

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

2020 年

目錄

關於本報告	1
關於碧桂園服務	2
主席寄語	9
可持續發展管治	11
利益相關方參與	17
人文社區，建設幸福家園	20
以人為本，打造精英團隊	49
踐行環保，守護生態環境	65
回饋社會，傳遞愛心力量	74
開放共生，攜手責任發展	86
附錄一：關鍵績效指標索引	89
附錄二：政策及適用法律法規列表	95
附錄三：《ESG 報告指引》內容索引	100

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@bgyfw.com

關於本報告

報告簡介

碧桂園服務控股有限公司（「本公司」或「公司」）連同其附屬公司（統稱「本集團」、「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週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佈的第三份《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2020年1月1日至2020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序的持續完善，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五條主要業務線：(i) 物業管理服務，(ii) 社區增值服務，(iii) 非業主增值服務，(iv) 「三供一業」業務（現時包括物業管理服務及供熱業務），及(v)城市服務。

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。財務資料詳情請參閱碧桂園服務官方網站 www.bgyfw.com/investor/report.html 或香港交易所披露易網站 www.hkexnews.hk 刊發的碧桂園服務 2020 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，以電子形式發佈，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，榮獲由中國指數研究院頒佈的 2020 中國物業服務百強企業綜合實力第一名、經營績效第一名、服務規模第一名；由億翰智庫發佈的 2020 中國物業企業綜合實力 Top1、投資價值十強 Top1 及中國上市物業企業百強 Top1 等行業權威獎項。

經過 29 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「國際領先的新物業服務集團」為企業願景，通過扎實的業務建立標準化、精益化的物業服務體系，依託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，提供全生命週期服務。

820.5

除「三供一業」業務外，合同管理面積約為 820.5 百萬平方米

377.3

除「三供一業」業務外，收費管理面積約為 377.3 百萬平方米

85.2

「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 85.2 百萬平方米

3,277

管理共 3,277 項物業項目

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、「三供一業」業務及城市服務五條主要業務線，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、智慧產業園運營服務，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」，圍繞社區成熟發展週期、業主家庭成長週期和房產價值週期，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。我們的社區增值服務已逐步形成六大業務：(i)到家服務；(ii)家裝服務；(iii)社區傳媒服務；(iv)增值創新服務；(v)房地產經紀服務及(vi)園區空間服務。

31 360 5

管理範圍覆蓋中國 31 個省、市、自治區及香港特別行政區的 360 多個城市以及海外，重點覆蓋包括珠三角、長三角、長江中游、京津冀及成渝 5 大經濟發達城市群

424

服務超過 424 萬戶業主及商戶

93.11%

物業費收繳率保持高水平達 93.11%

• 非業主增值服務

我們提供的非業主增值服務主要為：(i)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，(ii)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(iii)車位及房屋尾盤的代理銷售及租賃服務。

• 「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，我們已於本年度順利完成對項目的全面接管。截至 2020 年 12 月 31 日，「三供一業」業務的物業服務收費管理面積及合同管理面積均約為 85.2 百萬平方米，供熱業務的收費管理面積約為 42.3 百萬平方米；物業管理業務收入約為人民幣 1,540.2 百萬元，供熱業務收入約為人民幣 1,159.1 百萬元。

• 城市服務

我們的城市服務堅持新型城鎮化聚焦戰略，以「善治、益業、美境、惠民」為核心價值，以城市市政公共服務、城市空間運營、城市數字社區治理為三大核心業務，助力城市高品質發展。2020 年度，我們在城市服務產品優化迭代、老舊社區長效管理、市政環衛專業化運營、城市大物業模式驗證等方面取得進步。以天津軍糧城項目為代表的智慧城市大物業服務模式、以山西壽陽縣項目為代表的縣域環衛一體化模式、以大連小窯灣項目為代表的產業協同一體化服務模式都落地實踐，並初具雛形。此外，對環衛行業龍頭公司山東滿國康潔環衛集團有限公司（以下簡稱「滿國康潔」）²及福建東飛環境集團有限公司（以下簡稱「福建東飛」）³的收購與整合，將進一步加強本集團在城市服務領域的市政環衛專業能力並擴大市場規模。

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。

² 於 2020 年 10 月 14 日，碧桂園物業香港及碧桂園生活服務（均為本集團間接全資附屬公司）收購滿國康潔 70% 股權。

³ 於 2020 年 10 月 30 日，碧桂園物業香港及碧桂園生活服務（均為本集團間接全資附屬公司）收購福建東飛 60% 股權。

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；2018 年 9 月 10 日獲納入恒生綜合大中型股指數成份股，晉升為港股通股票；2019 年 12 月 9 日獲納入恒生中國（香港上市）100 指數成份股，2021 年 3 月 15 日獲納入恒生中國企業指數 50 家成份股之一，2021 年 5 月 21 日獲納入恒生指數成份股，成為首家獲納入恒生中國企業指數成份股及恒生指數成份股的物業管理上市企業。信用評級方面，2020 年 3 月 20 日，公司獲惠譽長期外幣發行人信用評級為投資級 BBB-，評級展望穩定。此外，公司於 2019 年 11 月獲得明晟（MSCI）ESG 評級 A 級，為港股物管行業最高水平並維持至今。



• 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）質量管理體系 ISO、環境管理體系 ISO 及職業健康安全管理体系 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
職業健康安全管理体系

• 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逾百項榮譽和認可。本年度，我們新晉獲得以下榮譽：

綜合 營運

- **物業服務企業上市公司十強：第一**
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創新能力領先企業**
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
- **住宅物業服務領先企業**

112

截至 2020 年 12 月 31 日，累計獲得 112 項國家級榮譽

24

截至 2020 年 12 月 31 日，累計獲得 24 項省級榮譽

18

截至 2020 年 12 月 31 日，累計獲得 18 項市級榮譽

中物研協、上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心

- **物業服務企業綜合實力 10 強：第一**
中物研協、上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
- **城市服務領先企業**
中物研協、上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
- **特色物業服務品牌企業鳳凰到家**
中物研協、上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
- **智慧物業服務領先企業**
中物研協、上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
- **廣東省物業服務綜合發展實力企業**
廣東省物業管理協會
- **大灣區物業服務品牌企業**
廣東省物業管理協會
- **社區生活（住宅）物業智慧服務專業委員會**
廣東省物業管理協會
- **城市標杆企業**
廣東省物業管理協會
- **中國物業服務百強企業經營績效：第一**
中國指數研究院
- **中國物業服務百強企業服務規模：第一**
中國指數研究院
- **中國物業服務百強企業：第一**
中國指數研究院
- **中國上市物業服務企業綜合實力第一**
中國指數研究院
- **中國物業科技賦能領先企業**
中國指數研究院
- **中國物業服務多元化運營領先企業**
中國指數研究院
- **中國物業服務專業化運營領先品牌企業：第一**
中國指數研究院

- **中國上市物業企業百強 TOP1**
億翰智庫
- **中國物業企業投資價值十強 TOP1**
億翰智庫
- **中國物業企業運營能力十強**
億翰智庫、嘉和家業
- **中國物業企業城市服務項目五強**
億翰智庫、嘉和家業
- **中國物業企業品牌價值二十強**
億翰智庫、嘉和家業
- **物業企業客戶滿意度模範企業五十強**
億翰智庫、嘉和家業
- **中國物業企業成長性十強**
億翰智庫、嘉和家業
- **中國物業優質服務品牌**
易居企業集團·克而瑞地新引力
- **中國物業服務力 10 強**
易居企業集團·克而瑞地新引力
- **藍籌物業百強企業**
經濟觀察報
- **藍籌物業百強峰會上市公司綜合價值企業**
經濟觀察報
- **藍籌物業百強峰會卓越智慧科技創新企業**
經濟觀察報
- **智慧城市峰會智慧城市卓越生態服務企業**
經濟觀察報
- **中國房地產金牌物業獎**
時代週報
- **金麒麟港股價值風雲榜·最具投資價值上市公司**
新浪財經
- **中國價值地產總評榜年度價值物業服務企業**

每日經濟新聞

- **中國服務物業行業領軍集團**
金鑰匙
- **佛山企業 100 強**
佛山市企業聯合會、佛山市企業家協會
- **佛山國家高新區年度領軍企業**
佛山市高新技術產業開發區管理委員會
- **微信公眾號影響力 TOP100**
全國物業管理行業媒體協作網
- **《中國物業管理》雜誌年會報告商業模式（社區生活服務）樣本企業**
《中國物業管理》雜誌社
- **企業信用 AAA 等級證書**
中國中小企業國際合作協會

社會 責任

- **2020 年度戰「疫」先鋒**
《人民日報》|《國際金融報》
- **消費扶貧先鋒力量**
中國社區扶貧聯盟
- **「社區的力量」消費扶貧先鋒力量**
中國物業管理協會|中國扶貧志願服務促進會

以「國際領先的新物業服務集團」為企業願景，圍繞「新物業」，秉承以人為本的理念，更深入挖掘客戶需求，通過新科技、新生態、新服務，持續開創新價值，最終實現「服務成就美好生活」的品牌使命。

——碧桂園服務
願景與使命

主席寄語

本人謹代表碧桂園服務，欣然提呈本集團第三份《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。我們力求在穩健經營的同時，在可持續發展征程上亦不斷精進，力創新高。

2020年是極不平凡的一年。面對百年不遇的新冠疫情，碧桂園服務全體員工堅守一線，快速制定並落地了一套行之有效的防疫標準，在社區防疫場景中佈局AI應用，打造「無接觸式」的智能防護體系，以智慧、高效、有效的手段抗擊疫情。在這場疫情考驗之下，我們向社會提交了這樣一份答卷：社區無一起公共區域感染案例，一線服務員工無一人感染確診或疑似案例。這場疫情防控阻擊戰，彰顯了碧桂園服務物業人的「硬核」英雄本色，同時也保障了所服務社區的數百萬戶業主的健康安全。

這一年，我們的物業管理規模及全國覆蓋地域持續增長。我們的服務邊界進一步延展，通過新科技、新生態、新服務，探索物業行業的轉型變革，持續開創新價值。我們面對機遇與挑戰的同時，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。

我們持續探索多樣化城市服務產品及模式，助力城市可持續發展。我們於2018年發佈「城市共生計劃」，並在本年度內與多個地方政府及企業達成戰略合作關係，通過自有項目實踐不斷更新技術，逐步探索應用到空間更大的城市服務空間，依託技術升級實現城市管理效率的飛躍提升。我們已與遼寧開原、廣東南粵高速、北京大興機場南航基地、上海浦東機場、遼寧大連小窩灣、山西壽陽縣、天津市軍糧城、廣西省岑溪市、廣東省英德市等十多個城市及項目進行合作，開創與城市管理者、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。

我們開啟「人性+科技」的新物業價值，持續升級服務力。我們大力投入科技與智能化領域研究，通過標準化、自動化、智能化管理及先進的信息化系統重塑管理模式，構建「智慧社區」、連結「智慧家居」，力求通過科技惠及業主，重新定義數字社區，打造柔性服務，全方位提升業主的居住體驗。於抗擊新冠疫情期間，我們運用智能化管理系統線上即時監控疫情管控工作；創新推出紅外熱成像測溫設備社區門崗，實現高效的人員進出管控；通過無人機、紫外線消毒燈、國內首台無人綜合防疫車等新型手段，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。

我們持續完善人才培養體系，力求與員工共同成長。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，推出「將來計劃 2.0」，定向挖掘高潛力人才，為企業管理崗位輸送新鮮血液，激勵員工發展潛能。我們成立了碧學堂，對內進一步挖掘高潛人才、優化人才梯隊建設的同時，積極向行業客戶賦能，提升碧桂園服務的市場競爭力。

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。本年度我們上線了能耗管控平台，大幅提高能耗用量與費用等數據分析的全面性、準確性與及時性，進一步提升綠色運營。我們持續關注氣候變化帶來的風險和機遇，通過制定應急預案、開展應急演練、上線數字化城市指揮平台，降低極端天氣帶來的風險與影響。

我們始終不遺餘力踐行社會責任，積極投身社會各項公益扶貧事業。我們積極回應黨和政府的號召，結合自身特色在公益與扶貧方面開展了各種有益探索。疫情期間，我們主動捐助湖北省物業同行 40,000 升消毒水及其他抗疫消毒物資、400 噸關愛社區生活物資，組建黨員志願服務隊伍共 1,183 個，積極投入到社區抗疫的工作中。在後疫情期，我們發起了「眾企共渡計劃」，通過場景化社區資源幫扶社區周邊中小企業。我們積極開展「社區的力量」消費扶貧攻堅戰專項行動，推廣廣西桂七芒果、井岡山黃桃、甘肅東鄉羊等扶貧產品，推廣產品的銷售額排全國物業企業第一，更獲中物協「社區的力量」消費扶貧先鋒力量 TOP1。我們與 33 個鄉村結對幫扶，通過黨建引領聚力，積極探索鄉村振興賦能之路，為促進共同富裕、社會進步貢獻一份力量。

29 年來，我們致力於建設人文社區、幸福家園；以人為本，打造精英團隊；踐行環保，守護生態環境；回饋社會，傳遞愛心力量；開放共生，攜手責任發展。在未來，我們將繼續秉持可持續發展理念，依託日臻完善的服務，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，做有良心、有社會責任感的陽光企業，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

廉潔文化建設



- 外部評估
- 內部評估

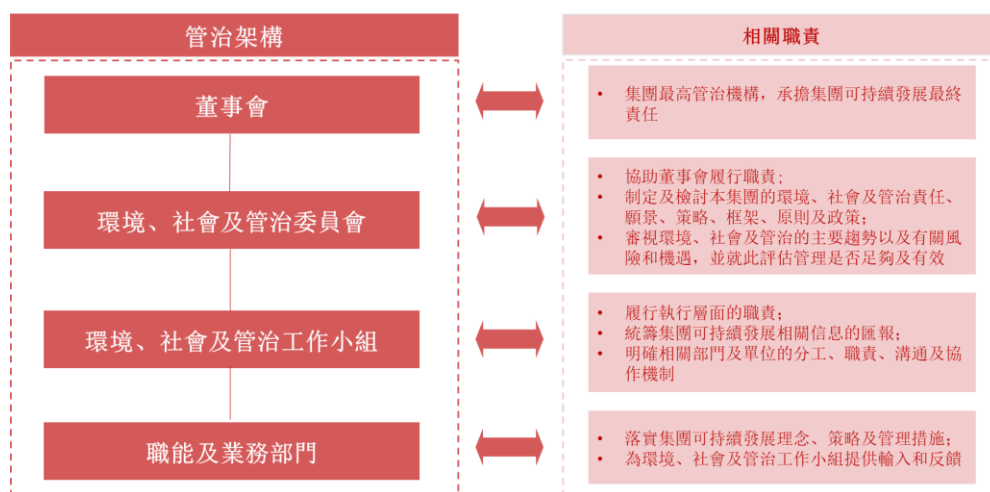
數據來源為重要性評估；其中「外部評估」指來自普通員工、供應商/合約商/夥伴、客戶/業主、投資者/股東/資本市場分析員、政府/監管機構、公益機構/NGO、當地社區及其他利益相關方群體的評估，「內部評估」指來自中高層管理層的評估。

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

董事會是碧桂園服務的最高管治機構，承擔我們業務營運及可持續發展工作的最終責任。董事會透過授權予其下設的環境、社會及管治委員會（以下簡稱「ESG 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。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，監督各項風險管理政策及措施的實施，以識別、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。

• 環境、社會及管治委員會

碧桂園服務已於 2020 年 8 月成立 ESG 委員會。ESG 委員會成員經由本公司董事會委任，由本公司三名執行董事擔任成員。ESG 委員會負責制定及檢討本集團的環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）責任、願景、策略、框架、原則及政策，監察集團與利益相關方的溝通渠道

及方式，審視 ESG 主要趨勢及有關的風險和機遇，定期向董事會匯報集團的可持續發展管理進展及提出改善建議，並確保及落實經董事會通過的 ESG 政策有效地執行和實施。

• 環境、社會及管治工作小組

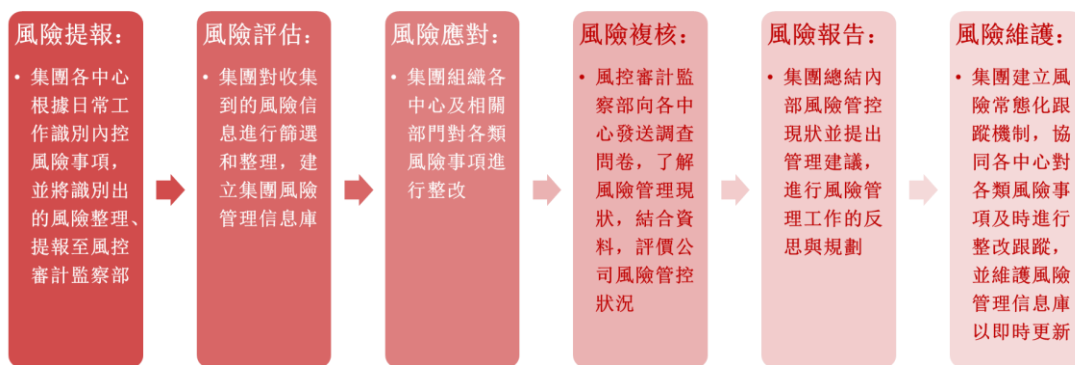
碧桂園服務已成立 ESG 工作小組，以向我們《環境、社會及管治報告》的編制提供充分支持。ESG 工作小組由集團總部投資者關係部、行政管理中心等部門組成，負責報告的統籌及編制、內外部資源的協調並與 ESG 委員會及董事會保持緊密溝通，確保我們在匯報時得以全面檢視碧桂園服務的可持續發展績效。

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

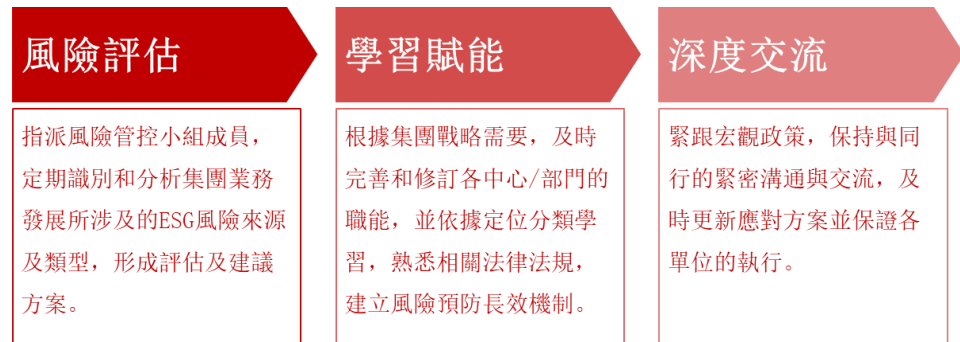
碧桂園服務已成立風險管理委員會，並頒佈了《風險管理委員會實施細則》，以建立適用的風險管理及內部監控系統。有關我們管理層已識別的風險類別、內外部報告機制、補救措施及或然事件管理的詳情已編入我們的政策，碧桂園服務總部及轄下各單位管理層亦據此設計並實施了一系列財務、營運、合規相關的執行流程及控制措施，以保障該等系統的有效性。

在風險管理委員會的監督下，本報告期內我們編制了《2020 年度碧桂園服務風險管治總結報告》，對風險管理及內部監控系統進行檢討，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。此外，我們更新了《內控自評操作指引》，進一步優化集團的內部控制自我評價體系，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。我們持續梳理及提升集團的風險管控流程，以健全公司風險管理長效機制。具體而言，我們通過以下程序以對集團所面臨的潛在風險進行管控：



風險管理及內部監控體系

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



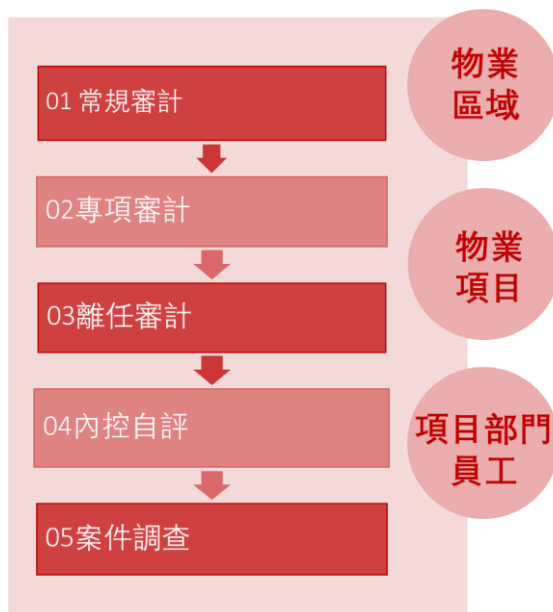
ESG 風險管理及內部監控機制

碧桂園服務承諾未來將持續完善包含 ESG 風險在內的風險控制管理體系，做好風險識別與監控工作，並計劃於未來提升風險管理信息化流程，建設風險執行信息系統平台，以推動風險管理工作的系統化、前置化、常態化。此外，我們還將加大風險評估與管理的內部培訓及宣貫的力度，通過線上/線下知識培訓和案例分享的方式，提升集團內部的風險識別和管理能力。

廉潔文化建設

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》《碧桂園服務集團員工職務行為管理規定》《員工違規違紀投訴舉報處置管理辦法》及《員工違規違紀責任追究辦法（2020 版）》，以行為準則的形式為員工劃清廉潔「底線」，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。

碧桂園服務設有風控審計監察部，對潛在非法行為進行監控和預防工作。同時，本集團通過常規審計、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。本集團風控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@bgfw.com



400客服熱線
400-968-8888



總裁投訴熱線
0757-2639-0212

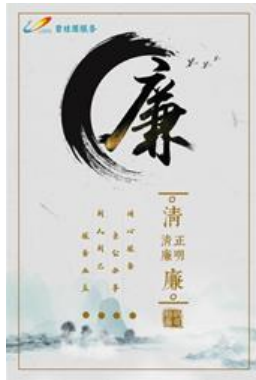
舉報渠道

本報告期內，本集團未發生任何對本集團或僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

「廉政清風陽光文化節」廉潔宣貫

案
例

本年度，集團組織開展了「廉政清風陽光文化節」，我們通過主題宣講、拓展活動等形式，共計開展反腐倡廉類宣貫課程及培訓 5 場，培訓時長達 10 小時，參與員工超 1,000 人次。同時，公司定期組織開展階段性的總結匯報，對員工分析貪污舞弊的典型案件，進一步提高員工反貪污舞弊和廉潔的意識。



廉潔宣傳海報



碧桂園服務西北區域廉潔宣講

董事培訓-董事誠信履職

案
例

2020年9月，為提升董事會合規意識與履行職責的能力，碧桂園服務上市秘書辦，面向集團董事會開展《董事誠信履職》專項培訓，內容包括「反貪污概覽、案例分析及誠信履職指引、誠信管治解決方案、法規索引」四大方面。此次培訓有助於增強管理層人員的誠信意識、提高集團董事在工作上遇到道德兩難情境時的處理技巧，有利於本集團及時有效地偵查舞弊行為。



董事培訓 - 董事誠信履職

上市秘書辦 2020年9月

「董事培訓-董事誠信履職」海報

未來，我們將進一步加強審計監察制度建設，依據集團業務的更新及廉潔管治的現狀，持續修訂及優化各項制度規定並增強其執行力，確保制度體系的有效運行。同時，我們計劃擴大集團內控自評體系的範圍，持續完善內控管理機制，提高各級員工履職盡責的積極性和自覺性。此外，我們還將優化廉潔教育的形式及內容，增強其針對性和有效性，形成長效工作機制，進一步深化員工的廉潔從業意識。

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 安全健康的工作環境 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 員工關懷活動 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"> 提升產品與服務品質 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 支持地方發展 	<ul style="list-style-type: none"> 依法經營與合規管理 主動納稅 創造就業機會

2020 年度投資者交流活動

案例

碧桂園服務於 2020 年 11 月 26 日在廣州塔召開「你好，新物業！」品牌煥新發佈會，在會上正式發佈「國際領先的新物業集團」的企業願景，並圍繞「新科技、新生態、新服務、新價值」理念進行詳細解讀，與現場的嘉賓及合作夥伴們展開熱烈互動。

此外，本年度內集團共參加近 250 場境內外路演活動、近 120 場大型線上峰會，會見及電話溝通的投資者近 2,000 人次、境內外機構近 500 家，積極建立與投資者之間多元透明的溝通渠道，給予投資者更全面的機會了解公司的競爭優勢及最新業務情況，獲得投資者們的一致好評。



碧桂園服務品牌煥新發佈會現場

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、僱傭及勞動常規、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

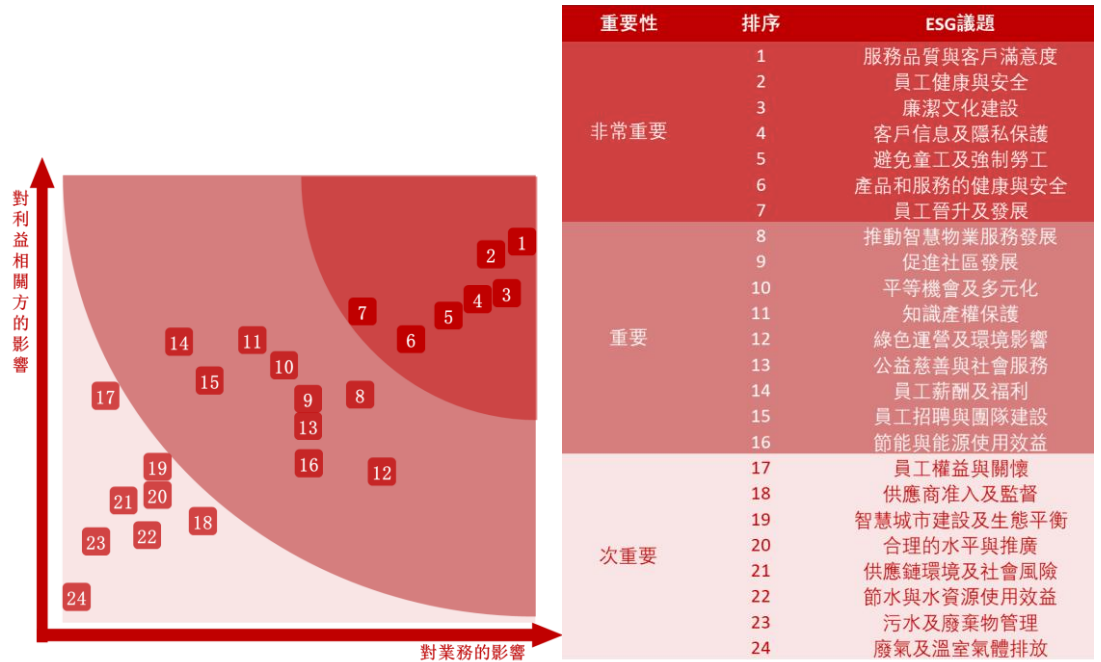
第二步：開展調研

- 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、員工健康與安全、廉潔文化建設等議題，我們將在本報告後續章節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

服務品質與客戶滿意度



客戶信息及隱私保護



產品和服務的健全與安全



推動智慧物業服務發展



知識產權保護



■ 外部評估

■ 內部評估

人文社區，建設幸福家園

碧桂園服務持續為人們提供全程無憂的服務，提升生活品質，推動社會人文素質進步。我們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成就千萬業主的美好生活。

品質服務，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《碧桂園服務品質管理制度》，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品質的監督，從而建立物業品質管理長效機制。

我們遵循 PDCA（策劃-實施-檢查-處置）循環，搭建品質運營體系。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、事中控制、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。

- 極致的服務標準

碧桂園服務重視臻至物業服務品質的打造，建立物業服務品質運營全景圖，制定並不斷完善硬件及軟件兩大板塊的品質體系與制度標準，持續提升服務品質。

本章所回應議題

智慧城市建設及生態平衡

■ 外部評估
■ 內部評估



物業服務品質運營全景圖

同時，我們建立了「公司-單位-項目」的三級品質檢查機制，通過定期的內外部檢查及考核評比提升管理，加強對物業服務現場的監督和品質管控。2020年度，我們上線了品質檢查工具——智能監控雲平台，通過連接現有系統及信息化資源，實現360度全景即時視頻監控、智能巡檢、智能預警，大幅提升了品質檢查及管理的效率，從而進一步優化服務水平。我們目前實施的品質檢查機制如下：

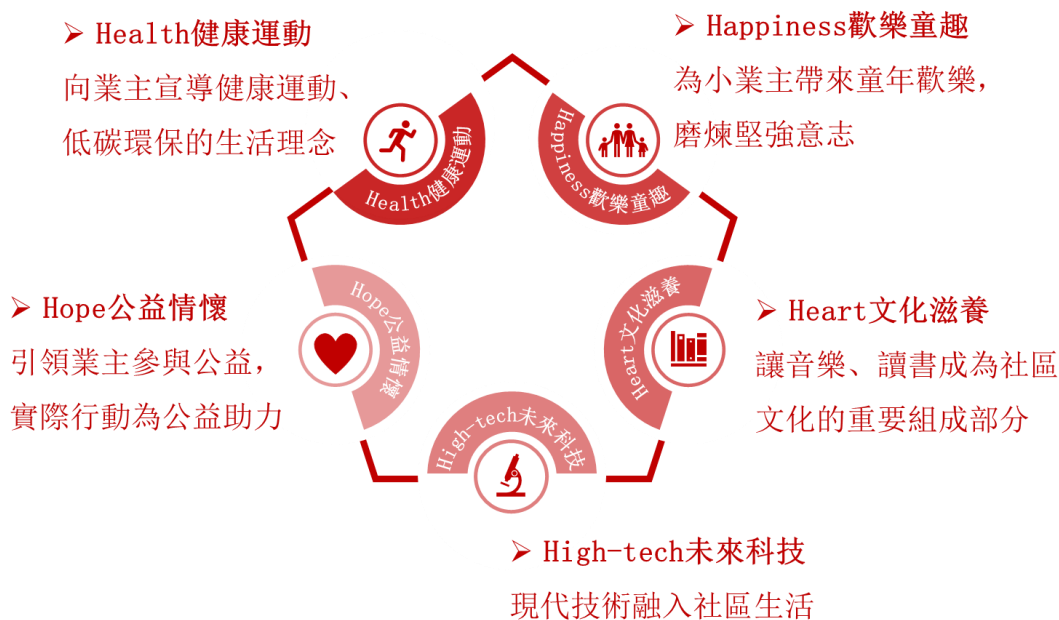


• 卓越的服務體系

碧桂園服務自創立之初，便不斷創新服務理念和體系，致力樹立起行業標杆形象。面對物業服務轉型新升級，我們不忘初心，並不斷與時俱進、創新服務模式，營造社區文化，實施「123 服務法則」與「5H 服務理念」，堅持將專業服務做到極致：



「123」服務法則



「5H」服務理念

碧桂園服務自 2013 年推行「鳳凰管家」服務，現有近 5,564 名鉑金鳳凰管家。我們將鉑金鳳凰管家作為核心服務載體，以客戶需求為中心，為業主提供量身訂制服務。我們還對鉑金鳳

鳳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。



業主的「產科醫生」

案例

2020年2月11日，廣東惠陽碧桂園翠湖灣的管家王丹，接到一位準媽媽業主黃女士的求助：突感肚子疼，似有早產跡象。王丹立刻飛奔趕往黃女士家，抵達時發現準媽媽已在衛生間馬桶上生出寶寶。王丹第一時間撥打了120急救電話，並在業主群及朋友圈發送緊急求助信息，尋求社區內產科醫生護士過來協助。在焦灼等待120救護車之際，接受過公司急救專業知識培訓的王丹精心守護母子二人，直至救護人員趕到。目前業主與寶寶均健康無礙，王丹勇於挺身而出的品質及細心的服務獲得了眾多業主一致的稱讚。



王丹將準媽媽和寶寶送到床上



業主的一致好評

拾金不昧，業主獻上錦旗

案
例

2020年3月下旬，湖南漢壽碧桂園社區保潔員張良頂在開展樓棟清潔工作時，在電梯間發現幾個看似被遺棄的包裹。他小心翼翼地打開包裹，沒想到在衣物間竟夾雜著許多貴重的黃金首飾。張良頂根據公司有關撿到業主貴重物品如何妥善處理的專項指引，立即聯繫相關同事進行處理。物業團隊在眾人的監督見證下，將包裹內的財物進行仔細清點及登記。待焦急的業主致電物業中心進行求助時，物業團隊通過翻查電梯監控視頻確認業主身份後立即將包裹物歸原主，得到了業主高度的稱讚。幾天後，業主帶著定制的錦旗再次來到物業服務中心，向保潔大叔張良頂和物業團隊表達誠摯感謝。



業主為張大叔送上錦旗

社區增值服務

碧桂園服務致力成為「全週期社區生活服務整合供應商」，從資產保值增值和業主生活兩大需求出發，圍繞業主家庭成長週期、房產價值週期和社區成熟發展週期為業主提供全方位的社區生活服務，整合社區商業資源，致力讓業主體驗物業服務的美好。我們的社區增值服務已逐步形成六大業務：



截至 2020 年 12 月底，在增值創新業務上，我們為業主精選生活好物，已連接超 1,000 個商家，全年超 20 萬人次通過社區團購買到心儀產品；在家裝服務上，與超 600 個家裝建材品牌商結成戰盟，為近 10 萬戶業主打造美好家居生活。

「鳳凰會」APP

案例

碧桂園服務面向業主群體推出了「鳳凰會」APP，旨在發展社區增值產品及服務的線上門戶。「鳳凰會」APP 是一款綜合智能門禁、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 2020 年 12 月 31 日，「鳳凰會」APP 已實現註冊用戶數 746 萬，月活躍用戶數超 186 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。



「鳳凰會」APP 界面截圖

借助增值服務，滿足業主生活之需

案
例

廣州碧桂園鳳凰城是碧桂園服務的超級大盤項目，涉及業主 30,000 戶，整個社區常住人口約 20 萬人，約為一個城鎮的人口數量。為了保障業主的日常生活便利，碧桂園服務將生活服務延伸入室內，以滿足業主的多樣化需求。首先是家政服務，對於家中需要照顧老人或小孩的家庭，碧桂園服務會專門對家政服務人員進行培訓，進行集中式管理，合格之後才允許上崗，以保證服務的專業性。此外，由於鳳凰城社區範圍過大，業主在社區內部購買商品較為不便，碧桂園服務管家會為業主提供代買服務；部分業主購置了進口昂貴樹木需要得到專業的護理時，碧桂園服務利用多年樹木養護的經驗，為業主們新增了樹木護理的服務。通過這些增值服務，我們與業主建立更多的連結，讓服務成就美好生活。



家政人員培訓現場

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，我們已順利完成對「三供一業」項目的全面接管，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。

2020 年是「三供一業」業務的「基礎管理年」，我們與合作方共同著力推進管理體系的建設，精細品質管控，推行管家式服務，提高運營管理水平及服務品質；開展社區增值業務專業團隊培訓，推動如社區傳媒、生活團購等社區增值服務落地；堅持開放共用的合作模式，加強市場拓展及戰略合作；上線智慧運營平台、集成管理物聯系統，提升運營管理效率；全面推進雙方團隊及合作方的深度融合，構建具內驅力的人才培養機制。

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。本年度，我們成立了客戶體驗研

11

開展 11 次滿意度調查

132,437

132,437 人次參與滿意度調查

97.2%

業主滿意度達 97.2%

99%

坐席滿意度達 99%

96,662 100%

接獲 96,662 次投訴，
100% 完成響應

26

開展客戶服務品質培
訓共計 26 小時

究院，建立了上百個客戶體驗提升小組，探索客戶不斷成長的需求，從而更好地優化服務方案、創新服務設計。



外呼團隊：設立17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。



客戶體驗團隊：設立2名市場調研和數據分析人員、2名運營人員，負責用戶運營、業務調研、業主畫像描繪及研究工作。

全面的調研頻次

- 既開展節點性調研用於考核，並強調年度均好性；
- 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。

減少採樣波動性

- 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其期，防止採樣波動性。

打通滿意度閉環

- 以業務為導向，通過數據及案例分析，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；
- 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、公眾號後台反饋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。



客訴處理原則

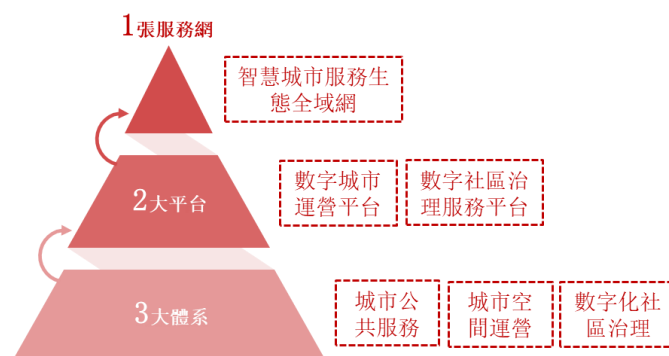
碧桂園服務將客戶滿意度考核作為各區域管理績效評估的重要組成部分。本集團總部為各物業服務區域設定三檔滿意度目標，並在 2020 年對全國項目開展共計四次滿意度調查評分考核，有效督促各物業管理區域發現客戶服務的薄弱環節，持續提升管理水平，為業主提供高品質、有溫度的物業服務。未來，我們將著重優化投訴渠道，降低重複投訴率；並優化投訴分類標籤，精準發現問題根源並及時改進，進一步提升客戶滿意度。

城市治理，和諧共生

隨著城鎮化進程的不斷發展，物業管理服務的內涵及邊界亦不斷延伸。碧桂園服務作為中國新型城市治理公共服務探行者，深刻理解社會融合、多元共生的城市生態價值所在。我們堅持新型城鎮化聚焦戰略，以「善治 益業 美境 惠民」為核心價值，通過城市宜居環境煥新、公共服務數字融合、精細高效城市治理、營商環境優化、生態環保巡防、城市公共資產增值等一體化全場景數字解決方案，實現性價均衡可持續發展的「城市大物業」運營模式，打造美好人居生活標杆。

城市共生計劃

碧桂園服務自 2015 年起在業內率先走出社區，拓展多元業態，入局城市服務領域，並於 2018 年推出「城市共生計劃」，與地方政府合作，借助智能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。2020 年度，我們與多家國內科技巨頭、各地政府及企業達成戰略合作關係，通過自有項目實踐不斷反覆運算更新技術，逐步探索應用到空間更大的城市服務空間，技術升級實現城市管理效率的飛躍提升，形成「1 網 2 平台 3 服務體系」，整合碧桂園集團（碧桂園控股有限公司，簡稱「碧桂園集團」）教育、農業、機器人、酒店、生鮮零售、醫療健康等產業資源協同，提供智慧市政環衛一體化、智慧停車、老舊小區長效運營等 20 個子產品和直擊政府痛點的 5 大解決方案構建城市場景下開放、共生的服務生態。



至今，我們已與遼寧開原、廣東南粵高速、北京大興機場南航基地、上海浦東機場、遼寧大連小窩灣、山西壽陽縣、天津市軍糧城、廣西省岑溪市、廣東省英德市等十多個城市及項目進行合作，開創與城市管理者、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。

碧桂園服務攜手天津軍糧城

案例

2020年5月22日，「服務讓生活更美好」軍糧城進駐儀式在天津新市鎮內成功舉行。天津軍糧城新市鎮是具有千年歷史文化的古鎮，其建設發展受到天津東麗區政府高度重視。碧桂園服務通過前期充分的調研，站在「全域天津」的視角審視「津濱雙城軸心」新興板塊的區位價值，提出「產融協同、職住平衡、整體運營、可續發展」的建成區一體化公共服務創新理念，並計劃在未來引入「智慧紅色城市大物業服務」運營模式，在常規物業運維的服務基礎上，重點突出新市鎮公共服務示範作用，通過科技應用實現服務對園區整體環境的品質提升，通過服務創新手段彌補配套不足進而起到帶動助推作用，真正實現服務賦能牽引區域住宅、商業以及相關配套的發展，助推新市鎮的高品質發展。



大物業服務運營模式

與廣東廣昆達成股權合作，共同助力綠色城市

案
例

2020年9月24日，碧桂園服務與廣東廣昆有害生物防治科技實業發展有限公司（簡稱「廣昆」）達成股權合作，成立「廣東碧桂園廣昆環境科技有限公司」（簡稱「碧桂園廣昆」）。雙方的合作圍繞「大物業管理」和「大社區服務」雙輪驅動戰略，基於「服務+科技+生態」的發展模式，旨在引入廣昆在蟲控領域的專業服務能力與豐富經驗，有效提升碧桂園服務在管項目的蟲控服務品質，並進一步探索「城市共生計劃」領域的健康城市、衛生城市創建、智慧蟲控、家庭蟲控解決方案等創新商業模式，打造大物業時代的數字引擎，擴展整合多元業態，拓寬服務邊界，深入挖掘社區增值服務，多元業態齊頭並進，全方位提升服務品質，助力企業品牌持續增值。



股權合作簽約現場

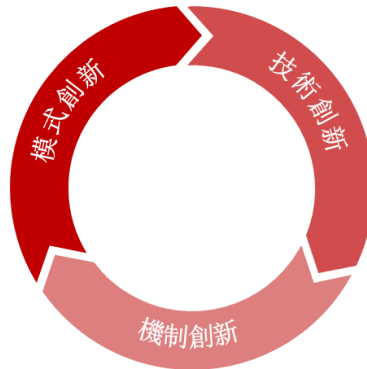
公共服務標準

我們積極推動公共業態服務標準化，發佈了《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、客服安防、招商、增值服務的全方面專業指導，推動產業新城項目服務標準化、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，為新城園區企業的發展提供源源不斷的幫助。

我們主要從模式創新、技術創新和機制創新三個方面來重構城市運營服務生態：

模式創新

- 碧桂園服務從原來的社區服務場景延伸到城市（鎮）公共服務場景，同時通過基於城市行政區域劃分設置城市服務運營中心和網絡服務片區，用城市大物業運營模式來提供優質平價的城市公共運維服務。



技術創新

- 碧桂園服務充分將自身積累的數字化應用場景與AI技術應用於基礎設施管理和數字化城市管理升級，並與多主體共同協作解決特定的「城市弊病」，以提升效率，降低運營成本。

機制創新

- 碧桂園服務聯合生態夥伴為城市定制一體化服務方案解決城市「碎片化治理」難題，並通過增值服務實現可持續發展。

保駕護航，幸福安康

碧桂園服務高度重視業主及住戶的人身與信息安全，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》及《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，採取一系列措施提升社區的安全指數，努力營造和諧安全的社區環境。

住戶健康與安全

- 社區安全管控

碧桂園服務建立了安全管理體系，對日常物業管理中的安全風險進行事前預防、事中控制及事後追責，全力保障住戶的健康與財產安全。

0

社區 0 重大安全責任事故

2,836

進行消防演習共計 2,836 次



安全管理體系

我們推行四級安防體系，制定並執行《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，在苑區實行24小時全封閉式管理，配置智能化先進科技安防管理系統，通過專業安防人員與智能科技相結合，對進出人員、車輛和消防、裝修、交通、停車場及周界等重點部位實施全時管控巡查。同時，與業戶聯動舉辦消防應急和電梯困人等突發事件處置演練，實現人防、物防、技防、聯防高效結合。

10 30

共開展防疫措施與服務10大項30小項

428

疫情期間被各級政府部門表彰428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噸社區生活物資支援湖北省多個地級市



門崗管理

- 人員進出授權：對進出社區的人員和車輛提供指引、登記、說明，給客戶提供快捷、便利的服務體驗，對無授權進入物業社區的人員和車輛進行核實和登記，防止無正當理由的人員進入社區；
- 物品進出核實：負責大件物品離開社區的管理，避免業主私有及社區公共財物丟失。



消防管理

- 責任到人：認真落實消防三級責任制；
- 設備正常：消防管網要有水且水壓正常、消防主機設備要正常運行；
- 管理規範：按照制度規範運行日常消防管控措施；
- 處置及時：對初起的火災要發現及時、報警及時、撲救及時、疏散及時。



圍牆管理

- 安裝防爬刺，電子圍欄，紅外報警系統等物防設施阻止外來入侵；
- 安裝監控系統，電子圍欄，紅外報警系統等技防設備24小時即時線上監控。



管控管理

- 社區重點部位24小時即時監控全覆蓋；
- 監控雲平臺：智能AI分析監控系統，以圖找人，行動軌跡管理，異常告警，工單管理，任務管理。



物資管理

- 對所有進出社區的貨車進行開箱檢查，帶出社區的物品必要和核對放行條無誤後放行。



巡邏管理

- 人防：對社區關鍵部分24小時巡邏；
- 技防：周界監控即時監測，鷹眼監控按設定路線自動巡查，對動態實施抓拍，對異常即時報警。

「11·9 安全日」系列活動

案例

2020年11月9日，碧桂園服務開展了主題為「關注消防、生命至上」的安全日系列活動，包括對員工進行安全生產常識及業務技能培訓；面對員工、業主及合作夥伴開展安全知識宣傳；組織社區消防演習和應急演練，向業主科普消防用具；項目現場進行品質巡查，對重大風險隱患進行上報整改等，從而切實提高全體員工及業主的安全意識，增強廣大業主在緊急情況下的應變自我逃生能力。



「11·9 安全日」海報



消防演習現場

● 抗擊「新型冠狀病毒」疫情

2020年初，新型冠狀病毒肺炎（以下簡稱「新冠」）疫情爆發，社區物業成為防疫工作的重要屏障。碧桂園服務迅速響應，發佈《關於做好新型冠狀病毒預防工作的通知》《碧桂園服務疫情期間臨時作業標準指引》等一系列指引文件，在全國 3,000 多個項目開啟「戰疫」行動，3 萬多名員工奮戰在社區防疫第一線。通過在社區落實「10 大社區防疫標準舉措+N 項創新特色防疫措施」，全方位守護 230 萬戶業主的安全健康。防疫期間，碧桂園服務在全國的 3,000 多個社區無一起社區公共區域感染案例，一線在崗服務員工無一人感染確診或疑似感染，一系列防疫措施與貼心服務獲央視包括《新聞聯播》在內的多檔節目點讚。



標準化日常防控機制

◆ 入戶安全排查

- ❖ 率先實行社區封閉式管理，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，深入園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。



物業人員為社區業主檢測體溫

◆ 全面消毒防護

- ❖ 率先實行在門崗設置消毒通道、感應式免洗消毒液、自動噴霧消毒器，讓業戶進入園區即安全。
- ❖ 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貼膜，並2小時替換或消毒一次，減少病毒交叉感染的風險。
- ❖ 率先設置口罩等防疫廢棄物專用垃圾桶，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。



社區開展全面消殺



電梯轎廂配備紙巾及宣傳標語

◆ 智能化高效防疫

- ❖ 使用國內首台無人綜合防疫車在社區內一邊噴灑消毒噴霧、一邊播報防疫宣傳信息，防疫車可以按照規定線路進行智能行駛，自動躲避障礙物和行人，大幅提高消毒效率。
- ❖ 運用智能化管理系統線上即時監控疫情管控工作，每日更新防疫數據資料庫、建立疫情數據每日上報體系、自動監控社區防疫數據，並對進入園區的鄂籍車輛及時統計並跟蹤管理。
- ❖ 通過智能門禁系統進行人臉識別、「鳳凰會」APP 等多種非接觸式智慧通行方式，且系統可自動判斷人群佩戴口罩情況、人群間距等並進行語音播報，方便高效。
- ❖ 在社區內使用無人機消毒，無人機攜帶 84 消毒液在園區內飛行展開消毒工作，使消毒殺菌區域更加全面。
- ❖ 在單元樓棟的走道、電梯內增設醫療級消毒機/紫外線消毒燈，保潔人員每天進行固定頻次的消毒工作，提高業主進出單元樓道的安全系數。
- ❖ 在客流量大的社區門崗，增設紅外熱成像測溫設備，同時對多人進行紅外熱成像測溫，可使業主快速通行，儘量降低檢查的等待時間，避免擁堵造成人員聚集。



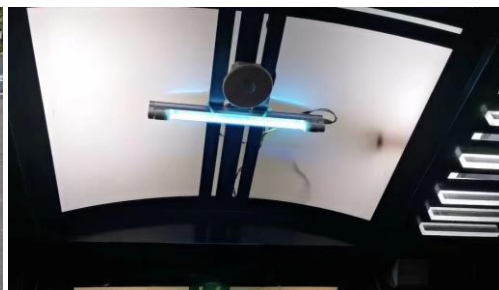
無人綜合防疫車



智能門崗



無人機消毒



紫外線消毒燈

貼心的社區保障服務

- ❖ 首創無接觸式遠端維修服務，當業戶有維修需求時可致電專屬管家，物業人員很快將維修工具消毒後送至業戶家門口；如業戶需要專業的維修技術指導時，微信視頻連線專屬管家即有專業工程人員遠端解答各類維修問題。
- ❖ 首創線上社區文化「宅」一起活動，由物業人員向業戶推送打病毒贏健康小遊戲，借助社交媒體平台開展視頻創意大賽、防疫知識問答，組織防疫助力活動、開展各類線上社團等，讓業主及住戶宅在家的生活更豐富多彩。
- ❖ 3,000 多名物業管家每天為業戶提供各類免費「跑腿服務」：代購蔬菜、生活用品、藥品、代充燃氣卡、免費列印學習資料、代送快遞、代扔垃圾，為隔離業戶送餐等。碧桂園服務業戶可通過「鳳凰會」APP 線上下單購買日用品，並通知專屬管家，即可安排物業人員提供送貨上門服務。
- ❖ 聯合專業醫療機構設置 24 小時社區線上問診平台，為業戶提供健康諮詢並及時排查可能出現的病例。
- ❖ 業戶因疫情原因無法回到社區時，物業工作人員定時上門進行提供植物修剪、動物餵食喂水清潔等服務，並把植物和寵物的視頻發給業戶觀看，讓其安心、放心。



管家為業戶採購生活物資



線上問診平台



管家為業主上門開窗通風

「你在前線奮戰，我在後方護你家園」

案例

在四川碧桂園·威蘭德小鎮，從醫多年的居民王先生在疫情發生後第一時間奔赴一線，留下家裡年邁的老人及年幼的孩子。社區物業管家劉麗萍得知消息後，在充分做足安全措施的情況下，每天主動上門為王先生一家人做飯、打掃衛生，照顧其家人。

同一時間，南雄碧桂園的業主吳先生及其子王女士，亦響應號召加入了馳援武漢的醫療隊伍，家中老人小孩無人照料。管家張蘭得知情況後，立即購買了生活用品為業主家人送上門，幫助其紓解困擾。兩位管家的熱心舉動讓業主十分感動，感言「有你們真好」。



劉管家上門為業主做飯 張管家為業主送上生活物品

管家張霞及王丹獲頒「物業英雄」紀念章

案
例

2020年9月29日，中國物業管理協會主辦的「全國物業管理行業抗疫先進事蹟報告會」對來自全國各地100名基層物業從業者抗疫代表進行表彰，碧桂園服務的鳳凰管家張霞、王丹獲頒「物業英雄」紀念章。疫情期間，管家張霞每天步行近3萬步，每天工作16小時，為業戶分發防控物資、採購生活用品；管家王丹在社區內的醫生護士都前往抗疫一線之際，挺身而出救助社區產婦，保障業主平安。對於獲得「物業英雄」的嘉獎，兩位管家表示倍感榮幸，日後將一如既往用心、實事求是的為業主服務及排憂解難。



管家張霞及王丹獲頒「物業英雄」紀念章

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。
- ❖ 為向業戶普及科學的防疫知識，除日常的電話、微信信息宣傳外，碧桂園服務物業人員還邀請當地醫院的專業醫生、疫情防控專家開展線上防疫知識專題講座，為業戶解答各類疑問。
- ❖ 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造成社區居民恐慌的，立即制止。



社區防疫宣傳標語



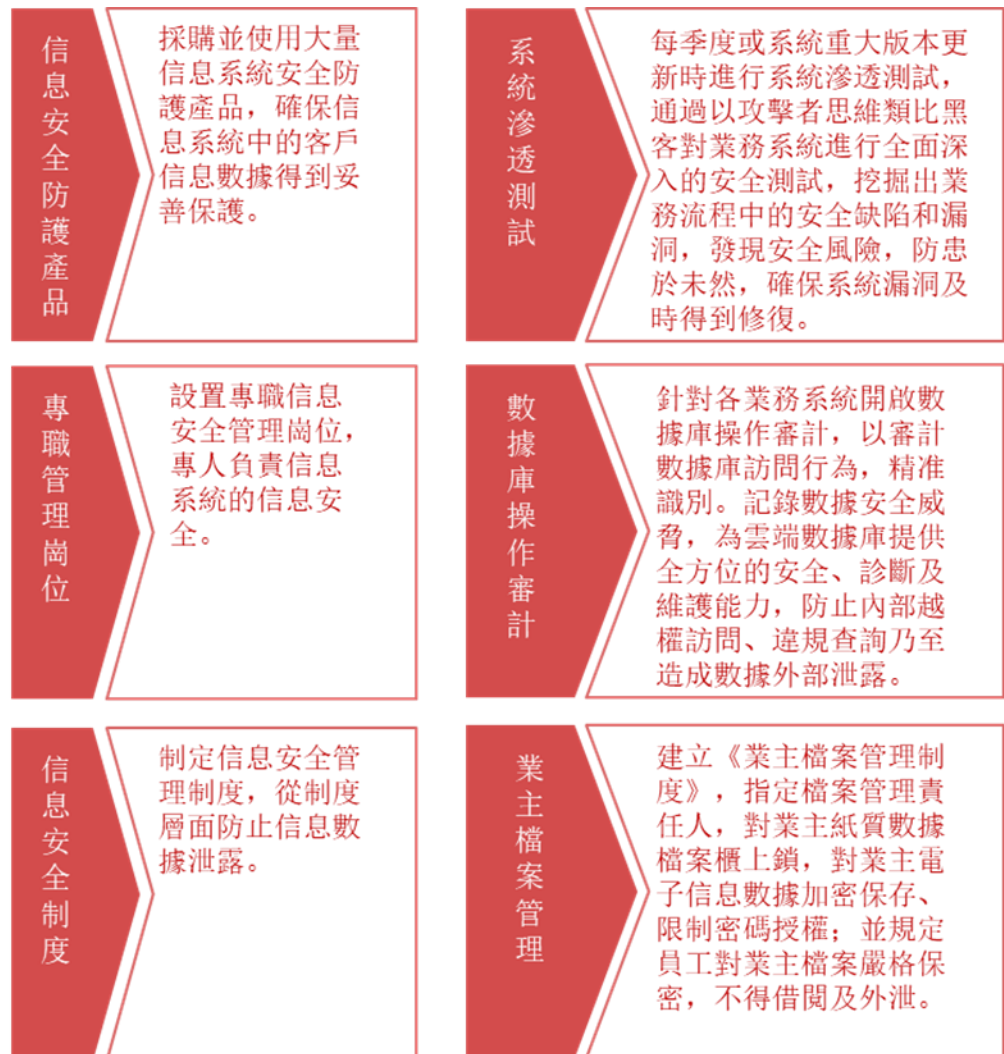
防疫宣傳海報

客戶信息與隱私保護

碧桂园服務嚴格遵守《信息安全等級保護管理辦法》《電腦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《碧桂园服務信息安全管理制度》，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開發、存儲、加密、防範被盜、防範病毒、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：



2020 年度，碧桂園服務加強了對電腦系統、辦公網絡、伺服器的管理，並強化過程管理和基礎設施管理的風險分析及防範，以保障伺服器及數據庫的安全運行。我們亦重點對 5 個核心系統進行全面的滲透測試，並完成相關漏洞的修復工作，防範於未然。同時，我們開通了 WEB 防火牆、DDos 高防產品、態勢感知產品等雲數據庫安全防護產品，進一步保障系統及客戶的隱私安全。

智慧服務，便捷生活

碧桂園服務著眼於未來，不斷求新求變，大力投入科技與智能化領域研究，通過標準化、自動化、智能化管理及先進的信息化系統重塑管理模式，構建「智慧社區」、連結「智慧家

居」，力求通過科技惠及業主，重新定義數字社區，打造柔性服務，全方位提升業主的居住體驗。

碧桂園服務打造了基於雲端的 AI 智能平台和 AI 演算法訓練平台，並率先建造國內首個「AI+服務」社區，同時推出行業首個基於 AI+物聯的人工智能全棧解決方案產品體系。截至目前，碧桂園服務已完成了基於空間的數字化建設，並且構建了完整的「三化一鏈」（工單自動化、過程視覺化、考核數據化、與專業公司業務鏈打通）業務邏輯，通過投入大量智能設備和人工智能後台，提升標準服務的管理效率，另一方面，亦為在標準服務方面全面使用服務機器人的探索提供基礎數字條件。



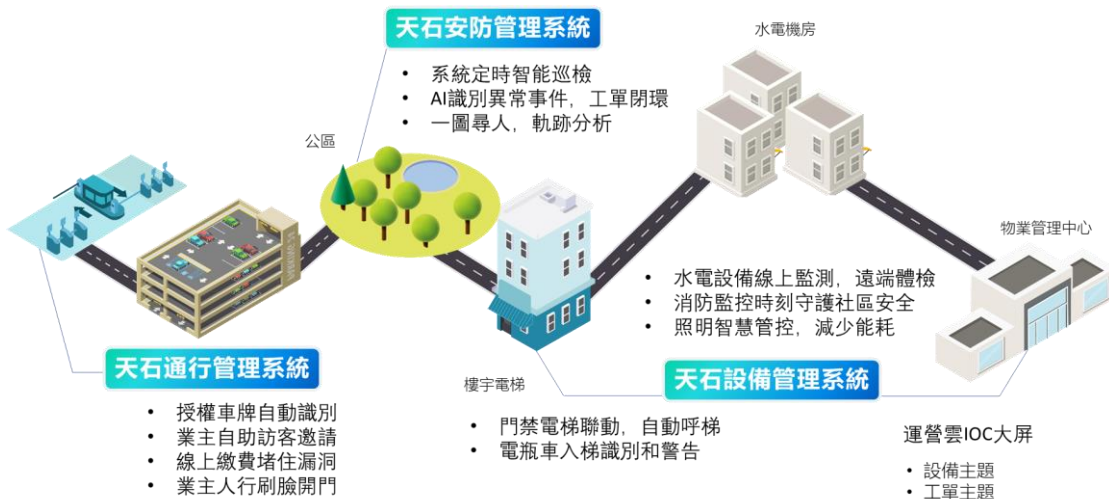
碧桂園服務清潔機器人展示

提升客戶體驗

在數字化轉型的過程中，碧桂園服務堅持「一切以客戶體驗為中心」的戰略目標，聚焦在客戶體驗的數字觸點，通過數據沉澱與演算法進行匹配，打造個性化服務的極致體驗。

- 天石雲平台

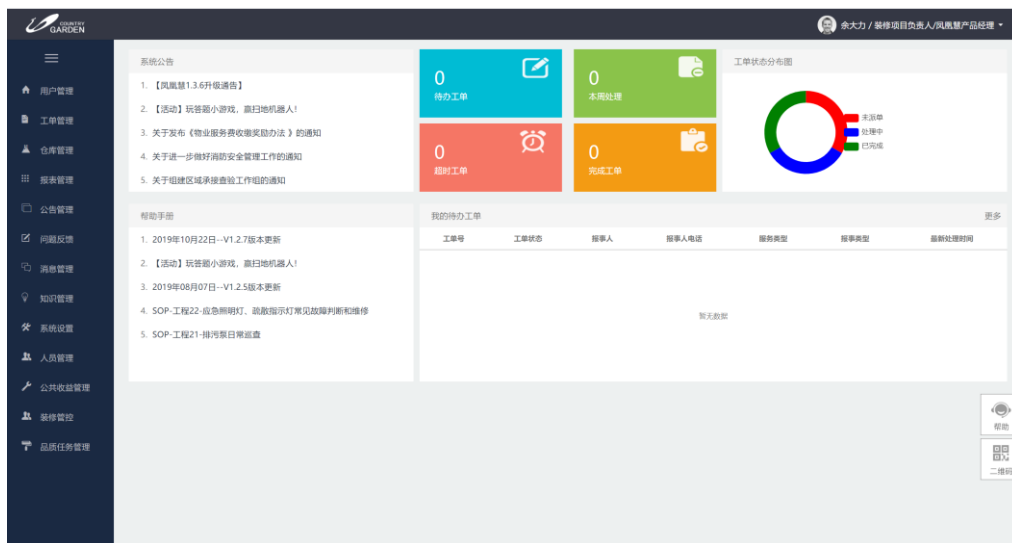
碧桂園服務基於人工智能技術和數字化轉型實踐，結合碧桂園服務在物業服務和社區增值服務上的管理經驗和落地經驗，開發出天石雲平台，致力於為物業企業、地產開發商提供一站式的信息化、智能化產品與服務，助力客戶降本增效、提質創收、拓展服務渠道。天石雲平台旗下有天石經營、天石運營、天石物聯和天石服務等四個領域。其中，天石物聯旗下的智能安防系統，是基於 AI 圖像識別演算法的立體安防體系，技術眼替代人眼進行 24x7 全時智能監控，利用物聯網和人工智能技術提升業主在社區生活中的安全體驗。



天石雲平台體系

• 「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週期管理。「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，可塑性強，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」管理平台界面

• 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：智能門禁、智能電梯、智能安防監控雲平台、設備設施遠端監測、智能消防等智能化產品，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449個項目

- 智能門禁系統通過電話雲對講、人臉識別機、二維碼及藍牙讀頭設備等設施設備，有效實現業主、訪客、外賣快遞等陌生人員的高效通行管理。智能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225個項目

- 智能電梯系統，通過感測器、攝像頭對電梯設備的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240個項目

- 職能安防監控雲平台，可適應多種社區場景，如監控保安違規動作、車輛品牌識別等，以及實現即時追蹤社區可疑人員及鎖定突發事件。
- 基於人工智能設備監控技術優化安保業務流程，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。



設備設施遠端監控 | 上線82個項目

- 碧桂園服務自主研發的智慧物聯遠端設備監控系統（IRBA），可以對社區內各種類型設備進行即時的運行狀態、能源消耗監控，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，分析數據提供優化節能方案。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924個項目

- 智慧消防監管系統，該系統採用傳感技術和物聯網技術，通過無線網絡傳輸，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小時不間斷地線上即時監測、故障告警、工單推送，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 2020 年 12 月 31 日

天石 AI 智能安防系統

案
例

碧桂園服務自行研發的天石 AI 智能安防系統，通過在社區出入口置入人臉抓拍設備，即時獲取並判斷出入人員信息，對黑名單人員進行攔截告警。面對時有發生的業主尾隨現象，天石 AI 智能安防系統能夠精準識別捕捉到異常畫面，聯動物業系統，對尾隨人員進行驅逐，保障社區居民安全。此外，天石 AI 智能安防系統可以在後台自行設置社區周界，對觸發周界範圍的人員進行聲光報警，同時聯動物業系統，派遣專人進行現場處理，實現全天 24 小時不間斷遠端自動巡檢、即時監測，全面提高社區的安全防範和綜合管理水平。



天石 AI 智能安防系統界面

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、裝修等線下業務办理流程，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。

- 數字智慧化運營控制塔系統

碧桂園服務研發了數字智慧化運營控制塔系統，可實現多類指標數據的自動匯集計算、多類指標自動排名、指標多維度穿透、指標預警、多指標報表匯出等功能，即時展示一線物業運

營情況，減少一線、各級管理層人為冗餘統計的工作，提升了基於數據感知的服務品質、管理效率，為數字化轉型提供有效的基礎支撐。



數字智慧化運營控制塔系統顯示大屏

• 「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/項目管理團隊的智能助手應用，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、區域目標智能預警、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。

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。本集團頒佈《創新激勵管理方法》及《專利管理手冊》，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：

8
截至 2020 年 12 月 31 日，累計擁有 8 項專利

77
截至 2020 年 12 月 31 日，累計擁有 77 項軟件著作權

明確專利責任劃分

集團內審、法務、財務、技術等崗位形成知識產權保護組，負責維護和保障知識產權權益，每年對軟件著作權、專利權進行梳理檢查，繳納知識產權局維護費用，保證知識產權權利的絕對歸屬。

順暢內部工作流程

制定《專利管理手冊》，對新技術和應用點快速申請專利歸屬，建立了順暢、快速的專利申請內部流程，保證知識產權申請的時效性。

規避外部專利風險

委託外部專業機構開展專利市場調研，規避專利風險事件，同時對外界技術環境進行持續更新，促進集團內部專利的先進性。

本章所回應議題

員工健康與安全



避免童工及強制勞工



員工晉升及發展



平等機會與多元化



■ 外部評估
■ 內部評估

以人為本，打造精英團隊

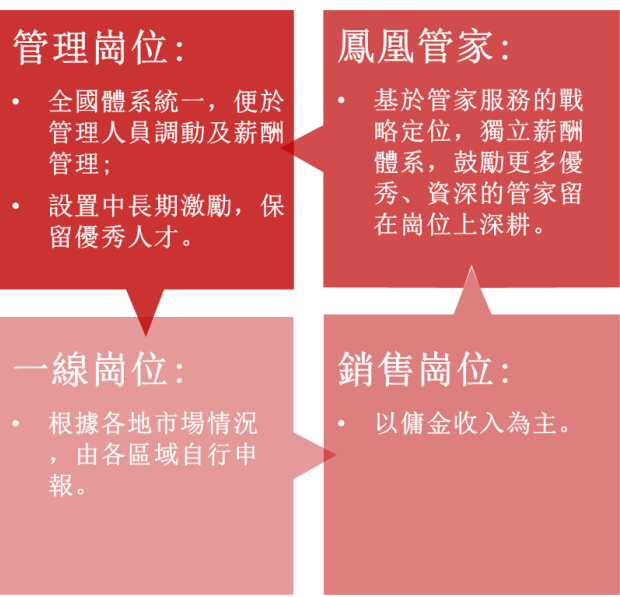
本集團始終堅持以人為本，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》等法律法規，主動出台了《碧桂園服務集團考勤及假期管理制度》《碧桂園服務集團員工職務行為管理規定》《碧桂園服務集團員工激勵管理辦法》及《碧桂園服務集團少數民族及偏遠/高原地區員工福利假期與地域補貼管理規定》等政策制度，致力提供一個和諧、公平公正、員工滿意及有回報的工作環境，切實維護員工的各項基本權利，實現員工與集團的共同成長。

保障工權，平等僱傭

本集團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，確保在招聘、僱傭及晉升等各個方面，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區別對待員工，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述，相關部門收到員工訴求信息後及時進行跟進處理，確保員工訴求得以合理解決。

薪酬福利

我們構建以「3P+M」為原則的薪酬體系，堅持「以市場定薪、以崗位定薪、以績效定薪、以能力定薪」的定薪規則，致力為員工提供相對於市場更有競爭力的薪酬福利水平。

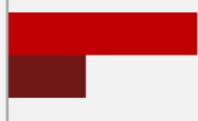


本章所回應議題

員工薪酬及福利



員工招聘與團隊建設

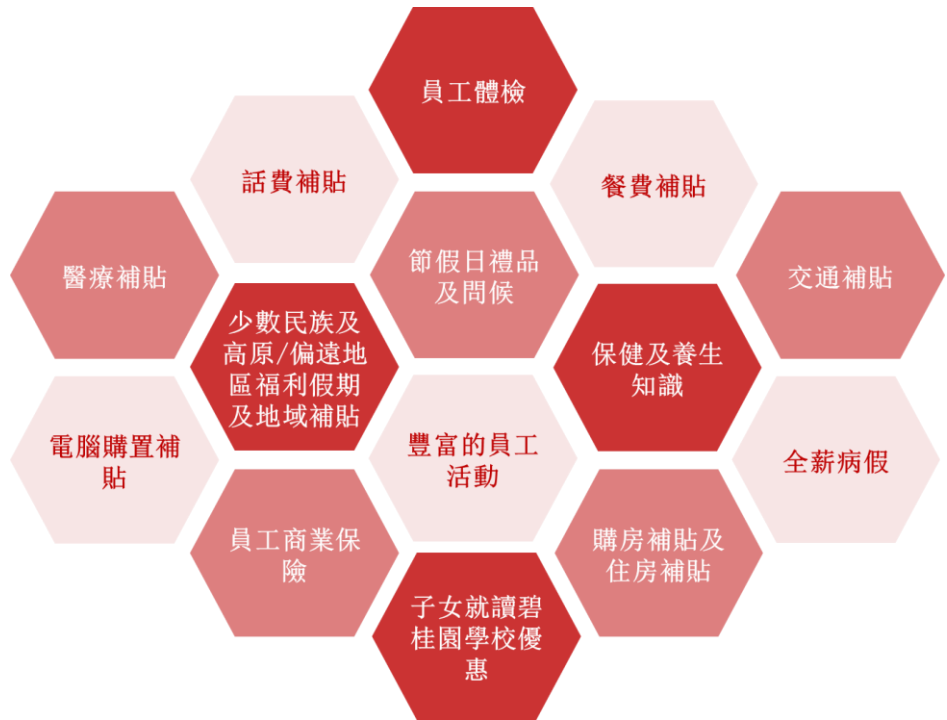


員工權益與關懷



■ 外部評估
■ 內部評估

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補貼，充分體現「對人好、對社會好」的企業精神。



2020 年度，碧桂園服務面向在職員工、董事，推出為期 10 年的《購股權計劃》，旨在激勵員工，吸引並留用擁有傑出技能及豐富經驗的人才，從而促進集團長遠穩定的發展。同時，為優化激勵體系、我們開展了薪酬調研工作，結合集團的業務規劃及市場薪酬調研結果，對社區生活服務事業群、鳳凰管家等崗位的薪酬體系進行優化，以進一步完善薪酬管理體系、增加崗位的薪酬競爭力，保留優秀人才。

勞工權益

碧桂園服務積極投入到保障勞工權益和避免僱傭童工的工作中。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。

根據《中華人民共和國勞動合同法》和海內外業務所在地規章條例，本集團以公正合法、平等自願、誠實守信的原則建立勞動關係，按員工類型與每一個員工簽訂實習協議、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，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。同時，為確保解聘相關原因及流程符合法律法規，本集團建立了規範的員工解聘溝通與調查機制。對於主動離職的員工，我們 100% 進行離職挽留面談，真摯的詢問員工是否因家庭突發事故、生活存在困難等情況選擇離職，並盡力予以幫扶和解決，加強員工歸屬感。在員工解聘過程中，我們亦尊重員工自由選擇工作的權利，並嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》及《碧桂園服務集團員工違規違紀責任追究辦法》，秉持合法合規、實事求是、公平公正的原則，規範解除、終止勞動合同的工作程序，確保員工的合法權益。

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

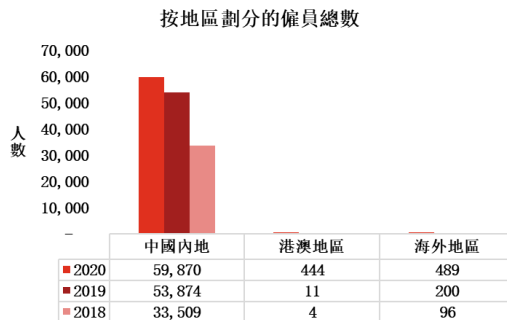
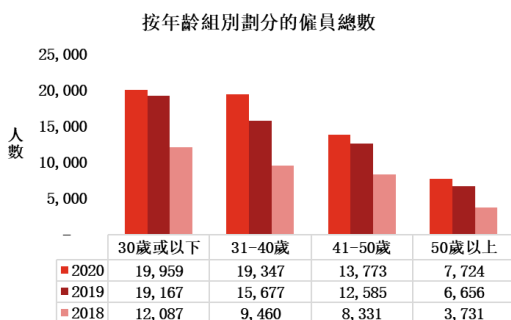
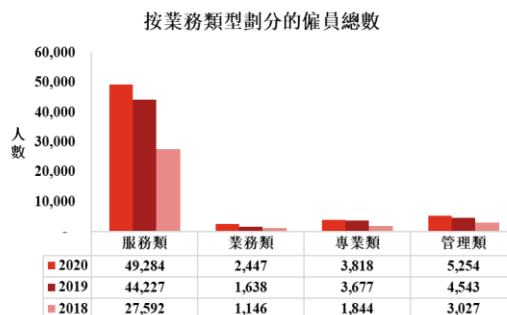
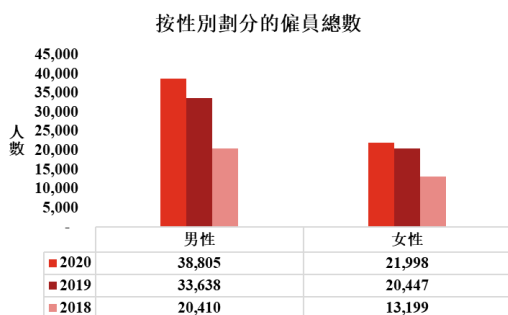
我們致力於確保在工作中實現多元與機會均等。我們反對職場歧視，不以員工的膚色、國籍、性別、年齡、民族、性傾向、婚姻狀況、宗教信仰、戶籍所在地、懷孕和生育等作為聘用、考核、晉升、培訓等方面的標準，如：保障女性員工和男性員工享有平等的薪酬福利，提供平等的職業發展機會；員工來自於各個民族，如漢族、土家族、白族、布依族、蒙古族、維吾爾族等，為不同文化背景員工提供相互尊重、理解與融合的工作環境；員工包括各個年齡階層等。未來，我們將繼續探索並完善民主管理體系，切實保障員工的知情權、參與權和監督權。

截至 2020 年 12 月 31 日，碧桂園服務共有僱員 153,585 人⁴。其中，按性別、業務類型、年齡組別及地區劃分（不包含滿國康潔及福建東飛僱員人數）的情況如下：

153,585

截至 2020 年 12 月 31 日，共有僱員 153,585 人

⁴ 包含 2020 年度收購的公司滿國康潔及福建東飛共 92,782 名僱員。



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《碧桂園服務集團員工工傷操作指引》《職業安全防範規定》及《危險源識別預防控制程序》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

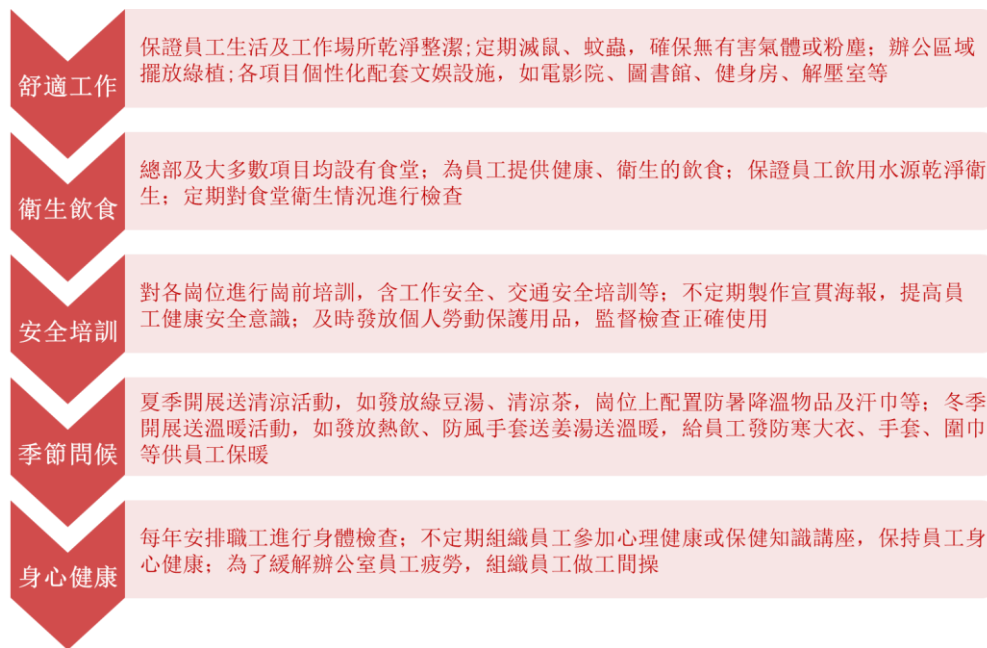
我們制定的《碧桂園服務品質管理辦法》及「藍綠橙黃紅」五色風險管理機制，明確規範了員工健康與安全事故的處理方式、上報要求、獎懲標準等，並將安全生產風險管理與相關負責人的績效考核相掛鉤。如因管理不當，導致消防、生產、作業等危害員工健康與安全的事務產生，公司將根據事故損失或影響情況，對單位給予黃牌、紅牌警告，並對單位、項目負責人進行負激勵、降職、撤職、解除勞動合同等處理。同時，我們通過改善員工工作條件、加強勞動保護措施、提高員工安全意識等措施，切實維護員工的身體健康與生命安全權益。本集團正在開展的健康與安全措施如下：

3,664

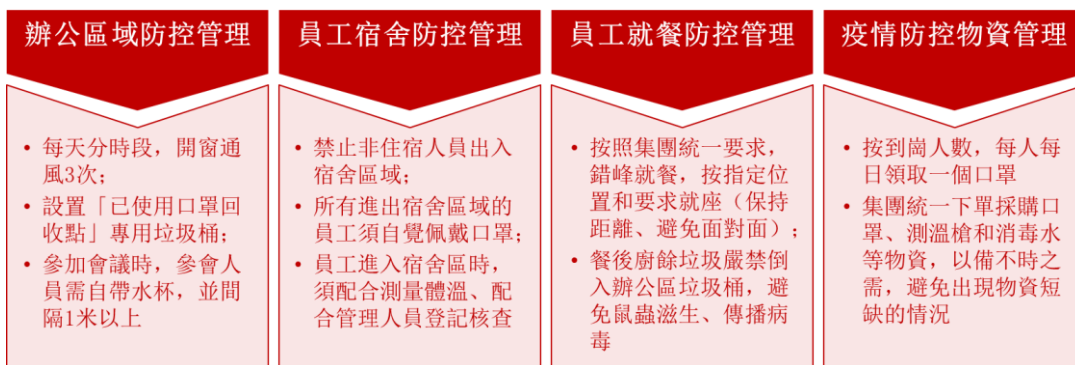
因工傷損失 3,664 個
工作日

80,000

開展健康安全培訓共
計約 80,000 小時



此外，疫情期間為保障員工的身體健康，碧桂園服務發佈了《疫情期間碧桂園服務重要崗位員工工作安全防護措施指引》，並通過防疫物資配備、測溫消殺、防疫宣傳培訓等方式，保障員工在工作、住宿、就餐過程的安全。



疫情期間員工工作安全防控管理



防疫物資配備

新型冠状病毒预防提示
复工返岗篇

您的安全，我们的牵挂

**为了您的身体健康和生命安全！
为了有效遏制疫情的扩散和蔓延！
复工返岗后的防疫要点，一定要看！**

**3个高危地点，
你必须要知道！**

16条工作区域防护知识，让我们开始学习！

1 上班途中如何做？

正确佩戴一次性医用口罩。尽量不乘坐公共交通工具，建议步行、骑行或乘坐私家车、班车上班。如必须乘坐公共交通工具时，务必全程佩戴口罩。途中尽量避免用手触摸车上物品。

2 入楼工作如何做？

进入办公楼前自觉接受体温检测，体温正常可入楼工作，并到卫生间洗手。若体温超过37.2℃，请勿入楼工作，并回家观察休息，必要时到医院就诊。

**认真学习返岗复工防疫要点
保护好自己，也照顾好家人
这场战役，我们同舟共济！**

众志成城 抗击疫情

碧桂园服务
人力资源管理中心

員工復工返工防疫指南

冬季防疫指南

坚持防疫 从你我做起

防疫要点

- 1 戴口罩**
外出时，随身携带口罩。到人群密集场所、通风不良场所、医疗机构、乘坐公共交通工具时应佩戴口罩。
- 2 勤洗手**
外出回家、饭前便后、触摸公共物品后，都要及时用流动水加肥皂或洗手液洗手。未清洁前，切勿用手触摸眼口鼻。
- 3 注饮食**
避免徒手接触冷链食品及包装表面。冷链食品应独立储存；肉类及海产品食用前应煮熟煮透；共同进餐时建议分餐制或使用公筷公勺，拒绝食用野味。
- 4 少出行**
少去人群密集场所，减少不必要的跨省出行。确需出行，尽量错峰出行，提前了解目的地的疫情情况及防控隔离要求。日常交通尽量不乘坐公共交通工具，建议步行、骑行或乘坐私家车、班车上班。出行乘坐公共交通工具时，务必全程佩戴口罩，途中尽量避免用手触摸车上物品。
- 5 少聚集**
尽量不聚餐、不聚会、不扎堆，建议家庭私人聚会不超过10人。尽量避免大规模会议、培训、年会等聚集性活动。

員工冬季防疫指南

「員工安全知識線上競答」活動

案
例

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，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。2020 年 7 月，集團首次開展碧桂園服務「員工安全知識線上競答」活動，要求員工對於「一路上，物碧有你」系列安全知識培訓內容進行複習，持續提升員工安全意識。



「員工安全知識線上競答」活動海報

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，積極開展員工滿意度調查，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

- 舉辦「圓滿幸福」主題系列文化活動；
- 組織各種興趣協會，如羽毛球協會、籃球協會。

員工關懷

- 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乳室。

福利優惠

- 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。

聆聽心聲

- 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；
- 定期回訪，關注人員流失情況。

碧桂園服務「首屆員工幸福感調查」調研活動

案例

2021年5月20日，碧桂園服務在全國範圍內正式開展「首屆員工幸福感調查」調研活動，通過短信推送、工作群推廣及線下海報張貼等宣傳方式，鼓勵員工積極參與，且員工可選擇匿名填答，以充分保障個人權益。本次調研計劃向超過80,000名員工推送，覆蓋了全公司所有級別員工，其中一線基層員工為最大樣本來源。調研內容涵蓋「員工薪酬」「福利設計」「福利落地」「員工關懷」「健康」「假期」等51個評估指標，以全方位了解員工的意見及建議。我們期望通過本次調研結果，深度研究分析員工的幸福感，探索員工敬業度的方法，考慮通過持續完善員工薪酬及福利體系等措施，推動公司長期可持續的健康發展。



「首屆員工幸福感調查」海報

「圓滿幸福」系列文化活動

案
例

2020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，內容包括湖南區域的「七曬幸福」、廣清莞深區域的「中秋家國樂團圓」及河南區域的「共建幸福家園」等，進一步增強公司和諧內聚、溫暖幸福的文化氛圍，持續提升員工的認同感和歸屬感。



廣清莞深區域「中秋家國樂團圓」



河南區域「共建幸福家園」

「疫情，亦情」系列活動

案
例

自疫情爆發以來，碧桂園服務集團時刻關注員工的身心健康，開展了主題為「疫情，亦情」的系列活動。其中，「與TONY老師有約」活動在9大片區、45個項目開展，通過邀請理髮師到項目現場為員工打理髮型，解決了員工在疫情期間不便外出理髮的問題，切實改善了員工生活品質，獲得了員工們的一致好評。



員工理髮活動現場

立德樹人，成就未來

碧桂園服務重視優秀人才的培養及隊伍建設，具有完善的招聘、晉升、培訓與發展體系，激勵員工持續學習和提升自我。

招聘與晉升

碧桂園服務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集團主導，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。2020年度，我們擴大了與人才供應商的合作，並引入了線上直播等數字化招聘模式，進一步拓寬招聘渠道，助力關鍵人才精準引入。

將來計劃

針對業務線中高端人才的定向社會招聘項目，於2017年底推出，並在2020年推出「將來計劃2.0」，定向挖掘有標杆企業集團/區域層面業務管理經驗的高潛人才，逐步形成職場上有號召力的社招品牌。

火箭軍計劃&星青年計劃

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

新銳計劃

針對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。

「將來計劃 2.0」

案
例

2020 年度，碧桂園服務推出了「將來計劃 2.0」，在招聘實施過程中首次採用「高管直播帶崗」的方式，通過開展「粵港澳大灣區招聘直播」與「將來計劃」系列直播，進一步拓寬招聘渠道，為企業持續發展注入核心動力。本次「粵港澳大灣區招聘直播」與「將來計劃」系列直播線上觀看人數峰值達到 50,586 人，收取簡歷 2,475 份，反響熱烈。



「將來計劃」直播現場

「重塑生態、定義未來」 2021 校園招聘高管專場宣講會

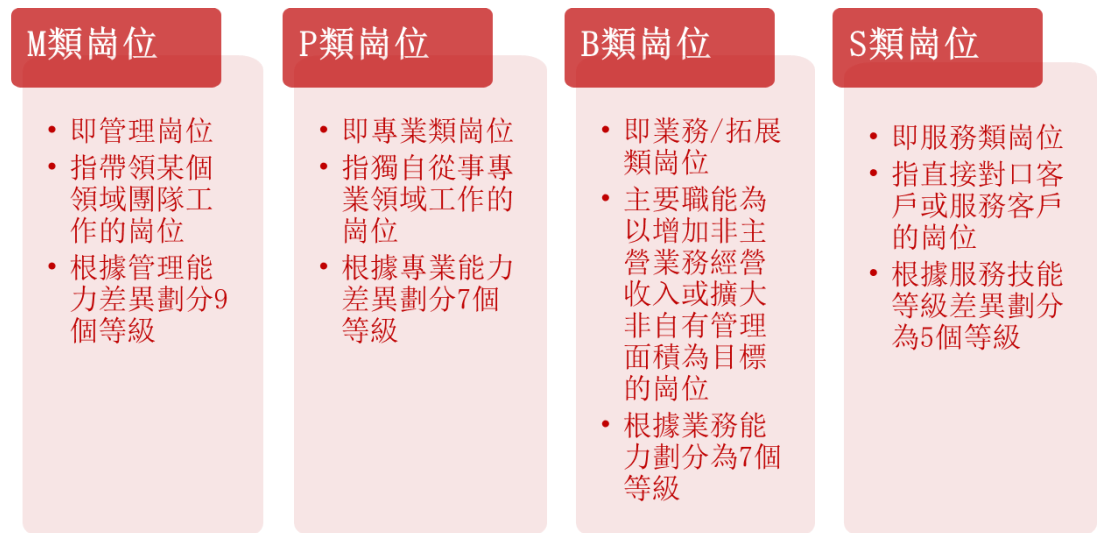
案
例

2020 年 10 月 21 日起，碧桂園服務開展了以「重塑生態、定義未來」為主題的 2021 校園招聘高管專場宣講會，覆蓋了復旦大學、武漢大學、清華大學、中山大學四大高校。其中有三場宣講會到場率超 100%，得到了學生們的熱烈反響。此外，集團還推出了「務碧有 OFFER」空中宣講系列，通過綜藝化、趣味化、短視頻化的新穎新式，為同學們講解招聘情況及答疑。空中宣講觀看數共計 8.4 萬人次、平均單期觀看數 2.8 萬人次，收視率較 2019 年增長 180%。



「重塑生態、定義未來」清華大學招聘宣講會現場

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。



碧桂園服務建立了完善的員工績效考核及晉升體系。我們制定了《2020年單位負責人人才梯隊建設績效考核方案》等內部制度，針對各層級、不同崗位的員工設定考核指標及考核細則，定期進行考核。績效考核的結果與員工績效工資/獎金掛鉤，並作為職務晉升的參考依據。

碧桂園服務構建了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。我們亦為員工提供了公開競聘、內部招聘、定向推薦等多樣的晉升渠道，並通過刻畫高潛人才畫像精準選拔管理幹部，借助「常態盤點、系統管理、定期考核、分析糾偏」的四位一體的運營體系，實現內部人才的有效供給。

323, 820

共有 323,820 人次僱員受訓

1, 396, 221

受訓時數共計 1,396,221 小時

4.31

平均每人次受訓 4.31 小時

培訓與發展

碧桂園服務十分重視對人才的培養，頒佈《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「物業管理能力發展計劃」，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、星青年計劃、新銳計劃），該

3, 885

一級工作標準流程
(SOP) 培訓認證訓練
講師隊伍 3, 885 人

687 1, 712

專業及通用技能培訓
認證課程 687 門，認
證講師 1, 712 人

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。

領域計劃：

- 培養區域/城市公司負責人及其後備
- 結合經驗地圖，集中培訓、關鍵任務執行、主題學習，綜合培養

火箭軍計劃：

- 培養優秀碩士畢業生成為區域總經理/職能總監
- 階段性主題集訓，「2+1」導師制、管理會議、輪崗實踐、挑戰式任務等

卓越計劃：

- 培養項目負責人、業務負責人及其後備
- 結合經驗地圖、關鍵任務執行，綜合培養

星青年計劃：

- 培養優秀應屆本科生成為項目/職能經理
- 輪崗實踐、管理會議、階段性匯報與座談

精英計劃：

- 培養部門負責人及其後備
- 提升專業能力及通用素質

新銳計劃：

- 培養優秀應屆大專生成為業務骨幹/部門負責人
- 企業實習、導師帶教、年度盤點



「物業管理能力發展計劃」體系

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品質。

同時，本年度內我們優化了培訓課程體系，針對各業務崗位均設有相應的培訓項目，旨在提升員工的專業力、通用力及管理能力的，以支撐集團的業務發展，具體如下：

專業力培訓項目	
培訓實驗室 <ul style="list-style-type: none"> 培訓對象：一線崗位員工 項目概述及目標：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 	業務崗位專業能力培訓 <ul style="list-style-type: none"> 培訓對象：職能條線（財務、人力、行政等）管理/骨幹人員 項目概述及目標：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
通用力培訓項目	
訓練員培訓 <ul style="list-style-type: none"> 培訓對象：一線教練員（業務技能熟練的基層骨幹） 項目概述及目標：培訓要求動作標準化，確保基層實操訓練成效，旨在打造公司基層講師隊伍 	師資認證培養計劃 <ul style="list-style-type: none"> 培訓對象：管培生帶教導師、擬認證講師及中層管理人員 項目概述及目標：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	
新員工「+計劃」 <ul style="list-style-type: none"> 培訓對象：新一線員工、新基層骨幹、新經理人 項目概述及目標：針對不同的培訓物件，設計相應的學習內容，加速新入職員工對公司文化的了解和融入，增強企業歸屬感，使新一線員工安全上崗，新基層骨幹角色轉型，新經理人文化融入 	火箭軍、星青年、新銳入職集訓 <ul style="list-style-type: none"> 培訓對象：新入職員工（主要為優秀畢業生） 項目概述及目標：屬於前文「物業管理發展計劃」的重要環節，旨在提升優秀畢業生的綜合素質

此外，我們成立了碧學堂，對內進一步挖掘高潛人才，優化人才梯隊建設；對外通過年度公開課、定制化內訓、微諮詢、物業移動網校四大產品，積極向行業客戶賦能，提升碧桂園服務的市場競爭力。

「火箭軍計劃」

案
例

「火箭軍計劃」是碧桂園服務針對應屆碩士生的品牌培養計劃。本年度，該計劃於2020年7月、2020年8月-2021年1月分別開展培訓，根據項目管理、社區生活、投資拓展等不同崗位，設置定向選拔、輪崗、挑戰式任務、任職歷練等培養方式助推員工成長，提升員工的專業能力，為企業各業務線輸送優秀人才。



「火箭軍計劃」宣傳海報

「卓越計劃」

案
例

「卓越計劃」是針對項目負責人、業務負責人及其後備人才的培養項目，旨在提升員工的管理能力及業務知識，培養勝任崗位要求的管理人才。2020年5月至10月，學員們通過前置學習、任務實踐與集中培訓三個環節完成「卓越計劃」的培訓，為勝任管理崗位做好充足準備。



「卓越計劃」未來項目經理特訓營現場

2021年，我們將繼續嚴格遵循相關法律法規和勞動準則，積極維護員工的合法權益，為員工提供平等公正的工作機會及和諧友善的工作氛圍，並將進一步加強與國內外各重點高校的合作，為優秀的人才提供高速成長的發展平台。

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，宣導工作與生活之平衡，關注員工身心健康。同時，將員工關懷作為重要工作內容，建立多種溝通渠道、提升管理人員溝通技巧，促進各職級、各部門員工之間的溝通交流，增強員工的滿意度與歸屬感。

我們將進一步夯實人才培養品質及管理效能提升，逐步打造學習型組織並向知識型團隊轉型。在人才甄選方面，統一人才評鑒標準，科學建設關鍵人才庫，實現人才輸送的及時性；人才培育方面，選用提拔年輕管理幹部，升級以歷練為主的培養模式，強化人才轉化週期；人才管理方面，依託於人才管理數字系統，進一步實現降本增效。

踐行環保，守護生態環境

碧桂園服務緊跟國家的綠色發展戰略、堅定不移地走低碳發展的基本路線，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，不斷完善環境管理措施、優化環境管理體系，努力打造人與自然和諧共生的可持續發展型社會。

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、健全環境保護制度、提高全員環保意識三個方面，具體如下：

完善環境制度建設

嚴格遵守國際與環境相關的法律法規，檢討公司運營可能對環境產生的負面影響，逐步完善《環境因素識別評估及預防控制程序》《固體廢棄物處理流程》《廢水廢氣和噪音處理規程》等內部制度，強化環境管理制度體系，發揮自身力量，保護生態環境，實現節能減排。

健全環境保護制度

逐步完善垃圾分類設施，實施垃圾分類處理，減少廢氣物的產生；健全污染源防範機制和有毒物品使用限制機制，減少環境二次污染；實施能源及資源使用計劃，實現節能減排。

提高全員環保意識

積極推行環境保護教育宣傳活動，向員工、業主、合作夥伴等利益相關方傳遞環保理念，逐步完善社區環保設施，促進環境安全意識全員化。

本章所回應議題

綠色運營及環境影響



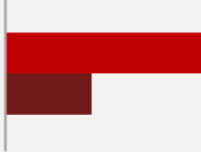
節能與能源使用效益



節水與水資源使用效益



污水及廢棄物管理



■ 外部評估

■ 內部評估

本章所回應議題

廢氣及溫室氣體
排放服務品質與客戶
滿意度

■ 外部評估

■ 內部評估

534, 664. 20**0. 0012**

報告期間消耗能源總
量 534, 664. 20 千個千
瓦時，平均每平方米
0. 0012 千個千瓦時

28, 490, 751. 03**0. 066**

報告期間消耗水
28, 490, 751. 03 立方
米，平均每平方米
0. 066 立方米

綠色物業管理

排放物管理

為減低集團自身及在管項目對環境的排放，碧桂園服務制定並實施《環境因素識別評估及預防控制程序》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。

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

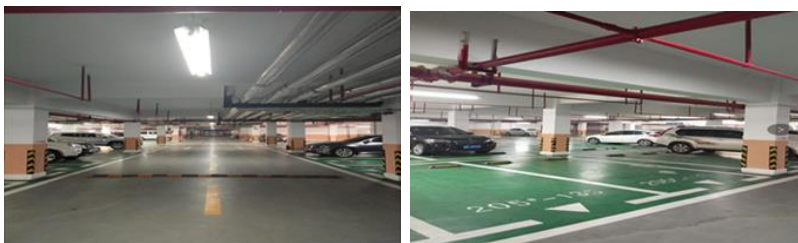
- ❖ 充分利用自然風進行辦公室溫調節，空調溫度設置固定溫度，夏季室內空調溫度設置不能低於 26℃，冬季室內溫度設置不得高於 20℃；在過渡季節，製冷主機不開啟情況下，可開啟新風系統，保證空氣流通；
- ❖ 電梯間安裝溫控開關或時控開關調整空調設備啟閉，當電梯停運時，空調設備同步關閉；
- ❖ 公共區域照明統一實行一系列的節能降耗管理措施，包括室外照明採用時控和光控開關、不同燈具分時段控制、地庫照明採用雷達雙照明控制、單元樓道燈採用紅外和光控控制等；
- ❖ 採取隔一亮一模式，嚴格執行能耗管控；制定方案使用 LED 光源逐步代替非 LED 光源的項目，車庫採用微波感應 LED 光源；
- ❖ 採用先進節能型水泵，對社區生活供水系統進行節能改造；
- ❖ 辦公區印表機實行以租代購制度，重複利用二次紙張列印非正式文件，利用刷卡列印、限制彩色打印文件等方式，實現資源分享、節約固定資產購置成本；

- ❖ 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間時時段停運一台電梯；
- ❖ 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。

地庫照明燈具節能改造

案 例

2020 年度，碧桂園服務對石家莊鳳凰城項目的車庫照明燈具進行節能改造。石家莊鳳凰城車庫總面積約為 13 萬平方米，地庫照明燈具多達 2,000 余支，處於 24 小時長亮狀態，能耗量巨大。通過採用新型雷達感應燈具替換原有燈具的方案，可大量節約能耗使用，並降低管理成本、提升經營效益。該項目經改造後，每年共節省約 275,940 度電，每年能耗節約 126,846 元。



石家莊鳳凰城項目車庫現場圖

能耗管控平台

案
例


2020 年度，碧桂園服務推出了一款集監控、管理、提醒、分析等功能於一體的信息化節能降耗服務系統——能耗管控平台，便於管理人員對全國區域項目能耗使用情況進行監督。能耗管控平台主要有能耗錄入、能耗網絡圖、非分攤能耗審核、能耗超標預警、能耗統計、經營統計以及 APP 抄表功能，涵蓋能耗錄入、審核及生成報表分析三大環節，大幅提高能耗用量與費用等數據分析的全面性、準確性與及時性。





能耗管控平台界面截圖


• 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。

引入水泵房節能改造專業技術

案
例

2020年7月1日，碧桂園服務與深圳市鴻效節能股份有限公司（簡稱「鴻效節能」）達成股權合作，共同組建「廣東碧鴻節能科技有限公司」（簡稱「碧鴻節能」）合資公司，旨在引入鴻效節能水泵房節能改造的專業服務能力與豐富經驗。目前雙方已在5個項目啟動合作，後續將加快供水節能評估與項目改造流程。此次合作將進一步提升碧桂園服務在管項目的供水設備節能效率，實現綠色運營。



股權合作簽約現場

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：

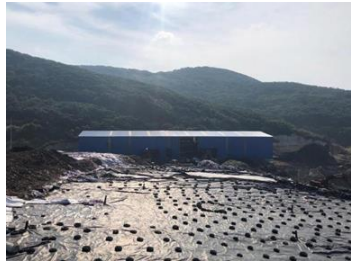
- ❖ 規範殺蟲劑、除草劑、化肥、農藥等化學藥品的使用，優先選用環保藥品，避免對土壤和地下水環境的損害。
- ❖ 探索並推行生物防治（以微生物治蟲、以蟲治蟲、以鳥治蟲、以激素治蟲等）與物理防治（餌料誘殺、燈光誘殺、刮除病斑、熱處理等）的病蟲害防治技術。
- ❖ 對碧桂園服務園區內的古樹名木進行掛牌標識，並進行定期維護。

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、垃圾分類等環保文化，協同共築綠色生態家園。

垃圾填埋場滲濾液處理，助力生態保護

案例

碧桂園服務旗下的附屬公司福建東飛環境集團有限公司（簡稱「碧桂園-東飛環境」），憑藉其在垃圾處理的專業技術，參與了福州市平潭縣北厝澳仔垃圾填埋場滲濾液處理項目。該垃圾填埋場早年因垃圾處理技術有限，垃圾長期簡易堆放且並未採取防滲措施，導致垃圾山底部溢出許多黑色滲濾液，散發陣陣臭味，嚴重影響周邊地區及海域的生態環境。碧桂園-東飛環境進場後，通過建設收集、輸送設備，防止水、氣、噪聲等二次污染，日處理垃圾滲濾液達 300 噸，為減少垃圾填埋場滲濾液對土壤及海域環境的影響做出了貢獻。



垃圾填埋場滲濾液處理項目現場

「保護母親河，呵護一湖四水」活動

案例

2020 年 9 月 1 日上午，碧桂園服務湖南區域永州項目黨員志願服務隊，組織碧桂園業主、黨員志願者參與「保護母親河，呵護一湖四水」活動，為打好藍天、碧水、淨土保衛戰出力。活動期間，業主與志願者團隊分組行動，有條不紊地沿著預定的河邊路線，對地上的煙頭、紙屑、塑膠瓶等垃圾進行分類清理。此次活動，碧桂園服務用實際行動帶頭傳遞文明環保正能量，維護城市環境，得到了市民與政府的一致稱讚。



「保護母親河，呵護一湖四水」活動現場

應對氣候變化

近年來，國際社會對氣候變化的關注日趨加強，我國亦提出了「碳達峰」、「碳中和」的相關承諾與目標。碧桂園服務積極響應國家號召，高度重視自身業務對氣候及環境帶來的影響，努力在運營過程中採取措施減緩氣候變化，並積極應對氣候變化帶來的潛在風險。

碧桂園服務制定並實施《碧桂園服務颱風、防汛等自然災害應急管理制度》等內部制度，針對集團運營過程中可能遭遇的極端天氣制定了應急預案，並定期開展應急演練，旨在提升集團和員工在應對突發極端天氣時的處理能力。此外，我們還推出了數字化城市指揮平台，使管理人員得以掌握氣象變化和街區環境情況從而進行措施調控，進一步降低氣候災害帶來的風險與影響。

壽陽碧桂園城市服務應對極端天氣

案例

2020年3月15日，沙塵暴襲擊壽陽縣。碧桂園城市服指揮中心緊急啟動公共應急方案，500多人和27台洗掃吸塵灑水清掃車輛隨時待命。工作人員時刻關注數字化城市指揮平台及時傳達的數據與信息，制定沙塵暴過後的應對方案。3月18日，暴雪又突襲壽陽。工作人員通過即時的環境監控數據，精準定位作業面，安排環衛工人連夜趕工清理積雪，保障了次日交通順暢及環境衛生。在這兩次應對極端天氣的過程中，碧桂園服務的應急預案及數字化城市指揮平台為保障城市的正常運作、降低氣候災害影響，發揮了至關重要的作用。碧桂園服務及時高效的應對能力，幫助壽陽在短時間內重新煥發「全國衛生縣城」的風采，得到了壽陽政府和壽陽市民的一致好評。



壽陽碧桂園城市服務清理環境



數字化城市指揮平台界面

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 ESG 工作小組聯合獨立第三方顧問機構，建立數據填報收集範本，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本集團總部辦公區域、34 個區域公司/城市公司辦公區域，及其轄下共 999 個項目公司的辦公區域及物業管理公共區域，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

促進社區發展



公益慈善與社會服務



■ 外部評估

■ 內部評估

回饋社會，傳遞愛心力量

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。我們亦積極履行社會責任，在疫情衝擊之下助力企業復工複產，並在全國多個社區輻射開展扶貧工作，以實際行動回饋社區。

共抗新冠肺炎疫情

為支持全社會抗擊疫情，碧桂園服務聯合集團聯合碧桂園集團、廣東國強公益基金會、碧鄉農業公司，採購防疫物資進行捐贈，支持武漢物業服務行業的一線員工開展抗疫工作。

40,000 升 400 噸 6,000,000 元 146,000 戶

碧桂園服務聯合廣東國強公益基金會、碧鄉農業公司等夥伴，先後採購 40,000 升抗疫消毒物資、400 噸關愛社區生活物資，共計超 600 萬元，捐助給湖北省武漢市物業管理協會、湖北省物業服務和管理協會，支援湖北省物業服務行業一線員工開展抗疫工作。該批物資被精準投放到湖北各物業社區，將大米麵粉、果蔬等多種暖心物資免費派送給社區業主、困難戶、孤寡老人、被隔離人員、一線醫護人員以及公安民警、街道居委社區工作者、物業企業一線服務員工等，惠及共 14.6 萬戶家庭。

同時，為助力中小企業復工複產、走出疫情困境，碧桂園服務推出「眾企共渡計劃」，從助推廣、通銷路、供場地三大維度出發，提供了社區渠道宣傳、社區電商媒體、社區場地銷售支持三大幫扶政策，通過社區燈箱廣告、微信公眾號推廣、管家朋友圈、業主電商平台、社區銷售場地等多重資源，提供全方位支持。碧桂園服務「眾企共渡計劃」幫扶商家累計達成銷售總額 748.5 萬元，總體傳播曝光量超 2,000 萬，切切實實為中小企業商家帶來了堅實的後盾支持，助力其在疫情下渡過難關。

「眾企共渡計劃」助力中小企業渡過疫情難關

案
例

2020年3月-6月，碧桂園服務通過場景化社區資源，支持來自社區業主、周邊商家的超2,000家企業宣傳推廣，助力中小企業走出經營難關。在四川區域，我們聯合地方政府、抖音平台，打造汶川甜櫻桃新鮮直購節，幫助農戶賣出甜櫻桃超120萬顆；在湖北區域，我們通過社區資源的幫扶，幫助養殖戶成功賣出近6萬隻小龍蝦，實現供需連接。



汶川甜櫻桃新鮮直購節海報

組建黨員業主志願抗疫服務隊

案
例

為抗擊疫情，碧桂園服務組建了共 1,183 支黨員志願服務隊，共有志願者 6,951 人。抗疫期間各員工黨員志願服務隊與業主黨員、業主志願者一起進行體溫檢查、物資採買與送達、社區防疫消殺等工作，並組織全體物業黨員自願捐款積極支持疫區防疫工作。各物業黨支部、各單位黨員和非黨員捐款共計 3,122 人次，累計募集捐款 197,500 元，為抗擊疫情貢獻力量。



黨員志願服務隊抗疫工作合影

精準扶貧與鄉村振興

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：

- 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。

簽署一份專屬協議

- 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。

組建一支入戶調研小分隊

- 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，並針對性地解決檔立卡戶的幫扶需求，送出幫扶實物與資金。

組成一批結對幫扶家庭

- 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，為脫貧增添功能。

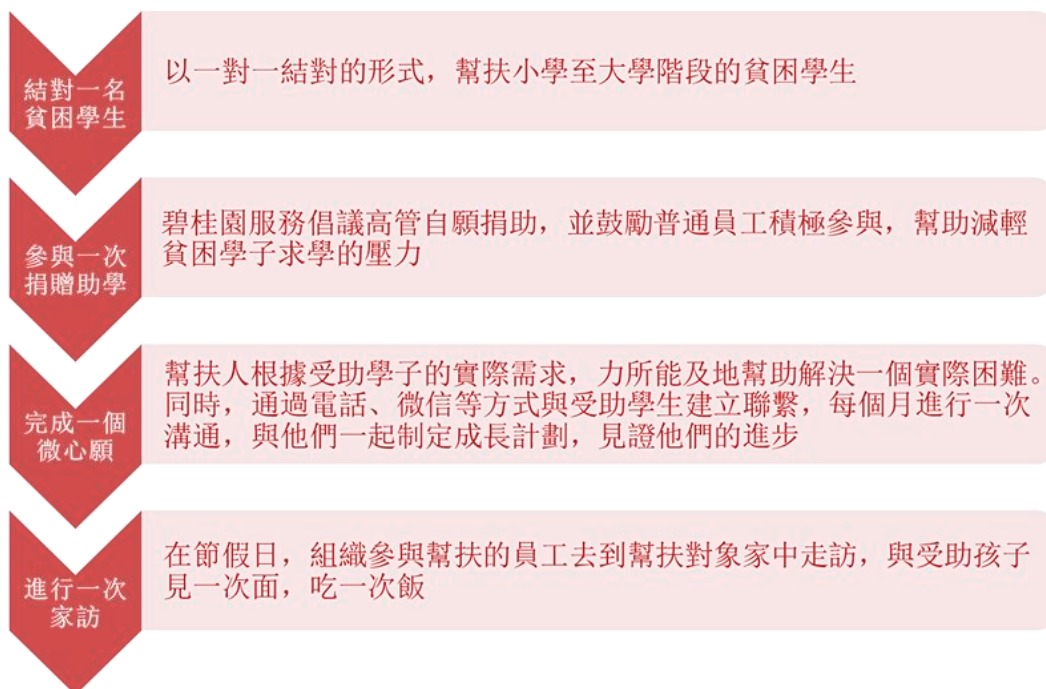
打造一間黨建活動室



黨建扶貧工作現場

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：



「社區的力量——藏區青苗牽手計劃」

案
例

2020年5月18日，碧桂園服務加入中國物業管理協會「社區的力量——藏區青苗牽手計劃」，簽約認購青稞田39畝，定點結對幫扶西藏自治區日喀則市定日縣曲當鄉中心小學五年級1班39名學生，累計捐款26.52萬元，幫扶藏區貧困家庭，為西藏貧困兒童帶來新衣服、新文具，助力藏區兒童健康成長，傳遞社區公益力量。

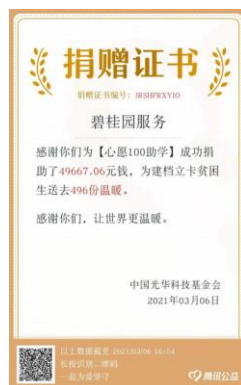


「社區的力量——藏區青苗牽手計劃」現場

「心願100助學」行動

案
例

2020年9月，碧桂園服務積極響應碧桂園集團的號召，主動加入「99公益日」活動，動員廣大員工和業主共同加入「心願100助學」行動。本次活動中碧桂園服務累計捐款49,667.06元，為建檔立卡貧困生送去496份溫暖，一起點亮貧困學子未來。



「心願100助學」證書

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，並成立碧桂園服務家政學院，幫助困難群眾掌握工作技能，為上崗就業做好準備。

467人 105人 53人

近年來，碧桂園服務深入9省14縣貧困地一線。2020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。

碧桂園服務家政學院

案
例

秉持「就業一人，脫貧一家」的初衷，碧桂園服務成立了碧桂園服務家政學院，提供公益免費培訓及市場化培訓，通過搭建系統化、專業化、標準化、國際化的培訓體系，幫助提升學員業務技能。截至2020年底，碧桂園服務家政學院累計培訓超10,000人，其中貧困戶占比達30%以上，幫助貧困戶群體脫貧增收、實現自我價值及提升市場競爭力。



「碧桂園服務家政學院」培訓現場

消費扶貧

為促進貧困縣經濟發展，刺激消費增長，碧桂園服務積極說明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。

8,600,000 元 12,566 箱 9,377 箱 12,688 盒 3,568 只

本年度，碧桂園服務持續開展「社區的力量」消費扶貧攻堅戰專項行動，推廣廣西桂七芒果、井岡山黃桃、扶貧月餅、甘肅東鄉羊，累計推廣超860萬元，其中芒果推廣12,566箱（約13.5萬斤），黃桃推廣9,377箱（約5萬斤），扶貧月餅推廣12,688盒，東鄉羊3,568只。推廣金額及斤數排全國物業企業第一，公司獲中物協頒發的獎項——「社區的力量」消費扶貧先鋒力量TOP1。

公益慈善與社區文化

建設和睦友愛的社區鄰里，讓業主家庭生活美滿是碧桂園服務一直以來的目標。2020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、推動社區文化健康事業的發展：

宣導0.5幸福社區文化價值主張

- 碧桂園服務在行業首倡0.5幸福社區文化價值主張，成立碧桂園社區業主專享的「628和美家庭日」，將社區打造成高情感連結，高滿意度的活力社區。

構建業主社群

- 聚類社區業主，構建精準社群，完善線上線下業主社群管控機制，同時構建社群線上社區平台，整合資源，採用內外部合夥人模式持續運營。

社區氛圍

- 打造優質內容，通過多種渠道，從線上氛圍、線下氛圍及創意氛圍三個方面為業主營造濃厚優質的社區氛圍。

社區文化活動體系

- 活動體系可劃分大型IP活動、CSR活動、雙月重點主題活動、每月常規活動以及社區公益活動五項，活動覆蓋全國的碧桂園服務社區，為業主提供有創意多元的活動體驗。

社區文化活動

2020年度，碧桂園服務開展了豐富多彩的社區文化活動，如在全國項目同步開展「請回答，2020！」母親節舊照重拍活動、「童心童樂 幸福鄰里」親子趣味運動會、及「攤出你的美好生活」社區好物分享市集等主題活動。本年度社區活動以線上及線下的方式同步展開，豐富

業主的業餘生活，拉近鄰裡之間的情感連結，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：

「請回答，2020！」母親節舊照重拍活動

案
例

2020年5月，疫情回暖之際，碧桂園服務在全國社區發起「請回答，2020！」母親節特別活動，邀請業主重拍親子合照，講述與母親有關的成長故事，還原生活中的溫暖時刻，以活動傳遞愛意，呈現社區的美好生活，營造溫情滿滿的社區生活氛圍。

本次活動累計收到超1,200個家庭的創意合拍，最終由區域推選、投票，官微篩選出10組最有愛的親子合照進行發佈，線上傳播覆蓋近20萬人次。

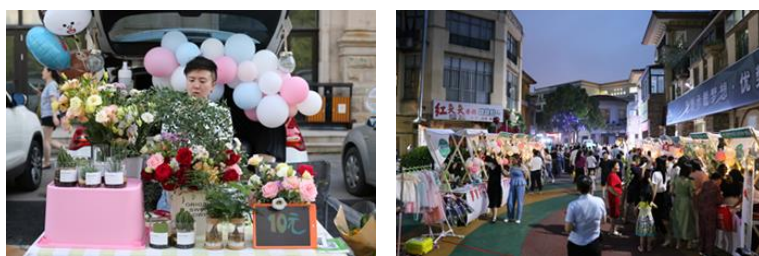


「請回答，2020！」母親節舊照重拍活動入選照片

「攤出你的美好生活」社區好物分享市集

案
例

2020年，響應國家「地攤經濟」倡議的號召，碧桂園服務開放社區場地資源，聯動中小企業商家及業主，打造碧桂園服務社區特色市集，構建更親密的鄰里關係。活動招募了社區市集攤主，規劃兒童跳蚤市場、家庭閒置、日用雜貨、美食小吃、創意手作等攤位主題，搭建社區好物分享市集。此次活動與公益相結合，參與活動的商家與家庭可以選擇將販賣物品所得的費用捐贈給公益機構，讓善意從社區普及社會。本次活動共覆蓋碧桂園服務全國21個區域42個項目，落地活動97場，現場參與人數達10,165人。



「攤出你的美好生活」社區好物分享市集活動現場

「童心童樂 幸福鄰里」親子趣味運動會

案
例

2020年6月「六一兒童節」之際，碧桂園服務在社區開展了「童心童樂 幸福鄰里」親子趣味運動會，通過豐富多元的運動項目，傳播健康社區的價值宣導，拉近親子家庭及鄰里之間的情感鏈。本次活動，全國社區緊密聯動，組織業主以家庭為單位參與趣味競技，親子、鄰里協作闖關，打造歡樂熱鬧的社區氛圍，童心同樂，在陪伴中引導兒童健康成長。本次活動共覆蓋全國近100個社區，線下參與人數達9,714人，獲得業主們的熱烈反響。



「童心童樂 幸福鄰里」親子趣味運動會活動現場

社區公益活動

2020 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：

「關愛老人 情暖夕陽」送溫暖活動

案 例

2020 年 10 月 20 日，為弘揚中華民族「尊老愛老」的傳統美德，碧桂園服務湖南區域婁底分公司黨員志願服務隊聯合五江·碧桂園城市廣場黨支部開展「關愛老人，情暖夕陽」送溫暖活動。此次活動中，碧桂園服務志願服務隊前往敬老院為老人們送上禮物和紅包慰問金，並為老人們清掃敬老院，給老人們打造舒適乾淨的居住環境，用實際行動為孤寡老人送去溫暖與關懷。



為老人們送上禮物和紅包慰問金



打掃敬老院

「冬日暖陽，溫暖星神」關愛自閉症兒童活動

案
例

2020年11月25日，碧桂園服務山東區域工作人員前往濟南星神特殊兒童關愛中心進行探訪，並進行物資捐贈。探訪期間工作人員了解到學校電路線路老化，取暖設備經常跳閘，對孩子們的學習和生活造成不便。次日，工作人員與學校溝通制定整改方案，安排碧桂園服務項目工程員工重新鋪設及更換學校電路。經過4天加班加點的工作，學校3層樓共2,500平方米的所有老舊線路得到了維修和更換，為自閉症兒童們帶來溫暖，助力孩子們的康復訓練，獲得了學校校長及孩子們的認可與讚賞。



項目工程員工維修更換電路



碧桂園服務山東區域辦公室獲贈錦旗

本章所回應議題

廉潔文化建設



供應商准入及監督



合理的行銷與推廣



供應鏈環境及社會風險



■ 外部評估

■ 內部評估

開放共生，攜手責任發展

碧桂園服務致力於創建一個更開放、更加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；並牢固樹立合規經營的理念，營造廉潔從業的文化氛圍，攜手夥伴共同責任發展。

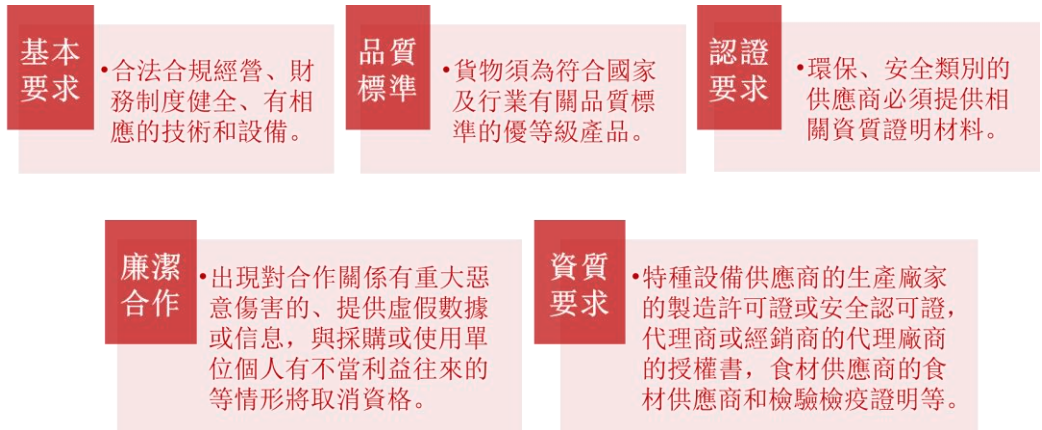
協同發展，多方共贏

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，建立規範、公開、透明、平等、競爭的供應商管理體系，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：

堅持品質第一	堅持合法合規	堅持服務為本	誠信	負責
始終關注品質管理，堅決執行產品標準，對企業、對客戶、對業主敢於承擔責任	自覺規範職業行為，嚴格遵守廉潔協議，積極履行互相監督、主動檢舉的義務	珍惜維護合作關係，切實有助於客戶，謹記及時、精準。務實的服務準則	承諾戰略價值優於同行，不虛假、不作假，合作中忠於夥伴，誠信於社會	秉承創造和奉獻，感知責任，希望社會因我們的存在而變得更加美好

本集團供應商包含環境（清潔及綠化）、工程、安管、物資、社區增值服務等類別，截至2020年底，庫內供應商共計11,878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《碧彩商城運營管理規則（供應商）》《碧彩商城物資供應商准入、退出及評價管理辦法》等管理制度，從供應商的經營指標、違法記錄、品質體系、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：



碧桂園服務對在庫供應商實行動態管理，在供應商入庫後一個月、半年和一年等固定時間節點，對其服務能力、履約能力等開展評估。我們將按照評估結果，對供應商進行優勝劣汰，從而保障供應商穩定的產品品質與供貨能力，以匹配集團業務的發展。在與供應商達成合作意向時，我們要求供應商簽訂《消防和生產安全承諾書》《供應商安全與健康協議》等合同，以明確健康與安全管理標準，有效識別與控制可能存在的健康與安全問題。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，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。

戰盟廠商大會

案例

2020年2月14日，碧桂園服務組織核心戰盟廠商召開《同舟共濟 共贏戰「疫」》線上會議，在會議上發佈了2020年度項目招商計劃和核心戰盟共同戰疫合作計劃，助力其共同提升抵禦風險能力。本次與會戰盟廠家355人、合作商13家，線上參會人數達2,859人次。

2020年8月3日，碧桂園服務組織了「逆勢揚帆 再創佳績」拎包事業部第三屆戰盟商大會暨滬蘇區域第一屆核心商家溝通會，共邀請戰盟廠家50家，滬蘇戰盟商家150家，參會人員合計381人，共同探討拎包業務戰盟模式的可持續發展、精細化運營等方面改革，有力提升合作商的信心。



戰盟廠商大會現場

未來，碧桂園服務將從制度建設、合作標準化、完善及優化線上系統三個方面進行提升，以實現陽光透明、精細管控、資源分享、降本增效的經營目標，打造更透明、高效率、高品質、高滿意度的供應鏈。

合規推廣，適度宣傳

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。

我們制定了宣傳材料素材庫、公司標準介紹、視覺設計手冊，規範集團品牌宣傳的輸出內容。我們採用「總部-區域-項目」三級品牌傳播管控體系，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，品牌管理部將與投資者關係部及業務部門進行溝通審核確認後，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。此外，我們定期對集團管理層幹部及管培生等進行品牌管理、輿情管理的相關培訓，確保對外輸出信息的準確性及真實性，杜絕虛假宣傳。

附錄一：關鍵績效指標索引

環境

ESG 指標	單位	2020 年度數據 ⁽¹⁾	2019 年度數據	2018 年度數據
排放物⁽³⁾				
氮氧化物排放量 ⁽⁴⁾⁽⁵⁾	千克	1,902.07	604.05	373.45
硫氧化物排放量 ⁽⁵⁾	千克	0.11	0.15	0.16
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	440,249.41	383,203.75	184,434.53
範圍 1（二氧化碳當量排放） ⁽⁶⁾	噸	5,442.95	2,035.37	1,382.81
範圍 2（二氧化碳當量排放）	噸	434,806.46	381,168.37	183,051.72
有害廢棄物				
有害廢棄物總量 ⁽⁷⁾	噸	4.79	3.79	21.58
廢棄電池重量	噸	4.79	3.79	6.43
無害廢棄物				
無害廢棄物總量 ⁽⁸⁾	噸	2,028.53	2,219.37	1,951.57
辦公垃圾重量	噸	577.58	1,323.55	1,117.75
廚餘垃圾重量	噸	1,450.95	895.82	833.82
能源				
能源總耗量 ⁽⁹⁾	吉焦			852,096.13
	千個千瓦時	534,664.20	438,170.30	
能源總耗量密度 ⁽¹⁰⁾	吉焦/平方米			0.0050

ESG 指標	單位	2020 年度數據 ⁽¹⁾	2019 年度數據	2018 年度數據
	千個千瓦 時/平方米	0.0012	0.0016	
不可再生燃料 (直接)耗量 ⁽¹¹⁾ ⁽¹²⁾	吉焦			23,960.54
	千個千瓦 時	26,987.52	9,866.29	
管道天然氣耗量	立方米			425,486.95
	千個千瓦 時	25,402.47	7,753.99	
液化石油氣耗量	噸			173.81
	千個千瓦 時	1,585.05	2,112.30	
購買能源(間 接)耗量 ⁽¹³⁾	吉焦			828,135.60
	千個千瓦 時	507,676.68	428,304.02	
外購電力耗量	千瓦時			190,680,678.83
	千個千瓦 時	507,676.68	428,304.02	
水				
總耗水量	立方米	28,490,751.03	28,144,265.96	42,919,226.99
耗水密度 ⁽¹⁰⁾	立方米/平 方米	0.066	0.102	0.250

環境關鍵績效指標附注：

- 2020 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍與 2019 年度保持一致（由於個別區域、項目在管理上存在合併、拆分等情況，本年度區域、項目在數量上有所變動），包括：集團總部辦公區域、34 個區域公司/城市公司辦公區域，及其轄下共 999 個項目公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及所有非外包員工食堂。
- 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。
- 本集團未使用公務汽車，故未錄得顆粒物排放數據。
- 氮氧化物排放量產生於管道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）》。
- 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，例如消耗管道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 有害廢棄物總量=廢棄電池總重量。
- 8 無害廢棄物總量=辦公垃圾重量+廚餘垃圾重量。
- 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 密度數值是以本年度環境關鍵績效指標數據披露範圍內所有項目在管面積之和為除數計算。
- 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=管道天然氣耗量+液化石油氣耗量。
- 13 購買能源（間接）耗量=外購電力耗量。

僱傭⁽¹⁴⁾

	2020 年度數據	2019 年度數據	2018 年度數據
僱員總數	60,803	54,085	33,609
按性別劃分的僱員總數			
男	38,805	33,638	20,410
女	21,998	20,447	13,199
按業務類型劃分的僱員總數			
服務類	49,284	44,227	27,592
業務類	2,447	1,638	1,146
專業類	3,818	3,677	1,844
管理類	5,254	4,543	3,027
按年齡組別劃分的僱員總數			
30 歲或以下	19,959	19,167	12,087
31-40 歲	19,347	15,677	9,460
41-50 歲	13,773	12,585	8,331
50 歲以上	7,724	6,656	3,731
按僱傭類型劃分的僱員總數			
全職	60,704	-	-
兼職	99	-	-
按地區劃分的僱員總數			
中國內地	59,870	53,874	33,509

	2020 年度數據	2019 年度數據	2018 年度數據
港澳地區	444	11	4
海外地區	489	200	96

僱傭關鍵績效指標附注：

14 不包括滿國康潔及福建東飛僱員人數。

健康與安全

	2020 年度數據	2019 年度數據	2018 年度數據
因工傷損失工作日數 (天) ⁽¹⁵⁾	3,664	4,565	6,297

健康與安全關鍵績效指標附注：

15 因工傷損失工作日數=因工傷請假日數（不包括滿國康潔及福建東飛僱員數據）。

發展及培訓⁽¹⁶⁾

	2020 年度數據	2019 年度數據	2018 年度數據
受訓僱員人次	323,820	288,473	280,611
按性別劃分的受訓僱員人次			
男	180,602	150,325	145,237
女	143,218	138,148	135,374
按僱傭類別劃分的受訓僱員人次			
高級管理層	519	403	259
中級管理層	53,386	51,308	49,071
普通員工	269,915	236,762	231,281
每人次僱員完成受訓的平均時數	4.31	4.35	1.85
按性別劃分的每人次僱員完成受訓的平均時數			
男	4.36	4.41	1.88
女	4.25	4.28	1.81
按僱傭類別劃分的每人次僱員完成受訓的平均時數			
高級管理層	17.71	17.24	15.46
中級管理層	5.51	5.16	2.52
普通員工	4.04	4.15	1.69

發展及培訓關鍵績效指標附注：

16 僅包含本集團僱員脫崗培訓數據，崗前培訓、在崗培訓等數據未含在內，滿國康潔及福建東飛數據未含在內。

營運慣例

	2020 年度數據	2019 年度數據	2018 年度數據
供應商數目 ⁽¹⁷⁾	11,878	1,377	1,685
接獲關於產品及服務的投訴數目	69,938	48,214	39,411
投訴完成響應率	100%	100%	100%

營運慣例關鍵績效指標附注：

17 包含為本集團提供環境類、工程類、安管類、物資類、社區增值服務等類別產品及服務的供應商數目，滿國康潔及福建東飛數據未含在內。

社區⁽¹⁸⁾

	2020 年度數據	2019 年度數據	2018 年度數據
扶貧類			
投入人數（人）	100	60	50
投入時間（小時）	168	135	56
投入費用（人民幣）	275,200	95,000	8,000
環保類			
投入人數（人）	1,630	490	300
投入時間（小時）	2,240	652	400
投入費用（人民幣）	77,271	465,156	15,000
文化類			
投入人數（人）	1,829	1,156	1,417
投入時間（小時）	14,644	1,004	7,050
投入費用（人民幣）	730,971	1,331,660	3,343,023
體育類			
投入人數（人）	615	40	505
投入時間（小時）	3,691	32	375
投入費用（人民幣）	107,723	5,140	1,500
教育類			
投入人數（人）	345	30	80

	2020 年度數據	2019 年度數據	2018 年度數據
投入時間（小時）	976	200	1,560
投入費用（人民幣）	164,822	514,000	195,790
合計			
投入人數（人）	4,519	1,776	2,352
投入時間（小時）	21,719	2,023	9,441
投入費用（人民幣）	1,355,987	2,410,956	3,563,313

社區關鍵績效指標附注：

18 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》	《中華人民共和國水污染防治法》
層面 A3: 環境及天然資源	《廢水廢氣和噪音處理規程》	《中華人民共和國水法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《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	《碧桂園服務集團員工職務行為管理規定》 《碧桂園服務集團考勤及假期管理制度》 《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》 《企業最低工資規定》 《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》

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
層面 B2: 健康與安全	《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》	
	《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》	
	《危險源識別預防控制程序》	《中華人民共和國安全生產法》
	《環境因素識別評估及預防控制程序》	《中華人民共和國消防法》
		《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》
層面 B3: 發展與培訓		《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》
		《工作場所職業衛生監督管理規定》
		《職業病分類與目錄》
		《企業職工生育保險試行辦法》
	《培訓實驗室操作管理辦法》	
	《關於開展未來區域總經理&未來項目經理特訓營的通知》	
《關於啟動「青雲計劃」第二期集訓營的通知》		
《關於開展2020屆「火箭軍計劃」&「星青年計劃」入職集訓的通知》		
《內部師資管理辦法》		

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
層面 B4: 勞工準則	《關於啟動「青年百人計劃」的通知》	
	《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》 《中華人民共和國勞動合同法》
	《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》	《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》 《前期物業管理招投標管理暫行辦法》
	《物業公司物資採購供應商開發管理辦法》	《政府採購貨物和服務招標投標管理辦法》
	《合作商評估辦法》	《中華人民共和國政府採購法》
	《區域戰略合作招商指引》	《中華人民共和國政府採購法實施條例》
層面 B6: 產品責任	《SOP-作業標準化》	《中華人民共和國反不正當競爭法》
	《碧桂園物業服務品質管理辦法》	《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》
	《標準化工作手冊》	《中華人民共和國反壟斷法》
	《品質管理內審標準》	《中華人民共和國消費者權益保護法》
	《品質檢查標準》	《中華人民共和國侵權責任法》
	《銷售案場飛檢必查30條》	《中華人民共和國廣告法》
	《管家十項重點工作》	《中華人民共和國商標法》
	《碧桂園集團第三方賽維進行滿意度調查檢查標準》	《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國產品品質法》
	《產城物業企業管家及商務接待服務方案》	《物業管理條例》
	《產城物業一級環境服務手冊》	《中華人民共和國城市房地產管理法》
	《產城物業工程前期介入指引》	《建築設計防火規範 GB50016-2014》 《物業服務收費管理辦法》 《中華人民共和國物權法》

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
層面 B7: 反貪污	《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》
	《投訴工單處理作業指導書》	《特種設備安全監察條例》
	《訴求考核管理辦法》	《特種設備事故報告和調查處理規定》
	《物業項目（常規物業）管理人員夜間巡查操作規程》	《電梯應急指南》
	《碧桂園物業消防安全責任管理辦法》	《企業事業單位內部治安保衛條例》
	《物管員工作崗位手機使用管理辦法》	《保安服務管理條例》
	《創新激勵管理辦法》	《中華人民共和國消防法》
	《微信公眾平台管理制度》	《火災事故調查規定》
	《碧桂園業主社團管理制度》	《建築工程消防監督管理辦法》
	《碧桂園物業信息安全管理規範》	《中華人民共和國侵權責任法》
		《信息安全等級保護管理辦法》
		《電腦信息系統安全保護條例》
		《GBT25058-2010 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体系要求》
		《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》
	《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	
	《內控自評操作指引》	
	《員工廉潔從業行為準則》	
	《員工利益衝突管理規定》	
	《廉潔自律承諾書》	
	《員工違規違紀投訴舉報處置管理辦法》	

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
<p>層面 B8: 社區投資</p>	<p>《禮金禮品登記報備管理辦法》</p>	<p>《業主大會和業主委員會指導規則》 《大型群眾性活動安全管理條例》 《中華人民共和國慈善法》</p>

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	踐行環保，守護生態環境
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露	踐行環保，守護生態環境 附錄一：關鍵績效指標索引
A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	踐行環保，守護生態環境 附錄一：關鍵績效指標索引
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	踐行環保，守護生態環境 附錄一：關鍵績效指標索引
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	踐行環保，守護生態環境 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	踐行環保，守護生態環境
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	踐行環保，守護生態環境
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	踐行環保，守護生態環境
A2.1	按類型劃分的直接或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	踐行環保，守護生態環境 附錄一：關鍵績效指標索引
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	踐行環保，守護生態環境 附錄一：關鍵績效指標索引

ESG 指標	披露情況	章節
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	已披露 踐行環保，守護生態環境
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 踐行環保，守護生態環境
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	本集團營運中未涉及包裝材料的使用，故此關鍵績效指標不適用
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 踐行環保，守護生態環境
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。	已披露 踐行環保，守護生態環境
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 以人為本，打造精英團隊
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露 以人為本，打造精英團隊 附錄一：關鍵績效指標索引
B1.2	按性別、年齡組別及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 以人為本，打造精英團隊
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 以人為本，打造精英團隊 附錄一：關鍵績效指標索引

ESG 指標	披露情況	章節
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	以人為本，打造精英團隊
B3: 發展及培訓		
一般 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	以人為本，打造精英團隊
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	以人為本，打造精英團隊
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	以人為本，打造精英團隊 附錄一：關鍵績效指標索引
B4: 勞工準則		
一般 有關防止童工或強制勞工的： 披露 (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	以人為本，打造精英團隊
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	以人為本，打造精英團隊
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	以人為本，打造精英團隊
B5: 供應鏈管理		
一般 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	人文社區，建設幸福家園
B5.1 按地區劃分的供應商數目。	部分披露	開放共生，責任發展 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	開放共生，責任發展 附錄一：關鍵績效指標索引
B6: 產品責任		
一般 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： 披露 (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	人文社區，建設幸福家園
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

ESG 指標	披露情況	章節
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	人文社區，建設幸福家園 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	人文社區，建設幸福家園
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。	已披露	人文社區，建設幸福家園
B7: 反貪污		
一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的 (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。	已披露	可持續發展管治
B7.2 描述防範措施及舉報程序，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會考慮社區利益的政策。	已披露	人文社區，建設幸福家園 回饋社會，傳遞愛心力量
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	人文社區，建設幸福家園 回饋社會，傳遞愛心力量 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	人文社區，建設幸福家園 回饋社會，傳遞愛心力量 附錄一：關鍵績效指標索引