以及1,020门外部职场通用学习课程, 充分涵盖员工的职场发展的学习需求。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。此外, 埃顿学院每年组织全员学习活动并开展领航学习竞赛, 进一步促进埃顿学习型组织建设。

截至2024年12月底, 公司共完成5,984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、劳工人权等多个领域。完成线下培训: 125,615人次, 共计137,979小时, 线下培训员工培训覆盖率为82%; 领航线上学习人均完成课时5.9小时。报告期内, 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》等课程培训的覆盖率为69%。

自从2023年7月开始至2024年底, 公司完成了《安保技能小手册》《配餐技能小手册》《清洁技能小手册》《TAM技能小手册》《服务礼仪小手册》《安全知识小手册》等六本《口袋宝典》的制作及推广至区域。截至2024年底, 公司对于现场一线员工的培训覆盖率达到90%, 必修课培训人均课时为2.9小时。

2024年5月, 公司正式启动“ESG时刻”项目, 聚焦气候变化、食品质量与安全、能源管理、排放与废弃物管理、职业健康与安全及慈善公益六大核心议题, 公司全体员工深度参与。项目按月推进, 6月至11月分阶段实施专项行动, 各大区分享最佳实践, 并评选“ESG最有贡献代表”员工评选, 取得显著成效。

2024年“ESG时刻”项目中对ESG最有贡献代表员工

对ESG最有贡献代表



Bruce Wang 汪泓

减少碳排放，支持可再生能源，提倡环保生活方式、我们支持并积极推动ESG理念在苏州大区中的实施。



Cape Guo 郭谆谆

利用数字化设施管理，提高设备运行效率减少能源浪费，多使用绿色能源减少碳排放。我们设施人有责任助力客户达成ESG目标，共筑绿色家园！



Even Zhu 朱忆文

在无锡大区，我们推动并实践，确保能源使用高效且环保，融入日常，以实际行动支持环保与可持续发展。



Stanley Hao 郝宁

打造IT与ESG目标的有机结合。通过现代化IT手段，让员工沉浸式参与ESG战略，关注职业健康，提升企业效率和质量。



Sandy Zhu 朱珊珊

GSA通过开展环保宣传活动、对弱势群体的关怀行动、贯彻执行公司体系要求，践行ESG理念。

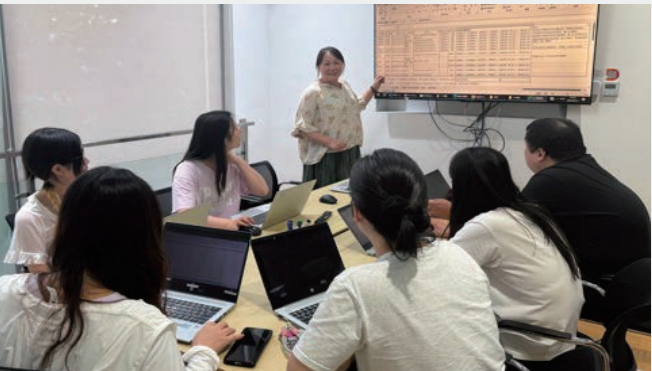
44

4.4.2 职业发展

埃顿制定了员工晋升管理政策制度，建立了纵横结合的员工职业发展通道，明确晋职晋级标准、考核办法和实
施流程，致力于构建完善透明、公平公正的晋升机制，倾力为全体员工创造职业发展的机会，拓展员工实现个
人价值的空间，推进员工成长与公司发展规划目标的同步发展。

跨越与成长：埃顿全球化人才培养案例

杨洋洋女士于2008年10月以业务发展专员兼行政专员的身份在非洲刚果（金）加入埃顿海外公司，开启其职业征程。2009年，公司基于其能力潜力与个人发展愿景，将其调任至上海总部人事部，从人力资源与行政专员起步。这一跨越半个地球的岗位调整，正是埃顿“以人为本”人才理念的生动体现——公司始终以员工能力与发展方向为核心，打破地域限制，为人才匹配最适合的成长平台。此后，她历经人力资源主管（2012）、高级人力资源主管（2013）、人力资源与行政经理（2014）的阶梯式成长，并于2022年晋升为人力资源共享服务中心负责人。十七年间，埃顿通过定制化培养计划，持续赋能其从执行岗跃升至战略管理岗。而获得更好发展的她，也为公司的发展作出了重要贡献，如：主导构建埃顿人事体系并推动人力资源数字化转型，极大提高了公司人事工作的效率。其成长轨迹不仅印证了个人在人力资源管理领域的专业深耕，更彰显了埃顿人才培养机制的独特价值——为员工创造全球化发展机遇，实现个人成长与组织效能提升的双赢。



杨洋洋女士和团队开会

跨越与成长：埃顿全球化人才培养案例

董清先生于2002年8月以苏州分公司助理厨师长身份加入埃顿，开启其职业征程。历经厨师长、现场经理、项目经理等运营岗位锤炼后，公司敏锐捕捉其商业潜能，于2008年支持其转型业务拓展专员，仅三年即晋升至业务拓展部门经理并蝉联三年中国区销售总冠军。埃顿的“职能跃迁”培养机制在此显现：通过系统性轮岗与定制化培训，助力员工突破专业边界，实现复合能力构建。2011年他转战管理赛道，从南京分公司见习经理起步，历任副总经理、常州分公司总经理，至2024年晋升大无锡区执行总监。二十四年深耕，从配餐一线起步，历经运营、业务、管理等多领域历练，最终成长为区域高管——这条跨越职能边界的职业路径，生动诠释了埃顿“无边界发展”的人才理念。埃顿以长期主义人才战略，将基层员工锻造为区域领航者——既成就个人职业理想，更铸就企业持续发展的核心动能，实现人才与组织系统的全生态共赢。



董清先生与某客户签订业务合约

4.4.3 绩效管理

埃顿建立了员工成长与个人绩效、企业经营业绩相挂钩的全员绩效考核体系，公司员工参与绩效考核的覆盖率为100%。

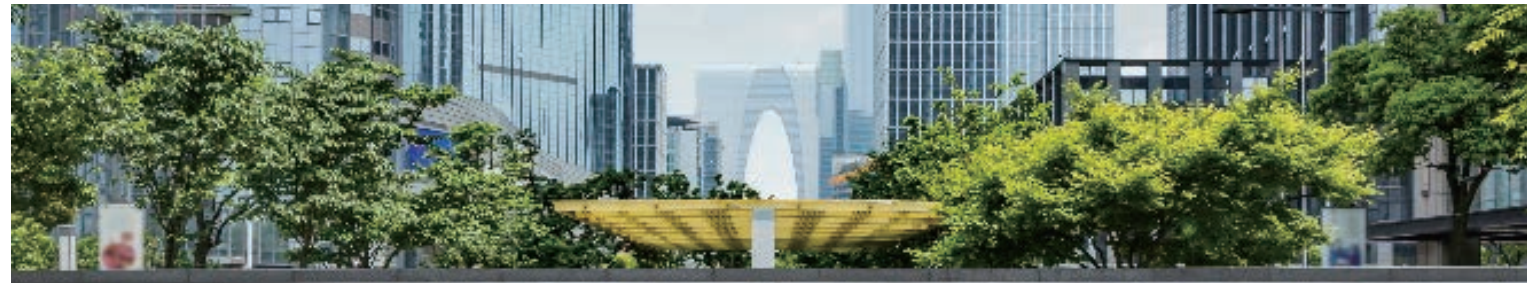
我们要求各级管理者与下级共同设定清晰、明确且具有挑战性的目标，并在实际工作中给予员工有效地指引和支持。我们定期对每位员工进行绩效考评，被考核人向考核人反馈本绩效考核周期中的工作表现和主要绩效问题。考核人以面谈等方式，对被考核人的工作客观评价，肯定成绩、指出不足，并提出改进意见和建议，帮助被考核人制定绩效改进措施，讨论并制定下一考核周期的目标、计划。

员工对绩效考核结果有异议的，可与直接上级、部门领导进行沟通，如沟通未达成一致的可向更高级管理者提出申诉。

我们以绩效考评结果作为衡量员工工作成果、职业能力、薪酬调整、岗位调配、晋职晋级、评优及职称评定等的依据，对员工的价值贡献给予公正的评价和公平的回报。

内部轮岗

埃顿根据员工的能力、工作表现和业务需要，在征求员工个人意愿后，安排员工在公司部门和岗位之间流动，以更好地帮助员工发挥潜质，提升职业发展的必要技能；公司人事部门根据业务发展和岗位需求，不定期发布公司内部职位空缺信息，公司所有员工均可自愿报名、竞争上岗。



4.5 职业健康与安全

4.5.1 职业健康与安全管理体系

埃顿始终将保障员工的健康与安全放在第一位,在办公室运营与项目点运营中,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》等相关法律法规。同时,参考《美国职业安全与健康标准》(OSHA)及其他推荐标准规范,建立健全的管理制度,持续完善的健康与安全管理体系。为不断提升管理水平,公司积极开展ISO 45001:2018认证,推动健康与安全管理的系统化、标准化与国际化,切实保障员工的生命安全与职业健康。

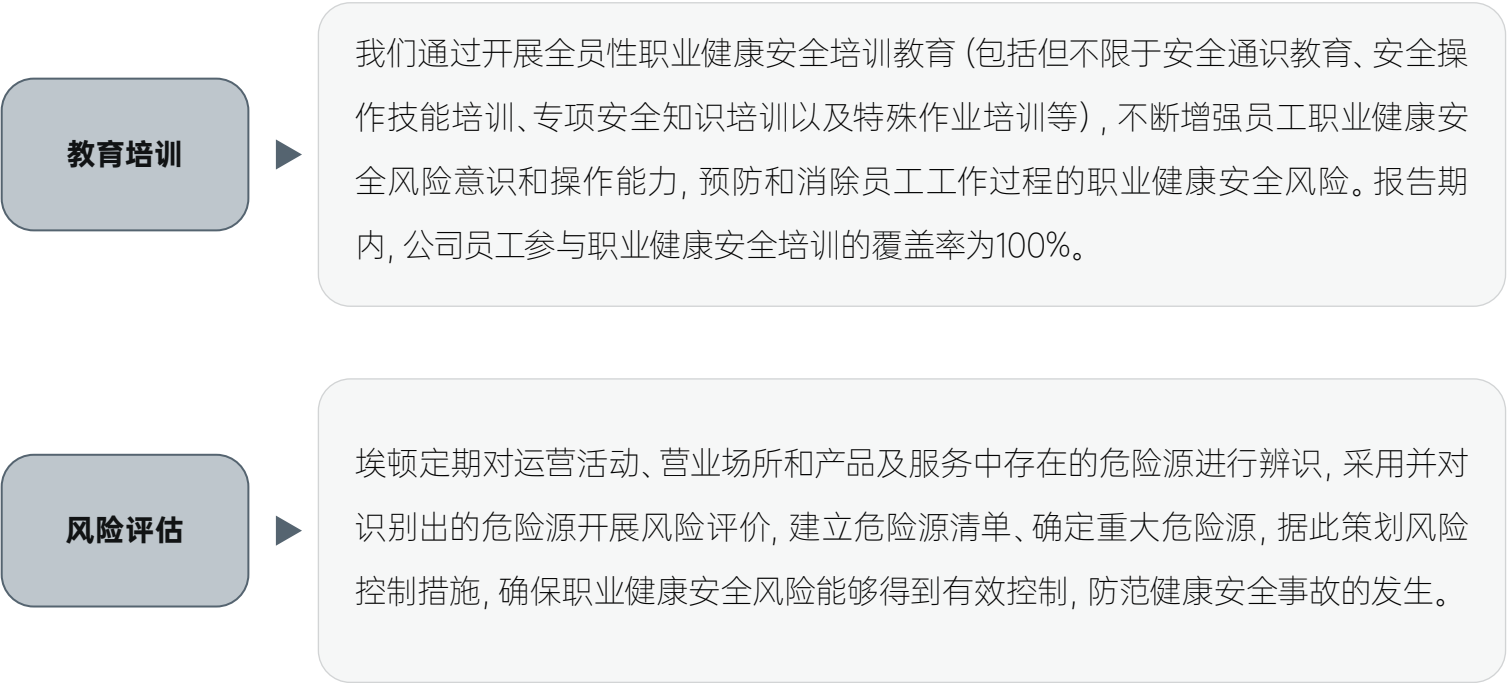
管理目标	 0件SIF (严重事件和工亡)、0 LTI (工伤事故导致的工作时间损失)、0件环境事故、0件职业病、0起火灾
管理方针	 埃顿集团《质量、健康、安全与环境方针》(QHSE政策)
管理制度	 > 公司通过ISO 45001:2018职业健康安全管理体系认证,全年未发生人员重伤或重伤以上的安全事故。 > 公司制定《危险源辨识与风险评价控制程序》《EHS报告和事件管理程序》《EHS培训和资质管理程序》《应急预案》等制度。
培 训	 凡新进公司人员和岗位变动人员,必须接受三级安全环保教育(服务点教育为三级,业务区域教育为二级,公司教育为一级),并经考核合格,方可上岗。三级安全报告教育培训包括保障消防安全培训。

ISO 45001:2018职业健康安全管理体系认证证书 (部分)



4.5.2 职业健康安全风险管理

埃顿通过常态化地开展员工培训、EHS风险评估和安全检查与隐患排查等工作,将职业健康与安全风险管理落到实处。



隐患排查

埃顿制定了职业健康安全隐患排查管理制度, 扎实高效地推进安全运营巡查与设备安全专业检查, 并组织开展节假日、防汛防灾等专项安全检查, 对检查发现的问题和隐患, 均在第一时间制定并落实整改措施。公司制定了特种设备管制度, 对特种设备作业实施准入管控, 操作及管理人员须通过国家特种设备安全监督管理部门考核, 持证上岗。

事故报告与处置

埃顿严格规范职业健康与安全事件、风险 and 问题的流程。我们要求各生产单位和所有员工实时报告发生的工伤、事故及未遂事件, 任何单位和个人不得瞒报、谎报或拖延不报。

安全应急

埃顿制定了运营管理应急预案, 设立了安全应急指挥机构和安全应急处置团队, 配置了防护器材、运输工具、医疗救治等安全应急资源, 以确保在出现安全紧急情况时, 能够及时响应和高效处置, 最大限度地减轻事故可能造成的危害。公司面向全体员工开展应急救援预案宣讲培训, 并组织员工实施安全应急救援演练, 保持、提升员工应急意识与处置能力。



电梯困人应急演练



危险化学品规范操作演练



消防灭火实战演练

4.5.3 职业健康管理

埃顿严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规, 建立健全职业卫生管理制度, 系统识别运营管理过程的职业健康风险, 认真落实相应的预防和保护措施, 切实保障员工职业健康。

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	—	> 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	> 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	> 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

社区

05

5.1 合作交流

埃顿凭借其深厚的专业积淀, 引领并推动设施管理行业的沟通与合作迈向新高度。公司通过与政府机构互动、主动投身各类经济论坛、商业峰会以及行业协会活动, 展示出强有力的行业领导力与可持续发展承诺, 持续拓展合作网络。这一系列合作不仅助力技术创新、资源共享和市场拓展, 也推动设施管理行业可持续发展。

政府机构互动

- 2024年, 公司主要参与了上海市政府国庆招待会、世界城市日活动、上海市“白玉兰纪念奖”颁授仪式等活动。
- 2024世界城市日中国主场活动由住建部、上海市政府与联合国人居署联合主办。埃顿集团首席创新官欧柏睿及战略总监蒋德玮受邀出席, 分享建筑能源优化经验并接受主流媒体专访。集团因突出贡献获上海市政府书面致谢。

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, 展示公司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。
- 2024年, 公司主要参与了中欧基建建设交流会颁授仪式等活动, 进一步拓展国际视野, 彰显可持续发展承诺。

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、上海市外商投资协会、法国商会和英国商会等。
- 为了加强合作, 埃顿长期与浙江大学国际联合商学院 (ZIBS) 等高水平学校建立了合作伙伴关系。
- 2024年, 公司与哥伦比亚全球 ESG 领导力协会、上海长三角创新研究院 (SYDII) 和新加坡SCALA咨询公司建立伙伴关系, 标志着公司在推动行业合作与人才培养方面迈出了更加坚实的一步。



2024年9月
上海市政府国庆招待会



2024年10月巴黎
“中欧基建建设”主题交流



2024年12月第一财经
中国企业社会责任榜颁奖



埃顿集团收到
上海市相关政府部门
的官方感谢信



2024年12月
联合总裁艾文先生荣获上海市“白玉兰纪念奖”



2024年10月世界城市日
中国主场活动暨
首届城市可持续发展全球大会开幕式

2024年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
上海市外商投资协会 (Shanghai Foreign Investment Association)	会员
中国法国工商会 (CCI France Chine)	会员
上海英国商会 (BritCham Shanghai)	会员

5.2 支持当地社区

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, 公司主动识别并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。通过持续加大社区建设扶持力度, 为当地社区做出贡献, 推动企业与社区的共生共荣。

埃顿助力社区共建主要举措

与政府及非盈利机构组织合作

- > 定期走访运营地当地社区政府, 开展沟通交流活动, 增进互信与合作
- > 在上海市徐汇区成立“埃顿爱心公益基地”, 致力于促进当地社区志愿服务工作提质增效
- > 加入上海外企志愿服务工作委员会, 共同探讨社区活动组织的新模式

"埃"公益

- > 自2023年发起“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
- > 组织员工参与多样化的公益活动, 如冬日慈善市集, 传递温暖与爱心

鼓励弱势群体就业

- > 聚焦当地社区贫困人口与弱势群体, 为他们提供就业机会, 助力其融入社会

慈善捐赠

- > 积极响应运营所在地社区政府的援助计划, 每年实施慈善捐赠, 回馈社会

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
- > 为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

教育发展

埃顿心系教育公益, 坚信教育是推动社会进步的基石。公司关注教育公平与质量, 积极搭建合作平台, 推动优质教育资源的共享与传播, 助力更多群体获得平等的学习机会与成长空间。

埃顿助力弱势儿童成长与社会融入

2018年起, 埃顿与董李凤美康健学校建立了长期合作关系, 致力于为中重度智力障碍儿童和青少年提供丰富的社会实践机会, 助力他们的个人成长与社会融入。截至2024年底, 公司已成功举办了24次主题活动, 累计吸引了157人次员工参与。

这些活动包括端午节、儿童节等节日庆祝, 以及多样化的社会实践项目, 旨在为弱势儿童提供更多接触社会的机会, 帮助他们提升生活技能和社会适应能力, 传递关爱与希望。



董李凤美毕业生在埃顿总部举办毕业实践活动

乡村振兴

自2022年, 埃顿积极响应上海市徐汇区政府发起的“携手兴乡村援助计划”, 每年为云南乡村发展贡献力量。此项目不仅提供经济支持, 更深化了公司与云南乡村地区的联系。通过与地方政府的紧密合作, 助力当地农业发展。同时在当地招聘一线员工, 创造就业机会, 共同推动该地区的可持续发展, 展现企业在乡村振兴中的责任与担当。



埃顿荣获2024年度捐赠证书

健康公益

埃顿积极践行运动公益理念, 通过组织员工参与公益跑步活动, 将健康生活方式与社会责任紧密结合。公司呼吁社会各界慷慨捐赠, 为偏远山区和特殊需求儿童的教育与生活提供支持, 同时倡导员工追求健康生活方式, 培养积极向上的生活态度, 营造充满活力与关爱的企业文化。



2024年3月靛蓝公益跑



2024年9月大华银行爱心公益跑

环保倡导

埃顿秉持绿色发展理念, 积极组织并鼓励员工参与各类环保公益活动, 包括衣物回收、爬山捡拾垃圾、海滩清淤等活动, 不仅为地球减负, 更旨在传播环保理念, 激发公众对自然环境的保护意识。

2024年, 公司组织员工通过回收衣服助力减排2,313.88千克二氧化碳。



飞蚂蚁旧衣物捐赠2024年度捐赠证书



苏州灵岩山洁净环境公益行



无锡“绿动未来·环保徒步公益”活动



公司治理

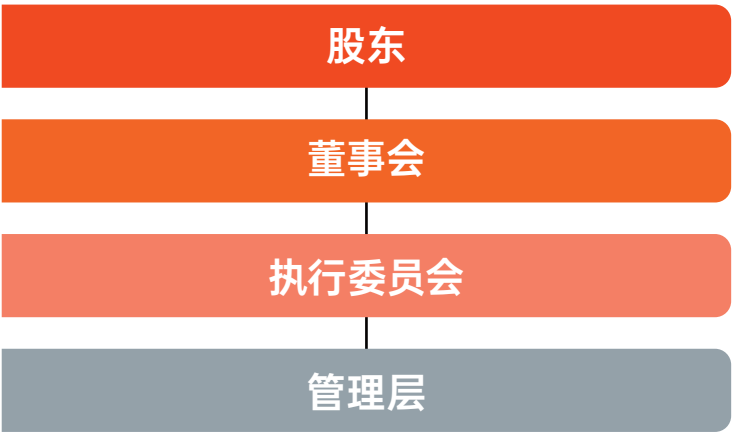
06

6.1 公司治理

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。同时，公司不断完善由股东、董事会、执行委员会和管理层构成的治理架构，建立“权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡”的公司治理机制，确保决策过程的公正性与科学性，为企业稳健发展提供坚实保障。

埃顿公司治理架构

股东	股东是公司的最高权力机构，依法决策公司重大战略、财务、资本事项及章程修改，并监督董事会。
董事会	董事会向股东报告工作并执行其决议，制定公司战略、财务及资本方案，决定管理机构设置与高管任免，并建立公司基本管理制度。
执行委员会	执行委员会主要职责包括执行董事会的决议、管理公司信息披露等。
管理层	经营管理层按照公司各项政策规定履行职责，严格执行委员会和董事会的各项决议，积极推进业务发展和内部管理。



6.2 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》等法律法规要求，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。

埃顿严格遵循《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，通过完善公平竞争、知识产权保护、供应链建设等内部管理制度和治理机制，携手合作伙伴全力推进公平公正的商业竞争环境建设。公司承诺坚持合法经营、公平竞争，在任何情况下，都不参与可能产生不当竞争的活动。报告期内，公司发生的涉及反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼为0。

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。公司也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。

风险管理的职责分工

董事会	组织编制风险管理计划以及推进计划实施，统筹协调风险管理日常工作
财务部	加强惩治和预防腐败体系建设，完善反腐倡廉工作机制，防范道德风险，开展风险管理与内部审计工作
法务部	强化惩治和预防腐败体系建设，健全反腐倡廉工作机制，提升法律风险防控能力
人力资本部	推进全员诚信体系建设，培育企业风险管理文化建设，营造风清气正的企业氛围



6.3 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》以及《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, 定期向员工提供商业道德培训, 强化员工廉洁意识; 对外, 加强供应商的廉洁管理, 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评估体系。

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》, 不断完善商业道德管理体系。2024年, 公司更新了礼品管理办法, 明确界定了礼品范围、标准和管理要求, 规范运营活动中的商业往来准则。

公司恪守诚信原则开展商业活动, 负责任地向合作方提供客观完整的产品与服务详情、交易条件等信息, 严禁任何人采取虚假陈述、夸大宣传或故意误导等方式牟取利益或者损害他人利益。

公司不参与、协助或纵容任何形式的洗钱活动。我们通过开展合法合规的尽职调查, 全面把握业务背景等关键信息, 负责任地核查资金往来与交易业务的关联性, 避免自身和业务沦为洗钱工具或洗钱渠道。

对于员工:

埃顿发布《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》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。我们与所有员工签署了廉洁从业协议。

公司清晰界定利益冲突边界, 通过《员工手册》等明确要求员工不得从事与公司利益相冲突的任何兼职或全职的其他工作或活动; 如果员工与公司利益发生冲突, 应向其直接主管报告。

在资金交易、合同签订、授权许可等重要业务环节, 我们要求相关岗位员工负责地核实合作方身份、资质等信息, 提高警惕, 避免陷入诈骗陷阱。

我们要求员工主动地配合公司内部以及外部监管机构所开展的反洗钱检查和调查, 守护健康安全的金融环境。

对于供应商:

埃顿高度重视供应链商业道德风险, 公司要求所有供应商签署《供应商行为准则》, 并通过问卷调查、定期考核、现场审核等方式, 开展供应链商业道德风险识别与评估工作, 依据供应商考核/审核结果, 要求存在显在/潜在风险的供应商进行整改, 建立健全供应链商业道德风险管控机制。

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1.14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, 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》, 并通过开展交流与培训等, 帮助供应商及时检讨自身不足和做出相应改进。

监督机制

> 面向内外部利益相关方提供举报渠道。

> 定期开展商业道德审计, 并结合运营实际开展专项审计。

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。

埃顿商业道德举报渠道

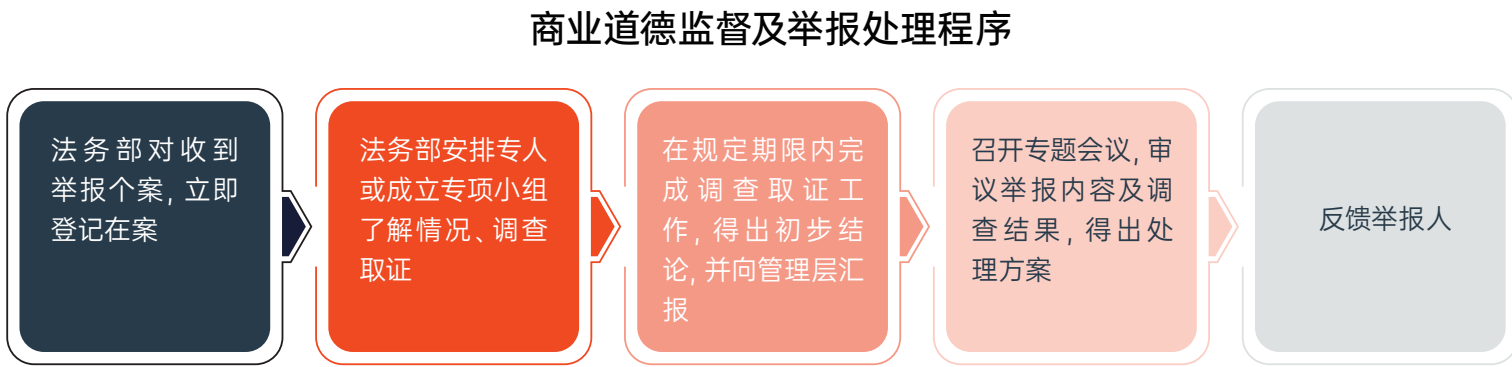
举报专线: 021-5465 7968-717

举报邮箱: HQ.ethics@adenservices.com

举报地址:

上海市徐汇区襄阳南路218号现代大厦

埃顿集团全球总部 法务部



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。

2024年, 公司未收到经证实的商业道德负面情况的举报; 公司未发生经证实的腐败或商业贿赂等事件; 公司因涉及商业道德相关法律诉讼而造成的财务损失总额为0。

6.4 信息安全与隐私保护

信息安全

公司高度重视数据安全与隐私保护, 早在初期便建立了完善的信息安全管理体系, 北京埃顿酒店服务有限公司上海第二分公司于2021年取得了ISO 27001信息安全管理体系认证。埃顿坚决遵守《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》等法律法规, 确保以最严的法律要求和最高的道德标准使用和管理员工、客户与消费者、供应商及合作伙伴的授权信息。我们制定了《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》等管理文件, 规范信息安全操作流程、保证信息安全。报告期内, 公司未发生经证实的信息安全事件。

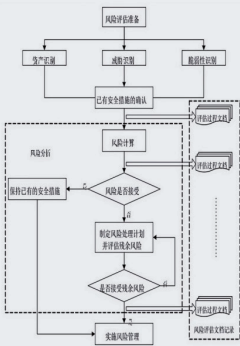


埃顿信息安全管理体系与措施

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》。
信息安全技术	签署保密协议
	《员工手册》中明确公司信息保密条款。
	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。

信息安全风险评估

对公司信息资产进行识别并建立清单, 对信息资产重要性进行评估并确定其重要性级别;
通过对每个重要信息资产进行脆弱性和威胁识别并打分, 评估其风险等级;
根据风险接受准则, 在考虑控制成本与风险平衡的前提下选择合适控制目标和控制方式, 采取有效措施, 降低风险发生的可能性, 或者减少风险造成的影响。



信息安全风险评估流程

防止信息安全漏洞

采用专业的漏洞管理工具, 定期检测软件漏洞、网络漏洞以及配置错误等问题。
通过部署实时监测系统, 对网络流量、系统运行状态等进行实时监控, 及时发现异常行为和潜在的安全威胁。
通过设置阈值和规则, 当系统检测到可能存在内外部攻击迹象时, 立即发出预警信息。
对于确定的漏洞, 我们及时组织技术人员进行修复。

信息安全应急

制定信息安全应急预案, 组建应急管理团队, 实时处置信息安全风险。
建立并畅通信息安全事件报告反馈渠道, 全面把握可疑情况。
对证实的信息安全事件, 迅速核实、评估泄露信息的内容事实、机密等级与影响范围, 及时确定应对策略, 包括但不限于隔离泄露源、切断可疑网络连接、启用备用资源、抢救受损系统、恢复数据备份以及暂停业务、通知相关方、启动追责等。
对经证实的信息安全事件应急处置后, 剖析其成因与应急过程, 并通过复盘模拟, 对应急预案、信息安全策略等进行优化升级。

供应链信息安全

对于IT部门新引入的供应商, 均需签署保密协议 (NDA)
在实施供应商评审时, 将信息安全作为重要议题纳入供应商尽职调查范围, 以确保双方合作过程中的数据安全。
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。
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。

网络安全系列培训《钓鱼邮件的防治》于11月27日举办

为了提升埃顿全员的网络安全意识, 埃顿总部IT部和培训部联合推出网络安全系列培训, 主题包括: 钓鱼邮件的防治、恶意软件、社交工程、不安全网络、密码管理、隐私泄露等相关主题。

11月27日, 首场网络安全系列培训在埃顿总部通过Teams线上和线下培训的方式正式开展, 主题为《钓鱼邮件的防治》。培训由总部IT安全专家主讲, 面向全体员工, 内容涵盖钓鱼攻击的背景介绍、常见钓鱼邮件及识别和处理、展示了钓鱼邮件的实际案例, 并通过习题互动的形式, 提升实战应对能力。



埃顿信息安全管理體系与措施

对公司信息系统运行记录的产生、标识、贮存、保护、检索、保存期限及处置等实施全生命周期控制, 保存公司信息系统及信息安全管理體系运行的客观证据, 为信息安全事件提供可追溯的记录。

在与客户、供应商等外部利益相关者合作前, 全面评估彼此的数据安全能力和信誉, 并通过充分协商, 约定机密信息交互的边界、数据的使用范围、数据留存时限以及保密措施等。

依据公司岗位职能与工作要求, 在公司内部划分不同层级的机密信息访问、处理权限, 通过线上审批系统处理员工关于机密信息处理、共享和保留的申请, 确保机密信息能够得到有效管理。

采用访问控制、数据加密、数据备份与恢复等技术措施, 通过身份验证和授权等控制数据访问权限、对存储和传输中的数据进行加密处理并定期进行数据备份。

部署安全监测工具, 实时监控数据的访问和使用情况, 及时发现异常行为和潜在的安全威胁。

记录用户的操作行为, 并对数据操作进行审计, 以便在发生问题时进行追溯和调查。

ESG 绩效

07

7.1 环境绩效

能源管理

指标	单位	2024	2023	2022	2021
外购电力总量	兆瓦时	580.72	548.05	629.38	700.90
天然气消耗总量	立方米	153.00	145.00	127.00	136.00
汽油消耗总量 ¹	升	12,187.52	15,750.00	14,247.74	14,291.44
可再生能源消耗总量	兆瓦时	0	0	0	0
综合能源消耗总量 ¹	兆瓦时	693.27	693.93	760.67	832.87
每万元营收 综合能源消耗总量	兆瓦时/万元营收	0.0049	0.0045	0.0048	0.0053

1. 由于2024年度公司在全国范围内整体减少了汽车的使用, 并积极倡导绿色通勤, 因此该年度的汽油消耗量显著降低。
2. 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	2024	2023	2022	2021
温室气体排放总量 ¹	吨二氧化碳	376.02	372.01	401.01	442.04
范围1温室气体排放量 ²	吨二氧化碳	35.95	46.36	42.08	42.31
范围2温室气体排放量 (基于位置) ³	吨二氧化碳	340.07	325.65	358.94	399.72
范围3温室气体排放量 ⁴	吨二氧化碳	-	49,958.06	31,778.30	20,829.70
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	0.0024	0.0025	0.0028	0.0027

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。2021-2022年度范围二温室气体排放计算的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0.5703tCO₂/MWh。2023年度范围二温室气体排放计算的电网排放系数来源于《生态环境部、国家统计局关于发布2021年电力二氧化碳排放因子的公告》中明确的2021年全国化石能源电力二氧化碳排放因子0.5942tCO₂/MWh。2024年度范围二温室气体排放计算的电网排放系数来源于《关于发布2022年电力二氧化碳排放因子的公告》中明确的2022年全国电力平均二氧化碳排放因子 (不包括市场化交易的非化石能源电量) 0.5856kgCO₂/kWh。
4. 2021-2023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。计算方法基于中国环境扩展的投入产出 (CEEIO) 数据库 (2018年) (针对中国PPI 2023年修订) 中的排放因子、美国环境拓展的投入产出 (USEEIO) 模型、英国商业、能源和工业战略部2023年公司报告的政府温室气体转换因子和《北京市低碳出行减排方法学 (试行) 》。

环境管理体系

指标	单位	2024	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	0	-
因违反环境保护法律法规而受到处罚的事件数	件	0	0	0	-
员工的环保宣传培训人均培训小时数	小时	1.60	2.54	4.01	2.37
接受过特定环境问题培训的员工所占百分比	%	100	100	100	100
接受过特定环境风险评估的营运场所所占百分比	%	100	100	100	100
拥有ISO 14001认证的营运场所所占百分比	%	71.43	-	-	-

水资源管理

指标	单位	2024	2023	2022	2021
总耗水量 ¹	吨	3,981.4	100,008	120,403	127,350
按取水来源划分的耗水量：市政供水	吨	3,981.4	100,008	120,403	127,350
每万元营收耗水量	吨/万元营收	0.0283	0.6662	0.7582	0.8169

1. 2021-2023年度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），采用上海市一级用水定额标准，并按员工实际在岗时间进行折算。2024年公司耗水量计算方法调整：改为基于实际水费账单数据进行核算。由于仅少数办公室有单独的水费账单，数据比实际偏小。未来，公司将不断完善水资源消耗监测体系，以确保数据完整性和准确性。

原材料及包装物管理

指标	单位	2024	2023	2022
可循环包装材料总量	吨	1.1	1.5	1.1

排放与废弃物管理

指标 ¹	单位	2024	2023	2022	2021
废弃物产生总量	吨	211.38	190.66	120.00	136.37
无害废弃物产生量	吨	211.37	190.63	120.00	136.37
有害废弃物产生量	吨	0.0027	0.03	-	-

7.2 社会绩效

员工多元化

指标		单位	2024	2023	2022
员工总数 ¹		人	9,991	11,348	13,365
按雇佣方式划分	全职	人	9,815	11,170	13,100
	兼职	人	176	178	265
按性别划分	男性	人	5,842	6,209	6,629
	女性	人	4,149	5,139	6,736
按性别划分比例	男性	%	58.5	54.7	49.6
	女性	%	41.5	45.3	50.4
按受教育程度划分	研究生及以上	人	58	58	68
	本科	人	446	455	462
	大专及以下	人	9,487	10,835	12,835
按年龄划分	30岁以下	人	1,944	2,070	2,032
	31-50岁	人	5,183	5,685	6,203
	50岁以上	人	2,864	3,593	5,130
来自少数民族的员工占总员工人数的百分比		%	2.9	2.8	2.3
残障员工总数		人	81	81	83
新进员工		人	7,649	8,766	9,411
按性别划分	男性	%	64.2	55.7	50.7
	女性	%	35.8	44.3	49.3
按年龄划分	30岁	%	44.1	36.6	27.7
	31-50岁	%	36.7	37.8	38.4
	50岁以上	%	19.2	25.6	33.9
高级管理层总数		人	19	20	35
按性别划分	男性	人	16	16	29
	女性	人	3	0	6
担任高层管理职务的女性比例		%	15.8	20.0	17.1

指标	单位	2024	2023	2022
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）	件	0	0	0
报告期间发生的雇佣童工事件	件	0	0	0
报告期间发生的歧视事件的总数	件	0	0	0

1. 相比《埃顿中国2023年度可持续发展报告》，公司已完善员工绩效统计口径，补充纳入子公司、子公司下属分、子公司数据，并对2022-2023年历史数据进行系统性修正。

员工权益与福利

指标		单位	2024	2023	2022
体育儿假的员工总数	女性	人	34	30	20
	男性	人	12	17	11
育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数	女性	人	34	27	16
	男性	人	7	15	11
在育儿假结束后返岗且12 个月仍在职的员工总数	女性	人	33	24	15
	男性	人	7	15	10
体育儿假的员工的返岗率 ¹	女性	%	100	90.0	80.0
	男性	%	58.3	88.2	100.0
体育儿假的员工的留任率 ²	女性	%	97.1	80.0	75.0
	男性	%	58.3	88.2	90.9
正式选举的职工代表覆盖的员工比例		%	100	100	100
集体协议覆盖的员工比例		%	100	100	100
收入最高的个人的年薪总额与所有员工的年总薪酬中位数的比率 ³		%	1775	1971	2165
未经调整的平均男女薪酬差距 ⁴		%	17.5	21.3	28.7
员工自愿离职率		%	69.7	72.9	73.0
员工非自愿离职率		%	1.7	2.1	3.8
员工敬业度百分比		%	58.1	57.9	-

1. 体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. 体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%。
3. 收入最高的个人的年薪总额与所有员工的年总薪酬中位数的比率=最高薪酬个人的年度总薪酬/所有员工（不包括最高薪酬个人）年度总薪酬的中位数*100%。
4. 未经调整的平均男女薪酬差距=（男性员工平均薪酬-女性员工平均薪酬）/男性员工平均薪酬*100%。

员工培训与发展

指标 ¹	单位	2024	2023	2022
全年培训总人次	人次	327,423	432,194	331,161
员工培训覆盖率 ²	%	100	100	100
全年人均培训时长	小时	16.70	19.39	15.67
男员工受训平均小时数	小时	11.63	18.95	13.82
女员工受训平均小时数	小时	11.13	19.92	17.66
管理层受训平均小时数	小时	1.66	13.89	31.99
中层员工受训总小时数	小时	17.89	24.34	43.37
普通员工受训平均小时数	小时	11.40	19.36	15.52
接受过技能相关培训的员工所占百分比	%	100	100	100
接受过歧视和骚扰培训的员工占比	%	100	-	-
接受过绩效和职业发展定期评估的员工所占百分比	%	100	100	100

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 (DE&I)、团队合作、压力管理、沟通技巧等内容, 详见4.4.1“员工培训”。

职业健康与安全

指标	单位	2024	2023	2022
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
拥有ISO 45001认证的营运场所所占的百分比	%	71.43	-	-
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	49,963	-	-
员工的职业健康及安全培训覆盖率	%	100	-	-
开展应急演练活动次数	次	108	83	32
工作小时数	Mh	36.75	51.15	42.55
工作造成的事故件数	起	40	-	-
工伤导致死亡率 ¹	%	0	0	0
因工伤损失工作天数	天	214	-	-

1. 工伤导致死亡率=工伤造成的死亡数量/工作小时数量*1,000,000。

产品与服务品质

指标	单位	2024	2023	2022
质量培训总时长	小时	7,514	52,058	31,237
质量培训人均时长	小时/人	2.64	6.44	3.23
质量培训覆盖员工比例	%	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

食品质量与安全 (餐饮综合服务)

指标	单位	2024	2023	2022
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	%	80	100	100

供应链管理

指标	单位	2024	2023	2022
供应商总数	个	883	1,021	1,187
向当地供应商采购支出的比例	%	99.8	99.62	96.7
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
已经过企业社会责任现场审核的目标供应商的百分比	%	100	100	100
参与改进行动或能力培养的受审核或受评估供应商的百分比	%	100	100	100
已经过可持续采购培训的采购员百分比	%	100	100	100

7.3 公司治理绩效

经济绩效

指标	单位	2024	2023	2022	2021
资产总额	亿元	8.63	8.88	8.14	7.01
营业收入	亿元	14.06	15.01	15.88	15.59

公司治理

指标	单位	2024	2023	2022
公司最高管治机构成员总数	人	3	3	5
公司最高管治机构中女性数量	人	1	1	2

商业道德

指标	单位	2024	2023	2022
针对特定商业道德问题进行过内部评估或审查的所有场所的百分比	%	100	100	100
拥有ISO 27001的所有场所所占百分比	%	14.29	14.29	14.29
贪污腐败和信息安全尽职调查流程所覆盖的风险性贸易伙伴的百分比	%	100	100	100
接受反贪污反腐败培训的员工覆盖率	%	100	100	100
员工人均接受反贪污培训小时数	小时	1.14	1.03	1.16
反贪污培训覆盖的管治机构成员比例	%	100	100	100
管治机构成员人均接受反贪污培训小时数	小时	1.20	0.91	1.05
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
因职业诚信相关法律诉讼而造成的金钱损失总额	元	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

信息安全与客户隐私

指标	单位	2024	2023	2022
接受信息安全培训的员工覆盖率	%	100	100	100
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
数据泄露事件	次	0	0	0

附录

全球报告倡议组织 (GRI): 《可持续发展报告标准》索引

使用说明	北京埃顿酒店服务有限公司在2024年1月1日至2024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	关于埃顿中国
	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	不适用
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	关于埃顿中国
	2-7 员工	7.2 社会绩效-员工多元化
	2-8 员工之外的工作者	7.2 社会绩效-员工多元化
	2-9 管治架构和构成	6 公司治理
	2-11 最高治理机构主席	6.1 公司治理
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	6.1 公司治理

GRI标准	披露项	位置
GRI 2: 一般披露 2021	2-13 为管理影响的责任授权	6.1 公司治理
	2-14 最高治理机构在可持续发展报告中的作用	ESG管理体系
	2-16 关键问题的沟通	ESG管理体系 4.2 员工沟通 6.3 商业道德
	2-17 最高治理机构的共同知识	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	1 环境 2 客户 3 供应商 4 我们的员工 5 社区 6 公司治理
	2-24 融合政策承诺	ESG管理体系 7.2 社会绩效-员工培训与发展
	2-25 补救负面影响的程序	ESG管理体系 利益相关方沟通 2.1 产品和服务质量 2.2 食品质量与安全 6.2 合规运营与风险管理 6.3 商业道德 6.4 信息安全与隐私保护
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	2.2 食品质量与安全 4.2 员工沟通 6.3 商业道德 6.4 信息安全与隐私保护

GRI标准	披露项	位置
GRI 2: 一般披露 2021	2-27 遵守法律法规	7.1 环境绩效-环境管理体系
	2-28 协会的成员资格	5.1 合作交流
	2-29 利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
	2-30 集体谈判协议	4.2 员工沟通 7.2 社会绩效-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	实质性议题分析
	3-2 实质性议题列表	实质性议题分析
	3-3 实质性议题的管理	1 环境 4 我们的员工 2 客户 5 社区 3 供应商 6 公司治理
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	7.3 公司治理绩效-经济绩效
	201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	7.1 环境绩效-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	7.2. 社会绩效-员工多元化 7.2. 社会绩效-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	3.1 供应链管理 7.2 社会绩效-供应链管理
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 已经进行腐败风险评估的的运营点	6.3 商业道德 7.3 公司治理绩效-商业道德
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	6.3 商业道德 7.3 公司治理绩效-商业道德
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	6.3 商业道德 7.3 公司治理绩效-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	6.2 合规运营与风险管理
GRI 301: 物料 2016	301-1所用物料的重量或体积	1.3 资源管理-包装 7.1 环境绩效-原材料及包装物管理
	301-2 所用循环利用的进料	1.3 资源管理-包装 7.1 环境绩效-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	1.3 资源管理 7.1 环境绩效-能源管理
	302-3 能源强度	1.3 资源管理-能源管理 7.1 环境绩效-能源管理
	302-4 减少能源消耗	1.3 资源管理-能源管理-能源与碳排放数字化管理
	302-5 产品和服务的能源需求下降	1.3 资源管理-能源管理-能源与碳排放数字化管理
GRI 303: 水资源和污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	1.3 资源管理-水资源与废水管理
	303-2 管理与排水相关的影响	1.3 资源管理-水资源与废水管理
	303-3 取水	7.1 环境绩效-水资源管理
	303-4 排水	7.1 环境绩效-水资源管理
	303-5 耗水	7.1 环境绩效-水资源管理
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接（范围 1）温室气体排放	7.1 环境绩效-气候变化减缓与适应
	305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放	7.1 环境绩效-气候变化减缓与适应
	305-3 其他间接（范围 3）温室气体排放	7.1 环境绩效-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	7.1 环境绩效-气候变化减缓与适应
	305-5 温室气体减排量	1.2 气候变化减缓与适应-指标与目标
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	1.4 废弃物与排放管理
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	1.4 废弃物与排放管理
	306-3 产生的废弃物	7.1 环境绩效-废弃物与排放管理
	306-4 从处置中转移的废弃物	1.4 废弃物与排放管理
	306-5 进入处置的废弃物	1.4 废弃物与排放管理-废弃物与排放
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	3 供应商 7.2 社会绩效-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	3 供应商 7.2 社会绩效-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	7.2 社会绩效-员工多元化 7.2 社会绩效-员工权益与福利
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	7.2 社会绩效-员工权益与福利
	401-3 育儿假	4.1 员工权益与福利 7.2 社会绩效-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	4.5 职业健康与安全
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	4.4 职业健康与安全
	403-3 职业健康服务	4.4 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	4.2 员工沟通

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	4.5 职业健康与安全 7.2 社会绩效-职业健康与安全
	403-6 促进工作者健康	4.5 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	4.5 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	4.5 职业健康与安全
	403-9 工伤	7.2 社会绩效-职业健康与安全
	403-10 工作相关的健康问题	7.2 社会绩效-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	4.4 员工培训与发展 7.2 社会绩效-员工培训与发展
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	4.4 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	4.1 员工权益 7.2 社会绩效-员工多元化
GRI 406: 反歧视2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	4.1 员工权益 4.2员工沟通 7.2 社会绩效-员工多元化
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	3.1 供应链管理 4.1 员工权益 7.2 社会绩效-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	3.1 供应链管理 4.1 员工权益 7.2 社会绩效-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	2.1 产品和服务质量 7.2 社会绩效-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	5.2 支持当地社区
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	3 供应商 7.2 社会绩效-供应链管理
	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	3 供应商 7.2 社会绩效-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	2.1 产品和服务质量 2.2 食品质量与安全 2.3 营养与健康机遇
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	2.1 产品和服务质量 2.2 食品质量与安全 2.3 营养与健康机遇
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	6.4 信息安全与隐私保护 7.2 公司治理绩效-信息安全与隐私保护

SASB准则索引

议题	披露项与指标	类别	对应章节
数据安全	识别和解决数据安全风险的方法	定性	6.4 信息安全与隐私保护
	与收集、使用和保留客户信息有关的政策和实践	定性	6.4 信息安全与隐私保护
	(1) 数据泄露事件数量, (2) 涉及(a)客户机密商业信息及(b)属于个人数据泄露的百分比, (3) (a)受影响客户与(b)受影响个人的数量	定量	7.2 公司治理绩效-信息安全与隐私保护
员工多元化与参与度	(1) 性别与 (2) 多元化群体在以下三类人员中的占比情况: (a) 高管层 (b) 非执行管理层 (c) 其他全体雇员	定量	7.2 社会绩效-员工多元化
	(1) 员工自愿离职率和 (2) 员工非自愿离职率	定量	7.2 社会绩效-员工权益与福利
	员工敬业度百分比	定量	7.2 社会绩效-员工权益与福利
商业诚信	确保职业诚信的方法	定性	6.3 商业道德
	因职业诚信相关法律诉讼而造成的金钱损失总额	定量	7.3 公司治理绩效-商业道德

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”和“我们”）第4次披露社会责任信息, 也是公司第二份可持续发展报告, 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

本报告参考全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（GRI Standards 2021）、可持续发展会计准则委员会基金会SASB准则和联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals, SDGs）进行编制, 同时参考国内外主流可持续发展评级所关注的重点议题。

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”“我们”）。为便于叙述, 报告中以“埃顿集团”指代埃顿中国的母公司。

报告期间

本报告中信息的报告期间为2024年1月1日至2024年12月31日。本报告中数据的报告期间为2024年1月1日至2024年12月31日。部分文字信息超出此范围的, 将在所涉及处予以说明。

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。

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“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“7 ESG绩效”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, 在报告期间内未发现应当披露而未披露的负面事件。

清晰性

本报告以简体中文/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）与我们取得联系。

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, 具体内容已在“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

埃顿可持续发展委员会 (Aden Sustainability Committee)
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

审验声明

SGS

鉴证声明 CN25/00005578

SGS 通标准技术服务有限公司关于北京埃顿酒店服务有限公司提交的《埃顿中国2024 年度可持续发展报告》的鉴证报告

鉴证/验证的性质和范围

SGS通标准技术服务有限公司（以下简称“SGS”）受北京埃顿酒店服务有限公司（以下简称“埃顿”）的委托，对《埃顿中国2024年度可持续发展报告》中文版（以下简称“报告”）进行独立鉴证。

鉴证声明的使用者

本鉴证声明意图提供给所有北京埃顿酒店服务有限公司的利益相关方。

责任声明

北京埃顿酒店服务有限公司的《2024年度可持续发展报告》中的信息及报告由其治理机构以及埃顿的管理层负责。SGS并未参与该报告任何材料的准备。

我们的责任旨在告知所有北京埃顿酒店服务有限公司的利益相关方，在以下规定的鉴证范围内表达报告在AA1000 四个原则方面遵循程度的意见。

SGS对于任何由于使用本报告中的信息而引起的直接或间接损失不承担任何责任。

鉴证标准、类型与保证等级

SGS已根据AA1000系列标准的鉴证准则，为ESG&可持续发展报告鉴证（SRA）开发了一套规章。

本报告的鉴证依据下列鉴证标准开展：

鉴证标准	鉴证等级
AA1000AS v3 （类型 1）	中度

鉴证范围和报告标准

本次鉴证的内容仅为评估报告内容遵循标准AA1000AS v3中四个原则的程度，不包括对报告中温室气体排放绩效信息的鉴证。

鉴证方法

鉴证包括鉴证前调研、巡查采访相关位于上海市徐汇区襄阳南路 218 号 3-4 层的员工，包括进行必要的文档和记录审查和确认。

鉴证局限性

本次鉴证仅限于北京埃顿酒店服务有限公司本部，本次审验仅限于验证报告对AA1000原则的遵循度。

本次鉴证只对北京埃顿酒店服务有限公司相关部门主管和部分员工进行访谈和相关资料的查阅，访谈并未涉及到外部利益相关方。

独立性与能力声明

SGS 集团是检验、检测和认证领域的全球领导者，在多个国家/地区开展业务。SGS申明与北京埃顿酒店服务有限公司为完全独立之组织，对该机构、其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

本次鉴证团队由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成。

SGS

发现与结论

鉴证/验证意见

基于上述方法论和所进行的鉴证，鉴证团队认为，北京埃顿酒店服务有限公司遵循AA1000AS v3中四个原则的程度如下：

包容性

北京埃顿酒店服务有限公司识别了组织的利益相关方，收集了利益相关方的期望和诉求，确定了利益相关方沟通与参与的方式，并采取不同方式进行沟通和交流。

实质性

北京埃顿酒店服务有限公司根据确定的利益相关方的关注议题，合理的披露了对利益相关方的评价和决策有实质性影响的重要议题和指标，反映了组织对经济、环境和社会的重要影响。

回应性

北京埃顿酒店服务有限公司展现了与利益相关方互动的渠道，充分回应其诉求和期望，并就实质性议题进行了一定程度的透明回应。

影响性

北京埃顿酒店服务有限公司呈现了对与环境，社会和治理有关主题的主要活动影响的监视和测量。

发现和建议

对于鉴证过程中发现的良好实践、可持续发展活动及其管理过程中的建议，均在《可持续发展报告鉴证内部管理报告》中进行了描述，并提交给了北京埃顿酒店服务有限公司的相关管理部门，供其持续改进的参考。

签字：



代表通标准技术服务有限公司

David Xin
Sr. Director – Business Assurance
北京市阜成路73号世纪裕惠大厦16层

2025年08月15日
WWW.SGS.COM

