

碧桂園服務控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司) 股份代號: 6098

環境、社會及管治報告

2019 年

目錄

關於本報告	1
關於碧桂園服務	3
主席寄語	7
可持續發展管治	9
利益相關方參與	14
美好生活供應商	19
綠色低碳響應者	41
人文關懷踐行家	49
社區生態操盤手	62
附錄一：關鍵績效指標索引	76
附錄二：政策及適用法律法規列表	80
附錄三：《ESG 報告指引》內容索引	84

我們的持續改善有賴閣下的寶貴意見。歡迎隨時與我們聯絡，分享您對我們可持續發展工作和本報告的建議或疑問：

電郵
irps@bgfw.com

關於本報告

報告簡介

碧桂園服務控股有限公司（「本公司」）連同其附屬公司（統稱「本集團」、「碧桂園服務」或「我們」）是中國領先的以住宅為主要業態的綜合物業管理服務運營商。碧桂園服務致力於在向客戶提供物業管理全生命周期服務的過程中實踐可持續發展理念，維繫經濟利益與社會、環境的和諧關係，與各利益相關方共同創造長遠價值。

本報告為碧桂園服務發布的第二份《環境、社會及管治報告》，旨在以透明公開的方式披露本集團過去一年的可持續發展表現，以回應各利益相關方對於本集團可持續發展管理的關注與期望。

報告範圍

本報告的報告期間為 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日（「報告期間」或「本年度」），部分內容向前後適度延伸。

除非另有說明，本報告闡明碧桂園服務整體業務範圍¹所涉及重大可持續發展範疇的風險、機遇以及相應的管理方針、實踐和績效。其中，本報告披露的經濟和社會關鍵績效指標涵蓋整體業務範圍；而環境關鍵績效指標則僅納入總部、中國各級子公司辦公區域及已交樓並由本集團完全接管的項目。隨著碧桂園服務可持續發展工作的不斷深化和內部資料收集程式的持續完善，本集團未來將逐步擴展披露範圍的廣度和深度。

報告標準

本報告遵照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」或「聯交所」）《環境、社會及管治報告指引》（「《ESG 報告指引》」）編制。本報告附錄詳列《ESG 報告指引》內容索引，以便讀者快速查詢。

¹ 本集團整體業務範圍是指本集團擁有的四條主要業務線：(i) 物業管理服務，(ii) 社區增值服務，(iii) 非業主增值服務，及(iv) 「三供一業」業務（現時包括物業管理服務及供熱業務）。

碧桂園服務參照國際綜合報告委員會（International Integrated Reporting Council）的倡議，保持本報告與財務報告的一致性，並在本報告概述財務資料，以連貫地呈現財務及非財務表現，以便讀者對碧桂園服務工作予以更全面的評價。財務資料經獨立核數師羅兵咸永道會計師事務所審核，詳情請參閱碧桂園服務官方網站 www.bgyfw.com 或香港交易所披露易網站 www.hkexnews.hk 刊發的碧桂園服務 2019 年度報告。

除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

信息來源

本報告披露信息來自碧桂園服務正式文件、統計數據或公開資料，並經內部監督機制審定。董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

發佈方式

本報告以中、英文兩種文字編制，以電子形式發布，並已上載至碧桂園服務官方網站 www.bgyfw.com 和香港交易所披露易網站 www.hkexnews.hk。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版為準。

關於碧桂園服務

碧桂園服務控股有限公司（股份代號：6098.HK）創立於 1992 年，是中國領先的以住宅為主要業態的綜合物業管理服務運營商，連續兩年榮膺億翰智庫發布的中國社區服務商第一，並獲稱中國指數研究院頒佈的 2019 年中國物業服務百強企業綜合評定前三甲、經營績效排名第一，以及中國物業管理協會頒佈的 2019 年物業服務企業上市公司十強。

經過 28 年的穩健發展，我們始終秉持「急業主所急，想業主所想」、「一切以業主為中心」的服務理念，以扎實的業務建立標準化、精益化的物業服務體系，依托強大的線下服務體系，整合社區商業資源，發展物業科技產品，致力讓業主體驗物業服務的美好，圍繞大小業主的生活、出行、辦公、資產管理等多重需求，提供全生命周期服務。

我們的業務

碧桂園服務擁有物業管理服務、社區增值服務、非業主增值服務及「三供一業」業務四條主要業務線，構成我們向客戶提供的綜合服務並覆蓋整個物業管理價值鏈：

- 物業管理服務

我們為業主、住戶以及物業開發商提供一系列物業管理服務，包括保安、開荒清潔、綠化、園藝及維修保養服務等。我們持續豐富管理業態，目前的物業管理組合涵蓋了住宅、商業物業、寫字樓、多功能綜合樓、政府、醫院及其他公共設施、產業園、高速公路服務站、公園、景區及學校等多種業態。此外，我們拓展至城市公共設施營運及維護、智慧產城運營服務，將社區生活服務向城市綜合一體化服務延伸。

- 社區增值服務

我們致力成為「全週期社區生活服務整合運營商」，圍繞社區成熟發展周期、業主家庭成長周期和房產價值周期，為業主提供全方位的社區增值服務。我們從業主生活需求入手，通過生活管家，打通整合營銷及構建渠道，將外部商家資源與業主需求連接，提供了廣泛多元的社區增值服務，具體包括：1) 家政服務；2) 拎包入住服務；3) 社區傳媒服務；4) 增值創新服務；5) 房地產經紀服務；6) 園區空間服務。

- 非業主增值服務

我們提供的非業主增值服務主要為 (1) 物業開發商的售前業務管理諮詢服務，以及為其他物業管理公司管理的物業提供諮詢服務，(2) 在交付前階段向物業開發商提供開荒清潔、綠化及維修保養服務，及 (3) 車位及房屋尾盤的代理銷售及租賃服務。

684.7

除「三供一業」業務外，合同管理面積約為 684.7 百萬平方米

276.1

除「三供一業」業務外，收費管理面積約為 276.1 百萬平方米

84.9

「三供一業」業務的物業服務的收費管理面積及合同管理面積均約為 84.9 百萬平方米

2,405

管理共 2,405 項物業項目

31 350 4

管理範圍覆蓋中國 31 個省、市和自治區的 350 多個城市以及海外，重點覆蓋包括大灣區、長三角、長江中游及京津冀 4 大經濟發達城市群

346

服務超過 346 萬戶業主及商戶

95.2%

物業費收繳率保持高水平達 95.2%

87

87 項國家級榮譽

17

17 項省級榮譽

11

11 項市級榮譽

- 「三供一業」業務

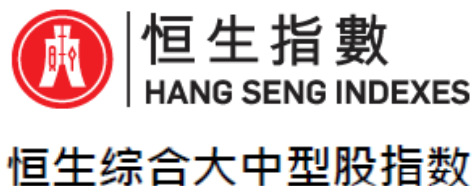
本集團於 2018 年成立合資公司，開始進入「三供一業」中的物業管理及供熱的分離移交改革領域。本年度，我們有序推進了「三供一業」改革項目物業管理及供熱業務的平穩過渡和接管，我們將發揮此標杆項目的成功經驗，繼續深耕「三供一業」領域，形成未來增長驅動之一。

我們業務的協同作用不僅使我們的品牌和服務獲得更高的市場認可度，而且為我們帶來更新的商機，以實現收入來源多樣化，提升我們於物業開發及管理價值鏈上的服務廣度及深度。

我們的表現

- 指數

碧桂園服務於 2018 年 6 月 19 日在香港聯交所上市，正式邁入國際資本市場。上市以來，碧桂園服務受到市場關注與認可，分別於 2018 年 8 月 31 日獲納入明晟（MSCI）中國全股票指數及 2018 年 9 月 10 日獲納入恒生綜合大中型股指數成分股，晉升為港股通股票。此外，我們於 2019 年 11 月獲得 MSCI ESG 評級為 A 級。



- 認證

碧桂園服務重視精益化管理和體系化建設，已獲得英國標準協會（BSI）品質管制體系 ISO、環境管理體系 ISO 及職業健康安全體系 ISO 三大認證。

ISO 9001:2015
質量管理體系

ISO 14001:2015
環境管理體系

ISO 45001:2018
職業健康安全管理體系

- 榮譽

自創立以來，碧桂園服務腳踏實地、敢於創新，不斷通過服務、技術和商業模式的變革為客戶和社會創造價值，並榮膺來自政府機關、行業機構、媒體平台、公益組織及社會公眾的近百項榮譽和認可。本年度，我們新晉獲得以下榮譽：

綜合 營運

- 住宅物業服務領先企業
中國物業管理協會
- 物業服務企業綜合實力 500 強：第三
中國物業管理協會
- 中國國際物業管理產業博覽會「優秀組織獎」
中國物業管理協會
- 物業服務企業品牌價值 50 強
中國物業管理協會、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
- 物業服務企業上市公司十強：第二
中國物業管理協會、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
- 廣東省物業服務企業綜合實力測評 TOP100：第一
廣東省物業管理協會
- 中國物業服務百強企業經營績效 TOP10：第一
中國指數研究院
- 中國物業服務百強企業服務規模 TOP10：第二
中國指數研究院
- 中國物業服務百強企業：第三
中國指數研究院
- 中國物業服務百強企業質量領先企業
中國指數研究院
- 中國物業服務百強滿意度領先企業
中國指數研究院
- 中國物業服務專業化運營領先品牌企業
中國指數研究院
- 中國社區服務商 TOP1
億翰智庫
- 中國社區服務商運營能力十強
億翰智庫
- 中國社區服務商（上市）十強
億翰智庫
- 中國社區服務商品牌價值二十強

億翰智庫

- 中國社區服務商客戶滿意度模範企業五十強
億翰智庫
- 中國上市公司品牌價值榜新銳榜 TOP50
清華大學經濟管理學院中國企業研究中心、每日經濟新聞
- 物業服務年度創新先鋒
易居企業集團
- 粵港澳大灣區物業服務創新先鋒
易居克而瑞
- 藍籌物業企業
經濟觀察報
- 首屆智慧物業創新大賽入圍企業
《中國物業管理》雜誌社
- 第五屆中國城市（鎮）運營商大會·運營商百強企業
中國互聯網新聞中心·中國網地產
- 星級智慧住區示範單位：順德、柳州、鄭州碧桂園
樂居集團、智慧住區聯盟

社會 責任

- 中國社區服務商社區文化建設十強
億翰智庫
- 年度扶貧貢獻單位
樂居財經
- 公益卓越獎
香港公益金
- 「社區的力量」消費扶貧行動獎
中國扶貧志願者服務促進會、中國物業管理協會
- 「社區的力量」消費扶貧企業貢獻獎
中國扶貧志願者服務促進會、中國物業管理協會

「以大小業主滿意度為核心，以物超所值的基礎服務品質奠定我們領先的行業口碑；以資產管理服務和社區生態平台為方式，利用人口、資產、管道的核心資源覆蓋優勢，致力於成為客戶首選和極富創新力的國際領先的科技型綜合服務集團。」

——碧桂園服務
願景與使命

主席寄語

本人謹代表碧桂園服務，欣然提呈本集團第二份《環境、社會及管治報告》，向各位匯報我們在可持續發展管治、營運責任、環境保護、員工關懷及社區參與等方面的承諾和表現。我們在可持續發展征程上力創新高。

2019 年是我們合同管理面積與收費管理面積持續增長的一年。在規模快速擴張、品牌加速外拓的形勢下，我們始終穩扎穩打，堅持初心。我們的發展根基，植根於社區服務領域超過 28 年，並與逾三百萬戶業主、五萬餘名員工及千餘家供應商產生唇齒相依的緊密聯繫。站在中國經濟飛速發展、消費結構升級轉型、物業管理及服務市場迅速擴大的風口，我們觸摸機遇與挑戰的同時，亦比過去任何時刻更深感身為中國領先物業管理服務商的企業公民責任之重。一路走來，我們將可持續發展理念融入我們的業務和決策，以助力我們邁向願景，這也將會是我們未來持續增長不可或缺的部分。

報告期間，我們在許多方面推動了可持續發展。

我們持續推進「城市共生計劃」，助力城市可持續發展。我們於 2018 年推出城市服務 2.0 產品——碧桂園服務「城市共生計劃」，並已與開原市、西昌市、遼寧交投、大興機場南航基地等客戶簽訂戰略框架協議。「城市共生計劃」通過一年多的運營實踐，目前已初步形成了一套功能適用、經濟實用的「1+5」城市服務體系，通過搭建一套數字化城市運維服務指揮平台助力「城市運行環境、設施、管網統管」；通過空間增值服務實現城市資源的最大化利用；通過產業協同和市政公共一體化運維實現營商環境優化；通過城市大物業模式解決城市老舊社區遺留問題；通過數字生態增資服務搭建城市運營的生態平衡體系，最終實現城市宜居宜業宜游宜養的美好環境。此外，我們亦創新提出碧桂園服務高速服務區「美好+」戰略構想，以打造「中國專業的高速公路服務品牌」為目標，不斷豐富「城市共生計劃」的內容，致力於與城市管理者、城市廣大居民及城市治理公共服務生態夥伴等多方共同打造共建共治共用的城市治理新格局。

我們推動智能化真正落地社區，引領行業「AI+社區」趨勢。我們通過標準化、自動化、管理及先進的信息化系統持續向我們的客戶提供優質服務，從而節省基礎勞動時間，實現更人性化、個性化的品質服務。我們推出了行業內首個基於「AI+物聯」的人工智能全棧解決方案產品體系，包含雲、邊、端三個結構內的所有產品，為智慧社區提供一套完整的解決方案，可實現將雲端的資料和決策通過邊緣伺服器與社區場景融合，具備全場景、全智慧、全集成、全鏈條四大優勢，讓智慧真正落地社區。我們更於抗擊新型冠狀病毒感染肺炎期間，創新推出包括紅外熱像測溫儀的社區門崗，實現高效的人員進出管控；無人機消毒、感應紫外線消

毒燈，實現覆蓋面更廣的立體式消殺，科技賦能以提高社區疫情防控水平。未來，我們將持續在智能化建設上發力，深化與騰訊、阿里雲、百度、海康威視、博智林機器人等優勢聯盟夥伴的戰略合作，實現更多「AI+社區」的落地，讓更多的業主享受更有溫度的品質服務體系。

我們持續完善人才培養體系，促進組織個人攜手共贏。我們採用一套完善的物業管理能力發展計劃，針對有不同技能要求和事業追求的初級員工至高級管理層設置不同職務需求的差異化僱員培養、業績評估及激勵計劃，並經過總結沉澱，形成第一個知識類版權產品「經驗地圖」，成為內部培訓標杆。我們構建多通道發展職位體系，採用「淘金計劃」篩選培養高潛力人才，為企業管理崗位輸送新鮮血液，激勵員工發展潛能。我們通過「人人是老師，人人是學生」計劃，推動學習型組織氛圍營造，助力員工能力發展的同時，打造專業的服務團隊，支援我們業務的可持續發展。

我們建立綠色管理體系，積極減低營運對環境產生的負面影響。我們持續關注氣候變化帶來的風險和機遇，從制度、機制、宣貫及技術建立起綠色管理體系，有效落實節能減排措施，減少資源浪費，提升運營效率，積極推進向低碳經濟的轉型。

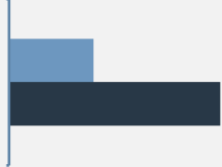
28 年來，我們在營運產生影響的各個層面扮演著我們理應承擔的角色，作為美好生活供應商、綠色低碳響應者、人文關懷踐行家和社區生態操盤手積極履行我們的責任。在未來，我們將繼續秉持可持續發展理念，依托日臻完善的服務，管理以及技術能力，不斷將社會及環境相關風險和機遇的管理深入我們的戰略、政策、指標及目標。同時，傾聽來自客戶和其他利益相關方的心聲，為更多人的美好生活不懈努力！

楊惠妍

董事會主席

本章所回應議題*

反貪污



- 外部評估
- 內部評估

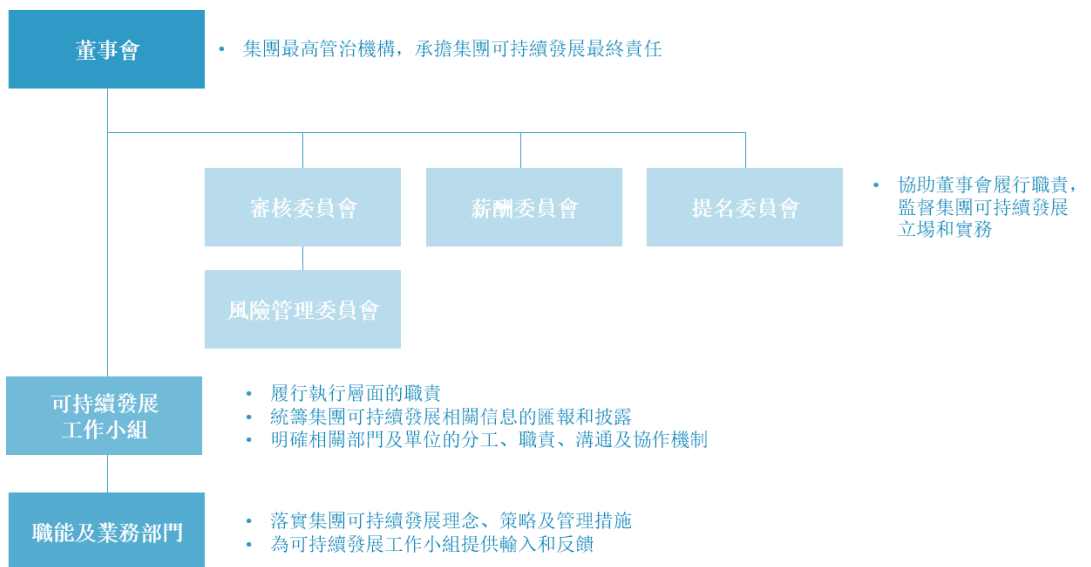
*資料來源為重要性評估；其中「外部評估」指來自普通員工、供應商/合約商/夥伴、客戶/業主、投資者/股東/資本市場分析員、政府/監管機構、公益機構/NGO、當地社區及其他利益相關方群體的評估，「內部評估」指來自中高級管理層的評估。

可持續發展管治

可持續發展既是我們的目標，亦是我們企業生命的原動力。我們相信以可持續發展的理念為血液，以清晰高效的企業管治為筋骨，以廉潔透明的商業道德為靈魂，方能有效管理業務營運乃至社會及環境相關風險及機遇，構建起我們邁向願景的堅實支撐。

可持續發展方針

碧桂園服務致力於維持高標準的企業管治，以維護股東的利益及加強企業價值和問責制度。我們已採納香港聯交所上市規則附錄十四所載企業管治常規守則的全部適用守則條文，作為自身企業管治守則。



• 董事會及各委員會

董事會是碧桂園服務的最高管治機構，承擔我們的業務營運，並對環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，負責審閱並正式簽批年度環境、社會及管治報告。董事會透過其下設的審核委員會、薪酬委員會及提名委員會以協助董事會履行職責及監督本集團業務營運及可持續發展領域特定範疇的立場和實務，並視具體情況就相關事宜發出指示。董事會亦負責確保本集團風險管理及內部監控系統的充分有效，並於本年度成立風險管理委員會，以監督管理層對風險管理及內部監控系統的設計、實施及維護，從而識別、評估及管理我們業務營運產生的包括可持續發展事宜在內的風險。報告期間，為確保董事會理解聯交所的 ESG 匯報規定從而進行快速自我評估以更好監管 ESG 事宜，我們面向所有董事會成員開展了專項培訓，就香港聯交所近期刊發的檢討《環境、社會及管治報告指引》及相關《上市規則》條文的諮詢

文件進行解讀和討論，以積極應對政策變化，協助董事會更好地履行在 ESG 事宜上的管治及角色。

- **可持續發展工作小組**

碧桂園服務已成立可持續發展工作小組，以向我們《環境、社會及管治報告》的編制提供充分支持。可持續發展工作小組由集團總部投資者關係部、行政管理中心及財務管理中心組成，負責報告的統籌及編制、內外部資源的協調並與董事會保持緊密溝通，確保我們在匯報時得以全面檢視碧桂園服務的可持續發展績效。

隨著本集團業務範圍、規模的不斷擴大，完善的公司治理是我們可持續健康發展的根基和保障。我們將持續完善與各利益相關方的溝通機制，聆聽多方意見，建立更加規範、嚴格的運作制度及議事規則，保障各利益相關方的權益。

風險管理及內部監控

碧桂園服務已成立風險管理委員會，並頒布了《風險管理委員會實施細則》，以建立適用的風險管理及內部監控系統。有關我們管理層已識別的風險類別、內外部報告機制、補救措施及或然事件管理的詳情已編入我們的政策，碧桂園服務總部及轄下各單位管理層亦據此設計並實施了一系列財務、營運、合規相關的執行流程及控制措施，以保障該等系統的有效性。

為提高各區域公司對風險管理及內部監控的認知及執行水平，本集團審計監察部主導搭建內部控制自我評價體系，通過編制《內部控制自我評價操作指引》，明確自評各項程式要求、評分要點及結果運用等內容，並推廣至各區域公司。各區域公司以自有區域作為參評單位，通過指派內控協調人建立內控自評小組，並根據測試文件引導完成本年度的自評工作。

在審核委員會的監督下，我們於報告期間對風險管理及內部監控系統進行了一次全面的檢討，挖掘內部業務流程中存在的問題及潛在風險，並制定和實施內部控制改進措施，以實現包括財務監控、運作監控及合規監控等方面內部控制水準的持續提升。

特別地，我們通過風險評估、學習賦能和深度交流，持續監控業務營運過程中所面臨的環境及社會風險：

風險評估：指派風險管控小組成員，定期識別和分析集團業務發展所涉及的ESG風險來源及類型，形成評估及建議方案。

學習賦能：根據集團戰略需要，及時完善和修訂各中心/部門的職能，並依據定位分類學習，熟悉相關法律法規，建立風險預防長效機制。

深度交流：緊跟宏觀政策，保持與同行的緊密溝通與交流，及時更新應對方案並保證各單位的執行。

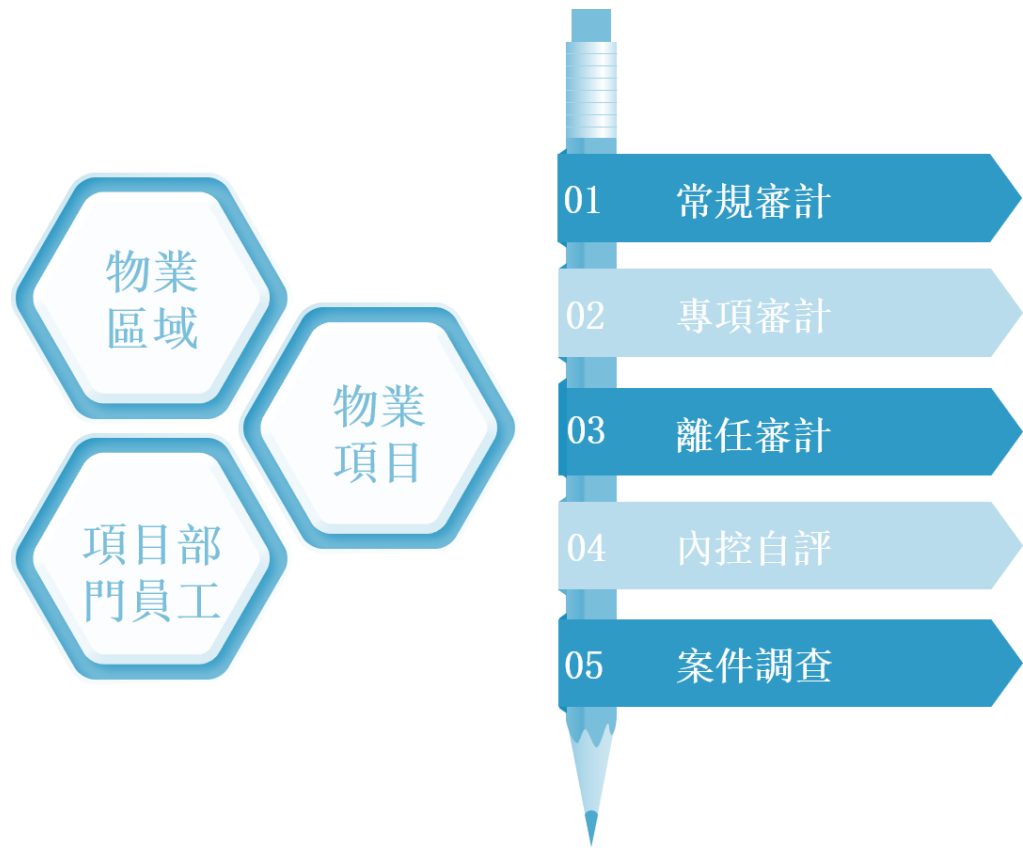
ESG 風險管理及內部監控機制

碧桂園服務承諾未來將進一步完善風險控制管理體系，做好風險識別與監控工作，並加強風險管理文化建設，促進風險管理工作的有效推進。此外，為貫徹可持續發展理念，我們還將深化能源使用效益的監測和應對，同時建立政策風險預警機制。

反貪腐

碧桂園服務對貪腐現象零容忍，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢事件。我們嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，制定並實施《員工利益衝突管理規定》《員工廉潔從業行為準則》《碧桂園物業員工職務行為管理規定》《碧桂園物業員工違規違紀責任追究辦法》及《監察案件自查操作指引》，要求所有僱員入職時參加反貪污培訓，並簽署《廉潔自律承諾書》，以行為準則的形式為員工劃清廉潔「底線」，同時明確規定利益衝突和違規違紀行為的定義及申報處理方法，規範貪腐舉報線索調查與處理流程，構建完整、可追溯的反貪腐鏈條，保障公平公正的處理原則，防範貪腐現象。

碧桂園服務通過常規審計、專項審計、離任審計、內控自評、案件調查等方式進行自我檢視，發現與加固內控薄弱環節，降低借職務之便發生貪腐行為的可能性，構建廉潔、公正的商務環境。



反貪腐工作體系

碧桂園服務保障舉報渠道的暢通，秉持「凡舉報必查」的原則處理截獲的舉報信息。本集團審計監察部全面統籌和負責碧桂園服務的反腐敗建設，負責對舉報線索開展調查，指導集團總部及下屬各單位開展廉潔宣貫工作，確保經營效能及效益得到提升。



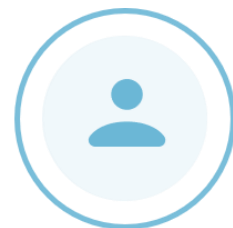
監察舉報郵箱

wyjc@bgyfw.com.cn



400 客服熱線

400-968-8888



總經理投訴熱線

0757-2639-0212

舉報渠道

「廉潔自律 陽光致遠」廉潔宣貫

碧桂園服務重視廉潔宣貫，特別是對易發多發腐敗的重點環節、重要崗位人員的監督和宣貫，積極引導本集團管理人員及相關利益團體依法辦事、誠實守信，自覺抵制見利忘義、損公肥私、不講信任、欺騙欺詐等消極腐敗現象，由點及面地做到全員覆蓋。

本集團在 2019 年制定並實施了《員工廉潔從業行為準則》，明確闡述員工從業過程的廉潔「底線」，並開發《廉潔奉公的碧桂園人》等弘揚廉潔文化的系列培訓課程，共計開展廉潔自律主題培訓活動 9 場，受訓對象合計約 920 人次，旨在規範員工誠信從業、廉潔自律，在集團上下營造風氣清正、公正辦事的良好氛圍。



碧桂園服務安徽區域廉潔宣講

未來，我們將進一步健全及優化反腐敗工作，完善投訴渠道及投訴舉報相關處置辦法，幫助各級員工了解投訴管理機制，鼓勵員工善用投訴渠道舉報違規違紀行為。同時，我們將加強監察與審計工作交流，進一步健全制度體系，如修訂《碧桂園物業員工違規違紀責任追究辦法》等，更好地引導與規範員工行為；提升區域自查品質，並落實對處理結果的跟踪管理，加強案件查辦的結果運用，提高各級員工履職盡責的積極性和自覺性。此外，我們還將提升廉潔主題教育的宣貫頻率，深化各單位廉潔自律意識，全面提升集團員工廉潔守法意識。

利益相關方參與

利益相關方的期望和需求有助於我們識別潛在風險及機遇，為可持續的業務增長指引方向，幫助企業健康成長。因此，碧桂園服務非常重視與利益相關方的交流，已打造多層次、高靈活的溝通渠道，以聆聽利益相關方的意見，並作出針對性的回應。我們亦希望借助本報告向利益相關方展現碧桂園服務過去一年在可持續發展領域的投入與成績。

利益相關方溝通

碧桂園服務現行的利益相關方溝通渠道如下：

利益相關方	期望與需求	溝通與回應
員工	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬及福利保障 健康的工作環境 職業發展與晉升 保護員工合法權益 	<ul style="list-style-type: none"> 有競爭力的市場薪資 員工關愛活動 優化員工發展與晉升機制 建立員工無障礙溝通渠道
投資者/股東/資本市場分析員	<ul style="list-style-type: none"> 財務業績 公司可持續盈利 公司透明度 權益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 提高盈利能力 提高公司持續盈利能力 日常信息披露 召開股東大會
客戶/業主	<ul style="list-style-type: none"> 物業品質 客戶信息保護 商業誠信 合規經營 	<ul style="list-style-type: none"> 提升產品與服務質量 運用信息科技手段 優化內控與風險管理 完善客戶溝通機制
供應商/合約商/夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 合作共贏 公開公正 實現共同成長 	<ul style="list-style-type: none"> 優化項目管理 完善供應商管理機制 搭建供應商溝通平台
當地社區	<ul style="list-style-type: none"> 保護社區環境 投身社會公益 營造和諧社區環境 促進社區發展 	<ul style="list-style-type: none"> 全面實踐綠色運營 開展公益項目 積極參與社區共建 提供優質的文化資源
公益組織/NGO	<ul style="list-style-type: none"> 關注弱勢群體 公益慈善 社區文化建設 	<ul style="list-style-type: none"> 志願者服務 開展公益項目 宣傳社區文化
政府/監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 遵紀守法 依法納稅 	<ul style="list-style-type: none"> 依法經營與合規管理 主動納稅

利益相關方	期望與需求	溝通與回應
	<ul style="list-style-type: none"> • 促進就業 	<ul style="list-style-type: none"> • 創造就業機會

2019 年度投資者交流活動

碧桂園服務於 2019 年 3 月 19 日在香港舉辦了上市後首次年度業績投資者發佈會及新聞發佈會，並就本集團過去一年的財務表現、運營狀況及未來戰略發展，與蒞臨現場的超過 230 位投資者及數十家媒體進行了交流；同時，本集團於 2019 年 5 月 20 日舉辦股東周年大會，積極建立集團與投資者之間通暢、透明的溝通渠道，讓投資者能更加充分、直接了解集團發展及規劃，得到了投資者們一致高度好評。



碧桂園服務年度業績發佈會現場

股東周年大會活動現場

重要性評估

為了評估利益相關方對碧桂園服務環境及社會相關議題的關注程度以及期望，我們聘請獨立第三方專業顧問開展本年度議題重要性評估工作，收集、整理、分析利益相關方的反饋，具體工作步驟如下：

第一步：識別議題

基於集團業務特點，結合宏觀政策、行業動態及《ESG報告指引》的披露要求，識別出環境、僱傭及勞工常規、運營慣例及社區四個範疇的議題清單，共計24項ESG實質性議題。

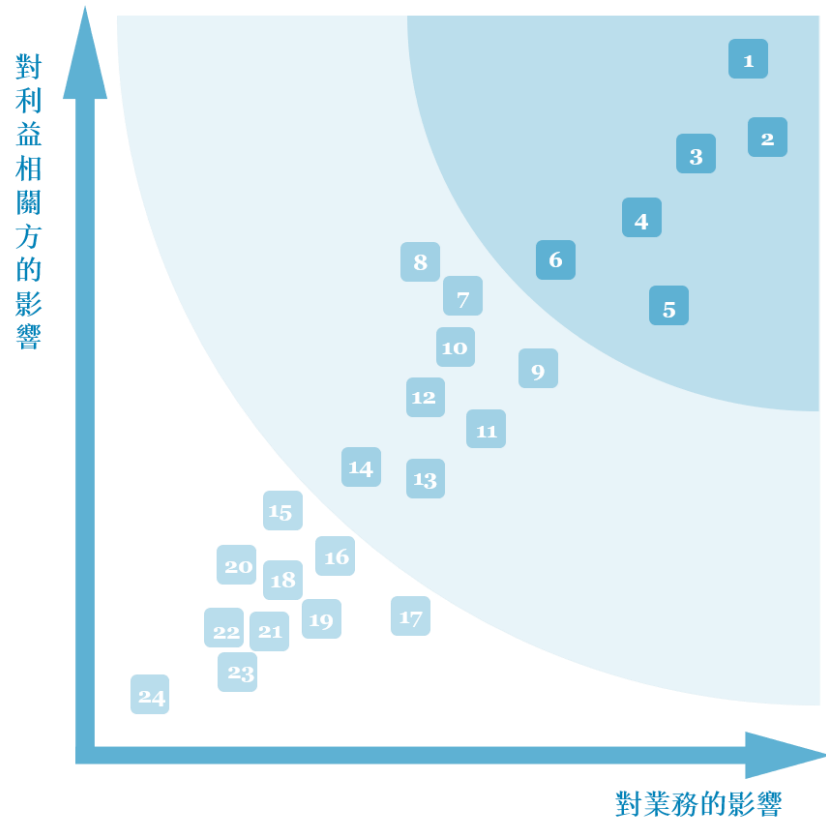
第二步：開展調研

邀請內外部利益方通過不記名網絡問卷的形式參與調研，收集對24項ESG實質性議題的評分，以及對本集團環境及社會領域政策、實踐及績效表現的評價、建議和期望。

第三步：厘定重要性

根據問卷調研結果，從「對利益相關方的影響」和「對業務的影響」兩個維度繪製重要性矩陣，並對議題進行重要性排序，以確定本報告的披露重點及未來提升ESG績效的工作規劃。

根據利益相關方調研結果，我們繪製出議題的重要性矩陣，以反映各項議題對利益相關方和業務的重要程度，並對識別出的議題進行排序：



重要性矩陣

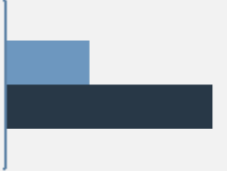
重要性	排序	重要性議題
非常重要	1	客戶信息及隱私保護
	2	反貪污
	3	服務品質與客戶滿意度
	4	促進社區發展
	5	公益慈善與社會服務
	6	避免童工及強制勞工
重要	7	員工健康與安全
	8	產品和服務的健康與安全
	9	員工培養及發展
	10	推動智能物業服務發展
	11	員工薪酬及福利
	12	綠色運營及環境影響
	13	員工溝通與關懷
	14	知識產權保護
次重要	15	污水排放及處理
	16	供應鏈環境及社會風險
	17	員工招聘及晉升
	18	供應商准入及監督
	19	節水與水資源使用效益
	20	廢棄物處置
	21	合理營銷及標籤使用
	22	平等機會及多元化
	23	節能與能源使用效益
	24	廢氣及溫室氣體排放

重要性議題排序

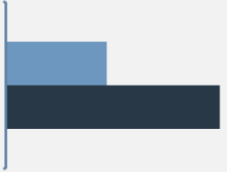
根據重要性評估結果所示，本年度重要性排序較高的為服務品質與客戶滿意度、客戶信息及隱私保護、反貪腐等議題，我們將在本報告中重點加強相關議題的披露，並以此作為下一年 ESG 工作規劃的重要依據。

本章所回應議題

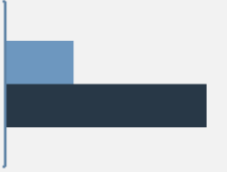
客戶信息及隱私保護



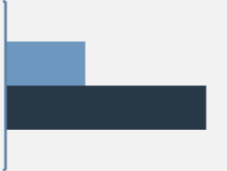
服務品質與客戶滿意度



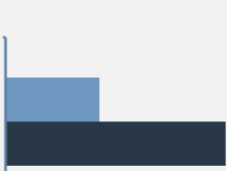
產品和服務的的健康與安全



推動智能物業服務發展



知識產權保護



■ 外部評估
■ 內部評估

美好生活供應商

碧桂園服務秉持「急業主所急，想業主所想」、「一切以業主為中心」的服務理念，以百萬大小業主的滿意度為核心，深入了解與挖掘業主需求，為業戶提供精選服務及產品。我們以品質奠定口碑，始終堅持打磨服務品質、完善服務標準，創新服務模式，為業戶打造多元化、個性化的社區平台，用我們的專業與貼心為所有業戶帶去美好生活。

打造臻品，傳遞價值

作為中國首批將酒店業的「五星級酒店服務」標準及理念引進物業管理行業的物業管理服務商之一，碧桂園服務始終用心關懷每一位住戶、細心做好每一件小事，用實際行動打造至臻品質。

物業管理服務

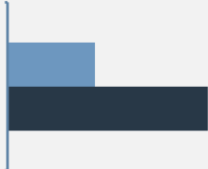
碧桂園服務遵循《中華人民共和國城市房地產管理法》《物業管理條例》等法律法規，制定並實施《物業服務品質管理辦法》，通過公司級品質管理內部審核、品質核查、示範項目評優檢查、BSI 認證審核、第三方專業評測以及區域級常規檢查等方式定期對本集團各區域以及項目進行品質檢查，加強物業服務品質，通過對物業服務現場的品質管控，進一步加強物業服務質量的監督，從而建立物業品質管理長效機制。根據服務行業經驗，我們把行業中易發生的風險事件濃縮成《物業基礎服務安全風險管理制度》，用於規範物業基礎服務過程中的安全風險管理業務流程，形成事前管控、事後問責機制，對風險事件出現的區域及項目人員進行降職、撤職、解除勞動合同等處罰。

- 住宅物業

碧桂園服務重視臻至物業服務品質的打造，制定並不斷修訂《標準化工作手冊》等 10 項服務品質管理與檢查標準，並通過內外部檢查提升管理，落實服務標準化、精品化。我們實施的品質檢查機制如下：

本章所回應議題

合理營銷及標籤使用



■ 外部評估
■ 內部評估

5 類品質檢查小組成員

- 品質管理中心
- 區域指定人員
- 認證內審專家
- 第三方專業調查員
- BSI外審公司認證審核員

10 項管理/檢查標準

- 《標準化工作手冊》
- 《品質管理內審標準》
- 《物業基礎服務風險管理手冊》
- 《品質檢查標準》
- 《銷售案場飛檢必查30條》
- 《管家十項重點工作》
- 《住宅/案場第三方神秘客調查檢查標準》
- 《品質管理中心重點品質工作要求》
- 《一盤一策品質檢查標準》
- 《區域品質檢查標準》

6 大品質檢查

- 公司級
 - 品質管理內部審核
 - 品質檢查
 - 示範項目評優檢查
 - BSI認證審核
 - 第三方專業測評
- 區域級
 - 品質檢查

• 鉑金鳳凰管家服務

碧桂園服務自 2013 年推行「鳳凰管家」服務，現有近 3,900 名鉑金鳳凰管家。我們將鉑金鳳凰管家作為核心服務載體，以客戶為中心，協調物業資源，從業主收樓之日起，搭建溝通平台，受理業主訴求，為業主解憂，創幸福社區。

鉑金鳳凰管家 100% 具備應急救護能力

自 2018 年開始，碧桂園服務對鉑金鳳凰管家服務體系全面升級，與紅十字會合作在全國首推鳳凰管家應急救護能力標準化，要求所有鳳凰管家 100% 取得救護員證書，全員持證上崗，以守護百萬業主健康。

鉑金鳳凰管家服務理念如下：

以客戶為中心，
協調物業資源，
高效回應業主需求



從業主簽約開始，
建立服務檔案，
提供全週期專屬
服務

「小而美」服務

關注不同時期、不同客戶細微需求，通過服務細節亮化，為客戶帶來驚喜感。

- 冬季溫暖把手手套
- 服務中心添置兒童座椅
- 樓棟大堂身高貼

貼心服務

打造極具碧桂園特色的「貼心服務節」，打破社區鋼筋水泥牆，成為社區鄰裡關係的紐帶。

- 業主拜訪
- 業主座談會
- 經理接待日
- 便民服務日
- 兒童跳蚤市場
- 懷舊電影節

特約服務

以客戶需求為出發點，以提供更好的服務為根本，協調團隊資源，為客戶提供個性化的生活特約服務。

- 居家生活服務
- 便民代辦服務
- 居家養老
- 生活團購

助賣草莓，濃濃鄰里情

受新型冠狀病毒影響，江西九江碧桂園服務業主張先生家裏有十幾畝草莓基地草莓滯銷。得知消息後，管家宋菲即刻在業主群發布「幫助鄰居，愛心購草莓」的消息，社區物業團隊幫助匯總需求、採摘、運輸、並一家一戶送上門，解決業主逾千斤草莓銷路。



物業管理團隊送草莓上門

業主為管家送上十面錦旗

碧桂園·貴安 1 號天境苑的管家杜祥平時盡己所能解決客戶問題，利用下班時間參與社區老人自發組織的小活動，在國慶邀請業主品嚐美食，在天氣轉涼時挨家挨戶上門問候，用平常點滴付出真誠溫暖業主的心。2019 年 11 月 19 日，業主自發為管家小杜送上十面錦旗。



業主送上錦旗

• 城市服務

碧桂園服務自 2016 年初起與地方政府合作，借助智慧物聯硬件和社群運營數據平台，創新性踐行「智慧城市基礎設施運營+城市文化活動支持服務」雙輪智擎驅動模式，打造智慧物聯城市服務框架，為更多產業提供發展平台，讓企業們更多關注市場、產品和核心技術研發，促進企業可持續增長。

同時，本集團於 2018 年首次提出「城市共生計劃」，為城市的軟硬環境優化貢獻服務價值。經過一年多的運營實踐，我們已與開原市、西昌市、遼寧交投、大興機場南航基地等客戶簽訂戰略框架協議，正式開啟與城市管理者、城市廣大居民等多方共同打造共建共治共用的城市治理新格局。

碧桂園服務牽手大興機場南航基地

碧桂園服務於 2019 年 6 月中標北京大興國際機場南航基地物業管理項目，成功牽手南航北京分公司。2019 年 9 月 25 日，隨著北京大興國際機場的正式通航，大興國際機場南航基地也同步投入使用。該基地項目是南航在亞洲跨度最大的機庫和運行控制中心，其正式啓動補充了我們的核心交通樞紐業態，為我們一體化運營的城市大物業模式積累了經驗。我們提出以「資產管理效益最高、專業服務效率最快、空間運營體驗最佳」三重視角，打造世界級超級承運平台綜合運維一體化服務的發展思路，將以精湛的技術、精細的管理、精心的服務和精緻的禮儀形象，確保提供高品質的運維服務。



大興國際機場南航基地首航啟動儀式

碧桂園服務正式進駐大興機場南航基地

榮獲百強，碧桂園服務受邀加入「中國城市（鎮）運營商聯盟」

2019 年 11 月 1 日，「第五屆中國城市（鎮）運營商大會」在北京隆重舉行。本次大會由中國互聯網新聞中心、中國網、中國網地產、全聯房地產商會聯合舉辦，並邀請了國務院參事室特約研究員等眾多專家學者，共同探討中國城鎮化發展進程中產業、城市、人口共生發展的新格局。本次大會正式發佈最新的「中國城市（鎮）運營商大會百強企業」榜單，「中國城市（鎮）運營商百強」包含創新發展、經濟貢獻、可持續發展、項目標誌性、運營模式、經營規模等 16 項研究指標，是中國首個城市運營商綜合研究評定體系。

碧桂園服務憑藉城市服務的創新模式和行業領先的科技運營能力登上百強榜，並作為唯一的物業服務企業受邀加入「中國城市（鎮）運營商聯盟」，成為聯盟首屆成員。該聯盟覆蓋文旅、產城、城市更新、商業運營、物業服務、綠色科技、投資機構等多個領域，旨在搭建起服務於產業鏈上下游企業的溝通機制，實現資源分享，助力中國新型城鎮化的高質量發展。

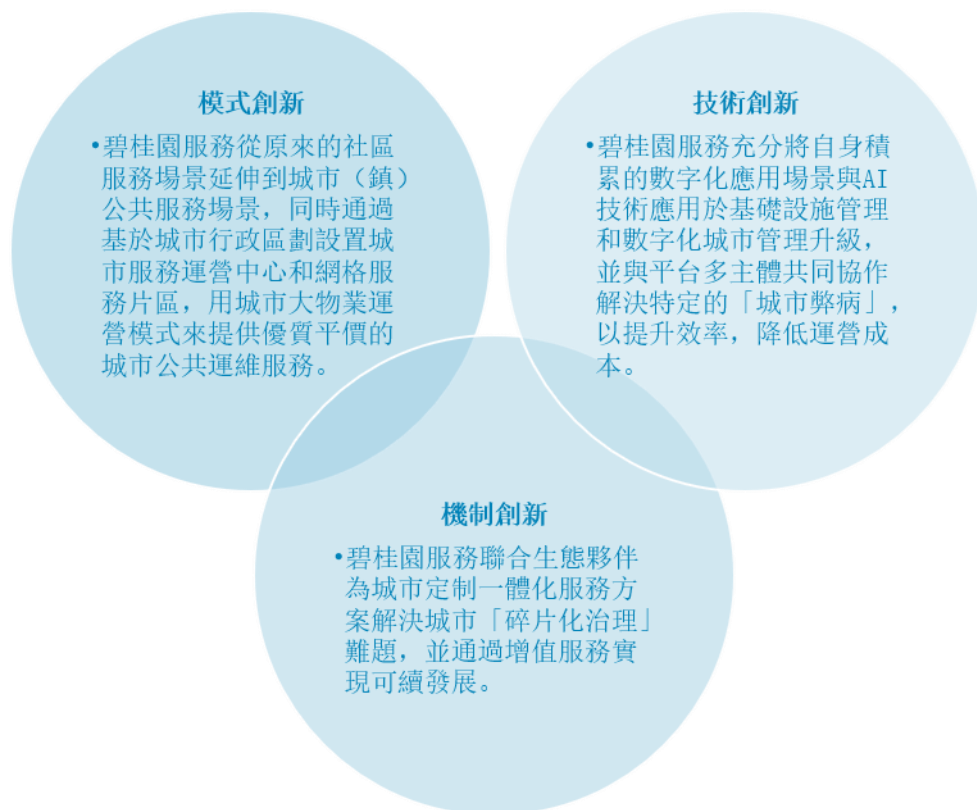


第五屆中國城市（鎮）運營商大會現場合影

碧桂園服務獲評「運營商百強企業」

此外，我們已發佈《產城物業一級環境服務手冊》《產城物業企業管家及商務接待服務方案》等制度，提供工程、環境、客戶、安防、招商、增值服務的全方面專業指導，推動城市公共治理項目服務標準化、精益化管理，力求打造一支專業素養、形象氣質、客戶思維俱佳的企業管家隊伍，為城市企業的發展提供源源不斷的幫助。

我們主要從模式創新、機制創新和技術創新三個方面來重構城市運營服務生態：

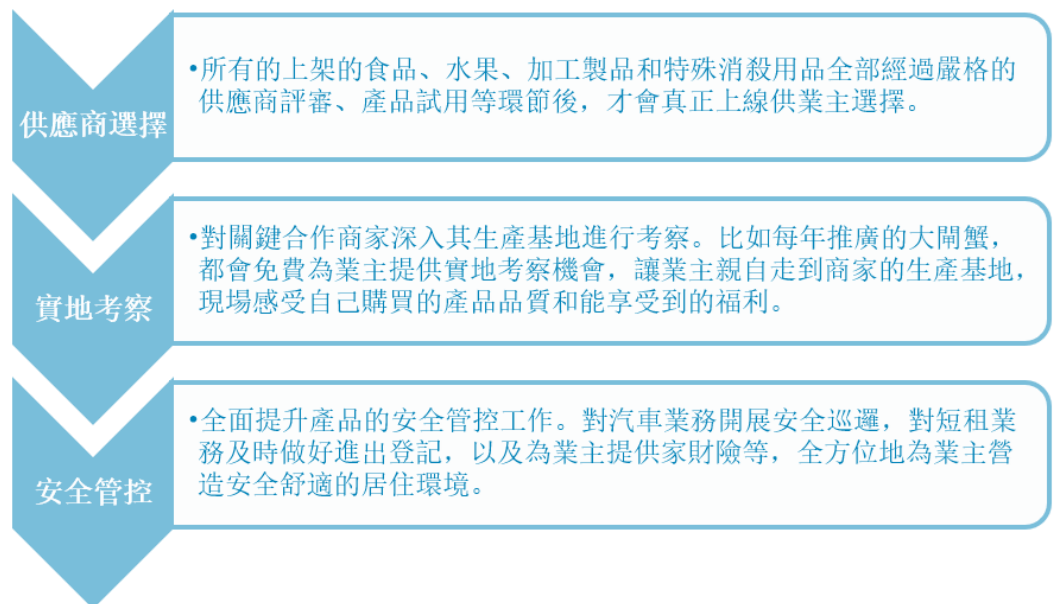


社區增值服務

碧桂園服務致力成為「全周期社區生活服務整合供應商」，為社區業主提供全方位的社區增值服務，使物業成為對接商家及業主的橋梁，實現與供應商的合作共贏，同時也為業主生活提供便利。我們的社區增值服務已逐步形成相對成熟的四大業務品牌：（1）「鳳凰置家」，打造一站式拎包入住的家居服務；（2）「鳳凰到家」，提供安全、便捷、專業、貼心的家政服務；（3）社區傳媒服務，觸達社區全媒體矩陣，建立消費者與品牌的深層連接；（4）房地產經紀服務，做業主的專屬房產顧問，實現業主資產的增值保值。

此外，我們於業主群體中持續推廣深化「鳳凰會」APP 的使用，以發展社區增值產品及服務的線上門戶。「鳳凰會」APP 是一款綜合智慧門禁、物業服務、商圈消費優惠、友鄰社交等功能，為業主提供一站式智慧社區服務的應用軟件。截至 2019 年 12 月 31 日，「鳳凰會」APP 已實現註冊用戶數 428 萬，月活躍用戶數超 159 萬，有效提升服務員工的工作效率，使社區業主享受智慧社區的快捷與便利。

社區增值服務立足於為業主提供更好的生活便利。2019 年，我們在嚴格選取考察供應商方面持續發力，加強產品與服務管控流程，保障供貨產品的品質與安全，提升服務水平，讓業主放心、滿意。



非業主增值服務

碧桂園服務提供的非業主增值服務為物業開發商提供專業的定制化服務：包括售前業務的管理諮詢服務；交付前階段的開荒清潔、綠化及維修保養服務；以及車位及房屋尾盤的代理銷售及租賃服務等。我們力求讓購房業主在簽約時即開始享受專業的鉑金鳳凰管家服務，並通過以下服務模式，不斷提升我們的服務品質：



「三供一業」業務

碧桂園服務積極探索更多元化多層次的有機增長。本年度，我們已全面完成「三供一業」業主中物業管理及供熱業務的平穩接管，實現了收入來源的多樣化。我們業務的協同作用不僅使我們的品牌和服務獲得更高的市場認可度，而且為我們帶來更新的商機，有利於提升我們於物業開發及管理價值鏈上的服務廣度及深度。

客戶滿意度

碧桂園服務嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，尊重消費者的合法權益，並以開放的心態傾聽業主的訴求，以了解業主們的意見和需求，並在此基礎上制定《投訴工單業務分類指引》以及《投訴工單處理作業指導書》，規範本集團售後員工投訴處理流程，科學地對業主投訴進行分類及統計分析，更好地履行對業主的承諾；同時制定《訴求考核管理》實行訴求分級管控，有效落實項目訴求考核指標，在精益化管理和服務中持續改善以提升服務品質，最終實現客戶滿意度。

為改善物業品質管理，碧桂園服務搭建行業領先的滿意度管理體系，同時建立專業的技術管理團隊支撐全國所有已收樓項目的滿意度調研及分析工作：

12

開展 12 次滿意度調查

129,379

129,379 人次參與滿意度調查

96.8%



整體滿意度達 96.8%

99%

坐席滿意度達 99%

48,214 100%
接獲 48,214 次投訴，
100% 完成處理

69.5
開展客戶服務品質培
訓共計 69.5 小時

 外呼團隊： 設立9名專職滿意度外呼人員常駐400客戶聯絡中心，每天不間斷進行外呼調研。			
 技術管理團隊： 設立2名外呼現場技術人員，3名技術分析及考核制度管理人員，提供調研技術支持。			
全面的調研頻次 既開展節點性調研用於考核，強調年度均好性，又開展常態性調研用於日常管理。	科學的目標設定 既保證服務品質行業領先，又充分考慮單個項目特殊性，對不同項目設定合理品質目標。	合理的项目選擇 根據專家討論並結合歷史資料，根據項目體量調整年度調研頻次，保證單月樣本量大於30。並且，給予收樓不足一年的項目一個免考核期，防止採樣波動性。	打通滿意度閉環 以業務為導向，通過資料及案例分析，深挖服務層次原因，確保調研結果推動業務改善和客戶體驗；同時，每月以區域為單位，公佈滿意度管理工具，並邀請優秀區域進行經驗分享。

客戶滿意度管理體系

碧桂園服務建立全國 400 客戶聯絡中心，設立 42 名客訴專員，全天 24 小時接收業主的各類投訴，同時通過鉑金鳳凰管家、「鳳凰會」APP 等方式受理業主的投訴意見。客訴專員根據風險程度以及種類形成投訴工單進行業務流轉處理，並需要在 1 小時內溝通業主處理意見，24 小時內向業主反應投訴處理情況，48 小時內完成投訴事件回訪，確保客戶的訴求已經得到解決。

及時 ❖ 即刻受理 ❖ 實時反饋	專業 ❖ 業務熟練 ❖ 有理有據 ❖ 有始有終	禮貌 ❖ 和善熱情 ❖ 有禮有節
-----------------------------------	---	-----------------------------------

客訴處理原則

碧桂園服務將客戶滿意度考核作為各區域管理績效評估的重要組成部分。本集團總部為各物業服務區域設定三檔滿意度目標，並在 2019 年全年對全國項目開展共計四次業主滿意度考核，

有效督促各物業管理區域發現客戶服務的薄弱環節，持續提升管理水平，為業主提供高品質、有溫度的物業服務。

及時客訴反饋

碧桂園服務業主羅先生 10 歲的孩子某天放假獨自在家時，一位聲稱是免費上門清洗抽油煙機的銷售員敲門，孩子沒有開門，將情況報給父母。羅先生根據孩子描述的情況查看了門口監控，發現當時有一名中年女子敲門，在發現門口安裝有攝像頭時迅速低頭離開了。羅先生將監控視頻分別單線發給管家和發布在業主群內，引發了業戶們對苑區安全的質疑聲討。

針對業主們的質疑，碧桂園服務立即開展回應，打電話給羅先生瞭解是否有人身及財產損失情況，並根據羅先生提供的監控視頻，各崗位員工聯動留意、盤查可疑人員。經過持續關注，隔天上午 10 點左右在苑區一門崗處發現視頻中的可疑人員出沒，當值物管員立即攔截并核查其身份，比對視頻後確認為當事人，並立即鎖定該人員和有效身份證件，同時排查追蹤其團夥。羅先生及業主們對最終處理結果表示滿意。

保駕護航，幸福安康

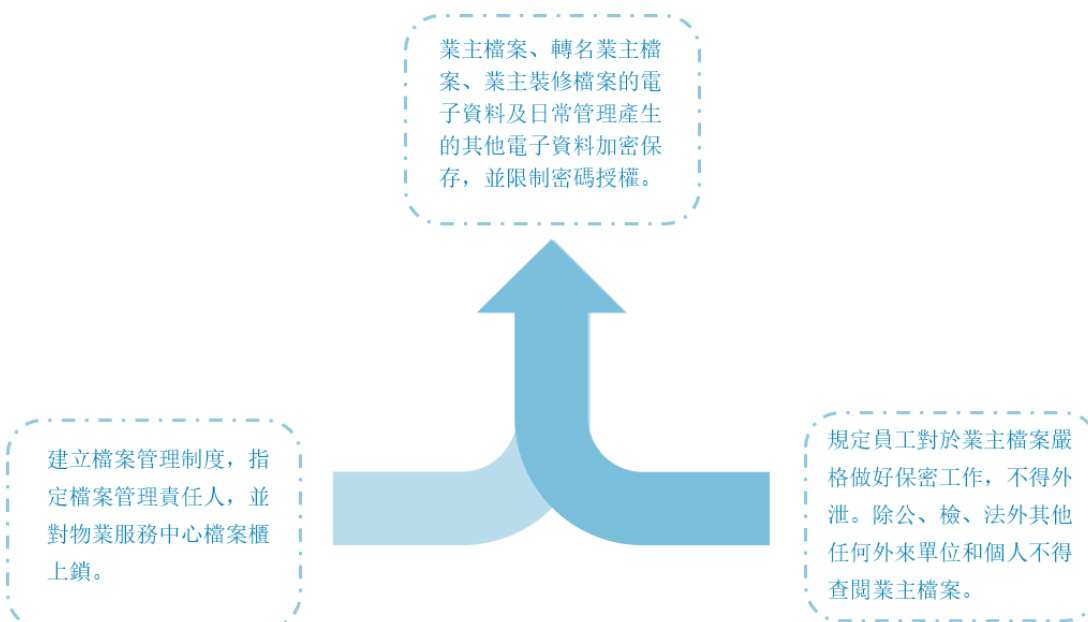
客戶信息與隱私保護

碧桂園服務嚴格遵守《信息安全等級保護管理辦法》《計算機信息系統安全保護條例》等法律法規，已制定適用於本集團總部、下屬區域和項目以及第三方合作單位的《信息安全管理規範》，為有效保障信息資產安全、規範員工正確使用信息系統、防止員工破壞信息安全的行為作出了規範。

根據信息的重要程度，我們將本集團、員工、客戶等信息劃分為絕密、機密、秘密、公開四個層級，分別作出詳細的定義和清晰的管理要求，並對信息和數據所涉及的系統和應用設備的安全管理作出了保密、防範被盜、定期維護和檢查的詳細指引。本集團總部信息管理中心特別組織學習了相關制度，以保障信息安全管理措施的有效執行。我們通過如下舉措有效確保客戶信息與隱私得到嚴格保密：



2019 年，碧桂園服務制定《業主檔案管理制度》，進一步規範了對業主檔案的管理，以保障業主信息及隱私不被泄露或濫用。我們對業主檔案管理作出如下規定：



0

社區 0 重大安全責任
事故

住戶健康與安全

碧桂園服務已制定《物業項目管理人員夜間巡查操作規程》《物管員工作崗位手機使用管理辦法》及《碧桂園物業消防安全責任管理辦法》等管理制度，做好門衛、巡邏、消防、安保、監控等各方面工作，同時建立了住戶健康與安全的承諾和目標，全力保障住戶的健康與財產安全。

- 社區安全管控

我們的苑區實行封閉式管理，設立安保人員全天 24 小時值班輪崗，業主進出社區時落實刷卡、「鳳凰會」APP 或人臉識別進出管理，所有外來人員均需根據門崗管理辦法進行登記管理：

門崗管理	<ul style="list-style-type: none"> • 在人行進出通道配置防尾隨設備（三輓閘、全高十字閘）；在車場出入口安裝車牌識別系統。
圍牆管理	<ul style="list-style-type: none"> • 安裝電子圍欄、護欄、防爬刺、圍牆照明等防攀設施設備。
監控管理	<ul style="list-style-type: none"> • 社區重點部位24小時監控鏡頭全覆蓋、錄影保存時間30天。
消防管理	<ul style="list-style-type: none"> • 定期對消防設施設備月檢、季檢，開展消防演習；不定期邀請消防部門進行消防知識宣傳。
巡邏管理	<ul style="list-style-type: none"> • 社區重點部位24小時巡邏，每季度對巡邏路線進行安全評估和線路調整。
物資管理	<ul style="list-style-type: none"> • 所有進出社區的火車進行開箱，帶出社區貴重物品時，憑放行條進行放行。
突發事件管理	<ul style="list-style-type: none"> • 嚴格落實突發事件管理辦法，定期組織安全檢查和員工安全生產宣傳，開展季度安全評估及風險檢查，並組織相關突發事件應急預案演習。

社區安全公約業主大簽名行動

碧桂園服務在全國開展社區安全公約業主大簽名活動，活動包含消防安全演習、應急救護演習、社區安全常識科普、社區安全公約業主簽名、社區安全宣貫電影節等，為居民普及社區安全知識，提升安全防範意識。社區安全公約於 2019 年 11 月 9 日在全國超過 824 個項目啟動，至今已有 2000 餘個項目參與，共計收集線下簽名 14 萬、現場簽名 4.3 萬。



社區公約業主大簽名活動

「防風險、保平安」消防主題活動

為提高全體員工及業主的消防安全意識，增強廣大業主在緊急情況下的應變自我逃生能力，2019 年 11 月 13 日，碧桂園服務黃岡項目與黃岡市消防救援支隊特勤中隊聯合開展「防風險、保平安」消防主題活動。消防演練總指揮在演練前對流程進行鋪排，並將員工分為安全警戒、滅火行動、醫療救護、疏散引導、綜合保障五大組，演練火災引導業主逃生流程；參加演習人員現場進行了滅火器演練，以更好掌握和體驗在真火狀態下滅火的方法。此次消防活動使員工及社區居民對消防安全有了更深入、更直觀的瞭解，學會基本的防滅火常識，為築牢消防安全「防火牆」打下了堅實基礎。



「防風險、保平安」消防演習活動現場

• 抗擊「新型冠狀病毒」疫情

自新冠疫情爆發以來，碧桂園服務旗下各單位物業項目第一時間下發緊急工作通知，以「治療一線在醫院，防護一線在物業」為目標，把業主的安全和身體健康放在首位，通過清潔消毒、社區檢查、防疫宣傳等多種方式，打響健康防衛戰。

碧桂園服務迅速啓動應急預案，發布一系列文件指引，開啓全國上千個社區「戰疫」行動，從防疫管控、公共區域消毒、防疫宣傳、社區保障四個方面入手，迅速落地封閉式社區管理、全覆蓋高頻次消毒、口罩定點回收並銷毀、配置防護物資和入戶安全排查等一系列防疫措施，保障業主的健康安全。碧桂園服務的防疫措施與貼心服務被央視等多家權威媒體點讚和報導。

防疫管控

- ❖ 各社區對人行/車行實行嚴格的進出管理，對進出社區的業主測試體溫，並勸返非業主外來人員。
- ❖ 配合並落實當地公共衛生事件響應等級和衛健局的排查、隔離、送診、上報等管控措施，深入苑區挨家挨戶開展安全排查工作，重點跟進返鄉人員，發現發燒等疑似病狀及時上報。
- ❖ 推出社區防疫智能化方案，包括智能安防監控、紅外熱像測溫儀、無人機消毒、感應紫外線消毒燈等科技產品，提高社區疫情防控水平。



在各社區門口設置防疫監測點

物業人員為社區業主檢測體溫

公共區域消毒

- ❖ 電梯轎廂內放置濕巾、免洗洗手液、一次性手套等供業主操作電梯時使用，或在電梯按鍵上貼上一次性的貼膜，並 2 小時替換或消毒一次，減少病毒交叉感染的風險。

25 30

共開展防疫措施與服務 25 大項 30 小項

562

疫情期間被各級政府部門表彰 562 次

1,653

疫情期間獲業主錦旗共 1,653 面

40,000

為武漢物業同行捐贈 40,000 升消毒水及其他防疫物資

400

採購超 400 噸扶貧農產品支援湖北省多個地級市

- ❖ 設置口罩等防疫廢棄物回收處，定時消殺清潔，回收銷毀，並對隔離業戶的生活垃圾專門處理，防止二次污染。
- ❖ 對電梯、樓道、單元樓棟、垃圾桶、出入口、地下車場等公共區域每天持續進行全覆蓋、高頻次消毒。



在電梯間放置免洗消毒洗手液

每日定期對電梯進行消毒

防疫宣傳

- ❖ 採用了巡邏車社區內流動廣播、線上（業主群、朋友圈）和線下（公告欄、宣傳欄和門崗）發佈防疫信息和公區消毒情況。
- ❖ 通過「給業主的一封信」等方式科普抗疫知識，並用「接地氣」的防疫宣傳標語橫幅向業主宣傳防疫措施。
- ❖ 幫助當地主管單位實施輿論監測，發現人員傳播未經當地衛健部門官方證實的信息導致社區居民恐慌的，立即制止。



社區門口防疫宣傳

挨家挨戶上門宣傳

社區保障

- ❖ 為業主配置防護物資，免費代購生活用品，並聯合醫療機構提供線上義診服務。
- ❖ 重點關注居家隔離人員和高齡業主。
- ❖ 部分社區的物業服務人員主動聯繫食材供應商，為社區統一採購大量新鮮蔬菜等食材。
- ❖ 建立工程維修 15 分鐘響應機制，保障社區供水供電、消防設備等基礎設施的正常運轉，並照常進行垃圾日清工作，保障業主的正常生活。

5 萬斤愛心蔬菜送家中，碧桂園服務與業主共克時艱

疫情期間，河南省通許縣蔬菜種植基地遇到物流問題，導致大批蔬菜滯銷。碧桂園河南區域的物業工作人員了解到這一情況後，立刻決定採購該批蔬菜，連夜對 5 萬斤新鮮蔬菜進行分揀裝袋，並從早上 7 點半開始配送，直至下午 4 點，經過超 9 個小時的忙碌，終於成功將愛心蔬菜送達至碧桂園服務河南區域 1,500 餘戶的業主手中。



碧桂園服務河南區域為業主採購蔬菜

鳳凰管家貼心守護，實現湖北社區零感染

湖北鄂州碧桂園鳳凰管家張霞在疫情期間仍在工作崗位忙碌著。在鄂州主要道路封鎖，鄂州碧桂園假日半島苑區全部封閉的情況下，張霞主動擔起為所管苑區業主提供生活和安全保障的工作。張霞每日清晨將已分發好的消毒液一一送到業主門前，每日登記業主對防護服、口罩的需求，有短缺的則按周到管委會領取後分發給業主，每周線上統計業主家裏生活用品及就餐需求，並在妥善加工處理後送到業主家中。

有賴於張霞的貼心守護，社區內 200 餘位業主體溫一切正常，實現 0 發熱、0 感染、0 疑似，碧桂園服務防疫小組還授予張霞「CEO 特別獎」，以肯定其在疫情期間的辛苦付出。



業主群內業主們高度贊揚鳳凰管家張霞的工作

科技創新，提質增效

提升客戶體驗

隨著物聯網、傳感網、網路通信技術等信息技術不斷更新完善，傳統物業管理模式必將轉型升級。碧桂園服務與時俱進，依託自主研發創新，已開發多個智能化產品設備，助力社區智能化升級，提升業主居住體驗。

2019 年度，碧桂園在推進智慧社區建設中獲得顯著成效，其中「順德碧桂園·春天里」、「廣西柳州碧桂園·十里江灣」、「河南鄭州碧桂園·翡翠灣」三個社區獲得智慧住區聯盟與樂居財經聯合頒發的「星級智慧住區示範單位」榮譽稱號。

- 「鳳凰慧」物業信息化協同移動平台

「鳳凰慧」作為智慧物業信息化協同移動平台，可實現高效的線上物業全生命周期管理。「鳳凰慧」通過打通各個設備系統，以工單的方式將設備維修數據及時反饋到「大腦」以形成閉環，從而實現內部報修、工程報修、巡檢、維保、品質檢查、社區公告等各類功能，有效提高物業人員的工作效率。此外，「鳳凰慧」第三方接入的開放程度高，可塑性强，具有強大的內外部系統集成能力，將為未來智慧社區服務拓展奠定良好基礎。



「鳳凰慧」系統界面

- 智慧社區產品應用情況

碧桂園服務目前在全國項目廣泛應用的智能化產品主要有：智慧門禁、智慧安防監控雲平台、設備設施遠程監測、智慧電梯、智慧消防等智能化產品，實現了包括通行管理、安全管理、設備管理、業主服務和項目管理等五大物業應用場景的智能化全覆蓋。

門禁對講系統

上線900個項目

- 智慧門禁系統通過電話雲對講、人臉識別機、二維碼及藍牙讀頭等設施設備，有效實現業主、訪客、外賣快遞等陌生人員的高效通行管理。智慧門禁系統實現苑區場景全覆蓋、服務流程自動化，極大提升了碧桂園服務物業項目綜合門崗的管理水平和服務效率。

智能電梯

上線215個項目

- 碧桂園服務自主研發的智能電梯系統，通過感測器、攝像頭對電梯設備運行狀態進行即時監測、狀態預警，預防電梯困人等重大事故發生。
- 對物業項目電梯設備的電梯維保合同、電梯維保與維修流程進行線上工單化管理，工程及維保人員通過APP即可遠端、高效的完成設備維保和日常維修工作，極大提升了工作效率和服務效果。

智能安防監控雲平台

上線207個項目

- 碧桂園服務與騰訊共同開發的智慧安防監控雲平台，可適應多種社區場景，包括監控保安違規動作、車輛品牌識別、即時追蹤社區可疑人員以及鎖定突發事件等。
- 該系統利用人工智慧設備監控技術優化安保業務流程，並通過機器和人工巡檢報告，有效提升安保服務的可靠性、時效性及場景覆蓋，同時優化人員配置，減少不必要的資源浪費。

設備設施遠端監控

上線72個項目

- 碧桂園服務自主研發的智能物聯遠端設備監控系統（IRBA），可以對社區內各種類型設備的運行狀態、能源消耗進行即時監控，並借助即時告警推送技術及時發現設備出現的問題，快速定位故障，分析資料提供優化節能方案。一線工程人員通過APP即可遠端、高效地完成設備巡檢和日常週期工作，不僅提升工作效率和服務效果，而且節約能耗，減少碳排放。

智能消防

上線13個項目

- 碧桂園服務自主研發的智慧消防監管系統，採用傳感技術和物聯網技術，通過網路傳輸實現消防設施設備全流程雲端數字化管控，對消防設備的運行狀態實現7*24小時不間斷地在線實時監測火警、故障告警、工單推送，有利於降低消防設備重大故障發生概率，延長設備使用壽命。

注：以上上線項目數據截止至 2019 年 12 月 31 日

提升服務效能

為持續保證物業服務高標準、高品質，碧桂園服務投入大量資金進行信息化項目建設，實現業務鏈上信息化系統全覆蓋，其中包含企業資源計劃（ERP）、客戶關係管理（CRM）系統的建設。

碧桂園服務優化客戶繳費流程，通過 APP、微信服務號、小程序、移動 POS 等多種繳費方式和渠道，實現客戶線上和線下繳費全流程管理；優化客戶訴求、報修、信息登記、鑰匙管理、裝修等線下業務辦理流程，提升集團整體運營效率；通過大數據系統的應用，積累大量業務和觸點數據，為業務部門提供大數據應用分析報告，從而更加精準和高效地服務客戶。

- 「鳳凰芯」辦公 APP

碧桂園服務自主研發的「鳳凰芯」是一款服務於物業區域/項目管理團隊的智慧助手應用，具有強大的信息傳播與數據分析功能，其應用場景涵蓋工單、合同證照、區域目標智慧預警、運營數據分析、物業費用、滿意度等數據排名、團隊協作以及日程管理等，能夠輔助管理團隊決策，幫助降低溝通成本，提升辦公效率，加強業務管控。

- 「大管家」服務 APP

「大管家」是一款服務於鉑金鳳凰管家的智慧助手應用，包含用戶畫像及場景分析技術，具有智慧提醒（接收業主訴求、業主生日提醒、知識推送）、轄區管理（樓宇管理、房間費用查詢、業戶標籤管理）、管家核心功能（投訴、拜訪、報事、報修、催費、繳費、問卷、預存、走動管理、提醒）、商城服務等多重功能，輔助管家提升工作效率及服務品質，助力管家提供更有溫度的服務。

知識產權保護

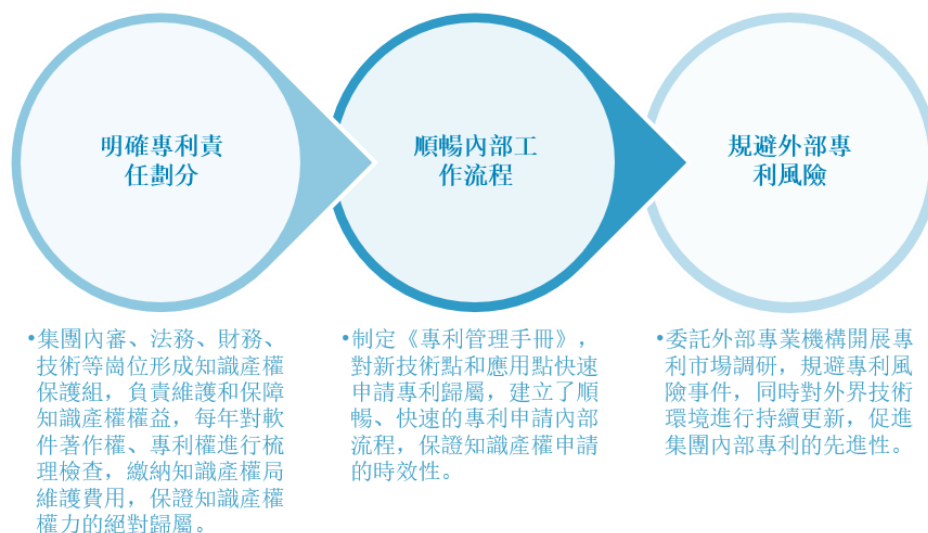
碧桂園服務嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等保護知識產權法規的相關要求，已逐步建立知識產權申請、權利維護、侵權訴訟、產權交易等全面的知識產權管理體系。本集團頒布《創新激勵管理方法》及《專利管理辦法》，鼓勵科技人員進行知識產權的研發，同時配備專人跟進知識產權申請過程。本集團亦組織科技人員學習《專利法》等知識產權相關法規，組建涵蓋技術、法務、財務等人員的知識產權保護工作組，定期查詢知識產權是否受到侵犯，建立知識產權保護應對流程。我們已建立的知識產權管理體系如下：

21

報告期間新增知識產權 21 項

63

截至 2019 年 12 月 31 日，累計擁有知識產權 63 項

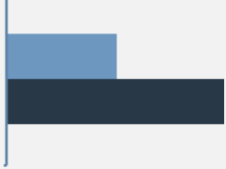


合規推廣，適度營銷

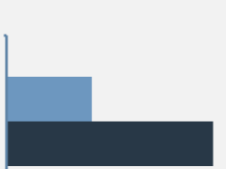
碧桂園服務嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，在業務推廣層面上嚴格遵守合規性、全面性、有效性、報備審批原則。我們採用「總部-區域-項目」三級對外傳播管控體系，總部不定期對區域及項目品牌輸出資料進行檢查，確保對外輸出的品牌信息合法、真實、準確，切實保障業主合法權益；涉及經營數據的傳播內容會經過品牌管理部與資本市場中心雙向審核確認，方能對外進行輸出。我們亦動態監控市場媒體聲音，對不實信息或可能誤導業主的信息進行及時的闢謠或公告，對侵害業主及集團的行為將通過法律途徑訴諸解決，切實保障業主及集團的合法權益。

本章所回應議題

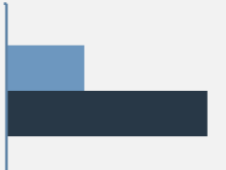
綠色運營及環境影響



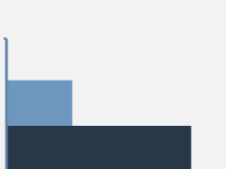
污水排放及處理



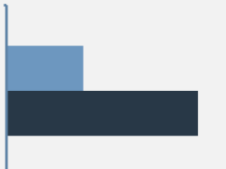
節水與水資源使用效益



廢棄物處置



節能與能源使用效益



■ 外部評估
■ 內部評估

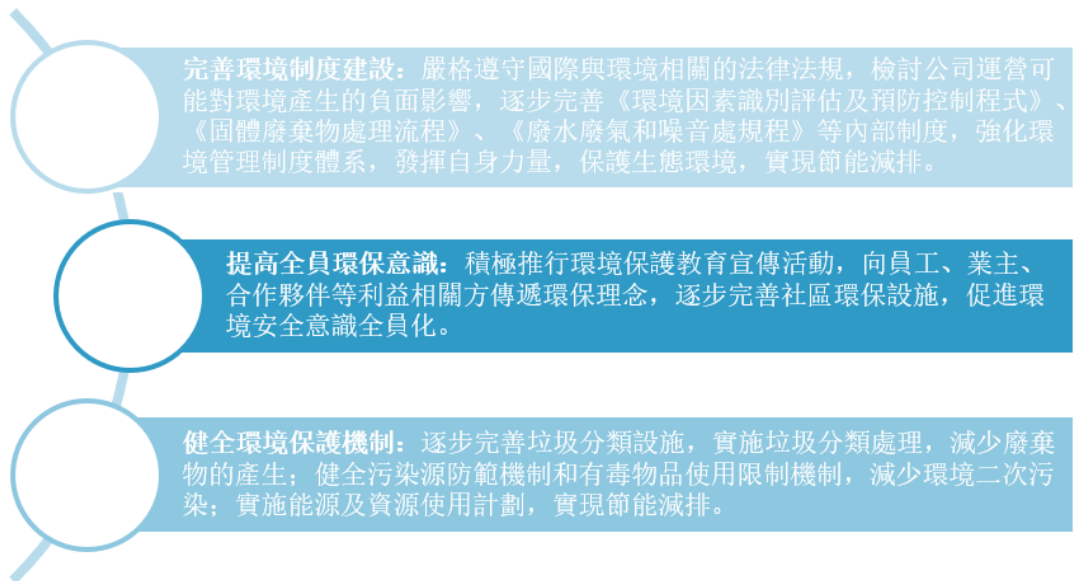
綠色低碳響應者

碧桂園服務積極回應國家對於生態和環境保護的號召，重視自身在運營中可能對自然環境所產生的負面影響，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固定廢棄物污染環境防治法》等法律法規，同時回應十九大「綠水青山就是金山銀山」理念，在綠色管理體系、綠色環境管理等方面持續探索實踐，努力推動人與自然和諧共生。

綠色管理體系

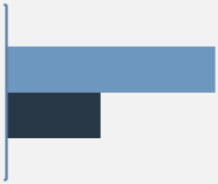
碧桂園服務已經通過 ISO 14001: 2015/GT/T 24001-2016 環境管理體系認證，並根據自身業務形態，建立綠色管理體系，通過體系建設加強本集團內外部對環境的重視程度，持續減少公司營運對環境帶來的負面影響。

碧桂園服務環境管理體系包括完善環境制度建設、提高全員環保意識、健全環境保護機制三個方面，具體如下：



本章所回應議題

廢氣及溫室氣體
排放



■ 外部評估
■ 內部評估

604.05

報告期間排放氮氧化物
604.05 千克

0.15

報告期間排放硫氧化物
0.15 千克

383,203.75

報告期間排放溫室氣體
總計 383,203.75
噸二氧化碳當量

3.79

報告期間產生有害廢
棄物總計 3.79 噸

2,219.37

報告期間產生無害廢
棄物總計 2,219.37 噸

綠色環境管理

排放物管理

碧桂園服務制定並實施《環境因素識別評估及預防控制程式》制度，以識別公司運營中涉及到社區環境、作業環境、基礎設施、工作環境、工程維修材料、清潔用品、綠化廢料及藥品可能產生的水體污染、大氣污染、固定廢棄物、生活垃圾、能源消耗及自然資源消耗。

本集團根據識別的環境因素執行《資源管理規程》，對日常服務中資源使用進行有效控制，提倡合理使用和少用資源，提高資源使用效率；推行《固定廢棄物處理規程》，對日常服務中產生的垃圾進分類處理，減少環境污染；實施《廢水廢氣和噪音處理規程》要求，對廢水廢氣和噪音的產生進行有效控制，持續改進周邊環境。

此外，本集團品質管理中心統籌環境管理指標實施，監督本集團分公司及各部門環境預防、改善措施落實，協助各職能部門開展環境因素識別、評估和改進的工作。

污水處理系統升級改造工程

根據《廣州市番禺區環境保護局關於住宅社區自建污水處理廠安裝在線監控設備的通知》的相關要求，碧桂園服務在廣州的芷蘭灣社區於 2019 年 2 月份開始積極配合政府部門，對社區污水處理設備進行升級改造，並於 2019 年 7 月完成政府驗收。芷蘭灣社區在廣州市番禺區 22 個住宅社區自建污水處理設施提標改造工作中，榮獲「2019 年碧水家園共治共享先進單位」榮譽稱號。



2019 年碧水家園共治共享先進單位獎牌

438,170.30**0.0016**

報告期間消耗能源總量 438,170.30 千個千瓦時，平均每平方米 0.0016 千個千瓦時

28,144,265.96**0.1019**

報告期間消耗水 28,144,265.96 立方米，平均每平方米 0.1019 立方米

資源使用

碧桂園服務制定並實施《資源管理規程》，對資源使用進行合理配置，減少營運所產生的資源消耗，以提升資源使用效率。本年度內，我們在求取適用水源上未存在任何問題。

• 節能措施

- ❖ 充分利用自然風進行辦公室溫調節，夏季室內空調溫度設置不能低於 26°C，冬季室內溫度設置不得高於 20°C；在過渡季節，製冷主機不開啓情況下，可開啓新風系統，保證空氣流通。
- ❖ 辦公區落實人離關電的要求，如確需要使用照明燈具，應合理控制開啓數量，禁止辦公設備長期通電待機。
- ❖ 單元安裝有兩部電梯的項目，根據社區入住情況，夜間或業戶出行低峰閑時時段停運一台電梯。
- ❖ 電梯間安裝溫控開關或時控開關調整空調設備啟閉，當電梯停運時，空調設備同步關閉。
- ❖ 制定方案使用 LED 光源逐步代替非 LED 光源的項目，車庫採用微波感應 LED 光源。
- ❖ 公共照明採用時控開關、自動感應控制等節能控制方法，結合項目當地日照情況，制定每月《公共照明開關時間表》，減少能源浪費。
- ❖ 採用先進節能型水泵，對社區生活供水系統進行節能改造。
- ❖ 設置計量分表統計公共用電（電梯、車庫照明、二次供水、路燈、辦公室等），通過同比、環比核對，排查異常情況，減少能耗損失。

地球一小時「續 FUN 螢光跑」

2019 年度，碧桂園服務借勢節日熱點「地球一小時」，在全國發起「續 FUN 螢光跑」活動，鼓勵全國各社區的業主們走出家門，加入酷炫的螢光夜跑，以自身行動踐行節能環保。此次活動將環保公益與鄰里交流緊密結合，覆蓋了碧桂園服務全國 29 個區域的 129 個項目，線下參與人數高達 17,982 人，整體覆蓋 100 萬餘人次，有效向社會公眾傳達了節能環保的理念。



地球一小時「續 FUN 螢光跑」活動現場

- 節水措施

碧桂園服務用水主要來自市政管網自來水，主要包含日常服務用水、辦公用水、綠化用水。我們已採取一系列措施，減少用水消耗量。

- ❖ 合理調整保潔、綠化作業頻次和用水量，減少大水漫灌，推廣透水鋪裝。
- ❖ 保潔、綠化取水點設置專用開關、接頭或者上鎖，避免非工作人員擅自開啟取水。
- ❖ 設置計量分表，準確統計公共區域用水量，通過同比、環比核對，排查異常情況，減少水耗損失。
- ❖ 對水損率較高的項目組織查漏、補漏，減少水損費用。

水景節水改造

2019 年，碧桂園服務海南區域金沙灘項目對水景進行升級改造，通過在水景種植水生植物以達到淨化水質的效果，從而減少水景清洗頻次，避免水資源浪費。據初步統計，此項改造工程每年可減少 3 次清洗，節約水資源約 3000 立方米。



水景節水改造

環境及天然資源保護

碧桂園服務作為服務類企業對環境及天然資源未產生較大的負面影響。我們以自身行動減緩氣候變化，保護生物多樣性，防止土壤及水資源污染，以實際行動維護生態環境的健康可持續，具體措施包括：

- ❖ 規範殺蟲劑、除草劑、化肥、農藥等化學藥品的使用，優先選用環保藥品，避免對土壤和地下水環境的損害。
- ❖ 探索並推行生物防治（以微生物治蟲、以蟲治蟲、以鳥治蟲、以激素治蟲等）與物理防治（餌料誘殺、燈光誘殺、刮除病斑、熱處理等）的病蟲害防治技術。
- ❖ 對碧桂園服務園區內的古樹名木進行掛牌標識，並進行定期維護。

同時，我們積極向業主、員工及其他利益相關方傳遞綠色環保意識，通過在全國範圍內開展綠色宣傳活動，努力傳遞社區內愛護綠植、可回收資源再利用等環保文化，協同共築綠色生態家園。

首創社區「景觀共治」

為響應「綠水青山就是金山銀山，增強全民愛護綠植守護綠化意識」的號召，碧桂園服務在全國社區發起「景觀共治」美化共享家園活動。「景觀共治」是我們率先提出來的創新服務舉措，通過邀請社區業主參與塗鴉地面、牆面、輪胎，種植植物等社區美化活動，讓業主享受與家人、鄰居輕鬆愉悅的共享時光，體驗共建苑區環境、共同維繫美好家園的樂趣。本次活動共覆蓋碧桂園服務全國 60 多個項目，業主參與人數超 10,000 人。



「景觀共治」活動現場

社區配備智能回收箱

碧桂園服務鶴山項目與回收垃圾單位達成合作協議，在社區內安置小黃狗智能回收箱，業主可將平時撿到的飲瓶、紙皮、廢鐵等可回收物投放於此並獲得對應現金收入，有效促進了有價值資源的回收再利用。



小黃狗智能回收箱

此外，我們積極響應國家推行垃圾分類的政策，結合線上線下多種宣傳渠道，向業主普及垃圾分類知識，並完善社區內垃圾箱等配套設備，影響並帶動更多的社區住戶投身到垃圾分類行動中。

宣傳與推行垃圾分類

碧桂園服務制定並實施《社區開展生活垃圾分類工作流程指引》，在全國 317 個項目推進垃圾分類的相關工作，累計開展 1,642 次垃圾分類科普宣傳活動，其中 35 個項目已正式實行垃圾分類。在推行垃圾分類的社區，我們每月至少開展 1 次垃圾分類宣傳活動，並設立垃圾分類宣傳欄，向業主公示垃圾投放點、投放時間、管理人聯繫方式等，使業主了解垃圾分類方法及管理流程，增強業主的環保意識與技能。



社區垃圾分類宣傳活動現場

社區安裝智慧垃圾桶

碧桂園服務在社區推廣並使用智慧垃圾桶，該垃圾桶擁有自動壓縮功能，可將體積壓縮至原體積的 1/5，並可使用手機或電腦對垃圾桶進行聯網管理，在垃圾桶快滿溢時自動接收信息通知；此外，該垃圾桶擁有太陽能發電功能，幫助企業節省日常運營中的用電消耗。



社區內的智慧垃圾桶

環境關鍵績效指標統計與披露

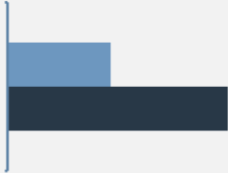
根據 ESG 報告指引的要求，碧桂園服務開展了本年度環境關鍵績效指標的數據收集與統計分析工作。為確保有關指標的準確性與一致性，碧桂園服務可持續發展工作小組聯合獨立第三方顧問機構，建立數據填報收集模板，明確「總部-區域-項目」的三級數據收集與匯報渠道，並指派各級數據收集責任人。

本年度環境關鍵績效指標披露範圍包括：集團總部、32 個區域公司及 7 個城市公司的辦公區，在管 1,160 個項目公司的辦公區及物業管理公共區，以及所有非外包員工食堂。

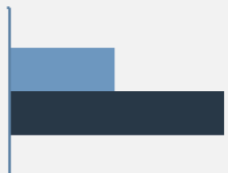
有關本年度環境關鍵績效指標的具體分類和數據，請參見本報告《附錄一：關鍵績效指標索引》。

本章所回應議題

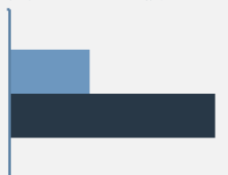
避免童工及強制勞工



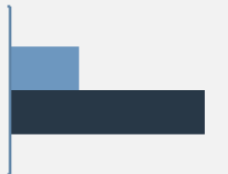
員工健康與安全



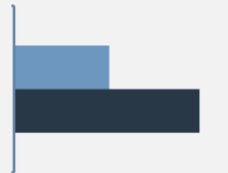
員工培養及發展



員工薪酬及福利



員工溝通與關懷



■ 外部評估
■ 內部評估

人文關懷踐行家

碧桂園服務本著「對人好、對社會好」的企業精神及「以德為本，德才兼備；不拘一格，能者居上」的人才理念，致力提供一個和諧、公平公正、員工滿意及有回報的工作環境，鼓勵員工合作並同時向其提供於工作及生活中學習、成長及成功的機會，實現員工與集團的共同成長。

本集團始終以人為本，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》等法律法規，主動出台了《碧桂園服務集團考勤及假期管理制度》《碧桂園服務集團員工激勵管理辦法》及《碧桂園服務集團少數民族及偏遠/高原地區員工福利假期與地域補貼管理規定》等政策制度，切實維護員工的各項基本權利，並持續完善員工權益保障體系和人才培養機制。

保障工權，平等僱傭

碧桂園服務尊重並遵循國際公認人權規範《國際勞工組織章程》的核心勞動標準，堅持平等公正的用人原則，確保員工不因性別、年齡、國籍、種族、宗教信仰、家庭與健康狀況等因素而受到區別對待，亦不允許任何形式的歧視行為。員工若遇到不公平待遇，可通過總經理投訴熱線、集團行政與風控審計中心、集團人力資源管理中心等渠道進行申訴，相關部門收到員工訴求信息後進行跟進及處理，確保員工的訴求得以合理解決。

薪酬福利

我們構建以「3P+M」為原則的薪酬體系，堅持「以崗位定薪、以績效定薪、以能力定薪」的薪酬理念，致力於為員工提供相對於市場更有競爭力的薪資福利水平。

<p>管理崗位</p> <ul style="list-style-type: none"> • 全國統一，便於管理人員全國調動及薪酬管理 	<p>鳳凰管家</p> <ul style="list-style-type: none"> • 基於管家服務的戰略定位，單獨設計薪資表 	<p>一線崗位</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據各地市場情況，由各區域自行申報 	<p>銷售崗位</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以佣金收入為主
--	---	---	---

除員工依法享有國家規定的各項福利外，我們還為員工提供其它各項福利，充分體現「對人好、對社會好」的企業精神。



醫療補貼	高溫補貼	節假日禮品及問候	就餐及住宿補貼
話費及交通補貼	電腦購置補貼	少數民族及高原/偏遠地區福利假期與地域補貼	豐富的員工活動
保健及養生知識講座	全薪病假	「幸福計劃」	購房補貼
	子女就讀碧桂園學校優惠	管理人員商業保險	

勞工權益

碧桂園服務在避免僱傭童工及保障勞工權益方面做了很多努力。我們不允許聘用童工，並依據《禁止使用童工規定》《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》及海外各地相應的法律法規，在員工招聘、入職審批、入職報到等各環節審核應聘者的有效身份證明。我們杜絕強制勞工現象，本集團所有被聘用的員工以自願為原則，不欺騙、不強迫。

同時，本集團與每一個員工按員工類型簽訂實習協議、勞動合同或聘用合同，並與合同到期的員工及時進行合同續簽工作。我們不強迫延長工時，且人力資源部通過月度統計監控表加強用工管理，以保證合法合規用工。即使在員工解聘過程中，我們亦根據《中華人民共和國勞動合同法》和海外各地對應的法律法規，尊重員工自由選擇工作的權利，建立員工退出機制，規範解除、終止勞動合同的工作程式，切實維護解聘員工的合法權益。

此外，若發現違反勞工準則的情況，我們將從保護勞動者的合法利益角度出發，採取相關消除措施。比如，若發現因誤招或其他原因導致招聘了童工，我們將立即提供必要援助，並按照對於童工最有益的方法進行處理；若發現有未成年工入職，我們將立即向相關勞動行政部門報備並辦理登記，並按照法律法規提供健康檢查、安全教育及培訓。

本年度內，碧桂園服務未發現僱傭童工或強制勞工等違反法律法規的用工情況。

平等機會

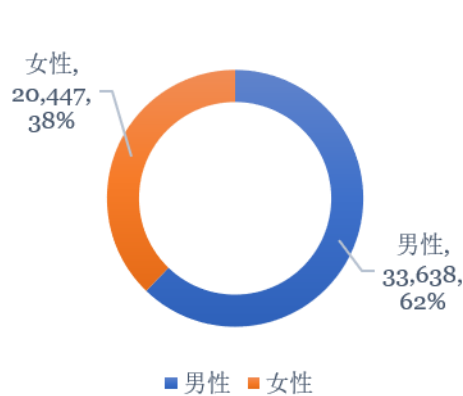
我們致力於確保在工作中實現多元與機會均等。我們反對職場歧視，不以員工的膚色、國籍、性別、年齡、民族、性傾向、婚姻狀況、宗教信仰、戶籍所在地、懷孕和生育等作為聘用、考核、晉升、培訓等方面的標準，如：保障女性員工和男性員工享有平等的薪酬福利，提供平等的職業發展機會；員工來自於各個民族，如漢族、土家族、白族、布依族、蒙古族、維吾爾族等，為不同文化背景員工提供相互尊重、理解與融合的工作環境；員工包括各個年齡階層等。未來，我們將繼續探索並完善民主管理體系，切實保障員工的知情權、參與權和監督權。

截至 2019 年 12 月 31 日，碧桂園服務共有僱員 54,085 人，按性別、業務類型、年齡組別及地理位置劃分的情況如下：

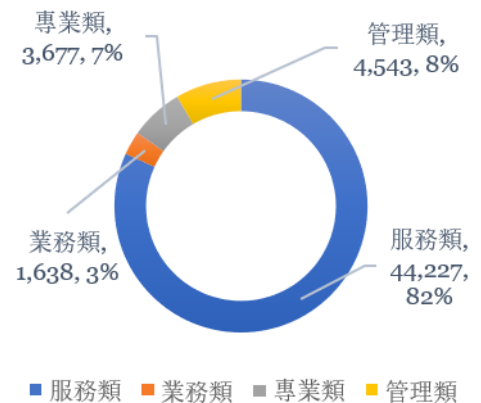
54,085

截至 2019 年 12 月
31 日，共有僱員
54,085 人

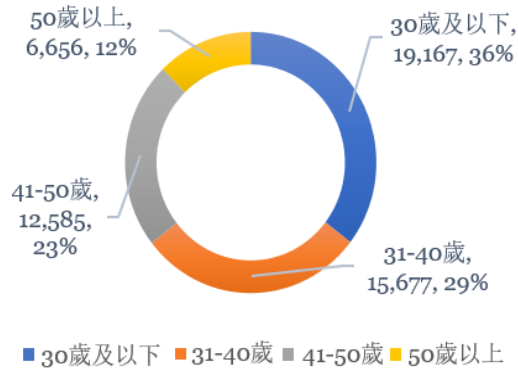
按性別劃分的僱員人數



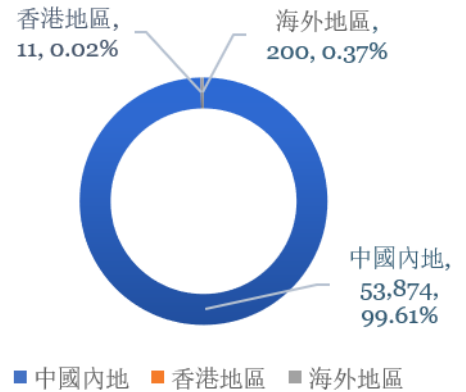
按業務類型劃分的僱員人數



按年齡組別劃分的僱員人數



按地理位置劃分的僱員人數



關愛員工，和諧職場

員工是企業可持續發展的寶貴資源。我們高度關注員工的職業健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》及《中華人民共和國消防法》等相關的法律法規，並制定了《職業安全防範規定》及《危險源識別預防控制程式》等政策制度，積極維護員工的合法權益，為員工打造安全、健康、舒適的工作環境，務求確保員工身心健康。同時，本集團深挖員工需求，完善員工關懷體系建設，通過搭建員工溝通與反饋平台，認真聆聽員工心聲，提升員工滿意度及幸福感。

健康與安全

碧桂園服務建立「藍綠橙黃紅」五色風險管理機制，將安全生產風險管理的效果與對應負責人的績效考核掛鉤，並通過改善員工工作條件、加強勞動保護措施、提高員工安全意識等措施，切實維護員工的身體健康與生命安全權益。本集團正在開展的健康與安全措施如下：

4,565

因工傷損失 4,565 個
工作日

66,000

開展健康安全培訓共
計約 66,000 小時

1,348

進行消防演習共計
1,348 次

舒適工作	衛生飲食	安全培訓	季節問候	身心健康
<ul style="list-style-type: none"> • 保證員工生活及工作場所乾淨整潔； • 定期滅鼠、蚊蟲，確保無有害氣體或超標粉塵； • 在辦公區域擺放綠植； • 各項目配套個性化文娛設施，如電影院、圖書館、健身房、解壓室等。 	<ul style="list-style-type: none"> • 總部及大多數項目均設有食堂； • 為員工提供健康、衛生的飲食； • 保證員工飲用水源乾淨衛生； • 定期對食堂衛生情況進行檢查。 	<ul style="list-style-type: none"> • 對各崗位進行崗前培訓，含工作安全、交通安全培訓等； • 不定期製作宣貫海報，提高員工健康安全意識； • 及時發放個人勞動保護用品，監督檢查正確使用。 	<ul style="list-style-type: none"> • 夏季開展送清涼活動，如發放綠豆湯、清涼茶，崗位元上配置防暑降溫物品及汗巾等； • 冬季開展送溫暖活動，如發放熱飲、防風手套送薑湯送溫暖，給員工發防寒大衣、手套、圍巾等供員工保暖。 	<ul style="list-style-type: none"> • 每年安排職工進行身體檢查； • 不定期組織員工參加心理健康或保健知識講座，保持員工身心健康； • 為了緩解辦公室員工疲勞，組織員工做工間操。

「一路上，物碧有你」健康安全培訓

碧桂園服務自 2018 年起開展以「一路上，物碧有你」為主題的員工健康安全培訓系列，以主題歸集的形式為員工推送職業健康安全培訓內容，以生動的案例形式提升培訓的接受度，有效提升員工的健康安全防範意識。2019 年，針對各類目標群體，集團共推出以交通安全、安全作業、工程安全等六大主題的海報及培訓課件。



「交通安全篇」安全培訓海報



海南區域「夏日送清涼」

溝通與關懷

碧桂園服務亦重視員工的溝通與關懷，通過搭建多樣化的員工溝通渠道，聆聽員工的寶貴意見並作出改善，從細微處出發不斷提升員工的歸屬感和滿意度。本集團為員工提供了一系列有溫度的關懷福利：

文化活動	員工關懷	福利優惠	聆聽心聲
<ul style="list-style-type: none"> • 2019年開展以「圓滿幸福」為主題的系列文化活動； • 組織各種興趣協會，如羽毛球協會、籃球協會。 	<ul style="list-style-type: none"> • 打造形式豐富的員工活動，如員工生日會、趣味運動會、茶話會、親子活動、外出拓展活動； • 節假日送溫暖（中秋節送月餅、端午節送粽子）； • 貼近員工生活，定期進行家庭拜訪； • 慰問生病、懷孕員工，設立孕婦食堂優先視窗及母嬰室。 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工幸福計劃——員工及家屬入住碧桂園旗下酒店享受優惠； • 員工購房優惠； • 子女就讀碧桂園學校優惠。 	<ul style="list-style-type: none"> • 搭建多種員工溝通反饋渠道，如微信公眾號、投訴熱線、投訴郵箱等，聆聽員工的心聲。

「圓滿幸福」系列文化活動

2019 年，碧桂園服務以「圓滿幸福」為主題，開展了系列員工文化活動，內容包括「圓滿幸福」專刊、「圓滿幸福」人物志、家屬參觀日等，有利於營造公司和諧內聚、溫暖幸福的文化氛圍，提升員工的認同感和歸屬感。



安徽區域「家庭開放日」

廣州東/莞深區域「家庭開放日」



搭建員工溝通反饋機制

立德樹人，成就未來

碧桂園服務對於優秀人才十分重視，具有完善的招聘、晉升、培訓與發展體系。

招聘與晉升

碧桂園服務現設有多種招聘渠道，結合崗位特點與需求，綜合選擇多樣化的招聘渠道，從而高效、系統地引入優秀人才。現行的人才引進機制由總公司主導，各區域開展，致力打造三級人才計劃，以滿足公司的人才需求及培養儲備，實現人才的有效供給及人才結構的優化。

將來計劃

- 針對中高端人才的社會招聘項目，於2017年底推出，將持續推進外部人才引進，使之能深入同行，並逐步形成職場上有號召力的社招品牌。

火箭軍計劃&鳳翎計劃2.0

- 針對中層管理人才的定向校園招聘及人才培養計劃，該兩項校招計劃每年分別在春季和秋季組織實施，已逐步運作成熟，未來將強化雇主品牌建設，吸納更多優秀高校學子投身物業行業。

新銳計劃

- 作為基層骨幹長期孵化的校企合作及校園招聘品牌，目標是3年培養成為部門負責人或專業技術骨幹，既滿足一線崗位用人需求，也可逐步優化基層管理幹部的人才結構。

推廣校企合作品牌

2019 年，碧桂園服務積極打造并推廣校企合作品牌，大幅度拓展與校企合作的規模及範圍，並以「靈活搭配、措並舉」的原則基本實現目標院校全覆蓋，不僅提升了企業自身的知名度與影響力，也促進了企業人才升級，有利於提高優質員工的保有率與成才率。

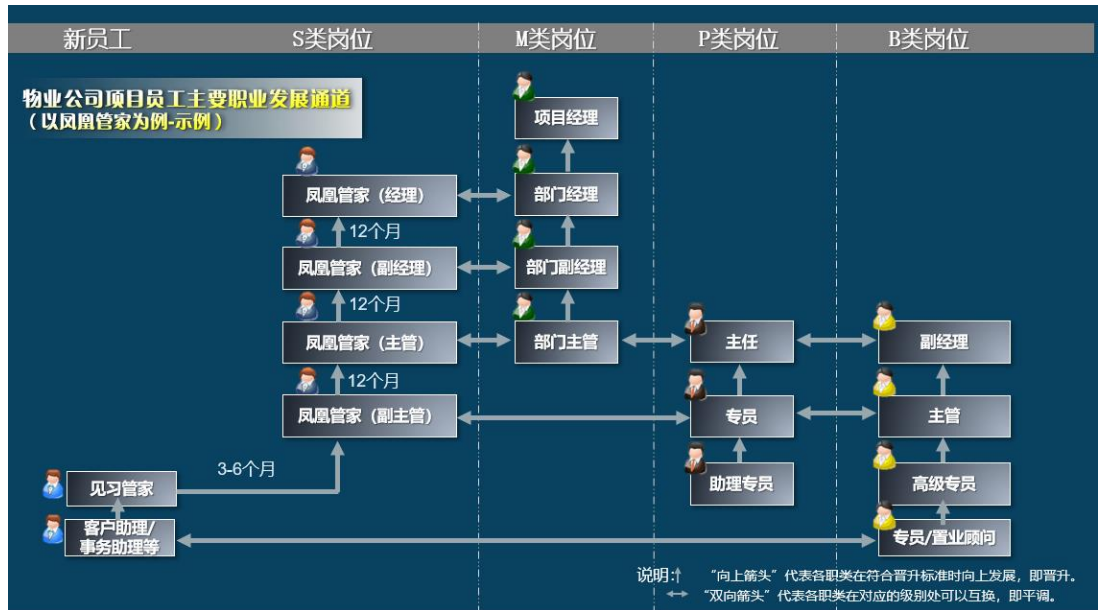


碧桂園服務校企合作品牌海報

碧桂園服務致力引入優秀人才，亦為人才提供廣闊的職業發展空間，與企業共同成長。本集團根據崗位性質，對崗位劃分為 MPBS 四大類別，並根據能力等級差異劃分職級，構建橫向多通道、縱向多等級的職位發展體系。

M類崗位	P類崗位	B類崗位	S類崗位
<ul style="list-style-type: none"> • 即管理類崗位； • 指帶領某個領域團隊工作的崗位； • 根據管理能力差異劃分9個等級。 	<ul style="list-style-type: none"> • 即專業類崗位； • 指獨自從事專業領域工作的崗位； • 根據專業能力差異劃分7個等級。 	<ul style="list-style-type: none"> • 即業務/拓展類崗位； • 主要職能為以增加非主營業務經營收入或擴大非自有管理面積為目標的崗位； • 根據業務能力差異劃分7個等級。 	<ul style="list-style-type: none"> • 即服務類崗位； • 指直接對口客戶或服務客戶的崗位； • 根據服務技能等級差異劃分7個等級。

碧桂園服務構建多通道發展職位體系，改變以往單一的員工職業發展通道，員工可以往一條通道發展，也可以往多條通道進行橫向發展。下面以鳳凰管家晉升發展通道進行舉例：



鳳凰管家職業發展通道

培訓與發展

碧桂園服務十分重視對人才的培養，頒布《標杆人才基地管理細則》《內部師資管理辦法》及《青年百人計劃》等政策制度，以指導各區域強化人才孵化及員工培訓能力，培養內部講師資源，以更好地為業務輸送關鍵人才。

我們為集團發展的關鍵人才制定「611 人才管理計劃」，具體包括打造「6 支關鍵人才儲備隊伍」培訓體系、強化現任幹部「一把手」隊伍建設及提供「一項人才補貼政策」，促進關鍵人才實現自我提升與重塑：

- ❖ 「6 支關鍵人才儲備隊伍」：包括 2 支管理幹部隊伍（領域計劃、卓越計劃）、1 支專業隊伍（精英計劃）及 3 支管培生隊伍（火箭軍計劃、鳳翎計劃、新銳計劃），該培訓體系旨在以業務為基，實現人才培養的跑道分離，通過聚焦物業管理、社區生活、市場合作三大業務線，培養多航道下的複合型人才；
- ❖ 現任幹部「一把手」隊伍建設：依據「抓標準、塑標杆、理任用」的宗旨，統一幹部標準，發揮優秀幹部帶頭作用以及大膽任用年輕幹部等，強化現任幹部管理；
- ❖ 「一項人才補貼政策」：為集團內部關鍵人才流通提供激勵機制，旨在盤活集團人才庫，實現內部人才流通的有效供給。

288,473
共有 288,473 人次僱員受訓

1,254,551
受訓時數共計 1,254,551 小時

4.35
平均每人受訓 4.35 小時



「6支關鍵人才儲備隊伍」培訓體系

3,300

一級工作標準流程
(SOP) 培訓認證訓
練講師隊伍 3,300 人

531 1,192

專業及通用技能培訓
認證課程 531 門, 認
證講師 1,192 人

除了上述對關鍵人才的培養計劃外，我們也為一線員工提供 SOP（標準作業手冊）及培訓實驗室等相關流程制度，並以培訓為載體，隨時隨地在模擬的工作實操場景中，通過統一的標準及訓練步驟，對基層員工進行應用技能培訓，全面提升其工作技能與工作質量。

此外，針對其它各業務崗位，我們均設有相應的培訓項目，旨在提升員工的專業力、通用力及管理能力，以支撐集團的業務發展，具體如下：

專業力培訓項目	<p>培訓實驗室</p> <ul style="list-style-type: none"> 培訓對象：一線崗位員工 項目概述：通過統一的標準及訓練步驟，使基層員工在模擬的工作實操場景掌握工作技能及服務標準，實現高品質服務全國複製 	<p>業務崗位專業能力培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> 培訓對象：職能條線（財務、人力、等）管理/骨幹人員 項目概述：以集中培訓為主要方式，以業務部門需求為導向，分專業線條開展，提升專業技能
	<p>訓練員培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> 培訓對象：培訓一線教練員（業務技能熟練的基層骨幹） 項目概述：要求動作標準化，確保基層實操訓練成效，旨在打造公司基層講師隊伍 	<p>師資認證培養計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> 培訓對象：管培生的帶教導師、擬認證的講師及中層管理人員 項目概述：分為「專業賦能」和「實戰訓練」兩個階段的培養，幫助導師與講師提升帶教與授課技能，助力公司人才培養
新員工培訓項目	<p>新員工「+計劃」</p> <ul style="list-style-type: none"> 培訓對象：新一線員工、新基層骨幹、新經理人 項目概述：學習內容包括企業文化、重點制度解讀、參觀交流等，加速新員工角色轉型 	<p>鳳翎、火箭軍、新銳入職集訓</p> <ul style="list-style-type: none"> 培訓對象：新入職員工（主要為優秀畢業生） 項目概述：屬於前文「物業管理能力發展計劃」的重要環節，旨在提升優秀畢業生的綜合素質

在此基礎上，碧桂園服務將員工培養經驗沉澱總結，產出「經驗地圖」、「碧學堂」等培訓類產品，成為本集團培訓工作的重要助力。2019 年，我們全面開放公開課微諮詢等產品線，組織實施 15 場行業培訓，賦能行業夥伴超 1,000 家，積極與行業共用知識成果。

「經驗地圖」

2019 年 7 月 18 日，碧桂園服務的第一個知識類版權產品「經驗地圖」成功取得版權資格（版權號：國作登字-2019-L-00794720）。經驗地圖內容涵蓋畫像、路徑、機制等培訓工具，旨在幫助企業在幹部培養方面實現「成長有對標、培養有路徑、管控有機制」的培養效果，助力員工儘快適應崗位職責。

我們依據經驗地圖的培養方式對 2019 屆未來項目經理特訓營的學員進行培訓，通過執行 7 個必修任務和 3 個選修任務，提升了其團隊組建、品質管理、增值創收等項目負責人所必備的勝任能力。最終 286 人完成了為期 3 個月的任務實踐，夯實了員工們項目管理的實戰能力。



「經驗地圖」產品展示圖

碧學堂

碧學堂是由碧桂園服務自主研發的一站式移動學習平台，具有課程配送、培訓班管理、考試、問卷等功能，員工可通過微信進行自主學習。2019 年 4 月上線至今，碧學堂累計注冊員工超過 6 萬，現有線上課程超 400 門，課程點擊量超 250 萬次。碧學堂有效沉澱了集團各類崗位的經驗和技能，豐富了課程形式與人才培養方式，以促進人才的有效供給。



「碧學堂」功能界面展示圖

未來，我們將繼續遵循相關法律法規，積極維護員工的合法權益，加強對公司人力資源工作者及管理人員的勞動用工專題培訓，進一步完善員工職業發展通道，為員工提供全方位的發展支持。另一方面，隨著公司國際業務的發展，我們將積極推進跨文化融合，增進海內外員工對各國當地文化與社會發展情況的了解，促進海外當地員工對企業的認同。

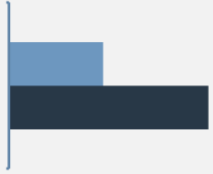
我們仍將本著「對人好、對社會好」的企業精神，持續優化員工工作環境、加強安全管理與日常培訓、提高員工安全意識，倡導工作與生活之平衡，務求確保員工身心健康。同時，通過打造一系列更有溫度、走心的活動，並努力完善平等的溝通與互動平台，促進各職級、各部門員工之間的溝通交流，降低員工流失率，增強員工的滿意度與歸屬感。

在人才甄選方面，我們將進一步挖掘高潛人才，通過以戰養戰式的培養，使高潛人才加速度成長；在人才培育方面，設計以終為始的關鍵崗位產品「經驗地圖」，使培養目標人群儘快明晰崗位要求，儘快承責；在人才管理方面，建立可視化人才管理系統，使人才管理可查詢、可統計、可視化，進一步提升工作效率；並在資源建設方面，全面升級資源體系，構建由量到質的課程體系，盤活講師庫，完善相應的制度建設，回應人才培養的各種需求。

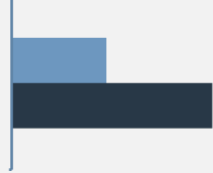
在行業賦能方面，我們將不斷優化人才培訓產品線，通過年度公開課、定制化內訓、微諮詢、物業移動網校「碧學堂」四大產品，積極向行業客戶賦能；未來我們將秉持「致力於為行業客戶提供最佳解決方案」的服務準則，助力行業人才大發展。

本章所回應議題

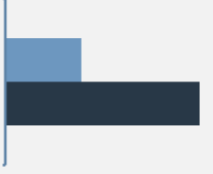
促進社區發展



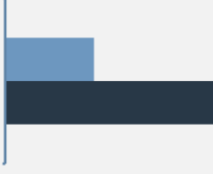
公益慈善與社會服務



供應鏈環境及社會風險



供應商准入及監督



■ 外部評估
■ 內部評估

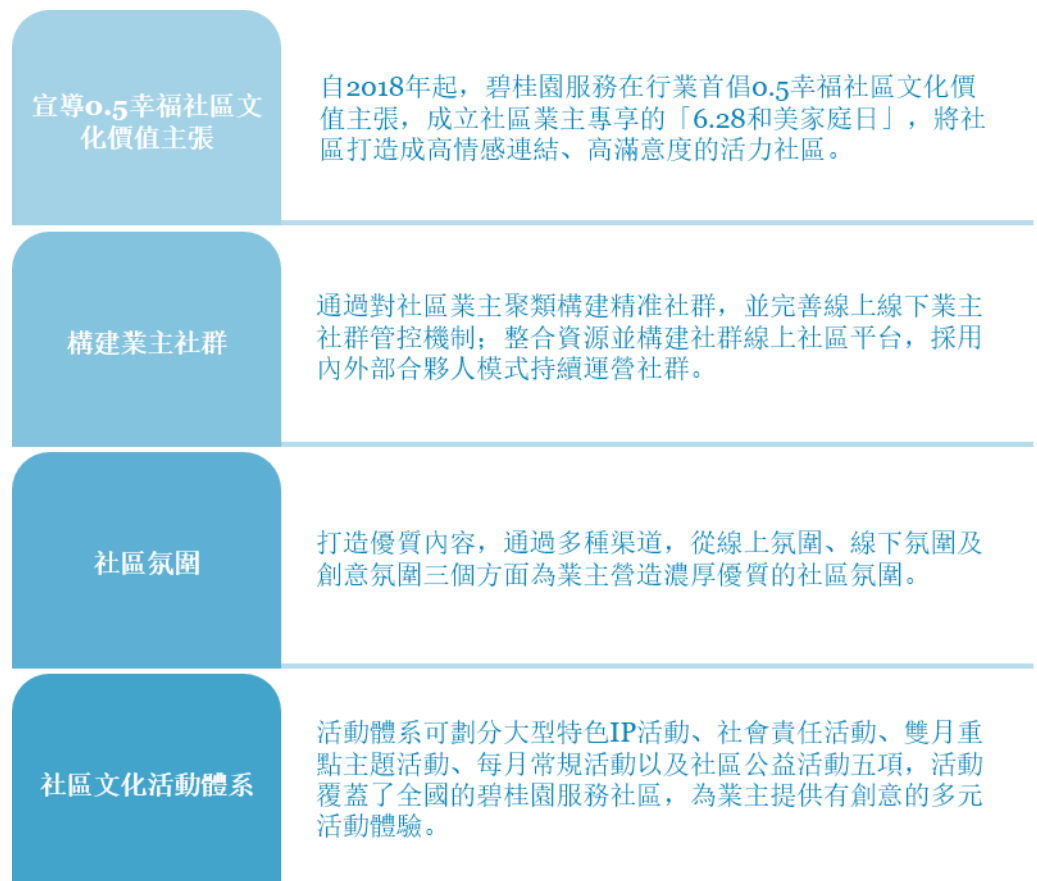
社區生態操盤手

我們希望業主們購買的不僅是合適的住所，更是一個有情懷、有溫度的社區。為此，我們積極探索業主深層次需求，打造和諧幸福社區文化氛圍。同時，我們希望創建一個更開放、更有協作精神的生態平台，吸引更多商業夥伴進入我們的社區。我們亦積極履行社會責任，在全國多個社區輻射開展扶貧工作，以實際行動反饋社區。

源於社會，回報社會

保障社區利益

建設和睦友愛的社區鄰裏，讓業主家庭生活美滿是碧桂園服務一直以來的目標。2019 年度，碧桂園服務從社區文化價值、業主社群、社區氛圍和社區文化活動體系這四個方向重點發力，提升社區溝通、推動社區文化健康體育事業的發展：



- 社區文化活動

2019 年度，碧桂園服務開展了豐富多彩的社區文化活動，特別是在全國項目同步開展「小鬼來當家」汽車後備箱創意集市活動、「美好食光節」及「景觀共治」等品牌主題活動，營造和睦幸福的社區氛圍，豐富業主的業餘生活，提升業主對碧桂園服務的品牌歸屬感。我們開展的部分活動如下：

「小鬼來當家」汽車後備箱創意集市活動

2019 年「六一兒童節」，碧桂園服務發動全國性親子活動「小鬼來當家」汽車後備箱創意市集活動。該活動首次將「汽車後備箱創意集市」的概念引進碧桂園服務社區，通過有趣的售賣活動，增進業主親子感情，營造溫馨社區親情文化。同時，參與活動的業主家庭會將販賣物品所得的費用捐贈給公益機構或貧困山區，將愛從小社區傳遞到大社會，實現由社區到社會的真正同樂。

本次活動共覆蓋碧桂園服務全國 29 個區域 179 個項目，線下參與人數達 21,851 人，活動整體覆蓋超 120 萬人次。



汽車後備箱創意集市活動現場

2019 首屆「美好食光節」

2019 年是碧桂園服務「美好食光節」的啟幕年，我們以「人生百味，美好時光」為主題，於 2019 年 9 月至 11 月期間，面向全國社區開展創意美食大賽、美食探店、美食 DIY、深夜食堂、美味一條街等豐富多樣的社區活動。我們秉持著「以美食傳播文化、以美食傳遞愛意、以美食見證快樂」的宗旨，積極促進家庭、鄰里的交流，營造「睦鄰友好、相互關愛」的社區文化氛圍，提升業主的歸屬感和幸福感。

本次活動共覆蓋碧桂園服務全國 29 個區域 163 個項目，落地 243 場活動，線下參與人數達 48,830 人，線上參與人數達 8,913 人。



「美好食光節」活動現場

- 社區公益活動

2019 年度，碧桂園服務組織並帶動業主開展多項社區公益活動，傳播公益正能量，積極向業主傳遞我們的公益願景和社會責任觀，部分實踐案例如下：

「彩虹計劃·珠峰公益行」活動

2019 年 6 月至 7 月，碧桂園服務首次聯合公益機構中華少年兒童慈善救助基金會青少年生態環境教育專項基金，共同發起「彩虹計劃·珠峰公益行」活動。此次活動通過社區共同投票，選拔 4 位社區公益大使走進西藏，為藏區的少年兒童講述環保知識，並共同攀爬珠峰。

本次活動整體宣傳覆蓋超 30 萬人次，並提出「讓社區公益走出去，將公益理念與故事帶回來」的社區公益理念，是碧桂園服務傳遞公益願景，讓公益正能量在社區廣泛傳播的良好實踐。



志願者為藏區兒童講述環保知識

實施「碧綠守護計劃」

「碧綠守護計劃」是由碧桂園服務協同碧桂園集團、碧桂園志願者協會組織開展的，旨在宣導環境保護、構建和諧社區的公益志願活動計劃。我們在社區內積極組織公益活動，充分發揮社區志願者尊老愛幼、扶殘助弱、保護環境的作用，切實為社會做貢獻。

計劃中的公益活動包含兩個方面，一方面，我們通過舉辦節假日獻愛心、送溫暖等活動，鼓勵業主向社區獨居老人、殘疾人等特殊人群提供幫助，促進社區的和諧發展；另一方面，我們通過送文化、科技、衛生「三下乡」、結對幫扶、體驗新農村鄉村風俗等途徑帶動社區志願者進入貧困地區，以多樣化的方式助力城鄉經濟發展。



太倉碧桂園「碧綠守護計劃」啟動儀式

志願者慰問環衛工人合影

「舊衣換物」公益置換商品

2019 年，碧桂園服務瀋陽區域舉辦了「舊衣換物」公益置換商品活動，鼓勵業主將家中的閑置衣物帶到活動現場，以換取洗衣液、衛生紙、水壺、牙膏牙刷、餐具等居家日用品，並將舊衣物捐獻給貧困山區的困難家庭，為他們帶來冬日溫暖。本次活動約 300 人參與現場互動，業主們通過一件件舊衣向社會傳遞著溫暖與愛。



「舊衣換物」公益置換商品活動現場

真情回報社會

為實現我國 2020 年全面建成小康社會的目標，碧桂園服務近年來在脫貧攻堅戰中持續發力，以總公司為軸心，向全國多個區域輻射開展扶貧工作，形成了黨建扶貧、教育扶貧、就業扶貧、消費扶貧四大扶貧模式，堅持精準方略，最大限度地發揮企業、社區在精準扶貧中的作用。

- 黨建扶貧

碧桂園服務立足黨建工作，深入貧困鄉村，通過企業與鄉村結對，調動社區家庭與建檔立卡貧困戶結對，讓「黨的旗幟」助力精準扶貧。我們通過以下「四個一」舉措來引領鄉村振興扶貧工作：

簽署一份專屬協議書

- 對精準扶貧做出承諾。目前，碧桂園服務與廣東省英德市的7個省定貧困村黨（總）支部，簽署黨建幫扶協議書，將黨建扶貧工作納入企業運轉日程。

組建一支入戶調研小分隊

- 為精準扶貧做足準備。碧桂園服務組織黨員成立調研隊伍，調研隊伍深入農戶家庭，與他們促膝長談、了解幫扶需求，並在後續制定「碧桂園物業公司黨委精準扶貧信息卡」，以標準版式統一錄入電子系統，為精準結對幫扶奠定了基礎。

組成一批結對幫扶家庭

- 讓社區家庭參與到精準扶貧中。碧桂園服務除了調動員工還充分調動愛心業主，以「一對一戶」、「多對一戶」、「一對多戶」的形式，與7村共96戶建檔立卡貧困戶組成「結對家庭」，在結對過程中社區家庭定期前往探訪，並針對性地解決建檔立卡戶的幫扶需求，送出幫扶實物與資金。

打造一間黨建活動室

- 建立完備的黨建扶貧的根據地。碧桂園服務將鄉村的黨建活動室改造，納入黨建共建的重要任務項，旨在以活動室為陣地，實施開展培訓、講座、送義診等村民喜聞樂見的黨群幫扶活動，為村民提供便利服務，同時加強鄉村黨支部的力量，為脫貧增添動能。



黨建扶貧結對現場

• 教育扶貧

「扶貧先扶智，治貧先治愚」，碧桂園服務大力開展教育助學統一行動，與困難學子精準結對，保證貧困家庭孩子接受良好的義務教育。我們通過以下「四個一」行動來開展教育扶貧工作：



22,232 856,200

2019 年在教育助學項目中，碧桂園服務累計有 22,232 人次參與捐款結對，總額達 85.62 萬元，定向幫扶 9 省 14 縣（包括河北省新河縣、平山縣、灤平縣、崇禮區，陝西省寧陝縣、藍田縣、耀州區，安徽省舒城縣，河南省虞城縣，廣西省田東縣，江西省興國縣，湖南省平江縣，甘肅省東鄉縣，廣東省英德市）貧困地區的學齡孩童。

- **就業扶貧**

「授人以魚不如授人以漁」，為了增強貧困群眾自力更生、自我發展能力，實現「可持續發展」式扶貧，碧桂園服務深入貧困縣域扶貧、扶技、扶就業，幫助困難群眾掌握工作技能，為上崗就業做好準備。

8,500 467 105 53

近年來，碧桂園服務深入 9 省 14 縣貧困地一線，合計提供 8,500 餘個就業崗位。2019 年，全年基層崗位累計錄用 467 人，其中建檔立卡戶錄用 105 人，入職 53 人。

- 消費扶貧

為促進貧困縣經濟發展，刺激消費增長，碧桂園服務積極幫助貧困村打通農產品銷售渠道，帶動當地農戶致富，助力貧困地區產業發展。

6,036,600 481,100 4,759,900 3,000 600,000

碧桂園服務聯合碧鄉、「鳳凰會」APP 和易居樂農三大平台，開展「金芒行動」、「金桃行動」和「愛在東鄉」活動，聚焦廣西田東、江西井岡山、甘肅東鄉等貧困縣特色農產品，發動員工和業主以買代捐。活動累計推廣總金額為 603.66 萬元，推廣數量以 48.11 萬斤排名全國第一，其中推廣東鄉羊 475.99 萬元（超 3,000 只），桂七芒果超 60 萬元，直接幫助貧困地區農戶打開銷售渠道，實現增收脫貧。

「社區的力量」消費扶貧攻堅戰專項行動

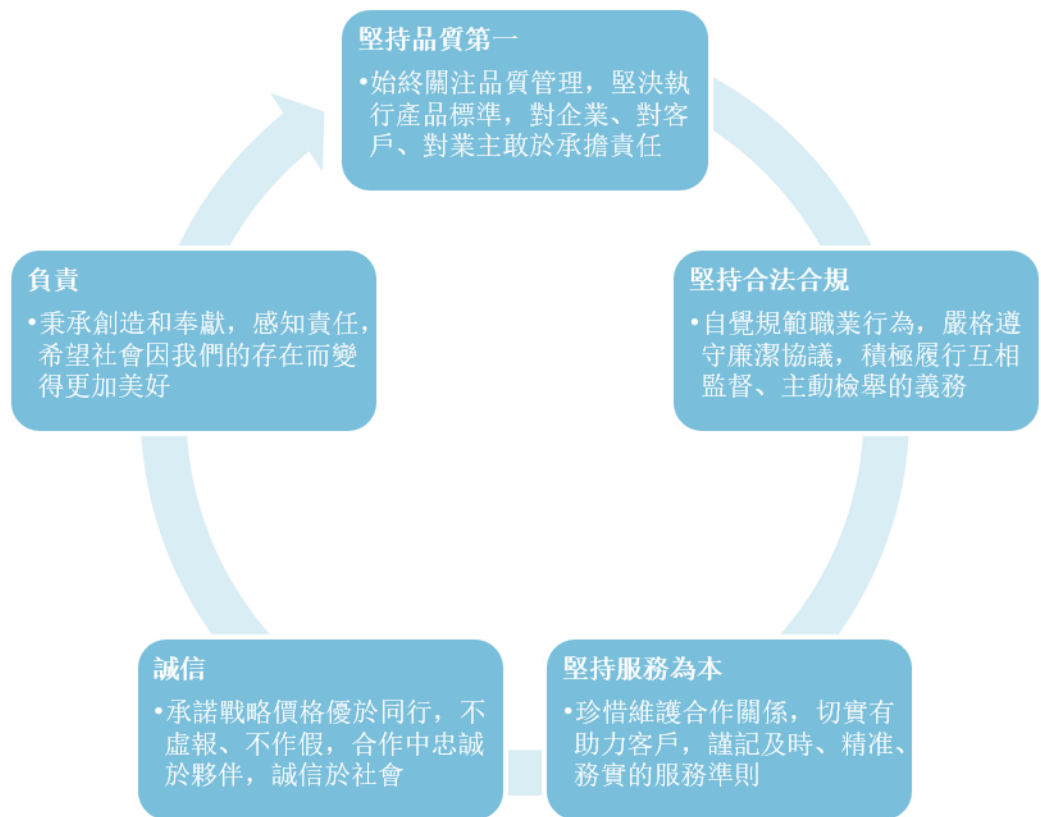
為貫徹落實黨中央、國務院打贏脫貧攻堅戰的決策部署，碧桂園服務積極加入「社區的力量」消費扶貧脫貧攻堅戰專項行動，推動消費扶貧在社區的落地，共提報 1,138 個社區參戰。2019 年，碧桂園服務榮獲中國物業管理協會、中國扶貧志願服務促進會頒發的「消費扶貧行動獎」及「消費扶貧企業貢獻獎」。



消費扶貧脫貧攻堅戰專項行動啟動會現場

開放共生，協作共贏

碧桂園服務堅持品質第一，始終關注品質管理，因此我們嚴格進行供應商評估，亦積極與供應商進行溝通交流，致力於維繫及拓展與合作夥伴的長期合作關係。我們作出以下五大承諾：



本集團供應商包含環境、工程、安管、物資四大類，截止 2019 年共計 1,377 家。

本集團致力於建立公正、透明的供應鏈，已制定《供應商廉潔合作須知》，保證招投標流程公平、公開、公正，並制定《物業公司物資採購供應商開發管理辦法》《社區增值合作商入庫管理辦法》等管理制度，從供應商的經營指標、違法記錄、質量體系、商業信譽以及會計制度等方面對供應商進行綜合考量，保證選取的供應商與本集團的品質標準相匹配。我們對供應商准入提出了如下要求：

基本要求	• 合法合規經營、財務制度健全、有相應的技術和設備。
品質標準	• 貨物須為符合國家及行業有關品質標準的優等級產品。
廉潔合作	• 出現對合作基礎有重大惡意傷害的、對合作基礎有重大惡意傷害的、提供虛假資料或信息、與採購或使用單位個人有不當利益往來的等情形將取消資格。
資質要求	• 特種設備供應商的生產廠家的製造許可證或安全認可證，代理商或經銷商的代理廠商的授權書，食材供應商的食材供應商和檢驗檢疫證明等。
認證要求	• 環保、安全類別的供應商必須要提供相關資質證明材料。

碧桂園服務對在庫供應商實行動態管理，保障供應商穩定的產品質量與供貨能力。在供應商申請入駐後及後續經營階段，我們亦有權要求商家提供其他經營資質，供應商須如實提供並確保相關資質和信息材料的真實性、完整性和時效性。此外，根據實際需求，我們會擇期對供應商資質進行覆檢。

上線「碧彩商城」

2019 年，碧桂園服務上線了「碧彩商城」系統，並組織編制《碧彩商城供應商管理辦法》，使需求單位可通過碧彩商城與供應商下單交易，並在售後評價處及時反饋對該供應商及商品的處理意見。碧桂園服務可依據供應商歷史交易信息對供應商分級，及時淘汰不良供應商，保障供應商信息庫的更新。



「碧彩商城」系統界面截圖

此外，本集團重視與供應商的溝通工作，通過日常線上和電話溝通、供應商走訪、節日慰問函等方式保持適時的互動與交流，同時建立供應商的投訴、反饋機制，確保供應商權益得到保障。2019 年 3 月 26 日，針對「碧彩商城」上線工作，本集團邀請了 29 家重點合作的供應商組織開展了供應商交流大會，對供應商進行「碧彩商城」上線培訓，並通過現場交流徵集供應商在合作過程中的建議與意見，以確保雙方的訴求都得到及時回應。



供應商交流大會現場

碧桂園服務一直致力於細化供應鏈管理政策和流程，優化供應鏈管理工具。未來，我們將從制度建設、採購物料標準化、完善及優化「碧彩商城」系統三個方面進行提升，實現陽光透明、精准管控、資源分享、降本增效，打造更加公開透明、高效率、高品質的供應鏈。

附錄一：關鍵績效指標索引

環境

2019 年度數據⁽¹⁾⁽²⁾

排放物⁽³⁾

氮氧化物排放量（千克） ⁽⁴⁾⁽⁵⁾	604.05
硫氧化物排放量（千克） ⁽⁵⁾	0.15

溫室氣體

溫室氣體總排放量（範圍 1+範圍 2，二氧化碳當量排放（噸））	383,203.75
溫室氣體排放量（範圍 1）（二氧化碳當量排放（噸）） ⁽⁶⁾	2,035.37
溫室氣體排放量（範圍 2）（二氧化碳當量排放（噸））	381,168.37

有害廢棄物

有害廢棄物總產生量（噸） ⁽⁷⁾	3.79
廢棄電池產生量（噸）	3.79

無害廢棄物

無害廢棄物總產生量（噸） ⁽⁸⁾	2,219.37
辦公垃圾產生量（噸）	1,323.55
廚餘垃圾產生量（噸）	895.82

能源

能源總耗量（千個千瓦時） ⁽⁹⁾	438,170.30
能源總耗量密度（千個千瓦時/平方米） ⁽¹⁰⁾	0.0016
不可再生燃料（直接）耗量（千個千瓦時） ⁽¹¹⁾⁽¹²⁾	9,866.29
天然氣耗量（千個千瓦時）	7,753.99
液化石油氣耗量（千個千瓦時）	2,112.30
購買能源（間接）耗量（千個千瓦時） ⁽¹³⁾	428,304.02
外購電力耗量（千個千瓦時）	428,304.02

水

總耗水量（立方米）	28,144,265.96
耗水密度（立方米/平方米） ⁽¹⁰⁾	0.1019

環境關鍵績效指標附注：

- (1) 2019 年度環境關鍵績效指標數據披露範圍包括：集團總部、32 個區域公司及 7 個城市公司辦公區，在管 1,160 個項目公司辦公區及物業管理公共區，以及所有非外包員工食堂。
- (2) 數據換算方法及系數主要參考聯交所《如何準備環境、社會及管治報告？》之《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，個別數據換算方法及系數參考文件參見後述注解。
- (3) 本集團未使用公務汽車，故未錄得顆粒物排放數據。
- (4) 氮氧化物排放量產生於天然氣及液化石油氣消耗。天然氣排放系數參考中國生態環境部 2017 年發佈的《未納入排污許可管理行業適用的排污系數、物料衡算方法（試行）》。
- (5) 硫氧化物排放量產生於液化石油氣消耗。液化石油氣熱值系數參考中國國家發展和改革委員會 2015 年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。
- (6) 溫室氣體排放量（範圍 1）產生於固定源（電力裝置除外）燃燒燃料用以產生熱能或蒸汽時的排放，例如消耗天然氣和液化石油氣用於非外包僱員食堂燃氣灶、供暖鍋爐等。天然氣熱值系數及排放因數參考中國國家發展和改革委員會 2015 年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。
- (7) 有害廢棄物總產生量=廢棄電池總產生量。
- (8) 無害廢棄物總產生量=辦公垃圾產生量+廚餘垃圾產生量。
- (9) 能源總耗量=不可再生燃料（直接）耗量+購買能源（間接）耗量。
- (10) 密度數值是以本集團 2019 年度在管面積為除數計算。
- (11) 不可再生燃料（直接）熱值系數參考中國國家發展和改革委員會 2015 年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。
- (12) 不可再生燃料（直接）耗量=天然氣耗量+液化石油氣耗量。
- (13) 購買能源（間接）耗量=外購電力耗量。

僱傭

	2019 年度數據
僱員總數	54,085
按性別劃分的僱員總數	
男	33,638
女	20,447
按業務類型劃分的僱員總數	
服務類	44,227
業務類	1,638
專業類	3,677
管理類	4,543
按年齡組別劃分的僱員總數	

	2019 年度數據
30 歲或以下	19,167
31-40 歲	15,677
41-50 歲	12,585
50 歲或以上	6,656
按地區劃分的僱員總數	
中國內地	53,874
香港地區	11
海外地區	200

健康與安全

	2019 年度資料
因工傷損失工作日數（天） ⁽¹⁴⁾	4,565

健康與安全關鍵績效指標附注：

(14) 因工傷損失工作日數=因工傷請假日數。

發展及培訓⁽¹⁵⁾

	2019 年度數據
受訓僱員人次	288,473
按性別劃分的受訓僱員人次	
男	150,325
女	138,148
按僱傭類別劃分的受訓僱員人次	
高級管理層	403
中級管理層	51,308
普通員工	236,762
每人僱員完成受訓的平均時數	4.35
按性別劃分的每人僱員完成受訓的平均時數	
男	4.41
女	4.28
按僱傭類別劃分的每人僱員完成受訓的平均時數	

2019 年度數據

高級管理層	17.24
中級管理層	5.16
普通員工	4.15

發展及培訓關鍵績效指標附注：

(15) 僅包含本集團僱員脫崗培訓資料，崗前培訓、在崗培訓等數據未含在內。

營運慣例

2019 年度數據

供應商數目 ⁽¹⁶⁾	1,377
接獲關於產品及服務的投訴數目	48,214

營運慣例關鍵績效指標附注：

(16) 僅包含為本集團提供環境類、工程類、安管類和物資類產品及服務的供應商數目，不包含為業戶提供社區增值服務的供應商數目。

社區

2019 年度數據

專注貢獻範疇 ⁽¹⁷⁾	投入人數 (人)	投入時間 (h)	投入費用 (RMB)
扶貧類	60	135	95,000
環保類	490	652	465,156
教育類	30	200	514,000
體育類	40	32	5,140
文化類	1,156	1,004	1,331,660
合計	1,776	2,023	2,410,956

社區關鍵績效指標附注：

(17) 本集團在專注範疇所動用資源的不完全統計。

附錄二：政策及適用法律法規列表

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例	
層面 A1: 排放物	《環境因素識別評估及預防控制程序》	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國環境影響評價法》	
	層面 A2: 資源使用	《資源管理規程》 《固體廢棄物處理規程》	
層面 A3: 環境及天然資源	《廢水廢氣和噪音處理規程》	《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國水法》 《中華人民共和國污染環境防治法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國海岸環境保護法》 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》 《國家危險廢棄物名錄》 《危險廢物轉移聯單管理辦法》 《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》 《城市生活垃圾管理辦法》 《城市建築垃圾管理規定》	
	層面 B1: 僱傭	《碧桂園物業員工職務行為管理規定》	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國促進就業法》 《中華人民共和國社會保險法》
		《碧桂園服務集團考勤及假期管理制度》	《最低工資規定》 《禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》
		《碧桂園服務集團少數民族及偏遠/高原地區員工福利假期與地域補貼管理規定》	
		《碧桂園服務集團MP類員工調薪管理規則》	
		《碧桂園服務集團員工激勵管理辦法》	

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
層面 B2: 健康與安全	《作業安全管理規程》	《中華人民共和國勞動法》
	《勞保用品管理規程》	《中華人民共和國職業病防治法》
	《職業安全防範規定》	《中華人民共和國安全生產法》
	《危險源識別預防控制程序》	《中華人民共和國消防法》
	《環境因素識別評估及預防控制程序》	《中華人民共和國突發事件應對法》
		《危險化學品安全管理條例》
		《生產安全事故報告和調查處理條例》
		《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》
		《中華人民共和國工傷保險條例》
		《中華人民共和國失業保險條例》
層面 B3: 發展與培訓	《培訓實驗室操作管理辦法》	《工作場所職業衛生監督管理規定》
	《關於開展未來區域總經理&未來項目經理特訓營的通知》	《職業病分類與目錄》
	《關於啟動公司內部高潛人才識別項目「淘金計劃」的通知》	《企業職工生育保險試行辦法》
	《關於開展未來區域總經理&未來項目經理特訓營的通知》	
	《關於開展2019年標杆人才培養基地選拔的通知》	
	《關於啟動「青雲計劃」2019全國投資拓展總監集訓營的通知》	
	《關於開展2019屆「火箭軍計劃&鳳翎計劃」入職集訓的通知》	
	《標杆人才基地管理細則》	
	《內部師資管理辦法》	
	《青年百人計劃》	

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
層面 B4: 勞工準則	《碧桂園服務集團考勤及假期管理制度》	《中華人民共和國勞動法》
	《碧桂園服務集團少數民族及偏遠/高原地區員工福利假期與地域補貼管理規定》	《中華人民共和國勞動合同法》 《禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》 《中華人民共和國婦女權益保障法》
層面 B5: 供應鏈管理	《物業公司員工食堂食材自行採購管理辦法》	《中華人名共和國招投標法》
	《物業公司物資採購供應商開發管理辦法》	《前期物業管理招投標管理暫行辦法》
	《合作商評估辦法》	《政府採購貨物和服務招標投標管理辦法》
	《社區增值合作商預選入庫管理辦法》	《中華人民共和國政府採購法》 《中華人民共和國政府採購法實施條例》
層面 B6: 產品責任	《區域戰略合作招商指引》	《中華人民共和國反不正當競爭法》
	《銷售案場服務策劃方案》	《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》
	《SOP-作業標準化》	《中華人民共和國反壟斷法》
	《碧桂園物業服務品質管理辦法》	《中華人民共和國消費者權益保護法》
	《標準化工作手冊》	《中華人民共和國侵權責任法》
	《品質管理內審標準》	《中華人民共和國廣告法》
	《物業基礎服務風險管理制》	《中華人民共和國商標法》
	《品質檢查標準》	《中華人民共和國專利法》
	《銷售案場飛檢必查30條》	《中華人民共和國產品質量法》
	《管家十項重點工作》	《物業管理條例》
	《碧桂園住宅/案場第三方神秘顧客調查檢查標準》	《中華人民共和國城市房地產管理法》
	《產城物業企業管家及商務接待服務方案》	《建築設計防火規範 GB50016-2014》
	《產城物業一級環境服務手冊》	《物業服務收費管理辦法》
	《產城物業工程前期介入指引》	《中華人民共和國物權法》
	《物業基礎服務安全風險管理制度》	《中華人民共和國特種設備安全法》
	《公共資源盤點管理辦法》	
《碧桂園物業社區廣告管理辦法》		
《投訴工單分類指引》		
《投訴工單處理作業指導書》		

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
	《訴求考核管理辦法》	《特種設備安全監察條例》
	《物業項目（常規物業）管理人員 夜間巡查操作規程》	《特種設備事故報告和調查處理規 定》
	《碧桂園物業消防安全責任管理辦 法》	《電梯應急指南》
	《物管員工作崗位手機使用管理辦 法》	《企業事業單位內部治安保衛條 例》
	《創新激勵管理辦法》	《保安服務管理條例》
	《微信公眾平台管理制度》	《中華人民共和國消防法》
	《碧桂園業主社團管理制度》	《火災事故調查規定》
	《碧桂園物業信息安全管理規範》	《建築工程消防監督管理辦法》
		《中華人民共和國侵權責任法》
		《信息安全等級保護管理辦法》
		《計算機信息系統安全保護條例》
		《GBT 25058-2010 信息安全技術 信 息系統安全等級保護實施指南》
		《GBT22080-2008 ISO27001-2005 信息技術安全技術信息安全管理體 系要求》
層面 B7:	《碧桂園物業員工職務行為管理規 定》	《中華人民共和國公司法》
反貪污	《碧桂園物業員工違規違紀責任追 究辦法》	《中華人民共和國反洗錢法》
	《監察案件自查操作指引》	《中華人民共和國反不正當競爭 法》
	《內部控制自我評價操作指引》	《關於禁止商業賄賂行為的暫行規 定》
	《員工廉潔從業行為準則》	
	《員工利益衝突管理規定》	
層面 B8:		《業主大會和業主委員會指導規 則》
社區投資		《大型群眾性活動安全管理條例》

附錄三：《ESG 報告指引》內容索引

ESG 指標	披露情況	章節
A1: 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露 綠色低碳響應者
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露 綠色低碳響應者 附錄一：關鍵績效指標索引
A1.2	溫室氣體總排放量及（如適用）密度。	已披露 綠色低碳響應者 附錄一：關鍵績效指標索引
A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度。	已披露 綠色低碳響應者 附錄一：關鍵績效指標索引
A1.4	所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度。	已披露 綠色低碳響應者 附錄一：關鍵績效指標索引
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	已披露 綠色低碳響應者
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	已披露 綠色低碳響應者
A2: 資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	已披露 綠色低碳響應者
A2.1	直接或間接能源總耗量及密度。	已披露 綠色低碳響應者 附錄一：關鍵績效指標索引
A2.2	總耗水量及密度。	已披露 綠色低碳響應者 附錄一：關鍵績效指標索引
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	已披露 綠色低碳響應者
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	已披露 綠色低碳響應者
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量。	不適用

	ESG 指標	披露情況	章節
A3: 環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	綠色低碳響應者
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	綠色低碳響應者
B1: 僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	人文關懷踐行家
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	部分披露	人文關懷踐行家 附錄一：關鍵績效指標索引
B1.2	按性別、年齡組別、地區劃分的僱員流失比率。	未披露	/
B2: 健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	人文關懷踐行家
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	未披露	/
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	人文關懷踐行家 附錄一：關鍵績效指標索引
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	已披露	人文關懷踐行家
B3: 發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	已披露	人文關懷踐行家
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	部分披露	人文關懷踐行家 附錄一：關鍵績效指標索引

	ESG 指標	披露情況	章節
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	部分披露	人文關懷踐行家 附錄一：關鍵績效指標索引
B4：勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	人文關懷踐行家
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	人文關懷踐行家
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	人文關懷踐行家
B5：供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	社區生態操盤手
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	部分披露	社區生態操盤手 附錄一：關鍵績效指標索引
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	已披露	社區生態操盤手 附錄一：關鍵績效指標索引
B6：產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	美好生活供應商
B6.1	已售或已運送總數中因安全健康理由而須回收的百分比。		不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	美好生活供應商 附錄一：關鍵績效指標索引
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	美好生活供應商
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程式。		不適用
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	美好生活供應商

ESG 指標	披露情況	章節
B7: 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露 可持續發展管治
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	未披露 /
B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	已披露 可持續發展管治
B8: 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動考慮社區利益的政策。	已披露 社區生態操盤手
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	已披露 社區生態操盤手 附錄一：關鍵績效指標索引
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露 社區生態操盤手 附錄一：關鍵績效指標索引