

LONGFOR¹ 龙湖

2021

可持续发展报告

FOR YOU
FOREVER

向善
共赢



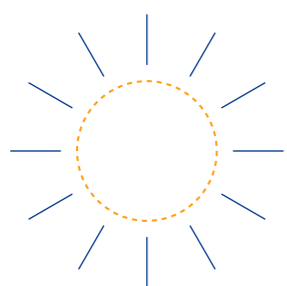
龙湖集团控股有限公司

LONGFOR GROUP HOLDINGS LIMITED

(于开曼群岛注册成立之有限公司)

(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)

Stock Code 股份编号: 960



ESG



创造美好空间，
与客户共赢



打造责任产业链，
与行业共赢



践行绿色低碳，
与环境共赢



坚持以人为本，
与员工共赢



传递公益力量，
与社会共赢

目录

关于本报告	06
董事长致辞	08
董事会声明	10
关于龙湖	12
利益相关方沟通	20

香港联交所 ESG 指标索引	140
内部制度与法律法规清单	142
ESG 数据指标绩效表	144

01 坚持合规经营，完善可持续发展管理

公司治理	24
风险管控	26
可持续发展管理	28
绿色金融	29
商业道德	29

02 创造美好空间，与客户共赢

城市更新	32
匠心品质	36
优质服务	40
智慧运营	56
安心保障	62

03 打造责任产业链，与行业共赢

供应链管理	66
行业发展	70

04 践行绿色低碳，与环境共赢

专题：推动双碳战略，应对气候变化	74
绿色建筑	80
绿色低碳运营	90
生态环保	101

05 坚持以人为本，与员工共赢

员工雇佣	106
人才培养	108
员工福利	114
职业健康安全	118

06 传递公益力量，与社会共赢

乡村振兴	128
友好社区	136
抗疫救灾	138
志愿者活动	139

关于本报告

本报告旨在回应利益相关方期望，展示龙湖集团环境、社会、企业管治及可持续发展方面的理念、管理、行动和成效。集团董事会负责对报告内容进行监督，并确保其不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。集团管理层负责执行相关政策及措施，确保集团在 ESG 方面的风险管理以及相应内部监控系统之有效性，促进集团的可持续发展。

报告覆盖范围

本报告覆盖本集团于 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日（以下简称“报告期间”）与地产开发、商业投资、租赁住房、空间服务、房屋租售及房屋装修等相关业务。部分内容适当追溯历史数据或延伸至 2022 年。

报告标准

本报告遵循香港联合交易所（以下简称“香港联交所”）《上市规则》附录二十七所载《环境、社会及管治（ESG）报告指引》的有关规定与要求，并广泛参考《SDGs（联合国可持续发展目标）企业行动指南》、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（GRI Standards）、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR4.0）》等在内的国内外社会责任报告标准。

报告数据来源

除特殊说明，本报告所引用的信息与数据来自公司的正式文件、统计报告与财务报告，以及经由公司统计、汇总与审核的环境、社会及管治信息。

报告称谓说明

为便于表述和方便阅读，龙湖集团控股有限公司也用“龙湖集团”“集团”“公司”或“我们”表示。如无特殊说明，本报告中的“元”“万元”“亿元”分别代表“人民币元”“人民币万元”“人民币亿元”。

报告获取

可以在公司官方网站企业公民栏目 (<https://www.longfor.com/social/>) 或香港联交所网站浏览或下载本报告的中、英文版本。若中文版报告与英文版出现分歧，以中文版为准。

LONGFOR 龙湖



董事长致辞



2021年是充满挑战和不确定性的一年，更是重塑房地产行业格局与认知的一年：以“稳”为主的行业政策，坚定地去投机化、清风险，从而确保积极、健康、可持续的发展环境。上下半年市场虽呈现冷热交替，但龙湖的“坚持”在任何时刻都保持笃定：坚持战略导向、坚持长期原则、坚持朴素的生意逻辑与底线思维。

在持续创造经济效益的同时，我们亦坚持可持续发展。我们深知公司的发展离不开路人的参与和支持，公司将与路人的共赢作为长期健康发展的抓手。自创立以来，“善待”便是龙湖发展的底色，公司积极履行企业社会责任，持续传递正向价值，共建和谐生态。

2021年，龙湖在环境、社会和管治（ESG）方面的表现稳步提升：获明晟 MSCI ESG 评级调升至 BBB 级，连续两年提升；获全球房地产可持续性标准 GRESB 绿色三星级认可，得分

为 84 分，位列东亚地区上市住宅地产开发商第二名；获全球领先的 ESG 评级及研究公司 Sustainalytics 将风险评级调整为“低风险”，风险分数 15.8 分，为内房最低。除得到 ESG 评级机构的肯定，因在公益事业、社会责任方面的突出表现，2021 年 9 月，龙湖荣获中国公益慈善领域的最高政府奖“中华慈善奖”；11 月，荣获“中国益公司”公益慈善杰出企业奖项；12 月，获中华全国工商业联合会评选为“2021 中国民营企业社会责任百强榜”第 23 名，并成功入选《中国民营企业社会责任优秀案例（2021）》。

我们秉持“取之社会，回馈社会”的理念，于 2020 年成立龙湖公益基金会，全面开展社会公益活动。2021 年，在国家倡导共同富裕背景下，我们以“善待你一生”为出发点，聚焦于受助者的各个人生阶段，围绕“乡村振兴、友好社区、抗疫救灾”等领域，陆续开展了“欣芽计划”“湖光计划”“展翅计划”“溪流计划”“万年青计划”等 20 余个公益项目，累计帮扶近 4 万人。龙湖公益基金会于 7 月和 10 月，分别向郑

州市慈善总会、山西省慈善总会捐赠 2,000 万元和 1,000 万元，驰援河南和山西的暴雨灾害，助力灾情抗击和灾后重建。2021 年，我们向社会捐赠 4.16 亿元，历史累计捐赠 17 亿元。

我们坚持绿色发展观，高度重视国家“碳达峰，碳中和”目标，迅速成立双碳团队专项负责和推动双碳工作，助力国家双碳目标的实现。围绕“低碳、绿色、健康”的发展理念，公司将可持续发展与建筑全生命周期相结合，全面开展针对公司运营及产业链的低碳行动，树立行业绿色标杆，推动建筑行业低碳发展，实现与环境的和谐共生。截至 2021 年底，龙湖集团满足绿色建筑标准的项目面积超 9,000 万方，覆盖住宅、商业、写字楼等多种业态。

我们深知员工为企业长期稳定发展的重要财富和基础，龙湖一直以来注重为员工打造专业、有温度的职场氛围，实现企业与员工的共同成长。2021 年，龙湖通过“大同源关爱计划”进一步升级了员工的医疗保障体系，惠及龙湖员工及配偶、子女共

计近 10 万人。

此外，龙湖不断凭借业务资源和优势，助力城市的经济发展。2021 年，龙湖冠寓与武汉、南京、重庆、深圳等全国 30 多个重点城市合作落地 40 余个项目，提供超 2 万套人才住房，助力提升各城市人才吸附力，推动当地产业经济的发展。我们亦积极布局城市更新领域，如北京龙湖蓝海引擎产业园、上海龙湖蓝海引擎淡水河畔科创园等改造项目，通过升级配套设施带动区域发展，构建产城新模式，驱动城市新动能。

未来，龙湖将继续秉承善待的核心理念，顺应时代，承担更多社会责任。积极发挥自身空间营造和服务打造能力，持续践行公益行动，点亮更多人的生活，以善待之心更好地回馈社会，实现与路人的共赢。

吴亚军



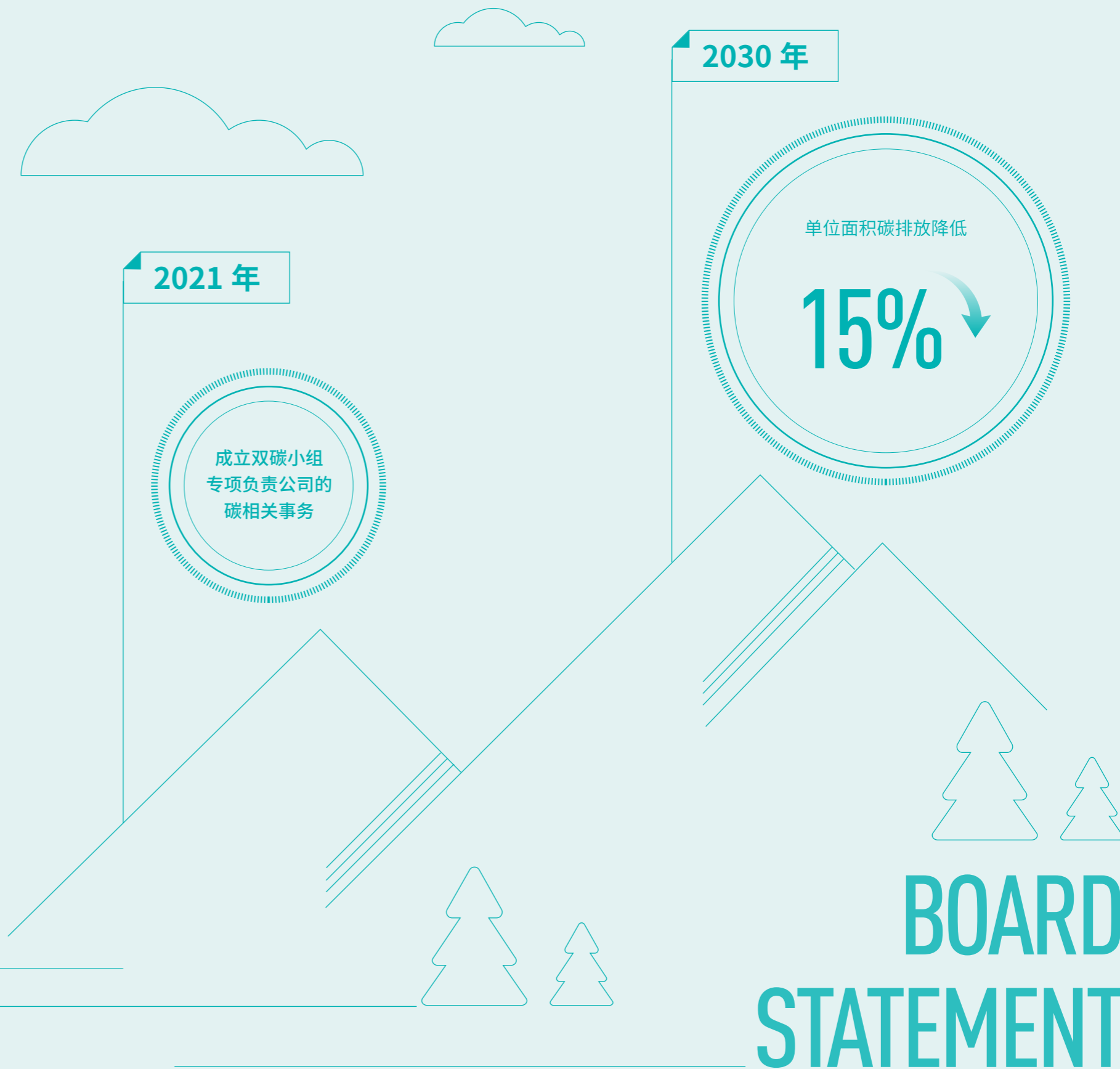
董事会声明

龙湖始终坚持履行企业社会责任，建立健全的 ESG 管治机制，以稳健务实的步伐，努力实现与环境和社会的和谐共融，创造长期的环境、社会及企业发展价值。集团董事会高度重视公司可持续发展，成立董事会层面的 ESG 委员会，以协助董事会制定集团 ESG 战略并定期检讨。在 ESG 委员会下设 ESG 工作小组，体系化开展 ESG 具体工作，确保各项政策和举措的有效实施。我们关注利益相关方的期望与诉求，与利益相关方开展定期沟通，识别和评估 ESG 重要议题，将评估结果于 ESG 委员会上讨论及审核。我们将 ESG 重点议题作为公司可持续发展工作的年度策略，不断提升公司 ESG 管理能力和表现。

ESG 委员会将定期审视公司 ESG 风险与机遇管控情况，2021 年，我们参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的建议框架，主动识别分析了各类与气候变化相关的实体风险、转型风险，并制定气候风险管理办法与应对措施。我们积极响应国家碳中和目标，成立双碳小组专项负责公司的碳相关事务，制定到 2030 年单位面积碳排放强度降低至少 15%* 的环境目标。基于此，我们将进行目标拆解和实施路径规划，ESG 委员会将监督和检讨目标的达成情况，并推动公司持续改进。

公司重视 ESG 信息披露相关工作，由 ESG 工作小组负责年度 ESG 报告准备，由 ESG 委员会审阅年度 ESG 报告，确保信息披露的真实性与有效性。本报告详尽披露龙湖集团 2021 年 ESG 工作的进展与成效，于 2022 年 5 月 18 日经由 ESG 委员会审议通过。

龙湖集团减碳目标



BOARD STATEMENT

* 相较 2020 年。

关于龙湖

龙湖集团于1993年创建于重庆，发展于全国，业务涵盖地产开发、商业投资、租赁住房、空间服务等多航道业务，并积极试水医养、产城等创新领域。

2021年，各航道均实现平稳发展，取得亮眼业绩。

覆盖城市 **100** 余座

2021年营业收入 **2,234** 亿元

2021年纳税额 **262** 亿元

地产开发

年合同销售额 **2,900.9** 亿元

土地储备 **7,354** 万平方米

项目 **1,000+**

开发面积 **1.3** 亿平方米

商业投资

年租金收入 **81.5** 亿元

开业面积 **594** 万平方米

开业商场 **61** 个

年客流量 **6.8+** 亿人次

租赁住房

已开业房源 **超10** 万间

服务租客 **超40** 万

开业门店 **超300** 家

空间服务

服务项目 **1,500+**

合约服务面积 **4.6** 亿平方米

城市 **100+**

客户满意度 **90%+**

房屋租售

服务客户 **近140** 万

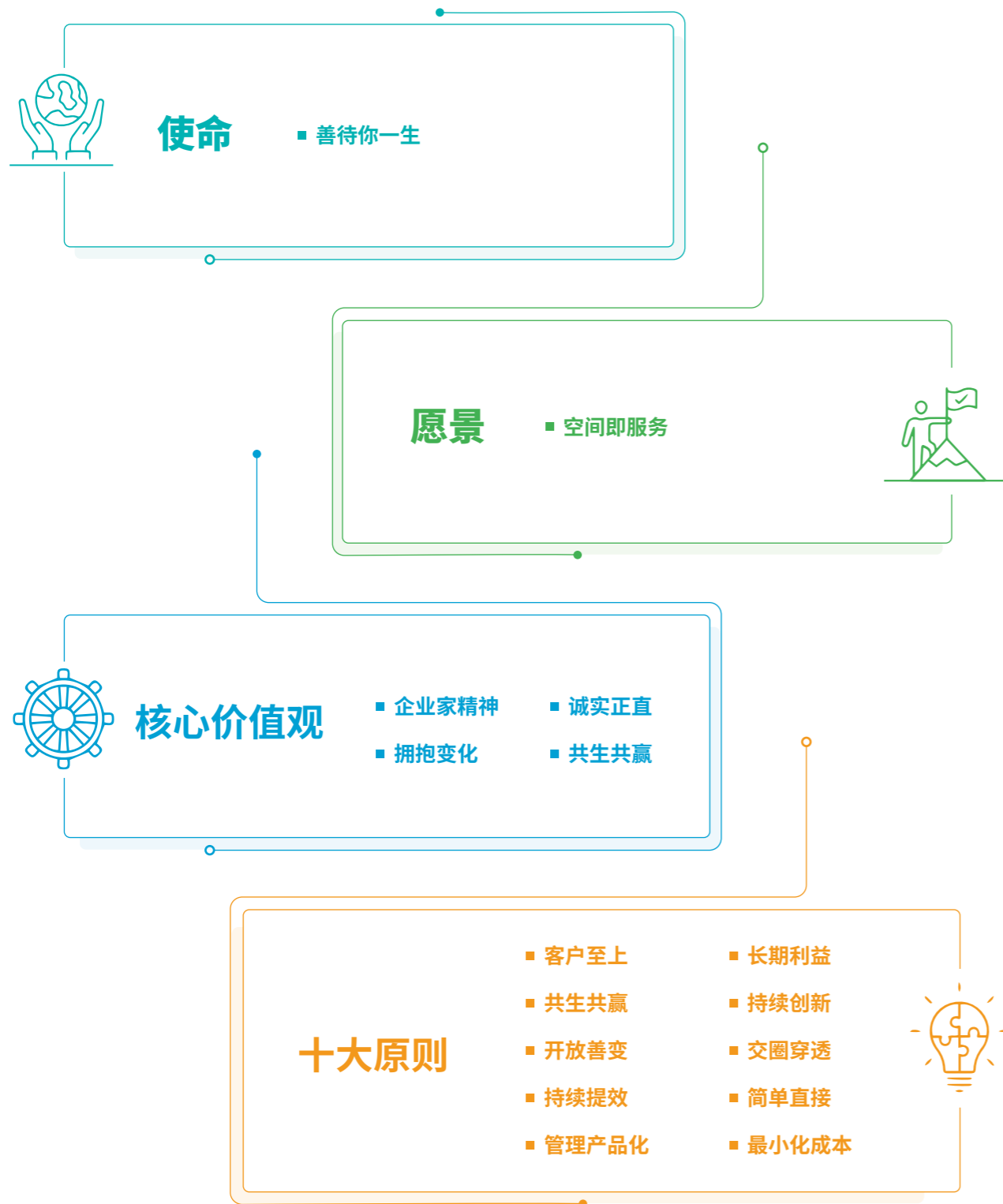
客户满意度 **96%+**

房屋装修

布局全国 **超40** 城

承接项目 **300+**

组织文化



GROUP CULTURE



2021 ESG 关键绩效

经济/管治

Economics/ Governance

营业收入

2,234 亿元

核心权益后净利

224 亿元

总资产

8,757 亿元

净资产

2,219 亿元

纳税额

262 亿元

境内外全投资级

标普

BBB 稳定

中诚信

AAA 稳定

惠誉

BBB 稳定

新世纪

AAA 稳定

穆迪

Baa2 稳定

明晟 (MSCI) ESG评级

BBB 级

Sustainalytics

“低风险”评级
得分15.8分，内地房企最优

GRESB

绿色三星，东亚地区上市住宅地产开发商第二名
披露评分A等级

环境

Environment

通过第三方绿色建筑
评定标准认证的项目面积

430 万平方米

通过第三方绿色建筑
评定标准认证的项目数量

34 ↑

节能改造工程投入的资金总计

1,400 万元

集团装配式精装已落地试点项目

84 ↑

新项目利用太阳能的比例

29.4%

新项目利用空气能的比例

14.6%

社会

Society

客户满意度

92.30%

员工总人数

44,065 人

合作供应商总数

123,653 家

公益捐赠

4.16 亿元

志愿者总数

2,700 余人

志愿者累计服务时长

超 **9,000** 小时

企业年志



利益相关方沟通

龙湖集团深知来自社会各界的利益相关方的意见对于我们 ESG 工作有着重要的影响。我们高度重视利益相关方的反馈，通过多种形式与各利益相关方建立了常态化的沟通机制，并根据利益相关方的反馈，更新调整集团可持续发展战略与行动。

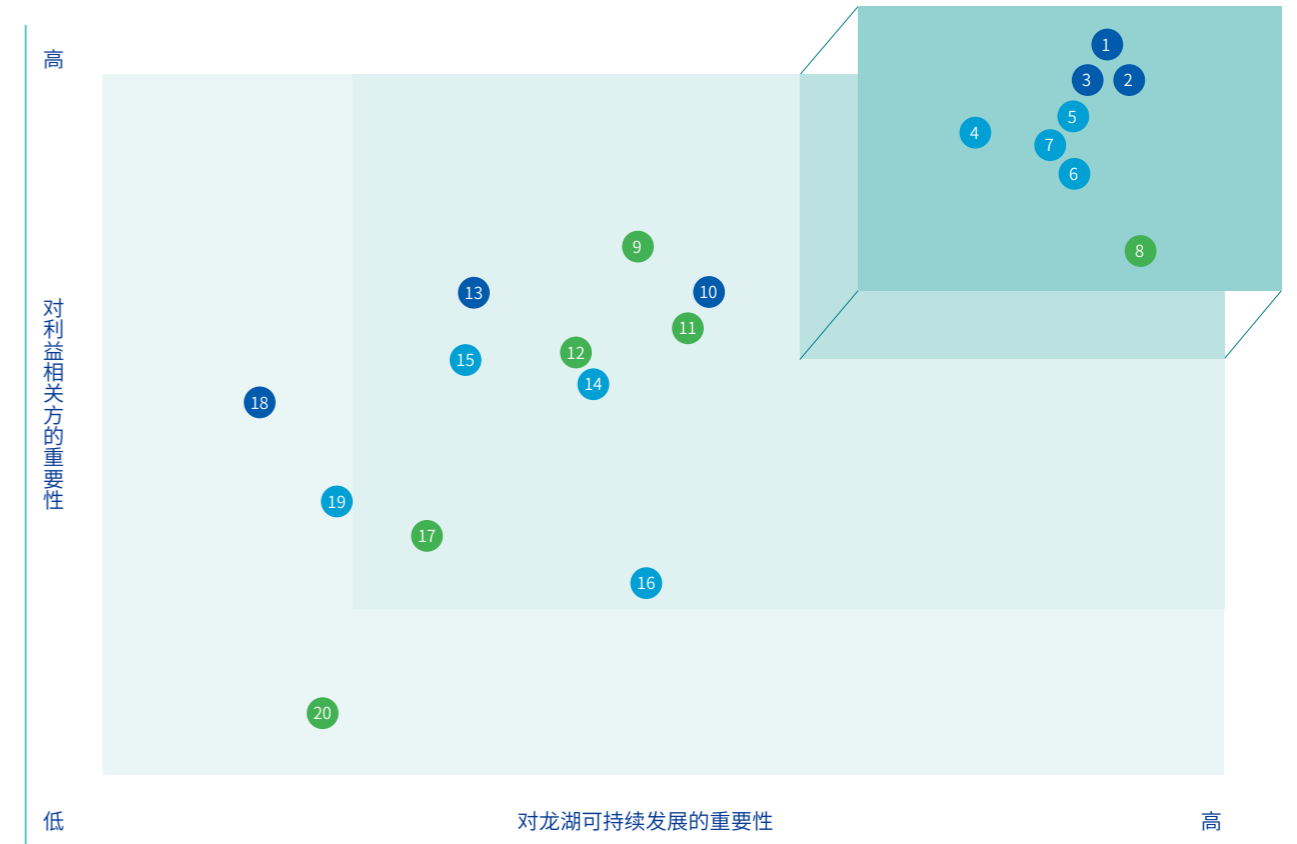
沟通策略

集团定期与利益相关方开展沟通交流，以满足其合理诉求，共推公司可持续发展事业。

利益相关方	主要关注点	主要沟通方式	主要回应措施
 政府	遵纪守法 依法纳税 支持经济发展	政府会议 项目合作 政府工作人员监察	响应政府号召 落实国家住房政策 依法合规经营 助推城市发展
 股东和投资者	投资回报与增长 加强信息披露	股东大会 定期报告及公司公告 投资者关系活动	持续创造经营业绩 提升公司管治及风险管理 定期发布报告，及时披露信息 召开股东大会，加强投资者关系管理
 客户	提升产品质量 满足客户需求 优质的管理服务	客户满意度调查 客户关系管理 客户走访、沟通	客户服务流程精细化 加强安全质量检查 持续提高产品和服务品质
 员工	保障合法权益 公平的薪酬和福利 良好的工作环境 个人职业发展	员工培训 敬业度调研 员工建议反馈机制	维护员工权益 关注员工福利和薪酬管理 营造舒适和谐企业文化 提高员工归属感与满意度
 合作伙伴	遵纪守法 恪守商业道德 建立长期合作关系	项目合作谈判 评估与调查 日常业务沟通走访	严格遵守合同要求 提高信誉度 加强资格审核 业务领域的拓展和持续合作
 社区	促进社区社会经济发展 关注社会民生 支持社会公益	参与社区项目 社区代表定期沟通 媒体沟通	参与社区建设 积极参与社会公益和慈善 倡导员工投身志愿者活动
 环境	有效使用资源 减少排放 保护生态环境 生物多样性保护 应对气候变化	关注环保 环保项目合作 社会团体合作	倡导绿色建筑的设计与应用 积极节能减排，应用环保技术 开展绿色办公，倡导健康生活 开展气候变化风险机遇识别评估及应对

重大性议题判定

龙湖集团定期开展 ESG 重大性议题评估，绘制重大性议题矩阵。2021 年，我们基于公司发展情况，参考资本市场主流 ESG 评级指数、同行最佳实践并综合各利益相关方的期待及诉求，更新了龙湖集团 ESG 重大性议题列表及其重要性程度。我们将积极响应利益相关方的重要关注点并采取行动措施，提升利益相关方对龙湖 ESG 管理的认可。



龙湖集团 2021 年重大性议题矩阵

程度	重大性议题	范畴
重度重要性议题	1 工程质量与安全	管治
	2 合法合规经营	管治
	3 反腐倡廉	管治
	4 员工权益保护	社会
	5 职业安全与健康	社会
	6 服务质量与客户满意度	社会
	7 客户信息及隐私保护	社会
	8 绿色建筑设计与推广	环境

程度	重大性议题	范畴
中度重要性议题	9 节能减排	环境
	10 供应链管理	管治
	11 应对气候变化	环境
	12 废弃物管理及污染防治	环境
	13 技术创新	管治
	14 社区沟通与融合	社会
	15 员工职业发展	社会
	16 知识产权保护	社会
轻度重要性议题	17 水资源管理	环境
	18 行业发展	管治
	19 公益慈善	社会
	20 生物多样性	环境

坚持合规经营， 完善可持续发展管理

01

龙湖集团重视合规经营，以良好的企业治理推动公司健康、长远、稳健发展。我们持续完善 ESG 管治架构，建立全面的风险管理体系，营造公平诚信廉洁的企业文化，关注利益相关方诉求，保障利益相关方权益，树立良好公司形象。

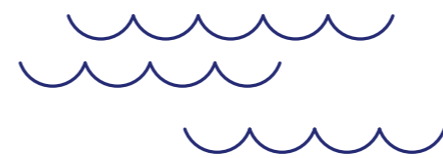
本章节所回应的 ESG 重大性议题

合法合规经营

反腐倡廉

本章节所回应的 SDGs 议题

16 和平、正义与
强大机构

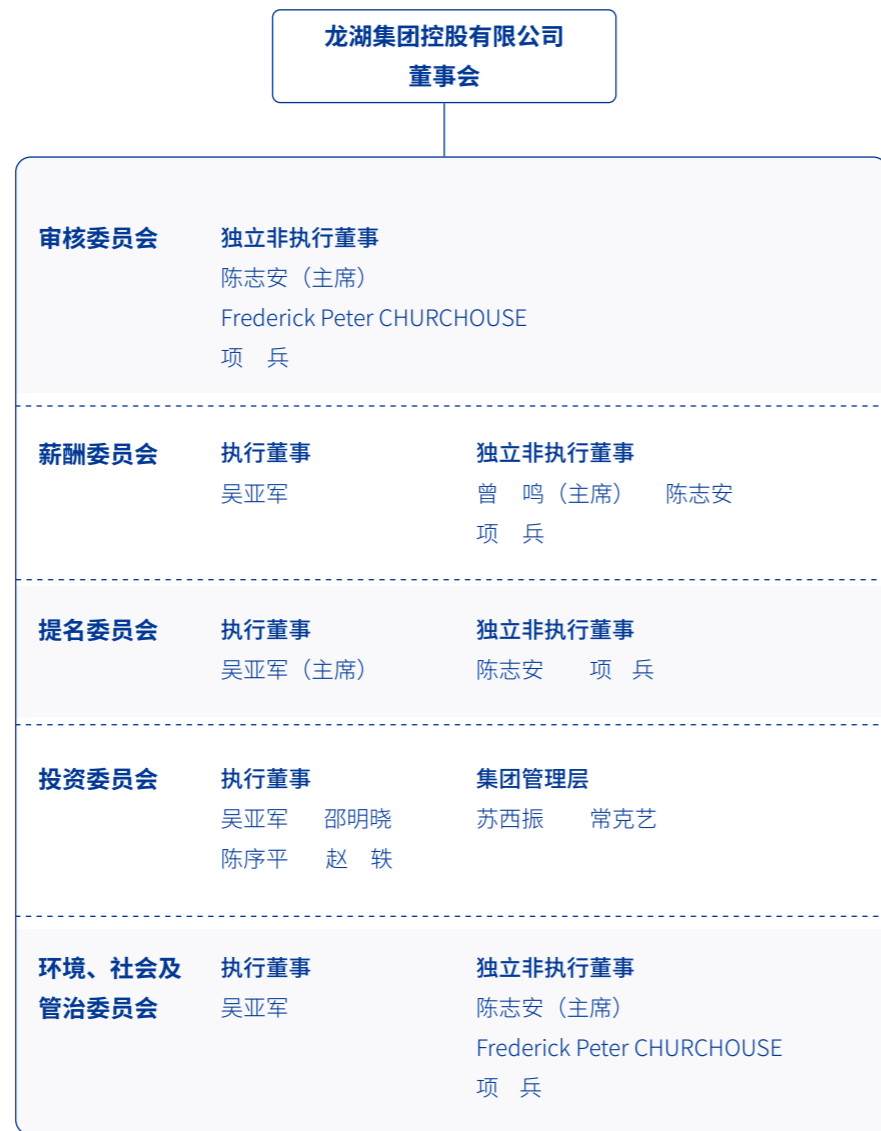


公司治理

龙湖集团致力于不断提升企业治理水平。我们遵守《中华人民共和国公司法》等法律法规，建立了完善高效的企业管治架构。集团董事会负责领导及监管本集团的业务、策略方针及表现，以及履行企业管治职责，包括制定及检讨本公司的企业管治政策及常规，检讨及监察董事及高级管理人员的培训及可持续专业发展、公司在遵守法律及监管规定方面的政策及常规。董事会下设审核委员会、薪酬委员会、提名委员会、投资委员会以及环境、社会及管治委员会，保证董事会的高效运行（董事会及各委员会职责可参阅2021年龙湖集团年报“企业管治报告”章节）。报告期内，董事会共召开会议4次，董事出席率达100%。

董事会共召开会议
4次

董事出席率
100%

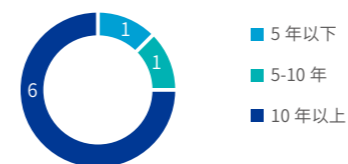


龙湖集团董事会架构

集团制定了《董事会多元化政策》¹，以保障董事会架构多元化。在提名及委任董事会成员时，集团会进行综合考虑，维度包括性别、年龄、专业资质、行业经验、专业和教育背景等，以满足各业务板块的需求。

策略 / 业务重点	吴亚军	邵明晓	陈序平	赵轶	Frederick Peter CHURCHOUSE	陈志安	项兵	曾鸣
财务				☑	☑	☑	☑	
行业	☑	☑	☑	☑	☑			
公司治理	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑
监管机构 / 公共关系	☑	☑	☑	☑		☑	☑	☑
国际项目经验	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑

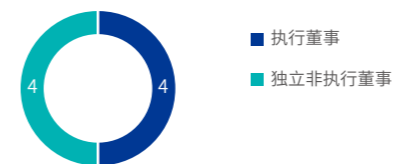
服务任期



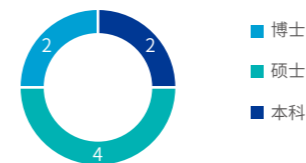
性别



任命职位



文化及教育背景



担任其他公司董事



集团坚持与投资者建立公开、公正、多维度的关系，与机构以及个人投资者建立多元的沟通渠道。2021年，公司通过中报/年报、联交所公告、业绩发布会、业绩路演、投资者论坛等活动，以及建立投资者关系专属邮箱等渠道方式，保证投资者可以及时、有效地获取集团信息，为其投资决策提供丰富的信息。2021年，集团共发布公告80份，接待投资者来访和境内外投资者电话会议120余次，召开线上业绩推介会2场，组织业绩路演60余场。集团积极建立良好的股东文化，促进与股东的沟通与交流，定期开展投资者关系活动，并获得了投资者的一致好评。

集团共发布公告

80份

接待投资者来访和境内外投资者电话会议

120余次

召开股东大会

1次

¹ <https://www.longfor.com/investor/>

风险管控

龙湖集团积极推进企业风险防治和管理。集团遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、香港《公司条例》、《联合交易所有限公司证券上市规则》等相关法律法规以及国际先进法条，并参考同行及 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) 的内控框架，制定《龙湖集团风险管理制度》，明确本集团风险管理组织体系、具体职责、风险管理整体流程、风险评估方法，以及定期的风险报告机制，不断强化风险管理体系与内控合规体系建设。

集团不断优化以董事会为最终责任机构的“三道防线”风险管理模型，为实现企业目标带来更有效的保障机制：

防线	负责部门
第一道防线	公司业务职能部门的管理层和员工
第二道防线	集团职能部门负责人 CEO（组长） CFO（副组长） 审核委员会
第三道防线	内审部 安全创新部

集团定期开展内部风险的识别、分析与评估工作，形成年度风险报告及下一年度的风险库。同时，我们开展针对风险管理及内控系统有效性的分析与评价。我们不断完善风控监测平台，将现有业务和新业务的风险点进行识别与梳理，建立风险看板，对所有风险进行全流程的管理。



风险管理机制

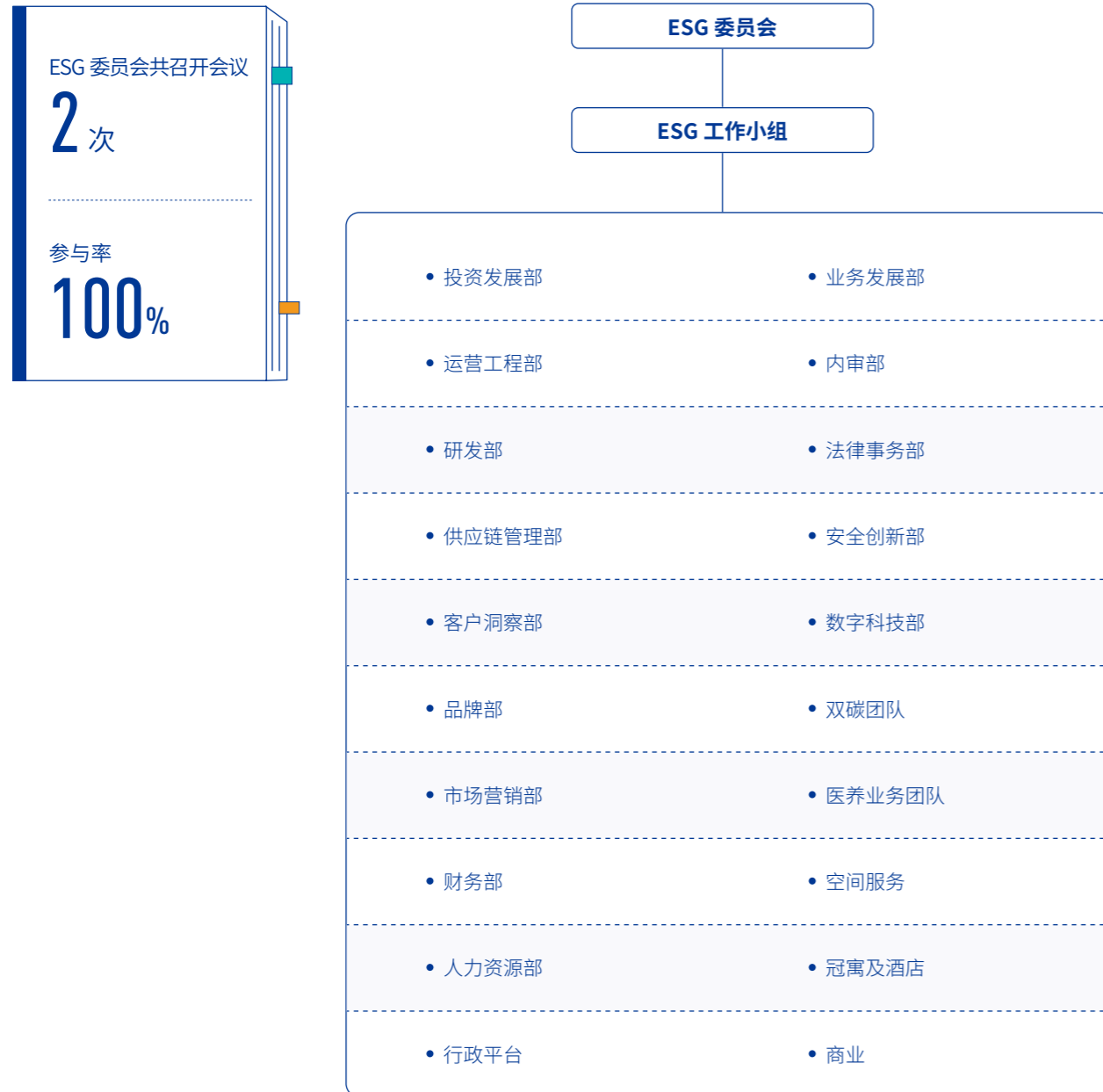


风险管理措施及成效

- 制度指引**
结合业务需求，完成制度指引设计 63 项
- 标准化范本**
结合新法新规及新业务场景修订，新增范本累计 352 份
- 高效沟通**
全年累计开展风控会议 121 场，赋能各业务的发展
- 审计**
以风险为导向，定期审计和调查违反商业行为准则的情况，全年完成审计项目 20 余项，举报调查 50 余项
- 精准推送**
建立法律风险库，并通过云图梭实现风险精准推送
- 培训**
通过小视频、直播、录播、现场交流等方式完成各航道法律培训 142 场
组织各地区线下风控培训、审后交流、集团职能及航道交流等 30 余场
对新任职能负责人、新员工进行风控培训

可持续发展管理

龙湖集团高度重视 ESG 管治。我们已成立董事会层面的 ESG 委员会，由独立非执行董事陈志安先生担任委员会主席，其他成员包括董事长及两名独立非执行董事，以充分保障 ESG 决策的平衡性和有效性。ESG 委员会负责统筹管理 ESG 相关事宜，其主要职责包括制定及探讨集团的 ESG 战略方向，审视 ESG 风险和机遇，检验 ESG 绩效等。在 ESG 委员会的指导下，ESG 工作小组联动公司各业务线及职能部门推动 ESG 工作的落实。2021 年，ESG 委员会共召开 2 次会议，参与率 100%。我们持续深化 ESG 实践，设置环境、社会、管治多维度目标，以期不断提升龙湖集团在 MSCI、GRESB、Sustainalytics 等权威 ESG 评级指数方面的表现，提高集团可持续发展影响力。



龙湖集团 ESG 管治架构

绿色金融

集团致力于践行绿色金融理念，依托绿色金融机遇发展绿色建筑，积极参与海绵城市、智慧城市的建设。

2017 年

集团获国家发改委批复发行 3 支绿色债券，发行规模累计 40.4 亿元人民币，用于发展重庆龙湖礼嘉新项目、上海虹桥商务区核心区一期 05 号地块项目。

2020 年 12 月

集团搭建绿色金融框架，凭借良好的财务信用状况和优秀的绿色建筑开发经验，成功获得第三方机构 Sustainalytics 的合格认证，为公司未来发行绿色债券做好充分准备。未来发行的绿色债券所得全部募集资金都将严格用于合格绿色项目的融资及再融资。集团将在年度可持续发展报告中对资金使用和分配情况进行披露。集团已成立专门绿色建筑工作小组，聚焦绿色建筑项目的开发和认证，体系化推行绿色项目的研发和管理。

我们亦积极参与中银香港推出的企业绿色定期存款计划，助力绿色建筑、可再生资源、污染防治产业等项目，以推动经济向低碳、适应气候变化及可持续发展转型。

商业道德

集团参照并遵守《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《防止贿赂条例》等国家及地方反腐倡廉、商业道德有关政策法规，制定覆盖公司全体员工的《龙湖集团商业行为准则》，防止相关违规行为的发生。

我们对贪腐行为坚持“零容忍”，并于《龙湖集团商业行为准则》中明确杜绝给予或索取非正当商业利益、不正当使用及侵占公司财产，以及罔顾利益等情况发生，集团禁止员工参与任何将违法所得利益，通过各种手段及平台使其在形式上合法化的洗钱行为，并提供举报以上潜在违规行为的渠道。2021 年，集团反舞弊举报渠道共收到有效举报 345 件，均已调查完毕。为保证举报人的基本权益，我们对举报人个人信息和举报内容进行严格保密，制定《集团举报人保护制度 2022 年版》，严禁以任何形式对举报人采取报复的行为。为尽可能避免违背商业道德的事件发生，我们要求包括高管和新员工在内的全体员工签订《龙湖集团商业行为准则》。2021 年，集团员工 100% 签订了《龙湖集团商业行为准则》。报告期间未发生贪污诉讼案件。

龙湖集团商业道德举报渠道

电子邮件 ljjb@longfor.com

热线电话 400-604-0988

举报官网 <https://www.longfor.com/contact/36/1/>



参与线上商业道德培训人数 **4.4** 万

通过商业道德考试比例 **100%**

集团坚持以线上线下相结合的方式开展商业道德培训，持续提升员工及供方的反贪腐意识，营造清正廉洁的企业氛围。我们要求所有新员工学习《龙湖集团商业行为准则》，并对学习情况进行测试，测试通过后才可正式工作。2021 年新员工参与商业道德培训并通过考试的比例为 100%。

此外，我们亦针对全体员工开展商业道德线上培训，共有 4.4 万人观看并参与，培训总时长超过 8,806 小时；其中，董事及高级管理层人员参与 21 场线下培训和线上商业行为准则课程学习，总培训时长超 100 小时，人均时长为 2.01 小时。

创造美好空间， 与客户共赢

02

龙湖集团以“善待你一生”为发展理念，致力为客户提供专业、高效的服务，在做好主航道业务的基础上，不断探索创新医养、产城服务等新领域，持续为客户创造价值，与客户实现共赢。随着互联网科技的发展，客户对产品质量、产品服务的要求与日俱增，我们响应城市配套更新、服务升级的需求，打造数字化产品与服务，现已形成“多航道并行及数字化底座”的产品及服务结构，持续创造更美好的城市生活空间。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

服务质量与客户满意度

客户信息及隐私保护

技术创新

工程质量与安全

本章节所回应的 SDGs 议题



城市更新

北京龙湖蓝海引擎产业园

龙湖集团积极布局城市更新领域，以“善待”为核心，将人与建筑、人与城市有机结合。龙湖集团通过对城市低效存量空间改造升级，改变空间功能、引入优质产业、植入丰富内容场景，提升整个区域的城市氛围和产业氛围，用更可持续的方式推动城市有机更新。

龙湖集团智慧总部所在的北京龙湖蓝海引擎产业园于 2021 年 5 月正式启用。2020 年 5 月份之前，这里还是北京上世纪 90 年代建成的北五环汽配城，陈旧、拥挤、杂乱。响应北京市政府提出的“疏解非首都功能”政策，低端产业聚集的汽配城被腾退，龙湖集团接手进行整体空间改造与后续运营。

该项目是龙湖第一个“商改办”的综合性城市更新项目，采用绿色节能策略、IoT、IBMS 等智能化技术完成了由地上 8.6 万平米办公、会议及商业配套加上地下 1.9 万平米机动车库、员工餐厅所组成的项目，更新了城市内存，使得龙湖蓝海引擎产业园可以吸纳大约 8,000 至 9,000 名办公人员入驻。

在近两年的改造设计及实施过程中，龙湖充分尊重建筑本体条件，未产生额外的结构用量，减少约 42,632.09 吨碳排放；项目采用装配式建造技术及龙湖生态出品的绿色装配式建材，装配率近 75%，相比传统施工方式，效率提升 50%；同时，采用最新的智慧楼宇及物联网系统设置，对建筑能耗进行集成化管控，持续优化能源使用，低碳理念铸就绿色范本。



智慧总部中庭

绿色节能，兼具美观与环保

包含龙湖独具一格的空间理念，高效连接人与空间；采用节能环保的新工艺、新材料；据模拟测算，与行业同类建筑平均水平相比，能耗降低约 15.4%。



智慧总部花园餐厅

善待员工，提升满意与舒适

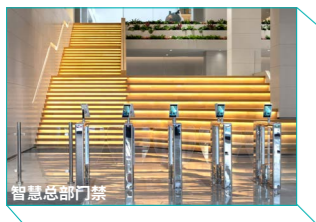
均匀覆盖各个办公组的母婴室、茶水区、沐浴间和电话间；健康驿站保障员工的身心健康和安；数字化的员工餐厅；分散布置在智慧总部主要空间节点的 35 台智能互动屏等。



智慧总部会议室

创新定制，高效的思维与碰撞

围绕领导力中心设置的多样会议场景；集约高效的开放型办公区等。



智慧总部门禁

科技赋能，便捷工作与生活

双重闸道智慧门禁；应用 IoT 技术的智能卫生间标识；能够有效简化工作量的自助服务机；帮助员工合理规划办公空间的智能储物柜等。

北京龙湖蓝海引擎产业园以办公空间为载体，通过引入现代办公生态协同的先进理念，使原有建筑焕发出浓烈的人文科技活力，成为如今充满人文关怀、可持续发展的全面应用智能科技的产业园区。



北京龙湖蓝海引擎产业园改造前后对比

龙湖蓝海引擎模式旨在以产业带动城市更新，实现产业与城市更新的有机结合，这一模式在各个城市已经得到了陆陆续续的验证。除了北京的龙湖蓝海引擎产业园，龙湖在上海、杭州等城市也做了不同的探索和实践，如上海交大毗邻的上海龙湖蓝海引擎淡水河畔科创园、龙湖杭州滨江蓝海引擎则升级改造成科创孵化器。

上海龙湖蓝海引擎淡水河畔科创园

2021年，上海龙湖蓝海引擎淡水河畔科创园于上海零号湾双创基地正式启动，助力区域产业升级，构建产城新模式，驱动城市新动能。项目期间，我们以布局核心流量入口、构建多维服务能力为核心，从升级配套设施、满足区域需求、带动区域发展、提升环保节能效率等方面，对园区进行升级改造。

在升级改造方面，我们从园区整体需求出发，推广旧与新和谐共存的设计理念。保留工业遗迹，通过提高园区场地利用率及能源利用效率，升级园区市政设施，以满足智慧园区的需求，促进园区的可持续发展。



园区场地环境升级

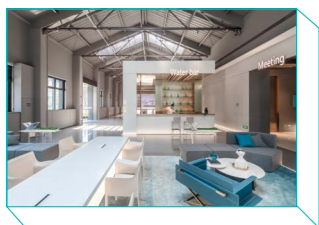
针对园区交通不连贯、人车通行及停车区域规划紊乱的问题，我们对园区交通进行整体规划，建立节点空间，以展示、休闲、活动空间功能为主，满足各类活动空间需求。

针对园区无明显的指引标识、无系统绿化的问题，我们采用绿化特征划分园区层级与板块绿化，并兼顾建筑立面展示性及私密性需求。



提升园区市政设施

针对园区内市政配套设施陈旧、存在裸露变压器及高压线、破旧配套设施用房的情况，我们在改造中采用成熟、系统的用水、用电、垃圾分类、安保等配套用房，满足客户扩容需求。



丰富园区配套设施

我们坚持以人为本，设置复合型弹性空间，包括共享会议场景、共享休息场景、共享室内活动场景，在满足员工基本工作需求的同时，提升工作生活品质。



提高园区能源利用率

针对原建筑窗墙比较小，采光不足以及高窗功能无法满足自然排烟需求的问题，我们优化窗墙比，并采用矩形规整的建筑布局。提升房屋采光率，满足自然排烟通风的要求，以降低能耗。

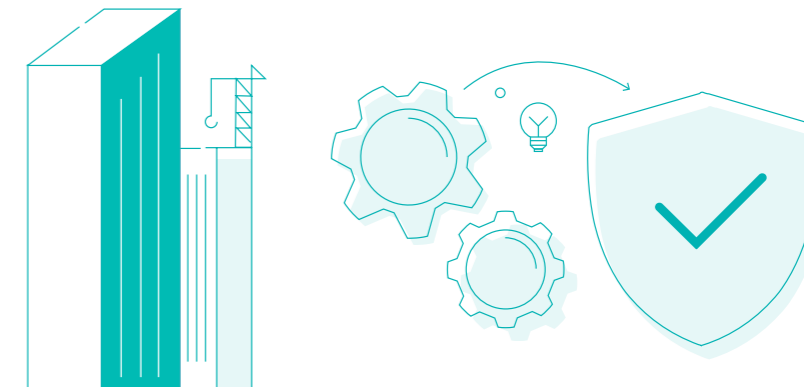
由于原坡屋面建筑采用单一彩钢面板、混凝土檩条及木板组合，房屋保温性能差。为此，我们采用一体化屋面，让外墙具备保温功能，减少供热需求。

此外，龙湖集团分析企业发展要素，从企业形象标识、研发生产、行业发展的角度进行全方位改造升级，赋能产业新生态，增加园区周边活力。



匠心品质

龙湖始终坚持以匠心为基础，致力于为消费者提供优质产品与服务，并结合数字化和适用于龙湖的创新模式。完善服务体系、扩宽多元化服务。在保障客户隐私安全的同时，持续提升产品品质、服务质量，回馈客户。



建立健全的质量管理体系

本集团严格遵守《中华人民共和国建筑法》、《中华人民共和国产品质量法》、《建设工程质量管理条例》、《建筑工程施工质量统一验收标准》(GB50300-2013)等相关法律法规和标准开展业务活动，并根据自身业务运营特点制定了《龙湖集团工程质量管理制度》《龙湖集团竣工交房项目返修管理制度》《龙湖集团物业分户查验管理制度》《龙湖集团混凝土质量管理规定》《龙湖集团工程质量关键管理动作一览表》等内部制度，完善了集团内部的质量管理体系。

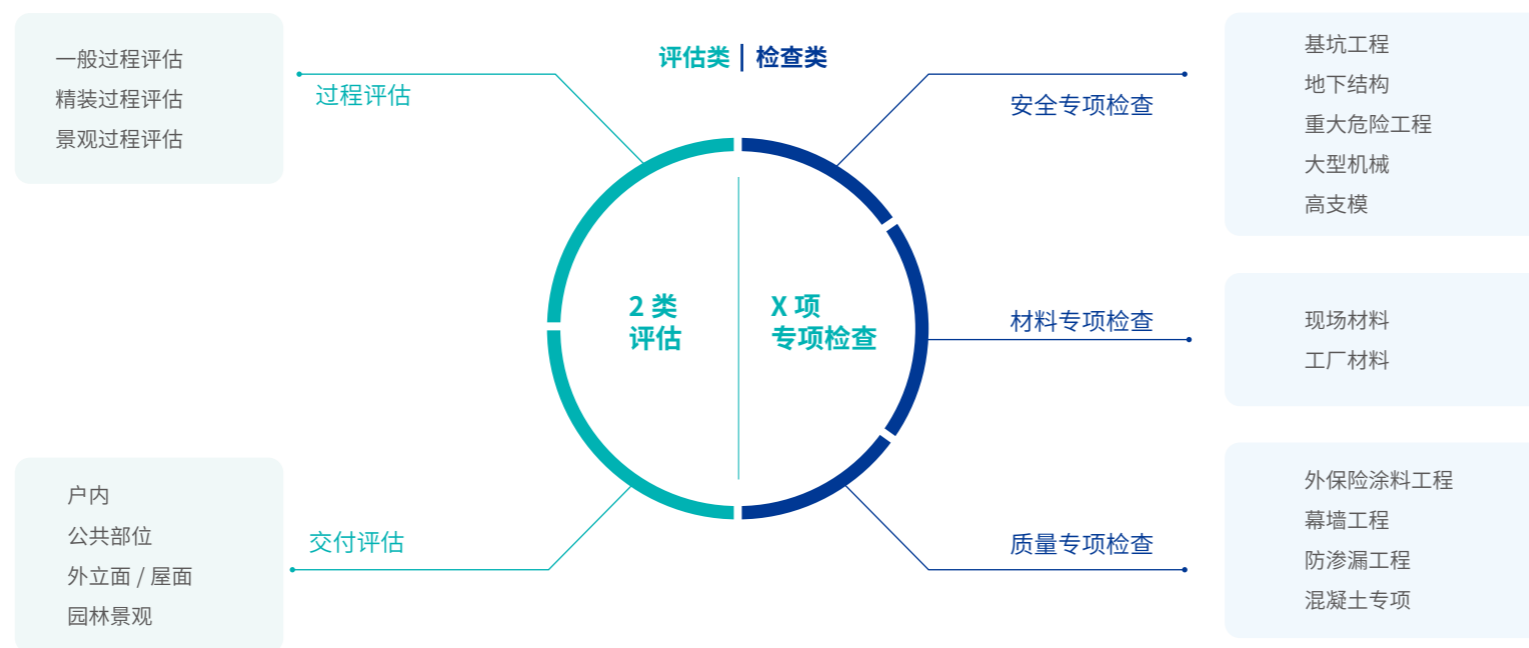
明确职责划分

龙湖以“守底线”“高满意”为质量管理目标，明确了主要产品负责部门集团工程部的职责，以及地区负责部门和监理单位的管理范围和职责划分，为提升项目整体工程质量、交付高品质产品提供保障。在此基础上，本集团还修订了《集团工程第三方检查管理制度》《集团工程第三方检查奖罚细则》，通过第三方的检查，更好地防范系统性质量问题。



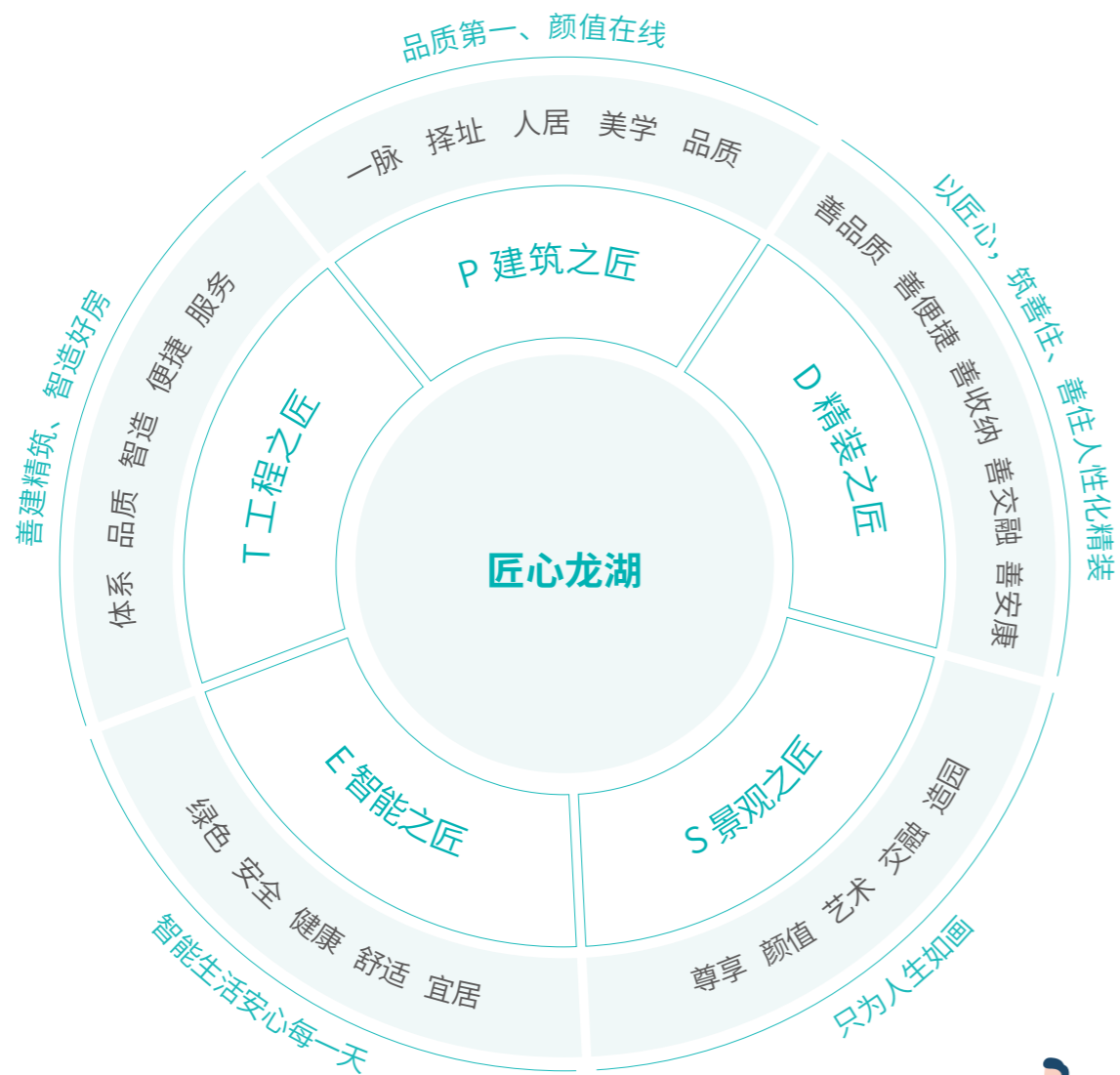
综合性检查评估体系

综合性检查评估体系的主要功能是确保项目质量、安全、品质可控。通过过程评估对项目进行普查，并通过专项检查来识别项目质量缺陷和安全漏洞，使集团安全、质量、计划、技术、工程管理制度及相关要求文件可以落实执行，消除项目隐患。



匠心龙湖，安心家园

龙湖匠心是龙湖善待的延展，是龙湖善住的起点。我们通过建筑之匠、精装之匠、景观之匠、智能之匠、工程之匠五大方面，再分别细分 5 类专项优化点，促进地产发展更加人性化、精准化、透明化，深入客户需求的中心，不断打造更好的产品和服务。



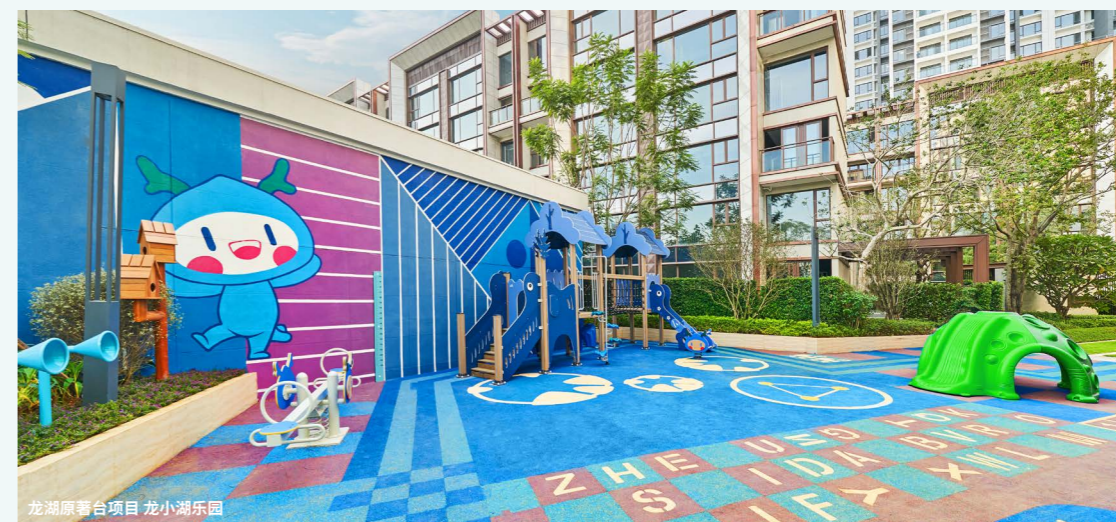
“精装之匠” - 人性化精装

龙湖基于人性化的考量，从真实生活场景中提炼出“交融、收纳、安康、便捷、品质”五大维度，充分站在客户的角度思考，对生活痛点敏锐洞察，将客户的真实需求融入研发和设计环节，引领精装产品不断改进。



小细节·大温暖，贴心呵护成长之路

孩子的安全一直是家长最关切的问题。考虑到这一点，龙小湖乐园专门铺设了 EPDM (Ethylene-Propylene-Diene Monomer) 塑胶垫，游乐设施均配有倒角、圆角等防磕碰装置。此外，园区更是配备了 360° 天使之眼监控，让孩子们安心玩耍，让家长们放心带娃。



龙湖原著台项目 龙小湖乐园

优质服务

优质服务是龙湖的专业优势所在，我们构建紧贴客户需求的专业服务网络，高效解决客户的问题。基于与客户相匹配的选品需求，我们从“安全升级、品质升级、服务升级”三方面设置了服务设计配置标准，不断完善客户服务体系。龙湖集团在标准化体系建设方面，拥有 ISO 14001:2015 环境管理体系认证、ISO 9001:2015 质量管理体系认证、ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系认证。

完善的服务体系

龙湖根据不同业态以及不同客户群需求，制定了《客户访谈操作指引》《交房评价管理办法》《分级服务工作标准》等制度，不断更新升级，使我们的服务体系更加规范化、制度化。

2021 年度，集团为进一步完善服务体系，以高标准的服务为出发点进行客户洞察及选品策略的研究。我们通过客户分类、产品分类、服务设计三大维度，打造独具“龙湖”风格的服务体系。

将产品围绕客户喜爱的维度进一步分类，提升服务匹配度。



通过客户认知调研等方式，深入了解客户喜好，结合产品特征进一步细分，提升服务精准度。

基于客户选品的匹配，针对不同产品增加服务设计，提升服务满意度。

客户细分及选品策略研究

在完善服务体系的同时，我们同样关注与客户之间的交流方式和沟通渠道。目前，我们拥有 400 渠道、U 享家 App、小程序等多个覆盖全集团的前端业务部门在线渠道。

2021 年，我们通过修订《地产总部客户满意度管理制度》，增加投诉处理触点和商办业态满意度考核，基于客户价值分级加权计算满意度成绩，使集团各部门不断提升产品质量与服务。

2021 年度地产客服平台工单协同总量

629,117 件

2021 年度工程返修触点满意度

96.62%

2021 年度地产客服平台工单完结率

99.85%

2021 年度集团总体满意度

92.30%

龙湖充分运用数字化工具，实现客户服务体验提升。通过智能工单、U 享家服务、云交付、评价反馈、客户洞察五大产品，实现业务数据聚合分析、识别客户需求，推动客户体验改善。智能工单承载客户报事流转业务，通过系统自动分派、催办、升级、督办等机制赋能一线，确保客户需求及时响应、完结；聚合内部查验、工地开放、交付、日常等多种业务场景报事数据，实现全周期数据沉淀，形成缺陷反馈机制，反哺前端；评价反馈实现触点场景全覆盖，U 享家服务号为客户提供便捷在线服务入口，作为客户联络重要渠道，丰富客户描摹数据，实时反馈客户心声；客户洞察及产品洞察帮助实现“客群 + 产品 + 反馈信息”的联动，支持缺陷分析反馈，全面提升客户体验。

云交付

云交付打破多年的传统现场流水式交付办理模式，实现全程无纸化云端办理，交付数据实时可见。21 年 6 月全国推广应用，全年 181 个批次线上交付，累计线上交付率达 83.5%。业主可随时随地线上办理交房，享受一站式服务体验，有效解决集中收房的现场等待、零星收房的多地奔波以及疫情与异地问题，交付满意度提升 6.3%。



多元化服务

龙湖致力于将优质服务覆盖到更广泛的消费人群，以不同的视角，通过社区活动、电子化的安全系统、品牌合作等多个方式，持续赋能服务领域，建设属于龙湖的多元化服务。

欢乐入口，龙湖天街

龙湖深耕商业领域 20 余年，先后发展出都市型购物中心“天街”、社区型购物中心“星悦荟”两条主要产品线。通过提供灵活多样的商业场景，满足了不同区域不同客户群的需求。多年经营积累了成功开发及运营的经验，与国内 5,000 余家知名品牌建立了合作关系。



面向中等收入新兴家庭的
区域型购物中心品牌



满足社区型生活购物需求的
购物中心品牌



龙湖商业 2021 天街欢乐季启幕

2021 年 12 月，龙湖商业“2021 天街欢乐季”盛大启幕，活动持续至 1 月 3 日。龙湖旗下分布于全国 13 座城市的 55 个购物中心展开梦幻联动，以“珑珠造梦 DREAMING 2022”为主题奏响专属于天街的欢乐乐章。

作为龙湖商业自主原创的 IP 活动，“天街欢乐季”自 2017 年起已连续举办了五年。本季天街欢乐季中，以白色、金色为主色调的龙小湖新年形象首次登场，携金色珑珠元素、虎年生肖元素为天街定下新年迎新基调。珑珠许愿树、龙小湖奇幻屋、龙小湖圆梦舞台、心愿之门、珑珠扭蛋机、新年倒计时等装置空降天街，为消费者提供跨年打卡、欢聚的好去处。



龙湖商业 2021 天街欢乐季

龙湖冠寓，我家我自在 Goyoo 冠寓

冠寓以社区和青年文化为核心，强调年轻人的声音，倡导“去孤岛化”的租住生态。以“GOYOO 星球”开启全新社群生活，为青年客户提供“舒适、安全、时尚、便捷、社群”的居住体验，让租住生活更美好。



冠寓开展多样化活动

我们旨在提升客户的满意度和舒适度，以“5SLife”为产品理念，定期举办多样化的社群活动，覆盖全国 30+ 个城市、300+ 家门店、20 万 + 龙民，共累计落地近 6,000 场次。



龙湖冠寓致力于为城市青年打造安全舒适的租住环境，通过 3 套安全系统，保证客户的租房安全。

智能识别系统

智能车管、智能门禁、智能对讲、梯控、访客通行、智能门锁等系统，真正做到智能化覆盖，安全无死角。

冠寓运营官系统

7*24 小时线上客服随时待命，随时为您解决突发问题。

安保监控系统

夜间安保服务，无死角的智能监控视频，随时掌握区域动态及突发状况。

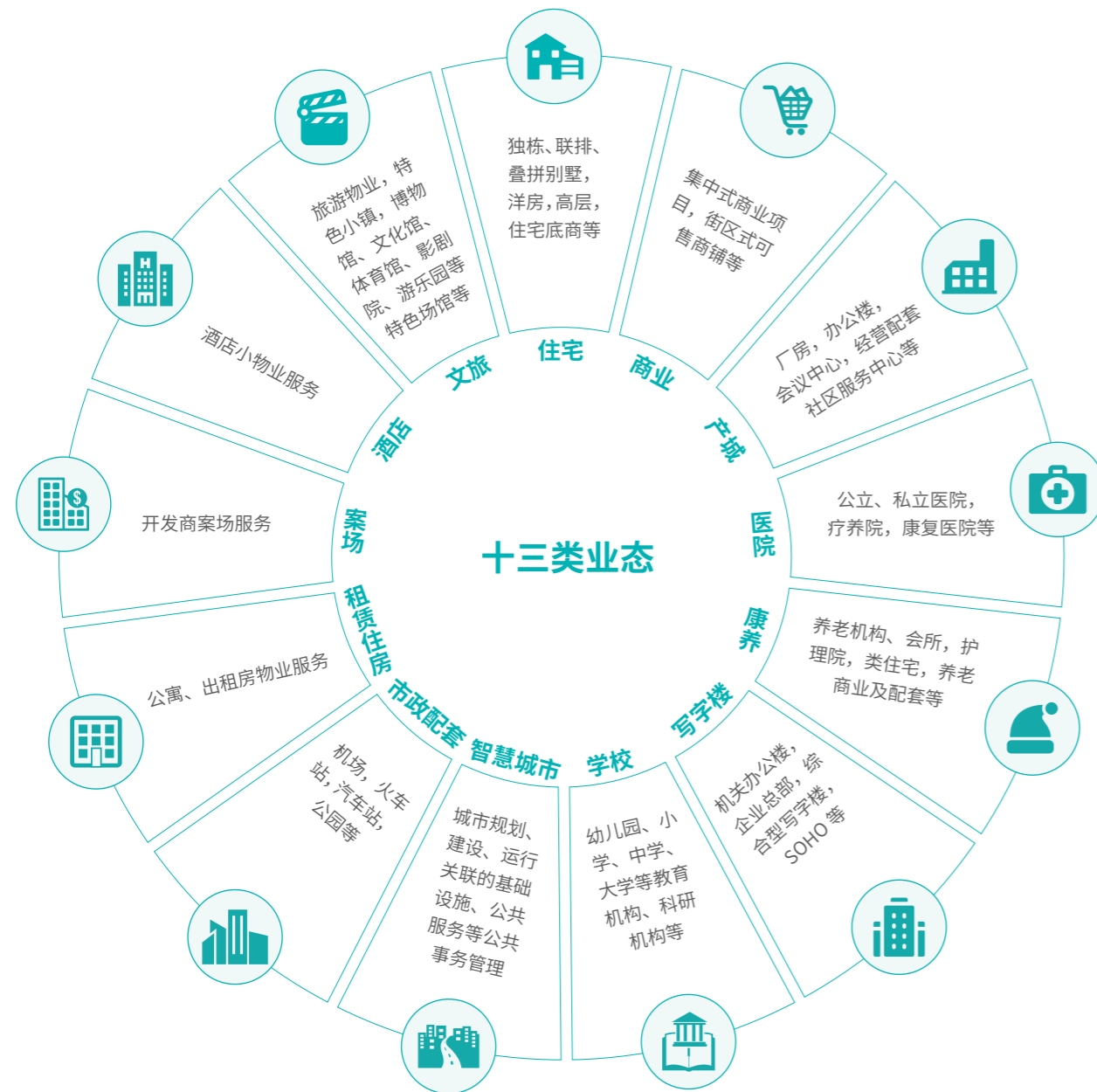
在 3 套安全系统的保障下，积极结合各社区不同情况，设置社区安全通行解决方案，以一系列数字化举措：智能门禁、智能车管、云对讲、智能对讲等，全方位地为客户提供安全保障。

空间服务，服务城市生活

LONGFOR
龙湖智创生活

“满意+惊喜”的龙湖式幸福是龙湖空间服务最深入人心的标签。龙湖的空间服务航道从客户视角出发，以技术驱动，借助物联网、大数据、云计算等科技与互联网手段，为业主和市民提供更加安全、舒适、便利的现代化、智慧化生活环境。

集团不断创新服务，主动探寻突破传统物业服务边界的方式方法。截至目前，我们已服务十三类业态，正在更广阔的城市空间提供智慧且有温度的服务，使龙湖服务更加精益。



居住空间管理及服务

龙湖的空间服务航道发布全流程服务标准白皮书，制定了覆盖7个专业全流程的约数千条管理标准。



“楼梯扶手/小区内木条凳等需要清洁的地方，抹擦方向必须统一；擦拭地方不同，所用抹布质地要有所区别，如毛巾、腈纶、棉布等；晚上11点后园区内灯光必须调暗30%；巡逻保安队员要求换为软底鞋、带耳麦，以降低对业主的影响……”

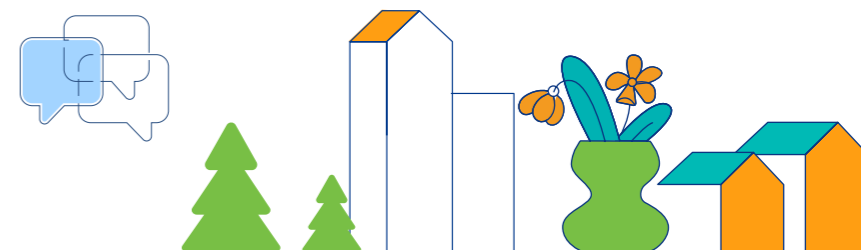
——摘自《龙湖智创生活服务标准》

龙湖智创生活精心设计“珑之名”“尊享”“乐享”“惠享”四大住宅服务产品体系，让高品质的善待服务触达更多领域。



缤纷社区，多彩邻里

2021 年度，龙湖集团持续开展了“善居计划”“小龙人计划”“龙民节”等多项富有龙湖特色的文化活动，针对全国不同地域社区、不同年龄群体的业主需求，结合生活习惯与文化，丰富龙民们的日常生活，为社区内环境和外空间提供各项焕新服务，增强与客户的沟通与联系。



善居计划：

“善居计划”是龙湖为广大龙民推出的专属增值服务，包括“爱家焕颜”和“社区冻龄”两大专项行动，旨在使龙民居住更舒适，资产更增值。“爱家焕颜”通过提供入户清洁、排查检修、消杀保养等服务，优化业主户内设施和居家环境；“社区冻龄”通过打造更具亲和力的户外交互空间，优化园区生态环境，提升业主居住品质。2021 年善居计划中，全国 23 个城市、200 余个龙湖社区、百万龙民家庭享受到了来自龙湖善居计划的专属增值服务，覆盖范围创下了历届之最。

小龙人计划：

“小龙人计划”是龙湖为广大社区业主和商业会员亲子家庭打造的青少年专属成长活动，通过引入国内外优质资源，培养儿童与青少年勇于探索、敢于创新的精神。2021 年，小龙人计划活动累计覆盖 40 座城市，吸引超 40 万人参与，举办了超 200 场丰富多彩的活动。

龙民节：

龙民节是通过整合各航道优质资源，以新颖多样的活动、温馨热烈的氛围及丰厚的专享福利，打造的专属龙民盛会，为龙民交流创造空间和机会，在龙民群体中积累了优质的口碑。2021 年龙民节历时 28 天，活动覆盖了龙湖集团旗下全国 42 个城市的社区、商场、冠寓、租售以及养老、产城等多个业务，吸引超 330 万龙民倾情参与。

善居计划——提升龙民幸福感

2021 年，龙湖“善居计划”已经开展了 10 年，依旧初心如一，始终服务在为龙民们创造美好生活的路上。如：

- 善居计划维护社区公共空间：7 月 28 日，在重庆龙湖蓝湖时光的园区里，收集到社区内全部 326 户业主的意见，对公共空间进行维护，例如墙面的颜色、空间的设置等等。
- 厦门春江郦城崭新的电动车车棚：在厦门很多龙湖社区里，整改了使用多年的自行车棚，强化了安全性，提升了社区品质，也从根源解决了电动自行车上楼的安全问题。



游乐场设施维修



木质扶手刷漆

小龙人计划——激发儿童无限潜力

2021 年，龙湖小龙人计划首次以“寻找未来空间营造家”为活动方向，专注于引导少年儿童关注城市规划、空间设计、空间运营等议题，同时兼顾亲子互动与孩子的成长，以丰富的实践活动激发“小龙人”对世界的构想与探索。



2021 年小龙人计划

龙民节 - 携手龙民参与社群活动

作为一年一度龙民专属的盛大节日，2021 年的龙民节打造了“珑珠嗨翻天”“龙民中餐厅”“龙民市集”“龙小湖阳光农场”等一系列丰富的线上、线下活动，为龙湖各航道服务场景中的龙民提供专享福利，诠释“龙湖式幸福”，传递爱与善意。



龙民节活动

商业空间管理及服务

商业资产托管 + 空间服务双擎驱动，以商业资产增值服务为目标，运用前沿的商业理念、精准的市场定位、严谨的实操策略，为商业空间提供全生命周期服务，关注空间智慧管理与商业场景化运营，助力资产方实现商业资产价值最大化。



产业及城市空间管理及服务

龙湖的空间服务航道基于多年物业管理服务经验，由资深团队向产业园及办公业态客户，提供前介、承接查验、设施设备管理、能源管理、健康与安全管理等全生命周期商务空间服务，可精准匹配不同生命周期的项目需求，实现资产保值增值。



为更多企业提供龙湖式综合设施管理（IFM）服务



作为行业首家探索城市服务的提供商，面对城市管理的复杂场景，通过 CIM、GIS、AIoT 等数字化能力，在城市运营管理中实现跨系统应用集成、信息共享。构建数字孪生城市管理服务新形态，推动城市全要素数字化、虚拟化、实时化和可视化，映射现实城市运行，赋能城市服务、民生服务、生态宜居、智慧交通、智慧政务等城市治理核心功能，让城市服务更有温度，让城市管理像绣花一样精细。



资产保值 专业贴心

龙湖的空间服务航道充分发挥社区资源优势，通过自主经营、资源整合等形式，为业主和客户提供增值服务，创造客户价值，与员工、供应商等同路人共同发展。



焕代大师

- 专属硬装 / 软装服务品牌
- 六大定制核心，省时省心省力
- 物业维保、快速响应

珑龙点睛

- 一站式家居服务
- 个性化设计、装修、家具、软装、家电、园林等专业服务
- 严选 1,000+ 家居品牌

愚公搬家

- 一站式高品质搬家服务
- 家庭搬家、企业搬家、日式搬家
- 标签打印、分拆打包、电梯保护、出场校验、搬运装车、入场校验、物品搬运、大件安装等

田螺美家

- 一站式高品质家政服务品牌
- 自营管控，白手套验收
- 日常保洁、深度保洁、开荒保洁、精细擦窗等，因“家”制宜

团团游

- 从家到家的放心旅游服务
- 专业业主专线、专列跟团游，邻里社区半自助游等多项旅游产品与服务

居家养老

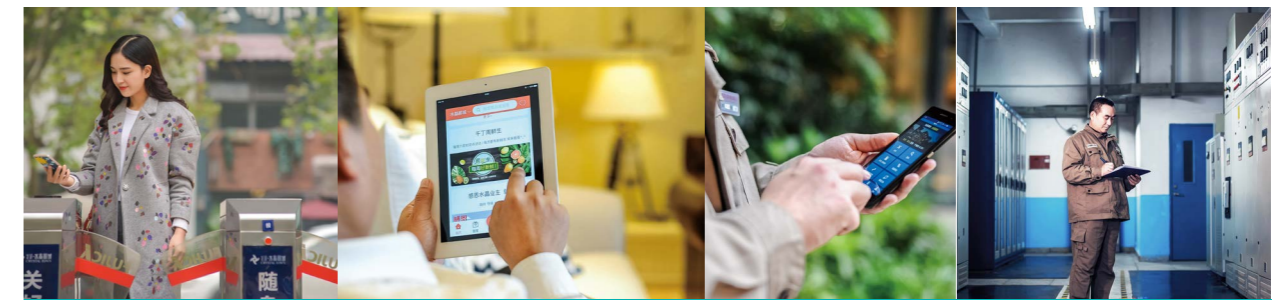
- 居家养老试点陆续落地中

智慧生活 便捷触达



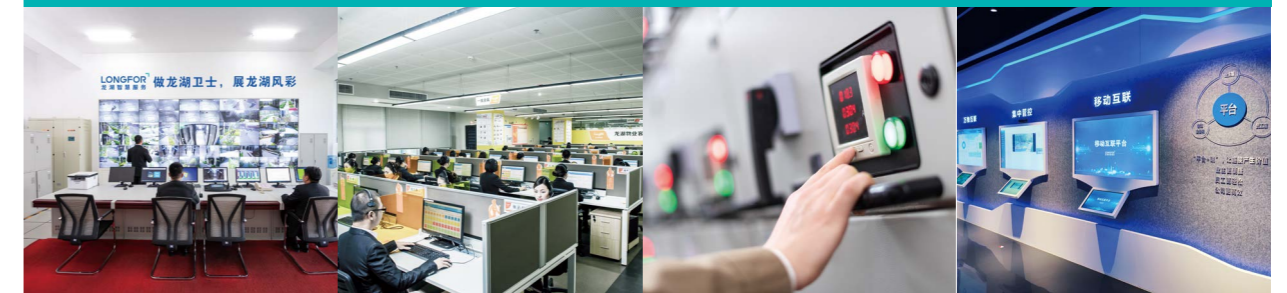
智慧空间服务引擎

通过四大智慧体系、20+ 智慧产品的打造，龙湖的空间服务航道着力于提升与生活体验息息相关的每一处细节。“匠心坚守 + 科技加持”，龙湖式幸福持续升级，为广大用户提供更智慧化、更高品质的服务，创造更便捷、更美好的生活方式。



智慧应用

百万有专属身份证的设施设备、每年数百万条巡检保养及维修工单、集成指挥平台每日超万次电话话务一次接通率超 97%、业主足不出户 24 小时报事缴费、数据分析大屏 5 大监测预警功能……



塘鹅品牌，全新生活服务品牌

2021年，龙湖房屋租售与房屋装修的全新生活服务品牌——“塘鹅”应势发布，围绕居住衍生的需求正在激发新的增长动能。塘鹅由塘鹅租售和塘鹅美装修组成，提供一站式房产经纪业务、多样化资产管理整合方案和即装即住的装配式整体解决方案。塘鹅生长于社区，也将更好地服务于社区。



塘鹅租售以“智汇美好生活”为使命，旨在为客户提供一站式全生命周期固定资产管理服务，其业务主要涵盖二手房业务、新房业务、资管业务、赋能业务、商办业务等多项服务，致力于打造为客户提供居住方案、资产管理、生活所需的社区生活平台。

龙湖房屋租售社区服务

位于重庆、杭州、北京等多个城市的龙湖房屋租售社区，于每个月底的最后一个周末为友邻带来义诊、免费理发等形式多样的暖心便民服务，已持续开展共计100+次。



塘鹅服务日活动

龙门节

2021年11-12月，塘鹅租售举办“龙门节”活动——邀请用户体验并步入龙民生活，感受龙湖生态和龙湖式幸福，看房礼、推荐礼、红包雨等一系列珑珠赠送为客户打造一场福利盛会，该活动共计超过50万用户参与。

活动参与人数

50万+



“龙门节”活动

门店空间升级——塘鹅租售 x 咪咕阅读小书馆

2021年8-12月，塘鹅租售在重庆、上海、青岛等城市的多家门店落地龙小湖主题亲子区，让欢乐常驻社区。2021年9月，塘鹅租售 x 咪咕小书馆在杭州江东天街店正式落地，集租售业务、共享办公、阅读休闲、孩童娱乐于一体，也为塘鹅租售正在探索的新服务新空间融合打开了新思路。2021年11月，塘鹅租售与咪咕联名打造的第二家小书馆落地华北塘鹅租售万年花城店。



塘鹅租售 x 咪咕阅读小书馆活动

该举措使门店空间布局更为开阔、设施配置更加安全环保，大大提升了客户日常休闲的满意度和舒适度。



龙湖始终将“即装即住、绿色高效”的房屋装修视为各航道业务共同发展的重要支点，致力于为客户提供整体装配式装修解决方案，追求以更加便捷、健康的方式，颠覆原有的装修体验，为客户“智”造美好空间。

智造龙湖总部 - 塘鹅美装修

2021年，龙湖智慧总部的室内装修工作由塘鹅美装修全权承接。智慧总部已完工进驻的6万平方米区域，装配率接近75%，选用的装配环保材料均优于国标，安全可靠，消声吸音并能改善空气质量，实现完工即可入住。在工业化生产、装配化施工的模式下，不仅整体缩减了时间成本，也更好地保证了工艺质量和呈现效果。



智造龙湖总部装修现场

试水医疗、养老等创新领域，深度陪伴城市成长

健康养老，延续美好  椿山万树

龙湖集团响应政府号召，针对老龄化的问题，积极布局养老业务，并设立了“椿山万树”养老品牌。我们严格遵守《养老机构服务质量基本规范》《护士条例》《北京市养老机构服务质量规范》等国家及地方的政策规范，将社区养老服务和健康医疗相结合，提升居家养老、健康管理的能力，逐步在全国范围内落地养老医养服务业务。2021年夏天，重庆新壹城椿山万树项目增设了康复中心，为本机构老人和周边社区群众的慢性病和身体机能康复提供了一系列专业的服务，收到了广泛的好评。

项目防坠落措施：

为了保护老人的身体健康，防止失能失智老人翻越栏杆，对部分项目外廊增设防翻越防坠落措施。

增设防坠床设施：

为了防范失能老人坠床发生意外，保护客户健康安全，增设了离床报警床垫。

增强防滑倒设施：

每个项目均增加了助行器的数量，进一步保障老人安全行走，降低摔倒风险。



人性化服务

除提供专业、温暖、高品质的健康养老服务外，龙湖以社区照料中心为服务单元，提升社区养老服务能力，让老人与社会不脱轨，与社区中的年轻人能有更多互动的机会。龙湖各养老项目医务工作者及社工也会不定期前往周边社区开展老人义诊及健康娱乐活动，每逢假期，龙湖长租公寓及社区的年轻人也会到养老公寓做义工，开展各项活动。

老人健康娱乐活动

娱乐活动是养老项目的日常活动，我们会每周制定计划，每天都有两场以上的活动供老人选择参加。



老人自发组织专题社团，开展自娱自乐，如歌唱组、棋牌组、书画组等。



每个月为老人组织生日会，提升老人幸福感和愉悦感。



以患者体验为中心，提供专业医疗护理和健康管理 

重庆佑佑宝贝妇儿医院是龙湖集团旗下一家高品质妇儿医院，是重庆医科大学附属儿童医院医联体。医院以患者体验为中心，以专业、精深的医疗健康管理能力，与公立医院差异化发展，满足患者高品质、个性化的医疗服务需求。

医院成立于2018年10月，建立儿科医疗中心、儿童保健及早期发展中心、母婴照护中心以及互联网医院。秉持以“患者体验为中心”的理念，医院运用团队医疗、疑难疾病多学科联合诊疗等模式，帮助孩子解决内、外、皮肤、眼科、口腔、耳鼻喉、儿保康复等疾患和健康成长服务，并开展月子母婴照护、女性养护业务，为客户提供安全、便捷、高效、舒适的专业医疗护理和健康管理服务。

医院始终践行“心怀敬畏、善待客户、团队合作、勇于创新”的价值观，倡导回归价值医疗，致力于成为值得信赖和托付，并具国际视野的妇儿医疗中心。



儿科医疗中心



母婴照护中心



儿童保健及早期发展中心



互联网医院



“游乐园”手术室



医养级母婴照护服务

智慧运营

龙湖为了实现业务创新以及降本增效，组建了由行业精英组成的数字科技团队。以产业互联网、物联网、人工智能及大数据为手段，覆盖公司内外部经营管理场景，为龙湖的“空间即服务”战略奠定技术基础。



BIM

龙湖建立以 BIM 应用为载体的项目管理信息，借助创新与科技的技术手段，提升产品与服务的智能化、高效性与便捷性。BIM 是通过建立三维模型，对初设图纸、施工图纸的管线路由、整体布局提出合理化建议，提高设计阶段效率，避免后期施工错漏。



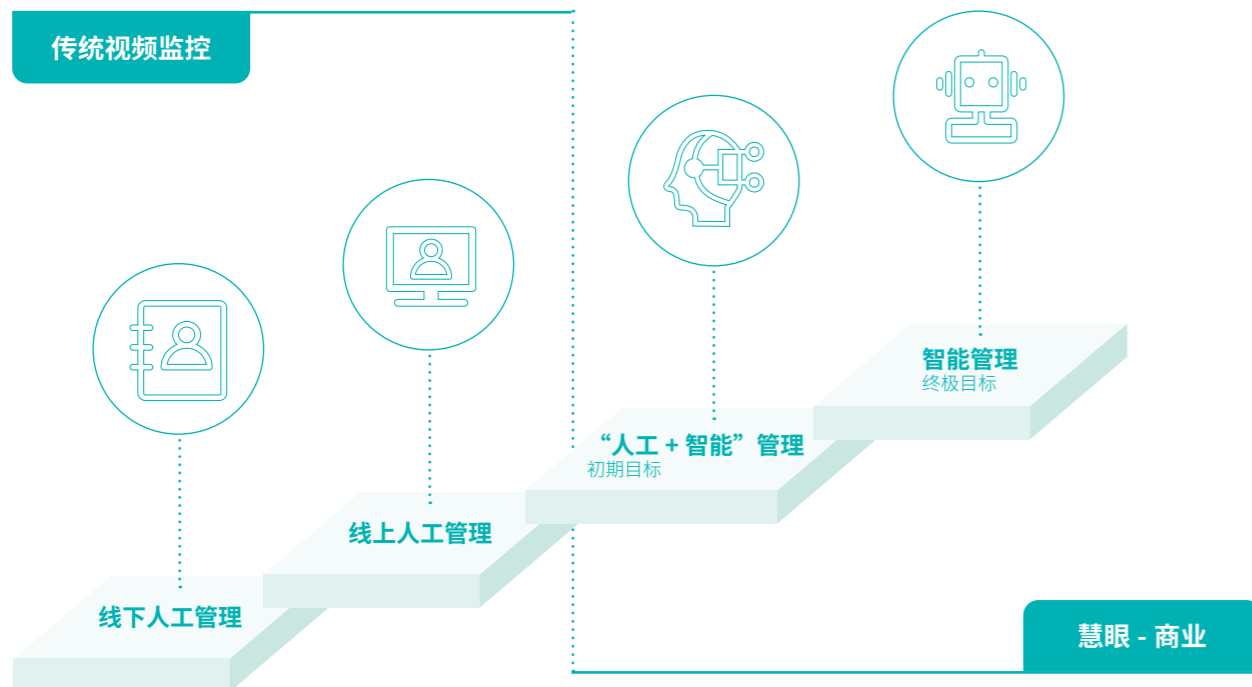
2021 年

实现项目级正向 BIM 覆盖率

83%

楼栋级覆盖率为

77%



智能管理

信息屏

为连接顾客与天街的智能交互触点，消除传统标识、水牌、灯箱的弊端，龙湖商业推出 IoT 产品信息屏，包括视屏智能交互、广告屏营销导流，此产品增加了顾客线下触点与体验。

视频慧眼

集团为解决传统视频监控工作量大、效率低、周期长、失误率高、人工成本高等问题，开发了视频慧眼，针对管理场景，结合计算机视觉技术，逐步使用 AI 智能替代部分人工投入，发展成熟后实现智能化管理，精准管控。

龙湖智慧建筑管理系统 2.0

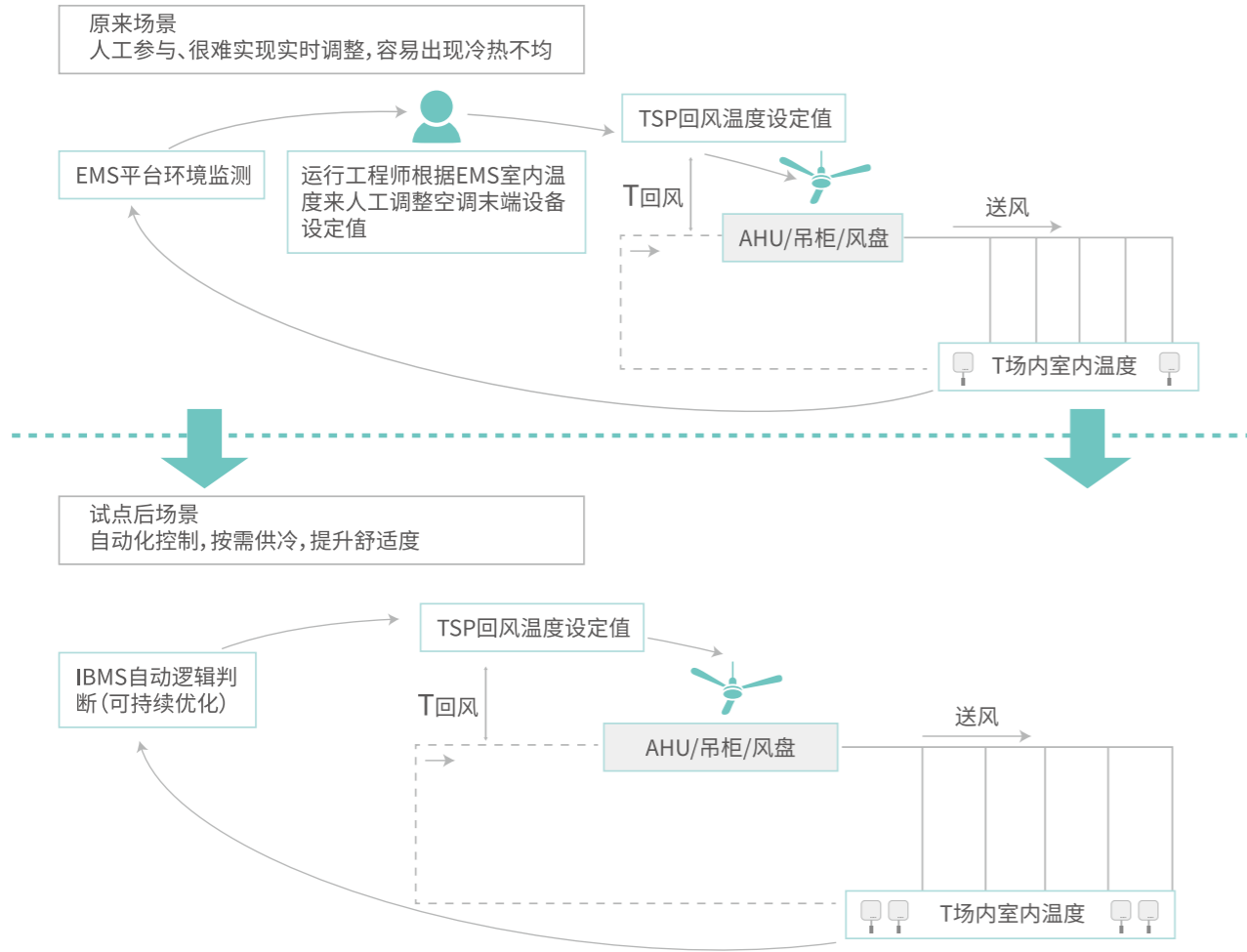
龙湖智慧建筑管理系统（简称 IBMS，智能化建筑管理系统）是一款将传统控制技术、企业级系统集成技术和最新的物联网 (IoT) 及云技术进行深度融合的智慧建筑管理平台产品，可以提高楼宇运营效率、降低运营成本、提高客户满意度。为完善 IBMS，我们于 2021 年 9 月推出 IBMS2.0 版本，通过试点 7 项内容，依靠技术手段实现自动执行运行策略、异常情况及时报警、提高设备运行稳定性，自动检查代替人工巡检，减少能源浪费，达到设备管理效率提升的目的。

序号	实施项	试点项目
1	商场内温度自动调整空调末端温度设定值	重庆礼嘉 成都锦宸
2	空调水定压罐压力	北京长安
3	冷冻泵及冷机水管压力监测	重庆礼嘉
4	主力点店制冷主机	重庆礼嘉
5	室内外照度环境监测	重庆礼嘉
6	消防泵维保监测	重庆礼嘉
7	供电母线槽及插接箱接头温度监测	重庆礼嘉

重庆礼嘉天街试点 IBMS2.0

2021 年，龙湖以项目工程管理员工和区域、集团工程管理员工为目标客户，在重庆礼嘉天街试点 IBMS2.0。该项目针对设备设施管理、安全管理、品质管理、赋能设计优化、管理类数据的统计分析等实际应用场景，细化分析对应项目或产品的现状及痛点，以提升产品效果。

IBMS2.0 的具体试点内容共 7 项，通过试点验证的方式，检测依靠技术手段实现自动执行运行策略、异常情况及时报警、提高设备运行稳定性、自动检查代替人工巡检、减少能源浪费等各项指标，同时达到设备管理效率提升的目的。



前后场景变化对比



现场测试图

商场内温度自动调整空调末端温度设定值

通过实时的体感温度实现按需制冷，减少投诉的同时节约能耗，提升环境品质。

空调压力罐增加报警

通过冷机冷凝器、蒸发器前后压力差值的判断自动检测压力平衡，并且可实时发现堵塞情况，提高安全系数。

室内外照度接入——现场测试 / 增加遮阳板控制测试

时间表和照度同时自动控制，按照实际照度需求开启，节能降耗，品质提高。

冷冻泵及冷机水管压力监测

实现过滤器、冷凝器、蒸发器堵塞情况报警，防止堵塞后能耗增加，以及系统停机影响供冷运行。

消防泵维保监测

不用人员跟踪维保，厂家自主维保，降低人力消耗；保证维保品质通过数字化管控实现，避免维保工作不到位的情况，提高消防设备的有效性。

主力店制冷主机接入——场景变化

监测超市及影院的冷水主机运行状态及故障情况，主动发现设备故障，特别是检测主机的蒸发器趋近温度超标时，提醒管理人员及时维保，保证设备使用寿命。

配电及插接头温度监测

采用无线温度传感器及无线局域网的形式采集温度实时数据及时发出预警提醒，提高配电设备运行安全性及替代人工巡检。

未来，重庆礼嘉天街不断优化各项使用场景，结合数字化手段持续创新，赋能项目，在节约能耗、提升管理效率、设备质量安全性及稳定性上更上一层楼。



安心保障

在数字化发展更加广泛的同时，龙湖不断提升对客户信息安全和隐私保护的关注度。从信息安全、数据安全、系统安全等多个维度，明确信息安全管理相关的人员组织、流程、标准规范，全方位保障客户的数据隐私安全，并充分保障客户知情权。

保护客户隐私

本集团严格遵守《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国网络安全法》、《数据安全管理办法（征求意见稿）》、《儿童个人信息网络保护规定》、《个人信息安全规范》（GB/T35273-2020）等与隐私保护相关的法律法规和标准，并结合自身情况制定《集团数据安全管理制度》《集团员工信息安全行为规范》《集团敏感文档防泄漏工作指引》《集团U盘拷贝禁用操作指引》《地产总部客户数据管理办法》《数据安全管理制度》《安全审计管理办法》《公务协助事项信息通报规范》《关于员工向媒体和外界透露信息时涉密问题的注意事项规定》《算法管理办法》《物联网安全管理规范》等内部制度，并且我们与客户签订隐私保护条款，从制度端以及产品端，确保客户信息安全。

制度端

客户数据的存储、流转符合集团安全要求，确保客户敏感数据安全可靠；并对未满足客户数据管理要求的行为进行处罚。

产品端

针对客户数据安全管控，在产品端的功能展示页面采取最小数据权限，并将敏感信息做脱敏处理后展示。在产品数据库，可实时查询脱敏路径。

相关业务部门客户隐私保护如下：

地产营销部客户隐私保护措施

利用周例会、晨会等方式进行客户敏感信息保护意识宣贯和学习，增强合规意识，引导员工自觉遵守法律法规，提高防范客户信息泄露的自觉性。

严控数字化产品规划、设计、研发、测试及验收全流程，将个人信息安全管控规则落实到各阶段准入准出标准，并做好个人敏感信息保护措施。

养老事业部客户隐私保护措施

将客户的数字化信息纳入体系化管理，同时针对纸质记录制定岗位责任制，建档存储，杜绝信息外泄。

针对老人健康变化的情况，与家属形成月度定期沟通和特殊变化不定期沟通的双轨机制，并以信息告知函的形式交圈闭环，规避信息不对称带来的风险。

安全创新部客户隐私保护措施

建立数据防泄漏体系，管理公司资产，有效帮助业务阻断，防止公司核心数据的流失。

运营部客户隐私保护措施

客户数据的存储、流转需符合集团安全要求，确保客户敏感数据安全可靠，并针对未满足客户数据管理要求的行为进行处罚。

1 2
3 4

保障客户知情权

我们坚持公平责任营销，维护信息公平、公正、透明化，以此保障客户的知情权。例如在房地产销售方面，我们要求各个业务板块必须要信息透明化：

案场公示

五证信息
项目所有不利因素信息
项目所有在售房源信息
案场促销折扣活动信息
房源在房管局备案价格
合作银行政策及利率
在售房屋交付标准

销售阶段

客户到访时，置业顾问引导客户至公示区对项目规划、周边配套等进行详细介绍，让客户了解公示内容。

签约阶段

合同条款透明化，并确保签约人员对合同中的不利因素和合同条款的完全理解，可以专业、熟练地向客户解读合同内容。

同时，集团设置神秘客户检查机制，督促地区公司执行到位，并校验落地效果。

客户投诉处理

集团制定有《集团重大群诉及关键投诉管理办法》《龙湖物业投诉管理程序》《龙湖集团商业地产投诉处理指引》《地产总部客户投诉管理制度》《集团冠寓400客服声呐通报操作规范》《集团冠寓舆情及客诉风险管理规范》《集团冠寓危机事件处理指引》等多项客户投诉管理办法。各业务板块提出具有针对性的管理机制以应对客户投诉，并从源头减少投诉率。通过多条线上客户投诉渠道，如U享家服务号、350服务质量监督热线、集团官网、举报邮箱及U享家App等，我们会对客户投诉的内容深入研究，及时发现问题和解决问题。

集团总结往年经验，集中各职能部门的意见和建议，制定并完善了声呐预警机制，以快速响应客户投诉，提升投诉处理效率。我们于各个地区，从物业和地产维度分别设置专项负责人，细分投诉事件类型和频率，对应发布声呐告警。同时，我们制定了严格的反馈时间要求，以确保客户的声音“不落地”，使得反馈更加快速。

龙湖冠寓积极回应客户投诉，不断提升服务质量

2021年度，龙湖冠寓整理发生的各类投诉事件，结合案例内容、案例分析和案例tips，制成案例简报，分析引起投诉的原因，进而得到结论并改善。

- 2021年12月9日某客户反映门店隔音差，门店耐心安抚客户并向其解释问题，并总结出内部处理方式生硬、未实时跟进的处理弊端，以进一步完善服务质量。
- 某租户反映房间内中央空调制热温度不能满足其居住需求，向运营官反馈需要调高中央空调制热温度。门店拉通地区负责人进行中央空调的改造，并且和相关租户逐一沟通。
- 某租客反映房间内卫生与预期差别大，房内无线网络较差。门店连续3次登门拜访租客致歉，对屋内的保洁再次进行打扫，同时当日即将电信网络完成恢复，随后获得租客认可。

打造责任产业链， 与行业共赢

03

龙湖集团致力于建立负责的供应链，不断规范完善采购标准和流程，大力倡导绿色采购，降低供应链的环境、社会、安全等风险。同时，龙湖积极推动合作伙伴的可持续发展与社会责任履行，开展行业标准、技术课题等研究，携手合作伙伴共创共赢。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

供应链管理
知识产权保护
行业发展

本章节所回应的 SDGs 议题

16 和平、正义与
强大机构



17 促进目标实现的
伙伴关系



供应链管理

集团不断完善供应商管理办法，制定《集团招标管理原则 2021 年版 V3.0》《集团建造类材料设备供应商管理办法 2021 年版 V1.0》《集团供应链职能评价办法 2021 年版 V1.0》《集团成本管理制度 2021 年版 V15.0》《集团建造类材料设备采购和供应管理办法 2021 年版 V1.0》等内部制度，构建覆盖供应商入库、选用、评价、分级、退出等环节的供应商全生命周期管理体系。截至 2021 年 12 月 31 日，集团共有供应商 123,653 家。

按地区划分的供应商数量



供应商管理体系

2021 年 3 月，集团举办供应商质量管理启动会，强调增加对劳动保护、危险源识别、新能源使用的规定以及对排污的限制，尤其加强对原材料的检查，不仅要求供应商对最终产品的环保指标负责，同时也对生产过程中的甲醛、VOC 等释放做了限制和要求。此外，龙湖联动供应商，开展推动节能减排、环境友好、职业健康、持续创新等专题交流会 68 场次。通过管理上游供应商，供应商工厂管理得分从 2020 年的 82.1 分提升到 86.9 分，全面体现龙湖精益求精的管理带动整个产业链往更友好、更绿色的方向可持续发展。

集团要求所有供应商包括承包商签订《廉洁合作协议》并严格遵循《龙湖集团商业行为准则》中廉洁合规相关内容，确保双方廉洁责任，与供应商共同营造健康廉正的环境。2021 年，我们针对《廉洁合作协议》内容进行更新，签署率达 100%。

此外，集团不断优化供应链信息化管理系统，2021 年，在供应商管理系统中上线“供方管理 + 企业管理”两个应用，以及企业管理、供应商管理、评价任务、风险管理、资源盘点等 32 个功能模块。同时，集团积极更新成本管理系统和招标订单系统，助力供应链的业务分析和效率提升。



供应商全生命周期管理体系

环节	具体内容
 供应商准入	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年全面优化供应商“选、用、育、留”体系，在供应商引入环节，明确供应商认证标准，增加企业环境保护理念、产品制造中对气候及环境影响的评估、可持续发展信息、内部环境教育等相关内容，增强供应商的环保行为认知。2021 年，集团通过认证标准（如劳工准则、产品服务、质量安全等指标要求）筛选的供应商总数为 16,676 家。 优先挑选有明确的可持续发展价值观、获可持续发展证书或奖项、采用可持续发展管理系统或质量管理体系、顾及环境因素的供应商，确保相关采购符合特定的环保标准。
 供应商评估	<ul style="list-style-type: none"> 在供应商履约评价与定级环节增加交付评价、维保评价维度，从全生命周期角度评估供应商的产品质量与服务能力。集团对主要供应商和承包商进行半年及年度评估并分级管理，评价低于 60 分的供应商将被取消履约资格，对于优秀供应商给予奖励，不合格供应商坚决淘汰。
 供应商风险管理	<ul style="list-style-type: none"> 集团重点考核供应商的安全生产许可证、绿色建筑选用产品证明、环保建材证明、治理管理体系认证以及其他各项体系认证文件等资料，严格考察供应商工厂的环保（废水、废气、废料无害化处理）水平和生产安全管理体系，尽可能降低供应链可能存在的 ESG 风险，并优先选择 ESG 表现良好的公司以及绿色环保产品。 管控公司供应链相关 ESG 风险，将供应链风险防控责任落实至相应部门或管理人员，通过自检与第三方检测识别公司关键供应商原材料质量、健康、环保风险，制定供应商 ESG 风险等级及判定标准，对供应商 ESG 风险进行分类管理。 集团采取飞行检查的形式，考察合作中供应商的 ESG 风险，检查内容包括：绿色环保原材料使用、生产工人的劳动保护、危险源识别、排放是否安全环保、是否雇佣童工、生产管理、质量控制等方面。若通过突击检查发现问题，集团会严格要求供应商限期整改以及罚款，并进行后期预防措施的制定。 倡导供应商积极投入环境保护活动，降低交付产品的环境负荷。
 供应商退出	<ul style="list-style-type: none"> 逐步淘汰工艺、设备及产能相对落后的供应商，加快供应链的优化升级。

绿色采购

集团积极促进绿色供应链发展，择优选择环保类供应商，鼓励采用已获得第三方质量管理体系认证（如 ISO 9001）的承建商及分包商，增加对环保产品的选用，开展如下举措：

- 在采购要求中融入材料回收、本地采购、低排放产品、使用可再生材料等可持续采购标准；

- 减少天然木料木皮的使用，将钢木入户门、户内门优化为人造木皮；

- 供应商认证预审时，重点考量其是否有绿色建材认证、工厂是否有节能设备、是否有减少排放净化设备等，并作为是否可参与投标的重要前置条件；

- 要求铝合金型材技术无铬钝化，从源头上控制铬离子的存在，使生产企业做到使用新产品进行清洁生产，同时，钝化后的产品不含任何铬离子，也保证了最终产品符合环保要求，不会存在对人体有害的铬；

- 尽可能采购可再生资源生产的材料，如：抹灰石膏；

- 采购内墙涂料时增加了绿色建材星级的要求，并增加对业主健康安全的指标的要求，如，对甲醛、VOC、重金属等要求更加严格，带动上游供应商绿色可持续发展。



2021年，集团制定《绿色采购政策》，旨在提升供应链的整体可持续性和环保标准。其中内容包括：

- 改进设计、操作及流程以加强业务及运营中所使用的物料循环，减少不必要的物料采购，减少环境足迹；

- 实施可持续采购，选用对环境影响低、对人体无害、更具能源效益的材料；

- 对于新扩改项目披露建筑产品的健康和环境信息，提倡使用低挥发性有机化合物含量、低含铅量的建筑材料，优先采购获森林管理委员会或同等级认证的木材；

- 项目开发建造中，考虑物料生产、运输过程中的碳排放及环境影响，优先采购项目所在地的原材料；

- 参照 ISO 20400 可持续采购指南制定公司整体可持续采购原则。

集团对于供应商的慈善活动也给予额外关注，旨在引导上下游供应商进行第三次社会分配，积极支援灾区、支援教育，为早日实现共同富裕履行自身的社会责任。



行业发展

龙湖积极参与地产行业生态建设，持续在前沿领域展开深入研究，并加入多个标准组织与产业联盟，参与标准编写，推进行业技术及管理水平的提升与创新。同时，集团建立完善的知识产权保护机制，避免侵权风险。

知识产权保护

集团严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，制定《集团专利分级工作指引》《集团专利代理考核工作指引》等管理规定，加强对专利、著作权、商标等知识产权的管理。同时，集团充分尊重他人知识产权，鼓励和支持公平竞争，制止不正当竞争行为，尽力维护他人和自身的合法权益不受侵害。

2021年，集团全面推进图片、音乐、软件、字体正版化工作；建立维权通报体系，开展驰名商标的维权工作，共计打击7个假冒天街；推动集团高新技术企业认定，2021年新增认定2家，历史累计认定7家。

报告期内，集团共申请专利262件，专利申请数量较上年实现大幅增长，著作权申请量较上年实现稳定微增，商标申请量持平，专利、著作权授予率处于行业领先地位。

行业标准制定

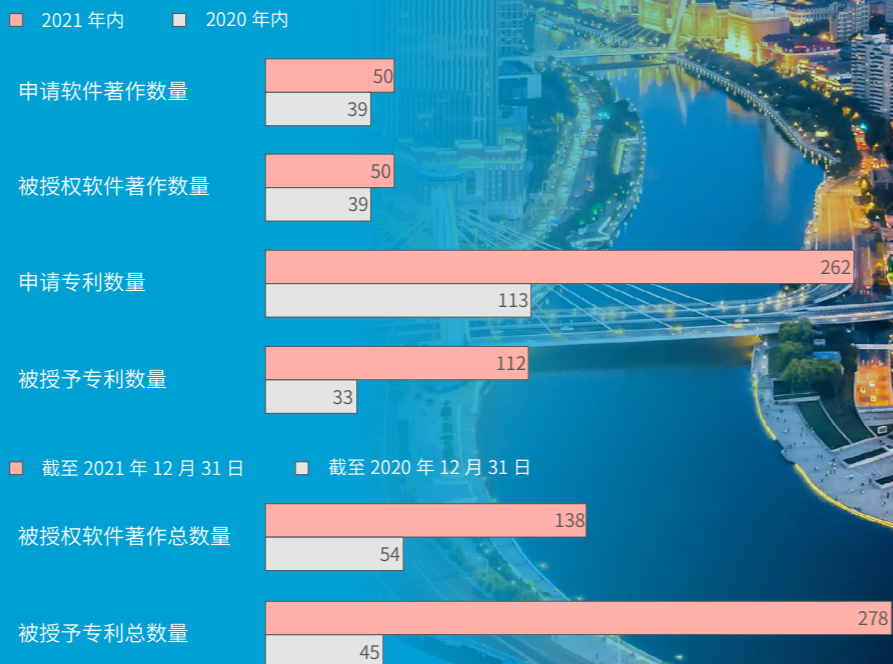
龙湖积极开展产学研合作交流、加入行业协会联盟、参与行业标准制定，促进行业共同进步。2021年，集团参与的课题研究、行业标准制定如下：

- 作为第一参编单位参与编制中华人民共和国住房和城乡建设部（以下简称“住建部”）《长租公寓综合性能评价标准》，为住建部《关于集中式租赁住房适用标准的通知》提供意见建议；
- 与发展改革委国家节能中心、住建部科技发展中心共同开展“超低能耗建筑可再生能源应用及不同气候区建造标准”课题研究。

我们在质量检查中发现《GB/T 8814-2017 门、窗用未增塑聚氯乙烯(PVC-U)型材》中对于覆膜、共挤装饰型材的维卡软化温度指标设置不合理，无法实施精准测量，联动主编提交专业意见，主动推动行业标准升级。

同时，我们积极参与住建部、人民银行、国务院参事室、国务院发展研究中心及国家发改委等组织的政策调研座谈，为行业和市场健康平稳发展建言献策。

集团专利、软件著作权申请与授权数量



践行绿色低碳， 与环境共赢

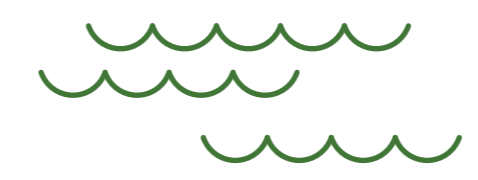
04

龙湖集团始终坚持低碳、绿色可持续发展理念，持续探索建筑选址、设计、生产、施工、运营、改造等建筑全生命周期各个环节的低碳绿色发展，努力打造低碳的生态环境、绿色可持续建筑及健康的人居环境，积极应对可持续发展和气候变化带来的挑战，响应国家“2030年实现碳达峰、2060年实现碳中和”的号召，履行社会责任。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

- 应对气候变化
- 节能减排
- 废弃物管理及污染防治
- 水资源管理
- 生物多样性
- 绿色建筑设计与推广

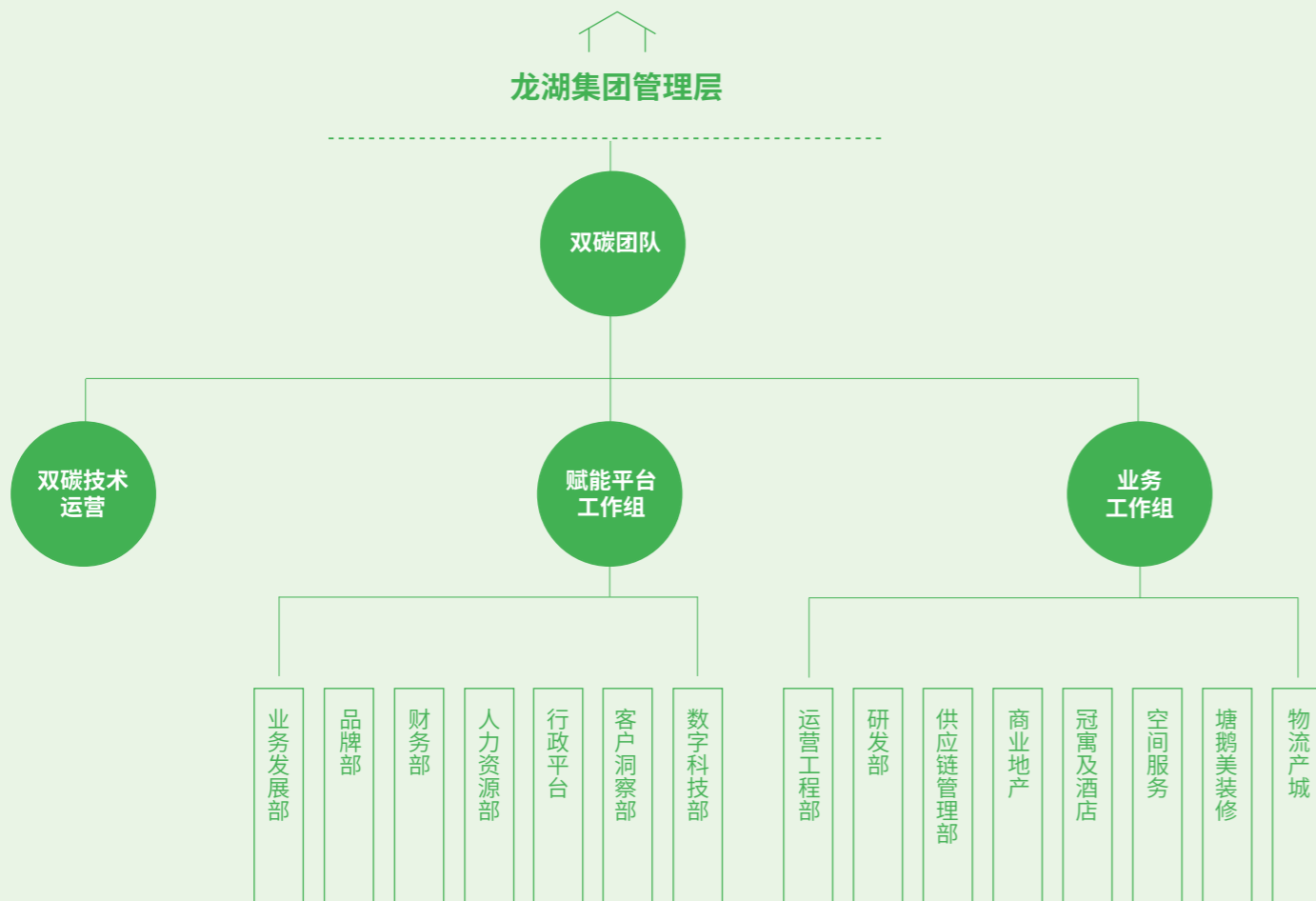
本章节所回应的 SDGs 议题



推动双碳战略， 应对气候变化

习近平总书记在2020年9月22日的联合国大会上郑重宣示了中国政府在减缓气候变化方面的战略部署：要在2030年前实现碳排放达峰，力争2060年前实现碳中和。根据中国建筑节能协会公布的数据显示²，全国建筑全过程碳排放总量占全国碳排放总量比重超50%，其中建筑材料（钢铁、水泥、铝材等）占比28.3%；运行阶段（城镇居建、公共建筑、农村建筑）占比21.9%，施工阶段占比1%。由此可见，建筑领域为我国主要碳排放来源之一，房地产行业亟待低碳转型升级，助力国家双碳目标的达成。

龙湖集团高度重视国家碳中和目标，迅速成立双碳小组持续负责和推动相关事项的规划及落地。双碳团队将碳相关事宜直接汇报给龙湖集团管理层，由管理层统一决策，并下设双碳技术运营团队、赋能平台工作组、航道工作组支持相关工作的开展落地。



双碳团队组织架构



组织规划

紧跟国家政策和行业趋势，评估碳达峰目标和碳中和计划，自上而下进行宏观情景及目标分析，自下而上进行路径模拟，确定碳减排及碳中和计划和行动方案；同时持续不断完善环境体系政策，2021年制定出台《应对气候变化政策》，以积极应对气候变化对企业带来的影响，同时未来也会对气候及环境制定常态化工作管理政策，对目标计划及实施路径定期追踪回顾，以随时适配最优的行动路径和目标提升。



信息盘点

对全集团的碳排放源及现状进行盘查和梳理，理清口径并做统一输出，同步建立集团碳排放数据总账，分析能源提升空间，建立内部碳排放管理体系，将集团整体碳排放及能源进行系统化管理。



设定目标

2030年，集团全体单位面积碳排放强度降低15%。以国家“十四五”节能减排规划及目标为导向，最大程度的提高能源使用效率，减少各项能源消耗。



技术研究

对新建建筑，从建筑全生命周期视角出发对低碳绿色及节能新技术进行探索应用。对既有建筑，摸排建筑能源现状及减碳潜力，选取项目做试点探索，通过试点实践总结项目节碳路径，并在集团所有项目中进行推广应用；同时对分布式光伏电站和建筑一体化（BIPV）展开专题论证，研究落地方案，统筹规划落地应用策略；积极探索水资源的节能再利用方案，通过海绵城市、中水等系统研究，提升用水效率，减少用水强度。



情景构建

从项目开发建造、管理运营，至企业行政、文化理念等方面，搭建企业低碳品牌能力，践行低碳发展，履行社会责任，助力企业低碳转型。



对外探索

积极跟进国家及行业发展趋势，利用现有产学研通道，吸纳外部新技术新材料新应用，在现有业务上进行合理开发及应用。

“清华大学龙湖基金”设立，助力人才培养与前沿科技探索

2021年12月10日，龙湖公益基金会宣布向清华大学教育基金会捐赠设立“清华大学龙湖基金”专项基金。该基金将助力清华大学学生创新创业培养，高层次人才激励、创新人才引进以及碳中和等国家战略前沿技术的探索。

龙湖深知气候变化可能给企业带来机遇和挑战，积极开展气候风险的识别与应对工作，致力提升在气候相关议题的治理表现，主动响应国家双碳目标。

2021年，集团参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的建议框架，主动识别分析了各类与气候变化相关的实体风险、转型风险，并制定气候风险管理办法与应对措施，全面提升公司对于气候变化的适应能力。目前识别的气候变化风险如下所示：



气候变化风险

风险类型	转型风险				实体风险
具体风险	政策及法规风险	技术风险	市场风险	声誉风险	急性风险
风险描述	<p>政府采取更进取的节能减碳策略和路线图：</p> <p>住房和城乡建设部批准《建筑节能与可再生能源利用通用规范》为国家标准，编号为 GB 55015-2021，将建筑碳排放计算作为强制要求，自 2022 年 4 月 1 日起实施；</p> <p>国务院印发的《2030 年前碳达峰行动方案》中明确提出“加快提升建筑能效水平”“加快优化建筑用能结构”等要求；</p> <p>若龙湖未及时按照出台的相关法律法规、政策规定披露相应的环境信息，将导致集团面临合规风险。</p>	<p>绿色建筑趋势要求、技术成本提高：</p> <p>在国家“2060 碳中和”目标的背景下，国家不断提高低能耗、近零能耗的绿色低碳技术要求，同时，各省市相继出台对绿色建筑认证的比例要求，且呈上升趋势；</p> <p>四川省住房和城乡建设厅、四川省发展和改革委员会、四川省经济和信息化厅、四川省科学技术厅、四川省人力资源和社会保障厅、中国人民银行成都分行发布的《加快转变建筑业发展方式推动建筑强省建设工作方案》提出，到 2025 年，绿色建筑实现规模化发展，城镇新建民用建筑中绿色建筑占比达到 100%；</p> <p>上海市人民政府印发的《关于本市“十四五”加快推进新城规划建设工作的实施意见》中提出，新城新建建筑 100% 执行绿色建筑标准，其中政府投资的公共建筑和所有大型公共建筑执行绿色建筑二星级及以上标准；</p> <p>若龙湖未及时研究、应用绿色建筑新技术，积极提升绿色建筑标识的认证等级和覆盖比例，将导致集团面临合规风险，以及增加用于绿色技术研发、设计、开发的额外建筑成本。</p>	<p>投资者对绿色投资需求增加：</p> <p>一方面，投资者更加关注房地产企业的建筑节能减排表现、绿建比例等环境绩效；另一方面，投资者也关心房地产企业的 ESG 相关评级结果，如 MSCI、GRESB 等；</p> <p>若龙湖未能及时跟进建筑领域的节能减排趋势、积极提升集团环境绩效，将导致投资人对企业可持续发展的担忧，继而导致对公司发展信心的缺失，影响公司股价表现及融资。</p> <p>原材料成本及供应影响：</p> <p>可能导致原材料成本增加，从而造成集团营业利润减少。</p>	<p>客户低碳消费偏好转变：</p> <p>随着社会公众对于低碳消费偏好的转变，若龙湖未能有效降低生产运营过程中的碳排放，将直接导致客户降低对龙湖相关产品及服务的需求，造成营业收入的下降。</p>	<p>极端天气影响：</p> <p>台风、极端降雨等极端气候条件工程停工 / 工期延误，导致成本上升；极端天气还可能造成土地等相关资产受到破坏，导致资产成本增加、维修成本上升。</p>
风险应对	<p>持续跟踪相关政策法规，积极了解及研究其执行要求；加强与各监管部门及利益相关方的沟通，推进政策法规的严格落实与信息披露的完整性；</p> <p>利用能源管理系统，持续推进各项节能减排工作以及进行能源精细化管理，管理建筑能源限额及碳排放长期目标。</p>	<p>通过产学研合作模式，建立绿色建筑技术的研发渠道，推进新材料新技术的研发，同时探索创新低碳、绿色施工方案，储备相应施工技能及体系，同时对绿色建筑、超低能耗建筑等低碳可持续建筑，逐步规划建立相应供应链体系，将绿色建筑技术采购成本趋于合理化；</p> <p>积极推广低碳绿色等可持续发展新技术的试点应用，积极提升绿色建筑标识的认证等级及相应覆盖比例。</p>	<p>加强与投资者等利益相关方的沟通，积极回应各相关方的诉求，持续提升集团环境绩效的披露质量，积极提升相关评级；</p> <p>围绕低碳、绿色、健康的全生命周期理念，不断深入挖掘新技术、新应用，提升产品力；</p> <p>积极规划和建立相应供应链体系，将绿色建筑技术的采购成本趋于合理化。</p>	<p>持续关注市场对低碳、绿色、节能产品的需求，并及时满足消费者的需求；</p> <p>加强与客户沟通，积极展示低碳环保、节能减排的企业形象；</p> <p>对租户、上下游供应商推行可持续发展管理。</p>	<p>将供应商对气候变化的应对能力纳入项目招投标的评价范畴；</p> <p>项目设计阶段，充分考虑极端天气对公司运营造成的影响，提前规避相关地区的项目建设，务求降低潜在风险带来的损失；</p> <p>制定极端天气（如台风，洪水等）应急预案，积极开展应急演练，提高安全应急处置能力，采用海绵城市设计，设置透水铺装及下凹绿地，提升雨水渗透效率，尽量降低暴雨对公司业务运营带来的负面影响。</p>

同时，集团紧跟国家低碳转型相关形势政策，把握气候变化相关机遇，不断提升企业的核心竞争力，识别的气候变化机遇如下所示：



气候变化机遇

国家政策扶持 / 补贴

机遇描述

绿色建筑实行激励政策：

各省市的财政补贴标准主要基于星级标准、建筑面积、项目类型和项目上限等组合方式予以设计政策，目前有 9 个省份（直辖市）明确了对星级绿色建筑的财政补贴额度，补贴范围为 10-60 元 /m²。

机遇应对

持续跟进、研究绿色建筑相关政策补贴，积极达到国家或省市绿色建筑运行标识。

适应力

机遇描述

气候变化适应力增强：

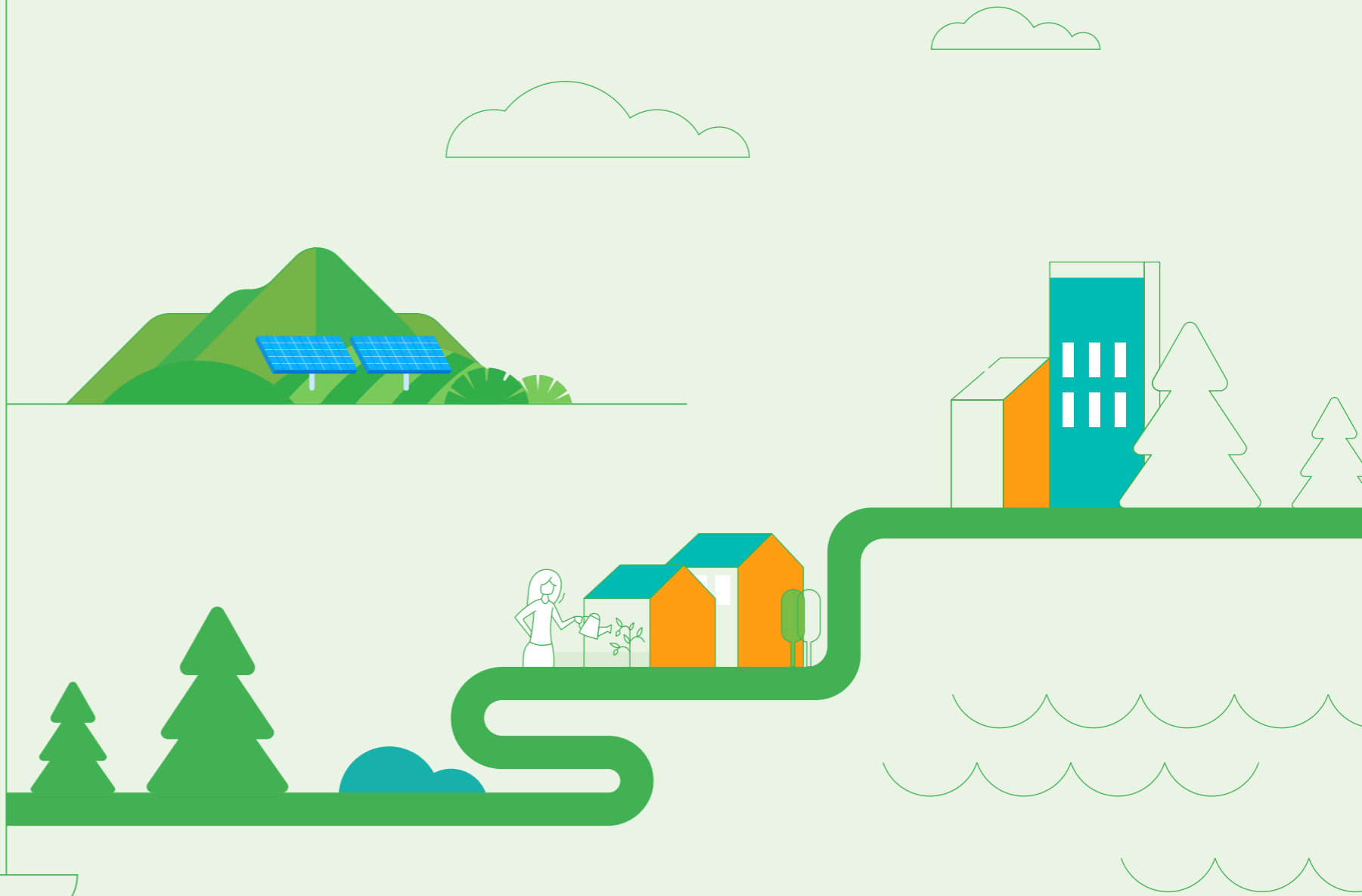
在全球温度增长的背景下，集团通过积极的节能减排，包括办公区节能降耗措施、使用大量清洁能源，降低碳排放，同时制定极端天气应急预案，提升集团在气候变化转型风险和实体风险方面的适应力，保障业务运营的稳定性和连续性。

机遇应对

扩大应用节能技术与清洁能源，在住宅节能率均满足居住建筑 65% 节能设计标准要求的基础上，不断提升比例，保持节能率优势；

定期监测气候异常及极端天气情况，制定有针对性的极端天气应急预案，开展相应应急演练，保障人员及业务运营稳定；

将极端气候场景融入建筑设计，提高建筑的气候耐性。



集团计划开展更深入的气候风险评估，包括资产、运营、项目投资收购等环节。其中，我们拟在新收购的项目中加入气候变化相关风险的评估程序，以确保拟收购项目的符合可持续发展准则，符合集团的可持续发展理念。

绿色建筑

集团提倡绿色低碳及健康的建筑理念，持续深耕绿色建造领域，致力于做绿色建筑的推动者和引领者。我们围绕绿色设计、绿色施工等项目生命周期完善管理体系和实践，确保项目从选址、设计、施工、运营到改造过程的环境与社区友好，打造自然和谐的人居环境。

绿色低碳理念

- 在项目选址与筹备时，评估项目选址当地的环境及周边生态系统，合理规避环境敏感区域；
- 在产品的设计时，确保产品设计与气候及环境相互协调，提升产品的绿色环保性能，充分利用被动式自然资源，达到资源能源节约，降低产品使用对周边生物多样性与生态系统的影响；
- 在项目建设过程中，以高标准、严要求推进绿色文明施工，参与项目周边生态修复，采取生态补偿机制，保护项目周边的生物多样性；
- 在项目运营与办公过程中，积极采取措施提高资源与能源的使用效益、减少污染物排放。

TOD³ 综合体项目开发

龙湖集团将低碳绿色健康理念融入到设计过程中，并结合 TOD 设计基本原则，即步行优先、自行车网络、密集街道、公共交通、多功能社区、土地开发与公交承载、短程通行、规范道路与停车，与低碳城市、生态城市、健康城市等设计理念，打造健康低碳的 TOD 项目。



选址

围绕轨道交通站点在其辐射范围内，高密度紧凑开发，并结合商业综合体周边设置居住及办公空间，实现居住购物办公的平衡，在步行距离内打造方便快捷的生活圈；

用设计和规划引导使用者使用步行、自行车与公共交通等方式代替驾车出行，结合绿地系统、绿色建筑与可持续基础设施，打造低碳健康的 TOD 项目；

设计



施工

肩负起监管承建商环境保护工作的责任，集团迭代更新并发布《龙湖集团工程安全管理制度 -2021 年版》，在制度中补充明确《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》的使用，对防扬尘设施、污水处理、垃圾外运、节水节能等绿色施工环节进行监督检查；



改造

贯彻 TOD 减碳理念，实现方案设计、评审、实施及后期投用的低能耗策略，实现全生命周期成本最低。

运营



龙湖 TOD 综合体项目

龙湖上海闵行蓝海引擎—绿色建筑二星，WELL 金级认证

- 室内新风标准达到美国 ASHRAE 标准，提升室内新风舒适度；
- 设置室内太阳防眩光措施；
- 提供室内直饮水系统；
- 采用高性能内外部建筑结构，室内办公室及会议区最高不超过 35 及 25 声噪级别。



杭州丰收湖项目—绿色建筑三星

- 设置雨水回收系统；
- 室内设置 CO₂ 监控系统与新风联通；
- 设置过渡季通风系统；
- 设置土壤湿度感应器，采用节水灌溉系统。



成都蜀新项目—绿色建筑三星

- 采用绿色建材评价标识的建材占比高达 60%；
- 围护结构热工性能在节能设计标准上提高 5%；
- 设置雨水回收系统；
- 设置中水系统。



绿建规划及认证

龙湖遵循《绿色建筑评价标准》等国家和行业标准，根据建筑所在地气候特点、建筑节能类别、节能水平等进行规划，最大限度利用自然通风和采光。我们广泛应用节能技术与清洁能源，住宅节能率均满足居住建筑 65% 节能设计标准要求。此外，我们通过节地、节材、环保材料利用、室内环境质量等细节把控，致力于达到绿色建筑最高标准。

承诺和目标

自 2021 年起，集团所有新建项目 **100%**

达到国家绿色建筑星级标准，并鼓励获得更高等级认证（包括：国家绿色建筑二星级、三星级、美国 LEED 认证、WELL 认证）

目标达成情况

2021 年，集团新建建筑

100%

满足绿色建筑标准

2021 年

新项目利用太阳能的比例达

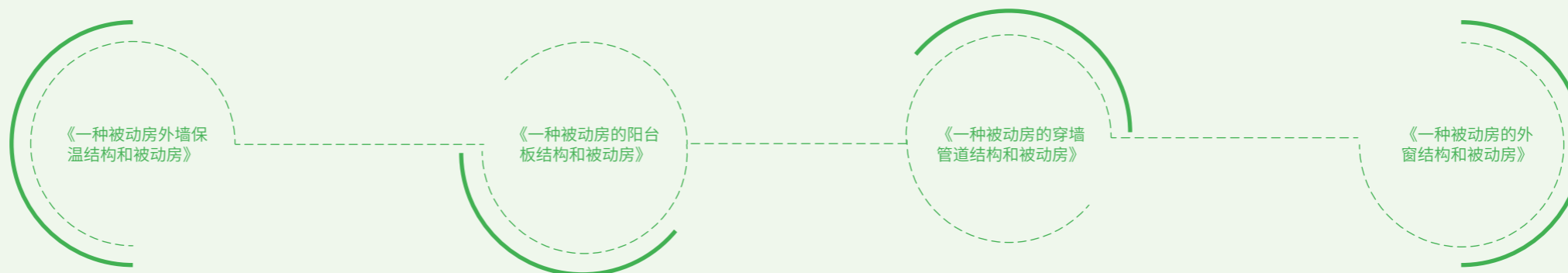
29.4%

利用空气能的比例达

14.6%

集团积极投入绿建技术的创新与研发。2021 年，我们共获得 4 项新专利，为地产行业可持续发展、环境生态保护做出卓越贡献。

专利名称



专利内容

- 本实用新型公开一种被动房的外墙保温结构和被动房，外墙保温结构设于墙体的外侧，外墙保温结构包括由内向外依次设置的至少两层保温层，每层保温层由多块保温块拼接形成，相邻保温块拼接位置形成拼接缝，并将拼接缝错开分布；所有保温层通过塑料锚栓组件固定于墙体，塑料锚栓组件包括金属钉和塑料套管，金属钉的尾部位于塑料套管内，金属钉的头部用于打入所述墙体。拼接缝错开分布，有利于提高相邻保温层粘接的可靠性，同时减少气漏点，进一步提升保温性能；此外，塑料锚栓组件由金属钉打入墙体紧固，满足紧固强度需求，塑料套管可以减少热桥，并且装入保温材料，可进一步提高保温性能。
- 本实用新型公开一种被动房的阳台板结构和被动房，阳台板结构包括阳台楼板，阳台楼板内侧与外墙体间隔设置，阳台楼板内侧具有向内延伸的连接梁，用于和所述外墙体相连接；阳台楼板和外墙体之间填充有第一保温层；还包括包裹阳台楼板外端、上部以及下部的第二保温层；阳台楼板包括水平延伸的主体板，主体板自其外端向上延伸形成延伸板，阳台楼板的外端包括所述延伸板。本方案中阳台楼板本身和外墙体断开，仅依靠阳台楼板内侧连接梁和外墙体连接，从而大幅减少与外墙体接触的面积，减小热桥面积，提升保温性能。同时，在阳台楼板和外墙体之间的空隙中填充第一保温层，进一步提高保温性能。
- 本实用新型公开一种被动房的穿墙管道结构和被动房，穿墙管道结构包括预埋于墙体內的套管以及插入所述套管的管道，套管和管道之间填塞有第一保温层。因为第一保温层将管道和套管、墙体隔离开，从而减少热桥的产生，提高建筑物的保温性能；所述墙体的外侧设有外墙保温，管道的外端伸出墙体并穿过外墙保温，外墙保温设有环绕管道的环形台阶，环形台阶的周壁和管道之间填塞有膨胀密封带。同时，外墙保温和管道之间设置膨胀密封带进一步增加气密性，保障保温性能。
- 本实用新型公开一种被动房的外窗结构和被动房，外窗结构包括外窗和安装部，所述外窗通过安装部安装于外墙体的外侧，外窗的窗框与外墙体分离；安装部的内壁固定于外墙体的外壁，安装部朝向外窗的侧壁，用于固定外窗的窗框；安装部包括多个角铁，角铁与外墙体的外壁之间设有隔热垫片。本方案中由于将外窗悬设在外墙体之外，且窗框不与外墙体接触，大幅减少外窗与外墙体的接触面积，减少热桥的产生，有利于提升保温性能，从而可以避免或改善通过减少开窗面积的方式保证保温性能。

集团积极推进 LEED、WELL、BREEAM、FITWEL、中国绿建标准等相关绿色建筑认证，并参考认证体系的最高标准与最佳实践，进行建筑设计与运营。

2021 年

集团获得绿色认证的项目
共有

34 个

集团获得绿色认证的项目面积
共有

430 万平方米

2021 年

集团新建建筑满足绿色建筑标准的项目
面积占比

96.7 %

截至 2021 年底

集团累计满足绿色建筑标准的项目
共计

499 个

集团累计满足绿色建筑标准的项目
面积超

9,000 万平方米

龙湖集团获得绿建相关荣誉 *



2021 中国绿色地产指数
(民企) TOP10

第二名



2021 中国绿色地产指数
(住宅) TOP10

第六名



2021 中国绿色地产指数
(商业) TOP10

第三名



2021 中国绿色地产指数
TOP30

第六名

* 发布机构：中国投资协会创新委、标准排名。

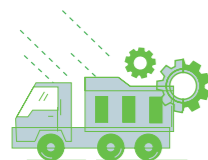
龙湖 2021 年获中国绿色建筑标准认证项目

城市	项目名称	星级	认证类型
合肥	天合高新 3-1 地块	★★★	设计预认证
合肥	天合高新 3-2 地块	★★★	设计预认证
上海	奉贤天街 (办公)	★★★	设计
上海	奉贤天街 (商业)	★★★	设计
青岛	光年	★★★	设计
北京	亦庄天街	★★	设计
上海	天钜 04-02 地块商业	★★	设计
上海	春江天曜 06A-03A 地块	★★	设计
上海	春江天曜 07B-02 地块 3-8 号楼	★★	设计
上海	春江天曜 07B-02 地块 1 号楼	★★	设计
上海	春江天玺 10A-03A 地块	★★	设计
上海	春江天玺 13A-03A 地块	★★	设计
上海	春江天越 35A-05A 地块	★★	设计
上海	星图 11 号楼	★★	设计
苏州	东吴天街	★★	设计
常州	北城天街	★★	设计
常州	星图	★★	设计
无锡	铂金岛	★★	设计
常州	景粼天著	★★	设计
天津	春江天玺	★★	设计
烟台	春江悦茗	★★	设计
重庆	椿山项目二期二组团	★★	设计
重庆	椿山项目二期三组团	★★	设计
重庆	景粼玖序 F126-1 地块	★★	设计
重庆	景粼玖序 F127-1 地块	★★	设计
重庆	長滩原麓 H76/01、H77/01 地块	★★	设计
重庆	長滩原麓 H58-01 地块	★★	设计
重庆	西宸原著 2 号地块	★★	设计
重庆	西宸原著 1 号地块 4 组团	★★	设计
重庆	豆湖壹号 A40-4/05 地块	★★	设计
重庆	豆湖壹号 A40-1 地块	★★	设计
重庆	豆湖壹号 A37-4/05 地块	★★	设计
重庆	千山新屿 2-7 地块	★★	设计
上海	星图 1-10 号楼	★	设计

绿色施工

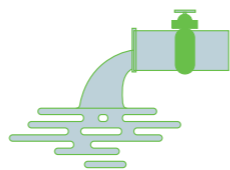
集团制定《龙湖集团工程安全管理制度 - (2021 年版)》《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》等管理规定。我们在施工过程中综合考虑环境和周边社区需求，围绕节材与材料资源利用、节水与水资源利用、节能与能源利用、节地与土地资源保护，降低施工期间给空气、水、土地的影响，营造干净、整洁、舒适、安全的施工环境。同时，各项目响应国家绿色施工号召，积极创建建筑施工标准化星级工地。

绿色施工措施



防扬尘设施

- 施工现场大门口设置车辆冲洗装置，所有驶出车辆必须冲洗；
- 洗车槽配置三级沉淀池；
- 配备道路保洁专员对道路进行清扫配备洒水车进行定时洒水，减少扬尘。



污水处理

- 在现场及生活区临时厕所旁设置三级沉淀池，将污水沉淀后排出。



垃圾外运

- 生活垃圾分类存放，施工垃圾委托渣土公司进行运输，并明确采用封闭式垃圾运输车，减少扬尘及空气污染；
- 按统一标准于办公区设置分类垃圾桶，同时安排专人打扫。



节水节能

- 控制用水量，在外围墙及楼层悬挑层设置定时开启关闭的喷淋装置；
- 应设计要求降水的工程，可利用地下水资源；
- 设置雨水收集池；
- 采用节水及节能型的生活器具及现场照明。

装配式建造

集团积极响应国家新型建筑工业化的政策导向，深耕装配式精装领域，积极降低建造过程中的能耗与物料消耗。截至 2021 年底，集团装配式精装已涉及住宅、公寓、长租公寓、商业、酒店、办公等多个业态，已落地 84 个试点项目。

装配式相关技术

系统集成设计

- 标准化设计
- 多专业协同
- 全产业链协同



构件和部品标准化

- 尺寸标准化
- 集成化部件
- 生产质量认证
- 推广绿色建材



精益化施工

- 发展钢结构
- 推广 PC (混凝土预制件)
- 装配式装修
- 协同穿插

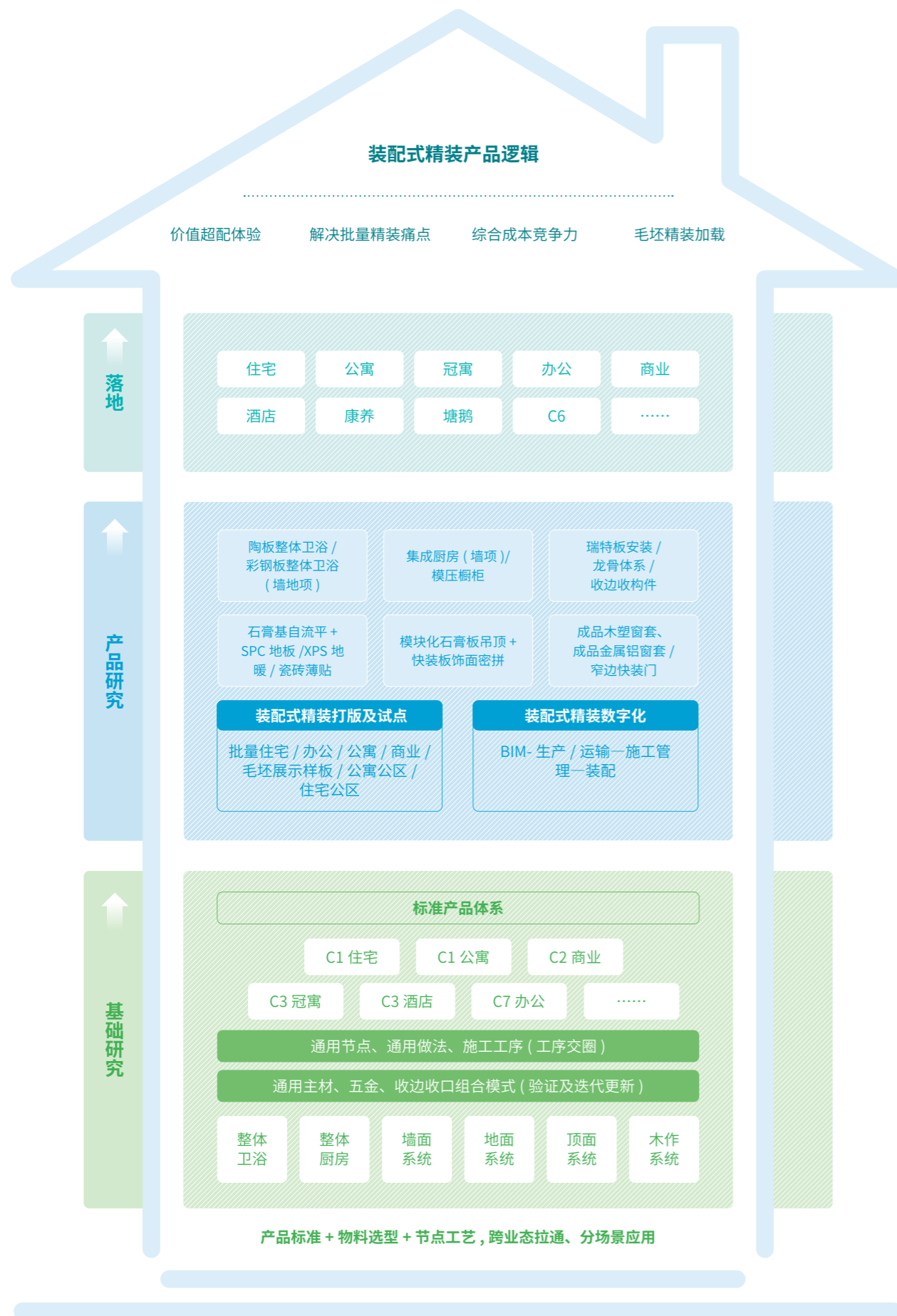


融合信息技术

- 推广 BIM 技术
- 推广 IoT 技术
- 推广大数据技术
- 推进智能建造



龙湖青岛春江天玺项目装配式精装



装配式建筑项目

东北	大连天琅、大连舜山府、大连唐宁 ONE、沈阳天曜、沈阳天矩、沈阳云河砚、长春远创学樾府、长春成溪云颂、长春青云阙
济南	舜山府
长沙	铂金岛
重庆	新壹街、两江郦湾、天曜、学宸名著、康田麓宸、山前、美林美院、焕城
西郑	景粼玖序、天境、天矩、栖湖原著
海广	三亚听蓝时光
广佛	时代龙湖原著
武汉	三千城、三千城光曜、天玺
烟威	葡醍海湾紫宸
深港	盐田天琅



石家庄九里晴川项目装配式精装

绿色低碳运营

集团严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，切实贯彻节能减排理念，我们将参考国家、地区及行业的十四五节能减排规划及目标，全面加强能效管理、水资源管理和废弃物管理、推行绿色租赁，提升能源资源利用效率。同时，我们根据国家《关于在国土空间规划中统筹划定落实三条控制线的指导意见》，及时跟进国家和地方对于生态保护红线、永久基本农田及城镇开发边界调整的最新进展，保障项目的合法、合规、合理开发。报告期间，集团未发生对环境及自然资源造成重大负面影响的事件，无任何违反与环境相关的法律法规情况。

集团制定《龙湖集团环境政策》，内容涵盖绿色建筑、绿色采购、水资源管理、能源管理及温室气体减排、废弃物管理、气候变化以及利益相关方参与等范畴。该政策适用于龙湖集团旗下所有部门、业务单位、龙湖集团拥有营运控制权的所有业务单位，以及产业链上下游的合作伙伴。

节能减排

集团空间服务制定《龙湖智慧服务集团能源管理制度》、养老业务制定有《集团椿山万树运营手册综合部分指引》等能源管理制度，明确能耗优化方案。各业务单位依据上述制度进一步制定节能操作规范、年度节能降耗计划，并落实检查和责任人员。集团定期监测生产运营中的能源消耗数据，同时大力推广清洁能源和可再生能源在日常运营中的使用，从源头进行高效的能源管理。2021年，集团开展或进行中的节能改造工程投入的资金总计为1,400万元。

报告期间

集团产生温室气体总量⁴

640,108.91

吨二氧化碳当量 (tCO₂e)

温室气体排放密度

0.02865

(tCO₂e/万元营收)

范畴一温室气体排放量为

26,522.60 tCO₂e

范畴二温室气体排放量为

613,586.31 tCO₂e

2021年集团能源使用情况⁵

能源种类	行政办公	业务运营					
		在建项目	住宅服务	商业运营	租赁住房	养老	产城及物流
外购电力 (千瓦时)	8,914,162.00	67,482,600.00	341,920,340.26	329,066,243.42	25,619,350.17	2,489,354.81	14,511,344.08
汽油 (升)	31,804.00	不适用	13,755.14	不适用	不适用	不适用	不适用
柴油 (升)	2,277.02	不适用	170,449.00	不适用	不适用	不适用	50.00
天然气 (立方米)	122,800.00	不适用	148,897.00	8,505,781.82	2,730,000.00	301,340.34	608,667.00
综合能源消耗量 ⁶ (吨标煤)		112,437.48		综合能源消耗密度 (吨标煤/万元营收)		0.0050	

⁴ 温室气体排放量按照二氧化碳当量呈现，电力排放因子采用中华人民共和国生态环境部《2019年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》进行换算。

⁵ 环境数据统计口径在报告期间进行了重新梳理与调整，根据运营控制权法（参考WRI《温室气体核算体系企业核算和报告标准》），本年度“绿色运营”章节内环境数据覆盖以上上市主体。运营控制下，集团的能源、水资源和废弃物数据均剔除总包数据；2021年，由于环境数据统计口径更全面、测算方法更科学（采用实际测量的方式），以及业务量增加等原因造成部分环境数据与往年存在明显差异，均在合理解释范围。所有统计范围均按照龙湖自有开发的项目运营范围。

⁶ 综合能源消耗量根据GBT2589-2020《综合能耗计算通则》各种能源折算标准煤系数计算得出。

为积极响应国家《中共中央国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》，龙湖商业地产积极进行节能产品的功能迭代，以及对设备设施进行精细化管理来达到能耗降低的目的。集团商业地产持续探索智慧环保系统，深挖数据价值，建立运维数据模型，实现天街设备管理自动化，通过设备运行策略模块化、多维联动报警、中央空调智慧运行策略推送，增加设备预警次数以及降低设备故障率，从而实现水电气能耗的节约。

2021年，智能建筑管理平台共完成了超过200个节能降本的逻辑报警，同时，联动报警以用户体感温度为标尺自动控制空调温度设定值，提升品质并降低能耗。此外，集团商业地产实现关键设备技术指标、日常运营管理指

标、IBMS综合指标、消防报警管理指标以及能源 & 环境品质的KPI考核线上化，提高过程管理的精细度，通过专家经验建立冷站智慧控制的模型，指导一线员工科学合理的运营冷站，降低制冷站的运行能耗。

集团养老事业部主要采用燃气供暖、太阳能供暖，以减少化石能源使用和温室气体排放。

龙湖空间服务建立RBA远程物联智能化系统，实现AI智能控制和能耗管理，通过设备监控及能源管理系统（RBA、EMS）自主优化运行策略，优化提升设备运行效能、节约电耗。此外，龙湖空间服务进行节能灯具/光源技术的应用，引入新型高亮度、超长寿命光源；应用新型自动感应控制器进行照明；优化照明系统的运行策略。

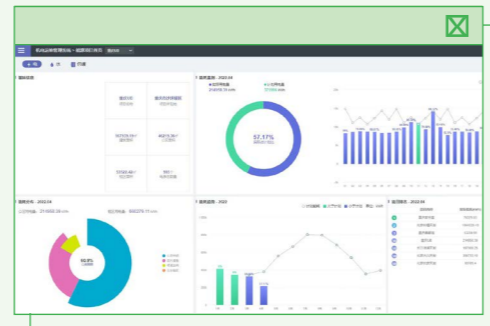
<h4>供配电</h4> <p>实时监测变压器铁芯温度 / 输出电压 / 电流 / 电量 / 负载率 / 功率因数，配电柜回路状态。</p>	<h4>发电机</h4> <p>实时监测主机启停、运转频率、输出功率 / 电流 / 电压、运行时间及故障信息，蓄电池电压、油箱油位。</p>	<h4>消防</h4> <p>实时监测泵供电启停 / 手自动状态 / 故障信息，管道压力、水箱水位；消防主机火警、回路隔离、回路故障、联动设备回答等运行数据。</p>
<h4>电梯</h4> <p>实时监测运行楼层、上 / 下、开 / 关门、自动 / 检修、各类故障以及电梯紧急呼叫按钮信息。</p>	<h4>给水</h4> <p>实时监测供水泵供电 / 启停 / 手自动状态 / 故障信息，管道压力、水箱水位信息。</p>	<h4>排水</h4> <p>实时监测提排泵供电 / 启停 / 手自动状态 / 故障信息，泵坑高水位告警信息。</p>
<h4>设备房环境</h4> <p>实时监测温度、湿度、水浸、火灾等；联动控制灯光、空调、排风等设备。</p>	<h4>计量</h4> <p>自动采集公共用水、用电量。</p>	<h4>小区环境</h4> <p>实时监测风速、雨量、土壤温度、湿度和肥力。</p>

RBA 远程物联系统监测范围

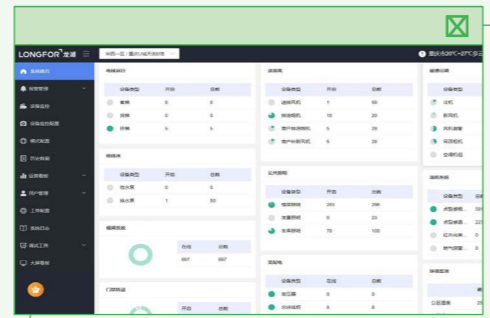
龙湖重庆 U 城天街上线智能平台、优化管理实现节能减排

龙湖 U 城天街从管理和技术层面，双管齐下，实现项目的节能减排。

- **运行策略优化：**2017 年 9 月 U 城天街 B 馆开业后，根据现场运行情况逐步调整与优化运行时间表以符合现场实际运行需求；
- **EMS 能源管理平台上线：**2018 年 4 月 EMS 能源管理平台上线，通过系统读取用电数据更加精准实现供电系统总支平衡（平衡度误差达到 2% 以内）；
- **IBMS 楼宇智能化运行管理系统上线：**2019 年 6 月 IBMS 楼宇设备智能化运行管理系统上线，线下运行时间表植入系统，通过平台智能管控，全面提升设备管控精度；
- **客流系统：**实时跟进客流密度及运营活动需求，精准动态调整设备运行（调节照明 / 空调 / 开关电梯等）；
- **水耗管控：**在水耗使用管控方面，每月监控卫生间用水量与客流数据，对于洁具冲水量较大的情形适时调节相应角阀开度以达到合理使用。



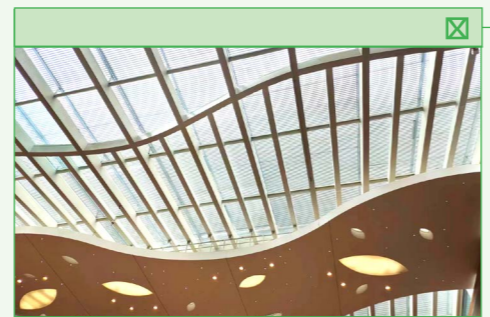
EMS 能源管理平台应用



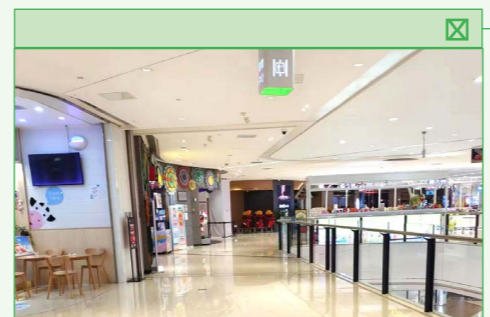
IBMS 楼宇设备智能化运行管理平台应用

此外，龙湖 U 城天街不断升级节能减排技术，多措并举，完善节能管理体系。

- **变频技术升级：**U 城天街建造期空调冷冻 / 冷却水泵均已引入变频控制技术，根据空调实际需求水量调节运行能耗；
- **中庭遮光系统：**中庭玻璃配置安装可控制遮阳百叶，根据日照温度季节因素调节控制遮阳百叶开关，降低热值、减少空调冷负荷的能耗；
- **清洗球技术升级：**2019 年 10 月完成所有空调主机系统在线胶球清洗装置安装，从而有效解决制冷主机管内水垢问题，提升了主机换热效率也降低了主机能耗；
- **照明光源升级：**2020 年 11 月将场内 3,500 支高能耗金卤灯（70W）全部更换为节能型 LED 灯具（28W），在保障光照质量的同时也大大降低了能耗。



中庭遮光系统



照明光源升级

龙湖重庆 U 城天街通过一系列节能技改举措和上线智能平台，总能耗呈明显下降趋势，节能减排效果显著。

龙湖成都北城天街项目空调水泵变频运行策略优化

龙湖成都北城天街项目通过变频策略试验，选择最优运行策略调频，从而调节主机负荷、供回水温差，使其达到节能降耗和延长水泵电机使用寿命的目的。2021 年，项目严格按照优化后的相关策略运行，同比 2020 年，暖通总能耗降低 4%，水泵能耗降低 9.4%。



龙湖成都北城天街

龙湖重庆时代天街首次突破引进硅铸铝低氮节能锅炉

我们积极研究国家减排政策，对市场锅炉应用进行调研，于龙湖重庆时代天街项目首次引进硅铸铝超低氮全预混变频热水锅炉，实现节能减排、低碳运营。硅铸铝锅炉为未来发展主流技术，新锅炉技术较传统锅炉同比节能 21.13%，年节约燃气成本 8.2 万元，为后续节能降耗改造提供了技术支撑。

龙湖物业团队加快推进燃气锅炉碳排放改造工作，仅一周时间完成了安装调试。实施前，我们主动与政府环保等部门协调沟通，积极申报重庆市渝中区生态局的“2021 年大气污染防治资金使用计划”，成功争取到政府补贴 20.61 万元。



龙湖重庆时代天街

绿色办公

集团制定《龙湖集团绿色办公管理制度》，建立节能减排长效机制，培养员工绿色办公习惯，不断提高能源利用效率。



- 针对消耗的总用水量每月由工程人员进行核对、统计和考核；
- 对卫生间洗手盆水龙头加装节水装置，加强用水设备的日常检查维护和管理，及时处理跑、冒、滴、漏现象，减少水资源浪费；
- 在卫生间、淋浴间、茶水间等位置粘贴节约用水的温馨提示，提示员工自觉养成节约用水、随手关水的良好习惯；
- 积极采取措施，创造条件，倡导水资源的二次利用和循环使用。



- 合理调配空调开闭时间与温度及各区域照明时间；
- 尽可能更换并使用高效节能灯具，逐渐淘汰普通白炽灯泡；
- 提醒员工合理开闭和使用计算机、打印机等用电设备。



- 加速无纸化办公，提倡使用电子文件、电子邮件等联系工作，在电子媒介上修改文稿，使用电子签章；
- 除机密资料及涉及客户信息的资料外，纸质资料双面利用；
- 日常办公用品指定专人管理，严格领用制度。

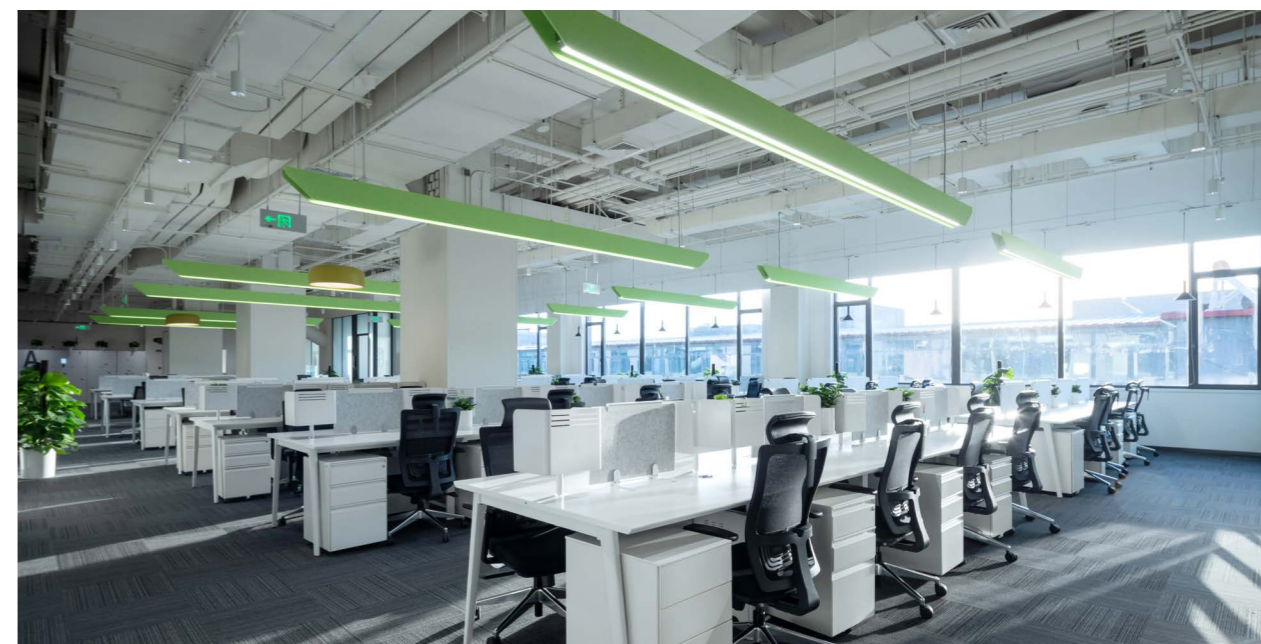


- 加强对各种仪器设备的管理，优化配置，提高利用率和使用效率；
- 严格控制耗材的领购和使用；
- 对办公设备进行定期保养，延长使用寿命，提升资源使用效益。



集团在绿色办公方面取得了卓越的成效：

范畴	举措	成效
<p>节约用电</p>	公区照明回路改造，夜间和节假日节能使用基础照明 办公区域用电，巡场和监控监视关灯相结合，及时关闭无人区域照明以节能 地下车场照明改造成感应照明	平均每天节电 156 千瓦时 节约 5% 办公用电 平均每天节电 87 千瓦时
<p>低碳通勤</p>	蓝海引擎产业园运行 20 辆摆渡车，从总部到地铁站设置 3 条线路，每天发车 106 班次，为总部员工提供通勤便利，鼓励大家乘坐公共交通，践行低碳出行的理念	2021 年累计 45 万 + 人次乘坐摆渡车，日均 2,700+ 人次
<p>资源循环利用</p>	取消内部会议纸杯供应及减少茶水间纸杯摆放 实施白板笔以旧换新 设立 21 个电池回收点位	消耗量由原本 7,256 只 / 周下降至 2,156 只 / 周，下降约 70% 消耗量由原本 297 支 / 周下降至 201 支 / 周，下降约 32% 7 号电池回收 270 粒，5 号电池回收 89 粒



水资源管理

集团严格遵循《城市污水再生利用城市杂用水水质》(GB/T 18920)、《城市污水再生利用景观用水水质》(GB/T 18921) 等相关要求，重视运营全流程的节约用水和水资源回收利用，持续强化节水管理力度，确保水资源利用效率的提升。



- 严格监控办公区域及运营项目的用水情况，所有的商业物业控制全年总用水量并分解至各个业务流程；
- 定期检查维修用水设施及管网，减少跑、冒、滴、漏等浪费；
- 通过张贴倡导“节约用水”海报等渠道提醒及时关闭水龙头、节约用水等。



- 安装不同的节水装置，例如使用感应式水龙头、变频式水泵等，根据实际用量自动控制供水量；
- 安装浮球补水阀，通过浮球压力自动关闭补水，避免水资源浪费；
- 运用“海绵城市”概念，进行节水和水回收利用的相关设计；
- 增加并优化自动喷灌系统，减少绿化水使用量。



- 利用清洗水进行水系景观换水及绿化浇水；
- 大力推广雨水调蓄池，充分利用雨水进行室内冲厕、道路冲洗、绿化浇水等。

龙湖采用喷灌的方式取代传统水管浇灌，通过控制喷水量和均匀性，避免产生地面径流和深层渗漏损失，提高水资源利用效率。一般喷灌比漫灌节省水量 30%-50%，用水效率达到 85%。龙湖 5 个项目（龙湖春江彼岸、龙湖滟澜山、龙湖春江郦城、龙湖香醍溪岸、龙湖名景台）2017 年 -2018 年采用微喷灌节约用水费用共计 52,025.7 元，实现水资源有效节约。



喷灌方式

2021 年集团水资源使用情况⁷

	行政办公	业务运营					
		在建项目	住宅服务	商业运营	租赁住房	养老	产城及物流
耗水量 (立方米)	446,550.00	1,560,666.67	17,294,850.00	3,546,154.00	32,900.00	61,251.05	96,578.50
水资源消耗总量 (立方米)	23,038,950.22						
水资源消耗密度 (立方米 / 万元 营收)	1.03						

废弃物管理

集团严格遵循《固体废弃物污染防治法》《国家危险废弃物名录》等规章制度，对固体废弃物开展无害化、减量化和资源化处置。报告期间，集团“三废”（废水、废气、固体废弃物）均达到国家处理标准。



集团废水全部为生活污水，所有污水统一收集进市政污水管网并通过城市污水集中处理。



营运过程中产生的油烟废气主要来自于餐饮。针对此类排放，集团对排放口实施自动化监测，并配备了二级油烟净化器，有效降低废气排放量，符合废气排放相关规定。



集团产生的固体废弃物主要为纸张、办公家具、电脑等办公室及项目区耗材。

在营运过程中产生的危险废弃物如打印机墨盒、废旧灯管等，公司严格遵循项目所在地的相关规定，与供货商或有资质的第三方机构合作，委托其进行无害化处理或回收。

集团遵守《电子废弃物污染防治管理办法》，将电脑配件、废旧电池等电子废弃物依据分类集中进行妥善处理。

集团积极响应国家垃圾分类倡导，商业物业制定《废弃物控制与管理作业指导书》以规范废弃物分类、处理，确保废弃物安全、有序处理，同时，积极开展垃圾分类的宣传，因地制宜采取垃圾分类模式，并落实如下措施：




取消一次性餐具，不在餐厅提供一次性筷子，减少废弃物，保护生态环境

推行实施垃圾分类，特别是针对纸张做专项整理，进行资源回收再利用

社区积极联动租户，共同开展垃圾分类行动，培养租户养成垃圾分类的习惯

⁷水资源消耗数据的解释参照注释 5。

龙湖空间服务致力于规范城市生活垃圾分类工作。西北龙湖空间服务多方式助力垃圾集中投放点的规范化运营，具体举措如下：

 <p>物业加强监管力度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 建立垃圾分类领导小组，明确责任与分工； ■ 设立垃圾分类督促岗位，引导业主定时定点分类投放； ■ 召集小区志愿者，以点带面，提升分类意识。
 <p>视频监控全时段监督</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用监控手段对居民进行一定程度的心理监管； ■ 对多次不按时且乱投放者进行曝光，督促业主不乱扔垃圾； ■ 保留凭证，移交执法局处理。
 <p>行政执法严格</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 线下通过垃圾站站点现场指导、开展社区活动、带领业主代表参观垃圾分类示范投放点等方式，强化业主分类意识； ■ 对不按时分类投放的不文明行为按照《垃圾分类管理条例》进行处罚，以罚促分。

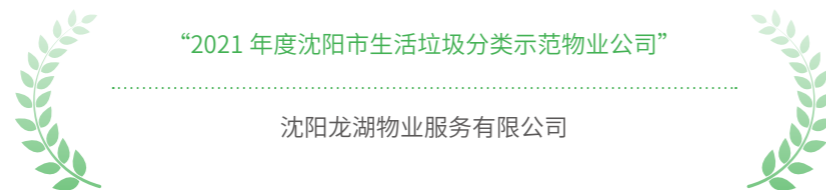


垃圾分类监督、宣贯

沈阳龙湖物业服务公司在沈阳市生活垃圾分类树先进典型工作中，被评为“2021年度沈阳市生活垃圾分类示范物业公司”。



龙湖空间服务东北大区获得荣誉



2021年集团主要固体废弃物产生量 ⁸								
废弃物种类	行政办公	业务运营						
		在建项目	住宅服务	商业运营	租赁住房	养老	产城及物流	
办公纸张 (千克)	126,776	64,457	15,309	208,455	3,947	1,264	69,485	
生活垃圾 (吨)	1,050	819	829,840	0	100	129	130	
土方 / 渣土 / 装修 / 建筑 / 拆建垃圾 (吨)	27	0	5,609,563	0	2,100	2	0	
其他 (吨) ⁹	11	0	151,335	601	0	7	6	
无害废弃物排放总量 (吨)							6,596,210	
无害废弃物排放密度 (吨 / 万元营收)							0.30	
硒鼓和墨盒 (千克)	245	1,266	774	392	2,248	19	62	
废弃灯管 / 灯泡 (千克)	65	0	143,986	112	1,495	2	36	
其他 (吨) ¹⁰	0	0	1,725	1	16	1	0	
有害废弃物排放总量 (吨)							1,894	
有害废弃物排放密度 (吨 / 万元营收)							0.000085	

⁸ 废弃物排放数据的解释参照注释 5。

⁹ 包括办公家具、园艺废物、金属、玻璃、电池。

¹⁰ 包括废旧计算机、隔油池废物、塑胶、废油。

绿色租赁

集团商业地产积极探索绿色租赁模式，通过租赁合同与租户达成协议，向租户在环境保护相关各项义务及公关事项提出一系列行动倡议，携手租户共同守护绿色地球。签约方承诺将环境管理纳入日常运营过程，包括：

- ✓ 履行绿色环保经营的义务，对日常废弃物明确区分可回收及不可回收垃圾
- ✓ 对厨余回收垃圾妥善清洁分类
- ✓ 使用环保节能灯具，分区配制电力开关，并宣导节能观念
- ✓ 积极参与绿化与改善生态环境的相关活动

租赁住房冠寓与租户于《冠寓住户公约》中约定节水节电举措，并在公共区域张贴“节能小贴士”，旨在提升租户的节能意识，合理分配使用照明灯具，培养节约用水习惯。2021年，冠寓与租户共计签署了14.6万份住户公约，时刻向租户宣传绿色环保与可持续发展理念。

针对商业楼宇用户，集团也积极推广绿色及可持续租赁，制定并为商业楼宇用户提供有关可持续装修的指引。

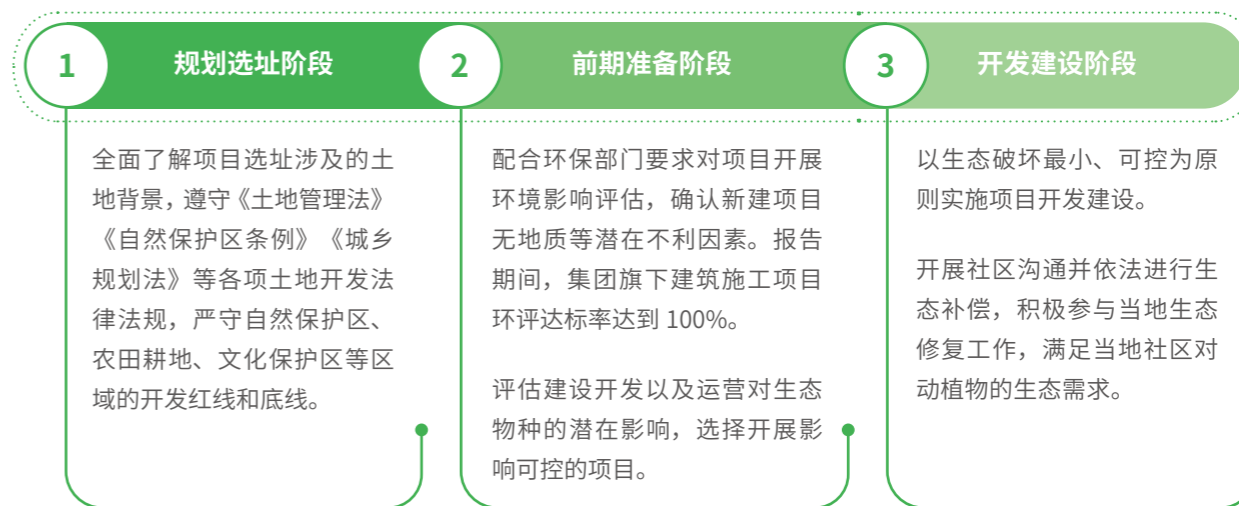
生态环保

龙湖作为地球生命共同体的一员，深知健康的生态自然系统对稳定的气候、人类福祉和可持续发展的重要性。为此，集团制定《生物多样性框架》，确保实现与自然和谐相处的共同愿景。

生态评估	<ul style="list-style-type: none"> • 在业务开发阶段，我们充分考虑土地功能以及国家与当地层面的法律法规限制与政策要求，评估自身业务与所在社区的环境状况、自然资源条件适宜程度，以生态破坏最小、可控为原则实施项目开发建设，并积极参与生态修复及重建； • 按照国家与当地层面的法律法规与政策要求进行建设开发，全面了解项目选址涉及的土地背景，明确项目涉及的历史文化遗址、生态保护区、生态用地、耕地等特殊地块边界及相关法律法规要求； • 旗下所有项目在开发建设前期需配合当地政府开展现场勘察和检测，开展环境影响评估，并确保达标率100%。
减少威胁	<ul style="list-style-type: none"> • 在施工过程中会采取对周边环境影响较少的施工方式，减少对场地原有环境的改变和破坏，在还原生态系统的同时避免土壤、水体、大气二次污染； • 评估建设开发以及运营对生态物种的影响，仅开展影响可控的项目，按实际状况采取生态复原措施以恢复原有动植物生存环境等，满足当地社区对动植物的生态需求。
管理、共享知识	<ul style="list-style-type: none"> • 加强对传统知识的保护，更多地认识到传统知识对保护和可持续利用生物多样性的贡献； • 加强对生物多样性的科学教育和知识普及。
宣传、认识和理解	<ul style="list-style-type: none"> • 更多地了解、认识和领会生物多样性的价值，包括土著人民和地方社区的相关知识、价值观和方法； • 促进或建立平台和伙伴关系，包括与媒体和民间社会之间的平台和伙伴关系，用以分享生物多样性行动方面的成功消息和经验教训。

《生物多样性框架》内容

集团评估及监察各业务运作环节中的环境风险，及时采取对应的控制措施，务求保护周遭环境及天然资源。



龙湖烟台葡醍海湾项目利用水生植物改造水质

因龙湖葡醍海湾项目园区主水系为人工建成，虽有边水系做循环，但仍为“死水”，极易形成“水华现象”。为了使水系能进行自我更新，我们在水系内投入了大量锦鲤和草鱼苗，又栽植了水生植物荷花、睡莲、菖蒲、芦苇等水生植物，改善其生态系统。鱼类粪便可以为水生植物提供养分，水生植物根系可以过滤水系杂质及消耗浮游藻类养分，减少水系藻类滋生，从而形成良好的生态平衡并起到观赏效果。



改造后的生态系统

龙湖集团开展抚仙湖河道生态治理

为保护昆明抚仙湖南岸生态环境，龙湖集团针对原场地每年雨季汛期都会出现的场地洪涝情况定制专项方案，开展河道生态治理工程，改善并提升当地生态环境。

龙湖集团邀请生态专家、水文专家，以保护当地生态环境为原则，结合现场地雨季汛期的实际情况，从泄洪排洪、提升净化水质、改善生态环境角度开展研究，并制定方案。其中，开展举措如下：

- 在雨季汛期快速将洪水引流，降低洪水引发的次生灾害；在平日枯水期汇聚水量，运用“水底生态森林”理念，通过日常人工维护监测，使日常枯水期河道内的水体达到净化目的；
- 通过不同类型水生植物的合理搭配在河道内形成错落有致的群落结构，同时投放一定量的本地乡土水生动物完善生态系统的食物链结构，配合微生物、底栖动物构建，形成稳定的、近似原位的水生生态系统；
- 利用绿色环保储水设施入渗过滤雨水，达到更大的保水效果，提高水资源利用率。

近年来，通过龙湖不懈努力、不断修复并改善当地生态环境，现已建成一条 370 米长，11 米宽的生态河道。河道生态治理成效显著，往年河道附近三年一遇的洪涝积水等问题均已解决。



治理前后对比



集团一直深耕海绵城市研究，致力于构建人与自然和谐共生的生态环境。集团于 2016 年以重庆为海绵城市建设试点，开始推广海绵型建筑与居住小区，以此提高建筑与小区的雨水积存和蓄滞能力。海绵型建筑可以带来巨大的生态价值，其中包括：



龙湖高碑店·列车新城践行“海绵城市”生态理念

龙湖高碑店·列车新城园区在满足山水意境的环境下，针对低影响开发理念中的“渗、滞、蓄、净、用”的几大板块进行生态雨水系统的应用打造，将海绵城市的概念融入整个园区中，实现雨水的可持续循环，并增设了生态材料、清洁能源的使用。

设计团队将“海绵城市”的概念融入整个社区中，实现了水的可持续循环，巧妙利用雨水营造了一个雨水花园；园区地面的铺装，采用有机材料，配合更科学的铺装方式，使雨水能快速渗透，具有节能、降耗等优势；场地中部设置生态植草沟，可收集、输送和排放径流雨水，并具有一定的雨水净化作用。

此外，龙湖创设性地增加了“生态展示，生态教育”的可读性设计，即园区中安装了龙小湖实时互动展示屏，用于介绍整个园区的海绵城市系统，温度、湿度及 PM2.5 的数据等，极大地提升了社区的科技互动性体验。

高碑店列车新城项目

每年折合减少碳排放

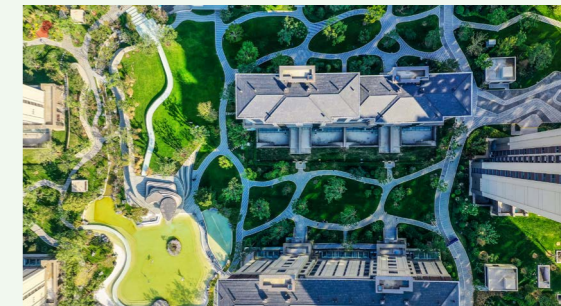
10,421.14 吨

在国标节能 75% 标准基础上

再节能 69%



龙湖高碑店新城



坚持以人为本， 与员工共赢

05

龙湖集团秉承“以人为本”的原则，将员工视为企业发展的重要因素之一。秉持“智见龙湖，无限未来”的雇佣价值主张，我们加强员工招聘与雇佣制度体系建设，充分保障员工基本权益，搭建完善的员工晋升机制与科学的培训平台，携手员工共同发展。我们高度重视员工的身心健康，加强职业安全管理，持续改进薪酬福利制度，落实员工关怀政策，致力于为员工打造完美的职场体验。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

- 员工权益保护
- 职业安全与健康
- 员工职业发展

本章节所回应的 SDGs 议题



员工雇佣

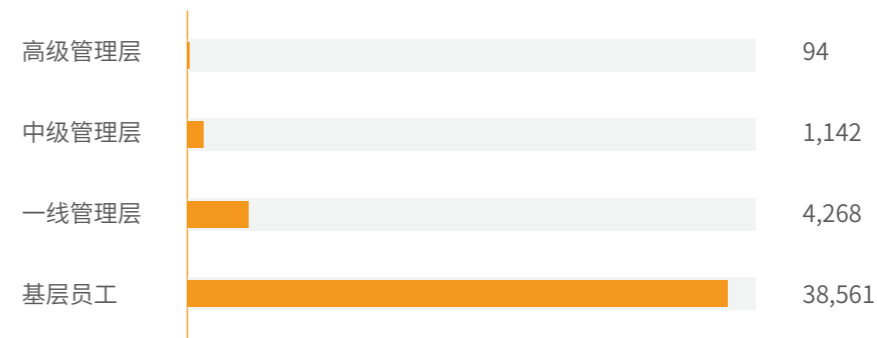
龙湖集团坚持合法、合规、平等雇佣，我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，制定了《集团人才招聘管理办法》《集团招聘渠道管理指引》《招聘手册》等制度章程，规范管理人才招聘工作。

我们坚决反对任何歧视，不因性别、民族、地域、宗教、性取向等因素产生任何不公正对待。集团始终支持联合国《世界人权宣言》及联合国契约所倡导的尊重、保护人权的标准和要求，保障员工的基本人权得到尊重，防止人权侵犯事件的发生。集团实行男女员工同工同薪，杜绝工作中任何形式的歧视行为。我们鼓励员工对不平等对待时向人力资源部门进行举报，举报信息将由内部审计部门独立开展调查，管理层负责后续跟进并处理问题，使员工的合法权益得到保障。

2021年，龙湖集团被评为“中国房地产大学生雇主首选品牌”。



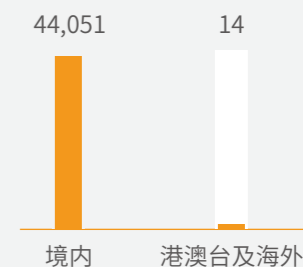
按雇员类型划分员工数量（人）



按年龄划分员工数量（人）

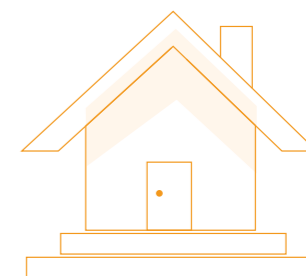


按地区划分员工数量（人）



2021年，龙湖集团离职率如下：

按业务条线划分 离职率



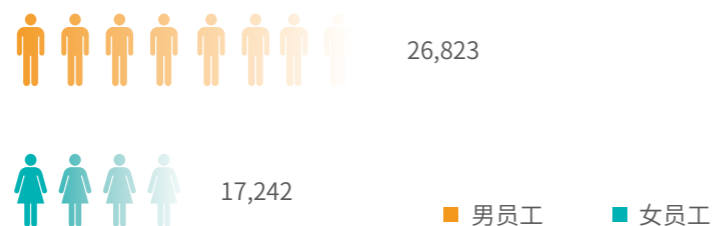
截至 2021 年底

龙湖集团员工总数为

44,065 人

公司禁止使用童工及强制劳工行为。2021年，我们进一步加强招聘管理，进行制度宣贯及要求，禁止招聘未满18周岁人员；对于实习生及派遣用工，我们通过“蜜蜂派”软件进行身份信息识别，确保其年满16周岁。

按性别划分员工数量（人）



人才培养

龙湖集团重点关注员工发展，致力于帮助员工实现个人价值的最优体现。我们打造了一套完备的职业发展体系，搭建员工个人发展平台，为员工规划晋升路线，并广泛拓展晋升通道。我们拥有科学的员工培训体系，针对员工发展的需要精准制订培训计划，助力员工快速成为专业人才。

人才晋升



集团充分保障员工公平享有晋升机会，我们制定《员工职业序列及职业等级管理办法》《集团活水计划规则 2021 年版》等规章制度，对晋升标准和晋升路径加以规定。我们强力打造员工评价体系，成为开展员工晋升工作的强大支撑。2021 年，龙湖集团全新员工评价产品——“云评价”上线，绩效盘点、晋升、面试、360 评价、项目职能互评、1on1（一对一沟通）六大核心功能，覆盖全航道 4 万多名员工。“云评价”将此前分散的线下评价加以整合，展示出多元化、立体化的员工人才画像，为员工的评价、发展、调动与晋升提供了全面客观的评价依据。

我们综合员工的绩效表现和潜力水平，匹配各职级的经验和能力要求，对员工的表现全面进行评估决策，推动员工晋升工作更加公正公开。2021 年，我们在原有基础上进一步优化了员工发展晋升体系，全面升级“晋升答辩”机制，并开发线上晋升答辩产品，规范化管理员工晋升流程，数据化管理晋级答辩评价，为员工晋升提供多方位支持。

我们关注员工的多元化发展，为此制定了“人才活水”计划。我们积极鼓励员工进行跨地区、跨航道、跨职能的“三跨活水”。员工通过“活水集市”系统在线申请岗位，对应部门面试成功后即可进行岗位调动。对当年“人才活水”员工，公司全面保障其薪酬、福利、奖金，并针对在人才输出方面做出贡献的公司给予定向评优奖励。2021 年，我们成功实现 4,976 人次的“三跨活水”，同比上年增长 37%。



“活水员工”心得体会

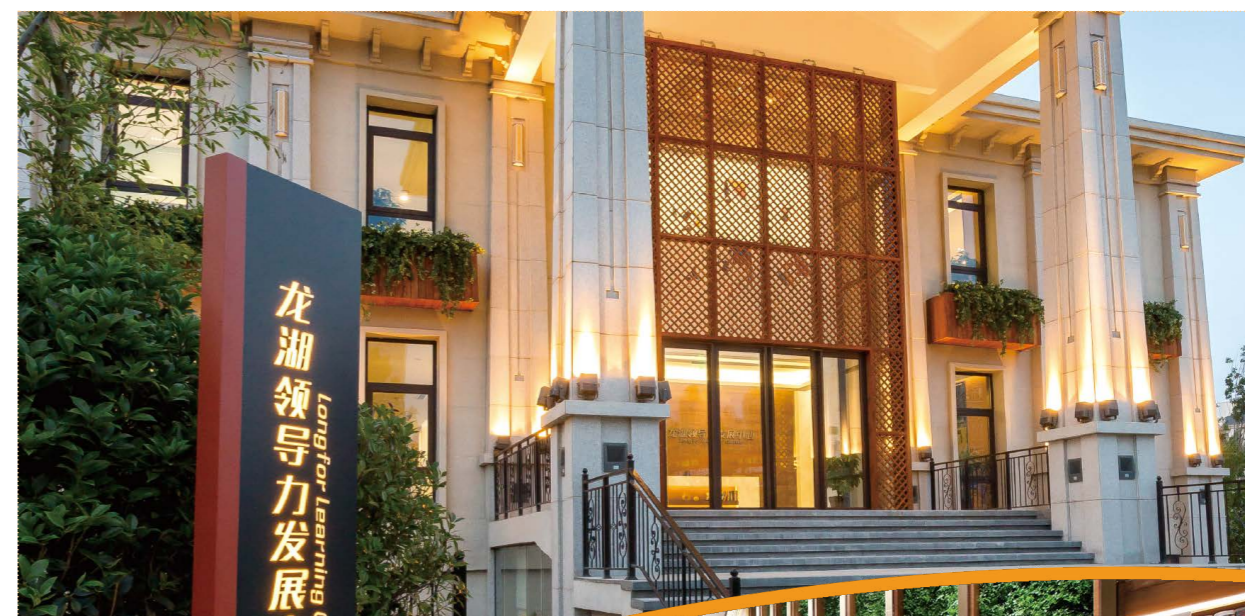
员工培训

龙湖集团致力于培养面向未来的全航道各级人才，我们建立了系统化、全方位的员工培训机制，匹配不同层级和场景制定培养方向和发展计划，人才培养与梯队建设并举，为各层级员工提供学习与发展的机会。培训内容包括公司日常运营、健康与安全、职业发展等专项，员工覆盖率 100%。



龙湖集团 2021 年员工受训比例及时长

培训类型	划分类型	受训比例	人均受训时长 (小时)	
线上培训	按性别划分	男员工	60.11%	35.98
		女员工	39.89%	34.19
	按雇员类型划分	高级管理层	0.19%	7.74
		普通员工	97.51%	35.61
线下培训	按性别划分	男员工	61.07%	7.28
		女员工	38.93%	5.04
	按雇员类型划分	高级管理层	0.40%	28.44
		普通员工	96.04%	6.39



龙湖领导力发展中心

2021年

共开展领导力线下培训

83场

受训人次达

2,004人次

龙湖集团建立了完善的高管领导力发展体系，从战略管理、组织管理、变革管理、个人领导力与认知等方面持续培训赋能。通过新任地区公司总经理入模集训，使新任总经理们快速了解掌握核心工作职责及管控要求。2021年，我们组织多期地区公司总经理教学相长活动，地区公司总经理针对“战略、投资、业务布局、产品力、组织人才”等关键课题，自主探索体系内外优秀案例经验并进行分享，每一位高管既是“学生”又是“老师”，“教”与“学”相互促进，快速提升了经营管理能力。

2021年，龙湖集团持续夯实各层级管理者领导力，共开展线下培训83场，受训人次达2,004人次。

提升管理者创新思维——创新训练营

龙湖集团高度重视管理者的战略思维和创新思维的提升，我们在2021年启动了为期三个月的“创新训练营”。我们于2021年9月10日开营，12月28日结营，培训期间，采用线上线下学习相结合的方式，并推出创新任务，拓展了参与者的认知边界，培养创新思维，极大地夯实了团队管理能力。该培训共覆盖96名中层管理者。



创新训练营活动剪影

截至2021年底

集团共培养仕官生

17届

“仕官生”计划

龙湖集团“仕官生”计划诞生于2004年，多年来，我们秉承精英招聘理念，从国内外优秀高校挑选和储备未来发展需要的中高层管理人才。通过“仕官生”计划，顶尖名校毕业生在实践中接受历练、快速成长。

2021年

“绽放”品牌共培养

833人

“绽放”品牌

“绽放”品牌是龙湖集团为培养兼具泛行业、跨业务领域竞争力的复合型销售运营人才而打造的应届毕业生招聘项目。2021年，我们整合“绽放”品牌，打通培养路径，拉通培养体系，为龙湖集团培养了大批跨航道复合型销售人才。

龙湖集团注重员工的专业力发展，各航道积极开展专业培训，根据不同岗位要求设计了400多个定制学习地图，当员工新进入岗位时，系统自动派发学习计划。我们自主研发了6,000余门在线课程，2021年全年组织1,700多场直播，多维度提升员工的专业能力。



2021年龙湖集团各航道开展专业培训情况

地产开发：

新任项目总培训，2021年度覆盖144人，学习时长达3,456小时；项目操盘策略培训，覆盖340人，学习时长达2,730小时。

商业投资：

组织11场开业骨干训练营，明确项目开业的重要任务、节点，为团队工作开展指明方向；梳理上线236门专业课程，17,348人次完成学习，不断提升员工专业能力。

租赁租房：

冠寓学院全年通过126门直播课程和“飞龙计划”等线下项目，持续选拔优秀人才，夯实业务能力。

空间服务：

关注夯实基础技能，开设“空间服务品控菁英训练营”，精准赋能品控工程师，线上学习专题覆盖3,381人。截至目前课程学习量已达12,081人次。

房屋租赁：

线上学习全体覆盖，建立资产顾问全景图，上线514门课程；线下注重文化浸染，举办“文化专题活动”38场，覆盖772人，实现团队融合和人员稳定，树立正向工作氛围。开设12期“尖刀班小灶营”，覆盖449人，通过业务骨干的激发实现业绩增长。

DT（数字科技部）& AIoT（人工智能引擎）：

举办“黑客马拉松”&“编程大赛”，总计举办10场比赛，2,500人次参赛，沉淀20个优秀题解，夯实编程活动，激发创新思维。

2021年

新任项目总培训年度覆盖

144人

商业上线课程

236门

房屋租赁文化专题活动

38场



“绽放”品牌培训现场

人才激励

龙湖集团重视每一位员工的价值奉献。长期以来我们不断优化迭代人才激励政策，对优秀员工进行嘉奖激励。认可并激励优秀员工，在持续提高全员绩效水平的同时也促进了组织业绩目标的达成。

2021年，我们修订并落实了《集团“榜样的力量”即时激励管理办法（2021年版）》，并以此表彰模范员工，重点激励在OKR（Objective-Key Results目标关键结果）达成过程中做出重大贡献或突出业绩、符合龙湖价值观的团队/个人。在此基础上，我们鼓励各地区公司参照集团政策框架制定适用于本地区的即时激励政策。这些激励措施对弘扬企业家精神，持续提升组织能力，打造组织核心竞争力起到了有效作用，同时也有效树立了员工身边的榜样，弘扬向上的力量。



员工福利

龙湖集团为员工提供温暖的职场体验，倾听员工声音，关心和帮扶困难员工，为员工提供了完备的薪酬福利保障制度。我们重视员工身心健康，致力于平衡工作与生活的关系，提升员工的幸福感和满足感。

文化建设

2021 年

“文化测温”工具总计参与

134,019 人次

2021 年员工敬业度得分

83%

集团深入推进文化建设，我们以“一个使命、四个核心价值观、十大原则”的精神内核为方向和动力指引前进。我们通过“文化测温”工具，为管理者及员工提供轻量化线上工具探测组织文化氛围，形成了文化自诊断机制。2021 年“文化测温”工具总计 134,019 人次参与，“诚实正直、企业家精神、开放善变”成为龙湖文化高频词。

龙湖集团坚持业务多元创新，践行使命自驱的企业家精神，将文化根植于业务土壤，各个航道及职能部门用自己的文化语言去诠释企业家精神的内涵，共同丰富龙湖文化。同时，我们围绕“传播与推广”“践行与传承”“自省与激发”形成了富有特色的龙湖文化建设系列举措。

我们持续开展员工沟通，聆听来自员工的声音以了解员工诉求。我们打造“工作圈”作为集团内部交流沟通的论坛，为员工平等交流提供平台，积极鼓励员工据实发表具有建设性的意见，以理性的态度进行反馈。2021 年，我们开展员工年度敬业度及满意度调查，让我们及时了解员工真实想法，帮助员工解决问题。本次统计共覆盖员工总数的 100%，经调查统计，龙湖集团 2021 年员工敬业度得分 83%，满意度得分 80%，在各维度均领先于房地产行业。

薪酬福利

我们以价值为导向开展薪酬管理工作，坚持为员工提供多元化、有竞争力的薪酬待遇，建设完善的福利保障体系，提升员工满意度。

2021 年

新增员工家属“百万住院医疗保险计划”，保障额度最高达

100 万元

休假福利

我们制定《集团员工出勤假期管理办法》等规章制度，切实保障员工享受年假、病假、婚假、事假、产假等假期的权利。

年度体检

集团组织员工进行年度体检，检前、检中、检后各环节一站式服务，员工家属也可以凭借优惠的价格享受同等的体检机会。

商业保险

我们不断改进商业保险方案，为员工甄选优质的终身重疾险和老年防癌产品。2021 年，我们综合考虑员工需求，为员工家属增加了明星产品“百万住院医疗保险计划”的自选项目，保障额度最高可达 100 万元，报销范围覆盖自费及进口药品。同时我们借助互助基金以及商业保险，资助因直系亲属患重病或生活遭遇重大变故导致生活贫困的员工，帮助他们渡过难关，为员工解决后顾之忧。

2021 年

全员共使用电话及面对面咨询

335 人次

各地组织线上线下讲座

13 场

心理咨询

我们为员工及家属邀请专业的心理咨询师，围绕工作压力、情绪管理、职业生涯、婚恋亲子等多个主题进行线上线下 EAP（工作生活辅导计划）心理咨询服务，并且每年在各个地区开展结合当地公司特点和需求的心理讲座，从心理建设角度助力组织的发展和变革。

长期服务奖

2021 年，集团为工作满十年和二十年的员工颁发“长期服务奖”，对他们长期以来的奉献精神予以激励和表彰。

此外，我们还制定节日祝福、全新病假，重疾绿通服务、员工优惠购房等多个方面的福利政策，赋予员工更多的自主权以选择贴合自身需求的福利项目。

大同源员工关爱计划产品——专属保障计划

2021 年 11 月，龙湖集团专属保障计划“大同源”员工关爱计划产品正式发布。该计划旨在当员工或其亲属遭受疾病或意外时，通过关爱计划给予一定的帮助，携手员工共渡难关。“大同源”员工关爱计划面向龙湖集团及并入龙湖集团的生态企业旗下境内正式员工以及劳务派遣员工，每年年中、年底及员工转正后 10 个自然日内对员工开放投保通道，每月仅需投保 25 元即可对参保员工及其配偶、子女进行全面保障覆盖，家庭累计赔付金额最高可达 300 万元。“大同源”员工关爱产品计划作为社会保障的有效补充，为员工全方位提供保障，减轻了面对疾病时的家庭负担。



大同源员工关爱计划

员工活动

龙湖集团以“劳逸结合”为工作理念，开展丰富多彩的业余活动以平衡员工生活与工作。我们多次在节假日组织“女神节”、包粽子比赛、写春联等活动，与员工共度佳节；每年组织年中拓展团建活动，员工们在共享欢乐时光的同时拉近了彼此距离。

员工活动现场



3.8 “女神节”专场系列活动，守护女性员工健康

在3月8日女神节来临之际，龙湖集团举办了“健康大市集”“健康关爱讲座”系列活动，以女性员工的实际需求为出发点，针对女性的身心健康设置不同的活动，使“女神节”更加充实且更具意义。

健康大市集

于活动现场为女性员工准备了口腔黑科技“口扫仪”，进行牙齿检查，五分钟即可收到报告。同时，女员工可以通过AI医疗的千里眼-鹰眼眼底筛查进行视网膜相关慢性病早期检测，当场即可拿到报告并找到医生进行解读。我们也安排了健康咨询，如常见的女性健康问题、医美项目咨询、育儿相关问题等，保障健康，及时发现隐患，及时进行治疗，为女性员工答疑解惑，提升工作和生活的幸福感和满意度。



检查现场

健康关爱讲座

在活动现场提供对“体重管理”“甲状腺筛查”“女性两癌筛查——宫颈 & 乳腺”等全方位的讲解，帮助女性员工以知识武装自己，保护自身健康安全，成为更好的自己。



健康讲座现场

龙湖集团始终用心关爱女性员工，并努力在未来的日子里为大家创造更多的福利，用实际行动与大家共同创造一个有温度的工作氛围。

龙湖葡醍大讲堂

2021年，龙湖烟台领导力发展中心举办葡醍大讲堂活动，活动分多期举行，每一期通过不同的主题与员工分享工作及生活上的知识和实例，帮助员工赋能工作的同时去享受生活，打造属于龙湖的活力工作氛围。我们关怀每一位女性员工，在葡醍大讲堂开展女性员工专属关怀活动，帮助每一个女性员工成为更好的自己。

第63期——龙湖葡醍大讲堂

2021年1月23日，明星化妆师、国际时尚造型师海航老师，从妆容、发型、服饰搭配三大方面，发现并放大个人魅力，打造新年新形象，开启2021新运势。



讲堂现场为女性员工打造形象

第67期——龙湖葡醍大讲堂

2021年6月5日，资深衣橱管理师、资深空间规划师龚珍云老师，现场分享适合中国家庭的零负担整理收纳术，轻松放得下、找得到、不复乱，现场实操衣服、床品、鞋、包等家居物品收纳技巧，营造干净清爽的居所空间。



讲堂现场分享收纳技术

职业健康安全

集团高度重视保障员工的安全及健康，不断细化安全管理架构和制度建设。我们大力开展多项安全风险排查管控、员工安全生产意识宣贯主题活动，降低项目建设和运营管理中的安全隐患，为员工营造安全健康的工作环境。

安全生产管理

龙湖集团以“安全第一”为核心指导建设生产工作。我们严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国建筑法》《建筑工程安全生产管理条例》，制定并完善安全生产管理制度。我们在各层级均设置安全管理相关人员，负责组织落实日常安全生产工作。

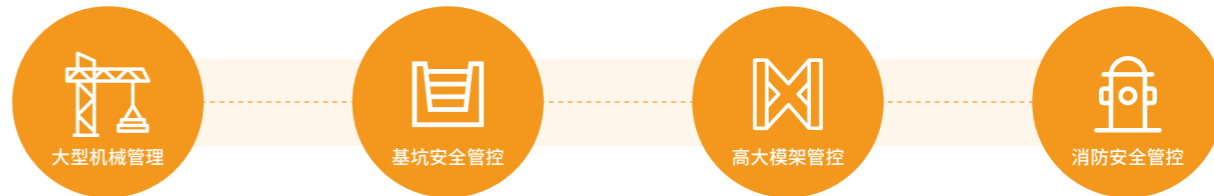
截至 2021 年 12 月 31 日，集团全年未发生重伤及以上生产安全责任事故，全年因工死亡和因工重伤人数为 0，因工损伤工作日数为 0。

集团不断优化安全管理架构，持续推进安全管理体系建设。2021 年集团以“高满意、守底线”为指引，要求在在建组团 3 个项目或建设面积 50 万平方米以上即需设置一名安全专职管理人员，从集团层面到地方公司进一步加强了安全管控力度。

我们建立集团、地区公司、项目的三级安全管理体系，严格依据“前期培训考核、过程验查验收、严格规范条款、后期评价”的安全施工管理流程，合规施工。我们制定了《龙湖集团在建项目施工安全管理办法》《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》《集团工程安全管理制度》等制度文件，对安全管理提出明确规定，明确具体管控要求，划分管控职责，规范管控行为。

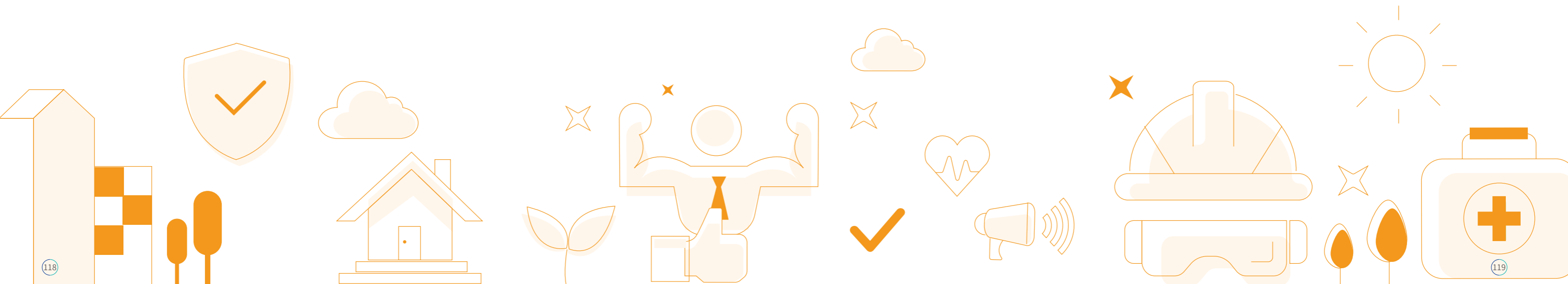


重大危险源管理



我们创立了奖惩星制度，明确安全管理处罚规则，旨在鼓励地区公司提升现场安全标准。对于单标段触犯 3 个及以上的安全重大风险的项目视为红线问题，罚星并采取拉闸整改措施；单标段触犯 1-2 个重大风险项，项目工程部需在规定时间内整改回复，并扣总安全分。同时我们从多个角度出发，提出各项管理制度和措施，进一步健全安全管理工作流程。

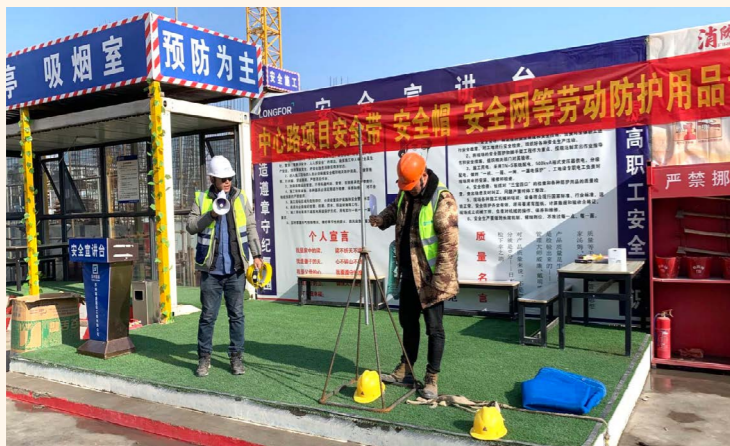
责任主体	在地区公司设置安全专职人员，将具体行动纳入工程全周期管控行为大表
合约管控	合同中明确安全管理标准和要求严格执行标准化图册
安全教育	实行安全晨会，在各项目范围内推广“安全自检操 + 安全早班会”
安全会议	每个月地区开展安全施工情况通报和地区公司月度安全专题会
安全检查	调整第三方安全检查形式，全面刷新安全检查表，明确重点风险管控项
重大危险源管理	明确四大风险管控标准和原则，增加高大模架、消防和深基坑管理要求
主责风险管理	重点强调主责风险阶段管理，要求形成管理清单、增加安全检查频率、落实人员储备等措施
红线项管理	优化调整红线项至 9 条，明确内容刻度，同时将红线项全部纳入奖罚条款



保障施工安全

为保障施工安全，谨防事故风险，龙湖集团 2021 年多次开展安全排查工作。我们根据《建筑施工升降设备设施检验标准》对于施工现场塔式起重机、施工升降机等各项设备进行检查，逐一排查风险隐患，并提出处置建议，下发整改通知单并跟进整改结果，按月将安全检查通报结果在集团通报。

福州公司项目安全帽整治行动



工作人员现场对于安全帽进行检查

2021 年 12 月，龙湖集团福州公司对于各项目施工人员佩戴的安全帽进行检查整治，检查人员重点检查了安全帽的质量及佩戴使用情况。在现场对安全帽的保护性进行测试，将每日检查结果反馈至微信群内。检查人员在不按规定佩戴安全帽人员进行现场批评教育，对于存在不合格安全帽的使用单位进行补充采购替换，并在以后的建设过程中持续加强安全帽管控工作。

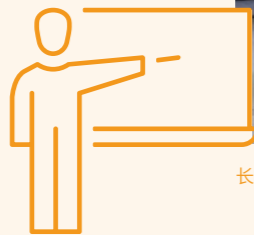
同时我们加强意识宣贯工作，各地区公司组织开展“百日安全行动”“安全生产月”“消防月”等主题活动，推广安全赋能培训，进一步推动各级安全生产主体责任落实，全面提高员工安全素养，聚焦安全风险管控，促进各单位安全管理提升，有效防范各类安全事故。

地区公司组织开展“百日安全行动”专题活动

2021 年 11 月，龙湖集团各地区公司组织开展“百日安全行动”主题活动，为确保实现“高满意，守底线”的目标，结合各地区公司实际，以消除安全隐患、杜绝安全生产事故、确保风险可控。“百日安全行动”主要围绕“隐患排查治理”“安全赋能培训”“危险作业报备”等主题展开，重点管控大型设备、基坑安全、高大支模、高处作业（临边洞口）、消防等方面，梳理安全红线，强化过程风险管控。



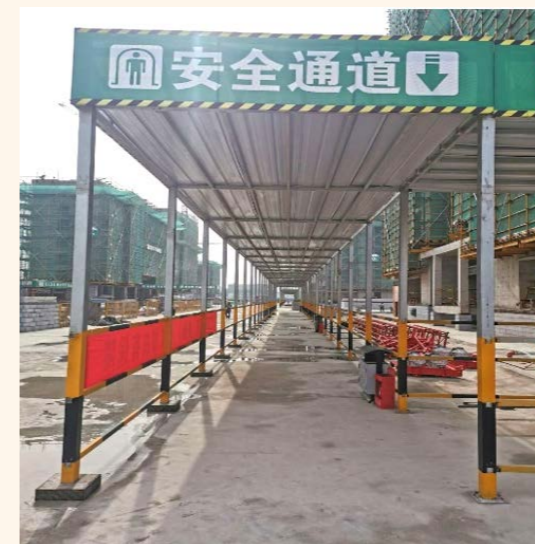
长沙公司“百日安全行动”



龙湖景粼天著项目创建星级工地

为保障施工全过程的安全，龙湖景粼天著项目建立了安全生产责任制，并委任项目经理为安全生产的第一责任人，同时与总承包方、公司和项目部以及各分包均订立了安全管理协议，使安全管理有规可依，有人可寻。

- **定型化安全通道：**进户安全通道及生活区采用了扣件钢管搭设了双层防护棚。防护棚顶部设置牢固的双层防护，防止材料坠落伤人。
- **装配式定型化围栏：**现场基坑边及道路边采用定型化装配防护栏杆；楼梯防护栏杆采用装配式定型配件。
- **定型化电梯井防护门：**电梯井防护采用方管制作装配式定型防护门、层层封闭。
- **扬尘控制：**工地内安装了 PM2.5 扬尘控制检测仪；车辆过自动感应冲洗池，由专人记录进出场车辆冲洗台帐；道路侧边设置一圈环通的雾化降尘喷淋，塔吊安装了降尘系统（遥控喷淋）。
- **后勤及消防：**设立消防泵房和安全技术质量工艺交底平台等，充分保障施工现场消防安全。



定型化安全通道



装配式电梯防护棚



定型化消防泵房



安全技术质量工艺交底平台

龙湖集团积极整合并利用企业优势资源，依托强大的科技技术保障，持续探索智慧建造、智慧工地的安全实践。我们于2021年全面升级深基坑自动化监测系统。该系统共设置21个测项，并细分为必测项14项和选测项7项，有效保障了潜在风险发现时效，各维度数据的精准度，规避了数据伪造和填报不及时的业务痛点，整体大幅提升了安全管理水平以及数据管理的可靠性。

龙湖集团充分保障员工的职业健康安全，我们遵守《中华人民共和国职业病防治法》《职业及健康安全管理体系认证》等法律法规，制定员工健康安全管理体系，并通过职业健康安全管理体系认证（OHSAS 18001）。面向现场施工人员，我们发放符合国家标准的个人安全防护用品以及劳动保护用品进行职业病防护。面向行政办公人员，我们控制办公室的温度、空气流通情况、照明度等指标，以营造舒适健康的办公环境。新冠肺炎疫情期间，我们为员工发放防护口罩、消毒液、测温枪等个人防护用品，并传送至一线岗位。我们对外来人员进行登记测温，对办公场所进行消杀，全力保障员工的生命健康与安全。

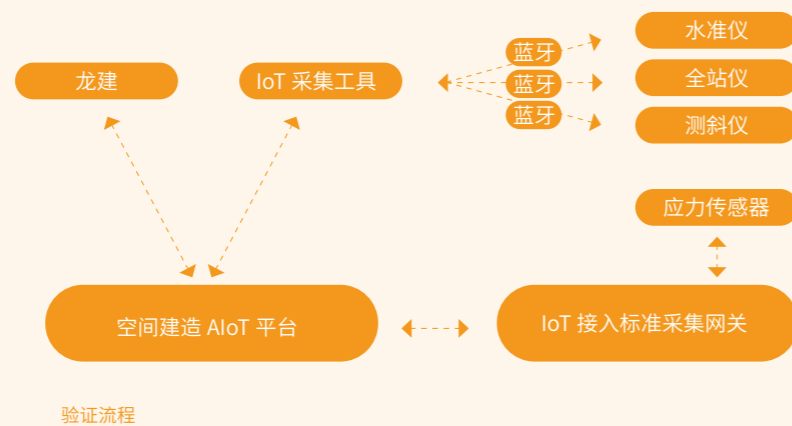
龙湖武汉滨江天街开展深基坑自动化检测 POC 试点

自动化采集终端方案

我们对项目的围护桩顶及冠梁沉降、围护桩深层水平位移、基坑外围水位沉降问题进行试点测验，将自动化监测测值与人工监测测值进行校核，充分降低风险发生率，最大限度降低损失。

App+ 蓝牙模块方案

为验证新技术的可靠性和准确性，我们使用 IoT 采集工具对项目以蓝牙方式信息化采集的全站仪、水准仪、测斜仪监测数据（水平和竖向位移）进行测试。



我们开展塔机自动化监测，使用传感器实时感知塔吊运行数据、吊钩可视、操作实名管理等，实现对风险实时预警和上报，生成塔机使用评价规范操作行为，降低安全风险。此外，我们以 AI 大数据赋能施工安全保障，通过 CV (Computational Vision, 计算机视觉) 可以检测施工人员是否佩戴安全帽和穿着反光衣；我们成立智能硬件组，交付龙湖首款自研智能硬件——友工有钱智能安全帽并进行试点，未来将研发融入健康监测功能，持续保障施工人员安全。



友工有钱智能安全帽

传递公益力量， 与社会共赢

06

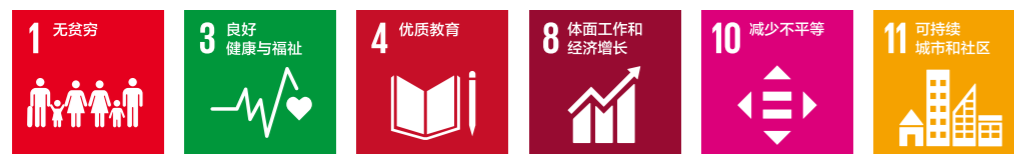
龙湖集团始终秉承“善待”理念，长期投身公益慈善，开展一系列乡村振兴和公益及志愿者活动，形成了具有龙湖特色的公益体系，不断激活和传递公益力量，以惠及更多群体，助推“共同富裕”的实现。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

社区沟通与融合

公益慈善

本章节所回应的 SDGs 议题





龙湖公益

2021 年度
龙湖及创始人捐赠
4.16 亿元

投入志愿服务时间长达
9,000 小时



我们的价值观

出于良知，凝聚众力
持续不辍，利他悦己



我们的愿景

公益很简单
慈善能体验



我们的使命

让许多人生有一瞬间
点亮一下
让许多空间有一瞬间
美好一下



龙湖公益基金会持续秉承“公益很简单，慈善能体验”的愿景，通过自身的不断践行，影响和激活更多的员工、客户、合作伙伴及社会爱心人士等共同参与公益行动中来，助力中国公益事业持续发展。

龙湖时刻关注社会痛点问题，持续传递正向价值，在乡村振兴、抗疫救灾等多个领域开展公益慈善活动，积极践行企业社会责任，收获一致好评。



公益时报

2021 中国慈善榜
年度慈善榜样



中国益公司

公益慈善杰出企业奖项



中国公益慈善领域
最高政府奖

第十一届中华慈善奖

传递企业向善之力，龙湖荣获“年度臻善企业奖”

2021 年 12 月 16 日，在上海报业集团 | 界面新闻举办的臻善奖颁奖仪式上，龙湖集团荣获“年度臻善企业奖”。

臻善奖评选由上海报业集团 | 界面新闻于 2016 年发起，经过 5 年的积累与沉淀，受到超 1,000 家企业的关注，在公益、社会责任领域颇具影响力。“臻善奖”奖项评选依据可持续性、有效性、参与度、影响力四大维度，以企业社会责任为核心，持续挖掘商业向善的代表企业、案例，鼓励企业以商业模式解决社会问题。龙湖向来以“善待”为底色，善待客户、善待环境、善待员工、善待社会，持续传递着正向价值，与该奖项的理念相契合。



2021 年度臻善企业奖颁奖现场

乡村振兴

龙湖响应国家乡村振兴战略，积极发挥自身产业优势，与社会组织、政府学校等机构展开深度合作，在儿童健康、教育、创业等多个领域开展体系化的帮扶项目。

欣芽计划

作为乡村振兴后备人群的储备力量，乡村儿童健康问题是龙湖长期关注的重点之一。为提升乡村地区医疗服务水平，保障乡村地区儿童健康成长，2021年3月，龙湖公益基金会启动“欣芽计划”。该计划围绕家庭困难儿童，打造系统性的解决方案，以有效解决儿童大病医疗的五个核心问题，让大病儿童“早发现、早治疗，不出省就能看好病”。

义诊筛查

- 为经济困难地区的儿童开展义诊与体检，筛查是否患有重大性疾病
- 邀请义诊专家进行查房，共同会诊疑难杂症
- 举办健康科普活动，普及健康知识

大病救助

- 为患有先天性心脏病、血液病、肿瘤以及其他病种的困难儿童提供医疗救助

合作优质医院

- 与优质三甲医院进行合作，提供先进的医疗资源

基层儿科医生培训

- 为经济不发达地区的基层儿科医生提供短期讲座式培训
- 为基层儿科医生提供3-6个月带教式培训，提升当地医疗服务水平

志愿者活动

- 组织志愿者前往医院和患儿家庭进行探访活动，提供帮助

2021年度

培训基层医务人员

200人次

救助大病儿童超

250人

截至2021年12月31日，龙湖公益基金会已联合爱佑慈善基金会累计为近6,000名儿童提供专家问诊、健康科普服务，培训基层医务人员200人次，救助大病儿童超250人，覆盖重庆、河南、云南、青海、深圳、浙江、上海、吉林等省市。



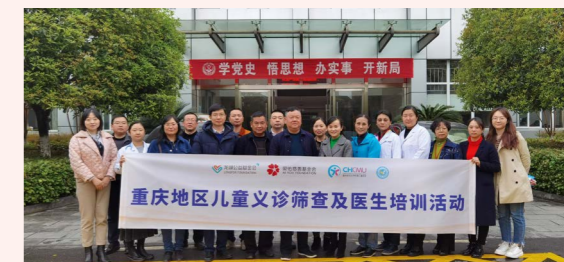
西南儿童大病医疗筛查现场

重庆儿童医疗公益项目正式启动

2021年3月，龙湖公益基金会联合爱佑慈善基金会、重庆医科大学附属儿童医院发起的“重庆儿童医疗公益项目”正式启动，旨在帮助大病儿童在省内得到有效救治。自项目启动以来，龙湖公益基金会为重庆主城及周边地区的儿童进行义诊，并为困难家庭患有大病的儿童提供医疗救助。此外，此项活动为重庆六县域基层儿科医生进行了专业的培训，以实现让大病儿童“早发现、早治疗，不出省就能看好病”的愿景。



重庆儿童医疗项目启动合影



重庆地区儿童义诊筛查及医生培训活动



六一儿童节医院探访



欣芽患儿入户回访

湖光计划

一直以来，龙湖持续关注乡村教育，开展公益活动，促进农村高质量人才发展，激活乡村振兴的内生动力，有效提升经济困难地区基础教育水平。2021年，龙湖公益基金会结合乡村教育发展实际需求，发挥企业管理及人才培养优势，整合名校名师、专家学者、公益行业资源，发起以“教育管理者、教师、学生”为一体的整县域立体化帮扶项目“湖光计划”。

体系化培训

外部赋能

“成志英才计划”
以学生为中心

· 提供优秀的素养教育资源,包括建立教育资源库、提供课程和夏令营活动等

· 与名校合作,为优秀学子提供交流学习的机会,深度支持优秀学生的成长,如每年选拔30名初一学生持续5年(寒暑假)到清华附中交流学习

“教师发展与激励”
骨干教师团队

· 激发教师主动学习,为教师提供专业的教学理念、心理健康培训,激励教师长期学习专业知识,提高专业技能
· 在帮扶地区组织建立学科教研小组

· 为教师提供外出学习、交流的机会

“管理赋能培训”
学校管理团队

· 以企业视角切入,提升学校管理人员领导能力并为学校发展规划提出建议
· 邀请专家前往帮扶学校,进行校园发展指导

· 邀请帮扶学校管理人员前往名校深度跟岗学习,学习管理经验

截至2021年12月31日，湖光计划为3,422名乡村学生提供素养教育并支持优秀学子前往清华附中深度学习，为1,113名乡村教师提供培训并提升30所乡村学校校长及核心班子管理理念及方法。



学生支持——凉山民办学校支持项目



教师发展激励——乡村学校支持项目

龙湖公益基金会开展第一届乡村学校赋能管理培训

2021年10月，龙湖公益基金会开展第一届乡村学校赋能管理培训。通过访问调研乡村学校、梳理国内外优秀学校案例，基金会邀请30所乡村学校校长及核心管理团队人员前往北京，参与培训。培训课程包括企业参访、领导力培训、学校发展规划共创等，为学校管理人员提供创新的管理方法，提升其管理能力。

此外，龙湖公益基金会与知名中小学合作，以影子跟岗的课程模式，为乡村学校管理人员提供校园管理培训。乡村学校管理人员可以深度体验校园文化，与合作学校管理人员深度讨论办学理念，以应用于乡村学校管理，思考自身学校发展规划。



第一届乡村学校赋能管理培训

助力经济困难地区培养优秀人才——成志英才培养计划

2021年12月，龙湖公益基金会宣布通过中国光彩事业基金会捐款1,000万元开展“成志英才培养计划”项目。项目中，龙湖公益基金会与清华大学附属中学（简称“清华附中”）合作，每年从欠发达地区的学校中选拔30位优秀的初一学生，于未来五年的寒暑假前往清华附中深度学习。清华附中将以拓展学生视野为主，提供学科知识、人文考察、科学博览、综合实践等课程，激发青少年的学习热情。另外，龙湖将每年为受助地区免费培训30-50名各学科的骨干教师，并邀请相关学校校长、校管理团队参加教育论坛，赋能乡村地区教师发展，提升学校管理能力。

该项目预计覆盖15个省市的约100所学校，惠及师生近4,000名，助力经济困难地区培养优秀的人才。



成志英才培养项目捐赠仪式

展翅计划

龙湖注重乡村青少年职业教育发展，以扩增建设农村现代化发展的人才队伍。为此，龙湖公益基金会开展“展翅计划”，将职校技能学习与职后就业模式结合，提升职校学生就业能力以及职后社会融入度。截至2021年12月31日，该计划已在7所职校设立“龙湖展翅飞翔班”，并成功举办了工友家庭城市体验活动，受益人员超500人。

2021年度
该计划受益人员超
500人



龙湖公益基金会设立“龙湖展翅飞翔班”

为助力职业教育发展，龙湖公益基金会捐赠700万余元，与重庆巴南区4所职校合作，开设“龙湖展翅飞翔班”。龙湖期望通过奖助学金、心理健康及职业素养教育、学生成长基金、教师培训及激励、实习及就业支持等措施，助力职校生掌握一技之长，将有近400名2021级职校生和职校教师受益。



“龙湖展翅飞翔班”启动仪式

2021年，龙湖公益基金会在重庆医药卫生学校设立第二届“龙湖展翅飞翔班”，致力为重庆各区县残障人士及其亲属提供学习和就业机会，帮助弱势群体从根本上解决经济困难的问题。



“龙湖展翅飞翔班”学生



龙湖公益基金会为优秀学生颁发助学金

2021年9月，龙湖公益基金会承办“世界城市日”城市建设者论坛，邀请工友代表与专家学者、媒体进行对话，共同探讨工友发展、韧性城市建设等议题，提升社会各界对工友群体的关注。



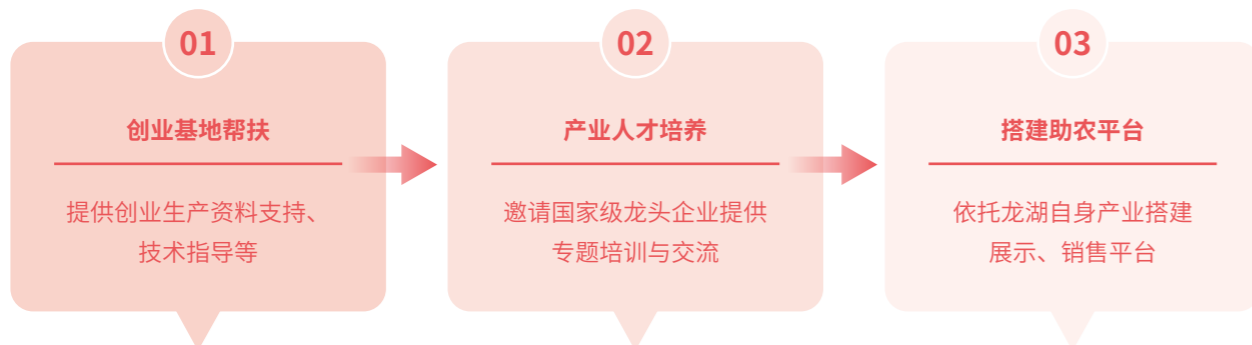
龙湖开展工友城市体验日活动



2021年世界城市日推广活动启动仪式

溪流计划

为加强乡村地区的创就业帮扶，提升乡村地区的经济水平，龙湖公益基金会开展“溪流计划”。该计划围绕“基地+人才+平台”的全产业链帮扶模式，为乡村经济困难家庭提供职业技术培养，从而改善家庭生活状况。自2011年至2021年12月31日，龙湖在重庆涪陵、巫溪等地区捐赠资金超7,000万元，实施农村贫困残疾人危房改造、农村贫困残疾人脱贫增收和残疾人高科技领域就业创业等项目，帮助4,121户残疾人增加收入6,000多万元，受益人群过万。



“溪流计划”帮扶模式

龙湖帮扶贫困残疾人开展养殖创业项目

帮扶农村残疾人种养殖创业是“溪流计划”的扶持项目之一。自计划启动以来，龙湖积极与当地企业合作，邀请企业为农民免费提供种植技术，提高产量。我们为帮扶对象提供了充足的资金，并不断提升乡村地区提升种植硬件设施条件、修建道路，助力打开货物运输道路。

在龙湖公益基金会的影响下，先受益的帮扶对象开始反哺该帮扶计划。他们在创造收益的同时，不定期为需要帮助的人赠送种猪、饲料等，带动更多家庭困难的残疾人增收致富。

截至2021年12月31日，该计划已精准扶持12个残疾人种养殖基地，并辐射周边730余户农村残疾人家庭。2021年，该地区残疾人家庭平均增收1.5万余元，有力地改善了当地农村家庭的生活质量，为搭建残疾人致富平台开创了先例。



重庆涪陵养殖基地创业人员

已精准扶持残疾人创业基地

12个

辐射周边农村残疾人家庭

730余户

该地区残疾人家庭平均增收

1.5万余元

涪陵区“助力乡村振兴·助残增收致富”项目启动

4月16日，重庆市残疾人福利基金会、重庆市涪陵区残联联合在马武镇惠民村举办了2021年龙湖公益基金会涪陵区“助力乡村振兴·助残增收致富”项目培训暨启动仪式。启动仪式上，龙湖公益基金会向涪陵区捐赠了326.318万元专项资金，专项用于开展涪陵区“助力乡村振兴·助残增收致富”项目，帮助涪陵区贫困残疾人开展养殖技术培训及生产资料帮扶等活动。

活动当天，还邀请了涪陵区畜牧兽医发展中心、区畜牧水产技术推广站高级专家为受助户讲课，从生猪的品种及特点、饲养与管理、疫病及防控等方面作了详细讲解。通过授课和互动，让养殖户进一步掌握科学养殖技术，帮助贫困残疾人家庭尽快实现脱贫增收。



“助力乡村振兴·助残增收致富”项目启动合影

巫溪县54岁老秦变身养猪大户

54岁的秦吉权家住重庆巫溪县天元乡镇江村，每天去给母猪添水喂食，看着小猪仔在圈里奔跑嬉戏，是老秦每天最幸福的时刻。由龙湖资助建立的汤秦养殖场目前已投产经营三年有余，看着自己的养殖场已小有规模，老秦脸上洋溢着幸福和自豪。

28岁时，老秦去山西煤厂打工，在一次矿场塌方事故中，失去了自己的左手掌，生活也因此陷入黑暗。从2008年起，老秦开始尝试养猪，但受制于资金、前期技术有限和环保政策趋严，生计越来越难以维持。正当他一筹莫展打算放弃时，却在2018年迎来了命运的转折。

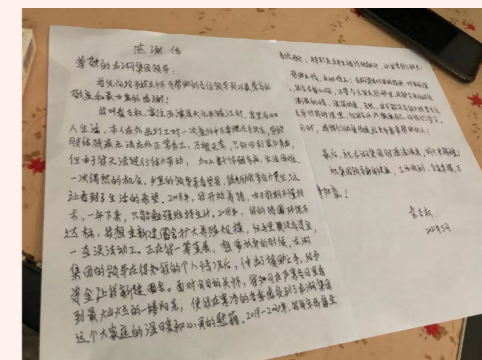
通过重庆市残联、重庆市残疾人福利基金会的走访，老秦的困难开始被有关部门和社会各界所重视。2018年龙湖了解到老秦的个人情况，通过重庆市残疾人福利基金会伸出了援手——出资20万资助秦吉权进行新建圈舍，将过去的散养模式升级成正规化、产业化的养殖经营。

养殖场的成功为老秦带来了巨大收益，但除去必要支出外，他将剩下的资金全部用到了回报社会和帮扶残疾人身上——比如疫情期间捐款、免费担当养殖技术指导、低价甚至无偿提供小猪仔给想干养殖业的残疾人，将善意传递给更多需要帮助的人。

在老秦给龙湖手写的感谢信中，他诚恳地写道：“虽然我没有能力报答各位领导对我的深恩，但我会以此激励自己，向你们学习，将你们的爱传递给更多需要帮助的人。”



汤秦养猪基地现场



老秦给龙湖的手写感谢信

友好社区

为进一步提升友好社区建设，龙湖充分发挥空间营造及服务能力，推动适老化改造以提升社区宜居环境，用善待扎根社区，与多个城市共建友好社区生态。

万年青计划

“万年青计划”是龙湖公益基金会开展的一项针对老年群体的城镇社区改造项目。龙湖充分发挥自身空间营造及服务能力，通过老旧小区的社区公共空间改造，包括无障碍改造、健身娱乐设施设备、老年活动中心改造等；以及孤寡、高龄、残疾等困难老人的居家环境适老化改造，包括扶手、沐浴椅、防滑垫、线路改造等21项产品，提升老人生活的安全性、便利性与幸福感，助力老旧小区焕新及友好社区建设。

截至2021年底，万年青计划陆续在重庆、沈阳、上海、苏州、烟台、赣州、长春等7城市落地，累计投入1.7亿元助力城镇适老化改造，帮助超25,000名位家庭困难的老人改善居家养老的安全性、便捷性。



“万年青计划”适老化改造内容

重庆专项捐赠

2021年12月龙湖公益基金会宣布向中国光彩事业基金会捐赠2亿元，其中1.6亿元用于当地老旧小区的社区公共空间改造及老人居家环境适老化改造；0.4亿元用于支持重庆乡村振兴重点帮扶县，开展残疾人种养殖及乡村学校帮扶，支持乡村振兴。

为共建老年友好社区，龙湖公益基金会在重庆渝中区、江北区、合川区、渝北区等老旧小区中，以社区公共空间改造、居家环境适老化改造及助老服务等方式，助力“百个社区焕新、十万居民受益、两万户老人优其屋”。



龙湖重庆专项2亿捐赠仪式



龙湖公益基金会助力重庆城镇老旧小区项目启动仪式

重庆首个改造项目“名人丽都小区”焕新在即

作为合川区首批改造小区之一，名人丽都小区于2003年建成，这个20年“高龄”的老小区是典型的山城聚落空间，16栋居民楼里居住着1,500余户人家，每家每户都有老人，因此老龄化问题较严重，小区配套基础设施也较为欠缺。结合该社区实际情况，龙湖以群众意愿驱动社区改造空间设计，在小区硬件条件改善、公共空间拓展等方面实施一系列“改造”工程，具有设计感的活动场地、林下休憩空间打造、新增健身设施等人性化设施，不久将成为社区老人的休闲好去处。



重庆名人丽都小区设计效果图

龙湖万年青计划已落地城市

7座

万年青计划帮扶人数

25,000余名

龙湖公益基金会助力赣州适老化改造见成效

为积极应对人口老龄化，提升老年人居家养老服务品质，完善养老服务体系，2021年11月19日，龙湖公益基金会共投入150万元，为赣州经开区黄金岭街道七一、金岭路等6个社区进行适老化改造，助力老年友好社区建设。



赣州黄金岭街道适老化改造

历经4个月，该项适老化改造工程已完工。龙湖公益基金会非常贴心的为269户困难家庭老人提供了卫生间三件套（坐便器、防滑凳、防滑垫）、人体感应小夜灯、老旧水电管线更新等居家室内环境改造项目；同时，将社区公共空间部分精心打造出了静心疗养、富氧健身、休闲社交等区域，增加了健身娱乐设施设备，为3,911位社区受助老人们的生活带来了切切实实的便利与舒心。

抗疫救灾

2021年是波折与希望交织的一年，突如其来的暴雨牵动着全国每一个人的心，人类与新冠病毒的战斗仍处于艰难相持阶段，作为人类命运共同体的一员，龙湖随时准备着共赴时艰。

2021年度

向郑州市慈善总会捐赠

2,000 万元

向山西省慈善总会捐赠

1,000 万元

龙湖全力支援抗洪救灾

面对河南暴雨洪灾，龙湖公益基金会迅速做出反应，全力支援河南抗洪救灾。2021年7月21日，龙湖公益基金会宣布通过重庆光彩事业基金会向郑州市慈善总会捐赠2,000万元，用于采购紧急救灾物资和支援灾后重建工作，以确保灾区群众的生活需要，快速恢复正常生活。



龙湖公益基金会向河南受灾地区捐赠物资

2021年10月，龙湖通过龙湖公益基金会向山西省慈善总会捐赠1,000万元，紧急驰援山西洪灾，助力政府与社会各界抗击灾情。所有捐赠资金都用于购买救灾物资以解决安置问题，并支援山西受灾地区灾后重建工作。

2022年开年以来，多地疫情频发，对各地医疗系统及民众健康安全造成极大压力。龙湖公益基金会密切关注疫情动态，积极统筹部署，组织全国多方资源，持续助力多地战“疫”。

今年初至3月底，龙湖公益基金会已向42个城市抗疫捐赠累计投入2,993万元（其中捐款金额410万元，捐赠防疫物资价值2,583万元），陆续为西安、苏州、北京、深圳、香港、泉州、武汉、成都、长春、上海、南京、青岛、烟台和葫芦岛等地提供快速检测试剂、医用防护服、防疫站点设施设备等急需物资，以支持一线社区防疫工作，为医护人员及民众提供保障。



50,000套防疫物资抵达“全港抗疫连线”



向深圳防疫一线送暖心关爱物资



捐赠价值720万元物资驰援上海抗疫



向长春市慈善会捐款300万元支援当地抗疫

志愿者活动

在实践社会公益的同时，龙湖集团成立志愿者组织，利用自身号召力，带动社会群众共同实践公益活动。龙湖志愿者秉承“公益，因行动而简单”的理念，以志愿服务、行为公益、捐款捐物三大形式，面向员工、客户陆续落地了紫唇挑战等多项公益活动。截至2021年12月31日，志愿者活动已落地全国60余城市，招募志愿者2,700余人。

自2020年成立以来

招募志愿者

2,700 余人



志愿服务

通过志愿服务的方式，参与公益项目



行为公益

通过行为公益的方式，支持公益项目，传递公益理念，如公益捐步等



捐款捐物

通过捐赠资金或闲置物品，支持公益项目

龙湖志愿者三大类公益活动形式

龙湖组织椿山万树志愿者活动

龙湖椿山万树老年公寓是龙湖志愿者的长期服务基地。志愿者组织会定期开展公益活动，关爱老年人生活与健康。志愿者们为老人打扫房间，在农场帮老人们除草采摘，并陪伴老人们开展手工活动与门球比赛。

节日期间，志愿者们也不忘为老年人送去关怀与温暖。在中秋节，志愿者们精心准备了美食节嘉年华，与老人们共度佳节。



志愿者与老年人共同制作手工

首届“益市集”活动圆满举办

2021年11月20日，龙湖首届“益市集”活动正式开启。所有参与者将通过线下公益摊位、线上直播竞价形式捐赠对应金额，从而获得心仪宝贝。龙湖公益基金会将对捐赠进行3倍配捐（上限100万元），全部捐款将用于欣芽计划，一起救助大病儿童。

活动期间，益市集共计落地全国33个城市，覆盖龙湖社区、购物中心、长租公寓、办公区等不同的业态空间，累计收到龙湖员工及客户捐赠的二手闲置公益宝贝7,000余件，参与人数超1.2万，公益捐赠超37万元，龙湖公益基金会顶格配捐100万元。



“益市集”义卖活动现场

香港联交所 ESG 指标索引

指标	详情	页码
A. 环境		
层面 A1: 排放物		
一般披露		P74-103
A1.1	排放物种类及相关排放数据	P90 & P99
A1.2	直接（范围一）及间接能源（范围二）温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P90
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以产量单位、每项设施计算）	P99
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以产量单位、每项设施计算）	P99
A1.5	所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	P75&P80-95&P100
A1.6	处理有害及无害废弃物的方法、描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	P97-98
层面 A2: 资源使用		
一般披露		P90&P94&P96-97
A2.1	按类型划分的直接及／或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P90
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P97
A2.3	所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P75&P90-95
A2.4	求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P96
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	包装材料产生量对集团的业务而言并非重要范畴
层面 A3: 环境及天然资源		
一般披露		P101-103
A3.1	业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	P101-103
层面 A4: 气候变化		
一般披露		P74-79
A4.1	已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动	P74-79
B. 社会		
层面 B1: 雇佣		
一般披露		P106-107
B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数	P106-107
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	P107
层面 B2: 健康与安全		
一般披露		P118-123
B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	P118
B2.2	因工伤损失工作日数	P118

指标	详情	页码
B2.3	所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	P118-123
层面 B3: 发展及培训		
一般披露		P109-113
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	P109
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	P109
层面 B4: 劳工准则		
一般披露		P106
B4.1	检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P106
B4.2	在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P106
层面 B5: 供应链管理		
一般披露		P66-69
B5.1	按地区划分的供货商数目	P66
B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目，以及有关惯例的执行及监察方法	P66-67
B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	P67
B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的管理，以及相关执行及监察方法	P68-69
层面 B6: 产品责任		
一般披露		P32-63&P70
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	报告期内，集团未发生相关事件
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	P63
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P70
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	P36-37
B6.5	消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	P62
层面 B7: 反贪污		
一般披露		P29
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	P29
B7.2	防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	P29
B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	P29
层面 B8: 社区投资		
一般披露		P126-139
B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	P126-139
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	P126-139

内部制度与法律法规清单

ESG 指标	内部制度	遵守法规及规例
A1 排放物	《废弃物控制与管理作业指导书》 《电子废物污染防治管理办法》	《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国大气污染防治法》 《“十三五”控制温室气体排放工作方案》
	《龙湖空间服务集团能源管理制度》 《集团椿山万树运营手册综合部分指引》 《龙湖集团绿色办公管理制度》	《中华人民共和国节约能源法》
A2 资源使用		《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国环境影响评价法》 《关于在国土空间规划中统筹划定落实三条控制线的指导意见》 《绿色建筑评价标准》 《土地管理法》 《自然保护区条例》 《城乡规划法》
	《龙湖集团环境政策》	
A3 环境	《集团人才推荐管理办法》 《集团招聘渠道管理指引》 《员工职业序列及职业等级管理办法》 《绩效等级评估管理办法》 《集团年度评奖管理办法》 《员工综合补贴管理办法》 《集团员工出勤假期管理办法》 《集团养老项目员工礼金、补贴项目及标准管理办法》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》
		《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《职业及健康安全管理体系认证》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国消防法》 《中华人民共和国突发事件应对法》 《中华人民共和国建筑法》 《建筑工程安全生产管理条例》 《中华人民共和国工伤保险条例》 《工作场所职业病危害监督管理规定》
B1 雇佣		
	《龙湖集团工程安全管理制度》 《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》 《龙湖集团在建设项目施工安全管理办法》 《龙湖物业员工安全管理》	
B2 健康与安全	《集团地产体系员工职业序列及职业等级管理办法》 《集团员工异地调动管理办法》 《集团人力资源单项奖制度》 《集团活水计划规则》	
B3 发展与培训		

ESG 指标	内部制度	遵守法规及规例
B4 劳工准则	《龙湖集团人权政策》 《集团员工出勤假期管理办法》 《集团员工离职管理办法》	《禁止使用童工规定》 《世界人权宣言》 《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《全国年节及纪念日放假办法》 《企业职业带薪年休假实施办法》 《企业职业患病或非因工附上医疗期规定》
	《龙湖集团供应商行为规范》 《供应商行为准则》 《集团建造类材料设备供应商管理办法》 《龙湖集团分供方管理办法》 《龙湖供应商评价标准及管理原则》	《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国民法总则》
B5 供应链管理	《集团软件著作权管理办法》 《集团专利管理办法》 《龙湖集团工程质量管理制	
	《集团工程第三方检查管理制度》 《集团工程第三方检查奖励细则》 《龙湖集团客户服务类客户访谈操作指引》 《龙湖集团物业分户查验管理制度》 《龙湖集团交房评价管理办法》 《集团数据安全管理制度》 《集团员工信息安全行为规范》 《集团敏感文档防泄漏工作指引》 《集团 U 盘拷养禁用操作指引》 《冠寓运营红线制度》 《IHG 处理个人数据政策》 《客户入住信息保护制度》 《来电来访客户信息保护制度》 《集团重大群诉及关键投诉管理办法》 《龙湖物业投诉管理程序》 《集团冠寓 400 客服声呐通报操作规范》 《集团冠寓舆情及客诉风险管理规范》 《龙湖集团商业地产投诉处理指引》 《客户满意度管理制度》 《龙湖集团客户满意度基金管理实施办法》	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国建筑法》 《建筑工程质量管理条例》 《建筑工程施工质量统一验收标准》（GB50300-2013） 《养老机构服务质量基本规范》 《中华人民共和国民法典》 《中华人民共和国网络安全法》 《数据安全管理办法》（征求意见稿） 《个人信息安全规范》（GB/T 35273-2020）
B6 产品责任		
B7 反贪污	《龙湖集团商业行为准则》	《中华人民共和国反洗钱法》 《防止贿赂条例》 《反不正当竞争法》
B8 社区投资	《龙湖集团公益捐赠管理办法（2020 年版）》	

ESG 数据指标绩效表

经济指标

	单位	2021	2020	2019
总资产	亿元	8,757	7,652	6,522
净资产	亿元	2,219	1,927	1,667
营业收入	亿元	2,234	1,845	1,510
核心权益后净利	亿元	224	187	156

管治指标

		单位	2021	2020	2019
年度风险确认和评估	共完成审计	项	20+	22	-
	审计发现	个	50+	160+	-
	整改完成率	%	100	100	-
商业道德	商业准则培训及考试参与人数	万人	4.4	3.4	-
	商业准则考试通过率	%	100	100	-
	签署廉洁协议书的供应商占比	%	100	100	-
投诉举报	共接听举报电话	次	800+	700+	-
	有效举报	条	345	147	-
反腐败	发生系统性腐败风险	次	0	0	0

环境指标

绿色建筑

	单位	2021	2020	2019
2021 年, 集团获得绿色认证的项目共有	个	34	34	-
2021 年, 集团获得绿色认证的项目面积达	万平方米	430	573	-
2021 年, 集团满足绿色建筑标准的项目面积占比	%	96.7	-	-
截至 2021 年底, 集团累计满足绿色建筑标准的项目共有	个	499	341	-
截至 2021 年底, 集团累计满足绿色建筑标准的面积	万平方米	9,000+	7,200	-

能源资源使用¹¹

	单位	2021	2020	2019
汽油消耗总量	升	45,559.14	289,585.92	-
柴油消耗总量	升	172,776.02	100,475.75	-
天然气消耗总量	立方米	12,417,486.16	4,519,720.70	-
外购电力总量	千瓦时	790,003,394.74	583,924,179.03	835,973,591.00
综合能耗消耗量	吨标煤	112,437.48	77,686.91	N/A
综合能耗消耗密度	吨标煤 / 万元营收	0.0050	0.0042	N/A
水资源消耗总量	立方米	23,038,950.22	29,177,141.13	34,595,988.04
水资源消耗密度	立方米 / 万元营收	1.03	1.58	N/A

温室气体排放

	单位	2021	2020	2019
范畴一排放量	吨二氧化碳当量	26,522.60	10,775.66	-
范畴二排放量	吨二氧化碳当量	613,586.31	538,611.66	-
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	640,108.91	549,387.33	771,826
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.02865	0.02980	-

废弃物

	废弃物总类	单位	2021	2020	2019
无害废弃物	无害废弃物排放总量	吨	6,596,210	31,791,297	25,351.65
	无害废弃物排放密度	吨 / 万元营收	0.30	-	N/A
有害废弃物	有害废弃物排放总量	吨	1,894	1,578	N/A
	有害废弃物排放密度	吨 / 万元营收	0.000085	-	N/A

¹¹ 因 2021 年数据统计口径变化, 部分数据不具备对比性, 则标注为 N/A。

社会指标

社区公益

	单位	2021	2020	2019
公益捐款	亿元	4.16	2.2	0.94

产品及服务

	单位	2021	2020	2019
客户满意度	%	92.3	88	89

员工雇佣

	单位	2021	2020	2019
员工总数	人	44,065	35,426	26,316
按性别划分	男	26,823	20,938	16,144
	女	17,242	14,488	10,172
按雇员类别划分	高层	94	95	82
	中层	1,142	719	719
	一线管理者	4,268	2,297	1,859
	员工	38,561	32,315	23,656
按年龄划分	30岁以下员工	17,155	13,857	11,876
	30-50岁员工	24,661	17,605	13,944
	50岁以上员工	2,249	3,964	496
按地区划分	境内员工	44,051	35,406	26,298
	港澳台及海外员工	14	20	18

员工培训

	单位	2021	2020	2019
线上培训总时长	小时	1,660,996	439,097	211,567
按性别	男	35.98	9.4585	-
	女	34.19	8.8967	-
人均受训时数	高级管理人员	7.74	0.5245	-
	中级管理者	27.43	8.7631	-
	普通员工	35.61	9.2934	-
线下培训总时长	小时	306,132.6	159,809	98,521
按性别	男	7.28	3.66	-
	女	5.04	2.93	-
人均受训时数	高级管理人员	28.44	2.64	-
	中级管理者	19.77	8.64	-
	普通员工	6.39	2.82	-

员工关爱

	单位	2021	2020	2019
集团的敬业度调研覆盖员工比例	%	100	94	94
员工敬业度	%	83	86	84
员工满意度	%	80	83	80

安全生产

	单位	2021	2020	2019
全年发生重伤及以上生产安全责任事故	件	0	0	-
全年因工死亡和因工重伤人数	人	0	0	-
因工死亡比率	%	0	0	-
因工伤损失工作日数	天	0	0	-
安全生产培训在线课程	门	10	7	-
参与安全生产培训的人数	万人	6.8	6.2	-

供应商管理

	单位	截至 2021 年底	截至 2020 年底	截至 2019 年底
供应商数量	家	123,653	22,834	16,524
内地	家	123,133	22,774	16,425
港澳台	家	46	44	-
海外	家	474	16	-

创新管理

	2021 年内	2020 年内
申请软件著作权数量	50	39
被授权软件著作权数量	50	39
申请专利数量	262	113
被授予专利数量	112	33
	截至 2021 年 12 月 31 日	截至 2020 年 12 月 31 日
被授权软件著作权总数量	138	54
被授予专利总数量	278	45

LONGFOR⁷ 龙湖

善待你一生
FOR YOU FOREVER



龙湖集团官方网站



龙湖集团官方微博



龙湖集团官方微信

电话:010-8798 4299

传真:010-8798 4500

网址:<https://www.longfor.com/>

地址:北京市朝阳区北苑小街8号龙湖蓝海引擎产业园

邮编:100012