

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 2022 年

目錄

目錄.....	1
一、 關於本報告.....	1
二、 主席寄語	3
三、 關於本集團.....	5
四、 年度專題	18
五、 可持續發展管理	26
六、 利益相關方參與	37
七、 悉心服務，關愛業主.....	40
八、 合作共贏，信任夥伴.....	71
九、 以誠待人，匯聚優才.....	76
十、 綠色低碳，呵護環境.....	92
十一、 熱心公益，回饋社會.....	103
附錄一： 關鍵績效指標索引.....	111
附錄二： 政策及適用法律法規列表	117
附錄三： 《ESG 報告指引》內容索引	122

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」）欣然發佈第五份《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 2022 年 1 月 1 日至 2022 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¹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²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，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 或香港交易所披露易網站 hkexnews.hk 刊發的碧桂園服務 2022 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。

¹ 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。

² 2022 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍包括：集團總部辦公區域、32 個區域公司/城市公司辦公區域，及其轄下共 1466 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。

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「關鍵績效指標指引」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、統計數據或公開數據，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 <https://www.bgyfw.com/cn/investor-esg.html> 和香港交易所披露易網站 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。

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

二、主席寄語

本人謹代表碧桂園服務，欣然提呈本集團第五份《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、服務品質、環境保護、員工關懷及社區建設等方面的承諾和表現。我們力求穩健經營的同時，在征程上打造出具有碧桂園服務風格的可持續發展體系，運用科技和創新助力高質量發展。

2022 年是碧桂園服務自創立以來的第 31 周年，也是我們「夯實年」的第一年，集團積極配合黨和國家的號召，推動高質量發展，堅持長期主義，堅守本職工作，堅持為客戶提供高品質服務，創造新價值。本集團繼續保持對客戶滿意度以及體驗的關注，遵守嚴格的服務質量管控體系，根據客戶的需求對服務進行升級，推動運營與業務的數字化發展。集團關注業務對於環境的影響，以綠色管理體系為綱領，智能化節水節電，打造人與自然和諧共生的低碳社區。集團重視人才隊伍的建設，吸引人才，培養人才，維持集團核心競爭力。同時，集團也加強了對股權公司的投後管理，加速股權公司在文化、管理以及業務方面的融合。

我們堅持服務創新升級，以先進的服務理念與品質管理體系延伸服務邊界。今年，我們增加了客戶滿意度調研的深度與廣度，鼓勵客戶主動為集團的服務質量與形式獻計獻策；我們以創新的思維助力城市高質量發展，通過召開城市服務開發者大會，分享城市服務的經驗；我們整合社區增值服務資源，創立「智享樓下」活服務品牌，打造一站式社區增值服務解決方案；我們推動「紅色物業」在全國更廣泛落地，用黨建串聯起基層治理服務。

我們秉持以誠待人原則，以規範的制度與機制建設全面保障員工權益。我們注重平等僱傭與晉升，為員工營造一個多元、公平公正的發展環境；我們重視員工溝通，面向全體員工開展員工幸福感調查，員工幸福感同比提升 4.8 個百分點；我們重視員工的安全健康及發展成長，開展多樣化線上線下培訓課程，並制定相關制度切實保障員工各項權益。

我們遵循綠色環保理念，以完善的環境管理措施助力創建綠色社會。我們持續完善環境管理體系，制定節水、減廢、能源使用效率、減排四大發展目標，並倡導綠色物業，採取一系列節能減排措施踐行綠色運營理念；我們積極探索「零碳社區」建設，推動社區居民形成健康、節約、低碳的生活方式和消費模式，推進社區減碳進程；我們建立極端天氣應急處理機制，充分應對氣候變化帶來的機遇與挑戰。

我們利用科技與數字化為驅動，為運營與業務降本增效。我們順應大數據時代發展趨勢，結合精益化和數字化管理，用科技賦能智慧物業服務發展，提升客戶體驗。我們以客戶體驗和運營服務為中心，建設「天石雲」智能化集成線上社區平台、CEM 神燈客戶體驗平台等線上平台，通過智能化、透明化的科技成果，重塑管理模式，打造「智慧服務」。

我們持續踐行社會責任，以飽滿的公益熱情推動社會和諧發展。我們利用自身優勢資源支持抗疫救災，勇擔企業社會責任，助力國家度過難關；我們積極響應國家鄉村振興戰略，推動消費助農，助力建設美麗鄉村；我們持續完善紅色物業，推出「紅心碧海」紅色物業服務品牌，建設黨建引領下的基層業主共治體系，創建多彩和諧社區；我們關心社會福祉，通過搭建志願者平台、組織公益隊伍，積極參與各類慈善公益活動，向社會傳遞正能量。

自成立以來，碧桂園服務始終秉持「急業主所急，想業主所想」、「一切以業主為中心」的服務理念，為業主提供高水平的物業服務。我們以服務品質為基礎，以科技創新為新動力，依託雄厚的線下資源以及多樣的線上平台雙輪推動，引領行業高質量發展。未來，我們依然不忘初心，繼續將可持續發展理念融入到運營與業務之中，做一個勇於承擔社會責任，關注所有利益相關方的陽光企業，為更多人的美好生活不懈努力！

楊惠妍

董事會主席

三、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，以精益的物業管理及服務體系為基礎，整合平台資源，以科技創新為驅動，夯實業務能力，滿足業主的多樣化需求，以服務成就美好生活。

31 個

400+個

服務範圍覆蓋全國 31 個省、自治區、直轄市及香港特別行政區的 400 餘個城市及海外

6,601 項

共管理 6,601 項物業項目

841 萬戶

服務約 841 萬戶業主及商戶

869.1 百萬^m

除「三供一業」業務外，收費管理面積約為 869.1 百萬平方米

1,601.9 百萬^m

除「三供一業」業務外，合同管理面積約為 1,601.9 百萬平方米

1. 我們的業務

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」）、城市服務及商業運營服務。

1) 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。本集團聚焦物業管理服務的內生增長，在品牌拓展方面保持行業競爭力。本年度，新增品牌拓展簽約外拓項目 1,626 個，新增年化飽和收入約人民幣 49.04 億元，充分應證了本集團在市場的品牌拓展能力。本集團聚焦存量市場開拓，一方面通過下沉營銷網絡深耕三四五線城市市場；另一方面通過產品創新深挖一二線城市存量市場。本集團亦在非住宅業態積極探索，推進商業、文旅、公建等業態的拓展，陸續落地包括重慶市政府、中國國際展覽中心（朝陽館）、西安前海人壽金融中心、天津泰達時尚購物中心等重點項目的物業管理服務。

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」，從資產保值增值和業主生活兩大需求出發形成六大服務：(i)到家服務—通過標準化運營體系，為業主提供安全、便捷、專業、貼心的全鏈條到家服務；(ii)家裝服務—整合知名家裝品牌資源，打造一站式家裝服務；(iii)社區傳媒服務—觸達社區全媒體矩陣，建立消費者與品牌的深層連接；(iv)本地生活服務—搭建客戶本地消費場景，不斷適配業主需求以定制多元生活服務；(v)房地產經紀服務—服務業主資產管理需求，深耕二手房屋租售及(vi)園區空間服務—充分利用社區空間資源，以便利業主生活為目標開展業務，提高業主居住幸福感。

3) 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。

52.4 百萬㎡

1,435.3 百萬元

「三供一業」的供熱服務收費管理面積約為 52.4 百萬平方米，收入約 1,435.3 百萬元

88.1 百萬㎡

92.9 百萬㎡

「三供一業」的收費管理面積約為 88.1 百萬平方米，合同管理面積均約為 92.9 百萬平方米

150+個

4,836.9 百萬元

城市服務覆蓋超 150 個城市，實現收入約 4,836.9 百萬元

170+個

1,285.1 百萬元

商業運營服務在管項目超 170 個，實現收入約 1,285.1 百萬元

4) 「三供一業」業務

本集團於 2018 年成立合資公司，開始進入「三供一業」中的物業管理及供熱的分離移交改革領域。本集團「三供一業」業務在經過多年的發展與融合，與合作方進入全面管理提升的發展新階段。本集團積極拓展新市場新業態，堅持多元開發，已形成覆蓋住宅、辦公、工業、學校、醫院、餐飲、軌道交通等豐富業態的管理項目布局，為未來長期的良性發展打下堅實基礎。在企業後勤服務方面，本年度，集團與多個合作夥伴簽訂戰略合作協議，積極開展對如辦公園區、工業園區、生產廠區、倉儲物流、設備維護、車輛服務等方面的企業業務佈局與實踐。在社區生活服務方面，本集團依託社區資源，圍繞「商品到家」、「服務到家」、「安全到家」，為業主打造 24 小時生活鏈和 15 分鐘生活圈，充分利用自有的服務體系和網絡，打造本地生活服務平台。

5) 城市服務

本集團是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。我們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，積極把握基於城市高質發展衍生的城市管理精細化改革及公共服務數字化融合治理的需求。本集團的城市服務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，兼顧「政府驅動型」公共服務的綜合效益和長期效益的平衡，結合自身全產業鏈資源優勢，推出城市共生計劃 2.0 產品，為城市提供市政服務智慧運營、城市治理精細服務、老舊社區長效管理、城市公共資源及資產經營、社區治理現代化等全場景城市運營數字化解決方案。

6) 商業運營服務

本集團為購物中心、社區商業、寫字樓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. 年度大事記

碧桂園服務舉辦年度線上客戶答謝交流活動，碧桂園服務執行董事兼總裁李長江先生，碧桂園生活服務副總裁兼首席市場官汪英武先生，碧桂園服務助理總裁兼品牌與客戶體驗研究院院長曹寧釧女士，碧桂園服務品牌與客戶體驗研究院大客戶關係管理部門總經理李穎女士等管理層代表與各行各業的客戶代表進行了一對一視頻連線。



碧桂園服務發佈 2021 年度業績，全年實現營業收入人民幣 288.43 億元，同比增長 84.9%；毛利人民幣 88.64 億元，同比增長 67.3%；淨利潤人民幣 43.495 億元，同比增長 56.4%；股東核心淨利潤人民幣 46.069 億元，同比增長 58.7%。



1月

2月

3月

碧桂園服務(6098.HK)恒生指數比重由 0.67% 上升至 0.75%；恒生中國企業指數中比重由 1.11% 上升至 1.20%。碧桂園服務(6098.HK)作為首家獲納入恒生指數成份股及恒生中國企業指數成份股的物業管理上市企業，此次比重上升說明本公司持續獲得國際資本市場的認可。

代號	公司名稱	流通量(%)	比重(%)	
			前	後
5	滙豐銀行	100	3.13	3.64
1299	友邦保險	100	8.03	7.82
939	建設銀行(HK)	45	4.88	4.75
388	香港交易所	95	3.98	3.87
2338	中國平安保險	85	3.17	3.08
1398	工商银行(HK)	85	2.64	2.57
3968	招商銀行(HK)	85	2.61	2.55
3988	中國銀行(HK)	95	1.88	1.83
11	恒生銀行	60	0.86	0.84
2388	中國人壽保險	35	0.89	0.87
9398	中國人壽(HK)	100	0.78	0.76
中國企業			3.82	3.85
2	中國銀行	80	1.02	1.00
3	香港中環置地	60	0.78	0.74
2888	新鴻基發展	45	0.52	0.51
6	電訊管理局	25	0.39	0.38
1028	廣江發展集團		0.30	0.23
36	中國地產	100	0.89	0.85
823	新鴻基地產	100	1.05	1.03
1109	聯華發展	45	0.95	0.92
1131	聯華地產	35	0.85	0.77
6098	碧桂園服務	60	0.67	0.75
960	中國地產	35	0.62	0.60
1997	九龍地產	60	0.50	0.49
2007	聯行地產	35	0.39	0.39
12	中國地產	30	0.38	0.37
17	新世祥地產	35	0.34	0.33
101	物地地產	45	0.25	0.24

碧桂園服務集團自本月起共派出 75 名青年員工參與 2022 年北京冬奧會、殘奧會志願服務工作。



碧桂園物業香港以不高於約人民幣 31.29 億元總代價收購中梁百悅智佳服務有限公司（「百悅智佳服務」）合共約 93.76% 股權。



有關收購中梁百悅智佳服務有限公司

自願公告

本公司為碧桂園服務控股有限公司（「本公司」），總行附屬公司統稱「本集團」自願

披露，以向本公司股東及潛在投資者提供本集團收購業務發展情況。

收購事項的完成及代價支付受該等協議項下多項約定（包括總一市產收購）所約束。

該等代價將從該等協議項下的總款項中進一步撥款或從該等代價項下現金撥款中撥款。

本公司將遵守香港聯合交易所有限公司證券上市規則（「上市規則」）及於該等特許作出

進一步公告（如適用）。

碧桂園服務集團 2022 年度第三屆「廉政清風陽光文化節」正式啟動。



碧桂園服務召開 2022 年股東週年大會，所有決議案均獲贊成通過。



第二屆碧桂園服務城市服務開發者大會在武漢隆重舉行，碧桂園服務並同時在該大會上發布城市合夥人 2.0 計劃。



上海爆發新冠疫情，碧桂園服務積極配合政府落實各項防疫措施，為 350 多個項目提供物業服務，保障社區安全，全力以赴當好社區防疫「守門人」，與社區業主共同守護城市萬家燈火。



碧桂園服務集團廣東韶關、清遠地區遭遇最強「龍舟水」，碧桂園服務社區物管人員全員 24 小時待命，堅守社區，協助業主排除險情、提供物資，全力守護碧桂園業主的生命及財產安全。



碧桂園服務榮獲廣東省物業管理行業協會「2021年-2022年6月抗疫先鋒企業」。



碧桂園服務發佈 2022 年中期業績並召開業績發佈會。截至 2022 年 6 月 30 日止六個月，本集團實現營業收入人民幣 20,055.4 百萬元，同比增長約 73.5%；毛利人民幣 5,387.0 百萬元，同比增長約 39.6%；淨利潤人民幣 2,751.9 百萬元，同比增長約 23.6%；股東核心淨利潤人民幣 2,891.0 百萬元，同比增長約 30.5%。



碧桂園服務與殼牌簽訂《碧桂園服務與殼牌「綠色低碳」戰略合作框架協議》。



碧桂園物業香港收購合富輝煌集團控股有限公司（「合富輝煌」）約 1.45 億股股份。收購事項股權交割已完成，碧桂園物業香港持有合富輝煌已發行股本約 25%。



8月

9月

10月

11月

碧桂園服務憑藉在推動黨建和物業業務深度融合、深化社區基層治理方面的出色表現榮獲人民網·人民黨建雲「奮進新征程，建功新時代」基層黨建信息化創新案例殊榮。



碧桂園服務集團財務共享中心應付共享、BIP 制度平台全國推廣、物業收費管理系統（BOSS）及法律事務管理系統上線。



碧桂園服務城市服務集團正式成立碧嘉護理公司，推出「碧+康護服務」。



12月

碧桂園服務「碧桂園服務怡然五星養老品牌」榮獲物業領先指數研究院、廣州國際智慧物業博覽會委員組、廣東省物業管理行業協會「中國（大灣區）物業品牌（服務）典範獎」。



碧桂園服務連續五年開展「社區力量」消費助農行動，推廣廣西桂七芒果、江西井冈山錦繡黃桃、甘肅東鄉羊等，2022年累計推廣人民幣 1,333 萬元，五年累計推廣超過人民幣 3,983 萬元。

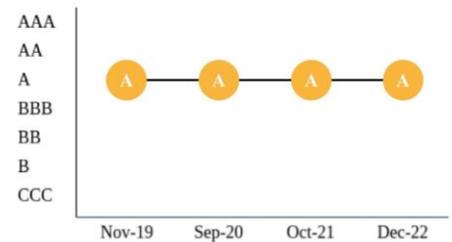


碧桂園服務水東灣分公司突擊隊、東莞常平分公司突擊隊分別榮獲廣東省物業管理行業協會「抗疫先鋒突擊隊」。



碧桂園服務再次獲得國際權威的投資者指數編制公司摩根士丹利資本國際公司 (MSCI) ESG 評級 A 級，實現自公司上市後連續第四年獲得 A 級評級。

ESG Rating history



ESG Rating history shows five most recent rating actions

3. 年度 ESG 關鍵績效

經濟
績
效



營業收入
413.67 億元



淨利潤
22.61 億元



資產總額
700.77 億元



權益總額
399.09 億元



收費管理面積
869.1 百萬
平方米



合同管理面積
1,601.9 百萬
平方米



服務城市
400+個



物業服務項目
6,601 個



環
境
績
效



節能燈具改造數量
360,000 個



節能改造年節約電量
849 萬度



水泵改造數量
95 個



水泵改造節電量
1,180 萬度



能耗系統降本
94 萬元/年



垃圾分類項目
446 個



社會
績
效



小業主滿意度
92.86%



大業主滿意度
96.68%



員工平均培訓
63.75 小時



員工幸福感提升
4.8 個百分點



反貪腐培訓
15,213 小時



消費助農行動累計
突破 3,983 萬元



公益捐贈
391 萬元



紅色物業黨支部
458 個



4. 榮譽

1) ESG 評級及指數



MSCI ESG 評級 **A 級**³

上市以來，連續四年獲得 A 級評級，為港股上市物管企業中最高



Sustainalytics ESG 風險評級為「**低風險**」⁴

10.5/100 (分數越低，風險越小)

評為 2023 年「ESG 區域 (亞太) 最高評級」企業



「**富時羅素社會責任指數系列**」成份股⁵

彰顯資本市場對本集團 ESG 管理能力的肯定

³ THE USE BY COUNTRY GARDEN SERVICES HOLDINGS COMPANY LIMITED OF ANY MSCI ESG RESEARCH LLC OR ITS AFFILIATES ("MSCI") DATA, AND THE USE OF MSCI LOGOS, TRADEMARKS, SERVICE MARKS OR INDEX NAMES HEREIN, DO NOT CONSTITUTE A SPONSORSHIP, ENDORSEMENT, RECOMMENDATION, OR PROMOTION OF COUNTRY GARDEN SERVICES HOLDINGS COMPANY LIMITED BY MSCI. MSCI SERVICES AND DATA ARE THE PROPERTY OF MSCI OR ITS INFORMATION PROVIDERS, AND ARE PROVIDED 'AS-IS' AND WITHOUT WARRANTY. MSCI NAMES AND LOGOS ARE TRADEMARKS OR SERVICE MARKS OF MSCI.

⁴ 版權所有 ©2023 Sustainalytics。

⁵ FTSE Russell (the trading name of FTSE International Limited and Frank Russell Company) confirms that Country Garden Services Holdings Company Limited has been independently assessed according to the FTSE4Good criteria, and has satisfied the requirements to become a constituent of the FTSE4Good Index Series. Created by the global index provider FTSE Russell, the FTSE4Good Index Series is designed to measure the performance of companies demonstrating strong Environmental, Social and Governance (ESG) practices. The FTSE4Good indices are used by a wide variety of market participants to create and assess responsible investment funds and other products.

2) 榮譽及獎項

可持續性（部分）



榮獲 2022 藍籌物業百強峰會「ESG 典範企業」和第六屆卓越 IR「最佳 ESG 獎」

社會責任（部分）



榮獲廣東省物業管理行業協會頒發的 2022 年廣東省物業服務企企業「承擔社會責任·助力社會就業」突出貢獻獎、2022 年度廣東物業管理行業「抗疫先鋒企業」和 2021 年-2022 年 6 月廣東物業管理行業「抗疫先鋒企業」稱號

綜合營運（部分）



277 項
截至 2022 年
12 月 31 日，
累計獲得 277
項國家級/行
業協會/機構
榮譽



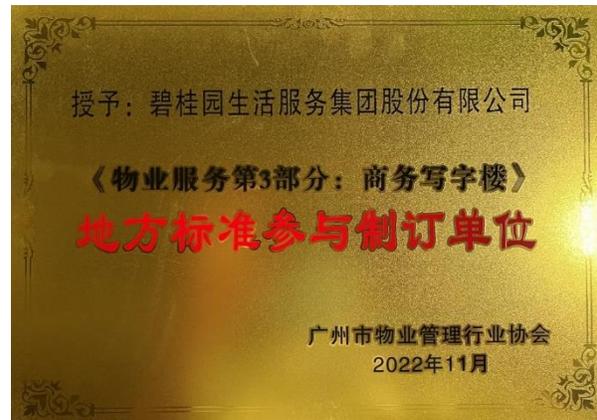
榮獲「2022 物業服務企業上市公司 10 強第 1 名」、「2022 中國物業企業綜合實力 TOP1」、「2022 中國物業服務企業綜合實力 10 強第 1 名」等多個獎項

39 項
截至 2022 年
12 月 31 日，
累計獲得 39
項省級榮譽



獲評由廣東省物業管理行業協會頒發的「抗疫先鋒突擊隊」
榮譽稱號

26 項
截至 2022 年
12 月 31 日，
累計獲得 26
項市級榮譽



獲評由廣州市物業管理行業協會頒發的「地方標準參與制定單
位」榮譽稱號

3) 體系認證

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品質管理體系、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
品質管理體系



GB/T 24001-2016
ISO 14001:2015
環境管理體系



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



四、年度專題

1. 同心共築零碳社區

社區是城市有機體組成的最基本單元，是碳排放活動的主要空間載體，也是城市減碳的重要場所。本集團通過探索零碳社區建設、組織環保宣傳活動等方式，努力打造人與自然和諧共生的社區環境，不斷促進社區居民形成節約、低碳的生活方式和消費模式，實現社區的可持續發展。

1) 探索零碳社區建設

為推進社區居民養成綠色低碳的生活習慣，2022年8月，本集團攜手殼牌簽訂《碧桂園服務與殼牌「綠色低碳」戰略合作框架協議》，本次合作的內容涵蓋新能源汽車充電基礎設施建設、社區充電服務、增值生態聯動等多個方面，為探索「零碳社區」的建設提供了指引。



簽約儀式現場



零碳社區規劃圖

結合雙方優勢資源，本集團將在社區內提供「便捷、可靠、安全、綠色」的充電服務，以集團擁有自營停車場的50個項目為起點，建設和擁有高品質標準化的充電設施，為社區居民提供便利可靠安全的充電服務。根據合作進展和合作意願，未來雙方的合作可能拓展至5,000個項目，以逐步消除新能源車主的「里程焦慮」，同時也共同推動社區減碳進程，實現城市社區近零能量消耗及生態的可持續發展。

3萬+個

截至2022年12月31日：

電瓶車充電樁數量增加至超2.5萬個，汽車充電樁增加至5,000個



社區充電樁

2) 倡導綠色低碳生活

本集團積極倡議社區居民選擇綠色出行，如儘量乘坐公共交通工具、騎自行車和步行等，以養成益於健康、兼顧效率的出行方式。同時，我們建議社區居民做好垃圾分類處理和物資回收利用，在節約資源能源的同時，減少環境污染及碳排放量，爭做綠色低碳的參與者、擁護者、受益者。



垃圾分類處理



物資回收利用

「垃圾分類進社區，變廢為寶齊參與」

為進一步推進社區垃圾分類工作，培養居民垃圾分類習慣，營造人人皆知、廣泛參與的環保氛圍，本集團附屬公司福建東飛環境集團有限公司（以下簡稱「東飛」）攜手安徽省合肥市蜀山區城管局，於2022年11月24日在奧林社區開展「垃圾分類進社區，變廢為寶齊參與」的垃圾分類主題宣傳活動。通過開展垃圾分類知識普及、變廢為寶現場手工活動，激發居民助力綠色環保的積極性，讓更多居民養成垃圾分類的好習慣，從而改善社區環境，為可持續發展作貢獻。



垃圾分類主題宣傳活動現場

2. 匠心助推城市更新

城市更新是城市發展的關鍵主題，本集團堅持新型城鎮化聚焦戰略，秉持「善治、益業、美境、惠民」的核心價值，深耕老舊小區長效管理，並探究城市運營數字化解決方案，持續助力城市高質量發展。

1) 老舊社區長效管理

本集團積極響應國家《關於全面推進城鎮老舊社區改造工作的指導意見》，全力推進老舊社區改造工作，並引入 EPCO 模式，即設計、建設、運營、管理一體化。通過對項目改造工程的設計、採購、施工和運營全流程實施整體總包方案，我們進一步優化完善社區生活服務設施，帶動社區服務產業增量發展，徹底解決傳統社區改造中改管脫節、資源浪費、資金不足等難題。

同時，為解決老舊社區環境髒亂差、物業服務缺失、居民投訴上升等問題，本集團提出了「四紅六策」智慧服務，通過四項物業服務和六大創新舉措，打破「一年改、三年壞、五年舊」的惡性循環，助力解決各級城市基層社區治理難題。

四項物業服務



- 暖心紅—精細化物業服務
- 智慧紅—數字化社區治理
- 頤養紅—幸福生活服務
- 樂享紅—鄰里互榮共享

六大創新舉措



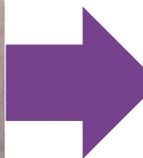
- 成片管理規模化
- 街區作業機械化
- 網格管理集約化
- 社區服務數字化
- 生活服務平台化
- 社區資源增值化

「四紅六策」老舊社區長效治理模式

山西省壽陽縣非物業老舊棄管社區環衛一體化項目

本集團在山西省壽陽縣環衛一體化項目所轄非物業老舊棄管社區有88個，管理面積41.2萬 m^2 。在集團項目組進駐前，這些社區因常年無人管理導致環境衛生較差、衛生死角多、社區景觀損壞嚴重等問題。2022年，本集團持續加強對老舊棄管社區的環境整改力度，通過「小而美」的提升舉措，進一步改善老舊棄管社區的居住環境，提升社區居民的滿意度及幸福感。

- 刷漆亮化牆面、井蓋等老舊設施，目前已完成380餘個井蓋的美化；
- 全面清理牆面小廣告，清除面積達2,000 m^2 ；
- 美化社區綠化帶：清除雜草、對570餘顆樹木進行刷白套紅；
- 全方位消除衛生死角，達到可視範圍無污面。



美化前

美化後

2) 數智賦能城市服務

隨著物聯網、大數據、5G、雲計算、人工智能等新興技術飛速發展，城市規劃、建設、管理和服務快速向智慧化發展，數字化轉型成為城市服務行業的必然趨勢。本集團積極進行數字化架構改革，通過線上線下相結合，不斷完善數據歸集渠道，構建「兩個中心、三大應用、四項業務、八大專項系統」的城市服務「全屏多維」產品體系，以拓展城市數字治理場景，形成高效、生態的數字服務業務體系，實現政府監管、科學決策、專業服務、智能管理、市民參與、多方共治的融合局面。

天津濱海新區城市服務數字平台

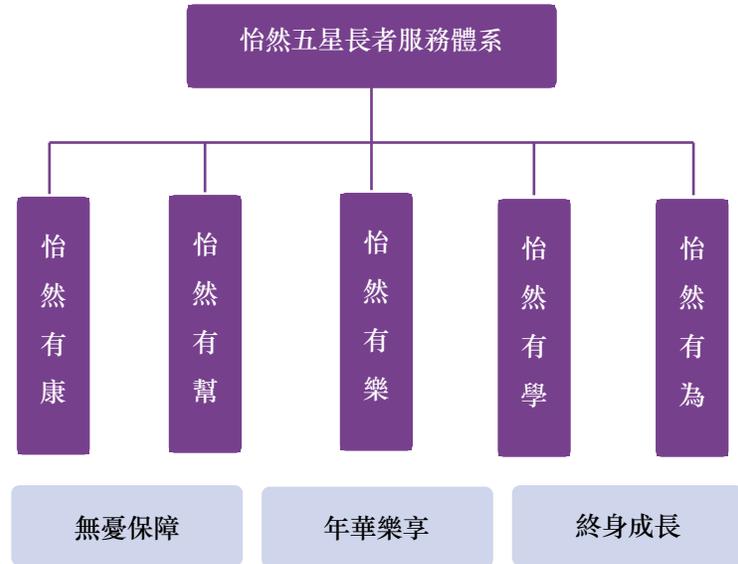
本集團天津市濱海新區城市服務數字平台，依託物聯網、人工智能、GIS 和移動互聯網等技術，基於政府、集團、區域、項目不同角色對濱海新區項目進行監督或運營管理的訴求，構建了市政環衛一體化管控系統、老舊社區管理系統、全域停車運營系統、資產經營監管系統及城市運營整體管控平台。通過物聯設備全感知、作業過程全監控、事件響應全監督及多元運營全管理等手段，本集團構建覆蓋多業態、廣場景、全流程的閉環監管體系，為城市管理者提供智慧管理工具和高效監管服務，為城市市民提供便捷的城市服務運營入口。



城市服務數字平台首頁

3. 精心打造長者服務

為響應國家「積極應對人口老齡化」的戰略，本集團踴躍承擔社會責任，全力推進「物業+養老」服務，探索居家養老服務模式。本集團通過提供免費和付費的超 150 項產品和服務，為社區長者業主搭建覆蓋三個層次、五個方面的「怡然五星長者服務體系」，以解決長者人群生活痛點和養老需求，讓長者老有所養、老有所醫、老有所為、老有所學、老有所樂。



怡然五星長者服務體系

怡然有康

身體康健是幸福晚年的基礎，我們倡導和陪伴長者一起關愛生命健康安全，通過與社區醫院、緊急救助機構進行合作，以滿足長者健康指導、醫療護理、住院服務、上門就醫和緊急救助等安全所需。

7 類

57 項

怡然有康模塊目前共有 7 類 57 項產品和服務

-  義診服務
-  養老病床助餐服務
-  養老病床助潔服務
-  養老病床助浴服務
-  養老病床介護服務
-  上門醫護服務
-  平安鐘救助類



在怡然有康模塊，我們為長者提供長者服務手冊

4 類

45 項

怡然有幫模塊目前共有 4 類 45 項產品和服務

怡然有幫

長者的起居生活面臨出行困難，我們希望通過物業的鳳凰到家服務、社區樓下服務和公益便民服務，為社區長者提供便捷的家政、維修、代辦、上門和託管服務。

-  維修服務類
-  生活幫辦類
-  居家照料類
-  長者公益便民服務日



在怡然有幫模塊，我們為長者提供上門醫療服務

怡然有樂

除了基礎的生活需求，長者業主們也會有更高的精神需求。我們希望通過聯動業主興趣社團、社交比賽和旅遊資源，讓長者能夠在社區內找到志同道合的夥伴，享受繽紛生活的樂趣。

2 類

11 項

怡然有樂模塊目前共有 2 類 11 項產品和服務

-  興趣社團類
-  歡樂旅遊類



在怡然有樂模塊，我們組織長者藝術團義演活動

2 類

11 項

怡然有學模塊目前共有2類11項產品和服務

怡然有學

「活到老、學到老」，我們發現越來越多的長者希望與時俱進，或者圓年輕時沒能完成的夢想，學習一些特長和技能。因此，我們通過創建「康樂課堂」、「健康養生課堂」等服務資源，不斷豐富社區長者學習平台，讓長者們收穫新的知識與技能。



在怡然有學模塊，我們為長者提供
智能手機學習課堂

3 類

25 項

怡然有為模塊目前共有3類25項產品和服務

怡然有為

退休只是讓長者擁有了更多可以自己掌控的時間，而我們發現，許多長者樂於繼續發光發熱。通過搭建碧桂園服務紅心碧海公益互助平台以及眾包平台，我們希望讓長者在社區內就可以助人達己，持續為社區創造價值，並收穫鄰里的認可。



在怡然有為模塊，我們組織長者開
展義診活動

本章節回應的 SDGs



五、可持續發展管理

完善有效的可持續發展管理體系是企業邁向高質量發展的重要基石。在推動業務多元發展的同時，本集團高度重視可持續發展管理工作，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

本集團秉承「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，在注重業務發展的同時始終貫徹可持續發展理念，將經濟發展、社會和諧與環境可持續發展作為企業發展的重要參考指標，在日常經營決策中積極融入可持續發展理念並付諸實現，持續為股東、業主、員工、供應商與環境創造價值。

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和績效如下：

報告章節	SDGs	2022 年關鍵行動和績效
可持續發展管理	 	<ul style="list-style-type: none"> 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 反貪污培訓董事 100%受訓 督促 20 個自有區域 8 個股權公司開展內控培訓並完成自評工作 要求所有員工簽署《廉潔自律承諾書》，所有供應商簽署《碧彩商城運營管理規則（供應商）》，共同構建反貪污防線，營造清風正氣的工作環境
利益相關方參與		<ul style="list-style-type: none"> 打造多層次、高靈活的溝通渠道，以聆聽利益相關方的意見 共開展超 200 場境內外路演活動，會見及電話溝通投資者近上千人次，吸引超 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 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

悉心服務，
關愛業主



- 集合多種基礎生活服務場景，推出生活服務品牌——「智享樓下」
- 舉辦第2屆碧桂園服務城市服務開發者大會，推出「城市服務合夥人 2.0 計劃」
- 客戶滿意度調研項目覆蓋率達 100%
- 獲得 ISO9001: 2015 質量管理體系認證

合作共贏，
信任夥伴



- 上線碧彩商城 2.0 線上採購平台
- 所有股權公司 100%使用碧彩商城進行採購業務
- 與殼牌、中科為等知名企業開展項目合作

以誠待人，
匯聚優才



- 重視員工溝通，面向全體員工開展員工幸福感調查。本年度，員工幸福感同比提升 4.8 百分點
- 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
- 組織培訓約 5,000 場，形成覆蓋運營、增值、市拓、城服、商寫 5 大業務在內的培訓體系，發現並培養新業務儲備幹部 300 人，累計開發 115 門新業務精品課程，滿足新業務儲備幹部賦能培養需要

綠色低碳，
呵護環境



- 建設能耗管控平台、改造節能燈具、使用節能材料，降低能源消耗
- 採取供水系統改造、變頻供水控制等節水措施，提高用水效益
- 落實社區垃圾分類工作，保護環境資源
- 探索「零碳社區」建設，建立極端天氣應急處理機制，有序應氣候變化挑戰

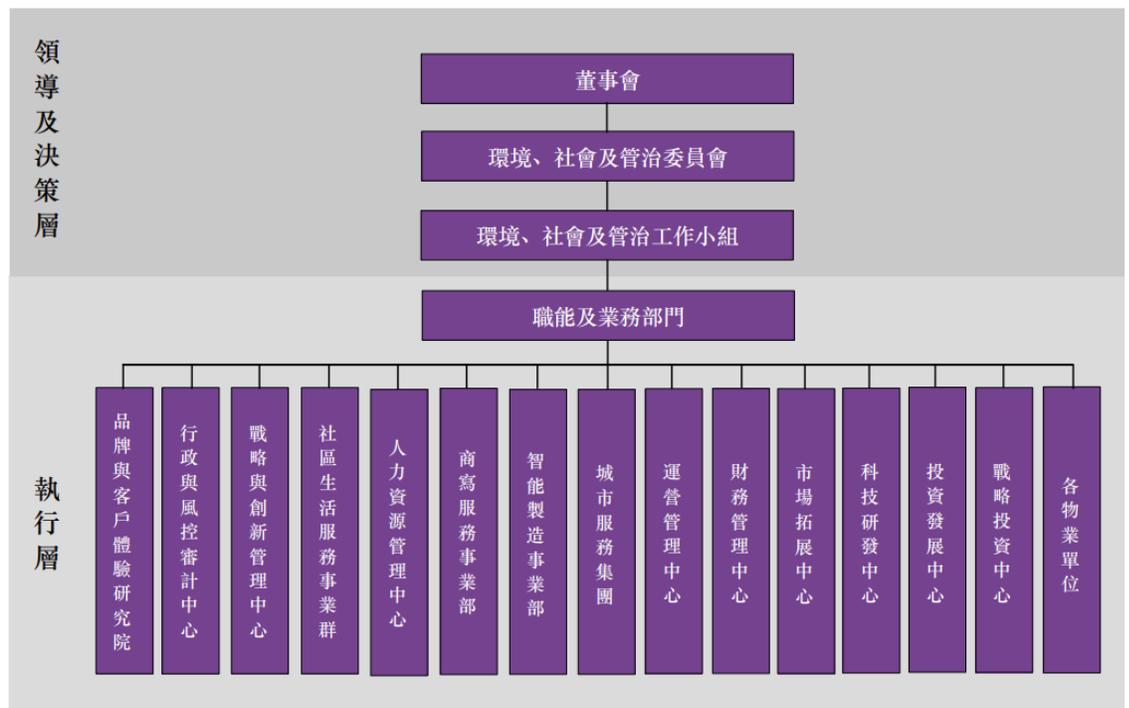
熱心公益，
回饋社會



- 年度公益捐贈約 391 萬元
- 推動社區防疫工作常態化，形成應急救災機制
- 助力鄉村產業發展，帶動鄉村振興
- 組織紅色社區活動，打造紅色物業品牌
- 搭建志願者平台和公益服務隊伍，服務長者，助力冬奧會、殘奧會

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、行政與風控審計中心等部門組成，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. 內部監控與風險管理

本集團持續完善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，檢討董事在履行其對本集團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其職責。此外，於年內，董事會主席楊惠妍女士已在沒有其他董事出席下與獨立非執行董事舉行會議，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 項流程的風險管理及內部監控體系，定期開展包含 ESG 風險在內的風險評估及內控自評工作，並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

本集團持續完善企業內部監控與風險管理工作，在落實審計監察和完善自評管理的同時，落實廉潔主題教育，並開展金盾計劃，組織線上線下的課程培訓，全方位提升員工風險識別意識，增強集團風險管理能力。

落實審計監察工作	持續完善自評	落實廉潔主題教育	開展金盾計劃
<ul style="list-style-type: none"> 定期開展監評稽查、審計、監察工作，由職能條線及風控審計監察部開展內部控制檢查，發現問題後組織各單位整改，完成問題銷項，減少舞弊事件發生。 	<ul style="list-style-type: none"> 引導各區域提升對內部控制及風險管理重要性的認知水平，由風控審計監察部輔導各單位開展年度內控自評工作，通過建立評價體系及後評估程序，幫助下屬單位提升風險意識。 	<ul style="list-style-type: none"> 集團不定期面向全國區域公司組織開展財務、信息保密、合規性經營、廉潔從業等主題宣貫課程。 對集團新進員工、各單位區域總經理、業務骨幹等開展廉潔主題宣講。 	<ul style="list-style-type: none"> 圍繞風控審計監察課題組織開展線上培訓，旨在通過理論解讀與案例剖析，幫助各單位提升內控管理認知與促進風險管理技能學習，強化各級員工廉潔自律意識，為集團高質量可持續發展保駕護航。

此外，本集團亦通過風險信息維護、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。同時，集團強化風險管理的內部培訓、學習及宣貫力度，聯合外部諮詢機構，強化對管理層、風險管理協調崗以及風控小組成員的風險管理培訓，實現風險管理宣貫常態化、形式多元化、影響範圍擴大化，提升集團風險管理能力，營造良好的風險管理文化氛圍。

<ul style="list-style-type: none"> 持續跟蹤檢查以前年度風險信息，持續完善風險防控措施 	<ul style="list-style-type: none"> 結合國家、行業政策、經濟環境變化等影響，主動識別包含ESG風險在內的風險來源、類型、狀態等，並進行風險評估及應對 	<ul style="list-style-type: none"> 根據集團戰略需要，及時完善和修訂各中心/部門職能，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 	<ul style="list-style-type: none"> 緊跟宏觀政策，保持與同行的密切溝通與交流，及時更新應對方案並保證各單位的執行
<p>信息維護 </p>	<p>風險評估 </p>	<p>學習賦能 </p>	<p>深度交流 </p>

4. 廉潔與商業道德

1) 廉潔與商業道德體系

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（2022年版）》《監察案件自查操作指引》《員工廉潔從業行為準則》《碧桂

園服務集團員工利益衝突管理規定（2022 年版）》《碧桂園服務集團員工違規違紀責任追究辦法（2022 年版）》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，要求全體員工在開展各項業務活動中遵循廉潔規範並嚴禁出現欺詐、賄賂和腐敗等現象，以構建完整、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、經濟責任審計、內控自評、案件調查等方式進行自我檢視，識別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。



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。本集團設立「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。同時，本年度，本集團組織開展供應商合規性及合作經營風險核查專項工作，對公司的全量供應商進行廉潔合作風險檢查，並對違規供應商進行嚴肅處理。此外，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。



供應商陽光廉潔宣傳海報

2) 貫徹落實反腐措施

本集團保障舉報渠道的暢通，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的提升。同時，集團發文規範集團投訴舉報渠道管理，規定各單位在內部宣傳投訴舉報渠道時必須同步輸出集團投訴舉報渠道，且設置投訴舉報渠道管理崗，確保舉報渠道順暢。



監察舉報郵箱
wyjc@bgyfw.com



400 全國客戶熱線
400-968-8888



BIP 內部舉報流程



通過戰略聯盟單位舉報移交

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，未發生對本集團或僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

8,173 人次

本年度，集團風控審計監察部持續開展廉潔道德教育培訓，共計8,173人次參與。

3) 推行廉潔道德教育

本集團推行廉潔的公司文化氛圍，積極面向集團全體員工包括新成員、管理層、合作夥伴等開展反貪污培訓及廉潔道德教育，涵蓋財務、信息保密、合規性經營、廉潔從業等主題，以明確集團紅線定位，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，引導員工樹立正確的人生觀、權力觀、價值觀，扣好廉潔從業的「第一粒扣子」，提升知廉守廉的能力。

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。

多層次的廉潔道德教育

碧清風——風控大講堂

本年度，本集團持續開展碧清風——風控大講堂活動，以工會管理、印章管理、委外管理、停車收費、杜絕小金庫等為主題製作反腐宣傳海報，向高管普及反貪污、陽光採購、規範資金使用等風險知識，並在高管工作群、職能條線工作群、各單位內、朋友圈進行發佈，旨在督促各級員工樹立風險意識，嚴守工作底線，並樹牢廉政防範意識。



工會經費管理指南海報



印章管理主題海報

對董事的反貪污培訓

本公司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，公司董事會所有成員已接受 2 次專題培訓，分別為香港廉政公署（[ICAC]）的《上市公司防貪系統實務指南》學習培訓及香港歐華律師事務所提供的香港地區反賄賂相關法律法規的線上培訓。通過以上培訓，本集團進一步加強董事的反貪污意識，有效提高董事對反貪污法例的理解，並幫助董事建立正確道德觀及價值觀，深化反貪污敏銳度。



對董事的反貪污培訓現場

廉政清風陽光文化節

為傳遞廉潔共建的正能量，本集團舉辦 2022 年度第三屆「廉政清風陽光文化節」，通過豐富多彩的文化活動，提高員工廉潔自律意識，積極傳播企業廉潔文化，營造以人化人、以文潤德、以文養廉的氛圍。

46 個 11+ 萬名

碧桂園服務總公司及
下屬 46 個單位逾 11 萬
名員工參與廉潔從業
簽名活動

3 輪

集團風控審計監察部
組織開展 3 輪廉潔知
識競賽

- 廉潔從業簽名：2022 年 6-7 月，碧桂園服務總公司及下屬 46 個單位逾 11 萬名員工參與廉潔從業簽名活動，鄭重宣誓承諾，持廉潔之心，行廉潔之事。此外，部分單位還舉辦了形式多樣的倡廉活動，如授勳司齡儀式、宣貫紅線制度、舉辦廉潔座談會、參觀紅色記憶紀念館、製作手工清廉貼畫等，以此不斷加強員工的廉潔意識。
- 高管代言海報：2022 年 7 月，集團風控審計監察部聯合品牌管理部為碧桂園服務 25 名管理人員設計製作廉潔代言海報並在碧桂園服務 APP 首頁展播，用簡短響亮的口號，表達管理層對廉潔文化的支持與決心，帶頭垂範，樹立標杆，發揮「頭雁效應」。
- 文化知識競賽：2022 年 7 月，集團風控審計監察部組織開展 3 輪廉潔知識競賽，競賽題目覆蓋制度規範、企業文化、安全常識、品牌印記四大主題，旨在促進全體員工思學漸悟，知行合一。
- 陽光才藝大賽：2022 年 8-9 月，集團風控審計監察部開展陽光才藝大賽。本次大賽收集多個單位陽光文化視頻及員工才藝視頻，旨在引導員工詮釋企業文化，展示物業人的風采。



廉潔從業簽名活動

未來，本集團將繼續加強廉潔與商業道德制度體系建設，依據集團業務更新廉潔管治現狀，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
的伙伴關係

六、利益相關方參與

利益相關方的參與是實現可持續發展目標的重要途徑，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，積極聆聽利益相關方的意見，及時響應利益相關方的期望和要求，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以及對利益相關方訴求的回應如下：

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

本年度，集團共開展超 200 場境內外路演活動，會見及電話溝通投資者近上千人次，吸引超 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，高管團隊作為演講嘉賓參與投行組織的業內權威線上峰會超十次，與投資者、同業人員保持積極的溝通與交流，分享公司競爭優勢、業務更新以及共享行業發展趨勢觀點。



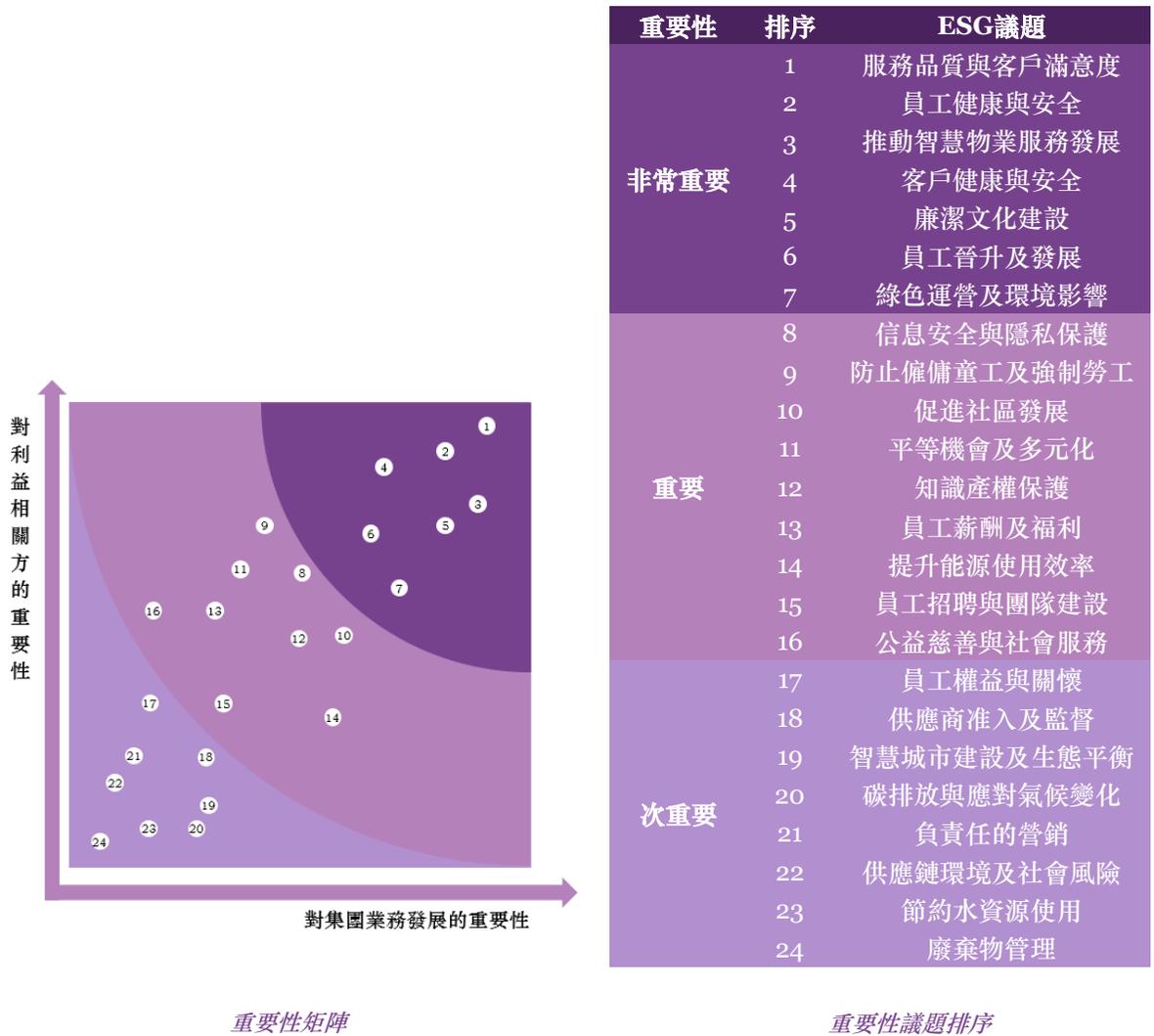
資本市場開放日現場

2. 重要性評估

本集團重視 ESG 重要性議題評估工作，通過開展重要性議題評估工作，及時、全面地了解各項 ESG 議題對集團業務發展的重要性以及利益相關方的關注度，並採取積極應對措施，以進一步促進集團 ESG 信息披露及相關事宜管理水平的持續提升。本年度 ESG 重要性議題評估具體步驟如下：



本集團2022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集中在服務質量和客戶滿意度、員工健康與安全、推動智慧物業服務發展、客戶健康與安全等，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

客戶健康與安全

信息安全與隱私保護

知識產權保護

負責任營銷

本章節回應的 SDGs

3 良好健康
與福祉9 產業、創新
與基礎設施11 可持續城市
及社區

七、悉心服務，關愛業主

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，以百萬業主的滿意為核心，傾心為業主打造高品質、多元化、個性化的物業服務。我們聚焦服務品質優化，積極革新服務模式，加強客戶健康與安全把控，充分保障客戶權益。同時，我們努力探索物業服務的數字化應用，深化科技賦能，助力智慧物業的高質量發展。

1. 堅守服務品質

本集團注重服務品質，堅持「規模+質量」兩步走、「服務+科技」兩路徑的發展思路，致力於滿足客戶日益增長的生活需求。我們多元化的服務業態均搭建了成熟的質量管控機制，並逐步完善服務運營流程，竭力為客戶提供美好生活空間，傳遞可持續的品牌價值。

1) 物業管理服務

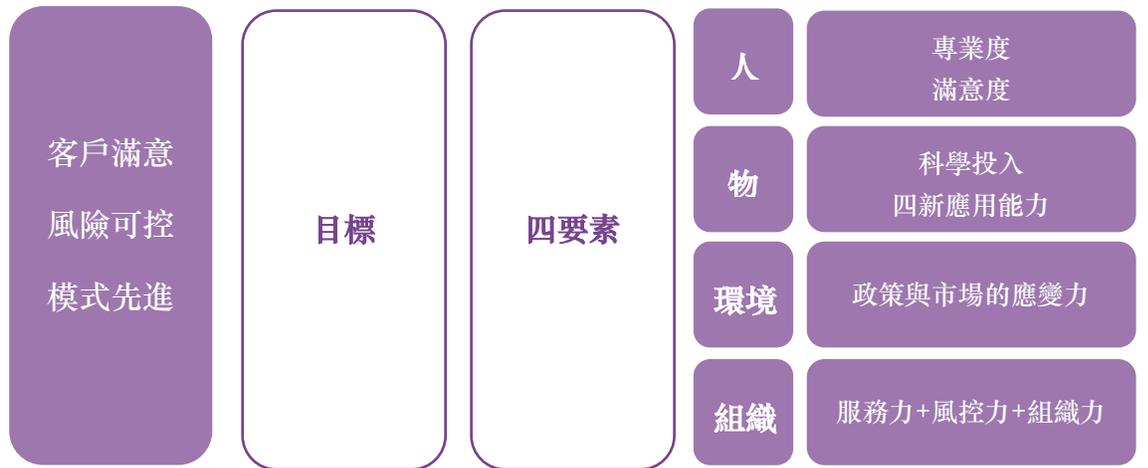
極致的服務標準

本集團堅持執行「急業主所急，想業主所想」、「一切以業主為中心」的服務理念與要求，持續完善品質運營體系的搭建。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》《品質異常項目觸發標準》《碧桂園服務基礎物業品質檢查標準》等內部管理制度，並於本報告期內新設《碧桂園服務聯合驗收管理辦法（2022版）》《碧桂園服務委外業務管理辦法（2022版）》等質量管制制度，以規範項目交樓前聯合驗收管理動作以及提升委外業務的服務質量。同時，本集團從業主生活的實際需求出發，積極建立科學合理的服務模式，遵循PDCA（策劃-實施-檢查-處置）循環，全面搭建品質運營管理全景圖，不斷升級服務內容與品質標準。

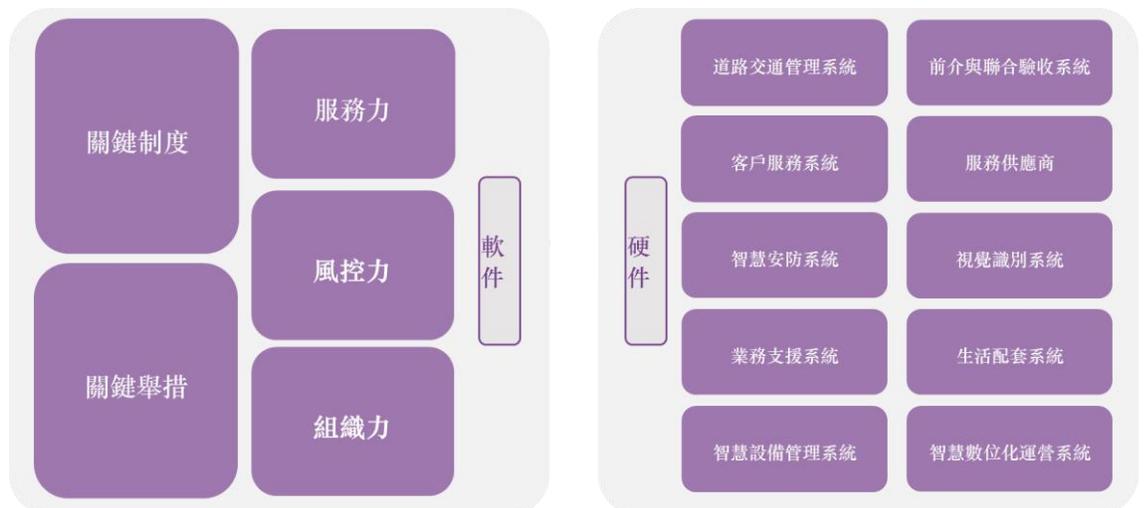
服務理念與要求

急業主所急，想業主所想，一切以業主為中心

目標與四要素



品質服務



物業服務質量運營全景圖

為強化服務質量管控，本集團通過聯合驗收機制、品質異常響應、現場品質督導及品質檢查等維度，多方位把控項目服務的流程與細節，以滿足業主日益增長的需要，提升業主滿意度。

聯合驗收機制：規範項目交樓前的聯合驗收實施、聯合驗收關鍵紅線管控、單位日常管控要求、聯合驗收考核等管理動作，以保障項目交付的產品質量，達到「完美交樓」的目的

品質異常響應：開展月度異常指標監測、季度篩選預警清單、異常項目響應；啟動第三方神秘顧客品質暗訪檢查，檢查結果根據物業費單價和檢查分值階梯式運用，給予相關單位獎勵及處罰

現場品質督導：對項目各項檢查結果進行數據分析，聚焦共性/個性問題及原因分析；同時，分享標杆做法，並督辦單位制定品質提升計劃，開展問題銷項及整改複驗

其他品質檢查：聚焦四保一服（保安、保潔、保綠、保修、客服）的關鍵觸點以及風險紅線管控，通過400滿意度調研、公司級專項檢查、單位級交叉檢查、項目級自查等方式開展線上及線下客戶調研，獲取業主真實的品質訴求，發現亟待解決的現場品質問題，並通過有效舉措逐步落地

強化質量管控舉措

本集團持續推進季度檢查，全面覆蓋存在風險的項目，並定期進行質量驗收，完善全流程、交叉覆蓋的檢查機制，切實保障服務質量不偏軌，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 類品質檢查小組成員

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

質量紅線

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 大品質檢查內容

公司級

單位質量體系建設內審

質量檢查

質量標杆項目評優檢查

BSI 認證審核

專項任務

單位級

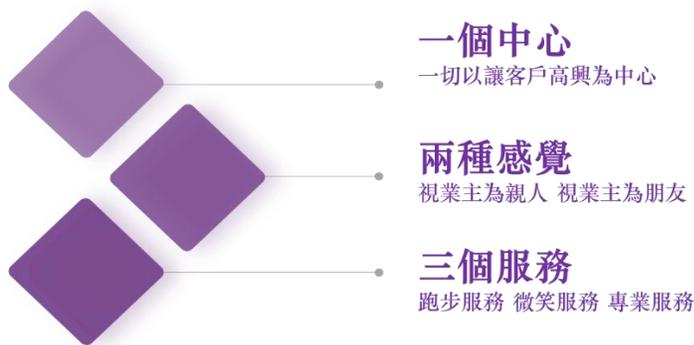
常規檢查

項目級

項目自查

卓越的服務法則

本集團持續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，致力於打造行業標杆形象。面對物業服務轉型新升級，本集團實施創新的「123服務法則」，堅持將專業服務做到極致：



「123」服務法則

暖心的鳳凰管家

本集團在各在管項目均設立了鳳凰管家崗位，管家們始終心繫業主，視業主為親人與朋友，以專業的服務態度，用實際行動去落實暖心的物業服務和生活關懷，竭力為業主解決困難。

「頂流」管家，細心關愛長者

在瀋陽碧桂園太陽城美寓園區，鳳凰管家楊東是園區長者圈名副其實的「頂流」管家。面對老人的起居生活困難問題，楊東總能竭誠提供無微不至的幫助。在東北囤秋菜的季節，楊東為不會使用智慧手機下單或出行不便的老人代買秋菜，並用推車挨家挨戶幫忙搬運送貨上門。此外，楊東還特別留心照顧獨居長者群體，他通過日常走動管理及拜訪，整理制定了《美寓長者關懷計劃》及《園區獨居老人檔案》，在春夏秋冬365天都制定了特殊關懷。楊東用自己的細心和耐心帶給業主一份安全感，成為老人生活中不可或缺的一束光。



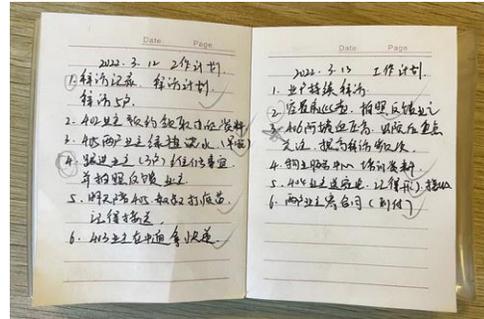
在崗的鳳凰管家楊東



園區老人集體送錦旗給楊東

小冊子：記錄業主的「特殊」需求

湖北鄂州碧桂園有一位業主常年在外，不便監督其房屋的裝修情況，於是，項目的鳳凰管家樊友友承擔起了監督房屋裝修情況這一特殊工作。面對業主提出的各項裝修要求，管家均會一一記錄在「小冊子」上並全力執行。樊友友為業主的裝修選材、施工團隊的選擇進行多方比較，並隨時更新裝修進度。本集團的鳳凰管家用實際行動證明，他們會用心記錄並按時完成業主的各項生活需求，切實為業主排憂解難。



隨時更新的小冊子



監督裝修情況

貼心服務 100+

本集團根據不同項目的特性以及需求，從季節、年齡、活動類型、常態化通用類服務等維度形成了貼心服務 100+，並為各項目提供服務功能表，由各項目根據客戶的特性以及需求，選擇合適的服務活動並及時開展。其次，本集團亦通過大管家 APP 嵌入貼心服務項，以引導管家為業主提供相關服務。

聯結業主，舉辦精彩紛呈的鄰里活動

本集團會根據季節特點和當下業戶的核心需求等因素，貼心制定和策劃有針對性的社區活動，例如解暑的釣魚大賽，夏日露天電影，中秋露天電影，寵物交流活動等。這些活動不僅可以豐富業戶的文化休閒活動，活躍業主氣氛，加強鄰里關係，還可以營造團結和諧的社區文化氛圍，為業主提供多姿多彩的社區生活。



釣魚大賽



寵物活動

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，打造社區增值與基礎物管一體化的社區生活服務，以客戶體驗為核心驅動，提升物管服務性價比，不斷擴大服務範疇。經過多年的發展，社區增值服務已形成以下六大主要業務：



立足「一刻鐘便民生活圈」，依託社區陣地資源，打造行業領先的本地生活服務平台，為業主提供安全、便捷、專業、貼心的全鏈條到家服務。

到家服務



整合中國家居行業前 30 名品牌資源，共創深度合作機制，共同為每一位業主提供優質、便捷、安全、放心的一站式家裝家居服務體驗。

家裝服務



觸達社區全媒體矩陣，提供社區生活全場景營銷服務，建立消費者與品牌深層連接。以物業社區推動優質商品與服務宣傳，並推廣公益價值建設。

社區傳媒服務



圍繞「服務到家」，搭建客戶本地消費場景，依託小程序平台，提供高質量貨品，不斷適配業主需求。

本地生活服務



圍繞著社區資產以服務業主為中心，並持續打造自有全新租售業務品牌「有瓦」，以優質的服務態度為業主提供房屋買賣、房屋租賃、代辦過戶、商鋪租賃等服務。

房產經紀服務



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

多元化家政服務「服務到家」



「服務到家」為社區綜合性到家服務平台。該平台提供涵蓋家庭保潔、家電清洗、入戶維修、綠化養護等近 20 大品類，300 種以上物業增值服務。

企業連結社區傳媒「圓點通」



社區傳媒「圓點通」是本集團為社區周邊商戶連結社區業主而組建的資源信息分享平台。「圓點通」為企業打通廣告相關業務，共享廣告資源，為業主分享周邊商戶信息、商圈線索等，讓業主擁有社區生活好幫手。

樓下即達，便民超市「智享樓下心選」



本集團推出生活服務品牌——智享樓下。其中智享樓下心選便民超市匯集了生活所涉及的精選商品，為業主提供便利的近場零售服務。

家樓下的衣物洗護專家「智享樓下洗衣」

智享樓下洗衣立足於「一刻鐘便民生活圈」的社區居民衣物/家紡洗護需求，以「社區便民收衣點+環保中央洗衣工廠」的模式，為社區居民提供極便捷、全品類、可信賴的洗護服務。



社區增值服務案例

2,378 個

截至 2022 年 12 月 31

日：

樓下心選已服務了 2,378 個社區的「一刻鐘便民生活圈」

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鉑金鳳凰管家服務，並通過以下服務模式，不斷提升服務質量：

三級組織管控體系

為實現服務質量持續保鮮與提升，在總經理負責制的基礎上，實施物業總公司、物業單位及項目三級管控模式，總部精幹高效，區域做實做強，項目責任到人。

認購即服務模式

在客戶認購階段即開始服務，鉑金鳳凰管家提前與准業主進行溝通，滿足准業主要求，讓准業主未收樓先體驗「專心、貼心、高質量」的管家服務。

卓越的員工團隊

基於組織發展與管控模式化的要求，我們結合銷售案場服務標準化操作流程，定期開展案場各條線的標準化培訓工作，提升員工專業度。

定制化服務

針對銷售案場特性，提前進行定制化服務策劃，同時編制《銷售案場服務策劃方案》及《SOP-作業標準化》，保障銷售案場服務標準與規範的統一。

非業主增值服務

4) 城市服務業務

本集團致力於成為中國領先的城市服務科技綜運集成商。我們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，聚焦市政公共服務、產業園區運營、城市空間運營、特業後勤服務四大核心賽道，助力城市高質量發展。依託 31 年新城服務經驗，本集團推出的城市共生計劃，是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，打造的全場景城市運營數字化解決方案。

市政公共服務

包括但不限於市政/城鄉環衛一體化、市政園林養護、城市大物業等。

產業園區服務

包括但不限於產業園區招商運營、園區服務及增值經營、高速軌交運營服務等。

城市空間運營

包括但不限於城市全域停車、機場運營服務等。

特業後勤服務

包括但不限於校園後勤一體化服務、校園增值服務、醫院後勤輔助服務、中央護理服務等。

本集團城市服務業務注重服務質量管控，積極通過服務標準制定、基礎服務風險識別與排查、項目巡檢等舉措逐步完善服務質量管制體系，以持續提升服務品質。

發佈《城市服務標準工作手冊 V1.0》，明確產業園區、市政一體化、高速軌交、學校、醫院、機場等業態項目的標準化工作，並要求項目參照下發標準執行，以提升現場業務服務質量。

根據標準工作手冊各業態服務內容梳理風險源清單，輸出《（城市服務）基礎服務安全風險源清單匯總 V1.0》。各項目在每月 9 日的「碧桂園服務安全日」組織舉辦系列安全專題活動（如宣傳、培訓、演練），以提升全員安全意識；同時，要求各項目對照安全風險源清單開展全面安全風險排查工作，及時檢查問題並進行整改銷項，建立安全生產台賬。

每季度組織項目巡檢，對下屬公司、項目各專業的質量體系運行情況、專項工作、視覺化服務標準、內控規範性、風險管控、經營管理等執行情況進行監督、檢查，並對受檢項目提出現場問題整改意見，要求受檢項目自檢查之日起，30 日內完成整改、驗收，督促及幫扶項目提升綜合運營能力。

城市服務質量管制體系

啄木鳥——城市服務品質深耕行動

為提高山西省壽陽縣城市服務項目的各板塊現場品質及市民滿意度，山西碧桂園芳景城市公司推出「啄木鳥——城市服務品質深耕行動」百日行工作。該城市公司依託進場 2 年積累的城市服務經驗，利用 100 天的時間，開展涉及城區保潔、安全生產、園林綠化、應急搶險、創衛複檢、五星公廁創建、社區便民服務、員工關懷關愛、疫情防控等多個業務條線的品質提升專項行動，從細節上逐步美化城市形象。本次活動為城市服務工作引入新的形式，並實現項目新昇華，樹立行業新標杆。同時，該專項工作受到了全體市民和政府主管部門的一致好評。



城區排水管道大排查



環衛應急突擊隊

城市服務合夥人 2.0 計劃

基於「城市共生」的理念，本集團於 2021 年 3 月推出「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」。2022 年，本集團對「城市服務合夥人計劃」進行升級，推出「城市服務合夥人 2.0 計劃」，該計劃建立了一套「一站式·陽光化」城市合夥數字服務平台，最大程度的實現資源分享、運營透明和合規互信。

城市服務開發者大會 預測城市治理新趨勢

2022年7月8日，以「看見服務價值」為主題的第2屆碧桂園服務城市服務開發者大會在武漢隆重舉行。本集團執行董事、總裁李長江分享了城市服務領域具體實施的市場策略和實踐經驗，並描述未來城市綜合性一體化服務的美好場景。集團首席市場官兼城市服務集團總裁汪英武分析了城市服務核心競爭力是產品力而非商業模式，並宣導行業聚焦業務發展以實現價值運營。此外，本集團在會議上介紹了碧桂園數字服務新生態和「全屏多維」產品體系，並發佈碧桂園服務城市合夥人 2.0 計劃，以三十年的實業深耕和深刻思考助推城市高質量轉型與發展。



城市服務開發者大會現場

老舊社區長效治理

老舊社區改造是城市服務的重點，本集團憑藉豐富的物業管理與服務經驗，引入 EPCO 模式對老舊社區進行升級改造和長效運營，優化完善社區生活服務設施，提供「一站式」綜合性便民服務，實現社區共建共治、共享共榮。

天津濱海新區老舊社區改造

本集團承接天津市濱海新區遠年住房和老舊社區改造工程，並引入 EPCO 模式（設計、建設、運營、管理一體化），為 345 個社區提供環境改造及長效物業服務。改造工程圍繞社區周邊三公里內的生活配套場景，解決路燈不明、車輛亂停、垃圾亂扔、基礎設施嚴重缺失等諸多問題，並植入老人活動中心、生活超市、衣物送洗、入戶維修、家政保潔等綜合性便民服務，打造社區生活品質服務圈，讓居民享受舒適便利的社區生活。



改造後的健身公園



為老舊社區增設的智能充電樁

助力打造城市會客廳

本集團憑藉多年市政公共服務經驗，完善所服務城市、區域的保潔和綠化工作，幫助多個城市建成城市會客廳，以提升城市公共空間的品質品位。

安徽省蚌埠市「席地而坐」城市會客廳示範區

為提升城市文明和治理水平，本集團助力安徽省蚌埠城市管理部門創建「席地而坐」城市會客廳示範區域。通過實施網格化定點、定人、定崗的動態保潔機制和執行公司城市服務運營管理模式，項目打造進園有景、行道有陰、休憩有座的戶外便民空間，實現城市傢俱無污漬、水體清澈無垃圾、道路保潔見本色，讓城市居民「席地而坐」享受城市空間溫度，給市民帶來滿滿幸福感。



改造後的城市區域



城市會客廳示範區域俯視圖

匯聚產業發展新動力

本集團打造碧創產業園區運營發展平台，為政府和企業提供從產業研究、規劃策劃、產品設計到產業招商、園區運營、產業金融、智慧園區等全鏈條一體化園區運營服務，鑄就一套數智升級、強化集群、空間增值、企業增益的碧創「373」產業服務體系，賦能產業園區全生態，助力城市產業轉型升級，推動經濟高質量發展。

進駐點動星宇創意園，專業運營激發新活力

2022年8月，本集團正式進駐廣州點動星宇創意園，聯合點動科技為園區提供「產業招商+資產經營+物業服務」一體化解決方案。通過打造數字集群、導入眾創空間、完善園區配套、開展專業服務四大舉措，全面助力園區產業升級、創新孵化、空間增值及品質提升，為企業和員工提供高品質的生產生活空間，激發園區新活力。



研習班在星宇創意園中舉行



年輕商家入駐星宇創意園

探索智慧校園新生態

本集團作為城市全空間全品類綜合服務企業，在高校後勤服務領域，致力於探索全新的智慧校園服務模式，首倡「五星校園管家」服務，開展基礎服務、智慧平台、空間運營全維度校園服務，構建現代化、標準化、規範化服務生態。

全新智慧校園系統，完善服務生態

2022年7月，本集團正式進駐佛山科學技術學院仙溪校區，全面接管學校的公寓管理、環境管理、綠化養護、工程維修、多媒體課程管理、體育場館服務等基礎作業及教輔服務工作，為學校提供一系列精益化後勤服務。該項目引入全新智慧校園服務模式，以集團豐富的物業管理經驗為依託，打造「平安、綠色、智慧校園」新生態，實現校園後勤服務品質提升。



物業交接儀式領導講話



交接儀式司儀風采

5) 「三供一業」業務

本集團高度重視「三供一業」的服務品質提升，與合作方共同推進管理體系建設，精細質量管控，通過優化管家服務模式和便民服務，以及推行智慧運營等方面，不斷提高運營管理水平及服務質量。本年度，集團深挖服務痛點，通過「3+模式」與 6 大品質提升主題活動，貫穿全年品質提升策略，以實現精細化品控和全域化提升。同時，本集團推行服務場景標準化建設，開發崗位視覺化標準作業 SOM 手冊和《「惠生活」管家服務手冊》，將標準和活動根植基層崗位，並構建品質風險預警模型，不斷提升品控附著力。



6) 商業運營服務

本集團的商業運營服務為購物中心、寫字樓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，同時已形成豐富的產品線，包括高品質一站式購物中心「碧樂城」、社區商業「碧樂坊」、商業街區「碧樂時光」等。本集團商業運營服務已佈局超過 60 個城市，運營商業項目超 130 個，合作品牌商家超 2,000 個。依託成熟產品線體系和全鏈條商業運營管理體系加深全國版圖擴張，本集團商業運營服務在增量項目輕資產外拓方面取得突破，於本年度成功簽約南通海門碧樂匯、惠州博羅碧樂匯、南通崇州碧樂匯、揚州儀征碧樂匯等 35 個優質輕資產項目，市場化項目比重持續加大。

為了保障商業運營服務的品質與服務成效，本集團制定了《良好服務規範》、《良好服務規範實施要求》等標準化工作文件，對商寫項目的報修接待服務、變配電系統維護和保養、投訴處理等事宜作出明確規定，以加強服務的標準化和流程化，實現品質把控。

2. 保障客戶權益

本集團嚴格遵守《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，持續加強服務風險控制及社區安全管理，並強化客戶信息安

全保護，努力營造和諧安全的社區環境。同時，本集團注重客戶關係維護，通過多元化的舉措提升客戶滿意度，並踐行負責任營銷，切實保障客戶權益。

1) 健康與安全管理

本集團始終以保護業主的人身及財產安全為己任，制定並執行《物業基礎服務風險控制管理辦法（V4.0）》、《消防安全責任管理制度（2022版）》《碧桂園服務碧防管理制度（2022版）》等內部制度，對物業服務風險的管控、社區消防、安保及基礎設施的安全管理進行了明確規範。同時，本集團積極搭建安全風險管理架構，強化社區安全管理，並開展疫情防控工作，旨在有效控制基礎服務風險，全方位保障業主的健康與安全。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管理，為構建安全保障型社會貢獻一份力量。此外，在日常風險評估工作中，本集團定期對健康與安全相關政策與績效進行檢視，積極關注物業基礎服務及消防安全等相关風險，組織各單位提報風險信息並及時輸出相應管理建議，同時於年度風險管治報告中向集團管理層汇报，以有效推動健康與安全工作的管理。

安全風險管理架構

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，建立健全風險控制及安全管理體系，規範物業基礎服務過程中的安全風險管理業務流程，包括突發性應急事件、物業管理責任事故上報與處理等。同時，本集團圍繞「安全紅線零觸犯，一般風險有效管控」的原則，做到事前預防、事中控制、事後追責，並覆蓋本集團自有員工及外包合作夥伴，以有效防範和遏制安全事故。



責任主體：各單位為安全風險管理的責任主體

- 全員入職時簽訂《安全生產承諾書》
- 在單位、項目層級設負責人，對各自管理的層級負全責
- 在部門層級設立監督員，負責協助負責人落實，並對部門安全承責

風險排查：常態化是基礎，特殊對象重點管控

- 對全體自有員工及外包供方員工共進行安全培訓與考核
- 建立培訓、獎懲等措施，並定期總結治理經驗
- 對項目面臨的安全風險，實施常態化調查
- 採取設置警示標識等專項措施，重點管控高風險區域

應急處理：演練培訓，貫徹落實

- 定期按照《突發性應急時間處理預案演練清單》組織演練
- 全體員工在上崗前須熟悉應急預案中的相關職責及要求
- 各項目均需建立義務消防組織，保證事態控制的及時性
- 應急事件處置過程中，做好崗位作業防護及安全措施、在崗關懷

安全風險管理架構

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

本集團將社區安全的管理視為工作重點。為有效進行社區安全風險控制，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「碧桂園服務安全日」，各單位組織執行包括 9 大關鍵工作項在內的標準化工作清單，以此提升全員安全意識，形成全員隱患巡查常態化。



「碧桂園服務安全日」關鍵工作項

高空拋物日漸成為社區主要安全風險之一，本集團不定期檢查物業設施設備運行情況、巡查高處懸空作業安全措施，盡可能避免因施工作業失誤而導致高空拋物；同時，我們注重高空拋物安全教育，發佈多則溫馨提示，向社區居民普及高空拋物危害及預防高空墜物檢查要點，增強社區居民安全意識和技能，攜手業主共同打造安全社區。

关于禁止高空抛物的温馨提示

尊敬的业主：

近日，物业服务中心接到业主反映，有楼上住户向楼下扔垃圾杂物到其家中，给其造成生活不便，对其人身安全也造成极大威胁。碧桂园服务在此提示各位业主/住户：

为了您和他人的人身安全，请大家携起手来，共同抵制高空抛物行为，杜绝高空坠物现象。

預防高空拋物溫馨提示

此外，為保障業主的財產安全，本集團積極開展社區防詐騙宣導工作，督促業主保持對詐騙的警惕，並提高業主的財產防範意識。

開展防詐宣傳

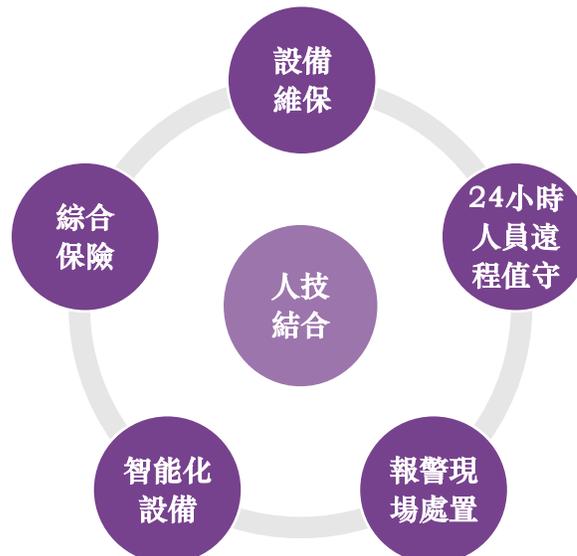
為應對層出不窮的騙術，本集團通過多種渠道在社區中普及防詐知識，以提高業主們的防詐意識：

- 製作「詐騙粉碎機」系列海報，在微信公眾號進行公開宣傳；
- 配合派出所在社區裡進行反電信網絡詐騙宣傳工作，在社區樓道張貼防詐標語、海報；
- 管家定期在朋友圈及業主群宣傳防詐知識及案例，向業主發放反詐傳單；
- 成立由物管人員和業主共同組成的反詐宣傳志願服務隊，挨家挨戶上門宣傳反詐工作；
- 社區聯合派出所舉辦少兒軍訓活動，為低齡業主普及防詐知識。



「詐騙粉碎機」宣傳海報

為進一步提升安防服務質量，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。



新冠疫情防控

本集團積極響應國家做好疫情防控工作的相關指示，建立和完善疫情防控預案，配合並落實當地公共衛生事件響應等級和衛生健康局的管控措施，嚴格按照屬地政府部門疫情防控要求做好社區安全排查、人員進出管控、公共區域消毒、協助社區組織核酸檢測、防疫知識宣傳等工作，全力保障業主的健康安全。

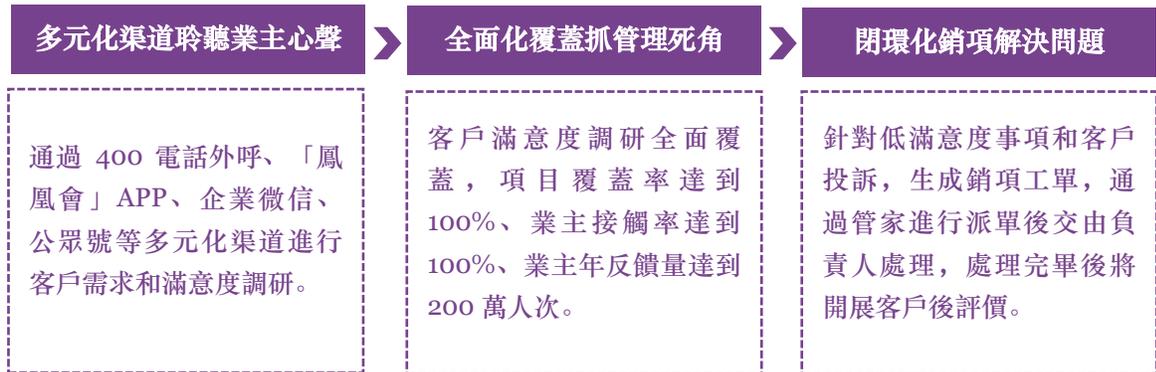


協助社區組織核酸檢測

保障物資供應

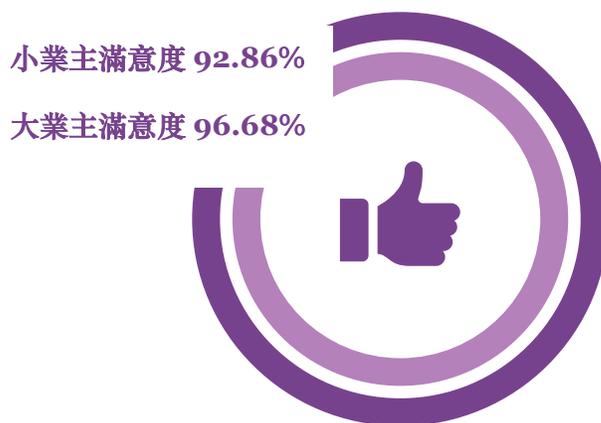
2) 客戶滿意度提升

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，不斷完善客戶滿意度管理體系建設，設立專人專崗 24 小時受理客戶訴求，實現滿意度調查範圍全覆蓋，主動發現服務薄弱環節並切實解決，持續改善服務質量。



客戶滿意度管理體系

報告期內，集團年度小業主滿意度 92.86%，大業主滿意度 96.68%。集團統籌客戶對物業整體評價及現場質量等 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。



客戶需求調研

本集團重視客戶需求調研，通過搭建客戶體驗數字化平台「CEM 系統」及業主互動平台「小藍答答」，為收集客戶意見提供數字化賦能和支撐，從而提高溝通效率，為客戶提供多渠道的個性化智能服務體驗。同時，本集團通過開展「洞聽計劃」項目以及新穎的客戶體驗交互活動，逐步提升客戶洞察力，助力營造長久幸福社區與家園。

「神燈」上線，客戶體驗管理數字化平台

「神燈」是本集團的客戶體驗數字化平台。該平台可實現管家企業微信、線下二維碼、400 電話、「鳳凰會」APP、公眾號、短信等全渠道協同，通過全渠道的數據採集、接入、融合，以及標籤化的數據運算分析，將收集的信息數據轉化為管理抓手，讓公司各級管理人員實時了解最新客戶體驗情況，也讓客戶體驗評價線上化、管理實時化、問題閉環化。

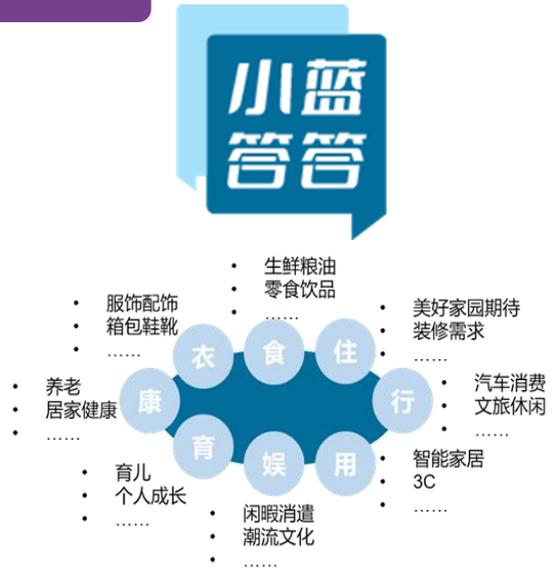


「神燈」上線

與業主互動，搭建「小藍答答」互動平台

本年度，本集團搭建業主互動平台「小藍答答」，圍繞「衣食住行用娛育康」8大社區生活場景，深入洞察居住者的切身需求。集團積極鼓勵「小藍答答」用戶通過平台中的答問卷、聊天室、讀報告等功能進行互動。同時，業主會被邀請成為「美好生活體驗官」，以業主視角提供社區治理建議、提供新服務新產品體驗反饋，助力服務提升，共築美好生活社區。

目前，「小藍答答」平台已有超過三十萬「業主評價官」，形成 28 個業主興趣圈層，每月能夠得到 40 萬條評價與反饋。



「小藍答答」業主互動平台

洞聽計劃，聆聽業主心聲

本集團客戶交互中心打通客戶與內部資源的鏈路，把內部管理系統和外部體驗社區進行充分結合，為提升客戶體驗提供成熟的調研模式。透過「洞聽計劃」，本集團員工能隨時隨地收聽 400 熱線或直播觀看客戶訪談，以直觀的方式聆聽客戶心聲，讓更多員工體會到客戶需求和服務痛點。



「洞聽計劃」體驗官



客戶交互中心

第二屆客戶體驗創新節：「萌娃、萌寵、萌空間」

2022年，本集團舉辦了第二屆客戶體驗創新節，圍繞社區「萌娃、萌寵、萌空間」活動主題，進行親子友好、寵物友好型社區的服務創新探索。本次活動共收到33個單位提報的174個創新服務方案；經過方案提報、篩選、落地驗收、專家評審，共16個創新方案脫穎而出晉級決賽。

本次客戶體驗創新節，集團通過挖掘創新人才、鼓勵服務創新，形成自下而上的體驗創新機制，並打磨形成具有品牌差異性的創新服務模式，以此提升客戶的多元化體驗，助力公司打造領導品牌地位。



第二屆客戶體驗創新節海報

大客戶滿意度管理

為進一步強化精準服務，提升大客戶體驗感，本集團推行每半年一次的大客戶滿意度調研，聚焦「多渠道收集+多維度提升」，積極構建服務正反饋閉環管理系統，致力於為客戶提供高品質的貼心服務。本年度，集團通過短信投遞調研問卷、大客戶服務專席電訪、企業微信投遞調研問卷等方式開展精準調研，調研內容包含整體滿意度、NPS（淨推薦值）、繼續使用度、基礎服務等，旨在充分了解大客戶的真實滿意度及需求。此外，對於調研過程中大客戶評價分值低於3分（含3分）以下及大客戶提出開放式訴求的項目，本集團聯動各單位第一負責人指定專人進營銷項跟蹤處理，完成大客戶訴求處理閉環管理。

大客戶服務專席

本年度，本集團設置大客戶服務專席，該專席通過400熱線專人坐席跟進與智能客服系統7*24小時服務線上機制，實現即時響應，為大客戶提供合作諮詢、投訴建議、服務監督等多樣化的服務。除了為大客戶提供年度滿意度調研外，大客戶服務專席亦為服務合同甲方大客戶或相關合作客戶等對象提供回訪跟蹤服務，於合同生命週期的MOT（Moments of Truth，關鍵時刻）節點提供主動跟蹤服務。

此外，本集團重視大客戶的意見與反饋，積極通過開展答謝交流會、客戶深訪等線上線下多維聯動的客戶活動，加強與大客戶的溝通，以洞察大客戶的真實需求，夯實大客戶服務體系落地，助力合作夥伴長效經營，攜手成長。

首屆線上大客戶答謝交流活動

2022 年度，本集團開展「總裁一對一，服務心連線」線上活動，誠邀各行各業的客戶代表與總裁進行一對一視頻連線，與客戶就業務合作成果、未來業務展望、後續業務提升方向等方面深入交換看法，並達成了有效共識。通過組織線上雲對話，本次活動直面客戶訴求，現場落實反饋，一方面解決客戶訴求反饋，提升服務效率，另一方面了解大客戶的多元化需求，為後續建立更深層次的合作奠定了基礎。



線上大客戶答謝交流活動現場

「走訪與聆聽」線下客戶深訪活動

2022 年度，本集團於全國範圍開展「走訪與聆聽」線下客戶深訪活動。通過對合作夥伴的實地拜訪，我們深度聆聽合作客戶原聲，挖掘服務訴求，聯動區域單位跟進反饋，提升客戶的服務感知度，建立更加穩固的信賴關係。



線下客戶深訪活動

投訴與處理

本集團建立 400 全國客戶聯絡中心，積極響應用戶需求，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）及時向業主反饋投訴處理情況。

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，確保客戶的要求得到妥善解決。



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，制度並執行《信息安全加密管理規定》《信息安全事件管理規定》等內部制度，對公司業務數據的加密管理、信息安全事件管理等進行明確規範，不斷完善信息安全保障體系。此外，本集團亦設有企業架構與安全部，負責集團各領域的安全與隱私保護方案以及流程與制度，保障集團數字體系內的安全與用戶隱私。

本年度，集團從滲透測試與風險排查、安全運營以及團隊建設與安全宣導等三大方面加強客戶隱私保護和信息安全工作：

90%

截至 2022 年 12 月 31 日，Web 滲透完成 90% 系統滲透測試安全制度流程落地 90% 場景

滲透測試與風險排查

- 新上線系統按需完成滲透測試；
- 定期常態化滲透測試，漏洞閉環管理，對發現的漏洞推送到業務方，要求其按照漏洞修復規定完成整改；
- 參與國家「護網行動」，開展風險點統計，對護網行動進行複盤總結；
- 加強重要節日系統安全保障，開展安全風險排查、安全監控與響應工作。

安全運營

- 持續加強架構優化、配置優化、規則優化；
- 注重風險發現，對暴露資產的高危風險推送到業務人員進行修復；
- 開展安全事件處置，對雲平台安全事件進行處置，包括事件響應、整改溯源等；
- 實現安全運營視覺化，按周輸出安全態勢報告，展示安全現狀。

團隊建設與安全宣導

- 優化信息安全團隊架構；
- 開展信息安全開發培訓，向開發人員宣貫信息安全意識；
- 向全體員工推送重大風險事件通知，包括遠程工具漏洞、勒索病毒事件等。

4) 負責任品牌管理

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。

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；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. 深化科技賦能

本集團堅持「好科技的唯一標準就是服務於人」，大力推進數字化轉型與智能化領域研究，通過科技賦能，持續提升員工服務效能與客戶體驗。

1) 夯實研發能力

本集團持續推進數字化轉型戰略，由數字化委員會負責開展研發工作管理，並發佈《研發高階指導原則統一標準》，同時自主開發研發資源管理平台和自動化測試平台，實現研發管理數字化、自動化測試。此外，我們引入 CMMI (Capability Maturity Model Integration, 能力成熟度模型集成) 體系及 SonarQube 等數字化平台，規範研發過程管理和質量管制，以實現統一管理、系統管控、過程智能、效能更高的信息化、智能化建設成果。目前，本集團已獲得 CMMI3 認證。



碧桂園服務 CMMI3 認證

本年度，集團投入大量資源推進信息化、智能化建設，並確立數字化規劃整體戰略工作，建立了 70 餘個數字化項目，夯實了數字化基座，以滿足各項業務的數字化需求。本集團聚焦數字化人才建設，建立完善的數字人才團隊，賦能數據管理全流程。在長遠規劃上，本集團將持續圍繞客戶滿意度這一關鍵指標，實現增值服務、空間服務及支撐服務三大數字化轉型目標，為業主構建數字美好生活新圖景。

增值服務

- 實現業務中台化，通過服務能力平台化方式，對共性業務能力和數據能力進行共享，滿足多元業務差異化需求，並在客戶觸點收集評價反饋，持續改善用戶體驗。

空間服務

- 通過數字化運營實現基礎服務管理組織結構優化，通過「人工+智能」的方式達成對所有服務過程的管理，形成類蜂巢型敏態組織形式。

支撐服務

- 著重關注員工價值與體驗，建立以人為核心的財務結算和人力服務機制，實現支撐服務集約化與管理價值可視化。

數字化轉型目標

**1:130
2 倍**

人力體系管理人效比
從 2021 年的 1:120 提
升到 1:130

財務管理體系財務流
程效率從 2021 年的平
均 5 小時/單提升到 2.5
小時/單，效率是原來
的 2 倍

同時，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。

此外，本集團自主研發物業服務機器人，已推出 R40Pro 樓宇清潔機器人、T180 室外清掃機器人及 H50 手持洗地機三款保潔服務機器人，可用於住宅區、產業公園、寫字樓、酒店、高鐵站、機場等項目，實現全天候自動作業，充分發揮設備與人的協同效應，持續提升用戶體驗並創造商業價值。同時，我們打造了 MARS (Management of Awesome Robotic System) 機器人智能管理系統，通過搭配機器人設備，極大地提升工作效率。本年度，本集團的機器人業務已獲得 ISO9001:2015 品質管制體系認證，其中 T180 室外清掃機器人獲得「產品類應用案例獎」。

3,000+個

1,400+個

本年度，「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
1,400 個項目



ISO9001:2015 質量管理體系認證



產品類應用案例獎

物業服務機器人及管理系統



- ✓ 清潔白度達到 **90%**
- ✓ 降低約 **55%** 人員投入

R40Pro 樓宇清潔機器人



- ✓ 綜合清掃效率大於 **8,700 m²/h**
- ✓ 降低約 **90%** 人員投入

T180 室外清掃機器人



- ✓ **24** 小時無間清潔
- ✓ 降低約 **30%** 人員投入

H50 手持洗地機



- ✓ 實時監控
- ✓ 工作計劃
- ✓ 設備管理
- ✓ 用戶管理

MARS 機器人智能管理系統

2) 驅動服務效能

本集團持續優化智能運營體系建設，推進組織與業務模式的線上轉型，實現任務系統數字化、安防系統智能化、業務系統高效化、工單系統自動化，以數字科技手段拓寬服務範圍並提升服務質量。

同時，本集團不斷探索智慧社區建設，依託社區服務數字化平台和線下社區服務機構，為社區居民提供線上管家、線上購物、到家服務等智慧服務新場景，打造更便利、更舒適、更科技的現代化居住環境，繪就便民惠民的智慧生活。

本集團持續開發和優化一系列數字化及智能化建設與應用成果，包括但不限於物業管理系統、碧有單工單系統、大管家系統、任務管理系統、智慧門崗系統、智慧消防系統、裝修管控系統等，並不斷豐富碧樂淘商城和鳳凰到家平台功能，為業主提供優質便利的線上一體化生活服務。

55 萬單

99%

截至2022年12月31日，本集團品質任務工單系統已處理工單總數超過55萬單，累計接單人數超過1.7萬人，工單銷項率約99%

物業管理系統 (BOSS)

物業管理系統是集團的核心主營收費系統，具有數據看板、計費中心、資源中心等九大核心功能。基於多業務功能，該系統能夠實現計費、收費、開票、賬務處理、報表統計等全鏈路流程管理，達成收費業務標準化和管控集約化，為物業主營業務提供強力支撐。



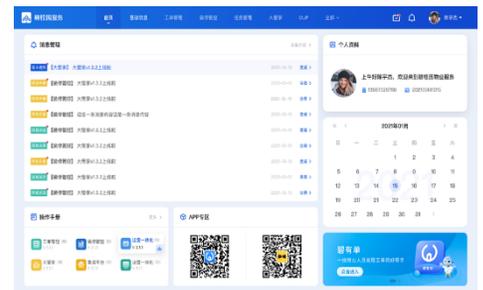
27 個

1.7 萬

截至2022年12月31日，任務管理系統共覆蓋全國27個區域、3,105個項目、1.7萬用戶

碧有單工單系統

碧有單工單系統是協助物業工程人員分配和處理工單，集設備管理、週期巡檢等功能於一體的平台。本年度，碧有單工單系統結合AI演算法，實現工單的自動調研及審核，逐步達成工單從生成到完單的閉環自動化派單模型，實現98%工單自動派發，有效減少管理及人力成本，提升物業服務品質與效率。



30 萬張

97.84%

大管家 NLP(Natural Language Processing) 智慧判單功能每月可處理約30萬張工單，判單準確率約為97.84%

大管家系統

大管家系統是一款為管家類服務提供智能一體化工具的平台，可為管家在主營收入（物業費）、訴求管理、增值服務等提供全維度智能化工具，並支持總部、區域、項目對管家服務品質進行管理和監督，有效提升管理效率和服務質量。



鳳凰到家平台

鳳凰到家平台是承接本集團到家服務的平台，可應用於快捷下單、拓客營銷、業務管控等多個場景，致力為到家服務各類場景線上化操作提供全方位支持，助力實現全面線上化管理。



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。

截至 2022 年 12 月 31 日，本集團累計持有 119 項專利（發明專利 11 項、實用新型專利 96 項、外觀設計專利 12 項），108 項電腦軟件著作權。



明確專利責任劃分

集團內審、法務、財務、技術等崗位形成知識產權保護工作組，負責維護和保障知識產權權益，每年對軟件著作權、專利權進行梳理檢查，繳納知識產權局維護費用，保證知識產權權利的絕對歸屬。

順暢內部工作流程

制定《專利管理手冊》，對新技術和應用點快速申請專利歸屬，建立了順暢、快速的專利申請內部流程，保證知識產權申請的時效性。

規避外部專利風險

委託外部專業機構開展專利市場調研，規避專利風險事件，同時對外界技術環境進行持續更新，促進集團內部專利的先進性。

知識產權管理體系

本章節所回應議題

供應商准入及監督
供應鏈環境及社會風險

本章節回應的 SDGs



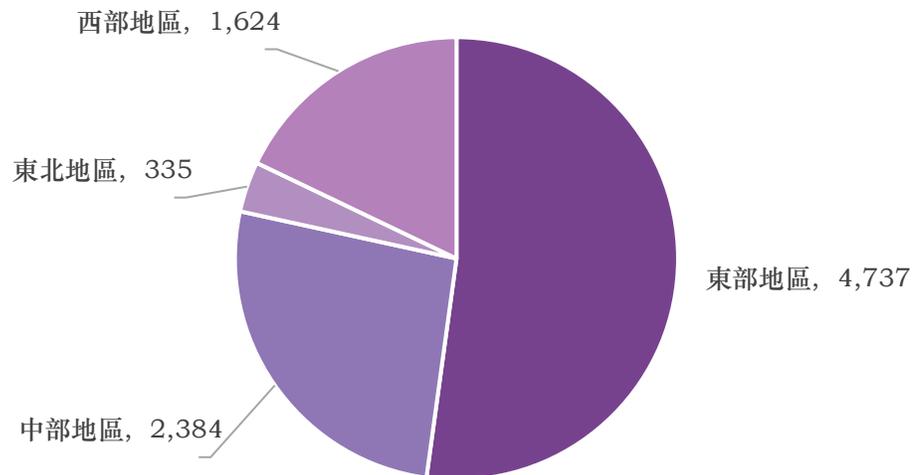
八、合作共贏，信任夥伴

本集團始終堅持與合作夥伴共同成長，致力於建立開放協作的生態平台。我們不斷完善供應商准入、評估與退出的全生命週期管理，推行陽光採購，並攜手合作夥伴共同履行環境與社會責任。同時，我們積極參與行業合作與交流，為物業服務行業發展貢獻自身智慧與經驗，推動行業共同邁向高質量發展與可持續發展之路。

1. 負責任供應鏈管理

本集團致力於創建更開放、更有協作精神的生態平台，通過自身業務延伸及外部合作，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。同時，本集團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。

本報告期內，本集團供應商共計 9,081 家，均於碧彩商城進行信息化管理。其中 1 家來自海外地區，餘下 9,080 家供應商均來自中國內地，其按地區⁶劃分的情況如下：



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質量與供貨能力，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《消防和生產安全承諾書》《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

⁶ 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

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質量。

本年度，集團更新並上線碧彩商城 2.0 線上採購平台，逐步優化供應商的統一線上化管理。

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。

- 將 ISO14001 環境管理系、ISO45001 職業安全管理體系、ISO9001 質量管理體系等體系認證作為供應商准入的考慮條件；
- 積極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，努力打造高質量的水資源友好型供應鏈體系。

此外，本集團對垃圾桶及垃圾袋、照明燈具、塗料等物品採購制定標準化清單，進一步提升供應商環境及社會風險管理。

供應商環保類標準化清單

- **垃圾桶及垃圾袋標準化**：根據各地區對使用環保產品的要求，制定垃圾桶及垃圾袋標準化清單，如要求使用可降解垃圾袋；
- **照明燈具標準化**：結合環保節能理念和發展趨勢，制定燈具類標準化採購清單，淘汰高耗能光源（白熾燈、節能燈等），替換選擇更高性價比、更節能環保的 LED 光源，如車庫、樓道採用微波感應 LED 光；
- **塗料標準化**：制定塗料類物資標準化清單，納入具有環保性能的油漆，優先選擇對塗料添加劑成分把控嚴格的知名品牌，且要求塗料按照國家標準生產。

3) 推行陽光採購

本集團秉持公開、公平、公正、誠實的合作理念，推行陽光採購。對內，本集團制定《碧桂園服務集團採購活動相關崗位職責及任職管理辦法 V2.0》，同時要求從事採購相關工作人員簽署《採購崗位相關從業人員承諾書》，杜絕採購人員濫用職權，做到公平公正。

對外，本集團對供應商進行嚴格管理，要求供應商簽署廉潔合作協議，保障供應商合法合規經營。同時，本集團開展供應商合規性及合作經營風險專項核查，對存在違規情況或經營風險的供應商進行督促整改或予以清退，以建立優質穩定、合法合規的供應商庫。本集團亦通過供應商大會、碧彩商城採購平台宣傳等方式加強供應商廉潔誠信教育，攜手打造負責任、可信賴的供應鏈。

4) 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。

物資類供應商大會

2022年10月18日，本集團召開以「匠心築商城，陽光迎採購」為主題的線上物資類供應商大會。會議主要內容為向全體供應商介紹碧彩商城採購運營情況及相關業務操作，宣貫並強調合規、廉潔的重要性，致力於打造開放、公平、陽光、高效的供應鏈管理體系。



供應商大會宣傳海報

2. 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。

攜手中科為集團，聯合共建雙創服務基地

2022年3月29日，本集團與中科為集團在順德舉行「聯合共建雙創服務基地」簽約儀式，標誌雙方合作正式拉開帷幕。本集團擬攜手中科為集團在「順德新能源汽車小鎮、廣佛上城、世紀濱江」開展企業服務試點，整合生態服務資源，為園區及企業提供更加精準、更具性價比的專業服務。雙方將充分發揮各自優勢與效能，精準發掘園區業務發展機會，在多領域開展合作，共享發展機遇。



簽約儀式現場

連結供應商，構建上下游共榮生態圈

2022年7月14日，本集團開展「連結合作·創享未來」碧桂園服務供需交流會。圍繞「供需交流」主題，本集團與現場10多家優質供應商企業直接對話，探討雙方合作的方式、模式及案例，進一步加強溝通、增進友誼，拓展了業態合作的可能性，推動行業高質量發展。



供需交流會合影



供需交流會現場

2) 積極參與行業交流

本集團作為物業服務行業領先者，持續洞察行業發展格局與趨勢，以自身前瞻性經驗賦能行業整體發展，同時集團深耕物業服務行業 ESG 管理，積極與行業同仁分享 ESG 理念與實踐，謀求物業服務行業高效益、可持續發展。

2022ESG 可持續發展高峰論壇

2022年6月29日，在由億翰智庫主辦的「2022 ESG 可持續發展高峰論壇」上，碧桂園服務執行董事、總裁李長江發表題為《碧桂園服務如何全方位踐行 ESG 理念》的主題演講。李長江表示，持續堅持 ESG 理念及實踐為碧桂園服務帶來了更多資本市場的關注與認可，同時，他從「在關懷員工、客戶健康和 safety、營運、回饋社會、環境保護、應對氣候變化」等方面分享碧桂園服務踐行 ESG 理念的舉措，為物業服務行業 ESG 發展之路提供參考，助力行業共同實現可持續發展。



論壇宣傳海報

博鰲·21世紀房地產論壇第22屆年會

2022年7月29日，在「博鰲·21世紀房地產論壇第22屆年會」上，本集團首席財務官、聯席公司秘書黃鵬發表題為《物業服務重構與未來展望》的主題演講，從「精益管理的角度、價值運營的角度、回歸初心的角度重構服務」三個方面提出了物業服務重構的觀點，並就可持續發展道路、差異化服務產品、智慧價值創造三方面展望未來物業服務，為行業發展分享集團自身經驗。



論壇嘉賓宣傳海報

本章節所回應議題

員工健康與安全

員工晉升及發展

防止僱傭童工及強制勞工

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
與福祉

4 優質教育



5 性別平等

8 體面工作和
經濟增長

10 減少不平等



九、以誠待人，匯聚優才

人才是企業的中流砥柱，是企業邁向高質量發展的重要支撐。本集團始終秉持「以誠待人」理念，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國促進就業法》等法律法規，優化並更新《碧桂園服務集團 2022 年度組織績效考核方案》《碧桂園服務集團激勵政策管理辦法》《碧桂園服務 2022 年幸福職場工作管理辦法》等內部制度，不斷完善績效考核、薪酬待遇、培訓發展等方面的管理政策，建立健全人力資源管理體系，為員工創造平等和諧、規範有序的工作環境。同時，我們高度關心員工的身心健康，認真傾聽員工心聲，打造幸福職場文化氛圍，力求實現員工與集團的互相促進、共同成長。

1. 員工僱傭與權益

本集團尊重並遵循國際人權規範《國際勞工組織章程》，積極響應「聯合國全球契約」、《就業和職業歧視公約》及《廢止強迫勞動公約》等國際公約，認同公民結社自由的基本權利，嚴禁和抵制任何形式的僱傭童工、強制勞工行為，杜絕任何形式的職場歧視，並通過制定合理的薪資福利及晉升管理體系，全面保障員工的發展權益，致力為員工營造一個多元、公平公正的僱傭環境。

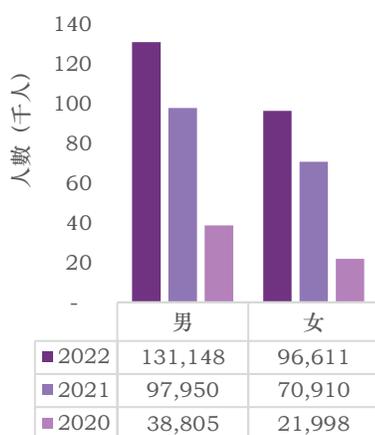
1) 招聘與晉升

本集團制定並執行《經理人推薦獎勵管理辦法（2022 版）》《人才管理工作指引清單》等內部人才管理制度，重視人才的招聘與發展，持續構建人才梯隊建設體系和多通道發展職位體系，助力員工的晉升與發展。

截至 2022 年 12 月 31 日，本集團共有僱員 227,759 人，其中在職退休返聘人員 71,257 人。

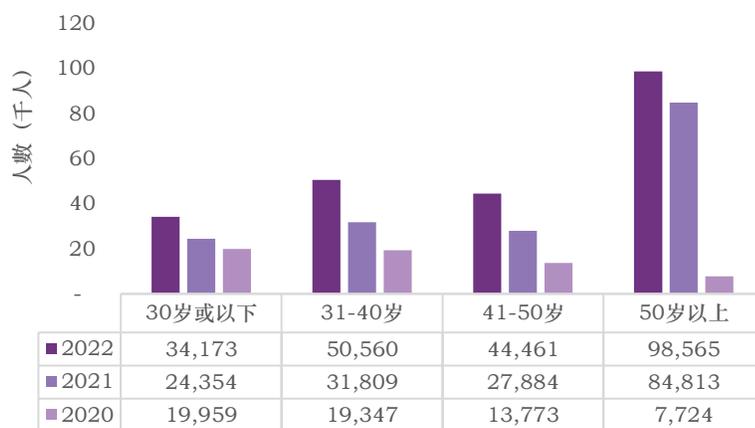
按性別、年齡組別、業務類型及地區劃分的僱員情況如下：

按性別劃分的僱員總數



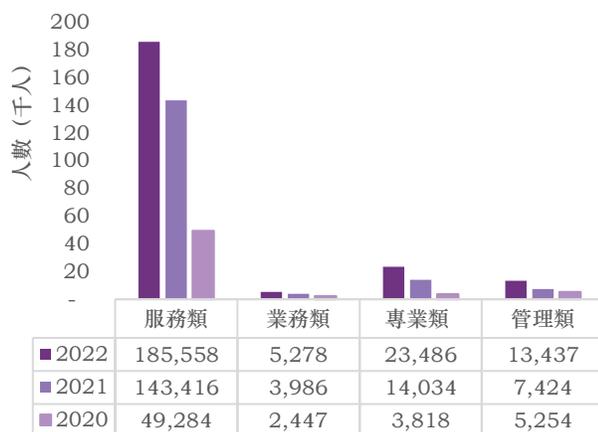
■ 2022 ■ 2021 ■ 2020

按年齡組別劃分的僱員總數



■ 2022 ■ 2021 ■ 2020

按業務類型劃分的僱員總數



■ 2022 ■ 2021 ■ 2020

按地區劃分的僱員總數



■ 2022 ■ 2021 ■ 2020

招聘渠道

本集團持續拓寬招聘渠道，除了定期開展校園招聘工作，還啟動城市總經理「征將」計劃以及單位關鍵團隊人才引進等專項招聘工作，並啟用線上人才招聘系統，實現招聘工作的體系化、數字化，有效提高招聘業務流程的靈活度和招聘工作的協同度。

校園招聘

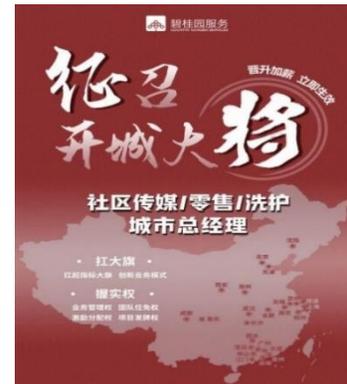
2022年8月，本集團2023屆校園招聘正式啟動。本集團通過優化校企資源網絡、精準目標院校資源、優化面試流程等措施，保障校園招聘工作的順利落地，為集團發展注入更多優秀人才。



校園招聘現場

城市總經理「征將」計劃

為更好的支撐重點城市總經理落位，本集團於2022年2月開展為期三天的內部招募城市總經理的「征將」計劃。該計劃在3日內共計收穫391位候選人報名，其中超200名有效候選人已完成初步落位及人才標籤落位，有效優化了集團內部人才配置。

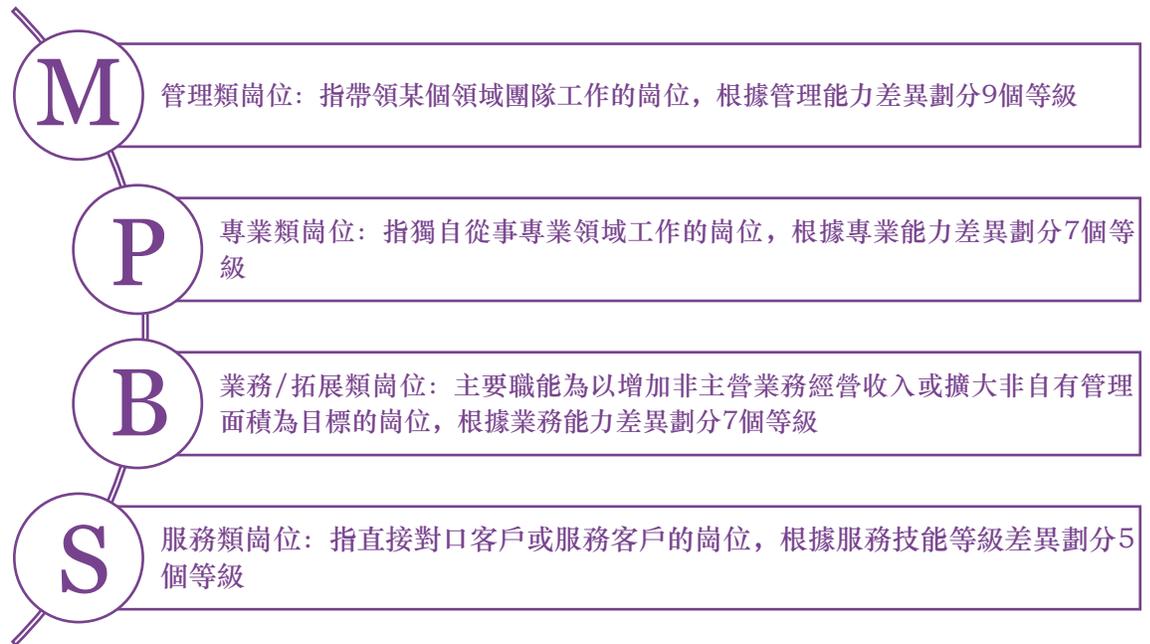


「征將」計劃海報

本年度，集團啟動單位關鍵團隊人才引進計劃和社區傳媒事業部專項招聘專項工作，全面補充各單位人才隊伍，助力業務高速發展。同時，我們開展人才 Mapping 專項工作，通過摸排社區增值、市場拓展、商寫、城服等標杆企業關鍵人才，針對性引入優秀人才，推動業務新增長和新佈局。

人才梯隊建設體系

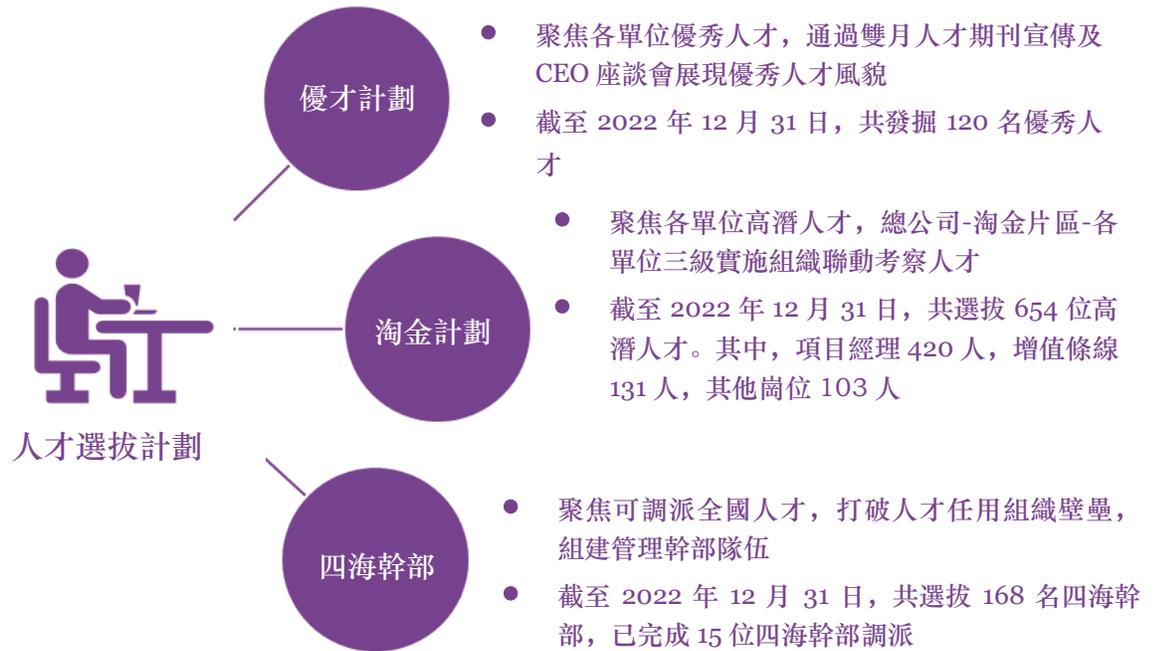
本集團致力於培養優秀人才，努力為人才提供廣闊的職業發展空間，以實現員工與企業的共同成長。集團根據崗位性質，對崗位劃分為 MPBS 四大類別，並根據能力等級差異劃分職級，構建橫向多渠道、縱向多等級的職位發展體系。



晉升渠道

為激發員工積極性，充實戰略發展人才儲備，本集團制定並執行《碧桂園服務集團幹部管理辦法》《碧桂園服務集團2022年度組織績效考核方案》《單位社區生活服務板塊核心人員及重點業務重點城市負責人2022年績效考核管理辦法》《2022年度市場拓展績效考核辦法》等內部政策制度，完善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。

此外，本集團以內部職級體系為依託、以靈活的轉崗制度為保障，建立多通道發展職位體系，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，本集團為員工提供公開競聘、內部招聘、定向推薦、擇優推薦等晉升渠道及人才選拔計劃，通過刻畫高潛力人才畫像，精準選拔管理幹部，幫助各類人才快速發展，推動人才孵化。



2) 勞工權益

本集團嚴格遵守《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》及其他經營所在地的法律法規，積極投入保障勞工權益和避免僱傭童工的工作中。我們從招聘源頭入手，嚴格核查員工入職資格，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，嚴禁僱傭童工；同時，我們遵循合法、公平、平等自願、協商一致、誠實信用的用工原則，嚴禁強制勞工，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，人力資源管理中心通過考勤月報加強工時管理，以保證合法合規用工。

為確保解聘相關原因及流程符合法律法規，本集團建立了完善的員工離職挽留機制。對於主動離職的員工，我們100%進行離職挽留面談，真摯地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；針對單位績優員工，我們開展從「項目-區域-總部」的離職挽留面談流程，提升績優員工保有率。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，若發現有未成年員工入職，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。

3) 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」的定調薪規則，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正的評估，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。同時，本集團開展全方位薪酬檢視，涵蓋員工固定薪酬、激勵、績效獎金等方面，並據此制定差異化調薪方案、激勵政策管理辦法等制度，在公平公正的基礎上合理分配薪酬資源。

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，促進員工與集團的協同發展；通過制定股權激勵方案，充分調動員工的積極性和能動性，吸引並保留績效優異、能力突出、經驗豐富的人才。

管理崗位	銷售崗位	一線崗位	鳳凰管家
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 佣金收入與業績掛鉤 	<ul style="list-style-type: none"> 報根據各地市場情況，由各區域自行申報 	<ul style="list-style-type: none"> 基於鳳凰管家的戰略定位，單獨設計薪資表。鼓勵更多優秀的管家在崗位上深耕

本集團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。

員工福利



帶薪病假



生日祝福短信



員工商業保險



話費補貼



餐費補貼



家庭開放日活動



少數民族福利假期



冬日送溫暖活動



夏日送清涼活動



子女就讀碧桂園學校優惠



「園滿幸福」主題活動



偏遠/高原地區補貼



節日禮品



購房及住房補貼



員工體檢



防疫物資



交通補貼

4) 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。

同時，本集團主動為殘疾人、下崗失業職工、貧困人員等弱勢群體提供就業機會，為失業青年提供就業見習機會，配合政府提供公益性崗位。

此外，我們積極響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。本年度，集團為員工增設「育兒假」，減輕新生兒家庭負擔。

僱主榮譽



2022年12月，在海投網發起的「最具影響力僱主評選」活動中，本集團表現優異，入選「最具影響力僱主榜單」，充分彰顯了本集團的僱主品牌和招聘管理受到了廣大求職者的認可。

2. 員工發展與培訓

本集團制定並執行《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》等內部管理制度，不斷完善人才培養體系建設，結合員工崗位需求及集團戰略發展方向制定培訓計劃，並充分調動內部講師資源，為員工搭建廣闊的發展平台。

本集團鼓勵員工在不影響本職工作的前提下，積極參加國家批准並承認的在職學歷升級教育和相關職稱考試，督促員工拓寬知識領域，以不斷適應社會發展需要。此外，本集團允許各單位設置年度培訓預算，給予員工學費、培訓費、考試報名費等自我提升費用報銷，全力支持員工提升學歷與綜合能力。

本年度，本集團持續優化「領導力繼任計劃」關鍵人群儲備培養項目，通過系統性的培訓設計，幫助員工在不同成長階段實現領導力轉型。

86.67%

本年度，受訓僱員百分比為86.67%

63.75 小時

本年度，每名僱員受訓平均時數63.75小時

	培養對象	培養規劃	本年度培訓成果
 儲備單位負責人計劃	儲備單位負責人	培養週期 12 個月，涵蓋管理之道、經營之勢、運營之術三大板塊	共 72 人（股權公司總經理 40 人，城服合資公司 32 人）完成領導力課堂的集訓
 領域計劃	儲備業務負責人	累計培養週期 6 個月，通過集中培訓、高管座談等方式進行綜合培養	共 126 人參與培養
 卓越計劃	儲備項目/條線負責人	累計培養週期 6 個月，通過學習、培訓、歷練的方式綜合培養	共 572 人參與培訓

 <p>精英計劃</p>	<p>儲備部門負責人</p>	<p>培養週期 5-6 個月，圍繞「專業能力提升、通用素質提升」開展培訓</p>	<p>已完成 35 個單位精英計劃培養工作，培養覆蓋學員 6,285 人，其中順利結業 5,657 人</p>
 <p>火箭軍計劃</p>	<p>優秀應屆研究生</p>	<p>1 年內成長為經理級，2 年成為高級經理，3 年成為總監</p>	<p>共 46 人參加集訓，結業率 100%</p>
 <p>星青年計劃</p>	<p>優秀應屆本科生</p>	<p>1 年內成長為主管，2 年成為副經理，3 年成為經理</p>	<p>共 298 人參加集訓，結業率 100%</p>

火箭軍&星青年入職集訓

2022 年 7 月，本集團開展為期 12 天的火箭軍 & 星青年計劃入職集訓，合計參訓 344 人，其中火箭軍 46 人，星青年 298 人。

本次集訓涵蓋文化課程、研討、素質拓展等活動，有效幫助管培生迅速融入企業，儘快實現角色轉變。



火箭軍&星青年入職集訓

領域計劃——未來區域總經理特訓

2022年4月，本集團舉辦「領域計劃——2020和2021屆未來區域總經理特訓營」線上集訓活動。本次集訓特邀集團各業務分管中心高管進行授課，內容涵蓋運營管理、社區增值、城市服務、商寫服務等多業態管理，並首次採用「1+N 網格化」線上直播授課模式，解決異地培訓難題，以沉浸式課堂體驗保障教學質量，拓寬學員多元業務經營能力和提升複合型管理能力。



領域計劃結營儀式現場

同時，本集團不斷完善內部培訓課程體系，豐富新員工培訓和常態化培訓內容，提升員工的崗位適應力和專業能力；針對不同崗位開設常態化、專業化、個性化的培養計劃，以提升員工的專業力、通用力及管理 ability。此外，我們成立碧學堂，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操場景中對一線員工進行應用技能培訓，讓一線員工沉浸式感受技能培訓要點，快速掌握工作技能。

100%

本年度，集團共完成四期總公司新員工集訓，實現新員工入職 1 個月培訓覆蓋率達 90%，雙月覆蓋率 100%，有效幫助員工融入新團隊

● 新員工培訓

為加強新員工對企業文化認知、提升文化認同度和組織歸屬感，本集團針對新員工打造「新員工+」計劃培訓項目，通過碧學堂學習地圖+總公司/單位集中培訓的形式開展，由總公司督導、各單位執行。

● 常態化培訓

為進一步提升服務專業能力，本集團以線上直播+線下集訓方式組織常態化培訓，針對性解決實際業務問題。培訓內容涵蓋基礎服務、社區生活、城市服務、商寫服務及其他業務。

11 期

4.6 萬人次

本年度，常態化培訓共組織實施 11 期，參訓人數高達 4.6 萬人次

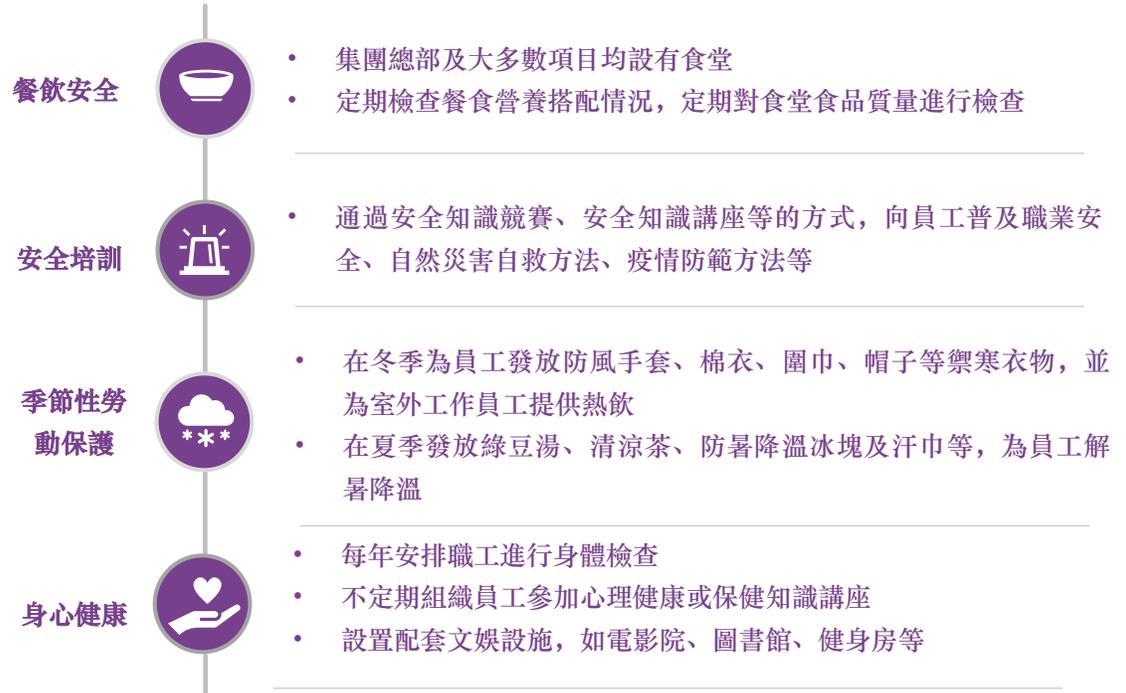
3. 員工健康與安全

本集團秉持「安全第一，以人為本」的方針，強化「安全管理，人人有責」的思想，致力於實現「零傷亡」的安全生產長期目標，全面保障員工健康與安全。我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，制定並執行《職業安全防範規定》《消防安全責任管理制度（2022 版）》《物業基礎服務風險控制管理辦法》等內部制度，持續促進員工健康與安全管理的規範化、體系化。此外，本集團已獲得 ISO 45001:2018 職業健康安全管理體系認證。

在防範安全事故方面，本集團制度並執行《碧桂園服務安全生產及質量紅線紀律》《「藍綠橙黃紅」五色風險管理機制》等內部管理制度，對員工健康與安全事故的處理方式、上報要求、獎懲標準等做出明確規定，將安全生產風險管理與相關負責人績效考核相掛鉤。如發生安全事故，本集團將依據《碧桂園服務集團員工工傷操作指引》對員工給予及時的醫療救助和工傷津貼、補助

金等關懷措施，同時根據事故損失或影響情況對相關責任單位給予黃牌、紅牌警告，並對項目責任人予以嚴厲處罰。

在日常運營中，本集團全方位考慮員工健康與安全，從食品質量與營養搭配、季節性勞動保護、健康與安全培訓、身心健康四個方面，切實維護員工的身體健康與生命安全權益。



員工健康與安全舉措



員工安全教育培訓

安全作業培訓及檢查活動

2022年6月，本集團附屬公司碧桂園滿國環境科技集團有限公司（以下簡稱「滿國」）聯合當地環衛管理處開展安全作業培訓及檢查活動。活動內容包括消防器材的原理、使用方法及滅火技術要領等，並通過模擬火災現場，示範處理車輛滅火的正確方法，有效提高工作人員的安全作業意識和技能水平。同時，活動通過現場檢查周邊作業的安全情況，以確保安全措施落實到位，築牢環衛常態化安全作業底線。



現場講解安全知識



現場實操安全演練

針對全國各地散點、反復爆發的新冠疫情，本集團防疫工作小組第一時間響應國家疫情防控工作指示，精準落實疫情防控措施，制定並執行《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》等內部制度，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。同時，本集團積極開展多項員工「戰役」關懷活動，築牢疫情防控的安全防線。

安全保障
措施



保障員工防疫物資到位、保障工作環境安全、保障住宿和用餐安全、保障員工出行安全。

關注員工
心理



關注員工心理狀態，幫助員工解決特殊困難，慰問及感謝員工家屬支持。

組織員工
活動



組織內部學習、運動等正向團建，強化凝聚力，提振員工士氣。

宣傳優秀
事蹟



多渠道宣傳優秀標杆人物、事蹟，線上提供防疫貼士、心理疏導等，為員工提供正向激勵。

員工戰疫關懷活動（部分）



防疫知識答題活動



抗疫心理疏導指南



抗疫先鋒評選活動

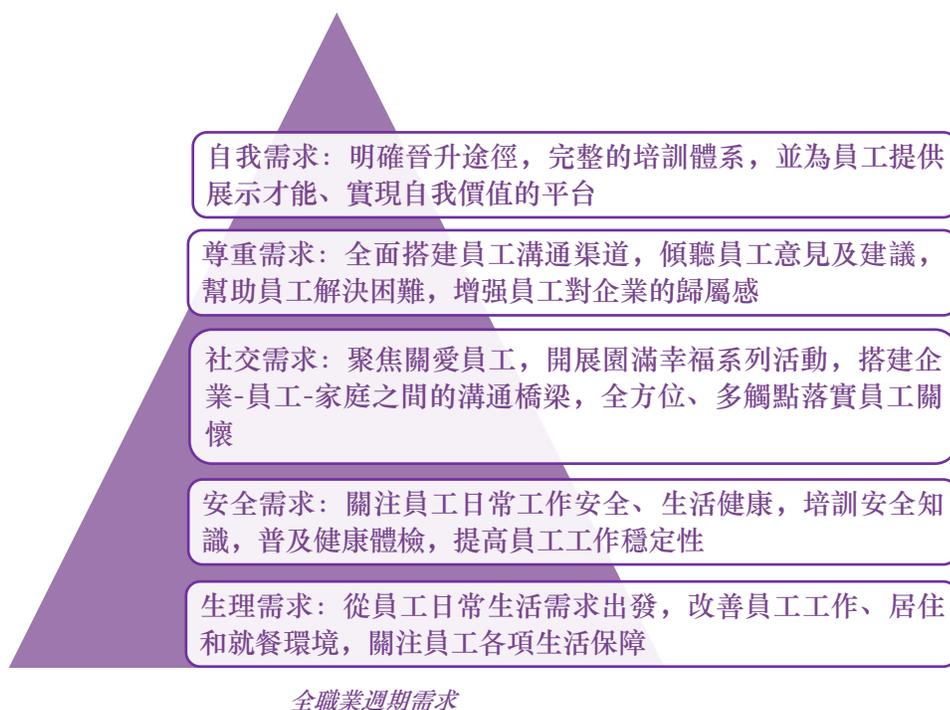
此外，自 2022 年 12 月起，本集團根據國家《關於進一步優化落實新冠肺炎疫情防控措施的通知》積極調整自身疫情防控政策和措施，為員工提供醫用防護口罩、醫用酒精、抗原檢測試劑、防疫藥品等防疫物資，並做好辦公場所消毒工作，確保到崗人員的健康與安全；我們尊重員工意願，允許存在感染風險的員工或已感染員工遠端辦公，最大程度降低員工因外出接觸導致的感染風險，守護員工健康與安全。

4. 員工溝通與關懷

本集團從員工全職業週期出發，積極開展員工溝通與關懷工作。我們提倡員工的參與和民主溝通，通過定期舉辦員工座談會、總裁面對面等溝通活動，搭建全面、靈活的員工溝通渠道，以切實了解員工訴求並做出改善。

本集團通過工會組織使員工享有參與工會和集體談判的自由。同時，本集團通過工會召開職工代表大會，充分保障與員工的溝通及員工的權益。

本年度，本集團「幸福職場」工作聚焦「標準化運營機制、常態化團隊賦能、清單化工作管理、全域化企業文化」四大抓手，從馬斯洛需求層次理論出發，關注員工全職業週期需求，開展員工個性化關懷系列活動，升級「幸福職場」管理體系，實現員工與組織共贏，不斷提升員工幸福感和工作效能。



座談會	<ul style="list-style-type: none"> 每月員工溝通日舉辦員工座談會，針對員工在單位固定溝通渠道中反饋的問題及現場提出的需求/疑問進行答疑
後勤關懷	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢查員工工衣、工作配套設備、飯堂、宿舍等情況 改善員工工作、居住和就餐環境，為員工提供無憂後勤保障
團隊建設	<ul style="list-style-type: none"> 根據管理節點不定期組織部門/項目團建活動，團建形式包括但不限於旅游、運動、學習、素質拓展等
工作環境升級	<ul style="list-style-type: none"> 為員工提供應急物資、解壓設備 為員工準備活動室，如讀書室、休息區、運動場所等
家庭關懷	<ul style="list-style-type: none"> 為員工子女提供送考服務、舉辦子女才藝大賽 向員工家屬及時反饋員工工作和健康情況，並感謝慰問家屬
成長關懷	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦單位內學習成長活動，賦能員工成長 為更多員工提供學歷提升路徑，進行個人學歷提升

員工個性化關懷系列活動

中秋節系列活動

為慶祝中秋佳節，本集團定制碧桂園服務專屬創意月餅禮盒，通過自助兌換方式方便員工將中秋祝福送給遠方的家人。同時，集團舉辦「智慧祈願樹」、「創意DIY大比拼」等中秋節活動，增加節日趣味性和員工及家屬節日參與感，豐富員工業餘生活。



中秋月餅禮盒



「創意DIY大比拼」獲獎作品

「園滿幸福」主題季活動

本年度，本集團面向全體員工舉辦「感恩季-文化季-團圓季-健康季」共四個「園滿幸福」主題季系列活動。該系列活動以返鄉關懷、節日關懷、家庭關懷、健康關懷及工作關懷為重點，具體包括春節及端午節等傳統節日活動，女神節及兒童節等特色節日活動，防暑降溫關懷、能量加油站等員工福利，以及暑假親子活動、家屬開放日、年終表彰會等，實現員工100%覆蓋，全方位、多觸點地落實員工關懷，為員工營造真情溫馨、包容和諧的企業氛圍。



女性安心包關懷物品



能量加油站零食補給



14.2 萬名員工



幸福感提升 4.8 個百分點

本年度，我們持續開展員工幸福感調研，通過定量網絡問卷+定性訪談的方式，傾聽員工心聲。相較於 2021 年，本年度調研對象增加了 21 個股權公司，覆蓋員工達 14.2 萬人，廣泛深入聽取員工想法及建議。在調研結果分析、挖掘上，我們既考慮員工幸福感表現，又分析員工幸福感和敬業度的相關性，並抓取各崗位的核心驅動因素，為後續更精准、更高效提升員工體驗做準備。本年度，員工幸福感同比提升 4.8 個百分點。

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

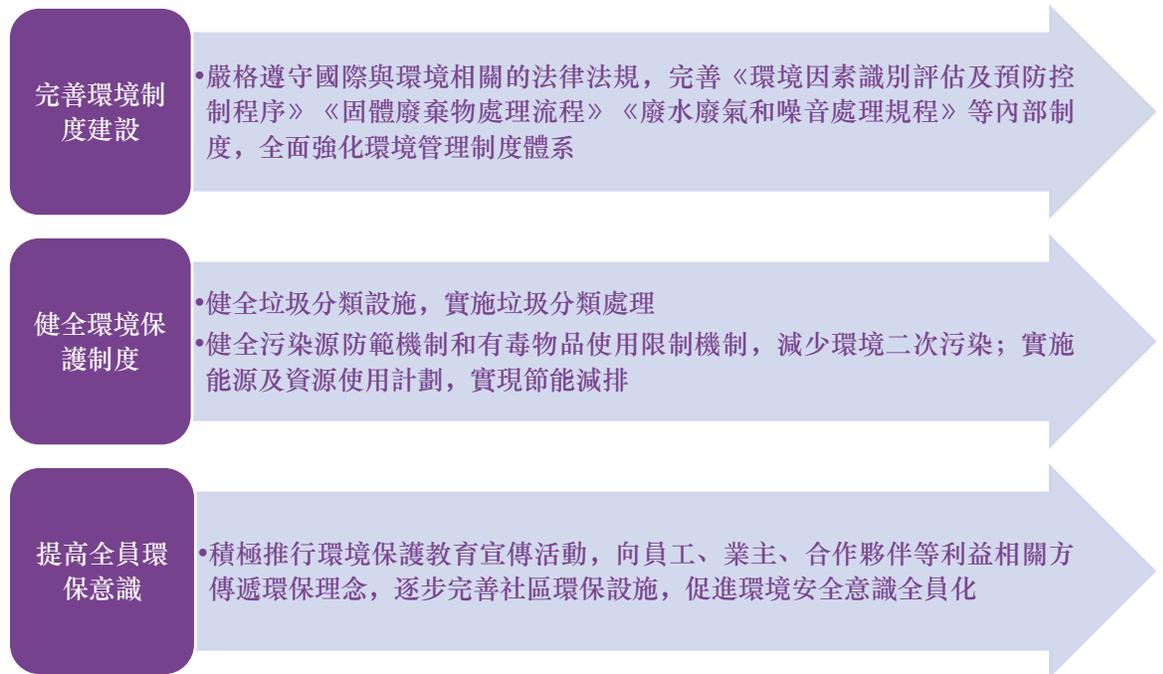


十、綠色低碳，呵護環境

綠色低碳轉型是實現可持續發展的必由之路，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，響應《中國應對氣候變化的政策與行動》白皮書等行動要求，堅持綠色環保理念，完善環境管理措施，積極應對氣候變化，致力於降低自身業務運營對生態環境及天然資源的可能影響，為綠色低碳社會貢獻力量。

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，不斷完善環境制度建設，健全環境保護制度，提高全員環境保護意識。



環境管理體系

2. 綠色發展目標

為加強對環境管理效益的追蹤與管控，本集團制定用水效益、能源使用效益、減排效益、減廢效益共四大綠色發展目標，並積極採取節約用水、節能減排、擴大新能源規模、垃圾分類、資源回收利用等一系列措施促進目標達成。本年度，集團制定的綠色發展目標及進展如下：

用水效益 

目標設定

- 2023 年度耗水密度相較於 2022 年度有所下降；
- 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；
- 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。

年度進展

- 本年度，集團共改造 95 個水泵根管，節省 1180 萬度電。

能源使用效益 

目標設定

- 2023 年度能源總耗量密度相較於 2022 年度有所下降；
- 加強清潔能源使用，鼓勵旗下商業項目、在管項目使用天然氣等清潔能源，佈局充電樁建設與新能源汽車應用；
- 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。

年度進展

- 本年度，集團共鋪設 5,000 台汽車充電樁，覆蓋廣州、惠州、佛山、海南、上海、天津、北京、蘇州等城市超 1,000 個項目；
- 本年度，全集團範圍內的地下車庫節能改造項目共改造 36 萬盞燈，節約電量 849 萬度。

減排效益



目標設定

- 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：《巴黎協議》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。

年度進展

- 持續加強社區公共水資源管理、公區照明管理、辦公區夏季空調管理，採用高效率節能設備，節約用水、用電，減少二氧化碳排放，同時定期開展綠色環保公益宣傳，倡導綠色低碳經濟，增進業主對氣候變化問題的了解和認識，共同愛護自然環境，守護人類健康。

減廢效益



目標設定

- 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。

年度進展

- 本年度，集團共有 15 個單位、446 個項目推行垃圾分類，通過垃圾分類積分機制、智慧語音播報提醒等措施，調動業主積極性，全方位落實政府垃圾分類政策。

3. 推行綠色辦公

本集團秉持綠色辦公理念，通過採取節能節電、節約紙張、資源回收利用等措施形成綠色辦公長效管理機制，並倡導員工在日常辦公中養成綠色環保習慣，減少不必要的消耗，共同促進社會可持續發展。

綠色辦公舉措

- 垃圾分類處理，並開展垃圾分類主題科普活動；
- 印表機租賃，墨盒/硒鼓由商家回收，控制列印量，提倡無紙化辦公；
- 綠植租賃，實現綠植可回收利用，避免資源浪費；
- 空調設定 26°C 且下班後停止使用，週末冰箱和大部分電梯斷電；
- 閒置資產共享，優先使用閒置資產，無閒置再採購新資產；
- 員工離職後需回收低質耐用辦公品，回收電子設備；
- 推廣使用節能燈，日常監督巡查關燈、辦公室設備關閉、打印紙使用等情況，公共區域張貼節能降耗標識牌；
- 優先採用經過森林管理委員會（FSC）認證的紙品。目前，本集團的年度報告、中期報告均採用 FSC 認證的紙張進行發佈。

4. 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》等法律法規，按照綠色建築標準進行樓宇設計及運營，積極採取照明節能改造、空調系統節能改造、建立能耗管控平台等能源管理措施促進節能減排；同時，集團積極採用新能源，通過使用新能源無人車、安裝充電樁、安裝太陽能路燈等措施推動綠色能源使用，進一步推動節能減排。

此外，本集團積極組織《商寫建築的綠色節能》課程培訓，向商戶普及節能減排知識，讓綠色節能理念深入人心並轉化為日常行動。

94 萬元人民幣
/年

截至 2022 年 12 月 31 日，能耗系統接入 98 個項目，節省 2,352 人/年及 94 萬元/年



能源管理措施

廣西區域積極使用清潔能源

為促進低碳經濟轉型，本年度，本集團廣西區域岑溪碧桂園和維也納森林兩個項目積極利用清潔能源，將項目內 44 盞傳統路燈更換為太陽能路燈，充分減少外購傳統電力的耗用。經統計，本次改造可節省電費約 9324 元/年。未來，本集團也將繼續通過鋪設屋頂光伏、建設光伏停車棚等措施不斷加強清潔能源的使用。



太陽能路燈

地下車庫照明節能改造

2022 年 4 月，本集團啟動地下車庫照明系統節能改造項目。該項目通過安裝雷達感應控制燈具和智慧識別系統解決燈具功率大、常亮、難管理、運營成本高等問題，實現安全與節能雙重保障，提升用電效益。本年度，項目已改造 36 萬盞燈，節約電量消耗 849 萬度，節省成本 535.3 萬元。



地下車庫照明節能改造現場

昆明 CBD 項目綠色運營管理措施

本集團昆明 CBD 項目在變壓器、照明、空調、電梯等方面採取節能設計，並輔以樓宇智能控制系統，實現大廈綠色運營。

- 變壓器節能設計：變壓器均採用一備一用模式運行，減少變壓器自身運行時產出的電能損耗；
- 燈光控制：標準層燈光、地下室燈光、泛光照明、機房照明更換為 LED 照明燈具，週邊路燈採用太陽能設備，同時控制燈光開關時間；
- 中央空調主機控制：在項目大堂、週邊、空中大堂安裝溫度濕度監測設備，根據溫度及時調整中央空調主機的開關時間及運行模式，有效降低電能消耗；
- 電梯節能控制：通過群控功能實行電梯節能運行模式，當電梯長時間無呼叫，可自動調整到休眠模式；
- 樓宇智能控制系統：所有樓層新風機採用樓宇智慧控制系統，根據樓層實際入駐情況計算送風量，針對單層樓制定特定的送排風開關機時間，在保證用戶體驗的前提下，盡最大空間節約能耗。



變壓器一備一用運行模式



樓宇智能控制系統介面

2) 水資源管理

本集團積極踐行水資源管理計劃，在寫字樓及社區水資源管理方面，通過採取供水系統改造、變頻供水控制、水泵改造等措施，有效降低水損率和水耗量，助力集團用水效益目標的實現。本年度，本集團的用水全部來自市政用水，在求取適用水源上無任何困難。

同時，本集團持續完善城市水資源服務管理，落實城市水道治理工作，踐行生態文明建設。本集團通過深化河道沿岸環境衛生長效保潔機制，積極開展河道治理等多項環保工作，全面提升河道水資源質量及沿岸環境衛生，守護沿河文明風景線。

山東曹縣富華河環境衛生專項整治行動

2022年10月，本集團附屬公司滿國聯合山東省曹縣當地相關部門開展富華河環境衛生專項整治行動，對河道內及兩岸的白色垃圾、亂栽亂種、亂搭亂建、亂堆亂放等進行全面整治清理，以守護沿河風景線。

- 規範整治河岸衛生：按照「岸綠、水清、整潔、景美」的原則，組織保潔力量撿拾白色垃圾，清除雜樹枯枝，清理亂扯亂掛，清運亂堆廢棄物，確保河道兩岸無暴露垃圾、無雜物亂堆亂放；
- 清理打撈河面垃圾：按照「河面無漂浮物、河岸無垃圾」的原則，安排專業環衛作業隊伍，配備專用打撈船隻及設施，對河道水面及兩岸的白色垃圾、雜草等進行「地毯式」打撈清除，並及時集中清運，避免造成二次污染。



規範整治河岸衛生



清理打撈河面垃圾

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》等法律法規，制定並執行《固體廢棄物處理規程》《廢水廢氣和噪音處理規程》等內部制度，確保廢棄物處理符合國家標準要求，並盡可能降低對環境產生的可能影響。

同時，本集團積極響應政府垃圾分類政策要求，在社區實行垃圾點位元撤桶、定點投放，並舉辦垃圾分類課程，向業主宣傳科普垃圾分類知識；同時在人流高峰期設置督導員，監督與引導業主進行垃圾分類投放，助力美好社區建設。

垃圾分類活動

本年度，本集團在山西省晉中市壽陽縣積極開展垃圾分類活動，對城區主次幹道及背街小巷更換及維修四色分類垃圾桶 950 餘個，在無物業棄管社區張貼生活垃圾分類宣傳展板 46 套，更換破損版面 27 套；對城區 20 個「小白」便民核酸採集點及學校、商超等人流密集區投放廢棄口罩回收桶 50 餘個。同時，本集團與屬地教育部門將垃圾分類融入中小學、幼稚園的相關實踐活動中，聯合舉行中小學垃圾分類課程 2 次。通過全方位、全覆蓋、全滲透的宣傳、引導，營造濃厚的垃圾分類社會氛圍。



垃圾分類宣傳欄



垃圾分類課程現場

4) 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》等內部制度，識別集團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，對污水和廢氣排放進行嚴格管理，確保排放標準合法合規。同時，本集團各分公司、各部門積極落實各項環境預防及改善措施，持續開展環境因素識別、評估和改進工作。

污水排放

本集團商寫項目嚴格遵循《良好服務規範實施要求》的內部管理制度，對污水排放口、隔油池等每月巡視 1 次，並保持污水排放口不外溢、無積油，確保污水排放符合相關標準。

廢氣排放

本集團商寫項目嚴格控制鍋爐廢氣排放標準，同時委託第三方進行檢測並出具檢測報告，以確保鍋爐廢氣排放符合《鍋爐大氣污染物排放標準》等國家要求。

5) 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，促進環境及天然資源保護。通過防止土壤污染、推行生物防治、保護樹木資源、加強綠化建設等多樣化舉措，本集團為保護環境及天然資源、維護生物多樣性和生態環境的良性循環積極貢獻自身力量。



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，本集團利用物業行業的客戶受眾優勢，積極舉辦愛護綠植、可回收資源再利用、垃圾分類等環保活動，向業主、員工及其他利益相關方傳遞綠色環保意識和文化，協同共築綠色生態家園。本年度，集團業務活動未對環境及自然資源產生重大影響。

5. 應對氣候變化

本集團高度重視氣候變化議題，積極應對和把握氣候變化相關風險及機遇，致力於減緩氣候變化對集團業務運營造成的可能影響。本年度，本集團繼續參照氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）建議框架，從治理、戰略、風險管理、指標和目標共四大主題出發，進一步披露集團氣候變化相關的重點工作，並不斷加強風險管理體系建設，推動集團的可持續發展。

治理：對氣候相關風險和機遇的治理



- 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，確保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。同時，ESG 委員會定期就前述事項向董事會匯報。

戰略：氣候相關風險和機遇對企業業務、戰略和財務規劃的實際及潛在影響



- 就實體風險而言，本集團可能面臨颱風、暴雨、高溫、洪澇、暴雪、沙塵暴等極端天氣帶來的風險。此類風險可能造成的影響包括：服務響應速度降低、服務難度增加、項目設備受到破壞、運營成本上升等。
- 就轉型風險而言，本集團可能面臨國家或地方層面環境相關政策的收緊、綠色物業管理技術要求的提升等。這些風險可能導致社區設備的改造成本上升，智慧物業技術的研發成本上升等。
- 此外，本集團亦認為氣候變化將帶來新的發展機會。例如，氣候變化風險促使我們加快探索綠色物業建設，積極研發出符合客戶需求的環保型服務方式，以開拓更多的市場機遇。
- 為有效應對氣候變化風險，本集團已做出以下行動：
 - ✓ 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；
 - ✓ 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》，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：如何識別、評估及管理氣候相關風險



- 在業務運營過程中，本集團關注內外部利益相關方的意見及建議，並結合自身所在行業及業務特性，充分識別與了解氣候變化相關風險。在風險評估和項目執行過程中，本集團將氣候風險納入集團風險管理體系中，通過量化氣候風險的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」的風險管理體系。同時，集團將密切留意環境政策變化，積極響應國家號召，加強環境管理合規建設，以此不斷完善氣候變化風險管理工作。

指標和目標：評估及管理氣候相關風險和機遇的指標和目標



- 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，本集團持續披露範圍一和範圍二溫室氣體排放數據，並不斷加強環境相關信息的披露，以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。

广东省茂名市信宜城服項目颱風天園林綠化防

針對颱風、暴雨等極端天氣，本集團信宜城服項目採取了園林綠化專項管理措施，通過成立抗颱風應急小組，時刻樹立和加強防颱風、抗颱風的意識，並做好相關準備工作，形成事前、事中、事後全管理的機制。

● 颱風過境前

應急修剪迎風地段樹枝，包括枝條較密、樹冠較大、高壓線下、變壓器旁、靠近房屋的樹木；加固樹穴土壤，應對低窪和積水現象；儲備喬木支撐木棍、警戒帶、雪糕筒、雨衣、雨鞋等各類防汛物資，隨時準備應急搶險。



颱風前應急修建樹枝

● 颱風過境時

組織全員開展工作部署，暫停公園開放、公益保潔工作以及城區綠化修剪工作；應急組人員原地待命，加強全面安保巡查，發現險情第一時間報告，並準備防汛物資。



颱風前檢查公園護欄

● 颱風過境後

對因颱風侵襲而傾斜傾倒的樹木，及時扶正、培土，同時設立支柱給予支撐。

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

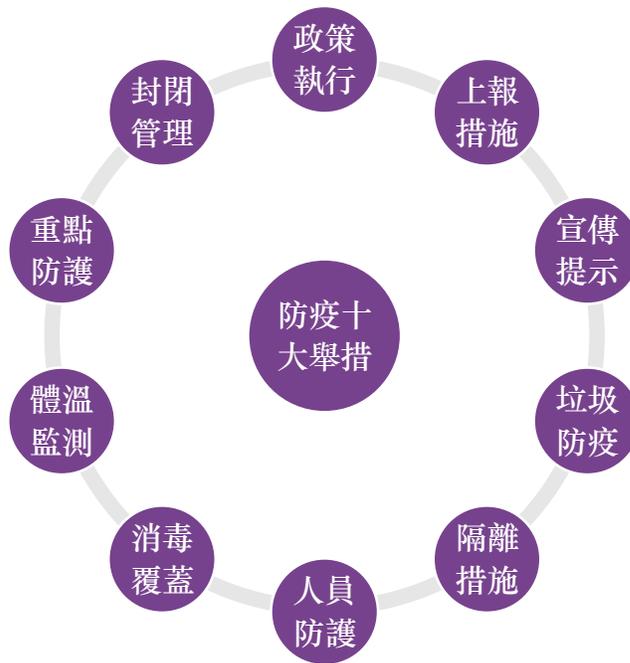


十一、熱心公益，回饋社會

本集團致力於營造和諧美好的社會環境，在積極響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，主動投身於抗疫救災、鄉村振興、社區發展、慈善公益等活動，持續傳遞正能量，推動社會和諧發展。

1. 支持抗疫救災

本年度，新冠疫情持續呈現多點散發、局部聚集的態勢，本集團堅持落實常態化疫情防控政策，積極配合當地政府要求，在社區內開展防疫行動，堅決落實碧桂園服務新冠病毒防疫十大舉措，並努力協調多方資源及時補充防疫物資，構築起社區聯防聯控的嚴密防線，保障社區居民安全與健康。此外，本集團積極參與社會防疫活動，成立突擊隊、志願服務隊協助公共部門開展防疫工作，並為一線防疫人員提供物資，全方位助力疫情防控。



防疫十大舉措

高速服務區抗疫服務

本集團充分發揮基層黨組織的戰鬥堡壘作用和黨員先鋒作用，組織廣大黨員投入疫情防控一線。本集團各高速服務區通過組建突擊隊、志願服務隊等形式，積極組織開展「暢行無憂，服務暖心」志願者紅棉服務活動，向司乘人員宣傳疫情防控知識，並提供指引諮詢服務。本次活動中，集團的志願服務隊用最美行動踐行初心使命，用責任擔當展現碧桂園服務人的精神風采。



廣東新博高速龍門服務區志願者服務



廣東潮漳高速樟溪服務區旅客諮詢服務

上海抗疫行動

2022年4月，上海疫情形勢嚴峻，本集團上海地區350多個物業團隊堅持以人為本的理念，把各項抗疫工作做細做實，為業主提供人性化、多樣化的服務，包括為業主提供藥品配送、幫助不會網購的老年人團購生活物資、為在家上網課的學生列印學習資料、上門幫忙照顧寵物等，確保疫情防控期間業主的生活質量不受影響。



提供防疫物資



引導核酸檢測

此外，本集團亦用心回應災情應急，積極整合專業團隊資源馳援災區，用專業態度守護社會安全。

粵北抗洪救災活動

2022年6月，廣東粵北地區遭遇了持續強降雨。本集團聯合碧桂園集團、國強公益基金會及旗下社會企業碧鄉公司、社區志願者組成緊急援救團隊，趕赴粵北地區，為受災群眾送去災後過渡安置階段急需的生活用品，用實際行動積極投身災後重建，發揮「紅色力量」，築牢安全防線。



抗洪救災志願者合影



粵北抗洪救援現場

2. 助力鄉村振興

本集團積極響應國家鄉村振興戰略，通過整合當地社會資源、轉變生產經營等方式，因地制宜發展當地特色和優勢產業，拓寬當地就業渠道並提升村民收入水平，以產業振興全面促進鄉村振興。

本集團各業務線條與當地相關單位進行有效合作，通過消費助農拓寬當地產品銷售渠道，促進當地各單位創收增收，有效推動當地產業發展。

消費助農行動——推廣鄉村農產品

本年度，本集團連續第五年聯合碧鄉農業發展有限公司開展「社區的力量」消費助農行動，推廣廣西桂七芒果、江西井岡山錦繡黃桃、廣東梅州大埔蜜柚以及貴州榕江黃金百香果。2022年，該消費助農行動的成交額超1,333萬元，幫扶五年來累計成交額突破3,983萬元，實現農民的持續增收，有效促進農業發展帶動鄉村振興。



推廣貴州農產品

消費助農行動——購買扶貧村掃帚

為助推鄉村振興、促進農民增收致富，本集團壽陽環衛一體化項目統一從扶貧村採購環衛專用掃帚。2022年，本集團從扶貧村共計購買6,900把掃帚，拓寬了當地掃帚銷售渠道及村民收入渠道，實現村民增收62,075元，助力當地特色農副產品產業發展。



購買扶貧村掃帚

3. 推動社區發展

本集團積極參與社區建設，通過打造「紅心碧海」紅色物業服務品牌、組織豐富多彩的文化活動、提供貼心便民的公益服務等舉措，持續豐富社區居民生活，推動社區朝著文明和諧方向穩步邁進。

1) 打造紅色物業

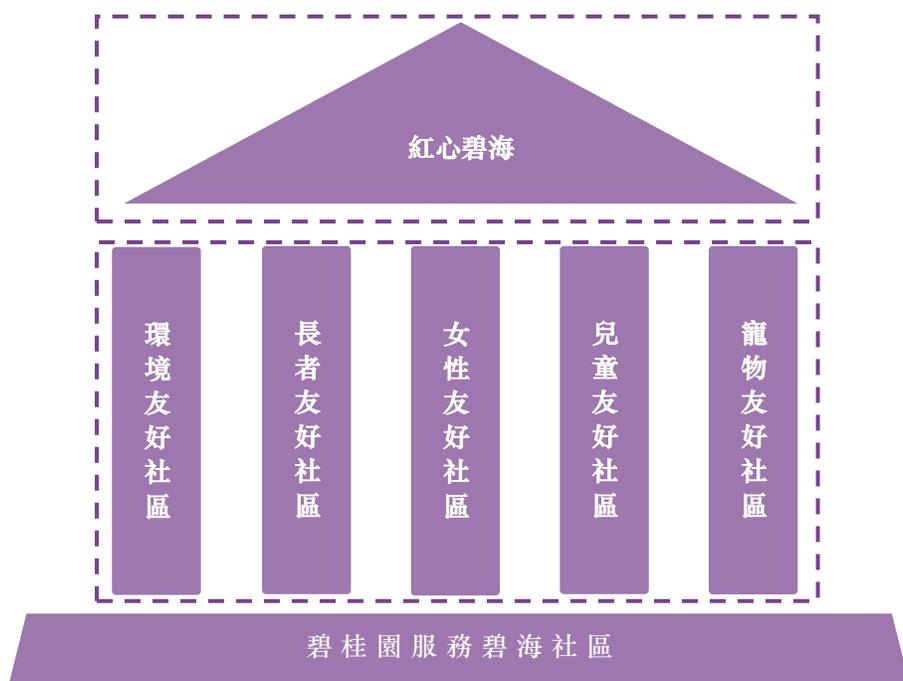
本集團參照《「十四五」城鄉社區服務體系建設規劃》要求，持續完善紅色物業模式，推出「紅心碧海」紅色物業服務品牌，建設黨建引領下的基層業主共治體系，以滿足各類人群差異化需求並創建多彩和諧社區。本集團亦從組織層面和社區層面兩大維度出發，深入探索紅色物業的建設，並扎實推進黨建工作，致力於將社區物業打造成基層黨組織服務平台。

112 個

458 個

37 個

截至2022年12月31日，本集團新成立112個黨支部，累計成立458個黨組織，新建設37個項目黨群活動中心陣地



「紅心碧海」紅色物業服務品牌

154 個

截至 2022 年 12 月 31 日，本集團共獲得 154 個紅色物業爭先創優榮譽

•探索黨建引領社區治理的有效路徑，採用「社區黨委+業委會黨支部+房地產黨支部+物企黨支部」的黨建體系，形成共建共治合力，全面提升群眾的滿意度和幸福指數。

組織層面



•聯動派出所、城管、交警、居委會、消防等部門以及業主代表，參與社區共性問題管理，共同協商，切實解決群眾身邊的「關鍵小事」。

社區層面



「紅色物業」社區建設

127 名

31 名

截至 2022 年 12 月 31 日，「紅心碧海」已經培育出 127 名志願先鋒服務隊成員，其中黨群樓長信息員 31 名

同時，本集團積極舉辦紅色物業活動，通過投身社區改造項目弘揚紅色精神，實現基層治理與服務的有機結合。

「紅心碧海」首個共創美好社區改造項目

2022年，本集團在龍江碧桂園豪庭社區試點「紅心碧海」共創美好社區改造項目，項目主要內容是將容易滋生「四害」的廢舊水池改造為乾淨舒適的兒童樂園。該改造項目依託紅心碧海志願隊伍，以定期大走訪和大調研的方式收集社區公共治理痛點，經由物業人員與業主共同擬定水池改造議題並推進改造工程實施，確保社區改造活動充分考慮社區居民真實需求。未來，本集團將不斷探索居民共治模式，並充分調動社區居民積極性，共同營造美好社區家園。



兒童樂園開放儀式

2) 社區公益服務

社區公益服務是為業主提供基礎物業服務的有益補充。本集團通過主動舉辦維修家電、清洗衣物、愛心義診等多樣化的便民活動，向業主傳遞集團的公益願景和社會責任觀，給予業主加倍溫暖與關愛。

「貼心服務節」便民活動

本年度，為提供溫暖貼心服務，本集團在鑽石灣和華林府社區內舉辦「貼心服務節」便民活動，為社區居民提供磨菜刀、維修小家電、清洗地墊、紗窗、清洗電動車、測量血壓等一系列便民服務。本次活動共清洗地毯121張、紗窗45扇，磨刀45把，測量血壓32人，為社區居民生活帶來極大便利，收穫社區居民的一致點讚與好評。



清洗地墊



測量血壓

3) 社區文化建設

社區文化是打造和諧社區的靈魂。本集團高度重視多元社區文化建設，積極組織節假日慶祝、親子遊園會、夏日露天觀影等一系列主題文化活動，讓業主感受豐富多彩的社區文化生活，並加強鄰里間的溝通和交流，共同構建溫馨美好的和諧社區。

夏日露天觀影活動

2022年7月，為進一步豐富業戶們的文化休閒活動，本集團在佛山園區舉辦夏日露天觀影活動，共200人參與。本次活動現場配有西瓜、雪糕等零食以及螢光棒等活躍氣氛的小道具，為業主們提供一起交流互動的機會，有助於增進鄰里關係、促進社區和諧。



露天觀影活動現場



為業主發放零食

中秋遊園會活動

在本年度中秋佳節來臨之際，為豐富廣大業主的假期生活，本集團在燕湖園區精心佈置中秋主題景觀以及中秋遊園會活動。活動以弘揚傳統文化和回憶兒時記憶為主題，邀請小朋友們穿上傳統服飾，組織商家提供懷舊物品，包括現場製作傳統食品、DIY 棉花糖、老冰棒、中秋小飾品等，以此營造濃厚的傳統節日氛圍，為業主帶來文化、美食、節慶融合新體驗。



中秋遊園會活動合影



遊園會活動現場佈置

4. 參與慈善公益

慈善公益活動是傳遞愛心的重要方式，本集團關心社會公眾福祉，通過搭建志願者平台、組織公益隊伍，積極參與各類志願公益活動，為社會貢獻自身微薄之力。

「雙奧會」志願服務

75 名

75 名青年員工，組成「雙奧會」志願隊

2022 年，為協助冬奧會、殘奧會順利舉辦，本集團派出青年員工組成「雙奧會」志願隊，負責「雙奧會」食材及後廚支援、清潔、收銀、服務與後勤等一系列支援工作。本集團的志願隊用人性的服務為運動員們提供便利，助力「雙奧會」成功舉辦，用實際行動踐行「奉獻、友愛、互助、進步」的志願服務精神。



冬奧會志願者合影



志願者後廚支援現場

應急愛心獻血活動

2022 年 7 月，本集團附屬公司東飛組織 50 名員工參加「我為黨旗添光彩」夏季應急愛心獻血活動，向社會傳遞生命的希望，用實際行動詮釋愛的力量。



員工愛心獻血現場



應急愛心獻血活動合影

附錄一：關鍵績效指標索引

環境

ESG 指標	單位	2022 年度數據 ⁽¹⁾⁽²⁾	2021 年度數據	2020 年度數據
排放物⁽³⁾				
氮氧化物排放量 ⁽⁴⁾⁽⁵⁾	千克	1854.72	2,041.37	1,902.07
硫氧化物排放量 ⁽⁵⁾	千克	0.05	0.10	0.11
溫室氣體				
溫室氣體總排放量（範圍 1+範圍 2，二氧化碳當量排放）	噸	641,586.51	574,314.08	440,249.41
範圍 1（二氧化碳當量排放） ⁽⁶⁾	噸	5,157.33	5,782.83	5,442.95
範圍 2（二氧化碳當量排放） ⁽⁷⁾	噸	636,429.18	568,531.25	434,806.46
有害廢棄物				
有害廢棄物總量 ⁽⁸⁾	噸	2.82	0.75	4.79
廢棄電池重量	噸	2.82	0.75	4.79
無害廢棄物				
無害廢棄物總量 ⁽⁹⁾	噸	2,078.04	2,712.35	2,028.53
辦公垃圾重量	噸	503.15	468.92	577.58
廚餘垃圾重量	噸	1,574.89	2,243.43	1,450.95
能源				
能源總耗量 ⁽¹⁰⁾	千個千瓦時	774,673.79	692,665.51	534,664.20
能源總耗量密度 ⁽¹¹⁾	千個千瓦時/平方米	0.0018	0.0013	0.0012
不可再生燃料（直接）耗量 ⁽¹²⁾⁽¹³⁾	千個千瓦時	25,681.77	28,715.91	26,987.52
管道天然氣耗量	千個千瓦時	24,923.38	27,322.72	25,402.47
液化石油氣耗量	千個千瓦時	758.39	1,393.18	1,585.05
購買能源（間接）耗量 ⁽¹⁴⁾	千個千瓦時	748,992.02	663,949.60	507,676.68
外購電力耗量	千個千瓦時	748,992.02	663,949.60	507,676.68

ESG 指標	單位	2022 年度數據 ^{(1) (2)}	2021 年度數據	2020 年度數據
水				
總耗水量	立方米	40,580,113.94	29,881,488.74	28,490,751.03
耗水密度 ⁽¹¹⁾	立方米/ 平方米	0.097	0.058	0.066

環境關鍵績效指標附注：

- 2022 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍包括：集團總部辦公區域、32 個區域公司/城市公司辦公區域，及其轄下共 1466 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。
- 2022 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍未涉及公務汽車，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）》。
- 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）》。
- 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子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）》。
- 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》。
- 有害廢棄物總量=廢棄電池總重量。
- 無害廢棄物總量=辦公垃圾重量+廚餘垃圾重量。
- 能源總耗量=不可再生燃料（直接）耗量+購買能源（間接）耗量。
- 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。
- 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）》。
- 不可再生燃料（直接）耗量=管道天然氣耗量+液化石油氣耗量。
- 購買能源（間接）耗量=外購電力耗量。

僱傭⁽¹⁵⁾

	2022 年度數據	2021 年度數據	2020 年度數據
僱員總數	227,759	168,860	60,803
按性別劃分的僱員總數			
男	131,148	97,950	38,805
女	96,611	70,910	21,998

按業務類型劃分的僱員總數

服務類	185,558	143,416	49,284
業務類	5,278	3,986	2,447
專業類	23,486	14,034	3,818
管理類	13,437	7,424	5,254

按年齡組別劃分的僱員總數

30歲或以下	34,173	24,354	19,959
31-40歲	50,560	31,809	19,347
41-50歲	44,461	27,884	13,773
50歲以上	98,565	84,813	7,724

按僱傭類型劃分的僱員總數

全職	220,171	160,133	60,704
兼職	7,588	8,727	99

按地區劃分的僱員總數

中國內地	226,757	167,806	59,870
港澳地區	570	529	444
海外地區	432	525	489

僱傭關鍵績效指標附注：

15 2021年度不包含8家股權公司的僱員人數；2020年度不包括滿國及東飛僱員人數。

流失率⁽¹⁶⁾(¹⁷)

	2022年度數據	2021年度數據	2020年度數據
僱員總流失比率 (%)	28.09	25.87	-
按性別劃分的僱員流失比率 (%)			
男	28.58	27.02	-
女	27.42	24.21	-
按年齡組別劃分的僱員流失比率 (%)			
30歲或以下	37.47	32.03	-
31-40歲	26.62	24.51	-
41-50歲	23.52	21.85	-
50歲以上	27.01	25.68	-
按地區劃分的僱員流失比率 (%)			
中國內地	28.05	25.83	-
港澳地區	28.71	30.85	-
海外地區	44.33	30.19	-

流失率關鍵績效指標附注：

16 2021年度不包含8家股權公司的僱員人數。

17 僱員流失率=2022年度全年該類別僱員的離職人數 / (2022年度期末該類別僱員在職人數+2022年度全年該類別僱員的離職人數) *100。

健康與安全

	2022 年度數據	2021 年度數據	2020 年度數據
因工作關係死亡人數 (人) ⁽¹⁸⁾	2	1	1
因工作關係死亡人數比率 (%) ⁽¹⁹⁾	0.001	0.001	0.002
因工傷損失工作日數 (天) ⁽²⁰⁾	9,968	6,419	3,664

健康與安全關鍵績效指標附注：

18 2022 年度因工作關係死亡人數不包含滿國及東飛，2021 年度、2020 年度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（2022 年度因工作關係死亡人數和僱員總數均不包含滿國及東飛，2021 年度、2020 年度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（2022 年度不包含滿國及東飛數據，2021 年度不包含 9 家股權公司的數據；2020 年不包含滿國及東飛數據）。

發展及培訓⁽²¹⁾ ⁽²²⁾

	2022 年度數據
受訓僱員總百分比	86.67
按性別劃分的受訓僱員百分比	
男	87.77
女	87.29
按僱傭類別劃分的受訓僱員百分比	
高級管理層	87.56
中級管理層	68.60
普通員工	96.79
僱員完成受訓的平均時數⁽²³⁾	63.75
按性別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數	
男	64.05
女	63.30
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	68.80
中級管理層	66.60
普通員工	63.00

發展及培訓關鍵績效指標附注：

21 2022 年度滿國及東飛數據未含在內。

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

	2022 年度數據	2021 年度數據	2020 年度數據
供應商數目 (個) ⁽²⁴⁾	9,081	8,786	11,878
中國內地			
東部地區	4,737	3,989	-
中部地區	2,384	2,785	-
東北地區	335	429	-
西部地區	1,624	1,582	-
海外地區	1	1	-

營運慣例關鍵績效指標附注：

24 2022 年度 3 家股權公司的數據未含在內；2021 年 6 家股權公司的數據未含在內；2020 年滿國及東飛數據未含在內。

產品責任

	2022 年度數據	2021 年度數據	2020 年度數據
接獲關於產品及服務的投訴數目(次) ⁽²⁵⁾	226,062	117,647	69,938
投訴完成回應率 (%)	99.49	100	100

產品責任關鍵績效指標附注：

25 2022 年度滿國及東飛數據未含在內；2021 年度 2 家股權公司的數據未含在內；2020 年度滿國及東飛數據未含在內。

反貪污

	2022 年度數據	2021 年度數據	2020 年度數據
提出並已審結的貪污訴訟案件數目(件)	0	0	-

社區⁽²⁶⁾

	2022 年度數據	2021 年度數據	2020 年度數據
公益慈善類			
投入人數 (人)	2,789	1,725	100
投入時間 (小時)	7,429	1,386	168
投入費用 (人民幣)	234,566	150,000	275,200
環保類			
投入人數 (人)	7,572	211	1,630
投入時間 (小時)	8,883	1,314	2,240
投入費用 (人民幣)	492,284	72,815	77,271
文化類			
投入人數 (人)	50,512	33,356	1,829
投入時間 (小時)	121,603	38,763	14,644
投入費用 (人民幣)	2,916,526	4,368,874	730,971

體育類			
投入人數 (人)	330	3,430	615
投入時間 (小時)	2,725	313	3,691
投入費用 (人民幣)	531,090	975,000	107,723
教育類			
投入人數 (人)	9,400	888	345
投入時間 (小時)	3,685	430	976
投入費用 (人民幣)	130,570	25,186	164,822
合計			
投入人數 (人)	70,603	39,610	4,519
投入時間 (小時)	144,325	42,206	21,719
投入費用 (人民幣)	4,305,036	5,591,875	1,355,987

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》
	《固體廢棄物處理規程》	《中華人民共和國水污染防治法》
層面 A2: 資源使用	《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（2022年版）》	《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2022年幸福職場工作管理辦法》	《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2022年度組織績效考核方案》	《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》
		《就業和職業歧視公約》
		《廢止強迫勞動公約》

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
	《碧桂園服務集團激勵政策管理辦法 (V3.0) 》	
層面 B2: 健康與安全	<p>《碧桂園服務集團員工工傷操作指引》</p> <p>《碧桂園服務安全生產及品質紅線紀律》</p> <p>《作業安全管理規程》</p> <p>《勞保用品管理規程》</p> <p>《職業安全防範規定》</p> <p>《危險源識別預防控制程序》</p> <p>《環境因素識別評估及預防控制程序》</p> <p>《「藍綠橙黃紅」五色風險管理機制》</p> <p>《突發性應急事件處理預案演練清單》</p> <p>《安全生產管理辦法-環境篇 (v1.0 版本) 》</p> <p>《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》</p> <p>《關於持續開展疫情防控工作的通知》</p> <p>《消防安全責任管理制度 (2022 版) 》</p> <p>《物業基礎服務風險控制管理辦法 (V4.0) 》</p> <p>《碧桂園服務泳池安全管理辦法 (V1.0版) 》</p> <p>《關於落實新冠疫情防控工作要求的通知》</p>	<p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《中華人民共和國職業病防治法》</p> <p>《中華人民共和國安全生產法》</p> <p>《中華人民共和國消防法》</p> <p>《中華人民共和國突發事件應對法》</p> <p>《危險化學品安全管理條例》</p> <p>《生產安全事故報告和調查處理條例》</p> <p>《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》</p> <p>《中華人民共和國工傷保險條例》</p> <p>《中華人民共和國失業保險條例》</p> <p>《工作場所職業衛生監督管理規定》</p> <p>《職業病分類與目錄》</p> <p>《企業職工生育保險試行辦法》</p>
層面 B3: 發展與培訓	<p>《培訓實驗室操作管理辦法》</p> <p>《內部講師管理辦法》</p> <p>《標杆人才基地管理細則》</p> <p>《人才管理職責與要求》</p> <p>《經理人推薦獎勵管理辦法 (2022 版) 》</p> <p>《關於開展2022屆火箭軍&星青年入職集訓的通知》</p> <p>《關於實施2022年常態化培訓的通知》</p>	

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
	<p>《關於發佈各單位〈人才管理工作指引清單〉的通知》</p> <p>《碧桂園服務集團幹部管理辦法》</p> <p>《碧桂園服務集團2022年度組織績效考核方案》</p> <p>《單位社區生活服務板塊核心人員及重點業務重點城市負責人2022年績效考核管理辦法》</p> <p>《2022年度市場拓展績效考核辦法》</p>	
層面 B4： 勞工準則	<p>《碧桂園服務集團考勤及假期管理制度》</p> <p>《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》</p>	<p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《中華人民共和國勞動合同法》</p> <p>《禁止使用童工規定》</p> <p>《中華人民共和國未成年人保護法》</p> <p>《中華人民共和國婦女權益保障法》</p>
層面 B5： 供應鏈管理	<p>《風險管理委員會實施細則》</p> <p>《物業公司員工食堂食材自行採購管理辦法》</p> <p>《物業公司物資採購供應商開發管理辦法》</p> <p>《合作商評估辦法》</p> <p>《區域戰略合作招商指引》</p> <p>《碧彩商城運營管理規則（供應商）》</p> <p>《碧彩商城物資供應商准入、退出及評價管理辦法》</p> <p>《碧桂園服務委外業務管理辦法（2022版）》</p> <p>《碧桂園服務集團庫外物資採購管理辦法V2.0》</p> <p>《碧桂園服務集團採購活動相關崗位職責及任職管理辦法V2.0》</p> <p>《碧彩商城服務採購供應商管理辦法（V1.0）》</p>	<p>《中華人名共和國招投標法》</p> <p>《前期物業管理招投標管理暫行辦法》</p> <p>《政府採購貨物和服務招標投標管理辦法》</p> <p>《中華人民共和國政府採購法》</p> <p>《中華人民共和國政府採購法實施條例》</p>
層面 B6： 產品責任	<p>《SOP-作業標準化》</p> <p>《碧桂園物業服務質量管制辦法》</p> <p>《標準化工作手冊》</p> <p>《質量管制內審標準》</p> <p>《質量檢查標準》</p> <p>《質量運營管控標準》</p>	<p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《中華人民共和國侵權責任法》</p>

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
	《銷售案場服務策劃方案》	《中華人民共和國廣告法》
	《管家十項重點工作》	《中華人民共和國商標法》
	《碧桂園集團第三方賽維進行滿意度調查檢查標準》	《中華人民共和國專利法》
	《產城物業企業管家及商務接待服務方案》	《中華人民共和國著作權法》
	《產城物業一級環境服務手冊》	《中華人民共和國產品質量法》
	《產城物業工程前期介入指引》	《物業管理條例》
	《投訴工單處理作業指導書》	《中華人民共和國城市房地產管理法》
	《要求考核管理辦法》	《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》
	《物業項目（常規物業）管理人員夜間巡查操作規程》	《建築設計防火規範 GB50016-2014》
	《碧桂園物業消防安全責任管理辦法》	《物業服務收費管理辦法》
	《物管員工作崗位手機使用管理辦法》	《中華人民共和國物權法》
	《創新激勵管理辦法》	《中華人民共和國特種設備安全法》
	《微信公眾平台管理制度》	《特種設備安全監察條例》
	《碧桂園業主社團管理制度》	《特種設備事故報告和調查處理規定》
	《碧桂園物業信息安全管理規範》	《電梯應急指南》
	《突發性應急事件處理預案演練清單》	《企業事業單位內部治安保衛條例》
	《投訴工單業務分類指引》	《保安服務管理條例》
	《訴求考核管理》	《中華人民共和國消防法》
	《等保2.0三級安全要求》	《火災事故調查規定》
	《碧桂園服務輿情管理辦法》	《建築工程消防監督管理辦法》
	《專利管理手冊》	《中華人民共和國侵權責任法》
	《碧桂園服務聯合驗收管理辦法（2022版）》	《信息安全等級保護管理辦法》
	《碧桂園服務委外業務管理辦法（2022版）》	《電腦信息系統安全保護條例》
	《碧桂園服務全週期業務運營手冊（V1.0）》	《GBT 25058-2010 信息安全技術信息系統安全等級保護實施指南》
	《承接查驗工作指引（V2.0版）》	《GBT 22080-2008 ISO27001-2005 信息技術安全技術信息安全管理体系要求》
	《電梯維保管理監管制度V1.0》	
	《物業基礎服務風險控制管理辦法（V4.0）》	
	《消防安全責任管理制度（2022版）》	
	《碧桂園服務泳池安全管理辦法（V1.0版）》	

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
	<p>《訴求考核管理辦法》（含訴求考核管理以及投訴工單業務分類指引）</p> <p>《鳳凰管家企業微信管理辦法（2022年版）》</p> <p>《鳳凰管家工作交接管理辦法（2022年版）》</p>	
層面 B7： 反貪污	<p>《碧桂園服務集團員工職務行為管理規定》</p> <p>《碧桂園服務集團員工違規違紀責任追究辦法（2022年版）》</p> <p>《監察案件自查操作指引》</p> <p>《內控自評操作指引》</p> <p>《員工廉潔從業行為準則》</p> <p>《碧桂園服務集團員工利益衝突管理規定（2022年版）》</p> <p>《廉潔自律承諾書》</p> <p>《員工違規違紀投訴舉報處置管理辦法》</p> <p>《禮金禮品登記報備管理辦法》</p> <p>《風險管理委員會實施細則》</p> <p>《公職人員誠信反貪腐指南》</p> <p>《碧桂園服務集團員工違規違紀責任追究辦法》</p>	<p>《中華人民共和國公司法》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p>
層面 B8： 社區投資		<p>《業主大會和業主委員會指導規則》</p> <p>《大型群眾性活動安全管理條例》</p> <p>《中華人民共和國慈善法》</p>

附錄三：《ESG 報告指引》內容索引

ESG 指標	披露情況	對應章節
範疇：環境		
A1：排放物		
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 綠色低碳，呵護環境
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露 綠色低碳，呵護環境 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 綠色低碳，呵護環境 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 綠色低碳，呵護環境 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 綠色低碳，呵護環境 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 綠色低碳，呵護環境
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露 綠色低碳，呵護環境
A2：資源使用		
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 綠色低碳，呵護環境
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 綠色低碳，呵護環境 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 綠色低碳，呵護環境 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 綠色低碳，呵護環境

	ESG 指標	披露情況	對應章節
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	綠色低碳，呵護環境
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	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	
A3：環境及天然資源			
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	綠色低碳，呵護環境
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	綠色低碳，呵護環境
A4：氣候變化			
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	綠色低碳，呵護環境
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	綠色低碳，呵護環境
範疇：社會			
B1：僱傭			
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：	已披露	以誠待人，匯聚優才
B1.1	(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	以誠待人，匯聚優才 附錄一：關鍵績效指標索引
B1.2	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。 按性別、年齡組別、地區劃分的僱員流失比率。	已披露	以誠待人，匯聚優才 附錄一：關鍵績效指標索引
B2：健康與安全			
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：	已披露	以誠待人，匯聚優才
B2.1	(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。 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	以誠待人，匯聚優才 附錄一：關鍵績效指標索引

	ESG 指標	披露情況	對應章節
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	以誠待人，匯聚優才 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	以誠待人，匯聚優才
B3：發展及培訓			
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	以誠待人，匯聚優才
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	以誠待人，匯聚優才 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	以誠待人，匯聚優才 附錄一：關鍵績效指標索引
B4：勞工準則			
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	以誠待人，匯聚優才
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	以誠待人，匯聚優才
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	以誠待人，匯聚優才
B5：供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	合作共贏，信任夥伴
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	合作共贏，信任夥伴 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	合作共贏，信任夥伴 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	合作共贏，信任夥伴
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	合作共贏，信任夥伴
B6：產品責任			
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	悉心服務，關愛業主

	ESG 指標	披露情況	對應章節
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	悉心服務，關愛業主 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	悉心服務，關愛業主
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	悉心服務，關愛業主
B7: 反貪污			
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	可持續發展管理理念
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	可持續發展管理理念 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	可持續發展管理理念
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	可持續發展管理理念
B8: 社區投資			
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	悉心服務，關愛業主 熱心公益，回饋社會
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	已披露	悉心服務，關愛業主 熱心公益，回饋社會 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	悉心服務，關愛業主 熱心公益，回饋社會 附錄一：關鍵績效指標索引