

A-LIVING SMART CITY SERVICES CO., LTD.*

雅生活智慧城市服務股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：3319

環境、社會及管治報告

2021



* 僅供識別

報告目錄

1	關於本報告	2
2	主席致辭	4
3	關於本公司	6
4	可持續發展理念及管治	8
5	堅守匠心，優化服務	14
6	秉持真心，關愛員工	41
7	時刻用心，保護環境	58
8	常懷誠心，合作共贏	68
9	合規管理，廉潔從業	76
10	永葆熱心，回饋社會	82
11	附錄一 2021年度關鍵績效指標	89
12	附錄二 政策列表	93
13	附錄三 指標索引	97



概覽

雅生活智慧城市服務股份有限公司(下稱「雅生活」或「本公司」, 連同其附屬公司, 統稱「本集團」)欣然發佈2021年度環境、社會及管治報告(「本報告」), 旨在闡述集團2021年(「本年度」)在環境、社會及管治(Environmental, Social and Governance, 「ESG」)方面的投入和績效表現, 以回應利益相關方對集團可持續發展及信息披露的期望, 增強利益相關方對集團的了解和信心。

報告編製標準

本報告已遵守香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)頒佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「《上市規則》」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)載列的所有「不遵守就解釋」條文。《ESG報告指引》內容索引載於本報告附錄三, 可供讀者快速查詢。

本報告依照重要性、量化、平衡及一致性四大原則進行編製, 力求充分體現本集團在ESG方面的管理狀況與工作成效。

報告原則	定義	本集團回應
重要性	報告所涵蓋的議題應反映集團對經濟、環境及社會的重大影響, 或影響利益相關方評估及決定的範疇。	通過與利益相關方持續的溝通交流, 並結合本集團戰略發展和業務運營情況, 識別當前的重大可持續發展議題, 並披露本集團的環境、社會及管治風險和管理舉措。
量化	報告應以可以計量的方式披露關鍵績效指標。	對本集團的環境和社會關鍵績效指標進行量化披露, 同時針對量化信息予以文字闡釋。
平衡性	報告應不偏不倚地反映本集團整體的可持續發展表現。	本集團已詳盡闡釋業務中有重大影響的可持續發展事宜, 當中包括工作成果及所面對的挑戰。
一致性	本集團應確保報告採用一致的信息披露原則。	本集團將確保報告的披露範圍與匯報方法每年均能保持大體一致, 以便利益相關方對本集團績效進行比較。

1 關於本報告(續)



報告範圍及邊界

本報告覆蓋範圍包括本公司及其全資附屬公司和控股附屬公司。為增強報告可比性，本報告新型冠狀病毒肺炎疫情(「疫情」)相關信息截至2021年12月31日的情況。

如無另行說明，本報告範圍與本公司截至2021年12月31日止(「報告期」)年度報告(「2021年報」)合併報表範圍一致，應與本公司《2021年報》一併閱讀。

稱謂說明

為方便表述和閱讀，如無特別說明，本報告中「雅生活」、「本公司」均指代雅生活智慧城市服務股份有限公司，「本集團」指代雅生活及其附屬公司，「雅居樂控股」指代雅居樂集團控股有限公司。

報告數據來源及可靠性聲明

本報告的數據和案例主要來源於公司正式文件、統計報告及有關公開資料。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。

確認及批准

本公司的董事會(「董事會」)和高級管理人員團隊已審批本報告，保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。

獲取及回應本報告

本報告分別以中文及英文編製。如中英文文本有任何差異，概以中文文本為準。本報告可以在香港聯交所網站(www.hkexnews.hk)及本公司網站(www.agileliving.com.cn)查閱和下載。

如有進一步查詢，或對本報告有任何意見或建議，請通過電子郵件ir@agileliving.com.cn與本公司聯繫。

致各位利益相關方：

雅生活欣然發佈2021年度ESG報告，以回應利益相關方對本集團可持續發展管理表現的期望。

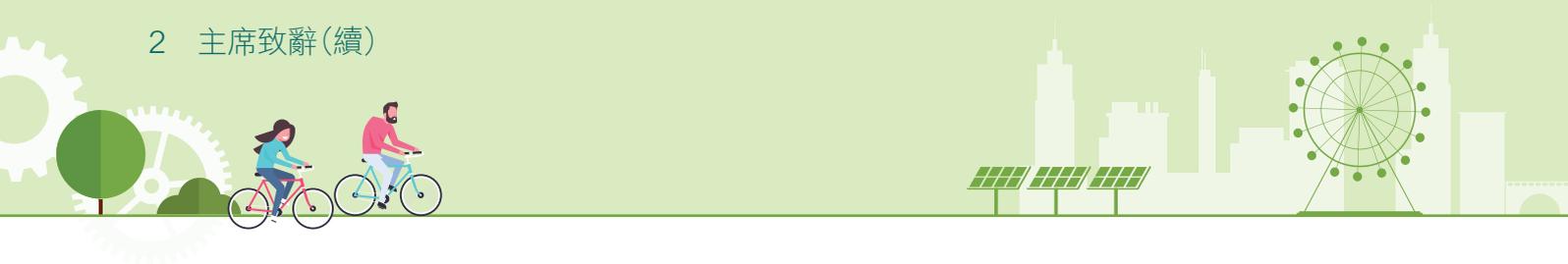
2021年，疫情進入常態化管理時期，在後疫情時代，物管行業的挑戰與機遇共存。2021年，國家相關部門相繼出台如《關於加強和改進住宅物業管理工作的通知》《關於推進城市一刻鐘便民生活圈建設的意見》《關於推動生活性服務業補短板上水平提高人民生活品質若干意見》等政策，物管行業的發展方向已明確指向加強物業服務標準化和智慧化，為行業的快速增長和規範發展創造了有利條件。本集團持續走在服務質量標準化、推進物管服務數字化智慧化的路上，引領行業進步。

本集團以「呵護一生，溫暖一城」為企業使命，在產品和服務品質方面持續保持高標準的追求。本年度內，為加速物業服務標準化的進程，本集團積極參與物業服務行業標準的編製，主導編寫的行業標準包括但不限於《物業服務客戶滿意度測評》《物業服務安全與應急處置》《住宅物業服務規範》等，不斷完善在各業態的物管服務標準化和服務品質提升。

同時，本集團積極加速智慧科技如大數據、人工智能(AI)等與社區設備和生活服務的融合應用，與阿里雲、朗新科技等智慧科技龍頭企業攜手合作，完善社區生活的智慧場景生態建設，推動智慧城市及社區的發展，提高市民及業主便捷生活的體驗感和幸福感。年內，本集團廣受業主及行業贊譽，榮獲「2021中國物業服務百強企業TOP4」、「2021中國物業服務上市公司綜合實力TOP3」和「2021中國物業服務百強滿意度領先企業」等獎項和榮譽。

2021年，本集團持續承擔守護員工、業主和客戶健康的責任，竭力控制疫情帶來的負面影響，嚴格實施常態化疫情防控工作。同時，本集團不斷完善在管項目的安全管理，以求進一步降低在管區域的安全風險，保障業主及員工的生命安全。

2 主席致辭(續)



在生態文明建設方面，本集團積極響應國家「碳达峰、碳中和」的目標，積極在企業經營的各環節中推進綠色運營，將環保理念融入各個業務板塊和工作環節，推動在管項目採取各種節能減排的舉措，助力國家雙碳目標達成。同時，本集團持續發力城市服務板塊，提供包含垃圾收集及清運、海上環衛、河道生態修復、重大賽事後勤環衛保障、智慧環衛一體化運營解決方案等服務，多場景助力提升城市環境衛生品質和治理水平，為生態文明建設貢獻企業力量。

在人文關懷和社會公益慈善方面，本集團秉持開放、共享的理念，推動與員工、與客戶的溝通交流。本集團攜手員工、成員企業、供應商以及客戶等利益相關方，通過工作生活中的小細節將可持續發展理念融入企業發展與進步，共同履行社會責任。本年度內，本集團舉辦了員工團建慰問活動、愛心獻血、扶貧等豐富的公益活動，進一步向員工和社會傳達溫暖關懷，促進社會和諧發展。

在「十四五」發展規劃的開端之年，本集團與各方同行夥伴、利益相關方攜手共進，回應時代、社會的需要，迎風啟航，持續創新變革，用心共建美好未來。

董事會聯席主席

陳卓雄／黃奉潮

香港，2022年5月27日

1. 業務概況

2021年，本集團全面升級品牌戰略，致力於成為中國卓越的品質服務運營商。本集團主動擁抱行業升級轉型，積極延伸產業鏈佈局，加大在各類細分業態的市場拓展能力，進一步增強業務多元化。截至目前，本集團已在住宅、公共建築和商業辦公等細分業態建立先發優勢，同時在城市服務、業主增值服務等領域深化佈局，形成均衡的全業態佈局。本集團通過各產業板塊、區域以及成員企業積極開拓市場，打造多個標桿項目，持續深耕產品和服務品質提升，深挖客戶需求並提供多元化增值服務，加速本集團的業務增長。

截至2021年12月31日，本集團合約面積已達到約663.1百萬平方米，在管面積達488.9百萬平方米，員工總數達87,603人，服務項目超4,143個，覆蓋全國31個省、直轄市和自治區。



物業管理服務

2021年度收入人民幣 8,658.4百萬元

較上年度增長 33.6%



業主增值服務

2021年度收入人民幣 1,866.6百萬元

較上年度增長77.3%



城市服務

2021年度收入人民幣 698.1百萬元



外延增值服務

2021年度收入人民幣 2,857.0百萬元

較上年度增長 14.7%



2. 年度表現

本集團憑借卓越的產品與服務、優異的業績表現及全面公開的市場溝通，先後被納入多項指數並榮獲多項行業獎項，備受資本市場的青睞及行業的認可。在業務拓展的同時，本集團亦高度重視環境、社會責任的履行，就自身的ESG表現積極與利益相關方進行溝通，並在輸出集團ESG理念的同時推動利益相關方的共同發展。截至目前，本集團被納入的指數及獲獎情況主要包括：



指數納入情況

- 恒生綜合中型股指數
- 滬港通合資格股份
- 深港通合資格股份
- MSCI中國指數



獎項名稱

- 2021中國物業服務百強企業TOP4
- 2021中國物業服務百強服務質量領先企業
- 2021中國物業服務百強滿意度領先企業
- 2021中國物業服務百強企業成長性領先企業TOP2
- 2021中國物業服務百強企業經營績效TOP10
- 2021中國物業服務百強企業服務規模TOP10
- 2021年中國智慧城市服務領先企業
- 2021中國新物業服務領先企業
- 2021中國物業服務ESG發展優秀企業TOP2
- 2021最具影響力綠色企業品牌
- 2021中國物業服務企業綜合實力500強第4名
- 2021中國物業服務企業綜合實力10強
- 2021藍籌物業百強企業TOP4
- 2021藍籌物業上市綜合實力企業
- 2021中國物業服務企業品牌價值100強
- 2021中國物業服務上市公司規模TOP3
- 2021中國物業服務上市公司綜合實力TOP3
- 2021中國物業服務上市公司成長潛力TOP3
- 2021中國物業服務上市公司市場拓展能力TOP1
- 2021中國特色物業服務領先企業－社區商業
- 2021物業服務力百強企業TOP4
- 2021中國辦公物業服務力TOP20企業
- 2021中國城市服務TOP10企業
- 2021中國物業服務專業化運營領先品牌企業
- 2021中國物業服務品質領先品牌
- 2021中國公建物業服務優秀品牌
- 2021中國教育物業服務優秀品牌
- 2021中國高端物業服務領先品牌
- 2021中國物業城市服務領先企業
- 2021中國物業增值服務運營領先企業
- 2020-2021中國物企數字力TOP10
- 2021中國物業服務上市企業財務表現TOP1
- 2021廣東省紅色物業服務優秀品牌
- 2021海南省物業服務優秀品牌企業

4 可持續發展理念及管治

本集團以「開放多元，精益求精，同創共贏，成就價值」為核心價值觀，「呵護一生，溫暖一城」為企業使命，竭力為業主提供全面的一站式服務解決方案，致力於成為中國卓越的品質服務運營商。本集團立足業主、開發商、社區和城市四個核心元素，佈局全產業鏈，聚焦成員企業投後協同，持續在社區經濟潛心耕耘，積極把科技手段融入服務和產業升級，以長期主義企業價值文化為引航明燈，腳踏實地地做好企業經營和發展，持續為股東、業主、員工、供應商與環境創造價值。

本集團始終貫徹可持續發展理念，支持聯合國可持續發展目標(SDGs)，以經營業務和價值創造的形式助力實現經濟、環境與社會均衡發展。在企業日常運營和決策中，本集團積極融入綠色發展理念並付諸實現，參考與本集團業務發展高度相關的SDGs，包含建設可持續城市與社區，促進良好健康與福祉，和平、正義與強大機構，促進目標實現的夥伴關係等8項目標，着手制定適用於本集團的安全管理、環境管理等目標，並結合利益相關方對本集團環境、社會與管治工作的期望和訴求，持續完善可持續發展管理機制及提升管理表現。

雅生活可持續發展管理工作參考8項SDGs

SDG 3：良好健康與福祉



SDG 5：性別平等



SDG 8：體面工作和經濟增長



SDG 11：可持續城市及社區



SDG 12：負責任消費與生產



SDG 13：氣候行動



SDG 16：和平、正義與強大機構

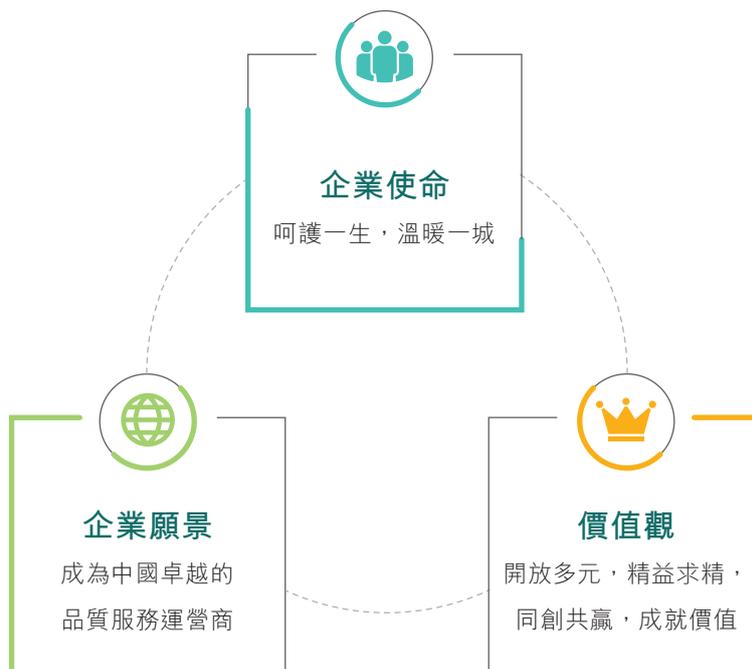


SDG 17：促進目標實現的夥伴關係





1. 集團的企業價值體系



2. 可持續發展管治體系

本集團高度重視環境、社會及管治風險管理工作，深知服務品質提升、環境影響管理、僱傭管理等事宜對本集團財務表現和可持續發展的潛在影響。

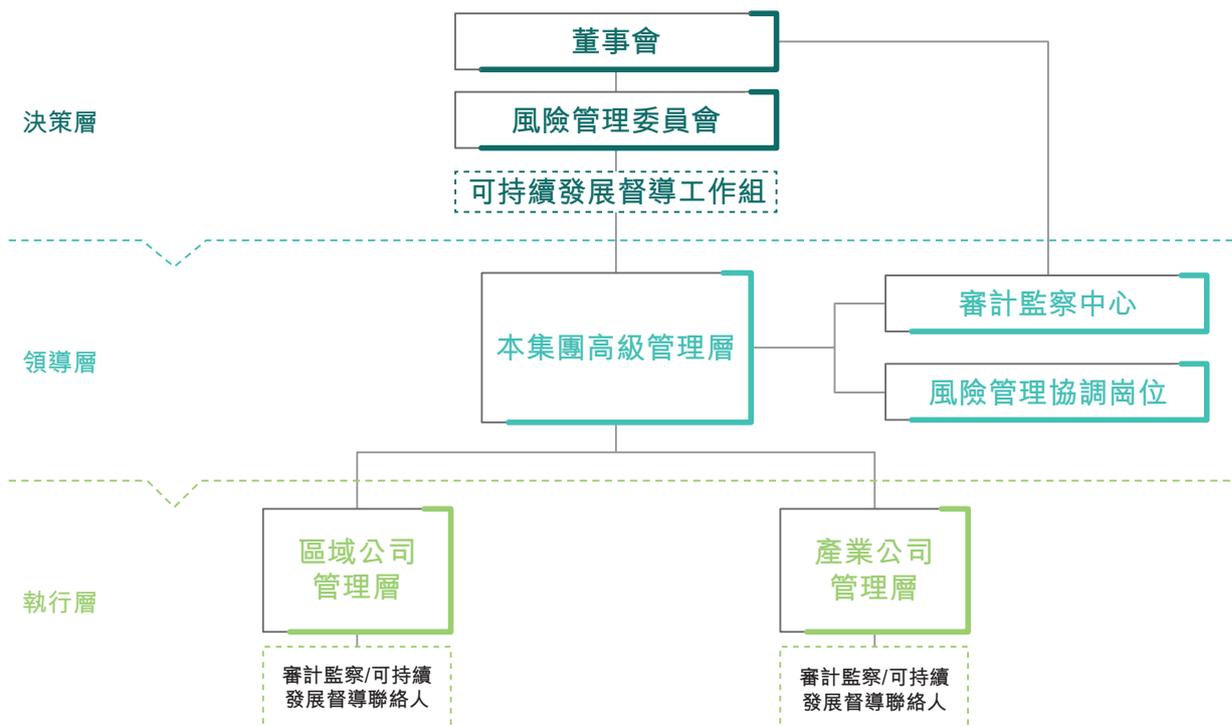
本集團設立了以董事會為領導核心的ESG管治架構，以保障本集團在ESG議題上具備充分且有效的管理能力。作為ESG工作的最高決策層，董事會負責為本集團設立合適的風險管理機制及內部控制，並定期檢討其成效。

在董事會的領導下，風險管理委員會負責全面管理本集團可持續發展工作，下設可持續發展督導工作組負責跟進落實本集團可持續發展具體工作。董事會授權風險管理委員會及可持續發展督導工作組在職權範圍內履行董事會對ESG事宜的監管職責，包括監察及檢討本集團的風險管理及內控政策與常規，監察本集團ESG管理政策落實及工作執行，督促本集團各業務板塊依據運營情況制定ESG管理目標，定期審閱目標的合理性及內控措施的落實情況等，確保ESG目標達成。風險管理委員會及可持續發展督導工作組定期就上述ESG事宜的進展與建議向董事會匯報。

本年度，本集團共召開1次董事會會議，批准通過風險管理委員會ESG相關會議記錄；1次風險管理委員會會議，會議議程包括年度ESG工作彙報；2次可持續發展督導工作組會議，彙報並討論ESG相關事宜、ESG風險管理工作及本年度ESG報告工作進展。

本集團已將ESG風險納入企業全面風險管理體系中，由審計監察中心根據風險管理和內部監控系統，協調啟動風險評估與應對，對風險管理政策的執行情況進行監管，每半年向風險管理委員會匯報重大風險管控情況。風險管理委員會負責制定風險管理框架，審核並評估本集團風險管理框架的有效性，監督風險控制措施的執行情況並確保其得到有效落實，並定期向董事會進行匯報。

本集團各區域公司及產業公司的風控聯繫人作為ESG團隊核心成員，負責執行落實管理層制定的ESG管理策略，並持續跟進ESG管理目標達成進度。



雅生活可持續發展管治體系

3. 利益相關方溝通機制

利益相關方的信任與支持是企業可持續發展的基礎。本集團持續完善與利益相關方的溝通機制，通過400客服熱線、企業微信公眾號、官方網站、供應商會議、業主滿意度調查、員工調研溝通等不同渠道與方式，及時了解和回應利益相關方的期望與訴求，並以此為據不斷優化本集團的可持續發展戰略與規劃，務求築牢與利益相關方的良好關係，實現共贏發展。

4 可持續發展理念及管治(續)

2021年，本集團對利益相關方期望和訴求的梳理及回應如下：

利益相關方	主要溝通方式	期望與需求	溝通與回應
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 推介會／路演 投資者聯繫電話／郵箱 集團官方網站 	<ul style="list-style-type: none"> 財務業績 權益保護 企業透明度 風險控制 	<ul style="list-style-type: none"> 提升盈利能力 召開股東大會 日常信息披露 優化風險管理及內控體系
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 稅務信息報送 相關部門要求報送的監管資料 	<ul style="list-style-type: none"> 遵紀守法 依法納稅 響應國家號召 支持地方發展 	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規經營 按時足額納稅 積極落實相關政策 主動承擔社會責任
員工	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 集團辦公室自動化(OA)系統 員工關懷活動 總經理意見箱 員工調研活動 	<ul style="list-style-type: none"> 職業發展平台 培訓機會 薪酬與福利 健康安全的工作環境 傾聽員工心聲 	<ul style="list-style-type: none"> 完善職業晉升機制 構建員工培訓教育體系 有競爭力的薪酬與福利保障 平等溝通與申訴機制
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 400全國客服熱線 物業服務滿意度調研 集團官方微信公眾號 社區活動 	<ul style="list-style-type: none"> 產品質量與性價比 客戶服務品質 客戶信息安全 客戶權益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 打造優質綜合服務平台 全方位貼心服務 網絡安全與權限設置 合規營銷
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 供應商招募的考察 供應商定期評估 供應商大會 	<ul style="list-style-type: none"> 誠信合作 經驗分享 合作共贏 商業道德與信譽 	<ul style="list-style-type: none"> 打造負責任供應鏈 促進日常溝通 開展項目合作 義務履行合同
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 專家培訓 溝通交流會 公司調研活動 	<ul style="list-style-type: none"> 市場協同 資源共享 提升管理效能 	<ul style="list-style-type: none"> 建立市場協同信息庫 對接集團優質資源 專家／專業團隊賦能幫扶
社會及公眾	<ul style="list-style-type: none"> 新聞報道 集團官方網站 集團官方微信公眾號 	<ul style="list-style-type: none"> 關愛貧困群體 支持社會公益 保護自然環境 促進社會進步 	<ul style="list-style-type: none"> 參與精準扶貧 投身慈善事業 堅持綠色運營 共享發展成果



4. 重要性議題評估

本集團重視ESG重要性議題的評估工作，通過開展重要性議題評估工作，及時、全面地了解各項ESG議題對本集團業務發展的重要性以及受利益相關方的關注度，並採取積極應對措施，以進一步促進本集團ESG信息的披露及相關事宜管理水平的持續提升。

本年度，集團ESG重要性議題評估步驟如下：



- 01 **識別重要性議題**
 結合本集團業務特點，綜合考慮行業特性及《ESG報告指引》要求，識別出本年度21項ESG重要性議題。



- 02 **利益相關方溝通**
 通過不同渠道與利益相關方進行溝通，並收集對本集團2021年度ESG表現的反饋與期望。



- 03 **重要性議題評估**
 本集團管理層根據利益相關方訴求和期望的了解，結合本集團業務表現及同行企業ESG工作的要點及趨勢，確定ESG重要性議題排序及矩陣。

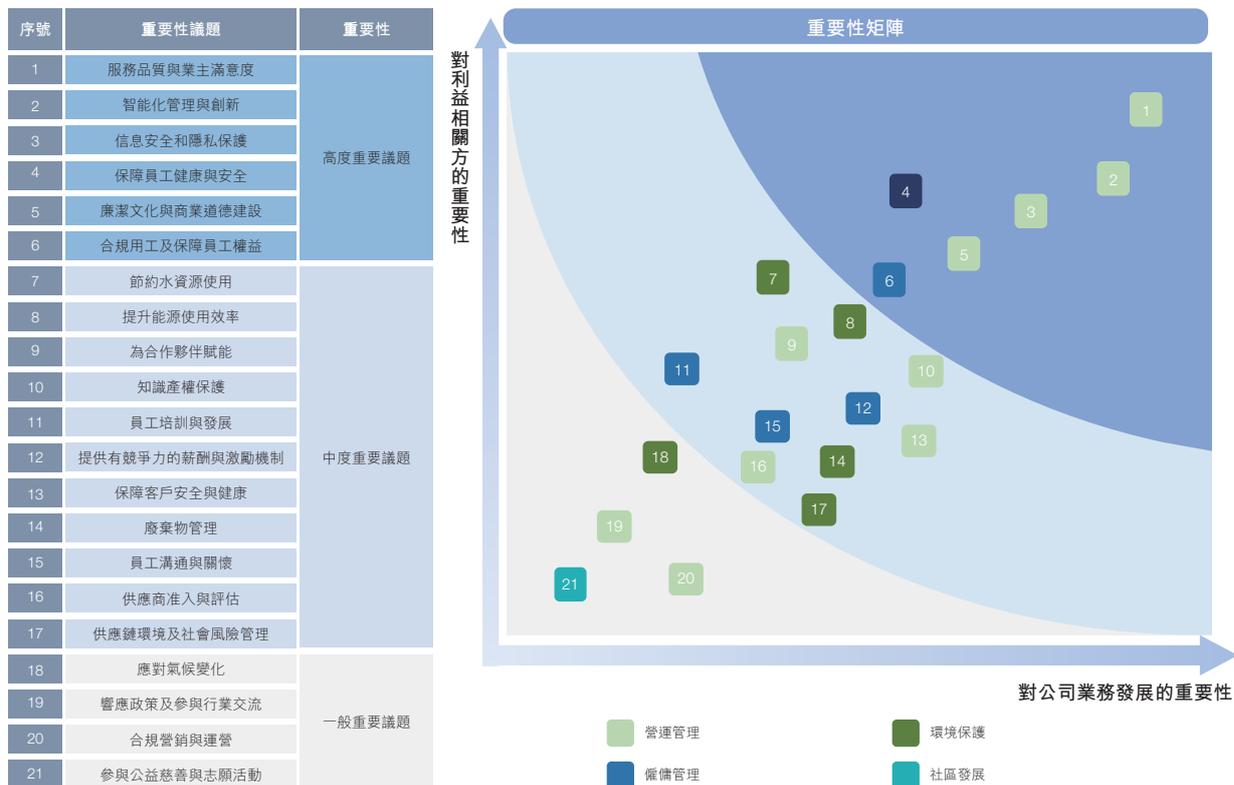


- 04 **重要性議題回應**
 本集團依據利益相關方意見與重要性分析結果，確認本報告披露重點，並在報告中做出相應回應。

4 可持續發展理念及管治(續)



本集團2021年度ESG重要性議題評估結果如下：



與上一年度結果相比，2021年度重要性議題評結果顯示利益相關方更為關注服務品質與業主滿意度、智能化管理創新、信息安全與隱私保護等重要性議題，本報告將詳實展示本集團在各重要性議題方面的年度工作進展。本集團將以本次重要性議題評估結果為基礎，不斷完善本集團ESG管理，積極履行本集團的企業社會責任。



本章節回應議題：

- 服務品質與業主滿意度
- 智能化管理與創新
- 信息安全和隱私保護
- 知識產權保護
- 保護客戶安全與健康
- 合規營銷與運營
- 響應政策與參與行業交流



本章節關鍵績效



客戶總體滿意率：91.7%



客戶投訴解決率：95.8%



開展各類社區活動總場次：5,973場



開展客服培訓總場次：14,468場



全年安全系統無故障率：100%

本章節回應SDG

本集團的行動策略



SDG 11:可持續城市及社區

提升城市服務與社區及公共設施的物業服務品質，維護公共建築與企業大樓基礎設施，助力城市與社區可持續發展

本集團始終秉承「呵護一生，溫暖一城」的使命，以初心打造卓越運營，持續提供標準化與專業化的優質服務，全方位提升服務從業人員的專業能力，滿足業主和客戶的個性化需求。同時，本集團積極推動行業轉型發展，探索科技與業務創新，助力數字化智慧社區和城市服務建設，為業主和客戶提供最佳生活體驗。

1. 服務品質提升

本集團秉持匠心和誠信的服務理念，通過標準化服務體系建設、專業培訓與考核、智能化技術與設施應用等手段，從工程管理、環境管理、社區安全與秩序管理、社區文化建設等多維度提升管理水平，致力提供高標準、高質量的可持續物業服務。



1) 服務質量管理

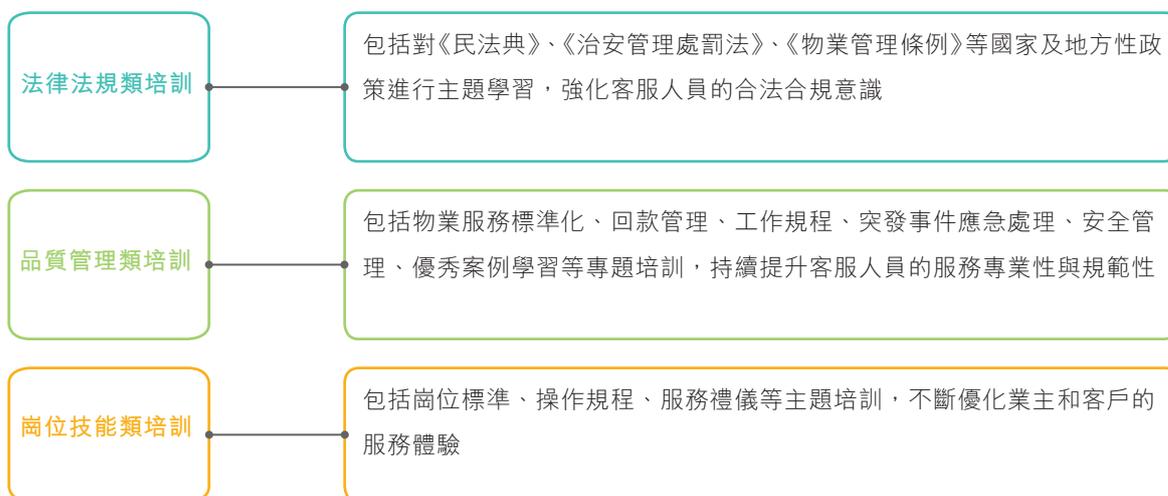
2021年，本集團專注打造標準化服務體系，通過標準化服務體系建設與宣導、技能培訓與賦能等方式，打造專業化服務人才團隊，強化服務品質與服務水平，滿足業務多元化的需求。同時，本集團開展如「5分行動」等專項服務品質提升活動，從各方面傾聽業主心聲，為業主煥新家園空間，傳達社區溫暖，從各方面提升服務品質和業主滿意度。

標準化服務體系建設

本年度內，本集團持續推進服務標準與規範制定，編製併發佈《零干擾物業服務規範》，旨在縮短服務管理流程和時間，避免過多干擾業主的生活、出行、休息、娛樂等，進而提供更優質的服務。同時，由雅生活主導的「廣東省住宅物業服務先進標準體系試點」項目落地，並於2021年5月順利通過廣東省市場監督管理局組織的考核驗收。

服務品質培訓與賦能

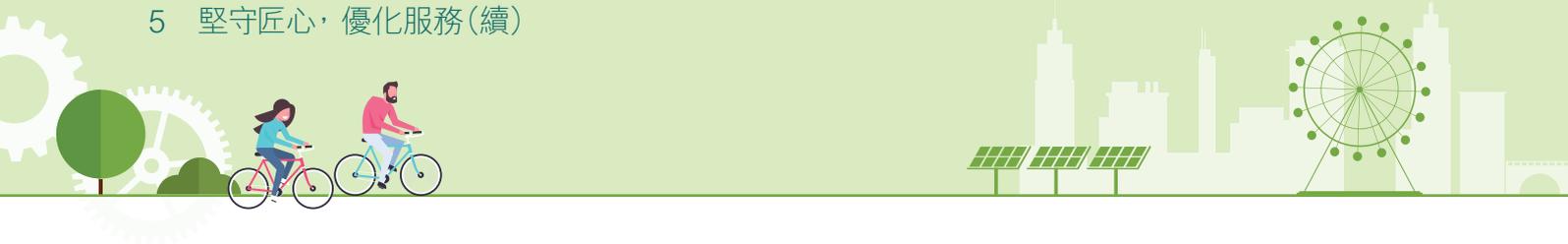
本集團致力於全面提升服務人員的職業素養，為業主提供最佳服務體驗。面向與業主交流最為直接、頻繁、緊密的客服人員，本集團通過組織豐富的服務品質主題培訓，不斷強化客服人員對法律法規、國家及行業標準、集團管理標準與規範的理解，提升客服人員的專業素養與服務技能。本年度，集團物業服務板塊組織各區域及項目開展以下三大類培訓：



各類培訓的具體開展情況如下：



面向工程等後勤保障人員，集團緊跟行業和技術發展需求為其設置專業培訓課程。本年度，本集團為工程人員制定周期性培訓計劃，組織工程技能理論知識和技術專題實戰培訓，強化員工電路故障緊急搶修、門禁可視對講故障處理、消防報警應急響應、斷電斷水應急等技能，全面提升本集團工程人員的綜合素質和專業能力水平。



品質管理類培訓



工程人員技能培訓與交流

此外，本集團鼓勵員工參與多樣化的技能大賽等活動和自主提升技能，助力其提升專業服務水平。

案例分享：雅生活員工於全國職業技能競賽取得優異成績

2021年4月，全國物業管理行業職業技能競賽在北京市圓滿落下帷幕。本集團代表選手從全國31個省級賽區和15個企業賽區的134名決賽選手中脫穎而出，榮獲「全國住房城鄉建設行業技術能手」、「決賽優勝獎」等稱號，彰顯本集團員工的優秀專業技能及職業素養。



全國物業管理行業職業技能競賽頒獎現場

服務品質提升

本集團始終致力於打造高質量的服務，圍繞智慧物業、小區形象煥新、設備設施增加、人員服務升級、社區文化提升、標桿打造等維度開展專項行動，助力服務品質提升。本年度內，本集團通過「5分行動」為業主煥新生活空間，以優化生活體驗；通過「叩門行動」向不同的業主群體送去真切關懷；通過「黨員示範崗」專項活動，選擇黨性觀念強、職業道德好、業務水平高、工作質量優的黨員員工，樹立形象，標桿示範，引領提升物業服務品質。

- **「5分行動」**

年內，本集團物業服務全面開展提升服務品質的「5分行動」，對外通過形象、設施、環境、活動四大板塊進行服務煥新，對內加強開展禮儀禮節規範標準培訓，提升服務人員服務意識，從各處細節提升服務質量，以工匠精神打造美好生活。截至2021年12月31日，「5分行動」已覆蓋全國近350個社區。

通過「5分行動」，本集團對安全防線設施設備進行升級，引入無感通行閘機、高空拋物監控攝影頭等設備，完善小區監控系統，大幅度提升社區安全防衛的工作效率。截至2021年12月31日，全國近300個社區實現數字系統監控；87個社區入口搭載無感通行技術，設備數量達1,057台。

「5分行動」亦重視消防設施的登記和定期維護，加強定時檢查、保護和保養消防設備，及時發現存在的問題和潛在隱患，確保消防設施正常運作和消防安全，降低意外帶來的潛在損失並且有力保障業主的生命財產安全。



💧 小區無感通行出入閘機



💧 高空拋物監測攝像頭視界



💧 小區監控中心



💧 設備房日常檢查



💧 檢查噴淋管道



💧 屋頂試驗消防栓防水測試

• 「叩門行動」

年內，本集團開展名為「叩門行動」的業主拜訪活動。各項目物業服務員工建立業主和住戶檔案，並通過上門拜訪了解業主真實的生活需求，根據業主需求優化服務，傳達本集團對業主的熱切關懷。其中，本集團在建軍節之際組織開展軍人軍屬的慰問活動，為軍人家庭贈送禮品，傳達本集團對軍人的敬意與關懷；在建黨百年之際，組織拜訪社區的老黨員並送去關懷禮品；疫情期間，本集團主動拜訪醫護工作者留守家屬，了解其生活需求，並為之送上日常生活用品；在日常生活中，本集團組織拜訪並陪伴獨居長者，傳遞社區溫暖。

案例分享：「叩門行動」—蔚藍星辰項目關愛老人計劃

本年度，雅生活海南區域蔚藍星辰項目「叩門行動」推出關愛老人工作計劃，為老人建立健康檔案以記錄個人基本信息、健康狀況、用藥等信息，並採取管家區域責任制，實現24小時守護老年業主。管家每隔一天聯繫老人了解現況，每週上門了解其生活物資需求並協助採購，並主動將老人身體狀況反饋給其家人，必要時為老人緊急購買藥物或緊急送醫。這一系列措施有效提升了老年業主的生活便利度，守護老年業主的健康安全，獲得業主的一致認可與贊許。



為老人量血壓



關愛老人工作計劃表

2) 工程管理

本集團高度重視物業服務項目工程管理質量，制定並實施《公共設備、設施管理規程》《供配電系統操作保養》《中央空調操作保養規程》《電梯維保監管失職問責管理辦法》《設備房巡查管理規程》等相關規定，規範社區內各公用設施與設備的維修和管理工作，保障設施設備的正常運作。

本集團通過EBA系統遠程實時監控設備運作情況，EBA系統能夠及時通知維修人員對公用設備的故障進行處理與維護，如空調、電梯等，有效減少人力巡檢維護成本並提升維修的準確性及時效性。本集團持續對EBA系統進行升級改造，保障設備正常運作，維護業主日常生活便利。



🔹 EBA水泵房設備運行監測系統

本年度內，為保障項目工程質量，本集團通過開展「雷霆行動」，對所有在管項目開展公共區域工程和設備等品質管控的地毯式檢查。此外，亦採用不定項目、不定時間的突擊檢查方式，共開展14次巡查。針對檢查結果，本集團要求各項目及時跟進，並對共性問題進行分類匯總，制定未來的改善計劃，確保社區設施設備正常運作。

3) 社區環境管理

為加強社區環境管理，本集團針對綠化植物租擺、綠化病蟲害防治、日常保潔服務、景觀水池保潔、生活垃圾收集處理、綠化養護作業等具體事項制定及優化了相應的工作規程並嚴格執行，以進一步規範社區環境管理工作標準。同時，本集團積極探索環境管理的機械化和自動化，加強對環境管理工作人員的培訓，提升園區環境管理水平。本集團亦積極響應政府垃圾分類號召，在所管理的園區內大力推廣宣傳垃圾分類，並定期對環境類供應商的服務情況進行評估指導，努力為業主和客戶提供優美宜居的公共環境。

案例分享：御龍山金色果嶺項目改善人工湖水質，引入智能清潔車

雅生活華南區域御龍山金色果嶺項目通過定期對人工湖吸污、添加浮水植物和增加湖中噴泉等舉措，在改善人工湖水質的同時有效提高了維護效率。

此外，該項目採用多功能智能清潔掃地車，充電8個小時可完成4萬平方米面積的清掃，有效提高園區清潔工作的效率及質量。該智能清潔掃地車還載有智能芯片，物業人員可通過手機端APP遠程監控設備的運行情況和故障情況，加強了對設施設備使用的及時管理。



御龍山金色果嶺項目人工湖

4) 社區安全與秩序管理

本集團將保障社區安全與秩序作為生命線，制定並實施《消防安全管理工作規程》《突發事件或異常情況處理規程》等內部制度，通過持續落實嚴格的防疫措施、制定極端天氣緊急預案、舉辦消防培訓和演習等措施，守護業主和員工安全與健康，為業主提供安全宜居的家園空間。

疫情常態化管理

2021年，疫情防控趨於常態化，本集團繼續落實嚴格的防疫措施，要求各項目積極配合社區開展核酸檢測，對進出小區的人員掃碼測溫登記，每天兩次對小區公共設施進行消殺等防疫工作，確保小區業主以及員工的安全。疫情封控期間，本集團為封控區項目業主定期配送新鮮蔬菜、日用品等必需物資，最大程度為業主提供日常生活保障。



為業主配送新鮮蔬菜及日用品



小區入門測溫



安排業主進行核酸檢測

颱風防汛管理

為有效降低颱風、洪澇等極端天氣對社區安全、業主健康和財產安全的危害，本集團制定《防汛應急預案》，規範應急搶險的準備工作流程，並要求各項目遵循統《防汛應急預案》進行應對極端天氣準備工作，包括但不限於：

- 在極端天氣來臨前開展風險隱患排查，由物業服務人員對樓棟進行逐層逐棟檢查，關閉空置房及樓道的窗戶，檢查高空易墜物，對高架廣告牌進行拆除，加固園林橋樑，徹查地下室、車庫設施運行情況，以消除風險隱患；
- 及時疏通排水管網，確保汛期來臨前排水系統正常運轉；
- 準備抽水機和充足的沙袋、防汛板等應急裝備，以靈活高效地面對各類突發情況。

本集團亦定期開展防汛演練活動與相關培訓，不斷提升物業服務人員的應急能力，保障社區業主及工作人員的生命財產安全。



地下車庫防洪沙袋壩



疏通排水管網

社區安全與秩序管理

本年度，為全面提升社區的安全與秩序，本集團對安全防線設施設備進行全面升級，結合大數據、物聯網等新技術和傳統安防技術，例如在多個小區加裝數字系統監控，社區入口搭載無感通行設備，加裝高空拋物監測攝像頭等，大幅度提升社區安防的質量與效率。同時，本集團積極舉辦消防宣傳活動，以提升業主和員工的消防安全意識和消防應急技能。

加裝數字化監控設備

升級社區監控設備，集中監控社區安全情況，提升及時響應社區安全緊急事情的效率。



數字化監控設備中心

社區入口無感通行

通過智能通行技術快速識別業主並予以無感通行，加快業主通行效率，提升社區安全性。



社區無感通行門禁

加裝高空拋物監測攝像頭

實時監控高空拋物事件，有效降低類似事故的發生概率。



高空拋物監測攝像頭

本集團持續完善《消防安全管理工作規程》等消防安全內部管理制度，以規範消防安全工作的流程和標準，同時定期開展消防安全演習等應急活動，以提升員工及業主的防範意識與應急自救能力。

案例分享：雅生活多個區域進行消防演習

2021年11月，雅生活華南區域和華中區域各項目陸續開展消防演習活動，進行消防疏散演習、消防設施使用教育及反恐防暴演習等，有效提升本集團員工及業主的消防應急意識與技能。

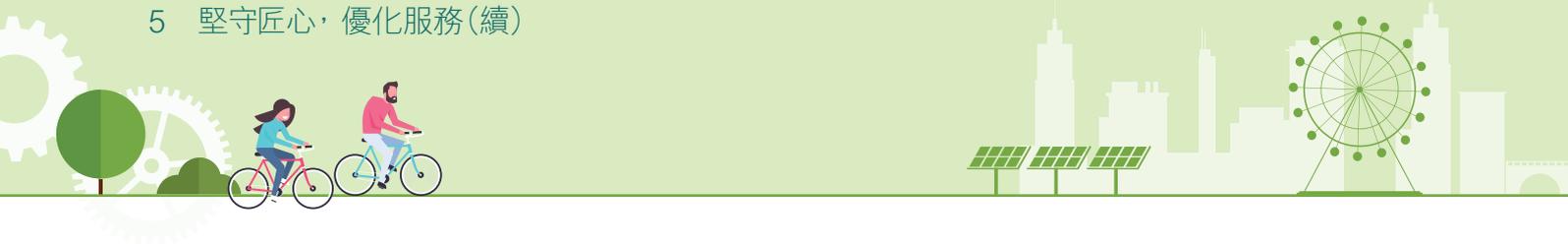


華南區域消防演習

5) 打造多彩社區

為營造溫暖、舒適、充滿生活氣息的社區環境，本集團各項目舉辦了豐富多彩的社區活動，以促進鄰里社區間的互動交流，助力和諧友善社區建設。本年度，本集團組織開展5,973場社區活動，包括但不限於健康類、家庭親子類、藝術類、公益類等，激發社區活力，為業主的社區生活增添溫度。本集團亦積極與社區黨委、社區居委會、黨群服務中心、文明辦、婦聯等基層政府機構聯動，開展多樣化的紅色文化活動，以建黨100周年為契機，與業主共同學習黨史，傳承紅色精神。集團本年內的社區文化活動開展情況如下：





案例分享：倡導陽光生活方式，傳播健康運動文化

截至2021年12月31日，本集團業主運動會已持續舉辦19年之久，覆蓋全國超20個城市近100個在管社區，吸引上萬業主參與。業主運動會倡導體力與智力的雙重鍛煉，兼顧老、中、青、少各個年齡階段的運動需求，旨在向業主倡導陽光積極的生活方式，傳播健康的運動文化。



雅生活第十九屆業主運動會現場

案例分享：「藝術自造+」兒童藝術節，提升兒童獨立思考和動手能力

本集團致力於為孩子成長提供更多的可能性，不斷大膽創新與實踐，打造社區文化精品。2021年6月，本集團推出「藝術自造+」兒童藝術節，將社區打造成藝術教育樂園，供孩子們繪畫創作，促使兒童在藝術探索與接觸的過程中，培養獨立思考能力和動手能力，激發好奇心與藝術興趣。



雅生活兒童藝術節現場

案例分享：「趣自然」課堂帶領孩子們探索自然

本年度，本集團在全國社區開展「趣自然」自然教育課堂，由專業導賞員帶領孩子們發掘社區內植物的「秘密」，通過遊覽、繪畫、遊戲、合作等環節，寓教於樂，為孩子們科普植物知識，幫助孩子們打開一扇親近自然的大門，感受大自然之美。



雅生活趣自然活動現場

2. 智慧城市服務及多元化服務

隨着物聯網等科技的發展，行業與業主愈發重視和期待智慧城市和智慧社區服務。本集團圍繞業主需求，抓住物業管理技術快速發展的風口，加快轉型升級佈局城市服務和業主增值服務業務，不斷提升城市和社區智能化水平和管理水準，致力打造綜合性、智能化的服務體系，為業主和客戶提供最便捷、優質的服務。同時，本集團不斷開拓居家服務、社區托育、家裝宅配、社區新零售、空間服務與租售等多元化的社區增值服務，提升業主的生活便捷度及生活舒適體驗感。

本年度內，本集團結合互聯網、物聯網、雲計算等技術的發展，梳理與整合服務的各大生活場景，推動不同系統之間的數據聯網互通。同時，本集團創新提出數字化建設「1234戰略目標」，以實現提升跨組織高效協同及數字化運營能力、梳理業務標準化、提升管控效率及助力業務創新之目的。本集團通過數字化創新舉措，進一步優化服務品質和提升用戶體驗，同步推進智慧城市與社區的建設。



1 **100%雲化管理**
實現集團全域業務100%雲化管理。

3 **三大平台**
打造組織流程共享平台、科技專業運營平台、數字城市平台三大平台。

2 **兩大運營底座**
搭建面向集團及成員企業的組織線上化管理和支撐全量業務和資金線上化管理的兩大運營底座。

4 **四個核心能力**
打造合同全週期、人員全週期、品質運營管控、全景收費管理四大核心能力。

數字化建設「1234戰略目標」

1) 智慧城市服務

雅生活城市服務以「智慧驅動，共生共享」為理念，通過智慧城市規劃與場景運維、空間服務整合與協同治理、數字化運營與生態延伸等，打造「一核兩融」發展模式。目前，雅生活城市服務已整合設施維護、空間服務、協管治理、住房惠民等四大核心板塊，建立了「4+X」服務體系，並通過全景物聯網和數字化平台，打造全業態覆蓋、全場景運維、全周期保障的智慧服務生態。同時，城市服務板塊依托全面的環衛一體化業務，不斷延伸服務至水域／海域保潔、基礎設施管養、智能公廁和智能垃圾處理等新業務，進入市政一體化領域；並通過城市停車、智慧路燈、戶外廣告等公共資源運營業務，整合資源，實現服務場景擴容與生態聯盟打造。

深化城市服務業務創新

獲得多個國家級資質及業務許可

本集團已獲得包括中國清潔行業服務企業國家等級資質評定一級企業證書、道路運輸經營許可證、市政環境（垃圾分類清運）清潔維護服務、有害生物防制等七項清潔行業專業資質，以及 ISO14001 環境管理體系、ISO9001 質量管理體系和 ISO45001 職業健康與安全管理體系的認證。

開啟市場化拓展

本年度，本集團推動城市服務市場化拓展進程，在多個領域取得歷史性突破。其中，本集團中標首個自主拓展的環衛一體化項目—英州鎮環衛一體化項目、首個特許經營項目—綏寧縣農村垃圾清掃收集轉運特許經營項目。

未來，本集團將繼續全面延伸城市服務板塊佈局，在智慧城市產品與服務創新中投入更多資源與精力，持續提升智慧城市服務的品質。

收購多家領先城市綜合服務企業

本年度第一季度，本集團宣佈收購多家領先城市綜合服務企業的股權，進一步深化城市服務佈局。

獲取首個海上環衛項目

本年度上半年，本集團獲取首個海上環衛項目—洋浦經濟開發區海上環衛項目，開啟水域專業服務新征程。

科技引領數字化創新之路

本集團將加快數字化轉型佈局，積極謀求與科技巨頭的合作，推進物業服務數字化升級及企業內部辦公線上協同溝通多端平台的開發，實現一雲多端的集團化管控、管理及服務輸出的建設目標。

2021年，本集團與阿里雲簽訂全面合作協議，結合阿里雲在雲計算、物聯網、即時通訊、人工智能等技術領域具備的領先技術優勢，達成數智化建設等多項領域合作，攜手打造雅生活集團數字化升級的技術底座及物業管理行業數字化建設的標準體系。



雅生活與阿里雲簽約現場



環衛資產管理系統界面

2021年11月，本集團創新開發的環衛資產管理系統首次試運行，該系統可實現城市服務運營資產的全周期管理，包括資產基礎信息、資產變更、資產運維、資產使用、資產盤點、報表分析等環節。通過該系統可實現對環衛車輛信息和使用情況的分析，有效地對車輛報修、保養進行管理，實現資產透明化和精細化管理，提高資產利用率。

在物業服務數字化建設和舊城改造服務方面，本集團與支付寶聯手，就物業服務與社區數字化融合的課題開展深度合作，助力本集團服務體系線上化，打造行業標準及樣板，引領物業服務與社區市場的數字化升級。本集團亦積極推動各級政府、物業服務協會的社區物業服務數字化標準體系建設，指導新小區數字化建設及老舊小區數字化改造。

此外，本集團於2021年9月與朗新科技簽訂戰略合作框架協議，雙方在能源數字化及雙碳產業佈局、城市和社區的智慧運營及服務、數字城市建設及城市服務等領域進行深度戰略合作，推動社區通行運營、聚合充電平台等合作的落地。

2) 智慧社區

2021年，本集團緊跟國家十四五規劃的步伐，推動「以科技驅動平台化企業發展」理念的落地，通過物聯網、人工智能、大數據、互聯網等技術手段，加速升級含通行與充電服務、設施設備平台服務及統一支付平台服務在內的三大服務，加快本集團的信息化和數字化建設進程。同時，本集團通過建立社區智慧通行系統、智能通行反向尋車系統、公共資源管理系統、雅管家智薈空間小程序等智能化系統，將社區服務、設施管理與業主生活整合為一體，加快物業服務向數字化、精細化轉型升級，讓智慧生活方式和便民服務觸手可得。

通行與充電服務

- 建設通行一體化管理平台，升級改造原有車行人行系統，對接雅管家App及統一支付平台，一站式管理人行和車行運營；
- 在此基礎上提供聚合充電平台的建設和運營服務；
- 通行服務系統處於測試階段，將逐步拓展至全國。

設施設備平台服務

- 該平台以機器人巡檢系統為核心技術，為高密度機房如冷站、鍋爐房、水泵房等提供設備實時監測、故障預警、自動抄表、遠程操控等服務，通過接口集成的形式支持各類型工單系統；
- 目前該平台已在廣州雅居樂中心試點運行。

統一支付平台服務

- 計劃實現全業務場景的收單、訂單管理以及聚合清分支付能力；
- 支持多商戶、多渠道訂單收付業務，實現各業務系統訂單數據的自動三方兩兩對賬、統計和分析，並支持不同類型財務系統的對接；
- 該平台正在逐步規劃建設和交付。



社區智慧通行



- 通過無感通行系統及AI視頻監控系統為社區業戶提供方便、快捷和安全的和諧生活環境；
- 無感通行系統亦為疫情防控提供有效助力，如社區安防、門禁管控、無接觸通行、驗證識別與測溫同行、險情預警等。該系統已推廣至全國約50個項目，實現業主自主通行，訪客自助通行，提高出入管理安全。

智能通行反向尋車系統



- 智能通行反向尋車系統是基於智慧樓宇停車系統的新模式，將高精度定位技術融入到停車場服務之中，可實現空車位監測引導、反向尋車導航、移動支付等多種功能，在提升車主體驗感及滿足感的同時，有效提高停車場的運營管理效率和經濟效益；
- 該系統已在商寫標杆項目南寧富雅國際金融中心落地運行，提升了商寫通行體驗，實現停車場管理水平整體提升，降本增效。

公共資源管理系統



- 公共資源管理系統可實現對各項目基礎數據、資源分類、收費標準、合作方、合同台賬、報表分析等的集中管理，實時掌握資源使用率；截至目前，該系統已實現線上管理項目294個，收錄可利用空間資源點位3.84萬個，1783份業務合同訂單記錄；
- 本集團通過該系統進行資源數據盤點分析、異常督導整改、制定核心資源清閒置專項行動等舉措，盤活資源利用率。截至2021年底，資源盤活率達到74.1%。

雅管家智薈空間小程序



- 雅管家智薈空間小程序系統面向智能樓宇客戶應用端，向C端用戶提供商寫空間服務，支持共享停車、代泊停車、臨停繳費等功能，可滿足近6000人次的停車需求；
- 2021年10月，該系統已在廣州雅居樂中心上線運行至今，為業主辦公生活提供便利支持。

在推動新開發智能系統逐步落地服務場景的同時，本集團還不斷對在管項目原有設施設備系統進行智能化升級改造，創建社區智能化生態閉環。在智能化系統與社區融合過程中，本集團時刻打磨智慧社區標桿項目的品質標準，為日後智慧社區的深度推廣打下堅實基礎。

案例分享：深圳深雲村智慧社區改造

2021年，本集團深圳深雲村項目進行智能升級改造，在社區內引入OA系統，增添全方位高空拋物智能監測、可視化搬家服務指引、電梯間自動人體感應風扇等設施設備，有效降低項目高空拋物危害風險，提升資源使用效率。同時，該項目還對水泵房進行智能化節能升級改造，減少水資源浪費。



3) 多元化業主增值服務

本集團始終致力為社區業主提供同樂共享的社區生活空間。不同年齡層段業主的不同生活節奏帶來了多元化的社區服務需求，面對龐大且多元的社區生活需求，本集團持續推動多元化業主增值服務創新，努力為業主提供極致生活體驗。為提升業主滿意度和便捷度，本集團提升家裝宅配、居家服務、社區新零售、空間服務與租售等多元社區業務，並持續了解業主生活需求，不斷創新產品與服務類型。



「物業服務+家政服務」跨業態結合新模式

本年度，本集團聯合51家庭管家，開創「物業服務+家政服務」新模式，向社區業主提供便利化、標準化、智慧化和品質化的專業家政服務。業主可通過51家庭管家輕鬆預約高端保潔、保護服務、母嬰護理、養老護理、居家養護等家政服務，進而解放雙手，享受便捷生活的樂趣。

2021年7月，本集團與51家庭管家成立聯合直營店，在6個在管社區內啟動「物業服務+家政服務」新模式第一階段試點，並在試點前期針對不同社區開展服務需求分析，定制服務套餐，致力於為客戶提供貼合需求、高性價的家政服務。本集團採用線上創新的模式，客戶可通過線上雅管家平台定制個性化家政服務套餐，自主選擇貼合需求、高性價比的家政服務。在服務完成後，樓盤管家對客戶滿意度進行上門回訪，並根據回訪意見不斷優化服務、開發新服務產品，形成業務閉環。

截至2021年8月30日，第一階段試點項目結束，試點服務滿意度高達99.3%。截至本年度末，本集團已有66個社區引入51家庭管家服務，並將在未來不斷深化合作佈局，提高資源整合能力，讓更多業主感受「物業服務+家政服務」新模式下的便利服務。



「物業服務+家政服務」跨業態商業模式

3. 業主關係維護

本年度，雅生活品牌戰略全面升級，致力於成為中國卓越的品質服務運營商，以家人之名，呵護一生樂活，以人文溫度，溫暖一城繁華。為打造溫暖的城市與社區，本集團持續從多方面了解業主個性化需求，採取各種途徑聆聽業主心聲，及時改善服務過程中的不盡善美之處，及時回應業主和客戶的訴求，維持與業主良好的溝通，穩步提升業主和客戶對物業服務的滿意度。

1) 及時響應訴求

為了能夠及時接收到業主和客戶的反饋，及時解決業主和客戶訴求，本集團根據《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關規定制定並落實《客戶要求管理工作規程》《400投訴處理獎懲辦法》《客戶滿意度調查工作規程》等與投訴相關的內部制度，明確工作流程與員工職責，確保業主和客戶的投訴和建議能夠及時傳達、迅速跟進，保障投訴處理的時效性，提升客戶滿意度。

投訴處理渠道與流程

為確保全方位聆聽業主心聲，及時解決業主訴求，本集團建立了多渠道、完善的業主投訴管理體系，客戶可以通過致電、來信、來函、網絡郵件、來訪、雅生活服務員工轉達、雅管家App和400熱線轉辦等方式反饋意見與建議。同時，本集團每月定時開展物業服務經理接待日，直接面對面聆聽客戶訴求，高效接收與解決業主意見和問題。針對社區商業線上商城「樂享薈」的客戶，本集團同步加快推進售後反饋，新增在線客服快速處理線上問題，改善業主對線上商城的使用體驗。

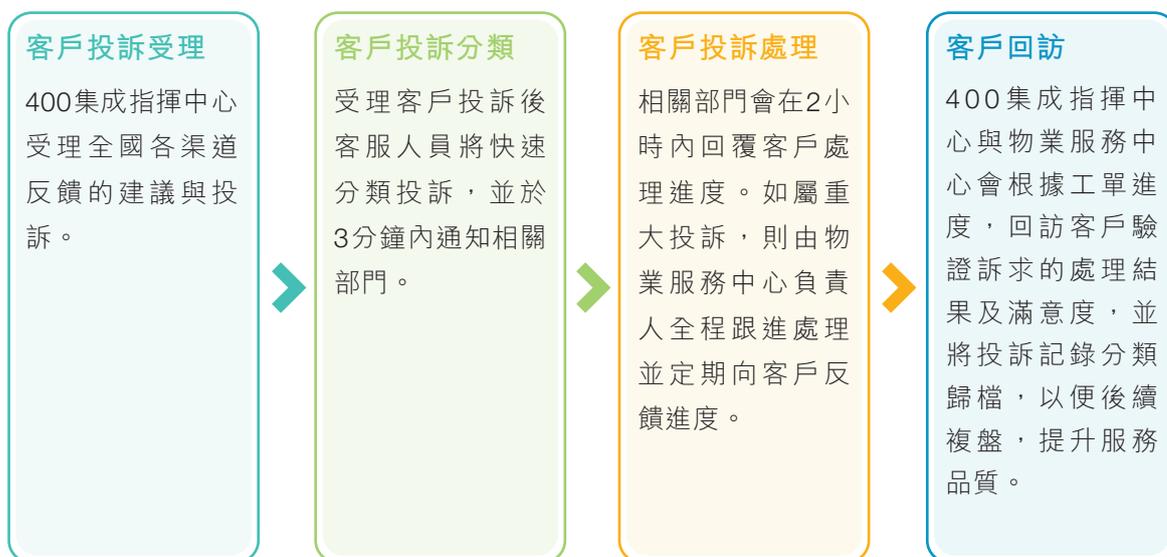
案例分享：經理接待日活動，聆聽業主心聲

為高效聆聽業主的需求、意見與疑惑，雅生活海境新天項目於2021年12月舉辦經理接待日活動，各部門負責人主動聽取業主意見與建議，並一一解答業主的疑惑點。活動後，各部門負責人將本次經理接待日所回收的投訴、意見與建議進行分類存檔，進一步總結經驗教訓，積極完善和改善物業服務品質。本次活動收到了業主的高度讚賞和評價。



經理接待活動現場

本年度內，本集團持續升級400客服系統，基於400客服系統的定位，圍繞雲呼叫中心、智能質檢、數據大屏三大模塊進行升級，實現了整體呼叫中心雲化運行，旨在提高客服人員的工作效率，優化呼叫中心內部資源，推動400集成指揮中心管理模式升級。400集成指揮中心現已實現對受理客戶訴求跟進處理的全過程監控、回訪驗證和監督結案，處理流程的主要節點如下：



400集成指揮中心客戶投訴處理流程

本年度，400集成指揮中心共接到26.5萬通業主來電，其中接收客戶訴求5,139次，客戶投訴處理情況如下所示：



同時，為保障投訴和建議反饋的工作有序進行，本集團制定並落實《雅生活物業訴求處理獎懲辦法》《員工獎勵及問責管理辦法》《集成指揮中心「黃紅黑」考核體系》等體系文件要求，對項目的客戶服務、工單處理、風險預警等進行監管，確保客戶的訴求得到及時響應與反饋。



2) 提升客戶滿意度

為持續提升服務品質，本集團致力打造精細化、專業化的服務標準，以滿足業主各方面的服務需求。同時，本集團積極開展客戶滿意度調研，及時了解業主心聲，不斷完善服務質量。

本報告期內，本集團400集成指揮中心聯合各區域／物業服務中心，以電話溝通、雅管家App推送、線上掃碼、入戶走訪等方式開展業主滿意度調研，調研涉及本集團288個服務中心，覆蓋率達95%。本年度滿意度調研沿用秩序管理、環境管理、工程管理、客戶服務、投訴處理、社區文化六大指標，並新增防疫管控、VIP客戶調查指標，調研對象以穩定期、成熟期項目業主為主，磨合期業主為輔。截至2021年12月31日，滿意度調研共採樣3.3萬份，獲取5.8萬宗業主反饋，滿意度調研覆蓋率、採樣量及業主心聲較往年均有大幅提升，協助本集團更深入地了解業主訴求、分析服務難點、提升業主滿意度。基於滿意度調研結果，本集團每月輸出調研分析報告，深入探討業主的共性關注點，明確重點改善方向，提升服務品質。

服務滿意度調研抽取樣本

3.3萬

客戶總體滿意率

91.7%

此外，本集團自2019年起誠邀熱心業主化身「服務督察員」，參與到社區共建共治共享之中。「服務督察員」圍繞社區安全、客服管家、綠化清潔等專項主題，通過拍攝記錄、文字評價等方式多維度開展品質調查，對本集團物業服務工作提出整改建議。2021年，共有近1,200名熱心業主報名服務督察員，通過培訓篩選，482名業主參與到服務督查工作中，共涉及171個服務社區。基於「服務督察員」的檢查結果，本集團累計下派1,161個專項整改任務，整改完成率達92%，滿意率達97.4%。



4. 信息安全與隱私保護

2021年，國家頒佈《中華人民共和國個人信息保護法》，聚焦個人信息與隱私保護領域的突出問題，旨在加強個人信息的保護力度。本集團高度重視信息安全，緊跟國家立法的步伐，基於新法更新制定《信息系統安全與運行管理制度》《信息系統用戶賬號及權限管理制度》等信息安全保護相關的內部管理制度，明確保護客戶隱私相關工作流程和職責。本集團同步優化《信息系統個人敏感數據安全管理系統》、雅管家App《用戶隱私政策》等用戶信息內部政策，以規範使用及管理業主和客戶的個人信息，進一步提升信息安全等級，防範信息洩露風險。

為切實保障信息安全與隱私，本集團通過多種舉措優化升級信息系統的安全管理，並通過多種舉措並行落實信息安全與隱私保護：

權限審核

各級業務、各辦公系統需依據已審批的權責按級別、範圍、角色、用戶等分配權限，權限的開通及變更均以審批流程為準。

信息加密儲存

各業務系統用戶密碼採用加密保存，關鍵數據信息通過特殊執行權限進行加密處理，定期更改密碼以提高信息安全性。

定期自查信息風險

定期分析生成信息安全報告，包括安全威脅信息、安全事故處理、安全風險等內容，有效形成週期性的安全自查機制。

加強敏感數據的保護

加強在業務系統使用過程中對數據採集、傳輸、處理、銷毀等環節的管控，對各業務系統用戶隱私數據進行脫敏處理，降低數據安全風險。

更新雅管家App《用戶隱私政策》

雅管家App於2021年8月更新《用戶隱私政策》，用戶在登錄APP時會彈出個人信息使用協議確保客戶知情個人信息被使用情況和適用範疇。

2021年，本集團未發生用戶隱私數據洩露、數據丟失或信息系統被非法訪問、攻擊等重大信息安全事件，全年系統無故障率近100%。



5. 知識產權管理

本集團鼓勵員工在積極創新的同時尊重和保護知識產權的價值，嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國侵權責任法》等與知識產權相關的法律法規，制定並執行《雅生活集團法律事務管理辦法》《商標事務管理辦法》等內部管理條例與政策，明確知識產權管理部門的職責，規範知識產權的申請、註冊、使用和檔案管理流程，為公司的技術研發、業務開拓、日常運營等提供保障。同時，本集團加強對侵犯本集團知識產權的行為進行監測和調查，做到及時發現和處理侵權行為，切實保護集團利益。

截至2021年12月31日，本集團累計獲得已授權發明專利3項、外觀設計專利6項、已授權實用新型專利21項、軟件著作權專利64項和註冊商標229個。

6. 助力行業發展

本集團持續助力行業長久健康的發展，積極參與行業標準編製、行業峰會等活動，以推動物業管理行業服務及管理高質量的標準化，促進行業整體轉型升級。

本年度內，本集團積極參與綠色物業管理相關的工作標準化，以引領行業在綠色物業管理方面的探索，並踐行領先企業責任。隨着綠色物業管理理念興起，為促進行業從單向管理轉型到社會、經濟、綠色和環保的綜合管理，本集團以主導編寫單位身份申報的《綠色物業管理導則》團隊標準立項於2021年9月22日通過中國物業管理協會審批，有效助力物業管理行業生態文明建設，引領行業標準化、高質量發展。

同時，本集團在中國物業管理協會立項課題《住宅小區物業管理費調整研究》獲驗收，該課題總結雅生活住宅小區物業管理費的成功調整經驗，為物業管理行業的管理費調整提供良好參考。除此之外，本集團還積極申報其他國家和團體標準，參與編製《物業服務客戶滿意度測評》《物業服務安全與應急處置》《住宅物業服務規範》《物業服務企業安全生產標準化規範》等規範化文件，填補行業標準空白，助力行業規範化發展。

此外，本集團積極參與非住宅業態的物業管理標準制定。在高校、商務寫字樓業態方面，本集團成員企業山東宏泰物業發展有限公司作為濟南市物業管理行業協會名譽副會長單位，參與T/JNWX濟南市團體標準《高校物業服務規範》《商品住宅物業服務規範》《商務寫字樓物業服務規範》的編寫工作，三項標準已於2021年7月30日發佈。此三項標準的制定旨在鼓勵更多企業共同採用或結合自身情況制定高於濟南團體標準的企業標準，進一步推動本市物業服務標準化工作。

案例分享：《住宅物業服務規範》標準編制獲中國物業管理協會高度認可

2021年3月26日，中國物業管理協會標準化工作委員會召開團體標準《住宅物業服務規範》修改研討會。本集團總裁及首席執行官李大龍在研討會中表示，通過行業專家共同努力打造出規範化、可複製、高質量的《住宅物業服務規範》，是加強行業發展競爭力的重中之重。委員會秘書長高文田在會議中充分肯定本集團對《住宅物業服務規範》編制所作出的貢獻。



💧 研討會嘉賓分享

6 秉持真心，關愛員工



本章節回應議題：

- 保障員工健康與安全
- 提供有競爭力的薪酬與激勵機制
- 合規用工及保障員工權益
- 員工溝通與關懷
- 員工培訓與發展



本章節關鍵績效



女性員工比例：46.52%



線上學習平台睿學課程總數：2,296門



員工受訓總時數：1,443,053.17時



內訓師開展培訓：18,590場

本章節回應SDGs

本集團的行動策略



SDG 3：良好健康與福祉

為員工創造健康安全的工作環境以保障員工的健康與其他權益



SDG 5：性別平等

為縮小和消除性別待遇差異，本集團為不同性別員工提供平等的機會與待遇，倡導多元和包容的企業文化



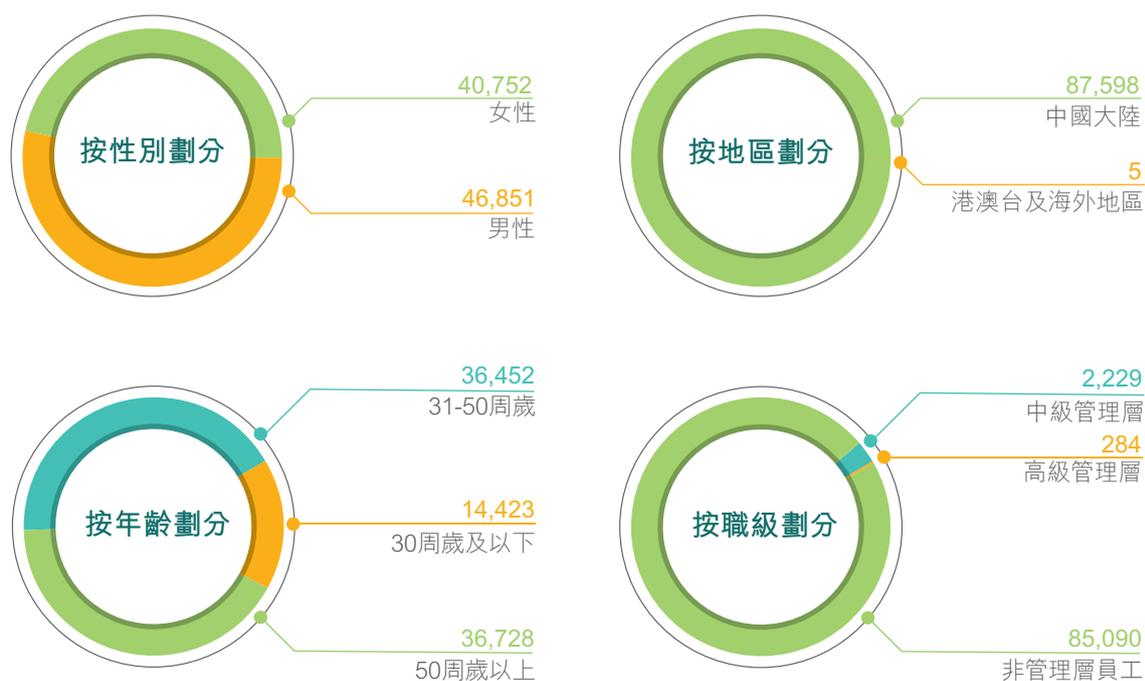
SDG 8：體面工作和經濟增長

從多方面促進就業，並提供有競爭力的薪酬體系



本集團始終堅守「以人為本，關愛員工」的宗旨，在成為卓越品質運營服務商的路上與員工同行共進。本集團嚴格恪守《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》《中華人民共和國職業病防治法》《最低工資規定》等僱傭相關法律法規，建立健全內部人力資源管理制度，貫徹落實員工各項基本權益保障；同時，根據集團發展需求組織培訓與團隊建設活動，努力為員工提供平等發展機會和廣闊發展平台，促進團隊持續進步；加強多元和包容的企業文化建設，通過豐富的員工福利與關懷活動，為員工打造健康安全的工作環境和溫馨的工作氛圍；定期開展員工敬業度調查，認真傾聽員工心聲，將員工需求融入集團業務發展中。

截至2021年12月31日，集團的總員工數達87,603人，按性別、年齡、地區、職位級別劃分的員工數據如下：





1. 員工權益

本集團嚴格遵從經營所在地區的相關法律法規要求，包括《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》等，建立完善《勞動合同管理制度》《招聘管理制度》《離職管理制度》等內部管理制度，全面保障員工在職場的招聘、晉升、離職、工作時數、薪酬福利、社會保險等各方面的合法權益。

1) 合規僱傭

本集團嚴格落實《招聘管理制度》《勞動合同管理制度》等僱傭相關內部制度，明確招聘工作的要求、流程與規範，確保招聘流程公平、公正、公開，與所有員工簽訂勞動合同，切實保障員工合法權益。在用工方面，本集團遵照國際人權公約與勞工標準，在內部制度中明令禁止聘請未滿法定勞動年齡的勞工，堅決抵制強制勞工和騷擾虐待等不當行為。本集團通過合法身份證明、背景調查等方式核實員工身份，如發現身份信息不實，將即刻停止錄用，並對內部相關失職人員問責；若發現存在強制勞工，本集團將啟動內部調查並對失職人員問責，同時對被強制勞工的員工進行補償。

本報告期內，本集團未發生僱傭童工或強制勞工的情況。

2) 公平就業

本集團嚴格恪守《中華人民共和國勞動法》等經營所在地相關僱傭法律法規，且於內部規定《招聘管理制度》《晉升管理制度》《內部競聘管理辦法》《招聘面試管理辦法》等文件中明確規定錄用條件、待遇、晉升機會等，不得因個人民族、種族、國籍、性別、宗教、年齡、性取向、政治傾向、婚姻狀況等社會身份差異而區別對待，保證招聘流程和晉升流程公平公正，確保員工得到公平的就業和發展機會。

為支持業務迅速發展的步伐，本集團提出多元共融的人才儲備和培養策略，積極通過校園招聘和社會招聘等途徑招募人才，並持續優化員工結構，促進員工性別、年齡、地區、學歷背景等的多元化構成，為本集團的轉型升級與發展提供充實的人才資源。

3) 薪酬福利

本集團高度重視薪酬福利體系的建設，制定並實施《員工手冊》《福利管理制度》等內部制度，以書面形式約束並保障員工依法獲得勞動報酬及享有國家要求繳納的社會保險、休息時間與公眾假期等合法權益。

薪酬方面，本集團參照行業薪酬平均水平及內部薪酬體系建立薪酬標準，原則上每年開展薪酬水平的市場調研與評估，並基於調研與評估結果進行適當調整，力求為員工提供具備市場競爭力的薪酬。此外，針對表現優異的突出人才，本集團依據績效激勵制度予以適當獎金激勵，充分調動員工積極性，促進優秀人才保留。

福利方面，除依法為全體員工繳納五險一金及提供法定帶薪假期外，本集團還為員工準備了各類企業福利，包括但不限於降溫取暖費、外派補貼、伙食補貼、結婚禮金、生育禮金、旅遊津貼等現金福利，及節令禮品、購房優惠、員工體檢等非現金福利，並組織員工生日會、運動會、傳統節日活動等特色文化活動，通過誠摯的關懷福利，提升員工的歸屬感與幸福感。

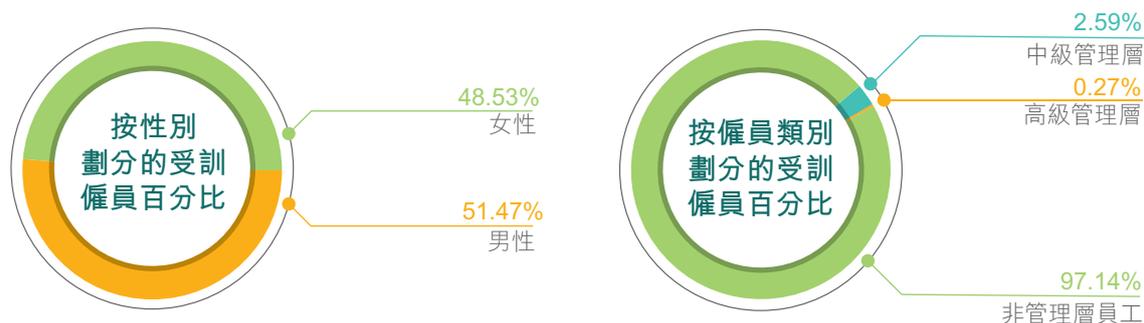
2. 培訓與發展

企業的迅速發展與員工的持續成長互為基礎、互相促進。本集團高度重視內部人才團隊的建設與培養，制定並落實《學習與發展管理制度》《新員工學習與發展管理辦法》《大學生學習與發展管理辦法》《雅生活集團樂活π管理制度》《內訓師管理辦法》《崗位輔導員管理辦法》《員工外派學習及在職深造管理辦法》等制度，根據集團的發展戰略與方向，將員工培訓發展納入企業價值觀與戰略體系，細化各類員工的培訓計劃與要求，努力打造與本集團業務發展方向相匹配的人才隊伍。

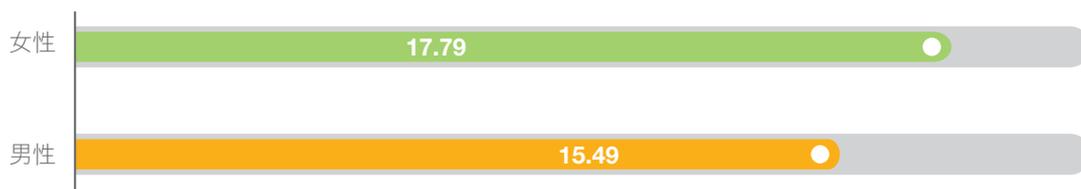


2021年，本集團共計53,997名員工參與各類培訓，員工受訓總時數達1,443,053.17小時。按性別及僱員類別劃分的培訓數據如下：

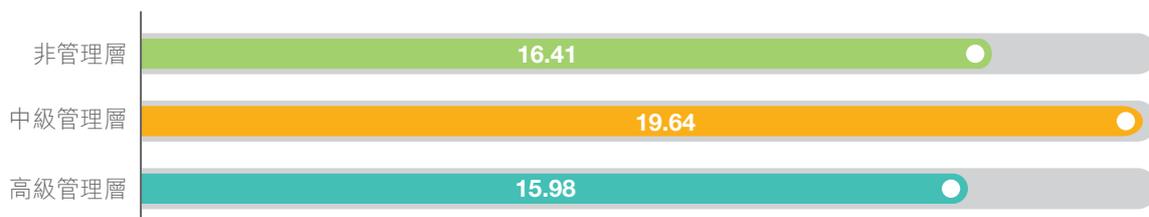
2021年受訓僱員百分比及平均時長



按性別劃分的平均受訓時長(小時)



按職級劃分的平均受訓時長(小時)



為支持本集團高速發展的業務需求，推動戰略目標落地，本集團秉承「一生樂學、追求卓越」的核心理念，於2018年成立雅生活學院，並持續完善系統化的培訓體系建設，專注於人才發展、專業賦能、學研文宣三大板塊。其中，人才發展板塊由「躬行／韜略計劃」、「弘毅計劃」、「初芒計劃」、「樂活π計劃」等組成，聚焦核心管理人才和業務骨幹培養；專業賦能板塊包括「投拓先鋒」、「城市極客」、「品質工匠」等，聚焦專業能力提升，賦能業務發展；學研文宣板塊通過文化融合等主題培訓，研究解碼組織戰略，推動組織變革與融合，增強企業競爭力和團隊凝聚力。同時，本集團通過完善內訓師隊伍建設、推動產教合作、打造線上培訓系統等方式，為培訓體系持續提供豐富的講師與課程資源。

本報告期內，雅生活學院重點培訓項目的開展情況如下：

人才發展篇

躬行／韜略計劃

本年度，躬行／韜略計劃針對管理層開展精細化管理專題培訓，提升管理層精細化管理能力。其中，集團層面組織開展《用最小資源實現既定目標》課程，包含目標與績效、資源管理、效益提升等內容，收獲學員的一致好評，課程滿意度達9.0分。此外，組織各區域、產業板塊管理層匯總日常工作中的精細化管理案例，將其製作為4門微課視頻分享至團隊，從实操層面提升精細化管理水平。



躬行／韜略計劃培訓海報



弘毅計劃

本年度，為選拔和培養項目經理及高潛力經理人才，本集團發佈「弘毅計劃」，完成包括「引擎行動」在內的14門項目經理精品課程的開發，通過兩期培養計劃，進一步推動區域的在職項目經理盤點、講師認證，提升集團和區域經理級人才的專業能力與管理水平。弘毅計劃致力於為本集團培養可靠的中堅力量，其課程獲學員的高度認可，培訓總體滿意度達9.6分。



「弘毅計劃」海報



「引擎行動」課程開發

初芒計劃

本年度，本集團區域開展「初芒計劃」，通過推薦、競聘、競選述職等方式選拔新晉主管。同時，本集團各區域以線下集訓及線上課程相結合的方式對新晉主管進行專項培養，共涉及十餘個學習主題。該計劃高效率地完成了項目主管的盤點與競聘選拔，通過理論與實踐相結合的培訓課程幫助新晉主管迅速適應新崗位。



初芒計劃主管人才選拔海報

樂活π計劃

本集團針對校招管培生打造樂活π計劃，幫助新人快速融崗與適崗。本年度內，本集團完成《樂活π全生命周期培養方案》迭代3.0版本，進一步規範樂活π輪崗培養要求與操作流程。其中，「樂活π計劃」組織本年度校招管培生參與6天5晚的集訓，幫助管培生快速適應企業文化、了解業務及行業知識。同時，本集團組織2019-2021屆管培生參與述職技巧培訓，以提升歷屆管培生的表達技巧與演講能力，助力其述職考核的順利通過。



樂活π計劃海報



樂活π集訓

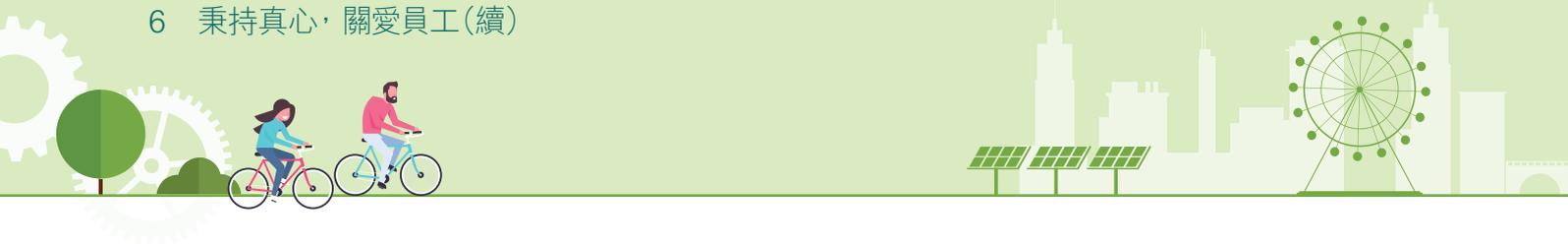
專業賦能篇

投拓先鋒

本年度，本集團共開展兩次投拓先鋒訓練營，邀請本集團成員企業講師共同授課，圍繞存量住宅、公建業態的市場拓展等分享行業洞察與實踐技巧，提升相關員工的拓展和業務運營能力，賦能本集團業務拓展，同時助力集團、產業、區域與成員企業建立鏈接。



投拓先鋒訓練營海報



城市極客

城市極客專業培訓聚焦智慧城市服務方法。本年度，本集團共組織開展兩期城市極客訓練營，邀請行業領先企業的優秀講師聯合授課，以開拓本集團員工的智慧城市與數字社會視野，了解行業數字化領先實踐，拓寬城市服務新知。



城市極客訓練營海報

品質工匠

本年度，本集團組織開展品質工匠訓練營2.0，聚焦精益管理與服務品質提升，通過《接項目－市場與品質的協同》、《優管理－網狀管理新思路》、《明標準－2022業務標準化》等課程，提升本集團服務人員在品質協同、網狀管理、業務標準等方面的理解與專業水平。本次訓練營收獲員工的一致好評，培訓滿意度高達9.8分。



品質工匠海報



品質工匠訓練營合影

煉金智鑰

為了提升物業服務品質並賦能產業鏈，本集團積極開展煉金智鑰訓練營，為員工提供通過國際化認證CIH (Chartered Institute of Housing)1標準的集訓，進一步提升學員的商業全鏈條服務管理能力。本次訓練營共產出11門內部課程、209門CIH線上課程，訓練營集訓滿意度高達9.8，完成培訓的學員亦收獲CIH頒發的認證證書。



煉金智鑰訓練營海報

此外，本集團積極推動內訓師制度構建，依托雅生活學院推動內訓師培訓和資質認證，進一步為人才發展提供有力的支撐。截至2021年12月31日，本集團的內訓師體系建設情況如下：

內訓師總人數 210	培訓總時長 349,669
培訓場次 18,590	培訓平均滿意度 9.6

¹ CIH：英國特許房屋經理學會(Chartered Institute of Housing)對世界各地物業管理從業人員及在校學生的專業水平和資格認證，主要是考察物業管理專業課程是否涵蓋物業管理專業教育必須之課程，師資、教學條件資源、實踐訓練、教學質量控制是否符合要求。

6 秉持真心，關愛員工(續)

本報告期內，本集團積極推動線上培訓系統建設，搭建線上培訓平台「睿學」和企業微信公眾號「小雅時光」，方便員工隨時隨地進行線上學習。2021年3月25日，本集團正式推出「睿學」線上培訓平台，年內積極整合內外部教育資源，引入物業培訓專家中物教育的五大物業工種及項目經理相關課程共94門。截至2021年12月31日，「睿學」線上課程達2,296門，學員在線學習時長共52,057小時，人均學時229分鐘，激活率達到91%。企業微信公眾號「小雅時光」於2021年6月正式搭建，截至2021年12月31日，發佈培訓類推文共83篇，為員工提供豐富的業餘學習資源。



💧「睿學」線上培訓平台首頁



💧「睿學」課程學習頁面



💧企業微信公眾號「小雅時光」

本集團亦積極推進校企合作，促進產學深度融合。本年度，本集團與廣州大學合作開展星π啟能社和π試煉場等主題活動，共舉辦3場物業行業發展的主題講座，並組織開展物業課題競賽和物業法律知識競賽，吸引超過1,000名學生參與。本次校企合作提高了本集團於高校人才市場的知名度，吸引了一批契合本集團企業文化、具備較強職業技能的綜合性人才，豐富了本集團的人才儲備。



📍 廣州大學校企活動現場

3. 績效考核與晉升

為激發員工積極性，充實戰略發展人才儲備，本集團制定《晉升管理制度》《內部競聘管理辦法》等內部管理辦法，明確規定員工績效考核的標準及晉升流程與評估等具體事宜，規範人才晉升管理。本集團依照「德才兼備、優中選優、人崗匹配」的人才選拔原則，從員工司齡、任職資格、年度工作業績表現及貢獻、新崗位匹配度等方面對人才進行全面評估，並依據考核結果進行員工晉升評估。本集團員工晉升分為定期晉升和不定期晉升。定期晉升適用於管理通道和技術通道的所有崗位，不定期晉升則根據公司、部門、項目的實際需求進行。兩類晉升均制定了規範的評估流程，以保障員工平等的晉升機會，確保員工能力與崗位匹配。其中，本集團的定期晉升流程如下：



定期晉升流程



同時，本集團持續通過人才盤點、內部競聘、拓展輪崗、短期借調等方式鼓勵內部人才的有機流動，盤活人才資源，在幫助員工突破職業瓶頸、尋求職業突破的同時，實現企業人才資源的最大、最優化配置與使用。本集團亦充分接納符合要求的回流員工，制定並落實《回流人員管理辦法》，鼓勵曾於本集團任職的員工再次應聘入職，實現對本集團人才隊伍的有效補充。

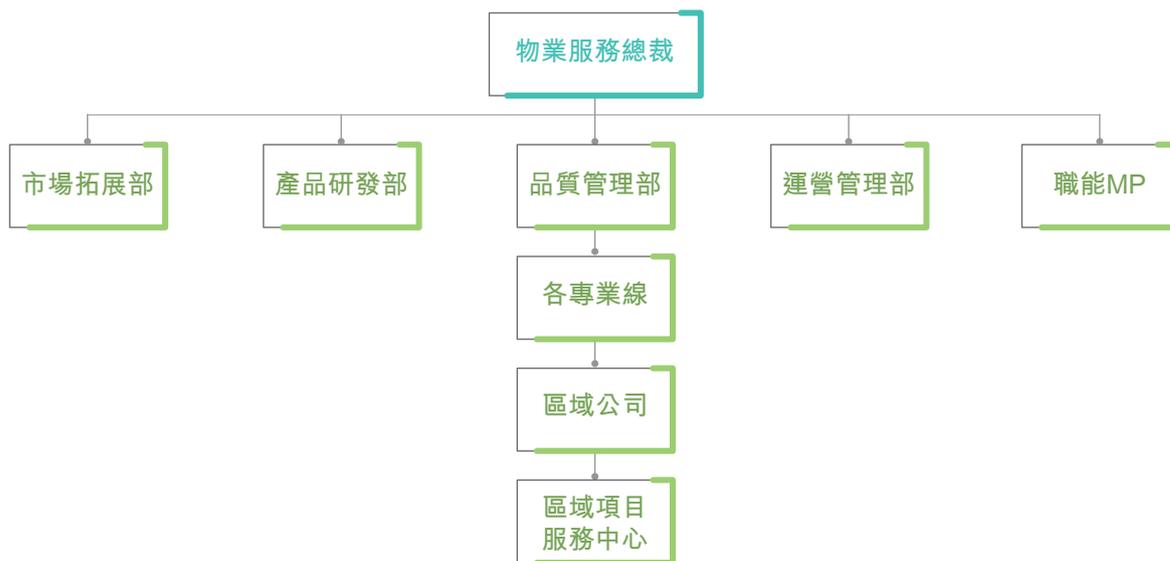
4. 職業健康與安全

為保障員工的職業健康與安全，本集團嚴格遵從《中華人民共和國安全生產法》等相關法律法規，制定《職業健康管理辦法》《員工手冊》《工傷管理辦法》《作業安全管理規程》等內部制度文件，明確各單位的安全管理職責，嚴格執行監督檢查，並積極開展安全教育和安防培訓，嚴防安全事故發生，全力為員工營造安全健康的工作環境。

1) 安全管理架構

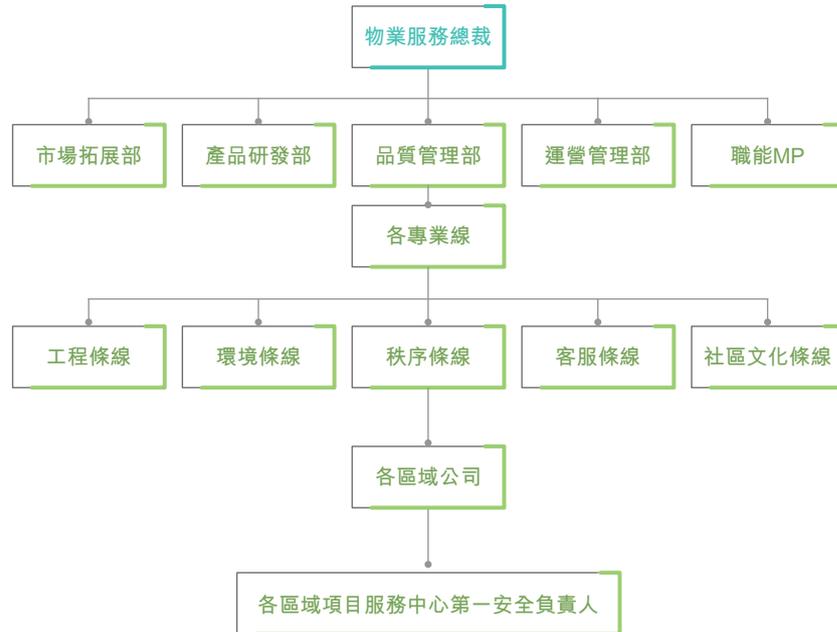
業務安全保證線

本集團建立了集團—區域公司—項目公司的安全管理架構，通過各業務部門串聯管控，保障業務安全：



安全條線保證線

各業務部門之下，本集團設立工程、環境、秩序、客戶、社區文化等專業條線，明確各條線安全管理要求，切實守護員工職業健康與安全。



2) 管理體系認證

本集團堅持「預防為主、防治結合、分類管理、綜合治理」的職業健康安全管理方針，要求各單位成立職業健康管理小組，做好職業危害申報、危險因素識別等工作，持續完善職業健康管理。同時，本集團重視安全健康管理體系的構建，積極推動集團內部職業健康安全管理各體系認證，以促進職業健康安全的標準化管理。

截至2021年12月31日，本集團旗下多個項目已獲得職業安全管理體系ISO45001：2018認證證書(OHS 585323)，以及GB/T45001-2020/ISO45001：2018認證證書，並將持續推進各區域及成員企業的安全管理體系化建設。

3) 職業健康保障

本集團始終高度關注員工的健康與安全。在新冠疫情時期，本集團嚴格採取防疫措施，建立完善常態化防疫體系，在避免疫情傳播的同時，致力於為員工打造健康安全的辦公環境。同時，為保障員工的職業健康與安全，本集團積極開展各類安全生產教育與技術培訓，針對消防、地震、暴雨、洪澇等各類突發事件制定相應的應急預案，通過安全演練與培訓等活動持續提升員工的自我保護意識與能力。

此外，本集團積極組織各類團建及文體活動，在豐富員工業餘生活的同時，鼓勵員工積極參與體育鍛煉，增強抵抗力，舒緩心理壓力，保持身心健康。

常態化疫情防控

本集團高度重視疫情防控工作，組織成立疫情防控應急小組，自上而下建立全國範圍內的防疫網格化管理隊伍，並且制定嚴密的防疫措施、物資調配、場所管理、人員管理等規範，迅速部署落實到全國各項目。

本年度，本集團組織全體員工參與新冠疫苗接種，有效減少員工感染風險。截至年末，本集團全體員工的新冠疫苗接种率已達85%，基本覆蓋所有符合接種條件的員工。此外，本集團定時邀請專人到辦公區域進行員工核酸檢測、體溫檢測、辦公環境全面消殺等措施，切實保障員工的健康與安全。



辦公區消殺



辦公區上門核酸檢測

員工體檢

本集團制定並實施《員工體檢管理辦法》，每年度定期組織員工體檢福利活動，確保員工年度體檢全覆蓋，並與專業體檢機構合作定制員工體檢套餐，對高發病提前預檢，依據體檢結果建立員工健康白皮書檔案大數據，為本集團員工職業健康與安全管理提供有效參考。



員工體檢

4) 安全管理目標與績效

為保障相關崗位人員的操作安全，本集團在績效考核中設置社區安全管理風險指標，落實集團—區域公司兩級考核體系，從安防、電梯、消防等多個維度進行考核，降低安全風險，推動高效的安全管理。

同時，針對雨訊、地震、颱風等各類突發災害，本集團嚴格實施應急處理預案，通過應急演練及培訓等方式，確保員工在災害事件發生時及時響應、冷靜處理，保障自身安全。

本報告期內，本集團勞保用品配備率達到100%，未發生職業病或疑似職業病案例。



5. 員工溝通與關懷

本集團始終提倡員工的參與和民主溝通，設立多種溝通機制傾聽員工心聲，包括但不限於企業微信、辦公系統、職工代表大會、職工座談會、專題溝通會議等，確保員工意見與建議的高效傳達，及時宣貫企業重大改革與經營情況，切實解決員工關心的問題。本年度，本集團進一步開發企業微信k吧，為員工搭建互動平台，已加入企業微信的員工均可以通過參與互動、發佈帖子等方式進行溝通交流。同時，本集團推出企業微信公眾號小雅時光，發佈企業文化活動、學習諮詢、人才培訓及員工關懷活動等信息，鼓勵員工踴躍參與企業文化交流活動。

為加強民主管理，本集團鼓勵各區域公司通過建立工會組織、與員工簽訂集體協議等方式，切實保障員工基本權益。2021年，本集團區域公司共計3,078名員工加入所在區域成立的工會。

此外，本集團積極組織各類活動，包括節日活動、年會等，為員工送去溫暖與關懷，增強員工的幸福感和歸屬感，進而增強團隊活力與凝聚力。

案例分享：「向美而生，逐光前行」，首屆互聯網年會活動

為傳承企業文化，在疫情大環境下，本集團於2021年2月新春佳節前夕，首次以線上直播形式舉行覆蓋集團全體員工的「向美而生，逐光前行」——新春雲上派對年會活動，向員工們獻上關懷與新春祝福並為廣大員工提供才藝展示的舞臺。本次年會活動吸引超過三萬名員工歡聚線上，共同回顧過去、展望將來，感受熱烈的節日氛圍。



年會宣傳海報



本章節回應議題：

- 節約水資源使用
- 提升能源使用效率
- 廢棄物管理
- 應對氣候變化



本章節關鍵績效



制定節能**減排**、**節水**、**減廢**三大目標



對多個項目進行節能改造，其中深圳市民中心改造後平均每年節約**兩千萬度電**



多個項目獲垃圾分類行業榮譽，其中：重慶城南未來項目獲「**城市生活垃圾分類先進物業公司**」、海逸天成項目獲「**青島市生活垃圾分類示範小區**」、金都花園項目獲得「**青島市垃圾分類示範小區**」、京西景園項目獲「**北京市生活垃圾分類示範小區**」

本章節回應SDGs

本集團的行動策略



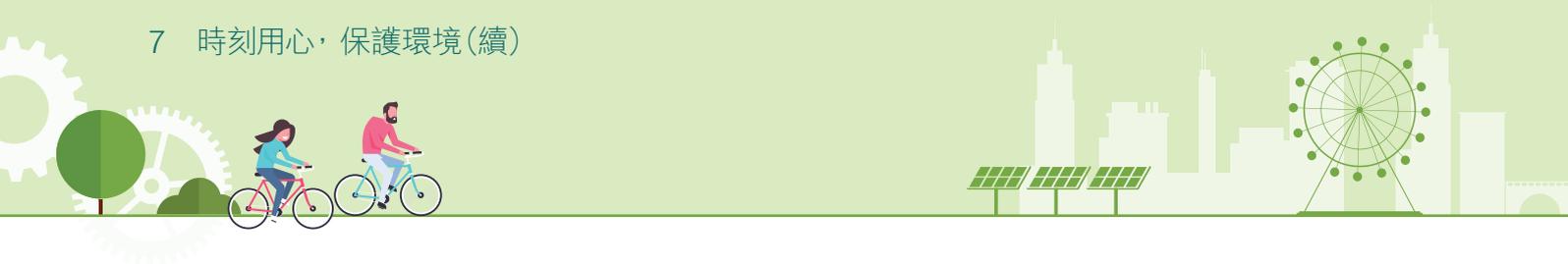
SDG 12：負責任消費與生產

制定環境管理目標，制定落實各項節能減排、節水、減廢措施，倡導業主與客戶堅持可持續的生活方式



SDG 13：氣候行動

制定減排目標和規劃與碳中和規劃，修訂應對氣候變化的應急預案



本集團始終踐行綠色低碳的可持續運營方式，積極響應國家提出的「碳达峰、碳中和」目標，進一步推動基於ISO14001的環境管理體系標準化進程，貫徹落實節能減排、節水、減廢相關的管理制度與措施，在城市和社區服務中融入可持續發展理念，積極倡導利益相關方共同參與綠色環保行動，助力生態文明建設。

1. 環境管理體系

本集團嚴格遵從《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規，制定並落實《公共能耗管理規程》《節能降耗工作管理辦法》《廢棄物管理辦法》《生活垃圾收集處理工作規程》等內部制度，明確內部環境管理分工與職責，為各項能耗管控與廢棄物管理工作提供清晰指引，致力於降低自身業務運營對生態環境產生的可能影響。

為加強環境管理標準化建設，本集團持續完善標準化的環境管理體系建設，推動多個項目參與環境管理體系ISO14001：2015的認證，並將推進各區域環境管理體系的持續運行。

2. 能源使用與碳排放管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等國家節能相關法律法規，定期更新《公共能耗管理規程》等內部制度，要求各項目按要求制定並落實節能減排計劃，並編製公共能耗統計台賬，定期對能源使用情況進行分析和比對，檢查能源使用過程中存在的異常情況並及時跟進處理，以減少能源浪費，實現本集團的節能減排目標。

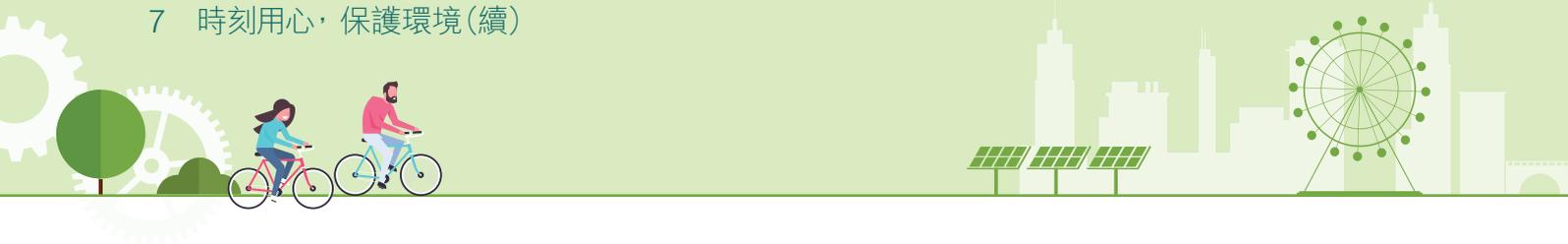
節能減排目標



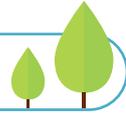
本集團在經營過程中融入「創新、環保、便捷、科技」元素，以低能耗、高舒適、可持續為運營目標，進一步提升能源使用效益，減少溫室氣體排放量，最大可能地降低生產經營對環境造成的不利影響。

為達成節能減排目標，減少各方面經營活動對環境的潛在影響，本集團採取的節能減排舉措包括但不限於：





案例分享：深圳市民中心節能改造



本集團深圳市民中心項目通過採取全面升級LED照明設備、引入太陽能照明系統和改造中央空調系統三大舉措實現節能降耗，平均每年節省超過兩千萬度電：

- **全面升級LED照明系統**：照明系統全面更換為節能LED燈；
- **引入太陽能照明系統**：在地下車庫的照明系統引入光伏發電進行照明節能的升級，實現LED燈與太陽能設備雙管雙控的效果；
- **對空調蓄冷進行改造**：安裝智能節能控制系統，將原有的消防水池進行蓄冷改造，實現移峰填穀，提升空調系統使用效益。改造空調蓄冷系統後，市民中心中央空調系統運行費用年節約率達20%以上，每年可節省約243萬元電費，相當於每年節約標準煤914.4噸，減少排放二氧化碳2,435噸。



💧 空調蓄冷改造



💧 地下車庫太陽能改造



案例分享：中華藝術宮節能改造

中華藝術宮為本集團在管的公益性文化事業機構，其主要能源消耗為電力和天然氣。為落實《上海市大型公共文化設施建築合理用能指南》的相關規定，本集團積極優化中華藝術宮內的能耗設施設備，實現冰蓄冷、太陽能發電、中水回收利用等節能新技術的使用，有效降低能耗，達成政府指定的節能指標>5%的目標。



冰蓄冷設備



中水處理設備



太陽能電池板光伏發電

優化設備類型

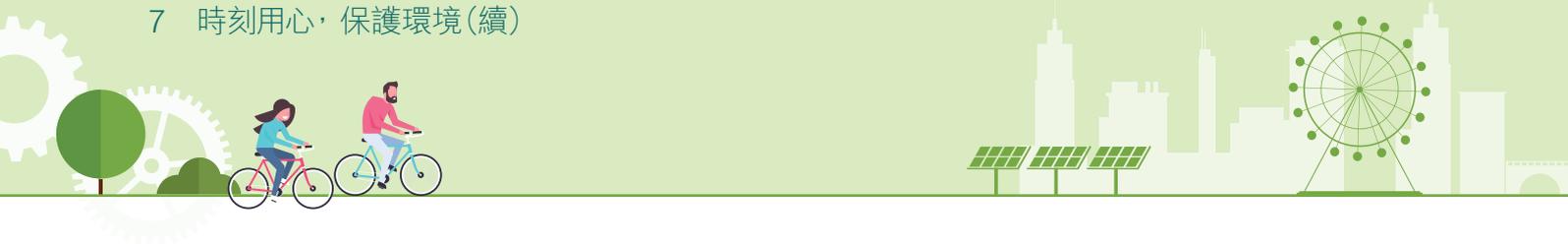
3. 水資源使用

本集團的水資源消耗主要為日常辦公用水和綠化用水。本集團的水源主要來自市政管網用水，部分項目會利用附近河道水作為綠化灌溉用水，在求取適用水源上不存在任何問題。在水資源排放方面，本集團嚴格遵循《中華人民共和國水污染防治法》及營運所在地的污水排放標準，以確保污水100%達標排放。本集團制定水資源節約目標與評估考核制度，並通過多維度的節水計劃與措施推動目標達成。

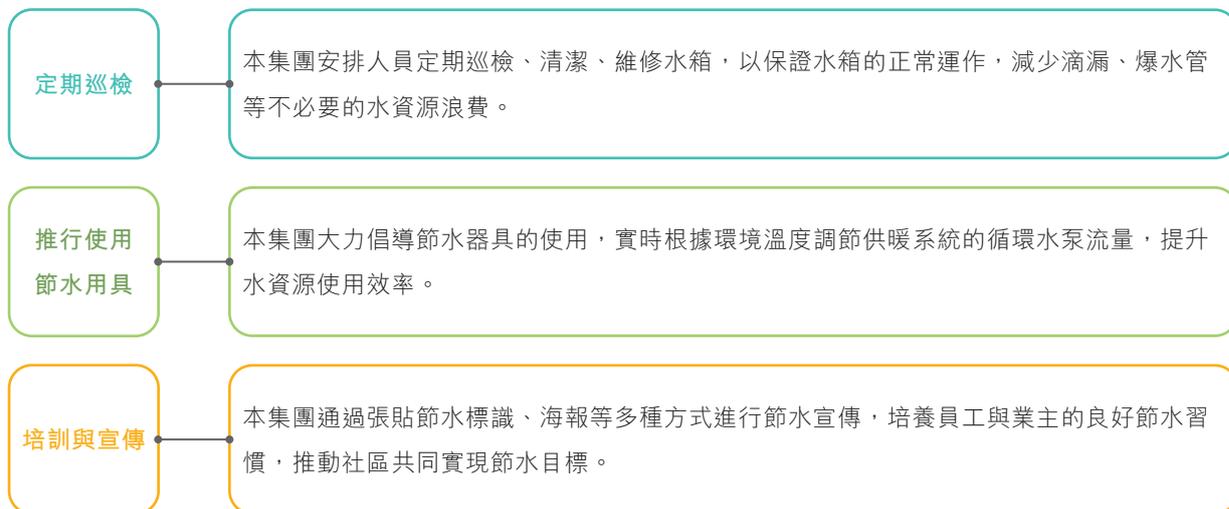


節約水資源目標

本集團積極加強利益相關方節水意識，通過優先選用節水器具、加強用水設施設備的日常維護管理、提倡循環用水等方式，提高水資源使用效率，減少水資源的浪費。



為達成節水目標，提升用水效益，本集團採取的舉措包括但不限於：



案例分享：鴻財公館積極創建節水型小區



本集團在管項目鴻財公館小區積極推動節水工作，引導業主實施科學且可持續的生活方式，成立專項領導小組開展節水型小區的創建。該項目通過節水器具改造、定期巡檢維修、節水宣傳等手段，號召業主共同參與節水，提升整體用水效益。該項目於本年度榮獲四川省節水型小區稱號。



💧 榮獲「四川省節水型小區」稱號獎牌



4. 廢棄物管理

本集團在日常運營中涉及的廢棄物主要包括辦公生活垃圾、廢舊電池、打印機墨盒等。為加強廢棄物管理，本集團積極響應國家垃圾分類的號召，在本集團各區域及項目推動垃圾分類實施，並通過宣傳與培訓等形式，引導強化業主和員工的垃圾分類意識。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等相關法律法規，並制定《廢棄物管理辦法》《生活垃圾分類工作規程》《固體廢棄物分類一覽表》等內部制度，以保證社區內及辦公區域內的垃圾處理滿足減量化、再利用和資源化的原則。本集團制定減廢目標，通過倡導垃圾分類、鼓勵廢棄物循環利用等方式，推動減廢目標的實現。



減少廢棄物目標

本集團通過禁塑減廢等專項行動，減少廢棄物產生，同時積極倡導垃圾分類，實現資源再利用。

針對辦公區域，本集團依據《廢棄物管理辦法》對辦公廢棄物進行統一報廢、回收、銷毀，實施垃圾分類，規範垃圾分類處理流程，確保廢棄物得到合理的分類與回收。

針對在管項目，本集團嚴格按照《城市居民生活垃圾分類》管理辦法及相關地方政策規定設置分類垃圾桶與回收站，並委託專業公司定期清運，安全妥善地處理各類垃圾。本集團部分項目還設有「智能垃圾分類機」，對金屬、塑料、紡織物、紙類、玻璃等固體廢棄物的回收提供一定補貼，鼓勵業主參與垃圾分類與回收。同時，本集團通過豐富的宣傳活動鼓勵業主及員工參與垃圾分類與廢棄物循環利用，共同保障舒適的居住與辦公環境。

本報告期內，本集團持續推進垃圾分類工作，加強對業主與員工的宣貫和引導，多個項目獲得垃圾分類領域的行業榮譽，如重慶城南未來項目獲得「城市生活垃圾分類先進物業公司」榮譽、海逸天成項目獲得「青島市生活垃圾



分類示範小區」榮譽、金都花園項目獲得「青島市垃圾分類示範小區」榮譽、京西景園項目獲得「北京市生活垃圾分類示範小區」榮譽。



💧 垃圾分類榮譽稱號

5. 綠色辦公

本集團倡導綠色辦公理念，持續優化內部系統，積極推行無紙化辦公；提倡節約辦公耗材，降低辦公廢棄物對環境的消極影響；持續向員工普及環保教育，提升員工環保意識。本集團採取的綠色辦公舉措包括但不限於：





綠色辦公宣傳圖

6. 綠色城市與社區

本集團致力於打造可持續發展的良好城市生態，不斷為業主提供高質量、專業化的可持續服務，維護並改善城市及社區的生態環境，積極促進生態文明建設。

本集團提供綠化養護等優質服務，嚴格選擇綠化、養護及消殺用具，確保在進行社區綠化時保護社區生態多樣性。本集團持續在各項目中建立小型苗圃基地，改善社區黃土裸露與植被老化問題，進一步提升社區綠化，優化業主居住環境。同時，本集團十分重視業主與租戶的綠色環保參與，通過定期的節電、節水、垃圾分類等綠色宣傳與活動，鼓勵業主與租戶共同守護社區環境。

此外，本集團持續發力城市服務板塊，提供包含垃圾收集及清運、海上環衛、河道生態修復、重大賽事後勤環衛保障、智慧環衛一體化運營解決方案等服務，在城市多場景內助力提升環境衛生品質和治理水平。

案例分享：無錫時代雅居綠色社區打造

本集團在管項目無錫時代雅居深入推進綠色小區建設，將節水、節能、減廢等工作納入日常性管理，並致力於增強廣大業主的綠色社區意識。

在節水方面，項目聯合市水務局開展節水宣傳專題活動，倡導大家「珍惜生命之源、‘關’注點點滴滴」「惜水、愛水、節水從我做起」；在節能方面，項目倡導「人走燈滅」，「低碳烹煮」等綠色生活方式，推進節能家電的使用；在減少廢棄物方面，項目舉行極具特色的二手物品義賣活動，提倡業主將不再使用的物品進行出售並捐贈所得錢款，在延長物品使用週期的同時為慈善做貢獻。

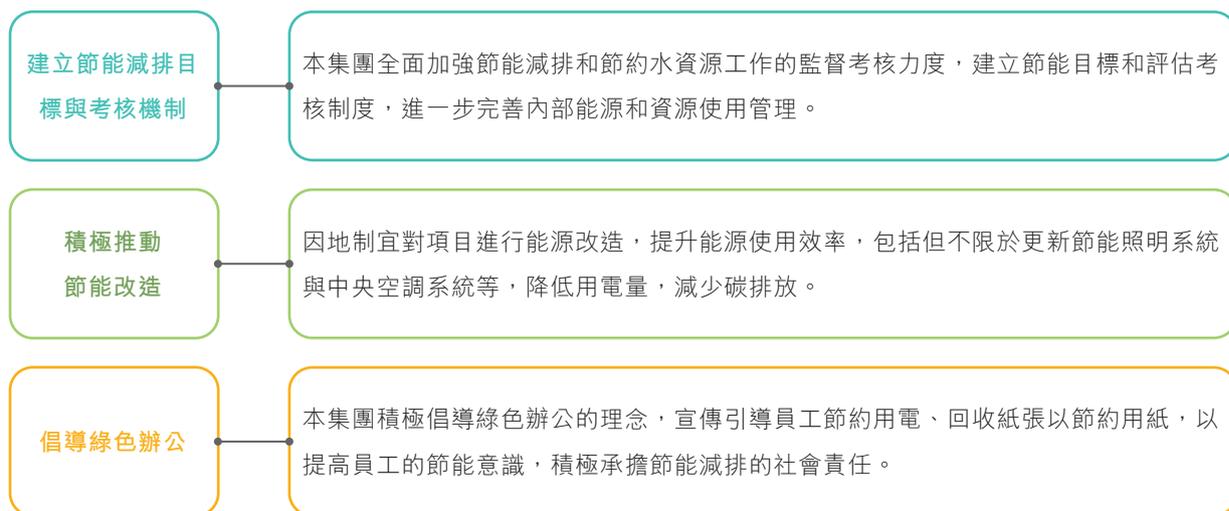


7. 應對氣候變化

隨着國家「碳達峰、碳中和」目標的頒佈，本集團積極響應國家號召，順應全社會的綠色低碳、零碳轉型趨勢，加強對氣候變化問題的評估與探討，努力抓住綠色發展機遇，並降低氣候變化風險相關的潛在負面影響。本集團定期審閱業務經營活動的氣候風險與影響，從實體風險與轉型風險兩大維度識別可能對本集團產生重大影響的氣候變化事宜。其中，實體風險包括但不限於極端強降雨、颱風、地震、極寒極熱天氣、氣候變暖等導致資產擱淺的風險，轉型風險包括但不限於碳排放相關政策風險等。

為有效預防和控制上述極端天氣對企業運營造成的不良影響和潛在風險，本集團制定《地震災害應急預案》、《防汛應急預案》等安全生產及自然災害應急預案文件，根據項目所在地的本氣候情況進行設備設施的定期巡檢，並組織定期防洪、防颱風等極端天氣應急演練，儲備充足防汛物資，不斷優化應急預案以確保遇到突發災害的應急和處理能力，盡最大可能維護和保障業主安全和本集團正常運營。

本集團亦積極採取多項措施緩解氣候變化的進展，採取的應對舉措包括但不限於：





本章節回應議題：

- 供應商准入與評估
- 為合作夥伴賦能
- 供應鏈環境及社會風險管理



本章節關鍵績效



本年度**供應商**總數：2,460家



家裝宅配服務使用高標準**環保材料**項目覆蓋率：80%



以**資源與發展**為導向，聚焦**賦能、協同、服務與管理**四方面，助力成員企業發展

本章節回應SDG

本集團的行動策略



SDG 17：促進目標實現的夥伴關係

加強與供應商和合作企業的溝通交流，關注供應商環境社會履責情況，打造互利共贏的生態圈，共同推動行業可持續發展

本集團持續打造與合作夥伴互利共贏的生態圈。一方面，本集團嚴控供應商的全流程管理，以保障供貨質量，同時關注供應商在環境和社會方面的履責情況，積極與其進行交流，推動多方合作共贏。另一方面，本集團高度重視成員企業的投後管理與賦能，搭建投後評估體系，完善成員企業的標準化工作流程和管理機制，從公司治理、專業服務、市場協同、能效管理四大核心工作板塊着手，推動成員企業品牌、市場資源等深度整合，通過信息化技術激活成員企業的內在動力，不斷為合作夥伴注入發展活力與動力，助力成員企業的持續發展。

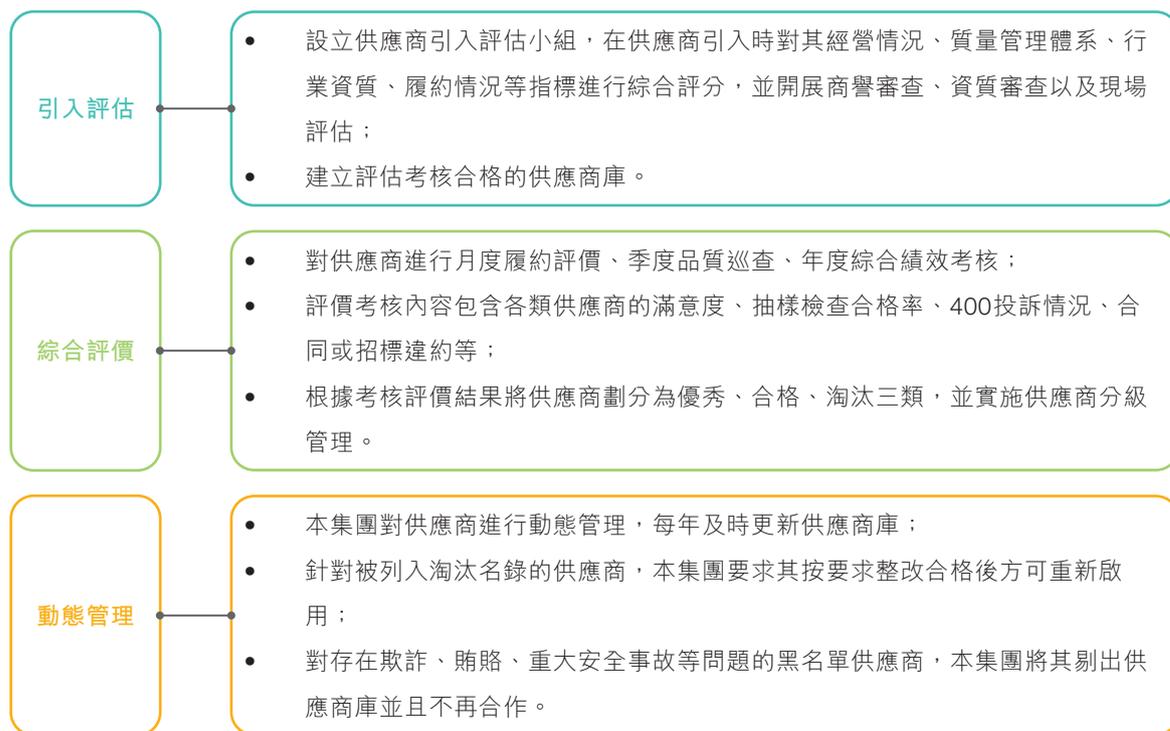


1. 供應商管理

本集團嚴格遵從《中華人民共和國招投標法》等法律法規，踐行與供應商互利共贏的合作理念，持續加強供應商招標採購、入庫篩選、評估考核的全流程管理，以保障供應商引進的公平公正以及產品的供應質量；積極維護與供應商的良好合作關係，致力實現互利共贏。截至2021年12月31日，本集團供應商管理要求覆蓋的物業服務、業主增值服務及城市服務三大板塊的供應商總數為2,460，所有供應商均在中國大陸運營。

1) 供應商准入與評估

本集團制定了《採購管理制度》《採購招投標管理程序》《採購供應商管理程序》等內部制度，規範供應商全流程管理，並定期評估、考核供應商資質，保證供應商提供優質的服務與產品。本集團對供應商准入與評估內容如下：



2) 可持續供應鏈

本集團高度關注供應商的环境及社會風險，積極倡導綠色採購與陽光採購，致力於推動供應鏈的可持續發展。

供應鏈環境及社會風險管理

為加強對供應鏈環境及社會風險的管理，本集團在供應商准入、評估等各環節充分納入對其環境、社會相關表現的考量，優先考慮獲得環境管理體系認證、質量管理體系認證和職業健康安全管理体系認證的供應商，以保障所使用產品與材料符合或高於國家環保和健康要求標準，提高整體服務和產品品質。

本集團亦不斷深入推廣綠色採購理念，優先選擇綠色環保的材料與用品，提高材料的再循環和再使用，在採購環節切實減少對環境的不利影響。本集團家裝宅配服務主要與知名品牌合作，其所供材料環保等級均遠超國家標準，覆蓋品類包含定制家居、軟裝沙發等，使用高標準環保材料的項目覆蓋率達80%。

推動陽光採購

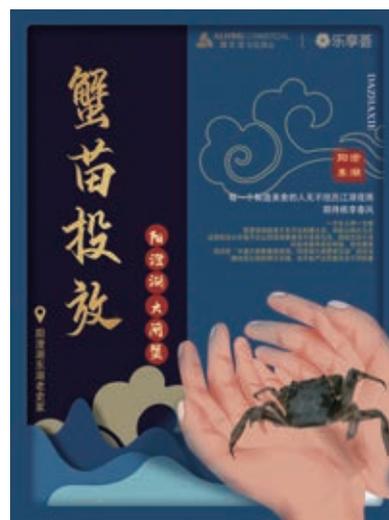
本集團嚴格遵從《中華人民共和國招投標法》等招投標和採購相關的法律法規，規範招投標和採購的流程，杜絕暗箱操作。本集團秉持公開透明原則，公開招標信息流程，以保證招標決策的公平、公正、公開。同時，本集團要求供應商簽署《廉政協議書》，並在《採購管理制度》中要求採購管理人員需嚴格履行職務行為準則，定期組織面向供應商的廉潔培訓，約束雙方在採購過程中的廉潔行為；設立供應商舉報渠道，嚴控貪腐行為，保證採購全流程合法合規。

3) 供應商溝通與交流

本集團十分重視與供應商的合作交流，視供應鏈共同成長為企業發展的重要一環。本集團通過線上電話溝通、供應商走訪和供應商大會等方式，定期開展與供應商的溝通與交流，落實供應商投訴、反饋機制，保障供應商權益。本集團與供應商整合雙方所長，依托本集團項目良好的項目品質和營商環境，結合供應商的資源優勢，助力雙方業務規模的持續拓展。

案例分享：與陽澄湖水鮮館達成的全面合作

本報告期內，本集團社區商業板塊與大閘蟹原產地陽澄湖水鮮館達成合作，開展多層次、多領域和多形式的全面溝通，就產品品質、專屬特供認證等可持續發展戰略合作模式進行交流，推動雙發可持續的長期合作，實現雙贏局面，據統計2021年大閘蟹銷售達千萬級別。

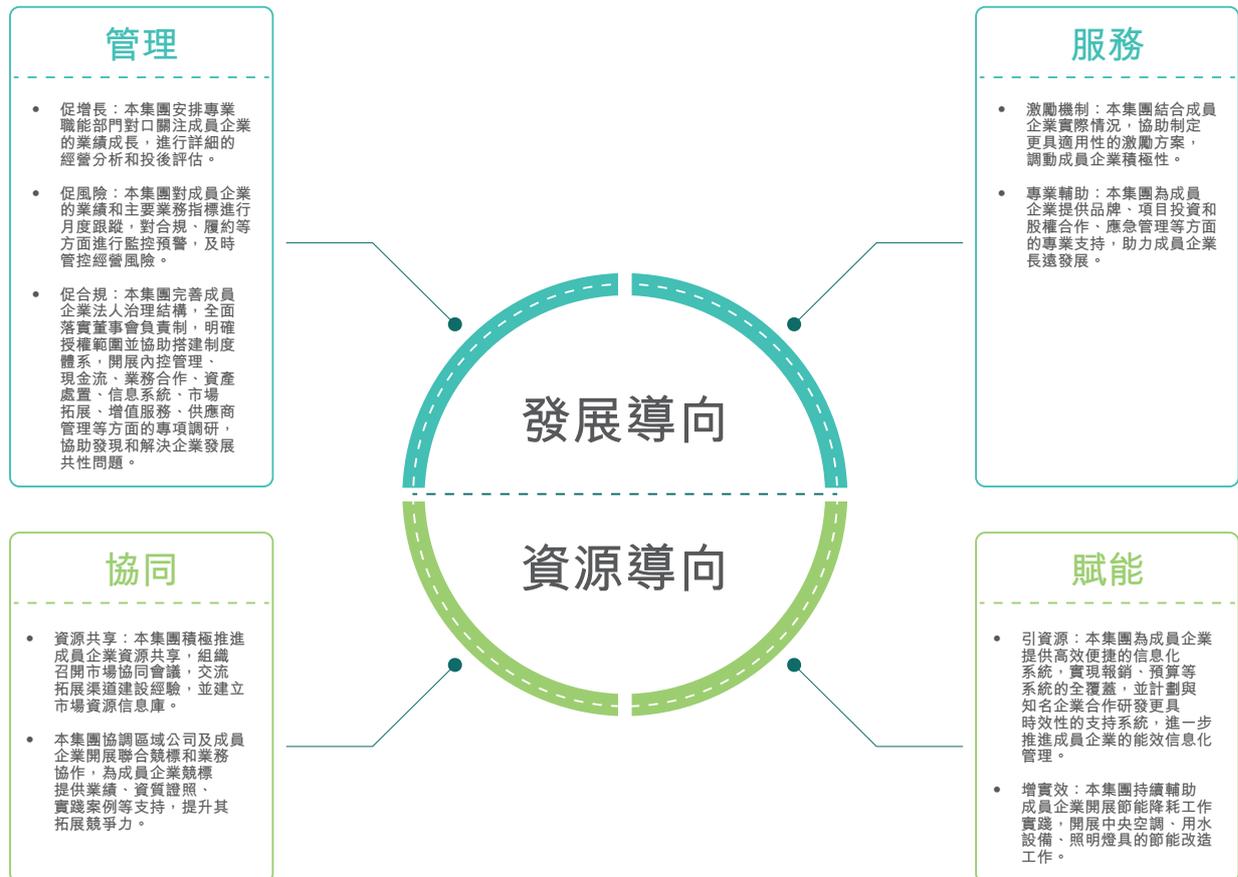


本集團與陽澄湖水鮮館達成合作

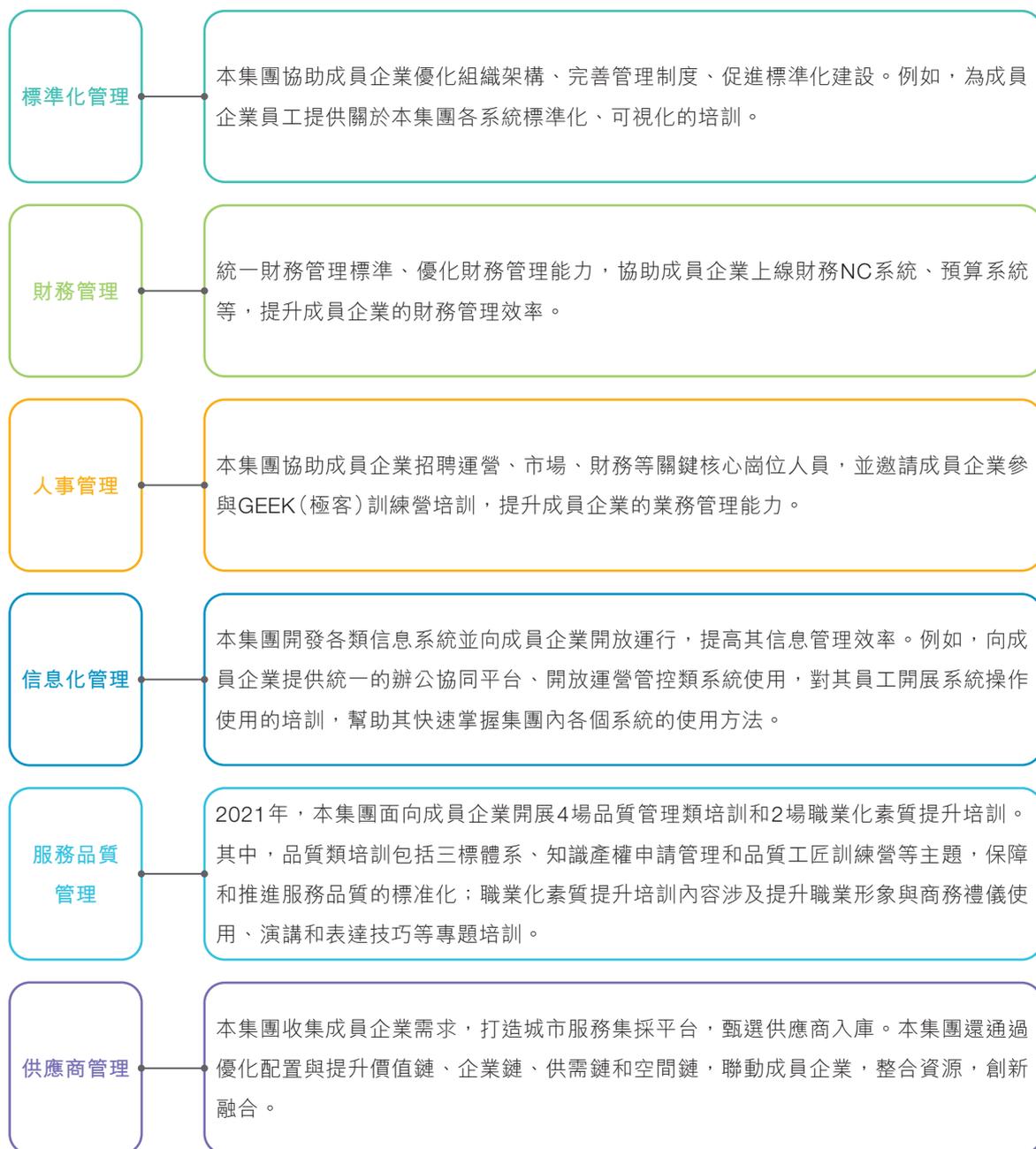
2. 成員企業賦能

本集團高度重視對成員企業的整合和投後賦能工作，針對各成員企業發展所需，為其提供信息系統、運營管理、市場拓展等全方位的賦能支持，推動成員企業與本集團在企業管理、業務運營和文化建設等方面的深入融合，助力實現本集團及個成員企業的共同發展。

一方面，本集團以資源為導向，通過資源共享、協同拓展、信息化輸出、管理賦能等方式，為成員企業引資源、增實效。另一方面，本集團以發展為導向，健全激勵機制，搭建並持續完善投後管理體系，致力於實現「保增長、控風險與促合規」的共同發展目標。



本年度，本集團通過培訓交流、現場巡查等形式，在內部管理、財務、人事、信息化、服務品質、供應商管理等方面對成員企業進行賦能，進一步促進協同發展：



案例分享：成員企業項目現場巡檢與工作指導，促進管理水平提升

本年度，本集團對成員企業項目開展現場巡檢，核查現場客服、工程、秩序、環境等專業線工作，針對巡檢發現的問題及可改善工作進行溝通指導，為項目管理提出可行性建議，助力其運營管理水平與服務質量。



💧 成員企業項目現場巡檢與工作指導

案例分享：成員企業財務系統培訓，統一財務管理標準

本年度，本集團財務中心邀請各成員企業財務負責人及區域財務骨幹相聚廣州，舉辦雅生活財務系統會議及團建培訓活動。此次培訓統一了成員企業的財務管理標準，優化了其財務管理能力，並促進了本集團與成員企業的文化互融。



案例分享：開展GEEK訓練營，提升成員企業數字化運營能力

本年度3月和9月，本集團邀請成員企業員工參與兩期GEEK訓練營，助力提升城市服務方面的智慧環衛專業知識與運營能力。其中，訓練營第一期圍繞垃圾分類實務、環衛項目拓展等主題開展，融合知識技能培訓、研討會、考試等多種形式，實現良好收效。訓練營第二期以開拓成員企業的智慧城市與數字社會視野為旨，學習行業數字化領先實踐，了解城市服務新趨勢。



💧 GEEK訓練營合影

案例分享：成員企業項目工程設備房標準化建設

本年度，本集團對多個成員企業項目進行工程設備房可視化標準和工程VI標識管理標準指導，並從中選取有代表性的項目，梳理相關流程與經驗進行推廣，同時挖掘可視化標準的創新與亮點，為未來的項目發展提供範例，提升各企業設備管理的整體水平。

截至2021年底，已有12個成員企業完成提升，共覆蓋主要設備房236個，普通設備房359個，可視化制度39份，總體符合可視化標準要求。



💧 工程設備房可視化標準工作指導



本章節回應議題：

- 廉潔文化與商業道德建設



本章節關鍵績效



參與反貪腐培訓人次：18,162人次



反貪腐培訓總時長：26,477小時

本章節回應SDG



SDG 16：和平、正義與強大機構

本集團的行動策略

建立健全公司治理體系，加強廉政制度與管理體系建設，通過持續的宣貫與培訓規範廉潔行為，積極參與外部反貪腐行業交流。

本集團高度重視反貪腐工作，嚴格遵守《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》《中華人民共和國反壟斷法》等相關法律法規，積極承擔合規管理的責任，持續完善反舞弊機制，督促全體員工遵紀守法、廉潔從業，營造誠實守信、風清氣正的經營環境。

1 健全公司治理

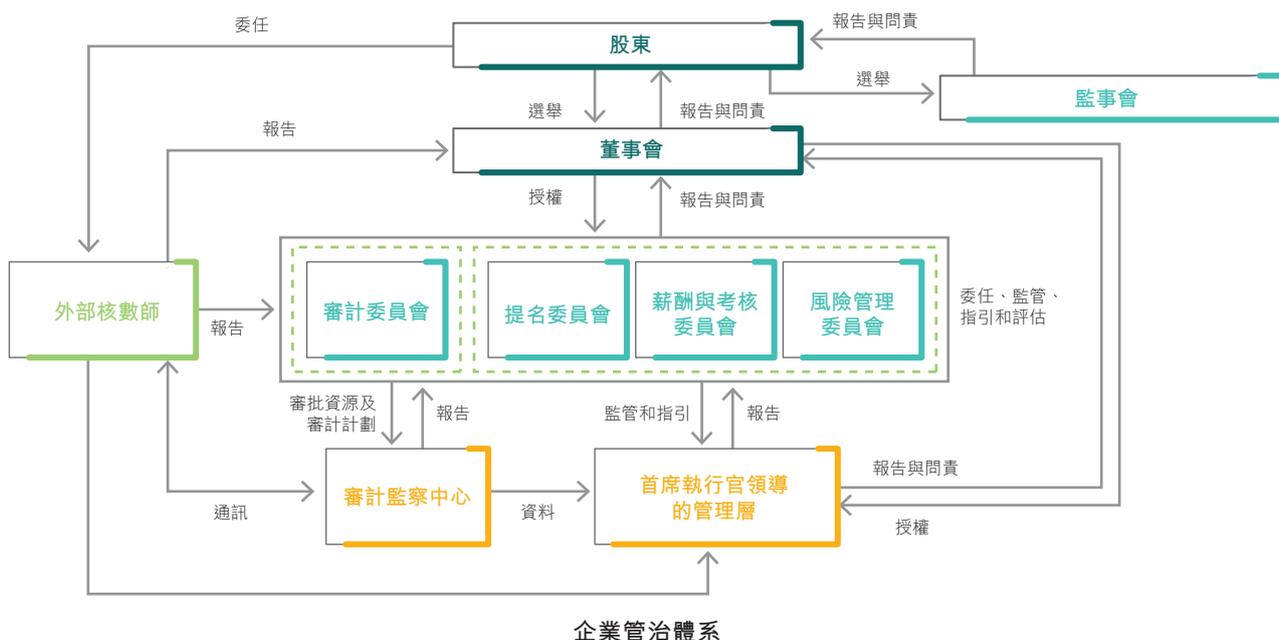
本集團致力於開展高效合理的公司治理，遵守香港聯交所上市規則附錄十四所載的《企業管治守則》，確保公司維持健全的管治架構，持續完善廉政制度，通過建立舉報渠道及舉報人保護相關制度，保障企業長期可持續的發展。



管治架構

本集團設有四個董事委員會，分別是審計委員會、提名委員會、薪酬與考核委員會以及風險管理委員會，共同監管公司管治的執行、監督及建議本公司發展策略及目標、監督涉及公眾披露事項和評定管理層表現是否達到本公司運營目標。

其中，審計委員會與風險管理委員會統籌管理本集團的合規經營。審計委員會包括三名獨立非執行董事，主要職責為檢討會計政策，監察審計監察中心的表現，審閱財務資料，監督財務報告系統、風險管理及內部控制系統。截至目前，風險管理委員會包括五名成員，負責監督風險管理系統的設計，審核並評估風險管理框架的有效性，監督風險控制的實施並確保其得到有效落實。



本集團十分重視企業管治的有效性，於董事會設立獨立非執行董事席位，並且邀請獨立非執行董事充分參與董事會關於公司策略、表現和管控措施的重大決策。本集團持續完善董事會的多樣性，截至2021年12月31日，本集團董事會中的女性董事佔比達1/4，進一步提升董事會成員的多元化。

廉政制度

本集團高度重視反貪腐工作，嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》與《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，同時依據雅居樂控股《商業行為準則》《廉政制度》《失職問責管理辦法》，制定雅生活《廉政制度》《員工獎勵及問責管理辦法》《經營管理責任追究實施辦法》《保密制度》等制度並嚴格執行，明確反貪腐、反賄賂、反洗錢工作在預防、控制及反饋等環節的具體要求。

本集團規定各下屬單位負責人為廉政工作第一責任人，要求其定期對本單位廉政風險點進行梳理和審查。該制度根據員工違紀行為的性質與影響，明確界定違紀情形及相應處罰，並參照《員工獎勵及問責管理辦法》對其績效獎金進行扣發，涉嫌犯罪的，移送司法機關處理。

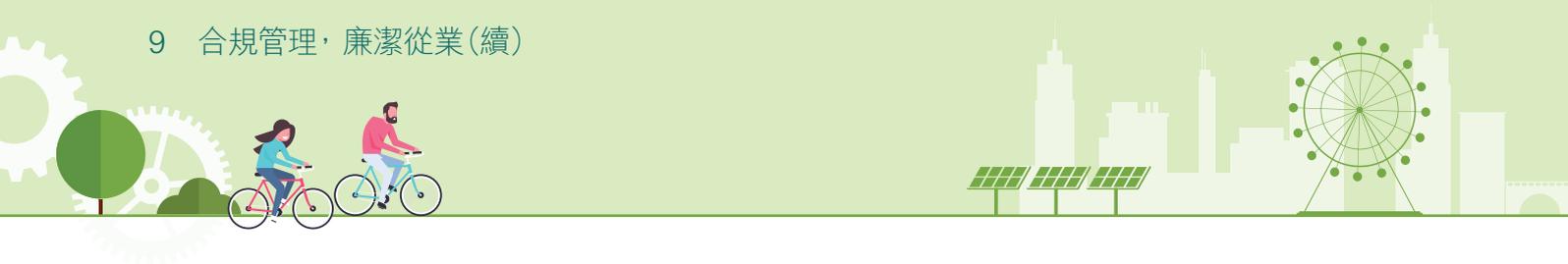
同時，本集團按照廉政管理相關制度執行資金管理流程，由財務中心負責本公司資金統一籌集、運用、平衡及調度，並監督員工與供應商履行反洗錢、反恐怖融資、反不當獲利的義務，保障經營過程全面合規。

違紀舉報與舉報人保護機制

本集團建立了多種廉政違紀行為舉報渠道，鼓勵員工通過當面舉報、電子郵箱、廉政熱線、信件舉報等方式檢舉廉政違紀行為。對於接收到的違紀舞弊事件，本集團制定了明確的處理程序、獎懲方案以及補救措施，確保本集團內部運營的合規有序。

為保護檢舉人權益，本集團《保密制度》規定無論舉報問題是否被核實，檢舉人信息均屬機密，受本集團《保密制度》的保護。同時，本集團嚴格規定，禁止被調查單位和被舉報人對舉報人實行打擊報復行為，一經發現，將視情況對相關人員進行降職調崗、記大過、解僱或移送公安機關等處理。

本報告期內，未發生對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。



2 規範廉潔行為

為進一步規範廉潔行為，本集團嚴格落實各項反貪腐舉措，對管理人員的廉政關聯信息進行收集，要求全體高級管理層簽署《廉政管理責任狀》，保證本單位廉政管理工作落實到位。同時，全體員工須按照《廉政制度》規定，於入職時與本集團簽訂《員工廉政承諾書》，對自身的廉潔行為作出承諾，並接受廉潔從業教育，了解廉政違紀行為的識別、舉報與問責。本集團於每年年終總結大會組織全體參會人員進行廉政宣誓，以進一步提升員工廉潔從業、恪盡職守的意識。

另外，與本集團合作的服務方，均需按照《合同管理細則》訂立合同，並簽署《廉政協議》，要求其承諾遵守國家法律法規及與本集團廉政管理相關制度，確保在合同履行過程中廉潔自律。

3. 提升廉潔意識

本集團積極營造廉潔從業的文化氛圍，員工入職時需接受廉政從業教育，學習理解《員工手冊》中對貪腐行為的界定、舉報方式及問責流程。除定期進行廉政宣貫以外，本集團根據業務經營情況，每年組織特定主題的廉政培訓。本年度，本集團面向董事及全體員工開展多場反貪污培訓，進一步提升各級員工的廉政自律意識。



案例分享：積極開展廉潔教育培訓，加強廉政建設

2021年，本集團共進行4場廉政教育培訓宣講，倡導各部門全體員工不斷提高自身素質，堅守忠於公司、忠於自己的崗位職責，時刻保持廉潔從業的自覺性，對失職、瀆職、貪污受賄、以權謀私等一切損害公司利益的行為進行舉報。此培訓加強了本集團廉政文化建設，淨化內部風氣，有效預防內部貪腐風險。



廉潔教育培訓宣講

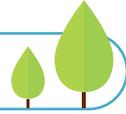
案例分享：組織董事參與《上市公司商業道德培訓》

本集團高度重視高級管理層的廉政建設，定期組織高級管理層參與專項廉政文化培訓，為營造風清氣正的企業文化樹立榜樣。2021年4月，本集團組織董事參加香港廉政公署線上開展的《上市公司商業道德培訓》，通過此次培訓幫助董事明確合規要求與廉潔紅線，進一步築牢集團廉潔自律防線。

同時，本集團遵循國內外商業道德標準，積極關注商業道德最新倡議與要求，通過參與行業內反舞弊交流與培訓等活動，學習同行公司內部控制的優秀實踐，提升本集團自身的風險管理水平。



案例分享：參加企業內部反舞弊與合規建設交流活動



2021年11月，本集團參加在廣州舉辦的企業內部反舞弊與合規建設交流活動。會議指出企業的持續健康發展需秉持「人類命運共同體」的價值理念，倡導企業守住道德底線，回歸初心，明確自身的定位、目標以及價值。本次活動有力地詮釋了「合力反舞弊、共建好社會」的初心，有效地促進了不同企業之間的交流。未來，本集團將與其他企業繼續攜手並進，共建共享，齊力推動反舞弊事業向縱深發展。



企業內部反舞弊與合規建設交流活動現場

4. 強化內部審計

本報告期內，本集團認真落實《雅生活集團風險管理制度》《內部審計管理制度》《投後管理內部審計制度》等內部制度，明確內部審計範圍，完善內控自評機制、獎懲規則，嚴格劃分各方職責，落實審計程序的標準化與規範化。

根據上述制度，本報告期內審計監察中心在本集團範圍內開展常規審計及專項審計工作，並不定期巡回抽查項目，及時查處潛在廉政違紀事件。為貫徹落實本集團廉政管理相關制度，年度常規審計工作中包括審查各單位對《廉政制度》及其他商業道德規範的遵守情況。同時，審計監察中心依據《風險管理制度》對雅生活集團及各區域評選的十大核心風險進行監控並設置核心風險指標預警，督促責任單位制定具體可行的整改措施，以有效落實全面風險管理工作，切實提高本集團整體風險管理能力。

本報告期內，本集團重點開展違建整治工作，制定專項審查行動方案，對涉及違建的舉報線索進行重點調查，對違建背後的廉政違紀和失職違規行為進行從重問責。



本章節回應議題：

- 參與公益慈善與志願活動



本章節關鍵績效



員工參與志願服務總人數：526人



公益慈善投入金額總數：107,679元

本章節回應SDG

本集團的行動策略



SDG 3：良好健康與福祉

推動防疫工作在各業態的常態化，為極端天氣做好充分的應對準備，推動社區公益開展，大力支持政府脫貧工作

本集團始終懷揣赤誠之心，聚焦民生熱點問題，肩負國家與時代賦予的責任，用實際行動踐行使命，與人民共克時艱，努力打造和諧社區，傳遞溫暖善意，切實履行企業社會責任。本年度，本集團通過常態化疫情管理、公益慈善、志願服務、社區關愛等舉措，促進企業與社會的良性互動，致力於推動社會和諧發展。2021年，本集團員工參與志願服務共計526人，公益慈善投入金額達107,679元。

1. 共克時艱，肩負重任

2021年是充滿動蕩與挑戰的一年，疫情、洪水等公共突發事件對全國人民的日常生活造成重大影響。本集團作為企業公民，心系民眾，積極採取各種措施牢築防疫、抗洪防線，切實守護員工和業主的人身與財產安全。



疫情防控

2021年，全國疫情防控工作已成常態化，為了防止疫情反彈，保障員工與業主安全，本集團積極、合理安排各項防疫工作：



- 配合社區做好防疫工作，嚴格進行360°環境消毒，保證園區內衛生無死角，並做好消毒記錄；
- 嚴格進行門崗管控，對進出人員進行體溫測量、要求佩戴防護口罩；
- 迅速準備防疫物資，確保庫存儲備；
- 為業主提供上門送菜、跑腿送貨、轉送快遞、出行核酸檢測等暖心便民服務；
- 為員工提供抗病毒藥湯、驅寒藥湯等，提高員工免疫力，保障員工健康。

案例分享：抗擊疫情，守護廣東



2021年，廣東疫情出現反復，形勢嚴峻。雅生活高效響應疫情防控工作要求，為行動不便的業主搭建綠色檢測通道，並在現場設立暖心服務站、物資補給站、業戶歇息區和移動洗手間等便民設施，5天內協助69個社區的超23萬人完成核酸檢測，獲得廣州日報等多家媒體的報道與讚揚。



💧 核酸檢測



💧 綠色檢測通道

防汛抗洪

2021年7月，河南省鄭州市連降罕見特大暴雨，導致城區嚴重內澇，鐵路公路民航運輸受到極大影響。天災當前，本集團及各成員企業迅速響應，成立鄭州抗洪防汛特別行動小組，本集團近30個項目的員工奔波在防汛抗洪的最前線，齊心協力共同守護城市生命線。

案例分享：助力鄭州防汛抗洪

2021年7月，為守護業主財產，本集團鄭州雅居樂國際花園的物業人員迅速到達多個應急處置點，統籌協調防汛相關工作，連續12個小時進行搶險；在鄭州千壘廣場，本集團員工為防止湖水倒灌，在暴雨中用人力築起最堅實的防線，為業主及市民安全堅守5個小時。



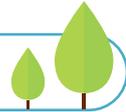
🔹 鄭州暴雨搶險



2. 共創和諧社區

本集團不斷探索服務需求，始終傾聽業主心聲，開展各種惠民活動，營造溫暖有愛的社區氛圍。本報告期內，本集團組織義診活動、義剪活動、五一義務勞動以及關懷長者與退休教師等有溫度、有關懷的活動，為業主提供更全面的服務，致力於打造最有溫度的和諧社區。

案例分享：開展義診，呵護健康



2021年4月，中山凱茵新城項目聯合中山市人民醫院開展義診活動，邀請超10個科室共計20餘位醫生親臨社區現場看診，並發放健康宣傳冊，普及疫情防控和日常保健知識。本次活動幫助業主對自身病症有更科學、正確的認知，提高了業主生活的安全感與幸福感，得到廣大業主的充分肯定與讚賞。



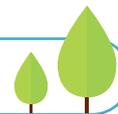
📍 義診活動現場



📍 義診工作人員合影



案例分享：愛心義剪，便民利民



2021年10月，本集團惠陽雅居樂花園項目開展義剪活動，為業主提供免費理髮服務，讓業主獲得實惠的同時感受快樂，提高了業主的幸福指數和滿意度。



義剪活動現場

案例分享：黨員幹部社區義務勞動



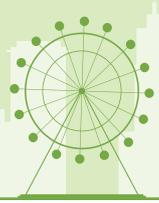
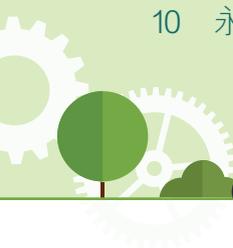
2021年5月，本集團旗下廣州粵華物業有限公司組織黨員職工參與社區義務勞動，大力弘揚勞模精神、工匠精神，把黨史學習成果和精細服務標準轉化為實際行動，進一步提升廣大黨員職工幹部的服務質量和能力，踐行「為人民服務」的初心。



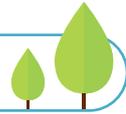
義務勞動志願者合影



義務勞動現場



案例分享：拜訪獨居長者，慰問送關懷



2021年2月，廣州雅居樂花園項目開展了關愛長者拜訪慰問活動。物業人員詳細詢問了業主生活、身體狀況，主動幫助檢查電器設備情況，並逐一記錄匯總業主的訴求，及時跟進解決。通過此次活動，本集團深入了解了獨居長者的生活現狀，切實幫助老年業主解決問題，以實際行動體現對小區長者的親切關懷。

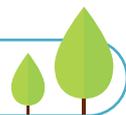


💧 關愛長者拜訪慰問活動現場



💧 活動合影

案例分享：慰問退休教師，傳遞節日祝福



2021年9月，本集團為社區退休教師們精心準備禮物，在教師節當天登門拜訪，用行動傳遞節日祝福。此次走訪慰問活動傳承了尊師重教的美德，增強了退休教師們的幸福感和歸屬感，讓他們切實感受到社區的關懷和溫暖。



💧 慰問退休教師活動合影一



💧 慰問退休教師活動合影二



3. 共享溫暖善意

本集團在專注於打造高品質服務的同時，也努力為社會公益事業貢獻自身的微薄之力。本集團原鄉黨支部始終堅持以黨建思維引領企業發展，以「紅色引擎創新驅動·打造極致生活服務」為主題，在本年度帶領員工積極開展社會公益活動，實現企業的社會責任。

案例分享：關愛教育，愛心扶貧

2021年6月，本集團原鄉黨支部聯合騰沖市曲石鎮水平社區居委會共同開展了「關愛教育、愛心扶貧」的暖心活動，為當地脫貧攻堅和鄉村振興作出貢獻。本次活動號召愛心業主和集團員工積極參與，對曲石鎮16位貧困學生送去了學習用品，並為15戶孤寡老人、殘疾人、貧困老人提供了關懷營養品。



案例分享：愛心獻血，讓愛延續

2021年6月14日，本集團旗下常州中房物業有限公司（「常州中房」）組織員工參與愛心獻血。自2017年起，常州中房在每年「世界獻血者日」來臨之際，均組織員工集體愛心獻血，累積參與人次達164名，愛心獻血共計53,600毫升。



👉 獻血志願者合影



👉 愛心獻血活動現場

11 附錄一 2021年度關鍵績效指標

環境關鍵績效指標

ESG指標	單位	數值
A1.1 排放物種類及相關排放數據		
氮氧化物 ¹	千克	6,223.04
硫氧化物 ²	千克	8.85
顆粒物 ³	千克	517.55
A1.2 直接及能源間接溫室氣體排放量		
溫室氣體排放總量 ⁴	噸二氧化碳當量	203,475.50
溫室氣體排放量(範圍一) ⁵	噸二氧化碳當量	24,232.68
溫室氣體排放量(範圍二) ⁶	噸二氧化碳當量	179,242.82
A1.3 所產生有害廢棄物總量⁷		
廢燈管	根	48,169
廢棄電池產生量	噸	4.47
A1.4 所產生無害廢棄物總量		
辦公生活垃圾產生量	噸	7,964.98
A2.1 按類型劃分的直接及間接能源總耗量及密度⁸		
能源總耗量	兆瓦時	301,065.51
能源耗量密度	兆瓦時／千平方米	0.77
直接能耗量	兆瓦時	88,756.62
間接能耗量	兆瓦時	212,308.89
汽油消耗量	兆瓦時	15,239.76
柴油消耗量	兆瓦時	68,678.24
液化石油氣	兆瓦時	706.45
管道天然氣	兆瓦時	4,132.17
外購電力	兆瓦時	212,308.89
A2.2 總耗水量及密度		
總耗水量	立方米	9,400,572.97
總耗水密度	立方米／千平方米	24.15

環境關鍵績效指標說明：

數據收集時間覆蓋2021年1月1日至2021年12月31日。環境數據收集範圍覆蓋集團總部，區域／片區公司本部，2個產業板塊及各成員企業總部，以及各板塊下屬的599個服務項目辦公區域、公區非公攤區域，以及所有非外包食堂。

1. 氮氧化物排放量產自管道天然氣、液化石油氣及公務車使用，排放係數主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。其中液化石油氣熱值係數參考中國國家發展和改革委員會辦公廳2015年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》，天然氣排放係數參考中國生態環境部2017年發佈的《未納入排污許可管理行業適用的係數物料衡算方法(試行)》；
2. 硫氧化物排放量產自液化石油氣使用及公務車使用，排放係數主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》；
3. 顆粒物排放量產自公務車使用，排放係數主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》；
4. 溫室氣體排放總量包括直接溫室氣體排放及間接溫室氣體排放；
5. 直接溫室氣體排放量產自柴油、汽油、液化石油氣、管道天然氣使用，能源排放係數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》；
6. 間接溫室氣體排放量產自外購電力，外購電力的溫室氣體排放係數參考國家生態環境部發佈的《2019年度中國區域電網基準線排放因子》；
7. 根據本集團的業務性質和實際營運情況，廢棄物主要來源物業營運項目、辦公環境，沒有產生《中華人民共和國危險廢棄物名錄》里的廢棄物；
8. 能源總耗量包括汽油、柴油、液化石油氣、管道天然氣及外購電力產生的能源消耗總量。直接能源熱值係數參考中國國家發展和改革委員會辦公廳2015年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》。



社會關鍵績效指標

ESG指標		單位	數值
B1 僱傭			
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數			
員工總人數		人	87,603
按性別劃分	男	人	46,851
	女	人	40,752
按年齡組別劃分	30歲以下	人	14,423
	31-50歲	人	36,452
	50歲以上	人	36,728
按職級劃分	非管理層	人	85,090
	中級管理層	人	2,229
	高級管理層	人	284
按地區劃分	中國大陸	人	87,598
	港澳台及海外地區	人	5
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率¹			
總流失率		%	39.81%
按性別劃分	男	%	20.79%
	女	%	19.02%
按年齡組別劃分	30歲以下	%	9.52%
	31-50歲	%	12.02%
	50歲以上	%	18.27%
按地區劃分	中國大陸	%	39.805%
	港澳台及海外地區	%	0.003%
B2 健康與安全²			
B2.1 因工亡故人數			
2021年		人	1
2020年		人	1
2019年		人	0
B2.2 因工傷損失工作日數			
因工傷損失的工作日數		日	2,796
B3 發展與培訓			
B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比³			
按性別劃分	男	%	51.47%
	女	%	48.53%
按職級劃分	非管理層	%	97.14%
	中級管理層	%	2.59%
	高級管理層	%	0.27%



ESG指標		單位	數值
B3.2 按性別及僱員類別劃分的每名僱員完成受訓平均時數⁴			
按性別劃分	男	小時	15.49
	女	小時	17.79
按職級劃分	非管理層	小時	16.41
	中級管理層	小時	19.64
	高級管理層	小時	15.98
B5 供應鏈管理			
B5.1 按地區劃分的供應商數目			
地區	中國大陸	個	2,460
	港澳台及海外地區	個	0
B6 產品責任			
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目			
投訴接獲數量		次	5,139
客戶投訴處理數量		次	5,139
B7 反貪污			
B7.1 已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果			
已審結的貪污訴訟案件的數目		件	0
B7.3 向董事及員工提供的反貪污培訓			
參與培訓人次	董事	人次	8
	員工	人次	18,150
參與培訓時數	董事	小時	8
	員工	小時	26,465
B8 社區投資			
B8.2 在專注範疇所動用資源			
在專注範疇所動用的資金		人民幣／元	107,679
在專注範疇所動用的人力		人	526

社會關鍵績效指標說明：

1. 僱員流失比率計算標準：某類別僱員流失率=某類別僱員流失人數／僱員總數；
2. 健康與安全數據範圍覆蓋雅生活所有員工，其餘社會關鍵績效指標項覆蓋雅生活及其附屬公司；
3. 受訓僱員百分比數據計算標準：受訓僱員百分比=該職級受訓人數／受訓僱員總人數；
4. 每名僱員完成受訓平均時數數據計算標準：每名僱員完成受訓平均時數=該類別員工總完成受訓時數／該類別員工僱員總人數。

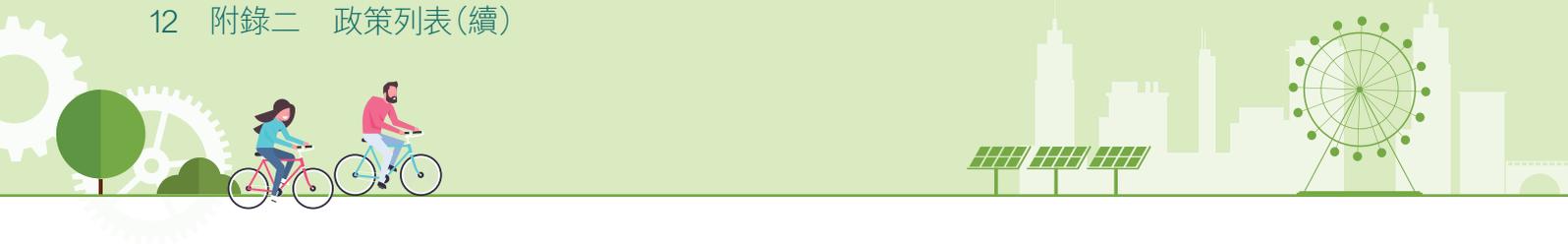
12 附錄二 政策列表



ESG指標	遵守法律規定	內部制度
	《中華人民共和國環境保護法》	
	《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》	
	《中華人民共和國大氣污染防治法》	
	《中華人民共和國水污染防治法》	
	《中華人民共和國海洋環境保護法》	
	《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》	
A1 排放物	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	《廢棄物管理辦法》
A2 資源使用	《國家危險廢棄物名錄》	《生活垃圾收集處理工作規程》
A3 環境及天然資源	《危險廢物轉移聯單管理辦法》	《公共能耗管理規程》
A4 氣候變化	《「十三五」控制溫室氣體排放工作防方案》	《水電能耗管理辦法規程》
	《建設項目環境保護管理條例》 (2017年修訂)	《節能降耗工作管理辦法》
	《危險廢物污染防治技術政策》	《車輛用油管理辦法》
	《污染源自動監控管理辦法》	
	《城市生活垃圾管理辦法》	
	《城市節約用水管理規定》	
	《節約用電管理辦法》	
	《中國人民共和國環境影響評價法》	
	《城市市容和環境衛生管理條例》	



ESG指標	遵守法律規定	內部制度
B1 僱傭	《中華人民共和國勞動法》	《員工手冊》
B2 健康與安全	《中華人民共和國勞動合同法》	《內訓師管理辦法》
B3 發展與培訓	《中華人民共和國促進就業法》	《新員工學習與發展管理辦法》
B4 勞工準則	《中華人民共和國社會保險法》	《學習與發展管理制度》
	《最低工資規定》	《項目現場基礎業務風險管控規程》
	《中華人民共和國職業病防治法》	《無障礙設施安全管理規範》
	《中華人民共和國安全生產法》	《應急準備與緊急響應控制程序》
	《中華人民共和國消防法》	《作業安全管理規程》
	《中華人民共和國突發事件應對法》	《電梯維保監督管理規程》
	《危險化學品安全管理條例》	《工程突發事故應急處理規程》
	《機關、團體、企業、事業單位消防安全管理規定》	《突發事件或異常情況處理規程》
	《生產安全事故報告和調查處理條例》	《特別事件上報程序》
	《安全生產事故隱患排查治理暫行條例》	《消防安全管理工作規程》
	《中華人民共和國工傷保險條例》	《相關方管理控制程序》
	《工作場所職業衛生監督管理規定》	《員工體檢管理辦法》
	《中華人民共和國婦女權益保障法》	《公司證照制度》
	《女職工勞動保護特別規定》	《職業健康管理辦法》
	《中華人民共和國工會法》	《內部競聘管理辦法》
	《特種設備安全監察條例》	《晉升管理制度》
		《內部異動管理辦法》
		《考勤管理制度》
		《退休管理制度》
		《轉正管理制度》
		《入職管理制度》
		《勞動合同管理制度》
		《招聘管理制度》
		《員工外派學習及在職深造管理辦法》
		《雅生活集團樂活π管理制度》
		《雅生活集團董監高委派制度》
		《外派人員管理辦法(試行)》
		《成員企業財務負責人管理辦法(試行)》
		《事故管理規定》
		《作業安全檢查管理規定》
		《作業質量檢查管理規定》
		《安全生產及自然災害應急預案》

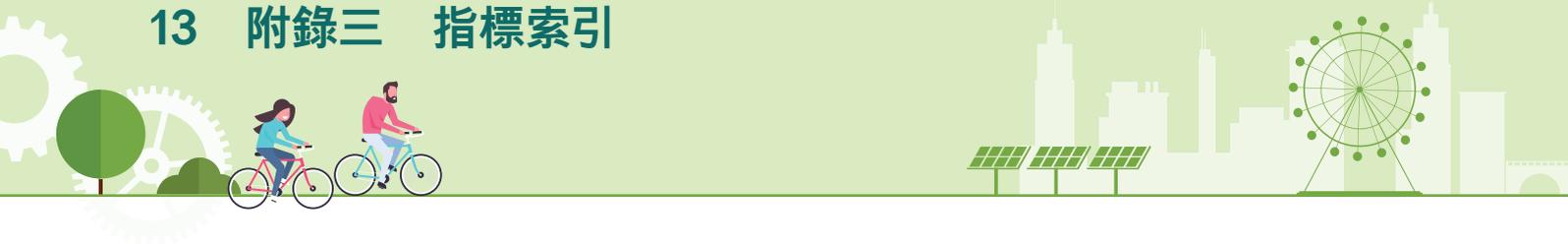


ESG指標	遵守法律規定	內部制度
B5 供應鏈管理	<p>《中華人民共和國招投標法》</p> <p>《中華人民共和國政府採購法》</p>	<p>《供貨商引入及合同簽訂操作指引》</p> <p>《採購管理制度》</p> <p>《採購供貨商管理程序》</p> <p>《採購招標管理程序》</p> <p>《採購招標管理制度》</p> <p>《服務供方管理制度》</p> <p>《外包服務新舊供方工作交接管理規程》</p> <p>《環境外包監管工作規程》</p> <p>《居家服務合作商管理辦法》</p> <p>《家裝宅配招標管理辦法》</p> <p>《城市服務類項目經營性採購管理辦法》</p> <p>《城市服務市場拓展項目招投標管理辦法》</p> <p>《城市服務項目投標管理辦法》</p> <p>《項目倉庫物資管理制度》</p> <p>《物業服務標準化工作手冊(品質運營篇)》</p> <p>《物業接管驗收管理規程》</p> <p>《投後賦能工作指引》</p> <p>《商辦項目物業服務質量管理辦法(暫行)》</p> <p>《案場標準化管理手冊》</p>
B6 產品責任	<p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《中華人民共和國侵權責任法》</p> <p>《中華人民共和國網絡安全法》</p> <p>《中華人民共和國廣告法》</p> <p>《中華人民共和國建築法》</p> <p>《中華人民共和國物業管理條例》</p> <p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《中華人民共和國著作權法》</p> <p>《中華人民共和國商標法》</p> <p>《中華人民共和國專利法》</p>	<p>《服務及提供過程監視和測量控制程序》</p> <p>《糾正及提供過程監視和測量控制程序》</p> <p>《糾正和預防措施控制程序》</p> <p>《公共設施、設備管理規程》</p> <p>《供配電系統操作保養規程》</p> <p>《中央空調操作保養規程》</p> <p>《電梯維保監管失職問責管理辦法》</p> <p>《設備房巡查管理規程》</p> <p>《消防安全管理工作規程》</p> <p>《突發事件或異常情況處理規程》</p> <p>《客戶要求管理工作規程》</p> <p>《400投訴處理獎懲辦法》</p> <p>《客戶滿意度調查工作規程》</p> <p>《信息系統安全與運行管理制度》</p> <p>《信息系統用戶賬號及權限管理》</p>



ESG指標	遵守法律規定	內部制度
		《網絡安全管理規範》 《信息系統災難恢復制度》 《信息系統問題與事故處理規範》 《機房管理制度》 《數據備份及恢復管理制度》 《用戶隱私政策》 《保密制度》 《客戶檔案數據管理工作規程》 《雅生活集團法律事務管理辦法》 《商標事務管理辦法》 《商標物業標準化工作手冊》 《項目現場品質綜合測評指標》 《質量、環境、職業健康安全管理体系管理手冊》 《質量、環境、職業健康安全管理体系公共標準化手冊》 《知識產權管理制度》 《信息系統密碼管理制度》 《信息系統個人敏感數據安全管理制度》
B7 反貪污	《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》 《中華人民共和國反壟斷法》	《雅居樂商業行為準則》 《廉政制度(2021年修訂版)》 《失職問責管理辦法(2021年修訂版)》 《任期與離任審計管理制度》 《雅生活員工手冊》 《員工獎勵及問責管理辦法》 《雅生活集團經營管理責任追究實施辦法》 《雅生活集團投後管理內部審計制度(試行)》 《雅生活集團內部審計管理制度》 《雅生活集團風險管理制度(2021年版)》 《保密制度》

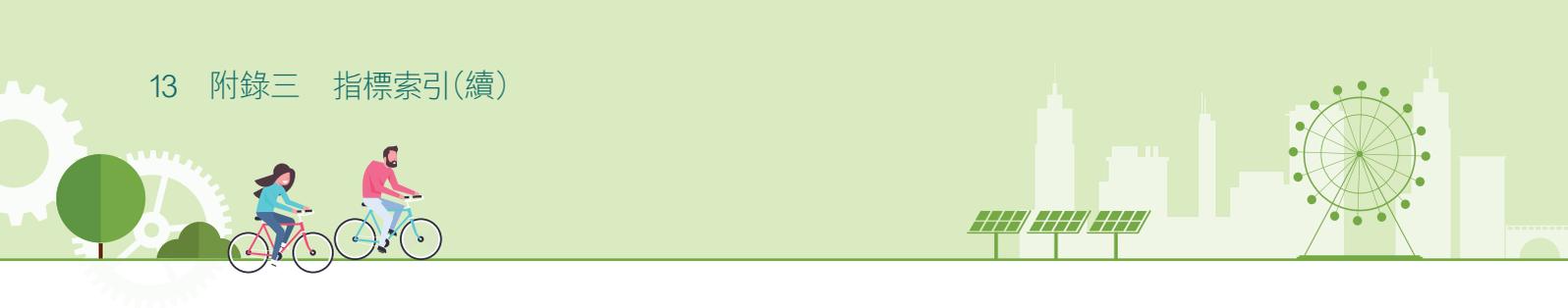
13 附錄三 指標索引



ESG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對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	時刻用心，保護環境
A1.1		排放物種類及相關排放數據。	已披露	附錄一2021年度關鍵績效指標
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	附錄一2021年度關鍵績效指標
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	附錄一2021年度關鍵績效指標
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	附錄一2021年度關鍵績效指標
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。	已披露	時刻用心，保護環境
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。	已披露	時刻用心，保護環境
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	時刻用心，保護環境
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	附錄一2021年度關鍵績效指標
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	附錄一2021年度關鍵績效指標
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。	已披露	時刻用心，保護環境
A2.4		描述求取適用水源上可有任何問題，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。	已披露	時刻用心，保護環境
A2.5		製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用。本集團為非生產型企業，無包裝材料的使用	／



ESG指標	披露情況	對應章節	
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	時刻用心，保護環境
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	時刻用心，保護環境
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	時刻用心，保護環境
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。	已披露	時刻用心，保護環境
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	秉持真心，關愛員工
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	秉持真心，關愛員工
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	秉持真心，關愛員工
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	秉持真心，關愛員工
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	已披露	附錄一2021年度關鍵績效指標
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	附錄一2021年度關鍵績效指標
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	秉持真心，關愛員工
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	秉持真心，關愛員工
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	已披露	秉持真心，關愛員工
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	秉持真心，關愛員工



ESG指標		披露情況	對應章節
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	秉持真心，關愛員工
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	秉持真心，關愛員工
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	秉持真心，關愛員工
B5 一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	常懷誠心，合作共贏
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	常懷誠心，合作共贏
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，以及相關執行及監察方法。	已披露	常懷誠心，合作共贏
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。	已披露	常懷誠心，合作共贏
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。	已披露	常懷誠心，合作共贏
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	堅守匠心，優化服務
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。本集團為非生產性企業，不涉及因安全健康理由而須回收的產品	/



ESG指標		披露情況	對應章節
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	堅守匠心，優化服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	堅守匠心，優化服務
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用。本集團為非生產性企業，不涉及質量檢定過程及產品回收程序	／
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	堅守匠心，優化服務
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	合規管理，廉潔從業
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露	合規管理，廉潔從業
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	合規管理，廉潔從業
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	合規管理，廉潔從業
B8 一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	已披露	永葆熱心，回饋社會
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	永葆熱心，回饋社會
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	永葆熱心，回饋社會

A-LIVING SMART CITY SERVICES CO., LTD.*
雅生活智慧城市服務股份有限公司

www.agileliving.com.cn



* 僅供識別