

2020

環境、社會及管治報告

四川藍光嘉寶服務集團股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號：2606)



關於本報告

報告介紹

本報告旨在響應利益相關方期望,展示四川藍光嘉寶服務集團股份有限公司(「藍光嘉寶服務」、「本公司」或「我們」)及其附屬公司(統稱「本集團」)於環境、社會及管治(「ESG」)方面的理念、管理、行動和成效。

報告標準

本報告遵循香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七所載《環境、社會及管治(ESG)報告指引》的有關規定與要求,並廣泛參考全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告標準》(GRI Standards)、中國社會科學院《中國企業社會責任報告編寫指南(CASS-CSR4.0)》等在內的國內外社會責任報告標準。

報告範圍

除特殊說明,本報告涵蓋藍光嘉寶服務及其附屬公司。報告時間範圍為2020年1月1日至2020年12月31日(「報告期間」),部分內容適當追溯歷史資料。

信息來源

除特殊說明,本報告所引用的信息與數據來自本集團的正式文件、統計報告與財務報告,以及經由本集團統計、匯總與審核的環境、社會及管治信息。

報告週期

本報告為年度報告。

報告獲取

請於本公司官方網站或香港聯交所網站瀏覽或下載本報告的中、英文版本。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。

報告原則

本報告秉持以下原則進行匯報:重要性、量化、平衡及一致性。

原則	含義	本集團回應
重要性	當董事會釐定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時,發行人就應作出匯報。	本報告通過與利益相關方溝通來參與識別當前的重大環境、社會及管治議題,並考慮了本集團的業務性質、營運方式及營運地點。
量化	有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量。發行人應訂下減少個別影響的目標(可能為實際數字或方向性、前瞻性的聲明),使環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化數據應附帶說明,闡述其目的及影響,並在適當的情況下提供比較數據。	本報告在可行情況下,以量化方式提供關鍵績效指標,並附帶說明,以便讀者評估和驗證本集團環境、社會及管治政策及實踐的績效表現。
平衡	環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈現,避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。	本報告以客觀事實為基礎,全面地披露本集團在環境、社會及管治方面的績效表現,避免可能會不恰當影響讀者決策或判斷的表述或呈報格式。
一致性	發行人應使用一致的披露統計方法,令環境、社會及管治數據日後可作有意義的比較。	本報告於本年度及後續年度採用一致的披露統計方法,以便讀者對本集團績效作逐年比較。

目錄

董事長致辭 / 06

發展大事記 / 08

2020年關鍵績效 / 10

關於我們 / 12

利益相關方參與 / 23

公司管治

- 30 公司治理
- 31 風險管控
- 32 反腐倡廉
- 35 供應鏈管理

**用心服務生活
共建幸福「嘉」居**

- 40 客戶體驗升級
- 50 保障住戶安康
- 57 物業管理創新
- 61 助力行業發展

**踐行綠色發展
保護生態「嘉」園**

- 64 優化資源使用
- 73 打造綠色物業

**堅持人本管理
攜手共創「嘉」績**

- 80 僱傭多樣人才
- 85 培養領軍人才
- 90 關愛員工健康
- 93 維護員工關係

**傳承公益之路
惠澤民生萬「嘉」**

- 98 助力扶貧攻堅
- 100 投身公益事業
- 102 馳援重大災情

未來展望 / 104

香港聯交所ESG報告指引索引 / 105

讀者反饋表 / 110

董事長致辭

2020年，面對百年不遇的新冠肺炎疫情，在全球經濟萎縮的大背景下，中國率先控制疫情、率先復工復產，國內生產總值同比增長由負轉正，總量首次突破人民幣一百萬億元。在人民生活水準日益提升的大背景下，物業服務行業在政策、技術、資本、大消費等要素的共同助推下正加速轉型升級，通過提速規模增長、佈局數碼科技、豐富服務業態、創新服務產品、優化人才梯隊等等動作，傳統的物業服務正在被重新定義。我們憑藉豐富的物業服務經驗和自身優勢，以精準戰略推進市場佈局及發展策略，積極應對政策經濟及市場環境變化，開源節流，提效創新，取得了良好的業績。

通過對全國不同區域市場的分析及統籌，我們依然堅持在「1+1+N」戰略下增長規模，堅定地持續鞏固我們在四川地區的領先優勢，聚焦華東區域，全面拓展佈局西南區域、華中區域及華北區域等全國高價值區域。我們通過收併購、全委託、承接母公司交付及與第三方開發商合作等多種形式擴大企業管理規模。在管理規模不斷增長的同時，我們也在尋求與收併購公司共建發展生態圈。通過不斷為收併購公司賦能賦技，分階段分層次向收併購公司導入增值業務並提升管理效能，帶動合作方管理項目服務品種與經營效益的提升。

我們充分發揮物業行業天然的流量優勢，圍繞人、車、老、幼、錢、遊，黏結消費者的各類需求，提供房屋經濟、拎包入住、廣告傳媒、社區零售等圍繞業主需求的增值服務；圍繞房屋生命週期如房屋維修、車位銷售、消防、綠化、設備維保、保潔、工程維修等，佈局上下游產業鏈。

得益於20年區域深耕，我們在大本營四川地區的市場密度不斷加大，區域行業領頭優勢不斷顯現。基於廣大的業主數量基礎及良好的業主滿意度，業主在社區消費意願不斷加強，我們的社區增值服務在四川地區順利開展。

在抗疫期間，我們率先上線「嘉菜園」服務，為業主提供便捷買菜服務、跑腿服務，打破「最後一公里」的局限。基於服務專業度和標準化提升，我們共組織3.5萬餘場針對物業服務業務能力提升的培訓，發佈《產業園區服務標準作業文件1.0版》、《四套服務模式作業文件C-0版》等。2020年，我們升級「幸福居文化」至2.0版本，開展社區文化活動1,200場，累計吸引近300萬人次業主參與。

我們不斷挖掘社區增值服務的空間與場景，從對業主需求的精準識別、產品開發、資源整合、渠道優化，再到售後服務的日趨成熟與專業，我們向廣大業主提供的產品和服務不斷受到認可。我們成立「生活研究院」，將傳統的公共空間的增值服務進一步深入至室內空間，為業主居家生活提供專屬的、定制化的服務，提供更細緻的到家服務。

我們以數字科技為助力，立足於優化業主體驗感，解放一線員工投入更具個性化、定制化的服務中，為業主呈現體驗更佳的服務品質。通過與阿里雲等科技巨頭建立戰略合作夥伴關係，打造了基於AI+IOT智慧人居平台；通過攜手全球領先人工智能平台公司商湯科技，實現「AI+物業」場景緊密結合，實現智慧停車、人群密度即時分析、異常滯留提醒、電梯乘客熱感應以及垃圾滿溢、草皮損害、綠化修剪、車輛違規停放等情況預警，用科技的力量對業主需求進行快速響應。2020年，我們還以ICBA+5G為技術內核，搭建三雲「服務雲、經營雲、管理雲」，兩平台「AioT生態平台、大數據管理平台」體系，實現服務、經營、管理全覆蓋，完成財務共用中心、人力資源數碼系統建設，提升管理效能和用戶體驗，為本集團聯動掌控、企業智能化發展奠定基礎，用技術把溫情服務推送到使用者身邊，為客戶創造「滿意+驚喜+感動」的美好人居體驗。

我們時刻關注員工的職業成長與幸福感，通過組織變革驅動人才效能提升，以「燈塔結構」精總部，強區域，讓總部站得高，看得遠，讓區域精而專，高效順暢，讓城市公司回歸服務本質，提升人均效能。我們積極營造公正、透明、健康、規範的文化氛圍，搭建「公平、公開、公正」的職業發展平台。

姚敏
藍光嘉寶服務董事長
2021年3月22日

發展大事記

2000年 藍光嘉寶成立



2002年

成功打造成都首個夜生活城市名片「玉林生活」

2006年

接管四川藍光發展股份有限公司(「藍光發展」)(600466.H)轉型住宅開發的首個住宅項目「成都禦府花都」,正式進入住宅物業管理領域

2007年

開創《項目規劃建議書》、《施工建設建議書》及《物業服務建議書》三書顧問模式



2008年

創建以「金管家」為核心的四種差異化服務模式,成為業內標杆式服務體系

2010年

提出以物業管理為原點,橫向整合客戶和社會資源經營,縱向延伸房地產產業鏈經營的商業模式

2012年

正式更名「四川嘉寶資產管理集團有限公司」,從諮詢顧問進入資產運作新階段



2015年

創建「生活家服務體系」,開啟向現代服務業轉型升級之路攜手京東簽訂生活家聯盟戰略合作協定,開啟跨界合作。以共用經濟理念,構建「生活家聯盟生態圈」大平台發展模式正式掛牌新三板(834962),為產融結合注入新動力



2016-2017年

與杭州綠宇物業管理有限公司、上海真賢物業管理有限公司簽署股權合作協定,標誌著戰略性進入華東長三角沿海高價值區域

2020年

藍光嘉寶服務正式首發1.0版《產業園區作業文件》,正式建立旗下產業園區業態,形成完整的物業服務標準。
藍光嘉寶服務正式發布《商業街區運營標準化管理手冊》3.0版本,針對商業街區的基礎物業管理和多業權商業運營管理落地相應標準。
藍光嘉寶服務全面通過中國質量認證中心(CQC)的誠信管理體系、信息安全體系大認證審核。這是藍光嘉寶服務通過質量管理體系、環境管理體系、職業健康安全體系三體系認證後,進一步獲取國際/國家權威體系認證。



2019年

以「問道青城,共生共贏」為主題的第二屆地產戰略合作閉門峰會在青城山隆重舉行,來自全國各地80餘家地產開發商主要負責人參會。與16家地產企業簽訂戰略合作協議,資源滾動供給增量池持續蓄勢。
四川藍光嘉寶服務集團股份有限公司香港聯交所主板成功上市(「藍光嘉寶服務」)(2606.HK),開啟企業發展新篇章。

2018年

與成都市東景物業管理有限公司、瀘州物業有限公司締結合作關係,全國管理面積、管理項目持續增加以「合作共贏,共創社區美好生活」為主題的首屆地產戰略合作閉門峰會成功舉行,來自全國各地的50餘家地產開發商共同出席本次峰會。與15家地產企業集中簽署戰略合作協定,形成資源滾動供給增量池,為公司良性快速發展注入新動力

2020年關鍵績效

經營績效

 財務表現	年度收入	同比增長	淨利潤	同比增長
	27.34 億元	30.2%	5.50 億元	23.8%
	毛利	同比增長	股東應佔溢利	同比增長
	9.76 億元	28.3%	5.33 億元	24.1%
	每股基本盈利			
	2.99 元			



產品與服務

服務於全國	在管建築面積	同比增長
130 個城市	1.29 億平方米	81.2%
合約管理面積	同比增長	
213.7 百萬平方米	82.8%	

社會績效

 多元融合	報告期末員工總數	員工體檢率覆蓋
	16,468 人	76%
 員工成長	其中女性員工佔	職業健康
	42%	
 員工成長	開展各類培訓約	提拔優秀員工
	3.5 萬	1,252 名
 員工成長	人均培訓時長	16 名員工榮獲國家級、省市級工匠能手
	25.4 小時	
 公益慈善	投入公益總時間達	
	54,392 小時	

環境績效

 能耗情況	能源總耗量	溫室氣體排放總量
	533,990.8 千個 其中不可再生燃料耗量佔	435,495.4 噸二氧化碳當量
 能耗情況	4.0%	排放密度
		195.3 噸二氧化碳當量每百萬營收
 節能降耗	推廣電子印章, 節約紙張用量	
	70.9 噸	

關於我們

企業概況

本公司（2606.HK）成立於2000年，是碧桂園服務控股有限公司（6098.HK）旗下控股公司。本公司股份於2019年10月18日在香港聯交所主板上市，為中國西部首家登陸港股的物業管理企業。我們擁有國家物業管理企業一級資質，現榮任中國物業管理協會副會長單位、四川省房地產業協會副會長單位、四川省房地產業協會物業管理專委會主任單位、成都市物業管理協會副會長單位。

以「為千萬客戶提供嘉寶金牌服務」為使命，借勢資本與數字化雙擎助力，藍光嘉寶服務立足西南，佈局全國，堅守「高規模增長，高盈利能力，高市值表現」的高品質發展路徑，致力於成為中國住宅物業細分市場冠軍，不斷滿足客戶需求，持續成就客戶價值，打造住宅物業服務第一品牌，為客戶創造「滿意+驚喜+感動」的美好人居體驗。

藍光嘉寶服務進駐全國

130個城市

合約管理面積

213.7百萬平方米

品牌價值

70億元



主營業務

秉持「用心服務生活」理念，藍光嘉寶服務圍繞社區物業運營及商業管理，主營業務包括物業管理服務、諮詢服務、社區增值服務三大業務線，涵蓋物業管理全產業鏈。藍光嘉寶服務以物業服務為入口，以數碼科技化為手段，挖掘海量客戶資源價值，整合多方資源滿足客戶多元化需求，相互促進、無限延展，構建全場景物業服務生態圈。

物業管理服務

秉承「客戶滿意是我們的第一目標」核心理念，藍光嘉寶服務以客戶為中心，不斷對服務標準、服務觸點進行淬煉和創新，構建以幸福居文化為核心、四套差異化金牌服務模式為基礎、智慧生活服務為載體的「嘉寶生活家」服務體系。

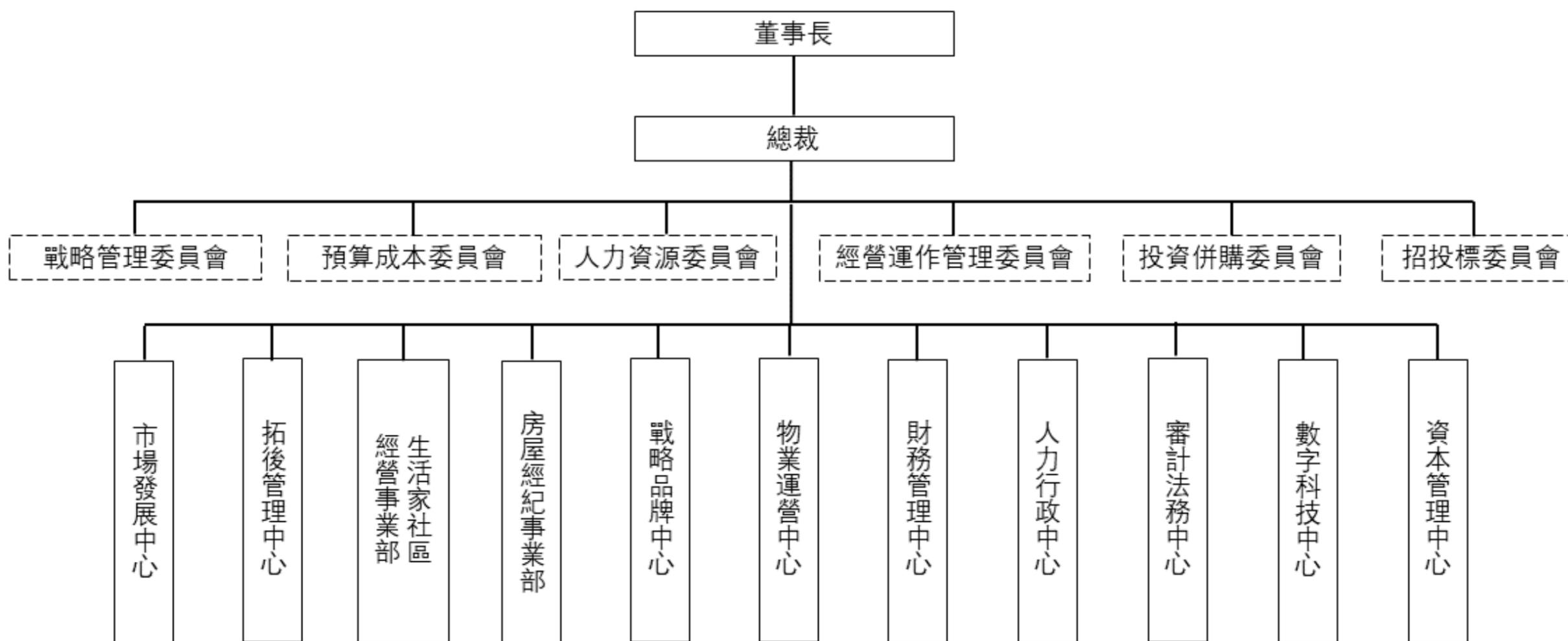
諮詢服務

我們量身定制顧問服務方案，診斷現有問題、針對痛點找到解決方法。主要提供協銷服務、物業承接查驗服務及向物業管理公司提供諮詢服務，說明客戶提升基礎管理能力，強化經營創收能力。通過內建管理標準，外塑品牌形象，全方位為客戶賦能。

社區增值服務

為滿足客戶需求，生活家以大平台為基礎實踐9大類服務業務，包括智慧家居、家政服務、煥新服務等，構建集買、裝、住為一體的全生命週期居家服務閉環。我們於2015年開創生活家服務體系，以爆品特賣、社區新媒體、到家服務、微信小程序等創新營銷方式，全方位覆蓋客戶的生活場景，實現業主「生活服務+消費」升級，形成獨具特色的社區居家服務解決方案。

組織架構



企業文化

指導思想：

客戶滿意是我們的第一目標，尊重和關心員工的個人利益

企業願景：

為千萬客戶提供嘉寶金牌服務

品牌核心價值：

誠信 責任 專業

品牌理念：

用心服務生活

企業使命：

做領先的物業服務及商業資產運營商

核心價值觀：

以德立信，以能致勝

用人理念：

只用志同道合的人，只用有能力、負責任的人



十六字團隊建設方針

合力

0度夾角，才是真正的合力，力是向量，合力不只是幾個力的簡單合成，只有所有力的夾角為0度，那麼合力才是所有力的累加

和諧

不同的音階構成和諧的樂章和諧產生於對立，我們要的不是一團和氣，而是和而不同，讓思維碰撞，讓創意四濺

智慧

不斷超越，用智慧應對未來的挑戰。智商不等同於智慧，智商的高低只是先天的稟賦，真正的智慧不止在於明察眼前，更能洞悉未來

陽光

團隊向上的靈魂陽光，是所有生命的能量來源；陽光，是一種生活態度。讓一切在陽光下運行，用陽光照亮彼此心靈

激情績效

激昂洋溢的情緒，積極向上的態度，是珍貴的精神，推動著職場進取者不斷前進，不斷迎接更高階的挑戰

快樂工作

對工作的熱情是生存與發展的根本，對崗位的熱衷、執著和堅守，帶來無與倫比的樂趣，催生無法估量的財富

品牌榮譽

頒獎單位	獎項名稱	證書
中國指數研究院	2020中國物業服務百強企業TOP11	
中國指數研究院	2020中國物業服務專業化運營領先品牌企業	
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	2020物業服務企業上市公司TOP8	
易居克而瑞研究中心	中國物業服務力50強	
易居克而瑞研究中心	「嘉寶生活家」2020中國物業優質服務品牌	

頒獎單位	獎項名稱	證書
樂居財經研究院	資本市場新銳企業	
中國商務誠信公共服務平台、華夏眾誠(北京)國際信用評價有限公司	2020中國物業服務專業化運營領先品牌企業	
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	3A誠信經營示範單位	
中國商務誠信公共服務平台、華夏眾誠(北京)國際信用評價有限公司	3A企業信用等級證書	
億翰智庫·嘉和家業物業服務研究院	2020中國物業企業運營能力十強	

頒獎單位	獎項名稱	證書
億翰智庫·嘉和家業物業服務研究院	2020中國物業企業客戶滿意度模範企業五十強	
億翰智庫·嘉和家業物業服務研究院	2020中國物業企業成長性十強	
中國物業管理協會、 中國扶貧志願服務促進會、 中國社會扶貧網、易居中國	消費扶貧先鋒力量TOP11	
中華人民共和國住房和城鄉建設部	張銀榮獲全國住房和城鄉建設系統抗擊新冠肺炎疫情先進個人	
中國金鑰匙聯盟	中國服務物業行業領軍集團、 2020中國服務示範企業	

利益相關方參與

利益相關方溝通

本集團以開放審慎的態度高度重視與利益相關方的持續對話，並視利益相關方的關切事項及建議為我們可持續發展方向的重要參考。我們已搭建常態化的利益相關方溝通機制，以確保利益相關方能夠及時獲知本集團的運營情況。我們定期檢討我們對環境及社會產生的可能影響，並採取應對措施，積極傾聽並響應利益相關方的訴求及建議，攜手實現可持續發展願景。

利益相關方溝通與響應

主要利益相關方	主要關注點	主要溝通方式
 政府	<ul style="list-style-type: none"> • 滿足監管機構合規要求 • 依法納稅 • 支持地方經濟發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 政府會議 • 報告/意見調查 • 政府工作人員監察
 股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 投資回報與增長 • 加強信息披露 • 提升公司價值 	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 定期報告及公司公告 • 投資者關係活動
 客戶/業主	<ul style="list-style-type: none"> • 提升服務品質 • 滿足客戶需求 • 保護客戶隱私 • 意見及投訴處理 	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶滿意度調查 • 處理詢問或投訴 • 客戶關係管理 • 客戶走訪、溝通

利益相關方溝通與響應

主要利益相關方	主要關注點	主要溝通方式
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 保障合法權益 公平的薪酬和福利 良好的工作環境 提供培訓機會 職業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 建立培訓學院, 完善培訓發展體系 營造具有競爭力的工作環境 建立民主管理渠道 員工關懷及福利活動 員工敬業度調查
 <p>供應商與合作夥伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> 誠信合作 恪守商業道德 合作共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 打造責任供應鏈 日常業務溝通走訪 開展項目合作 依法履行合同
 <p>社區</p>	<ul style="list-style-type: none"> 促進社區、社會經濟發展 關注社會民生 支持社會公益促進社區發展 	<ul style="list-style-type: none"> 參與社區項目 社區代表定期溝通 參與社會公益活動

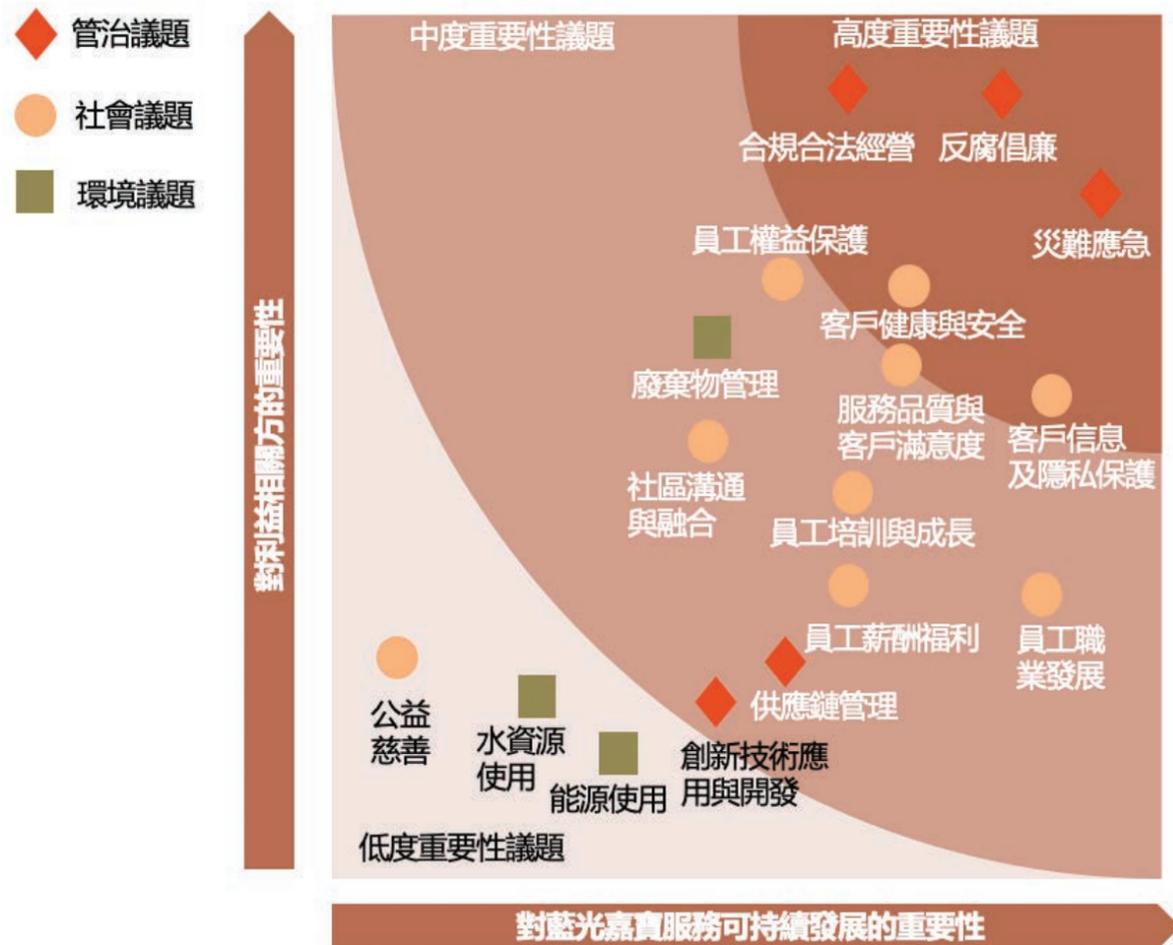
重要性議題判定

本集團按照香港聯交所上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》的要求, 通過同行業企業ESG報告披露的議題進行對標分析, 結合2020年我們與權益人的溝通成果, 厘定了本報告匯報議題的重要性排序, 並有針對性地在本報告中作出闡述, 以保障本報告披露信息的實質性。

2020年, 本集團ESG重要性議題的評估流程如下:



根據利益相關方調研結果, 本集團繪製出ESG議題的重要性矩陣, 以反映各項議題對利益相關方和我們業務的重要程度:



根據重要性評估結果所示, 本年度重要性排序較高的為合規合法經營、反腐倡廉、災難應急、客戶健康與安全、客戶信息及隱私保護、服務品質與客戶滿意度等議題, 我們將在本報告中重點加強相關議題的披露, 並以此作為下一年ESG工作規劃的重要依據。

公司管治

2020年，我們注重打造合法合規的運營體系，建設陽光誠信的企業文化，建立行之有效的風險管理及內部監控體系，為企業健康長遠發展形成有效保障。



公司治理

我們注重上市公司的合規要求，堅持國際規範的企業管治原則，我們已初步搭建制度完善、架構清晰、責明確的公司管治體系，以董事會為核心，推動股東大會和監事會共同審議公司治理、三會職責、投資管理等重大事項超過60項。同時，本公司董事會深度參與利益相關方溝通，強化信息披露工作，盡責保持對股東的高透明度及問責性。

董事會是本公司的最高管治機構，由執行董事、非執行董事和獨立非執行董事組成，負責制定本集團策略指引，監督本集團業務表現，確保本集團風險管理及內部監控系統有效性，以保障本集團和利益相關方的長遠利益。董事會關注ESG議題，參與評估及釐定本集團有關ESG的風險，推進設立合適及有效的ESG風險管理及內部監控系統。本集團亦有ESG相關負責人員系統落實ESG領域的各項工作，製成ESG報告並向董事會匯報。目前，本集團已將合規運營、產品責任、綠色物業、員工權益及反饋社區等ESG議題融入運營管理範疇，驅動企業可持續發展。

風險管控

本集團遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國證券法》、《香港聯合交易所有限公司證券主板上市規則附錄十四〈企業管治守則〉及〈企業管治報告〉》及《證券及期貨條例(香港)》等有關法律、法規及行業監管規則，堅持合規經營，不斷強化風險管理及內部監控體系建設，為企業的可持續健康發展打下堅實的基礎。我們制定並實施了《風險管理制度》，搭建貫穿業務部門、審計法務中心的風險管理防線，結合業務職能體系形成風險梳理、識別、管控、整改管理機制，通過核心風險前置、核心風險強制管控、專項問題整改強化風險內控體系，保障企業合規穩健運營。

我們成立跨部門數字化風控系統推進小組，完成建立指標體系、完善業務系統、總體規劃分步構建的三大建設目標，在完成內部指標體系梳理及建設基礎上，實現九大核心職能部門的數據監控、預警和集成，推動風險管控科技化、專業化和高效化，加速集團風險管控的數字化變革；我們重視風險意識宣貫，開展外拓項目風控能力提升類培訓、新業務領域的合規類培訓以及物業風險法律培訓，以嚴格落實風險管理及內部監控要求，提升全員風控意識，塑造風險合規文化。

風險管理及內部監控系統由審核委員會和執行董事進行持續審查和評估，涵蓋所有重大控制，包括財務、營運及合規控制等，並至少每年由董事會進一步審查和評估。截至2020年12月31日，本集團風險管理及內部監控系統已通過審查。

反腐倡廉

「陽光、健康、透明」的監察文化

藍光嘉寶服務遵守《中華人民共和國公司法》，秉承「陽光、健康、透明」的監察文化，堅守行為底線，通過「事前預控+嚴厲查處+結果運用」的方式，構建「不敢、不能、不想」長效機制。

「預防為主，查處為輔」的理念

藍光嘉寶服務堅持法制化企業建設，堅持員工道德問題貪腐問題一律零容忍的原則，秉承「預防為主，查處為輔」的理念，構建並不斷完善審計監察制度。2020年，藍光嘉寶服務落實《審計管理準則》，完善現有內審體系流程，強化內審監察整改力度。我們以數字化審計平台為依託，著力構建反舞弊智能化平台，快速識別舞弊線索，及時發現違規行為。通過企業內部數據整合，達成信息資訊透明化、風險預警智慧化、數據分析高效化、客戶信息肖像化和道德風險前置化的目標效果；我們通過舉行新員工、新區域廉正培訓，廉正宣貫會，構建有競爭力薪酬等方式，從根源上杜絕員工貪腐念頭；我們搭建電話、郵箱、公眾號、官網、「反舞弊協議」合同附件、供應商年會宣貫等監察渠道的全覆蓋。

「以德立信，以能致勝」的核心價值觀

本集團於2015年加入「中國反腐敗聯盟」，多年來秉承「以德立信、以能致勝」的核心價值觀，通過企業文化建設、員工意識培育、行為規範制定，積極打造陽光、健康、透明藍光，從源頭阻斷腐敗風險。我們制定並實施了《藍光「十不准」行為準則》及《反商業賄賂協議》，對腐敗問題零容忍。我們在保障供應商權益、維護員工聲譽和職業道德、保障股東利益的基礎上，從公司利益、員工利益以及客戶利益三個方面做出了明確要求：不准貪污、挪用、受賄、侵佔或作假欺騙公司，損害公司利益；不准利用公司資源或職務之便違規獲取投資收益；不准以牟取私利為目的，損害客戶利益。

我們要求每一位新入職員工接受《藍光「十不准」行為準則》培訓，並圍繞準則要求，製作「十不准」宣傳海報、宣傳折頁、合同附件以及節假日廉正提醒，要求全體員工熟知並時刻遵守，警告員工、供應商做好反腐敗工作，構建一個公平、公開、公正的合作環境。

藍光嘉寶服務陽光、健康、透明監察文化



反舞弊經驗交流會現場

陽光	健康	透明
陽光的企業文化	公司健康發展	透明的行為規範
強烈的規則意識	員工健康成長	透明的舉報渠道
	合作夥伴健康合作	透明的業務流程
		透明的舉報處理常式

針對反腐敗案件，本集團以客觀、公正、保密為原則，不斷健全《監察渠道管理作業標準及流程》及《舉報、投訴處理操作流程》等投訴舉報和調查處理流程，在管理上建立《舉報一覽表》、《舉報事項分類分級管理明細表》、《投訴一覽表》及監察渠道公示一覽表來登記接到和受理的舉報投訴事項。

舉報渠道

審計投訴舉報郵箱：LGJS@brc.com.cn

審計舉報電話：028-87826372

本集團建立廉潔舉報網頁並開設腐敗舉報電話、郵箱、來信、紅郵筒、反舞弊聯盟等多個渠道，在運的社區物業辦公室對舉報渠道進行公示，邀請公眾、業主、租戶和員工共同監督本集團員工行為規範，一旦發現員工違法違規情形，可進行匿名舉報。接到舉報的單位在規定時間內將舉報信息報審計法務中心，中心對被舉報的違規、貪污、賄賂等案件進行調查，按舉報事項的重要性及嚴重性進行處理，並向相應管理層級進行匯報及呈報，對於「重大問題」舉報提交監審委員會審議，對於「非重大問題」，由相關單位提出處理意見，按權責手冊或制度要求報批後執行。對於接到的舉報投訴按程式開展調查，完成調查和處理後方能進行事項閉單，並每月檢查，確保舞弊事項調查和處理到位。

在調查全過程中，獲悉舉報信息的部門及人員均對舉報人的姓名、工作單位、家庭住址等有關情況及舉報的內容嚴格保密。

藍光嘉寶服務查處員工偽造虛假採購案

2020年，藍光嘉寶服務查處江蘇無錫某項目員工舒某某偽造虛假採購案件一例，審計法務中心完成調查取證核實後，已於2020年8月17日到無錫市公安機關進行報案。公安機關立案後，已對嫌疑人實施抓捕並拘留，舒某某家人悉數退還其侵佔所得，目前，舒某某正等待法律裁決。

2021年，本集團審計監察部門將繼續按照廉正文化制度及要求開展工作。同時，在人員配置方面，對於已具備規模及公司戰略重地，將在區域層面設置審計崗位，貼近一線，開展廉正宣貫及監察審計工作，防止員工出現賄賂、勒索、欺詐等方面問題。

供應鏈管理

本集團運營過程中與合作夥伴保持緊密合作，促進產業鏈協同發展，實現多方共贏。我們遵守《中華人民共和國招標投標法》，建立公平、公開、公正的供應商管理體系，制定並實施了《招投標採購管理制度》、《非標業務採購管理制度》及《合作夥伴合作評價操作流程》等內部管理政策，對供應商選、用、育、留進行統一管理，確保供應商履約品質。我們在與供應商合作中貫徹廉潔要求，與供應商簽訂《反商業賄賂協議》，所有供應商須知悉並遵守「十不准」守則，並將供應商納入線上內審系統，按照不同供應鏈業務對應的內審檢查維度對供應鏈業務的相關流程及單據的合規性進行審核，並定期形成內審報告，根據報告內容進行後續的供應鏈業務優化及調整，在供應環節實現高效風控保障。

截至2020年12月31日，
藍光嘉寶服務共有
供應商521家

境內供應商
佔100%

供應商本地化
率100%

供應商審查

對於參與投標新單位和零星採購供應商，藍光嘉寶服務對其營業資格、行業經驗、企業信用等進行嚴格審查，其中設備及工程項目由考察小組進行實地考察，並標注行政處罰信息、經營異常信息、嚴重違法信息。對於已合作單位開展新型項目、選擇新運營地點、超兩年未合作的合作夥伴，同樣通過實地考察確認資格。對於互聯網、新渠道等業務，則通過約定建立合作模式，實現經營合作、平台嫁接合作和資源互換合作。

供應商准入

對於供應商的准入標準與資質要求，藍光嘉寶服務嚴格執行《戰略合作夥伴引入操作流程》，規範戰略合作夥伴引入環節所涉及的市場調研或基礎評審、合約規劃申請、策劃會、邀請單位確認、思路匯報操作手冊編制等關鍵事項，以指導相關工作開展，提升工作品質及效率。同時，考察小組成員根據《供應商考察評價表》對被考察合作夥伴進行評價打分，並客觀、公正地提出評價意見及形成考察報告，並組織高於考察小組成員層級的人員進行專題討論，再由考察小組成員匯報及形成最終考察結論，將符合標準的供應商納入供應商庫。

供應商評估

藍光嘉寶服務嚴格執行《合作夥伴合作評價操作流程》、《合作夥伴服務制度》、《戰略合作夥伴服務制度》及相關操作程序性規定，對入庫的供應商開展雙向履約評價，由區域供應商職能組織每季度提交評分匯總表，總部供應商職能每半年開展評分考察，總部合作夥伴服務單位將不定期進行抽查。評估結果分為「優秀、良好、合格、不合格」四個等級。根據評估結果，我們梳理履約問題，組織多輪溝通，確定整改計劃及對整改情況進行複盤，最終驗收確認季度整改結果。

舉辦非標採購業務管控實施方案宣貫會

2020年12月11日，根據藍光嘉寶服務十四五戰略規劃及組織定位，明確總部定位為「戰略財務管控，重大風險管控」，業務聚焦「建標準，大資源統籌，平台運營」，管理聚焦「服務、支撐、監督、評價」，通過採購模式的差異化管控構建科學、專業、高效的職能非標採購招標議事及定標決策機制，提升職能非標業務實施的專業度，預控風控。

藍光嘉寶服務總部招採半年度「民主生活會」及「人才盤點」

2020年9月18日，藍光嘉寶服務招標採購管理中心全體員工對照「民主生活會」、「人才盤點」主題展開批評與自我批評，把招採工作中的問題找出來，並分析原因，提出整改措施，以達到進一步提升自己，加強自我修養的目的，更好地為招採體系各項發展盡力。

華東華南區域 2020 年半年度供應商大會

2020年7月14日，藍光嘉寶服務下設的現代服務業集團華東華南區域招標採購中心舉辦了華東華南區域2020年半年度合作夥伴溝通會。會議上，華東華南區域招標採購中心副總經理張露萍女士回顧了2019年度戰略評級情況並逐一分析五保類業務評價情況，宣貫履約保障機制和突擊檢查機制，並再次強調和宣貫藍光嘉寶服務的紅線準則和「藍光十不准」，希望各位合作夥伴嚴格遵守，保持公平公正公開的良性合作關係。華東華南區域總裁助理劉勇先生總結了自身不足和合作夥伴的不足，並對合作夥伴堅持陽光和透明，堅守原則和底線提出了期望。

2020年，我們要求供應商對員工關懷、員工職業培訓做出承諾，要求供應商必須按時支付員工工資及其他相關福利、對員工進行職業培訓和安全培訓、關注員工的個人發展和安全生產。同時，我們亦要求供應商遵守政府相關部門對環境保護、噪音以及安全生產的管理規定，採取必要的安全防護措施和配備必要的職業防護裝備。

用心服務生活 共建幸福「嘉」居

藍光嘉寶服務一直秉承「用心服務生活，讓客戶生活得更幸福」的服務理念，為客戶創造更加美好幸福的生活。在客戶對物業管理的精細化要求越來越高的大背景下，我們堅信聚焦客戶、提供用心的服務是贏得客戶信任的關鍵。我們的社區運營之路，始於我們期望為客戶打造溫馨的家的初衷。除滿足社區業主「衣食住行娛購遊學」等需求外，我們利用高端網路科技和大數據創新物業管理，大大提升服務效率、品質以及社區安全。

2020年，客戶關懷
基金覆蓋89個項目，
客戶關懷基金總
金額達到934萬

2020年，藍光嘉寶
服務與商湯科技開
展合作，完成對57個
項目實施安全設備
煥新升級



客戶體驗升級

客戶體驗始終是藍光嘉寶服務工作的核心，我們長期致力於為客戶提供更全面、更周到的服務體驗。多年來，我們逐漸建立定制化、標準化的客戶服務體系，建立並實施了《產業園區標準化文件1.0》及《商業街區運營標準化管理制度》等政策及制度，並在此基礎上為客戶提供增值服務及客戶關懷服務，進而結合智慧化打通線上線下物業管理，同時完善客戶服務與投訴機制，綜合提升服務水準。

定制化服務模式

2020年，我們發佈並實施《四套服務模式2.0》，共制定184個標準操作程式(SOP)，形成63個SOP微課；我們發佈並構建80個《場景服務》，形成32個場景服務微課；我們優化以「金管家服務模式」為核心的四大服務管理標準，規範不同場景處置原則、服務流程和話術，滿足不同各戶多元化需求，提供個性化、有溫度的服務，緊跟客戶需求，完善服務體系，為客戶定制專屬服務。



四大服務管理標準

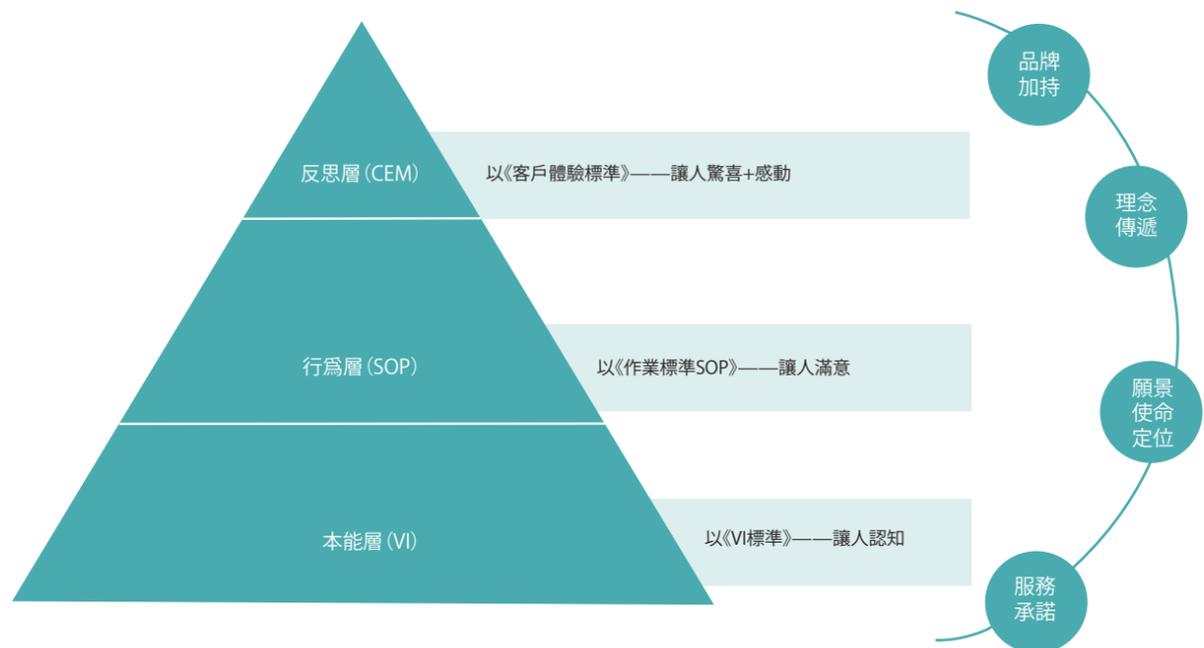
標準化品質管控

藍光嘉寶服務以為客戶帶來美好的服務體驗為榮。2020年，我們實施《正常服務期品質管制制度》等相關制度，完善與更新「五步服務法」，升級並建立了《溫度服務白皮書》，構建以客戶需求為基礎、以客戶滿意度為導向的服務體系，強調嘉寶人應通過認識、瞭解、說明、理解、感動客戶，踐行集團以用戶體驗為軸心的理念。



藍光嘉寶服務在滿足客戶需求的邏輯基礎之上，學習和借鑒Donad.A.Norman教授的情感化設計層次理論，分別從本能層、行為層、反思層三個方面結合物業服務，將情感化需求納入到日常物業服務範疇之內，為自身的服務體系形成獨特創新的服務標籤。本能層(VI)建立是通過搭建自身服務VI體系，構建形象層，體系化地應用在客戶日常生活及服務過程中的每一個生活空間，時刻以美好的視覺感知給客戶帶來精緻體驗；行為層(SOP)基於物業本質，建立場景服務標準，對基本的服務流程、服務動作進行標準說明，從管理的角度對服務流程及品質進行規範把控，保持客戶在被服務過程中的愉悅體驗；反思層(CEM)以客戶體驗為核心，用心解決客戶痛點，針對客戶內心實際的需求，匹配本集團對產品和服務的深度思考，解決客戶痛點，從而轉化成果輸出，讓客戶在居住空間中，感受到植入產品或服務中的文化理念。

以客戶為視角，構建客戶體驗為頂層設計，形成情感化服務體系



通過專屬服務商標及VI體系打造，我們給予客戶深刻和美好的印象；通過場景化的服務作業流程標準確保服務品質，我們力求讓客戶滿意；再通過從客戶體驗出發、對客戶需求的充分把握、用心設計居住空間的相關體驗服務，我們讓客戶獲得驚喜與感動，從而豐富整體的情感化服務體系，讓服務更具有溫度，為客戶建設美好生活，讓客戶在服務體驗中，感受到我們的用心，以持續深入藍光嘉寶服務品質升級。

多元化社區增值服務

基於「五步服務法」這一項物業服務定位，我們打造「嘉寶生活家」增值服務，建立「嘉寶生活家」移動應用程式 (APP)，將新技術、新方法應用到提升服務的場景中，以業主和住戶的需求為起點，整合資源，深度服務，構建以買、裝、住為一體的全生命週期住宅生活價值鏈。

「嘉寶生活家」APP涵蓋了物業服務需求、社區生活服務需求、旅遊出行、家政服務等功能，鄰里社交功能也為和睦鄰裡關係提供了通道。同時，我們高度關注客戶的細節感受，基於對業主物業服務需求的探討，在「嘉寶生活家」移動應用程式構建了包括一鍵開門、線上繳費、線上報修、社區公告、專家管理、我的郵包、投訴表揚、訪客邀請、居家安防和鄰里社交十大功能模組，覆蓋113個城市，服務超過30萬戶家庭。在客戶使用「嘉寶生活家」移動應用程式時，我們謹慎保護客戶信息安全，遵守《消費者權益保護法》等法律法規，對於日常收集的業主在管理系統中加密，通過設置嚴格的信息許可權分級、授權審批等流程，最大程度保護業主隱私，維護業主權益。

「嘉寶生活家」服務體系衍生於「嘉寶生活家」APP，通過實現線上「嘉寶生活家」與線下「生活家體驗中心」無縫連結，從而「讓服務更簡單，讓使用者更幸福」。在「嘉寶生活家」服務體系推廣過程中，我們在社區內的體驗中心設立社區服務站，並為每一個社區配備服務管家，解決使用者在享受服務過程中遇到的所有問題。

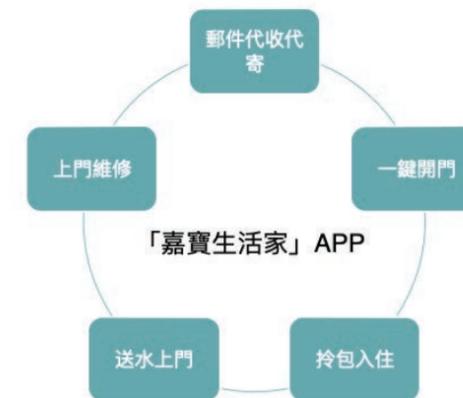
「嘉寶生活家」APP平台

基於業主需求，將新技術、新方法應用到提升服務的場景中，通過改造傳統物業服務，打通線上線下 (Online To Offline, O2O) 形成「物業服務」和「社區生活服務」雙O2O閉環，打造科技智慧物業，助推藍光嘉寶服務向現代服務業轉型升級。



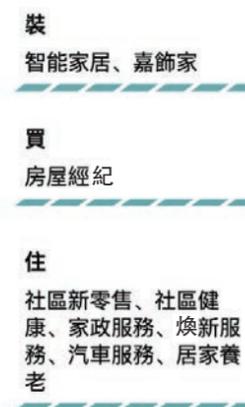
社區經營場景

依託社區天然優勢，以業主需求為原點，整合資源深度服務，實現經營與服務價值雙提升。



全生命週期居家服務閉環

為滿足業主需求，生活家以大平台為基礎實踐9大類服務業務，構建集買、裝、住為議題的全生命週期服務閉環。



「嘉寶生活家」生態圈

為用戶創造價值，讓生活更美好。



多樣化客戶關懷服務

除了提供優質的物業服務之外，我們傾力打造社區文化系列活動，包括我們於2014年提出的幸福居計劃。2020年，結合客戶及管理特性，我們進一步編制並發佈了《藍光嘉寶服務幸福居活動白皮書》，打造藍光嘉寶服務「4+6」，即「4大主題+6大社區文化名片」的幸福居文化體系，圍繞全齡段客戶關愛、房屋管理、社會公益三大方面，從兒童到老人，從硬體品質改善到軟性服務提升，從社區服務到社會關愛營造和諧幸福生活氛圍，同時為社會公益做出積極貢獻，實現「滿意+驚喜+感動」的服務。

「4大主題」包括「春暖花開」、「仲夏之巔」、「愛在金秋」及「情暖冬日」，為業主在每一個季節量身定制特色活動，如春季組織春遊活動、夏季送清涼、秋季送關愛、冬季送溫暖等，讓業主在每一個季節都能感受到來自藍光嘉寶服務的關懷，打造獨特富有魅力的社區文化。

「4大主題」特色活動

「春暖花開」主推女性主題活動

環境改善季

- 3月 春華行動、女神節
- 4月 營養補給月、春天去哪兒
- 5月 母親節
- 6月 綠草盈盈行動

「仲夏之巔」主推兒童主題活動

服務提升季

- 6月 標準化培訓、兒童節、端午節
- 7月 品質基礎提升、星空電影節
- 8月 服務視窗提升、開學季

「愛在金秋」主推老年主題活動

設備養護季

- 9月 設施設備煥新月、中秋團圓夜
- 10月 設備開放日、重陽敬老
- 11月 消防演練、感恩節

「情暖冬日」主推暖冬主題活動

安全防範季

- 12月 綠化養生季、聖誕亮燈
- 1月 安全防範月、暖冬嘉年華
- 2月 門崗提升月、喜樂元宵節

「6大社區文化名片」包括業主藝術節、藍色運動營、嘉園善居、頤養天地、樂智寶貝、微愛有嘉。我們通過「6大社區名片」，組織業主開展多樣化的社區活動，加強鄰里溝通，豐富業主生活。

「6大社區文化名片」活動

業主藝術節

為老年業主組織多種活動，如業主藝術團組建業主藝術團參加各類演出或重大活動表演，展現業主才藝；同時每隔一年由集團統一組織全國性業主藝術節活動。

樂智寶貝

為2-14歲兒童分區設置戶內戶外遊樂嬉戲區，針對性開展各年齡段互動活動，從場景、活動設計服務小業主。

藍色運動營

每隔一年在社區組織一次以運動為主題的全國性運動會，並定期開展各類體育、運動和健身活動，組織各類比賽，宣導健康運動、快樂生活。

嘉園善居

圍繞業主居家、公區打造進行業主關懷及現場品質提升；同時組織各種便民服務如磨刀、擦鞋、理髮、義診，為業主提供便利。

頤養天地

打造三大全齡段老年人專屬社區生活交流區，包括「暖陽關愛」、「微運動」及「文藝會」三大主題。

微愛有嘉

組織員工、業主參與社會公益，例如「橙色驛站」、留守兒童/孤寡老人關愛、寵物領養等。

第六屆業主藝術節

2020年9月21日，以「家在藍光，潮浪時代」為主題的藍光嘉寶服務第六屆業主藝術節拉開帷幕。此次業主藝術節的主會場活動覆蓋全國20餘個主要城市，包括成都、重慶、南京、蘇州、杭州、武漢、合肥、南昌、昆明、西安等，分會場活動則全面覆蓋藍光嘉寶服務佈局的西南區域、華東華南區域、華中華北區域、西部區域四大區域近70個城市。在近2個月時間裡，我們以「國潮文化」為核心，攜手言幾又、漢服協會、曲藝社等多個跨界品牌，打造六大主題活動，著眼於社區與城市的文化互動，形成良好的和諧社區氛圍，持續提升業主的幸福感和滿意度。



以「國潮文化」為主題的第六屆業主藝術節

2020年藍光嘉寶服務優化品質服務專項行動

2020我們開展「品質夯實60天」、「春華行動」、「門崗專項行動」、「夏季垃圾治理及綠化養護」、「秋季裸土治理」和「冬季綠化養生」等專項行動，提升現場服務品質。由「城市-公司-區域公司-集團」路徑完成專項工作抽查驗證評估，對抽查合格、專項工作推進有序、現場環境綠化效果好、現場環境品質提升明顯的項目給予獎勵。在服務品質專項行動中，「春華行動」和「冬季綠化養生」實施率達到95%，整體推動較好。

「夯實品質」60天專項行動

為快速提升項目基礎服務品質、提升客戶滿意度、完善品控機制、落地管理標準、強化職能履職、提升品質意識，本集團啟動「夯實品質」60天專項行動，聚焦五大專項主題，標準貫徹到位，通過PDCA（Plan、Do、Check & Act，計劃、執行、檢查和處理）循環管理機制，以標準化的有效落地與執行，夯實項目基礎服務品質，助推客戶滿意度及經營目標達成。

照亮回家路

針對項目人行/車行出入口、園區休閒場所、單元大廳、電梯前室、電梯轎廂、地下室、樓道等位置保證正常的照明設施，真正做到照亮業主回家路，提升客戶滿意度。

公區設施翻新

針對項目公區內的休閒桌椅、休閒娛樂設施、門禁等設施損壞、銹蝕進行維護保養，短期內解決問題並做好日常保養計畫，保持品質常態化，提升客戶感知。

洗臉行動

針對垃圾清收不及時、垃圾桶及周圍體亂差、園區路面不清洗、單元大堂及電梯轎廂汗跡和牛皮癬、綠化雜草叢生、草坪大面積枯死、草坪踐踏及落葉清理不及時、修剪等現象實施短期快速整治，提升客戶感知。

客戶需求處理

針對需求處理回應不及時、處理過程不回饋、需求處理滿意度低等問題，重點關注需求接單及時率、需求處理滿意度，確保需求無漏單、過程處理有回覆，提升客戶感知。

貫徹標準

針對作業標準、客戶服務觸點、安全管理將四套服務模式SOP全面落實，通過PDCA迴圈管理，實現標準落地執行，貫徹品質標準，助推客戶滿意度。

「夯實品質」60天專項行動五大專項主題

「春華行動」專項行動

為提高現場環境維護效果、繼續提升項目綠化覆蓋率和養護效果、助推客戶滿意度及應收款目標達成，本集團開展「春華行動」專項工作，針對 BI (Business Intelligence, 商業智慧) 統一/工作過程規範操作、綠化春季施肥/春灌、外包環境/綠化月度評估、雜草防除/枯枝落葉/綠化帶雜物清理、春季病蟲害防治、春季裸土治理/草花種植、草坪/灌木修剪等指標進行管控標準評估。

「綠草盈盈」專項行動

為提高「春華行動」綠化補栽補種成活率、提升現場綠化養護效果、助推客戶滿意度及應收款目標達成，本集團開展「綠草盈盈」專項工作，針對五一氛圍佈置、草坪灌木修剪、病蟲害防治、植物營養補給、抗旱澆灌、雜草防除/綠化雜物清理等指標進行管控標準評估。

「夏季清園行動」專項行動

為向業主提供一個乾淨整潔的園區環境，本集團開展「夏季清園行動」專項工作，針對垃圾桶/垃圾房清洗、枯枝落葉及雜物清理、總坪路面/單元雨棚/景觀水池清洗、園區環境消毒等指標進行管控標準評估。

「垃圾治理及綠化品質提升」專項行動

為改善項目環境綠化品質、助推 2020 年度客戶滿意度目標達成，本集團開展「垃圾治理及綠化品質提升」專項工作，針對全園區消毒/消毒、垃圾/建渣規範堆放、垃圾/垃圾車/垃圾房清洗及消毒、綠化全面修剪/雜草清理、植物病蟲害防治、綠化補栽補種、總坪路面清洗、中秋國慶氛圍打造等指標進行管控標準評估。

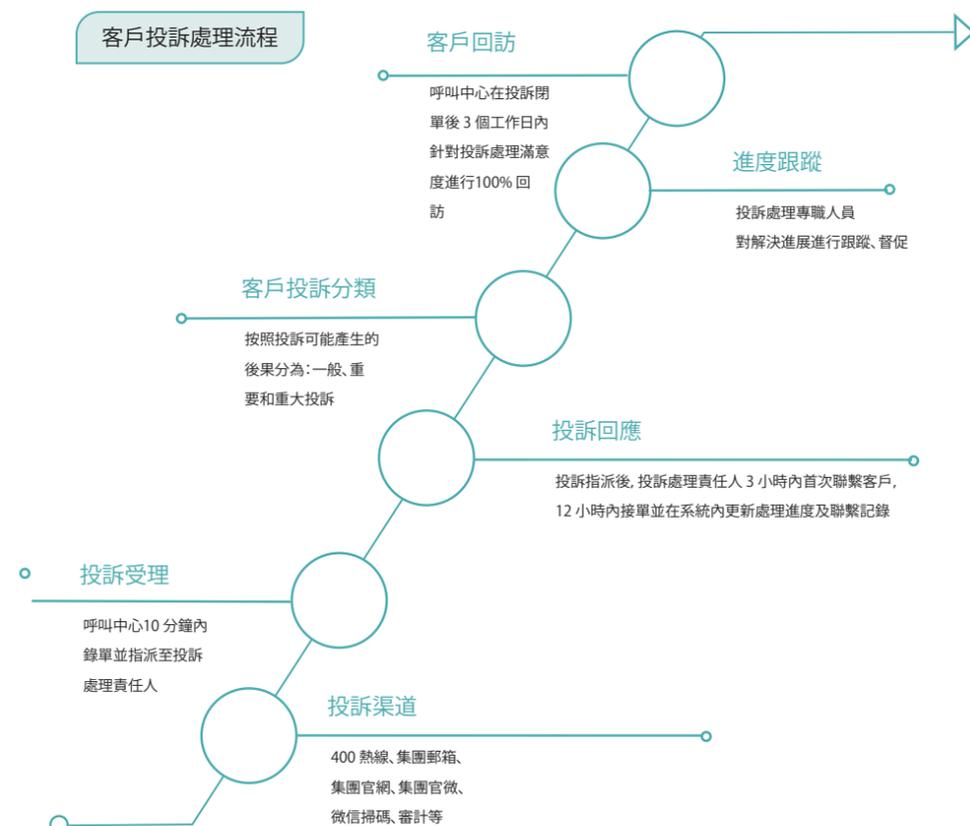
「冬季綠化養護及環境品質提升」專項行動

為保證冬季來臨植物正常越冬和春季適時萌發，為春花植物儲備充足養分，降低植物春季病蟲害發生風險，本集團開展「冬季綠化養護及環境品質提升」專項工作，針對草坪灌木修剪、喬木冬季修剪、綠化帶枯枝落葉及雜草清理、總坪路面及垃圾桶/垃圾房清洗、植物防寒保暖及澆凍水、保潔綠化員工休息室及物資庫房打造、全園區植物病蟲害預防、喬木刷杆等指標進行管控標準評估。

未來，我們將持續開展「春季環境品質提升」、「門崗管控」、「夏季防洪防汛」、「秋季裸土治理」、「冬季防火防電」和「冬季綠化養生」等專項主題活動，以加強門崗管控、照亮業主回家路、垃圾治理、綠化除雜為主要途徑，提升基礎服務品質。我們還將持續推進「幸福居」社區文化活動品牌落地生根，以幸福居 2.0 版本為基點，沿「服務產品反覆運算」、「智慧生活升級」和「精神文化進階」三個路徑展開幸福居 3.0 的升級，形成「責任、專注、溫度及智慧」四大品牌內核。

規範化溝通與投訴機制

為瞭解客戶的真實需求、聆聽和及時響應客戶的關注，我們制定並實施《客戶投訴管理制度》以明確投訴處理流程、投訴分類、責任人、投訴升級處理及管控獎罰要求。我們與顧客建立緊密的聯絡溝通方式，為客戶提供線上和線下多種意見反饋渠道，以便收集客戶的寶貴意見與建議。業主可通過業主義務監督代表大會、「藍光集團呼叫中心」、「嘉寶生活家」APP 的表揚功能等渠道向我們提意見、說問題。針對客戶投訴，我們積極響應，做到客戶需求 15 分鐘內響應、24 小時內閉單、3 日內回訪，以及客戶投訴 3 小時內響應、3 日內閉單、3 日內回訪。同時，我們要求投訴處理滿足 7 個 100%——客戶投訴 100% 接聽、100% 處理、100% 跟進、100% 監督、100% 回覆、100% 回訪、100% 反饋，並且根據投訴內容和渠道，按投訴類別確定受理流程，確保第一時間安撫穩定客戶情緒，及時反饋至相關部門負責人，有效核實並處理投訴。



截至2020年12月31日,本集團主要業務機構接獲關於產品及服務的投訴數目及應對效果如下:

接獲客戶投訴數目 (單位:起)	客戶投訴平均響應時間 (單位:分鐘)	客戶投訴解決率
506	180	100%

保障住戶安康

為保障住戶的安全,我們制定並實施了《應急安全管理委員會運行管理制度》及《藍光嘉寶服務集團應急安全管理總體預案》,完善了19個安全應急預案;我們制定並實施了《傳染病疫情應急防控管理制度》、應急處置預案和操作手冊;我們獲得了「成都市安全文化建設示範單位」優秀稱號,安全事故發生次數為0。

保障客戶安全舉措

兩大專業培訓

- 針對重點崗位、重點人員如消防控制室值班員、電梯安全員,開展外部考證培訓和內部實操培訓,將理論與實際相結合,提高了崗位人員業務素質。

四大重點難點

- 圍繞「消防、治安、電梯、防汛」四項安全管理的重要難點工作,系統鋪排工作計畫,重點跟進實施:治安防範隱患排查梳理整治153個項目,統籌消防控制室值班人員外部培訓取證613人,推動47個消防水系統重大火災隱患項目,啟用維修資金2,539.7萬元,確保電梯運行安全事故0起,部署落實防汛專項工作開展演練400餘場次。

兩大應急演練

- 針對消防、防汛兩項安全重點工作,我們對應急預案制訂和完善、應急物資的準備、應急處置隊伍的實戰演練從全年工作部署、重點季節和時段提前安排,均作出了具體明確的要求。

五大排查治理

- 對在管488個項目消防水系統設施進行全面梳理排查;
- 完成對在管項目331個「消防車道」專項治理;部署「防洪防汛」專項工作;
- 完成治安防範隱患的排查梳理;
- 完成對在管項目電梯運行隱患的排查治理。

社區煥新改造

2020年,藍光嘉寶服務與商湯科技開展合作,完成對57個項目實施安全設備煥新升級,投入人臉識別面板機、人臉抓拍機、人臉分析盒子、視頻圖像AI邊緣大腦「嘉寶大精靈」4類、共計5000多台設備,實現了包括陌生人徘徊告警、危險人員告警、消防通道違停告警、車輛擁堵告警在內的10多項AI安防管理場景,讓社區從傳統被動管理邁進主動管理,有效地提高人效以及管理品質,營造客戶居住安全體驗。



社區煥新改造加強安防管理

針對2020年新型冠狀病毒肺炎(COVID-19)疫情防控,結合疫情防控工作,我們升級了《應急管理制度》及《環境維護作業指導書》,健全了防疫工作方案及應急預案,做到全員參與疫情防控。我們及時啟動應急管理機制,成立疫情防控小組,緊急防控部署,並專門成立了物資採購團隊從全球範圍內採購防疫物資,向各個疫情防控地區協調分配,為業主和員工提供保障。我們以「加強疫情防控,守護業主生命安全」和「不能因為疫情影響服務品質」為宗旨,依託我們長期佈局的數字化和智能化社區服務,在疫情期間給業主提供更加安全和全面的服務,彰顯了一個大企業的责任擔當。報告期間,我們部署落實疫情防控工作疫情防控組織特勤隊支持項目645餘人次,湧現出張銀、羅鄧坤、劉玉等優秀個人,超過1,000名員工連續奮鬥在抗擊第一線,工作長達40天未休假,順利完成疫情復工消防、治安安全覆蓋檢查。

疫情期間的「無接觸」服務

新冠疫情期間,藍光嘉寶服務深知「醫院是前線,社區是底線」。為全面保障疫情防護工作,我們在應急機制、項目管理、物資保障、品牌宣傳與信息管理、政府協同、員工關懷、客戶增值服務、數碼科技運用等方面統籌各項工作開展。疫情期間,依託「嘉寶生活家」APP,我們創新性地為業主提供「無接觸」服務,包括「居家服務」、「抗疫義診」、「跑腿服務」、「線上雲採購」及「嘉菜園」等特色服務,始終把客戶需求放在首位。



為業主提供「居家服務」



「抗疫義診」服務



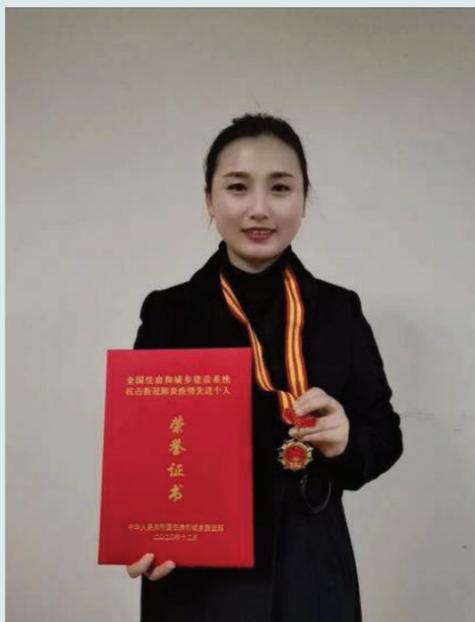
疫情期間的「無接觸」服務

積極響應防疫號召

2020年疫情期間,藍光嘉寶服務積極響應政府和行業協會號召,全體嘉寶人堅守服務初心,始終奮戰在一線,從門崗管控、生活物資配送到科技智慧防控,全方位做好疫情防控工作,深度踐行企業社會責任,堅守住了社區「防線」。通過抗疫工作,我們不僅提高了企業自身對公共衛生事件的應對能力,同時面向全社會彰顯了物業行業的價值,得到了各級政府主管部門和社區業主的充分肯定和認可。

挺身而出奮力戰「疫」

新冠疫情發生後的聯防聯控工作量巨大，時任項目經理的張銀接到疫情防控命令後，面對內心本能恐懼和家人質疑沒有退縮，而是選擇了「逆行」，第一時間返回項目，期間帶病堅持不下火線，用實際行動表明了作為黨員以及企業優秀員工該有的使命、擔當與作為。2020年12月25日，張銀被評為全國住房和城鄉建設系統抗擊新冠肺炎疫情先進個人，成為四川省獲得此殊榮的十七人之一。



張銀榮獲全國住房和城鄉建設系統抗擊新冠肺炎疫情先進個人

堅守「疫」線 共抗疫情

疫情爆發後，藍光嘉寶服務武漢公司武漢片區總經理羅鄧坤毅然回到武漢，第一時間報名參與車隊志願者工作；他穿越疫情封鎖區域，接送醫務工作者上下班；他風雨無阻嚴陣以待，每日為各大醫院送去食物補給。



羅鄧坤與他的隊友一起為醫院送餐

藍光嘉寶服務為業主築起安全壁壘

疫情爆發之後，整個防疫工作的重擔，悉數壓在了留守員工身上。作為留守的唯一主管人員，劉玉並沒有退縮。面對疫情防控這樣繁重的工作，劉玉堅定地留守在項目的第一線，承受了巨大的壓力，換來了業主們的生活水準得到保障，業主們的生命安全得以守衛。



保障防疫物資為疫情防控之重

社區安全事關人民群眾的生命財產安全、事關社會穩定，是人民群眾的最基本需求。我們通過承辦消防聯合演練活動，致力以戰代練磨礪實戰能力，為處置消防風險工作做預演、強實效，為加強行業消防安全意識做示範、樹標杆。

2020年，本集團共開展消防演習500次。

「關注消防、生命至上」消防安全應急處置聯合演練

2020年11月20日，藍光嘉寶服務成功舉辦「關注消防、生命至上 2020年四川省物業服務行業消防安全應急處置聯合演練」，本次聯合消防演練活動得到了來自四川省住房和城鄉建設廳、省房地產產業協會、以及各市(州)住房城鄉建設行政主管部門的支持與認可。藍光嘉寶服務積極發揮物業企業的作用，積極發動群眾參與消防工作，為積極營造共建共治的消防安全環境做示範。



消防聯合演習現場

2021年，本集團安全管理委員會將重點圍繞以下五個方面開展安全管理工作：消防安全加強管理，守住底線（消防水系統）常抓不懈；疫情防控工作納入常態化管理；電梯安全時刻保持設備運行正常，警鐘長鳴；防洪防汛必須做好階段性工作鋪排，確保順利度過汛期；針對老舊社區，加強治安防範管理及安防設施維修改造，降低安全管理風險。

物業管理創新

隨著人們對物業服務品質需求的提升，藍光嘉寶服務積極打造智慧物業服務模式，提升業主居住的舒適感與幸福感。為保障數字科技平台藍圖實現，我們制定了《互聯網信息中心管理制度》、《產品研發管理制度》、《運維系統管理制度》及《信息安全管理制度》等制度，打造「三雲兩平台」的數字化架構；我們夯實企業管理的能力，實現管理服務的高效輸出；我們實現跨業態運營的線上化，沉澱運營數據資產、優化運營結構，推動有溫度的服務觸點設計；我們促進經營的精細化管理，建設服務生態下的健康營商環境；我們建設以住宅為基礎的核心AI服務運營能力，橫向擴展至非住業態，實現「人-物」/「物-物」的多級互聯；我們基於沉澱的數碼資產與演算法能力，形成新的數據競爭力，推動業務戰略前行。

公區智能化

基於業主需求的多樣化、品質化發展趨勢，藍光嘉寶服務提出「公區智能化」概念。依託於物聯網(IoT)、人工智慧(AI)、大數據(Big Data)等技術，我們自研打造AI智慧社區產品體系，提升一線管理能力和管理品質，實現7*24小時主動監控，管理由被動變為主動，替代員工重複性無效工作，提高人效。

2020年，本集團建成核心能力平台——智慧社區服務平台，實現多品牌設備管理統一、許可權管理統一、業務設計統一、標準化應用輸出，包含AI通行、AI安防、AI品質共計30餘個管理場景；我們建成核心硬體——嘉寶大精靈，作為社區「AI大腦」對視頻進行自主分析，按照平台設定規則監控並告警，實現了本地高效運轉並和雲端協同工作；我們應用智慧控制技術從技術上一體化解決住宅公區的安防、巡更、識別定位等管理問題，並對公區內設備設施進行即時監控，提升業主滿意度，讓管理數字化、視覺化，提高管理效率。

統一客服系統

提供從投訴、普通維修到房修業務的全面管理，接入業主APP、員工APP、微信小程序、小精靈、AI智慧社區、智慧服務門戶，服務13.38萬戶業主，工單好評率98%。

設施設備管理系統

工程巡檢、保養、維修作業無紙化、線上化、任務派發自動化，ECM (Equipment Condition Monitor, 設備狀態監控系統) 與FMS (Facilities Management System, 設施設備管理系統)、同一客服系統聯動，覆蓋8大類設施設備，1386項巡檢項、2024保養項。

智慧巡檢系統

巡檢設備任務自動化，線上自動派發，任務結果回饋及時，多維度數據分析，指導業務工作重點，覆蓋藍光嘉寶服務361個項目。

集約化管理系統

停車場資料管理規範化、統一化，與收費系統集成，實現線上繳費，覆蓋6大車場品牌20餘種設備型號。

綜合收費系統

統一收費管控，統一報表輸出，支援多種計費收費模式，實現與稅務系統、財務共用系統、通聯系統、銀聯系統、停車場系統、社區能源系統、「嘉寶生活家」APP等業務系統對接，累計線上運行1,016個項目。

「嘉寶生活家」商城

B2C (Business to Customer, 企業到客戶)+BBC (Business、Bank、Customer, 企業、銀行、客戶)+O2O 經營模式，支援代銷、購銷、聯營銷售模式，滿足市場經營需求，支援秒殺、團購等10餘種活動，支持社區零售、居家服務、商業零售、拎包、旅遊服務銷售功能。

研發與 創新工作



全屋智能化

基於人工智慧物聯網(AIoT)平台，依託於「嘉寶生活家APP+嘉寶小精靈」的雙端模式，藍光嘉寶服務根據使用者智慧居家的個性化需求配置智慧產品。2020年，藍光嘉寶服務將「居家安防」場景擴展到「全屋智能」場景，並在公區與全屋智慧對接，基於「硬體+平台+服務」體系整合輸出，實現全屋智慧場景化、智慧設備多樣化、服務安心化、公區服務便捷化、軟硬體設施系統模組化，為使用者構建全方位科技智慧生活服務場景，實現了社區智慧化升級，為業主提供便利。在私人區域，藍光嘉寶服務為業主設計了新一代線上虛擬管家「嘉寶小精靈」。小精靈集成了多種物業服務場景，業主可通過語音、文字輸入等方式使用小區公告查詢、呼叫物業管家、線上報修、投訴表揚、物業繳費、訪客管理等功能。

維護信息安全

本集團嚴格遵守《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》及《中華人民共和國專利法》等法律法規，規範知識產權的申請、註冊、登記、權屬變更以及相關信息管理，並通過培訓宣貫和持續監控落實有關規定的執行。本集團制定並實施了《知識產權管理制度》及《信息安全管理制度》，並設立專人負責實施和監督，積極保護自身合法權益。為提升品牌辨識度、強化品牌認知及記憶，我們使用「藍光嘉寶服務」作為藍光嘉寶服務集團主品牌視覺識別，從而強化了企業邁入資本化市場後的知識產權保護。

2020年，藍光嘉寶服務以持續推進知識產權管理體系建設為目標，實施了企業知識產權管理體系認證第一次監督審核，從而保障知識產權管理體系符合GB/T29490-2013的管理標準。同時，我們在官網部署SSL (Secure Socket Layer, 安全套接層協議) 加密、安全管理線上伺服器、購置付費安全應用、線上辦公OA (Office Automation, 辦公自動化) 防偽數碼浮水印功能、全年度備份伺服器並開展備份恢復演練等舉措，維護及保障自身及客戶知識產權及信息安全。2020年12月，我們成功獲得ISO27001安全體系認證。



信息安全管理體系認證證書

未來,我們將從優化安全管理制度、防止數據洩露丟失、強化信息管理技術、實施災難應急演練、加強安全信息管控等方面持續維護和保障自身、客戶知識產權及信息安全。

2021年信息安全管理計劃

○ 優化安全管理制度

通過持續對標 ISO 27001 標準建立安全管理制度,包括風險評估、業務連續性管理、安全應急管理、安全事故管理、變更管理等方面,提升信息安全精細化管理。

○ 防止信息洩露丟失

通過建立用戶全策略,包括研發代碼安全管理、用戶存取控制管理,並結合建立統一備份中心、新堡壘機等安全工具的實施,最大限度防止資料丟失、洩露等安全事件。

○ 強化資訊管理技術

引入第三方雲安全生態,借助公有雲的安全技術能力,保障混合雲平台安全運營;建立漏洞管理中心,對系統及業務漏洞進行管理,完善漏洞風險控制和漏洞修補策略。

○ 實施災難應急演練

據制度和防控要求,利用工具對線上線下業務系統實施災難應急演練,對現有防控策略進行檢查、演練,保障安全性原則切實可用。

○ 加強安全信息管控

加強輿情聆聽重視,定期收集信息安全法律法規形成法規清單,完成信息安全知識的宣傳。

助力行業發展

作為四川房地產協會物業管理單位會長單位的秘書組織,我們圍繞物業管理行業轉型的話題,深入挖掘行業內的機遇與挑戰,通過論壇、協會等途徑與業內優秀同行開展廣泛的交流與探討。

物業百強企業家峰會

2020年5月13至14日,由中指研究院、中國房地產TOP10研究組主辦,中指控股、中指研究院承辦的2020中國物業服務百強企業研究成果發佈會暨第十三屆中國物業服務百強企業家峰會召開。在「專題探討:新形勢下社區增值服務的運營之道」環節,藍光嘉寶服務經營副總裁呂良海先生以《轉型升級下社區增值服務佈局》為題進行主題分享。該主題分享主要從業增值服務趨勢之變、藍光嘉寶服務社區增值服務體系、藍光嘉寶服務五大核心業務三方面,分享了藍光嘉寶服務在疫情下社區增值服務方面的思考。

「對話行業標杆,解讀企業成功之道」系列活動

2020年4月10日,中物教育「對話行業標杆,解讀企業成功之道」系列活動正式開啟。在該系列活動的第二期,藍光嘉寶服務經營副總裁呂良海與藍光嘉寶服務助理總裁分別做「守正篤實,出奇制勝」和「人力資源築基固本」主題分享,從智能化技術手段的運用、物業服務品質的全方位提升、「嘉寶生活家」服務體系的打造、人才生命線等多維度全面解讀藍光嘉寶高服務品質發展的制勝秘訣。

截至2020年12月31日，
集團已完成41,080份
電子合同簽署

2020年，集團節約
辦公用紙共70.9噸

踐行綠色發展 保護生態「嘉」園

為業主打造高品質的健康綠色人居，是藍光嘉寶服務堅持不懈的用心追求。我們以誠摯的綠色物業服務營造園林式優美環境，並在點滴環保創新之中攜手業主共同呵護宜人環境，構成了自然與建築共生、生態與生活共存的居住氛圍，滿足了業主對幸福宜人「嘉」園的美好要求。在向業主傳遞自然和諧理念的同時，我們也是健康環保的身體力行者，將綠色運營植入自身辦公營運日常，不斷推動企業可持續轉型發展。報告期間，本集團未發生對環境及天然資源造成重大負面影響的事件，無任何違反與環境相關的法例法規情況。



優化資源使用

藍光嘉寶服務將資源節約融入企業發展運營。報告期間，我們通過節能設備升級改造、無紙化辦公、推廣電子印章和合同、規範使用公務用車、維持辦公秩序等舉措優化資源使用、減少溫室氣體排放、加強資源迴圈利用，致力於將自身對環境的負面影響降至最低，打造低碳環保辦公環境。

能源及碳排放管理

藍光嘉寶服務切實履行環保責任，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》及《民用建築節能條例》等法律法規，實施嚴格有效的能源及碳排放管理，在保證居民生活的照明要求前提下達到節能降耗的目的，為地球母親減壓作出努力。為推動節能低碳系統化管理、將綠色運營落實至企業運營中，本集團已建立以節約降耗為中心的環境管理體系，我們完善《環境管理制度》，規範項目環境業務管理；我們遵守《車輛管理制度》，規範和優化公務車輛使用安排，嚴格按照「一車一證」的方式對公司車輛加油進行管理，定期對公務用車進行油耗分析和記錄，以減少油耗和相應溫室氣體排放；我們遵守《辦公秩序管理制度》，面向集團推廣節能環保舉措，並由責任部門進行定期抽查，打造舒適、清新的綠色辦公空間。

降低能耗，為地球減壓

2020年，藍光嘉寶服務商業管理事業部將所管商業項目公共區域、地下車庫等的照明燈由普通燈泡更換為LED 節能燈。同時，我們在地下車庫、公區採用時控燈，樓道及單元大堂採用聲光控燈、雷達感應燈，合理控制燈光，部分園區試點使用太陽能高杆燈；我們在生活水泵房採用變頻無負壓系統；我們在電梯機房空調使用時控開關控制空調開啟時間；我們利用 ECM 系統進行全園區全時段的能耗監控，在給客戶帶來舒適溫暖的環境的同時，更將綠色、健康的生活理念融入日常管理中。



使用太陽能高杆燈



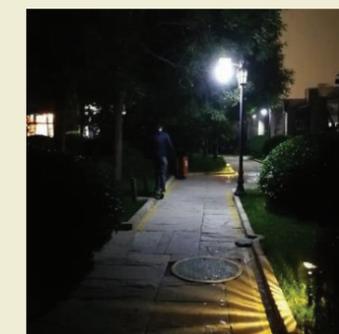
水泵房採用變頻無負壓系統



LED 燈時控、聲光控、雷達感應系統改造



太陽能草坪燈、高杆燈，高低錯落照明道路



本集團業務不涉及生產耗能，主要能耗來自於住宅、商場、公寓等日常運營設備耗用電力以及熱力、食堂管道天然氣、設備耗用燃油以及公務車輛耗用燃油，相關能耗形成我們的排放物和溫室氣體排放主要來源。2020年，本集團氮氧化物排放量為1,569.43千克，硫氧化物排放量為0.27千克，顆粒物排放量為11.62千克；溫室氣體總排放量為435,495.43噸二氧化碳當量；能源總耗量為533,990.81千個千瓦時。

關鍵績效指標	單位	2020年總量 ⁽¹⁾⁽²⁾
氮氧化物排放量 ⁽³⁾	千克	1,569.43
硫氧化物排放量 ⁽³⁾	千克	0.27
顆粒物排放量 ⁽³⁾	千克	11.62
溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	435,495.43
溫室氣體排放量(範圍1) ⁽⁴⁾	噸二氧化碳當量	4,398.89
溫室氣體排放量(範圍2) ⁽⁴⁾	噸二氧化碳當量	431,096.54
能源總耗量	千個千瓦時	533,990.81
能源密度 ⁽⁵⁾	千個千瓦時/百萬元	195.32
不可再生燃料(直接)耗量	千個千瓦時	21,605.98
管道天然氣耗量	千個千瓦時	19,591.03
汽油總耗量	千個千瓦時	253.32
柴油總耗量	千個千瓦時	1,761.63
購買能源(間接)耗量	千個千瓦時	512,384.83
熱力耗量 ⁽³⁾	千個千瓦時	211.75
電力耗量	千個千瓦時	512,173.08

環境關鍵績效指標說明：

(1) 環境關鍵績效指標披露時間範圍覆蓋2020年1月1日至2020年12月31日。

(2) 環境關鍵績效指標披露實體範圍覆蓋本集團總部以及由本公司持有權益超過50%、且於報告期間全年投入運營的各級辦公區域、管轄的公共區域以及非外包員工食堂，包括6個自有物業管理區域、2個自有商業管理區域、26家因併購管理的物業服務公司，涵蓋1,279個項目。

(3) 排放係數來源：①計算排放物時，天然氣的排放係數參考生態環境部發佈的《未納入排污許可管理行業適用的係數物料衡算方法》，其他參考聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》；②計算溫室氣體排放量時，天然氣排放係數和熱力排放係數參考國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南》，電力排放係數參考中華人民共和國生態環境部發佈的《2019年度減排項目中國區域電網基準線排放因數》，其他能源的排放係數參考聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》；③各類能源能耗單位換算係數參考國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南》。

(4) 2020年度溫室氣體排放量(範圍1)來自於管道天然氣、固定源柴油、公務汽車輛汽油和柴油的消耗產生的直接排放；溫室氣體排放量(範圍2)來自於外購電力和外購熱力的消耗產生的間接排放。

(5) 能耗密度以2020年度本集團營業收入(人民幣百萬元)為分母計算。

廢棄物管理

本集團在運營中盡可能降低環境污染，嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及《電子廢物污染環境防治管理辦法》實施廢棄物管理，對運營產生的廢水、廢氣、固體廢棄物及噪音等環境污染進行識別與控制，對辦公運營場所產生的無害及有害廢棄物進行分類妥善處置和回收利用，並監督各樓宇環境品質達標情況。根據本集團業務性質，我們不涉及工業廢氣和工業廢水排放，2020年「三廢」排放均達到國家監管及行業標準。

廢棄物管理舉措

○ 廢水處理

本集團廢水全部為生活污水，所有污水統一收集進市政污水管網並通過城市污水集中處理。

○ 生活垃圾處理

本集團通過在辦公區域放置不同種類垃圾桶，將廚餘垃圾、可回收垃圾和其他垃圾分類置放，引導員工合理垃圾分類。針對印表機墨水匣、廢燈管等危險廢棄物，本集團設立專門放置地點，設置專項回收流程。

○ 電子廢棄物處理

將電腦配件、廢舊電池等電子廢棄物交至有資質的第三方集中進行妥善處理。

○ 固體廢棄物處理

本集團產生的固體廢棄物主要為紙張、傢俱、電腦等辦公室及項目區域耗材。2020年，我們通過推行一系列綠色辦公舉措，例如無紙化辦公和回收及處置廢棄物，竭力為員工打造舒心、清潔的辦公場所。

我們推行無紙化辦公，極大限度減少紙張使用，節約資源：

無紙化辦公舉措

○ 電子印章和合同

通過替換紙質合同、推行電子合同電子印章、開通線上電子簽字蓋章認證功能，使用滿足業務需求、符合法律規定的電子合同與電子簽名。

○ NCC業財系統(業財一體化信息系統)

使用 NCC 業財系統，提供線上報銷審批功能，最大化節省員工報銷過程中紙質申請表單的使用。該系統整合 22 種業務單據 63 種流程，全年共處理 174,780 單，平均每天 1,700 名、共計 8,675 名員工使用過該系統。

○ 綜管流程系統

使用綜管流程系統，實現管理審批流程、發佈會議通知、追蹤任務等功能。該系統人均每天處理 16 條流程，全年處理 224,589 筆流程。

○ 共用列印機

通過在公區佈置共用打印機，按各業務單位需求進行打印機租賃來降低影印成本、節約資源消耗。集團新增租賃打印機 53 台，累計租賃 168 台，節約成本約 30 萬元。

2020年，本集團節約辦公用紙共70.9噸；固體廢棄物產生量如下

關鍵績效指標	單位	2020年總量 ^{(1) (2)}
有害廢棄物總產生量 ⁽³⁾	噸	7.24
廢含汞螢光燈管及其他廢含汞電光源重量	噸	1.42
廢棄電子電器設備	噸	1.78
廢棄墨水匣/硒鼓重量	噸	4.03
無害廢棄物總產生量 ⁽⁴⁾	噸	2,465.71
一般辦公廢物重量	噸	2,030.18
廚餘垃圾重量	噸	435.54
辦公用紙重量	噸	162.45

環境關鍵績效指標說明：

(1) 環境關鍵績效指標披露時間範圍覆蓋2020年1月1日至2020年12月31日。

(2) 環境關鍵績效指標披露實體範圍覆蓋本集團總部以及由本公司持有權益超過50%、且於報告期間全年投入運營的各級辦公區域、管轄的公共區域以及非外包員工食堂，包括6個自有物業管理區域、2個自有商業管理區域、26家因併購管理的物業服務公司，涵蓋1,279個項目。

(3) 有害廢棄物包括廢含汞螢光燈管及其他廢含汞電光源、廢棄電子電器設備以及廢棄墨水匣/硒鼓。

(4) 無害廢棄物包括一般辦公廢物以及廚餘垃圾。

水資源管理

本集團所用水資源全部來自市政供水，不涉及取水問題。我們重視水資源管理，根據《城市節約用水管理規定》落實用水效益計劃，降低水資源用量；我們在全國各地運營場所辦公區張貼節水環保標語，提倡員工節約用水，並使用感應式水龍頭；我們嚴格監控辦公區域用水情況，安排專人監測用水數據，定期維修水龍頭、用水管網等，及時減少設備跑、冒、滴、漏等現象。在社區綠化方面，我們配置了高效設備提升灌溉效率，採用中水、蓄水池等水資源開展綠化，減少新鮮用水量。

2020⁽¹⁾年，本集團⁽²⁾總耗水量為13,475,953.78噸，耗水密度⁽³⁾為4,929.27立方米/百萬元。

環境關鍵績效指標說明：

- (1) 環境關鍵績效指標披露時間範圍覆蓋2020年1月1日至2020年12月31日。
- (2) 環境關鍵績效指標披露實體範圍覆蓋本集團總部以及由本公司持有權益超過50%、且於報告期間全年投入運營的各級辦公區域、管轄的公共區域以及非外包員工食堂，包括6個自有物業管理區域、2個自有商業管理區域、26家因併購管理的物業服務公司，涵蓋1,279個項目。
- (3) 耗水密度以2020年度本集團營業收入（人民幣百萬元）為分母計算。

應對氣候變化

近年來，氣候變化在全球引發普遍關注。隨著夏季高溫、暴雨、強對流、颱風等極端或惡劣天氣趨向頻繁，季節性氣候風險因素容易引發各類安全生產事故。我們遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國突發事件應對法》及《中華人民共和國氣象法》等有關法律法規，為了確保極端天氣發生後的快速響應，我們制定了《防洪防汛應急預案》，明確了應急組織的管理架構和部門責任、安全教育、物質儲備、設備安裝檢測、預警排查、應急搶險、人員救助及極端天氣工作要求等標準，妥善應對突發事件，最大限度地減輕或消除極端天氣造成的損失，確保業主及員工的生命安全。

供應鏈應對氣候變化舉措

- 制定極端天氣應對方案

結合運營所在地區的氣候特點，全面、客觀地瞭解可能出現的極端天氣將給企業自身造成的危害，針對特定的極端天氣，制訂並完善應對方案。同時，定期地開展針對應急預案目標與內容的培訓、宣傳和練習，提高業主和員工的應急意識和能力，熟悉和掌握應急回應程式和方法。
- 注重物業檢查與隱患排查

瞭解與防範是應對極端天氣的前提。通過氣象信息，在極端天氣來臨前第一時間認真仔細地例行檢查火災、漏水、漏氣、設備故障等隱患，緊急搶險，未雨綢繆，才能夠有效避免更大的損失。
- 重視記錄和總結

持續真實地記錄極端天氣下物業管理的狀況、出現的問題、處理的方法、存在的不足，遺留的問題以及可以改進的事項，以此來找出不足，積累經驗，從而制訂和完善極端天氣的應對方案，並為今後進行物業前期介入工作做好準備。

2020年，本集團積極開展防洪防汛工作。我們健全完善了應急安全管理機制，由集團安全委員會牽頭，成立了集團防洪防汛應急安全管理小組，指導各區域開展工作，並要求各區域成立區域防洪防汛應急安全管理執行小組、各城市公司按照區域架構成立相應的應急小組，確保各項目防汛工作正常開展，保障各項目業主生命財產安全。同時，我們組織檢查防汛設施和準備防汛物資，報告期內各區域公司完成雨污系統、防水設施、屋面LOGO霓虹燈、防雷設施、防洪防汛物資檢查。此外，我們還定期開展防汛應急處置培訓及演練，切實做好洪澇災害突發性事件的預防與處置工作，規範防洪設備，提高人員風險排查意識，對可能發生的洪澇災害事件做出有效處置，最大限度地減少人員傷亡和財產損失。報告期間，藍光嘉寶服務各項目完成防洪防汛演練共計400餘場次。

妥善進行抗洪搶險應急處置

2020年6月至8月，各地區暴雨量逐漸增加，部分地區持續暴雨不斷，連續性的強降雨，不僅使雨區大江大湖水位超警戒，險情頻發，也讓藍光嘉寶服務各個園區面臨防汛安全的嚴峻挑戰，特別是西部區域瀘州片區、成都少部分項目連續出現險情。險情就是命令，維護社區業主生命及財產安全是本集團的首要責任，經安全委員會統一部署、區域重點幫扶，從西南到華東、從長江兩岸到鄱陽湖畔，嘉寶人24小時嚴命以待，利用水泵排水、沙袋圍堵、徒手疏通排污口等辦法排解險情，全力保障業主安全，守護「嘉」園。



抗洪搶險工作緊張進行

打造綠色物業

藍光嘉寶服務為社區和商業區打造優美宜人的環境，並提供設施設備維護、綠化養護等優質服務，持續維護健康人居、綠色人居。同時，我們主動與租戶和業主溝通，宣傳綠色環保理念，與利益相關方一同打造綠色「嘉」園。

2020年，本集團修訂了《環境管理制度》，規範項目環境業務管理，建立環境業務監測、評價體系，對外包單位工作計劃的開展進行監督、檢查和評估；同時，《環境管理制度》要求識別現場環境工作及環境因素、危險源，執行有效的風險控制，嚴格管理項目環境類工器具，並組織並實施綠化的移交工作，對項目工作的規範化、系統化提供依據及管理指引。對於金管家服務模式，本集團制定了《環境維護類作業文件（金管家）》，針對保潔、綠化養護、環境機具管理、垃圾收集與處理、環境消殺消毒等制定相關要求，並形成《綠化養護現場作業指導書》、《垃圾收集與處理作業指導書》及《環境消殺消毒作業指導書》等指導書，為項目工作提供依據和制度指引。

垃圾分類

2020年，藍光嘉寶服務積極響應各地政府對於垃圾分類的管理要求，明確垃圾按照可回收物、有害垃圾、餐廚垃圾、其他垃圾進行分類處理，對於不同類別垃圾，各社區會公告投放時間、地點及方式，垃圾收集員按照規定時間進行生活垃圾的分類收集，並統一運送至垃圾中轉站進行分類堆放。另外，各社區通過發放宣傳小冊子、張貼垃圾分類指示牌、上門宣傳垃圾分類知識、設立垃圾分類督導員以及豐富多彩的業主活動，積極將綠色環保理念融入業主的日常生活中。根據《藍光嘉寶服務幸福居活動白皮書》，報告期間，本集團聯合社區開展垃圾分類知識宣傳活動10餘起，主動邀請業主3,000餘人參加垃圾分類活動，並樹立「文明素養從小抓起」的意識，為項目未來環境治理工作做鋪墊。

藍光嘉實服務嘉興雲洲苑獲評浙江省高標準垃圾分類示範社區

2020年，藍光嘉實服務華東華南區域的嘉興雲洲苑與股權合作企業杭州綠宇物業的南都花園和浙江中能服務的景樂雅苑被評為「浙江省高標準垃圾分類示範社區」。作為浙江嘉興南湖區首批垃圾分類可回收試點社區之一，嘉興雲洲苑穩步有序、「軟硬兼施」地推進社區垃圾分類，取得了良好的成效，成為南湖區垃圾分類的「排頭兵」。



嘉興雲洲苑更新社區垃圾桶

隨著物業所在社區養寵業主的不斷增加，本集團在實施垃圾分類的同時，亦關注養寵所產生的垃圾問題，並提出妥善解決方案，為業主、租戶提供貼心便利，共同打造文明養寵風氣，維護宜人的社區環境。

宣導業主文明養犬，維護清潔環境

我們根據各城市政策法令對寵物進行分類管理，客戶服務部為社區建立了《寵物參養登記台賬》，並通過客戶拜訪、其他客戶投訴信息、安全巡邏獲得客戶參養寵物的信息並即時更新台賬。《寵物參養登記台賬》的信息搜集包括寵物名稱、類型、特點、照片、准養證、免疫證等，對於不符合規定的參養，在客服人員勸導無果後向派出所舉報。

對於寵物的日常管理，我們根據項目實際情況，成立寵物參養的社團組織，定期舉行有關寵物參養的知識講座，引導客戶之間共同監督，宣導文明參養，促進大家遵守國家實行的寵物參養、登記、檢疫、免疫制度和相關禁養規定。同時，在義工的引導下，我們邀請業主在《文明養犬協議書》上簽名，支持文明養犬。秉承「構建和諧社區，健康文明養寵，提倡生態生活」理念，我們在社區開展自治項目，嘗試設置寵物拾便袋、寵物便便垃圾桶等寵物糞便處理裝置，幫助居民處理寵物糞便，為居民提供便利。



在社區公區設立寵物拾便袋

社區綠化

對不同級別的養護項目，藍光嘉寶服務設置了《綠化養護品質及考核標準》及《綠化養護工作頻率標準》，該標準對綠化類別及養護內容分別設定了不同的工作頻率和養護品質標準，對於現場服務品質的評估採用包括日檢、周檢、月度評估表在內的現場巡查，以及計劃管控。綠化養護費的支付與品質剛性考核指標和月度綠化養護評分強相關。

2020年，為貫徹本集團「品質夯實」實施策略的要求，改善項目環境綠化的品質、助推2020年度客戶滿意度目標的達成，藍光嘉寶服務開展了「垃圾治理及綠化品質提升」專項工作，包括對全園區消殺消毒、垃圾處理、修剪整形、雜草清理、病蟲害防治、補栽補種、路面清洗等九項工作內容。

該項工作接受業主的監督，並對現場環境綠化效果實施相應獎罰措施。

園區綠化美化，打造高顏值社區

每到春夏時節，藍光嘉寶服務各大社區大力開展環境衛生整改、園區綠化美化，構成了自然與建築共生的原生態居住氛圍，即使是10年、20年樓齡的社區，有了藍光嘉寶服務「春色喚醒師」的精心打理，無不匠心格調、煥顏如新。園區的小動物、裝置景觀，更讓社區平添一份精緻。藍光嘉寶服務的光華逸家項目就是這樣一個步步亦景的高顏值社區。該社區多次取得成都園區「選美大賽」的桂冠，曾在2019年榮獲「市級園林式居住社區」及「青羊區最美社區」等稱號，社區綠化覆蓋率高達30%，是藍光嘉寶服務綠色物業的典範。



讓業主的花草有一個專屬的「補鈣」場所



社區內部經過精心修剪的綠化景觀

堅持人本管理 攜手共創「嘉」績

藍光嘉實服務將員工作為企業基業長青的基石，著力構建人力資源再造工程和完善的人才培養機制，持續培養行業領軍人才和業務英才，不斷吸收業內專業領域及新生代專業人才，為對「用心服務生活」抱有誠摯熱愛和專業精神的志同道合之士提供廣闊的事業發展空間，為本集團發展壯大保駕護航，助推國內物業管理行業向更高、更好的方向發展。同時，我們堅持人本管理，為員工打造公平、開放、和諧、包容的工作環境，切實保障員工權益，將員工關愛融入企業文化，致力於為員工打造富有凝聚力的精神家園，攜手員工共同進步、共同成長。

2020年集團開展
各類培訓約3.5萬場

2020年針對外派關鍵
人員的實戰化培養，
共完成11場培訓，
覆蓋924人

2020年「藍光員工愛
心互助金」資助金額
共計6.7萬元



僱傭多樣人才

在人才管理過程中，平等僱傭是本集團打造高品質、多元化人才體系的前提。我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及相關法律法規，制定並實施了《勞動合同及補充協議、保密協議》、《項目基礎崗位招聘標準》、《招聘管理制度》及《員工異動管理制度》等內部制度，遵從客觀、公平、公正、保密的原則，提供平等競爭的環境。通過建立內部競聘制度、內部公示發佈空缺崗位、公開選拔優秀人才以及網絡招聘、校園招聘、人才市場招聘會等外部招聘渠道，我們擇優錄取，確保選優用優機制的有效運行。同時，為了能夠更好地留住人才，我們亦採用員工關係管理、薪酬績效福利、晉升空間等人才保留措施，每月統計各區域離職率，並對離職率高的區域溝通進行原因分析及建立提升方案。

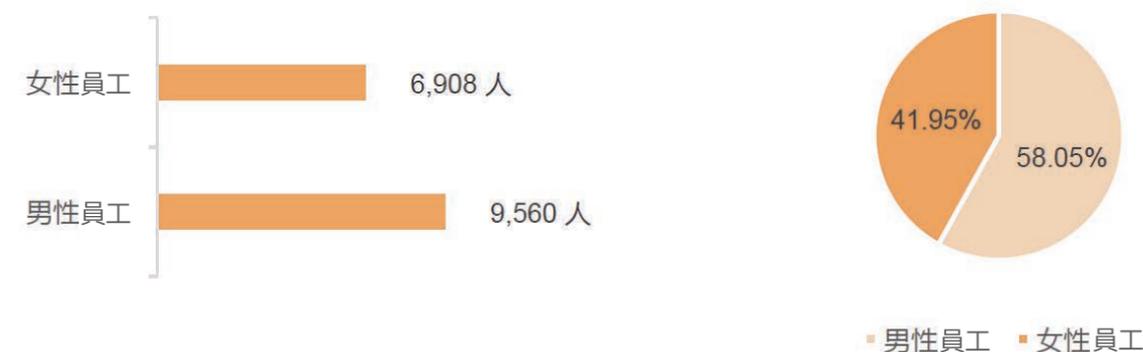
本集團堅持合規僱傭，制定了僱傭常規自評機制，嚴禁和抵制任何形式的僱傭童工、強制勞工行為，並進行內部監督，鼓勵員工舉報相關違法違規行為；我們制定了嚴格規範的人力資源制度，按照法律法規政策和本集團規章制度對員工進行管理、監督、檢查和獎懲，並通過法定程式公示、入職培訓等形式進行宣貫，從而約束各區域公司日常人力工作行為，所有員工必須遵守公司制度；我們為所有員工提供平等的工作機會，所有員工的晉升都是按業績考核；我們提倡僱傭多元化及反對歧視，公平對待不同性別、年齡、民族和文化背景的員工，創造沒有歧視、欺凌、騷擾、誹謗、侵害和暴力等不當行為的職場環境。自成立以來，本集團未出現任何僱傭童工、強制勞工情況；在各項招聘工作中，本集團從未出現歧視殘障人士的行為，並計劃按照四川區域員工總數的1.6%作為底數，在保證工作崗位職責不受影響的情況下鼓勵各區域錄取殘障人士。根據《勞動合同管理制度》，我們依據業務性質、崗位特點的差異，實行標準工時工作制、不定時工作制或綜合計算工時工作制等不同制度，在勞動合同中明確工作時間和休息休假。

本集團依法保障員工福利，制定《福利管理制度》，按國家規定為所有聘用人員購買基本社會保險，由公司和員工按照一定比例繳納保險費用，包括不限於養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險。截至2020年12月31日，本集團員工共計16,468人。



2020年「凌雲生」校園招聘活動現場

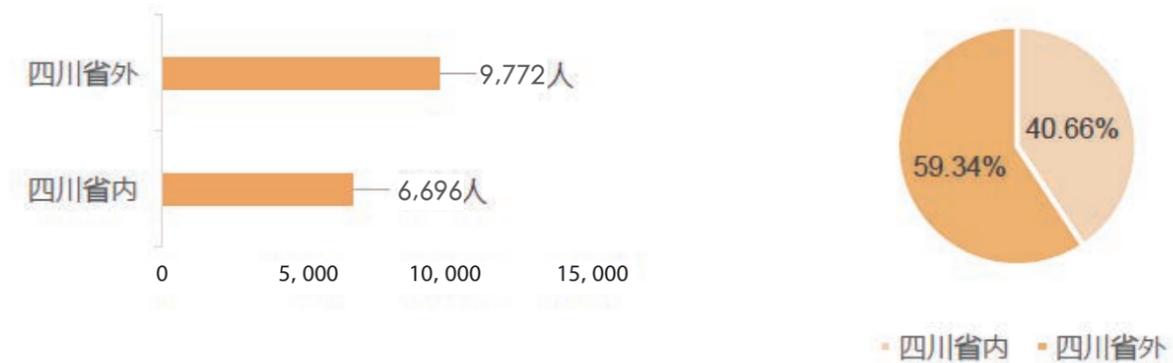
2020年集團員工構成
按性別劃分



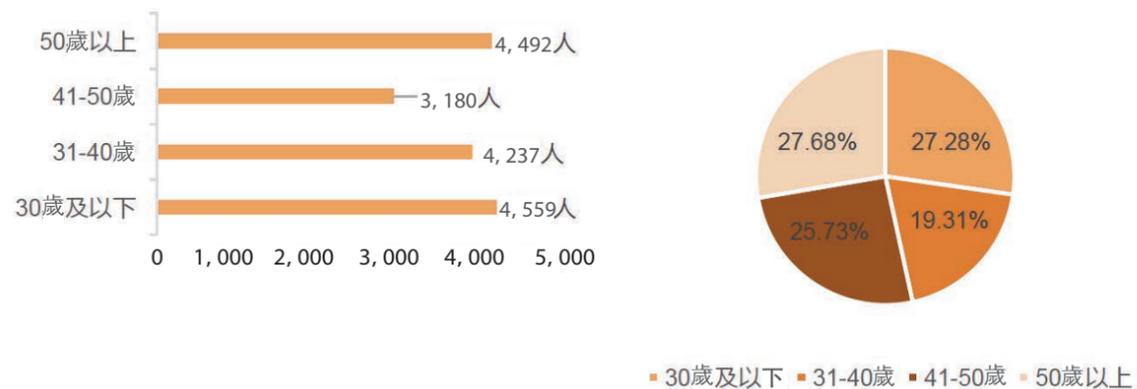
按層級劃分



按地區劃分



按年齡劃分



「藍光嘉寶服務 2020 年度服務明星」評選

為充分挖掘一線團隊服務潛力、建立服務標杆，以傳承企業文化基因、承接榜樣力量，本集團開展「璀璨之星——藍光嘉寶服務 2020 年度服務明星」評選，從業績評價、技能考核、上級評價、評級定薪與淘汰評定五個方面加以數碼科技化手段對全體員工進行評定。活動覆蓋四大區域、八十餘座城市，上萬名物業人參與，並最終脫穎出 10 名璀璨之星。

為一線員工建立崗位認證體系

藍光嘉寶服務將20餘年在項目服務上的經驗與方法進行總結、沉澱、轉化，通過系統的標準化學習，塑造了一批認同嘉寶文化、懂業務、熟悉操作流程的「定制化」人才。同時，基於員工崗位匹配度與技能水準的考核模式，通過科學考核，明確短板、客觀評定、激勵先進，不僅完成了對員工的評級定薪，也讓員工看清了未來成長進步的空間與方向。2020年，藍光嘉寶服務一線基層員工崗位認證分級考核正式落幕，這場聲勢浩大的「年考」覆蓋了嘉寶全國各戰區的200餘個後期項目，參與人數達4,000餘人，超過25%的優秀嘉寶一線員工通過此次的崗位認證分級考核獲得漲薪調整。

培養領軍人才

在「以德致信、以能致勝」的人才管理和發展理念下，藍光嘉寶服務始終著力人才梯隊的建設發展。登陸港股後，面對市場不斷提升的要求，我們對複合型、創新型人才求賢若渴，培養優秀的人才成為企業發展的重要目標之一。我們建立了符合本集團發展要求的人才發展體系，明確不同崗位、崗級的專業知識、能力、技能標準，為人才的選、用、育、留提供依據，並規範晉升體系為員工提供明確的發展道路。我們緊盯市場需求與客戶需求，建立了緊隨行業發展動態的專業「資源庫」、「人才庫」和「資料庫」，不斷博采國際前沿的經營理念和管理技術，使團隊始終具備前瞻性的戰略視野與執行能力，使團隊始終保持全球化視野。

團隊建設

為了最大限度激發員工潛能，幫助員工實現自我價值，集團致力於建立有競爭力、多層次、高覆蓋的激勵體系，包括股權激勵、激勵性薪酬、合夥人機制等。通過激勵機制，充分調動員工的積極性和創造性。我們將持續對現有激勵體系重新實現反覆運算，讓團隊成為「挖不走的嘉寶人」。



多層次員工激勵體系

2020年，藍光嘉寶服務著力提升上市後團隊的核心能力。同時，我們設立戰略人才儲備池，經過就職演講、人才360°測評、績效考核等方式進行綜合評估，識別每個崗位所需人才，並在完成人才盤點後，根據人員九宮格落位情況對符合條件人員分別進行晉升、加強培訓、轉崗、淘汰等處理，保持我們的人才池活力，提高我們的競爭性。

2021年，藍光嘉寶服務將繼續升級優化人力行政基礎管控措施，細化檢查標準，優化獎罰力度，通過競爭排名等方式激勵各單位合規合法用工，履行社會責任，並根據業務發展情況繼續合規合法錄用業務與管理人才。在遵循勞動準則和僱傭常規方面會重點發展全委人才，增加公建類業務佔比，快速發展房屋經紀業務的策略，健全人才保障機制，為規模發展提供充足人才；同時推進管培生計劃，培養嘉寶子弟兵，為未來源源不斷供給人才做準備。

人才培養

新增線上課程
120餘門

2020年度開展各類
培訓總場次數約
3.5萬場

僱員平均受訓學時約
25.4小時

本集團重視員工培訓與發展，制定《培訓管理制度》，建立健全人才培養工作標準，著力打造覆蓋各層級與職務的多層次、多渠道的員工培訓體系。在藍光嘉寶服務「成長變革」的新時期，我們建立了培訓管理學院，根據地區劃分六大管理分院，管理分院重點圍繞人才培養和資源保障兩方面，以自身能力的建設來支撐各區域戰略的落地。我們通過一線人員的崗位認證，標準化、批量化地供給項目端人才；通過精準選拔，訓戰結合，打造戰略預備隊，建設內生性人才梯隊；通過遠航計劃，提前賦能，持續幫扶，打有準備之仗；通過管理學院內部管控模式的建立，明確權責邊界，提升授權效率，落實三級管控。2020年，本集團員工受訓率為100%，其中，高級管理層、中級管理層、一線員工的平均受訓時數分別為76.55小時、55.27小時、24.96小時。

三級培訓體系

一級培訓

專班類培訓、新員工集中培訓、重大專項類培訓及外采課程培訓。

二級培訓

制度流程類培訓、宣貫類培訓及各職能中心統籌開展的常規類培訓。

末端培訓

一線項目開展的各類培訓活動。

推出全新培訓項目「遠航計劃」，關注收併購與規模化發展

2020年，在藍光嘉寶服務戰略發展目標下，藍光嘉寶服務管理學院推出全新的培訓項目「遠航計劃」。此計劃是為支撐本集團收併購工作的提速儲備派駐管理人才，並為派駐人員的能力提升做準備。為此，我們在已開展城市總特訓營、綜管特訓營的基礎上，聯合財務管理中心、物業運營中心等業務板塊，通過「實戰化案例分享」、「集團或區域駐點學習」及「幫扶小組支撐」三位一體為擬派駐人員持續賦能，說明藍光嘉寶服務管理團隊實現進駐收併購公司、賦能收併購公司經營管理各項工作的順利推進。

場景化實操微課

報告期間，為支撐崗位認證工作的開展，解決一線項目的工學矛盾，解決新員工入職培訓的及時性問題，由集團總部管理學院統籌，依據作業指導書（SOP）內容，藍光嘉寶服務拍攝並上線微課共計 87 門，其中包括客服類 38 門、品質類 30 門、工程類 16 門、環境類 3 門，並通過線上學習形式，有效解決工學矛盾，提高員工學習效率及學習體驗。另外，我們聚焦外派關鍵人員的實戰化培養，共完成 11 場次培訓，覆蓋 924 人次；同時召開落地項目外派人員董事長見面會，並為即將外派人員匹配導師，安排區域駐點學習，確定各條線結對幫扶專業人員。

城市總經理訓戰營開營

城市總經理訓戰營的 42 名學員均來自藍光嘉寶服務總部及各區域公司中高層管理團隊。2020 年，該項目共計完成 4 次集訓、60 餘課時，圍繞六大核心主題，為儲備城市總經理開展賦能工作，其中 13 人完成崗位晉升，並沉澱 12 門內部課程。學員在 6 個月時間內，通過案例化、場景化物業實戰沙盤演練「訓戰結合」的方式，針對性學習提升城市公司運營能力，學習內容涵蓋實戰經營、項目管理實戰、團隊管理、情境領導、談判致勝等 10 餘項專題課程。培訓合格後，學員將會及時補充到全國各區域及城市公司核心管理團隊中，為快速規模化發展中的藍光嘉寶服務提供充足的實戰型人才。



「遠航計劃」城市總經理訓戰營培訓現場

內訓師培訓正式開班

為保障 2021 年各管理分院培訓項目的順利開展，我們針對參與專項培訓授課的講師，圍繞「講師授課技術」及「課程開發技術」兩大核心維度，結合「藍光雲學院」線上學習資源，開展講師進階培訓。報告期間，本集團共計 592 名講師參與培訓，學習計劃分為 2 個階段，共計 16 門課程，按照每天掌握 1 個技巧的目標，以「天」為單位推送學習計劃，學員可利用工作之餘的碎片化時間，提升技能。

關鍵步驟	具體安排	責任單位
篩選參訓名單組建溝通群	根據2021年培訓項目，篩選出需參與授課的講師，組建溝通群以定期提醒學習，並將名單反饋至管理學院	區域公司
組織宣貫會	針對名單中的講師，召開宣貫會，溝通學習要求、學習路徑等	區域公司
安排課程	通過「藍光雲學院」分批次安排課程，參訓人員OA中將收到計時待辦任務	城市公司
學習課程	過程中定期監督資料，保證按期完成學習	城市公司
反饋學習情況	將完成情況反饋管理學院	區域公司

2021年，為支撐職能業務的創新與發展，本集團將針對職能團隊，聚焦跨部門交圈與協同、業務問題專項解決、對外交流、聯動區域能力提升等重點任務，提供四類培訓產品和解決方案，從職能業務和團隊發展角度，共性問題搭建平台，重點問題專項突破，通過「嘉寶業務大講堂」、「業務問題專項提升方案」、「外送培訓」、「賦能區域專項提升計劃」及「異地送課」等多樣化措施，為職能團隊提供價值輸出。

關愛員工健康

本集團深信員工的職業健康至關重要，嚴格按照《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規執行員工職業健康管理，重視職業健康管理體系建設，全力保障員工職業健康安全。我們制定並實施了《員工關係管理制度》，並依照ISO 9001過程分析方法制定集團制度、流程及相關管理工具。

我們尊重和關心員工的個人利益，對所有崗位提供安全的工作環境，向基層員工冬季送溫暖、夏季送清涼。同時，我們制定了安全工作行為SOP及定期組織培訓，例如要求工程、電梯崗位必須持證上崗，保障員工避免職業性危害。

當發生員工工傷事故時，我們逐級向上報告，根據傷情及時送往醫院就診；在對員工家屬慰問、安撫的同時，收集工傷事故相關數據，安排專人跟進及護理，並建立工作費用台賬；對於工傷處置，我們嚴格按照工傷備案、工傷認定、工傷鑒定、工傷待遇辦理的流程，各區域公司總結分析事故原因，吸取經驗教訓，在可控範圍內避免類似事故再次發生。

在保障職業健康體系執行落地之餘，我們亦加強員工身心健康監測，提供專業化的輔導改善員工健康狀況。員工工會組建了健康徒步、羽毛球、籃球等運動社團，辦公場所亦設置了齊全的健身房、瑜伽室並配備專業健身教練及瑜伽老師，鼓勵員工通過運動提升自身健康。同時，我們每年組織所有員工接收年度常規體檢，幫助員工做好疾病排查和預防，並從醫院處獲得體檢結果的現場諮詢。此外，我們聘請專業醫護人員開展心理培訓和運動諮詢，幫助員工做好工作、生活的壓力管理。我們亦定期通過企業內部宣傳平台、開展健康講座等方式開展健康宣教，宣導員工注重營養健康，保持充足的活力。2020年，本集團共舉辦6,000小時健康安全培訓。

強化食堂用餐管理，重視員工食堂安全檢查

藍光嘉寶服務為了保障員工健康安全，把「尊重和關心員工個人利益」落到實處，根據《食品安全管理制度》規定，對員工食堂用餐方式、食品的採購、貯存、加工、留樣、餐具消毒、從業人員管理等安全管理做了規範要求，並制定監督檢查機制和三級檢查機構，定期開展督導檢查。

食堂三級檢查體系

一級檢查

由集團總部人力行政中心組織季度大檢查，不定期抽查，並在集團內部進行通報

二級檢查

由各區域綜管負責人擔任組長，成立食堂監督小組，每月不少於1次全面大檢查和1次隨機抽查，並形成檢查記錄，責令整改日期

三級檢查

由各項目負責人擔任組長，每週不少於1次抽查，並形成檢查記錄

防疫中對員工的健康保障工作

2020年，藍光嘉寶服務根據國家要求嚴格執行防疫工作。防疫期間，我們每週定期組織下級單位召開防疫管控會議，通報國家疫情情況、集團防疫要求、員工防疫情況及防疫物資準備情況，並在進出口配置自動測溫儀監控員工體溫情況。為了保障所有員工的健康，要求完成崗前檢查的員工方可返崗復工。我們特別編制了《關於新型冠狀病毒疫情期間人力行政體系復工保障工作操作手冊》，對辦公區域的消殺時間、次數做了明確說明，要求集團總部職能和區域事業部職能部門人員安裝藍信APP進行打卡。另外，我們在轄下各公司定點設置測溫點、口罩發放點、消毒液放置點，做好上班前測溫、外來人員登記等工作，並放置相關防疫物資。



體溫檢測設置點



根據防疫要求配備物資

2021年，藍光嘉寶服務將繼續關愛員工健康，在提供安全辦公環境的基礎上，關注員工心理健康問題。我們計劃於2021年下半年開展員工心理健康座談會或課程，並於2021年底前完成對區域公司的覆蓋。

維護員工關係

為落實「關心和尊重員工個人利益」核心理念，提升員工滿意度和工作業績，制定《員工關係管理制度》等內部制度，建設良好的工作環境與氛圍，增強員工歸屬感。為營造溫暖和諧的職場氛圍，本集團在工作之餘亦關愛員工生活，組織一系列慰問員工、推進精神文明建設的員工活動。

藍光嘉寶服務始終堅持「每個管理者都是人力資源管理者」的原則，明確「瞭解員工、關心員工、激勵員工」為管理者的重要職責，根據人力資源相關制度管理流程，在員工入職輔導、轉正、轉崗、晉升、競聘、人事調整、內部投訴面談、考核、日常獎罰等各環節，均安排各級人力資源部門或員工部門主管負責人與員工進行溝通。為了溝通機制落到實處，以上規定均被納入《員工關係管理制度》，且由集團人力資源中心、各區域公司人力資源中心分別至少於每季度對各區域公司、各項目執行情況進行抽查，並形成檢查結果。此外，各區域公司定期組織召開茶話會，以對工作生活中遇到的問題進行溝通、為員工操辦生日會等，以此暢通員工溝通渠道、收集一線心聲、踐行公司關愛文化，營造愉悅、輕鬆的工作氛圍，讓員工在繁忙的工作之餘感受集體帶來的溫暖。

藍光嘉寶服務關心員工及其家庭成員的生活狀況，成立「藍光員工愛心互助金」，為員工及其配偶、子女提供一份關懷、一份愛心。「藍光員工愛心互助金」以員工日常捐贈、工會捐贈、團隊捐贈等形式，在員工本人及其配偶、子女遭遇互助金列明的重大疾病或因意外事故傷亡時給予一定金額的援助。2020年，「藍光員工愛心互助金」共計為4個需要幫助的困難家庭送去溫暖，資助金額共計6.7萬元。

我們對員工的關懷還體現在應對極端天氣的各項工作中。在物資保障方面，我們制定了《冬夏季員工關愛物資配置基本標準》，規定了每個崗位的標準配置及防暑降溫物資採購標準，為員工夏季、冬季的防暑防寒提供物資、設備上的保障，如藿香正氣液、綠豆、清涼油，冬季取暖物資等。在薪酬福利方面，我們在夏季為所有員工增加防暑降溫費。在考勤管理方面，我們會調整夏季和冬季一線人員出勤時間。

「乘風破浪, 有夢有 YOUNG」短視頻大賽

2020年9至10月, 為強化集團各層級對藍光嘉寶服務文化內涵的理解、弘揚正能量、發掘各單位的人物和事蹟, 藍光嘉寶服務在全集團範圍開展「乘風破浪, 有夢有YOUNG」短視頻大賽。參賽視頻內容取材貼近一線, 緊扣藍光嘉寶服務六大文化, 通過短視頻生動形象地演繹了員工對於公司文化的理解, 讓文化在員工中產生共鳴。



「乘風破浪, 有夢有 YOUNG」活動海報

「戰疫保家 最美『嘉』人」評選

2020年春節, 新冠疫情悄然來襲, 作為疫情防控的一線, 無數物業人眾志成城, 為築牢疫情防線發揮了重要的作用, 同時也湧現出一批堅守崗位、履職盡責、勇於擔當的員工。為傳遞正能量、發掘在新冠疫情防控中的先進人物和事蹟, 藍光嘉寶服務組織各區域開展「戰疫保家 最美『嘉』人」的評選, 經過三層選拔, 予以19人調薪或晉升激勵。



「戰疫保家 最美『嘉』人」評選活動海報

一線員工慰問活動

為深入貫徹集團「尊重和關心員工的個人利益」的核心理念, 並充分體現藍光嘉寶服務的關愛文化, 各區域負責人帶隊在夏、冬兩季深入項目一線開展員工關愛活動, 看望和慰問奮鬥在各個項目一線的員工, 在為員工送去夏、冬季防暑防寒慰問品的同時, 瞭解項目需求, 解決項目問題, 使員工切身感受集團的關愛文化。



各區域負責人貼心慰問深入一線

退休員工新春慰問

為體現藍光嘉寶服務對退休員工的關愛, 在2021年春節前夕, 本集團工會組織了對56名退休人員的慰問活動, 並為其發放慰問金和春節慰問禮品, 送上新春祝福。

2021年, 藍光嘉寶服務將在原有基礎上, 強化員工在本集團全生命週期的滿意度提升, 在員工入職前、入職當天、入職2個月到轉正, 持續關注員工的融入情況, 並從員工離職工資、離職面談方面等提升員工離職滿意度, 改善人力資源管理工作。我們亦將持續建設「藍光員工愛心互助金」, 通過互助金政策的貫徹落地, 為員工構築抵禦重大疾病或意外事故帶來經濟風險的有效屏障。

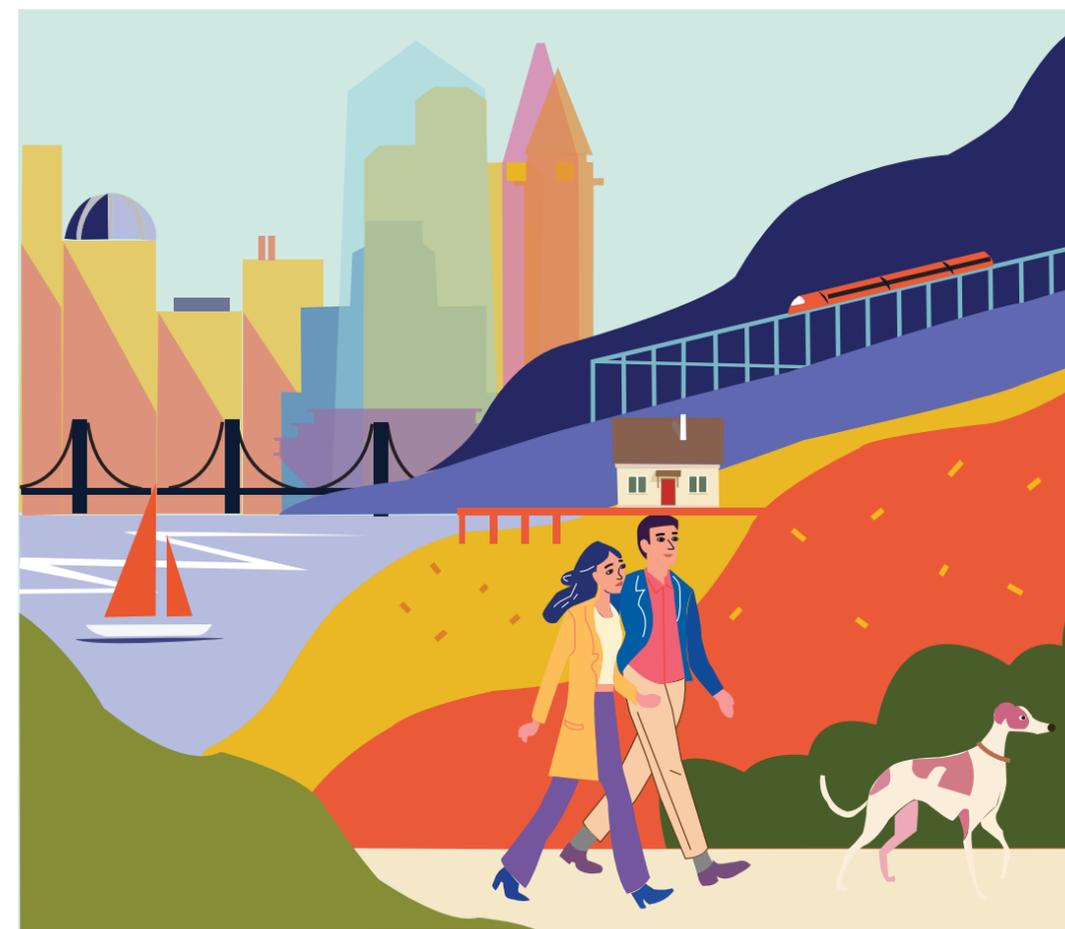
傳承公益之路 惠澤民生萬「嘉」

作為企業社會責任的深度踐行者，藍光嘉賓服務始終恪守「慈生我心，善行天下」的公益理念，不斷兌現「讓公益成為企業的義務與責任」的承諾。在自身不斷發展的過程中，也憑藉著責任與情懷，在企業社會責任領域有所收穫。我們積極投身公益活動，通過廣泛參與文化、扶貧、教育、救災、助孤、環保等各項公益活動，多角度履行企業社會責任，用愛心與溫暖反饋社會，展現赤誠的責任情懷和有擔當的物企形象，亦得到了行業和社會各界的肯定，品牌社會價值日益突顯。2020年，我們完成社區文化、扶貧、環保等公益活動共計12場。

2020年我們完成社區文化、扶貧、環保等公益活動共12場

2020年，我們投入公益總時間達54,392小時

落地居家服務活動102次



助力扶貧攻堅

藍光嘉寶服務積極承擔扶貧責任，聚焦消費扶貧、教育扶貧等扶貧項目，切實說明有需要的人。我們連續擔任兩屆中國社區扶貧聯盟理事會理事單位，這是對藍光嘉寶用實際行動積極踐行社會責任的認可，也再次堅定了藍光嘉寶服務為打贏脫貧攻堅戰貢獻力量的決心。

「藏區青苗牽手計劃」專項公益行動

2020年，中國物業管理協會和中國扶貧志願服務促進會在持續開展「社區的力量 消費扶貧攻堅戰」專項公益活動的基礎上，重點對「三區三州」的藏區扶貧產品青稞開展「藏區青苗牽手計劃」專項公益行動，通過建立藏區青稞種植基地、認購青稞田的方式，實現消費扶貧、用工扶貧、教育幫扶。為詮釋愛心企業的社會責任感、打贏脫貧攻堅戰，藍光嘉寶服務認購了12畝位於西藏自治區日喀則市江當鄉的消費扶貧青稞基地，對應「牽手」12名兒童，對他們進行學習、生活等方面的資助，形成一對一的幫扶機制。



「藏區青苗牽手計劃」專項公益行動合影

「熊貓公社計劃」專項公益行動

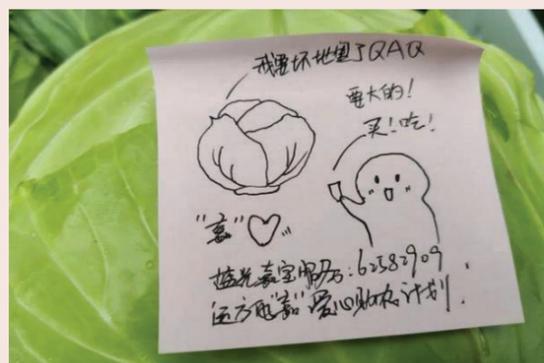
在四川省平武縣啟動的「熊貓公社計劃」專項公益活動中，藍光嘉寶服務認購了8畝高山種植基地開展結對幫扶，通過以買代捐的形式助力消費扶貧，以電商新模式助力貧困農戶蔬菜銷售，用行動支持脫貧攻堅，傳遞社區公益力量。



參與「熊貓公社計劃」，助力消費扶貧

「愛心助農計劃」專項公益行動

在全民抗疫期間，受出行管制、市場管制等多方面因素影響，很多地方出現農產品滯銷、滯留等現象，導致大量資源浪費，農戶遭受巨大損失的同時，蔬菜供給市場也出現了相應的購買困難等問題，影響居民的日常生活所需。藍光嘉寶服務搭建精準助農渠道，展開「拯救蓮花白」的「愛心助農計劃」，向四川平武縣農戶購買 4,000 斤蓮花白，反饋廣大業主，助農戰「疫」。



「遠方的『嘉』愛心助農計劃」

投身公益事業

藍光嘉寶服務始終通過投身公益活動，啟動社區力量。「橙色驛站」及「橙色100米行動」等公益行動不僅為業主提供暖心服務，更以「慈生我心，善行天下」的公益態度為社會群體帶去溫暖。在發展提速，業務管理規模持續擴容的同時，仍保有一份服務初心，不忘承擔社會賦予企業的責任。

2020年
完成公益活動
12場

提供業主居家服務，
覆蓋5萬人次

落地居家服務活動
102次

「橙色驛站」公益活動

2020年，藍光嘉寶服務「橙色驛站」公益活動持續推進，此次公益活動以「讓生命不孤獨」為主題分三個階段開展。第一階段組織項目團隊參加AED（Automated External Defibrillator，自動體外除顫器）設備使用培訓會及其他急救措施的培訓後續將在主城區項目全面落地實施，聯動心連心基金組織開展項目AED設施設備的免費安裝，以強調嘉寶責任感和對業主生命的關注與重視；第二階段舉行主題活動的啟動儀式，面向環衛工人和外賣小哥提供橙色驛站的公益服務，同時各社區組織開展「向外清掃100米」公益行為，為業主打造乾淨社區的周邊環境，彰顯我們對「人」的用心服務；第三階段慰問獨居業主，開展「除夕共用家宴」活動，組織獨居業主一起吃年夜飯或給獨居業主送年夜飯，讓獨居業主也能感受到無微不至的關懷，突出我們對獨居業主和異鄉員工的關愛。



物業人員正在開展「向外清掃100米」活動



業主以舊衣置換扶貧白蘿蔔禮盒

馳援重大災情

2020年，岷江、大渡河水位上漲，青衣江遭遇百年一遇的洪水災情。罕見洪水空前挑戰物業企業，人力不足、設備物資短缺，業主生活秩序中斷。危急時刻，四川物業人眾志成城。

2021年，藍光嘉寶服務將進一步夯實社區文化形式的豐富性，真正做到打造一系列讓業主喜聞樂見的社區文化活動。同時，我們將以社區與精準扶貧緊密聯繫，以買代捐助力消費扶貧，並持續在全國範圍內推廣橙色公益、愛心助學等微公益行動。

樂山搶險救災

2020年8月18日，四川省樂山市遭遇了百年一遇的洪水，面對重大災情，8月20日，藍光嘉寶服務聞「汛」而動，迅速響應四川省住建廳部署，在5個小時內實現抽水機、鐵鍬、雨靴、口罩、防毒面具、防汛背心等200餘件防汛救援物資調配及車輛準備，並抽調工程、特勤等20餘名精幹力量組成抗洪搶險突擊隊，開赴樂山支持當地抗洪搶險工作。經過77個小時的連續作戰，抗洪搶險突擊隊始終戰鬥在抗洪救災工作第一線，圓滿完成了上級交予的防汛工作任務，兌現了「馳援樂山，有我必勝」的出征宣言。



抗洪搶險突擊隊出征前合影

未來展望

2021年，站在新時期新發展的起點，我們將繼續腳踏實地，始終圍繞服務本質，繼續發揮自身稟賦優勢和亮點，聚焦核心區域和優質產品。一方面持續深耕西部市場大本營、加大市場密度，鞏固四川區域市場領頭地位；同時通過積極地樹形象立標杆，多品牌多渠道積極進駐非住領域，以服務品質和精益管理護航發展，顯著提升經營和利潤空間。另一方面，基於我們的優勢資源，進一步精耕商業運營細分產品及管理模式，保持商業板塊高現金回報率、站穩四川大本營；並堅持圍繞社區業主、商業住戶等客戶需求和生活場景，深度挖掘產業鏈、生態圈延伸機會，堅持為客戶提供省心、省時、省錢、省力的優質增值服務，提升客戶體驗。

展望未來，本集團將積極應對物業服務行業不斷變革的趨勢和不斷反覆運算的嚴峻挑戰，持續提升住宅與非住宅業態的服務水準和管理能力，發揮商業優勢，積極拓展城市服務範疇，擴寬物業服務邊界，以新思路、新格局，以更具情懷的服務品質，更具溫度的服務體驗，更具真誠的服務效率，為藍光嘉寶服務的遠航開啟新局面，實現藍光嘉寶服務在第二增長曲線的跨越發展。同時，我們將打造以環境、社區、合作夥伴為主體的共生共益的生態圈，促使企業實現內部與外部協調發展、互利共贏，提升品牌影響力。

附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	對應章節
A1 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政策及遵守發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	踐行綠色發展 保護生態「嘉」園
A1.1 排放物種類及相關排放資料。	已披露	踐行綠色發展 保護生態「嘉」園
A1.2 直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（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	踐行綠色發展 保護生態「嘉」園
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	踐行綠色發展 保護生態「嘉」園
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	踐行綠色發展 保護生態「嘉」園
A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	將于未來年度披露，該指標的披露要求將於2020年7月1日開始或之後的財政年度生效	
A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	將于未來年度披露，該指標的披露要求將於2020年7月1日開始或之後的財政年度生效	
A2 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	踐行綠色發展 保護生態「嘉」園
A2.1 按類型劃分的直接及/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	踐行綠色發展 保護生態「嘉」園

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	對應章節
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	踐行綠色發展 保護生態「嘉」園
A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	將于未來年度披露，該指標的披露要求將於 2020 年 7 月 1 日開始或之後的財政年度生效	
A2.4 描述求取適用水源可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	將于未來年度披露，該指標的披露要求將於 2020 年 7 月 1 日開始或之後的財政年度生效	
A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用，本集團運營不涉及包裝	
A3 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	踐行綠色發展 保護生態「嘉」園
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	踐行綠色發展 保護生態「嘉」園
A4 一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	已披露	踐行綠色發展 保護生態「嘉」園
A4.1 描述已影響及可能對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	已披露	踐行綠色發展 保護生態「嘉」園
B1 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政策及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	堅持人本管理 攜手共創「嘉」績
B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	堅持人本管理 攜手共創「嘉」績
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	未披露	由於年內開展組織架構調整，集團年度僱員流失情況無法準確統計
B2 一般披露 有關提供安全工作環境以及保障僱員避免職業性危害的政策及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	堅持人本管理 攜手共創「嘉」績

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	對應章節
B2.1 過去三年（包括匯報年度）因工亡故的人數及比率。	將于未來年度披露，該指標的披露要求將於 2020 年 7 月 1 日開始或之後的財政年度生效	
B2.2 因工傷損失工作日數。	未披露	由於年內開展組織架構調整，集團因工傷損失工作日數無法準確統計
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	堅持人本管理 攜手共創「嘉」績
B3 一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	已披露	堅持人本管理 攜手共創「嘉」績
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。	已披露	堅持人本管理 攜手共創「嘉」績
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。	已披露	堅持人本管理 攜手共創「嘉」績
B4 一般披露 有關防止童工或強制勞工的政策及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	堅持人本管理 攜手共創「嘉」績
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	堅持人本管理 攜手共創「嘉」績
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	未披露	報告期間未出現相關情況
B5 一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	公司管治
B5.1 按地區劃分的供應商數目。	已披露	公司管治
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	公司管治
B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	將于未來年度披露，該指標的披露要求將於 2020 年 7 月 1 日開始或之後的財政年度生效	

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	對應章節
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察的方法。	將于未來年度披露，該指標的披露要求將於2020年7月1日開始或之後的財政年度生效
B6 一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及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 用心服務生活 共建幸福「嘉」居
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	不適用，集團不直接提供實體產品
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 用心服務生活 共建幸福「嘉」居
B6.3	描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	已披露 用心服務生活 共建幸福「嘉」居
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式。	不適用，集團不直接提供實體產品
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 公司管治
B7 一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露 公司管治
B7.1	于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 公司管治
B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	已披露 公司管治
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露 公司管治
B8 一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動考慮社區利益的政策。	已披露 傳承公益之路 惠澤民生萬「嘉」
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 傳承公益之路 惠澤民生萬「嘉」
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露 傳承公益之路 惠澤民生萬「嘉」

讀者反饋表

尊敬的讀者：

您好！

十分感謝您閱讀《四川藍光嘉寶服務集團股份有限公司2020年環境、社會及管治報告》。我們非常重視並期望聆聽您對藍光嘉寶服務在環境、社會及管治方面的管理、實踐和報告的反饋意見。為進一步提升我們的工作水準，並使下一份報告更符合您的期望，我們希望您在以下方面給予反饋與建議。

1. 您對本報告整體是否滿意？

是 一般 否

2. 您所關注的信息在報告中是否都有所體現？

是 一般 否

3. 您認為報告是否如實反映了藍光嘉寶服務的環境、社會及管治工作內容和對利益相關方的影響？

是 一般 否

4. 您在報告中能否方便地找到您所關注的信息？

是 一般 否

開放性問題

您對我們今後環境、社會及管治工作與報告的其他意見與建議，歡迎提出。

您的聯繫方式：

姓名：

聯絡電話：

工作單位：

電子郵件：

工作職務：

傳真：

您可以將以上信息郵寄至

藍光嘉寶服務集團股份有限公司品牌部

地址：中國成都高新技術產業園發西區西芯大道9號CRM中心

郵箱：lgjbwy@brc.com.cn

我們將充分考慮您的意見與建議，並承諾妥善保護您的上述資料不被第三方獲取。



JUSTBON
蓝光嘉宝服务