



埃顿中国

# 2025年度 可持续发展报告

---

[adenservices.com](https://adenservices.com) | [info@adenservices.com](mailto:info@adenservices.com)

2025



# 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 环境合规管理  | 29 |
| 1.2 应对气候变化  | 33 |
| 1.3 能源资源管理  | 45 |
| 1.4 污染物管理   | 53 |
| 1.5 生物多样性保护 | 56 |

环境

02

客户

|          |    |
|----------|----|
| 2.1 精益质量 | 61 |
| 2.2 至臻服务 | 67 |
| 2.3 创新引领 | 70 |

04

员工

|             |    |
|-------------|----|
| 4.1 员工权益与福利 | 85 |
| 4.2 多元平等与包容 | 91 |
| 4.3 员工培训与发展 | 93 |
| 4.4 职业健康与安全 | 98 |

社会

03

供应商

|             |    |
|-------------|----|
| 3.1 可持续采购政策 | 77 |
| 3.2 供应链风险管理 | 79 |
| 3.3 负责任采购实践 | 81 |

05

社区

|          |     |
|----------|-----|
| 5.1 合作交流 | 105 |
| 5.2 社区参与 | 107 |

06

公司治理

|          |     |
|----------|-----|
| 6.1 治理架构 | 113 |
| 6.2 合规运营 | 114 |
| 6.3 恪守商德 | 115 |

公司治理

07

ESG绩效

|            |     |
|------------|-----|
| 7.1 环境绩效   | 125 |
| 7.2 社会绩效   | 130 |
| 7.3 公司治理绩效 | 135 |

附录

|        |     |
|--------|-----|
| SASB索引 | 137 |
| GRI索引  | 139 |
| 报告编制说明 | 144 |
| 鉴证声明   | 146 |



概览

环境

客户

供应商

员工

社区

公司治理

ESG绩效

附录

# 概览





# 总裁致辞

自1999年进入中国市场起, 埃顿始终坚守“服务于人”的初心, 致力于让建筑空间守护人类健康、助力碳中和落地、提升空间运营效能。

2025年, 埃顿集团正式加入联合国全球契约组织, 以此表达我们坚定践行可持续发展使命的雄心, 公开承诺对标国际通行准则, 将负责任运营深度融入我们的所有业务领域。

建筑是全球温室气体排放的重要来源, 同时在水资源耗用、废弃物产出等方面也占据相当比重。我们持续迭代创新Akila数字孪生平台, 搭建能耗、碳排放与资源效能实时监测系统, 在管控自身运营环境影响的同时, 赋能众多合作伙伴梳理减排路径、达成气候目标。

埃顿始终是中国城市发展与民生建设的忠实同行者。我们坚持“以人为本”的核心准则, 以包容普惠的行动传递企业温度:

- > 我们健全员工权益保障、多元包容与职业发展体系, 切实守护每一位员工的健康福祉, 并通过我们精心培育的数百名UNITAR认证的专业人才, 将我们的可持续理念灌输于运营的每一个细节中。
- > 依托覆盖中国80多个城市的服务网络, 我们搭建全生命周期闭环服务体系, 对标前沿标准、迭代服务品质, 按需定制智慧楼宇运维、园区综合保障、健康膳食等全套解决方案, 以至臻服务满足客户多元化需求。
- > 我们积极投身社区建设, 以国际化公益视野与本土化务实行动, 通过资源赋能、公益宣讲、成长支持与暖心专项服务等, 持续推动社区的宜居、包容和可持续高质量发展。

合规自律是企业行稳致远的根本。我们设立了可持续发展委员会以全面推动ESG治理, 坚守合规底线, 强化内部控制、恪守商业道德准则, 全力维护公平、公正、公开的经营环境。

回望2025, 我们的所有成绩都源于埃顿团队的坚守, 更得益于属地政府、合作伙伴及社会各界支持, 在此, 我谨向大家表示诚挚感谢并致以崇高敬意!

未来, 埃顿将继续锚定净零目标, 深化数字技术、清洁能源与设施管理的融合创新, 持续优化服务、公益与治理体系, 携手各方共建低碳健康、包容韧性的城市空间, 助力中国可持续高质量发展。



**博龙 Joachim POYLO**

联合创始人兼总裁



年度亮点

奖项与荣誉

2025年度埃顿ESG认可

|                                                                                     | 评级                                        | 评级结果     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------|
|    | CDP (Carbon Disclosure Project)<br>气候变化问卷 | B        |
|  | EcoVadis可持续评级                             | 铜牌 (66分) |
|  | SAQ可持续发展评估                                | B88      |

2025年埃顿ESG荣誉

| 颁奖机构                                                                                  | 奖项名称            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 中国商业企业管理协会                                                                            | 中国清洁服务百强企业      |
|    |                 |
| 华夏时报                                                                                  | 2025年度ESG实践优秀案例 |
|  |                 |
| 21世纪经济报道                                                                              | 21世纪“活力ESG”创新案例 |
|  |                 |

| 颁奖机构                                                                                  | 奖项名称                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 第八届社会责任大会                                                                             | 奥纳奖-2025 年度可持续发展贡献企业         |
|    |                              |
| 欧洲商会                                                                                  | 2025年可持续商业奖“智能技术推动者” (Akila) |
|  |                              |
| 上海英国商会                                                                                | 入围2025 年可持续发展与创新奖决赛 (Akila)  |
|  |                              |



关键绩效

环境

|                                               |                                 |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|
| 范围1温室气体排放量<br>873.29<br>吨二氧化碳当量               | 范围2温室气体排放量<br>847.54<br>吨二氧化碳当量 |
| 温室气体排放密度<br>(范围1+2)<br>0.0129<br>吨二氧化碳当量/万元营收 | 综合能源消耗密度<br>0.0364<br>兆瓦时/万元营收  |
| 用水量强度<br>2.1311<br>吨/万元营收                     | 可循环包装材料使用总量<br>1.7<br>吨         |
| 拥有ISO 14001认证的<br>营运场所所占百分比<br>75%            | 因违反环境保护法律法<br>规而受到处罚的事件数<br>0件  |

社会

|                              |                                        |                                   |
|------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------|
| 员工多元化                        | 员工发展                                   | 负责任供应链                            |
| 女性员工比例<br>43.2%              | 员工培训总人次<br>412,493<br>人次               | 向当地供应商采<br>购支出的比例<br>96.50%       |
| 少数民族的员工比例<br>2.1%            | 员工培训覆盖率<br>100%                        |                                   |
| 残障员工数量<br>55人                | 人均培训时长<br>21.33<br>小时                  |                                   |
| 员工权益保障                       | 职业健康及安全                                |                                   |
| 正式选举的职工代表<br>覆盖的员工比例<br>100% | 拥有ISO 45001<br>认证的营运场所<br>所占的比例<br>75% | 具有重大/潜在负<br>面环境影响的供<br>应商数量<br>0家 |
| 集体协议覆盖的<br>员工比例<br>100%      | 职业健康<br>体检率<br>100%                    |                                   |
|                              | 职业健康及安全<br>培训总时长<br>37,293<br>小时       |                                   |
|                              | 职业健康及安<br>全培训覆盖率<br>100%               |                                   |

公司治理

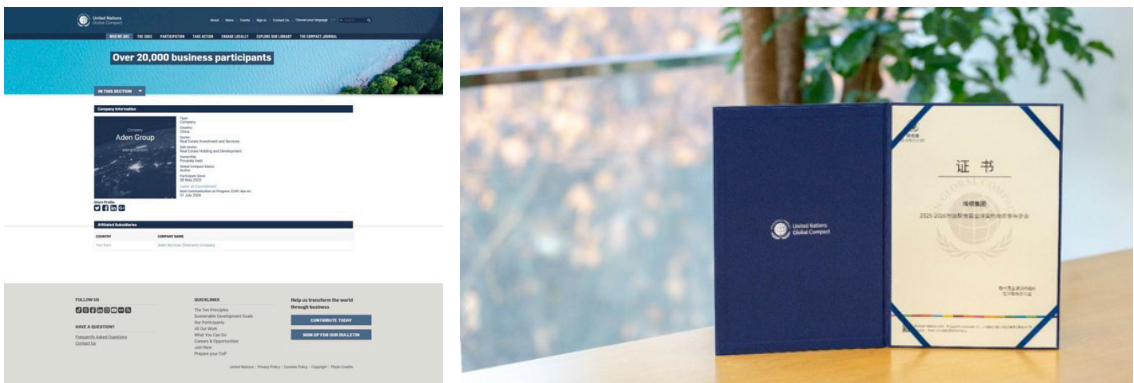
|                              |                            |                        |
|------------------------------|----------------------------|------------------------|
| 员工接受商业道德主题<br>培训的覆盖率<br>100% | 经确认的腐败事件/腐败<br>诉讼案件数<br>0件 | 已确认的信息<br>安全时间数量<br>0件 |
|------------------------------|----------------------------|------------------------|



# 关于埃顿中国

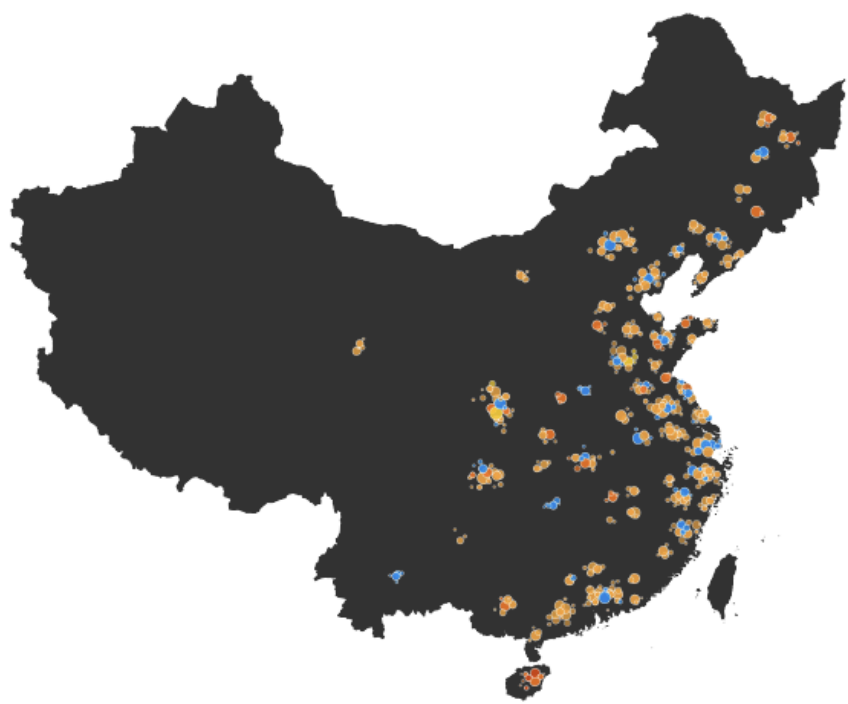
埃顿集团是一家致力于建筑环境管理、数字化转型和优化脱碳服务的跨国公司，业务覆盖能源、综合设施管理、智能建筑和工业新基建等领域。至今，埃顿在全球范围内为2,000多家客户开展绿地和棕地项目，利用数据驱动的方法对客户的资产组合进行全生命周期的优化，帮助客户加速实现业务、资产效率和ESG目标。截至目前，埃顿已累计管理的物业达到4,000万平方米，其中超过100万平方米的物业为埃顿直接开发和管理。

2025年，埃顿集团正式加入联合国全球契约组织。



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，为逾1,500家跨国企业与本土客户提供综合服务。

作为行业革新者，埃顿中国秉持“**致力于建筑环境的可持续转型**”的理念，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，助力实现中国2030/2060“双碳”目标。



埃顿中国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。截至目前，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。我们的主要业务：

## 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。

## 埃顿中国基本情况

### 总部地址

上海市徐汇区襄阳南路218号现代大厦3-4楼

### 主要运营地

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、云南等省（区、市）的80多个城市。

### 员工总人数 (2025年)

9,528人

## 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

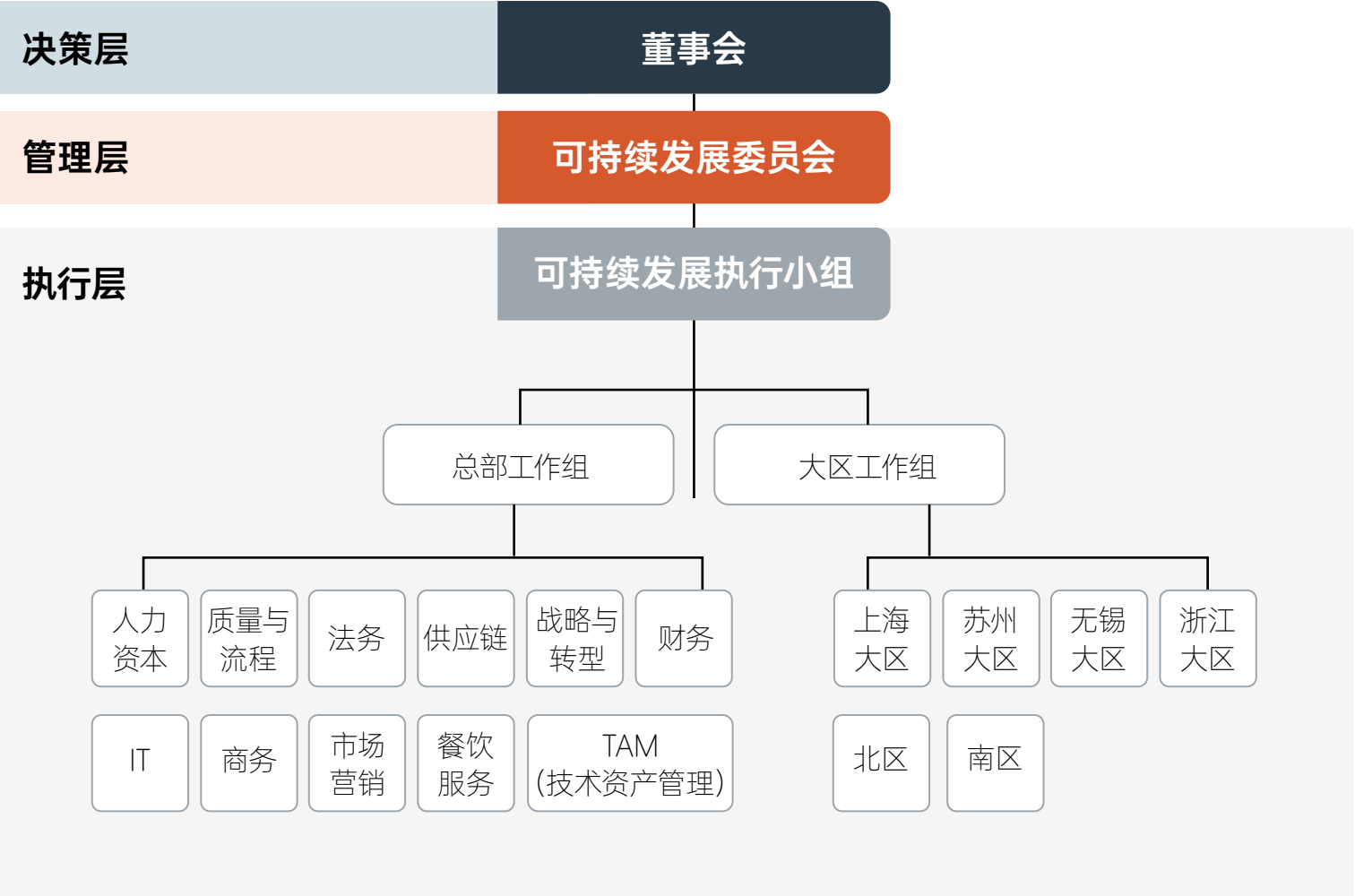
围绕建筑工程、IT基础设施、暖通空调、照明、视频安全、电梯维护提供全方位的建筑技术服务。



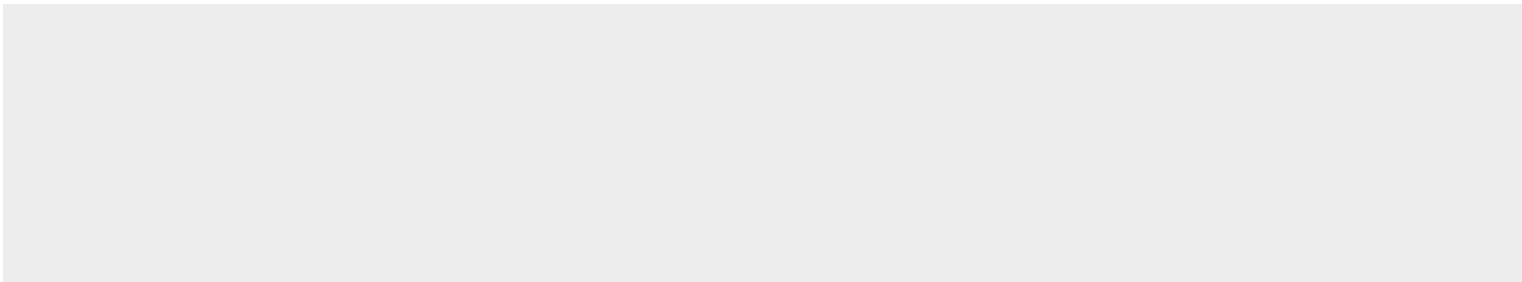
# ESG管理

## ESG管理体系

埃顿中国搭建自上而下、层级清晰的ESG管理架构, 公司董事会总揽全局, 负责制定整体战略规划; 董事会下属的可持续发展委员会负责具体执行ESG关键项目, 监督成果并定期向董事会反馈; 由公司总部各业务部门及全国各大区域组成可持续发展工作组, 确保从上至下的政策目标落实以及横向协同管理, 实现ESG管理工作全面覆盖与高效运作。报告期内, 埃顿中国通过导入专业人士等进一步提升ESG管理能力, 并通过配置ESG管理工具包, 支持执行层高效、规范、有序地推进ESG管理工作。



| ESG治理主体   | 角色                  | 职责                                                                                                                                                                                 |
|-----------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 董事会       | 决策ESG<br>相关规划       | <ul style="list-style-type: none"><li>战略制定: 议定ESG愿景、战略、方针和目标</li><li>风险管理: 审批ESG风险评估报告及应对措施</li><li>绩效审批: 批准可持续发展报告</li><li>监督决策: 监督、考核ESG绩效达成情况</li></ul>                         |
| 可持续发展委员会  | 管理ESG<br>相关工作       | <ul style="list-style-type: none"><li>战略监督: 评审ESG愿景、使命, 拟订与监督中长期战略规划、政策 and 目标</li><li>目标监督: 监督、考核ESG目标达成情况</li><li>风险评估与管理: 评估和管理ESG风险</li><li>报告统筹: 统筹公司年度可持续发展报告编制与披露</li></ul> |
| 可持续发展执行小组 | 执行并落实ESG<br>相关举措和目标 | <ul style="list-style-type: none"><li>目标管理: 落实ESG目标, 策划项目, 与利益相关方保持沟通</li><li>协调报告: 协调各业务模块, 收集ESG绩效数据, 并向委员会汇报ESG事务</li><li>报告编制: 参与编制公司年度可持续发展报告</li></ul>                       |





公司以建筑环境可持续转型为核心, 对标联合国可持续发展目标SDGs, 构建了可持续发展框架“四大支柱”: 通过推进绿色运营与资源管控减少对环境的影响; 依托多元平等、劳工权益保障、人才培养等为员工赋能; 依靠技术驱动与质量提升保持公司的持续创新能力; 立足完善治理、严守合规、恪守商业道德等促进公司健康守正发展。

### 埃顿可持续发展“四大支柱”

#### 减少对环境的影响

6 清洁饮水和卫生设施

14 水下生物

7 经济适用的清洁能源

15 陆地生物

12 负责任的消费和生产

17 促进目标实现的伙伴关系

13 气候行动

- 环境管理体系
- 气候变化减缓与适应
- 能源管理
- 包装
- 水资源与废水管理
- 废弃物与排放管理
- 食物浪费
- 供应链管理

#### 赋能我们的员工

1 无贫困

5 性别平等

3 良好健康与福祉

8 体面工作和经济增长

4 优质教育

10 减少不平等

- 员工权益与福利
- 职业健康与安全
- 多元、平等与包容
- 人才招聘与保留
- 员工培训与发展

#### 持续创新

7 经济适用的清洁能源

9 产业、创新和基础设施

11 可持续城市和社区

13 气候行动

15 陆地生物

17 促进目标实现的伙伴关系

- 营养与健康机遇
- 创新与技术

#### 四大支柱



#### 健康守正发展

1 无贫困

2 零饥饿

4 优质教育

5 性别平等

8 体面工作和经济增长

10 减少不平等

11 可持续城市和社区

12 负责任的消费和生产

16 和平、正义与强大机构

17 促进目标实现的伙伴关系

- 食品质量与安全
- 客户服务管理
- 合规
- 商业道德
- 公司治理
- 数据安全与隐私保护
- 供应链管理
- 社区沟通与公益慈善

### 埃顿入选《华夏时报》“2025年度ESG实践优秀案例”

2025年9月19日, 在2025华夏ESG管理体系大会上, 埃顿荣幸入选国内领先财经媒体《华夏时报》“2025年ESG实践优秀案例”。





# ESG政策与目标

埃顿中国将可持续发展深度融入公司核心战略, 参照国际主流可持续发展标准统筹各项可持续经营实践, 建立统一规范的 ESG 管理政策, 以预防、减轻和补救实际及潜在影响, 应对风险并把握与可持续发展相关的机遇。

公司确立长期可持续发展导向, 构建闭环式目标管理机制, 依托常态化监测、评估与动态优化, 推动ESG政策和理念贯穿业务全链条, 统筹平衡价值创造与长远发展, 稳步推进可持续转型进程, 致力实现经济、环境与社会综合价值协同提升。

## 埃顿中国ESG政策与目标

| 领域    | 政策要点                                                                                                         | 主要目标                                                                                                             |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 环境    | <b>指导企业重视环境保护, 降低运营活动对环境的负面影响, 节约资源, 并促进可持续发展。</b><br>重点领域 (议题): 能源消耗与温室气体、废物管理、化学品管理、环境服务及环境倡导              | 到2030年: 能源消耗降低42%, 废弃物回收率提高25%, 环保化学品采购比例达到80%                                                                   |
| 劳动与人权 | <b>保障员工的合法劳动权益, 尊重基本人权, 并营造公平、安全、健康的工作环境。</b><br>重点领域 (议题): 员工健康与安全、工作条件、晋升与培训、工会及自由协会组织、禁止使用童工和强迫劳动、非歧视及反骚扰 | 持续保持: 安全设施完好率100%; 职业健康检查覆盖率100%; 带薪年假使用率95%及以上; 培训覆盖率100%; 无童工、无强迫劳动、无歧视与骚扰现象和事件                                |
| 可持续采购 | <b>在采购过程中纳入环境、社会及伦理因素, 以减少负面影响并促进可持续发展。</b><br>重点领域 (议题): 供应商的环境、社会和商业伦理的审核评估                                | 到2030年: 绿色产品采购比例提高30%; 包装废弃物减少10%; 与女性企业合作的比例提升10%; 供应商行为准则签署率达到100%; 核心供应商社会责任问卷调查覆盖率为100%; 采购员可持续采购培训覆盖率为100%。 |

| 领域   | 政策要点                                                                                                                                          | 主要目标                            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 商业道德 | <b>规范员工行为与业务活动, 确保公司业务运营始终遵循高标准的道德准则, 杜绝不道德及非法行为; 建立并完善商业伦理管理体系, 保护公司、员工、客户及合作伙伴的合法权益, 推动可持续发展。</b><br>重点领域 (议题): 反腐败与反贿赂、反洗钱、反欺诈、利益冲突管理、信息安全 | 全面提升员工对反腐败政策的认知度, 2028年前实现全面覆盖。 |

## 埃顿出席世界城市日城市可持续发展全球大会

2025年10月, 埃顿有幸受邀参加由联合国人居署 (UN-Habitat) 与上海市人民政府联合主办的世界城市日城市可持续发展全球大会。本次大会聚焦联合国可持续发展目标 (UN SDGs) 的落实与推进, 汇聚了来自政府、国际组织、学术界及产业界的400多位代表, 共同探讨城市可持续发展的创新理念与实践方案。

埃顿代表Yann Auvray与Wayne Jiang出席了大会开幕式, 并与全球专家及业界同行深入交流, 分享了关于城市如何迈向更加绿色、可持续未来的思考与经验。

建筑环境占全球碳排放的近40%, 这使得可扩展、高效的减碳方案比以往任何时候都更为迫切。二十多年来, 埃顿始终致力于通过一体化、数据驱动的解决方案, 帮助客户提升资产运营效率, 降低能耗, 实现可持续发展。





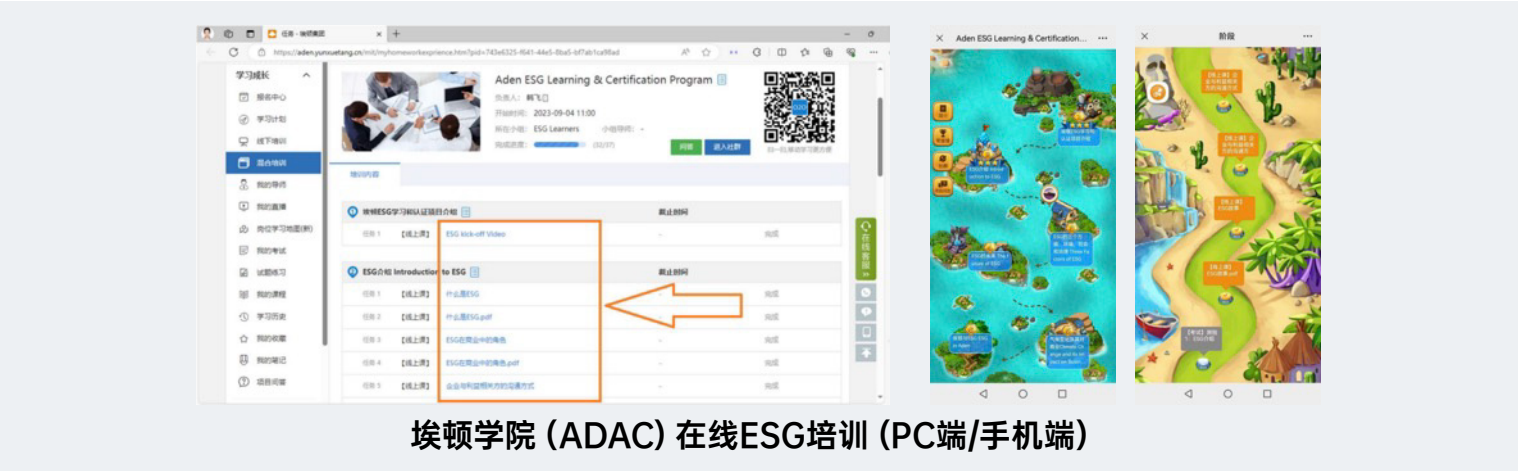
| 概览                                                                                                                                                                                                         | 环境                                                                                                                                                            | 客户 | 供应商 | 员工 | 社区 | 公司治理 | ESG绩效 | 附录 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|----|----|------|-------|----|
| 公司在运营过程中全面贯彻落实ESG政策, 依托“四大支柱”框架, 以联合国可持续发展目标 (SDGs) 为指针, 确保公司的行动与全球可持续发展议程紧密契合。我们以ESG治理为公司绿色转型和高质量发展的重要抓手, 持续提升公司治理水平、大力推进环境治理与生态保护、努力改善员工福祉、不断改进产品质量、积极投身社会公益事业, 与各利益相关方共享发展成果, 致力于成为一个注重社会责任和可持续发展的领先企业。 |                                                                                                                                                               |    |     |    |    |      |       |    |
| 埃顿中国响应联合国可持续发展目标的行动                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                               |    |     |    |    |      |       |    |
| SDGs                                                                                                                                                                                                       | 具体行动                                                                                                                                                          |    |     |    |    |      |       |    |
|                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>通过提供就业机会、技能培训和社区发展项目, 帮助弱势群体改善生计, 缩小贫富差距, 推动区域社会均衡可持续发展。</li></ul>                                                      |    |     |    |    |      |       |    |
|                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>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</li></ul>                                                                            |    |     |    |    |      |       |    |
|                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>参与“国际公益赛艇与全民健康促进”活动, 支持视障人士参与体育运动、推动残健融合公益。</li></ul>                          |    |     |    |    |      |       |    |
|                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>参加靛蓝公益跑活动, 助力乡村少年获得高等教育的机会</li></ul>                                            |    |     |    |    |      |       |    |
|                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>致力于推动职场性别平等, 确保招聘与晋升政策的公平性</li><li>践行包容性采购策略, 积极扶持女性所有者运营的供应商</li></ul>                                                 |    |     |    |    |      |       |    |
| SDGs                                                                                                                                                                                                       | 具体行动                                                                                                                                                          |    |     |    |    |      |       |    |
|                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>在办公室和项目点运营中推广节水举措, 促进水资源循环利用, 确保清洁饮水和卫生设施的可持续使用</li><li>借助自身的运营管理和技术专长, 为我们服务的客户提供科学合理的水资源管理方案, 提升客户项目水资源利用效率</li></ul> |    |     |    |    |      |       |    |
|                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>埃顿集团通过投资可再生能源项目和优化能源管理, 推动客户清洁能源的使用, 提高能效</li><li>依托埃顿集团的技术优势, 系统化部署Akila, 降低运营过程的能源消耗</li></ul>                        |    |     |    |    |      |       |    |
|                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>为员工提供多元、平等、包容和健康安全的工作环境, 并通过创新业务模式推动可持续经济增长</li></ul>                                                                   |    |     |    |    |      |       |    |
|                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>依托埃顿集团通过数字化解决方案 (如Akila平台) 和绿色建筑技术, 推动建筑行业的可持续创新</li><li>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</li></ul>                |    |     |    |    |      |       |    |
|                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>践行包容性采购策略, 大力推行本地化采购, 积极扶持小微企业、女性所有者及少数群体运营的供应商</li><li>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</li></ul>                  |    |     |    |    |      |       |    |
|                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>依托埃顿集团通过智能设施管理和绿色建筑解决方案, 助力城市和社区的可持续发展</li><li>通过各类合作交流吸纳优质ESG实践成果, 持续迭代服务模式、深耕可持续运营, 携手各方助力公共服务升级与行业高质量发展</li></ul>    |    |     |    |    |      |       |    |



| SDGs                                                                                | 具体行动                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"><li>推广办公室和项目点资源高效利用, 加强废弃物管理, 减少运营中的资源浪费, 推动循环经济</li><li>协助客户实现资源可持续管理、发展循环经济</li><li>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</li></ul>    |
|    | <ul style="list-style-type: none"><li>将温室气体盘查列为重要任务, 每年定期系统性开展全运营过程和场所的范围温室气体盘查</li><li>依托埃顿集团通过可再生能源投资和节能技术 (例如NX Park和Aden Energies), 协助客户积极应对气候变化, 减少环境影响</li></ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>通过减少塑料使用和在保洁业务中推广环保清洁产品, 保护海洋生态系统</li></ul>                                                                                      |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>在全国的办公室建造时, 推广绿色空间建设</li><li>参考自然相关财务信息披露工作组 (TNFD) 建议, 明确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</li></ul>           |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>通过合规管理、反腐败政策和透明运营, 支持公平正义和商业道德建设</li><li>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的业务关系, 共同打造公平公正的市场环境</li></ul>                            |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>与客户、供应商、社区和国际组织携手合作, 共同推动可持续发展目标的实现</li><li>积极融入属地社区生态, 构建系统化、常态化的社区共建与公益赋能体系, 深度联动社区共建共治共享, 持续推动社区宜居、包容、可持续高质量发展</li></ul>      |

## ESG文化体系

埃顿中国建立健全ESG文化体系, 通过开展法律法规、标准、政策等宣教活动, 促进ESG专业人才的培育与发展, 塑造和强化ESG管理理念。公司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。同时, 我们依托内外部资源面向全体员工开展多层次、多维度ESG专题培训, 涵盖ESG基础知识、国际标准与最佳实践等, 注重提升员工的实际操作能力和问题解决技巧, 全面提升员工ESG管理水平。



### 三载淬炼促升华

2023年至2025年, 在埃顿可持续发展委员会统筹部署下, 我们遵循“参与→赋能”递进路径, 依托埃顿学院 (ADAC) 的教培资源, 历经三年, 实现了ESG管理从能力筑基、行动落地到文化浸润的升华。

#### 2023年·夯实基础

聚焦ESG知识体系与能力建设, 自主开发26门课程, 推动超300名同事获得联合国UNITAR认证, 为各团队奠定了扎实的可持续发展基础。



三载淬炼促升华

2024年·知行合一

以“ESG时刻”启动为标志，重心转向实践。各团队围绕气候变化、能源管理等六大重点领域制定具体行动计划，并将可持续理念深度融入日常运营。

2025年·文化内化

通过举办季度可持续发展网络研讨会（ESG Webinar）等，进一步巩固ESG文化，并推动公司在EcoVadis等国际评级中持续进步。



利益相关方沟通

埃顿中国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。公司识别出六大核心利益相关方，通过网站发布、媒体发布、会议交流、报告分享及举办活动等多元化沟通方式和渠道，与利益相关者建立积极互动，悉心倾听并深入理解利益相关方需求和期望，依据各方诉求动态优化 ESG 治理举措，稳步实现公司发展与各方价值协同共赢。

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 | <div><div>• 合规经营</div><div>• 商业道德</div><div>• 气候变化减缓与适应</div><div>• 能源管理</div><div>• 环境管理</div><div>• 废弃物管理</div></div> | <div><div>• 机构考察</div><div>• 政策执行</div><div>• 汇报沟通</div><div>• 信息披露等</div></div>                                     |
| 股东与投资者  | <div><div>• 公司治理</div><div>• 合规经营</div><div>• 商业道德</div><div>• 投资回报</div><div>• 创新与技术</div></div>                       | <div><div>• 股东会</div><div>• 定期报告</div><div>• 可持续发展报告</div><div>• 调研</div><div>• 电话会议</div><div>• 其他交流活动等</div></div> |
| 客户      | <div><div>• 食品质量与安全</div><div>• 食物浪费</div><div>• 产品与服务品质</div></div>                                                    | <div><div>• 产品展览</div><div>• 客户调研</div><div>• 技术研讨会</div></div>                                                      |

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

| 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<br>(非政府组织、慈善机构、<br>社会组织、主流媒体等) | <div><div>• 创新与技术</div><div>• 产品与服务品质</div><div>• 食品质量与安全</div><div>• 职业健康与安全</div><div>• 社区沟通与公益慈善</div></div> | <div><div>• 交流互访</div><div>• 信息披露</div><div>• 活动参与</div><div>• 问卷调查</div><div>• 社区志愿者活动</div><div>• 社会公益项目</div></div> |

埃顿受邀参加上海市2026年优化营商环境大会

2026年岁首, 埃顿受邀参加了由上海市政府主办的“上海市2026年优化营商环境大会”。该年度活动旨在持续优化城市商业环境, 聚焦企业需求, 提升政务服务便利化水平、优化涉企监管效能、降低企业经营成本。

作为扎根上海近三十年的企业, 埃顿以此次大会为契机与各界代表深入交流, 再次坚定地表达我们与上海共同成长、助力城市发展的承诺——尤其是在打造更高效、可持续和智慧的建筑环境领域。我们期待持续通过自身专业能力、合作伙伴网络与日常运营, 为上海的长远发展贡献坚实力量。

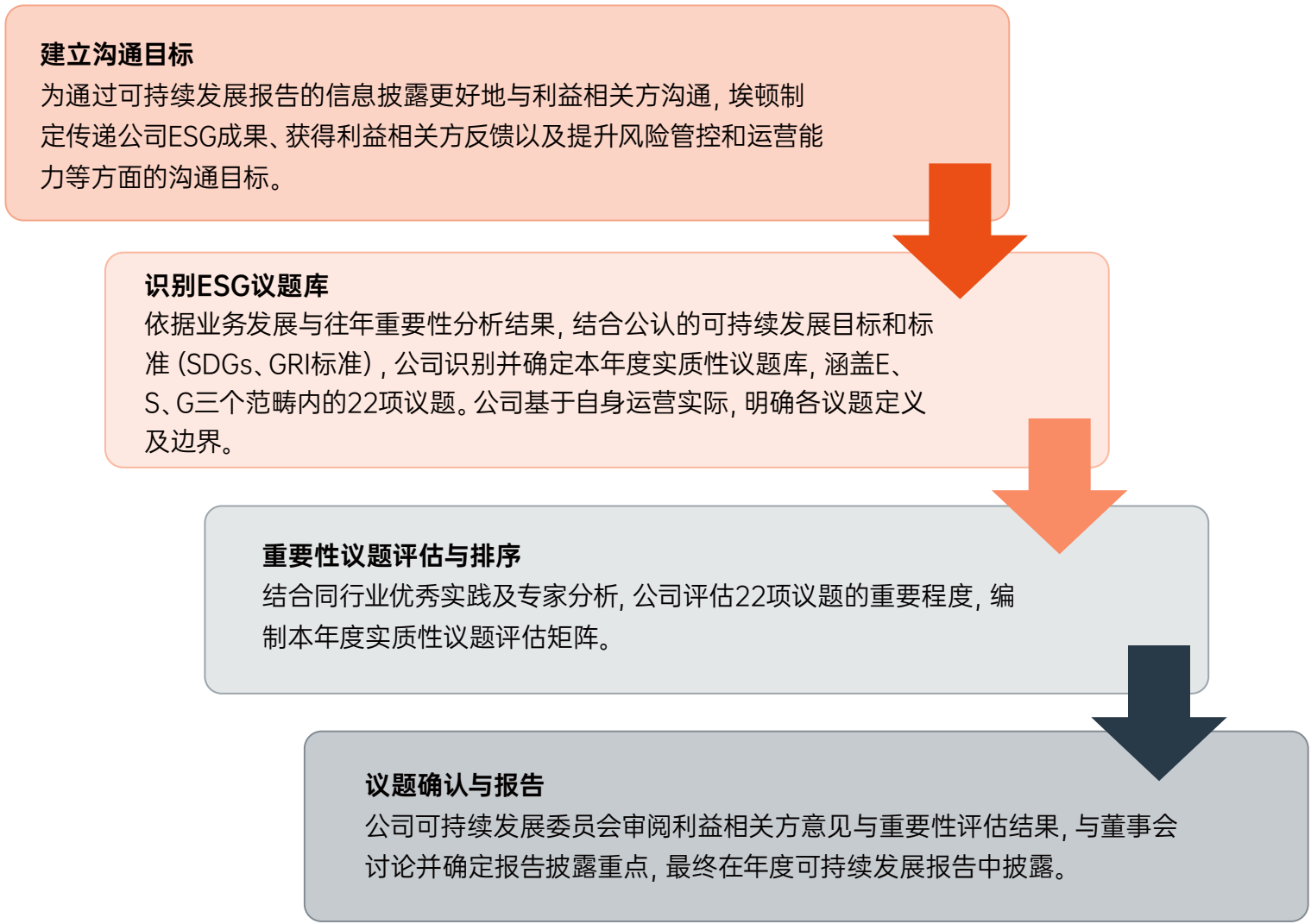




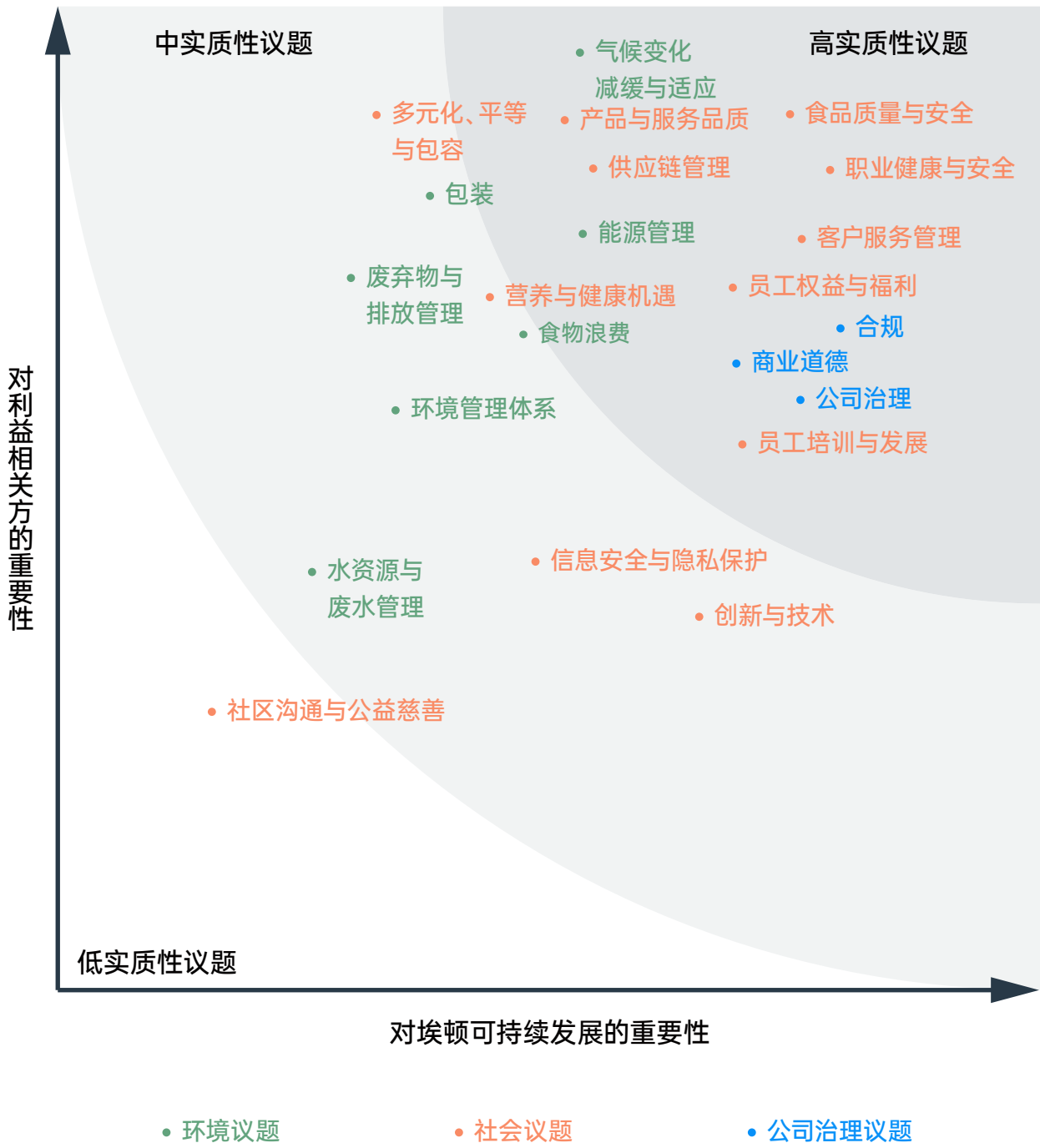
实质性议题分析

埃顿中国高度重视实质性议题管理，并将其作为ESG管理的基础性工作。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，识别并评估高实质性议题，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。2025年，我们结合业务背景、政策法规导向、潜在风险评估、行业ESG领先实践以及专家咨询意见等，对ESG实质性议题进行了复盘和分析，确认报告期间实质性议题无重大变化。

实质性议题分析流程

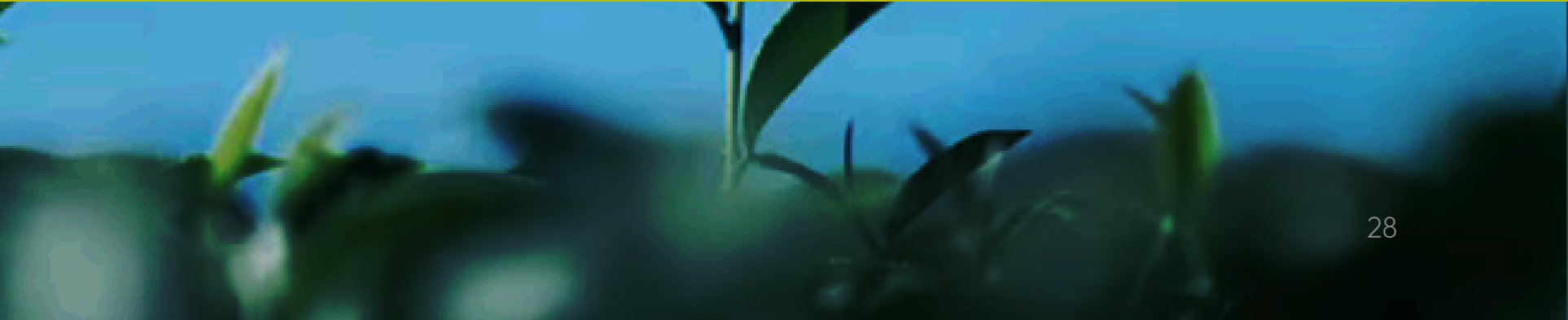


2025年度实质性议题矩阵图



# 环境

# 01





# 1.1. 环境合规管理

## 1.1.1. 环境管理体系

埃顿中国严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规、标准及监管要求, 持续完善环境管理体系建设。公司编制并发布《质量、环境、职业安全管理手册》及配套管理程序文件, 为环境管理工作的规范化开展提供制度支撑, 不断提升公司环境管理水平。公司及旗下子公司每年进行环境管理体系内部审核和管理评审, 核查问题并制定、落实纠正与预防措施以确保环境管理体系持续改善。截至报告期末, 公司所有营运场所拥有有效的ISO 14001认证证书的比例为75%。

埃顿中国及下属各运营实体均不属于重点排污单位。报告期内, 公司及下属各运营实体均未受到与环境保护相关的行政处罚, 未发生因环境因素被责令限期整改、停产、搬迁或关闭的情况, 未发生因环境问题导致的法律诉讼以及主要资产被查封、扣押、冻结或者被抵押、质押的情况。



ISO 14001认证证书

## 1.1.2. 环境风险管控

### 环境风险管理

埃顿制定了《环境因素识别和评价程序》, 结合业务流程和运营特点, 系统识别经营管理过程中的环境风险因素, 精准划定各类环境因素影响等级, 配套制定分级管控、整改优化及长效监测方案, 从源头防范环境隐患和风险, 保障各项运营活动合规推进。报告期内, 公司未发生重大突发环境事件。

公司依据环境因素识别和评价结果, 定期对环境影响因素及管控措施的有效性进行检查, 动态排查管控短板并迭代优化治理方案, 持续完善环境管理闭环, 稳步削减运营全过程生态环境负荷。报告期内, 公司接受特定环境风险评估的营运场所的覆盖率为100%。

### 环境应急管理

公司制定并实施《应急准备和响应控制程序》, 建立突发环境事件预防预警、应急处置和联动响应机制。预案涵盖应急组织机构及职责、预防与预警、信息报告与通报、应急响应与措施、后期处置、应急培训与演练、保障措施等内容, 系统规范公司应对突发环境事件的管理机制, 为快速、有效应对环境污染事件、保障区域环境安全提供机制支撑。

公司持续开展环境应急能力建设, 围绕突发环境事件应急响应、现场处置、人员疏散、应急物资使用、应急监测和事后评估等环节组织培训与演练, 提升重点岗位人员的环境风险识别、快速响应和现场处置能力。



管道漏水应急演练

### 环保文化建设

公司将环保主题培训与宣贯纳入环境管理日常工作, 通过制度宣贯、现场培训、应急演练等形式, 持续提升员工环保意识、合规操作能力和应急响应能力。公司要求新员工上岗前完成环保知识与合规要求培训, 并定期组织全员环保教育与主题宣贯, 持续强化污染防治责任意识与绿色运营理念, 提升员工环境风险识别与处置能力。报告期内, 公司环境主题培训覆盖的员工比例为100%。

### 世界环境日: 埃顿志愿者用行动践行低碳承诺

2025年世界环境日, 埃顿志愿者通过参与与上海市外商投资协会共同举办的“我的零碳生活挑战”城市步行活动, 以实际行动践行低碳生活方式, 从日常点滴做起, 引领可持续生活风尚。

这项挑战鼓励参与者通过简单的日常行动, 如乘坐公共交通代替开车、捐赠旧衣物和书籍、减少外卖点单、将空调设置为26℃节能模式等减少碳足迹。

埃顿致力于帮助客户实现建筑和基础设施脱碳——我们相信改变应从自身开始。通过在日常生  
活中做出可持续的选择, 我们同样可以为更清洁、更绿色的未来贡献力量。





## 1.2. 应对气候变化

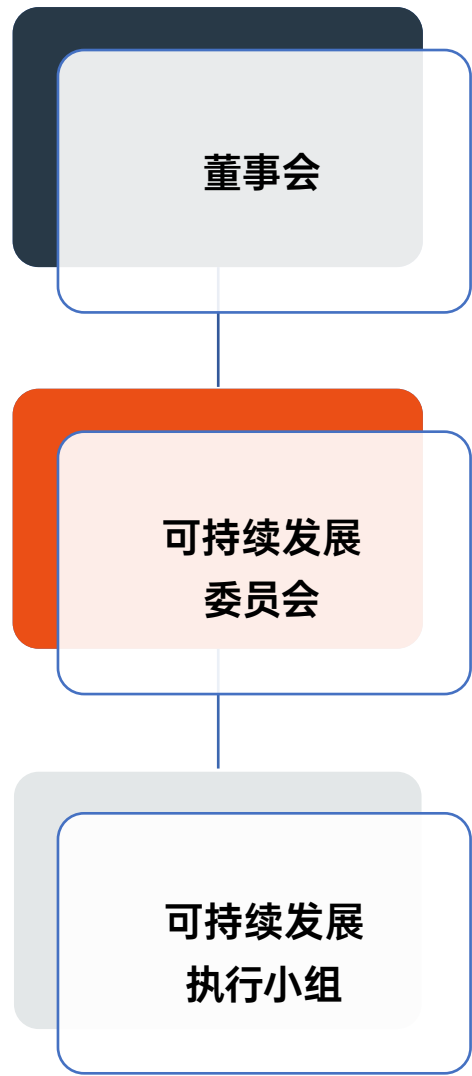
全球气候治理已迈入关键行动阶段。埃顿中国立足长远可持续发展大局, 主动将应对气候变化上升为核心战略议题, 系统性研判气候转型风险与发展机遇, 以科学治理框架统筹降碳减排与气候韧性建设, 推动低碳理念深度融入综合设施服务全价值链, 积极携手产业链伙伴共建绿色低碳发展生态, 助力全社会碳中和愿景落地。

### 1.2.1. 治理

埃顿深刻洞悉全球气候治理大势, 主动从战略层面应对气候变化, 持续迭代内部管理机制, 全面提升气候行动效能。公司搭建自上而下、协同联动的气候治理体系, 依托董事会、可持续发展委员会、ESG 办公室及相关职能部门形成层级清晰、权责贯通的治理架构, 以系统化、科学化管理推进低碳转型, 积极践行企业气候责任, 为全球气候行动贡献实践力量。

埃顿董事会作为最高决策机构, 长期关注气候变化应对方法, 将气候变化转型风险和实体风险作为重大决策的关键考量因素。

公司可持续发展委员会作为气候治理的核心执行机构, 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翔实的数据支持。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。

### 1.2.2. 战略

埃顿遵循 IFRS 可持续披露准则第 2 号 (IFRS S2)、气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 框架对气候相关风险与机遇披露的核心要求, 结合综合设施管理核心业务特性与建筑环境全价值链运营特点, 系统性开展气候相关风险与机遇的全维度识别、拆解与影响分析, 厘清风险/机遇项的价值链传导路径、影响边界与财务影响, 明确对应治理与应对方向, 为公司气候治理体系完善、战略优化与风险应对提供全面、可追溯的支撑。

| 气候风险与机遇的影响分析 |        |                                                                                                                     |       |                      |                             |                                                      |
|--------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------|
| 风险/机遇        | 风险/机遇项 | 风险/机遇简要描述                                                                                                           | 影响时限  | 价值链环节                | 核心财务影响                      | 治理与应对方向                                              |
| 物理风险         | 急性物理风险 | 极端气候事件 (台风、暴雨洪涝、高温热浪、暴雪冰冻等) 频发, 直接导致客户建筑设施损毁、供能/供水中断、运维链路阻塞, 大幅提升应急运维成本, 甚至引发服务中断、合同违约风险; 极端高温同步推高建筑制冷能耗, 直接增加运营成本。 | 短期、中期 | 直接运营、下游客户服务、供应链履约    | 运营成本大幅上升、服务收入下降、违约赔付风险增加    | 建立极端天气应急响应机制, 完善设施气候韧性改造标准, 优化应急运维供应链储备, 开展建筑能耗弹性管理。 |
|              | 慢性物理风险 | 长期气候模式变化 (气温升高、降水格局改变), 导致食材产区生长环境恶化, 推高综合餐饮服务的采购、运输与仓储成本; 同时加速建筑设施设备老化, 提升全生命周期运维与更换成本; 水资源短缺同步增加运维用水成本与合规压力。      | 中期、长期 | 上游供应链、直接运营、设施全生命周期管理 | 采购成本持续上升、资产运维成本增加、水资源合规成本提升 | 建立供应链气候风险溯源体系, 推广节水与水资源循环利用技术, 完善设施全生命周期气候适应性设计。     |

| 风险/机遇 | 风险/机遇项  | 风险/机遇简要描述                                                                                                                 | 影响时限  | 价值链环节             | 核心财务影响                  | 治理与应对方向                                       |
|-------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|
| 转型风险  | 政策与法律风险 | 国内“双碳”目标持续深化，建筑节能、碳减排、ESG信息披露等监管要求日趋严格（IFRS S2披露强制化、建筑碳排放管控、碳市场扩容等），若未能及时匹配合规要求，将面临合规处罚、运营限制，同时需投入额外成本完成设施改造、数据监测与披露体系建设。 | 中期、长期 | 直接运营、合规管理、信息披露    | 合规成本上升、改造性资本支出增加、违规处罚风险 | 建立政策动态跟踪机制，提前布局合规改造，完善ESG数据监测与披露体系，对接碳市场管理要求。 |
|       | 市场与客户风险 | 下游上市企业、重点核心客户将供应商气候表现纳入采购准入与考核核心指标，若公司气候治理与低碳服务能力无法满足客户要求，将面临市场份额流失、核心客户流失风险，同时低碳服务市场竞争加剧将压缩传统服务盈利空间。                     | 短期、中期 | 下游营销与销售、客户关系管理    | 收入增长放缓、市场份额下降、毛利率承压     | 打造差异化低碳服务体系，将ESG表现纳入客户服务全流程，建立客户碳需求响应机制。      |
|       | 技术风险    | 建筑节能、碳监测、智慧运维等低碳技术快速迭代，若未能及时跟进技术升级与能力建设，将失去低碳服务市场核心竞争力，传统高能耗运维模式将面临技术淘汰风险，无法匹配客户零碳转型需求。                                   | 中期、长期 | 技术研发、服务交付、供应链管理   | 技术升级成本增加、服务竞争力下降、资产减值风险 | 建立低碳技术研发与引入机制，开展技术赋能型人才培养，打造智慧化碳管理运维平台。       |
|       | 声誉与品牌风险 | 资本市场、行业机构对企业气候行动关注度持续提升，EcoVadis、MSCI等国际ESG评级对气候治理权重不断提高，若公司气候表现不及预期，将面临品牌声誉受损、评级下调、融资成本上升等风险，影响长期经营发展。                   | 短期、中期 | 品牌管理、资本市场关系、投资者关系 | 融资成本上升、品牌溢价损失、合作机会减少    | 对标国际评级标准完善气候治理，主动披露气候相关信息，打造行业领先的气候行动标杆。      |

| 风险/机遇 | 风险/机遇项        | 风险/机遇简要描述                                                                                                 | 影响时限  | 价值链环节             | 核心财务影响                     | 治理与应对方向                                    |
|-------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|----------------------------|--------------------------------------------|
| 转型风险  | 供应链转型风险       | 上游食材、设施设备、运维服务商的碳管控要求持续收紧，若供应链上下游未能协同低碳转型，将面临供应链中断、采购成本上升、合规风险传导等问题，影响公司服务稳定性与成本控制。                       | 中期、长期 | 上游供应链管理、采购管理      | 采购成本上升、供应链稳定性下降、合规风险传导     | 建立供应商ESG准入与考核体系，推动供应链低碳协同转型，开展供应商气候风险尽职调查。 |
| 发展机遇  | 低碳产品与服务创新机遇   | 国内“双碳”目标下，建筑领域低碳转型需求爆发，客户对建筑节能改造、碳管理咨询、零碳运维、绿色餐饮、ESG数据服务等低碳解决方案需求持续增长，可依托综合设施管理核心优势，打造全链条低碳服务体系，拓展新收入增长点。 | 长期    | 研发设计、营销销售、下游客户服务  | 服务收入结构优化、高附加值收入占比提升、市场份额扩大 | 加大低碳服务研发投入，打造标杆级零碳项目，构建全周期碳管理服务能力。         |
|       | 资源效率提升与成本优化机遇 | 通过系统化能源管理、水资源循环利用、废弃物精细化管理、设施智慧化运维等举措，大幅降低运营过程中的能耗、水耗与物料消耗，减少碳排放相关成本，实现全运营周期成本优化，提升盈利水平。                  | 短期、中期 | 直接运营、供应链管理、成本控制   | 运营成本显著下降、资源利用效率提升、盈利空间扩大   | 推广智慧能源管理系统、建立全流程资源管控体系、开展节能降碳专项行动          |
|       | 气候韧性服务拓展机遇    | 极端气候事件频发背景下，客户对建筑气候韧性、应急运维、灾害防控的需求持续提升，可依托设施运维专业能力，打造建筑气候韧性改造、应急运维保障、风险防控咨询等特色服务，开辟新业务赛道，提升客户黏性。          | 长期    | 服务创新、客户关系管理、新业务拓展 | 新增服务收入、客户粘性提升、行业壁垒构建       | 完善气候韧性服务标准、打造应急运维专业团队、开展标杆项目落地             |



| 风险/机遇 | 风险/机遇项      | 风险/机遇简要描述                                                                                      | 影响时限  | 价值链环节             | 核心财务影响                 | 治理与应对方向                              |
|-------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 转型风险  | 供应链绿色协同机遇   | 通过推动供应链低碳转型,与上游供应商建立长期稳定的绿色合作关系,降低供应链采购成本与波动风险,同时打造绿色供应链标杆,提升品牌形象,获得更多优质客户合作准入。                | 中期、长期 | 上游供应链管理、采购管理、品牌建设 | 采购成本下降、供应链稳定性提升、品牌价值提升 | 建立绿色供应商合作体系、开展供应链低碳赋能、打造行业绿色供应链标杆    |
|       | 合规与品牌价值提升机遇 | 主动对标IFRS S2、TCFD等国际标准完善气候治理,可提升公司ESG评级与行业影响力,获得资本市场、优质客户认可,降低融资成本,将气候治理能力转化为核心品牌竞争力,实现长期可持续发展。 | 长期    | 资本市场、品牌管理、行业合作    | 融资成本下降、品牌溢价提升、长期合作机会增加 | 对标国际标准完善气候治理体系、主动披露气候相关信息、打造行业气候行动标杆 |

公司全面对标 IFRS 可持续披露准则第 2 号 (IFRS S2) 及气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 框架要求,研判不同气候转型路径对公司业务经营、财务表现与战略发展的潜在影响,公司结合综合设施管理核心业务特性与建筑行业低碳转型趋势,围绕 1.5℃有序转型、无序转型、温室效应加剧三大核心气候情景开展情景分析,推演不同情景下的气候风险传导路径、财务影响与发展机遇,为公司气候韧性建设、战略动态优化与风险应对决策提供支撑。

气候变化情景分析

情景分类:

有序转型情景 (1.5℃温控目标达成)

|                  |                                                                                                                                      |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 情景核心设定           | 全球碳中和及国内“双碳”目标平稳落地,建筑领域节能降碳标准渐进式升级,低碳技术成熟度稳步提升,市场对可持续服务的需求有序释放,ESG监管与披露要求逐步完善,全社会低碳转型节奏可预期、可规划。                                      |
| 关键量化假设           | 1. 国内建筑节能改造覆盖率年均提升 5%;<br>2. 碳市场平稳扩容至建筑运维领域,碳价年均涨幅不低于 3%;<br>3. 客户低碳运维、零碳改造服务需求年均增长8%;<br>4. IFRS S2等披露要求渐进式落地,合规成本可控。               |
| 对公司战略与业务的核心影响    | 1. 低碳服务成为核心增长引擎,全链条可持续解决方案市场空间持续扩大;<br>2. 传统运维业务平稳向低碳化、智慧化转型,业务结构持续优化;<br>3. 供应链绿色协同稳步推进,上下游合作稳定性持续提升;<br>4. ESG治理能力持续转化为品牌与市场竞争力。   |
| 核心财务影响 (基于假设的分析) | 1. 高附加值低碳服务收入占比持续提升,预计5年内提升至总收入20%以上;<br>2. 长期运营能耗、水耗成本稳步下降,预计年均降低 2%-3%;<br>3. 合规改造成本可控,资本支出可平滑分摊;<br>4. 融资成本持续降低,品牌溢价稳步提升。         |
| 应对策略与韧性建设方向      | 1. 加大低碳服务研发与标杆项目落地,打造全周期建筑碳管理核心能力;<br>2. 稳步推进现有设施低碳化改造,建立常态化节能降碳运营机制;<br>3. 深化绿色供应链建设,与上下游建立长期协同转型机制;<br>4. 持续对标国际标准完善气候治理,巩固行业领先优势。 |

| 情景分类: 无序转型情景 (转型节奏突变 / 滞后) |                                                                                                                                               |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 情景核心设定                     | 气候政策出现超预期收紧 (如碳税突然大幅上调、建筑碳排放强制管控政策提前落地), 低碳技术迭代超预期导致传统运维模式快速淘汰, 市场需求剧烈波动, 行业转型节奏出现分化, 合规压力与市场竞争同步加剧。                                          |
| 关键量化假设                     | 1. 建筑领域碳排放管控政策提前全面强制落地, 合规门槛大幅提升;<br>2. 碳价短期涨幅超 30%, 高能耗运维模式成本陡增;<br>3. 客户低碳服务需求短期爆发后出现结构性分化, 传统服务市场快速萎缩;<br>4. ESG评级对招投标、融资的约束性大幅增强。         |
| 对公司战略与业务的核心影响              | 1. 传统高能耗运维业务面临快速淘汰风险, 市场份额大幅承压;<br>2. 合规改造成本短期激增, 若响应不及时将面临业务限制与客户流失;<br>3. 技术迭代滞后将导致服务竞争力快速下滑, 行业竞争格局重塑;<br>4. 供应链转型不同步将引发履约风险与成本波动。         |
| 核心财务影响 (基于假设的分析)           | 1. 短期合规改造资本支出激增, 预计单年增幅超50%;<br>2. 传统业务收入大幅下滑, 毛利率显著承压;<br>3. 若未能及时匹配客户需求, 将面临核心客户流失与收入断层;<br>4. ESG评级下滑将导致融资成本上升、合作机会减少。                     |
| 应对策略与韧性建设方向                | 1. 建立政策动态跟踪与快速响应机制, 提前布局合规改造与技术储备;<br>2. 打造模块化、可快速复制的低碳服务解决方案, 适配市场突发需求;<br>3. 建立供应链风险预警与应急协同机制, 对冲上下游转型不同步风险;<br>4. 预留专项转型资金, 建立灵活的资本支出调整机制。 |

| 情景分类: 温室效应加剧情景 (温控目标落空, 升温突破 2°C) |                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 情景核心设定                            | 全球气候转型力度不足, 温控目标落空, 全球升温突破2°C阈值, 极端气候事件 (台风、暴雨洪涝、高温热浪、暴雪冰冻) 频发且强度显著提升, 慢性物理风险 (气温持续升高、水资源短缺、生态环境恶化) 持续加剧, 对建筑设施、供应链、运营服务造成长期系统性冲击。       |
| 关键量化假设                            | 1. 极端气候事件发生频率提升50%, 强度显著增强;<br>2. 夏季极端高温天数年均增加, 建筑制冷能耗持续攀升;<br>3. 重点区域水资源短缺常态化, 运维用水成本与合规压力持续加大;<br>4. 食材产区、供应链节点受气候影响加剧, 采购与履约风险持续上升。   |
| 对公司战略与业务的核心影响                     | 1. 建筑设施损毁、服务中断风险大幅提升, 应急运维压力激增;<br>2. 供应链稳定性持续受到冲击, 食材、设备采购成本与履约风险持续上升;<br>3. 设施设备老化加速, 全生命周期运维与更换成本大幅增加;<br>4. 客户对建筑气候韧性、应急保障服务的需求持续爆发。 |
| 核心财务影响 (基于假设的分析)                  | 1. 应急运维、设施修复成本大幅上升, 预计年均增幅超10%;<br>2. 运营能耗、水耗、采购成本持续攀升, 盈利空间被持续压缩;<br>3. 服务中断引发的违约赔付、客户流失风险显著增加;<br>4. 资产减值风险上升, 设施全生命周期成本大幅增加。          |
| 应对策略与韧性建设方向                       | 1. 全面升级建筑气候韧性改造标准, 提升设施极端气候抵御能力;<br>2. 建立全区域极端天气应急响应体系与运维资源储备;<br>3. 搭建多元化供应链体系, 降低单一区域气候风险传导影响;<br>4. 打造建筑气候韧性、应急保障特色服务, 开辟新业务增长曲线。     |



立足全球气候治理格局与国家“双碳”目标, 公司深度贴合综合设施管理、配套餐饮全价值链经营禀赋, 依托全域气候风险机遇研判、多维度气候情景压力测试形成的分析成果, 打造气候适应、气候缓解、气候透明三位一体顶层气候实施战略。公司前置化解各类气候衍生经营风险、深度挖掘绿色转型价值增量, 以系统化、长效化治理布局构筑企业可持续发展核心竞争力, 为行业低碳转型与全社会碳中和目标达成贡献产业实践力量。

### 气候适应

针对台风、洪涝、高温等急性物理风险与气温、降水变化带来的慢性气候影响, 埃顿围绕设施运维、餐饮供应链打造全链条气候适应体系。公司常态化开展全项目气候风险排查, 对在管建筑实施韧性升级改造, 完善极端天气停水停电、设施损毁应急运维预案, 保障客户服务稳定履约; 针对食材采购、运输受气候波动冲击问题, 搭建多元供应商储备体系, 建立产区气候动态跟踪机制, 平抑原材料成本波动; 同步依托 TCFD 情景分析, 预判升温、政策突变等不同场景下的经营冲击, 动态调整项目运营方案与资源配置, 持续提升建筑服务、综合餐饮业务抵御气候扰动的长期韧性, 降低极端气候造成的收入损失、运维成本上涨等负面影响。

### 气候缓解

公司以全价值链降碳减排为核心落实气候缓解行动, 统筹自身运营、上下游供应链及低碳服务创新。对内推进园区节能改造、水电资源循环、废弃物减量, 优化用能结构削减范围1和范围2碳排放; 对外将碳管控纳入供应商准入考核, 推动上游食材、设备服务商绿色转型, 降低范围3碳足迹; 依托综合设施管理主业开发节能运维、零碳楼宇、绿色餐饮等高附加值低碳服务, 紧抓“双碳”市场机遇创造增量收入; 同步设立碳减排长效管控机制, 分解节能降碳指标至各业务单元, 通过资源高效利用持续压缩运营成本, 以技术与服务创新实现减碳增效双向收益。

### 气候透明

公司对标IFRSS2、TCFD国际披露框架搭建标准化气候信息管理与披露体系, 实现气候治理全流程透明化。我们通过CDP问卷、ESG报告、官网、客户沟通会等向投资者、甲方客户、供应商等利益相关方完整披露气候治理架构、风险应对举措、减排成效与转型规划, 主动回应市场、监管对气候信息披露要求, 清晰展示气候行动投入与长期价值, 维护品牌声誉, 降低合规与声誉转型风险, 以透明可信的气候管理表现增强资本市场与客户认可。

### 1.2.3. 风险管理

埃顿积极响应国家“双碳”目标, 切实履行综合设施管理与配套餐饮服务领域环境治理、气候风险管控主体责任, 精准识别全价值链气候风险与转型发展机遇, 通过搭建常态化、制度化、全覆盖的气候风险管理体系, 建立标准化风险辨识、财务量化影响评估、多情景模拟推演及动态预警处置机制, 持续强化运营韧性与气候应对水平, 稳步推进全域业务绿色低碳升级, 为客户、投资者及各类利益相关方创造长期稳健的可持续价值。

为系统化管控全价值链气候相关不确定性, 公司建立标准化、闭环式气候风险管理流程, 覆盖风险识别、评估测算、情景推演、应对处置、监测复盘五大环节, 实现气候风险与机遇全周期动态管理。

### 气候风险识别

覆盖物理风险、转型风险两大类, 沿上游供应链、现场运营、下游客户服务全链条开展摸排。结合餐饮食材采购、建筑运维、后勤服务等业务场景, 梳理极端天气、政策碳管控、市场低碳需求、品牌声誉等各类气候事项, 建立动态风险清单, 明确风险发生环节、触发条件及基础影响表现。

### 风险影响量化评估

针对清单内风险开展传导路径分析, 区分短期、中长期影响区间, 测算各项风险带来的成本、收入、资本支出等财务波动; 同步梳理低碳服务、资源增效等气候机遇, 量化降本增收潜力, 形成可对标财务指标的量化评估结果。

### 多维度气候情景分析

设定有序转型、无序转型、升温加剧三类气候情景开展压力测试, 推演不同政策、气候环境下业务冲击与发展空间, 预判中长期经营波动, 为战略调整、资源调配提供前瞻依据。

### 分级应对策略落地

根据风险影响程度划分管控等级, 匹配三大气候战略实施差异化处置: 依托适应战略提升设施抗灾、供应链多元保障能力; 依托缓解战略推进节能降碳、低碳服务创新; 依托透明战略完善数据归集与对外披露, 形成专项整改、长期转型配套举措。

### 动态监测与年度复盘

建立气候指标常态化监测机制, 跟踪能耗、供应链成本、极端天气事件、碳政策更新等关键数据; 每年更新风险清单、重估情景假设, 复盘应对措施落地成效, 迭代优化风险管理体系, 实现持续动态升级。

### 1.2.4. 指标与目标

我们围绕综合设施运维、配套餐饮全价值链建立分层分类气候管理指标体系, 设定分阶段可量化、可考核的中长期发展目标。依托标准化数据归集与跟踪机制, 对减排成效、气候韧性、信息披露等维度实施常态化监测, 以量化指标锚定转型方向、校验行动成效, 稳步推进全业务领域绿色低碳升级。

报告期内, 我们启动SBTi科学碳目标申报与验证工作。依托前期全域温室气体盘查、气候风险情景分析成果, 分阶段完成减排目标制定、官方提交核验, 以科学量化的长短周期减排路径统筹气候缓解、气候适应各项行动, 稳步向 2050 年温室气体净零排放愿景迈进。



2025年, 我们在开展 SBTi 科学碳目标申报筹备的同时, 稳步推进温室气体管理工作: 遵循世界资源研究所 (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

<sup>1</sup> 我们提交的目标符合《SBTi 的标准及建议 (标准版本 5.2) 》, 并且我们的近期 2030 年目标取代了此前以2021年为基准年的 2030 年目标。我们提交的目标尚需SBTi官方审核验证。



报告标准》(The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard, GHG Protocol), 对我们的温室气体排放清册进行了调整与完善, 覆盖范围1、范围2及范围3全部15个类别, 据此完成了温室气体盘查工作并形成报告。盘查结果显示, 报告期内, 埃顿中国的温室气体排放量 (范围1+范围2) 较上年下降1.19%; 温室气体排放密度 (范围1+范围2+范围3) 较上年下降15.60%。

2025年, 我们再次完成了碳披露项目CDP气候变化问卷并获得B级评价。同时, 于年内编制并发布了《埃顿中国2024年度可持续发展报告》, 对我们的碳管理工作进行了披露。

## 1.3. 能源资源管理

### 1.3.1. 能源管理

顺应全球可持续发展趋势与国际绿色运营准则, 埃顿中国全面落地专业化、精细化能源管理体系, 深度衔接气候缓解战略实施要求, 围绕设施运维、后勤服务全业务场景, 以提升能源利用效率、优化用能结构、严控无效能耗为核心导向, 构建全覆盖、常态化的用能监测、技改优化与标准化管控机制, 推动企业运营管理全面对标国际低碳运营标准, 实现长效节能增效与可持续价值提升。

公司遵循ISO 50001:2018《能源管理体系 要求及使用指南》, 编制并发布了《能源管理手册》及配套制度, 建立健全能源管理体系, 明确能源方针、管理职责、能源评审、能源绩效参数、能源基准、能源数据收集、运行控制、内部审核和持续改进等要求, 为能源管理规范运行提供制度保障。

公司运营过程中所使用能源包括天然气、汽油和电力。我们通过采用节能灶具降低天然气的消耗量, 通过合理安排出行减少公务车辆油耗; 我们制定了《节约用电管理制度》, 采取以下措施减少运营过程的电力消耗:

- 严格控制用电器具接入, 强化审批以杜绝“私拉乱接”;
- 下班或人离开岗位时, 及时切断照明和用电设备电源;
- 合理配置办公场所的空调设施, 空调制冷温度设定不得低于26℃;
- 推广应用节电新技术、新工艺、新材料, 大功率机电设备采用变频技术; 选用节能型照明灯具等;
- 优先采购节能型PC、笔记本、复印机、打印机等办公设备。

#### 专题: 能源管理数字化

从2023年起, 我们与埃顿集团下属的Akila (阿基拉) 深度合作, 以“释放建筑智能潜力”为愿景, 依托无线互联、数字孪生与AI技术, 通过数据洞察与决策指导, 将建筑环境转化为更可持续、高效的资产。

Akila突破传统BMS/EMS的孤岛模式, 通过云端操作系统整合全量建筑数据, 实现AI驱动的洞察、自动化与跨职能协同优化。作为建筑数据的中控枢纽, Akila不止提供数据看板, 更打造了AI助手与动态3D数字孪生, 模拟未来应用场景, 寻找最优配置, 助力全面管理您的建筑资产组合中的所有系统, 驱动资产运营、财务指标优化及决策科学化。

- 数字化: 将能源、设施设备运维、碳排放等系统的数据集中整合到我们的数字孪生中。
- 分析: 全天候监测数据, 对站点表现进行基准评估, 并找出效率低下的根本原因。
- 模拟优化: 从历史与实时数据中学习, 动态管理系统, 预测未来情境并寻找最优应对方案。





### 1.3.2. 水资源管理

公司所有用水均取自市政供水, 并依托办公地所在建筑物排水系统常规性排放生活(办公)污水, 故不涉及由取水、耗水、排水或储水量变化导致的直接或间接的重大水资源影响。

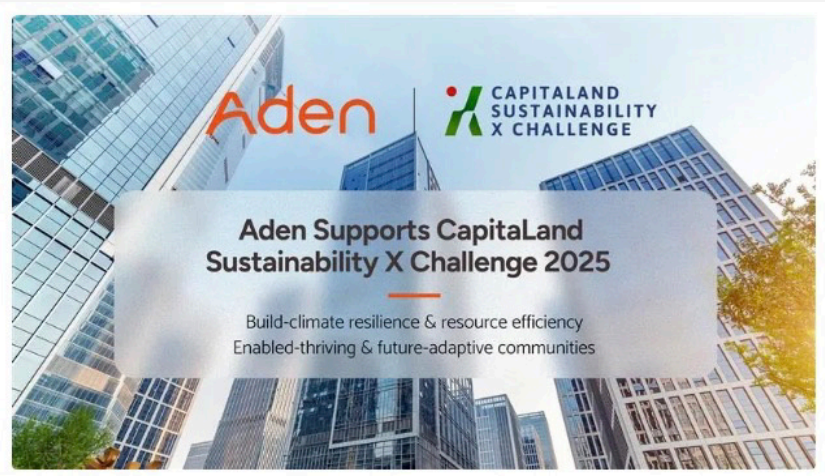
公司制定了《节约用水管理制度》等制度, 并通过日常沟通和广泛宣传, 比如在洗手间和茶水间等用水集中区域设置节水标语等, 不断提升员工节约用水的意识。我们的办公楼均采用自动感应水龙头等节水器具, 从硬件端杜绝长流水、无效耗水现象; 同步定期开展管网巡检、管道渗漏排查工作, 及时修缮破损管路, 削减管网输水损耗。针对绿化浇灌、保洁清洁等非生活用水场景, 合理调配用水时段, 优先利用雨水回收资源开展绿植养护, 全方位压缩新鲜自来水取用总量。依托制度约束、硬件改造与全员节水宣教相结合的模式, 构建全域闭环水资源管控体系, 稳步提升水资源循环利用水平。

与此同时, 我们还借助自身的运营管理和技术专长, 为我们服务的客户提供科学合理的水资源管理方案, 通过标准化运维管控与节水技术落地, 持续提升客户项目水资源利用效率, 携手推进水资源可持续利用。

#### 案例: 埃顿助力凯德可持续发展与创新挑战赛

作为亚洲领先的房地产管理企业之一, 凯德集团(CapitaLand) 每年举办可持续发展与创新挑战赛, 旨在发掘、培养并支持在可持续科技领域具有潜力的初创企业。过去三年中, 埃顿持续受邀参与赛事, 为参赛企业提供专业的技术指导与资源支持。2025年的赛事中, 我们为开发建筑水力循环回收系统的初创企业HydroVigor提供了深入辅导, 协助该团队优化商业模式并完善路演方案, 成功助力其入围赛事前10强。

这项赛事成果, 体现了我们对可持续发展的承诺——不仅通过自身业务推动行业转型, 也通过支持创新理念和人才成长, 携手合作伙伴共建更智能、更绿色、更具韧性的建筑环境, 为绿色未来注入新动力。



### 1.3.3. 包装物管理

顺应全球循环经济发展趋势, 埃顿以包装减量、材料替换、循环利用三大维度构建完整绿色包装管理体系, 坚持从源头管控包装材料耗用, 逐层压降食品加工、封装储存直至终端消费全链条的包装耗材消耗量; 在日常后勤餐饮交付场景中全面推行可降解餐食器具, 大力推广可循环复用餐具, 依托材料迭代与使用模式优化, 切实降低包装物带来的环境负荷, 纵深推进绿色可持续运营。



埃顿绿色包装管理模型

维度

具体措施

2025年成效

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 包装减量 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 优先采购“大”包装食材原料, 替代多款小规格分装货品, 从源头削减上游分装包装耗材</li><li>• 精简餐食制作、配送各环节多余封装, 杜绝过度包装, 统一采用简约打包规格</li><li>• 推行集中供餐, 减少单人零散分装, 管控一次性餐具、打包袋领用额度</li><li>• 引导员工自备餐具, 降低外带打包需求, 定期统计耗材用量, 持续推进减量管控</li></ul>                            | <p>"大"包装食材采购比例:</p> <p>食糖 (30公斤以上) 同比提升4.7%;</p> <p>食用油 (10升以上) 同比提升13.8%;</p> <p>大米 (25KG) 同比提升15.7%。</p> |
| 材料替换 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 逐步淘汰传统塑料餐具、打包袋等难降解塑料制品, 替换为FSC纸制、植物基可降解环保耗材</li><li>• 食材仓储、运输环节以可循环纸质容器、环保无纺布包装替代塑料包装</li><li>• 按需选用可再生、低环境负荷原辅材料, 持续优化包装材质结构</li></ul>                                                                                    | <p>可降解垃圾袋采购量三年增长超180%。</p>                                                                                 |
| 循环利用 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 餐食服务场景常态化投放可重复使用餐具, 替代一次性餐具, 餐后统一回收清洗循环复用</li><li>• 食材仓储周转选用硬质收纳箱、可循环塑料筐反复周转使用, 摒弃一次性塑料袋、薄膜包装</li><li>• 对洁净纸箱、收纳容器等外包装物料分类收集, 整理后用于物资收纳、货物转运, 提升包装物回收复用率</li><li>• 完善废弃物分类回收机制, 将可回收包装物料统一归集交由合规机构再生处理, 延伸资源循环链条</li></ul> | <p>可循环利用的塑料周转筐全面代替一次性塑料袋分装</p>                                                                             |

一次性塑料袋分装 (改善前)



可循环利用的塑料周转筐 (改善后)



1.3.4. 化学品管理

埃顿中国严守环境安全管控规范, 防范有毒有害物质带来的环境与运营风险。我们制定了《化学品安全管理程序》等制度, 建立全流程标准化化学品管理体系: 围绕采购入库、储存领用、现场使用、废弃处置全生命周期实施闭环管控, 严格规范清洁剂、消杀药剂等各类化学用品存放与操作流程, 在保障后勤保洁、运维作业有序开展的基础上, 最大限度降低化学品泄漏、不当排放隐患, 兼顾作业安全与生态环境保护要求。

我们的化学品管控措施:

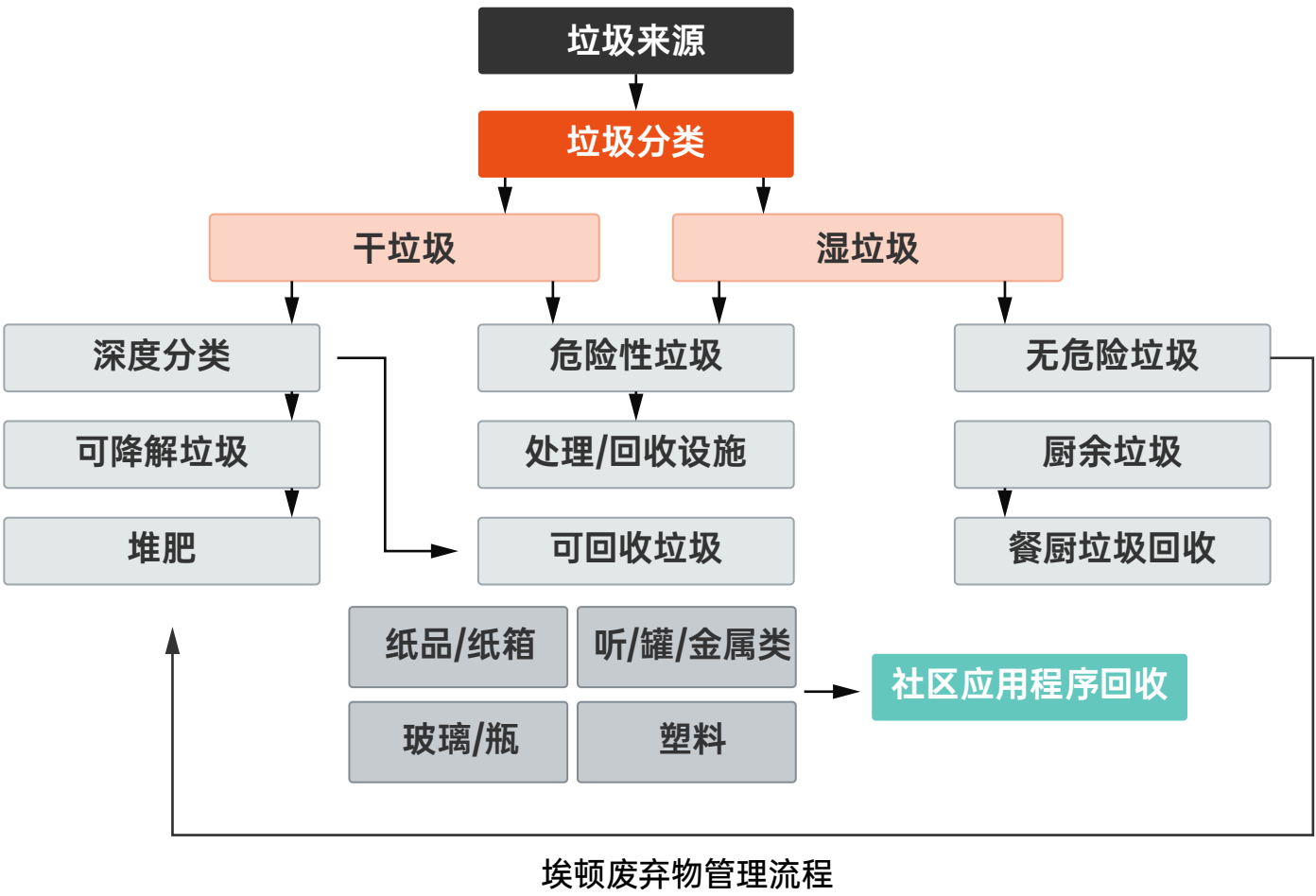
- 建立《批准的化学品清单》, 仅采购及使用清单覆盖的化学品。
- 严禁使用禁用的化学品。
- 所有化学品的存放及供应, 已被明确按照有害化学品和无害化学品区分。
- 合规存放 (不相容化学品的隔离情况, 远离火源等), 并建立适当的漏溢防范技术措施和响应机制。
- 为所用化学品提供以本地语言编写的 MSDS/CSC (化学品安全卡), 张贴在使用化学品的醒目位置。
- 收到化学容器时打开并记录日期, 贴上正确的标签 (至少包含化学名称及危险警告)。
- 建立化学品领用台账, 对所有化学品的使用进行登记。
- 提供合适的PPE (个人防护用品) 并对员工进行相应的培训。



# 1.4. 污染物管理

## 1.3.4. 化学品管理

埃顿严格遵循固废处置相关法律法规要求, 秉持循环经济理念, 制定《固体废物管理制度》《卫生保洁管理制度》等管理制度, 搭建全域废弃物闭环管理体系。围绕办公后勤、餐饮服务、场地运维全场景, 对生活垃圾、厨余垃圾、可回收物及有害废弃物实施分类归集、分区存放、合规清运处置; 通过源头减量、资源回收、分类管控多措并举削减废弃物产生总量, 降低固体废弃物处置带来的环境负荷, 持续优化收运处置流程, 稳步提升资源循环利用效率, 践行绿色低碳可持续运营承诺。



## 源头减量

推行绿色包装管理体系, 落实包装减量、环保材料替换、包装物循环利用三项措施; 优先采购大包装食材原料, 精简餐饮全链条冗余包装, 推广可循环餐具与可降解耗材, 从前端减少一次性废弃物产出。

## 分类管理

在办公区、茶水间、食堂等全域布设规范分类收集容器, 清晰划分可回收物、厨余垃圾、其他垃圾、有害垃圾收纳区域; 定期开展全员宣教培训, 规范员工日常投放行为, 保障垃圾分类落地实效。

## 循环利用

对废纸、塑料瓶、废旧纸箱、周转收纳器具等可回收物料统一归集整理, 一部分用于内部物资收纳、货物周转循环使用, 剩余部分委托合规回收机构再生资源化处理, 提升资源回收率。

## 合规处置

厨余垃圾和其他生活垃圾交由有资质的机构定期处理; 废电池、废弃消杀化学品容器、过期清洁药剂等有害废弃物单独密封储存, 建立出入库台账, 委托具备资质的第三方机构规范处置, 杜绝随意丢弃造成土壤与水体污染。

专题：减少食物浪费

埃顿严格践行粮食节约相关政策要求, 秉持绿色节约的可持续运营理念, 制定《配餐服务配餐运营手册》和《防范和抵制食物浪费制度》等规范, 明确科学的食物损耗、厨余垃圾处理等管理方法, 将反食品浪费工作深度纳入废弃物源头减量全域管理体系, 构建餐饮全流程节约管控与厨余废弃物规范处置的闭环运营模式。

在日常餐饮运营中, 我们实施食材采购、仓储保管、加工制作、餐食供给、收尾处置全链条精细化管控。通过精准统计就餐人次、动态测算用餐需求, 科学调整备餐分量、优化菜品供给结构, 杜绝盲目备餐、过量供餐等问题, 最大限度减少食材损耗和餐后剩余餐食, 从前端大幅压降厨余垃圾的产生量, 实现资源高效利用。

我们常态化开展节约粮食主题宣传引导, 积极倡导适量取餐、杜绝浪费的文明就餐风尚, 提升全员节约环保意识, 营造厉行节约的绿色就餐氛围。

对于运营过程中不可避免产生的厨余废弃物, 公司严格落实垃圾分类管理要求, 进行专项分类归集、统一规范存放, 交由合规第三方机构开展资源化处置。通过前端节流减量、后端合规处置的双向联动, 有效降低餐饮废弃物带来的环境负荷, 持续完善循环化、绿色化的餐饮运营管控体系。

### 1.4.2. 废气治理

埃顿严格遵循大气环境保护相关法规与国际可持续运营准则, 将废气综合治理全面纳入全域环境管理体系, 系统性管控各类运营场景下的大气污染物排放。针对餐饮烹饪油烟、设施运维消杀产生的挥发性有机物 (VOCs) 以及公务用车行驶尾气等排放源, 构建源头预防、过程管控、末端治理的全链条闭环管理模式。

在日常运营中, 我们通过多元举措精准压降废气污染: 餐饮场所配备高效油烟净化设备, 常态化运维保障设备稳定运行; 作业场景优先选用低挥发、低污染环保药剂, 从源头削减有害气体产生; 规范公务用车管理制度, 优化车辆调度与出行路径, 优先推行集中通勤、合并出行模式, 严控机动车尾气排放, 持续降低移动源大气污染负荷。

我们建立常态化废气治理设施巡检、排放自查与动态优化机制, 持续规范各类废气治理流程, 确保所有污染物稳定达标排放。通过全方位、精细化的废气管控, 有效降低运营活动对区域空气质量的负面影响, 践行绿色低碳、洁净环保的可持续发展理念, 助力区域生态环境良性发展。

## 1.5. 生物多样性保护

埃顿中国严格遵守国家生态环保相关法规政策, 常态化推进生物多样性保护各项工作。我们参照自然相关财务信息披露工作组 (TNFD) 框架指引, 系统识别并评估企业运营对自然资源的依赖、产生的环境影响, 以及各类自然相关风险与机遇。

报告期内, 公司可持续发展管理委员会牵头开展生物多样性议题的风险识别与深度分析, 依托 LEAP 方法体系, 运用生物多样性影响评估工具 (BIA) 与综合生物多样性评估工具 (IBAT), 完成旗下所有办公场所生物多样性专项评估工作, 为公司系统化识别、评估、管控自然相关风险与机遇奠定管理根基, 稳步践行生物多样性保护责任。

我们依托自身设施运营管理经验, 稳步落实生态友好型管护举措, 立足园区运维、场地管理等业务场景, 将生



生物多样性保护理念全面融入日常运营全过程。在开展场地修缮、绿化养护、环境整治等作业时, 最大限度降低人为活动对区域原生植被、小型栖息生物的扰动; 同步规范药剂施用、废弃物排放行为, 规避污染对周边生态环境造成破坏, 多措并举维护区域生态系统稳定, 持续践行人与自然和谐共生的可持续发展理念。

埃顿运营过程中的生物多样性保护措施:

- 优化园区绿化管护方案, 选用本土乡土绿植开展景观营造, 严控外来入侵物种引种, 稳固本地植物群落结构, 为昆虫、小型陆生生物营造适宜栖息空间;
- 绿植病虫害防治优先采用物理消杀、生物防治手段, 减少化学农药喷洒频次与用量, 规避药剂残留污染土壤及水体, 保护有益生物生存环境;
- 划定场地生态缓冲区域, 施工、维保作业避开动植物活跃繁育时段, 减少机械作业、人为踩踏对自然生境的侵扰;
- 开展员工生态科普宣教, 普及生物多样性保护基础知识, 引导全员树立生态保护意识, 自觉规范日常行为, 合力守护周边生态资源。





# 客户

## 02



## 2.1 精益质量

埃顿严格遵循《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依托精益管理理念搭建全域服务质量管控体系，对标 ISO9001 国际标准，将降本增效、标准化作业、持续改善的精益思想全面融入综合设施运维、空间管理、餐饮配套、安保后勤等全品类服务场景，依托 Akila 等数字化管理工具规范服务流程、缩减冗余环节、消除服务品质波动，建立常态化服务巡检、体验复盘与循环优化机制，持续保障服务供给的稳定性、专业性与适配性，以精细化运营夯实服务核心优势，践行可持续高品质承诺。截至报告期末，公司及旗下分、子公司通过 ISO 9001 质量管理体系认证的覆盖率为 75%。



## ISO 9001认证证书

我们以推进全生命周期质量管理为目标, 搭建多维度协同质量管控机制, 分别从现场项目落地质量管理、供应商履约质量管理、前端至后端全流程客户服务质量管理三大核心板块实施常态化、精细化管控; 同步定期组织内部质量管理体系审核、流程复盘与合规校验工作, 查摆管理短板并落地优化举措, 推动质量管控机制动态迭代升级。

## 埃顿全生命周期质量管理体系

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。

## 项目质量管理

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。

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。

## 供应商质量管理

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“至臻服务”),为提升客户满意度持续努力。

## 质量管理审核

从内部审计、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。

我们面向全体员工分层开展系统化质量意识、服务意识、作业标准、服务礼仪及实操技能等培训, 将质量管控要求渗透至后勤运维、餐饮服务、设施管理所有业务环节, 持续消除服务偏差、稳定交付水准, 依托闭环管理模式全面保障各项服务品质长效达标。报告期内, 公司员工参与质量主题培训的覆盖率为100%, 人均培训时长3.67小时。

专题: 食品质量安全

埃顿严格遵循《中华人民共和国食品安全法》等法律法规, 对标ISO22000食品安全管理国际标准, 搭建覆盖食材甄选采购、仓储保鲜、烹饪加工、餐食分发送、器具消杀、餐品留样全程可追溯的食品质量安全闭环管控体系, 确保所有工作场地均符合食品安全管理要求。我们通过供应商资质审核、源头食材溯源查验、现场日常监督检查、从业人员食品安全定期教育培训多重防控手段, 全方位排查并化解食品安全潜在风险, 坚守餐饮服务安全红线, 充分保障就餐人员饮食健康权益, 以系统化、标准化的食品安全管控体系履行稳健可靠的后勤服务职责。报告期内, 公司未发生食品安全事件; 过程微生物检测合格率为100%。截至报告期末, 公司食材供应商签署《食品质量安全承诺书》的覆盖率为100%。



ISO 22000认证证书

埃顿全价值链的食品质量安全管理模型

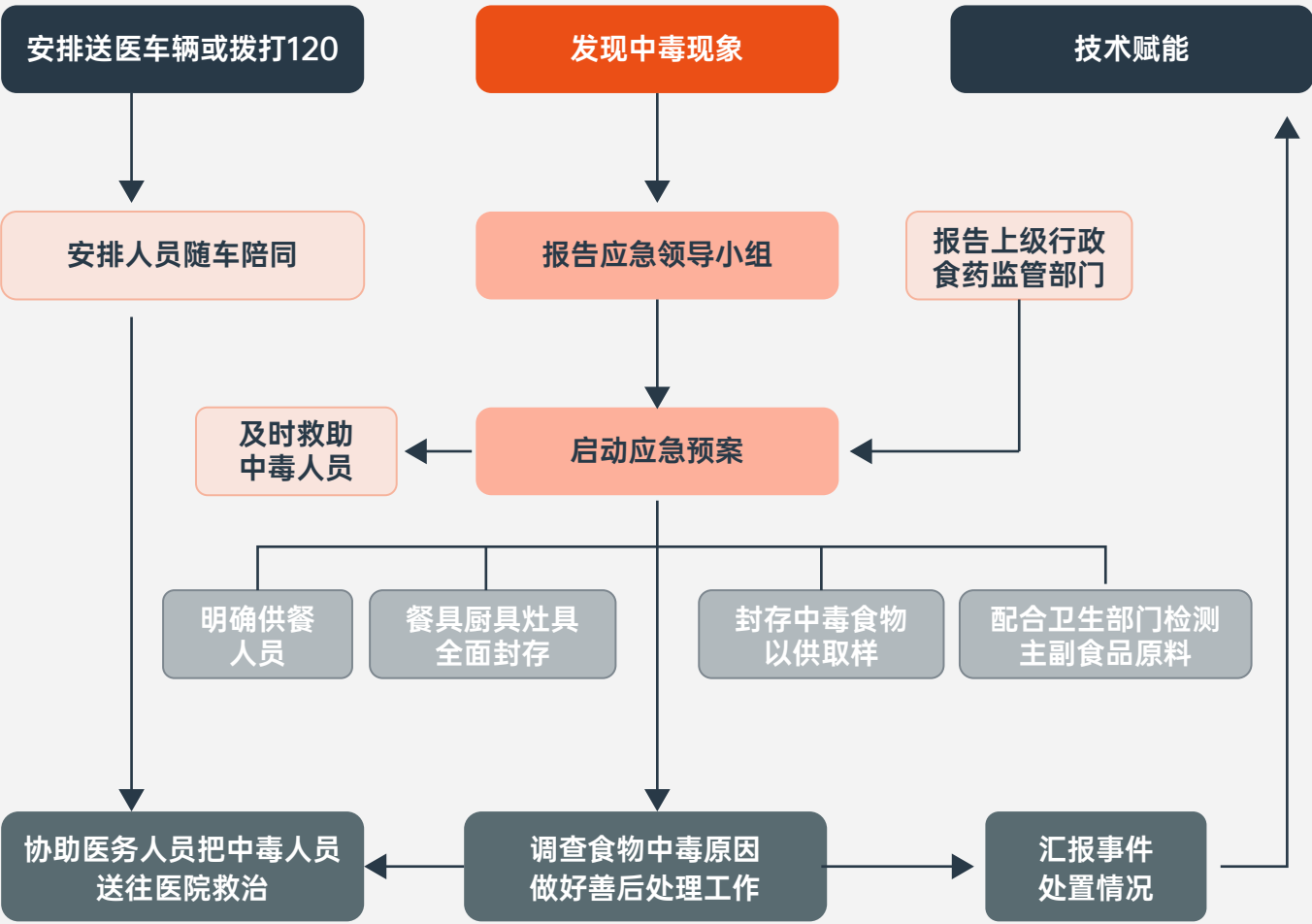




我们制定了《撤回/召回控制程序》等内部制度, 建立完备的不安全食品召回与撤回处置机制, 严格依照食品安全法规及ISO22000体系要求划定标准化处置流程, 常态化开展食品安全召回应急演练与场景模拟演练, 持续打磨团队应急处置能力; 一旦排查发现食材、餐食存在安全隐患或不符合食品安全规范, 即刻启动应急程序, 对问题食品开展及时、快速、全面的撤回与召回处置, 同步完成风险溯源、问题复盘与档案留存, 最大限度规避并削减不安全食品引发的健康危害, 牢牢守住食品安全末端防控关口。报告期内, 公司组织了“产品原料模拟追溯及召回”演练; 全年未发生任何召回或撤回事件。



食物中毒应急处置流程



## 2.2. 至臻服务

埃顿秉持以人为本的服务理念,立足综合设施管理全场景需求打造至臻服务体系,围绕客户及服务对象多元诉求持续雕琢服务细节,依托标准化作业规范、动态需求调研、闭环客诉管理与服务品质迭代机制,兼顾专业性、舒适度与个性化体验,不断优化空间运维、餐饮后勤、安保配套各类服务内容,用心回应各方期待,以精细化、有温度的长效服务塑造差异化竞争优势,践行可持续高品质服务承诺。

埃顿庆祝与恒申集团合作十载，共筑产业安全典范

2025年3月,埃顿迎来与恒申集团(HSCC)合作的十周年!恒申集团是一家领先的化工制造商和工业园区运营商,自2015年以来,埃顿为恒申工业园区提供全方位的设施管理解决方案,树立了化工行业设施管理的安全标杆。十年来,埃顿确保了零安全事故,并持续提供7×24安保巡逻、数字化监控、防火管理、访客及交通管理等一系列关键服务。

我们为能够持续赢得恒申的信任而自豪,我们将不断提升安全管理标准,推动创新,为合作伙伴打造安全稳定的生产运营环境。



## 销售服务

我们建立健全全域一体化销售服务保障体系,依托布局完备的国内服务网络,开通专属服务热线、线上邮箱及技术支持通道,全天候高效承接各类诉求、快速响应客户各类服务需要;同时组建专业化专属客服团队,坚持以客户价值为核心导向推行定制化服务模式,凭借成熟的服务流程、专业的业务素养为合作客户提供及时、周全、高品质的全周期陪伴式服务,持续夯实客户合作体验,稳固长久共赢的合作根基。

## 客户交流

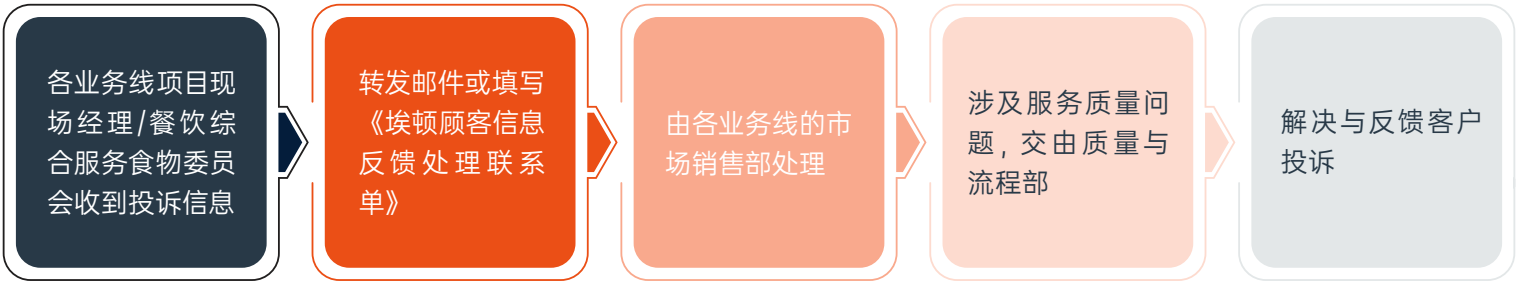
我们搭建多层次常态化客户交流与行业协作平台,一方面积极参与各类行业展会、高端商业论坛,全方位展示自身综合设施管理优质服务成果与创新实践方案,深度对接客户诉求、协同研讨定制化优化路径,携手各方助推行业转型升级与可持续发展落地;另一方面主动纳入国际设施管理协会、城市土地学会、欧盟商会及法英两国商会等海内外权威机构,依托会员身份开展定期跨界交流、经验互通与理念研讨,对标国际前沿管理标准拓宽发展视野,持续提升自身专业化、国际化运营水平。

## 客诉处理

我们建立规范化、闭环式客户投诉处置管理体系,全程遵循及时受理、分级处置、限期办结、复盘优化的处置原则,畅通各类投诉反馈渠道,第一时间承接客户诉求并精准厘清问题根源,分类制定整改方案高效化解各类服务分歧;投诉办结后同步开展效果回访与问题溯源复盘,深挖服务薄弱环节并迭代完善作业标准,以严谨周到的客诉管理持续修补服务短板、化解客户顾虑,不断提升客户信赖度与体验感。



埃顿客户投诉处理流程



客户满意度

我们构建闭环化客户满意度全流程管理机制，采用双线调研模式持续聆听客户心声、把控服务体验：一方面安排服务人员常态化上门走访洽谈，面对面收集客户服务评价、意见建议；另一方面每年面向全体合作客户开展全域系统性满意度问卷调查与回访工作。依托两类调研渠道汇总梳理客户诉求与服务短板，针对性优化服务流程与服务内容，持续提升服务适配度与客户认可度，维系稳健融洽的合作关系。报告期内，公司问卷调查显示客户满意度为84%，达成年度管理目标。

埃顿荣登中国清洁服务百强企业榜单

2025年4月，在中国商业企业管理协会举办的全国清洁服务业年会上，埃顿荣获“中国清洁服务百强企业”称号。这一荣誉不仅是对我们在清洁领域的领导地位的肯定，更是对埃顿在可持续发展、创新以及数字化运营方面的长期承诺和实践的赞誉。



2.3. 创新引领

埃顿坚持以创新作为可持续发展关键驱动力，立足综合设施管理主业布局全域创新体系，围绕服务模式、数字化运维、后勤场景解决方案、绿色低碳运营等方向持续探索突破，依托技术迭代与场景实践打磨适配各类空间需求的新型服务方案；同时对标全球设施管理前沿理念，联动行业机构开展协同研发，将创新成果落地至日常运维、餐饮配套、环境管控全业务链条，以创新赋能服务提质增效，助力自身及合作方共同践行绿色可持续发展。



埃顿参加梅特勒-托利多卓越运营大会，共话智能设施管理未来

2025年7月，埃顿赞助并出席梅特勒-托利多在常州举办的“国际卓越运营大会”，同与会代表以“AI赋能企业进化之道”为主题共话数字化创新推动智能设施管理的未来远景。多年来，埃顿与梅特勒-托利多携手不断突破传统IFM模式，依托Akila数字平台，共同打造智能化设施管理解决方案：

- 服务流程数字化：实现工单管理、能耗监测、空间优化等全流程的线上化与可视化；
- 数据驱动决策：通过运营数据分析，预测需求并优化资源配置；
- 效率与体验双提升：在提升运营效率的同时，打造更加舒适、高效的办公环境。

我们相信, 依托Akila平台与AI技术的深度融合, 设施管理正从传统的被动响应服务, 迈向以数据为核心的预测性、预防性智能管理, 助力包括梅特勒-托利多在内的全球领先企业实现卓越运营。



专题: 营养与健康机遇

埃顿餐饮服务始终以守护就餐人员身心健康为核心宗旨, 坚守深耕绿色可持续发展的长远理念, 依托膳食科研创新赋能餐饮全流程升级。公司综合参照《中国居民膳食指南(2022版)》《中国居民平衡膳食宝塔》等国内权威膳食规范, 同步对标美国食品药品监督管理局(USFDA) 食品及膳食补充剂相关法规指引, 结合不同人群膳食需求创新菜单研发体系, 科学搭配食材结构, 持续迭代健康低脂烹饪技法; 与此同时, 将低碳环保创新举措融入餐食筹备、制作、供餐全过程, 兼顾风味口感、膳食营养与绿色低碳要求, 持续打造多元健康餐食, 全方位助力就餐者养成科学膳食习惯, 奔赴健康生活方式。



维度

措施

|    |                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 多样 | <div><div></div><div></div></div> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; 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</li><li>&gt; 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</li></ul>                                                                        |
| 健康 | <div><div></div><div></div></div> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; 一律使用非转基因食用油</li><li>&gt; 采用健康烹饪方法</li><li>&gt; 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</li><li>&gt; 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</li></ul> |
| 减碳 | <div><div></div><div></div></div> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; 推出植物基、低卡路里膳食, 减少牛肉选项</li><li>&gt; 推广海鲜家禽, 提升餐食中这些蛋白质的比例</li><li>&gt; 优化餐食份量, 鼓励小份选择, 减少消耗与浪费</li><li>&gt; 减少或全面取消一次性餐具的使用</li></ul>                            |
| 价值 | <div><div></div><div></div></div> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; 菜单设计紧跟市场热点, 选用时令节气原材料</li><li>&gt; 邀请客座厨师参与, 增添项目特色</li><li>&gt; 营养专家指导采购、配料与加工, 确保菜单符合营养学标准</li><li>&gt; 学校项目开设烹饪课堂、营养讲座</li></ul>                            |

案例: AdenEdge数字化健康餐饮标杆

埃顿依托自研AdenEdge创新餐饮体系, 承包包玉刚实验学校600余名师生日常供餐工作, 严格对标《中国居民膳食指南(2022版)》《中国居民平衡膳食宝塔》搭建学生专属营养食谱, 同步参照USFDA 食品膳食补充剂相关法规管控食材营养配比、过敏原标注; 组建专职营养师 + 研发主厨团队创新周度轮换菜单, 落实每日≥12种食材、每周25种以上食物摄入标准, 粗细粮搭配、荤素均衡, 改良传统重油重盐烹饪技法, 推行低温蒸煮、清炒焖炖等健康工艺; 创新植入低碳餐饮举措: 优选本地应



季食材降低食材运输碳排放、餐厨垃圾堆肥资源化、全场景替换一次性塑料餐具，搭配数字化餐台展示菜品营养成分、碳足迹、素食/无麸质标识；同时开设膳食科普课堂，向学生普及科学饮食知识，兼顾美味营养、身体健康与绿色可持续。



案例：西安沣东小学公立校园营养餐项目

埃顿在为西安市西咸新区沣东小学提供餐饮服务中，面向义务教育阶段儿童群体，严格按照《中国学龄儿童膳食指南（2022）》设计一日三餐食谱，对标国际膳食管控规范完善营养校验流程；创新数字化膳食管控工具，线上公示每日食材品类、营养参数；持续改良烹饪工艺，践行清淡少盐健康原则，搭配水果、乳制品加餐补齐每日膳食所需营养素；在供餐全流程融入低碳理念：就近采购农副食材、推行食材精细化备货减少浪费，以标准化、创新化的膳食服务，构建普惠型健康校园餐饮模式。





# 供应商

03





## 3.1 可持续采购政策

埃顿以国际责任标准与国内法规为基石, 坚持负责任、绿色化、可持续的采购理念, 将环境、社会与治理 (ESG) 准则全面融入采购全流程管理, 建立规范化、体系化的可持续采购政策体系。在物资采购、服务商遴选、供应链合作等各环节, 公司严格遵循合规经营与绿色低碳原则, 摒弃传统粗放式采购模式, 以源头管控推动供应链整体绿色转型升级。通过构建标准化的可持续采购管理机制, 我们有效传导绿色运营理念, 带动上下游合作伙伴共同践行低碳环保发展模式, 实现企业运营与供应链生态的协同提质, 全方位夯实企业可持续发展根基。

| 埃顿可持续采购政策 |                                                                       |                                                         |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 领域        | 政策要点                                                                  | 目标                                                      |
| 环境        | > 绿色产品优先采购: 优先选择通过ISO 14001认证的供应商, 优先选择具有环保认证（如中国环境标志产品认证、节能产品认证等）的产品 | 以2025年为基准, 到2030年, 绿色产品采购比例提高30%, 确保核心源头供应商通过ISO14001审核 |
|           | > 减少包装废弃物                                                             |                                                         |
|           | > 降低能源消耗: 在采购设备和电器时, 优先选择能源效率高的产品                                     | 以2025年为基准, 到2027年, 包装废弃物减少10%                           |
|           | > 推广本地采购                                                              |                                                         |
| 社会        | > 促进资源循环利用: 采购可回收材料制成的产品, 如再生纸张、再生塑料等                                 | 以2025年为基准, 到2027年, 与女性企业供应商的合作比例提高10%                   |
|           | > 尊重人权: 供应商在生产和经营过程中尊重人权, 禁用童工、杜绝强迫劳动等                                | 2025年-2027年持续目标: 确保供应商（政府及客户指定供应商除外）行为准则签收率为100%        |
|           | > 保障员工权益: 优先选择社会责任表现好的供应商（比如通过SA8000审核）                               |                                                         |
|           | > 推动性别平等                                                              | 确保核心供应商社会责任问卷调查覆盖率为100%                                 |
|           | > 支持社区发展                                                              |                                                         |
| 商业道德      | > 遵守法律法规                                                              |                                                         |
|           | > 诚信与透明                                                               | 确保采购员可持续采购培训覆盖率为100%                                    |
|           | > 防止腐败与贿赂                                                             |                                                         |
|           | > 保护知识产权                                                              |                                                         |

埃顿设置标准化申诉受理、独立核查、闭环答复流程, 作为落实可持续采购政策的重要监督, 充分保障所有合作方平等权益, 规避采购管理偏差, 持续提升供应链治理透明度与公信力。公司员工、供应商员工及其他利益相关方如果认为我们的采购活动有违公司的可持续采购政策, 可以具名或匿名进行申诉或举报。

申诉渠道

书面申诉:

将申诉材料邮寄至: 上海市徐汇区襄阳南路218号现代大厦 埃顿集团全球总部

邮件申诉:

食品类: CN\_SUM\_FOOD\_SVS@adenservices.com

非食品类: CN\_SUM\_N\_F\_SVS@adenservices.com

电话申诉:

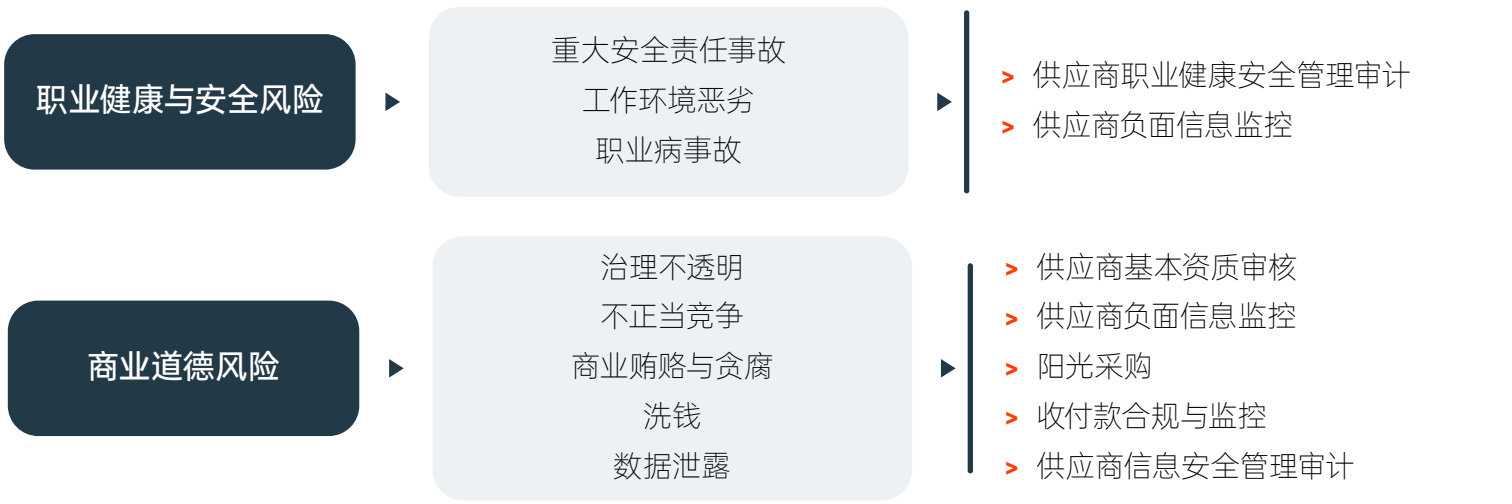
+86 21 5465 7968

我们对申诉人的个人信息及申诉内容严格保密, 严禁将申诉人的相关信息泄露给无关人员或部门。申诉材料由专人负责保管, 存放在安全保密的场所, 非经授权不得查阅、复制或外传; 我们承诺不会对申诉人进行任何形式的报复, 包括但不限于解雇、降职、降薪、歧视性对待等; 如果发现有针对申诉人的报复行为, 一经查实, 将对相关责任人予以严厉处罚, 情节严重的, 依法追究法律责任。同时, 公司将采取必要措施保护申诉人的合法权益, 包括恢复其工作岗位、赔偿其经济损失等。

## 3.2 供应链风险管理

我们制定了供应链风险识别、评估及风险管控机制, 在关注质量、交付、价格、服务等基础风险维度的基础上, 同步强化对供应商环境合规、劳工人权与职业健康安全、商业道德等ESG表现的动态评估, 通过实施供应商分级分类管理、开展尽职调查等, 持续提升供应链韧性与抗风险能力。

| 供应链风险识别与应对 |                                                 |                                                                                                                                       |
|------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 风险类别       | 主要风险表现                                          | 主要应对措施                                                                                                                                |
| 产能/质量风险    | 供应商产能不足或不稳定<br>质量不稳定<br>交付不及时                   | <div><div></div><div><div>&gt; 多元化采购</div><div>&gt; 安全库存</div><div>&gt; 批次质量检验</div><div>&gt; 供应商现场审核</div></div></div>               |
| 财务风险       | 价格偏离市场行情<br>汇率波动<br>税收政策变动                      | <div><div></div><div><div>&gt; 市场价格跟踪与监控</div><div>&gt; 供应商多元化/本地化</div><div>&gt; 汇率与税务政策跟踪与监控</div></div></div>                      |
| 环境风险       | 重大环境违规及处罚<br>重大环境事故<br>能源与资源浪费严重<br>产品碳足迹高企     | <div><div></div><div><div>&gt; 供应商环境管理体系审计</div><div>&gt; 供应商负面信息监控</div><div>&gt; 供应商能源评审</div><div>&gt; 产品碳足迹研究协同</div></div></div> |
| 劳工人权风险     | 雇用童工<br>强迫劳动<br>重大歧视与骚扰事件<br>劳动条件恶劣<br>损害女工合法权益 | <div><div></div><div><div>&gt; 供应商劳工人权管理审计</div><div>&gt; 供应商负面信息监控</div></div></div>                                                 |



我们定期开展供应链风险识别与评估, 形成常态化风险管控机制。同时, 在引入关键供应商、外部环境重大变化或发生供应链中断事件等情况下, 及时启动专项评估, 以确保风险响应的及时性与针对性。

我们根据风险评估结果, 采取差异化的应对策略, 包括: 对高风险供应商采取中止合作/取消资格等措施; 对中风险供应商采取督促改进并持续跟踪整改成效以消除、降低风险; 对低风险供应商保持合作并持续开展负面信息监控。

我们也将供应链可持续机遇的识别与评估纳入战略视野, 重点关注绿色低碳转型、循环经济实践、数字化赋能及包容性增长等方向, 通过联合研发、技术共享与能力建设, 推动供应商在节能降耗、可再生材料应用、废品再利用等领域实现突破, 将可持续机遇转化为提升供应链韧性的核心动力。



## 3.3 负责任采购实践

### 行为准则

我们以负责任供应链建设为采购活动的行动指南, 正式制定并推行统一的《供应商行为准则》, 将环境、劳工权益、职业健康安全、商业道德及反舞弊等可持续发展要求纳入合作硬性规范; 我们将准则执行情况贯穿供应商准入、日常考评与续约全周期, 督促合作伙伴规范自身运营, 协同防范供应链 ESG 风险, 携手共建公平、绿色、合规、可持续的供应链体系。

### 尽职调查

我们秉持审慎合规、风险前置的供应链治理理念, 对标国际负责任供应链管理标准, 建立系统化、常态化的供应链ESG尽职调查机制, 基于问卷调查、现场审核等方式, 将风险识别与合规管控贯穿供应商合作全生命周期。我们将尽职调查深度融入供应商准入筛选、日常动态评估、年度复审管控等各个环节, 通过规范化调研流程、标准化评估指标, 全面审核供应商的运营管理模式与可持续发展表现, 精准识别供应链各环节潜在ESG隐患与不确定性, 实现供应链风险的前置预判与动态管控, 持续提升供应链整体合规水平与抗风险能力。

### 持续改进

对于在供应商尽职调查中发现并确认的ESG管理缺陷或潜在风险, 我们向供应商提出整改目标、进度等要求并指导供应商实施整改, 并通过定期跟踪与复核, 确保整改措施有效落地。对于拒绝整改或经整改仍然不能消除风险隐患的供应商, 我们将暂停直至终止合作。

与此同时, 我们借助走访交流、现场审核等机会向供应商宣讲公司的可持续采购政策, 并不定期组织供应商ESG培训, 促进供应链ESG管理的持续改进。报告期内, 我们举办了2场供应商可持续发展专项培训, 共计26家供应商参加了培训。

### 合同规范

我们将合同约定作为绿色供应链治理的刚性手段, 依托标准化合约条款构建制度化、长效化的供应链ESG管控体系, 将环境保护、职业健康安全、商业诚信与劳工权益保护等核心准则, 系统性嵌入采购及合作协议条款, 明确供

应商在合作周期内必须遵守的合规标准与可持续运营义务, 通过契约化约束方式, 将公司ESG管理要求有效传导至供应链各层级, 以明确、规范的合同条款夯实合作底线, 强化供应链整体合规性与规范性, 从法律责任层面防范各类供应链潜在风险。

### 激励约束

基于评估考核结果, 对ESG管理绩效优秀、表现突出的供应商, 在其他条件相同的前提下, 我们会给予优先准入、优先邀请竞标、首选采购、增加采购数量占比、优惠付款条件等正向激励; 与之对应的是, 对存在环境和社会责任风险的供应商, 我们会根据其风险及改进状况等, 采取口头/书面警示、减少采购量、暂停采购直至终止合作等减少和预防供应链风险的措施。

### 多元包容

我们遵循公平、公正、透明原则遴选供应商, 积极践行包容性采购策略, 大力推行本地化采购, 优先联动区域内优质合作主体, 赋能地方产业协同发展。同时, 公司主动拓宽合作边界, 积极扶持小微企业、女性所有者及少数群体运营的供应商, 为多元市场主体提供平等合作、共同发展的平台。报告期内, 公司多元化供应商数量占比为7.9%, 同比增加了0.1个百分点; 在华东、华南和华北片区, 公司的本地化采购比例达 98.5% 以上。

我们严格遵守《保障中小企业款项支付条例》等相关法律法规及监管要求, 坚持规范履约、诚信经营, 切实保障中小企业供应商合法权益。

我们在坚守内部平等用工与包容发展准则的基础上, 主动引导、推动合作供应商创造多元、平等、包容的内部环境, 督促并助力供应商优化用工体系、消除多元壁垒、搭建平等包容的运营环境, 共建公平多元、协同共生、可持续发展的供应链生态。

### 团队建设

我们持续推进采购团队可持续采购能力建设, 定期组织开展覆盖环境保护、社会责任、绿色采购标准与供应链合规管理等内容的专项培训, 确保全体采购人员在执行过程中准确理解并严格落实可持续采购要求。我们将可持续采购要求纳入员工绩效考核及职业发展体系, 推动采购人员不断提升可持续采购能力。

# 员工

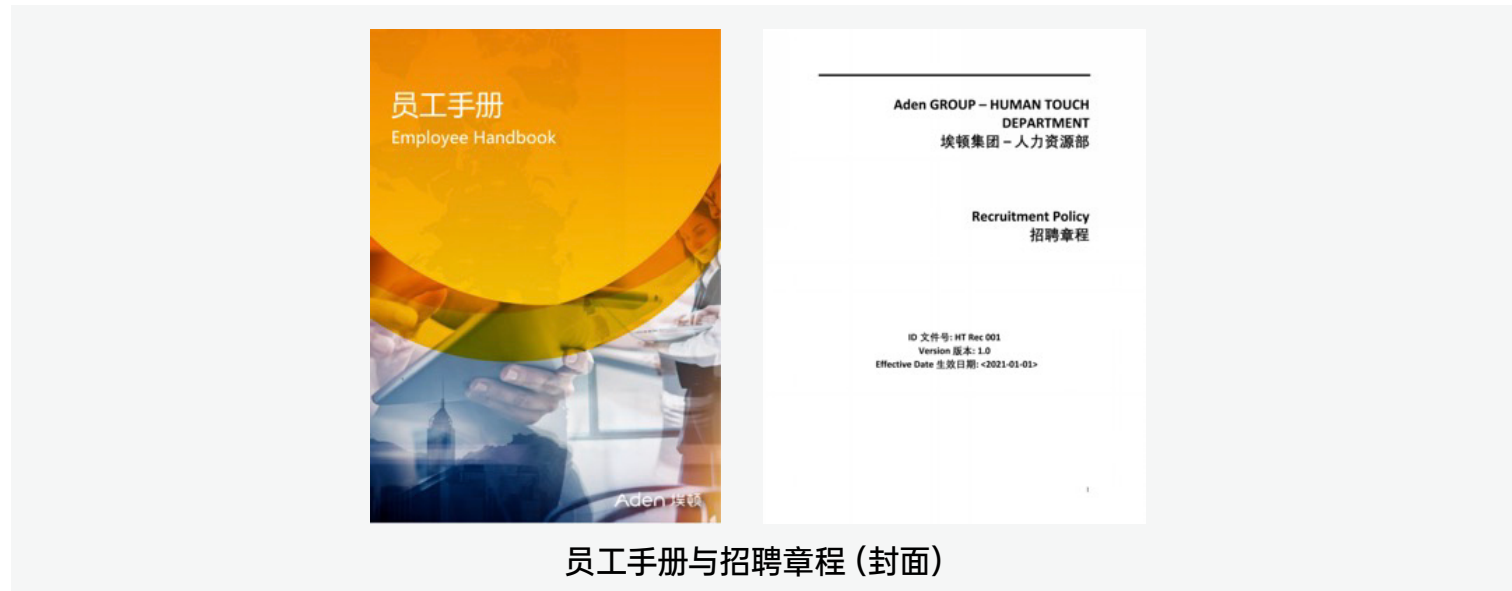
# 04



## 4.1 员工权益与福利

### 4.1.1 员工权益

埃顿严格遵守联合国《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,并全面贯彻《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人保护法》《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,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。



员工手册与招聘章程（封面）

埃顿始终坚守合法用工原则,明确禁止雇佣童工与强制劳工,杜绝强迫劳动。在招聘过程中,公司严格遵守法律法规,确保以员工能够理解的语言清楚地传达与员工签订合同中的雇佣条件。公司明确预防非自愿劳动,不扣押政府颁发的身份证和旅行证件的原件,确保所有工作属于员工自身自愿决定的行为。截至报告期末,公司的正式员工均为年满16岁的劳动者,且均已签订正式的劳动合同或劳务协议;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%,公司未发生任何侵害员工合法权益(包括但不限于童工雇佣、强迫劳动、歧视与骚扰等)的行为和事件。

我们常态化开展劳工人权培训,重点普及平等就业、同工同酬、劳动保护、职业健康、人格尊严等核心权益知识,深入解读反歧视、反骚扰、禁止强制劳动等合规要求,通过案例剖析、政策解读、互动研讨等形式,引导员工明晰自身权益与维权路径,以专业化培训筑牢劳工人权保障防线。报告期内,员工参与劳工人权主题培训的覆盖率为100%。

#### 员工权益保障措施概要

| 领域    | 保障措施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 招聘与解聘 | <div><div>&gt; 坚持“公开、公平、公正”的原则,平等招聘员工,确保不因个人的性别、年龄、民族、健康状况、宗教信仰等任何特征受到歧视对待</div><div>&gt; <b>禁止强迫劳动:</b>禁止以任何强迫或欺骗手段招聘员工;不扣押证件并不收取任何招聘费用或押金;规范记录考勤、定期检查工作强度和加班情况;提倡劳逸结合</div><div>&gt; <b>杜绝雇佣童工:</b>通过选择合法合规的招聘渠道、在招聘时严格审核人事资料、不定期实施内部检查等,确保不会误用童工</div><div>&gt; 合规使用未成年工:及时向所在地县级以上劳动行政部门办理登记;不安排未成年工从事有毒有害、高空、高温、冷水、易燃易爆及第四级体力劳动强度等禁忌作业;严格执行标准工时,不安排加班和夜班;每半年组织健康检查</div><div>&gt; 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</div><div>&gt; 员工在合理通知前提下,可依据法律规定和公司制度自由离职</div><div>&gt; 制定政策和措施,对证实的侵害员工合法权益的情况进行补救或救济</div><div>&gt; 定期对用工制度和实践进行审计,结合常态化全域风险排查、限期闭环整改、分级精准管控等举措,从源头防范用工合规风险</div><div>&gt; 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</div></div> |

工时与假期

- > **工时与加班:** 严格遵守国家和属地法律法规关于员工工时和加班的相关要求, 所有加班均由员工提出申请并经公司批准, 同时依法依规对员工自愿加班给予足额支付加班工资, 保证员工工作与休息平衡
- > **休假:** 按国家规定执行带薪年假、婚假、丧假、育儿假、病假等

薪酬与补贴

- > 以业绩牵引为基础, 制定公平且有竞争力的薪酬制度
- > 定岗定薪、易岗易薪
- > 依法制定薪酬增长机制
- > 按工作或岗位需要发放交通、差旅等补助或津贴
- > 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

考核与晋升

- > 建立正常的员工晋升机制, 并不拘泥于资历与级别, 以能力素质为先, 对有突出才干和突出贡献者予以晋升
- > 不因个人的性别、年龄、民族、健康状况、宗教信仰等设置特殊条件, 确保晋升公平公正
- > 绩效考核结果作为员工晋升的重要参考

我们建立健全保护员工合法权益的申诉/举报机制, 畅通诉求反馈渠道, 闭环受理各类诉求, 以完备制度筑牢权益屏障, 以公正处置的坚定决心保障职场平等, 切实兑现善待每一位员工的郑重承诺。

申诉/举报邮箱:

HQ.ethics@adenservices.com

申诉/举报热线:

021- 5465 7968直转717

4.1.2. 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, 包括但不限于免费员工宿舍或住房补贴、免费工作餐、全勤奖、工龄奖等。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
- > 依法为员工提供带薪年假、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

欢庆端午佳节

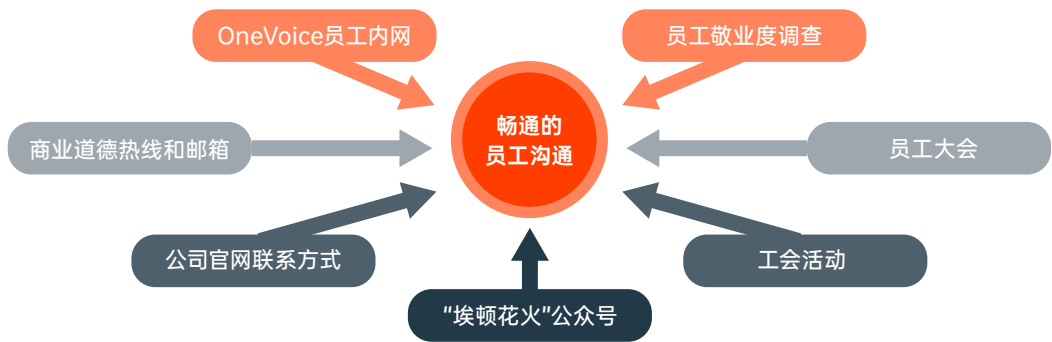
2025年端午佳节来临之际, 埃顿总部举办了别开生面的端午主题活动, 同事们齐聚一堂, 体验传统习俗手作香囊, 并在员工专属优惠市集感受浓浓的节日气氛。 这样的活动不仅是节日的庆祝, 更是大家彼此联结、充能蓄力、共度欢乐时光的机会, 展现了埃顿团队的凝聚力与温度。





### 4.1.3. 员工沟通

员工是企业可持续发展的核心力量, 双向坦诚的沟通是凝聚团队共识、打造包容职场的重要基础。埃顿持续搭建多元化员工交流渠道, 通过公司官网、微信公众号、内部邮箱、员工“同一个声音” (One Voice) 内网、员工大会、员工敬业度调查、工会活动等多种形式, 积极聆听员工声音, 吸纳优化管理与服务的各类建议, 拉近企业与员工的距离, 持续提升职场归属感, 携手全体同仁共筑长远发展根基。



#### 工会与集体协商

埃顿严格遵循国内劳动法律法规及国际劳工组织劳工标准, 充分尊重员工依法结社、组建并加入工会的法定权利, 不设置任何壁垒加以干预。企业积极配合工会开展日常工作, 常态化推进劳资集体协商, 围绕薪酬福利、劳动条件、职场保障等议题双向沟通商议, 妥善吸纳职工诉求, 以稳健制度构建和谐劳动关系, 坚守保障员工权益的决心与承诺。截至报告期末, 公司员工加入工会的覆盖率为100%。2025年10月28日, 公司召开第四届第四次职工代表大会, 听取了公司2025年度经营状况、经济指标完成情况的报告, 审议批准了《2025年度工资专项集体合同》。



2025年集体协商文书

#### 员工敬业度计划

员工敬业度是企业稳健运营与可持续发展的内在动力。埃顿持续推行系统化员工敬业度提升计划, 通过定期调研全面摸排员工职场感受、诉求与期待, 结合调研结果针对性优化工作环境、薪酬福利、职业发展及企业文化建设。依托丰富的团队活动、关怀举措与成长赋能体系, 不断增强员工归属感、认同感与工作热忱, 充分调动全员工作积极性, 凝聚团队向心力, 以长期投入践行人本管理承诺, 实现员工成长与企业发展双向共赢。

2023年4月, 公司正式启动“从优秀到卓越: 员工敬业度共创之旅”计划。2025年5月, 我们完成了第二轮员工敬业度调查, 公司员工参与率达99.2%, 敬业度调查结果显示, 我们的员工敬业度为58.1%, 较首轮调查结果增加了0.2个百分点。



员工敬业度报告 (局部)



## 4.2 多元平等与包容

埃顿始终将多元、平等、包容作为人力资源管理核心价值，坚决杜绝年龄、性别、地域、背景等各类职场歧视，面向全体员工搭建公平的聘用、晋升、薪酬与发展平台，尊重不同个体差异与诉求，打造开放友善的职场氛围，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和交流，让每一位员工都能获得尊重与平等发展机遇，以实际行动践行普惠包容的发展承诺。

在员工招聘、薪酬、培训、晋升机会等过程中，我们坚持公平、公开、公正之原则，划定统一评判标准、严格面试筛选流程、健全标准化考评体系，不因性别、年龄、籍贯、阅历差异区别对待任何一个从业者，切实破除各类职场壁垒，以长效机制坚守平等包容理念，保障全体员工享有均等发展权利，稳步落地多元包容的管理承诺。

### 女职工保护

埃顿严格遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规，实行男女同工同酬，在录用员工时，除国家规定的不适合妇女的工种或者工作的岗位外，不以性别为由拒绝录用女性或者提高对女性的录用标准。

公司全面落实《女职工劳动保护特别规定》的相关要求，为女员工提供全面的生理关爱、生育保障等劳动保护措施，并通过灵活调整工作时间等，助力女员工平衡工作和家庭。



针对女性员工职业发展需求，公司支持女性员工参加业务、技能和技术培训，助力女性员工提升综合竞争力；公司遵循男女平等原则实施员工晋职、晋级、评定专业技术职称等工作，以工作业绩、专业能力、领导潜力等客观指标为评价标准，不以性别为由拒绝女工参与或者针对女性员工提高标准。



赋能职场女性

### 关爱特殊群体

埃顿秉持多元平等、包容友善的用工理念，高度重视就业帮扶工作，面向各类特殊就业群体落实均等权益保障与人文关怀，严格遵循国家劳动及残疾人保障相关法律法规，杜绝就业歧视，保障特殊群体享有同等入职、履职、晋升权利，以制度化举措践行社会责任。

我们充分尊重各民族风俗习惯、宗教文化与生活习俗，在日常工作交往中坚持彼此尊重、和睦共处，统筹兼顾差异化生活需求，搭建融洽包容的团队氛围，保障少数民族员工平等享有各项职场福利与发展资源。报告期内，公司少数民族员工占比为2.1%。

我们依法吸纳残障人员就业，按需优化办公场地通行设施、适配岗位工作条件，结合身体状况合理分配工作内容；规范落实残疾人各项补贴、劳动保护政策，持续完善无障碍职场配套，全方位维护残障职工劳动权益，助力其稳定就业、实现自我价值。报告期内，我们为55名残障人士提供了就业岗位。



## 4.3. 员工培训与发展

埃顿将员工培训与发展作为支撑业务持续增长、服务质量提升和员工长期职业发展的重要基础。公司围绕综合设施管理、餐饮服务、技术服务、安保、保洁及职能管理等不同业务场景，建立覆盖全员、分层分类、线上线下结合的人才培养体系。通过培训需求识别、课程开发、学习实施、效果反馈、绩效评估和职业发展联动，公司持续提升员工岗位胜任力、服务交付能力和可持续发展意识，推动员工成长与企业高质量发展相互促进。

### 4.3.1. 员工培训

人才可持续成长是企业长久发展的核心驱动力。埃顿搭建系统化、分层化员工培养体系，将全员能力提升与个人职业规划深度结合，以长效培育机制兑现助力员工成长的承诺。

我们结合岗位需求与员工发展阶段，面向基层职员、技术人员、管理人员设置差异化培训课程，覆盖专业技能、职业素养、管理能力、安全合规等多个维度；同时打通内部轮岗、职级晋升通道，鼓励员工自主学习、深耕业务。我们依托完善的培育体系持续挖掘人才潜力，既满足企业生产经营发展需要，也助力每位员工实现职业生涯稳步提升，达成员工成长与企业发展双向共赢。报告期内，我们共推出了99个线下培训课程，覆盖保安、保洁、配餐、技术服务、IFM、运营管理、通用技能等业务类别；埃顿学院（ADAC）线上平台上发布了2,659门课程，其中1,424门课程来自埃顿自行创建；全年共计412,493人次参加培训，员工参与培训的覆盖率为100%，员工人均培训时长达21.33小时。

## 埃顿的培训与发展体系





**苏州大区每周分享**  
领航主题: 安全、健康、自我成长、沟通、心智成长、情绪管理、好书推荐、人生感悟、抑郁管理等



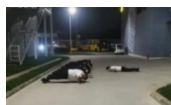
**苏州大区每月领航学习主题**  
安全、服务、心态、角色、沟通、情绪、委派工作、管理、危机、时间、团队、员工关系



**苏州大区职工心理健康微课**  
聆听员工心声、创建《心语树洞》



**各区域新项目点开业培训**  
企业文化、安全、普法、服务礼仪、员工手册



**浙江大区体能训练评比**  
每季度组织班队长、管理人员进行体能训练评比, 加强体能, 提升素质, 增强互动



**浙江大区消防训练**  
组织区域重点项目重点员工, 邀请专家进行现场实操培训讲解



**西安现场教学案例视频竞赛**  
视频号宣传及颁发荣誉奖章



**西安每周分享: 1分钟微课**  
提升管理者知识能力



**西安现场教学案例视频竞赛**  
视频号宣传及颁发荣誉奖章

### 2025年度各区域重点培训项目

我们建立了标准化内部讲师遴选、培养、考核与激励机制, 择优吸纳业务精湛、经验丰富、责任心强的核心员工加入讲师团队, 充分发挥骨干人才传帮带引领作用, 沉淀企业一线实战经验、传承优秀工作方法, 打造可持续迭代的内部知识体系, 助力全员能力整体升级、夯实企业人才梯队建设, 构建员工与企业共生长成的良性发展格局。



**赵海娟**  
苏州三星项目安保主管  
新员工及通用课程讲师



**张武涛**  
无锡海力士项目安保主管  
新员工及运营培训讲师



**杜迎**  
西安三星项目安保内训师  
安保业务培训讲师



**章龙**  
嘉兴运营经理  
运营专家及培训讲师



**张春华**  
上海大区运营经理  
设施维护专家及培训讲师



**王仁秀**  
北区清洁项目经理  
清洁管理专家及培训讲师



**李红艳**  
南区美泰项目安保主管  
新员工和运营培训讲师



**雷玮玮**  
苏州大区培训发展专员  
软技能培训讲师



**王国中**  
无锡大区安保运营经理  
安保运营专家及培训讲师



**潘加亮**  
上海大区项目经理  
安保运营专家及培训讲师



**徐天桥**  
浙江大区运营经理  
运营专家及培训讲师



**邹博**  
北区大众项目保洁经理  
清洁运营及培训讲师

### 2025年度埃顿明星讲师

### 4.3.2. 员工发展

人才是企业可持续发展的核心基石, 畅通多元的职业发展通道、完善全周期成长赋能体系, 既是践行人本管理理念的内在要求, 也是企业稳健经营的重要保障。埃顿围绕员工职业生涯全周期搭建系统化发展体系, 兼顾个体成长诉求与企业战略布局, 通过分层培训、岗位历练、内部晋升、轮岗锻炼等多元路径, 充分挖掘员工潜能。我们始终秉持平等赋能原则, 为全体员工搭建公平广阔的成长平台, 以长效培育的坚定决心助力每一位员工实现职业价值, 达成个人成长与企业发展双向共生的长远目标。

我们建立科学、透明、公正的绩效考核管理体系, 以规范化、制度化的考评机制引导员工成长、驱动组织效能提升。绩效考核坚持公平公开、结果导向与持续改进原则, 围绕岗位履职、工作质量、能力成长、团队协作等维度开展全方位、常态化评估, 杜绝主观评价与差异化对待。公司将考核结果与员工培训、岗位调整、评优晋级、薪酬激励深度联动, 形成“考评—反馈—提升—发展”的闭环管理, 帮助员工清晰认知自身优势与提升空间, 持续精进专业能力, 实现个人价值提升与企业高质量发展双向赋能。

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的指引和支持; 结合面谈等方式, 对下级进行绩效考评, 肯定成绩、指出不足, 帮助下级制定绩效改进措施。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; 公司规范申诉受理、核查、反馈流程, 及时核实并反馈结果, 维护绩效考评公平公正。

2025年5月, 我们对2024年度优秀员工和优秀团队进行了表彰, 全国共有 178名个人和团队分别获得了六个类别奖项。



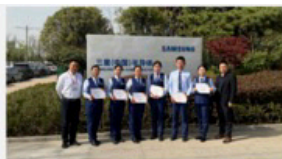
总部



大无锡区



大苏州区



南区-三星项目点



北区-宝马项目点



优秀员工代表获奖感言



邱召允  
大上海区  
项目管理之星

我感激公司为我的成长提供了平台，我真的热爱我所做的工作，因此我自然而然地将时间和精力投入到学习和提升中。



王丽青  
大杭州区  
杰出员工奖

这个奖项表彰的是我们团队的共同努力，而不仅仅是我个人的成就。对我来说，它代表着责任，并激励我们追求更高的标准。

获奖者与优秀员工代表

专题: 活水计划

为打破岗位壁垒、激活组织内生动力，埃顿持续推行“活水计划”内部人才流动机制，并联动个人发展计划（IDP），构建个性化、动态化的员工成长与岗位适配体系。

我们坚持公开透明、人岗适配、择优轮岗的原则，畅通内部轮岗、横向调动、跨部门历练渠道，结合员工IDP成长规划，精准匹配岗位历练机会与个人发展诉求，为员工定制多元清晰的职业发展路径与成长舞台。通过常态化人才流转与个性化成长赋能双向结合，有效盘活内部人才资源、优化人才配置结构，助力员工突破岗位边界、拓宽业务视野、补齐能力短板、实现多维能力提升。同时以良性人才流动激活组织活力、完善复合型人才梯队建设，推动员工个人成长目标与企业发展战略深度契合，实现个人进阶、团队提效与组织高质量发展的双向赋能、协同共赢。

内部人才活水计划  
激活内部人才市场

加速工作场所韧性、敏捷性和能力，促进未来工作。

提供员工跨职能（运营 / 销售 / 支持）轮岗或转岗的可能性

01

支持员工从单业务条线到多业务条线的成长发展

02

促进健康的业务发展和提供更多的职业成长和发展机会

03

4.4. 职业健康与安全

守护员工身心健康、筑牢职场安全防线是企业履行社会责任的核心底线，也是可持续经营的重要根基。埃顿严格遵循国家安全生产与职业卫生法律法规，推行并通过ISO 45001职业健康安全管理体系认证，依托国际标准化管理体系，构建科学化、规范化、闭环化的全域安全管理体系。我们严格落实风险辨识、隐患治理、作业管控、职业危害防护、应急管理及定期健康体检等全链条举措，常态化开展安全培训与应急演练，持续迭代优化作业环境与防护条件，系统性防范各类职场安全风险与职业健康隐患，全方位保障员工人身安全与身心健康，全力打造合规有序、安全稳定、健康向上的职场环境。



ISO 45001认证证书

### 4.4.1. 安全运营

#### 夯实管理基础

埃顿制定了安全运营管理相关制度, 构建目标职责、制度管理、教育培训、现场管控、风险防控、隐患治理、应急管理、持续改进等全要素标准化安全运营管理体系, 全面落实安全责任制, 实现岗位操作规范化、设备设施本质安全化、作业环境定置化、管理流程闭环化, 全面提升安全管理系统化、规范化水平, 以标准落地筑牢安全根基, 保障生产经营平稳有序运行。

#### 强化安全教育

我们持续推进安全文化建设, 通过创建特色安全宣传栏、举办安全月系列活动等, 增强员工安全生产意识; 面向全体员工组织开展安全知识培训、安全主题教育活动, 全面提升员工安全防护技能。报告期内, 公司员工参与安全主题培训的覆盖率为100%。



#### 严控安全风险

我们坚持“安全第一、预防为主、综合治理”方针, 构建全流程、全覆盖的安全风险分级管控与隐患排查治理双重预防机制, 全面开展生产作业、设备设施、电气消防、危化品使用、现场管理等关键领域风险辨识与评估, 精准划定风险等级、明确管控责任、制定防控措施, 实现安全风险“早识别、早预警、早处置”; 强化日常巡查、专项检查与动

态监控, 对安全隐患建立台账、限期整改、闭环销号, 以全方位风险管控筑牢企业安全运营坚固屏障。

#### 严管特种作业

公司建立健全特种设备及相关安全附件台账(叉车、压力容器、电梯等), 对所有特种设备及安全附件定期检验, 并严格按照法规要求落实特殊工种人员持证上岗。

#### 提升应急能力

我们制定了运营管理应急预案, 设立了安全应急指挥机构和应急值守中心, 成立了安全应急处置团队, 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。

我们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。同时, 严格规范职业健康与安全事件、风险和问题的流程。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。





## 4.4.2. 职业健康

### 职业病防治

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, 在各运营场所协同我们的客户系统识别生产运营过程的职业病风险, 配合客户开展职业危害因素检测, 认真落实相应的预防和保护措施, 切实保障员工职业健康。

我们对产生职业病危害因素的作业场所实施精细化管理, 包括但不限于: 在员工聘用、上岗、转岗等环节, 将职业危害准确、透明地向员工进行传达; 开展职业健康宣传和培训, 增强员工职业健康意识和职业病防护能力; 为员工提供符合职业健康安全防护标准的劳动保护用品和防护装置, 并对其使用情况实施常态化检查, 督促员工正确使用防护装备; 在职业危害因素场所设置职业病危害警示标识, 张贴岗位操作规程等。

我们为员工建立了职业健康监护档案, 记录员工个人基本信息、岗位职业病危害因素检测结果和历次职业健康检查结果等资料。我们对从事接触职业病危害作业的员工开展职业健康检查, 检查结果均以书面形式告知员工本人。

### 守护员工健康

我们持续关注员工日常身心健康。围绕生活保健、身心调适、慢性病预防等方面开展多元关怀行动, 全方位守护员工身心健康, 让员工以良好状态工作与生活。

我们高度重视员工心理健康关怀, 通过设立员工心理辅导室、开展心理健康讲座等方式, 搭建畅通的沟通疏导渠道, 营造尊重包容、温暖和谐的职场氛围, 引导员工科学调适心理、舒缓压力、保持乐观心态, 以人文关怀守护员工身心健康。



苏州大区职工心理健康微课

### RSI预防专项行动

为有效防范肌肉骨骼劳损等职业健康问题, 守护员工身体健康, 公司持续开展RSI (重复性劳损) 预防专项行动。立足岗位作业实际, 从作业规范、工间休息、环境优化、健康宣教等多方面综合施策, 系统性降低重复性动作带来的健康风险, 全方位筑牢职业健康防护屏障。





# 社区

05



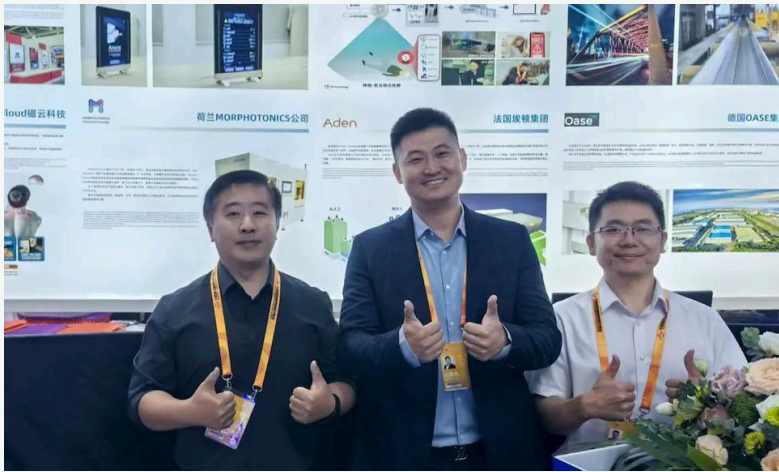
## 5.1 合作交流

埃顿秉持开放协同、互利共赢的发展理念，搭建全方位、多层次常态化合作交流体系。对内打通各业务板块协同壁垒，统筹运营、品质研发、客户服务等资源联动提质；对外深化多元主体协作，一方面主动对接各地政府主管部门，积极配合城市后勤保障、公共空间运维、校园膳食保障、绿色低碳城市建设等公共服务项目，落实各项民生建设要求；另一方面携手行业协会、上下游合作伙伴、政企客户及专业科研机构，借助行业峰会、专题研讨、实地互访、会员交流等渠道互通前沿理念、对标国际设施管理先进经验。依托各类合作交流吸纳优质实践成果，持续迭代服务模式、深耕可持续运营，携手各方助力公共服务升级与行业高质量发展。

### 埃顿亮相2025服贸会，以智慧解决方案赋能产业低碳转型

金秋时节，埃顿荣幸受邀参加2025年中国国际服务贸易交易会（CIFTIS）——昌平智造国际创新展。北区总监Lawrence Liu代表埃顿发表主题演讲，分享了我们如何推动建筑与基础设施的低碳化转型及智慧化运营。演讲通过将实际产业案例与长期可持续发展目标相结合，展示了埃顿如何通过一体化的运营、资产管理与清洁能源方案，帮助企业实现高效、韧性和低碳增长。

借助服贸展这一平台，埃顿与政府及企业领导者进行深入交流，共同探讨设施管理与能源解决方案的创新技术和发展路径。



### 埃顿与 Akila 接待巴黎第九大学研究生来访，携手深化全球学术合作

2025年5月中旬，我们在埃顿上海总部迎来了来自巴黎第九大学（巴黎多菲纳大学）的硕士研究生，进一步拓展我们的全球学术合作网络。

我们向学生们介绍了 Akila 数字平台及其在打造智慧低碳建筑中的关键作用，分享了我们在中国的发展战略，以及如何通过科技赋能，推动建筑环境的可持续转型，应对气候变化带来的挑战。此次访问不仅让国际学生近距离了解了埃顿与 Akila，也帮助他们更全面地认识中国的经济格局与科技发展。



### 埃顿与Akila续约上海大学中欧工程技术学院，携手赋能未来科技人才

2025年11月8日，我们荣幸受邀参加上海大学中欧工程技术学院（UTSEUS）成立20周年庆典。埃顿与Akila代表禹正芳、Philippe Obry 与朱文华共同出席，重申我们推动产学研深度融合的坚定承诺。

自2021年与上海大学中欧工程技术学院开启合作以来，我们的合作覆盖导师计划、职业发展指导及实习项目等多个领域。朱文华曾担任学校技术竞赛导师，禹正芳为学生提供职业规划培训；该校多名学生先后在我们这里实习，其中部分优秀人才已在毕业后正式加入我们的团队。在上海大学中欧工程技术学院二十周年庆典上，我们与多家行业伙伴共同参与了合作备忘录签署仪式，进一步巩固了校企协同育人的共同愿景。





## 5.2. 社区参与

埃顿秉持全球化社会责任理念与可持续发展初心, 深度融入属地社区生态, 构建系统化、常态化的社区共建与公益赋能体系。我们依托综合设施管理、后勤配套、餐饮服务等核心业务优势, 积极参与基层社区治理, 持续开展绿色低碳普及、社区环境提质、便民公益服务等在地行动; 同时聚焦社会普惠帮扶与教育公益事业, 主动落地扶残助残、帮扶弱势群体、公益助学、知识科普等社会责任项目, 通过资源赋能、公益宣讲、成长支持与暖心专项服务, 助力弱势群体改善生活品质、赋能青少年全面成长。我们以国际化公益视野与本土化务实行动, 深度联动社区共建共治共享, 传递人文关怀与企业温度, 持续推动社区宜居、包容、可持续高质量发展。

### 搭建平台: 与“埃”同行, 实践“半日公益”

2025年, 埃顿可持续发展委员会成立了与“埃”同行公益联盟, 旨在将公益理念转化为可扩展且可持续的社会影响力。

我们期望依托这个公益信息共享平台, 帮助埃顿同事便捷获取志愿服务机会, 并为总部和各个大区组织公益活动提供资源支持, 携手非政府组织, 共同推进创新公益项目, 实现资源共享与互补, 提升社会责任意识, 强化品牌的公益影响力。

在此基础上, 我们持续推进“半日公益”倡议, 每年为员工提供4小时时间参与当地社区的公益活动。我们诚邀每一位埃顿同事都积极参与, 传递善意。



### 乡村振兴: 爱心公益跑

2025年4月13日, 埃顿和Akila的同事们再次参加靛蓝公益跑活动, 与数百人一起支持中国山区的苗族儿童, 贡献爱心、传递温暖, 助力乡村少年顺利迈出通往高等教育的步伐。



2025年9月21日, 埃顿作为首席爱心伙伴, 再度支持大华银行 (UOB) 爱心公益跑活动共同为来自乡村及偏远地区儿童的教育贡献力量。



### 爱心手作: 关爱环卫工人

在新春佳节来临之际, 埃顿志愿者们参加了上海市外商投资协会组织的公益手作活动, 与辛勤工作的“城市美容师”——环卫工人一同制作节日灯笼, 体验传统剪纸艺术, 为他们送去温暖和关爱。此次活动是埃顿加入协会后的首次公益实践, 为未来开展老年人关爱、环境保护和体育公益等更多领域的活动拉开了序幕。





传递共融：尊重、关爱特殊群体

2025年5月, 埃顿志愿者参与了“国际公益赛艇与全民健康促进”活动, 支持视障人士参与体育运动、推动残健融合公益。活动以陆上赛艇为载体, 邀请视障人士与来自埃顿等机构的代表携手划桨, 在一次次接力中突破界限, 传递团结、互助、平等与包容的价值理念。



2025年11月21日, 埃顿荣幸支持2025上海特奥阳光融合跑公益活动, 促进智力障碍青少年的社会参与和融入。

赛事汇聚了上海规模空前的特殊青少年群体及相关支持组织, 共有26支队伍、400余名参赛者以独特的“绑腿跑”形式并肩前行。他们用紧密相连的步伐, 生动诠释了真正的伙伴情谊、彼此信任与团队精神, 传递共融理念, 共同营造一个每个人都能够被尊重、被看见、被接纳的世界。





# 公司治理

06



## 6.1 治理架构

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, 通过清晰的权责划分与标准化运行机制, 持续提升战略决策、风险管控、合规运营与ESG统筹管理, 为企业长期可持续发展提供坚实保障。

埃顿治理架构

|       |                                                               |
|-------|---------------------------------------------------------------|
| 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

埃顿坚持风险导向, 将风险管理融入经营决策、业务运营和日常管理全过程, 围绕市场营销、合同履行、财务资金、应收账款、采购供应、产品质量、安全环保、知识产权、信息安全等重点领域, 持续开展风险识别、分析、评估和动态管理。

我们根据风险发生的可能性及潜在影响, 对识别出的风险实施分类分级管理, 明确风险责任部门和管控要求, 制定并落实相应的风险应对措施。针对重大项目、重点业务及关键经营环节, 公司加强事前风险评估、过程跟踪、动态预警和监督检查, 及时识别风险变化及管理薄弱环节, 推动风险防控关口前移。

我们持续推进业务流程优化, 围绕端到端业务流程开展流程梳理和管理改进, 加强投资融资、资金往来、合同、招标投标等重点业务流程管理, 强化跨部门协同, 不断提升运营效率和经营风险管控能力。我们积极推进数字化管理工具应用, 加强业务系统建设和经营数据协同, 持续提升业务流程的规范性、透明度和可追溯性, 为经营分析、科学决策、风险预警及内部控制提供支持。

为加强合规风险监督, 我们建立由各部门日常检查、内部审计和合规监督组成的“三道防线”监控机制, 持续监督和评价合规管理体系运行情况, 及时识别合规工作中的问题与风险, 推动整改落实和持续改进, 不断提升合规管理体系的适宜性、充分性和有效性。

|                |                                                                                  |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 第一道防线：<br>日常检查 | 各部门履行本部门合规风险管理责任, 将合规要求融入日常经营和业务流程, 开展常态化检查, 及时识别、报告和处置业务活动中的合规问题与风险, 并推动相关问题整改。 |
| 第二道防线：<br>内部审计 | 法务和财务部门组织开展独立、系统的合规管理内部审计, 对运营管理的合规情况进行评价, 识别管理薄弱环节及改进机会, 并跟踪相关问题的整改落实情况。        |
| 第三道防线：<br>合规监督 | 董事会负责组织合规监督, 对重点领域合规管理情况进行监督评价, 推动运营风险有效管控和合规管理体系持续完善。                           |

## 6.3 恪守商德

埃顿坚持以最高的商业道德标准开展各项经营活动, 明确要求员工严格遵守法律法规以及道德准则, 确保公司运营始终合法合规、诚信可靠, 全力推动构建公平公正、廉洁透明的商业及社会环境。

| 埃顿商业道德政策概要 |                                                                                               |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 议题         | 政策要点                                                                                          |
| 反腐败与反贿赂    | 对腐败和贿赂行为坚持“零容忍”态度, 禁止员工及相关方以任何形式直接或间接索取、收受、提供或承诺不正当利益。                                        |
|            | 持续加强重点领域、关键岗位及商业伙伴的腐败贿赂风险识别与管控, 推动廉洁要求融入经营管理和商业合作全过程。                                         |
| 反不正当竞争     | 严格遵守公平竞争及反不正当竞争相关法律法规, 坚持诚信经营、公平交易, 禁止串通投标、虚假宣传、商业诋毁、侵犯商业秘密及其他扰乱市场竞争秩序的行为, 依法维护公平、开放、有序的市场环境。 |
| 反欺诈        | 禁止任何形式的欺诈行为, 要求员工确保经营信息、财务信息及业务记录真实、准确、完整, 不得通过伪造、隐瞒、虚假陈述、篡改记录或其他不正当方式谋取利益。                   |
|            | 持续加强重点业务环节的内部控制和监督管理, 及时识别并防范欺诈风险。                                                            |
| 反洗钱        | 严格遵守适用的反洗钱法律法规, 禁止员工参与、协助洗钱活动或为非法资金活动提供便利。                                                    |
|            | 加强对商业伙伴、交易背景、资金往来及异常交易的风险识别, 规范资金收付和商业交易行为。                                                   |
| 利益冲突管理     | 要求员工主动识别并及时申报可能影响独立、客观和公正履职的利益冲突, 不得利用职务便利、公司资源、商业机会或未公开信息, 为本人、亲属或其他关联方谋取不正当利益。              |
|            | 对于可能存在利益冲突的事项, 要求相关人员按照规定履行申报和回避程序。                                                           |
| 信息安全与隐私保护  | 严格遵守网络安全、数据安全及个人信息保护相关法律法规, 加强商业秘密、客户信息、员工信息及经营数据保护。                                          |
|            | 规范信息的访问、使用、存储、传输和共享, 采取必要的管理和技术措施, 防范信息泄露、篡改、丢失及不当使用。                                         |

## 6.3.1 反腐败反贿赂

### 风险管控

我们建立腐败贿赂风险识别、评估、应对和持续改进机制, 结合业务模式、经营区域、交易类型、商业伙伴及岗位职责等因素, 定期开展腐败贿赂风险评估, 重点关注原材料采购、供应商管理、招标投标、市场营销、合同履行及资金支付等重点领域和关键环节, 并根据风险评估结果制定和落实相应的风险防控措施。

| 腐败贿赂风险识别与应对 |                                                                                                                   |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 风险点         | 应对措施                                                                                                              |
| 采购及招标风险     | 公司规范采购、招标及供应商准入流程, 通过资质审查、询比价、集体决策、授权审批、职责分离及过程监督等措施, 加强采购招标全过程管理; 明确员工与供应商的廉洁交往要求, 防范串通投标、利益输送及利用职务便利谋取不正当利益等行为。 |
| 市场营销及客户合作风险 | 公司规范市场营销、商务接待及客户合作行为, 加强业务授权、费用审批和过程监督, 禁止员工通过回扣、不当礼品、宴请或其他利益输送方式获取商业机会、影响客户决策或谋取不正当利益。                           |
| 商业伙伴风险      | 公司根据业务性质和风险水平, 对供应商、分包商及其他商业伙伴开展资质审查和反贿赂尽职调查, 并通过廉洁承诺、合同条款、政策传达及持续监督等方式, 明确合作各方的反腐败与反贿赂责任。                        |
| 资金支付及费用报销风险 | 公司完善财务审批和资金支付管理, 落实授权审批、职责分离、多级复核及凭证管理要求, 加强对业务真实性、费用合理性及支付合规性的审核, 防范虚假报销、违规支付及通过资金往来实施利益输送。                      |
| 礼品及商务招待风险   | 公司规范礼品、宴请、商务招待及其他商业利益管理, 明确申报、审批、登记和处置要求, 禁止员工索取或接受可能影响独立判断、公正履职及正常商业决策的不当利益。                                     |
| 关键岗位廉洁风险    | 公司结合岗位职责及风险水平, 加强采购、营销、工程、财务等关键岗位廉洁管理, 通过廉洁承诺、利益冲突申报、关联关系核查、廉洁培训及监督检查等措施, 防范利用职务便利谋取不正当利益。                        |
| 利益冲突及关联关系风险 | 公司要求员工主动识别并及时申报可能影响独立、客观和公正履职的利益关系; 对于可能存在利益冲突的事项, 相关人员按照规定履行申报和回避程序, 防范个人或关联方利益影响公司经营决策。                         |



尽职调查

公司建立反贿赂尽职调查机制, 根据业务性质、合作模式、交易规模、经营区域及腐败贿赂风险水平, 对重点项目、特定交易、商业伙伴及相关岗位开展相应的尽职调查, 并将调查结果作为业务决策和风险管理的重要参考。在建立或延续重要商业合作关系前, 公司对供应商、分包商、客户及其他商业伙伴的主体资质、经营状况、诚信记录、合规表现、关联关系及潜在腐败贿赂风险进行必要的审查。对于尽职调查中识别出的潜在风险, 公司根据风险程度采取补充调查、强化审批、完善合同条款、签署廉洁协议、加强过程监督、持续跟踪或调整合作安排等措施。

公司持续强化对重点岗位人员的廉洁管理, 结合岗位职责及风险水平, 开展廉洁承诺、利益冲突申报及关联关系核查, 防范因个人利益、关联关系或不当商业往来影响员工独立、客观和公正履职。

廉洁文化建设

公司将廉洁文化融入企业文化建设和员工教育, 持续开展反腐败与反贿赂宣传培训, 通过新员工入职培训、专题培训、制度宣贯、案例警示、廉洁提醒及内部宣传等方式, 向员工传递诚信经营、廉洁从业理念, 引导员工了解并遵守反腐败与反贿赂相关法律法规及公司管理要求, 帮助员工识别业务活动中的潜在腐败贿赂风险, 明确商业交往和履职行为边界, 提升员工廉洁从业意识及风险防范能力。

6.3.2 反不正当竞争

埃顿严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等反不正当竞争相关法律法规, 坚守公平、透明、诚信的经营原则, 坚决抵制商业诋毁、虚假宣传、串通定价、限定交易等各类违规行为, 自觉维护市场秩序, 保障合作方、客户及消费者合法权益, 全力营造良性健康的市场竞争环境。报告期内, 公司未发生任何涉及不正当竞争的行政处罚事件和法律诉讼案件。

我们建立健全公平竞争内控管理机制, 对产品定价、市场布局、项目招投标、同业商务合作、经销渠道管理等高风险业务环节实施合规前置审查, 严禁员工与同业竞争对手私下沟通价格、产能、客户资源、区域市场划分等敏感经营信息, 严禁私下达成任何口头或书面形式的排他性、限制性商业约定。



## 6.3.3 保障信息安全

### 完善管理体系

埃顿严格遵守《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》等法律法规,秉持“以人为本、服务高效、安全稳定、服务规范”的理念,遵循ISO 27001标准制定并发布了《信息安全管理手册》及相关配套制度、程序和作业规范等,围绕网络环境、主机和终端安全、业务系统、核心数据、商业秘密等关键领域实施全生命周期管控;通过内部监督、专项审计等方式对体系运行进行监督评价,持续优化管理流程与防控措施,切实保障公司信息资产安全和业务稳定运行。报告期内,公司通过了ISO 27001信息安全管理体系监督审核;公司未发生经证实的信息安全事件和客户隐私泄露事件。

#### 信息安全与隐私保护策略

| 管控环节     | 核心政策原则                                                    | 措施                                                                                                                                                                                      |
|----------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 管控体系     | 恪守合法、正当、必要、诚信核心原则,建立客户信息全生命周期闭环管控体系,明确数据安全管理工作责任,落实企业主体责任 | <div><div>&gt; 制定专项客户信息管理内部制度,明确各部门、各岗位数据安全权责;</div><div>&gt; 常态化开展全员数据合规与隐私保护培训,定期组织合规自查与内部审计;</div><div>&gt; 配套搭建技术防护体系,实现客户信息处理全流程可追溯、可审计。</div></div>                               |
| 客户信息收集管控 | 坚持最小必要收集原则,仅采集业务履约必需的信息,严禁超额、违规收集;信息收集前必须充分告知,获取客户自愿、明确授权 | <div><div>&gt; 线上线下所有信息收集渠道,通过隐私告知文件清晰说明收集目的、使用范围、存储时限、客户权利,杜绝默认勾选、捆绑授权;</div><div>&gt; 身份证、生物信息等敏感个人信息,严格执行单独同意机制,完整留存客户授权记录;</div><div>&gt; 严禁收集与业务无关的客户信息,从源头规避过度采集合规风险。</div></div> |

| 管控环节           | 核心政策原则                                                        | 措施                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 客户信息使用管控       | 客户信息仅限约定业务场景内部使用,不得擅自扩大使用范围;严禁未经授权向第三方共享、转让、售卖客户信息;落实最小访问权限管控 | <div><div>&gt; 建立岗位分级权限机制,仅向履职必需的岗位开放对应信息访问权限,杜绝超权限调取;</div><div>&gt; 全程记录信息调取、查阅、导出、复制等操作日志,所有使用行为可追溯、可核查;</div><div>&gt; 严禁员工私自拷贝、转发、泄露客户信息,业务用途变更时必须重新征询客户授权;</div><div>&gt; 严禁将客户信息用于业务约定之外的营销、推广等无关场景。</div></div>                                   |
| 客户信息存储与全生命周期管理 | 采用安全加密方式存储客户信息,严控存储时限,到期依法依规销毁,防范信息泄露、篡改、丢失风险                 | <div><div>&gt; 客户敏感信息均采用加密算法存储,杜绝明文留存,配套部署网络入侵监测、漏洞巡检系统抵御外部风险;</div><div>&gt; 严格限定信息存储期限,不超过业务履约及法定留存的必要周期,在服务终止后按期对冗余信息完成匿名化处理或彻底销毁;</div><div>&gt; 规范员工离职交接流程,离职人员必须清空个人终端全部客户资料,严禁私自带走任何客户信息资产;</div><div>&gt; 定期开展数据安全专项巡检,及时修复系统漏洞与管理隐患。</div></div> |

### 严格风险管理

我们制定了信息安全风险管理规范,定期开展信息安全风险评估,全面排查系统、数据、人员及运维等各个环节的潜在隐患。针对评估发现的问题逐项制定整改方案,明确整改时限与责任主体,形成“评估-整改-复查”的闭环管理机制,持续提升整体风险防控能力。

在日常工作中,公司聚焦网络环境、业务系统、核心数据、商业秘密、涉密文档等关键领域,开展漏洞扫描、安全渗透测试与风险隐患排查,精准研判潜在安全威胁,分级分类落实防控举措,不断提升信息安全风险抵御能力。



强化教育培训

公司将信息安全意识与技能培训纳入全员常态化教育范畴, 结合岗位风险特点分层分类开展专项培训。面向全体员工普及网络安全、数据保护、账号管理、防钓鱼诈骗、涉密信息保管等基础安全知识, 针对技术运维、核心业务、财务管理等关键岗位开展专业化信息安全技能培训, 重点提升系统防护、漏洞识别、应急处置等专业能力, 以常态化、专业化的信息安全培训, 全面提升全员信息安全素养和风险防范能力。

提升应急能力

公司围绕网络故障、设备故障、数据泄露、外部攻击等各类信息安全突发事件, 构建统一指挥、响应迅速、处置高效的应急管理体系, 明确信息安全事件应急处置流程、责任分工和联动机制; 严格信息安全事件上报要求, 规范事件上报时限、上报流程和上报内容, 确保一旦发生网络攻击、数据泄露、系统故障等安全事件, 第一时间逐级上报、及时处置, 杜绝迟报、漏报、瞒报。

公司重点针对典型信息安全事件常态化开展应急演练, 提升信息安全应急的快速响应、风险研判、现场处置和善后恢复能力, 确保突发状况下能够及时止损、有序处置、快速恢复业务运转; 我们结合演练结果对应急预案进行复盘优化, 补齐处置短板、强化薄弱环节, 持续提升全员应急防范意识和综合应急处置能力。

落实尽职调查

我们坚持将尽职调查作为信息安全风险防控的关键环节, 严把尽调关口, 重点核查合作方的信息安全资质、网络安全防护能力、数据保护制度、保密合规状况及过往安全事件记录; 对涉及数据交互、系统对接、涉密信息访问的合作主体开展专项安全尽调, 同时严格落实关键岗位人员信息安全背景核查与安全能力评估, 从源头防范外部引入、内部管控带来的信息泄露、系统入侵、数据滥用等安全风险, 切实筑牢信息安全防线。

6.3.4 完善举报机制

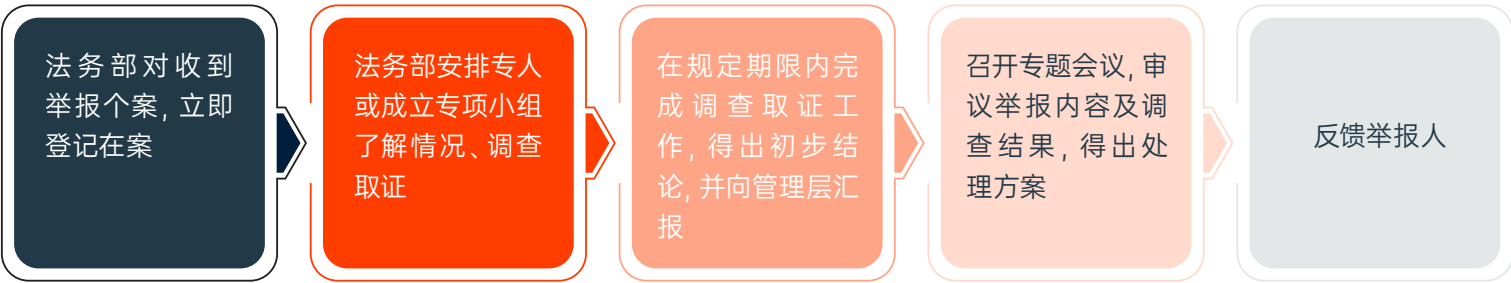
埃顿在建立健全商业道德管理体系的过程中, 针对廉洁从业、公平竞争、信息安全等领域的违规违纪违法问题, 全面构建覆盖受理登记、线索核查、处置问责、结果反馈、复盘优化的全流程的投诉/举报管理机制, 畅通举报渠道, 规范处置流程; 对查实的问题依法依规严肃问责追责, 并及时向实名举报人反馈处置结果; 结合举报线索深挖管理漏洞, 有针对性优化制度流程与风险管控措施, 充分发挥举报监督的纠偏作用, 筑牢商业道德监督防线。

埃顿商业道德员工举报渠道

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

商业道德监督及举报处理程序



公司支持实名举报和匿名举报, 对举报信息实行严格保密管理, 严禁泄露举报人身份信息、举报内容及调查过程中的相关信息, 依法保护举报人的合法权益。在调查核实阶段, 不向无关人员披露举报材料, 不得以任何形式暴露举报人身份, 切实保障举报人的安全和权益。

公司严禁任何形式的打击报复行为, 对举报人实施打击报复的, 一经查实, 将依据公司管理制度严肃处理; 对经调查核实存在违规违纪行为的, 按照相关制度追究责任并给予相应处分, 充分发挥举报监督作用, 持续营造风清气正、诚信廉洁的经营环境。

# ESG绩效

07



# 7.1 环境绩效

## 环境管理

| 指标                      | 单位 | 2025年 | 2024年 | 2023年 |
|-------------------------|----|-------|-------|-------|
| 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 | 0.69  | 1.6   | 2.54  |
| 接受过特定环境问题培训的员工所占百分比     | %  | 74    | 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   |
| 拥有ISO 14001认证的营运场所所占百分比 | %  | 75    | 75    | -     |

## 能源消耗

| 指标      | 单位  | 2025年     | 2024年     | 2023年  |
|---------|-----|-----------|-----------|--------|
| 外购电力总量  | 兆瓦时 | 1,443.23  | 1,402.07  | 548.05 |
| 热力消耗量   | 吉焦  | 249.08    | 314.5     | -      |
| 烟煤消耗量   | 千克  | 4,500.00  | 4,500.00  | -      |
| 天然气消耗总量 | 立方米 | 59,971.04 | 80,208.66 | 145    |

| 指标            | 单位       | 2025年      | 2024年      | 2023年     |
|---------------|----------|------------|------------|-----------|
| 汽油消耗总量        | 升        | 306,414.26 | 308,444.06 | 15,750.00 |
| 可再生能源消耗总量     | 兆瓦时      | 0          | 0          | 0         |
| 综合能源消耗总量      | 兆瓦时      | 4,846.23   | 5,041.29   | 693.93    |
| 每万元营收综合能源消耗总量 | 兆瓦时/万元营收 | 0.0364     | 0.0359     | 0.0045    |

注：公司自2024年起对能源消耗数据的统计范围与方法进行了系统性升级。2023年数据基于内部初步盘查，范围有限；2024年和2025年公司委托专业咨询机构依据GHG Protocol开展了覆盖范围更全面的温室气体盘查，并以此为基础对能源消耗数据的统计口径同步进行了优化和拓展。热力及烟煤消耗量均为2024年新增统计类别，2023年及以前未纳入统计范围。因统计口径不同，2023年与2024年和2025年数据不宜直接比较。

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。

## 温室气体

| 指标                | 单位      | 2025年     | 2024年     | 2023年     |
|-------------------|---------|-----------|-----------|-----------|
| 温室气体排放总量          | 吨二氧化碳当量 | 1,720.83  | 1,741.63  | 372.01    |
| 范围1温室气体排放量        | 吨二氧化碳当量 | 873.29    | 922.29    | 46.36     |
| 其中：固定燃烧源          | 吨二氧化碳当量 | 139.17    | 182.97    | -         |
| 其中：移动排放源          | 吨二氧化碳当量 | 697.22    | 701.84    | -         |
| 其中：逸散排放源          | 吨二氧化碳当量 | 36.91     | 37.48     | -         |
| 范围2温室气体排放量（基于位置）  | 吨二氧化碳当量 | 847.54    | 819.34    | 325.65    |
| 范围2温室气体排放量（基于市场）  | 吨二氧化碳当量 | 847.54    | 819.34    | -         |
| 范围3温室气体排放量        | 吨二氧化碳当量 | 54,105.83 | 68,213.41 | 49,958.06 |
| 其中：范围3温室气体排放量（上游） | 吨二氧化碳当量 | 37,713.82 | 47,500.58 | -         |
| 其中：范围3温室气体排放量（下游） | 吨二氧化碳当量 | 16,392.01 | 20,712.74 | -         |

| 指标                 | 单位           | 2025年     | 2024年     | 2023年  |
|--------------------|--------------|-----------|-----------|--------|
| 类别1: 购买的商品及服务      | 吨二氧化碳当量      | 27,154.82 | 34,192.54 | -      |
| 类别2: 固定资产          | 吨二氧化碳当量      | 175.87    | 210.63    | -      |
| 类别3: 燃料和能源         | 吨二氧化碳当量      | 501.52    | 502.54    | -      |
| 类别4: 上游运输及配送       | 吨二氧化碳当量      | 1,092.81  | 1,718.94  | -      |
| 类别5: 运营废弃物处理       | 吨二氧化碳当量      | 2,993.44  | 4,931.42  | -      |
| 类别6: 商务差旅          | 吨二氧化碳当量      | 1,026.35  | 920.72    | -      |
| 类别7: 员工通勤          | 吨二氧化碳当量      | 4,769.01  | 5,023.88  | -      |
| 类别11: 售出产品使用       | 吨二氧化碳当量      | 14,765.28 | 18,634.79 | -      |
| 类别12: 售出产品报废       | 吨二氧化碳当量      | 1,626.73  | 2,077.95  | -      |
| 温室气体排放密度 (范围1+2)   | 吨二氧化碳当量/万元营收 | 0.0129    | 0.0124    | 0.0025 |
| 温室气体排放密度 (范围1+2+3) | 吨二氧化碳当量/万元营收 | 0.4199    | 0.4975    | -      |

注:

1. 范围1、范围2及范围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。公司于2024年对温室气体排放核算体系进行了系统性升级。2023年数据为内部初步估算, 核算范围有限; 2024年和2025年数据依据GHG Protocol, 由专业机构完成, 覆盖范围一、范围二及范围三全部15个类别, 数据精确度与完整性显著提升, 并以此为基础提交SBTi科学碳目标验证。2025年温室气体排放总量 (范围一、二、三合计) 为55,826.66吨二氧化碳当量, 较2024年修正后数据下降20.2%, 主要系业务规模调整及供应链活动减少所致。范围三排放作为公司碳足迹的主要来源 (占比约96.9%), 其数据质量与完整性已达到国际认可标准。因核算方法论不同, 2023年数据与2024年和2025年数据不具备直接可比性。公司将以2024年为基准年进行后续排放趋势管理。

2. 范围1温室气体排放量来源于公司自有固定源燃烧、移动源燃烧及制冷设备的逸散排放。2023年度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) 》。2024年及2025年的排放因子来自《IPCC 2006 国家温室气体清单指南》, 热值及碳氧化率来自《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南 (试行) 》附录二, 全球变暖潜势来自《IPCC第六次评估报告》。

3. 范围2温室气体排放来自公司外购电力及热力。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0.5942tCO<sub>2</sub>/MWh。2024年及2025年的排放因子来自2024年12月中华人民共和国生态环境部发布的2022年全国电力平均二氧化碳排放因子及《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南》, 全球变暖潜势来自《IPCC第六次评估报告》。

4. 范围3温室气体计算依据了《温室气体核算体系: 企业价值链 (范围3) 核算与报告标准》, 对价值链的间接排放进行分类、核算和报告; 公司从15个类别中识别9个与埃顿业务相关的类别, 并使用向内部利益相关方收集数据、行业数据估算的方法开展评估。

## 水资源管理

| 指标                | 单位     | 2025年      | 2024年      | 2023年   |
|-------------------|--------|------------|------------|---------|
| 总用水量              | 吨      | 283,366.10 | 415,677.14 | 100,008 |
| 按取水来源划分的用水量: 市政供水 | 吨      | 283,366.10 | 415,677.14 | 100,008 |
| 每万元营收用水量          | 吨/万元营收 | 2.1311     | 2.9561     | 0.6662  |

注:

1. 2023年度公司用水量计算方法: 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。

2. 2024年起, 公司优化了数据收集流程, 覆盖范围更全面, 故对2024年数据进行了修正, 并沿用新口径收集2025年数据。2025年总用水量较2024年下降31.8%, 主要系公司业务规模调整, 项目及员工数量减少所致。

## 废弃物管理

| 指标            | 单位 | 2025年     | 2024年     | 2023年  |
|---------------|----|-----------|-----------|--------|
| 废弃物产生总量       | 吨  | 27,079.16 | 55,760.49 | 190.66 |
| 一般废弃物产生量      | 吨  | 26,707.17 | 55,302.36 | 190.63 |
| 一般废弃物分类处置: 堆肥 | 吨  | 2,838.20  | 1,403.89  | -      |
| 一般废弃物分类处置: 回收 | 吨  | 8,398.33  | 8,561.02  | -      |
| 一般废弃物分类处置: 焚烧 | 吨  | 9,683.47  | 33,355.53 | -      |
| 一般废弃物分类处置: 填埋 | 吨  | 5,273.79  | 8,477.70  | -      |
| 一般废弃物分类处置: 其他 | 吨  | 513.38    | 3,504.23  | -      |
| 有害废弃物产生量      | 吨  | 371.98    | 458.13    | 0.03   |
| 有害废弃物分类处置: 回收 | 吨  | 0.98      | 1.02      | -      |
| 有害废弃物分类处置: 焚烧 | 吨  | 371       | 457.12    | -      |



注：2023年废弃物产生量为内部初步统计，数据覆盖范围有限。2024年起，公司优化了废弃物数据的统计口径与收集流程，覆盖范围更全面、分类更精细，因此对2024年历史数据进行了修正，并沿用新口径完成2025年数据统计。受业务规模调整影响，2025年项目点及运营活动减少，废弃物产生总量较修正后的2024年数据下降51.4%，其中一般废弃物下降51.7%，有害废弃物下降18.8%。在处置方式上，2025年焚烧占比37.1%、回收占比31.0%、堆肥占比10.5%，资源化利用率较2024年有所提升。因统计口径不同，2023年与2024-2025年数据不宜直接比较，建议以2024年为基准年进行后续趋势分析。

### 物料循环

| 指标        | 单位 | 2025年 | 2024年 | 2023年 |
|-----------|----|-------|-------|-------|
| 可循环包装材料总量 | 吨  | 1.7   | 1.1   | 1.5   |

注：2023年至2025年可循环包装材料总量存在波动，主要系统计口径调整所致。2024年统计范围主要涵盖可降解类包装材料；2025年起，公司参照行业通行标准，将统计范围从“可降解”更新至“可重复使用”及“可回收”类别，覆盖范围的扩大直接影响了当年可统计总量。因此，2025年与2024年数据因定义与统计口径不同，不宜直接比较，公司以2025年为新基准年进行后续趋势分析。2023年数据因统计方法不同，亦不宜与后续年份直接比较。公司将持续完善数据收集机制，确保统计口径的一致性。

## 7.2 社会绩效

### 员工多元化

| 指标                  |        | 单位 | 2025年  | 2024年 | 2023年  |
|---------------------|--------|----|--------|-------|--------|
| 员工总数                |        | 人  | 9,528  | 9,991 | 11,348 |
| 按雇佣方式划分             | 全职     | 人  | 9,384  | 9,815 | 11,170 |
|                     | 兼职     | 人  | 144    | 176   | 178    |
| 按性别划分               | 男性     | 人  | 5,415  | 5,842 | 6,209  |
|                     | 女性     | 人  | 4,113  | 4,149 | 5,139  |
| 按性别划分比例             | 男性     | %  | 56.8   | 58.5  | 54.7   |
|                     | 女性     | %  | 43.2   | 41.5  | 45.3   |
| 按受教育程度划分            | 研究生及以上 | 人  | 45     | 58    | 58     |
|                     | 本科     | 人  | 436    | 446   | 455    |
|                     | 大专及以下  | 人  | 9,047  | 9,487 | 10,835 |
| 按年龄划分               | 30岁以下  | 人  | 1,755  | 1,944 | 2,070  |
|                     | 31-50岁 | 人  | 4,389  | 5,183 | 5,685  |
|                     | 50岁以上  | 人  | 3,384  | 2,864 | 3,593  |
| 来自少数民族的员工占总员工人数的百分比 |        | %  | 2.1    | 2.9   | 2.8    |
| 残障员工总数              |        | 人  | 55     | 81    | 81     |
| 新进员工                |        | 人  | 10,700 | 7,649 | 8,766  |
| 按性别划分的百分比           | 男性     | %  | 58.0   | 64.2  | 55.7   |
|                     | 女性     | %  | 42.0   | 35.8  | 44.3   |
| 按年龄划分的百分比           | 30岁以下  | %  | 34.4   | 44.1  | 36.6   |
|                     | 31-50岁 | %  | 32.8   | 36.7  | 37.8   |
|                     | 50岁以上  | %  | 32.8   | 19.2  | 25.6   |
| 高级管理层总数             |        | 人  | 14     | 19    | 20     |
| 按性别划分               | 男性     | 人  | 13     | 16    | 16     |
|                     | 女性     | 人  | 1      | 3     | 0      |

| 指标                              | 单位 | 2025年 | 2024年 | 2023年 |
|---------------------------------|----|-------|-------|-------|
| 担任高层管理职务的女性比例                   | %  | 7.1   | 15.8  | 20.0  |
| 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     |
| 已证实的雇佣童工事件                      | 件  | 0     | 0     | 0     |
| 已证实的歧视事件的总数                     | 件  | 0     | 0     | 0     |

## 员工权益与福利

| 指标                           |    | 单位 | 2025年  | 2024年 | 2023年 |
|------------------------------|----|----|--------|-------|-------|
| 生育儿假的员工总数                    | 女性 | 人  | 23     | 34    | 30    |
|                              | 男性 | 人  | 10     | 12    | 17    |
| 育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数           | 女性 | 人  | 20     | 34    | 27    |
|                              | 男性 | 人  | 5      | 7     | 15    |
| 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     | 33    | 24    |
|                              | 男性 | 人  | 5      | 7     | 15    |
| 生育儿假的员工的返岗率                  | 女性 | %  | 87.0   | 100   | 90    |
|                              | 男性 | %  | 50.0   | 58.3  | 88.2  |
| 生育儿假的员工的留任率                  | 女性 | %  | 78.3   | 97.1  | 80    |
|                              | 男性 | %  | 50.0   | 58.3  | 88.2  |
| 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 |    | %  | 1797.2 | 1775  | 1971  |
| 未经调整的平均男女薪酬差距                |    | %  | 17.5   | 17.5  | 21.3  |
| 员工敬业度百分比                     |    | %  | 58.1   | 58.1  | 57.9  |
| 员工自愿离职率                      |    | %  | 90.8   | 69.7  | 72.9  |
| 员工非自愿离职率                     |    | %  | 10.45  | 1.7   | 2.1   |
| 工作小时数                        |    | Mh | 31.33  | 36.75 | 51.15 |
| 实际工作时间中支付酬劳的比例               |    | %  | 100    | 100   | 100   |

注：  
1. 生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. 生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                     | 单位 | 2025年   | 2024年   | 2023年   |
|------------------------|----|---------|---------|---------|
| 全年培训总人次                | 人次 | 412,493 | 327,423 | 432,194 |
| 员工培训覆盖率                | %  | 100     | 100     | 100     |
| 全年人均培训时长               | 小时 | 21.33   | 16.70   | 19.39   |
| 男员工受训平均小时数             | 小时 | 25.71   | 11.63   | 18.95   |
| 女员工受训平均小时数             | 小时 | 15.57   | 11.13   | 19.92   |
| 管理层受训平均小时数             | 小时 | 5.12    | 1.66    | 13.89   |
| 中层员工受训总小时数             | 小时 | 13.04   | 17.89   | 24.34   |
| 普通员工受训平均小时数            | 小时 | 21.4    | 11.4    | 19.36   |
| 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     | 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     |



职业健康与安全

| 指标                            | 单位 | 2025年  | 2024年  | 2023年 |
|-------------------------------|----|--------|--------|-------|
| 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      | %  | 75.00  | 75.00  | -     |
| 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 | 37,293 | 49,963 | -     |
| 员工的职业健康及安全培训覆盖率               | %  | 100    | 100    | -     |
| 开展应急演练活动次数                    | 次  | 68     | 108    | 83    |
| 工作小时数                         | Mh | 31.33  | 36.75  | 51.15 |
| 工作造成的事故件数                     | 起  | 25     | 40     | -     |
| 工伤导致死亡率                       | %  | 0      | 0      | 0     |
| 因工伤损失工作天数                     | 天  | 136    | 214    | -     |

产品与服务品质

| 指标                                             | 单位   | 2025年  | 2024年 | 2023年  |
|------------------------------------------------|------|--------|-------|--------|
| 质量培训总时长                                        | 小时   | 35,024 | 7,514 | 52,058 |
| 质量培训人均时长                                       | 小时/人 | 3.67   | 2.64  | 6.44   |
| 质量培训覆盖员工比例                                     | %    | 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    |

供应链管理

| 指标                               | 单位 | 2025年 | 2024年 | 2023年 |
|----------------------------------|----|-------|-------|-------|
| 供应商总数                            | 个  | 805   | 883   | 1,021 |
| 向当地供应商采购支出的比例                    | %  | 96.5  | 99.8  | 99.62 |
| 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重点合作供应商的百分比        | %  | 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 | 2025年 | 2024年 | 2023年 |
|------|----|-------|-------|-------|
| 资产总额 | 亿元 | 9.38  | 8.63  | 8.88  |
| 营业收入 | 亿元 | 13.30 | 14.06 | 15.01 |

### 公司治理

| 指标            | 单位 | 2025年 | 2024年 | 2023年 |
|---------------|----|-------|-------|-------|
| 公司最高管治机构成员总数  | 人  | 2     | 3     | 3     |
| 公司最高管治机构中女性数量 | 人  | 0     | 1     | 1     |

### 商业道德

| 指标                             | 单位 | 2025年 | 2024年 | 2023年 |
|--------------------------------|----|-------|-------|-------|
| 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 | 3.21  | 1.14  | 1.03  |

| 指标                     | 单位 | 2025年 | 2024年 | 2023年 |
|------------------------|----|-------|-------|-------|
| 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 | 1.71  | 1.2   | 0.91  |
| 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     |

### 数据安全与隐私

| 指标                          | 单位 | 2025年 | 2024年 | 2023年 |
|-----------------------------|----|-------|-------|-------|
| 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     |
| 确认的数据泄露事件                   | 次  | 0     | 0     | 0     |
| 涉及客户机密商业信息且属于个人数据泄露的比例      | %  | 0     | 0     | 0     |
| 信息安全事件受影响的客户数量及个人数量         | 个  | 0     | 0     | 0     |



# 附录

## SASB 索引

| 议题   | 指标                                                                                    | SASB 编码      | 对应章节             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|
| 数据安全 | 数据安全风险识别与应对方法描述                                                                       | SV-PS-230a.1 | 保障信息安全           |
|      | 关于客户信息收集、使用及保存的相关政策与实践说明                                                              | SV-PS-230a.2 | 保障信息安全           |
|      | (1) 数据泄露事件数量<br>(2) 其中 (a) 涉及客户机密商业信息且 (b) 属于个人数据泄露的比例<br>(3) 受影响的 (a) 客户数量及 (b) 个人数量 | SV-PS-230a.3 | 公司治理绩效-数据安全与隐私   |
| 员工   | (1) 性别比例<br>(2) 多元化群体代表性在以下群体中的占比: (a) 高管层、(b) 非执行管理层以及 (c) 所有其他员工                    | SV-PS-330a.1 | 社会绩效-员工多元化       |
|      | (1) 员工的自愿离职率<br>(2) 非自愿离职率                                                            | SV-PS-330a.2 | 社会绩效-员工权益与福利     |
|      | 员工参与度百分比                                                                              | SV-PS-330a.3 | 社会绩效-员工权益与福利     |
| 商业道德 | 确保职业操守的方法描述                                                                           | SV-PS-510a.1 | 反腐败反贿赂<br>反不正当竞争 |
|      | 因涉及职业操守的法律诉讼所导致的货币损失总额                                                                | SV-PS-510a.2 | 公司治理绩效-商业道德      |
| 活动指标 | 员工数量按以下类别划分：<br>(1) 全职与兼职；(2) 临时工；( 3) 合同制员工                                          | SV-PS-000.A  | 社会绩效-员工多元化       |
|      | 员工实际工作时长, 其中付酬时间的占比                                                                   | SV-PS-000.B  | 社会绩效-员工权益与福利     |

## GRI 索引

|          |                                                                   |
|----------|-------------------------------------------------------------------|
| 使用说明     | 北京埃顿酒店服务有限公司在2025年1月1日至2025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                                                    |

| 披露议题/披露项               | 披露项标题                     | 章节索引            |
|------------------------|---------------------------|-----------------|
| GRI 2:<br>一般披露<br>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                  | 无               |
|                        | 2-5 外部鉴证                  | 鉴证声明            |
|                        | 2-6 活动、价值链和其他业务关系         | 关于埃顿中国          |
|                        | 2-7 员工                    | 社会绩效-员工多元化      |
|                        | 2-8 员工之外的工作者              | 社会绩效-员工多元化      |
|                        | 2-9 管治架构和组成               | 公司治理            |
|                        | 2-11 最高管治机构主席             | ESG管理<br>公司治理   |
|                        | 2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用 | ESG管理体系<br>公司治理 |
|                        | 2-13 为管理影响的责任授权           | ESG管理体系<br>公司治理 |
|                        | 2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用   | ESG管理体系         |
|                        | 2-15 利益冲突                 | 恪守商德            |

| 披露议题/披露项                 | 披露项标题                     | 章节索引                                       |
|--------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|
| GRI 2:<br>一般披露<br>2021   | 2-16 重要关切问题的沟通            | 利益相关方沟通<br>至臻服务<br>负责任采购实践<br>员工沟通<br>合作交流 |
|                          | 2-17 最高管治机构的共同知识          | ESG管理体系                                    |
|                          | 2-22 关于可持续发展战略的声明         | 总裁致辞<br>ESG政策与目标                           |
|                          | 2-26 寻求建议和提出关切的机制         | 利益相关方沟通<br>至臻服务<br>负责任采购实践<br>员工沟通<br>合作交流 |
|                          | 2-27 遵守法律法规               | 各章节                                        |
|                          | 2-28 协会的成员资格              | 关于埃顿中国                                     |
|                          | 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               | 员工沟通                                       |
|                          | 3-1 确定实质性议题的过程            | 实质性议题分析                                    |
|                          | 3-2 实质性议题清单               | 实质性议题分析                                    |
| GRI 3:<br>实质性议题<br>2021  | 3-3 实质性议题的管理              | 环境<br>客户<br>供应商<br>我们的员工<br>社区<br>公司治理     |
|                          | 201-1 直接产生和分配的经济价值        | 公司治理绩效-经济绩效                                |
| GRI 201:<br>经济绩效<br>2021 | 201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇 | 应对气候变化                                     |
|                          | 201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划    | 员工权益与福利<br>社会绩效-员工权益与福利                    |

| 披露议题/披露项                   | 披露项标题                     | 章节索引                |
|----------------------------|---------------------------|---------------------|
| GRI 204:<br>采购实践 2016      | 204-1 向当地供应商采购的支出比例       | 社会绩效-供应链管理          |
| GRI 205:<br>反腐败 2016       | 205-1 已进行腐败风险评估的运营点       | 商业道德<br>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      | 恪守商德                |
|                            | 205-3 经确认的腐败事件和采取的行动      | 公司治理绩效-商业道德         |
| GRI 206:<br>反竞争行为 2016     | 206-1 向当地供应商采购的支出比例       | 公司治理绩效-商业道德         |
| GRI 301:<br>物料 2016        | 301-2 所用循环利用的原料           | 环境绩效-物料循环           |
| GRI 302:<br>能源 2016        | 302-1 组织内部的能源消耗量          | 环境绩效-能源消耗           |
|                            | 302-3 能源强度                | 环境绩效-能源消耗           |
| GRI 303:<br>水资源和污水<br>2018 | 303-1 组织与水作为共有资源的相互影响     | 水资源管理               |
|                            | 303-2 管理与排水相关的影响          | 水资源管理               |
|                            | 303-5 耗水                  | 环境绩效-水资源管理          |
| GRI 304:<br>生物多样性 2016     | 304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响 | 生物多样性保护             |
| GRI 305:<br>排放 2016        | 305-1 直接（范围1）温室气体排放       | 环境绩效-温室气体           |
|                            | 305-2 能源间接（范围2）温室气体排放     | 环境绩效-温室气体           |
|                            | 305-3 其他间接（范围3）温室气体排放     | 环境绩效-温室气体           |
|                            | 305-4 温室气体排放强度            | 环境绩效-温室气体           |
|                            | 305-5 温室气体减排量             | 应对气候变化              |
| GRI 306:<br>废弃物 2020       | 306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响    | 废弃物管理               |
|                            | 306-2 废弃物相关重大影响的管理        | 废弃物管理               |



| 披露议题/披露项                 | 披露项标题                         | 章节索引                    |
|--------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| GRI 306:<br>废弃物 2020     | 306-3 产生的废弃物                  | 环境绩效-废弃物管理              |
|                          | 306-4 从处置中转移的废弃物              | 环境绩效-废弃物管理              |
|                          | 306-5 进入处置的废弃物                | 环境绩效-废弃物管理              |
| GRI 308:<br>供应商环境评估 2016 | 308-1 使用环境标准筛选的新供应商           | 供应商<br>社会绩效-供应链管理       |
|                          | 308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动      | 供应商<br>社会绩效-供应链管理       |
| GRI 401:<br>雇佣 2016      | 401-1 新进员工雇佣率和员工流动率           | 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  | 员工权益与福利<br>社会绩效-员工权益与福利 |
|                          | 401-3 育儿假                     | 员工权益与福利<br>社会绩效-员工权益与福利 |
| GRI 403:<br>职业健康与安全 2018 | 403-1 职业健康安全管理体系              | 职业健康与安全                 |
|                          | 403-2 危害识别、风险评估和事件调查          | 职业健康与安全                 |
|                          | 403-3 职业健康服务                  | 职业健康与安全                 |
|                          | 403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通   | 员工沟通                    |
|                          | 403-5 员工职业健康安全培训              | 职业健康与安全<br>社会绩效-职业健康与安全 |
|                          | 403-6 促进工作者健康                 | 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 | 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        | 社会绩效-职业健康与安全            |
|                          | 403-9 工伤                      | 社会绩效-职业健康与安全            |
|                          | 403-10工作相关的健康问题               | 职业健康与安全                 |

| 披露议题/披露项                  | 披露项标题                        | 章节索引               |
|---------------------------|------------------------------|--------------------|
| GRI 404:<br>培训与教育 2016    | 404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数       | 社会绩效-员工培训与发展       |
|                           | 404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案        | 员工培训与发展            |
|                           | 404-3 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比    | 社会绩效-员工培训与发展       |
| GRI 405:<br>多元化与平等机会 2016 | 405-1 管治机构与员工的多元化            | 社会绩效-员工多元化         |
|                           | 405-2 男女基本工资和报酬的比例           | 社会绩效-员工权益与福利       |
| GRI 406:<br>反歧视 2016      | 406-1 歧视事件及采取的纠正行动           | 员工权益<br>社会绩效-员工多元化 |
| GRI 410:<br>安保实践 2016     | 410-1 接受过人权政策或程序方面培训的安保人员    | 社会绩效-产品与服务品质       |
| GRI 414:<br>供应商社会评估 2016  | 414-1 使用社会标准筛选的新供应商          | 供应商<br>社会绩效-供应链管理  |
|                           | 414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动     | 供应商<br>社会绩效-供应链管理  |
| GRI 416:<br>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      | 精益质量<br>创新引领       |
|                           | 416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件   | 社会绩效-食品质量与安全       |
| GRI 418:<br>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 | 公司治理绩效-数据安全与隐私     |

## 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（报告中简称“埃顿中国”“埃顿”“公司”“我们”）第5次披露社会责任信息, 也是公司第三份可持续发展报告, 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

本报告符合ISSB（国际可持续发展准则委员会）管理的SASB（专业及商业服务业SV-PS）标准。本报告亦参考全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（GRI Standards 2021）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。

### 报告期间

本报告中信息的报告期间为2025年1月1日至2025年12月31日。部分信息超出此范围的, 均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。

### 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。公司通过公开数据库检索, 本报告范围内的实体在报告期内未发现应当披露而未披露的负面事件。

#### 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。

#### 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。

#### 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。

#### 清晰性

本报告以简体中文和英文版本发布, 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。

#### 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。

#### 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。

### 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



# 鉴证声明



香港九龍灣宏冠道 6 號  
鴻力工業中心 B 座 7 樓 9-11 室  
Unit 9-11, 7/F Block B  
Proficient Industrial Centre  
6 Wang Kwun Road,  
Kowloon Bay, Hong Kong  
Tel: (852) 2384 8696  
Fax: (852) 2384 8199  
Email: info@benchmarks.com.hk  
www.benchmarks.com.hk

## 鉴证声明

### 鉴证目的

本臻力行有限公司（以下简称“本臻力行”）受北京埃顿酒店服务有限公司及其附属公司（以下简称“埃顿中国”）的委托，对其《埃顿中国 2025 年可持续发展报告》（以下简称《报告》）进行第三方鉴证工作。本鉴证工作旨在根据我们的专业知识和经验，对《报告》中披露的环境、社会和治理（ESG）关键数据、信息的准确性和客观性进行独立评价。我们未参与《报告》的编写过程，而是基于埃顿中国提供的全部信息和我们的鉴证方法，提供独立的鉴证声明。

### 鉴证范围

- 鉴证《报告》在披露期限（2025 年 01 月 01 日至 2025 年 12 月 31 日）内的环境、社会和治理等方面关键数据、信息及其管理支持系统的准确性和客观性。
- 对《报告》中数据和信息的收集、汇总、分析、检查等管理过程进行评价。
- 鉴证现场为上海市徐汇区襄阳南路 218 号现代大厦。

以下信息不在本次鉴证范围之内：

- 信息披露期限之外的活动信息；
- 关于埃顿中国的立场观点、信仰、目标、未来意图和承诺的陈述；
- 已通过第三方财务审计的财务数据和信息。

### 鉴证方法

鉴证过程包括以下主要活动：

- 访问北京埃顿酒店服务有限公司及其附属公司；
- 与提供 ESG 信息和数据的相关部门人员进行访谈；
- 评审埃顿中国提供的文件证据，包括但不限于管理文件、报告底稿及支撑数据；
- 对报告中的关键绩效数据进行抽样验证；
- 采用《AA1000 审验标准》，依据《可持续发展报告指南》（GRI Standards）和可持续发展会计准则委员会准则（SASB 准则）对报告在准确性、平衡性、清晰性、时效性、可比性、完整性等方面的要求，对报告进行了评估。

### 鉴证结论



香港九龍灣宏冠道 6 號  
鴻力工業中心 B 座 7 樓 9-11 室  
Unit 9-11, 7/F Block B  
Proficient Industrial Centre  
6 Wang Kwun Road,  
Kowloon Bay, Hong Kong  
Tel: (852) 2384 8696  
Fax: (852) 2384 8199  
Email: info@benchmarks.com.hk  
www.benchmarks.com.hk

- 《报告》范围内披露的 ESG 信息和数据是准确可靠的，未发现重大错误或错报；
- 报告以清晰、可理解和可核查的方式呈现了 ESG 相关信息，满足了信息披露的透明度要求；
- 报告内容对所涉及的工作范围提供了相对平衡的描述，全面覆盖了关键议题：
  - 准确性：**埃顿中国的报告内容信息准确，能向利益相关方公开披露多项有效的定性和定量信息；
  - 平衡性：**埃顿中国在报告中展示了汇报的平衡性原则，将环境、社会及治理议题进行了如实汇报；
  - 清晰性：**报告采用文字描述、数据表、图形、照片等多种表现方式，并结合案例分析叙述，能让利益相关方易于理解；
  - 时效性：**验证显示报告的数据和信息在报告周期中是及时、有效的；
  - 可比性：**埃顿中国针对关键绩效指标进行了统计和分析，并在报告中披露了影响和目的。报告中对不同年度数据进行比较，更好地帮助利益相关方对其管理系统的效益进行评估和决策；
  - 完整性：**埃顿中国的报告涵盖了所识别的实质性议题及其边界，反映了对经济、环境和社会的重大影响，使利益相关方可以评估埃顿中国在报告期间的绩效。

### 发现与建议：

对于本次鉴证过程中发现的良好实践及其管理过程中的建议，均在内部管理报告中进行了描述，并提交给埃顿中国的相关部门，供其持续改进参考。

### 鉴证独立性、公正性及能力声明

本臻力行有限公司自 1993 年成立以来，始终致力于为客户提供独立、公正、专业的第三方检验和认证服务。本次鉴证小组成员与委托方埃顿中国无任何利益或冲突关系，鉴证活动是基于客观、公正的原则进行的。



技術總監

本臻力行有限公司

<https://www.benchmarks.com.hk>

2026 年 08 月 18 日