

**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

**2022年度  
環境、社會及管治報告**





# 目錄

一、董事長寄語	2	附表一、社會讚譽	80
二、關於本報告	4	附表二、2022年ESG關鍵 績效指標概覽	81
三、關於本集團	7	附表三、參與的行業協會	85
四、可持續發展承諾	9	附表四、主要ESG政策及法規列表	86
五、可持續發展管治	13	附表五、聯交所環境、社會及 管治報告指引對照表	88
六、利益相關方溝通機制	15	附表六、全球報告倡議組織(GRI) 可持續發展報告核心選項內容索引	92
七、重要性評估	17		
八、合規管治，廉潔誠信	19		
九、聚焦服務，綠色供應	24		
十、低碳環保，呵護環境	47		
十一、以人為本，攜手同行	61		
十二、投身公益，回饋社會	71		
十三、展望未來	79		

## 一、董事長寄語

本人謹代表恒大物業集團，欣然致上集團2022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」，為客戶提供高質量的物業管理服務、社區增值服務及非業主增值服務，並將可持續發展融入到業務各個層面。

2022年新冠疫情起伏反覆，全球經濟仍面臨巨大挑戰。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。本集團積極響應聯合國可持續發展目標，並在17個可持續發展目標中，選定9個與自身運營最為契合的目標，將其納入公司的運營策略和行動中，並將在未來進一步優化策略和行動，以踐行我們的可持續發展承諾。

本集團始終秉承「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，以業主需求為導向、以業主滿意為目標，致力為客戶提供多元化服務，構建以人為本的宜居社區。集團依託物聯網、雲計算、AI、5G等先進技術，形成一套完善的智慧園區整體方案，為住戶打造安全、舒適、便利的智慧園區，提升業主客戶居住體驗。此外集團還通過積極開展一系列的恒大節系列社區文化活動，涵蓋生活、藝術、教育、運動、社交、文化等多個方面，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，積極響應國家「碳達峰，碳中和」的目標，在企業經營各層面、各環節全面推進綠色運營，踐行環保理念。本年度，集團在保證服務品質的前提下，通過一系列的節能降耗措施，以繼續達致我們的溫室氣體排放目標、能源使用效益目標、廢棄物減量目標和用水效益目標。

本集團始終秉承「以人為本」的核心價值，秉持員工權益至上的原則，為員工提供完善、安全、健康的工作環境。本年度，我們通過一系列的員工安全管理措施、員工培訓，並舉辦一系列的員工關懷活動，以在保障員工身心健康的同時激發員工的歸屬感及工作熱情，打造和諧穩定的職場文化氛圍。

本集團始終秉持「回饋社會，共創價值」的企業理念，積極承擔企業社會責任，並持續關注社會公益議題，以推動社區穩健發展、創造社會價值。本年度，我們通過一系列的社區文化活動及義工服務，實現企業與社區和諧發展。

展望未來，我們將立足於紮實的服務基礎上，秉持可持續發展理念，繼續履行我們的社會企業責任，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。

## 二、關於本報告

### 報告目的

恒大物業集團有限公司連同其附屬公司(下稱「恒大物業集團」、「物業集團」、「集團」或「我們」)欣然發佈2022年度的《環境、社會及管治報告》(下稱「本報告」或「ESG報告」)。本報告旨在公開透明地披露與展示本集團2022年在環境、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，推進我們的環境、社會及管治表現。

### 報告範圍

本報告所載資料涵蓋本集團的主要業務，包括物業管理服務、社區增值服務及非業主增值服務。本報告所披露的經濟和社會關鍵績效指標涵蓋範圍包括總部、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、附屬公司及部分地區公司的相關數據<sup>1</sup>。隨著本集團內部數據收集系統不斷完善，本集團將逐步擴展披露範圍的廣度和深度。本報告匯報期間與本集團財政年度一致，為2022年1月1日至2022年12月31日(「報告期」或「本年度」)，部分內容適當前後延展。

### 報告標準及報告原則

本報告乃參考香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)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。於本報告的編製過程中，我們根據「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」的匯報原則概述了本集團在企業社會責任方面的表現。請參閱下表以瞭解我們對該等匯報原則的含義及回應。

---

<sup>1</sup> 地區公司數據包含於2022年各地區公司已提供物管服務滿一年的項目為披露數據。

匯報原則	含義	我們的回應
<p><b>重要性</b></p>	<p>當董事會釐定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時，發行人就應作出匯報。</p>	<p>本報告已通過利益相關方的參與確定重大的環境和社會問題，並提交予董事會對議題進行審議。本報告已涵蓋本集團主要持份者所關注的ESG事項。我們通過與內部及外部持份者溝通，對各ESG議題進行重要性評估，並利用了重要性矩陣對議題排列優先次序。我們亦已指出對本集團不適用因而不作相關披露的「不遵守就解釋」條文，並已解釋本集團如何作出這項決定。</p>
<p><b>量化</b></p>	<p>有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量。發行人應訂下減少個別影響的目標（可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明）。這樣，環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化數據應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。</p>	<p>本報告已在適當的情況下以量化方式記錄和披露關鍵績效指標。</p>

匯報原則	含義	我們的回應
<b>平衡</b>	環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。	本報告以客觀的方式披露數據，並已討論我們於可持續發展方面所得的成就和所面臨的挑戰，讓利益相關方對本集團的整體ESG表現有一個公平的瞭解。
<b>一致性</b>	發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可作有意義的比較。	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。

## 信息來源

本報告披露信息來自本集團的內部正式文件及統計數據、第三方問卷調查及公開信息，本集團董事會已審批本報告，保證本報告內容的真實性、準確性和完整性。除另有說明，本報告數據均以人民幣作為結算貨幣。

## 報告索取

本報告以中英文兩種語言編製，如中英文版本有任何差異，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。



## 三、關於本集團

### 業務概覽

恒大物業是中國物業管理服務行業的綜合服務營運商龍頭之一，自1997年起開始提供全方位的物業管理服務，2020年在香港聯交所成功上市，股票代碼6666.HK。截至2022年12月31日，本集團在管項目共計2,707個，並覆蓋22個省、5個自治區、4個直轄市及香港、310餘城市，總在管面積約為500百萬平方米，服務超330萬戶家庭。

集團歷經26年的發展與沉澱，員工超7萬人，擁有一支本科率超90%的高素質、高學歷、年輕化的中層管理團隊。恒大物業始終秉承「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」，為客戶提供高質量的物業管理服務、社區增值服務及非業主增值服務。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，並在城市公共服務等領域持續深耕。在2022年度，我們榮獲行業10餘個獎項及榮譽，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，包括管家服務、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/>

## 四、可持續發展承諾

### 聯合國可持續發展目標

聯合國在2015年通過決議，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 報告章節	我們的貢獻與措施	聯合國可持續發展目標
<p><b>合規管治，廉潔誠信</b></p> 	<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"> <li>• 建立健全反貪腐體系</li> <li>• 加強商業道德守則管理</li> </ul>	
<p><b>聚焦服務，綠色供應</b></p> 	<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"> <li>• 提供高品質服務</li> <li>• 回應客戶實際需求</li> <li>• 提供多元化社區服務</li> <li>• 切實保障客戶權益</li> </ul> <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"> <li>• 供應商准入與評估</li> <li>• 供應商培訓與交流</li> <li>• 供應鏈環境及社會風險管理</li> </ul>	   

低碳環保，  
呵護環境

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。

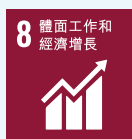
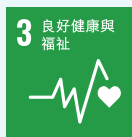
- 推動能源、資源節約
- 廢棄物分類與循環利用
- 氣候變化風險應對



以人為本，  
攜手同行

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。

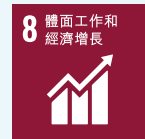
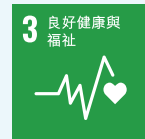
- 多元化及反歧視
- 有競爭力的薪酬和福利
- 健全培訓與發展機制
- 保障員工健康與安全



投身公益，  
回饋社會

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



## 年度可持續發展關鍵績效



### 經濟效益



物業管理服務項目

**2,707** 個

服務業主及商戶

**330** 多萬戶



項目涵蓋

**310** 餘城市



### 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



全國滿意度調查  
「員工風采」總投票數

**589,000** 票

沉浸式體驗類活動  
累計參與人次

**120** 萬人次



員工人數

**72,076** 人

所有員工類別受訓率



**100%**



培訓總時數

**1,382,810** 小時

反貪腐培訓總時數

**11,795.50** 小時

## 五、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。

### 可持續發展管治架構

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。集團董事會現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。

集團的環境、社會及管治管理架構如下所示：



### 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、數據收集與管理及環境目標設定等。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、反貪腐及社區公益等方面，加強集團在 ESG 方面的管理及表現。






## 六、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，是集團制定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、供應商、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，以務求進一步瞭解他們的期望與訴求，實現多方共贏。

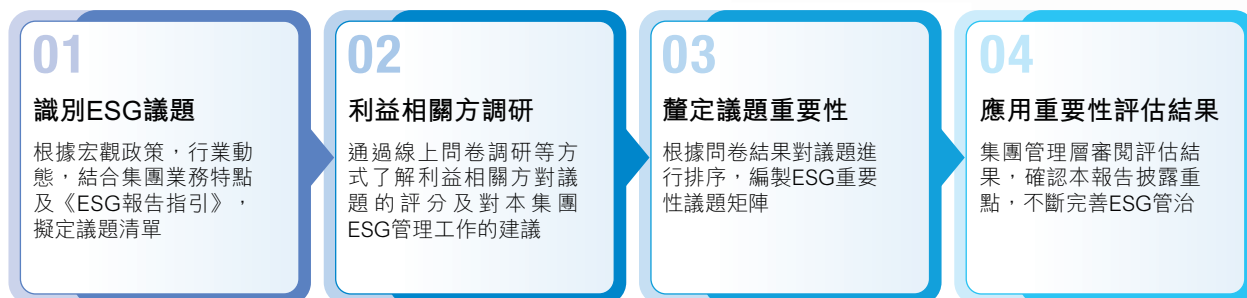
2022年度，集團對利益相關方期望與要求的梳理與回應如下：

持份者名單	溝通方式／渠道	主要要求／關注事項	我們的行動計劃
<b>投資者／股東</b> 	集團官方網站 投資者聯繫電話／郵箱	財務表現 投資者權益	提高盈利能力 風險控制管理
<b>員工</b> 	員工調研活動 集團EMS系統 績效考核／面談 物業集團內部舉報渠道 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 受理物業系統內部舉報 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 打造風清氣正的工作氛圍 員工溝通與申訴機制
<b>客戶／業主</b> 	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 客戶服務質量 客戶隱私安全 客戶權益保障	保障服務質量 全方位貼心服務 客戶隱私保護 合規營銷
<b>供應商／合作商</b> 	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

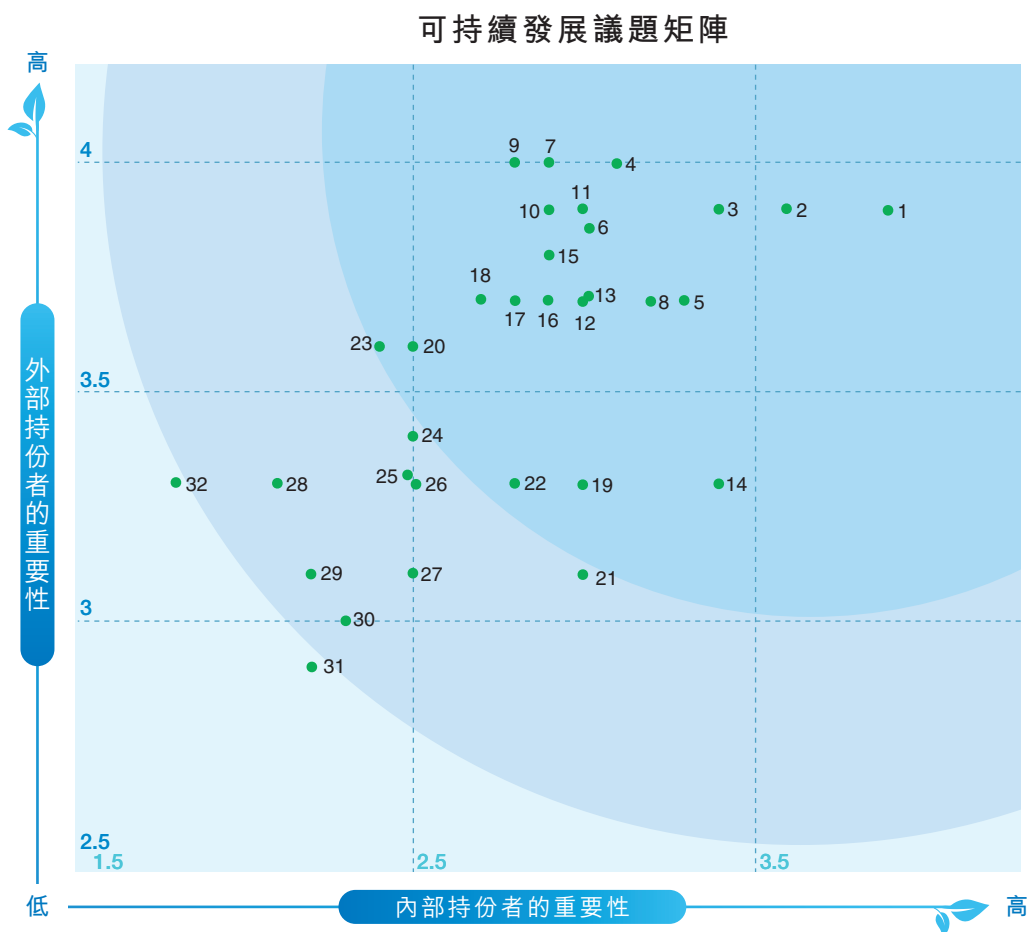
持份者名單	溝通方式／渠道	主要要求／關注事項	我們的行動計劃
政府／監管部門 	稅務信息報送 監管要求資料的報送 檢查與參觀	遵紀守法 依法納稅 支持地方發展	依法合規經營 按時足額納稅 積極落實相關政策
當地社區／街道辦 	社區活動 公開信息披露	保護社區環境 促進社區發展	實踐綠色運營 宣傳社區文化
公益機構／組織 	社區活動 新聞報道	支持社會公益 促進社會進步	開展公益項目 投身慈善事業

## 七、重要性評估

2022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、政府和公益機構等利益相關方參與線上問卷調研，以瞭解各議題對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。



2022年度，本集團ESG重要性議題排序及矩陣如下：



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

# 八、合規管治，廉潔誠信

恒大物業集團秉持誠信合規理念，恪守高道德標準，嚴格遵守防止貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等方面法律法規，並對該腐敗行為採取零容忍政策。我們通過各項內部管治舉措營造誠信廉潔的氛圍，藉此推動廉潔誠信的文化。



## 章節要點：

- 反貪腐機制及監察
- 商業道德與誠信
- 反貪腐管理舉措
- 反貪腐培訓
- 知識產權保護

## 重點績效：

集團大型反貪腐集中培訓次數

**5**次

反貪腐集中培訓總時數

**11,796**小時

## 本章節所回應的 SDGs 議題



## 反貪腐機制及監察

恒大物業集團嚴格遵守《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》及《反不正當競爭法》等與貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢相關的法律法規。集團亦已制定一系列的反貪腐制度，如《員工修身準則》、《幹部守則36條》、《物業集團員工獎懲制度》及《物業集團員工工作作風要求紅黃線》等內部制度，明確對員工的道德行為嚴格規範和約束，並確立相應的處罰標準，以營造和諧、廉潔的工作氛圍，致力推進企業公平營運。

集團綜合監察中心負責日常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在管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。

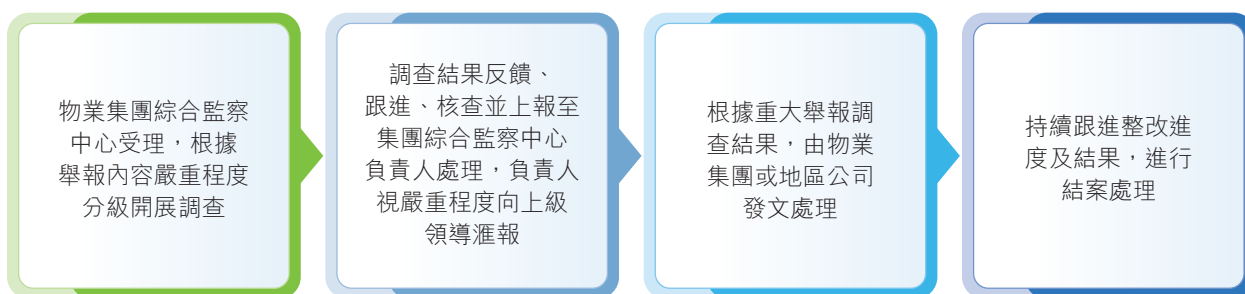
## 商業道德與誠信

恒大物業集團高度重視誠信和合規，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》，確保員工知悉並嚴格遵守集團的道德誠信和反貪腐政策，以推動廉潔誠信文化，預防各類利益衝突並防止貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等不當行為。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，以協助員工提升道德意識，恪守道德原則。

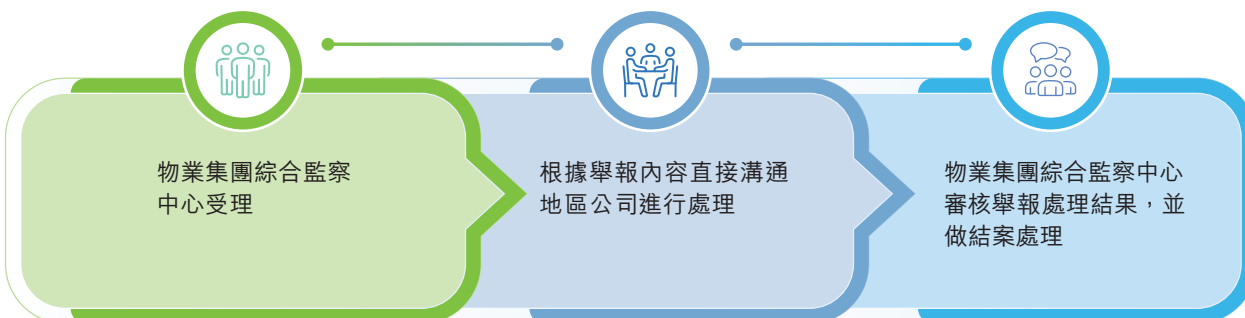
## 反貪腐管理舉措

為確保企業管治的透明度及維護利益相關方的權益，恒大物業集團已設立多種舉報渠道，投訴人可通過物業系統內部舉報投訴渠道專用微信平台、電子郵箱、專用舉報熱線及400客服熱線等接收內、外部投訴舉報。我們鼓勵員工、客戶和供應商等合作夥伴對任何違反集團政策的行為及遇到的不道德或不公平待遇進行匿名或實名舉報。當接獲舉報後，集團會第一時間對案件進行受理，確保所有舉報都得到迅速和公正處理。如案件查證屬實，將對相關員工進行紀律處分或解僱，並將涉嫌犯罪的員工轉交由司法機關處理。

針對違反《物業集團員工工作作風要求紅黃線》、工作紀律要求等嚴重違規違紀的重大舉報，處理流程如下：



針對諮詢類或一般違規違紀的舉報，處理流程如下：



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。

## 反貪腐培訓

恒大物業集團積極建設反貪腐文化，重視員工反貪腐的宣貫工作，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。集團通過各類型培訓，以提高員工對反貪污行為的認知及加強貪污行為的判斷，積極引導各級員工「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。



案例

開展「紅黃線」及反貪腐培訓

2022年4月，江西物業公司人事行政部組織共63名部門及項目負責人等管理幹部開展線上培訓，講授《物業集團員工工作作風要求紅黃線》制度內容，傳達應具備的廉潔工作作風及紅黃線要求。此外，培訓人員通過電話抽查考核培訓內容，超過90%管理幹部能完整複述所講內容。



集團大型反貪腐  
集中培訓次數  
**5**次



反貪腐集中培訓總時數  
**11,796**小時



## 知識產權保護

集團注重知識產權的保護。集團嚴格遵照《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。

本集團法務合同中心為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、未按照管理辦法規定的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2022年度，我們已於中國取得60項商標許可、14項域名及42項版權，其中包括兩項恒大智能小區APP的版權，以及三項ERP系統的版權。

# 九、聚焦服務，綠色供應

恒大物業集團一直秉持「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，以業主需求為導向、以業主滿意為目標，堅持「標準化運營、專業化服務、市場化發展」，致力於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，為客戶及商業夥伴建立互惠互利的長遠關係及共同價值。



## 章節要點

- 堅守服務質量
- 打造多元化社區
- 提升客戶滿意度
- 保障客戶權益
- 供應鏈管理
- 可持續供應鏈管理

## 重點績效：

開展「客戶關係維護」專項活動多達

**4,561** 項

為業主解決

**861** 件民生小事

推行

**812** 項創新服務舉措

## 本章節所回應的 SDGs 議題



### 堅守服務質量

為打造理想的社區生活和居住環境，恒大物業集團高度重視項目驗收、服務質量和安全、客戶反饋以及客戶信息與隱私保護。此外，集團亦高度關注小區環境、公區設備及戶內維修的質量，力求為業主提供高質量房屋質量管理，維護優質的居住環境，切實保障業主權益。

### 驗收流程及質量管控

為保證房屋的質量，恒大物業集團嚴格落實驗收標準，通過制訂《物業驗收工作實施細則》等內部制度，進一步明確驗收工作的要求，完善、優化制度建設，嚴控交樓風險。集團要求各地區公司嚴格按集團制度規定完成承接查驗工作，及時解決承接查驗過程中存在的爭議問題，提高查驗效率，全面提升樓盤交付質量，宣貫執行《關於全力做好交樓相關工作的通知》的內容。

### 完善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。



## 案例

### 改善小區道路環境

廣州金碧雅苑物業服務中心「急業主所急，想業主所想」，積極幫助業戶解決「急難愁盼」的問題。物業服務中心積極組織街道、居委、村委、物業與業主共同交流，商討小區問題的解決辦法。於2022年1月，對小區南門出入口路面進行了翻新處理，打造美麗回家路，讓居民舒心出行，此舉得到業戶的一致好評。



翻新後的小區道路

此外，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，保護業主安全。

### 社區環境管理

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。自新冠肺炎疫情發生以來，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。集團持續開展小區環境質量檢查，結合質量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。



## 案例

### 業主參與垃圾變廢為寶，掀起垃圾分類的新風尚

廣州金碧雅苑物業服務中心發動業主參與垃圾變廢為寶，成立「雅苑花舍」。「雅苑花舍」通過創新資源模式，把小區內的廚餘垃圾在漚肥桶內快速發酵成有機肥料，用於培育園區的綠植花卉，為小區增添了一抹亮麗的色彩。此外，物業服務中心通過設計垃圾分類吉祥物「小葉子」、設置「四葉草小屋垃圾分類體驗中心」及開展主題漫展等方式，讓居民從視覺、聽覺、觸覺等各方面體驗垃圾分類新時尚，該活動成為小區中小學生社會實踐「第二課堂」。





## 案例

### 勇於擔當，積極投身防疫工作

2022年疫情反撲，物業服務人員堅持守護業主。他們反應迅速、勇於擔當，積極投身防疫工作，採取多種舉措保障業主健康與安全：

- **保障業主的「菜籃子」：**小區實行隔離防控期間，物業積極收集業主生活需求及小區周邊商家信息，及時採購或協助業主購買生活物資，並在小區大門口處設置物資放置點，以方便業主領取物資，努力滿足業主日常生活需要。
- **園區消殺消毒讓業主更安心：**園區重點部位消毒，堅持每天4次消毒消殺工作，對園區主出入口、園區主幹道、電梯間、單元樓道等公共區域及重點區域進行消殺，切斷疫情傳播途徑。
- **合理佈局快遞外賣放置點：**根據園區樓棟的入住情況，規劃不同大小的快遞、外賣存放點，並進行常態化消毒。根據外賣送達時間，適時提醒業主提取物品。若快遞收件人是獨居老人或不便下樓的業主，將協助提供無接觸送貨上門。

於2022年度，湖北物業公司所有項目累計參與疫情保障工作人員3,000人，為超過100,000戶業主配送生活物資，全力守護業主安全。



### 服務質量培訓

為保證服務的安全和質量，本集團定期提供不同類型培訓，包括崗位標準、服務禮儀、操作規範等主題培訓，全面提升服務人員的職業素養和業務水平。本集團通過一系列的服務品質主題培訓，不斷提升一線服務人員對集團標準化服務體系、相關法律法規的理解，增強專業素養與服務技能，優化業主和客戶的服務體驗。此外，集團要求物業服務人員進行業務水平考試，以高水平的服務質量、響應速度，不斷提高業主對我們的認可與信賴。

### 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》及《小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

## 消防演練培訓

為提升消防意識，加強物業員工火災應急處理能力，恒大物業集團定期在全國各在管項目開展消防安全宣傳工作。部分小區還邀請消防支隊、物業員工和業主參與消防培訓活動，如：學習滅火器、防護面具使用方法，演練物業火災發生應急預案。參與培訓人員通過現場活動參與和體驗，充分意識到火災的危害性，為突發應急應變打下堅實基礎。



▶ 平湖恒大名都消防培訓 2022.9.19



▶ 恒大都市廣場消防培訓 2022.11.8



### 智慧社區生活

恒大物業集團依託物聯網、雲計算、AI、5G等先進技術，通過整合可視對講系統、人行系統、車行系統、監控系統、信息發佈系統、梯控系統，搭建一體化的智能小區管理平台，為住戶打造安全、舒適、便利的智慧園區。

恒大智慧社區APP和恒管家APP將智能管理系統和智能園區管理平台有效連接，實現業務流程與功能模塊全覆蓋，通過科技強化公司標準化運營體系，打造智慧社區。

### 專屬管家

除了處理日常各類物業服務要求外，集團還圍繞住戶的生活需求提供一站式小區服務。集團信息化團隊已將「恒大智慧社區APP」的客戶服務功能全新升級為「專屬管家」服務體系。該體系能為住戶提供7\*24小時不間斷服務響應，支持文本、語音、電話溝通及服務評價，能實現服務功能快速拉起、常見問題自動回覆及AI客服質檢等功能，進一步提升客戶體驗感。未來我們將夯實相關服務細節，不斷加強AI功能建設，進一步提升整體客戶服務能力。

## 智慧生活



集團推廣恒大智慧社區APP，已實現訪客邀請、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

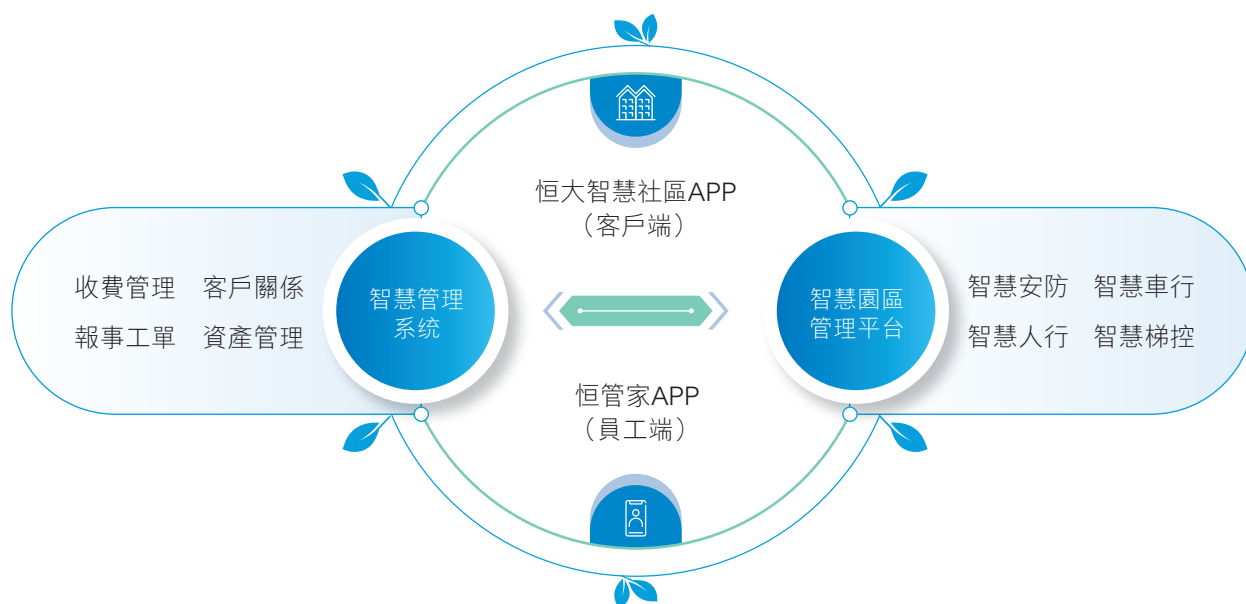


集團完善包括通行道閘、園區監控、周界預警、信息發佈、智慧梯控、指揮調度大屏等物聯網系統平台搭建，基本覆蓋各類物業服務場景，並形成一套完善的智慧園區整體方案。

## 智慧管理



集團持續升級恒大物業信息化系統建設，包括收費管理、在線客服、派工管理、服務監督、設備維護、合同管理、財務管理等業務模塊，通過科技手段完善公司標準化運營體系。

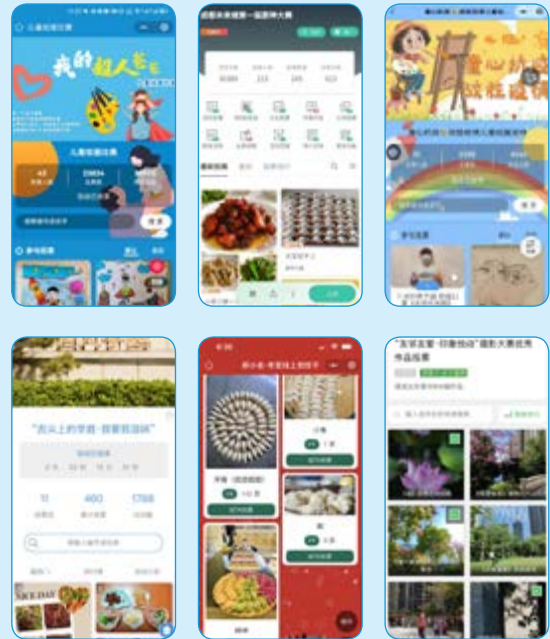




## 案例

## 線上社區活動

在嚴峻複雜的疫情形勢下，恒大物業集團在做好日常防疫工作同時，亦積極尋求業主生活質量提升，全年累計組織線上社區活動1,000餘場，用喜聞樂見的方式，豐富業主居家生活，提升業主的幸福感和滿足感。



## 打造多元化社區

### 多元增值服務

除向業主提供高質量的基礎物業服務，恒大物業集團積極為廣大業主打造多彩社區，提供多元化的增值服務。集團緊扣住戶需求，圍繞社區發展各階段、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，提高業主生活便利性。

集團亦定期組織地區公司召開經營分析會，研討小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，以貼近業主需求、提升業主的歸屬感。



### 案例

### 增設小區運動設施

為進一步提高住戶的滿意度，於2022年2月，佛山恒大禦景物業服務中心計劃增設盤球場。計劃確定後，物業服務中心立即籌備開展相關工作，通過各部門共同努力，成功找到贊助單位，並完成場地周邊綠化和道路修整、劃線、安裝等工作，完美實現業主需求。





## 案例

### 提供便民擺渡車服務

莆田恒大禦龍天峰由於地勢較高，為方便業主出行，特別是老年業主，物業服務中心於2022年6月起增設了1輛日常擺渡車，並於每日特定3個時間段開展接送車服務，往返門崗樓棟，惠及業主近800戶。



#### 社區經營服務

探索住戶的服務需求以及社區可利用的空間資源，拓展保險經紀、社區傳媒及社區空間運營等業務。



#### 社區資產管理服務

利用在管項目的物業資源，為住戶提供車位租賃及運動文娛綜合服務，並與商家合作開展二手房租售協助及家裝升級等服務。



#### 社區生活及其他服務

整合全國優質生活服務資源，不斷融入住戶日常生活各類場景，為住戶提供安全、便捷、專業、貼心的家政服務、社區團購及其他生活服務。

線上線下開展社區團購，拓展多家知名廠商為長期戰略合作夥伴

為業主提供有償維修服務

開展房屋租賃中介服務，掌握一手房源資源，便利業主

拓展房屋託管業務，為業主提供優質託管服務

同專業房產經紀機構合作開展二手房買賣服務

拓展傳統保潔、庭院養護、通風業務、家電清洗等便民家政服務業務

開展直飲水、充電樁等自營業務，便利業主

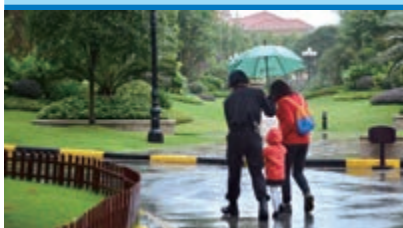
開展全屋配套及家裝升級服務，為業主提供優質全屋美居方案



### 社區文化活動

2022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小區文化活動，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，包括以下一系列社區文化活動：

印象恒大節



用光影記錄美好生活，定格最美印象恒大

花young恒大節



盛夏好時光，玩出新花young

悅動恒大節



悅動悅青春

孝悌恒大節



弘揚尊老敬老，愛老助老的優良傳統

暖冬恒大節



這個冬天，陪你過！

恒大物業集團結合不同業主興趣點，面向各年齡層次業主開展了豐富多彩的沉浸式體驗活動，涵蓋生活、藝術、教育、運動、社交、文化等多個方面。



### 案例

### 組織免費旅遊活動

為豐富業主文化生活，結合業主需求，創新社區文化活動。經過多方資源協調，於2022年3月至8月份，湖北物業公司宜昌地區項目聯合當地旅行社向業主推出宜昌周邊免費旅遊活動，增進了社區鄰里之間的情誼，還提升了物業和業主之間的粘性。





## 案例

### 清潔海灘公益活動

於2022年3月5日，北海恒大海上帝景物業服務中心應北海市銀海區新村社區邀請，組織各部門義工團隊和熱心業主一同參與清潔海灘公益活動，撿拾海灘遺留的難降解塑料垃圾。本次活動各單位參與人數共計60餘人，活動歷時3小時，清潔海灘長度逾1,000米，總共清理垃圾近20餘桶。



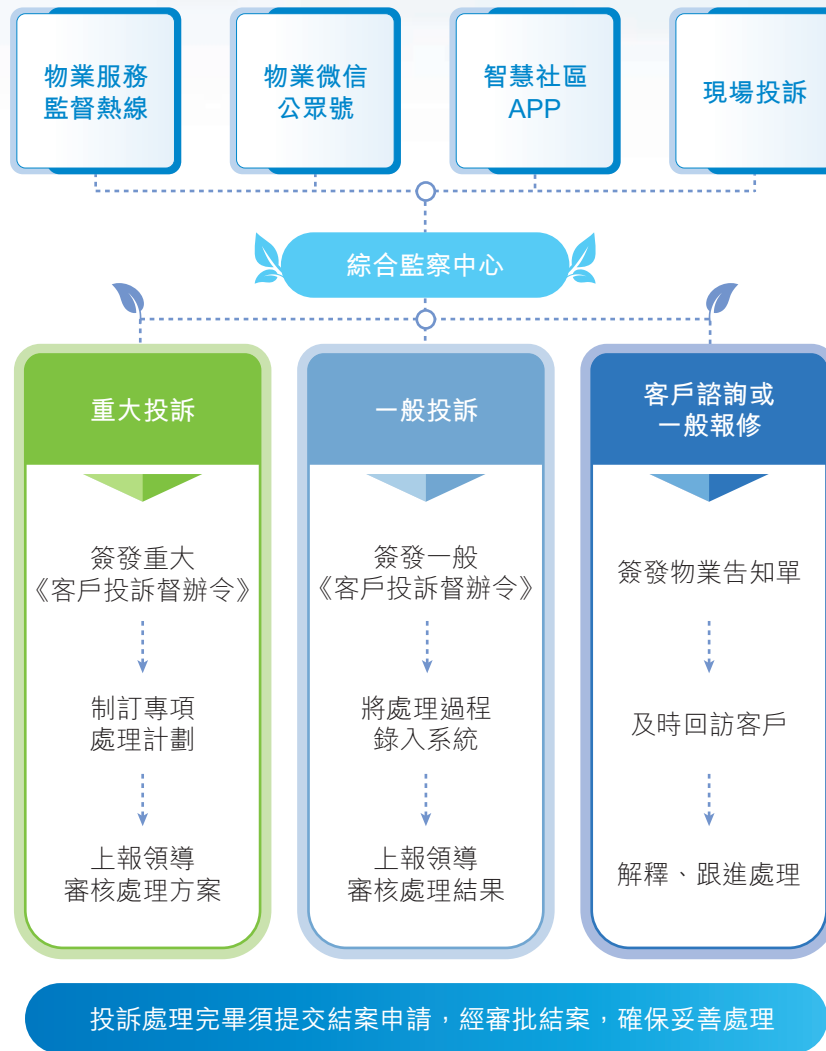
## 提升客戶滿意度

### 客戶服務管理

恒大物業集團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，完善客戶投訴管理流程。

業主可通過物業服務監督熱線、恒大物業微信公眾號、恒大智慧社區APP等渠道進行投訴。我們亦在每棟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、關注業戶要求，切實維護業主利益。集團針對業主的投訴處理流程如下：





集團及時對引發投訴的失職以及瀆職行為進行溯源追責，杜絕投訴處理過程中出現拖遝緩慢、弄虛作假、推諉責任和應對不當等情況。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，及時瞭解客戶滿意度現狀，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、安保服務、環境衛生、公區維修、非常住業主訴求響應等維度評價調查，收集業主對物業服務質量的評價及建議，形成對地區公司、項目、管家的三級質量評分，立體追蹤基層員工服務質量。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，以業主訴求為切入點，提升業主滿意度、打造優質社區。

2022年，集團全國範圍回訪調查項目1,770次，覆蓋25個地區公司的38.3萬戶業主，收集業主反饋建議28,790條。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，集團於智慧社區APP中增設「員工風采」激勵機制，獎勵業主認可的優秀員工。截至2022年底，全國1.2萬餘名基層員工獲得「員工風采」票數累計58.9萬票。

## 細心聆聽業主意見

為夯實管理基礎，改善客戶關係，恒大物業集團在全國已交樓項目開展「客戶關係維護」專項活動，活動主題包括：「組織一場業主懇談會」、「籌建一個業主興趣小組」、「策劃一場便民主題活動」、「解決一件民生小事」、「創新一項服務舉措」。活動開展期間，各地區公司、項目發揮主觀能動性，以業主訴求為基點，以提升業主居住體驗、提升現場管理水平為目的，解決在管理和服務過程中遇到的小難點、小痛點，為業主創造小驚喜，不斷增加業主的獲得感和幸福感。

於2022年度，我們於全國共開展4,561項活動，其中組織完成731場業主懇談會、籌建761個業主興趣小組、開展1,396場便民活動、解決861件業主迫切關注的民生小事、推行812項創新服務舉措。物業集團結合項目實際情況，圍繞活動開展的落地性、創新性、有效性等維度及業主、行業或政府部門的認可程度進行綜合評價，最終評選出60項優秀服務案例。

## 保障客戶權益

### 客戶信息安全與隱私保護

恒大物業集團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。

於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，工信部推出的《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，經營企業必須守住數據安全三條紅線：「數據採集紅線」、「數據存儲紅線」和「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、流程以保障信息安全，包括建立《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

### 供應商管理

恒大物業集團高度重視上、下游供應鏈管理，致力將陽光採購、綠色採購、反貪腐及信息化等管理納入我們的供應鏈當中，致力推行可持續發展戰略。恒大物業集團制定了《物業集團管理辦法》和《物業集團招標採購管理辦法》，規範集團採購、招標工作，加強供應鏈管理。

## 1 供應商准入



地區公司招標採購部根據供應商單位庫數量按需組織開展徵召工作，並由招標採購部、歸口業務部門及物業服務中心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不少於3家意向單位，把入圍結果提交地區物業公司負責人，由招標採購部安排專人聯繫落實其合作意向。

徵召小組負責對入圍供應商進行實地考察，包括巡視供應商辦公場地及相關設施、核實其資質類別、歷史合作業績、營業額、團隊管理等並提交考察報告，考察合格方可入圍集團供應商單位庫。

為確保供應商准入的客觀性，我們要求考察人員之間不允許公開討論單位情況，不允許做引導性評價，須保證背靠背出具書面意見。

## 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供應商單位庫，物業集團招標採購中心根據合作意向、資金實力、履約能力從地區公司供應商單位庫中篩選或通過確定合格供應商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。

集團招標採購中心於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。

### 與供應商溝通

我們通過不同途徑與供應商進行溝通交流，聽取相關意見，以加強合作關係。於招標及合同簽訂前，集團與供應商就合作模式、履約要求等進行洽談；在合同履約後，集團每季度組織對供應商進行履約評價，並就評估結果、意見與建議反饋予供應商。



## 案例

### 實地考察供應商

於2023年3月，珠三角物業公司招標採購部組織驗收與維護管理部、第三金碧花園維修部共同對交通設施工程單位進行現場實地考察。通過深入交流，考察小組瞭解供應商相關經驗、專業設備等，並介紹本次招標內容、涵蓋範圍、工程類型、付款週期等信息，明確商家合作意向。



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。集團亦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。

## 可持續供應鏈管理

### 綠色採購

集團將可持續發展目標融入集團的供應鏈管理，有助於促進環境及社會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，以瞭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，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、社會和管治的元素。集團鼓勵地區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，以確保供應商均遵守環境及社會相關法律。

### 陽光採購

為確保招標採購過程公開、公平、公正，恒大物業集團致力於實踐「陽光採購政策」，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，致力於維護公平透明採購過程，杜絕及防範商業腐敗和不正当競爭行為。我們採取如下：



## 供應鏈概覽

截至2022年12月31日，恒大物業集團與多達8,838個供應商合作，所有供應商分佈於中國內地30個省份、自治區及直轄市。集團供應商的區域分佈情況如下所示：





# 十、低碳環保，呵護環境

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。2022年，集團未發生過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

漢中恒大帝景獲得

「省級節水型居民小區」  
稱號

## 本章節所回應的 SDGs 議題



## 綠色發展目標

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，本集團採取改造智能疊壓節能水泵及附屬設備等措施，在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，監督公區的水、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，本集團持續定期檢查管道閥門和接頭，防止水跑、冒、滴、漏，並每月抄一次水錶，發現用水異常立即處理提升用水效益。

## 廢棄物

恒大物業集團深明廢棄物未能妥善收集會對公共健康帶來嚴重的危害，如加劇傳染病的傳播、增加腸胃道及呼吸道感染風險等；露天傾倒和焚燒廢棄物會嚴重污染土地、淡水和地下水，帶來地方空氣污染和氣候變化，並直接增加物業管理的成本，導致居住環境下降乃至生產力損失。為此，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。於2022年，集團的總有害廢棄物排放強度為0.0014噸／萬平方米，而總無害廢棄物排放強度則為11.74噸／萬平方米。



### 案例

#### 設立自助舊衣回收櫃



舊衣服在原始回收過程中可能會被丟棄對衛生造成影響。為此，重慶恒大世紀城於2022年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的存量，通過掃描專用二維碼即可打開回收櫃，可一次性獲取大量回收資源，極大地提升了回收效率。自助舊衣回收櫃的設立為改善社區環境做出了積極的貢獻。



### 案例

#### 項目實行垃圾分類投放

為配合政府開展垃圾分類工作，合肥恒大廣場項目現場投放8個垃圾分類房，實行垃圾分類投放，其中廚餘垃圾由區城管局安排清運，減少項目實際清運量，節約了清運成本。項目每月產生廚餘垃圾約1.8噸，減少生活垃圾清運約45桶；全年產生廚餘垃圾21.6噸，減少清運540桶。



## 資源管理

### 能源

恒大物業集團提出「能耗降低，品質提高」的號召，於集團內部制定並貫徹《物業能耗管理辦法》，致力在尋求提高服務品質的前提下有效降低水、電、氣等方面之能源消耗，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，制定「能耗紅綠管理」措施，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

集團驗收與維護管理中心及地區公司驗收與維護管理部結合業主需求及當地實際情況，提出在提升服務品質的前提下有效降低水、電、氣能耗的26項節能降耗措施，實現能耗成本合理支出，杜絕資源浪費。在2022年，集團的總能源耗量強度為20.41兆瓦時／萬平方米，以下為集團在本年度所落實的部分措施：

### 措施一—電氣節能改造：

結合業主需求和當地實際情況，對電氣系統進行節能改造，降低日常電氣能耗。2022年集團已推動完成303個項目中422項電氣改造，包括加裝時控裝置、加裝感應裝置、更換節能照明器具，累計節能約6,000,000千瓦時；

### 措施二—水泵節能改造：

在保證對市政管網無負壓的條件下，對運行情況差的水泵進行水泵節能改造，降低運行消耗。2022年集團已推動完成6個項目的水泵節能改造，節能率最高可達78%，累計節能約1,000,000千瓦時；

### 措施三—取消電梯返基站：

取消返回基站層設置可減少電梯的無效運行，降低電梯的無用功，節省運行能耗成本。2022年集團已推動完成近1萬台電梯取消返基站功能，累計節能約2,000,000千瓦時。

### 措施四—中央空調操作系統升級：

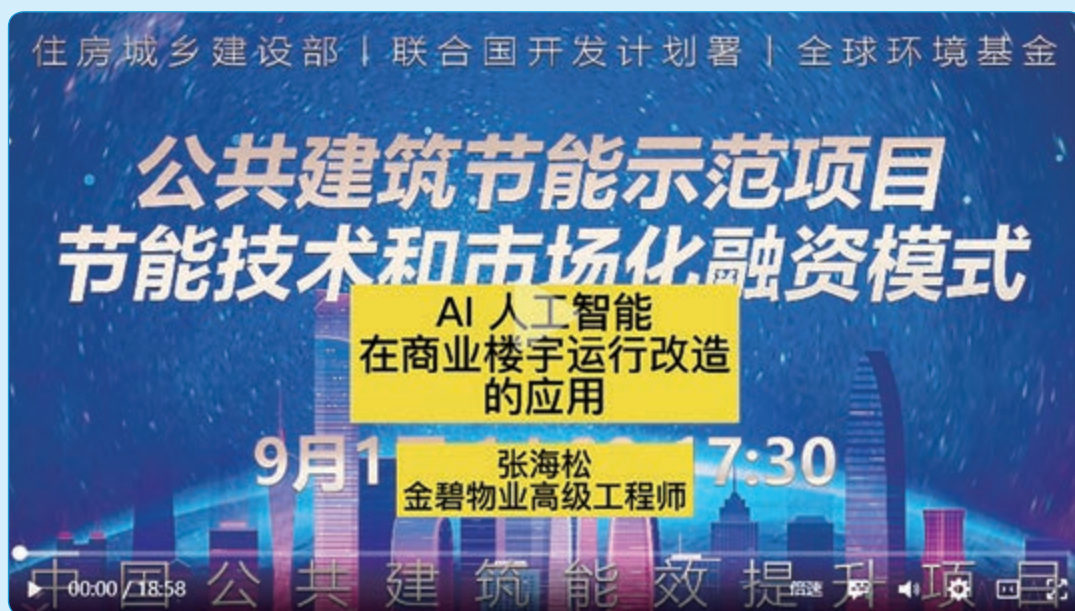
結合業主需求與當地實際情況，逐步優化管控措施，並實現全自動中央空調操作系統升級，以減低能源消耗，減少溫室氣體排放。



案例

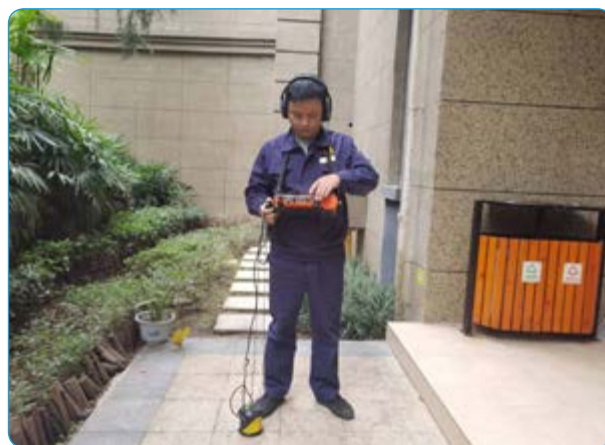
### 實現自動化中央空調設備系統

廣州恒大中心中央空調設備設施自2010年安裝投入使用以來，一直未能實現全自動化節能控制，而人工手動模式操作下能耗相對較高，導致溫室氣體排放量較大。本年度，在不影響大樓辦公舒適度的前提下，廣州恒大中心試運營AIBRAIN自動化節能減碳AI運行操作系統，通過AI學習設施運行數據，採集設備特徵、設備負荷、天氣情況、系統運行情況，不斷變化運行策略，以獲得更高的運行效率和更低的運行成本、並減少運行過程中所產生的碳排放。中央空調設備系統在試運行期間，平均日減少二氧化碳排放量約500公斤。



## 用水

供水系統是城市居民生活和經濟發展的重要基礎設施。隨著供水設施逐漸老化陳舊、地質沉降、環境腐蝕等原因，管網滲漏已成為浪費水資源的重要原因之一。集團針對此現象，重點加強消防、給排水、園林綠化管網跑冒滴漏現象的排查和維修。通過自購漏水檢測儀，結合抄表分析，集團對漏水現象明顯、埋管深度較淺的漏水點進行了排查和維修，同時結合外委專業力量對隱藏的、施工難度較高的管網漏水點進行探查維修。2022年全國累計完成消防、園林綠化、給排水等211個管網漏水點位維修，通過各地區項目每月能耗分析計算，累計防止水資源流失約500,000立方米。於2022年，集團的總用水強度為589.69立方米／萬平方米，用水強度比2021年的664.11立方米／萬平方米降低約11%。



## 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，此系統除具有更不易損壞、運行費用低廉等優勢之外，亦可有效減少溫室氣體的產生及對環境的污染，從而達致節能減排的目標。

### 中水和雨水回用系統

恒大物業集團正逐步完善中水回用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廢水和雨水，實現污廢水再利用，如澆灌綠化草坪植被、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2022年12月31日，集團已交樓在管項目中共有58個項目引入了63個中水及雨水回用系統，其中自建中水回用系統27個，佔比43%；雨水回用系統23個，佔比36%；市政中水系統13個，佔比21%。

## 氣候災害管控

近年來，積極應對氣候變化已成為全球共識，集團在管項目日常管理已將氣候災害影響考慮在內，並將氣候災害管控納入集團年度工作計劃。針對物業管理可能遇到如颱風、暴雨、暴雪、寒潮、高溫等極端天氣，從前期準備、過程處置、災後恢復等方面制定了相應的應急預案，同時要求項目針對異常天氣做好預警、防範工作，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，發生惡劣天氣事件前後，集團積極採取應急措施，保障業主安全。集團於2022年未出現因極端天氣導致業主及員工人身傷亡事件。



以下為集團於2022年應對突發天氣事件時所採取的應對方式：



## 案例

### 嚴重洪澇災害應對

2022年6月19日至21日，廣東韶關市區連續3天發生嚴重洪澇災害。面對突如其來的汛情，物業成為守護小區、業主安全的一道重要防線。韶關恒大城物業服務中心全力以赴、連續奮戰，衝鋒在前，始終堅守防汛一線，積極投入到防汛搶險救災工作中。

#### 1、及時排除隱患，切實保障安全。

聞「汛」而動，迅速響應防汛工作。搶在強降水來臨前，恒大物業人提前預警，加強了對防汛設施的檢查力度，對公共區域、設施設備進行檢查和清點，封堵地庫入口、疏通下水管道、清理積水，對可能存在安全隱患的位置進行加固和拆除。

#### 2、發佈防控提示，盤點防汛物資。

在預警發佈後，恒大物業第一時間製作預警海報，並通過微信、業主群、社區公告欄為業主提供極端天氣的防控提示。同時對防汛應急物資進行點檢，準備防汛沙袋、雨衣、手電筒等防汛物資，並根據項目地勢合理分配防汛物資，為業主築牢防汛的鐵壁銅牆。

#### 3、提前轉移車輛，低處築起高壘。

提前通知業主移車，將車輛轉移至安全區域。在項目服務中心的有序調動下，開放高處園區給業主緊急避險停放。地庫作為小區內的重點防範區域，通常是大雨威脅嚴重的地方，為防止漫灌，物業應急小組在地庫入口組織「攻堅小隊」為小區的低處築起高壘，更有不少業主紛紛幫忙佈置防汛沙袋，共同確保業主生命和財產安全。大家壘砌的抗洪沙袋、防汛閘等應急物資抵擋著雨水的入侵，成為暴雨天守護業主家園的堅強堡壘。

#### 4、協力幫助業主，推出浸泡車輛。

天災無情人有情，物業24小時始終堅守在抗洪搶險第一線，盡最大努力將業主財產損失降到最低。在園區低窪路段，某業主車輛因積水過深導致車輛無法啟動，恒大物業人迅速趕往現場，合力將車輛推至安全地帶。項目全體員工與業主們同舟共濟、共渡難關。



## 案例

### 嚴重洪澇災害應對

#### 5、晝夜堅守、築牢防汛安全牆

暴雨中的黑夜，物業人的身影是點亮希望的燈。項目工作人員徹夜堅守、巡查，每2小時向業主群通報階段性情況，讓業主安心。

#### 6、災後復原，重建幸福家園

暴雨過後，物業服務中心把恢復業主生活秩序擺在首要位置，聚焦業主所急所盼所需，迅速投入汛後家園秩序恢復工作。全員作戰，爭分奪秒清障清淤、檢修設備、園區消殺……通過物業工作人員有條不紊的清理，園區已煥顏變新。

韶關多數小區在汛期都受到洪水衝擊，損失慘重，但是韶關恒大城因物業人員的提前應急和有效管理，整個園區基本未受損失，並獲得業主一直好評，被韶關市物業管理行業協會評為「防汛抗洪先進企業」，員工陳宜權、陳植前被評為「抗洪先鋒模範」。





## 案例

### 颱風、暴雨天氣應對

強颱風「梅花」於2022年9月在浙江寧波登錄。為減少颱風、暴雨天氣對項目的影響，降低經濟財產損失確保全體業主及公司人員的生命財產安全，寧波恒大山水城物業服務中心制定了應急預案，並提前儲備物資，大大的降低了自然災害帶來的損失。

在颱風暴雨來臨前夕，項目全體員工進入備戰狀態，提前組建應急小組，準備應急物資，設置防洪擋板，每3人一組組建交叉巡查隊進行園區巡檢，並做好應急準備工作。

- 1、 颱風季來臨前，提前修剪園區苗木過密部分，防止颱風卷落造成傷害；
- 2、 颱風暴雨來臨前，秩序部提前固定苗木，放倒園區廣告牌等非固定物料；對地庫及地勢較低處提前準備防汛沙袋，以便第一時間防颱搶險；客服部安排巡樓，關好樓道及天台門窗；主動聯繫未在家業主，徵得同意後幫助關窗避免進水；
- 3、 針對每次季節性天氣預防，物業人員製作各類防護小貼士，全員轉發，提醒業主注意出行安全；
- 4、 颱風中物業人員及時處理園區堵塞下水口、傾倒護欄等因颱風造成的不良影響，保障業主安全；
- 5、 颱風後物業人員主動為有需要的業主清理陽台外積水等。

通過項目全體員工的不懈努力，業主財產及安全得到了極大保障，項目損失降至最低，物業人員獲得業主大量好評，物業服務中心得到政府部門的高度評價。





## 案例

### 冬季暴雪安全應對



2022年12月全國疫情擴散嚴重，黑龍江地區同時突降暴雪。黑龍江轄區全體物業人員不懼嚴寒，浴「雪」奮戰，在抗擊疫情的同時及時清掃冰雪。為保

業主出行安全，各項目積極統籌，通過人工及大型機械同時作業的方式，迅速清理出安全通道，保障業主安全出行，得到業主一致好評。



## 案例

### 極端乾旱天氣應對

2022年夏天，四川遭遇60年一遇的大範圍、長時間極端高溫乾旱天氣，連續的高溫不斷刷新多地觀測史紀錄，最高氣溫達到43.8℃。四川電網負荷創下新高，電力保供迎來最嚴峻的考驗，每一度電的產生都彌足珍貴。

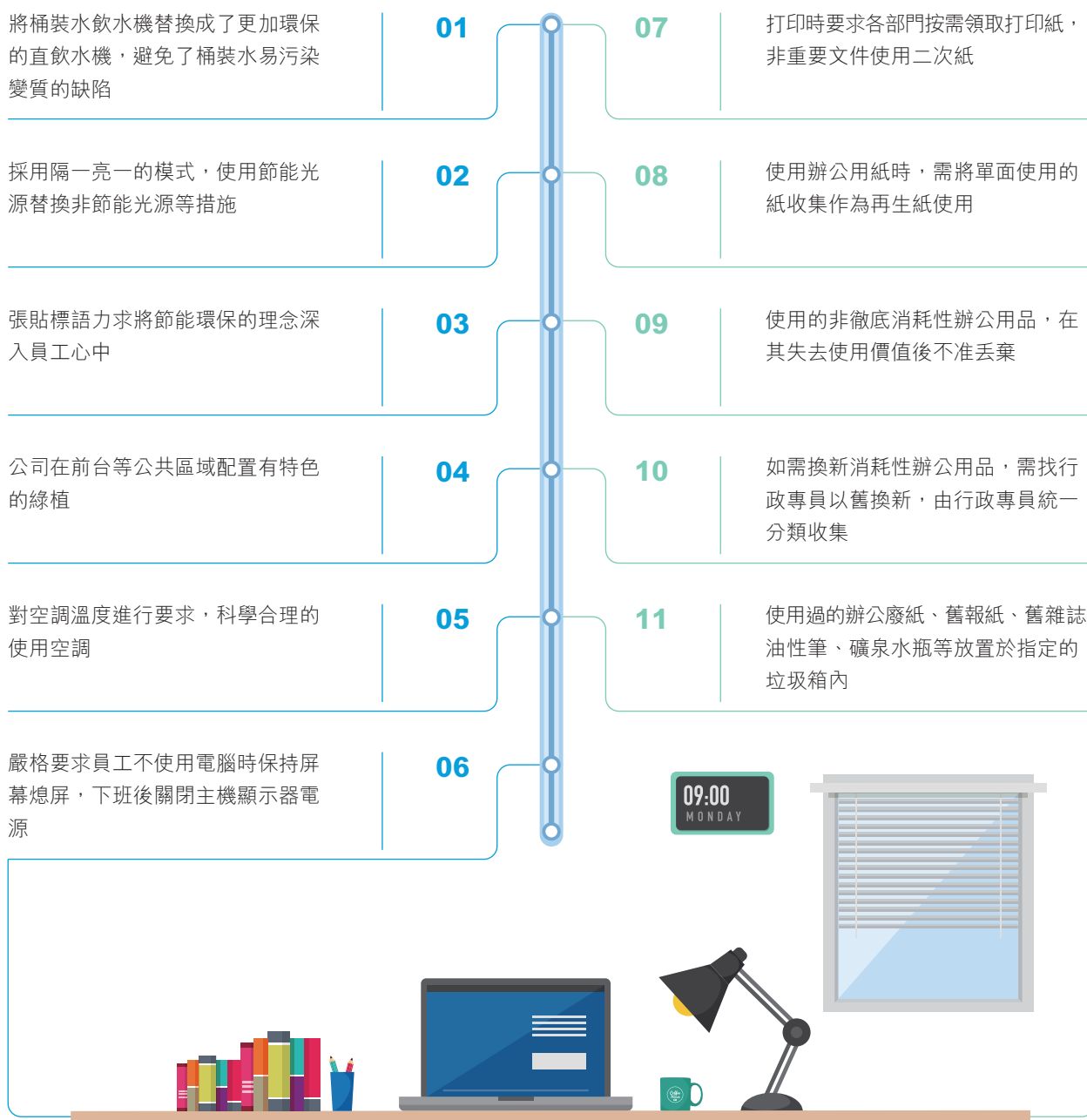
為應對長時間的極端天氣，四川物業公司嚴格落實節電工作。

- 1、管家第一時間在業主群、朋友圈發佈節約用電提示，在園區、樓宇公告欄張貼海報、溫馨提示，同時向廣大業主普及日常用電安全及節約用電小知識，一起為節能減排貢獻力量。
- 2、在不影響業主使用情況下，優化單元大堂、地下室、籃球場等公共區域照明，充分利用自然光照，關閉不必要燈光，減少部分燈具照明時間。同時關閉園區水景池，園區燈箱、電梯廣告燈光等照明，降低使用能耗。
- 3、除了優化公共區域用電，物業所有辦公場地減少用電設施，如採取調整物業中心前台燈光、物業辦公室燈光只開一組、將空調溫度調至27℃等措施。
- 4、各物業服務中心啟動用電安全應急預案，工程師對供配電設備進行高峰時段重點檢查，加強對電力配套設施的巡查、維護和保養，保證設施正常運行。全力確保業主安全、穩定用電。

通過以上節電措施，四川地區在管理項目8月單月電力能耗使用相比往年同期減少30%。

## 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：



# 十一、以人為本，攜手同行

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

## 職業健康安全管理體系 認證

員工平均受訓時數：

**19.19** 小時

## 本章節所回應的 SDGs 議題



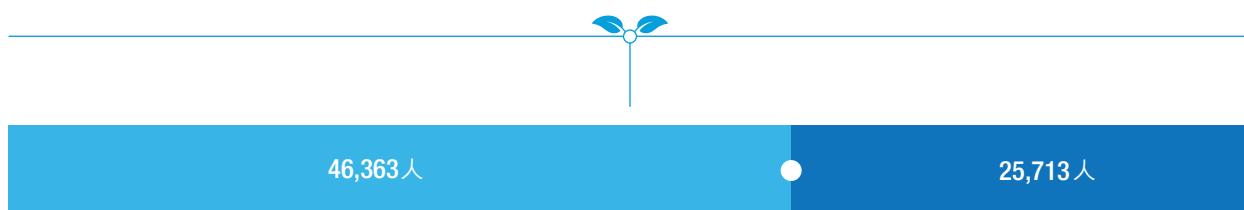
## 人才吸納與留用

### 人才招聘與引進

恒大物業集團根據員工編制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，並輔以線下人才市場、專場招聘會、員工內部推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。

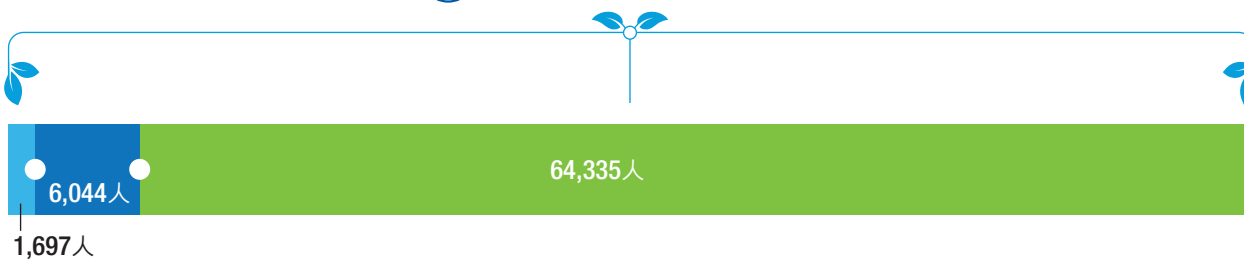
截至2022年12月31日，集團共有僱員72,076人，按性別、職級及年齡類型統計的僱員數據如下：

 按性別統計的僱員數據



 男性  女性

 按職級類型劃分的僱員數據

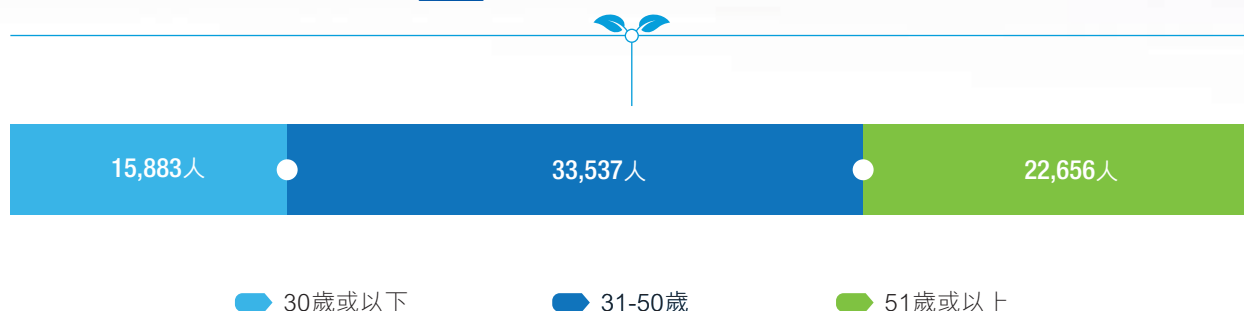


 管理層  高級員工  初級員工





### 按年齡統計的僱員數據



#### 保障員工權益

恒大物業集團始終秉持「以人為本」的核心價值觀念，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》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、工作餐等福利。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，並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。2022年，集團並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实操崗位培訓，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會直接受理，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2022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供應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，並定期進行醫療檢查。

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

對新入職員工設立完善的培訓機制，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。

07

定期組織員工健康體檢，幫助員工做好自身健康管理，預警健康隱患。

## 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，開拓管理序列、專業技術序列雙向職業發展通道，員工可獲得全面發展的機會。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。2022年，集團所有員工皆已進行不同程度的培訓，以下為集團本年整體的培訓情況：



總受訓時數  
**1,382,810**小時



總受訓人數  
**72,076**人



平均受訓時數  
**19.19**小時



#### 案例

#### 職業技能培訓班

2022年10月，四川物業公司組織22個項目、共計37名一線員工至新中安職業技能培訓學校開展中級消防設施操作員職業技能培訓。通過學習《消防基礎知識》、《消防法律法規》等消防相關理論知識，開展《消防安全檢查》、《消防控制室控制》、《建築消防實施操作與維護》等實操演練，並輔以考試，37名送培員工均已熟練掌握消防設施知識與操作，目前一名員工已取得中級消防設施操作員證，其餘員工報名待考試。消防責任大，安全無小事，通過培訓提高從事消防安全員工的專業性，落實企業消防主體責任，為園區業主安全保駕護航。





### 案例

#### 新入職員工培訓

2022年7月，恒大物業集團人事行政中心組織總部新入職員工線下集中培訓，由多名培訓講師講授《物業管理與行業概覽》、《走進恒大物業》、《公司保密管理要求》、《人身安全意識及防護》、《人事行政基本管理制度》等多門課程，內容涵蓋行業認知、企業文化、基礎制度規範、職業安全與健康等。學員通過線下集中培訓、線上文件自學、知識考試，均順利通過入職培訓結業考試，平均成績88分。



### 案例

#### 員工業務技能培訓

2022年7月—8月，江西物業公司人事行政部組織其秩序條線骨幹員工進行線下集中培訓，由多名培訓講師講授《如何做好團隊管理》、《秩序維護管理》、《門崗標準化管理、監控中心標準化》、《秩序滿意度提升措施》、《突發事件管理》、《小區安全防範要點》等多門課程，輔以早晚軍事體能訓練，內容涵蓋工作技能提升、工作制度規範、軍事體能訓練、團隊管理等。通過培訓全面提升秩序條線員工業務能力，培訓秩序專業骨幹，打造高效執行力團隊。



## 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、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、循序原則做出晉升安排。在2022年，集團在公司利潤、物業服務品質滿意度、物業費收繳、多種經營、項目拓展等方面設定業績目標及考核標準，按月度、季度、年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，並將業績指標完成情況作為幹部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瞭解集團營運狀況，並發現潛在問題以及時解決，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做出各類申訴或投訴，綜合監察中心將予以跟進並及時處理。

集團定期與校招大學生開展座談交流會，及時瞭解管培生的工作、學習狀況及培訓工作落實情況，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。

## 員工關懷活動

為增加公司與員工之間的互相瞭解，增強員工凝聚力與歸屬感，展示公司對員工的關懷，公司組織了一系列的員工關懷活動。



### 案例

### 員工主題慰問活動

2022年8月，為進一步做好暑期防暑降溫工作，確保一線員工的身心健康，山西物業公司決定開展「清涼一夏」為主題的系列慰問活動。

活動主題與開展形式：

開展時段	活動主題	開展形式	慰問品
8月15日－ 8月21日	「消暑茶話會 清涼去煩憂」	各項目以茶話會形式組織一線員工座談，聽取員工心聲，並現場享用清涼美食。	
8月22日－ 8月28日	「夏日送清涼 慰問猶人心」	項目負責人帶領部門負責人，到各崗位慰問一線員工，並發放慰問品。	
8月29日－ 9月04日	「關愛保潔員 真情消酷暑」	項目負責人帶領部門負責人，慰問項目保潔、園林，並發放慰問品。	
9月05日－ 9月11日	「濃情過中秋 情系物業人」	中秋將至，項目負責人帶領部門負責人，到各崗位為一線員工送去節日慰問，並發放禮品。	



## 案例

### 員工主題慰問活動

通過一系列的主題慰問活動，取得了以下良好的效果：

- 1、 培養積極向上的員工心態，讓員工感受到自己的重要性，感受到被尊重，是受到企業關注的群體之一；
- 2、 營造更加和諧的工作氛圍，提高團隊凝聚力，使員工之間更加有默契、能夠更加真誠的進行交流，在工作中更容易達成共識，更容易開展與落實工作；
- 3、 提高員工對企業的忠誠度與工作積極性；
- 4、 瞭解員工的工作情況、工作過程中遇到的困難、員工的需求等等，可以及時做出相對應的處理方案及措施，及時處理矛盾，調整戰略方針。





# 十二、投身公益，回饋社會

恒大物業集團一直秉持「回饋社會，共創價值」的企業理念，積極承擔企業社會責任，持續關注社會公益議題，推動社區穩健發展、創造社會價值。本集團亦鼓勵員工多參與義工服務和社區活動，實現企業與社區和諧發展。



## 章節要點

 扶貧紓困

 關愛社區

## 重點績效

為全國

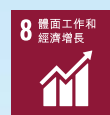
**2,447** 名

退伍軍人解決就業問題

舉辦多元化社區活動

與業主們共抗疫情

本章節關注的  
可持續發展目標：



## 扶貧紓困

### 解決就業

為響應《中華人民共和國退役軍人保障法》，集團積極協助退伍軍人就業問題，我們於招聘人員過程中優先考慮退伍軍人，並為他們提供在職培訓，讓他們在合適崗位發揮所長。於2022年度，集團已聘請968名退伍軍人，而截止2022年12月31日，集團在編人員中約3.4%為退伍軍人，共計2,447人。

### 物資供應措施



#### 案例

#### 防控為主，物資為先

疫情期間，恒大物業各項目精心策劃、大膽嘗試，於社區物資供應方面探索出多條「有效率、有意義、可借鑒」的新型發展路徑，扎實保障社區基本運行，向業主們提供優質生活服務。

在河南地區，我們積極聯繫當地助農平台，透過採購農戶手中的「滯銷蔬果」，以「愛心助農」方式與居家業主的「菜籃子」問題結合，在幫助受疫情影響的農戶的同時，讓業主們能夠享受新鮮蔬果。

在呼和浩特，內蒙古物業公司建立起全市範圍內的「社區物資供保基地」，並獲得呼和浩特市政府相關部門關注和認可。我們採取「集中採買、統一倉儲、統一分揀、統一配送」的方式，利用自身強大的採購網絡，從全國各地調集食品、日常生活用品等物資，為各業主們提供平價蔬菜包，保障了業主們的正常生活，並獲得《內蒙古日報》和《呼市日報》等多家官方主流媒體報道。



## 關愛社區

### 社區文化活動



#### 案例

#### 促進鄰里關係，鼓勵全民運動

為增進鄰里互動，鼓勵全體業主積極參與社區全民健身活動，恒大物業集團於2022年3月1日至5月30日舉辦「友鄰友愛，悅動恒大節」一系列社區文化活動，營造積極向上的社區文化氛圍。本次活動以「健康」和「春季」為主題，舉辦包括「春日律動運動賽事」、「春日印象攝影大賽」及「春色滿園趣味活動」等一系列活動，讓參加者體驗「與愛同行、樂享運動、健康生活」。

本次文化小區活動反應十分踴躍，全國25家地區公司，1,000餘個在管項目積極參與，活動舉辦逾2,000場，累計超5萬名人次參與。





## 案例

### 拉近親子關係，促進家庭教育

恒大物業集團今年以「社區親子活動」為主題，於2022年6月1日至8月31日在全國在管項目開展「夏日律動·花YOUNG恒大節」一系列社區文化活動。期間恒大物業集團舉辦約3,000場活動，活動包括「樂繪一夏·創意手工活動」、「歡趣一夏·社區遊園活動」及「萌動一夏·社區文明宣傳」等，藉趣味性的體驗以拉近親子關係、為業主家庭生活增添樂趣，增進業主及孩子們對社區生活的熱愛和歸屬感。





## 案例

### 孝悌敬老、友鄰互助

2022年9月1至11月30日期間，恒大物業集團舉辦「茱萸致晚·孝悌恒大節」系列社區文化活動，活動以「敬老志願行」、「感恩父母情」和「團圓喜樂會」等為主題，倡導孝悌敬老、友鄰互助的社區文明風尚，活動內容包括免費理髮服務、社區義診和中秋節猜燈謎等。

活動期間，我們組織的志願團隊走進不同社區，為老年人提供免費理髮服務，讓老年人受惠並感受到社區帶來的溫暖。

社區義診活動現場，專業醫護團隊為中、高齡老年人量血壓，並向他們講解健康小知識，讓他們瞭解身體情況，並做到及早發現、早診斷、早治療。

活動期間恰逢中秋佳節，恒大物業集團地區公司於不同小區舉辦中秋節活動，讓業主感受到鄰里的暖意及濃烈的中秋佳節氛圍，體現出小區大家庭般的和諧氛圍。

本次活動覆蓋全國25家地區公司，累計組織社區文化活動3,000餘場，吸引約7萬名業主參與。





案例

### 冬日和春節慶祝活動

自2022年12月起，恒大物業集團在全國範圍內開展了2,000餘場以冬季和慶祝春節為主題的「情滿家園，暖冬友鄰節」系列社區文化活動，活動以送溫暖、便民服務、文藝晚會等溫情團圓的氛圍活動形式，拉近物業服務人員與業主的關係，讓業主感受春節喜慶氣氛。

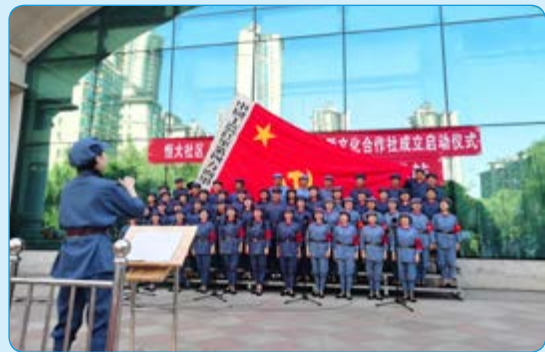




## 案例

### 喜迎二十大社區文化活動

為傳承紅色基因，加強黨建引領，自2022年8月起，恒大物業集團舉辦「喜迎二十大」系列社區文化活動。恒大物業集團25家地區公司與當地社區、政府機關和行業協會聯合開展近4,000場相關活動，活動覆蓋文藝晚會、觀看紅色電影、黨史大講堂、及紅色便民服務等活動，並獲得多家媒體的廣泛關注，取得較好的社會影響力。





## 案例

## 廣泛集結，發動抗疫力量

2022年，在常態化防疫的指導下，恒大物業集團廣泛動員各項目物業人員、黨員和志願者等，組建一支抗疫先鋒隊，堅守抗疫最前線，以業主的安全和生活為導向，積極配合相關防疫部門，做好各小區出入管理、核酸檢測、消殺保潔、物資保障及精神文化等方面的工作。



▶ 佛山恒大禦景半島  
紅色物業黨員先鋒隊



▶ 廣州金碧花園  
紅色物業先鋒隊與志願者



▶ 恒大物業四川公司  
抗疫表彰大會



▶ 泉州恒大禦景灣  
業主志願者團隊



## 十三、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」，將可持續發展原則融入我們的運營及服務，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，我們將繼續著力推動綠色營運及數字轉型，依靠科技創新鞏固我們的環境、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，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

序號	獎項名稱	頒獎單位
1	物業管理協會第五屆理事會貢獻獎	廣東省物業管理協會
2	2022年度物業管理行業抗疫先鋒企業	
3	物業服務企業「承擔社會責任·助力社會就業」突出貢獻獎	
4	物業管理行業新媒體建設運營50強	
5	《抗疫號角》入圍「最美物業人」第十屆物業管理行業攝影展人氣作品	中國物業管理協會
6	河南省園林小區(新鄉恒大雅苑)	河南省住建廳
7	海南省衛生先進單位(恒大名都小區)	海南省愛國衛生運動委員會
8	省級節水型居民小區(漢中恒大帝景)	陝西省住建廳/發改委
9	韶關市2022年防汛抗洪先進企業	韶關市物業管理協會
10	淮北市物業服務行業技能大賽一等獎	淮北市住建局/淮北市總工會

## 附表二、2022年ESG關鍵績效指標概覽

### ESG 關鍵績效指標概覽

#### 環境績效<sup>1</sup>

關鍵績效指標	指標	單位	2022年	2021年
A1.1 排放物	SOx 排放量	千克	7.67	1.15
	NOx 排放量	千克	788.62	226.99
	顆粒物	千克	21.96	10.66
A1.2 溫室氣體排放量 <sup>2</sup>	直接溫室氣體排放(範圍一)	噸二氧化碳當量	6,411.47	2,044.83
	間接溫室氣體排放(範圍二)	噸二氧化碳當量	766,224.70	331,681.09
	溫室氣體排放總量(範圍一+範圍二)	噸二氧化碳當量	772,636.16	333,725.92
	溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量/萬平方米	17.52	12.21
A1.3 有害廢棄物	廢棄燈泡/燈管	噸	40.09	36.74
	廢棄電子產品重量	噸	9.57	7.00
	廢棄墨盒/硒鼓重量	噸	11.81	4.37
	有害廢棄物產生總量	噸	61.47	48.11
	有害廢棄物產生強度	噸/萬平方米	0.0014	0.0018
A1.4 無害廢棄物	一般生活垃圾	噸	470,543.90	114,805.77
	園林垃圾	噸	47,113.52	32,352.39
	無害廢棄物產生總量	噸	517,657.42	147,158.16
	無害廢棄物產生強度	噸/萬平方米	11.74	5.38
A2.1 資源使用 <sup>3</sup>	直接能耗量	兆瓦時	16,189.71	9,366.10
	間接能耗量	兆瓦時	900,025.18	543,650.36
	總能耗量	兆瓦時	916,214.89	553,016.46
	總用電量	兆瓦時	900,025.18	543,650.36
	總能耗強度	兆瓦時/萬平方米	20.41	20.24
	汽油使用量	升	56,221.26	50,392.78
	液化石油氣使用量	千克	585,931.04	434,261.04
	管道天然氣使用量	立方米	464,384.50	293,604.18
A2.2 耗水量	總耗水量	立方米	26,001,478.56	18,149,110.60
	總耗水量強度	立方米/萬平方米	589.69	664.11

<sup>1</sup> 本報告中計算環境關鍵績效指標的排放係數參照香港聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告－附錄二：環境關鍵績效指標彙報指引》，另有說明除外。

<sup>2</sup> 排放因子使用的是發改委氣候變化司發佈的《2019年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》進行計算得出。

<sup>3</sup> 納入計算之樓面面積為44,093.74萬平方米，包括總部、附屬公司及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。

<sup>3</sup> 能源耗量是根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2008)換算因子和科研機構提供的轉換係數進行計算得出。

## 社會績效

按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	2022年僱傭人數	2022年員工流失		2021年員工流失	
		百分比(%)	2021年僱傭人數	百分比(%)	
按性別劃分	男性	46,363	35%	46,290	39%
	女性	25,713	35%	27,091	40%
按職級類型劃分	管理層	1,697	6%	871	17%
	高級員工	6,044	18%	6,566	19%
	初級員工	64,335	37%	67,898	41%
按年齡組別劃分	30歲以下	15,883	44%	15,596	55%
	31-50歲	33,537	28%	34,239	33%
	51歲以上	22,656	38%	23,546	31%
按地區劃分	中國(包括港澳台)	72,076	35%	73,381	39%
按僱傭類型劃分	全職	71,835	35%	73,119	39%
	兼職	241	33%	262	49%
員工總人數	72,076	35%	73,381	39%	

新僱傭人數分類	2022年	2021年	
按性別劃分	男性	25,461	47,184
	女性	12,482	31,147
按年齡組別劃分	30歲以下	12,722	15,089
	31-50歲	12,281	29,929
	51歲以上	12,940	33,313
按地區劃分	中國(包括港澳台)	37,943	78,331

工傷損失事故 <sup>1</sup>	2022年	2021年
因工傷損失工作日數(天)	13,505	4,532
工傷事故(不包括死亡事故)	267	385
因工作關係而死亡事故	1	2
因工作關係而死亡事故率	0.0014%	0.0027%

<sup>1</sup> 工傷損失事故數據由於為2021年新增統計數據，因此未有2020年有關因工傷損失工作日，工傷事故、因工作關係而死亡事故，因工作關係而死亡事故率等方面的整體數據。

受訓僱員百分比		2022年	2021年
總受訓僱員		100%	100%
按性別劃分	男性	100%	100%
	女性	100%	100%
按職級類型劃分	管理層	100%	100%
	高級員工	100%	100%
	初級員工	100%	100%

受訓平均時數		2022年	2021年
僱員平均受訓時數 <sup>1</sup>		19.19	42.30
按性別劃分	男性	20.47	42.28
	女性	16.87	42.31
按職級類型劃分	管理層	56.78	6.22
	高級員工	55.74	6.71
	初級員工	14.76	45.66

客戶服務數據		2022年	2021年
接收各渠道投訴和諮詢數量(次)		56,547	119,187
投訴完成率		95.59%	90.13%
投訴處理後的回訪數量(次)		27,974	1,860

<sup>1</sup> 由於集團於2021年進行多筆收、併購，僱員規模快速擴大，因而需要統一進行標準化體系培訓，加上2022年下半年的疫情令一線員工培訓遭受影響而取消，導致本年的總培訓時數比上一年減少大約56%。

反貪腐培訓總時數	2022年	2021年
反貪腐培訓總時數(小時)	11,795.50	78,626.00

社區投資 <sup>2</sup>	2022年	2021年
投入總金額(人民幣)	20,216,662.00	不適用
義工服務人數	16,956	不適用
義工服務總時數	2,960,596.00	不適用

<sup>2</sup> 社區投資數據由於為2022年新增統計數據，因此未有2021年有關資金捐贈、物品捐贈、義工服務等方面的整體數據。

## 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	擔任職務
金碧物業有限公司	中國物業管理協會	名譽副會長單位
金碧物業有限公司	廣東省物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司北京分公司	北京市物業行業協會	會員單位
金碧物業有限公司天津分公司	天津市物業管理協會	常任理事員單位
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
金碧物業蘭州分公司	甘肅省物業協會	副會長
金碧物業(甘肅)有限公司	甘肅投資商會	副會長
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
金碧物業有限公司鄭州分公司	河南省物業管理協會	會員單位
金碧物業哈爾濱分公司	黑龍江省物業管理協會	常務理事單位
金碧物業武漢分公司	湖北省物業管理協會	理事單位
金碧物業有限公司長沙分公司	湖南省物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司長沙分公司	湖南省房地產協會	副會長單位
金碧物業有限公司上海分公司	上海市物業管理行業協會	會員單位
金碧物業長春分公司	吉林省房地產協會	副會長單位
金碧物業瀋陽分公司	遼寧省房地產行業協會	理事單位
金碧物業瀋陽分公司	遼寧省物業管理行業協會	理事單位
金碧物業呼和浩特市分公司	內蒙古自治區物業協會	副會長單位
金碧物業包頭分公司	內蒙古自治區物業協會	會員單位
金碧物業有限公司太原分公司	山西省房地產協會	常務理事單位
金碧物業有限公司成都分公司	四川省房地產協會	副主任單位
金碧物業昆明分公司	雲南省房地產協會物業管理分會理事單位	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	常務理事單位

## 附表四、主要ESG政策及法規列表

此表格為ESG報告中所提及的主要內部政策及本集團識別對恒大物業集團有重大影響的相關法律及規例：

ESG 層面	法律及規例	政策
<b>A1. 排放物</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國環境保護法》</li> <li>《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》</li> <li>《中華人民共和國大氣污染防治法》</li> <li>《中華人民共和國水法》</li> <li>《中華人民共和國水污染防治法》</li> <li>《中華人民共和國海洋環境保護法》</li> <li>《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》</li> <li>《中華人民共和國土壤污染防治法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《物業集團管理辦法》</li> <li>《物業集團能耗管理辦法》</li> <li>《物業集團車輛管理制度》</li> </ul>
<b>A2. 資源使用</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國環境影響評價法》</li> <li>《中華人民共和國放射性污染防治法》</li> <li>《建設項目環境保護管理條例》</li> </ul>	
<b>A3. 環境與天然資源</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《城市市容和環境衛生管理條例》</li> <li>《中華人民共和國節約能源法》</li> <li>《中華人民共和國城鄉規劃法》</li> <li>《中華人民共和國水土保持法》</li> <li>《中華人民共和國森林法》</li> <li>《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》</li> <li>《城市生活垃圾管理辦法》</li> <li>《城市建築垃圾管理規定》</li> </ul>	
<b>B1. 僱傭</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國勞動法》</li> <li>《中華人民共和國勞動合同法》</li> <li>《中華人民共和國促進就業法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《物業集團管理辦法》</li> <li>《物業集團幹部選拔任用管理制度》</li> <li>《物業集團勞動合同管理制度》</li> </ul>
<b>B2. 健康與安全</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國社會保險法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《物業集團勞動紀律管理制度》</li> </ul>
<b>B3. 發展及培訓</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國勞動與社會保障部最低工資規定》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《物業集團招聘入職管理制度》</li> </ul>
<b>B4. 勞工準則</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國職業病防治法》</li> <li>《中華人民共和國安全生產法》</li> <li>《中華人民共和國消防法》</li> <li>《中華人民共和國突發事件應對法》</li> <li>《危險化學品安全管理條例》</li> <li>《生產安全事故報告和調查處理條例》</li> <li>《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》</li> <li>《中華人民共和國工傷保險條例》</li> <li>《工作場所職業衛生監督管理規定》</li> <li>《中華人民共和國未成年人保護法》</li> <li>《禁止使用童工規定》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《物業集團新員工轉正管理制度》</li> <li>《物業集團離職管理制度》</li> <li>《物業集團人事檔案管理制度》</li> <li>《物業集團社會保險、住房公積金管理制度》</li> <li>《物業集團薪資計算管理制度》</li> <li>《物業集團行政辦公管理制度》</li> <li>《關於物業集團規範業務合作、堵塞漏洞有關規定的通知》</li> </ul>
<b>B5. 供應鏈管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國招投標法》</li> <li>《中華人民共和國政府採購法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《物業集團管理辦法》</li> <li>《物業集團採購招標管理辦法》</li> </ul>



ESG 層面	法律及規例	政策
<b>B6. 產品責任</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《中華人民共和國產品質量法》</li> <li>• 《物業管理條例》</li> <li>• 《中華人民共和國侵權責任法》</li> <li>• 《中華人民共和國著作權法》</li> <li>• 《中華人民共和國商標法》</li> <li>• 《中華人民共和國專利法》</li> <li>• 《中華人民共和國消費者權益保護法》</li> <li>• 《中華人民共和國民法總則》</li> <li>• 《中華人民共和國廣告法》</li> <li>• 《中華人民共和國網絡安全法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《物業集團管理辦法》</li> <li>• 《物業集團客戶訴求投訴管理辦法》</li> <li>• 《物業集團重大事件管理規定》</li> <li>• 《物業集團物業服務費用收繳管理辦法》</li> <li>• 《物業集團空置物業管理辦法》</li> <li>• 《物業集團秩序管理辦法》</li> <li>• 《物業集團停車管理辦法》</li> <li>• 《物業集團工程管理辦法》</li> <li>• 《物業集團維修工作管理辦法》</li> <li>• 《物業集團設備設施承接查驗管理辦法》</li> <li>• 《物業集團專項維修資金管理辦法》</li> <li>• 《物業集團電梯維保管理辦法》</li> <li>• 《物業集團有償維修管理辦法》</li> <li>• 《物業集團維保作業指導書》</li> <li>• 《物業集團工程作業指導書》</li> <li>• 《物業集團驗收工作實施細則》</li> <li>• 《物業集團會所服務管理辦法》</li> <li>• 《物業集團資產管理制度》</li> <li>• 《物業集團知識產權評估管理辦法》</li> <li>• 《物業集團正版軟件管理辦法》</li> <li>• 《物業集團印章管理制度》</li> <li>• 《物業集團保密制度》</li> <li>• 《物業集團信息化管理辦法》</li> <li>• 《物業集團信息系統開發管理辦法》</li> <li>• 《物業集團信息系統測試管理辦法》</li> <li>• 《物業集團信息系統發佈變更管理規範》</li> <li>• 《物業集團信息系統零散需求管理辦法》</li> </ul>
<b>B7. 反貪腐</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</li> <li>• 《中華人民共和國反不正當競爭法》</li> <li>• 《中華人民共和國反洗錢法》</li> <li>• 《中華人民共和國中國人民銀行法》</li> <li>• 《中華人民共和國公司法》</li> <li>• 《中華人民共和國刑法》</li> <li>• 《廉潔管理準則》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《物業集團綜合監察管理辦法》</li> <li>• 《員工修身準則》</li> <li>• 《幹部守則36條》</li> <li>• 《物業集團員工工作作風要求紅黃線》</li> </ul>

## 附表五、聯交所環境、社會及管治報告指引對照表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	章節／解釋
<b>A. 環境</b>		
<b>層面 A1：排放物</b>		
一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<b>關鍵績效指標 A1.1</b> 排放物種類及相關排放數據。	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標 A1.2</b> 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附表二、2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標 A1.3</b> 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附表二、2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標 A1.4</b> 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附表二、2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標 A1.5</b> 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<b>關鍵績效指標 A1.6</b> 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<b>層面 A2：資源使用</b>		
一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<b>關鍵績效指標 A2.1</b> 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)。	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標 A2.2</b> 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附表二、2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標 A2.3</b> 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<b>關鍵績效指標 A2.4</b> 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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<b>關鍵績效指標 A2.5</b> 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此不適用

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	章節／解釋
<b>層面A3：環境及天然資源</b>		
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	十、低碳環保，呵護環境
<b>關鍵績效指標A3.1</b> 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	十、低碳環保，呵護環境
<b>層面A4：氣候變化</b>		
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	十、低碳環保，呵護環境
<b>關鍵績效指標A4.1</b> 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	十、低碳環保，呵護環境
<b>B. 社會</b>		
<b>僱傭及勞工常規</b>		
<b>層面B1：僱傭</b>		
一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
<b>關鍵績效指標B1.1</b> 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	十一、以人為本，攜手同行 附表二、2022年ESG關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標B1.2</b> 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	附表二、2022年ESG關鍵績效指標概覽
<b>層面B2：健康與安全</b>		
一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
<b>關鍵績效指標B2.1</b> 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	附表二、2022年ESG關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標B2.2</b> 因工傷損失工作日數。	已披露	附表二、2022年ESG關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標B2.3</b> 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	十一、以人為本，攜手同行

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	章節／解釋
<b>層面 B3：發展及培訓</b>		
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	十一、以人為本，攜手同行
<b>關鍵績效指標 B3.1</b> 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	已披露	附表二、2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標 B3.2</b> 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	附表二、2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>層面 B4：勞工準則</b>		
一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
<b>關鍵績效指標 B4.1</b> 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
<b>關鍵績效指標 B4.2</b> 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	十一、以人為本，攜手同行
<b>營運慣例</b>		
<b>層面 B5：供應鏈管理</b>		
一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
<b>關鍵績效指標 B5.1</b> 按地區劃分的供應商數目。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應 附表二、2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標 B5.2</b> 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
<b>關鍵績效指標 B5.3</b> 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、聚焦服務，綠色供應
<b>關鍵績效指標 B5.4</b> 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、聚焦服務，綠色供應

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	章節／解釋
<b>層面 B6：產品責任</b>		
一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
<b>關鍵績效指標 B6.1</b>	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。	已披露
<b>關鍵績效指標 B6.2</b>	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露
<b>關鍵績效指標 B6.3</b>	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露
<b>關鍵績效指標 B6.4</b>	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露
<b>關鍵績效指標 B6.5</b>	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露
<b>層面 B7：反貪污</b>		
一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
<b>關鍵績效指標 B7.1</b>	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
<b>關鍵績效指標 B7.2</b>	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露
<b>關鍵績效指標 B7.3</b>	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露
<b>社區</b>		
<b>層面 B8：社區投資</b>		
一般披露 有關以社區參與來瞭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。	已披露	十二、投身公益，回饋社會
<b>關鍵績效指標 B8.1</b>	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
<b>關鍵績效指標 B8.2</b>	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露
		十二、投身公益，回饋社會 附表二、2022年 ESG 關鍵績效指標概覽

## 附表六、全球報告倡議組織 (GRI) 可持續發展報告核心選項內容索引

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<b>GRI 2：一般披露 2021</b>			
<b>組織及報導實務</b>			
2-1	組織信息	已披露	三、關於本集團
2-2	可持續報告中所包含的實體	已披露	三、關於本集團
2-3	報導期、報導頻率及聯絡人	已披露	二、關於本報告
2-4	信息重編	已披露	二、關於本報告
2-5	外部保證	已披露	本報告並未進行外部保證，未來集團將依據報告編製及數據管理現況考慮採納外部保證。
<b>營運活動及員工信息</b>			
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	已披露	三、關於本集團 九、聚焦服務，綠色供應
2-7	員工	已披露	十一、以人為本，攜手同行
2-8	非僱員的工作人員	已披露	附表二、 2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>管治</b>			
2-9	管治結構及組成	已披露	二零二二年年報－企業管治報告 五、可持續發展管治
2-10	最高管治單位的提名與遴選	已披露	二零二二年年報－企業管治報告
2-11	最高管治單位的主席	已披露	二零二二年年報－企業管治報告
2-12	最高管治單位有關監督影響管理的角色	已披露	二零二二年年報－企業管治報告
2-13	授予影響管理的責任	已披露	二零二二年年報－企業管治報告
2-14	最高管治單位於可持續發展報告的角色	已披露	四、可持續發展承諾

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<i>GRI 2：一般披露 2021</i>			
2-15	利益衝突	已披露	二零二二年年報－企業管治報告
2-16	溝通重要關鍵議題	已披露	七、重要性評估
2-17	最高管治單位的群體知識	已披露	五、可持續發展管治
2-18	最高管治單位的績效評估	已披露	五、可持續發展管治
2-19	薪酬政策	已披露	二零二二年年報
2-20	薪酬決定的流程	已披露	二零二二年年報
2-21	年度總薪酬比率	已披露	二零二二年年報
2-22	可持續發展策略聲明	已披露	二、關於本報告
2-23	政策承諾	已披露	五、可持續發展管治 我們的人權、平等機會政策和舉報政策為內部文件。
2-24	融入政策承諾	已披露	五、可持續發展管治 十、低碳環保，呵護環境
2-25	補償負面影響的流程	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
2-27	法律法規的遵循	已披露	附表四、主要 ESG 政策及法規列表
2-28	公協會的會員資格	已披露	附表三、參與的行業協會
2-29	與利益相關方溝通的方針	已披露	六、利益相關方溝通機制
2-30	集體談判協議	已披露	於報告期間，恒大物業集團並未發生團體協議事件

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<b>GRI 3：重大議題 2021</b>			
<b>重大議題的披露</b>			
3-1	判定重大議題的流程	已披露	六、利益相關方溝通機制 七、重要性評估
3-2	重大議題的列表	已披露	七、重要性評估
<b>GRI 201：經濟績效 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	三、關於本集團
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	已披露	十二、投身公益，回饋社會
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	已披露	十、低碳環保，呵護環境
201-4	取自政府之財務補助	已披露	於報告期間，恒大物業集團已獲取從政府的退役軍人稅收優惠、以及人才補貼，並未有其它財務補助。
<b>GRI 202：市場表現 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	三、關於本集團
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	已披露	本集團嚴格根據各地區法律法規制定《物業集團薪資計算管理制度》，定薪策略與性別無關。
202-2	從當地社區僱用高管的比例	已披露	本集團的高管全部來自經營業務所在國家，因此從當地社區僱備的高管比例為100%。
<b>GRI 203：間接經濟影響 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十二、投身公益，回饋社會
203-1	基礎設施投資和支持性服務	已披露	十二、投身公益，回饋社會



GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<i>GRI 205：反貪腐 2016</i>			
3-3	重大議題的管理	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	已披露	集團於本年度已對25個營運據點進行貪腐風險評估，透過風險評估鑒別出無營運據點有重大貪腐風險。
205-2	有關反貪腐政策和流程的溝通及訓練	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	已披露	集團於報告期間共錄得四宗有關員工貪腐行為的法律案件，相關案件現處於候審階段，集團已對相關員工進行解僱／行政處分。
<i>GRI 206：反競爭行為 2016</i>			
3-3	重大議題的管理	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
<i>300：環境</i>			
<i>GRI 301：物料 2016</i>			
3-3	重大議題的管理	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。
301-1	所用物料的重量或體積	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。
301-2	所用循環利用的進料	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。
301-3	再生產品及其包裝材料	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<b>GRI 302：能源 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
302-1	組織內部的能源消耗量	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、 2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
302-3	能源密集度	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、 2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
302-4	減少能源消耗	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<b>GRI 303：水與放流水 2018</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
303-1	共享水資源之相互影響	已披露	2022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，而廢棄水亦按照當地法律法規進行排放，因此目前於獲取水源上並未有問題，亦未有因集團的操作引起的與水資源有關重大影響發生。
303-2	管理與排水相關的影響	已披露	恒大物業集團遵守當地與排水相關的法規要求。
303-5	耗水量	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、 2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>GRI 305：排放 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	已披露	附表二、 2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	已披露	附表二、 2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
305-4	溫室氣體排放密集度	已披露	附表二、 2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)及其他重大的氣體排放	已披露	附表二、 2022年 ESG 關鍵績效指標概覽

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<b>GRI 306：廢棄物 2020</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	已披露	十、低碳環保，呵護環境
306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
306-3	產生的廢棄物	已披露	附表二、 2022年ESG關鍵績效指標概覽
<b>GRI 308：供應商環境評估 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
308-1	採用環境標準篩選新供應商	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
308-2	供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
<b>GRI 401：勞僱關係 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
401-1	新進員工和離職員工	已披露	十一、以人為本，攜手同行
<b>GRI 403：職業安全衛生 2018</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-1	職業安全衛生管理系統	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	已披露	十一、以人為本，攜手同行 附表二、 2022年ESG關鍵績效指標概覽
403-3	職業健康服務	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-6	工作者健康促進	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-9	職業傷害	已披露	十一、以人為本，攜手同行

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<b>GRI 404：訓練與教育 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	已披露	附表二、 2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>GRI 405：員工多元化與平等機會 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
405-1	管治單位與員工的多元化	已披露	附表二、 2022年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>GRI 406：不歧視 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	已披露	十一、以人為本，攜手同行
<b>GRI 408：童工 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	已披露	十一、以人為本，攜手同行 集團嚴格按照國家法律法規用工，並無非法用工行為。
<b>GRI 409：強迫或強制勞動 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的 運營店和供應商	已披露	十一、以人為本，攜手同行 集團嚴格按照國家法律法規用工，並無非法用工行為。
<b>GRI 413：當地社區 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十二、投身公益，回饋社會
<b>GRI 414：供應商社會評估 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
414-1	使用社會標準篩選之新供應商	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
414-2	供應鏈中負面的社會影響以及所採取的行動	已披露	九、聚焦服務，綠色供應

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<b>GRI 415：公共政策 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	於報告期間，集團並未有進行任何直接或間接提供之財務和實物政治捐獻。
415-1	政治捐獻	已披露	於報告期間，集團並未有進行任何直接或間接提供之財務和實物政治捐獻。
<b>GRI 416：顧客健康與安全 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	已披露	九、聚焦服務，綠色供應 基於業務及產品性質，集團運營並不涉及產品生產和製造
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
<b>GRI 417：行銷與標示 2021</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
—	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
<b>GRI 418：客戶隱私 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	已披露	於報告期間，集團因侵犯客戶隱私或遺失客戶資料而遭到投訴的經證實事件為 0 宗。

