



2021年度 環境、社會及管治報告

Evergrande Property Services Group Limited
恒大物業集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限責任公司)

股票代號：6666





目錄

董事長寄語	2	環境	46
關於本報告	4	環境管理	47
報告範圍	4	廢棄物	47
信息來源	4	資源管理	49
發佈形式	4	氣候災害管控	52
報告標準及報告原則	5	綠色辦公室	55
關於我們	6	人才	56
可持續發展承諾	8	人才吸納與留用	57
聯合國可持續發展目標	8	職業健康與安全	59
年度可持續發展提要	11	員工培訓與發展	61
可持續發展管治	12	員工溝通與關懷	65
利益相關方溝通機制	14	社會	69
可持續發展重要性議題評估	16	塑造多彩社區	70
管治	18	扶貧紓困	71
商業道德與誠信	19	展望未來	72
反貪腐架構及制度	19	附表一、社會讚譽	73
反貪腐管理舉措	20	附表二、2021年ESG關鍵績效指標	74
反貪腐培訓	22	附表三、參與的行業協會	77
保護知識產權	22	附表四、法律法規及內部政策列表	78
服務／運營	23	附表五、GRI準則核心選項和聯交所	
以客戶為中心的營運	24	ESG報告指引內容索引	80
提升客戶滿意度	39		
保障客戶權益	41		
供應鏈管理	43		
供應鏈的可持續性	44		



董事長寄語

本人謹代表恒大物業集團，欣然致上集團2021年度《環境、社會及管治報告》，闡述集團本年度的可持續發展舉措和成果。集團自1997年成立至今，始終秉承「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，堅持「標準化運營、專業化服務、市場化發展」，堅持以客戶為中心，致力於為客戶提供更佳服務，並將可持續發展融入業務各個層面。

在新冠疫情陰霾下，2021年全球經濟面臨巨大挑戰。我們力求以可持續的方式發展，積極推動環境、社會及管治相關的風險化解和機遇把握。集團積極響應聯合國可持續發展目標，選定9個與自身運營最為契合的目標，在未來的策略和行動中納入相關目標，以踐行我們的可持續發展承諾。

本集團已於2020年正式建立環境、社會及管治框架以推動並實踐企業的可持續發展策略。集團董事會全面負責本集團的環境、社會及管治的決策和監督；在董事會領導下，集團ESG專項組負責執行ESG風險管理及內部管控；集團各職能部門負責ESG策略的具體實施。

本集團始終秉承「貼心服務、真誠相伴」的服務理念，致力為客戶提供多元化服務。集團通過積極建設智慧社區，依託線上「數智化」平台與線下優質服務，為業主打造完善的「恒大生活圈」，讓可持續發展的理念延伸至每一個恒大社區。

本集團始終堅持綠色運營、守護環境的策略與方針。本年度，集團制定了一系列環境目標，包括溫室氣體排放目標、能源使用效益目標、廢棄物減量目標和用水效益目標。在此後，我們將披露這些環境目標的進展，包括實現目標過程中遇到的挑戰和取得的成果。同時，我們重視氣候變化給業務帶來的風險與機遇，不斷完善風險管理措施與機制，提升集團風險管控能力和客戶滿意度。



本集團始終視人才為企業發展的根本，是推動集團跨越式發展的第一生產力。「國以才立，業以才興」，集團重視團隊建設，通過多渠道引進人才，建立高效的人才培養機制，並為人才提供廣闊的發展平台，為集團的快速發展提供強有力的人才保障。

本集團始終不忘積極承擔社會責任的初心。在扶貧紓困方面，集團積極協助退伍軍人解決就業問題；在社會公益方面，集團積極參與河南抗洪救災，為業主發放救援物資；在抗擊疫情方面，集團積極向街道和社區捐贈抗疫物資。本集團自覺有責任持續、積極地貢獻廣大社群，以為各方創造長久的共享價值。

藉此機會，本人衷心感謝管理團隊和員工，在疫情期間仍致力維持公司長遠發展，共克時艱。展望未來，我們會努力求進，積極推進可持續發展。恒大物業集團將繼續與所有利益相關方緊密合作，不斷完善服務，打造最具有居住價值、人文價值的生活社區，為全球可持續發展貢獻力量。



關於本報告

恒大物業集團有限公司(下稱「恒大物業集團」、「物業集團」、「集團」或「我們」)欣然發佈2021年度環境、社會及管治報告(下稱「本報告」)。本報告旨在披露與展示本集團2021年度在環境、社會及管治領域的進展與績效，向各利益相關方展現本集團在實踐可持續發展所秉持的理念及績效，並以此推進我們的環境、社會及管治表現。

報告範圍

本報告所載資料覆蓋本集團物業管理服務、社區增值服務及非業主增值服務。其中，本報告所披露的經濟和社會關鍵績效指標覆蓋範圍包括總部、附屬公司及地區公司；而環境關鍵績效指標覆蓋範圍僅納入總部、部分地區公司的相關數據。隨著本集團內部數據收集系統的不斷完善，本集團將逐步擴展披露範圍的廣度和深度。本報告列載2021年1月1日至2021年12月31日期內本集團可持續發展措施，部分內容適當前後延展。

信息來源

本報告披露信息來源於內部正式文件和統計數據、第三方問卷調查及公開信息。除另有說明，本報告數據均以人民幣作為結算貨幣。

發佈形式

本報告有中英文兩個版本。若本報告的英文版本有歧義，請以中文版為準。您可訪問本集團官方網站<https://www.evergrandeservice.com>或聯交所網站<http://www.hkex.com.hk>獲取本報告的電子文稿。



報告標準及報告原則

本報告遵守香港聯合交易所有限公司(下稱「聯交所」)主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(下稱「《ESG報告指引》」)的規定，參考全球報告倡議組織可持續發展報告準則(下稱「《GRI準則》」)核心選項、聯合國可持續發展目標(下稱「SDGs」)編製。本報告依照重要性、量化、平衡及一致性四大原則，確保報告真實、準確，力求充分體現本公司在ESG方面的管理現狀及工作成果。

在編製本報告時，本集團遵循重要性、量化、平衡和一致的報告原則：

報告原則	本集團之應用情況
重要性	通過利益相關方的參與確定重大的環境和社會問題，並提交給董事會。本報告披露相關內容。
量化	本集團在適當情況下以量化方式記錄和披露關鍵績效指標。
平衡	本報告以客觀的方式披露信息，讓利益相關方對本集團的整體ESG表現有一個公平的了解。
一致性	在切實可行的範圍內，除非另有說明，否則本集團採用一致的計量方法，以便對ESG數據隨時間進行有意義的比較。



關於我們

恒大物業集團是一家國內行業領先的綜合物業管理服務運營商，自1997年起開始提供物業管理服務，具備國家一級物業資質，擁有員工超過七萬人。恒大物業集團總部位於廣州，於2020年12月2日正式在香港聯交所掛牌上市。作為全方位的物業管理服務企業，集團業態覆蓋住宅、商寫、產業園、康養項目，以及學校、醫院、銀行、政府大樓、高鐵、機場、景區等公建設施，並向城市公共服務方向快速拓展。截至2021年12月31日，本集團在管項目共計2,504個(含44個城市公服)，覆蓋22個省、5個自治區、4個直轄市及香港，總在管面積約為473百萬平方米，服務超320萬戶家庭。

集團秉承「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，堅持「標準化運營、專業化服務、市場化發展」，致力構建中國最宜居、最具人文價值的幸福社區。2021年度，我們榮獲行業32個獎項及榮譽，可見我們對社會的貢獻得到了廣泛認可。

我們的服務包括：

物業管理服務

集團為住戶、物業開發商以及非住宅物業客戶提供廣泛的物業管理服務，包含管家服務、秩序維護服務、保潔和綠化服務、維修和保養服務等。本集團以住宅類服務為主，將持續加快多元化業態進程。

社區增值服務

集團緊扣住戶生活需求，大力發展社區增值服務，包括社區經營服務、社區資產管理服務、社區生活及其他服務，打造一站式、全生態的現代社區。

非業主增值服務

集團向房地產開發商提供全方位的增值服務，包括前期物業管理服務、交付前服務、維修和保養服務及物業交易協助服務，基本覆蓋房地產開發建設全流程。



聯繫方式

我們歡迎任何對本報告及其他有關本集團可持續發展事宜的意見和建議，請聯繫我們：

郵 箱： IR@evergrandeservice.com

地 址： 廣州市天河區黃埔大道西78號廣州恒大中心9樓

郵 編： 510660

網 站： <https://www.evergrandeservice.com/>

可持續發展承諾

聯合國可持續發展目標

聯合國通過制定17項可持續發展目標，呼籲所有國家在發展經濟的同時，亦應促進保障人民福祉，改善世界環境問題。這些目標包括消除貧窮、解決饑荒、實現平等及應對氣候變化等。

企業在達成聯合國可持續發展目標上扮演著關鍵角色，而恒大物業集團亦響應國際趨勢，矢志為可持續發展目標作出貢獻。我們在17個可持續發展目標中，結合業務性質和重要性議題，選定了9個最為契合的目標，並考慮在未來進一步優化策略和行動，作更詳細披露。

ESG 核心關注領域	我們的貢獻與措施	聯合國可持續發展目標
管治	<p>提倡陽光、廉潔的從業文化，建立透明、暢通的申訴機制，促進穩健、可持續的發展。</p> <ul style="list-style-type: none">• 建立健全反貪腐體系• 加強商業道德守則管理	 <p>16 和平、正義與 強大機構</p>
服務／運營	<p>為業主打造包容、安全的幸福家園，倡導健康生活方式，增進各年齡段人群的福祉。</p> <ul style="list-style-type: none">• 提供高品質服務• 回應客戶實際需求• 提供多元化社區服務• 切實保障客戶權益 <p>追求與合作夥伴互利共贏，共同成長，完善合作商管理機制，打造可持續的供應鏈。</p> <ul style="list-style-type: none">• 供應商准入與評估• 供應商培訓與交流• 供應鏈環境及社會風險管理	 <p>3 良好健康與 福祉</p>  <p>11 可持續城市和 社區</p>  <p>12 負責任消費和 生產</p>  <p>17 促進目標實現 的夥伴關係</p>



ESG 核心關注領域	我們的貢獻與措施	聯合國可持續發展目標
環境	<p>大力發展綠色物業，積極探索節能降耗、減廢措施，提升氣候變化風險管理能力，為社會綠色發展貢獻力量。</p> <ul style="list-style-type: none">• 推動能源、資源節約• 廢棄物分類與循環利用• 氣候變化風險應對	  
人才	<p>倡導多元平等的企業文化，高度重視職業健康安全，營造以人為本的工作環境。</p> <ul style="list-style-type: none">• 多元化及反歧視• 有競爭力的薪酬和福利• 健全培訓與發展機制• 保障員工健康與安全	  

ESG

核心關注領域

我們的貢獻與措施

聯合國可持續發展目標

社會

熱心公益事業，創造就業機會，致力增進社會福祉，推動社會經濟增長。

- 參與精準扶貧
- 積極解決就業問題
- 組織社區公益活動





年度可持續發展提要



經濟效益



物業管理服務項目
2,504 個
(含44個城市公服)

服務業主及商戶

320 多萬戶



項目涵蓋城市
310 餘個



環境及社會效益



環境管理體系
認證



職業健康安全
管理體系認證



質量管理體系
認證



全國客服滿意度
調查「小紅花」票數

130,447 票

沉浸式體驗類活動
累計參與人次

70.3 萬人次

員工人數

73,381 人

所有員工類別受訓率



100%



培訓總時數

3,143,033 小時

反貪腐培訓總時數

78,626 小時

可持續發展管治

恒大物業集團深明履行企業公民責任對集團可持續發展的重要意義，積極將可持續發展理念融入日常業務及決策當中，與各利益相關方保持緊密聯繫，不斷完善企業文化，共同推動企業的可持續發展。

管理架構

2020年，本集團正式建立環境、社會及管治框架以推動並實踐企業的可持續發展策略。集團董事會全面負責本集團的環境、社會及管治的策略及匯報，審閱並正式簽批年度環境、社會及管治報告；集團ESG專項組負責執行ESG風險管理及內部管控，根據ESG策略統籌工作和提出執行建議，並負責向董事會匯報ESG相關風險；集團各職能部門負責ESG策略的具體實施，於日常工作運營中落實相關政策。

集團環境、社會及管治的管理架構如下所示：





ESG 專項組

本年度，為完善集團 ESG 數據收集系統，提升集團及地區公司員工的 ESG 數據管理意識，我們特別邀請第三方專業機構為集團 ESG 專項組及來自集團、地區及項目公司相關職能部門的 ESG 數據負責人提供 ESG 專項培訓。培訓內容涵蓋 ESG 合規要求、數據收集與管理、環境目標設定等。此外，集團及地區公司各職能部門在日常業務培訓中融入 ESG 議題，聚焦服務品質、僱傭管理、反貪腐、社區公益等方面，加強集團在 ESG 的管理及表現。

利益相關方溝通機制

利益相關方的意見和期望可以幫助集團辨識業務營運中可能出現的風險及機遇，是集團制訂發展戰略時重要的考慮因素。為與投資者、股東、員工、客戶、業主、供貨商、合作商、政府、社區及公益組織等利益相關方建立更緊密的聯繫，恒大物業集團致力完善與各利益相關方的溝通機制，並於本年度通過在線調研問卷訪問各利益相關方，務求進一步了解不同利益相關方的觀點，實現多方共贏。

2021年，集團對利益相關方期望與要求的梳理與回應如下：

利益相關方	主要溝通渠道	期望與訴求	溝通與回應
投資者／股東 	年度股東大會 集團官方網站 推介會／路演 投資者聯繫電話／郵箱	財務表現 經營透明度 風險管控 投資者權益	提高盈利能力 召開股東大會 日常信息披露 風險控制管理
員工 	員工調研活動 集團EMS系統 績效考核／面談 員工關懷活動	職業發展平台 薪酬與福利 健康安全的工作環境 傾聽員工反饋	搭建人才培養渠道 保障有競爭力的薪資與福利 完善健康安全管理體系 員工溝通與申訴機制
客戶／業主 	集團官方網站 客戶回訪／滿意度調查 400熱線 恒大智慧社區APP	產品質量與品質 客戶服務品質 客戶隱私安全 客戶權益保障	保障服務品質 全方位貼心服務 客戶隱私保護 合規營銷
供應商／合作商 	供應商技能交流／培訓會 供應商招募考察 供應商定期評估	溝通交流 誠信合作 商業道德與信譽	完善供應商合作機制 促進日常溝通 打造責任供應鏈

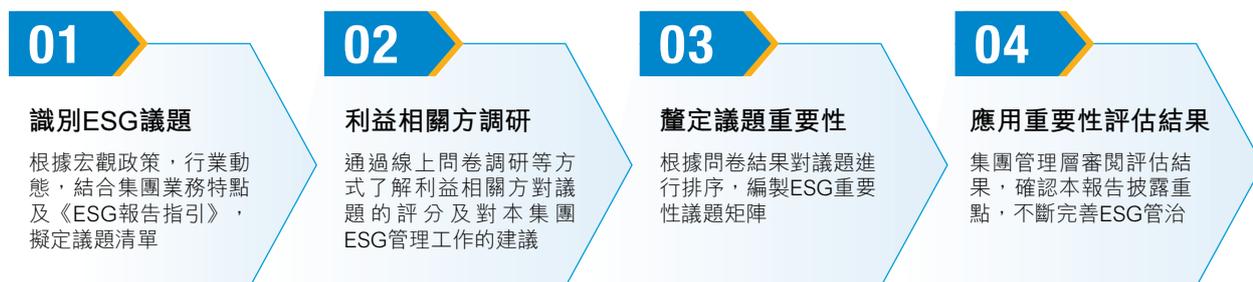


利益相關方	主要溝通渠道	期望與訴求	溝通與回應
政府／監管部門 	稅務信息報送 監管要求資料的報送 檢查與參觀	遵紀守法 依法納稅 支持地方發展	依法合規經營 按時足額納稅 積極落實相關政策
當地社區／街道辦 	社區活動 公開信息披露	保護社區環境 促進社區發展	實踐綠色運營 宣傳社區文化
公益機構／組織 	社區活動 新聞報道	支持社會公益 促進社會進步	開展公益項目 投身慈善事業

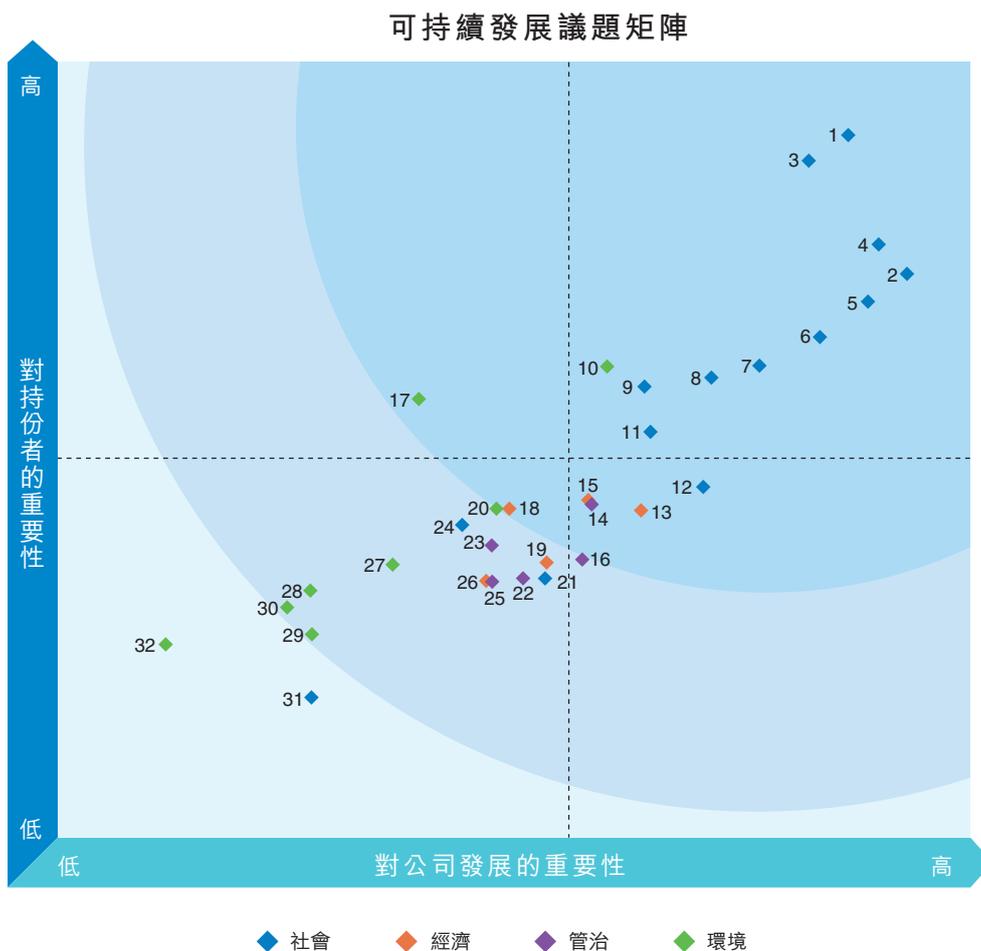
可持續發展重要性議題評估

2021 年度，恒大物業集團共識別出 32 項環境、社會及管治議題，並邀請投資者、股東、客戶、業主、供應商、合作商、政府、公益機構等利益相關方參與線上問卷調研，以了解各議題對各利益相關方及集團業務的重要性和影響程度。我們綜合分析調研問卷結果，形成重要性議題排序及矩陣圖。

2021 年度重要性議題評估步驟如下：



2021 年度，本集團 ESG 重要性議題排序及矩陣如下：





重要性	排序	議題	議題範疇
非常重要	1	信息安全與隱私保護	社會
	2	服務品質保證	社會
	3	客戶健康與安全	社會
	4	職業健康與安全	社會
	5	勞動薪酬及福利	社會
	6	勞動準則	社會
	7	符合社會經濟相關的法律法規	社會
	8	品牌宣傳	社會
	9	發展及培訓	社會
	10	符合環境相關的法律法規	環境
	11	職場反歧視	社會
重要	12	知識產權保護	社會
	13	直接經濟效益	經濟
	14	可持續發展框架	管治
	15	反腐舉措	經濟
	16	加強對可持續發展的重視和相關工作	管治
	17	空氣質量管控	環境
	18	反競爭行為	經濟
	19	間接經濟效益	經濟
	20	水資源使用和節約	環境
	21	員工多元化與平等機會	社會
	22	可持續性目標	管治
	23	與所有利益相關方進行持續溝通渠道	管治
	24	供應商社會評估	社會
	25	披露利益相關方的意見以及公司的回應	管治
	26	採購模式	經濟
	27	供應商環境評估	環境
	28	一般廢棄物回收和管理	環境
	29	能源使用和節約	環境
	30	污水管理	環境
	31	公益慈善與社會服務	社會
	32	氣候變化及溫室氣體排放	環境

管治

恒大物業集團相信誠信合規是良好管治的基礎。集團嚴格遵守防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等方面的法律法規，並通過各項內部管治舉措營造誠信廉潔的工作氛圍，促進集團穩定健康發展。



章節要點

- 商業道德與誠信
- 反貪腐架構及制度
- 反貪腐管理舉措
- 反貪腐培訓
- 保護知識產權

重點績效

全體員工簽訂《誠信從業倡議書》及
《廉潔從業承諾書》

面向全體員工、供應商開展反腐教育
集團大型反貪腐集中培訓次數

5次

反貪腐培訓總時數

78,626小時

本章所回應的 SDGs 議題



16 和平、正義與
強大機構





商業道德與誠信

恒大物業集團高度重視誠信合規，相信秉持最高的誠信標準是良好管治的基礎。集團與全體員工簽訂《誠信從業倡議書》及《廉潔從業承諾書》，確保員工知悉集團的道德誠信和反貪腐政策要求並嚴格遵守。同時，集團嚴格落實《恒大集團檢查紀律八大禁令》、《恒大集團幹部守則36條》等制度，注重規範員工的道德標準及日常行為。我們定期進行員工作風紀律檢查，並鼓勵員工對違反道德標準的行為進行舉報。集團亦通過多方渠道進行商業道德行為宣貫及培訓，包括但不限於集團會議、入職培訓、晉升考察等，協助員工提升道德意識，恪守道德原則。

反貪腐架構及制度

恒大物業集團嚴格遵守防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢方面的法律法規，包括《中華人民共和國憲法》、《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國監察法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《反不正當競爭法》等。集團通過實施《員工修身準則》、《幹部守則36條》、《管理幹部紅黃線》等內部管理政策，對員工道德行為及日常作風進行規範和約束，打造廉潔的工作作風，培養員工重責任、拒腐蝕的工作態度。

集團綜合監察中心負責監察集團貪污腐敗相關事宜，每季度對全國各地區公司所有交樓及案場項目的各項業務進行「背對背」全覆蓋檢查。集團根據全國項目佈局下設10個駐地監察小組，該小組定期將反貪腐檢查結果上報至綜合監察中心業務對接人處進行審核。綜合監察中心定期組織例會，要求駐地監察小組對本月／季度工作進行反饋匯報。



反貪腐管理舉措

為確保企業管治的透明度及維護利益相關方的權益，恒大物業集團通過物業系統內部舉報投訴渠道、400 客服熱線等其他渠道接收內外部投訴舉報。我們鼓勵員工、客戶、供應商等合作夥伴匿名或實名向我們舉報任何違反本公司政策的行為以及遇到的不道德和不公平待遇。在接收舉報後，集團會第一時間對案件進行受理，確保所有投訴都得到迅速和公正處理。在舉報處理工作中，恒大物業集團嚴格落實舉報人保護原則，在調查過程中嚴禁洩漏舉報人信息、舉報內容及調查進展等相關信息，保護舉報人合法權益不受侵犯。同時，集團要求各地區公司及個人不得以任何理由打擊報復舉報人，並對潛在報復行為予以提前應對。



針對違反《管理幹部紅黃線》、工作紀律要求等嚴重違規違紀的重大投訴，處理流程如下：



針對諮詢類或一般違規違紀的投訴，處理流程如下：



報告期內，恒大物業集團沒有發生違反防止貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢相關法律法規並對業務產生重大影響的確認個案。

反貪腐培訓

集團堅持將員工反貪腐的宣貫工作常態化，定期對董事及各級員工開展廉潔教育和培訓，包括開展專題會議、觀看廉潔警示片等形式，以增強員工自我約束和廉潔從業的意識。通過各類培訓，集團引導各級員工立正身、講原則、守紀律、拒腐蝕，共同打造紀律嚴明、作風過硬的員工隊伍。



保護知識產權

集團注重知識產權的保護，嚴格遵照《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國知識產權法》、《企業知識產權管理規範》等法規與標準性文件，於內部出台《物業集團知識產權評估管理辦法》等制度，在積極保護自身合法權益的同時，也充分尊重合作方的知識產權。

集團法務合同中心系知識產權相關工作的責任部門，負責集團知識產權的取得、變更、續展、許可使用、質押、轉讓、注銷、監測等事務，負責指導、監督和管理各單位的知識產權維護及維權工作。集團定期對各單位相關工作人員進行知識產權業務培訓，增強員工的知識產權保護意識。法務合同中心不定期對各單位的知識產權管理工作進行抽查，對知識產權工作管理不善、未按照本辦法規定流程辦理知識產權事務的單位予以相應處理。同時，我們充分尊重合作方的知識產權，嚴格遵守許可範圍，並協助合作方抵制侵權行為。

截至2021年度，集團的知識產權申請、登記等工作有序開展，取得了豐碩的成果。我們已於中國取得50項商標的許可，並擁有252項專利及41項版權，包括兩項恒大智慧社區APP的版權，以及三項ERP系統的版權。

服務／運營

恒大物業集團秉持「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，以「標準化運營、專業化服務、市場化發展」為重心，致力構建以人為本的宜居社區。同時，我們恪守最高的服務及營運操守，保障客戶權益並加強供應鏈管理，為客戶及商業夥伴創造更多價值。



章節要點

- 以客戶為中心的營運
- 提升客戶滿意度
- 保障客戶權益
- 供應鏈管理
- 供應鏈的可持續性

重點績效

環境品質檢查

2,493次

專屬管家年度累積使用人數超

157萬人

專屬管家客戶整體滿意度超

95%

本章所回應的SDGs 議題





以客戶為中心的營運

堅守服務品質

集團承諾重視其服務的安全和質量、客戶反饋以及客戶信息與隱私保護。集團高度重視社區環境、公區設備及戶內維保修的服務品質，力求為業主提供高品質房屋質量管理，維護優質的居住環境，切實保障業主權益。

社區環境及維保修管理

為保障業主整潔、舒適的居住環境，恒大物業集團制定《環境條線作業指導書》及《應知應會手冊》，明確了日常保潔操作規範，做好樓宇內外、園區、地下車庫等公共區域的衛生清潔、四害消殺及人工湖水質處理等工作，保證園區環境整潔、綠化造型美觀。新冠肺炎爆發後，集團不斷探索、優化保潔外包模式，加大智能化工作進程，增加對大型項目公區的機器設備投入，提升保潔效率。集團持續開展社區環境品質檢查，結合品質檢查結果召開環境衛生專項提升會，針對反饋的突出問題制定專項提升措施，以不斷優化服務。

驗收流程及質量管控

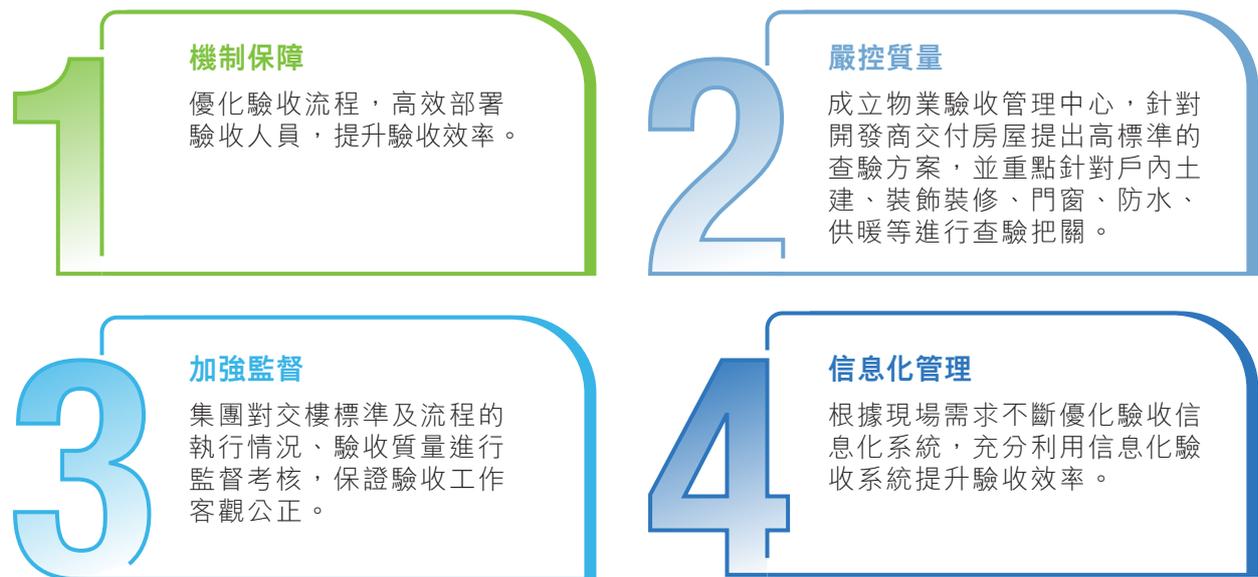
為保持房屋的質量，集團嚴格落實驗收標準，通過制訂《物業驗收工作實施細則》等制度，進一步明確地區公司驗收工作的要求，完善、優化制度建設，嚴控交樓風險。



集團規範物業驗收流程，確保驗收質量，具體驗收流程如下：



恒大物業集團於驗收過程中確保房屋達到驗收標準，根據驗收體量及現場情況，合理安排驗收人員，制定驗收計劃，避免驗收問題遺漏。對於驗收中存在的問題，集團按照相關標準執行，及時反饋相關部門進行整改，確保驗收質量，杜絕弄虛作假等問題。具體質量管控措施如下：





此外，集團會進行交樓維修後的評估，通過對設計缺陷、設備選型失誤、材料質量、施工問題進行調研、統計分析，收集整理相關問題，聯合開發商相關部門進行討論溝通，不斷完善和優化各類產品質量。集團亦參加了開發商設計院、材料公司各項技術標準的評審，參加裝修樣板現場考察評審，有效細化和完善集團各項技術標準，推動相關部門完善產品。

業主戶內維修

集團重視戶內維修的服務品質，針對性制定了《維修工作管理辦法》及《維修服務禮儀作業指導書》等制度，並嚴格規範維修工作流程，對業主報修問題、確定維修方案、入戶開展維修及確認維修效果等全過程進行詳細的規範與要求，從而做到快速回應報修、高效處理問題。

公區設備設施維修保養

恒大物業集團持續完善公區設備設施維修保養工作，不定期檢查設備設施的維護保養質量，指導地區公司完善日常巡檢機制。此外，集團完善各專業檢查標準，針對問題集中的系統進行專項提升，並完善各項設備合同範本及履約評價體系，從源頭把控設備設施維護保養質量。我們亦積極與國內龍頭火災自動報警系統主機廠家進行深度合作，共同研討消防系統維保新模式，優化維保方式，提高維保質量。



案例：公區設施設備維護

項目工作人員每月按計劃進行消防系統巡查測試工作，確保各項目消防水系統保水保壓。2021年，全國各項目火災自動報警系統故障率低於0.5%。

2021年全年完成電梯維護保養1,203,048次，完成電梯檢修60,153次。



管理培訓

為保證服務的安全和質量，集團為員工定期提供維保修管理培訓。為有效幫助地區公司提升專業技術及業務水平，集團要求物業驗收人員進行業務水平考試。此外，集團亦為維保修基層員工提供加強日常儀容著裝、維修服務禮儀、維保修操作流程、維修溝通能力等方面的培訓，以高水平的維修質量、響應速度、服務水平不斷提高業主對我們的認可與信賴。

集團要求各地區公司嚴格按集團制度規定完成分戶驗收查驗工作，並及時解決分戶驗收過程中存在的爭議問題，提高查驗效率，全面提升樓盤交付品質，宣貫執行《關於全力做好交樓相關工作的通知》的內容。

案例：驗收管理培訓

集團總部組織27個地區公司的項目維修部中層以上人員開展交樓驗收工作培訓學習，培訓內容包含《交樓驗收物業標準》等制度及管理辦法。



案例：維保修日常工作流程培訓

恒大物業集團為給恒大業主提供高效、便捷的售後維修服務，特制定了一套標準化的服務流程，集團驗收與維護管理中心定期對地區管理人員及項目服務人員進行培訓指導，確保服務流程標準規範。

培訓通過講解分析制度規範及業務要求，梳理業務流程，強調業務要點，不斷理順管理體系，從而提升維保修服務品質及工作效率。



▶ 2021年維保修日常工作流程培訓現場



健康安全和秩序管理

保障業主的健康安全與維護園區秩序是優質物業服務的基礎。恒大物業集團制定並下發《重大事件上報核心要點》、《重大事件上報工作指引》、《社區經營園區管控要求》等制度文件，明確物業人員操作規範，積極做好防火、防盜、防爆及各類突發事件上報處理工作，並定期開展安全教育與安全檢查，督促制定專項提升計劃，消除各類安全隱患，為業主提供安心舒適的居住體驗。此外，集團通過張貼安全海報、定期開展安全講座等方式，引導業主規範設施設備使用，切實保障業主人身安全。

案例：火災疏散逃生和滅火演練培訓

為提升消防意識，加強項目工作人員火災應急處理能力，恒大物業集團以「防範火災風險，共建平安家園」為主題，持續在全國各在管項目開展消防安全宣傳工作。

部分社區還邀請消防支隊、社區學校一起參與活動，普及消防面具及消防雲梯使用。



▶ 常德恒大華府演練培訓(2021.11.3)



▶ 淮北恒大名都演練培訓(2021.11.9)



大型智慧園區建設方面，恒大物業集團於佔地約8平方公里的海花島搭建包含交通管理、客流監測、設備管理、安全管理的智慧項目，實現多業態融合。我們通過智能建築管理系統、物聯網平台、大數據平台等處理系統，有效整合終端設備的實時信息，實現對人、車、事、物的實時監控，並依此提升日常運營能力、日常運維水平及指揮調度效率，防範安全隱患、提升遊客體驗。

智慧生活

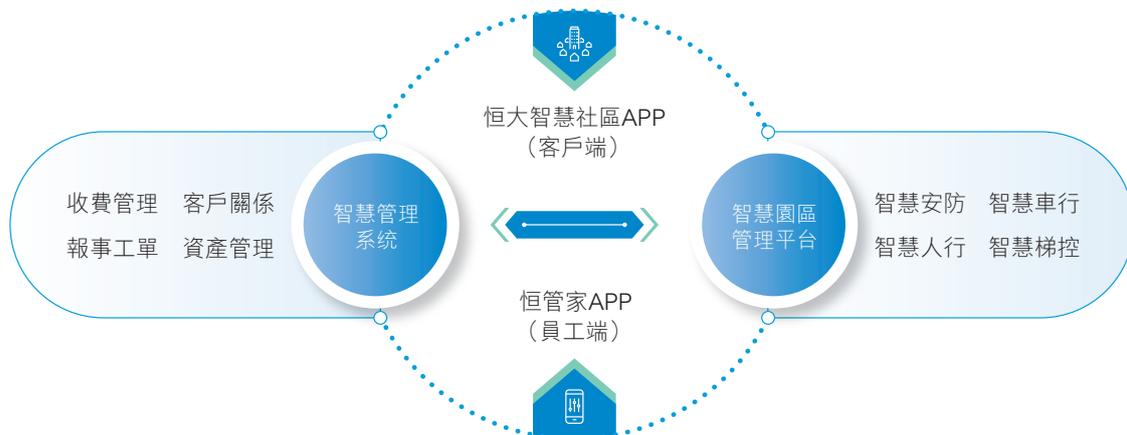
集團推廣恒大智慧社區APP，實現訪客邀請、遠程開門、在線報事報修、在線投訴等功能，並開通線上一鍵繳納停車費、物業費等服務，有效提升業主生活便利性、滿足業主多樣化生活需求。

智慧園區

集團完善包括通行道閘、園區監控、周界預警、信息發佈、智慧梯控、指揮調度大屏等物聯網系統平台搭建，基本覆蓋各類物業服務場景，並形成一套完善的智慧園區整體方案。

智慧管理

集團推進恒大物業ERP系統建設，包括收費管理、在線客服、派工管理、服務監督、設備維護、資產管理等業務模塊，通過科技手段完善公司標準化運營體系。



多元社區服務

恒大物業集團在向業主提供高品質的物業服務基礎上，積極為廣大業主打造多彩社區，提供多元化的增值服務。集團緊扣住戶生活需求，圍繞社區發展階段、家庭成長週期及社區生活各場景，積極打造全週期、全鏈條、全流程的多元化增值服務，為廣大業主創造優質生活並提供便利，以提升業主的社區歸屬感。

此外，集團定期組織地區公司召開經營分析會，研討社區經營重難點問題及優秀社區經營舉措，彙編典型經營案例，總結分析全國社區經營開展情況，根據業主實際需求嫁接優質的社會資源，為業主提供一站式、全生態的社區便捷生活。





聯合多家知名廠商線上線下開展社區
團購活動

全面推廣線上報事報修，為業主提供
有償戶內維修服務

聯合專業房產經紀機構提
供房產中介服務

拓展優質房屋託管業務，
為業主提供優質託管服務

搭建恒智匯APP，提供
售前售後一站式高性
價比保險經紀服務

甄選優質商家搭建生
活服務平台，拓展生
活服務業務

全面鋪開直飲水、充電樁
等自營業務，便利業主

線上推廣、線下樣板間
體驗，開展全屋配套及
家裝升級服務





2021 年度恒大物業集團在全國各交樓項目開展了一系列恒大節系列社區文化活動，旨在營造健康、活力、文明、互助的社區氛圍，體現溫暖、幸福、和諧、友愛的園區文化，拉近人與人之間的身心距離，打造中國最具居住價值、人文價值的幸福社區。

案例：花 YOUNG 恒大節

為促進鄰里共創共融，並豐富住戶體驗，恒大物業集團於 2021 年 7 月 1 日至 9 月 15 日舉辦「花 YOUNG 恒大節」。

本次活動推出「花 young · 長卷歡樂繪」、「花 young · 創意集市行」、「花 young · 萌娃軍訓營」、「花 young · 夏日遊樂場」、「花 young · 西瓜電影節」系列主題活動，揉合不同元素，為各個住戶族群打造多樣的社區文娛活動。

本次「花 YOUNG 恒大節」覆蓋全國 27 個地區公司，活動累計 6,000 餘場次，近 6 萬業主參與，獲得廣泛關注和正面評價。





案例：花 YOUNG 恒大節



案例：孝悌恒大節

為豐富業主生活，增強鄰里互動，恒大物業集團於2021年9月15日至11月30日舉辦「桂子飄香·孝悌恒大節」的系列社區文化活動，以「孝悌」為主題展現公司理念。

活動傳承孝悌文化的思想內涵及宗旨，分「友鄰團圓夜」、「國學小課堂」、「銀齡智慧課堂」、「雀神爭霸賽」四個篇章，推廣「尊老、敬老、愛老、助老」的理念，弘揚、傳承中華孝悌文化優良美德。

本次活動覆蓋全國27個地區公司，活動累計開展4,000餘場次，近5萬業主參與，進一步提高業主的滿意度，增進其對社區生活的熱愛。





案例：新年換新家

臨近春節，為滿足廣大業主的家居煥新需求，恒大物業集團於2021年12月11日至2022年1月31日舉行「新年換新家」活動。集團以煥新需求大的存量樓盤為主要對象，聯合知名品牌商家為業主提供免費上門檢測燃氣灶、清洗抽油煙機等服務，推出牆面翻新、廚衛改造、家電升級、家具煥新等服務產品。



恒大物業集團秉持「省時、省心、省力、省錢」的4S服務理念，為業主推出專享優惠、服務到家的產品，打造環保健康、智能美觀的家居環境，迎接新年新氣象。

案例：房屋租賃服務

集團為全國恒大物業業主提供房屋租賃中介服務。集團受理業主閒置房屋委託，借助自身平台優勢，向業主提供真實可靠的交易資訊，促成房屋及商鋪租賃成交，為業主創造收益，同時提高集團的社區增值服務收入，體現集團優質的增值服務和「以業主為本，服務為先」的經營理念。



案例：自營直飲水機

集團於2020年8月開展自營直飲水機業務，在園區內部安裝自營直飲水機，為用戶提供飲用純淨水。客戶可使用線下投幣、微信掃碼、感應實體水卡三種方式購水。直飲水機由物業人員巡查、監督、檢測，確保水質安全。





案例：恒優選商城

2021年4月至2022年1月，恒大物業集團通過線上社區服務平台「恒優選」商城開展系列營銷活動，如端午粽子節、中秋味道、年貨節、大閘蟹、五糧液等專場活動。平台貫徹「品質生活，嚴選不貴」的運營理念，涵蓋恒大智慧社區APP、微信小程序、微信公眾號等多個渠道，讓業主一站式採購上佳品質的生活家居百貨。集團總部團隊負責招商、品宣、營銷推廣等運營流程，嚴選國內一線品牌，品種涵蓋時令生鮮、特產零食、糧油茶酒、家紡洗護、家電數碼等生活家居百貨。



提升客戶滿意度

客戶服務管理

恒大物業集團始終將客戶視為集團持續發展的重要利益相關方，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，並制定《物業集團綜合監察管理辦法》等多項內部制度，完善客戶投訴管理機制。

業主可通過24小時物業服務監督熱線、恒大物業微信公眾號、恒大智慧社區APP等渠道進行投訴。我們亦在每個樓宇大堂張貼投訴海報，要求部門接到投訴後及時按程序處理，並於投訴處理完成後對業主進行回訪，詢問業戶滿意程度、關注業戶訴求，切實維護業主利益。集團針對業主投訴的處理流程如下：



此外，集團對客戶投訴處理結果進行定期考核，對一般投訴督辦令結案率、及時率兩個指標進行綜合評分排名，將考核結果與相應負責人績效掛鉤。我們積極對引發投訴的失職、瀆職行為進行溯源追責，杜絕投訴處理過程中出現拖逕緩慢、弄虛作假、推諉責任、應對不當等現象。恒大物業集團綜合監察中心定期對客戶投訴較為集中的系統性問題進行歸納分析，將系統性問題及優化建議反饋至相關部門，由相關部門制定並下發優化方案、指引、標準等，系統化提升客戶滿意度。



客戶滿意度調研

恒大物業集團通過開展客戶需求調研、客戶服務滿意度調研等方式，及時了解客戶滿意度現狀，收集客戶反饋，改善服務質量。調研內容包含客戶對物業服務整體滿意程度，對物業員工的認可程度，以及對各階段服務側重點的感知程度。集團嚴格要求各項目及時準確維護客戶信息，確保客戶信息安全，最大程度保證調研公平公正。

同時，集團在業主滿意度調查中嵌入管家服務質量評價調查，收集業主對管家服務質量的評價及建議，形成對地區公司、項目及管家的三級質量評分，立體追蹤基層員工的服務質量。集團持續敦促地區公司對落後項目進行針對性的指導及幫扶，以管家服務為切入點，提升業主滿意度、打造優質社區。

2021年，集團全國範圍回訪調查項目3,250次，覆蓋27個地區公司的57.8萬戶業主。業主的評價對我們業務的持續優化具有重要意義。為激發員工服務熱情，集團於全國滿意度調查中實施「小紅花」激勵機制，獎勵業主認可的優秀員工。截至2021年底，全國獲得「小紅花」票數累計130,447票。

保障客戶權益

客戶信息與隱私保護

恒大物業集團始終高度重視客戶隱私和信息安全的保護工作，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等法律法規，落實《物業集團信息化管理辦法》、《物業集團信息系統開發管理辦法》等信息保密及安全管理相關規定。



網絡科技高速發展的當下，信息安全處於變革升級的重要關口，伴隨 2021 世界互聯網大會的順利召開，工信部適時推出《移動互聯網應用程序個人信息保護管理規定》，以知情同意和最小必要兩項個人信息保護基本原則為綱領制定了相關政策，相關經營企業必須要守住數據安全三條紅線：數據採集紅線、數據存儲紅線、數據流動紅線。恒大物業集團服務著全國數百萬家庭，保障客戶信息安全的重要性不言而喻。本年度集團積極開展系統性自糾自查，進一步修訂完善《集團信息安全管理制度管理標準》，除了在隱私政策、系統交互、數據採集及數據應用等基礎維度做出對應優化，還聯同業內領先的專業網絡安全機構基於 OWASP TOP10 及相關國家信息安全標準，開展了綜合的系統安全評估、深度滲透測試及安全問題修復，使得平台系統始終維持穩定可靠的運行狀態，保護了客戶的信息安全。

我們亦建立專門的管理制度、流程以保障信息的安全，建立《個人信息安全影響評估制度》，定期對隱私政策、相關規程及安全措施有效性進行把關。此外，集團制定個人信息安全事件應急預案，邀請外部專業機構每年對系統進行漏洞分析，並定期組織內部相關人員進行應急響應培訓和應急演練。

集團嚴格限制訪問信息範圍，對可能接觸客戶信息的工作人員採取「最小化授權」原則，並對工作人員培訓相關法律法規及隱私安全準則，持續強化對客戶信息的安全意識。集團信息化中心對信息安全狀況進行檢查，對於違反信息安全的行為，將視情節輕重給予相應的處分，如涉及重大安全隱患或構成犯罪，將依法移送司法機關追究相關責任。



合規營銷

恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，嚴格遵守全面性、合規性、有效性原則進行業務推廣，確保對外輸出的信息合法合規、真實準確，以切實保障業主合法權益。我們亦會針對虛假信息或可能誤導業主的信息進行闢謠或公告，採取法律手段解決對業主和集團的侵犯行為，有效維護業主和集團的合法權益。在報告期內，集團未發現任何與產品責任相關的違規或投訴事項。

供應鏈管理

1 供應商准入

- 地區公司招標採購部根據單位庫供應商數量按需組織開展徵召工作，並成立專門的徵召小組。
- 徵召小組通過背靠背網絡搜集的方式搜集入圍單位並將篩選結果上報地區負責人，由招標採購專人聯繫落實其合作意向。
- 考察小組對入圍供應商進行實地考察，核實其相關資質、營業額、典型業績、綜合實力等，綜合評估其是否滿足集團要求，並形成相應的考察報告，考察合格方可入圍集團供應商單位庫。

2 供應商評估及管理

- 地區公司通過確定合格單位的流程建立地方性單位庫，物業集團總部根據合作意向、資金實力、履約能力從地區公司單位庫中篩選或通過確定合格單位的流程建立全國性單位庫，集團統一對供應商單位庫進行分級分類管理。
- 集團招標採購中心每季度根據已合作項目的履約情況牽頭對全國性單位庫中的單位進行綜合評判，對於不合格的單位，對其進行約談並要求其限期整改，針對仍無履約情況改善的單位予以廢除。

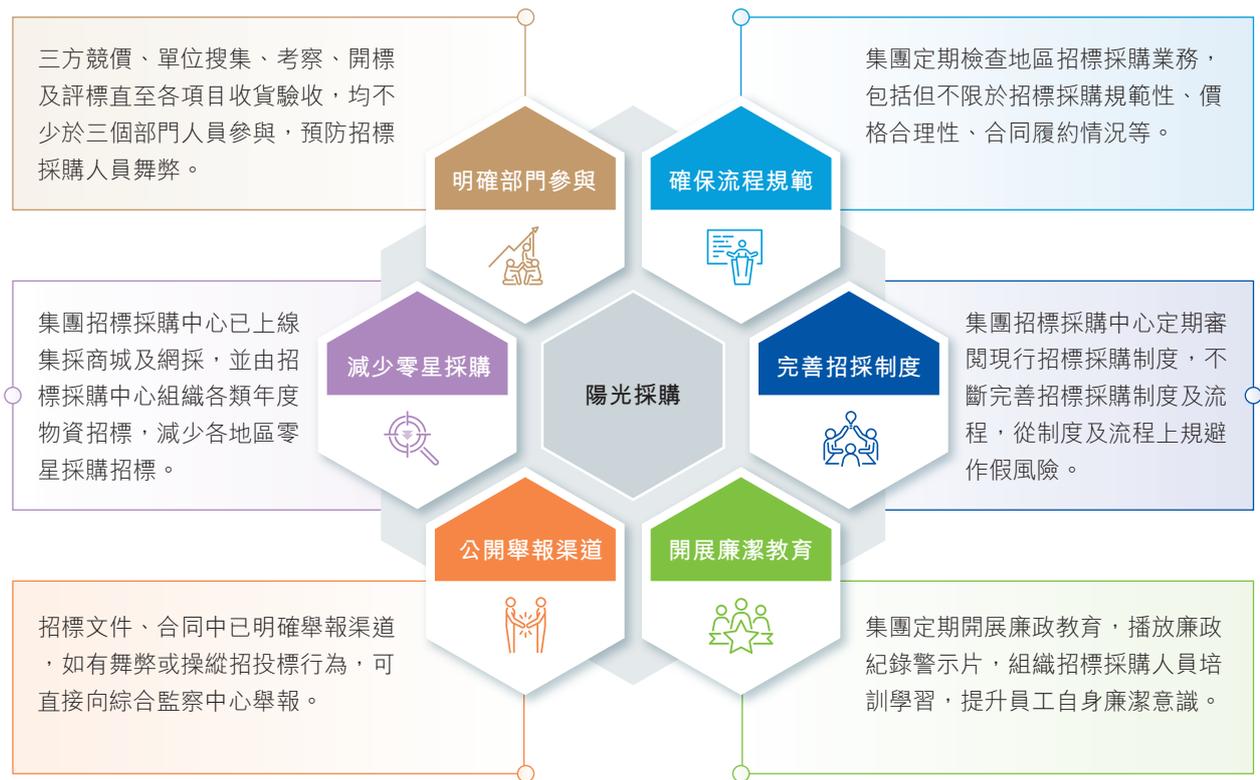
供應鏈的可持續性

綠色採購

集團明白將可持續發展目標融入集團的供應鏈管理，有助促進環境及社區的健康以及業務的長遠發展。集團致力研究自身的經營模式，以了解集團對環境所帶來的影響。集團亦每年制定嚴謹的改進目標，以建立更可持續的供應鏈。因此，集團考慮供應商准入時，在考察報告加入環境、社會和治理的元素。集團將鼓勵附屬公司邀請當地供應商參與遴選過程，並在可行的情況下將小型企業、社會企業和少數族裔組織視為潛在供應商。集團在可行的情況下會考慮購買環保產品和服務。集團已確保供應商均遵守環境及社會相關法律。

反貪腐採購

集團秉持公平、公正的招標採購原則，確保招標採購流程合乎商業慣例，絕不容忍在業務運營或供應鏈中出現任何形式的貪腐行為，致力於構建透明、可持續的供應系統，具體管理方法如下：





供應商的溝通

我們通過不同途徑與供應商進行溝通交流，加強合作關係。招標及合同簽訂前，集團與供應商就合作模式、履約要求等進行洽談；合同履約後，集團每季度組織對合作單位進行履約評價，並就評估結果總結相關意見與建議反饋至供應商，助力供應商提升服務品質。此外，集團組織召開年度供應商大會，總結年度工作，進行優秀供應商表彰，以提升供應鏈信息的有效交流。根據年度供應商履約情況進行下年度集採物資招標工作部署，對供應商採取優勝劣汰的原則，培養和發展優秀供應商，形成長期戰略合作。

截至2021年12月31日，恒大物業集團供貨商總數達8,772家，其中100%的供貨商分佈於中國內地30個省份、自治區及直轄市。集團供貨商的區域分佈情況如下所示：



環境

恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規的規定，落實相關內部制度，以降低集團運營過程中的能源及資源消耗、減少廢棄物排放，為社會綠色發展貢獻力量。2021年，集團未發生違反環境保護相關法律法規之案件。



章節要點

- 環境管理
- 廢棄物
- 資源管理
- 氣候災害管控
- 綠色辦公室

重點績效

ISO 14001:2015

環境管理體系認證

北京恒大城獲得

「北京市生活垃圾分類示範小區」稱號

本章所回應的SDGs議題





環境管理

恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，落實相關內部制度，以降低集團運營過程中的能源及資源消耗、廢棄物排放，為社會的綠色發展貢獻力量。本年度，集團制定了一系列環境目標：為了減少和管理能源使用及其產生的溫室氣體排放，本集團將會採取改造智能疊壓節能水泵及附屬設備等措施，在更多老舊項目中積極推行二次供水系統節能改造，並通過採用更換為雷達感應燈等方式，為更多項目的公區與地庫進行照明節能改造。物業集團亦會每月進行項目能耗統計分析，監督公區水、電能源的使用情況，總結問題原因，精細化管理，節約能源，同時監督地區能耗管理措施的執行情況，推動能耗管理措施的落實。在廢棄物減量方面，本集團將會從源頭減廢，推進無紙化辦公、綠色辦公，逐步將通知、請示、報告等文稿通過線上完成，減少辦公用紙等辦公物品的使用。此外，物業集團決心推廣更多項目設立自助回收櫃，並配合張貼海報、宣傳視頻等宣傳方式，對居民進行垃圾分類科普宣傳。在用水效益方面，本集團將會繼續定期檢查管道閥門和接頭，防止水冒泡、滴漏、漏水，並每月抄一次水錶，發現用水異常立即處理。

廢棄物

恒大物業集團各地區項目積極響應當地政府政策，有序開展廢物回收及垃圾分類工作。集團在社區安排專職垃圾分類督導員，於早、晚垃圾投放高峰期在樓宇垃圾桶周邊進行督導，並上門分發垃圾分類宣傳冊，耐心解答住戶提出的日常垃圾分類難題。此外，集團設置垃圾分類宣傳欄，增設自助回收櫃，鼓勵大家從日常生活入手，從小事做起，爭當垃圾分類參與者，營造社區積極參與垃圾分類的氛圍。

案例：社區垃圾分類宣傳

恒大物業集團對園區住戶開展垃圾分類文明宣傳等活動，現場講解垃圾分類宣傳冊，提高業主以及小朋友們對垃圾分類的認知，並帶動家長積極參與垃圾分類，營造了人人知曉、人人參與的良好氛圍。



案例：設立自助舊衣回收櫃



業主可直接投放舊衣物至回收櫃，回收櫃對回收物品自動稱重，並根據市場價格，以有償的方式結算給用戶，用戶即可在微信端獲取收益。附近的回收人員可在平台系統內查看回收櫃裡廢品存量，通過掃描專用二維碼即可打開回收櫃，一次性獲取大量回收資源，極大地提升了回收效率。自助廢品回收櫃的應用，可避免原始回收方式中丟棄與回收環節造成的污染，為改善社區環境做出了積極的貢獻。

案例：設立垃圾分類驛站

北京恒大華府的垃圾分類驛站由小區物業自籌資金建設，將垃圾分為四類，包括可回收物、廚餘垃圾、有害垃圾、其他垃圾，為實現資源環境和社會經濟效益的最大化貢獻力量。





資源管理

能源

恒大物業集團提出「提質增效，節能減排」的號召，於集團內部制訂並貫徹《物業能耗管理辦法》，力求在保障服務品質的前提下有效降低水、電、氣等方面的能源消耗，守護綠色環境。集團驗收與維護管理中心負責制定能耗管理規範及標準，對地區公司的能耗管理工作進行指導、監督、檢查與考核，並負責項目能耗情況的統計、分析以及各項節能措施的落實。

能耗管理要求

地區驗收與維護管理部須結合業主需求與當地實際情況制定公共照明啟閉時間規定，並逐步優化管控措施。項目維修部根據季節變化、當地時差和集團質量體系文件細化項目操作規程，明確不同功能和區域的照明、水系、製冷等設備設施的節能管理。

能耗統計分析

項目維修部建立健全能源管理台帳，並做好數據資料的整理、分析及歸檔，通過統計和分析項目的能耗情況，及時處理異常情況。集團驗收與維護管理中心每月整理分析地區公司能耗管理情況，編製物業系統能耗管理報告。針對共性問題，驗收與維修管理中心制定解決方案並推動落實。

能耗管理考核

集團要求地區公司嚴格貫徹落實集團《物業能耗管理辦法》，設立水、電、燃料等能源節能降耗指標。總部定期核算、通報地區公司執行情況，監管能源浪費嚴重或明顯高於正常範圍的情況，核實並總結問題原因，要求相關負責人落實整改。

節能降耗措施

地區公司驗收與維護管理部須結合業主需求與當地實際情況制定公共照明啟閉時間規定，並逐步優化管控措施。項目維修部根據季節變化、當地時差和集團質量體系文件細化項目操作規程，明確不同功能和區域的照明、水系、製冷等設備設施的節能管理。

案例：地庫照明節能改造

項目名稱	措施	平均月節電量 (千瓦時)
邢台恒大城	優化照度，車道照明由雙排改造為單排，改造照明回路，加裝時控開關	12,288
重慶恒大禦景灣	優化主幹道照度，燈源改造為雷達感應燈	3,100
貴陽恒大綠洲	優化照度，主幹道隔盞開啟，燈源改造為雷達感應燈，車庫負二層集中停車，集中區域照明	34,436
廣州金碧灣	主幹道燈具隔盞開啟，燈源改造為雷達感應燈，加裝時控開關	1,650
武漢恒大首府	優化照度，燈源改造為雷達感應燈	6,180
南寧恒大帝景	優化照度，主幹道隔盞開啟，燈源改造為雷達感應燈	5,800
岳陽恒大名都	優化照度，主幹道隔盞開啟，燈源改造為雷達感應燈	24,900
鄭州恒大悅龍花園	拆除車道頂部射燈，主幹道隔盞開啟，加裝人體感應開關	13,785
長春恒大首府	優化照度，主幹道隔盞開啟，燈源改造為雷達感應燈	12,634
海口禦景灣	優化照度，主幹道隔盞開啟，燈源改造為雷達感應燈	19,277



用水

為改善業主生活用水品質、節約能耗，集團以供水設備為試點，採取改造智能疊壓節能水泵及附屬設備的措施，此設備具有能耗低的優勢。經恒大物業集團推動，將蘭州恒大名都項目用水設備改造為智能疊壓節能水泵並投入使用，系統節能率達65%以上。經過本次改造，業主生活用水更安全，水泵房供水壓力更穩定，物業運維成本有效降低，業主滿意度大幅提升。

清潔能源利用

太陽能熱水系統

恒大物業集團於在管項目中積極使用太陽能熱水系統，覆蓋廣西、雲南、海南、陝西等多個地區公司。太陽能熱水系統具有環保效益及經濟效益，相較於化石燃料製造熱水，此系統除具有不易損壞、運行費用低廉的優點外，亦可有效減少對環境的污染及溫室氣體的產生，以達到節能減排的目標。

中水及雨水回用系統

集團逐步完善中水系統在社區中的基本佈局，回收、處理民用建築或建築小區使用後的各種污水或廢水，實現污水再利用，如綠化草坪植被、清洗設備設施等。中水設備對城市用水進行了有效彌補，提高了城市水資源的利用率，發揮水資源的最大利用效益。截至目前集團已交樓在管項目中共有51個項目引入了59個中水及雨水回用系統，其中自建中水回用系統26個，佔比44%；雨水回用系統23個，佔比39%；市政中水系統10個，佔比17%。



中水及雨水回用系統
利用項目佔比(%)



氣候災害管控

近年來，積極應對氣候變化已成為全球共識，集團在規劃和設計新項目時將與氣候相關的實體和轉型風險考慮在內，並將實體氣候風險影響納入業務連續性計劃。針對物業管理可能遇到的極端天氣如颱風、暴雨、暴雪、寒潮、高溫等，從人員組織、前期準備、過程處置、災後恢復等方面制定了相應的應急預案，同時也根據季節變化已要求項目提前做好準備和異常天氣預警，以最大程度避免損失。

集團在管項目受極端天氣事件的影響主要集中在颱風、暴雨、暴雪事件，發生惡劣天氣事件後，集團積極採取應急措施，保障業主安全。2021年未出現因極端天氣導致業主及員工人身傷亡事件。





案例：雨季汛期應對

進入汛期以來，恒大物業集團各物業服務中心積極落實各項防汛制度，定期組織防汛演練，提高員工應急搶險保障能力，並通過自查消除防汛隱患，把自然災害造成的損失降到最低，從而全力保護業主安全。另外，集團亦在災後進行恢復工作，在短時間內為業主提供安全舒適的地方。





針對中國北方地區冬季寒冷、環境溫度低的現象，恒大物業集團根據當地氣候狀況、設備設施特點等因素，按照「預防為主」的方針積極做好防寒防凍工作，嚴防設備設施發生凍凝事故。

案例：冬季防寒防凍

每年供暖期開始前，地區公司組織項目工程人員進行防寒大檢查，對防寒薄弱點提前確定防寒防凍方案，進行預防處理；採暖期間，項目維修部定期關注天氣變化，於氣溫降低時及時採取輔助防寒防凍措施。此外，北方地區供暖項目制定凍害處理緊急預案，並要求採取電伴熱輔助防寒防凍措施時設置溫度感應檢測保護設備，防止發生保溫材料高溫燃燒的現象，保障設備的穩定運行。



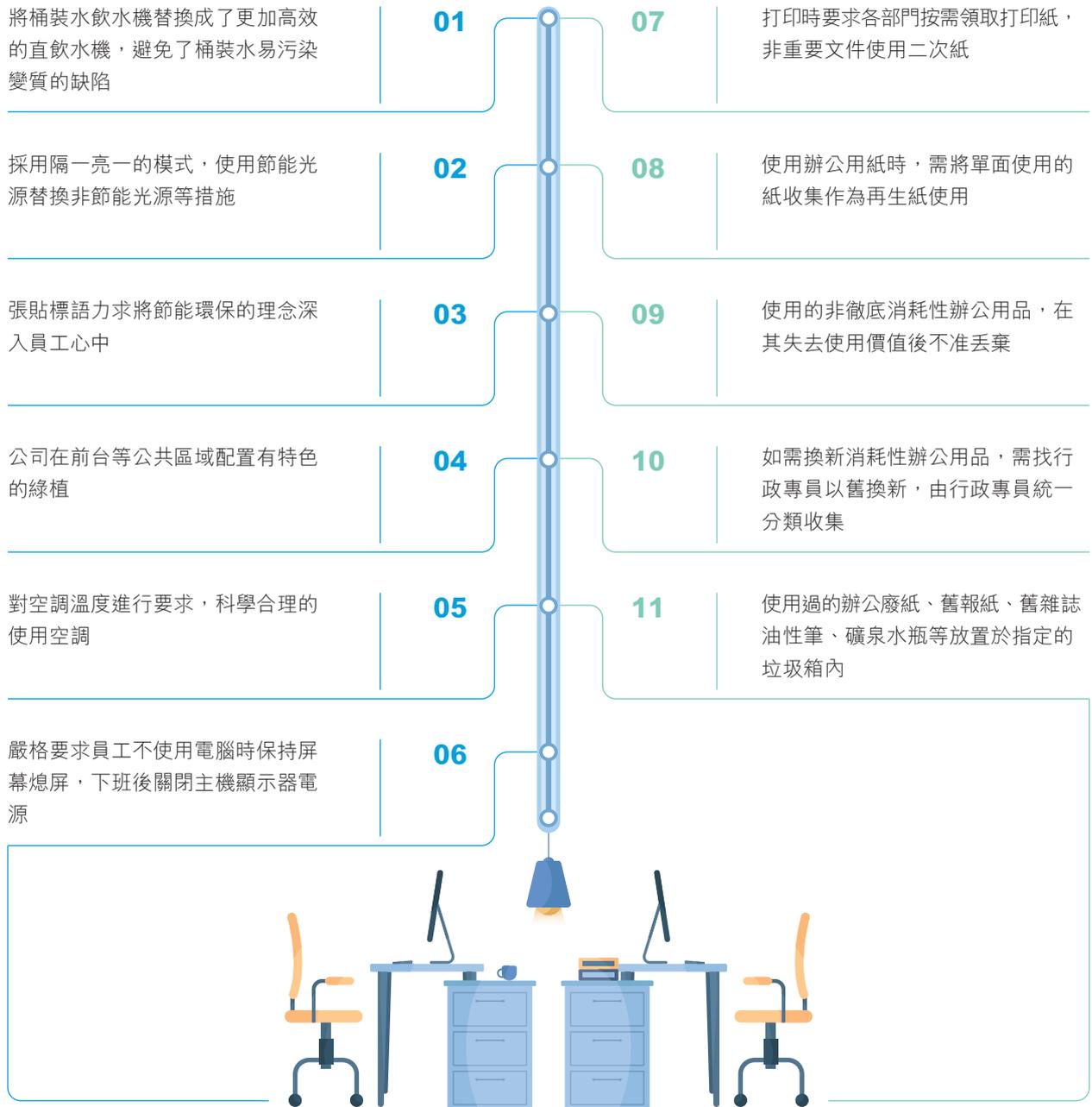
針對社區設備設施，集團亦設立具體的防寒防凍措施，避免設施損壞。於人行出入口、消防通道對外出入口、天面防火門等地點，我們安裝保溫門簾；我們對樓棟內有發生凍結危險的消防管道、給水管道、排水管道進行保溫；針對園區室外消防栓、園區澆灌噴灑頭、水龍頭，我們採用橡塑保溫棉保溫；於冬季拆除園區景觀室外噴泉水泵，保養後放置於室內。





綠色辦公室

綠色、低碳、環保一直是恒大物業集團企業運營的導向之一。為了更好的利用資源，減少污染的同時給予員工一個寧靜、舒適的辦公環境，公司對辦公室進行以下多項改進舉措：



人才

集團本著對員工負責的態度，通過健全的崗位安全管理、完善的崗位培訓和職級晉升體系、具有競爭力的薪酬福利待遇以及多種多樣的文體活動等方式，在保障員工身心健康的同時激發員工工作熱情。



章節要點

- 人才吸納與留用
- 職業健康與安全
- 員工培訓與發展
- 員工溝通與關懷

重點績效

ISO 45001:2018

職業健康安全管理体系認證

員工平均受訓時數

42.83 小時

與高校合作為大學生提供培訓及實習機會，為社會培養人才

本章所回應的SDGs 議題





人才吸納與留用

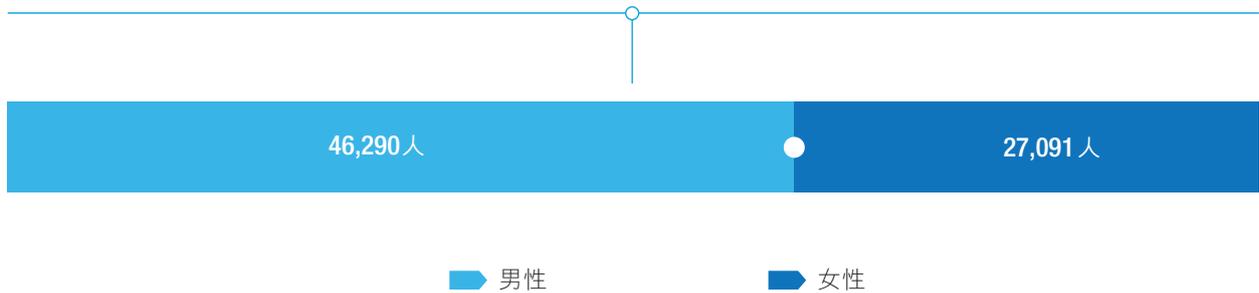
人才招聘與引進

恒大物業集團根據員工編製管理方案及實際業務需求，通過線上與多家全國性及區域性招聘平台合作，並輔以線下員工內推、自薦等方式進行人才招聘。我們嚴格管理內部推薦渠道，根據公平公正、崗位任職回避原則，避免出現招聘舞弊情況。

截至2021年12月31日，集團共有僱員73,381人，按性別、年齡及僱傭類型統計的僱員數據如下：



按性別統計的僱員數據

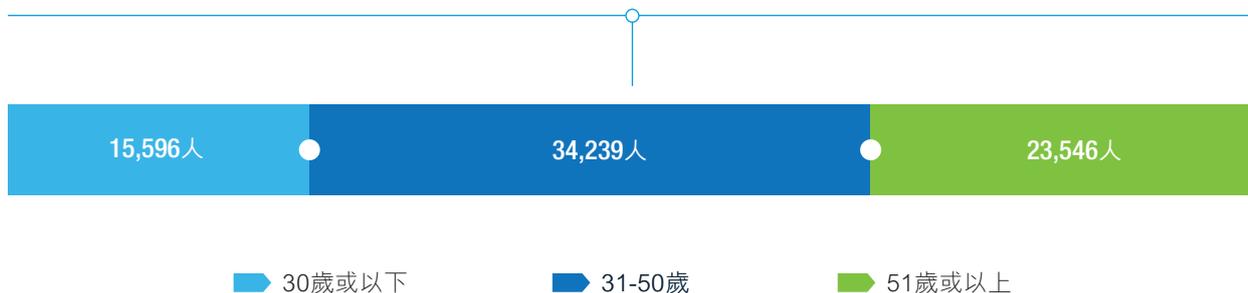


按僱傭類型劃分的僱員數據





按年齡統計的僱員數據



保障員工權益

以人為本一直是恒大物業集團的核心價值。集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等關於人權保護的法律法規，按時足額發放員工工資，繳納社會保險及住房公積金，並為員工提供帶薪年假、員工公寓、購房優惠等福利。集團亦設立工會，定期組織舉辦員工活動，積極促進員工交流。

我們積極促進公平就業，尊重女性權益及少數民族權益，禁止因種族、性別、區域、宗教、身體健康狀況、政黨等原因的任何形式的歧視行為，亦絕不容許任何漠視人權的行為。我們參考國際勞動準則與規範，禁止強迫勞動、禁止使用童工、反對歧視行為、確保同工同酬及保障員工集體談判權益。我們遵守國家《禁止使用童工規定》，進行嚴格的入職審查。我們通過規範各崗位工作時長、休假制度及用工方式等，確保各部門依法依規用工，禁止強制勞動。2021年，集團未發生僱傭童工或強制勞動的現象。



職業健康與安全

員工安全管理

「安全第一、預防為主」是恒大物業集團多年來一直堅守的安全管理基本原則。集團配備了完善的安全作業設備以盡可能地避免危險，並且針對不同崗位制定了要求明確的作業指導書，列明了作業中存在的安全風險及防護程序。集團亦將日常排查和定期檢查相結合，高度重視各類突發事件及危險作業的應急和演練工作。制定相關作業制度和應急預案的同時，集團積極開展職業安全教育與實操崗位培訓。如針對保安員的電梯困人救援培訓、防火防盜培訓；針對工程維修人員的高空作業培訓、帶電設備檢修培訓等。同時，我們深入分析並總結潛在安全隱患，督促落實相應整改提升計劃，以持續完善集團的職業健康管理方針。公司提供多種通道讓員工報告潛在安全隱患及危險狀況，並要求在辦公地點進行公示。針對員工舉報項目不當情況或危害自身合法利益的情況，集團總部綜合監察中心直接受理，並對信息嚴格保密，若發現對舉報人打擊報復的情況，公司會給予嚴厲處分。為應對突發安全事件，集團遵照 ISO 體系管理要求，認真落實應急處理機制，迅速開展調查工作並制定妥善解決方案，本著以人為本的管理精神，切實做好員工的安撫和保障工作。





為提高員工的安全防範意識、應對突發事件能力及避險技能，集團於2021年進行了多場火災疏散逃生和滅火演練培訓，並邀請消防員對火災防範技能進行講解。

除此之外，集團亦致力利用自身影響力推動整個價值鏈的職業健康與安全管理，對於提供服務中涉及主要環境因素和重大職業健康安全風險的供方，應將集團的環境及職業健康安全要求向對方傳達，使對方的行為符合相關要求。

員工健康管理

集團重視員工的身心健康，積極為員工提供職業健康服務，從而提升工作效率並增強員工的歸屬感，當中包括：

01

為項目基層員工提供食堂及宿舍，並定期開展衛生及安全檢查。

02

要求員工食堂從業人員具備健康證，並定期醫療檢查。

03

針對有安全風險的崗位提供相關勞保設備或防疫物資等。

04

根據國家規定，為每一位員工繳納醫療保險、生育保險及工傷保險，部分地區根據當地規定繳納重大疾病險等。

05

在業餘期間舉辦團建活動，豐富員工的日常生活。

06

對新入職員工有完善的培訓機制，包括入職培訓、上崗培訓及結業考試，幫助新員工快速且順利地融入工作。



員工培訓與發展

強化職業發展

人才是集團發展最根本的源動力，因此集團十分重視員工的全方位職業發展及人才梯隊建設。集團為員工搭建良好的職業平台，員工可以從管理及技術雙通道發展自身，好好裝備自己。我們根據員工的工作職責和需求，為他們提供豐富的培訓和學習機會，以提升其專業能力和綜合素質。2021年度，集團總體培訓情況如下：



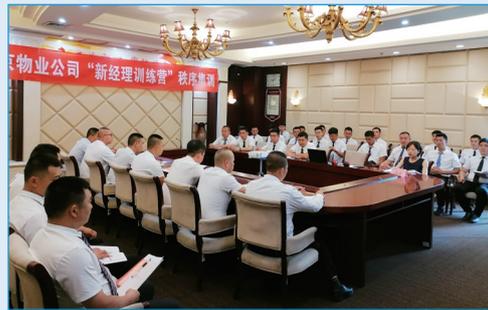
案例：總經理培訓班

集團於報告期內舉辦「總經理培訓班」項目，對內部選拔的優秀人才進行高層管理幹部專項培養。本期學員共7人，圍繞「賦能力、學管理、重實戰」三大方面進行遞進式培養，旨在全面提升儲備人才的經營管理能力。



案例：新經理訓練營

為加強項目中層幹部隊伍建設，鍛造一批綜合素質高、能力水平強的中層梯隊管理人才，物業集團於報告期內啟動「新經理訓練營」培養項目工作，重點針對經營、維修、秩序三個條線，採用「1+1+X」模式，即「管理提升轉化培訓+業務指導進階培訓+針對性補充培訓」相結合的模式進行訓練。期間共開展培訓405場次，參與人數1,184人，課程滿意度達4.98分(滿分為5分)。





案例：項目總訓練營

為全面提升物業項目負責人的經營意識、專業水平和管理能力，集團於報告期內組織開展物業集團「項目總訓練營」項目，以企業文化為基礎，圍繞「懂運營、抓管理、提品質」三大核心，通過政策解讀、課程講授、經驗分享、課題研討、述職匯報等培訓方式，力求全面提升物業項目負責人的綜合素質和管理能力。



案例：微課體系

為滿足一線員工即需即學、即學即用的學習需求，並幫助一線員工快速掌握崗位操作技能，物業集團於報告期內針對品質、維修、經營等7個業務條線開發微課，課題包括應知應會、常見問題及解決方法、典型案例等，2021年度共輸出326門課程。



案例：管家培訓

物業集團於報告期內開展客服管家類培訓達167場次，其中含11場金管家專項培訓，旨在通過理論學習、客訴研討、經驗分享、實操演練等方式，強化客服管家業務能力，夯實服務基礎，提升服務品質。





績效考核與晉升

為優化人力資源配置並配合集團戰略轉型目標，我們定期進行人才盤點及組織架構梳理工作。集團已於上年度完成對總部中層及以上幹部、地區公司本部中層及以上幹部的人才盤點及人事任免工作，並通過崗位梳理及優化，完善項目幹部崗位配置標準、擴充項目管理規模、提升項目人工效能。

集團擁有完善的績效考核及薪酬激勵機制。集團參照行業市場薪酬水平及內部薪酬定位制定薪酬標準，且原則上每年進行一次薪酬回顧和調整，提供具備市場競爭力的薪酬以激勵員工。我們嚴格遵照《物業集團幹部選拔任用制度》，以公開、公正、擇優、循序原則作出晉升安排。2021年，集團在物業服務品質滿意度、維保修完成率、分戶驗收、物業費收繳、多種經營收入、對外拓展等方面設定業績指標及考核標準，按月度、季度跟蹤各單位指標完成情況，並根據考核制度及考核結果分配績效獎金，如月度獎金、專項獎金等，將業績指標完成情況作為晉升評估的重要考慮因素。

員工溝通與關懷

員工溝通機制

員工的意見往往能幫助我們了解集團營運狀況，並發現潛在問題及時解決，有鑑於此，我們設立完善的雙向溝通交流渠道以廣泛獲取員工意見及建議。此舉不但能增強對員工的人文關懷及心理疏導，更能提升員工凝聚力及歸屬感。為切實保護員工的申訴權益，建立更加公平、快捷、高效和透明的工作環境，集團已設立電話、信件、社交媒體等多元化內部投訴渠道。員工可通過以上途徑向集團綜合監察中心作出各類申訴或投訴，綜合監察中心將予以跟進並及時處理。

集團定期召開管培生培養方案座談交流會，以及時了解管培生的工作和學習狀況，進一步加強與管培生的互動交流和溝通，並收集管培生的意見以持續優化培養方案。

主題團建活動

為增加公司與員工之間的相互了解，增強員工凝聚力與歸屬感，展現公司對員工的關懷，公司組織了員工生日會、節日茶話會等活動。

案例：冬至吃湯圓，情暖人心

為讓廣大員工感受節日氣氛，2021年12月21日，公司總部人事行政中心訂購了一碗碗湯圓和零食點心，開展「冬至吃湯圓，情暖人心」活動，為忙碌的工作按下了暫停鍵。

茶話會現場，大家彼此分享美味甜蜜的湯圓，興趣盎然。在部門領導的倡議下，一同參與的小遊戲更將氣氛推至高潮。吃在嘴裡、暖在心頭，讓員工真正在公司體驗到了「家」的感覺。





促進行業發展

我們積極開展跨行業合作，在實習基地、崗位培訓等方面持續深化與大學合作，攜手推動雙贏，促進高校就業，培養行業人才。

案例：校企合作實習活動

根據校企聯合培養規劃，物業集團於報告期內開展武漢科技大學物業管理專業2020級認識實習及2019級暑期實習工作，旨在通過現場參觀交流、基層崗位見習方式，配合實習考評、定期座談、結業匯報、理論考試等措施，加強產教融合，讓學生更好地將理論與企業實踐有機結合。



案例：物管星啟航

物業集團結合大學生各階段培養目標，由總部牽頭開展「物管星啟航」系列賦能培訓計劃，以充分貫徹落實統招生三年培養計劃，加速人才培養進程。該計劃覆蓋公司近三屆統招大學生，內容包含職場技能、個人素質、廉潔文化、領導能力等多個方面，2021年累計開展各項主題課程16場，參與人次超5,000人，滿意度均分4.95分(滿分為5分)。



社會

恒大物業集團秉持「回饋社會，共創價值」的理念，積極履行企業社會責任，增進社會福祉，致力創造一個繁榮及可持續發展的未來。我們熱心社會公益，推動扶貧紓困、慈善捐助等工作，盼為社會帶來長遠正面的影響。



章節要點

- 塑造多彩社區
- 扶貧紓困

重點績效

為全國

2,492 余名

退伍軍人解決就業問題

沉浸式體驗類活動累計參與人次達

70.3 萬

「花 YOUNG 恒大節」活動累計開展

6,000 餘場次，近 **6** 萬業主參與

本章所回應的 SDGs 議題



塑造多彩社區

除了提供高品質的物業服務，恒大物業集團致力為廣大業主及住戶塑造多彩社區，以多元化的增值服務及文化活動提升其生活品質和社區歸屬感。

社區文化活動

案例：建黨節社區慶祝活動

本次活動涵蓋學習黨課、觀紅色經典、追溯紅色記憶、紅色文藝表演等主題系列活動，營造慶祝中國共產黨成立100周年的濃厚社會氛圍，引導廣大業主在回顧歷史、展望未來中，把感恩黨、感恩新時代的真摯情感，化為實際行動，向建黨100周年獻禮。

活動覆蓋全國27個地區公司，累計近12萬人參與，活動弘揚奉獻互助、勇於擔當的精神面貌，提高業主愛國愛黨的凝聚力、號召力、榮譽感及自豪感。





扶貧紓困

解決就業

集團響應《中華人民共和國退役軍人保障法》，積極協助解決退伍軍人就業問題，我們於招聘過程中優先考慮退伍軍人，讓其可以在適合的崗位上發揮所長，與集團並肩前行。2021年集團聘請了1,091名退伍軍人，截至2021年12月31日，集團在編人員中3.4%為退伍軍人，合計2,492人。

社區慈善

案例：協助多支抗洪救援隊，為業主發放救援物資

2021年7月20日，河南鄭州、新鄉等多地遭遇千年一遇的洪澇災害，其中新鄉為洪澇災害的一個重災區。新鄉恒大雅苑物業服務中心得知多支救援隊伍沒有食宿，迅速在項目會所設立臨時居住區，全力解決幾支救援隊伍的吃住和洗澡問題，助力新鄉搶險救援。7月25日晚9點左右，新鄉恒大雅苑物業以及業主為救援隊送上大餅、水果、蔥油餅、恒大冰泉等物資，溫暖著每一位救援隊員。7月26日，新鄉恒大雅苑物業中心為業主發送救援物資恒大冰泉共計2,353箱，為困難業主送去方便面20箱、火腿腸10箱、蠟燭300根、麵包300個等，與廣大業主、救援隊一起共克時艱，共同抗洪。



案例：疫情期間捐助物資

疫情期間為了支持防疫工作，恒大物業廣州第一金碧花園項目黨員、志願者衝鋒在一線，協助社區、街道、醫務人員，齊心抗疫。在保持基本的防疫工作同時，該項目還特意向街道捐贈恒大冰泉80箱，口罩5,000個，盡綿薄之力。



展望未來

集團始終秉持「貼心服務，真誠相伴」的理念，聚焦「標準化運營、專業化服務、市場化發展」這三個核心，將可持續發展原則融入至我們的營運及服務，塑造更健康的環境和社區，致力為所有利益相關方創造共同價值。

未來，我們會着力推動綠色營運及數字轉型，依靠創新科技鞏固我們的環境、社會及管治表現，同時高效利用ESG數據量化管理工具，完善數據收集、分析和披露工作，並不斷發掘高價值的商業見解和提升集團環境、社會、管治表現的機會，以回饋社會期望。

我們相信，建立互信乃營商之本，故此集團未來會更加重視履行社會企業責任，關懷員工，回饋社會，與各利益相關方砥礪前行，共創繁盛、可持續的未來。



附表一、社會讚譽

獎項名稱		頒獎單位
1	2021中國物業服務住宅物業服務標杆項目TOP10	億翰智庫 嘉和家業
2	2021中國物企超級服務力TOP2	
3	2021中國物業服務智能化建設標杆項目TOP10	
4	2021中國物業服務企業華南競爭力十強	
5	2021中國物業服務企業華中競爭力十強	
6	2021中國物業服務企業客戶滿意度模範企業五十強	
7	2021中國物業服務企業品牌價值二十強	
8	2021中國物業服務企業社區增值服務運營標杆企業	
9	2021中國物業服務企業運營能力十強	
10	2021中國物業服務企業智慧服務標杆企業	
11	2021中國物業服務企業綜合實力TOP2	
12	2021中國上市物業服務企業TOP2	
13	2021中國上市物業服務企業經營能力十強	
14	2021中國上市物業服務企業融資能力十強	
15	2021中國上市物業服務企業資信評級十強	
16	2021中國物業服務企業最具長期投資價值十強	
17	2021中國物業服務市場化運營領先企業	中物研協 上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
18	2021中國物業服務企業綜合實力10強—第2名	
19	2021中國智慧物業服務領先企業	
20	2021中國物業服務品牌特色企業—科技引領智慧生活	
21	2021中國物業服務企業品牌價值100強	
22	2021中國物業服務企業上市公司10強	
23	2021中國物業上市公司領先企業—盈利能力領先	
24	2021品牌價值研究報告	
25	2021中國特色物業服務領先企業—智慧生活服務領先企業	中國指數研究院
26	2021中國物業服務百強企業—服務質量領先企業	
27	2021中國物業服務百強企業—滿意度領先企業	
28	2021中國物業服務百強企業	
29	2021中國物業服務百強企業—服務規模TOP10	
30	2021中國物業服務百強企業—經營績效TOP10	
31	2021中國上市物業服務投資價值優秀企業	
32	2021中國物業服務上市公司綜合實力TOP10	

附表二、2021年ESG關鍵績效指標

環境關鍵績效表 附註1、2

指標		單位	排放量／使用量
資源使用	總能耗量	兆瓦時	553,016.46
	直接能耗量	兆瓦時	9,366.10
	間接能耗量	兆瓦時	543,650.36
	總用電量	兆瓦時	543,650.36
	總能耗強度 ^{附註3}	兆瓦時／萬平方米 ^{附註4}	20.24
	汽油使用量	升	50,392.78
	液化石油氣使用量	千克	434,261.04
	管道天然氣使用量	立方米	293,604.18
排放物	SO _x 排放量	千克	1.15
	NO _x 排放量	千克	226.99
	顆粒物	千克	10.66
溫室氣排放	溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	2,044.83
	溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	331,681.09
	溫室氣體排放量(範圍一+範圍二)	噸二氧化碳當量	333,725.92
	溫室氣體排放強度 ^{附註3} (範圍一+範圍二)	噸二氧化碳當量／萬平方米 ^{附註4}	12.21
用水量	總用水量	立方米	18,149,110.60
	用水強度 ^{附註3}	立方米／萬平方米 ^{附註4}	664.11
有害廢棄物	總有害廢棄物消耗量	噸	48.11
	廢棄燈泡／燈管	噸	36.74
	廢棄電子產品重量	噸	7.00
	廢棄墨盒／硒鼓重量	噸	4.37
	總有害廢棄物排放強度 ^{附註3}	噸／萬平方米 ^{附註4}	0.0018
無害廢棄物	總無害廢棄物量	噸	147,158.16
	一般生活垃圾	噸	114,805.77
	園林垃圾	噸	32,352.39
	總無害廢棄物排放強度 ^{附註3}	噸／萬平方米 ^{附註4}	5.38

附註1：2021年度環境關鍵績效指標數據收集範圍與2020年保持一致，包括16家地區公司的相關數據。未來，我們會不斷完善數據收集系統，以逐步擴大環境相關數據的收集範圍。

附註2：數據收集、計算和匯報方法參考聯交所網站上的「如何編備環境、社會及管治報告，附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引」。

附註3：鑑於本集團管業管理業務快速擴張，並且環境數據收集範圍以物業管理業務板塊為主，本集團決定改以樓面面積作排放強度或消耗強度計算，其計算公式如下：排放強度=排放量／樓面面積，消耗強度=消耗量／樓面面積。

附註4：納入計算之樓面面積為27,328.63萬平方米，包括總部及16家地區公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及非外包員工食堂。



社會關鍵績效表

按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數		2021年僱傭人數	員工流失百分比(%) ^{附註1}
按性別劃分	男	46,290	39%
	女	27,091	40%
按職級類型劃分	管理層	871	17%
	高級員工	6,566	19%
	初級員工	65,944	41%
按年齡組別劃分	30歲或以下	15,596	55%
	31-50歲	34,239	33%
	51歲或以上	23,546	31%
按地區劃分	中國(包括港澳台)	73,381	39%
按僱傭類型劃分	全職	73,119	39%
	兼職	262	49%
員工總人數		73,381	39%

新僱傭人數分類		2021年	
按性別劃分	男	47,184	
	女	31,147	
按年齡組別劃分	30歲或以下	15,089	
	31-50	29,929	
	51歲或以上	33,313	
按地區劃分	中國(包括港澳台)	78,331	

工傷損失事故		2021年
因工傷損失工作日數(天)		4,532
工傷事故(不包括死亡事故)		385
因工作關係而死亡事故人數 ^{附註2}		2
因工作關係而死亡事故率 ^{附註2}		0.0027%

附註1：員工流失率=2021年全年該類別員工的離職人數/(2021年期末該類別員工在職人數+2021年全年該類別員工的離職人數)*100%。

附註2：因工作關係死亡事故率=因工作關係死亡事故人數/員工總人數*100%。本集團於2021年度第一次披露因工作關係而死亡事故數和事故率，所以2020年度和2019年度的該數據未能獲得。



受訓僱員百分比		2021年
總受訓僱員		100%
按性別劃分	男	100%
	女	100%
按僱傭類型劃分	管理層	100%
	高級員工	100%
	初級員工	100%

受訓平均時數		2021年
僱員平均受訓時數		42.83
按性別劃分	男	42.79
	女	42.90
按僱傭類型劃分	管理層	6.22
	高級員工	6.71
	初級員工	46.91

客戶服務數據		2021年
接收各渠道投訴和諮詢數量(次)		119,187
投訴完成率		90.13%
投訴處理後的回訪數量(次)		1,860



附表三、參與的行業協會

恒大物業集團總部及地區分公司積極參與當地行業協會，參與的行業協會包括但不限於以下列表：

分公司	協會	職務
金碧物業有限公司	中國物業管理協會	名譽副會長
金碧物業有限公司	廣東省物業管理行業協會	副會長單位
金碧物業有限公司合肥分公司	安徽省物業行業協會	常務理事單位
金碧物業有限公司合肥分公司	合肥市物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司北京分公司	北京物業管理行業協會	
金碧物業有限公司天津分公司	天津市物業管理協會	
金碧物業有限公司石家莊分公司	河北省物業管理行業協會	副會長單位
金碧物業有限公司西寧分公司	青海省物業行業協會	
金碧物業有限公司寧夏分公司	銀川市物業管理行業協會	理事單位
金碧物業有限公司蘭州分公司	甘肅省投資商會	副會長單位
金碧物業有限公司蘭州分公司	甘肅省物業管理行業協會	副會長單位
金碧物業有限公司南寧分公司	南寧市物業管理行業協會	
金碧物業有限公司貴陽分公司	貴州省物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司貴陽分公司	貴陽市物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司海南分公司	海口市物業行業協會	副會長單位
金碧物業有限公司海南分公司	海南省物業行業協會	
金碧物業有限公司鄭州分公司	河南省物業管理協會	
金碧物業有限公司鄭州分公司	鄭州市物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司哈爾濱分公司	黑龍江省物業管理行業協會	
金碧物業有限公司哈爾濱分公司	哈爾濱市物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司武漢分公司	湖北省物業協會	
金碧物業有限公司武漢分公司	武漢市物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司長沙分公司	長沙市物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司上海分公司	上海物業管理行業協會	
金碧物業有限公司長春分公司	吉林省房地產行業協會	常務理事單位
金碧物業有限公司南昌分公司	南昌市物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司南昌分公司	江西省物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司瀋陽分公司	遼寧省房地產行業協會	
金碧物業有限公司呼和浩特市分公司	內蒙古自治區物業管理協會	理事會副會長單位
金碧物業有限公司包頭分公司	內蒙古自治區物業管理協會	
金碧物業有限公司濟南分公司	濟南市物業管理行業協會	
金碧物業有限公司濟南分公司	山東省物業管理協會	
金碧物業有限公司太原分公司	山西省房地產行業協會	
金碧物業有限公司西安分公司	陝西省物業管理協會	理事單位
金碧物業有限公司西安分公司	西安市物業管理行業協會	理事單位
金碧物業有限公司成都分公司	四川省房地產行業協會	常務理事單位
金碧物業有限公司烏魯木齊分公司	烏魯木齊市房地產協會	副會長單位
金碧物業有限公司昆明分公司	昆明市物業管理行業協會	副會長單位
金碧物業有限公司昆明分公司	雲南房地產協會物業管理分會	理事單位
金碧物業有限公司重慶分公司	重慶市物業管理協會	
重慶同景物業服務有限公司	重慶市物業管理協會	
金碧物業有限公司廣州分公司	廣州市物業管理行業協會	常務理事
廣州市金碧恒盈物業服務有限公司	廣州市物業管理行業協會	
廣州市金碧華府物業有限公司	廣州市物業管理行業協會	
廣州市金碧世家物業服務有限公司	廣州市物業管理行業協會	

附表四、法律法規及內部政策列表

ESG 指標	範圍	主要的 ESG 相關 外部法規及規例	內部 ESG 相關政策制度名稱
A1 排放物	廢氣及溫室氣體排放、污水排放、無害及有害廢棄物排放及處理	《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》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《中華人民共和國土壤污染防治法》	《物業集團管理辦法》 《物業集團能耗管理辦法》 《物業集團車輛管理制度》
A2 資源使用	能源、水及其他原材料的高效使用	《中華人民共和國環境影響評價法》 《中華人民共和國放射性污染防治法》 《建設項目環境保護管理條例》	
A3 環境及天然資源	減低對環境及天然資源的影響	《城市市容和環境衛生管理條例》 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國城鄉規劃法》 《中華人民共和國水土保持法》 《中華人民共和國森林法》 《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》 《城市生活垃圾管理辦法》 《城市建築垃圾管理規定》	
B1 僱傭	薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利	《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》	《物業集團管理辦法》 《物業集團幹部選拔任用管理制度》 《物業集團勞動合同管理制度》
B2 健康與安全	提供安全的工作環境，避免職業性的傷害	《中華人民共和國社會保險法》	《物業集團勞動紀律管理制度》
B3 發展與培訓	提升僱員履行工作職責的知識和技能	《中華人民共和國勞動與社會保障部最低工資規定》	《物業集團招聘入職管理制度》
B4 勞工準則	防止重工和強制勞工	《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》 《危險化學品安全管理條例》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》 《中華人民共和國工傷保險條例》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》 《禁止使用重工規定》	《物業集團新員工轉正管理制度》 《物業集團離職管理制度》 《物業集團人事檔案管理制度》 《物業集團社會保險、住房公積金管理制度》 《物業集團薪資計算管理制度》 《物業集團行政辦公管理制度》 《關於物業集團規範業務合作、堵塞漏洞有關規定的通知》
B5 供應鏈管理	管理供應商鏈的環境與社會風險	《中華人民共和國招投標法》 《中華人民共和國政府採購法》	《物業集團管理辦法》 《物業集團採購、招標管理辦法》



ESG 指標	範圍	主要的 ESG 相關 外部法規及規例	內部 ESG 相關政策制度名稱
B6 產品責任	產品和服務的健康與安全，客戶隱私信息保護、合理的廣告營銷	《中華人民共和國產品質量法》 《物業管理條例》 《中華人民共和國侵權責任法》 《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》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國民法總則》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國網絡安全法》	《物業集團管理辦法》 《物業集團客戶訴求投訴管理辦法》 《物業集團重大事件管理規定》 《物業集團物業服務費用收繳管理辦法》 《物業集團空置物業管理辦法》 《物業集團秩序管理辦法》 《物業集團停車管理辦法》 《物業集團工程管理辦法》 《物業集團維修工作管理辦法》 《物業集團設備設施承接查驗管理辦法》 《物業集團專項維修資金管理辦法》 《物業集團電梯維保管理辦法》 《物業集團有償維修管理辦法》 《物業集團維修作業指導書》 《物業集團工程作業指導書》 《物業集團驗收工作實施細則》 《物業集團會所服務管理辦法》 《物業集團資產管理制度》 《物業集團知識產權評估管理辦法》 《物業集團正版軟件管理辦法》 《物業集團印章管理制度》 《物業集團保密制度》 《物業集團信息化管理辦法》 《物業集團信息系統開發管理辦法》 《物業集團信息系統測試管理辦法》 《物業集團信息系統發佈變更管理規範》 《物業集團信息系統零散需求管理辦法》
B7 反貪腐	防止賄賂、勒索、欺詐及洗錢	《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國人民銀行法》 《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國刑法》	《物業集團綜合監察管理辦法》 《員工修身準則》 《幹部守則36條》 《管理幹部紅黃線》

附表五、GRI 準則核心選項和聯交所 ESG 報告指引內容索引

GRI 準則的披露事項		香港聯交所報告 指引一般披露 及關鍵績效指標	章節／陳述
102：一般披露			
組織概況			
102-1	組織名稱		關於本報告
102-2	活動、品牌、產品和服務		關於我們 服務／運營
102-3	總部位置		關於我們
102-4	經營位置		關於我們
102-5	所有權與法律形式		關於本報告
102-6	服務的市場		關於我們
102-7	組織規模		關於我們
102-8	關於員工和其他工作者的信息	關鍵績效指標 B1.1	人才 附表二、2021 年 ESG 關鍵績效指標
102-9	供應鏈	關鍵績效指標 B5.1 關鍵績效指標 B5.2	服務／運營 附表二、2021 年 ESG 關鍵績效指標
102-10	組織及其供應鏈的重大變化		本年，恒大物業集團有多起業務收並購，組織規模較去年有較大變化 二零二一年年報
102-11	預警原則或方針		可持續發展管治 環境
102-13	協會成員資格		附表三、參與的行業協會
戰略			
102-14	高級決策者的聲明		董事長寄語
道德和誠信			
102-16	價值觀、原則、標準和行為規範		可持續發展管治
管治			
102-18	管治架構		可持續發展管治
利益相關方參與			
102-40	利益相關方群體列表		利益相關方溝通機制
102-41	集體談判協議		本年，恒大物業集團未發生團體協議事件
102-42	識別和遴選利益相關方		利益相關方溝通機制
102-43	利益相關方參與方針		利益相關方溝通機制
102-44	提出的主要議題和關切問題		利益相關方溝通機制



GRI 準則的披露事項		香港聯交所報告 指引一般披露 及關鍵績效指標	章節／陳述
報告做法			
102-45	合併財務報表中所涵蓋的實體		關於本報告 二零二一年年報
102-46	界定報告內容和議題邊界		關於本報告
102-47	實質性議題列表		利益相關方溝通機制
102-48	信息重述		本報告未涉及信息重述
102-49	報告變化		關於本報告
102-50	報告期		關於本報告
102-51	最近報告的日期		關於本報告
102-52	報告週期		關於本報告
102-53	有關本報告問題的聯絡人信息		關於我們
102-54	符合 GRI 準則進行報告的聲明		關於本報告
102-55	GRI 內容索引		附表五、GRI 準則核心選項和聯交所 ESG 報告指引內容索引
102-56	外部鑑證		本報告尚未進行外部鑑證，未來集團將 依據報告編製及數據管理現況考慮採納 外部鑑證
200：經濟			
201：經濟績效			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		關於我們
103-2	管理方法及其組成部分	層面 A4：氣候變化－ 一般披露	關於我們
103-3	管理方法的評估		關於我們
201-1	直接產生和分配的經濟價值	關鍵績效指標 B8.2	社會
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及 其它風險與機會	關鍵績效指標 A4.1	環境
202：市場表現			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		關於我們 二零二一年年報
103-2	管理方法及其組成部分		關於我們 二零二一年年報
103-3	管理方法的評估		關於我們 二零二一年年報
202-2	從當地社區僱傭高管的比例		本集團的高管全部來自經營業務所在國 家，因此從當地社區僱傭的高管比例為 100%



GRI 準則的披露事項		香港聯交所報告 指引一般披露 及關鍵績效指標	章節／陳述
203：間接經濟影響			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		社會
103-2	管理方法及其組成部分		社會
103-3	管理方法的評估		社會
203-1	基礎設施投資和支持性服務	關鍵績效指標 B8.1	社會
205：反腐敗			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	一般披露 B7 關鍵績效指標 B7.2 關鍵績效指標 B7.3	管治
103-2	管理方法及其組成部分		管治
103-3	管理方法的評估		管治
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	關鍵績效指標 B7.1	管治
206：不當競爭行為			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		管治
103-2	管理方法及其組成部分		管治
103-3	管理方法的評估		管治
206-1	針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟		管治
300：環境			
301：物料			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	一般披露 A2	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用
103-2	管理方法及其組成部分	一般披露 A3	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用
103-3	管理方法的評估		恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用
301-1	所用物料的重量或體積	關鍵績效指標 A2.5	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用



GRI 準則的披露事項		香港聯交所報告 指引一般披露 及關鍵績效指標	章節 / 陳述
302：能源			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	一般披露A2	環境
103-2	管理方法及其組成部分	一般披露A3 關鍵績效指標A2.3	環境
103-3	管理方法的評估		環境
302-1	組織內部的能源消耗量	關鍵績效指標A2.1	環境 附表二、2021年ESG關鍵績效指標
302-3	能源強度	關鍵績效指標A2.1	環境 附表二、2021年ESG關鍵績效指標
303：水資源與污水			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	一般披露A2	環境
103-2	管理方法及其組成部分	一般披露A3 關鍵績效指標A2.4	環境
103-3	管理方法的評估		環境
303-1	組織與水(作為共有資源) 的相互影響	關鍵績效指標A2.4 關鍵績效指標A3.1	2021年，恒大物業集團經營用水主要來自其經營的各地區市政供水，在獲取水源上沒有問題。廢棄水按照當地法律法規進行排放。目前，沒有由我們的操作引起的與水有關的重大影響發生。我們在物業層面制定了減水目標，並計劃建立一個未來集團層面的目標。
303-2	管理與排水相關的影響		恒大物業集團遵守當地與排水相關的法規要求。
303-5	用水量	關鍵績效指標A2.2	環境 附表二、2021年ESG關鍵績效指標
305：排放			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	一般披露A1 一般披露A2	環境
103-2	管理方法及其組成部分	一般披露A3 關鍵績效指標A1.5	環境
103-3	管理方法的評估		環境
305-1	直接(範疇1)溫室氣體排放	關鍵績效指標A1.1 關鍵績效指標A1.2	附表二、2021年ESG關鍵績效指標
305-2	能源間接(範疇2)溫室氣體排放	關鍵績效指標A1.1 關鍵績效指標A1.2	附表二、2021年ESG關鍵績效指標
305-4	溫室氣體排放強度	關鍵績效指標A1.2	附表二、2021年ESG關鍵績效指標



GRI 準則的披露事項		香港聯交所報告 指引一般披露 及關鍵績效指標	章節／陳述
306：污水和廢棄物			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	一般披露 A2	環境
103-2	管理方法及其組成部分	一般披露 A3 關鍵績效指標 A1.6	環境
103-3	管理方法的評估		環境
306-1	廢棄物產生和顯著 與廢棄物有關的影響	關鍵績效指標 A3.1	環境
306-2	按類別及處理方法分類的 廢棄物總量		附表二、2021 年 ESG 關鍵績效指標
306-3	產生的廢棄物	關鍵績效指標 A1.3 關鍵績效指標 A1.4	附表二、2021 年 ESG 關鍵績效指標
307：環境合規			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		環境
103-2	管理方法及其組成部分		環境
103-3	管理方法的評估		環境
307-1	違反環境法律法規	一般披露 A	於報告期內沒有相關違法違例事件
308：供應商環境評估			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		服務／運營
103-2	管理方法及其組成部分	一般披露 B5 關鍵績效指標 B5.4	服務／運營
103-3	管理方法的評估		服務／運營
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	關鍵績效指標 B5.2 關鍵績效指標 B5.3	服務／運營
308-2	供應鏈對環境的負面影響 以及採取的行動	關鍵績效指標 B5.2 關鍵績效指標 B5.3	服務／運營
400：社會			
401：僱傭			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	一般披露 B1	人才
103-2	管理方法及其組成部分		人才
103-3	管理方法的評估		人才
401-1	新進員工和員工流動率	關鍵績效指標 B1.2	附表二、2021 年 ESG 關鍵績效指標



GRI 準則的披露事項		香港聯交所報告 指引一般披露 及關鍵績效指標	章節 / 陳述
403：職業健康與安全			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	一般披露B2 關鍵績效指標B2.3	人才
103-2	管理方法及其組成部分		人才
103-3	管理方法的評估		人才
403-1	職業安全衛生管理系統	關鍵績效指標B2.3	人才
403-2	危害辨識、風險評估、 及事故調查	關鍵績效指標B2.1 關鍵績效指標B2.2	人才 附表二、2021年ESG關鍵績效指標
403-3	職業健康服務	關鍵績效指標B2.3	人才
403-4	有關職業安全衛生之工作者 參與、諮詢與溝通		人才
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	關鍵績效指標B2.3	人才
403-6	工作者健康促進		人才
403-7	預防和減輕與業務關係直接 相關聯之職業安全衛生的衝擊	關鍵績效指標B2.3	人才
403-9	職業傷害		人才
404：培訓與教育			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	一般披露B3	人才
103-2	管理方法及其組成部分		人才
103-3	管理方法的評估		人才
404-1	每名員工每年接受培訓的 平均小時數	關鍵績效指標B3.1 關鍵績效指標B3.2	附表二、2021年ESG關鍵績效指標
405：多元化與平等機會			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	一般披露B1	人才
103-2	管理方法及其組成部分		人才
103-3	管理方法的評估		人才
405-1	管治機構與員工的多元化	關鍵績效指標B1.1	附表二、2021年ESG關鍵績效指標
406：反歧視			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	一般披露B1	人才
103-2	管理方法及其組成部分		人才
103-3	管理方法的評估		人才
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	一般披露B1	人才



GRI 準則的披露事項		香港聯交所報告 指引一般披露 及關鍵績效指標	章節／陳述
408：童工			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		人才
103-2	管理方法及其組成部分	一般披露 B4	人才
103-3	管理方法的評估		人才
408-1	具有重大童工事件風險的 運營點和供應商	關鍵績效指標 B4.1 關鍵績效指標 B4.2	人才
409：強迫或強制勞動			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		人才
103-2	管理方法及其組成部分	一般披露 B4	人才
103-3	管理方法的評估		人才
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大 風險的運營點和供應商	關鍵績效指標 B4.1 關鍵績效指標 B4.2	人才
413：當地社區			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		社會
103-2	管理方法及其組成部分	一般披露 B8	社會
103-3	管理方法的評估		社會
414：供應商社會評估			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		服務／運營
103-2	管理方法及其組成部分	一般披露 B5 關鍵績效指標 B5.2 關鍵績效指標 B5.3	服務／運營
103-3	管理方法的評估		服務／運營
416：客戶健康與安全			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	一般披露 B6	服務／運營
103-2	管理方法及其組成部分		服務／運營 基於業務及產品性質，產品回收程序指 標對恒大物業集團而言不適用
103-3	管理方法的評估		服務／運營
—	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 描述質量檢定過程及產品回收程序	關鍵績效指標 B6.1 關鍵績效指標 B6.4	不適用。集團運營不涉及產品生產和製 造
—	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	關鍵績效指標 B6.2	服務／運營



GRI 準則的披露事項		香港聯交所報告 指引一般披露 及關鍵績效指標	章節 / 陳述
417：營銷及標識			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		服務 / 運營
103-2	管理方法及其組成部分		服務 / 運營
103-3	管理方法的評估		服務 / 運營
—	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	關鍵績效指標 B6.3	管治
418：客戶隱私			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		服務 / 運營
103-2	管理方法及其組成部分		服務 / 運營
103-3	管理方法的評估		服務 / 運營
—	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	關鍵績效指標 B6.5	服務 / 運營 附表二、2021 年 ESG 關鍵績效指標
419：社會經濟合規			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		服務 / 運營
103-2	管理方法及其組成部分		服務 / 運營 附表四、法律法規及內部政策列表
103-3	管理方法的評估		服務 / 運營
419-1	違反社會與經濟領域的 法律和法規	層面 A4：氣候變化— 一般披露	於報告期內沒有相關違法違例事件

