

服務成就美好生活

# 碧桂園服務控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司) 股份代號: 6098

## 環境、社會及管治報告 2023 年

目錄

一、	關於本報告.....	2
二、	主席寄語.....	3
三、	關於本集團.....	5
四、	年度專題.....	17
五、	可持續發展管理.....	21
六、	利益相關方參與.....	30
七、	品質·打造貼心服務.....	33
八、	包容·煥發團隊生機.....	61
九、	合作·攜手夥伴共贏.....	72
十、	低碳·堅持綠色運營.....	77
十一、	和諧·共創美好社會.....	91
附錄一：	關鍵績效指標索引.....	97
附錄二：	政策及適用法律法規列表.....	103
附錄三：	《ESG 報告指引》內容索引.....	109



## 一、關於本報告

### 1. 報告簡介

碧桂園服務控股有限公司（「本公司」或「碧桂園服務」）連同其附屬公司（統稱「本集團」、「集團」或「我們」）欣然發佈第六份《環境、社會及管治報告》（「本報告」），旨在以透明公開的方式披露本集團在環境、社會及管治（Environmental, Social and Governance, 「ESG」）方面的投入和績效表現，以回應各利益相關方對於本集團可持續發展管理的關注與期望。

### 2. 報告範圍

本報告的報告期間為 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日（「本報告期內」或「本年度」），部分內容向報告期間前後適度延伸。

除非另有說明，本報告闡明本集團整體業務範圍<sup>1</sup>所涉及重大可持續發展範疇的風險、機遇以及相應的管理方針、實踐和績效。其中，本報告披露的經濟和社會關鍵績效指標涵蓋整體業務範圍；而環境關鍵績效指標<sup>2</sup>則僅納入總部、部分中國各級子公司辦公區域及已交樓並由本集團完全接管的項目。隨著本集團可持續發展工作的不斷深化和內部數據收集程序的持續完善，本集團未來將逐步擴展披露範圍的廣度和深度。

### 3. 報告標準

本報告遵照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」或「聯交所」）頒佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》（「《ESG 報告指引》」）載列的所有條文。本報告附錄詳列《ESG 報告指引》內容索引，以便讀者快速查詢。

除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

### 4. 報告原則

本集團按照聯交所《ESG 報告指引》中的「重要性」、「量化」、「平衡」和「一致性」原則披露本集團的 ESG 管理績效。本報告通過重要性議題分析評估回應「重要性」原則；以量化數據列表回應「量化」原則；並確保報告的披露範圍與匯報方法每年保持大體一致，以回應「一致性」原則；同時通過對負面議題及不良績效的檢討，回應「平衡」原則。

### 5. 信息來源

本報告披露信息來自集團正式文件、統計數據或公開數據，並經內部監督機制審定。本集團董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

### 6. 發佈方式

本報告以中、英文兩種文字編製，以電子形式發佈，並已上載至碧桂園服務官方網站 <https://www.bgyfw.com/cn/investor-esg.html> 和香港聯交所披露易網站 [hkexnews.hk](http://hkexnews.hk)。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版為準。

<sup>1</sup> 本集團整體業務範圍是指本集團擁有的六條主要業務線：(i) 物業管理服務，(ii) 社區增值服務，(iii) 非業主增值服務，(iv) 「三供一業」業務（現時包括物業管理服務及其他相關服務與供熱業務），(v) 城市服務，及(vi) 商業運營服務。

<sup>2</sup> 2023 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍包括：集團總部辦公區域、29 個區域公司/城市公司辦公區域，及其轄下共 1,576 個項目公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及所有非外包員工食堂。

## 二、 主席寄語

本人謹代表碧桂園服務，欣然提呈本集團第六份《環境、社會及管治報告》，向各位匯報我們在可持續發展管治、營運責任、服務品質、環境保護、員工關懷、供應商管理及社區建設等方面的承諾和表現。我們始終秉持可持續發展理念，不斷探索獨具碧桂園服務特色的可持續發展體系，為集團高質量發展注入源源不斷的動力。

2023年是碧桂園服務自創立以來的第32周年，也是集團砥礪前行、不斷超越的重要一年。這一年，集團與國家同頻共振，積極響應號召，勇擔社會責任。集團致力於為客戶提供卓越服務並創造價值，不斷升級服務品質，提高客戶滿意度，推動運營與業務的數字化發展。集團亦關注業務對環境的影響，積極打造人與自然和諧共生的低碳社區。同時，集團重視人才發展體系的建設，為集團的可持續發展提供有力的人才保障。

**我們堅持精益求精，以品質服務成就美好生活。**我們以客戶滿意度為驅動，聚力服務品質的主動提升；我們圍繞服務痛點，針對性地提升客戶體驗；我們堅持「1+N+X」的社區增值發展戰略，進一步聚焦戰略型業務，加強能力建設；我們持續投入社區改造，煥新客戶居住體驗，同時通過完成對開展潛在風險源的整改、開展大型消防及對電梯的安全演練等舉措，全面守護業主安全；我們深化「紅心碧海」社區共治模式，以黨建引領物業管理服務升級，助力打造共建、共治、共享的社區治理新格局。

**我們依託數智賦能，持續探索物業管理新模式。**我們加大對數字化的投入，以數智化服務助力服務品質與管理效能的提升；我們優化智慧運營體系建設，推進組織與業務模式的線上轉型，並推進區域數字化能力發展，助力智慧科技成果有效落地運營；我們深耕智慧物業，向社區居民提供集購物、保潔、洗護、維修等線上一體化服務，為業主美好生活、品質生活提速。

**我們堅持以人為本，對每一位員工給予充分的重視與關懷。**我們注重合規僱傭，用心保護員工的合法權益，力求為員工提供平等廣闊的發展平台；我們完善人才培養體系建設，持續強化基層員工培養，新員工培訓覆蓋率達100%；我們關注員工身心健康，通過加強安全宣貫與安全培訓全力保障員工安全；我們積極開展員工溝通與關懷工作，通過各項主題活動為員工營造溫馨、和諧的企業氛圍。

**我們用心打造責任供應鏈，攜手合作夥伴共同進步。**我們持續加強供應商全生命周期管理，注重供應商環境與社會風險管控，致力與供應商建立互利共贏的合作關係；我們積極參與行業交流，學習並分享物業行業的優秀實踐，推動行業優質發展。

**我們將可持續理念融入物業管理實踐，為構建美麗中國貢獻力量。**我們製定節水、減廢、能源使用、減排四大發展目標，通過加強水資源管理、節約能耗、垃圾分類、資源回收利用等舉措推動目標達成；我們倡導綠色物業，推出「碧消碳」計劃，舉行商寫項目綠色環保公益主題月活動，深化綠色節能實踐；我們發起「鯽夢中華，長江有魚」放流保護計劃，為生物多樣性保護貢獻力量；我們健全極端天氣應急處理機制，持續提升氣候風險抵禦力。

**我們踐行公益為美的社會理念，積極承擔企業社會責任。**我們主動參與抗災救災，支援地震災區、參與除雪行動，幫助解決公眾困難；我們助力鄉村振興，以直播帶貨、消費助農等方式帶動

農民增收致富，幫扶累計成交額已突破 4,668 萬元；我們致力於構建和諧社區，探索「物業+養老」模式，提供社區公益服務，並積極參加各類公益慈善活動和志願者服務活動，用行動詮釋社會責任。

展望未來，我們將堅守初心，秉持「一切以業主為中心」的服務理念，提升服務品質，創新服務模式，為廣大業主提供更加優質、高效的物業服務。我們將繼續把可持續發展理念融入企業的運營之中，並進一步深化構建 ESG 戰略，升級可持續發展體系，將 ESG 理念與業務做更為扎實、緊密的結合。碧桂園服務關注所有利益相關方的利益，努力成為一家陽光、透明、有擔當的企業。同時，我們將以更加堅定的步伐，勇立時代潮頭，勇擔社會責任，為實現美好未來的願景而不懈努力。

希望社會因我們的存在而變得更加美好。

我們要做有良心有社會責任感的陽光企業。

楊惠妍

董事會主席

### 三、關於本集團

碧桂園服務控股有限公司（股份代號：6098.HK）是中國領先的覆蓋多元化業態的綜合服務運營商，創立於 1992 年，業務涵蓋包括住宅、商業物業、寫字樓、產業園、多功能綜合樓、政府大樓、醫院、學校及其他公共設施，如機場航站樓、高速公路服務站、文旅景區等多種業態。本集團堅持以人為本，持續優化服務體驗，積極探索服務邊界，秉持「服務成就美好生活」的品牌使命，倡導「專業、真心、創新、誠信、業績」的企業文化，通過開拓新服務，發展新科技，打造新生態，創造多元價值，建立讓客戶信賴的服務品牌，持續為人們提供全程無憂的服務，提升生活品質，促進資產增值，推動社會人文素質進步。

**7,345 項**

共管理 7,345 項物業項目

**1,633.0 百萬**  
平方米

**956.9 百萬平**  
方米

除「三供一業」業務外，合同管理面積及收費管理面積為 1,633.0 百萬平方米及 956.9 百萬平方米

**24,698.5 百萬**  
元

物業管理服務實現收入約 24,698.5 百萬元

**3,752.9 百萬元**

社區增值服務實現收入約 3,752.9 百萬元

本年度，本集團將「穩中求進 以進促穩」作為整體方針，堅持長期主義，並形成「以住宅物業為核心 孵化戰略型業務」的業務發展戰略，以此推進集團業務的高質量發展。未來，本集團將持續堅持「員工第一，客戶導向，回歸商業本質」，以構建集團的長期競爭力，激發員工的創造力，並贏得客戶的信任和 support，從而實現集團的可持續發展。

本集團主要的業務線包括：(i)物業管理服務，(ii)社區增值服務，(iii)非業主增值服務，(iv)「三供一業」業務，(v)城市服務及(vi)商業運營服務，構成我們向客戶提供的綜合服務並覆蓋整個物業管理價值鏈。

#### 1. 品牌文化

##### 企業願景

致力於成為國際領先的新  
物業服務集團

##### 品牌願景

為人們提供全程無憂的服務  
提升生活品質  
促進資產增值  
推動社會人文素質進步

##### 品牌使命

服務成就美好生活

##### 品牌價值觀

專——用專業做事  
心——用真心服務  
創——用創新進步  
誠——用誠信取信  
績——用業績證明

2. 年度大事記



廣東省人力資源和社會保障廳聯合南方都市報發起的「南粵家政」高質量發展深調研——中央、省、市媒體采風行走進佛山市，先後調研本集團鳳凰到家與豐收街基層服務站，觀察佛山市如何把「南粵家政」工程落到細節實處、實現便民惠民。



本集團全面落地新鳳凰管家帶教機制。



本集團發佈 2022 年年度業績。報告期內，本集團收入由 2021 年同期約人民幣 288.4 億元增至約人民幣 413.7 億元，增幅約 43.4%；毛利由 2021 年同期約人民幣 88.6 億元增至約人民幣 102.6 億元，增幅約 15.7%；股東應占核心淨利潤由 2021 年同期約人民幣 46.1 億元增至 50.2 億元，增幅約 9.0%；董事會建議宣派末期股息每股人民幣 14.40 分及特別股息每股人民幣 22.81 分，以答謝全體股東對本公司的不懈支持與信任。

財務摘要	2022年	2021年	變動
	(人民幣億元，除非另有說明)		
收入	413.7	288.4	+43.4%
毛利	102.6	88.6	+15.7%
淨利潤	50.2	46.1	+9.0%
每股應佔核心淨利潤	2.01	1.88	+6.9%
每股應佔特別股息	22.81	-	-
每股應佔股息	37.21	18.88	+95.5%
每股應佔現金股息	14.40	14.40	0%
每股應佔特別股息	22.81	0	-
每股應佔股息總額	37.21	14.40	+159.8%
每股應佔現金股息	14.40	14.40	0%
每股應佔特別股息	22.81	0	-
每股應佔股息總額	37.21	14.40	+159.8%

董事會建議宣派末期股息每股人民幣 14.40 分及特別股息每股人民幣 22.81 分。每股現金股息將派發予截至 2022 年 12 月 31 日名列股東名冊之人士。特別股息將派發予截至 2023 年 1 月 15 日名列股東名冊之人士。詳情請參閱本公司 2022 年年度報告。

碧桂園服務於佛山順德舉辦 2023 年股東週年大會，所有議案均得以順利通過。



本公司聯合清華大學 21 世紀發展研究院、清華大學國強研究院在鄭州黃河迎賓館舉辦了中國城市治理與高質量發展（鄭州）高峰論壇暨碧桂園服務第 3 屆城市服務開發者大會。碧桂園服務聯合清華大學智庫，首次發佈城市治理與公共服務指數標準和榜單，並公佈城市合夥人 3.0 計劃。



碧桂園服務以「罽夢中華，長江有魚」為主題，攜手廣東省國強公益基金會在全國近 3000 個社區共同舉辦「我愛你，也愛這多樣的地球，我為生物多樣性代言」主題社區文化公益活動。



全國總工會在北京召開 2023 年慶祝「五一」國際勞動節暨全國五一勞動獎和全國工人先鋒號表彰大會，本集團高級經理蒙瑞先生被授予「全國五一勞動獎章」。



本集團開展首屆區域數字化專家認證集訓活動。



本集團管理報表系統全面推廣，首次打通前端業務系統，本集團實現業務財務一體，實現 T+1 日集成經營報表，為本集團發展提供有效價值支持。





本集團發佈 2023 年中期業績並召開業績發佈會。截至 2023 年 6 月 30 日止六個月，本集團實現營業收入人民幣 207.33 億元，毛利約為人民幣 51.58 億元；公司股東應占核心淨利潤約為人民幣 26.15 億元。



徐彬淮先生獲委任為碧桂園服務執行董事、總裁、授權代表、環境、社會及管治委員會主席及於香港接收法律程序文件之代理人，同日，黃鵬先生獲委任為碧桂園服務執行總裁。

碧桂園服務 碧桂園服務控股有限公司 碧桂園服務集團有限公司  
 COUNTRY GARDEN SERVICES HOLDINGS COMPANY LIMITED  
 碧桂園服務控股有限公司  
 (香港聯合交易所有限公司)  
 (股票代號：9099.HK)  
 執行董事、總裁、授權代表、環境、社會及管治委員會主席及於香港接收法律程序文件之代理人  
 徐彬淮先生  
 執行董事、總裁、授權代表、環境、社會及管治委員會主席及於香港接收法律程序文件之代理人  
 黃鵬先生

8月

2023 年度「煥然立新 聚力前行」企業管家賦能集訓於順德新能源小鎮圓滿結業，各單位企業管家客服共 46 人齊聚參訓。



9月

本集團執行董事、總裁徐彬淮先生受邀出席由廣東省住房和城鄉建設廳指導、廣東省物業管理行業協會主辦的以「凝聚力量 洞察未來」為主題 2023 全省物業大會暨第五屆廣東物企綜合實力研究成果發佈會並發表《持續刷新》的主題演講。同時，本次大會特別舉行了省協會新設立專業委員會的牌匾和聘書頒發儀式，碧桂園生活服務首席市場官兼城市服務集團總裁汪英武先生於本次獲聘為廣東省物業管理行業協會城市服務專業委員會主任，共同帶領廣東城市服務創新。

10月



本集團與國台酒業集團戰略合作發佈會暨「健康飲酒進家庭」項目啟動儀式在廣州舉行。

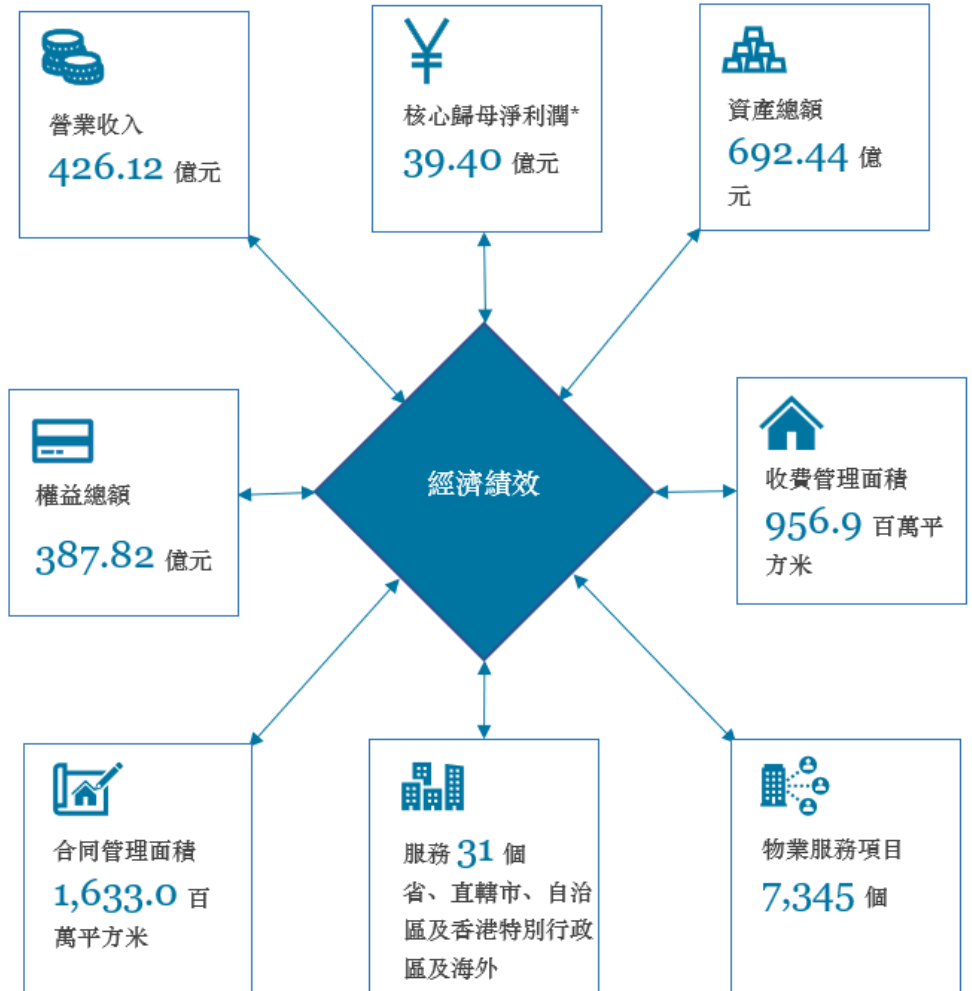


11月

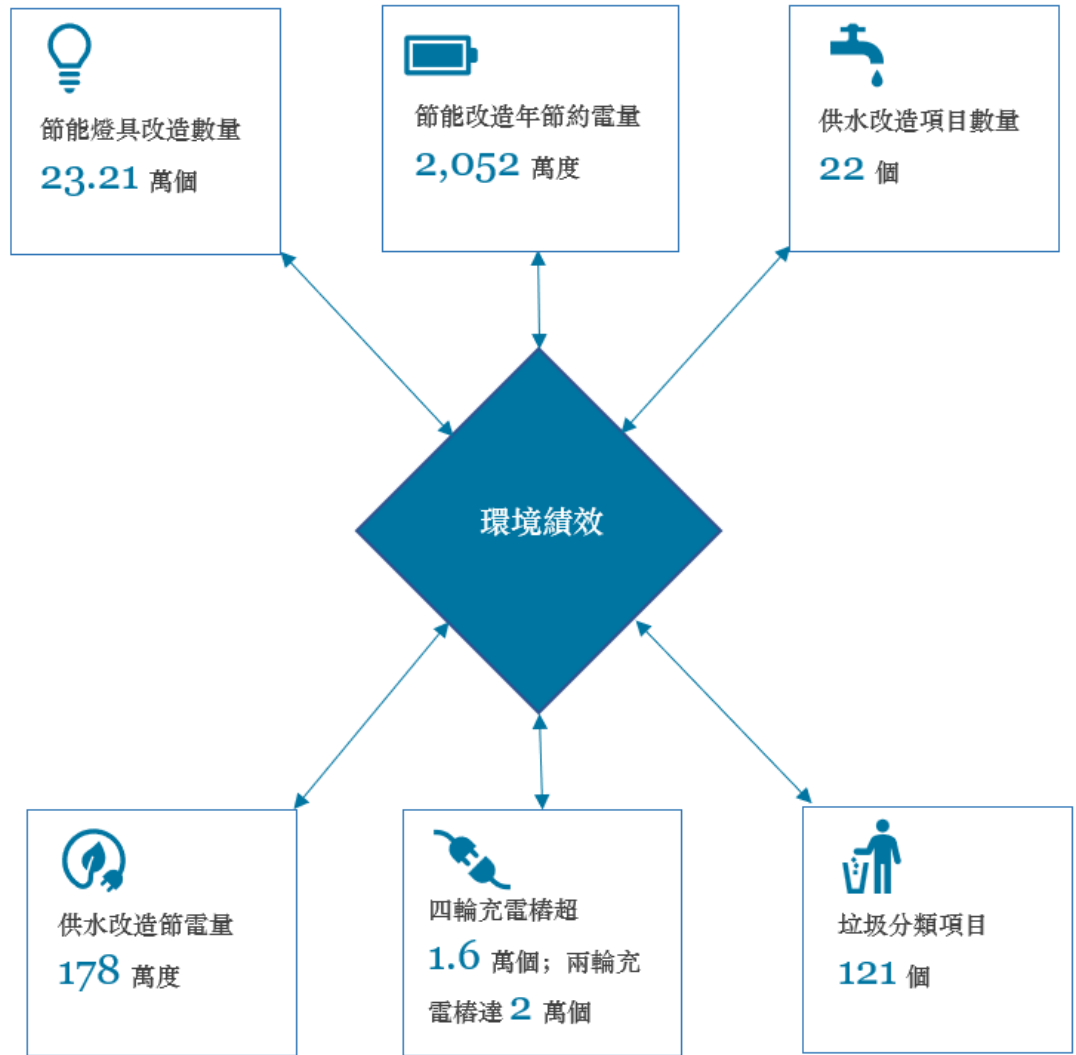


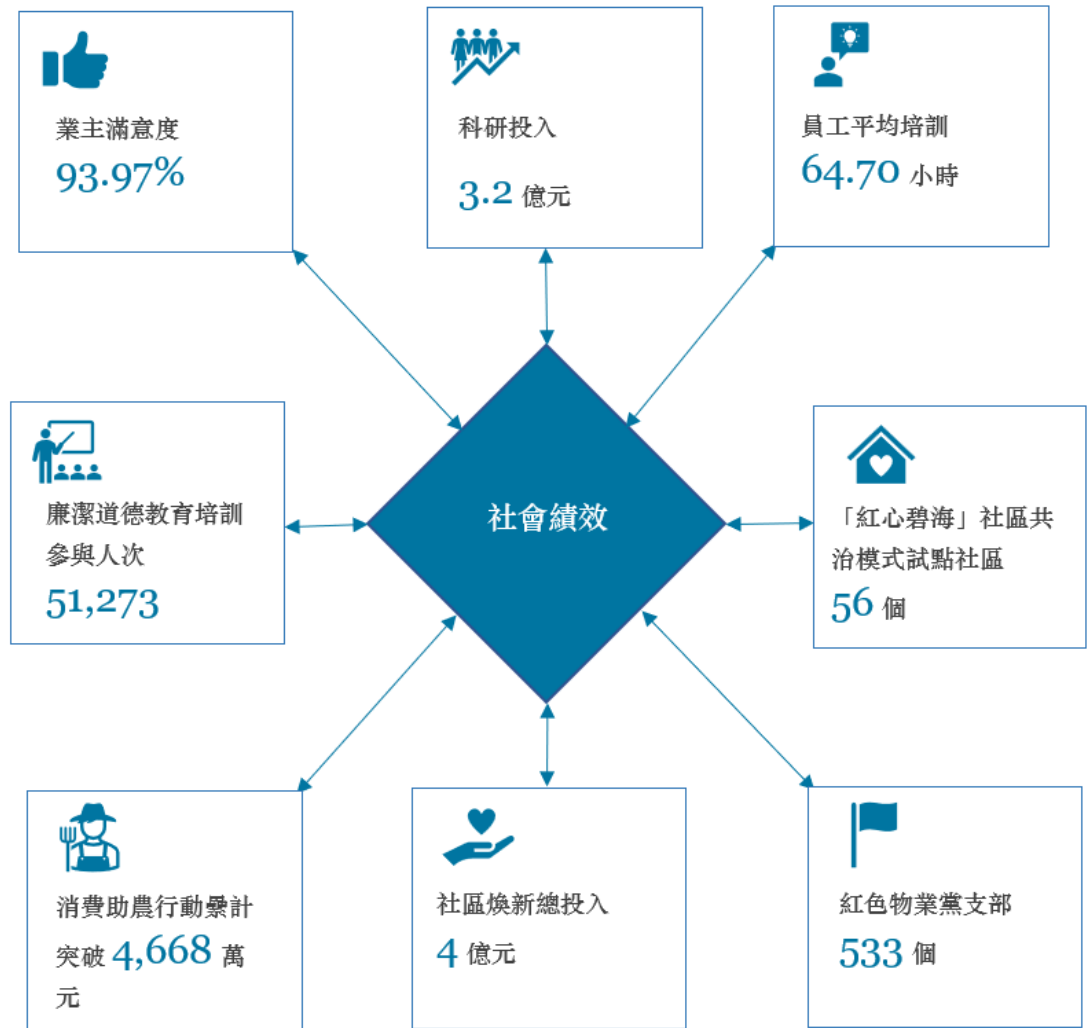
12月

3. 年度 ESG 關鍵績效



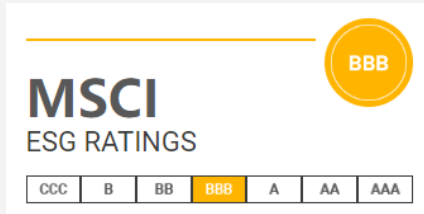
\*剔除可換股債券計提的借款成本、購股權開支、按公允價值計量且變動計入損益的金融資產未實現的損益、收併購帶來的無形資產—合同及客戶關係、保險經紀牌照及品牌的攤銷成本、商譽及其他無形資產減值、向第三方提供的股權質押貸款減值、處置子公司收益／（損失）、對外擔保預計損失及應收關聯方款項減值後歸屬於本公司股東的核心淨利潤。





## 4. 榮譽

### 1) ESG 評級及指數



MSCI ESG 評級 **BBB 級**<sup>3</sup>



Sustainalytics ESG 風險評級為「**低風險**」<sup>4</sup>  
11.5/100（分數越低，風險越小）  
2023、2024 年連續兩年獲得  
「亞太區域 ESG 最高評級企業」

評分為 **46 分**（分數越高，表現越佳）

入選 S&P Global LargeMidCap ESG 指數



「**富時羅素社會責任指數系列**」成份股<sup>5</sup>

彰顯資本市場對本集團 ESG 管理能力的肯定

<sup>3</sup> THE USE BY COUNTRY GARDEN SERVICES HOLDINGS COMPANY LIMITED OF ANY MSCI ESG RESEARCH LLC OR ITS AFFILIATES ("MSCI") DATA, AND THE USE OF MSCI LOGOS, TRADEMARKS, SERVICE MARKS OR INDEX NAMES HEREIN, DO NOT CONSTITUTE A SPONSORSHIP, ENDORSEMENT, RECOMMENDATION, OR PROMOTION OF COUNTRY GARDEN SERVICES HOLDINGS COMPANY LIMITED BY MSCI. MSCI SERVICES AND DATA ARE THE PROPERTY OF MSCI OR ITS INFORMATION PROVIDERS, AND ARE PROVIDED 'AS-IS' AND WITHOUT WARRANTY. MSCI NAMES AND LOGOS ARE TRADEMARKS OR SERVICE MARKS OF MSCI.

<sup>4</sup> 版權所有 ©2024 Sustainalytics。

<sup>5</sup> FTSE Russell (the trading name of FTSE International Limited and Frank Russell Company) confirms that Country Garden Services Holdings Company Limited has been independently assessed according to the FTSE4Good criteria, and has satisfied the requirements to become a constituent of the FTSE4Good Index Series. Created by the global index provider FTSE Russell, the FTSE4Good Index Series is designed to measure the performance of companies demonstrating strong Environmental, Social and Governance (ESG) practices. The FTSE4Good indices are used by a wide variety of market participants to create and assess responsible investment funds and other products.

## 2) 榮譽及獎項

### 可持續性（部分）



榮獲 2023ESG 暨上市物企可持續發展高峰論壇「億翰 ESG 評級 AA 級別」

### 社會責任（部分）

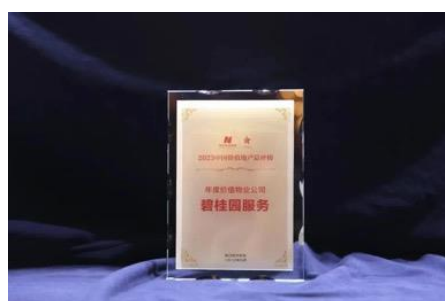


榮獲共青團中央、住房和城鄉建設部頒發的「第 21 屆全國青年文明號」（二星級）、廣東省物業管理行業協會頒發的「誠信標杆企業」等稱號

綜合營運（部分）



**622 項**  
截至 2023 年  
12 月 31 日，  
累計獲得 622  
項國家級/行  
業協會/機構  
榮譽



榮獲「2023 中國物業服務百強企業第一名」、「2023 中國物業管理上市  
公司 20 強第一名」、「2023 中國物業企業綜合實力 TOP1」等多個  
獎項

**791 項**  
截至 2023 年  
12 月 31 日，  
累計獲得 791  
項省級榮譽



獲評廣東省物業管理行業協會頒發的「2023 廣東省物業服務綜合發展實力企業」榮譽稱號

**2,514 項**  
截至 2023 年  
12 月 31 日，  
累計獲得  
2,514 項市級  
榮譽



獲評億翰智庫、億翰物研頒發的「2023 中國物業服務廣州市服務力優質企業」榮譽稱號



3) 體系認證

本集團高度重視精益化管理和體系化建設，已獲得國內外認可的品質管理體系、環境管理體系以及職業健康安全管理体系三大認證。

GB/T 19001-2016

ISO 9001:2015

品質管理體系



GB/T 24001-2016

ISO 14001:2015

環境管理體系



GB/T 45001-2020

ISO 45001:2018

職業健康安全管理体系



## 四、年度專題

### 1. 多方攜手，匯聚社區治理新合力

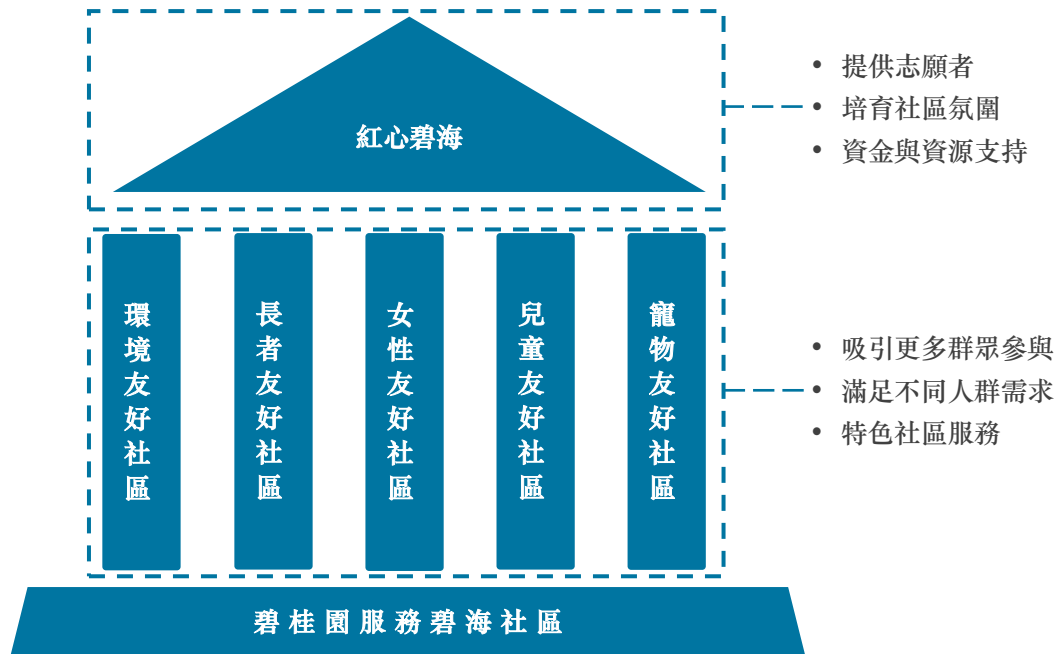
在基層治理邁向多方參與、多元共治的大背景下，本集團推出「紅心碧海」紅色物業服務品牌，打造「1313」社區共治模式，引導資源向基層傾斜、力量向基層下沉、服務向基層聚集，打通「社區-物業-居民」的溝通壁壘，推動社區公共事務得到持續、高效解決，為城市治理提供堅強組織保障。



注：羅伯特議事機制是一種旨在確保會議討論高效、公正且有序的議事規則和方法，其核心思想在於讓每個參與者擁有平等的發言權利，通過公正、有序的辯論和表決過程，形成集體的意志和決策。

**1000+** 名  
**747** 名

截至 2023 年 12 月 31 日，「紅心碧海」已經培育出 1,000+ 名志願先鋒服務隊成員，其中黨群樓長信息員 747 名



「紅心碧海」紅色物業服務品牌

截至 2023 年 12 月 31 日，「紅心碧海」社區共治模式已在全國 56 個試點社區落地，共招募活躍樓長及志願者 1000+ 人，開展三方共同參與的議事會議 117 場，與政府、業主共創議題解決方案 87 個，服務覆蓋業主戶數超 63,000，不斷形成社區、物業、居民多方共治、協同發展的良好局面，助力居民的獲得感、幸福感、安全感不斷提升。

### 🏠 多方協商，解決社區頑疾：非機動車停放治理

2023 年 6 月，本集團富力現代城市廣場項目召開紅心碧海議事會議，業主樓長、社區及物業共同商討非機動車亂停放問題，最終形成宣傳與糾查並舉的聯合共治方案。一方面，樓長通過志願服務活動宣傳電動自行車相關法律法規和科普知識，提高居民群眾消防安全意識和能力；另一方面，業主樓長、社區及物業三方成立巡邏小組，定期進行安防巡查，提醒業主合理控制充電時間並加強自查自驗，並規整違規停放車輛，實現社區電動車有序停放。

#### 🔗 利益相關方說

現在走在社區內，路面乾淨整潔，電動車沿消防安全線有序停放，車棚裡還有滅火器材，看著就安心。

——富力現代城市廣場居民



議事會議現場



非機動車治理後停放現狀

### 🏠 聚光成炬，發揮業主能量：社區照明系統改造

2023 年 3 月，本集團武漢碧桂園生態城項目召開紅心碧海議事會議，商討社區業主鄭先生提出的照明優化方案。原先的手動開關加聲光控照明系統容易導致夜晚噪音問題，鄭先生根據自身多年工作經驗，建議將照明系統改造為人體感應模式，不僅照明高效精準，也實現節約能源。該方案局部試點後，得到業主樓長的一致認可和社區居民們廣泛好評，最終在全社區內推廣，為社區居民帶來便利。

#### 🔗 利益相關方說

沒想到我的專業真的能在社區派上用場！原本還擔心大家覺得我們多管閒事，做了這個微改造之後被大家點讚，我們也更有動力繼續做這個樓長、參與社區共治了。

——武漢碧桂園生態城業主鄭先生



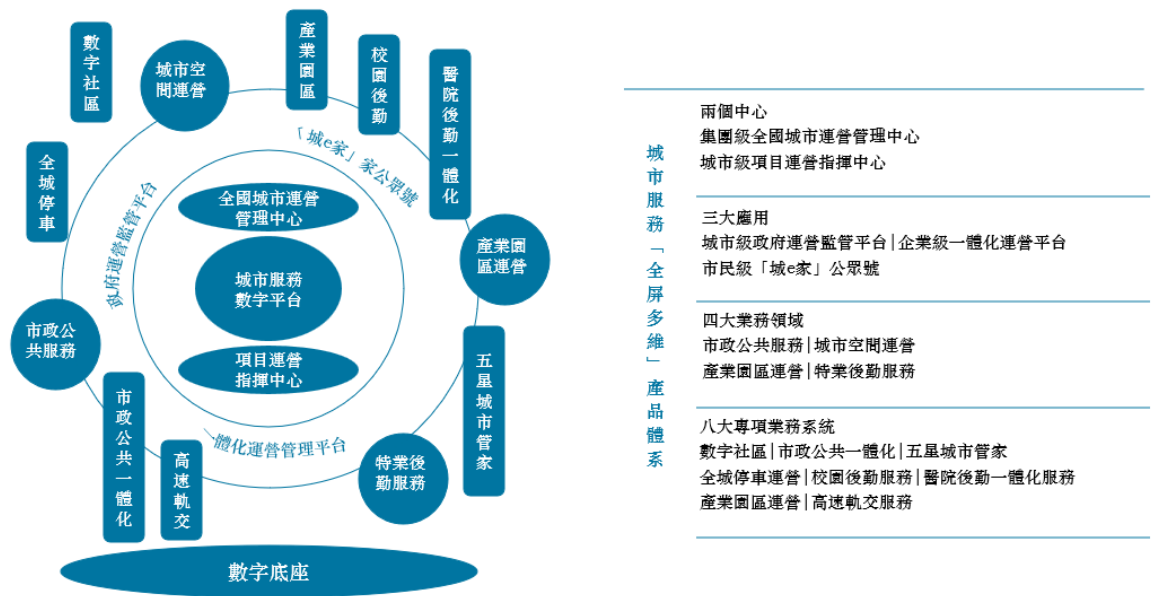
議事會議現場



照明開關改造前後對比圖

## 2. 數智賦能，探索城市治理一體化

「十四五」規劃明確提出，要提升城市智慧化水平，推行城市樓宇、公共空間、地下管網等「一張圖」數字化管理和城市運行一網統管。本集團順應城市發展新理念新趨勢，將物業服務社區的管理模式延伸到城市層面，將城市整體作為一個「大物業項目」，依託城市服務「全屏多維」產品體系，通過專業服務和智慧平台，實現政府監管、科學決策、專業服務、智慧管理、市民參與、多方共治的融合局面，助推城市轉變發展方式，實現高品質發展。



城市服務「全屏多維」產品體系

同時，為提升城市服務效能，本集團構建城市運營數字指揮中心，通過城市大管家平台實現標準化服務與智慧化運營相結合，致力打造高水平、高品質的智慧城市服務，為城市治理賦能。

## 城市大管家平台

城市大管家平台是為適應市政道路保潔、綠化養護、河涌漂浮垃圾清理、城市垃圾清運、公廁管理等市政環衛業務發展開發的一套業務運營管控系統。該系統運用技術成果優化配置城市的各種資源，實現對城市管理與運行狀態的自動、實時、全面透徹的感知，大幅提升城市一體化治理水平。



**無人機定期巡查：**利用無人機具有機動性好、操作靈活、視角寬闊等特點，對城市違章建築、河道漂浮物、河涌偷排、垃圾偷倒等現象進行巡城、巡河、巡街，結合地面固定攝像機和人工智能演算法，為住建、環保、城管等領域提供全新的「空地一體化」城市治理新模式。

**城市掃描儀算法識別：**採用先進的嵌入式神經網絡處理器，結合深度學習、GIS、大數據分析等技術，通過對車載記錄儀裝載「智慧微腦」系統，自動對城市公共空間事件進行智慧識別與自動預警，如路邊垃圾滿溢、河面垃圾漂浮、路面井蓋丟失等情況，以最具性價比優勢把普通車輛變成城市掃描器。

**數字一體化系統：**依託物聯網、GIS及移動互聯網技術，基於對城市服務中的市政環衛、園林綠化業務所涉及的人、車、物、事進行全流程管理的訴求，通過網格劃分線上化、作業排班自動化、路線規劃智慧化、作業標準規範化、設施監管物聯化、數據分析模型化，實現市政環衛、園林綠化業務管理的信息化，從而提高人員、車輛作業效率，增強城市服務保障能力。

**志願者巡查服務：**通過建立志願者隊伍及數字化相關系統，在志願者進行街道巡邏時，如發現清掃保潔、綠化管養等相關案例，可通過手機公眾號「城e家」進行案件上報，再由後台系統將案件分配給相關責任人員進行處置，充分調動黨員、群眾的積極性和參與性。



兩輪車城市掃描儀開展巡查工作



志願者通過手機上報案件

## 本章節所回應議題

廉潔文化與商業  
道德建設

## 本章節回應的 SDGs



## 五、可持續發展管理

企業的可持續發展不僅關乎企業自身的長期生存與繁榮，更對環境和社會的可持續發展產生深遠影響。本集團以可持續發展的理念為血液，以清晰高效的企業管治為筋骨，以廉潔透明的商業道德為靈魂，持續提升治理水平與履責能力，謀求公司效益增長與社會向善向美的協同發展。

## 1. 董事會聲明

本集團董事會高度重視環境、社會及管治工作，以「服務成就美好生活」的嚮往為中心，支持經濟和社會向可持續發展轉型。董事會將可持續發展融入集團發展戰略，構建和實踐科學、專業的可持續發展管治架構，完善並落實可持續發展管治架構中各層級的職責權限，以加強董事會在集團環境、社會及管治事務中的監督和參與力度。基於外部社會經濟宏觀環境和集團發展戰略，本集團動態評估 ESG 議題的重要性，討論並確定集團在環境、社會及管治方面的風險與機遇，將關鍵議題的管理與提升作為可持續發展年度工作重點。

董事會全面負責確立和審視集團的 ESG 管理方針、策略、優次及目標，並定期檢討 ESG 目標的執行進度，評估 ESG 目標與本集團業務的關聯性，以實現公司的長期、均衡、高品質的可持續發展。


## 2. 可持續發展理念

本集團秉承「一切以業主為中心」的核心使命，堅持「急業主所急，想業主所想」服務理念，在注重業務發展的同時始終貫徹可持續發展理念，提升服務、關心員工、守護生態、攜手夥伴，穩步邁向高品質發展之路，為社會創造更多美好價值。

本集團積極響應聯合國可持續發展目標（SDGs），以經營業務和價值創造的形式助力實現經濟、環境與社會均衡發展。本報告期內，集團在可持續發展方面的關鍵行動和績效如下：

報告章節	SDGs	2023 年關鍵行動和績效
可持續發展管理	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重視並持續優化可持續發展管治，完善內部控制，加強風險管控</li> <li>● 反貪污培訓董事 100%受訓</li> <li>● 開展 10 個內審項目</li> <li>● 所有員工簽署《廉潔自律承諾書》及《利益衝突承諾書》，所有供應商簽署《碧彩商城運營管理規則（供應商）》及《碧桂園服務集團供應商廉潔合作須知確認書》，共同構建反貪污防線，營造清風正氣的工作環境；新增《碧桂園服務集團舉報保護管理辦法》，嚴格執行辦案人員的「保密與回避」規定，注重對舉報人員隱私保護的管理，防止對舉報人員的打擊報復</li> </ul>

**利益相關方參與**



- 打造多層次、高靈活的溝通渠道，以聆聽利益相關方的意見
- 參加近 50 場境內外大型投資者峰會與策略會活動，參加近 200 場次的境內外路演活動，會見及溝通近 500 家機構的投資者、分析師

**品質·打造貼心服務**





- 豐富「智享樓下」品牌內容，推出「樓下充電」新能源充電樁服務
- 舉辦第 3 屆碧桂園服務城市服務開發者大會，推出「城市服務合夥人 3.0 計劃」
- 業主滿意度達 93.97%，業主覆蓋率達 97.05%
- 獲得 ISO 9001: 2015 質量管理體系認證

**包容·煥發團隊生機**







- 重視員工溝通，面向全體員工開展員工幸福感調查。本年度，員工幸福感同比提升 3.99 個百分點
- 開展超 2.6 萬場「園滿幸福」主題季活動
- 開展健康講座、心理諮詢活動、團建活動，關注員工身心健康
- 開設領導力繼任計劃、商寫業務強兵計劃、「綠化精英」賦能培訓等專項計劃，精準提升員工的專業素養和实操技能

**合作·攜手夥伴共贏**






- 將 ISO 體系認證作為供應商准入的考慮條件
- 執行董事、總裁徐彬淮先生出席 2023 全省物業大會暨第五屆廣東物企綜合實力研究成果發佈會並發表《持續刷新》的主題演講
- 參與上市物企可持續發展高峰論壇
- 與國台酒業集團締結戰略合作協議
- 與光明乳業、瀘州老窖、喜臨門、燕京啤酒、騰訊公益等行業龍頭進行合作

**低碳·堅持  
綠色運營**

<b>6</b> 清潔飲水和衛生設施	<b>7</b> 經濟適用的清潔能源
<b>11</b> 可持續城市及社區	<b>13</b> 氣候行動
<b>14</b> 水下生物	<b>15</b> 陸地生物

- 推進車庫照明及空調系統節能改造、實施合同能源管理模式、進行碳排放交易試點、推出「碧消碳」計劃，推動節能降耗
- 開展雨水回收技術、供水系統優化、變頻供水控制等節水措施，提高用水效益
- 落實社區垃圾分類工作，保護環境資源
- 發起「鱖夢中華，長江有魚」放流保護計劃，保護生物多樣性
- 建立極端天氣應急處理機制，有序應氣候變化挑戰

**和諧·共創  
美好社會**

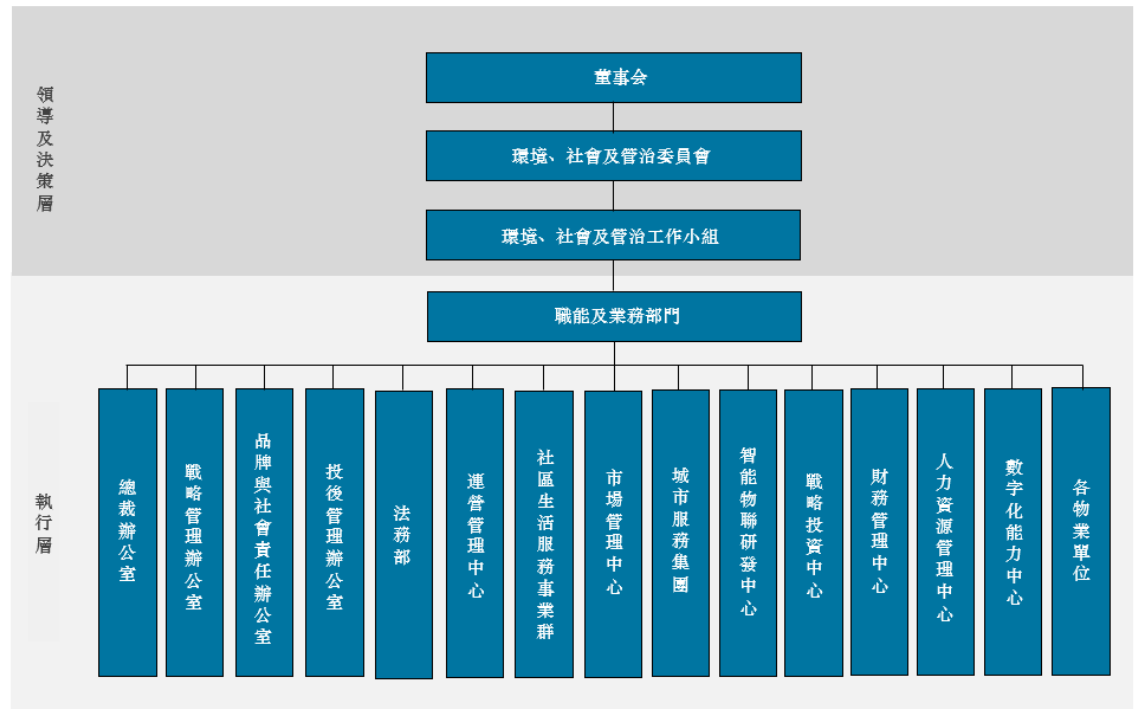
<b>1</b> 無貧窮	<b>2</b> 零飢餓
<b>3</b> 良好健康與福祉	<b>4</b> 優質教育
<b>10</b> 減少不平等	<b>11</b> 可持續城市及社區

- 「社區的力量」消費助農行動幫扶累計成交額突破 4,668 萬元
- 支持抗災救災，維護社會穩定
- 助力鄉村產業發展，帶動鄉村振興
- 組織多彩社區活動，構建和諧社區，社區文化活動投入超 1 億元
- 積極關懷長者，參與獻血活動，傳遞正能量

### 3. 可持續發展管治架構

本集團高度重視企業可持續發展管理，積極關注國內外有關 ESG 的倡議及標準，設立了以董事會為領導核心的可持續發展管治架構，以保障本集團在可持續發展事宜上具備充分且有效的管理能力。





可持續發展管治架構圖

### 1) 董事會

本集團董事會由兩名執行董事、一名非執行董事及四名獨立非執行董事組成。董事會是本集團的最高管治機構，承擔集團業務營運及可持續發展工作的最終責任。董事會透過授權予其下設的環境、社會及管治委員會（「ESG 委員會」）以協助董事會履行職責及監督本集團業務營運及可持續發展領域特定範疇的立場和實務，具體包括：評估及釐定 ESG 相關風險與機遇；制定集團 ESG 管理方針、策略、優次及目標，並通過制定指標等方式就 ESG 相關目標檢討集團的表現等。ESG 委員會定期就上述 ESG 事宜的進展與建議向董事會匯報。董事會亦負責確保本集團風險管理及內部監控系統的充分有效，監督各項風險管理政策及措施的實施，以識別、評估及管理我們業務營運產生的包括可持續發展事宜在內的風險。

### 2) ESG 委員會

本集團 ESG 委員會由兩名執行董事、一名非執行董事及兩名獨立非執行董事組成。ESG 委員會負責制定及檢討本集團的 ESG 目標、責任、願景、策略、框架、原則及政策，監察集團與利益相關方的溝通渠道及方式，審視 ESG 主要趨勢及有關的風險和機遇，定期向董事會匯報集團的可持續發展管理進展及提出改善建議，並確保及落實經董事會通過的 ESG 政策有效地執行和實施。

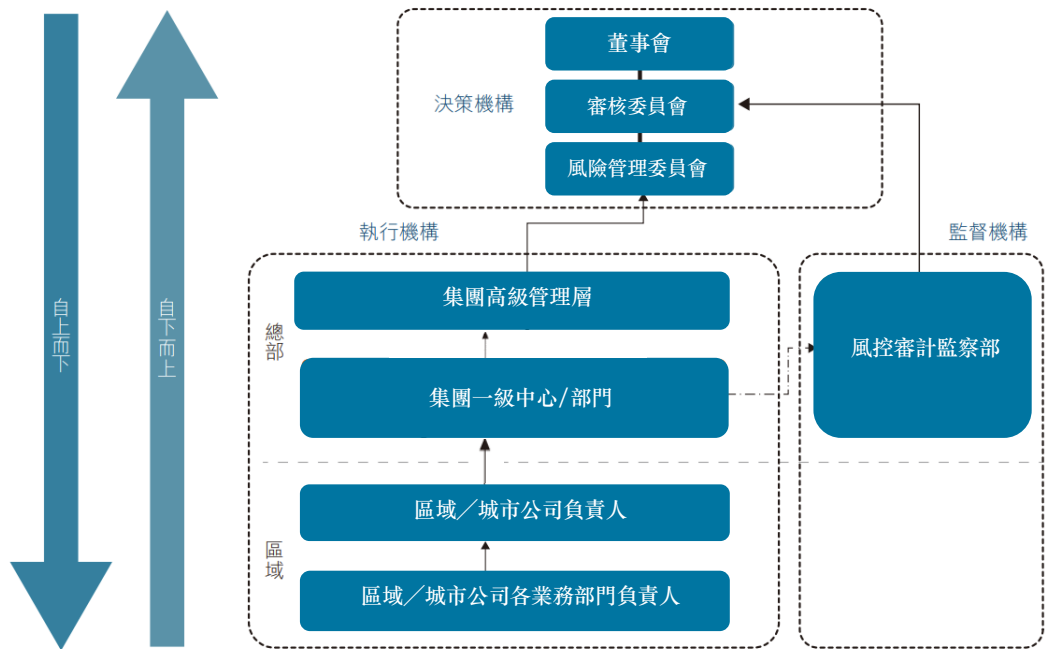
### 3) ESG 工作小組

ESG 工作小組由集團總部總裁辦公室、品牌與社會責任辦公室、投資者關係部等部門組成，負責報告的統籌及編製、內外部資源的協調並與 ESG 委員會及董事會保持緊密溝通，確保匯報時得以全面檢視本集團的可持續發展績效。

隨著本集團業務範圍、規模的不斷擴大，完善的公司治理是集團可持續健康發展的根基和保障。本集團將持續完善 ESG 工作的內部溝通機制，聆聽多方意見，建立更加規範、嚴格的運作制度及議事規則，保障可持續發展工作有序進行。

### 3. 內部監控與風險管理

本集團持續完善內部監控及風險管理工作，並由董事會全權負責，以保障公司資產及股東權益。同時，本集團建立了完善的風險管理組織架構，貫穿決策層、監督層和執行層，並明確各層級的責任和匯報要求，同時採取積極及結構化的方法促進內部風險管理文化的提升。此外，本集團持續完善內部政策，圍繞《風險管理委員會實施細則》等制度，建立包含風險識別、風險分析及應對、風險評估、風險追蹤 4 個層次，及風險評估、風險覆核、風險報告、風險維護等 4 項流程在內的風險管理及內部監控體系。



風險管理組織架構圖

本集團制定并執行《碧桂園服務集團風險管理體系標準》，明確至少每年開展一次包含 ESG 風險在內的風險評估及報告工作，對最有可能影響企業目標實現的風險進行系統性的梳理、評估、排序，並不斷完善風險管理信息庫，提高風險識別精準度、適用性及評價風險管控措施的有效性。

本集團參照 COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) 內部控制管理框架，建立適用於本集團的內部監控系統。同時，我們定期開展監評稽查、審計、監察工作，由職能條線及風控審計監察部開展內部控制檢查，並確保審計監察工作覆蓋集團各個區域、全體部門的所有層級，如發現問題後組織各單位整改，完成問題銷項，減少舞弊事件發生，提升本集團風險防範能力。

風控審計監察部每三年對本集團各中心、部門、單位所有業務板塊開展經濟責任審計、專項及常規審計工作，基於風險評估結果確定需審計的項目及組織。本年度，本集團共開展 10 個內審項目，年度內部審計工作有助於降低藉職務之便發生貪污行為的可能性，保障集團以合規、可持續的方式開展運營。

## 4. 廉潔與商業道德

### 1) 廉潔與商業道德體系

本集團始終恪守「道德高線」，堅持誠信合規經營原則，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，對貪腐現象零容忍，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢事件，營造風清氣正的氛圍，促進企業合規有序發展。

在制度規範層面，本集團制定並實施《碧桂園服務集團員工職務行為管理規定（2022 年版）》《監察案件自查操作指引》《員工廉潔從業行為準則》《碧桂園服務員工違規違紀投訴舉報處置管理辦法》《碧桂園服務集團員工利益衝突管理規定（2022 年版）》《碧桂園服務集團員工違規違紀責任追究辦法（2022 年版）》等內部管理制度，明確員工基本行為規範、反腐敗工作程序、反腐敗管理要求等，並規範腐敗事項調查與處理流程，確保案例處理公平公正。

在管理舉措層面，本集團要求全體員工簽署《廉潔自律承諾書（v2.0 版）》《員工利益衝突行為承諾書》等廉潔相關文件，確保員工知曉集團廉潔自律和利益衝突管理的相關要求，且要求員工在開展各項業務活動中遵循廉潔規範並嚴禁出現欺詐、賄賂和腐敗等現象，提升員工的廉潔自律意識，樹立「尊廉崇潔」的理念，從思想源頭上杜絕違規違紀和腐敗行為的發生。

本年度，本集團未發生任何對本集團或僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

### 2) 貫徹落實反腐措施

#### 舉報渠道

本集團保障舉報渠道的暢通，秉持「有案必查，違規必究」的原則處理截獲的舉報信息。本集團董事會全面監督集團的商業道德及反腐敗事宜，風控審計監察部全面統籌和負責集團的反腐敗建設，負責對舉報線索開展調查，指導集團總部及下屬各單位開展廉潔宣貫工作，確保經營效能及效益的提升。同時，集團設立監察舉報郵箱、總裁投訴熱線、400 客服熱線、BIP 線上舉報等多種投訴舉報途徑，各單位、項目須在公共場所開放明顯位置公示集團的舉報渠道，保障各類投訴均能得到有效的反映、傳遞。

此外，本集團設立監察坐崗模式，接收各類投訴舉報線索，根據線索的分析研判情況，作出受理調查、協同查辦等處置措施，通過內部監察機制的建立和運作，保障企業的經營活動合規、高效、安全，減少潛在違規違紀風險。



監察舉報郵箱  
wyjc@bgyfw.com



400 全國客戶熱線  
400-968-8888



BIP 內部舉報流程



通過戰略聯盟  
單位舉報移交

### 舉報人保護

本集團制定並執行《員工違規違紀投訴舉報處置管理辦法》，並於本年度新增《碧桂園服務集團舉報保護管理辦法》等內部制度，明確辦案人員的「保密與回避」規定，注重對舉報人員隱私保護的管理。

#### 保密要求

- 對舉報人員的姓名、工作單位、家庭住址等有關情況及舉報的內容須嚴格保密，舉報材料須列入密件管理，嚴格控制所收集的舉報事項知情範圍，嚴禁非授權人員私自複製、摘抄、扣押、銷毀舉報材料；
- 舉報事項辦理人員應當對所知悉的問題線索嚴格保密，不得洩露、擴散應當保密的內容；
- 舉報事項需要被舉報人員或其所在單位作出說明的，應當在不暴露舉報人員的情況下，只轉發反映內容的摘抄件，禁止直接提供舉報的原件。

#### 回避情形

- 辦理人員與舉報人員或被舉報人員有近親屬關係的；
- 辦理人員與舉報事項有直接利害關係的；
- 辦理人員與舉報事項有其他關係，可能影響案件辦理公平公正的。

「保密與回避」規定

同時，本集團採取多項舉措防止對舉報人員的打擊報復，切實保障舉報人權益。打擊報復舉報人員，經查證屬實的，由風控審計監察部報請集團主管領導批准後，對行為人視情節輕重給予批評、記過、降薪、降職或解除勞動合同處分；構成犯罪的，依法移送司法機關處理。如舉報人員因受打擊報復而造成人身傷害及名譽、經濟損失的，風控審計監察部報請集團主管領導批准後，依照集團有關規定作出處理。舉報人員可依法向人民法院提起訴訟，請求損害賠償。

### 3) 推行廉潔道德教育

為落實廉潔合規理念，本集團為新成員、管理層在內的全體員工（包括兼職員工）及合作方（包括外包商）舉辦反貪污培訓，採取多樣化的現場培訓及線上自學方式，宣貫最新的反貪污相關法律規範及內部行為標準，涵蓋財務、信息保密、合規性經營、廉潔從業等主題，以明確集團紅線

## 51,273 人次

本年度，集團風控審計監察部持續開展廉潔道德教育培訓，共計 51,273 人次參與。

## 50,703 小時

本年度，員工參與反貪腐培訓總時長為 50,703 小時

定位，強化廉潔道德意識，營造陽光工作環境。本集團亦面向董事開展反貪污培訓，不斷提升董事的道德意識和職業素養。

### 對新成員

- 將廉潔道德主題宣講納入全體成員的入職培訓範圍，通過講解集團紅線、陽光文化及相關案例，確保每位實習生、正式員工、供方員工等成員知曉並熟悉本集團的反貪污制度和道德準則，幫助新成員快速融入、加強自我管理意識，引導員工樹立正確的人生觀、權力觀、價值觀，扣好廉潔從業的「第一粒扣子」，提升知廉守廉的能力。

### 對管理層

- 面向各區域經理、業務骨幹及集團董事組織開展廉潔從業等主題宣貫課程，強調集團廉潔道德要求，加強反貪污管理；
- 不定期在集團的月度、季度、半年度、年度會議中向集團管理層通報各類問題並剖析成因，明確廉潔工作意義和重點。

### 對合作方

- 對股權公司、供應商、外包方等合作夥伴開展風控主題培訓，加強其管理體系，加深對集團要求的認知。

*多層次的廉潔道德教育*

### 對董事的反貪污培訓

為提升董事的合規意識與履職能力，本集團面向全體董事召開反貪污培訓，介紹香港物業管理業監管局制定的物業管理公司防貪指南，通過講解個案分析、防貪措施、貪污風險等內容，提高董事對貪污風險及做法的警覺及知識，加強在主要營運及服務範疇的防貪能力，有效預防貪污及管理風險。

同時，本集團製作和發佈在線廉潔教育課程，包括視頻、音頻、文字等形式的學習資料，鼓勵員工參與線上課程的學習和討論，通過資源分享滿足員工隨時隨地學習的需求。我們亦定期更新和優化線上課程，確保課程內容的及時性和有效性，並對學習效果加以評估和反饋，為學員提供個性化建議。

本年度，我們開展年度廉政清風陽光文化節活動，通過廉潔宣貫培訓、廉潔從業簽名、廉潔知識文化競賽、廉潔人物評先等方式弘揚廉潔文化，並發佈「六大高壓線」等廉潔宣傳海報，提高員工的廉潔意識和道德素質，築牢廉潔從業意識。



2023 年度廉政清風陽光文化節宣傳海報

## 本章節回應的 SDGs

17 促進目標實現  
的伙伴關係

## 六、利益相關方參與

本集團深知與利益相關方保持深度溝通的重要性，積極構建多元化、靈活高效的溝通渠道，傾聽利益相關方的寶貴意見，主動回應利益相關方的期望和需求，並以此不斷優化本集團的可持續發展戰略和規劃，務求與利益相關共同開創互利共贏的美好未來。

## 1. 利益相關方溝通

本集團目前實施的利益相關方交流機制和對利益相關方需求的回應如下：

利益相關方	期望與需求	溝通與回應
投資者/股東/資本市場分析員	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務業績</li> <li>公司可持續盈利</li> <li>公司透明度</li> <li>權益保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高盈利能力</li> <li>提高公司持續盈利能力</li> <li>日常信息披露</li> <li>召開股東大會</li> </ul>
客戶/業主	<ul style="list-style-type: none"> <li>物業服務質量</li> <li>客戶信息保護</li> <li>商業誠信</li> <li>合規經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升產品與服務質量</li> <li>運用信息科技手段</li> <li>優化內控與風險管理</li> <li>完善客戶溝通機制</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪酬及福利保障</li> <li>安全健康的工作環境</li> <li>職業發展與晉升</li> <li>保護員工合法權益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>有競爭力的市場薪資</li> <li>員工關懷活動</li> <li>優化員工發展與晉升機制</li> <li>建立員工無障礙溝通渠道</li> </ul>
供應商/合約商/夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作共贏</li> <li>公開公正</li> <li>實現共同成長</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化項目管理</li> <li>完善供應商管理機制</li> <li>搭建供應商溝通平台</li> </ul>
當地社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>保護社區環境</li> <li>投身社會公益</li> <li>營造和諧社區環境</li> <li>促進社區發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面實踐綠色運營</li> <li>開展公益項目</li> <li>積極參與社區共建</li> <li>提供優質的文化資源</li> </ul>
公益組織/NGO	<ul style="list-style-type: none"> <li>關注弱勢群體</li> <li>公益慈善</li> <li>社區文化建設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>志願者服務</li> <li>開展公益項目</li> <li>宣傳社區文化</li> </ul>
政府/監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵紀守法</li> <li>依法納稅</li> <li>支持地方發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法經營與合規管理</li> <li>主動納稅</li> <li>創造就業機會</li> </ul>

本年度，公司繼續加強線上線下與資本市場的溝通和交流，團隊前往世界各地參加近 50 場境內外大型投資者峰會與策略會活動，參加近 200 場次的境內外路演活動，會見及溝通近 500 家機構的投資者、分析師。同時，公司團隊積極回應投資者及股東的訴求，組織投資者、分析師前往公司物業管理項目實地考察，安排其與項目人員的座談及問答活動，使其充分了解公司業務及發展亮

點。此外，投資者關係團隊多次接待來自境外投資者的線下調研，安排其於公司總部與管理團隊面對面進行會談，以增強投資者對公司業務的更新了解並強化投資者對公司的信任和認可。

## 2. 重要性評估

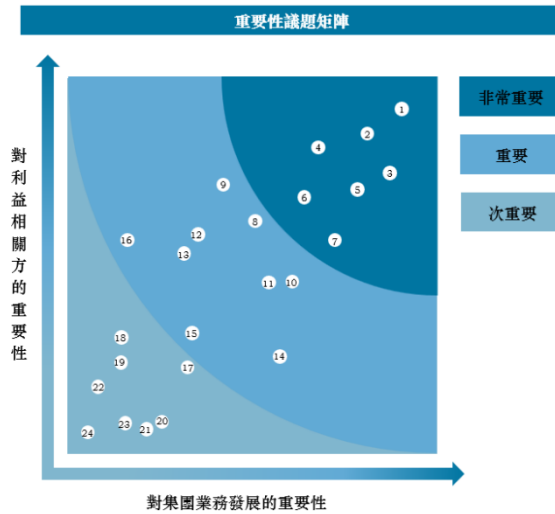
本集團通過開展重要性議題評估工作，與各利益相關方進行充分溝通，及時、全面地了解各項 ESG 議題對集團業務發展的重要性以及利益相關方的關注度，持續提升 ESG 信息披露水平。

本集團 2023 年度 ESG 重要性議題評估步驟如下：





本集團2023年度ESG重要性議題評估結果如下：



重要性矩陣

重要性	排序	ESG議題
非常重要	1	服務品質與客戶滿意度
	2	推動智慧物業服務發展
	3	員工健康與安全
	4	廉潔文化與商業道德建設
	5	員工晉升及發展
	6	產品和服務的健康與安全
	7	信息安全與隱私保護
重要	8	綠色運營及環境影響
	9	防止僱傭童工及強制勞工
	10	促進社區發展
	11	平等機會及多元化
	12	知識產權保護
	13	員工薪酬及福利
	14	提升能源使用效率
	15	員工招聘與團隊建設
	16	碳排放與應對氣候變化
	次重要	17
18		智慧城市建設及生態平衡
19		員工權益與關懷
20		公益慈善與社會服務
21		負責任的營銷
22		供應鏈環境及社會風險
23		節約水資源使用
24		廢棄物管理

重要性議題排序

根據重要性評估結果所示，本年度重要性排序較高的議題繼續集中在服務品質與客戶滿意度、推動智慧物業服務發展、員工健康與安全、廉潔文化與商業道德建設等，本報告後續章節將重點加強相關議題的披露，並以此作為集團下一年 ESG 工作規劃的重要依據。

本章節所回應議題

服務品質與客戶滿意度  
推動智慧物業服務發展  
產品和服務的健康與安

全

信息安全與隱私保護

知識產權保護

負責任的營銷

本章節回應的 SDGs



## 七、品質 · 打造貼心服務

本集團堅持以業主滿意為工作重點，將「以客戶滿意為中心」的服務理念貫徹始終，致力於為業主提供高品質、多樣化、個性化的物業服務。同時，為充分保護客戶權益，我們探索物業服務的數字化應用，深化科技賦能，積極創新服務模式，加強客戶健康和安全管理，全方位提升服務品質。

### 1. 精研卓越服務

本集團注重服務品質的高質量發展，深入洞察客戶的美好生活需要，在多元化的服務業態中搭建成熟的質量管控機制，以精益求精的服務力迭新品質人居，竭力為客戶提供有品質、有溫度的服務。

#### 1) 物業管理服務

##### 完善的服務標準

本集團秉持「急業主所急，想業主所想」、「一切以業主為中心」的服務理念，以業主需求為核心，不斷優化服務標準。本集團遵循《中華人民共和國城市房地產管理法》《物業管理條例》等法律法規，制定並實施《碧桂園服務工作手冊》《碧桂園服務崗位操作規程》《碧桂園服務基礎物業品質檢查標準》等內部管理制度，並於本報告期更新《碧桂園服務運營管理辦法（2023年版）》，確保服務流程規範、質量可控。本集團亦遵循 PDCA（策劃-實施-檢查-處置）循環，以科學合理的服務模式，搭建品質運營管理全景圖，推動服務內容與品質標準的不斷提升，為業主創造更加舒適、安全、便捷的居住環境。





物業服務質量運營全景圖

本年度，本集團新增項目運營預警管理機制，開展公司級、單位級隨機預警響應檢查，方式包括神秘暗訪、專項檢查、夜間突訪、業戶拜訪、電話抽查、視頻點驗等，如發現問題須立即整改並復查驗收，促進服務質量的持續提升。同時，本集團開展運營管理體系審計，通過現場評審及輸出診斷報告，實現定點業務指導、專項問題改進，進一步保障服務質量。

為保障商寫項目的品質與服務成效，本集團制定並執行《良好服務規範》《良好服務規範實施要求》等標準化文件，對商寫項目的報修接待服務、變配電系統維護和保養、投訴處理等事宜作出明確規定，以加強服務的標準化和流程化。同時，我們首次開展覆蓋全部商寫項目的客戶滿意度抽樣測評，採取線上問卷、電話調研、現場調研相結合的形式，並輸出客戶滿意度測評報告，針對客戶不滿意之處進行整改，實現品質提升。

本年度，本集團發佈《商寫項目現場服務數字化運營規範（試行版）》，試點商寫運營管理數字化平台，初步實現商寫項目位置空間、設備設施、庫存、維護作業計劃等線上管理，實現報事報修、預防性維護、巡檢等流程線上閉環，提升商寫項目智能化管控水平。

### 卓越的服務法則

本集團創新實施「123服務法則」，致力於打造行業標竿形象。面對物業服務轉型新升級，我們不斷創新物業管理服務模式，創造高品質的物業服務理念和體系，力求將專業服務做到極致。



「123」服務法則

### 標準化的管家服務

本集團在服務和管理機制上「一切以客戶高興為中心」，在管項目均設立了鳳凰管家崗位，為業主提供貼心的管家式服務，解客戶所憂、讓客戶信賴、給客戶驚喜、創信賴社區。本年度，本集團修訂《碧桂園服務鳳凰管家運營管理辦法（2023年版）》《鉑金鳳凰管家績效考核管理方案（2023版）》等內部制度，並全面落地新鳳凰管家帶教機制，對管家服務標準體系進行系統化升級。

#### 管家服務標準化管理舉措

##### 網格化管理

以網格為最小管理單元，以鳳凰管家為第一責任人，劃分服務片區、規範業務範圍、提供專業支撐，並依託大管家系統平台配置網絡樓棟管家，實現網格管理數字化。

##### 管家帶教模式

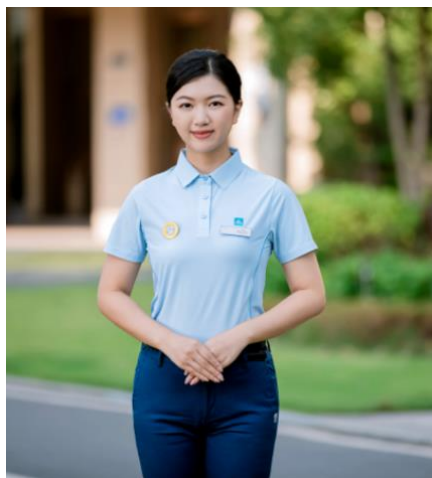
明確新管家上崗的前三天必須進行貼身跟崗帶教，經過1次介紹、2天跟崗、3次走動、4次交流、5次答疑五大帶教關鍵點後方可上崗。

##### 多元立體化培訓

建立完善的管家培訓及發展體系，常態化開展初級培養班、中級培養班等鳳凰管家集訓，並不定期組織應急救護培訓、「每週一課」、「送課下地區」等培訓活動。

##### 構建管家畫像

通過關鍵人群訪談、千人試測及履歷分析，構建管家的履歷畫像、能力畫像及潛質畫像，力求為業主匹配最合適的管家。



暖心的鳳凰管家

### 服務分級策略

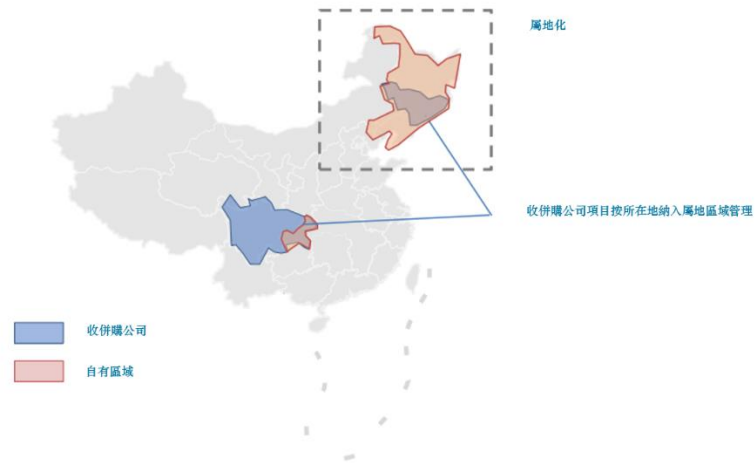
本年度，本集團實施服務分級策略，重新梳理不同社區的業主需求，形成差異化的服務分級標準，並通過數字化的運營確保資源的投入，使運營結果和客戶滿意度實現合理和平衡。2024年，本集團將重點在上海、京津、山東、湖北等四個區域搭建服務分級運營體系，針對性解決項目痛點，實現服務效益的提升。



以服務分級為策略的項目服務效益提升

### 創新管理模式

本年度，本集團推出「屬地」計劃和「星團」計劃，實現運營效益提升。在「屬地」計劃中，本集團將收並購公司的項目納入屬地一體化管理，進一步提升管理效能和服務成效。同時，本集團開展「星團」計劃，將相鄰的項目進行整合，以實現集約化管理；該計劃亦進行資源整合，如設施設備保養的集約維保，以實現服務資源靈活調度以及管理資源合理分配。



「屬地」計劃示意圖

### 社區品質提升工程

本年度，本集團開展社區品質提升及環境改造工程，共投入約 4 億元針對 1,594 多個項目開展超 3,700 項老舊設施煥新、生態環境整治工作，對社區設施設備、康體遊樂設施和智能化工程等多項系統進行改造及升級，以改善業主居住體驗，助力社區舊貌「煥」新顏。2024 年，本集團計劃投入超 5 億元用於社區煥新，主要投入方向為社區設施設備煥新改善、康體設施升級和社區智慧化改造等。



社區品質提升工程（部分）

### 門崗暖心 100 行動

為了給業主提供安全、舒適的居住環境，本集團堅持踐行門崗暖心 100 行動，旨在做到在崗 100%微笑、敬禮、尊稱問好，熟悉每位業主，為業主提供力所能及的幫助。

#### 門崗暖心 100 行動--幫助業主修復車胎

2023 年 8 月，本集團倚濤庭院項目業主張女士在緊急外出之際，突遇汽車輪胎漏氣的情況。得知此事後，物管領班迅速行動，第一時間趕到現場並仔細檢查輪胎狀況，在發現輪胎被釘子紮破後，立即協助車主進行修復，解決張女士出行的燃眉之急。張女士對此表示由衷的感激，並對物管領班的專業和高效給予高度評價。



門崗暖心 100 行動宣傳標語



幫助業主修復車胎

## 2) 社區增值服務

本集團持續聚焦「居民有需求，社區有服務」，進一步落地「物業服務+生活服務」創新模式，不斷擴大服務範圍，提高業主居住幸福感，打造「全週期社區生活服務整合運營商」特色品牌。本年度，本集團堅持「1+N+X」的社區增值發展戰略，進一步聚焦戰略型業務，加強能力建設；將社區傳媒升級為整合營銷，基於社區場景打造「傳播—體驗—購買—分享」完整營銷鏈路，打造具核心競爭力的差異化產品。



「1+N+X」業務矩陣與業務分佈



立足樓下「一刻鐘便民生活圈」，為用戶/社會各機構提供好產品、甄選好服務；業務涵蓋社區生活類的家政、新零售、洗護及社區新能源等。

本地生活服務



依託「有瓦」房屋經紀機構，專注線下社區生活場景。基於強大的物業資源及專業團隊，為客戶提供二手房買賣、租賃和新房銷售、房屋託管等服務，力求滿足客戶全生命週期的居住需求。

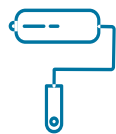
房產經紀服務



酒類業務服務主要利用社區場景和業主黏性實現商品採購分銷與自研產品的開發銷售，同時利用社區實體的物理佈局實現線上線下的無縫打通，有機結合 O2O 近場銷售體驗與基於物理位置的配送服務。

酒類業務





通過裝修服務、平台招商兩種形式，以面向集團在管住宅物業為主，提供全鏈條家裝綜合服務。

家裝服務



通過電梯海報、文化活動、公眾號等立體化社區全傳媒矩陣的佈局，建立消費者與品牌方之間的深層次連接，推動優質商品與服務在社區內的觸達、滲透與轉化，並推廣社區公益價值建設。

社區傳媒服務

**2,318 個**

截至 2023 年 12 月 31 日:

樓下心選已全國佈局

2,318 個網點，全國  
標杆百店開業。

**樓下心選 · 只為家人選**

「樓下心選」作為社群新零售品牌，涵蓋衣食住行全品類商品，致力於提供物業+、零售+的極致服務體驗。



**樓下洗衣 · 便捷好服務**

「樓下洗衣」服務支持業主自由下單，專人免費上門收送，幫助業主足不出戶解決家庭衣物清洗煩惱，致力於為業主提供「全品類、極便捷、高品質」的洗衣服務。



**2 萬**

**112 萬**

截至 2023 年 12 月 31 日:

樓下充電已接入了 2

萬套充電樁設備，累計為 112 萬+用戶提供安全有保障的兩輪充電服務

**樓下充電 · 智享新能源**

「樓下充電」是本集團自主研發的充電樁運營管控平台，支持多種靈活的充電服務套餐，致力於為業主提供安全便利的電瓶車充電服務。



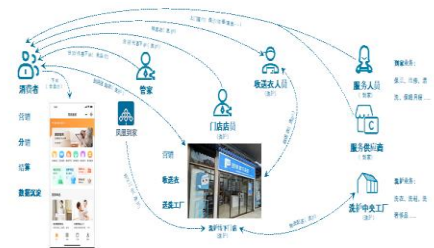
**「圓點通」社區傳媒平台**

「圓點通」平台利用空刊率較高的梯外框資源和開發「便民手冊」作為補充媒體資源形式，讓業主能夠實時查閱社區周邊，促進商家的投放轉化。



**服務到家 · 您身边的星級家政**

「服務到家」為社區綜合性到家服務平台。該平台提供涵蓋家庭保潔、家電清洗、入戶維修、綠化養護等超百個細項的全覆蓋式家政服務。



683 個

市政環衛服務項目

53 個

產業園區服務項目

112 個

高校醫院服務項目

16 個

機場後勤服務項目

19 個

高速軌交服務項目

### 3) 非業主增值服務

本集團提供的非業主增值服務為物業開發商提供專業的定制化服務，包括：在交付前階段向物業開發商提供開荒清潔、綠化及維修保養服務；車位及房屋尾盤的代理銷售及租賃服務等。我們力求讓購房業主在簽約時即開始享受專業的鉑金鳳凰管家服務，並通過非業主增值服務模式，不斷提升服務質量。

### 4) 城市服務業務

本集團以「善治、益業、美境、惠民」為核心價值，致力於成為中國領先的城市治理公共服務探行者及城市運營服務集成商。本集團堅持新型城鎮化聚焦戰略，以市政公共服務、產業園區服務、城市空間運營、特業後勤服務為四大核心，助力城市高品質發展，結合自身優勢和經驗，推出城市共生計劃，以市場需求和核心技術為驅動，以生態夥伴和資源平台為共享基礎，打造全場景城市運營數字化解決方案，讓城市經濟、文明協同發展。

本集團通過服務標準及監評機制的制定和完善、基礎服務風險識別與排查、項目巡檢等舉措逐步優化服務質量管控體系，持續提升服務項目運營水平和服務品質。

◇ 發佈《城市服務標準工作手冊 V1.0》和《城市服務項目業務運營合規清單》，明確產業園區、市政一體化、高速軌交、學校、醫院、機場等業態項目的標準化工作，並建立城市服務項目運營質量內部第三方監評機制，以提升現場業務服務質量。

◇ 根據標準工作手冊各業態服務內容梳理風險源清單，輸出《（城市服務）基礎服務安全風險源清單匯總 V1.0》。各項目在每月 9 日的「碧桂園服務安全日」組織舉辦系列安全專題活動（如宣傳、培訓、演練），以提升全員安全意識；同時，要求各項目對照安全風險源清單開展全面安全風險排查工作，及時檢查問題並進行整改銷項，建立安全生產台賬。

◇ 每季度組織項目巡檢，對下屬公司、項目各專業的質量體系運行情況、專項工作、可視化服務標準、內控規範性、風險管控、經營管理等執行情況進行監督、檢查，並對受檢項目提出現場問題整改意見，要求受檢項目自檢查之日起，30 日內完成整改、驗收，督促及幫扶項目提升綜合運營能力。

城市服務質量管控體系

239 個

104 個

截至 2023 年 12 月 31 日：

本集團共簽約 239 個  
城市合夥人，落地  
104 個項目

### 城市合夥人 3.0 計劃

本年度，本集團制定《城市服集團項目管理普通合夥人管理辦法（試行）2023 年版》，推出具有強競爭力的城市合夥人 3.0 計劃，聚焦合夥人能力提升，做深體系化支持服務。該計劃依托高度集成的 ESP 生態共享平台，以「平台+服務」的新模式，提供一個品牌、兩種核心合作模式、三項差異化優勢、N 項功能表式服務，協助合夥人從原有線性業務躍升城市服務全場景化服務能力，以合作共贏的新型戰略聯盟關係構建城市共生新格局。

#### 「一起向未來」城市服務開發者大會

2023 年 5 月，以「一起向未來」為主題的碧桂園服務第 3 屆城市服務開發者大會在鄭州隆重舉辦。大會正式發佈《中國城市治理及公共服務一體化白皮書》，分享城市服務過去發展脈絡和態勢、當前市場供給需求和結構變化、未來城市服務發展潛力及走向等觀點，提出本集團城市服務業務的新願景、戰略規劃及服務角色定位，並發佈城市合夥人 3.0 計劃，啓動 ESP 生態共享平台，與業界同仁攜手共促城市高品質發展。



城市服務開發者大會現場

### 老舊社區長效治理

隨著住房制度的不斷深化，老舊小區管理提升成為新型城鎮化發展的必然要求。本集團憑藉豐富的大盤運營經驗，形成一整套行之有效的老舊小區管理體系，推動社區煥新煥顏、共治長治。

佛山大良街道北部片區老舊項目改造

本集團承接佛山市順德區大良街道北部片區老舊項目改造工程，首次在廣東省內採用「設計、採購、施工及運營一體化」的EPCO模式，為區域內38個小區提供專業物業服務。一方面，本集團開展道路修復、環衛綠化提升、娛樂休閒設施增設等環境設施改善服務，提升居住舒適度；另一方面，本集團構建職能部門、居委會、業委會、物業服務單位、社區群眾代表組成的五方協同參與的決策機制，發動群眾參與改造共建，促進社區改造、治理長效發展。



社區服務基礎設施設備提升



五方協同參與社區事務決策

醫院後勤智慧管理

本集團順應智能化技術發展趨勢和醫改深化對後勤服務提出的新要求，將精細化管理理念和智慧化管理方法導入醫院日常服務管理中，創新工作模式和服務理念，為繁瑣的醫院後勤提供高效、精準、便捷、綠色的服務。

進駐遵義醫科大學附屬醫院

2023年5月，本集團正式進駐遵義醫科大學附屬醫院，全面開啓高品質後勤管家服務。在了解醫院科室特性後，我們制定個性化的環境管理方案，以求提高與醫護的適配度。同時，我們利用現代數字技術和智能技術，借助碧桂園服務醫院智慧運營平台，對醫院後勤服務流程進行再造，並持續打造全面非臨床一體化服務，為醫護人員、患者和家屬打造良好的醫院環境和便捷的服務體驗。



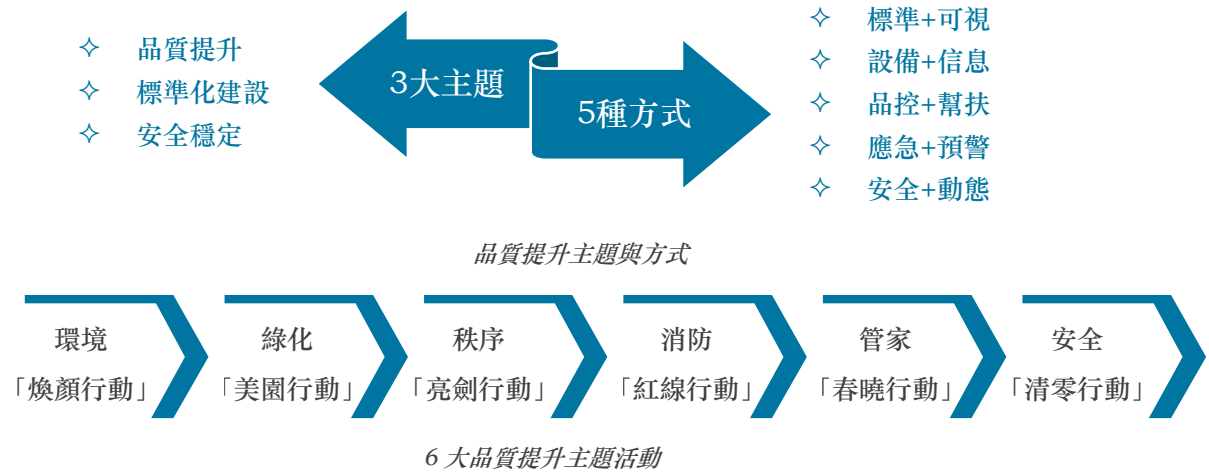
進駐遵義醫科大學附屬醫院



醫院智慧運營平台

### 5) 「三供一業」業務

2023 年是深入推動「管理提升年」的關鍵之年，本集團持續優化「三供一業」服務品質管理，緊扣 3 大主題，以 5 種方式全力推新品質管理動線。我們編製工程、綠化等覆蓋 23 個板塊、80 個場景的 SOM 手冊，增加保潔、秩序、設備 3 個板塊的《崗位標準化創建指引》，夯實管理基礎。同時，我們啟用 1 個設備信息管理平台，推動 6 大品質管理提升活動全面升級，持續推進垃圾桶清潔標準化、排雨溝渠管道清理標準化、電梯轎廂標識標準化等標準化主題月活動，推動服務品質邁上新台階。



### 6) 商業運營服務

本集團的商業運營服務為購物中心、寫字樓等項目提供商業策劃諮詢、招商、營運及企劃服務等全鏈條服務，同時已形成豐富的產品線，包括城市級全業態購物中心「碧樂城」、區域級購物中心「碧樂匯」、社區鄰里中心「碧樂時光」等。



成都新津碧樂城



佛山北滘碧樂時光

## 2. 保護客戶權益

本集團始終將客戶的權益視為重中之重，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》及《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，不斷加強服務風險控制和社區安全管理，營造和諧安全的社區環境。同時，本集團竭力保護客戶信息與隱私安全，全面推行誠信合規的負責任營銷政策，全力保障客戶的信息安全、消費權等多方面權益。

### 1) 客戶健康與安全

本集團始終將保護客戶的人身及財產安全作為出發點和落腳點，制定並執行《物業基礎服務風險控制管理辦法（V4.0）》《消防安全責任管理制度（2022 版）》《碧桂園服務碧防管理制度（2022 版）》等內部制度，明確規範物業服務風險管控、社區消防、安保及基礎設施的安全管理工作，並要求外包商等相關方遵守這些制度。本集團將包括外包商在內的相關方視同我方，將相關方員工一同納入集團健康與安全管理體系的監督範圍，主動協助相關方提升職業健康安全管理，為構建安全保障型社會貢獻一份力量。

在日常風險評估工作中，本集團定期對健康與安全相關政策與績效進行檢視，對基礎服務安全風險源進行排查，關注物業基礎服務、消防安全、生產安全等相關風險，組織各單位提報風險信息並及時輸出相應管理建議，同時於年度風險管治報告中向集團管理層匯報，以有效推動健康與安全工作的管理。本集團亦每年度對健康與安全相關制度及其執行結果進行全面審核，邀請市場專業機構對職業健康安全管理體系進行全方位的評估並取得相關認證證書，以督促相關部門進行安全風險專項整改，盡最大限度地預防健康及安全事故的發生，進一步保證員工的生命財產安全。

### 風險管控及安全管理體系

本集團堅持「安全紅線零觸犯，一般風險有效控」的原則，落實關鍵動作，嚴抓關鍵事件，明確責任主體，以實現零物業管理責任事故。我們堅決做到事前預防、事中控制、事後追責，秉持「誰主管，誰負責」的行事準則，堅持屬地管理、分級管控，建立健全風險控制及安全管理體系，規範物業基礎服務過程中的安全風險管理業務流程，包括突發性應急事件、物業管理責任事故上報與處理等，將安全工作分解到每一管理場景。

## 2.4 萬起

2023 年，本集團完成 2.4 萬起潛在風險源整改

## 243.3 萬單

## 531.9 萬單

2023 年，本集團巡檢保養工單為 243.3 萬單，報事保修工單為 531.9 萬單



**責任主體：各單位為安全風險管理的責任主體**

- 全員入職時簽訂《安全生產承諾書》
- 在單位、項目層級設負責人，對各自管理的層級負全責
- 在部門層級設立監督員，負責協助負責人落實，並對部門安全承責

**風險排查：常態化是基礎，特殊對象重點管控**

- 對全體自有員工及外包供方員工共進行安全培訓與考核
- 建立培訓、獎懲等措施，並定期總結治理經驗
- 對項目面臨的安全風險，實施常態化調查
- 採取設置警示標識等專項措施，重點管控高風險區域

**應急處理：演練培訓，貫徹落實**

- 定期按照《突發性應急時間處理預案演練清單》組織演練
- 全體員工在上崗前須熟悉應急預案中的相關職責及要求
- 各項目均需建立義務消防組織，保證事態控制的及時性
- 應急事件處置過程中，做好崗位作業防護及安全措施、在崗關懷

安全風險管理體系

「防火災，護家園」消防演習活動

1.3 萬場

1.1 萬場

2023年，本集團開展大型消防演練 1.3 萬場次，電梯安全演練 1.1 萬場

為貫徹「預防為主，防消結合」消防安防管理方針、落實社區消防安全管理工作，本集團於 2023 年 11 月開展主題為「防火災，護家園」的消防演習活動，範圍覆蓋所有在管項目。演習形式包括滅火器材及消防工具講解、義務消防隊實戰滅火模擬、業主滅火實操練習等活動，強化業主、員工消防意識，增強防火自救能力，共建平安社區。



演習前宣貫講解



義務消防隊實戰滅火模擬



### 安全管理目標與績效

為保障相關崗位人員的操作安全，本集團將設備安全管理工作納入重要議事日程，設立獎懲、記錄體系，定期對各類設備、安防器材進行檢查、維修，涵蓋人身、設備、交通、消防、社會治安多個維度，並由集團—單位—項目—部門分層執行，同時將安全生產風險管理情況與相關負責人的績效考核相掛鉤，確保設施良好有效，降低安全風險，推動高效安全管理。

為預防事故發生、將人身傷害降至最低，實現「零傷亡」的安全生產長期目標，本集團構建全方位全周期的員工安全培訓，從入職崗前安全培訓到日常晨會安全強調、月度安全專題會議，貫穿每位員工的各階段工作場景。同時，我們亦將外包供方員工納入勞動安全衛生教育和培訓範圍。本集團亦要求員工嚴格遵守安全操作規程和各項規章制度、正確使用勞動防護用品。如遇工傷事故，本集團要求事故發生部門嚴格落實工傷事故處置流程，不得區別對待自有及外包員工，對拖延、隱瞞工傷事故的行為零容忍。



同時，針對雨訊、地震、颱風等各類突發災害，本集團嚴格實施應急處理預案，通過應急演練、培訓、知識競答等多樣方式，宣貫自然災害自救知識，確保員工在災害事件發生時及時響應、冷靜處理，保障自身安全。

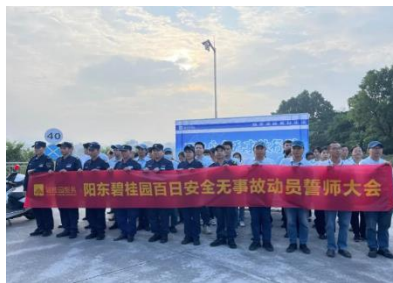
### 社區安全管理

為有效進行社區安全管理，本集團將每月 9 日設定為「碧桂園服務安全日」，各單位組織執行包括 9 大關鍵工作項在內的標準化工作清單，提升全員安全意識，形成全員巡查隱患常態化機制。此外，我們積極開展安全生產月、百日安全無事故行動等專項安全管理活動，明確安全生產責任，提高事故防範和應急救援能力，保障業主人身與資產安全，打造安全社區。

## 百日安全無事故行動

為積極防範與應對社區治安、消防等安全風險，本集團於 2023 年 11 月開展「百日安全無事故行動」，通過採取有效的人、物、技等防範措施，充分保護客戶及員工的人身與財產安全。

- 宣傳動員：聯動公安、街道辦等相關單位，通過倒計時牌、宣傳海報、短信、微信等方式開展宣傳；
- 教育培訓：梳理安全管理等方面的不足之處，進一步細分任務指標，責任到人，並嚴肅隊伍作風紀律，各級管理人員嚴格履行督導檢查職責；
- 措施落地：開展應急演練、安全評估、消防排查等行動，設置夜間巡邏小分队，人巡、車巡和技防相結合，強化社區安防；
- 總結回顧：複盤行動中的優點與不足，根據團隊和個人實際表現，獎優罰劣，針對新問題，更新社區安全管理方案。



宣傳動員現場

本年度，為建設安全文明的社區環境，提升整個業主群體關注並防範高空拋物、交通安全、反詐安全、禁毒安全、食品安全等安全事件，本集團圍繞不同業主群體及風險點制定針對性的宣傳方案，如冬季防火安全、暑期青少年及兒童防溺水安全、文明養寵等宣傳，以提升業主們的安全意識，降低安全事件發生的可能性。

高空拋物  
安全宣傳

定期在業主群、公告欄進行相關安全宣傳，採用案例警示、圖文結合、視頻播放等形式吸引業主關注，以杜絕高空拋物，提高業主安全意識。



交通安全  
宣傳

為培育業主安全文明意識，向居民發放宣傳資料，面對面講解酒後駕駛、超員超速、疲勞駕駛等交通違法行，警示居民自覺抵制不文明、不安全的交通行為。



冬季防火  
宣傳

為有效防範化解消防安全風險隱患，減少火災事故的發生，切實維護轄區居民生命財產安全，開展冬季安全用電及防火宣傳活動，上門講解提醒廣大居民正確使用電、氣，提高防火防災意識。



文明養寵  
宣傳

為保障社區業主的健康和人身安全，減少因養犬引發的鄰里糾紛，通過錄製小視頻等形式宣傳文明養寵行為，緊跟社會熱點案例，呼籲寵主們文明養寵。



兒童防溺水健康安全知識宣講活動

為有效增強幼兒的安全意識，2023年6月，本集團聯合荊門市藍天救援隊走進轄區超前幼稚園，開展「溺水警鐘時常鳴，安全時刻記心中」兒童防溺水健康安全知識宣講活動。本次活動通過溺水自救及應急救援知識講解、自救自護防溺水模擬演練，有效提高孩子們的安全意識、責任意識和自護自救意識。



兒童防溺水健康安全知識宣講活動現場

商寫項目安全管理

為了減少工傷事故，落實安全責任，本集團商寫服務事業部與各項目簽訂《安全、健康和環保（EHS）責任書》，要求各項目、直接及間接外包商、外委單位承諾實現 7 大安全健康環保目標，以保證安全生產。為確保安全健康環保目標順利實現，本集團要求各項目落實多項舉措，如：

- 設置兼職 EHS 管理員，組織開展項目內群眾性健康安全環保活動，提升員工及外包商的安全意識；
- 負責組織新入職、複職、換崗人員的項目和班組級安全、健康和環保教育，並建立完善的培訓檔案；
- 改善員工的勞動環境，根據項目存在的危險和危害因素合理制定個體防護裝備配置標準並按需發放，教育員工正確使用個體防護裝備；
- 嚴格監管管轄區域內的熱作業、高處作業、吊裝作業、有限空間作業等危險作業，做好作業前、作業中、作業後的過程安全監管；
- 制定適用於各類承包商的相關管理制度和要求，嚴格監管承包商落實 EHS 管理；
- 積極組織和落實消防設備設施、特種設備和其他設備的檢查、測試、保養和維修工作。

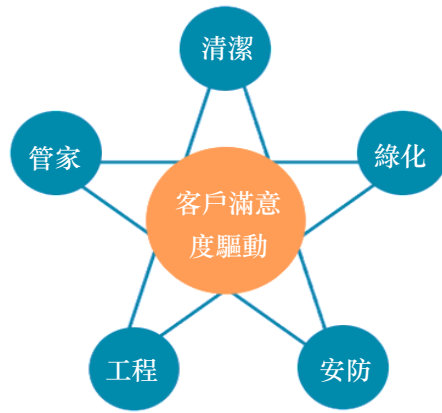
安全	輕傷（含）以上傷亡事故為零
健康	重大爆炸、火災責任事故為零
環保	特種設備事故為零
目標	一般環境污染事故為零
	損失萬元以上的設備事故為零
	全年職業傷害人均損失工作時間≤1小時
	嚴格執行安全管理禁令與保命條款

## 2) 提升客戶體驗

本集團堅持一切以客戶為中心的理念，持續優化服務體驗、積極回應客戶訴求，讓客戶對美好生活的想象轉為現實。我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，制定並執行《投訴工單業務分類指引》《投訴工單處理作業指導書》《訴求考核管理》等內部制度，不斷完善客戶滿意度管理體系建設，設立專人專崗 24 小時受理客戶訴求，實現滿意度調查範圍全覆蓋，主動發現服務薄弱環節並切實解決，持續改善服務質量。

### 客戶體驗優化

為實現讓管理更有溫度、讓客戶更滿意，本集團制定碧桂園服務卓越服務戰略（BEST, Bgyfw Excellent Service Tactic）。在客戶體驗方面，我們以客戶滿意度為驅動，覆蓋 5 個環節、130 項觸點，竭力為客戶提供全方位服務。我們亦建立體驗分級策略，從亮點體驗、日常體驗、紅線體驗三方面入手，實現從單一滿意度管理到全面客戶體驗管理與賦能的轉型，滿足客戶不同階段不同情景的各類需求。本年度，本集團榮獲中國電子質量管理協會「2023 全國用戶體驗創新典型案例」獎。



卓越服務戰略之客戶體驗



體驗分級策略



2023 全國用戶體驗創新典型案例

### 客戶需求調研

數字化之路是客戶體驗策略有效落地的抓手。本集團致力於打造線上線下一體化、智能化的客戶服務體系。本年度，我們升級 CEM 客戶體驗數字化平台「神燈」，以體驗設計、體驗管理、體驗運營三大模塊並進，拉通管家系統、線下二維碼、400 電話、鳳凰會等渠道數據，讓各級管理人員能夠實時了解最新客戶情況，實現客戶評價線上化、管理實時化、問題閉環化，全方位洞察分析客戶反饋，讓客戶體驗管理更及時、更高效。

79.78%

89.40%

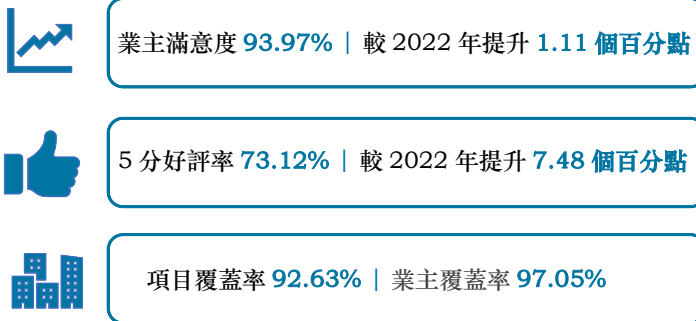
2023年，本集團企業微信業主認證率達79.78%，企業微信客戶及時回應率達89.40%。



客戶服務體系

### 客戶滿意度管理

本集團秉持客戶導向原則，堅持以服務為核心的發展方向，獲得客戶高度評價和行業認可。本年度，我們持續客戶滿意度調研，充分了解業主們的真實滿意度及需求，並根據客戶反饋及時調整服務內容和服務方式，進一步提升客戶服務質量。此外，我們榮獲億翰智庫「2023 中國物業客戶滿意度模範企業」，彰顯在提供優質服務和產品方面的卓越能力。



客戶滿意度調研情況

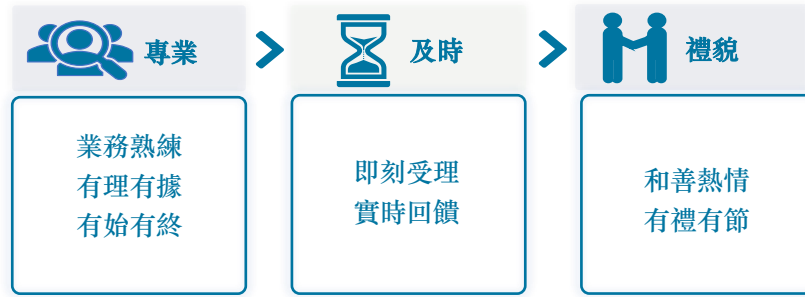


2023 中國物業客戶滿意度模範企業

### 投訴與處理

本集團建立 400 全國客戶聯絡中心，積極回應客戶需求，竭誠解決客戶困難。客訴專員全天候 24 小時受理業主投訴，通過多渠道數字化平台（鉑金鳳凰管家、「鳳凰會」APP、微信公眾號）及時向使用者反饋投訴處理情況。

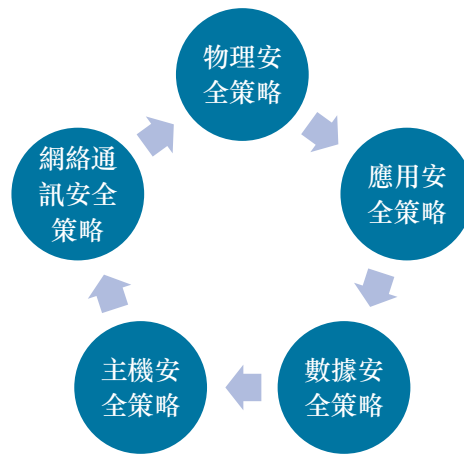
本集團客訴專員分類分級處理客戶投訴，遵循「及時、專業、禮貌」的客訴處理原則，1 小時內溝通業主處理意見、24 小時內向客戶反應投訴處理情況、48 小時內完成投訴事件回訪，確保客戶的訴求得到妥善解決。



客訴處理原則

### 3) 信息安全與隱私保護

本集團嚴格遵守《電腦信息系統安全保護條例》《信息安全等級保護管理辦法》等相關法律法規，並於本年度制定並執行《碧桂園服務集團信息安全管理規定（2023年版）》《碧桂園服務集團數據安全管理辦法（2023年版）》《數據分類分級管理辦法》等內部管理制度，制定五大信息系統安全策略，構建「數字運營、風險可控、環境可信、合規可達」的信息安全體系，致力保障客戶和企業內部的信息及隱私安全。本年度，本集團獲得 ISO 27001 信息安全管理體系認證，且數據交換總線系統獲得二級信息安全等級保護備案證明，BIP 系統、物業管理系統（BOSS）、大管家系統、核心人力系統、鳳凰會等多項系統及應用獲得三級信息安全等級保護備案證明，表明本集團信息安全管理工作的有效性及可靠性。

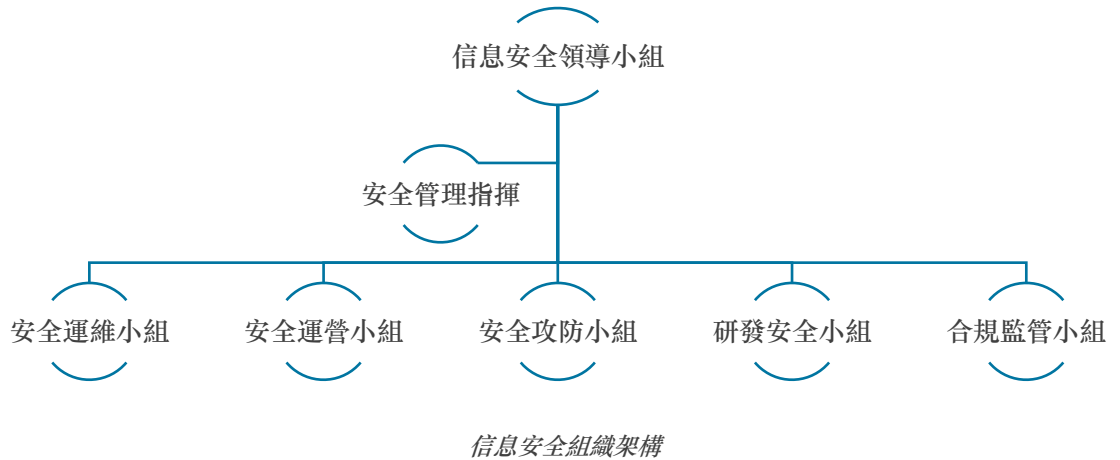


信息系統安全策略



ISO 27001 信息安全管理體系認證

本集團不斷完善信息安全管理機制，已搭建完善的信息安全組織架構，由 CTO 和各部門總經理組成信息安全領導小組，下設六大信息安全執行小組，協同保障本集團信息安全有效運行。我們亦設有企業架構與安全部，作為本集團信息安全的職能部門與執行機構，負責執行信息安全領導小組交辦的各項工作，推動信息安全工作的落地執行。



同時，本集團重視安全應急管理，設立信息安全應急指揮辦公室，負責網絡與信息安全的監測預警和風險評估控制、隱患排查整改工作，及組織協調網絡與信息安全突發事件應急演練。本年度，我們順利通過佛山市實戰攻防演練，持續保障互聯網側高危漏洞動態清零及有效防禦，並獲得佛山市政府頒發「飛鴻杯」獎項。此外，我們每年至少開展一次應對網絡與信息安全突發事件的宣傳教育與培訓，向全體員工推送重大風險事件通知，包括遠程工具漏洞、勒索病毒事件等，增強員工的信息安全防患意識。

本集團亦注重信息安全審計，設置安全審計員，定期審計信息安全策略執行情況，監督信息系統安全人員及重要崗位人員的信息安全工作及職責落實情況，實現以查促管。

在客戶隱私保護方面，本集團通過建立嚴格的客戶保密制度及客戶保密策略，對客戶信息進行專項存儲，嚴格審批客戶信息的收發、傳遞及外出攜帶，築牢客戶隱私安全底線。

#### 4) 負責任品牌管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，踐行營銷合規性、全面性、有效性、報備審批等原則。本集團制定明確的宣傳材料製作標準，加強宣傳內容審查，採用「總部-區域-項目」三級品牌傳播管控體系，並由總部不定期對區域及項目品牌輸出的信息進行核查，以保障輸出信息的真實合法性，維護客戶權益。

本年度，本集團秉承對客戶負責的宗旨，修訂《碧桂園服務輿情管理辦法》，切實強化集團品牌輿情管理工作，進一步提升全體員工的輿情意識，以更好地規避輿情風險。

#### 負責任品牌管理培訓

本集團品牌與社會責任辦公室負責品牌管理課程開發、講師培養、案例研究等工作，每年組織品牌與輿情管理培訓，覆蓋公司高管、單位品牌負責人、項目經理、火箭軍、星青年等，以提高公司全員品牌推廣風控意識。同時，各單位品牌負責人每年組織品牌與輿情培訓，覆蓋項目經理、鳳凰管家、單位部門負責人等關鍵崗位，並通過考試對培訓知識進行鞏固，考試不通過者，單位負責人將重新考慮該員工的崗位匹配度。





品牌與輿情培訓（部分）

為提升員工學習的便捷性和積極性，本集團錄製《品牌 SOP 微課堂》視頻，以生動形象的方式介紹 VI 使用規範、社交媒體運用準則、品牌素材使用合規性等內容，通過資源分享滿足員工隨時隨地學習的需求，進一步提升員工的品牌及合規宣傳意識。

### 3. 科技賦能服務

本集團將科技作為提升服務效能和客戶體驗的核心驅動力，堅持「好科技的唯一標準就是服務於人」，積極致力於推進數字化轉型和智慧化領域的研究，科技賦能員工的服務效能，持續優化客戶體驗。

#### 1) 強化研發創新

本集團持續推進數字化轉型戰略，由數字化委員會負責開展研發工作管理，發佈並執行《研發高階指導原則統一標準》，同時導入敏捷研發體系並全面推廣研發一體化平台（DeVops），規範研發過程管理和質量管理，以實現統一管理、系統管控、過程智能、效能更高的信息化、智能化建設成果。

本年度，本集團獲得 2023 中國物企數字力 TOP30、2023 企業服務標竿項目、金雁獎「人工智能科技品牌大獎」等科技類獎項，彰顯行業機構對集團數字化、智能化工作的認可。



2023 中國物企數字力 TOP30



2023 企業服務標竿項目

區域數字化能力是智慧科技成果落地運營的重要保障，本集團高度重視區域數字化能力建設，於報告期內構建並推行「區域數字化執行力指數」體系，涵蓋 4 大模塊共 20 個指標，實現對區域數字化能力的量化，激活區域數字化團隊，提升區域的整體數字化水平。

同時，為進一步挖掘和識別數字化人才，增進科研團隊與一線的融合及協作，本集團開展區域數字化專家認證，制定《區域數字化專家認證管理辦法》，規範區域數字化認證流程和要求，並不

定期組織區域數字化專家前往總部進修學習，加強其數字化研發能力和應用水平，助力各區域數字化應用水平的提升。目前通過認證的區域數字化專家已達 135 名。

此外，本集團自主研發「零號居民」樓宇清潔機器人，該機器人的問世將極大地支撐本集團物業服務的品質和效能。



「零號居民」樓宇清潔機器人

## 2) 數字化管理與服務

本集團持續優化智能運營體系建設，推進組織與業務模式的線上轉型，實現任務系統數字化、安防系統智能化、業務系統高效化、工單系統自動化，以數字科技手段拓寬服務範圍並提升服務質量。本年度，本集團加大對數字化的投入，投入包含清潔機器人、裝備和物聯網模塊、物聯網平台、充電樁平台等的 AIoT 業務和包含人機協作運營、智慧停車等的自研物聯網解決方案，以數字化服務助力服務品質與管理效能的提升。



### 保潔數字化

- 保潔數字化項目是針對保潔人員現場作業管理的應用系統，通過保潔管控全流程線上化，將保潔服務人員情況、服務內容與工作品質監督上線反饋應用，實現服務標準與現場作業的工單閉環、服務內容的清單化和可視化，有助於提高保潔現場工作質量。
- 截至 2023 年 12 月 31 日，共 387 個項目試點保潔數字化項目，智能工序完成率達 95%，保潔滿意度明顯提升。



### 運營數字化-碧有單

- 碧有單系統是協助物業工程人員分配和處理工單，集設備管理、週期巡檢等功能於一體的平台，已接入報事、報修、投訴、放行等 10 類工單。該系統能夠實現智慧判單、派單，快速回應客戶需求，提升運營效率。
- 截至 2023 年 12 月 31 日，碧有單系統共覆蓋全國 4,050 個項目及 5.5 萬用戶。



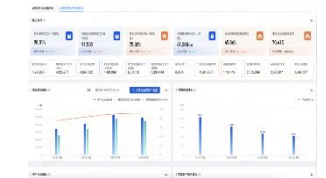
### 財務數字化-物業管理系統

- 物業管理系統（BOSS）是集團自主研發的核心主營收費系統，聚焦經營提效，搭建主營收費一體化數字工具，實現從項目進駐 > 資源主資料管理 > 計費收費 > 賬務處理 > 業財單據對接的全業務協同。
- 截至 2023 年 12 月 31 日，BOSS 系統管理物業項目超 7,000+個，服務超 900 萬業戶。



### 管家數字化-大管家系統

- 大管家系統是一款為管家類服務提供智能一體化工具的平台，可為管家在主營收入（物業費）、訴求管理、增值服務等提供全維度智能化工具，並支持總部、區域、項目對管家服務品質進行管理和監督，有效提升管理效率和服務質量。



### 區域數字化執行力指數體系

- 2023 年 3 月，我們構建並推行「區域數字化執行力指數」體系（4 大模組共 20 個指標），從集團級指標（波動性、可提升性、結構性）、區域級指標（評分分檔、增長類型、可控性）等維度建立科學分析模型，實現對區域數字化能力的量化，啟動區域數字化團隊，最終提升區域的整體數字化水準。經過上線近 1 年的運營，各項指數整體呈現上升趨勢。



同時，本集團不斷探索智慧社區建設，打造智慧門崗系統、智慧消防系統、監控雲等智慧物業系統，並不斷豐富碧樂淘商城和鳳凰到家平台功能，向社區居民提供線上購物、洗護服務、家庭保潔、入戶維修等多樣化到家服務，打造更安全、更便利、更舒適、更科技的現代化居住環境，繪就便民惠民的智慧生活。



監控雲系統主要功能 (部分)

### 3) 知識產權管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等法律法規，已建立知識產權申請、權利維護、侵權訴訟、產權交易等全面的知識產權管理體系，制定並執行《碧桂園服務集團專利管理辦法》《專利管理手冊》《無形資產管理制度》等內部制度，為知識財產權保護及研發創新提供制度指引。本集團亦組建涵蓋技術、法務、財務等人員的知識產權保護工作組，定期查詢知識產權是否受到侵犯，建立知識產權保護應對流程。本年度，本集團並無違反侵犯知識產權的違規事件發生。

員工是促進知識產權創新的核心力量，我們制定《創新激勵管理辦法》，鼓勵員工積極創新和技術開發，並進行知識產權的申報，配備專人跟進知識產權申請過程，以促進侵犯知識產權的應用。我們亦規定員工在任職期間及離職後必須保密所掌握的各项專利技術資料，降低知識產權成果洩露風險。

截至 2023 年 12 月 31 日，本集團累計持有 137 項專利（發明專利 20 項、實用新型專利 104 項、外觀設計專利 13 項），108 項計算機軟件著作權。



知識產權管  
理體系

**明確專利責任劃分**

集團內審、法務、財務、技術等崗位形成知識產權保護工作組，負責維護和保障知識產權權益，每年對軟件著作權、專利權進行梳理檢查，繳納知識產權局維護費用，保證知識產權權利的絕對歸屬。

**順暢內部工作流程**

制定《專利管理手冊》，對新技術和應用點快速申請專利歸屬，建立順暢、快速的專利申請內部流程，保證知識產權申請的時效性。

**規避外部專利風險**

委託外部專業機構開展專利市場調研，規避專利風險事件，同時對外界技術環境進行持續更新，促進集團內部專利的先進性。

## 本章節所回應議題

員工健康與安全

員工晉升及發展

防止僱傭童工及強制勞工

平等機會及多元化

員工薪酬及福利

員工招聘與團隊建設

員工權益與關懷

## 本章節回應的 SDGs



## 八、包容·煥發團隊生機

本集團堅持以人為本，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》《中華人民共和國促進就業法》等法律法規，優化並更新《碧桂園服務 2023 年幸福職場工作管理辦法》《碧桂園服務集團 2023 年度組織績效考核方案》《碧桂園服務集團激勵政策管理辦法（2023 版）》《內部推薦獎勵管理辦法（2023 年版）》《碧桂園服務集團招聘管理辦法（2023 年版）》等內部制度，不斷完善績效考核、薪酬待遇、培訓發展等方面的管理，致力於攜手員工共同成長。同時，本集團關注員工身心健康，暢通員工溝通渠道，並落實員工關懷，竭力為員工創造溫暖包容的職場環境。

## 1. 員工僱傭與權益

本集團尊重並遵循國際人權規範《國際勞工組織章程》，積極響應「聯合國全球契約」、《就業和職業歧視公約》及《廢止強迫勞動公約》等國際公約，認同公民結社自由的基本權利，嚴禁並抵制任何形式的僱傭童工、強制勞工行為，杜絕任何形式的職場歧視，不斷優化薪資福利及晉升管理，全面保障員工的合法權益，推動員工與集團的互促互進。

## 1) 合規僱傭

## 勞工權益、多元化與平等機會

本集團嚴格遵守《禁止使用童工規定》《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》及其他經營所在地的法律法規，在員工招聘、入職審批、入職報到等環節審核應聘者的有效身份證明，並在錄用階段通過人力資源管理系統線上進行二次審查，嚴禁僱傭童工。

同時，本集團遵循合法、公平、平等自願、協商一致、誠實信用的用工原則，嚴禁強制勞工，所有被聘用的員工以自願為原則，不欺騙、不強迫。本集團尊重在收到合理通知後員工終止僱傭的權利，開放人力自助平台，員工可自主發起離職申請。本集團亦不強迫延長工時，人力資源管理中心通過考勤月報加強工時管理，以保證合法合規用工。此外，若發現違反勞工準則的情況，本集團將從保護勞動者的合法利益角度出發，採取相關消除措施。比如，若發現有未成年員工入職，本集團將立即向相關勞動行政部門報備並辦理登記，並按照法律法規提供健康檢查、安全教育及培訓。本報告期內，本集團未發現僱傭童工或強制勞工等違法行為。

本集團建立完善的員工離職挽留機制，針對擬離職員工 100% 進行深入溝通，切實了解員工離職原因，提升績優員工保有率。如員工是因家庭突發事故、生活存在困難等情況選擇離職，本集團盡力予以幫扶和解決，以加強員工歸屬感。在員工解聘過程中，集團尊重員工自由選擇工作的權利，嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》及《碧桂園服務集團員工違規違紀責任追究辦法》等法律法規及內部制度，秉持合法合規、實事求是、公平公正的原則，規範解除、終止勞動合同的工作程序，確保員工的合法權益。

本集團注重員工多元化與平等機會，不因員工的膚色、國籍、性別、年齡、民族、性傾向、婚姻狀況、宗教信仰、戶籍所在地、懷孕和生育等因素影響聘用、考核、晉升、培訓等，堅決杜絕任何形式的歧視行為。本集團主動為殘疾人、下崗失業職工、貧困人員等弱勢群體以及退伍軍人、

退休返聘人員提供就業機會，為失業青年提供就業見習機會，配合政府提供公益性崗位。同時，在設定董事會成員以及招聘過程中，本集團不僅考慮人選對集團業務發展的綜合價值，同時將保證集團多元化納入考慮條件，積極倡導員工背景的多元化組成。

本集團致力於打造多元包容的職場環境，重視女性在高層管理人員中的代表性，總公司核心高管團隊的女性高管佔比為 35%，助力職場「她力量」。本集團為女性員工設有產檢假、產假、哺乳假、育兒假，並根據實際情況為三期（孕期、產期和哺乳期）女員工定制個性化服務，如孕婦車位、優先就餐、哺乳室等，讓員工在個人專屬觸點上感受到集團的關懷。

**招聘管理**

本集團持續完善招聘管理工作，截至 2023 年 12 月 31 日，本集團共有僱員 213,712 人，其中在職退休返聘人員 60,900 人。本集團過去三年未發生罷工／停工，也未發生重大裁員事件。

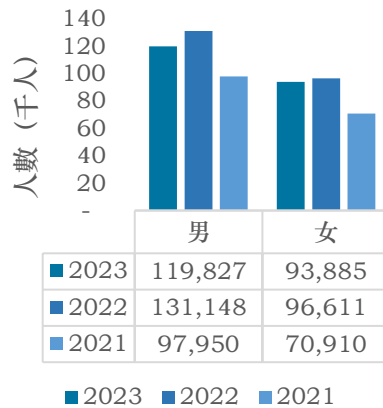
按性別、年齡組別、業務類型及地區劃分的僱員情況如下：

2 萬餘份

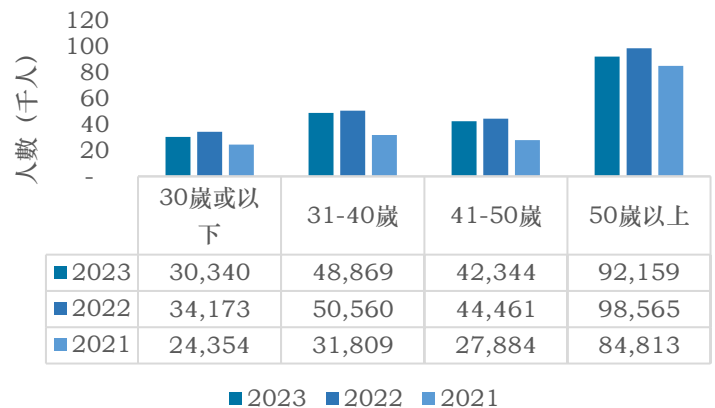
超 200 份

2023 年，本集團面向 79 所高校開展校園宣講會/雙選會，共收到簡歷 2 萬餘份，發放錄用通知超 200 份。

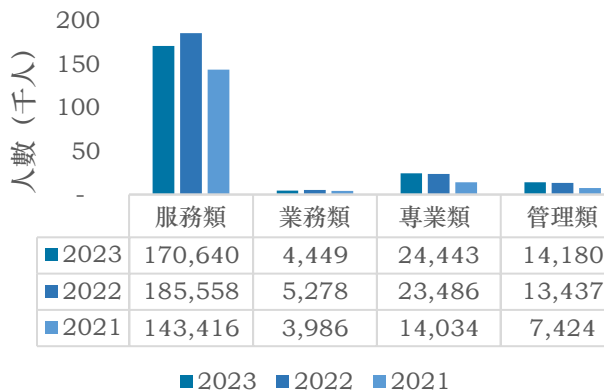
按性別劃分的僱員總數



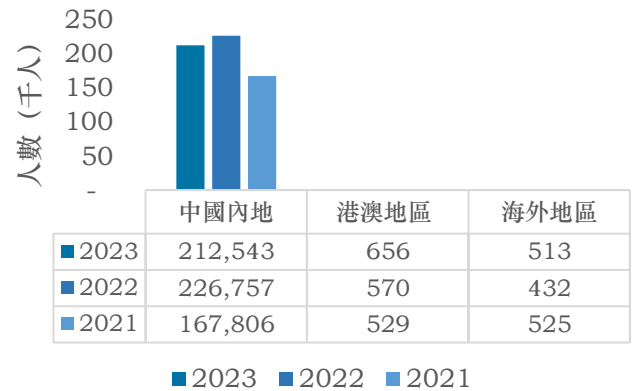
按年齡組別劃分的僱員總數



按業務類型劃分的僱員總數



按地區劃分的僱員總數



本年度，在校園招聘方面，本集團依託火箭軍計劃、星青年計劃、新銳計劃等三大培養計劃，並通過優化校企資源網絡、精準目標院校資源、優化校招系統等措施，保障校園招聘順利落地，為集團發展注入新活力。

在社會招聘方面，本集團通過深耕招聘渠道，完善內部推薦獎勵機制，深化將來計劃僱主品牌等方式，不斷引進優秀人才，以滿足集團業務發展需求。

### 僱主榮譽

2023年5月，在中國信息協會客戶聯絡中心分會、客戶觀察主辦的2023年（第七屆）中國客戶服務節中，本集團憑藉專業的僱傭管理經驗，蟬聯「2023年中國客戶服務節最佳僱主」稱號。



### 深化「將來計劃」僱主品牌

2023年，本集團通過整體規劃「將來計劃」的對外招聘主視覺，規範招聘宣傳內容等方式，進一步夯實「招聘職業經理人」的僱主品牌形象，為業務發展前置人才儲備，保障關鍵人才精準及快速引入。



「將來計劃」海報

## 2) 人才梯隊建設與晉升渠道

本集團致力為員工提供廣闊的職業發展空間和機遇，以實現員工與企業的共同成長。本集團根據崗位性質，將崗位劃分為 M「管理類崗位」、P「專業類崗位」、B「業務/拓展類崗位」、S「服務類崗位」四大類別，並根據能力等級差異劃分職級，構建橫向多渠道、縱向多等級的職位發展體系，以促進人才多元化發展。

為激發員工積極性，本集團制定並執行《碧桂園服務集團2023年度組織績效考核方案》《單位社區生活服務板塊核心人員及重點業務重點城市負責人績效考核管理辦法（2023版）》《2023年管理幹部崗位設置規範指引》《碧桂園服務集團幹部管理辦法》等內部政策制度，完善員工績效考核及晉升體系，針對各層級、不同崗位的員工設定考核指標及考核細則，定期開展績效考核，考核結果將與員工績效工資/獎金相掛鉤，並作為職務晉升的參考依據。本集團以內部職級體系為依託、以靈活的轉崗制度為保障，建立多通道發展職位體系，為員工的職業發展提供多元機會和



有力支撐。同時，本集團為員工提供公開競聘、內部招聘、定向推薦、擇優推薦等晉升渠道及人才選拔計劃，精準選拔管理幹部，助力各類人才快速成長。

本年度，本集團持續推進優才計劃，通過人才選拔模式的迭代及複製，集團各單位開展內部小優才計劃，即針對單位內主管級優秀人才進行選拔、搭台亮相和承責任用，以此增加幹部儲備。截至2023年12月，本集團在全國範圍內選拔小優才共1,040名。

### 3) 薪酬福利

本集團構建以「3P（Position 崗位，Performance 績效，Person 能力）+M（Marketing 市場）」為原則的薪酬體系，堅持「以市場定薪、以崗位定薪、以績效定薪、以能力定薪」的定調薪規則，員工薪資綜合考慮崗位價值、工作績效、技能水平和市場薪資水平等因素，致力為員工提供相對於市場更有競爭力的薪酬福利。

本集團結合崗位體系和崗位職責設置覆蓋全體員工的多套全面獎酬體系，並設有工作績效及發展評估機制，確保薪酬體系的公平公正及公司整體評估的一致性。本集團員工收入包括固定薪酬、各類績效獎金、業務及專項激勵、津貼/補貼、各項福利等。同時，本集團根據各地市場情況及崗位情況的差異，設置不同的績效目標與激勵方案，以實現集團戰略績效目標的橫縱向分解和員工與集團的協同發展。此外，本集團通過制定短期、長期的股權激勵方案（如於2024年擬設立的購股權計劃），充分調動員工的積極性和能動性，吸引並保留績效優異、能力突出、經驗豐富的人才。

本年度，本集團開展全方位薪酬檢視，涵蓋員工固定薪酬、激勵、績效獎金等方面，並據此制定差異化調薪方案、激勵政策管理辦法等制度，在公平公正的基礎上合理分配薪酬資源。

為增強員工對集團的認同感、歸屬感和忠誠度，除國家規定的福利（包括基本養老保險、基本醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險及住房公積金）外，本集團亦為所有員工提供多項額外的福利補貼，如：



#### 員工福利

- 假期類：帶薪病假、少數民族福利假期
- 補貼類：話費補貼、餐費補貼、偏遠/高原地區補貼、購房及住房補貼、交通補貼
- 健康類：年度體檢、員工商業保險、退休返聘保險、國際意外保險、實習生保險
- 活動類：「圓滿幸福」主題活動、家庭開放日活動、夏日送清涼活動、冬日送溫暖活動
- 關懷類：新員工入職禮包、入職周年祝福、生日祝福、節日禮品、子女入讀優惠

### 2. 員工發展與培訓

本集團制定並執行《人才管理職責與要求》《標竿人才培養基地管理細則》《內部講師管理辦法》等內部管理制度，不斷完善人才培養體系建設，制定契合員工崗位需求的培養方案和計劃，並充分調動內部講師資源，著力提升員工的專業能力。2023年，本集團人才培養聚焦管理隊伍、

## 100%

本年度，集團共完成四期總公司新員工集訓，實現新員工入職1個月培訓覆蓋率達98%，雙月覆蓋率100%，有效幫助員工融入新團隊。

## 100%

### 1 小時

本年度，基層員工強化培訓覆蓋率達100%，人均培訓時長為1小時。

業務隊伍及專家隊伍，為員工提供系統性與針對性培訓計劃。同時，集團發揮各單位及聯盟的價值，積極做活人才培養。

本集團鼓勵員工利用工作之餘提高自身專業技能與知識素養，支持員工在職期間追求管理類或崗位相關專業的學歷深造及考取專業證書等；各單位均可申請設置年度培訓預算，以支持員工進行學歷與技能提升。

本年度，本集團通過開展新員工培訓、基層員工強化培訓以及各類多元化特色培訓項目，持續優化人才培養體系，竭力為員工搭建廣闊的發展平台。

● **新員工培訓**

為加強新員工對企業文化認知、提升文化認同度和組織歸屬感，集團推出「新員工+」計劃培訓項目。本年度，集團共完成四期總公司新員工集訓，從文化認知、團隊融合、業務了解、制度解讀等方面，助力新員工快速融入並適應新環境。該培訓實現 100% 落位。

● **基層員工強化培訓**

在保證新員工培訓覆蓋率 100% 的基礎上，本集團持續強化基層員工培養，要求各項目每天開展 5 分鐘的晨會培訓，每月開展 60 分鐘的在崗提升培訓，以此加強員工對企業文化的認知，並鞏固員工對客態度及服務禮儀規範，促進現場品質、員工滿意度、業主滿意度提升。



● **多元化特色培訓項目**

本集團針對各關鍵崗位或業務條線開設一系列特色培訓項目，包括領導力繼任計劃、市拓業務強化賦能培訓、城服集團儲備班、商寫業務強兵計劃、鳳凰管家（高級）培養班計劃、碧防官計劃、應屆退役軍人特招班計劃、「綠化精英」賦能培訓、人力同行訓練營等專項計劃，旨在精準提升員工的專業素養和实操技能。

本集團持續優化領導力繼任計劃，通過系統性的培訓設計，幫助員工在不同成長階段實現領導力轉型。

培養對象

培養規劃




 <p>儲備單位 負責人計劃</p>	<p>儲備單位總裁</p>	<p>旨在培養引領新物業時代發展的管理者，全面提升學員的公司治理、管理格局、業務持續經營和創新變革能力。</p>
 <p>領域計劃</p>	<p>儲備地區公司總經理及平台部門負責人</p>	<p>旨在打造複合型管理幹部，重點提升管理者的全盤經營管理能力，圍繞自我領導力解讀、企業戰略洞察、經營管理能力提升、團隊協作與管理等方面的培養。</p>

**89.17%**

本年度，受訓僱員百分比為 89.17%。

**64.70 小時**

本年度，每名僱員受訓平均時數 64.70 小時。

 <p>卓越計劃</p>	<p>儲備項目總監、項目經理及各業務條線負責人</p> <p>旨在提升其業務知識技能和管理能力，側重關鍵業務解讀和團隊管理能力培養。</p>
 <p>精英計劃</p>	<p>部門負責人及其後備</p> <p>以培養單位各項目基層業務部門負責人崗位為目標，重點提升業務技能及管理素質能力。</p>
 <p>管培生計劃</p>	<p>優秀應屆研究生/本科生</p> <p>針對集團統一進行招聘、錄用的應屆生人才儲備計劃，致力為公司孵化一批最具有領導潛力的管理幹部，從企業認知、職業文化塑造、職業導航規劃等方面進行人才培養。</p>

商寫業務強兵計劃

為增強商寫項目業務人員的專業能力，本集團開展商寫強兵計劃。該計劃聚焦升降系統、消防系統、供配電系統、暖通系統等項目熱點問題，並採用線上直播+線下集訓+实操演示的授課形式，高效幫助商寫項目業務員工提升解決實際業務難題的水平。



商寫強兵計劃培訓現場

### 「綠化精英」賦能培訓

為了培養出業務能力與管理意識兼備的綠化專業人才，自 2023 年 4 月起，本集團運營管理中心綠化條線陸續開展多場「綠化精英」賦能培訓。該專項培訓「理論講解+實操演練」模式，邀請綠化專家進行業務授課，並現場訓練實操流程，以此培養一線員工的業務能力，強化員工的實操技能。



「綠化精英」賦能培訓現場

### 3. 員工健康與安全

本集團嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，制定並執行《職業安全防範規定》《消防安全責任管理制度（2022 版）》《物業基礎服務風險控制管理辦法》等內部制度，持續促進員工健康與安全管理的規範化、體系化，並每年組織簽署《安全生產負責人任命書》及《消防安全責任人任命書》，致力於實現「零傷亡」的安全生產長期目標。本集團董事會透過 ESG 委員會指導集團有關職業健康與安全方面的發展策略，並監督集團的健康和安全管理表現。同時，本集團總裁在內的高級管理人員對本集團的健康與安全策略及表現負責，努力引導集團形成積極健康的安全工作氛圍。此外，本集團各單位、項目層級的負責人對各自管理層級的員工健康與安全負責，切實保證員工身心健康。本集團已獲得 ISO 45001:2018 職業健康安全管理體系認證。

在日常運營中，本集團全方位考慮員工健康與安全，從加強安全宣貫、關注身心健康、強化安全考核與安全防範等方面，切實維護員工的身體健康與生命安全權益。

## 加強安全宣貫

- 聯動廣東省安全健康教育中心為員工開展2期急救健康知識雲培訓，提升員工應急救護能力。該培訓累計參與人數超1.5萬，同時，本集團憑藉此培訓榮獲「健康科普先進單位」；
- 更新「一路上·物碧有你」碧桂園服務員工安全知識培訓的5期課件，各單位通過晨會/培訓等形式強化，全面提升員工安全意識；
- 通過線上+線下的方式全面宣貫員工安全：各項目以月度、雙周為週期於線下組織員工參與安全知識培訓；
- 通過海報、短視頻等方式針對不同崗位全面宣貫員工安全。



安全培訓課件截圖

## 關注身心健康

- 統一開展員工體檢工作，並升級員工體檢方案；員工體檢結束後，各單位通過線上、線下形式開展體檢報告解讀、義診等，為員工普及常見健康知識及提供改善建議；
- 開展線上或線下健康講座、健康診療活動、心理諮詢活動等，向員工普及健康知識、職業病防護常識等；
- 定期開展徒步、爬山、籃球、羽毛球、乒乓球等運動競賽以及團建活動，以鼓勵員工加強身體鍛煉，振奮員工士氣，強化團隊凝聚力；
- 通過微信公眾號、視頻號、小紅書、抖音等線上健康宣傳渠道，向員工普及包括生理和心理健康知識、員工急救常識、職業病預防等健康知識。



員工徒步挑戰賽

#### 強化安全考核與安全防範

- 各單位績效考核中設置輿情、違規、安全事故指標作為減分項，對違反國家、地方政策法規、集團規章制度，受監管部門處罰，或發生因單位管理問題造成的安全事故（如人員傷亡、食品安全事故、生產安全事故、網絡安全事故等），視情節嚴重程度及影響程度，每發生一起減 1-10 分，減分不設限。
- 在防範安全事故方面，集團落實《碧桂園服務安全生產及質量紅線紀律》《「藍綠橙黃紅」五色風險管理機制》等內部制度，對員工健康與安全事故的處理方式、上報要求、獎懲標準等做出明確規定，將安全生產風險管理與相關負責人績效考核相掛鉤。如發生安全事故，本集團將依據《碧桂園服務集團員工工傷操作指引》對員工給予及時的醫療救助和工傷津貼、補助金等關懷措施，同時根據事故損失或影響情況對相關責任單位給予黃牌、紅牌警告，並對項目責任人予以嚴厲處罰。

#### 4. 員工溝通與關懷

本集團尊重與關愛員工，積極開展員工溝通與關懷工作，不斷激發員工的工作熱情，致力營造積極向上的工作氛圍。本集團提倡員工的參與和民主溝通，通過定期舉辦員工座談會、總裁面對面溝通等活動，搭建全面、靈活的員工溝通渠道，切實了解員工訴求並做出改善。

本集團通過工會組織使員工享有參與工會和集體談判的自由。同時，本集團鼓勵員工參與工會召開的職工代表大會，充分了解員工心聲，保障員工權益。本年度，本集團主要通過以下措施落實員工關懷：

## 2.6 萬場

2023 年，「園滿幸福」主題季共開展超 2.6 萬場活動。

### 「園滿幸福」 主題季活動

全國各單位統一按季度開展「園滿幸福」主題季活動（包括感恩季、文化季、團圓季、健康季），圍繞員工及員工家屬組織開展多樣化的關懷項目，包括「舊時光小賣部」六一活動、「端午文化行」活動、七夕聯誼、父親節活動、母親節活動、感恩節活動、開學禮包、助力升學活動、防暑降溫與防寒保暖活動、員工衝刺能量加油站、現場慰問等，旨在全方位、多觸點地落實員工關懷，為員工營造真情溫馨、包容和諧的企業氛圍。

### 個性化的 精準關懷

集團關注員工的全職業週期鍵節點，結合單位員工需求提供個性化的精準關懷，比如線上通過通訊 APP、手機短信、公司網頁等數字化方式在員工專屬節點送上祝福；線下通過員工生日會、員工入職禮包、新員工思享會、頒發周年徽章、轉正或晉升祝福、生日祝福、榮休感恩等個性化關懷活動，以此全力提升員工歸屬感。

### 員工特色 主題活動

- 定制「碧服年華」員工專屬月餅禮盒，覆蓋集團大部分員工，並通過一封家書表達對員工及其家屬的感謝；
- 開展「在一起，就幸福」主題家庭開放日活動，搭建企業-員工-家庭之間的溝通橋樑，積極傳遞公司價值觀和文化理念，促進員工融合；
- 開展企業文化官活動，為員工提供展現才藝的平台，傳播員工文化風采。



「舊時光小賣部」六一活動現場



企業文化官活動現場

本年度，我們持續開展員工幸福感調研，通過定量網絡問卷+定性深訪的方式，傾聽員工心聲。本次調研覆蓋總公司及各下屬單位，推送 15.7 萬名員工，廣泛深入聽取員工想法及建議，員工幸福值維持高位水平。在調研結果分析、挖掘上，我們既考慮員工幸福感表現，又分析員工幸福感和敬業度的相關性，並抓取各崗位的核心驅動因素，為後續更精準、更高效提升員工體驗做準備。本年度，員工幸福感同比提升 3.99 個百分點。

同時，2023 年，本集團各單位基於不同類型員工的特點，甄選員工關注的重點問題，完成覆蓋員工關懷、員工管理政策、生活質量等多方面提升舉措的落地，並將在未來持續追蹤落地成果。



## 本章節所回應議題

供應商准入及監督  
供應鏈環境及社會風險

## 本章節回應的 SDGs



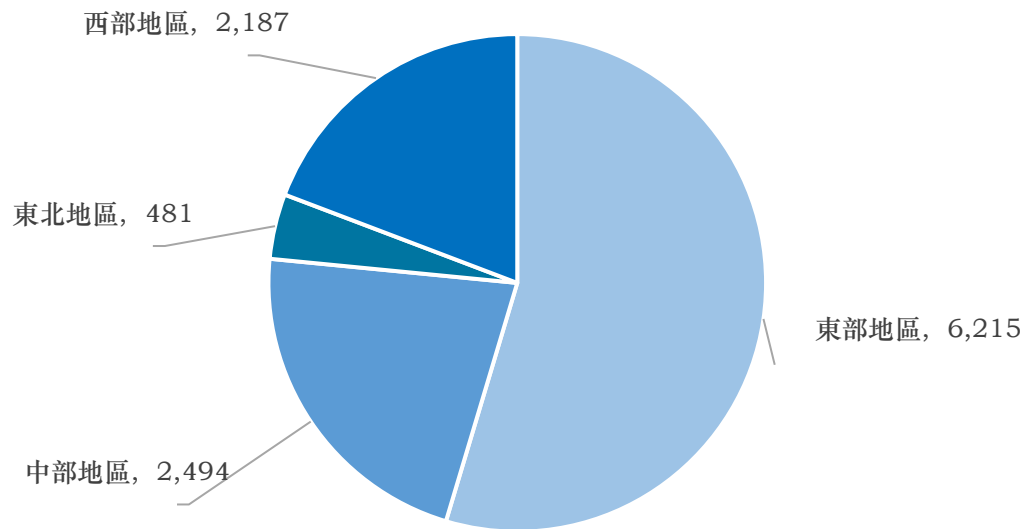
## 九、合作 · 攜手夥伴共贏

本集團始秉承開放共贏的理念，堅持與合作夥伴攜手共進。我們明確供應商准入、評估與退出的全生命週期管理，強化供應鏈風險管控，堅守廉潔採購，並攜手合作夥伴共同履行環境與社會責任。同時，我們重視與合作夥伴的溝通與交流，並積極開展戰略合作，用心學習及分享物業服務行業優秀實踐，致力推動行業高速發展。

## 1. 負責任供應鏈管理

本集團持續完善供應商全生命週期及環境、社會風險管理，積極營造廉潔商業氛圍，致力打造陽光誠信的合作平台。同時本集團將常態化的供應商溝通作為良好合作的基礎，通過開展供應商大會等方式，與供應商建立互利互惠的合作關係，共同推動責任供應鏈建設。

本報告期內，本集團供應商共計 11,377 家，均於碧彩商城進行信息化管理且均來自中國內地，其按地區<sup>6</sup>劃分的情況如下：



<sup>6</sup> 東部地區：北京市、天津市、河北省、上海市、江蘇省、浙江省、福建省、山東省、廣東省、海南省

中部地區：山西省、安徽省、江西省、河南省、湖北省、湖南省

東北地區：遼寧省、吉林省、黑龍江省

西部地區：內蒙古自治區、廣西壯族自治區、重慶市、四川省、貴州省、雲南省、西藏自治區、陝西省、甘肅省、青海省、寧夏回族自治區、新疆維吾爾自治區

## 1) 供應商全生命週期管理

本集團致力於建立公正、共贏、透明的供應鏈，嚴格遵守《中華人民共和國招投標法》等相關法律法規，制定並執行《碧彩商城物資供應商准入管理辦法》《碧彩商城物資供應商評價管理辦法》《碧彩商城物資供應商退出管理辦法》等內部制度，對所有供應商准入、評估及退出進行規範化管理。本集團通過碧彩商城線上採購平台，以數字化升級賦能供應商全生命週期管理。

### 供應商准入

- 准入資格：需考察供應商公司資質、產品品質、資質證書、經營場地和服務能力，同時確保供應商同意碧彩商城管理規則和運營規定；
- 准入程序：對供應商開展產品評估、價格評估、試用評估和實地考察後，通知供應商進行註冊，審核並報備供應商信息；
- 准入流程：包括評估、註冊與審核、備案、交費及開通許可權等流程；
- 供應商信息變動程序：供應商如需變更公司信息，需按照規定提交信息變更文件或重新註冊碧彩商城。

### 供應商評估

- 評價方式：下單人在訂單完成後對供應商及產品主動進行滿意度評價，不得虛假或惡意評價；
- 評價規則：滿意度分數按照最近12個月該供應商所有採購訂單的滿意度平均分進行實時更新及展示；
- 評級管理：每年度結合供應商滿意度評價得分對供應商進行評級，對不合格供應商有權解除合作。

### 供應商退出

- 退出情形：對違法違規經營、無競爭力、產品性能及服務不能滿足採購需求的供應商及時清退出碧彩商城；供應商若主動申請退出，應提交《解除合作申請書》，同時集團對所有退出供應商進行報備管理；
- 退出流程：包括退出評估、退出報備、退出業務處理等流程；
- 退出合作後業務處理：對供應商已發貨訂單繼續執行，對已完結訂單按照賬期支付貨款，同時在碧彩商城下架供應商產品，如遇爭議雙方友好協商解決。

同時，為推進服務招採過程陽光、透明、高效，實現服務招採標準化管理，本集團制定並實施《碧彩商城服務採購供應商管理辦法》，明確服務類供應商的准入、評估及退出機制，有效規範服務類供應商的資質合法合規，確保揀選的供應商符合集團實際需求。

## 2) 供應鏈環境及社會風險管理

為促進供應鏈的健康可持續發展，除前述有關供應商准入、評估及退出之規範化管理外，本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，以識別供應鏈每個環節的環境及社會風險並進行管理。

- 優先與為員工購買社保、尊重人權的供應商進行合作；

- 將 ISO 14001 環境管理體系、ISO 45001 職業安全管理體系、ISO 9001 質量管理體系等體系認證作為供應商准入的考慮條件；
- 致力於推動供應鏈全流程的水資源節約工作，對供應商進行環境與水資源方面的嚴格評估，力求構建環境友好型供應鏈體系。

同時，本集團積極推行綠色採購，優先採購節能環保產品。此外，本集團制定垃圾桶、垃圾袋、照明燈具及塗料等用品的標準化清單，確保採購的產品達到節能降耗及環保效果，並符合各地區對使用環保產品的要求。

### 3) 推行陽光採購

本集團秉持公開、公平、誠實的合作理念，堅決抵制任何形式的商業舞弊行為，積極推行陽光採購。本集團通過以下多項舉措確保招採過程公正、透明，攜手供應商打造負責任、可信賴的供應鏈：

- 制定並執行《碧桂園服務集團採購活動相關崗位職責及任職管理辦法 V2.0》，同時要求從事採購相關工作人員簽署《採購崗位相關從業人員承諾書》，杜絕採購人員濫用職權；
- 要求供應商入庫碧彩商城 2.0 時需同意並簽署《碧桂園服務集團供應商廉潔合作須知確認書》《碧彩商城運營管理規則（供應商）》等廉潔合規文件；同時，積極引導供應商完善自身廉潔制度合規建設，並應保存所有政策或相關記錄以證明其已遵循本集團的廉潔合規文件。本集團有權在合理通知的情況下，自行或委託第三方對供應商內部反腐敗政策等進行審查，以促進陽光採購。
- 設立「一票否決」制，堅決清退出現虛假經營、舞弊、貪污等行為的供應商，並納入黑名單；
- 組織開展供應商合規性及合作經營風險核查專項工作，對供應商進行廉潔合作等風險檢查，如發現有違規行為，將進行嚴肅處理；
- 在碧彩商城採購平台投放廉潔合作海報，加強供應鏈廉潔宣貫。



碧彩商城首頁廉潔合作海報截圖

#### 4) 供應商溝通

本集團重視與供應商的溝通工作，通過供應商大會、日常線上和電話溝通、供應商走訪、節日慰問函等方式保持適時的互動與交流，同時建立供應商投訴、反饋機制，旨在與供應商建立長期穩定的合作關係。

##### 碧桂園服務年貨節-首屆供應商大會

為持續探尋社區零售業務好產品，本集團於2023年11月開展首屆年貨節·供應商大會，邀請35個區域及股權公司社區增值服務和零售業務負責人、頭部商家代表和社區終端團長共聚一堂，以展帶會，促進物業公司與供應商的雙向奔赴。



碧桂園服務年貨節-首屆供應商大會海報

## 2. 助力行業發展

### 1) 拓展多元化合作渠道

為促進行業多元化發展，本集團積極與多家企業達成良好的戰略合作關係，以整合優勢資源，探索創新服務模式，實現資源分享和優勢互補。

##### 聯袂國台酒業，構建全棧式用酒服務新模式

2023年11月，本集團與國台酒業集團舉行戰略合作簽約儀式。本次戰略合作整合雙方優勢資源，圍繞客戶自飲、收藏、送禮、投資等細分需求場景進行多元佈局，構建涵蓋品鑒、社交、學習、管理、分享五維範疇的全棧式用酒服務新模式，把「健康飲酒進家庭」的理念帶進每家每戶，進一步滿足業主需求。



簽約儀式現場

### 2) 積極參與行業交流

本集團敏銳洞察行業發展走向，積極參與各類行業交流活動，憑藉自身的前沿管理經驗為行業的整體進步注入新活力。同時，我們深入探索企業 ESG 管理，並樂於與業界同仁分享 ESG 實踐，以期共同推動物業服務行業實現可持續發展。

## 2023 全省物業大會暨第五屆廣東物企綜合實力研究成果發佈會

2023 年 12 月，本集團執行董事、總裁徐彬淮先生出席由廣東省住房和城鄉建設廳指導、廣東省物業管理行業協會主辦的以「凝聚力量 洞察未來」為主題的 2023 全省物業大會暨第五屆廣東物企綜合實力研究成果發佈會，並發表《持續刷新》的主題演講。演講中，徐彬淮先生以碧桂園服務為例分享了物業企業如何不斷刷新思維面對行業變局的作法，為行業的發展提供經驗參考。



發佈會現場

## 2023 ESG 暨上市物企可持續發展高峰論壇

2023 年 7 月，在 ESG 暨上市物企可持續發展高峰論壇上，本集團執行總裁兼 CFO 黃鵬先生發表題為《物企的可持續發展長期價值》的主題演講，深入分享碧桂園服務在 ESG 管理方面的全方位實踐，為物業服務行業 ESG 發展之路提供參考，助力行業實現長期價值。



論壇宣傳海報

## 第四屆廣州國際智慧物業博覽會

2023 年 9 月，在第四屆廣州國際智慧物業博覽會的主題論壇「粵港澳大灣區·長三角地區·海南自貿港物業行業區域協同高質量發展大會」上，本集團首席市場官、碧城城市服務集團總裁汪英武先生發表《做不確定時代的物業行業長期主義者》的主題演講，分享物業行業在面臨不確定時代如何應對挑戰等內容，為行業未來發展提供新的思路。



第四屆廣州國際智慧物業博覽會開幕式現場

## 本章節所回應議題

綠色運營及環境影響

節約水資源使用

智慧城市建設及生態平衡

廢棄物管理

提升能源使用效率

碳排放與應對氣候變化

## 本章節回應的 SDGs

6 清潔飲水和衛生設施



7 經濟適用的清潔能源



11 可持續城市及社區



13 氣候行動



14 水下生物



15 陸地生物



## 十、 低碳 · 堅持綠色運營

本集團致力將綠色、可持續理念貫穿至物業管理實踐中，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固定廢棄物污染環境防治法》等法律法規，不斷加強日常運營及辦公中的排放物和資源管理，持續推進綠色發展目標的落實。同時，本集團強化氣候風險的應對及管理，降低自身業務運營對生態環境及天然資源的可能影響，加強生物多樣性保護，努力引領綠色低碳發展。

## 1. 綠色環保體系

本集團已經通過 ISO 14001: 2015/GB/T 24001-2016 環境管理體系認證，並結合自身業務特點構建環境管理體系，不斷完善環境制度建設，致力於實現綠色可持續發展。

完善環境  
制度建設

- 嚴格遵守國際與環境相關的法律法規，完善並落實《環境因素識別評估及預防控制程序》《固體廢棄物處理流程》《廢水廢氣和噪音處理規程》等內部制度，全面強化環境管理制度體系

健全環境  
保護制度

- 完善垃圾分類設施，嚴格執行垃圾分類工作
- 強化污染源預防機制，嚴格限制有毒物品的使用，減少環境二次污染；全面實施能源及資源使用計劃，實現節能減排

提高全員  
環保意識

- 積極推行環境保護教育宣傳活動，向員工、業主、合作夥伴等利益相關方普及環保理念，持續完善社區環保設施，促進環境安全意識全員化

環境管理體系

## 2. 綠色發展目標

本集團為促進環境管理效益的持續提升，基於國家發展規劃與營運情況明確用水效益、能源使用效益、減排效益、減廢效益四項綠色發展目標，並通過加強水資源管理、節約能耗、垃圾分類、資源回收利用等舉措，推動目標達成。本年度，集團制定的綠色發展目標及進展如下：

## 用水效益

### 🎯 目標設定

- 2024 年度耗水密度相較於 2023 年度有所下降；同時，本集團正在制定用水效益的中長期改善目標；
- 加強能耗平台用水模塊的管理，通過各區域水耗數據的實時監測，實現水資源風險評估的及時性與有效性，降低跑冒滴漏等耗水風險；
- 全面推廣水泵改造，將該水泵改造應用於所有項目水泵房，降低水損率與水耗；
- 通過合理調整用水頻率、專水專用、排查用水量異常原因，促進綠色辦公運營，提升用水效益。

### ▶▶ 年度進展

- 2023 年度耗水密度相較於 2022 年度下降 35%；
- 本年度，集團共進行 22 個項目的二次供水改造，節省 178 萬度電。



## 能源使用效益

### 🎯 目標設定

- 2024 年度能源總耗量密度相較於 2023 年度有所下降；同時，本集團正在制定能源使用效益的中長期改善目標；
- 加強清潔能源使用，鼓勵旗下商業項目、在管項目使用天然氣等清潔能源，佈局充電樁建設與新能源汽車應用；
- 促進綠色辦公運營，對高耗能電器進行節能改造，提升用電效益；
- 推廣綠色出行及線上會議，減少差旅頻次。

### ▶▶ 年度進展

- 2023 年度能源總耗量密度相較於 2022 年度下降 17%；
- 本集團目前在全國各小區、酒店、寫字樓等項目安裝超 1.6 萬四輪充電樁設備，汽車充電樁落樁數較去年增長約 70%；
- 本年度，集團共開展 321 個地下車庫節能改造項目，共改造 23.21 萬只燈管，預計節能 2,052 萬度電。



減排效益  目標設定

- 2024 年度溫室氣體總排放量密度相較於 2023 年度有所下降；同時，本集團正在制定減排效益的中長期改善目標；
- 制定並執行《環境因素識別評估及預防控制程序》等內部制度；
- 逐步降低溫室氣體總排放量密度，為本世紀末將全球氣溫升幅控制在 1.5℃ 做出貢獻。

注：《巴黎協議》提出，各締約方以「自主貢獻」方式共同應對氣候變化，目標是在本世紀末，將全球平均氣溫升幅較工業化前水平控制在 2℃ 之內，並為把升溫控制在 1.5℃ 之內而努力。G20 羅馬峰會，20 國集團領導人在公報中就氣候問題達成一致：承諾將全球升溫控制在 1.5℃ 內。

## ▶▶ 年度進展

- 2023 年度溫室氣體總排放量密度相較於 2022 年度下降 45%；
- 持續加強社區公共水資源管理、公區照明管理、辦公區夏季空調管理，採用高效率節能設備，節約用水、用電，減少二氧化碳排放，同時定期開展綠色環保公益宣傳，倡導綠色低碳經濟，增進業主對氣候變化問題的了解和認識，共同愛護自然環境，守護人類健康。

減廢效益  目標設定

- 2024 年度廢棄物排放量密度相較於 2023 年度有所下降；同時，本集團正在制定減廢效益的中長期改善目標；
- 制定並執行《資源管理規程》《固體廢棄物處理規程》等內部制度，防止一般及重大環境污染事件發生；
- 推廣無紙化辦公，減少辦公垃圾產生，促進廢棄物回收利用。

## ▶▶ 年度進展

- 2023 年度廢棄物排放量密度相較於 2022 年度下降 74%
- 本年度，集團通過管家新服務形式協助合作夥伴在社區內回收舊衣，目前在京津區域試點，日均收衣 500KG；
- 集團共有 121 個項目推行垃圾分類，通過垃圾分類積分機制、智慧語音播報提醒等措施，調動業主積極性，全方位落實政府垃圾分類政策。





### 3. 踐行綠色辦公

本集團積極踐行綠色辦公，倡導員工在日常辦公中養成綠色環保習慣，通過節約辦公用水、用電、耗材及盤活閒置資產等方式，積極創建低碳環保的辦公環境，打造綠色辦公生態。

#### 綠色辦公舉措

##### 節水節電

- 集團總部溫度達到 30°C 方能開啟空調且下班後停止使用，日常僅啓用新風系統；週末冰箱和大部分電梯需斷電，夜間減少走廊、衛生間照明燈啓用時間；
- 推廣使用節能燈；公共區域張貼節能降耗標識牌，每晚巡查辦公區域關燈情況，對於無人辦公區域未關燈的情況將予以通報。

##### 節約耗材

- 公共打印機租賃，墨盒/硒鼓由商家回收，控制打印量；
- 綠植租賃，實現綠植可回收利用，避免資源浪費；
- 持續鞏固無紙化辦公，推行雙面列印和廢紙二次利用，非必要不彩印；
- 優先採用經過森林管理委員會（FSC）認證的紙品。目前，本集團的年度報告、中期報告均採用 FSC 認證的紙張進行發佈。

##### 廢棄物管理

- 垃圾分類處理，並開展垃圾分類主題科普活動。

##### 閒置資產管理

- 員工離職後需回收低質耐用辦公品，回收電子設備；
- 提倡輕資產辦公，閒置資產共享，並優先使用閒置資產，無閒置再採購。

#### 4. 倡導綠色物業

本集團堅持在營運過程中全面融入可持續發展理念，不斷優化資源與能源管理體系，以持續提升能源管理效益，積極倡導節能減排，致力於優化水資源和廢棄物管理，積極探索並實踐低碳轉型道路，推動集團的綠色可持續發展。

##### 1) 能源管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，持續推進車庫照明及空調系統節能改造，並建立能耗管控平台，促進節能減排。同時，集團積極推廣新能源使用，如採用新能源無人車、安裝充電樁、安裝太陽能路燈等，以此推動集團綠色轉型。

本集團制定並實施《碧桂園服務能耗管理辦法》，明確能耗用量和能耗費用管理，旨在解決能耗流失問題，改進能耗管理水平，降低物業項目能耗運行成本，並提高物業設施設備運營效率。

同時，本集團積極組織《商寫建築的綠色節能》課程培訓，並與合同能源公司開展合作，制定《合同能源管理實施指南》規範工作流程，提供技術指導，推進節能減排。



能源管理措施

#### 7 位商寫專家項目

截至2023年12月31日，本集團7位商寫專家獲得LEED AP (O+M) 專業資格認證。

為積極響應國家雙碳戰略，本集團在北京進行碳排放交易試點，發佈「碳排放核查報告」，初步開展商寫項目碳排放摸底核算，並購買碳配額進行碳抵消。此外，廣州富力盈通大廈經廣州碳排放權交易中心認定，注銷的碳減排量大於預估的碳排放量，實現了預先碳中和。

本年度，本集團攜手商企客戶推出「碧消碳」計劃，與企業大客戶共同簽訂「碧消碳」計劃環保倡議書，於「地球一小時」至「世界地球日」期間開展商寫項目綠色環保公益主題月「節能同心 低碳同行」專項活動，以推進低碳環保意識宣傳。



廣州富力盈通大廈碳中和證書

**20 個項目**

截至 2023 年 12 月 31 日，本集團廣州邦華環球廣場、廣州盈通大廈、廣州盈泰廣場等 20 個項目獲得「樓宇可持續發展指數驗證標志」。



簽訂「碧消碳」計劃環保倡議書

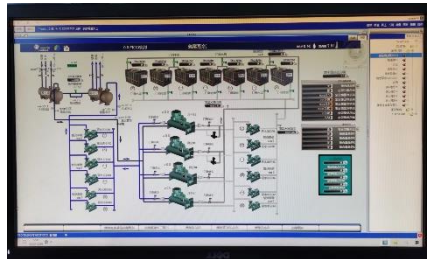


「節能同心 低碳同行」活動

**合同能源管理項目-邦華環球廣場**

本集團廣州邦華環球廣場項目積極實施節能管控計劃，重點改善公共照明和空調系統，推動節能降耗。

- 在廣場照明方面，該項目採用高效照明燈具並引入自動開關，預計年節能 22 萬度；
- 項目廣場空調系統引入群控和變頻技術，根據實際負荷調節水流，實現自動加減載，預計年節能 30 萬度；
- 項目廣場增加導風筒提升冷卻效率，預計年節能 6 萬度。



邦華環球廣場冷站群控系統



邦華環球廣場冷卻塔導風筒

**2 萬**

**1.6 萬**

截至 2023 年 12 月 31 日，集團已鋪設自營兩輪充電樁達 2 萬個，安裝四輪充電樁超過 1.6 萬個。

本集團持續在全國各項目開展兩輪充電樁、四輪充電樁鋪設工作，不斷為業主提供高效、便捷、安全的新能源充電服務，攜手業主共同踐行低碳環保。

- 兩輪充電樁：通過成熟的充電樁硬體、自研系統、完善的業務全流程體系以及更保險的風控體系，為業主提供目的地充電解決方案。
- 四輪充電樁：集團與汽車充電樁商家殼牌、廣汽等簽署全國戰略合作協議，共同推進新能源汽車充電樁業務，提升超百萬電動汽車用戶的充電體驗。



兩輪充電樁



四輪充電樁

## 2) 水資源管理

本集團注重水資源的系統管理，通過開展雨水回收技術、供水系統優化、變頻供水控制及水泵改造等措施，對供水、排水、節水等關鍵環節進行精細化管理，旨在降低水資源消耗，提升水資源利用效率，推動集團用水效益目標的實現。本年度，本集團的用水全部來自市政用水，在求取適用水源上無任何困難。

同時，本集團積極踐行生態文明建設理念，不斷完善城市水資源服務管理。在城市環境治理項目中，本集團積極開展河道治理等多項環保舉措，力求全面提升河道水資源質量及沿岸環境衛生，塑造宜居、優美的城市環境。

### 雨水回收技術，節約水資源：



本集團利用雨水回收技術，通過雨水管道將雨水引流到雨水收集系統當中，經過一系列的過濾、淨化後收集到水箱後，最終用於消防水池補水和綠化澆灌用水，平均每個項目可蓄雨水超 300+立方米/月。

### 城市水域治理

本年度，本集團佛山市順德區樂從鎮全域治理提升項目持續推進水資源管理，通過精細化的水資源監控、調度和保護，全方位提升城市水域治理水平。同時，該項目依托市政環衛一體化、河滲保潔、綠化養護、市政設施管養和秩序維護等服務促進濱水生態公園城市的建設，致力將樂從鎮打造成水資源管理領先、生態環境優美的城市典範，塑造「精彩城心活力創芯」的城市名片。



佛山市順德區樂從鎮城市水域治理

### 3) 廢棄物管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規，制定並執行《固體廢棄物處理規程》《廢水廢氣和噪音處理規程》等內部制度，不斷優化廢棄物的分類管理，確保廢棄物合規處置，並倡導從源頭減廢和廢物回收，促進資源循環利用。

本集團積極響應政府垃圾分類政策要求，旗下各物業在處理排放廢棄物時堅決執行所在地垃圾分類有關規定，並科學部署分類垃圾桶，嚴控廢棄物管理。同時，集團與屬地教育部門合作，將垃圾分類融入學校相關實踐活動，以營造濃厚的垃圾分類社會氛圍，助力美好社區建設。

#### 珠海翔翼環境治理提升項目

本年度，本集團承接珠海翔翼環境治理提升項目，積極與業主共同推進垃圾分類工作。我們科學部署分類垃圾桶，精心製作垃圾分類宣傳海報，實施「樓層垃圾分類-集中垃圾分類」的兩級管理，並配置專業的「垃圾分類師」指導落實，定期開展垃圾分類培訓，確保垃圾分類工作成效，並以此打造綠色社區。



垃圾分類宣傳欄



垃圾分類垃圾桶

### 垃圾分類主題系列教育活動

本年度，為促進學生對垃圾分類的了解，本集團在碧桂園佛科院仙溪校區與學生自我管理委員會聯合開展「垃圾分類，文明新風」主題系列教育活動，引導學生做好垃圾分類的宣傳者、實踐者，以實際行動培養學生形成綠色、環保、低碳、文明的生活方式與態度。



校園垃圾分類教育活動圖

## 4) 排放物管理

本集團圍繞運營過程中產生的排放物有針對性地制定管控措施，制定並執行嚴格的《環境因素識別評估及預防控制程序》等內部制度，主動識別業務運營中可能造成的排放物污染風險，加強污水、廢氣排放管理，並確保排放合法合規。



### 污水排放

本集團商寫項目內部制定《良好服務規範實施要求》等管理制度，對污水排放口、隔油池等每月巡視1次，並保持污水排放口不外溢、無積油，確保污水排放合法合規。

### 廢氣排放

本集團商寫項目嚴格控制鍋爐廢氣排放標準，同時委託第三方進行檢測並出具檢測報告，以確保鍋爐廢氣排放符合《鍋爐大氣污染物排放標準》等國家要求。

### 推廣使用新能源車

本年度，本集團深圳及南京機場項目積極推廣新能源車使用，將報廢的柴油擺渡車更換為新能源車輛，以大幅減少燃油耗量，進而降低廢氣排放和碳排放。未來，本集團將繼續推動清潔能源使用，力求推動業務綠色轉型。



清潔能源車輛使用

## 5) 環境及天然資源保護

本集團致力於減少業務活動對自然生態環境可能產生的負面影響，嚴格遵守《資源管理規程》《園林綠化管養考核評分標準》等內部管理制度，通過防止土壤污染、推行生物防治、保護樹木資源、加強綠化建設等多樣化舉措落實環境保護。同時，本集團重視生物多樣性保護，通過開展生物多樣性宣傳活動提升社會公眾的認知與意識，攜手業主共同維護生態平衡、促進人與自然和諧發展。本年度，集團業務活動未對環境及自然資源產生重大影響。



### 規範藥品

規範殺蟲劑、除草劑、化肥、農藥等化學藥品的使用，優先選用環保藥品，避免對土壤和地下水環境的損害。



### 生物防治

探索並推行生物防治（以微生物治蟲、以蟲治蟲、以鳥治蟲、以激素治蟲等）與物理防治（餌料誘殺、燈光誘殺、刮除病斑、熱處理等）的病蟲害防治技術。



### 古樹保護

對本集團園區內的古樹名木進行掛牌標識，並進行定期維護。

### 「鯿夢中華，長江有魚」放流保護活

2023年5月，本集團聯合多方資源，在全國超過2,400個社區，發起「鯿夢中華，長江有魚」放流保護計劃，舉辦超2,700場活動，吸引逾40萬業主參與。該活動通過普及中華鯿知識和放流中華鯿等方式，激發業主對生物多樣性的重視，號召業主保護長江生態，並助力生態恢復。此外，同年7月20日，本集團通過廣東省國強公益金會捐贈20萬元，用於支持自然教育和科普活動，為生物多樣性保護貢獻力量。



中華鯿放流保護活動海報



中華鯿放流保護活動現場

## 5. 應對氣候變化

隨著全球氣候變暖加劇，各地極端天氣頻發，應對氣候變化變得刻不容緩。本集團積極採取多項舉措推進氣候變化應對工作，持續提升氣候風險抵禦力，以減緩氣候變化對業務運營帶來的影響。本年度，本集團繼續參照氣候相關財務信息披露框架，從治理、戰略、風險管理、指標和目標共四大支柱出發，完善氣候變化相關信息披露，並不斷加強氣候變化風險抵禦力，為推動全球氣候治理進程貢獻力量。



### 治理：對氣候相關風險和機遇的治理

- 本集團 ESG 委員會負責制訂及檢討氣候變化相關政策，監督氣候相關的風險和機遇，將氣候變化相關的實體風險與轉型風險因素納入集團風險評估流程中，確保集團在營運過程中有效地管理氣候變化風險，從而減緩氣候變化對業務的影響，加強本集團抵禦氣候變化的能力。同時，ESG 委員會定期就前述事項向董事會匯報。

### 戰略：氣候相關風險和機遇對企業業務、戰略和財務規劃的實際及潛在影響

#### ● 實體風險

本集團已識別出包括急性風險和慢性風險在內的實體風險。其中，急性風險包括如颱風、暴雨、高溫、洪澇、暴雪、沙塵暴等；慢性風險包括如海平面上升、平均氣溫升高、水資源壓力等；這些實體風險可能會造成本集團運營業務中斷、服務響應速度降低、服務難度增加、項目設備受到破壞、運營成本上升、收入下降等。

#### ● 轉型風險

本集團可能面臨國家或地方層面環境相關政策的收緊、綠色物業管理技術要求的提升等。這些風險可能導致社區設備的改造成本上升，智慧物業技術的研發成本上升等。

- 此外，本集團亦認為氣候變化將帶來新的發展機會。例如，氣候變化風險促使我們加快探索綠色物業建設，積極研發出符合客戶需求的環保型服務方式，以開拓更多的市場機遇。

- 為有效應對氣候變化風險，本集團已做出以下行動：

- ✓ 建立總公司-物業單位-物業項目三級響應機制，提前部署各種防台風、防汛等惡劣天氣應對方案，嚴格落實集團《物業基礎服務風險控制管理辦法》和應急管理制度，切實做好風險防範。
- ✓ 全面落實《突發性應急事件演練清單》，提升物業應急管理工作水平，定期組織開展應急演練，加強自然災害的提示宣傳工作，扎實做好隱患排查工作，切實保障業主和員工的生命財產安全。
- ✓ 制定並實施《碧桂園服務颱風、防汛等自然災害應急管理制度》，對災害性天氣的預防及救援作出詳細規定，如檢查應急物資和急救箱、檢查及加固公區設施設備、寒流及風雪應對措施等。

### 風險管理：如何識別、評估及管理氣候相關風險

---

- 本集團通過研究集團所處行業特性、市場趨勢、所處地域氣候情況、國家環境政策動向，並結合國內外利益相關方的意見和建議，充分識別並了解氣候變化相關風險。
  - 在風險評估和項目執行過程中，本集團將氣候風險納入集團風險管理體系中，通過量化氣候風險的影響係數和考核目標，提出針對性的預防和應對措施，推進「事前預防，事中控制，事後處理」風險管理體系的落地。
  - 本集團將密切留意環境政策變化，積極響應國家號召，加強環境管理合規建設，以此不斷完善氣候變化風險管理工作。
- 
- 

### 指標和目標：評估及管理氣候相關風險和機遇的指標和目標

---

- 本集團已制定用水效益、減廢、能源使用效益及減排等綠色發展目標，明確推動目標實現的具體措施，並充分考慮這些目標與應對氣候變化風險的關聯性。同時，本集團持續披露範圍一和範圍二溫室氣體排放數據，並提升排放指標的透明度。
- 
-

### 積極應對颱風天氣

2023年9月，受多輪颱風肆虐，廣東多地遭遇猛烈大暴雨。對此，本集團總部及各相關物業單位、項目積極聯手，在暴雨來襲前便啟動防汛應急預案，展開細緻的防汛隱患排查、防汛物料緊急預備等工作，並加強對業主的防汛宣導，旨在將業主的財產損失降至最低。得益於及時且有效的應對措施，本次暴雨並未造成人員傷亡。

#### 預防措施：

- ✓ 根據應急預案，提前啟動應急聯動工作，成立防禦颱風暴雨工作小組；
- ✓ 關注颱風及極端天氣情況提前預警，發布專項通知及工作指引，要求區域及項目提前研判、提前部署、提前防範，做好防颱風、防汛安全防範及對客的宣傳告知、應急處置工作；
- ✓ 部署防汛物資，預防浸水，同時對於易造成倒伏損害的樹木、設施進行預加固與防護，對於排水口進行重點清理等應急處置工作，設備設施檢查，保障正常運行。

#### 極端天氣期間：

- ✓ 員工安全管理：發布惡劣天氣操作規程，給予項目一線工作指引，同時要求項目做好員工安全防護及關懷，確保員工人身安全；
- ✓ 積極抗災：颱風到來時，項目有序開展24小時值守、持續對低窪地帶、地下車庫等地區做好防汛措施；同時各方聯動第一時間上報居委、向業主通報汛情及物業工作。

#### 善後處理：

- ✓ 災後第一時間配合城市主管部門開展公共環境修復，如因颱風侵襲而傾斜傾倒的樹木，及時扶正，並設立支柱給予支撐。對於倒塌樹木及時清除，消除隱患，清理受浸地方及秩序恢復等。



防禦颱風暴雨工作小組



堅守崗位排水清淤



樹木倒塌及時清除

本章節所回應議題

促進社區發展

公益慈善與社會服務

本章節回應的 SDGs



## 十一、 和諧 · 共創美好社會

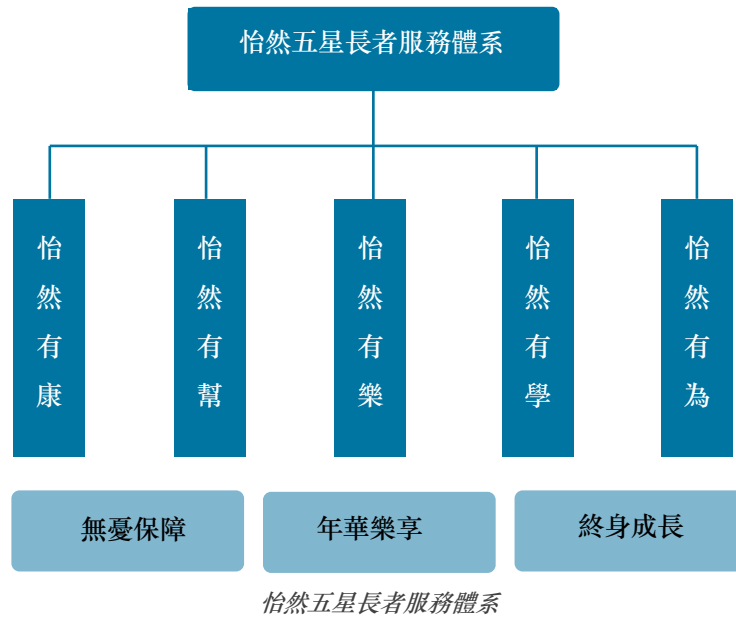
本集團致力於創造和諧宜人的社會環境，在推動自身業務發展的同時，亦不忘深切踐行公益為美的社會理念，積極履行企業社會責任，主動參與支持社區發展、鄉村振興、抗災救災、公益慈善等活動，不斷向社會傳遞溫暖善意，促進企業和社會的良性互動。

### 1. 構建和諧社區

本集團積極參與社區建設，通過持續探索「物業+養老」模式、不斷提供豐富的公益服務、積極打造溫暖社區等舉措，為社區居民營造和諧共生、睦鄰友好的社區氛圍。

#### 1) 社區養老服務

本集團主動承擔社會責任，積極探索「物業+養老」服務模式，為社區長者業主精心構建包含三個層次和五個方面的「怡然五星長者服務體系」，以著力解決長者人群養老需求和生活痛點，實現老有所養、老有所醫、老有所為、老有所學、老有所樂。



### 適老化改造—黃扶手計劃

為改善獨居老人常在家中浴室跌倒的狀況，本集團試點小區啟動「黃扶手計劃」，為小區內獨居長者免費安裝無障礙扶手，旨在守護獨居長者的居家安全。



獨居長者正在使用黃扶手

## 2) 社區公益服務

社區公益服務是提高社區居民生活品質、增強社區的凝聚力、促進社區和諧穩定的有力保障。本集團致力於創新服務模式，向業主傳達我們的公益理念和社會責任觀，與業主建立更長久的信任關係，讓業主安居樂業。

### 校園便民服務開放日

本年度，本集團佛科院項目舉辦便民服務開放日活動，向校園師生提供自行車、電單車、雨傘維修和保養、衣物修補熨燙、眼鏡超聲波清洗、小白鞋清洗等貼心服務，以提升師生們生活的便捷度和舒適度。



校園便民服務開放日活動現場



校園便民服務開放日人員合影

**1 億元**

2023 年，本集團社區文化活動投入超 1 億元。

**3) 社區文化建設**

社區文化建設是構建和諧社區的精神依託。本集團重視社區文化建設，通過開展暑期歡樂跑、傳統節日活動、泳池派對等多元化的社區文化活動，增進社區居民之間的交流和互動，並提升居民的歸屬感和認同感，以此打造和諧共處、充滿活力的社區環境。

**暑期歡樂跑活動**

2023 年夏季，為豐富業主及孩子們的暑期活動，推動其德智體美勞全面發展，本集團舉辦夏日歡樂跑活動。活動中，本集團在社區沿路設置了多個能量補給站，給健將們補給礦泉水、葡萄糖、應急藥品，在加油吶喊的同時不忘送上關懷的「能量」。本次活動不僅為業主們提供鍛煉和互動的機會，也有助於增進鄰里關係，促進社區和諧。



活動開幕式表演



奔跑中的健將

**「信賴滿園·國韻家年華」中秋系列活動**

本年度，在中秋佳節期間，本集團廣州莞深區域多個項目開展「信賴滿園·國韻家年華」中秋系列活動，內容包括月下遊園會、文藝晚會、露天電影、創意親子 DIY 等。本次系列活動不僅為廣大業主增添節日歡樂氣氛，還有效促進鄰裡交流，增強社區凝聚力，讓業主深刻感受到家的溫暖。



月下遊園會現場



文藝晚會現場

## 2. 助力鄉村振興

本集團積極響應國家鄉村振興戰略，按照「產業興旺、生態宜居、鄉風文明、治理有效、生活富裕」的總體要求，充分發揮各業務線條的優勢，通過整合當地社會資源、創新生產經營等方式，因地制宜地發展當地特色產業，並以開展直播帶貨、消費助農等多種方式拓寬當地產品銷售渠道，帶動農民增收致富，以加速實現鄉村全面振興和農業農村現代化。

### 助力產業興旺——推廣鄉村產品

2023 年，本集團連續第六年聯合碧鄉農業發展有限公司開展「社區的力量」消費助農行動，推廣江西井岡山黃桃、廣西百色芒果、貴州台江鱒魚、百香果、甘肅東鄉羊等農產品。本年度，該消費助農行動的成交額超 717.52 萬元，本集團六年來幫扶累計成交額突破 4,668 萬元，實現農民的持續增收，有效促進農業農村發展帶動鄉村振興。



推廣農產品海報

### 推動生態宜居——農村改廁宣傳活動

本年度，本集團附屬公司碧桂園滿國環境科技集團有限公司（以下簡稱「滿國」）將每月的 6 號定為農廁運營宣傳日，以形成常態化的宣傳機製，並積極推廣相關知識，以提高公眾的認識度和參與度。未來，滿國將持續加強農村改廁宣傳，以鞏固農村戶廁問題摸排整改「回頭看」的工作成果，推動農村改廁長效管護。



工作人員積極開展宣傳講解活動

### 3. 支持抗災救災

抗災救災工作是人類團結互助、共克時艱的集中體現。本年度，本集團積極開展各類搶險救災工作，如支援地震災區、參與除雪行動等，致力於為公眾及業主解決困難，進而維護社會的穩定與發展。

#### 馳援甘肅地震災區

2023年12月，甘肅積石山縣發生6.2級地震，本集團第一時間響應政府號召，向積石山災區捐贈棉被、棉衣、被褥、電熱毯、電暖器、燒水壺、速食麵、熟食、手套、紙巾等救災物資，用於受災群眾生活救助、救援隊伍支持等相關工作，竭力為災區人民帶去溫暖與關懷。



碧桂園服務愛心物資馳騁在路上



救援物資運送到指定地點

#### 除暴雪志願活動

2023年12月，山東多地迎來強降溫、降雪天氣，碧桂園服務山東區域組織各地市社區物業團隊走在清雪前線，清晨提前到崗開始工作，第一時間對社區內的道路、車庫、公共設施等公共區域進行及時清理，以最快的速度讓社區重新恢復整潔，為業主車輛進行除雪，全力保障業主出行安全。



工作人員為業主車輛進行除雪



工作人員清掃社區內的積



#### 4. 投身公益慈善

本集團積極踐行公益擔當，用愛心傳遞溫暖，用行動詮釋社會責任。本年度，本集團通過關懷獨居老人、組織無償獻血、參與志願者服務等各類公益慈善活動，為建設美好社會貢獻自身微薄之力。

##### 關愛獨居老人

2023年12月，本集團晉冀區域秦皇島分公司前往秦皇島海港區老年服務中心看望與關懷獨居老人，並為老人們送去暖心生活物資，用實際行動踐行尊老敬老的傳統美德。



活動合影留念

##### 無償獻血活動

2023年6月，本集團豫陝區域組織各項目員工及業主開展無償獻血活動，參與人員近130餘人，累計獻血量約4.5萬毫升。本次獻血活動深刻詮釋了「用愛心為生命加油」的善舉，並向社會傳遞溫暖與正能量。



無償獻血活動合影留念

## 附錄一：關鍵績效指標索引

## 環境

ESG 指標	單位	2023 年度數據 <sup>(1)(2)</sup>	2022 年度數據	2021 年度數據
<b>排放物<sup>(3)</sup></b>				
氮氧化物排放量 <sup>(4)(5)</sup>	千克	1,841.14	1,854.72	2,041.37
硫氧化物排放量 <sup>(5)</sup>	千克	0.08	0.05	0.10
<b>溫室氣體</b>				
溫室氣體總排放量（範圍 1+範圍 2，二氧化碳當量排放）	噸	486,256.86	641,586.51	574,314.08
範圍 1（二氧化碳當量排放） <sup>(6)</sup>	噸	5,193.66	5,157.33	5,782.83
範圍 2（二氧化碳當量排放） <sup>(7)</sup>	噸	481,063.20	636,429.18	568,531.25
<b>有害廢棄物</b>				
有害廢棄物總量 <sup>(8)</sup>	噸	0.89	2.82	0.75
廢棄電池重量	噸	0.89	2.82	0.75
<b>無害廢棄物</b>				
無害廢棄物總量 <sup>(9)</sup>	噸	752.45	2,078.04	2,712.35
辦公垃圾重量	噸	264.01	503.15	468.92
廚餘垃圾重量	噸	488.44	1,574.89	2,243.43
<b>能源</b>				
能源總耗量 <sup>(10)</sup>	千個千瓦時	869,333.14	774,673.79	692,665.51
能源總耗量密度 <sup>(11)</sup>	千個千瓦時/平方米	0.0015	0.0018	0.0013
不可再生燃料（直接）耗量 <sup>(12)(13)</sup>	千個千瓦時	25,806.57	25,681.77	28,715.91
管道天然氣耗量	千個千瓦時	24,665.15	24,923.38	27,322.72
液化石油氣耗量	千個千瓦時	1,141.42	758.39	1,393.18
購買能源（間接）耗量 <sup>(14)</sup>	千個千瓦時	843,526.57	748,992.02	663,949.60
外購電力耗量	千個千瓦時	843,526.57	748,992.02	663,949.60
<b>水</b>				

ESG 指標	單位	2023 年度數據 <sup>(1) (2)</sup>	2022 年度數據	2021 年度數據
總耗水量	立方米	36,368,295.17	40,580,113.94	29,881,488.74
耗水密度 <sup>(11)</sup>	立方米/ 平方米	0.063	0.097	0.058

環境關鍵績效指標附注：

- 2023 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍包括：集團總部辦公區域、29 個區域公司/城市公司辦公區域，及其轄下共 1,576 個項目公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及所有非外包員工食堂。
- 數據換算方法及係數主要參考聯交所《如何準備環境、社會及管治報告》之《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，個別數據換算方法及係數參考文件參見後述注解。
- 2023 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍未涉及公務汽車，故未錄得顆粒物排放數據。
- 氮氧化物排放量產生於管道天然氣及液化石油氣消耗。天然氣排放係數參考中國生態環境部 2017 年發佈的《未納入排污許可管理行業適用的排污係數、物料衡算方法（試行）》。
- 硫氧化物排放量產生於液化石油氣消耗。液化石油氣熱值係數參考中國國家發展和改革委員會 2015 年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。
- 溫室氣體排放量（範圍 1）產生於固定源（電力裝置除外）燃燒燃料用以產生熱能或蒸汽時的排放，例如消耗管道天然氣和液化石油氣用於非外包僱員食堂燃氣灶、供暖鍋爐等。天然氣熱值係數及排放因子參考中國國家發展和改革委員會 2015 年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。
- 溫室氣體排放量（範圍 2）產生於內部消耗外購電力時所引致的排放。外購電力的溫室氣體排放係數參考國家生態環境部發佈的最新全國電網平均排放因子。
- 有害廢棄物總量=廢棄電池總重量。
- 無害廢棄物總量=辦公垃圾重量+廚餘垃圾重量。
- 能源總耗量=不可再生燃料（直接）耗量+購買能源（間接）耗量。
- 密度數值是以本年度環境關鍵績效指標數據披露範圍內所有項目在管面積之和為除數計算。
- 不可再生燃料（直接）熱值係數參考中國國家發展和改革委員會 2015 年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。
- 不可再生燃料（直接）耗量=管道天然氣耗量+液化石油氣耗量。
- 購買能源（間接）耗量=外購電力耗量。

## 僱傭<sup>(15)</sup>

	2023 年度數據	2022 年度數據	2021 年度數據
僱員總數	213,712	227,759	168,860
按性別劃分的僱員總數			
男	119,827	131,148	97,950
女	93,885	96,611	70,910

## 按業務類型劃分的僱員總數

服務類	170,640	185,558	143,416
業務類	4,449	5,278	3,986
專業類	24,443	23,486	14,034
管理類	14,180	13,437	7,424

## 按年齡組別劃分的僱員總數

30歲或以下	30,340	34,173	24,354
31-40歲	48,869	50,560	31,809
41-50歲	42,344	44,461	27,884
50歲以上	92,159	98,565	84,813

## 按僱傭類型劃分的僱員總數

全職	198,173	220,171	160,133
兼職	15,539	7,588	8,727

## 按地區劃分的僱員總數

中國內地	212,543	226,757	167,806
港澳地區	656	570	529
海外地區	513	432	525

僱傭關鍵績效指標附注：

15 2021年度不包含8家股權公司的僱員人數。

流失率<sup>(16)</sup><sup>(17)</sup>

	2023年度數據	2022年度數據	2021年度數據
僱員總流失比率 (%)	28.51	28.09	25.87
按性別劃分的僱員流失比率 (%)			
男	28.85	28.58	27.02
女	28.07	27.42	24.21
按年齡組別劃分的僱員流失比率 (%)			
30歲或以下	34.46	37.47	32.03
31-40歲	24.03	26.62	24.51
41-50歲	21.16	23.52	21.85
50歲以上	31.54	27.01	25.68
按地區劃分的僱員流失比率 (%)			
中國內地	28.45	28.05	25.83
港澳地區	39.86	28.71	30.85
海外地區	34.71	44.33	30.19

流失率關鍵績效指標附注：

16 2021年度不包含8家股權公司的僱員人數。

- 17 僱員流失率=2023 年度全年該類別僱員的離職人數 / (2023 年度期末該類別僱員在職人數+2023 年度全年該類別僱員的離職人數) \*100。

## 健康與安全

	2023 年度數據	2022 年度數據	2021 年度數據
因工作關係死亡人數 (人) <sup>(18)</sup>	1	2	1
因工作關係死亡人數比率 (%) <sup>(19)</sup>	0.0005	0.001	0.001
因工傷損失工作日數 (天) <sup>(20)</sup>	9,208	9,968	6,419

健康與安全關鍵績效指標附注：

- 18 2023 年度、2022 年度因工作關係死亡人數不包含滿國及東飛，2021 年度不包含所有股權公司。
- 19 因工作關係死亡人數比率=因工作關係死亡人數/僱員總數\*100 (2023 年度、2022 年度因工作關係死亡人數和僱員總數均不包含滿國及東飛，2021 年度不包含所有股權公司)。
- 20 因工傷損失工作日數=因工傷請假日數 (2023 年度、2022 年度不包含滿國及東飛數據，2021 年度不包含 9 家股權公司的數據)。

## 發展及培訓<sup>(21) (22)</sup>

	2023 年度數據
<b>受訓僱員總百分比</b>	<b>89.17</b>
<b>按性別劃分的受訓僱員百分比</b>	
男	88.94
女	89.45
<b>按僱傭類別劃分的受訓僱員百分比</b>	
高級管理層	75.10
中級管理層	92.72
普通員工	88.89
<b>僱員完成受訓的平均時數<sup>(23)</sup></b>	<b>64.70</b>
<b>按性別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數</b>	
男	65.77
女	63.33
<b>按僱傭類別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數</b>	
高級管理層	52.6
中級管理層	58.82
普通員工	65.48

發展及培訓關鍵績效指標附注：

- 21 相關類別僱員平均受訓百分比=特定類別僱員的總受訓人數/特定類別僱員的總人數\*100。
- 22 相關類別僱員平均受訓時數=特定類別僱員的總受訓時數/特定類別僱員人數。

## 營運慣例

	2023 年度數據	2022 年度數據	2021 年度數據	
供應商數目 (個) <sup>(24)</sup>	11,377	9,081	8,786	
中國內地	東部地區	6,215	4,737	3,989
	中部地區	2,494	2,384	2,785
	東北地區	481	335	429
	西部地區	2,187	1,624	1,582
海外地區	0	1	1	

營運慣例關鍵績效指標附注：

23 2021 年 6 家股權公司的數據未含在內。

## 產品責任

	2023 年度數據	2022 年度數據	2021 年度數據
接獲關於產品及服務的投訴數目(次) <sup>(25)</sup>	164,779	226,062	117,647
投訴完成回應率 (%)	99.70	99.49	100

產品責任關鍵績效指標附注：

24 2023 年度、2022 年度滿國及東飛數據未含在內；2021 年度 2 家股權公司的數據未含在內。

## 反貪污

	2023 年度數據	2022 年度數據	2021 年度數據
提出並已審結的貪污訴訟案件數目(件)	0	0	0

社區<sup>(26)</sup>

	2023 年度數據	2022 年度數據	2021 年度數據
<b>公益慈善類</b>			
投入人數 (人)	20,437	2,789	1,725
投入時間 (小時)	26,386	7,429	1,386
投入費用 (人民幣)	7,146,741	234,566	150,000
<b>環保類</b>			
投入人數 (人)	2,982	7,572	211
投入時間 (小時)	3,369	8,883	1,314
投入費用 (人民幣)	1,025,886	492,284	72,815
<b>文化類</b>			
投入人數 (人)	159,752	50,512	33,356

投入時間 (小時)	290,943	121,603	38,763
投入費用 (人民幣)	88,295,567	2,916,526	4,368,874
<b>體育類</b>			
投入人數 (人)	2,946	330	3,430
投入時間 (小時)	3,844	2,725	313
投入費用 (人民幣)	934,131	531,090	975,000
<b>教育類</b>			
投入人數 (人)	7,676	9,400	888
投入時間 (小時)	10,767	3,685	430
投入費用 (人民幣)	3,324,849	130,570	25,186
<b>合計</b>			
投入人數 (人)	193,703	70,603	39,610
投入時間 (小時)	335,308	144,325	42,206
投入費用 (人民幣)	100,727,174	4,305,036	5,591,875

社區關鍵績效指標附注：

25 本集團在專注範疇所動用資源的不完全統計。

## 附錄二：政策及適用法律法規列表

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
層面 A1： 排放物	《環境因素識別評估及預防控制程序》	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國環境影響評價法》
層面 A2： 資源使用	《資源管理規程》 《固體廢棄物處理規程》	《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國水法》
層面 A3： 環境及天然 資源	《廢水廢氣和噪音處理規程》 《園林綠化管養考核評分標準》 《商寫建築合同能源管理實施指南（2023 年版）》 《商寫項目承包商安全環境健康管理要求（2023 年版）》	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國海岸環境保護法》 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》 《國家危險廢棄物名錄》 《危險廢物轉移聯單管理辦法》 《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》 《城市生活垃圾管理辦法》 《城市建築垃圾管理規定》
層面 B1： 僱傭	《碧桂園服務集團員工職務行為管理規定（2022年版）》 《碧桂園服務集團考勤及假期管理制度》 《碧桂園服務集團少數民族及偏遠/高原地區員工福利假期與地域補貼管理規定》 《碧桂園服務集團MP類員工調薪管理規則》 《碧桂園服務2023年幸福職場工作管理辦法》 《碧桂園服務集團薪酬核算規則及管理要求》 《碧桂園服務集團2023年度組織績效考核方案》 《碧桂園服務集團幹部管理辦法》 《員工手冊》	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國促進就業法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》 《企業最低工資規定》 《禁止使用童工規定》 《國際勞工組織章程》 《就業和職業歧視公約》 《廢止強迫勞動公約》



ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
	《碧桂園服務集團激勵政策管理辦法 (V3.0) 》	
<b>層面 B2： 健康與安全</b>	<p>《碧桂園服務集團員工工傷操作指引》</p> <p>《碧桂園服務安全生產及品質紅線紀律》</p> <p>《作業安全管理規程》</p> <p>《勞保用品管理規程》</p> <p>《職業安全防範規定》</p> <p>《危險源識別預防控制程序》</p> <p>《環境因素識別評估及預防控制程序》</p> <p>《「藍綠橙黃紅」五色風險管理機制》</p> <p>《突發性應急事件處理預案演練清單》</p> <p>《安全生產管理辦法-環境篇 (v1.0 版本) 》</p> <p>《消防安全責任管理制度 (2022 版) 》</p> <p>《物業基礎服務風險控制管理辦法 (V4.0) 》</p> <p>《碧桂園服務泳池安全管理辦法 (V1.0版) 》</p> <p>《關於強化重要設備房管理的通知》</p>	<p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《中華人民共和國職業病防治法》</p> <p>《中華人民共和國安全生產法》</p> <p>《中華人民共和國消防法》</p> <p>《中華人民共和國突發事件應對法》</p> <p>《危險化學品安全管理條例》</p> <p>《生產安全事故報告和調查處理條例》</p> <p>《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》</p> <p>《中華人民共和國工傷保險條例》</p> <p>《中華人民共和國失業保險條例》</p> <p>《工作場所職業衛生監督管理規定》</p> <p>《職業病分類與目錄》</p> <p>《企業職工生育保險試行辦法》</p>
<b>層面 B3： 發展與培訓</b>	<p>《培訓實驗室操作管理辦法》</p> <p>《內部講師管理辦法》</p> <p>《標杆人才基地管理細則》</p> <p>《人才管理職責與要求》</p> <p>《經理人推薦獎勵管理辦法 (2022 版) 》</p> <p>《碧桂園服務集團幹部管理辦法》</p> <p>《2023年管理幹部崗位設置規範指引》</p> <p>《單位社區生活服務板塊核心人員及重點業務重點城市負責人績效考核管理辦法 (2023版) 》</p>	

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
	《2022年度市場拓展績效考核辦法》	
<b>層面 B4： 勞工準則</b>	《碧桂園服務集團考勤及假期管理制度》 《碧桂園服務集團少數民族及偏遠/高原地區員工福利假期與地域補貼管理規定》	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》 《中華人民共和國婦女權益保障法》
<b>層面 B5： 供應鏈管理</b>	《風險管理委員會實施細則》 《物業公司員工食堂食材自行採購管理辦法》 《物業公司物資採購供應商開發管理辦法》 《合作商評估辦法》 《區域戰略合作招商指引》 《碧彩商城運營管理規則（供應商）》 《碧彩商城物資供應商准入、退出及評價管理辦法》 《碧桂園服務委外業務管理辦法（2022版）》 《碧桂園服務集團庫外物資採購管理辦法V2.0》 《碧桂園服務集團採購活動相關崗位職責及任職管理辦法V2.0》 《碧彩商城服務採購供應商管理辦法（V2.0）》	《中華人名共和國招投標法》 《前期物業管理招投標管理暫行辦法》 《政府採購貨物和服務招標投標管理辦法》 《中華人民共和國政府採購法》 《中華人民共和國政府採購法實施條例》
<b>層面 B6： 產品責任</b>	《SOP-作業標準化》 《碧桂園物業服務質量管理辦法》 《碧桂園服務工作手冊》 《標準化工作手冊》 《碧桂園服務崗位操作規程》 《碧桂園服務基礎物業品質檢查標準》 《質量管理內審標準》 《質量檢查標準》 《質量運營管控標準》 《銷售案場服務策劃方案》 《管家十項重點工作》	《中華人民共和國反不正當競爭法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國侵權責任法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國著作權法》 《中華人民共和國產品質量法》 《物業管理條例》

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
	《碧桂園集團第三方賽維進行滿意度調查檢查標準》	《中華人民共和國城市房地產管理法》
	《產城物業企業管家及商務接待服務方案》	《建築設計防火規範 GB50016-2014》
	《產城物業一級環境服務手冊》	《物業服務收費管理辦法》
	《產城物業工程前期介入指引》	《中華人民共和國物權法》
	《投訴工單處理作業指導書》	《中華人民共和國特種設備安全法》
	《要求考核管理辦法》	《特種設備安全監察條例》
	《物業項目（常規物業）管理人員夜間巡查操作規程》	《特種設備事故報告和調查處理規定》
	《碧桂園物業消防安全責任管理辦法》	《電梯應急指南》
	《物管員工作崗位手機使用管理辦法》	《企業事業單位內部治安保衛條例》
	《創新激勵管理辦法》	《保安服務管理條例》
	《微信公眾平台管理制度》	《中華人民共和國消防法》
	《碧桂園業主社團管理制度》	《火災事故調查規定》
	《碧桂園物業信息安全管理規範》	《建築工程消防監督管理辦法》
	《突發性應急事件處理預案演練清單》	《中華人民共和國侵權責任法》
	《投訴工單業務分類指引》	《信息安全等級保護管理辦法》
	《訴求考核管理》	《電腦信息系統安全保護條例》
	《等保2.0三級安全要求》	《GBT 25058-2010 信息安全技術
	《碧桂園服務輿情管理辦法》	信息系統安全等級保護實施指南》
	《專利管理手冊》	《GBT 22080-2008 ISO27001-
	《碧桂園服務聯合驗收管理辦法（2022版）》	2005 信息技術安全技術信息安全
	《碧桂園服務委外業務管理辦法（2022版）》	管理體系要求》
	《碧桂園服務全週期業務運營手冊（V1.0）》	
	《承接查驗工作指引（V2.0版）》	
	《物業基礎服務風險控制管理辦法（V4.0）》	
	《消防安全責任管理制度（2022版）》	
	《碧桂園服務泳池安全管理辦法（V1.0版）》	

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
	《訴求考核管理辦法》（含訴求考核管理以及投訴工單業務分類指引）	
	《鳳凰管家企業微信管理辦法（2022年版）》	
	《鳳凰管家工作交接管理辦法（2022年版）》	
	《城市服務集團專案管理普通合夥人管理辦法（試行）2023年版》	
	《碧桂園生活服務集團資料安全管理辦法（2023年版）》	
	《碧桂園生活服務集團資料分類分級管理辦法（2023年版）》	
	《碧桂園生活服務集團資訊安全管理規定（2023年版）》	
	《商寫項目更新改造實施指南（2023年版）》	
	《商寫項目重大事故隱患判定標準》	
	《碧桂園服務知識產權管理辦法》	
	《碧桂園服務運營管理辦法（2023年版）》	
	《電梯全生命周期監管製度（V2.0版）》	
	《碧桂園服務能耗管理辦法（2023年版）》	
層面 B7： 反貪污	《碧桂園服務集團風險管理體系標準》	《中華人民共和國公司法》
	《碧桂園服務集團員工職務行為管理規定》	《中華人民共和國反洗錢法》
	《碧桂園服務集團員工違規違紀責任追究辦法（2022年版）》	《中華人民共和國反不正當競爭法》
	《監察案件自查操作指引》	《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》
	《內控自評操作指引》	
	《員工廉潔從業行為準則》	
	《碧桂園服務集團員工利益衝突管理規定（2022年版）》	
	《廉潔自律承諾書》	
	《員工違規違紀投訴舉報處置管理辦法》	

ESG 指標	內部政策	遵守法律及規例
	《禮金禮品登記報備管理辦法》 《風險管理委員會實施細則》 《公職人員誠信反貪腐指南》 《碧桂園服務集團員工違規違紀責任追究辦法》 《碧桂園服務集團舉報保護管理辦法》	《業主大會和業主委員會指導規則》 《大型群眾性活動安全管理條例》 《中華人民共和國慈善法》

## 附錄三：《ESG 報告指引》內容索引

ESG 指標	披露情況	對應章節
<b>範疇：環境</b>		
<b>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 低碳·堅持綠色運營
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露 低碳·堅持綠色運營 附錄一：關鍵績效指標索引
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）。	已披露 低碳·堅持綠色運營 附錄一：關鍵績效指標索引
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）。	已披露 低碳·堅持綠色運營 附錄一：關鍵績效指標索引
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）。	已披露 低碳·堅持綠色運營 附錄一：關鍵績效指標索引
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。	已披露 低碳·堅持綠色運營
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。	已披露 低碳·堅持綠色運營
<b>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 低碳·堅持綠色運營
A2.1	按類型劃分的直接能或間接能源（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 低碳·堅持綠色運營 附錄一：關鍵績效指標索引
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露 低碳·堅持綠色運營 附錄一：關鍵績效指標索引
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。	已披露 低碳·堅持綠色運營

	ESG 指標	披露情況	對應章節
A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，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	低碳·堅持綠色運營
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	本集團營運中未涉及包裝材料的使用，故此關鍵績效指標不適用	
<b>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	低碳·堅持綠色運營
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	低碳·堅持綠色運營
<b>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	低碳·堅持綠色運營
A4.1	描述已經及可能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	低碳·堅持綠色運營
<b>範疇：社會</b>			
<b>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	已披露	包容·煥發團隊生機
B1.1	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 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	包容·煥發團隊生機 附錄一：關鍵績效指標索引
B1.2	按性別、年齡組別、地區劃分的僱員流失比率。	已披露	包容·煥發團隊生機 附錄一：關鍵績效指標索引
<b>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	已披露	包容·煥發團隊生機
B2.1	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 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	包容·煥發團隊生機 附錄一：關鍵績效指標索引

	ESG 指標	披露情況	對應章節
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	包容·煥發團隊生機 附錄一：關鍵績效指標索引
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	已披露	包容·煥發團隊生機
<b>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	包容·煥發團隊生機
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。	已披露	包容·煥發團隊生機 附錄一：關鍵績效指標索引
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	已披露	包容·煥發團隊生機 附錄一：關鍵績效指標索引
<b>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	包容·煥發團隊生機
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	包容·煥發團隊生機
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	包容·煥發團隊生機
<b>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	合作·攜手夥伴共贏
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	合作·攜手夥伴共贏 附錄一：關鍵績效指標索引
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。	已披露	合作·攜手夥伴共贏 附錄一：關鍵績效指標索引
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	合作·攜手夥伴共贏
B5.4	描述在揀選供應商是促使多用環保產品及服務慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	合作·攜手夥伴共贏
<b>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	品質·打造貼心服務



	ESG 指標	披露情況	對應章節
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	本集團營運中未涉及發售或運送產品，故此關鍵績效指標不適用	
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	品質· 打造貼心服務 附錄一： 關鍵績效指標索引
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	品質· 打造貼心服務
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	本集團營運中未涉及發售或運送產品，故此關鍵績效指標不適用	
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。	已披露	品質· 打造貼心服務
<b>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	可持續發展管理
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露	可持續發展管理 附錄一： 關鍵績效指標索引
B7.2	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	可持續發展管理
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	可持續發展管理
<b>B8: 社區投資</b>			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動考慮社區利益的政策。	已披露	品質· 打造貼心服務 和諧· 共創美好社會
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	已披露	品質· 打造貼心服務 和諧· 共創美好社會 附錄一： 關鍵績效指標索引
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露	品質· 打造貼心服務 和諧· 共創美好社會 附錄一： 關鍵績效指標索引