

# 碧桂園服務控股有限公司

*(於開曼群島註冊成立的有限公司) 股份代號: 6098*

## 環境、社會及管治報告

**2021 年**

## 目錄

一、 關於本報告	i
二、 關於本集團	3
三、 主席寄語	12
四、 可持續發展理念及管治	14
五、 利益相關方參與	24
六、 人文服務，建立業主好口碑	27
七、 開放共贏，構建合作好平台	51
八、 以人為本，樹立僱傭好典範	56
九、 踐行環保，守護生態環境	70
十、 真誠回饋，營造社會好企業	78
附錄一：關鍵績效指標索引	86
附錄二：政策及適用法律法規列表	91
附錄三：《ESG 報告指引》內容索引	94

## 一、 關於本報告

### 1. 報告簡介

碧桂園服務控股有限公司（「本公司」或「碧桂園服務」）連同其附屬公司（統稱「本集團」、「集團」或「我們」）欣然發佈第四份《環境、社會及管治報告》（「本報告」），旨在以透明公開的方式披露本集團在環境、社會及管治（Environmental, Social and Governance, 「ESG」）方面的投入和績效表現，以回應各利益相關方對於本集團可持續發展管理的關注與期望。

### 2. 報告範圍

本報告的報告期間為2021年1月1日至2021年12月31日（「本報告期內」或「本年度」），部分內容向前後適度延伸。

除非另有說明，本報告闡明本集團整體業務範圍<sup>1</sup>所涉及重大可持續發展範疇的風險、機遇以及相應的管理方針、實踐和績效。其中，本報告披露的經濟和社會關鍵績效指標涵蓋整體業務範圍；而環境關鍵績效指標<sup>2</sup>則僅納入總部、中國各級子公司辦公區域及已交樓並由本集團完全接管的項目。隨著本集團可持續發展工作的不斷深化和內部數據收集程序的持續完善，本集團未來將逐步擴展披露範圍的廣度和深度。

### 3. 報告標準

本報告遵照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」或「聯交所」）頒佈的《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》（「《ESG 報告指引》」）載列的所有條文。本報告附錄詳列《ESG 報告指引》內容索引，以便讀者快速查詢。

本集團參照國際綜合報告委員會（International Integrated Reporting Council）的倡議，保持本報告與財務報告的一致性，並在本報告概述財務資料，以連貫地呈現財務及非財務表現，

---

<sup>1</sup>本集團整體業務範圍是指本集團擁有的六條主要業務線：(i) 物業管理服務，(ii) 社區增值服務，(iii) 非業主增值服務，(iv) 「三供一業」業務（現時包括物業管理服務及其他相關服務與供熱業務），(v) 城市服務，及(vi) 商業運營服務。

<sup>2</sup>2021 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍與 2020 年度保持一致（由於個別區域、項目在管理上存在合併、拆分等情況，本年度區域、項目在數量上有所變動），包括：集團總部辦公區域、33 個區域公司/城市公司辦公區域，及其轄下共 931 個項目公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及所有非外包員工食堂。

以便讀者對本集團工作予以更全面的評價。財務資料詳情請參閱本集團官方網站 [bgyfw.com](http://bgyfw.com) 或香港交易所披露易網站 [hkexnews.hk](http://hkexnews.hk) 刊發的碧桂園服務 2021 年度報告。

除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

#### 4. 報告原則

本集團按照聯交所《ESG 報告指引》中的「重要性」、「量化」、「平衡性」和「一致性」原則披露本集團的 ESG 管理績效。

匯報原則	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。	本集團通過開展重要性評估工作，了解各項對本集團業務發展重要以及持份者關注的 ESG 議題。當董事會厘定有關 ESG 事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時，本集團會做出匯報。
量化	報告應以可以計量的方式披露關鍵績效指標。	本集團堅持有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量，並於「績效表現數據一覽」附注說明計算標準及方式。
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，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。當統計方式假定或其他影響有意義比較的相關因素有所更改時，本集團會於報告中說明原因。

#### 5. 信息來源

本報告披露信息來自集團正式文件、統計數據或公開資料，並經內部監督機制審定。本集團董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

#### 6. 發佈方式

本報告以中、英文兩種文字編制，以電子形式發佈，並已上載至碧桂園服務官方網站 [bgyfw.com](http://bgyfw.com) 和香港交易所披露易網站 [hkexnews.hk](http://hkexnews.hk)。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版為準。

31 個,

370+ 個

服務範圍覆蓋全國 31 個省、自治區、直轄市、香港特別行政區的 370 餘個城市及海外

6,046 項

共管理 6,046 項物業項目

742 萬戶

服務超 742 萬戶業主及商戶

766 百萬<sup>m</sup>

除「三供一業」業務外，收費管理面積約為 766 百萬平方米

1,438 百萬<sup>m</sup>

除「三供一業」業務外，合同管理面積約為 1,438 百萬平方米

85.2 百萬<sup>m</sup>

2,508 百萬元  
「三供一業」的物業服務收費管理面積及合同管理面積均約為 85.2 百萬平方米，收入約 2,508 百萬元

42.3 百萬<sup>m</sup>

1,222 百萬元  
「三供一業」的供熱服務收費管理面積約為 42.3 百萬平方米，收入約 1,222 百萬元

## 二、關於本集團

碧桂園服務控股有限公司（股份代號：6098.HK）創立於 1992 年，是中國領先的覆蓋多元化業態的綜合服務運營商，業務涵蓋包括住宅、商業物業、寫字樓、產業園、多功能綜合樓、政府大樓、醫院、學校及其他公共設施，如機場航站樓、高速公路服務站、文旅景區等多種業態。自成立以來，本集團始終秉承「為社會創造美好生活」的初心，不斷夯實業務，完善並精益物業管理及服務體系，依託社區商業資源和科技產品賦能智慧物業，滿足業主的多樣需求，以服務成就美好生活。

### 1. 我們的業務

於過往年度，本集團主要在中國從事提供物業管理服務、社區增值服務、非業主增值服務以及根據國有企業分拆改制方案提供供熱及物業管理服務（下文稱為「三供一業」）與城市服務。於本年度，本集團開始提供商業運營服務，為購物中心、社區商業、商業街區、專業市場等項目提供商業策劃諮詢、招商、運營及策劃服務等服務。六大板塊構成本集團向客戶提供的綜合服務並覆蓋整個物業管理價值鏈。

#### 物業管理服務

本集團為業主、住戶以及物業開發商提供一系列物業管理服務，包括保安、保潔、綠化、園藝及維修保養服務等。本集團堅持以城市群及都市圈發展為核心進行區域聚焦的策略，繼續深耕五大都市經濟圈，並進一步提升於高線別城市的市場規模。

#### 社區增值服務

本集團致力成為「全週期社區生活服務整合運營商」，從資產保值增值和業主生活兩大需求出發，開展六大增值服務：(i)到家服務；(ii)家裝服務；(iii)社區傳媒服務；(iv)本地生活服務；(v)房地產經紀服務及(vi)園區空間服務。

#### 非業主增值服務

本集團提供的非業主增值服務主要包括：(i)物業開發商的售前業務管理諮詢服務，以及為其他物業管理公司管理的物業提供諮詢服務；(ii)在交付前階段向物業開發商提供開荒清潔、綠化及維修保養服務；(iii)車位及房屋尾盤的代理銷售及租賃服務；及(iv)電梯產品安裝、配套服務及其他服務。

#### 「三供一業」業務

本集團「三供一業」業務主要涉及供熱服務、物業管理及其他相關服務的分離移交改革。此外，本集團持續拓展市場，現已涵蓋醫院、學校、軌道交通、城市綜合服務等多元化業態，

**150+**個

**4,529** 百萬元

城市服務覆蓋超 150  
個城市，實現收入約  
4,529 百萬元

**100+**個

**654** 百萬元

商業運營服務項目超  
100 個，實現收入約  
654 百萬元

並成立 10 個事業部，開展、試點社區傳媒、生活團購、房屋經紀、家政服務、社區養老等社區增值業務。

### **城市服務**

本集團作為中國領先的城市治理公共服務探行者及城市運營服務集成商，堅持新型城鎮化聚焦戰略，以「善治、益業、美境、惠民」為核心價值，以市場需求和核心技術為驅動，以生態夥伴和資源平台為共享基礎，業務覆蓋城市市政公共服務、城市空間運營、城市社區治理三大核心領域，助力城市高質量發展。

### **商業運營服務**

本集團為購物中心、社區商業、商業街區、專業市場等項目提供商業策劃諮詢、招商、營運及企劃服務等全鏈條服務，主要包括：(i)向租賃開發商或業主自持的物業進行商業經營管理；(ii)於物業開發商投資階段提供物業市場研究及定位服務；(iii)於物業開業前的準備階段向物業開發商或業主提供市場研究及定位、商業策劃諮詢、租戶招攬及籌備開業服務；及(iv)於物業運營階段向業主或租戶提供租戶招攬、運營及管理服務。

## 2. 我們的表現

### 1) 指數

本集團自 2018 年上市以來，以優異穩健的業績成為首家獲納入恒生指數成份股、恒生中國企業指數成份股及恒生 ESG50 指數成份股的物業管理上市企業，並連續三年獲得明晟 (MSCI) ESG 評級 A 級，為港股上市物管企業中最高。信用評級方面，2020 年 3 月 20 日，公司獲惠譽長期外幣發行人信用評級為投資級 BBB-，評級展望穩定。2022 年 4 月 28 日，穆迪首予碧桂園服務 “Baa3” 發行人投資級評級，展望 “穩定”，彰顯國際資本市場對本集團可持續發展表現的充分肯定。



MOODY'S

FitchRatings

2018年6月19日

香港聯交所上市，正式邁入國際資本市場。

2018年8月31日

獲納入明晟 (MSCI) 中國全股票指數

2018年9月10日

獲納入恒生綜合大中型股指數，晉升為港股通股票

2019年11月

首次獲得明晟 (MSCI) ESG 評級A級

2019年12月9日

獲納入恒生中國 (香港上市) 100指數

2020年3月20日

獲惠譽長期外幣發行人信用評級為投資級 BBB-，評級展望穩定

2021年3月15日

獲納入恒生中國企業指數 50家成份股之一

2021年5月21日

獲納入恒生指數成份股

2021年9月6日

獲納入恒生ESG50指數成份股

2022年4月28日

獲穆迪評級為投資級Baa3，評級展望穩定



2) 認證

本集團重視精益化管理和體系化建設，已獲得國內外認可的質量管理體系、環境管理體系及職業健康安全管理体系三大認證。

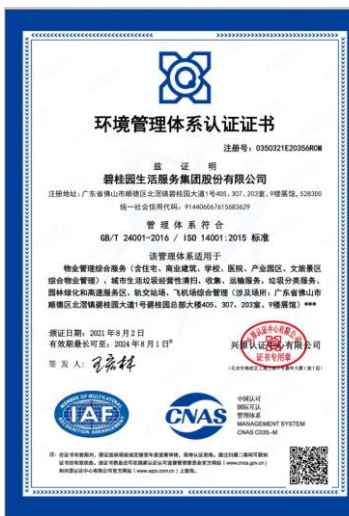
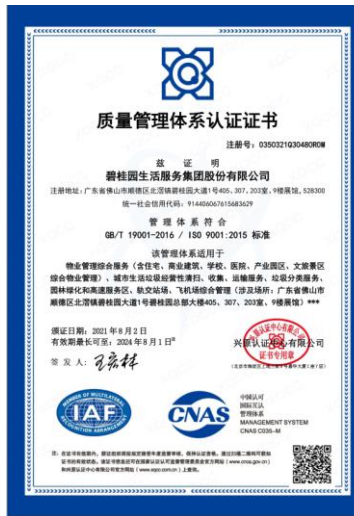
GB/T 19001-2016  
ISO 9001:2015  
質量管理體系



GB/T 24001-2016  
ISO 14001:2015  
環境管理體系



GB/T 45001-2020  
ISO 45001:2018  
職業健康安全管理体系





### 3) 榮譽

自創立以來，本集團腳踏實地、敢於創新，不斷通過服務、技術和商業模式的變革為客戶和社會創造價值，並榮膺來自政府機關、行業機構、媒體平台、公益組織及社會公眾的逾百項榮譽和認可。本年度，我們新晉獲得以下榮譽（部分榮譽）：

#### 可持續性（部分）

- 「最佳環境、社會及治理」（Best ESG）公司  
《機構投資者》雜誌 (Institutional Investor)

#### 社會責任（部分）

- 真情捐助愛心無限，熱心公益社會楷模  
廣東省國強公益基金會
- 碧桂園服務集團抗擊新冠肺炎疫情先進黨組織  
中國共產黨碧桂園集團委員會

#### 綜合營運（部分）

**135 項**  
截至 2021 年 12  
月 31 日，累計獲  
得 135 項行業協  
會/機構榮譽



蟬聯 2021 年中國物業服務百強企業「綜合實力第一」、「經營績效第一」、「服務規模第一」、「中國新物業服務領先企業第一」及「2021 中國上市物業服務企業第一」等多個獎項。



獲評由共青團中央、最高人民法院、發展改革委、工業和信息化部等聯合頒發的  
第 20 屆「全國青年文明號」。

**24** 項

截至 2021 年 12  
月 31 日，累計獲  
得 24 項省級榮譽



本集團黨員員工王仕桂榮獲 2021 年「廣東省五一勞動獎章」。在她的帶領下，  
東莞最大的物業社區碧桂園天麓山花園在過去兩年的抗疫工作中做到「零疑似、  
零確診」。

**20** 項

截至 2021 年 12  
月 31 日，累計獲  
得 20 項市級榮譽



榮獲佛山市委 2021 年度「先進基層黨組織」。

**91 項**  
截至 2021 年 12  
月 31 日，累計獲  
得 91 項行業獎項



3. 2021 年大事記

旗下租售品牌「YOUWA有瓦」亮相，推出創新直營式+合夥制門店管理模式



舉辦業內首屆城市服務開發者大會，推出「城市治理智庫聯盟」等戰略舉措



獲納入恒生指數

**新聞稿**  
PRESS RELEASE

恒生指數有限公司宣布指數檢討結果

(香港，2021年5月21日) - 恒生指數有限公司(「恒生指數公司」)今天宣布，截至2021年3月31日之恒生指數系列季度檢討結果，所有變動將於2021年6月7日(星期一)起生效。

**1. 恒生指數**

恒生指數成份股將有以下的變動，成份股數目將由55只增加至58只。

加入：

代号	公司
968	信义光能控股有限公司
1211	比亞迪股份有限公司 - H 股
6098	碧桂园服务控股有限公司

有关成份股名单，请参阅附件一。

獲納入恒生中國企業指數

**新聞稿**  
PRESS RELEASE

恒生指數有限公司宣布指數檢討結果

(香港，2021年2月26日) - 恒生指數有限公司(「恒生指數公司」)今天宣布，截至2020年12月31日之恒生指數系列季度檢討結果，所有變動將於2021年3月15日(星期一)起生效。

**2. 恒生中國企業指數**

恒生中國企業指數成份股將有以下的變動，成份股數目由現時52只擴闊至50只。

加入：

代号	公司
6098	碧桂园服务控股有限公司
9633	农夫山泉股份有限公司 - H 股

與北京中物研協信息科技有限公司聯合發佈《2021 中國新物業服務發展白皮書》，為我國物業行業發展 40 周年暨行業「品牌建設年」獻禮

——2021中国  
新物业服务发展  
●白皮书

中国物业管理行业  
40周年特刊 (1981-2021)

中物研协 | 碧桂园服务 出品

緊急採購防汛救災生活、醫療物資運往河南災區，全力保障河南區域洪災區項目超7萬戶業主的人身及財產安全

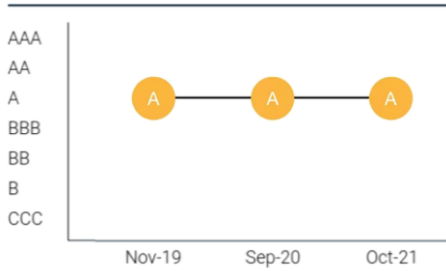




正式發佈品牌 IP 形象「聰吧」，即「Trustbot」，化身服務使者進入社區與業主親密接觸



連續三年獲得明晟 (MSCI) ESG 評級 A 級，為港股上市物管企業中最高評級



ESG Rating history shows five most recent rating actions

在接到即將「封城」的消息後，本集團西安物業團隊立即啟動疫情防控應急預案與標準化防疫，為 19 萬戶業主築牢社區防線



「數智共享，共啓物業學習新浪潮」2021 新物業學習生態大會召開，200+ 物業行業高管分享行業前瞻思路，唱響行業數智未來



科技研發中心四智平台齊發：數字化財務雲系統、研發資源管理平台、BOSS 主營收費系統及 ARC 行政與風控管理系統齊亮相



### 三、 主席寄語

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

——碧桂園服務  
願景與使命

本人謹代表碧桂園服務，欣然提呈本集團第四份《環境、社會及管治報告》，向各位匯報我們在可持續發展管治、營運責任、人文服務、供應鏈管理、環境保護、員工關懷及社會公益等方面的承諾和表現。我們力求穩健經營的同時，在可持續發展征程上不忘初心，砥礪前行，運用創新和科技不斷開拓進取。

碧桂園服務秉持「急業主所急，想業主所想」、「一切以業主為中心」的服務理念，以扎實的業務、精益的管理，建立高水平物業管理和服務體系。依託強大的線下服務體系和線上數字轉型，整合社區商業資源，提供全生命週期的物業服務，緊跟國內外「碳中和、碳達峰」目標，時刻銘記企業的社會責任，努力構建人與自然和諧共生的美好社區文化氛圍。

2021年是碧桂園服務堅守初心、創新進取的一年。我們關注業主客戶滿意度，遵守嚴格的質量管制體系，始終圍繞客戶需求對服務進行升級煥新，用數字化手段推動智慧物業發展。我們關注人居環境和諧共生，以綠色管理體系為綱領，智能化節水節電，促進環境和諧社區的落地生根。我們關注社區人文生活構建，豐富多彩的社區活動提升業主幸福指數，眾志成城推動公益建設，傳遞社會正能量。我們關注人才隊伍建設，貫徹平等公正的用人原則，優渥的薪酬福利待遇不斷激勵員工隊伍升級壯大。

**我們以服務創新升級為基礎，為城市可持續發展注入新鮮活力。**我們以極致標準為指引推動產品服務升級，總結服務管理經驗，創新推出社區增值服務「雙飛輪」戰略；我們以創新思維為動力推進城市共生發展，推行「城市共生計劃 2.0」，以「善治、益業、美境、惠民」為核心價值，聚焦新型城鎮化建設，助力城市高質量發展。碧桂園服務將繼續以產品服務高質量與嚴管理為基礎，為業主用戶與城市社區帶來更多附加價值，為城市可持續發展注入新鮮活力。

**我們以人才隊伍培養為根本，為樹立僱傭典範不斷革新。**在風雨同舟的道路上，我們秉承員工權益至上的原則，不斷完善員工權益管理體系，致力為員工打造公平共榮的僱傭氛圍及安全健康的工作環境。我們開設「幸福職場」專項工作，橫向構建幸福職場活動氛圍、縱向搭建明確崗位晉升體系，雙管齊下協力打造幸福職場文化氛圍。

**我們以生態文明建設為底線，為環境保護事業竭誠貢獻。**我們從設計到運營，從社區到社會，全生命週期拓寬綠色服務邊界，致力於生態文明建設。在設計層面，我們建立綠色管理體系，整合資源與能源使用，提升運營效率，積極推進向低碳經濟的轉型。運營層面，我們運用智能數字化手段，優化調配能源資源使用，提升綠色運營水平。



**我們以數字科技轉型為推進，為業主物業服務賦能創新。**我們順應大數據時代快速發展趨勢，用科技賦能智慧物業服務發展，全面提升客戶居住體驗。通過標準化、自動化、智能化管理及先進的信息化系統，重塑管理模式，構建「智能社區」，連結「智慧家居」，打造柔性服務，力求通過科技惠及業主。

**我們以公益回饋社會為追求，為美好社會建設傳遞大愛。**我們積極響應黨和政府的號召，勇於承擔大企業回饋大眾的社會責任，結合自身優勢經驗在公益慈善事業中不斷探索創新。我們匯集資源攜手抗災應急，與國家同舟共濟；我們聽黨號召共謀鄉村建設，人才產業振興助力鄉村現代化；我們輸出經驗煥新老舊社區，創新手段賦予社區新活力；我們胸懷社會傳遞大愛溫情，公益慈善營造和諧美好社會。

自成立以來，我們卓立於時代與行業的潮頭，以扎實的服務為根基，以環境保護為底線，依託線下資源鋪陳與線上轉型升級雙輪推動，為業主提供高水平的物業服務，為社會創造公益美好價值。在未來，我們將不忘初心、砥礪前行，向碧桂園服務的下個十年邁進。我們將秉持可持續發展理念，持續提升業務能力，深化企業戰略與社會及環境的有機融合，胸懷社會公益大愛，勇於承擔企業社會責任，構建人居與環境的和諧共生，為更多人的美好生活不懈努力！

楊惠妍  
董事會主席

本章節回應的 SDGs



## 四、可持續發展理念及管治

本集團在推動業務增長的同時，高度重視可持續發展管理工作。本集團相信以可持續發展的理念為血液，以清晰高效的企業管治為筋骨，以廉潔透明的商業道德為靈魂，方能有效管理業務營運乃至社會及環境相關風險及機遇，構建起集團邁向願景的堅實支撐。

### 1. 可持續發展理念

本集團始終秉持「一切以業主為中心」的核心使命，堅持「急業主所急，想業主所想」服務理念，在業務發展的同時，亦將可持續發展理念融入日常經營管理決策中，並貫穿於整個業務價值鏈，積極推動在企業管治、環境保護、勞工權益、社區發展等方面的可持續發展工作，持續為股東、業主、員工、供應商與環境創造價值。

為貫徹可持續發展理念，本集團積極響應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。本報告期內，集團在可持續發展方面的關鍵行動及績效如下：

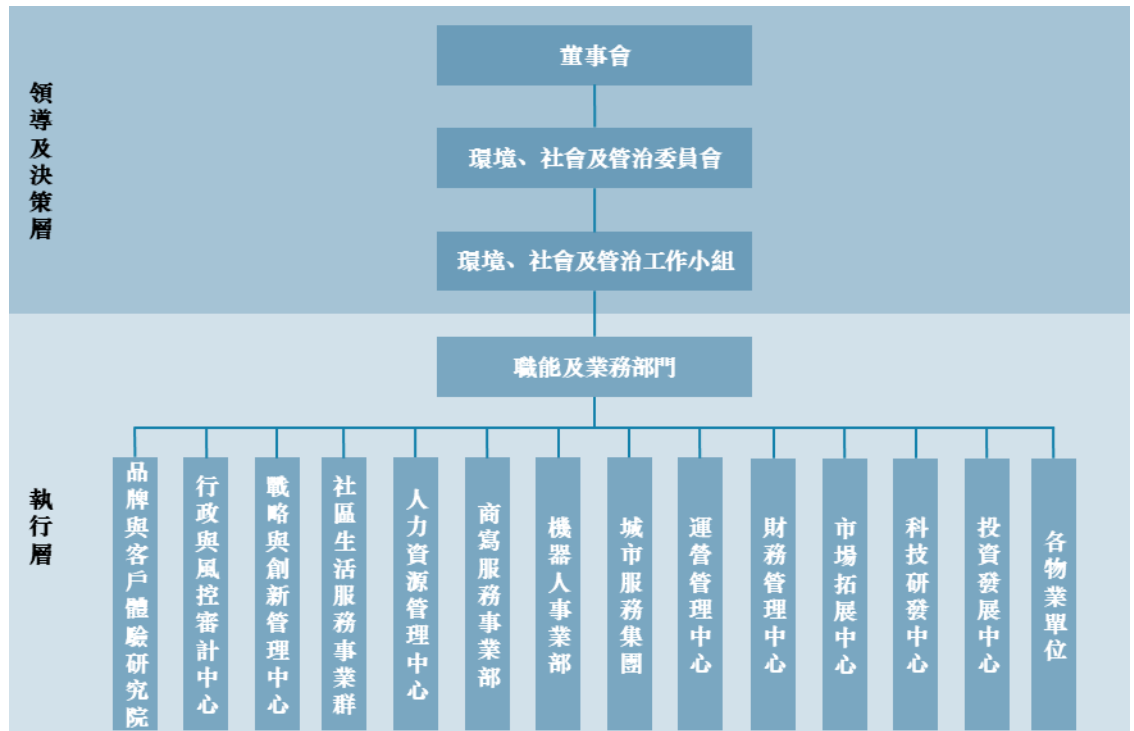
報告章節	聯合國可持續發展目標 (SDGs)	2021 年關鍵行動和績效
可持續發展理念及管治	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 重視並持續優化可持續發展管治，完善內部控制，加強風險管控</li> <li>➢ 反貪污培訓董事 100%受訓</li> <li>➢ 督促 12 個股權公司開展內控培訓並完成自評工作</li> <li>➢ 要求所有員工簽署《廉潔自律承諾書》，制定並實施《碧桂園服務集團員工職務行為管理規定》等制度，共同構建反貪污防線，營造清風正氣的工作環境</li> </ul>
利益相關方參與		<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 打造多層次、高靈活的溝通渠道，以聆聽利益相關方的意見</li> <li>➢ 共開展近 200 場境內外路演活動，會見及電話溝通投資者近上千人次，吸引近 500 家境內外投資機構，參加超 40 家投行組織的大型線上峰會上百場</li> <li>➢ 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</li> </ul>
人文服務，建立業主好口碑		<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 致力於構建「以客戶需求為導向」的「物業+生態」服務體系</li> <li>➢ 榮獲「2021 中國物業服務企業綜合實力 500 強第 1 名」等多項榮譽</li> </ul>

- 推出「城市服務合夥人計劃」，與 40 余位城市合夥人代表簽約，整合城市開發資源，已在多領域形成 30 大城市服務產品
- 注重社區安全管控，建立「事前預防、事中控制、事後追責」機制，全面保障客戶安全
- 以智慧建設賦能品質服務，實現 3000 多個社區的數字化升級，自建「鳳凰到家」服務的線上訂單好評率超 97%，線上化任務管理平台達到社區 100% 覆蓋，打造智慧社區

<p>開放共贏， 構建合作好 平台</p>	<p>9 產業、創新和 基礎設施</p> 	<p>11 永續發展 的市鎮規劃</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 致力於建立公正、透明的供應鏈，並從環境、勞工、社會方面進行嚴格的供應鏈管理</li> <li>➢ 積極參與行業交流，致力於實現行業協同發展，攜手夥伴共同責任發展</li> </ul>
<p>以人為本， 樹立僱傭好 典範</p>	<p>12 確保永續消費 和生產模式</p> 	<p>17 促進目標實現 的夥伴關係</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 重視員工溝通，面向全體員工開展員工幸福感調查，共收到有效問卷 17,697 份</li> <li>➢ 重視員工的安全與健康，開展員工健康與安全培訓，並制定《「藍綠橙黃紅」五色風險管理機制》，切實保障員工的身體健康與生命安全權益</li> <li>➢ 本集團組織了各類專題的線上及線下培訓，參與人數約 140 萬人次，培訓總課時 50 萬小時，線下培訓課時 12 萬小時</li> </ul>
<p>踐行環保， 守護生態環 境</p>	<p>3 良好健康 與社會福利</p> 	<p>4 良質教育</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 建設能耗管控平台、改造節能燈具，降低能源消耗</li> <li>➢ 對社區用水實行嚴格管控，升級改造生活水泵，節約水資源</li> <li>➢ 落實社區垃圾分類工作，保護環境資源</li> <li>➢ 制定《環境因素識別評估及預防控制程序》，有序應氣候變化與對極端天氣挑戰</li> </ul>
<p>真誠回饋， 營造社會好 企業</p>	<p>5 性別平等</p> 	<p>8 體面工作和 經濟增長</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 共捐贈約 9,488,000 元</li> <li>➢ 科技賦能，推動社區防疫工作常態化</li> <li>➢ 助力兒童、成人教育，開展助農活動，共同推進鄉村振興</li> <li>➢ 開展文化公益活動，營造美好社區氛圍</li> </ul>
<p>踐行環保， 守護生態環 境</p>	<p>6 清潔飲水 和衛生設施</p> 	<p>7 經濟適用的 清潔能源</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 建設能耗管控平台、改造節能燈具，降低能源消耗</li> <li>➢ 對社區用水實行嚴格管控，升級改造生活水泵，節約水資源</li> <li>➢ 落實社區垃圾分類工作，保護環境資源</li> <li>➢ 制定《環境因素識別評估及預防控制程序》，有序應氣候變化與對極端天氣挑戰</li> </ul>
<p>真誠回饋， 營造社會好 企業</p>	<p>10 減少國內及 國家間不平等</p> 	<p>11 永續發展 的市鎮規劃</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 共捐贈約 9,488,000 元</li> <li>➢ 科技賦能，推動社區防疫工作常態化</li> <li>➢ 助力兒童、成人教育，開展助農活動，共同推進鄉村振興</li> <li>➢ 開展文化公益活動，營造美好社區氛圍</li> </ul>
<p>真誠回饋， 營造社會好 企業</p>	<p>1 消除貧窮</p> 	<p>2 終止飢餓</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 共捐贈約 9,488,000 元</li> <li>➢ 科技賦能，推動社區防疫工作常態化</li> <li>➢ 助力兒童、成人教育，開展助農活動，共同推進鄉村振興</li> <li>➢ 開展文化公益活動，營造美好社區氛圍</li> </ul>
<p>真誠回饋， 營造社會好 企業</p>	<p>3 良好健康 與社會福利</p> 	<p>4 良質教育</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 共捐贈約 9,488,000 元</li> <li>➢ 科技賦能，推動社區防疫工作常態化</li> <li>➢ 助力兒童、成人教育，開展助農活動，共同推進鄉村振興</li> <li>➢ 開展文化公益活動，營造美好社區氛圍</li> </ul>
<p>真誠回饋， 營造社會好 企業</p>	<p>10 減少國內及 國家間不平等</p> 	<p>11 永續發展 的市鎮規劃</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 共捐贈約 9,488,000 元</li> <li>➢ 科技賦能，推動社區防疫工作常態化</li> <li>➢ 助力兒童、成人教育，開展助農活動，共同推進鄉村振興</li> <li>➢ 開展文化公益活動，營造美好社區氛圍</li> </ul>

## 2. 可持續發展管治架構

本集團高度重視企業可持續發展管理，積極關注國內外有關 ESG 的倡議及標準，設立了以董事會為領導核心的可持續發展管治架構，以保障本集團在可持續發展事宜上具備充分且有效的管理能力。



可持續發展管治架構圖

### 1) 董事會

董事會是本集團的最高管治機構，承擔集團業務營運及可持續發展工作的最終責任。董事會透過授權予其下設的環境、社會及管治委員會（「ESG 委員會」）以協助董事會履行職責及監督本集團業務營運及可持續發展領域特定範疇的立場和實務，具體包括：評估及厘定 ESG 相關風險與機遇；制定集團 ESG 管理方針、策略、優次及目標，並通過制定指標等方式就 ESG 相關目標檢討集團的表現等。ESG 委員會定期就上述 ESG 事宜的進展與建議向董事會匯報。董事會亦負責確保本集團風險管理及內部監控系統的充分有效，監督各項風險管理政策及措施的實施，以識別、評估及管理我們業務營運產生的包括可持續發展事宜在內的風險。

### 2) ESG 委員會

ESG 委員會負責制定及檢討本集團的 ESG 目標、責任、願景、策略、框架、原則及政策，監察集團與利益相關方的溝通渠道及方式，審視 ESG 主要趨勢及有關的風險和機遇，定期向董事會匯報集團的可持續發展管理進展及提出改善建議，並確保及落實經董事會通過的 ESG 政策有效地執行和實施。

### 3) ESG 工作小組

ESG 工作小組由集團總部投資者關係部、行政與風控審計監察部等部門組成，負責報告的統籌及編制、內外部資源的協調並與 ESG 委員會及董事會保持緊密溝通，確保匯報時得以全面檢視本集團的可持續發展績效。

隨著本集團業務範圍、規模的不斷擴大，完善的公司治理是集團可持續健康發展的根基和保障。本集團將持續完善 ESG 工作的內部溝通機制，聆聽多方意見，建立更加規範、嚴格的運作制度及議事規則，保障可持續發展工作有序進行。

### 3. 內部監控及風險管理

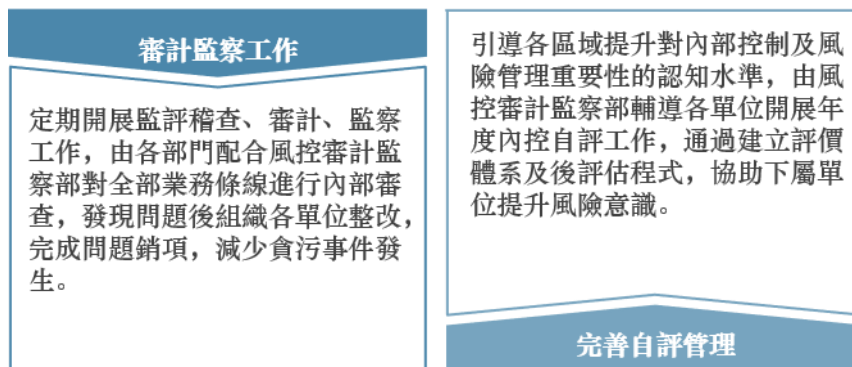
本集團高度重視內部監控及風險管理工作，並由董事會全權負責，以保障公司資產及股東權益。本報告期內，集團董事會定期開展會議，檢討董事於履行其對本公司的職責時所須作出的貢獻，以及其是否投入足夠時間以履行該等職。此外，主席於年內，已在沒有其他董事出席下與獨立非執行董事會面，確保內部監控的獨立性。董事會下設風險管理委員會，協同風控審計監察部承擔風險識別、風險分析及應對、風險評價、風險跟蹤的責任。本集團持續完善內部政策，圍繞《風險管理委員會實施細則》等制度，建立包含 4 個層次、6 道流程的風險管理及內部監控體系，確保審計監察工作覆蓋集團各個區域、全體部門的所有層級：





風險管理及內部監控體系

本報告期內，本集團持續完善並擴增內控自評管理範圍，借助前沿科技進一步優化風險管理及內部監控體系，定期識別集團和區域層面各業務及職能部門潛在的短期、中期及長期風險，範圍覆蓋集團的價值全鏈。



「審查」 + 「自評」 全面控制風險



## ARC 系統賦能內控自評管理

2021年8月2日，本集團行政與風控管理系統（「ARC系統」）正式引入內控自評模塊，實現內控自評操作線上化，提高數據統計的準確性，同時實現數據有效留痕，減少數據丟失風險，為風控審計監察部合理利用系統進行自評數據分析與優化賦能。



ARC 系統內控自評模塊上線宣傳海報

此外，本集團亦通過風險評估、學習賦能和深度交流等途徑，持續監控業務營運過程中的潛在環境及社會風險，推進風險管理工作的系統化、常態化、前置化，提升集團應對風險的韌性和靈活性：

**風險評估**

指派風險管控小組成員，定期識別和分析集團業務發展所涉及的 ESG 風險來源及類型，形成評估及建議方案。

**學習賦能**

根據集團戰略需要，及時完善和修訂各中心/部門的職能，並依據定位分類學習，熟悉相關法律法規，建立風險預防長效機制。

**深度交流**

緊跟宏觀政策，保持與同行的緊密溝通與交流，及時更新應對方案並保證各單位的執行。

## 4. 廉潔道德文化建設

### 1) 搭建廉潔道德體系

本集團對貪腐現象零容忍，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢事件。本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，制定並實施《碧桂園服務集團員工職務行為管理規定》《監察案件自查操作指引》《員工廉潔從業行為準則》《員工利益衝突管理規定》等內部管理制度，明確違規違紀、行賄受賄等行為的定義及舉報方法，並規範其調查與處理流程，堅持公平公正的處理原則，構建完整、可追溯的反貪污鏈條。

對內，本集團在《廉潔自律承諾書》中明確對集團全體成員的期望，包括嚴格遵守所在地區的法律法規；不參與任何形式的賄賂、腐敗；尊重他人、公平待人等，並要求所有自有及外包供方員工在入職時簽署。本集團通過常規審計、專項審計、離任審計、內控自評、案件調查等方式進行自我檢視，發現並加固內控薄弱環節，降低借職務之便發生貪污行為的可能性，構建廉潔、公正的商務環境。



反貪污工作體系

對外，本集團在篩選供應商進行合作時，嚴格考核其誠信及內控情況，要求所有供應商簽訂並遵守《碧彩商城運營管理規則（供應商）》，其內容與《國際人權法》、國際勞工組織(ILO)規定的基本權利等相關標準、法規保持一致，並將根據政策持續優化更新。同時設立「一票否決」制，堅決清退出現虛假經營、舞弊、貪污等行為的供應商，並納入黑名單。本集團始終關注供應商在環境、社會等方面的表現，拒絕與不合格的供應商合作，鼓勵供應商積極承擔相應的社會責任，將同樣的篩選體系應用在各自的招採過程中，並通過投訴熱線向本集團舉報違法違規、失信失約的行為。

## 誠信共贏 合作共贏

碧桂园服务集团欢迎所有认同合法合规、诚信经营，公平竞争原则，遵守碧彩商城管理运营规则的供应商进入碧彩商城，向碧彩商城的采购方提供质优价廉、具有竞争力的产品。对供应商违法违规、失信失约的行为我司将坚决依法依规处理。

**供应商严禁触碰以下红线**

1. 供应商上架/销售产品展示信息涉嫌或明确违反法律法规，行政管理条例的规定或社会良俗，或涉嫌侵犯他人权益，或可能或已经对我司造成损害的。
2. 违反诚信经营，扰乱碧彩商城运营秩序的行为，包括但不限于提供虚假信息、销售未经授权的产品、虚假报价、价格明显偏离市场价、以次充好、发布虚假信息、侵犯他人知识产权、不依法依规履行交易、提供虚假发票、恶意干扰系统运行等。
3. 与采购方串通虚假采购、恶意采购，不主动跟进采购订单、回款等行为。
4. 违法违规，向碧桂园服务员工/采购方提供任何不正当的利益。
5. 未按交易承诺提供产品、服务。

供应商是我司发展的重要盟友，更是共生、共创、共赢、共享的利益共同体。真诚期望各供应商从共同利益和长远发展考虑，坚守品质，夯实信誉，与我司携手共同前行！

投诉监督方式：  
 监察举报邮箱: wyjc@bgyfw.com  
 总裁投诉热线: 0757-26390212  
 400客服热线: 400-968-8888转1

本年度供應商陽光廉潔合作宣傳海報

## 2) 貫徹落實反腐措施

本集團保障舉報管渠道的暢通，秉持「有案必查，違規必究」的原則處理截獲的舉報信息。本集團風控審計監察部全面統籌和負責集團的反腐敗建設，負責對舉報線索開展調查，指導集團總部及下屬各單位開展廉潔宣貫工作，確保經營效能及效益得到提升。



監察舉報郵箱：

[wycj@bgfw.com](mailto:wycj@bgfw.com)



400 客服熱線：

400-968-8888



總裁投訴熱線：

0757-2639-0212

本集團設立《員工違規違紀投訴舉報處置管理辦法》等內部制度，嚴格執行辦案人員的「保密與回避」規定，切實保護舉報人的身份信息，及時對舉報人予以回復：

- 嚴格控制所收集的投訴舉報事項知情範圍，嚴禁非授權人員複印、摘抄投訴舉報材料；
- 辦理人員應當對知悉的問題線索嚴格保密，不得洩露、擴散應當保密的內容；
- 如有必要，應當在不暴露投訴舉報人的情況下，轉發反應內容的摘抄件，禁止直接提供原件。

本報告期內，集團未發生任何對本集團或僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

## 3) 推行廉潔道德教育

本報告期內，本集團對各類成員開展反貪污培訓及道德教育，涵蓋財務、信息保密、合規性經營、廉潔從業等宣貫主題，明確集團紅線定位，強化廉潔道德意識，營造陽光工作環境。

### ➢ 對新成員：

將廉潔道德主題宣講納入全體成員的入職培訓範圍，通過講解集團紅線、陽光文化及相關案例，確保每位實習生、正式員工、供方員工等成員知曉並熟悉本集團的反貪污制度和道德準則，幫助新成員快速融入、加強自我管理意識。

### ➢ 對管理層：

面向各區域經理、業務骨幹及集團董事組織開展廉潔從業等主題宣貫課程，強調集團廉潔道德要求，加強反貪污管理。

### ➢ 對合作夥伴：

對股權公司、供應商、外包方等合作夥伴開展風控主題培訓，加強其管理體系，加深對集團要求的認知。

**100%，2 小時**  
反貪污培訓覆蓋  
100%董事；受訓時  
長2小時

**12 個**  
本集團遵循「一盤一  
策」原則，建立股權  
公司專屬內控自評方  
案，對12個股權公司  
開展內控培訓並督促  
完成自評工作

風控大講堂

本年度，集團的風控大講堂以主題海報的形式向高管宣傳反貪污、陽光採購、規範資金使用等風險知識，包括禮金禮品登記報備、信息保密、資金管理、專項維修資金、中秋過廉節、行賄受賄一起查、陽光採購、杜絕虛開發票、規範房屋租售業務等主題，並在高管工作群、職能條線工作群、各單位內進行發佈，督促各級員工學習業務知識，洞察行業發展，樹立風險意識，嚴守工作底線，並有效宣傳廉潔文化，樹牢全員廉政防範意識。



2021年風險主題宣貫海報

對董事的反貪污培訓

本集團要求董事會成員嚴格遵守集團的規章制度，杜絕一切貪污受賄等違法違紀行為。本報告期內，本集團全部董事已接受香港廉政公署（「ICAC」）開展的2次反貪污培訓，學習《「符規以外」上市公司商業道德培訓教材》，有效提高董事對反貪污法例的理解，建立正確道德觀及價值觀，深化反貪污敏銳度。



「符規以外」上市公司商業道德培訓教材

培訓短片學習重點

目錄	
故事一 商誠記	3
故事二 綉繡華	19
故事三 類伏	31
詞彙	44





**44** 個**8.5** 萬人次

廉潔知識競賽吸引全國44個單位參與，共8.5萬人次答題

**42** 名**3.4** 萬次

42名單位負責人參與拍攝誠信陽光寄語宣傳片，視頻轉發量達3.4萬次

**470** 場**3.6** 萬名

37個單位開展470場廉潔主題宣講，共計3.6萬名員工參與培訓

**37** 個**452** 次

37個單位舉辦452次陽光健康運動

### 第二屆陽光文化節

2021年5月，本集團風控審計監察部組織開展第二屆陽光文化節系列活動，包括廉潔知識競賽、拍攝誠信陽光寄語宣傳片、開展廉潔主題宣講、舉辦陽光健康運動等。並在每項活動結束後，製作活動成果視頻/推文，對優秀作品、活動進行推廣宣傳，增強各單位的榮譽感及認同感。



陽光健康運動



陽光文化節海報

未來，本集團將繼續加強廉潔文化制度體系建設，依據集團業務的更新及廉潔管治的現狀，持續修訂及優化各項制度規定並增強其執行力，確保制度體系的有效運行。同時，繼續擴大風險評估及內控自評體系的範圍，持續完善風險及內控管理機制，提高各級員工履職盡責的積極性和自覺性。此外，本集團將持續優化廉潔教育的形式及內容，增強其針對性和有效性，形成長效工作機制，進一步深化員工的廉潔從業意識。

## 本章節回應的 SDGs

17 促進目標實現的夥伴關係



## 五、 利益相關方參與

本集團高度重視與利益相關方的溝通與交流，已打造多層次、高靈活的溝通渠道，以聆聽利益相關方的意見，及時回應利益相關方的期望和訴求，並以此為依據持續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合作關係，實現共贏發展。

## 1. 利益相關方溝通

本集團現行的利益相關方溝通渠道如下：

利益相關方	期望與需求	溝通與回應
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪酬及福利保障</li> <li>安全健康的工作環境</li> <li>職業發展與晉升</li> <li>保護員工合法權益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>有競爭力的市場薪資</li> <li>員工關懷活動</li> <li>優化員工發展與晉升機制</li> <li>建立員工無障礙溝通渠道</li> </ul>
投資者/股東/資本市場分析員	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務業績</li> <li>公司可持續盈利</li> <li>公司透明度</li> <li>權益保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高盈利能力</li> <li>提高公司持續盈利能力</li> <li>日常信息披露</li> <li>召開股東大會</li> </ul>
客戶/業主	<ul style="list-style-type: none"> <li>物業服務品質</li> <li>客戶信息保護</li> <li>商業誠信</li> <li>合規經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升產品與服務品質</li> <li>運用信息科技手段</li> <li>優化內控與風險管理</li> <li>完善客戶溝通機制</li> </ul>
供應商/合約商/夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作共贏</li> <li>公開公正</li> <li>實現共同成長</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化項目管理</li> <li>完善供應商管理機制</li> <li>搭建供應商溝通平台</li> </ul>
當地社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>保護社區環境</li> <li>投身社會公益</li> <li>營造和諧社區環境</li> <li>促進社區發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面實踐綠色運營</li> <li>開展公益項目</li> <li>積極參與社區共建</li> <li>提供優質的文化資源</li> </ul>
公益組織/NGO	<ul style="list-style-type: none"> <li>關注弱勢群體</li> <li>公益慈善</li> <li>社區文化建設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>志願者服務</li> <li>開展公益項目</li> <li>宣傳社區文化</li> </ul>
政府/監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵紀守法</li> <li>依法納稅</li> <li>支持地方發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法經營與合規管理</li> <li>主動納稅</li> <li>創造就業機會</li> </ul>



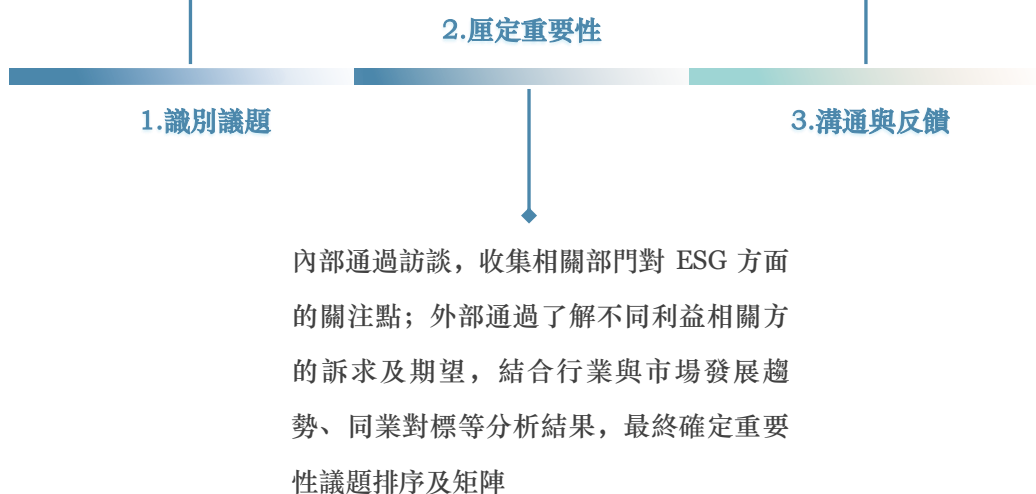
本報告期內，集團共開展近 200 場境內外路演活動，會見及電話溝通投資者近上千人次，吸引近 500 家境內外投資機構，參加超 40 家投行組織的大型線上峰會上百場，與物管行業協會專家保持持續溝通，以期為資本市場及時解讀政策及業務的最新觀點及風向。

## 2. 重要性評估

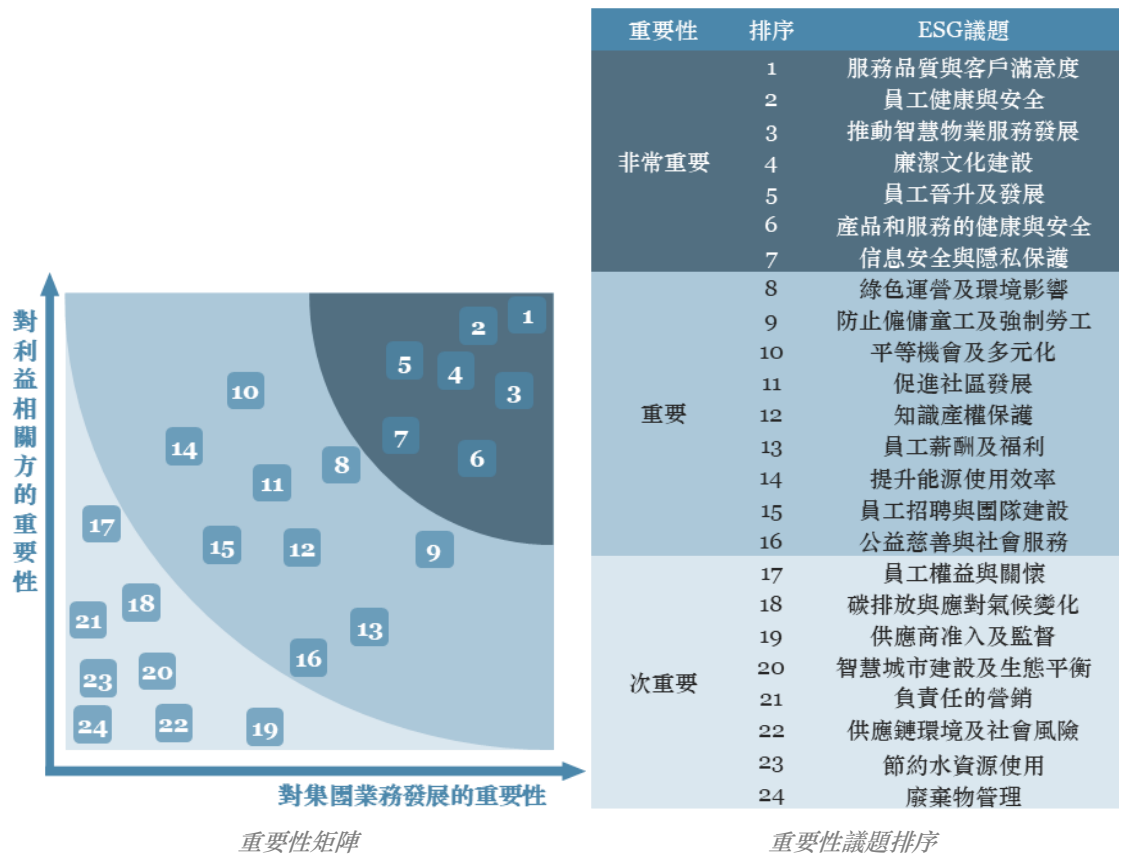
本集團重視 ESG 重要性議題的評估工作，以增強報告的實質性。集團通過開展重要性議題評估工作，及時、全面地了解各項 ESG 議題對本集團業務發展的重要性以及受利益相關方的關注度，並採取積極應對措施，以進一步促進本集團 ESG 信息披露及相關事宜管理水平的持續提升。具體工作步驟如下：

基於集團業務特點，結合宏觀政策、行業動態及《ESG 報告指引》的披露要求，更新 2021 年度 ESG 重要性議題

根據重要性議題排序，討論並確定本年度 ESG 報告的披露重點及集團未來 ESG 工作的重點內容



本集團 2021 年度 ESG 重要性議題評估結果如下：



根據重要性評估結果所示，本年度重要性排序較高的議題仍集中在服務質量與客戶滿意度、員工健康與安全、推動智慧物業服務發展等，本報告後續章節將重點加強相關議題的披露，並以此作為集團下一年 ESG 工作規劃的重要依據。

本章節所回應議題

服務品質與客戶滿意度  
推動智慧物業服務發展

本章節回應的 SDGs



## 六、人文服務，建立業主好口碑

本集團秉持「以客戶滿意為中心」的服務理念，深入了解與挖掘業主需求，以百萬大小業主的滿意度為核心，致力於為業主打造多元化、個性化的社區服務。本集團以質量奠定口碑，始終堅持打磨服務質量，創新服務模式，提升品質服務。此外，本集團持續探索專業化、精細化、智慧化的城市服務，用我們的專業與貼心成就千萬業主的美好生活。

### 1. 品質服務，傳遞價值

本集團堅持「規模+品質」兩步走、「服務+科技」兩路徑的發展思路，致力於滿足每一位客戶需求，建立完善和精益化的物業管理和服務體系，打造多元業態與竭誠服務，傳遞可持續的品牌價值。

#### 1) 物業管理服務

##### 極致的服務標準

本集團遵循《中華人民共和國城市房地產管理法》《物業管理條例》等法律法規，制定並實施《碧桂園物業服務質量管制辦法》，並於本報告期內更新並完善《品質運營管控標準》，涵蓋品質組織體系建設內審標準、品質異常響應標準及檢查標準、品質標杆項目驗收標準及項目互檢標準等，採取「公司-單位-項目」三級質量檢查機制，遵循 PDCA（策劃-實施-檢查-處置）循環，構建物業服務品質運營全景圖。





物業服務品質運營全景圖

本集團制定並執行《物業基礎服務安全風險管理制度》，規範物業基礎服務過程中的安全風險管理業務流程，形成事前管控、事中控制、事後問責機制。集團持續推進季度檢查，全面覆蓋存在風險的項目，定期進行質量驗收，完善全流程、交叉覆蓋的檢查機制，切實保障服務品質不偏軌，促進服務質量的持續提升。本集團目前實施的質量檢查機制如下：

7 類質量檢查小組成員

公司級

由認證的內審專家、綜合業務專業委員會顧問/委員組成

由質量管制中心、未來區域總、火箭軍組成

由質量管制中心、區域指定人員組成

BSI 外審公司認證審核員

質量管制中心

單位級

區域指定人員

項目級

項目全員、項目指定人員

8 項管理/檢查標準

公司標準化文件

單位標準化文件

質量體系建設內審標準

質量業務類風險源列表

品質紅線

質量管制中心重點質量工作要求

一盤一策質量檢查標準

單位質量檢查標準

7大質量檢查內容



截至2021年12月31日，「生活信託所」項目：

**50 萬次**  
完成傳播曝光量超過50萬次

**227,720 次**  
為業主提供快遞/綠植/空屋臨時託管，以及小孩託管、房屋家居保養等信託服務超227,720次

**4.9 分**  
獲業主平均評分4.9分（滿分5分）

卓越的服務體系

本集團不斷創新物業管理服務理念和體系，不斷開拓進取新的物業管理服務模式，致力打造行業標杆形象。面對物業服務轉型新升級，本集團創新服務模式，實施「123 服務法則」，堅持將專業服務做到極致：



「123」服務法則

品牌 IP 形象「聽吧」

2021年8月，本集團正式發佈品牌IP形象「聽吧」，即「Trustbot」，意為「值得您信賴的小機器人」，「聽吧」化身信賴、機智、誠實的服務使者進入社區，在視覺裝點、文化活動等多個觸點與業主交流互動，提供竭誠服務。

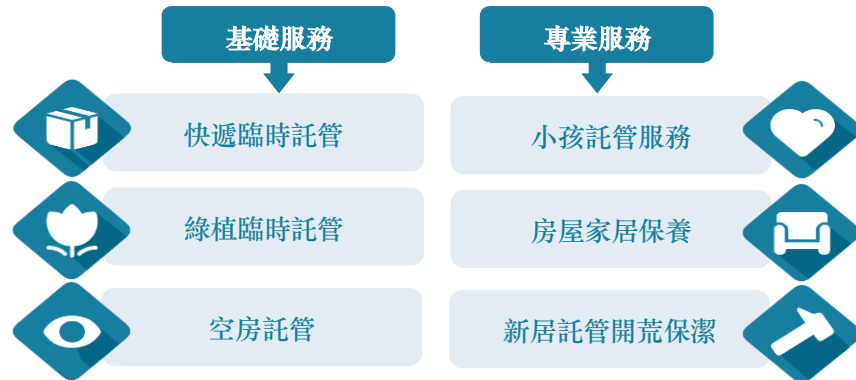


品牌 IP 形象「聽吧」



**開展「生活信託所」活動**

本集團秉承「急業主所急，想業主所想」服務理念，舉辦了「生活信託所」服務宣傳活動，千人千面為業主提供快遞托運、物品託管、房屋託管、家人照顧等服務，滿足個性化需求，協助業主解決外出難題，方便業主生活。



「生活信託所」服務範圍

**物業管家化身園丁，呵護業主果園**

為解決海南離島業主果園缺乏照料問題，本集團服務人員悉心為離島業主呵護果樹成長，從採摘郵寄服務發展到現在可提供「照看、澆水、施肥、定期反饋、採摘、愛心卡片、寄送」的全流程服務，竭誠為業主提供便捷生活服務。



為業主照料果園

### 寵物託管服務：解憂愛寵人

為解決業主出遠門寵物無人照看的問題，本集團「生活信託所」推出寵物託管，為業主愛寵提供餵食、按摩、拍照等全方位人性化服務，洞察業主生活需求，拉近與業主之間的距離，人文關懷深植人心。



為業主照看寵物

## 2) 社區增值服務

本集團致力成為「全週期社區生活服務整合運營商」，創新推出社區增值服務「雙飛輪」戰略，社區增值與基礎物管構成一體化社區生活服務，以客戶體驗為核心驅動，深耕物業管理項目，提升物管服務性價比，不斷擴大服務範疇。社區增值服務已逐步形成六大業務：



以便利業主為目標，合理利用社區空間資源提高業主居住幸福感：為業主提供全面優質的個性化服務。

園區空間服務



打造家裝需求一站式全閉環服務，聯合家裝行業合作夥伴，共生共享：整合品牌資源，打造專業家裝服務團隊，實現品牌商多元化場景下的深度合作。

家裝服務



持續提升家政服務人員技能水平，為業主提供高品質專業化的服務：著重C端線上化管理及運營提升，圍繞到家供應鏈開展培訓業務及內部大客戶特約服務。

到家服務



攜手城市縱橫，建立全場景社區營銷矩陣：通過線上平台建立消費者深層連接，以物業社區推動優質商品及服務宣傳，推廣公益價值建設。

社區傳媒服務



打造便民服務中心，切入節日消費場景，提供高品質節慶貨品：搭建客戶本地消費場景，依託小程序平台，提供高品質節慶貨品，提升客戶體驗感。

本地生活服務



「有瓦」運營門店超百家，覆蓋全國 80 多個城市：以創新的直營式+合夥制門店管理模式，為經紀經營管理提供品牌賦能、培訓賦能、端口賦能等管理手段，通過優質的服務態度為居民提供值得信任與保障的租購房體驗。

房產經紀服務



平均約1.5分鐘接到一張「鳳凰到家」家政服務訂單

「鳳凰到家」服務線上訂單好評率超 97%，全年訂單近 40 萬單，平均約 1.5 分鐘收到一張來自業主的訂單。憑藉高品質的家政服務，本集團獲評 2021「南粵家政」省級家政服務龍頭企業。



超十萬人次通過「YOUWA有瓦」實現「有房有家」

2021年2月，「碧桂園服務租售」正式「公佈更名為「YOUWA有瓦」。報告期內，YOUWA有瓦服務客戶超 13 萬人次，客戶滿意度達 96.57%，使客戶獲得可靠優質的租售體驗。

業主足不出戶即可享受數千品牌「商品到家」



本集團引入多家重點品牌優質商家，全年社區線上商城在冊品牌超 3,000 個，訂單好評率攀升，讓業主足不出戶也能享受「商品到家」服務帶來的便捷與實惠。

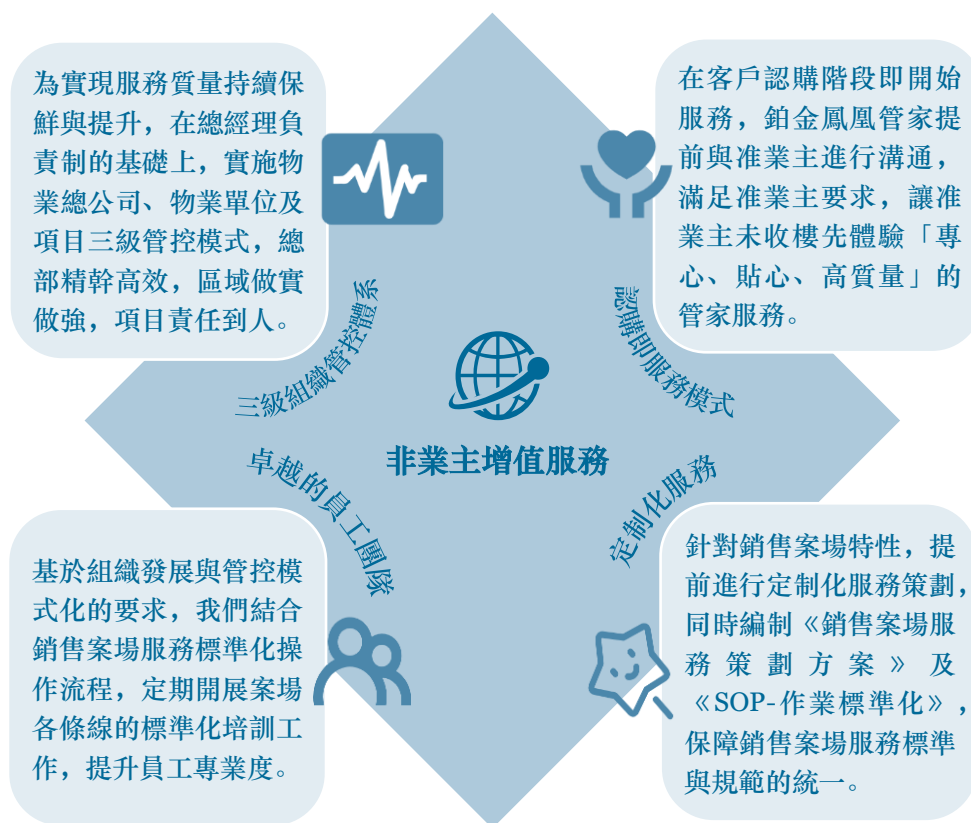


「鳳凰置家平台」實現一站式維修

本集團建立「鳳凰置家平台」，積極完善入戶維修服務，覆蓋業主從入住到生活全生命週期用房流程。報告期內，重慶、佛山提供試點入戶維修服務，客戶滿意度分別為 95% 和 96%；江門提供全能的上門維修服務，客戶滿意度高達 98%。

### 3) 非業主增值服務

本集團提供的非業主增值服務為物業開發商提供專業的定制化服務，包括：售前業務的管理諮詢服務；交付前階段的開荒清潔、綠化及維修保養服務；車位元及房屋尾盤的代理銷售及租賃服務；以及電梯產品安裝、配套服務及其他服務等。我們力求讓購房業主在簽約時即開始享受專業的鉅金鳳凰管家服務，並通過以下服務模式，不斷提升服務質量：



### 4) 城市服務業務

本集團積極響應城市化發展需求，秉承「善治、益業、美境、惠民」的核心價值與「服務，讓城市更美好」的城市服務理念，以市場需求和核心技術為驅動，聚焦新型城鎮化建設；自2015年起，本集團率先走出傳統社區邊界進行多元業態布局，積極佈局城市服務領域，發展城市市政服務、城市空間運營與城市社區治理三大業務能力，助力城市高質量發展，讓市民生活幸福感持續提升。

本集團踐行「1個大生態+3個小生態」的城市共生理念，以整個城市作為「1個大生態」，以公共建設服務、產業服務、市政服務作為「3個小生態」，依據城市各生態不同特點對其提供個性化的戰略解決方案。



市民與物業共生

重視公共建設服務，促進市民與物業和諧共生。在滿足市民需求的基礎上打造本土化公共建設，提供個性化的城市服務，加深市民城市歸屬感。

企業與商業共生

為企業和商業提供基礎物業和資產管理，建設從產業招商到企業孵化的全套服務，根據城市特點，融入本集團產業體系。

政府與環境共生

推進市政服務與產業融合、與城市公建呼應，加強市政綠化環境建設。在政府的指導與監管下，發揮專業服務能力，積極促進市政一體化運營。

「3個小生態」共生理念

城市共生計劃

自2018年12月公佈「城市共生計劃」以來，集團已針對城市服務的各項難題在專業領域設立標準。集團總結運營經驗，於2021年3月升級推出「城市服務合夥人計劃」，從城市服務生態鏈視角開啟生態平台建設，並創新提出城市服務開發者概念，打造「城市服務生態聯盟」。



「城市服務合夥人計劃」發展模式

城市服務開發者大會，賦能城市建設

2021年4月，以「連結生態，共同成長」為主題的「城市服務開發者大會」在廣東省佛山市舉辦，集團首次對「城市服務」予以企業定義：「以公共服務為載體，以城市空間運營、產業發展支持、社區民生服務為主要領域，通過數字化賦能、智慧化手段，實現規模化、一體化運營，面向城市政府、企業、居民等終端客戶提供綜合服務。」大會上集團已與40余位合夥人簽約，號召更多不同領域的夥伴共同加入城市建設，通過平台整合、數據驅動，持續拓寬城市服務邊界，攜手為新型城市治理進程賦能。



2021 碧桂園城市服務開發者大會



**老舊社區長效治理**

本集團憑藉豐厚物業管理與服務經驗，開展老舊社區改造示範項目，著力改善居民居住條件，完善老舊社區管理和服務，推動構建共建共治共享的社區治理體系。

**天津軍糧城老舊社區改造**

天津軍糧城規劃人口 20 萬，涉及居民近 700 萬戶，在本集團入駐前，社區存在管理缺失、環境管理不善等問題。本集團項目組通過綜合體檢，迅速制定出「品質提升 100 天」的專項整治計劃，部署包括黨建引領、市政運營、社區監控、設備設施管理等功能。實現軍糧城現場綠化改造累計 30 萬平方米，清理樓道、園區、地庫雜物 2,000 余車，增設垃圾桶約 1,000 餘個，增設休閒長椅 50 處，消防通道標線、道路側石等標線施劃累計 8,300 米，榮獲「2021 中國物業服務城市服務標杆項目 TOP10」獎項。



天津軍糧城改造成果

**助力產業孵化**

本集團借助智能物聯硬件和社群運營數據平台，創新性踐行「智慧城市基礎設施運營+城市文化活動支持服務」雙輪智擎驅動模式，打造智慧物聯城市服務框架，為更多產業提供發展平台。

**發佈「碧創」賦能產業園區發展**

本集團基於 100 余個園區的匠心實踐，打造了產業園區運營發展平台「碧創」，鑄就一套數智升級、強化集群、空間增值、企業增益的產業服務體系，全方位賦能產業園區發展。



產業園區運營發展平台「碧創」

**助力城市交通難題**

本集團關注城市交通難題，打造全域停車體系，便利居民出行，推進城市高質量建設。

**發佈「必停」助力解決城市交通難題**

為解決城市停車難題，本集團打造了城市級全域停車新品「必停」，形成城市路側停車、封閉式停車場運營和立體停車庫、公交站場運營等體系，為城市交通提供「投建運一體化」解決方案。



「必停」停車場

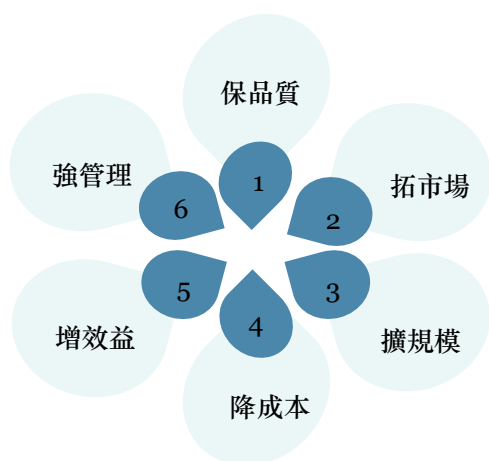
報告期內，本集團在老舊社區、醫院後勤、機場/交通樞紐、高速公路、文旅景區、高校等多個領域落地發展，形成 30 大服務產品，榮獲「城市更新優秀運營商」稱號，城市服務綜合實力與專業能力獲市場認可。



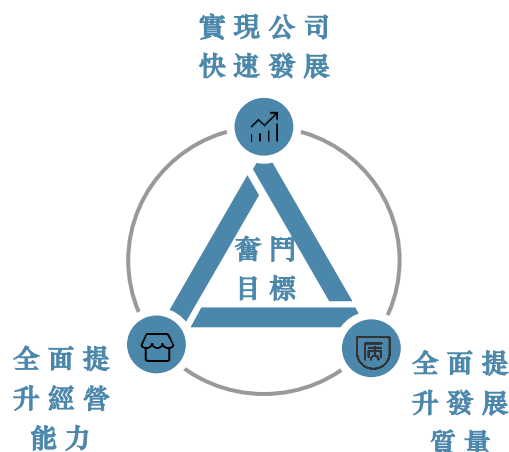
多領域佈局榮獲「城市更新優秀運營商」稱號

**5) 「三供一業」業務**

本集團高度重視「三供一業」業務增長與發展，與合作方共同推進管理體系建設，精細品質管控，推行管家式服務，提高運營管理水平及服務品質。本報告期內，集團已完成「三供一業」業務發展戰略部署，通過建設內外部客戶體驗管理體系，並搭建客戶體驗管理系統，推動管理體系進步，成立東北、華北、華東、華南和西北五個市場獨立拓展大區，以科技賦能打造智慧物聯示範區，優化升級品質服務。



「三供一業」業務工作思路



「三供一業」業務奮鬥目標

## 2. 保駕護航，幸福安康

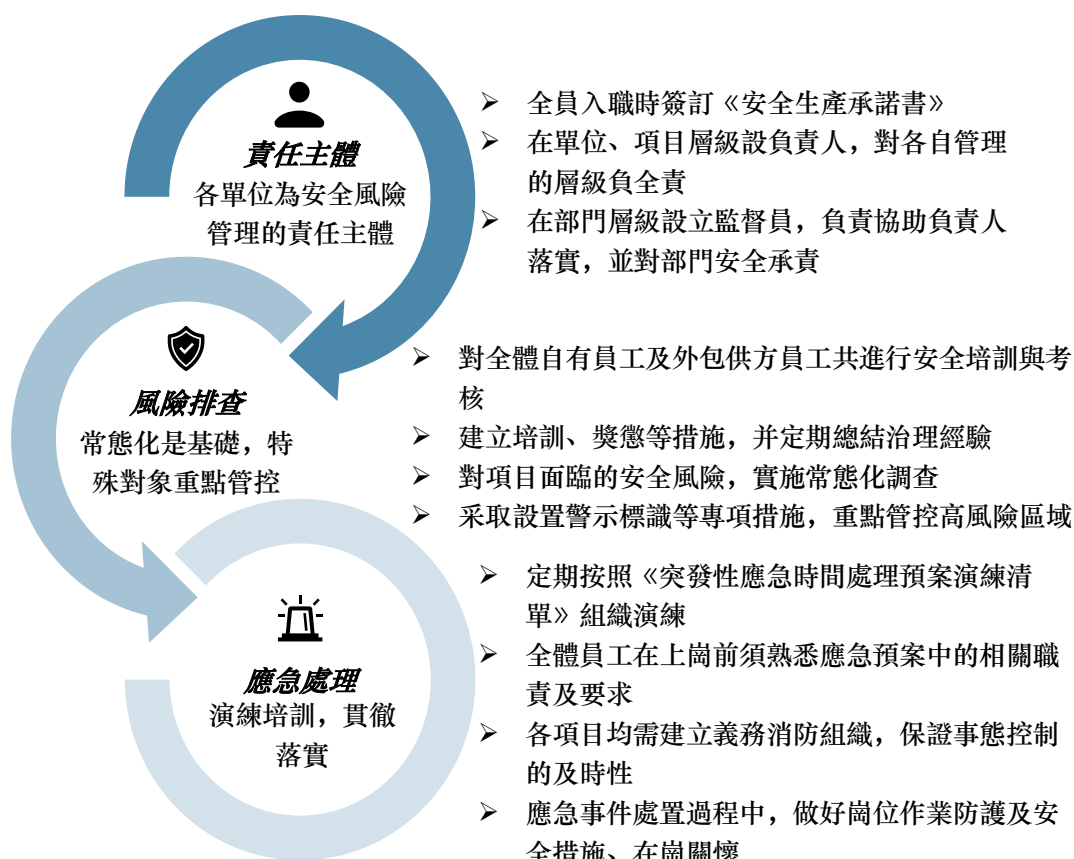
本集團始終以保護業主的人身及信息安全為己任，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》及《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，持續加強健康與安全保障工作，努力營造和諧安全的社區環境。

### 1) 健康與安全管理

本集團致力於築建和諧文明安全社區，積極響應、落實外部法律法規，並制定《物業基礎服務安全風險管理制度》《碧桂園物業消防安全責任管理辦法》等內部制度，明確物業服務過程的安全責任，加強社區安全管控，保障業主的人身及財產安全。本集團將相關方視同我方，將相關方員工一同納入集團健康與安全管理體系的監督範圍，主動協助相關方提升職業健康安全，為構建安全保障型社會貢獻一份力量。

#### 安全管理架構

本集團秉持「誰主管，誰負責」的行事準則，堅持屬地管理、分級管控，建立行之有效的風險控制及安全管理體系，設定「事前預防、事中控制、事後追責」規範全面的閉環流程，覆蓋本集團自有員工及外包合作夥伴，多角度、多層次預防風險發生，降低安全管理風險傷害，提高安全風險管理效率。



### 安全管理目標與績效

為保障相關崗位人員的操作安全，本集團將設備安全管理工作納入重要議事日程，設立獎懲、記錄體系，定期對各類設備、安防器材檢查、維修，涵蓋人身、設備、交通、消防、社會治安多個維度，並由集團—單位—項目—部門分層執行，同時將安全生產風險管理與相關負責人的績效考核相掛鉤，確保設施良好有效，降低安全風險，推動高效安全管理。

為預防事故發生、將人身傷害降至最低，本集團各部門組織全體自有及外包供方員工接受勞動安全衛生教育和培訓，要求員工嚴格遵守安全操作規程和各項規章制度、正確使用勞動防護用品。如遇工傷事故，本集團要求事故發生部門嚴格落實工傷事故處置流程，不得區別對待自有及外包員工，對拖延、隱瞞工傷事故的行為零容忍。

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、培訓、知識競答等多樣方式，宣貫自然災害自救知識，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。

### 社區安全管理

在風險控制及安全管理工作的落地上，本集團定期開展社區安全隱患預防活動，並將每月 9 日設定為「本集團安全日」，各單位組織舉辦安全專題活動並執行標準化工作清單，提升全員安全意識，形成全員隱患巡查常態化。

#### 百日安全無事故行動

為加強年底對治安、消防等風險的預警及管控，本集團於 2021 年 11 月 1 日開啟「百日安全無事故行動」，構建「人人講安全、人人抓安全、人人保安全」的氛圍，積極防範、應對安全風險，保護客戶人身與財產安全。行動包含 4 個階段：

- **宣傳動員：**聯動公安、街道辦等相關單位，張貼倒計時牌、海報；
- **教育培訓：**員工隊伍作風紀律培訓，細分任務指標，責任到人，提升服務形象；
- **措施落地：**開展應急演練、安全評估排查，設置夜間巡邏小分隊，人巡、車巡和技防相結合，強化社區安防；
- **總結回顧：**複盤行動中的優點與不足，根據團隊和個人實際表現，獎優罰劣，針對新問題，更新社區安全管理方案。



行動宣傳海報



同時，本集團深入社區探訪實情實況，切實履行保護業主安全的責任義務，打好社區天空「保衛戰」，杜絕高空拋物等隱患發生。

2,882 戶

14 萬元

安徽宣城區域安裝的視頻監控共覆蓋 2,882 戶業主，安裝費用約 14 萬元

宣傳加碼、科技賦能，杜絕高空拋物

- 持續加強日常巡邏，排查高空墜物隱患，一旦發現及時提醒勸阻相關人員；
- 積極落實宣傳工作，攜手業主共同杜絕高空拋物行為：
  - 在社區公告欄、電梯等場所張貼海報；
  - 挨家挨戶走訪宣傳，與業主簽訂倡議書，增強業主法制觀念。
- 加快建設智慧社區，以人工智能手段提升高空墜物的防範效率：



業主簽訂杜絕高空拋物倡議書

2021年中秋節前夕，本集團下轄的安徽觀瀾郡、劍橋郡等社區籌劃為 36 個樓棟的近萬名業主安裝共 62 個防高空拋物視頻監控，其夜視和動態抓拍功能有效地從源頭防範、遏制高空拋物行為，減少社區糾紛，推動構建和諧社區氛圍。



工作人員走訪調查高空拋物情況

為進一步提升安防服務品質，加強居家及商鋪環境安全，提高業主滿意度，本集團推出「人技結合」智能聯網報警服務，覆蓋事先預防、事中阻止、事後賠付、雲端監控、人工後台看護全流程，實現安防數字化。



### 義務消防隊守護業主家園

2021年10月26日，漳浦碧桂園物業管家在巡查園區時，發現一住戶陽台往外冒煙，在聯繫業主、確認家中無人後，物業管家與物業隊長攜帶滅火器到達業主家中聯合撲滅屋內明火火焰，並由趕到現場的消防員再次確認火焰是否已熄滅，為業主守住了剛喬遷的新房。



明火撲滅現場



本集團人員幫助業主善後清理



業主送來四面錦旗

### 疫情防控常態化

本集團扎實推進疫情防控常態化工作，持續配合地區防控要求，深入社區開展安全排查工作，切實執行公共區域消毒，協助開展社區核酸檢測，積極宣傳防疫知識，嚴格落實進出人員提問檢測等措施，確保進入社區即安全，全力保障業主健康。



組織業主進行核酸檢測



防疫宣傳海報

### 2) 客戶滿意度提升

本集團堅持一切以客戶為中心的理念，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《投訴工單業務分類指引》《投訴工單處理作業指導書》《訴求考核管理》等內部制度，規範本集團售後員工投訴處理流程，實行服務要求分級管控，完善客戶滿意度管理體系，在精細化管理中持續改善服務質量。

本集團依託自建的客戶交互中心完成對全國項目的「天天滿意度」調研，通過持續監測、反饋、整改、提升，形成整套客戶體驗監測的管理閉環，持續推動業主滿意度提升。



外呼團隊

設立 30 名專職滿意度外呼人員常駐 400 客服聯絡中心，每天不斷進行外呼調研。



技術管理團隊

設立 3 名外呼技術人員，1 名技術分析及考核制度管理人員，提供調研技術支持。



客戶體驗團隊

設立 3 名市場調研和數據分析人員、7 名運營人員，負責客戶運營、業務調研、業主畫像描繪及研究工作。

全面的  
調研頻次

既開展節點性調研用於考核，並強調年度均好性，又開展常態性調研用於日常管理。

科學的  
目標設定

既保證服務品質行業領先，又充分考慮單個項目特殊性，對不同項目設定合理品質目標。

打通滿意  
度閉環

以業務為導向，通過數據及案例分析，深挖服務層次原因，確保調研結果推動業務改善和客戶體驗；每月以區域為單位，公佈滿意度管理工具，並邀請優秀區域進行經驗分享。

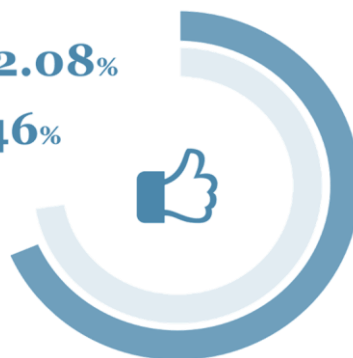
客戶滿意度管理體系

本集團督促各物業在管理過程中發現客戶服務的薄弱環節，持續提升管理水平，通過建設內外部客戶體驗管理體系，建立全渠道客戶體驗評價標準，實現「項目全覆蓋、採集更及時、指標更精細、分析更高效、管理有閉環」五步提升，樹立良好品牌形象。

報告期內，本集團年度滿意度 96.46%，大業主滿意度 92.08%。集團統籌客戶對物業整體評價及現場品質等 9 個維度月度評分情況，並將業主滿意度與區域項目年終績效考核相掛鉤。

本年度大業主滿意度**92.08%**

本年度滿意度**96.46%**



本集團年度滿意度情況

### 客戶需求專項研究

本集團運用訪談調研等多種方式，關注收樓全流程的業主需求，並開展質保期內維修問題的客戶需求專項研究，切實解決痛難點問題；設計新穎的客戶交互體驗活動，提升對客戶持續變化需求的理解，助力營造長久幸福社區與家園。

#### 建立客戶體驗管理體系

本集團於 2021 年第四季度開展「內外部客戶體驗管理體系」項目，通過建立「線上+線下」的全渠道客戶體驗評價體系，打通客戶體驗管理系統，以「總體指標+條線指標+70 項觸點指標」為抓手，整體把控客戶滿意度現狀，具體分析客戶需求，提供精準品質服務。



月度業主滿意度調查

#### 首屆客戶體驗創新節

2021 年度第四季度，本集團開展首屆「客戶體驗創新節」主題活動，以「共建、共享、共治」收集客戶創意方案。在 2 個月時間裡評選出 9 大服務創新設計方案，打造可複製、有效果的創新服務模式，通過落地創新服務，持續升級客戶居住體驗。



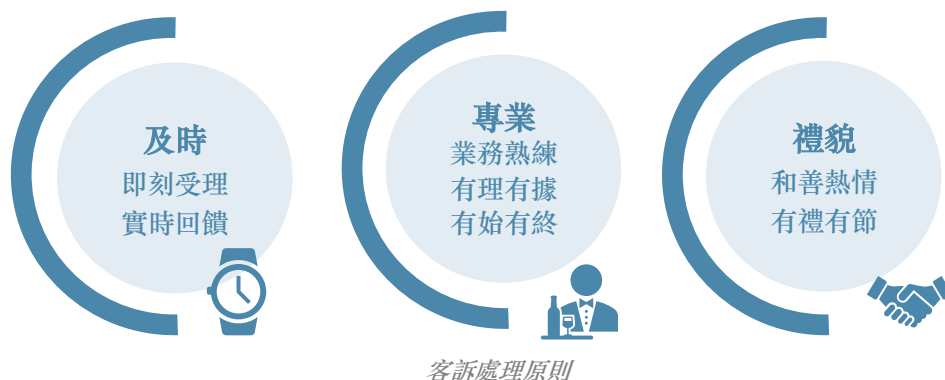
「客戶體驗創新節」現場

### 投訴與處理

本集團建立 400 全國客戶聯絡中心，積極回應用戶需求，竭誠解決業主困難。客訴專員全天候 24 小時受理業主投訴，通過多渠道數字化平台（鉑金鳳凰管家、「鳳凰會」APP、微信公眾號）及時向使用者反饋投訴處理情況。



本集團客訴專員分類分級處理業主投訴，遵循「及時、專業、禮貌」的客訴處理原則，1 小時內溝通業主處理意見、24 小時內向業主反應投訴處理情況、48 小時內完成投訴事件回訪，確保客戶的訴求得到妥善解決。



### 洞聽計劃

本集團高度重視客戶滿意度，堅持督促各物業管理區域發掘客戶服務的薄弱環節，深化加強客戶交互中心與業主使用者訴求的緊密連接，開展「洞聽計劃」項目，讓全公司上下感知客戶真實需求，整合各級力量為業主提供高質量、切合實際、有溫度的物業服務。

#### 客戶交互中心「洞聽計劃」直面客戶真實聲音

2021年第四季度，本集團客戶交互中心牽頭開展「洞聽計劃」，招募30萬業主評價官，設置400熱線員工體驗席，號召公司各級人員親自接聽客戶熱線，密切客戶聯繫，進一步熟悉客戶交互中心的工作職責和流程、發現並解決內部問題，由內而外開展服務品質優化，傳遞最有溫情和品質的服務。



客戶交互中心「洞聽計劃」

### 3) 客戶信息與隱私保護

本集團嚴格遵守《電腦信息系統安全保護條例》《信息安全等級保護管理辦法》等相關法律法規，制定並執行《本集團信息安全管理規範》《等保2.0三級安全要求》內部制度，敦促本集團總部、下屬區域和項目以及第三方合作單位定期開展專業安全測試和系統維護，規範實行信息分類與保密，提高信息安全事件應對能力，不斷完善信息安全保護體系。



本集團劃分網絡安全等級，加強雲伺服器系統、業務網絡系統管理與公司機密文件防護，多次開展保護信息網絡安全進行培訓、數據培訓和數據災備演練，提高信息數據保護意識，加強信息使用過程管理和基礎設施管理的風險分析及防範，實現信息系統的機密性、完整性、可用性。

本集團採取如下舉措保障客戶信息與隱私安全：

<p><b>安全加固</b></p> <p>基於安全防護產品有效進行安全防禦，包括密碼破解攔截、異常登錄提醒、木馬文件查殺、高危漏洞檢測等安全檢測功能，降低當前伺服器面臨的主要網絡安全風險。</p>	<p><b>雲數據庫管理</b></p> <p>在訪問安全方面，僅限公司內網訪問，同時授權訪問帳號最小許可權。在數據安全方面，每天定時全量備份以及可用集群架構模式以對數據進行保護。</p>	<p><b>等保 2.0 三級</b></p> <p>重點對物業官網、碧樂淘、鳳凰置家、鳳凰到家、員工移動平台 5 個核心系統進行全面的等保工作，已完成相關等保測評及認證工作。</p>
<p><b>滲透測試</b></p> <p>重點對 8 個核心系統進行全面的滲透測試，通過以攻擊者思維，類比駭客對業務系統進行全面深入的安全測試，目前已完成相關漏洞的修復工作。</p>	<p><b>個人信息協議對接</b></p> <p>2021 年 11 月完成集團全週期綜合競爭力提升，從數據、技術層面梳理業主信息的完整性，使用漏洞掃描工具檢測介面的安全隱患。</p>	<p><b>財務文件安全共享系統</b></p> <p>已完成虛擬私人網絡（Virtual Private Network，下稱 VPN）以及共享平台軟件（Disk-Station Manager，下稱 DSM）的整體部署，並給各業務方輸出 VPN 及 DSM 切換使用和注意事項等通知及操作手冊各 1 份。</p>

### 數據災備演練

本報告期內，本集團開展數據災備演練，完善災難演練程序，提前做好數據備份、系統備份、恢復測試與審核工作，保證實施方案可控。本次演習提高了災難恢復人員的應對能力，優化恢復系統數據流程，進一步提升各系統數字災難恢復步驟的有效性和流程可靠性，增強系統的安全性能。



數據災備演練現場

**信息安全培訓**

本集團對科技研發中心技術經理、運維人員、財務文件管理人員展開多層次多角度的信息安全培訓，如由專人團隊負責開展相關登錄操作指引的專業培訓，保障網絡安全接入，拓寬數據安全存儲路徑，加強數據安全合規建設。本報告期內共展開了信息安全培訓 1 次，VPN 登錄操作指引 1 次，DSM 登錄操作指引 1 次，等保 2.0 三級培訓 5 次，有效加強信息安全管理規範，切實保障個人安全、組織安全、中心安全。



信息安全培訓現場

**4) 負責任的品牌管理**

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，踐行營銷合規性、全面性、有效性、報備審批原則；制定宣傳材料製作標準，加強宣傳內容審查，採用「總部-區域-項目」三級品牌傳播管控體系，履行總部對區域及項目品牌輸出數據的不定期核查機制，保障輸出信息的真實性合法性，尊重客戶知情權。

報告期內，本集團秉承對客戶負責的宗旨，修訂《碧桂園服務輿情管理辦法》，強化集團品牌管理工作，提升全體員工的品牌意識，科學規範進行品牌管理，營造良好的品牌形象。

**負責任品牌管理培訓制度**

本集團品牌管理部負責品牌管理課程開發、講師培養、案例研究等工作，每年組織不少於 2 次的品牌與輿情管理培訓，覆蓋公司高管、單位品牌負責人、項目經理、火箭軍、星青年等，提高公司全員品牌推廣風控意識；各單位、項目層面負責其員工營銷風控意識提升，由各單位品牌負責人統籌負責每年組織不少於 2 次品牌與輿情培訓，覆蓋項目經理、鳳凰管家、單位部門負責人等關鍵崗位，確保培訓全覆蓋；採取「有培訓，必考核」的原則，每場培訓結束後，通過考試對培訓知識進行鞏固，並將考試成績進行通報。考試不通過者，單位負責人需重新考慮該員工崗位匹配度。

### 3. 智慧服務，便捷生活

本集團堅持「好科技的唯一標準就是服務於人」，大力投入科技與智能化領域研究，持續通過科技賦能，提升員工服務效能，重塑管理模式升級客戶體驗，構建智慧化理想家園。

#### 1) 夯實研發能力

本年度，集團成立數字化委員會，加強提升人工智能技術，發佈《研發高階指導原則統一標準》，自主開發「研發資源管理平台」「自動化測試平台」，實現研發管理數字化、自動化測試。集團引入 CMMI 體系（Capability Maturity Model Integration，能力成熟度模型集成體系），積極運用數字化平台管控研發過程質量。報告期內，本集團共取得 6 項科技類獎項，已獲實用專利共 14 項、電腦軟件著作權 84 項。

本集團建設智能化集成線上社區「天石雲」平台，打造物業管理系統、物業收費系統、智能安防系統、社區 APP 共四大產品體系，涵蓋智能控制中心、設備管理、人車通行管理等系統，實現物業企業信息化、智能化一站式轉型。本報告期內，「天石雲」平台已為集團 3,000 多個社區進行數字化升級，同時為上百家物企同行提供數字化方案，已覆蓋全國超 600 個項目，攬獲「2021 中國 AI 行業影響力大獎」「2021 中國 AI 創新應用大獎」。

本集團打造了基於雲端的 AI 智能平台和 AI 演算法訓練平台，並率先建造國內首個「AI+服務」社區，同時推出行業首個基於 AI+物聯的人工智能全棧解決方案產品體系。本報告期內，集團聚焦「空間服務運營智能化」、「客戶服務經營平台化」、「支撐服務管理數字化」三大目標進行數字化建設，將數字化技術與物業服務場景進行融合，為在標準服務方面全面使用服務機器人的探索提供基礎數字條件。

#### 研發物業機器人

報告期內，本集團已推出樓宇機器人、室外清掃機器人、商用清潔機器人、手持洗地機器人 4 款物業機器人，均擁有自動充電、視覺識別、超聲波雷達傳感、鐳射定位功能，通過自主清掃、自動垃圾收集、定點傾倒和自動充電，全時段維護社區樓宇環境整潔。



物業服務機器人研發成果

## 2) 驅動服務效能

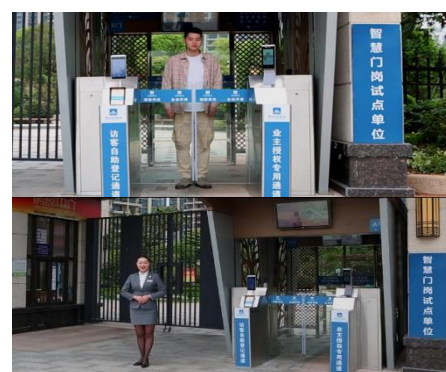
本集團依託社區數字化平台和線下社區服務機構，建設便民、惠民、智民的服務圈，加強智能設備與平台建設投入，以標準化、自動化、智能化管理及先進的信息化系統，探索 AI 與物聯網結合的全棧體系，打造智慧社區，為客戶提供安全、便捷的智能服務。

本集團加強智慧運營體系建設，加強安防系統的智能化管理及數字化，實現「任務工單體系」從線上化到數據分析的能力升級，推動系統強支撐業務的技術突破；在管家服務方面依託數字技術手段，為業主提供線上及線下管家服務，保障服務品質。

本集團智慧物業建設及應用成果主要包括：

### 智慧門崗

智能無人門崗能實現一鍵呼叫、可視對講、智能語音等多項功能，通過後台數據比對核實，可實現人臉識別門禁，快速完成信息登記核實，在提高進出效率的同時加強安全保障。此外，該門崗系統能過夠進行全景行為分析，對翻越、攀爬等非法行為進行智能預警和語音提示。



消防以數據服務社區安全，通過消防設備實時監控、實時告警工單推送提升防火工作效能，目前總上線項目達

**1760** 個，

其中新實施上線項目

為 **832** 個，整

體設備在線率達

**96%**。

### 智慧消防管理系統

通過打造「總公司-單位-項目」三級線上管控智能信息化平台，配備各物業項目智能遠端系統監測感測器，能夠實現火警告警、消防水壓監控、消防主機設備狀態監控等事件告警及事件響應，確保總公司在後端能實時掌控全國消防管理現狀，實現消防設備狀態和事件監控，及時發現消防問題，降低消防管控風險。



### 品質任務工單系統

品質任務工單系統實現了物業管理與服務從「線下組織」到「線上管控」的轉變，本報告期工單總數超過 60 萬單，工單銷項率約 98%，通過定期自動生成管理任務、線上管控數據分析與糾偏，推動物業數字化運營，全面把控服務質量。





**智慧管家系統**

智慧管家系統是管家服務數字化轉型，作為管家及管理人員的智能輔助工具，優化對客服務及訴求響應的時效及流程，實現訴求響應線上化、視覺化，並在管家與業主線上溝通場景中內嵌智能客服機器人，智能回答業主常見的問題，實現實時管家服務，增強客戶體驗。



**「鳳凰會」物業信息化協同移動平台**

「鳳凰會」平台綜合了智能門禁、物業服務、商圈消費優惠、友鄰社交、線上管家等線上線下功能，為業主提供從購房到入住社區生活一站式服務，並採用先進的互聯網技術優勢，整合本集團全系服務資源，打通房產、物業、酒店、家裝、金融、旅遊、教育、商業等積分消費壁壘，提供全面綜合服務。



截至 2021 年 12 月 31 日，

「碧樂淘」註冊用戶  
**14 萬人**

「碧樂淘」已覆蓋  
**65 個地區**

**3,416 個項目**

**「碧樂淘」構建智能便捷社區購物體驗**

「碧樂淘」作為社區團購平台，以社區為中心、以內外部團長為分發節點，通過社交的形式促進使用者完成交易。

本報告期內，「碧樂淘」共完成四大業務板塊（社區團購、近場模式、付費會員及快贏新業務）線上化支撐，推動社區購物數字化轉型升級，助力提供智能便捷的社區購物體驗。



「碧樂淘」APP 介面展示圖

**3) 知識產權保護**

本集團嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等法律法規，已建立知識產權申請、權利維護、侵權訴訟、產權交易等全面的知識



產權管理體系，制定並執行《創新激勵管理辦法》及《專利管理手冊》，鼓勵科技人員進行知識產權的研發，同時配備專人跟進知識產權申請過程。本集團亦組建涵蓋技術、法務、財務等人員的知識產權保護工作組，定期查詢知識產權是否受到侵犯，建立知識產權保護應對流程。



本章節所回應議題

供應鏈管理

供應商准入及監督

供應鏈環境及社會風險

助力行業發展

本章節回應的 SDGs

9 產業、創新和基礎設施



11 永續發展的市鎮規劃



12 確保永續消費和生產模式



17 促進目標實現的夥伴關係

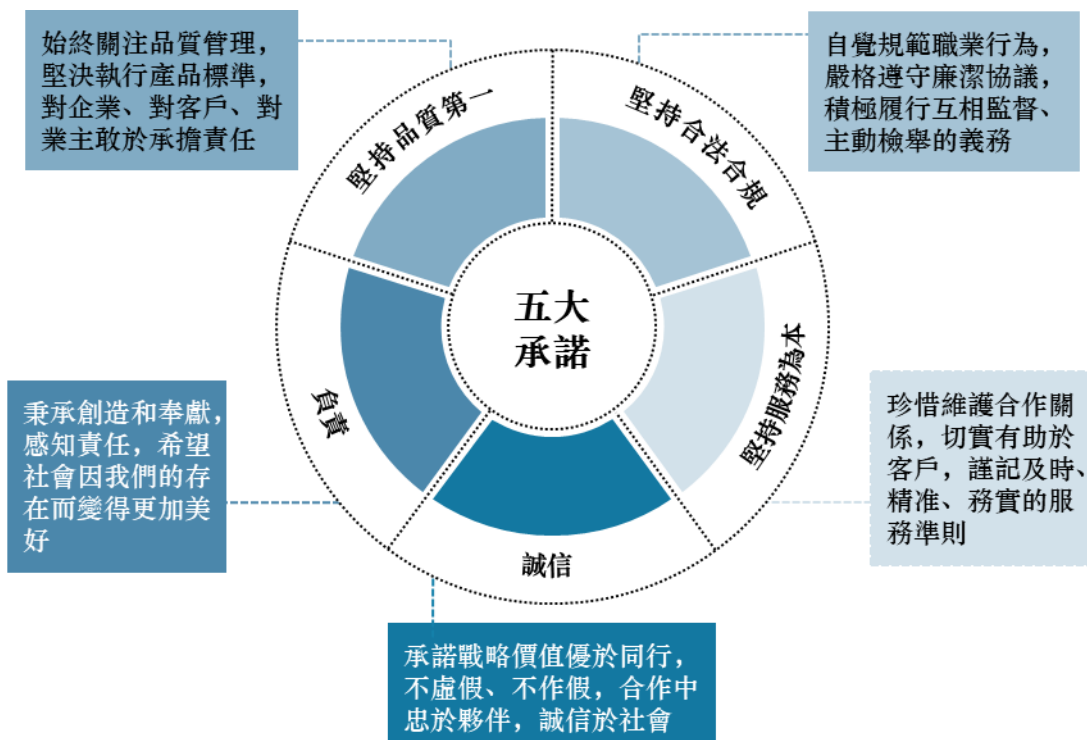


## 七、開放共贏，構建合作好平台

本集團致力於創建更開放、更有協作精神的生態平台，通過自身業務延申及外部合作，實現產業鏈協同發展，持續提升全行業對於社會層面的影響力；並牢固樹立合作共贏的理念，營造廉潔從業的文化氛圍，攜手夥伴共同責任發展。

### 1. 供應鏈管理

本集團致力於建立公正、透明的供應鏈，建立碧彩商城線上採購平台，制定《碧彩商城運營管理規則（供應商）》《碧彩商城物資供應商准入、退出及評價管理辦法》等內部制度，從供應商的經營指標、違法記錄、質量體系、商業信譽、會計制度以及環保因素等方面對供應商進行綜合考慮，保證選取的供應商與本集團的質量標準相匹配。

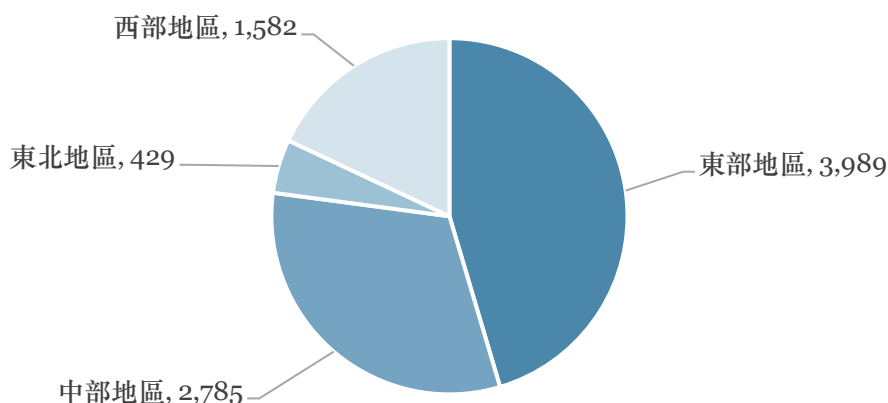


#### 1) 供應商全生命週期管理

本集團對在庫供應商實行動態管理，在供應商入庫後一個月、半年和一年等固定時間節點，對其服務能力、履約能力等開展評估。我們將按照評估結果，對供應商進行優勝劣汰，從而保障供應商穩定的產品品質與供貨能力，以匹配集團業務的發展。在與供應商達成合作意向時，我們要求供應商簽訂《消防和生產承諾書》《供應商安全與健康協議》等合同，以明確健康與安全管理標準，有效識別與控制可能存在的健康與安全問題。在供應商申請入駐後及後續經營階段，我們亦有權要求商家提供其他經營資質，供應商須如實提供並確保相關資質和信息材料的真實性、完整性和時效性。

同時，本集團為加強對供應商的管理和採購控制，定期對供應商進行重新評估，對於業績不佳或條件不符合的供應商予以更換，通過淘汰制度定期更新合格供應商名單，從源頭保障供貨穩定與產品品質。

報告期內，本集團供應商共計 8,786 家，其中 1 家來自海外地區，均於碧彩商城進行信息化管理。餘下 8,785 家供應商均來自中國內地，其按地區<sup>2</sup>劃分的情況如下：



## 2. 供應鏈環境及社會風險管理

為促進供應鏈的健康可持續發展，本集團將環境及社會風險因素融入供應商評估及合作過程中，以實現供應鏈各環節的環境及社會風險管理，包括但不限於以下措施：

<p><b>基本要求</b></p> <p>合法合規經營，財務制度健全，有相應的技術和設備</p>	<p><b>品質標準</b></p> <p>貨物需為符合國家及行業有關品質標準的優等級產品</p>	<p><b>認證要求</b></p> <p>以ISO14001環境管理體系、ISO45001職業安全管理體系認證作為准入考慮條件，以加強對供應商環境及社會因素的評估</p>
<p><b>廉潔合作</b></p> <p>出現對合作關係有重大惡意傷害、提供虛假資料或資訊，與採購或使用單位個人有不當利益往來等情形將取消資格</p>	<p><b>資質要求</b></p> <p>特種設備供應商的生產廠家的製造許可證或安全認可證，代理商或經銷商的代理廠商的授權書，食品供應商的食材供應商和檢驗檢疫證明等。</p>	

<sup>2</sup>東部地區：北京市、天津市、河北省、上海市、江蘇省、浙江省、福建省、山東省、廣東省、海南省

中部地區：山西省、安徽省、江西省、河南省、湖北省、湖南省

東北地區：遼寧省、吉林省、黑龍江省

西部地區：內蒙古自治區、廣西壯族自治區、重慶市、四川省、貴州省、雲南省、西藏自治區、陝西省、甘肅省、青海省、寧夏回族自治區、新疆維吾爾自治區

### 3. 供應商溝通

本集團重視與供應商的溝通工作，通過日常線上和電話溝通、供應商走訪、節日慰問函等方式保持適時的互動與交流，同時建立供應商的投訴、反饋機制，確保供應商權益得到保障。

#### 「凝心聚力，共創共贏」主題供應商大會

2022年2月，本集團線上召開以「歡迎、感恩、共贏、未來」為主題的碧彩商城供應商大會，從876家合作供應商中甄選出了14家優秀供應商、優秀新供應商、創新合作供應商。本次大會旨在增進雙方了解，深化互信互利的合作關係，總結今年的問題，展望來年的合作模式和進步，並對《碧彩商城運營管理規則》和廉潔公約進行宣貫，助力實現具有前瞻性的集團採購戰略。



碧彩商城供應商大會

## 4. 助力行業發展

### 1) 拓展多元化合作渠道

本集團積極開展多元合作渠道，與多家企業強強聯合、優勢互補，快速推進多元化戰略，優化行業佈局，攜手共促行業發展。

#### 成立聯盟，引領城市服務邁向有序發展

2021 年度，本集團聯合清華大學公共管理學院副院長鄧國勝教授團隊、中國城市建設研究院環境工程設計研究院、TalkingData、埃森哲共同成立城市治理發展聯盟，開展戰略合作。本集團旨在通過從此合作，充分發揮高校、科研單位的人才優勢和科研優勢，深入多方交流合作，推動社會形成高層次人才集聚效應，帶動科技和產業的良性循環與區域互動，加快行業內數智化結構轉型進程。



碧桂園服務城市治理智庫聯盟啟動儀

#### 帶頭示範，擔任行業聯盟首屆輪值主席

2021 年 4 月 24 日，本集團聯合國內其他 10 家上市物企及中指研究院，成立「G11」上市物業服務合作聯盟，並擔任第一屆主席單位。本集團致力於通過行業合作、產研合作等方式，共享先進服務模式，規範行業行為，提升服務品質，構建互利共贏的服務生態，讓更多人享受優質的物業服



「G11」上市物企合作聯盟發佈會



## 2) 積極參與行業交流

本集團作為行業領先者，持續深化品牌建設，以品牌牽引賦能行業整體發展。本集團致力於成為領域內關鍵的意見領袖，聚焦行業戰略，突破行業業務現狀，通過加強行業交流，實現自身品牌價值輸出。

### 發佈白皮書，全景式洞察剖析「新物業」之路

2021年5月，本集團聯合中物研協編寫並發佈《2021中國新物業服務發展白皮書》，助力行業轉型升級。本集團通過深度訪談集團數十位高管，並研究企業落地實踐案例，以全景式行業趨勢洞察、全方位企業發展實踐剖析，披露本集團的思考與方法論，為物業服務企業的創新發展提供指引。



《2021中國新物業服務發展白皮書》發佈會

### 發表演講，暢談物業服務全新價值理念

2021年10月26日、27日，在第十一屆中國價值地產年會、廣州國際物業博覽會高峰論壇上，本集團執行董事、總裁李長江發表《價值服務，成就服務價值》的主題演講。此次演講基於新時代的發展背景，圍繞「以人為中心」，對於物業服務行業提出「四新」定義（新科技、新服務、新生態、新價值），重塑「物業服務」的方式、內涵、邊界和價值。本集團始終積極參與行業交流，並在其中擔任重要角色，通過聚焦行業戰略，圍繞行業問題深入討論，實現行業內多元協同發展。



本集團執行董事、總裁李長江發表演講

## 本章節所回應議題

員工健康與安全

員工晉升及發展

防止僱傭童工僱傭

防止強制勞工

平等機會及多元化

員工薪酬及福利

員工招聘與團隊建設

員工權益與關懷

## 本章節回應的 SDGs

3 良好健康  
與社會福利

4 良質教育



5 性別平等

8 體面工作和  
經濟增長10 減少國內及  
國家間不平等

## 八、 以人為本，樹立僱傭好典範

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國促進就業法》《中華人民共和國工傷保險條例》等法律法規，報告期內制定並更新《碧桂園服務集團薪酬核算規則及管理要求》《碧桂園服務集團 2021 年組織績效考核方案》《碧桂園服務集團考勤及假期管理制度（2021 年版）》《碧桂園服務集團幹部管理辦法》等內部制度，不斷建立健全集團在薪酬、勞工權益、福利待遇、健康與安全、招聘及晉升、培訓與發展等方面的管理政策，致力於為員工打造平等和諧的僱傭氛圍及安全健康的工作環境。

## 1. 保障權益，平等僱傭

本集團尊重並遵循國際人權規範《國際勞工組織章程》，積極回應《就業和職業歧視公約》及《廢止強迫勞動公約》等國際公約，通過不斷優化健全內部政策，全面保障員工的合法權益，為員工營造一個多元、公平公正的發展環境。集團堅持平等公正的用人原則，杜絕在招聘、僱傭及晉升過程中發生的任何形式的歧視行為。

## 1) 勞工權益

本集團積極投入到保障勞工權益和避免僱傭童工的工作中，不允許聘用童工，並依據《禁止使用童工規定》《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》及海外各地相應的法律法規，在員工招聘、入職審批、入職報到等各環節審核應聘者的有效身份證明。本集團杜絕強制勞工現象，所有被聘用的員工以自願為原則，不欺騙、不強迫。

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

此外，若發現違反勞工準則的情況，我們將從保護勞動者的合法利益角度出發，採取相關消除措施。比如，若發現有未成年工入職，我們將立即向相關勞動行政部門報備並辦理登記，並按照法律法規提供健康檢查、安全教育及培訓。

本報告期內，集團未發現僱傭童工或強制勞工等違反法律法規的用工情況。

## 2) 薪酬福利

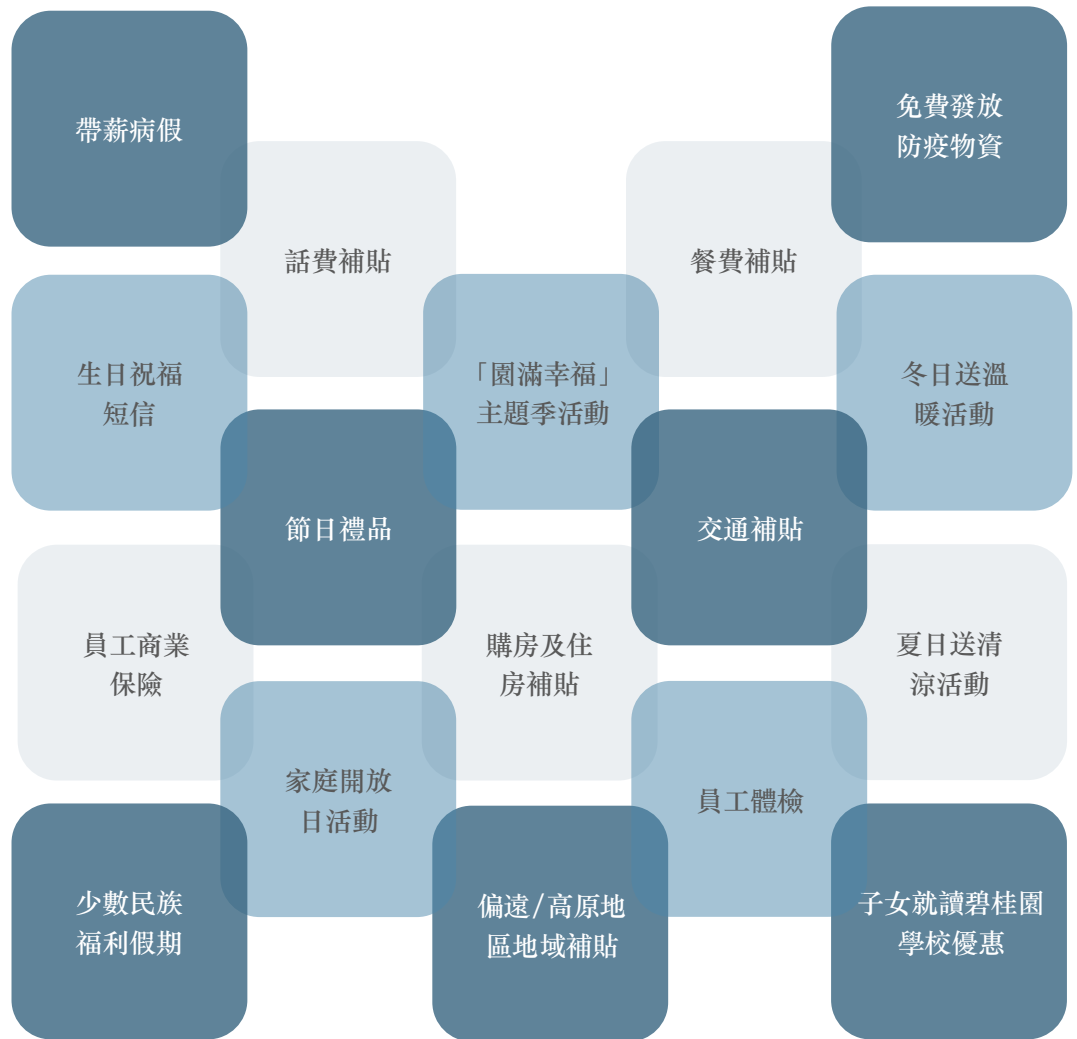
本集團構建以「3P (Position 崗位, Performance 績效, Person 能力) +M (Marketing 市場)」為原則的薪酬體系，致力為員工提供相對於市場更有競爭力的薪酬福利水平，堅持「以市場定薪、以崗位定薪、以績效定薪、以能力定薪」的定薪規則，薪資水平以績效和崗位價值貢獻為導向，綜合考慮崗位價值、工作績效和技能水平，保障全體員工個人價值體現最大化。集團每年根據市場薪資水平和績效結果適當調整員工薪資福利收入水平，既體現了外部的競爭力，又體現了內部的公平性。

本集團致力於確保每位員工能夠定期獲得客觀公平的評估，設有工作績效及發展評估機制，確保薪酬體系的公平公正，以及公司整體評估的一致性。報告期內，集團對社區服務類新增業務崗位進行薪酬調研，了解新增崗位的薪酬、激勵體系，結合業務規劃和市場薪酬調研結果，優化了業務人員薪酬體系；結合多地最低工資標準的調整，同步更新服務類員工薪資表，並提高了服務類員工體檢費用報銷標準。

此外，集團根據各地市場情況及崗位情況的差異，設置不同的績效目標與激勵方案，實現集團戰略績效目標的橫縱向分解，實現員工與集團的協同發展；通過制定短期／長期的股權激勵方案，充分調動員工的積極性和能動性，吸引並留用擁有傑出技能及豐富經驗的人才。本集團已於 2018 年 3 月 13 日採納上市前購股權計劃和 2020 年 9 月 28 日採納購股權計劃。根據 2020 年 9 月 28 日採納之購股權計劃，本集團於年內共授出 1,600,000 份購股權予合資格參與者。

管理崗位	銷售崗位	一線崗位	鳳凰管家
全國體系統一，便於管理人員調動及薪酬管理；設置中、長、短期激勵制度，保留優秀人才。	備金收入與業績掛鉤。	根據各地市場情況，由各區域自行申報。	基於管家服務的戰略定位，單獨設計薪資表。鼓勵更多優秀的管家在崗位上深耕。

員工除依法享有國家規定的各項福利外，我們還為全體員工提供其它各項福利補貼，充分體現「對人好、對社會好」的企業精神。



### 3) 平等機會

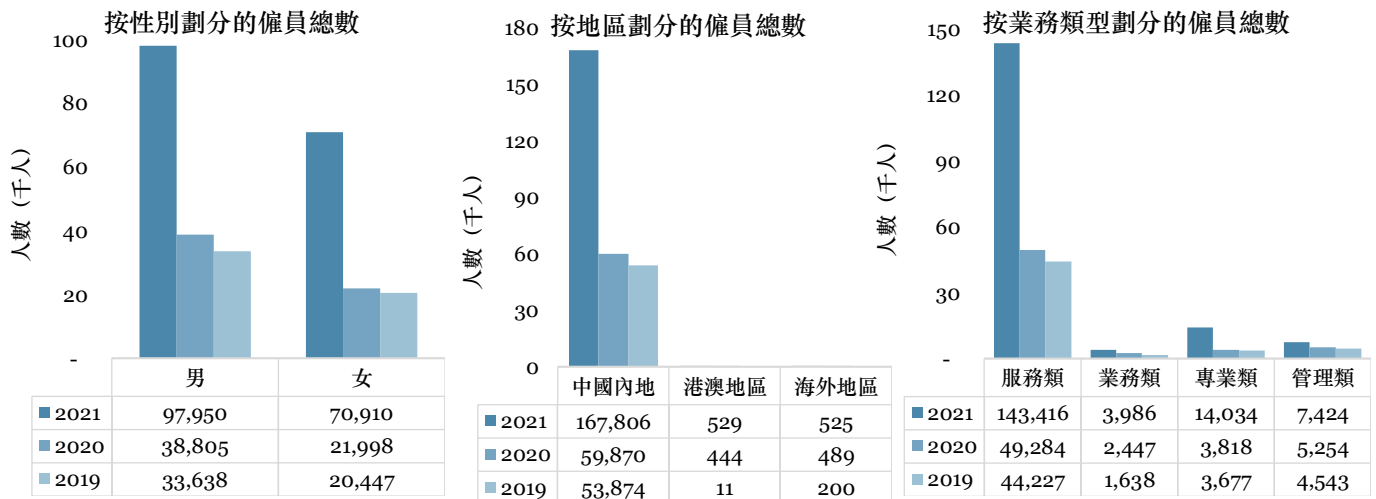
本集團致力於確保在工作中實現多元與機會均等，不以員工的膚色、國籍、性別、年齡、民族、性傾向、婚姻狀況、宗教信仰、戶籍所在地、懷孕和生育等作為聘用、考核、晉升、培訓等方面的標準，為不同文化背景員工提供相互尊重、理解與融合的工作環境。此外，本集團將繼續探索並完善民主管理體系，切實確保員工享有平等的權利。

本集團堅信員工的多元化是保持企業競爭優勢以及激發公司發展活力的重要因素之一，在設定董事會成員以及招聘過程中，不僅考慮人選對集團業務發展的綜合價值，同時將保證集團多元化納入考慮條件，積極倡導員工背景的多元化組成。

此外，本集團積極回應性別平等的時代趨勢，持續構建女性員工福利保障體系，嚴格遵守國家關於女性職工休假管理規定，充分給予女性員工關愛，在《碧桂園服務集團考勤及假期管理制度》中明確女性員工享受產假、哺乳假、孕檢假等，並為男性員工提供陪產假期。同時，集團通過設置母嬰室、合理安排工作任務等措施，支持生育女性員工重返工作崗位。

報告期內，本集團共有僱員 168,860 人<sup>3</sup>，其中女性占比達 42%；集團董事會共有女性董事 2 人，占董事會總人數的 33%；在職退休返聘人員 67,005 人。

按性別、地區及業務類型劃分的僱員情況如下：



持續深化僱主品牌影響力

2021 年 12 月，本集團在由億翰智庫和嘉和家業物業服務研究院主辦的「2021 超級產品力創新大會」中獲評選為「2021 中國物業服務僱主品牌影響力標杆企業 TOP10」。本集團始終堅持人才建設，通過建立階梯式人才培養機制，提供合理晉升渠道，打造自身僱主品牌影響力，為推動服務轉型升級奠定基礎。



「2021 中國物業服務僱主品牌  
影響力標杆企業TOP10」

<sup>3</sup> 8 家股權公司數據未含在內。



## 2. 關愛員工，和諧職場

本集團高度關注員工的職業健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》及《中華人民共和國消防法》等法律法規，制定並更新《碧桂園服務集團員工工傷操作指引》《碧桂園服務安全生產及品質紅線紀律》《安全生產管理辦法-環境篇（v1.0 版本）》等內部制度，積極為員工打造安全、健康、舒適的工作環境，確保員工身心健康。同時，本集團深挖員工需求，完善員工溝通與反饋機制，認真聆聽員工心聲，提升員工滿意度及幸福感。

### 1) 職業健康與安全

本集團制定並執行《碧桂園服務安全生產及品質紅線紀律》《職業安全防範規定》《碧桂園物業服務質量管制辦法》及《「藍綠橙黃紅」五色風險管理機制》等內部制度，規範了員工健康與安全事故的處理方式、上報要求、獎懲標準等，將安全生產風險管理與相關負責人的績效考核相掛鉤。如因管理不當，導致危害員工健康與安全的事故產生，集團將根據事故損失或影響情況，對責任單位給予黃牌、紅牌警告，並對項目責任人進行處罰。

在日常運營中，本集團積極為員工開展健康與安全相關培訓，宣傳安全防範知識，提高全員安全防範意識，並加強勞動保護措施，切實維護員工的身體健康與生命安全權益。

#### ➤ 餐飲安全

集團總部及大多數項目均設有食堂；定期檢查餐食營養搭配情況，定期對食堂食品品質進行檢查，保證員工用餐安全。

#### ➤ 安全培訓

通過安全知識競賽、安全知識講座的方式，向員工普及職業安全、自然災害自救方法、疫情防範方法等，保護員工工作安全。

#### ➤ 季節性勞動保護

集團在冬季為員工發放防風手套、棉衣、圍巾、帽子等禦寒衣物，並為室外工作的員工提供熱飲；在夏季發放綠豆湯、清涼茶、防暑降溫冰塊及汗巾等，為員工解暑降溫，保護員工身體健康。

#### ➤ 身心健康

每年安排職工進行身體檢查；不定期組織員工參加心理健康或保健知識講座，設置配套文娛設施，如電影院、圖書館、健身房等，保持員工身心健康。

員工遇險自救知識宣傳活動

報告期內，本集團推出「事在碧行·你最重要」員工遇險自救知識宣傳活動，圍繞疫情防範、地震應急、颱風避險、暴雨自救等主題進行宣傳，有效增加員工遇險自救知識，提升員工自我保護意識。



「勢在碧行·你最重要」宣傳活動

安全知識線上競賽

2021年11月，本集團舉辦「第二屆碧桂園服務員工安全知識線上競賽」活動，活動學習內容包括業務實操安全知識、自然災害自救知識、疫情防範知識等。本次活動共有七千名員工參與，最終決出「50強員工」，集團下屬碧嘉物業獲得「最佳安全教育單位」稱號。安全知識競賽在普及工作場景安全知識的同時，也吸引更多員工參與到安全知識學習中。



「安全知識線上競賽」宣傳海報

「幸福職場健康季」主題活動

為保障員工身心健康，本集團開展「幸福職場健康季」主題活動，旨在幫助員工釋放工作壓力、積極進取、健康生活，集團通過徵集「解壓小妙招」的方式，並為參與活動的員工發放禮物，鼓勵員工分享調節生活與工作平衡的好方法，保護員工的身心健康。



「幸福職場健康季」主題活動

「圓滿幸福健康季」主題活動

2021年10月，本集團開展為期兩月的「圓滿幸福健康季」體育活動，通過舉行籃球賽、羽毛球、徒步等體育活動，豐富員工日常生活，並將體育熱情帶到工作中。



「圓滿幸福健康季」體育活動·合影圖

為配合疫情常態化防控工作，本集團及時制定並發佈《疫情期間碧桂園服務重要崗位員工工作安全防護措施指引》《關於持續開展疫情防控工作的通知》等內容制度，在辦公區、食堂、宿舍等場所，派專人開展查驗行程碼、測量體溫、定時消毒等防疫舉措，保障員工在工作及生活中的安全。

每日防疫措施

- 派遣專崗專人檢查入園區員工健康碼，並測量體溫。
- 派專人負責對入園訪客登記行程碼、健康碼，並測量體溫，並對訪客事由進行登記。
- 通過微信公眾號宣傳疫情防控知識。

公共區域防疫措施

- 辦公區、電梯、衛生間等場所每日定時消毒。
- 在園區內為員工提供免費核酸檢測。
- 控制員工排隊間隔大於1米。

宿舍及食堂防疫管理

- 嚴格管控進出宿舍人員體溫情況、健康碼情況，做到每日一統計。
- 限制同一時間段就餐人數，在餐桌上設置隔板，保證用餐安全。
- 食堂人員每日上崗前進行全身消毒，進入食堂需測量並登記體溫。

疫情防控物資管理

- 每日為員工發放口罩、消毒液、手套等防疫物資。
- 定期採買消毒水、洗手液、防護服等防疫物資，保證防疫物資充足。



## 2) 溝通與關懷

本集團將員工溝通與關懷工作視為日常營運中的重點內容。2021年，集團為加強公司與員工間的溝通交流，發佈《「圓滿幸福」員工關懷清單》，明確員工關懷工作內容，不斷提升員工滿意度與凝聚力，助力本集團健康成長。

本年度，集團成立「幸福職場」專項工作組，積極傾聽員工心聲、收集員工訴求、解決員工問題，通過集體活動、企業文化宣傳、落實補助政策等措施，橫向構建職場和諧氛圍，縱向幫助員工搭建明確的工作規劃，努力打造專屬碧桂園職工的幸福職場文化。



### 職業關懷

幫助新員工融入環境，頒發入職禮包；及時獎勵優秀員工；為一線員工準備防寒防暑用品；為加班員工準備加班餐。



### 節日關懷

春節發放年貨、家屬感謝信，婦女節為女性員工派發禮物，開展生理健康講座，端午節、中秋節等發放節日禮品。



### 家庭關懷

舉辦家庭開放日活動，邀請員工家人參觀工作場所，開展父母結婚照徵集活動，為準媽媽準備祝福禮物，為家有中高考生的父母安排休假。



### 員工溝通

梳理並宣貫員工溝通渠道，及時回復、解決員工問題；明確每月員工溝通日，溝通日當天開展座談會，當面解決員工問題。



### 創意活動

組織單身員工聯誼會；組織員工以家庭為單位拍攝全家福；設置520表白牆，鼓勵員工表達愛意。



### 健康關懷

組織戶外運動、運動競賽、趣味運動；督促員工運動打卡，並將打卡記錄作為年末考核評比項目之一；提供年度身體檢查及心理疏導，開展健康及心理知識講座。

## 中秋「送月餅、做花燈」主題賽

2021年9月，本集團通過舉辦中秋「送月餅、做花燈」主題賽，邀請員工利用月餅盒製作中秋花燈，既增添了節日氣氛，更體現人文關懷。通過此次活動，不但讓月餅盒變廢為寶，還豐富員工中秋體驗，進一步提升員工節日參與感、滿足感、幸福感。



「送月餅、做花燈」主題賽獲獎作品展示



**「園滿幸福，信賴有你」家庭開放日活動**

本年度，集團在佛山市順德區舉辦「園滿幸福，信賴有你」家庭開放日活動，共邀請 25 組全國各地員工代表家庭、近百人參與。通過走進碧桂園文化展館、頒發「周年勳章」、品嚐順德美食等活動，增加員工對企業的歸屬感，並向員工家屬表示誠摯感謝。



「園滿幸福，信賴有你」家庭開放日活動

此外，本集團每年面向全體員工至少開展一次幸福感調查，旨在通過調研活動深挖員工低幸福感痛點，從源頭解決影響員工幸福感的因素。本年度，集團的員工幸福感調查共收到有效問卷 17,697 份。根據調研結果，集團從基礎保障、情感聯繫、自我實現共三個層次制定 12 項提升員工幸福感的改善措施，旨在推動員工幸福感的全面提升。同時，集團對 12 個區、1,650 個項目食宿條件滿意度情況進行調查，並根據調查結果迅速採取改善措施，努力為員工營造營養健康、清潔衛生的食宿環境。

### 3. 立德樹人，成就未來

本集團高度重視優秀人才的培養，具備完善的招聘、晉升、發展及培訓體系，激勵員工持續學習和提升自我。

#### 1) 招聘與晉升

本集團通過人才盤點，明確招聘需求，利用不同招聘渠道，開展高效、系統的招聘活動，充實集團人才庫，為集團的發展提供人才保障。集團構建多元化人才引進機制，以實現人才有效供給及人才結構優化。同時，集團通過舉辦行業沙龍等措施，進一步拓寬招聘渠道，助力關鍵人才精準引入。





### 將來計劃

「將來計劃」是面向社會管理型人才的專項招聘計劃，根據集團階段性業務用人需求，組織專項招聘活動。2021年結合集團數字化轉型，組織科研主題的專場招聘工作，以此吸引更多的優秀科研人員加入本集團。



### 火箭軍計劃&星青年計劃

「火箭軍」計劃及「星青年」計劃是針對管理型人才的招聘及培養計劃，旨在招聘具有管理潛力的應屆碩士生、本科生，通過系統化進階培訓，實現1年升經理、2年晉升高級經理，3年成為總監的管理之路。



### 新銳計劃

「新銳計劃」是面向培養業務骨幹的專項招聘及培養計劃。集團在招聘時把控應屆生專業能力及綜合素質，為集團業務崗位注入更多新生力量。

## 招聘渠道

本集團秉承合作共贏的理念，持續攜手高校推動人才孵化，為企業高速發展提供穩定持續的人才保障。報告期內，集團緊跟數字化平台化發展趨勢，利用空中宣講會、直播帶崗等新穎招聘方式，已吸引全國超40所高校的優秀畢業生參與，收到超1萬份在校生的簡歷，空中宣講會累計觀看人數達9,000人。

此外，集團將科技研發能力及數字化轉型發展作為戰略目標，通過科研專項社會招聘，以期引入優秀的科研人員，助力集團在數字化物業領域的領先地位。報告期內，科技研發中心全年已到崗137人，圓滿完成本年度社會人才引入目標，充實本企業關鍵崗位力量，助力企業管理能力攀登高峰。

### 「將來計劃」社會招聘

2021年1月，集團啟動科研中心專項招聘工作，並於3月在廣州市四季酒店舉辦「將來計劃」科研主題沙龍，超過130人現場參與面試。本次沙龍以「風起物業、潮領科技」為主題，通過對集團數字化體系建設進行解讀、對物業行業的未來發展進行深入探討，極大提升了現場人員的積極性。



「將來計劃」社會招聘會·現場圖片

## 「務碧有 offer」校園招聘

2021年9月，本集團開放「務碧有 offer」空中宣講會，邀請業務骨幹、往屆校招生、招聘 HR，共同探討面試攻略及職業規劃，共吸引清華大學、復旦大學、武漢大學等 40 所知名高校近 1 萬名學生觀看。本次宣講會以科技風和未來風為主題，強調以科技賦能服務的先進理念，引導應屆畢業生合理選擇未來職業道路。



「務碧有 offer」校園招聘 宣傳圖片

## 人才梯隊建設體系

本集團致力於培養優秀人才，努力為人才提供廣闊的職業發展空間，以實現員工與企業的共同成長。集團根據崗位性質，對崗位劃分為 MPBS 四大類別，並根據能力等級差異劃分職級，構建橫向多渠道、縱向多等級的職位發展體系。

M	M 類崗位即管理崗位，指帶領某個領域團隊工作的崗位，根據管理能力差異劃分 9 個等級
P	P 類崗位，即專業類崗位，指獨自從事專業領域工作的崗位，根據專業能力差異劃分 7 個等級
B	B 類崗位，即業務/拓展類崗位，主要職能為以增加非主營業務經營收入或擴大非自有管理面積為目標的崗位，根據業務能力劃分為 7 個等級
S	S 類崗位，即服務類崗位，指直接對口客戶或服務客戶的崗位，根據服務技能等級差異劃分為 5 個等級

## 晉升渠道

本集團建立了完善的員工績效考核及晉升體系，針對各層級、不同崗位的員工設定考核指標及考核細則，定期開展績效考核，考核結果將與員工績效工資/獎金相掛鉤，並作為職務晉升的參考依據。本集團以內部職級體系為依託、以靈活的轉崗制度為保障，使員工可根據自己的技能優勢，結合公司的業務需求選擇對應的專業發展通道。同時，集團為員工提供公開競聘、內部招聘、擇優推薦等晉升渠道，通過刻畫高潛力人才畫像，精準選拔管理幹部，助力人才梯隊建設與發展。

## 2) 發展與培訓

本集團十分重視對人才的培養，通過制定並執行《人才管理職責與要求》《標杆人才培養基地管理細則》《內部講師管理辦法》《幹部管理辦法》及《青年百人計劃》等政策制度，指導各區域人才發展與培訓相應工作開展；通過培養內部講師資源，增強行人才儲備，為集團業務輸送關鍵人才。同時，本集團鼓勵員工利用工作之餘提高自身專業技能與知識素養，支持員工在職期間追求管理類或崗位相關專業的學歷深造及考取專業證書等；各單位均可申請設置年度培訓預算，以支持員工進行學歷與技能提升。

截止2021年12月31日<sup>4</sup>：

**87.55%**

受訓僱員百分比為87.55%

**93.94 小時**

每名僱員受訓平均時數93.94小時

本集團制定了「領導力繼任者」計劃，面向管理崗位、部門負責人、業務骨幹、應屆生，開設領域計劃、卓越計劃等共8個培養計劃，以幫助各崗位人才快速發展，助力其職業規劃及職級晉升。

	培養對象	培養規劃	本年度培訓成果
 領域計劃	儲備區域總經理	累計培養6個月，通過集中培訓、高管座談等方式進行綜合培養	80位學員完成任務歷練、68位學員完成課程轉化、參與直播人數超2,800人
 卓越計劃	儲備項目負責人	累計培養3-6個月，通過學習、培訓、歷練的方式綜合培養	共216人參與培訓，其中165人順利結業，19人實現崗位晉升
 精英計劃	儲備部門負責人	累計培養12個月，圍繞「專業能力提升、通用素質提升」開展培訓	各單位均完成崗位層級間業務知識培訓，並將優秀學員納入未來人才庫
 火箭軍計劃	優秀應屆研究生	1年內成長為經理級，2年成為高級經理，3年成為總監	共30人參加集訓，結業率100%
 星青年計劃	優秀應屆本科生	1年內成長為主管，2年成為副經理，3年成為經理	共114人參加集訓，結業率100%

<sup>4</sup> 2021年，包含本集團線上和線下的培訓數據，8家股權公司數據未含在內。



新銳計劃

優秀應屆大專生

通過實習、加速培養、年度盤點等培養模式，打造內部業務骨幹

各部門及股權公司根據業務需要招聘畢業生，並將其培養成為基層崗位需要型人才

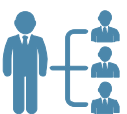


青年百人計劃

優秀年輕人

通過內部選拔條件進行內部人才選拔，根據崗位需求開展培訓

已開展兩期，整體任用高達 100%



四海幹部計劃

優秀管理幹部

通過調派至不同地區進行敏捷性配置，建立一支會管理、懂管理的幹部團隊

共有 61 位四海幹部入圍計劃，目前已有 11 位四海幹部圓滿完成調派。

同時，本集團積極優化內部培訓課程體系，針對不同崗位開設常態化、專業化、個性化的培訓項目，以提升員工的專業力、通用力及管理 ability。除對關鍵人才的培養計劃外，本集團還組織開展講師培訓，持續更新內訓課程，並為一線員工提供 SOP（標準作業手冊）及培訓實驗室等相關流程制度，以培訓為載體，隨時隨地在模擬的工作實際場景中對其進行應用技能培訓，全面提升其工作技能及質量。

「雙周常態化」培訓

2021 年 9 月，集團啟動「雙周常態化」培訓，覆蓋各單位負責人、區域經理、平台部門負責人、項目負責人、火箭軍、星青年等職位，培訓內容圍繞基礎服務、社區生活、城市服務等，通過講解真實案例、模擬業務問題，聚焦問題解決方法，有效提升員工業務能力。本年度共完成 5 期「雙周常態化」培訓，覆蓋員工近 1 萬人。



江西區域常態化學習剪影

廣西區域常態化學習剪影

「雙周常態化」培訓·學習剪影

## 「講師團培訓」項目

本集團講師團建立至今已擁有「專業認證講師」1,615人、「專業認證訓練員」3,886人，是物業行業培訓領軍團隊。集團將講師的授課品質作為全集團培訓發展的基礎，通過「講師團培訓」項目，更新講師授課方式，迭代集團培訓內容，為集團發展提供強大支撐。



「講師團培訓」項目現場剪影



本章節所回應議題

綠色運營及環境影響

節約水資源使用

智慧城市建設及生態平衡

廢棄物管理

提升能源使用效率

碳排放與應對氣候變化

本章節回應的 SDGs



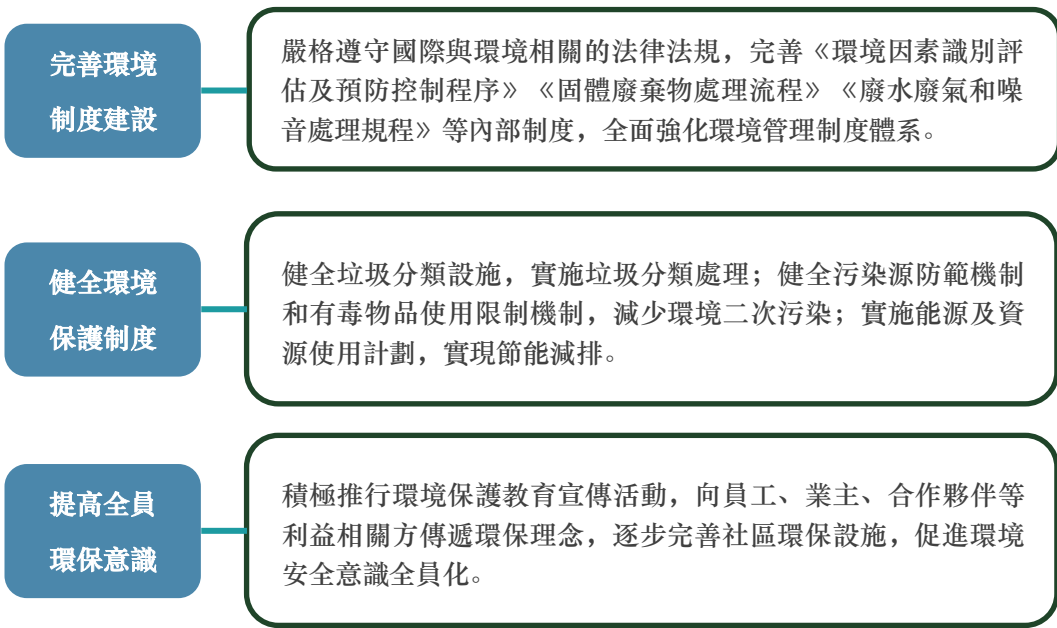
## 九、踐行環保，守護生態環境

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固定廢棄物污染環境防治法》等法律法規，緊跟國家的綠色發展戰略、堅定不移地走低碳發展的基本路線，不斷完善環境管理措施，積極應對氣候變化風險，致力於降低自身業務運營對生態環境及天然資源產生的可能影響。

### 1. 綠色管理體系

本集團已經通過 ISO 14001: 2015/GT/T 24001-2016 環境管理體系認證，並根據自身業務形態建立環境管理體系，健全環境保護制度，逐步完善內部環保機制，落實環保宣傳工作。

本集團環境管理體系包括完善環境制度建設、健全環境保護制度、提高全員環保意識三個方面，具體如下：



### 2. 綠色發展目標

為加強對環境管理效益的追蹤與管控，本集團制定節水、減廢、能源使用效率、減排共四大發展目標，並從合理利用水資源、減少廢棄物、保護天然資源、應對氣候變化等維度制定行動計劃，推動目標達成。

## 用水效益目標

- 加強能耗平台用水模塊的管理，通過各區域水耗數據的實時監測，實現水資源風險評估的及時性與有效性，降低跑冒滴漏等耗水風險。
- 全面推廣水泵改造，將該水泵改造應用於所有項目水泵房，降低水損率與水耗量。
- 通過合理調整用水頻率、專水專用、排查用水量異常原因，促進綠色辦公運營，提升用水效益。



## 減廢目標

- 制定並執行《資源管理規程》《固體廢棄物處理規程》等內部制度，防止一般及重大環境污染事件發生。
- 推廣無紙化辦公，減少辦公垃圾產生，促進廢棄物回收利用。



## 能源使用效益目標

- 加強清潔能源使用，鼓勵旗下商業項目、在管項目使用清潔能源天然氣。佈局充電樁建設與新能源汽車應用，2022 年全年計劃鋪設汽車充電樁 5 萬個。
- 促進綠色辦公運營，對高耗能電器進行節能改造，提升用電效益。
- 推廣綠色出行及線上會議，減少差旅頻次。
- 2022 年，全集團計劃節能改造燈具超 90 萬盞，可節約用電超 50,000 千



## 減排目標

- 制定並執行《環境因素識別評估及預防控制程序》等內部制度。
- 逐步降低溫室氣體總排放量密度，為本世紀末將全球氣溫升幅控制在 1.5°C 做出貢獻。

注：《巴黎協定》提出，各締約方以「自主貢獻」方式共同應對氣候變化，目標是在本世紀末，將全球平均氣溫升幅較工業化前水平控制在 2°C 之內，並為把升溫控制在 1.5°C 之內而努力。G20 羅馬峰會，20 國集團領導人在公報中就氣候問題達成一致：承諾將全球升溫控制在 1.5°C 內。



**252.7** 萬立方米

本報告期內，天然氣使用量為 252.7 萬立方米，較 2020 年增長 8.30%

### 3. 倡導綠色物業

本集團嚴格遵守國家法律法規，制定並執行相關內部管理制度，積極踐行綠色運營理念，完善資源與能源管理體系，持續推進節能減排，探尋低碳轉型道路。

1) 能源管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律政策，於本報告期內開展一系列專項工作，通過改進商業寫字樓、地下車庫等照明系統節約能源，建立能耗管控平台、使用新能源無人車等措施降低排放，並組織《商寫建築的綠色節能》課程培訓，推進運營過程中的資源合理配置、減少資源消耗，提升能源與資源使用效率。

電梯  
空調

電梯間安裝溫控開關或時控開關調整空調設備啟閉，當電梯停運時，空調設備同步關閉

室內  
空調

充分利用自然風進行辦公室溫調節，空調溫度設置固定溫度，夏季室內空調溫度設置不能低於 26℃，冬季室內溫度設置不得高於 20℃；在過渡季節，製冷主機不開啟情況下，可開啟新風系統，保證空氣流通

LED  
光源

採取隔一亮一模式，嚴格執行能耗管控；制定方案使用 LED 光源逐步代替非 LED 光源的項目，車庫採用微波感應 LED 光源

節能  
水泵

採用先進節能型水泵，對多個片區生活供水系統進行節能改造

建立能耗管控平台

本集團建設能耗管控平台，加強能耗管控效率。在業務上，貫通收費系統的抄表與入帳兩個關鍵環節，實現表計和能耗數據的統一化管理，通過標準化、規範化減少能耗跑冒滴漏風險；在功能上，增加 APP 拍照識別讀數的操作，使掃碼抄表更加便利，保障能耗數據的真實性和及時性。



能耗管控平台

**2.5-5w**

商業寫字樓改造項目將原本安裝的三雄18WLED吸頂燈，全部更換為訂制高品質、高照度，功率為2.5-5W的LED聲控雙亮度吸頂燈板

**10w, 2w,****4w**

升級後的地下車庫照明系統能實現人或車來燈全亮10W，人或車走燈微亮2W，延遲30秒，平均功率4W

**71 個****336 萬元**

截至2021年12月31日，共完成71個地下車庫照明系統升級改造項目，全年節省能耗費用約336萬元

**照明系統升級改造**

本報告期內，集團已完成廣州盈凱廣場等多個商業寫字樓項目以及71個地下車庫的照明系統升級改造，將大堂、走廊、消防樓梯等處的照明燈具更換為新型節能LED燈帶，安裝雷達感應控制燈具和智慧識別系統，有效解決燈具功率大、常亮、難管理、運營成本高等問題。在實現安全與節能雙重保障的同時，此次改造使商業寫字樓公共區域燈光能源消耗平均降低15%。集團自有項目全年節省能耗費用約336萬元。



廣州盈凱廣場大堂LED燈帶更換



地下車庫照明系統改造

**智慧產城物業管理引入無人車「阿波龍 Apollo」，助力新能源發展**

本集團智慧產城物業管理借助智慧物聯網硬件技術，助力智慧樓宇能源效率監控。集團整合新能源發電數據及能耗數據，進行產能與用能趨勢分析、能耗指標綜合考評、區域能源線上動態監測等分析，對各能源系統運行狀態進行實時監測，實時了解產城能耗狀況，為資源合理調配、產城節能減排提供有力的數據依據。



新能源無人車「阿波龍 Apollo」

**2) 水資源管理**

本集團積極踐行水資源管理計劃，優化社區水資源管理與城市服務水資源管理兩大模塊相關節水措施，積極提倡節約用水並加強水資源回收利用，細化對水資源的管理與利用。報告期內，本集團的用水全部來自市政用水，並無求取適用水源上的困難。



**28** 個  
**88.8%**

**9** 個  
截至 2021 年 12 月 31 日，共完成 28 個水泵改造項目，項目占比為 88.8%，主要在廣東地區開展，其中粵東惠深改造項目最多，為 9 個

**109** 萬元  
**178** 萬元  
水泵改造項目能耗節省約 109 萬元，整年能耗約節省 178 萬元

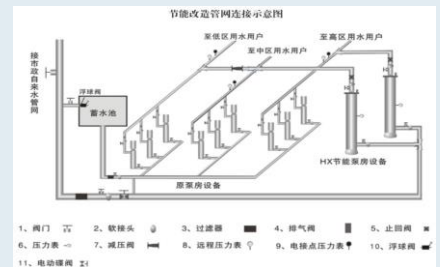
**47%，84%**  
改造後平均節電率為 47%，最高節電率為 84%

本集團關注供應鏈全流程的水資源節約，對供應商進行環境與水資源方面的嚴格評估，優先選擇取得環境管理體系認證證書的供應商，努力打造高質量的水資源友好型供應鏈體系。

社區水資源管理方面，本集團對社區水泵進行升級改造。本報告期內，28 個改造項目已投入使用，實現最高節電率達 84%。此外，本集團優化自來水系統，通過合理調整用水頻率、專水專用、排查用水量異常原因等方式，降低水損率，促進用水效益目標的實現。

**疊壓水泵改造**

本集團對原生活水泵進行了升級改造，在保持水質的同時，有效整合多套設備，通過在市政管網壓力基礎上實現直接疊壓供水，減少基礎耗能點與水損率，並根據水量、水壓變化調節水泵運行頻率，按需供水，實現水資源節約，推動全面綠色轉型。



改造原理圖

**作業頻次**

- 合理調整保潔、綠化作業頻次和用水量，減少大水漫灌，推廣透水鋪裝

**專用開關**

- 保潔、綠化取水點設置專用開關、接頭或者上鎖，避免非工作人員擅自開關取水

**計量分表**

- 設置計量分表，準確統計公共區域用水量，通過同比、環比核對，排查異常情況，減少水耗損失

**查漏補缺**

- 對水損率較高的項目組織查漏、補漏，減少水損費用

在城市服務水資源管理方面，本集團於報告期內落實河道治理等多項環保舉措，助力城市河道水域管理，踐行生態文明建設。



連州市豐陽鎮環衛保潔河道清理項目

本集團於連州市豐陽鎮開展覆蓋 80km 河道的綜合保潔服務，運用智慧環衛一體化系統，將環衛作業全過程進行智能化、平台化及數據化升級，有效開展河道日常管護及河坡、水面清潔工作，清除內河垃圾、雜物和水面漂浮物，建立河道水域保潔長效機制，促進地方生態文明建設。



連州市豐陽鎮河道清理項目

3) 廢棄物管理

本集團嚴格遵守《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，制定並執行《固體廢棄物處理規程》等內部制度，指引社區垃圾分類標準化運營，運用創新激勵機制與數字化智慧設備提升垃圾分類處理水平，持續優化各社區環境治理水平。

有序開展社區垃圾分類工作

2021年5月，本集團河北省石家莊市片區積極回應政府《石家莊市生活垃圾分類管理舉措》政策，在社區實行樓道撤桶、定點投放，及時進行宣傳科普，並實行垃圾分類積分機制，調動業主積極性；在分類投放點進行智慧語音播報提醒，並設置督導員監督指導，全方位確保垃圾分類落到實處。



石家莊碧桂園天匯項目垃圾分類投放點

#### 4) 環境及天然資源保護

本集團制定並實施《資源管理規程》《園林綠化管養考核評分標準》等內部管理制度，加強綠化建設，提高資源使用效率；同時在維護生物多樣性、防止土壤污染等方面多措並舉，維護生態環境的良性循環，有效保護環境及天然資源，具體措施包括：

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

同時，本集團積極向業主、員工及其他利益相關方傳遞綠色環保意識，通過在全國範圍內開展綠色宣傳活動，傳遞愛護綠植、可回收資源再利用、垃圾分類等環保文化，協同共築綠色生態家園。報告期內，集團業務活動未對環境及自然資源產生重大影響。

#### 5) 排放物管理

為減低集團自身及在管項目對環境的排放，本集團制定並實施《環境因素識別評估及預防控制程序》制度，識別公司運營中涉及到社會環境、作業環境、基礎設施、辦公環境、工程維修材料、清潔用品、綠化原料及可能造成排放物污染的風險。此外，本集團統籌環境管理指標實施，監督本集團分公司及各部門環境預防、改善措施落實，協助各職能部門開展環境因素識別、評估和改進的工作。

### 4. 應對氣候變化

本集團深知氣候變化帶來的極端災害天氣，全球變暖效應等將對企業營運產生影響，集團積極應對相關的氣候變化風險，注重有效預防與及時監控並行推進。為提高可持續發展報告的透明度，本集團參照氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）建議框架，進一步披露氣候變化對集團運營的影響及相關的應對措施，加強風險管理體系建設，持續優化風險治理結構，深入實施可持續發展戰略。

#### 管治：評估及監控氣候變化對業務運營的影響

本集團 ESG 委員會負責制訂及檢討氣候變化相關政策，監督氣候相關的風險和機遇，將氣候變化相關的實體風險與轉型風險因素納入集團風險評估流程中，監督集團在營運過程中有效地管理氣候變化風險，從而減緩氣候變化對業務的影響，加強本集團抵禦氣候變化的能力。

**策略：加強制度建設及應對與氣候相關的風險和機遇**

本集團全面落實《災害應急制度》，提升物業應急管理工作水平，定期組織開展應急演練，加強自然災害的提示宣傳工作，扎實做好隱患排查工作，切實保障業主和員工的生命財產安全。

本集團制定並實施《碧桂園服務颱風、防汛等自然災害應急管理制度》（下稱「災害應急制度」），對災害性天氣的預防及救援作出詳細規定，如檢查應急物資和急救箱、檢查及加固公區設施設備、寒流及風雪應對措施等。

**風險管理：識別及管理氣候相關風險**

本集團參考 TCFD 建議，將氣候變化風險細分為實體風險及轉型風險，並進行氣候變化風險評估。集團所在行業因氣候變化面臨社區安全風險、公共設施和設備風險、公共環境風險等，因此在風險評估和項目執行的過程中，將進一步完善風險管理體系，將氣候風險管理納入到管理體系中，量化影響係數和考核目標，提出針對性的預防和應對措施，推進建立「事前預防，事中控制，事後處理」的風險控制體系。同時，集團將密切留意環境政策變化，積極回應國家號召，加強環境管理合規建設，把握推動綠色低碳轉型機遇。

**指標與目標：評估和管理氣候相關風險和機遇的指標**

本集團已制定用水效益、減廢、能源使用效益及減排等綠色發展目標，並明確推動目標實現的具體措施。同時，本集團持續加強對環境相關信息的披露，加大對投資者知情權益的保障力度，積極推動綠色物業發展。

**應對氣候變化，築牢安全防線**

2021年出現的「7·20河南汛情」和「6號煙花颱風強降雨」等極端天氣，本集團通過以下措施有序應對，迅速落實防汛準備工作，有效守護業主的財產及生命安全：

- 以數字化平台監控街道社區環境，實時更新氣候變化情況，及時採取措施，提高應對效率。
- 進行園區風險隱患排查巡檢，防止設施損毀、排水不暢或倒灌等安全隱患。
- 建立防汛物資補給庫，以足量的物資儲備築牢「防汛牆」。
- 佈置防汛沙袋，緊盯汛期動態，有條不紊地進行巡查、疏通、清理、排水等一系列工作。
- 安排專崗人員實時關注社區排水情況與天氣信息，並在業主群有效溝通汛情信息。



防汛工作現場



## 本章節所回應議題

## 促進社區發展

## 公益慈善與社會服務

## 本章節回應的 SDGs

1 消除貧窮



2 終止飢餓

3 良好健康  
與社會福利

4 良質教育

10 減少國內及  
國家間不平等11 永續發展  
的市鎮規劃

## 十、真誠回饋，營造社會好企業

本集團致力於營造和諧美好的社會環境，在積極回應業主多元需求的同時，本集團深入貫徹公益為美的社會精神，踴躍承擔國家和時代賦予的責任，主動投身於抗災應急、鄉村振興、公益慈善、社區改造等活動，以真誠之心回饋社會。

### 1. 勇擔責任抗災應急

面對疫情反復和自然災害頻發，本集團勇擔企業社會責任，助力國家度過難關。

#### 1) 全員抗疫

本報告期內，本集團積極回應地區防疫政策，發佈《關於持續開展疫情防控工作的通知》等內部文件，貫徹落實防疫要求，協助開展社區聯防聯控，提供物資、嚴抓細節、善用科技、築牢防線，為社區業主、社會公眾提供安全和諧的生活環境。

#### 標準化日常防控

本集團聯動各單位組織開展社區防疫，組織黨員志願服務隊，積極參與政府開展的居民核酸檢測等志願服務工作。

#### 第一時間回應西北防疫管理

2021年10月中旬，西北地方疫情出現反復。本集團各項目組依照2021年1月8日集團發佈的《關於持續開展疫情防控工作的通知》，迅速啟動應急預案，實施嚴格的人員管理和日常消殺等防疫措施，協助開展多輪核酸檢測，同時組織關懷慰問活動，主動紓解業主情緒，以「碧桂園物業速度」彰顯集團管理水平，榮獲業主、媒體和政府的高度評價。



西北地方項目組收到業主贈送的錦旗

### 智能化防疫服務業主

本集團採取智能化措施加強疫情管控，通過門崗系統、監控雲系統、碧樂淘系統及“碧視通”視頻會議軟件，提高體溫檢查效率，每日自動更新社區防疫數據監控，滿足業主的物資需求，有效降低疫情對業主生活的影響。

#### 門崗系統

出入口加裝人臉識別、體溫測試一體化設備，通過調用業主庫、訪客庫等人臉數據庫，實現業主和訪客的快速人臉識別比對及體溫測量，加快人員通行效率，減少人員接觸，利於疫情防控防工作開展。

#### 監控雲系統

結合 VR 技術和人臉識別技術，對進入社區的人員是否佩戴口罩、行人間隔距離進行實時自動檢測及提醒，並將相關數據上傳至後台系統進行分析，從而更合理、高效地調配防疫人員，提高防疫效率、保障防疫效果。

#### 碧樂淘系統

將優質商品通過 1.7 萬余本地團長提供給 14 萬餘使用者，通過系統採購，有效減少人與人之間的接觸，解決疫情期間買貨難的問題，滿足居民足不出戶也能買到優質商品的需求。



## 2) 馳援河南

本集團積極回應災情應急，組織員工堅守抗汛防洪一線，整合團隊資源馳援災區，用專業態度保障每一位業主生命財產安全。

### 眾志成城助力河南抗洪防汛

2021年7月，河南多地遭遇特大暴雨。本集團第一時間採取措施，保障河南區域洪災區項目超7萬戶業主的人身及財產安全。

- 緊急採購、抽調防汛物資至受災地區
- 採購食材，為業主提供免費餐食
- 組織員工佈置防汛沙袋、排查下水管道安全隱患
- 組建志願者服務隊清理鄭州東站積水、垃圾
- 在社區內張貼汛情宣傳告示、在朋友圈24小時滾動提醒
- 組建「物資運送隊」為行動不便的業主送水送餐



物資貨車抵達碧桂園河南區域



碧桂園萬山湖壹號為業主提供免費餐食



物業人員在加高防汛牆



碧桂園服務員工黨員及志願者清理積水

## 2. 協助推進鄉村振興

本集團以共同富裕的奮鬥目標為行動指引，積極回應「鄉村振興」戰略，將城市服務與鄉村振興相結合。

### 1) 人才振興

本集團以人才振興賦能鄉村振興，通過職業技能培育提升鄉村造血能力。

截至2021年12月31日：

**26+**所，**5**省，**30+**市

本集團在全國開設26餘所「鳳凰到家」家政培訓基地，遍佈全國5個省份、30多個城市

**4,170**人

累計培訓貧困人數4,170人

**1,000+**元

通過培訓再就業，學員薪資普遍增收超1,000元

**3**萬元，**30**位為「心願100」夢想空間計劃共籌集近3萬元，可幫扶30位有需要的兒童

#### 人才振興：「鳳凰到家」家政學校

本報告期內，集團「到家服務事業部」在提供優質服務的同時堅守初心，積極參與「南粵家政」工程建設，持續擴大「鳳凰到家」家政學校佈局，打通培訓、就業、創業等環節，為貧困地區貧困人口提供就業、創業平台，為社會創造數十萬就業崗位，為實現鄉村振興貢獻力量。



「碧桂園服務—南粵家政」培訓合影

#### 人才振興：「心願100」助學行動

本集團心系鄉村教育水平建設，聯合國強公益基金會、中華思源工程扶貧基金會開展「心願100」助學行動。在鄉村教學水平有效提升後，本集團持續優化助學方案，發起「心願100」夢想空間計劃，為鄉村兒童定制「五個一」家庭學習空間，切實解決學生們的需求。

**1** 張實木學習桌

**1** 把實木學習椅

**1** 盞充電學習燈

**1** 個智慧陪伴機器人

**1** 本有分量的課外書

**心願100** **夢想空間**  
心系中國夢·愿助少年強

## 2) 產業振興

本集團以助農助銷推動產業振興，借社區之力加快產業經濟轉型發展與城鄉一體化建設。

**1,032 萬元**

截至 2021 年 12 月 31 日，「社區的力量」銷售額累計達 1,032 萬元

**3 天, 5 萬斤**

「數商興農」中秋 3 天的直播共計銷售蜜柚 5 萬斤

**2.6 萬次**

**20 萬次**  
直播觀看人數達 2.6 萬次，短視頻流覽量超 20 萬次

### 產業振興：「社區的力量」、「數商興農」行動

本集團連續四年開展「社區的力量」消費助農行動，聯合廣東碧鄉科技發展有限公司（「碧鄉」）先後推廣桂七芒果、井岡山黃桃、東鄉羊、貢柑等農產品。2021 年中秋，為順應新零售趨勢、推動「城市共生」計劃，本集團城市服務部開展「數商興農」行動，在梅州大埔直播銷售蜜柚，用數字化創新促進農業經濟發軔轉型，助力社會和諧共贏。



「社區的力量」消費助農行動海報



「數商興農」行動：梅州大埔蜜柚直播

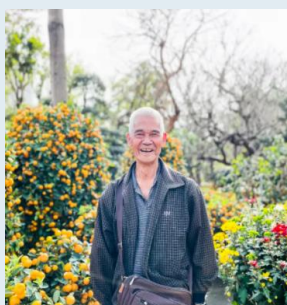
**5,000+ 株**

**100+ 萬元**

截至 2021 年 12 月 31 日，「花田喜事」活動共賣出超 5,000 株花卉植物，為花農帶來超 100 萬元的收入

### 產業振興：「花田喜事」公益助農

2021 年 1 月以來，本集團結合疫情防控要求和逛花市、買年花的迎春習俗，於 200 多個在管社區開展「花田喜事」助農便民活動：舉辦線下社區「微花市」與線上「雲花市」，為花農開拓銷售渠道；邀請花農進社區，方便業主足不出戶選購年花。活動在提升業主社區生活體驗的同時，也創新有效地解決了花卉滯銷的困境，讓春節更有溫度。



「花田喜事」公益助農行動



### 3. 社區文化與公益服務

本集團積極參與社會建設，致力開展惠及更多群體的文化和公益活動，豐富業主社區生活，幫扶社會弱勢群體，用實際行動與責任助力城市向陽發展。

#### 1) 社區文化建設

本報告期內，本集團圍繞群眾喜好和社會時尚，開展春節送福、親子遊園等適合各群體的文體藝術活動。集團亦注重社區文化氛圍，開設社區圖書室、舉辦「長者生日會」等活動，增強鄰里互聯溝通，提升業主滿意度，推動構建文明城市、書香城市。

##### 牛年春節送福活動

2021年春節，本集團在各社區開展「春節送福」活動，組織採購成品春聯、福字贈送業主，幫助獨居長者張貼佈置，同時邀請書法愛好者及業主手寫春聯，展示才藝，並互相交換、贈送，增進鄰里和諧融洽，營造濃厚新春氣息。



集團員工送春聯



手寫春聯現場



集團員工與業主合影

##### 社區圖書室營造文化氛圍

2021年5月18日，本集團廣西鹿寨翡翠灣項目正式揭牌「四點半學堂圖書室」。作為當地首個社區閱讀示範點，圖書室通過搭建「以書會友」平台，提升社區睦鄰友好關係，並激發業主閱讀興趣，推動構建向美向善的優質文化氛圍。



廣西鹿寨碧桂園翡翠灣項目「四點半學堂圖書室」

## 2) 社區公益服務

本集團關注社區公眾福祉，通過愛心助力高考、愛心義診等公益服務，為社區業主送去溫暖，傳遞關愛。

### 愛心義診貼心服務業主

2021年4月14日，本集團聯合當地社區街道，在多個地區開展愛心義診便民服務，邀請主任醫師免費為業主檢查身體情況、解答健康困惑，以貼心服務精準滿足業主需求，增強其生活體驗感，贏得業主的認可和點讚。



安慶碧桂園服務「愛心義診」活動現場

**200+**位

安慶碧桂園愛心義診  
服務共吸引超 200 位  
業主參與

## 3) 打造紅色物業

本集團積極打造紅色物業，扎實推進黨建工作，投身公益慈善活動以弘揚紅色精神，致力於將社區物業打造成基層黨組織服務平台，協助構建基層治理環環相扣、緊密協同的大格局。

2021年7月，為慶祝建黨一百周年，本集團開展一系列活動，傳遞社會正能量，協助構建社會良好公益氛圍：

- 佛山順德黨支部組織開展「獻血獻愛心」活動，鼓勵員工從自身做起，積小善為大善，向社會傳遞無私奉獻的正能量。
- 舉辦集體政治生日會，黨員代表分享入黨初心和經歷，增強回饋基層、服務群眾的責任感和使命感。
- 贈送黨員員工學習書籍、筆記本等禮品，慶祝建黨節，提醒黨員在工作生活中切實發揮先鋒模範作用。
- 組織員工學習十九屆六中全會精神，結合物業管理實踐，為建設新時代社會主義美好社會共同奮鬥。
- 舉辦黨史知識競賽，深化員工對黨的精神的認知。





佛山順德「建党一百周年·獻血傳遞愛心」參與員工合影



政治生日賀卡和學習書籍



七一建党節員工禮品



集團員工學習全會精神

### 黨史知識競賽

2021年4月，本集團組織的線上黨史知識競賽啟動，發動員工、家屬、業主、幫扶縣人員、合作夥伴等一同參加。同年6月，線下比賽開啟，激烈角逐後，8支隊伍脫穎而出進入10月的總決賽，最終鄂南區域黨支部斬獲冠軍。本次活動以新穎有趣的方式，極大激發了黨史學習熱情，加深員工對於愛黨、愛國家的企業文化的認識，推動「我為群眾辦實事」實踐活動走深走實。



黨史比賽總決賽現場

## 附錄一：關鍵績效指標索引

## 環境

ESG 指標	單位	2021 年度數據 <sup>(1) (2)</sup>	2020 年度數據	2019 年度數據
<b>排放物<sup>(3)</sup></b>				
氮氧化物排放量 <sup>(4)(5)</sup>	千克	2,041.37	1,902.07	604.05
硫氧化物排放量 <sup>(5)</sup>	千克	0.10	0.11	0.15
<b>溫室氣體</b>				
溫室氣體總排放量（範圍 1+範圍 2，二氧化碳當量排放）	噸	574,314.08	440,249.41	383,203.75
範圍 1（二氧化碳當量排放） <sup>(6)</sup>	噸	5,782.83	5,442.95	2,035.37
範圍 2（二氧化碳當量排放） <sup>(7)</sup>	噸	568,531.25	434,806.46	381,168.37
<b>有害廢棄物</b>				
有害廢棄物總量 <sup>(8)</sup>	噸	0.75	4.79	3.79
廢棄電池重量	噸	0.75	4.79	3.79
<b>無害廢棄物</b>				
無害廢棄物總量 <sup>(9)</sup>	噸	2,712.35	2,028.53	2,219.37
辦公垃圾重量	噸	468.92	577.58	1,323.55
廚餘垃圾重量	噸	2,243.43	1,450.95	895.82
<b>能源</b>				
能源總耗量 <sup>(10)</sup>	千個千瓦時	692,665.51	534,664.20	438,170.30
能源總耗量密度 <sup>(11)</sup>	千個千瓦時 / 平方米	0.0013	0.0012	0.0016
不可再生燃料（直接）耗量 <sup>(12) (13)</sup>	千個千瓦時	28,715.91	26,987.52	9,866.29
管道天然氣耗量	千個千瓦時	27,322.72	25,402.47	7,753.99
液化石油氣耗量	千個千瓦時	1,393.18	1,585.05	2,112.30
購買能源（間接）耗量 <sup>(14)</sup>	千個千瓦時	663,949.60	507,676.68	428,304.02
外購電力耗量	千個千瓦時	663,949.60	507,676.68	428,304.02
<b>水</b>				
總耗水量	立方米	29,881,488.74	28,490,751.03	28,144,265.96
耗水密度 <sup>(11)</sup>	立方米 / 平方米	0.058	0.066	0.102

## 環境關鍵績效指標附注：

- 2021 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍與 2020 年度保持一致（由於個別區域、項目在管理上存在合併、拆分等情況，本年度區域、項目在數量上有所變動），包括：集團總部辦公區域、33 個區域公司/城市公司辦公區域，及其轄下共 931 個項目公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及所有非外包員工食堂。
- 數據換算方法及係數主要參考聯交所《如何準備環境、社會及管治報告》之《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，個別數據換算方法及係數參考文件參見後述注解。
- 本集團未使用公務汽車，故未錄得顆粒物排放數據。
- 氮氧化物排放量產生於管道天然氣及液化石油氣消耗。天然氣排放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排污係數、物料衡算方法（試行）》。

- 5 硫氧化物排放量產生於液化石油氣消耗。液化石油氣熱值係數參考中國國家發展和改革委員會 2015 年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。
- 6 溫室氣體排放量（範圍 1）產生於固定源（電力裝置除外）燃燒燃料用以產生熱能或蒸汽時的排放，例如消耗管道天然氣和液化石油氣用於非外包僱員食堂燃氣灶、供暖鍋爐等。天然氣熱值係數及排放因數參考中國國家發展和改革委員會 2015 年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。
- 7 溫室氣體排放量（範圍 2）產生於內部消耗外購電力時所引致的排放。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 年度減排項目中國區域電網基線排放因子》。
- 8 有害廢棄物總量=廢棄電池總重量。
- 9 無害廢棄物總量=辦公垃圾重量+廚餘垃圾重量。
- 10 能源總耗量=不可再生燃料（直接）耗量+購買能源（間接）耗量。
- 11 密度數值是以本年度環境關鍵績效指標數據披露範圍內所有項目在管面積之和為除數計算。
- 12 不可再生燃料（直接）熱值係數參考中國國家發展和改革委員會 2015 年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。
- 13 不可再生燃料（直接）耗量=管道天然氣耗量+液化石油氣耗量。
- 14 購買能源（間接）耗量=外購電力耗量。

## 僱傭<sup>(15)</sup>

	2021 年度數據	2020 年度數據	2019 年度數據
<b>僱員總數</b>	<b>168,860</b>	<b>60,803</b>	<b>54,085</b>
<b>按性別劃分的僱員總數</b>			
男	97,950	38,805	33,638
女	70,910	21,998	20,447
<b>按業務類型劃分的僱員總數</b>			
服務類	143,416	49,284	44,227
業務類	3,986	2,447	1,638
專業類	14,034	3,818	3,677
管理類	7,424	5,254	4,543
<b>按年齡組別劃分的僱員總數</b>			
30 歲或以下	24,354	19,959	19,167
31-40 歲	31,809	19,347	15,677
41-50 歲	27,884	13,773	12,585
50 歲以上	84,813	7,724	6,656
<b>按僱傭類型劃分的僱員總數</b>			
全職	160,133	60,704	-
兼職	8,727	99	-
<b>按地區劃分的僱員總數</b>			
中國內地	167,806	59,870	53,874
港澳地區	529	444	11
海外地區	525	489	200

僱傭關鍵績效指標附注：

- 15 2021 年不包含 8 家股權公司的僱員人數；2020 年不包括滿國康潔及福建東飛僱員人數。

流失率<sup>(16)</sup> <sup>(17)</sup>

	2021 年度數據	2020 年度數據	2019 年度數據
僱員總流失比率 (%)	25.87	-	-
按性別劃分的僱員流失比率 (%)			
男	27.02	-	-
女	24.21	-	-
按年齡組別劃分的僱員流失比率 (%)			
30 歲或以下	32.03	-	-
31-40 歲	24.51	-	-
41-50 歲	21.85	-	-
50 歲以上	25.68	-	-
按地區劃分的僱員流失比率 (%)			
中國內地	25.83	-	-
港澳地區	30.85	-	-
海外地區	30.19	-	-

流失率關鍵績效指標附注：

16 不包含 8 家股權公司的僱員人數。

17 僱員流失率=2021 年全年該類別僱員的離職人數 / (2021 年期末該類別僱員在職人數+2021 年全年該類別僱員的離職人數) \*100。

## 健康與安全

	2021 年度數據	2020 年度數據	2019 年度數據
因工作關係死亡人數 (人) <sup>(18)</sup>	1	1	2
因工作關係死亡人數比率 (%) <sup>(19)</sup>	0.001	0.002	0.004
因工傷損失工作日數 (天) <sup>(20)</sup>	6,419	3,664	4,565

健康與安全關鍵績效指標附注：

18 因工作關係死亡人數不包含所有股權公司。

19 因工作關係死亡人數比率=因工作關係死亡人數/僱員總數\*100 (因工作關係死亡人數和僱員總數均不包含所有股權公司)。

20 因工傷損失工作日數=因工傷請假日數 (2021 年度不包含 9 家股權公司的數據；2020 年不包含滿國康潔及福建東飛數據)。

發展及培訓<sup>(21)</sup> <sup>(22)</sup>

	2021 年度數據
受訓僱員總百分比	87.55
按性別劃分的受訓僱員百分比	
男	86.84
女	88.53
按僱傭類別劃分的受訓僱員百分比	
高級管理層	86.57
中級管理層	88.58
普通員工	87.45
僱員完成受訓的平均時數 <sup>(23)</sup>	93.94



## 2021 年度數據

## 按性別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數

男	90.54
女	98.63

## 按僱傭類別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數

高級管理層	81.35
中級管理層	100.56
普通員工	93.33

發展及培訓關鍵績效指標附注：

21 2021 年包含本集團線上和線下的培訓數據，8 家股權公司的數據未含在內；2020 年僅包含本集團僱員脫崗培訓數據，崗前培訓、在崗培訓等數據未含在內，滿國康潔及福建東飛數據未含在內。

22 相關類別僱員平均受訓百分比 = 特定類別僱員的總受訓人數 / 特定類別僱員的總人數 \* 100。

23 相關類別僱員平均受訓時數 = 特定類別僱員的總受訓時數 / 特定類別僱員人數。

## 營運慣例

	2021 年度數據	2020 年度數據	2019 年度數據
供應商數目 (個) <sup>(24)</sup>	8,786	11,878	1,377
中國內地			
東部地區	3,989	-	-
中部地區	2,785	-	-
東北地區	429	-	-
西部地區	1,582	-	-
海外地區	1	-	-

營運慣例關鍵績效指標附注：

24 2021 年 6 家股權公司的數據未含在內；2020 年滿國康潔及福建東飛數據未含在內。

## 產品責任

	2021 年度數據	2020 年度數據	2019 年度數據
接獲關於產品及服務的投訴數目 (次) <sup>(25)</sup>	117,647	69,938	48,214
投訴完成回應率 (%)	100	100	100

產品責任關鍵績效指標附注：

25 2021 年 2 家股權公司的數據未含在內；2020 年滿國康潔及福建東飛數據未含在內。

## 反貪污

	2021 年度數據	2020 年度數據	2019 年度數據
提出並已審結的貪污訴訟案件數目(件)	0	-	-

社區<sup>(26)</sup>

	2021 年度數據	2020 年度數據	2019 年度數據
--	-----------	-----------	-----------

<b>公益慈善類</b>			
投入人數 (人)	1,725	100	60
投入時間 (小時)	1,386	168	135
投入費用 (人民幣)	150,000	275,200	95,000
<b>環保類</b>			
投入人數 (人)	211	1,630	490
投入時間 (小時)	1,314	2,240	652
投入費用 (人民幣)	72,815	77,271	465,156
<b>文化類</b>			
投入人數 (人)	33,356	1,829	1,156
投入時間 (小時)	38,763	14,644	1,004
投入費用 (人民幣)	4,368,874	730,971	1,331,660
<b>體育類</b>			
投入人數 (人)	3,430	615	40
投入時間 (小時)	313	3,691	32
投入費用 (人民幣)	975,000	107,723	5,140
<b>教育類</b>			
投入人數 (人)	888	345	30
投入時間 (小時)	430	976	200
投入費用 (人民幣)	25,186	164,822	514,000
<b>合計</b>			
投入人數 (人)	39,610	4,519	1,776
投入時間 (小時)	42,206	21,719	2,023
投入費用 (人民幣)	5,591,875	1,355,987	2,410,956

社區關鍵績效指標附注：

26 本集團在專注範疇所動用資源的不完全統計。

## 附錄二：政策及適用法律法規列表

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
層面 A1: 排放物	《環境因素識別評估及預防控制程序》	《中華人民共和國環境保護法》
	《資源管理規程》	《中華人民共和國環境影響評價法》
層面 A2: 資源使用	《固體廢棄物處理規程》	《中華人民共和國水污染防治法》
	《廢水廢氣和噪音處理規程》	《中華人民共和國水法》
層面 A3: 環境及天然資源	《園林綠化管養考核評分標準》	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》
		《中華人民共和國環境雜訊污染防治法》
		《中華人民共和國大氣污染防治法》
		《中華人民共和國海岸環境保護法》
		《中華人民共和國節約能源法》
		《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》
		《國家危險廢棄物名錄》
		《危險廢物轉移聯單管理辦法》
		《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》
		《城市生活垃圾管理辦法》
層面 B1: 僱傭	《碧桂園服務集團員工職務行為管理規定》	《城市建築垃圾管理規定》
	《碧桂園服務集團考勤及假期管理制度》	《中華人民共和國勞動法》
	《碧桂園服務集團少數民族及偏遠/高原地區員工福利假期與地域補貼管理規定》	《中華人民共和國勞動合同法》
	《碧桂園服務集團MP類員工調薪管理規則》	《中華人民共和國促進就業法》
	《碧桂園服務集團員工激勵管理辦法》	《中華人民共和國社會保險法》
	《碧桂園服務集團薪酬核算規則及管理要求》	《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》
	《碧桂園服務集團2021年組織績效考核方案》	《企業最低工資規定》
	《碧桂園服務集團幹部管理辦法》	《禁止使用童工規定》
	《員工手冊》	《國際勞工組織章程》
	《「園滿幸福」員工關懷清單》	《就業和職業歧視公約》
層面 B2: 健康與安全	《碧桂園服務集團員工工傷操作指引》	《廢止強迫勞動公約》
	《碧桂園服務安全生產及品質紅線紀律》	《中華人民共和國勞動法》
	《作業安全管理規程》	《中華人民共和國職業病防治法》
	《勞保用品管理規程》	《中華人民共和國安全生產法》
	《職業安全防範規定》	《中華人民共和國消防法》
	《危險源識別預防控制程序》	《中華人民共和國突發事件應對法》
	《環境因素識別評估及預防控制程序》	《危險化學品安全管理條例》
	《「藍綠橙黃紅」五色風險管理機制》	《生產安全事故報告和調查處理條例》
	《突發性應急事件處理預案演練清單》	《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》
	《安全生產管理辦法-環境篇（v1.0版本）》	《中華人民共和國工傷保險條例》
《疫情期間碧桂園服務重要崗位員工工作安全防護措施指引》	《中華人民共和國失業保險條例》	
層面 B3: 發展與培訓	《關於持續開展疫情防控工作的通知》	《工作場所職業衛生監督管理規定》
	《培訓實驗室操作管理辦法》	《職業病分類與目錄》
	《內部講師管理辦法》	《企業職工生育保險試行辦法》

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
層面 B4: 勞工準則	《標杆人才基地管理細則》	
	《人才管理職責與要求》	
	《關於開展未來區域總經理&未來項目經理特訓營的通知》	
	《關於啟動「青雲計劃」第二期集訓營的通知》	
	《關於開展2020屆「火箭軍計劃」&「星青年計劃」入職集訓的通知》	
	《關於啟動「青年百人計劃」的通知》	
層面 B5: 供應鏈管理	《碧桂園服務集團考勤及假期管理制度》	《中華人民共和國勞動法》
	《碧桂園服務集團少數民族及偏遠/高原地區員工福利假期與地域補貼管理規定》	《中華人民共和國勞動合同法》
		《禁止使用童工規定》
		《中華人民共和國未成年人保護法》
		《中華人民共和國婦女權益保障法》
		《中華人名共和國招投標法》
		《前期物業管理招投標管理暫行辦法》
		《政府採購貨物和服務招標投標管理辦法》
		《中華人民共和國政府採購法》
		《中華人民共和國政府採購法實施條例》
層面 B6: 產品責任	《風險管理委員會實施細則》	
	《物業公司員工食堂食材自行採購管理辦法》	
	《物業公司物資採購供應商開發管理辦法》	
	《合作商評估辦法》	
	《區域戰略合作招商指引》	
	《碧彩商城運營管理規則（供應商）》	
	《碧彩商城物資供應商准入、退出及評價管理辦法》	
	《SOP-作業標準化》	《中華人民共和國反不正當競爭法》
	《碧桂園物業服務質量管制辦法》	《中華人民共和國反壟斷法》
	《標準化工作手冊》	《中華人民共和國消費者權益保護法》
	《質量管制內審標準》	《中華人民共和國侵權責任法》
	《質量檢查標準》	《中華人民共和國廣告法》
	《品質運營管控標準》	《中華人民共和國商標法》
	《銷售案場服務策劃方案》	《中華人民共和國專利法》
	《管家十項重點工作》	《中華人民共和國著作權法》
	《碧桂園集團第三方賽維進行滿意度調查檢查標準》	《中華人民共和國產品質量法》
	《產城物業企業管家及商務接待服務方案》	《物業管理條例》
	《產城物業一級環境服務手冊》	《中華人民共和國城市房地產管理法》
	《產城物業工程前期介入指引》	《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》
	《物業基礎服務安全風險管理制度》	《建築設計防火規範 GB50016-2014》
	《投訴工單處理作業指導書》	《物業服務收費管理辦法》
	《要求考核管理辦法》	《中華人民共和國物權法》
	《物業項目（常規物業）管理人員夜間巡查操作規程》	《中華人民共和國特種設備安全法》
《碧桂園物業消防安全責任管理辦法》	《特種設備安全監察條例》	
《物管員工作崗位手機使用管理辦法》	《特種設備事故報告和調查處理規定》	
《創新激勵管理辦法》	《電梯應急指南》	
《微信公眾平台管理制度》	《企業事業單位內部治安保衛條例》	
《碧桂園業主社團管理制度》	《保安服務管理條例》	
	《中華人民共和國消防法》	
	《火災事故調查規定》	

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
	«碧桂園物業信息安全管理規範» «突發性應急事件處理預案演練清單» «投訴工單業務分類指引» «訴求考核管理» «等保2.0三級安全要求» «碧桂園服務輿情管理辦法» «專利管理手冊»	«建築工程消防監督管理辦法» «中華人民共和國侵權責任法» «信息安全等級保護管理辦法» «電腦信息系統安全保護條例» «GBT 25058-2010 信息安全技術 信息系統安全等級保護實施指南» «GBT 22080-2008 ISO27001-2005 信息技術安全技術信息安全管理體系要求»
<b>層面 B7:</b> <b>反貪污</b>	«碧桂園服務集團員工職務行為管理規定» «碧桂園服務集團員工違規違紀責任追究辦法» «監察案件自查操作指引» «內控自評操作指引» «員工廉潔從業行為準則» «員工利益衝突管理規定» «廉潔自律承諾書» «員工違規違紀投訴舉報處置管理辦法» «禮金禮品登記報備管理辦法» «風險管理委員會實施細則» «公職人員誠信反貪腐指南»	«中華人民共和國公司法» «中華人民共和國反洗錢法» «中華人民共和國反不正當競爭法» «關於禁止商業賄賂行為的暫行規定»
<b>層面 B8:</b> <b>社區投資</b>		«業主大會和業主委員會指導規則» «大型群眾性活動安全管理條例» «中華人民共和國慈善法»



## 附錄三：《ESG 報告指引》內容索引

ESG 指標	披露情況	對應章節
<b>範疇：環境</b>		
<b>A1：排放物</b>		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無 害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露 踐行環保，守護生態環境
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露 踐行環保，守護生態環境 附錄一：關鍵績效指標索引
A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸 計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計 算）。	已披露 踐行環保，守護生態環境 附錄一：關鍵績效指標索引
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以 每產量單位、每項設施計算）。	已披露 踐行環保，守護生態環境 附錄一：關鍵績效指標索引
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算及（如適用）密度（如以 每產量單位、每項設施計算）。	已披露 踐行環保，守護生態環境 附錄一：關鍵績效指標索引
A1.5	描述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 踐行環保，守護生態環境
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，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 踐行環保，守護生態環境
<b>A2：資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	已披露 踐行環保，守護生態環境
A2.1	按類型劃分的直接能或間接能源（如電、氣或油）總耗量 （以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設 施計算）。	已披露 踐行環保，守護生態環境 附錄一：關鍵績效指標索引
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計 算）。	已披露 踐行環保，守護生態環境 附錄一：關鍵績效指標索引
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 踐行環保，守護生態環境
A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及所訂立的用水效益 目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露 踐行環保，守護生態環境
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每 生產單位估量。	本集團營運中未涉及包裝材料的使用，故 此關鍵績效指標不適用
<b>A3：環境及天然資源</b>		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露 踐行環保，守護生態環境
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及 已採取管理有關影響的行動。	已披露 踐行環保，守護生態環境
<b>A4：氣候變化</b>		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相 關事宜的政策。	已披露 踐行環保，守護生態環境
A4.1	描述已經及可能對發行人產生影響的重大氣候相關事宜， 及應對行動。	已披露 踐行環保，守護生態環境

ESG 指標	披露情況	對應章節
<b>範疇：社會</b>		
<b>B1：僱傭</b>		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露 以人為本，樹立僱傭好典範
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 以人為本，樹立僱傭好典範 附錄一：關鍵績效指標索引
B1.2	按性別、年齡組別、地區劃分的僱員流失比率。	已披露 以人為本，樹立僱傭好典範 附錄一：關鍵績效指標索引
<b>B2：健康與安全</b>		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露 以人為本，樹立僱傭好典範
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 以人為本，樹立僱傭好典範 附錄一：關鍵績效指標索引
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露 以人為本，樹立僱傭好典範 附錄一：關鍵績效指標索引
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	已披露 以人為本，樹立僱傭好典範
<b>B3：發展及培訓</b>		
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 以人為本，樹立僱傭好典範
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	已披露 以人為本，樹立僱傭好典範 附錄一：關鍵績效指標索引
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 以人為本，樹立僱傭好典範 附錄一：關鍵績效指標索引
<b>B4：勞工準則</b>		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露 以人為本，樹立僱傭好典範
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露 以人為本，樹立僱傭好典範
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露 以人為本，樹立僱傭好典範
<b>B5：供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露 開放共贏，構建合作好平台
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露 開放共贏，構建合作好平台 附錄一：關鍵績效指標索引
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	已披露 開放共贏，構建合作好平台 附錄一：關鍵績效指標索引
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 開放共贏，構建合作好平台
B5.4	描述在揀選供應商是促使多用環保產品及服務慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露 開放共贏，構建合作好平台

ESG 指標	披露情況	對應章節
<b>B6: 產品責任</b>		
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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露 人文服務，建立業主好口碑
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	本集團營運中未涉及發售或運送產品，故此關鍵績效指標不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露 人文服務，建立業主好口碑 附錄一：關鍵績效指標索引
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露 人文服務，建立業主好口碑
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	本集團營運中未涉及發售或運送產品，故此關鍵績效指標不適用
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露 人文服務，建立業主好口碑
<b>B7: 反貪污</b>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露 可持續發展理念及管治
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露 可持續發展理念及管治 附錄一：關鍵績效指標索引
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露 可持續發展理念及管治
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露 可持續發展理念及管治
<b>B8: 社區投資</b>		
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考慮社區利益的政策。	已披露 人文服務，建立業主好口碑 真誠回饋，營造社會好企業
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	已披露 人文服務，建立業主好口碑 真誠回饋，營造社會好企業 附錄一：關鍵績效指標索引
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露 人文服務，建立業主好口碑 真誠回饋，營造社會好企業 附錄一：關鍵績效指標索引