



2021

環境、社會及管治報告
行至微處

關於本報告

● 編制依據

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

● 報告範圍

本報告為保利物業服務股份有限公司發佈的第三份環境、社會及管治 (ESG) 報告。本報告重點披露保利物業服務股份有限公司及其附屬公司於2021年1月1日至2021年12月31日期間有關ESG的表現及相關資料。如無另行說明，本報告範圍與保利物業服務股份有限公司2021年年報一致。以下是本報告內環境、社會及管治每個類別所界定的公司範圍：

管治、社會：實體範圍覆蓋保利物業服務股份有限公司及其附屬公司整體，業務覆蓋物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務三項主要業務板塊，業態覆蓋住宅社區、商業及寫字樓以及公共及其他物業。

環境：實體範圍覆蓋保利物業服務股份有限公司及其附屬公司整體，業務覆蓋物業管理服務。

● 報告原則及數據來源

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

● 稱謂說明

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

● 報告批准

本報告於2022年3月15日獲得董事會審議通過，予以發佈。

● 報告獲取

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

● 意見反饋

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯繫：

地址：中國廣東省廣州市海珠區閱江中路688號201房至208房

保利物業服務股份有限公司

電郵地址：stock@polywuye.com

高管致辭

謹致各位持份者：

2021年是「十四五」開局之年，這一年，我們堅定踐行發展戰略，扎實推進業務多元發展，各項業績指標均實現穩健增長，用優異的成績為「十四五」目標的圓滿達成打下了良好基礎。同時，我們始終將履行可持續發展理念融入企業營運的各方面，發揮自身民生力量、低碳力量、發展力量、平台力量作用，持續為持份者創造價值。

善智慧創新，擔民生力量。我們持續推進「親情和院」「東方禮遇」「星雲企服」「鎮興中國」等服務產品體系完善和推廣應用，探索綜合式便民服務的新場景、新模式，全面建設智慧社區，創新全域服務治理模式，推出「星火社區」「星火街區」「星火樓宇」三大黨建融合創新品牌，以匠心鑄就優質服務，以誠心打造品質生活。同時，我們積極響應國家號召，堅持疫情防控常態化管理，構築各業態防控牆，守護萬家燈火的祥和安寧。

善綠色驅動，擔低碳力量。我們著力完善環境管理體系，創新管理方式和技術手段，推動精細化的能源管理，提高資源利用率，降低溫室氣體排放，助力綠色運營。我們積極響應國家號召，深入研究「雙碳」政策，結合自身業務實際，制定服務「雙碳」目標的策略及計劃，推進所管轄社區的垃圾分類管理，助推社區環境保護，攜手客戶、業主等共同促進經濟社會發展全面綠色轉型。

善以人為本，擔發展力量。我們深入開展人才隊伍建設，構建關鍵人才供應鏈體系，針對中高端人才、疫情受困家庭、退伍軍人推出專項「招聘行動」，持續為員工成長發展投放資源支持，助力員工成長。我們重視員工權益保護，平等僱傭，為員工提供具有競爭力的薪酬福利，深化員工歸屬感。我們加強企業文化建設，開展豐富多彩的特色活動，增強員工幸福感。

善共建共享，擔平台力量。我們堅持合作共贏的發展理念，與供應商共享發展權利與機會，建設全價值服務生態圈。我們發揮自身專長和資源優勢，開展志願服務，助力公益慈善事業發展，為社會發展注入溫暖力量。

未來，我們將不懼艱難，拼搏奮鬥，踐行大物業時代的國家力量，攜手持份者於可持續發展道路上堅定前行，創造更多社會價值。

目錄

關於本報告
高管致辭

01 董事會聲明

- 01 管理方針
- 02 ESG 工作架構
- 03 持份者溝通
- 04 ESG 議題重要性分析

05 關於我們

- 05 公司簡介
- 07 組織架構
- 08 2021 關鍵績效
- 09 企業榮譽
- 10 公司治理
- 11 風險控制
- 11 廉潔建設

責任專題

- 13 「星火模式」促服務，「紅色物業」暖民心
- 16 同心堅守第一線，築牢「疫情防護牆」

19 善智慧創新 擔民生力量

- 21 【責任故事】
數字驅動，為「小場景」賦能
- 22 提升客戶體驗
- 27 豐富社區生活
- 29 保障客戶安全
- 31 傾聽客戶聲音

43 善以人為本 擔發展力量

- 45 【責任故事】
專業人才發展體系下走出的國賽冠軍
- 47 保障員工權益
- 49 廣納優秀人才
- 50 助力員工成長
- 53 關愛員工生活

33 善綠色驅動 擔低碳力量

- 35 【責任故事】
助力國資綠色辦公，構建低碳節能體系
- 36 應對氣候變化
- 39 踐行綠色運營

55 善共建共享 擔平台力量

- 57 【責任故事】
保利花園志願服務溫暖有愛十三載
- 59 服務鄉村振興
- 61 共謀合作發展
- 64 熱心公益事業

65 附錄

- 65 ESG 政策、法律及規例列表
- 66 ESG 指標索引
- 68 ESG 關鍵績效表

董事會聲明

管理方針

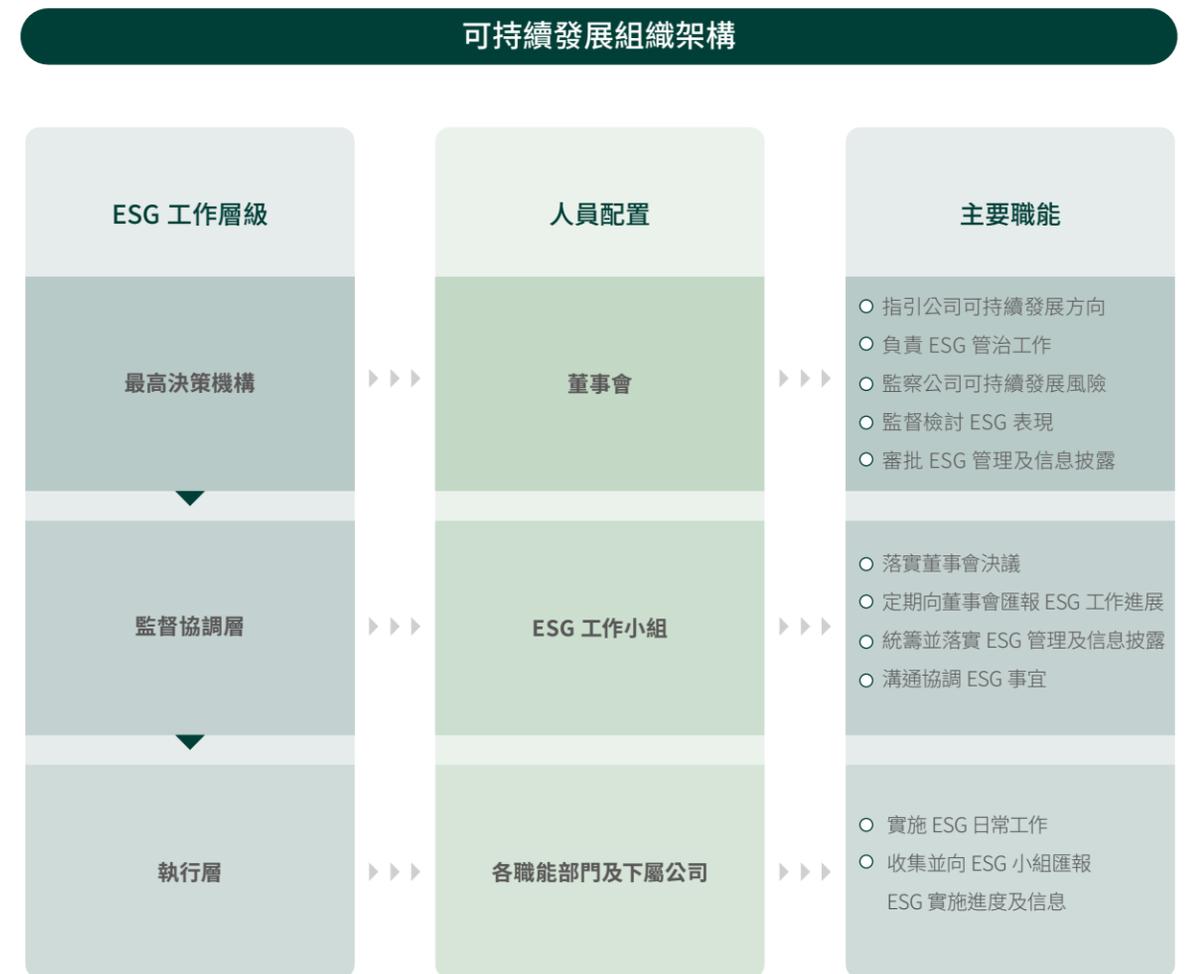
我們相信促進可持續發展與實現長期業務增長同等重要。因此，我們持續致力於在業務運作中保持高度可持續發展，推動在良好企業管治、環境保護、勞工權益、社區發展等範疇的可持續發展計劃，與客戶、投資者、政府、供應商以及公益組織等各持份者保持積極溝通與良好關係。



ESG 工作架構

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

董事會作為我們的最高決策機構，負責我們的ESG管治工作，總體領導決策 ESG 管理工作，評估環境、社會及管治事宜對公司業務模式的潛在風險；參與並負責制定公司環境、社會及管治策略和目標，確保將環境、社會及管治策略納入業務決策流程；定期監控、檢討目標完成情況，提出改善建議；對 ESG 報告的重要性、量化、一致性及平衡進行審批。ESG工作小組作為監督協調層，統籌並落實董事會決議，溝通協調ESG相關事務，組織編制ESG報告，並定期向董事會匯報ESG工作進展。各職能部門及下屬公司作為執行層，負責推進並落實ESG工作小組訂立的工作計劃，匯報ESG相關工作進度與數據，全面落實ESG相關管理工作。



持份者溝通

與持份者保持密切溝通是我們實現可持續發展的重要途徑。我們致力於通過打造多層次、多渠道的溝通機制，積極聆聽各持份者對保利物業可持續發展的意見與建議，並就關鍵議題檢視自身工作表現，以確保在有效回應持份者訴求的同時提升 ESG 管治能力與表現。

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

ESG 議題重要性分析

為了評估持份者對我們環境、社會及管治相關議題的關注程度及期望，我們通過以下步驟對 ESG 議題進行重要性評估。



根據以上評估步驟，我們識別出 19 項重要議題（即重要性矩陣圖中第一及第二層議題），並於報告中重點披露。

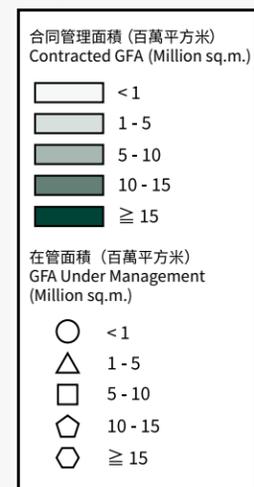
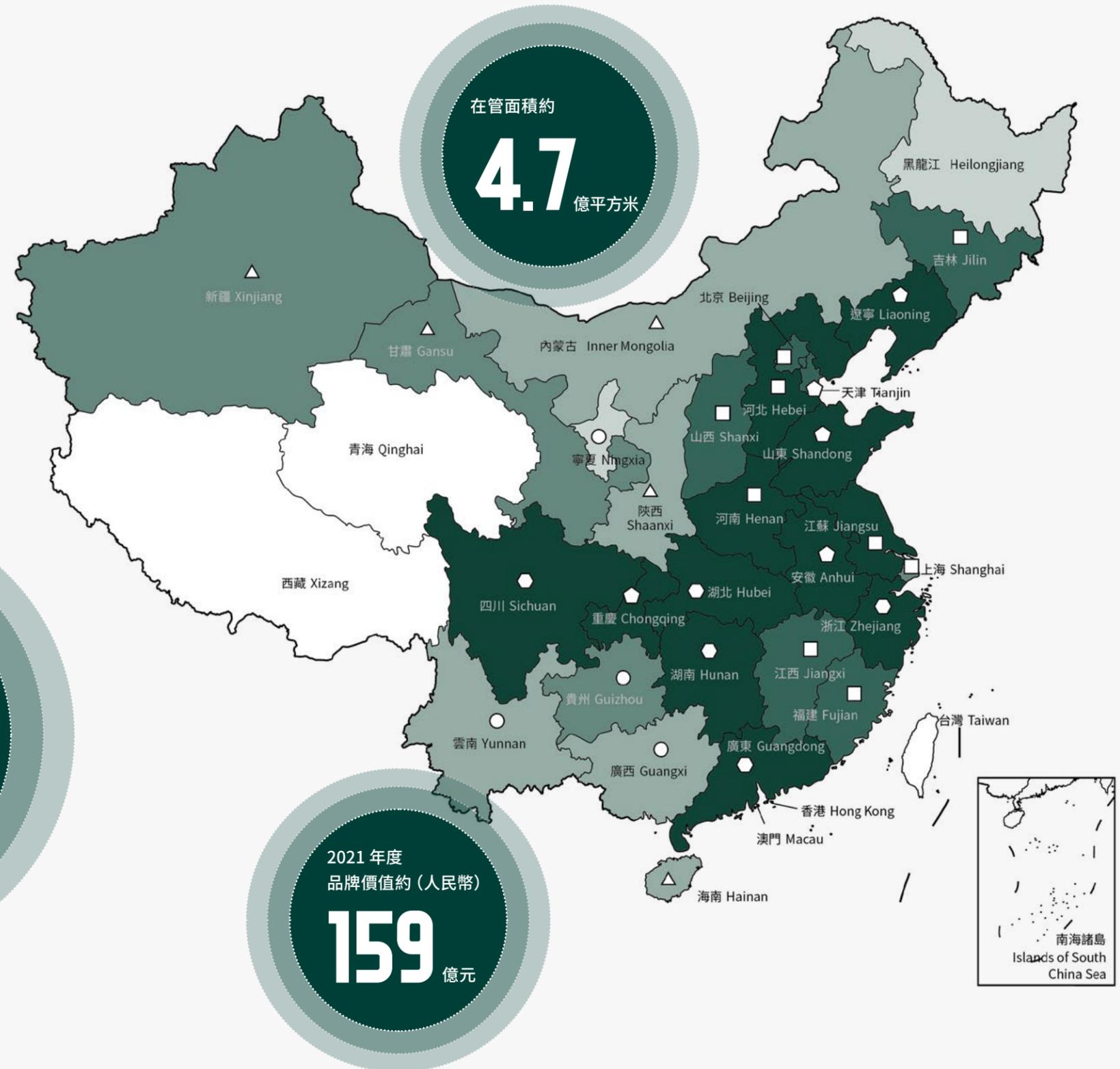
重要性矩陣圖



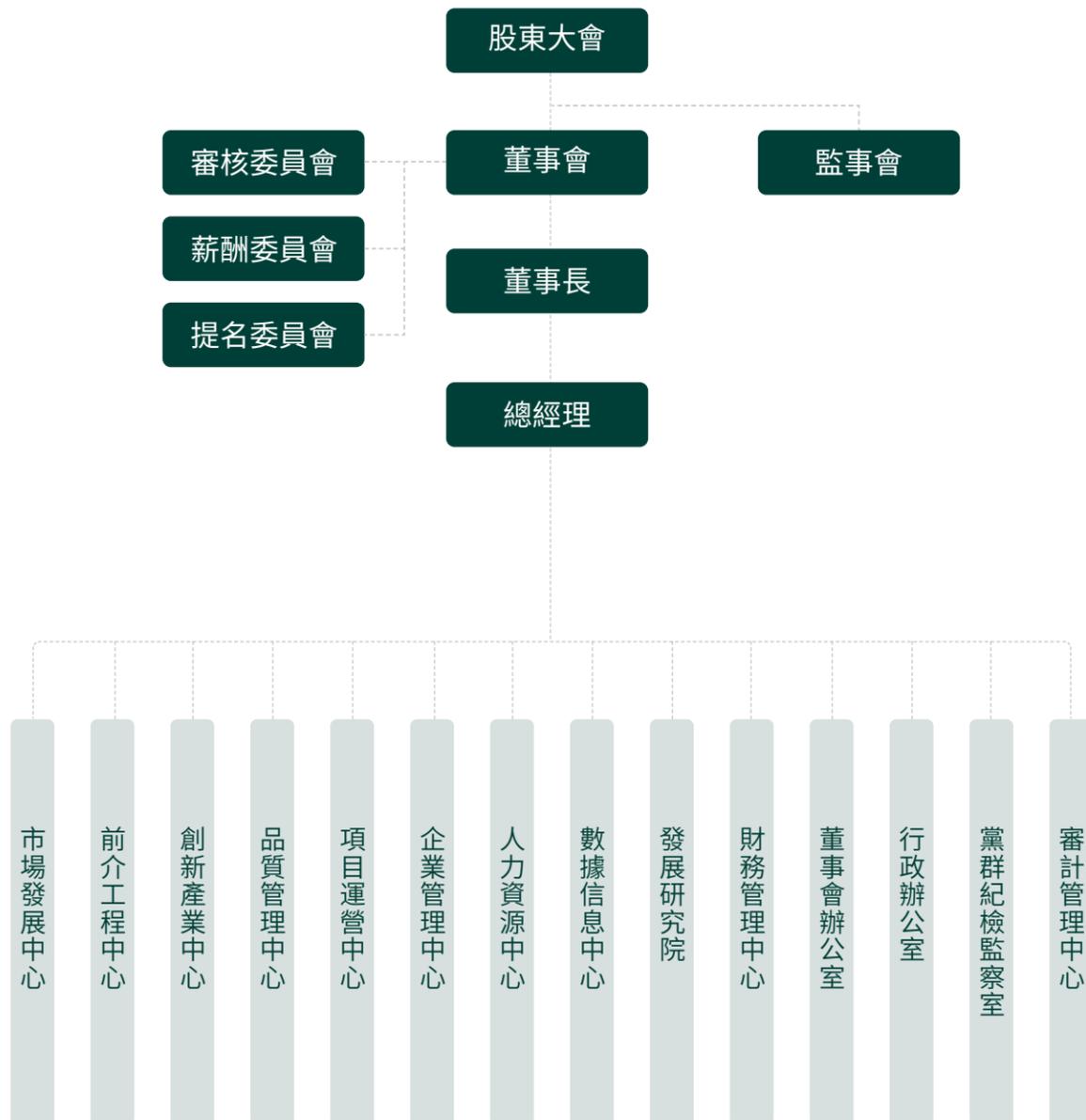
關於我們

公司簡介

保利物業服務股份有限公司及其附屬公司（統稱「保利物業」「公司」或「我們」）是中國一家規模領先、具有央企背景的物業管理服務綜合運營商。根據中國指數研究院2021年的中國物業服務百強企業排行榜，保利物業在中國物業服務百強企業中排名第五，在具有央企背景的物業服務企業中管理規模排名第一。憑藉優質的服務及品牌實力，贏得了良好的行業口碑，2021年的品牌價值約人民幣159億元。本公司擁有三項主要業務板塊，即物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務，構成我們向客戶提供的綜合服務並覆蓋物業管理價值鏈。截至2021年12月31日止，本公司已經進駐全國29個省、自治區與直轄市的196個城市，在管項目總面積約465.3百萬平方米，在管項目總數1,786個，合同管理項目總面積約656.3百萬平方米，合同管理項目總數2,428個。本公司持續推進「大物業」戰略佈局，管理的業態覆蓋住宅社區、商業及寫字樓以及公共及其他物業。



組織架構



2021 關鍵績效

經營績效



社會績效



企業榮譽

獎項名稱	頒獎單位
行業類	
2021 中國物業服務百強企業 (TOP5)	中國指數研究院
2021 中國物業服務百強服務質量領先企業	中國指數研究院
2021 中國物業服務企業上市公司 10 強	上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
2021 中國物業服務百強企業服務規模 TOP10	中國指數研究院
2021 中國物業服務百強企業經營績效 TOP10	中國指數研究院
2021 中國物業服務專業化運營領先品牌企業 (品牌價值: 人民幣 159 億)	北京中指信息技術研究院
2021 中國品質物業服務領先企業	上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
2021 中國物業城市服務領先企業	上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
2021 中國商業物業服務領先企業	上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
2021 中國高端物業服務領先企業	中國指數研究院
2021 中國特色物業服務領先企業——星雲企服——商辦服務品牌	中國指數研究院
2021 中國物業服務品牌特色企業——東方禮遇	上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
2021 城市精細治理標杆企業	中國指數研究院
2021 中國物業上市公司領先企業 - 市場拓展能力領先上市企業	上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
科技類	
2021 中國智慧城市服務領先企業	中國指數研究院
2021 年度智慧服務領先企業	樂居
安全類	
成都市安全文化建設示範單位——成都分公司	成都市人民政府安全生產委員會辦公室
環境類	
成都市 2020 年度城市節水工作先進單位——成都分公司	成都市節約用水監管事務中心
成都市新都区最美社區——保利湖心島	成都市新都区住房和城鄉建設局、成都市新都区住房發展服務中心
僱傭類	
2021 人力資源管理傑出獎	前程無憂
2021 年度廣東省退役軍人優秀僱主獎	智聯招聘
社會責任類	
2021 中國物業服務年度社會責任感企業	中國指數研究院

公司治理

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

我們的股東大會、監事會、董事會及各董事會專門委員會依據有關法律、本公司的《公司章程》（「《公司章程》」）及各自的職權範圍，建立了清晰的管治架構，董事會及審核委員會、薪酬委員會和提名委員會各司其職、分工協作、有效監督，不斷提高本公司的企業管治水平，形成良好的公司治理結構。我們通過此治理結構確保了本公司根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「《上市規則》」）的規範運作。2021年，本公司召開董事會會議7次、股東大會3次、監事會會議5次以及專門委員會會議10次。

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



風險控制

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

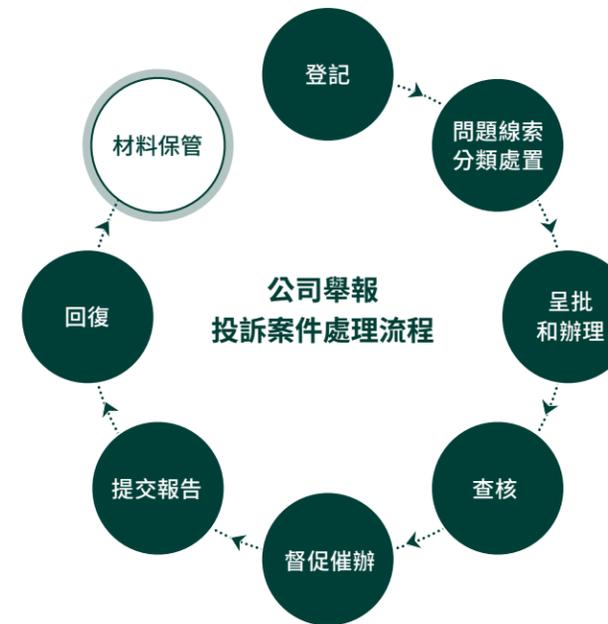
2021年，我們優化全面風險管理體系，根據公司階段性重點工作和戰略佈局完善風險管理三道防線，在國資委五大風險（戰略風險、市場風險、財務風險、法律風險、運營風險）的基礎上增加廉潔風險，融合合規風險，並更新流程框架與風險清單；更新發佈《保利物業全面風險管理制度》和《風險信息收集指引》《風險評估工作指引》和《風險監督及預警工作指引》等配套指引，確保公司各項風險可控。

廉潔建設

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》以及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，制定並實施《保利物業紀檢監察體系建設實施辦法》《保利物業領導幹部十項禁令》《保利物業幹部廉政公約》《保利物業幹部監督管理辦法》《保利物業管理幹部八條禁令》等制度，通過廉潔教育和採取防範措施落實反貪腐工作。作為反貪腐及商業道德事宜的最高監管主體，董事會及審核委員會已確認報告期我們的風險管理系統和內部監控系統及程序足夠且有效，確保經營活動中包括針對貪腐風險的控制得到有效實施。在經營層面，我們建立了「總部-區域-項目」三級紀檢監察體系、由公司紀委負責實施，紀委書記落實監督職責，對下屬單位實施紀律檢查監督、執紀問責，及時向公司紀律檢查部門匯報工作，將反腐敗工作與企業經營管理緊密結合。2021年，我們制定了《黨風廉政意見回復工作實施辦法》，進一步規範紀檢監察部門黨風廉政意見回復工作，嚴格把好選人用人政治關、品行關、能力關、作風關、廉潔關；修訂《紀檢監察信訪工作管理辦法》，對紀檢監察信訪受理部門職責、信訪處理的程序與方法進行優化，提升信訪舉報調查處理標準化、規範化水準；制定《保利物業綜合監督工作實施方案》，通過整合企業內部監督力量，形成監督合力，構建黨委統一領導、紀委牽頭、多部門聯動的大監督工作格局。

反貪污管理

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



反貪污舉報公開途徑：

-  舉報郵箱: polyjijian@polywuye.com
-  舉報熱線: 13544576242
-  網址: <http://x.polywuye.com/baoli/searchAnony.jsp>
-  來件地址: 廣州市海珠區閱江中路832號保利發展廣場49層紀檢辦公室
-   線上舉報系統二維碼

反貪污培訓

組織集體學習

組織黨員幹部深入學習《關於開展防範化解重大風險專項整治行動方案》《中國保利集團整治「靠企吃企」問題工作總體方案》《保利物業服務股份有限公司「八條禁令」「三十個不准」》等各項制度。

組織專題學習

利用月度經營分析會、黨建工作培訓會、新員工培訓等時機開展廉潔教育，把廉潔意識滲透到公司經營管理各環節；打造新員工廉潔第一課，向全國新入職員工講述國有企業廉潔從業有關要求；召開黨風廉政警示教育大會，提升黨員幹部廉潔自律意識。

線上宣傳教育

通過「保物清風」微信欄目，定期發佈廉潔提醒、理論學習文章，組織策劃「慶百年、憶黨史、學紀律」系列學習推文，提升學習便利性，加強日常學習和宣貫。

活動宣傳教育

黨風廉政宣傳教育月活動

組織全體黨員幹部職工認真學習境外腐敗、利益輸送、設租尋租、化公為私問題專項整治內容，觀看警示教育片，赴黨風廉政教育基地參觀見學，邀請黨建專家授課等系列活動。

排查廉潔風險活動

組織各單位對「靠企吃企」問題作逐項排查整改，積極參與《防範「靠企吃企」知識測試活動》，組織開展「三查」「三互動」系列活動，對公司在經營管理中存在的廉潔風險問題進行全面檢視。

董事反貪污培訓

通過黨委黨風廉政建設和反腐敗工作會議，組織董事學習十九屆中央紀委五次全會精神、上級黨風廉政建設工作和反腐敗工作會議精神等；召開黨風廉政警示教育大會，觀看警示教育視頻，通報紀檢典型案例以及作警示教育講話，強化董事反腐意識。

參加反貪污培訓的董事人數 **7** 人

參加反貪污培訓僱員人數 **28,358** 人

向董事及員工提供的反貪污培訓時長 **113,432** 小時



「星火模式」促服務 「紅色物業」暖民心

「後疫情」時代，基於政府對物業融入基層治理的迫切需求，保利物業創新服務治理模式，聚焦服務品質提升、資源深度挖掘，提出「星火模式」，以「一面旗幟，三個陣地」為內核，賦能社區、公共服務和商寫業態，推出「星火社區」「星火街區」「星火樓宇」三大黨建融合創新品牌，著力滿足各類客戶對美好生活的需求，讓物業服務更精準、更精細，助推共建共治共享社會治理格局形成。

「星火模式」內涵

一面旗幟

多元共治

以黨建為引領，以國家戰略為使命，聯動隊伍搭建「一核多元」治理，營造更透明的共建共治共享和諧社區、更穩定的社會基層治理、更凝聚的企業共商共建共享格局。

三個陣地

組織陣地

黨建聯建共建機制

搭建聯繫政府、業主、物業三方「民主協商議事」的橋樑。

多方隊伍搭建

聯合多方力量打造不同角色功能的隊伍，將自治理念踐行在群眾心中，延伸到每一個角落。

多元組織清單

從安全、文化、協同方面，穩定多元社會組織。

宣傳陣地

紅色場所

打造黨建引領的紅色場所，為群眾營造集文化精神和功能性於一體的紅色空間。

多元文化活動

結合節日和重要時點，緊抓一老一小關鍵人員，打造貼心服務和多元文化，豐富社區文化氛圍，打造文明社區。

服務陣地

數字化應用

利用信息化手段提高物業服務品質公開速度，體現群眾監督功能，實現群眾、物業和政府及時溝通，就事調解，即時解決。

多元化服務場景

圍繞群眾最關注的基礎服務保障，結合服務內容，進行場景化的開發和落地，並不斷提升服務品質。

星火社區 聚焦需求提升服務溫度

「星火社區」聚焦社區場景需求，依託「一個協議、兩個平台、三支隊伍」工程體系，搭建起政府、業主、物業三方共建共治共享機制，著力在疫情防控、便民服務中發揮作用。

1 一個協議，結成一家親

物業、街道、社區三方簽訂共建協議，搭建「民主協商議事」橋樑，讓物業管理與社區治理融為一體。



案例 保利物業廣州紫林香苑項目的改變

2020年11月，廣州紫林香苑北面水秀一路公交站正式啟用，出入需繞行，夜間歸家不安全，居民對開放北門呼聲強烈。在接到業戶需求後，保利物業廣州紫林香苑服務中心（以下簡稱「服務中心」）開通了北門建設議事群，開展業主意見調研。在近九成業主的支援下，服務中心與街道溝通，由街道辦事處與區綠化科協商敲定大門選址方案。2021年1月24日，紫林北門正式啟用，為業主出行帶來了極大便利。



保利物業廣州紫林香苑項目啟用北門

2 兩個平台，擰成一股繩

配合政府打造線上線下兩個平台。線上以小程序為載體，搭建業主的便捷生活平台，同時，關注業主情感鏈接需求，營造美好社區氛圍。線下聯合街道，在社區建立黨建活動中心，為居民休閒生活提供場所，並通過舉辦多種活動，豐富居民業餘生活，提升業主的認同感和歸屬感。



百城千攤社區活動

3 三支隊伍，下好一盤棋

志願服務隊

秉持共建共治共享的理念，由業主和保利物業員工共同組建志願服務隊，通過開展社區便民、公益等活動，解決基層治理突出問題，弘揚公益精神。

先鋒突擊隊

在政府指導下成立保利功能性黨支部，組建一批先鋒突擊隊，通過宣傳引導，讓部分業主參與到社區服務中來，在疫情防控、抗洪防汛等行動中發揮頂樑柱作用。

文化宣傳隊

壯大社區文體隊伍，成立老年協會、合唱團、舞蹈隊等，讓更多業主參與到社區文體活動中，強化社區文化。

2021年，建立星火社區**52**個、星火崗/哨**100**個、星火驛站**38**個，聯建單位**82**個，開展社區文化活動**182**場、社區治理活動**226**場、社區黨群活動**141**場

星火街區 精細治理煥新城市面貌

「星火街區」聚焦公共服務場景需求，通過「黨建+網絡」體系化運營，形成「星火站-星火連-星火哨兵」體系，將精細化服務覆蓋到街區每一個角落，協同政府開展基層社會治理。



案例 紅色引擎添動力，孤山舊貌煥新顏

2021年，保利物業以「星火模式」與孤山鎮政府共同打造全域化服務管理模式，通過精細治理、人文服務為孤山鎮環境治理、疫情防控及經濟社會發展提供支撐。

通過黨建聯建共建機制，定期開展三方聯席會議，回應群眾需求，提高鎮內公廁沖洗與病毒消毒頻次，保障公廁整體環境衛生，並妥善解決存在已久的「小招貼」現象與流動商販監管等問題，助力孤山鎮創建「國家級衛生城鎮」。

通過舉辦多元文化活動助力城鎮振興發展。其中，孤山鎮保利公共服務中心助力「第三屆杏梅花旅遊節」的順利舉辦，以專業標準參與全程活動籌備與現場服務工作，讓孤山鎮旅遊業、文化產業取得突破性進展。



聯合共建力量，成立「孤山黨團突擊隊」，築起戰疫防線。對孤山鎮54個開放式社區、128棟樓、200餘垃圾點、20個公廁進行循環式消殺；積極配合孤山鎮政府開展全民核酸檢測，保障5處檢測點、15,000餘人的核酸檢測工作井然有序；挨家挨戶進行電話排查，通過600人次的回訪最大限度減少人員流動，阻斷病毒傳播。

成立星火服務隊，為貧困家庭、獨居老人帶去慰問關懷，並在孤山鎮內建立「星火驛站」，及時為群眾提供服務。

星火樓宇 破圈融合發展樓宇經濟

「星火樓宇」聚焦商寫場景需求，以推動黨建、營商、治理協同並進，促進樓宇經濟高品質發展為目標，提供黨務服務、政務服務、事務服務，實現政企破圈融合，致力於建設共商共建共享的可持續發展樓宇生態。



黨務服務

在黨建引領之下，通過成立樓宇黨組織，實現對樓宇內的黨組織和黨員有效組織管理。



政務服務

設置政企服務中心，聯繫政府相關部門把資源匯聚到黨群服務站平台，推動服務窗口前移，設置諮詢窗口、一站式服務站點，提高政企溝通效率。



事務服務

充分運用「互聯網+」手段，強化線上報事報修、租金繳納、信息發佈、學習交流、活動預約等，提高物業服務和信息獲取的便捷性。

責任專題

同心堅守第一線 築牢「疫情防護牆」

2021年，全國疫情呈現多點發生、局部暴發的態勢。為打贏疫情防控阻擊戰，保利物業人始終以高度的央企擔當和使命感積極戰鬥在一線，堅持疫情防控常態化管理，構築各業態防護牆。同時，實時監控全國疫情，面對突發情況第一時間啟動應急方案，做好防疫陣線的布控工作，收緊防疫工作節奏，全力以赴守護市民、社區居民的生命健康與財產安全。

統一行動 築牢疫情防線

鄭州 已破汛情，再戰疫情

2021年8月初，才經歷過洪澇的鄭州出現多例本土新冠病例。面對鄭州嚴峻的防疫形勢，剛剛結束抗洪戰鬥的保利物業人，又馬不停蹄地投入了戰疫中。根據政府下發的防疫通知及舉措，保利物業立即行動，建立社區防疫「保護牆」，並兩次配合全市大規模核酸檢測，完成共約7個項目、5萬人次的核酸檢測任務，全方位打好鄭州疫情防控阻擊戰。



保利物業員工開展消毒工作

成都 24小時極速接力，見證保利力量

2021年7月27日，成都新增本土確診病例，成都保利百合花園因臨近中風險地區，實施封控管理，千餘戶業主開始進行居家隔離。四川保利發展與保利物業聯合召開緊急會議——為保利百合花園千餘戶業主免費贈送時蔬，並由物業管家進行一對一無接觸配送上門服務。



清晨6時，首批蔬菜送達保利百合花園周邊安全區域，保利物業員工開始分揀

石家莊 全員緊急返崗

2021年1月6日凌晨，石家莊的戰疫在深夜中悄然打響，一夜之間，石家莊按下暫停鍵。保利物業河北公司全體員工接到上級指示後，由項目經理帶頭，夜間全員返崗。深夜緊急召開會議，部署疫情防控工作，培訓宣貫防疫工作注意事項。嚴格落實門崗防護、全面消毒、協助檢測、暖心服務、防疫宣傳，築牢疫情防控的銅牆鐵壁。



24小時嚴格管控，落實政府只進不出原則要求

上海 英雄「滬」助，戰疫同心

2021年7月29日，國家電網上海電力公司馳援河南洪澇的400多名員工，在出色完成河南指定受災地區的電力恢復搶修任務後，安全返滬。與此同時，河南鄭州疫情復發，其中102名員工被上海市衛健委集中安排在南華源智慧電力公司隔離。保利物業上海公司承擔起這群「電網英雄」隔離期間的防疫防控工作。面臨不熟悉現場環境、疫情防控工作壓力大、專業性強等挑戰，管理團隊在防疫培訓後，一對一無接觸配送上門服務、垃圾專業化分類、消毒殺菌等工作井然有序展開。管理團隊的辛勤汗水與貼心服務，得到了衛健委、國家電網領導與隔離人員的一致好評。



隔離服務團隊將垃圾進行專業化處理，避免可能出現的接觸感染風險

智慧加持 提升防控質效

我們運用智慧化手段，採取「運配巡」三重防疫措施，應對每日的貨物運輸、配送以及防疫管理，利用智慧機器隔離手段，減少人與人的接觸，降低新冠病毒的傳播幾率，提高物業管理的工作效率。

智慧運輸

利用智慧無人車，為封閉社區運輸食物、用品和業主快遞等，減少人員在貨物運輸過程中接觸，降低感染風險。

智慧配送

配送機器人承接每日大量的中小件貨物配送，根據設置好的程序，自動上下電梯，送達業主家門口，以發短信、打電話等方式通知業主開門領取。

智慧巡邏

投入防疫巡邏機器人，機器人具有360度、全天候巡邏能力，具備5G實時高清視頻傳輸，智慧圖像識別和溫度篩查功能，可實時動態監控社區內業主的體溫狀況，並對沒有佩戴口罩的業主發出提醒並報告給當值的物業人員。



防疫巡邏機器人在社區開展工作

抗疫不止，防疫不怠。我們將繼續發揮物業的「軟基建」作用，築牢戰疫防線、共度時艱，守護萬家燈火的平安。

善智慧創新 擔民生力量

我們堅持以「大物業、小場景、新商業、數字驅動」為戰略路徑，佈局全域全業態，實現大物業規模持續擴張。我們將高品質服務增進民生福祉貫穿始終，洞察客戶核心需求，創新服務模式，聚焦品質優化，深化智慧賦能，以高標準的服務品質、專業的服務態度、卓越的服務理念，為美好生活賦能。

【責任故事】 數字驅動，為「小場景」賦能

提升客戶體驗

保障客戶安全

豐富社區生活

傾聽客戶聲音



責任故事

數字驅動，為「小場景」賦能

2021年3月31日，在保利佛山紫山花園，一位老人不慎摔倒在地，監控室屏幕突然彈出警示，提示園區有業主摔倒，安防人員立即響應。從老人摔倒事件發生，到巡邏人員到達現場，僅耗時不到3分鐘。巡邏人員到達現場後，通過智慧信息數據系統迅速查明身份、聯繫老人家屬。直到醫護人員與老人家屬到達，整個救助過程只花費約20分鐘。

保利紫山花園別墅占地1,500多畝，建築面積約160萬平方米，是保利物業落位智慧AI安防系統的多個項目之一。在偌大園區中精準定位，並完成極速救援的背後，是智慧AI安防系統強大的算法能力。

在保利紫山花園智慧處理中心，近10米寬的可視化保利超級大屏集視頻分析、設備運營、消防預警、服務系統模塊於一體。同時，攝像頭宛如「天眼」般覆蓋整個園區。通過攝像頭捕捉畫面，再經過後台AI資料分析比對，超級大屏能夠做到信息通知與分發，信息數據統計與處理，無論是通道佔用、消防佔用、人臉識別、人員摔倒、垃圾溢出，還是環境警報，智慧AI安防系統都能實現24小時內不間斷識別，並在與數據庫進行比對後，做出相應的處理或警報，為業主提供更安全、便捷以及更整潔的居住環境，實現智慧科技與人文服務協同，服務美好生活。



2021年4月16日，保利紫山花園項目被廣東省物業管理行業協會授予「智慧社區試點」榮譽。

大物業，由千千萬萬個「小場景」組成。數字驅動，為「小場景」賦能。未來的智慧之路，保利物業將深刻洞察業主需求，鏈接智慧科技，讓科技與服務充分結合，呈現人文之美。



讓業主更安心

利用「天使之眼」讓業主通過小程序查看兒童及老人活動區域視頻。

讓通行更便捷

通過人臉識別通行，停車場無感進場和無感招梯等智慧化手段應用，提升出行便利性。

讓社區更整潔

通過 AI 智慧分析攝像頭監控園區是否有垃圾桶滿溢情況，並及時進行針對性清潔。

人臉識別通行

提升客戶體驗

我們堅持嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《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，不斷洞察客戶核心需求，升級核心產業鏈服務能力，運用科技賦能管理精細化，全面優化品質建設和服務效能，致力於為客戶帶來極致的服務體驗。

打造極致標準化服務

我們大力推行極致標準化，持續推進「親情和院」「東方禮遇」「星雲企服」「鎮興中國」等服務品牌的推廣應用，完善配套標準化文件，以極致標準服務贏得客戶認可與信賴。

住宅社區物業服務

我們強化住宅項目的精細管控，萃取與業主產生深度交互的高頻服務場景，梳理出具有保利特色的「3+3+N」《親情和院服務小場景手冊》，將服務通過場景化的運營方式展現，以溫情服務攜手業主、政府一起全面探索共建共治共享新社區。同時，在「東方禮遇」產品體系內，構築 21 個專屬場景，讓服務品質精準觸達，並以「通情·達禮」為品牌主張，賦予更高文化內涵，打造有「分寸」「講究」和「尺度感」的中式服務、營造以中華文化為基礎的社區氛圍。

「親情和院」品牌已在系統內實現

100% 覆蓋

「東方禮遇」覆蓋擴大至

7 個城市



案例 「東方禮遇」綻放四川成都保利·天悅

2021年3月25日，「東方禮遇」在四川成都保利·天悅推廣應用。進駐項目一個月前，管家們就開始了從應急救護知識、應急救護能力到插畫技術、禮儀等的學習。過程中保利·天悅服務團隊不斷探索品質高地，設計服務標準，打磨場景細節，致力於為業主提供高品質服務體驗。

精心設計的服務觸點

從入門迎接到電梯指引，再到前台接待，嵌入服務動線的每個觸點都被考究設計。經由「東方禮遇」生活官細化講解，二十余位管家全程學習、打磨不同觸點服務禮儀標準。

不一樣的全方位守護

停車指引、站崗執勤、園區巡邏，保利·天悅聯合屬地派出所開展全域安全培訓，現場模擬安全巡邏。精心設計巡邏動線及時間，每日針對不同場景的服務觸點進行數十次訓練，全力保障業主安全。

一見如故的設備維護

十餘名設備設施維護員現場培訓，實地模擬設備操作及解說，做到極致熟練。

商業及寫字樓物業服務

我們打造國資服務品牌「星雲企服」，以「物管 + 資管 + 企服」三位一體模式，促進樓宇經濟循環，賦能企業發展和產業鏈協同，為前瞻性、戰略性的企業、產業提供「柔性」保障。截至 2021 年，公司已在全國範圍內打造多個優質寫字樓標杆，以標杆帶動標準和場景的快速落位，提高「星雲企服」品牌影響力。



獲頒司法部機關服務局
「優秀服務外包單位」
榮譽稱號



司法部機關大樓總體服務滿意度
連續兩年達到 **95%** 以上



參加博鰲亞洲論壇會務服務工作，在國際性論壇中展現「星雲企服」高端服務水準，在各國參會代表與國際媒體間充分展示出國內高端服務水準，為國家榮譽增光添彩。

公共服務

我們深耕公服核心業態，持續拓展服務邊界，通過深化全域管理模式的「網格化」「極致精細化」實踐，引領基層社會治理創新，夯實城鎮治理基礎，推動行業變革升級，讓物業服務成為國民生活不可或缺的軟性基礎設施。同時，積極拓展多元公服領域，實現全方位佈局，鞏固公司在國內公共服務領域的領先地位，推動公司多維度參與社會綜合治理。



案例 保利物業嘉興南湖再創新篇

在南湖公共服務項目中，我們依託網格化管理體系，啟動一員多責管理機制，並進一步運用保利物業城市服務雲系統，大大改善市容市貌，助力嘉興市城市管理更加精細化。2021年4月，保利物業入駐南湖街道，進駐後2個月內，南湖街區市容顯著提升，獲得當地政府、居民的一致認可。



加強品質管控

我們設立物業總部、平台公司、項目三級品質管控要求，支撐產品體系高標準落位。通過產品設計賦能品質管控，促進品質提升，圍繞品質管控進行產品設計，提煉特色服務，並以服務工具支撐設計與管控的有效落地。2021 年，由公司總部統一設計項目現場品質檢查考卷，圍繞服務觸點和管理觸點兩個方面，形成考核項，精準覆蓋服務的每個細節。同時，完善 ERP 線上巡檢系統，實現項目差異化品控管理，項目品質反饋實時上傳，總部、平台公司實時進行效果跟蹤，確保服務品質。



案例 持續開展品質聯盟研討會，精進服務品質

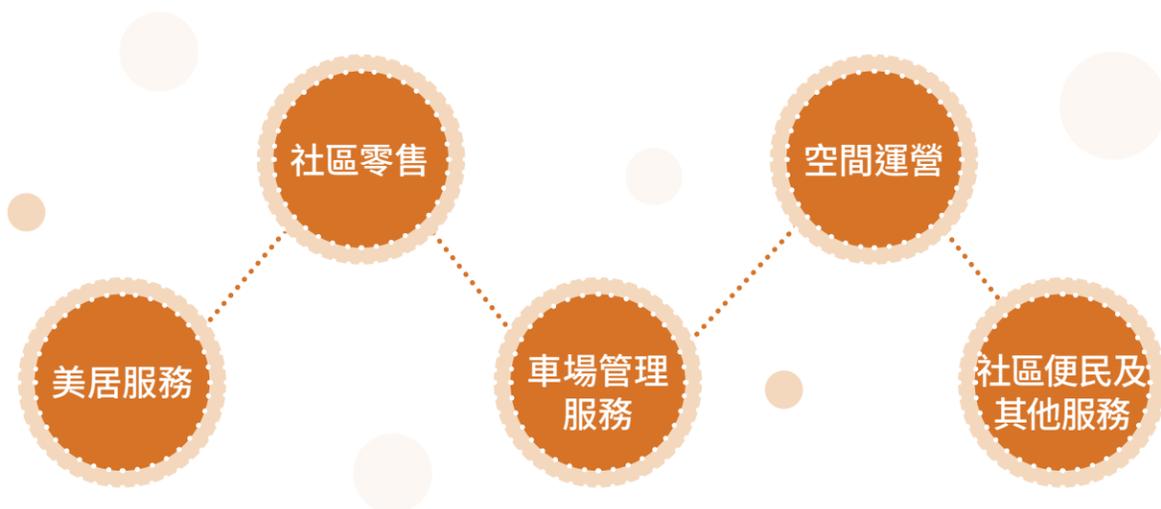
為凝聚合力持續提升服務品質，保利物業定期舉辦品質聯盟研討會，通過信息共享、聯合培訓、重難點問題研討等方式，共同探討新思路，並將品質研討成果帶回各自區域，根據項目實際情況落位品質管控，打造極致服務體驗。2021年7月24日，第二期保利物業品質聯盟研討會如約而至。來自全國各平台公司的首席品質官再次集結，圍繞品質上半年開展情況，如滿意度結果、神秘訪客結果、安全生產、第三方調研、ERP運營系統、400客服意見反饋等進行品質落地問題改進，難點攻堅克難，客戶需求深入研究。



社區增值服務

我們聚焦社區「零售、美居、家政、空間運營」等產業，搭建專業、多元、科技、高效的增值服務管理體系，打造線上線下立體營銷渠道，實現美好生活需求與優質供應資源的高效鏈接，滿足居民多樣化、多層次生活需求。

在社區零售服務方面，保利物業圍繞社區業主「最後一公里」提供零售服務，通過整合資源、集采等優勢，搭建保利專屬防偽通道，嚴格把控品質，為業主提供物超所值、高品質產品。美居服務方面，提供線上VR實景樣板間展示，家居需求專業化指引，把控線下樣板間品質，聯合品牌供應商，組織全國樣板間直播活動，為業主提供豐富、高品質選擇。



案例 與瀘州老窖合作，名酒真酒進社區

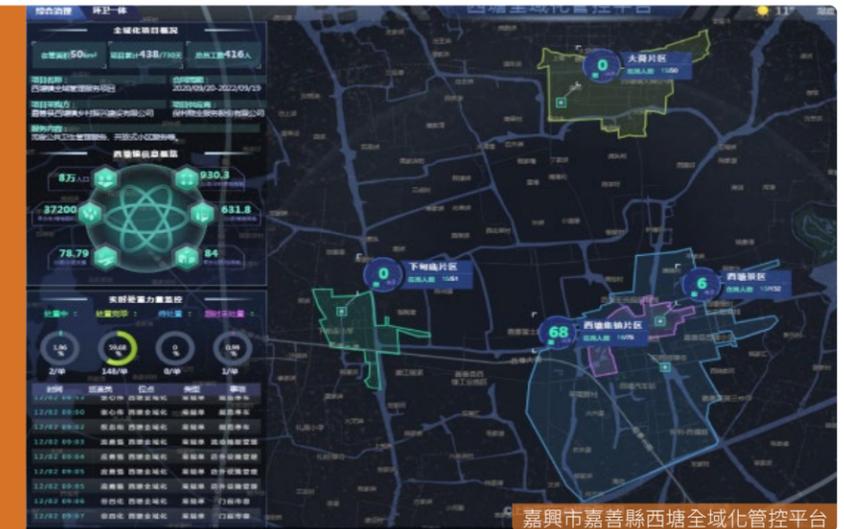
我們與瀘州老窖簽署戰略合作協議，聯合打造保利業主定制酒，搭建保利專屬防偽通道，使保利業主享用品質和價格雙重保障的定制酒。

深化智慧賦能

我們主動擁抱智慧科技，在廣州、杭州、武漢等多個城市及項目試點落地物聯網建設，通過對設備智慧化升級，有效提升業戶出行便捷，提高社區安全及設備運行保障。

智慧城鎮

通過智慧城管指揮中心集成物聯網、雲計算、大數據的「天眼」，實現集約化、智慧化監控城市管理和治理工作動態，將治安、保潔作業的時效性提升近 60%。



智慧社區

借助人為中心的智慧科技賦能，打造「零停頓、零干擾、零紛爭、零現金」的智慧服務，實現人行、車行無感通行。

智慧應用

企業微信管家：在企業微信管家端開發線上管家小助手、客戶聯繫、客戶朋友圈、群發助手等功能，實現帳單和消息一鍵推送、快速回復，管家對客戶服務過程透明化，提升客戶服務便捷性。

業主端應用：推出保利和院微信號、和院通 APP，滿足業主多元化功能要求，實現手機開門、訪客授權、報事報修等功能，公示公告可實時查看，更方便快捷地享受管家服務。

智慧人行

在保利和院小程序開發綠色通行二維碼，外來訪客可通過一鍵掃碼登記基礎信息，掃碼直接通行，減少人工登記流程，同時確保登記信息真實有效。

智慧車行

實施智慧停車項目，實現降本增收、規範管理、提升客戶滿意度、無人值守四大目標，全年完成全國超 500 個智慧車場項目的應用落地。

智慧設備

應用智慧 AI 安防系統、機器人等智慧設備，及時發現並通報通道佔用、消防佔用、人員摔倒、垃圾溢出等問題，為業主創造安心、安全的辦公生活環境。

豐富社區生活

秉持「共建共治共享」的社區理念，我們打造「和院小蜜蜂」「萬家燈和」兩大人文社區活動以及豐富多彩的節日活動，覆蓋廣泛群體，持續創新升級活動內容，助力打造人文社區，構建和諧鄰里關係。

「和院小蜜蜂」活動

2021年，保利物業社文活動「和院小蜜蜂」已經陪伴「親情和院」走過三載時光。三年來，保利物業用小蜜蜂精神聯動社區街道、消防機構等多方部門匯聚多元力量，通過寓教於樂的方式，向孩子們傳達正確的消防安全知識，教會孩子們在危機時刻如何脫離困境。同時，我們將「和院小蜜蜂」列入社區孩童成長計劃，讓生活在「親情和院」中每個年齡階段的孩子們，都能學習到系統的消防安全技能。截至2021年，全國已經有528個「親情和院」社區，超過30,000個孩子通過「和院小蜜蜂」學會了消防自救知識。



「萬家燈和」活動

自2010年中秋夜起，我們每年在保利社區點亮「萬家燈和」，在月色之上升起社區裡那束溫暖的光。2021年中秋，我們以「國潮之約」，再度喚醒社區的節日儀式感，通過寫家書、趣味燈謎、晚會等活動形式，與業主匯聚一堂，共享家和團圓。



「院落文化季」活動

2021年6月，「院落文化季」以「一起趣熱愛」為主題，開展歐洲杯觀影、「趣成長」冰上親子活動、「趣陪伴」壘壘舞比賽、「全家趣運動」等活動，從盛夏到涼秋，業主們一起在各不相同的「趣」中釋放熱愛、感受溫暖。「院落文化季」已經成為保利社區住戶之間、鄰里之間、物業和業主之間如期而至的約定。

「從好奇中獲得力量」 兒童節活動

在兒童節當天，策劃種花植樹、畫畫、遊園、障礙賽、圖書交流互換等親子活動，培養和激發孩子們的好奇心。



端午雅集活動

端午節來臨之際，各項目結合本地特色開展油紙傘非遗文化認知、定制粽禮、包粽子、DIY手工等活動，與業主共同營造節日氣氛。

保障客戶安全

我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，制定《安全生產管理制度》《突發事件應急手冊》等制度與流程規範，建立健全科學、規範、實用、有效的常態化管理機制，加強信息化管理應用，同時做好客戶信息保護，全方位保障客戶生命財產及信息安全。

保護客戶健康與安全

安全管理



安全生產會議：組織各平台公司、項目開展月度、季度及專題安全生產會議，及時掌握安全生產動態、了解安全生產制度的落實情況等。

信息化應用：依託企業微信平台，開發「突發事件上報」「安全生產巡檢」兩大模塊。其中，「突發事件上報」模塊規範了安全事件上報流程，提高了安全事件上報的時效性、準確性及規範性；「安全生產巡檢」模塊以安全生產法規、安全操作規程、安全生產規章制度及標準為基礎，通過全檢和抽檢的方式，提高了各級管理人員安全巡檢的效率，實現了全員、全過程參與管理現場安全隱患信息採集、實時傳輸、排查整改和隱患消除等工作。

安全檢查



安全隱患排查：按照「全覆蓋、零容忍」要求，全面查改安全隱患，堵塞管理漏洞，摸清安全生產現狀和管理薄弱環節，有效防止各類安全生產事故發生，確保公司安全形勢持續穩定。

專項整治行動：開展消防通道專項整治行動，通過總部-平台-項目三級聯動，全國在管1,700多個項目統一按節點分階段落實前期宣傳、行動預熱、隱患排查、停放點防火演練、集中整治等動作，取得良好成效。



開展安全教育

16,667 次

參訓人員達

257,155 人次

開展各項應急演練

4,907 次

參與人數達

84,199 人次

全面查改安全隱患

72,867 項

開展安全生產會議

9,773 次

安全教育



提升業戶安全意識：通過線上、線下相結合的方式向業戶普及消防安全知識，並通過園區顯示屏、電梯及大堂廣告屏等設備，在人流高峰期播放安全警示視頻。

三級安全教育：凡新入司員工，必須接受三級安全教育（所屬公司級、部門/項目級、班組級），並經考核合格後方可上崗；每年12月份制定下一年度全員安全生產教育計劃，教育內容不限於：安全生產新知識、新技術、安全生產法律法規、作業場所和工作崗位存在的危險因素、防範措施及事故應急措施、事故案例等。

保障客戶隱私

我們注重保護客戶隱私，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，制定並執行《住宅物業檔案資料管理工作指引》《增值業務客服服務規範》等指引文件，設立信息安全小組，健全信息安全管理體系，完善操作流程，保障客戶隱私安全。

客戶隱私安全管理措施

巡檢管理

成立信息安全巡檢專家組，定期對公司機房、服務器等硬件設備進行巡檢

網絡管理

對公司網絡進行管理與限制，對外來客商與內部員工的網絡環境實現分離，減低客戶隱私洩漏風險

容災管理

利用多種備份措施保障數據安全

通訊管理

嚴格限制數據管理權限

操作管理

清晰記錄、定期檢查數據庫操作歷史

加密及隱私保護

加密關鍵信息，對數據傳輸採取嚴格授權管理

傾聽客戶聲音

客戶的建議和意見是保利物業打造極致化服務的重要支撐。我們積極與業主保持密切溝通、持續完善客戶投訴管理體系，跟進客戶滿意度調研結果，洞察客戶需求，實現對服務品質的持續精進。

豐富溝通渠道

我們持續完善和拓展與業主的溝通，設立線上、線下多種溝通渠道，收集業主的建議和反饋，並及時整改服務過程中的不足，致力與業主保持長久和諧關係。

溝通渠道	溝通內容
管家工作微信 樓棟業主微信群	與業主保持緊密溝通
全國 400 服務監督電話	實現與住戶的良性溝通，及時有效地跟進處理住戶訴求並解決住戶需求
樓棟公告欄 保利和院小程序公告欄	通知公告及溫馨提示
業主見面會 管家上門走訪	定期向業主及住戶匯報管理處服務工作重點、亮點和下一步計劃，社區活動及財政收支等事項
保利和院小程序	線上報事報修及投訴，並在規定時間內跟進處理、反饋及開單

客戶投訴處理

2021 年，公司接獲投訴

14,360 次

投訴關閉率

100 %

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

2021 年，為減少從接單到反饋的間隔時長，提升問題處理的效率及業主對服務的滿意度，我們實行 ERP 線上錄單模式，對回單時間、處理時效進行嚴格把控，及時推進客戶問題的解決。全年公司快速回應各類客戶投訴，總部 100% 回訪，推動客戶滿意度提升。在客訴中心受理的 14,360 宗客戶投訴中，公司總部均在 30 分鐘內記錄、派發，項目在 24 小時內及時啟動處理。

客戶投訴處理工作流程



善綠色驅動 擔低碳力量

我們嚴格貫徹落實國家綠色發展理念，深入研究「雙碳」政策，持續完善環境管理制度，盡可能減少自身業務對環境帶來的影響，持續優化改進業務運營過程中涉及能源、水資源、廢棄物等方面的管理策略與處置手段，攜手廣大客戶共同推進經濟社會發展全面綠色轉型，助力早日實現「碳達峰、碳中和」。

【責任故事】 助力國資綠色辦公，構建低碳節能體系

應對氣候變化

踐行綠色運營



責任故事

助力國資綠色辦公 構建低碳節能體系

2021年，協助國家司法部成功創建「節約型公共機構示範單位」，並獲得國家機關事務管理局認證，這是對保利物業助力打造綠色樓宇經濟的肯定。一直以來，我們積極回應國家「雙碳」政策，以綠色發展理念完善辦公樓宇物業服務，實施一系列節能減碳措施，促使樓宇經濟低碳發展并取得顯著成效。

✦ 能耗管控

通過對高耗能設備進行數據分析，制定節能方案，合理設置各設備執行時間，優化庫房、機房照明管理制度，分季節時段調整樓道、地庫的照明時間和燈光數量等。

♻️ 資源節約

通過合理調整沖水量、定時開放淋浴間、安裝智慧磁卡節水器、增設電動自行車充電設備等舉措，加強用水用電管理。

📢 公益宣傳

定期開展主題海報宣傳、節能專題講座，組織全國低碳日及節能宣傳周活動，發起光盤行動及綠色出行等倡議，培養節能減排意識。

♻️ 垃圾分類

在辦公區域合理設置分類垃圾桶，並設立專職分揀員，結合定期宣傳，培養自主垃圾分類意識。

2021年，國家司法部辦公樓宇

- 節約用水 **15,000** 立方米
- 節約熱能 **1,000** 吉焦
- 節能比率達 **20%**
- 智能照明改造節約照明用電 **10%**
- 綠色出行人員增加 **40%**
- 廚房設備平均耗能節約 **8%**
- 每月垃圾產生量減少近 **10%**

作為大物業時代的國家力量，我們將以央企物業的責任和擔當，著眼於國家建設下的綠色生產需求，構建綠色低碳能源體系，助力國資企業「碳中和」建設。

應對氣候變化

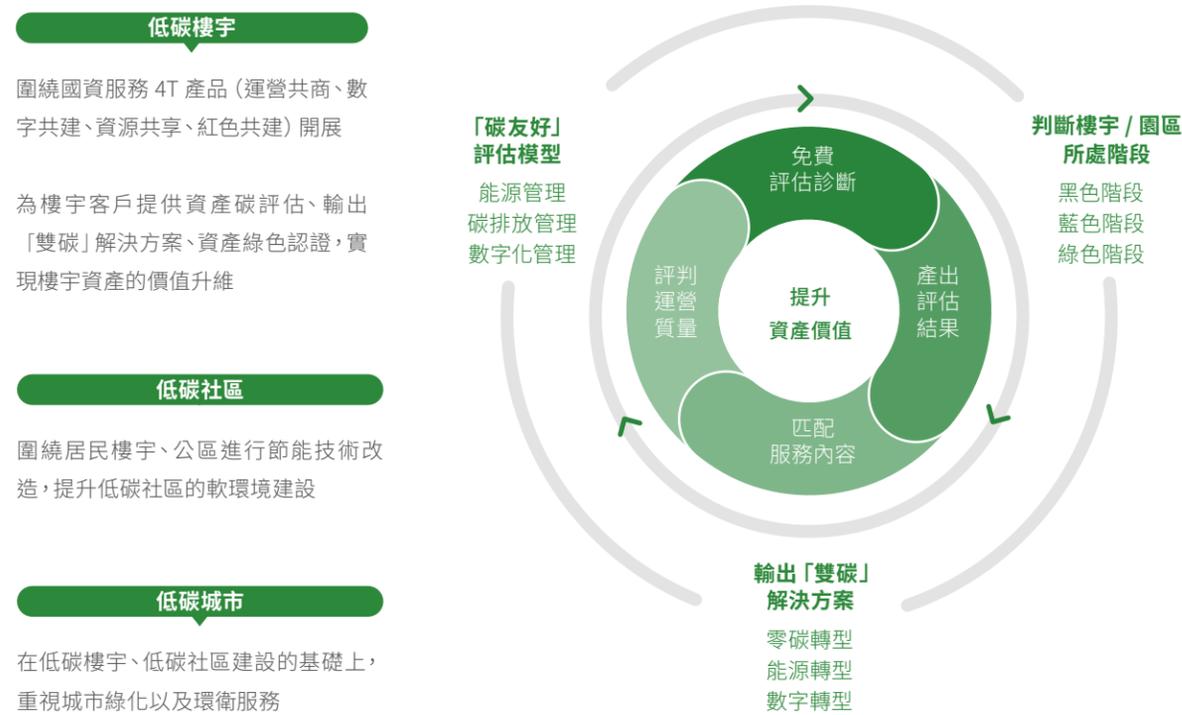
保利物業把應對氣候變化視為公司踐行「大物業時代的國家力量」的重要部分。我們積極研究「雙碳」目標，對標行業優秀實踐，結合自身業務實際，制定服務「雙碳」目標的策略及計劃，逐步完善應對極端天氣的應急響應機制，為應對氣候變化貢獻力量。

服務「雙碳」目標

2021年12月，國務院出臺《關於推進中央企業高質量發展做好碳達峰碳中和工作的指導意見》，強調中央企業需要發揮在推進國家「碳達峰、碳中和」的示範引領作用。我們響應國家號召，逐步探索出與客戶及企業需求切實相關的「雙碳」減排路徑，在物業服務「雙碳」的樓宇、社區、城市三大場景中積極實踐，取得顯著成效。

物業行業「雙碳」減排場景	具體措施	實施案例
樓宇場景	後期運營階段的樓宇能源管理及建築認證與改造服務	在國家司法部項目開展節水節能改造，實現節約用水 15,000 立方米，節約熱能 1,000 吉焦，成功助力國家司法部創建「節約型公共機構示範單位」。
社區場景	社區整體能源評估，公共設備改造，以及針對業主的綠色家居推廣	從管理和技術兩方面節能增效、減少碳排放，全國範圍內舉辦了垃圾分類、植樹活動、熄燈一小時、舊衣回收等多種類型的環境保護宣傳的線上、線下活動，向社會宣傳環保理念。
城市場景	廢物處理，生態治理，能源站建設以及更先進的碳技術應用	在南潯鎮開展垃圾分類宣傳，助力南潯鎮創衛成功。南潯鎮項目獲湖州市垃圾分類精細化考核第一名，在浙江省文明城市複檢中南潯鎮成為唯一垃圾分類零失分鄉鎮，社區居民實現垃圾分類準確率 90% 以上。

為更好服務「雙碳」目標，我們率先從樓宇場景切入，結合業務實踐，提出「碳友好」評估模型，從碳排放管理、能源管理、數字化管理三方面，支持樓宇及園區管理者制定建設目標和行動計劃，助力管理資產逐步向「零碳、節能、智慧」方向發展。我們將「碳友好」評估模型作為樓宇生態指數的重要項目，全方位評價資產的碳排放情況，並輸出對應解決方案，服務完成後，通過運營資料直觀地反映樓宇資產保值增值的情況，衡量運營成果。



應對極端天氣

由於氣候變化影響，隨之帶來的極端天氣情況發生概率日趨增加。我們制定了《保利物業突發事件應急手冊》等內部文件，針對不同突發情況制定出系列應急流程，通過嚴格遵守規範制度，指導各平台公司組織各項日開展多種應急演練，在演練結束後進行問題分析總結、應急預案完善修訂工作，切實保障業主生命及財產安全，降低極端天氣對業主生活的影響。

案例 全汛期安全守護獲得鄭州市委市政府點贊

在鄭州百年不遇的大暴雨中，保利物業河南公司全員堅守崗位、迎戰洪澇，用勇於爭先和不怕艱險的精神，守護業主和市民的安全。通過防汛抗洪預警、應急搶險工作以及災後生活保障等全汛期安全保障工作，以及「無一業主受傷、無一車輛浸水」的防汛成果，收穫業主一致好評，榮獲鄭州市委市政府、鄭州市防汛抗旱指揮部錦旗讚揚。



案例 迎戰颱風「煙花」，築起大物業防線

2021年7月26日，颱風「煙花」在嘉興平湖沿海登陸。我們迅速響應，運用「總部-區域-項目」三級應急響應體系，統籌江浙滬地區防風防汛救災工作，全力構築各業態保護屏障，為受災群眾提供暖心關懷，築起大物業防線。

構築安全屏障

各業態全體工作人員放棄調休，不懼颱風來襲前的悶熱，堅守崗位，認真做好補充防汛沙袋、檢查積水排水情況、對高大樹木進行加固等工作，開展易倒、易墜、易斷、易爆等方面的隱患排查，全力確保居民、員工人身安全，最大限度減少客戶的財產損失。



提供暖心關懷

我們積極提供暖心幫助，通過做好低窪處、危房及其他危險區域的人員轉移安置，為災區群眾送上食物與水，協助進行景區內人員排查統計等，緩解受災群眾困難。



踐行綠色運營

我們積極響應國家綠色發展要求，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》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規，建立綠色管理體系，開展綠色業務運營，努力減少自身運營對環境的負面影響。同時，通過分析環境風險因素，建立《保利物業環境因素的識別與評價工作指引》制度，考慮業務活動的全部過程，識別、評價公司的活動、產品或服務中能夠控制和施加影響的環境因素，以確定對環境具有重大影響的因素和風險，進而制定環境方針、目標及運行控制措施。我們已通過ISO14001環境管理體系外部認證。

能源管理

能源管理是我們踐行綠色發展的首要方面。我們嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，制定並落實《工程成本控制管理規定》《能源管理工作指引》等制度，通過規範能耗台賬，從項目管理及技術改造兩方面定期監控能源利用，盡力提高自身用能效益。

管理節能

項目節能

項目早介階段

合理布局公共能耗計量表

項目交付前期

規範管理能耗台賬及水電計量系統圖

項目運營階段

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

辦公節能

辦公設備節能

- 把辦公室用電分為展示、剛需、保障三類，按照時間節點控制，實現合理用電
- 加入定時開關、聲控開關等智慧化設備，實現人走燈關

辦公用紙循環

- 鼓勵員工無紙化辦公，彙報工作用平板、筆記本，減少打印次數
- 提倡使用雙面打印及二次用紙，提升辦公紙張利用率

辦公出行減碳

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

技術節能

照明系統改造

能源端

部分項目採用風力發電等新能源發電裝置，在照明的同時達到降低碳排放的作用。

控制端

對公共區域照明回路增加時間控制器、行程開關、雷達感應器及聲光控制器，對車庫、園區、設備機房中的照明設備啟停、照明時間進行有效控制，實行並網節能改造，減少能源消耗及碳排放。成都保利中心寫字樓實行並網節能改造，讓原先獨立供冷的南、北塔空調系統實現並網操作，並根據季節和室外溫度調整空調機組運行數量，實現製冷節能近5.9%，供暖節約電量近16%，節約氣量近5.7%。

設備端

推廣使用環保節能設備，實施照明設備改造，提升空調製冷主機等設備能效，實現能源高效利用。廣州保利魚珠廣場通過照明設備改造，用電量同比改造前下降40%。廣州保利國際廣場採用空氣處理機的集中送風系統及空調水降溫功能，提高空調製冷主機能效，改善機組運行狀況，供冷季節用水量節省約30噸/天，用電量節省200-300千瓦時/天。



電梯系統改造

電梯機房

針對夏季氣溫較高的地區項目機房內的空調設備，加裝定時裝置、溫度控制器，控制空調運行時間，達到節約能源的效果。

電梯設備

加裝電梯能量回饋裝置，實現能量回收使用。升級商業項目及部分高端住宅項目的電梯控制系統，根據實際客流和使用頻率，合理增減電梯運行數量，提高電梯使用效率，降低空載產生的額外能耗。

智能化辦公

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

水資源管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，運營中產生的廢水均採取相關應對方法進行處理。持續追求高效利用水資源，在保證服務質量和正常運營的前提下盡可能減少水資源使用。完善並細化內部制度《工程成本控制管理規定》中的水資源管理條例，通過建設雨水回收系統、使用節水型設施設備、推行園林綠化自動噴灌、採用UPVC埋地噴灌、張貼節水標識、明確日常用水管理等措施，有效提升工程與運營階段各環節用水效益。2021年，本公司用水均來自市政自來水廠，並無取適用水源上的困難。

累計有
26 個在管項目成功獲評
為節水型社區

較往年增加
20 個

廢棄物管理

我們持續提升廢棄物管理能力，嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等國家法律法規，認真貫徹落實住房和城鄉建設部印發的《關於在全國地級及以上城市全面開展生活垃圾分類工作的通知》，積極在內部推動執行《項目推行垃圾分類工作指引》等相關規定，並有序開展固體廢棄物處理工作，努力減少運營廢棄物對生態環境的影響。

有害廢棄物處理

我們自身運營過程產生的主要有害廢棄物為打印機墨盒、硒鼓、廢棄燈管。我們嚴格遵守各項目所在地關於有害廢棄物的處理規定，委託供應商及具有處理資質的機構對有害垃圾進行回收處理，並實行辦公用品的購買及使用的管理流程及登記使用制度，加強辦公用品的回收利用率。

無害廢棄物處理

我們運營過程中產生的主要無害廢棄物為辦公廢紙及廚餘垃圾。針對辦公廢紙，我們推行無紙化辦公，以減少廢紙的產生。針對廚餘垃圾，我們履行社區管理者職責，定期定點收集，並委託具備資質的第三方機構進行清運。同時，我們監督各物業服務中心將綠化垃圾用作園林施肥，促進資源循環再利用。辦公會議改用可重複使用玻璃杯，減少塑料瓶礦泉水和一次性紙杯使用。

垃圾分類推廣

我們積極聯合當地政府推進垃圾分類工作，對業主進行多方位環保知識宣傳，培養業主垃圾分類的習慣，進一步美化社區環境，獲得業主們的認可與一致好評。



案例 多個項目獲評北京市垃圾分類示範社區

自2020年北京市垃圾分類新規實施以來，保利物業北京公司積極響應政府號召，層層落實主體責任，政企合力推動垃圾分類示範點建設，探索符合地區特點的垃圾分類推動舉措，成功幫助「保利薔薇」「保利茉莉」獲評北京市垃圾分類示範社區，其中「保利薔薇」的垃圾分類工作被北京電視台專題採訪報導。

創新宣傳方式

將貼上宣導垃圾分類溫馨提示的便民垃圾袋放在業主家門口，讓業主從細微之處感受到誠意與溫暖；與居委會、街道多方聯動，將生活垃圾分類驛站引入棋牌室、活動室，將強化垃圾分類意識融入日常生活。

垃圾集中管理

將原有分散的垃圾桶並站，合理分佈在園區，實現垃圾分類精準投放、集中管理，讓整個園區煥然一新。組建垃圾分類引導志願團隊，引導員經專業標準化培訓後，定時輪班桶前值守，時刻以熱情親切的服務耐心引導居民正確分類垃圾。

積極與業主溝通

每月徵集居民意見並反饋至街道，同時不斷完善垃圾分類宣傳引導體系，業主們的垃圾分類自覺性大幅提升，居民準確投放率達到85%以上。



保護生物多樣性

我們注重物業服務中生物多樣性保護，通過加強項目內植被維護、河道治理，預防修復雙管齊下，盡己所能保護生態系統多樣性，努力為維護生態系統和諧穩定貢獻物業力量。



植被維護

根據地域、季節對社區內的樹木、植被進行針對化管理。選用綠色化肥產品對植被進行保養維護，降低對社區周邊生態系統的影響。



河道治理

積極開展公共服務領域的河道治理，定期舉辦河道清理活動，收集河道內垃圾雜物，協助修復河道生態環境，保護河道生態系統的生物多樣性。



案例 孤山鎮環境治理，保利公服在行動

孤山鎮有一條歷史悠久的西河溝，由於居民早期環保意識淡薄，河道被大量垃圾堵塞，水質嚴重下降。為解決這個困擾居民的難題，保利物業進駐後，組建30余人的清理隊伍，下水作業，對河道中白色垃圾、建築垃圾等進行打撈，清理出2.5噸垃圾。之後定期進行河道保潔、河道清淤工作，向居民宣傳禁污排放意識，並定期開展綠植養護、修剪、澆灌工作，有效保護了當地河道生態系統，為當地構建生態和諧、幸福宜居的大美孤山做出極大貢獻。



善以人為本 擔發展力量

我們積極吸納各類優秀人才，用心為員工打造健康、安全、舒適的工作環境和氛圍，不斷完善員工福利體系，持續為員工成長及發展投放資源支持，開展豐富多彩的特色活動，努力增強員工獲得感、幸福感和歸屬感。

【責任故事】 專業人才發展體系下走出的國賽冠軍

保障員工權益

助力員工成長

廣納優秀人才

關愛員工生活

專業人才發展體系 下走出的國賽冠軍

2021年3月，全國物業管理行業職業技能競賽在安徽省合肥市舉行，來自全國46個賽區的31個省級代表隊和15個企業代表隊共聚一堂，切磋專業技能、交流專業知識。保利物業的參賽選手陳良從131位決賽選手中脫穎而出，收穫2020全國物業管理行業技能競賽管理員第一名的好成績。2021年7月，國家人力資源和社會保障部正式授予陳良「全國技術能手」稱號。從國賽冠軍到技術能手，這既是對陳良專業能力的肯定，同時也是對保利物業人才發展培訓的肯定。



保利物業禮賓團隊在賽事全程展現專業風采

責任
故事



堅守匠心，打磨專業每一處

陳良在2017年正式進入保利物業，開始了他俯首躬耕的物業職業生涯，他從前台客服接待起步，到樓棟管家、品質專員、社區文員、社區經營專員，最終成為主管，每個角色的轉變，都見證著他的成長和蛻變。

陳良是無數優秀保利物業人的縮影，無論在社區還是在賽場，保利物業人追求卓越的初心始終不變，他們共同匯聚成保利物業向上的澎湃能量。保利物業人的專業細緻也體現在賽場每一處，保利物業全力為賽事保駕護航，保障好賽程的禮儀引導與安防護衛工作。保利物業安徽公司禮賓團隊以保利物業完整的專業培訓體系為基礎，接受奧運禮儀標準的嚴格集訓，在全程站立的高強度工作中，將優雅整齊的身姿與專業的服務貫穿儀式全程，展現出保利物業人極高的職業素養。保利物業安徽公司安防人員則構築起現場秩序的安全牆，在禮儀方面，他們在軍官學校進行軍事化訓練，以高度紀律性為賽事保駕護航；在安全方面，他們進行疫情防控制、防踩踏事件等應急處理知識的學習與實操，以專業的服務應對各種事件。



建立模式，強化培訓每一員

我們在人才建設方面做了系統性規劃，針對高管、項目經理、基層人才、應屆畢業生、各類專業人才共五類隊伍建立針對性人才標準、培訓體系以及課程體系。同時，為了配合多層次、高頻度的人才培養項目，我們打造了一支內部講師團隊——「星雲內訓師」，負責內部培訓項目的授課，萃取和傳播保利物業20餘年的珍貴行業經驗。

國家「十四五」戰略規劃已明確將物業管理行業列為未來需要重點發展的「現代服務業」，對物業行業的現代化專業人才提出更高要求。我們將繼續完善人才梯隊建設，發揮人與科技在助推行業迭代更新中的龍頭作用，助推行業技術創新和高質量發展，以「軟基建」的戰略導向，彰顯大物業時代的國家力量。



保障員工權益

我們嚴格遵循《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規及業務所在地的規章條例，以合法公正、平等自願、協商一致、誠實信用的原則建立勞動關係；依照《職工帶薪年休假條例》《全國年節及紀念日放假辦法》《國務院關於職工工作時間的規定》《工傷保險條例》等條例規定保障員工工作及休假等權益；實行《企業領導人員管理辦法》《保利物業競聘管理辦法》《保利物業後備幹部管理辦法》等制度保障員工獲得平等晉升機會，切實維護員工的各項合法權益。

平等僱傭



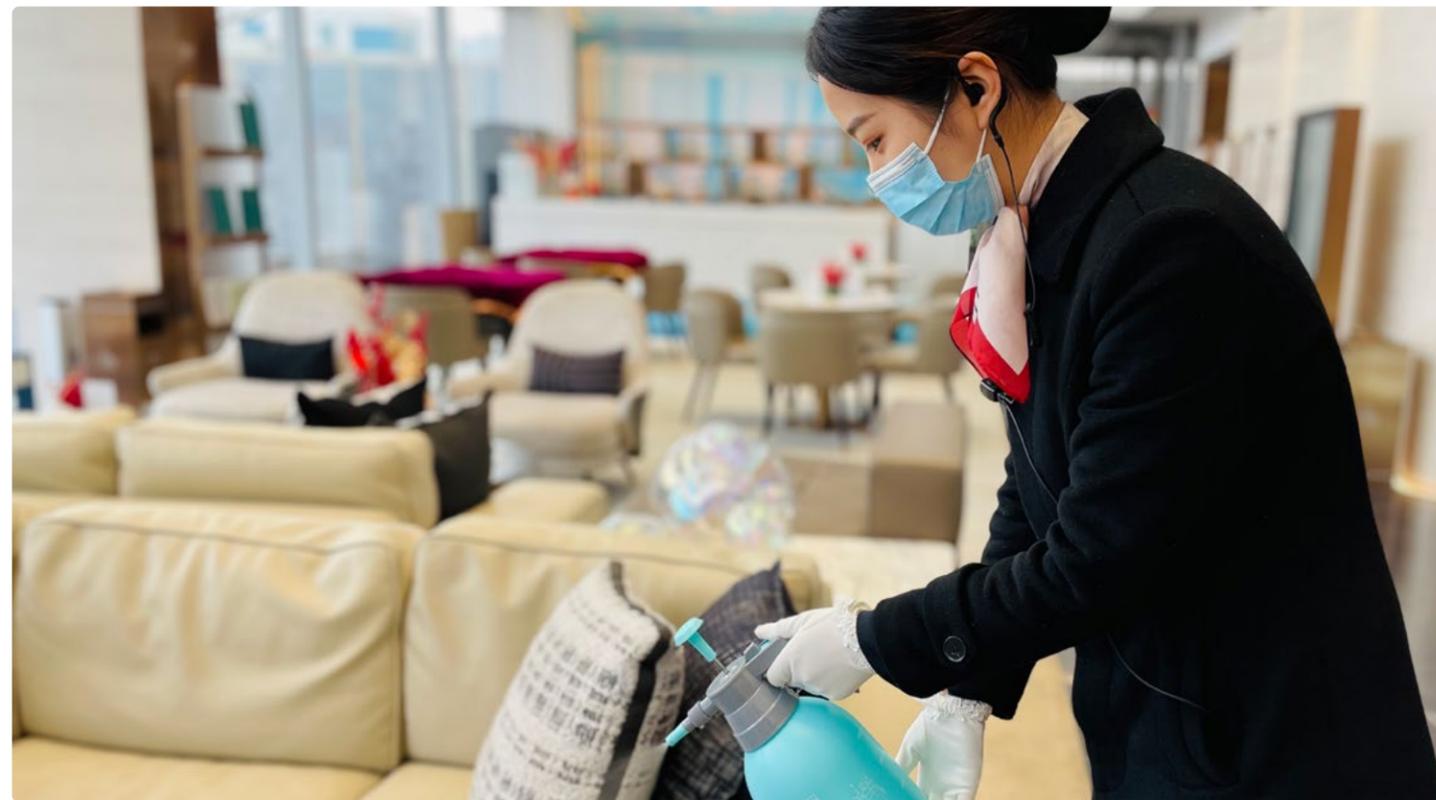
我們實行《招聘管理辦法》，並以此作為招聘管理的基礎制度，規範招聘工作；建立《勞動合同管理制度》等制度，對訂立、履行、變更、解除及終止勞動合同的條件及流程作出明確規定；施行嚴格的內部用人監管機制，通過專業嚴謹的背景調查核實新員工入職的提報材料，竭力防止誤聘童工，同時確認應聘者工作意願，杜絕強制勞工等不合規用工行為。2021年，未發生僱傭童工及強制勞工的情況。

職業健康與安全



我們遵循《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》及相關法律法規，制定並執行《安全生產規章制度匯編》《危險源辨識、評價及建檔》《安全教育培訓管理規定》等制度，規範員工職業健康安全教育，提高員工安全素質，強化員工職業健康安全管理體系，減少職業危害。2021年，保利物業通過GB/T45001-2020職業健康安全管理体系認證，並聘請專業機構，對職業健康安全管理體系進行培訓。

我們定期開展應急演練和安全檢查，提高員工安全意識，切實保障員工的生命財產安全。在疫情防控期間，我們統籌建立了疫情防控指揮小組、行動小組和聯絡小組三支隊伍，全力做好疫情常態化防控工作，定時開展辦公區域消毒工作，定期向員工發放防疫物品。過去三年（包括本年度）保利物業每年因工亡故人數及比率均為0。



案例 「健康燃動力」員工健康管理系列活動

2021年，我們開展了「健康燃動力」員工健康管理系列活動，通過開展員工健康體檢、員工健康管理講座、員工健康保險定制分享會等活動，為員工提供優質的健康服務。



薪酬福利



我們積極落實《中華人民共和國社會保險法》及業務所在地的實施細則，為員工繳納五險一金，並執行《保利物業薪酬管理辦法》相關規定。2021年，我們圍繞「標準、流程、管控」關鍵管理點，完善薪酬福利計發管理等相關制度，在薪酬福利科目、計發標準、核算科目及流程上進行全國統一優化，實現標準化管理，切實保障員工合理的薪酬福利。

員工溝通



我們建立和完善員工溝通機制，聽取員工意見，解決員工生活和工作問題。我們定期開展職工代表大會，讓員工充分行使民主管理權力，引導員工成為工會事業發展的支持者、參與者和受益者，同時努力推動廠務公開和其他形式的民主管理，鼓勵員工積極發聲。我們以項目為單位，每季度組織員工座談會，明確各管理層的溝通指標，確保員工溝通有效落地。

負責人

溝通對象

指標要求

公司職能部門負責人

下屬部門員工

每人每年度進行不少於兩次訪談

項目負責人

下屬部門經理和主管

每人每年度進行不少於兩次訪談

下屬基層員工

每年度訪談人數不得低於項目基層員工總人數的50%

項目部門負責人

下屬部門員工

每人每年度進行不少於兩次訪談

廣納優秀人才

我們建立并不斷完善人才招聘體系，每年為市場化人才、退伍軍人、校招生等群體提供上萬個就業崗位，構建包含經歷、業績、能力、驅動力的人才選拔4D模型，為各類人才提供平等的就業機會。

我們針對運營、拓展、創新產業、職能專家四大類的中層及以上崗位，推出「燎原行動」專項招聘計劃，通過獵頭合作、行業人才地圖等特色做法，積極吸納市場化優秀管理人才和專業人才，以配合落實「大市拓」「大運營」組織架構，保障業務高增長及規模擴展階段的人才需求。

我們為退伍軍人建立起專門的職業發展通道，推出「戎耀行動」招聘計劃，通過為退伍軍人提供「兩包」（入職安心包、入職培訓包）政策，並與廣東省退役軍人事務廳建立合作關係，協助解決退伍軍人再就業難題。



我們以「大有所想，大有可為」為主題，推出「星伯樂」內推專項計劃，通過設置內推獎金、內推積分、年度伯樂禮等多重獎勵，發佈季度內推榜單等多種形式，實現內推崗位線上化，加強內推機制運營，提高員工內推積極性。

我們為擴大人才儲備，推出「星生代」招聘計劃，走進多所知名院校，組織開展精英見面會及精品宣講會，通過校園招聘為各類職能及項目崗位引入優質生源。



吉林公司協作項目挑戰

助力員工成長

我們結合公司發展目標、業務升級需求及員工成長規劃，構建了貫穿全業務、覆蓋全員的人才培育體系。同時，我們採用雙通道的人才發展機制，匹配員工專業和管理能力，根據員工的綜合素質、工作表現、工作能力、工作業績等情況考核或評估後晉升，實現員工專業成長和長期發展。

按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比		按性別及僱員類別劃分完成受訓的平均時數	
員工受訓總人數	員工受訓百分比	員工受訓總時長	平均受訓時長
44,415 人	100.00 %	2,265,653 小時	51.01 小時



人才晉升機制

依據崗位價值的差異將崗位劃分為管理和專業兩大序列，結合崗位的成熟度及專業化程度進一步細分，幫助員工建立清晰的職業發展目標，並實行差異化管理。

人才培育體系

星海指揮官

針對高級管理人才的培養計劃

我們通過人才引進、人才融合、人才盤點、培養專項、評價發展等多種手段完善指揮官人才供應鏈，著力提升指揮官戰略規劃與落地、目標管理與執行、組織運營與提效、數字化經營能力，通過「培訓分享、工具賦能、實戰演練」的形式為指揮官賦能。

星河運營官

針對超級項目經理的培養計劃

我們通過建立項目經理統一的選拔、培養、使用、評價機制，為公司關鍵崗位培養形成長效的選、育、用機制提供支撐和指引。針對區域公司項目經理及績優主管，採用混合式培養方式，結合經營思維升級要求，對培育課程體系進行升級並實現工具化，設置轉變思維、專業操盤、提升管理等課程，並由總部負責打造樣板，區域開展輪訓。

星耀專才

針對公司核心業務專業人才的培養計劃

我們通過跨界人才引進等方式加速專業型人才培養與儲備，並建立專業人才培養機制，圍繞訓練結合、行動學習、學習地圖等方式，實現專業線人才的培養發展。

星辰鐵三角

針對「客服、安防、工程」基層執行人才的培養計劃

我們通過對國家職業技能等級認定工作進行研究和分析，積極申請並獲得開展物業管理員職業技能等級認證的政府許可，在不同的業態和產業均建立了基層人員標準化培訓體系，針對項目基層三類關鍵人才，建立標準化培養體系，強化技能提升和業務訓練，實現品質穩定和標準落地。

星生代

針對戰略性儲備人才的培養計劃

我們通過「理論學習+創新實踐」的運營方式，以「訓練營、傳幫帶」為關鍵點，圍繞「認同公司文化、實現角色轉變、明確業務方向、堅定職業理想」的培訓目標，建立三年培養規劃，協助校招生更好地完成從學生到職業人士的轉變，並為後續培養打好基礎。



案例 「星耀先鋒」培訓計劃

2021年4月，全國各平台公司的近百名學員及講師參加了「星耀先鋒」培訓計劃。本次培訓以市場拓展業務板塊為主，通過綜合培訓、集體探討、思想碰撞等方式，對業務展開深入研究，提升全國拓展骨幹對業務的系統認知，明確客戶痛點需求、提煉優質解決方案，學習區域深耕，戰略制定具有區域特色的執行方案，從而更好地開拓市場業務。



案例 2021 級星辰鐵三角訓練營

2021年11月，我們以佛山公司為主會場，聯動26個分會場，全國28個城市近800名優秀管家參加了星辰鐵三角管家特訓營。本次培訓應用了客服主管進階提升系列課程，並由傳統課堂模式升級為「雙師課堂」模式，主會場與全國各地分會場聯動輸出，線上直播學習與線下隨堂指導相結合。培訓旨在提升員工工作意識，深化專業歷練，強化管理思維。

特色培訓項目

星澤訓練營

為社招新員工而設，包括企業文化類、人力資源類、品牌服務類、市拓類等 10 餘類課程。

星雲內訓師

內部講師團隊負責內部培訓項目的授課，以滿足公司內部開展多層次、高頻度的人才培養需求。

總部分享平台

基於「分享、共創、成長」的學習理念，建立了「王牌對王牌、管理加速度、大咖俱樂部」3 大主題的總部分享平台，以配合公司內部分享戰略規劃、明晰戰略定位、組織變革實踐的學習活動。

職工圓夢大學項目

與國家開放大學合作開辦「保利物業職工圓夢大學」項目，鼓勵員工積極參加在線學歷提升教育學習課程，幫助員工在學歷與能力兩方面同時得到提升。

關愛員工生活

我們始終將員工的幸福放在首位，制定了《員工關懷管理辦法》，積極幫助困難員工，組織開展多彩業餘活動，豐富員工生活，注重營造積極的工作生活氛圍，提升員工的歸屬感。

困難員工關懷

為更好地促進企業和諧健康發展，增強企業凝聚力和向心力，履行企業社會責任，我們開展了「我為群眾辦實事」活動，通過「和愛基金、愛心基金」向有實際困難的職工、上大學有困難的職工子女和患重大疾病職工進行愛心資助27萬元（其中3.32萬元為中國保利集團和愛基金）。2021年元旦春節期間，物業公司組織送溫暖活動，累計慰問200餘人次，累計慰問金額約18萬元，以實際行動讓員工真切感受到了公司的關懷。

2021年元旦春節期間，我們組織了送溫暖活動，累計慰問

200 餘人次

累計慰問金額約

18 萬元

多彩文化活動

2021年，我們開展了多項豐富多彩的特色活動，既包括兒童節、五四青年節、教師節等節日活動，亦有星火文化沙龍、籃球賽、羽毛球賽、健步行、趣味運動會等形式多樣的文體活動，以增強員工凝聚力，傳承星火文化。



案例 「童」心抗疫，六一有「禮」

2021年6月，公司向全體受疫情影響居家辦公的員工及員工家庭線上送出祝福，提倡大家「戴口罩、勤洗手、不聚會、不外出」，並於返工之際為總部的大、小朋友送出專屬禮物。



案例 「師」情「話」意

2021年9月，公司舉辦全國「師情話意」活動，分為「師情話意對你說」和「感恩獻禮，致可敬的你」兩部分，通過線上留言版送祝福、線下派發專屬定制禮物，感恩星雲內訓師及總部講師的辛勞付出，並在微信群、微信公眾號、騰訊樂享留言等多個平台宣傳。



案例 百城萬人「重走長征路·奮進十四五」健步行活動

2021年5月，我們在全國同步啟動「重走長征路·奮進十四五」健步行主題活動，全國萬名保利物業人行走在江西、四川、陝西等長征路線區域，重溫紅軍長征艱苦卓絕的光榮歷史，向先輩致敬，並激發員工在「十四五」新長征路上繼續不懼艱險、勇於戰鬥的長征精神。



總部員工進行渡江競賽



湖北公司百人挑戰項目

善共建共享 擔平台力量

我們積極發展自身業務的同時，注重與各持份者維持互惠互助的良好關係。助力鄉村振興，與供應商共享發展權利與機會，建設全價值服務生態圈，持續開展公益項目回饋社區，為創造美好和諧社會貢獻力量。



【責任故事】 保利花園志願服務溫暖有愛十三載

服務鄉村振興

熱心公益事業

共謀合作發展

責任 故事

保利花園志願服務 溫暖有愛十三載

廣州第一個註冊的社區志願服務隊——廣州保利花園志願服務隊，是在保利物業的支持下，由保利花園社區熱心公益事業的業主們成立，通過充分調動群眾積極性，發揮奉獻、友愛、互助、進步的志願服務精神，在疫情防控、垃圾分類宣傳及便民服務中提供強力支援，為破解社區服務難題提供了可借鑒可複製的優秀答案。自 2008 年 7 月 27 日成立以來，志願服務隊參加的志願服務活動近 800 項，服務隊員由 50 人發展至 296 人。



案例 勳力同心抗疫，築起防疫高牆

2021年，廣州遭遇新冠肺炎疫情反撲，保利物業服務中心與志願服務隊共同堅守防疫一線，協助街道、居委、物業開展5次核酸檢測工作，覆蓋保利花園2萬人次，累計志願服務時數超1,000小時。



志願服務隊奔走在疫情防控一線



案例 宣傳垃圾分類，共建美好家園

自廣州垃圾分類全面鋪開以來，我們緊跟政府指引，積極做好撤桶分類和宣傳指引工作。面對垃圾分類中的痛點和難點，志願服務隊多次協助物業服務中心開展垃圾分類宣傳工作，引導業戶們做好分類破袋投放。保利物業服務中心與志願服務隊隊員一起開展上門走訪活動，提醒業戶們垃圾分類的注意事項，並借助社區活動，宣傳垃圾分類知識，讓業戶們現場進行垃圾分類「考試」，將垃圾分類行動正確落實到日常生活中。



志願服務隊隊員宣傳垃圾分類



案例 弘揚雷鋒精神，演繹志願風采

2021年學習雷鋒紀念日當天，在保利物業和志願服務隊的協助下，保利花園舉辦「學雷鋒」便民志願服務活動，活動現場開展了義診服務、法律諮詢、長者義剪活動及就業政策宣傳活動，為不同需求的業戶們提供服務，身體力行地傳揚新時代雷鋒精神。



志願服務隊隊員為長者提供義剪服務



便民志願服務活動開展義診服務

服務鄉村振興

作為大物業時代的國家力量，我們在堅持「軟基建」戰略導向的同時，持續探索增進民生福祉。我們全力落實國家鄉村振興工作的各項要求，創新實施「軟基建」發展戰略，以「鎮興中國」5G 產品包為依託，通過優化公共服務供給、完善基礎設施配套建設、推動整合各類資源等舉措，改善鄉村人居環境，構建保利物業「城鎮全域化」服務模式，助力農業農村現代化建設。

2021 年，我們借助城鎮影響力帶動鄉村發展，進而實現高質量物業服務從城市到城鎮到鄉村的順利落位，讓物業賦能鄉村振興。

我們的鄉村振興助力之路

- 2016 年，我們以服務西塘景區為起點，找準央企助力鄉村振興的突破口，對西塘景區進行環境、秩序綜合整治，並助力西塘景區的旅遊景區品質等級從 4A 上升到 5A。
- 2017 年，我們進駐天凝鎮，構建了鎮域公共服務的「天凝經驗」，提煉出以 203 條指標體系為支撐的「保利服務」模式，與天凝鎮政府共同探索出「三位一體」公共服務新模式。
- 2019 年，我們進駐孤山鎮，配合政府對鎮內經營秩序、鎮容鎮貌進行集中治理，助推孤山通過創建國家衛生鎮驗收。
- 2020 年，我們進駐姚莊鎮，協助政府進行市容市貌輔助管理和交通綜合管理，有效緩解了政府公共治理壓力。

城鎮煥新

圍繞政府老舊小區改造、精神文明建設需求，我們提供「一站式城鎮煥新」，從安全新居、美好新貌、生活新享、人文新風出發，落地老舊小區改造及後期配套服務，並以黨建引領帶動鄉風建設。



在姚莊鎮的桃園新邨安置房項目，我們通過公共安全秩序、精細化保潔、公區堆物清理等一系列專項整治，配合政府做好垃圾分類、文明城市創建等輔助工作。



網格化基礎治理

在網格化基礎治理上，我們重點深化綜合監管、環境監管、交通協管以及市場監管等工作維度，對鎮區進行環境和秩序的綜合整治。



2021 年，我們聯合政府行政執法部門在西塘鎮開展了 8 次秩序專項整治行動，圍繞「堆物車」開展專項管理，加強重點路段、重點時段機動車違停整治力度，圍繞店外擺攤、流動設攤不規範問題集中勸導，對街區治安及商鋪合規進行監管，為市容秩序長效管理夯實基礎。



我們對天凝鎮保潔區域實施「定時定量、定人負責」的管理方式，發揮安防保潔聯動機制，進一步明確保潔重難點區域，分解落實保潔責任，量化考核舉措，開展農村環境衛生專項整治，徹底清除全鎮衛生死角，改善全域生活環境。

2021 年，我們協助天凝農貿市場進行「便利化、智慧化、人性化、特色化、規範化」的改造提升，突出科學管理，把農貿市場管理水準提升新層次。



產業賦能

我們依託社區增值服務「盈和生態」平台，開展「百城千攤」「星火助農」「社區的力量」消費扶貧活動，為農產品搭建從產地到社區的渠道，同時，保利物業積極探索「文旅」發展，助力鄉土文化傳承。



2021 年 4 月 14 日至 18 日，由丹東市文化旅遊和廣播電視局、中共東港市委、東港市人民政府主辦的「第三屆杏梅花旅遊節」在遼寧東港孤山舉行。保利物業作為「杏梅花旅遊節」的承辦方，全程參與旅遊節活動籌備與現場服務，以極高的專業度對活動進行全面部署，設立應急預案，成立安保小組、醫療小組，預先對現場人流秩序、設備運行、消防安全等方面進行全流程把控，確保活動現場安全有序。同時，我們結合孤山鎮實際情況，將人文服務融入孤山厚重的歷史文化氛圍中，向遊客講好孤山故事，呈現具有人文氣息的特色服務。



共謀合作發展

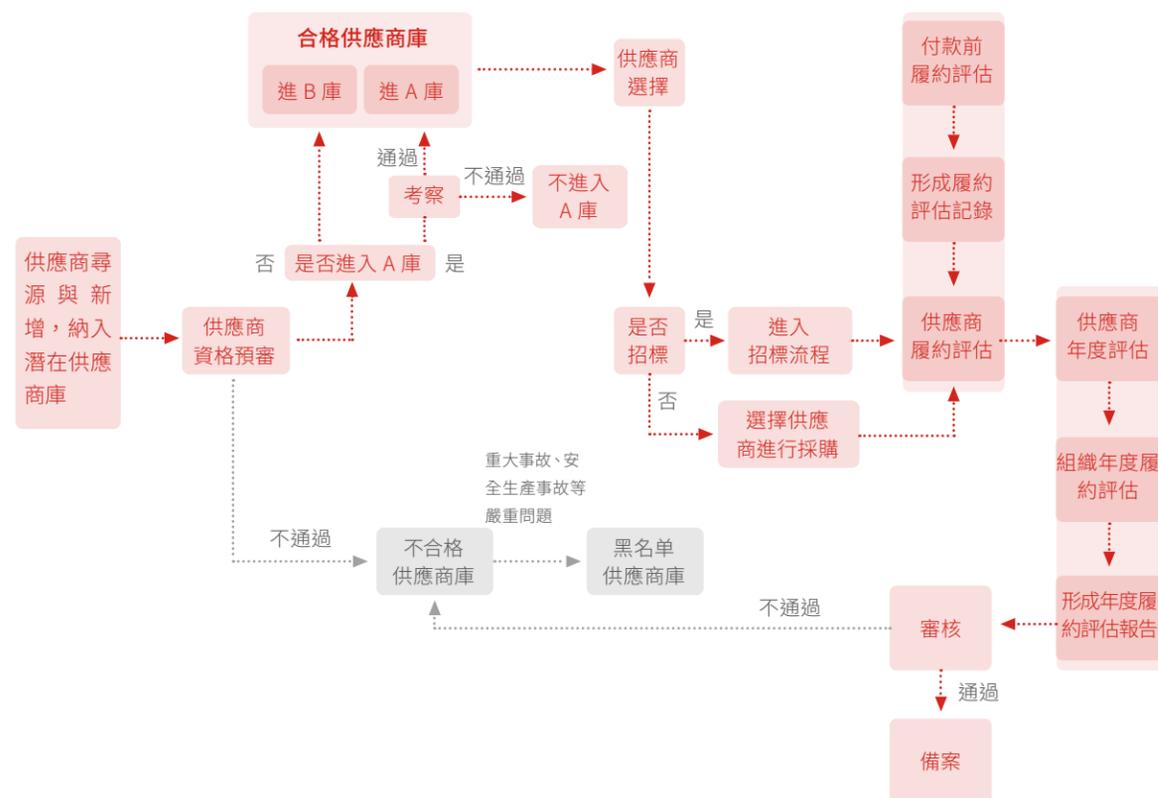
我們堅持合作共贏的發展理念，逐步規範和健全供應鏈管理流程與體系，督促供應商履行社會責任，積極參與行業論壇與展會，加入行業組織，以行業引領者、體系先行者的角色引領行業書寫高質量發展答卷。

打造責任供應鏈

根據《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國招標投標法》等法律規定，結合行業發展態勢及業務開展情況，2021 年，我們修訂了一系列的管理制度，包括《保利物業採購管理規定》《保利物業招標管理規定》《保利物業供應商管理規定》等，以有效管控供應鏈環境。

供應商篩選

我們通過建立標準化流程，嚴格規範供應商尋源、篩選、審核及准入等工作，將 ISO9001 質量管理體系、ISO14001 環境管理體系、GB/T45001-2020 職業健康安全管理体系等納入篩選考察標準，力求與質量合格、遵守商業道德的高品質供應商建立合作關係。2021 年，經過評審檢查，我們篩選並開展合作的供應商有 2,834 家。



供應商管理

保利物業總部、平台公司及專業管理公司設立專人負責供應商管理，統籌管理各專業線供應商。供應商管理遵循「管辦分離」原則，按照《保利物業供應商管理規定》，施行「兩階段評估」：履約過程評估和年度總體評估，履約完成後由使用部門根據合同約定《履約評估表》對供應商開展評估；每年底由保利物業根據《供應商綜合評估表》為供應商提供年度評估。

我們通過分級管理、實地考察、召開管理大會等方式對供應商進行統籌管理，及時識別供應鏈廉潔、質量、安全及環境風險，清除超期未合作及不合格供應商。

合格 (優秀) A	1) 總體評估得分 ≥ 60 分; 2) 優秀率不大於同類別供應商中評估得分排名前 (含) 10%	所有供應商
合格 (良好) B	1) 總體評估得分 ≥ 60 分, 且同類別供應商中排名位於 40% ≥ 評估得分 > 10%	所有供應商
合格 C	1) 總體評估得分 ≥ 60 分, 且同類別供應商中排名位於後 60%; 2) 首次入庫且暫無合作的新單位	所有供應商
不合格 D	年度總體評估得分 < 60 分, 退出合格供應商庫, 進入不合格供應商庫	所有供應商

陽光採購

我們制定了《廉潔行為規定》，明確供應商及員工在採購過程中應當遵循的廉潔管理準則及流程。我們要求供應商在履約前應當簽訂《廉潔誠信協議》，以明晰並規範雙方履約職責。在履約過程中，若發現供應商涉嫌利益輸送等違規行為，將立即上報相關部門，並劃分至不合格供應商庫，立即終止合作關係。同時，我們注重員工廉潔教育宣貫，確保其在對接供應商的每個環節落實「陽光採購」相關規定，杜絕收受賄賂行為。

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

綠色採購

我們對供應商資質條件、項目參與情況等方面作出要求，將環保產品及服務資質融入供應商篩選機制，並通過供應商評估對供應商實際行為進行監督和管控，以促進供應商使用環保產品及服務。

信用、體系認證	國家等級資質	企業專項資質	人員資質
<ul style="list-style-type: none"> 信用等級 AAA 認證 企業管理體系認證，包括 ISO9001 質量管理體系、ISO14001 環境管理體系、GB/T45001-2020 職業健康安全管理体系 	<ul style="list-style-type: none"> 園林綠化資質 垃圾清運處理資質 垃圾分類處理資質 	<ul style="list-style-type: none"> 有害生物防治資質 二次供水設施清潔資質 垃圾清掃運輸資質 	<ul style="list-style-type: none"> 有害生物防治員 園林工程師 園林綠化工程師

促進行業發展

我們始終緊跟國家戰略，深入研讀行業政策，攜手行業合作夥伴成立交流合作平台，促進行業交流合作，積極參與行業論壇、展覽會，促進行業規範和高質量發展，為物業行業現代化轉型貢獻先行者力量。

搭建交流平台

發起成立公共服務智庫

保利物業和上海財經大學發起成立公共服務智庫，以基層社會治理、社會組織、重大民生領域、公益慈善等為主要研究方向，以城鎮公共服務的實踐為合作焦點，搭建高效、實用的決策諮詢平台。2021年4月17日，智庫開展了以「鄉村振興與高質量公共服務」為主題的專題研討會，來自政、學、業、媒體等各界重量級專家學者，對「鄉村振興」下公共服務的機遇與挑戰進行了專業化提煉，為促進提升鄉村治理精確度和更好發揮社會治理成效獻計獻策。

發起成立物業企業合作共贏平台

2021年4月23日至24日，包括保利物業在內的11家主流上市公司，共同發起成立物業企業合作共贏平台——「G11」上市物企合作聯盟，探討企業新時期發展模式及策略，共用先進服務模式，規範企業行為，提升服務品質，讓更多人享受優質的物業服務。

參加行業協會

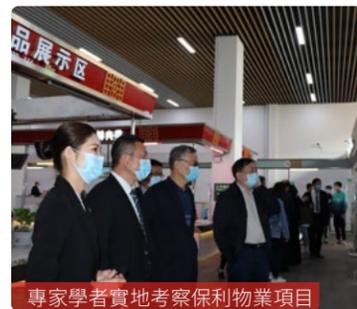
2021年，保利物業通過各項資格審評，正式加入國際設施管理協會（IFMA），這是全世界最大、最被廣泛承認的設施管理行業協會，支持遍佈於全球104個國家的24,000多名會員。保利物業將進一步加深與行業協會和業界同行的交流與合作，在智慧園區、智慧運營等新興話題上與行業進行更深入的融合和探討。

貢獻發展經驗

2021年10月27日，2021廣州國際智慧物業博覽會在保利世貿博覽館隆重開幕，本次博覽會匯聚智慧物業、智慧生活、智慧社區、智慧城市等前沿科技產品和解決方案，賦能物業行業新發展。作為積極推動智慧科技賦能物業服務的先行者，保利物業攜「種子研究所」亮相。通過《種子計劃》影片講述四十載的行業起伏，讓觀眾零距離感受智慧物業的成長蛻變史，以及保利物業在重要節點的變革力量。

保護知識產權

我們嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《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》等法律法規，制定並實行《無形資產管理辦法》《品牌管理辦法》等內部規定，不斷優化知識產權風險防範機制，定期為員工提供知識產權保護培訓工作，開展知識產權稽查工作。截至2021年12月31日，保利物業累計獲得註冊商標26個，專利9項，軟件著作權26個及域名1個。



專家學者實地考察保利物業項目



保利物業參與發起「G11」上市物企合作聯盟



保利物業正式加入國際設施管理協會



保利物業攜「種子研究所」亮相2021廣州國際智慧物業博覽會

熱心公益事業

我們發揮自身專長和資源優勢，持續舉辦「保利星火班」，關懷社區孤寡老人，開展志願服務，助力公益慈善事業發展，為社會發展注入溫暖力量。

公益投入總額 **33,514** 元
 參與志願活動的員工 **6,491** 人次

傳播星火文化，鞏固脫貧成果

2021年，我們繼續承接中國保利集團星火工程任務，舉辦第六期「保利星火班」。88名星火班學員為夢想集結，在山西工程科技職業大學進行為期3個月的在校專業培訓。培訓結束後，學員將被分配至各平台公司實習和就業。



第六期「保利星火班」開班儀式

關愛孤寡老人，傳遞愛心力量

各平台公司面向獨居老人、孤寡老人，提供節假日關懷、就醫陪同、日常陪伴及開展興趣小組的組織和支援。盡可能為獨居老人、孤寡老人身心健康相關的多方面需求提供關懷和照料，傳遞社會溫情。



管家上門拜訪園區高齡老人

弘揚志願精神，傳遞向善力量

我們不斷發展和壯大院志願服務隊，在環境保護、災害救助、科普宣傳等公益領域開展系列活動，讓志願服務精神傳承不息，為社會文明進步作出積極貢獻。



2021年，我們面向和院社區推出的公益宣傳活動品牌「和院蒲公英」，深度開展民政普法宣傳教育，為建設法治社會營造良好氛圍。2021年11月12日，首場「和院蒲公英·社區普法行」主題活動順利舉行，通過高空拋物專題講座、線上線下法律諮詢和有獎競答，深入開展普法宣講，活動同步線上直播，實現全國聯動。

我們將打造「和院蒲公英行動」樣本，輸出一套流程及指引工具包，用全國可複製的模式，讓法律知識在和院社區得以廣泛傳播。



和院蒲公英行動法律宣傳

附錄

ESG 政策、法律及規例列表

ESG 層面	遵守的法律、法規及條例	內部政策
A 環境	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《危險化學品安全管理條例》 《國家危險廢物名錄》	《工程成本控制管理規定》 《能源管理工作指引》 《項目推行垃圾分類工作指引》 《保利物業突發事件應急手冊》
	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》	《薪酬管理辦法》 《勞動合同管理制度》 《合理化建議管理辦法》
B1. 僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國建築法》 《中華人民共和國特種設備安全法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《特種作業人員安全技術培訓考核管理規定》 《工傷保險條例》 《安全生產培訓管理辦法》 《生產安全事故應急演練指南》 《中華人民共和國消費者權益保護法》	《安全生產規章制度匯編》 《安全生產管理制度》 《突發事件應急手冊》 《管理體系手冊》 《危險源辨識、評價及建檔》 《安全教育培訓管理規定》 《內部審計管理辦法》 《內控制度審計辦法》 《住宅物業檔案資料管理工作指引》
	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國建築法》 《中華人民共和國特種設備安全法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《特種作業人員安全技術培訓考核管理規定》 《工傷保險條例》 《安全生產培訓管理辦法》 《生產安全事故應急演練指南》 《中華人民共和國消費者權益保護法》	《招投標管理制度》 《供方管理制度》 《採購管理規定》 《招標管理規定》 《管理體系手冊》 《供方評估管理指引》
B2. 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國建築法》 《中華人民共和國特種設備安全法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《特種作業人員安全技術培訓考核管理規定》 《工傷保險條例》 《安全生產培訓管理辦法》 《生產安全事故應急演練指南》 《中華人民共和國消費者權益保護法》	《安全生產規章制度匯編》 《安全生產管理制度》 《突發事件應急手冊》 《管理體系手冊》 《危險源辨識、評價及建檔》 《安全教育培訓管理規定》 《內部審計管理辦法》 《內控制度審計辦法》 《住宅物業檔案資料管理工作指引》
B5. 供應鏈管理	《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國招投標法》	《招投標管理制度》 《供方管理制度》 《採購管理規定》 《招標管理規定》 《管理體系手冊》 《供方評估管理指引》
B6. 產品責任	《中華人民共和國城市房地產管理法》 《物業管理條例》	《住宅極致標準化服務管控體系》 《保利物業城鎮全域化標準體系 1.0》 《保利物業軌道交通項目標準體系 1.0》 《保利物業教研物業標準體系 1.0》 《星雲企服標準體系 1.0》 《社區增值服務商家管理辦法》
B7. 反貪污	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	《廉潔自律責任書》 《紀檢監察體系建設實施辦法》 《領導幹部十項禁令》 《管理幹部八條禁令》 《幹部廉政公約》 《幹部監督管理辦法》 《廉潔行為規定》 《廉潔誠信協議》
B8. 社區投資	《中華人民共和國慈善法》	《防疫工作三級管控工作指引》 《疫情防範工作指引》 《復工後工作指引》

ESG 指標索引

一般披露及關鍵績效指標 (KPIs)	對應篇章
A 環境	
A1：排放物	
一般披露	善綠色驅動·擔低碳力量
A1.1 排放物種類及相關排放數據	踐行綠色運營、ESG 關鍵績效表
A1.2 溫室氣體總排放量及密度	踐行綠色運營、ESG 關鍵績效表
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	踐行綠色運營、ESG 關鍵績效表
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度	踐行綠色運營、ESG 關鍵績效表
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	踐行綠色運營
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	踐行綠色運營
A2：資源使用	
一般披露	善綠色驅動·擔低碳力量
A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源總耗量及密度	踐行綠色運營、ESG 關鍵績效表
A2.2 總耗水量及密度	踐行綠色運營、ESG 關鍵績效表
A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	踐行綠色運營
A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	踐行綠色運營
A2.5 裂成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量	不適用
A3：環境及天然資源	
一般披露	踐行綠色運營
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	踐行綠色運營
A4：氣候變化	
一般披露	應對氣候變化
A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	應對氣候變化
B 社會	
B1：僱傭	
一般披露	善以人為本·擔發展力量
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	廣納優秀人才、ESG 關鍵績效表
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	廣納優秀人才、ESG 關鍵績效表
B2：健康與安全	
一般披露	保障員工權益
B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	保障員工權益、ESG 關鍵績效表

B2.2 因工傷損失工作日數 保障員工權益、ESG 關鍵績效表

B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法 保障員工權益

B3：發展及培訓

一般披露 助力員工成長

B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比 助力員工成長、ESG 關鍵績效表

B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數 助力員工成長、ESG 關鍵績效表

B4：勞工準則

一般披露 廣納優秀人才

B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工 廣納優秀人才

B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟 廣納優秀人才

B5：供應鏈管理

一般披露 共謀合作發展

B5.1 按地區劃分的供應商數目 共謀合作發展、ESG 關鍵績效表

B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法 共謀合作發展、ESG 關鍵績效表

B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的管理，以及相關執行及監察方法 共謀合作發展

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方法 共謀合作發展

B6：產品責任

一般披露 善智慧創新·擔民生力量

B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比 不適用

B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法 傾聽客戶聲音、ESG 關鍵績效表

B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例 共謀合作發展

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 保障客戶安全

B7：反貪污

一般披露 廉潔建設

B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果 廉潔建設、ESG 關鍵績效表

B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法 廉潔建設

B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓 廉潔建設、ESG 關鍵績效表

B8：社區投資

一般披露 善共建共用·擔平台力量

B8.1 專注貢獻範疇 善共建共用·擔平台力量

B8.2 在專注範疇所動用資源 善共建共用·擔平台力量
ESG 關鍵績效表

ESG 關鍵績效表

ESG 指標		單位	2021 年數據 ¹
A1.1 排放物種類及相關排放數據	氮氧化物	千克	921.85
	硫氧化物	千克	2.25
	顆粒物	千克	87.67
A1.2 溫室氣體總排放量及密度	溫室氣體總排放量 (範疇一、二) ³	噸二氧化碳當量	346,286.88
	溫室氣體排放密度 ²	噸二氧化碳當量 / 百萬平方米	744.21
	直接溫室氣體排放量 (範疇一) ⁴	噸二氧化碳當量	3,458.05
	間接溫室氣體排放量 (範疇二) ⁵	噸二氧化碳當量	342,828.83
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	所產生有害廢棄物總量 ⁶	千克	28,915.03
	有害廢棄物密度 ²	千克 / 百萬平方米	62.14
	廢棄燈管	千克	22,595.04
	廢打印機硒鼓	千克	4,032.41
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度	廢墨盒	千克	2,287.59
	所產生無害廢棄物總量 ⁷	噸	1,101.74
	無害廢棄物密度 ²	噸 / 百萬平方米	2.37
	廚餘垃圾	噸	1,066.92
A2.1 按類型劃分的直接及間接能源總耗量及密度	辦公廢紙產生量	噸	34.82
	能源總消耗量 ⁸	兆瓦時	591,271.63
	能源總消耗密度 ²	兆瓦時 / 百萬平方米	1,270.70
	直接能源消耗量 ⁹	兆瓦時	17,993.62
	間接能源消耗量 ¹⁰	兆瓦時	573,278.01
	汽油消耗量 ¹¹	公升	152,916.72
	柴油消耗量 ¹²	公升	172,137.84
	天然氣消耗量 ¹³	立方米	830,743.81
	管道煤氣消耗量 ¹³	立方米	3,278.34
	罐裝液化石油氣消耗量 ¹³	千克	221,480.46
	外購電力	兆瓦時	544,806.63
供冷使用量	兆瓦時	4,136.20	
供暖使用量	兆瓦時	24,335.19	
A2.2 水資源消耗量及密度	總用水	立方米	11,539,561.61
	耗水密度 ²	立方米 / 百萬平方米	24,799.73

ESG 指標	單位	2021 年數據		
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	員工總數	人	44,415	
	按性別劃分	男性員工	人	26,724
		女性員工	人	17,691
	按僱傭類型劃分	全職人員	人	44,415
		兼職人員	人	0
	按年齡劃分	30 歲及以下員工	人	17,174
		31-50 歲員工	人	22,463
		51 歲及以上員工	人	4,778
	按地區劃分	東北片區員工人數	人	1,781
		華北片區員工人數	人	5,699
		華東片區員工人數	人	3,827
		東南片區員工人數	人	4,339
		中部片區員工人數	人	5,610
		西北片區員工人數	人	5,368
		中南片區員工人數	人	4,548
		大灣片區員工人數	人	5,685
		華南片區員工人數	人	7,558
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	員工流失率	百分比	32.80%
		按性別劃分	男性員工流失率	百分比
女性員工流失率			百分比	30.20%
按年齡劃分		30 歲及以下員工流失率	百分比	35.33%
		31-50 歲員工流失率	百分比	27.10%
		51 歲及以上員工流失率	百分比	26.78%
按地區劃分		東北片區員工流失率	百分比	23.60%
		華北片區員工流失率	百分比	23.56%
		華東片區員工流失率	百分比	37.68%
		東南片區員工流失率	百分比	36.16%
		中部片區員工流失率	百分比	30.88%
		西北片區員工流失率	百分比	30.44%
		中南片區員工流失率	百分比	35.22%
		大灣片區員工流失率	百分比	32.85%
華南片區員工流失率		百分比	27.74%	

ESG 指標	單位	2021 年數據			
B2.1 本年度因工亡故的人數及比率	因工作關係死亡人數	人	0		
	因工作關係死亡人數比率	百分比	0%		
B2.2 因工傷損失工作日數	因工傷損失工作日數	天	176		
	員工受訓總人數	人	44,415		
B3.1 按性別及僱傭類別劃分的受訓僱員百分比	按性別劃分	男性員工受訓人數	人	26,724	
		女性員工受訓人數	人	17,691	
	按僱員類型劃分	管理人員受訓人數	人	2,220	
		非管理人員受訓人數	人	42,195	
	按性別劃分	受訓員工占員工總數百分比	百分比	100.00%	
		男性員工占員工總數百分比	百分比	60.17%	
	按僱員類型劃分	女性員工占員工總數百分比	百分比	39.83%	
		管理人員占員工總數百分比	百分比	5.00%	
	B3.2 按性別及僱傭類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	按性別劃分	非管理人員占員工總數百分比	百分比	95.00%
			僱員總受訓時長	小時	2,265,653
按性別劃分		男性員工總受訓時長	小時	1,354,484	
		女性員工總受訓時長	小時	911,169	
按僱員類型劃分		管理層總受訓時長	小時	55,106	
		非管理人員受訓總時長	小時	2,210,547	
僱員受訓平均時長		僱員受訓平均時長	小時	51.01	
		按性別劃分	男性員工受訓平均時長	小時	50.68
按僱員類型劃分			女性員工受訓平均時長	小時	51.51
		按僱員類型劃分	管理人員受訓平均時長	小時	24.82
非管理人員受訓平均時長	小時		52.39		
B5.1 按地區劃分的供應商數目	供應商總數 ¹⁴	家	2,834		
	按地區劃分	東北片區	家	232	
		華北片區	家	564	
		華東片區	家	273	
		東南片區	家	200	
		中部片區	家	257	
		西北片區	家	261	
		中南片區	家	193	
		大灣片區	家	315	
		華南片區	家	539	

ESG 指標		單位	2021 年數據	
B5.2	本年度按照聘用供應商的慣例審查的供應商數目	家	2,834	
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目	所接獲的物業範疇下服務類投訴	次	7,315
		所接獲的物業範疇下工程類投訴	次	3,006
		所接獲的物業範疇下安全類投訴	次	2,026
		所接獲的物業範疇下其他類型投訴	次	2,013
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	提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	參加反貪污培訓的董事人數	人	7
		參加反貪污培訓僱員人數	人	28,358
		向董事及員工提供的反貪污培訓時長	小時	113,432
B8.2	在專注範疇所動用資源	在公益方面投入的總額	元	33,514
		參與志願活動的員工人次	人次	6,491

1. 2021 年度環境類資料收集範圍包括保利物業公司總部、下屬公司的辦公區域及下屬項目的辦公區域及公區非公攤區域；

2. 2021 年的溫室氣體排放密度、有害廢棄物密度、無害廢棄物密度、能源消耗密度、耗水密度均採用保利物業 2021 年在管面積 465.3 百萬平方米作為分母進行計算；

3. 溫室氣體排放總量為直接溫室氣體排放量（範疇一）與間接溫室氣體排放量（範疇二）的加和；

4. 直接溫室氣體排放量（範疇一）：直接溫室氣體排放包括由汽油、柴油、天然氣、管道煤氣、罐裝液化石油氣、甲醇消耗產生的溫室氣體排放。直接溫室氣體排放參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算；

5. 間接溫室氣體排放量（範疇二）：間接溫室氣體排放包括由外購電力、外購熱力產生的間接溫室氣體排放。外購電力產生的間接溫室氣體排放參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算，外購熱力產生的間接溫室氣體排放參考世界資源研究所發佈的《能源消耗引起的溫室氣體排放計算工具指南（2.1 版）》；

6. 所產生有害廢棄物總量包括廢棄燈管、廢打印機硒鼓、廢墨盒的產生量；

7. 所產生的無害廢棄物總量包括廚餘垃圾、辦公廢紙產生量；

8. 能源總耗量為直接能源總耗量與間接能源總耗量的總量加和；

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

10. 間接能源消耗量包括由外購電力、外購熱量及冷量等產生的能源消耗總量；

11. 汽油消耗量統計來源於保利物業自有公務車使用的汽油消耗；

12. 柴油消耗量統計來源於保利物業在管項目的工程設施設備消耗的柴油消耗；

13. 管道煤氣、罐裝液化石油氣及部分天然氣統計來源於保利物業自營食堂，部分天然氣來源於下屬公司及項目的供暖消耗；

14. 本年度我們進一步優化供應商管理方式，嚴格規範統計口徑，供應商總數僅統計合格供應商數量，因此相較 2020 年變化較大。

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