

A-LIVING SMART CITY SERVICES CO., LTD.* 雅生活智慧城市服務股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：3319

2024

環境、社會及管治報告



* 僅供識別

目錄

1	關於本報告	2
2	主席致辭	4
3	關於本集團	6
4	年度可持續發展進展	7
5	回應各方期望 貫徹可持續發展	12
6	追求卓越品質 踐行溫暖呵護	20
7	堅持以人為本 築牢團隊力量	35
8	促進合作共贏 實現價值共享	57
9	守護綠水青山 共建美麗家園	63
10	完善廉潔制度 確保穩健運營	80
11	投身社區建設 服務基層民生	88
	附錄一：2024年度關鍵績效指標	92
	附錄二：《環境、社會及管治報告指引》內容索引	97
	附錄三：政策列表	102



1 關於本報告



1.1 報告簡介

雅生活智慧城市服務股份有限公司（「雅生活」或「本公司」）及其附屬公司（統稱「本集團」或「我們」）欣然發佈2024年度環境、社會及管治（「ESG」）報告（「本報告」），重點披露本年度本集團在ESG方面所付出的努力和取得的成就，以充分回應利益相關方對本集團ESG信息披露的期望，增強利益相關方對本集團的認識和信心。

1.2 報告範圍

本報告涵蓋本集團截至2024年12月31日止年度（「本年度」或「年內」）的ESG表現。如無另行說明，本報告範圍與本集團2024年年報範圍一致，可與本集團2024年年報一併閱讀。有關企業管治的內容，請參閱本集團2024年年報中的《企業管治報告》章節內容。

1.3 報告框架

本報告依照香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）頒佈的《證券上市規則》（「《上市規則》」）附錄C2《環境、社會及管治報告指引》所編寫，並遵守當中強制披露規定及「不遵守就解釋」條文。如無特別說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

1.4 報告原則

本集團依照重要性、量化、一致性及平衡四大報告原則籌備及撰寫本報告，並按照下列方式採用上述指引所載列的該等報告原則：

重要性：ESG報告內容乃根據利益相關方參與及重要性評估程序而釐定，其中包括確定ESG相關的議題，收集並審閱管理層和利益相關方的意見及建議，評估不同議題的相關性和重要性，以及編製和驗證所匯報的內容。ESG報告涵蓋了不同利益相關方所關注的關鍵議題。

1 關於本報告

量化：ESG 報告中披露經量化的環境和社會關鍵績效指標（「關鍵績效指標」），讓利益相關方能夠全面了解本集團的 ESG 表現。有關這些關鍵績效指標的標準、方法、參考資料和數據來源的資料均在適當情況載列。

一致性：為方便比較不同年度之 ESG 報告，本集團已在合理可行的情況下盡量採用一致的報告形式及計算方法。如方法有任何變更，本集團亦會在相應的章節中呈列和詳細說明。

平衡：本集團以客觀的態度均衡地披露本集團的相關數據及內容。

1.5 報告數據來源及可靠性聲明

本報告的數據和案例主要來源於本集團正式文檔、統計報告及有關公開資料。本集團承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。本報告分別以中文及英文編製，如中英文文本有任何差異，概以中文文本為準。

1.6 確認及批准

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

1.7 信息及反饋

本報告可以在香港聯交所網站(www.hkexnews.hk)及本集團的官方網站(www.agileliving.com.cn)查閱和下載。

本集團重視您對此報告的看法，如有進一步查詢，或對本報告有任何意見或建議，歡迎通過電子郵件 ir@agileliving.com.cn 與本集團聯繫。

2 主席致辭



致尊敬的各利益相關方：

過去一年，本集團積極應對行業及市場的深刻變化，秉持長期主義理念，堅守品質核心，心懷社會、心繫業主，踐行企業社會責任。本年度，本集團在多項國際ESG評級中表現不俗，國際權威指數機構明晟（「MSCI」）ESG評級將本集團評級提升為A級，充分肯定本集團於ESG工作方面的努力和進步。

社會層面，本集團始終將業主的滿意度和幸福感放在首位。我們不斷提升服務品質，升級及完善服務，提高服務響應速度和解決問題的能力。本年度我們的客戶投訴解決率達到97.4%，較上一年度提升了2.4個百分點。我們加強供應鏈管理，提高供應商准入標準，通過召開供應商大會等方式加強與供應商的溝通與交流，打造可持續供應鏈。另外，我們持續為成員企業賦能，通過「一企一策」求同存異，實現互利共贏、共同成長。我們組織各類社區活動，增進鄰裡關係，從親子運動會、文化節到志願者服務活動，開展數千場豐富多彩的社區活動，讓居民們感受到了社區的溫暖和凝聚力。此外，我們主動履行企業社會責任，參與公益事業，包括與當地合作參與扶貧助農，為鄉村振興貢獻企業力量。

每一個社區、每一棟建築，都是我們踐行綠色運營的舞台。過去一年，我們持續推動節能減排與綠色社區建設，在多個項目中引入能源管理系統，通過優化公共區域照明、充電樁等設備的管控，有效降低能源消耗。同時，我們致力於推進城鄉環衛建設，使城市居民生活品質顯著提升，持續增強滿意度和幸福感。目前，我們物業管理服務及相關管理活動已通過ISO 14001:2015環境管理體系認證以及ISO 50001能源管理體系認證。

在企業治理方面，我們秉持誠信、透明、規範的原則，建立健全治理架構和內部管控體系。我們嚴格遵守法律法規，確保本集團運營合法合規，並加強風險管理，對潛在風險進行及時識別、評估和應對。我們高度重視商業道德與廉政建設，為此我們建立健全的廉政監督機制，對本集團運營中的各個環節進行嚴格監督，確保全過程透明合規。同時，我們定期組織商業道德與廉政培訓，通過豐富多樣的案例分析和深入的理論講解，引導全體員工深刻理解商業道德的內涵與價值，強化員工的廉潔自律意識，明確廉潔從業的行為準則，堅決杜絕任何形式的腐敗行為。

2 主席致辭

優秀的人才本集團發展的核心動力。在僱傭方面，我們嚴格遵守勞動法規，確保用工合規，提供具有市場競爭力的薪酬福利，建立公平透明的考核與晉升機制，充分保障員工合法權利。我們高度重視人才培養和團隊建設，全力打造完善的員工培訓體系，設計涵蓋崗位技能、專業能力等多方面的線上及線下課程。員工職業安全與健康方面，我們不斷加強安全管理，完善內部管理體系，本年度本集團物業管理服務及相關管理活動已取得職業健康安全管理體系ISO 45001:2018認證。本年度，我們定期舉辦豐富多彩的文化主題活動，聯動全國各大區域及各成員企業，在全國範圍內開展超過1,000場品牌文化及員工關懷活動。這些活動涵蓋超過50座城市，覆蓋一線員工超14萬人次。同時，我們搭建多樣化的員工交流平台，設立多種溝通機制傾聽員工心聲，並鼓勵員工簽訂集體協議，本年度員工簽訂集體協議的人數佔本集團總人數比例31.7%。

展望未來，我們將繼續落ESG策略，不斷探索創新，將ESG理念深度融入到本集團的戰略規劃、運營管理和企業文化中。我們將以更加堅定的決心，為環境改善、社會和諧、企業可持續發展貢獻更大的力量。

最後，衷心感謝每一位業主與股東的信任與支持，每一位員工的辛勤付出，合作夥伴和社會各界的關心與幫助。本集團將持續踐行ESG理念，攜手各利益相關方創造長遠社會價值。

董事會聯席主席

陳卓雄／黃奉潮

香港，2025年4月28日

3 關於本集團



本集團成立於1992年，於2018年在聯交所上市（股票代碼：3319.HK），是全國領先的綜合化中高端物業管理服務商。本集團秉承「成為中國卓越的品質服務運營商」的企業願景和堅守「呵護一生，溫暖一城」的企業使命，以領先全國化、全業態、全場景、全鏈條服務能力，為每一個城市和每一個人創造幸福生活。

3.1 企業概況

本集團的四大業務線包括物業管理服務、業主增值服務、城市服務以及外延增值服務。截至2024年12月31日，本集團合約面積及在管面積已分別約7.2億平方米及5.5億平方米，總營收達人民幣138.6億。其中物業管理服務、業主增值服務和城市服務等周期性業務收入達人民幣135.0億，發展韌性凸顯。

本年度，本集團已建立覆蓋包括住宅、公共建築和商業辦公在內的均衡業態佈局，為廣大客戶及業主提供多元化、專業化的貼心服務。本集團不斷優化產品和服務品質，深入洞察客戶需求並提供各類增值服務，提升客戶黏性與滿意度。

3.2 企業價值體系

本集團秉承「呵護一生，溫暖一城」的企業使命，以「開放多元，精益求精，同創共贏，成就價值」為核心價值觀，堅守品質匠心，回饋社會，努力實現企業社會價值與員工價值的和諧統一。展望未來，本集團將繼續聚焦客戶需求，不斷擴展服務領域、提升服務品質，為實現「成為中國卓越的品質服務運營商」的企業願景而不懈努力。在變幻莫測的市場環境中，我們繼續保持靈活應對，勇於創新，堅守品質，與合作夥伴攜手共創更美好的未來。



4 年度可持續發展進展

本集團篤定秉持可持續發展理念，在企業發展成長的過程中，深度融合社會責任、環境保護以及經濟效益，力求在企業自身發展與全球可持續發展的宏偉目標間，搭建起一座堅實且和諧共融的橋梁，達成全方位、深層次的和諧統一。本集團以聯交所ESG指標以及聯合國2030可持續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)為重要導向，深度洞悉全球可持續發展的趨勢，將可持續發展全面且深入地融入企業日常經營管理的各個層面，制定出適用於本集團自身發展戰略的ESG目標及策略。從戰略規劃的制定，合理的資源配置以及切實可行的行動方案，到業務流程的踐行，再到員工行為的規範，通過卓越的經營理念和高效的價值創造，促進企業、環境和社會的均衡發展。

本集團重視服務品質提升，通過完善服務標準、加強員工服務能力培訓，為業主提供更優質、更貼心的服務；在僱傭方面，本集團致力於推動員工的長期職業發展，提升員工福祉，營造公平、包容的優質工作環境；在供應商管理方面，本集團持續構建可持續的供應鏈體系，推行環保標準，加強合作夥伴在人權、勞工權益保障方面的意識；在環境保護方面，本集團探索綠色發展模式，努力降低對環境的影響，致力實現資源的高效利用；在企業經營方面，本集團已建立全面且完善的內部管控體系，制定詳盡的反貪污政策，定期對業務流程進行審查，並開展員工反貪腐教育培訓，鼓勵員工舉報任何可疑的違規行為，全力維護企業廉潔健康的運營環境；在社區貢獻方面，本集團熱心參與社區發展和公益活動，回饋社會，以實際行動為構建可持續的未來貢獻企業力量。本集團致力於與員工、供應商及社區等利益相關方共同努力，創造多元價值，共同邁向可持續發展目標，有效回應內外部利益相關方對本集團的關注與期望。

4 年度可持續發展進展



4.1 年度表現及榮譽

年度獲獎情況

獎項類別	獎項名稱
ESG 表現類	2024中國物業服務ESG發展優秀企業 2024ESG影響力品牌獎
服務能力類	2024中國物業服務品質領先企業 2024中國住宅物業服務力優秀企業 2024中國高端物業服務領先企業 2024中國辦公物業服務力優秀企業 2024中國物業服務專業化運營領先品牌企業 2024中國公建物業服務優秀品牌 2024中國物業社區增值服務優秀企業 2024中國物業管理行業市場化運營領先企業 2024中國產業園區物業管理優秀企業
僱傭合規類	2024中國物業管理行業最佳僱主
品牌及綜合實力類	2024中國物業服務百強企業TOP5 2024中國物業服務百強企業經營績效TOP2 2024中國物業服務百強企業服務規模TOP3 2024中國上市物企規模領先TOP5 2024中國物業品牌影響力百強企業 2024年粵港澳大灣區物業服務市場地位領先企業TOP2 2024年華東區域物業服務市場地位領先企業TOP2 2024廣州公建物業十大品牌物業服務企業 2024南京住宅物業十大品牌物業服務企業

4 年度可持續發展進展

ESG 評級



4.2 ESG 關鍵績效與行動



回應各方期望 貫徹可持續發展

本年度本集團 關鍵行動與績效表現

- 清晰的可持續發展管治體系，推動可持續發展各項工作；
- 將 ESG 風險納入企業全面風險管理及內部控制體系；
- 了解各利益相關方期望並及時採取行動回應。

回應的 SDGs



追求卓越品質 踐行溫暖呵護

本年度本集團 關鍵行動與績效表現

- 客戶投訴解決率同比提升：2.4 個百分點；
- 客戶滿意率同比提升：2 個百分點；
- 已獲授權各項專利：112 項。

回應的 SDGs



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

² 版權所有 ©2021-2025 Wind

³ 版權所有 ©2024 Sustainalytics

4 年度可持續發展進展

堅持以人為本 築牢團隊力量

本年度本集團 關鍵行動與績效表現

- 員工參與培訓數量佔全體員工比例：93.26%；
- 持續推進「樂活職場」員工關懷系列活動，舉辦相關系列活動：超4,000場；
- 突發事件應急演練：4,932場；
- 員工加入工會數量佔全體員工比例：14.0%；
- 員工簽訂集體協議數量佔全體員工比例：31.7%。

回應的SDGs

3 良好
健康與福祉



5 性別平等



8 體面工作和
經濟增長



本年度本集團 關鍵行動與績效表現

- 供應商總數達：3,080家；
- 完善供應商管理機制，加強對供應商的全周期ESG風險管理；
- 在物業服務物資類供應商中，提供綠色供應鏈認證證書的物業服務物資類供應商佔比：近100%；
- 踐行陽光採購，簽署《廉政協議書》的供應商佔比：近100%；
- 參與三項物業服務管理標準建設。

回應的SDGs

17 促進目標實現的
伙伴關係



4 年度可持續發展進展



守護綠水青山 共建美麗家園

本年度本集團 關鍵行動與績效表現

- 採取節能、節水、廢棄物循環利用等多種舉措，持續推動節能減排、節水、減廢目標的實現；
- 建立符合 ISO 14001:2015 標準的環境管理體系；
- 獲得 ISO 50001 能源管理體系認證；
- 參考國際財務報告準則 S2 號 IFRS 可持續披露準則框架闡述氣候變化風險與機遇；
- 範圍一溫室氣體排放：7,858.04 噸二氧化碳當量；
- 範圍二溫室氣體排放：182,730.50 噸二氧化碳當量。

回應的 SDGs



完善廉潔制度 確保穩健運營

本年度本集團 關鍵行動與績效表現

- 設立並完善廉政制度與違紀舉報與舉報人保護機制；
- 強化員工廉潔意識，本集團員工的廉政信息申報工作完成人數達 100%；
- 持續開展涵蓋董事及員工的反貪腐培訓，反貪腐培訓總時長 351,523 小時，參與培訓 26,523 人次。

回應的 SDGs



投身社區建設 服務基層民生

本年度本集團 關鍵行動與績效表現

- 舉辦各類社區活動：近 10,000 場次；
- 員工參與志願服務總時數：超 1,000 小時；
- 員工累計參與志願服務總人數：381 人。

回應的 SDGs



5 回應各方期望 貫徹可持續發展



本章關鍵績效與行動

清晰的可持續發展管治體系，推動可持續發展各項工作
將ESG風險納入企業全面風險管理及內部控制體系
了解各利益相關方期望並及時採取行動回應



本章回應

重要性議題

- 企業管治與風險管理
- ESG 責任理念
- 利益相關方參與

SDGs



本集團持續強化董事會領導的可持續發展管治架構，將ESG因素融入本集團戰略決策的重大環節。本集團不僅持續加強對ESG工作的監督管理，更主動推動ESG風險評估，以應對不斷變化的挑戰。同時，本集團堅持不懈地完善風險管理體系與策略，以提高ESG風險管理的效能，確保企業可持續發展之路上風險可控。本集團深知與利益相關方的溝通至關重要，我們積極構建與利益相關方的對話渠道，回應各方訴求，以實現更透明的信息溝通渠道與更高水準的可持續發展管治體系。這是本集團對於企業社會責任和可持續發展的堅定承諾，也是本集團持續推動的使命。

5.1 董事會聲明

本集團深信，健全的ESG管治不僅有助於提升企業價值，也為利益相關方帶來長遠回報。本集團已根據聯交所《ESG報告指引》要求，建立行之有效的多層級ESG管理體系和機制，並持續健全ESG管治架構，訂立清晰的職責和責任，加強董事會在本集團ESG事務治理的監管與參與力度，將ESG融入到業務實踐中。

作為ESG管理的最高決策和監督機構，董事會全面負責本集團ESG相關事宜，其中包括：

- 制定本集團的ESG管理方針、策略和報告，以確保建立有效的ESG風險管理和內部控制機制，並持續加強可持續發展管治體系；
- 通過定期會議監督和檢討ESG目標的達成進度，識別和管理ESG風險和機遇，確保ESG管理有效運作；

5 回應各方期望 貫徹可持續發展

- 負責與利益相關方溝通，致力於建立與主要利益相關方（如業主、供應商、社區和員工等）間的溝通平台，定期審查本集團與利益相關方的溝通渠道以確保信息流通；
- 委託獨立顧問公司協助管理 ESG 事務，協助進行數據收集和分析，並就 ESG 績效提供改善建議，董事會最終審核和確認有關結果。

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

5.2 可持續發展管治體系

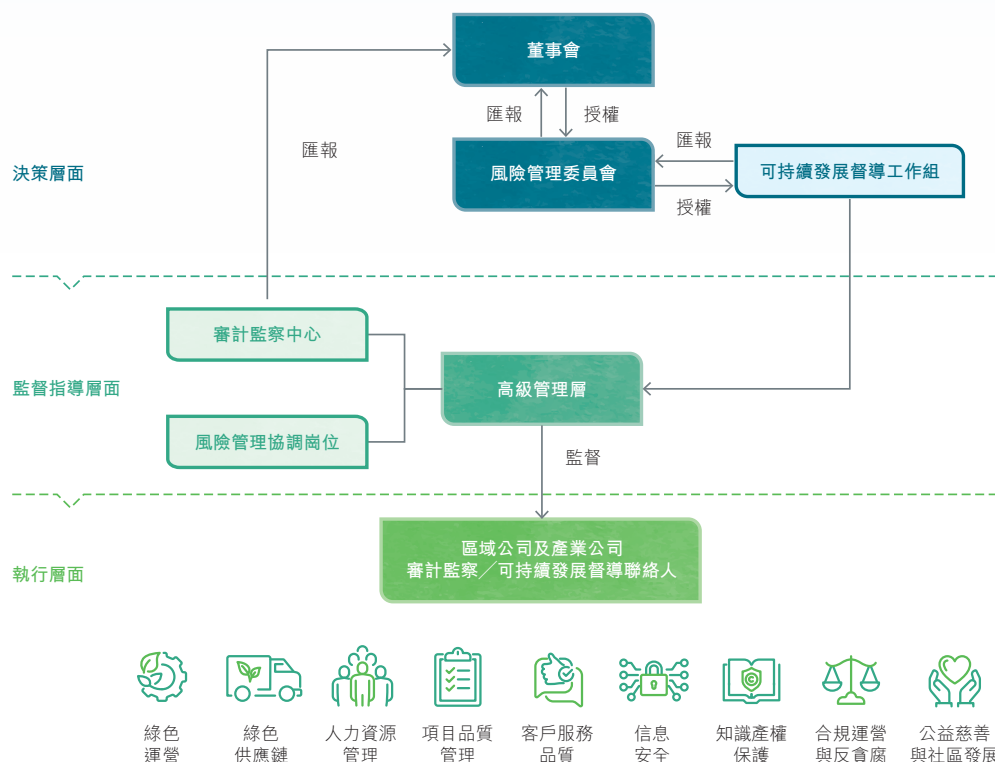
本集團已建立由董事會主導的三級可持續發展管治體系，推進本集團的可持續發展管治各項工作。董事會作為本集團 ESG 工作的最高決策層，不僅全面負責監督和管理本集團的 ESG 事務，同時也致力確保本集團設立適當的風險管理和內部控制機制，並定期評估其有效性。

董事會下設風險管理委員會，在本集團可持續發展工作執行方面擔任監督指導的角色，風險管理委員會下設可持續發展督導工作組，負責跟進和執行本集團的具體可持續發展計劃。董事會賦予風險管理委員會和可持續發展督導工作組在職權範圍內履行董事會的 ESG 監管職責，包括審查和監督本集團的風險管理和內部控制政策，監督本集團 ESG 管理政策的執行和工作進展，督促本集團各業務板塊根據業務和運營情況設定 ESG 管理目標，並定期審閱目標的合理性和內控措施的執行情況等，以確保 ESG 目標的達成。風險管理委員會和可持續發展督導工作組定期向董事會匯報上述有關 ESG 事務的進展和建議。

審計監察中心根據風險管理和內部控制系統，協調啟動風險評估與應對，對相關政策的執行情況進行監管。本集團各區域公司及產業公司的審計監察／可持續發展聯絡人負責執行落實管理層制定的 ESG 管理策略，並持續跟進 ESG 管理進度。

5 回應各方期望 貫徹可持續發展

完善的體系確保本集團在可持續發展管治方面取得持續進步，展現了本集團對可持續發展的承諾和責任，確保ESG目標的有效實現，並對本集團的長遠發展產生積極影響。



本集團可持續發展管治體系

5.3 ESG風險管理

充足且行之有效的風險管理及內部控制系統，是本集團達成戰略目標的重要保障。本集團在構建風險管治架構、落實風險管理流程以及強化風險文化建設等方面持續發力，參考特雷德韋委員會贊助組織委員會(「COSO」)和世界可持續發展工商理事會(「WBCSD」)合作發佈的《企業風險管理－將環境、社會和治理相關風險納入企業風險管理》，不斷完善風險管理及內部控制系統，提升本集團風險管理能力，全力確保本集團業務健康與可持續發展。董事會確保本集團建立有效的風險管理及內部控制系統並對其持續監察。風險管理委員會在風險管理方面有著豐富的經驗與技能，結合內外部利益相關方對風險管理的要求與行業最佳實踐，負責制定風險管理框架、審核評估其有效性，並監督風險控制措施的執行情況，確保其有效實施，定期向董事會匯報。審計監察中心根據風險指標監督並評估ESG風險的變化，定期向風險管理委員會和董事會匯報評估結果。

5 回應各方期望 貫徹可持續發展

為保證風險管理及內部控制系統的有效性，本集團持續優化《雅生活集團風險管理制度》，通過建立風險指標來監督和管理 ESG 風險，並不斷完善風險管理的「三道防線」。在董事會的監督和指導下，本集團已建立風險管理及內部控制架構及流程，以確保風險管理的有效性。有關本年度本集團的重大風險評估工作，詳情可見本集團 2024 年報「企業管治報告」章節。

風險防線	第一責任人	內容
第一道風險防線： 一線業務部門	區域／項目負責人	- 負責擬定所屬業務的相關風險應對方案，落實本集團制度、規範、指引等風險管理措施； - 關注並報告業務流程中的各類風險，自查業務執行的規範性及控制漏洞，切實落實整改措施以改進缺陷、降低風險。
第二道風險防線： 運營管理中心、品質管理中心、 法務中心、信息中心、 財務中心、人力行政中心 等專業部門	專業部門負責人	- 從專業層面制定風險管理策略，引導並監督一線業務部門風險管控措施的執行情況； - 綜合評價風險管控成效，推動風險管理水準不斷提高。
第三道風險防線： 本集團審計監察中心	審計監察中心負責人	- 負責推進風險管理體系建設； - 協助各單位定期評估運營核心風險，設定預警指標，持續監測指標數據變化趨勢，及時發出風險預警； - 督促各單位採取有效整改手段，直至風險水準回歸合理區間； - 對重大風險管理漏洞進行專項調研，並向管理層提出優化建議。

風險管理「三道防線」

5 回應各方期望 貫徹可持續發展



風險識別

- 定期識別並上報風險因素，更新風險清單。

風險評估

- 對識別出的風險進行分析，評估其發生的可能性和影響程度。

風險應對

- 通過制定和實施一系列措施，降低風險發生的可能性或減輕風險發生時的影響程度。

內部溝通

- 建立良好的風險溝通機制，確保各個部門和員工都能及時了解風險情況，明確各自在風險管理中的職責和任務；
- 制定規範的風險報告制度，定期向管理層和董事會報告風險狀況、風險應對措施的執行情況等，為決策提供依據。

風險管理流程

5.4 利益相關方溝通

本集團深知利益相關方的意見對改善業務營運、和制定短期及長期業務發展策略至關重要，致力於促進與各利益相關方有效的溝通。通過公告與定期報告、企業微信公眾號、官方網站、業主滿意度調查、供應商會議、員工調研溝通等渠道，主動與各利益相關方進行常態化溝通，並及時回應利益相關方對於本集團各方面的需求和期望，持續完善本集團在ESG方面的管理，藉此確保可持續增長，保障所有利益相關方的利益。

5 回應各方期望 貫徹可持續發展

1) 利益相關方溝通與回應

本年度，本集團對利益相關方期望和訴求的梳理及回應如下：

利益相關方	期望與要求	主要溝通方式	溝通與回應
股東與投資者	- 財務業績 - 權益保護 - 企業透明度 - 風險控制	- 公告／定期報告 - 股東大會 - 推介會／路演 - 投資者聯繫電話／郵箱 - 集團官方網站	- 提升經濟效益 - 召開股東大會 - 日常信息披露 - 優化風險管理及內控體系
政府及監管機構	- 遵守國家政策及法律法規 - 依法納稅 - 響應國家號召 - 促進地方發展	- 稅務信息報送 - 相關部門要求報送的監管資料	- 依法合規經營 - 按時足額納稅 - 落實相關政策 - 主動承擔社會責任
員工	- 職業發展 - 培訓機會 - 薪酬與福利 - 職業健康與安全 - 人文關懷	- 職工代表大會 - 集團辦公自動化(OA)系統 - 員工關懷活動 - 總經理意見箱 - 員工調研活動	- 完善職業晉升機制 - 構建員工培訓教育體系 - 有競爭力的薪酬與福利保障 - 平等溝通與申訴機制
客戶	- 服務品質 - 客戶信息安全 - 客戶權益保障	400全國客服熱線 - 物業服務滿意度調研 - 集團官方微信公眾號 - 社區活動	- 提供優質綜合服務 - 提高管理效率與數字化建設 - 網絡安全與權限設置 - 合規營銷
供應商	- 誠信合作 - 合作共贏 - 商業道德與信譽 - 經驗分享	- 供應商招募的考察 - 供應商定期評估 - 供應商大會	- 打造負責任供應鏈 - 促進日常溝通 - 開展項目合作 - 履行合同
合作夥伴	- 市場協同 - 資源共享 - 提升管理效能	- 專家培訓 - 溝通交流會 - 公司調研活動	- 建立市場協同信息庫 - 對接集團優質資源 - 專家／專業團隊賦能幫扶
社會及公眾	- 改善社區環境 - 關愛貧困群體 - 支持社會公益 - 踐行企業責任	- 新聞報道 - 集團官方網站 - 集團官方微信公眾號	- 堅持綠色運營 - 響應鄉村振興 - 投身慈善事業 - 提供就業機會

5 回應各方期望 貫徹可持續發展



2) ESG 重要性議題評估

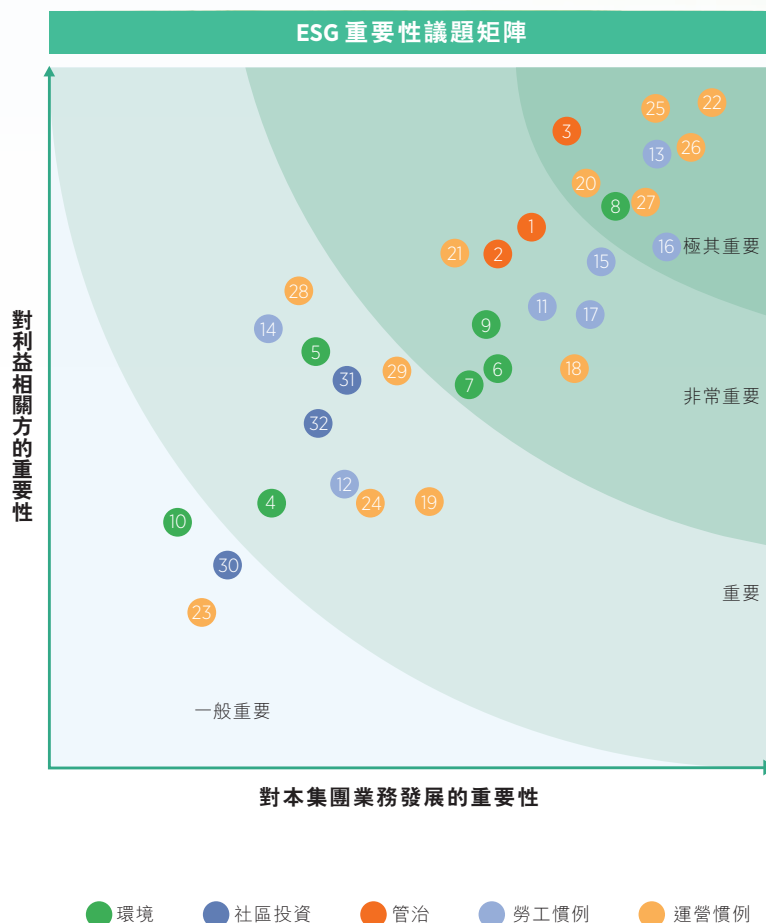
本集團致力於提升ESG信息的披露透明度，確保利益相關方能夠清晰了解本集團的ESG管理實踐和績效。本年度，本集團通過開展重要性議題評估工作，主動且及時地了解各利益相關方對本集團可持續發展管理的關注度。通過此評估，我們檢視和優先考量對本集團業務和利益相關方影響極其重要的ESG議題，並確保採取積極的應對措施。

重要性評估的實施分為五個主要階段：

1	重要性議題 識別	基於國家及地方相關標準和政策，結合行業發展趨勢、本集團自身業務情況及發展情況以及《上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告指引》要求、SDGs、可持續發展會計準則委員會基金會（「SASB」）、MSCI等監管文件、標準及評級要求，識別出三十二項可能影響本集團業務或利益相關方的環境、社會和管治方面的潛在重要議題。
2	重要性議題 篩選	邀請各內部及外部利益相關方填寫網上問卷，收集並識別其對各議題的關注程度。
3	重要性議題 確認	分析調查問卷，建立「對本集團業務發展的重要性」和「對利益相關方的重要性」二維矩陣，根據調查結果的優先排序，結合本集團業務表現及同行企業ESG工作的要點及趨勢，確定ESG重要性議題排序及矩陣，將得分高於上游四分之一位置的議題篩選為極其重要的議題。
4	重要性議題 審核	將重要性議題分析結果交予董事會審閱及討論，並對重要性議題評估結果作最終確認。
5	重要性議題 回應	本集團基於重要性分析的結果，識別出本報告的披露重點，並在報告中給予了有針對性的回應，以清晰、透明的方式呈現相關信息。

5 回應各方期望 貫徹可持續發展

議題重要性	重要性議題	議題序號
極其重要	客戶服務與品質管控	22
	信息安全與客戶隱私保護	25
	商業道德與反貪污	26
	職業健康與安全	13
	企業管治與風險管理	3
	智慧化管理	27
	人才引進與留存	16
	綠色社區	8
	客戶健康與安全	20
非常重要	員工培訓與發展	15
	ESG 責任理念	1
	員工溝通與關懷	17
	利益相關方參與	2
	薪酬與福利	11
	負責任營銷與推廣	21
	管理供應鏈的ESG風險	18
	應對氣候變化	9
	提升能源效率與清潔能源發展	6
重要	水資源使用	7
	行業參與	29
	成員企業賦能	28
	廢棄物管理	5
	推動社區發展	31
	防止童工與強制勞工	14
	合規採購	19
	扶貧工作	32
	多元化與平等機會	12
一般重要	創新研究與項目開發	24
	廢氣與車輛排放管理	4
	綠色辦公與環保宣傳	10
	參與公益慈善與志願活動	30
	知識產權保護	23



本年度的重要性議題評估成果清晰顯示，利益相關方的關注焦點持續圍繞著客戶服務與品質管控、信息安全與客戶隱私保護、商業道德與反貪污、職業健康與安全、企業管治與風險管理等關鍵議題。本報告將詳細闡述本集團在各類重要性議題上的年度工作進展，深入探討本集團在這些關鍵領域的具體舉措和成就。同時，本集團將以本次重要性議題評估結果為基礎，持續提高本集團ESG管理能力，落實ESG工作，履行企業社會責任。我們將通過制定明確的目標和行動計劃，確保在各利益相關方關注的議題方面取得實質進展。

6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護



本章關鍵績效

客戶投訴解決率同比提升：**2.4個百分點**

客戶滿意率同比提升：**2個百分點**

已獲授權專利：**112項**

本章回應

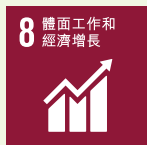
重要性議題

- 客戶服務及品質管控
- 信息安全與客戶隱私保護
- 智慧化管理
- 客戶健康與安全
- 負責任的營銷及推廣
- 創新研究與項目開發
- 知識產權保護

聯交所關鍵績效指標

- B6 產品責任：B6.2、B6.3、B6.5

SDGs



本年度，本集團秉承「呵護一生，溫暖一城」的企業使命，以「品質為生命線，躬耕服務」為行動指引，通過持續優化標準化體系建設、高品質開展工程管理、維護良好社區環境及安全秩序、打造多彩社區等工作，做到服務「提質亮新」。本集團亦加強智慧化服務建設，構建智慧社區，旨在為業主提供多元化增值服務，構建充滿人文關懷的社區。此外，本集團持續優化客戶反饋機制，做到及時回應業主訴求，並在保障客戶健康與安全、保護客戶隱私信息等方面持續維護客戶權益，打造「質價相符」的服務體驗，不斷提升客戶滿意度。

6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護

6.1 優化服務水準

回歸服務本質是本集團本年度的工作重點之一，本集團制定「以客戶為先」的品質戰略，專注於為每一位業主創造幸福生活，重視物業服務的品質管理與提升，通過建立標準化管理體系，進行專業培訓與賦能，為客戶提供卓越的服務體驗。

1) 服務品質管理

在標準化體系的建設與發展中，本集團始終以業務為核心，隨著多業態服務及全國化佈局的推進，成功實現從「以住宅業態為核心的單一標準」到「多業態、多體系標準並存」，再進一步邁向「多元標準化體系的構建」。本年度，本集團不斷完善服務標準化體系，為員工提供全面系統的專業培訓，力求打造一支高素質的服務人才隊伍，強化服務品質管理，實現服務品質的全面提升。

優化服務標準化體系構建

本集團嚴格遵守《中華人民共和國民法典》和《物業管理條例》等法律法規，持續推動《業戶畫像管理工作規範》《雅生活集團品質管控紅黃牌考核制度》《雅生活四級品質管理巡查制度》《業戶走訪工作規範》及《物業管理巡查操作規範》等內部制度的落實。此外，本年度新增《項目主數據管理辦法》《業主委員會籌備成立操作指南》《業主委員會項目服務管理規範》等多項管理規範標準文件，進一步完善和規範服務行為準則及服務品質評價標準，持續推動服務品質的提升。

本集團不斷深化涵蓋「集團－區域－城市公司－項目」的四級組織管理體系，構建「基礎標準+通用規範+項目操作手冊」的全業態標準化框架。這一分級標準化管理模式確保集團層面的標準制定、區域和城市公司層面的細則落實以及項目層面的具體執行，有效促進在不同區域和環境中的服務品質標準化，持續提升管理水平和工作效率。

本年度，本集團持續沿用按照國家標準GB/T24421《服務業組織標準化工作指南》，以2022年獲取的「國家級住宅物業服務標準化試點創建單位」為契機建立的全面的服務標準體系，涵蓋服務基礎標準體系、服務保障標準體系、服務提供標準體系及崗位標準體系。體系累計納入各類標準總計564項，其中包括156項國家標準（含51項強制性標準及105項推薦性國家標準）、25項行業標準、3項地方標準、2項團體標準和378項企業標準。標準化內容涵蓋90項服務通用基礎標準、235項服務保障標準、208項服務提供標準及31項崗位標準。

6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護

本集團對於保障物業服務品質給予高度重視，主動申請各類服務類認證與資質，包括ISO 9001:2015質量管理體系認證等。



ISO9001:2015 質量管理體系
認證證書(部分)



國家級住宅物業
服務標準化試點牌匾



國家級住宅物業服務標準化試點工作
溝通會圖片

服務品質管控與監督

本集團不斷優化並實施《雅生活四級品質管理巡查制度》和《雅生活品質管理紅黃牌考核制度》等內部制度，旨在確保物業管理巡查工作的有效性，增強各區域和項目的管理服務流程，並提升各區域、項目品質自主管理能力。本集團已建立四級品質巡查體系，涵蓋「集團－區域－城市公司－項目」，對物業的品質管理、客戶服務、工程維護、安全管理和環境衛生等運營狀況進行系統評估。

集團巡查

不定期對項目進行隨機檢查，檢查方式涵蓋現場檢查、遠程視頻監控以及特定項目的抽查等。

區域巡查

按巡查頻次要求組織對所轄範圍內在管項目實現全覆蓋現場巡查。

城市公司巡查

按巡查頻次要求組織對所轄範圍內在管項目實現全覆蓋現場巡查。

項目巡查

每日對項目現場的關鍵崗位進行巡查；
每周安排各部門負責人及供應商對現場對項目進行全面檢查。

本集團四級品質巡查機制

6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護

本集團持續通過信息化工具來增強服務品質管控的效率，開發並實施品質稽核系統，加強對項目全過程的管理與監控。項目人員可以通過該系統進行問題上報，項目經理和品質專員接收問題反饋，分配整改任務，並在整改完成後進行驗收，確保整改工作形成閉環管理。

案例分享 生產運營管理系統

本年度，本集團生產運營管理系統成功上線超過400個項目，覆蓋全國超過1億平方米的管理面積，並完成超過1,500萬張運行工單。該系統可即時監控項目的運行情況，實現項目的標準化管理、計劃性運營以及人員許可權管理，提升運營品質，並保障設備的穩定性和安全性。



生產運營管理系統界面

為進一步強化本年度項目的品質管理，本集團於年內面向全國節選出78個項目進行品質突擊巡查，重點關注消防安全、電梯管理、電動車管理、監控設備管理、客戶服務及環境衛生等6大品質工作，對發現的問題進行整改，並對整改情況進行複驗，整改率達到96.4%。

此外，本集團已於年內實施線上品質稽核措施，結合四級巡查標準，設定線上稽核標準與評分體系，通過雅生活400集成指揮中心，以釘釘、企業微信以及監控視頻等方式，全面覆蓋項目，降低差旅成本的同時，協助集團對突擊檢查之外的項目實現進行有效的品質監管。

6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護

打造標桿項目

本集團致力於打造全方位、可復制的標桿項目標準，通過項目智慧化建設、安全監控設備、綠色環保系統、消防設施設備、標準化服務流程與要求、多元化增值服務和社區活動配套等舉措，持續提升服務標桿項目的品質與管理水準，旨在成為物業服務行業的標桿先驅者。本年度，本集團統籌各區域、城市公司推進落實住宅類分級服務標桿項目建設，下發「雅生活住宅分級服務標桿產品包」，助力服務標桿項目的打造和「一城一項」標桿戰略的落地。年內打造多個涵蓋住宅、商辦及公建等領域的標桿項目，多個項目獲評市級「標桿項目」「示範基地」等榮譽，獲得客戶和業界廣泛認可。



標桿項目獎杯(部分示例)

2) 工程管理

本集團嚴格遵循《中華人民共和國建築法》及相關法律法規，制定並不斷優化《公共設備、設施管理規程》《供配電系統操作保養規程》《電梯維保監督管理規程》等內部管理制度，為社區內公用設備提供標準化的維修與保養流程，以保障設施設備的平穩有效運行。本年度，本集團持續加強服務投入，在全國300個老舊小區內開展電梯專項整治行動，全方位提升電梯維護和保養水平。

3) 社區環境管理

本集團根據《雅生活物業服務標準—環境標準作業文件》，明確包括綠化維護、病蟲害防治、日常保潔、垃圾分類及景觀水池管理等環境服務的具體要求，以確保社區環境品質符合標準。本集團持續通過借鑒優秀案例、舉辦座談會、進行現場培訓以及利用線上「睿學」平台等多種方式，提升環境管理人員在維護和保潔方面的專業知識與技能，進一步提高社區環境管理水平。

6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護

4) 社區安全與秩序管理

本集團始終將業主生命與財產安全置於首位，對社區的安全與秩序管理給予高度重視。本年度，本集團繼續推行並完善《消防安全管理工作規程》《突發事件或異常情況處理規程》及《安全生產及自然災害應急預案》等內部制度，進一步完善日常安全管理及消防安全等應急措施，並強化日常安保的巡邏和監控，鞏固並提升社區安全與秩序管理水平。

日常安全管理

本集團定期對社區進行全面的安全隱患檢查，即時發現並處理相關問題，舉辦安全知識培訓及應急演練，提升員工與業主的安全意識，降低社區安全風險，提升員工與業主的安全保障。



定期對社區內的健身器材、照明系統等設施設備進行安全檢查和保養，降低潛在的安全風險。



多次組織防溺水、防爆、消防等安全演練，不斷增強社區應急應對能力與指揮調度效率。



定期向業主普及消防、安全使用電梯及防溺水的相關知識，全面增強業主的安全意識。



定期於節日前進行全面的安全檢查，防範節日期間用電、用水、燃氣以及家居安防等意外事件，同時提醒業主正確使用水電，有效保障節日期間的社區安全。



要求各社區每年至少舉辦2次消防安全演習及相關的消防安全知識普及活動，並通過品質稽核系統遠程監控落實情況，切實增強社區對消防緊急事件的應對能力和業主的消防安全意識。

6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護

本年度，本集團共新增有關職業安全管理的20項應急預案，並在各區域、各項目定期舉行消防安全、電梯營救、防暴防盜等應急演練共4,932次，全面保障業主生命及財產安全。

案例分享 築牢消防防線，應急演練行動

本年度，本集團多個在管項目及物業服務中心組織消防演練。演練期間，專業人員向員工演示和普及滅火基本知識，對員工進行滅火器使用及滅火技巧的專項培訓，清晰劃分並明確滅火組織中各成員的職責，並對消防設施的運行狀況進行全面測試。此次演練有效強化了員工的安全教育，大幅提升了員工應對突發事件的能力，確保員工能在火災發生之際有序、高效地開展應對工作。



員工消防演練現場

社區巡邏與監控

本集團將社區安全與秩序視為核心任務，致力於建立全面且高標準的安保體系。本集團制定詳細的秩序崗位工作規範，要求相關工作人員按照標準化流程展開工作。各項目秩序人員均已接受專業訓練，每日進行安全巡邏，及時識別可疑行為。各社區監控中心配備先進的監控設備，並由專業工作人員全天候值守，通過智能分析技術與人工監控相結合，對潛在的安全威脅進行識別和防範，以確保社區安全。

6.2 智慧多元服務

本年度，本集團通過雲計算、物聯網和大數據等前沿技術，進一步提升「樂享薈商城」的用戶體驗，優化「雅暢智慧停車監控系統」以及「雅生活訪客登記系統」，以提供更智能化和人性化的服務。此外，本集團圍繞業主需求，持續開展多元化的增值服務，為廣大業主提供便捷、高效、豐富的服務體驗。憑藉在智慧化領域的不斷進步，本集團榮獲「2024物業服務企業數字化卓越表現」獎項。

6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護

1) 智慧社區建設

本年度，本集團持續升級智慧社區建設、智能設施、便捷服務提升以及數字化管理增強，推動服務品質的優化和業主體驗的提升。

樂享薈商城

樂享薈商城是本集團旗下的多元化社區服務平台，專注於社區零售服務。該平台可通過互聯網技術鏈接供需兩端，精準匹配業主及客戶需求，在全國範圍內為業主及客戶提供線上零售、到家服務、鄰里社交等多元化服務，為業主提供高品質的生活體驗。

本年度，樂享薈商城新增用於集採銷售業務的「前置倉」功能，實現按項目進行的商品進貨、銷售等庫存管理；優化支付系統，有效降低商城的交易成本，提升支付效率；強化供應鏈管理，增強銷售推廣能力，改善用戶服務體驗。

雅暢智慧停車監控系統

本集團持續升級雅暢智慧停車監控系統，已完成統一平台、標準和運維的標準化改造，成功解決車場異常收費等問題。該系統年內已推出無感支付功能，顯著提高了用戶的繳費和通行效率，優化了停車體驗。未來，本集團將繼續擴大該系統的覆蓋範圍，提升物業服務的智慧化和可視化管理水平。

雅生活訪客登記系統

本集團支持構建騎手友好社區，針對「最後一公里」服務痛點，打造「雅生活訪客登記」系統，升級人工智能(AI)客戶畫像體系，設置首次登記後信息自動保存，大幅提高登記效率，改善業主和騎手的出入體驗，持續為業主打造便捷的生活環境。

2) 多元化增值服務

本集團始終秉持著以業主需求為核心的服務理念，持續深耕社區便民服務領域，推進社區多元增值服務的深化與拓展。

小雅保潔服務

本年度，本集團全面升級小雅保潔服務，圍繞「強專業、提標準、重傳承」的核心業務戰略，通過高標準的專業培訓和嚴謹的服務流程優化，細化清潔作業的每一環節，強化員工的職業素養，規範服務禮儀，全面提升服務品質。未來，本集團將繼續加大對服務品質的把控，提升力度，不斷拓展服務領域，創新服務模式，為業主提供更多元化、個性化的保潔服務選擇。

社區便民送水服務

為滿足業主日常生活中的用水需求，本集團全面佈局水站業務，在全國各社區推廣民送水服務，致力於為業主提供「快、省、好」的送水體驗。目前，本集團已順利完成全國供應鏈佈局，與各大領先品牌達成合作，建立起完善的配送體系，可支持豐富多樣水品類型，涵蓋支裝水、一次性桶裝水以及循環桶裝水等，充分滿足業主多元化的用水需求。未來，本集團將立足各地居民的飲用水習慣，深入研究不同區域的消費偏好，就產品組合進行精細化調整，全方位提升服務的性價比，為業主提供更具品質保障的飲用水服務。

案例分享 「水」到渠成，賦能美好生活

本年度，本集團與樂百氏達成戰略合作協議，在超過百個小區推行便民送水服務，最快只需60分鐘，就能將飲用水送到業主家中。此創新服務模式一經推出，便憑藉便捷性與可靠性，贏得了廣大業主的高度讚譽，展現本集團對社區關懷工作的細緻入微，由此增強了社區的凝聚力與歸屬感。

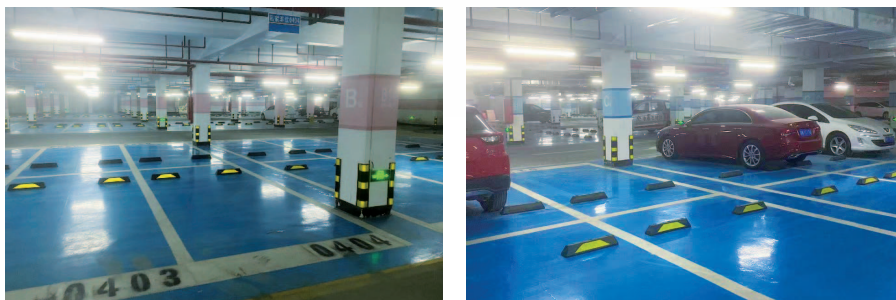


便民送水服務門店圖片

6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護

智慧照明服務

本集團秉持多元增值服務理念，聚焦業主日常生活場景，深入洞察不同業主在社區照明方面的特定需求，打造軟硬件一體化的物聯網智慧照明解決方案。本集團對部分項目進行智慧化物聯網照明改造，在社區道路、停車場、樓道等區域安裝高效節能的LED燈具，搭建可敏銳識別車輛和人員活動的智慧照明控制系統，實現自動開關燈具並調節燈光亮度，完善項目便捷的生活配套，有效提升能源使用效率，助力社區生活品質躍升。



地庫LED照明改造

6.3 維護客戶權益

本集團重視與客戶之間的交流與合作，致力於完善投訴渠道及處理流程，確保客戶的心聲得到及時的反饋。此外，本集團致力於保護客戶的健康與安全，堅決維護個人信息和隱私安全，竭力保障客戶權益。

1) 及時回應訴求

本集團嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關法律法規，制定並落實《業戶訴求處理規程》和《員工獎勵及問責管理辦法》等投訴相關內部制度，持續擴大客戶訴求的接收渠道，完善訴求處理流程和要求，確保客戶的訴求能夠迅速且有效地得到解決。

「雅管家」客服體系

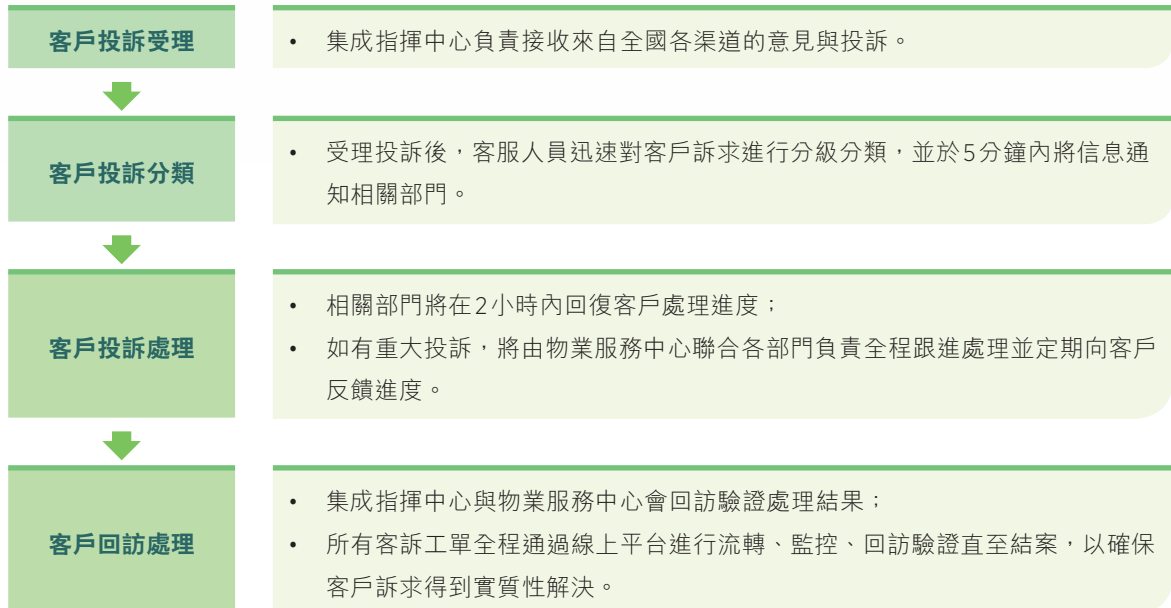
本年度，本集團全面煥新「雅管家」客服體系，進一步明確任職標準和各崗位職責，強化客服團隊的服務意識和工作效率，豐富業主訴求發聲渠道的同時，增加客服與業戶的交互場景。本年度，本集團完成全國客服管家人才的評估，建立涵蓋「集團—區域—城市公司—項目」的四級培訓體系，啟動「雅鑄非凡、蛻變而生」金牌管家提升計劃，選拔優秀試點項目的潛力人才參與培訓，全面推動「雅管家」客服體系的穩步發展。

6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護



投訴渠道與處理流程

本集團通過400熱線、信件來函、網絡郵件、來訪以及雅管家APP等多種渠道接收客戶意見和投訴，並建立相對完善的客訴分類分級標準，設置相應的處理時限，以確保客戶訴求得到高效反饋及解決。具體的客戶投訴處理流程如下：



集成指揮中心客戶投訴處理流程

本年度，本集團集成指揮中心共接到客戶來電17.3萬通，其中報修類訴求佔比16.2%，服務類訴求佔比50.3%，諮詢類訴求佔比26.8%，建議或表揚類佔比1.1%，投訴類佔比5.5%。本集團將客戶投訴進行系統性梳理後，確認有效投訴共5,972條。

本年度，本集團客戶投訴處理情況如下所示：

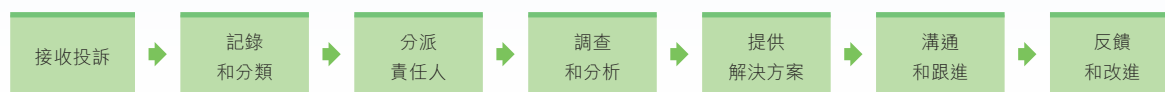
客戶投訴處理解決率**97.4%**

投訴處理滿意率**94.4%**

有效處理客戶投訴近**5,816條**

6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護

同時，本集團致力於完善「樂享薈」線上商城客戶投訴處理流程，設置線上客服迅速回應客戶訴求，不斷優化使用體驗。



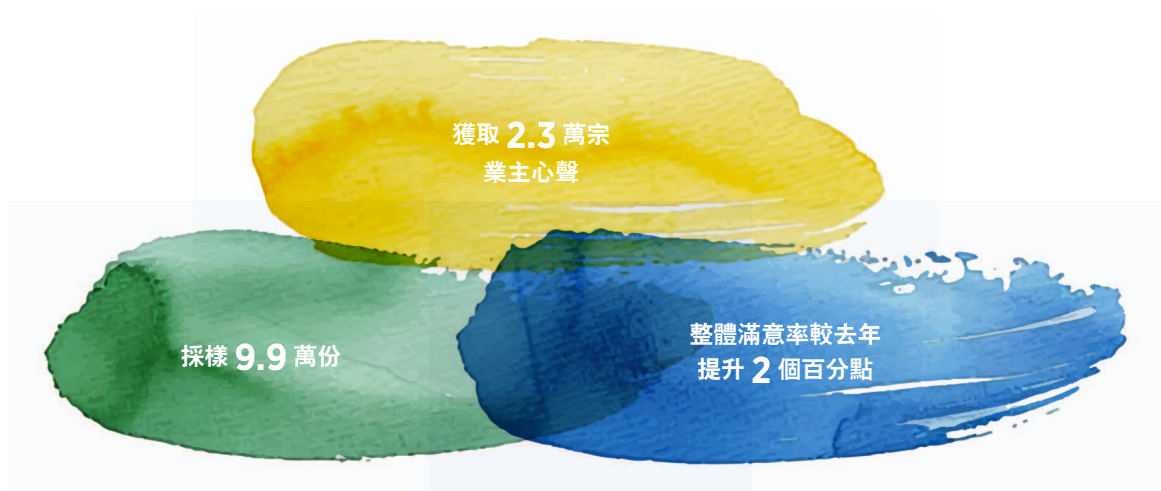
「樂享薈」線上商城客戶投訴處理流程

2) 提升客戶滿意度

本集團遵循《客戶滿意率調查工作規範》等內部制度進行客戶滿意度調研，主動傾聽客戶的意見，深入了解其需求，並持續改進服務品質。

業主滿意度調研

本年度，400集成指揮中心聯動物業服務中心及各區域，通過電話、短信、雅管家APP推送、入戶走訪等渠道進行多次業主滿意度調研，著力提升調研的覆蓋範圍、樣本數量和反饋量，深入了解業主需求，系統性地分析服務中存在的問題，以持續提高業主滿意度。400集成指揮中心每月提供業主調研的詳細數據，向各區域和物業服務中心反映業主關注的要點，明確改進方向，進一步促進服務品質的提升。客戶滿意度調研情況如下：

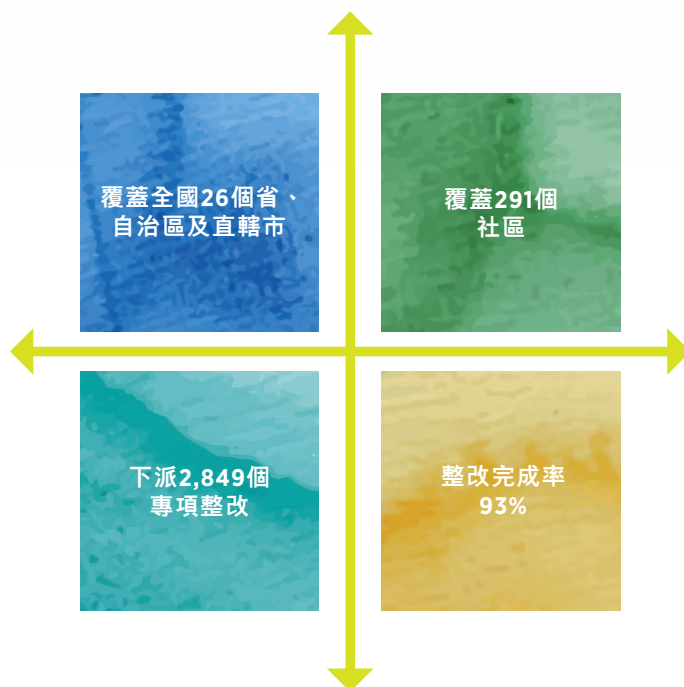


本年度客戶滿意度調研情況

6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護

業主擔任「服務督察員」

400集成指揮中心招募熱心業主擔任「服務督察員」，鼓勵業主積極參與社區的共建、共治和共用。通過與業主的密切合作，本集團能夠更準確、及時地了解業主需求，從而提供更切合實際的物業服務。本年度，本集團共收到超3,080名熱心業主報名，通過篩選，共邀請530多名業主參與服務督查工作。



本年度服務督察和整改情況

3) 保護客戶信息與隱私

本集團高度重視信息安全管理，遵循《中華人民共和國個人信息保護法》構建完善的信息安全管理體系，制定並實施包括《信息系統安全與運行管理制度》《信息系統用戶賬號及權限管理》及《網絡安全管理規範》等內部信息安全管理制度，明確客戶隱私與信息保護工作的流程與職責。此外，本集團定期更新《信息系統個人敏感數據安全管理系統》及雅管家APP的《用戶隱私政策》等與內部管理政策，進一步強化對客戶信息和隱私安全的管理，以防範信息洩露的風險。本集團已通過ISO/IEC 27001:2022信息安管理全體系認證，彰顯在信息安全防護方面的行業領先水準。



ISO/IEC 27001:2022

信息安全管理體系
認證證書(部分)

6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護

本集團採取多項措施保護客戶信息與隱私安全，包括但不限於：

權限審核

各級業務和辦公系統應根據已獲批准的權責，依據級別、範圍、角色及用戶等因素進行權限分配。權限的啟用及變更必須遵循相應的審批流程。

信息加密儲存

各業務系統的用戶密碼將以加密形式保存，對於關鍵數據的信息內容，則設置特殊的執行權限並進行加密，以確保數據的安全性。此外，依據密碼管理政策，將定期更換密碼，以增強信息的安全防護。

信息安全風險自查

定期進行信息安全分析並生成報告，報告內容包括安全威脅信息、安全事件處理及安全風險等，以有效建立定期的安全自查機制。

強化敏感數據保護

強化對業務系統中數據採集、傳輸、處理及銷毀等各個環節的管理，並對用戶的隱私數據（例如手機號碼和身份證號碼）實施脫敏處理，以減少數據安全風險；持續改善用戶數據獲取的情境和提示，以增強系統의 隱私保護功能。

個人信息使用協議提醒

在用戶登錄雅管家APP時進行有關個人信息使用的協議提示。在協議中清晰闡述收集、使用、處理和存儲用戶個人信息的做法，以確保用戶充分理解其個人信息的使用方式及適用範疇。

信息安全培訓

定期利用郵件、企業微信和釘釘等平台推廣信息安全知識，舉辦信息安全及隱私保護相關的培訓和考試，持續提高員工的信息安全和隱私保護認識。

6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護

本年度，本集團持續強化隱私保護措施，確保客戶信息和隱私安全。全年未發生任何客戶隱私數據洩露、丟失或信息系統遭受非法訪問與攻擊等重大信息安全事件，信息系統故障率接近0%。

6.4 管理知識產權

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》和《中華人民共和國侵權責任法》等法律法規，並制定和實施《商標事務管理辦法》等內部管理規定，規範知識產權的申請、註冊、使用和檔案管理流程，確保知識產權合法合規管理，為本集團的技術研發、業務開拓和日常運營提供堅實保障。

此外，本集團主動構建完善且嚴謹的知識產權管理體系，將知識產權管理工作納入物業管理服務中，在各關鍵階段開展相關的監測和調查，及時保護創新成果，對侵權行為進行及時處理。目前，本集團已通過GB/T 29490-2013知識產權管理體系認證。

本年度，本集團累計獲得已授權發明專利4項、外觀設計專利6項、已授權實用新型專利28項、軟件著作權專利74項和註冊商標229個。



GB/T 29490-2013

知識產權管理體系認證證書(部分)

7 堅持以人為本 築牢團隊力量

本章關鍵績效

員工參與培訓數量佔全體員工比例：**93.26%**

持續推進「樂活職場」員工關懷系列活動，舉辦相關系列活動：**超4,000場**

突發事件應急演練：**4,932場**

員工加入工會數量佔全體員工比例：**14.0%**

員工簽訂集體協議數量佔全體員工比例：**31.7%**

本章回應

重要性議題	- 職業健康與安全 - 人才引進與留存 - 員工培訓與發展 - 員工溝通與關懷 - 薪酬與福利 - 防止童工與強制勞工 - 多元化與平等機會
聯交所關鍵績效指標	- B1僱傭：B1.1 - B2健康與安全：B2.3 - B3發展與培訓：B3.1、B3.2 - B4勞工準則：B4.1、B4.2
SDGs	3 良好健康與福祉 5 性別平等 8 體面工作和經濟增長

本集團秉持「開放多元、精益求精、同創共贏、成就價值」的核心價值觀，將員工權益保障置於重要位置，全方位落實維護員工基本權益。在機會均等方面，本集團全力營造公平公正的職業環境，堅決杜絕任何形式的歧視，努力為每一位員工提供平等的發展機會以及廣闊的職業上升通道，讓員工的才能得以充分施展，價值得以最大程度彰顯。在薪酬福利方面，設置科學、靈活的薪酬與激勵機制，力求以公平合理且富有吸引力的待遇回饋員工的辛勤付出，激發員工的工作積極性和創造力。在人才培養體系方面持續投入資源，搭建多層次、多維度的培訓體系，從新員工入職培訓到專業技能提升，再到管理能力塑造，全面覆蓋員工職業生涯的各個階段，為員工的成長和發展保駕護航。同時，本集團高度重視員工的身心健康，組織各類文體活動、心理健康輔導等，關注員工的工作壓力和生活需求，致力於打造一個包容、平等、和諧的工作氛圍，使員工在舒適的環境中安心工作、快樂成長。

7 堅持以人為本 築牢團隊力量



7.1 維護員工權益

本集團承諾尊重並保障員工的合法權益，制定並執行一系列行之有效的措施，確保員工僱傭的合法合規性，保障員工在招聘、晉升、離職、工作時數、薪酬福利、社會保障等各方面的合法權益。本集團致力於打造一個平等、包容、多元且可持續的職場環境，讓每一位員工都能在尊重與關愛的氛圍中，充分發揮自身潛力，實現個人與企業的共同成長。

1) 合規僱傭

維護員工勞動權益

本集團始終以高度的責任感，在招聘及用工中恪守經營所在地的各項相關法律法規，包括但不僅限於《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等一系列重要法規，制定並貫徹落實本集團《招聘管理制度》以及《勞動合同管理制度》等僱傭管理方面的內部制度。致力於打造公平、公正、公開且擇優錄用的選人用人機制，全面保障員工的勞動權益。

在招聘流程中，本集團明確界定選拔、錄用、轉正以及調崗等各個環節的具體執行流程，確保整個僱傭管理體系既具備完善的制度規範，又可高效運作，同時體現人性化特徵，從而吸引並留住符合本集團業務發展需求的傑出人才。本集團按員工類型與所有員工簽訂實習協議、勞動合同或聘用合同，明確僱傭方及勞動者的合法權益。對於靈活用工情況，本集團依法依規與個人簽訂《非全日制勞動合同》，與外包單位簽訂《業務外包合同》，並依規購買僱主責任險，保障各類勞動者的合法權益。

平等就業與多元化招聘

本集團致力於打造平等、包容、多元化的職場環境，推行多元共融的人才儲備和培養策略。本集團鄭重承諾，堅決摒棄一切形式的就業歧視，無論是種族、膚色、性別、年齡、國籍、地區、文化背景、宗教信仰、政治派別、婚姻狀況、公民身份、殘疾狀態、退伍軍人身份，抑或是任何其他受法律保護的因素，均不會成為影響員工機會均等、公平發展的障礙。在招聘環節，本集團制定公正且多元化的招聘標準，基於崗位技能、經驗及資質進行人員篩選。在招聘廣告及宣傳資料中，特意採用包容性語言，鼓勵各類群體申請職位，充分體現本集團對多元化人才的歡迎態度。為吸引更為廣泛的人才資源，本集團拓寬招聘渠道，與不同背景的社區組織、院校、專業團體合作。

7 堅持以人為本 築牢團隊力量

1	社會招聘 本集團與主流招聘平台續約合作，為本集團及時補充關鍵崗位人員，同時儲備職能及中高層管理人才。
2	校園招聘 本集團積極主動地與各大高校搭建起緊密的合作橋梁，深度參與校園招聘會以及職業發展講座等活動，為在校學生及應屆畢業生提供豐富且多樣化的實習與就業機會，助力他們順利邁出職業生涯的第一步。
3	內部推薦 本集團鼓勵員工充分發揮自身人脈資源優勢，積極推薦優秀人才，助力人才隊伍的壯大和優化。為有效激發員工參與內部推薦的積極性，本集團設立了完善的獎勵機制，依據推薦人才的崗位重要性及契合度獎勵員工。
4	內部流動 本集團積極鼓勵員工通過內部競聘、輪崗拓展以及短期借調等方式參與內部輪崗，為員工提供多種職內部信息獲取渠道。本年度，本集團累計開展27場針對員工的「活水計劃」宣傳貫徹活動，積極鼓勵員工在不同崗位間進行輪換。
5	離職員工回流 本集團秉持開放態度，積極吸納符合要求的回流員工。本集團專門制定並落實《回流人員管理辦法》，鼓勵曾在本集團任職的前員工再次應聘入職，為集團人才隊伍更添實力。

本集團招聘渠道

7 堅持以人為本 築牢團隊力量



本集團始終將踐行社會責任視為重要使命，主動投身於促進社會公平與和諧發展的行動中。尤其關注弱勢群體就業問題，全力為殘障人士、退伍退休人士以及大齡農民工（45歲以上、高中以下學歷）搭建就業平台，提供豐富的就業機會。在錄用過程中，集團堅持公平公正原則，摒棄一切偏見與歧視，確保每一位求職者都能憑藉自身能力和努力獲得合適的崗位。入職後，集團為弱勢群體員工建立完善且無差別的福利待遇及保障體系。在薪酬待遇上，嚴格遵循行業標準，確保公平合理；在社會保險方面，依法依規繳納；在職業發展規劃上，提供針對性的培訓和晉升渠道，幫助他們不斷提升職業技能，實現個人價值。

本年度，集團在促進弱勢群體就業方面成效顯著，已聘用超240名殘障人士，為他們提供融入社會、自力更生的機會；同時，返聘15,158名退休人士，充分發揮他們的經驗優勢，實現人才資源的充分利用。未來，集團將持續加大對弱勢群體就業的支持力度，為構建更加包容、公平的社會貢獻企業力量。

防止僱傭童工及強制勞動

本集團嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》《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》等相關法律法規，承諾尊重人權，堅決禁止任何形式的童工和強迫勞動行為。

在員工招聘、入職審批、入職報到等關鍵環節，本集團均採取嚴格的審查措施，通過查驗合法身份證明、開展背景調查等方式核實員工身份。如發現有低於法定勞動年齡或身份信息不實者，將即刻停止錄用流程，從源頭上保障勞動用工的合法性和規範性。本集團人力行政中心通過考勤月報加強工時管理，按照規定給予員工加班補償。此外，本集團已建立完善的員工內部溝通機制及舉報人保護制度，一旦發現存在強制勞工的問題，本集團將啟動內部調查程序，對失職人員依規問責，並及時對被強制勞動的員工進行合理補償。

此外，本集團已構建完善的員工解僱溝通及調查機制。對於主動離職的員工，本集團人力行政中心及業務部門依據《離職管理制度》，與員工溝通，了解其離職原因，並在合理範圍內予以挽留。若員工因住址變動、家庭生活等特殊原因離職，本集團將給予全力幫助和指引。與此同時，本集團充分尊重員工的自由選擇權，按照《人事管理規定》，有序地與員工進行離職溝通，完成合同解除和終止等工作流程，充分體現本集團在員工管理方面的人性化和規範化。

7 堅持以人為本 築牢團隊力量

反歧視與反騷擾

本集團矢志營造一個和諧共融、積極向上的工作環境，全面保障女性權益，維護性別平等，讓每一位員工都能在其中盡情施展所長，高效協作，共同推動本集團的持續進步。對於任何形式的非法歧視及騷擾行為，本集團秉持零容忍的堅定態度。

為切實保障員工的合法權益，本集團鼓勵員工勇於揭發職場歧視及騷擾現象，並向舉報者提供全方位的保密及保護措施，杜絕任何形式的打擊報復。一旦經調查核實存在歧視或騷擾行為，本集團將果斷採取嚴厲的紀律處分，直至終止僱傭關係，以維護公平、公正、和諧的職場秩序，彰顯本集團在踐行ESG理念中關於人權保障和員工福祉的不懈努力。

呵護女性員工：「追光的妳」女神節活動及女性映像展

本年度，本集團高度重視女性員工的職業成長與人文關懷，發起了主題為「追光的妳 — 熱辣滾燙的女神節人文關懷活動」。活動期間，本集團舉辦女性映像展，以此向全國近100名在職場中發光發熱的女性榜樣致敬。此外，本集團特邀三甲醫院專家，開展關於職場女性疾病預防與健康療愈的專題分享，全方位呵護職場女性的身心健康。

與此同時，本集團還聯動全國各區域及成員企業，通過贈送手工蛋糕、舉辦花藝沙龍、組織歡快愉悅的踏青之旅等豐富且輕鬆的文化活動形式，傳達「呵護自我，關愛女性」的健康職場理念。



2) 薪酬福利

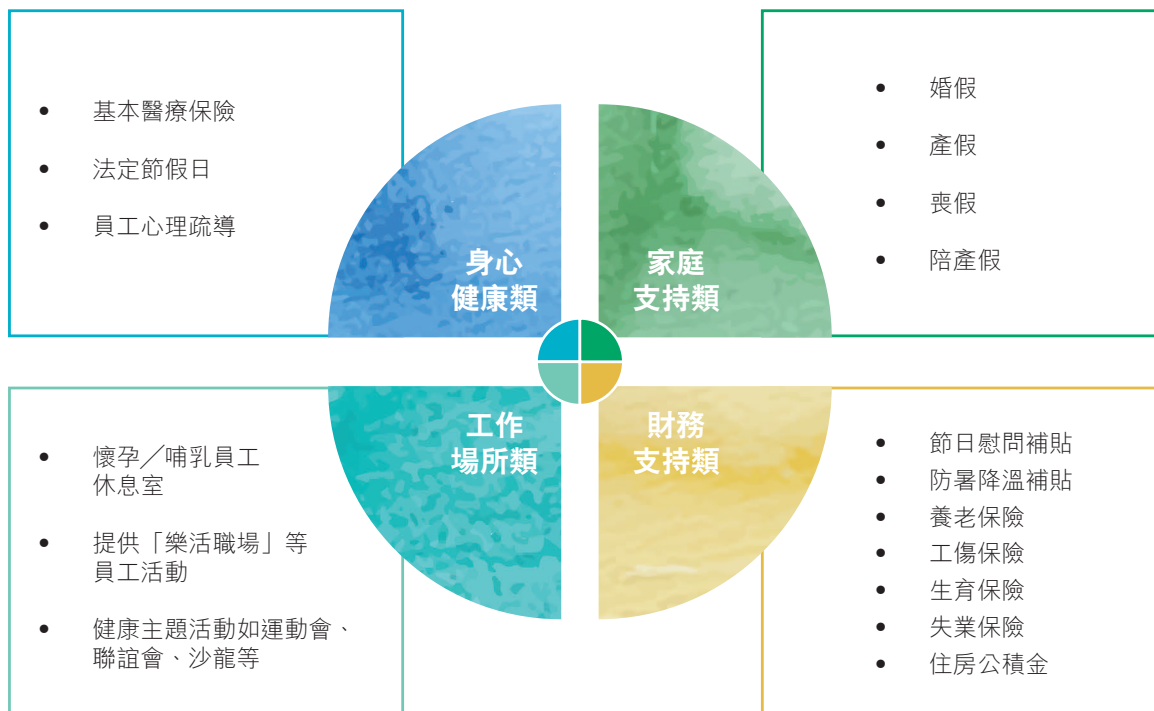
本集團設立薪酬與考核委員會，負責制定、審查本集團董事及高級管理人員的薪酬政策與方案。在薪酬制定方面，本集團充分考量行業平均薪酬水平，並結合內部完善的薪酬體系，科學合理地建立薪酬標準。同時，本集團嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》中關於工時、薪資、福利等各項相關規定，持續對員工的薪酬福利體系進行升級優化，完善激勵機制，力求為員工提供具備市場競爭力的薪酬待遇，吸引和留住優秀人才。為有效激發員工的工作積極性，對工作表現優異的員工予以表彰，本集團制定績效薪酬激勵制度，覆蓋集團所有員工，以此促進人才的長期穩定留存，為本集團的持續發展注入強勁動力。

7 堅持以人為本 築牢團隊力量



本年度，鑒於物業管理項目對於工程維修從業人員在專業資質、經驗資歷以及持證資格等方面有着嚴苛的要求，人員准入門檻相對偏高，且優秀人才在市場上呈現出高度緊缺的態勢。為切實保障優質重點項目的在職員工穩定性，充分激發員工的工作積極性，本集團針對超一級和一級項目中工齡符合既定要求、工作業績出色且薪崗匹配度欠佳的工程維修人員，開展全面的對標調薪工作。本集團將密切跟蹤此次調薪的落地成效，依據評估結果，有序推進在其他項目及其他專業條線開展薪酬對標工作，全力確保項目績優員工的薪酬在市場中具備強有力的競爭力，進一步完善本集團整體的薪酬福利管理體系。

此外，本集團始終將員工福祉放在首位，制定並嚴格施行《員工手冊》《福利管理制度》等一系列內部制度，以明文條款切實保障員工依法享有法定節假日、住房公積金、養老保險等非補償性福利，本集團的非補償性福利制度覆蓋集團所有員工。



本集團員工福利

7 堅持以人為本 築牢團隊力量

7.2 培養多元人才

1) 完善培訓體系

人才是驅動企業前行的核心競爭力，在本集團的發展藍圖中，內部人才團隊的建設與培養始終佔據著舉足輕重的戰略地位，本集團堅守「一生樂學、追求卓越」的核心理念，對人才培養體系的構建秉持著精益求精的態度。本集團持續深耕並完善《學習與發展管理制度》《新員工學習與發展管理辦法》《員工外派學習及在職深造管理辦法》等一系列內部制度。為確保每位員工都能在職業生涯中獲得全面且系統的發展支持，本集團不斷推進內部培訓制度的落地執行，為員工個人成長與本集團整體發展搭建起一座穩固的橋樑，實現二者的同頻共振、攜手共進。

為使內訓師及崗位輔導員的管理更加規範化、科學化，本集團更新並嚴格執行《內訓師管理辦法》《崗位輔導員管理辦法》《新員工培訓管理辦法》等一系列內部制度。這些制度詳細規範內訓師、崗位輔導員的工作職責、選拔與聘任標準、晉級標準以及激勵措施等。通過制度更新，有效提升新員工培訓的專業性和針對性，確保培訓內容與實際工作緊密相連。通過對各類員工培訓計劃與要求的打磨，力求打造出一支與本集團業務發展軌跡高度契合、共同發展的精銳人才隊伍。

制度更新	更新內容
《內訓講師管理辦法》	• 內訓講師分級標準 • 講師授課及開發課程津貼標準 • 內訓師晉升及降級機制
《新員工培訓管理辦法》	• 補充專業條線新員工的操作規範要求以及崗位輔導實施操作規範 • 明晰新員工在入職初期的核心知識要點及考核標準，助力其快速掌握崗位工作技能，提升工作能力，以更好地勝任工作崗位，契合企業穩健、持續發展的需求

7 堅持以人為本 築牢團隊力量

師資體系建設

作為本集團人才培養的主陣地，本年度，雅生活在培訓工作上持續發力，深度優化培訓內容，並在形式上創新，為員工帶來豐富多元的學習體驗。師資體系建設方面，雅生活篩選出一批兼具深厚專業知識和豐富實踐經驗的內訓師以及崗位輔導員，組成一支強大的師資隊伍。本年度線上平台建設進步斐然，通過不斷升級「睿學」線上學習平台，完善功能模塊，增添海量精品課程，使員工能打破時間與空間限制，靈活安排學習進度，讓學習真正融入工作日常。同時，通過不斷完善人才發展和專業賦能這兩大核心培訓板塊的培訓目標，緊密貼合本集團的人才需求，制定詳盡的培訓計劃。從理論知識的深度傳授，到實踐技能的精準打磨，再到團隊協作的強化訓練，本集團全力保障培訓工作的每一個環節都能順利推進、高效落實。通過這一系列舉措，助力員工實現個人職業成長的飛躍，推動團隊協同能力的提升，為本集團持續培養出核心管理人員與骨幹人才，為本集團的長遠穩健發展築牢堅實的人才根基。

本年度，本集團在企業內訓師文化塑造方面持續深耕，不斷完善內訓師隊伍的管理規範，擴充在職認證內訓師以及崗位輔導員隊伍，以持續夯實項目服務品質根基，強化基層一線「傳、幫、帶」的專業賦能成效，同時有效激發一線業務的知識分享、轉化與沉澱，助力各經營單位打造並完善一支擁有深厚業務經驗及精湛專業技能的內訓師以及崗位輔導員隊伍，持續為基層一線員工提供經驗和專業指導。

於2024年12月31日，本集團已擁有一支龐大且專業的內訓師及崗位輔導員隊伍，其中內訓師人數達到455人，崗位輔導員人數達到2,388人（不含成員企業）。

案例分享 師者匠心，韌性向上

2024年9月，本集團基於內訓講師在經驗萃取課程開發數量、業務實戰授課時長以及授課學員滿意度評價等多個維度的表現，進行綜合考量與評估。最終，從600餘名（包含部分成員企業）內訓講師中，遴選出年度「30佳內訓講師」，表彰他們在人才培訓方面的卓越貢獻。此外，為向內訓講師致以崇高敬意，本集團全國各區域、城市公司展開全城聯動，舉辦了一系列豐富多彩的教師節活動，以此感謝內訓講師在推動企業文化傳承、知識傳遞、技能教授以及本集團人才隊伍建設等方面所付出的辛勤努力和卓越貢獻。



授予內訓講師榮譽證書

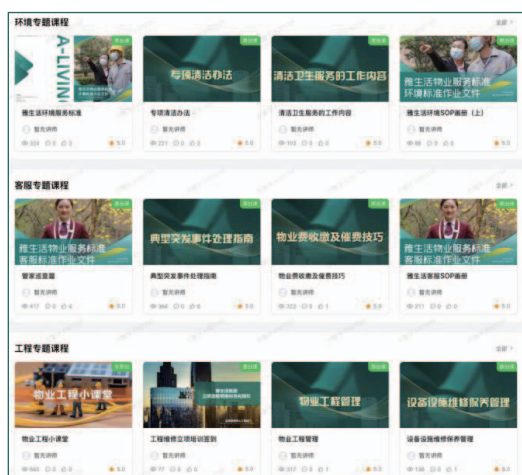
7 堅持以人為本 築牢團隊力量

線上培訓平台建設

本年度，本集團圍繞線上培訓平台建設持續發力。對旗下「睿學」線上學習平台，本集團主動擴充資源儲備，打磨現有課程內容，充分滿足員工在求知路上的多元需求，全力助推員工個人成長蛻變。

本年度，為進一步鞏固培訓成效，「睿學」平台推陳出新，功能更成熟且契合長遠需求，在功能上系統可自動匹配新員工入職培訓任務；具備崗輔帶教全流程功能；員工賬號同步嵌入釘釘，更便捷高效，直播功能深度融合釘釘。在內容上，上線內訓師及崗位輔導實施、年度學習報告、證書管理等功能板塊，顯著拓展了平台的應用維度。本年度，平台用戶總量達24,906人，與2023年同比，增幅達15.7%，基本達成全員線上培訓的覆蓋目標。本年度，平台新增課程135門，並對陳舊課件進行整合優化，更新後課程總數為2,175門，課程素材同步增至2,328個。員工在線學習熱情高漲，累計學習時長高達75,200小時，人均學習時長為3小時。在平台運營進程中，累計發佈184項學習任務，設立22個專項任務、18個學習專欄；開展考試項目220次，吸引41,504人次踴躍參考。

「小雅時光」微信公眾號作為本集團內部宣傳的關鍵視窗，始終致力於塑造獨具特色的企業文化官方傳播陣地。通過「生活之美」「一生樂學」「與你相遇」三大板塊，生動展現本集團文化底蘊，成功搭建起集文化傳播、員工交流、知識傳授與人才培育於一身的綜合性信息互動平台。本年度，「小雅時光」公眾號發佈多篇人才培訓相關推文，有效提升員工對培訓活動的關注度，激發員工參與熱情，為本集團人才培養體系的完善與發展注入強勁動力。



「睿學」培訓平台員工課程界面



「小雅時光」微信公眾號界面

7 堅持以人為本 築牢團隊力量

校企戰略合作

本集團持續加強校企合作，推動產學研的緊密結合，共同培養物業領域精英人才。本年度，本集團已與西安歐亞學院、四川職業技術學院、武漢信息傳播職業技術學院等多個院校開展人才培養戰略合作，以豐富本集團的人才儲備。校企合作項目涵蓋校企招聘、實踐教育基地建設等。自合作開展以來，本集團積極與院校教師、學生組織開展多輪交流活動，師生反響熱烈。本年度，本集團已接收見習、實習學生超200人，部分學生順利通過招聘考核，成功入職本集團。

案例分享 校企攜手育人才，社區實踐促發展

本年度，本集團攜手武漢信息傳播職業技術學院共建大學生社區實踐教育基地，旨在為大學生構築一個沉浸式的真實社區服務環境，使其在實踐歷練中汲取知識、實現成長。在參與社區服務、志願活動及項目管理實踐的過程中，大學生們得以將課堂所學的理论知識切實應用於具體工作，進而有效提升了團隊合作能力和溝通技巧，為未來的職業發展奠定堅實的基礎。

自合作開展以來，已有約150名大學生投身參與於各項實踐活動，累計開展超過20次社區服務活動。在與社區居民的密切互動中，大學生們憑藉著積極熱情的態度，為社區的和諧發展注入新的活力。參與項目大學生的實踐能力得到大幅度提升，其中大多數的大學生表示通過這些實踐活動，自身的社會責任感和服務意識得到顯著增強。社區居民亦對大學生的專業素養給予高度評價。此項校企合作項目不僅助力人才培養，更推動社區的可持續發展。部分表現優異的大學生通過後續校園招聘順利入職本集團，成為企業發展的新生力量。



7 堅持以人為本 築牢團隊力量

2) 員工培訓成果

本年度，本集團組織專業技能、法律法規、行業標準以及品質管理等多維度培訓課程，致力於全方位提升員工的綜合素質與職業能力。本年度，本集團共計開展29,267場培訓，參與人次達251,159人次，培訓時長達1,703,641小時，參與培訓員工佔全體員工數量比例為93.26%，培訓整體滿意度超96%。

本年度，本集團員工培訓數據如下：

員工培訓	僱員類型	受訓人數佔此類別比例(%)	平均受訓時數
按性別劃分	男性	93.24	18.39
	女性	93.29	21.02
按僱員類別劃分	高級管理層	100	23.33
	中級管理層	100	27.99
	非管理層	93.25	19.59

專業崗位技能培訓	舉辦場次：109 參訓人次：15,170 人均培訓時長：247小時	品質管理培訓	舉辦場次：7 參訓人次：393 人均培訓時長：23小時	法律法規及行業標準培訓	舉辦場次：28 參訓人次：6,721 人均培訓時長：28小時
	培訓內容 - 為一線崗位制定全面的專業技能培訓計劃； - 舉辦多場保潔和綠化相關的培訓，並定期組織技能競賽； - 定期為員工提供設施設備的工程維修維保、電路故障搶修、斷電斷水應急等專業技能培訓。		培訓內容 - 定期開展管家訓練營等精細化專項培訓，提升員工的服務能力； - 推進客服品質標準化，根據業務需求開展專業客服培訓，內容包括語言規範及收費管理等。		培訓內容 - 定期舉辦針對《中華人民共和國民法典》《物業管理條例》以及《中華人民共和國治安管理處罰法》等法律法規的專題培訓； - 針對《業主房屋驗收規範培訓》《商品房法律知識培訓》及《物業市場拓展基礎知識》等行業標準和集團內部標準進行相關培訓。

7 堅持以人為本 築牢團隊力量



在鼓勵員工自我提升方面，本集團積極營造良好的學習氛圍。本集團全力支持全體員工考取與其崗位相關的資格證書，為員工梳理出詳細的資格證書清單，為員工的學習之路提供清晰的指引，並鼓勵他們接受繼續教育和進行學歷進修。對於成功獲得資格證書的員工，本集團將承擔相關的培訓費用、考試費用等，以此表達對員工自我提升努力的高度認可和實質性支持，助力員工在職業發展道路上不斷邁向新的高度。對於高層管理人員，本集團鼓勵並支持其參與MBA、EMBA等高端管理培訓課程，旨在全方位提升其管理能力與領導水準，為本集團的經營業務持續進步注入強大的智力支持。

人才發展板塊

在人才發展板塊，本集團不遺餘力地推動多項人才培訓項目，包括持續深入開展「摯燈者」人力行政訓練班培訓計劃以及「樂活 π 管培生計劃」等一系列專項計劃。

在具體實施過程中，本集團通過設計、多次舉辦極具成效的高效培訓活動，全方位推動企業向「增長型」組織轉型升級。在這個過程中，企業核心管理人才的綜合素質得到顯著提升，核心優質人才數量也同步穩步增長。

案例分享 「摯燈者」人力行政訓練班

為有效踐行人力行政標準化管理的落地工作，切實解決制度執行斷層、標準規範偏差、落地執行困難等痛點問題，「摯燈者」人力行政訓練班遵循「理論+實踐」的培育發展原則，通過應知應會、實操技能、管理思路三個賦能階段，為一線人力行政工作提供解決思路，助力人力行政標準化從1.0升級至2.0。這一舉措旨在規範並提升項目人力行政人員的業務水準，明確工作的職責與標準，強化行政紅線意識，夯實人力行政專業技能。



「摯燈者」人力行政訓練班
賦能培訓合影

其課程體系包含人力專業課程、行政綜合課程，同時引入多門第三方課程資源。整個培訓周期歷時3個月，覆蓋全集團人力行政相關崗位共426人(畢業人數)，覆蓋率超過94%(不含成員企業)。

7 堅持以人為本 築牢團隊力量

案例分享 持續推進「樂活π」管培生培訓活動

本年度，本集團針對新入職的管培生開展了為期5天4晚的線下集中培訓，以及持續兩周的線上直播課程培訓專項活動。此次培訓旨在對具備高素質、高潛力的應屆畢業生青年員工進行重點且系統的培養，為本集團儲備高潛力人才。通過培訓可幫助他們快速熟悉企業文化、掌握業務技能，為本集團人才梯隊建設構築了穩固基石。



「樂活π」管培生合影

專業賦能板塊

在專業賦能板塊，本集團緊密結合業務需求與目標，推出「弘毅計劃」和「金牌管家煥新培育計劃」等一系列專業技能培訓項目。這些項目專注於提升員工解決關鍵問題以及應對業務痛點的能力，並持續為企業培養和儲備未來的管理人才。

案例分享 「弘毅計劃」實戰篇培訓活動

本年度是本集團的「品質提升年」，本集團提出「夯實核心業務，重視服務品質，持續提升經營效益」的目標導向，這一目標也對組織的人才提出更高要求。「弘毅計劃」圍繞「懂品質、善經營、帶隊伍」三大維度打造幹部能力建設體系。

本年度，依據組織人才戰略的最新要求，結合市場挑戰，「弘毅計劃」啟動內容的深化與完善工作。此次完善特別聚焦於提升項目負責人的專業能力，從品質保障、運營管理、法律合規等多個角度出發，研發多門全新的實踐精品課程。這些課程面向全集團所有項目負責人開展系統化學習以及嚴格考核，確保學習成效能轉化為實際工作能力，進一步推動本集團人才戰略的落地實施。

此次計劃覆蓋本集團各區域的1,000多名項目經理，考核平均合格率高達98.1%。

7 堅持以人為本 築牢團隊力量

案例分享 金牌管家煥新培育計劃

為聚焦客戶體驗，立足管家專業線的體系化長足發展，本年度本集團全面啟動金牌管家煥新培育計劃。此計劃覆蓋全集團各區域的3,900多名客服管家。通過全面的人才盤點，從任職資格、能力水準、工作表現等多個維度層層選拔，最終遴選出18個標桿示範項目的32位精英管家。於11月26日至30日，這些精英管家齊聚廣州總部，參加為期五天四晚的沉浸式、高規格「金牌管家煥新培育計劃訓練營」。在訓練營中，通過塑造良好形象、提升綜合素養、強化專業技能、注重創新能力等多方面的培訓，打造出一批符合新時代高要求的雅生活金牌管家隊伍，樹立行業服務的新標桿。



金牌管家煥新培育計劃合影

案例分享 崗位輔導技能認證集訓

本年度，為助力居家業務的可持續增長，全力賦能入戶保潔及家電清洗業務，塑造本集團自營產品專業、安全的品牌形象，由本集團社區商業居家業務組牽頭，聯合社區商業人力行政部，分別在華南、華東、華西三個區域，開展共5期崗位輔導技能認證集訓。此次集訓成效顯著，累計認證崗輔員44人，這些崗輔員將作為居家業務的中堅力量，共同助力一線服務的標準得以有效傳承。



崗位輔導技能認證集訓合影

7 堅持以人為本 築牢團隊力量

3) 考核與晉升機制

本集團秉持「能者上、庸者下、平者讓」的原則，將員工的能力和績效作為核心考量因素，為真正有能力、有貢獻的員工提供廣闊的上升通道，也促使全體員工不斷自我提升。

本集團高度重視人才管理的規範化與科學化，執行並適時更新《員工晉升管理制度》《內部競聘管理辦法》等一系列內部管理制度，這些制度明確了員工績效考核的各項詳細標準，從業務成果、工作態度到團隊合作等多維度進行量化評估；規範了完整的考核與晉升流程，確保每一步都有章可循，保障各崗位人才在公平合理的制度框架下有均等晉升機會；同時，清晰界定評估要求，使得評估過程更加透明、公正。

此外，本集團推行定期晉升與不定期晉升相結合的多元模式，堅定恪守「德才兼備、優中選優、人崗匹配」的核心原則。在評估過程中，全方位考量員工的工齡、任職資格、年度工作業績表現及貢獻、新崗位匹配度等多個維度，力求以最全面、最客觀的評價體系，甄選出最適合晉升的人才。而此評估結果，將作為員工年度績效考核及晉升的重要依據之一，充分體現考核的公正性和連貫性。

晉升方式	定期晉升	- 適用於管理和技術類的所有崗位； - 按照既定的時間周期，如每年或每半年，有序開展晉升評審工作，為員工提供穩定且可預期的職業上升途徑。
	不定期晉升	- 圍繞本集團、部門、項目的實際業務需求，靈活安排評審時機； - 當本集團拓展新業務、部門承接重要項目，或項目面臨緊急任務時，可根據需要迅速啟動不定期晉升流程，使有能力的員工能及時匹配到更具挑戰性的崗位，更好地契合業務快速發展的需求。

本集團員工晉升方式

7 堅持以人為本 築牢團隊力量



與此同時，本集團持續深入開展人才盤點工作，進一步提升組織建設能力，以充分激發人才活力，實現人才資源的最大化、最優化配置和利用。本集團鼓勵員工通過內部競聘、輪崗拓展以及短期借調等方式參與「活水計劃」內部輪崗。項目員工經部門主管的批准後，均可主動申請加入「活水計劃」。在輪崗結束後，員工需提交反饋報告，對輪崗效果進行全面評估，並提出具有建設性的改進建議。本年度，本集團累計開展27場針對員工的「活水計劃」宣傳貫徹活動，鼓勵員工在不同崗位間進行輪換。輪崗周期設定為每6個月一次，旨在確保員工有機會接觸多樣的工作內容，體驗不同的團隊文化。基於輪崗機制的「活水計劃」使得員工藉此獲得全新的工作體驗，工作滿意度和職業成就得到有效提升。同時，各部門之間的協作與溝通也得到有效促進，助力形成更為高效的工作流程。據統計，參與輪崗的人次累計達1,634人次，其中有效晉升587人次，員工對輪崗的平均滿意度提升至9.6分。

7.3 守護職業健康

1) 職業健康與安全體系

本集團重視員工的安全與健康，全力打造安全、健康的工作環境。本集團嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，制定一系列內部制度文件，包括《職業健康管理辦法》《慰問患病職工制度》《消防安全管理工作規程》《突發事件或異常情況處理規程》《安全生產及自然災害應急預案》等，這些制度不僅涵蓋全集團員工，亦將外包員工納入同等保障範疇，充分體現本集團一視同仁的人文關懷。

本集團秉持「預防為主、防治結合、分類管理、綜合治理」的職業健康安全管理方針，明確安全生產責任制，實行「一崗雙責」。本集團構建由「集團－區域／城市公司－項目」組成的三級安全管理架構。通過明確劃分各層級的安全管理職責，確保從本集團高層的戰略決策，到中層的組織協調，再到基層的具體執行，每個層級都擁有清晰的職責界定，真正實現層層落實、責任到人，為集團的穩健發展築牢安全防線。

集團層面	本集團總裁全面統籌、指導員工健康與安全相關工作。運營管理中心聯同人力行政中心、法務中心，設立工程、環境、秩序、客戶、社區文化等專業線，明確各專業線安全管理要求。
區域／城市公司層面	各區域及城市公司負責人擔任第一安全責任人，落實並執行安全管理工作。
項目層面	各項目服務中心負責人擔任第一安全責任人，落實並執行安全管理工作。

三級安全管理架構圖

7 堅持以人為本 築牢團隊力量

健康與安全管理指標

- 為有效防範健康與安全風險，本集團將健康與安全管理風險全面納入風險管理，設置一系列風險預警指標，包括因工亡故人數、因工傷損失工作日數等關鍵指標，覆蓋包括外包員工在內的所有員工，力求做到無死角、全覆蓋。
- 本集團要求定期向風險管理委員會匯報上述指標的執行情況，接受其監督。

事故處理

- 一旦發生工傷事故，本集團嚴令事故發生部門必須嚴格按照工傷事故處置流程迅速、妥善處理，堅決杜絕對自有員工和外包員工的差別對待，對任何拖延、隱瞞工傷事故的行為採取零容忍態度，全力保障員工的合法權益。

外包員工保障與監督

- 本集團為外包員工購買僱主責任險，如遇工傷事故，積極協助其獲得商業保險賠付。同時，提供必備的勞動防護用品，為所有環境、工程、秩序類外包員工安排崗前專業培訓，且每周至少開展1次安全操作培訓。
- 為確保外包單位對外包員工的安全管理落實到位，本集團要求其按現場實際工作要求及《業務外包合同》約定條款，建立完善的培訓內容和課程，並為外包員工開展健康體檢。本集團亦定期檢查培訓與體檢記錄，以降低外包員工的安全風險。



職業健康與安全目標

重大安全責任事故為**0**。

7 堅持以人為本 築牢團隊力量

本集團主動投身職業健康與安全管理體系認證工作，持續提升本集團在職業健康與安全方面的管理水準。本年度，本集團物業管理服務及相關管理活動已順利取得職業健康安全管理体系ISO 45001:2018等認證證書，未來也將持續推進各經營單位及業務的安全管理體系建設。



ISO 45001:2018職業健康安全管理體系認證證書(部分)

2) 重大安全風險識別與防控

為全方位保障員工健康安全，本集團定期對物業服務中的潛在風險進行識別及管控，保障員工工作環境的健康與安全。本集團定期組織常態化的安全監督檢查，深入排查各類安全隱患，做到早發現、早處理。在日常管理中，本集團定期對健康與安全管理相關工作進行審核，審核工作邀請第三方專業機構或內部資深專家參與，以保證審核結果的客觀性和公正性。

7 堅持以人為本 築牢團隊力量

此外，本集團制定火災、電梯故障等突發事件應急預案，精準規劃疏散路線，清晰界定責任分工，明確各環節處置流程，同時定期組織消防演習等演練活動，持續強化員工應急響應能力，守護員工的安全與健康。本年度，本集團全國範圍內各項目依據要求，組織開展防颱防汛、消防火災、電梯困人、防暴防盜等應急演練，共計達4,932場。與此同時，針對消防安全、電動車管理安全、員工作業安全等方面，開展專項整治活動。經由上述多項措施相互配合，本年度安全風險事件與往年相比下降3%，充分彰顯出本集團在安全生產管理工作方面取得顯著成效。

3) 日常安全防護與健康管理

本集團上下積極開展安全管理專項工作。針對物業服務、辦公區域，以及一線員工生活區域的員工健康安全，我們採取以下常態化措施：

勞保用品的配備及使用

- 依據不同工種需求，本集團為員工配備專業防護裝備。例如，電工需配備絕緣手套及護目鏡，清潔工需有橡膠手套和口罩，高空作業人員則配備安全帶和安全帽等；
- 防護用品由專人負責管理，定期檢查及更換，並詳細記錄使用情況；
- 對於特殊崗位，本集團強制要求員工佩戴防護裝備，同時制定相應操作規範，如帶電作業時，必須使用絕緣工具。

定期健康檢查與職業病防治

- 針對高空作業、消殺等高風險崗位的員工，本集團在其入職前進行體檢，並定期開展健康篩查，排除高血壓、心臟病等不適宜從事相關工作的疾病；
- 本集團為每位員工建立健康檔案，詳細記錄員工的身體健康信息。

引入智慧巡檢系統 與數字化管理平台

- 即時監測設施設備運行狀態，有效規避人工巡檢潛在風險；
- 科學優化工作任務分配，降低員工因高負荷作業引發工傷的可能性。

環境安全改造

- 對噪音區域（如水泵房）加裝隔音系統，電氣操作區域保持乾燥和充足照明，減少職業傷害風險；
- 定期檢查電梯、消防通道等設施，確保設備安全運行與通道暢通。

優化工作機制

- 優化考勤與排班監控機制，避免疲勞作業。

7 堅持以人為本 築牢團隊力量



4) 健康與安全考核與培訓

薪酬掛鈎的考核體系

職業安全監督與考核工作是本集團安全管理的重要環節。在責任落實與考核機制方面，本集團與各級經營單位負責人簽訂《安全生產責任書》，以明確雙方在健康與安全管理方面的責任。本集團每年對各項健康與安全管理風險預警指標的執行情況展開全面考核，考核內容涵蓋安全制度的執行情況、安全培訓的覆蓋率與效果、安全隱患的排查及整改進度等多個維度。考核結果直接與本集團總裁、高級管理層、各經營單位負責人的薪酬及績效緊密相掛鈎，同時明確安全責任獎懲機制，有效增強管理人員的安全意識和責任感。

健康與安全培訓

在提升員工安全意識方面，本集團全面開展各類安全教育和安防培訓活動，通過採用分級安全培訓體系，促使全體員工自覺遵守安全規章制度，形成人人重視安全、人人參與安全的良好企業文化氛圍，從源頭上嚴防安全事故的發生。

新員工入職培訓	定期專項培訓
涵蓋本集團安全文化理念，詳細講解崗位存在的各類風險，並深入闡述應急流程，包括火災發生時的疏散路線及設備操作安全要點等內容，幫助新員工快速熟悉工作中的安全注意事項。	組織開展消防演練、急救技能培訓等活動。在培訓中，確保員工熟練掌握滅火器的正確使用方法、心肺復蘇等實操技能，通過實踐操作提升員工在緊急情況下的應對能力。

本集團分級安全培訓體系

7.4 豐富員工生活

本集團持續深入推進員工關懷工作，以「生活+，快樂+，價值+，成長+」四個維度，打造「樂活職場」，涵蓋員工的日常工作與生活，提升員工的安全感、幸福感、成就感及價值感。本年度，面對複雜多變且充滿挑戰的經營環境，本集團全年聚焦以文化立心，致力於創建開放、競爭、協同的活力型、高效型組織。本集團借助文化IP專題、標桿榜樣故事、共識踐行活動等多樣化平台，激發全員韌性奮鬥、真抓實幹的拼搏激情。按照本集團統一企業文化建設部署，我們聯動全國各大區域以及成員企業，在全國範圍內開展品牌文化及其他員工關懷活動超過4,000場（其中屬於品牌文化類的員工活動超1,000場），輻射範圍涵蓋超過50座城市，參與員工超共計超過4萬人次，共計參與及宣傳覆蓋員工超14萬人次。此外，全國範圍內共發佈和轉載近300篇標桿人物文化故事，總閱讀量突破100萬。這一系列活動起到了激勵人心、鼓舞士氣、樹立榜樣、關懷一線的作用，極大地塑造了本集團的正向文化，增強了組織的凝聚力與向心力。

7 堅持以人為本 築牢團隊力量

案例分享 全年文化主題活動

「韌性奮鬥，穿越周期」文化主題活動

本年度，基於對市場變化的敏銳洞察，面對新形勢、新周期、新挑戰，本集團發起了「韌性奮鬥，穿越周期」的文化主題活動。此活動貫穿全年，號召本集團全體人員自上而下踐行「艱苦奮鬥的精神、穿越周期的韌性、精耕細作的品質、高效靈活的組織、積極正向的文化」，形成「奮鬥五重奏」文化體系，掀起韌性奮鬥的文化浪潮。

本年度，本集團已舉辦20餘場文化活動，從董事會、管理層到區域骨幹、項目一線，評選出超80個奮鬥榜樣人物典型，匯總了一系列標桿事蹟。通過這些榜樣故事，打造薪火相傳、生生不息的奮鬥型組織文化生態，為企業的平穩、持久發展貢獻智慧力量。

「構建以真誠溝通為基石的領導力文化」專項活動

本年度，本集團啟動優秀領導力文化建設工作，秉持「德才兼備，以德為先」的幹部文化理念，踐行「六會人才」用人原則。於全國範圍內發起「構建以真誠溝通為基石」的領導力文化專項活動，號召全國管理幹部搭建起與員工彼此信任和理解的橋樑，鼓勵管理幹部善於換位思考，成為團隊中的精神引領者。倡議本集團整體自上而下做到真誠溝通，敞開心扉、相互傾聽，從而實現共同進步，助力組織管理提升品質、提高效率。



案例分享 全年文化主題活動(續)

「保持熱愛，奔湧不息」員工運動會

在巴黎奧運會盛大舉辦期間，為向「更高、更快、更強」的奧運精神致以崇高敬意，同時達到提振員工士氣、團結組織力量、凝聚內心共識的目的，本集團舉辦了員工運動會等一系列文化活動。運動會設置了眾多競技項目，包括考驗團隊力量與默契的拔河比賽，挑戰個人體能與意志的斯巴達障礙賽，以及彰顯團隊協作的百人戰鼓活動等，充分調動了員工的積極性和參與熱情。

此外，華南區域秉持「全職業生命周期關懷」的理念，開展了足球、籃球、趣味競賽等豐富多元的企業文化活動。通過這些活動，鼓勵廣大員工養成良好的運動習慣，磨礪精神意志。本集團員工充分展現出雅生活人堅韌不拔、昂揚奮發的精神面貌，在拼搏中展現自我，在合作中凝聚力量。



7.5 聆聽員工心聲

本集團重視員工意見，保持暢通的員工溝通渠道，維護員工的知情權與參與權。

本集團尊重員工的結社自由及集體談判權，在遵守所在地區法律法規的框架下，員工得以自主、自由地決定是否組織、加入工會、職工代表會等員工組織，且無須擔憂遭受任何報復、恐嚇或騷擾行為。本年度，本集團員工加入所在區域成立的工會的數量佔全體員工的14.0%。在集體協議簽署流程中，本集團把尊重員工意見作為首要原則。本年度，本集團共計27,989名員工簽署集體協議，數量佔全體員工的31.7%。此舉體現本集團對保障員工基本權益、加強民主管理的決心。

本集團搭建多元溝通機制，力圖與員工保持緊密且良好的交流。本集團鼓勵員工通過400雅生活服務熱線、企業微信、總經理郵箱、員工投訴郵箱、辦公系統、職工代表大會、職工座談會等渠道表達自己對企業的發展建議與意見。

此外，本集團以高度的誠意和對員工福祉的深切關注，每年通過線上調研問卷的方式，全面且深入地開展員工滿意度調查。聆聽每一位員工的意見與建議，將其視作企業發展的重要指引。本集團高度重視此次調研結果，持續改善內部管理機制。從流程優化到資源配置，從制度完善到文化塑造，全方位發力，傾盡心力打造一個充滿包容、友好、溫暖且公平的理想職場環境，讓每一位員工都能有歸屬感與成就感。本年度，在員工滿意度調查中，共順利回收有效問卷44,390份，員工滿意度為86.8%，較往年提升3.7個百分點。

8 促進合作共贏 實現價值共享

本章關鍵績效

供應商總數達：**3,080 家**

在物業服務物資類供應商中，持有綠色供應鏈認證證書的供應商佔比接近：**100%**

踐行陽光採購，簽署《廉政協議書》的供應商佔比接近：**100%**

參與物業服務管理標準建設：**三項**

本章回應

重要性議題	- 管理供應鏈的 ESG 風險 - 行業參與 - 成員企業賦能 - 合規採購
聯交所關鍵績效指標	B5 供應鏈管理：B5.2、B5.3、B5.4
SDGs	

本集團致力與各方合作夥伴建立穩定、健康、長久的合作關係，重視與合作夥伴的溝通，鼓勵並協助推動合作夥伴積極履行社會責任，打造可持續供應鏈。本集團高度重視成員企業的健康發展，持續加強與成員企業的融合發展，強化成員企業的賦能與管理，著力追求優勢互補和合作共贏。

8.1 加強供應商管理

1) 核心理念

本集團嚴格遵循《中華人民共和國招投標法》及相關法律法規，明確規範供應商在招標採購、入庫篩選和評估考核等各個階段的具體要求，以實現對供應商的規範管理。此外，本集團積極推動可持續供應鏈的發展，優先選擇具備環境、品質和職業健康認證的供應商，以及在 ESG 表現上有良好記錄的合作夥伴。本集團提倡透明採購，並與供應商保持密切的溝通，以共同維護一個廉潔、有序和穩健的供應鏈生態系統。

本年度，本集團在物業服務、業主增值服務及城市服務的供應商總數為 3,080 家，所有供應商均在中國內地展開運營。

2) 供應商准入與評估

本集團制定並實施《採購管理制度操作規範》《採購供貨商管理程序》《採購招標管理程序》及《雅生活集採平台管理規範》等內部規範，明確供應商准入及評估的工作流程和要求，定期對供應商的資質與履約情況進行考核，以確保供應商能依約提供高品質的服務和產品。供應商的准入及評估內容主要涵蓋以下幾個方面：

8 促進合作共贏 實現價值共享



引入評估

- 設立供應商評估小組，負責對供應商進行綜合評估，包括其基本經營狀況、行業認證、生產技術、質量管理體系及履約表現等；
- 小組進行實地考察，並對供應商的商業信譽進行調查；
- 只有在所有評估指標達標的情況下，供應商才能被納入名單；
- 建立合格供應商庫。

綜合評價

- 對供應商進行每月考評及年度評價；
- 淘汰考核將根據不同業務類別設置相應的考核評分標準，以更好地反映業務實質；
- 考核內容包括各類供應商的滿意度、產品抽樣檢查合格率、400 投訴情況、以及合同或招標違約情況等指標；
- 根據考核結果，將供應商分為優秀、合格和淘汰三類，實施分級管理。

動態管理

- 對供應商實施動態管理，及時淘汰不符合評估標準的供應商；
- 要求不符合集團標準的供應商進行必要的整改，整改合格後方可恢復合作；
- 對於涉及腐敗、欺詐、賄賂或重大安全事件的供應商，終止所有合作關係並列入黑名單，未來不再進行任何業務往來。

3) 可持續供應鏈打造

本集團持續強化供應商的 ESG 管理，提升其在 ESG 風險控制方面的能力，提倡陽光採購，積極構建可持續的供應鏈。

供應鏈環境及社會風險管理

本集團通過調查問卷、現場檢查及第三方認證等多種方式對供應商的環境和社會風險進行全面評估，深入了解其在環境保護以及員工職業健康與安全等方面的表現，清晰地規範供應商合約中環境和社會責任的條款，促進供應商積極履行相關義務。同時，本集團對供應商進行定期監督和審核，確保其遵循合同的約定及相關法律法規，並能及時發現和解決環境及社會責任方面的問題。

8 促進合作共贏 實現價值共享

為有效降低供應鏈中的環境風險，本集團優先考慮使用綠色環保技術、擁有更高環保性能的材料，以及持有綠色供應鏈認證的供應商。例如，在家裝宅配業務中，本集團主要與知名品牌合作，選擇符合或超過國家標準的環保材料和產品，並要求供應商提供相關的環保認證及甲醛檢測報告；在家居業務方面，則優先選擇環保清洗劑和應用二次熱量烘乾衣物的技術等解決方案。本年度，在物業服務物資類供應商中，持有綠色供應鏈認證證書的供應商佔比接近100%。

推廣陽光採購

本集團嚴格遵循招標採購相關法律法規，制定並執行《採購管理制度》。採購管理人員需按照既定流程進行招標和採購，嚴禁任何違法和不當操作，保障招標採購過程的透明性和公開性，並定期審查反貪腐政策的有效性和合規性，以約束雙方在採購過程中的不當行為。本集團還已設立供應商舉報渠道，加強監督，嚴防貪腐行為，確保所有採購活動都遵循法律和合規標準。

4) 供應商溝通與交流

本集團高度重視與供應商之間的交流及其權益保障，定期透過在線通話、現場考察及舉辦供應商會議等方式進行交流，積極維護與供應商之間的良好合作關係，追求資源的優勢協同，以實現雙方的合作共贏。此外，本集團還已設立供應商舉報和反饋機制，以確保供應商的權益得到妥善保障。

案例分享 召開供應商面談會議，持續合作共創未來

2024年9月，本集團邀請12家重點供應商召開面談會議，充分感謝和肯定供應商長期以來的支持，並就合作事宜展開全面而深入的探討。會議上，本集團代表認真聽取供應商對未來合作的想法和建設性意見，並就未來業務規劃和佈局展開討論，強調合作品質要求和標準，增強供應商的合作信心，以共同追求雙方的持續發展、互信互助和互惠共贏。



8 促進合作共贏 實現價值共享

8.2 融合成員企業

本集團十分重視與成員企業協同發展，依據「樹品牌、問發展、強能力、促融合」的發展戰略，不斷加強成員企業之間的文化交流、信息共用、資源整合、組織協同以及管理合作，以實現全業態、全產業鏈佈局，支持本集團的高品質發展。

本年度，本集團踐行「一區一策」、「一城一策」、「一企一策」的組織融合策略，持續在信息化建設、服務品質、市場拓展等方面賦能成員企業，圍繞組織建設、人才培養、管控模式、資源調配、激勵機制、信息化升級、文化與品牌建設等方面深度融合，幫助成員企業進行戰略轉型，優化業務佈局，進一步深化與成員企業的融合，促進協同發展。

案例分享 成員企業互助共榮，共探創變發展之道

本年度，本集團管理層對成員企業進行參觀訪問，深入了解成員企業的戰略規劃、組織運營、人才培養經驗、和成本管控等策略。參訪團隊和成員企業就扁平化管理、服務品質、信息化建設、新市場機遇及策略等議題展開進一步討論，為成員企業的戰略轉型、業務佈局和內部管理提升提供經驗參考。



8 促進合作共贏 實現價值共享

制度體系建設

持續修訂和完善《成員企業重大事件應急處置辦法》以及《物業加盟項目管理規定》等投後管理制度，旨在優化投後企業的治理結構。

文化融合

提升企業文化和管理體系，利用對標學習和賦能培訓等方法，促進成員企業之間的管理合作及資源整合，進一步加強自營區域與成員企業的協同發展。

業務協同

為成員企業提供商務技術的協同支持，並與相關業務部門緊密合作，為成員企業提供專業的項目運營諮詢和指導，涵蓋停車場管理及老舊小區的物業管理等領域。

財務系統升級

不斷提升財務系統並擴大其覆蓋範圍，以涵蓋更多成員企業，實現本集團財務核算的標準化和統一化，從而增強本集團在投後財務管理及業務協同發展方面的能力。

標準化管理

優化成員企業的組織架構，完善區域和成員企業的管理規範，並推動標準化建設，以提升運營效率和治理水平。

信息化管理

開發多種信息系統並不斷向成員企業開放運行，以提升其信息管理效率。例如，在本集團的協助下，哈爾濱景陽和蘭石雅生活已經啟用了倉儲系統，而上海銳翔上房則已上線並推廣使用企業微信平台的收費系統。

服務質量管理

不斷為成員企業提供提升業務能力的各類培訓，涵蓋範疇包括專注於服務質量的訓練營、職業形象塑造、商務禮儀的實踐，以及演講和表達技巧的加強等。這些培訓活動旨在全方位提升成員企業的專業技能和服務水平。

8 促進合作共贏 實現價值共享

8.3 推動行業共建

本集團秉持開放合作理念，積極投身行業共建，參與行業交流與研討，助力行業共建共享，推動物業服務行業高品質發展。

本年度，本集團參與以下物業服務管理標準建設：

標準名稱	級別	發佈情況
《物業服務客戶滿意度測評》	國家標準	已報批，待發佈
《住宅物業服務規範》	團體標準	已發佈
《物業服務第4部分：綠色物業管理規範》	地方標準	於2025年2月已發佈

案例分享 參與第七屆物業管理創新發展論壇

2024年7月，中國物業管理協會舉辦2024中國物博會第七屆物業管理創新發展論壇，並發佈12項物業服務管理團體標準。本集團代表出席論壇及標準發佈儀式，積極關注智慧物業管理、建築物全生命周期管理、房屋安全鑒定等重要議題，分享自身業務的創新舉措與成功案例，傾聽各方見解，汲取多方行業經驗，與行業專家、同業代表共同探討行業發展新趨勢。



物業管理創新發展論壇物業服務管理標準發佈儀式現場

9 守護綠水青山 共建美麗家園

本章關鍵績效

ISO 14001:2015 環境管理體系認證

ISO 50001 能源管理體系認證

範圍一溫室氣體排放：**7,858.04 噸二氧化碳當量**

範圍二溫室氣體排放：**182,730.50 噸二氧化碳當量**

本章回應

重要性議題

- 綠色社區
- 應對氣候變化
- 提升能源效率與清潔能源發展
- 水資源使用
- 廢棄物管理
- 廢氣與車輛排放管理
- 綠色辦公與環保宣傳

聯交所關鍵績效指標

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

SDGs



本集團致力於探索低碳實踐路徑，與環境和諧共生，將可持續發展理念深度滲透至日常運營的每一個環節。在環境管理體系方面，我們持續精進，依據最新的環保標準結合企業運營實際，不斷進行調整與完善。為實現本集團環境目標的順利達成，我們採取多管齊下的策略落實綠色運營。從能源利用層面，引入可再生能源，提高能源使用效率，降低對傳統能源的依賴；在資源管理方面，強化資源的循環利用，減少浪費，提升資源的利用率。通過上述一系列舉措，本集團不僅穩步邁向環境目標，更著力提升應對氣候變化的能力，以實際行動推動綠色發展，為構建人與自然和諧共生的美好未來貢獻力量。

9.1 堅持綠色運營

本集團堅持走綠色發展之路，加大環境保護投入，努力打造行業綠色環保標桿，同時促進生態環境保護與生態文明建設。本集團在運營過程中對環境及天然資源並無顯著影響，但作為負責任的良好企業，本集團積極承擔環境保護責任，遵守國家環境保護相關的法律法規，持續完善自身環境管理體系，設定節能減排、節水、減廢等環境保護目標，持續開展相關工作，降低自身對環境的潛在影響。

9 守護綠水青山 共建美麗家園

1) 環境與能源管理體系

為加強本集團的環境管理水平，本集團搭建符合 ISO 50001 的能源管理體系以及符合 ISO 14001:2015 的環境管理體系，並依照《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規，定期修訂並貫徹《公共能耗管理規程》《節能降耗工作管理辦法》《車輛加油管理制度》《生活垃圾收集處理工作規程》等環境管理制度，實現環境管理的策略化、制度化及規範化。

本集團成立扁平化、專業化的體系以統籌環境管理工作，從污染防治、節能降耗、資源回收利用和綠色辦公等四個方面入手，明確各環境管理責任部門的職責、工作要求和細則。同時，本集團要求各項目根據實際情況制定並實施相應的節能減排措施，並通過公共能耗統計台賬，由業務部門定期審查各項在能耗、用水等環境工作方面的管理表現。本年度，本集團物業管理服務及相關管理活動已通過 ISO 14001:2015 環境管理體系認證以及 ISO 50001 能源管理體系認證。通過這種方式，可推動本集團整體能源管理效率的提升，有效降低能源消耗，減少環境影響。在助力各區域項目提升運營品質的同時，也為本集團在 ESG 領域的持續深耕和可持續發展搭建起堅實架構，展現本集團在環境與能源管理方面的責任擔當和積極作為。



ISO 50001 能源管理體系認證證書 (部分)



ISO 14001:2015 環境管理體系認證證書 (部分)

9 守護綠水青山 共建美麗家園

2) 能源管理

本集團致力於降低能源消耗，提高能源利用效率，實現企業的綠色發展和效益提升。本集團憑藉科學有效的精細化管理方法和不懈的創新探索，在節能降耗方面取得顯著成效，有效降低運營成本，致力於成為行業內的節能典範。



能源使用效益目標

本集團堅持節能減排，於經營各環節深度融入「創新、環保、便捷、科技」理念，以低能耗、高舒適、可持續為運營目標，全力提升能源使用效益，節能減排，最大可能地降低自身經營對環境及天然資源造成的潛在影響。

為實現節能減排目標，降低企業運營對環境產生的可能影響，本集團採取的節能減排舉措包括但不限於：

類別	節能措施	節能內容及成果
節能管理	上線能耗管理平台	本年度，本集團正式啓用18個能耗管理平台，逐漸覆蓋全國範圍內的各類住宅及商業項目，形成強大的能源監測網絡。一旦監測到能耗超標項目，將立即發出預警，並由總部及時督辦改進。各區域公司則落實能耗分析工作，深入剖析原因，並為項目提供專業指導，及時糾正能源使用偏差，全力保障各項目能源高效利用。
	加強考核與監督	全面加強對節能減排工作的監督考核力度，明確節能減排指標，持續完善能耗考核評估工作。
節能改造	照明系統節能改造	本年度，本集團在全國各地的多個項目中開展公共照明、高桿燈和地庫照明系統的節能改造工作。通過採用節能燈具、引入太陽能技術以及實施時控改造等措施，總計完成近十萬盞節能照明系統燈具的改造升級。改造後，每天照明運行時間靈活縮短2小時，年度減排量達2,000噸二氧化碳。

9 守護綠水青山 共建美麗家園



類別	節能措施	節能內容及成果
	電梯設備節能改造	本年度，試點於電梯上安裝能量回饋裝置，此裝置可將電梯運行過程中產生的多餘能量回收再利用，實現循環節能。改造完成後，電梯的實際節能率達到25-50%，有效降低溫室氣體排放。
	商寫中央空調節能改造	引進合資格綠色建築運營商，針對試點商寫項目的中央空調展開節能改造工程。通過此次改造，預計每年可減排1,660噸二氧化碳，有效降低能耗，助力實現雙碳目標。
	空調智能化改造	本集團於全國69個項目共完成1,627台空調的智能化改造。改造後，空調可依據當天氣溫自動啟停，借助定時與溫度聯動控制技術，有效縮短運行時長，並極大降低對人工操作的依賴。此舉不僅避免空調設備的無效運轉，延長設備使用壽命。更為重要的是節能成效顯著，全年減排約1,856噸二氧化碳，有效降低碳排放。
	供水節能改造	對項目供水系統持續改造更新。例如，對武漢綠地漢口中心鉑瑞公館1,200戶業主的生活供水系統採用變頻調速疊壓節能技術進行改造，節能率估算在40%左右，約等於每年減少二氧化碳排放48噸。
節能推廣	推廣空調節能措施	於項目場所推行靈活的空調運行策略，依據實際需求啟停空調，同時搭建線上監測平台，對空調運營狀況進行實時管控。通過這些措施，有效降低空調用電能耗。
節能項目建設	建設新能源充電站	推進綠色能源建設，自主建設光伏一體充電站。該充電站所產生的綠色電力，首先充分滿足項目內部的用電需求，而多餘電力則輸送回電網，實現資源共享，助力社會整體能源結構的綠色轉型。
	建設社區充電樁	加大力度推動社區充電樁設施建設，搭建綠色出行配套，鼓勵業主使用新能源車輛，從而有效降低化石燃料的使用，攜手業主共同邁向低碳生活，為環保事業貢獻力量。

節能降耗舉措（部分舉例）

9 守護綠水青山 共建美麗家園

案例分享 能耗管理平台建設，助力節能減排與服務升級

本年度，本集團積極響應可持續發展戰略，成功改造並上線預付費能耗管理平台。藉由先進的數據採集與分析技術，該平台將各項目代收的業主電費和電力實際使用情況進行全面且深入的對比分析，為精準制定節能減排策略提供強有力的數據支撐。在技術升級方面，平台結合4G遠端通訊等高效硬件設施，大幅提升能耗監測的精準度和穩定性。不僅能即時、準確地掌握業主用電動態，也能更及時發現並解決可能存在的供電異常問題，進而顯著提升業主的用電體驗，有效改善能源管理和客戶服務，助力本集團可持續發展目標的達成。



能耗管理平台界面



3) 水資源管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》等相關法律法規，建立完善的水資源管理體系，並針對不同用水環節制定針對性的節水措施。本集團的業務主要依賴市政管網供水，消耗的水資源主要用於日常辦公和綠化灌溉，部分項目會利用附近河道水源進行綠化灌溉。本年度，本集團在求取水源方面不存在任何問題。



節水目標

本集團積極提倡節約用水。在實際行動中，本集團首選節水器具，並強化用水設備的日常維護，積極推進循環用水模式，提高水資源使用效率，減少水資源的浪費。

在日常營運中，本集團持續優化水資源管理考核指標，採取多種措施實施節水工作，要求各辦公場所及項目積極配合節水相關工作，提升水資源管理效率。本年度，本集團採取以下節水措施以推動達成節水目標：

類別	節水措施	節水內容及成果
節水管理	定期巡檢	本集團委派專業人員，定期針對水箱設備展開巡查、清潔、檢修及維護工作，全方位保障水箱運作正常，杜絕因水箱異常而導致的水資源浪費。
	定期分析耗水量	針對生活及消防供水管網，本集團增設水錶以實行分段計量，密切監測並深入分析各組團用水情況。一旦發現數據異常的管網段，即刻展開探漏與維修工作，有效降低水耗。
節水推廣	節水宣傳	於用水區域周邊張貼節水標識、海報，宣導節水知識，提升員工與業主的節水意識，攜手共營節水節能良好氛圍。
節水項目建設	使用節水器具	倡導使用紅外感應水龍頭、節水馬桶、自動噴灌等高效節水器具。
	探索雨水循環利用	挖掘項目自身及周邊地形優勢，通過收集雨水用於綠化灌溉等途徑，達成雨水循環利用。

節水舉措（部分舉例）

4) 廢棄物管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等法律法規，制定並執行《廢棄物管理辦法》《生活垃圾分類工作規程》等內部制度，明確廢棄物管理要求，推動廢棄物的分類化、減量化、資源化及再利用。本集團日常運營中產生的最終固體廢棄物可分為無害廢棄物和有害廢棄物兩類。無害固體廢棄物主要為辦公垃圾。為妥善處理處置這些無害廢棄物，本集團在辦公室施行垃圾分類，執行分類收集、清楚標識、分類存放管理，減少和避免有害廢棄物收運過程中的環境污染。



減廢目標

本集團積極推動禁塑減廢等專項行動，從源頭控制廢棄物產生量。同時，開展垃圾分類宣導工作，提升公眾意識，促進資源循環再利用。

為實現所設定的減廢目標，本集團採取的減廢管理舉措包括但不限於：

類別	減廢措施	減廢內容及成果
減廢管理	辦公廢棄物管理	定期抽檢辦公場所在廢棄物減量化、資源化方面的成效，包括一次性物品使用狀況、綠色辦公落實程度等。
減廢宣導	宣導垃圾分類	響應當地政府號召，面向業主宣傳垃圾分類知識，並有效引導業主切實落實垃圾分類。
減廢項目建設	設置智能垃圾分類機	在部分在管項目中，本集團設置智能垃圾分類機，運用固體廢物回收補貼機制，激勵業主積極參與垃圾分類，推動資源再利用。
	廢舊物資再利用	本集團充分利用廢舊物資，用於小區景觀裝飾。

減廢管理舉措（部分舉例）

案例分享 「小交換、大環保」春日環保集市

本年度，為踐行可持續生活方式，傳遞環保理念，本集團在所服務社區開展「小交換、大環保」春日環保集市系列活動。在活動中，鼓勵社區小業主以擺攤形式交換家中的閒置物品。在體驗小攤主的勞動過程時，加強下一代舊物循環利用、節約珍惜資源的環保意識，逐步養成良好的環保行為習慣。本集團倡導鄰里一起，為共建節約型和諧社區貢獻力量。



春日環保集市一景

5) 綠色辦公

本集團堅持低碳環保的綠色運營理念，向員工宣傳環保知識，優化內部系統建設。在此過程中，本集團引導全體員工從自身出發，從身邊的小事做起，在日常辦公活動中自覺提升綠色辦公意識，將環保理念融入工作的每一個細節，共同為可持續發展貢獻力量。

本年度，本集團採取的綠色辦公舉措包括但不限於：

綠色辦公措施	具體措施內容
無紙化辦公	• 非重要文件採用再生紙列印； • 推動電子印章及檔案管理系統，有效減少紙質文件列印，降低印章油墨耗材使用，降低紙質檔案的存儲及運輸成本； • 全面推行無紙化電子系統流程線上審批流程，有效減少紙張消耗； • 推行電子律師函以及電子合同系統，降低紙張使用量。
節約用電	• 下班前30分鐘關閉空調，避免能源空耗； • 針對空調實施節能控溫策略，明確規定夏季空調溫度設定不低於26℃，冬季不高於20℃； • 落實「人走燈滅、人走斷電」原則，保持房間無人時燈光熄滅； • 若電腦長時間不使用，鼓勵切換至休眠等節電模式，或直接關機斷電。

9 守護綠水青山 共建美麗家園

綠色辦公措施

具體措施內容

減少一次性物品使用

- 以環保袋替代塑膠袋，降低白色污染。
- 減少紙杯等一次性飲具餐具使用，踐行綠色環保理念。

提倡線上會議

- 推廣線上會議模式，降低因商務差旅產生的碳排放。

綠色辦公宣傳

- 持續在本集團內部普及環保教育，提升員工的綠色辦公節能意識和社會責任感。

綠色辦公措施(部分舉例)

案例分享

線上合同系統

本年度，本集團法務中心聯合信息管理中心成功開發線上合同系統，該系統實現業務與財務系統的深度耦合，有效提升運營效率。截至本年度末，系統已管理超30,000份合同資料。線上合同系統的全面應用，有效減少紙質文件的列印需求，降低紙張及印章油墨耗材的使用量，同時也節省紙質檔案的存儲空間及運輸成本。這一系列改變，不僅提高了工作效率，更在資源節約和環境保護方面取得顯著成效。



線上合同系統界面

6) 生物多樣性保護

本集團嚴格恪守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國生物安全法》《中華人民共和國野生動物保護法》等諸多與生物多樣性保護相關的法律法規，肩負起生態環境保護責任，助推生態文明建設。

在業務運營的全過程中，本集團充分考量生物多樣性保護因素，開展相關評估工作，將生物多樣性保護理念深度融入社區建設與管理之中。本集團堅決杜絕破壞及侵佔野生動物棲息地的行為，以免對生態環境造成不良影響。同時，加強社區生態觀察力度，防範外來物種入侵，守護本地生態系統的平衡。此外，本集團採取多項措施推進生物多樣性保護工作，通過多種形式的活動，大力提升員工以及業主的生物多樣性保護意識，以此推動生態系統多樣性、穩定性和持續性的保護工作。

案例分享 「一起守護這片海」清水灣公益淨灘活動

春節期間，海南清水灣項目迎來業主回島以及旅遊高峰，附近沙灘垃圾的產生量隨之增加。沙灘是許多海洋生物的棲息地或覓食地，垃圾的堆積會破壞這些生物的生存環境，干擾它們的繁殖、覓食等活動，進而影響生物多樣性。為守護蔚藍海岸，本集團號召業主、志願者等多方力量，組織多場大規模的淨灘行動，沿著海岸線對各類垃圾展開地毯式清理。與此同時，向遊客及市民普及環保知識，宣傳保護海洋生態環境的重要性，倡導文明遊玩，愛護海灘環境，為海洋生物營造更適宜的生存環境。



9 守護綠水青山 共建美麗家園

9.2 構建綠色城市與社區

本年度，本集團始終堅守提升城市環境衛生品質與治理能力的使命，憑藉專業優勢與創新思維，推出一系列多元化且高效的解決方案。本年度，本集團以城鄉環衛一體化服務等業務為出發，通過搭建環衛信息化管理平台、引進新能源環衛設備等方式，多維度建設綠色城市與社區。

案例分享 深耕城鄉環衛一體化服務

本集團城市服務領域旗下品牌深耕城鄉環衛一體化服務領域。以豐寧滿族自治縣環衛服務項目為例，其業務範圍涵蓋豐寧城市環衛、垃圾收運、滲濾液處理以及城鄉環衛一體化服務。該項目服務覆蓋17個鄉鎮的20餘萬人口，項目共有多名經驗豐富的一線管理人員，以及上千名一線作業員工，配備上百輛作業車輛。在縮小城鄉環衛差距，促進公共服務均等化，推動城鄉均衡發展方面貢獻企業力量，為鄉村振興奠定良好環境根基。



農村垃圾收運現場

案例分享 引入新能源環衛設備，開啟綠色清掃新時代

本年度，本集團響應綠色環保理念，引入道路清潔、垃圾收運等機械化新能源環衛設備，並陸續以新能源設備代替傳統能源設備。通過新能源設備的應用，有效降低碳排放，助力城市空氣質量的提升。展現本集團環保責任感，為打造更加清新、宜居的城市環境做出貢獻。



新能源道路清掃車作業現場



9.3 應對氣候變化

在當今全球環境格局深刻變革的大背景下，本集團持續密切關注氣候變化所衍生的潛在風險與機遇。氣候變化已然成為影響全球經濟、社會及自然生態系統的核心因素，其帶來的諸多挑戰與機遇，對於企業的長遠發展至關重要。本年度，本集團秉持著對環境和企業未來負責的態度，本集團全面參考國際可持續發展準則理事會（「ISSB」）發佈的國際財務報告可持續披露準則2號－氣候相關披露（「IFRS S2」）框架，在治理、戰略、風險管理、指標和目標四個層面，對日常業務運營所面臨的氣候變化相關風險進行主動且全面的識別並梳理每一個業務環節，全方位排查業務全流程可能受氣候變化影響的風險因素，並展開積極應對。

1) 治理

董事會高度重視氣候變化風險管理，將其視為企業可持續發展戰略的核心要素之一，並在相關事宜上積極且深度參與。董事會通過定期會議監督、檢討並充分考量氣候變化因素所帶來的機遇與挑戰，不論是長期戰略規劃，還是短期運營策略的制定，氣候變化因素都被納入考量範疇，確保企業的發展方向與全球氣候治理大趨勢相契合。

董事會定期對氣候變化相關目標的進展進行審閱，全面掌握本集團在氣候行動方面的表現。風險管理委員會與可持續發展督導工作組結合對行業趨勢和企業實際運營的深入理解，制定氣候變化相關政策，並密切監督本集團在日常運營中氣候風險管理措施的執行情況，對管理的有效性進行全面且深入的評估。通過定期收集、分析運營數據，從能源消耗、碳排放、災害應對能力等多個維度評價企業在氣候風險管理方面的表現。一旦發現管理漏洞或存在的不足，立即提出改進建議，並跟蹤落實情況。在完成監督與評估工作後，風險管理委員會及可持續發展督導工作組定期向董事會進行詳細，包括氣候變化相關政策的執行效果、風險管理措施的有效性，並分析和預測未來可能面臨的氣候風險，為氣候變化風險管理提供全面、準確的信息支援。

2) 戰略

本集團主動關注運營中潛在的氣候變化風險，在識別風險方面，本集團不僅考量可能對企業財務狀況造成的直接衝擊，如因極端氣候事件導致的服務中斷、資產損失等；更從長遠戰略角度出發，審視氣候變化對市場需求、行業競爭格局以及供應鏈穩定性等方面的深層次影響。本年度，本集團根據國家宏觀環境、行業特點、企業發展規劃等因素識別氣候變化相關風險與機遇，分析風險對本集團帶來的影響，並在運營、服務、供應鏈等環節積極採取應對措施。

9 守護綠水青山 共建美麗家園

風險應對

下表列舉出對本集團業務有較高潛在影響的氣候風險，以及相關應對策略：

風險描述	潛在影響	應對策略
實體風險		
由於極端強降雨、颱風、洪水、地震、極寒和極熱天氣、氣候變暖等導致資產減值的風險。	可能對日常運營產生影響，包括日常服務中斷、服務難度增加、設施設備損壞、維修和人力物力投入、運營成本上升等。	• 根據風險和災害類型制定並落實《突發事件或異常情況處理操作規範》《特別事件處理操作規範》《應急預案框架指南》《防汛應急預案》《地震災害應急預案》等內部制度。下發《關於做好2024年度應急演練工作的通知》《關於做好2024年防颱、防汛應急準備工作的通知》等行動通知； • 本年度完成28次重大風險災害救援突發事件處理，均未出現財產損失，較往年情況有顯著改善，有效保障業主和員工的人身及財產安全； • 組織員工參與應對極端天氣的專業知識培訓和演練，提升員工對氣候變化的認識； • 及時補充應急物資、檢修設施設備，並提示天氣變化的相關風險。

9 守護綠水青山 共建美麗家園



風險描述	潛在影響	應對策略
------	------	------

轉型風險

政策和法律風險	國家減排和降碳等政策的頒佈、實施和變化，以及能源相關法規的收緊。	- 及時關注監管和政策要求，分析理解最新政策要求並調整經營策略，提倡綠色運營和可持續發展； - 推廣並落實節能減排工作，切實保障節能減排目標有序達成。
市場和技術	可再生能源使用需求的增加、老舊高能耗設備改造成本上升以及市場對具有環保和氣候應變能力的物業需求增加等。	緊跟國家「雙碳」相關戰略目標，持續推進節能降耗工作的落地，以適應低碳發展的市場趨勢與節能技術革新的變化。

機遇識別

機遇描述	潛在機遇	應對策略
------	------	------

氣候相關機遇

資源效率	利用智能化系統提升能源效率，降低能源開支，減少整體運營成本，提升企業的財務效益。	響應國家「雙碳」相關戰略目標，持續推進節能降耗的實施，以適應低碳發展的市場趨勢和節能技術的創新。
------	--	--

9 守護綠水青山 共建美麗家園

案例分享 特大暴雨中的堅守－物業服務前線抗洪記錄

年內廣東和廣西等多地遭遇罕見的特續強降雨，伴隨短時雷暴大風與冰雹等強對流天氣，導致路面嚴重積水，城市交通陷入癱瘓。面對這一情況，本集團根據《防汛應急預案》等內部制度，迅速啟動針對颱風、暴雨以及汛期等極端氣候的應急相應預案。接獲特大暴雨預警後，物業服務團隊深入排查安全隱患，組織對排水管網的疏通工作，保證排水系統暢通。與此同時，提前備齊各類應急物資，如沙袋、抽水機、照明設備等，並確保相關應急設備處於良好運行狀態。在特大暴雨來臨時，及時組織人員排查社區排水設施，疏通堵塞處，加速積水排泄，調配人力物力清理路面雜物、樹枝，防止排水系統二次堵塞，保障道路通暢。在守護業主安全上，及時發佈安全提示與雨情，提醒業主減少外出、做好防護。在特大暴雨過後，本集團依照應急預案開展善後工作，包括組織工作人員全面清理社區內的殘枝落葉、淤泥積水以及其他各類垃圾，恢復公共環境的整潔。此外，積極檢查和維修受損的公共設施，如照明燈、道路指示牌等，保障社區的正常運作，最大限度地降低對業主生活造成的不便。



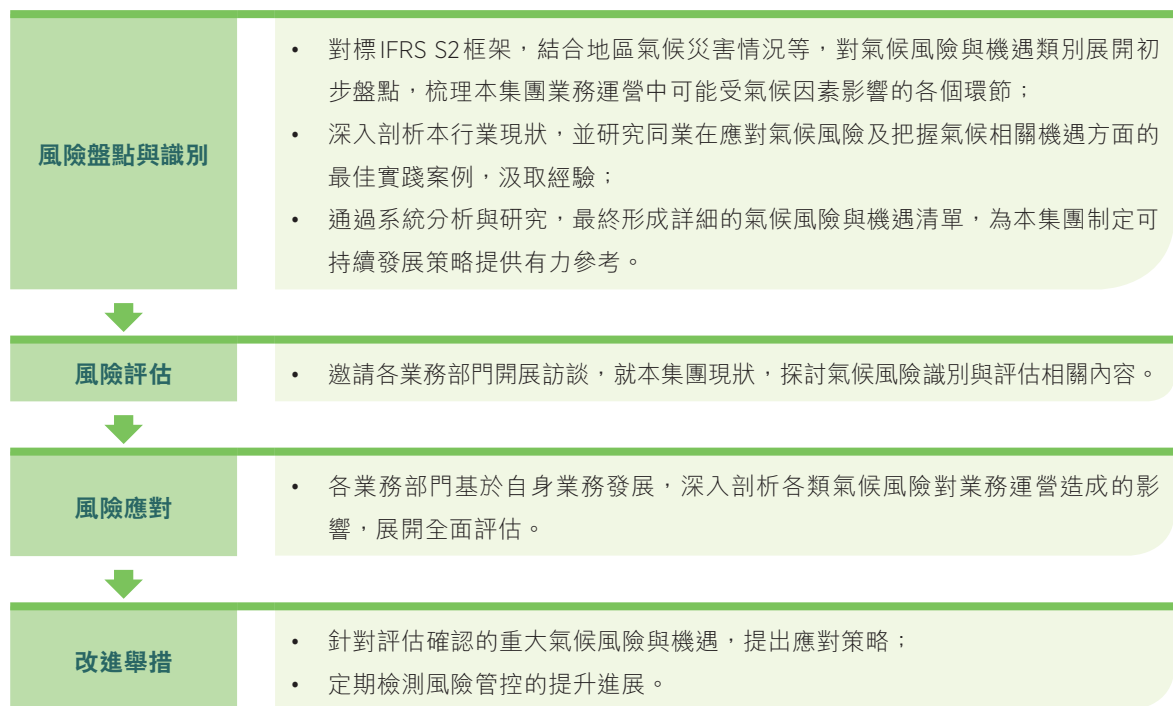
廣東中山物業服務前線抗洪防汛現場



3) 風險管理

在管理風險方面，本集團建立一套嚴密且靈活的應對機制。針對不同類型的風險，制定具體且切實可行的措施。與此同時，本集團不斷完善氣候變化相關風險的預防機制，包括建立健全氣候風險監測預警系統，實時收集氣候數據與相關信息，以便在風險萌芽階段可迅速察覺並採取行動。通過這一系列舉措，本集團持續提升應對氣候變化的抵禦力，使企業在多變的氣候形勢中保持穩健運營。

本集團根據《雅生活集團風險管理制度》，將氣候變化相關風險納入本集團風險管理及內部控制範圍內，定期監督並評估其變動情況，以提升氣候相關風險管理的有效性，具體流程如下：



9 守護綠水青山 共建美麗家園

4) 指標和目標

本年度，本集團堅定不移地在集團層面貫徹落實節能減排、節水以及減廢等工作，通過制定全面且細緻的行動計劃，確保各項工作穩步實施。本集團響應國家「雙碳」政策，設定碳減排目標，力求在2060年內在自身運營範圍內實現碳中和。在推進環境目標實現的過程中，本集團高度重視環境目標與氣候變化風險之間的內在聯繫。我們不斷調整和完善環境策略，進一步增強本集團應對氣候變化的韌性，確保在複雜多變的氣候環境中，本集團的運營不受重大影響。

此外，本集團始終秉持著公開透明的原則，持續積極披露溫室氣體範圍一與範圍二的排放數據。通過提升數據的準確性和透明度，不僅向社會展示本集團在應對氣候變化方面的努力與成效，也為自身制定更科學的減排目標提供了依據。

直接及能源間接溫室氣體排放量

溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	190,588.54
直接溫室氣體排放量（範圍一）	噸二氧化碳當量	7,858.04
間接溫室氣體排放量（範圍二）	噸二氧化碳當量	182,730.50

10 完善廉潔制度 確保穩健運營



本章關鍵績效

員工商業道德信息申報工作：完成人數達**100%**

反貪污及反洗錢培訓總時長：**351,523小時**

反貪污及反洗錢培訓人次：**26,523人次**

本章回應

重要性議題

- 商業道德與反貪污
- 企業管治與風險管理

聯交所關鍵績效指標

- B7反貪污：B7.1、B7.2、B7.3

SDGs



本集團一直致力於建立健全的企業管治體系，以強化風險識別和管控能力。本集團將持續加強對企業合規管理的重視，並進一步強化企業合規部門的功能和影響力。我們將不斷改進合規政策和流程，提高員工對合規風險的認識和應對能力，從而確保本集團在企業管治方面規範有序，實現本集團長期穩健發展。

同時，本集團不斷完善反貪污及反洗錢制度，堅決抵制各種形式的腐敗行為，包括賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢等行為。通過深化企業的商業道德建設，豐富內外部舉報渠道，完善舉報人保護制度，不斷加強內部監管機制，並開展商業道德培訓，將廉潔理念融入我們的企業文化和業務運作中。我們致力於營造一個廉潔有序的經營環境，確保本集團的運營符合最高的合規標準，以提升企業的可持續發展和長遠價值創造。

10.1 管理企業合規

董事會認為完善的企業治理體系對於本集團可持續發展、提升股東信任度和鞏固企業價值觀具有不可替代的作用。董事會高度重視企業治理實踐，基於監管規定與本集團發展需求，已採納並深度檢討本集團企業管治實務。本集團嚴格按照《中華人民共和國公司法》和聯交所《香港上市規則》附錄C1第二部分《企業管治守則》等法律法規要求，奉行誠信、透明、問責和獨立的原則，持續優化本集團內部審查體系以及管治體系，致力於提升本集團企業管治水平和能效。有關本年度企業管治內容，請參考本集團2024年報「企業管治報告」章節內容。

10 完善廉潔制度 確保穩健運營

截至2024年12月31日，董事會由八名成員組成，其中包括四名執行董事、一名非執行董事和三名獨立非執行董事。每位獨立非執行董事在財務會計或物業管理等方面都擁有相關的專業資格或經驗，且至少有三位非執行董事具有風險管理相關專業技能。彼等在制定企業發展戰略、表現、管控措施執行等企業重要決策期間，為企業提供了獨立、公正的建議，並解決潛在利益衝突，為本集團實現可持續發展及提升本集團決策能力作出了重大貢獻。董事會每年至少舉行四次董事會會議，董事可親自或透過電子通訊等線上方式參與會議。董事會負責為本集團設立合適的內部控制及風險管理機制，並通過審計委員會定期檢討其成效，並定期檢討本集團的企業管治水平，以確保符合國際最佳常規標準。

本集團長期秉持誠信經營理念，踐行企業商業道德建設，積極履行社會責任，嚴格遵循合規要求，目前已取得GB/T 31950-2023誠信管理體系、SA8000:2014企業社會責任管理體系、ISO 37301:2021合規管理體系等體系認證。



GB/T 31950-2023
誠信管理體系認證證書(部分)



SA8000:2014
企業社會責任管理體系
認證證書(部分)



ISO 37301:2021
合規管理體系認證證書(部分)

本集團董事會下設審計委員會、提名委員會、薪酬與考核委員會以及風險管理委員會，由董事會授權共同監管企業管治執行，審核企業發展策略及目標，嚴格把控企業經營情況以及財務表現，評估管理層的業務表現，並監管企業公共信息披露相關事項。這些委員會共同確保本集團的企業管治水平達到最高標準，為企業的長期成長和可持續發展提供有力支援。



董事會委員會履職情況

審計委員會

審計委員會由三名獨立非執行董事組成，審閱與檢討本集團會計政策，監督外聘核數師及審計監察中心的表現，審閱本集團財務資料，監管本集團財務申報體系、風險管理及內部控制系統，並深入考察本集團會計及財務申報體系的資源和員工資歷，負責持續檢討及監管本集團風險管理及內部控制系統及評估風險。

提名委員會

檢討董事會架構與組成，審查董事會多元化政策，為選舉、提名董事候選人提供建議，就董事委任、連任以及董事繼任計劃向董事會提供建議，評核獨立非執行董事的獨立性。

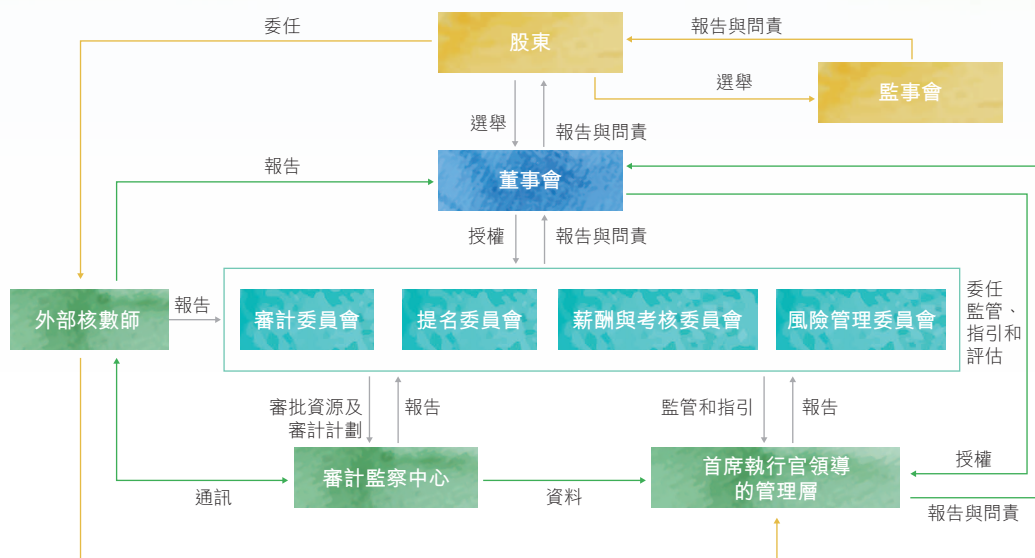
薪酬與考核委員會

專注於制定本集團全體董事及高級管理人員的薪酬政策和架構，並就設立正規而具透明度的程式及制訂薪酬政策提供建議，包括檢討以及批准與可持續發展相關的薪酬方案。

風險管理委員會

負責審議和制定風險管理框架，審核並評估風險管理框架的實踐成果，檢討重大風險的性質和程度轉變並及時考察本集團應對風險能力，監督風險控制執行情況，確保各項工作有效落實，並定期向董事會匯報並提出建議。

10 完善廉潔制度 確保穩健運營



本集團組織架構圖

10.2 恪守商業道德

恪守商業道德，維護企業誠信形象不僅是企業的法律義務，也是企業可持續經營的基石。為確保本集團的營運符合最高標準，營造廉潔、誠信的企業文化，本集團堅決抵制貪污、洗黑錢等違法違紀行為，切實落實商業道德管理工作。本集團採取一系列強有力的反貪腐、反洗錢措施，包括健全企業商業道德制度，建立嚴格的反貪污及反洗錢防範機制和舉報渠道，定期監督檢查等。

本年度，本集團繼續積極參與中國企業反腐聯盟，作為該聯盟的常務理事單位和陽光誠信聯盟成員，我們發揮最大影響力，持續加強自身的商業道德建設。我們致力於成為行業廉潔文化建設的典範，引領整個行業遵循商業道德，共同推動企業社會責任的實踐。

1) 商業道德制度

本集團踐行廉潔文化，嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》《中華人民共和國反壟斷法》及《中華人民共和國反洗錢法》等相關法律法規，於本集團內貫徹落實《廉政制度》《員工獎勵及問責管理辦法》《經營管理責任追究實施辦法》及《保密制度》等內部規章制度，本集團的反貪污及反洗錢等商業道德政策覆蓋本集團所有員工（包括董事會和其他員工）及與本集團業務往來的外部各方（包括但不限於代理人、顧問及承包商），明確反對賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等不法行為，並由財務中心及審計監察中心進行監督。努力營造一個廉潔自律的企業文化和環境，確保本集團的業務運作合法合規，建立受信任和尊重的企業形象。

10 完善廉潔制度 確保穩健運營



部門／負責人	職能
審計監察中心	作為本集團負責商業道德工作的主管部門，負責： - 起草、修訂、發佈並監督實施相關反貪污及反洗錢制度，同時建立全面且嚴密的監督機制，以確保各項制度得到有效實施； - 開展商業道德培訓，統籌組織相關部門進行可能涉及到反貪污及反洗錢業務的評估和梳理，據此制定預防控制措施； - 針對發現的貪污及洗錢事項，啟動專項調查工作； - 日常巡查監控，定期對設於附屬公司的審計監察部門及相關人員進行業務指導和工作考核評估。通過以點帶面，以面帶全的形式提升整體業務的合規水平。
法務中心	- 協助審計監察中心開展商業道德管理工作，提供法務支持； - 起草本集團與供應商簽訂的《廉政協議書》，細化雙方在反貪污及反洗錢方面的權利與義務，以保障合作過程的公正廉潔。
財務中心	統籌本集團資金的籌集、運用、平衡和調度工作，以確保業務運作符合法律法規。
本集團各單位	各單位負責人為企業反貪污及反洗錢工作的首要責任人： - 定期對本單位的商業道德風險進行梳理和檢查，施行預防管控措施，對下屬人員的商業道德操守負監管、教育責任； - 根據違紀行為的性質與影響，界定違紀情形並相應處罰，同時參照《員工獎勵及問責管理辦法》扣發其相應績效獎金； - 對於涉嫌違法犯罪的情況，則將移送司法機關處理。

商業道德工作相關部門職能

10 完善廉潔制度 確保穩健運營

為強化員工廉潔從業意識，落實本集團商業道德管理和監督，本集團持續完善《雅生活管理紅線》《幹部十律》和《員工行為準則》等商業道德制度。本集團規定高級管理人員及各單位負責簽署《廉政管理責任狀》，新員工入職時簽署《員工廉潔承諾書》，並對全體員工開展商業道德教育，引導員工學習理解《員工手冊》中對貪腐及洗黑錢行為的界定、舉報方式及問責流程。此外，本集團在年度經營相關會議上均組織與會人員進行廉政宣誓，加強員工廉潔從業的信念。

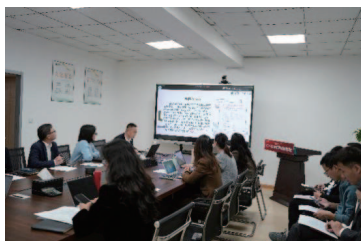
本年度，本集團按照《廉政制度》的規定，組織本集團全體員工開展商業道德信息的申報工作，填報／更新員工商業道德信息，完成人數達100%。這些舉措展現了本集團對廉政建設的承諾，旨在確保全體員工遵守廉潔原則，共同營造一個廉潔誠信的工作環境。

為進一步深化本集團的廉潔文化對供應鏈的積極影響，本集團已實施一系列嚴格的監控措施，特別針對招標採購等關鍵環節。本集團堅持確保招標過程的公平、公開和公正，要求所有供應商或第三方合作夥伴遵守《合同管理細則》並簽署《廉政協議書》，旨在嚴防回扣、私下交易、洗錢等舞弊行為，並確保第三方合作夥伴遵守本集團的反貪污及反洗錢制度和國家法律法規。本年度，本集團供應商《廉政協議書》簽署比例為100%。本集團致力於通過在合同履行過程中相互監督，加強廉潔自律，共同營造誠信透明的商業環境。

案例分享 聚焦商業道德，第四季度作風整頓

2024年10月，本集團啟動全國項目窗口服務崗位廉潔敬業整頓專項行動方案，旨在提升窗口服務崗位的廉潔自律意識，強調窗口崗位員工應具備良好的精神風貌和廉潔的職業素養。

在落實行動方案的過程中，本集團採取多項有力措施。一方面，本集團組織專業團隊對各項目窗口服務崗位進行不定期抽查，及時發現問題並督促整改；另一方面，加大項目宣傳力度，通過內部培訓、宣傳欄展示、案例分享等多種形式，向全體員工傳達廉潔敬業的重要性，營造廉潔自律的企業文化氛圍。此外，推動項目自查自糾工作，鼓勵各項目團隊主動查找自身存在的不足，形成自我監督、自我提升的良好機制。本集團通過以上一系列舉措，全力推動窗口服務崗位員工的專業操守和廉政意識。



廉政紀律作風整頓專題工作現場





2) 舉報與檢舉人保護機制

為推進企業商業道德建設及維護利益相關方的利益，本集團已建立完善的貪污舉報制度和渠道。本集團鼓勵員工通過官網、廉政郵箱、廉政熱線、信件等多種渠道對違規行為進行投訴或舉報，並要求廉政舉報渠道除告知本集團員工外，還需向客戶、施工單位、材料供應商、業主等公開，並每年通過廉政提示的方式確保他們知悉本集團的商業道德監督渠道。對於所收到的舉報線索，本集團高度重視，會及時對舉報進行受理並安排調查、分配負責人並及時聯繫舉報人。對於情況嚴重、緊急的線索或實名舉報事項，本集團第一時間處理，並制定相應措施，在接獲舉報後48小時內聯繫舉報人反饋調查情況。同時，本集團規定各單位於工作期間若收到任何舉報信息，應即刻上報審計監察中心進行處理。對於在及時發現、制止、糾正廉政違紀行為方面，作出突出貢獻的單位及個人，本集團將給予表彰，並頒發相應獎勵，以表揚其維護本集團廉潔環境的積極作為。根據《廉政制度》的規定，無論舉報問題是否被核實，本集團對舉報人個人信息嚴格保密，並對舉報人進行匿名保護。同時，嚴禁被調查單位和被舉報人對舉報人實施打擊報復行為。一經發現，將視情況對相關人員進行嚴肅處理。

本年度，本集團未發生針對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

10.3 提升廉政覺悟

為貫徹本集團的「長期主義」發展戰略方針，全面提升全體員工從嚴從實的工作態度和自律意識，牢固樹立廉潔自律的思想，持續傳遞廉政從業的正能量，本集團開展常態化反貪腐及反洗錢等商業道德相關培訓教育，覆蓋本集團全體員工（包括外包以及兼職員工）以及承包商，努力打造風清氣正的經營環境。

本年度，本集團審計監察中心針對董事及全體員工舉辦多場反貪腐及反洗錢培訓活動，強調本集團對廉政管理的要求，並引導員工強化廉潔自律意識。其中，本集團資本市場組聯合審計監察中心對董事會成員開展商業道德培訓，深入剖析商業道德管理的重要性及董事會成員的責任義務，有效加強了董事會成員的廉政意識。此外，本集團審計監察中心聯同人力行政中心，開展人力行政系統問責工作管理培訓，通過案例分析、政策解讀等方式，使人力行政工作人員深刻認識到商業道德工作的關鍵性，進一步規範工作流程，防範廉政風險。針對區域及項目工作人員，審計監察中心每月舉辦員工商業道德培訓。在培訓中，不僅強調商業道德對於企業發展和員工自身職業生涯的重要性，還通過分享真實案例、互動討論等形式，讓員工深刻理解廉潔從業的底線和紅線，不斷加強員工的廉潔意識。通過這一系列全面且深入的商業道德培訓活動，本集團營造了風清氣正的企業氛圍，為本集團的穩定發展提供有力保障。

10 完善廉潔制度 確保穩健運營

案例分享 聚焦華中一員工廉政專題宣傳活動

2024年4月，本集團審計監察中心在華中區域策劃並開展了一場員工廉政專題宣傳活動。活動期間，本集團審計監察中心宣讀廉政宣言，向在場人員鄭重傳遞本集團對廉政建設的堅定決心和高度重視。在活動尾聲，審計監察中心要求所有參與人員簽署《員工廉政承諾書》。此次廉政專題宣傳活動旨在深化本集團全體員工對廉政概念的認知，進一步鞏固員工的廉潔自律意識。通過此次宣傳，旨在企業內部營造積極健康的廉政文化氛圍，以促進組織文化的正向發展，全方位確保企業運營的透明度和合法性，推動集團在健康、穩定的軌道上持續前行。



管理幹部廉政專題宣傳現場



簽署《員工廉政承諾書》

10.4 深化內部審計

在企業商業道德管理的重要議題下，本集團高度重視內部審計監察管理體系的健全與完善，已制定並實施《雅生活集團內部審計管理制度》《任期與離任審計管理制度》《任期與離任審計工作守則》以及《雅生活集團投後管理內部審計制度》等內部制度，明確內部審計範圍和審計程序的標準化與規範化。我們持續優化內部控制自評機制、獎懲規定，並明確劃定集團內部審計機構與被審計單位之間的職責分工。

本集團審計監察中心的常規審計工作包括對各單位遵守《廉政制度》和其他商業道德規範及標準的審查，並對本集團所有運營場所（項目及辦公場所），每三年至少進行一次內部審計，評估本集團的商業活動或所在地區面臨更高腐敗風險的發生率，或參與腐敗相關爭議的可能性，通過這一舉措，降低舞弊和商業賄賂風險，確保本集團的廉政管理相關制度得到有效執行。彰顯本集團對透明度和廉潔經營的堅定承諾，也確保業務運作始終符合法律法規要求，維護集團良好的市場形象和可持續發展能力。

在本集團審計委員會的指導下，本年度，本集團審計監察中心針對重點區域及成員企業全面開展審計。審計內容涵蓋多個關鍵領域，包括商業道德規範的遵守情況、企業治理架構的有效性、合規經營的落實程度、業績達成的真實性、業務流程設計的合理性及執行的到位程度等。

11 投身社區建設 服務基層民生



本章關鍵績效

社區活動：近10,000場次

員工參與志願服務總時數：超1,000小時

本章回應

重要性議題	- 推動社區發展 - 扶貧工作 - 參與公益慈善與志願活動
聯交所關鍵績效指標	B8 社區投資：B8.1、B8.2
SDGs	11 可持續 城市和社區 16 和平、正義與 強大機構

本集團以「呵護一生，溫暖一城」為企業使命，主動關注並回應國家民生需求，熱心參與社區服務、志願者活動、公益慈善等公共事業建設，履行企業社會責任，推動社會和諧發展。

11.1 繪就多彩社區

本集團梳理並打造「雅生活新質服務力」品牌體系，推行「小雅公社」系列活動，圍繞家庭團圓、環保藝術、樂活運動和愛心公益四大主題，在全國開近10,000場社區活動，吸引約100萬名業主參加。年內，本集團舉辦首個雅生活業主藝術節，在全國範圍內舉辦近1,000場社區文化活動，涵蓋兒童藝術節、「趣Ya運動會」、端午節文化活動以及其他豐富的節日活動，構建社區美好人文環境，營造良好的社區鄰里氛圍。

案例分享 趣Ya運動會

本年度，本集團響應巴黎奧運會熱潮，在全國100座城市舉辦近600場「趣Ya運動會」。該活動以奧運為主題，涵蓋歡樂跑、傳統競技賽和趣味運動等項目，創新設置了結合文明養寵宣導的萌寵運動比賽，共吸引2萬業主參與。運動會為業主營造健康和諧的人居環境，增強了社區的凝聚力和健康生活氛圍，獲得多家媒體及傳播平台的關注和宣傳。



「雅生活趣Ya運動會」活動現場

11 投身社區建設 服務基層民生

案例分享 「小雅的光影奇遇」兒童藝術節

本年度，本集團舉辦以「小雅的光影奇遇」為主題的「兒童藝術節」活動，帶領參與者用光影打造藝術作品，激發兒童的創造力與想像力，培養創新與環保意識。本次活動，共吸引超過2萬名兒童參與，極大提升了雅生活品牌在親子家庭中的認知度。其中，本集團華南區域首次選擇露營地舉辦，聯合16個社區，共吸引150位兒童和近400名業主共同參與並見證這一藝術活動。



「兒童藝術節」活動現場



11.2 推動社區共建

本年度，在黨建引領下，本集團積極踐行「五方共建⁴」新模式，積極參與打造社會主義美好生活、促進友好社鄰的基層共治，致力於孵化友好型藝術人文社群。同時，本集團充分發揮作為頭部物管企業的社會責任，維護社區運行秩序。

案例分享 雅心赤城 — 以「五方共建」踐行新質服務力

七一期間，本集團推出「雅心赤誠第二季」全國黨建品牌專項活動，評選全國範圍內的優秀黨員、黨員先鋒崗以及黨建樣板案例，集中呈現本集團黨建風貌以及社區共治新模式的踐行成果。

此外，本集團年內聯動超10萬個社區黨委、居委、業主和黨員，在全國100多個城市開展「紅色移動黨課」、開設紅色手工坊、觀看經典紅色電影、走進紅色教育基地、紀念館和黨史展覽館（以重溫革命先烈的光輝事跡）等黨建活動，共同推進五方共建服務新模式，切實履行頭部物企的黨建責任。



⁴ 五方為物業、社區黨委、居委會、業委會及業主。



11.3 彰顯社區關懷

本集團秉持關愛社區的理念，開展各類社區關懷活動，響應國家養老服務需求，不斷推動適老化社區打造，打造便利、溫暖、和諧的社區環境。

本年度，為進一步提升老年業主的生活品質，本集團為社區內的長者提供生活用品派送服務；邀請專業理髮師提供免費理髮服務；關注社區內長者們的身體健康狀況，聯合專業醫療機構進行長者健康檢查。同時，本集團策劃並開展形式多樣的社區活動，如書法學習、茶話會、手工製作等，為老年業主搭建輕鬆愉快的溝通交流平臺，豐富業主的精神文化生活。



長者探訪活動



身體檢查服務



書法學習活動

11.4 踐行公益慈善

本集團致力履行社會責任，投身公益慈善事業，開展多個領域的公益活動。在扶農助農方面，與農戶合作搭建線上線下銷售平台，拓寬農產品銷路，助農增收。在管區域內遭遇自然災害時，主動組建救災隊伍，捐贈食品、飲水、帳篷等生活物資，保障受災群眾生活，並協助政府開展災後重建，參與修復基礎設施。此外，本集團積極調動員工、業主參與愛心募捐，定期組織大型募捐，本年度，本集團員工參與志願服務總時數超1,000小時。

11 投身社區建設 服務基層民生

案例分享 扶貧助農，解鎖農業新「豐」景

本年度，本集團社區商業公司響應鄉村振興戰略，與各地農業協會、合作社展開戰略合作，探索源頭承包模式，為業主提供產地直供的優質農產品，助力鄉村優質產品拓寬銷售渠道，並切實為鄉村經濟的發展注入活力。

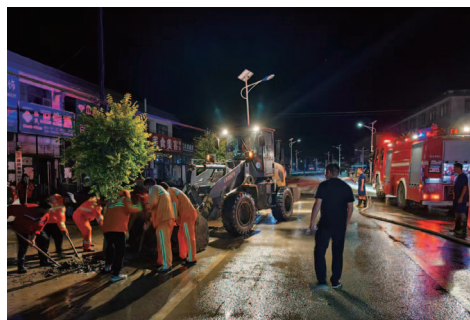
本集團社區零售業務與江西贛南臍橙產地合作，嚴謹考察選定核心產區果園，並拉通供應鏈，實現果品從果園直接配送至社區。與陝西洛川蘋果產區供銷合作社合作，堅持綠色種植理念，嚴格把控生產環節遵循綠色標準，助力當地及洛川蘋果產業的可持續發展。



產品採摘及包裝現場

案例分享 匯聚力量，築夢建昌災後新家園

2024年8月20日，葫蘆島市建昌縣遭遇嚴重的洪澇災害。本集團迅速響應，全力投入受災項目和區域的救災及重建工作中，為災區提供全方位的人力支援和物資設備保障。累計投入人力約4.9萬人次，調配車輛約1.9萬車次，捐贈物資達3噸，提供經費約28萬元，彰顯企業的社會責任擔當。



物資捐贈與救災現場

附錄一：2024年度關鍵績效指標



環境關鍵績效指標

ESG 指標	單位	數值
A1.1 排放物種類及相關排放數據		
硫氧化物 ¹	千克	91.93
氮氧化物 ²	千克	35,568.90
顆粒物 ³	千克	3,167.97
A1.2 直接及能源間接溫室氣體排放量		
溫室氣體排放總量 ⁴	噸二氧化碳當量	190,465.71
直接溫室氣體排放量(範圍一) ⁵	噸二氧化碳當量	7,735.20
間接溫室氣體排放量(範圍二) ⁶	噸二氧化碳當量	182,730.50
A1.3 所產生的有害廢棄物⁷		
廢燈管	根	900
廢棄電池及熒光粉產生量	噸	0.41
A1.4 所產生無害廢棄物總量		
辦公生活垃圾產生量	噸	6.77
A2.1 按類型劃分的直接及間接能源總耗量及密度⁸		
能源總耗量	千個千瓦時	387,235.03
能源耗量密度	千個千瓦時／千平方米	0.70
直接能耗量	千個千瓦時	59,055.24
間接能耗量	千個千瓦時	328,179.79
汽油消耗量	千個千瓦時	8,979.54
柴油消耗量	千個千瓦時	50,279.91
液化石油氣	千個千瓦時	117.87
液化天然氣	千個千瓦時	242.50
天然氣		7.42
外購電力	千個千瓦時	328,179.79
A2.2 總耗水量及密度		
總耗水量	立方米	4,955,470.10
總耗水密度	立方米／千平方米	9.01

附錄一：2024年度關鍵績效指標

環境關鍵績效指標說明：

數據收集時間覆蓋2024年1月1日至2024年12月31日。環境數據收集範圍覆蓋集團總部，5個區域／片區公司本部辦公區，3個產業公司的成員企業總部及其下屬項目的辦公區域、公區非公攤區域，以及所有非外包食堂。

1. 硫氧化物排放量產車輛使用，排放系數主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》；
2. 氮氧化物排放量產自車輛使用，排放系數主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》；
3. 顆粒物排放量產自車輛使用，排放系數主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》；
4. 溫室氣體排放總量包括直接溫室氣體排放及間接溫室氣體排放；
5. 直接溫室氣體排放量產自柴油、汽油、液化石油氣、液化天然氣及天然氣使用，能源排放系數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》；
6. 間接溫室氣體排放量產自外購電力，外購電力的溫室氣體排放系數參考國家生態環境部最新發佈的全國電網平均排放因數；
7. 根據本集團的業務性質和實際營運情況，廢棄物主要來源物業營運項目、辦公環境，沒有產生《中華人民共和國危險廢棄物名錄》裡的廢棄物；及
8. 能源總耗量包括汽油、柴油、液化石油氣、液化天然氣、天然氣及外購電力產生的能源消耗總量。直接能源熱值系數參考中國國家發展和改革委員會辦公廳2015年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》。

附錄一：2024年度關鍵績效指標



社會關鍵績效指標

ESG 指標		單位	數值
B1 僱傭			
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數			
員工總人數		人	86,873
按性別劃分	男	人	46,459
	女	人	40,414
按年齡組別劃分	30歲或以下	人	19,245
	31-49歲	人	40,519
	50歲或以上	人	27,109
按職級劃分	高級管理層	人	6
	中級管理層	人	189
	非管理層	人	86,678
按地區劃分	中國大陸	人	86,873
	港澳台及海外地區	人	10
B1.2 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率¹			
總流失率		%	21
按性別劃分	男	%	21.08
	女	%	20.72
按年齡組別劃分	30歲或以下	%	21.96
	31-49歲	%	18.77
	50歲或以上	%	23.22
按地區劃分	中國大陸	%	20.92
	港澳台及海外地區	%	0.00

附錄一：2024年度關鍵績效指標

ESG 指標		單位	數值
B2 健康與安全²			
B2.1 因工亡故人數及比率			
2024 年		人；%	0；0
2023 年		人；%	0；0
2022 年		人；%	0；0
B2.2 因工傷損失工作日數			
因工傷損失的工作日數		日	1,175
B3 發展與培訓			
B3.1 按性別及僱傭類別劃分的受訓僱員百分比³			
按性別劃分	男	%	93.24
	女	%	93.29
按職級劃分	高級管理層	%	100
	中級管理層	%	100
	非管理層	%	93.25
B3.2 按性別及僱傭類別劃分的僱員受訓平均時數⁴			
按性別劃分	男	小時	18.39
	女	小時	21.02
按職級劃分	高級管理層	小時	23.23
	中級管理層	小時	27.99
	非管理層	小時	19.59
B5 供應商管理			
B5.1 按地區劃分的供應商數據			
地區	中國大陸	個	3,080
	港澳台及海外地區	個	0

附錄一：2024年度關鍵績效指標

ESG 指標	單位	數值	
B6 產品責任			
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目 ⁵			
接獲有效投訴數量	次	5,972	
客戶投訴處理滿意率	%	94.40	
B7 反貪污			
B7.1 已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果			
已審結的貪污訴訟案件的數目	件	0	
B7.3 向董事及員工提供的反貪污培訓			
參與培訓人次	董事	人次	8
	員工	人次	26,515
參與培訓時數	董事	小時	8
	員工	小時	351,515
B8 社區投資			
B8.2 在專注範疇所動用的資源			
在專注範疇所動用的時間	小時		1,063

社會關鍵績效指標說明：

1. 僱員流失比率計算標準：某類別僱員流失率 = 某類別僱員流失人數 / 該類別僱員年初年末人數均值；
2. 健康與安全數據範圍覆蓋雅生活所有員工，其餘社會關鍵績效指標項覆蓋雅生活及其附屬公司；
3. 受訓僱員百分比數據計算標準：受訓僱員百分比 = 該類別受訓人數 / 該類別僱員總人數；及
4. 僱員受訓平均時數數據計算標準：僱員受訓平均時數 = 該類別員工總受訓時數 / 該類別員工僱員總人數。

附錄二：《環境、社會及管治報告指引》 內容索引

ESG 指標	披露情況	對應章節
A1 一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	9 守護綠水青山 共建美麗家園
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄一：2024 年度關鍵績效指標
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄一：2024 年度關鍵績效指標
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄一：2024 年度關鍵績效指標
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄一：2024 年度關鍵績效指標
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	9 守護綠水青山 共建美麗家園
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。	9 守護綠水青山 共建美麗家園
A2 一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	9 守護綠水青山 共建美麗家園
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄一：2024 年度關鍵績效指標
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄一：2024 年度關鍵績效指標

附錄二：《環境、社會及管治報告指引》內容索引



ESG 指標		披露情況	對應章節	
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	9 守護綠水青山	共建美麗家園
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。	已披露	9 守護綠水青山	共建美麗家園
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用。本集團為非生產型企業，無包裝材料的使用	／	
A3 一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	9 守護綠水青山	共建美麗家園
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	9 守護綠水青山	共建美麗家園
A4 一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	已披露	9 守護綠水青山	共建美麗家園
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	已披露	9 守護綠水青山	共建美麗家園
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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	7 堅持以人為本	築牢團隊力量
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	7 堅持以人為本	築牢團隊力量

附錄二：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG 指標		披露情況	對應章節
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	附錄一：2024 年度關鍵績效指標
B2 一般披露	有關提供安全工作環境以及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	7 堅持以人為本 築牢團隊力量
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	已披露	附錄一：2024 年度關鍵績效指標
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	附錄一：2024 年度關鍵績效指標
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	已披露	7 堅持以人為本 築牢團隊力量
B3 一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	已披露	7 堅持以人為本 築牢團隊力量
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	已披露	附錄一：2024 年度關鍵績效指標
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	已披露	附錄一：2024 年度關鍵績效指標
B4 一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	7 堅持以人為本 築牢團隊力量
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	7 堅持以人為本 築牢團隊力量
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	7 堅持以人為本 築牢團隊力量
B5 一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	8 促進合作共贏 實現價值共享

附錄二：《環境、社會及管治報告指引》內容索引



ESG 指標	披露情況	對應章節
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露 8 促進合作共贏 實現價值共享
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	已披露 8 促進合作共贏 實現價值共享
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 8 促進合作共贏 實現價值共享
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露 8 促進合作共贏 實現價值共享
B6 一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露 6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用。本集團為非生產性企業，不涉及因安全健康理由而須回收的產品 ／
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露 6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露 6 追求卓越品質 踐行溫暖呵護
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用。本集團為非生產性企業，不涉及質量檢定過程及產品回收程序 ／

附錄二：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG 指標		披露情況	對應章節	
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察已披露方法。	已披露	6 追求卓越品質 溫暖呵護	踐行
B7 一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	10 完善廉潔制度 穩健運營	確保
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	10 完善廉潔制度 穩健運營	確保
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	10 完善廉潔制度 穩健運營	確保
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	10 完善廉潔制度 穩健運營	確保
B8 一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	已披露	11 投身社區建設 基層民生	服務
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	11 投身社區建設 基層民生	服務
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露	11 投身社區建設 基層民生	服務

附錄三：政策列表

ESG 指標	2024 年遵守法規及規例	2024 年本集團相關內部制度名稱
	《中華人民共和國環境保護法》	
	《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》	
	《中華人民共和國大氣污染防治法》	
	《中華人民共和國水污染防治法》	《應急預案框架指南》
	《中華人民共和國海洋環境保護法》	《防汛應急預案》
	《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》	《地震災害應急預案》
	《中華人民共和國環境影響評價法》	《防汛應急物資台賬》
	《中華人民共和國節約能源法》	《廢棄物管理辦法》
A1 排放物	《危險廢物污染防治技術政策》	《生活垃圾收集處理工作規程》
A2 資源使用	《城市市容和環境衛生管理條例》	《公共能耗管理規程》
A3 環境及天然資源	《建設項目環境保護管理條例》(2017 年修訂)	《水電能耗管理辦法規程》
A4 氣候變化	《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》	《節能降耗工作管理辦法》
	《國家危險廢物名錄》	《節能降耗舉措指引手冊》
	《危險廢物轉移聯單管理辦法》	《車輛用油管理辦法》
	《城市節約用水管理規定》	《車輛加油管理制度》
	《污染源自動監控管理辦法》	《環衛作業污水傾倒規定》
	《城市生活垃圾管理辦法》	《滲濾液處理規定》
	《節約用電管理辦法》	《生活垃圾分類工作規程》
	《「十四五」節能減排綜合工作方案》	
	《「十四五」控制溫室氣體排放工作方案》	

附錄三：政策列表

ESG 指標	2024 年遵守法規及規例	2024 年本集團相關內部制度名稱
	《中華人民共和國勞動法》	《員工手冊》
	《中華人民共和國勞動合同法》	《消防安全管理工作規程》
	《中華人民共和國促進就業法》	《突發事件或異常情況處理規程》
	《中華人民共和國社會保險法》	《項目現場基礎業務風險管理規程》
	《中華人民共和國職業病防治法》	《事故管理規定》
	《中華人民共和國安全生產法》	《作業質量檢查管理規定》
	《中華人民共和國消防法》	《安全生產及自然災害應急預案》
	《中華人民共和國突發事件應對法》	《雅生活集團疫情防控應急預案》
	《中華人民共和國工會法》	《內訓師管理辦法》
	《中華人民共和國治安管理處罰法》	《新員工學習與發展管理辦法》
B1 僱傭	《中華人民共和國婦女權益保障法》	《學習與發展管理制度》
B2 健康與安全	《中華人民共和國未成年人保護法》	《無障礙設施安全管理規範》
B3 發展與培訓	《中華人民共和國工傷保險條例》	《應急準備與緊急響應控制程序》
B4 勞工準則	《生產安全事故報告和調查處理條例》	《作業安全管理規程》
	《危險化學品安全管理條例》	《電梯維保監督管理規程》
	《機關、團體、企業、事業單位消防安全管理規定》	《工程突發事故應急處理規程》
	《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》	《特別事件上報程序》
	《工作場所職業衛生監督管理規定》	《相關方管理控制程序》
	《特種設備安全監察條例》	《員工體檢管理辦法》
	《女職工勞動保護特別規定》	《工傷管理辦法》
	《最低工資規定》	《公司證照制度》
	《禁止使用童工規定》	《職業健康管理辦法》
	《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》	《內部競聘管理辦法》
		《晉升管理制度》
		《內部異動管理辦法》
		《考勤管理制度》

附錄三：政策列表



ESG 指標	2024 年遵守法規及規例	2024 年本集團相關內部制度名稱
		《退休管理制度》
		《轉正管理制度》
		《入職管理制度》
		《勞動合同管理制度》
		《招聘管理制度》
		《招聘面試管理方法》
		《人事管理規定》
		《培訓管理制度》
		《福利管理制度》
		《回流人員管理辦法》
		《慰問患病職工制度》
		《員工外派學習及在職深造管理辦法》
		《大學生學習與發展管理辦法》
		《雅生活集團樂活 π 管理制度》
		《雅生活集團董監高委派制度》
		《外派人員管理辦法(試行)》
		《溝通零距離：雅生活員工雙向溝通渠道指南》
		《安全事故報告和調查處理制度》
		《消防滅火應急預案》
		《關於加強外出學習成果轉化的意見》

附錄三：政策列表

ESG 指標	2024 年遵守法規及規例	2024 年本集團相關內部制度名稱
B5 供應鏈管理	《中華人民共和國招投標法》 《中華人民共和國政府採購法》	《供應商管理制度》 《供貨商引入及合同簽訂操作指引》 《採購管理制度》 《採購供貨商管理程序》 《採購招標管理程序》 《採購招標管理制度》 《採購管理制度》 《物品採購規定》 《雅生活集採平台管理規範》 《雅生活集採平台操作規程》 《服務供方管理制度》 《外包服務新舊供方工作交接管理規程》 《環境外包監管工作規程》 《家裝宅配招標管理辦法》 《城市服務類項目經營性採購管理辦法》 《城市服務市場拓展項目招投標管理辦法》 《城市服務項目投標管理辦法》 《項目倉庫物資管理制度》

附錄三：政策列表

ESG 指標	2024 年遵守法規及規例	2024 年本集團相關內部制度名稱
B6 產品責任		《物業管理巡查操作規範》
		《停車場運營管理規範》
		《服務分包人員考勤管理規範》
	《中華人民共和國民法典》	《雅生活四級品質管理巡查制度》
	《中華人民共和國房地產管理法》	《雅生活環境 SOP 書冊》
	《中華人民共和國消費者權益保護法》	《業戶畫像管理工作規範》
	《中華人民共和國侵權責任法》	《雅生活集團品質管控紅黃牌考核制度》
	《中華人民共和國網路安全法》	《業戶走訪工作規範》
	《中華人民共和國廣告法》	《雅生活物業訴求處理獎懲辦法》
	《中華人民共和國建築法》	《項目主資料管理辦法》
	《中華人民共和國物業管理條例》	《用戶隱私政策》
	《中華人民共和國消費者權益保護法》	《保密制度》
	《中華人民共和國著作權法》	《信息系統安全與運行管理制度》
	《中華人民共和國商標法》	《信息系統用戶賬號及權限管理》
	《中華人民共和國專利法》	《信息系統災難恢復制度》
	《中華人民共和國個人信息保護法》	《機房管理制度》
		《數據備份及恢復管理制度》
		《物業服務標準化工作手冊（品質運營篇）》
		《物業接管驗收管理規程》

附錄三：政策列表

ESG 指標	2024 年遵守法規及規例	2024 年本集團相關內部制度名稱
		《成員企業重大事件應急處置辦法》
		《物業加盟項目管理規定》
		《商辦項目物業服務質量管制辦法(暫行)》
		《案場標準化管理手冊》
		《服務及提供過程監視和測量控制程序》
		《糾正及提供過程監視和測量控制程序》
		《糾正和預防措施控制程序》
		《公共設施、設備管理規程》
		《供配電系統操作保養規程》
		《中央空調操作保養規程》
		《電動車輛充電管理規定》
		《設備房巡查管理規程》
		《消防安全管理工作規程》
		《客戶要求管理工作規程》
		《400 全國服務熱線集約化規範》
		《客戶滿意度調查工作規程》
		《網路安全管理規範》
		《客戶檔案數據管理工作規程》
		《雅生活集團法律事務管理辦法》
		《商標事務管理辦法》

附錄三：政策列表



ESG 指標	2024 年遵守法規及規例	2024 年本集團相關內部制度名稱
		《商標物業標準化工作手冊》
		《項目現場品質綜合測評指標》
		《質量、環境、業健康安全管理體系管理手冊》
		《質量、環境、職業健康安全管理體系公共標準化手冊》
		《智識權管理制度》
		《信息系統密碼管理規範》
		《業主房屋驗收規範培訓》
		《商品房法律知識培訓》
		《物業市場拓展基礎知識》
		《市場拓展線條專業培訓》
		《成員企業財務負責人管理辦法(試行)》
		《業主委員會籌備成立操作指南》
		《業主委員會項目服務管理規範》
		《社區商業產品和服務類供應商管理辦法》
		《社區空間業務合作商管理辦法》
		《家裝宅配業務招投標管理辦法》
		《家裝宅配供應商管理規範》
		《裝修管理操作規程》
		《項目主數據管理辦法》

附錄三：政策列表

ESG 指標	2024 年遵守法規及規例	2024 年本集團相關內部制度名稱
B7 反貪腐	《中華人民共和國公司法》 《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》 《中華人民共和國反洗錢法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	《員工獎勵及問責管理辦法》 《廉政制度(2021年修訂版)》 《經營管理責任追究實施辦法(2021年版)》 《投後管理內部審計制度(試行)》 《內部審計管理制度》 《任期與離任審計管理制度》 《失職問責管理辦法(2021年修訂版)》 《雅居樂商業行為準則》 《雅生活集團風險管理制度(2021年版)》 《雅生活管理紅線》 《幹部十律》 《合同管理細則》 《員工行為準則》 《合同的實施和監督管理制度》 《訴訟案件管理制度》