

2023
年度環境、
社會及管治報告



GREENTOWN
SERVICE



目錄

- 2 關於本報告
- 4 關於本集團
- 5 領導致辭
- 6 **ESG**關鍵績效表
- 7 董事會聲明
- 8 專題：保障亞運，
書寫服務自信

01

14 可持續發展管理

- 16 可持續發展目標
- 17 ESG管治
- 17 利益相關方溝通
- 18 重要議題評估

02

20 合規管治，誠信經營

- 22 商業道德與風險管控
- 24 廉潔與反腐敗建設
- 25 信息安全與隱私保護

03

28 責任聚焦，心系客戶

- 30 聚焦業主 品質保障
- 34 多維評定 責任採購
- 37 一老一小 全程服務
- 45 志願到家 服務為民

05

62 愛護家園，環境保護

- 64 守護綠色 節能環保
- 67 逐綠而行 低碳運營

04

48 以人為本，攜手並進

- 50 成就人才 成就事業
- 56 助力成長 攜手同行
- 60 心系安全 關注健康

- 70 《環境、社會及管治報告指引》
索引表



關於本報告

報告簡介

這是綠城服務集團有限公司(下稱「綠城服務」「本集團」「集團」或「我們」)發佈的第八份《環境、社會及管治報告》(「ESG報告」)，旨在呈現本集團於環境與社會方面的管理政策與2023年的履責實踐。

報告時間範圍

本報告為年度報告，時間範圍是2023年1月1日至12月31日。為增強報告的可讀性，部分內容或數據涉及到以往年度或後續年度。

報告組織範圍

本報告除環境範疇數據以外的涵蓋範圍包括本集團總部及各分子公司，較上年沒有變化。關於環境範疇的數據，由於本集團的業務屬性，對在管項目上的資源使用影響有限，統計範圍為本集團總部，較上年沒有變化。

報告數據說明

本報告所使用的數據和案例均來自本集團的內部文件、統計報告及相關履責情況的匯總和統計。

編製基礎

本報告按照香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)之附錄C2《環境、社會及管治報告指引》編製，並參考：

- 全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》(GRI Standards)
- 中國社會科學院《中國企業社會責任報告指南基礎框架》(CASS-ESG 5.0)
- 聯合國可持續發展目標(SDGs)
- 世界經濟論壇國際商業理事會「Measuring Stakeholder Capitalism: Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation」白皮書¹- Stakeholder Capitalism Metrics
- 《國際財務報告可持續披露準則第1號—可持續相關財務信息披露一般要求》
- 應對氣候變化部分內容參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)建議、聯交所《氣候信息披露指引》及《國際財務報告可持續披露準則第2號—氣候相關披露》

¹ Measuring Stakeholder Capitalism: Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation，世界經濟論壇，2020年9月。

匯報原則

本報告乃根據以下原則編製：

重要性：本集團通過重要性評估確定主要ESG議題，相關過程與結果已在本報告中披露；

量化：本集團依據聯交所上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》中「關鍵績效指標」要求，對「環境」和「社會」範疇的具有歷史數據的關鍵績效指標進行量化的披露，涉及計算的指標所用的標準詳見「逐綠而行 低碳運營」。對前瞻性的信息比如目標盡可能進行量化的披露，並將在未來逐步完善統計流程實現全部披露。

平衡：本報告披露努力實現客觀、公正、真實地反映本集團2023年環境及社會事宜工作成效及實踐，並且以負責的態度披露所遇到的問題及改善措施。

一致性：本集團遵循一致的披露統計方法，本報告中，對上年報告中曾經的披露過的信息保持相同的披露統計方法。

獲取及回應本報告

本報告將刊載於聯交所網站 (www.hkexnews.hk)與本集團官方網站 (<http://www.lvchengfuwu.com>)。本報告以中英文兩種文字出版，如您對本報告或本集團的ESG方面的表現有任何意見或建議，歡迎發送郵件至：ir@lvchengfuwu.com。



關於本集團

集團概況

綠城服務總部位於浙江省杭州市，是一家以物業服務為根基，以生活服務與城市服務為兩翼，以智能科技為引擎的數字化、平台化、生態型的現代服務企業。

企業文化

20多年來，綠城服務秉承「真誠、善意、精緻、完美」的核心價值觀，為廣大業主提供充滿人文關懷的服務，得到業內高度認可，多年獲得「中國物業服務百強滿意度領先企業」等殊榮。

獎項榮譽



2023中國物業品牌影響力
百強企業

2023中國物業高品質服務力
百強企業

2023中國物業服務質量領先企業

2023中國物業服務企業綜合實力10強



2023中國物業市場化拓展領軍企業

2023中國IFM設施管理企業TOP10

2023中國住宅物業服務領先企業

2023年校企合作最佳戰略合作獎

領導致辭

各位綠城服務的朋友們，大家好，

過去一年，綠城服務團隊以「四保四樂四新四強」戰略為指引，在園區、城市、鄉村等多個服務空間穩健前行。我們明確目標，細分任務，確保每一步都堅實有力。在服務力的驅使下，我們辛勤向上，勳力向前。

綠色生態，和諧共生。我們深知，優質的服務離不開良好的環境。因此，在服務過程中，我們始終注重環境保護，倡導綠色生態理念。從園區綠化到城市清潔，我們都以高標準、嚴要求來執行，確保為業主和客戶提供一個宜居的環境。

和諧共融，共創價值。在社會服務方面，我們始終秉持著和諧共融的理念。無論是秩序隊員的英勇救人，還是亞運服務團隊的卓越表現，以及里長隊伍熱心共治、以睦鄰長風的精神，都展現了綠城服務人的社會責任感和擔當精神。我們積極參與社區共建，與業主共同繪製和諧美好的社區畫卷。

創新升級，多元發展。在服務業態方面，我們緊跟時代步伐，不斷創新升級。通過產業聯動和多元化服務能力提升，我們拓寬了服務領域，形成了非住宅產品矩陣。同時，我們也注重服務的系統性和整體性，為業主和客戶提供全方位、全週期的服務解決方案。

勤勉善意，共創溫馨。回首過去的一年，我們與數百萬業主攜手共進，創造了無數溫馨瞬間。這些瞬間不僅讓我們深感自豪，也堅定了我們前行的信心。勤勉與善意是我們前行的動力源泉，也是我們與業主建立深厚情感紐帶的基石。

攜手共進，共創輝煌。展望未來，我們將繼續以誠相待，與利益相關方和合作夥伴攜手共進。我們將服務城市天際，展現商業質感；貫通軌交線網，潤澤飛馳動能；賦能產業新城，助推創新奔湧。同時，我們將堅守ESG理念，推動集團在經濟、社會和環境三個方面的協調發展。

感謝員工的辛勤付出和無私奉獻，感謝各利益相關方與合作夥伴的信任與支持。讓我們攜手共進，以更加堅定的步伐邁向更加美好的未來，共同創造更加輝煌的明天！同時，我們也將持續關注服務業態的發展，不斷提升自身實力和服務水平，為業主和客戶提供更加優質的服務體驗。

楊掌法
董事會主席

2024年4月



ESG 關鍵績效表

市場



173.9

營業收入人民幣173.9億元

12.96

核心經營利潤
人民幣12.96億元

30個省，**204**個城市

業務覆蓋30個省（直轄市、
自治區）、204個城市

3,105

在管項目數量3,105個

4.48, 16.7%

在管面積4.48億平方米，
同比增長16.7%

3.7

儲備面積3.7億平方米

社會



46,023

截至報告期末，員工人數
46,023人

51.1%

女性員工佔比51.1%

1,361

AED持證人員1,361名

35,759

各項安全活動覆蓋員工
35,759名

已通過

GB/T45001-2020/
ISO45001:2018職業健康安
全管理體系

53.6

員工平均受訓時長53.6小時

環境



已通過

GB/T24001-2016/
ISO14001:2004環境管理體系

已通過

GB/T 23331-2009/
ISO50001:2018能源管理體系

42

42個項目中，使用太陽
能發電系統和太陽能熱水
系統

216

在216個項目中採用了雨水
回用或中水回用系統

* 以上均為截至2023年末或2023年當年情況。

董事會聲明



董事會對本集團的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，負責評估及釐定本集團有關環境、社會及管治的風險，並確保綠城服務設立合適及有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統。

綠城服務秉承「真誠、善意、精緻、完美」的核心價值觀，深化ESG理念，重視企業可持續發展，持續健全ESG管治架構，加強ESG管理，由董事會領導並參與ESG重大事宜的審議與決策，包括識別與評估ESG風險、制定ESG戰略與方針、建立管理政策與計劃、審批和審視ESG目標管理，加強ESG信息披露，審議並批准每年度的ESG報告等管理內容。

基於外部環境和本集團發展戰略，報告期內，本集團對內、外部利益相關方進行調研，識別出關鍵ESG議題，以此明確工作重點，包括：可持續發展管理、員工福利及待遇、僱傭管理與勞工準則、培訓與發展、職業健康與安全、優質客戶服務、信息安全與隱私保護、客戶健康與安全、智慧物業等，在日常工作中對上述議題進行重點審視與ESG績效提升，並相應地開展目標管理。未來，本集團將持續根據利益相關方期望和本集團運營實際調整可持續發展管理策略及推進方式，提升ESG績效表現，加強可持續發展水平。

本報告詳盡披露綠城服務2023年ESG工作的進展與成效。董事會作為ESG事宜的最高負責及決策機構，確保本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，對其內容的真實性和準確性承擔全部責任。

專題：保障亞運，書寫服務自信

2023年10月，第19屆亞運會、第4屆亞殘會在杭州圓滿閉幕。以體育為橋，杭州為世界奉獻了「中國特色、亞洲風采、精彩紛呈」的盛會，留下了恒久的亞運記憶、杭州記憶、中國記憶，續寫了亞洲文明新輝煌的共識。



默默守護，一路有你

盛會背後，有一群忙碌奔走的綠城人，形成了一道獨特的風景。綠城服務作為此次亞運會「兩村一區」（運動員村、媒體村、國際區）的物業服務提供商、亞運會及亞殘運會運動員村的住宿服務提供商，以及多個賽事場館的服務方，有3,000餘名員工活躍在賽事前線與後方，通過平凡而扎實的服務託舉，展示了綠城自信、行業特色、亞洲風采。

與綠城服務過往曾參與過的全運會不同，本次杭州亞運會為亞洲最高規格的體育賽事，亞運村作為最大的非競賽場館，為來自亞洲各國的運動員和隨隊官員，技術官員、媒體人員提供住宿、餐飲、交通、醫療等服務，因此整體物業工作更為複雜多樣，充滿挑戰。面對該情況，我們做了充分的準備工作。



「以人為本」，提升入戶維修體驗

面對來自五湖四海的運動健兒、參會人員，提供上門維修維保服務時需要尊重不同國家的文化和風俗習慣。綠城服務堅持「以人為本」理念，維修維保中心制定相關細則，努力提升亞運村服務體驗。



報修接單環節

制定「報修四問」

報修地點；

上門維修時間；

報修內容；

特別注意事項，如：是否特別需要女性維修人員（為女性運動員進行報修時）。



上門維修環節

嚴格上門維修流程；

進行亞洲各國風俗習慣培訓；

維修工上門必須由住宿服務人員陪同；

進入運動員房間不隨意交流。

多端口聯動，從容應對應急突發

亞（殘）運村是各類運行風險等級最高、最集中、最受關注的焦點。尤其是亞殘運村運行期間，村內SOS報警裝置使用較多，應急情況發生頻率高。面對這一特殊性，綠城服務制定風險防控及突發事件方案，成立專業應急保障隊，建立重大應急處置程序多方聯動機制，科學組織運行團隊、醫療中心、物業住宿服務團隊等多端口聯動處理，保障應急方案有序運行。

綠城服務用心守護 呵護亞殘運會每個夢想

在第4屆亞殘會召開期間，考慮到亞殘運村運動員的行李中很大一部分是殘疾運動員們的輔助器具，且包含大量比賽用輔助器具（如競賽用輪椅、可拆卸替換輪），存在器具不能受到重物擠壓、磕碰，更不能疊放的特殊性，還有大量非常規形態行李物件，如何保障每一個運動健兒行李的安全運輸變得至關重要。

我們的工程團隊面對這一挑戰，及時加大人員調配，投入到幫助行李運輸隊伍中，接力運輸行李，確保所有運動員的行李安全、完整並快速地運送至居住處，體現了「真誠、善意」綠城精神，用心守護每一個「奪冠」夢想。

專題：保障亞運，書寫服務自信

加強人員管理培訓

由於維修維保團隊由多方人員共同組成，因此各單位原本的工作要求、工作標準存在一定差異性。為保障亞運會期間各項工作順利開展，綠城服務加強人員管理培訓。



▲ 集中培訓



▲ 交叉培訓



▲ 日常培訓



加強賽事服務體系：針對亞運村項目，賽前制定完善的各部門賽事服務體系、各部門賽事風險防控及突發事件應急處置預案、各條線賽事標準作業程序（「SOP」）操作手冊、各條線員工崗位手冊、各業務口運行計劃表，確保所有賽事服務遵循標準嚴格執行到位。

完善工程培訓體系：運用金字塔帶教模式進行培訓，開展各類日常、專項和集中培訓。通過多輪全覆蓋培訓考核，實時跟進未通過人員培訓情況，確保所有工程人員掌握服務崗位知識及專項技能。

員工後勤保障

針對亞運會、亞殘運會賽事籌備、運營時間長，員工的生活、工作、心理壓力大情況，我們尤為關注工程團隊員工關愛工作：組織豐富員工活動如生日會、中秋節活動；提供統一就餐、統一住宿、安排統一大巴通勤，做好後勤保障，並定期組織心理健康講座、管理人員始終下沉在項目現場等形式關愛關心一線員工，提升員工歸屬感及幸福度。



亞運答卷，服務榮光

從杭州亞運會到亞殘運會，從杭州亞運村到亞殘運村，為了保障「村民」們的生活便利、順暢、安心無憂，無論是艷陽高照還是秋雨連連，每一個綠城人都默默地為亞運村和亞殘運村貢獻自己的力量，用專業水準、熱情服務、優秀作風、使命必達的精神，贏得了各方好評。

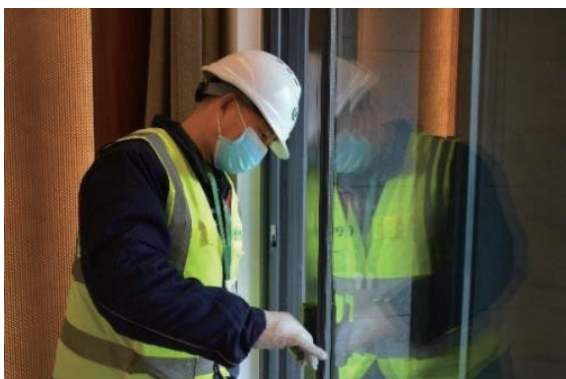


▲ 維保團隊「一直在路上」

專題：保障亞運，書寫服務自信

物業工程維修維保中心「一直在路上」

為了本次亞運會的順利開展，在亞運會正式開賽前兩個月，維修維保團隊就已全體入駐並進行摸排規劃工作。到崗培訓、熟悉環境、路線踏勘、流程優化…經過兩個月的前期準備和磨合，維修維保團隊在一次次演練中找到了最佳工作流程，接線小組將任務第一時間傳達給相應工種的維修小組，維修小組成員高效合作，以「力爭整個到達過程控制在15分鐘內，維修完成時間在30分鐘內」為目標，齊心協力，為每一個亞運村入住人員提供優質高效服務。



▲ 維保中心工作人員現場工作中

亞殘運村SOS應急團隊，提供「硬核」高效服務

自亞殘運村預開村以來，為提高應急處置效率，我們成立亞殘賽事應急管理專班，設置了白、夜班應急值班經理崗，協調多方資源，統籌管控亞殘運村物業應急事件處置：應急保障組針對亞殘運村戶內SOS報警情況，對村內SOS設備開展全面檢查，結合亞殘運會運行團隊對戶內SOS報警處置流程，梳理專項流程圖下發所有員工。在SOS應急流程啟動後，各團隊協同合作，優化處置流程，提高應急處置效率。亞殘運村運行期間，我們共妥善、高效處理538起SOS報警，為各項賽事的順利開展提供保障。

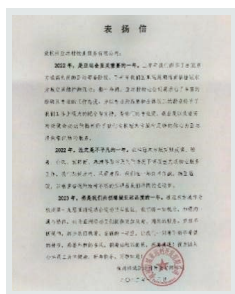


▲ 亞殘運村 SOS 應急團隊

收獲諸多肯定

在服務亞運會的過程中，綠城服務展現出了卓越的專業水準和貼心的服務意識，憑藉高水準服務，我們收到了各方感謝信和榮譽證書，這些都激勵着我們繼續提供優質服務，為社區和客戶提供更好的體驗。

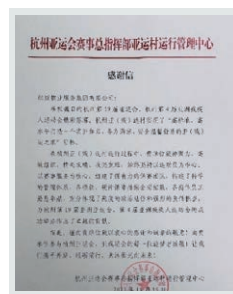
部分感謝信、表揚信，載列如下：



杭州綠城亞運村開發有限公司表揚信



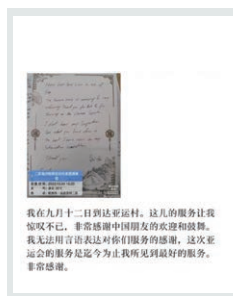
亞運會亞運村運行團隊—國際區感謝信



杭州亞運會賽事總指揮部亞運村運行管理中心感謝信

杭州第十九屆亞運會組委會感謝信

沙特阿拉伯代表團感謝信



安保、消防、交通、餐飲、居服、保潔、醫療衛生、文化活動、商業服務、禮賓接待…亞運村的各個崗位上，每一名綠城人都擰成了一股繩，共同保障了這場盛會的順利舉辦。盛會雖已落幕，但村裡的桂花香，隨着每位運動健兒、參會人員的腳步，獨屬亞運的回憶不會褪色。

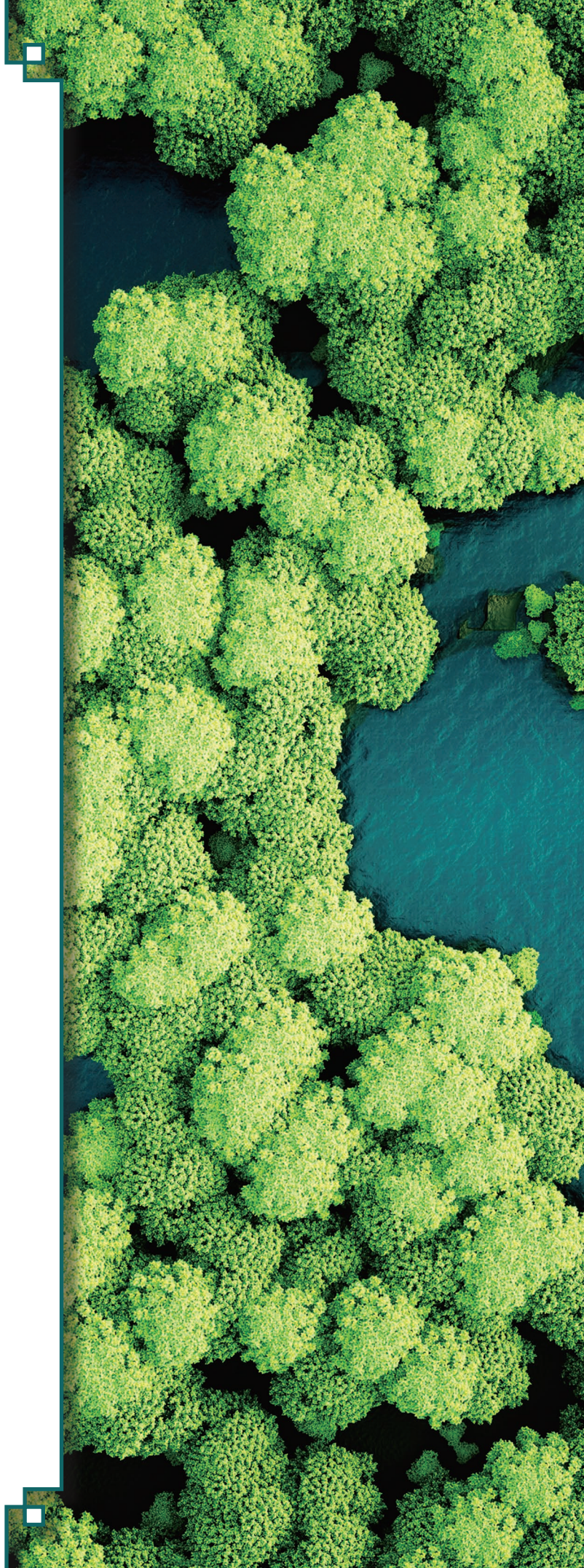


01

可持續 發展管理

本章節響應聯合國可持續發展第17項目標

17 促進目標實現的
夥伴關係





可持續發展管理

可持續發展目標

本集團持續審視可持續發展管治策略，完善ESG政策措施。同時，集團亦持續加強與利益相關方溝通，努力提升集團於環境與社會的表現，為股東及其他利益相關方創造長遠價值。

我們的可持續發展目標



道德與管治

- 以誠信為原則經營業務，維持高水平的企業管治、高質素的董事會、健全的內部監管、高透明度以及對所有持份者負責



環境管理

- 定期監察各類環境參數，盡量減少相關的環境影響

氣候變化策略

- 檢討集團應對氣候變化的方針，並制定可持續發展計劃，以識別和應對相關的實體和轉型風險與機遇



關懷員工

- 為員工提供充足支援、加強與員工的良好關係

培育人才

- 培育持續進修的環境，並鼓勵僱員在企業內發展事業

多元包容

- 尊重所有員工的勞工權利及人權，明確人力資源管理政策，並在集團內倡導包容的文化

安全工作

- 促進健康安全工作環境
- 在工作場所實現零致命事故

社區投資

- 與本地慈善機構合作支持弱勢社群及有需要人士
- 為年輕人提供工作及培訓機會



品質服務

- 通過創新科技提高服務管理的質量、安全和環境效益，給予業主更佳的體驗
- 遵守所有適用的數據保護和網絡安全的法規及盡量降低業務受網絡攻擊中斷的風險

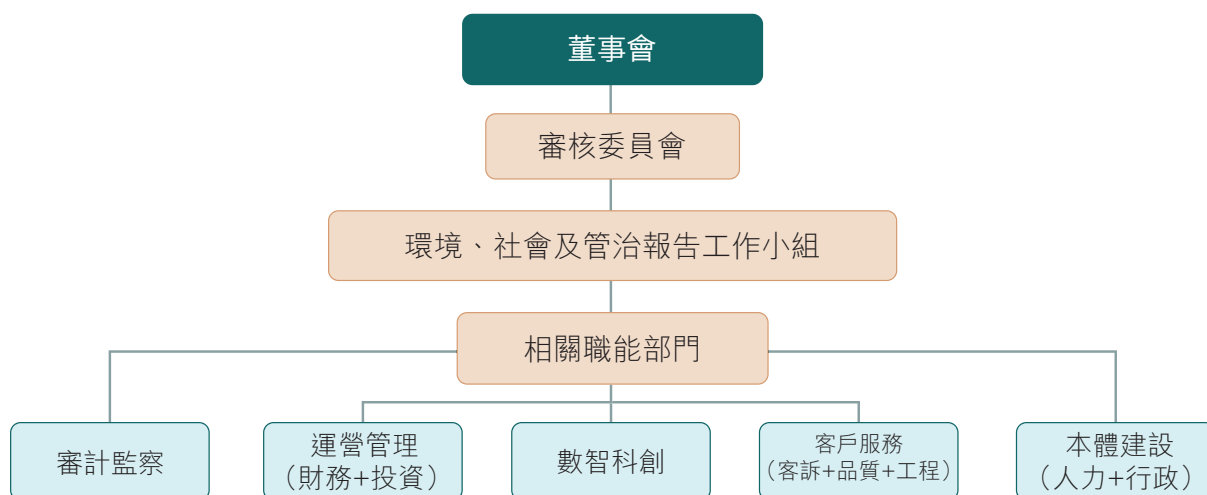
負責任採購

- 要求供應商遵守本集團環境及社會相關標準，包括工作流程、產品或服務、童工、基本人權、工作條件、薪酬、職業健康與安全，以及商業道德

ESG管治

本集團董事會一直以來肩負着集團領導及監察的角色，每年檢視及管理環境、社會及管治相關議題及風險，確保其納入集團策略，帶領本集團實現長遠目標。集團設有環境、社會及管治報告工作小組，負責監察可持續發展表現和目標，審視利益相關方的意見，收集環境、社會及管治的數據，以編製年度環境、社會及管治報告，並向董事會匯報，以供其審批。

綠城服務的可持續發展管治架構



利益相關方溝通

本集團的利益相關方主要包括員工、客戶、股東及投資者等群體。傾聽和了解利益相關方的訴求將為本集團長期發展和成功打下堅實的基礎。集團積極開拓各種渠道，與利益相關方保持有效溝通，增進其對本集團的發展和運營方針的了解；創造機會平台，觸達利益相關方提出建議，並對其訴求進行及時而有效的反饋，保障雙方增進合作關係，攜手共同發展。

集團重視有效和持續的聆聽、響應及解決利益相關方意見以及他們所關注的問題。為此，我們建構了多個不同的平台，包括：手機應用程序，交流軟件及網站等，不但讓我們的利益相關方分享及發表他們關注的事項，同時推動更加和諧的鄰里關係和良好的社會風尚，構建業主、物業生活服務中心、商家、用戶參與互動、共生共榮、相互促進的服務生態圈。集團營運數據及整體業績表現會分別每半年及每年總結於集團的中期報告及年報，並通過網站(<http://www.lvchengfuwu.com>)向各投資者作出匯報。

可持續發展管理

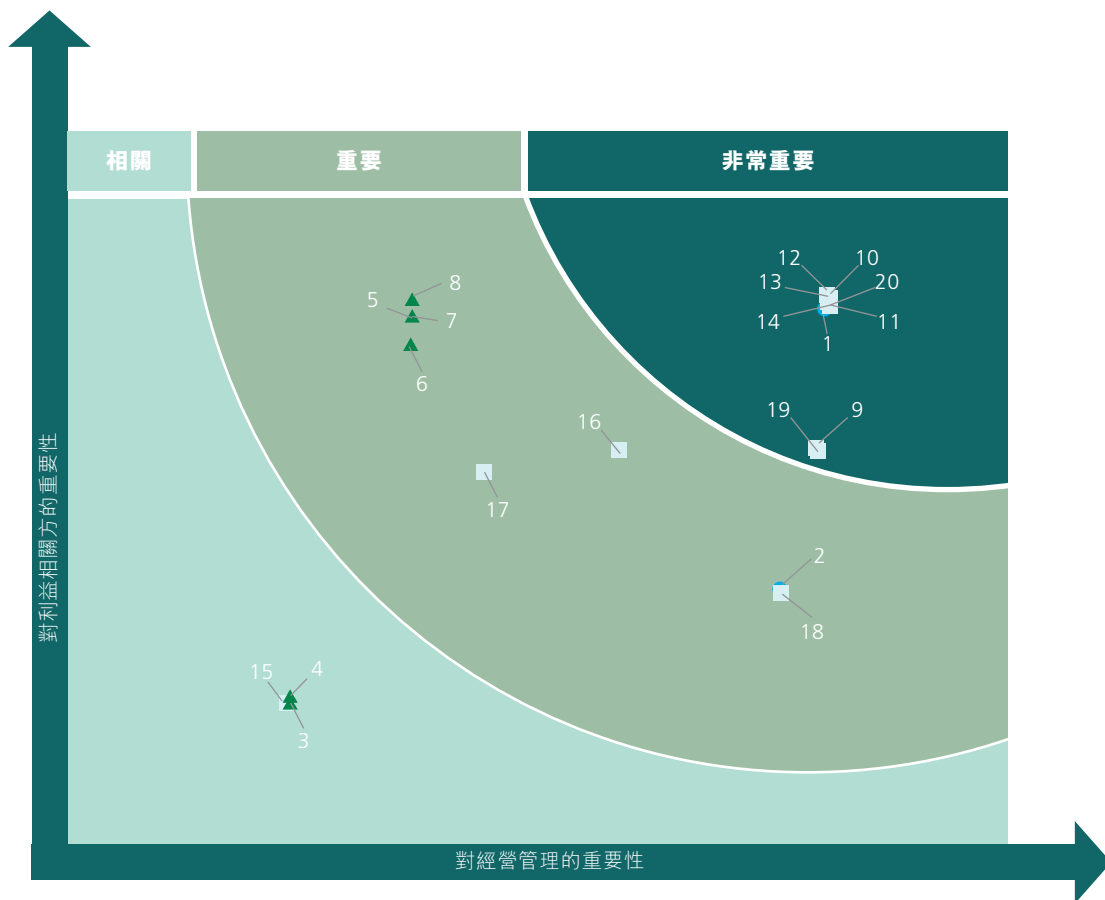
利益相關方	股東及投資者	員工	客戶
目標和關注點	<ul style="list-style-type: none"> 業務戰略 經營業績 股東權益保護 業務可持續性 公司透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬福利 權益保障 職業發展 安全健康 企業文化 	<ul style="list-style-type: none"> 服務質量 及時響應 隱私保護 個性化服務
溝通和交流方式	<ul style="list-style-type: none"> 股東會 投資者諮詢溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶官體系 員工意見調查 增加信息反饋 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶意見調查、反饋 客戶滿意度調查 客戶服務中心及投訴熱線
重點行動	<ul style="list-style-type: none"> 定期召開股東會 定期召開董事會 召開投資者見面會 及時進行法定事項披露 	<ul style="list-style-type: none"> 加強員工技能培養 改善員工工作、生活環境 保證員工權益、提升福利待遇 員工健康與安全的保證 	<ul style="list-style-type: none"> 增強服務品質 定期進行滿意度調查 對客戶投訴及時反饋、處理 切實保障客戶隱私
關鍵業績指標	<ul style="list-style-type: none"> 股票價值、股息紅利 	<ul style="list-style-type: none"> 職工培訓情況 薪酬、福利制度 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度 客戶隱私處理方案

重要議題評估

為了解利益相關方在環境、社會及管治方面對我們的期望，本集團進行利益相關方溝通活動及實質性評估，其中包括：管理層、外部及內部利益相關方的問卷調查，並結合可持續發展信息披露相關指引如可持續會計準則委員會(SASB)制定的《重要性議題庫》等，識別行業相關的ESG議題，並基於對各利益相關方對ESG議題重要性評估結果的分析和匯總，形成如下重要性評估的矩陣。結合利益相關方對於企業經營與環境、社會及管治的關注重點和《環境、社會及管治報告指引》，集團重點關注領域集中在可持續發展管理、員工福利及待遇、僱傭管理與勞工準則、培訓與發展、職業健康與安全、優質客戶服務、信息安全與隱私保護、客戶健康與安全、智慧物業等方面。

我們採取四個步驟進行重要性評估

識別	<ul style="list-style-type: none"> 參考聯交所ESG報告指引、集團政策及管理策略、行業特點及業務的風險與機遇等，以識別對集團業務和利益相關方最為相關和重要的ESG議題。
收集意見	<ul style="list-style-type: none"> 進行問卷調查，邀請包括管理層、員工、客戶、股東及投資者等利益相關方從自身角度評價各議題的重要性程度。
優先排序	<ul style="list-style-type: none"> 篩選出重要議題，並繪製重要性評估矩陣，得出初步評估結果，從而確定可持續發展戰略重點，完善可持續發展管治。
確認	<ul style="list-style-type: none"> 由ESG報告工作小組對評估結果進行討論和確認，並最終確定重要性評估結果，最終匯報給董事會。



綠城服務2023年ESG重要性議題列表

非常重要

- | | | |
|---------------|--------------|-------------|
| 1. 可持續發展管理 | 9. 僱傭管理與勞工準則 | 10. 員工福利及待遇 |
| 11. 培訓與發展 | 12. 職業健康與安全 | 13. 優質客戶服務 |
| 14. 信息安全與隱私保護 | 19. 客戶健康與安全 | 20. 智慧物業 |

重要

- | | | |
|----------------|---------------|-----------|
| 2. 反貪污 | 5. 水資源管理 | 6. 能源使用 |
| 7. 對環境和自然資源的影響 | 8. 氣候變化 | 16. 供應鏈管理 |
| 17. 知識產權保護 | 18. 社區發展和公益活動 | |

相關

- | | | |
|-----------|------------|-----------|
| 3. 溫室氣體排放 | 4. 廢棄物排放管理 | 15. 負責任營銷 |
|-----------|------------|-----------|



02

合規管治 誠信經營

本章節響應聯合國可持續發展第16項目標

16 和平、正義與
強大機構





合規管治，誠信經營

商業道德與風險管控

本集團遵守國家法律法規、監管機構要求及《董事長禁令》《反舞弊管理制度》《管理者自律行為準則》《任職投資申報管理辦法》《禮金禮卡管理辦法》《員工手冊》等內部相關文件，以「強意識」和「抓管控」為目標，開展各項管控措施，促進集團範圍內統一的企業風險管理，並設立風險管理及內部監控系統。集團董事、高級管理人員及其他已經存在或可能存在利益衝突的員工需匯報及填寫利益衝突申報表，本集團對員工填寫申報的利益衝突申報表分級報審，對於其中需要進一步調查的，會提請申報人補充說明，由審計監察中心進一步進行相關調查。本集團出台了《商業秘密保護管理制度》，以加強制度管控、宣貫教育、維護企業合法權益和經濟利益。

集團遵循自願、平等、公平、誠信的原則，嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》等有關維護公平競爭市場秩序，維護消費者利益和社會公眾利益的相關法律法規，正確引導和規範集團員工日常工作行為，以達到維護正常的經營管理秩序，防範損害集團利益的舞弊行為，提升工作效率和效果的目的。報告期內，本集團全體員工均參與《董事長禁令》的培訓。

集團設立舉報機制，並搭建相關的舉報渠道，任何員工，與集團有直接或間接業務往來的合作夥伴，以及外部相關方（客戶、供應商等）均可以作為舉報人，員工違反《董事長禁令》《員工手冊》《管理者自律行為準則》等涉及舞弊方面的事項都在舉報的受理範圍內。

舉報形式：廉正郵箱、廉正電話、信箱、預約來訪舉報。2023年，集團持續建立健全各類舉報渠道的橫向聯動機制，實現了董事長郵箱舉報和品質客服專線的聯動，也實現了部門間特別是與本體建設部的聯動。



針對舉報人保護，集團開展了一系列舉措加強舉報人保護工作：

身份信息

擁有嚴格的保密制度及保密措施，嚴禁將舉報人的身份信息透露給審計監察中心以外的人員。



舉報調查

舉報調查信息僅限於審計監察中心內部知曉，不必擔心舉報事項被人察覺。



禁止報復

嚴禁用任何形式對舉報人進行打擊報復，任何形式的打擊報復將按國家法律法規及集團制度從嚴從重處理，觸犯法律規定的將追究當事人的法律責任；



若舉報人遭受到任何形式、任何程度的打擊報復，可第一時間向審計監察中心反饋，由審計監察中心牽頭採取保護措施。



舉報獎勵

除徵得舉報人同意，不公開舉報人姓名及職位。

負責任營銷

本集團踐行負責任營銷推廣，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》及相關法律法規。2023年出台《綠城服務品牌管理標準》《綠城服務輿情管理制度》《自媒體運營管理辦法》，並分解成易懂版本的《品牌使用規範》向員工宣貫。各業務板塊及在管項目確保宣傳信息的真實性和準確性，杜絕虛假宣傳、誇大宣傳；保證對客戶的承諾真實有效，保障客戶利益。截至報告期末，集團無違規行為。

合規管治，誠信經營

廉潔與反腐敗建設

本集團嚴格遵守有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的相關法律法規，如《中華人民共和國反不正當競爭法》。截至報告期末，概無對本集團或其僱員提出並已結案的貪污訴訟案件。

為營造良好的企業氛圍，引導和規範集團員工的日常工作行為，以達到維護正常的經營管理秩序，防範損害集團利益的舞弊行為，提升工作效率和效果的目的，本集團全體員工均簽署《員工職業行為承諾書》。《員工職業行為承諾書》詳細列明了簽署人對於恪守職業道德、職業記錄和職業操守的莊重承諾，同時明確表示將嚴格遵守公司所制定的各項紀律和規章制度。報告期內，本集團出台《管理者自律承諾書》，簽署人員覆蓋具有管理職能的所有層級管理層。鼓勵管理層發揮帶頭示範作用，共同營造集團風清氣正的良好氛圍。

針對舞弊上報，集團制定了明確的規定：無論舞弊事件的大小，都必須進行及時上報。此外，為了進一步加強對舞弊行為的監管和處理，對於遲報、瞞報行為，追加相關管理者的管理責任，旨在確保我們能夠及時、全面地發現和處理舞弊事件，從而提升整個組織的誠信度和合規性。

若發生違規違紀情況，我們採取層級考核，對嚴重程度進行歸類，分為直接責任（指直接決策、組織、策劃、授意、操縱、實施等行為）、管理責任（指對直接責任人負有職能或業務管理責任的員工）和領導責任（指對管理責任人負有職能或業務管理責任的員工），進行嚴重警告、記過、降職或免職等一系列處理。

開展內部審計是保障集團利益和長期發展的重要手段之一。通過內部審計的全面審查和評估，可以幫助我們發現潛在的風險和問題，並提出解決方案和管理改進措施，促進可持續發展。

我們分層級開展內控督導工作，報告期內，集團層面主導的內控督導覆蓋5%在管項目，區域公司在各在管項目100%自查的基礎上至少抽檢30%項目，每三年實現全覆蓋。

集團定期針對全集團組織反貪污宣傳，收集最新反貪污相關的資訊，包括各行業近期發生的重大舞弊事件、處理措施等，結合集團業務的特點匯總分析並進行宣傳，在集團內營造良好的大環境。

2023年，集團在反貪污方面開展了以下專項培訓活動：

「內控督導」 「廉正建設月」 專項活動

- 開展項目內控督導專項活動。從自查、抽查、巡查三個角度開展內控檢查工作，區域公司／業務集團層面抽查共完成1,094個項目，進一步有效提升風險防範與管控能力，減少舞弊機會；集團巡查共完成139個項目，查漏補缺，鞏固前期成果，加強檢查深度。



培訓活動

- 開展「學廉風、知廉弦、築廉石、守廉線」為主題4月「廉正建設月」專項活動。宣傳廉潔文化，營造風清氣正的工作環境，共有61,288人次參與培訓學習反舞弊相關的管理政策與制度，且全員考試通過率為100%；
- 開發《內控專題課程》，全體員工均參與培訓，共計61,288人次；
- 面向全體員工開發《廉政專項題庫》，深化員工風險控制認知；
- 開展「微一篇廉潔好文」的活動，通過觀看廉潔影片、閱讀廉潔書籍等方式積極提升思想意識，評選優秀文章在集團內部進行推閱。



本集團通過「4月廉正建設月」活動的開展，構建多渠道宣貫形式，引導員工樹立正確的價值觀和發揚良好的工作作風，淨化內部管理環境；通過「內控四查」專項活動的開展，以自查、互查、抽查、巡查的四個角度，在短期內解決內部管控的缺陷，減少舞弊的機會。各項培訓和專項活動的開展提升了員工對反貪腐的識別與應對，為內部管控的持續提升，提供長期助力。



信息安全與隱私保護

業主隱私的良好維護和管理是雙方建立長期信任和友好合作的關鍵。本集團根據《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》，結合自身業務發展情況，制定並發佈了《數據管理辦法》《商業秘密保護管理制度》，明確責任主體，針對數據的收集、存儲、使用提出了具體規範，凡涉及管控數據的使用，必須簽訂《數據安全保密協議》；同時劃分A、B、C三級數據安全管理等級，對涉及不同等級數據的使用進行嚴格管控。

管理架構

報告期內，本集團設立信息安全與隱私保護相關管理架構，並確認集團行政總裁為最高責任人，保障了信息安全與隱私保護各項工作順利實施。

本集團已對包括智慧園區系統、藍凌OA系統、綠誠購系統、檔案管理系統等4個系統進行分級分層認證。其中，智慧園區系統為A級系統，通過三級等級保護認證；藍凌OA、綠誠購為A級系統，通過二級等級保護認證；檔案管理為B級系統，通過二級等級保護認證。

管治架構	負責內容
 <p>數據安全領導小組</p>	<ul style="list-style-type: none"> 負責集團數據安全的重點工作決策。 貫徹執行國家主管部門關於數據安全的方針和政策。 制定和組織實施數據安全建設和發展的總體規劃。 指揮、協調、督促並審查重大數據安全事件的處理。
 <p>數據安全管理小組</p>	<ul style="list-style-type: none"> 貫徹執行數據安全領導小組的決議。 貫徹執行國家各主管部門及集團的數據安全要求，負責執行當地網信辦對集團數據安全工作的各項具體要求。 負責落實集團數據安全的各項工作，對集團各部門數據安全工作進行監督、考核、指導及審批。

合規管治，誠信經營

報告期內，集團進一步升級數據安全保護，數智科創中心建立數據安全機構和明確相應職責，編製《數據安全事件應急預案》，針對數據庫、應用軟件系統、業務專網中斷或性能大幅下降、信息系統染毒、APP／網站發生黑客攻擊、信息網絡中心核心機房滅火與人員疏散、信息網絡中心核心機房外電中斷、發生自然災害等擬定安全應急預案；同時編製《數據備份管理制度》，規範信息系統的數據備份日常管理，提高信息系統的可用性、可靠性，保障集團的各類信息系統在遭受破壞及其他極端條件下數據丟失後，仍有備份的數據可進行恢復及使用。

報告期內，集團開展了標準化的數據隱私管理培訓，特邀專業律師在線講授《數據合規在物業服務中的運用》課程，培訓對象覆蓋全體員工。結合業務實際，我們為全體員工提供線下專題會議及在線學習《數據安全與數據建設管理》《數據建設要求規範》等課程。此外，我們每年邀請外部機構進行IT審計，對網絡安全進行檢查。

善數•綠城數字化綜合管理平台

善數•綠城數字化綜合管理平台，系綠城服務的數智大腦，基於數據、管理、運營三大中樞搭建，集數據資源匯集管理、業務需求支撐應用、客戶需求分析觸達為一體的數字化綜合管理平台。







集團通過對數據庫的操作建立運營日誌，嚴格監控操作過程，對發現的數據安全問題及時處理並上報，並建立數據容災備份機制，一旦發生數據損毀或丟失，保障系統及數據能夠應急回覆、數據溯源。

以異常巡查為例，善數看板為一線項目經理提供了任務執行異常提醒，對於員工操作不標準的問題，結合獎懲機制，有效管控管家巡查、工程巡檢情況；針對作業流程設置，優化巡查點位、巡查內容以及巡查過程管控。



APP平台管理

為確保APP平台端個人信息的安全，集團制定了以下個人信息保護政策、機制和具體措施：

- **確立個人信息保護的核心理念：**明確規定個人信息保護的原則，始終遵循合法、正當、必要的原則，並在收集和使用用戶個人信息時，明確告知用戶相關目的和方式。
- **制定詳盡的信息收集和使用規定：**制定嚴格的個人信息收集和使用政策，明確信息收集的目的、範圍、方式和期限。只有在得到用戶的明確同意後，才會進行個人信息的收集和使用。
- **強化信息安全的全方位管理：**為確保個人信息的安全性和完整性，採取多種措施，包括對個人信息的加密處理、備份存儲、實時監控以及定期風險評估等。
- **實時更新與修訂政策：**將根據信息技術的不斷發展和法律法規的更新，及時更新和修訂個人信息保護政策。如有重大變更，將及時通知用戶，確保用戶權益不受影響。
- **堅決捍衛用戶權益：**為用戶提供信息訪問、更正、刪除等權利保障措施，保障用戶個人信息的機密性、完整性和可用性。
- **設立個人信息保護專職人員，**並向用戶公示聯繫方式，確保用戶在遇到問題時能夠及時與我們取得聯繫。同時，我們開放投訴／建議渠道，接受用戶的監督與建議。

2023年，集團優化重構APP「首頁、管家、我的」三大頁面，以更智能、更親切、更聚焦為核心目標，優化後，首頁應用體現智能推薦，管家頁面突出交互，「我的」頁面突出實時進度，APP日均活躍度有所上升。此外，將物業核心功能提煉並打造業主端小程序，累計已有超過20萬業主使用過小程序。為方便長者使用，綠城生活APP還推出長輩模式，精簡首頁界面，強化主流功能，放大文字按鈕，簡化操作步驟，以幫助長者用戶更快上手，進一步推動共融發展，提升產品可及性。





03

責任聚焦 心系客戶

本章節響應聯合國可持續發展第4、5、8項目標

4 優質教育



5 性別平等



8 體面工作和
經濟增長





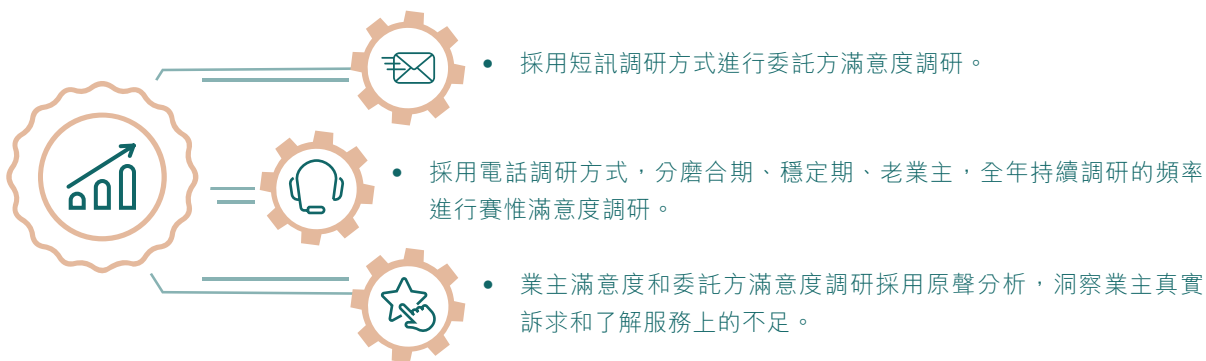
責任聚焦，心系客戶

聚焦業主 品質保障

本集團秉承「真誠、善意、精緻、完美」的核心價值觀，為廣大業主提供優質的服務。

提升服務品質

我們採用電話、APP和短訊等多種方式進行業主滿意度調研，具體包括：



我們將賽惟滿意度作為公正的第三方調研方式來作為績效考核的指標，以此促進在管項目服務品質的持續提升。截至報告期末，集團賽惟滿意度得分為89分，較上年度提升4分。

2023年，本集團持續關注、提煉客戶痛點，驅動各條線快速處理解決，贏得了業主廣泛好評。我們及時收集委託方的意見進行服務改進，通過調研後的拜訪深入交流，促進雙方更長遠的合作。截至報告期末，我們所有調研產生的業主意見建議均以95059報事工單的形式下派至項目處理跟進，線上調研的意見與建議在季度末均以體驗洞察報告方式進行處理，徹底揪出服務問題與短板，並下發區域做專項整改。滿意度調研最終形成年度《綠城服務集團業主滿意度調研報告》，針對收集的調研業主意見建議，分物業類問題、園區類問題、房產類問題進行梳理，並給到對應條線進行數據分析，以開發優化更好的服務產品。

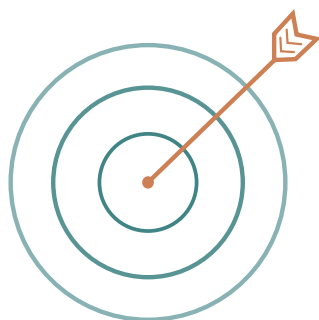
加強客戶溝通

報告期內，集團通過董事長郵箱、媒體論壇、公眾號、集團來訪、信函、APP、95059熱線電話、95059郵箱等渠道接受客戶投訴。截至報告期末，我們共計收到27,565單有效投訴，投訴責任回覆率100%，集團通過退單、退單考核+事件閉環再次回訪等舉措來保障工單閉環率。

集團針對客戶投訴具有明確的處理流程和相關時限要求，並對客戶投訴項目持續進行改進和提升，在工單本身處理上，下派後48小時內，由項目經理提交整改前後資料，由集團審核資料+回訪業主核實後閉環，若重複投訴則投訴升級。此外，我們每季度會結合集團滿意度調研情況，聯合分析問題項目，並由專家團隊列入關注項目清單，對整改不及時的項目進行重點督導和關注。

集團在客戶服務上具有已設定的規劃和量化的指標與目標，包括：

✓ 滿意度分為短期、中期和長期目標：



1. 短期目標為讓調研更具指導意義，如調研題目均有明確所指服務板塊。
2. 中期目標為分層分級聚焦城市層面的滿意度調研合格率，差異化管理的同時嚴控末位低分項目。
3. 長期目標為實現滿意度為客戶需求的指揮棒，倒逼產品的優化升級，標準制度的優化迭代。

類別	賽性滿意度	千戶投訴率	責任單滿意率	及時率
2023年目標	≥88分	≤2‰	≥96%	≥93%
2023年完成情況	89分	1.2‰	99.20%	97.23%

責任聚焦，心系客戶

保障服務質量

我們通過一系列舉措，保障客戶服務質量持續提升：



在每年5月和10月開展服務品質提升月活動

全年分季開展綠化、保潔專項行動

全年業主四季園區活動

專項兒童活動如海豚計劃、木荷計劃

在品質監管上，客戶服務各維度表現較差項目，集團每年都會進行嚴格的項目督導賦能，對於不合格項目進行回爐再造等。

未來，我們將持續完善客戶服務，注重品質均衡發展，通過提高區域和城市滿意度，分層分級提供質價相符的服務，深化特色園區服務內容，打造品系標桿，推進綠城幸福里共治模式落地。

提升環境品質

我們結合四季變化，開展了「春風行動」「驕陽行動」「金秋行動」「越冬行動」四個專項舉措。

春風行動

開春後，集團推行「春風行動」，下發《受凍苗木復壯方案》《苗木補種技術方案》《播種復綠技術方案》《春季施肥技術方案》等，利用苗木最佳補種季節，開展補苗、復綠工作。包括：防治雜草，以降低全年雜草基數；開展草皮打穴復壯工作，防止草皮退化；專項施肥，為苗木生長打下良好的基礎。



驕陽行動

入夏後，集團推行「驕陽行動」，下發《灌溉抗旱設備提效技術方案》《苗木防颱風暴雨抗倒伏技術方案》等，提前加固、修剪喬木，防止颱風、短時大風暴雨造成喬木倒伏，嚴重的依據救災預案進行現場整改恢復。高溫季節極易發生嚴重乾旱，集團統一安排，採取噴灌設備提效、夜間全員加班澆水抗旱等措施應對。



金秋行動



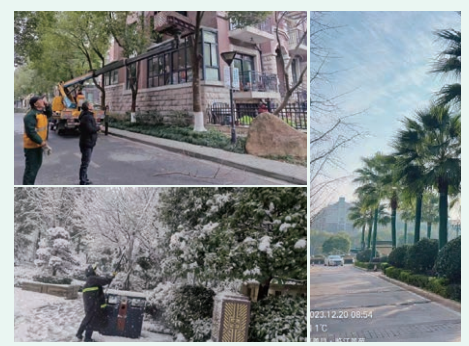
入秋前，集團推行「金秋行動」，下發《小景打造技術方案》、《冬草交播技術方案》等，打造園區亮點，提升綠化檔次。



越冬行動



入冬前，集團推行「越冬行動」，下發《綠化冬季防寒技術方案》，針對南中北不同的氣候特點，採取分類防寒措施。2023年冬季，河南、山東地區發生暴雪災害，全體綠化員工加班加點參與除雪活動，有效減少了因環境原因導致的相關損失。



消除安全隱患

集團每年都會開展對小業主的安全宣傳教育，如暑期開展的「海豚計劃」和「木荷計劃」，「海豚計劃」是為在綠城園區裡的小業主免費教學游泳，避免溺水事件發生，「木荷計劃」是為開展安全教育夏令營，增強青少年兒童的消防安全意識，提高自我防範和抗禦火災的能力。2023年8月，集團組織開展了主題為「木荷來樂，安全童行」的第七季木荷計劃活動，7年時間，「木荷計劃」從杭州起步，走向全國24個省份，127座城市，1,000多個園區。內容形式不斷擴延，消防安全、交通安全、網絡安全、水上救生演習、防詐騙防走失演習...給6萬多名小業主帶去更多安全防護知識與技能。2023年，綠城服務共有243個項目開展海豚計劃，約1.4萬名小海豚參與，招募里長志願者1,946人參加每日現場舉辦情況進行巡查巡檢，參加泳池巡查3,527次。

集團聯合杭州市公安局組建了自願、無償服務性質的「義警聯盟」社會公益組織，通過安全防範宣傳、治安巡邏、簡易矛盾糾紛調解等工作，築起保護人民的防火牆。

責任聚焦，心系客戶

推動行業發展

綠城服務作為中國物業管理協會、浙江省物業管理協會標準委員會會員，積極參與行業交流活動，為推動物業管理行業的標準化和品質提升做出了積極貢獻。截至報告期末，我們參與了未來社區高峰論壇、上海物業博覽會物業品質提升分論壇、中國物協標準委員會二屆三次全體會議等多項活動，分享了本集團在品質提升、服務向善等方面的實踐與思考。同時，我們還發表了多篇行業見解文章，展示了集團對行業發展的深入理解和實踐經驗。通過這些活動和文章，綠城服務不斷推動行業交流與合作，共同探索物業管理行業的發展方向和未來趨勢。

多維評定 責任採購

供應鏈管理

本集團重視與供應鏈業務夥伴的關係，有序推動可持續供應鏈工作，制定《供應商行為準則》和《供應商禁入準則》，列明社會、環保和商業道德方面的要求。建立標準化的流程，在供應商的尋源、篩選及准入階段，均按照供應商性質（服務類、工程類、物資類等）對其進行資料審核及考察，對特定類別的供應商，將ISO14001環境管理體系、ISO45001職業安全管理體系、ISO9001質量管理體系等體系認證納入供應商准入的考慮範圍。

集團定期舉辦供應商大會，傳遞供應商管理要求，傾聽供應商訴求，保證供應商應有權利得到充分保障。此外，對表現優異的供應商頒發獎杯，激勵供應商。通過完善及有效的供應鏈管理，集團與供應商共同創造安全的工作條件、充分尊重員工，以及推廣負責任的環保措施。

我們搭建全面的採購管理流程，集中規範各個類別的採購、招標流程，以減低運作成本；採取嚴格的措施及監察系統，評估投標者於遵從法規、職業健康與安全、環保及社區關懷方面的政策、常規及績效，並要求他們提供服務資質及財政能力的證明或參考文件。在合作期內，我們定期檢視和開展供應商評估（履約過程評估和年度綜合評估），旨在及時識別供應鏈廉潔、質量、安全、環境等方面的風險。如有發現他們未能遵守本地法律法規及達到集團所制訂的環保與社會標準，會考慮與其終止合作關係。

集團根據業務形態制定了一系列採購制度，屬地採購則根據一線業務需求來執行，確保屬地化服務類採購能夠合法、合規、合理、有效且透明地進行。目前，屬地採購涵蓋了16個服務類別，包括保潔、綠化、安保、電梯、消防、垃圾清運、外牆清洗、消殺、各類檢測、強弱電維保、疏通清掏等。

集團嚴格把控物資類供應商篩選工作，執行嚴格的現場考察要求。在考察前，制定詳細的計劃，並明確考察完成的時間，使得需求部門在使用供應商之前，完成對供應商的全面考察。考察內容廣泛，包括聲譽、資質以及現場實際情況的審查。對服務類供應商，參照《採購管理制度》《採購操作指引》及《招投標管理辦法》等相關文件，採用標準化管理模式。

綠城購採購平台

集團於2015年創立綠城購採購平台，作為集採平台。該平台致力於為各項業務開展提供互聯網採購解決方案，提供採購SaaS工具、精選供應商運營、大數據採購參謀等一系列服務，實現採購全流程的數字化和可視化，建立陽光高效的採購管理體系，實現採購資源高效共享。

綠色供應鏈

集團持續完善採購管理體系，出台《採購系統專業管理辦法(2022試行版)》，採購系統分為「集團、業務集團／區域／城市公司」兩級管理架構，主要由供方管理、採購執行(服務、物資、工程採購)、運營內控三部分組成。針對供應商，集團與供應商合作時必須簽訂《綠色公約》，遵守商業行為規範，監管供應商在環境保護、安全、勞工、質量等環境與社會方面的要求、標準與管理機制，且所有現場考察評估表格中都要求提供質量管理體系運行有效性等相關文件，引入的新供應商也均執行了與此有關的審核／評估。集團在供應商引入中要求對供應商進行環境及社會風險管理考察，對於不符合要求得供應商，不予引入。


為促進供應鏈的健康可持續發展，集團將環境及社會風險因素融入供應商評估及合作過程中，以實現供應鏈各環節的環境及社會風險管理。集團與供應商合作時必須簽訂《相關方聯絡書》，傳遞綠城服務的環境和職業健康安全方針：「服務改善生活」。在積極推進集團技術和經濟許可範圍內的環境保護及職業健康安全危害預防行動的同時，為加強與供應商在這些方面的合作，實現污染以及危害預防的持續改進，對原料和服務供應商、工程合同方、廢棄物處理方、運輸方等相關方均會作此要求。


為加強集團與供應商的穩定友好合作關係朝着健康方向發展，營造陽光透明的合作氛圍，截至報告期末，我們向5,362家供應商發出了倡廉書及調查問卷。此外，集團給所有供應商都發送「致供應商的一封信」，和供應商共同遵守《綠色公約》約定。一旦發現供應商有違規行為，將嚴肅處理，同時希望與所有夥伴共同締造綠城服務和諧健康的合作氛圍、陽光透明的合作環境，接受社會和公眾的監督。




責任聚焦，心系客戶

綠城服務非常關注承包商與員工的健康與安全標準，具體要求如下：

- 

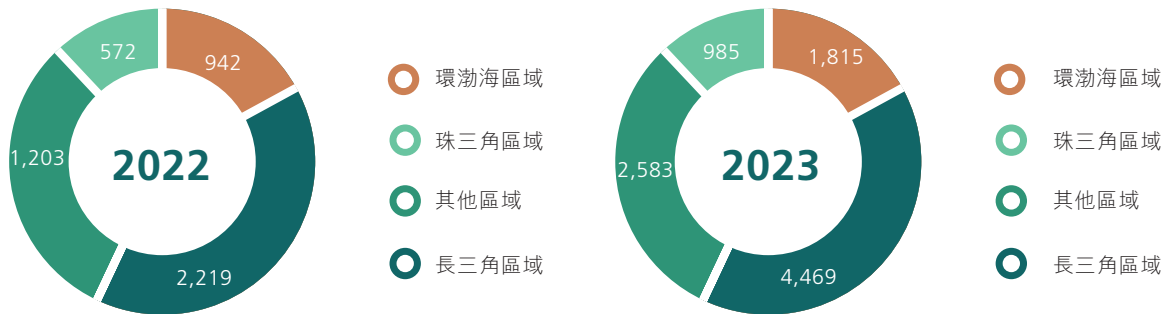
供應商應承諾自覺主動的保護環境和員工的健康和安全，所提供的產品及服務應滿足（或設法滿足）國家、地方、行業的有關環境保護和職業健康安全方面的法律、法規要求，在保證質量的前提下，確保環境性能，並減少包裝材料的使用，保護人員健康安全。
- 

在合適的場合和條件下，積極學習並導入環境和職業健康安全管理標準，並按標準要求實施控制，共同促進管理體系的推進工作。
- 

供應商在生產、施工過程中，應優先考慮採用無污染／少污染、無危害／少危害的生產工藝、生產與施工設備、先進的施工方法等，不得採用國家或地方已禁止適用的生產工藝與施工設備。

我們進一步加強了供應商入庫管理，截至報告期末，本集團終止合作234家供應商，新增4,916家供應商，年度新增供應商數量佔比50%，供應商共計9,852家，按地區劃分的情況如下：

分佈區域	供應商數量（單位：家）	
	2023年	2022年
長三角區域	4,469	2,219
環渤海區域	1,815	942
珠三角區域	985	572
其他區域	2,583	1,203



一老一小 全程服務

「大養老」生態圈為長者營造美好生活

椿齡康養以「諮詢+設計+營銷+運營」全過程陪伴式服務模式為前提，專注CCKC²深度運營，學院式養老機構、醫養結合型養老機構、旅居式養老機構的運營模式探索，以社區居家養老服務中心、養老機構為載體向社區延伸居家上門服務，突破居家上門服務難題。

開拓養老新典範

2023年，椿齡康養以綠城物業為依託，聚焦養老運營，打磨三大運營產品：養老機構、椿天里、CCKC社區，在大力發展「物業+養老」模式基礎上，全新推出康養系列服務產品（便捷就醫、代配藥、家庭照護、陪診服務、長者助餐、椿遊、椿樂代際、健康管理服務、椿之好物等），直接觸達C端客戶，深耕綠城園區，滿足業主家人的康養需求。

我們將「陽光老人家」和「兒童成長驛站」有機結合，形成居家服務中心，打造老幼「童」玩新模式。



健身操



親子暢聊



親子遊戲

▲ 代際融合——創新社區老幼照護服務新模式

此外，我們通過巧妙地設計共享中庭，為長者打造人與人互動空間，並連接集團內外部資源，打造養老服務生態。



共享奶奶



幸福選品官



明星學員

▲ 物業+養老——打造15分鐘「社區更新、生活更新」居家生活服務圈

² CCKC全稱為Continuing Care Kidult Communit，為持續照料混齡社區，更強調長幼相互融洽，實現同城頤養美好願景。

責任聚焦，心系客戶

椿遊——為長者提供定制化旅遊服務

2023年，我們為長者提供目的地碎片化日遊、4-6人輕車小團旅行產品、長途高端定制旅行、建立社團體驗空間，複刻古老節日的旅行體驗等社群活動產品，結合人文、賞景、健康、知學等主題開展線下社群活動，增加了物業與業主之間黏性，提升了服務滿意度。



▲ 椿遊、研學沉浸式體驗

我們通過集團資源的優勢，開拓「政企業療休養」「文旅策劃服務」項目，現已為銀行類客戶、學校類客戶等設計療休養業務。同時，配合集團杭州區域落地執行「幸福市集」「你好生活」等項目物業活動，並為部分在管項目設計、打造符合市場需求的產品和旅遊產品定制服務。

案例 打造4.0版老年食堂，讓健康養老更智慧

杭州市西湖區翠苑長者食堂重視就餐人員的康養情況，通過智能識別向長者推薦定制化健康菜譜。長者食堂開通了「點餐—取餐」和「點餐—配送」兩種模式：長者點餐後，可選擇放置保溫櫃中，自行取餐；也可以選擇配送，由食堂工作人員或志願者送餐上門。



▲ 翠苑長者食堂

案例 椿齡蒼——集養老、照護、學習於一體的小規模多機能社區嵌入式服務機構

椿齡蒼社區服務項目主要包括居家養老服務中心、社區食堂、頤樂學院、康復中心、長住養護中心、日間照料中心六大服務模塊，集養老、照護、學習於一體；上沙社區居家養老服務照料中心主要為老年居民提供免費中藥泡腳、康復訓練、陪同送醫檢查、修剪指甲、測量血壓等貼心關懷服務，在服務過程中，也贏得了老人們的認同和讚賞。



▲ 椿齡蒼

案例 椿天里——構建鄰里興趣生活圈

椿天里針對長者多樣性需求，陸續開展了老年大學、旅遊等精神文娛活動，在生活照護方面提供了助潔、代辦、助行等服務，引進優質供應商開展理療、艾灸、康復等專業服務；通過健康管理師鏈接園區，為園區長者提供健康檢測、健康管理及其他健康服務，如體檢、上門康復、生活服務等；陸續推出康養產品，主要包括膳食補充劑、理療儀器等。



▲ 椿天里開展的各項活動

案例 公益活動，人文關懷

元成社區居家養老服務照料中心開展老人集體生日會活動，工作人員為壽星們戴生日帽，大家吃水果、聊天、唱生日歌、吃蛋糕、吃長壽面。生日會活動展示了社區對老人們的尊重與關愛，溫暖了他們的心窩。

新宜社區康養中心開展小棉襖手機教學活動，教授長者智能手機的基礎使用方法，穿插生活繳費、社保繳納等實用生活知識教學，針對性地解決老人在生活中遇到的手機難題。智慧助老，智能相伴，讓長者跟上信息的潮流，享受發展的紅利。



▲ 椿齡康養開展的公益活動

責任聚焦，心系客戶

我們與職業院校、行業協會之間建立人才雙向交流機制，攜手培養養老服務專才。與高職高專院校展開合作，為在校養老服務專業學生提供實習機會，成為教學實踐基地，優化護理團隊，提升護理技能；鼓勵員工學歷提升，教學互長，相互支持。同時，我們也提供高校入企培訓、企業入校實踐指導等一系列舉措，推動產學研用深度融合，促進技術創新和人才培養。

長者友好型園區

為貫徹黨的二十大精神，進一步弘揚中華民族尊老敬老的傳統美德，我們計劃推動長者友好型園區的創建驗收，該等園區將具備如下內容：

01

▶ 以「清潔舒適」為目標的長者服務環境保障機制，加強社區生態環境建設，營造衛生清潔、空氣清新的社區氛圍，打造長者綠色社區。

02

▶ 以「身心俱安」為目標的長者服務健康保障機制，配置基礎健康設備，組建應急管理系統，構建安心、陽光、健康的社區氛圍，打造長者安心社區。

03

▶ 以「生活便利」為目標的長者服務生活保障機制，鏈接政府資源完善園區適老化服務，打造適合長者居住的社區氛圍，打造長者便捷社區。

04

▶ 以「友鄰關愛」為目標的長者服務互幫互助機制，組建鄰里里長結對，構建友愛、敬老、互助的社區氛圍，打造長者友愛社區。

05

▶ 以「銀齡行動」為載體的長者服務活動開展機制，發動園區健康長者參與活動設計，營造五彩繽紛、歡樂祥和的社區氛圍，打造長者歡樂社區。

06

▶ 以「健康活力」為目標的長者服務健康關愛機制，號召園區里長對長者上門關愛，營造老有所依、健康和諧的社區氛圍，打造長者康養社區。

未來發展探索「在路上」

美好的晚年是所有人的期待，敬老也需要長年累月的陪伴和矢志不移的堅持。我們通過積累社區居家養老、機構養老的主業服務經驗，為「物業+養老」的實踐探索了新的發展路徑。未來，隨着更多細化政策和機制的創新激勵，無論是基礎照護，還是專業頤養，都可以獲得更優的服務模式，使老人體驗更多的獲得感和幸福感。

樂真教育培養陽光幸福兒童

綠城樂真教育，是綠城服務向新生活服務轉型之「四保」「四樂」戰略中的「學樂」主力軍。



責任聚焦，心系客戶

2023年，集團升級託育課程體系，更加關注兒童的心理健康和身體健康，結合教育部和國家體育總局引進的SEL（兒童社會情感學習課程）以及Spark（兒童運動、遊戲和主動性拓展課程）進行本土化研發，形成新版綠城託育課程體系。

案例 綠城親子運動會——SPARK趣味運動日



2023年11月，萬里晴空下、歡聲笑語中，由集團旗下綠城樂真教育集團主辦，一場主題為「綠城親子運動會——SPARK趣味運動日」的盛會在杭州舉行。

集團總裁金科麗女士，奧運冠軍、跆拳道運動員鄭姝音女士，綠城樂真教育集團總經理陳亦佳女士及綠城奇妙園、託育園9大區域的家長、孩子們，共計800餘人參與，活力滿滿，樂趣多多。

打造幸福願景

奇妙園，為綠城樂真教育旗下直營雙語託育品牌，專注為0~3歲嬰幼兒提供雙語日託和親子互動課服務，現旗下已擁有21家雙語園（含籌建）。奇妙園，秉承「善心•信心•好奇心」的三心育人理念，採用綠城研究院原創三心醫養育體系，結合專業的師資、規範化的管理、綠色生態型多元學玩空間和360度安全防護體系、經ISO9001認證的質量管理體系，致力於培養具有「中國心•世界眼」的陽光幸福兒童。

案例 打造杭州市首批示範性嬰幼兒照護服務機構——杭州市京杭銀墅託育園

京杭銀墅託育園設置3個班級，為杭州市首批示範性嬰幼兒照護服務機構。擁有原創「三心」課程，並簽約了專業保健醫生和心理醫生。



▲ 京杭銀墅託育園園區環境

發展普惠教育

因規範、優質、專業、負責，綠城教育奇妙園深受家長、行業及政府認同。2020年起，綠城教育受多地政府主管部門邀請合作開辦普惠託育。從社區託育到企業託育，從拱墅區、濱江區到上城區、余杭區，從杭州到紹興。2023年，集團升級家園共育服務標準，基於新版課程體系及日常照護服務，形成了基於幼兒個體化的健康成長反饋電子報告體系，涵蓋每日健康、每個課程模塊的每週教學計劃、每名幼兒的每月跟蹤反饋，以及家庭教育指導等，通過自主研發的奇妙App推送給家長。截至報告期末，綠城教育旗下已擁有25家普惠園。普惠園擁有原創的三心課程，通過生活活動、學習活動、遊戲活動、家園共育四大途徑，培養孩子在六大領域的發展。該課程已正式出版成書，在業界極具開創意義。

成長驛站：在安全友好的園區空間，為0-12歲兒童提供安心託管、興趣課堂、才藝培養、成長關懷等服務，讓孩子樂於進行基於活動的學習和與同伴、與成人、與自然的互動，激發孩子的善心、信心、好奇心，引導孩子健康、快樂、幸福生長。



▲ 託育園日常活動照

責任聚焦，心系客戶

積極打造兒童友好型社區

2021年9月30日，國家發展改革委員會等多部委出台了《關於推進兒童友好城市建設的指導意見》。為落實黨中央、國務院決策部署，推進兒童友好城市建設，本集團在自管園區內，以尊重兒童權益為核心，從社區政策、空間環境與物業服務等方面着手，致力於打造滿足兒童健康成長及天性需求的園區。我們遵循以下基本原則：強化兒童優先發展導向、保障兒童安全、促進兒童天性發展、園區規劃建設體現兒童視角、建立健全兒童全方位參與機制等。

2023年，我們成功驗收了31個兒童友好型園區，為孩子們提供了一個更加適宜的生活和學習環境。為了更好地推進兒童友好園區的創建工作，我們結合國家相關政策，起草了《綠城服務兒童友好型社區創建方案》。該方案圍繞「公共參與、規範意識、安全保障、衛生服務、家庭教育、文化活動、服務設施、人才培養」八大體系展開，旨在為全國範圍內的兒童友好型園區創建提供示範和指導。經過努力，全國範圍內共有30個創建示範園區成功通過了驗收。我們的產品內容包括以下七個體系：

- 01 ▶ 園區兒童公共參與體系：成立園區「兒童議事會」。
- 02 ▶ 園區兒童規範意識體系：打造「小伢兒停車場」。
- 03 ▶ 園區兒童安全保障體系：設置1.55米兒童身高線，防止園區兒童未經家長同意獨自出離園。
- 04 ▶ 園區兒童衛生服務體系：園區兒童身心關愛機制，依託屬地醫院、社區衛生中心，每季度聯合外部資源，為園區兒童提供生長監測、營養指導、發育評估、眼保健等兒童保健服務。
- 05 ▶ 園區兒童家庭教育體系：組織開展園區家庭安全教育講座，增強兒童安全意識，提升自我保護能力。
- 06 ▶ 園區兒童文化活動體系：每年開展海豚計劃，聯動早教集團與屬地合格機構，免費為園區兒童教授游泳技能。
- 07 ▶ 園區兒童服務設施體系：完善園區物業服務方案，在制定園區年度物業服務方案時，充分考慮兒童的需求；打造園區兒童活動區域展示圖，進行園區基礎設施適兒化改造。

這些成果的取得，不僅體現了我們對兒童權益的尊重和關愛，也彰顯了我們在推進兒童友好型城市建設方面的決心和實力。未來，我們將繼續努力，為更多的孩子創造一個更加美好的成長環境。

志願到家 服務為民

本集團尊重地區的多元文化及既有傳統，重視社區團體的期望及意見，承諾對社區人士的意見適時做出響應。集團在過去一年積極參與社區團體的活動，既滿足了社區的需要，也履行身為企業公民的義務，為所服務社區做出貢獻。

幸福市集活動作為綠城服務的品牌活動，自2020年7月4日首場落地以來，已連續舉辦四年。該活動覆蓋綠城服務的住宅及商業項目，深受業主和客戶的喜愛。本年度，該品牌活動以日常市集和重點活動為主，日常市集包括早市、夜市和各節點經營活動；重點活動結合「四樂」理念，在夏季與海豚計劃結合，並設置服務性攤位提供磨剪刀、理發、量血壓等服務。2023年共舉辦了2,123場活動，覆蓋1,077個小區，約15萬人次受益。



2,123 場
共舉辦活動

1,077 個
覆蓋小區

約 **15** 萬
受益人次



山東「三小時市集」

山東區域利用工作日下午4-7時的這一人流量集中的時間段，在小區出入口，開展市集活動。截至報告期末，共開展場次98場，服務人次10,000+。此次活動，商家不用利用整天時間搞活動，節約了活動的人力物力成本；時間短，流量大，最大程度滿足收益性價比，提高商家滿意度；佔用時間短，提高業主滿意度，減少過程中問題投訴，盡最大可能避免活動對業主的影響。



開展 **98** 場

服務人次 **10,000+**

責任聚焦，心系客戶

集團開展一系列社區活動，鏈接外部健康、醫療資源定期組織開展健康義診、健康講座、健康體檢等活動，並在業主群分享健康食譜、天氣預報、養生知識等。同時，配置402台自動體外除顫器(AED)，每季度組織開展AED急救培訓、急救演練，並組織考取AHA急救證書、紅十字會急救證。截至報告期末，我們擁有AED持證人員1,361名。

針對中考、高考學生家長、園區長者及特殊關愛人群，我們定期開展心理關愛講座，疏解心理壓力。同時，我們建立關係維護志願隊強化鄰里調解，由社區、業委會、里長、物業多方參與形成志願調解機制，對鄰里糾紛進行調節，消除矛盾。

各服務中心在每個園區設置便民服務櫃，內設便民醫藥箱、便民工具箱等物資，滿足業主生活需要，定期開展免費理髮、免費清洗等活動。此外，我們還組織幸福里里長開展園區安全、品質隨手拍、週週查、月月巡及三方聯席會議，助力集團服務品質的提升。在日常四季服務中提供業主親情服務關愛措施，如「知寒問暖」溫馨服務、「喜氣洋洋」喬遷服務、「賓至如歸」迎送服務、「安枕無憂」寧靜服務等。

在社區發展方面，集團成立了共治專家團，從全國招募了123名專家，共同為社區發展出謀劃策。我們推行「走出去、引進來」機制，引進外部優秀資源，展示專業能力。成功舉辦了42場園區專家知識培訓，提高了團隊素養和服務水平。組織35場攻堅克難研討，針對社區發展中的難題尋求解決方案，開展了29場跨區域、跨省份、跨城市、跨園區的交流分享活動，與各地區和行業專家互動交流，共同推動社區的可持續發展。通過這些措施和活動，我們與業主和社區緊密合作，共同推動生態保護和可持續發展。在為客戶提供高品質服務、高品質產品時，充分利用自身業務優勢，立足社區需求，推動更和諧美好的社會發展，實現與社會共同發展。



挖掘銷售潛力，助力農戶增收

2023年7月，社區商業集團通過訂單農業、勞務用工、土地流轉等形式在於四川省眉山市東坡區挖掘和拓展互聯網銷售平台來幫助廣大農戶銷售更多的農產品，帶動大約100戶困難戶，實現人均增收人民幣2,000餘元。



帶動大約 **100** 戶困難戶

人均增收人民幣 **2,000** 餘元

創造就業機會，促進經濟發展

2023年9月，社區商業集團在四川省廣元市昭化區創造了穩定的就業機會，幫助54人實現編製就業，並通過基礎建設提供了900工時的臨時勞務，使人均增收達到人民幣4,000餘元，取得了顯著的成果。此外，我們還與隴南市祥宇油橄欖開發有限責任公司建立了合作關係，共同致力於幫扶事業，我們的產品線涵蓋了多種農副產品。這一合作促進了當地經濟的發展，也促進了社區的可持續發展。



幫助 **54** 人

人均增收人民幣 **4,000** 餘元

在環保事業上，我們向北京市企業家環保基金會捐贈人民幣7萬元，用於資助和扶持中國民間環保公益組織的成長；向阿拉善SEE生態協會捐贈人民幣3萬元，踐行「敬畏自然，永續發展」的價值觀，擔當起「凝聚企業家精神，留住碧水藍天」的使命。





04

以人為本 攜手並進

本章節響應聯合國可持續發展第5、8、10項目標

5 性別平等



8 體面工作和
經濟增長



10 減少不平等





以人為本，攜手並進

成就人才成就事業

勞工準則

本集團尊重國際人權與勞工標準，以為員工創建互相尊重、和諧共融的工作環境為集團的第一使命，包容不同人種、膚色、年齡、性別、性取向、種族、殘疾、懷孕、信仰或婚姻狀況的員工，我們對歧視「零容忍」，明確反對任何形式的性別、年齡、殘障、性取向等的歧視行為或騷擾行為，尊重員工的個人自由，保護員工個人隱私，提供平等合法的就業機會。報告期內，我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等有關法律法規。

員工僱傭

本集團始終秉持「公平競爭、公開選拔、健康有序」的招聘原則，擁有完善的僱傭制度體系，2023年修訂《招聘錄用管理制度》《晉升管理制度》《全面薪酬管理制度》《核心人事管理制度》《員工考勤管理制度》《員工關愛制度》《崗位管理制度》《員工實習期管理辦法》《員工試用期管理辦法》《培訓管理辦法》《見習經理管理辦法》《員工投訴管理辦法》等文件，通過舉辦勞動力市場招聘會、網絡招聘、校園招聘等多種渠道廣納賢士。



招聘渠道

校園招聘、校企合作、內部推薦、社會招聘。

校園招聘：實施「6611」培養工程，分為五個階段，每個階段有固定動作和考核，旨在篩選和提拔人才，並安排導師指導職業發展和專業能力。

校企合作：集團在2023年與省內浙江工商大學、浙江財經大學、浙江外國語學院等多所院校建立長期合作的校企關係，同步與國內其他17所高校進行校企合作簽約，旨在共建產學合作協同育人項目。2023年，我們面向各高校提供2,000餘個大學生實習崗位，提供1,000名本科及以上院校、50名985、211、雙一流院校大學生就業機會。基於校企關係開展的秋季校招收到簡歷1.2萬餘份，發放錄用意向書500餘份。

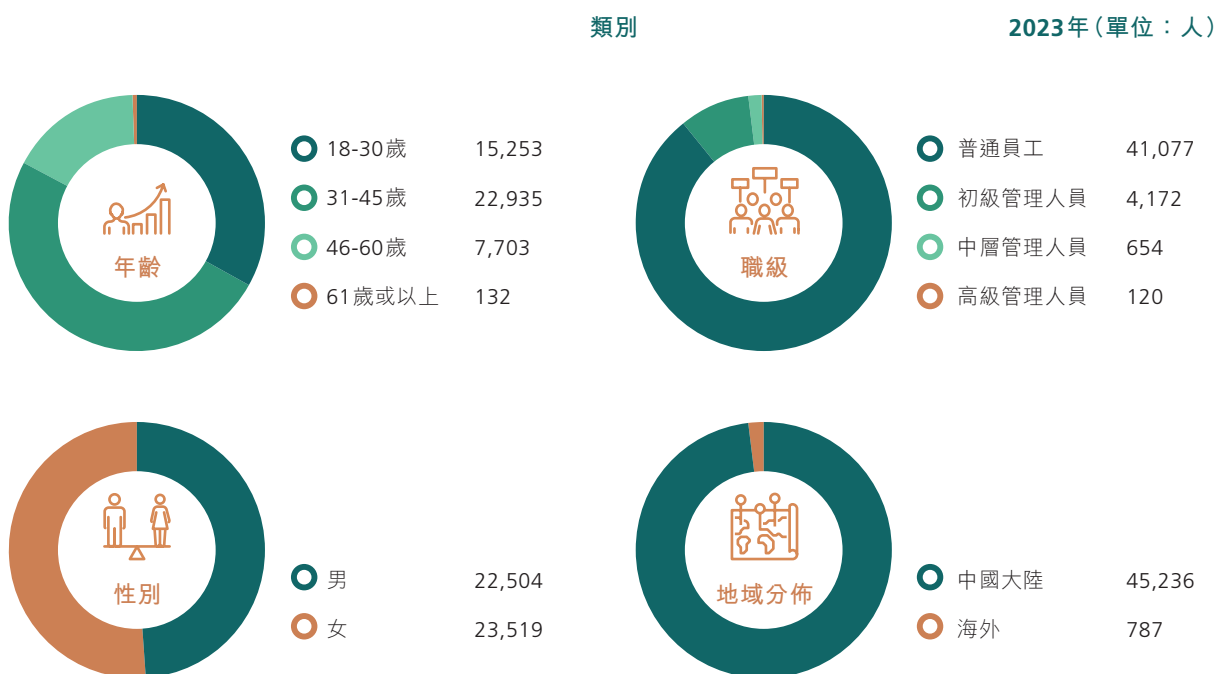
招聘過程：以線上簡歷篩選、測評考核、面試評估為主。

員工概況

員工多元化包括性別、年齡、種族、專業經驗、教育背景等多個維度，其中性別多元化，特別是激發女性力量對企業高質量發展的意義已受到越來越多的重視。2023年，集團有更多女性走上管理崗，也湧現了許多優秀的女性項目經理。集團共有非漢族員工約2,400餘人，佔比5%。報告期內，我們通過舉辦專門的招聘會、發佈定向招聘信息等方式，積極吸引退役軍人前來應聘。集團推動包括性別、年齡、種族在內的多元化，並提升企業價值，為企業長期發展的助力。

截至報告期末，本集團員工（均為全職員工）構成情況如下：

		女性員工人數 (單位：人)	女性員工佔比
		2023年	
 女性	基層	21,166	52%
	中層	2,103	50%
	高層	250	38%



本集團大部分僱員均位於中國，集團本體建設中心負責處理本集團僱員每年的晉升事宜，會定期評定僱員是否值得晉升，考慮多項標準，例如：其工作表現評定的等級；是否能勝任下一層級的要求；是否有任何相關空缺有待填補，及僱員目前的薪金水平。報告期內，集團為清晰有序地開展薪酬績效工作，實現戰略導向、人才發展、有效激勵的目標，成立2023年度集團薪酬績效管理委員會。

離職(解僱)管理

除非特殊情況，我們一般不會主動終止或解除與員工的勞動合同關係。確需與員工終止或解除勞動合同的，我們嚴格按照勞動法律法規要求及程序實施，對依法應當給予經濟補償的，按法律要求核發補償。我們亦不會以任何理由和手段限制員工對新工作的選擇，涉及競業限制的特殊情況均按照事先簽訂的協議履行。

以人為本，攜手並進

本報告年度流失率統計如下：

員工流失率／%	按性別劃分		按年齡組別劃分			按地區劃分	
	男	女	18-30歲	31-45歲	46-60歲	中國大陸	海外
2022年	31.97	35.54	44.15	25.56	19.61	33.43	0.03
2023年	30.58	34.06	45.16	24.84	19.17	32.75	3.44

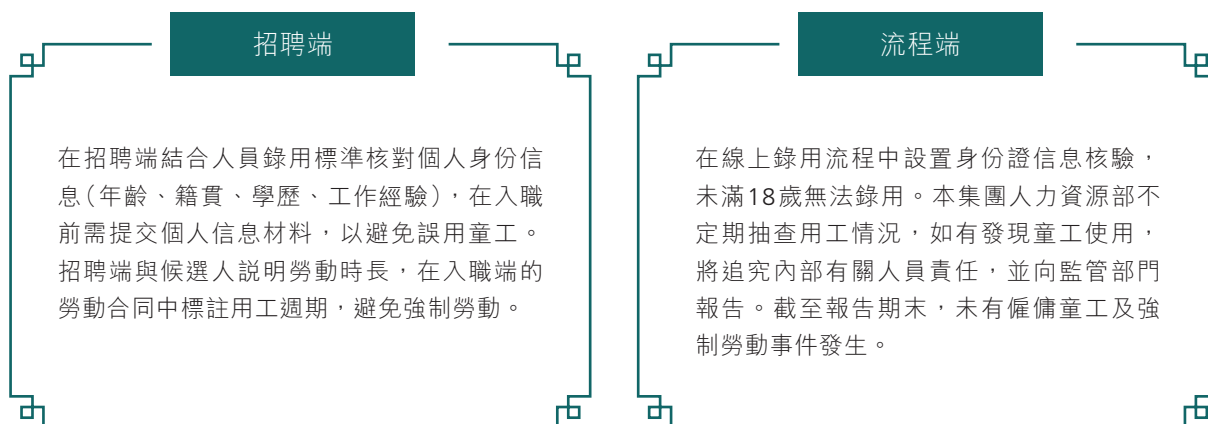
由於本集團所屬行業為物業服務，主要流失員工系一線員工，為降低一線員工的流失率，集團大力推進天字工程，關注員工食宿用餐體驗；區域落地天字工程，強化項目食宿標準；有條件項目開展自有食堂建設，無食堂項目搭建外部配送餐渠道；做好品控管理，及時改進用餐問題，提升員工用餐滿意度。以杭州區域為例，目前擁有建設完成星級認證自有食堂5個，遵循統一用餐標準；外部配送單位關注品控，確保用餐口感，員工吃上一口熱飯。

集團制定員工食宿管理辦法，關注員工居住安全，關注保安宿舍、住宿員工環境改善，分層分級落實職責，定期巡查驗收員工宿舍設施配套，保障員工居住。

員工權益

本集團嚴格按照《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《禁止使用童工規定》等國家相關法律法規規定開展人力資源管理工作，制定標準工時制度，對於超過標準工時的勞動合理計算加班薪酬和補貼；遵循法定節假日規定，安排員工休假，對於保安員、保潔員等必須有人在崗的特殊崗位，合理協調相關員工進行調休，無法調休時按規定計算加班薪酬。截至報告期末，集團未有歧視、騷擾相關的事件發生。

為了避免誤用童工和避免強制勞動，集團採取了以下措施：



為規範員工投訴處理工作，確保員工投訴能及時、有效地得到解決，保障員工利益，集團為員工申訴提供了「綠城服務員工熱線95059580」「綠城服務全國統一客服熱線95059」以及「董事長信箱」等常態化溝通、申訴渠道，以及每年一次的五一員工座談會等。

員工關愛

在職工關懷與福利方面，集團針對全體員工制定了詳細的員工關愛計劃，根據員工關愛的性質分為：生活關愛、工作關愛、家人關愛、成長關愛與退休關愛。針對在職員工，集團開展的關愛措施如下：

健康體檢

集團定期組織員工體檢。

季度團建

每季度開展團建活動。

節日福利

元旦、五一、中秋、國慶，發放過節費；三八婦女節等節日開展節慶活動。



▲ 江蘇區域五一座談會 | 2023年員工座談會宣傳海報

綠城家人假

生日假、結婚紀念日假、兒童節假。

員工子女關愛

海豚計劃、入學禮包、愛心助考。



▲ 員工子女關愛開展現場

以人為本，攜手並進

崗位技能補貼

報告期內，集團制定證書激勵辦法，組織並鼓勵員工參加技能等級培訓和認定，以保潔員為例，員工通過集團組織的技能等級認定成功考取證書的，保潔員初／中／高／技師證書每月可獲得人民幣30-200元不等的津貼，計入月工資核發。

夏送清涼福利

每年7-8月走訪項目，為一線員工提供清涼物資及藥品。

除員工基本保障外，集團制定《員工關愛制度》，有效保障員工關懷舉措落地。

困難員工－互助會關愛：

為在內部傳遞愛心和善意，積聚團隊力量，集團成立員工互助會，為入會員工本人及其配偶、未滿十八週歲子女提供互助幫扶，緩解員工因重病或家庭重大變故而導致的生活困難。

重大家事關愛：

集團關注員工家庭狀況，在員工重大家事節點提供慰問關愛。包括員工本人傷、病的慰問品；直系親屬（指父母、夫妻、子女）亡故的慰問金；員工合法育子的慰問品。

駐外關愛：

為做好駐外人員後勤保障，集團為派遣至非常駐地超過3個月的管理層提供駐外關愛。包括探親福利（每季度一次的探親往返路費報銷，交通工具和標準參照出差標準）、住宿福利及駐外補貼（根據派駐地等實施不同標準）。





▲ 員工關愛年曆



報告期內，我們組織400餘場形式多樣的溝通，含茶話會、團建、吐槽會、共享會等，共計萬餘人參與。我們基於員工意見和建議，進一步完善員工福利體系，提升員工用餐品質，甄選優質大米，不僅覆蓋工作餐，也逐漸進入員工家庭餐桌上。同時，全方位號召各級管理者，重點對一線員工的衣食住行做好有感關愛，推出百日攻堅煥新計劃，幫扶有困難的項目，做好員工宿舍及工作環境的煥新，加強面對面的溝通，進行「一場清潔、一次共餐、一對一溝通」的活動。



▲ 杭州區域幸福密碼活動，紓解員工壓力



組織**400**餘場

茶話會、團建、吐槽會、共享會等



▲ 杭州區域綠城達人賽



▲ 社商集團羽毛球俱樂部

以人為本，攜手並進

助力成長 攜手同行

員工培訓

為有效幫助員工豐富職業技能，拓展職業能力，培養高水平的職業道德和職業行為，集團針對不同梯隊的員工推出了「六航四桂」培訓體系，開展了各項培訓項目，組織專業培訓講師進行授課。本集團相關部門會在授課前對培訓講師進行認定評審，授課後學員會對授課質量進行打分，以保證培訓質量和效果。



線下培訓

「六航四桂」培訓體系，「六航」分別為針對高管研修和總經理進修的兩個領航計劃、針對幹部儲能的遠航計劃、針對精英進修的啟航計劃和針對基礎技能的兩個出航計劃；「四桂」分別為一級單位負責人晉升集團高管的丹桂計劃、副職級別晉升一級負責人的月桂計劃、基層骨幹管理者晉升為副職的金桂計劃和普通員工晉升為基層管理者的銀桂計劃。

「六航四桂」培訓體系亮點：

- 完善的培訓體系覆蓋員工成長全週期；
- 把握人群特徵，分層分級，定制培訓方案；
- 線上線下雙融合；
- 帶教標準化運營。



▲ 領航計劃



線上培訓

線上學習平台「成長雲學堂」為員工提供3,000餘門線上課程。員工可以自主選擇感興趣的內容進行學習。平台裡既有崗位專業內容，也有通用力、領導力、行業動態等內容。

針對開展的各項內部培訓，集團員工也可以應聘成為內部講師。內部講師分為五個等級，每個等級有着不同的聘任要求，具體需要根據累計的工作年限、上年度的績效評級以及主責開發課程的門數來評定，分為首席講師、資深講師、高級講師、講師和分子公司講師。我們在開展內部講師認證的流程中，會含有對講師授課技巧前、課程開發引導的必須培訓。

報告期內，集團員工共學習232.4萬小時，人均學習53.6小時。集團按不同類別劃分的受訓僱員百分比及平均受訓時長如下：

分類	2023年	
	受訓百分比	平均受訓時長(小時)
男	46.55%	67.17
女	46.38%	37.08
一般員工	83.66%	52.13
初級管理層	8.74%	52.19
中級管理層	0.48%	45.46
高級管理層	0.04%	41.68



綠城服務以「六航四桂三埔雙聚雙平台」為人才發展框架地圖，在此基礎上借助「北森測評、SHL測評」在招聘、人才盤點、人才培養等方面進行高潛、績優人員篩選。

01 將「一心四力人才畫像」運用至測評端開展人才選拔

2023年，我們針對經營管理崗、項目經理崗、管家崗、管培生崗等崗位重新優化迭代了「一心四力人才畫像」，並在校招和內部盤點端，結合畫像要求篩選測評維度，配置與人才畫像一致的一頁紙測評報告，優化招聘與盤點流程。

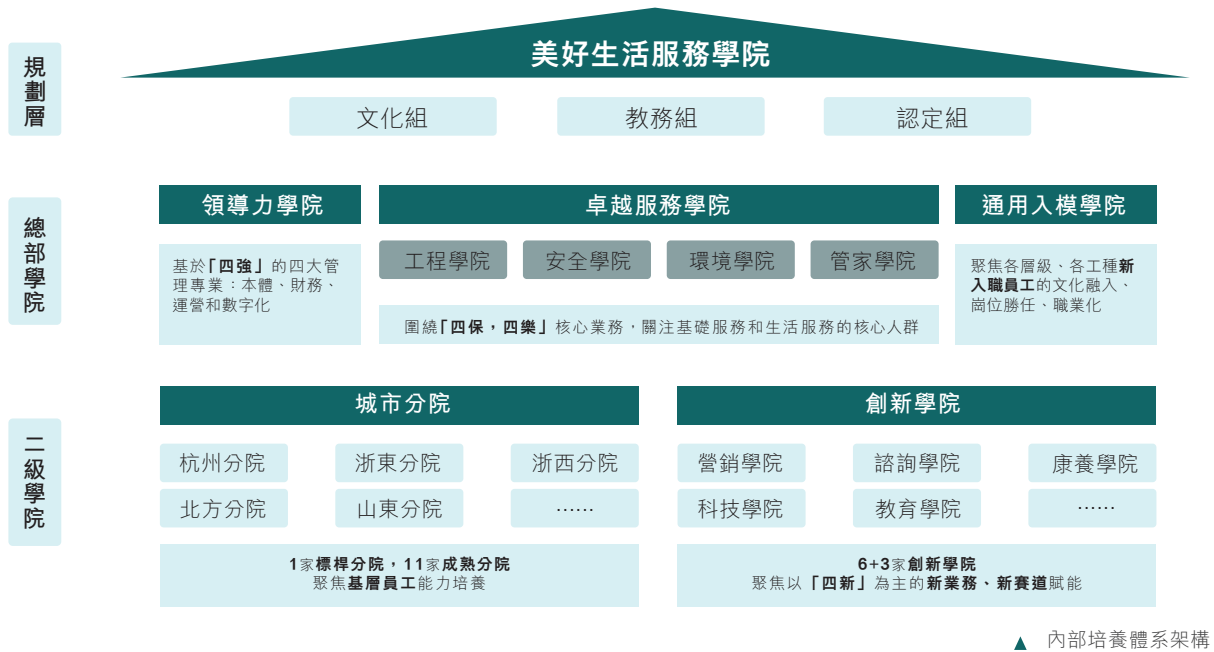
02 心理風險測評篩查識別高風險人員

截至報告期末，集團招聘端共使用心理風險測評29,586人次，各崗位使用情況中，項目管控崗使用6,933人次，職能崗使用6,188人次。整體檢出高風險、較高風險1,069人次，檢出率4%。高風險、較高風險人員在招聘端不予錄用。

以人為本，攜手並進

員工發展

集團打造了完善的人才培養體系並建立了《培訓管理辦法》，為不同階段、不同崗位的員工根據其個人能力、性格及職業發展需求進行科學的培訓與測評，慎重選拔出梯隊人才庫，建立完善的人才梯隊培養機制。



培訓體系	體系介紹
管培生「6611」成長路徑	需經歷3個月融入期和3個月基礎期，成為績優員工。隨後經過6個月定崗期和1年關鍵崗位深耕期，可成長為負責人見習。再經過1年獨立崗位見習的突破期，最終成為項目單位負責人。
新員工培訓體系（聚心計劃）	分為A、B、C三類班。A班針對高管，線下總部集訓；B班面向項目管理者和職能員工，培養融入集團、文化和團隊；C班針對基層崗位，與導航帶教計劃結合，快速融入和勝任。培訓線上線下結合，集團統一方案，屬地化實施。
梯隊儲備體系	集團人才發展的主要路徑是從管培生→管家→項目經理→項目群群主→地區總→區域總→經營班子，路徑中從項目經理崗位開始均設有梯隊人才儲備項目（如頭雁工程及黃埔系列培訓項目），旨在對儲備員工進行定向培養以促進成長。

培訓體系

體系介紹

認證培訓體系

認證培訓體系分為三類：任職資格認證、專業能力認證和職業技能等級認證。集團開展物業管理師等職業技能等級認定，內部員工均可報名參與。

共享員工賦能體系 (聚力計劃)

旨在培訓業主中的意見領袖，利用其影響力推廣產品和品牌。A班針對幸福里里長和業委會核心成員，B班面向幸福里成員和綠城嚴選官。

黃埔新銳項目

於2022年9月9日啟動，已開展一階段四保崗位歷練、二階段項目經理崗位歷練。截至報告期末，共有15個區域/城市公司開展黃埔新銳項目，共計189人參訓。

遠航項目

項目為管理層培養專班，覆蓋593人。學員完成書籍閱讀6本，員工溝通及項目走訪8,000餘次；遠航、領航計劃各已開展2場直播課程，內容包括《戰略管理前沿》《集團戰略解讀》等。



▲ 黃埔新銳計劃

▲ 聚力計劃



▲ 頭雁工程



全年舉辦35期啟航計劃
項目經理培訓，認證

1,125人

覆蓋人數同比增長

14.2%

報告期內，我們共舉辦35期啟航計劃項目經理培訓，認證1,125人，覆蓋人數同比增長14.2%。開展了1期工程新秀，共37人參訓；開展了工程接盤俠計劃3期，共157人將進駐交付項目的工程人員參訓；聯動了工程技術中心共同舉辦了工程技術比武，12支區域/城市公司隊伍(共36人)參賽，彰顯了工程專業力。

以人為本，攜手並進

心系安全 關注健康

職業健康與安全

為了貫徹落實「安全第一、預防為主、綜合治理」的安全生產方針，提高集團應對風險和防範事故的能力，保障員工在生產勞動過程中不受職業病危害因素的影響，預防職業安全事故和職業病的發生，集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》，開展針對安全管理、事故預防及應急救援的預案，和員工職業健康等制訂了一系列的管理體系，並通過了GB/T45001-2020/ISO45001:2018職業健康安全管理体系。集團重視健康、安全工作，將該工作績效納入高級管理層報酬考核體系中，制定《重大安全突發事件問責制度》，針對不同類型安全事件影響程度，對相關責任人進行問責，恪守安全生產底線。

集團每年安排員工進行職業健康體檢，通過組織員工到省級衛生行政部門批准從事職業健康檢查的醫療衛生機構進行上崗前、在崗期間的健康檢查，並建立健全職業健康檔案的相關數據。



安全檢查

報告期內，集團進行了第三方神秘訪客暗訪（第一季度）、集團線上鷹眼（季度全覆蓋）及現場督導（每季度）、區域公司督導互查（每季度）、項目督導自查（每月）和專項行動等安全檢查。

- ◆ 高危工作方面，集團制定相應的管理制度、操作指引及應急處置預案，並定期開展安全培訓，在開展高危作業前，做好相應的安全防護措施，告知危險因素、審核相關的作業資格證書、備案資料以及簽訂安全生產責任書。
- ◆ 員工保護方面，集團定期發放個人勞動防護用品，定期開展員工安全培訓，層層簽訂安全生產承諾書，修訂各崗位員工服務操作指引及獎懲制度並進行全員宣貫、學習。
- ◆ 分包商安全管理方面，集團對供應商入庫制定嚴格的標準和審批流程，並與入庫供應商簽訂《安全生產協議》及《綠色環保公約》，並定期組織供應商進行安全生產培訓，定期對供應商進行綜合評價。

集團對職業病防護設備、應急救護設施和個人使用的職業病防護用品進行經常性的維護、檢修，定期檢測其性能和效果，確保其處於正常狀態。本集團在高危崗位如高壓配電房等，會為員工配備相關防護設備及工具，並會提供培訓指導員工正確使用防護用品，使員工在生產過程中免遭事故傷害。過去三個截至12月31日的財政年度，集團沒有工亡情況發生；報告期內，因工傷損失工作日614天。

職業技能工作室

自2016年開始，工程技術中心開始組建工匠工作室，並先後被人社局授予「西湖區技能大師工作室」、「杭州市技能大師工作室」。2020年10月，工作室取得了首批企業自主職業技能等級認定資格，涉及電工、智能樓宇管理員、製冷設備安裝維修工3個專業共計12個等級的培訓和認定。截至報告期末，已完成9個批次150餘人的認定工作。

在安全培訓方面，集團還開展了安全生產月、春季大練兵、夏季守護行動、百日冬季安全等活動。活動覆蓋11個區域公司、24個省份，127座城市，1,000多個園區，針對35,759名員工開展安全相關的活動，旨在提升員工業務水平和處置突發事件的能力。

報告期內，我們在1,000多個園區中，成功攔截盜竊事件52起，抓獲80餘名嫌疑人。共上報最美衛士（涉及政府部門表彰、業主表彰等內容）表彰事件389起。結合安全會議，集團已組織開展8期安全大講堂，並轉化成線上課程，將安全基礎知識及管理要點普及至全員。



05

愛護家園， 環境保護

本章節響應聯合國可持續發展第7、13項目標

7 經濟適用的
清潔能源



13 氣候行動





愛護家園，環境保護

守護綠色 節能環保

應對氣候變化

地球暖化日益嚴重已是不爭的事實，集團關注氣候變化議題並參考TCFD(氣候相關財務信息披露)框架，對可能面臨的因氣候變化導致的風險和機遇逐步開展現狀審視、戰略制定、風險管理、指標和目標識別與管理，並就有關進行評估。



管治

集團審核委員會下設ESG報告工作小組，負責協助董事會監督、檢討、處理包括應對氣候變化在內的可持續發展相關議題，並對本集團應對氣候變化的年度表現、目標實現進度進行檢討，確保氣候相關風險管理工作推進的有效性。

策略

面對氣候變化會產生洪水、極端天氣或氣溫上升等實體風險，亦可能帶來由市場、監管、政策等變化而引起的轉型風險等。本集團參考TCFD建議的風險類別，從自身業務類型及運營出發，結合國家政策、行業趨勢及持份者關注等角度進行風險識別分析，並研究相關應對策略，以減少氣候變化對集團業務、財務的不利影響。



風險類別	氣候相關風險	應對措施
 實體風險	急性	重大極端天氣災害事件也極易引發生產設備損壞和員工安全事故，增加不利因素。
	慢性	較為長期的氣候模式轉變，例如氣溫與降雨量的逐漸變化，海平面上升等。
 轉型風險	政策和法律	<p>隨着政策的完善和出台，監管部門必將採取愈加嚴格的溫室氣體限排措施，並強化溫室氣體排放披露要求。</p> <p>密切關注政策動態和法規變化，及時調整企業的應對策略。同時，積極參與相關政策的討論和制定，為企業爭取有利條件。</p>
	技術	<p>在引入新的技術或設備來適應氣候變化時，可能會面臨技術不成熟、設備故障或維護成本過高等問題。</p> <p>與技術供應商建立長期合作關係，以便及時獲取技術支持和更新。同時，定期對設備進行維護和檢查，確保其正常運行。</p>
	市場	<p>隨着政策和市場的引導，以及低碳環保意識的逐步提升，市場可能會轉向使用更綠色的產品或服務。</p> <p>制定相關採購政策，減少對於相關資源的消耗以減少相關資源的採購。</p>
	聲譽	<p>隨着各利益相關方對應對氣候變化相關問題關注度的持續提高，若本集團未能滿足利益相關方期待或出現與此相關違法違規行為，可能會造成聲譽損害。</p> <p>持續關注利益相關方的期待，積極回應與開展應對氣候變化的相關活動。</p>

董事會負責本集團的環境及社會事宜的監管，包括風險評估與風險管理，同時協同各相關部門識別與研究氣候變化對本集團業務活動的影響，從而充分把控氣候相關風險和機遇。就急性實體風險而言，由於本集團的主要業務為提供物業管理服務，故颱風、暴雨、高溫等極端天氣將對本集團的在管物業項目產生不同程度的影響。因此，本集團制定《安全應急預案匯編手冊》，並由安全管理中心負責監督實施的情況，而物業服務中心負責對全員進行應急預案培訓，並且要求項目定期演練。此應急預案涵蓋颱風、寒潮、雪災、自然災害的應變計劃，以能夠進行及時反應、妥善處置，保障園區業主和員工的人身安全。在自然災害來臨前，集團根據相關信息發佈預警，在做好各項應對措施同時，提醒業主提前做好相應準備。災害發生後，組織做好自救工作，保障業主的人身和財產安全。

在後期的服務過程中，從減少和應對全球氣候變化的影響，集團會從以下兩個方面出發：在設計和施工階段向開發商提供專業諮詢或者建議，以應對突發自然災害的處理能力；倡導綠色建築，做好節能減排，既實現日常運營成本降低，又減少對全球氣候的影響，為日後可能會帶來的財務風險而未雨綢繆，做出部署。

愛護家園，環境保護

資源回收與清潔能源

在資源回收方面，我們採取了以下舉措：



與多家社會公益組織和街道社區合作，在園區內設置了舊物回收箱，方便居民投放廢舊物品。回收的物品經過專業機構的統一處理，進行清潔和翻新，然後進行捐贈，使這些物品得到再次利用，減少浪費。



對於在日常服務中產生的廢舊物資，如紙箱、礦泉水瓶、易拉罐等可再資源，我們採取委託第三方單位收購或由專業團隊進行處置的方式進行處理。確保廢舊物資得到合理的回收和再利用，減少對環境的負擔。



在綠城生活APP搭建了一個業主交流平台，讓業主可以在平台上進行舊物置換。鼓勵業主們將不再需要的物品與其他人進行交換，從而實現資源的再次利用。此外，我們還定期在線下開展幸福市集、跳蚤市場等活動，為業主提供一個交換物品的平台，進一步促進資源的循環利用。

本集團積極踐行綠色能源和節能環保的理念，截至報告期末，我們在42個項目中，已使用太陽能發電系統和太陽能熱水系統。充分利用清潔、可再生的能源，減少對傳統能源的依賴。這一舉措不僅有助於節約能源，還能減少因燃燒化石燃料產生的有害物質，改善空氣質量。

本集團珍惜水資源，在216個項目中採用了雨水回用或中水回用系統。通過收集和利用雨水，減少對自來水的需求，降低水資源的消耗。同時，中水回用系統將廢水進行處理後再次利用，實現了水資源的循環利用，進一步節約了水資源。未來，我們將繼續加大投入，不斷探索和應用新的綠色能源和節能環保技術，推動更多項目實現可持續發展。

綠色建造

本集團有序推進綠色建築工作，加大在非住板塊綠色認證工作，2023年共有5個在管項目獲得綠色建築認證，並收穫7個獎項。這些項目在設計、施工和運營等各個環節都遵循了嚴格的綠色標準，致力於降低能耗、減少排放、提高資源利用效率。截至報告期末，在管非住板塊經認證的綠色建築面積達1,077,374平方米。這些綠色建築不僅為人們提供了健康、舒適的生活和工作環境，還有助於改善城市生態環境，提升城市可持續發展水平。

逐綠而行 低碳運營

環境政策

身為對社會和環境負責的企業公民，本集團深知自己對環境保護的責任。本集團在日常運營和發展過程中，持續強調環境保護的重要性，積極踐行綠色低碳發展戰略，盡量降低業務發展對環境帶來的負面影響，同時發揮積極的影響。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》等對集團發展有重大影響的法律法規，不斷提高集團的環境保護效益。

綠城服務是以服務為主的經營性企業，不存在重污染、高排放的生產型活動。我們主要依照物業服務合同和管理制度對物業實行管理，對環境及天然資源的影響較小，也基本不涉及向水及土地的排污。報告期內，我們遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國水法》等，維護全體業主的利益和社會公共利益。但是改善園區環境是集團服務範圍的主要內容，是保障業主的生活、工作環境，滿足國家法規要求，提高企業核心競爭力和可持續發展的重要組成部分，因此集團在日常工作中開展對環境風險的識別，消除園區存在的環境問題，並獲得了GB/T24001:2016/ISO14001:2005環境管理體系認證。

能源管理平台開發

對於物業管理中多業戶寫字樓、以及項目公共能耗，綠城服務工程技術中心研發了能耗管理平台，支持選擇各分項、各能源類型可視化分析，輸出各種統計報表，實現了能源管理全面化、基礎設施智能化、管理運營高效化、規劃投產全鏈化和數據一體化。

能源與排放物管理

綠城服務的運營範圍主要為辦公室，故此我們沒有有害廢棄物產生。我們辦公室只產生少量來自員工在辦公室的日常垃圾，並對本集團整體的可持續發展沒有重大影響，而有關的無害廢棄物全部由清潔人員收集及棄置，然後由地方衛生局處理，故此未有作數據紀錄。另外，集團旗下所有物業和辦公室均設有回收箱，向員工和顧客推廣垃圾分類意識。

集團深知淡水資源的短缺及節約水資源的重大意義，重視環境保護要求，嚴格遵守相關規定，持續建設綠色體系，在已有基礎上持續認證通過了GB/T23331-2020/ISO50001:2018 RB/T107-2013，所用的多項設備獲得了中國節能產品認證證書。除此之外，集團在進行小區環境日常運維作業時，通過科學養護、人機結合等方式合理減少換水頻率、降低人工勞動強度、提高工作效率，達到環境、社會、經濟效益三重目標。嚴格明確的綠色管理體系不僅體現出了集團對於環境保護的重視，還體現出了集團身為行業領航者的責任擔當。




愛護家園，環境保護

本集團的耗水量統計如下：

		2023年	2022年
	總耗水量(立方米)	46,595.00	45,990.00
	耗水密度(立方米/每人民幣百萬元營收)	2.68	3.10

本集團以使用市政供水為主，在部分有條件的項目上使用雨水、河水、中水，在求取適用水源上並無問題。

本集團的溫室氣體排放情況如下：

排放物來源	2023年	2022年	
	範圍一：直接排放 ³ (噸二氧化碳當量)	28.52	42.36
	範圍二：間接排放 ⁴ (噸二氧化碳當量)	560.58	546.57
	溫室氣體排放合計(噸二氧化碳當量)	589.10	588.93
	溫室氣體排放強度(噸二氧化碳當量/每人民幣百萬元營收)	0.03	0.04

綠城服務是以服務為主的經營性企業，主要依照物業服務合同和管理制度對物業實行管理，除了能源和水資源外，我們不存在其他原材料的使用。




³ 直接溫室氣體排放量：集團汽油消耗量乘以對應的排放因子，排放因子參考①《中國能源統計年鑑》②《IPCC2006》。

⁴ 間接溫室氣體排放量：集團外購電力用量乘以對應排放因子，排放因子參考生態環境部《關於做好2022年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》。

節能減排

隨着「十四五」規劃中確定碳中和目標，集團作為負責任的企業，我們做出一切努力控制溫室氣體排放，實現對保護環境方面的持續承諾。集團從員工教育着手，宣揚「齊心減碳，從能源節約開始」。我們於辦公室的照明系統開關、空調系統開關、複印機及會議房間等，張貼節省用電標誌，希望能培養員工節約用電的習慣。員工在非辦公時都會自動自覺地把計算機及其他相關的辦公設備關掉，這正彰顯了節省用電標誌的成效。此外，集團還考慮到員工上下班所用之交通工具與日常的能源耗用量息息相關，尤其是汽車的燃油用量，因此，我們鼓勵員工盡量乘搭公共交通工具上下班，以代替私家車及提供並鼓勵員工使用視頻及電話會議系統，以減少商旅出差及其相關交通運輸引致的溫室氣體排放。

報告期內，我們設置了以下能源管控目標：項目公共能耗按月度進行抄表並上傳能源管理平台，每月進行能耗比對，對能耗的異動情況進行原因分析、採取糾正措施及預防措施，能耗分攤項目按照集團要求或合同要求進行公示，且定期上報至分子公司工程技術部備案。本集團的能源使用情況如下：

	2023年	2022年	
	汽油(升)	13,006.80	19,319.40
	電力(兆瓦時)	982.96	940.74
	綜合能源耗用 ⁵ (兆瓦時)	1,096.57	1,172.04
	能源耗用強度(兆瓦時/每人民幣百萬元營收)	0.063	0.079



⁵ 綜合能源耗用根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T2589-2020)》中的換算因子計算所得。

《環境、社會及管治報告指引》索引表

《環境、社會及管治報告指引》		章節
主要範疇A. 環境		
層面A1: 排放物		
	一般披露	愛護家園，環境保護
A1	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。	
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	愛護家園，環境保護
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)。	愛護家園，環境保護
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)。	註1
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)。	註1
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。	愛護家園，環境保護
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。	註1
層面A2: 資源使用		
	一般披露	愛護家園，環境保護
A2	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	
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)。	愛護家園，環境保護
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	愛護家園，環境保護
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。	愛護家園，環境保護
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。	愛護家園，環境保護
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。	註1

層面A3：環境及天然資源

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。	愛護家園，環境保護
----	---------------------------------	-----------

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。	愛護家園，環境保護
------	-----------------------------------	-----------

層面A4：氣候變化

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。	愛護家園，環境保護
----	--	-----------

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。	愛護家園，環境保護
------	----------------------------------	-----------

主要範疇B. 社會

僱傭及勞工常規

層面B1：僱傭

B1	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。	以人為本，攜手並進
----	--	-----------

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。	以人為本，攜手並進
------	----------------------------------	-----------

B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	以人為本，攜手並進
------	-----------------------	-----------

層面B2：健康與安全

B2	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。	以人為本，攜手並進
----	---	-----------

B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	以人為本，攜手並進
------	---------------------------	-----------

B2.2	因工傷損失工作日數。	以人為本，攜手並進
------	------------	-----------

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。	以人為本，攜手並進
------	------------------------------	-----------

《環境、社會及管治報告指引》索引表

《環境、社會及管治報告指引》		章節
層面B3：發展及培訓		
	一般披露	以人為本，攜手並進
B3	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。	
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	以人為本，攜手並進
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。	以人為本，攜手並進
層面B4：勞工準則		
	一般披露	以人為本，攜手並進
B4	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。	
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	以人為本，攜手並進
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	以人為本，攜手並進
營運慣例		
層面B5：供應鏈管理		
	一般披露	責任聚焦，心系客戶
B5	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	責任聚焦，心系客戶
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法。	責任聚焦，心系客戶
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。	責任聚焦，心系客戶
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。	責任聚焦，心系客戶

《環境、社會及管治報告指引》		章節
層面B6：產品責任		
	一般披露	責任聚焦，心系客戶
B6	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。	
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。	註2
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	責任聚焦，心系客戶
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	責任聚焦，心系客戶
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	註2
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	合規管治，誠信經營
層面B7：反貪污		
	一般披露	合規管治，誠信經營
B7	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。	
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。	合規管治，誠信經營
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	合規管治，誠信經營
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規管治，誠信經營

《環境、社會及管治報告指引》索引表

《環境、社會及管治報告指引》		章節
社區		
層面B8：社區投資		
	一般披露	責任聚焦，心系客戶
B8	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。	
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)。	責任聚焦，心系客戶
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	責任聚焦，心系客戶

註1：本集團的經營不涉及重工業生產，無有害廢棄物的排放和包裝材料的使用；無害廢棄物與在管項目業主的生活垃圾難以區分，排放量與在管項目的規模業主數量緊密，本報告年度未進行統計。

註2：本集團本報告期無相關情況，該指標不適用。

真
誠
·
善
意
·
精
緻
·
完
美

香港辦事處：香港上環德輔道中317&319號啟德商業大廈16樓1607-08室

集團總部：中國浙江省杭州市西湖區文一西路767號西溪國際商務中心B座

電郵：ir@lvchengfuwu.com

官網：www.lvchengfuwu.com