

LONGFOR¹
龙湖

30th 善行
致远

2022 可持续发展报告

FOR YOU
FOREVER

善行
致远



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



至善管治，
与同路人共赢



至善服务，
与客户共享



至善公益，
与社会共建



至善合作，
与行业共进



至善自然，
与环境共生



至善关怀，
与员工共创

目录

- 06 关于本报告
- 08 主席致辞
- 08 董事会声明
- 10 关于龙湖
- 18 利益相关方沟通

01 至善管治，与同路人共赢

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



02 至善服务，与客户共享

- 32 多元服务
- 50 匠心品质
- 56 智慧运营
- 60 安心保障



03 至善公益，与社会共建

- 66 乡村振兴
- 69 老幼关怀
- 76 助学兴教
- 79 抗疫救灾
- 80 社区公益
- 83 商户帮扶



04 至善合作，与行业共进

- 86 供应商管理
- 90 行业发展



05 至善自然，与环境共生

- 94 专题：迈向“双碳”之路
- 96 应对气候变化
- 102 绿色建造
- 116 绿色施工
- 118 低碳运营
- 126 生态治理
- 128 城市复兴



06 至善关怀，与员工共创

- 134 公平雇佣
- 136 人才发展
- 142 员工福利
- 145 安全健康



- 152 香港联交所 ESG 指标索引
- 154 内部制度与法律法规清单
- 156 ESG 数据指标绩效表
- 161 GRI 指标索引

关于本报告

龙湖集团控股有限公司发布 2022 年度《可持续发展报告》（“本报告”），这也是龙湖集团自 2020 年以来发布的第三份独立可持续发展报告。本报告从环境、社会及公司治理（即 Environmental, Social and Governance，以下简称“ESG”）三个方面阐述龙湖集团在可持续发展方面的理念、管理、行动和成效，全面回应利益相关方期望。



报告范围

本报告覆盖范围与龙湖集团 2022 年度财务报告保持一致，时间范围为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日（以下简称“报告期间”），部分内容适当追溯历史数据或延伸至 2023 年。业务范畴包括地产开发、商业投资、长租公寓、物业管理、智慧营造、医养及产城等。

报告编制依据

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《联合国可持续发展目标（SDGs）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

本报告遵循香港联交所《环境、社会及管治报告指引》重要性、量化、平衡和一致性原则。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。

报告获取

可以在公司官方网站社会责任栏目 (<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。

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”“龙湖”“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”。

主席致辞



2022年，房地产市场格局加速重塑，充满了改变与挑战。龙湖集团凭借稳健的财务盘面及均衡的业务发展，紧跟政策步伐，顺势而为，平稳穿越周期。凭借“空间即服务”战略的坚定执行，龙湖集团已形成由开发、运营及服务组成的三大业务板块，覆盖住宅开发、商业投资、长租公寓、物业管理及智慧营造五大主航道。

针对核心城市客户的生活、工作、社交场景，龙湖集团通过品牌及资源整合、轻重业态结合，在把握商机的同时，深度参与城市空间、服务重构。公司债务结构安全、流动性充裕，各航道业务协同发展，继续保持境内外“全投资级”信用评级。



在稳步发展的进程中，龙湖集团始终恪守企业社会责任，坚持走可持续发展道路。2022年，龙湖在ESG方面表现优异，分别荣获：明晟 MSCI ESG 评级 BBB 级、全球房地产可持续性标准 GRESB 绿色三星级认可、Sustainalytics “低风险” 评级，风险分数进一步降低至 15.2 分，为国内房企最低，并成功入选 2022 福布斯中国 ESG 50。一直以来，龙湖“善待”初心不变，竭力做到善待环境、善待客户、善待员工、善待社会，以“善”共赋美好未来。过去一年，龙湖从以下四个方面推进 ESG 体系建设与绩效表现，提升公司的现代化可持续治理水平：



**诚勤朴慎，
夯实责任管理**

2022年，龙湖在可持续发展道路上持续发力，设立了专项“双碳”团队，积极跟进碳相关监管要求；设立多个 ESG 相关目标，包括环境、健康安全等方面，并与高管和员工的绩效相挂钩，激励员工共同践行可持续发展理念。



**善待环境，
打造绿色人居**

龙湖秉承“低碳、绿色、健康”的发展理念，将可持续发展与建筑全生命周期相结合，树立绿色健康人居典范。截至 2022 年末，龙湖累计满足绿建标准的项目面积超 1.3 亿平方米，新增项目 100% 满足绿建标准，满足绿建一星及以上占比 80%。此外，龙湖制定发布了《应对气候变化政策》，积极应对气候变化对企业带来的影响；参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的建议框架，制定气候风险管理方法与应对措施。制定《生物多样性框架》指导生物多样性保护工作，积极推动人与自然和谐相处。



**匠心独具，
赋能城市智慧运营与服务**

凭借领先的数字科技能力，龙湖持续以城市运营商的身份有序推进城市复兴进程，我们打造了杭腾未来社区，书写未来人居新篇章；改造了合肥车桥厂工业遗址，树立城市更新新样本；建设了重庆悦来新区智慧运营平台，探索城市智慧服务新模式……



**善行致远，
共筑美好家园**

龙湖始终践行“善待你一生”的理念，致力于构建与员工、客户、行业、环境和社会共赢的和谐生态。自成立以来，龙湖公益基金会在一老一小、乡村振兴、助学兴教等领域陆续开展了欣芽计划、湖光计划、展翅计划、溪流计划、万年青计划等公益项目，累计帮扶超 164 万人。我们相信，龙湖“向善而行”的步伐会持续为社会带来美好改变。

未来，龙湖将继续以“善”为舟，积极践行社会责任。推动公司可持续发展的同时，为城市和人居生活创造更好的空间，用更有温度的服务焕新城市美好，促进社会和谐发展。

董事会声明

龙湖集团的董事会致力于建立完善的 ESG 管理体系，加强 ESG 管治力度，持续推动公司可持续发展。董事会是集团可持续发展管理的最高决策机构。我们成立了董事会层面的 ESG 委员会，由独立非执行董事陈志安先生担任委员会主席，其他成员包括董事会主席及两名独立非执行董事，负责制定及检讨集团 ESG 策略、政策，加强重要性评估及汇报工作，审视 ESG 主要趋势及相关风险和机遇，监督及检讨集团可持续发展表现，并定期向董事会进行汇报。在 ESG 委员会之下，我们成立 ESG 工作小组，协调推动各职能部门开展 ESG 具体项目，确保 ESG 工作的资源投入和执行落地。

我们重视各利益相关方的期望和诉求，定期举办内外部活动与利益相关方紧密沟通，识别和评估 ESG 重要议题，并在 ESG 委员会会议上讨论和审核。ESG 委员会定期审视公司在 ESG 方面的风险与机遇，对年度重要 ESG 管理工作和项目进行决策。2022 年，我们参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的建议框架，定期开展气候变化风险和机遇的识别、评估工作，并制定针对性的应对举措。集团已根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》要求，设定环境绩效相关目标。此外，我们设立了安全生产定量目标，即不发生我方责任一般及以上等级安全生产事故；相关方责任一般及以上等级安全生产

事故同比上一年下降 5%，积极保障施工安全。ESG 委员会已就以上目标进行审阅与讨论，并将持续监督和检讨目标达成进度。

集团高度重视 ESG 信息披露工作，由 ESG 工作小组负责年度 ESG 报告披露，并由 ESG 委员会进行审阅，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 2022 年 ESG 工作的进展与成效，于 2023 年 4 月 18 日经由 ESG 委员会审议通过。

关于龙湖

龙湖集团 1993 年创建于重庆，发展于全国，目前已形成开发、运营、服务三大业务板块，涵盖地产开发、商业投资、长租公寓、物业管理、智慧营造等多航道业务，并积极试水医养、产城等创新领域，实现全国一二线高能级城市的全面布局。

2022 年，各航道均实现平稳发展，取得亮眼业绩。

2022 年营业收入

2,506 亿元

2022 年纳税额

211 亿元

2022 年，地产开发收入 2,270 亿元，其中住宅项目收入占比 89%，商办类项目收入占比 11%。

地产开发

年合同销售额

2,015.9 亿元

土地储备

5,795 万平方米

累计开发项目

1,100+

累计开发面积

2.2 亿平方米

商业投资

年租金收入

94.3 亿元

开业面积

722 万平方米

在运营商场

76 个

年客流量

6.1+ 亿人次

长租公寓

已开业房源

11.6 万间

服务租客

近 50 万

开业城市

30+ 个

物业管理

物管在管面积

3.2 亿平方米

商业运营在管项目

76 个

覆盖城市

100+

客户满意度

90%+

智慧营造

六大业务飞轮

龙智研策

龙智设计

龙智建管

龙智数科

龙智精工

龙智千丁



组织文化

善待你一生

我们要做什么?
空间即服务
有生命的空间, 有温度的服务

客户体验什么?
龙湖在哪儿, 舒心与惊喜就在哪儿

我们怎么做到?
聚集和发展最合适的人才
有效地应用最智能的技术,
并成为在此领域的先锋
为你持续创新

使命



核心价值观

企业家精神
诚实正直
拥抱变化
共生共赢

十大原则

长期利益 持续创新
客户至上 共生共赢
交圈穿透 简单直接
开放善变 持续提效
最小化成本 管理产品化

年度荣誉

412 名
2022 年《财富》世界 500 强

242 名
2022 福布斯全球企业 2000 强

54 名
2022 年《财富》中国 500 强

25 名
中国民营企业 500 强
全国工商联

榜首
重庆民营企业 100 强
重庆市工商联

年度榜样基金会
2022 年中国慈善榜
公益时报

50 强
福布斯中国 2022 中国 ESG

优秀案例
中国民营企业社会责任优秀案例
(2022) 全国工商联



2022 年 ESG 关键绩效

经济 / 管治

营业收入
2,506 亿元

核心权益后净利
225 亿元

总资产
7,868 亿元

净资产
2,332 亿元

纳税额
211 亿元

明晟 (MSCI) ESG 评级
BBB 级

Sustainalytics
“低风险”评级
得分 15.2 分, 内地房企最优

GRESB
绿色三星, 披露
评分 A 等级

境内外全投资级

标普 **BBB-** 穆迪 **Baa2** 惠誉 **BBB** 中诚信 **AAA** 新世纪 **AAA**

环境

2022 年, 集团新增项目满足绿
建标准的面积所占比例
100%

截至 2022 年末, 集团累计满足绿建
标准的项目数量
548 ↑

2022 年, 节能改造工程投资资金约
2,000 万元

2022 年, 新项目利用空气能
的比例
17.0%

2022 年, 集团新增项目满足绿
建标准一星及以上个数占比
80%

截至 2022 年末, 集团累计满足绿
建标准的项目面积超
1.3 亿平方米

截至 2022 年末, 集团已申请装配
式专利
150 项

2022 年, 新项目利用太阳能的比例
33.1%

2022 年, 落地 **首个** 应用地源热泵项目

社会

交付房源套数超
11 万

实现如期交付
100%

公益足迹遍布超
50 个城市

志愿者总数
5,300 人

交付满意度
90%

客户满意度
90.3%

员工总人数
31,565 人

合作供应商总数
148,308 家

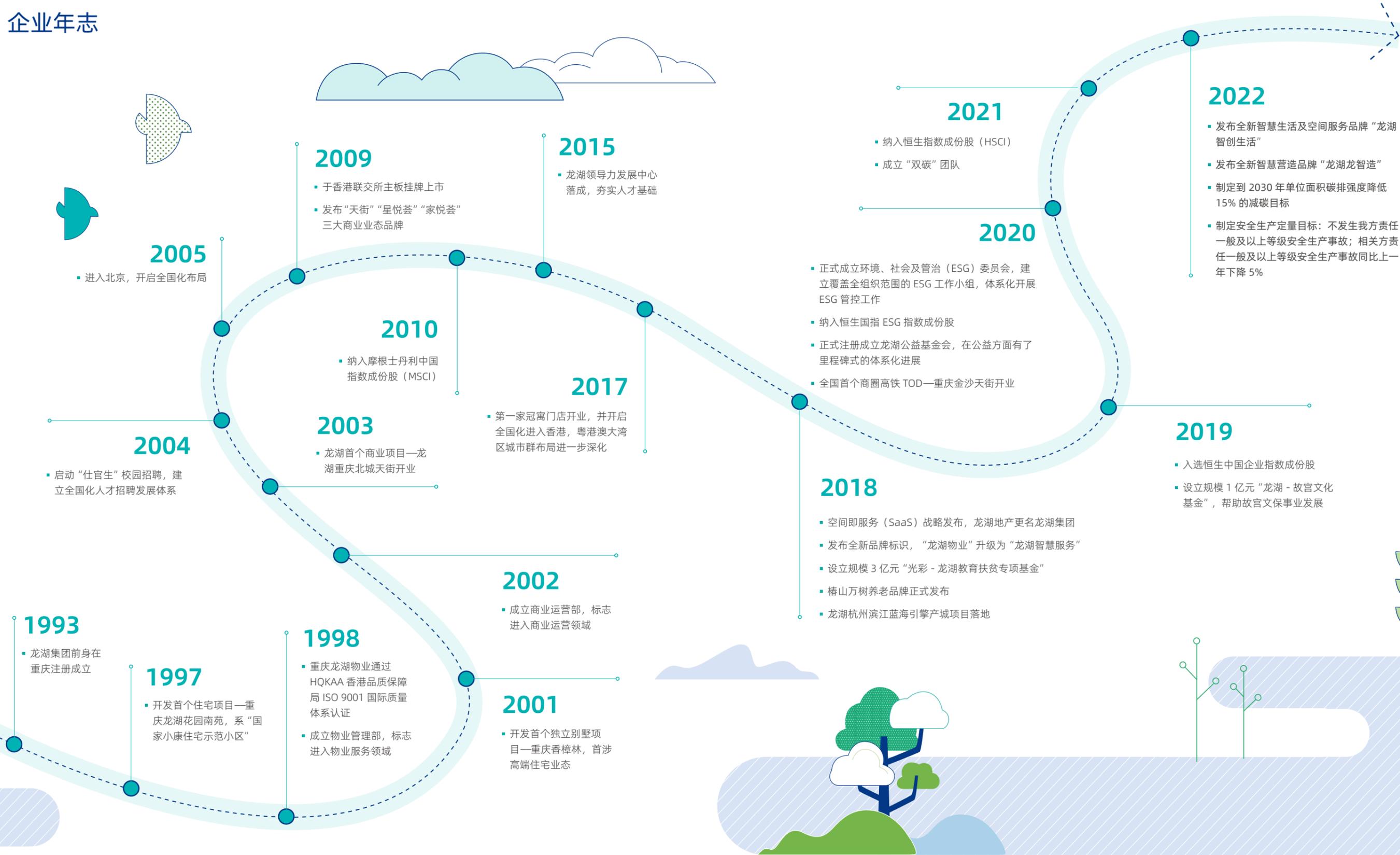
公益捐赠超
18 亿元

累计帮扶人数
164 万人

志愿者累计服务时长
21,000+ 小时



企业年志



利益相关方沟通

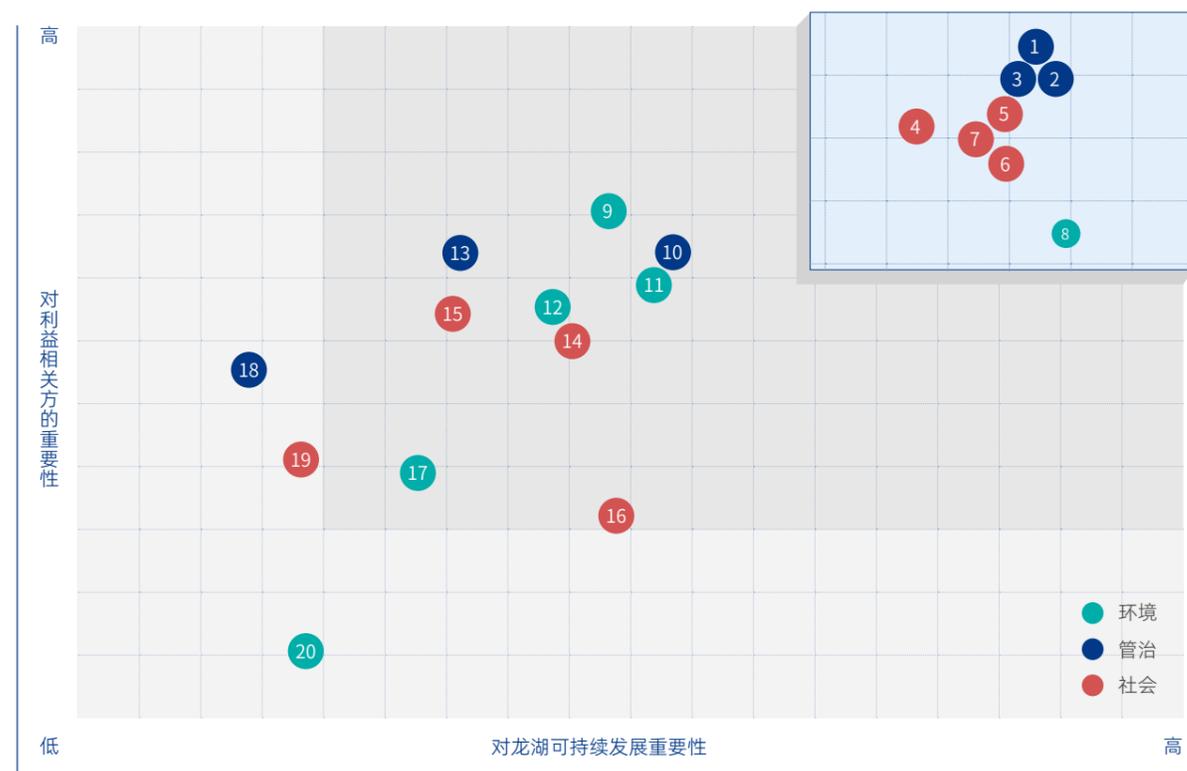
龙湖集团高度重视与利益相关方的沟通和交流，建立多样化的沟通渠道和完善的沟通机制，关注并积极回应各利益相关方的诉求和建议。我们将与利益相关方的沟通合作视作 ESG 管理工作中的重要一环，持续更新调整集团可持续发展战略与行动。

利益相关方	主要关注点	主要沟通渠道	主要回应
政府 / 监管机构 	<ul style="list-style-type: none"> 遵纪守法 响应国家政策 经济和社会影响 反腐败与反垄断 	<ul style="list-style-type: none"> 政府会议 政策指示 项目合作 政府工作人员监察 日常沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 响应政府号召 落实国家住房政策 依法合规经营 建立与完善反腐败治理体系 助推城市发展
股东 / 投资者 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 经济绩效和市场表现 投资回报与增长 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 定期报告及公司公告 投资者关系活动 不定期邮件沟通 投资人电话会议 	<ul style="list-style-type: none"> 稳健经营 提升公司治理水平 完善信息披露 加强投资者关系管理
客户 	<ul style="list-style-type: none"> 产品质量 隐私安全 需求响应 管理服务 	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查 客户关系管理 客户走访、沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 客户服务流程精细化 加强安全质量检查 强化隐私保护 提高产品和服务品质
员工 	<ul style="list-style-type: none"> 员工合法权益 薪酬与福利 发展空间与晋升机会 员工健康与安全 良好的工作环境 平等沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 员工培训 敬业度调研 员工建议反馈机制 	<ul style="list-style-type: none"> 保障员工合法权益 富有竞争力的薪酬体系 提供多元化培训项目 扩大员工福利 营造舒适和谐企业氛围 提高员工归属感与满意度
合作伙伴 	<ul style="list-style-type: none"> 遵纪守法 恪守商业道德 经济绩效和市场表现 客户关系管理 建立长期合作关系 	<ul style="list-style-type: none"> 项目合作谈判 评估与调查 日常业务沟通走访 	<ul style="list-style-type: none"> 严格遵守合同要求 提高公司信誉度 加强资格审核 拓展业务领域 持续稳定合作
社区 	<ul style="list-style-type: none"> 经济和社会影响 关注社会民生 支持社会公益 	<ul style="list-style-type: none"> 社区项目 与社区代表和媒体定期沟通 社会捐赠 公益志愿活动 	<ul style="list-style-type: none"> 参与社区建设 积极参与社会公益和慈善捐赠 倡导员工投身志愿者活动
环境 	<ul style="list-style-type: none"> 资源使用 排放物管理 生态环境保护 生物多样性保护 应对气候变化 	<ul style="list-style-type: none"> 关注环保 环保项目合作 社会团体合作 	<ul style="list-style-type: none"> 加强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 开展气候变化风险与机遇识别、评估及应对

龙湖利益相关方沟通机制

重大性议题判定

龙湖集团重视对可持续发展议题的识别、评估和管理。我们基于公司业务布局和发展情况，参考联交所合规要求、资本市场主流 ESG 评级体系、同行最佳实践并综合各利益相关方的期待及诉求，形成龙湖集团重大性议题矩阵。我们将根据重大性议题评估结果，有针对性地响应各利益相关方的重点关注，并在报告中进行披露。



重大性议题矩阵

重要性	重大性议题	范畴	重要性	重大性议题	范畴
重度	1 工程质量与安全	管治	中度	9 节能减排	环境
	2 合法合规经营	管治		10 供应链管理	管治
	3 反腐倡廉	管治		11 应对气候变化	环境
	4 员工权益保护	社会		12 废弃物管理及污染防治	环境
	5 职业安全与健康	社会		13 技术创新	管治
	6 服务质量与客户满意度	社会		14 社区沟通与融合	社会
	7 客户信息及隐私保护	社会		15 员工职业发展	社会
	8 绿色建筑设计与推广	环境		16 知识产权保护	社会
一般			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	

01 至善管治

与同路人共赢

龙湖集团始终认为良好的企业治理水平是实现可持续发展的基石。我们不断提升公司治理能力，健全风险管理机制，聆听利益相关方诉求，助力公司可持续发展目标实现。

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



公司治理

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国公司法》等法律法规，建立完善高效的企业管治架构，持续提升企业治理水平。董事会作为集团的最高管治机构，负责领导及监管集团的业务、策略方针及表现，以及履行企业管治职责，包括制定及检讨集团的企业管治政策及常规，监察及审阅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。截至 2022 年 12 月 31 日，龙湖集团董事会由 9 名成员组成，包括 4 名执行董事、1 名非执行董事以及 4 名独立非执行董事。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 2022 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

董事出席率达

100%

执行董事	非执行董事	独立非执行董事
陈序平先生（主席兼首席执行官） 赵轶先生（首席财务官） 张旭忠先生 沈鹰女士	夏云鹏先生	Frederick Peter Churchouse 先生 陈志安先生 项兵先生 梁翔先生

本公司共有五个董事委员会。各委员会成员如下：

审核委员会	环境、社会及管治委员会	薪酬委员会
陈志安先生（主席） Frederick Peter Churchouse 先生 项兵先生	陈志安先生（主席） 陈序平先生 Frederick Peter Churchouse 先生 项兵先生	梁翔先生（主席） 夏云鹏先生 沈鹰女士 陈志安先生 项兵先生

投资委员会	提名委员会
陈序平先生 赵轶先生 夏云鹏先生 张旭忠先生 苏西振先生 常克芝先生	项兵先生（主席） 陈志安先生 夏云鹏先生

龙湖集团视董事会多元化为实现公司可持续发展的关键因素，制定了《董事会多元化政策》¹。我们在确定董事会成员时，会综合考虑多项因素，包括但不限于专业经验、文化及教育背景、职业技能、性别、年龄及服务期限等，并定期审查董事会多元化实施情况，推动企业均衡与可持续发展。

策略 / 业务重点	陈序平	赵轶	张旭忠	沈鹰	夏云鹏	Frederick Peter Churchouse	陈志安	项兵	梁翔
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
5 年以下 5 人	男性 8 人	执行董事 4 人	博士 1 人	是 4 人
5-10 年 1 人	女性 1 人	非执行董事 1 人	硕士 6 人	否 5 人
10 年以上 3 人		独立非执行董事 4 人	本科 2 人	

董事多元化维度

龙湖集团致力于为投资者搭建畅通、多元的沟通渠道。我们通过中报 / 年报、联交所公告、业绩发布会、业绩路演、投资者论坛会活动，以及建立投资者关系专属邮箱等方式，与投资者保持良好的定期沟通。2022 年，集团共发布公告 99 份，接待投资者来访和境内外投资者电话会议 130 余次，召开线上业绩推介会 2 场，组织业绩路演 40 余场，开展股东大会 1 次。

¹ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-07-14/02f96b0b-4e13-4505-a6c7-75770b6e883d.pdf>

可持续发展管理

龙湖集团持续提升公司 ESG 治理水平，完善公司 ESG 管治架构。我们成立董事会层面的 ESG 委员会，由独立非执行董事陈志安先生担任委员会主席，其他成员包括董事会主席及两名独立非执行董事，协助董事会监督可持续发展的管理方针，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，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。此外，公司设立 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，并向 ESG 委员会开展定期汇报与情况更新。有关龙湖集团 ESG 委员会的角色和职能详见《环境、社会及管治委员会职权范围书》²。2022 年，ESG 委员会共召开 2 次会议，参与率 100%。

ESG 委员会召开会议

2 次

参与率

100%



• 投资发展部	• 财务部	• 数科智能引擎
• 运营工程部	• 人力资源部	• 双碳团队
• 研发部	• 行政平台	• 医养
• 供应链管理	• 业务发展部	• 龙湖智创生活
• 客户洞察部	• 内审部	• 冠寓及产城
• 品牌部	• 法律事务部	• 商业
• 市场营销部	• 安全创新部	• 龙湖龙智造

龙湖集团 ESG 管治架构

我们持续完善 ESG 管理体系，并设置环境、社会及管治多维度目标，全方位、多层次地提升龙湖集团 ESG 管理能力。

² <https://www.longfor.com/upload/file/2020-08-28/115f2b3a-a7b4-4ca5-ae78-a640d707bda7.pdf>

绿色金融

龙湖集团积极践行绿色金融理念，于 2020 年搭建公司绿色金融框架³并获得独立第三方评级机构认证，向绿色金融迈出重要一步。报告期内，公司依托绿色金融机遇，持续推进可持续发展管理，大力发展绿色建筑，积极参与海绵城市、智慧城市建设。



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。

发行规模累计

40.4 亿元

2020 年

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 对框架提供的绿色认证并出具的第二意见书⁴，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。此外，集团已成立专门绿建工作小组，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。



2022 年

集团获批 34.5 亿港币银团贷款，该银团贷款设置 SLL 框架（Sustainability Linked Loan Framework，可持续发展挂钩）。根据条款，公司选择 3 个 ESG 相关指标并设定相应目标，实现目标即可减少成本。为此，龙湖集团设定了集团区域内的年度温室气体排放强度目标、用水强度（含总包用水量）目标，以及女性员工占员工总数的百分比目标，积极督促和提升公司可持续发展绩效表现。



³ <https://www.longfor.com/upload/file/2020-12-04/2128f677-2b72-472b-82f3-541c1b32d8af.pdf>

⁴ <https://www.longfor.com/upload/file/2020-12-04/3f814d42-9563-42a0-8e45-546c19f2135e.pdf>

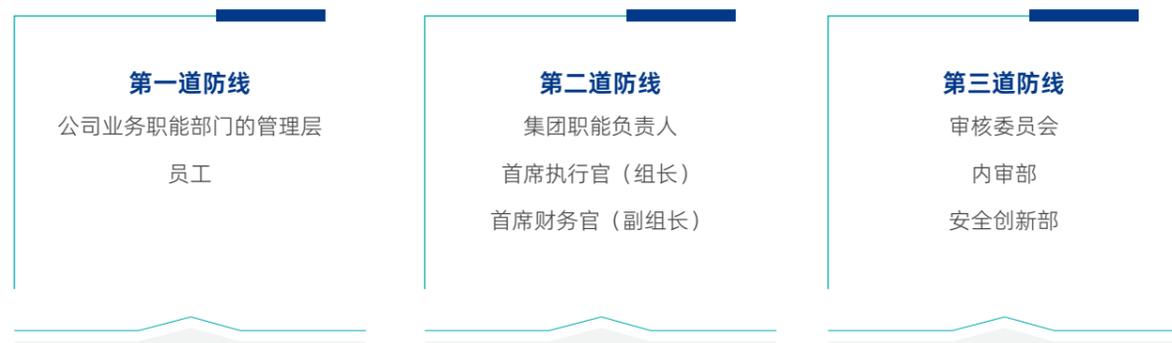
风险管控

龙湖集团严格遵守《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，制定了《龙湖集团风险管理制度》《赋能平台审计问责机制》等内部政策，有效保障集团风险管控质量及各层级职责的有效运行。

集团采用“三道防线”的风险管理模式，对环境、社会及管治风险进行管理。2022年，我们主要于第一道及第二道防线开展了自查自纠活动，针对发现的5,000余条自查问题，进一步完善并提升相关制度的有效性和合规性。于第三道防线，我们围绕案例宣贯、方式方法的层面加深业务赋能，提升与业务链接的紧密度和敏捷度。



风险管理组织架构



三道防线

龙湖始终秉持合规管理、降低风险的理念，保持稳健的财务状况和良好的融资能力。本年度，龙湖集团开展了风险识别及评估工作，梳理出2022年集团风险地图，包含中级风险16个、低级风险9个，并依据脆弱性和影响性的评估方法，确定了2022年的10大风险及其应对方案。此外，我们定期对风险管理工作的实施进行监控及汇报，务求减少对业务运营造成的影响。



2022年龙湖集团的10大风险

2022年，集团结合公司战略、业务发展趋势、业务体量及规模等因素，以风险为导向制订审计计划。其中，龙湖在每年的审计项目、举报调查线索跟进、专项调查等工作中，均会适当地将商业道德纳入审计范围，若发现存在违反商业道德的行为时会予以及时的报告及处理，确保年度内商业道德审计覆盖所有业务条线。本年度，集团完成审计项目17余项，举报调查线索跟进380余条，专项调查10余项，共计提出125条审计发现，整改风险完成率达100%，直接挽回损失金额2,398万元。

集团完成审计项目

17 余项

举报调查线索跟进

380 余条

专项调查

10 余项

审计发现

125 条

整改风险完成率达

100%

直接挽回损失金额

2,398 万元

商业道德

龙湖集团遵守《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》等国家及地方相关政策法规，反对任何形式的贪污受贿行为。集团审核委员会负责商业道德问题的日常监督与管理。我们制定《龙湖集团商业行为准则》⁵（以下简称“行为准则”），其中明确提出了覆盖公司管理层和全体员工的商业合规要求，禁止员工给予、索取或收受非正当商业利益、不正当使用及侵占公司财产、瞒报利益冲突和罔顾公司利益、泄露商业机密和不正当竞争等行为。2022 年 5 月，公司更新了该行为准则，在贿赂与反腐败、反不正当竞争等内容的基础上，将反洗钱条款纳入其中，禁止任何违规行为的发生。我们要求包括高管和新员工在内的全体员工签订行为准则，2022 年集团行为准则签订率达 100%。报告期间未发生贪污诉讼案件。

2022 年集团行为准则
签订率达

100%

龙湖集团提供多元的商业道德举报渠道，并于 2022 年对举报流程和程序进行更新，由 400 客服中心设立专人接听廉洁举报电话，提升接听环节效率。我们结合现有业务体系，将潜在风险性较小的客诉类、管理类举报线索，按照重要等级分流给业务快速处理及闭环。风险性较高的线索由安全创新部、内审部跟进处理及闭环。2022 年度，公司反舞弊举报渠道共收到有效举报 382 项，367 项处理完毕，15 项还在调查中。

公司制定《集团举报人保护制度》⁶，并于 2022 年 5 月更新《赋能平台举报人保护制度》，进一步完善举报人保护机制。我们对举报人信息和举报内容进行严格保密，严禁以任何形式对举报人采取打击报复行为，保障举报人的权益不受侵犯。

为提高员工及承包商的反贪腐意识，营造廉洁经营氛围，报告期内，公司针对全体员工（包括承包商和兼职员工）持续开展商业道德线上培训，共计有 2.2 万人参与观看，结业人数超过 7,500 人，培训总时长超过 4,784 小时，商业道德考试通过率达 100%。

⁶ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-05-27/c98b05ad-20c0-482e-a706-e50a41b595a9.pdf>

2022 年商业道德线上培训

参与观看共计有

2.2 万人

结业人数超过

7,500 人

培训总时长超过

4,784 小时

商业道德考试通过率达

100%

龙湖集团商业道德举报渠道：

 电子邮件：ljb@longfor.com

 热线电话：400-604-0988

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

 信件举报：

北京市朝阳区北苑小街 8 号 6 号楼龙湖
蓝海引擎产业园

收件人：集团内审部调查小组

邮编：100012

⁵ <https://www.longfor.com/contact/36/1/>



02 至善服务

与客户共享

龙湖集团致力于为客户提供“满意+惊喜”的体验。我们打造多元化业务，推广智慧科技应用，保障产品品质和服务质量。我们坚持“客户至上”原则，持续收集客户反馈，竭力为客户提供多维度保障，提升客户满意度。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

- ◆ 社区沟通与融合
- ◆ 客户信息及隐私保护
- ◆ 技术创新
- ◆ 服务质量与客户满意度
- ◆ 工程质量与安全

本章节所回应的SDGs议题



多元服务

龙湖集团秉持“善待你一生”的理念，潜心布局地产开发、商业投资、长租公寓、物业管理、智慧营造五大航道业务，提供具备龙湖特色的匠心服务。

地产开发

龙湖集团深耕地产开发业务三十载，拥有深厚的高品质产品底蕴。我们紧跟时代发展，积极应对市场环境变化，不断提高产品打造能力。龙湖集团高度重视客户需求与体验，严格把控房屋品质，将住宅交付视为地产开发的核心工作，保障安心交付。2022年，龙湖集团共交付超11万套房源，100%实现如期交付，其中超40%项目实现提前一个月以上交付，客户满意度达90%。

实现如期交付

100%

提前一个月以上交付项目超

40%

客户满意度达

90%

建筑质量类奖项

荣获中国房地产综合开发行业最高奖项“广厦奖”项目

7个

获得中国土木工程最高奖项“詹天佑奖”项目

15个

中国建筑行业工程质量最高奖项“鲁班奖”

1座

“龙湖智善交付”体系

2022年，龙湖提出了智善交付体系，秉持“以新交心”的核心理念，对房产交付概念和实践进行迭代升级。我们洞察客户对美好生活品质的向往，以“交付终点”为起点，打造涵盖“新居所”“新家园”“新生活”三大价值维度的交付体系，为业主提供全生命周期的服务。



“龙湖智善交付”系统理念模型

高品质交付项目案例

郑州·景粼玖序



郑州景粼玖序项目交付现场

- 2022年8月中旬，龙湖景粼玖序项目提前120天交付，是郑州高新区首个全面实现交房即发证的示范项目。交付仪式上，业主代表为龙湖赠送鼎以寓意“一言九鼎”，充分体现客户对龙湖交付实力的认可。

武汉·天玺



武汉·天玺

- 2022年12月底，龙湖·天玺比约定时间提前半年交付。项目打造五园十六境极致景观，锻造筑就精细奢华的社区，得到了业主的高满意度和同行的认可，荣获克而瑞2022年全国十大交付力奢居作品。

广州·揽境



广州揽境

- 广州揽境项目集成全龄儿童游乐园、360度全景观泳池会所、全龄架空层活动空间、多功能中央景观会客厅等多种功能，打造全龄生活场景。凭借高品质交付与空间营造实力，交付满意度达97%。

长沙·春江天玺



质量问题检查现场

- 交付前，龙湖春江天玺景观团队统筹客服、景观等单位开展三次以上针对工程质量的全方位检查，提前规避和解决可能出现的问题，保障问题解决率达到 100% 才进行交付。

沈阳·云颂



沈阳云颂项目实拍图

- 2022 年 12 月 23 日，沈阳云颂项目实现提前一周交付，一期 6 栋洋房的 270 户业主集体入住，业主们在体验新家后热情反馈龙湖的高交付品质。

“龙湖智善交付”系统全生命周期服务

生命周期	服务措施
交付前	<ul style="list-style-type: none"> ● 房子设计、建造等前期阶段，我们精心选择材料，严格遵循相应标准，应用成熟工艺； ● 品质检查阶段，组织多层级的查验专题会，实现对每一处细节的把控； ● 开展工地开放日，通过专业工程师细致的讲解，让业主可以直观看见新家的建筑细节。
交付中	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供“云交付”等数智平台，提高业主交付体验。
交付后	<ul style="list-style-type: none"> ● 为业主提供完善的品质保障系统； ● 集合 20+ 智慧产品，助力便捷生活； ● 为业主提供丰富多彩的社区活动； ● 提供房屋租赁、搬家、装修、家政等丰富的增值服务。

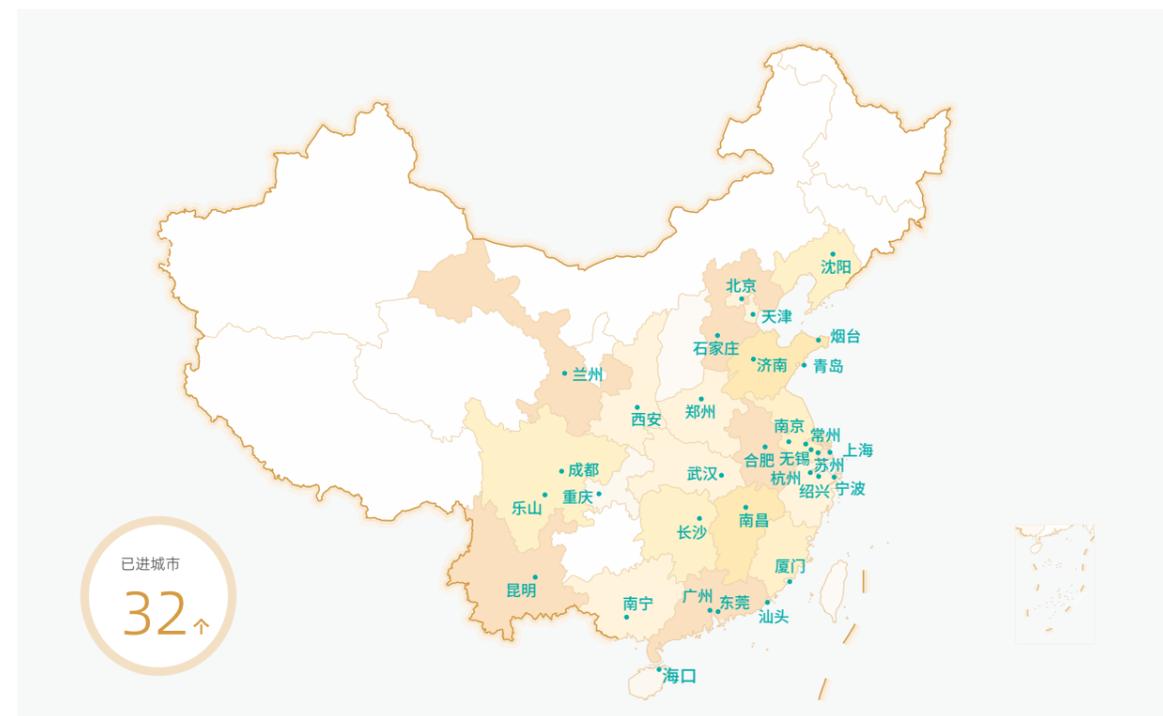
商业投资

龙湖商业采用“集团统筹，各地区、各项目联动”的运作模式，联袂数千家合作品牌与商家，共同为消费者营造极致的欢乐空间体验。龙湖商业已历经 22 载可持续发展历程，截至 2022 年 12 月 31 日，龙湖商业已拥有在营购物中心 76 座。

龙湖商业累计已开业运营购物中心

76 座

2022 年龙湖商业投资版图



网络化布局初现，商业版图持续扩张

76 座已开业运营购物中心，开业面积 722 万平方米。已获取项目 139 个，商业总面积 1,283 万平方米，其中重资产项目 114 个，轻资产项目 25 个。

全国化布局初具规模

重庆 / 成都

龙湖商业的基石

西安

全国扩张第一步

北京

天街走进一线城市

杭州

华东第一座天街绽放

上海 / 苏州 / 南京 / 常州 / 无锡 / 合肥 / 杭州 / 厦门 / 宁波 / 绍兴 / 北京 / 天津 / 石家庄 / 济南 / 沈阳 / 青岛 / 烟台 / 武汉 / 长沙 / 南昌 / 成都 / 西安 / 兰州 / 昆明 / 重庆 / 广州 / 东莞 / 海口 / 南宁 / 汕头 / 郑州 / 乐山

龙湖商业致力于成为行业精细化运营的领跑者，坚持商业网格化布局思路，结合城市评级与板块评级等考量因素锁定优质资产，有效保障资产盘面的稳定增长。龙湖商业将投资细分为“天街”“星悦荟”两大产品线，通过提供灵活多样的商业场景，满足不同区域不同客户群体的需求。

龙湖商业两大产品服务



天街

- 引领消费新趋势的，集购物、餐饮、休闲、娱乐等多业态为一体的一站式区域及城市型购物中心品牌。

星悦荟

- 社区型购物中心，以地域特色为依托，体量以 3-5 万平方米为主，为居民社区 / 商务办公 / 特色公区等提供灵活多样的商业配搭，满足社区居民、商务白领或周边人群的生活购物需求。

龙湖商业着重发展数智化赋能，开发了多种应用程序，整合功能，精心为租户与客户提供优质服务。

龙湖小天 App

- 为租户提供业绩统计、物业、推广、保险等优质运营管理服务；
- 提升一线运营管理效率。

为租户提供优质的运营服务

运营管理	增值服务	生态营造
业绩统计 便捷缴费 进驻管理	物业服务 推广服务 保险服务	商户激励 会员管理 共享经济

龙湖小天 App 功能



龙湖小天 App 界面

龙湖天街小程序

- 服务消费者，实现停车、积分、线上商城、在线客服、店铺查询等功能的一站式整合。

为消费者建立一站式在线小程序



停车



积分



在线客服



店铺查询



卡券消费



线上商城



活动报名



珑珠生态

龙湖天街小程序功能



龙湖天街小程序界面

此外，龙湖商业积极在全国推广原创 IP 活动，通过打通线上、线下消费场景，将人与商城形成深度情感连接，为客户创造承载美好记忆的空间。

龙湖商业推出“天街庙会”IP

2022 年，“天街庙会”加入龙湖商业原创 IP 活动大家庭。新春佳节，是家人团聚、好友欢聚与情感浓度到达高峰的时刻。“天街庙会”以春节团年为契机，通过将传统文化与新消费有机结合，为消费者带来了集购物、娱乐、社交于一体的独特体验。



杭州天街庙会现场

长租公寓

龙湖集团深刻理解新世代人群租住生活形态及消费升级需求的特点，打造出龙湖冠寓租赁住房品牌。龙湖冠寓始终以“为城市青年创造温暖而明亮的节点”为使命，通过服务和产品的创新积累，为租住人群打造更加优质的生活体验。

龙湖冠寓智造全客群、全场景产品，满足不同客户等需求。

全客群	白领客户	金领客户	蓝领客户	家庭型客户	定制型客户
	松果	核桃	豆豆	花生	按需打造
全场景					
	主力产品	高端产品	宿舍产品	社区产品	定制产品
	标准化+标配、高配、低配 三大选配包 适用于85%以上项目	功能、收纳、颜值全面升级 适用于核心地段项目	双人间 四人间 六人间	住宅套型 整租/合租	通过客户访谈、画像描摹、行为研究提供设计产品
	标准化封装+差异化适配				根据客户需求定制设计

冠寓聚焦 Z 世代的年轻人，以社区和青年文化为核心，推出 Cityhub（城市资源聚落），倡导去孤岛化的租住生态，将“居住”“商业”“办公”“社交”“服务”等生态联动一体，为城市青年提供更加优质的租住体验。

全生命周期安全保障

- 大品牌
- 智能化产品
- 安全的产品设计
- 24 小时安保
- 安心的增值服务体验

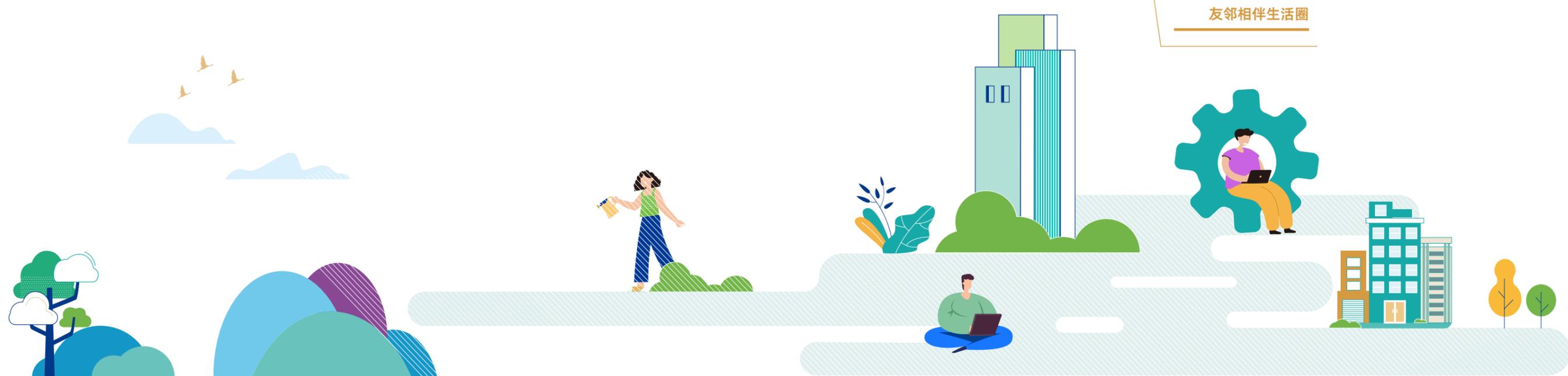


独一无二定制权益

- 专属身份证 / 标识打造
- 专属会员成长体系
- 空间专属定制高颜值
- 专属周边打造
- 专属社群空间

- 志趣相投的邻里
- 缤纷乐活的社群
- 丰富多彩的活动

友邻相伴生活圈



● 龙湖冠寓持续推进保障性租赁住房项目

作为国内首批进入租赁住房赛道的房企之一，龙湖冠寓积极响应国家“十四五”规划，大力推动保障性租赁住房的建设，保障新市民群体的基本住房需求，发挥地产行业“头雁”责任。截至报告期末，冠寓已布局全国 34 余个高量级城市，开业超 11 万间，获得行业广泛认可。目前，冠寓保障性租赁住房项目已落地北京、重庆、天津等 15 个城市，累计开业房源超 2 万间，另有超 2 万间房源在纳保申请途中，致力为新市民、青年人提供温暖港湾，让其住有所居且居之心安。

北京郭公庄地铁站店

- 系北京首例“非居住”建筑改建保障租房项目，由龙湖冠寓商业运营管理团队承租闲置办公楼，经装修改造后经营住房租赁，改建完成后，该项目将变身为 728 套房源的保障租房。截至报告期末，该项目已完成一期 277 套房源的改建工作并成功入市。“非居住”建筑改建保障租房有助于促进产城融合、职住平衡，方便项目周边的办公人群居住。



龙湖冠寓北京郭公庄地铁站店

天津南开王顶堤店

- 为天津地区首批保障性租赁住房项目，共拥有 479 间房源。龙湖冠寓聚焦年轻人居住喜好，通过对原有闲置宿舍的整体装修改造，有效解决“新市民”租房需求。



龙湖冠寓天津王顶堤店

同时，冠寓专注打磨产品和服务，通过持续精细化运营，斩获“2022 年度集中式长租公寓 MBI 影响力品牌”“2022 年度影响力住房租赁运营服务企业”等奖项，并有 9 个项目入选中国房地产业协会公布长租公寓综合性能评价的五星级认证，其中冠寓在“宜居品质、绿色健康、智慧系统、服务管理”4 类性能指标中表现突出。福建、苏州等多个项目入选住房和城乡建设部发布的《发展保障性租赁住房可复制可推广经验清单》。

物业管理

龙湖智创生活是中国领先的以先进科技全面赋能物业管理及商业运营的生活服务提供商，有机融合了龙湖集团物业管理和商业运营等业务的核心能力。自 1998 年开展物业服务以来，已在全国 100 余个城市，为超 1,800 个项目提供物业管理服务，业务范围覆盖住宅、商业、写字楼、产业园、城市服务等 13 大业态。截至 2022 年 12 月 31 日，龙湖智创生活的物业管理服务签约及战略合作面积达 5.2 亿平方米，在管面积达 3.2 亿平方米。

龙湖智创生活作为“一个龙湖”生态体系的成员，为业主带来善居计划、小龍人计划、龙民节三大集团品牌活动。

龙湖智创生活的物业管理服务签约及战略合作面积达

5.2 亿平方米

在管面积达

3.2 亿平方米

善居计划

善居计划是龙湖智创生活为广大龙民家庭提供的一项专属增值服务，囊括“社区冻龄”“爱家焕颜”两大专项行动。

社区冻龄

- 致力于持续优化园区生态环境，围绕“环境美化、运动康体、便民福利、儿童关怀、园区空间”五大维度进行持续的维护焕新，为龙民打造常住常新的户外交互空间。



游乐场地胶翻新



花卉种植



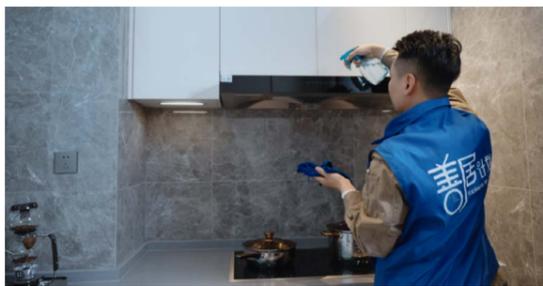
绿化改造



宅间道路改造

爱家焕颜

- 优化龙民居住感观，入户焕新服务，提升龙民户内居住品质；
- 开展线上“打 call 善居、任务互动赢珑珠，爱家焕颜兑服务，善居优选享好礼”等活动；
- 推进“善居便民生活节”“善居晒被节”“善居市集”等线下创意活动，引导龙民家庭焕新升级，提高业主满意度。



服务人员上户维修油烟机



服务人员上户焕新落地窗



“善居晒被节”实拍图



“善居市集”活动现场

● 善居计划—挖掘龙民需求



龙湖“善居计划”微博宣传海报

2022年，龙湖集团为了更好地理解龙民需求，利用线上社交平台收集客户对“善居计划”的建议，在微博发布#善居计划#等热搜话题，推进“你对今年的善居计划有什么期待？”等活动，帮助集团理解并解决业主痛点问题。

2022年“善居计划”开展情况

爱家焕颜		社区冻龄		善居有口碑
覆盖城市	社区	覆盖城市	社区	龙民参与线上互动超
140座	1,548个	23座	245个	10,000名
组织各类活动		完成对点位的整改超		微博话题热度达
300余场		10,000个		2,933万
线上活动参与人次达				
30万				

小龙人计划

“小龙人计划”是龙湖集团为广大社区业主和商业会员家庭打造的青少年专属成长活动，通过开展多样的亲子活动，培养儿童与青少年勇于探索、敢于创新的精神，用有温度的服务增强客户黏性。2022年，“小龙人计划”线上互动量再创新高，共吸引近30万人次参与。活动期间集团各地区公司在全国范围内举办了近100场线下活动，于15座城市举办了游学营活动。

活动期间集团各地区公司在全国范围内举办了线下活动近

100场

2022年“小龙人计划”各地开展情况

南京



小龙人们与天文望远镜合影

- 带领学员参观紫金山天文台，参与专属科普讲堂，了解天文知识，观摩陨石馆、天球仪，探索宇宙的奥秘。

武汉



小龙人们在田间探索

- 带领学员深入田间乡野，了解稻田的自然风景和人文、节气故事，探究生态世界。通过学农插秧等活动，体验“谁知盘中餐，粒粒皆辛苦”的情感。

长沙



夏令营活动现场

- 为业主提供了趣味游戏、亲子竞技、植物课堂、星空草坪音乐游学营等丰富多彩的假日活动，让业主家庭远离城市喧嚣，在休憩中享受暑假时光，同时，通过高质量的互动形式，解决亲子关系中的“疑难杂症”，助力业主构建和谐的家庭环境。

济南



学员在孔子雕像前合影

- 组织曲阜游学营活动，带领学员来到孔子故里，参观孔府、孔庙、孔林等名胜古迹，观汉服古礼、看皮影戏，了解先人智慧，感受中国传统文化的魅力。

龙民节

“龙民节”是属于龙民的年度盛典。龙湖集团致力为龙民打造欢乐场景，将龙民权益拓展至地产、天街、冠寓、智创生活、塘鹅租售等全龙湖消费场景。2022年，龙民节持续开展“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和线下活动，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。

2022年，“龙民节”活动开展了 覆盖全国 龙民参与线上及线下互动近

25天 **65**个城市 **80**万人次

2022年“龙民节”系列活动

龙民市集

- 集结众多好物的龙小湖快闪店、玩转露营、房车等主题市集；
- 组织龙民进行二手公益宝贝拍卖活动；
- 通过“龙民益起来”微博互动，为龙民送上珑珠好礼。



龙民市集现场

龙民中餐厅

- 线上龙民中餐厅主题页面进行厨艺展示，赢取珑珠；
- 开办龙民家宴。



业主享受龙民家宴

欢乐运动季

- 组织飞盘、滑冰、高尔夫等运动赛事，让龙民们在强身健体的同时，增进友谊，培养集体意识。



欢乐运动季现场

便民服务

- 为龙民提供磨刀、擦鞋、义诊、缝纫、理发等诸多免费便民服务，提高龙民的幸福指数。



缝纫便民活动

欢乐青春派对

- 为入住龙湖椿山万树公寓的长者提供展示自我平台，让长者再次体验青春芳华岁月。



长者在园区内享受阳光和运动

智慧营造

龙湖龙智造是深度契合未来城市高品质、数字化、强运营的发展趋势，在“一个龙湖”生态体系内生长出的智慧营造品牌。以“龙湖智造未来城市”为理念，龙湖龙智造面向未来城市发展提供全业态、全周期、数字化的“一站式解决方案”，致力于成为“智慧营造领航者”。

龙湖龙智造核心优势



龙湖龙智造聚合六大业务“飞轮”：龙智研策、龙智建管、龙智设计、龙智数科、龙智精工、龙智千丁，以完整的战略生态，为客户提供定位策划、开发管理、虚拟建造、数字孪生、EPC 服务、智慧城市整体解决方案等六大产品服务模块。



龙湖龙智造将以丰富的智慧营造经验和领先的数字科技实力，整合多航道资源，为客户赢得超额回报，提供全业态、全周期、数字科技赋能，实现绿色低碳发展，持续创造客户价值。



品牌发布半年以来，龙湖龙智造已与包括大家投控、中铁城投集团、清华大学等在内的央国企、地方平台公司、AMC、保险公司及大厂高校等行业机构建立了良好合作关系，业务已遍及北京、成都、重庆、杭州、武汉、苏州、济南等核心一、二线城市。龙湖龙智造以行业领先的综合实力，持续助力智慧城市营造，创造符合未来发展趋势的城市空间。

龙湖龙智造已累计获取建管项目近 40 个，总建筑面积超 700 万平方米。

龙湖龙智造已累计获取建管项目近

40⁺

总建筑面积超

700 万平方米

● 杭腾未来社区探索未来人居新生活

杭腾未来社区是杭州全域未来社区示范标杆项目之一，系杭州首个高铁站城一体融合、产城、人、自然高效互联的新型城市空间。作为浙江省省级未来社区，杭腾未来社区以“人本化、生态化、数字化”为价值导向，搭建“9+2+1”场景运营体系，即涵盖交通、教育、服务、创业等九大场景，提供两大“全域保障”及一个“数智平台”。

龙湖龙智造全程参与杭腾未来社区设计落地，依托以数字科技为基石的强大空间营造能力，打造了“数字化+创新运营”的解决方案，为社区居民提供真切暖心的服务，用数字科技为社区构筑美好未来。

未来社区亮点

社区智慧运营中心

作为全场景数据可视化的城市驾驶舱，应用 BIM⁷+AIoT⁸+GIS⁹、AI 视频云等技术，实现万物互联，建设高度智能、实时反馈的智慧型社区。

社区服务网格

打造面向居民端的统一应用，串联空间、人、服务，整合社区圈与生活圈。

社区积分

建立线上线下联动的社区积分体系——“珑珠”积分账户，打通居民在社区内住宅、购物中心、长租公寓等各类消费场景。

⁷ BIM 为建筑信息化模型 (Building Information Modeling)

⁸ AIoT 为人工智能物联网 (Artificial Intelligence of Things)

⁹ GIS 为地理信息系统 (Geographic Information System)



杭腾未来社区渲染图

● 重庆悦来新区城市级智慧运管平台

龙湖龙智造为重庆悦来新区构建了城市级智慧运管平台。该平台有效解决重庆悦来新区管理单元无序的痛点，通过强大的可视化功能，实现管理规则融合一图管控，产业发展一图总览，城市运行一网统管，应急指挥一键调度。

城市级智慧运管平台亮点

人机协同水平

基于 GIS+ 图形引擎实现平方公里级别城市空间场景三维可视，并通过行为轨迹在孪生场景的复现，提升城市级空间人机协同作业及管理能力。

精细管理能力

基于 BIM+ 图形引擎，打通现有业务系统挂接运维数据，实现城市级楼宇物业管理构件级数模联动，提升管理精细度。

安全城市空间

基于物联网数据感知，结合视频云及 AI 算法实现城市级设施设备可视化的境一管理施力，打造 0 故障安全城市空间。



智慧城市运管平台界面

匠心品质

龙湖集团致力于为消费者提供优质产品与服务。我们将数字化手段与创新模式结合，持续对集团服务体系进行完善。此外，我们在保障客户安全的同时，倡导责任营销，用匠心打造安心。

产品质量

龙湖集团恪守《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，并制定了《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。2022年，我们持续健全集团质量管理体系，修订了《地产总部第三方工程管理制度》，进一步提高产品质量要求。

集团以“守底线、高满意”为质量体系管理原则，高度注重质量体系的标准化建设，积极推进 ISO 9001:2015 质量管理体系认证工作。其中，物业管理业务共有 20 家子公司通过 ISO 9001: 2015 质量管理体系认证。同时，我们明确划分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，有效保障项目整体工程的交付质量。2022 年，龙湖集团工程部竣工的 220 个组团全部通过国家质量监督及验收，完成 174 个组团的交付工作，未发生因质量问题导致的延期交付。

我们高度重视建筑品质的把关。在材料选择方面，集团采取了“优选品牌、集中采购、专属专供”的模式，通过与超 250 家集团品牌供应商合作，严格把控材料选型。我们秉持精益求精的精神，针对土建、机电与装修三大维度，开发了 74 项的工艺工法，构建了可靠的建造标准。此外，我们持续完善施工工艺，打造防渗漏管控、防空鼓、防开裂体、精装工程精细化管控等工艺体系，实现对产品质量的有效保障。集团构建了“集团—地区—项目”三级品质控制体系，覆盖建筑项目全生命周期的 349 个品质关键点打磨和 100+ 不同层级的检查诊断，实现项目从开工到交付的全方位建造监管。在建筑项目品质验收阶段，我们要求物业团队提前 6 个月开展分户品质终检工作，通过对“3+10”大维度的“78+141”项科目进行检查，开展 100 余次查验专题会，有效减少和避免质量隐患。2022 年，龙湖集团修订了《集团工程第三方检查管理制度》，通过第三方检查的方式，积极保障产品质量。

集团工程部共竣工组团

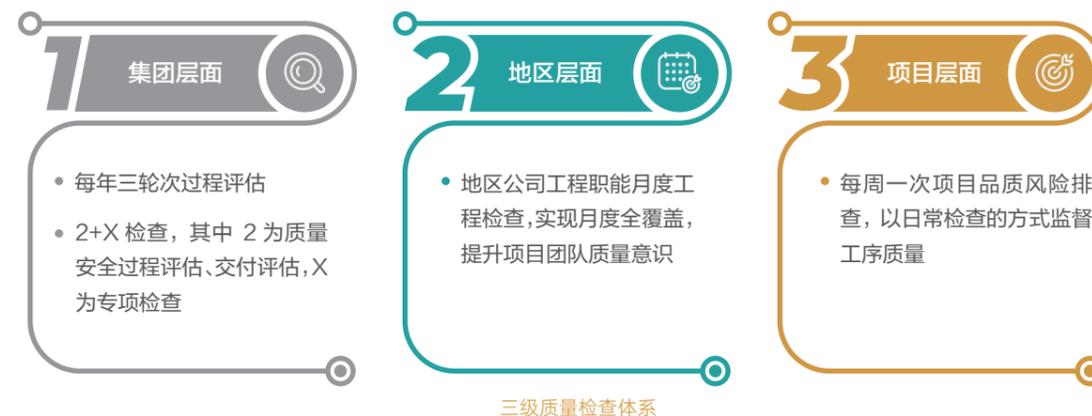
220↑

国家质量监督及验收通过率

100%

因质量问题导致的延期交付与重大舆情事故

0 发生



“阳光工房”计划

集团积极推进“阳光工房”计划，务求为客户提供优质产品。“阳光工房”展厅采用实体、异地搭建样板房的方式，将房屋建筑标准工艺工法汇集于一处，展现建筑从土建工序到交付的全流程建造环节，各个空间均通过层层拆解，全透明展示施工质量。

长沙·江与城



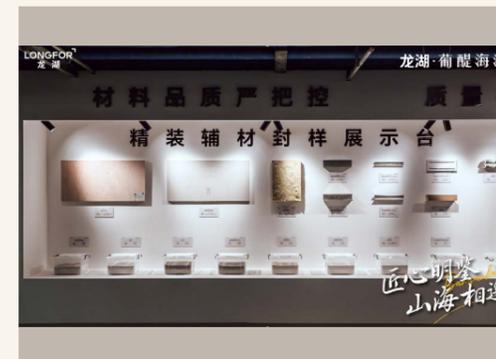
江与城阳光工房实拍图

昆明·锦粼天序



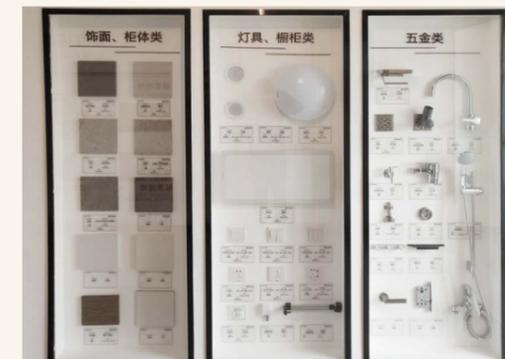
锦粼(天序)阳光工房实拍图

烟台·星海彼岸



星海彼岸装潢材料展示台

青岛·龙誉城



龙誉城阳光工房实拍图

龙湖集团高度重视质量培训，通过加强相关培训，保障项目团队工作标准规范统一。我们将质量标准的培训划归地区层级管理，要求地区公司对公司员工和供应商进行常态化培训，持续提高基层产品质量意识。针对施工项目，我们展开覆盖全体员工及承包商的质量安全培训。2022年，龙湖集团工程部共对员工和承包商开展了15场次涉及质量、安全方面的培训，累计参与近2,061人次。

质量安全培训参与人数

2,061 人次

优质服务

龙湖集团坚持以客户需求为导向，践行“想客户之想”的企业理念，持续健全服务体系，不断提高客户满意度，妥善处理客户投诉，全心全意提高服务体验。

完善服务体系

龙湖集团制定《客户访谈操作指引》《交房评价管理办法》《分级服务工作标准》等内部制度与指引，坚持打造规范化、制度化的服务体系。同时，集团从“客户分类”“产品分类”“服务设计”三大核心维度出发，打造具有龙湖品牌特色的精细化服务体系，积极满足客户多元需求。

- 《客户访谈操作指引》
- 《交房评价管理办法》
- 《分级服务工作标准》



龙湖集团客户细分及选品策略模型

● 龙湖善住人性化精装体系

龙湖集团从真实生活场景中出发，打造包含“交融、收纳、安康、便捷、品质”五大维度的善住人性化精装体系，将客户的真实需求融入研发和设计环节，用匠心赋予生活更多美好。

善品质—匠心擅长

从用户角度出发，在质量、环保、工艺、健康、品牌等多个专业层面，以对待自己家的态度和标准，以擅长，用善意，全方位保障高品质生活的要求。

善便捷—悉心布置

贴心打造先于生活日常的每个情景和细节，在每一处考虑用户的实际需要与便利性，设置各种巧思设计，满足方便生活所需，真正让人性化落地于生活的每个细节。

善收纳—巧思收纳

增设储物空间，在满足美观设计的同时，方便每个生活场景，做到人性化细节的实用。

善安康—安全健康

广泛使用环保材料，在各种细节方面解决安全隐患问题，为品质生活保驾护航。

善交融—精致之家

将社交需求纳入设计，为客户打造高质量、便于社交往来的产品，在满足客户物质需求的同时，也兼顾情感需要。



龙湖五维善住体系模型

提升客户满意度

我们高度重视客户满意度，制定了《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》等内部制度。我们将客户满意度调查视为集团发现问题的重要手段，

开通了 U 享家 App、服务号、电话、短信等多种前端在线反馈渠道，及时回收客户评价数据，以便第一时间采取改进措施。

2022 年，公司进一步修订满意度考核标准，新增投诉处理满意度考

核、客户价值分级加权、商办触点考核等机制，以绩效考核的方式激发团队的主观能动性，持续提高服务质量。本年度，集团总体满意度达 90.3%，相较 2021 年水平提升 0.4%¹⁰，连续多年保持上升趋势。

集团满意度调查结果

按业态类别划分的满意度



● 龙湖养老业务细化反馈机制，提高长者满意度

龙湖养老业务积极落实以下措施，不断细化反馈机制，提升长者满意度。

- 专群反馈机制：建立专群进行服务反馈，包括日常照护、活动照片、医养情况说明等，为长者们的家人提供生活照料服务进度和品质情况，确保信息透明。
- 每日反馈机制：针对于长者的建议、投诉、咨询，建立快速反馈机制，每一项当天必须有反馈；未完结事项，必须形成进度反馈。
- 日常巡房、大查房机制：进行定期日常巡房机制、院长大查房机制，积极主动探寻长者意见。
- 月度反馈机制：月度结合活动询问院内长者对于日常情况的意见和建议，及时反馈闭环处理情况。

2022 年，龙湖养老业务实行季度客户满意度调查，采用“小湖问卷”线上问卷形式，调查内容涵盖推荐程度、入住体验、空间感受、饮食评价、护理服务等院内多项服务品质评价。本年度，龙湖养老业务的季度满意度均超过 93%，且逐季度提升。

智能客服

龙湖集团智创团队打造了智能客服平台，大力推动 AI 在客户咨询和客服咨询等场景的应用，赋能客户自助服务、人工坐席接待和客服运营，以提升客户满意度、服务质量。截至 2022 年 12 月底，AI 年累计服务 2.4 亿人次、替代与辅助员工完成工作 512 万件。

¹⁰2021 年集团总体满意度绝对值为 92.3%，按照 2022 年新满意度规则计算后得分为 89.9%

智能客服功能

智能自助服务

用户可通过机器人自助完成珑珠会员积分补录等自助操作和问题咨询，有效提升用户咨询的便捷度和客户满意度，智能自助解决率达到 73%。

智能坐席辅助

根据用户问题实时向客服坐席推荐 SOP 流程和知识，实现根据上下文自动邀请客户评价，规范坐席服务流程标准化水平，SOP 流程采纳率达到了 87%，高于业界平均水平。

智能客服运营

可依据会话内容进行自动预警和智能质检，提升客服运营效率和服务质量，质检 / 预警准确率均达到 95% 以上。

客户投诉处理

集团制定《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，积极应对客户诉求。

我们开辟了如 U 享家服务号、400 服务质量监督热线、集团官网、举报邮箱及龙湖 U 享家 App 等多种投诉渠道，提高客户投诉的便利性，确保客户的投诉问题得到及时反馈。此外，我们对客户投诉的内容进行深入研究，实现对投诉意见的举一反三，从而一劳永逸地解决问题。同时，我们要求各业务板块进一步对管理机制进行优化，重点针对客户投诉的问题，采取问题导向的方式，持续提高服务品质，实现客户黏性的提升。

● 龙湖冠寓整理分析投诉案例，不断优化投诉处理流程

- 2022 年，龙湖冠寓整理年度内发生的各类型投诉事件，结合案例内容分析引起投诉原因，并对处理流程进行优化，提高服务质量。
- 2022 年 11 月，某客户反映甲醛超标问题，门店向客户耐心解释甲醛检测的标准及流程，并出示门店检测报告证明无浓度超标问题。
 - 某店租客因门店缺乏日常反馈，投诉服务态度问题，门店店长登门回访，对租客表达歉意，并按照公司要求回复客户需求。
 - 某店房间租客因午休时段装修噪音向门店投诉，门店工作人员及时安抚投诉租客情绪，充分了解其投诉需求，积极协调装修时间，并在协调成功后，及时向投诉租客反馈解决方案。

● 苏州龙湖中心物业服务团队积极应对投诉问题，提升服务满意度

- 2022 年，苏州龙湖中心物业服务团队积极应对客户投诉，结合实际运营情况，妥善解决投诉问题。
- 投诉问题：卫生间异味现象无法根除
历经多次试验，物业服务团队采取更换卫生间香薰品牌及提高香薰更换频次等措施，获得租户一致好评。
 - 投诉问题：公共区域吸烟行为屡禁不止
物业服务团队通过精准调取相关监控信息快速锁定违规吸烟租户，采取主动上门沟通的方式向其宣贯相关禁烟要求，提高楼内空气质量。同时，团队进一步加强宣传工作，在后期客户入驻前做好相关禁烟宣贯，从源头解决租户楼内吸烟问题。

智慧运营

龙湖集团以降本增效为导向，持续从科技创新维度进行积极探索，完成多种智慧运营产品开发。我们以工业互联网、物联网、AIoT 等技术基石，全力赋能企业高效运营。2022 年，龙湖数科智能引擎赋能多项业务，数据产品年活跃用户达 2.3 万，物联网连接设备提升至 177 万台，空间覆盖率提升至 90%，设备平均在线率提升至 99%。

设备平均在线率提升至

99%

龙湖智慧建筑管理系统 3.0

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。该系统通过实时反馈设备的运行状态参数，及预先植入的标准化运行策略，实现对集成楼宇设备自动化、消防系统、安防系统等模组的优化控制。

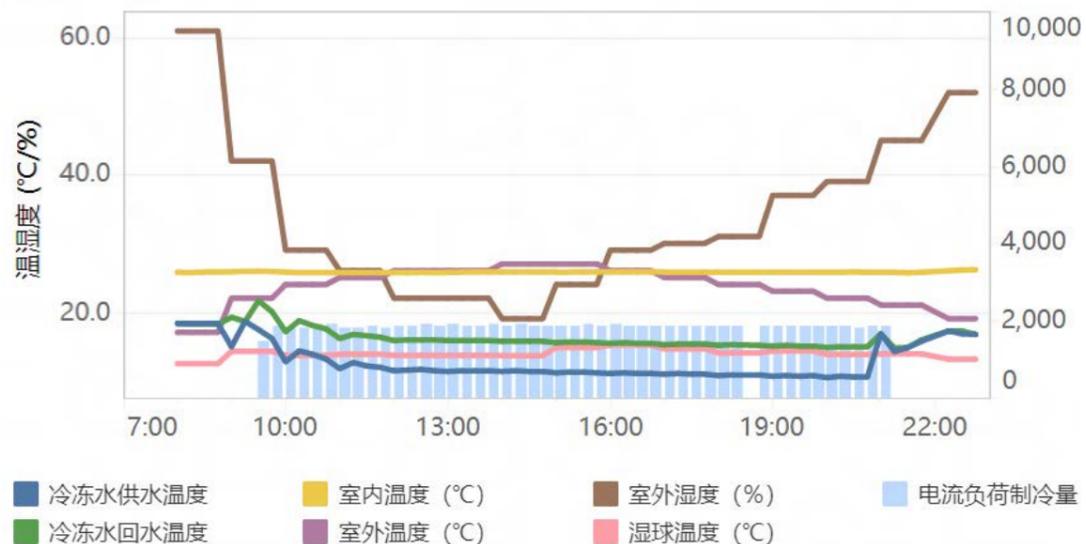
2022 年，龙湖集团进一步对 IBMS 系统进行迭代，持续提升智能化水平，推出了 IBMS 3.0 版本。

IBMS 3.0 新增功能

- 新增运行诊断看板模组，提高数据可视化

新增 6 个运行诊断看板，为项目现场工程师提供运行策略推荐及历史运行诊断结果，帮助项目及时发现运行问题，有效提高运维效率。

温度与制冷量



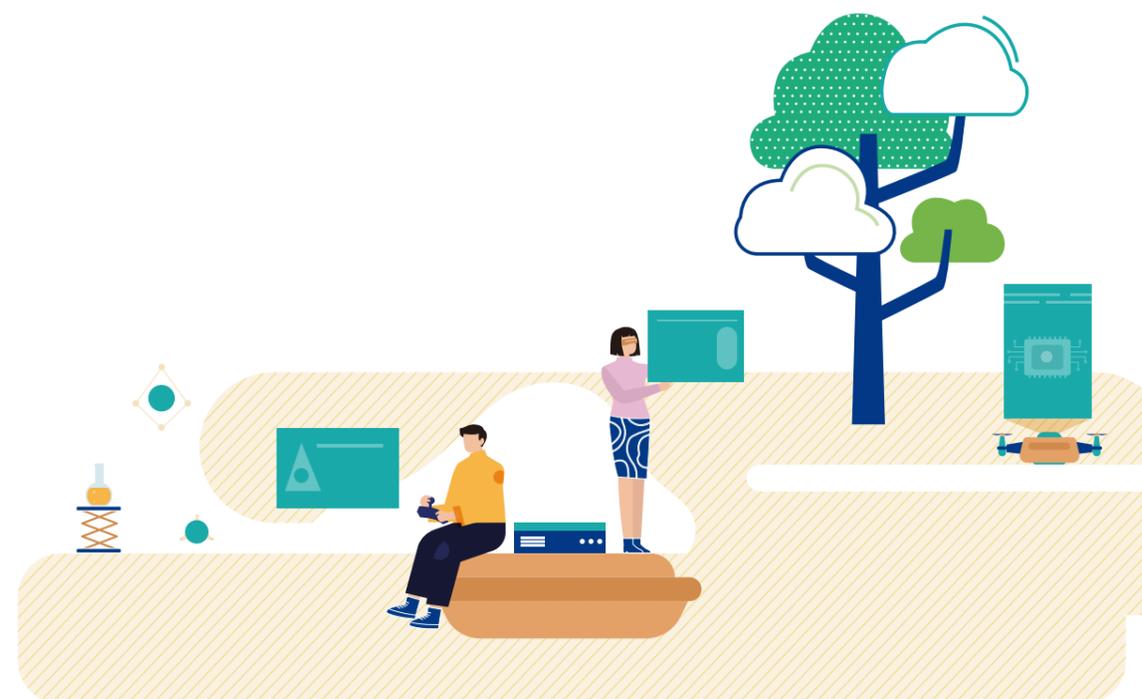
实时运行数据分析模组

- 新建运营分析模型，优化运营策略

通过分析冷站运行数据，构建冷机运行优化策略模型，有效改善运营模式。

- 新增自动化智能场景，提高能源效益

新增 7 个自动化智能场景，实现 IBMS 平台自动设置相关设定值，实现能效管理提升，具体场景如下：



“云交付”模式

2022年，龙湖集团持续推广“云交付”模式的应用，为客户提供全程无纸化云端办理。业主在交房前仅需在龙湖U享家公众号上完成身份认证程序。业主到达现场后，在完成扫码核对后，即可快速完成交房手续，省去了传统模式中繁琐的文档资料交接步骤，将交付时间控制在10分钟之内。同时，“云交付”模式具备线上收房、线上验房、线上办理装修流程等诸多功能，极大提升交接体验，获得客户的广泛认可。2022年，龙湖集团累计交付房源超11万套，线上交付率提升至95%。

线上交付率提升至

95%



客户在龙湖“云交付”现场



智慧办公平台

得益于龙湖在数字科技领域持续的超前部署，依托于数字科技成功进行数字化转型以及智能化升级，实现软硬结合的智能化办公体系，为企业管理全面提效赋能。

智能办公平台将多种平台型模块有机结合，消除组织内的各种架构壁垒，整体提升工作团队协作柔性。平台支持微信、新浪等外部媒体的文章、链接、文件以及本地图片、视频分享，真正意义上实现了“无界”办公。平台亦整合了BIM协同平台、IoT、数字运营等功能，为产业链上各个单位提供赋能。



智慧办公平台



安心保障

龙湖集团将客户体验视作企业经营的核心优势。我们严格规范信息安全管理、开展负责任营销，采取多种措施保护客户的健康，全方位为客户提供服务保障。

保护客户隐私

龙湖集团高度重视客户隐私安全及数据保护，恪守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《个人信息安全规范》（GB/T 35273-2020）等有关法律法规和标准，制定《集团数据安全管理制度》《集团员工信息安全行为规范》《集团敏感文档防泄露工作指引》《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》等制度，持续强化内部信息安全管理。在产品端多措并举，通过与客户签订隐私保护条款的方式，保护信息安全。此外，我们要求隐私相关投诉需在 15 天内完成处理和反馈，并针对问题完善相关业务规则。2022 年，集团未发生客户隐私泄露事件。

保障客户数据安全相关举措

制度端	<ul style="list-style-type: none"> 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； 针对不满足客户数据管理要求的行为进行相应处罚。
产品端	<ul style="list-style-type: none"> 针对客户数据安全管控，功能页面展示数据时采取最小数据权限，并对敏感信息进行脱敏展示。

2022 年，龙湖集团相关业务部门通过采取以下措施加强对客户隐私的保护：

安全创新部

- 积极开展宣贯工作，提高信息安全意识，举行培训共 5 次，培训人数约 310 人；
- 组织全员考试，实现全员覆盖；
- 打造数据防泄露体系，管理办公终端、网络和重要应用的敏感文件外发，有效阻断敏感信息的泄露。

地产营销部

- 利用周例会、晨会，进行客户敏感信息保护意识宣贯和学习，通过学习相关文件、案例增强合规意识，做好警示教育；
- 客户到访登记采用扫码方式，客户信息隐号显示，降低泄露风险；
- 严格管理数字化产品规划、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，在个人数据采集、传输、权限管控、敏感信息脱敏展示等多个环节做好个人敏感信息保护措施。

地产运营部

- 数据库实时查询平台接入元数据平台打标脱敏查询；
- 文件类内容预览时添加水印，导出功能有持久化的详细操作日志。

医养事业部

- 将客户数字化信息纳入体系化安全管理；
- 对纸质记录制定岗位责任制，建档存储，杜绝信息外露；
- 针对于长者健康变化的情况，以信息告知函形式实现交圈闭环，规避信息不对称带来的风险；
- 养老运营平台增加信息保护机制，严格权限范围，保证客户隐私安全。

践行责任营销

龙湖集团将责任营销视为运营重点，以《龙湖集团负责任营销制度》¹¹为抓手，打造健全的责任营销制度体系。我们要求营销团队全员签署《营销红线行为承诺书》，规范营销行为。我们采取常规监督与专项监督相结合的方式，以总部、地区、城市三级授权的方式进行营销风险自检和巡检，定期对包括宣传物料审核、口头承诺风险、交付标准及质量风险等在内的营销风险进行检查，制定相应的应对建议并对问题整改情况进行跟踪。报告期内，营销团队开展责任营销专项审计工作，对营销不规范问题进行自查自纠，共计开展 15 次专项检查，发现问题共 68 类，问题纠正率达 100%。

为保证各地区公司规范落实集团责任营销相关要求，我们设置了神秘客户检查机制，通过明访、暗访两种方式考察营销的品质与风控，神秘客户将对置业人员在考核过程中的话术口径、承诺口径等表现进行打分，并根据地区公司的最终考核得分进行奖惩。2022 年，我们进一步改进检查机制，对主要销售项目实现季度全覆盖，神秘客户检查季度得分持续提升。我们针对客户体验、不当承诺、客户信息外泄等内容进行重点检查，全面提高项目体验和客户服务意识。

开展专项检查

15 次

发现问题共

68 类

问题纠正率达

100%

¹¹https://www.longfor.com/upload/file/2023-04-24/7d30b47c-18c0-4cf7-8874-9319ae518499.pdf

● 集团开展营销风控体系培训，提升责任营销意识

2022年8月，集团针对全体置业顾问、渠道人员开展营销风控体系培训，累计参与2,000余人次、重点分享销售承诺相关风险案例，强化员工对营销风险的认知水平，整体提高营销团队的负责任营销意识；

2022年内，集团针对全体销管及地区风控人员开展多次专项培训，针对业务风控案例及执行标准等进行宣贯，共计覆盖1,000人次，有效提高一线执行与监管人员的风控意识，防范于未然。

销售承诺-租金收益

- 客户：它房租会涨吗？
- 置业顾问：每年都会涨，基本上都会涨。你像我们这边基本是租2,000
- 我：这地方能租2,000吗？
- 置业顾问：对。

风险点

租金收益每年都会涨属于不当承诺

销售承诺-天街开业时间

- 置业顾问：这个商业正在建，预计明年年底就正式营业了
- 客户：明年年底？
- 置业顾问：对。

风险点

该天街项目预计2023年年底竣工，开业时间待定

责任营销培训资料

龙湖集团坚信营销信息透明化是责任营销的重要原则。我们在地产销售的各个阶段均着重强调信息透明化，制定了《龙湖集团客户端公示管理制度》等内部制度，对集团公示信息的方式予以规范，并采取多种措施保障客户的知情权。

多阶段保障客户知情权

案场公示阶段

- 在现场醒目位置集中展示以下信息，并联合多个部门对公示情况进行不定期检查
- 开盘公证（“五证”）
- 房源在房管局备案价格
- 在售房屋交付标准
- 项目所有不利因素信息、在售房源信息、案场促销折扣活动信息
- 合作银行政策及利率
- 工艺工法

销售阶段

- 客户到访时，积极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、精准解读合同内容。

守护客户健康安全

龙湖集团高度重视客户的健康安全，忠诚履行对客户健康安全的承诺。我们将对客户安全保障的考量纳入到集团经营实践的方方面面：

“

- 倡导客户以负责任、安全的方式使用产品和服务；
- 重点关注商办场所的消防、餐厨安全隐患，建立相关设备设施台账制度进行管理；
- 定期在商区、写字楼、公寓等场所开展消防安全应急演练，提升应急意识，保障租户及客户安全；
- 对客户进行健康安全宣贯，在公共区域发放健康安全宣讲材料，持续提高安全意识，保障身心健康；
- 在社区定期开展公共设施安全检查，对有不安全因素的设施进行维修和拆除，保证工作、学习、生活场所和相应设施的安全可靠。

”

● 龙湖椿山万树采取多项措施保护长者健康安全

2022年，龙湖椿山万树公寓在各地细化落实多种呵护服务，有效降低长者在居住生活中的安全风险。

- 防止长者坠落**

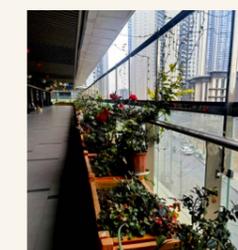
在部分项目外廊增设推拉式防坠落措施，防止失能失智长者翻越栏杆。

防止长者坠床

通过增加护理床的使用、安装离床报警床垫等措施，避免坠床事件的发生。

防止长者跌倒

增加了助行器的数量，保障长者安全行走；淋浴间内加装防滑垫和助浴椅，避免长者在洗浴过程中跌倒。



防坠落栏杆



新增的护理床



长者使用助行器



防滑垫与助浴椅

03 至善公益

与社会共建

龙湖集团积极投身公益事业，于2020年成立龙湖公益基金会，结合自身优势开展了一系列具有龙湖特色的公益慈善活动，覆盖乡村振兴、老幼关怀、助学兴教、抗疫救灾、社区公益等多个领域，以实际行动诠释企业的责任与担当，与社会共建至善愿景。

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



乡村振兴

龙湖公益基金会响应国家政策，持续推进乡村振兴工作，为促进乡村教育提升、经济发展和人民生活幸福、稳定贡献龙湖力量。

湖光计划¹²

“湖光计划”聚焦乡村教育问题，以“教育管理者+教师+学生”为一体的闭环帮扶为基础，整合企业、名校及优质公益资源，通过管理赋能培训、名校跟岗、专家入校、学校发展资源支持等内容，全方位助力县域教育整体提升。

截至目前，“湖光计划”已助力四川、重庆、贵州等乡村振兴重点帮扶县的32所学校校长及领导班子领导力提升、216名乡村教师专业能力发展以及3,422名乡村学生素养改善。

“湖光计划”活动时间线

2022年3月

“湖光计划”项目组前往巫溪开展管理赋能工作坊回访，实地调研13所学校、访谈40名乡村学校校长及管理团队，针对“学生心理健康、教师积极性及内驱力提升、构建有效课堂”三个话题展开探讨与共创。同时，志愿者对当地成功入围成志英才项目复选阶段的30名乡村学生进行了家访，与学生深度沟通，推进项目实施。



管理赋能回访现场

2022年4月

成志英才项目遴选夏令营活动于重庆举行，项目旨在拓展学生视野，通过丰富的学科知识提升、人文考察、科学博览、综合实践等课程，让学子们感受学习乐趣、坚定远大梦想。最终有10位巫溪县学生获得了连续五年寒暑假前往清华附中学习的机会。



成志英才项目夏令营活动合影

2022年4-5月

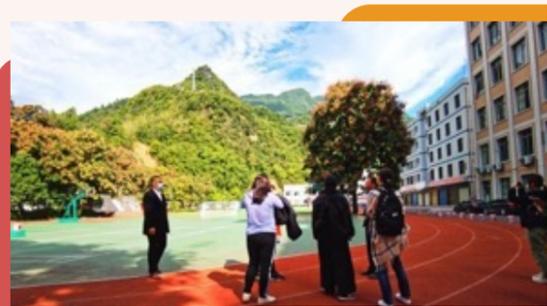
第一届“湖光计划”乡村教育支持项目—跟岗培训正式启动，龙湖基金会邀请教育专家及一线校长，在历时1个多月的课程中为巫溪县30所学校的校长及管理团队带来课题研究、教师发展、学校改革等主题分享，有效提升县域学校管理团队水平。



线上培训现场

2022年10月

龙湖公益基金会邀请21世纪教育研究院农村教育中心主任等专家前往巫溪。专家从办学理念、学科建设、新课标改革等方向，把脉学校发展需求，进行4次集中研讨，与项目学校校长共创学校发展规划，定制化引入优质教育资源。



专家探访乡村校园

2022年8月

龙湖公益基金会携手友成企业家扶贫基金会发起“湖光—山桥计划”，整合企业、教育、公益等优质资源，推进县域教育人才队伍建设，提升县域教育水平。项目周期预计覆盖巫溪县21所中小学，直接培训或服务校长35人，直接受益教师600-1,000人，直接受益学生8,000-10,000人。



“湖光-山桥计划”签约仪式

2022年7月

龙湖公益基金会联合蜗牛我行共同举办“湖光伴读，与你同行”城乡儿童伴读活动，邀请了57个志愿家庭和“湖光计划”帮扶的李子乡爱心小学的同学们线上结成“1+1”小队，以书会友，共同完成21天读书打卡任务，助力儿童养成良好阅读习惯。截至活动期末，共有37个阅读小组的90名同学完成打卡目标。



伴读活动乡村儿童合影

¹² <https://www.longforfoundation.com/hgj/index.htm>

溪流计划¹³

2011年开始,龙湖“溪流计划”持续为乡村地区困难、残疾人群提供支持和帮助,改善其经济条件和生活状况。截至2022年,龙湖通过“创业基地帮扶+产业人才培养+助农平台”的产业帮扶模式,已累计帮扶4,121户残疾人家庭户均增收超过1.5万元,巩固脱贫成果。

● 龙湖“溪流计划”支持重庆涪陵区残疾人创业

2021年,龙湖“溪流计划”在重庆涪陵区正式启动,龙湖公益基金会捐赠近400万元,对当地农村家庭困难的11位残疾人进行种养创业扶持,辐射带动380户农村困难残疾人家庭创富增收。自启动以来,龙湖积极参与当地企业合作,邀请企业农民免费提供种植技术,提高帮扶对象的“自我造血”能力,同时完善“授人以渔”的帮扶链条,带动帮扶对象从接受帮扶,到转身帮扶更多人。

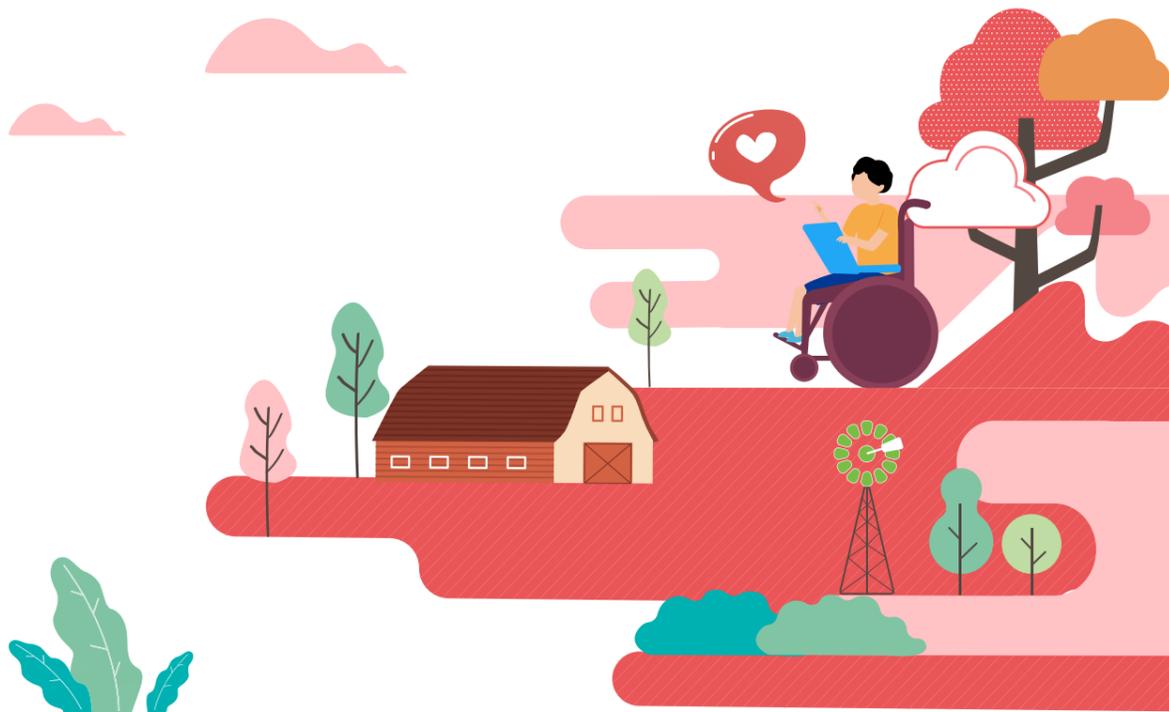
截至2022年底,龙湖集团累计捐赠4,000万元,精准帮扶农村残疾人家庭开展危房改造及种养。

累计帮扶农村困难残疾人家庭

4,121户

龙湖集团累计捐赠

4,000万元



¹³<https://www.longforfoundation.com/xljh/index.htm>

老幼关怀

龙湖集团积极响应政府号召,开展适老化改造项目,切实改善老年人居住环境,丰富老年人的精神文化生活,助力老年友好型社区建设。

万年青计划¹⁴

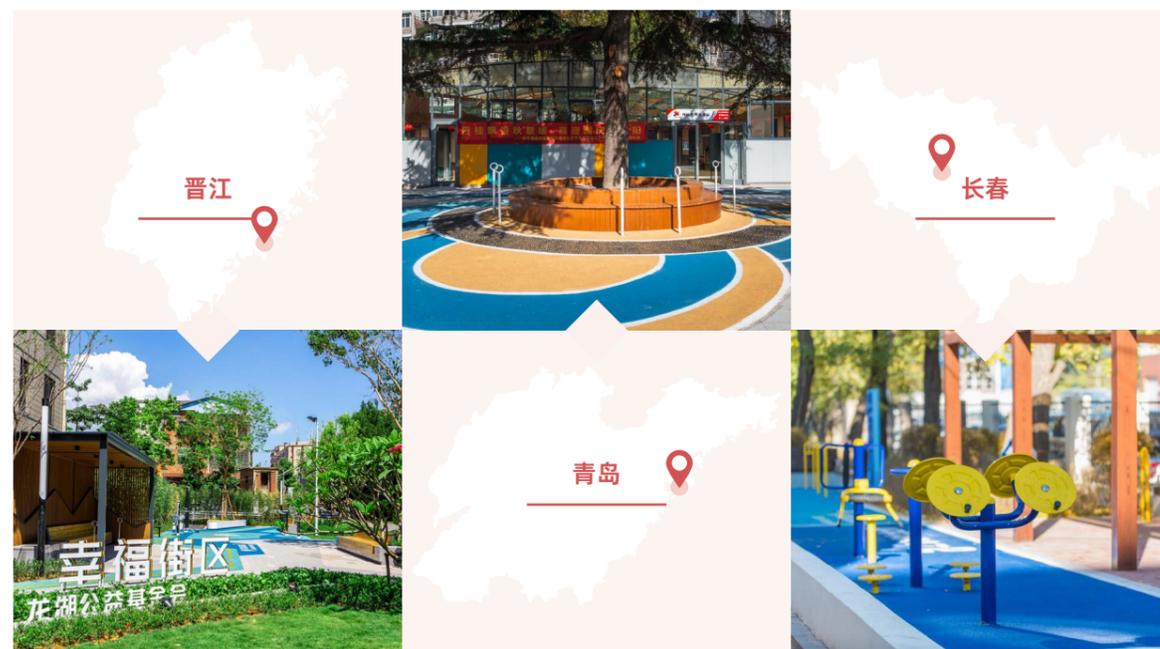
“万年青计划”城镇老旧小区适老化改造项目,整合龙湖空间建造及服务优势,通过社区公共空间改造、居家环境适老化改造、养老服务中心改造、社区关爱及志愿服务等措施,针对性解决社区环境老旧及功能缺失、居家环境适老化程度低、文化环境老年友好度低等实际问题,为老人提供更安全、更方便、更舒心的居住环境,助力老人生活质量和幸福指数的提升。截至2022年底,“万年青计划”已在重庆、沈阳、苏州等13个城市近60个老旧小区落地,打造出一系列标准化、可复制、易推广的公共空间及居家环境适老化改造产品,受助老人超过7.5万人。

改造小区近

60↑

受助老人超

7.5万人



“万年青计划”落地多个小区

¹⁴<https://www.longforfoundation.com/wnqjh/index.htm>

“万年青计划”主要内容



社区公共空间改造

龙湖公益基金会通过大量实地调研，将社区公共空间划分为“静心疗养、富氧健身、休闲社交”三大功能场景，根据面积、地形、老人需求等进行产品模块配置，同时突出34项人性化适老化细节，营造安全、舒适、宜居的社区公共环境。



社区公共空间改造图



居家环境适老化改造

龙湖公益基金会研发居家环境适老化改造清单，根据在重庆、沈阳等地开展的试点效果，调整和完善产品清单，最终形成无障碍类、防跌倒类、便利类、安全类4大类28项居家环境适老化产品包，有效提升居家老人生活便利性。



居家环境适老化改造产品



社区养老服务中心改造

龙湖公益基金会结合不同社区需求，与当地街道、社区合作打造养老服务中心，增加助老食堂、日间照料室、室内地面防滑、洗手间适老化设施、康复室及活动室等功能，让更多的老人有机会享受到丰富、便捷的社区养老服务。

围绕安全便利、舒适环保、灵活多变、互动社交四大要素，可根据空间条件及需求灵活配置使用



养老服务中心改造图



社区关爱及志愿服务

龙湖公益基金会筛选、引入优质社区助老服务资源，包括火灾及燃气保险、生活维修、专业社工等服务，同时协助社区建立志愿服务团队，为社区老人提供健康科普、社团活动、情感陪伴、义诊筛查等志愿服务，助力社区治理，营造良好氛围。



社区关爱及志愿服务

● 烟台牟平区适老化改造项目帮助 243 户残疾人家庭改善居住环境

2021 年 11 月 17 日，龙湖适老化改造项目在烟台市牟平区正式启动。龙湖公益基金会工作人员、烟威公司志愿者经过前期走访与调研，与牟平区残联共同筛选确定了 243 户残疾人家庭进行帮扶。龙湖公益基金会于 2022 年 1 月中旬成功为牟平区所有受助的高龄残疾老人提供电动款多功能护理床、坐便洗浴两用椅、升降餐桌、定位手环等多款无障碍设施“大礼包”，累计投入 120 万元，极大地改善了残疾老人的居家便利性。



残疾老人适老化改造帮扶

● 重庆 20 个小区适老化改造交付

2021 年 12 月，龙湖公益基金会宣布 5 年内向中国光彩事业基金会捐赠 2 亿元，以支持重庆城镇老旧小区改造及乡村振兴，其中，1.6 亿元将用于支持重庆各区县老旧小区的社区公共空间改造及居家环境适老化改造。截至 2022 年底，龙湖已完成重庆合川区、渝中区、江北区、渝北区、大渡口区、巴南区、沙坪坝区、九龙坡区、两江新区等近 100 个老旧小区的实地调研，第一批的 20 个改造小区已竣工。



2022 年 5 月初，龙湖公益基金会出资 100 万元，完成了对名人丽都小区公共区域的适老化改造，这也是第一批改造小区中的首个完工项目。黄桷树下的空地安装了软胶跑道、健身设施、棋牌桌椅、便民扶手等设施，有效增强老年生活设施的安全性和便利性，丰富老年人的精神文化生活。



重庆名人丽都小区焕新

● 晋江陈埭镇四境社区适老化公园正式投用

2022 年 9 月，由龙湖公益基金会投资捐建的陈埭四境社区适老化公园正式投用。公园位于陈埭镇区中心，面积约 500 平方米，加上周边的健身区后面积近 800 平方米，设有核心活动区、运动健身区和休闲交流区，配置健身器械、棋牌桌等多种适合包括老年人在内的全龄段休闲活动设施。龙湖通过对当地老人聚集地点以及生活社交习惯的研究，设计了具有针对性的适老化公园设施配置，充分保障老人活动安全，促进乡镇邻里感情和文明水平提升。



四境社区适老化公园

欣芽计划¹⁵

龙湖始终关注乡村儿童医疗问题。2022 年，龙湖“欣芽计划”，持续聚焦困难家庭大病儿童医疗救助，为他们打造系统性解决方案，有效解决儿童大病医疗的五大核心问题。让大病儿童“早发现、早治疗，不出省就能看好病。”

截至 2022 年 12 月，“欣芽计划”已陆续在重庆、河南、云南、青海、深圳、浙江、上海等 20 余个省市落地，为超过 11,200 名儿童提供义诊筛查服务，培训基层医务人员近 300 人次，救助大病儿童 436 人，组织志愿者开展 20 余场患儿回访活动。

义诊筛查超

11,200 人

救助患儿

436 名

● 云南儿童大病义诊筛查爱心行

2022 年 6 月 14 日至 15 日，“龙湖欣芽计划云南儿童大病义诊筛查爱心行”活动在云龙县举行。在活动中，来自昆明市延安医院的医疗专家通过心脏听诊、彩超筛查等方式对云龙县各乡镇的学生开展了先天性心脏病筛查工作。本次活动共筛查学生 282 人，其中 7 人确诊先天性心脏病，17 人建议定期复查，4 人为术后复查，后续确诊学生可进一步提交救助申请，符合条件即可获得龙湖公益基金会的医疗救助进行手术治疗。



活动期间，为精准对接云龙县基层医疗卫生机构需求，提高基层儿科医疗水平，昆明市延安医院心脏外科专家为云龙县人民医院、县中医医院、县妇幼保健院等 50 余名医生开展了培训。



报告期内，龙湖公益基金会还携手爱佑慈善基金会在重庆、河南和四川等地陆续举行儿童大病义诊筛查爱心行活动，将优质的医疗服务落实到基层，并为患儿提供后续的医疗救助支持。

云南儿童大病义诊筛查现场

● 助力基层儿科医务人员培训

2022 年，龙湖“欣芽计划”完成 2 场基层医生培训讲座，培训人员近 100 人，并为 5 名医生提供了为期 3-6 个月的带教培训。该项目旨在为基层儿科医生提供系统化、多层次的培训支持，提升基层儿科医疗水平和服务能力，为推动儿童健康事业发展进步贡献力量。



基层儿科人员培训



¹⁵<https://www.longforfoundation.com/xyjh/index.htm>

● “以微光、如心愿”六一儿童心愿认领活动

2022年5月11日，龙湖公益基金会发起以“以微光，如心愿”为主题的六一心愿认领活动。在活动中，龙湖公益基金会联动14个城市的合作医院，收集了235名患儿的心愿，组织全国30个城市的200余名志愿者参与心愿认领。在重庆、成都、南京、武汉、杭州、济南、广州、长沙8座城市，各地公益执行官与志愿者们共同前往当地合作医院进行线下探访，带上礼物为大病儿童送去祝福，助力实现六一心愿，点亮儿童希望。



心愿认领活动

● 志愿者探访活动

2022年9月27日，7名龙湖志愿者来到北京华信医院，探望在内蒙古义诊筛查爱心行活动中发现并救助的5名先心病小朋友，他们在基金会的帮助下顺利在京完成手术。为庆祝小朋友们出院，龙湖志愿者策划了一场特别的生日会，陪他们完成了手工画作并送上美好祝福，祝愿他们未来能够健康快乐、茁壮成长。



生日会现场

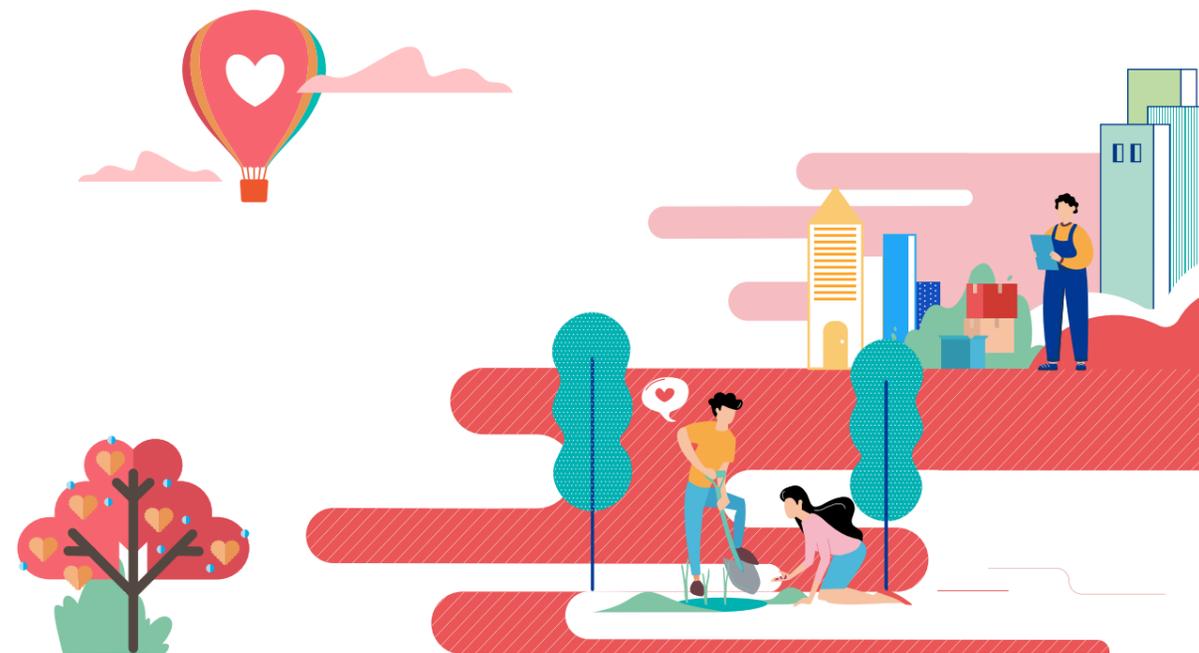
2022年11月21日，龙湖公益基金会携手爱佑慈善基金会进行“欣芽计划”战略合作升级，共同刷新“欣芽计划”困难家庭大病儿童救助项目战略蓝图。未来，“欣芽计划”将从四个维度进行战略升级：



● 多元化公益活动助力“欣芽计划”

2022年4月，龙湖公益基金会携手多个地区，以爱心市集、公益展览等形式助力“欣芽计划”，吸引超5,000人次参与爱心义卖，累计筹集超26万元。

- 上海金汇天街从4月初启动“好好笑哦—100幅公益笑脸画作征集”活动，作品于项目开业时线下展出义卖；
- 重庆西城天街、杭州西溪天街通过儿童跳蚤市集的形式与小朋友们一起做公益；
- 烟威樱花节开展樱花周边手工义卖活动，以买代捐参与公益计划。



助学兴教

长期以来，龙湖集团保持对助学兴教领域的高度关注，携手合作伙伴持续开展了一系列支持计划。

展翅计划¹⁶

龙湖集团重视乡村青少年职业发展，开展了“展翅计划”职业教育项目。2021年，龙湖公益基金会与重庆机械高级技工学校、重庆五一高级技工学校、重庆医药卫生学校等7所职校合作设立“龙湖展翅飞翔班”（以下简称“飞翔班”），通过设置奖助学金、开展心理健康及职业素养教育、支持实习就业等方式，帮助超2,000名职校学生掌握一技之长，找到自己的职业道路。

帮助掌握一技之长的职校学生超

2,000名

心理健康课程



龙湖公益基金会与日慈公益基金会合作，先后为重庆三所职业学校（重庆市机械高级技工学校、重庆市医药卫生学校、重庆市巴南区职业教育中心）引入心理健康课程，通过专题工作坊、小组实践、线上打卡和心智素养夏令营等多种形式进行心理赋能，为累计超1,000人次的职校学生提供心智素养支持和心理辅导。



多形式心理赋能

职业分享课程



龙湖公益基金会启动“飞翔人生”职业分享课程，招募、选拔不同职业的龙湖志愿者，与职校学生分享职场经历。课程旨在帮助职校飞翔班的学生做好职业规划、提高求职技能和职业素养、更加自信努力地成长。

开展多样活动



职校“飞翔班”的学生通过开展团队建设、主题班会、读书分享等多种形式的活动，提升班级凝聚力，享受校园生活。

龙湖公益基金会通过举办工友家庭城市体验日活动、为工友子女设置高考奖学金、承办城市建设者论坛等项目，为就业后的职校学生提供长期、持续的支持。



学生团建现场

高校支持¹⁷

2022年，龙湖公益基金会持续与高校开展交流与合作，促进高校师生发展、人才引进与培养、教育改革与发展，为建设教育强国贡献龙湖力量。截至报告期末，基金会已与清华大学、上海交通大学、浙江大学、同济大学、哈尔滨工业大学、华南理工大学、北京邮电大学、电子科技大学、武汉大学、华中科技大学、中国科学技术大学11所重点高校展开合作，设置“龙湖奖学金”“龙湖奖教金”等各类创新基金和活动基金，助力大学生实现自我价值。

合作高校数量

11所



2022年，上海交通大学、北京邮电大学、华南理工大学、电子科技大学、华中科技大学等高校顺利开展“龙湖奖学金”“龙湖奖教金”评选活动，直接受助师生达上百名。2022年5月，龙湖设立“清华之友-龙湖奖学金”，本年度共评选26名学生，每人颁发5,000元奖学金。

截至报告期末，龙湖公益基金会已资助上海交通大学、同济大学、电子科技大学、华南理工大学等多个高校学院师生开展多项大型文体类、社会实践、科研创新等多元化发展项目和相关学生活动。



龙湖资助高校学生开展文体活动

¹⁶<https://www.longforfoundation.com/zcjh/index.htm>

¹⁷<https://www.longforfoundation.com/gxzc/index.htm>

● 龙湖公益基金会支持清华大学创新活动

龙湖公益基金会大力支持学生创新活动，计划从 2021 年起连续 5 年给予清华大学 x-lab¹⁸ 共计 400 万元的捐赠资金，重点支持创新挑战赛¹⁹ 的运营和 x-lab 的相关活动。2022 年 4 月 16 日，在龙湖公益基金会的支持下，第九届清华大学“校长杯”创新挑战赛于清华园拉开帷幕，项目数量与质量创新高。



第九届清华大学“校长杯”创新挑战赛现场

● 龙湖集团助力故宫举办第十届“故宫学高校教师讲习班”

2022 年 7 月 21 日，在“龙湖 - 故宫文化基金”资助下，故宫博物院启动第十届故宫学高校教师讲习班培训，培训来自清华大学等 34 家单位的 40 名高校教师。此次培训旨在为故宫学在高等院校的发展培养师资力量、为故宫学学者及高校教师提供一个相互交流的场，共同推动故宫学学术研究的进步。自 2012 年故宫博物院启动首届故宫学高校教师讲习班以来，至今已举办九届，全国 121 所高校共计 223 名教师参与学习。

在讲习班培训的 2 周内，专家通过院内文物观摩、故宫博物院院史展考察、古建筑工地考察、历史文化遗迹考察等多种现场教学，并结合线上教学形式，让学员们系统性提升对故宫古建筑保护、文物研究、文物科学保护等方面的学术认知，传承弘扬中华优秀传统文化。



故宫学讲习现场



抗疫救灾²⁰

2022 年是多地疫情、灾情频发的一年，也是全国人民齐心抗疫、共克时艰的一年。龙湖集团秉持“善待你一生”的使命，密切关注各地疫情和灾情动态，积极筹措资金与物资为多城纾困。

截至报告期末，龙湖已累计投入超 3,500 万元，陆续为上海、长春、香港、苏州等 42 个城市提供物资与资金保障，以支持一线防疫及救灾等工作，为医护人员及民众提供保障，恪尽企业公民责任，与政府及社会各界一同维护全民健康。

龙湖已累计投入超

3,500 万元

陆续为上海、长春、香港、苏州等

42 个城市

提供物资与资金保障

2022 年 4 月 11 日起，龙湖公益基金会向上海部分社区、困难家庭及老年群体捐赠近 30,000 份爱心补给包，助力上海战“疫”，与上海人民共渡疫情难关。



爱心补给包

2022 年 4 月下旬，龙湖公益基金会陆续向宁波、合肥、烟威捐赠 N95 医用防护口罩、防护服、能量食品等防疫物资，以支持一线社区防疫工作，为医护人员及民众提供保障。



防疫物资

● 龙湖公益基金会开展公益直播课，聚焦疫情时期心理健康问题

2022 年 4 月，龙湖公益基金会携手日慈公益基金会连续两天开展主题为“疫过天晴，心居为安”的公益直播课，并发布《疫过天晴 - 儿童和家庭心理自助指南实用手册》，从成年人自我关怀、守护儿童心理健康等方面，为人们提供实用、有趣的心理调适和关怀方法。本年度直播课参与人数超 3,000 人次，手册浏览量超 1 万人次，有效缓解隔离人群的心理焦虑，助力更多人群筑起抗“疫”心理防线。



心理健康直播课与自助指南

本年度直播课参与人数超

3,000 人次

● 龙湖支援四川地震灾区

2022 年 9 月，龙湖通过龙湖公益基金会在四川地震发生后第一时间向灾区捐赠 100 万元，紧急驰援四川泸定、石棉灾区物资采购及灾后重建工作，与四川人民风雨同舟，助力恢复美丽家园。

向四川地震灾区捐赠

100 万元

¹⁸ 清华大学创意创新创业教育平台，清华 x-lab - 清华大学创意创新创业教育平台 (tsinghua.edu.cn)

¹⁹ “校长杯”创新挑战赛由清华 x-lab 发起并主办，是唯一一个面向清华大学全校学生、校友、教师的创新创业项目的年度评选活动

²⁰ <https://www.longforfoundation.com/kjyz/index.htm>

社区公益

龙湖公益基金会发挥自身优势，探索一老一小友好社区项目，助力新时代优质社区建设。集团还积极开展各类公益活动，以公益善举传达“公益，因行动而简单”的理念。

“一老一小”友好社区项目

2022年，龙湖公益基金会积极响应《“十四五”积极应对人口老龄化工程和托育建设实施方案》²¹政策“扩大养老托育服务有效供给”的相关要求，联合北京师范大学中国公益研究院启动“一老一小”友好社区试点项目，建立物业“一老一小”友好服务标准，健全以物业为纽带的养老和儿童社区服务递送模式。

龙湖公益基金会从社区设施、社区服务、社区意识、社区参与四个维度，围绕硬件建设、物业服务以及文化服务三个方面进行探索，目前已完成《“一老一小”友好社区建设指标（征求意见稿）》《“一老一小友好社区”物业服务指南（征求意见稿）》及《“一老一小”友好社区硬件建设标准（征求意见稿）》等标准文件的编写，并在北京3个小区开展了试点工作。

在指标、手册及建造标准的指导下，各试点小区已完成硬件升级、儿童和老人信息台账建立、需求调研、儿童安全及老人健康科普讲座举办以及各类公益活动，力求打造专业化、可复制、有示范效应的“一老一小”友好社区，为行业提供可推广的行业指南，助力社区“五社联动”。



硬件升级

为了让项目试点工作具有普适性和专业性，龙湖公益基金会于2022年12月15日联合北京慈幼儿童福利研究中心、北京师范大学中国公益研究院线上举办了“一老一小”友好社区建设经验交流暨专家研讨会，



社区服务

邀请多位专家围绕社区建设经验进行交流对话，共同探讨更高质量、更高水平的“一老一小”友好社区服务模式。

龙湖公益基金会将联合中国公益研



公益活动

究院继续推进“一老一小”友好社区建设工作，通过人才培养、社区认证、社区资助、案例梳理等方式，全面推广“一老一小”社区服务的成熟经验，持续助力“一老一小”友好社区建设。

志愿者活动

龙湖集团面向员工、客户陆续开展了湖光伴读、六一儿童节心愿认领、公益捐步、益市集等多项公益活动，搭建“志愿服务、行为公益、捐款捐物”三大类型的龙湖志愿者活动矩阵。

2022年3月1日，龙湖集团发布《龙湖志愿服务激励办法》，对表现突出的志愿者、志愿者团队及成效显著的公益项目进行表彰，并于每年“1120龙湖公益日”公布获奖名单²²，以弘扬龙湖志愿服务精神、营造龙湖公益文化，鼓励龙湖集团员工、业主和合作伙伴参与志愿活动。

截至 2022 年底

志愿者总人数

超 5,300 人

志愿者服务总时长

超 21,000 小时



²¹2021年6月17日，国家发改委、民政部、卫健委联合印发《“十四五”积极应对人口老龄化工程和托育建设实施方案》，方案详见：http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-06/25/content_5620868.htm

²²<https://mp.weixin.qq.com/s/wh0WXHvAl99Nu3fy27QFmA>

“1120 龙湖公益日”系列活动

2022年11月20日，龙湖迎来以“聚微光，益有爱”为主题的第二届公益日，线上进行了公益成果回顾，并发布首支龙湖公益基金会形象宣传片，全面展示龙湖公益计划，号召员工、客户、合作伙伴及社会爱心人士以力所能及的行动激活更多公益力量。

本年度，龙湖公益日走进社区、天街等场景，以丰富的活动形式吸引大量业主、天街会员等加入志愿者队伍，联动全国20多个城市开展“益市集”活动，召集近百名爱心摊主募集上千款公益宝贝进行慈善义卖，所得善款同步解锁龙湖公益基金会3倍配捐，为“欣芽计划”累计筹集善款超60万元。



龙湖公益日活动现场

“以善行，助新生”公益捐步活动

2022年4月26日，龙湖公益基金会“以善行，助新生”公益捐步季正式启动。我们联动全国60座城市，贯穿龙湖天街、冠寓、智创生活、塘鹅租售各个业务的多维空间场景，号召龙湖员工、业主、租户、消费者、合作伙伴等生态客户群体超4万人，通过51天的共同努力，达成了超14.2亿的公益捐步总步数，成功解锁龙湖公益基金会超142万元配捐额度（1,000步=1元）。本次活动捐款全部用于支持“欣芽计划”，助力大病患儿重获新生。

此外，龙湖公益基金会在微博上发起了#走一步捐一步#互动话题，鼓励用户分享自己的捐步经历，为救助大病患儿贡献点滴力量。活动期间，微博互动话题已获得45.7万人次关注，激发了更广泛人群的公益愿力。



公益捐步活动现场

99 公益日，城市志愿者携手发起“一起捐”爱心行动

2022年“99公益日”，龙湖公益基金会各城市志愿者携手发起“一起捐”爱心行动，联动龙湖线下重点社区、天街、冠寓，并号召更多爱心人士为“欣芽计划”的小朋友争取多一份关爱。全国志愿者开展近20场线下活动，携手近2,300名爱心人士捐赠超11万元，激发龙湖公益基金会和腾讯公益配捐，共筹集善款近45万元，以支持“欣芽计划”中的大病儿童。



“99 公益日”志愿者合影

商户帮扶

龙湖集团发挥商业地产优势，聚焦商户经营困境，为疫情闭店及经营困难商户施行了不同力度的帮扶政策，本年度累计帮扶品牌11,672家。

打造华北区天街直播季

在疫情闭店期间，为稳定商户经营信心，提升销售业绩，龙湖商业地产协助商户探索多平台直播带货模式。其中长楹天街首次跑通抖音直播链路并落地两场“嗨吃美食节”餐饮主题直播，完成华北区直播55场，带动销售超120万元，观看量超20万人次。



长楹天街美食节直播

直播带动销售超

120万元

观看量超

20万人次

联动丝芙兰，打造区域美妆节活动

2022年8月，受疫情、限电、营业时间调整等多重因素影响，重庆商场客流和营业额下滑。在8月底陆续恢复营业后，龙湖积极做好帮扶工作，助力商家销售。

龙湖商业结合丝芙兰9月会员活动，为品牌定制地区联动整合营销方案，通过天街线上线下联动宣发、珑珠满赠加码、社群引流转化、挖掘商品力等方式，为品牌提高曝光度。活动期间，品牌档期业绩近千万，客单提升230元，转换率提升5%，北城9月3日单日营业额全国第一，在疫情后第一时间有效提振了品牌经营信心。

公益荣誉

2022年，龙湖公益基金会获得中基透明指数FTI²³满分好评，并荣获“光彩之星”年度集体、“中国慈善榜”年度榜样基金会、年度榜样机构、重庆慈善奖等多项荣誉。



中基透明指数满分证书



年度榜样基金会荣誉证书



“光彩之星”年度集体



年度榜样机构

²³ 中基透明指数 FTI 是一套综合指标系统，以《中华人民共和国慈善法》和《慈善组织信息公开办法》等有关信息公开的法律法规作为指标设计的参考依据，指标内容涵盖基金会在治理、财务、项目和募捐等四个方面的信息披露情况

04 至善合作

与行业共进

龙湖集团一直秉持至善合作的理念，健全供应商管理体系，完善采购标准和流程，努力打造可持续供应链。龙湖集团亦注重行业交流，以开放兼容的态度鼓励技术创新，持续开展广泛多样的业内合作，积极推动价值链的协同共进。

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



供应商管理

龙湖集团恪守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》等相关法律法规，以《集团招标管理原则 2022 年版 V3.0》《集团建造类材料设备供应商管理办法 2022 年版 V1.0》《集团供应链职能评价办法 2022 年版 V1.0》《集团成本管理制度 2022 年版 V15.0》《集团建造类材料设备采购和供应管理办法 2022 年版 V1.0》等内部管理制度为指引，有序开展供货商管理工作。

我们构建了覆盖供应商入库、选用、评价、分级、退出等环节的供应商全生命周期管理体系，通过风险评估，分类、分级管理的策略，筛选有意愿、有能力、有产品、有服务的供应商加大合作力度，形成价值链共进的良性循环。

截至报告期末，集团共有供应商

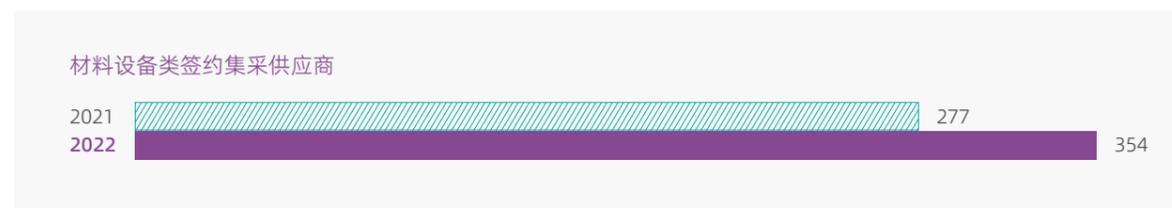
147,838 家

集团材料设备类签约集采供应商获得 ISO 9001 和 ISO 14001 占比

95% 以上



集团按地区划分的供应商情况



集团按类别划分的供应商情况

供应商全生命周期管理流程



龙湖集团高度重视供应商在质量方面的表现，常态化组织质量培训工作，每年至少开展一次覆盖全体供应商的质量专项培训。2022年3月，集团组织供应商质量管理启动会，对供应商服务过程中暴露的各类质量问题进行总结，会议增加了对劳动保护、危险源识别、可再生材料使用、新能源使用及对排污的限制标准的探讨，有效督促上游供应商可持续发展。本年度，集团共开展30次供应商质量约谈。

龙湖集团关注供应商在慈善活动维度的表现，致力于引领价值链进行第三次社会分配，倡导供应商积极开展灾区救援、对口支教等爱心公益活动，为努力实现共同富裕目标发挥“龙湖”力量。我们亦积极与供应商进行联动，开展节能减排、环境友好、职业健康、持续创新等ESG专题交流会约30次，全面带动价值链的可持续性提升。

廉洁采购

龙湖集团与包括承包商在内的全体供应商签订《廉洁合作协议》，并严格要求其遵循《龙湖集团商业行为准则》中有关廉洁合规的相关条款，以法律协议的方式规范合作双方的廉洁义务，致力推进健康廉洁供应链的建设。

2022年，龙湖集团进一步加强廉洁采购管理工作，主动升级招标系统平台，打通供应商入围招标模块与集团内审作业系统，将所有关联性检测、利益冲突申报、暂不合作单位同法人等交由集团内审作业系统承接，大大提高集团廉洁采购审核能力。报告期内，集团未发生采购腐败事件。

本年度，集团共开展供应商质量约谈

30次

2022年，与龙湖集团签署廉洁协议书的供应商比例为

100%

绿色采购

龙湖集团大力倡导绿色采购理念，坚持推进供应链绿色化。我们以《绿色采购政策》²⁴等制度为抓手，在招标采购阶段明确对供货商的环保表

现提出要求，择优选择环保类供应商。同时，我们鼓励与供应商进行深入联动，开展采购维度的联合开发，打造对环境更友好、生产更便捷、

无有害物质挥发的产品，并将此项工作列入工作目标，与绩效挂钩，全面提高供应链的整体可持续性。

- 将供应商工厂的能源消耗、污染排放表现列为其能否参与投标的先决条件，在认证预审阶段考察供应商节能设备、排放净化设备情况；
- 强化原材料检查，要求材料类供应商在保障产品环保达标的同时，也对生产中的甲醛、VOCs²⁵等有害物质排放进行限制；
- 集中采购可再生资源生产的材料，如：抹灰石膏；
- 对于新扩改项目，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认证的木材，如FSC认证木材；
- 将钢木入户门、户内门优化为人造木皮，减少天然木料木皮；
- 将天然石材优化为人造石材，减少天然石料；
- 要求供应商采用无铬钝化工艺生产铝合金材料，在源头上控制了铬离子的存在，使生产企业做到了使用新产品进行清洁生产，同时，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；
- 采购内墙涂料时增加绿色建材星级要求，如，对甲醛、VOC、重金属的含量等要求更加严格，带动上游供应商绿色可持续发展。

²⁴ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-05-27/4a8763ac-3c98-44cf-a9f9-dc19c9dc5dc7.pdf>

²⁵ VOCs为挥发性有机物（Volatile Organic Compounds）

行业发展

龙湖集团高度重视关注集团创新成果的保护情况，不断发展科技竞争力，建立了健全的知识产权保护体系。此外，我们积极参与行业交流与产学研合作，通过加入标准组织与产业协会、编制行业标准等方式，持续引领地产行业技术革新，共建行业新生态。

保护知识产权

龙湖集团重视自主知识产权管理与维护，严格规范其使用及管理。集团始终遵守《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，不断强化专利、著作权、商标等知识产权管理。

2022年，公司持续深耕发明专利的申请工作，共申请专利 280 件，专利申请数量较上年实现小幅上升，被授予专利数量持平，被授予软件著作权数量实现稳定微增，被授予专利总数量大幅提升。此外，龙湖集团进一步推动高新技术企业认定工作，累计认定 8 家国家级高新技术企业、4 家中关村高新技术企业、2 家专精特新企业。



集团专利、软件著作权申请与授权数量

为应对各类侵权行为，龙湖集团构建系统性维权通报体系，通过诉讼、商标异议申请等法律手段，确保公司驰名商标获得公正保护。2022 年，我们采取了以下维权措施：

维护驰名商标	通过向国家知识产权局提商标异议和无效等方式，成功打掉“龙湖开元”“龙湖印象”“天街梦食代”等商标，保护了我司驰名商标不被弱化。
挫败恶意抢注	通过提供在先使用证据的方式，挫败不法分子恶意抢注“抚仙湖”商标的行为，重新注册了我司的“抚仙湖”商标。
打击假冒商标	成功打掉“贵州龙湖盛境”“泰安龙湖公园里”等假冒商标，工商局已责令撤牌整改。

为持续提升员工的知识产权保护意识，2022 年我们开展了知识产权培训工作

18 场

其中包括商标

2 场

高新技术

4 场

专利

12 场

参与行业共进

龙湖集团积极参与各类产学研合作，通过加入行业协会联盟的方式，加强与行业的交流，并参与行业标准制定，促进行业共同进步。2022 年，集团参与的课题研究、行业标准制定如下：

- 参与编写由中国社会科学院牵头的《新基建蓝皮书：中国新基建发展报告（2022）》，主编智慧建造及未来社区两大板块，成为参编章节最多的单位。

05 至善自然

与环境共生

龙湖集团践行绿色、低碳的发展理念，积极应对气候变化，布局低碳产业发展。我们从设计规划、建造施工、运营等各个环节，不断挖掘降碳空间，提升清洁能源使用比例，助力社会构建更舒适、更环保的生活空间。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

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

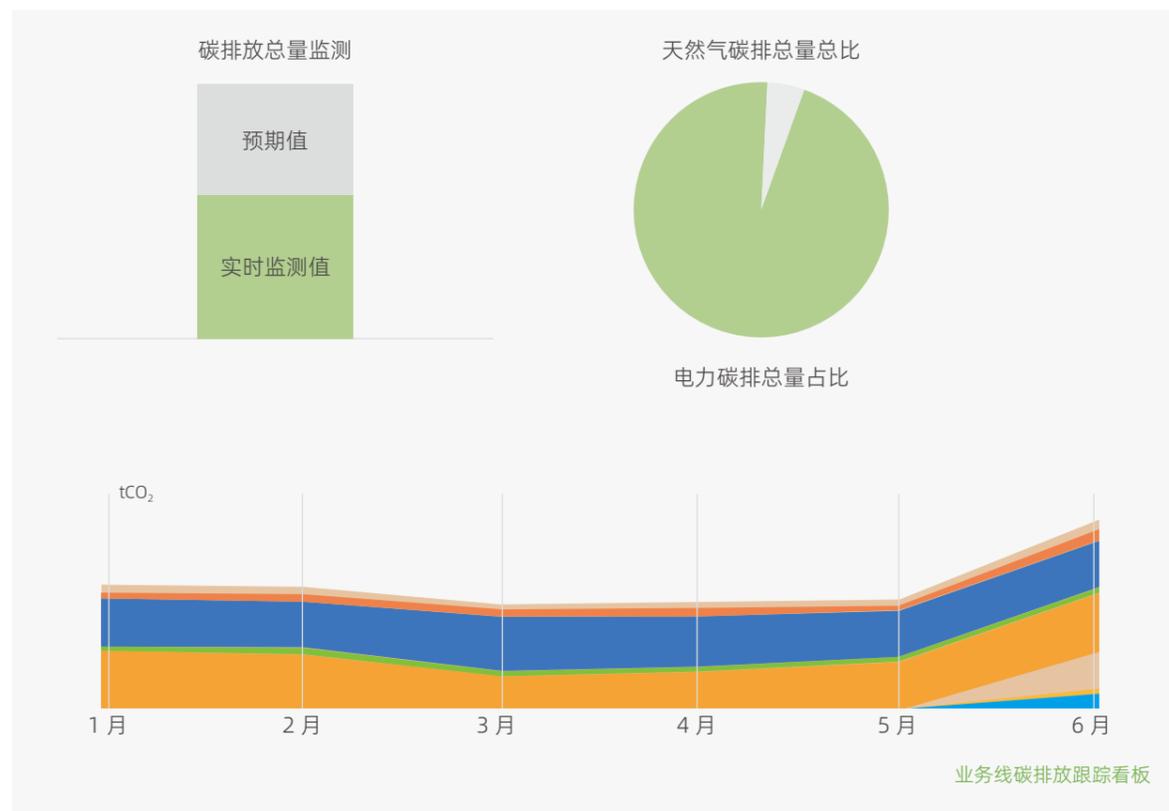
本章节所回应的SDGs议题



专题：迈向双碳之路

自 1750 年以来，由于人类活动的影响，全球大气中的二氧化碳、甲烷和氧化亚氮浓度显著增加，气候变化已然成为全人类面临的严峻挑战。自 2020 年 9 月，中国宣布碳达峰、碳中和目标，政府持续出台一系列应对气候变化的政策，以推动经济社会绿色低碳转型，推进生态文明建设、经济社会高质量发展和生态环境高水平保护。

龙湖集团积极响应国家号召，建立专项双碳团队，全面负责碳管理工作的执行与推进。至上，龙湖集团管理层负责工作决策，至下，由双碳技术运营团队、赋能平台工作组、航道工作组支持相关工作的开展落地。



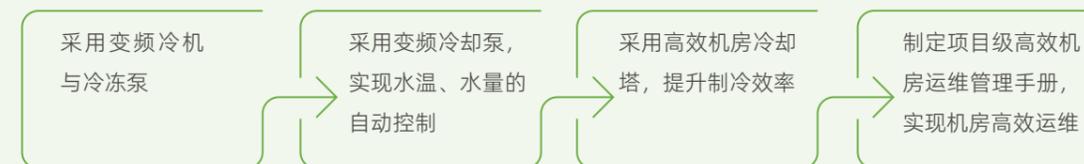
2022 年，龙湖集团在管理层的领导下，由双碳团队统筹开展了碳排放情况梳理工作，并形成集团看板，实时监测集团碳排放健康度，有效管理集团碳排放情况。同时，双碳团队定期盘点绿色建筑相关政策，制定并落实集团层面绿色建筑体系设计相关指引，开展多项减碳行动，全方位实现双碳目标。

行动主题	主要内容
集团碳排放总量核查	集团碳排放基线核准、业务碳排放范畴边界梳理 定期动态对集团各业务碳排放量进行跟踪分析，寻找降碳（碳抵消）路径及技术方案
低碳建造	新建建筑的全周期碳足迹测量 商业建筑高效机房专题研究 装配式建筑的低碳研发 被动式（超低能耗）建筑研发
节能改造	自持物业类的节能改造及能效提升优化
清洁能源使用探索	分布式光伏的专项研究 地源热泵的适配性专题研究

2022 年龙湖集团开展的重点双碳行动

● 龙湖武汉新荣机房双碳探索

龙湖聚焦商业制冷机房冷机、冷冻泵、冷却泵与冷却塔四大设备，将技术与管理相结合，开展购物中心制冷系统高效运用的系统性探索，项目完成后预计冷站效率提升 27%，每年可减少碳排放约 700 吨，实现了运行的降本增效。



● 南京龙湾天街双碳改造

2022 年，南京龙湖天街开展多项节能降耗改造项目，对冷机、水泵、冷却塔以及空调末端的运维进行检查、提升优化与改造，实现供冷季单月节约能耗约 2.2 万 KWH。

● 杭州紫荆天街多措并举践行绿色运营

杭州紫荆天街响应政府号召，贯彻落实绿色生活创建的工作部署，通过完善绿色管理制度、应用节能设备、建立绿色供应链、开展绿色宣传、实行绿色回收等举措，持续健全各项绿色节能管控措施及指引。2022 年，经政府联合评测，杭州紫荆天街顺利获取商务部颁发的“浙江省”及“国家级”绿色商场的荣誉称号。

完善绿色管理制度 我们制定各类设备设施分类管理制度，以完善能源和环境管理体系。同时，通过应用 EMS 及 IBMS 系统，我们对能耗进行实时监控，定期进行检修维护和能源统计分析，进一步实现能耗的全方位管理。

应用节能设备 我们逐步淘汰高耗能设备，积极选用先进的高效节能、节水设备，并充分利用自然采光和通风，降低能源的消耗。

建立绿色供应链体系 我们积极采购具有绿色属性的产品，提高绿色节能商品销售比例，强化绿色供应链体系的建设。

开展绿色服务 我们以绿色服务为理念，建立绿色服务制度，对员工开展节能、节水、环保培训，并组织节能环保公益活动。

倡导绿色消费理念 我们开展形式多样的主题宣传，引导消费者树立绿色低碳、节能环保的观念，引导消费者优先采购绿色产品，减少使用一次性不可降解塑料制品。

绿色回收 我们严格执行并推广垃圾分类，以提升再生资源绿色回收水平，强化环境保护理念，鼓励设置智能回收设备。



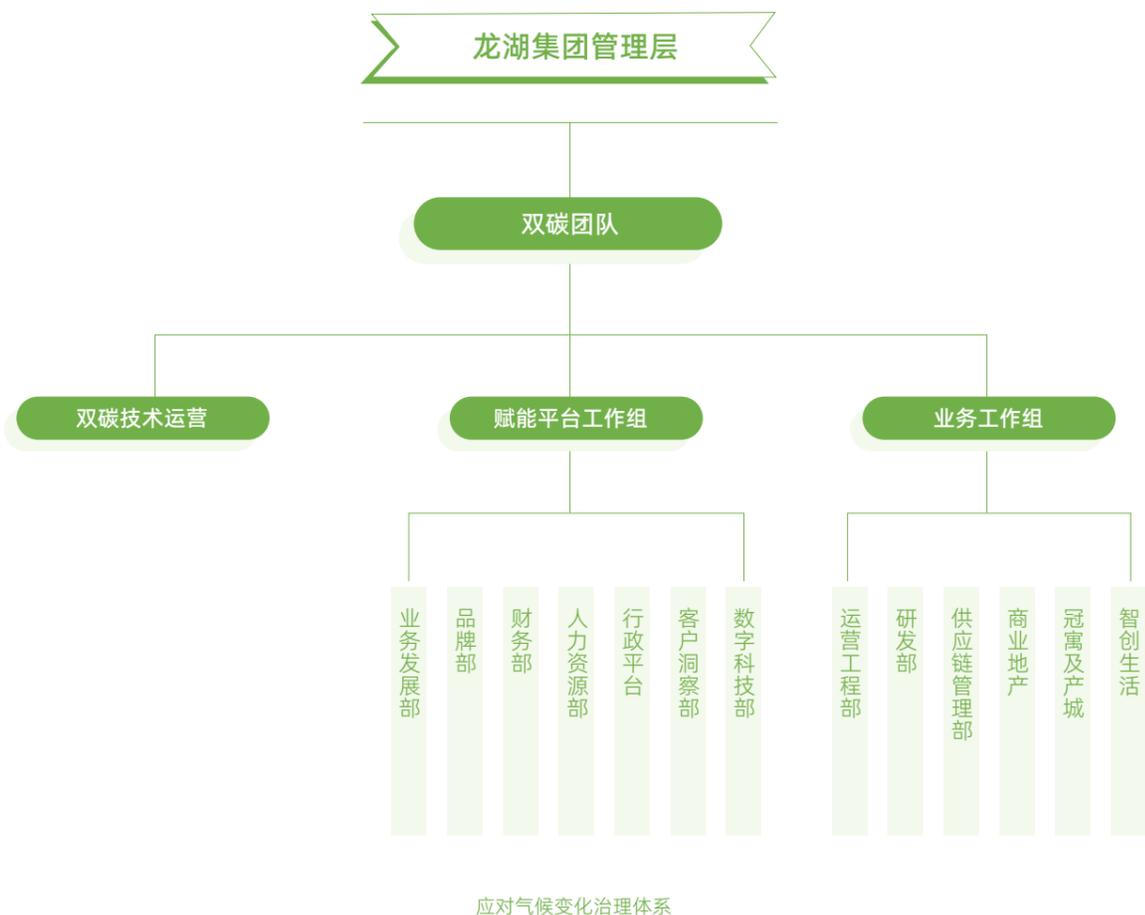
杭州紫荆天街

应对气候变化

龙湖集团积极应对气候变化，在选址规划、设计与建造、运营等各个环节融入低碳技术，加强对能源与资源的管理，实现全生命周期的绿色运营，共同构建绿色、环保、可持续发展的生活环境。

治理

龙湖集团董事会对气候变化相关风险和机遇负有最终责任，并授权 ESG 委员会负责全面监督 ESG 管理工作，包括气候风险识别、评估及管理工作。ESG 委员会定期就气候变化议题向董事会汇报。此外，我们建立由集团管理层领导、双碳团队统筹、ESG 委员会监督的应对气候变化治理体系，全面推进集团气候战略与气候风险管理相关工作的落地。



策略

龙湖集团持续关注全球气候变化相关政策以及行业趋势，对标行业领先企业，完善内部相关制度文件，制定了《应对气候变化政策》²⁶。同时，我们对集团的碳排放量进行核查，制定了针对性的绿色减排路径，以应对和减缓气候变化风险。



龙湖集团碳减排路径

²⁶ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-06-17/1c85fdb9-9e38-4869-b8e5-55b269826f0b.pdf>

风险管理

龙湖集团参照气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 信息披露框架, 结合公司运营情况, 开展了气候风险识别与分析工作, 并制定了相应应对措施。

风险类型	具体风险	风险描述	风险应对
转型风险	政策及法规风险	<p>政府采取更进取的节能减碳策略和路线图:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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; 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; 若龙湖未及时按照出台的相关法律法规、政策规定披露相应环境信息, 将导致集团面临合规风险。 	<ul style="list-style-type: none"> 积极研究相关政策法规, 加强与各监管部门以及利益相关方的沟通, 积极回应各利益相关方的诉求; 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; 2022 年, 新制定《龙湖集团工程安全管理制度 2022 年版》《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》《绿色环保施工方案》等制度规定, 对绿色施工事项进行进一步的规范。
	技术风险	<p>绿色建筑趋势要求、技术成本提高:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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; 四川省政府在《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%; 上海市政府在《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; 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 建立绿色建筑技术的激励机制, 推广绿色建筑新技术的广泛应用, 并积极提升绿建标识的认证等级及覆盖比例; 通过产学研合作模式, 加快创新环保科技的研究和应用, 减少绿色建筑技术采购成本; 2022 年, 装配式产品迭代相关专利累计 109 项。



风险类型	具体风险	风险描述	风险应对
实体风险	市场风险	<p>投资者对环保及低碳融资和投资需求增加:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 GRESB 等。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 ESG 评级的担忧, 继而导致集团融资减少。 <p>原材料成本及供应影响:</p> <ul style="list-style-type: none"> 原材料成本增加, 可能导致集团营业收入减少。 	<ul style="list-style-type: none"> 加强与投资者等利益相关方沟通, 积极展示低碳环保、节能减排的企业形象; 持续加强集团环境绩效的披露水平, 积极提升 ESG 相关评级结果。
	声誉风险	<p>客户低碳消费偏好转变:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 加强与客户以及投资者等利益相关方沟通, 积极展示低碳环保、节能减排的企业形象; 在租户、供应链中, 推行可持续发展措施; 2022 年, 龙湖商业共签订绿色租赁合同超 15,000 份, 占商业租户的 96%。



实体风险

急性风险



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：

机遇描述	国家政策扶持 / 补贴 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 10-60 元 /m ² 。	适应力 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，我们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	<ul style="list-style-type: none"> 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； 2022 年，新增国家或省市绿色建筑运行标识 8 个。

气候变化机遇

指标和目标

龙湖集团已设立明确的温室气体减排目标及绿色建筑认证目标。我们定期监察与气候相关的关键指标，并汇报目标进展情况。



我们致力于减少二氧化碳的排放，将自身运营的碳排放降至最低。2022 年，龙湖集团单位营收碳排放强度为 0.02430 吨二氧化碳当量 / 万元营收，相较于 2021 年降低 15.2%。

2022 年
龙湖集团碳排放强度为
0.02430
吨二氧化碳当量 / 万元营收
相较于 2021 年降低
15.2 %

单位		2022	2021	2020
范畴一排放	吨二氧化碳当量	21,372.96	26,522.60	10,775.66
范畴二排放	吨二氧化碳当量	587,625.15	613,586.31	538,611.66
排放总量 ²⁷	吨二氧化碳当量	608,998.11	640,108.91	549,387.33
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.02430	0.02865	0.02980

龙湖集团温室气体排放情况

²⁷ 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《2012 中国区域电网基准线排放因子》进行换算。

绿色建造

龙湖集团坚持做绿色建筑的推动者和引领者，遵循可持续发展理念，以国际前沿的设计与材料打造绿色建筑。我们对地产开发项目从选址规划到运营阶段全面贯彻对生态环境的保护，执行规范化施工标准，确保项目开发、建设、运营过程对环境与社区的友好。



绿色低碳理念



绿建目标及认证

龙湖集团遵循《绿色建筑评价标准》等国家和行业对于绿色建筑的新标准，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，以及节能技术与清洁能源，住宅节能率均达到居住建筑 65% 节能设计标准要求。此外，我们通过节地、节材、使用环保材料、保障室内环境质量等细节把控，努力践行绿色建筑最高标准。

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 LEED²⁸ 认证、WELL 认证²⁹）

2022 年目标达成情况

100 %

我们还积极推进 LEED、WELL、BREEAM³⁰、FITWEL³¹、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。

2022 年

集团新增获得绿建认证的项目共有 **8** 个 集团新增获得绿建认证的项目面积达 **128** 万平方米 集团新增满足绿色标准的项目面积占比 **100 %**



截至 2022 年底

集团累计满足绿色建筑标准的项目共有 **548** 个 集团累计满足绿建标准的项目面积超 **1.3** 亿平方米



2022 年龙湖集团绿色建筑认证情况

²⁸ LEED rating system | U.S. Green Building Council (usgbc.org)

²⁹ International WELL Building Institute (wellcertified.com)

³⁰ BREEAM | BRE Group

³¹ Fitwel – Fitwel Certification | Certify Your Building or Site Project

● 龙湖中德未来城获得多项绿建认证

作为中国第一个与欧盟国家合作的区域项目，位于中德生态园的青岛中德未来城项目旨在加强与加深两国在经济领域的合作，推动工业生产领域的可持续发展、实现高效的建筑、为未来经济的可持续发展提供支持。



中央广场

屋顶花园

慢行绿廊



生态公园

都市农场

街角公园

在项目开发中，我们积极提升资源利用率，并不断升级设备，在提升用户的体验感的同时，加强建筑的绿色属性。在资源利用方面，我们计划建立城市级的组团配套公园，根据规划地块周边的属性及需求，赋予其不同的景观功能。在项目一期阶段，我们已建立相应的配套公园，通过对原状地貌的重新整理打造，构建了生态认知与生态教育的科普基地。其中，公园内部的现状冲沟具备作为绿地进行保护性修复，为打造滨水生态公园，实现雨水花园、铺装、水系、鸟源性植物、本地植物、雨洪管理展示科普墙等景观功能提供了有力的保障。同时，我们通过对原状地貌的重新整理打造，构建一个生态认知、生态教育、生态美景的五重景观园区，提供一个邻里交流的新天地。

在设备设施方面，我们采用多种绿色先进技术，其中 1-5 组团及二期部分楼栋已获评国家绿建认证三星级，其余楼栋均获评国家绿建认证二星级。此外，中德未来城的叠拼全部为被动式建筑，已通过德国 PHI 认证³²。目前，该项目运用的绿色技术如下：

·被动房技术

我们应用高性能外保温体系、高性能被动式外窗、连续完整的气密层、活动外遮阳，并采用无热桥节点处理³³技术，在满足夏季遮阳隔热的需求，满足冬季采暖的需求，降低对空调等设备的使用率。在设备方面，我们应用带热回收的高效新风一体机、温度湿度独立控制系统、智能控制系统、分户式空气源新风一体机等，实现对设备的智能统一管理，降低非必要的能源消耗。

·清洁能源使用

我们通过在住宅立面阳台设置太阳能板，用于住户用水加热与热水保温，提高能源利用效率，以此达到节能、节地、节水、节材、保护环境和减少污染，提供健康适用、高效使用，建造与自然和谐共生的清洁能源建筑。同时，我们建设主动式能源管理系统，在后台连接各能源设施，如水、电、气、热（冷）等智能表具、建筑物能耗设备和传感设备，实现整个区域的能耗数据汇聚，对能效进行实时监管。

·海绵城市技术

我们通过透水砖铺装、平路缘石、雨落管断接等措施，避免雨水直接进入小区雨水管网的同时，将雨水引入下凹绿地及雨水花园进行蓄存、净化、下渗。

³²德国被动房研究所（简称 PHI），是国际被动房技术的创始和权威机构，PHI 通过在全球范围内提供专业人员认证，以此保障被动房的严格质量要求

³³无热桥节点构造设计是实现超低能耗建筑目标最为关键的设计内容之一，通过非透明围护结构产生的热桥主要在墙角、雨水管支架等部位处，对墙角部位产生的结构性热桥采取保温层包覆处理，使该部位热桥系数小于 0.01W/（m·k）

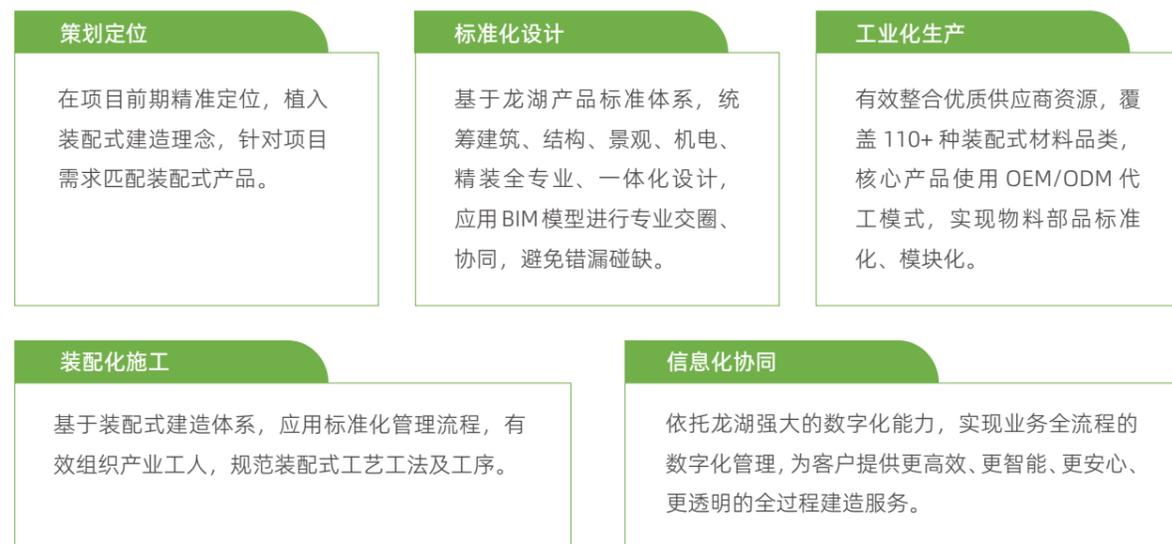
装配式建筑

龙湖集团积极响应国家建筑装配式相关政策号召，以提高建筑品质和建造效率、减少资源、能源消耗及建筑垃圾为目标，通过标准化设计、工业化生产、装配化施工、信息化协同的建造方式，实现低碳环保的工业化建造模式，引领建筑行业健康发展。



自 2017 年开始装配式研发工作，集团积极探索与实践装配式项目，现已具备全周期、多业态、强研发的装配式能力。

全周期能力



龙湖全周期装配式精益建造

多业态能力

龙湖装配式产品覆盖住宅、公寓、办公、商业、医养等多种业态，覆盖项目 380 余个，总建造体量超过 2,000 万平方米。其中，住宅业态共完成 49 个项目，占地 241 万平方米；公寓业态完成 120 余个项目落地，占地面积 149 万平方米，涉及 4.5 万个房间；办公业态完成 70 余个项目落地，占地面积达 38 万平方米；商业业态完成 142 个项目落地，占地面积达 1,844 万平方米。

总建造体量超过

2,000 万平方米



住宅业态



公寓业态



办公业态



商业业态



医院业态



养老业态

● 青岛龙湖·景粼玖序绿建三星住宅和 AAA 级装配式建筑

青岛龙湖·景粼玖序为龙湖集团的首个绿建三星住宅装配式批量精装项目，根据国标 GB/T 51129—2017《装配式建筑评价标准》评定高达 91 分。龙湖集团对室内装配式产品环保有十分严苛的要求，例如装配式墙面产品采用 ENF 级新型材料，甲醛含量仅为 0.003mg/m³，远低于国家最高标准甲醛含量低于 0.025mg/m³ 的要求。



青岛龙湖·景粼玖序

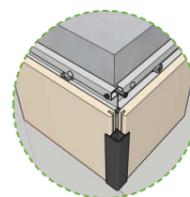
强研发能力

龙湖的装配式研发工作经过多年能力沉淀，已完成数十项技术专题研究，封装节点 207 个；已申请 150 项装配式相关专利（其中发明专利 77 项、实用新型专利 68 项，外观专利 5 项，目前已授权 70 项、受理中 80 项），并制定了多项内部企业标准，如《装配式墙面饰面板系统标准》，建立并健全了龙湖装配式体系；同时参与和制定了行业团体标准，如《酒店装配式装修技术规程》，为装配式建筑行业的标准体系建设做出贡献。

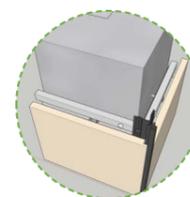
截至 2022 年 12 月 31 日

已申请装配式专利

150 项



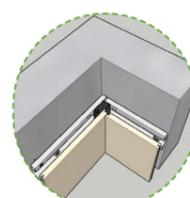
对拼式大阳角条



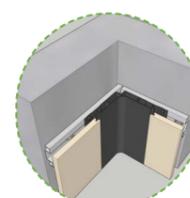
插入式阳角条



隐藏 C 型阴角



F 型阴角条

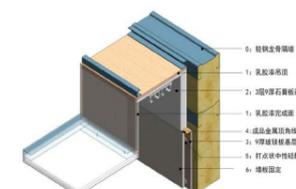


大弧形阴角条

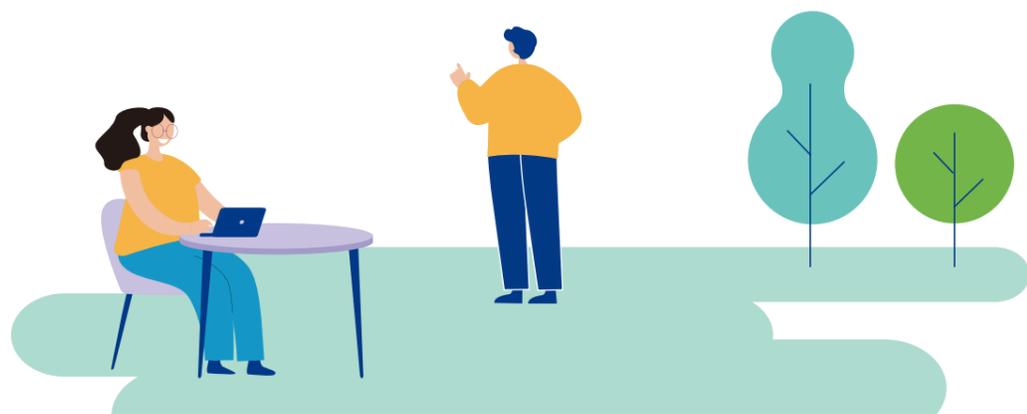
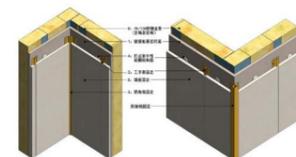


对拼式弧形大阳角条

装配式节点三维图

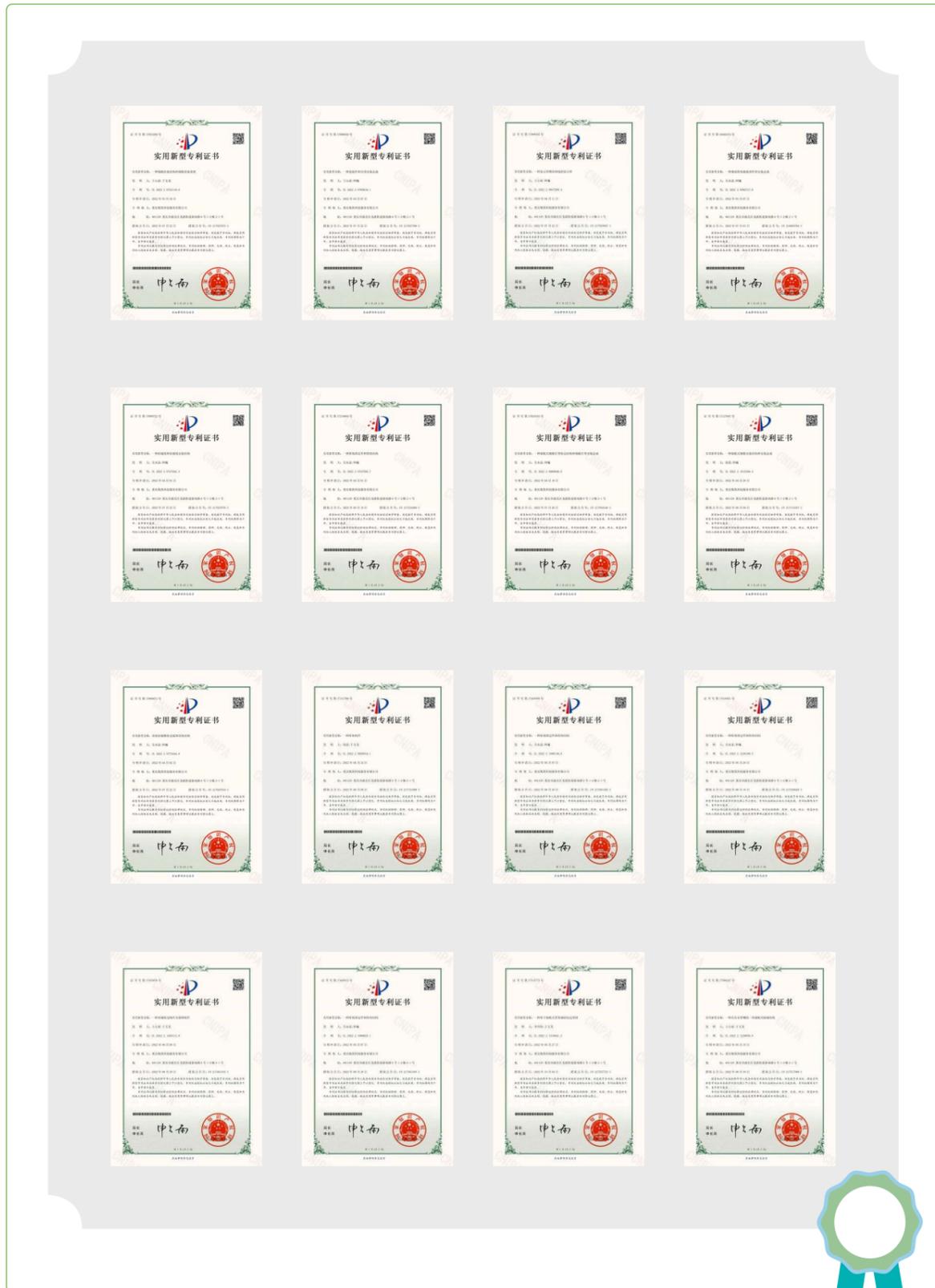


装配式节点详图



- 一种点状调平构件
- 一种装配式地面一体化结构
- 一种墙面找平龙骨组件
- 一种可拆卸墙面结构
- 一种分体式墙顶收边线
- 一种具有线槽的一体装配式隔墙结构
- 一种内嵌式踢脚线
- 一种具有水管槽的一体装配式隔墙结构
- 一种内嵌式组合踢脚线
- 一种用于装配式背景墙的包边型材
- 一种顶角收边结构
- 墙面拼接结构
- 一种分体式脚踢线
- 一种阳角构件





龙湖集团装配式技术相关专利

TOD³⁴ 综合体项目

龙湖集团根据 TOD 设计的基本原则，建立全面的 TOD 产品观，全面覆盖城际枢纽、城市商圈、区域中心、邻里中心、车辆段·上盖以及 TOD 新城六大场景。截至 2022 年 12 月 31 日，龙湖已建立 113 个自持综合体，80 个 TOD 项目，覆盖 28 座城市，以 TOD 为核心的全业态开发面积超千万平方米。

截至 2022 年 12 月 31 日

龙湖已建立自持综合体

113^个

TOD 项目

80^个

覆盖城市

28^座

选址

以轨道交通为中心，高密度紧凑开发，同时在商业综合体周围设置居住和办公区域，达到居住、购物、办公的均衡，在步行距离内创造便利、快速的生活圈；

设计

通过设计与规划引导使用者优先选择步行、自行车及公共运输的方式以替代开车出行，并结合绿地系统、绿色建筑及可持续的基础设施，创造低碳、健康的 TOD 项目；

施工

根据《龙湖集团工程安全管理制度-2022 年版》《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》，对环保建设中的防扬尘设施、污水处理、垃圾外运、节能节水等方面进行全面的监督；

运营

采用智慧运维系统，深度融合传统控制技术、企业级系统集成技术和最新的物联网 (IoT) 及云技术，提供智慧能源、智慧交通、环境监测、日常运维各类应用，并基于大数据分析的专家系统对碳排放进行监控；

改造

贯彻 TOD 减碳理念，执行方案设计、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。

TOD 设计基本原则

³⁴Transit-Oriented-Development，以“公共交通为导向”的开发模式

因地制宜打造 TOD

根据不同城市、不同区域、不同需求等量体裁衣，每一个 TOD 都是独一无二的。

TOD 与城市设计共谋

TOD 是城市更新的百年大计，必须从城市规划设计出发，以最佳形态与城市建筑形态、整体形象达到和谐统一，历久弥新。

商业 + 产业完美融合

不同产业的多样融合，商业与产业的互动共生，是 TOD 项目区别于普通商业地产的根本。

比建设更重要的是持续运营

持续良好的运营，赋予每一个 TOD 项目生命力，TOD 项目持续不断地为城市发展制造活力。

场景 + 精神赋能美好生活

通过对 TOD 场景营造升级，注入丰富的精神内涵，使其成为不同人群的城市生活目的地，为城市赋能美好生活。



龙湖 TOD 产品观

TOD 六大产品线



龙湖 TOD 六大产品线

杭腾未来社区项目助力提效减碳

龙湖集团以交通为导向的 TOD 模式，打造了人、产业、商业与站点枢纽的紧密联系的社区——杭腾未来社区，在便利人们生活出行的同时，提升交通效率，减少碳排放。

在这里，我们打造了 5 个五分钟出行圈，包括 5 分钟到高铁、5 分钟到地铁、5 分钟到快速路、5 分钟到学校、5 分钟到商场的便民生活圈，提升出行体验感。同时，我们区隔人行需求与车辆通行，减少缓堵产生的碳排放。一方面，我们在地下设置机动车接送岛社会公共停车库，实现地下机动车接送，缓解杭腾大道上下学时间道路通行压力；另一方面，通过空中连廊环状布置，打通幼儿园与十二年一贯制学校接送通道，减少地面人流，降低交通事故发生率。

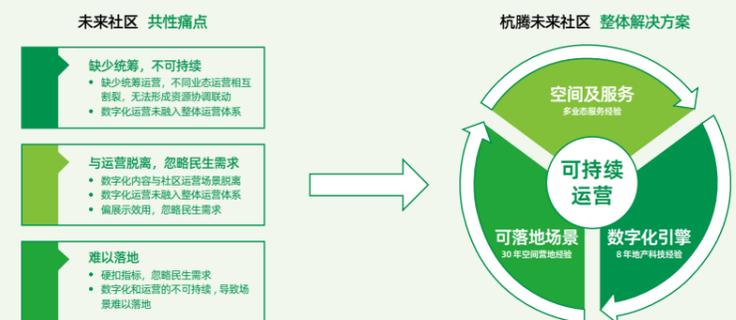
此外，我们建立未来交通数字化系统保障，打造错峰错空共享停车，实现全域停车资源在线共享，提高城市停车周转率；充分利用商业、住宅、学校、校企经济园等空间的差异化人车流时间峰值，建立共享停车区；并通过车位在线平台进行车位状态管理，实现用户智能缴费，减少因寻找车位、缴费产生的碳排放。



杭腾未来社区多维交通立体设计



杭腾未来社区营造理念



● 成都·上城天街 TOD 项目

龙湖以全球领先的 TOD 模式为样板，于成都内环核心地铁交汇点打造上城天街项目。该项目是成都首个实现五个轨道接轨无缝连接的大型商业。同时，天街周边拥有的 20 多条公交线与即将改造升级后的高铁枢纽成都北站，形成了“地铁 + 高铁 + 公交”的城市 TOD 标杆。



成都·上城天街 TOD 项目

● 重庆金沙天街获评“重庆市绿色商场”

重庆金沙天街是龙湖集团打造的高铁 TOD 项目。我们通过建立地下 7 层的建筑，让高铁、轨道、环线、公交、出租等多种交通出行方式极致传穿插，实现无缝换乘。同时，我们在枢纽之上建立集居住、工作、生活、休闲、医疗、教育于一体的“城际 TOD 综合枢纽”，每日可接待人流约 30 万人次，预计未来每日可接待人流 90 万人次，实现社会的高效能运转。重庆金沙天街作为国内首个与商圈高铁枢纽结合的 TOD 项目，积极响应政府“绿色消费”的倡导，持续开展各项绿色节能行动，树立城市绿色运营的典范。2022 年，重庆金沙天街成功通过重庆市绿色商场的评选。

在商场管理方面，我们已完成“IBMS 智能楼宇管理系统”的改造升级。商场通过平台管控，实现运行策略与执行监督并行，达到各设施设备的最优化控制以节能降耗的目标。

在商户管理方面，商场对入驻商户开展多元化的“绿色经营”宣贯。我们张贴节能降耗管理制，并每周将节约用水、节约用电、节约用气及闭店三关一闭纳入商户例会进行宣贯。我们通过多元化的途径，将绿色运营的理念深入每个商户的日常运营与决策中。

为进一步宣传绿色消费的理念，商场定期举办绿色环保、低碳出行、垃圾分类等活动。2022 年，我们联合纸艺艺术家，采用环保材料，重磅打造“春之花境”自然艺术展览，吸引消费者关注，传递关注环境、践行环保的绿色理念。此外，在春日时节，我们以传递绿色出行环保理念为主旨，打造低碳萌宠派对，通过活动互动将绿色出行理念广泛有效传递给消费者。



金沙天街

超低能耗建筑

龙湖集团以打造绿色、健康的建筑为设计标准，推进绿色建筑的研发与应用。在设计阶段，我们充分考虑气候条件，并善用周边的能源与资源，通过天然采光、自然通风，以及采用围挡防护建筑结构等方式，降低建筑运营阶段的能耗使用量，推动建筑的可持续发展。在 2022 年，我们在上海 / 合肥打造超低能耗建筑，对超低能耗建筑体系进行专题研发，在提供高品质居住环境的同时，降低建筑能耗。

● 上海嘉定区江桥镇超低能耗建筑项目设计方案

龙湖集团遵循“被动优先，主动优化”原则进行设计，在上海嘉定区江桥镇打造超低能耗建筑项目。为达成室内环境和能耗指标为约束目标，我们采用多项被动式措施，包括优先采用外遮阳、节能门窗、围护结构保温等，降低建筑供暖空调需求。同时，我们通过优化供暖空调与新风系统提升能效，并利用太阳能等可再生能源利用，实现建筑能耗水平远低于常规建筑。据统计，经过此次设计，供暖、空调、照明、生活热水、电梯能耗水平应较 2016 年建筑节能设计标准降低 50% 以上。



上海嘉定区江桥镇超低能耗建筑项目设计方案效果图

● 上海自贸区临港新片区超低能耗技术方案

龙湖集团在上海自贸区临港新片区超低能耗技术方案中，将被动式节能与主动节能相结合，以最大化降低建筑能耗。本项目共计 14 栋楼，总计能耗约为 825 万 kWh，预期每年可节约用电 360 万 kWh，节约天然气 12 万 m³，每年可以减少碳排放 3,265 吨，有助于上海实现 2025 年“碳达峰”目标。

- 围护结构热工性能 > 建筑供暖空调降低 15%
- 冷热源机组能效 > 多联机能效比国家《公共建筑节能设计标准》提升 16%
- 可再生能源 > 太阳能热水用量比例高于 20%
- 节水器具 > 所有器具均满足节水要求
- 节水灌溉技术 > 微喷灌或滴灌技术的应用覆盖 90% 以上绿化面积，并设置雨量传感器
- 雨水回收系统 > 高于 60% 的绿化浇灌、道路浇洒水源来自雨水回收系统
- 绿色建材 > 混凝土、砂浆、外窗等建材均获得绿色认证

● 苏州龙湖中心实现低能耗精细化运营

苏州龙湖中心应用 IBMS 系统，对设备植入标准化运行策略，全面优化智能管理水平，实现照明、空调等系统的分区、分层管控，全面降低楼宇能耗水平。

- 照明系统：采取分区控制、定时控制、感应控制等节能控制措施；创建照明运行方案，根据冬夏季日照变化调整泛光照明及景观照明时间、对夜间未有入住楼层的照明调整启停时间，通过精准控制时间从而达到能源节约。
- 空调系统：针对大耗电系统 IBMS 可通过传感器实时读取设备的运行数据，并自动调节空调水阀、风阀、风机频率等参数，达到精准控温，在保障业户的舒适体感的同时，实现节能降耗。



苏州龙湖中心

2022 年，苏州龙湖中心月度能源预算较上年降幅达 26.2%，全年共计节约电力：917,447kWh。

绿色施工

龙湖集团遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国建筑法》等法律法规，制定《龙湖集团工程安全管理制度 2022 年版》《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》《绿色环保施工方案》等制度文件。我们将施工场地周边环境纳入考量，明确绿色施工标准，管理施工中的扬尘、噪音等问题，并定期对施工周边环境进行监测，尽可能降低对环境造成的影响。

绿色施工措施

扬尘

- 施工现场大门口设置车辆自动冲洗装置，对车辆进行冲洗，并为洗车槽配备三级沉淀池
- 严禁带泥、超载、未封闭的车辆上路，并设置专员检查
- 土方施工作业暂未施工区域采用防尘网进行覆盖
- 施工场地周边安排洒水车，定时洒水、浇水
- 工程接卸在土方施工作业时，应采用喷水雾等措施

污水

- 在施工现场混凝土泵送路线及洗车台设置沉淀池，废水经沉淀后循环使用或排出
- 在现场及生活区设置三级沉淀池，将污水沉淀后排出
- 生活区食堂、淋浴间下水管线设置过滤网，并与市政污水管线连接，保证排水畅通

废气

- 加强设备车辆维修保养，保证施工车辆、机械设备等尾气排放均符合国家和当地政府规定的排放标准

节水节能

- 控制施工现场水量，设置定时开启 / 关闭的喷淋装置
- 应设计要求降水的工程，充分利用地下水资源
- 设置雨水收集池
- 采用节水、节能型生活器具与现场照明

垃圾

- 及时清理施工现场垃圾、渣土
- 分类存放生活垃圾与施工垃圾，委托渣土公司进行运输，并明确采用封闭式垃圾车运输

废弃物

- 严禁在施工现场及周边焚烧各类废弃物
- 废弃物进行改造再利用，如钢筋余料制作马镫，废模板制作楼梯保护板、洞口防护、移动花坛等



钢板路循环使用



太阳能路灯



智能水表监测



智能电表监测

我们高度重视噪声管理，对噪声进行定期监测，确保噪音管理符合国家及地区规定的标准要求。

● 番禺客运站噪音控制方案

番禺客运站施工项目紧靠广州地铁三号线站点，毗邻番禺区政府，周边小区林立，对项目施工的噪音控制提出了极高的项目。龙湖集团积极研究施工方案，通过引用静压桩施工工艺，将施工噪音降至最低，最大限度避免施工对周边居民生活与办公的影响。



番禺客运站施工现场



低碳运营

龙湖集团严格遵守《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，践行绿色节能理念，持续加强能效管理、水资源管理和废弃物管理，并推行绿色租赁，以实现绿色运营。

能源管理

龙湖集团制定了《龙湖空间服务集团能源管理制度》《龙湖集团环境政策》³⁵，物业工程部制定了《项目节能降耗操作指引》《节能降耗推荐措施清单》等能源资源管理制度，对能源的使用进行严格规范。为加强能源管理力度，我们建立了从集团至业务部门的能源管理体系，设置年度能耗指标，并层层分解至各业务单元。各业务单位设置专职人员对能耗进行统计与分析，并制作能源管理月报提报至集团能源管理

工程师。同时，各地区能源管理人员需每年对所管区域内的全部项目开展至少两次能源相关检查。此外，集团每季度对地区能源情况进行抽查，根据抽查结果给予相应的奖励与惩罚。

龙湖致力于打造绿色商业，在项目建造与运营过程中，制定针对性的节能方案，应用智慧管控系统，采用绿色节能技术，持续提升节能设备的应用比例，多角度开展节能降

耗工作。截至 2022 年 12 月 31 日，龙湖物业更换智慧照明灯具 11.44 万支、空调温度控制器安装 3,914 套，减少能耗约 1,600 万 kWh；龙湖物业平均每月节能 23.3%，总计节约能耗 700,363.18kWh。

截至 2022 年 12 月 31 日，龙湖集团在 50% 的商业项目中使用清洁能源。

空气源热泵项目

11 ↑

应用空气源热泵技术的项目中，空气源热泵产生热量占比

70 %

太阳能热水项目

18 ↑

应用太阳能热水技术的项目中，太阳能产生热量占比

64 %

太阳能光伏项目

9 ↑

³⁵ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-05-30/4264149c-b17d-43dc-938e-cb7252305735.pdf>

集团积极响应国家号召，加大清洁能源使用比例，不断探索最适用于龙湖的清洁能源使用模式。在项目设计阶段，我们通过对周边环境的考察，确定光伏板可安装区域，并设计运行方案，力求最大限度应用太阳能；在施工阶段，对光伏板的材料、特点等进行分析，以选择最适配最节能的光伏板；在运维阶段，对光伏电站进行定期清洁与运维，以保证光伏板的正常运行。截至 2022 年 12 月 31 日，龙湖已在苏州狮山天街、长沙洋湖天街、江西南昌天街、杭州金沙天街以及长沙芙蓉天街改造安装光伏板，每年发电量达 50 万 kWh。

光伏板每年发电量达

50 万 kWh

龙湖运营过程中采取的节能举措

智慧控制

- 在车库、园区、社区景观等场景应用智能照明系统，自动调整照明时长与亮度，减少因照明产生的能耗
- 在机房安装环境智能控制器，监测机房温度并自动调控风机和空调开关，减少因运行时间过长产生的能耗
- 应用环境温度控制器，监测电伴热温度并控制开关，减少不必要的电伴热加热时间
- 应用漏水管网临时管控系统，减少绿化管网漏水损耗

绿色技术应用

- 应用热回收技术，回收制冷机组冷却水系统热量，对户内热水补水系统进行预热，减少燃气消耗
- 通过雨水回收、废水回收技术，将回收的水资源用于绿化浇灌，减少自然水源的消耗
- 采用微喷带浇灌技术，节省用水

设备更换

- 根据场景需求，将原有设备更换为感应 LED 灯具、双亮度 LED 灯，减少照明能耗
- 采用无负供水设备，降低水泵电机设计功率，降低运行能耗

能耗管理

- 缩短大堂、光厅、常闭车库等区域灯具及泛光的照明时长
- 对照明灯具较多的设备用房增设行程限位开关，避免设备房灯具常亮，浪费电能
- 定期巡检照明设备运行状况
- 对于入住率低的社区，关闭部分变压器，减少变压器电损
- 管理电梯内空调使用，仅在室外温度大于 30°C 开启空调且设置空调温度不低于 26°C，其余时间采用换风散热，降低空调运行能耗
- 根据冷却水温度实行降频处理，节能运行



2022 年集团能源使用情况³⁶

能源种类	行政办公	业务运营					
		在建项目	物业服务	商业运营	租赁住房	产城	养老
外购电力 (千瓦时)	6,185,193.86	55,143,508.72	389,490,998.59	314,636,461.92	36,860,585.79	9,394,892.44	2,759,978.21
汽油 (升)	14,469.71	/	17,493.35	/	/	/	/
柴油 (升)	290.00	/	216,776.11	8,134.86	/	/	/
天然气 (立方米)	35,636.00	/	536,432.80	7,092,381.50	73,827.24	1,455,263.31	278,491.99
外购热力 (吉焦)	5.21	/	36,373.92	104,621.37	35,696.90	/	/
综合能源消耗量 (吨标煤) ³⁷		117,944.09	综合能源消耗密度 (吨标煤 / 万元营收)			0.0047	

水资源管理

龙湖严格遵循《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,对水资源的利用与回收开展全流程管理,不断强化水资源管理力度,确保水资源得到有效利用。

我们多措并举,持续提升水资源的利用效率:

技术与设备

- 应用漏水管网临时管控系统,减少绿化管网漏水损耗;
- 采用微喷带浇灌技术,节省用水;
- 安装节水装置,如感应式水龙头、变频式水泵等,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。

管理

- 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;
- 张贴“节约用水”海报,提醒及时关闭水龙头、节约用水。

水资源回收

- 应用雨水回收与废水回收技术,将回收的水资源用于绿化浇灌,减少自然水源的消耗;
- 推广雨水调蓄池,利用雨水进行室内冲厕、道路冲洗、绿化浇水。

³⁶ 综合能源消耗量根据 GB/T2589-2020《综合能耗计算通则》各种能源折算标准煤系数计算得出。

³⁷ 环境数据统计口径在报告期间进行了重新梳理与调整,参考 WRI《温室气体核算体系企业核算和报告标准》,根据运营控制权法,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。统计范围包括龙湖自有开发及部分运营项目范围。

● 龙湖物业微喷灌技术的应用

龙湖注重对园林、草坪等绿化场地的维护,不断研究最合理的喷灌方式,以提升浇水质量,降低水资源消耗。龙湖物业在草坪地区采用微喷灌技术,通过折射、旋转或辐射式微型喷头将水均匀地喷洒到草坪。相比人工持管,微喷灌每小时可节水 2.79 吨,在节约人力的同时,提高了水资源利用效率。



龙湖物业采用微喷灌现场图片

● 重庆蓝湖郡别墅漏水管网改造项目

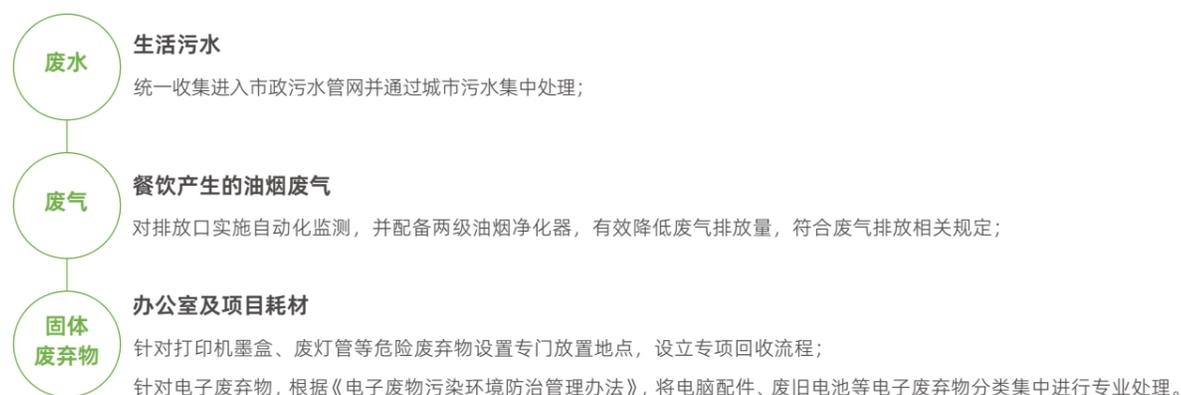
在重庆蓝湖郡别墅区,龙湖集团为三块绿化用水管网实施节水改造。我们通过安装远程控制器,远程控制开关供水。同时,该系统具备计时关闭功能,以解决用水完毕后忘记关闭阀门的问题。通过此次改造,我们在不影响绿化浇灌的同时,每年可节约 2.2 万吨水资源。

2022 年集团水资源使用情况

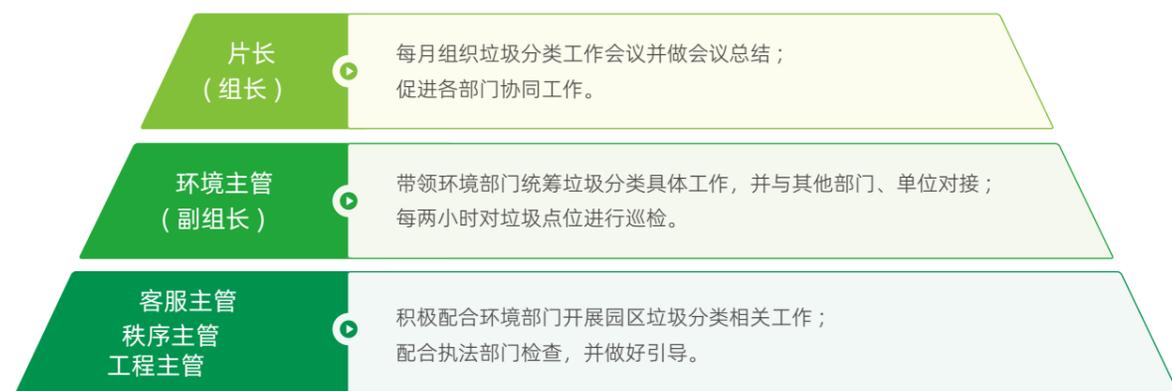
	行政办公	业务运营					
		在建项目	物业服务	商业运营	租赁住房	产城	养老
耗水量 (立方米)	104,311.74	1,723,512.60	16,591,058.92	4,055,866.65	79,206.00	192,596.61	59,733.78
水资源消耗总量 (立方米)		22,806,286.30					
水资源消耗密度 (立方米 / 万元营收)		0.91					

废弃物管理

龙湖集团遵循《固体废物污染环境防治法》《国家危险废物名录》等规章制度，严格管理废弃物的排放与处理。报告期内，龙湖集团的“三废”（废水、废气、固体废物）均达到国家处理标准。



龙湖积极相应国家号召，对运营社区的垃圾进行精细化处理。我们建立分工明确的垃圾分类管理小组，负责各项目的垃圾分类工作。根据各社区具体情况，我们在垃圾桶前安排专人值守分拣，对于未安排桶前值守的社区，则安排专人于垃圾中转分拣，并定期对垃圾分类情况进行抽检及评分。



龙湖垃圾分类小组架构与职责



在社区管理中，我们采取多项行动，以提升大众绿色环保意识，养成“减量、循环、自觉、自治”的行为规范。

- 以线上加线下形式进行宣传，通过物业办公区、垃圾点位、微信群、公示区等形式进行宣传
- 引导业主准确投放垃圾，对业主的不合格行为进行温馨提醒或监督整改
- 通过入户或者线上的形式，开展垃圾分类宣传活动
- 与不定时、不分类投放垃圾的业主进行沟通
- 对混投垃圾进行正确的分拣处理
- 上门回访了解业主分类难点，优化分类方案

龙湖引导业主垃圾分类的举措



在医养项目中，我们采取了更加细致与有针对性的废弃物管理措施：

- 响应政府号召养老项目内严格落实垃圾分类，明确干垃圾、湿垃圾、可回收垃圾、有害垃圾、医疗垃圾等分类；
- 针对纸类等可回收垃圾开展专项整理，实现资源回收再利用；
- 取消一次性餐具，减少废弃物。

绿色办公

龙湖集团致力推行绿色办公理念，制定《物业服务集团住宅及售场员工用房标准管理制度》《龙湖空间服务集团项目物资管理办法 2022 年版》《龙湖集团资产管理办法》等管理办法，规范办公场所的能源与资源的利用，多措并举提升能源与资源的使用效率，促使全体员工树立资源节约与环境保护的意识，让节能减排的理念深入人心。

能耗

照明	<p>公区照明进行回路节能改造 采用智慧系统自动识别无人场景并自动熄灯</p> <p>更换并使用高效节能灯具 安排人员定时巡视无人区域是否存在亮灯现象并关闭灯光</p>
空调	<p>按自用与外用将空调进行分类管理，管理人员根据实际情况，按需开启空调，最大限度减少过分供冷</p> <p>根据室外温度，减少空调运行时间，尽量做到“晚开早关”</p>
电梯	<p>扶梯采用变频模式，60 秒无人乘坐降频降速至 20% 运行</p>
日常管理	<p>提醒员工合理开闭和使用计算机、打印机等用电设备</p>

水资源

节水设备	<p>对卫生间洗手盆水龙头加装节水装置</p>
回收利用	<p>积极采取措施，倡导水资源的二次利用和循环使用</p>
日常管理	<p>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</p> <p>开展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</p> <p>在卫生间、淋浴间、茶水间等位置张贴节约用水的温馨提示，帮助员工养成节约用水、随手关水的习惯</p>

资源

纸张	<p>加速无纸化办公，提倡使用电子文件、电子邮件等线上办公方式，在电子媒介上修改文稿，使用电子签章</p> <p>除机密资料及涉及客户信息的资料外，纸质资料双面利用</p>
管理	<p>日常办公用品指定专人管理，严格控制耗材的领购和使用</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>倡导旧物利用，对于所在大区项目的撤场 / 库存物资，应优先使用旧物。当库存物资不足时，应优先进行业务之间调拨</p> <p>家具物资、电器物资、电脑数码等物资须达到规定使用年限，以及同时发生损坏且无法维修时，按照单项委托流程实施</p> <p>对物资进行评估，对可利用的旧物资进行统一回收</p>

2022 年集团主要固体废弃物排放情况

废弃物种类	集团合计
办公纸张（千克）	477,413.48
生活垃圾（吨）	1,765,047.89
土方 / 渣土 / 装修 / 建筑 / 拆建垃圾（吨）	6,314,475.50
硒鼓和墨盒（千克）	6,928.09
其他（吨） ³⁸	221,409.39
无害废弃物排放总量（吨）	8,301,417.12
无害废弃物排放密度（吨 / 万元营收）	0.33
废弃灯管 / 灯泡（千克）	184,955.86
其他（吨） ³⁹	2,229.86
有害废弃物排放总量（吨）	2,414.82
有害废弃物排放密度（吨 / 万元营收）	0.000096

绿色租赁

龙湖倡导与租户共同践行绿色发展理念，持续完善公司绿色租赁体系，携手共建绿色家园。我们积极探索绿色租赁模式，与租户签订绿色租赁合同，将环境保护，包括节能、节水、废弃物排放与回收纳入日常管理中，并积极开展绿色宣传与教育，提升可持续发展意识。

<p>明确区分可回收与不可回收垃圾，并通过线上与线下的形式开展宣讲，提升商户垃圾分类的意识；</p>	<p>根据各省市《生活垃圾管理条例》，对厨余回收垃圾进行妥善分类与清洁；</p>	<p>在公共区域张贴“节能小贴士”，提升租户节能意识，并定期追踪商户用电、用水与废气排放的合规性；</p>	<p>在公共区域安装使用环保节能灯具，分区配制电力开关，并倡导节能观念，建议商户选用具备环保性能的电器材料；</p>	<p>积极参与绿化与改善生态环境的相关活动；</p>	<p>报告期内，我们已签署绿色租赁合同超 15,000 份，约占龙湖商业租户的 96%。</p>
--	--	---	--	----------------------------	--

³⁸ 包括办公家具、园艺废物、金属、玻璃、电池

³⁹ 包括废旧计算机、隔油池废物、塑胶、废油

生态治理

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国自然保护纲要》《建设项目环境保护管理条例》等法律法规，制定《生物多样性框架》⁴⁰，致力于促进人与自然是和谐发展。在建造过程中，我们将保护生态环境的理念融入规划与设计，积极开展环境影响评价、生态治理和生物多样性保护工作，持续提升大众环保意识，助力建设绿色城市。2022年，龙湖未发生一般及以上环境影响事件。



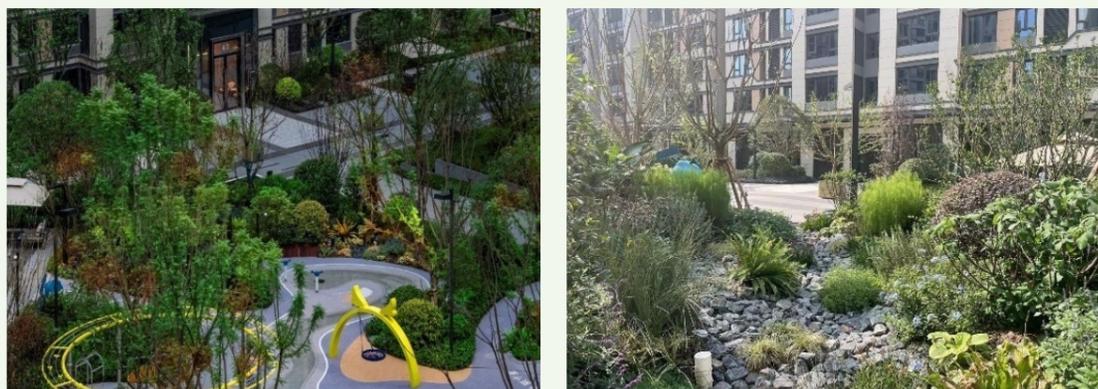
承诺

- 我们只在位于世界遗产名录和国际自然保护联盟 (IUCN) 目录 I-IV 自然保护区以外的地区进行开发建设。在项目开展前，我们将进行风险评估及排查，包括获取项目用地前的生物多样性因素，避免开发占用农田及绿地。在后续开发过程中我们致力于对绿地及周边生态系统的影响降到最小，积极改善、优化、纠正项目用地本身的环境问题。
- 在土壤污染问题的废旧工业厂区等棕地区域，我们会积极与政府部门开展沟通和合作，按照规定构建污染地块风险评价体系并实施土壤修复方案，并经第三方审验通过后合规开发棕地项目。

海绵城市作为新一代城市绿色发展的建设模式，已受到大众和政府的支持与推广。龙湖集团持续深耕海绵城市研究，在项目中积极融入海绵城市理念，从生态系统服务出发，通过跨尺度构建水生态基础设施，并结合多类具体技术建设水生态基础设施，提升城市吸水、蓄水、渗水、净水的能力，让城市更环保、更安全、更宜居。

● 重庆云瑶玉陞海绵城市项目

在重庆云瑶玉陞项目二期二组团的设计中，我们根据国家相关规定与标准，结合场地高差条件和建设需求，设定年径流量总控制率 75.07%，年径流污染物消减率 51.44% 的建设目标。我们结合项目所在地丘陵坡地的自然地形，基于用地汇水特性，从功能性、经济性、实用性及景观效果角度出发，采用透水铺装、绿色屋顶和雨水花园等低影响开发设施，设置透水缓排管，实现雨水的渗透、存储、调节，提高用水效率。



雨水花园

⁴⁰ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-05-27/379f9344-6d60-4874-976d-756744f4a67a.pdf>

● 重庆景粼玖序海绵城市项目

在重庆景粼玖序一期设计中，为提升项目蓄水能力，我们采用了生物滞留带、绿色屋顶及透水铺装等低影响技术设施，使年径流总量控制率达到 74.30%，污染物去除率达到 50.91%⁴¹。

在建设雨水花园的植物选择方面，我们优先选用本土植物，有效抵御生物入侵。此外，我们综合考虑植被蓄水、耐污染、抗水旱等能力，提高用水效率的同时，保护生物多样性。



雨水花园

● 龙湖抚仙湖星空小镇坝心沟水生态治理工程

为保护云南抚仙湖的生态环境，龙湖针对抚仙湖星空小镇坝心沟水生态现场情况，定制了专项生态治理方案，以改善当地生态环境，提高生物多样性。

为营造良好的人工湖水体水环境，我们邀请生态专家、水文专家，结合现场实际情况，从提升净化水质、改善生态环境角度开展研究，采用全食物链生态构建技术，逐步开展以下工作：

- 开展基底改良工程，清理湖底大块岩石、土体和树根，并利用微生物分解水中过多的有机物，改善水质；
- 开展植物培植工程，利用沉水植物，有效避免水体的富营养化产生；
- 投放水生植物、微生物以及水生动物，构建完善的水生生态系统，增强水生生态系统的自净能力，提高生物多样性。

通过此次生态系统建设，抚仙湖星空小镇水质得到明显的改善，水质主要指标（总磷、氨氮、COD）达到地表水环境 GB3838—2002 III 类水质，透明度达到 1 米以上，沉水植物成活率达到 95%。



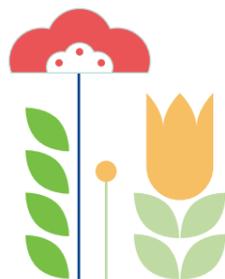
抚仙湖治理前后对比

⁴¹ 经 2003 年到 2013 年 11 年降雨量复核计算得出

在注重项目所在地的生态治理的同时，我们组织多元化的环保意识宣贯活动，开展生态教育活动，提升大众的生态保护意识。



在社区安装生态系统标识、植物名牌标识、地面铺装标识



城市复兴

在存量资源改造、闲置房屋盘活等政策创新项目不断落地的背景下，龙湖以城市运营商的姿态介入，对废旧大楼、对环境产生负面影响的工业基地，根据其特点进行拆除重建、存量盘活、区域焕新。通过升级改造配套设施、盘活土地价值、丰富完善城市功能，有序推进城市复兴进程，以满足大众和社会的需求。



● 杭州滨江蓝海引擎焕新产业生机

杭州滨江蓝海引擎是龙湖众多产业园区之一，已入住多家中小企业商户。在2012年之前，这里外观硬件老旧、缺乏配套，无法在新经济形势下满足科创企业日益增长的产业办公需求。

龙湖集团以科技创新为核心，从建筑立面、园区空间形态、公共服务空间、配套设施、人群交互等方面做了全面调整，并构筑产业生态、商务生态、生活生态三重服务生态，搭建了包括龙湖产能平台、智慧运营平台、公共服务平台、融资服务平台、产业孵化平台以及对外宣发平台在内的各类平台，为企业打造“价值链-关系网-新机会”的一体化产业生态，促进产业生机。

我们基于“开放、展示、交互”的功能要求，对细节进行升级改造。

改造空间形态

由于楼幢完全封闭，低楼层常年不见光，龙湖在楼宇间建立留白，拓出步行道，并在两旁种植花草；同时，在楼间搭建木夹板栈道，让三面建筑与中庭行程互动，并用绿植点缀，增加绿化率。

升级公共配套措施

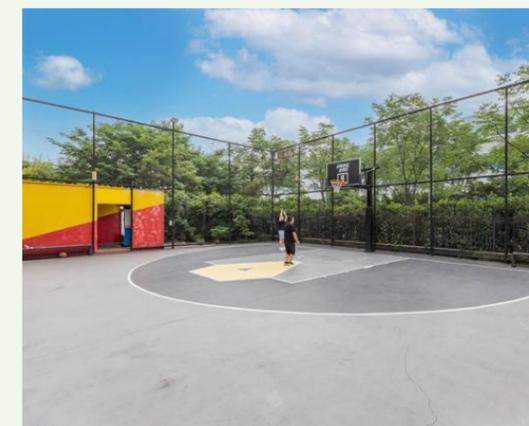
增设食堂、咖啡店、篮球场等场所，为园区从业者提供生活休闲区域，释放压力；增加具备路演、展示展览、商务活动、园区活动等多种功能的共享区域，提供多元化的办公服务。

搭建交流平台

搭建瑞典 AI Hub 中国创新创业基地，组织园区企业与行业头部力量进行沟通交流，并根据企业需要，部署项目路演、私董会、政策发布、对话沙龙等多种资源活动，实现产品与服务的链接与转化。



步行道与绿植



篮球场

● 龙湖冠寓亚运村关庄店改造存量空间为优质租住社区

北京亚运村关庄店店址处原是一座老旧的办公楼大院。龙湖集团以“有温度更温暖”为理念，将公寓、联合办公和院落公共空间进行有机结合，并分析周围人群的年龄结构、生活需求等，灵活采用多种方式盘活闲置资产，将废弃的园区焕新为富有活力的青年社区，解决年轻人的住房问题，为实现“职住平衡”提供了更多的可能性。

此外，龙湖冠寓联合专业设计师集中解决老建筑可能存在的设备老化、功能缺失的问题，同时，将曾经的办公楼和宿舍更新为租赁住房，食堂和浴室调整为联合办公区域，并配备咖啡厅、广场和小型运动设施满足住户休闲活动的需求。2022年，在中国房地产业协会公布的“长租公寓综合性能评价”中，龙湖冠寓亚运村关庄店成为北京唯一“五星级”认证长租公寓。



龙湖冠寓北京亚运村关庄店

● 龙湖于古城建立商业新街，重现城市活力

位于江西省南昌的三公庙始建于明嘉靖十二年，拥有近 500 年的历史，是当地艺术瑰宝，亦是南昌悠久历史文化的象征。坐落在青山湖区山水灵秀之地，三公庙曾是众多当地人游玩、祭祀祈福之地。为重现三公庙往日活力，龙湖集团在保护历史文物的前提下，打造出龙湖青山湖天街，并结合铂金岛与天街商业体联动，形成超 12 万平方米的商业规模。

我们在不改变原址位置、原有平面布局、结构特征等原则下，开展了一系列文物建筑保护性重建工作。我们结合三公庙建筑和当地宗祠与民居的特点，以青砖黑瓦为元素，并在正立面大门上部增加门楼，重现三公庙建筑原有风貌的同时，增加其立面美观效果，与周边建筑相融合。此外，为延续三公庙的历史特性，我们在打造现代商业街区的同时，不定期举办艺术展、文创展、科技展、5D 沉浸展等活动，重现古建往日风采，唤醒城市活力。



三公庙改造前后对比

● 龙湖助力合肥车桥厂工业遗址改造，打造历史文化遗产

位于合肥的车桥厂厂房于 20 世纪五六十年代由苏联专家设计建造，是合肥工业文化的象征与缩影，具有重要的历史保护价值。我们按照当地政府要求，遵循土地文脉，在尽可能尊重工业遗址原有特征的前提下，以艺术更新的手法赋予其全新的生命。

我们遵循历史建筑保护法，致力用有限的介入与活化，让老城区注入新的生命力。龙湖集团采用 6 种修缮手法的综合应用以及红砖材质，最大程度呈现生产时期的厂房特点。在建筑内部，我们充分尊重工业遗址原有空间特征，保留并修复极具艺术价值的拱形穹顶，并结合全新的金属屋面和天窗系统，打造富有光影层次的室内空间。此外，在保留工业记忆的前提下，我们充分考虑到区域特色及与周围环境的融合性，将车桥厂地块打造成街区花园的模式，打造促进地区文化品质提升、增强文化多元性和包容性的休闲场所。

围绕老工业基地及生态环境影响等问题，龙湖多措并举，稳步推进土壤修复、改善空气质量、减少水污染等治理行动，改造后，生态环境明显改善。通过这次工业遗址改造，我们以选择性的历史遗产继承、现代的建筑手法、积极的介入方式，重新赋予老旧工业基地新的功能和精神面貌。



合肥车桥厂老工业基地改造前后对比

06 至善关怀

与员工共创

龙湖集团视员工为企业可持续发展的动力。基于“智见龙湖，无限未来”的雇主价值主张，我们持续完善员工招聘与雇佣制度体系，保障员工权益，培养高潜力员工队伍，携手员工共同发展。同时，我们关爱员工的身心健康，积极提升职业安全管理水平，丰富薪酬福利体系，务求为员工提供一个平等、共融、共创的发展平台。

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



公平雇佣

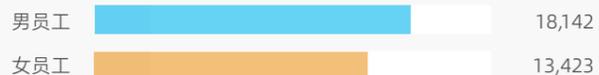
龙湖集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，并结合内部情况制定完善《集团人才推荐管理办法》《集团招聘渠道管理指引》《招聘手册》等内部规章制度，进一步细化规范人员招聘流程。

我们始终支持联合国《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。我们制定了《龙湖集团人权制度》⁴²，明确规定禁止雇佣童工及强制劳工的行为发生，坚决反对任何性别、民族、地域、宗教、性取向等方面的歧视。2022年，龙湖集团未发生违反雇佣童工、强制劳工以及歧视的事件。

2022年，龙湖集团坚持公平公正、一视同仁，综合考虑员工的性别、文化、经验等专业背景，并致力于为不同民族、不同地区的员工提供平等就业机会，实行男女同工同酬，打造多元化的人才队伍，持续提升工作环境包容性和公司发展的可持续性。同时，我们鼓励员工向人力资源部门举报不平等现象。收到举报后，内部审计部门会对举报内容独立开展调查，管理层负责后续跟踪处理问题，全力保障员工合法权益。

截至2022年12月31日，龙湖集团员工总数为31,565人

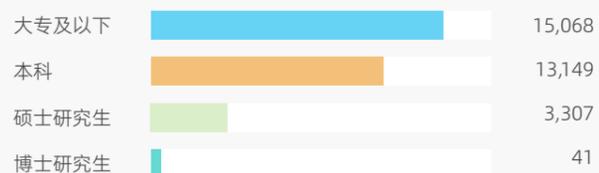
按性别划分员工数量(人)



按民族划分员工数量(人)



按学历背景划分员工数量(人)



2022年，龙湖集团荣获：



前程无忧“2022中国大学生喜爱雇主”



猎聘“年度非凡雇主”

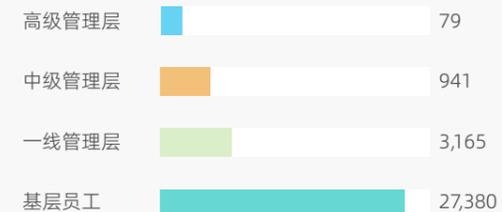


智联招聘“2022年中国年度最佳雇主”

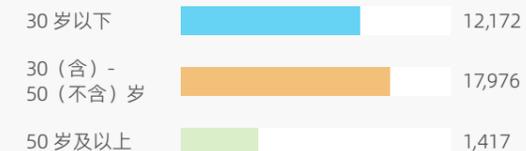
截至2022年末，同职级男女员工薪酬比率

1:1

按雇员类别划分员工数量(人)



按年龄划分员工数量(人)



按地区划分员工数量(人)

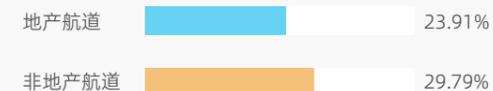


按雇佣类型划分员工数量(人)



2022年，龙湖集团离职率如下：

按业务线划分(%)



⁴² <https://www.longfor.com/upload/file/2022-04-21/9263a1c9-91ed-4236-9550-97fc428c30ff.pdf>

人才发展

龙湖集团致力于培养面向未来的全航道各级人才。我们针对不同层级和场景，为员工规划了不同的晋升路线和培训方向，积极拓宽企业内部人才发展空间，实施人才激励相关举措，为人才茁壮成长提供肥沃的土壤。

员工晋升

龙湖集团根据《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，持续完善晋升标准和晋升路径。我们结合员工评价体系及员工评估决策，推动员工晋升通道规范化、透明化，为全体员工创造良性竞争环境。2021 年，我们开发应用了“云评价”员工评价产品，为企业提供多元、立体的员工人才画像，以及全面客观的员工评价依据。



龙湖员工评估工具

全方位评估	定期借助人才盘点、管理者一对一沟通等机制对员工进行评估；
测评工具	每年采购外部专业测评机构的测评工具，用于核心人群的培养与发展。龙湖已连续 5 年采购国际知名测评公司的多种测评工具，用于校招生和高潜员工的识别，每年测评量达上万人次；
领导力测评产品	借助标准化的领导力测评产品和自主研发的 360 度反馈工具，定期对管理者尤其是新任人员和后备人员实施领导力评估，牵引个人及整体领导力提升。

我们结合员工的评价体系结果和绩效表现，匹配各职级的经验和能力要求，对员工的表现进行全面的评估决策。同时，我们开发线上晋升答辩产品，全方位推动员工晋升工作的数字化升级。

我们关注员工的多元化发展，制订了“人才活水”计划，积极鼓励员工进行跨地区、跨航道、跨职能的“三跨活水”。员工可通过“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员工给予定向评优奖励。针对校招生（仕官生）、绩优员工和高潜力员工，我们鼓励其在职业发展早期进行“三跨活水”，有助于拓宽视野、发现更多职业发展可能性。2022 年公司对自己愿“人才活水”的高潜力仕官生推出了“专项活水”项目，该项目通过全方位的能力测评、岗位信息深度交流、活水期个人发展计划等机制，提升“人岗匹配率”。2022 年，我们成功实现 6,620 人次的“三跨活水”，同比增长 131%。

2022 年，我们成功实现“三跨活水”

6,620 人次

同比增长

131%



“人才活水计划”流程

员工培训

龙湖集团建立系统化、多样化的员工培训机制，为不同层级、不同场景的员工打造定制化的培养计划，将人才培养与梯队建设并举，为每一位员工提供全生命周期的职业培训资源。

2022 年，龙湖集团员工培训工作成效显著，受训总人次 35,233 人，线上受训总时长 1,266,465 小时，线下受训总时长 364,770 小时。

受训总人次 **35,233** 人次 线上受训总时长 **1,266,465** 小时 线下受训总时长 **364,770** 小时

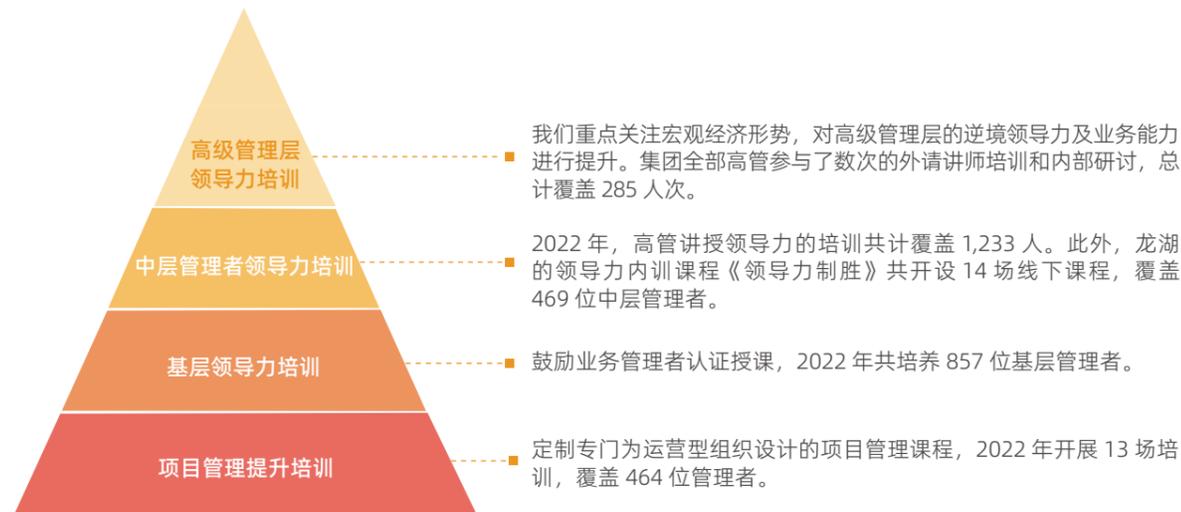
培训类型	划分类别	受训比例	
线上培训	按性别划分	男员工	56.65%
		女员工	43.35%
	按雇员类型划分	高级管理层	0.23%
		中层管理层	2.69%
普通员工		97.08%	
线下培训	按性别划分	男员工	56.8%
		女员工	43.2%
	按雇员类型划分	高级管理层	0.3%
		中层管理层	3.39%
		普通员工	96.31%

龙湖集团 2022 年员工受训比例

培训类型	划分类别	人均受训时长 (小时)	
线上培训	按性别划分	男员工	31.4
		女员工	41.8
	按雇员类型划分	高级管理层	6.8
		中层管理层	20
普通员工		36.5	
线下培训	按性别划分	男员工	10.1
		女员工	10.7
	按雇员类型划分	高级管理层	31.1
		中层管理层	25
		普通员工	9.9

龙湖集团 2022 年员工受训时长

2022年，龙湖集团建立了覆盖全航道，人才全生命周期的领导力培训体系，对全层级管理者持续赋能。



龙湖集团持续多年打造校园招聘品牌，不断完善应届毕业生培训体系，通过“仕官生”“绽放”“点将”等品牌培养了大批优秀人才。我们还开展了新员工入职培训和专业培训，旨在促进员工快速成长。2022年，我们根据不同岗位要求，全新设计了126个定制学习地图，自主研发了7,804门在线课程，其中2022年新增课程1,915门，开展直播1,492场，全方面、多维度提升员工的专业能力。

校园招聘计划

“仕官生”

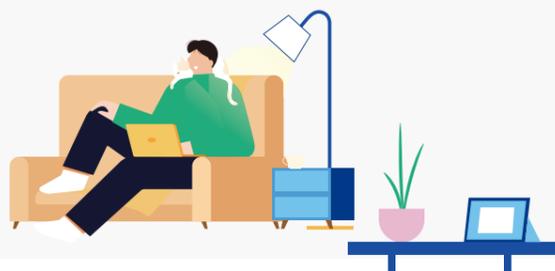
“仕官生”项目作为龙湖集团的校园招聘明星项目，多年来不断完善升级，现已具备规范的培养体系，为未来培养中高层管理者积极赋能。2022年，龙湖为494名新入职的“仕官生”提供开营集训，为近两届839名“仕官生”提供职能专业培训和思维提升培训。

“绽放”

“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。我们整合“绽放”品牌，打通培养路径，拉通培养体系，为龙湖集团培养大批跨航道复合型销售人才。

“点将”

点将计划开始于2003年，涵盖龙湖智创生活、塘鹅租售及龙智精工业务，是面向未来选拔培养高素质的运营类、工程类、营销类人才而打造的校园招聘计划，旨在招聘具有生意头脑、客户导向、开放迭代、自驱进取的复合型管理精英。



仕官生开营培训



新员工入职培训—新龙纹培养项目

我们针对新员工开展了新龙纹培养项目，培训包括入职引导、线上课程，线下融入活动、萌新调研等内容，帮助员工快速融入集体。2022年，培训总计覆盖3,667位新员工。同时，我们升级入职引导人项目，本年度培养并认证了2,301名入职引导人。

专业培训

龙湖集团各航道、各专业积极开展有针对性的专业培训。



2022年龙湖集团各航道开展培训情况

地产开发

- 开展12场中层管理者领导力课程和11场一线领导力课程，总计协助761位新任管理者（新中层+新经理）快速完成角色转身，全面提升管理者目标共识，激发团队能力；
- 重点关注航道关键岗位及后备人员的培养，在工程经理、营销经理等年度关键岗位新任命及储备培养748人。



C1 地产航道培训

商业投资

- 开展 14 场一线领导力训练营，为 173 名新任一线管理者快速完成角色转身赋能；
- 开展 9 场开业骨干训练营，明确开业目标，学习优秀经验；
- 开展仕官生培训 14 场，帮助 2022 届新“仕官生”快速融入、开展工作；
- 各区域个性化人才培养项目：开展华东享学课堂、智荟时课、华北充能研究所 3.0、小白龙计划、华中大讲堂等个性化人才培养项目，以定制化培训激发人才活力。



C2 商业航道培训

长租公寓

- 开展 5 期《项目管理 2.0》专题赋能培训，覆盖 172 位经理与骨干员工，协助建立项目管理认知，提升整合资源、计划性推动工作能力，促进跨职能合作沟通交流；
- 完善新员工培训体系，搭建线上学习地图，累计服务新员工 230 余名，线下“运营官文化体验营”新员工覆盖率达 100%。



C3 冠寓航道培训

物业管理

- 针对新高管 / 中层管理者会匹配师傅进行 1 对 1 带教 / 双月工作复盘交流，加速人才成长，缩短适岗周期。
- 针对一线员工专业能力进行灵活化赋能，提升一线员工的专业技能，共计开展 28 场直播，赋能 82 门课程，共计覆盖 12,400 人次，综合满意度为 4.9 分。
- 开展季度智省会，管理者相互“照镜子”，以身作则。开展文化体验营 93 场，覆盖 3,179 人，平均满意度 4.87 分。



C4 物业管理航道培训

数科智能引擎

- 技术培训项目：开展 101 训练营（初阶）、架构师训练营（中高阶），打造以能力模型为基础，以培训、演练、考试、辅导为全链条闭环的培养体系。技术专家授课 36 场，覆盖 200 余人，累计参训 1,620 余人次；
- 黑客马拉松大赛：共有 47 支队伍、218 人参加，7 个获奖作品覆盖全业务场景，100% 申请专利；
- 编程大赛培训项目：全年开展 5 场培训，累计覆盖 275 人次，营造技术氛围。



编程大赛



黑客马拉松比赛

我们鼓励员工进一步进修并考取对应的职业资格认证。2022 年，公司支持的资格认证包括高级物业管理师、一级注册消防工程师、智能楼宇管理师等 30 余种。

员工激励

2022 年，龙湖集团持续优化人才激励政策及相关举措，将强将率（高级别高潜力人员占比）、人才梯队建设作为重点考核指标，并与各部门高管的绩效奖金挂钩，以激发员工的工作热情，提升整体工作质量。

为加强集团与地区公司在人员和组织管理上的一致性，鼓励各地区公司不断在人才流动及输出、组织效能、团队稳定性、招聘有效性、人才培养赋能等方面持续提升，我们制定单项奖激励制度，并挂钩一定的奖金额度。



员工福利

薪酬福利

龙湖集团持续完善企业薪酬福利体系，为员工搭建畅通无阻的沟通渠道，用心关怀员工的生活情况和身心健康，提升员工的归属感。

龙湖集团致力于为员工提供有竞争力的薪酬待遇，充分结合员工需求和价值导向，制定多元化的薪酬福利制度并落地实施，充分发挥薪酬制度对员工的激励作用，提升员工归属感和满意度。

 <p>年度体检</p>	<ul style="list-style-type: none"> 为员工及其家属提供长期健康管理一站式服务。体检结束后有专业的医生解读体检报告，并给出专业的健康管理和疾病预防建议。
 <p>商业保险</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2022年，我们持续优化升级商业保险方案，为员工保持自选方案的多样性，并提升商保自助理赔额度。此外，我们对公司现有的商业保险方案进行全面回顾，在原有的基础上引入了全新的定制化健康管理体系，丰富员工健康管理活动，形成“保险加健康”的双保障，在满足员工核心需求的同时兼顾个性化选择； 引入龙湖专属线上全科医生，打造龙湖专属健康咨询服务平台，为员工的工作和生活提供便利。我们开通了小湖医生线上问诊服务，为员工提供在线问诊及线上下单，配送药品到家的服务，满足员工无接触问诊及购药需求。
 <p>EAP（工作生活辅导计划） 员工帮助计划</p>	<ul style="list-style-type: none"> 我们高度关注员工心理健康，通过第三方专业机构的咨询师为员工和家属提供电话咨询或面对面咨询服务，主题覆盖面广泛，如工作压力、职业生涯、婚恋亲子、情绪管理等，多维度保障员工身心健康。2022年，共开展460人次电话/视频/面对面咨询，组织各地线上/线下讲座8场。
 <p>长期服务奖</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2022年，龙湖集团对工作满十年和二十年的员工予以激励和表彰，对员工的持续奉献予以激励。
 <p>其他福利</p>	<ul style="list-style-type: none"> 除上述重点项目外，我们还提供节日祝福、各类补贴、重疾绿通服务、员工优惠购房等多个方面的福利政策，打造丰富的员工福利体系，赋予员工更多的自主选择权。

龙湖集团的福利体系

“大同源”员工关爱计划产品

“大同源”员工关爱计划是龙湖集团设立的专属保障计划，旨在当员工遭受疾病或意外时，帮助员工共渡难关。2022年，“大同源员工关爱计划”继续升级，推出大团圆款，保障范围从员工扩大到员工父母，并新增在线问诊功能，员工及家属可共享一线城市医疗资源。若员工离职也可转投“启新款”，继续为员工及家人提供保障。

2022年，加入“大同源”关爱计划人数累计超过 惠及员工及家属约

14,000名

10万余人

员工沟通

2022年，龙湖集团持续深化文化建设，常态化推动“文化测温”活动，为管理者及员工提供轻量化线上工具，探测企业文化氛围。2022年全年共举办三场“文化测温”活动，覆盖全航道全体员工，员工累计参与48,186人次。

员工累计参与“文化测温”活动达

48,186人次

龙湖文化故事，传递龙湖温度

本年度，我们精选40个龙湖文化小故事形成《在龙湖——龙湖文化小故事叁》⁴³，围绕诚、勤、朴、慎四大板块总结富有龙湖精神内核的文化故事，向社会公众传递龙湖员工“善待你一生”的文化态度和实际行动。



《在龙湖 - 龙湖文化小故事叁》



⁴³ https://h5.zhixun.mobi/longhu/22_longhu/index2.php

我们持续推动航道协同、组织提效，以文化激发动力，引领并支撑龙湖发展。各航道及职能部门将文化融入工作标准和行为规范中，并通过文化体验、文化上墙、文化标杆树立等方式，推动企业文化对业务的影响。此外，我们还开展了“智醒会”“闪耀全明星”“营销文化节”“总经理恳谈会”“围炉夜话”“黑客马拉松”等一系列活动，传递龙湖价值观，让企业文化深入员工内心。

龙湖集团尊重员工的声音，主动倾听员工的建议，搭建多维度的沟通桥梁。我们不断深化“工作圈”内部论坛功能，将其作为内部平等交流的平台，提升员工的安全感和积极性，鼓励员工理性发表工作建议；升级智能办公社群应用场景，员工可发起专业讨论及分享形成知识沉淀；促进 1v1、360 环评、恳谈会等机制的推进落地，有效丰富员工与上级的交流场景。

集团每年定期开展员工满意度调查、敬业度调查，通过倾听员工心声、发现和解决问题，不断提升员工满意度。2022 年，龙湖集团的员工敬业度得分 81%，满意度得分 80%，在行业持续保持领先地位。



员工活动

龙湖集团积极开展多元化员工活动，激发员工活力与凝聚力，从而促进企业健康持续发展，向员工传递龙湖的价值观和富有温度的精神力量。

● 女性员工关怀系列活动

龙湖集团注重女性员工的身心健康，在总部职场设置市集展台，提供健康咨询、医美咨询、齿科咨询、母婴咨询、眼底筛查等相关健康主题的一对一咨询服务，提升龙湖女性员工幸福度。

此外，我们会在每年 3 月 8 日国际妇女节，联动各地区推出“龙湖她报告”女神专场系列活动，包括但不限于集团官微推送“女神节”人物故事、龙湖女“墙”人女员工头像快闪、召开女神圆桌会等活动，聚焦女性职场感受，促进职场性别公平，赞美女性价值。



女性健康咨询活动

⁴⁴ 满意度调查覆盖龙湖集团全体员工

安全健康

龙湖集团积极倡导“健康安全”价值观，将健康与安全置于企业核心位置。同时，我们不断优化安全管理架构和相关制度，切实落实安全管理责任，开展安全意识培训活动，为员工营造安全、健康舒适的工作环境。

制度保障

龙湖集团严格遵守《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》《生产安全事故报告和调查处理条例》《监护施工安全检查标准》等法律法规，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》等安全生产管理制度，明确各层级相关安全管理相关人员职责，积极预防和消除生产过程中的安全隐患。2022 年，集团制定《健康与安全管理政策》⁴⁵，覆盖集团所有业务线，并要求所有供应商、承包商遵守该政策。与此同时，我们将材料生产供应商的安全管理工作及安全管理人员配置作为甄选供应商的重要条件之一，务求为员工、租户 / 客户、供应商 / 承包商、合作伙伴等相关方创造安全、文明、和谐的工作环境。

管理体系

龙湖集团建立“集团-地区公司-项目”三级安全管理体系，明确各层级健康与安全生产管理工作职责，落实安全生产责任制。我们实行安全事故责任追究制，将重大安全事故、伤亡、消防事故等安全绩效表现与高管和员工薪酬奖金相挂钩。

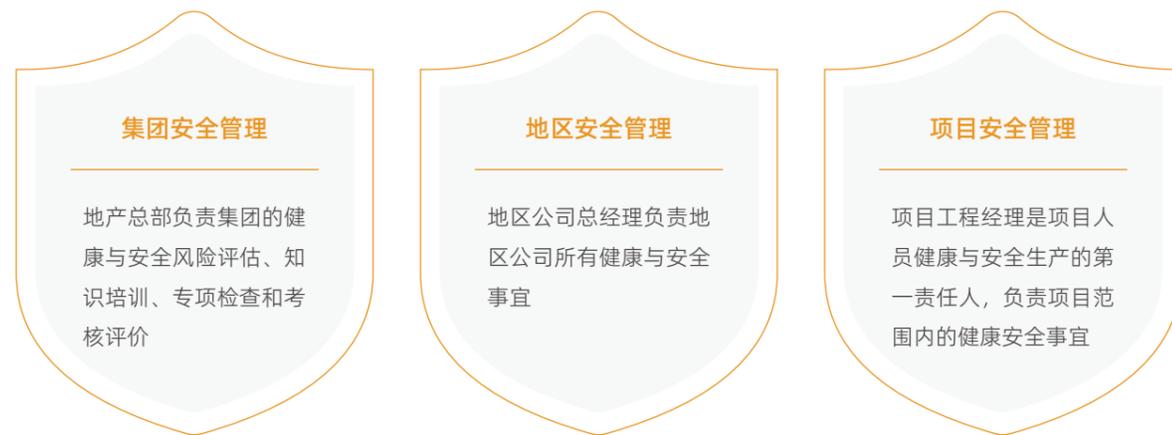
我们基于安全管理制度与体系，细分各项节点，覆盖各个环节，设置了《地产总部工程管理奖罚细则》，明确规定围绕安全管理的奖励、处罚的考核点，以鲜明的考核导向增强员工积极性，为安全管理工作提供正向动力。

龙湖集团安全管理奖罚管理维度

奖励管理维度	处罚管理维度
<ul style="list-style-type: none"> ● 满意度 ● 质量安全标杆奖 ● 高品质交付 ● 节点高效达成 ● 技术平台支撑 ● 资源 ● 第三方检查 	<ul style="list-style-type: none"> ● 满意度 ● 底线原则 ● 舆情管理 ● 安全红线、质量红线、品质红线 ● 重大工程技术方案管理 ● 计划关键管理动作 ● 质量关键管理动作 ● 资源 ● 计划节点达成 ● 月检及文档管理 ● 第三方轮次及年度处罚 ● 即时处罚

⁴⁵ <https://www.longfor.com/upload/file/2023-04-24/781762f9-71d1-4dee-ba3c-c4e3a422d34a.pdf>

三级安全管理体系



日常安全管理机制



安全目标及绩效

2022年，为实现在建项目的安全可控，消除安全管理风险，龙湖集团设定了安全管理目标，并定期检视目标达成情况。

安全生产目标

不发生我方责任一般及以上等级安全生产事故；相关方（含承包商）责任一般及以上等级安全生产事故同比上一年下降5%。

龙湖 2020-2022 年安全生产情况

	2020	2021	2022
因工死亡人数（人）	0	0	0
因工死亡率（%）	0	0	0
因工伤损失小时数（小时）	0	0	0

安全管理

龙湖集团在完善的制度基础上，通过分级管理、数智结合等举措持续完善生产安全，同时，我们基于职业健康安全管理体系认证采取系列举措，全方位保障员工安全，多角度完善安全管理工作。

施工安全

龙湖集团遵守《中华人民共和国劳动法》等法律法规，并内部制定《地产总部工程安全管理制度》，防止和减少安全事故，全方位保障劳工安全。为保障安全目标的达成，我们对项目安全风险进行分级管理，以红黄绿三个等级为标准。对于红色项目，我们会邀请对方上级公司安全负责人一同检查，对安全问题进行现场及时反馈，并要求公司安全负责人进行驻场跟踪整改。对存在重大风险的项目，我们会邀请工程职能总、项目总联合走场，对存在的风险问题进行现场整改。



季节性防汛安全专项检查



地区公司组织安全大排查

安全管理流程

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
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	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、落实人员储备的措施	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	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

龙湖集团大力开展覆盖全体员工和承包商的施工安全培训，进一步深化施工人员的安全意识，提升施工安全水平，最大程度降低安全风险。2022年，集团上线了6门安全生产在线培训课程。

参与安全培训生产人数达

5.7万人

开展安全系列培训活动

2022年，龙湖集团对地区安全岗位、项目部、供应商管理团队、供应商安全负责人及机管员开展了系列培训，培训内容包括大型机械专项培训，安全管理制度培训等。

- 安全例会警示教育：每月要求地区及项目在安全例会时播放安全警示片、事故案例，对供应商主要负责人进行警示教育，提高主要负责人的安全意识；
- 安全样板观摩：对安全教育平台、安全带警示、VR展示、安全文明示范区、高支模样板进行展示，组织供应商及外部单位到场观摩；
- 安全意识宣贯：持续开展安全生产月、安全知识竞赛、应急演练等常规安全意识宣贯活动，大大提升员工的安全意识和专业能力。



组织安全知识竞赛



组织安全生产月活动

消防安全培训

我们高度重视消防安全，编制《集团工程安全管理制度》《建设工程施工现场消防安全技术规范》等相关制度体系，涵盖消防管理制度、现场防火方案、消防应急预案等文件，并定期根据《施工消防安全检查表》开展消防隐患自查整改。若发现隐患，我们将要求相关部门制定切实可行的整改方案，立刻组织整改。同时，我们积极开展消防安全警示教育和应急演练等培训活动，以全面提升员工的消防安全意识及专业技能。



消防应急演练



消防培训



扑灭明火演示



工地消防安全意识宣贯

龙湖集团将成熟的数字化技术融入到安全管理的环节中，依托数字保障，打造智慧工地，创新工程安全新举措。

智慧工地赋能安全质量提升

我们以数字化技术赋能施工安全保障，通过塔吊人脸识别、标养室智能监测设备等多项技术，保障员工施工安全。

智能安全帽：

我们在安全帽中融入健康监测功能，将影像传输至可视化指挥调度平台，实现实时监督功能，有效减少安全事故发生率。

吊钩可视化及盲区可视化：

可实时采集吊钩工作情况，将影像传输至驾驶室，令司机清晰地看到吊钩共组状态，确认周围是否存在障碍物和工作人员，从而确保塔吊作业安全。



智能安全帽监测平台

智能安全帽

吊钩可视化及盲区可视化

监察与评估

2022年，龙湖集团围绕施工过程中的安全管理，开展了对内及对供应商的安全检查工作，平均每月度组织各项安全检查2.5次。我们通过安全大检查、约谈及处罚机制，发现并解决存在的重大安全隐患，对降低现场安全风险形成有效保障，积极促进供应商的安全管理水平提升。

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 第三方安全检查 ● 地区职能月度检查 ● 节日前安全检查 ● 安全生产月检查 | <ul style="list-style-type: none"> ● 集团及地区大型机械检查 ● 消防专项检查 ● 冬季施工专项检查 ● 高空坠落安全专项检查 |
|---|---|

龙湖集团的安全检查体系

此外，我们建立奖惩制度，明确安全管理处罚规则，包括《地产总部工程第三方检查实施办法》《地产总部工程第三方检查管理制度》等，以制度推进现场安全标准进一步提升。检查不合格项目需要在规定时间内进行整改，并扣总安全分。地区公司每半年开展对地区安全专职、项目工程经理的考核评估工作，并将考核评价结果与半年度绩效进行挂钩。对于在及时通报、安全保障、应急响应处置工作中做出突出贡献的地区公司、个人，将视情况给予通报表扬、奖星等表彰和奖励；对于全年未发生安全生产事故、安全管理措施到位、无三级以上公关危机的地区公司，将给予一星至三星奖星表彰。

我们积极鼓励举报任何关于健康安全风险、事故及意外状况并提供沟通渠道，并严格保密举报人信息避免其遭受打击报复行为。

职业健康安全

龙湖集团遵守《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，制定员工健康安全的管理体系和监督机制，做好日常监督与检查，提升员工安全与健康意识。截至2022年末，龙湖已取得ISO 45001、OHSAS 18001的职业健康安全管理体系认证。

助力员工抗击疫情，保障员工健康安全

自新冠疫情爆发以来，龙湖集团落实疫情防控措施，围绕人员安排、上报机制、职场管理、物资储备和员工关怀5个方面，制定应急预案。针对日常办公，我们开展了包括灵活办公、要求员工积极上报异常情况、定期消毒杀菌、提供心理援助等一系列举措；针对物资保障，我们为员工提供职场应急包，包含抗原检测试剂、应急药品、口罩等物资，并联动小湖健康驿站动态监测物资储备情况，确保员工健康安全。

开展健康大市集，呵护员工健康

龙湖集团用心关注员工的工作与生活，为员工提供多样化的健康检查渠道，如提供健康咨询、中医看诊、心理咨询、眼底筛查等健康服务。此外，我们还打造了龙湖专属健康咨询服务台，增加15项健康管理服务项目，包括在线咨询（不限次）、体检报告深入解读及预约挂号（3次/人/年）等。

健康大市集作为龙湖集团员工关爱服务的亮点活动，不仅满足了员工的身体需求、心理诉求，还提升了每一位员工的幸福感、归属感。



眼部筛查

中医看诊

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		P116-117
A1.1	排放物种类及相关排放数据	P125
A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P101
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P125
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P125
A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	P122-123
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	P122-123
层面 A2: 资源使用		
一般披露		P118-119
A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以每千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P157
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P157
A2.3	描述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	P119
A2.4	描述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	P120-121
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		P126-128
A3.1	描述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	P126-128
层面 A4: 气候变化		
一般披露		P96-101
A4.1	描述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	P96-101
B 社会		
层面 B1: 雇佣		
一般披露		P134
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	P158
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	P158
层面 B2: 健康与安全		
一般披露		P159
B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	P159

指标	详情	页码
B2.2	因工伤损失工作日数	P159
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	P151
层面 B3: 发展及培训		
一般披露		P137-141
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	P159
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	P159
层面 B4: 劳工准则		
一般披露		P134
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P134
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P134
层面 B5: 供应链管理		
一般披露		P86-89
B5.1	按地区划分的供货商数目	P86
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，以及相关执行及监察方法	P87-88
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	P87-88
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	P89
层面 B6: 产品责任		
一般披露		P32-63 & P90
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比	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	P55
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P90-91
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	P50-52
B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	P60-61
层面 B7: 反贪污		
一般披露		P28-29
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	P28
B7.2	描述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		P66-83
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）	P66-83
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	P66-83 & P158

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		《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》 《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) 《国家危险废物名录》 《电子废物污染环境防治管理办法》
A2 资源使用	《龙湖空间服务集团能源管理制度》 《运维管理手册》 《项目节能降耗操作指引》 《节能降耗推荐措施清单》 《龙湖集团资产管理办》 《龙湖空间服务集团项目物资管理办法 2022 年版》	
A3 环境	《龙湖集团环境政策》 《应对气候变化政策》 《生物多样性框架》	《中华人民共和国环境影响评价法》 《绿色建筑评价标准》 《上海市超低能耗建筑技术导则》 《居住建筑节能设计标准》(DGJ08-205-2015) 《公共建筑节能设计标准》 《中华人民共和国自然保护纲要》 《建设项目环境保护管理条例》
B1 雇佣	《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》 《招聘手册》 《龙湖集团人权政策》 《集团活水计划规则 2021 年版》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》
B2 健康与安全	《龙湖集团工程安全管理制度 2022 年版》 《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》 《绿色环保施工方案》 《健康与安全政策》 《集团工程安全管理制度》 《地产总部工程安全管理制度》 《地产总部工程安全管理制度》 《建设工程施工现场消防安全技术规范》 《地产总部工程第三方检查实施办法》 《地产总部工程第三方检查管理制度》	《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》 《中华人民共和国建筑法》 《建筑工程安全生产管理条例》 《生产安全事故报告和调查处理条例》 《监护施工安全检查标准》
B3 发展与培训	《集团地产体系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》	
B4 劳工准则	《龙湖集团人权政策》	《世界人权宣言》
B5 供应链管理	《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》 《集团招标采购管理原则 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》 《绿色采购政策制度》 《廉洁合作协议》	《中华人民共和国政府采购法》 《中华人民共和国招标投标法》

ESG 指标	内部制度	遵守法规及规例
B6 产品责任	《龙湖集团工程质量管理制》 《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》 《集团工程第三方检查管理制度》 《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》 《集团敏感文档防泄密工作指引》 《集团 U 盘拷贝禁用操作指引》 《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》 《物业服务集团住宅及售场员工用房标准管理制度》 《龙湖集团工程质量关键管理动作一览表》 《地产总部工程质量管理制》 《分级服务工作标准》 《集团冠寓危机事件处理指引》 《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》 《龙湖集团责任营销制度》 《营销红线行为承诺书》 《龙湖集团客户端公示管理制度》 《集团专利分级工作指引》 《集团专利代理考核工作指引》	《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) 《个人信息安全规范》(GB/T 35273-2020) 《酒店装配式装修技术规程》 《装配式墙面饰面系统企业标准》 《中华人民共和国数据安全法》 《中华人民共和国个人信息保护法》 《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》
B7 反贪污	《龙湖集团商业行为准则》 《集团举报人保护制度 2022 年版》 《赋能平台举报人保护制度》	《中华人民共和国反洗钱法》 《防止贿赂条例》 《中华人民共和国反不正当竞争法》
B8 社区投资	《“一老一小”友好社区建设指标（征求意见稿）》 《“一老一小友好社区”物业服务指南（征求意见稿）》 《“一老一小”友好社区硬件建设标准（征求意见稿）》 《龙湖志愿服务激励办法》	《“十四五”积极应对人口老龄化工程和托育建设实施方案》 《中华人民共和国慈善法》 《慈善组织信息公开办法》

ESG 数据指标绩效表

经济指标

	单位	2022 年	2021 年	2020 年
总资产	亿元	7,868	8,757	7,652
净资产	亿元	2,332	2,219	1,927
营业收入	亿元	2,506	2,234	1,845
核心权益后净利	亿元	225	224	187

管治指标

	单位	2022 年	2021 年	2020 年	
年度风险确认和评估	共完成审计	项	17+	20+	22
	审计发现	个	125	50+	160+
	整改完成率	%	100	100	100
商业道德	商业准则培训及考试参与人数	万人	2.2	4.4	3.4
	商业准则考试通过率	%	100	100	100
	签署廉洁协议书的供应商占比	%	100	100	100
投诉举报	共接听举报电话	次	800+	800+	700+
	有效举报	条	381	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	2022 年	2021 年	2020 年
2022 年, 集团获得绿建认证的项目共有	个	8	34	34
2022 年, 集团获得绿建认证的项目面积达	万平方米	128	430	573
2022 年, 集团满足绿色建筑标准的项目面积占比	%	100	96.7	-
截至 2022 年底, 集团满足绿色建筑标准的项目共有	个	548	499	341
截至 2022 年底, 集团累计满足绿色建筑标准的面积	万平方米	13,000+	9,000+	7,200

能源资源使用

	单位	2022 年	2021 年	2020 年
汽油消耗总量	升	31,963.06	45,559.14	289,585.92
柴油消耗总量	升	225,200.97	172,776.02	100,475.75
天然气消耗总量	立方米	9,472,032.85	12,417,486.16	4,519,720.70
外购电力总量	千瓦时	814,471,619.54	790,003,394.74	583,924,179.03
外购热力	吉焦	176,697.41	/	/
综合能耗消耗量	吨标煤	117,944.09	112,437.48	77,686.91
综合能耗消耗密度	吨标煤 / 万元营收	0.0047	0.0050	0.0042
水资源消耗总量	立方米	22,806,286.30	23,038,950.22	29,177,141.13
水资源消耗密度	立方米 / 万元营收	0.91	1.03	1.58

温室气体排放

	单位	2022 年	2021 年	2020 年
范畴一排放量	吨二氧化碳当量	21,372.96	26,522.60	10,775.66
范畴二排放量	吨二氧化碳当量	587,625.15	613,586.31	538,611.66
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	608,998.11	640,108.91	549,387.33
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.02430	0.02865	0.02980

废弃物

	单位	2022 年	2021 年	2020 年	
无害废弃物	无害废弃物排放总量	吨	8,301,417	6,596,210	31,791,297
	无害废弃物排放密度	吨 / 万元营收	0.33	0.30	-
有害废弃物	有害废弃物排放总量	吨	2,415	1,894	1,578
	有害废弃物排放密度	吨 / 万元营收	0.000096	0.000085	-

社会指标

社区公益

	单位	2022年	2021年	2020年
公益捐款	亿元	1.38	4.16	2.2

产品及服务

	单位	2022年	2021年	2020年
客户满意度	%	90.3	92.3	88

员工雇佣

	单位	2022年	2021年	2020年
员工总数	人	31,565	44,065	35,426
按性别划分	男	18,142	26,823	20,938
	女	13,423	17,242	14,488
按雇员类别划分	高层	79	94	95
	中层	941	1,142	719
	一线管理者	3,165	4,268	2,297
	员工	27,380	38,561	32,315
按年龄划分	30岁以下员工	12,172	17,155	13,857
	30(含) - 50(不含)岁员工	17,976	24,661	17,605
	50岁及以上员工	1,417	2,249	3,964
按地区划分	境内员工	31,559	44,051	35,406
	港澳台及海外员工	6	14	20
按雇佣类型划分	非全职员工	0	-	-
	全职员工	31,565	-	-
按学历划分	大专及以下	15,068	-	-
	本科	13,149	-	-
	硕士研究生	3,307	-	-
	博士研究生	41	-	-
按民族背景	来自少数民族员工	1,361	-	-
按女性比例划分	高管中女性员工比例	13.16	-	-
员工离职率				
按业务线划分	地产航道离职率	23.91	22.00	20.61
	非地产航道离职率	29.79	36.00	33.39

员工培训

	单位	2022年	2021年	2020年	
员工受训总人数	人	35,233	47,875	41,276	
线上培训总时长	小时	1,266,465	1,660,996	439,097	
人均受训时数	按性别	男	31.4	35.98	9.4585
		女	41.8	34.19	8.8967
	按雇员类别	高级管理者	6.8	7.74	0.5245
		中级管理者	20	27.43	8.7631
		普通员工	36.5	35.61	9.2934
	线下培训总时长	小时	364,770.5	306,132.6	159,809
人均受训时数	按性别	男	10.1	7.28	3.66
		女	10.7	5.04	2.93
	按雇员类别	高级管理者	31.1	28.44	2.64
		中级管理者	25	19.77	8.64
		普通员工	9.9	6.39	2.82

员工关爱

	单位	2022年	2021年	2020年
集团的敬业度调研覆盖员工比例	%	100	100	94
员工敬业度	%	81	83	86
员工满意度	%	80	80	83

安全生产

	单位	2022年	2021年	2020年
全年发生重伤及以上生产安全责任事故	件	0	0	0
全年因工死亡和因工重伤人数	人	0	0	0
因工死亡比率	%	0	0	0
因工伤损失工作日数	天	0	0	0
安全生产培训在线课程	门	6	10	7
参与安全生产培训的人数	万人	5.7	6.8	6.2

供应商管理

	单位	截至 2022 年底	截至 2021 年底	截至 2020 年底
供应商数量	家	147,838	123,653	22,834
内地	家	147,368	123,133	22,774
港澳台	家	57	46	44
海外	家	413	474	16

创新管理

	单位	2022 年内	2021 年内	2020 年内
申请软件著作权数量	件	46	50	39
被授权软件著作权数量	件	46	50	39
申请专利数量	件	280	262	113
被授予专利数量	件	112	112	33
		截至 2022 年底	截至 2021 年底	截至 2020 年底
被授权软件著作权总数量	件	184	138	54
被授予专利总数量	件	390	278	45

GRI 指标索引

使用说明	龙湖集团参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息，汇报期为在 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引	页码
GRI 2: 一般披露 2021			
组织及其报告做法			
2-1	组织详细介绍	关于龙湖	P10-17
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告	P6-7
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告	P6-7
2-7	员工	公平雇佣	P134-135
2-8	员工之外的工作者	供应商管理	P86-87
2-9	管治架构和组成	公司治理	P22-23
2-10	最高管治机构的提名和遴选	公司治理	P22-23
2-11	最高管治机构的主席	公司治理	P22-23
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	公司治理	P22-23
2-13	为管理影响的责任授权	公司治理	P22-23
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	董事会声明	P8-9
2-19	薪酬政策	员工福利	P142-144
2-22	关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理	P34
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通	P18
2-30	集体谈判协议	公平雇佣	P134-135
GRI 3: 实质性议题 2021			
3-1	确定实质性议题的过程	利益相关方沟通	P19
3-2	实质性议题清单	利益相关方沟通	P19
3-3	实质性议题的管理	利益相关方沟通	P18-19
GRI 201: 经济绩效 2016			
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化	P98-100
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	员工福利	P142-144
GRI 205: 反腐败 2016			
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	风险管控	P27

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引	页码
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德	P29
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	商业道德	P29
GRI 206: 不正当竞争行为 2016			
206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	商业道德、供应商管理	P28&P88
GRI 301: 物料 2016			
301-1	所用物料的重量或体积	绿色施工	P116-117
301-2	所用循环利用的进料	绿色施工	P116-117
GRI 302: 能源 2016			
302-1	公司内部的能源消耗量	低碳运营	P120
302-2	公司外部的能源消耗量	低碳运营	P120
302-3	能源强度	低碳运营	P120 & 157
302-4	减少能源消耗量	低碳运营、绿色建造	P118-119 & P113-116
302-5	降低产品和服务的能源需求	低碳运营	P118-119
GRI 303: 水资源与污水 2018			
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	低碳运营	P120-121
303-2	管理与排水相关的影响	低碳运营	P120
303-3	取水	低碳运营	P121
303-4	排水	低碳运营	P121
303-5	耗水	低碳运营	P121
GRI 305: 排放 2016			
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	应对气候变化	P101
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	应对气候变化	P101
305-4	温室气体排放强度	应对气候变化	P101
305-5	温室气体减排量	应对气候变化、绿色建造	P101 & P113-116
GRI 306: 废弃物 2020			
306-2	废弃物相关重大影响的管理	低碳运营	P122-125
306-3	产生的废弃物	低碳运营	P125
306-4	从处置中转移的废弃物	低碳运营	P123-125
306-5	进入处置的废弃物	低碳运营	P123-125
GRI 308: 供应商环境评估 2016			
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	供应商管理	P86-89
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	供应商管理	P89

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引	页码
GRI 401: 雇佣 2016			
401-1	新进员工和员工流动率	公平雇佣	P134-135
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	员工福利	P142-144
GRI 403: 职业健康与安全 2018			
403-1	职业健康安全管理体系	安全健康	P145
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	安全健康	P148-150
403-3	职业健康服务	安全健康	P151
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	安全健康	P151
403-5	员工职业健康安全培训	安全健康	P148-151
403-6	促进员工健康	安全健康	P151
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	安全健康	P145-151
403-9	工伤	安全健康	P147
403-10	工伤相关的健康问题	安全健康	P147
GRI 404: 培训与教育 2016			
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	人才发展	P137
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	人才发展	P138-141
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	人才发展	P136
GRI 405: 多元化与平等机会 2016			
405-1	管治机构与员工的多元化	公司治理、公平雇佣	P22-23 & P134-135
GRI 406: 反歧视 2016			
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	公平雇佣	P134-135
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016			
407-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	公平雇佣、供应商管理	P134-135 & P87
GRI 408: 童工 2016			
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	公平雇佣	P134-135
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016			
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	公平雇佣	P134-135
GRI 413: 当地社区 2016			
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	乡村振兴、老幼关怀、助学兴教、社区公益	P66-82
GRI 414: 供应商社会评估 2016			
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	供应商管理	P86-88

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引	页码
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	供应商管理	P86-88
GRI 416: 客户健康与安全 2016			
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	多元服务、安心保障	P32-34 & P63
GRI 417: 营销与标识 2016			
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	安心保障	P61
GRI 418: 客户隐私 2016			
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	安心保障	P60-61

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