

環境、社會及管治報告



為美好注入人文動力

I 關於本報告

編制依據

本報告依照香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》編製而成。

報告範圍

本報告為保利物業發展股份有限公司發佈的首份環境、社會及管治（ESG）報告。本報告重點披露保利物發展股份有限公司及其附屬公司於2019年1月1日至2019年12月31日期間有關ESG表現及相關資料，部分所獲獎項及抗擊新型冠狀病毒疫情等部分內容在時間上適度前後延伸。如無另行說明，本報告範圍與保利物業發展股份有限公司2019年年報一致。

報告原則及數據來源

本報告遵循《環境、社會及管治報告指引》重要性、量化、平衡和一致性原則，數據及案例全部來源於本公司統計報告、相關文件。本公司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。如無特別說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。

稱謂說明

為便於表達與閱讀，本報告中保利物業發展股份有限公司亦使用「保利物業」、「公司」、「我們」等稱謂表示。

報告批准

本報告於2020年7月20日獲得董事會審議通過，予以發佈。

報告獲取

本報告電子版可在香港聯交所披露易網站 (www.hkexnews.hk) 或公司官方網站 (www.polywuye.com) 獲取。

意見反饋

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯繫：

地址：中國廣東省廣州市海珠區閱江中路688號保利國際廣場北塔201-208房

保利物業發展股份有限公司

電郵地址：stock@polywuye.com

目錄

關於我們

公司簡介	01
組織架構	03
2019 年關鍵績效	04
企業榮譽	05
公司治理	06
風險管控	07
廉潔建設	08

可持續發展管理

管理方針	09
工作架構	09
利益相關方溝通	10
ESG 議題重要性分析	11

點亮人文社區 打造價值生活

打造極致標準，提升服務品質	15
開創公共服務，參與社會治理	20
保障社區安全，守護業主生活	24
豐富社區文化，營造人文生活	29
完善多維溝通，響應業主需求	30
創新智能服務，便捷業主生活	33

點亮員工 傳承星火文化

保障員工權益	37
守護員工健康	38
吸納優秀人才	39
激發員工成長	41
關愛員工生活	45

攜手同行 助推共贏共升

打造可持續供應鏈	51
促進協同發展	53

踐行環保 營造綠色空間

綠色物業服務	59
綠色辦公營運	64
綠色文化宣傳	65

奉獻社會 點亮萬家燈火

投身脫貧攻堅戰役	69
助力公益慈善事業	71
開展社區公益活動	71
共抗新冠肺炎疫情	74
附錄	77



關於我們

公司簡介

保利物業是中國一家規模領先、具有央企背景的物業管理服務綜合運營商。根據中國指數研究院（「中指院」）2019 年的綜合實力排名，本公司在中國物業服務百強企業中排名第四，在具備央企背景的物業服務企業中排名第一，2019 年的品牌價值逾人民幣 90 億元。截至 2019 年 12 月 31 日，本公司的合同管理項目總面積達 498.1 百萬平方米，合同管理項目總數 1,490 個，遍佈全國 29 個省、直轄市及自治區的 170 個城市，在管項目總面積約為 287.0 百萬平方米，在管項目總數 1,010 個。本公司積極推進「大物業」戰略佈局，管理的業態覆蓋住宅、商業、寫字樓及學校科研場所、產業園、城鎮景區等。

於 2019 年 12 月 31 日，
本公司的合同管理項目總
面積達

498.1 百萬平方米

合同管理項目總數

1,490 個

遍佈全國

29 個省、直轄
市及自治區

170 個城市

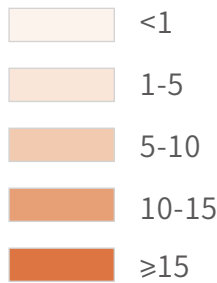
在管項目總面積約為

287.0 百萬平方米

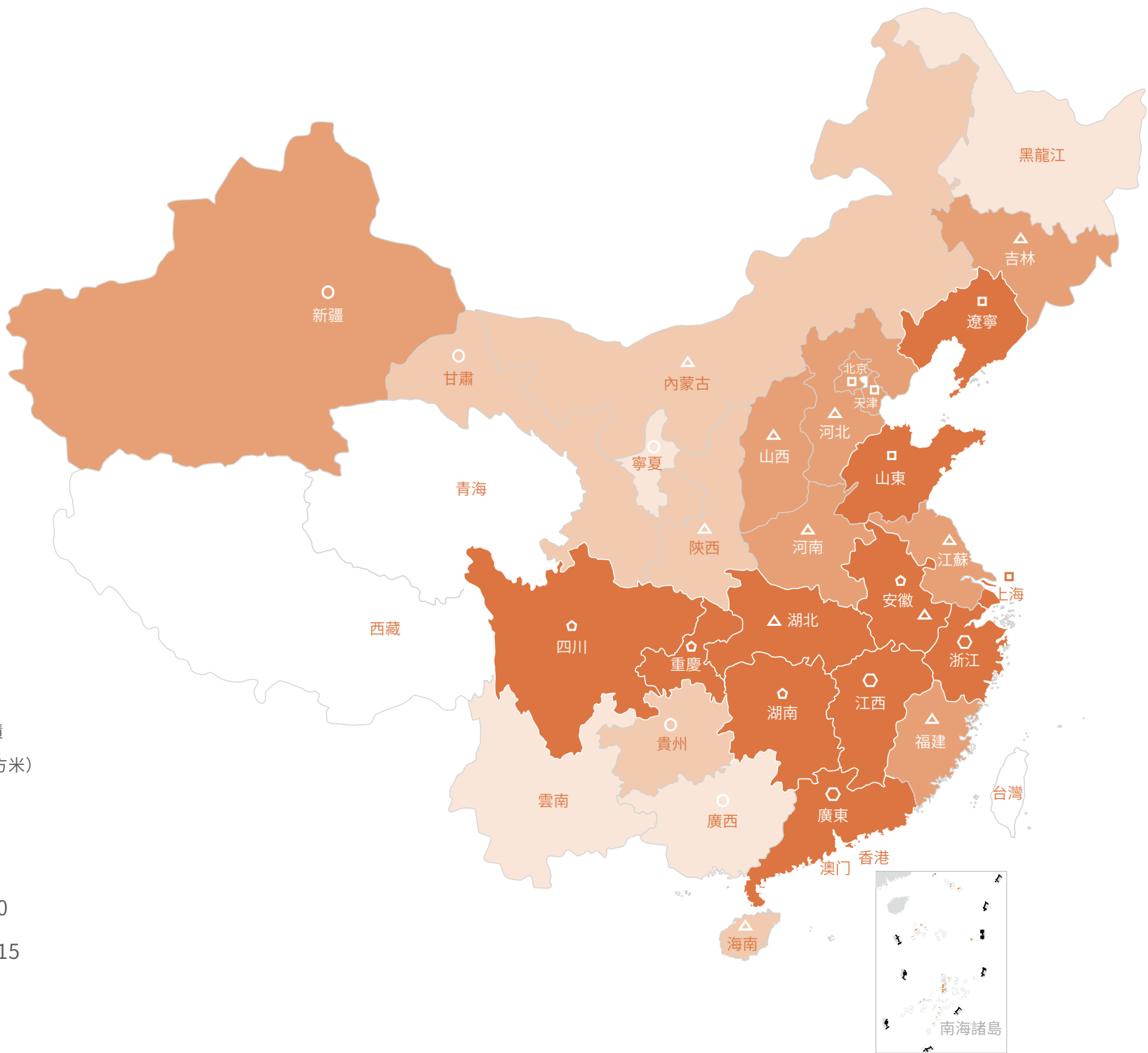
在管項目總數

1,010 個

合同管理面積
(百萬平方米)

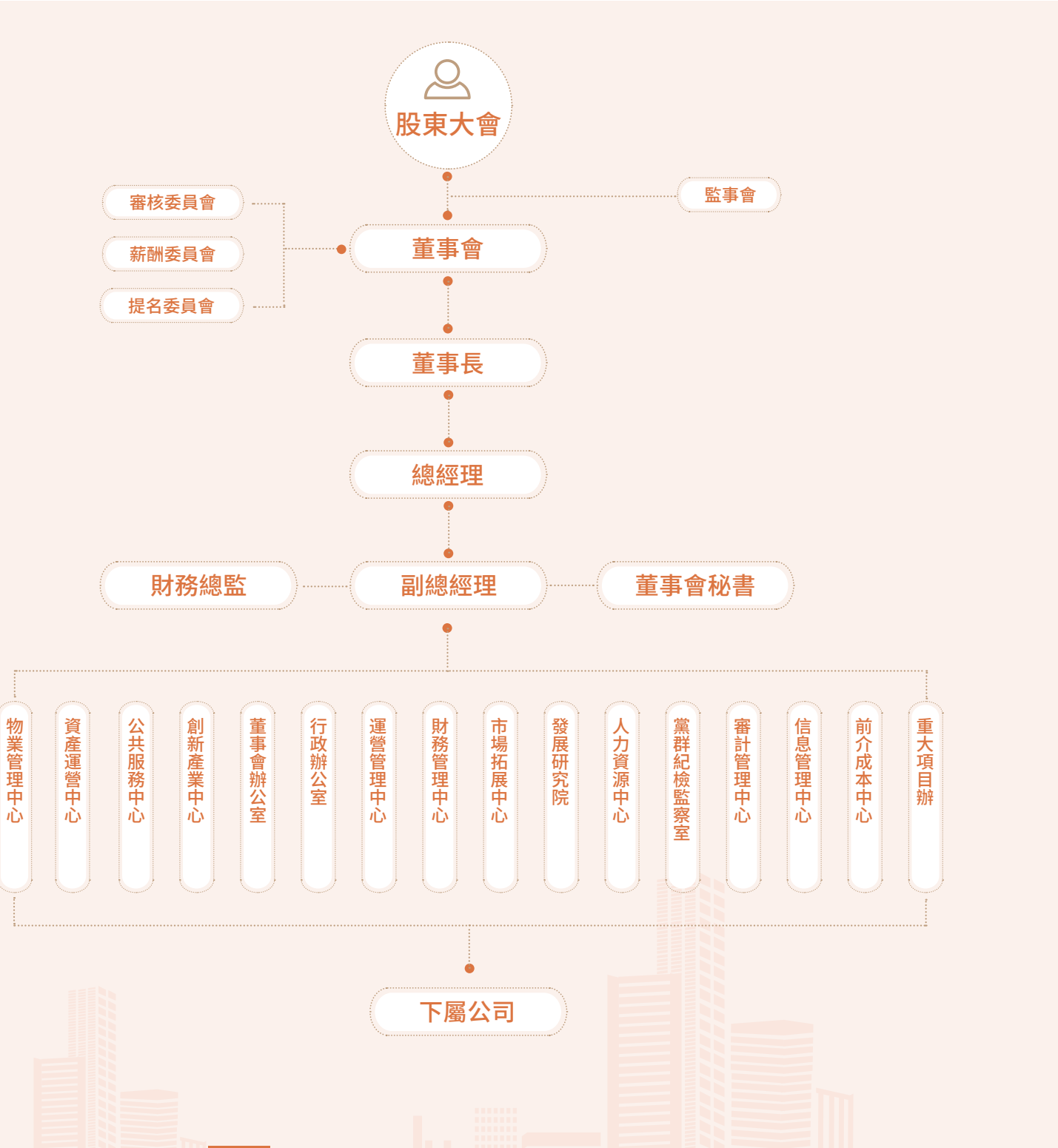


在管面積
(百萬平方米)



組織架構

本公司總部中心及職能部門分為核心業務線、創新產業線和共享支持服務線三條業務線。



2019 年關鍵績效

經營績效



社會績效



企業榮譽

獎項名稱	頒獎單位
行業類	
中國物業服務百強企業 TOP4	中指院
中國物業服務百強企業經營績效 TOP10	中指院
中國物業服務百強企業服務規模 TOP10	中指院
中國特色物業服務領先企業——鎮興中國 - 公共服務管理	中指院
中國特色物業服務品牌企業——星雲企服	中國物業管理協會
物業服務企業潛力獨角獸	中國物業管理協會
2019 公眾場館物業服務領先企業	中國物業管理協會
2019 辦公寫字樓物業服務領先企業	中國物業管理協會
安全類	
北京市安全生產標準化二級企業——保利國際廣場	北京市物業服務指導中心
科技類	
遼寧保利物業管理有限公司——保利金香檳	國家科學技術獎勵工作辦公室
環境類	
2019 年度碳排挑戰獲獎項目——保利天幕廣場	2019 中國綠色建築峯會
首都綠化美化花園式社區——保利春天系	北京市人民政府首都綠化委員會
山東省節水示範小區——保利茉莉公館小區	山東省創建國家節水型城市領導小組辦公室
山東省節水型小區——保利葉公館	山東省工業和信息化廳
廣東省節水型社區——保利都會美苑	廣東省住房和城鄉建設局
天津市綠色社區——香頌湖	天津市環境教育工作領導小組
僱傭類	
卓越項目設計與運營管理——星河運營官項目、星雲項目	競越顧問公司 TTT 學院
社會責任類	
2019 年中國物業服務年度社會責任感企業	中指院
2019 年河南省物業服務行業扶貧明星企業	河南省物業管理協會
2018 年度遼寧省房地產行業愛心幫扶活動先進單位——遼寧保利物業管理有限公司	遼寧省房地產行業協會
東西部扶貧榮譽證書——天津保利大都會物業服務公司	中共天津市和平區委南市街道工作委員會

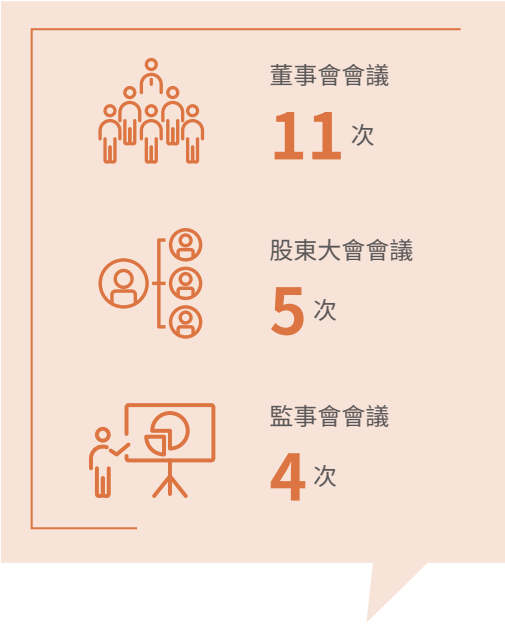


公司治理

本公司董事會致力於維持高水平的企業管治，深信良好的企業管治對本公司的可持續發展和業績穩健增長至關重要，持續通過健全的企業管治，以保障股東權益並提升企業價值。

本公司股東大會、監事會、董事會及審核委員會、薪酬委員會和提名委員會依據有關法律、本公司的公司章程（「公司章程」）及各自的職權範圍，建立了清晰的管治架構，各司其職、分工協作、有效監督，不斷提高企業管治水平，形成良好的公司治理結構，確保嚴格遵守香港聯合交易所有限公司證券上市規則（《上市規則》），以規範運作。2019 年，本公司召開董事會會議 11 次、股東大會會議 5 次以及監事會會議 4 次。

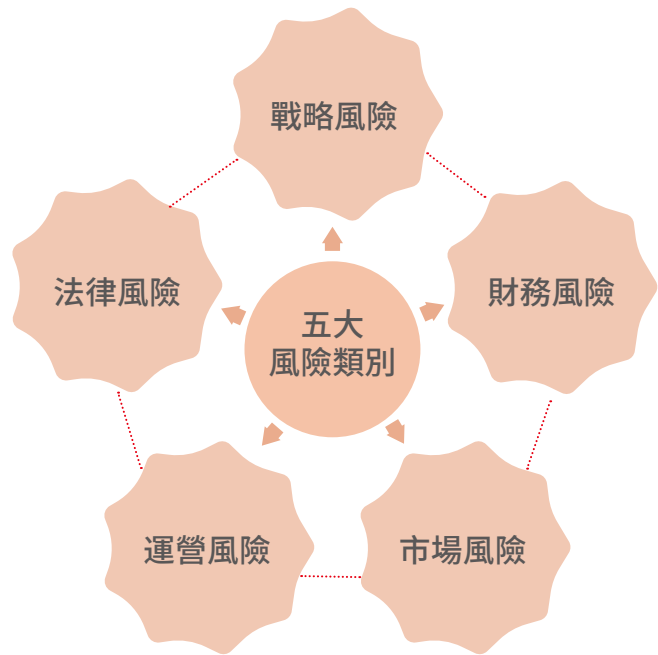
公司管理層作為日常經營管理的執行機構，根據董事會的授權，負責組織實施股東大會、董事會決議事項，主持企業日常經營管理工作。



風險管控

保利物業遵守《中華人民共和國公司法》及相關法律、法規及行業監督規則，制定風險管理及內部監控各項制度，規範對應的工作流程。本公司實施全面風險管理工作的分級管理，管理框架包括董事會、審核委員會、經營管理層、本公司總部及附屬公司管理層、審計管理中心。本公司通過風險識別、風險分析、體系整改、持續監控和定期匯報等程序執行風險管理流程。

本公司執行了年度風險評估工作，在評估過程中基於五大風險類別：戰略風險、財務風險、市場風險、運營風險和法律風險，整理出本公司重大風險點，通過制定各項措施，實施一系列控制活動，以期能夠在可控範圍內降低風險帶來的影響。經營管理層已採取系統化的評估方式檢討重大風險的性質及程度的變動，識別面臨的重大風險，梳理風險管理現狀以及下一步應對措施及重點風險管理方案，並已向董事會、審核委員會匯報評估結果。



2019 年保利物業風險管控主要建設成果

- 參考《企業內部控制基本規範》及其配套指引的規定要求，重新梳理 27 項核心流程、53 份主要制度
- 聘請外部專業機構進行內部控制審計，組織、落實內部控制整改工作
- 更新了《內部控制應用手冊》及《內部控制評價手冊》
- 開展內部控制符合性測試活動，完成 2 次檢討
- 完成年度內部控制自評價工作

廉潔建設

保利物業嚴格遵守《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》以及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，制定並實施《紀檢監察體系建設實施辦法》、《領導幹部十項禁令》、《幹部廉政公約》，有序開展廉政建設工作。在治理層面，董事會及審核委員會已確認報告期內本公司的風險管理系統和內部監控系統及程序足夠且有效，確保經營活動中包括針對貪污腐敗等風險的控制得到有效實施。在經營層面，本公司依照從嚴治企的方針，立足於教育，着眼於防範，建立「總部 - 區域 - 項目」三級紀檢監察體系，將廉潔建設、反腐敗工作與企業經營管理緊密結合。

反貪污管理

保利物業通過防治結合的手段，通過簽訂《廉潔自律責任書》、建立廉政檔案庫、開展離任審計等措施落實企業反腐敗工作。本公司設置舉報電話、郵箱以及公司線上辦公 OA 平台「廉正監督」功能等監督舉報途徑，廣開監督言路，構建無禁區、全覆蓋的監督網絡。為了保護舉報人，本公司將確保檢舉人信息受到隱私保護，如若發生檢舉人被打擊報復等情況，公司將嚴格按照相關規定，對涉案人員進行嚴肅處理。報告期內，本公司未發生對公司或員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

反貪污宣傳教育

保利物業組織各基層單位開展一系列反腐倡廉教育活動，以專題課程、主題演講、情景話劇、警示教育等多種形式向全體員工宣貫廉潔意識。我們組織員工參觀廉政教育基地，在各項目開展「廉潔文化進社區」宣傳活動，並在全公司範圍內開展紀檢知識「大學習、大宣講、大競賽」活動和「廉政教育月」等大型專題活動，營造企業廉潔文化。報告年度內，本公司共組織開展廉潔教育共 240 次。

保利物業三級紀檢監察體系



反貪污舉報公開途徑

- ✉ 舉報郵箱：polyjjjian@polywuye.com
- ☎ 舉報電話：+86 13544576242

可持續發展管理

管理方針

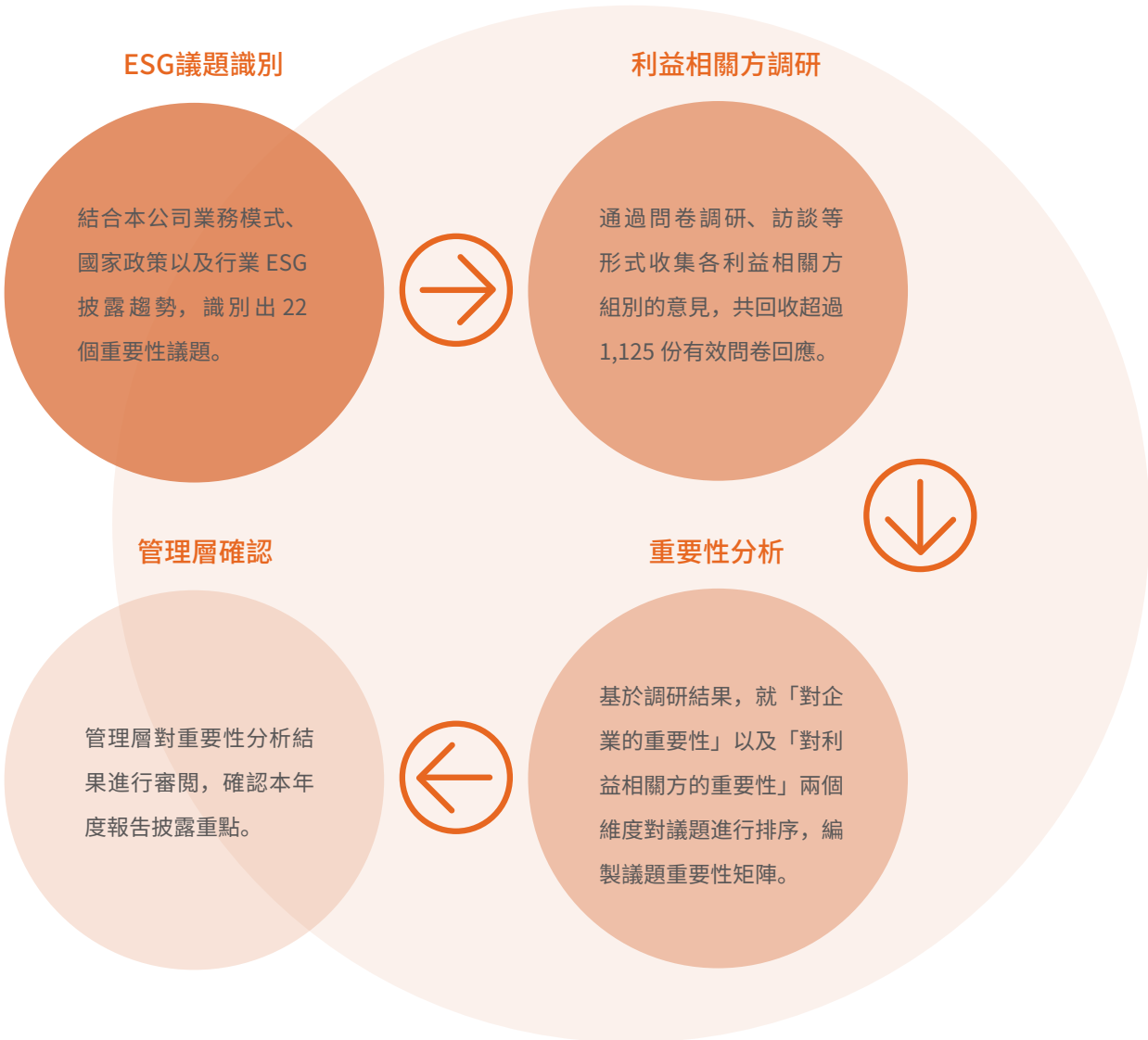
保利物業相信促進可持續發展與實現長期業務增長同等重要。因此，本公司持續致力在業務運作中保持高度可持續發展，推動在良好企業管治、環境保護、勞工權益、社區發展等範疇的可持續發展計劃，與客戶、投資者、政府、供應商以及公益組織等各利益相關方組別保持積極溝通與良好關係。



ESG 議題重要性分析

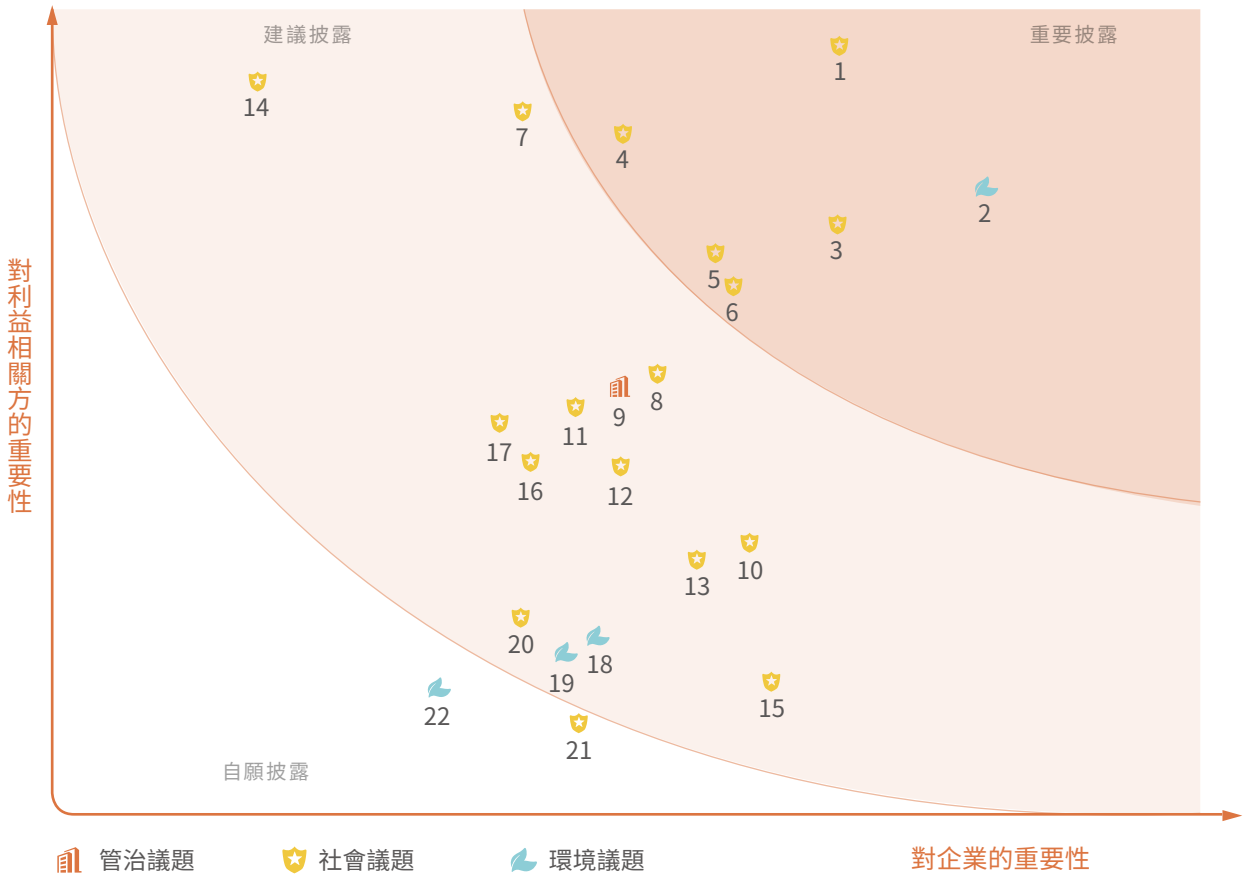
為了確定對利益相關方及本公司業務發展具有重要性的 ESG 議題，我們通過一系列的程序進行 ESG 議題重要性評估。

ESG 議題重要性評估步驟



通過執行以上評估步驟，本公司產出以下 ESG 議題重要性矩陣。位於矩陣右上方的議題重要性較高，而位於矩陣左下方議題的重要性較低。本公司將共計 22 個議題分為重要披露、建議披露和自願披露三類。議題 22- 應對氣候變化在各利益相關方組別的反饋中重要性較低，但本公司仍其將視為影響企業長期發展的因素，並持續關注氣候變化風險對公司營運的影響。

保利物業 ESG 議題重要性矩陣



ESG 議題列表			
重要性分類	議題序號	議題名稱	議題分類
重要披露	1	服務品質	社會議題
	2	綠色物業服務	環境議題
	3	創新服務模式	社會議題
	4	員工安全與健康	社會議題
	5	社區文化建設	社會議題
	6	客戶關係管理	社會議題
建議披露	7	客戶安全與健康	社會議題
	8	參與社會治理	社會議題
	9	反貪污	管治議題
	10	員工職業發展	社會議題
	11	客戶隱私保護	社會議題
	12	員工權益	社會議題
	13	智慧服務	社會議題
	14	供應鏈管理	社會議題
	15	薪酬福利	社會議題
	16	公益慈善	社會議題
	17	知識產權保護	社會議題
	18	綠色文化倡導	環境議題
	19	綠色辦公	環境議題
	20	精準扶貧	社會議題
自願披露	21	防止僱傭童工及強制勞工	社會議題
	22	應對氣候變化	環境議題



點亮人文社區 打造價值生活

保利物業秉持「人文社區 價值生活」的品牌理念，努力營造人文社區的生活味、人情味、文化味，為客戶打造極致標準化的服務；從社區走向城市，開創公共服務，以項目最小單元參與社會治理；始終與客戶保持全方位的溝通，在保障社區安全、守護業主生活的基礎上，開展多樣豐富的社區文化活動；同時不斷開拓創新，推進創新智能服務，精益求精，為客戶打造更具價值的幸福生活。

- 打造極致標準，提升服務品質
- 開創公共服務，參與社會治理
- 保障社區安全，守護業主生活
- 豐富社區文化，營造人文生活
- 完善多維溝通，響應業主需求
- 創新智能服務，便捷業主生活



完成打造全國

25 個

“親情和院”示範基地

打造極致標準，提升服務品質

保利物業始終堅持為客戶提供高品質的標準服務，嚴格遵守《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，打造了「親情和院」、「東方禮遇」、「星雲企服」等服務品牌及配套的一系列標準化文件。保利物業持續推進體系標準化建設，目前本公司已通過 ISO9001 質量管理體系認證，開發一系列制度規範管理。

住宅社區物業服務

保利物業一直是標準化服務和品質化服務的引導者，圍繞「親情和院」和「東方禮遇」兩大品牌體系，不斷迭代優化服務標準，致力為業主提供更好的服務。2019 年，保利物業進行品牌升級，賦予「親情和院」「真、善、美、和」的服務內涵，形成了「兩書一卷」標準化體系文件及相關管理手冊，規範服務標準。本公司已完成打造全國 25 個「親情和院」示範基地的打造。

親情和院



智能系統實時監控，全面確保小區安全



定期調研了解業主需求

東方禮遇



與業主保持良好溝通



與業主營造可信賴的關係

保利物業秉持「人文社區 價值生活」的品牌理念，貫穿服務細節，致力為業主締造美好生活，贏得客戶滿意。本公司制定了完整的服務流程考核評估體系，針對不同階段客戶需求，對服務流程進行有效管控、評估和優化，實現服務品質的持續提升。

案例

90 天 284 項品質觸點考驗，保利物業「親情和院」品牌成功驗收

2019 年 11 月，保利物業特邀請專業級的第三方服務評估公司檢驗「親情和院」的創建成果。考評專家通過「明察」、「暗訪」的形式對物業服務的各項管理和服務觸點進行全面的評審，考驗了各項目的資料管理、現場管理、設施設備管理及風險隱患處理水平，找出服務品質提升著力點。

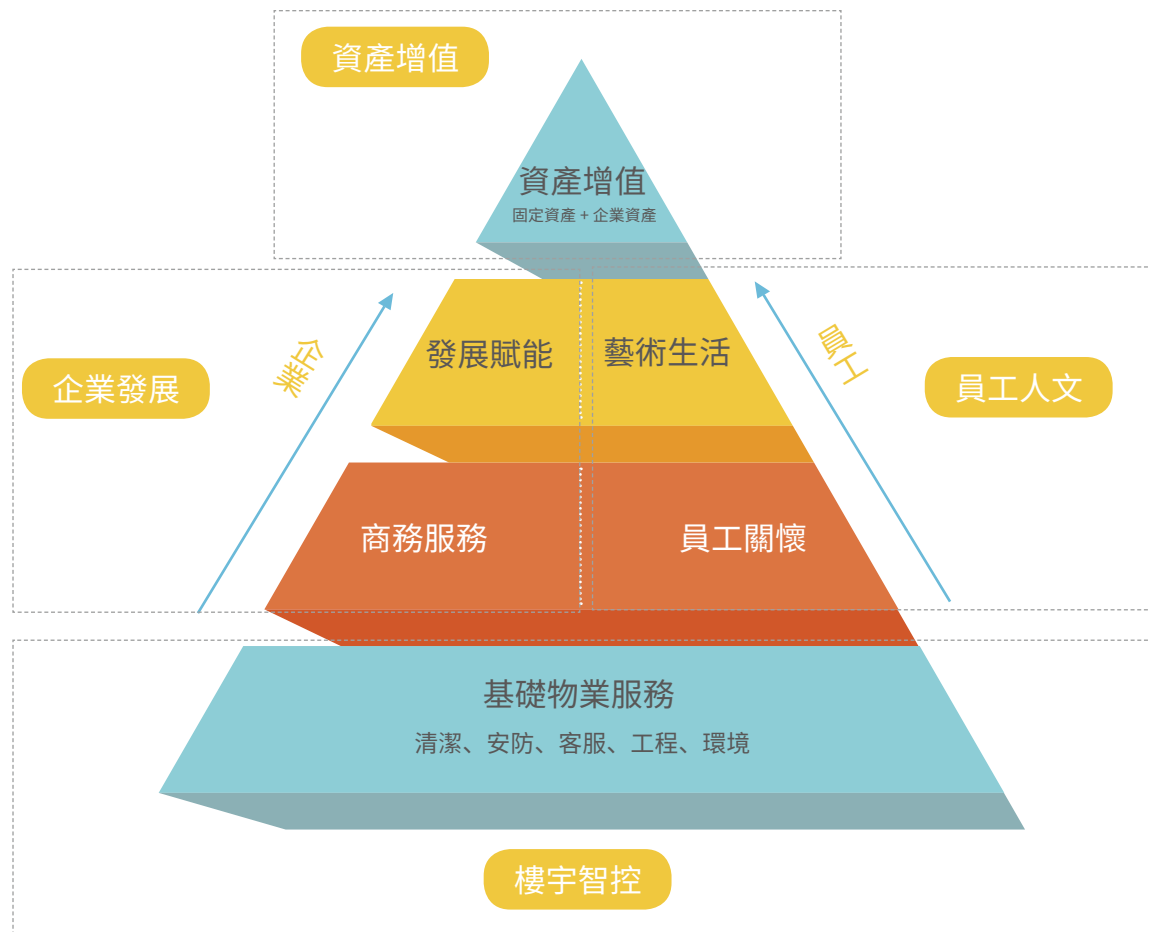


各示範項目向評審專家匯報「親情和院」創建工作，聽取評審專家的專業點評。

商業及寫字樓物業服務

「星雲企服」作為保利商業及寫字樓生態平台，以企業為本，整合保利優質服務和資源，為商業及寫字樓業態內的企業客戶提供全生命週期的商業及寫字樓物業運營服務，圍繞樓宇智控、企業發展、員工人文和資產增值 4 個價值維度的管理，形成了包含 8 個模塊的服務體系，並通過制定《星雲企服服務工作手冊》、《星雲企服服務標準》等系列文件，以保障為企業客戶提供的高品質服務。





保利物業商業及寫字樓服務和運營的價值維度

案例 保利天幕廣場定製「121 服務體系」

基於「星雲企服」的理念與標準，廣州保利天幕廣場根據項目實際情況和客戶需求，構建專屬的「121 服務體系」，通過全面的服務覆蓋，為進駐的企業客戶打造定製化的高品質服務。



保利天幕廣場前台接待處



保利天幕廣場電梯迎賓服務

案例 保利物業星雲禮賓助力 2019 廣州文化產業交易會

2019 年 11 月，「2019 廣州文化產業交易會」開幕晚會暨肖邦鋼琴音樂節開幕音樂會在星海音樂廳成功舉行。保利物業商辦服務旗下團隊——星雲禮賓承接了此次晚會的接待任務，以一貫的高標準、高品質為要求，將尊崇又溫暖的服務體驗帶給每一位來賓。

在迎接觀眾入場時，星雲禮賓笑容滿面、站立挺直，以優雅的儀態和專業的服務迎接到場的每一位客人。面對觀眾的疑問，星雲禮賓耐心傾聽、解答、指引。



星雲禮賓引導觀眾入場

在開幕晚會上，星雲禮賓為到場貴賓提供指引、協助服務。在全程站立候場的強度工作中，星雲禮賓始終保持專業姿態，展現出了保利人較高的職業素養。



星雲禮賓上台協助頒獎

🏡 多元化增值服務

保利物業始終圍繞業主生活需求，整合外部資源，構建社區通道，為業主提供多元化的社區增值服務；基於大範圍業主需求調研的結果，提供美居服務、社區零售、車場管理服務、社區空間管理、社區便民及其他服務等全方位貼合業主需求的增值服務。



開創公共服務，參與社會治理

隨著城市化進程與鄉村振興的推進，物業服務從單純地等同於小區管理和商辦管理的「小物業時代」，逐步走入擁抱城鄉公共服務的「大物業」未來。在國家大力促進城鄉公共服務均等化的背景下，保利物業響應國家方針政策，以傳統物業管理為基石，着力於社會綜合治理模式升級，積極佈局多業態公共服務、建立服務標準，迅速形成社會綜合治理的「保利模式」，以「中央認可、地方需要、群眾滿意」為目標，履行央企踐行社會責任的義務，打造公共服務第一品牌。

🏡 積極佈局多業態公共服務

保利物業以城鎮公共服務管理與公共物業服務兩大特色業務模塊為支柱，實現在高校及教研物業、城鎮景區、政府辦公樓、城市公共設施、軌道及交通物業等業態的全面覆蓋，奠定了公司在國內公共服務領域的領先地位，推動公司多維度參與社會綜合治理。截至 2019 年 12 月 31 日，保利物業在管的公共業態項目數量為 266 個，在管面積達約 140.3 百萬平方米。

城鎮公共服務管理——「鎮興中國」

保利物業打造了「鎮興中國」的公共業態物業服務品牌，通過以政府為主導、以保利物業為主體、服務對象積極參與的「三位一體」的新型公共服務管理模式——「鎮興中國」，優化城鎮景區的秩序管理，為鄉鎮居民提供高品質的生活服務。

案例 浙江省嘉善縣西塘古鎮 – 景區服務

保利物業派駐一支高素質的服務團隊進駐西塘古鎮景區，與當地政府緊密合作，通過專業的服務提升景區管理質量和效率。

自 2016 年進駐西塘景區服務以來，保利物業團隊主動作為，積極鑽研治理方法，用服務獲得了政府、原住民、商戶、遊客等的高度認可。2019 年 6 月，保利物業西塘景區服務中心榮獲中央企業團工委頒發的「2017-2018 年度中央企業青年文明號」榮譽稱號。



西塘古鎮夜景



西塘古鎮治理獲得各方認可

保利物業舉辦第二屆鎮長論壇 - 「2019 社會治理與協同創新中國鎮長論壇」，來自全國 28 個城市和地區的 500 餘名政界嘉賓、專家學者及行業人士聚首上海，圍繞「精細善治，鎮興中國」的主題，共同探討新時代下的社會治理與協同創新。



第二屆鎮長論壇社會治理及公共服務項目簽約儀式現場

秉承「政府主導，保利供給」的服務模式，2019 年 7 月，保利物業正式進駐遼寧省孤山鎮，協助政府對孤山鎮的環境秩序進行綜合整治。在五個月的時間裏，保利公共服務中心與政府攜手，通過專業精細的服務、高效切實的治理讓居民感受到了孤山鎮的變化，也讓保利公共服務得到了孤山鎮政府與群眾的高度讚揚。2019 年 10 月末，在保利物業幫助下，孤山鎮創建國家衛生鎮工作成功通過了國家的驗收。



保利物業工作人員清理河道



孤山愛心協會向保利物業贈送錦旗

保利物業以城鄉環境綜合整治為突破口，全力配合天凝鎮當地政府綜合規劃提供治理服務。從客服、工程、綠化、保潔、安防等多方位切入，服務內容涉足 7 大板塊，提煉出 203 條管理服務指標，藉助和依託信息化智慧平台，全力改善天凝鎮生產、生活和生態環境質量。經過不懈努力，保利物業協助完成天凝鎮重點區域的綜合環境整治驗收工作，小鎮整體環境衛生水平提高，市容風貌有效提升；通過專業服務運營為政府提供高效而專業的公共服務，實現政企雙贏。



公共物業服務

保利物業為廣大的人群提供針對性公共物業服務，包括為企業提供產業園區服務，為教師、學生提供學校物業服務，為醫護人員提供醫院物業服務，為市民提供公用交通服務等，全方位參與社會治理。保利物業提供的學校物業已覆蓋 70 餘所學校，樹立起數十個院校物業標杆項目，多次獲得各項好評和榮譽。

保利物業公共服務以「以人為本、服務育人」的宗旨和理念，為中南大學提供包含清潔服務、秩序維護服務、大型活動保障服務、宿舍管理服務、會議服務、食堂管理、品質安全監測服務和教職工關懷特色服務等一體化的物業服務。項目團隊還與高校後勤管理部門建立起聯防聯控機制，設置針對校院突發事件的應急管理保障機制，多方面保障教學活動、會議活動、師生活動的正常運行。

經過多年的耕耘，保利物業在公共業態服務領域已經形成了一套「黨建網格化」、「治理現代化」和「極致專業化」的標準管理模式。在城鎮公共服務管理模塊，保利物業針對景區治理、城鎮全域化治理、城鎮優選治理開創性地打造了 5M、7M、XM 的管理模式，推動公共業態服務標準化，為更多人群提供專業的公共服務。

專題展示 保利物業公共服務管理模式

「黨建網格化」

保利物業在其管轄的城鎮區域內劃分管理片區，並按照矩陣式、網格化組織結構進行管理。通過落實網格化管理，建立黨群服務驛站，並在主要位置設立黨員服務哨，與當地政府聯動、聯勤、聯防、聯治，協助減輕政府管理壓力，提升服務群眾效率。

「治理現代化」

保利物業與專業數字化設計公司達成戰略合作，以嘉善鎮為試點，建設新型智慧城市，在不打破現有行政區劃、管理格局和基層民主自治的前提下，通過一定的標準和要素將城鄉社區（村）合理地劃分為若干網格狀的單元，最大限度地整合基層現有的服務管理資源，提高網格管理規範化、精細化水平。

「極致專業化」

經過幾年的經驗積累，保利物業已擁有並發布一套專業、運行成熟的公共服務標準化體系及指導文件，包括《公共服務管理標準化手冊》、《公共服務管理創新的理論與實踐》兩本服務標準，形成了可複製、可推廣的管理模式，並已有成熟的城鎮景區管理標杆作為示範。

景區公共服務管理
(5M 模式)

- 環境輔助管理
- 五小行業監管
- 安全治安治理
- 綜合服務管理
- 景區風貌管理

城鎮全域化公共服務管理
(7M 模式)

- 環境輔助管理
- 五小行業監管
- 安全治安治理
- 綜合服務管理
- 市場綜合監管
- 樓宇服務管理
- 維保養護管理

城鎮優選公共服務管理
(XM 模式)

- 環境輔助管理
- 五小行業監管
- 安全治安治理
- 綜合服務管理
- 市場綜合監管
- 樓宇服務管理
- 維保養護管理
-

保障社區安全，守護業主生活

保利物業以「安全第一、預防為主、綜合治理」為安全工作方針，堅守社區安全第一責任。本公司嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》等法律法規，制定並執行《安全生產管理制度》、《突發事件應急手冊》等制度與流程規範，執行安全檢查機制，對設備護理、秩序維護、出行管理等方面實施嚴格的管控與安全考核，常態化開展安全生產培訓與應急演練等活動，有效整治社區安全隱患。2019 年，本公司進一步修訂完善安全管理、應急管理流程，確保對突發事件的快速響應和有效應對。

安全生產管理

保利物業設立安全生產委員會以統一領導全公司範圍內的安全生產工作。安全生產委員會由總經理全面領導安全管理體系的制定和推進，並在公司總部、分支公司以及項目分別設立管理部門，分級落實安全生產的職責，有序地推進安全教育、應急演練等安全生產工作。2019 年，保利物業共有多個項目完成安全管理標準化三級認證驗收，全年未發生生產安全死亡責任事故，安全工作平穩、有序進行。

項目公司安全管理標準化三級管理等級證書

與

2019 年，公司共組織開展安全生產會議及培訓

8,560 次

參與人次達

145,972 人次

安全生產管理措施

設備維護

- 定期檢修機房、水電等設備，定期排查安全隱患，保障基礎設施安全可靠。

秩序管理

- 設置監控系統和設備，安排保安人員輪班巡查，保證區域環境有序安定。

出行管控

- 採用人員信息系統，確保通行人員信息屬實，提高管理區域的安全性。

安全培訓

- 為新入職員工建立《安全教育登記卡》，實現所有新員工入職必訓。
- 對在職員工全面實行全員安全教育。



崗前安全培訓



觀看警示視頻

編制安全案例庫

- 編制並分發《安全生產案例庫》，從具有代表性的生產安全案例中學習經驗。

安全檢查

- 開展內部檢查，編制飛行檢查報告。

專項安全生產活動

- 組織開展年度安全生產大檢查、歲末年初安全隱患專項整治、「安全生產日」活動，排查安全生產隱患。

安全生產月大排查

2019 年 6 月，保利物業安全生產委員會主任、安全生產分管高層走進廣州公司，對社區安全管控情況進行檢查，重點圍繞危險源管控、應急管理、現場安全管理等工作板塊。



保利物業重視員工應急情況處理培訓，開展自然災害、偷搶盜、設備安全、消防安全四類安全應急演練，使員工能快速、有效地應對突發事件。



消防應急演練



2019 年共開展
各項應急演練
2,969次



參與人次達
61,726人次

2019 年 12 月，保利物業轄下某高速公路服務區突發危化品運輸車自燃事件。面對濃煙大火，保利物業 7 名工作人員不畏險情，自發組織滅火團隊勇救柴油車。當現場負責人發現滅火器對火勢壓制效果不明顯後，立刻安排工程及安防團隊接好消防水帶，對自燃車持續噴淋 15 分鐘，以防止復燃，確保火勢完全熄滅，最終及時、專業、高效地處理了這次危情。



保利物業工作人員救火現場

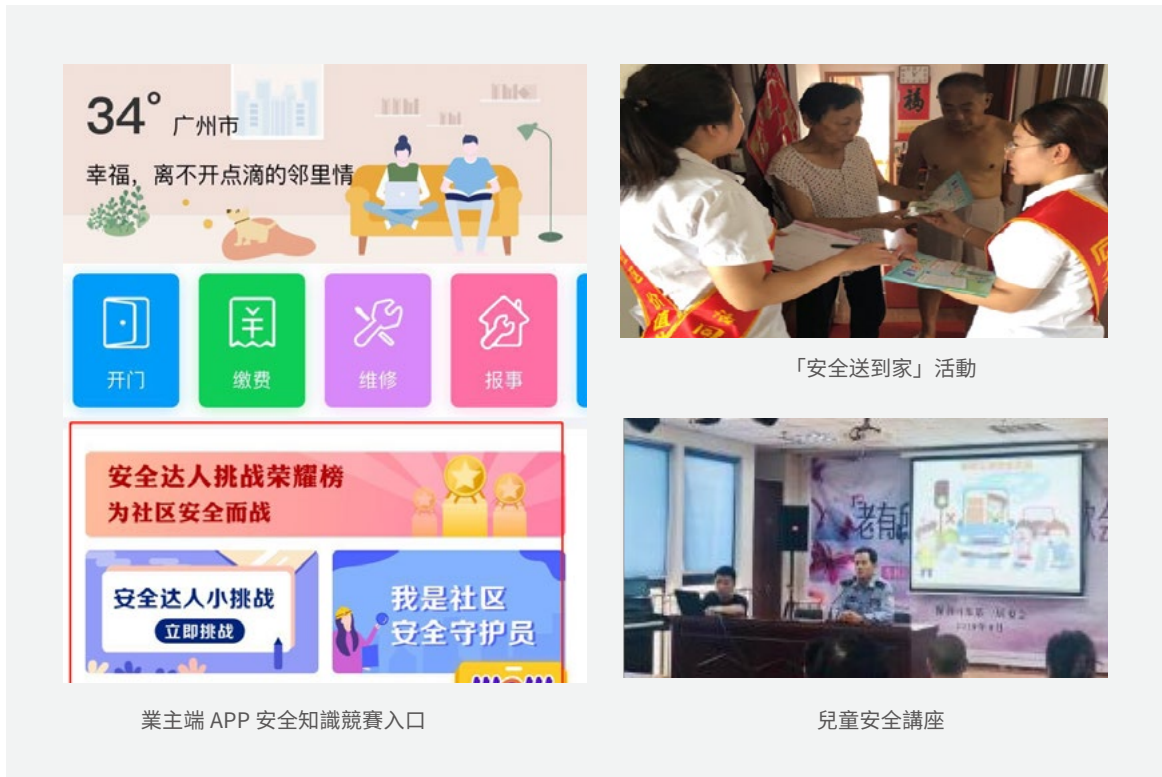


保利物業協同路政人員做好現場圍蔽和疏散工作

安全文化宣傳

保利物業與業主分享安全知識，幫助其提高社區安全意識與應對能力，攜手共建安全社區。2019 年，我們開展各項安全宣傳活動 7,863 次，參與的員工及業主共 26 萬餘人次。

安全文化宣傳活動



保障業主隱私安全

保利物業注重保護客戶隱私，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關法律法規，制定並執行《住宅物業檔案資料管理工作指引》等指引文件，並通過設立信息安全小組，落實信息安全管理體系建設和操作流程，保障客戶隱私安全。本公司實施的主要管控措施包括：



豐富社區文化，營造人文生活

保利物業結合年度「真、善、美、和」主題，以家庭、老人、小孩、青年等不同年齡層次的群體為對象開展社區活動，豐富業主社區文化生活，營造社區人文氛圍。2019 年，全國各區域公司在管項目開展活動共計 5,525 場。典型活動包括：



兒童成長類主題活動

組織青少年參觀愛國主義教育基地、歷史名勝遊覽和青年團野外拓展訓練等活動，推動愛國主義及歷史文化教育，培養堅毅品格。

年度萬家燈和中秋活動

以「共享家鄉的味道」為 2019 年度主題，全國 26 座城市，246 個社區，超 100 萬業主共同分享了 8,000 餘道保利百家宴菜餚，品嚐每座城市獨特的「家」的味道，弘揚傳播「家文化」。



暑期夏令營合影



萬家燈和活動現場

案例

保利物業成都第三屆院落文化節暨第二屆業主藝術節

2019 年 9 月，保利物業成都分公司舉行第三屆院落文化節暨第二屆業主藝術節，來自成都物業公司八大片區的上千名業主共聚大劇院，共同帶來川劇、歌舞、魔術等表演，共賞藝術文化盛宴。



第三屆院落文化節暨第二屆業主藝術節活動現場

完善多維溝通，響應業主需求

創新模式助力和諧關係

在國家號召打造「共建共治共享」社會治理格局的背景下，保利物業進行品牌升級，於 2019 年提出了「親情和院」社區治理新模式。該模式依託於「親情和院」服務體系，實現服務標準化，注重業主、物業、政府三方的溝通和協同，在保利社區建立了三方聯席機制，定期召開聯席會議，共同探討垃圾分類、高空拋物等社區管理難題。



案例

「親情和院」品牌升級發佈會

2019 年 8 月，保利物業聯動全國多個示範項目同步舉辦「親情和院」品牌升級發佈會，設立聯席會議基地，正式啟動業主、物業、政府三方聯席制度。近 3,000 名業主共同發佈了「親情和院」社區倡議書，與物業、政府攜手，一同打造「共建共治共享」新社區。



武漢業主代表在「親情和院」社區倡議書上簽字



發佈會現場

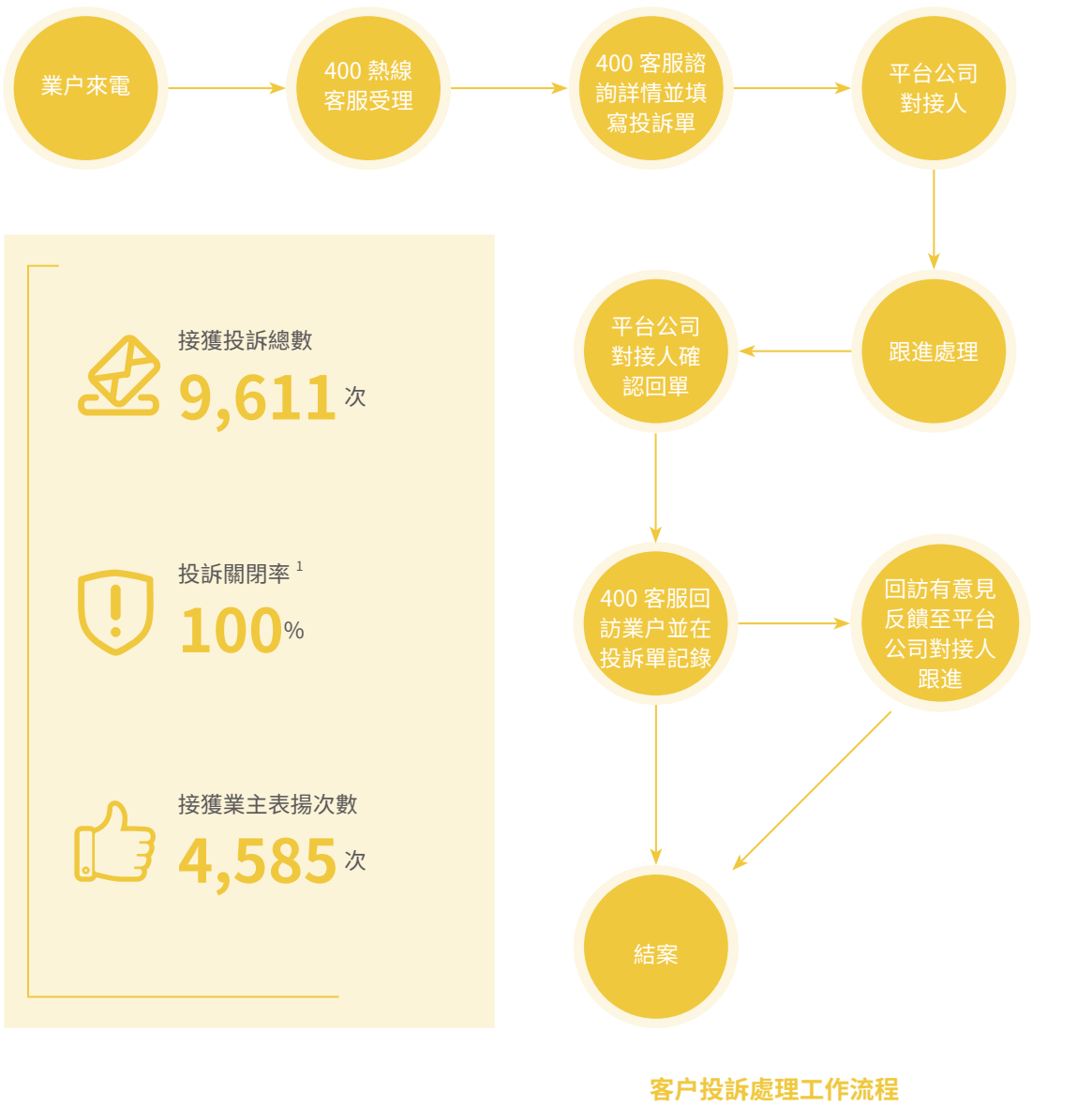
📞 多渠道溝通

保利物業保持與業主的積極溝通，設立了線上、線下多種溝通渠道，收集業主的建議和反饋，及時整改服務過程中的不足之處，與業主保持長久和諧關係。

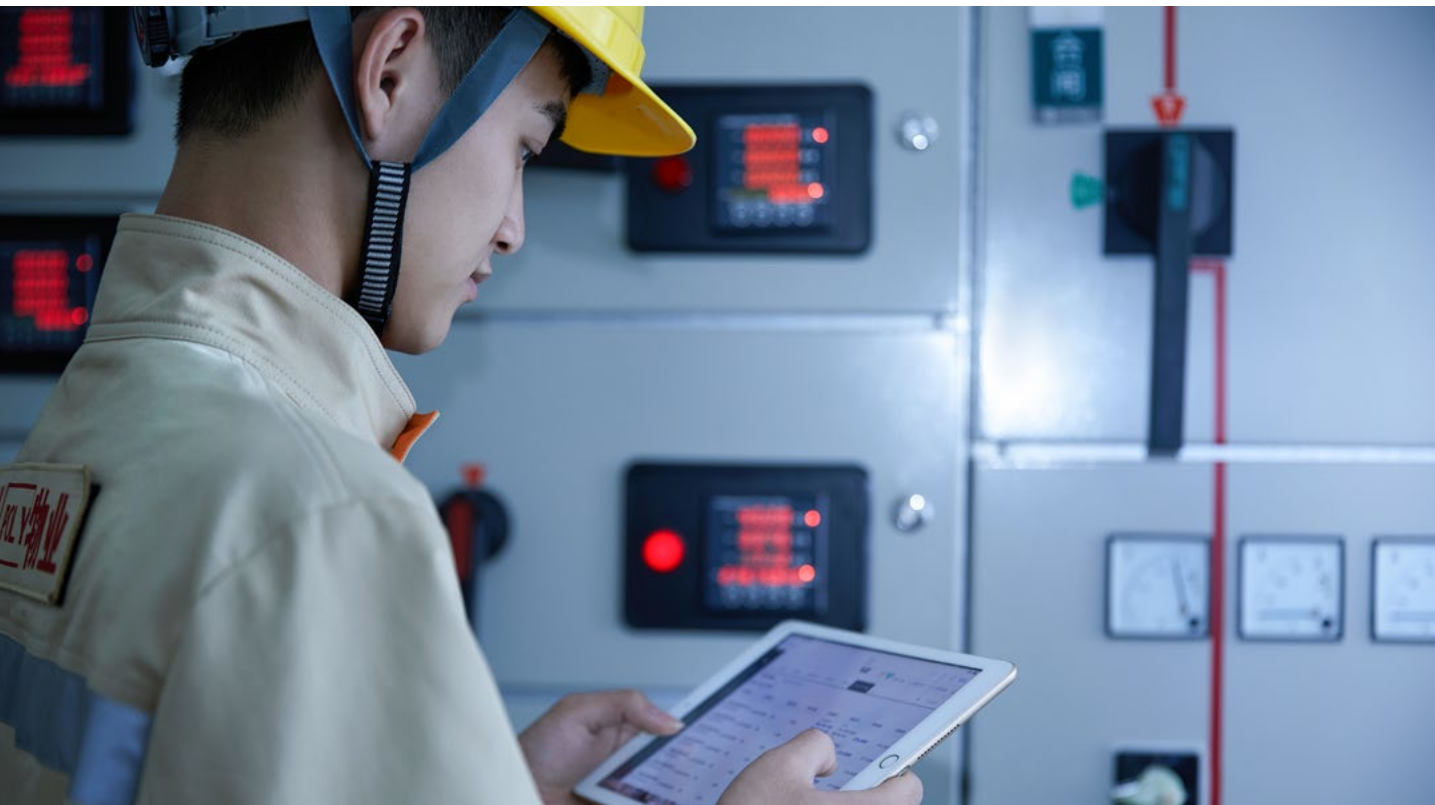


📞 客戶投訴管理體系

保利物業建立了完善的客戶投訴管理體系，制定客戶投訴處理標準及考核相關制度，明確處理客戶諮詢及投訴的流程。服務熱線接獲的客戶投訴及諮詢由總部統籌、分發，由下屬公司跟進，總部在處理完成後進行追蹤回訪。2019 年，本公司快速響應各類客戶諮詢及投訴，總部實現 100% 回訪的閉環流程，推動業主客戶的滿意度提升。在 9,611 宗各類客戶投訴中，公司總部均在 30 分鐘內記錄、派發，下屬公司在 24 小時內及時啟動處理。



¹ 截至報告披露日，2019 年內接獲的投訴已獲得解決的比例。



創新智能服務，便捷業主生活

業主端 APP

保利物業持續推進信息化建設進程，開發保利和院業主端平台，包括保利和院小程序、保利和院公眾號、和院通 APP 三個產品入口。業主端平台功能豐富全面，包括報事報修、查賬繳費、管家電話、社區公告、緊急通知、社區建議、安全守護員等，通過線上業務高效辦理，滿足業務需求。截至 2019 年底，「保利和院」小程序已在全國住宅社區上線。



保利和院 APP 主界面

智能建築物聯網

保利物業逐步加大社區智慧化的投入，加速自有智慧系統的應用場景研發和功能上線，致力在提升社區安全防範能力的基礎上，為業主提供更便捷的服務。



保護知識產權

保利物業嚴格遵守《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，制定《無形資產管理辦法》、《品牌管理規定》，將知識產權管理工作納入法務系統建設工作中，由法律事務部統籌保利物業的知識產權管理工作，並通過多部門協作的方式，共同形成知識產權風險防範機制，並對知識產權定期稽查，對員工進行知識產權保護培訓。截至 2019 年 12 月 31 日，保利物業累計獲得註冊商標 17 個，專利 7 項，軟件著作權 26 個及域名 1 個。

截止 2019 年 12 月 31 日，保利物業累計獲得

註冊商標 **17** 個

專利 **7** 項

軟件著作權 **26** 個

域名 **1** 個



點亮員工 傳承星火文化

保利物業堅持以人為本，以「點亮客戶、點亮自己、點亮同事、點亮工作、點亮社會」為發展員工團隊的標準。本公司為員工提供堅實的權益保障機制和具有市場競爭力的福利待遇，重視保護員工權益與職業健康安全；積極從社會、高校等渠道招募人才，匹配公司戰略發展需求；通過完善的人才培養體系激發員工成長，開展豐富的文化活動和慰問行動，關心員工生活，力求打造高執行力、高凝聚力的組織體系，傳承「星火文化」，為公司穩健發展奠定堅實的基礎。

- 保障員工權益
- 守護員工健康
- 吸納優秀人才
- 激發員工成長
- 關愛員工生活

員工總人數

38,774 人

員工培訓總時長達

605,883 小時



保障員工權益

平等僱傭

保利物業嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規及業務所在地規章條例，以合法公正、平等自願、協商一致、誠實信用的原則建立勞動關係。本公司制定並實施《勞動合同管理辦法》等制度，對訂立、履行、變更、解除及終止勞動合同的條件及程序作出明確規定，並嚴格執行既定流程。本公司要求新員工入職前提供身份證或在必要時提供戶口所在地派出所證明等核驗材料，結合專業的背景調查，確保避免聘用童工等不合規用工行為。報告期間，公司未發生僱傭童工及強制勞工的情況。



薪酬福利

保利物業持續優化薪酬福利體系，制定並落實了《薪酬管理辦法》和《人事調配管理辦法》，開展薪酬調研，為員工提供具有市場競爭力的薪酬，按照《中華人民共和國社會保險法》及各地實施細則，為員工繳納五險一金，並提供多種福利。根據《勞動合同管理制度》，本公司實行標準工時制，在勞動合同中明確工作時間及薪酬構成，及時、足額支付員工加班報酬。此外，我們為員工提供舒適溫馨的宿舍、上下班接駁班車以及乾淨健康的員工食堂，保障員工生活的便捷度與舒適度，讓員工感受到公司的人文關懷。

假期福利

帶薪年假、產假、陪產假、喪假、考試假、家長會假、婚假

補貼福利

取暖費、伙食補貼、和愛基金、通訊補貼、交通補貼、企業年金以及定期體檢等福利

員工溝通

保利物業鼓勵員工發聲，並搭建了多種上下溝通渠道，一方面我們激發工會集體協商的功能，不斷完善工會體制建設，鼓勵下屬公司成立工會、與員工簽訂集體協議，鼓勵員工與公司保持順暢溝通；另一方面，我們搭建總經理面對面、民主生活會、總部的管理分享平台以及「和夥人職場課堂」，圍繞溝通、觀念、業務、效能四大主題，形成溝通為先、觀念為本、業務為重、效能為王的系列課程，讓員工在輕鬆的互動中談成長、聊業務、話未來。

守護員工健康

保利物業嚴格遵循《中華人民共和國職業病防治法》及相關法律法規，制定並執行《安全生產規章制度彙編》、《管理體系手冊》等制度，不斷推進職業健康安全管理體系建設和外部認證，保障員工的職業健康安全權益。本公司總部及13家下屬公司已通過OHSAS 18001等職業健康安全管理體系認證，每年聘請具備專業資質的外部機構進行審核，每三年更新一次證書。



公司總部 OHSAS 18001 職業健康安全管理體系認證證書

保利物業任命員工代表，加強職業安全健康與員工的溝通，使員工代表參與職業健康安全方針的決策過程。從員工的視角出發，我們能夠更全面地識別出工作場合中潛在的健康隱患，開展更有針對性、更有效的健康安全活動，確保職業健康安全管理工作正常運行和持續改進。



案例 關注員工健康，緩解「亞健康」症狀

2019 年，為改善公司同事普遍存在的辦公室「亞健康」狀態，公司與廣東省第二人民醫院協調組織員工參與「三伏貼」、「脊柱治療體驗」、「中醫問診」活動，獲得廣泛好評。



問診現場

吸納優秀人才

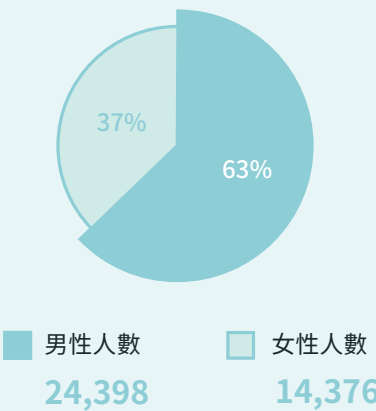
保利物業為社會積極創造直接和間接的就業機會，在履行企業社會責任的同時，為業務發展夯實人才基礎。本公司秉持「德才兼備」原則，通過「公平、公正、公開」的選拔渠道，「市場化+校招」兩條腿人才引進機制，以保利發展經歷、業績、能力、驅動力 4D 能力模型為依據，選拔有經驗、有能力、具有高度文化認同、不斷追求成長的保利人。公司目前已啟航「星海人才計劃」，開展百千萬關鍵崗位招募「星海指揮官」、「星河運營官」和「星辰生活官」，匯聚全國項目最關鍵的人才。

- 對於校招學生，公司創立「星生代」物業僱主品牌，積極開展校企合作。2019 年，公司跨越 22 個省份，與北京大學、中山大學等 64 所知名院校開展管培生招募。
- 對於社會成熟人才，公司推動「指揮官計劃」等社會精英招聘，吸納行業工作經驗豐富、符合業務發展需求、認同公司發展的社會人才。
- 對於軍人等特殊人才，公司與退伍軍人事務局簽訂戰略協議，並通過「保利良才」計劃，為退役軍人提供職前培訓、崗前評估等服務，協助軍人轉業。

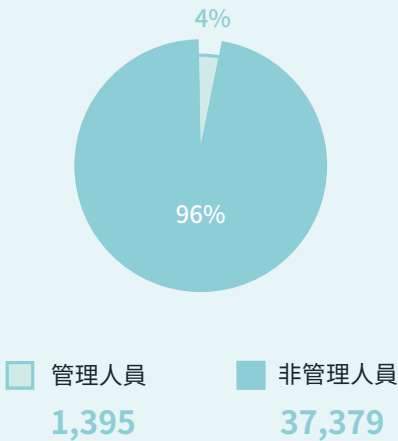
員工總數 38,774 人



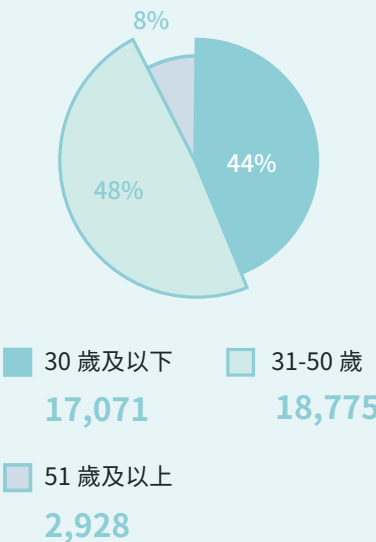
按性別劃分



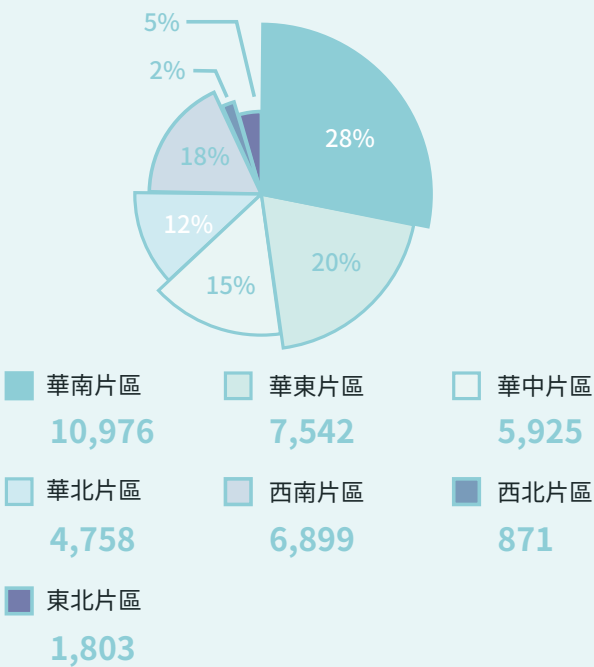
按僱傭類型劃分



按年齡組別劃分



按地區劃分



激發員工成長

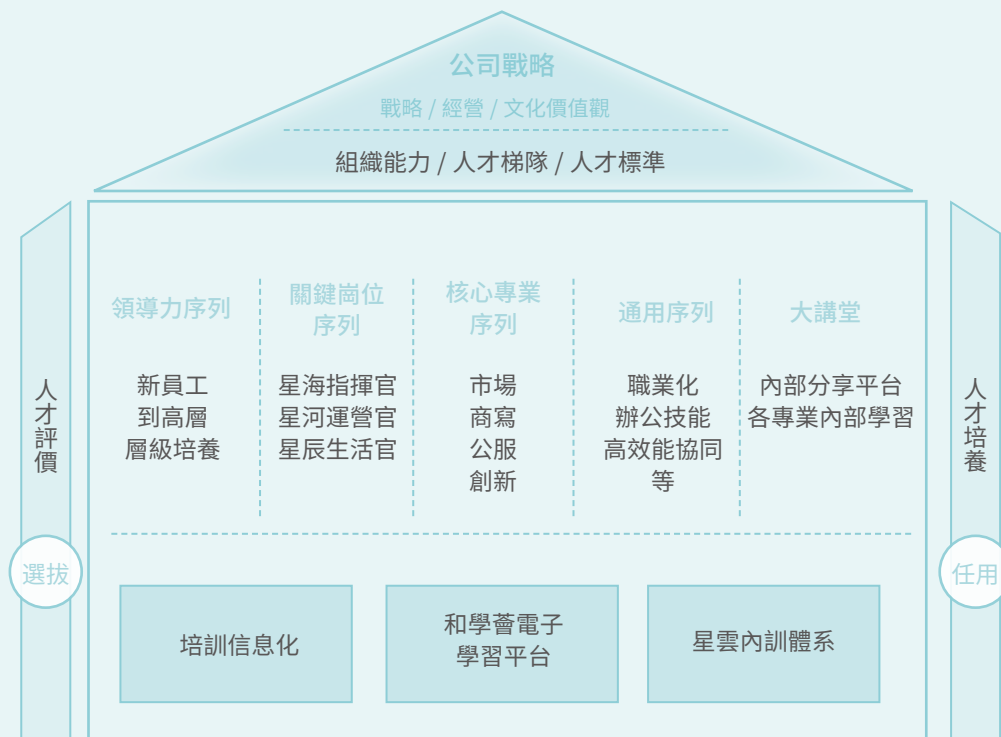
保利物業打造「管理 + 專業」雙通道職業發展路徑，打開人才的上升通道，開展業務技能大賽，令優秀員工脫穎而出。與此同時，保利物業結合公司戰略發展目標和業務升級需求，形成了星河戰略關鍵崗位人才培養體系，縱向線貫穿員工職業生涯全週期的梯隊培養線，橫向線覆蓋全業務體系的專業培養線，並開發保利物業培訓學院，提供線上線下的學習平台，補充豐富的學習資源，實現人才與企業共同成



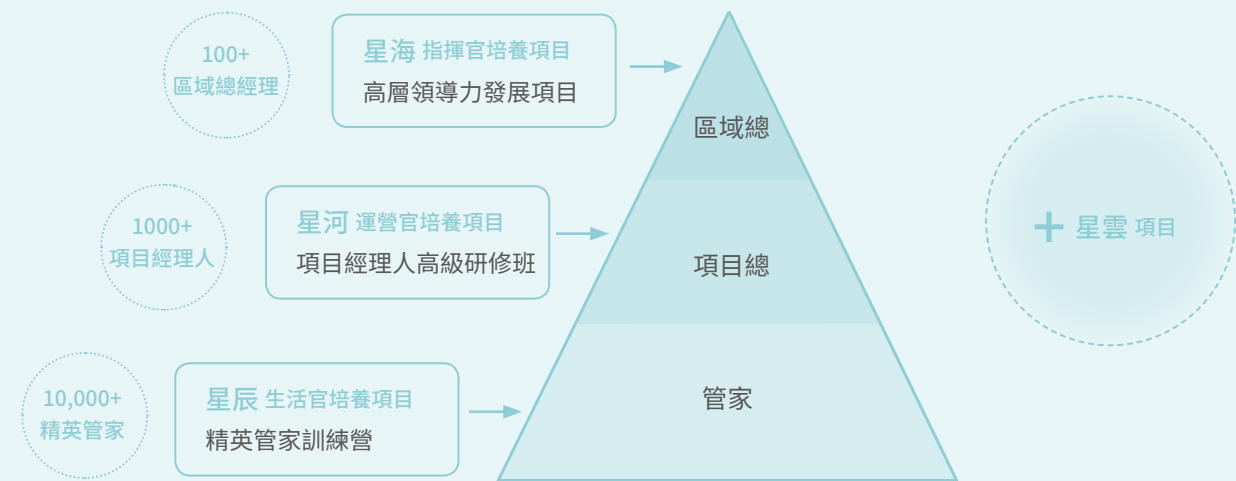
培訓數據		單位		2019 年數據
員工總受訓人數	>	人（百分比）	●	38,774（100%）
按性別划分				
男性員工受訓人數	>	人（百分比）	●	24,398（63%）
女性員工受訓人數	>	人（百分比）	●	14,376（37%）
按僱傭類型劃分				
管理人員	>	人（百分比）	●	1,395（4%）
非管理人員	>	人（百分比）	●	37,379（96%）

培訓數據		單位		2019 年數據
培訓時長				
總培訓時長	>	小時	●	605,883
每名員工平均培訓時長	>	小時	●	16
按性別劃分				
男性員工平均人均培訓時長	>	小時	●	15
女性員工平均人均培訓時長	>	小時	●	16
按僱傭類型劃分				
管理人員人均培訓時長	>	小時	●	21
非管理人員人均培訓時長	>	小時	●	15

保利物業培訓學院（框架）



3 類關鍵崗位培養序列



特色培訓項目

專項培訓項目

「星海指揮官」高管領導力發展項目、「星河運營官」中層勝任力提升項目、「星辰生活官」精英管家培養項目、「星雲」內部專業課程開發及內訓師培養項目。

專業能力提升培訓

提供物業管理類培訓、創新產業類培訓、資產運營類培訓、公共服務類培訓以及共享支持部門專業培訓等，加速公司各專業線隊伍建設。

共享支持類培訓

建立內部經驗分享機制，打造「王牌對王牌」、「管理加速度」、「大咖俱樂部」三個內部分享子平台，形成「鑄劍」、「萬物生長 -- 人力專業能力提升 100 小時」等計劃，推動內部成功經驗的復盤，在內部形成互動交流、管理提升。

案例 星河運營官

「星河運營官」專項培訓項目已建立了一套項目經理培養機制與評價標準，2019 年全年公司積累了 132 個培養文件，打造了 251 名超級項目經理。同時，公司建立了一支來自 22 個區域、涵蓋 10 條專業線、共計 67 名「星雲內訓師」的隊伍，輸出 14 門專業內部課程，打造支撐核心競爭力的內部專業課程體系。

2019 年 6 月，星河運營官項目正式開啟，學員們在焦點小組討論、隨堂檢測結合的學習模式下完成了軍事訓練、專業培訓、高管沙龍等多樣化課程，在學習中不斷反思成長，於行為、專業技能、團隊協作等方面受益匪淺。項目結業匯報時，8 個焦點小組分別圍繞項目標準落地、物業服務質量提升等 6 項課題，結合詳實的數據分析和行業對標分析，總結當前差距，提出改進方案和行動計劃，並對嘉賓評審提出的問題進行答辯，展現這次集訓的成果與保利物業人的專業風采。



焦點小組課題探討

保利物業鼓勵員工挑戰自我，2019 年 8 月，各項目的一線工程技術骨幹參加了公司內部技能大賽。選拔賽分為理論考試和實操考核兩部分，範圍涵蓋 11 大類，全面鍛煉了員工的理論和實操能力。



理論考試



實操考試

關愛員工生活

保利物業始終貫徹「以人為本」的理念，以「人文基因」為內核，推進了一系列特色企業文化活動，包括「三八女神節」、「教師節留聲機」等專項節日活動，「闔樂升級」、「保貝去哪兒」等特色品牌活動，以及「不負時光，FUNS 成長 - 春季團建」、「秋季遊院會」等大型團建活動。同時，通過專項節日活動及各類特色團建活動，將星火文化內涵根植員工內心。



2019 年 12 月，保利物業第二屆「闔樂升級」跨年趣味挑戰賽正式開始，總部全體員工一齊參加。本次活動通過 123 木頭人、拔河、接力劈叉、戰地五子棋等五類趣味遊戲以及「慶上市」、「新年集市」兩大主題活動，增強員工互動與交流，攜手拉開 2020 新年序幕。



跨年趣味挑戰賽現場



戰地五子棋



拔河

第一屆保貝去哪兒 - 家庭開放日

2019年6月，公司重磅推出「第一屆保貝去哪兒 - 家庭開放日」，通過「真人彩繪親子照」、「大型親子主題塗鴉」、「廚神爸媽爭霸賽」、「保利和樂藝術體驗」四類活動，為孩子描繪童年之彩，為員工創造難忘親子時光，打造更有幸福感的職場。



五四 K 歌賽

2019年4月，保利物業舉辦在線青年五四 K 歌賽，召集同事們錄製提交唱歌視頻，參與評選。比賽共收到 4,000 餘首作品，引發超過 30 萬次的轉發點贊，點贊數超 1,000 次的 28 人最終被評為公司「人氣歌王」。



歌王之一：吉林物業公司陳亮

員工關愛慰問

保利物業設置「和愛基金」，開展困難員工幫扶工作，並幫助困難員工安排子女就業，提供特殊節日慰問、特殊時期關懷，精準幫助困難職工解困脫困。

節日慰問幫扶

春節前夕，公司向困難員工準備了特別年貨與「紅包」，幫助他們度過一個溫暖的新年。



慰問困難員工

公司得知一位員工身患重病，家庭經濟負擔沉重後，公司代表於 2019 年 12 月上門探視了這位員工，並送出了慰問金 5,000 元，慰問品 400 元，期望他早日康復。





攜手同行 助推共贏共升

保利物業追求穩定、共贏的夥伴合作關係，建立並持續完善供應鏈管理機制，攜手供應商共同踐行企業社會責任；推動行業內外高質量合作，促進社區商業生態的共升發展，參與行業交流，與行業夥伴共創可持續發展新局面。

- 打造可持續供應鏈
- 促進協同發展

保利物業共有供應商

6,093 家

社區招商「共升」計劃

成功招募合作商家資源逾

250 家

打造可持續供應鏈

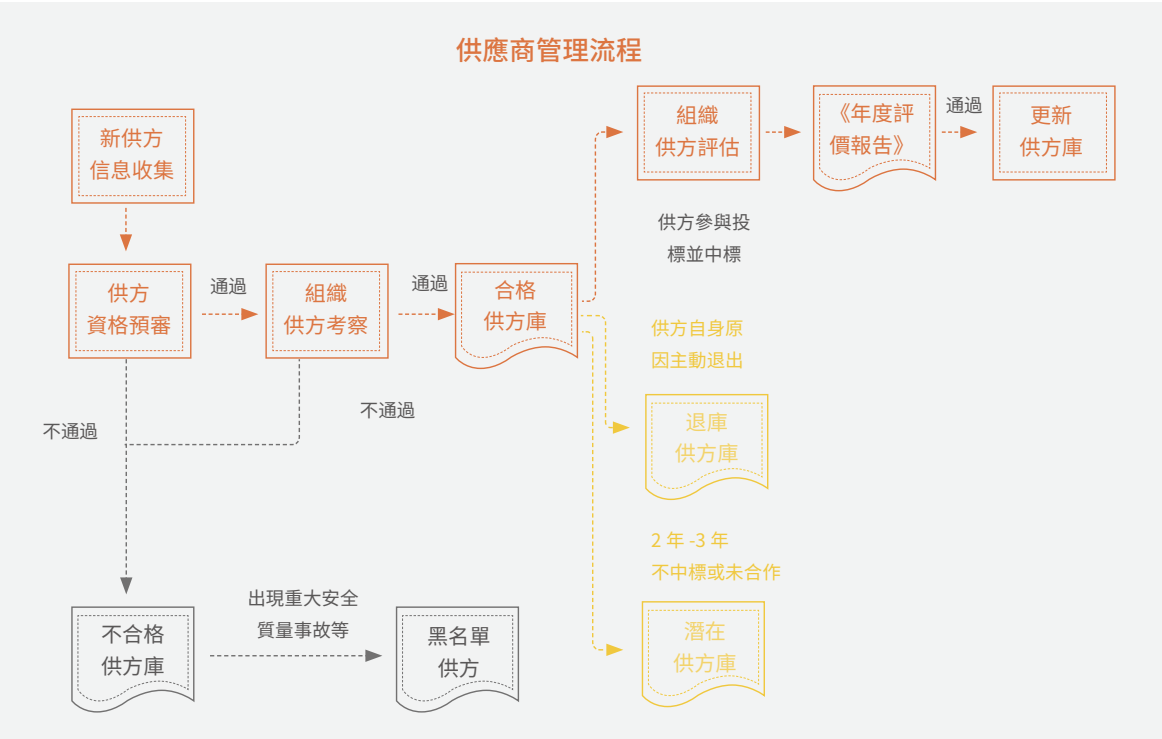
保利物業致力於打造綠色陽光的可持續供應鏈，秉承「公開、公平、公正」的招標採購原則，嚴格規範供應商篩選入庫流程，保障供應鏈運營品質；積極承擔企業社會責任，倡導供應商綠色、陽光運營，打造富有企業社會責任感的價值鏈。

● 規範供應鏈流程管理

保利物業嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等法律規定，制定並執行《招投標管理制度（總則）》、《供方管理辦法》等內部制度指引，明確商家入庫資質要求和入庫後的有關管理規定，保障供應商的引進做到「公開、公平、公正」，確保優質的供應商提供良好的產品和服務，積極維護與供應商的良好合作關係，打造合作共贏的好局面。截止至 2019 年 12 月 31 日，保利物業共有 6,093 家供應商。



保利物業對供應商採取分級管理，嚴格規範供應商尋源、篩選、審核及准入等工作，實行全過程管理。主要管理流程如下：



● 履行供應鏈社會責任

保利物業積極承擔供應鏈管理過程中的企業社會責任，嚴格遵守廉潔合作規定，杜絕採購過程中的貪腐現象；高度重視綠色採購，減少採購行為造成的環境影響。

● 陽光採購



保利物業嚴格遵照《廉潔行為規定》履行採購流程，對員工及供應商進行廉潔管理，杜絕任何形式的賄賂，嚴肅處理違法違規事件。針對涉嫌利益輸送等違規行為的供應商，本公司將其違紀違規線索移交相關部門，並立即取消其供貨資質，納入誠信黑名單，終止合作關係。

保利物業利用網絡平台開展採購活動，保證平台價格公開、信息透明，並採用平台專屬客服線上諮詢方式，避免採購方與供應商的直接接觸，規避舞弊風險。為杜絕不正當競爭行為，本公司鼓勵員工及外部人員通過紀檢監察監督舉報熱線、郵箱、網絡信訪舉報等方式，對違規行為進行檢舉揭發。

● 綠色採購

保利物業注重在採購過程中履行環境及社會責任，將綠色採購理念融合到供應商管理的全過程。本公司以 ISO14001 環境管理體系等認證為篩選參考，重點考慮優質備選單位。在採購過程中，參閱各採購商品的排放標準，優先選擇節能環保材料。對技術較為複雜的項目，保利物業進行綜合綠色環保節能因素的方案論證，選取環保因素最佳的材料。本公司積極推進綠色採購理念，對在節能環保採購方面表現突出的下屬公司給予肯定與表揚，並在全國範圍內推廣。



促進協同發展

在物業管理行業高速發展，服務空間不斷延伸的背景下，保利物業通過促進行業合作、加強行業交流、開拓市場空間，與合作伙伴共同探索，實現更多量與質的變化。

助推行業合作

保利物業通過與企業、學校多方合作，共同探索助推行業發展的理論基礎及信息化技術，促進行業共同進步。

央央合作

保利物業通過與央企合作，打造強強聯合的物管服務行業共同體，共同深耕物業服務，打造行業標杆。

案例

央央合作，深耕寫字樓物業服務

2019 年 1 月，為更好的提供物業服務及資產管理，保利物業與中國機械設備工程股份有限公司強強聯合，共同出資成立了保利中設（北京）物業管理有限公司。通過雙方的竭誠合作，保利中設（北京）物業管理有限公司將持續深耕寫字樓物業服務，為每一位客戶提供最舒適的體驗。

央地合作

保利物業憑藉央企實力，不斷豐富「城市服務」的理念和內涵，與地方企業合作，共同輸出住宅、商辦、公共物業服務品牌，推動城市建設邁向更高水平。

案例

與重慶祥瑞合資成立城市綜合服務公司

2019 年 3 月，保利物業攜手重慶祥瑞房地產集團，舉辦戰略合作簽約儀式。基於合作戰略，雙方正式合作成立保利暉創（重慶）城市綜合服務有限公司，雙方將以重慶市江津區為據點，圍繞住宅板塊、商辦板塊，探索合作的新空間，為城市、為業主創造美好價值生活。



雙方簽訂合作協議

案例

與山東荷澤城投集團合資成立城市服務公司

2019 年 9 月，保利物業與山東荷澤城投集團簽署戰略合作協議，宣佈山東城投保利暉創城市服務有限公司正式成立，雙方將在城市建設和發展方面深入探索，打造「政府 + 企業」的公共服務創新模式，提升城市生活品質。



雙方簽訂合作協議

校企合作

案例

攜手上海財大，深耕長三角公共服務

2019 年 4 月，保利物業與上海財經大學就長三角地區公共服務領域探索達成全面深入的戰略合作，建立公共服務智庫及高層定期互訪機制，聯合對外推廣研究成果，以輔助政府管理決策，共同推動城鎮景區公共服務研究及應用業務的發展。



雙方簽訂合作協議

賦能社區共升

保利物業致力於打造社區新商業生態，為業戶提供更便利的生活。2019 年，我們面向社會啟動社區招商「共升」計劃，通過與外部商家合作以深度挖掘社區市場，賦能社區商業產業鏈的上下游合作企業。自計劃啟動以來，保利物業已在全國範圍內與多個領域的知名企業達成戰略合作意向，並成功招募合作商家資源逾 250 家。

保利物業以客戶需求為導向，為商家提供堅實的保障，為業主提供多元化服務平台。其中，我們以「搭建基於業主需求與業主社區生活服務多元平台」為業務定位，開展社區新零售業務，並通過推廣以熊貓倉為活動載體的線下節日主題活動，配合全國集採分銷模式，推出和院「優選」、「甄選」、「專供」系列產品。



疫情期間，我們通過社區新零售業務實現生活必需品採購超

62 萬份



為超過

40 萬

家庭提供生活保障及溫情守護



和院優選
每一种菜品
我们都用心挑选
您的每一次肯定
都是我们前行的动力

足不出户 尽享精品好物

管家无接触配送到家更靠谱

放心购 · 省心送 · 安心付 · 开心收 · 舒心居

促進行業交流

保利物業積極參與行業協會、研究機構等舉辦的交流活動，擁抱行業品牌化、信息化、多元化的行業發展趨勢，與行業同仁深度交流，分享優秀實踐。

案例 2019 物業服務企業品牌發展論壇

2019 年 6 月，2019 年物業服務企業品牌發展論壇暨全國物業管理行業媒體工作交流會在重慶召開。此次會議上，保利物業高管發表了題為《大物業時代：從社區走向城市》的主題演講，首次對外闡述了保利物業的大物業戰略。同時，憑藉良好的口碑、強勁的品牌影響力、品牌競爭力及品牌溢價，保利物業實現「大滿貫」，拿下本次論壇上「2019 物業服務品牌價值 50 強」、「2019 特色物業服務品牌企業」、「2019 物業管理微信公眾號影響力 TOP1」、「2019 物業管理刊物 TOP3」全部四項大獎。



案例 2019 中國物業服務百強企業研究成果發佈會

2019 年 5 月，2019 中國物業服務百強企業研究成果發佈會在北京舉行，保利物業以優異的表現躍居 2019 年中國物業百強企業第四名，並連續斬獲六項大獎。





踐行環保 營造綠色空間

保利物業秉持人與自然和諧共生的環境保護理念，重視運營過程中的環境影響，不斷完善環境管理措施，打造綠色社區；持續倡導低碳化辦公理念，營造綠色辦公氛圍；積極開展環境保護活動，推廣綠色環保理念。

- 綠色物業服務
- 綠色辦公營運
- 綠色文化宣傳



綠色物業服務

保利物業嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規的規定，堅決以污染防控為核心，注重全過程管控，聚焦能源、水資源和廢棄物管理，降低環境事故風險，減少自身業務運營對生態環境造成的負面影響，樹立綠色健康的企業形象。2019 年，保利物業持續完善環境管理體系，完成了 ISO14001 環境管理體系認證複核工作。



保利物業總部 ISO14001 環境管理體系認證證書



能源管理

為降低在管物業項目的能源消耗，促進企業節能減排工作的開展，保利物業嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》，制定並執行《工程成本控制管理規定》，結合技術手段對照明系統、暖通系統和供水系統等耗能設施加以管理，同時進行必要的升級改造，提升資源使用效率。



管理手段

項目早介階段

- 合理佈局公共能耗計量表

項目交付前期

- 規範管理能耗台賬及水電計量系統圖

項目運營階段

- 嚴格執行能耗控制計劃
- 定期追蹤並分析能耗數據



照明系統

- 安裝時控或光感設備的照明系統，改善季節啟停時間差異問題
- 使用 LED 燈具，實現節能降耗



暖通系統

- 回收空調冷凝水，循環用於空調冷卻水系統，提升能源使用效率



供水系統

- 對供水設備進行遠程監測，避免跑冒滴漏等問題
- 使用無負壓供水系統，降低水泵啟動次數，降低供水設備運行能耗

1. 2019 年度排放物及溫室氣體數據收集範圍包括公司總部、下屬公司及所屬項目的辦公區域；
2. 直接溫室氣體排放由汽油消耗產生的溫室氣體排放構成，排放量參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算；
3. 間接溫室氣體排放包括由外購電力、外購熱力（供暖）產生的間接溫室氣體排放，排放量參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算；
4. 溫室氣體排放總量為直接溫室氣體排放總量（範疇一）與間接溫室氣體排放（範疇二）總量的加和；
5. 溫室氣體排放密度採用保利物業 2019 年在管面積 287.0 百萬平方米作為分母進行計算。

廣州保利國際廣場就其辦公區空調能耗高、安全隱患大等問題進行改造，通過採用空氣處理機的集中送風系統及空調水降溫功能，提高空調製冷主機能效，改善機組運行狀況，從而達到節能降耗的效果。如今，保利國際廣場在供冷季節的用水量每天節省約 30 噸，用電量每天節省 200-300 千瓦時。



能源消耗^{1,2}

能源總耗量^{2,3}

64,545 兆瓦時

能耗總密度⁴

225 兆瓦時 / 百萬平方米

直接能源消耗^{2,5}

1,530 兆瓦時

間接能源消耗^{2,6}

63,015 兆瓦時

1. 2019 年度能源消耗數據收集範圍包括公司總部、下屬公司及所屬項目的辦公區域；
2. 計算方法均參考香港聯合交易所《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》；
3. 能源總耗量包括汽油、外購熱力和外購電力（供暖）等產生的能源消耗總量；
4. 能源消耗密度、耗水密度均採用保利物業 2019 年在管面積 287.0 百萬平方米作為分母進行計算；
5. 直接能源消耗由辦公用車的汽油消耗構成；
6. 間接能源消耗量由外購電力、外購熱力（供暖）消耗構成。



保利物業重視在運營過程中對水資源的合理應用與排放。我們嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，制定並執行《工程成本控制管理規定》，採用多種措施對水資源進行管控，提升利用效率。2019 年，本公司積極響應政府主管部門號召，在多個區域創建並申報節水型社區，其中江蘇公司組織堂悅、西江月、羅蘭春天、紫荊公館，廣州公司組織中環廣場、心語花院、麓苑大廈共七個典型項目，通過常態化過程管控及系列規範措施，成功創建、打造「節水型」社區。

為提升保利物業營運範圍內的水資源利用效率，我們實施以下措施：

建設雨水回收系統

使用節水型設施設備

推行園林綠化自動噴灌

採用 UPVC 埋地噴灌

張貼節水標籤於用水場所

明確日常用水管理規範

保利天幕廣場裝有雨水回收系統，雨水經過系統棄流、消毒、過濾以確保達到使用標準後，流入清水池，用於景觀環境、綠化、道路的沖洗，有效提升水資源利用效率。2019 年，該系統共節省用水 1,019 立方米。



水資源消耗¹

總用水

1,778,670 立方米

耗水密度⁴

6,197 立方米 / 百萬平方米

廢棄物管理

保利物業遵循《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《項目推行垃圾分類工作指引》等相關規定，開展固體廢棄物處理的減量化、再利用及資源化工作。

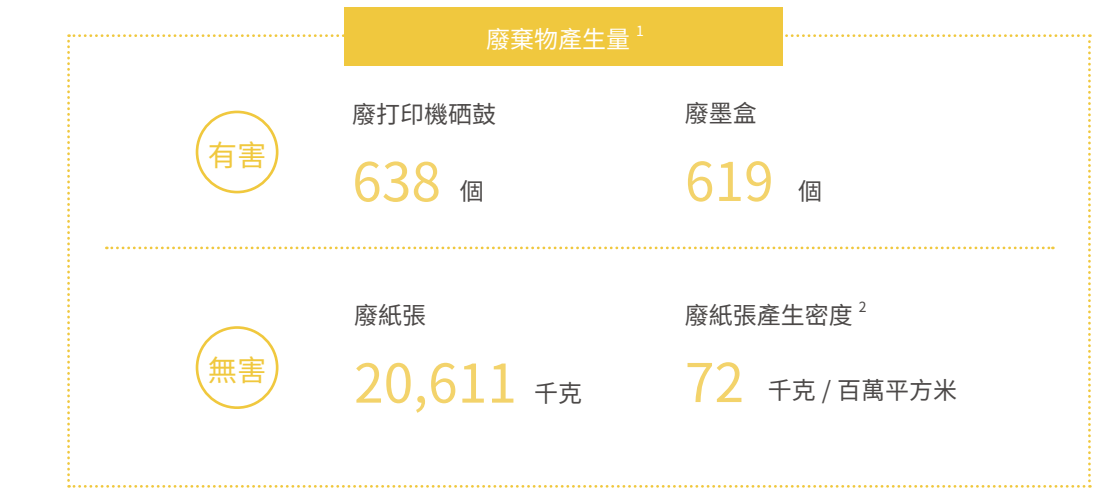
物業運營過程中產生的主要固體廢棄物為生活垃圾。保利物業對其進行收集管理，並委託具備資質的第三方機構定期定點清運。同時，本公司鼓勵各項目物業服務中心循環利用綠化垃圾，進行園林施肥，促進廢物再利用。

本公司營運過程產生的主要有害廢棄物為打印機墨盒、硒鼓。本公司嚴格按照項目所在城市的相關規定，與供應商及符合資格的機構合作，進行委託處理或回收。

保利物業履行社區管理者的職責，積極響應垃圾分類推進工作，由總部牽頭各下屬公司在社區內設置垃圾分類回收站，與業主用戶共同開展垃圾分類行動。以保利物業廣州公司為例，該項目嚴格按照《廣州市生活垃圾分類管理條例》、《廣州市深化生活垃圾分類處理三年行動計劃（2019-2021 年）》和當地政府關於「全鏈條提升、全方位覆蓋、全社會參與」要求，積極配合開展垃圾分類工作。2019 年，廣州公司已完成在管多個項目的樓道撤桶及垃圾定點分類投放工作，為推進城市垃圾分類提供社區單元保障。



垃圾分類投放點



1.2019 年度廢棄物數據收集範圍包括公司總部、下屬公司及所屬項目的辦公區域；
 2. 廢紙張產生密度採用保利物業 2019 年在管面積 287.0 百萬平方米作為分母進行計算。

綠色辦公營運

保利物業在辦公範圍內積極倡導綠色節能運營模式，將綠色環保意識貫穿公司日常經營理念，營造良好的綠色辦公氛圍。



辦公設備節能化

- 增強員工節能降耗意識，切實減少用水、用電、用紙等資源浪費
- 及時關閉暫時無需使用的各類水電氣設備，減少電子設備空載損耗
- 每日定時巡視照明設備



辦公用紙循環化

- 鼓勵員工響應無紙化辦公理念，使用電子設備修改材料，減少影印次數
- 提倡雙面打印及使用二次紙，提升辦公紙張利用率



辦公出行減碳化

- 提倡員工使用公共交通工具通勤，倡響綠色出行
- 推行 OA 系統申請公務用車，規範審批公務用車申請流程，提升車輛管理精度



辦公用品規範化

- 實行辦公用品的購買及登記領用的管理制度和流程，加強辦公用品的回收利用率



辦公採購綠色化

- 採購符合環境保護標準、不含有害化學物質的產品，提升員工資源綠色利用意識

綠色文化宣傳

保利物業一直關注環境保護，倡導綠色生活，致力與業主、街道共建綠色社區。2019 年，我們在全國範圍內舉辦了垃圾分類、植樹活動、熄燈一小時、舊衣回收等多種類型的環境保護宣傳的線上、線下活動，向社會宣傳環保理念。我們還通過社區宣傳欄，網絡宣傳渠道等方式，向業主用戶宣傳節能減排及垃圾分類等環境保護理念，介紹廢棄物對環境的影響，提高業主用戶的環保意識。

案例 打造青少年先鋒隊，攜手共建綠色居住社區

2019 年，保利物業在全國多個社區開展了以兒童為對象「和院小蜜蜂」垃圾分類公益活動，吸引超過 1,000 名小業主參加活動，以年少之力為構建綠色社區貢獻力量。同時，我們積極打造社區學校共建機制，與周邊毗鄰學校開展垃圾分類小課堂，增強垃圾分類宣傳影響力。



案例 垃圾分類宣傳活動

保利物業在社區內開展多項垃圾分類知識科普活動，包括居民動員宣傳、入戶調查與登記、業主專場知識講座等，讓業主通過生動有趣的活動學習垃圾分類知識，推廣環保理念。



保利物業湖南公司組織業主專場「垃圾分類」活動

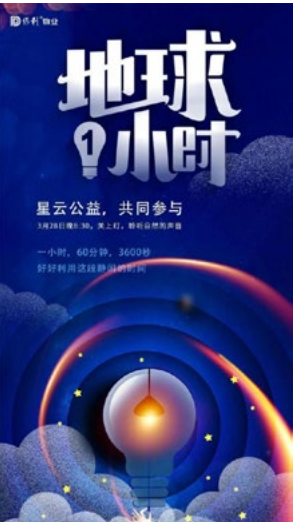


山東保利葉公館組織垃圾分類社區活動



案例 環境保護主題宣傳

保利物業以特定環境節日為契機，持續在全國範圍內開展多項環境宣傳活動。在植樹節期間，我們在全國社區範圍內開展植樹活動。在地球一小時活動當天，全國商業項目進行統一的熄燈活動，用行動支持全球低碳發展，展示我們應對氣候變化的決心。





奉獻社會 點亮萬家燈火

保利物業在發展進程中不忘對社會的奉獻，積極履行央企社會責任，投身脫貧攻堅戰役，助力公益慈善事業，開展社區公益活動，築建抗疫大後方，促進企業與社會的良性互動。我們不止於做物業服務者，更希望成為萬家燈火背後幸福造就人。

- 投身脫貧攻堅戰役
- 助力公益慈善事業
- 開展社區公益活動
- 共抗新冠肺炎疫情

公益慈善投入金額

358.3
千元

員工參與公益志願活動

12,825
人次

投身脫貧攻堅戰役

👉 傳播星火文化，執行精準扶貧戰略

保利物業響應國家精準扶貧戰略，從未止步。「保利星火班」計劃是保利集團與國家級貧困縣開展的對口幫扶就業計劃，為建檔立卡貧困戶適齡子女提供專業的技能培訓，並協助其進入保利物業實習就業，創新授人以漁的扶貧模式，以實現精準脫貧、長效脫貧的精準扶貧工作目標。目前「星火班」已成功舉辦三期，共招收六個國家級貧困縣學員 193 名，所有學員已順利畢業並在物業公司多個崗位開始逐夢之旅。



案例 「保利星火班」第二期開班儀式正式舉行

2019 年 4 月，第二期「保利星火班」開班儀式在山西建築職業技術學院正式舉行，68 名來自雲南魯甸、巧家及廣西忻城的保利星火班新學員，即將在此開啟逐夢新征程。保利星火計劃所倡導的精準扶貧新模式和成熟經驗，將以燎原之勢在其他定點扶貧縣全面推廣，對定點扶貧縣積極開展各類幫扶行動。



「保利星火班」第二期開班儀式現場

案例 天津物業公司星火班慰問行動

2019 年 9 月，「星火班」的第一期學員已入職 9 月有餘，保利物業也一直關注着他們的成長，公司管理層代表來到「星火班」，與每一個星火班學員促膝而談，關切了解學員的在崗學習情況、家庭生活情況、存在的困難及需求，並激勵學員們在公司把握機會，創造更加精彩的人生。



公司管理層代表慰問星火班學員現場

👉 動員社區力量，響應消費扶貧號召

保利物業貫徹落實國家消費扶貧號召，積極響應中國物業管理協會主辦的「社區的力量」消費扶貧攻堅戰的專項行動，凝聚物業行業力量，投身脫貧攻堅大業。2019 年 9 月，「社區的力量」專項活動正式啟動，全年推動全國逾百個保利社區參與，舉辦超過 20 場線下活動，藉助社區資源，以「帶一斤回家」為理念，發動社區的號召力和院裏動員百萬的業主家庭參與，從而搭建貧困地區農副產品和社區家庭消費扶貧產銷對接平台，為貧困地區農戶收入水平的提高做出切實貢獻。年內，我們共拉動農產品消費 25.15 噸，銷售額超過 270 千元。



社區的力量公益海報

案例 「社區的力量」消費扶貧攻堅戰專項活動廣東社區萬里行 - 廣州站正式拉開帷幕

2019 年 11 月，由中國物業管理協會、中國扶貧志願服務促進會、廣東省物業管理行業協會、保利物業等聯合舉辦的「社區的力量」消費扶貧攻堅戰專項活動廣東社區萬里行（廣州站）在廣州保利花園正式啟動。活動現場，業主紛紛購買扶貧產品，以實際行動支持「社區的力量」，最終保利物業以廣州站區消費扶貧貢獻排名前三的成績獲得「扶貧助農先鋒獎」榮譽錦旗。



業主紛紛選購扶貧產品



保利物業獲得「扶貧助農先鋒獎」榮譽錦旗

助力公益慈善事業

保利物業遵循《中華人民共和國慈善法》，秉承「讓公益更快樂」的公益理念，熱心助力公益慈善事業。2019 年度，保利物業對外捐贈金額約 85,300 元，圍繞捐資助學、扶貧濟困、社區改造等公益事業開展了一系列的幫扶實踐。

保利物業愛心助學活動

保利物業武漢公司團委、湖北電視台、布衣行動和文明愛心公益協會等公益團體前往新洲區毛集小學進行愛心助學活動，為 30 多名貧困孩子送去温暖祝福。



愛心助學活動現場

開展社區公益活動

保利物業積極開展各類社區公益活動，讓公益正能量更廣泛地傳播，努力提高社區居民參加公益活動的積極性。同時，為了更加規範地管理社區公益活動，擴大社區公益活動的影響力，保利物業開展了《社區文化活動對物業服務企業與業主關係影響效用實證研究》，從保利物業和院志願服務隊工作經驗出發，通過以點帶面的調查和研究，探索社區公益活動的有效模式，也為業內企業開展公益活動、履行社會責任提供創新性視角和示範性指引。

保利星火社區——共聯共建，解民困、去民憂、幫民難

幸福源於關愛，和諧來自希望。保利物業持續推進各支部與社區的共聯共建，解民困、去民憂、幫民難，根據居民各類需求，聯動各方資源，提升物業服務質量，積極踐行保利物業「人文社區 價值生活」的品牌理念。

「以愛防艾、與艾同行」社區公益活動

2019 年 6 月，保利物業成都分公司與南虹村社區聯合開展的「以愛防艾」公益宣傳活動在南虹園廣場拉開帷幕。活動以趣味小遊戲的形式開展，旨在傳播健康知識、倡導健康生活理念、加強廣大社區居民尤其是青少年對艾滋病的認識和理解，樹立居民健康的價值觀。保利物業成都分公司員工，南虹村社區、院落居民及大學生共計 50 餘人參與了此次活動。



活動現場

保利和院志願服務隊——數十年如一日的社區志願堅守者

保利和院志願服務隊成立於 2008 年，經歷十餘年的成長和淬煉，和院志願服務隊覆蓋全國，共有 11 支城市支隊和 30 多支項目分隊，超過 4,000 名保利業主加入了志願隊。對內，志願服務隊針對社區長者，打造志願服務品牌「樂 8 時光」，通過探訪慰問、家居改造、長者培訓等活動，提高長者健康、居家安全等意識，提升長者自信心與價值感。對外，和院志願服務隊深入社會，先後啟動「公益長跑」、「愛心助學」、「綠色環保」、「探訪弱勢群體」等公益活動，給予社會上弱勢群體集中關愛。萌芽於社區的和院公益，正在惠及更多的業主、員工和社會人士。

「人文保利，情滿物業」學雷鋒日活動

2019 年 3 月，保利物業各黨支部、團支部與和院志願服務隊一同上門慰問獨居老人，為業主檢查燃氣閥門、門窗，打掃衛生，開啟了保利物業黨委、保利物業團委以「人文保利，情滿物業」為主題的學雷鋒日活動。志願者代表用真誠的心和真摯的服務感動業主，讓他們真切感受到保利物業這個大家庭的溫暖和保利物業人文的力量。



志願者風采



志願者與老人親切溝通

保利物業佛山公司成立「紅色物業」志願服務隊

保利物業佛山公司以紀念五四運動 100 週年、創建「紅色物業」等活動為契機，成立了「紅色物業」志願服務隊。成立當日，「紅色物業」志願服務隊前往佛山保利花園開展清潔志願服務，志願者們利用手工清潔工具，清理小區綠化帶和水井池，深入衛生死角進行清潔護綠，以實際行動改善小區環境。



「紅色物業」志願服務隊宣誓現場



「紅色物業」志願服務隊進行社區清理服務

「志願服務、團青在前」志願活動

2019 年 11 月，保利物業組織開展了「志願服務、團青在前」主題活動，依託各區域公司「星火青年志願隊」等模式，舉辦了一系列豐富多彩、青春向上的志願服務活動。



▲ 湖南公司開展社區大清潔活動，提升勞動意識，為院區環境貢獻綿薄之力



◀ 佛山公司聯合順德區樂從鎮東平社區居委會共同開展「社區環境大家幫」活動



成都分公司組織開展「管家接待日」並召開業主溝通會，豐富多樣的活動深受業主喜愛



▲ 成都分公司組織開展消防知識宣傳與演習活動

共抗新冠肺炎疫情

2020 年初春，新冠肺炎疫情洶湧來襲，保利物業立即響應全國疫情防控工作部署，第一時間成立了疫情防控領導小組和工作小組。社區作為社會治理的最小單元，社區疫情的控制是全社會疫情控制的基礎，保利物業對所管社區進行嚴密防控，同時制定長效保障機制，助力企業復工復產，打贏這場沒有硝煙的戰役，彰顯了保利物業積極參與社會治理，履行央企社會責任的決心。

快速響應政府政策

疫情初始，保利物業立即成立了疫情防控領導小組及總部 - 區域二級專項工作小組，統籌公司疫情防控工作。同時，本公司緊急落實疫情防控規範標準化，及時制定《保利物業防疫工作三級管控工作指引》，並針對住宅、公服、商業業態項目分別制定《疫情防範工作指引》、《員工防疫指引手冊》、《復工後工作指引》等專項指引文件，對防疫工作及復工安排進行了細化部署，並且充分發動基層共產黨員、共青團員、一線物管人員等力量，就保利物業在管住宅、寫字樓、產業園區、城鎮、景區、院校、醫院、高速服務區等項目，築牢全域化防疫戰線。

開展全方位社區防控

自新冠病毒蔓延以來，保利物業上下眾志成城。面對疫情，一線員工堅守崗位，竭盡全力保衛和院業主們的健康平安。治療一線在醫院，防控一線在物業，作為社會治理最小單元，保利物業針對住宅項目防疫，形成了「一個必查，兩地消殺，三道防護，四類宣傳，五方聯動」的防疫措施。



一個必查

內部員工及外來人員必查體溫，並嚴格記錄。



兩地消殺

聯合保潔、消毒單位，增強對小區出入口、公區人流密集、高頻次活動場所消毒頻次。



三道防護

對員工配備防護用具包括口罩、護目鏡、防護服，並實時保障防護物資的充足。

四類宣傳

通過微信公眾號、業主微信群、社區通知公告欄、聯合街道防疫部門宣傳等四大渠道積極配合當地政府傳達即時信息，保證每天不少於 3 次向業主發佈正規宣傳內容。

五方聯動

保利物業總部、下屬公司、項目積極聯合街道社區及防疫部門，形成五方聯動，指導各項目及時收集、彙總、上報疫情情況。

疫情期間，保利物業還推出「社區菜籃子工程」，業主通過線上小程序下單選購商品，由保利物業統一配送，讓業主足不出戶即可享受新鮮蔬菜直供到家。



配送員工每日進行體溫測量



配送員工正上門進行無接觸配送

延伸社區外防控

公共服務區域人員密集、流動性大，是疫情防控的重中之重。為穩定防疫形勢，保利物業啟動應急預案，在商業寫字樓、醫院、學校、城鎮景區及交通樞紐等公共場景下，協助政府完善長效機制和應急管理機制。在白雲機場 T2 航站樓，保利物業利用最新的「全息投影」感應技術，創新升級觸控按鈕，使乘梯者無需接觸即可操控電梯；在景區，保利物業提供隔離區等集中管控防疫服務，彌補了基層公共衛生和一線應急管理的不足，體現了物業服務企業與基層政府「共建共治共享」的關係。

案例 同心抗疫，守護皋蘭縣 102 萬平方米土地

保利物業蘭州分公司在做好疫情防控的同時，在皋蘭縣在管的 102 萬平方米社區範圍內全面開展環境衛生「大清掃」行動。通過政府、社區與物業聯動，140 人的行動隊伍共清理出 36 桶生活垃圾。皋蘭縣住房和城鄉建設局為保利物業送來表揚函，對保利物業在新冠肺炎防疫工作中快速反應、有效防治的行動給予了積極肯定。



「大清掃」隊伍整裝待發

表揚函

保利物業發展有限公司蘭州分公司保利領秀山項目：
你公司在新冠肺炎疫情防控期間，積極配合稅局疫情防控工作，安排部署，認真落實疫情防控主體責任，認真守衛社區，保障了小區廣大業主的健康衛生安全，自發為業主採購生活必需品以滿足生活保障，體現了央企担当。鑒於你公司為民縣物業行業作出了較好的表率，在疫情防疫期間表現突出，特發此函進行表揚，以資鼓勵。希望你公司再接再厲，繼續做好物業行業模範帶頭作用，守好物業小區疫情防線，團結并緊密圍繞廣大人民群眾共同打贏打好這場疫情防疫阻擊戰！



皋蘭縣住房和城鄉建設局為保利物業送來表揚函

全面支持復工復產

為迎接商業辦公樓的復工防疫挑戰，保利物業做好卡口、大堂、電梯、餐廳、垃圾處理、空調、衛生間、會議室等重要場所的「八項佈防」。我們利用科技手段，推出智慧防疫措施，利用熱成像體溫儀、無接觸門禁、智能感應口罩專用垃圾桶等智能防疫措施，對寫字樓、辦公室等防疫場景實施全流線管控，全力保障各大業戶的健康。

面對疫情對企業生產經營造成的衝擊，保利物業積極響應國家號召，統籌考慮企業中長期發展所需與當前復工復產急需，以實際行動保障「促復工、穩就業」。保利物業為受疫情影響的求職者、退伍軍人、應屆生等群體開通就業綠色通道，其中包括應屆畢業生的春季招聘、中高端人才空中見面會、「同行者計劃」退役軍人專項招聘、「暖心旅程」農民工就業專項等招聘項目。同時，為幫助滯留在湖北的人員，保利物業湖北公司匯聚力量，發起九市聯動，開闢綠色招聘通道，提供就業，守望相助。

案例 多業態入口測溫與專業消毒，助力復工復產

保利物業在住宅、商寫以及公服各項目出入口均安排測溫員，進行非接觸式測溫，保障客戶安全。



住宅小區入口測溫



商業寫字樓入口測溫



公共服務鎮區入口測溫

保利物業組建專業消毒團隊，對工作人員服務前進行培訓。上崗前，佩戴好口罩及進行相關保護措施，並需出示當日健康記錄，確保安全的情況下，方可開展工作。



保利物業開展全方位的專業消毒

疫情不退，保利不退。在這場疫情拉鋸戰中，保利物業堅守各業態陣地，點燃星火之光，照亮社區、企業、學校、機場……為社區一線和社會前線築好抗疫大後方，用行動詮釋央企擔當。

附錄

ESG指標索引

一般披露及關鍵績效指標（KPI）		對應章節
環境		
A1：排放物		
一般披露		踐行環保 營造綠色空間
A1.1	排放物種類及相關排放數據	綠色物業服務、ESG 數據列表
A1.2	溫室氣體總排放量及密度	綠色物業服務、ESG 數據列表
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	綠色物業服務、ESG 數據列表
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	綠色物業服務、ESG 數據列表
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	綠色物業服務、綠色辦公營運
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	綠色物業服務、綠色辦公營運
A2：資源使用		
一般披露		綠色物業服務、綠色辦公營運
A2.1	能源總耗量及密度	綠色物業服務、ESG 數據列表
A2.2	總耗水量及密度	綠色物業服務、ESG 數據列表
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	綠色物業服務、綠色辦公營運
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	綠色物業服務
A2.5	製成品所用包材料的總量及每生產單位佔量	不適用
A3：環境及天然資源		
一般披露		綠色物業服務
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	綠色物業服務
社會		
B1：僱傭		
一般披露		保障員工權益
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	吸納優秀人才、ESG 數據列表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	未披露

B2：健康與安全		
一般披露		守護員工健康
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	未披露
B2.2	因工傷損失工作日數	ESG 數據列表
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	保障社區安全，守護業主生活、 守護員工健康
B3：發展及培訓		
一般披露		激發員工成長
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	激發員工成長、ESG 數據列表
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	激發員工成長、ESG 數據列表
B4：勞工準則		
一般披露		保障員工權益
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	保障員工權益
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	保障員工權益
B5：供應鏈管理		
一般披露		保障員工權益
B5.1	按地區劃分的供應商數目	打造可持續供應鏈、ESG 數據列表
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	打造可持續供應鏈
B6：產品責任		
一般披露		打造極致標準，提升服務品質
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
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	完善多維溝通，響應業主需求、 ESG 數據列表
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	創新智能服務，便捷業主生活
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	打造極致標準、提升服務品質
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方法	保障社區安全，守護業主生活
B7: 反貪污		
一般披露		廉潔建設
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	廉潔建设、ESG 數據列表
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	廉潔建設
B8: 社區投資		
一般披露		奉獻社會 點亮萬家燈火
B8.1	專注貢獻範疇	奉獻社會 點亮萬家燈火
B8.2	在專注範疇所動用資源	奉獻社會 點亮萬家燈火、 ESG 數據列表

ESG政策、法律及規例列表

ESG 層面	遵守的法律、法規及條例	內部政策
A 環境	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	《工程成本控制管理規定》 《項目推行垃圾分類工作指引》
B1. 僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》	《薪酬管理辦法》 《人事調配管理辦法》 《勞動合同管理辦法》
B2. 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《工傷保險條例》	《安全生產規章制度彙編》 《突發事件應急手冊》
B5. 供應鏈管理	《中華人民共和國招標投標法》	《招投標管理制度（總則）》 《供方管理辦法》
B6. 產品責任	《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國著作權法》 《中華人民共和國侵權責任法》 《中華人民共和國產品質量法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國城市房地產管理法》 《物業管理條例》	《住宅物業檔案資料管理工作指引》 《無形資產管理辦法》 《品牌管理規定》
B7. 反貪污	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《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》	《廉潔自律責任書》 《紀檢監察體系建設實施辦法》 《領導幹部十項禁令》 《幹部廉政公約》 《廉潔行為規定》
B8. 社區投資	《中華人民共和國慈善法》 《國務院辦公廳關於深入開展消費扶貧，助力打贏脫貧攻堅戰指導意見》	《防疫工作三級管控工作指引》 《疫情防範工作指引》 《員工防疫情指引手冊》 《復工後工作指引》

ESG數據列表

ESG 指標	單位	2019 年數據
環境類數據 ¹⁾		
A1 排放物		
A1.1 排放物 ^{b)}		
氮氧化物	千克	626
硫氧化物	千克	2.51
顆粒物	千克	59
A1.2 溫室氣體排放		
直接溫室氣體排放量（範疇一） ^{2)b)c)}	噸 - 二氧化碳當量	389
間接溫室氣體排放量（範疇二） ^{3)b)d)}	噸 - 二氧化碳當量	49,862
溫室氣體排放總量（範疇一、二） ⁴⁾	噸 - 二氧化碳當量	50,251
溫室氣體排放密度 ^{a)}	噸 - 二氧化碳當量 / 百萬平方米	175
A1.3 所產生有害廢棄物		
廢打印機硒鼓	個	638
廢墨盒	個	619
A1.4 所產生無害廢棄物		
廢紙張	千克	20,611
廢紙張產生密度	千克 / 百萬平方米	72
A2 資源使用		
A2.1 能源消耗		
能源總耗量 ⁵⁾	兆瓦時	64,545
能源消耗密度 ^{a)}	兆瓦時 / 百萬平方米	225
直接能源消耗量 ^{6)b)}	兆瓦時	1,530
汽油	升	171,039
間接能源消耗量 ^{7)b)}	兆瓦時	63,015
外購電力	兆瓦時	54,057
外購熱力（供暖）	兆瓦時	8,958
A2.2 水資源消耗		
總用水量	立方米	1,778,670
耗水密度 ^{a)}	立方米 / 百萬平方米	6,197

ESG 指標		單位	2019 年數據
社會類數據			
B1. 僱傭			
B1.1 員工人數：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分			
員工總人數		人	38,774
按性別劃分	男性	人	24,398
	女性	人	14,376
按僱傭類型劃分	管理人員	人	1,395
	非管理人員	人	37,379
按年齡組別劃分	30 歲及以下	人	17,071
	31-50 歲	人	18,775
	51 歲及以上	人	2,928
按地區劃分	華南片區	人	10,976
	華東片區	人	7,542
	西南片區	人	6,899
	華中片區	人	5,925
	華北片區	人	4,758
	東北片區	人	1,803
	西北片區	人	871
B2 健康與安全			
B2.2 因工傷損失工作日數			
因工傷損失工作日數		天	5,026
B3 發展及培訓			
B3.1 接受培訓的員工人數及比例：按性別和僱傭類型劃分 ^{b)}			
接受培訓的員工總人數（比例）		人（百分比）	38,774（100%）
按性別劃分	男性（比例）	人（百分比）	24,398（63%）
	女性（比例）	人（百分比）	14,376（37%）
按僱傭類型劃分	管理人員（比例）	人（百分比）	1,395（4%）
	非管理人員（比例）	人（百分比）	37,379（96%）

ESG 指標		單位	2019 年數據
B3.2 平均培訓時長：按性別和僱傭類型劃分			
總培訓時長		小時	605,883
每名員工平均培訓時長		小時	16
按性別劃分	男性	小時	15
	女性	小時	16
按僱傭類型劃分	管理人員	小時	21
	非管理人員	小時	15
B5 供應鏈管理			
B5.1 按地區劃分的供應商數目			
供應商總數		個	6,093
B6 產品責任			
B6.2 接獲及處理的投訴數目			
投訴總數		次	9,611
B7 反貪污			
B7.1 於匯報期內對公司或員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果			
提出並已審結的案件的數目		件	0
B8 社區投資			
B8.2 在專注範疇所動用資源			
精準扶貧投入		千元	273
其他慈善捐款		千元	85.3
員工參與公益志願活動		人次	12,825

指標說明：

1)2019 年度環境類數據收集範圍包括公司總部、下屬公司及所屬項目的辦公區域；

2) 範疇一：直接溫室氣體排放包括由汽油消耗產生的溫室氣體排放；

3) 範疇二：間接溫室氣體排放包括由外購電力、外購熱力（供暖）產生的間接溫室氣體排放；

4) 溫室氣體排放總量為直接溫室氣體排放總量（範疇一）與間接溫室氣體排放（範疇二）總量的加和；

5) 能源總耗量包括汽油、外購熱力和外購電力（供暖）等產生的能源消耗總量；

6) 直接能源消耗量來自辦公用車的汽油消耗；

7) 間接能源消耗量由外購電力、外購熱力（供暖）的能源消耗構成。

數據計算說明：

a) 溫室氣體排放密度、廢紙張產生密度、能源消耗密度、耗水密度均採用保利物業 2019 年在管面積 287.0 百萬平方米作為分母進行計算；

b) 除特別說明外，數據換算相關係數及計算方法均參考香港聯合交易所《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》；

c) 直接溫室氣體排放參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築營運單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算；

d) 外購電力及外購熱力（供暖）產生的間接溫室氣體排放參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築營運單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算。