

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

雅生活智慧城市服務股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：3319

*僅供識別

環境、社會及 管治報告

2022





報告目錄

一、	關於本報告	2
二、	主席致辭	4
三、	走進雅生活	6
四、	年度關鍵績效	8
五、	可持續發展理念及管治	14
六、	堅守匠心，優化服務	20
七、	秉持真心，關愛員工	44
八、	時刻用心，保護環境	60
九、	常懷誠心，合作共贏	72
十、	合規管理，廉潔從業	77
十一、	永葆熱心，回饋社會	82
附錄一：	2022年度關鍵績效指標	86
附錄二：	《ESG報告指引》內容索引	91
附錄三：	政策列表	95



1. 概覽

雅生活智慧城市服務股份有限公司(下稱「雅生活」或「本公司」, 連同其附屬公司, 統稱「本集團」)欣然發佈2022年度環境、社會及管治報告(「本報告」), 旨在闡述集團2022年在環境、社會及管治(Environmental, Social and Governance, 「ESG」)方面的投入和績效表現, 以回應利益相關方對集團可持續發展及信息披露的期望, 增強利益相關方對集團的了解和信心。

2. 報告編制依據

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

本報告依照香港聯交所《ESG報告指引》中「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」原則進行編制, 力求充分體現本集團在ESG方面的管理狀況與工作成效。本報告通過重要性議題分析評估回應「重要性」原則, 以量化數據列表回應「量化」原則, 並確保報告的披露範圍與匯報方法每年保持大體一致, 以回應「一致性」原則, 同時通過對負面議題及不良績效的檢討回應「平衡」原則。

3. 報告範圍及邊界

本報告覆蓋範圍包括本公司及其全資附屬公司和控股附屬公司。為增強報告可比性, 本報告新型冠狀病毒感染(「疫情」)相關信息截至2022年12月31日的情況。

如無另行說明, 本報告範圍與本公司《2022年報》合併報表範圍(「報告期」、「本年度」、「2022年」、「年內」)一致, 可與本公司《2022年報》一併閱讀。

4. 稱謂說明

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

5. 報告數據來源及可靠性聲明

本報告的數據和案例主要來源於公司正式文件、統計報告及有關公開資料。本公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述, 並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

6. 確認及批准

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

7. 獲取及回應本報告

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

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

致各位利益相關方：

我們欣然發佈本集團2022年年度ESG報告，用詳實的ESG工作表現及相關績效回應利益相關方對本集團可持續發展管理表現的期望。

2022年是本集團服務業主和客戶的第30年。光陰荏苒，回顧過往三十載，本集團始終踐行「呵護一生，溫暖一城」的企業使命，堅持以服務為本的初心，不斷推動物業服務標準化和智能化發展，提升服務品質，為業主與客戶提供更優質的服務體驗。立足30周年的新元點，本集團基於「使命、願景、價值觀」，通過完善服務標準化體系建設、聆聽客戶心聲、引入智慧服務設施設備、打造信息化運營平台、賦能成員企業等多項舉措，持續提升服務產品力、市場拓展力、科技運營力、整合組局力、高效組織力五大核心能力，爭作業主、企業、城市服務供應商首選，以精細服務助力城市發展，以品質服務實現美好生活。

2022年，本集團提出「穩、保、拓、合、拼、變」的年度關鍵字，面對物管行業具有挑戰的外部宏觀及市場環境，在全體員工齊心努力下踏實做好服務、合規經營，持續打造責任供應鏈、鞏固廉政建設成果，堅定不移地實現集團可持續發展。年內，本集團繼續夯實服務品質核心能力，憑藉一流的服務品質，多個本集團在管項目獲評行業標杆。伴隨物管行業信息化和智能化的發展趨勢，本集團建立了組織流程共享平台等數字化工具以快速提升項目運營效率和服務能力，同時城市服務板塊打造智慧環衛服務體系，協助政府加強公共服務質量、優化治理手段，服務於城市治理現代化的國家戰略。

本集團憑藉領先的管理規模、多元的業務佈局、卓越的服務品質及品牌影響力，榮獲「2022中國物業服務百強企業經營績效TOP1」、「2022中國智慧城市服務領先企業」等行業殊榮，並憑藉綜合實力再獲「2022年中國物業服務百強企業TOP3」，穩居行業第一梯隊。

2022年，全國疫情管控經歷了從嚴格管控到全面放開的轉變，本集團攜手多方共同守護業主健康、保障生活及生產秩序。3年疫情防控工作中，本集團始終牢牢堅守基層安全的第一線，科學精準做好防疫工作，時刻守護廣大社區居民、業主以及全體員工的生命健康。疫情形勢嚴峻及防控政策變化後，本集團員工無懼艱辛堅守崗位，竭力為業主和客戶保障醫療及生活物資。

本集團始終重視企業的協同發展，提出「練內功、提能力、促融合、強發展」的組織建設發展目標，深化與成員企業間的融合及賦能，以集團運營管理中心為管理平台，強化組織間關聯能力。同時，本集團持續優化人才發展體系，開展「百一計劃」及繼續推進各專項人才培訓計劃，長遠發展夯實人才基礎。本年度，本集團全面升級企業文化體系，完善員工溝通渠道，努力為員工提供廣闊的發展空間，並通過各種舉措向員工傳遞關懷，今後也將更加重視員工的安全、職業發展、工作滿意度以及幸福感。

在不斷增強商業價值的同時，本集團也將社會和環境價值視作自身的責任與使命。本集團認真總結和學習黨的「二十大」報告精神，其中涵蓋綠色發展的重要命題對於自身可持續發展戰略對於本集團的長期發展產生深遠的指導意義。2022年，本集團持續推動在管項目採取使用清潔能源及節能降耗設備、打造綠色社區、倡導綠色生活理念等舉措，共同向國家「碳达峰、碳中和」目標邁進。同時，城市服務板塊持續為城鄉提供智慧城市一體化運營解決方案等服務，提升城鄉環境衛生品質和治理水平，助力美麗城鄉建設。本集團首次參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的國際指引，披露本集團氣候相關風險及策略，在ESG管理方面標準水平再提升。

本集團致力於做城市建設與發展的助力者，做客戶、員工、合作夥伴的同行者。三十而勵，行穩致遠，2023年繼續奮楫篤行。本集團將持續深耕業務經營，與各方夥伴、利益相關方攜手共進，在可持續發展的道路篤行致遠。

董事會聯席主席

陳卓雄／黃奉潮

香港，2023年3月28日

雅生活是定位中高端的全國化綜合性物業管理服務商，成立於1992年，總部位於廣州，為香港聯交所上市公司（股票代碼：3319.HK），位列中指院中國物業服務百強企業TOP3。本集團以「成為中國卓越的品質服務運營商」為企業願景，致力為業主提供高品質、全場景服務，業務不斷延伸覆蓋全產業鏈，積極創新和探索增值服務生態圈。目前，本集團擁有物業管理服務、業主增值服務、城市服務及外延增值服務四大業務線，將持續秉承「呵護一生，溫暖一城」的企業使命，以領先全國的全業態、全場景、全鏈條服務能力，為每一座城、每一個人締造幸福生活。

1. 業務概況

2022年，本集團審時度勢，調整業務策略聚焦核心主業，全面深化品牌融合，並主動擁抱行業轉型升級，加大在各類細分業態的市場拓展能力，積極延伸產業鏈佈局，進一步增強業務多元化。截至目前，本集團已在住宅、公共建築和商業辦公等業態建立先發優勢，同時在城市服務等多元化服務領域深化佈局，形成均衡的全業態、全產業鏈佈局。本集團通過各大產業板塊、各大區域以及成員企業積極開拓市場，圍繞「橫向拓展業態覆蓋寬度，縱向挖掘服務內容深度」，強化及提升「多元化、全週期、全業態」的服務能力，並打造多個標杆項目，持續深耕產品和服務品質提升，深挖客戶需求並提供多元化增值服務，加速本集團在存量市場的增長。



物業管理服務

2022年度收入10,029.2人民幣百萬元



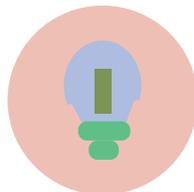
業主增值服務

2022年度收入2,320.0人民幣百萬元



城市服務

2022年度收入1,314.7人民幣百萬元

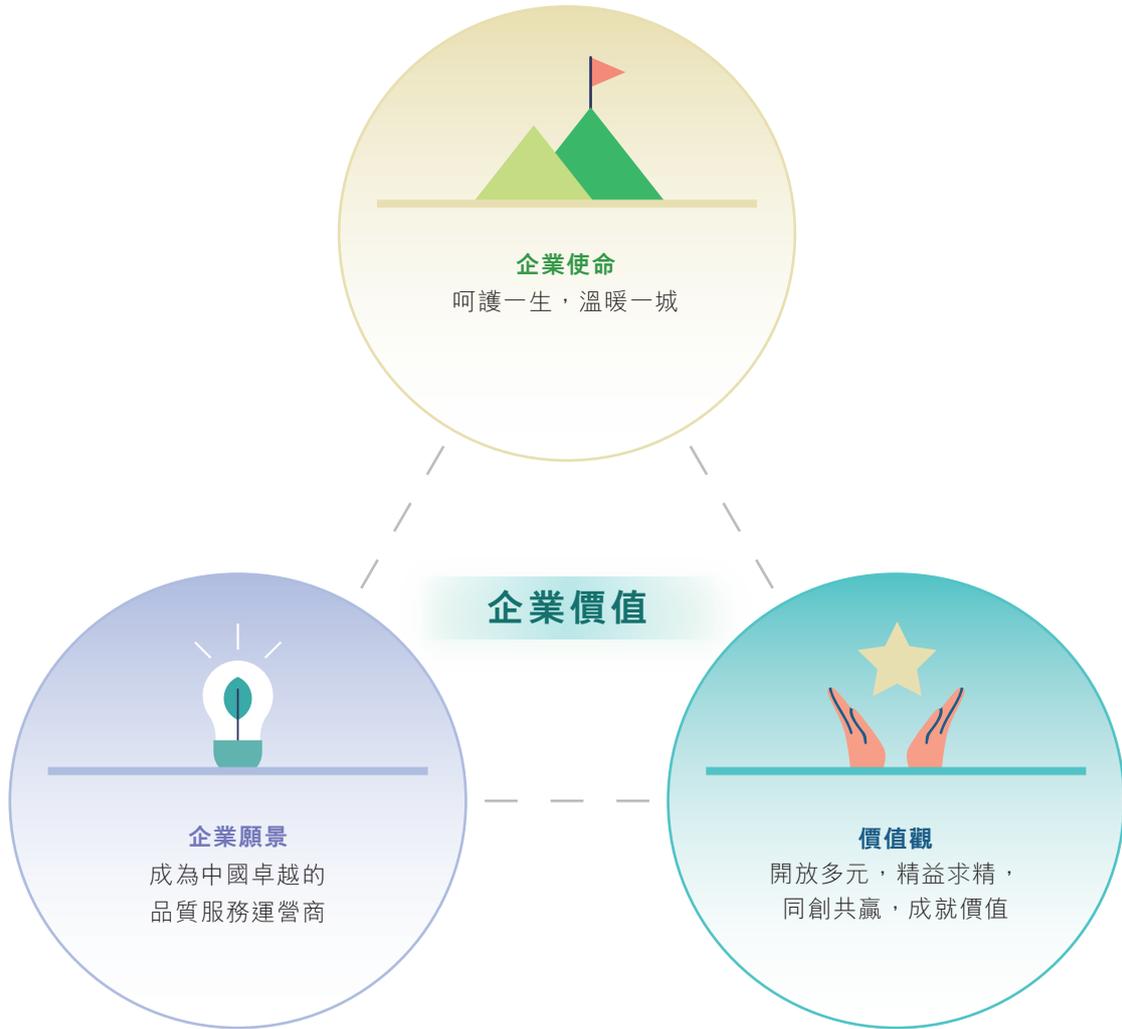


外延增值服務

2022年度收入1,714.7人民幣百萬元



2. 企業價值體系



1. 數說2022

本集團以「成為中國卓越的品質服務運營商」為企業願景，積極佈局物業服務、城市服務、業主增值服務全產業鏈，聚焦成員企業投後協同，潛心耕耘生活服務，積極把科技手段融入服務，助力產業升級。本年度，本集團在為客戶提供優質服務和擴張業務的同時，積極採取綠色運營等舉措響應國家「碳達峰、碳中和」目標，誠心關懷員工並提供發展機會，將ESG風險融入企業風險管理體系以深入完善企業ESG管理，積極參與社會公益活動和社區治理溝通，進一步建設行業領先的可持續發展標杆企業，實現集團高質量發展。

截至2022年12月31日，本集團ESG管理績效表現如下：

經濟績效



環境績效



¹ 溫室氣體範圍一及範圍二溫室氣體排放量總和



4 年度關鍵績效(續)

社會績效



ESG評級



¹ 雅生活智慧城市服務股份有限公司對任何MSCI(明晟)ESG Research LLC或其關聯公司(MSCI)數據的使用,以及此處對MSCI(明晟)徽標、商標、服務標識或索引名稱的使用均不構成MSCI(明晟)對雅生活智慧城市服務股份有限公司任何形式的贊助、認可、推薦或推廣。MSCI(明晟)所提供的服務和數據是MSCI(明晟)或其信息提供者的資產,均嚴格按照「不修改 不篡改」的標準提供,因此不保證此類信息的真實性。MSCI(明晟)的名稱和徽標是MSCI(明晟)的商標或服務標識。

² 版權所有©2023 Sustainalytics

2. ESG關鍵行動

本集團始終貫徹可持續發展理念，積極響應聯合國可持續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)，以經營業務和價值創造的形式助力實現經濟、環境與社會均衡發展。在企業日常運營和決策中，本集團積極融入綠色發展理念並付諸實踐，參考與本集團業務發展高度相關的SDGs，設定適用於本集團的ESG目標及監督指標，並積極採取行動落實ESG相關事宜，持續推動集團的可持續發展。本報告披露了本集團於報告期內的ESG關鍵行動與績效。

可持續發展理念及管治

本年度集團

關鍵行動與績效表現

- 制定職權清晰的可持續發展管治體系；
- 執行《雅生活集團風險管理制度》，並將ESG風險納入企業全面風險管理及內部監控系統；
- 了解各利益相關方期望並及時採取行動回應。

回應的SDGs



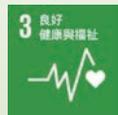
堅守匠心，優化服務

本年度集團

關鍵行動與績效表現

- 推行「五分行動」煥新社區環境，全面提升服務品質；
- 開展「亮劍行動」強化各項目的服務品質監察工作；
- 累計打造66個物業服務標杆項目；
- 投訴處理滿意度得分95.7；
- 累計獲得6項授權發明專利、23項授權實用新型專利。

回應的SDGs

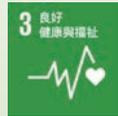


秉持真心，關愛員工

本年度集團 關鍵行動與績效表現

- 完善人才發展、專業賦能、學研文宣三大培訓板塊，豐富員工培訓資源；
- 開展23,441場次培訓，參訓人數達91,439人；
- 推動多個項目參與職業健康安全管理體系認證；
- 推出「樂活職場」員工關懷系列活動，豐富員工生活；
- 梳理《溝通零距離：雅生活員工雙向溝通渠道指南》，打通溝通渠道。

回應的SDGs



時刻用心，保護環境

本年度集團 關鍵行動與績效表現

- 推動節能減排、節水、減廢目標的實現，積極回應國家「碳達峰、碳中和」目標；
- 建立符合ISO14001：2015標準的環境管理體系；
- 推進多個項目參與能源管理體系認證；
- 倡導綠色運營、綠色辦公及綠色社區；
- 參考TCFD建議積極應對氣候變化風險及機遇。

回應的SDGs



合規管理，廉潔從業

本年度集團

關鍵行動與績效表現

- 設立違紀舉報與舉報人保護機制；
- 發佈「雅生活管理紅線」、「幹部十律」、「員工行為準則」等規範；
- 定期開展業務審計，完成6次常規審計和5次專項審計工作；
- 持續開展涵蓋董事及全體員工的反貪腐培訓，反貪腐培訓總時長30,776小時，參與培訓人次15,388人次。

回應的SDGs



常懷誠心，合作共贏

本年度集團

關鍵行動與績效表現

- 加強供應商質量管理，完善准入與評估管理流程；
- 踐行陽光採購，加強供應商安全與社會風險管理，供應商《廉政協議書》簽署率達100%；
- 在內部管理、財務、人事、信息化、服務品質、供應商管理等方面賦能成員企業；
- 加強組織融合力和內聚力，開展73場成員企業服務品質融合培訓。

回應的SDGs



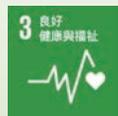
永葆熱心，回饋社會

本年度集團

關鍵行動與績效表現

- 鼓勵員工投身志願者活動，參與志願服務員工總人數2,289人，志願服務時數2,314小時；
- 助力社區、街道辦疫情防控，全年完成超7,000次核酸檢測，開展超30,000次消毒工作，全力守護超2,200個項目、近百萬業主的安全。

回應的SDGs



3. 年度表現及榮譽

本集團憑藉卓越的產品與服務、領先的業績表現及全面公開的市場溝通，先後被納入多項指數並榮獲多項行業獎項，受到資本市場廣泛認可。本報告期內，本集團被納入的指數及獲獎情況主要包括：



指數納入情況

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



本年度獲獎情況

- 2022中國物業服務ESG發展優秀企業TOP2
- 2022 ESG典範企業
- 2022綜合可持續價值企業
- 2022中國物業管理行業最佳僱主
- 2022中國人才管理文化典範大獎
- 2022中國物業服務百強企業TOP3
- 2022中國物業服務百強企業之2022中國物業服務百強企業經營績效TOP1
- 2022中國物業服務百強企業之2022中國物業服務百強企業服務規模TOP2
- 2022中國物業服務百強企業之2022中國物業服務百強企業成長性領先企業
- 2022中國物業服務百強企業之2022中國物業服務百強企業服務質量領先企業
- 2022中國物業服務百強企業之2022中國物業服務百強滿意度領先企業
- 2022中國物業服務企業新增合約面積TOP2
- 2022物業服務企業卓越表現
- 2022物業服務上市企業資本市場卓越表現
- 2022中國物業服務上市公司綜合實力TOP2
- 2022藍籌物業百強企業
- 2022物業服務力百強企業TOP10
- 2022中國物業服務上市公司規模TOP2
- 2022中國物業服務上市公司市場拓展能力TOP2
- 2022中國物業服務上市公司社區增值服務能力TOP3
- 2022中國物業服務上市公司成長潛力TOP4
- 2022中國物業服務專業化運營領先品牌企業
- 2022公建物業服務力企業TOP10
- 2022中國智慧城市服務領先企業

本章回應

重要性議題

- 可持續發展風險管理

SDGs



本集團已設立由董事會領導的完善的可持續發展管治體系，並在重大決策中充分納入對ESG方面的考量，以確保可持續發展管理工作的充分性和有效性。同時，本集團積極建立完善的風險管理組織架構及風險管理策略，並根據風險指標開展ESG風險評估和監督，以保障ESG風險管理的有效性。此外，本集團積極與各利益相關方保持良好溝通並回應其訴求，持續推動本集團ESG管理及信息披露水平。

1. 董事會聲明

董事會作為ESG管理的最高決策及監督機構，高度重視並全面監督管理ESG事宜，負責審批本集團ESG管理方針及策略，在業務決策中充分納入對ESG方面的考量，並確保本集團已設立合適的ESG風險管理及內部控制機制，持續更新、完善可持續發展管治體系。同時，董事會通過定期會議，監督並檢討ESG目標的進度、了解並管理ESG風險，確保本集團在可持續發展事宜上具備充分且有效的管理能力。

2. 可持續發展管治體系

本集團已設立由董事會為領導核心的可持續發展管治體系，以保障本集團在ESG議題上具備充分且有效的管理能力。董事會作為ESG工作的最高決策層，負責為本集團設立合適的風險管理機制及內部控制，並定期檢討其成效。

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

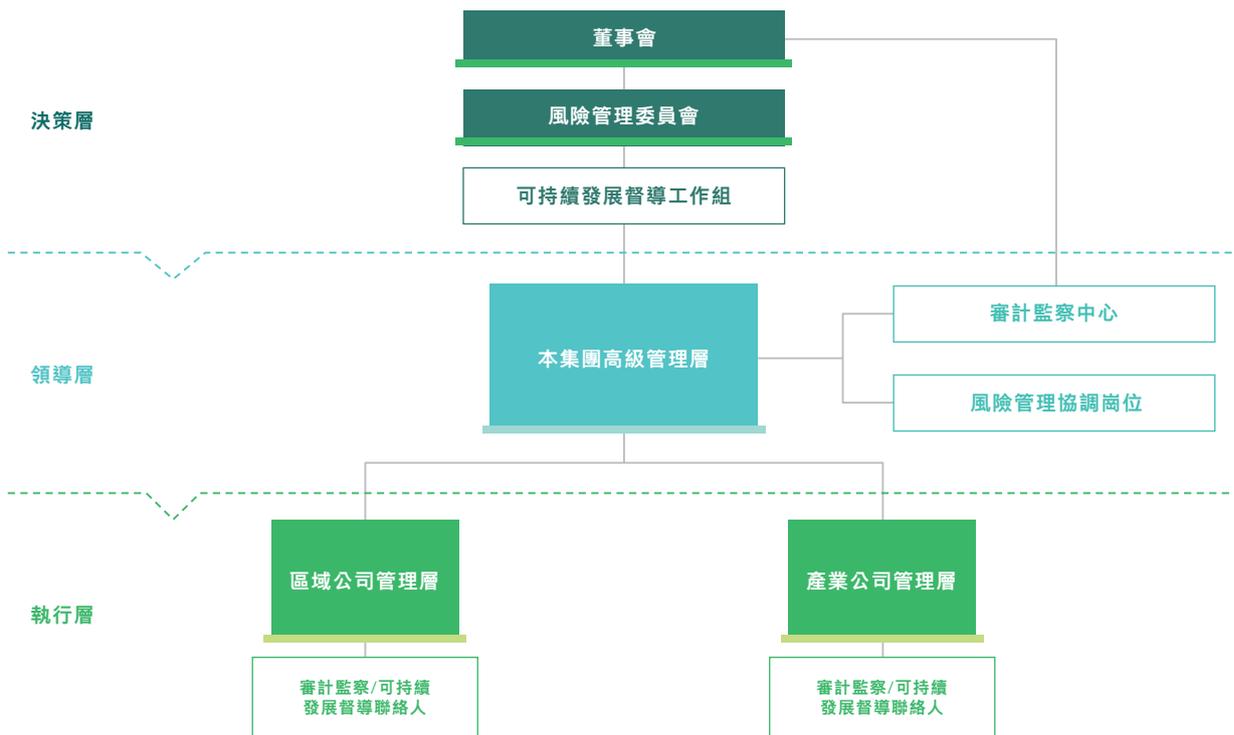


5 可持續發展理念及管治(續)

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

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

本集團各區域公司及產業公司的審計監察／可持續發展聯絡人負責執行落實管理層制定的ESG管理策略，並持續跟進ESG管理目標達成進度。



本集團可持續發展管治體系

3. ESG風險管理

本集團高度重視ESG風險管理工作，已建立完善的風險管理組織架構及策略，並參考國際COSO指引¹，將ESG風險納入企業全面風險管理及內部監控系統中。同時，本集團已制定《雅生活集團風險管理制度》，通過設立風險指標實現對ESG風險的監督和管理，並持續完善風險管理「三道防線」以保障風險管理有效性。集團審計監察中心根據風險指標監督並評估ESG風險的變化，並定期將評估結果向風險管理委員會及董事會匯報。

01 第一道風險防線 一線業務部門

- 負責制定所屬業務的相關風險應對方案，執行公司制度、規範、指引等的風險管理措施；
- 關注及報告業務過程的各類風險，自查業務執行的規範性及控制缺陷，並落實整改措施改進缺陷、降低風險。

02 第二道風險防線 運營、法務、合同管理、財務等專業部門

- 從專業角度制定風險管理策略，引導和監督一線業務部門風險管控措施的執行情況；
- 對風險管控效果進行綜合評價，促進風險管理水平不斷提升。

03 第三道風險防線 集團審計監察中心

- 負責推動風險管理體系建設；
- 協助各單位定期評估運營核心風險並設定預警指標，持續監控指標的數據變化趨勢並發出風險預警；
- 督促各單位採取有效整改措施直至風險水平回到合理範圍；
- 對重大風險管理漏洞進行專項調研，並向管理層提出優化建議。

本集團風險管理「三道防線」

¹ 「COSO指引」即《有關如何應用企業風險管理於ESG相關風險的指引》，由美國反虛假財務報告委員會下屬的發起人委員會（The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission，簡稱「COSO」）與世界可持續發展商業理事會（World Business Council for Sustainable Development, WBCSD）於2018年合作起草。



4. 利益相關方溝通

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

1) 利益相關者

2022年，本集團對利益相關方期望和訴求的梳理及回應如下：

利益相關方	主要溝通方式	期望與需求	溝通與回應
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 推介會／路演 投資者聯繫電話／郵箱 集團官方網站 	<ul style="list-style-type: none"> 財務業績 權益保護 企業透明度 風險控制 	<ul style="list-style-type: none"> 提升經濟效益 召開股東大會 日常信息披露 優化風險管理及內控體系
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 稅務信息報送 相關部門要求報送的監管資料 	<ul style="list-style-type: none"> 遵紀守法 依法納稅 響應國家號召 支持地方發展 	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規經營 按時足額納稅 積極落實相關政策 主動承擔社會責任
員工	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 集團辦公自動化(OA)系統 員工關懷活動 總經理意見箱 員工調研活動 	<ul style="list-style-type: none"> 職業發展平台 培訓機會 薪酬與福利 健康安全的工作環境 員工福祉與心聲 	<ul style="list-style-type: none"> 完善職業晉升機制 構建員工培訓教育體系 有競爭力的薪酬與福利保障 平等溝通與申訴機制
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 400全國客服熱線 物業服務滿意度調研 集團官方微信公眾號 社區活動 	<ul style="list-style-type: none"> 服務質量與安全 客戶服務品質 客戶信息安全 客戶權益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 打造優質綜合服務平台 提高運營效率與數字化建設 網絡安全與權限設置 合規營銷

利益相關方	主要溝通方式	期望與需求	溝通與回應
供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商招募的考察 • 供應商定期評估 • 供應商大會 	<ul style="list-style-type: none"> • 誠信合作 • 合作共贏 • 商業道德與信譽 • 經驗分享 	<ul style="list-style-type: none"> • 打造負責任供應鏈 • 促進日常溝通 • 開展項目合作 • 義務履行合同
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 專家培訓 • 溝通交流會 • 公司調研活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 市場協同 • 資源共享 • 提升管理效能 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立市場協同信息庫 • 對接集團優質資源 • 專家/專業團隊賦能幫扶
社會及公眾	<ul style="list-style-type: none"> • 新聞報導 • 集團官方網站 • 集團官方微信公眾號 	<ul style="list-style-type: none"> • 關注資源、能源與環境 • 關愛貧困群體 • 支持社會公益 • 堅持企業責任 	<ul style="list-style-type: none"> • 堅持綠色運營 • 參與精準扶貧 • 投身慈善事業 • 提供就業機會

2) 重要性議題評估

本集團通過開展重要性議題評估工作，及時、全面地了解各利益相關方對本集團可持續發展管理的關注度，並採取積極的應對措施，以進一步促進本集團ESG信息的披露及管理水平的持續提升。

本年度，集團環境、社會及管治的重要性議題評估步驟如下：



識別重要性議題

結合本集團業務特點，綜合考慮行業特性及香港聯交所《ESG 報告指引》要求，識別出 23 項重要性議題。



利益相關方溝通

通過不同渠道與利益相關方進行溝通，並收集對本集團 2022 年度 ESG 表現的反饋與期望。



重要性議題評估

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



重要性議題回應

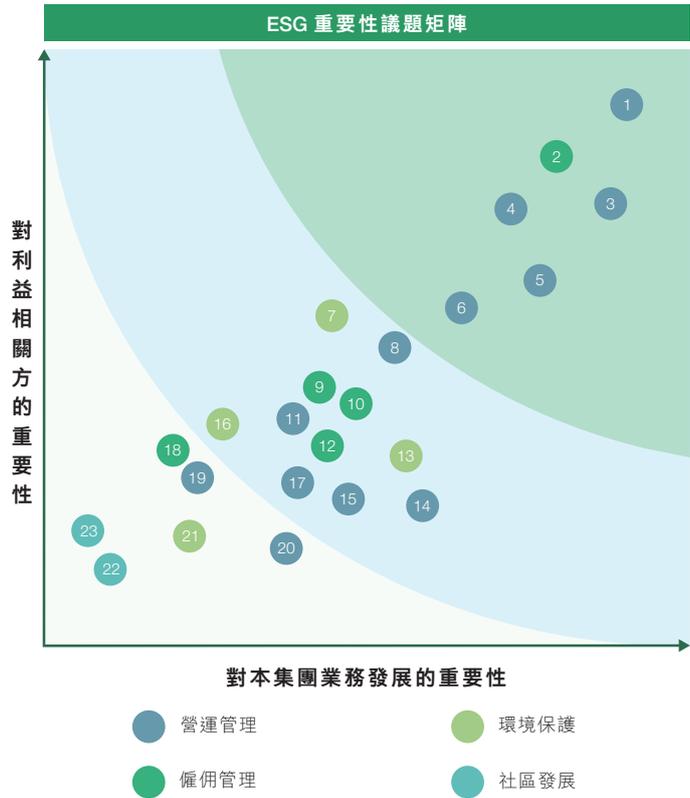
本集團依據利益相關方意見與重要性分析結果，確認本報告披露重點，並在報告中做出相應回應。





本集團2022年度ESG重要性議題評估結果如下：

序號	重要性議題	重要性
1	服務品質與客戶滿意度	高度重要議題
2	保障員工健康與安全	
3	保護客戶安全與健康	
4	信息安全和隱私保護	
5	智能化管理與創新	
6	廉潔文化與商業道德建設	
7	節約水資源使用	中度重要議題
8	可持續發展風險管理	
9	員工培訓與發展	
10	合規用工及保障員工權益	
11	為合作夥伴賦能	
12	提供有競爭力的薪酬與激勵機制	
13	提升能源使用效率	
14	供應鏈環境及社會風險管理	
15	供應商准入與評估	
16	應對氣候變化	
17	知識產權保護	一般重要議題
18	員工溝通與關懷	
19	合規營銷與運營	
20	響應政策及參與行業交流	
21	廢棄物管理	
22	社區溝通與融合	
23	參與公益慈善與志願活動	



本年度重要性議題評結果顯示，利益相關方的關注重點主要圍繞服務品質與客戶滿意度、保障員工健康與安全、保護客戶安全與健康、信息安全和隱私保護等議題，本報告將詳實展示本集團在各重要性議題方面的年度工作進展。本集團將以本次重要性議題評估結果為基礎，不斷完善ESG管理，積極履行本集團的企業社會責任。



本章關鍵績效



累計建立住宅物業服務標準：
153個



舉辦各類社區活動：
5,339場次



客戶投訴解決率：
98%



開展服務品質管理培訓：
1,340場次



投訴處理滿意度得分：
95.7

本章回應

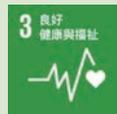
重要性議題

- 服務品質與客戶滿意度
- 信息安全和隱私保護
- 智能化管理與創新
- 保障客戶安全與健康
- 社區溝通與融合
- 合規營銷與運營
- 響應政策及參與行業交流

聯交所關鍵績效指標

- B6產品責任：B6.2、B6.3、B6.5

SDGs



本集團堅守「呵護一生，溫暖一城」企業使命，深入理解並挖掘客戶需求，持續以標準化和信息化為抓手提升服務品質，為客戶營造安全、和諧、便利的社區環境，並提供舒適的多元化、個性化物業和社區增值服務。同時，本集團積極借助科技手段引領行業發展，全面建設智慧社區並提升城市服務質量，為客戶提供專業化、智能化、便捷化的優質服務。



1. 物業服務品質提升

本集團高度重視物業服務品質管理與提升，持續建設全方位的標準化服務體系，同步通過專項行動、專業賦能培訓、使用智慧設施設備等舉措，從工程管理、環境管理、社區安全與秩序管理、社區文化建設等多維度打造卓越服務品質和標準，助力物業管理行業高質量發展。

1) 物業服務品質提升

本年度，本集團持續優化服務標準化體系，為員工提供標準化專業培訓，打造高質量服務人才團隊，優化服務質量管理並提升服務品質。同時，本集團開展「亮劍行動」、「五分行動」等專項行動，從工程、社區環境和安全管理等方面煥新客戶服務體驗，並舉辦多種社區活動，滿足客戶個性化需求，全方位提升服務品質和業主滿意度。

物業服務標準體系優化

本集團嚴格遵守《中華人民共和國房地產管理法》《物業管理條例》等法律法規，制定並落實《業戶畫像管理工作規範》《雅生活集團品質管控紅黃牌考核制度》《雅生活三級品質管理巡查制度》《業戶走訪工作規範》等內部服務標準化文件，不斷完善並規範服務品質的評價標準和服務行為準則，以全面優化服務品質。同時，本集團持續圍繞集團「一區域一項目」的三級組織管理體系，構建「基礎標準+通用規範+項目操作手冊」三級全業態標準化體系，實現集團管標準、區域出細則、項目重實施的分級標準化管理體系，有效推動跨區域、不同環境下服務質量的標準化管理與落地。2022年，本集團累計建立153個住宅物業服務標準，6個作業標準畫冊，8個SOP圖文手冊。

專業服務品質培訓與賦能

本集團堅守服務初心並踐行品質匠心，通過為員工提供包括國家法律法規、行業標準、集團標準化與規範要求等在內的專業職業技能培訓，並打造實訓基地，深化員工對理論知識的理解並提升實戰經驗，全方面提升員工的職業素養，為高質量服務品質護航。

標準化專業培訓

本集團高度重視一線物業員工的專業發展，通過「睿學」培訓平台、區域專項培訓等方式，為一線員工提供豐富的學習資源與培訓機會，以提升其專業職業素養，以專業化、標準化服務於客戶。本年度，本集團物業服務板塊各區域及項目積極組織以下類型培訓：

法律法規、行業標準培訓

- 定期開展針對《中華人民共和國民法典》《物業管理條例》《中華人民共和國治安管理處罰法》等法律法規進行主題培訓；
- 針對《業主房屋驗收規範培訓》《商品房法律知識培訓》《物業市場拓展基礎知識》等行業標準、內部標準開展培訓。

品質管理培訓

- 定期開展品質標準化專項培訓，宣貫服務品質標準化及品質考核標準、業務走訪工作規範及400熱線訴求處理等各項服務品質指標要求。

專業崗位技能培訓

- 制定完善的一線專業崗位技能培訓計劃；
- 定期為員工提供設施設備的工程維修維保、電路故障搶修、消防應急、斷電斷水應急等專業技能培訓；
- 定期組織一線專業崗位員工參與專業技能競賽。

成員企業服務品質融合培訓

- 加強本集團服務理念和要求的宣貫，促進企業文化融合；
- 開放優質的品質管理培訓資源，通過「睿學」培訓平台嘗試打造賦能成員企業的专业培訓計劃。

案例分享：雅生活代表團在「羊城工匠杯」職業技能競賽選拔賽榮獲佳績

2022年8月，「羊城工匠杯」廣州市物業管理行業第二屆職業技能競賽賽前培訓及選拔賽開賽。本集團粵華物業代表團在選拔賽上沉著應戰，充分展現了本集團物業服務行業人的專業素養和精神風貌，並最終從參賽的42家物業企業285名選手中脫穎而出，榮獲佳績。



「羊城工匠杯」競賽現場

本年度，各類培訓的具體開展情況如下：



法律法規、行業標準培訓

344 場次

6,452 參訓人次

總培訓時長 **1,407.5** 小時



品質管理培訓

1,340 場次

26,656 參訓人次

總培訓時長 **4,982** 小時



專業崗位技能培訓

321 場次

7,272 參訓人次

總培訓時長 **2,080** 小時



成員企業服務品質融合培訓

73 場次

559 參訓人次

總培訓時長 **640.5** 小時

打造實訓基地

2022年，本集團精心打造並啟用雅生活華南區域實訓基地，為工程管理、技術人員以及一線服務人員提供一個交流、學習、實踐的平台，以持續提升物業服務品質。該實訓基地配備培訓室、實操區、資料室、綜合佈線培訓室，並鋪設物業工程維護保養的主要系統設備，如消防報警系統、閉路電視系統、道閘系統、分提供條系統、綜合網絡佈線等，其實操系統根據全國物業技能競賽參賽項目配備，符合目前最新工程實踐培訓內容，並可滿足社區實際服務需求。



實訓基地啟動儀式



實操區域參觀

五分行動

本年度，本集團以客戶滿意為核心，持續開展「五分行動」，圍繞服務形象、社區環境、設施設備維保、秩序維護等多維度，通過提升服務人員形象、改善社區環境等舉措實現對社區空間煥新，全面提升服務品質、人居環境舒適感和客戶生活體驗感。截至報告期末，「五分行動」覆蓋到全國717個社區項目。

案例分享：煥新社區綠化帶，提升社區環境品質

2022年，本集團運營的天津雅居樂樂賓府項目為營造潔淨、舒適的居住環境，集團一線員工對該社區綠化帶開展缺株補種工作。通過將枯木拔起並栽種新樹苗，結合精細化養護工作，完成社區綠化帶的綠化煥新工程，為社區增添無限生機，進一步提升社區環境品質。



拔除光禿樹木



整改後效果

亮劍行動

本年度，本集團開展「亮劍行動」加強各項目的服務品質檢查工作。該行動圍繞「堅守底線、品質鑄基」、「五分行動、品質提升」、「傾聽有聲、響應閉環」、「崗位帶教、文化傳承」、「設備護航、風險保障」五大專題，建立涵蓋現場品質提升、員工培訓、設施設備維修保養、客戶感受及評價等多維度的三級品質巡檢制度，加強項目定期或不定期的全方位檢查工作，督促項目服務品質管理與提升，並嚴格控制風險，完成集團下達的指標。

標杆打造

本集團傾力打造服務標杆項目，通過升級項目的監控中心整體系統、綠色環保系統、保障消防設施設備平穩運行、標準化服務流程與要求等舉措，啟動項目標杆化，建立可複製的標杆項目創立全套標準，全面提升項目服務品質與管理水平，致力成為物業服務行業的標杆先驅者。本集團在管的中華藝術宮、深圳市民中心、海南清水灣等數個項目獲評2022中國物業服務行業示範基地。截至報告期末，本集團累計打造標杆項目66個，獲得客戶和業界的高度贊許。

案例分享：服務北京冬奧場館 — 崇禮太子城冰雪小鎮

2022年，本集團駐北京冬奧場館的服務團隊齊心協力，以默契的配合、明確的分工完成每日的場館周邊和場館封閉線內的掃雪鏟冰、衛生消毒、疫情防控及匹配服務物資等工作，高效地維護著冬奧場館之一的崇禮太子城冰雪小鎮的物業日常運轉，保證冬奧賽事的有序進行。本集團服務團隊不負所托，向國家、向全世界交上一份零疫情、暖服務的完美答卷，展現「金牌服務」品質。



本集團駐冬奧場館服務團隊

2) 工程管理

工程管理質量是物業服務品質中的重要部分，本集團不斷完善工程管理內部管理制度，制定並落實《公共設備、設施管理規程》《中央空調操作保養規程》《電梯維保監管失職問責管理辦法》《配供電系統操作保養》等內部制度，規範社區內公用設施設備的維修維保工作流程和管理工作，確保設施設備正常運行。

本集團使用EBA系統(建築設施及能耗管理系統)實時監控設施設備的運作情況，該系統利用物聯網技術，可實現壓力探測、水位報警、設備運營狀態監測等功能，並能及時通知工程人員對存在故障的大型設施設備如空調、電梯等進行維修維保，保障設備正常運作，維護業主日常生活品質。



EBA系統管理介面

3) 社區環境管理

社區環境的管理水平極大地影響客戶滿意度。本集團不斷加強社區環境管理，完善綠化養護、病蟲防治、日常保潔、景觀水池維護、垃圾處理等方面的內部工作規程和要求，進一步規範社區環境管理工作標準。同時，本集團積極利用如智慧清掃車等機械自動化設備，並加強對環境管理人員的培訓，全面提升社區環境管理水平。此外，為積極回應業主對優美舒適的居住環境的訴求，本集團響應國家落實環境保護的政策要求，目前有超三分之一的項目已開展並落實垃圾分類等環保舉措。





案例分享：中山凱茵新城煥新小區景觀

2022年4月，本集團華南區域對中山凱茵新城社區內接近3,000平方米面積的園林水景池開展改造煥新行動。本次行動，通過疏通水道，清淤底坑，補種水系植物2,000余株，重新建立水系系統循環，並在水池水質清澈後投放錦鯉等觀賞魚類，獲得居民的一致好評。



中山凱茵新城煥新景觀



4) 社區安全與秩序管理

本集團高度重視業主的生命和財產安全，以保障社區安全與秩序作為生命線，制定並落實《消防安全管理工作規程》《突發事件或異常情況處理規程》等內部制度，強化對社區安全與秩序的管理，通過嚴格落實疫情管控舉措、制定消防等突發事件預案、進行消防大檢查、安裝高空拋物監測攝像頭、防範及應對極端天氣災情等舉措，守護社區安全與秩序。



疫情常態化管理與防控

本年度12月以前，針對全國各地散點、反復爆發的新冠疫情，本集團積極響應政府防疫政策和社區防疫防控工作部署，強化防疫管理、落實防疫宣傳、積極配合政府守好第一道防線，以保障業主生命健康。

案例分享：本集團華南區域齊心「戰」役，守護健康

2022年，在嚴峻複雜的新冠疫情防控時刻，本集團華南區域各地高效執行防疫工作，測體溫、管理社區進出人員、清潔消毒、物資配送、清理隔離業戶垃圾等工作有序开展，全員盡最大努力落實防疫措施，速度與溫度並存，堅決築牢群防群治堅固防線，切實保護業主的健康安全，以貼心的服務、真誠的態度，獲得業主們的好評及贊許。



本集團華南區域社區齊心抗疫

同時，為解決隔離業主物資緊張的燃眉之急，本集團物業人員及時收集業主需求，承擔起分發配送物資的重擔，保障業主的食品供給與正常生活。2022年12月起，本集團根據國家《關於進一步優化落實新冠肺炎疫情防控措施的通知》，及時調整社區及項目疫情防控政策和措施，全面開展辦公場所消殺工作。同時，本集團為業主提供抗原檢測試劑盒等必要防疫物資，並配合政府宣傳防疫、居家治療等知識，幫助業主科學應對新冠疫情。

社區安全與秩序管理

2022年，本集團持續升級社區安防設備，結合大數據、物聯網等新技術，在華南區域多個社區安裝高空拋物監測攝像頭，搭建數字化監控設備，並應用無感通行等設備，大幅提升社區安防能力和安全性。

此外，本集團持續完善《消防安全管理規程》等消防安全內部管理制度，規範消防安全工作流程和標準，同時定期開展消防安全演習、普及消防安全應急知識等活動，以提升全社區應對消防安全緊急事件的應急能力。同時，本集團對非機動車車輛停放與安全管理開展整治行動，對日常巡查中發現亂停亂放的電動車，統一將其停放到指定地點；禁止業主將電動車入樓入電梯的行為，並在非機動車充電樁附近配備滅火器等消防設施，防範電動車安全隱患，保障業主的居住安全。

案例分享： 119消防日全國聯動消防演習，鞏固社區消防安全防火牆

2022年11月，本集團全國300多個社區聯合當地消防部門先後開展消防應急演習、隱患大排查、樓道雜物清理等專項行動。行動中，本集團邀請業主親自參與模擬滅火、參觀消防車、學習消防設施設備使用、參與安全知識宣教等環節，以普及居家用火、火災處置、逃生自救等消防知識與技能，全面提升社區的消防安全水平，築牢社區消防安全防火牆。



119消防日消防演習活動現場

防汛应急管理

本集團制定《防汛應急預案》等多項內部制度，不斷規範應對汛期、颱風、暴雨等極端天氣搶險準備工作流程。當極端天氣預報信息發佈後，本集團將及時開展風險隱患排查、疏通排水管網、準備應急物資設備等工作，以高效應對極端天氣，降低對業主帶來的可能影響。

案例分享：華南區域聞「汛」而動，啟動一級應急預案，全心守護業主

2022年5月，華南多地迎來大暴雨，本集團華南區域各項目根據氣象預警信息，立即啟動一級應急預案，有序部署防汛專項計劃，做好防汛物資準備、設備設施檢修、公區安全風險排查、對業主發佈暴雨警示等工作，以減少暴雨對業主和日常運營帶來的影響。物業服務一線人員齊心作戰築起堡壘，全心守護業主生命和財產安全，獲得業主一致好評與感謝。



暴雨前應急準備



暴雨中築壩防倒灌

5) 打造多彩社區

本集團持續為業主營造溫暖、舒適、充滿生活氣息的社區生活環境，各項目通過舉辦豐富多彩的社區活動，促進鄰裡友好互動交流，不斷完善友善和諧社區的構建。2022年，本集團共計開場5,339場社區活動，包括但不限於健康類、家庭親子類、藝術類、節日類等。

案例分享：「藝術自造+」兒童藝術節探索「小雅城堡的秘密」

2022年，本集團開展以「小雅城堡的秘密」為主題的「藝術自造+」社區兒童藝術節活動，鼓勵兒童通過觀察、想像、感知、探索等方式重現自然生命的力量。活動以線上為主、線下為輔的形式開展，引導兒童進入童話故事，圍繞「大自然的顏料」展開自然植物與藝術作品結合的創意創作，並進行評選、展示。活動覆蓋118個項目，合計吸引3,085人次參與，獲得業主們的積極參與和高度讚譽。



「藝術自造+」兒童藝術節活動現場

案例分享：中秋月下有約，共賞秋月

2022年，本集團開展「中秋月下有約」活動，活動內容包括慰問社區內獨居長者、派送節日小禮品等，並開展月滿遊園會，舉辦製作月餅、傳統古風市集、趣味小遊戲、露營賞月等活動。該主題活動覆蓋166個項目，共計舉辦活動514場，吸引27,397人次共同參與，受到大量業主的褒獎與認可。



中秋月下有約活動現場

此外，隨著人口老齡化趨勢顯現，本集團積極對社區進行適老化改造，為老年業主提供更方便舒適的生活服務。截至2022年12月31日，本集團服務的成都雅居樂花園、騰沖雲南原鄉、成都鉅雅苑、重慶雅居樂豪園、重慶雅居樂國際花園等多個項目已引入社區老年食堂、老年活動中心、社區棋牌室、乒乓球室、社區圖書館等設施，解決老年業主的社交、餐飲問題，讓業主在社區內老有所養、老有所樂。



老年活動中心



社區圖書館



社區棋牌室

2. 智能化及多元化服務

本集團在為社區及業主提供多元化品質服務的同時，圍繞業主對智慧城市和智慧社區服務的期待和需求持續發力，緊抓智慧物管的風口，佈局智慧城市服務和多元化業主增值服務，致力於為業主提供最便捷、優質、體驗感佳的生活服務。

2022年，本集團持續借助互聯網、雲計算、物聯網等信息科技，通過技術升級改造智能化運營及管理平台，梳理並整合集團業務涉及的各大生活場景，打通集團內部OA系統、合同系統、財務系統等各大系統，有效提升組織能效。此外，本集團數字化建設在本年度取得重大進展，進一步完善生產運營管理系統等組織流程共享平台搭建，加快建設科技專業運營平台和數位城市平台，全面提升組織能效和服務效率，以數字化建設引領服務品質提升。

1) 智慧城市服務

本集團城市服務業務板塊以「4+X」服務體系為基礎，圍繞「大環衛、全覆蓋」的總體佈局，以智能化環衛服務體系和標準為引領，根據人口、空間、資源和環境等生態要素的多樣化組合，不斷創新產品體系和服務標準，搭建覆蓋城市(City)、縣鎮(County)、鄉村(Countryside)三大領域的「3C」產品系，進一步聚焦鄉村人居環境提升、縣鎮全域治理和市政一體化等服務整合模式。本集團城市服務板塊以「百姓滿意、政府放心」的理念為己任，依託成熟的環衛一體業務體系，持續試點水域與海域保潔、基礎設施管養、智慧公廁、智慧垃圾場管理等新領域，進入市政一體化市場，不斷為城市提供高品質、高標準的環境衛生治理服務，締造適宜人居的城市環境。

本年度，本集團持續通過資產管理平台系統、智慧城市環衛信息化管理服務平台等，不斷提升城市服務工作的效率和管理效能，推動城市服務智能化進程。

資產管理平台系統



- 資產管理平台系統可實現運營資產的全週期管理，包括資產基礎信息、資產變更、資產運維、資產使用、資產盤點、報表分析等。
- 本集團通過資產管理平台系統對城市服務環衛車輛信息的使用情況進行分析，加強對車輛報修、保養的管理，實現資產透明化和精細化管理，以提高資產利用率和城市服務管理的精細度。

智慧城市環衛信息化管理服務平台



- 本集團旗下雅生活明日環境發展有限公司(「明日環境」)自主開發的智慧城市環衛信息化管理服務平台，可整合多種物聯網、定位技術等。該平台通過建立統一的信息管理系統，實現對垃圾分類、垃圾收集、垃圾清運及分類處置環衛服務過程中人、車、物、事的全過程實時管理與監控，使環衛作業中出現的問題能夠及時發現並快速解決，全面提升環衛作業質量。

此外，為提升城市服務業務的服務品質，本集團積極參與相關資格證書的申報與認證，打磨城市服務標杆項目，探索多元化的城市服務模式，並積極佈局全國市場，持續深耕城市協管治理的高效解決方案，為中國城市建設貢獻企業力量。

獲得認證

本集團在深耕城市服務的同時注重服務品質保障，積極申請各項認證與資質，已獲得高空作業企業服務資質證書、ISO9001質量管理體系認證、環衛清潔服務企業資質證書、市政環境清潔維護服務標準化資質等認證與資質。

市政一體化

本集團已中標西安航空基地轄區、永清縣城鄉環衛一體化等多個市政一體化項目，為城市提供一體化高標準高品質城市服務，煥新城市形象。

全國佈局

本年度，本集團積極拓展城市服務的區域佈局，本年度新進入廣東省深圳市、海南省文昌市、湖北黃岡市、陝西大同市等多個全國重點城市，加速推動全國化佈局的進程。

未來展望

未來，本集團將充分挖掘公建服務的經驗及資源優勢，定位城市綜合服務價值鏈的中高端，進一步打磨服務產品，形成高效的城鄉協管治理解決方案，積極參與中國城市建設發展新進程。

案例分享：本集團傾力打造城市服務標杆項目，為行業樹立模範

本集團城市服務公司打造品質標杆——龍井示範項目，通過開展「裸露垃圾清除行動」、強化清掃保潔、提高公廁服務質量、煥新城市垃圾桶等舉措，提升龍井項目的服務質量。該標杆項目打造行動共計發動員工715人次、開展環境衛生整治235次、清運裸露垃圾171.5噸，為全市32個社區更換近500個全新立式垃圾桶；同時，對公廁建立檔案，以及時維修更換設備，提升公廁服務質量。

該標杆項目全面加強集中治理和長效管理機制，提升作業成效，助力城鄉環境衛生整治工作的制度化、規範化，努力為龍井城鄉打造優美的宜居環境，並為行業做出表率。



龍井項目城市清掃現場

2) 智慧社區與物業服務

2022年，本集團持續利用物聯網、人工智能、大數據等信息技術，積極攜手科技巨頭打造和升級生產運營管理平台及科技專業運營平台(雅管家)等數字平台，進一步升級集團的智慧服務台賬和工單系統，加強服務品質數字化管理，有效提升社區智能化水平，推動物業服務品質提升。此外，本集團持續加強雅管家智薈空間小程序、社區智慧通行系統、反向尋車系統等智能化系統的推廣，讓更多業主享受智慧生活方式，獲得最便捷的智慧生活體驗。

生產運營管理平台

生產運營管理平台以計劃和工單為主線、以設備設施台賬為基礎，通過該平台的數據可視化看板可實現日常運營的標準化管理，有助於完善項目服務品質的全過程管理與監控，進一步推動服務品質的提升。截至2022年12月31日，共有481個項目上線生產運營管理系統，共制定9,966項運行計劃，完成3,862,679張運行工單，工單整體完成率達92.2%。

科技專業運營平台(雅管家)

2022年，本集團上線雅管家主數據平台，通過規劃及搭建項目主數據和業務中台(訂單中心)、服務工單、雅管家App、樂享薈商城等業務生態系統的應用，加強業務協同、數據協同及生態協同。該平台能有效聚焦客戶需求和體驗，將獲客與對客服務匹配集成，連通生態企業服務，通過業務中台和數據中台採集全域數據，實現集團的數據資產管理，推動存量業務的增值，並賦能下游數據。

截至報告期末，本集團已完成雅管家住宅和商寫兩大類基礎主數據，涵蓋約824個項目。同時，樂享薈商城於2022年8月上線，覆蓋全國各區域與180家成員企業。此外，本集團進一步升級該平台的維修、諮詢、服務、投訴等智慧服務工單體系，有效提升物業服務品質管控與服務保障，實現對項目整體運行的高效監管。

雅管家智薈空間小程序



雅管家智薈空間小程序系統面向智慧樓宇客戶應用端，向C端使用者提供商寫空間服務，支持共享停車、代泊停車、臨停繳費、會議預約等功能，可同時滿足6,000人次的停車需求，為客戶辦公生活提供便利支持。

社區智慧通行系統

- 社區智慧通行系統由智慧通行系統、AI 視頻監控系統、智慧停車系統等板塊組成；
- 通過智慧通行系統與AI 視頻監控系統，為社區業戶提供方便、快捷和安全居住環境，提升業主對生活與智能化結合的體驗感；
- 智慧通行系統在社區安防、門禁管控、無接觸通行、驗證識別與測溫通行、險情預警等方面提供重要幫助。截至本報告期末，該系統已在全國約102個項目運行，實現業主自主通行，訪客自助通行，提高出入管理安全；
- 為進一步提升業主的居住體驗，截至本報告期末，集團進行智慧停車系統升級，提高了車輛識別效果和操作便利性，使業主出行更便捷，已在華南及華東區域約20個項目試點上線，並將逐步推廣至全國。



3) 多元化業主增值服務

本集團根據不同年齡層段業主對生活需求的探索，努力創新拓展多樣化的社區生活服務，持續推動多元化業主增值服務創新。本集團聚焦居家服務、家裝宅配、租售服務、零售業務與空間運營等多元社區增值服務，探索不同業態的跨界服務模式，如家政與物業管理服務聯動、上門維修與家政融合等，豐富增值服務的多元化與提升便利度，並落實增值服務品質提升舉措，為客戶提供全方位的生活服務，滿足客戶需求。

本年度，為全面提升多元化業主增值服務品質，本集團制定並落實《公共資源產品手冊》，進一步規範服務標準、標準化廣告宣傳規程、定期考核合作供應商、考核服務人員專業技能等工作內容。同時，本集團通過在公共資源管理系統建立數字化台賬，實現對滿租率、合同時長、資源盤活利用率等數據進行視覺化運營管理，高效提升資源利用及合同履約管控能力。截至報告期末，數字化台賬已覆蓋439個項目。



《公共資源產品手冊》



數字化台賬視覺化介面



「物業服務+家政服務」服務模式再創新

2022年，本集團以「51家庭管家」品牌，將「物業服務+家政服務」服務模式向更多社區推廣，為業主提供高端保潔、母嬰護理、養老護理、居家養護等家政服務。此外，疫情期間，本集團有序開展社區入戶消毒工作，有效阻止病毒傳播，讓業主獲得更有保障、快捷便利、安全放心的生活服務。截至2022年12月31日，該模式已推廣至近百個在管住宅項目。



「物業服務+家政服務」服務模式

專業家庭維修服務

本集團與重慶啄木鳥網絡科技有限公司持續攜手深耕C端專業家庭維修服務，為客戶提供家電維修、清洗等上門服務。上門維修員工已統一配備工具箱、穿著專屬工裝、充分接受專業培訓、統一上門服務標準，打造專業化的維修團隊，滿足業主的維修需求。本集團進一步豐富居家業務的產品線，為未來存量市場的深耕做好佈局。此外，該合作服務收費標準全國統一、公開透明，無隱形消費，更好地維護業主的知情權益。



啄木鳥上門家電維修



3. 客戶權益維護

本年度，本集團在客戶權益維護方面持續發力，多措並舉及時響應客戶訴求，致力於提升客戶滿意度。同時，本集團繼續豐富客戶投訴接收渠道，落實客戶訴求反饋標準化流程，開展客戶滿意度調研，加強與業主溝通合作，推動客戶滿意度穩步提升。

1) 及時響應訴求

為保證能夠及時接收客戶的反饋並解決客戶訴求，本集團持續優化客戶投訴渠道及處理流程。本集團根據《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關規定，制定並落實《客戶要求管理工作規程》《400投訴處理獎懲辦法》《客戶滿意度調查工作規程》等投訴相關內部制度，明確工作流程與員工職責，確保業主和客戶的投訴和建議能夠及時傳達、迅速跟進，保障投訴處理的時效性，提升客戶訴求處理的速度與質量，提升客戶滿意度。

投訴處理渠道與流程

2022年，本集團繼續拓寬接收客戶訴求和意見反饋渠道，已設置來電、來信、來函、網絡郵件、來訪、轉交客戶投訴、雅管家APP和400集成指揮中心等多種渠道接收客戶訴求與意見。此外，本集團每月定時開展物業服務經理接待日，面對面聆聽客戶訴求，高效接收與解決業主意見和問題。針對業主增值服務線上商城「樂享薈」，本集團持續完善「樂享薈」線上商城的售後服務，通過線上客服快速處理線上商城客戶問題，不斷提升客戶對社區商城的使用體驗。

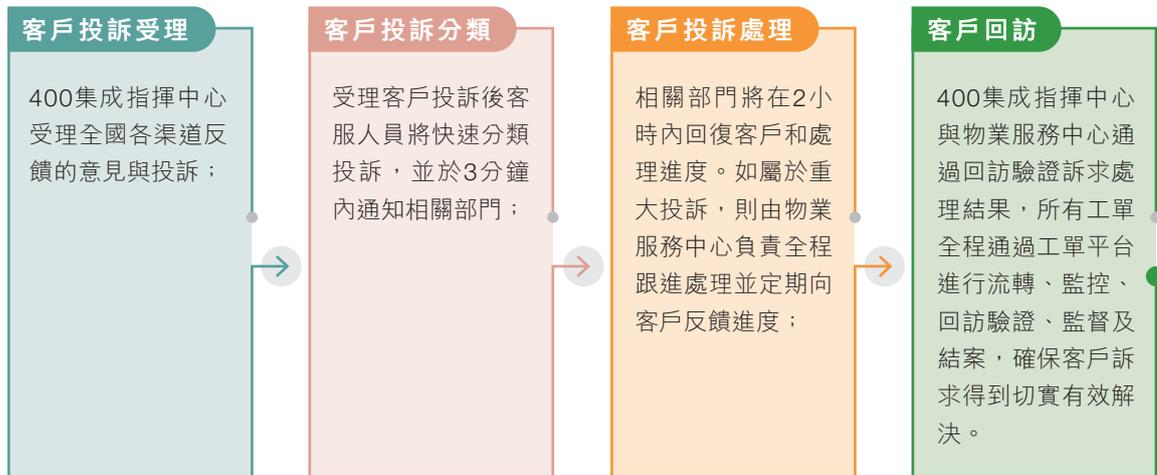
案例分享：經理接待日，零距離傾聽業主心聲

2022年，為零距離傾聽業主心聲，滿足業主需求，有效解決業主困惑，本集團海南區域每月開展經理接待日活動，詳細收集並記錄業主訴求與建議，並進行分類整理、針對解決及總結複盤。本次活動提升了物業服務與業主需求的有效匹配度，獲得業主的一致讚賞。



經理接待日活動現場

本年度，本集團持續升級400集成指揮中心系統，將400集成指揮中心的雲呼系統與知識庫打通，全面提升客服人員工作效率，使客服人員日均訴求及意見反饋受理通話量提升30%，平均受理時長縮短25%。400集成指揮中心負責受理客戶通過各種途徑表達訴求的跟進與處理全過程，並通過回訪驗證訴求處理結果，監督結案，具體流程如下：



400集成指揮中心客戶投訴處理流程

截至2022年12月31日，400集成指揮中心共接到客戶來電約24.11萬通，其中報修類4.76萬宗，服務類10.78萬宗，諮詢類8.37萬宗，建議或表揚類2,040宗。客戶投訴處理情況如下所示：



同時，為保證客戶訴求和意見反饋的收集及處理工作有序高效運行，切實維護廣大客戶權益，本集團制定並落實《雅生活物業訴求處理獎懲辦法》《集成指揮中心「黃紅黑」考核體系》等體系文件，對客戶服務質量、工單處理效率與質量、風險預警等進行監管，確保客戶訴求得到及時有效解決。

2) 提升客戶滿意度

本集團堅持為客戶提供優質、及時、全面的服務，通過開展客戶滿意度調研，及時了解客戶心聲，持續完善服務質量。

集成指揮中心滿意度調研

2022年，本集團400集成指揮中心聯合各區域及物業服務中心，結合電話溝通、雅管家App推送、線上掃碼、短信連結、入戶走訪等方式開展客戶滿意度調研，調研涉及322個服務中心。本年度滿意度調研沿用秩序管理、環境管理、工程管理、客戶服務、投訴處理、社區文化、疫情防控、VIP客戶調研八大指標，調研對象以穩定期、成熟期項目業主為主，磨合期業主為輔。截至2022年12月31日，滿意度調研共採樣5.2萬份，協助本集團更深入地了解業主訴求、分析服務難點、提升業主滿意度。基於滿意度調研結果，本集團每月輸出調研分析報告，深入探討業主的共性關注點，明確重點改善方向，提升服務品質。

滿意度調研抽取樣本

5.2 萬

邀請業主擔任「服務督察員」

2022年，本集團繼續邀請熱心業主擔任「服務督察員」，參與到社區共建共治共享之中。「服務督察員」圍繞社區安全、客服管家、綠化清潔等專項主題，通過拍攝記錄、文字評價等方式多維度開展品質調查，對本集團物業服務工作提出整改建議。2022年，共有4,752名熱心業主報名服務督察員，通過培訓篩選，774名業主參與到服務督查工作中，覆蓋全國26個省、402個社區。根據「服務督察員」的檢查結果，本集團累計下派4,134個專項整改任務，整改完成率達93.1%。

整改專項任務

4,134 個

整改完成率

93.1%



4. 客戶信息安全與隱私保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》，制定並落實《信息系統安全與運行管理制度》《信息系統用戶帳號及權限管理》《網絡安全管理規範》等內部信息管理制度，明確客戶隱私與個人信息保護工作的流程與職責。同時，本集團及時更新《信息系統個人敏感性數據安全管理系統》、雅管家APP《用戶隱私政策》等個人信息相關的內部政策，進一步規範及管理客戶信息，提升客戶信息的安全等級，防範信息洩露風險。

本集團採取多項措施保護客戶信息安全與隱私，包括但不限於以下內容：

權限審核

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

信息加密儲存

各業務系統用戶密碼採用加密保存，關鍵數據信息內容配置特殊執行權限，加密處理保證數據安全。根據密碼策略定期更改密碼，提高信息安全性。

信息安全風險自查

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

強化敏感性數據保護

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

個人信息使用協議提醒

用戶登錄雅管家APP時會彈出個人信息使用相關協議提醒，協議內容涵蓋雅管家APP如何收集、使用、處理、存儲用戶個人信息，確保客戶知情個人信息如何被使用及適用範疇。

2022年，本集團未發生消費者及用戶隱私數據洩露、丟失或信息系統被非法訪問、攻擊等重大信息安全事件，全年系統無故障率近100%。

5. 知識產權管理

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

截至2022年12月31日，本集團累計獲得已授權發明專利6項、外觀設計專利7項、已授權實用新型專利23項、軟件著作權專利71項和註冊商標184個。

6. 助力行業發展

2022年，本集團持續開展與外部企業在信息化、數字化建設方面的合作，積極攜手科技企業共建智慧運營平台等信息系統，以深化物業服務的信息化建設，推動行業的智能發展；積極參與行業數字化建設經驗分享等活動，為同行提供數字化建設思路與落地參考經驗，引領行業共同優質發展；參與住宅類物業服務規範行業標準的制定，多方面推動行業發展進程。

案例分享： 成立雅暢科技，共建智慧停車運營平台

2022年6月，本集團與眾暢科技有限公司合資成立雅暢科技(無錫)有限公司(「雅暢科技」)，共建社區智慧停車運營平台，以大力提升社區停車運營管理信息化、標準化、集約化水平，助力提升服務品質。本次合作實現雙方的資源互補，充分發揮各自資源優勢，提升停車場的統一管理水平，促進物業管理行業停車場管理能效提升。

案例分享：「C10圓桌派」賦能物業管理行業數字化深耕

2022年6月，「C10圓桌派」物業服務專場在廣州舉行，本集團與同行數字化領軍者齊聚一堂，就物業數字化建設進行深入交流。在活動中，本集團代表發表「物業服務數字化落地與釘釘的價值實現」主題演講，分享物業管理行業數字化解決方案的落地成果等內容，獲得參會人員的認可與肯定，為行業數字化建設注入強心針，有利於促進行業數字化轉型升級。



「C10圓桌派」現場

此外，本年度，本集團持續積極參與物業服務的安全生產標準化、服務規範及綠色物業方面的標準制定，引領行業健康、綠色、高標準發展。其中，本集團參編的《物業服務企業安全生產標準化規範》(T-GDPAWS 9-2022)已於2022年4月13日發佈，該文件對物業服務企業開展安全生產標準化建設提供明確指引。同時，本集團基於運營經驗不斷推進《住宅物業服務規範》《綠色物業管理導則》等服務品質團體標準規範文件編制，進一步推動物業管理行業的綠色高品質發展。

本章關鍵績效



員工培訓場次：
23,441場次



員工培訓滿意度：
9.6分



「睿學」培訓平台線上課程：
3,357門



「睿學」培訓平台培訓滿意度：
96.5%

本章回應

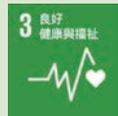
重要性議題

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

聯交所關鍵績效指標

B1僱傭：B1.1
B2健康與安全：B2.3
B3發展與培訓：B3.1、B3.2
B4勞工準則：B4.1、B4.2

SDGs



本集團積極踐行以人為本的管理理念，建立健全內部人力資源管理制度，貫徹落實員工各項基本權益保障；積極組織培訓與團隊建設活動，努力為員工提供平等發展機會和廣闊發展平台，促進團隊持續進步；加強多元和包容的企業文化建設，通過豐富的員工福利與關懷活動，為員工打造健康安全的工作環境和溫馨的工作氛圍；完成2022年員工滿意度調研，認真傾聽員工心聲，將員工需求融入集團業務發展中。



2022年，本集團榮獲「2022中國物業管理行業最佳僱主」、「2022中國人才管理文化典範大獎」、「2022實習僱最愛僱主」、「第一資源2022人力資源先鋒僱主」等重要獎項，彰顯本集團人才發展、人才吸引、人才管理等方面的實力。

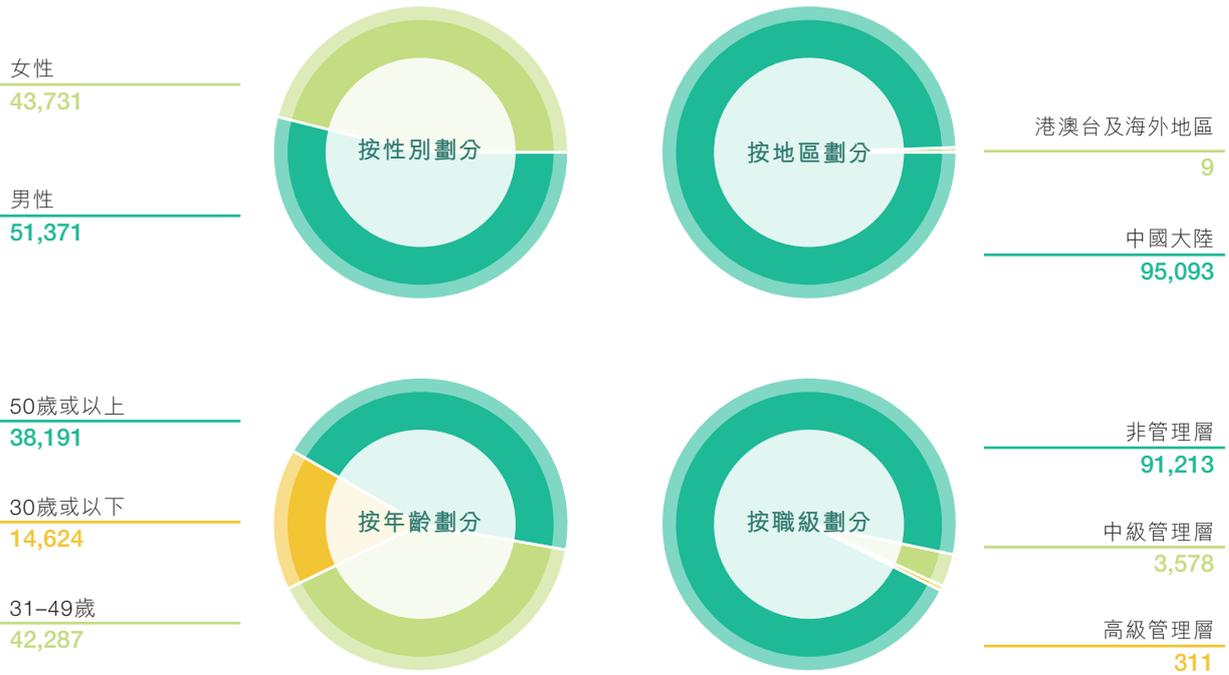


「2022中國物業管理行業最佳僱主」證書



「2022實習僱最愛僱主」海報

截至2022年12月31日，本集團的員工總數為95,102人，按性別、年齡、地區、職位級別劃分的員工數據如下：



1. 員工權益

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

1) 合規僱傭

本集團尊重並遵循國際勞工組織和聯合國全球契約十項原則，制定並執行《勞動合同管理制度》等僱傭管理內部制度，不斷健全公開、公平、公正、擇優錄用的選人和用人機制，規範選拔、錄用、轉正、調崗的流程，持續豐富員工溝通與互動渠道，全面保障員工的合法權益。此外，本集團禁止聘請未滿法定勞動年齡的勞工，堅決抵制強制勞動、就業歧視和騷擾虐待等不當行為，以積極回應《就業和職業歧視公約》《禁止童工勞動公約》《廢止強迫勞動公約》等國際勞工組織八項基本公約。

本報告期內，本集團未發生僱傭童工、強制勞工、職場歧視等情況。

招聘

本集團制定並實施《招聘管理制度》《招聘面試管理辦法》等內部管理制度，明確招聘工作的要求、流程與規範，以確保招聘工作的公平、公正、公開。本集團在員工招聘、入職審批、入職報到等各環節通過合法身份證明、背景調查等方式核實員工身份，如發現低於法定勞動年齡或身份信息不實者，將即刻停止錄用。本集團按員工類型與所有員工簽訂實習協議、勞動合同或聘用合同，明確僱傭方及勞動者的合法權益，並按照崗位要求、個人能力等標準進行公平錄用，不因個人民族、種族、國籍、性別、宗教、年齡、性取向、政治傾向、婚姻狀況等社會身份差異而歧視招聘者及勞動者。

用工

在用工過程中，本集團杜絕強制勞工現象，不強迫延長工時。本集團人力行政中心通過考勤月報加強工時管理，並按規定予以加班補償。本集團已建立員工內部溝通機制和舉報人保護制度，若發現存在強制勞工，本集團將啟動內部調查並對失職人員問責，同時對被強制勞動的員工進行補償。對於靈活用工情況，本集團依法依規與個人簽訂《非全日制勞動合同》，與外包單位簽訂《業務外包合同》，並依規購買僱主責任險，保障外包員工的合法權益。



離職

本集團已建立完善的員工解僱溝通及調查機制。對於主動離職的員工，一方面，本集團人力行政中心及業務部門按照《離職管理制度》與員工溝通並予以挽留，如因住址變動或家庭生活等原因，本集團將給予全力幫助和指引；另一方面，本集團尊重員工的自由選擇，按照《人事管理規定》與員工進行離職溝通及合同解除和終止等工作程序，並根據國家相關法律規定予以離職健康體檢、補償等。

為支持本集團業務迅速發展的步伐，一方面，本集團提出多元共融的人才儲備和培養策略，積極通過校園招聘和社會招聘等途徑招募人才，並持續優化員工結構，促進員工性別、年齡、地區、學歷背景等的多元化構成，為本集團的轉型升級與發展提供充實的人才資源。另一方面，本集團宣導職場包容，在滿足業務運營的情況下，積極為社會殘障人士、退伍退休人士、大齡農民工(如45歲以上、農業戶口、高中以下學歷等)等群體提供就業機會與相應的社會福利保障，使其有機會發揮自己的勞動價值並得到充分的勞動保護。

本年度，本集團已聘用超過300名殘障人士、超過160名退伍軍人、近1,500名大齡農民工，並為至少1,300名退休人士提供返聘機會。

2) 薪酬福利

本集團高度重視薪酬福利體系的建設，制定並實施《員工手冊》《福利管理制度》等內部制度，以書面形式約束並保障員工依法獲得勞動報酬，以及法定社會保險、休息時間與公眾假期等合法權益，同時為員工提供形式多樣的福利補貼，並積極組織豐富多彩的員工關懷活動。

薪酬方面，本集團參照行業平均水平及內部薪酬體系建立薪酬標準，已搭建基於績效表現的靈活薪酬結構並適用於全體員工。針對表現優異的突出人才，本集團依據績效激勵制度予以適當獎金激勵，以充分調動員工業績的積極性，促進優秀人才保留。

2022年，本集團啟動全面薪酬體系優化項目，主要聚焦一線員工薪酬水平的地區競爭力及增強薪酬激勵性等；通過梳理一線人員薪酬現狀，綜合分析其地區係數與市場水平，加強固定薪酬水平與市場接軌，提升一線員工、市場拓展崗位及項目經理薪酬激勵的力度，以增強員工薪酬的市場競爭力，有效強化員工工作的自驅力。

2. 培訓與發展

本集團高度重視內部人才團隊的建設與培養，制定並落實《學習與發展管理制度》《新員工學習與發展管理辦法》《大學生學習與發展管理辦法》《崗位輔導員管理辦法》《員工外派學習及在職深造管理辦法》等內部制度，根據集團的發展戰略與方向，將員工培訓發展納入企業價值觀與戰略體系，細化各類員工的培訓計劃與要求，努力打造與本集團業務發展方向相匹配的人才隊伍。

2022年，本集團共計開展23,441場培訓，參訓人數達91,439人，員工培訓總時數達1,526,094.66小時，平均滿意度9.6分。按性別及僱員類別劃分的培訓數據如下：

僱員類型		受訓比率(%)	平均受訓時數 (小時/人)
按性別劃分	男性	54.56%	15.73
	女性	45.44%	16.42
按僱員類別劃分	高級管理層	0.33%	14.96
	中級管理層	3.84%	20.57
	非管理層	95.83%	15.87

同時，本集團鼓勵員工通過外部學習不斷精進自身的專業知識，支持所有員工考取崗位所需的資格證書、接受再教育及學歷進修，並支持高管參與MBA、EMBA等管理培訓，以更好地賦能組織，促進本集團經營業務的持續進步。此外，本集團為員工梳理了詳細的資格證書清單，對獲得資格證書的員工本集團將為其將承擔相關的培訓、考試等費用。

1) 完善培訓體系

本集團秉承「一生樂學、追求卓越」的核心理念，持續完善覆蓋全員的培訓體系，制定並執行《培訓管理制度》等的內部培訓相關制度，並於2018年成立雅生活學習發展中心(即雅生活學院)，為本集團業務的高速增長提供充足的人才保障，實現員工與集團的共同發展。

2022年，雅生活學院進行體系升級煥新，並提出了服務於集團戰略的五年建設計劃，旨在優化各類培訓資源的配置與組合，確保各層級、各崗位人才的技能與經驗得到充分提升。雅生活學院持續完善「人才發展」、「專業賦能」、「學研文宣」三大培訓板塊，以促進核心管理人才和業務骨幹的培養，提升其專業能力與業務能力，全面助力本集團的戰略落地與企業文化傳播。



2) 重點培訓成果

人才發展篇

人才發展板塊主要由「初芒計劃」、「弘毅計劃」、「躬行計劃」、「韜略計劃」及「樂活π」培訓計劃等培訓專項組成，聚焦核心管理人才和業務骨幹培養，旨在打造「增長型」組織，提升人才密度與厚度，升級人才培養體系。

「初芒計劃」：項目主管培訓

「初芒計劃」主要針對高潛及在崗項目主管，共實施包括賦能、競技、實踐三個主要階段的培養規劃，旨在激發其進取心與責任感，提升轉角色、提思維、精業務、善溝通的能力。

在員工通過推薦、競聘、競選述職等方式成為項目主管後，本集團各區域以線下集訓及線上課程、理論與實踐相結合的方式對其進行專項培養，共涉及十餘個學習主題，以幫助其迅速適應新崗位。截至2022年12月，「初芒計劃」已覆蓋員工500餘名，累計儲備超過1,000名項目主管。



「初芒計劃」培訓現場

「弘毅計劃」：項目經理培訓、卓越項目經理選拔

「弘毅計劃」主要針對高潛及在崗項目經理，旨在培養項目經理保經營、提品質、拓市場、帶團隊的能力。2022年，「弘毅計劃」共完成三個階段的培養計劃，累計儲備項目經理400餘名，有效夯實集團項目管理的中堅力量。

年內，本集團啟動「弘毅計劃」重點項目之一的「百一計劃」，打通項目經理人才盤點、選拔、培育、賦能、儲備、評估任用等全流程鏈條，超過4,000名項目經理共同參與，本次計劃選拔培育出30名「有結果、會總結、愛分享」的卓越項目經理。



「百一計劃」：百裡挑一，薪火相傳

專業賦能篇

專業賦能板塊本年度重點開展包括人力行政、法務合同等專業培訓，旨在使員工深入了解本集團業務需求，提升解決關鍵問題和業務痛點的專業能力，以賦能業務發展。

人力行政專業培訓



為培養複合型人力行政專業人才，本集團開展「任行研修班」。通過內部講師經驗萃取與課程開發，以線下與線上結合的混合式教學方式，為超過150名人力行政專業條線員工開展5場培訓，參訓達674人次，平均滿意度為9.6分。

「任行研修班」海報

法務合同專業培訓



法務合同專業培訓海報

2022年，為規範合同撰寫、合同審核難點及合同風險點等問題，本集團組織開展法務合同專業培訓，覆蓋全國業務相關文員300餘人，增強員工合同規範操作的能力及意識，進一步提高法務合同管理的效率。

學研文宣篇

學研文宣板塊主要包括培訓平台建設、師資體系建設、校企戰略合作等，旨在豐富與整合各類學習與培訓資源，升級組織學習發展體系，增強企業競爭力和團隊凝聚力。

線上培訓平台建設

2022年，本集團繼續推進線上培訓系統的建設，進一步擴充「睿學」培訓平台、「小雅時光」微信公眾號等的學習資源，積極為全體員工提供多元便捷的資源選擇。

年內，「睿學」培訓平台上線600余門全新課程，煥新平台課程庫與目錄，合理劃分為通用、專業、管理、人才4大類目，在豐富課程資源的同時便於員工快速查詢相關課程。同時，為促進各區域與成員企業員工共同成長，「睿學」培訓平台亦為各區域定制專屬課程庫，並通過釘釘系統與成員企業共建共享學習資源。

截至2022年12月31日，「睿學」培訓平台線上課程達3,357門(含內外部課程)，學員線上學習時長共85,084小時，人均學時4.69小時，啟動率達到96%，滿意度為96.5%。該平台榮獲線上教育信息網「2022年第十四屆博奧獎卓越學習項目運營獎」。



「睿學」培訓平台介面

作為面向內部員工的傳播渠道，「小雅時光」微信公眾號繼續圍繞「以人為本」的組織文化理念，打造雅生活特色的企業文化官方傳播平台，通過展現企業文化的「生活之美」、學習型組織的「一生樂學」及人才引進的「與你相遇」共三大板塊，全方位搭建文化倡導、員工溝通、學習成長、人才培養的信息互動平台，全年累計發佈100篇推文。本年度，該公眾號榮獲中國文化管理協會評定的「最美傳播之聲」銀獎、企業文化實踐創新成果二等獎等諸多榮譽。



「小雅時光」微信公眾號介面

師資體系建設

為進一步豐富培訓資源，增強人才發展的內生動力，本集團積極推動內訓師體系建設，並依託雅生活學院推動內訓師培訓和資質認證。同時，本集團制定並執行《內訓師管理辦法》，明確內訓師工作職責、選拔與聘任標準、晉級標準及激勵等，以啟動集團內部知識分享、轉化、沉澱和管理，進一步助力人員效能提升，賦能集團經營業績的持續增長。本年度，本集團內訓師總數有338人，為內訓師培訓的時長達331,204小時。

校企戰略合作

本集團持續加強校企合作，促進產學深度融合，積極與各高校攜手培養物業領域的管理專才。目前，本集團已與復旦大學、廣州大學等多個科研院校開展人才培養戰略合作，以豐富本集團的人才儲備，並為在職員工開展各類培養計劃積累豐富的專家資源。



案例分享： 與武漢文理學院的校企合作

2022年6月，華中區域公司與武漢文理學院共同簽署校企合作協議，這是繼2017年與其合作辦學簽約後的進一步深入合作。本次合作更加注重複合型與應用型人才的培養，助力本集團建設年輕活力的管理團隊。



與武漢文理學院合作簽約合影

3. 績效考核與晉升

為激發員工積極性，充實戰略發展人才儲備，本集團制定並更新《晉升管理制度》《內部競聘管理辦法》等內部管理制度，明確規定員工績效考核的標準及晉升流程與評估等具體事宜，堅持「能者上、庸者下、平者讓」的任用機制，規範人才晉升管理。

本集團依照「德才兼備、優中選優、人崗匹配」的人才選拔原則，從員工司齡、任職資格、年度工作業績表現及貢獻、新崗位匹配度等方面進行全面評估，評估結果將作為員工年度績效考核及晉升的依據之一。本集團員工晉升分為定期晉升和不定期晉升。定期晉升適用於管理通道和技術通道的所有崗位，不定期晉升則根據公司、部門、項目的實際需求進行。兩類晉升均制定規範的評估流程和考核方式，以保障員工平等的晉升機會，確保員工能力與崗位匹配。



定期晉升流程

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

4. 職業健康與安全

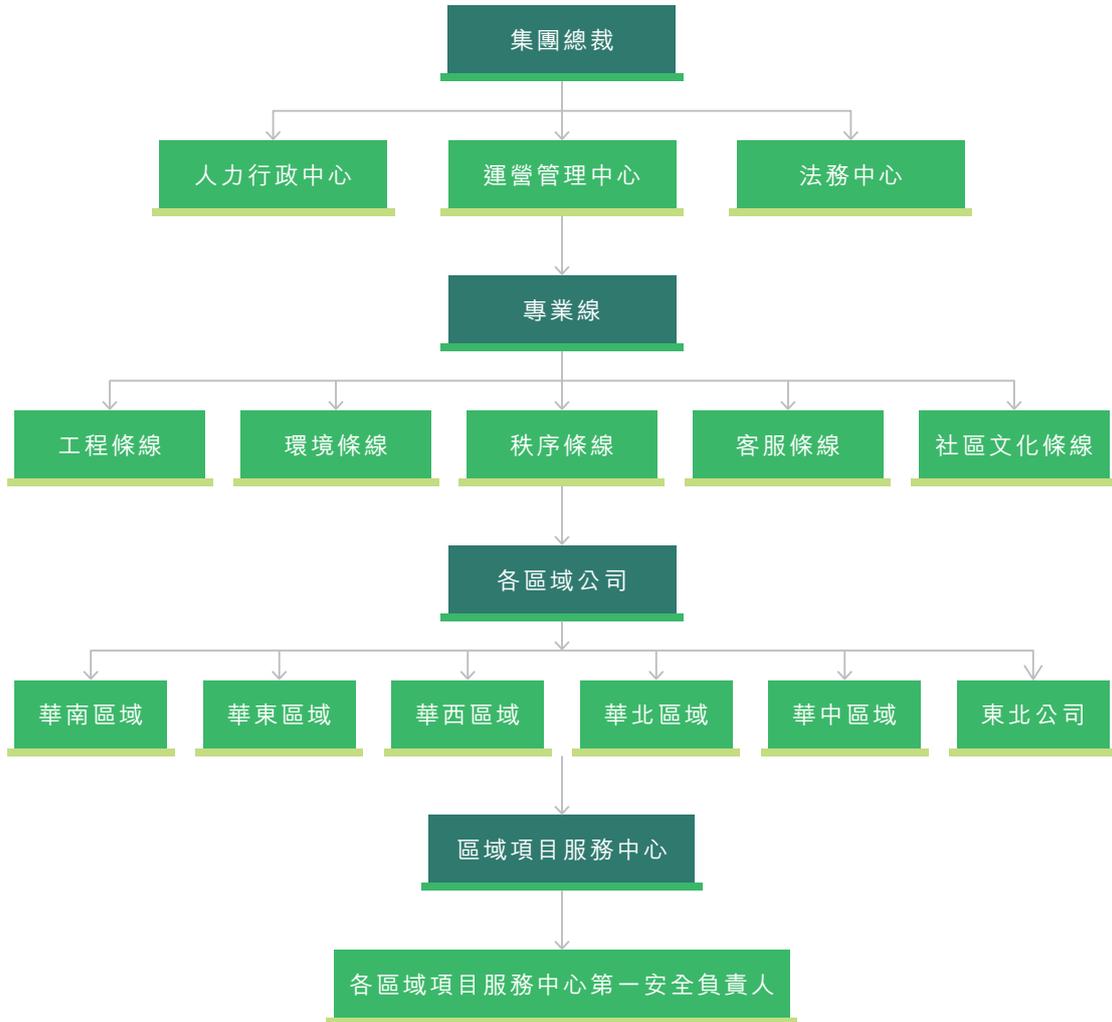
為保障員工的職業健康與安全，本集團嚴格遵從《中華人民共和國安全生產法》等相關法律法規，制定《職業健康管理辦法》《工傷管理辦法》《作業安全管理規程》等內部制度文件，以明確全集團範圍內(含外包員工)各單位的安全管理職責，並定期接受審計監督，確保制度的合規性與有效性。本集團嚴格執行監督檢查工作，並積極開展安全教育和安防培訓，嚴防安全事故發生，竭力為全員營造安全健康的工作環境。

1) 安全管理架構

本集團堅持「預防為主、防治結合、分類管理、綜合治理」的職業健康安全管理方針，已建立由集團—區域公司—項目公司構成的三級安全管理架構，並要求各單位成立職業健康管理小組，做好職業危害申報、危險因素識別等工作，持續完善職業健康管理。三級安全管理架構各層級的職責如下：

- 集團層面：由集團總裁負責統籌並指導和員工健康與安全相關的工作，由運營管理中心會同人力行政中心、法務中心設立工程、環境、秩序、客戶、社區文化等專業線，並明確各專業線安全管理要求；
- 區域層面：本集團各區域公司根據當地業務運行情況，制定安全管理重點，並設置安全監督機構，不定期排查安全隱患事項；
- 項目層面：各區域項目服務中心負責人擔任第一安全負責人，落實與執行安全管理架構規定的各項任務，確保各項事務及員工的安全。





三級安全管理架構圖

2) 健康與安全管理目標與績效

本集團高度重視健康與安全管理工作，通過設立健康與安全管理的目標與指標、與各級經營單位負責人簽訂《安全生產責任書》、定期考核及審核健康與安全管理相關工作等措施，切實保障健康與安全管理工作的落實。報告期內，本集團未發生重大安全責任事件。

- **健康與安全管理目標**

本集團已設立安全目標，要求零重大安全責任事故。

- **健康與安全管理指標**

本集團將健康與安全管理風險納入風險管理庫中，並設置風險預警指標，包括因工亡故人數及因工傷損失工作日數等，且覆蓋包括外包員工在內的本集團所有員工。該指標的執行情況需定期向本集團風險管理委員匯報，並接受其監督。如遇工傷事故，本集團要求事故發生部門嚴格落實工傷事故處置流程，不得區別對待自有或外包員工，對拖延、隱瞞工傷事故的行為零容忍。

- **健康與安全管理考核結果與高管薪酬掛鉤**

本集團每年考核各健康與安全管理風險預警指標的執行情況，考核結果將與本集團總裁、高級管理層、各經營單位負責人的薪酬及績效相掛鉤，並要求各級經營單位負責人簽訂《安全生產責任書》，以落實健康與安全責任主體，加強管理人員的安全意識。在安全操作層面，本集團從安防、電梯、消防等多個維度對相關崗位人員進行季度考核，以高效推動安全隱患排查及管理工作。

- **健康與安全管理的定期審核**

本集團定期對所有業務的健康與安全有關的制度及其執行結果進行全面審核，並邀請專業第三方進行分析與評估，督促相關部門進行安全風險專項整改，最大程度避免健康及安全事故的發生。

3) 健康與安全管理體系認證

本集團積極推動健康與安全管理各體系的認證工作，以不斷完善內部健康與安全工作的標準化管理。本年度，本集團旗下多個項目已獲得職業健康安全管理体系ISO45001:2018及GB/T45001-2020等認證證書，並將持續推進各區域、成員企業及所有業務的安全管理體系建設工作。



ISO45001:2018認證證書



GB/T45001-2020認證證書



4) 健康與安全保障措施

本集團制定並執行《職業健康管理辦法》《慰問患病職工制度》《作業安全檢查管理規定》《消防安全管理制度》《突發事件或異常情況處理規程》《安全生產及自然災害應急預案》等內部管理制度，明確規範含外包用工在內的本集團全體員工的職業健康與安全保障措施、處理方式、上報要求及獎懲標準等。在具體工作中，本集團切實落實各項職業健康與安全管理舉措，包括開展健康與安全培訓、加強安全檢查及針對消防、地震、暴雨、洪澇等各類突發事件制定應急預案等，為全體員工的生命安全與健康保駕護航。

- **健康與安全培訓**

本集團積極開展各類安全生產教育培訓，包括面向全員以及特定崗位的專項安全培訓，並通過定期開展安全與應急演練，持續提升員工的自我保護意識與技能。

本年度，為預防事故發生、將人身傷害降至最低，本集團在全國多地已開展數場關於突發疾病救治培訓演練、消防應急演練等，有效提升員工遭遇突發安全事件時的自我保護能力。



突發疾病救治現場演練



消防應急現場演練

- **保障外包員工安全**

本集團不斷細化全員安全管理要求，並為外包員工提供充分的安全保障。本集團為城市服務外包員工購買僱主責任險，如遇工傷事故，積極協助其獲得商業保險賠付。此外，本集團為所有外包員工提供必備的勞動防護用品，且為所有環境、工程、秩序類外包員工安排崗前專業培訓，並每週至少開展1次安全操作培訓。

為確保外包單位對外包員工的安全管理實施到位，本集團要求其必須按照現場實際工作的要求及《業務外包合同》的約定條款，建立完善的培訓內容和課程，並為外包員工開展健康體檢，本集團亦定期檢查培訓與體檢記錄，以降低外包員工安全風險。

勞動防護用品配備率

100%

安全操作培訓覆蓋率

100%

• 新冠疫情防護

為配合國家新冠疫情常態化防控工作，本集團已建立自上而下的疫情防控體系，制定並執行《雅生活集團疫情防控應急預案》，梳理安全防護指引。為保證業務的正常運行並減少員工感染風險，本集團鼓勵符合條件的員工居家辦公、倡導10人以上會議使用線上溝通等。同時，本集團通過「小雅呵護熱線」向員工推送新冠疫情防護知識，並及時疏導員工心理壓力及不良情緒。

同時，針對因疫情導致物資臨時緊缺的地區，本集團通過各渠道第一時間為其採購並配送防疫物資，以保障員工的基本生活需求。此外，為確保員工安全復工復產，本集團亦為返崗員工提供充足的自我防護物品與指引，確保每一位員工在崗期間的健康與安全。



辦公防疫指南



員工心理疏導





5. 員工溝通與關懷

本集團始終提倡員工的參與和民主溝通，設立多種溝通機制傾聽員工心聲，包括企業微信、郵箱、辦公系統、職工代表大會、職工座談會等。為加強民主管理，本集團鼓勵各區域公司通過建立工會組織、與員工簽訂集體協議等方式，切實保障員工基本權益。2022年，本集團共計改成3,078名員工加入所在區域成立的工會，佔全體員工的3.24%。

2022年，本集團通過梳理《溝通零距離：雅生活員工雙向溝通渠道指南》，了解員工思想動態，傾聽員工意見，有效整合員工需求，以激發員工對本集團的向心力、凝聚力和歸屬感。在各部門的配合下，本集團人力行政中心每月開展一線員工電話訪談工作，以及時了解員工需求及員工關懷措施的落實情況，並通過「小雅時光」發佈企業文化活動、學習諮詢、人才培訓及員工關懷活動等信息，營造良好、和諧、互動的企業文化氛圍。

此外，2022年，本集團繼續面向廣大員工開展滿意度調查，積極聆聽員工意見與建議，並根據調研結果持續優化內部管理，努力建立令員工滿意的職場環境。

本年度，本集團推出「樂活職場」員工關懷系列活動。「樂活職場」從員工「激勵維度」出發，圍繞員工安全感、幸福感、成就感、價值感四個維度，並以員工關懷為立足點，開展包括「雅生活+LOGO」設計大賽、讀書活動、食堂及宿舍改造、十月慰問、中秋慰問、茶話會、民主生活會、運動會、生日會和消暑降溫等員工關懷系列活動，合計超過300場、超過15,000人參與，極大地促進員工之間的和諧關係，有利於形成活躍有愛的工作氛圍。



「樂活職場」員工關懷系列活動圖片(部分)



本章關鍵績效



社區商業公司實現：
綜合能源消耗密度同比下降**10%**，
水資源耗用密度同比下降**8%**



多個項目已通過環境管理體系認證、
能源管理體系認證



節約**4.8萬**張紙，踐行綠色辦公



梳理**20**個應對天氣變化等情況的
應急預案

本章回應

重要性議題

- 節約水資源使用
- 提升能源使用效率
- 應對氣候變化
- 廢棄物管理

聯交所關鍵績效指標

A1排放物：A1.5、A1.6
A2資源利用：A2.3、A2.4
A3環境及天然資源：A3.1
A4氣候變化：A4.1

SDGs



本集團堅信與環境和諧友好相處是可持續發展的重要主題。本集團在日常業務運營中不斷探索綠色低碳運營方式，持續優化並完善環境管理體制，制定並落實節能減排、節水、減廢等目標，積極將可持續發展理念融入城市和社區服務中，並不斷提升集團應對氣候變化的能力，以回應國家「碳達峰、碳中和」目標，助力生態文明建設。





1. 綠色運營

本集團始終堅守綠色環保的運營理念，通過持續完善對能源、水資源、廢棄物的管理，將水資源使用強度、外購電力使用強度、燃油使用強度納入集團風險考核指標並定期審查等舉措，進一步優化集團內部的環境管理體系。此外，本集團繼續落實能耗管控、使用節水器具、推動廢棄物回收利用等舉措，推動節能減排、節水、減廢等目標的實現，助力本集團把握低碳新機遇。

1) 環境管理體系

本集團注重減少企業運營給環境帶來的可能影響，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規，制定並落實《公共能耗管理規程》《節能降耗工作管理辦法》《生活垃圾收集處理工作規程》等內部管理制度，明確環境管理各責任部門職責、工作要求與細則。同時，為加強環境管理標準化建設，本集團已有多個項目通過ISO14001：2015環境管理體系認證，並逐步推廣至各區域的項目，由業務部門定期審查各項目在能耗、用水等環境工作的管理表現。

2) 能源管理

本集團嚴格遵守業務運營所在的能耗管理政策與要求，定期更新《公共能耗管理規程》等內部制度，要求各項目按要求制定並落實節能減排計劃，編制公共能耗統計台賬，定期對能源使用情況進行分析和比對，檢查能源使用過程中存在的異常情況並及時跟進處理，以減少能源浪費，實現本集團的節能減排目標。此外，本集團積極參與能源管理體系認證申報，且多個項目已獲得能源管理體系認證，不斷完善集團內部能源管理制度，提升本集團能源管理的有效性。



已獲得的ISO14001：2015環境管理體系認證證書(部分)

能源管理體系認證證書(部分)

節能減排目標



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



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

上線能耗管理平台

- 上線能耗管理平台，通過數據挖掘與分析技術，將各項目用能情況進行綜合對比，為節能減排提供有效數據支撐，同時結合配電室無人值守機器人與IoT等硬件數據採集技術，使得能耗監測更加精準穩定。

使用車庫智慧照明系統

- 試點地下車庫智慧照明系統，增設感測器探測車輛位置，通過AI演算法預計測算車流走向，並使用光管無線點亮功能縮短車庫照明時間，實現節能降耗。

推動公區節能改造

- 在所有公區儘量使用聲控、雷達感應等節能燈具；
- 推動社區對設施設備進行節能改造。

節能減排資金的投入和使用

- 確保本集團在節能減排方面投入合理資金，妥善安排和落實相關資金的使用，有效開展節能減排工作。

推廣使用清潔能源

- 在項目中推廣使用清潔能源，如使用清潔能源驅動的車輛、光伏發電裝置等，減少碳排放。

加強節能減排工作的監督考核力度

- 全面加強對節能減排工作的監督考核力度，將節能減排與工程品質、安全、效益等指標相結合，進一步完善能耗考核評估制度。



本年度，本集團社區商業公司採取上述多種舉措，實現綜合能源消耗密度同比下降10%。本集團其他業務板塊在年內亦積極落實清潔能源使用、推廣能耗管理平台使用等節能減排舉措，助力集團節能減排目標的實現。

案例分享： 部署新能源作業車輛，減少能源消耗和環境污染

2022年，本集團部分城市服務項目購買50輛新能源作業車輛，單項目每月預計可減少10萬元油耗，有效提高環衛工作效率，降低項目運營成本，助力實現節能減排目標的同時，亦可提升城市風貌。



新能源作業車輛

3) 水資源管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》及運營所在地的污水排放要求，並已制定節水目標，多措並舉持續推動節水目標的落實，實現資源節約。本集團的水源主要來自市政管網用水，消耗的水資源主要用於日常辦公和綠化用水，部分項目會利用附近河道水作為綠化灌溉用水，在求取適用水源上不存在任何問題。

節約水資源目標



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

為實現所設定的節水目標，本集團採取的節水管理舉措包括但不限於：



定期巡檢

本集團安排人員定期巡檢、清潔、檢修維保水箱，以確保水箱正常運作，避免滴、漏、跑等浪費水資源的情況發生。



推行使用節水器具

本集團倡導節水器具的使用，統計水資源使用量，根據環境溫度實時調節供暖系統的循環水用量，提升水資源利用率。



培訓與宣傳

本集團在用水區域附近粘貼節水標識、海報等，宣傳節約用水，培養員工與業主的節水意識，多方攜手共同促進節水目標的達成。

本年度，本集團社區商業公司通過採取上述節水舉措，水資源耗用密度同比下降8%；其他業務板塊亦積極通過推行使用節水器具和員工節水宣貫等多項節水舉措，促進集團節水目標的達成。

案例分享：河源雅居樂花園項目改造生活給水泵組

本年度，本集團的河源雅居樂花園項目採用三級無負壓變頻管中泵技術對生活給水泵組進行改造，有效減少水資源的跑、漏、冒等現象，預計每年可節省6萬度電。



改造後的水泵組

4) 廢棄物管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等法律法規，制定並執行《廢棄物管理辦法》《生活垃圾分類工作規程》等內部制度，持續細化廢棄物分類管理，促進社區和辦公區域廢棄物的減量化、資源化和再利用。同時，本集團已制定減廢目標，積極倡導各利益相關方共同參與垃圾分類、綠色辦公等活動，並提升其廢棄物循環利用意識，以有效減少廢棄物的排放。

減少廢棄物目標



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

為實現所設定的減廢目標，本集團採取的減廢管理舉措包括但不限於：

設置智能垃圾分類機

部分運營項目設有智慧垃圾分類機，對玻璃、金屬、塑膠等固體的回收提供一定補貼，鼓勵業主參與垃圾分類與回收。

宣傳垃圾分類

組織豐富的垃圾分類宣傳活動，鼓勵員工與業主參與垃圾分類。

員工廢棄物管理

定期抽查員工對廢棄物的減量化、資源化的成效，如抽查員工減少使用一次性物品、綠色辦公實施情況等。

廢舊物資再利用

利用廢棄輪胎、花瓶等各種廢舊物資對社區景觀進行裝飾。

2022年，本集團社區商業公司採取多項舉措，實現廢棄物排放量同比減少11%。此外，本集團多個項目獲得垃圾分類領域的行業榮譽，如佛山雅居樂花園項目獲得禪城區垃圾分類精品示範單位、深圳京基鳳凰印象項目獲得垃圾分類綠色小區、花都雅居樂花園項目獲得花都區垃圾分類環保先鋒等榮譽。



垃圾分類榮譽獎項(部分)

案例分享： 科普垃圾分類知識，助力美麗鄉村建設

2022年10月，為回應國家鄉村振興戰略，提高垃圾處理質量，改善農村生態環境，本集團與綏寧縣各村鎮部門協作，為當地農村科普垃圾分類知識。本集團根據綏寧縣各村鎮實際情況，以《做好垃圾分類，共建美麗綏寧》為主題，結合案例分享，深入淺出地向當地村民科普了垃圾分類的方法和意義。同時，本集團在垃圾分類現場設置展板、發放宣傳手冊，並為村民展示垃圾分類的具體操作流程，有效助力美麗鄉村建設。



垃圾分類科普現場

5) 綠色辦公

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



無紙化辦公，節約用紙

- 非重要文件使用再生紙打印；
- 儘量使用網絡共享文件，減少打印；
- 使用內部網絡辦公平台，線上進行審批流程、資料歸文件等辦公流程工作，減少紙張消耗；
- 推行合同電子簽章，減少紙質合同使用；
- 本年度，通過上述無紙化辦公舉措，減少約4.8萬張紙的使用。



倡導線上會議，減少碳排放

- 積極推行線上會議，減少商務差旅所產生的碳排放。



下班關燈，及時斷電

- 房間無人燈不亮，人走斷電；
- 電腦長時間不使用時適當使用休眠等節電模式或關機斷電。



減少一次性物品使用

- 減少塑膠袋使用，改用環保袋；
- 自帶飲水杯，減少紙杯等一次性物品使用。



節約空調用電

- 下班前30分鐘關閉空調；
- 空調進行節能控溫，規定空調夏季溫度設定不低於26℃，冬季不高於20℃。

2. 綠色城市與社區

本集團致力於打造可持續發展的良好城市生態，不斷打磨專業、高質量的服務品質，積極維護並改善城鄉和社區生態環境，通過舉辦環保知識培訓等活動鼓勵業主與居民參與環保行動，進一步促進綠色社區構建和生態文明建設。

本年度，本集團持續發力城市服務板塊，在城市多場景內提供環衛及綜合市政服務等，助力提升環境衛生品質和治理水平。其中，本集團城市服務清掃項目推廣「兩掃全保」模式(即實行每日上午、下午兩次清掃、全天巡迴保潔)提升市容市貌。此外，本集團積極引入世界領先的環控微生物技術和產品，淨化硫化氫等有毒氣體，助力美麗綠色城市與鄉村建設。

案例分享： 廊坊市安次項目落實「兩掃全保」模式

本集團運營的廊坊市安次項目在城市環境管理方面實行清掃「兩掃全保」模式和「垃圾不落地」管理模式，保障城市環境乾淨整潔。此外，本集團為所有農戶配置垃圾桶，並由保潔員及時轉運垃圾，實現垃圾收集流程全封閉，垃圾日產日清，滿足「垃圾不落地」的要求，有效提升當地公共衛生環境整潔水平。



廊坊市安次項目清掃工作現場





在綠色社區建設方面，本集團十分重視攜手業主與租戶等多方力量參與綠色環保行動，通過定期組織節電、節水、垃圾分類等綠色宣傳與活動，共同守護社區環境的綠色與環保。

案例分享： 舉辦環保課堂，鼓勵業主共建綠色家園

本年度，本集團華西區域持續開展垃圾分類「環保小衛士」課堂，由小業主們帶頭學習垃圾分類知識並參與垃圾分類行動，積極引導業主樹立垃圾分類意識，鼓勵業主共同參與垃圾分類，守護綠色家園，實現垃圾分類常態化。



「環保小衛士」課堂現場



3. 應對氣候變化

本集團深明氣候變化對業務既構成風險也造就機遇，始終將應對氣候變化作為集團工作重點之一。本年度，本集團首次參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議，進一步闡明本集團與氣候相關的財務影響以及應對舉措，以提升本集團可持續發展相關信息的透明度。同時，本集團採取系統化的方針來識別、評估和管理業務運營中與氣候相關的風險，持續完善與氣候相關的風險防範策略與能力建設，積極把握氣候變化帶來的機遇。



1) 管治：監督與氣候相關的風險和機遇

董事會重視並充分參與氣候變化風險管理相關事宜，在制定企業發展戰略等重大決策過程中適時考慮氣候變化因素，並定期審閱氣候變化相關的目標進展。風險管理委員會及可持續發展督導工作組負責制定及檢討氣候變化相關政策，監督與評估本集團在運營過程中對氣候風險管理的有效性，並定期向董事會匯報。

2) 策略：與氣候相關的風險和機遇對可持續發展方針及財務規劃的影響

風險應對

本集團可能面臨的實體風險主要包括：極端強降雨、颱風、地震、極寒極熱天氣、氣候變暖等導致資產擱淺的風險。前述風險對集團的日常運營可能造成的影響包括：日常運營服務中斷、社區內設施設備損壞、需要消耗大量人力物力補償氣候損害等。

同時，本集團可能面臨的轉型風險主要包括：政策及法律風險，如國家減碳政策的頒佈，能源相關法律法規的收緊等。本集團亦識別出市場及技術風險，如可再生能源使用的增加以及市場對環保和氣候應變力的物業需求的增加等。

為降低氣候變化帶來的潛在影響，本集團已做出以下前置工作：

- 制定並落實《應急預案框架指南》《防汛應急預案》《地震災害應急預案》《防汛應急物資台賬》等內部制度，完成20個應對天氣變化和不同情況反應的應急預案，增強企業應對極端天氣的機動性和靈活性。
- 積極組織員工參與應對極端天氣的專業知識培訓和演練，及時補充應急物資、檢修設施設備，並提示員工和客戶有關天氣變化的風險，以降低極端天氣的衝擊。
- 時刻關注監管和政策要求，分析理解最新政策要求並調整經營策略，提倡綠色運營和可持續發展。





機遇把握

在氣候變化的大環境下，隨著國家「碳達峰、碳中和」目標的推進，本集團可能迎來綠色低碳物業發展的新機遇，包括綠色城市服務、更具氣候應變力的物業管理服務的需求增加等。為把握氣候變化帶來的機遇，本集團積極通過對高能耗設備進行節能改造等舉措，以適應低碳發展的市場趨勢與節能技術革新的變化。

3) 風險管理：識別、評估及管理氣候相關風險

本集團根據《雅生活集團風險管理制度》，將氣候相關風險納入集團全面風險管理及內部監控系統中，並定期監督和評估其變動情況，以提升氣候相關風險管理的有效性，具體流程如下：

- 篩選風險點：結合內外部利益相關方調研結果，通過審閱同行資料、研究集團所處行業的特性與現狀、分析集團的主營業務特點與業務流程、梳理地區氣候災害情況等，初步收集與識別氣候相關風險並形成風險清單；
- 識別與評估風險：邀請各業務部門開展訪談探討現狀，討論集團氣候風險識別和評估的內容；
- 分析對業務的影響：各業務部門立足業務發展，分析評估各類氣候風險對業務所產生的影響；
- 提出改進舉措：針對評估出的重大氣候風險，提出可行的解決方案和應對舉措，並識別發展機遇。

4) 指標與目標：評估和管理氣候相關風險和機遇的指標和目標

2022年，本集團持續採取多種舉措推動節能減排、節水、減廢等綠色目標的實現，並充分考慮這些目標與氣候變化風險的關聯性。此外，本集團持續披露溫室氣體範圍一與範圍二的排放數據，並提升排放指標的透明度。

本章關鍵績效



供應商總數：
2,829家



面向成員企業開展品質管理類培訓和
職業化素質提升培訓：
73場

本章回應

重要性議題

- 供應商准入評估
- 為合作夥伴賦能
- 供應鏈環境及社會風險管理

聯交所關鍵績效指標

B5 供應鏈管理：B5.2、B5.3、B5.4

SDGs



本集團長期致力於與合作夥伴打造穩定及長遠的合作關係，注重建立負責任供應鏈，保證供應商服務品質的基礎上，積極推動合作夥伴的可持續發展與社會責任的履行。同時，本集團高度重視對成員企業的整合和投後賦能工作，針對各成員企業發展所需，為其提供信息系統、運營管理、市場拓展等全方位的賦能支持，堅持以企業文化為引領，促進各經營主體之間的幫扶互助，助力共同發展。

1. 供應商管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國招投標法》等法律法規，明確規範供應商的招標採購、入庫篩選及評估考核的全流程管理工作，以保障供應商引進的公平公正及產品的供應質量。同時，本集團積極推動可持續供應鏈建設，優先採用獲得環境、質量與職業健康等認證的供應商，強化供應鏈環境及社會風險管理。此外，本集團倡導陽光採購，保證招採決策的公開、公平及公正，積極維護與供應商的良好合作關係，攜手多方互利共贏。

截至2022年12月31日，本集團供應商管理要求覆蓋的物業服務、業主增值服務及城市服務的供應商總數為2,829家，所有供應商均在中國大陸運營。



1) 供應商准入與評估

本集團制定並執行《採購供應商管理程序》《採購招標管理程序》《雅生活集採平台管理規範》等內部制度，規範供應商全流程工作要求與管理，定期評估考核供應商的資質及履約表現，確保供應商提供優質的服務與產品。本集團對供應商准入與評估內容主要包括：

引入評估

- 設立供應商引入評估小組，在供應商引入時對其經營情況、質量管理體系、體系、行業資質、履約情況等指標進行綜合評分，並開展商譽審查、資質審查以及現場評估；
- 建立評估考核合格的供應商庫。

綜合評價

- 對供應商進行月度履約評價、季度品質巡查、年度綜合績效考核；
- 評價考核內容包含各類供應商的滿意度、抽樣檢查合格率、400投訴情況、合同或招標違約等；
- 根據考核評價結果將供應商劃分為優秀、合格、淘汰三類，並實施供應商分級管理。

動態管理

- 對供應商進行動態管理，每年及時更新供應商庫；
- 針對被列入淘汰名錄的供應商，本集團要求其按要求整改合格後方可重新啟用；
- 對存在欺詐、賄賂、重大安全事故等問題的黑名單供應商，本集團將其剔出供應商庫且不再合作。

2) 可持續供應鏈

本集團持續加強可持續供應鏈的建設，完善對供應商ESG方面的管理及風險管控，其中包括供應商健康與安全管理、合作商業道德、環保資質等方面。

供應鏈安全與社會風險管理

本集團不斷加強對供應商環境、社會風險因素的考慮，在供應商准入、評估等各環節充分納入對其環境、社會相關表現的考量，充分考慮供應商所獲環保材料標準、員工權益保護、質量控制等方面的工作表現。本集團優先選擇獲得環境、質量和職業健康安全等方面認證的供應商，以保障所使用產品與材料達到或高於國家環保和健康要求標準，提高服務和產品品質。

對於環境相關風險的管理，本集團擇優選擇綠色環保的用材和技術，家裝宅配服務主要與行業知名名牌合作，所用材料環保等級遠超國家標準，同時，家居業務優選環保清洗劑和利用二次熱量烘乾衣物技術等，在採購環節切實減少對環境的不利影響。

推動陽光採購

本集團嚴格規範招投標和採購相關工作，明確招採人員的行為準則，堅決杜絕暗箱操作。本集團秉持公開透明的招標及採購原則，公開招標信息，以保證招標決策的公開、公平及公正；要求所有供應商簽訂《廉政協議書》，並定期驗證反腐政策的合規性和有效性。同時，本集團定期組織面向供應商的廉潔培訓，約束雙方在採購過程中的廉潔行為。此外，本集團設立並公開供應商舉報途徑，嚴控貪腐行為，確保採購流程的合法合規。

3) 供應商溝通與交流

本集團重視與供應商的溝通交流，致力於建立緊密的合作夥伴關係，以實現合作共贏。本集團通過線上電話溝通、供應商走訪和供應商大會等方式，定期開展與供應商的溝通與交流，同時落實供應商投訴及反饋機制，保障供應商權益；積極整合本集團內部和供應商的資源與優勢，助力雙方業務規模的持續拓展。

案例分享：與充電樁設備供應商合作，共建安全充電社區

2022年12月，本集團與多家充電樁設備供應商就非機動車公共充電項目達成深度合作，雙方通過長期、深入的合作溝通，解決社區非機動車充電樁的運營痛點問題，規範社區物業在執行層面的安全管理及合作模式，形成緊密且良好的合作關係，實現互利互惠。



與充電樁供應商合作合影

2. 成員企業賦能

在「強能力·重融合」的發展指引下，本集團積極探索融合發展模式，高度重視對成員企業的融合及投後賦能工作，持續加強成員企業間的信息流通、資源分享、組織融合與管理協同，以實現業務、資源、人才的充分拉通，支撐集團高質量發展。一方面，本集團以資源為導向，通過資源分享、協同拓展、信息化輸出、管理賦能等方式，為成員企業引資源、增實效；另一方面，本集團以發展為導向，健全激勵機制，搭建並持續完善投後管理體系，致力於實現「保增長、控風險與促合規」的共同發展目標。



本年度，本集團不斷完善對各區域及成員企業的管理體系，持續提升運營效率及管治水平；通過培訓交流、現場巡查等形式，在內部管理、財務、人事、信息化、服務品質、供應商管理等方面對成員企業進行賦能，進一步促進協同發展。

制度體系建設

制定並實施《管理層對接物業成員企業運作暫行規程》《物業成員企業信息報送管理辦法（試行）》《物業成員企業投後管理委員會議事規則》《第三方公司管理指引》《成員企業重大事件應急處置辦法》《物業加盟項目管理規定》等6大投後管理制度，規範投後企業融合治理。

標準化管理

優化成員企業組織架構，完善對區域及成員企業的管理制度，促進標準化建設，提升運營效率及管治水平。例如，建立各職能中心與成員企業專項對接機制，增強組織能力建設與專項賦能。

業務協同

為成員企業提供商務技術協同支持，協同相關業務部門為成員企業提供項目運營諮詢及指導，如停車場運營、老舊社區物業管理、垃圾填埋場污水處理等。

供應商管理

持續推廣使用城市服務集採平台，打通協同辦公、倉儲系統，幫助企業縮短採購週期、降低採購成本、提升採購效率。

文化融合

全面升級企業文化理念體系，通過對標學習、賦能培訓等，實現與成員企業管理協同、資源互通，深度促進自營區域與成員企業組織融合。

財務系統升級

升級財務系統並覆蓋賦能成員企業，實現雅生活財務核算管理標準化、統一化，賦能集團投後財務管理和業務協同發展。

信息化管理

開發各類信息系統並向成員企業開放運行，提高其信息管理效率，如明日環境、慧豐清軒、陝西明堂等成員企業已關聯雅生活專屬釘釘，實現跨組織溝通；陝西明堂、山東宏泰、大連意美已上線倉儲系統，上海科瑞上線並推廣使用企微平台收費系統等，提升成員企業的運營管理效率。

服務品質管理

注重成員企業服務品質，以專業培訓促進服務水平升級。本年度，本集團面向成員企業開展73場質量管理類培訓和職業化素質提升培訓，包括三標體系和服務品質專項訓練營等品質類培訓，職業形象提升與商務禮儀使用、演講和表達技巧等職業化素質提升培訓。

案例分享： 人力行政系統「強能力·重融合」學習研討

2022年8月，本集團及成員企業人力行政系統圍繞「強能力·重融合」兩個核心方向，組織開展對標學習及共創研討會。

本集團及成員企業人力行政系統開展以《華為人力資源管理體系與實踐》為主題的沉浸式對標學習和深入探討溝通，並在此基礎上開展共創研討會，針對人力行政系統工作中面臨的重難點問題進行頭腦風暴，輸出解決策略，加速並推動組織的融合。此外，本集團及成員企業人力行政系統負責人通過對標杆項目廣州南漢二陵博物館的經驗交流與學習，進一步融合共創，促進服務品質實現高質量快速發展。



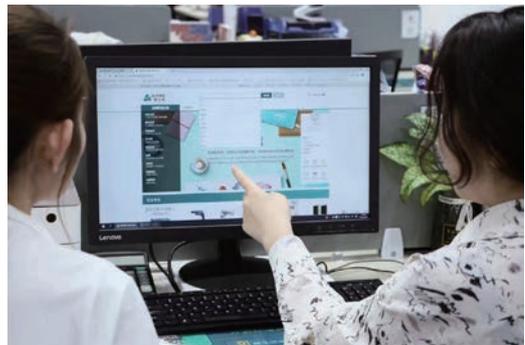
沉浸式對標學習



共創研討會活動合影

案例分享： 科技賦能成員企業，加速融合步伐

2022年4月，本集團成員企業山東宏泰物業有限公司（「山東宏泰」）上線雅生活集採平台，匹配成員企業的現有管理模式，有效管控採購業務，降低採購成本。同時，本集團組織專場交流會議，為其完成平台上線測試並提供全面的操作指引，助力其打通供應鏈各環節的資源，以進一步加快本集團與成員企業融合步伐。



山東宏泰上線雅生活集採平台

10 合規管理，廉潔從業

本章關鍵績效



完成業務審計工作：
6次常規審計、5次專項審計



反貪腐培訓總時長：
30,776小時



反貪腐培訓人次：
15,388人次

本章回應

重要性議題

- 合規營銷與運營
- 廉潔文化與商業道德建設

聯交所關鍵績效指標

B7反貪污：B7.1、B7.2、B7.3

SDGs



廉潔守法是企業經營之本，本集團嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》《中華人民共和國反壟斷法》等相關法律法規，持續健全集團管治架構、完善反腐倡廉及內審監督機制等，並將廉潔守信理念融入本集團業務經營活動各環節中，堅決防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行為，營造誠實守信、風清氣正的經營環境。

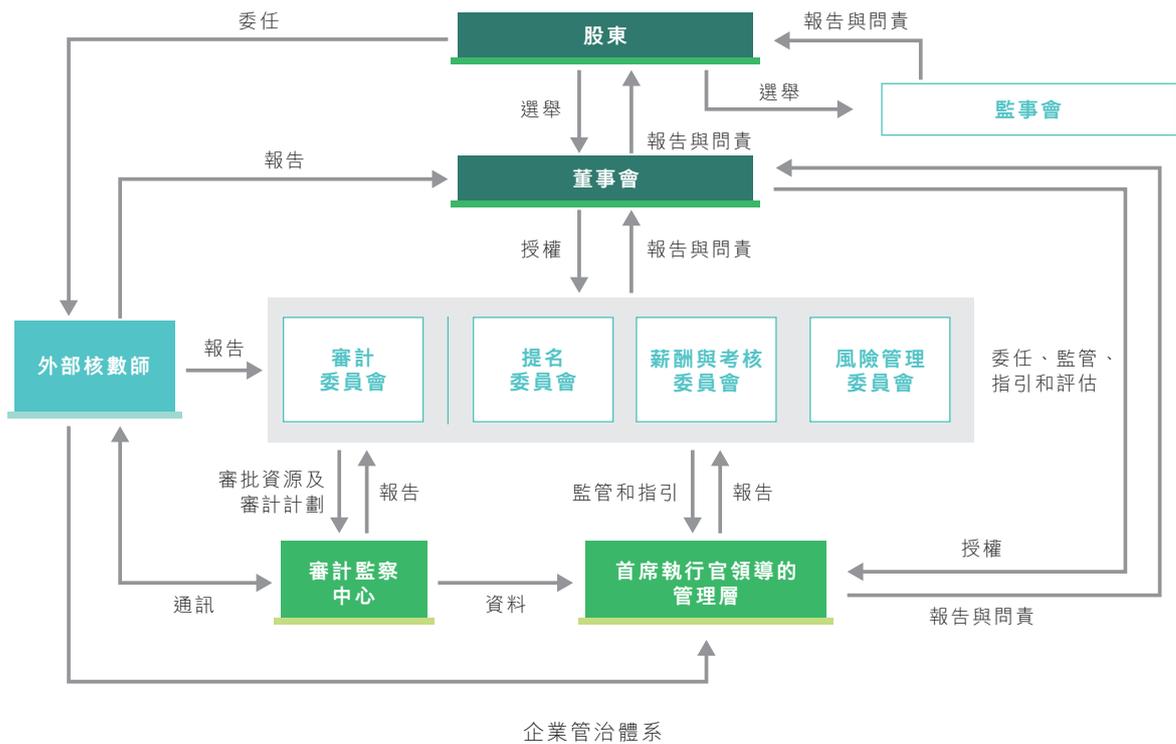
1. 健全公司治理

本集團致力於開展合規高效的公司治理，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》及《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄十四第二部分中《企業管治守則》所載原則及守則條文，確保本集團建立健全的管治架構，持續完善廉政制度、內外部舉報渠道及舉報人保護相關制度，保障企業長期可持續的發展。

董事會認為健全的管治對於本公司的可持續發展和增長、提升本公司股東的信譽及價值觀至關重要。鑒於監管規定及本公司的需求，董事會已採納並檢討了企業管治實務。本集團致力於維持高水平的企業管治並奉行誠信、透明、問責和獨立的原則。

1) 管治架構

本集團設有四個董事委員會，分別是審計委員會、提名委員會、薪酬與考核委員會以及風險管理委員會，共同監管企業管治的執行、監督及建議公司發展策略及目標、監督和控制經營和財務表現、監督涉及公眾披露事項和評定管理層表現是否達到本公司策略目標。審計委員會包括三名獨立非執行董事，主要職責為檢討會計政策，監督本公司外聘核數師及審計監察中心的表現，審閱財務資料，監督財務報告系統、風險管理及內部控制系統，考量及審核本公司會計及財務報告職能的資源、員工資歷及經驗；提名委員會的主要職責為檢討董事會的組成，物色具備合適資格可擔任董事會成員之人士，就董事委任、連任以及董事繼任計劃向董事會提供建議，評核獨立非執行董事的獨立性，及審核董事會多元化政策及提名政策；薪酬與考核委員會就本公司全體董事及高級管理人員的薪酬政策及架構，及就設立正規而具透明度的程序制訂薪酬政策，定期檢討與可持續發展相關的董事及高管薪酬；風險管理委員會負責制定風險管理框架，審核並評估本集團風險管理框架的有效性，監督風險控制措施的執行情況並確保其得到有效落實，並定期向董事會進行匯報。



為保障企業管治的有效性和獨立性，董事會的組成包括獨立非執行董事，彼等豐富的經驗對提升董事會的決策能力及實現本集團的可持續及均衡發展作出了重要的貢獻。彼等對本公司策略、表現和管控措施等重大決策提供了公正的觀點和意見，並帶頭解決所發生的潛在利益衝突。此外，本集團持續完善董事會的多樣性，截至2022年12月31日，董事會中女性董事佔比達14.3%，3名董事擁有超過5年的風險管理專業經驗，有助於豐富董事會風險管理技能。

2) 廉政制度

本集團嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》等相關法律法規，制定並執行適用於本集團全體員工的《廉政制度》《員工獎勵和問責管理辦法》《經營管理責任追究實施辦法》《保密制度》等內部管理制度，明確反貪腐、反賄賂、反洗錢工作在預防、控制及反饋等環節的具體要求。

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

同時，本集團財務中心負責集團資金統一籌集、運用、平衡及調度，並監督員工與供應商履行反洗錢、反恐怖融資、反不當獲利的義務，保障經營過程全面合規。

3) 違紀舉報與舉報人保護機制

本集團已建立多種廉政違紀舉報渠道，員工可通過官網、電子郵箱、廉政熱線、信件舉報等方式檢舉違紀行為。對於接收到的線索，本集團會第一時間進行登記和分配，由承辦人及時聯繫舉報人，對情況緊急的會優先辦理和採取針對性的措施，對於最後查證屬實的舉報，給予舉報人不低於人民幣2,000元的金錢獎勵。此外，2022年8月，本集團已開通總裁郵箱，對於任何作風不正、違反公司規章制度或涉嫌貪污腐敗等廉政舉報信息可直達總裁。

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

本報告期內，未發生對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

2. 規範廉潔行為

為進一步規範廉潔行為，本集團嚴格落實各項反貪腐舉措，定期收集管理人員的廉政關聯信息，並要求全體高級管理層簽署《廉政管理責任狀》，以保證本單位廉政管理工作落實到位。同時，本集團要求新員工入職時簽訂《員工廉政承諾書》，對自身的廉潔行為作出承諾；全體員工在日常運營工作中，接受廉政從業教育，學習理解《員工手冊》中對貪腐行為的界定、舉報方式及問責流程。此外，本集團於每年年終總結大會上組織全體參會人員進行廉政宣誓，以進一步強化員工廉潔從業、恪盡職守的意識。

同時，本集團要求所有合作的第三方服務商均需按照《合同管理細則》訂立合同，並簽署《廉政協議》，要求其承諾遵守國家法律法規及與本集團廉政管理相關制度，並提供舉報郵箱和舉報電話，確保在合同履行過程中互相監督，加強廉潔自律。

案例分享：年度工作規劃會議廉政宣誓

2022年1月18日，在年度工作規劃會議上，本集團總裁帶領全體與會人員進行廉政宣誓，督促集團全員嚴於律己，堅守誠信，讓廉潔從業內化於心，外化於行。



廉政宣誓現場

3. 提升廉潔意識

本集團積極營造廉潔從業的文化氛圍，每年組織特定主題的廉政培訓，並不斷豐富培訓宣貫資源。本年度，本集團面向董事及全體員工共開展3場反貪腐培訓，引導各級員工加強自律，其中針對董事的反貪腐培訓時長共計16小時，面向各區域管理層分別組織廉政專項培訓，強化管理層廉潔從業意識；針對核心管理人才發佈「雅生活管理紅線」、「幹部十律」、「員工行為準則」等規範，倡導幹部做出表率，帶頭營造誠信廉潔的工作氛圍。

員工反貪腐參訓人次

15,380 人次

員工反貪腐受訓總時數

30,760 小時

董事反貪腐受訓總時數

16 小時

本集團反貪腐培訓開展情況



案例分享：「建設一個優秀的華南」管理人員廉政培訓

2022年3月，本集團華南區域開展主題為「建設一個優秀的華南」的廉政培訓，審計監察中心領導現場主講，區域總裁、副總裁、片區負責人等800名管理人員共同參與。本場培訓活動效果良好，有助於督促員工從嚴從實履職盡責、牢固樹立廉潔自律的思想防線。



華南區域廉潔從業培訓



此外，為進一步促進全行業廉潔共贏的合作環境，本集團積極參與反腐敗聯盟，並發揮作為中國企業反舞弊聯盟常務理事單位和陽光誠信聯盟成員單位的影響力，不斷通過自身廉政體系優化和行為自律，努力成為行業廉政示範和表率，引領中國商業文明的發展。

4. 強化內部審計

本集團制定並執行《內部審計管理制度》《投後管理內部審計制度》等內部制度，明確內部審計範圍，持續完善內控自評機制、獎懲規則，嚴格劃分集團內部審計機構及被審計單位的職責，落實審計程序的標準化與規範化。

本年度，在審計委員會的指導下，本集團審計監察中心共開展6次常規審計，及5次針對人力行政、品質服務、項目收費、市場拓展及增值服務領域的專項審計工作，並不定期巡迴抽查項目，以及時查處潛在廉政違紀事件；審計檢查和評價範圍覆蓋本集團及其下屬各專業公司的所有經營業務線條、及投資與籌資等管理活動。其中，為確保本集團廉政管理相關制度的貫徹落實，常規審計工作中會審查各單位對《廉政制度》和其他商業道德規範及標準的遵守情況，以進一步降低舞弊及商業賄賂風險，維護本集團「廉潔誠信」的商業信譽，保障集團及各利益相關方的權益。



本章關鍵績效



參與志願服務總人數：
2,289人



參與志願服務總時數：
2,314小時



社會公益活動開展次數：
超1,773次



開展**超7,000**次核酸檢測、
超30,000次消毒工作

本章回應

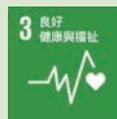
重要性議題

- 社區溝通與融合
- 參與公益慈善與志願活動

聯交所關鍵績效指標

B8社區投資：B8.1、B8.2

SDGs



本集團始終懷揣赤誠之心，自覺弘揚時代精神，主動承擔企業社會責任，著力實現社會價值與自身價值的統一。本年度，本集團繼續積極開展並落實常態化疫情管理、公益慈善、志願服務、社區關愛等舉措，促進企業與社會的良性互動，致力於推動社會和諧發展。2022年，本集團開展社會公益活動超1,773次，員工參與志願服務人數共計2,289人，員工參與志願服務時數共計2,314小時，公益足跡遍佈全國。

1. 共克時艱，肩負責任

2022年，全國多地面臨散發疫情挑戰，本集團迎難而上，積極採取各種措施築牢防疫、抗洪防線，用心、用情保障員工和業主的生命與財產安全。

隨著國內疫情防控形勢不斷變化，本集團積極配合國家和地方政策，堅持駐守社區防疫抗疫前線，通過成立疫情防控應急小組、制定本集團新型冠狀病毒防控相關指引、規範突發事件與異常情況處理流程、為社區提供抗疫物資等措施，用實際行動支持疫情防控工作。



2022年，本集團各項目根據國家和地方政府的疫情防控要求，帶領業主有序、高效地完成超7,000次核酸檢測、超30,000次消毒工作，全力守護本集團在管超2,200個項目近百萬業主的安全，受到各地政府機構、社會媒體及廣大業主的廣泛關注和讚譽。

案例分享：「疫」不容辭，保供物資

2022年11月，本集團運營的廣州番禺大石麗水藍天項目出現確診新冠病例。該項目物業人員及時盤點物資儲備，調用集團資源保障業主生活物資購買，並為業主提供專營養豐富、品類齊全的物資暖心包。同時，物業管家為隔離戶和老年戶主提供買菜和送貨到家服務，滿足業主的基本生活需求，獲得業主高度贊許。



暖心包



物資配送

案例分享：愛心助物，同心抗「疫」

2022年8月，華南地區疫情形勢嚴峻，本集團心系業主及社會，為海南省黎安鎮隔離點捐贈超500件書籍玩具，並向縣疾病預防控制中心等一線工作人員送上愛心物資300餘箱，與社區和「同心抗疫、共克時艱」的強大動力。



物業工作人員同心抗「疫」



社區內業主的愛心捐助

2. 共建共治，和諧社區

本集團通過打造共建共治共享的紅色社區，不斷加強社區治理體系建設，通過創立黨建引領與居民自治結合新模式、聯合業主抗疫等措施，加強社區管理的標準化和規範化建設，提高業主對社區公共事務管理的參與度，有效實現社區治理和居民自治的良性互動，為業主和物業架起溝通的橋樑。

案例分享： 黨建引領與居民自治結合新模式

本年度，本集團運營的桐鄉綠地智慧城項目引領培育社會組織參與社區治理，啟用居民溝通空間「同壹家睦鄰站」，鼓勵居民在此開展愛國教育、環保溝通、群眾議事等活動，充分調動居民的基層自治意識。該項目亦通過舉辦端午節、國慶遊藝節等社區文化活動，推動社區居民共融，構建和諧社區。



「同壹家睦鄰站」群眾議事



端午節社區文化活動

案例分享： 「五方共建」，創新社區服務新模式

本年度，本集團中山凱茵新城項目通過社區黨委牽頭組織、物業積極配合、黨員幹部和黨員志願者積極參與的方式，建立「五方共建」工作模式，有效提升社區管理與服務品質。在該創新服務模式下，社區與物業還通過提供優質便利服務、開展黨建活動等措施，讓居民真切感受到黨組織的關心關愛，促進「人心融合」。



部分活動留影

3. 共享溫暖，傳遞善意

本集團在注重自身發展、努力打造高品質服務的同時，持續為社會公益事業貢獻自身的綿薄之力。本集團原鄉黨支部繼續以「紅色引擎創新驅動·打造極致生活服務」為主題，帶領員工積極開展「守護美麗海岸線」等社會公益活動，踐行企業社會責任。

案例分享： 海南清水灣項目公益淨灘活動

2022年，為提升業主珍愛海洋的環保意識，積極為保護海洋生態付出實際行動，本集團清水灣海境新天項目發起「守護美麗海岸線」公益淨灘活動，與業主一起共建美好海洋環境，提高了業主的環保意識，亦促進了物業與業主的和諧關係，營造溫暖的社區氛圍。



公益淨灘活動現場

案例分享： 關愛抗戰老兵

2022年4月12日是抗戰勝利77周年。本集團雲南原鄉黨支部組織志願者及愛心業主舉辦慰問抗戰老兵活動，為老兵贈送禮品、鮮花及慰問錦旗，表達對革命前輩的崇高敬意，彰顯了本集團的社會責任與公益之心。



慰問抗戰老兵活動合影

環境關鍵績效指標

ESG指標	單位	數值
A1.1 排放物種類及相關排放數據		
硫氧化物 ¹	千克	5.61
氮氧化物 ²	千克	3,196.63
顆粒物 ³	千克	267.73
A1.2 直接及能源間接溫室氣體排放量		
溫室氣體排放總量 ⁴	噸二氧化碳當量	241,910.62
溫室氣體排放量(範圍一) ⁵	噸二氧化碳當量	11,393.44
溫室氣體排放量(範圍二) ⁶	噸二氧化碳當量	230,517.18
A1.3 所產生的有害廢棄物⁷		
廢燈管	根	47,680
廢棄電池產生量	噸	88.56
A1.4 所產生無害廢棄物總量		
辦公生活垃圾產生量	噸	843.04
A2.1 按類型劃分的直接及間接能源總耗量及密度⁸		
能源總耗量	兆瓦時	319,727.36
能源耗量密度	兆瓦時/千平方米	0.70
直接能耗量	兆瓦時	41,362.84
間接能耗量	兆瓦時	278,364.52
汽油消耗量	兆瓦時	6,206.06
柴油消耗量	兆瓦時	30,873.57
液化石油氣	兆瓦時	168.13
管道天然氣	兆瓦時	4,115.08
外購電力	兆瓦時	278,364.52
A2.2 總耗水量及密度		
總耗水量	立方米	12,705,627.78
總耗水密度	立方米/千平方米	27.69



環境關鍵績效指標說明：

數據收集時間覆蓋2022年1月1日至2022年12月31日。環境數據收集範圍覆蓋集團總部辦公區域，6個區域/片區公司本部辦公區域，3個產業公司的成員企業總部及其下屬528個項目的辦公區域、公區非公攤區域，以及所有非外包員工食堂。

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

社會關鍵績效指標

ESG指標		單位	數值
B1 僱傭			
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數			
員工總人數		人	95,102
按性別劃分	男	人	51,371
	女	人	43,731
按年齡組別劃分	30歲或以下	人	14,624
	31-49歲	人	42,287
	50歲或以上	人	38,191
按職級劃分	高級管理層	人	311
	中級管理層	人	3,578
	非管理層	人	91,213
按地區劃分	中國大陸	人	95,093
	港澳台及海外地區	人	9
B1.2 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率¹			
總流失率		%	34.05
按性別劃分	男	%	17.75
	女	%	16.30
按年齡組別劃分	30歲或以下	%	9.58
	31-49歲	%	11.56
	50歲或以上	%	12.91
按地區劃分	中國大陸	%	34.05
	港澳台及海外地區	%	0.001
B2 健康與安全²			
B2.1 因工亡故人數			
2022年		人；%	0；0
2021年		人；%	1；0.001
2020年		人；%	1；0.002
B2.2 因工傷損失工作日數			
因工傷損失的工作日數		日	1,245



ESG指標		單位	數值
B3 發展與培訓			
B3.1 按性別及僱傭類別劃分的受訓僱員百分比³			
按性別劃分	男	%	54.56
	女	%	45.44
按職級劃分	高級管理層	%	0.33
	中級管理層	%	3.84
	非管理層	%	95.83
B3.2 按性別及僱傭類別劃分的僱員受訓平均時數⁴			
按性別劃分	男	小時	15.73
	女	小時	16.42
按職級劃分	高級管理層	小時	14.96
	中級管理層	小時	20.57
	非管理層	小時	15.87
B5 供應商管理			
B5.1 按地區劃分的供應商數據			
地區	中國大陸	個	2,829
	華東區域	個	481
	華南區域	個	1,246
	華西區域	個	440
	華北區域	個	241
	華中區域	個	350
	東北片區	個	71
	港澳台及海外地區	個	0
B6 產品責任			
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目⁵			
投訴接獲數量		次	15,838
客戶投訴解決率		%	98

ESG指標	單位	數值	
B7 反貪污			
B7.1 已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果			
已審結的貪污訴訟案件的數目	件	0	
B7.3 向董事及員工提供的反貪污培訓			
參與培訓人次	董事	人次	8
	員工	人次	15,380
參與培訓時數	董事	小時	16
	員工	小時	30,760
B8 社區投資			
B8.2 在專注範疇所動用的資源			
在專注範疇所動用的資金	人民幣/元	435,262	
在專注範疇所動用的人力	人	2,289	

社會關鍵績效指標說明：

1. 僱員流失比率計算標準：某類別僱員流失率=某類別僱員流失人數/僱員總數；
2. 健康與安全數據範圍覆蓋雅生活所有員工，其餘社會關鍵績效指標項覆蓋雅生活及其附屬公司；
3. 受訓僱員百分比數據計算標準：受訓僱員百分比=該職級受訓人數/受訓僱員總人數；
4. 僱員受訓平均時數數據計算標準：僱員受訓平均時數=該類別員工總受訓時數/該類別員工僱員總人數；
5. 2022年新增多個集約化項目與用戶數，且新增雅管家APP渠道接受投訴信息，因此投訴數量較2021年有所增加。



附錄二：《ESG報告指引》內容索引

ESG指標	披露情況	對應章節
A1 一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	八、時刻用心，保護環境
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄一2022年度關鍵績效指標
A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄一2022年度關鍵績效指標
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄一2022年度關鍵績效指標
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄一2022年度關鍵績效指標
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	八、時刻用心，保護環境
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	八、時刻用心，保護環境
A2 一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	八、時刻用心，保護環境
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄一2022年度關鍵績效指標
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄一2022年度關鍵績效指標
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	八、時刻用心，保護環境
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	八、時刻用心，保護環境
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用。 本集團為非生產型企業，無包裝材料的使用

ESG指標	披露情況	對應章節	
A3 一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	八、時刻用心，保護環境
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	八、時刻用心，保護環境
A4 一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	已披露	八、時刻用心，保護環境
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	已披露	八、時刻用心，保護環境
B1 一般披露	有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	七、秉持真心，關愛員工
B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	七、秉持真心，關愛員工
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	附錄一2022年度關鍵績效指標
B2 一般披露	有關提供安全工作環境以及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	七、秉持真心，關愛員工
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	已披露	附錄一2022年度關鍵績效指標
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	附錄一2022年度關鍵績效指標
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	已披露	七、秉持真心，關愛員工
B3 一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	已披露	七、秉持真心，關愛員工
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	已披露	附錄一2022年度關鍵績效指標
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	已披露	附錄一2022年度關鍵績效指標



ESG指標	披露情況	對應章節	
B4 一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	七、秉持真心，關愛員工
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	七、秉持真心，關愛員工
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	七、秉持真心，關愛員工
B5 一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	九、常懷誠心，合作共贏
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	九、常懷誠心，合作共贏
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	已披露	九、常懷誠心，合作共贏
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	九、常懷誠心，合作共贏
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	九、常懷誠心，合作共贏
B6 一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	六、堅守匠心，優化服務
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用。 本集團為非生產性企業，不涉及因安全健康理由而須回收的產品	/
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	六、堅守匠心，優化服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	六、堅守匠心，優化服務

ESG指標	披露情況	對應章節
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用。 本集團為非生產性企業，不涉及質量檢定過程及產品回收程序
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露
B7 一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	六、堅守匠心，優化服務 十、合規管理，廉潔從業
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	附錄一 2022年度關鍵績效指標 十、合規管理，廉潔從業
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露
B8 一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	十、合規管理，廉潔從業 十一、永葆熱心，回饋社會
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	已披露
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露
		十一、永葆熱心，回饋社會



附錄三：政策列表

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

ESG指標

遵守法律規定

內部政策

- B1 僱傭
- B2 健康與安全
- B3 發展與培訓
- B4 勞工準則

《中華人民共和國勞動法》
 《中華人民共和國勞動合同法》
 《中華人民共和國促進就業法》
 《中華人民共和國社會保險法》
 《中華人民共和國職業病防治法》
 《中華人民共和國安全生產法》
 《中華人民共和國消防法》
 《中華人民共和國突發事件應對法》
 《中華人民共和國工會法》
 《中華人民共和國治安管理處罰法》
 《中華人民共和國婦女權益保障法》
 《中華人民共和國未成年人保護法》
 《中華人民共和國工傷保險條例》
 《生產安全事故報告和調查處理條例》
 《危險化學品安全管理條例》
 《機關、團體、企業、事業單位消防安全管理規定》
 《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》
 《工作場所職業衛生監督管理規定》
 《特種設備安全監察條例》
 《女職工勞動保護特別規定》
 《最低工資規定》
 《禁止使用童工規定》

《雅生活集團疫情防控應急預案》
 《內訓師管理辦法》
 《崗位輔導員管理辦法》
 《新員工學習與發展管理辦法》
 《學習與發展管理制度》
 《無障礙設施安全管理規範》
 《應急準備與緊急回應控制程序》
 《作業安全管理規程》
 《電梯維保監督管理規程》
 《工程突發事故應急處理規程》
 《特別事件上報程序》
 《相關方管理控制程序》
 《員工體檢管理辦法》
 《工傷管理辦法》
 《公司證照制度》
 《職業健康管理辦法》
 《內部競聘管理辦法》
 《晉升管理制度》
 《內部異動管理辦法》
 《考勤管理制度》
 《退休管理制度》
 《轉正管理制度》
 《入職管理制度》
 《勞動合同管理制度》
 《招聘管理制度》
 《培訓管理制度》
 《福利管理制度》
 《慰問患病職工制度》
 《員工外派學習及在職深造管理辦法》
 《大學生學習與發展管理辦法》
 《雅生活集團樂活π管理制度》
 《雅生活集團董監高委派制度》
 《外派人員管理辦法(試行)》





ESG 指標	遵守法律規定	內部政策
B5 供應鏈管理	<p>《中華人民共和國招投標法》</p> <p>《中華人民共和國政府採購法》</p>	<p>《供應商管理制度》</p> <p>《供應商引入及合同簽訂操作指引》</p> <p>《採購管理制度》</p> <p>《採購供應商管理程序》</p> <p>《採購招標管理程序》</p> <p>《採購招標管理制度》</p> <p>《物品採購規定》</p> <p>《雅生活集採平台管理規範》</p> <p>《雅生活集採平台操作規程》</p> <p>《服務供方管理制度》</p> <p>《外包服務新舊供方工作交接管理規程》</p> <p>《環境外包監管工作規程》</p> <p>《居家服務合作商管理辦法》</p> <p>《家裝宅配招標管理辦法》</p> <p>《城市服務類項目經營性採購管理辦法》</p> <p>《城市服務市場拓展項目招投標管理辦法》</p> <p>《城市服務項目投標管理辦法》</p> <p>《項目倉庫物資管理制度》</p>



ESG指標

遵守法律規定

內部政策

B6 產品責任

《中華人民共和國民法典》
 《中華人民共和國房地產管理法》
 《中華人民共和國消費者權益保護法》
 《中華人民共和國侵權責任法》
 《中華人民共和國網絡安全法》
 《中華人民共和國廣告法》
 《中華人民共和國建築法》
 《中華人民共和國物業管理條例》
 《中華人民共和國著作權法》
 《中華人民共和國商標法》
 《中華人民共和國專利法》

《業戶畫像管理工作規範》
 《雅生活集團品質管控紅黃牌考核制度》
 《雅生活三級品質管理巡查制度》
 《業戶走訪工作規範》
 《雅生活物業訴求處理獎懲辦法》
 《用戶隱私政策》
 《保密制度》
 《信息系統安全與運行管理制度》
 《信息系統用戶賬號及權限管理》
 《信息系統災難恢復制度》
 《信息系統問題與事故處理規範》
 《機房管理制度》
 《數據備份及恢復管理制度》
 《物業服務標準化工作手冊(品質運營篇)》
 《物業接管驗收管理規程》
 《投後賦能工作指引》
 《管理層對接物業成員企業運作暫行規程》
 《物業成員企業信息報送管理辦法(試行)》
 《物業成員企業投後管理委員會議事規則》
 《第三方公司管理指引》
 《成員企業重大事件應急處置辦法》
 《物業加盟項目管理規定》
 《商辦項目物業服務質量管理辦法(暫行)》
 《案場標準化管理手冊》
 《服務及提供過程監視和測量控制程序》
 《糾正及提供過程監視和測量控制程序》
 《糾正和預防措施控制程序》
 《公共設施、設備管理規程》
 《供配電系統操作保養規程》
 《中央空調操作保養規程》



ESG指標	遵守法律規定	內部政策
		<p>《電梯維保監管失職問責管理辦法》</p> <p>《設備房巡查管理規程》</p> <p>《消防安全管理工作規程》</p> <p>《客戶要求管理工作規程》</p> <p>《400投訴處理獎懲辦法》</p> <p>《客戶滿意度調查工作規程》</p> <p>《網絡安全管理規範》</p> <p>《客戶檔案數據管理工作規程》</p> <p>《雅生活集團法律事務管理辦法》</p> <p>《商標事務管理辦法》</p> <p>《商標物業標準化工作手冊》</p> <p>《項目現場品質綜合測評指標》</p> <p>《質量、環境、職業健康安全管理体系管理手冊》</p> <p>《質量、環境、職業健康安全管理体系公共標準化手冊》</p> <p>《知識產權管理制度》</p> <p>《信息系統密碼管理制度》</p> <p>《信息系統個人敏感數據安全管理制度》</p> <p>《業主房屋驗收規範培訓》</p> <p>《商品房法律知識培訓》</p> <p>《物業市場拓展基礎知識》</p> <p>《市場拓展線條專業培訓》</p> <p>《成員企業財務負責人管理辦法(試行)》</p>
<p>B7 反貪腐</p>	<p>《中華人民共和國公司法》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p>	<p>《員工獎勵及問責管理辦法》</p> <p>《廉政制度(2021年修訂版)》</p> <p>《經營管理責任追究實施辦法(2021年版)》</p> <p>《投後管理內部審計制度(試行)》</p> <p>《內部審計管理制度》</p> <p>《任期與離任審計管理制度》</p> <p>《失職問責管理辦法(2021年修訂版)》</p> <p>《雅居樂商業行為準則》</p> <p>《雅生活集團風險管理制度(2021年版)》</p>