

環境、社會及管治報告



2020

關於本報告



編制依據

本報告按照香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》編制而成。

報告範圍

本報告為保利物業服務股份有限公司發佈的第二份環境、社會及管治（ESG）報告。本報告重點披露保利物業服務股份有限公司及其附屬公司於 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日期間有關 ESG 的表現及相關資料。如無另行說明，本報告範圍與保利物業服務股份有限公司 2020 年年報一致。

報告原則及數據來源

本報告遵循《環境、社會及管治報告指引》的重要性、量化、平衡和一致性原則，數據及案例全部來源於保利物業服務股份有限公司統計報告、相關文件。本公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。如無特別說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。

稱謂說明

為便於表達與閱讀，本報告中保利物業服務股份有限公司亦使用「保利物業」「公司」「我們」等稱謂表示。

報告批准

本報告於 2021 年 3 月 24 日獲得董事會審議通過，予以發佈。

報告獲取

報告電子版可在香港聯交所披露易網站（www.hkexnews.hk）或公司官方網站（www.polywuye.com）獲取。

意見反饋

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯繫：

地址：中國廣東省廣州市海珠區閱江中路 688 號保利國際廣場北塔 201-208 房

保利物業服務股份有限公司

電郵地址：stock@polywuye.com

CONTENTS

目錄

關於本報告

關於我們

公司簡介	01
組織架構	03
2020 年關鍵績效	04
企業榮譽	05
公司治理	06
風險控制	07
廉潔建設	08

可持續發展管理

管理方針	09
ESG 工作架構	10
利益相關方溝通	11
ESG 議題重要性分析	13

「疫」路堅守 共抗疫情

戰「疫」不止 守護萬家燈火	17
無懼艱難 輝映抗疫榮光	18

善治善成 服務民生

聚焦場景 提升客戶體驗	21
鎮通人和 深耕公共服務	24
守土有方 保障客戶安全	27
多彩活動 豐富社區生活	31
全方位溝通 響應客戶需求	32
數字驅動 智能化業主生活	34

以人為本 打造專業服務

保障員工權益	37
守護員工健康	38
廣納優秀人才	39
引領員工成長	41
關愛員工生活	44

攜手同行 共謀合作發展

優化可持續供應鏈	47
促進協同發展	50

節能減排 營造綠色空間

綠色物業服務	55
綠色辦公運營	61
綠色文化宣傳	62

播種星火 助力脫貧公益

鞏固脫貧成效	65
助力公益慈善事業	66
開展社區公益活動	66

附錄	67
----	----

關於我們

公司簡介

保利物業服務股份有限公司是中國一家規模領先、具有央企背景的物業管理服務綜合運營商。根據中國物業管理協會 2020 物業服務企業上市公司十強排名，本公司在物業服務上市公司排名第三。憑藉優質的服務及品牌實力，贏得了良好的行業口碑，本公司 2020 年的品牌價值逾人民幣 122 億元。本公司擁有三項主要業務板塊，即物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務，構成我們向客戶提供的綜合服務並覆蓋物業管理價值鏈。截至 2020 年 12 月 31 日止，本公司已經進駐全國 29 個省、自治區與直轄市的 184 個城市，在管項目總面積約 380.1 百萬平方米，在管項目總數 1,389 個，合同管理項目總面積約 567.2 百萬平方米，合同管理項目總數 1,948 個。本公司持續推進「大物業」戰略佈局，管理的業態覆蓋住宅社區、商業及寫字樓以及公共及其他物業。

截至 2020 年 12 月 31 日，
本公司的合同管理項目總
面積達

567.2 百萬平方米

合同管理項目數

1,948 個

遍佈全國

29 個省、直轄市
及自治區的

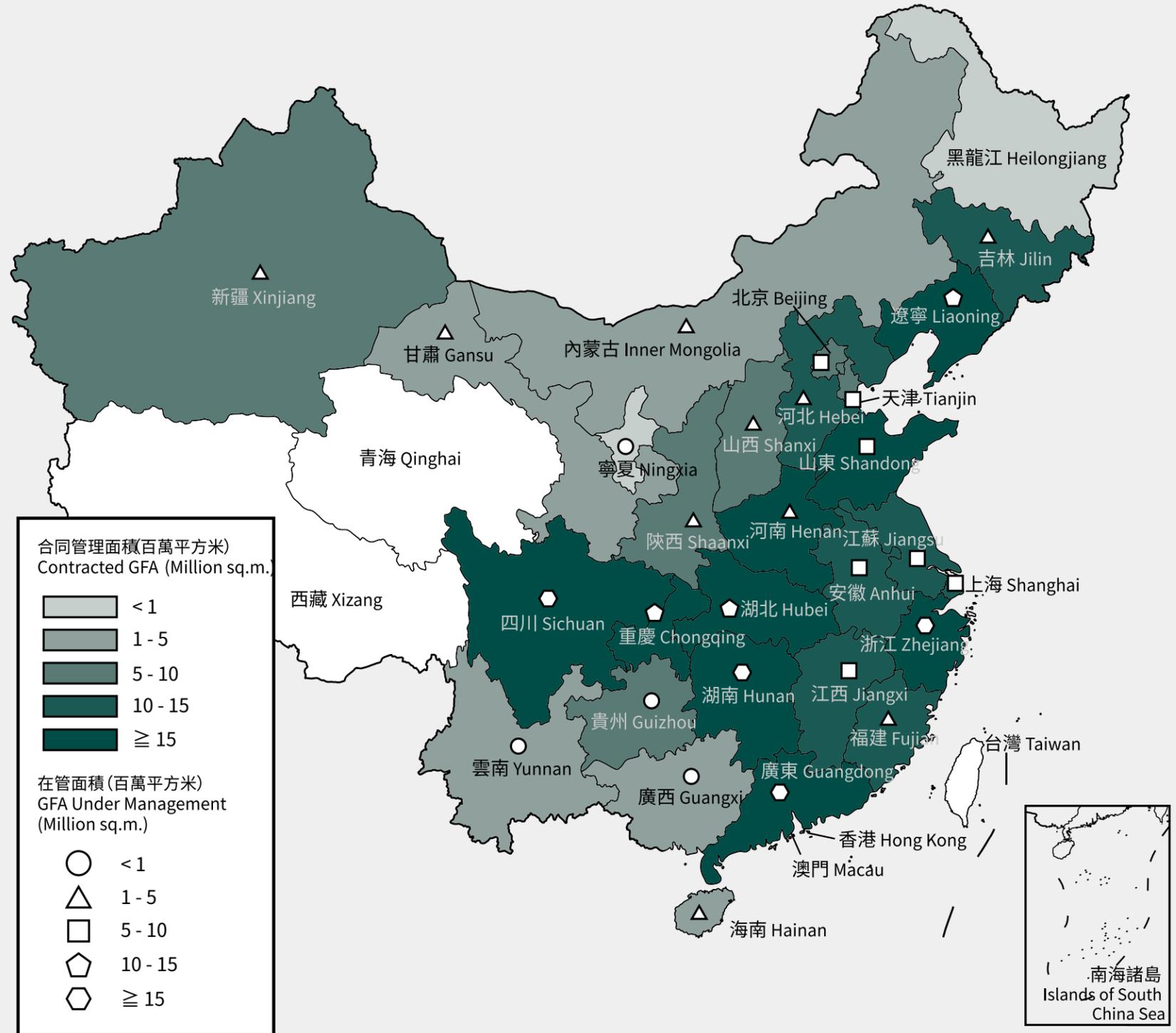
184 個城市

在管項目總面積約為

380.1 百萬平方米

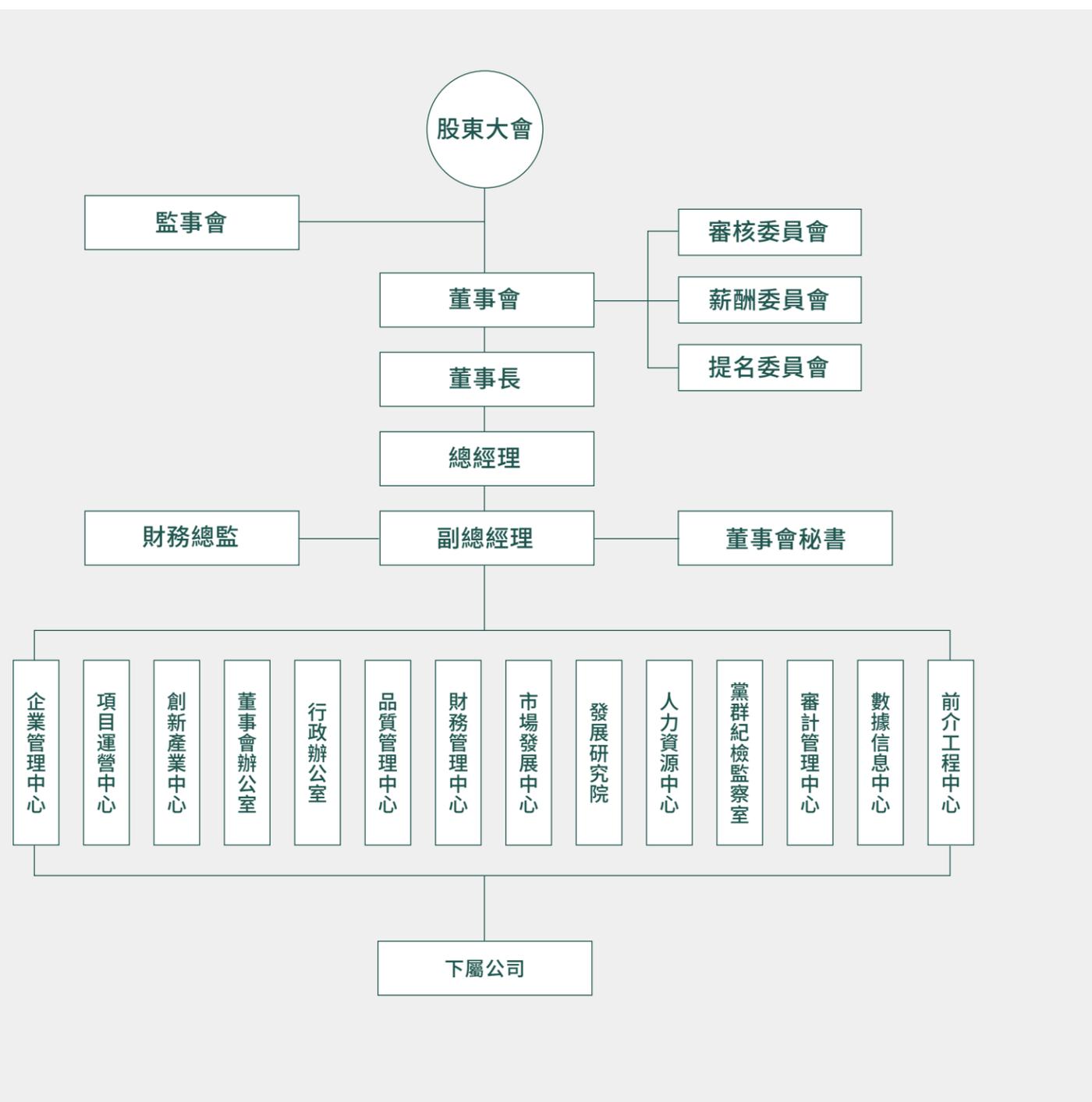
在管項目總數

1,389 個



組織架構

本公司總部中心及職能部門分為核心業務線、創新產業線和共享支持服務線三條業務線。



2020 年關鍵績效

經營績效



社會績效



企業榮譽

獎項名稱	頒獎單位
行業類	
2020 年度中國地產數字力 TOP10 物企	全國房地產 CIO 聯盟、易居克爾瑞
2020 中國上市公司品牌價值榜新銳榜 TOP50	每日經濟新聞
2020 物業服務企業上市公司十強 TOP3	中國物業管理協會
2020 物業服務企業綜合實力 500 強	中物研協、易居房地產研究院
2020 商業物業服務領先企業	中物研協、易居房地產研究院
2020 特色物業服務品牌企業——親情和院	中物研協、易居房地產研究院
2020 物業服務企業品牌價值 100 強	中物研協、易居房地產研究院
2020 品質物業服務領先企業	中物研協、易居房地產研究院
2020 公眾物業服務領先企業	中物研協、易居房地產研究院
2020 中國城市物業服務領先企業	中指院
2020 中國物業服務百強滿意度領先企業	中指院
2020 中國物業服務百強企業服務規模 TOP10	中指院
2020 中國物業服務百強企業經營績效 TOP10	中指院
2020 中國物業服務專業化運營領先品牌企業	中指院
2020 年廣東省物業管理行業特別貢獻獎	廣東省物業管理協會
2020 大灣區物業服務品牌企業	廣東省物業管理協會
2020 廣東省物業服務綜合發展實力企業	廣東省物業管理協會
2020 中國年度影響力物業服務 TOP30 (中國地產風尚大獎)	觀點指數研究院
安全類	
北京市二級安全生產標準化——北京保利國際廣場	北京市建委
環境類	
首都綠化美化花園式社區——保利中央公園	北京市人民政府首都綠化委員會
廣東省節水型社區——保利中宇廣場	廣東省住房和城鄉建設廳
2020 年度市級園林小區——保利海上五月花	鄭州市人民政府
2020 年度節水型小區——保利香檳國際、保利雲禧、保利紫晶山	南京市水務局
園林化小區——保利金香檳項目	蘭州市綠化委員會、蘭州市林業局
湖南省節水型居民小區——長沙保利國際廣場	長沙市住房和城鄉建設局

獎項名稱	頒獎單位
僱傭類	
合肥市和諧勞動關係企業——保利物業安徽分公司	合肥市人力資源和社會保障局
社會責任類	
國資委中央企業抗擊新冠肺炎疫情先進集體	國務院國資委黨委
廣東省抗擊新冠肺炎疫情先進集體	廣東省省委、省政府
2020 中國物業服務年度社會責任感企業	中指院
新冠疫情期間最美物業企業	廣東省物業管理協會
卓越社會貢獻企業	經濟觀察報

公司治理

本公司的董事會致力於維持高水平的企業管治，並深信良好的企業管治對本公司的可持續發展和業績穩健增長至關重要，通過健全的企業管治，以保障股東權益並提升企業價值。

本公司的股東大會、監事會、董事會及各董事會專門委員依據有關法律、本公司的公司章程（《公司章程》）及各自的職權範圍，建立了清晰的管治架構，董事會及審核委員會、薪酬委員會和提名委員會各司其職，分工協作、有效監督，不斷提高本公司的企業管治水平，形成良好的公司治理結構。本公司通過此治理結構確保了本公司根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則（《上市規則》）的規範運作。2020 年，本公司召開董事會會議 7 次、股東大會 2 次，監事會會議 2 次以及專門委員會會議 7 次。

公司管理層作為日常經營管理的執行機構，根據董事會的授權，負責組織實施股東大會、董事會決議事項，主持企業日常經營管理工作。

2020 年，本公司召開



7 董事會會議次



2 股東大會次



2 監事會會議次

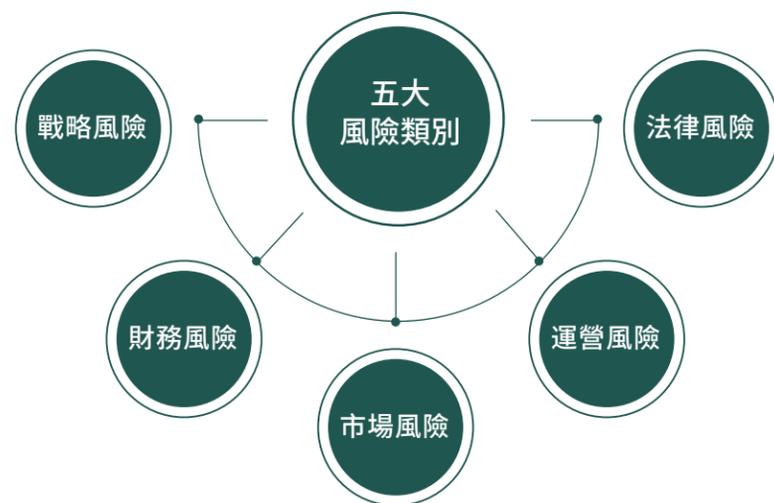


7 專門委員會會議次

風險控制

保利物業建立了完整且有效運行的內部控制體系，從公司各業務流程層面均建立了系統的內部控制及必要的內部監督機制，為公司實現經營目標和可持續發展提供有力保障。公司實施全面風險管理工作的分級管理，管理框架由董事會、審核委員會、本公司經營管理層、本公司總部及其附屬公司管理層、審計管理中心組成。本公司通過風險識別、風險分析、體系整改、持續監控和定期匯報等程序執行風險管理流程。

本公司執行了年度風險評估工作，基於五大風險類別即戰略風險、財務風險、市場風險、運營風險、法律風險開展分析評估，並根據評估結果整理出本公司重大風險點。我們通過制定針對性措施、實施一系列內部控制項目，在可控範圍內盡可能地降低風險帶來的影響。經營管理層已採取系統化的評估方式檢討重大風險的性質及程度的變動，識別了面臨的重大風險，梳理風險管控現狀以及下一步應對措施及重點風險管理方案，並已向董事會、審核委員會匯報評估結果。



2020 年保利物業風險管控亮點工作及成果：

- 舉辦本公司經營管理層及區域公司董事長、總經理參與的「公司治理沙龍」，自上而下貫徹公司風險管理戰略定位，通過高效的溝通和充分的探討，在公司上下達成有關 2020 年風險管理重點關注點及戰略分解的共識
- 開展覆蓋中國大陸境內運營點的風險管理工作評估，執行部門按計劃完成了風險處理、督查工作
- 針對具體業務面臨的風險，完成了若干基於業務流程的全生命週期風險管理指引
- 針對部分新探索的業務，梳理業務流程圖、業務風險清單以及配套的業務合同模板，夯實經營基礎

廉潔建設

保利物業遵循從嚴治企的方針，深入推進廉政建設和反腐敗鬥爭，積極營造廉政氛圍。本公司嚴格遵守《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》以及《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《保利物業紀檢監察體系建設實施辦法》《保利物業領導幹部十項禁令》《保利物業幹部廉政公約》《保利物業幹部監督管理辦法》《保利物業管理幹部八條禁令》等制度，通過廉潔教育和採取防範措施落實反貪腐工作。作為反貪腐及商業道德事宜的最高監管主體，董事會及審核委員會已確認報告期內本公司的風險管理系統和內部監控系統及程序足夠且有效，確保經營活動中包括針對貪腐風險的控制得到有效實施。在經營層面，本公司建立了「總部 - 區域 - 項目」三級紀檢監察體系、由公司紀委負責實施，紀委書記落實監督職責，對下屬單位實施紀律檢查監督、執紀問責，及時向公司紀律檢查部門匯報工作，將反腐敗工作與企業經營管理緊密結合。

反貪污管理

保利物業通過與員工簽訂《廉潔自律責任書》、建立廉政檔案庫、開展離任審計等措施落實企業反腐敗工作。本公司設置了包括舉報電話、郵箱以及「廉正監督」線上舉報功能等正式渠道，鼓勵員工及其他利益相關方就發現或可能發生的貪腐行為進行舉報。本公司將採取有效措施，保護舉報人不會因舉報而遭受打擊報復或不公平對待。若發現任何對舉報人發起報復或作出威脅行為，本公司將嚴肅處理。同時，本公司確保舉報人信息獲得充分保護，在除了法律規定或執法部門要求的情況外，對接獲的一切信息保密。本公司鼓勵實名舉報，以便更有效地推進舉報調查。考慮到個別特殊情況下舉報人的意願，本公司亦接受匿名舉報。在報告期內，本公司未發生對公司或員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

反貪污舉報公開途徑：

舉報郵箱：
polyjijian@polywuye.com

舉報熱線：
13544576242

內部舉報系統：
線上辦公 OA 平台「廉正監督」

線上舉報系統二維碼



網址：<http://x.polywuye.com/baoli/searchAnony.jsp>

反貪污宣傳教育

保利物業組織各基層單位開展系列反腐倡廉教育活動，通過組織觀看廉政教育主題電影、公眾號設立「保利清風」欄目、定期推送廉政學習素材等多樣化創新方式向全體員工宣貫廉潔意識。2020 年，保利物業召開廉政建設與反腐敗工作會議暨警示教育大會，開展「守規矩、樹清風、揚正氣」廉政教育活動與廉政宣傳教育月專項活動，進一步向員工宣貫公司禁令與違規紅線，培養幹部廉潔從業意識，營造風清氣正的企業氛圍。於報告年度內，本公司各級開展廉潔教育 503 場次，推動廉潔教育做到全覆蓋、無遺漏。



▲ 廉潔培訓現場

可持續發展管理

管理方針

保利物業相信促進可持續發展與實現長期業務增長同等重要。因此，本公司持續致力於在業務運作中保持高度可持續發展，推動在良好企業管治、環境保護、勞工權益、社區發展等範疇的可持續發展計劃，與客戶、投資者、政府、供應商以及公益組織等各利益相關方組別保持積極溝通與良好關係。

保利物業可持續發展戰略

經濟責任

積極響應國家政策，確保運營守法合規，保護投資者權益，保持良好的經營能力和有效的風險管控體系，持續創造經濟價值

客戶責任

堅持高品質服務，打造行業領先的服務標準，提高業主滿意度，保障社區安全，營造特色社區文化，保持多維度溝通，探索智慧物業服務

公共責任

創新社會治理實踐模式，參與社會公共治理，優化城鄉生活秩序，構建「共建共治共享」社區關係，投身脫貧攻堅及公益慈善活動

員工責任

堅持以人為本，保障員工權益，為不同群體創造就業機會，激發員工職業成長，堅守職業健康安全，關愛員工生活

夥伴責任

開拓多層次合作，助推行業合作共贏，促進社區商業生態共升，建立體現社會責任的價值鏈

環境責任

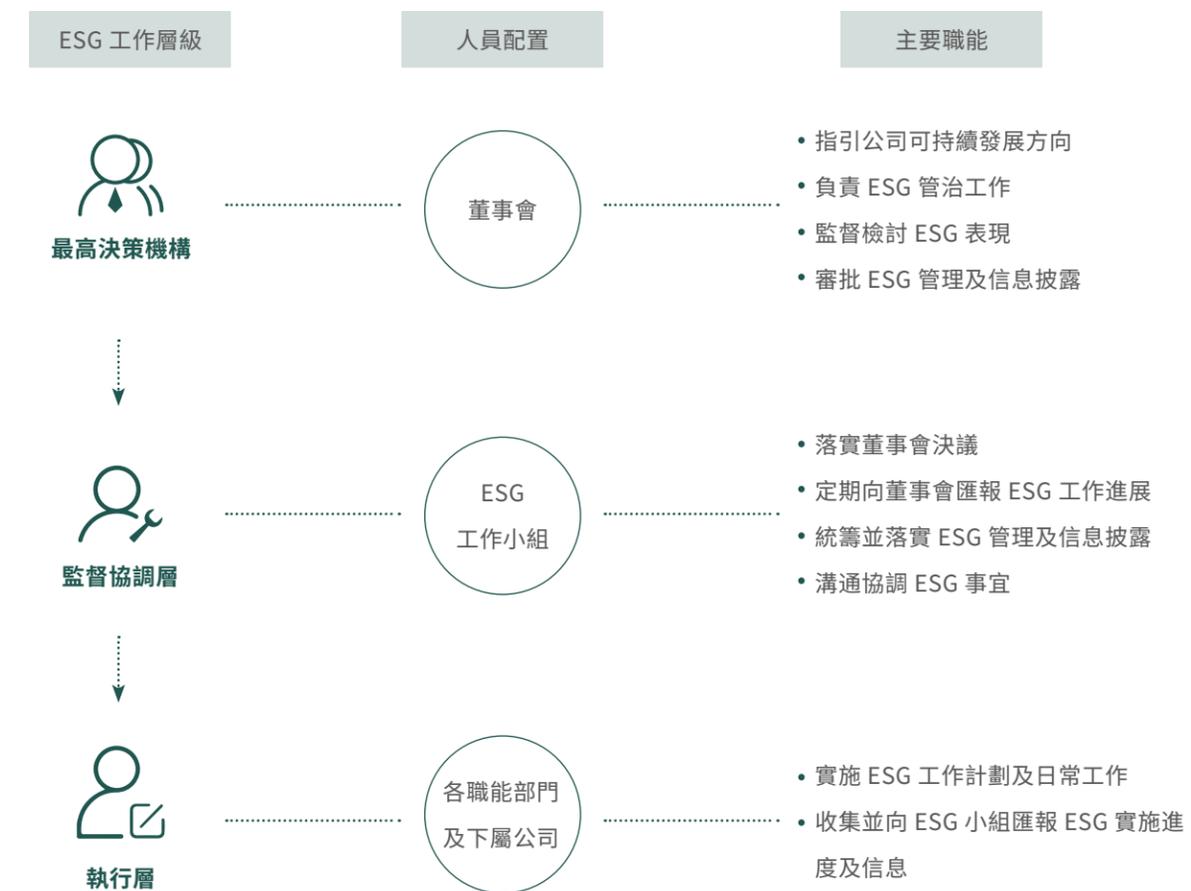
堅持綠色發展理念，打造綠色社區，落實綠色運營，傳播綠色文化，倡導可持續的生活方式

ESG 工作架構

為有效貫徹並落實保利物業的 ESG 管治工作，我們已建立由董事會、ESG 工作小組、各職能部門及下屬公司構成的可持續發展管治架構，以推動保利物業 ESG 管理及信息披露工作的有序進行。

董事會作為本公司的最高決策機構，負責本公司的 ESG 管治工作，指引公司可持續發展方向，並承擔公司 ESG 工作的整體責任。未來，董事會將持續加強 ESG 風險管理工作，完善 ESG 工作機制及監管流程，以提升 ESG 管治水平。ESG 工作小組作為監督協調層，統籌並落實董事會決議，溝通協調 ESG 相關事務，組織編制 ESG 報告，並定期向董事會匯報 ESG 工作進展。各職能部門及下屬公司作為執行層，負責推進並落實 ESG 工作小組訂立的工作計劃，匯報 ESG 相關工作進度與數據，全面落實 ESG 相關管理工作。

可持續發展組織架構



利益相關方溝通

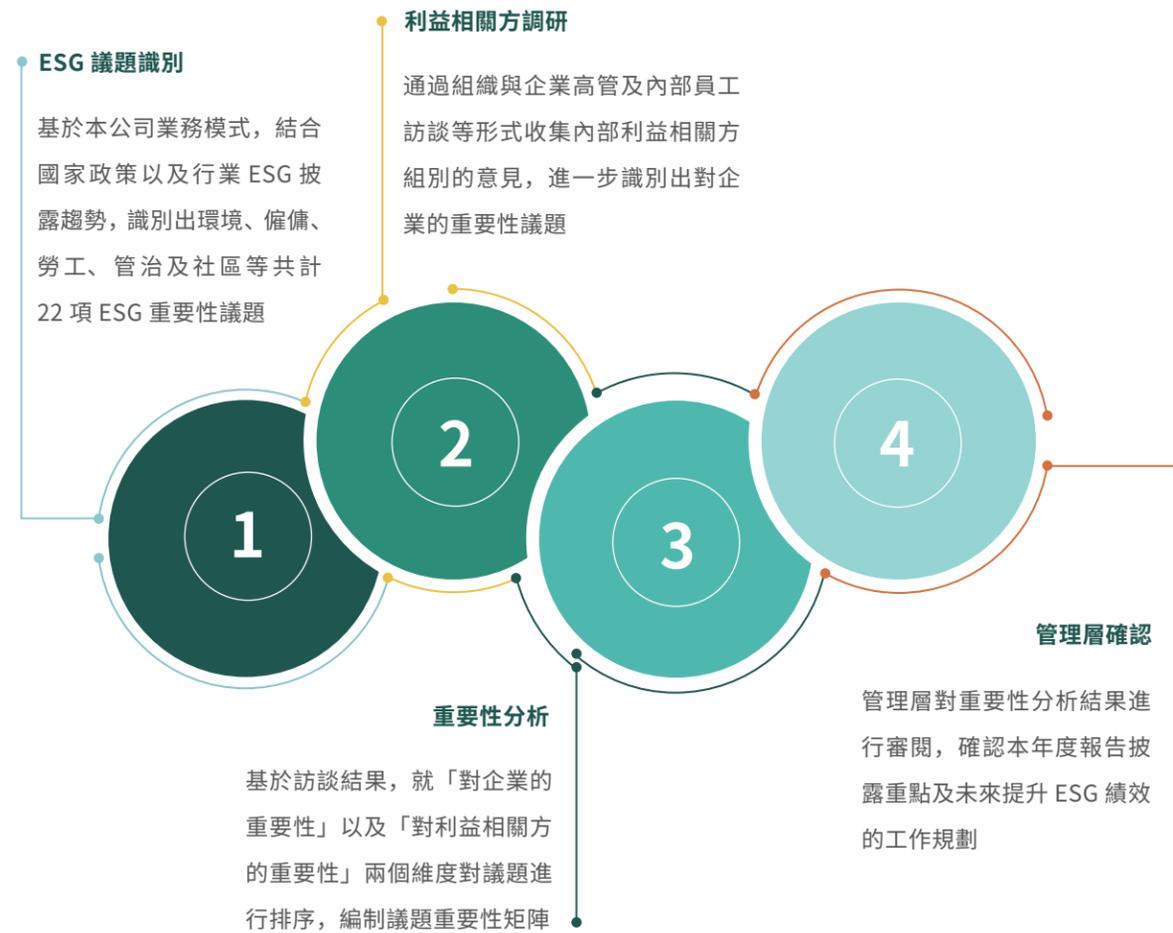
與利益相關方保持密切溝通是本公司實現可持續發展的重要途徑。我們致力於通過打造多層次、多渠道的溝通機制，積極聆聽各利益相關方對保利物業可持續發展的意見與建議，並就關鍵議題檢視自身工作表現，以確保在有效回應相關方訴求的同時提升 ESG 管治能力與表現。

利益相關方類別	投資者 / 股東	客戶 / 業主	政府及監管機構	員工	供應商及合作夥伴	公益組織與社會公眾
主要訴求	<ul style="list-style-type: none"> 保持持續盈利能力 保護股東權益 執行有效的風險管控 提升信息透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 專業盡責的物業服務 安全舒適的社區環境 和諧的社區文化 	<ul style="list-style-type: none"> 守法合規經營 貫徹國家政策 參與公共治理 	<ul style="list-style-type: none"> 保障基本勞工權益 保障職業健康安全 有競爭力的薪酬福利 平等機會與溝通渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 促進行業發展 合作互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 參與精準扶貧 發展社區公益 支持慈善活動 保護生態環境
溝通方式	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 發佈公司公告與通函 業績發佈會 投資者熱線及郵箱 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度調查 客戶服務熱線電話 業主服務 - 和院 APP 業主見面會 社區文化活動 	<ul style="list-style-type: none"> 政策執行匯報 接受政府部門檢查 	<ul style="list-style-type: none"> 民主生活會 職工代表大會 申訴熱線與郵箱 	<ul style="list-style-type: none"> 日常招標、採購溝通 參與、推動跨行業合作 參與行業交流，推動行業可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> 開展「星火班」、鞏固脫貧成果等項目 合作開展公益活動 參與慈善捐贈及志願者活動 參與城鎮環境治理項目

ESG 議題重要性分析

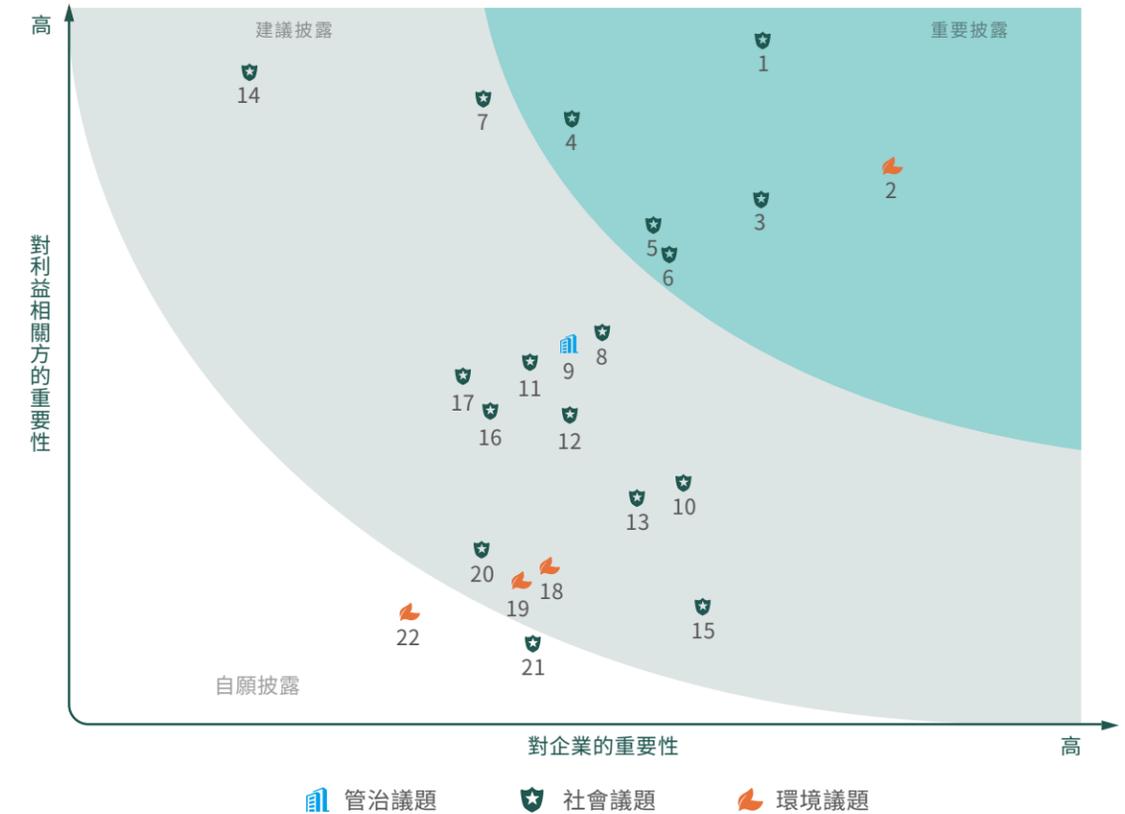
為了評估利益相關方對本公司環境、社會及管治相關議題的關注程度及期望，我們通過以下步驟對 ESG 議題進行重要性評估。

ESG 議題重要性評估步驟



根據以上評估步驟，本公司產出 2020 年的 ESG 議題重要性矩陣，我們分別將 22 個議題根據重要性分為重要披露、建議披露及自願披露三類，並在矩陣圖中根據「對企業的重要性」及「對利益相關方的重要性」的不同程度進行排列。

保利物業 ESG 議題重要性分析矩陣



ESG 議題列表			
重要性等級	議題序號	議題名稱	議題分類
重要披露	1	服務品質	社會
	2	綠色物業服務	環境
	3	創新服務模式	社會
	4	員工安全與健康	社會
	5	社區文化建設	社會
	6	客戶關係管理	社會
建議披露	7	客戶安全與健康	社會
	8	參與社會治理	社會
	9	反貪污	管治
	10	員工職業發展	社會
	11	客戶隱私保護	社會
	12	員工權益	社會
	13	智慧服務	社會
	14	供應鏈管理	社會
	15	薪酬福利	社會
	16	公益慈善	社會
自願披露	17	知識產權保護	社會
	18	綠色文化倡導	環境
	19	綠色辦公	環境
	20	精準扶貧	社會
	21	防止僱傭重工及強制勞工	社會
	22	應對氣候變化	環境

「疫」路堅守 共抗疫情

疫情是一場沒有硝煙的戰役，一路走來，保利物業始終站在抗疫前線，堅守崗位、守護客戶健康。在國內疫情呈現零星散發與局部聚集性交織態勢之時，我們積極響應國家號召，保持防疫管理工作的嚴密性，建立健全各業態防疫機制與體系，守護萬家燈火，共同抗擊疫情。

愛國衛生大掃除 我為防疫做貢獻
保利物業蘭州分公司宣



戰「疫」不止
守護萬家燈火



無懼艱難
輝映抗疫榮光

戰「疫」不止 守護萬家燈火

保利物業在新冠疫情爆發初期便迅速響應，第一時間成立抗疫項目小組，快速部署住宅、商辦、公服項目的防疫工作。隨著疫情進入常態化階段，保利物業堅守疫情常態化管理，將防疫措施細節化、標準化，將抗疫融入日常服務之中，構築各業態疫情防火牆，與客戶一同抗擊疫情，守衛客戶健康與安全。

建立住宅社區防疫體系

社區是我國城市治理的最小單元。保利物業將住宅社區作為物業管理服務的核心，同時將做好社區防控視作抗疫基礎。在保障住宅項目公共設施的日常消殺的同時，我們建立了適宜於保利物業住宅項目的「一二三四五」防疫工作體系：

- 1 一個必查，業主、員工及外來人員必查體溫
- 2 兩地消殺，重點部位和高頻次活動場所加大消殺力度
- 3 三道防護，確保高頻次、近距離接觸隔離客戶的崗位人員必須滿足全面防護要求（防護用具包括口罩、護目鏡、防護服等）
- 4 四類宣傳，通過微信公眾號、業主微信群、社區通知公告欄、聯合街道防疫部門宣傳等四大渠道積極配合當地政府傳達即時信息
- 5 五方聯動，保利物業總部、各區域平台公司、項目與街道社區及防疫部門五方聯動，建立疫情緊急情況處理機制

在完善日常抗疫工作的同時，保利物業全面啟動「社區菜籃子工程」，打通蔬菜直供渠道，啟動社區購菜、送菜到家服務，做到業主有求必應，為社區業主提供極致化、專業化的服務。



住宅社區設施消殺

加強商寫抗疫舉措

隨著各行各業全面復工復產，商業寫字樓的防疫管控亦成為抗疫的關鍵環節。針對商業寫字樓項目，保利物業採取熱成像測溫儀、人臉識別門禁、非接觸式智能感應口罩與專用垃圾桶等智能防疫舉措。同時在辦公樓人流量較大的如電梯、廁所等公共區域加強專業防控，全力保障企業有序復工復產，築建寫字樓防疫安全屏障。



寫字樓設施消殺

打造公服防疫機制

疫情無疑對公共治理帶來新的考驗。保利物業在公服業態上積極助力社會基層治理，承擔起防疫一線的職責，針對公共服務業態建立專項防疫機制，關注疫情期間仍要開放的交通樞紐、農貿市場等重點業態。在高速服務區項目中，我們進行專項監控車流量，增加服務頻次和防護措施。在醫院項目中，我們履行進出把控、消殺巡查、宣傳指引等後勤責任，守護醫生病人的健康安全，保障抗疫前線的正常運行。



進出口體溫檢測

無懼艱難 輝映抗疫榮光

面對局部地區疫情反彈、形式嚴峻的情況，保利物業迅速響應社會需求，協助政府推進地區抗疫工作。在河北省石家莊市疫情出現嚴重化趨勢後，保利物業迅速響應政府需求，協助建設隔離點，組成保利支援隊伍，迅速投入黃莊公寓隔離點的高強度建設之中，助力政府推進防疫抗疫工作。

保利物業面對疫情迎難而上，積極應對疫情反撲現象，嚴格落實常態化疫情防控措施，獲得政府與業主的認可。保利物業首登 CCTV 新聞聯播，並多次登上人民日報、新華社、學習強國等中央級媒體平台，更榮獲國資委與廣東省政府抗擊新冠肺炎疫情先進集體表彰。



國資委中央企業抗擊新冠肺炎疫情先進集體

善治善成 服務民生

2020年，保利物業全新升級「大物業」戰略，秉持「善治善成 服務民生」的企業理念，為客戶提供全方位的物業服務體驗。我們進一步將物業服務邊界拓展至更廣義的城市服務，將業務版圖囊括更多的公共服務與細分業態，實現跨越式發展。同時我們以數字驅動服務升級，智能化業主生活，保障客戶安全，多方位響應客戶需求，為客戶打造更具價值的幸福生活。



聚焦場景
提升客戶體驗



鎮通人和
深耕公共服務



守土有方
保障客戶安全



多彩活動
豐富社區生活



全方位溝通
響應客戶需求



數字驅動
智能化業主生活

聚焦場景 提升客戶體驗

保利物業堅持「大物業、小場景、新商業、數字驅動」戰略路徑。作為以場景驅動社區建模的典範，保利物業聚焦多種物業場景，匯聚對客戶的細節關愛，針對性定制不同業態的物業服務標準體系，始終堅持為客戶提供高質量的標準服務，不斷提升客戶體驗滿意度，嚴格遵守《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，制定了「親情和院」、「東方禮遇」、「星雲企服」等服務品牌及配套的一系列標準化文件。保利物業持續推進體系標準化建設，目前本公司已通過 ISO 9001 質量管理體系認證，開發一系列制度規範管理。



住宅社區物業服務

保利物業作為標準化服務和品質化服務的引導者，始終圍繞「親情和院」和「東方禮遇」兩大住宅服務品牌體系，不斷迭代優化服務標準，致力為業主提供更好的服務。

親情和院

親情和院作為以「真、善、美、和」為服務內涵的普通住宅服務品牌，將這四大維度融入保利物業的溫情人文服務之中。我們舉辦各類社區活動，打造和諧社區；我們在社區打造共享書屋，營造美好氛圍；我們與業主共慶中秋佳節，共築親情鄰里。在 2020 年品牌創立十周年之際，公司持續推進全國「親情和院」項目的創建，結合產品發展理念，完善「兩書一卷 2.0」服務標準化體系。2020 年，本公司成功創建 172 個「親情和院」住宅項目。

東方禮遇

東方禮遇作為保利物業高端住宅服務品牌，於 2020 年 9 月正式對外「品牌煥新」，詮釋「全域安全、雙管家服務、社區共創」的三位一體服務體系以及「通情·達禮」的品牌理念，形成了以《高端項目基礎服務 SOP 手冊》《專屬場景服務手冊》《社區共創手冊》等制度文件為支持的客戶服務標準化體系。

保利物業致力為業主締造美好生活。我們對高淨值人群進行專業調查研究，結合客群特點及服務需求，打造東方禮遇社區的服務體驗要點，營造高質量高標準的服務場景，力求客戶滿意。本公司制定了完整的服務流程考核評估體系，針對不同階段客戶需求，對服務流程進行有效管控、評估和優化，實現服務品質的持續提升。

商業及寫字樓物業服務

為提高商辦品牌的全國影響力，2020 年公司選取首批重點城市，啟動星雲企服標桿的打造工作，從樓宇智能、員工人文、企業發展、資產增值等四個維度提升管理服務品質，打造優質的寫字樓標桿。

保利物業持續完善樓宇硬件設施，與時俱進地對設施進行智能化改造。北京保利國際廣場升級改造硬件設備，於地下停車場設置女性專享車位以及殘疾人無障礙車位，進行便利客戶的人文改造，給予客戶全方位的人文關懷。上海保利西岸中心進行樓宇智能化升級改造，提供便民機器人服務，在全樓進行智能化布點，提供送餐、送快遞等服務。

在更新硬件設備基礎之上，保利物業始終致力於秉承與服務企業共成長的發展理念，追求更高標準的軟性服務。武漢保利國際中心提供覆蓋全生命週期的資產管理與經營服務，包含從收樓到退租的各階段，為客戶提供資產租賃一對一服務。廣州保利發展廣場邀請專家舉辦金融、政府補貼、稅收優惠及減免、榮譽資質、人才引進等政策講座，在提供信息便利的同時，促進屬地經濟增長，實現政企合作雙贏。

案例：保利物業星雲護衛，為商寫保衛護航

秉持保國利民初心，保利物業將紅色精神植入到現代化商寫物業服務當中，打造出高標準、嚴要求的星雲護衛隊伍。作為「星雲企服」的標桿產品之一，星雲護衛成員均為優秀退役人員，為商寫提供高標準的護衛服務，展現整齊幹練的企業形象。



▲ 星雲護衛

多元化增值服務

保利物業在以創新推動品質化基礎服務的同時，始終圍繞業主需求，探索新商業模式，以內需拉動社區經濟的發展，為業主提供美居服務、社區零售、車場管理服務、社區空間管理、社區便民及其他服務等全方位貼合業主需求的多元化社區增值服務。



在社區增值服務方面，保利物業推出家政維修聯合運營模式，為用戶提供一站式戶內維修服務，在推出 3 個月時間內，累計為上千戶業主提供服務，業主滿意度高達 95%。同時，結合用戶畫像與用戶訴求，美居服務推出了「全案設計師 + 家具深化設計師」的協作模式，為客戶提供更加個性化的方案。零售產業方面，利用社區直播、社區市集等「社區新營銷」方式，提高服務的時效性、便捷性和可觸達性，不斷提升服務體驗。



▲ 家政服務



▲ 美居服務

鎮通人和 深耕公共服務

隨著保利物業走向「大物業」時代，在推進「大物業」實踐過程中，保利物業結合國家十四五戰略規劃，提出物業行業未來發展將從「硬空間」走向「軟基建」，保利物業將從社區走向社會，持續深耕公共服務領域，優化公服業態服務標準，為國家發展中的民生福祉提供柔性保障。

聚焦公共服務佈局

保利物業堅持發展「全域化公共服務」治理模式，以「服務 + 管理 + 運營 + 賦能」四輪驅動為治理手段，「黨建 + 網格 + 智慧」為服務特色，強化城鎮「網格化基礎治理 + 一體化市政服務 + 一站式城鎮煥新 + 智慧化民生配套 + 定制化產業賦能」的 5G 產品服務體系，聚焦城鎮景區、高校教研物業、軌道交通物業三大業態，保持在三大業態中的絕對優勢。同時，保利物業堅持開發其他公服領域，實現全方位佈局，鞏固公司在國內公共服務領域的領先地位，推動公司多維度參與社會綜合治理。



▲ 全域化公共服務

城鎮公共服務管理——「鎮興中國」

保利物業打造「鎮興中國」公共服務品牌，以「百城千鎮」為階段性戰略目標，覆蓋以城鎮為場域的全業態場景，為城鎮景區及城鎮居民提供高品質物業服務。

案例：浙江省嘉善縣西塘古鎮 - 景區服務外延

保利物業自 2016 年起為西塘景區提供服務，不斷探索升級服務模式，助力景區晉升國家 5A 級旅遊景區，所做努力榮獲多方好評。2020 年，保利物業實現景區外延，成功服務西塘鎮全域。我們通過網格化基礎管理、多元化產業賦能等方式，完成西塘鎮域治理模式升級，形成獨特的「西塘模式」，在基層社會治理新實踐與景區服務鏈延伸上打造「西塘樣板」。



▲ 西塘古鎮

案例：無錫市錫東新城 - 踐行「政府 + 企業」現代化治理模式

錫東新城是無錫市「五大新城」的重要組成部分，市政府著力將錫東新城打成為無錫創新發展的新名片、錫山轉型發展的新平台。保利物業憑藉網格治理、智慧賦能等專業化、標準化管理經驗，參與當地政府創新基層治理實踐中，踐行「政府 + 企業」現代化治理模式，使城鎮治安、保潔作業等工作的及時性、時效性提升近 60%，助力政府在城市治理格局新實踐上樹立「無錫樣板」。



▲ 錫東新城

案例：召開「鎮通人和，美麗中國」第三屆鎮長論壇，探討新型城鎮化建設

2020 年 12 月，保利物業召開第三屆社會治理與協同創新中國鎮長論壇，論壇邀請了國內外城市治理研究領域知名學者、城鎮政府領導和物業行業代表共同探討基層社會治理的新探索和新路徑。保利物業立足於國家戰略背景下的企業機遇，升級公共服務產品「鎮興中國」的 5G+ 產品服務包，簽署了十大社會治理及公共服務項目戰略協議，並成立公共服務智庫，致力於推動高能級公共服務在城市鄉鎮的落位深耕。



▲ 第三屆鎮長論壇主題

案例：浙江嘉善縣姚莊鎮 - 數字賦能城市管理

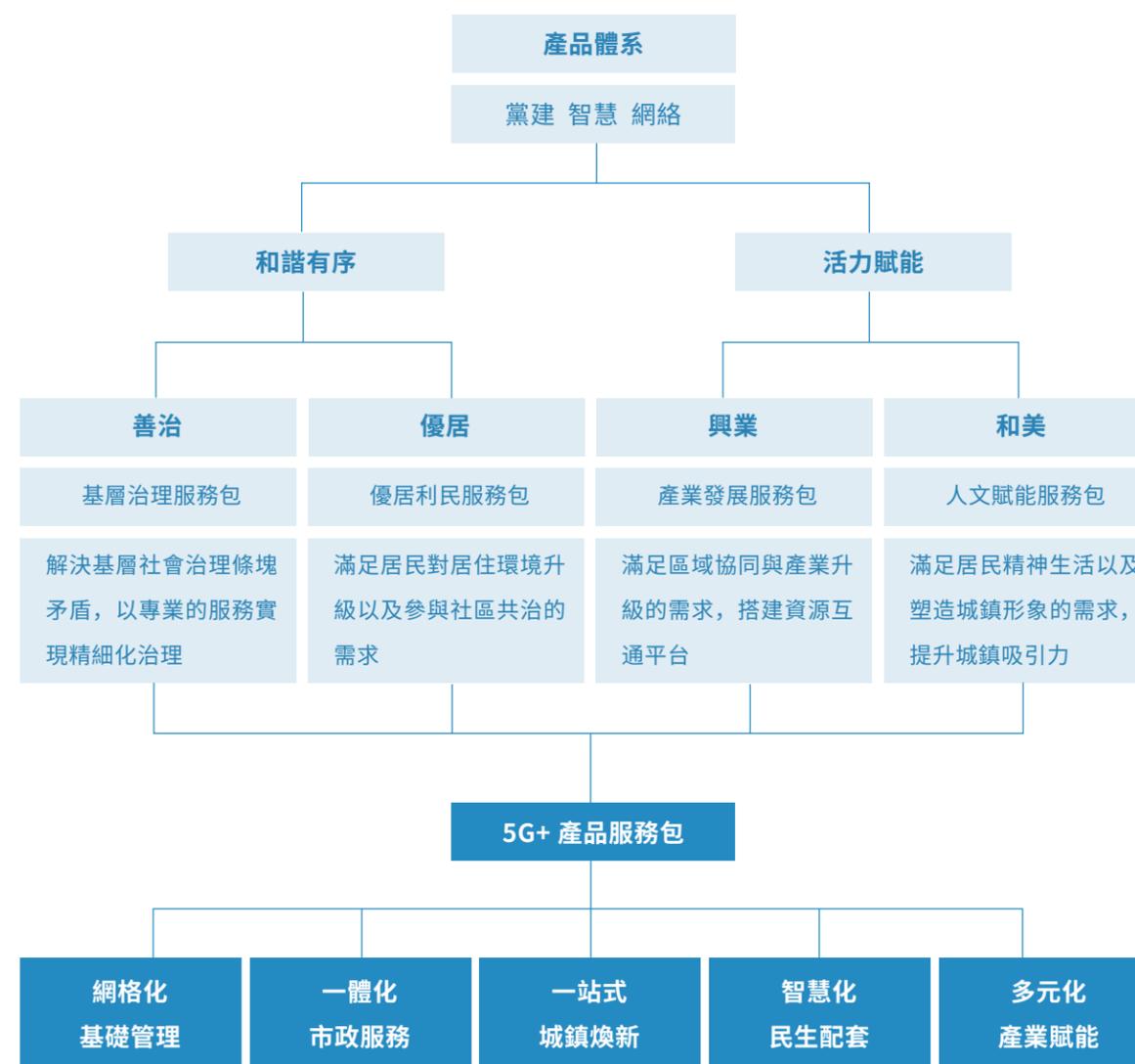
姚莊鎮為長三角示範區核心五鎮之一，保利物業於 2020 年 4 月進駐，助力姚莊鎮新冠疫情防控工作。保利物業對姚莊鎮實行「全域化服務」，開發全域化管理平台系統，推行智慧賦能管理模式，並科學、細緻地對全體工作人員進行了多重專業培訓，最大程度的保護了人民群眾的生命財產安全。



打造全新產品體系

經過多年的積累，保利物業在公共業態服務領域已形成以城鎮需求為核心，城鎮發展路徑與人文環境等多重因素相結合的定制化產品體系。

2020 年，保利物業公共服務推出以 5G+ 產品包、四大樣板工程、三大支撐為主體的全新產品體系。該體系從宏觀上將城鎮服務劃分為「和諧有序」和「活力賦能」兩個維度，向下延伸細分「基層治理、優居利民、產業發展、人文賦能」4 大類及 80 個服務場景。我們對 30 份相關政策要求進行解讀，總結近 30 鎮專業服務經驗，針對不同場景定制「網格化基礎治理、一體化市政服務、一站式城鎮煥新、智慧化民生配套、定制化產業賦能」5G+ 產品服務包，以此滿足不同城鎮的差異化需求，持續完善公共服務產品體系。



公共業態服務標準

保利物業公共服務一直在追求極致標準化的道路上奮進，2020 年，保利公共服務正式推出「三個統一」標準化體系：

統一商務文件模板

保利物業根據公共服務項目市場拓展全流程要求，按照統一性、協調性和適用性原則，制定了「1+9」商務文件模板。以實現項目前期調研規範化、服務方案模塊化、投標報價合理化和投標過程程序化的目標，達到語言文字規範化、表達標準化等效果。

統一作業標準文件

保利物業根據公共服務項目運營管理過程各節點要求，按照可控、有序、高效的運行原則，形成一套專屬保利物業公共服務的作業標準，匯編為「4+6+1」作業標準指引文件，以實現項目在進場前、運營管理期和退場各階段的標準化、規範化作業。

統一檢查標準文件

保利物業通過運用信息化及現場品檢工具，落地檢查作業標準，制定統一的檢查標準文件。梳理公服各業態與項目管控的核心要素，形成公共服務管理項目及公共服務項目現場品質檢查標準，結合核心模塊及管控要素，形成過程管控抓手，落實項目的品質管控。

為保證標準化體系文件的科學性、適用性、實用性，在下發服務標準運行前，保利物業公共服務中心多次收集 9 大業態典型項目的回饋意見，根據項目的實際運行情況評估其合理性。歷經多次調整，公共服務標準化體系文件目前已在全國開始試運行。

守土有方 保障客戶安全

保障客戶健康與安全

保利物業以「安全第一、預防為主、綜合治理」為安全工作方針，承擔社區安全第一責任。本公司嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，內部制定《安全生產管理制度》《突發事件應急手冊》等制度與流程規範，定期開展排查社區安全隱患活動，執行安全檢查機制，對設備維修、秩序維護、出行管理等方面實施嚴格的安全管控與考核，日常開展安全生產培訓與應急演練等活動，確保客戶享受安全與安心的社區生活。

安全生產管理

保利物業設立安全生產委員會，統一領導全公司範圍內的安全生產工作。安全生產委員會由總經理全面領導安全管理體系的制定和推進，並在公司總部、分支公司以及項目分別設立管理部門，分級落實安全生產的職責，明晰安全生產工作目標，推進安全教育、應急演練等安全生產工作。2020 年，保利物業共有兩個項目完成安全管理標準化三級認證驗收，全年未發生生產安全死亡責任事故，安全工作平穩、有序進行。

2020 年，公司

共組織開展安全生產培訓

5,799 次

參與人次達

230,487 人次

共組織召開安全生產會議

9,020 次

與會人員

165,214 人次

安全生產管理措施

設備維護

定期檢修機房、水電等設備，定期排查安全隱患，保障基礎設施安全可靠；

秩序管理

設置監控系統和設備，配備保安人員的輪班巡查，保證區域環境的有序安定；

出行管控

採用人員信息系統，確保通行人員信息真實性，提高管理區域的安全性；

安全培訓

(1) 為新入職員工建立《安全教育登記卡》，安全培訓覆蓋全體新員工；
(2) 對在職員工全面實行全員安全教育；

編制安全案例庫

編制並分發《安全生產案例庫》，學習具有代表性的生產安全案例經驗；

安全檢查

開展內部檢查，編制飛行檢查報告。



案例：和院暑期安全生產日

保利物業於 2020 年全面推行「安全生產日」活動，提高、鞏固員工、業戶安全認知，各項目結合現場實際，開展現場安全生產宣傳工作，營造安全社區氛圍。



▲ 現場安全宣教活動

「和院小蜜蜂」活動：保利物業邀請親情和院小業主參與到社區的三方共治新治理模式中，開展了「和院小蜜蜂、小小消防官」活動，並邀請當地消防部門教授兒童安全應急知識。全國 26 個城市、300 多個社區，共計 4,000 余名小業主參與活動，為社區兒童安全打下堅固的基礎。



▲ 和院小蜜蜂活動現場



▲ 上門為業戶派發 / 講解安全資料 / 知識

2020 年，公司

共開展各項應急演練

3,284 次



參與人次

61,003 人次



保障客戶隱私安全

保利物業注重保護客戶隱私，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，制定並執行《住宅物業檔案資料管理工作指引》等指引文件，設立信息安全小組，落實信息安全管理體系建設，完善操作流程，保障客戶隱私安全。本公司實施的主要管控措施包括：



多彩活動 豐富社區生活

保利物業致力於打造人文社區，豐富業主社區生活，營造和諧多彩的社區鄰里環境。我們在全國開展惠及多群體的社區人文活動，通過社區活動增強與業主之間的溝通互聯，實現共建共治共享的三方共治目的。2020 年，全國各區域公司在管項目開展社區活動共計 5,976 場。典型活動包括：

萬家燈和中秋活動：

2020 年是萬家燈和活動的十周年，保利物業在全國開展以「萬家燈和 中國更暖」為主題的中秋社文活動，弘揚中國傳統「家文化」，將親情擴散到社區每個角落。全國 26 座城市，300 多個社區，超過 150 萬業主共同分享來自保利物業的中秋祝福。



▲ 萬家燈和活動現場

社區便民活動：

2020 年，保利物業在全國各社區共計開展社區便民活動 2,713 場，為居住在保利的業主提供磨剪刀、清洗地毯、修剪頭髮等便民活動，從業主需求出發，為業主提供方便快捷的社區生活服務。



▲ 社區便民活動

案例：保利物業成都公司舉辦兒童成長關懷活動

2020 年 9 月，保利物業成都分公司舉辦博物館奇妙夜系列活動，邀請來自成都各社區共 324 名小業主參與活動。活動通過寓教育於娛樂的方式，生動活潑地向小業主進行常識科普。



▲ 奇妙夜活動現場



▲ 兒童成長關懷活動合影

全方位溝通 響應客戶需求

創新模式助力和諧關係

在國家號召打造「共建共治共享」社會治理格局的背景下，保利物業持續在「親情和院」社區實踐三方共建治理模式。該模式在「親情和院」服務體系中逐漸呈現良好的實施效果，在垃圾分類推廣實踐中，社區聯合垃圾分類指導中心與物業服務中心，做到三方聯動，共同開展樓道撤桶、定時定點分類督導等工作，共同引導居民投入垃圾分類中。垃圾分類工作的成功實踐，得到了政府部門的充分認可。

多渠道溝通

保利物業保持與業主的積極溝通，設立了線上、線下多種溝通渠道，收集業主的建議和反饋，及時整改服務過程中的不足之處，與業主保持長久和諧關係。



客戶投訴管理體系

保利物業建立了完善的客戶投訴管理體系，制定客戶投訴處理標準及考核相關制度，明確處理客戶諮詢及投訴的流程。服務熱線接獲的客戶投訴及諮詢由總部負責統籌與分發，後續由項目直接跟進，總部在處理完成後進行追蹤回訪。

2020 年，本公司快速響應各類客戶諮詢及投訴，總部實現 100% 回訪的閉環流程，推動業主客戶的滿意度提升。在客訴中心受理的 25,692 宗各類客戶諮詢及投訴中，公司總部均在 30 分鐘內記錄、派發，項目在 24 小時內及時啟動處理。



客戶投訴處理工作流程



數字驅動 智能化業主生活

智能建築物聯網

保利物業持續加強信息化運營與智慧化社區投入，結合公司數字驅動物業場景應用的戰略，描繪數字規劃藍圖，以推動智慧經營管理，創造新業務模式，便利業主生活。

2020 年，各業務中心協同發展，實施智慧停車項目，逐步實現降本增收、規範管理、提升客戶滿意度、無人值守四大目標。基於四項基本目標，保利物業同時梳理服務分類，啟動線上商城、智慧社區等多項智能化賦能項目。

業主端小程序

保利物業始終從業主需求出發，驅動智能服務迭代創新，持續優化業主端產品。2020 年，保利和院小程序持續強化功能，通過更精準的客戶畫像識別，為業主提供更精確的服務需求，同時為公司持續性商業拓展奠定基礎。

基於業主端小程序的持續優化，保利物業打造下一代社區會員服務平台，推出保利和院優品社區零售小程序，從客戶需求出發，依託國內外優質供應鏈打造多元化產品，堅持高標準選品與全鏈路管控，借助拼團、直播、優惠券等營銷功能，提供社區精準到家服務，為業主帶來優質便捷的一站式購物體驗。



保護知識產權

保利物業嚴格遵守《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》《中華人民共和國侵權責任法》¹等法律法規，內部制定了《無形資產管理辦法》《品牌管理辦法》，將知識產權管理工作納入法務系統建設工作中，由法律事務部統籌保利物業的知識產權管理工作。同時，我們通過多部門協作的方式，持續完善知識產權風險防範機制，並定期開展員工知識產權保護培訓工作及知識產權稽查工作。截止 2020 年 12 月 31 日，保利物業累計獲得商標 21 個，專利 7 項，軟件著作權 26 個及域名 1 個。

¹ 《中華人民共和國民法典》自 2021 年 1 月 1 日起生效，《中華人民共和國侵權責任法》在報告期內（2020.1.1-2020.12.31）為有效法律。



以人為本 打造專業服務

員工是企業的核心競爭力。保利物業始終堅持“以人為本”的理念，完善員工僱傭及薪酬福利體系，深化員工歸屬感；組織多樣健康服務活動，強化員工安全感；加強 梯隊建設，優化員工認同感；充實學習平台資源，提升員工獲得感；豐富員工業餘生活，增強員工幸福感。



保障員工權益



守護員工健康



廣納優秀人才



引領員工成長



關愛員工生活

保障員工權益

平等僱傭

保利物業嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規及業務所在地規章條例，以合法公正、平等自願、協商一致、誠實信用的原則建立勞動關係。保利物業為殘疾人提供平等的就業機會，本年度累計招聘殘疾人 72 名。保利物業出台了《勞動合同管理制度》等制度，對訂立、履行、變更、解除及終止勞動合同的條件及程序作出明確規定，以切實保障員工的合法權益。此外，我們建立嚴格的內部用人監管機制，用專業嚴謹的背景調查核實新員工入職的提報材料，預防公司聘用童工等不合規用工行為。報告期間，公司未發生僱傭童工及強制勞工的情況。

薪酬福利

保利物業堅持從員工利益出發，為員工謀福利、謀發展。公司制定並落實了《薪酬管理辦法》，以持續優化薪酬福利體系；開展深入的薪酬調研，力求為員工提供相對市場更具競爭力的薪酬福利。公司積極落實《中華人民共和國社會保險法》及各地實施細則，為員工繳納五險一金。根據《勞動合同管理制度》，公司實行標準工時制，並在勞動合同中明確工作時間及薪酬構成，以保障員工合理薪酬福利。2020 年，我們通過使用業績考核激勵機制，以年度業績評級獎、季度保利之星、月度保利之星等獎金包的形式激勵公司全員，強化員工福利。此外，我們致力於通過為員工提供舒適溫馨的宿舍、上下班接駁班車以及乾淨健康的員工食堂，為員工創造便捷與舒適的生活環境，讓員工切實感受到公司的人文關懷。

假期福利

帶薪年假、產假、陪產假、喪假、考試假、家長會假、婚假

補貼福利

取暖費、伙食補貼、和愛基金、通訊補貼、交通補貼、企業年金以及定期體檢等福利

員工溝通

員工是保利物業的傳聲筒。我們根據《合理化建議管理辦法》等制度，為員工搭建了多元溝通渠道以鼓勵員工發聲。

溝通渠道	功能說明
工會	<ul style="list-style-type: none"> 完善工會體制建設，優化集體協商功能 簽訂員工集體協議，保障職工權益 鼓勵下屬公司成立工會
管理分享平台	<ul style="list-style-type: none"> 搭建總經理面對面溝通平台 搭建總部管理分享平台
內部分享學習平台	<ul style="list-style-type: none"> 搭建「管理加速度」「王牌對王牌」「大咖俱樂部」等內部分享學習平台 以「精業務、強專業、通管理」三大學習目標，為員工創造「分享、共創、成長」的學習交流環境

守護員工健康

根據《中華人民共和國職業病防治法》及相關法律法規，保利物業制定並執行《安全生產規章制度彙編》《管理體系手冊》等制度，不斷優化職業健康安全管理體系建設並推進外部認證工作，守護員工的職業健康安全。截至報告期末，本公司總部及 13 家下屬公司已通過 OHSAS 18001 等職業健康安全管理體系認證，每年聘請具備專業資質的外部機構進行審核，每三年更新一次證書。

保利物業任命員工代表，加強職業安全健康與員工的溝通，在職業健康安全方針的決策過程中融合員工的意見與建議，營造安全健康的文化氛圍。此外，我們從員工角度出發全面識別出工作場合中潛在的健康隱患，並針對性開展健康文化宣傳、消防安全應急演練等活動，提高員工安全意識及突發事故應對能力，為員工打造健康安全的工作場所。

為做好疫情防控與員工健康關懷工作，保利物業編制《保利物業疫情防範工作指引彙編》，對不同風險地區與業態項目的防疫工作進行指導。在疫情爆發初期，公司在第一時間啟動應急機制，為奮戰在疫情防控一線員工送上相應的抗疫物資，切實保障前線員工安全。在疫情防控嚴峻時期，公司完善防疫設施設備採購，同時細化員工復工程序，簡化現場工作步驟，實時播報國家疫情防控現狀，降低員工感染風險。在疫情常態化管控時期，公司實施專項物資採購措施，對口罩、免洗洗手液、消毒用具、體溫檢測槍等防疫物資做常態化儲備。在疫情面前，保利物業肩負「守土、護家」的擔當，用實際行動築起守護員工生命的銅牆鐵壁。



▲ 保利物業為員工子女發放「復學加油包」



▲ 保利物業定期為員工發放防疫禮包

案例：關注員工健康，緩解「亞健康」症狀

2020 年，為改善公司同事普遍存在的辦公室「亞健康」狀態，保利物業邀請易和泰生專業脊柱醫療團隊到公司為員工安排了「關心工作，更關心你」健康服務活動。該活動包含了現場號脈問診，基層頸椎理療、頸椎操學習和養生湯膳試飲等體驗活動，獲得內部員工一致好評。



廣納優秀人才

面對行業新機遇與「大物業」發展未來，保利物業不斷加強人才梯隊建設，儲備人才發展力量。我們結合公司經歷、業績、能力、驅動力 4D 能力模型吸納具有企業認同感人才；我們採用「市場化 + 校招」結合的人才引進機制招聘德才兼備型人才；我們打造「公平、公正、公開」的選拔渠道確保高效引入優秀人才。

2020 年，公司啓動「星海人才計畫」，開展「百名指揮官、千名運營官、萬名生活官」招募計畫，為社會求職者及應屆畢業生開放上千萬個各層次綜合管理類及項目類崗位，一方面助力緩解社會就業壓力，另一方面，為公司業務的延伸與多樣化發展夯實人才基礎。同時，公司還針對中高端人才、疫情受困家庭、退伍軍人、農民工推出「四大招聘行動」，持續推動逆勢招聘，為社會再添近千人的就業機會。



星生代

對於校招學生，公司創立「星生代」物業僱主品牌，積極開展校企合作。2020 年，公司跨越 24 個省份，與北京大學、中山大學等 75 所知名院校開展管培生招募。

同行者

對於軍人等特殊人才，公司與退伍軍人事務局簽訂戰略協議，並通過「同行者計畫」，為退役軍人提供職前培訓、崗前評估等服務，協助軍人轉業。

指揮官

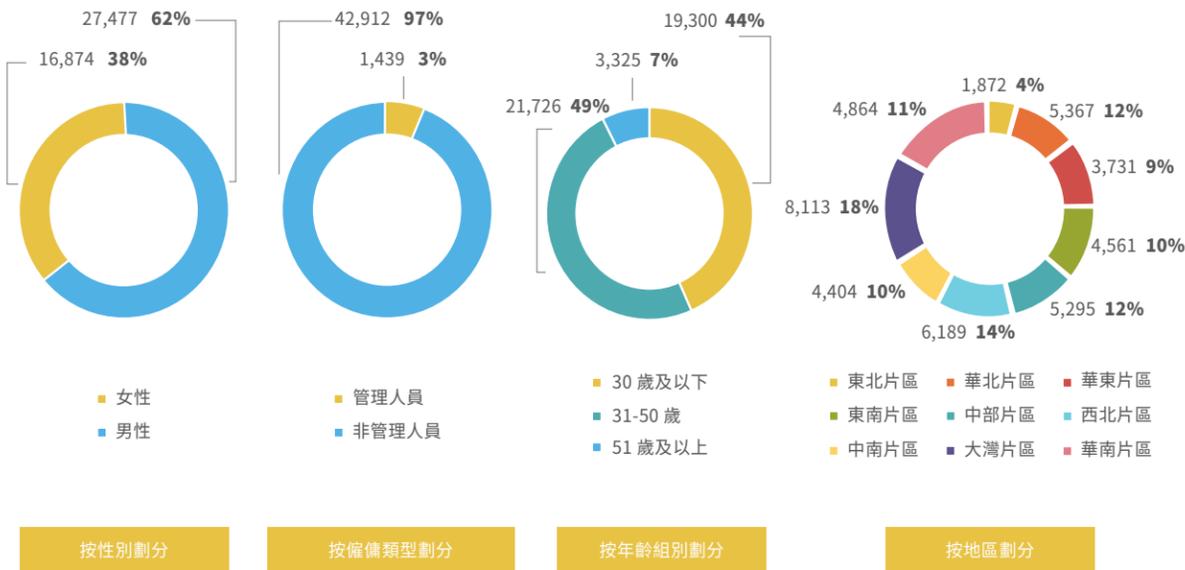
對於社會中高層次人才，公司推動「星河指揮官計畫」等社會精英招聘，吸納行業工作經驗豐富、符合業務發展需求、認同公司發展的領英人才。



保利物業積極踐行央企社會責任，推動穩崗擴就業工作，為高校畢業生、農民工、貧困地區勞動力開通綠色就業通道，創造就業崗位。

招聘對象	綠色就業通道
疫情受困群體	「暖心守護，為愛前行」招募最美同行者 「疫無情，保利有情」為受困家庭構建綠色就業通道 「無畏，有為」全國聯動社會招聘
農民工就業	「暖心旅程」農民工就業專項： 保利物業針對一線基層崗位，與當地人社部門及縣區政府機構了解當地農民工就業情況，持續開通就業綠色通道，並為農民工提供專車到崗或車費報銷等扶持政策

僱傭數據



引領員工成長

人才的发展是企业前行的推动力。保利物業結合公司的戰略發展需求及員工個人發展目標，搭建了覆蓋公司全業務條線並貫穿員工職業生涯週期的培養體系。我們推廣「線上+線下」相結合的培訓模式，豐富員工培訓方式，提升培訓覆蓋度。我們圍繞「管理+專業」雙通道職業發展路徑，打造業務技能大賽，拓寬人才發展廣度。

員工培訓數據

按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比		單位	2020
接受培訓的員工總人數 (比例)		人 (百分比)	44,351 (100%)
按性別劃分	男性 (比例)	人 (百分比)	27,477 (62%)
	女性 (比例)	人 (百分比)	16,874 (38%)
按僱員類別劃分	管理人員 (比例)	人 (百分比)	1,439 (3%)
	非管理人員 (比例)	人 (百分比)	42,912 (97%)

僱員受訓總時數及平均時數		單位	2020
員工總受訓時數	員工總受訓時數	小時	2,147,704
	男性員工總受訓時數	小時	1,399,925
	女性員工總受訓時數	小時	697,199
	管理人員總受訓時數	小時	56,377
	非管理人員總受訓時數	小時	2,091,327
員工受訓平均時數	員工受訓平均時數	小時	48
	男性員工受訓平均時數	小時	51
	女性員工受訓平均時數	小時	41
	管理人員受訓平均時數	小時	39
	非管理人員受訓平均時數	小時	49



專項培訓項目

「星海指揮官」高管領導力發展項目、「星河運營官」中層勝任力提升項目、「星辰生活官」鐵三角培養項目、「星雲」內部專業課程開發及內訓師培養項目。

專業能力提升培訓

提供物業管理類培訓、創新產業類培訓、資產運營類培訓、公共服務類培訓以及共享支持部門專業培訓等，加速公司各專業線隊伍建設。

共享支持類培訓

建立內部經驗分享機制，打造「王牌對王牌」、「管理加速度」、「大咖俱樂部」三個內部分享子平台，形成「鑄劍」、「萬物生長--人力專業能力提升 100 小時」等計劃，推動內部成功經驗的複盤，在內部形成互動交流、管理提升。

案例：和學薈 App

和學薈 App 是保利物業基於物業公司基層員工基數大、地域分佈廣、培訓頻率高特點打造的內部的移動端線上培訓與學習平台。我們通過引入移動學習管理，採用「線下+線上」相結合的培訓模式，提升培訓效率及覆蓋率。該應用已設有 14 類核心課程，並附有線上題庫、線上考試等功能，為員工打造便利的線上學習平台。



▲ 和學薈 App

案例：保利工匠逐夢前行，進行技能比拼

保利物業一直致力於培養員工核心服務能力，築牢服務基石。2020 年 12 月，公司組織「保利物業杯」全國技能大賽，通過以賽代練、以賽促訓的方式，對一線員工進行了從理論到實操的全面考察，同時提升員工的職業素養與綜合能力。



▲ 技能大賽現場

關愛員工生活

保利物業始終在企業運營過程中貫徹「以人為本」的理念，悉心關愛員工的生活。2020 年，公司持續推進特色企業文化系列活動，包括「三八女神節」、「五四青年節」、「教師節」等專項節日活動，以及「員工趣味運動會」等大型特色團建活動，將星火文化根植員工內心，提升員工生活幸福感。

案例：教師節專項節日活動

2020 年 9 月，公司舉辦「教師節留聲機」活動，分為「感恩獻禮，致可敬的你」和「高光時刻，為你打 call」兩部分，通過視頻回顧、專屬定制禮物派發，感恩星雲內訓師辛勞付出，通過教師節網紅講師評選活動經過公眾號投票、微信群宣傳等平台實現宣傳滲透。



▲ 教師節專屬定制禮物

案例：五四「青春有我·美好同行」青年節系列徵集活動

2020 年 5 月，保利物業面向全體員工推出五四青年節系列活動，活動分為「奮鬥大使召集令」和「美好生活秀出來」兩個單元。

「奮鬥大使召集令」聚焦員工崗位風貌，發現「奮鬥」大使。

「美好生活秀出來」關注員工業餘生活，通過「隨手拍」PK 賽，展現保利物業員工朝氣蓬勃的一面。



▲ 五四青年節活動海報

案例：保利發展第五屆員工趣味運動會

保利物業員工積極參與保利發展員工趣味運動會。2020 年，公司奪得團體亞軍與兩個單項冠軍。物業人用自己的精心準備、努力拼搏證明了自己，收穫的不僅是成績，更是大物業時代保利物業人的拼搏奮鬥之心。



▲ 員工趣味運動會海報

保利物業設置「和愛基金」，開展困難員工幫扶工作，並幫助困難員工安排子女就業，提供特殊節日慰問、特殊時期關懷。2020 年，「和愛基金」累計資助金額達 23 萬餘元，精準幫助 53 名困難職工及職工家屬解困脫困。

攜手同行 共謀合作發展

與同行者保持良好的合作關係，是保利物業長久以來的追求。我們持續優化供應鏈管理機制，積極踐行供應鏈社會責任，打造可持續供應鏈。我們積極參與行業交流活動，不斷優化多元合作模式，與行業內外優秀企業協同搭建利益共同體平台。



優化可持續供應鏈



促進協同發展

優化可持續供應鏈

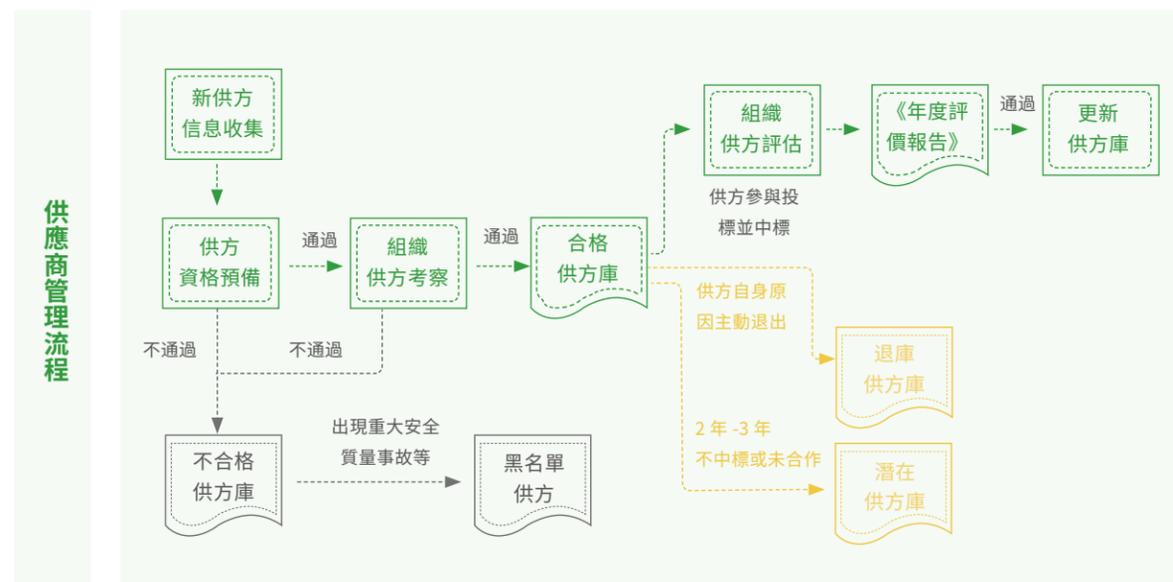
供應鏈是保利物業傳遞價值的重要樞紐。在和供應商的合作過程中，公司秉持「公開、公平、公正」的招標採購原則，關注供應商管理流程的規範性和專業度，重視供應商的社會責任表現，以持續推進供應鏈可持續發展。

夯實供應鏈流程管理

基於《中華人民共和國招標投標法》等法律規定，保利物業制定並實施《供方管理辦法》《供方評估管理指引》《招投標管理制度》等內部制度，以規範並完善供應鏈管理程序。截止 2020 年 12 月 31 日，保利物業共有 8,135 家供應商。

保利物業對供應商採取分級管理，嚴格規範供應商尋源、篩選、審核及准入等工作，對供方實行全過程實時動態管理，並根據實際情況開展整體評估，對評估不合格的供應商反饋評估問題並要求整改。

主要管理流程如下：



2020 年，保利物業已對所有供應商進行全國管理評審檢查，抽檢結果篩選出部分供應商存在審批流程及入庫資料保存不全情況，其餘抽查結果均合格。

為優化供應鏈流程管理體系，我們於報告期內更新供應鏈管理制度及指引，明確供應商在履約過程中的評估頻次，以及時監督與管控供方履約行為。

評估進程	工作說明	評估頻次
履約評估	由供應商使用部門根據《供方履約評估表》對供方開展履約評估	對供方進行實時動態管理，並根據實際情況開展半年度、年度的整體評估
年度評估	由保利物業根據《供方綜合評估表》為供方提供年度評估	
評估後管理	保利物業根據評估結果對合作供方採取分級管理制度： <ul style="list-style-type: none"> 優秀供應商：在未來的工作開展中優先選擇作為合作夥伴 不合格供應商：將其不合格行為記錄在案，並在未完成重新評估前不再合作 	對已記錄在案的供應商將視為自動退出

踐行供應鏈社會責任

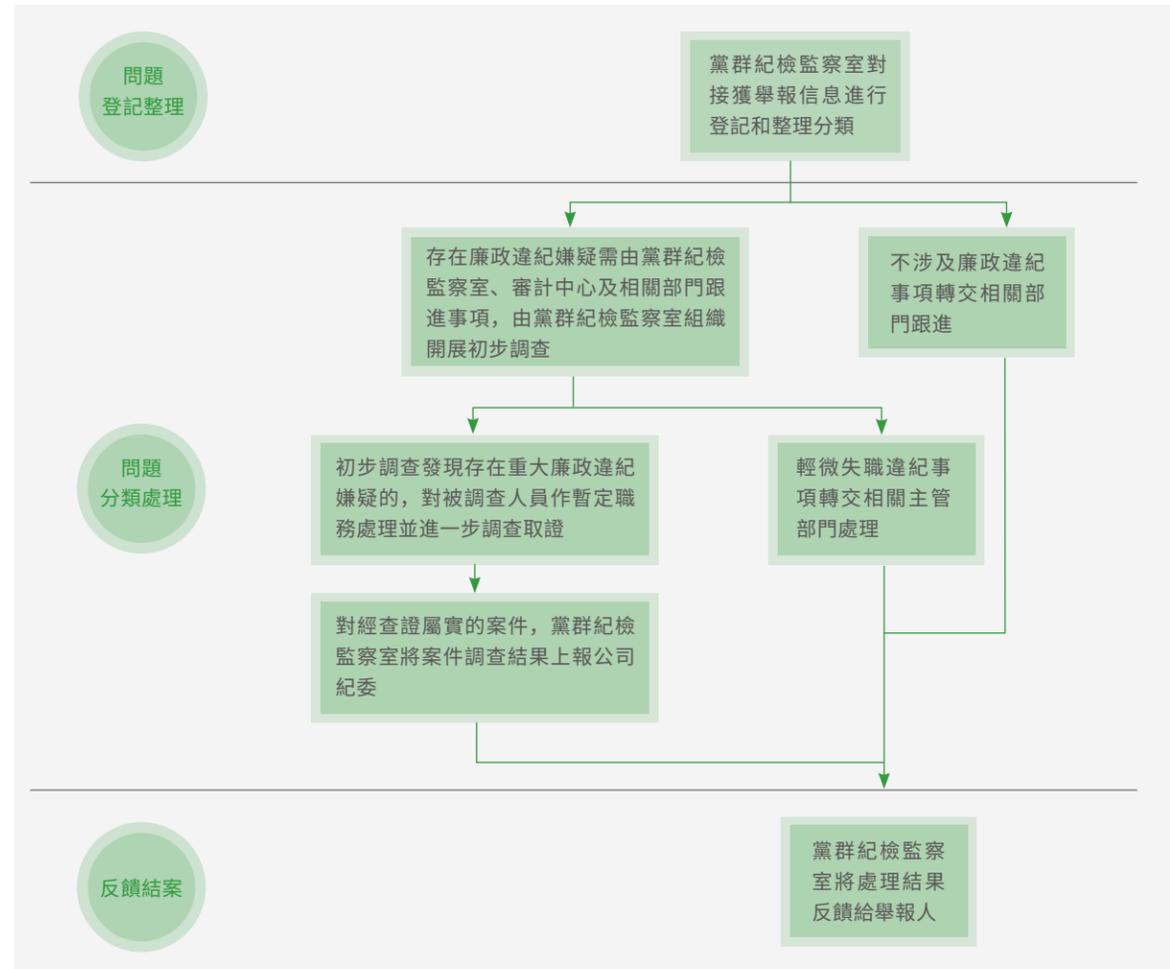
保利物業一直致力於推動供應鏈提升履責能力。我們通過持續完善供應鏈反貪腐機制，攜手共繪陽光供應鏈；我們通過倡導綠色採購理念，協同共築生態供應鏈。

陽光採購

保利物業制定《廉潔行為規定》，明確供應商及員工在採購過程中應當遵循的廉潔管理準則及流程。同時，我們要求供應商在履約前應當簽訂《廉潔誠信協議》，以明晰並規範雙方履約職責。在履約過程中，保利物業若發現供應商涉嫌利益輸送等違規行為，將立即上報相關部門，並劃分至不合格供方庫，立即終止合作關係。同時，保利物業注重員工廉潔教育宣貫，確保其在對接供應商的每個環節落實「陽光採購」相關規定，杜絕賄賂行為。報告期內，未發生向本公司或公司員工提出並已辦結的貪污訴訟案件。

為了避免因採購方和供應方的接觸而產生舞弊行為，保利物業推行網絡平台進行電子採購，以確保採購信息公開透明，採購價格公平公正。此外，保利物業設置紀檢監察監督舉報熱線、信訪舉報電子郵箱、網絡信訪舉報等方式，以供員工及外部人員對違規行為進行檢舉與揭發。同時，為保護檢舉人安全，保利物業持續完善對檢舉信息的保護機制，以防檢舉人信息洩漏。截至報告期末，保利物業未接獲因檢舉人信息洩漏的實證投訴。

保利物業投訴處理舉報流程



綠色採購

保利物業深知綠色採購是打造可持續發展供應鏈的重要基石。2020年，我們以 ISO 9001 質量管理體系、ISO 14001 環境管理體系、OHSAS 18001 職業健康安全管理體系等認證作為准入篩選條件，以加強對供應商環境及社會因素的評估，並對備選單位根據資質獲得情況進行類型與級別的劃分。

此外，保利物業通過制定系列資質審查要求，以保障履約供應商的服務質量。

信用、體系認證	國家等級資質	企業專項資質
<ul style="list-style-type: none"> 信用等級 AAA 認證 企業管理體系認證，包括 ISO 9001 質量管理體系、ISO 14001 環境管理體系、OHSAS 18001 職業健康安全管理體系 	<ul style="list-style-type: none"> 園林綠化資質 垃圾清運處理資質 垃圾分類處理資質 	<ul style="list-style-type: none"> 有害生物防治資質 二次供水設施清潔資質 垃圾清掃運輸資質



促進協同發展

在物業管理行業高速發展，服務空間不斷延伸的背景下，保利物業通過促進行業合作、加強行業交流、開拓市場空間，與合作夥伴共同探索，實現更多量與質的變化。

多渠道 助合作

保利物業通過與政府單位、企業、學校多方合作，共同探索助推行業發展的理論基礎及信息化技術，促進行業共同進步。

央央合作

保利物業積極與其他央企開展合作，交流行業前沿思考與實踐，共同建立強強聯合的物管服務行業共同體，優化行業佈局。

央地合作

保利物業與地方政府及投資平台聯手合作，打造住宅、商辦、公共物業服務等服務特色品牌，注入「城市服務」內核精神，樹立品牌在市場中的口碑，為優化城市建設作出貢獻。

案例：與浙江衢州城投合資成立合資公司

2020年12月，保利物業與衢州城投簽署股權合作協議。雙方擬共同設立合資公司，基於衢州城投的資源優勢以及保利物業的先進業務模式與管理經驗，開展住宅物業服務、景區管理等多元業態的合作，深度佈局衢州城鎮服務藍海。

案例：與十家單位達成戰略合作

在 12 月 11 日舉辦的 2020 中國鎮長論壇上，保利物業與來自全國各地的 10 家單位達成戰略合作，希望通過以成立合資公司的形式，共同推動高能級公共服務在城市鄉鎮的落位深耕。



▲ 保利物業與 10 家單位達成戰略合作

校企合作

保利物業攜手高校，緊密貼合國家「區域協調發展與新型城鎮化」的戰略導向，縱深推進智庫合作，深入開展城鎮公共服務研究，全力發展城鎮公共服務，助力國家消除城鄉公共服務的二元化。

創模式 促發展

保利物業主動積累和梳理優質資源，根據物業服務重構社區消費新場景，探索社區新商業生態，為客戶勾畫美好生活藍圖，為業戶提供便捷舒適的生活方式。2020 年，我們持續推進社區招商「共升」計劃，與外部商家緊密合作，為社區商業產業鏈的上下游合作夥伴提供資源。



廣交流 同進步

保利物業把握行業發展趨勢，積極舉辦、參與行業交流，在行業協會、研究機構等的交流活動中，與同行圍繞行業問題、時代特色展開深入討論，總結實踐經驗與教訓，共同展望行業未來的發展。

案例：2020 觀點博鰲房地產論壇

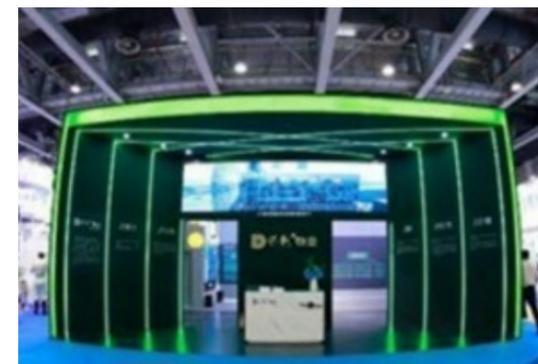
2020 年 8 月 12 日，以「地產遠見：重啟的世界」為主題的 2020 觀點博鰲房地產論壇於海南舉行，保利物業高管在「博鰲大講堂」環節中發表以《聚勢謀遠，決勝未來》為題的演講，向行業推出商辦特色服務品牌「星雲企服」，首次提出星雲企服「物管 + 資管 + 企服」三位一體運營服務理念，強調賦能企業發展和產業鏈協同，向行業同仁展示特色商辦新路徑。



▲ 保利物業高管致辭

案例：2020 廣州國際智慧物業博覽會

保利物業在 2020 廣州國際智慧物業博覽會上發佈「盈和生態圈」全價值服務體系，介紹公司在穩步提升基礎服務的同時，深入拓展各渠道增值服務範圍，結合五大特色優勢和品牌稟賦，分化出 180 餘個產業業態，最終組建成 14 大垂直領域的盈和生態服務管理體系，重點孵化零售、美居、家政、社媒四大核心產業，攜手產業鏈中各合作夥伴，共建全價值服務生態圈。



▲ 廣州國際智慧物業博覽會現場



節能減排 營造綠色空間

保利物業始終將守護生態環境作為企業的首要責任。我們完善環境管理體系，積極探索節能減排道路；我們識別氣候變化帶來的風險和機遇，持續探尋低碳轉型道路；我們打造綠色辦公環境，協同摸索資源合理化道路；我們宣傳環境保護理念，全力建設綠色健康道路。



綠色物業服務



綠色辦公運營



綠色文化宣傳

綠色物業服務

保利物業致力於為客戶提供高質量的綠色物業服務。公司嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，通過節約能源減少碳排放、優化水資源配置與利用、妥善處置固體廢棄物、識別氣候變化風險與機遇等手段，踐行綠色運營理念。截至報告期末，本公司的所有認證場所已通過 ISO 14001 環境管理體系的外部審核，並取得證書。



排放物	單位	2020 ¹
排放物種類及排放量		
氮氧化物	千克	790
硫氧化物	千克	2.92
顆粒物	千克	75
溫室氣體排放量及密度		
溫室氣體排放總量 (範疇一 + 範疇二) ²	噸二氧化碳當量	311,543
溫室氣體排放密度 ³	噸二氧化碳當量 / 百萬平方米	820
直接溫室氣體排放量 (範疇一) ⁴	噸二氧化碳當量	2,637
間接溫室氣體排放量 (範疇二) ⁵	噸二氧化碳當量	308,906

能源管理

開展高效的能源管理一直是保利物業關注的重點。公司嚴格貫徹《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，制定並落實《工程成本控制管理規定》《能源管理工作指引》等制度，通過規範能耗台賬、定時監控能源利用情況、更迭改造各工程系統設施設備從管理與技術兩方面切入，達成節能增效減少碳排放的目的。

1. 2020 年度環境資料收集範圍包括公司總部、下屬公司的辦公區域及下屬項目的辦公區域及公區非公攤區域；
2. 溫室氣體排放總量為直接溫室氣體排放量 (範疇一) 與間接溫室氣體排放量 (範疇二) 的加和；
3. 溫室氣體排放密度採用保利物業 2020 年在管面積 380.1 百萬平方米作為分母進行計算；
4. 直接溫室氣體排放量 (範疇一)：直接溫室氣體排放包括由汽油、柴油、天然氣、管道煤氣、罐裝液化石油氣消耗產生的溫室氣體排放。直接溫室氣體排放參考中國國家發展 and 改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位 (企業) 溫室氣體排放核算方法和報告指南 (試行)》計算；
5. 間接溫室氣體排放量 (範疇二)：間接溫室氣體排放包括由外購電力、外購熱力產生的間接溫室氣體排放。外購電力產生的間接溫室氣體排放參考中國國家發展 and 改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位 (企業) 溫室氣體排放核算方法和報告指南 (試行)》計算，外購熱力產生的間接溫室氣體排放參考世界資源研究所發佈的《能源消耗引起的溫室氣體排放計算工具指南 (2.1 版)》。

管理手段

合理佈局公共能耗計量表

規範管理能耗台賬及水電計量系統圖

項目早介階段

項目交付前期

項目運營階段

- 建立設備能耗台賬
- 嚴格執行能耗控制，進行能耗目標值預算
- 定期追蹤並分析能耗數據，收集評估項目的實際損耗，超過目標值 5% 時進行干涉
- 對耗能過高設備進行更換或專項保養

照明系統

- 針對項目的公共區域的照明系統進行改造，將燈具替換為 LED 節能燈具，安裝光感開關和智能時控設備，改善季節啟停時間差異問題；部分項目增加智能調光模塊，根據時間對燈具照明進行調控

暖通系統

- 回收空調冷凝水，循環用於空調冷卻水系統，提升空調能源使用效率

供水系統

- 遠程監測供水設備工況，避免跑冒滴漏等問題
- 採用無負壓供水系統，降低水泵啟動次數，降低供水設備運行能耗

案例：廣州保利中達廣場照明技術改造升級

廣州保利中達廣場就其車場照明能耗大的問題進行改造升級，採用先進技術進行 LED 燈雙級亮度控制，節電率突破 90%，同時改善了 LED 燈珠的光衰問題，延長整燈的使用壽命。



案例：保利發展廣場中央空調通風系統

保利發展廣場東塔中央空調通風系統設計採用自動化監控系統進行智能調控，結合科學運行管理和嚴密系統保養，大幅降低能源損耗，有效節省空調運行費用，提高項目管理經濟效益。

按類型劃分的直接及間接能源總耗量及密度	單位	2020 ¹
能源總耗量 ²	兆瓦時	375,858
能源消耗密度 ³	兆瓦時 / 百萬平方米	989
直接能源消耗量 ⁴	兆瓦時	13,385
間接能源消耗量 ⁵	兆瓦時	362,473
汽油 ⁶	公升	198,428
柴油 ⁷	公升	106,014
天然氣 ⁸	立方米	771,419
管道煤氣 ⁸	立方米	8,256
罐裝液化石油氣 ⁸	千克	208,280
外購電力消耗量	兆瓦時	323,267
外購熱力消耗量	兆瓦時	39,207

水資源管理

保利物業在運營過程中提倡節約用水與水資源回收利用。公司遵照《中華人民共和國水污染防治法》，結合工程與運營階段各環節用水需求在《工程成本控制管理規定》中細化水資源管理條例，以全方位多維度強化公司水資源管控力度。2020年，本公司積極響應政府主管部門號召，在多個區域創建並申報節水型社區，其中江蘇公司組織南京香檳國際、南京紫晶山、南京雲禧花園；天津公司組織天津尚林苑項目、上河雅頌北裡、天津尚蘭苑等項目通過常態化過程管控及系列規範措施，成功打造「節水型」社區。報告期內，本公司用水全部來自市政自來水廠，並無求取適用水源上的困難。

為提升保利物業運營範圍內的水資源利用效率，我們實施以下措施：

- 建設雨水回收系統
- 採用 UPVC 埋地噴灌
- 使用節水型設施設備
- 張貼節水標識於用水場所
- 推行園林綠化自動噴灌
- 明確日常用水管理措施

總耗水量及密度	單位	2020 ¹
總耗水量	立方米	8,112,096
耗水密度 ⁹	立方米 / 百萬平方米	21,342

1. 2020 年度環境資料收集範圍包括公司總部、下屬公司的辦公區域及下屬專案的辦公區域及公區非公攤區域；
2. 能源總耗量為直接能源總耗量與間接能源總耗量的總量相加；
3. 能源消耗密度採用保利物業 2020 年在管面積 380.1 百萬平方米作為分母進行計算；
4. 直接能源消耗量包括由汽油、柴油、天然氣、管道煤氣、罐裝液化石油氣產生的能源消耗總量；
5. 間接能源消耗量包括由外購電力、外購熱力等產生的能源消耗總量；
6. 汽油消耗量統計來源於保利物業自有公務車使用的汽油消耗；
7. 柴油消耗量統計來源於保利物業在管項目的工程設施設備消耗的柴油消耗；
8. 天然氣、管道煤氣、罐裝液化石油氣統計均來源於保利物業自營食堂；
9. 耗水密度採用保利物業 2020 年在管面積 380.1 百萬平方米作為分母進行計算。



廢棄物管理

保利物業嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等國家法律法規，認真貫徹落實住房和城鄉建設部印發的《關於在全國地級及以上城市全面開展生活垃圾分類工作的通知》。我們在內部制定並執行《項目推行垃圾分類工作指引》等相關規定，並有序開展固體廢棄物處理工作，以合理處置項目運營過程中產生的廢棄物，實現資源高效利用與回收。

公司自身運營過程產生的主要有害廢棄物為打印機墨盒、硒鼓、廢棄燈管。我們嚴格遵守各項目所在地有關有害廢棄物的處理規定，委託供應商及具有處理資質的機構對有害垃圾進行回收處理。

物業運營過程中產生的主要無害廢棄物為辦公廢紙及廚餘垃圾。針對辦公廢紙，保利物業推行無紙化辦公，以減少廢紙的產生。針對廚餘垃圾，保利物業履行社區管理者的職責，負責收集管理項目產生的廢棄物，定期定點委託具備資質的第三方機構進行清運。同時，我們鼓勵各物業服務中心循環使用綠化垃圾用作園林施肥，促進資源循環再利用。

在履行自身管理職責之外，我們積極聯動社區住戶，響應垃圾分類推進工作。總部牽頭各下屬公司在社區內設置垃圾分類回收站，與業主共同開展垃圾分類活動。2020年，商業公司已完成在管 8 個寫字樓項目的樓道撤桶及垃圾定點分類投放工作，為推進城市垃圾分類提供有效保障。

案例：「AI 技術 + 社區宣傳」推廣垃圾分類

保利物業在浙江南潯鎮引入智能督導機器人「小睿」，幫助居民養成垃圾分類的行為習慣。同時，我們將豐富的社區文化活動與宣傳勸導深度結合，向居民宣傳垃圾分類知識。2020 年 6 月，南潯鎮項目獲「垃圾分類精細化考核湖州第一名」。



▲ 智能垃圾桶

所產生有害廢棄物總量及密度	單位	2020 ¹
所產生有害廢棄物總量 ²	千克	28,146
有害廢棄物密度 ³	千克 / 百萬平方米	74
廢棄燈管	千克	18,891
廢打印機硒鼓	千克	7,172
廢墨盒	千克	2,083

所產生無害廢棄物總量及密度	單位	2020 ¹
所產生無害廢棄物總量 ⁴	噸	2,143
無害廢棄物密度 ⁵	噸 / 百萬平方米	6
廚餘垃圾	噸	2,080
辦公廢紙產生量	噸	62

1. 2020 年度環境資料收集範圍包括公司總部、下屬公司的辦公區域及下屬專案的辦公區域及公區非公攤區域；
2. 所產生有害廢棄物總量包括廢棄燈管、廢打印機硒鼓、廢墨盒的產生量；
3. 有害廢棄物密度採用保利物業 2020 年在管面積 380.1 百萬平方米作為分母進行計算；
4. 所產生無害廢棄物總量包括廚餘垃圾、辦公廢紙產生量；
5. 無害廢棄物密度採用保利物業 2020 年在管面積 380.1 百萬平方米作為分母進行計算。

應對氣候變化

保利物業深知氣候變化帶來的極端災害天氣將對企業運營產生重大影響，致力於有效識別與應對氣候變化風險，積極提升自身環境表現。在日常工作中，我們提倡綠色辦公與綠化用水循環使用等措施，提高資源回收與再利用效率，以減少自身運營可能對氣候環境帶來的影響。未來，我們將持續梳理對環境存在潛在影響的業務並制定相應的改善措施，以進一步預防公司運營過程中可能對氣候造成的負面影響。

同時，保利物業注重有效預防與及時控制氣候變化風險。我們已通過制定《保利物業突發事件應急手冊》等內部文件，逐步完善應對極端天氣的應急響應機制。我們通過定期組織員工有序開展防洪、防颱風等抗險救災應急演練，實時監測應急響應設施設備的運行情況，以提升保利物業的應急響應速度與處理能力，確保在各類極端天氣情況下保障客戶的人身財產安全。

案例：武漢公司積極應對洪澇災害，守衛業主安全

2020 年 4 月，武漢進入汛期，防汛應急響應等級迅速升級，武漢公司組織各項目開展了防汛專項工作，包括防汛安全培訓、防汛應急演練、防汛物資盤點、排水系統檢查維護、設立 24 小時值班制等，在團隊員工共同努力下，2020 年武漢公司未發生涉及汛情的突發責任事件。



▲ 武漢公司員工進行多項防汛工作

綠色辦公運營

為推進綠色物業，建設低碳社區，保利物業積極倡導綠色辦公。在辦公範圍內我們應用智能化辦公系統、推行節能化辦公舉措，將綠色環保意識貫穿公司日常經營理念，營造良好的綠色辦公氛圍。

辦公系統智能化

- 行雲線上辦公系統實現項目管理全生命週期線上化，存檔、審批流程電子化，減少紙質化辦公，全面提升辦公效率
- EHR 人力資源管理系統與企業微信集成，實現人力資源日常管理無紙化
- 會議全面實行信息投屏，會議資料即時共用，減少商業差旅並節約用紙

辦公設備節能化

- 增強員工節能降耗意識，減少用水、用電、用紙等資源浪費
- 及時關閉暫時無需使用的各類水電氣設備，減少電子設備空載損耗
- 每日定時巡視照明設備，規定非工作時間照明數量及亮度，人走燈滅

辦公用紙循環化

- 鼓勵員工無紙化理念，使用電子設備修改材料，減少影印次數
- 提倡使用雙面打印及二次用紙，提升辦公紙張利用率

辦公出行減碳化

- 提倡員工使用公共交通工具通勤，倡導綠色出行
- 推行 OA 系統申請公務用車，規範審批公務用車申請流程，提升車輛管理精度

辦公用品規範化

- 實行辦公用品的購買及使用的管理流程及登記使用制度，加強辦公用品的回收利用率
- 辦公會議不配備塑膠瓶礦泉水和一次性紙杯，改用可重複使用玻璃杯

辦公採購綠色化

- 採購符合環境保護標準、不含有害化學物質的產品，提升員工資源合理利用與綠色環保意識

綠色文化宣傳

保利物業致力於與業主、社區守護好「綠水青山」，共建綠色家園。2020 年，我們堅持開展多種類型的綠色文化宣傳建設活動，積極動員業主、社區成員參與綠色植樹、垃圾分類、地球一小時、舊衣回收等環境保護活動。我們還通過社區宣傳欄、網絡等宣傳渠道，向社區成員普及節能減排及垃圾分類等環境保護的科學知識，介紹廢棄物對環境的影響，提高社區成員的環保意識。

案例：綠化植樹社區活動

2020 年，保利物業在全國多個社區開展綠化植樹活動，通過物業牽頭、業主參與的方式，在社區及城市公共區域進行植樹活動。保利物業用行動支持全球低碳發展，展示我們應對氣候變化的決心。



▲ 植樹活動現場

案例：為垃圾找找家「小蜜蜂」課堂

2020 年，保利物業在新進駐的城市服務項目——無錫錫東新城開展了垃圾分類知識講解和手工活動，向小朋友傳遞綠色理念，共同參與綠色城市建設。為垃圾找找家「小蜜蜂」課堂連續舉辦 3 年，至今已有 12,000 余名小朋友參與學習並獲得「和院小蜜蜂護照」。



▲ 為垃圾找找家「小蜜蜂」課堂

案例：舊衣回收暖寒冬

寒潮來襲，為響應廣州市民政局關於寒冬送溫暖的號召，保利物業志願隊開展「募集舊衣」活動，收集了將近 3,000 件衣服，可救助幾百名流浪者。同時，也實行了衣物垃圾減量化、資源化，減輕環境負擔。



▲ 「募集舊衣」活動

播種星火 助力脫貧公益

落其實思其樹，飲其流懷其源。保利物業秉持與社會和諧共生的公益理念，積極承擔央企社會責任。我們通過鞏固脫貧摘帽成果，增進社會群眾福祉；通過開展社區公益活動，打造和諧社區文化氛圍；通過踐行公益慈善事業，樹立富有溫度的企業形象。



鞏固脫貧成效



助力公益慈善事業



開展社區公益活動

鞏固脫貧成效

傳播星火文化，決戰決勝脫貧攻堅

保利物業奮力決戰脫貧攻堅，持續鞏固幫扶成效。2020 年，保利物業連續舉辦第四、第五期「保利星火班」，面向貧困地區貧困人口招收 147 名「星火班」學員進入高校培訓。學員考核合格後能夠實現百分百就業，並幫助學員家庭實現穩定脫貧。星火班授人以漁的創新扶貧模式彰顯了央企的責任和擔當，受到了央視、人民日報等媒體廣泛報導和社會各界讚譽。

案例：「保利星火班」第五期開班儀式正式舉行

2020 年 11 月，第五期「保利星火班」開班儀式在山西建築職業技術學院正式舉行。本期學員是保利星火班落地以來學員人數最多的一屆，84 名來自雲南魯甸、巧家、寧蒗，廣西忻城，山西河曲、五台及內蒙古喀喇沁旗的保利星火班新學員齊聚一堂，克服疫情影響，開啟在保利奮鬥的新征程。



▲ 星火班開班合影

動員社區力量，響應消費扶貧號召

為積極響應國家消費扶貧號召，以及參與中國物業管理協會主辦的「社區的力量」消費扶貧攻堅戰的專項行動，保利物業凝聚物業行業力量，鞏固拓展脫貧攻堅成果。2020 年，保利物業繼續響應國家消費扶貧號召，開展多項專項活動。我們在社區組織「百城千攤」扶貧義賣和「星火助農」等消費扶貧活動，通過打通最後一公里助力消費扶貧，為農產品搭建從產地到社區的銷售渠道，為消費扶貧與鄉村振興提供長期市場保障。2020 年，保利物業在江西瑞金市黃柏市建立贛南臍橙直採基地，利用線上線下渠道，解決了超過 20,000 箱臍橙的銷售問題。2020 年 9 月，保利物業還認領了 29 畝藏區青稞農產品進行社區銷售活動，支援西藏鄉村地區經濟發展。

案例：「百城千攤」消費扶貧共聚力

2020 年 6 月，保利物業舉辦「百城千攤」活動助力脫貧攻堅。在本次活動特別設立的「星火助農區」內，保利物業員工化身「扶貧產品」推介員，向業主講解扶貧項目舉措，推薦定點扶貧縣優質農產品。此外，保利星火班成員也來到現場，創新性地開展「為家鄉撐腰」直播活動，吸引近萬人觀看，在同時段電子商務平台直播排名前列，線上關注及購買反響熱烈。「百城千攤」活動在不同城市陸續落地，讓充滿希望的星星之火在和暖融融的煙火人情中匯集，用愛心照亮了更多貧困地區。



▲ 「百城千攤」活動現場

助力公益慈善事業

保利物業秉持「讓公益更快樂」的公益理念，發揮企業優勢為公益慈善事業作出貢獻。2020 年，保利物業積極開展「保利愛心日募捐活動」，組織在職員工自願捐獻「一日工資」作為「和愛基金」。保利物業全年公益慈善捐贈總額 5.2 萬元，在捐資助學、扶貧濟困、社區改造等公益領域持續奉獻。

案例：保利物業愛心助學活動

2020 年 12 月，保利天創物業聯合湖南 20 多家物業公司代表，一同前往偏遠山區武岡市雙牌鎮中學開展了「溫暖寒冬，點亮希望」愛心幫扶活動，為同學們帶去生活學習物資，持續助力學校發展和學生健康成長，傳遞公益的溫暖和社會正能量。



▲ 愛心物資整理現場

開展社區公益活動

保利星火社區——共聯共建，解民困、去民憂、幫民難

保利物業致力營造社區的人文關懷氛圍，與業主攜手開展社區公益活動。我們在 2017 年成立了對內服務社區鄰里，對外開展公益活動的保利和院志願服務隊，至今已有超過 4,000 名社區業主加入，分隊遍佈全國各地。在社區內，志願服務隊進行探訪慰問、家居改造、安全培訓等活動，增強長者身心健康、居家安全等意識，提升其自信心與幸福感。在社區外，和院志願服務隊致力於探索社會服務模式，先後啟動「公益長跑」、「愛心助學」、「綠色環保」、「探訪弱勢群體」等公益活動，為弱勢群體輸出關懷。2020 年，全國各地服務隊努力克服新冠病毒肺炎疫情影响，在原有活動基礎上開展了「學雷鋒」、「星火青年愛心志願聯盟」等主題志願活動，各類公益活動共計舉行 81 場，超過 7,076 人次參加。

案例：「抗疫有我，愛衛同行」志願活動

2020 年 8 月，保利物業武漢公司志願服務隊攜手社區街道，在夏季的炎熱中堅持開展疫情防控常態化消殺工作，對社區各個角落進行了全面清掃，獲得了社區群眾的高度認可。



▲ 消殺工作現場

附錄

ESG指標索引

一般披露及關鍵績效指標 (KPIs)		對應章節
環境		
A1: 排放物		
一般披露		節能減排 營造綠色空間
A1.1	排放物種類及相關排放數據	綠色物業服務、ESG 關鍵績效表
A1.2	溫室氣體總排放量及密度	綠色物業服務、ESG 關鍵績效表
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	綠色物業服務、ESG 關鍵績效表
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	綠色物業服務、ESG 關鍵績效表
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	綠色物業服務、綠色辦公運營
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	綠色物業服務、綠色辦公運營
A2: 資源使用		
一般披露		節能減排 營造綠色空間
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	綠色物業服務、ESG 關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度	綠色物業服務、ESG 關鍵績效表
A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果	綠色物業服務、綠色辦公運營
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畫及所得成果	綠色物業服務
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
A3: 環境及天然資源		
一般披露		綠色物業服務
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	綠色物業服務
社會		
B1: 僱傭		
一般披露		以人為本 打造專業服務
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	廣納優秀人才、ESG 關鍵績效表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	未披露

一般披露及關鍵績效指標 (KPIs)		對應章節
B2: 健康與安全		
一般披露		守護員工健康
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	ESG 關鍵績效表
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	守護員工健康
B3: 發展及培訓		
一般披露		引領員工成長
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	引領員工成長、ESG 關鍵績效表
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	引領員工成長、ESG 關鍵績效表
B4: 勞工準則		
一般披露		保障員工權益
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	保障員工權益
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	保障員工權益
B5: 供應鏈管理		
一般披露		優化可持續供應鏈
B5.1	按地區劃分的供應商數目	優化可持續供應鏈、ESG 關鍵績效表
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	優化可持續供應鏈
B6: 產品責任		
一般披露		善治善成 服務民生
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	全方位溝通 響應客戶需求、ESG 關鍵績效表
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	數字驅動 智能化業主生活
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	守土有方 保障客戶安全
B7: 反貪污		
一般披露		廉潔建設
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	廉潔建設、ESG 關鍵績效表
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	廉潔建設
B8: 社區投資		
一般披露		播種星火 助力脫貧公益
B8.1	專注貢獻範疇	播種星火 助力脫貧公益
B8.2	在專注範疇所動用資源	播種星火 助力脫貧公益、ESG 關鍵績效表

ESG政策、法律及規例列表

ESG 層面	遵守的法律、法規及條例 ¹	內部政策
A 環境	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	《工程成本控制管理規定》 《能源管理工作指引》 《項目推行垃圾分類工作指引》 《保利物業突發事件應急手冊》
B1. 僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》	《薪酬管理辦法》 《勞動合同管理制度》 《合理化建議管理辦法》
B2. 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《工傷保險條例》	《安全生產規章制度彙編》 《安全生產管理制度》 《突發事件應急手冊》 《管理體系手冊》 《保利物業疫情防範工作指引彙編》
B5. 供應鏈管理	《中華人民共和國招標投標法》	《招投標管理制度》 《供方管理辦法》 《供方評估管理指引》
B6. 產品責任	《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國著作權法》 《中華人民共和國侵權責任法》 《中華人民共和國產品質量法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國城市房地產管理法》 《物業管理條例》	《住宅物業檔案資料管理工作指引》 《無形資產管理辦法》 《品牌管理辦法》 《高端項目基礎服務 SOP 手冊》 《專屬場景服務手冊》 《社區共創手冊》
B7. 反貪污	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	《廉潔自律責任書》 《紀檢監察體系建設實施辦法》 《領導幹部十項禁令》 《管理幹部八條禁令》 《幹部廉潔公約》 《幹部監督管理辦法》 《廉潔行為規定》 《廉潔誠信協議》
B8. 社區投資	《中華人民共和國慈善法》 《國務院辦公廳關於深入開展消費扶貧，助力打贏脫貧攻堅戰指導意見》	《防疫工作三級管控工作指引》 《疫情防範工作指引》 《員工防疫情指手冊》 《復工後工作指引》

1. 《中華人民共和國民法典》自 2021 年 1 月 1 日起施行，本報告提及的《中華人民共和國侵權責任法》在報告期內（2020.1.1-2020.12.31）為有效法律。

ESG關鍵績效表

ESG 指標	單位	2020 ¹	2019 ²
A1 排放物			
A1.1 排放物種類及相關排放數據			
氮氧化物	千克	790	626
硫氧化物	千克	2.92	2.51
顆粒物	千克	75	59
A1.2 溫室氣體總排放量及密度			
溫室氣體總排放量（範疇一 + 範疇二） ⁴	噸二氧化碳當量	311,543	50,251
溫室氣體排放密度 ³	噸二氧化碳當量 / 百萬平方米	820	175
直接溫室氣體排放量（範疇一） ⁵	噸二氧化碳當量	2,637	389
間接溫室氣體排放量（範疇二） ⁶	噸二氧化碳當量	308,906	49,862
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度			
所產生有害廢棄物總量 ⁷	千克	28,146	2020 年新增披露數據
有害廢棄物密度 ³	千克 / 百萬平方米	74	2020 年新增披露數據
廢棄燈管	千克	18,891	2020 年新增披露數據
廢打印機硒鼓	千克	7,172	638（個）
廢墨盒	千克	2,083	619（個）
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度			
所產生無害廢棄物總量 ⁸	噸	2,143	21

1. 2020 年度環境類資料收集範圍包括保利物業公司總部、下屬公司的辦公區域及下屬項目的辦公區域及公區非公攤區域；
2. 2019 年度環境類資料收集範圍包括保利物業公司總部、下屬公司及所屬項目的辦公區域；
3. 2020 年的溫室氣體排放密度、有害廢棄物密度、無害廢棄物密度、能源消耗密度、耗水密度均採用保利物業 2020 年在管面積 380.1 百萬平方米作為分母進行計算；
4. 溫室氣體排放總量為直接溫室氣體排放量（範疇一）與間接溫室氣體排放量（範疇二）的加和；
5. 直接溫室氣體排放量（範疇一）：直接溫室氣體排放包括由汽油、柴油、天然氣、管道煤氣、罐裝液化石油氣消耗產生的溫室氣體排放。直接溫室氣體排放參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算；
6. 間接溫室氣體排放量（範疇二）：間接溫室氣體排放包括由外購電力、外購熱力產生的間接溫室氣體排放。外購電力產生的間接溫室氣體排放參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算，外購熱力產生的間接溫室氣體排放參考世界資源研究所發佈的《能源消耗引起的溫室氣體排放計算工具指南（2.1 版）》；
7. 所產生有害廢棄物總量包括廢棄燈管、廢打印機硒鼓、廢墨盒的產生量；自本報告年度起，有害廢棄物產生量由個數改為重量統計，以增強年度間披露數據可比性；
8. 所產生的無害廢棄物總量包括廚餘垃圾、辦公廢紙產生量。2019 年僅包括辦公廢紙產生量，故無害廢棄物產生總量及密度同比增幅較大；

ESG 指標	單位	2020 ¹	2019 ²
無害廢棄物密度 ³	噸 / 百萬平方米	6	0.07
廚餘垃圾	噸	2,080	2020 年新增披露數據
辦公廢紙產生量	噸	62	21
A2 資源使用			
A2.1 按類型劃分的直接及間接能源總耗量及密度			
能源總耗量 ⁹	兆瓦時	375,858	64,545
能源消耗密度 ³	兆瓦時 / 百萬平方米	989	225
直接能源消耗量 ¹⁰	兆瓦時	13,385	1,530
間接能源消耗量 ¹¹	兆瓦時	362,473	63,015
汽油 ¹²	公升	198,428	171,039
柴油 ¹³	公升	106,014	2020 年新增披露數據
天然氣 ¹⁴	立方米	771,419	2020 年新增披露數據
管道煤氣 ¹⁴	立方米	8,256	2020 年新增披露數據
罐裝液化石油氣 ¹⁴	千克	208,280	2020 年新增披露數據
外購電力消耗量	兆瓦時	323,267	54,057
外購熱力消耗量	兆瓦時	39,207	8,958
A2.2 總耗水量及密度			
總耗水量	立方米	8,112,096	1,778,670
耗水密度 ³	立方米 / 百萬平方米	21,342	6,197

* 除特別說明外，資料換算相關係數及計算方法均參考香港聯合交易所《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》

9. 能源總耗量為直接能源總耗量與間接能源總耗量的總量相加；

10. 直接能源消耗量包括由汽油、柴油、天然氣、管道煤氣、罐裝液化石油氣產生的能源消耗總量；

11. 間接能源消耗量包括由外購電力、外購熱力等產生的能源消耗總量；

12. 汽油消耗量統計來源於保利物業自有公務車使用的汽油消耗；

13. 柴油消耗量統計來源於保利物業在管項目的工程設施設備消耗的柴油消耗；

14. 天然氣、管道煤氣、罐裝液化石油氣統計均來源於保利物業自營食堂。

ESG 指標	單位	2020	2019	
B1 僱傭				
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數				
員工總人數		人	44,351	38,774
按性別劃分	男性	人	27,477	24,398
	女性	人	16,874	14,376
按僱傭類型劃分	管理人員	人	1,439	1,395
	非管理人員	人	42,912	37,379
按年齡組別劃分	30 歲及以下	人	19,300	17,071
	31-50 歲	人	21,726	18,775
	51 歲及以上	人	3,325	2,928
按地區劃分	東北片區	人	1,827	2019 年僱傭總數的地區劃分方式與本年度有所差異，相關披露數據請參考本公司 2019 年《環境、社會及管治報告》的披露
	華北片區	人	5,367	
	華東片區	人	3,731	
	東南片區	人	4,561	
	中部片區	人	5,295	
	西北片區	人	6,189	
	中南片區	人	4,404	
	大灣片區	人	8,113	
	華南片區	人	4,864	
B2 健康與安全				
B2.2 因工傷損失工作日數				
因工傷損失工作日數		天	513	5,026
B3 發展及培訓				
B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比				
接受培訓的員工總人數（比例）		人（百分比）	44,351(100%)	38,774(100%)
按性別劃分	男性（比例）	人（百分比）	27,477(62%)	24,398(63%)
	女性（比例）	人（百分比）	16,874(38%)	14,376(37%)
按僱員類別劃分	管理人員（比例）	人（百分比）	1,439 (3%)	1,395(4%)
	非管理人員（比例）	人（百分比）	42,912(97%)	37,379(96%)

ESG 指標		單位	2020	2019
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				
總受訓時數		小時	2,147,704	605,883
每名員工平均受訓時數		小時	48	16
按性別劃分	男性	小時	51	15
	女性	小時	41	16
按僱員類別劃分	管理人員	小時	39	21
	非管理人員	小時	49	15
B5 供應鏈管理				
B5.1 按地區劃分的供應商數目				
供應商總數		個	8,135	6,093
B6 產品責任				
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴				
所接獲的物業範疇下服務類投訴		次	8,996	未披露
所接獲的物業範疇下工程類投訴		次	2,732	未披露
所接獲的物業範疇下安全類投訴		次	2,890	未披露
所接獲的物業範疇下其他類型投訴		次	1,692	未披露
B7 反貪污				
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				
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		件	0	0
B8 社區投資				
B8.2 在專注範疇所動用資源				
精準扶貧投入		千元	40	273
其他慈善捐款		千元	12	85
員工參與公益志願活動		人次	7,076	12,825

* 除特別說明外，資料換算相關係數及計算方法均參考香港聯合交易所《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》