

保持進步 KEEP IMPROVING

2022年環境、社會及管治報告



關於本報告

● 編製依據

本報告按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

本報告為保利物業服務股份有限公司發佈的第四份環境、社會及管治（ESG）報告。本報告重點披露保利物業服務股份有限公司及其附屬公司於2022年1月1日至2022年12月31日期間有關ESG表現及相關資料。如無另行說明，本報告範圍與保利物業服務股份有限公司2022年度報告一致。

管治、社會：實體範圍覆蓋保利物業服務股份有限公司及其附屬公司整體，業務覆蓋物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務三項主要業務板塊，業態覆蓋住宅社區、商業及寫字樓以及公共及其他物業。

環境：實體範圍覆蓋保利物業服務股份有限公司及其附屬公司整體，業務覆蓋物業管理服務，業態覆蓋住宅社區、商業及寫字樓以及公共及其他物業。

● 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保利物業服務股份有限公司統計報告、相關資料。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，本報告中保利物業服務股份有限公司（連同其附屬公司）亦使用「保利物業」「公司」「我們」等稱謂表示。

● 報告批准

本報告於2023年3月29日獲得董事會審議通過，予以發佈。

● 報告獲取

報告電子版可在香港聯合交易所有限公司指定網站（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832號保利發展廣場48-49層
電郵地址：stock@polywuye.com

高管致辭

謹致各位持份者：

回顧2022年，意義非凡。黨的二十大順利召開，提出以中國式現代化全面推進中華民族偉大復興的使命任務，也為公司未來發展提供了根本遵循。這一年，我們堅定「大物業時代的國家力量」的戰略定位，全面貫徹落實新發展理念，扎實推進「持續深耕、全面精益、加速數字化賦能」工作主線，在打造高品質服務的道路上行至微處、向善而行，以實際行動交出一份高質量的時代答卷。

價值驅動，增強創新發展動力。我們創新與時俱進的服務模式，通過第四次戰略思考，以響應度為價值尺度，深入應用「RADAR智慧服務系統」等數字化工具，構建數字化物業服務新模式，回應人民對美好生活的嚮往。同時，新增以智慧生活為特色的「四時雅集」服務品牌，推出「公建服務3C+國資商辦4T+城鎮全域化服務5G」產品體系，提升服務精細化能力，構建起大物業時代標準化服務樣本，滿足客戶不斷變化的個性化需求。

低碳環保，堅定綠色發展定力。我們深入踐行綠色低碳發展理念，主動識別氣候變化風險並制定應對措施，圍繞「雙碳」目標開展物業服務轉型課題研究，提出「雙碳樓宇服務模型」，通過搭建垂直樓宇生態指數看板，設置樓宇綠色健康指數，幫助樓宇落實低碳運營。同時，與產業鏈上下游合作夥伴成立行業首個「消碳聯盟」，參與《零碳數智樓宇等級評定規範》評定，推動將零碳數智化的服務經驗推廣覆蓋到全行業。

星火逐夢，凝聚人本發展合力。我們視人才為戰略發展的核心引擎，積極響應國家促就業的號召，面向畢業季學生、社會人士以及退役軍人等擴大招聘至全國數千個職能管理及項目崗位，全面匯聚人才資源。同時，積極構建完善的人力資源體系，持續優化各序列職級體系搭建，聚焦5支關鍵人才隊伍開展多樣化的培訓項目，並通過開展「同心同向」的激勵機制，構建共生共榮的和諧企業環境，讓發展成果公平惠及全體員工。

共建共享，激發開放發展活力。我們致力發揮國有企業的帶動作用，鼓勵供應商主動遵守ESG等有關要求和準則倡議，打造可持續供應鏈。同時，聚焦「軟基建」戰略，積極參與協同鄉村產業提升、社會建設和基層治理，助力鄉村振興工作，我們積極踐行社會責任，力所能及地幫助弱勢群體，多次派遣星火突擊連奔赴一線協助工作，保障廣大群眾的健康安全，攜手社會各界共創美好。

功不唐捐，玉汝於成。展望2023年，我們將繼續貫徹可持續發展理念，砥礪前行，以貢獻更優質可靠的物業服務為準則，創造高質量、可持續的企業價值。

目錄

I 關於本報告

II 高管致辭

01 關於我們

- 01 公司簡介
- 03 組織架構
- 04 2022 年關鍵績效
- 05 企業榮譽

09 ESG 管理

- 09 董事會聲明
- 09 管理方針
- 10 ESG 工作架構
- 11 持份者溝通
- 12 ESG 議題重要性分析

責任專題

- 13 紅色物業・擎旗奮進新征程
- 17 綠色物業・「破」索可持續發展新模式
- 21 智慧物業・「數」繪美好生活新藍圖

06 企業管治

- 06 規範公司治理
- 07 加強風險控制
- 07 堅持廉潔從業

25 價值驅動 增強創新發展動力

- 27 星火故事 - 防患於未然，
將防汛前置工作做到極致
- 29 提供品質服務
- 35 落實安全責任
- 37 服務客戶滿意

49 星火逐夢 凝聚人本發展合力

- 51 星火故事 - 常態化專業培訓，
助力英勇擒賊
- 53 保障員工權益
- 55 廣納優秀人才
- 57 賦能員工發展
- 59 關懷員工生活

39 低碳環保 堅定綠色發展定力

- 41 星火故事 - 能工巧匠思創新
園區綠化煥新顏
- 43 應對氣候變化
- 43 踐行綠色運營
- 48 保護生物多樣性

61 共建共享 激發開放發展活力

- 63 星火故事 - 星火擔當
- 65 攜手合作共贏
- 68 投身社會公益
- 69 助力鄉村振興

71 附錄

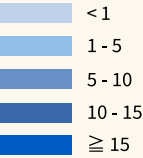
- 71 ESG 政策、法律及規例列表
- 72 ESG 指標索引
- 74 ESG 關鍵績效表

關於我們

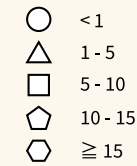
公司簡介

保利物業服務股份有限公司（「公司」、「本公司」或「保利物業」，及其附屬公司統稱「本集團」或「我們」）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2022年的中國物業服務百強企業排行榜，本集團在中國物業服務百強企業中排名第三，在具有央企背景的物業服務企業中管理規模排名第一。憑藉優質的服務及品牌實力，贏得了良好的行業口碑，本集團2022年的品牌價值約人民幣201億元。本集團擁有三項主要業務板塊，即物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務，構成我們向客戶提供的綜合服務並覆蓋物業管理價值鏈。本集團持續推進「大物業」戰略佈局，管理的業態覆蓋住宅社區、商業及寫字樓以及公共及其他物業。於2022年12月31日，本集團合同管理項目總面積約771.6百萬平方米，合同管理項目總數2,721個，遍佈全國29個省、直轄市與自治區的210個城市，在管項目總面積約576.1百萬平方米，在管項目總數2,089個。

合同管理面積 (百萬平方米)
Contracted GFA (Million sq.m.)



在管面積 (百萬平方米)
GFA Under Management
(Million sq.m.)



截至 2022 年 12 月 31 日，
公司已進駐全國

29 個省、直轄市
與自治區的

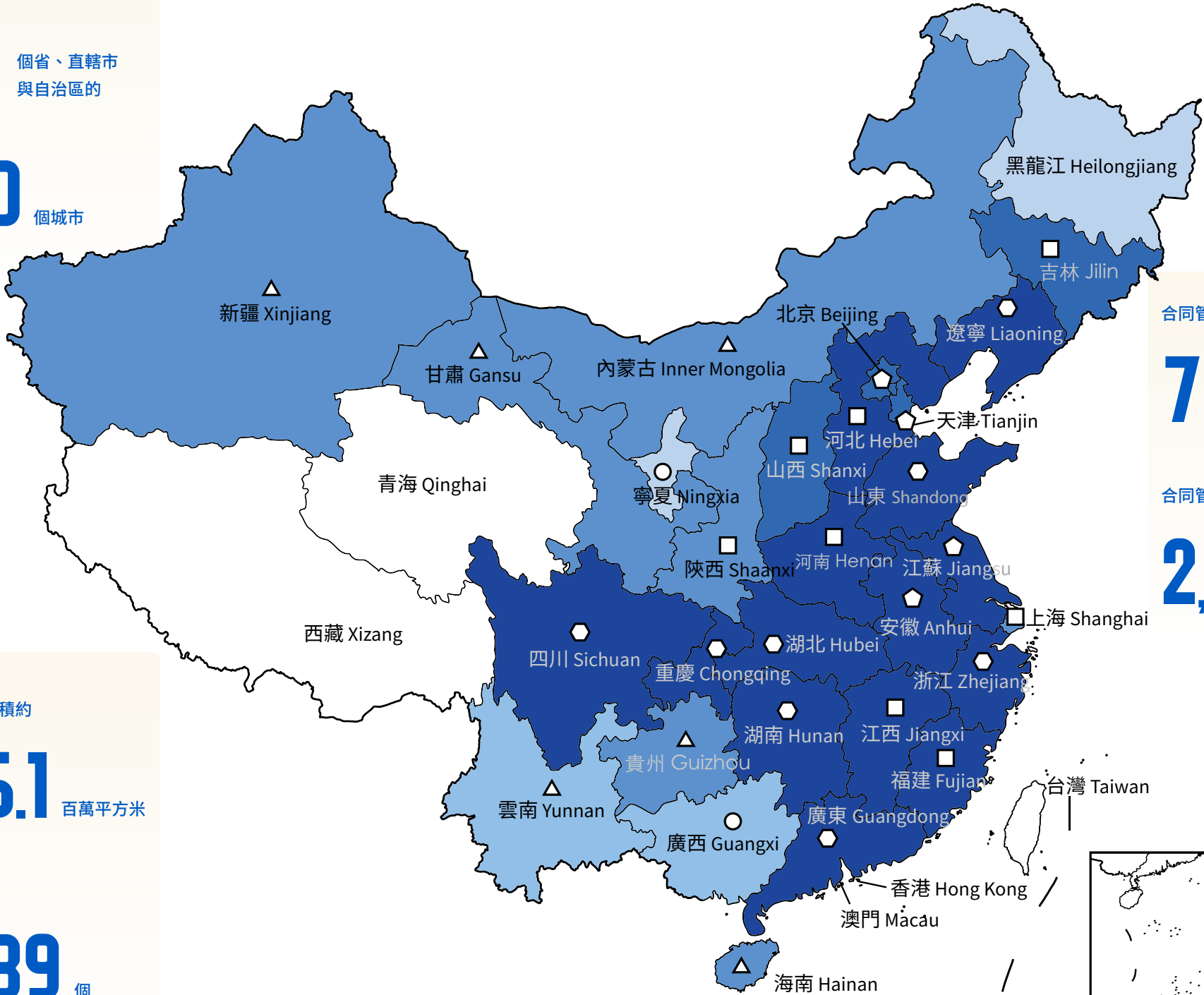
210 個城市

在管項目總面積約

576.1 百萬平方米

在管項目總數

2,089 個



合同管理項目總面積約

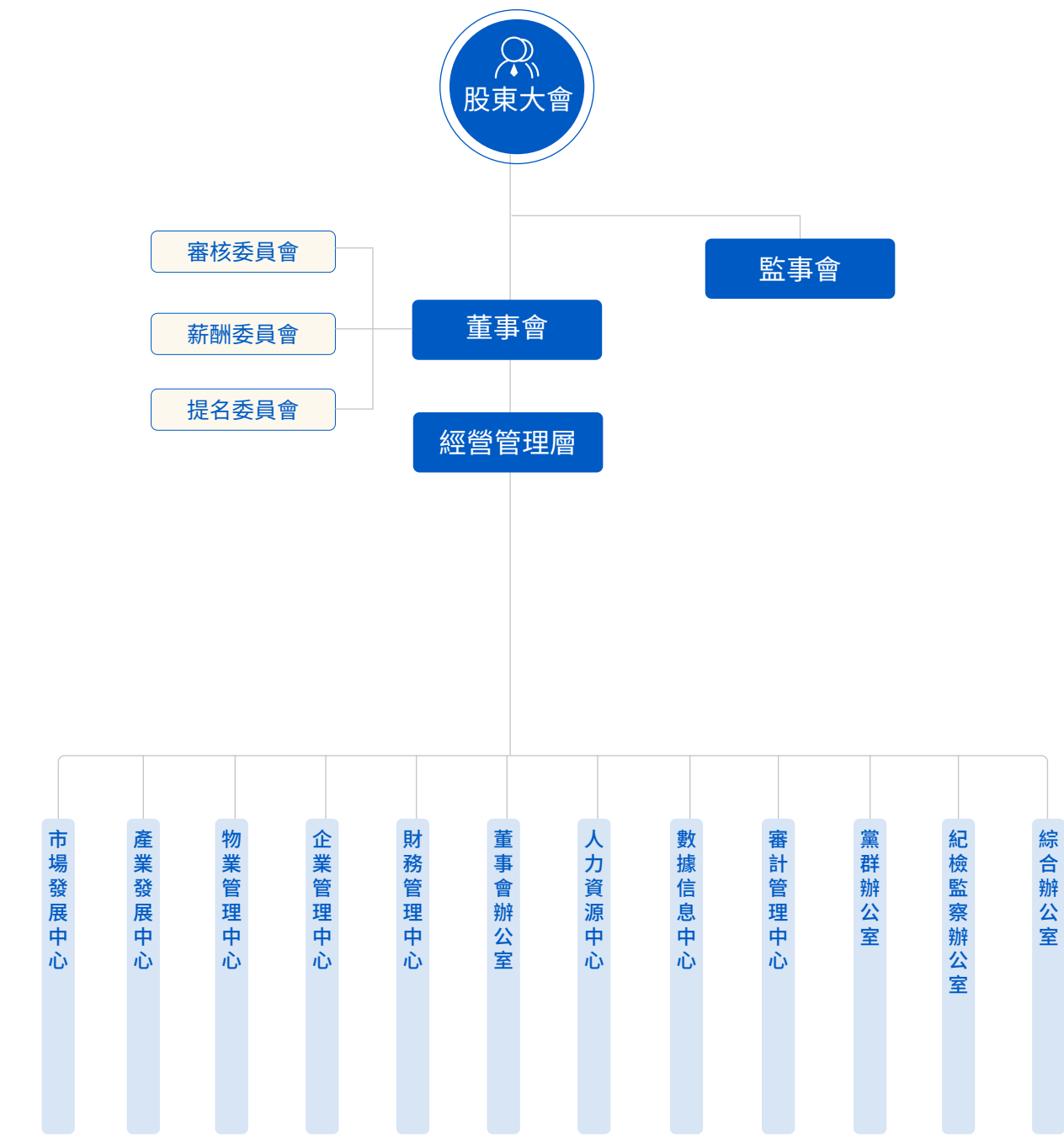
771.6 百萬平方米

合同管理項目總數

2,721 個



組織架構



2022 年關鍵績效



企業榮譽

獎項頒獎	單位
2022 中國物業服務百強企業（Top 3）	中指研究院
2022 物業服務企業上市公司 10 強（第 3 名）	克而瑞物管及易居房地產研究院
2022 中國物業服務百強企業經營績效 TOP10	中指研究院
2022 中國物業服務百強企業服務規模 TOP10	中指研究院
2022 中國物業服務百強服務質量領先企業	中指研究院
2022 物業服務力百強企業	克而瑞物管及易居房地產研究院
2022 物業服務滿意度領先企業	克而瑞物管及易居房地產研究院
2022 中國高端物業服務領先企業	中指研究院
2022 中國智慧城市服務領先企業	中指研究院
2022 中國紅色物業服務優秀企業	中指研究院
2022 中國物業科技賦能領先企業	中指研究院
2022 中國物業服務年度社會責任感企業	中指研究院
2022 物業上市公司領先企業－ESG 可持續發展 TOP5	克而瑞物管及易居房地產研究院
2022 物業服務企業優質服務體系－「三心三線」場景服務體系	克而瑞物管及易居房地產研究院

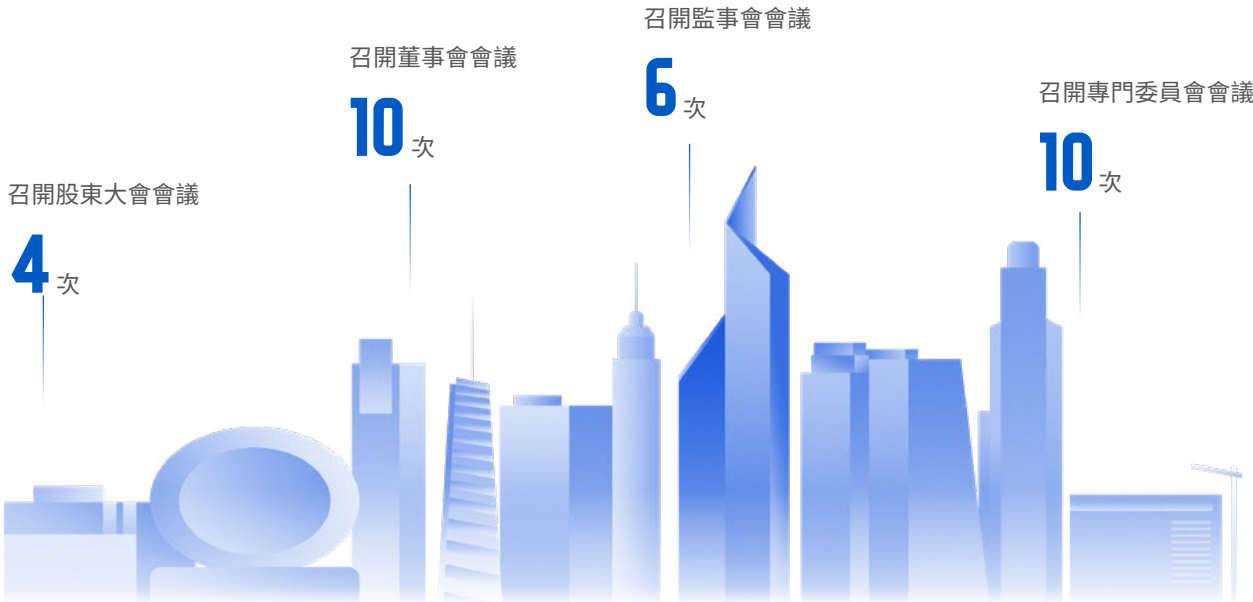
企業管治

規範公司治理

企業管治是公司文化的基石，保利物業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。自 2019 年 12 月 19 日，本公司已採納《上市規則》附錄十四所載之《企業管治守則》（「《企業管治守則》」）的原則及守則條文，在 2022 年 12 月 31 日年度內已遵守有關原則及守則條文。

本公司的股東大會、監事會、董事會及各董事會專門委員會依據有關法律、本公司的《公司章程》及各自的職權範圍，建立了清晰的管治架構。董事會對股東大會負責，負責本集團的統管，制定本集團的業務和管理的戰略及發展方向，下設提名委員會、薪酬委員會和審核委員會，各專門委員會分工協作、有效監督，不斷提高本公司的企業管治水平。本公司董事會採納《董事會成員多元化政策》，關注因素包括但不限於專業資格及行業經驗、性別、年齡、文化及教育背景及服務任期等，截至 2022 年 12 月 31 日，本公司的董事會由 7 名成員組成，其中獨立董事 3 名，女性董事 2 名，成員均具備深厚的行業經驗，或財務、法律、投融資等專業技能。

截至 2022 年 12 月 31 日



2022 年亮點工作

- 經 2022 年 2 月 18 日的臨時股東大會批准，本公司已採納《保利物業服務股份有限公司第一期限制性股票激勵計劃》，成為首家建立股權激勵的央企物管公司。
- 本公司根據國家相關法律法規，建立健全反貪腐機制，進一步提高公司反腐倡廉工作法治化規範化水平。

加強風險控制

有效的風險管理和內部監控，是實現企業長遠的業務增長和可持續發展必要及不可或缺的部分。保利物業建立了全面風險管理體系，在組織架構上實施全面風險管理工作分級管理，該框架包括董事會、審核委員會、經營管理層、總部及其附屬公司管理層、審計管理中心，構建風險管理「三道防線」；在風險領域上結合五大風險（戰略風險、市場風險、財務風險、法律風險、運營風險）基礎上增加了廉潔風險，做到風險、內控、合規、廉潔等管理體系的融合；在管理流程上通過風險識別、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，確保能夠在可控範圍內降低減弱風險可能帶來的影響。

2022 年，本公司基於已搭建完成的全面風險管理體系持續深化風險管控工作，進一步規範內部運營管理，防範經營風險。

風險動態預警

組織各職能中心識別本條線風險，更新風險資料庫，以五大領域作為試點，針對核心經營風險，進一步梳理風險預警指標，並對預警指標所涉及的信息系統進行識別和分析嵌入路徑，已完成第一批預警指標的系統埋點工作，實現風險動態監測預警。

完善管理制度

修訂並下發《保利物業服務股份有限公司內部審計管理辦法》《保利物業服務股份有限公司審計整改管理辦法》《保利物業服務股份有限公司重大經營風險事件報告工作規則》等多項制度，確保審計監督工作有適用的制度依據和實用可操的流程指引。

優化審計工作

採用常規內審和第三方審計相結合的方式，對剩餘 10 家平台公司開展審計監督，實現對所有下屬平台公司的三年審計覆蓋目標。同時抽取若干家公司開展審計回頭看，評估上年度審計實效，保證審計工作閉環，降低風險敞口，避免缺陷問題重複發生。

堅持廉潔從業

成立 26 年以來，保利物業對腐敗行為始終採取零容忍態度，並將其作為企業經營必須長期堅持的理念和底線。本公司嚴格遵循《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》等法律法規要求，制定了相對完善的制度體系和應對措施，預防、發現和阻止腐敗等違規行為。

管理制度

保利物業每年都會對廉潔相關的制度內容進行審閱，並在需要的時候進行修訂，確保相關制度能夠符合現行法律法規要求及公司業務發展現狀，有效規範公司內部的違規行為。2022 年，本公司共修訂 7 項制度，推動紀檢和廉潔工作規範化、程序化、標準化。

監督與舉報

2022 年，保利物業構建了「1+N+3」的大監督體系，形成事前預防、事中監督、事後問效的全流程閉環監督管理體系，從 9 月份運行以來，對於不合規事項逐一整改，進一步規範公司及下級平台業務管理。同時，在構建綜合監督過程中，進一步推動監督向基層延伸，在原來三級紀檢監督體系基礎上，打通「總部 - 平台 - 項目」最後一公里，在項目設立 1,000 餘名基層監督員，加強對項目監督監管，破解一直以來制約公司發展的上級監督遠、下級監督難問題。

本公司設置了包括二維碼、郵箱、信件地址、網址、電話等舉報途徑，鼓勵所有員工、供應商及其他相關方對涉嫌違規的行為進行舉報。本公司接受匿名舉報，也鼓勵舉報者留下姓名和聯繫方式，以便跟進調查。我們會在法律法規許可範圍內確保舉報者個人信息的保密性，並採取相應措施保護舉報人、證人及調查人員免受打擊報復，對於確實需要核查其身份的，設有相應保護措施，明確專人辦理、密件管理。

反貪污舉報公開途徑

舉報郵箱：polyjijian@polywuye.com

舉報熱線：13544576242

網址：<http://x.polywuye.com/baoli/searchAnony.jsp>

來件地址：廣州市海珠區閱江中路 832 號保利發展廣場
49 層紀檢辦公室

線上舉報系統二維碼



廉潔培訓

本公司每年均會對包括董事會成員在內的全體員工進行反腐敗教育，通過企業微信推送、視頻宣傳、舉辦廉潔活動等方式，傳遞反腐敗要求，弘揚廉潔自律的企業文化。

組織逐級逐層簽訂廉潔承諾書，向全體黨員派發廉潔家書。

線上線下聯動宣傳，線上開設「保物清風」微課堂強化宣傳教育；線下發布《廉政鏡鑒》月刊，開設「法眼看天下」「以案示警」「紀檢快訊」「清風文苑」四個模塊。

強化新員工廉潔培訓，先後三次面向員工講授廉潔第一課；開設線上廉潔課堂，在企業微信「每日一學」欄目，組織常態化學習廉政理論知識，宣講案例 154 個。

利用系統內外部反面典型案例開展警示教育大會 29 場，組織拍攝廉潔「微視頻」6 個，在公司內部進行展播。

黨委、紀委書記分別與總部、平台公司「一把手」開展「一對一」監督談話，以及先後講授廉政黨課；各平台公司黨組織書記、紀檢委員面向員工開展廉潔黨課宣講。

組織紀檢工作人員開展信訪舉報、監督執紀、黨風廉政監督員工作、綜合監督工作等主題培訓。

ESG 管理

董事會聲明

董事會高度重視公司的可持續發展，依據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》要求，設立了行之有效的 ESG 架構，加強董事會在 ESG 事宜的監督及參與度。董事會作為決策機構，負責決定公司 ESG 各項管理策略，包括但不限於：確認所評估及識別的 ESG 相關風險及機遇等，確認內部及外部重要性評估的結果，決定 ESG 管理目標、方針政策和實施路徑，審議及批准公司 ESG 年度報告等。公司在產品與服務、氣候變化應對、碳排放等方面的路線及成果均由董事會審議通過後，在公司 ESG 報告中對外發佈。

公司 2022 年度 ESG 報告已經由董事會於二零二三年三月二十九日審閱批准。

管理方針

我們相信促進可持續發展與實現長期業務增長同等重要。因此，我們持續致力於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持份者保持積極溝通與良好關係。



ESG 工作架構

為有效貫徹並落實保利物業的 ESG 管治工作，我們已建立由董事會、ESG 工作小組、各職能部門及下屬公司構成的可持續發展管治架構，以推動保利物業 ESG 管理及信息披露工作的有序進行。

董事會作為公司的決策機構，負責公司的 ESG 管治工作，總體領導決策 ESG 管理工作。ESG 工作小組作為監督協調層，統籌並落實董事會決議，溝通協調 ESG 相關事務，組織編製 ESG 報告，並定期向董事會匯報 ESG 工作進展。各職能部門及下屬公司作為執行層，負責推進並落實 ESG 工作小組訂立的工作計劃，匯報 ESG 相關工作進度與數據，全面落實 ESG 相關管理工作。

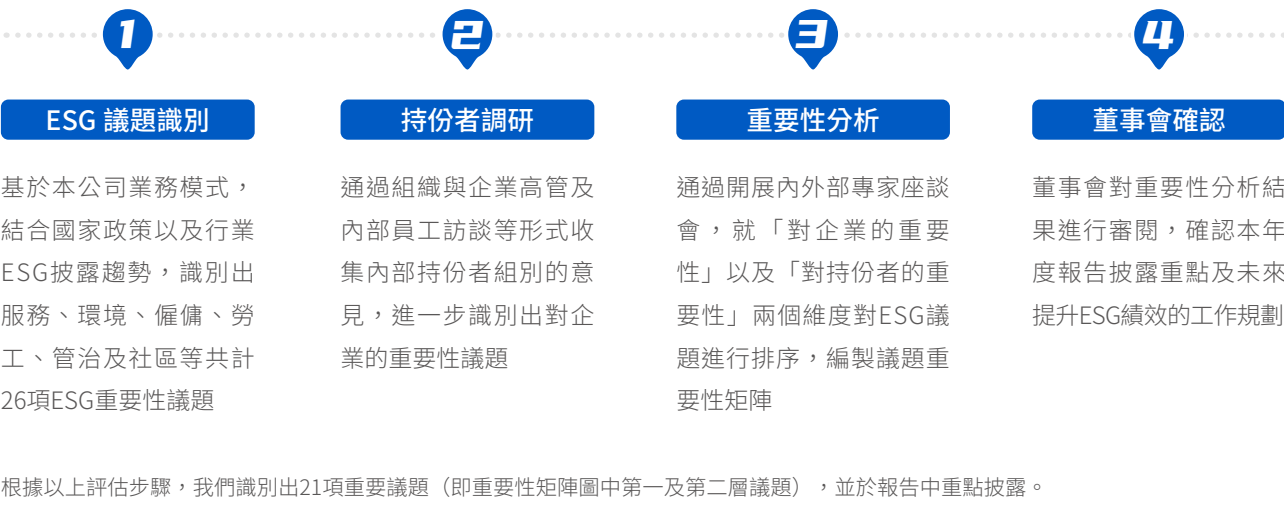


持份者溝通

與持份者保持密切溝通是我們實現可持續發展的重要途徑。我們致力於通過打造多層次、多渠道的溝通機制，積極聆聽各持份者對保利物業可持續發展的意見與建議，並就關鍵議題檢視自身工作表現，以確保在有效回應持份者訴求的同時，提升 ESG 管治能力與表現。

持份者類別	主要訴求	溝通方式
 投資者 / 股東	- 保持持續盈利能力 - 保護股東權益 - 執行有效的風險管控 - 提升信息透明度	- 股東大會 - 發佈公司公告與通函 - 業績發佈會 - 投資者熱線及郵箱 - 路演與反向路演
 客戶 / 業主	- 專業盡責的物業服務 - 安全舒適的社區環境 - 和諧的社區文化	- 客戶滿意度調查 - 客戶服務熱線電話 - 業主服務 - 和院 APP - 業主見面會 - 社區文化活動
 政府及監管機構	- 守法合規經營 - 貫徹國家政策 - 參與公共治理	- 政策執行匯報 - 接受政府部門檢查
 員工	- 保障基本勞工權益 - 保障職業健康安全 - 有競爭力的薪酬福利 - 平等機會與溝通渠道	- 民主生活會 - 職工代表大會 - 申訴熱線與郵箱
 供應商及合作夥伴	- 促進行業發展 - 合作互利共贏	- 日常招標、採購溝通 - 參與、推動跨行業合作 - 參與行業交流
 公益組織與社會公眾	- 貢獻鄉村振興 - 發展社區公益 - 保護生態環境	- 參與村鎮安置區建設 - 參與慈善捐贈 - 開展志願者活動 - 積極應對氣候變化

ESG 議題重要性分析



重要性矩陣圖



責任專題

紅色物業·擎旗奮進新征程

2022 年是黨的二十大勝利召開之年，保利物業聚焦黨的二十大，將黨建引領作為推進事業發展的紅色引擎，強化新時代理論武裝工作，深化黨建與業務融合，將「星火模式」落到實際，持續提升紅色物業影響力。

聚焦黨的二十大

保利物業深入學習宣傳貫徹黨的二十大精神，開展多元學習競賽活動，推動黨建與業務深度融合，以高質量黨建引領保障高質量發展。

理論武裝

把黨的二十大精神學習與鑄魂聚力、經營主業、服務民生相結合，制定專題學習貫徹落實方案，充分運用智慧黨建平台，定期督導基層黨組織學習落實情況，將學習情況納入年度考核，在物業系統上下掀起學習貫徹黨的二十大精神熱潮。

案例 「學習黨的二十大精神 踔厲奮進新征程」系列活動

福建支部組織全體員工參加黨的二十大精神專題學習會、開展線上知識競賽，20 個物業服務中心、近 400 名項目員工參與學習，線上競賽人數超過 370 名，營造濃厚的學習氛圍，推動黨的二十大精神入腦入心、落實落地。

黨業共融

我們選取下屬 7 家試點單位自主建設子品牌，形成「一核統領、多點支撐」黨建品牌格局，進一步加強黨建與業務深度融合。

廣州保利商業物業黨總支
打造「星雲堡壘」樓宇黨建、實行「一平台統管、一鍵式指揮」



開展各級各類學習、研討、交流活動共計

200 餘次

聚焦「黨團活動日」主題

12 個

各基層黨組織共開展「三會一課」

1,500 餘次

全年累計成立青年示範崗

295 個

青年突擊隊

130 個

青年志願服務隊

67 個

責任專題

星火匯成光

保利物業「星火模式」以「一面旗幟、三個陣地」為內核，關注紅色物業全生態，賦能社區、公共服務、商寫場景，推動「星火社區」「星火街區」「星火樓宇」的建設，全面落實新時代黨的建設總要求。

「保利星火」黨建品牌入選
2022 全國企業黨建優秀品牌



星火社區

通過「星火社區」把紅色堡壘和黨建觸角延伸到社區，搭建政府、業主、物業三方「共建共治共享」的橋樑，發揮社會基層治理的協同力量。



星火街區

通過「星火街區」的「黨建+網格」體系化運營模式，形成「星火站-星火連-星火哨兵」體系，將精細化服務覆蓋到每一個星火街區，打造公共服務黨建品牌。



星火樓宇

通過「星火樓宇」推動黨建、營商、治理協同並進，連結政務、稅務、人才、財務等資源，以紅色引擎聯動共建「一核多元」的治理，以樓宇黨建服務和政企聯動服務，奮力打造具有保利特色的紅色樓宇模式。

案例 凝聚治理合力，以「共建共治共享」穿針引線

黨建引領，牽起居民自治的「連心線」

保利紅珊瑚花園凝聚基層力量，成立由業主及物業員工共同組建的志願者服務隊，為常態化公益服務與社區維護發揮重大作用，為進出人員測量體溫，協助物業、業委會維護社區秩序，對前來核酸檢測的業戶進行登記。

黨建引領，拉緊協同警方的「連防線」

在東莞多個鎮街，保利物業的「義警」團隊積極落實清溪鎮各項防控工作要求，協同民警隊伍，保利社區的黨員志願者主動聯繫當地村委，協同管理卡口、走街串巷宣傳防護措施。

黨建引領，理順協同村委的「民心線」

保利心語花園物業服務中心全體工作人員連續一周加班加點為業戶辦理出入證。針對東莞推出的「莞E申報」APP，物業人員協同村委耐心指導居民填報工作，將信息申報傳遞給每一位居民。

案例 「南湖模式」——城市市容秩序精細化管理

保利物業以公共服務產品體系——5G+ 產品服務包賦能南湖之畔的精細化管理，提出了首創的城市市容秩序精細化管理模式，採取「一班一機制、一路一方案、一點一措施」的區域化管理，針對每個班組、每條街道、每片特定區域制定相應的方案機制，因地制宜，因時施策，協助政府實現精細化治理。通過以點帶面逐步深化，將重點示範街區打造作為主要突破口，承接政府社區專職工作者所剝離的基本職能。

覆蓋六大板塊

交通文明勸導、市容市貌及安全隱患排查監管、防詐宣傳、便民服務、矛盾糾紛化解、網格連心服務。

發揮五大功能

網格治理先行者、街道秩序維護者、救助救援幫扶者、政府政策宣傳者、安全隱患排除者。

案例 立足樓宇陣地，連結資源促發展

政務資源進樓宇

保利發展廣場設立政企服務中心，將政府服務視窗前移，設置諮詢視窗、一站式服務站點，輻射琶洲商圈，累計服務超 58 家企業 4,600 人次，提高政企溝通效率。

稅務資源進樓宇

廣州花都保利國際金融中心通過落位稅務驛站、花都城市展廳，落實綠色金融專項政策等措施，建立起稅企交流合作的運營載體，優化稅收營商環境。

人才資源進樓宇

廣州保利國際廣場於 2021 年正式落位政企服務站及招商運營中心，並導入《海珠區人才服務驛站》，打造政企共聯共建、創業共享的多功能服務視窗。

財務資源進樓宇

武漢保利國際中心聯合外部資源開展《企業財務風險防範 & 財務合規》專題講座，幫助企業了解最新財稅信息、運用稅籌技巧以及建立財稅管理體系，為企業增勢賦能。

責任專題

綠色物業·「碳」索可持續發展新模式

「十四五」時期，我國生態文明建設進入了以降碳為重點戰略方向、推動減污降碳協同增效、促進經濟社會發展全面綠色轉型、實現生態環境質量改善由量變到質變的關鍵時期。作為國家戰略的踐行者、物業行業的探索者，我們積極「碳」索可持續發展新模式，以「韌真成長」書寫新時代答卷。

綠色樓宇

我們通過研讀分析中央部委出台的碳達峰、碳中和相關政策，發現在樓宇場景中，建築領域減碳需求急迫，低碳樓宇需求上揚。我們研發特色服務產品，與合作夥伴不斷創新服務模式，共同履行綠色降碳責任、共同推動綠色低碳運營、共同建設綠色生態樓宇。

案例 5 個在管標杆項目入選首批零碳數智試點樓宇

12月23日，「2022 粵港澳大灣區樓宇經濟發展峰會」在廣報中心成功舉辦。保利物業商業公司憑藉專業的商辦服務與樓宇運營創新能力，參與制定《零碳數智樓宇節能降碳評價規範》和《樓宇防雷減災技術規範》。其中在管的 5 個超甲級、甲級寫字樓項目：廣州保利發展廣場、廣州保利魚珠廣場 A2 棟、廣州保利克洛維廣場中景大廈 A 座、廣州保利國際金融中心、廣州保利中心獲首批「零碳數智試點樓宇」。

研發服務新模式

我們研發國資服務 4T 服務模式，通過運營共商、數字共創、資源分享、紅色共建四大服務，助力企業高品質發展；在數字共創模塊中，通過推出數字轉型、節能低碳服務，將綠色理念融入運營場景，取得品質提升。

保利物業國資服務 4T 服務模式



打造服務新模型

我們提出「雙碳樓宇服務模型」，通過雙碳評估—雙碳服務—可持續發展認證，幫助樓宇提升綠色價值，落實低碳運營，傳播低碳文化，宣導可持續的運營模式。



案例 多場景雙碳服務方案

基於前期評估，提出包括但不限於綠色升級改造、能源管理、綠色辦公環境等有針對性的升級方案，覆蓋辦公、出行、生活等場景，全方位打造低碳樓宇。

綠色升級改造

在智慧停車方面，通過採用微服務架構、雲端物聯網部署、標準化設備界面協定、AI 演算法等技術，實現全國停車設備和信息資料的集中管理；結合快速移動、無人值守等方式，打造一體化智慧停車平台，實現無感通行。

綠色能源管理

設置新能源汽車充電站及電動自行車充電站，廣州區域已配備超 100 個新能源汽車超充站，向超千家入駐企業提供新能源汽車及電動自行車充電服務，同時面向周邊市民開放。

綠色辦公環境

在環保淨水方面，為商辦企業引進商用環保淨水設備，將傳統桶裝水升級為環保直飲水，共創綠色辦公場景，收穫多個大型企業的一致好評。

在辦公傢俱循環租賃方面，上線辦公傢俱循環租賃方案，企業搬遷或擴大時實現無縫切換適用的辦公傢俱，其餘部分通過回收、拆換實現複用，減少廢棄，入駐更便捷。

責任專題

綠色社區

我們以涵蓋「一個主體、兩大建設、三年規劃、五項提升、七大元素」的大盤社區綜合治理概念，對社區進行整體能源評估、公共設備改造，同時強調圍繞組織管控、居民意識培養開展低碳軟環境建設以及針對業主的綠色家居推廣。累計在 22 個省市建立了 400 餘個低碳社區試點項目。

保利江語城、保利養生穀項目被授予「四川省園林式居住社區」稱號

案例 江蘇保利西江月：用心營造園林式社區

為了帶給業主們更好的綠化環境，保利西江月項目高度重視綠化養護工作，通過冬季防寒保暖樹木刷白、夏季抗旱保苗、秋季定期清理落葉、定期驅蟲消殺等養護方式營造四時美景。除了日常養護，更是通過植樹節、全員環保活動等，讓更多業主參與到綠化維護當中，感受到低碳生活的特殊意義，在暖心服務中融入環保理念，用行動助力園區低碳建設。良好的園區環境不僅受到業主的一致認可，更是獲得「2022 年度市級園林式居住區」榮譽稱號。



綠色城市

我們協同政府治理以智慧化手段推進低碳城市、城鄉建設，目前已在多地推廣個人低碳消費攢取碳積分等方面的嘗試，同時保利物業也參與到城市能源站建設以及更先進的碳技術應用當中。

案例 智慧「大白」進駐，「黑科技」賦能智慧濕地

2022 年 5 月，保利物業全域化管理項目廣州海珠國家濕地公園迎來一位特殊「員工」——無人駕駛清掃作業機器人「小智」，它可以實現作業全過程無人自動化地面垃圾清掃，掃除包括一些礦泉水瓶、紙巾這些常見的生活垃圾，公園常見的落葉更加不在話下。這款機器人在服務過程中不受颶風下雨等惡劣天氣影響，在園區作業時，服務中心可通過即時監控對其進行管控，超大的容量還能一頂三，做到「途經一處一片淨」的效果。這是助力廣州海珠濕地公園打造智慧化服務場景的有力舉措，也是保利物業以專業的服務品質，為「綠色中國，美麗中國」注入更多「軟基建」力量的積極實踐。



責任專題

智慧物業·「數」繪美好生活新藍圖

身為大物業時代的國家力量，保利物業堅持以「數字驅動」為戰略路徑，積極探索數字技術在智慧社區、智慧樓宇、智慧城市領域的深度應用，持續深化「以數字賦能小場景」，響應人民對於美好生活的需求。

案例 RADAR 智慧服務系統

2022 年，在持續進行智慧物業探索的基礎上，保利物業推出了一套完整覆蓋管理和服務兩端、深度融合業務與技術的信息系統——「RADAR 智慧服務系統」，通過「動態掃描-智慧定位-自適匹配-自動追蹤-互動反饋-自主查詢」六大模式，實現了物業服務關係重塑、全域服務、數字連結、全時互聯、標準共建五大突破，解決了物業行業規模、穩定性、收益、效率和品質方面的五大矛盾，為智慧社區、智慧商辦、智慧城市的建設提供了綜合解決方案。



智慧社區

在智慧社區建設中，保利物業從優化管理和智慧服務著手，依託數字化工具實現片區化管理，聚焦社區實際應用場景，打造多元化智慧服務，讓智慧賦能小場景，為業主創造更安全、美好的社區生活空間。

2022 中國物業管理卓越
標杆項目（住宅）——
廣州保利西海岸

智慧管理

保利物業以廣州保利西海岸作為住宅業態示範點，基於對項目業務的盤點、拆分和重組，通過數字化工具對全部業務進行「貼標籤」，打通實際業務與多個系統之間的連結，讓一線人員可以通過「一個手機、一個屏幕、一個界面」執行業務，打破單個社區項目邊界，實現四個社區項目統一調度、統一指揮、統一管理。滿足業主日益增長的美好生活需求，提升企業精益化管理水準。



智慧服務

智慧裝修：推出社區裝修服務全線上辦理功能，按「業務申請、裝修管理、驗收退費和資料歸檔」四大環節進行模塊規劃，涵蓋裝修服務全生命週期，為業主提供「更便捷、更透明、更高效」的裝修辦理服務。

智慧停車：建設一體化智慧停車平台，解決「停車難、識別難、等待難、車位管理難」等四大停車問題。結合快速移動支付和無人值守，實現無感通行，為客戶帶來智慧停車模式新體驗。

智慧出行：推出保利和院通行綠碼，針對業主、訪客或外來人員、滯留人員採用「三色區分法」管理模式，實現業主無憂出行、訪客出入便捷、全程記錄追溯，為業主創造一個安全、有序的社區生活空間。

智慧安防：通過智慧 AI 安防系統，基於 7×24 小時全域監控覆蓋，及時識別通道佔用、消防佔用、人員摔倒、垃圾溢出和環境警報等事件，日常安全一屏掌控，為業主創造安心、安全的生活環境。

智慧支付：依託已有的線上繳費功能，結合繳納物業費的活動形式，開展數字人民幣支付進社區試點活動，無縫銜接居民生活，推動數字人民幣的落地。

智慧溝通：通過企業微信管家、保利和院微信公眾號、和院通小程序等，實現線上報事、訪客管理、建議留言、線上商城、美居服務等功能，建立管家與業主之間的高效連接，滿足業主多元化需求。



責任專題

智慧樓宇

在商辦業態下，保利物業自主研發全域督導平台，上線商辦客戶感知評價反饋系統，提升客戶體驗，推動樓宇管理實現數字化運行，以數字共建助力入駐企業高品質發展。

自主研發全域督導平台

在對現有設施設備不進行大規模改造的前提下，通過督導中心、AI 攝像頭安裝和資料終端等手段，讓一線人員只需通過一個屏幕、一個界面執行業務，管理人員也能快速掌握項目一線運行情況。在樓宇項目設置超過 60 個設備終端，超 2,000 個點位的線上監測，基於所收集的資料，結合智慧演算法，將樓宇治理向資料分析型、精細化管理轉變。

上線商辦客戶感知評價反饋系統

以二維碼的形式覆蓋洗手間、茶水間、電梯轎廂、停車場等寫字樓核心空間場景，暢通客戶反饋渠道，及時滿足客戶需求，從小場景切入，持續提升客戶服務品質。

智慧城市

保利物業公共服務從西塘起源，從最初的西塘景區管理模式演變為鄉鎮全域服務模式，再進化為城鎮全域服務模式，直至如今的超大城市全域服務模式。在此演變進程中，保利物業始終積極探索在公共空間中踐行數字化的道路，將智慧化服務向更廣闊的城市空間輻射，構建數字美好生活的新圖景。

案例 廣州大型景區

通過智慧大屏，抓取景區內包括客流、車流、管理人數、視頻攝像頭數量等即時資料，打通景區全域資料，建立集環境保潔、市政基礎設施、事件管理等 1,200 多項景區體征指標和資料存儲池。以廣州塔景區智慧化管理平台為依託，將 RADAR 智慧城市運營管理系統與政府智慧化管理平台進行資料融合，讓物業管理融入基層社會治理，以數字化治理手段實現廣州塔景區「可觀、可感、可調度」。

案例 西塘古鎮

網絡管理

通過智慧大屏，將西塘鎮細分成多個微網絡進行管理。環衛一體化、人車物信息、商戶畫像、突發事件等資料信息，均由感知設備即時採集，即時更新社會基層治理情況。

智慧應用

配備專屬作業終端，讓服務人員精確、快捷、高效地將管理問題向指揮中心上報並處理。

資料分析

通過數字化平台不斷優化「網絡化管理」，實現公共服務的精細化管理。實現由經驗判斷、粗放型管理向資料分析、精細化管理轉變。



賦能特色農業

打造社區電商平台，將城市數百萬消費群體、城鎮和鄉村連接起來，讓特色農產品直銷千家萬戶。

連接產業資源

運用數字化手段，整合保利集團系統內外部資源，為業主、客戶提供更多增值服務，賦能城鎮產業連通與發展。

服務農貿市場

將資料信息上傳到當地食品安全網和智慧大屏，讓居民吃得放心。通過信息共享，優化服務模式，實現由被動處置型向主動發現型轉變。

協助安全治理

網絡員發現緊急情況，可立即通過一鍵上報功能，高效完成救援。通過人機協作，迅速回應治理需求，實現由人力密集型向人機交互型轉變。





價值驅動 01 增強創新發展動力

發展所需

現代社會中，物業管理不僅局限於硬件配套方面的滿足，更需要面向業主和客戶創造更多服務可能。特別是隨著各行業數字化、技術化的運用，讓人們對於未來的物業服務充滿期望，在此基礎上，持續提升服務模式與市場需求的回應程度，為業主打造更加安全舒適的社區生活，正成為當代物業企業的發展命題。

發展所長

- 堅守「以人為中心」服務理念，暢通溝通渠道，第三方客戶滿意度為 **86%**
- 全面查改安全隱患 8 萬餘項，為業主及客戶打造安全的居住及辦公環境

防患於未然 將防汛前置工作做到極致

在「2022 韶關市物業管理行業防汛抗洪表彰大會」現場，有一位保利星火人物，因在 6 月份韶關抗洪期間開展的應急防汛的經驗和做法，獲得了此次大會協會的高度肯定和表彰。



突如其來的暴雨侵襲

2022 年 6 月 21 日凌晨，韶關市暴雨突襲，保利中旭花園社區項目經理張洪偉當機立斷帶領值班人員封閉車庫大門，並要求消防控制室值班人員通過消防廣播、物業管家通過業主群和線下挨家挨戶通知社區業主儘快挪車，經消防通道開入園區避險，做好社區的防洪保護工作。近 6 萬平米的地下車庫平安度汛，也沒有一輛車發生泡水問題，成功降低了業主財產損失。

對於保利物業，正是有無數個追求服務品質細節、標準極致化的星火人，他們眾志團結凝聚成了一支專業高效且有溫度的團隊，以實際行動和極致服務保障業主的切身利益，在面臨突發事件時，迅速回應、高效執行，築牢家園安全防線。



提供品質服務

面對不斷變化的業主及客戶需求，保利物業始終遵守《中華人民共和國民法典》《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，建立完善和精益化的物業管理和服務體系，積極探索思考與時俱進的服務模式，行至微處地優化每一個服務場景，以更加多元且高品質的物業服務，助力美好生活體驗。

創新服務模式

業精於工，匠專於心。保利物業致力於以實踐推動行業模式創新和持續發展，在服務模式上不斷創新，自 2019 年以來，先後提出從「小物業」到「大物業」，從「硬空間」到「軟基建」，從「現澆式」到「裝配式」和「把響應度作為頂層指標」的戰略思考，推動物業服務品質全方面提升。

第一次思考 從「小物業」到「大物業」（2019 年）

首提「大物業」戰略，率先打破了行業的圍牆邊界，實現了「從小物業到大物業」的突破，讓物業服務從社區走向城鎮，在全域化公共服務領域積澱了豐富經驗。

第二次思考 從「硬空間」到「軟基建」（2020 年）

打破物業管理對自身定位的視角，走向回應國家戰略的「行業定位」，助力於城鎮治理協同，產業生態構建以及民生品質改善，做國家發展中民生福祉的柔性保障。

第三次思考 從「現澆式」到「裝配式」（2022 年）

打破傳統「現澆式」應急型物業服務模式，率先提出「裝配式」服務模式，通過建立「客戶為中心的服務標準、品質兌現為定價標準、數字化工具為管理標準、多元化為產業鏈整合標準」四大標準，助力全時、全域、全業態的大物業時代標準建設。

第四次思考 把響應度作為頂層指標（2022 年）

探索「RADAR 智慧服務系統」，通過生產工具優化了生產關係，大大提升了生產力，讓數字化、信息化、智能化的管理與服務「響應度」重新詮釋客戶「滿意度」。



精細服務體驗

保利物業持續科學推進服務標準，以標準化激發服務力，從社區住宅服務到商業物業服務，再到城市公共服務，深入探索細分業態領域的服務需求與特性，持續迭代更新，形成品質穩定的標準化服務，致力於讓每位業主與客戶都能切身感知服務的細膩品質。

住宅社區物業服務

保利物業積極順應當下消費者對品質生活的需求，在原有以親情為基調的「親情和院」和以「禮」為核心具備尊崇感的「東方禮遇」兩大服務品牌基礎上，新增以智慧生活為特色的「四時雅集」服務品牌，進一步提升物業品牌的匹配度，致力為業主提供更好的服務。2022 年，本公司全面升級服務標準化手冊，通過對業主、員工在園區中的高頻觸點進行分析，對服務感知產生較大影響的場景進行抓取，同時三大住宅品牌聚焦核心場景打造「三心三線」品質服務體系，以場景化服務重塑客戶體驗。

親情和院

輸出《親情和院服務小場景手冊》，打造「兩書一卷」，統一設計項目現場品質檢查考卷，圍繞服務觸點和管理觸點兩個方面，形成 253 條考核項，用標準穩定服務品質。

東方禮遇

編纂《東方禮遇專屬場景手冊》，打造 21 個專屬場景落地，進行「三環六重」全域安全覆蓋，按照 5S 場景原則進行交付動線設計，打造高端物業品質服務。

四時雅集

基於「雅集生活，智由心生」的品牌理念，通過「安全、便捷、優雅、知交」四個維度，制定出一套覆蓋全業態、全生命週期的服務標準體系。

案例 全國品質進階行動，助力物業服務再升台階

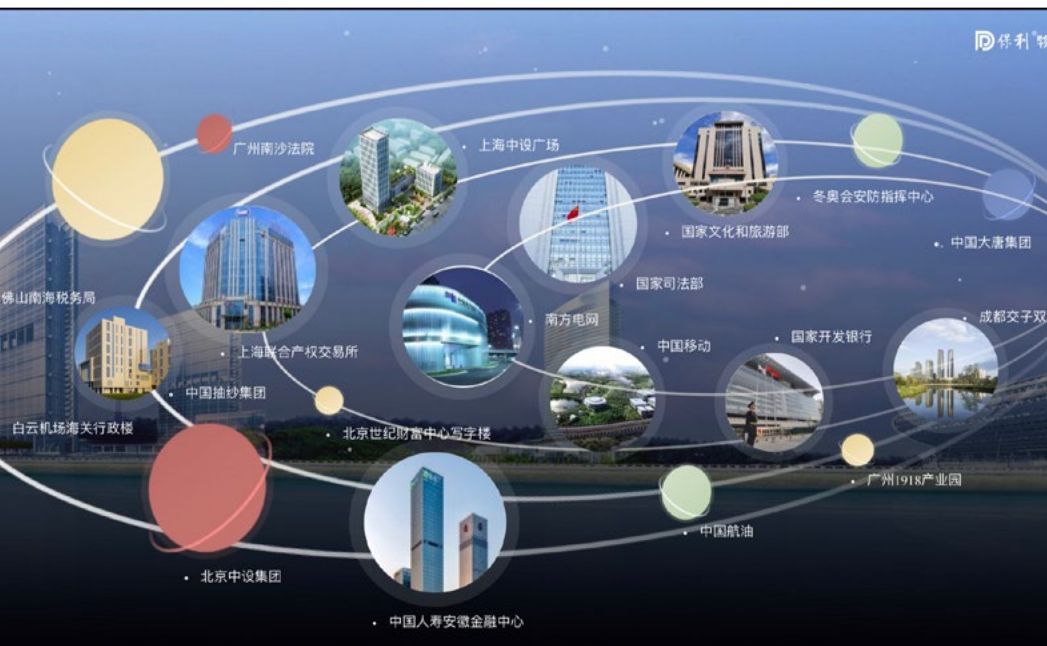
為提升項目品質，打造品質競爭力，本公司於 4-6 月開展「全國品質進階行動」，基於「三心三線」12 個關鍵服務場景，通過細化服務行動、優化服務標準，在人行動線、休閒動線、車行動線等高頻場景傳遞服務溫度，以高品質服務提升用戶感知。

人行動線：通過門崗規範、環境整治、服務態度、空間美化的舉措進行提升。

休閒動線：通過物業工作人員的著裝和禮儀、休閒設施的排査與翻新、綠化美化的養護與修剪、員工宿舍的衛生與安全來著手提升。



車行動線：通過消防監控中心的人員設備完整度、電梯外委監管的衛生與設備平穩度、停車場環境的衛生與燈光適宜度、非機動車管理充電與停放有序度進行管理提升。



商業及寫字樓物業服務

保利物業針對商辦業態推出「星雲企服」服務品牌，編製了《星雲企服場景服務手冊》，涵蓋空間人文、樓宇智控、企業賦能、資產增值 4 大模塊，34 項核心場景打造，圍繞「場景運營」理念，從空間、氛圍、服務、鏈接四大維度為商場商戶和辦公企業提供多種量身定制的個性化服務。2022 年，本公司在北京、廣州、上海等 13 個城市，成功打造 5 個區域級、16 個城市級標杆項目。

保利物業基於宏觀、中觀、微觀三個維度的研究與思考，以運營共商、數字共創、資源共享、紅色共建為四大關鍵服務，發佈了獨具特色的國資商辦服務產品體系「4T 模式」，通過樓宇資產的分析與盤活，推進國資後勤敏捷服務，為國家行政辦公樓提供「柔性保障」。截至 2022 年底，「4T 模式」已運用在多個接管項目的服務中，覆蓋以中國移動、南方電網、中國大唐為代表的大型國資國企項目，以冬奧會安防指揮中心、國家司法部、文旅部為代表的國家機關辦公樓，以及成都交子雙塔、中國人壽安徽金融中心等大型地標性寫字樓。

案例 保利物業在管 3 個標杆項目獲評超甲級、甲級寫字樓

2022 年 12 月 9 日，由廣州市商務局、廣州市樓宇促進會主辦的 2022 粵港澳大灣區樓宇經濟發展峰會在廣州順利舉行。峰會為獲評廣州市超甲級、甲級商務寫字樓的項目舉行授牌儀式。保利物業憑藉優異的樓宇運營、樓宇招商、社會經濟貢獻能力，3 個寫字樓項目榮膺「廣州市超甲級及甲級寫字樓」，體現了本公司以「軟基建」的服務力量助力樓宇建設的優秀實踐。



公共服務

保利物業全面深化「大物業」戰略，聚焦核心非居業態，圍繞高校教研、城鎮景區、軌道交通等業態持續深耕，推動全國重點標杆項目落地，開創城市基層治理新格局。

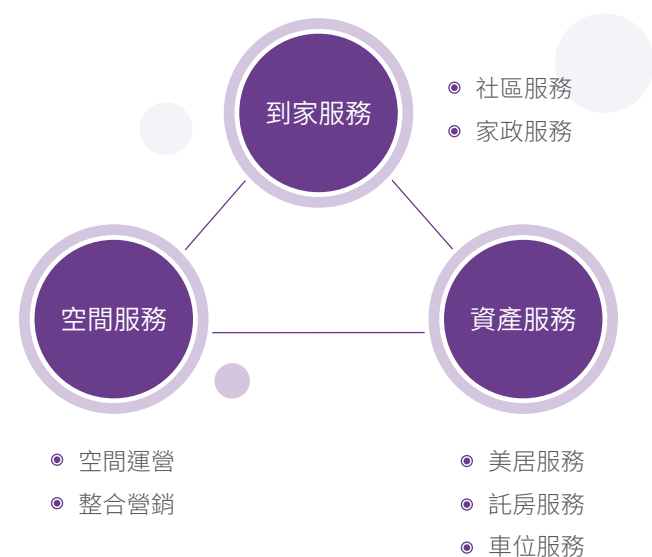
本公司圍繞「網格化基礎治理、一體化市政服務、一站式城鎮煥新、智慧化民生配套、定制化產業賦能」5G 產品包在廣州市作出了進一步的探索，以廣州塔景區為切入點，不斷向周邊擴張，獲取廣東奧林匹克體育中心、第 130 屆廣交會服務保障等核心業態大型標杆項目，按照「政府主導、企業參與、居民支持」三位一體的治理模式，開創了超大型城市全域服務新模式。在城鎮服務版圖中，我們引入環境服務專業管理團隊及園林專業領先企業，組建了環衛合資公司——「保利環境」，提供城市環衛服務一體化解決方案，構建環衛產業垂直服務能力。

案例 保利物業以「繡花功夫」助力廣州塔景區打造世界級濱水城市客廳

作為大物業時代的國家力量，保利物業在進駐廣州塔景區後，開展了全覆蓋、全方位、全時段的全域化物業式管理新模式，因地制宜根據治理的地緣情況和複雜程度，以及轄區內所分佈的治理內容，運用網格化模式，將廣州塔景區劃分為核心區和非核心區共 10 個網格，並配置不同屬性的網格管理團隊，開展應急處理、景觀維護、六亂治理、不文明行為管控等 6 大服務內容，以「繡花功夫」做好基層社會治理，推動廣州超大城市治理體系和治理能力現代化。2022 年 10 月 1 日，正值保利物業進駐廣州塔景區一周年，進駐期間本公司收到了 5 封政府書面表揚信、12 面紅色錦旗、18 封手寫感謝信等，獲得社會各界的稱讚和認可。

社區增值服務

保利物業致力成為「大物業生態平台首席運營商」，聚焦業主個性化需求，堅守服務承諾和服務品質，不斷提升美居、家政、社區零售、空間運營、託房服務、車位服務等產業的服務能力，結合內外部資源構建起全價值的社區服務生態圈，讓業主的社區生活更加豐富、便捷、美好。



2022 年亮點工作

- 零售產業增加專職客服崗位數，優化接待流程及標準，實現客戶諮詢 3 分鐘應答率超 90%，當日問題解決率超 80%，客訴處理滿意度超 98%。
- 在項目試點開通前置倉，為業主提供家庭消費用品 1 小時配送到家服務。
- 多個平台公司開展社區團購便民服務，提供高品質生鮮、乳製品等預售自提服務。

案例 打造行業首個房產託付品牌

2022 年 9 月 24 日，保利物業全新服務品牌「保利託房」首家門店，在佛山保利紫晨花園正式揭幕亮相，其品牌定位「為業主提供全鏈條全場景的一站式房產託付服務」，品牌理念「為業主提供賣房租房養房的全託服務」。作為全行業裏首個提出房產託付理念的品牌，保利託房圍繞業主核心需求，構建六大服務內容：以房產託付為核心，延展鏈接房產交易、諮詢服務、資產運營、金牌家政、家裝家居等全場景服務，致力為業主提供全鏈條的居住新體驗。



豐富社區生活

保利物業以具有人文關懷溫度的服務豐富業主生活，以「和院小蜜蜂」「萬家燈和」兩大人文社區活動為核心，積極組織開展多種形式的線上線下社文活動，為不同年齡、不同需求的業主提供多層次、多類型的服務，增進與業主之間的情感關聯，營造和諧的鄰里關係，讓溫暖在城市社區持續傳遞。



和院小蜜蜂

通過寓教於樂的教學模式，組織多種趣味活動，潛移默化間向孩子們傳達正確的生活小知識，攜手大小業主共同建設我們的美好社區。2022 年，「和院小蜜蜂」攜手當地政府、消防單位開展兒童消防安全教育活動，以線上+線下結合的形式，向超過 4,000 名小業主傳遞更專業的消防安全知識。

萬家燈和

每年中秋節，物業工作人員登門拜訪業主送上和燈，並與業主、基層政府共同點亮代表「三方共治」的和燈，讓業主在活動中體驗璀璨的中華傳統文化。截至 2022 年年底，活動已走進全國 28 座城市、368 個和院社區，近 230 萬名業主與家人、友鄰一起，邂逅中秋團圓夜。



「粽下童心，禮遇純真」活動

2022 年 6 月，恰逢兒童節和端午節，保利物業以四節八禮為觸點，用儀式感打造有著中式服務哲學內涵的雙節活動——「粽下童心，禮遇純真」，為業主留下一個尊崇與美好兼具的節日回憶。

落實安全責任

保利物業以保護業主的人身及信息安全為己任，堅持「安全第一、預防為主、綜合治理」的安全工作方針，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》及《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，持續完善安全管理制度建設和保障工作，努力營造和諧安全的社區環境。

完善安全體系

保利物業始終堅持紅線意識和底線思維，建立健全安全生產管理體系，全面落實全員安全生產責任制度，並通過提升全員安全能力與意識，貫徹落實各項安全生產工作。2022 年公司未發發生產安全死亡責任事故，全年安全生產形勢持續穩定。

夯實管理

修訂完善《安全管理制度》，健全完善安全風險防控機制，並指導各平台公司、項目結合自身安全生產工作特點，編製安全生產類制度 163 份、修訂安全生產類制度 616 份，進一步使安全生產工作有章可循、無縫覆蓋。

指標	單位	數量
安全生產會議	次	8,516
安全生產培訓（含參加外部培訓）	組織次數	19,201
	培訓人次	286,969
應急演練	組織次數	5,363
	參與人次	91,132
安全生產責任書簽訂	人次	2,017
生產安全死亡責任事故	起	0

落實責任

本著「統一領導、落實責任、分級管理、分類指導、全員參與」的原則，組織公司各級安全責任人層層簽訂《2022 年度安全生產責任書》2,017 份，壓實安全責任、確保安全底線，全面落實安全生產責任制。

安全培訓

以「專題培訓、常態學習、全面覆蓋」打造內部「安全培訓體系」，開展「安全生產每日一問」百日問答活動、領導帶頭講安全、新員工入職安全培訓等多種安全培訓教育活動，全面提高員工安全生產技能。

應急處置

指導各平台公司組織開展多種類應急演練，包括消防滅火及疏散、防溺水、防汛、電梯困人等，並在演練後迅速完成問題分析總結、應急預案修訂完善。

保障客戶安全

保利物業將客戶安全作為工作重點，持續改進風險應對流程與制度，不斷擴大安全保障覆蓋領域，細化安全保障的應對措施，多維度保障客戶安全。

- **常態化隱患整治。** 組織各平台公司、項目開展例行檢查、消防專項整治、電梯安全專項檢查、泳池及外委單位安全專項整治等安全檢查工作，按照「全覆蓋、零容忍」要求，全面查改安全隱患 8 萬餘項，為業主及客戶打造安全的居住及辦公環境。
- **做好安全防控。** 積極配合地區防控要求，切實執行公共區域消殺，全力保障業主健康；通過打電話、上門查看等方式，及時了解特殊業主的健康狀況。
- **提升業主安全意識。** 扎實抓好安全宣傳，定期聯動社區街道、消防機構等多方部門，通過宣傳單、海報、微信推文、橫幅等線上、線下相結合方式，通過開展安全知識宣傳、安全講座、應急演練等活動，覆蓋業戶達 300 萬人次，全面提升業主安全意識。

保護隱私安全

保利物業深知客戶隱私信息的重要性，制定並執行《住宅物業檔案資料管理工作指引》《增值業務客服服務規範》等指引資料，不斷完善內部信息安全保護體系，規範實行信息分類與保密，以提高信息安全事件應對能力。

客戶隱私安全管理措施

- **巡檢管理：**成立信息安全巡檢專家組，定期對公司機房、服務器等硬件設備進行巡檢
- **網絡管理：**對公司網絡進行管理與限制，對外來客商與內部員工的網絡環境實現分離，減低客戶隱私洩漏風險
- **容災管理：**利用多種備份措施保障數據安全
- **通訊管理：**嚴格限制數據管理權限
- **操作管理：**清晰記錄、定期檢查資料庫操作歷史
- **加密及隱私保護：**加密關鍵信息，對數據傳輸採取嚴格授權管理

案例 社區安全微改造，安全伴成長

保利東灣社區因建設的特殊性，小業主上下學需要先繞小區一圈，再過一條馬路才能到達校園。為此，保利東灣社區在小區內專門設立了學員通道，安裝門禁系統，僅在上下學高峰期間開放，供學生及接送的家長專用，並每日安排工作人員護送通行，全面保障小業主們的上下學安全。



「以前孩子上學，我們作為家長總是提心吊膽，擔心路上不安全，通道開通後，我們終於可以放心了。」
—— 茂名保利東灣業主

服務客戶滿意

保利物業堅守「以人為中心」的服務理念，以服務客戶滿意為首要目標，暢通客戶溝通渠道，全面收集客戶的建議和反饋，有效識別客戶服務痛點，並將客戶意見作為服務改善的推動力，助力物業服務品質穩步提升。2022 年，我們在尊重客戶信息隱私的情況下，採取「網絡 + 電話」方式開展全國系統內住宅項目調研，第三方客戶滿意度為 86%，同比增長一個百分點。

暢通溝通渠道

為了全面提升服務品質，我們持續探索創建多條良好、快捷的線上和線下溝通渠道，通過在服務過程中不斷傾聽業主和客戶的聲音，及時了解業主和客戶的所需和所期，從而建立、維持和諧溫情的長期客戶關係。

	溝通渠道	溝通內容
線上渠道	管家工作微信 樓棟業主微信群	與業主保持日常溝通聯繫
	400 全國統一服務熱線	由保利物業總部統一接單、處理、跟蹤服務，是業主對話物業的重要窗口
	「保利和院」小程序	業主可以輕鬆實現線上建議、申報、反饋等功能，為社區發展建言獻策
	保利和院服務號「和院大家說」欄目	不定期發佈社區相關議題，讓業主們開放討論，並給予後續回應，建設濃厚的院落文化
線下渠道	業主見面會，管家上門走訪	定期向業主及住戶匯報管理處服務工作重點、亮點和下一步計劃，社區活動及財政收支等事項
	社區品質調研	以「現場檢查 + 業主調研」雙循環評價機制跟蹤社區服務情況與業主真實反饋，為品質發展提升注入人文動力
	樓道公佈欄	通知公告及溫馨提示

案例

品牌首席服務官見面日，聆聽您的聲音

為繼續精準提升服務方向，近距離聽取業主心聲，我們在 6 月 20 日至 6 月 22 日設置品牌首席服務官見面日，邀請保利物業區域總經理 / 品質分管領導來到項目基層，與業主面對面溝通，快速解決業主的問題，將業主的建議轉化為企業繼續前行的動力。



客戶投訴管理

我們持續優化客戶投訴管理體系，制定《保利物業服務股份有限公司客戶訴求操作指引》，建立對客戶諮詢及投訴的全流程管理，要求服務熱線接獲的客戶訴求由總部負責在 30 分鐘內統籌與分發，項目在 24 小時內啟動跟進處理，並在處理完成後由總部進行追蹤回訪，確保客戶的訴求得到及時、高效、妥善地解決。

2022 年，我們快速回應各類客戶諮詢及投訴，總部 100% 跟進，推動客戶滿意度提升。在客訴中心受理的 7,291 宗各類客戶諮詢中，總部均在 30 分鐘內記錄、派發，項目在 24 小時內及時啟動處理。同時，我們對回訪結果不滿意的投訴在 ERP 系統進行二次錄單模式，並反饋至平台公司客訴對接人跟進，對處理結果進行把控，有效推進客戶問題的解決。

客戶諮詢及投訴諮詢流程



響應聯合國 2030 可持續發展目標 (SDGs)



低碳環保 02 堅定綠色發展定力

發展所需

氣候變化是全人類的共同挑戰，中國把應對氣候變化作為推進生態文明建設、實現高品質發展的重要抓手。黨的二十大報告對「雙碳」工作做出新部署，提出要積極穩妥推進碳達峰、碳中和，強調實現碳達峰、碳中和是一場廣泛而深刻的經濟社會系統性變革。物業服務與終端能源消費、資源使用有較高關聯性，「雙碳」目標無疑對物業企業環境管理工作有了更高的標準和要求。如何在提升服務品質的同時，更高效地推進節能減排，助力國家碳達峰、碳中和目標實現，是保利物業面臨的挑戰。

發展所長

- 溫室氣體總排放量（範疇一、二）**334,289.93** 噸
- 能源總消耗量**598,220.72** 兆瓦時
- 總用水量**12,838,388.96** 立方米

星火故事 STORY

能工巧匠思創新 園區綠化煥新顏

「綠化」是每個社區都繞不開的話題，道路兩側綠化帶邊界區域踩踏嚴重現象也時有發生，導致植被難以存活且土壤容易弄髒路面。在重慶保利觀塘園區中，部分喬木根系發達，吸收土壤養分，樹穴內草木不易存活，且小朋友踩踏等情況造成裸土。對於業主關心的綠化改造，重慶保利觀塘項目人員深刻洞察業主需求，以工匠之心頻出綠化新意，以「微創新」的魔力讓園區煥發新顏。



變廢為寶 樹穴美化

為有效解決這一「頑疾」，重慶保利觀塘項目的工程師提出：恰好園區中有部分喬木閒置支撐架已無使用價值，丟棄將造成浪費，倒不如變廢為寶，進行加工利用，鋪設在喬木樹穴周邊。保利物業便從細節入手，將閒置的喬木切割成合適的規格，略顯古樸粗糙的木片填補在樹穴中進行美化，別有一番韻味。一個細微的改變大大提高了園區品質與業主的居住舒適度，看似不起眼的一個個樹穴，在物業人員的裝點之下，顯得更加美觀與精巧。

經木片美化的樹穴，既美觀又環保。一方面，能夠有效減少樹穴內水分蒸發，加強樹木供水，同時又形成獨特的自然質樸效果，提升了園區景觀形象。另一方面，解決了廢棄樹枝堆積的問題，實現了園區垃圾減量和資源再利用。

綠色路沿 扮靚園區

重慶保利觀塘通過「創新路沿」的方式，從精益管理及美觀環保的角度出發，選擇自行採購模具，用手工 DIY 的方式進行路沿石澆築及安裝，提升綠化邊界感，降低踩踏風險。當模具採購回來後，工程師進行反復澆築測試，在數次的調整後得出水泥與河沙的最佳配比——1:3，保證路沿石的澆築容易成型且不易碎裂。

從倒模到澆築，再到上色，一排又一排的綠色路沿，有效提升了園區的綠化景觀水準和環境質量，也成為扮靚和院社區的一道靚麗風景線。

「經過園區時，看到綠意滿滿的路沿石，相比於傳統的路沿石，這樣的改造非常有創意，辛苦努力扮靚社區的物業人員！」

——重慶保利觀塘社區業主

應對氣候變化

氣候變化是當今國際社會普遍關注的全球性問題，我們深刻認識到氣候變化風險是企業整體風險管理中的重要一環，主動識別氣候變暖、能源使用結構等風險因素對自身業務的影響，並積極採取應對措施，在業務運營中降低能耗和碳排放，減緩氣候變化。

2022 年，我們開展「星雲企服·煥新計劃」，在辦公樓宇推行效能換新，實行「機房標準化、運行管理規範化、維保管理體系化、科技應用智能化」，優化設施設備管理，保障樓宇設備設施全生命週期運營，打造智能節能樓宇環境。在能耗管控方面，通過對高耗能設備的數據分析，制定切實可行的節能方案，注重以綠色發展的理念運維辦公樓宇，以國資服務促進經濟社會發展全面綠色轉型。

我們推動將低碳發展理念向產業鏈擴張，召開第三屆合作夥伴大會，聯合產業鏈上下游企業成立行業首個「消碳聯盟」，並向在場合作夥伴發出倡議並簽訂星雲低碳倡議書，宣導共同履行綠色降碳責任，建設綠色生態樓宇。同時，參與廣州樓促會《零碳數智樓宇等級評定規範》評定，致力於將零碳數智化的服務經驗形成標準覆蓋到商務辦公樓宇、產業園區等樓宇建設和載體運營中。



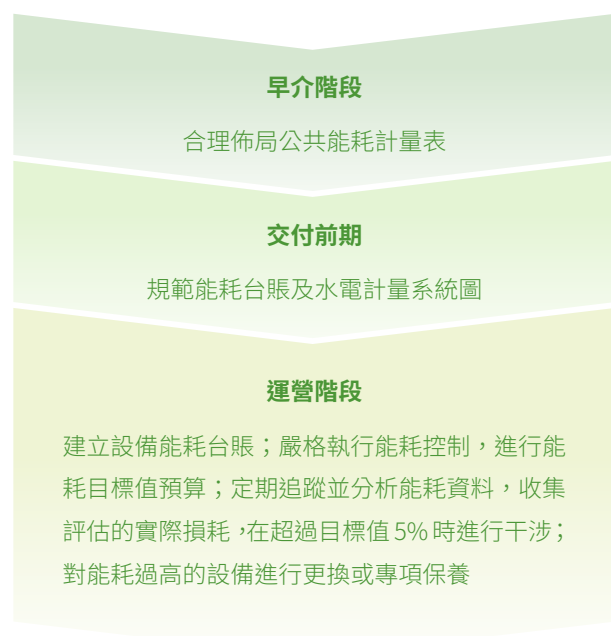
踐行綠色運營

我們積極回應國家戰略號召，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，持續完善內部環境管理體系，建立了《保利物業環境因素的識別與評價工作指引》，在業務活動全過程對環境影響因素和風險進行識別、評價，並制定相應環境方針、目標及運行控制措施。我們已通過 ISO14001：2015 環境管理體系認證。

能源管理

我們認真落實《工程成本控制管理規定》《能源管理工作指引》等制度，在業務運營過程中持續深化低碳理念，通過規範能耗成本台賬，從項目管理及技術改造兩方面定期監控能源利用，提高項目能耗效益，宣導綠色辦公，加大清潔能源推廣使用力度，從源頭進行高效的能源管理。

項目管理節能



技術改造節能

控制端

根據使用場景實際情況，對照明設備控制改造為定時式控制、光亮度感應控制、紅外線雷達感應控制等。廣州保利國際廣場、成都保利中心等商寫項目對空調暖通系統、電梯控制系統進行改造，通過回收利用空調冷凝水、改造使用節能型冷卻塔、聯通改造空調閥門，安裝電梯能源反饋系統等方式減少能源消耗。

設備端

持續推廣使用節能設備、改造照明燈具等工作。2022 年，共完成 183 個項目設備端的節能改造，合計更換超過 70,000 套 LED 燈具，改造項目能耗降低近 40%。武漢保利花園、公園九裡等項目通過改用節能水泵、無負壓供水改造等方式實現節能降耗。成都天府國際金融中心利用蓄冰系統，夜間制冰，白天融冰，實現電能移峰平谷。四川美術館項目通過對風冷螺杆式熱泵機組加裝節能裝置，實現機組能耗降低 14.85%。

直接溫室氣體排放量（範圍一）/ 較去年下降

26.14 %

間接溫室氣體排放量（範圍二）/ 較去年下降

3.24 %

溫室氣體排放總量（範圍一、二）/ 較去年下降

3.46 %

2022 年，新增完成燈具低碳改造項目

183 個

綠色辦公



綠色用紙

- 廣泛運用信息化系統如明源成本系統、EHR、紅海績效考核、預算管理系統、空間資源系統、OA 系統等信息化工具，提倡無紙化辦公
- 提倡雙面打印以及二次用紙



綠色清潔

- 引進智慧清潔設備，採用無線吸塵機、自動高拋機等機器，實現科學清潔
- 採用無磷清潔劑等環保清潔工具，深化綠色清潔的服務理念



綠色出行

- 提倡員工使用公共交通工具通勤
- 內部推行 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



其他辦公資源

- 明確辦公用品配置標準，實行辦公用品內部商城集采，提升辦公用品回收利用率

清潔能源使用

2022 年，我們加大了清潔能源的使用力度，通過使用太陽能加熱裝置等措施，對在管項目燈具進行低碳節能改造，將部分公共區域的照明燈具改造為光電兩用或風電兩用等；設置新能源汽車充電站及電動自行車充電站，向超千家入駐企業提供新能源汽車及電動自行車充電服務，並面向周邊市民開放，為社會綠色出行提供安心保障，積極宣導清潔能源的使用。



廢棄物管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《危險化學品安全管理條例》等法律條例，在內部推動執行《項目推行垃圾分類工作指引》等規定，針對各類有害、無害廢棄物採取針對性處理措施，以降低廢棄物對環境的影響。

類型	主要廢棄物	處理措施
有害	打印機墨盒、硒鼓、廢棄燈管等	嚴格遵守各項目所在地關於有害廢棄物的處理規定，委託供應商及具有處理資質的機構對有害垃圾進行回收處理
		實行辦公用品的購買及使用的管理流程及登記使用制度，提高辦公用品的回收利用率
無害	辦公廢紙、生活垃圾、綠化垃圾等	推行無紙化辦公，以減少廢紙的產生
		辦公會議改用玻璃杯，減少塑膠瓶礦泉水和一次性紙杯的使用
		回應政府號召，鼓勵項目積極參加所屬社區的垃圾分類試點工作，通過垃圾分類宣傳及完善垃圾分類標識，提升社區業主環境保護意識，初步掌握分類方法，定時、定點集中收集，委託具備資質的第三方機構進行清運
		監督各物業服務中心將綠化垃圾用作園林施肥，促進資源循環再利用

案例 保利香檳國際獲評「垃圾分類」示範社區

成都保利香檳國際是一個大型住宅社區，居住人口較多，且在垃圾分類意識上還相對較薄弱，很多業主喜歡將廚餘垃圾、生活垃圾、以及對環境有害的電池混合放在一個垃圾桶內。另外，由於社區很多老人有撿拾可回收垃圾的習慣，經常將垃圾桶周圍翻撿得亂七八糟，導致社區垃圾分類及環境維護工作成為難題。為解決該難題，該項目物業服務中心積極回應號召，採取多項舉措推動社區垃圾分類工作。

建立分類小組：建立項目垃圾分類收集領導小組，進行規範管理，落實工作任務；區域項目經理作為組長，負責社區垃圾分類工作開展的統籌；其他副組長、組員負責對園區垃圾分類工作監督、宣傳、指導工作及向社區居民宣傳、講解、垃圾分類的意義及好處，講解使用方法、投放點，對亂扔亂放垃圾的居民進行勸阻和教育，對屢教不改的居民收集證據，匯報相關部門進行懲處。

合理分佈投放點位：改建完善 7 處垃圾投放點位，根據社區投放量，每個點位設置 4 個垃圾桶，合計設置垃圾桶數量 28 個；及時張貼垃圾投放時間標籤及垃圾分類宣傳語，並公示垃圾清運後的去向。

常態化管理：每天定時定點投放、定時清運垃圾；每天安排人員對分類垃圾設備進行巡查、清潔、消毒；每月通過設置紅白榜，對垃圾分類工作的先進人員進行表揚，對落後人員進行批評，有效推進垃圾分類工作。

積極宣傳：制定垃圾分類制度、業主公約、垃圾分類宣傳海報；通過宣傳欄、微信朋友圈等方式對業主進行宣傳；入戶發放垃圾分類宣傳資料；定期安排人員在投放時間點引導業主分類投放。

垃圾分類站點創建後有效提升了社區的環境衛生和整體美觀，也提高了業主們的垃圾分類意識。保利香檳國際獲得成都市生活垃圾分類工作推進領導小組辦公室表彰，被授予成都市生活垃圾分類示範社區。

水資源管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，完善並細化公司《工程成本控制管理規定》中水資源管理條例，通過建設雨水回收系統、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、張貼節水標識、明確日常用水管理等措施，有效提升工程與運營階段各環節用水效益。本公司用水均來自市政自來水廠，並無求取適用水源上的困難。

累計有 33 個在管項目成功獲得「節水型社區」稱號，較往年增加 7 個

環保宣傳

我們在堅持綠色運營的同時，組織開展形式多樣的環保活動，宣傳綠色理念，帶動社會公眾共同感受低碳生活的美好內涵，助力社會可持續發展。

案例 Art in Business 青年藝術公益巡迴展，為減碳賦予美好內涵

2022 年 7 月，保利物業聯合廣州美術學院工業設計學院舉辦首屆「Art in Business」青年藝術公益巡迴展，展覽以「人文·低碳」為主題，設立「地球少『碳』氣」地球會場、「美好大『智』造」智慧會場、「生活新『綠』動」生活會場和「城市多『創』意」城市會場，徵集 2022 屆廣美畢業生優秀作品，將綠色藝術與綠色服務結合，在保利物業樓宇公共空間中展出。

在國家「雙碳」目標引領下，保利物業踐行 ESG 運營理念，助力可持續發展，以國資服務與社會各界共同構築「碳友好」型樓宇服務新模式，為減碳賦予服務和藝術的美好內涵。

保護生物多樣性

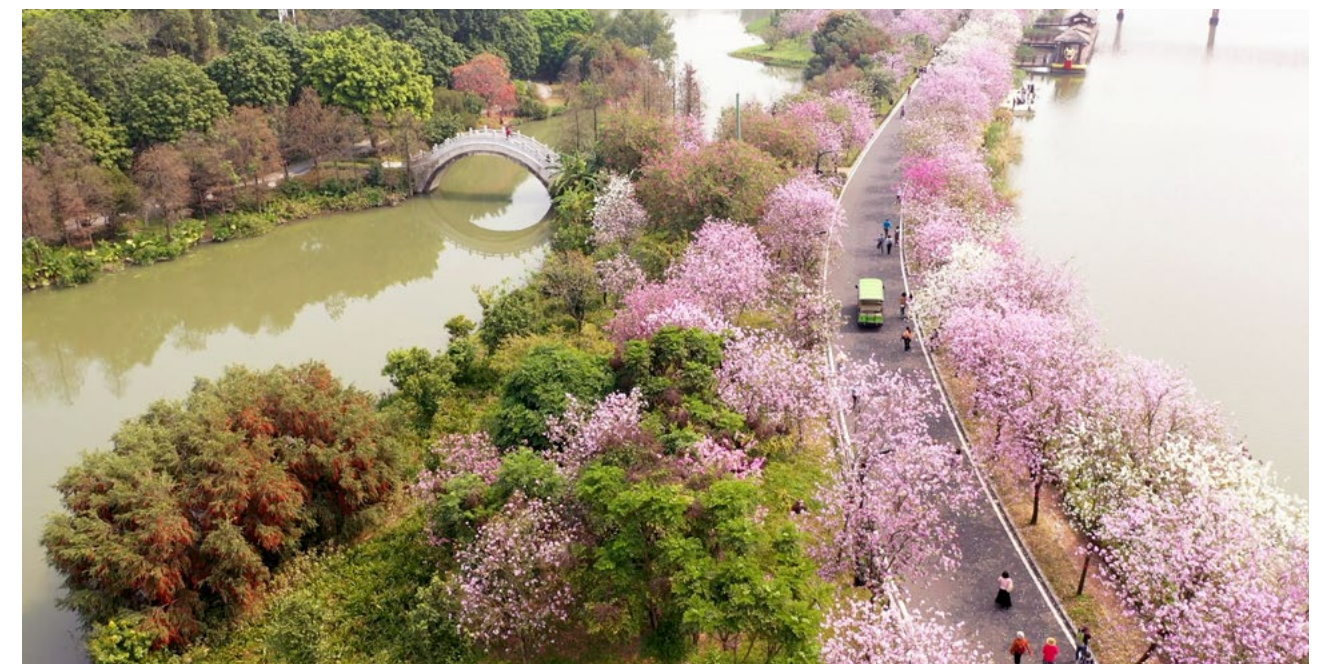
我們高度重視生態環境保護，在業務運營過程中積極採取措施保護生物多樣性，實現人與自然和諧共生，深度參與國家級濕地發展升級，為維護生態系統和諧穩定貢獻保利力量。2022 年，公司未發生損害生物多樣性事件。

案例 佈局城市「綠心」，助力國家級濕地更美更好

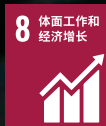
2022 年 3 月 23 日，保利物業憑藉深耕一線城市全域化服務的實踐創新和精細專業的服務能力，成功中標廣州海珠國家濕地公園。這是保利物業在協助廣州市打造「美麗宜居花城 活力全球城市」的又一里程碑，也意味著保利物業在特大城市公共服務治理的進程中再辟新征途。

廣州海珠國家濕地公園被譽為城市「綠心」，總面積 1,100 公頃，曾是飽受侵蝕、瀕臨「消失」的萬畝果園，經過 10 年保護修復，生物多樣性顯著提升，海珠濕地維管束植物從 379 種增加到 835 種，鳥類從 72 種增加到 183 種，魚類從 46 種增加到 60 種，昆蟲種類從 66 種提升至 536 種，現在已是具有全國引領示範意義的國家濕地公園。

保利物業進駐後，以網絡化基礎治理為抓手，深耕提升廣州海珠國家濕地公園資源管護、生態監測、文旅體驗和服務管理等效能，以高品質城市公共服務質量，為建設全國特大城市中心區最大的國家濕地公園提供「可複製、可推廣」有效樣本，助力廣州海珠國家濕地公園為世界呈現出一幅具有全球參考意義的濕地與城市和諧共生的美麗圖景。



響應聯合國 2030 可持續發展目標 (SDGs)



星火逐夢 03 凝聚人本發展合力

發展所需

人才承載著企業發展的希望，更是企業核心競爭力的重要構成之一。在保障員工各項權益的基礎上，當今社會進一步加強對多元化僱傭、尊重和保障人權、關愛員工身心健康等議題的關注，員工幸福指數提升和企業和諧發展的統一，成為企業實現可持續發展的關鍵舉措。

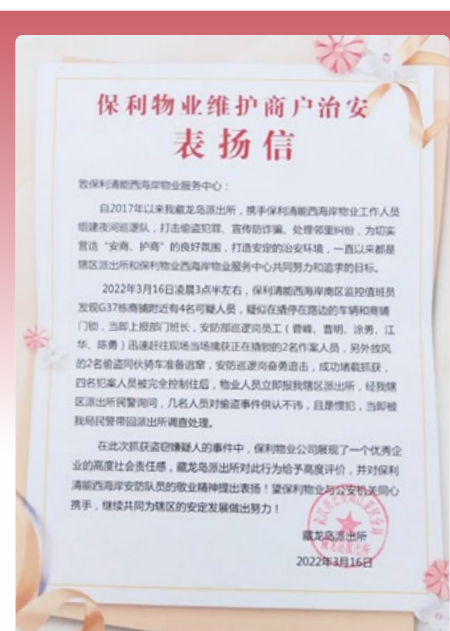
發展所長

近三屆星生代達成三年千人的人才儲備目標
開展多元化培訓，全年開展各類培訓項目 **254** 次，
合計 **418** 場

星火故事 STORY

常態化專業培訓 助力英勇擒賊

2022 年 3 月 16 日，武漢市保利清能西海岸項目憑藉高度警覺性和責任心，制止了一起深夜偷盜事件，不僅及時保護了商戶業主生命財產安全，高效的聯動協作更是獲得了警方的高度認可。



藏龍島派出所送來的表揚信



英勇制止偷盜者

2022 年 3 月 16 日凌晨 3 點 40 分，4 名身影左顧右盼、行動鬼祟地出現在 G37 商鋪附近，保利物業清能西海岸南區夜班監控室工作人員發現後迅速上報，安防人員第一時間奔赴現場，成功堵截抓獲了 4 名作案人員，並立刻致電轄區派出所，藏龍島派出所的同志迅速趕到現場，對犯罪嫌疑人進行了詢問和調查。

這次物業人員的快速響應、高效聯動，得益於保利物業的定期專業化訓練和團隊默契合作。通過每月進行一次的安全生產培訓，提高安防人員的應急處置能力，強化應對各類災害、突發事件的快速反應、應急救援等能力，最大限度地減少事發危害，保障業主生命財產安全。



鞏固安防「鐵三角」

為實現最小管理單元——項目管理的優化提升，保利物業以「客服、工程、安防」三類關鍵崗位為基礎，打造「鐵三角」系列培訓矩陣，通過「總部+區域」兩級聯動，以「培訓+培育」模式，持續提升項目人員能力素質，鞏固現有人才供應鏈，並從長遠角度探索形成一套長效的「培育」機制，築牢人才之基，促進公司發展。

「鐵三角」安防崗位系列培訓，以「培養一批好班長，打造一支禮賓護衛隊」為目標，通過「理論+實操」培訓，致力讓學員成長為優秀的服務者、管理者、傳播者，在得到自我成長的同時，影響更多同事積極向上，將優秀的服務技能賦能於業主、客戶，實現培訓效果最大化。通過「鐵三角」項目關鍵人才培養鍛造基層項目骨幹，以星辰之光點亮一線員工極致標準化、品質化、專業化的服務精神。

保障員工權益

我們嚴格遵守相關法律法規，推動平等就業，尊重和保障人權，完善薪酬福利體系，悉心關愛員工健康，暢通員工溝通渠道，切實保障員工的合法權益。

平等僱傭



我們遵循《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，將《招聘管理制度》作為招聘管理工作的基礎制度，明確招聘原則、招聘組織及分工、招聘需求及計劃、招聘渠道、招聘實施流程等方面的具體要求，確保招聘各環節有據可依、規範高效開展，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。



勞工權益



我們出台《勞動合同管理制度》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，切實保障員工的合法權益。此外，我們建立嚴格的內部用人監管機制，用專業嚴謹的背景調查核實新員工入職的提報材料，預防公司聘用童工等不合規用工行為出現。報告期間，公司未發生僱傭童工及強制勞工的情況。

公司在發現勞工違規情況時消除有關情況所採取的步驟



薪酬福利



我們嚴格落實《保利物業薪酬福利管理辦法》，不斷優化薪酬福利體系，除基本工資、績效工資、專項獎勵外，還依據相關規定為員工提供多項福利補貼。2022 年，我們輸出了專業公司的崗位序列體系及薪酬標準表、合資公司的薪酬管理指引要求及相關審批流程，進一步鞏固薪酬福利標準化管理工作。

職業健康與安全



我們從通勤、辦公、就餐、出行四大社會接觸點關注員工身心健康；以「專題培訓、常態學習、全面覆蓋」三步打造內部「安全培訓體系」，通過創新安全教育形式，開展員工職業安全培訓活動，全面提高員工安全意識。過去三年（包括本年度），公司未發發生產安全死亡責任事故。

員工溝通



我們按制度每年規範開展職工代表大會暨工會會員代表大會，積極動員所屬區域公司開展集體協商工作及集體合同簽訂工作，切實維護員工的合法權益和民主權利，提高員工參與企業民主管理的積極性、主動性和創造性。



廣納優秀人才

我們不斷優化人才招聘體系，創新內外招聘方式渠道，圍繞崗位特徵制定招聘計劃，全面統籌校園招聘工作，為公司發展夯實人才基礎。

「覓虎行動」「總字級」內部招聘



為滿足總部職能、平台公司、專業公司總監及以上關鍵崗位人才配置，年初以「覓虎行動」啟動全年關鍵崗位招聘，包括一線核心平台及戰略業態總經理、總部條線職能總監、創新業務合夥人。

2022 年四季度，借鑒系統內部招聘經驗，組織開展「總字級」內部招聘計劃。聚焦平台總、職能總、產業總三類崗位及重點條線儲備人才崗位，「總字級」招聘打開了物業在系統內部招聘的渠道，推動了系統內部人才「活水」，持續多元化補充物業組織和人才隊伍，支撐業務高速發展。

星生代校園招聘



星生代作為公司戰略儲備的關鍵人才項目，每年滾動輸出公司職能 / 項目管理的「和夥人」骨幹。開展星生代三年來，公司近三屆星生代達成三年千人的儲備目標。在行業人才底子薄、吸附弱的背景下，星生代校園招聘實現總體本科率提升 10%，職能部門人才結構上轉變明顯，本科率提升 15%，同時廣州、商業等平台公司在星生代校招人才質量和留用方面收效明顯。

產業合夥專項招聘



基於產業新業務人才需求快速增長，聯合產業發展中心、核心戰略獵頭更新新業務人才標準，共享市場化人才信息，對標行業內及相關垂直領域，形成新業務專業人才畫像，包括人才硬性條件要求及軟性素質要求。同時，通過「產業合夥計劃」專項行動，重點招募核心業務線 / 區域產業牽頭人、職能專家、各類產業線專業人才，擴大行業推薦、員工內推、獵頭尋訪等多元渠道，累計推薦行業內、垂直領域業務人才上百人。

春夏秋校園招聘



在星生代三年滾動招募的基礎上，人力資源中心對 2022 年校招工作進行全面統籌，覆蓋春招、夏招、秋招三大階段，積極落實央企穩崗促就業社會責任，並在做法上實現校園招聘僱主品牌、招聘策略及標準化運營的創新迭代，保證校招工作質量的進一步提升。



以「做國家戰略的服務生不燃怎樣」為主題，通過名校精英挑戰賽、精品宣講會、企業開放日等形式，創新校招宣傳手段吸引優秀學生加入，招聘達成率 107%。

堅持以「調存量，找增量」「多渠道，保數量」「重流程，穩品牌」三項原則擴大高校畢業生招聘規模。



持續差異化策略，突出體現行業、央企定位 + 時代青年的使命擔當，以「韌性成長服務中國」作為僱主品牌主題，重點優化全國直播空宣 + 精品專場空宣線上化品宣打法、網站聯合突破重點高校 + 本地院校入校策略、設置招聘指標 + 精準面試比例 + 每週動態監控的運營管理機制，促進全國校招工作步調一致，質量穩步提升。

賦能員工發展

我們基於支援公司快速發展、持續供給優秀人才的目標，持續開展人才梯隊建設工作，暢通員工發展路徑。2022 年度，總部及平台公司針對員工共開展各類培訓項目 254 次，合計培訓場次 418 場，全面覆蓋公司中高層管理人員、平台公司中層管理、項目經理、鐵三角、星生代、新員工等員工群體。

星海指揮官培養項目

作為公司人才培養體系的塔尖項目，我們針對總部及區域開設的高級管理人才培養，開展星海指揮官項目培訓，全面覆蓋領導幹部思想作風、商業運營、專業技能及領導藝術等綜合素質提升指標，並通過行動學習等方式促進領導力學員將知識學習與業務問題解決有效結合，打造一支「敢戰、善戰」的指揮官隊伍。2022 年，該項目共組織 1 次集訓，覆蓋 56 人次。

星河運營官培養項目

圍繞品質進階、專業操盤、管理能力提升等重點方向，我們持續優化培訓內容形式，使學習資源更全面、更專業、更聚焦公司戰略與業務痛點需求，學習形式更多元、更有效，運營層面更精益、更融合，堅持「補短板、強弱項」，以業務培訓和專項培訓為抓手，不斷提高培訓針對性、實用性。2022 年，全國各平台公司共計開展星河運營官訓練營 21 期，覆蓋項目經理（含儲備）、項目負責人。



【五支隊伍培養計劃】

星耀專業人才項目

針對專業人才培養提升開展的星耀專才專項培養項目，由總部及各平台公司針對關鍵專業崗位及專業職能序列開展，以達到提升專業人員能力、解決業務問題、鍛煉專業人員團隊的目的。2022 年，全國共開展城鎮景區管理提升、商寫項目經理能力訓練營等各類培訓 34 次，覆蓋上千人。

星辰鐵三角技能人才項目

針對客服、安防、工程基層執行人才形成星辰鐵三角技能人才培養計劃，在日常服務上增強員工服務意識，規範崗位服務用語，固化崗位服務動作（含應知應會）；在業主的生活體驗上強化專業技能與應急處置能力，消除社區風險隱患；同時重視法律法規、職業道德、知識訓練與傳遞。2022 年，共組織 4 次訓練營，參與人次合計上千人。

星生代培訓項目

針對戰略性儲備人才，我們繼續落實星生代三年培養規劃及「12358」培養成才體系，在總體規劃、入職集訓、傳幫帶、輪崗實踐、總部跟蹤、定期盤點 6 大板塊持續提升內容標準化。2022 年，圍繞入職集訓雙軌線運營，實現了理論課程的迭代和實踐活動的煥新；下發《保利物業傳幫帶管理辦法》，推動傳幫帶機制成功進入常態化運營階段。

【特色培訓項目】

內訓師培訓項目

由總部人力資源中心統籌，日常認證評級主要由平台公司人力資源部開展，根據培訓需求開展內訓師選拔聘任、課程評審、內部激勵等工作。2022 年，共開展培訓 5 次，新認證內訓師上百人。

星澤訓練營培訓項目

為社招新員工提供的入職培訓專項項目，課程包括文化融入類、公司戰略類、業務通識類的 9 門課程。2022 年，總部共開展三期星澤訓練營；平台公司共開展培訓 125 次，覆蓋數千人。

總部分享平台

基於「分享、共創、成長」的學習理念，形成了「王牌對王牌」「管理加速度」「大咖俱樂部」3 大主題的總部分享平台。2022 年，總部共開展了 1 期主題為「條線管理建設」的「王牌對王牌」活動，覆蓋公司各個中心（辦）。

關懷員工生活

我們堅持以人為本的理念，積極落實員工關懷工作，組織困難員工慰問幫扶，開展多元文體活動，幫助員工平衡工作與生活，攜手員工溫暖同行。

慰問困難員工

我們積極落實員工關懷工作，深入推進「我為群眾辦實事」活動，全年通過「和愛基金、愛心基金」向有實際困難的員工、上大學有困難的員工子女和患重大疾病員工進行愛心資助 30 餘萬元；元旦暨春節期間，公司組織送溫暖活動，累計慰問困難員工 300 餘人次，累計慰問金額約 25 萬元，以實際行動傳遞公司關懷。



豐富員工生活

我們組織豐富多彩的員工文娛活動，舉辦體育賽事、工裝照大 PK 等一系列文體比賽，豐富員工業餘生活，不斷提升員工的歸屬感和幸福感。

案例 「行至微處 大有可為」星火跑運動會

2022 年 3 月 5 日，保利物業舉辦「行至微處 大有可為」星火跑運動會，倡導健康生活理念，沿江進行一系列比拼賽事，鼓舞士氣。

案例 「星火團年飯」年會活動

2022 年 1 月 21 日，保利物業開展「星火團年飯」年會活動，團圓飯豐富美味，遊戲節目精彩有趣，全員一起感受新年氛圍。

案例 尋找閃耀星光，工裝照大 PK

2022 年 7 月，各公司化身為閃耀星光，展開了一場全國工裝創意照 PK，從創意加文化維度評估，評選 2022 工裝 PK「閃耀星光」之稱，提升員工團隊精神。

聯合國 2030 可持續發展目標 (SDGs)



共建共享 04 激發開放發展活力

發展所需

隨著經濟社會的發展，消費者、政府、社區等各方在可持續供應鏈、鄉村振興、公益慈善等領域對企業提出了更高的要求，因此，當今企業在關注自身發展的同時，還需要與社會各界保持共建共享、互利互助的良好關係，以實際行動展現企業責任擔當。

發展所長

- 按照聘用供應商管理審查的供應商比率達 **100%**
- 開展 7 期「保利星火班」培訓，全年為**近百**人提供就業崗位
- 關注公益慈善事業，全年累計 **7,597** 人次參與公益活動

星火故事 STORY

星火擔當

我們堅定扛起社會、央企雙責，用實際行動詮釋央企責任形象，在 2022 年兩次支援廣州工作中，黨委先後 2 次組建「星火突擊連」，超 2,000 名突擊隊員奔赴白雲、海珠等重點區域，展開連續通宵作戰，以星火之光，守護生命之燈。



青苗志願者聯盟

在社會基層公共治理的各個角落，青年志願者角色不斷凸顯。物業公司團委下屬商業團委因時而動，組建「青苗志願者聯盟」，旨在匯聚無數企業力量與基層組織的聯結共建與動能，作為新環境下創新型組織形態的縮影，以紐帶作用在新形勢下推動城市基層治理。根據針對不同的服務人群，分設突擊志願隊、綠色便民服務隊、愛心送暖服務隊及紅色教育服務隊四個主力戰隊。

案例

星火聚力，閃耀在最需要的地方

食品安全和科學的飲食是打贏緊迫戰持久戰的重要環節，保證充足的營養有助於患者能更好地恢復。11 月 14 日凌晨，公司旗下和創中味餐飲緊急調集資源配備愛心餐，帶領 30 多名員工和 20 多家合作夥伴星夜馳援，即使時間緊急，還是堅持「保證熱量、保證營養、保證安全、保證標準」的準則，為前線志願工作者提供全天候愛心餐。

攜手合作共贏

我們致力於打造合作共贏的夥伴關係，不斷完善供應鏈管理制度，與供應商共謀可持續發展，參與行業組織建設，推動多方合作，攜手合作夥伴共同成長。

打造責任供應鏈

根據《中華人民共和國民法典》等法律法規、保利發展控股集團股份有限公司相關制度等，我們修訂了《保利物業供方管理規定》《保利物業採購管理規定》《保利物業招標管理規定》等一系列管理制度，以實現供應鏈有效管理。2022 年，按照聘用供應商管理審查的供應商比率達 100%。



► 供應商管理

保利物業供應商管理由物業總部、物業平台及專業管理公司設立專人負責，統籌管理各專業線供應商，遵循「管辦分離」原則，實行分庫分級管理，執行考察、選擇、評估等流程，定期召開供應商管理大會，持續打造負責任的供應鏈。



► 陽光綠色採購

○ 陽光採購

制度上明確採購活動實行回避原則，招標活動遵循「公平、公正和誠實信用」的原則，合理引進競爭機制，制定供應商廉潔規定，簽訂廉潔協議，明確雙方權責，保障採購過程公開、公平、公正，積極踐行「陽光採購」。

○ 綠色採購

在合同簽訂前與供應商充分溝通，明確規定產品和服務在環保方面的要求，在服務實現的全過程開展標識、搬運、包裝、儲存和保護等防護，並定期開展評估進行監督和管控，確保符合相關環保要求。

體系認證	企業專項資質
- 信用等級 AAA 認證 - 企業管理體系認證，包括 ISO 9001 質量管理體系、ISO 14001 環境管理體系、GB/T45001-2020 職業健康安全管理体系	- 有害生物防治資質 - 二次供水設施清潔資質 - 垃圾清掃運輸資質
國家等級資質	人員資質
- 垃圾清運處理資質 - 垃圾分類處理資質	- 有害生物防治員 - 園林工程師 - 園林綠化工程師

助力行業發展

我們關注行業發展態勢，參與行業協會組織，加強產業鏈上下游企業合作，為行業貢獻發展成果經驗，積極傳播行業一線故事，與夥伴共同促進物業服務行業高質量發展。

► 加入行業協會

2022 年 6 月 6 日，廣州市城市服務運營協會成立暨第一屆第一次會員大會在廣州保利國際廣場召開。會議同時選舉保利物業服務股份有限公司副總經理趙廣峰擔任協會會長，並審議通過了協會章程等制度文件，保利物業以會長單位加入廣州市城市服務運營協會。

► 分享發展經驗

2022 年 12 月 25 日，在 2022 中國（廣州）智慧物業管理產業高峰論壇上，公司分享了保利物業對行業發展的最新一輪思考：「對行業的第四次思考——數字化之上，重新定義物業的價值尺度」，並集中展示了保利物業近年來智慧物業創新的成果——「RADAR 智慧服務系統」，用實際行動回應服務美好中國的呼喚。

► 傳播行業故事

2022 年 5 月 8 日，城市與區域實驗室（CCRL）推出流動的空間之「你是我的眼」系列直播第四期，主題為「物業眼中的城市與社區管理」，直播連線了奮戰在上海市社區防控一線的保利物業管理團隊，透過他們的眼睛看上海的城市與社區管理。

► 保護知識產權

我們嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等法律法規，制定並實行《無形資產管理辦法》《品牌管理辦法》等內部規定，不斷優化知識產權風險防範機制，定期為員工提供知識產權保護培訓工作，開展知識產權稽查工作。截至 2022 年 12 月 31 日，保利物業累計擁有專利 36 項，軟件著作權 98 個及域名 3 個。



投身社會公益

我們熱心公益慈善事業，打造「保利星火班」「親情和院」等創新公益品牌項目，深入社區開展公益活動，與社會共享發展成果。

打造公益品牌

我們持續推進「保利星火班」職教扶貧項目，4 月啟動星火閃耀行動，將昆明山水雲亭作試點，讓星火班學員匯聚於此，打造出首個星火班學員成才基地，並製作講述星火故事的「點燃星火的三封信」視頻，入選第五屆央企優秀故事。2022 年，該項目共開展了 7 期星火班培訓，全年提供就業崗位近百個。

支持社區發展

我們不斷加強與社區的互動，開展關愛關懷社區老人、星火助農直播等公益活動，以實際行動推動社區發展。

案例 星火助農直播活動

2022 年 7 月 30 日下午，保利物業在雲南省昭通市魯甸縣開展保利星火助農直播活動，魯甸籍星火班學員作為主播，在原產地現場為家鄉農產品代言，為家鄉產品對外銷售貢獻力量。此次直播，保利星火主播介紹了家鄉魯甸特產菌類、雲南省非物質文化遺產滇繡、鮮花餅等多種當地特色產品，直播現場觀看人數超 1.2 萬人。

案例 「百優行動」便民服務

保利物業各區域公司在當地面向老人組織健康義診、免費磨刀、免費理髮等便民關懷服務，並為留守老人、孤寡老人提供上門關懷和日常物資保障，向社區居民傳遞溫暖真情。



助力鄉村振興

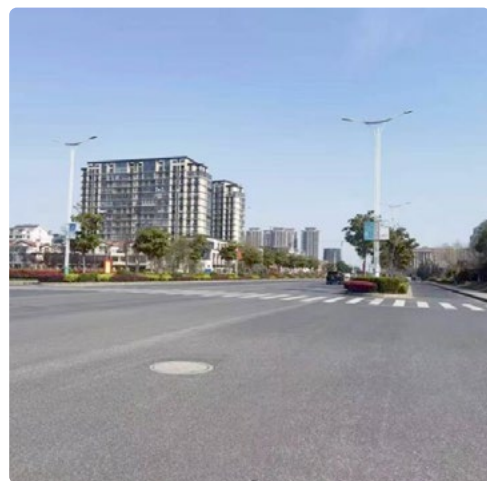
我們全面落實國家鄉村振興各項要求，在「大物業」基礎上創新提出「軟基建」戰略，從城市走向鄉鎮，參與協同當地文旅發展、人居環境改善和產業提升賦能，為鄉村振興取得新進展、農業農村現代化貢獻力量。

文旅發展幫扶

保利物業進駐景區，搭建起遊客安全防護網、築牢經營秩序規範紅線，助力景區形成良好的營商氛圍和文明的遊玩環境。

案例 南北湖景區網格化治理

2022 年 6 月，保利物業成功進駐浙江省嘉興市海鹽縣澈浦鎮南北湖景區項目，助力當地鄉村文旅產業發展。服務內容涉及安全巡查、商業經營秩序治理、車輛及停車管理、入口檢票等，通過將服務區域劃分為兩個網格，對景區的入口和湖面等重點場所進行針對性網格化服務，有效解決黃牛售票、景區流動商販、湖邊游泳玩耍等問題。



人居環境改善

我們以專業化的管理和服務為支撐，導入人文服務理念，通過軟性服務來提升安置區公共服務品質，解決委託方面臨的重難點問題，不斷探索鄉村振興、公共服務和物業服務協同創新的社會治理模式。

案例 姚莊鎮精細化治理服務

保利物業在姚莊鎮桃源新邨安置房項目中，為項目所在地及周邊提供環境清潔、垃圾分類、安防及交通秩序維護等相關一系列專項整治服務，建設良好的公共環境。

案例 揚州江都城鄉環衛一體化項目

2022 年 10 月，保利環境正式進駐揚州江都城鄉環衛一體化項目，服務範圍涵蓋大橋鎮、郭村鎮等 6 個鄉鎮的清掃保潔、垃圾清運、公廁維護、掃雪除冰等。該項目將充分考慮農村生活垃圾的特點，對農村生活垃圾實施就地減量化、無害化處置和資源化利用等，科學改善城鄉人居環境。

產業賦能服務

我們推出公共服務 5G 產品服務包，發揮自身優勢，以產業發展服務，連結產業「資源」「設施」「人才」，持續打造「鎮興中國」品牌，深化「全域服務」社會治理模式，使「一城一鎮，千鎮千策」的公共物業服務，浸潤廣袤鄉鎮的每一個角落。

連結產業「資源」，組合產業賦能服務

依託保利社區增值服務「盈和生態」線上+線下雙平台，開展「百城千攤」「星火助農」和「社區的力量」社區消費扶貧活動，發展文旅等三產服務，實現農創、文創產業的轉型，搭建農產品從產地到社區的渠道，激發鄉鎮產業活力，為農民解決銷售問題。



連結產業「設施」，協同管理保障發展

在浙江嘉興、金華等地，我們參與當地農產品產業鏈的管理過程，協助政府對 16 家農貿市場、批發市場開展運營與維護。建立農產品檢測、信息公示智慧化系統，協助政府開展農產品質量安全監管，推動農業綠色發展。



連結產業「人才」，星火助農精準幫扶

自 2018 以來，保利物業踐行央企責任，持續 4 年舉辦保利星火班，招收保利集團幫扶地區的困難家庭子女，進行免費職業培訓，結業後可進入保利物業系統工作，累計惠及上百戶困難家庭。



附錄

ESG 政策、法律及規例列表

ESG 層面	遵守的法律、法規及條例	公司內部政策
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》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《危險化學品安全管理條例》 《國家危險廢物名錄》	《工程成本控制管理規定》 《安全生產規章制度匯編》 《能源節約與生態環境保護管理辦法》
	《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》 《勞動合同管理制度》 《合理化建議管理辦法》
B1. 僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國建築法》 《中華人民共和國特種設備安全法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國聯業病防治法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《特種作業人員安全技術培訓考核管理規定》 《工傷保險條例》 《安全生產培訓管理辦法》 《生產安全事故應急演練指南》 《中華人民共和國消費者權益保護法》	《安全生產規章制度匯編》 《管理體系手冊》 《內部審計管理辦法》 《內控制度審計辦法》 《住宅物業檔案資料管理工作指引》
B2. 健康與安全		
B5. 供應鏈管理	《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國招標投標法》	《供方管理制度規定》 《採購管理規定》 《招標管理規定》 《管理體系手冊》
B6. 產品責任	《中華人民共和國城市房地產管理法》 《物業管理條例》	《住宅極致標準化服務管控體系》 《保利物業城鎮全域化標準體系 1.0》 《保利物業軌道交通項目標準體系 1.0》 《保利物業教研物業標準體系 1.0》 《星雲企服標準體系 1.0》 《社區增值服務商家管理辦法》 《住宅物業檔案資料管理工作指引》 《增值業務客服服務規範》 《保利物業服務股份有限公司客戶訴求操作指引》
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》 《管理幹部八條禁令》 《幹部廉政公約》 《幹部監督管理辦法》
B8. 社區投資	《中華人民共和國慈善法》	—

ESG 指標索引

一般披露及關鍵績效指標 (KPIs)	對應篇章
A 環境	
A1： 排放物	
一般披露	低碳環保 堅定綠色發展定力
A1.1 排放物種類及相關排放數據	踐行綠色運營、ESG 關鍵績效表
A1.2 溫室氣體總排放量及密度	踐行綠色運營、ESG 關鍵績效表
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	踐行綠色運營、ESG 關鍵績效表
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度	踐行綠色運營、ESG 關鍵績效表
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	踐行綠色運營
A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	踐行綠色運營
A2： 資源使用	
一般披露	低碳環保 堅定綠色發展定力
A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源總耗量及密度	踐行綠色運營、ESG 關鍵績效表
A2.2 總耗水量及密度	踐行綠色運營、ESG 關鍵績效表
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	踐行綠色運營
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	踐行綠色運營
A2.5 製成品所用包裝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	踐行綠色運營
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	踐行綠色運營
A4： 氣候變化	
一般披露	應對氣候變化
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	應對氣候變化
B 社會	
B1： 僱傭	
一般披露	星火逐夢 凝聚人本發展合力
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	廣納優秀人才、ESG 關鍵績效表
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	廣納優秀人才、ESG 關鍵績效表
B2： 健康與安全	
一般披露	保障員工權益

B2.1	過去三年因工作關係而死亡的人數及比率	保障員工權益、ESG 關鍵績效表
B2.2	因工傷損失工作日數	保障員工權益、ESG 關鍵績效表
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	保障員工權益
B3：發展及培訓		
	一般披露	賦能員工發展
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	賦能員工發展、ESG 關鍵績效表
B3.2	按性別及僱員類別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數	賦能員工發展、ESG 關鍵績效表
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	攜手合作共贏
B5.1	按地區劃分的供應商數目	攜手合作共贏、ESG 關鍵績效表
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	攜手合作共贏、ESG 關鍵績效表
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的管理，以及相關執行及監察方法	攜手合作共贏
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	攜手合作共贏
B6：產品責任		
	一般披露	價值驅動 增強創新發展動力
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	服務客戶滿意、ESG 關鍵績效表
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	攜手合作共贏
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
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	落實安全責任
B7：反貪污		
	一般披露	堅持廉潔從業
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	堅持廉潔從業、ESG 關鍵績效表
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	堅持廉潔從業
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	堅持廉潔從業、ESG 關鍵績效表
B8：社區投資		
	一般披露	共建共享 激發開放發展活力
B8.1	專注貢獻範疇	共建共享 激發開放發展活力
B8.2	在專注範疇所動用資源	共建共享 激發開放發展活力、ESG 關鍵績效表

ESG 關鍵績效表

ESG 指標		單位	2022 年數據 ¹
A1.1	排放物種類及相關排放數據	氮氧化物	千克 697.90
		硫氧化物	千克 1.37
		顆粒物	千克 66.56
A1.2	溫室氣體總排放量及密度	溫室氣體總排放量（範疇一、二） ³	噸二氧化碳當量 334,289.93
		溫室氣體排放密度 ²	噸二氧化碳當量 / 百萬平方米 580.28
		直接溫室氣體排放量（範疇一） ⁴	噸二氧化碳當量 2,554.12
		間接溫室氣體排放量（範疇二） ⁵	噸二氧化碳當量 331,735.81
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	所產生有害廢棄物總量 ⁶	千克 24,471.28
		有害廢棄物密度 ²	千克 / 百萬平方米 42.48
		廢棄燈管	千克 18,057.11
		廢打印機硒鼓	千克 3,814.73
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	廢墨盒	千克 2,599.44
		所產生無害廢棄物總量 ⁷	噸 1,167.50
		無害廢棄物密度 ²	噸 / 百萬平方米 2.03
		廚餘垃圾	噸 1,129.85
A2.1	按類型劃分的直接及間接能源總耗量及密度	辦公廢紙產生量	噸 37.65
		能源總消耗量 ⁸	兆瓦時 598,220.72
		能源總消耗密度 ²	兆瓦時 / 百萬平方米 1,038.43
		直接能源消耗量 ⁹	兆瓦時 11,147.43
		汽油消耗量 ¹¹	公升 92,796.11
		柴油消耗量 ¹²	公升 173,043.95
		天然氣消耗量 ¹³	立方米 615,066.37
		管道煤氣消耗量 ¹³	立方米 2,232.73
		罐裝液化石油氣消耗量 ¹³	千克 178,084.60
		間接能源消耗量 ¹⁰	兆瓦時 587,073.29
		外購電力	兆瓦時 569,447.97
		供暖及供冷使用量	兆瓦時 17,625.32
A2.2	水資源消耗量及密度	總用水量	立方米 12,838,388.96
		耗水密度 ²	立方米 / 百萬平方米 22,285.77

ESG 指標		單位	2022 年數據
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	按性別劃分	員工總數	人 43,433
		男性員工	人 25,091
		女性員工	人 18,342
	按僱傭類型劃分	全職人員	人 43,433
		兼職人員	人 0
	按年齡劃分	30 歲及以下員工	人 15,724
		31-50 歲員工	人 24,168
		51 歲及以上員工	人 3,541
	按地區劃分	東北片區員工人數	人 1,830
		華北片區員工人數	人 6,145
		西北片區員工人數	人 1,649
		華南片區員工人數	人 12,513
		華東片區員工人數	人 10,031
		西南片區員工人數	人 6,131
		華中片區員工人數	人 5,134
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	按性別劃分	員工流失率	百分比 32.00
		男性員工流失率	百分比 34.54
		女性員工流失率	百分比 28.20
	按年齡劃分	30 歲及以下員工流失率	百分比 35.33
		31-50 歲員工流失率	百分比 28.10
		51 歲及以上員工流失率	百分比 25.38
	按地區劃分	東北片區員工流失率	百分比 25.18
		華北片區員工流失率	百分比 28.36
		西北片區員工流失率	百分比 28.44
		華南片區員工流失率	百分比 33.25
		華東片區員工流失率	百分比 37.16
		西南片區員工流失率	百分比 31.38
		華中片區員工流失率	百分比 35.62
B2.1 本年度因工亡故的人數及比率		因工作關係死亡人數	人 0
		因工作關係死亡人數比率	百分比 0
B2.2 因工傷損失工作日數		因工傷損失工作日數	天 253

ESG 指標		單位	2022 年數據
B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	按性別劃分	員工受訓總人數	人 43,433
		男性員工受訓人數	人 25,091
		女性員工受訓人數	人 18,342
	按僱員類型劃分	管理人員受訓人數	人 2,172
		非管理人員受訓人數	人 41,261
	按性別劃分	受訓員工百分比	百分比 100.00
		男性員工占受訓總人數百分比	百分比 57.77
		女性員工占受訓總人數百分比	百分比 42.23
	按僱員類型劃分	管理人員占受訓總人數百分比	百分比 5.00
		非管理人員占受訓總人數百分比	百分比 95.00
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	僱員總受訓時長	僱員總受訓時長	小時 2,115,194.54
		男性員工總受訓時長	小時 1,219,198.13
	按性別劃分	女性員工總受訓時長	小時 895,996.41
		管理層總受訓時長	小時 69,377.82
	按僱員類型劃分	非管理人員受訓總時長	小時 2,045,816.72
		僱員受訓平均時長	小時 48.70
	按性別劃分	男性員工受訓平均時長	小時 48.59
		女性員工受訓平均時長	小時 48.85
	按僱員類型劃分	管理人員受訓平均時長	小時 31.94
		非管理人員受訓平均時長	小時 49.58
B5.1 按地區劃分的供應商數目	按地區劃分	供應商總數	家 3,012
		東北片區供應商數	家 163
		華北片區供應商數	家 546
		西北片區供應商數	家 101
		華南片區供應商數	家 827
		華東片區供應商數	家 803
		西南片區供應商數	家 223
		華中片區供應商數	家 349
		B5.2 本年度按照聘用供應商的慣例審查的供應商數目	家 3,012

ESG 指標		單位	2022 年數據	
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目	所接獲的物業範疇下服務類投訴	次	7,291
		所接獲的物業範疇下工程類投訴	次	3,385
		所接獲的物業範疇下安全類投訴	次	2,737
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	提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	參加反貪污培訓的董事人數	人	7
		參加反貪污培訓僱員人數	人	43,433
		向董事及員工提供的反貪污培訓時長	小時	177,348
B8.2	在專注範疇所動用資源	參與志願活動的員工人次	人次	7,597

關鍵績效注釋

1. 2022 年度環境類資料收集範圍包括保利物業公司總部、下屬公司的辦公區域及下屬項目的辦公區域及公區非公攤區域；
2. 2022 年的溫室氣體排放密度、有害廢棄物密度、無害廢棄物密度、能源消耗密度、耗水密度均採用保利物業 2022 年在管面積 576.08 百萬平方米作為分母進行計算；
3. 溫室氣體排放總量為直接溫室氣體排放量（範疇一）與間接溫室氣體排放量（範疇二）的加和；
4. 直接溫室氣體排放量（範疇一）：直接溫室氣體排放包括由汽油、柴油、天然氣、管道煤氣、罐裝液化石油氣、甲醇消耗產生的溫室氣體排放。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；
5. 間接溫室氣體排放量（範疇二）：間接溫室氣體排放包括由外購電力、外購熱力產生的間接溫室氣體排放。外購電力及熱力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；
6. 所產生有害廢棄物總量包括廢棄燈管、廢打印機硒鼓、廢墨盒的產生量；
7. 所產生的的無害廢棄物總量包括廚餘垃圾、辦公廢紙產生量；
8. 能源總耗量為直接能源總耗量與間接能源總耗量的總量加和；
9. 直接能源消耗量包括由汽油、柴油、天然氣、管道煤氣、罐裝液化石油氣、甲醇產生的能源消耗總量；
10. 間接能源消耗量包括由外購電力、外購熱量及冷量等產生的能源消耗總量；
-

11. 汽油消耗量統計來源於保利物業自有及租賃公務車使用的汽油消耗；

12. 柴油消耗量統計來源於保利物業在管項目的工程設施設備消耗的柴油消耗；

13. 管道煤氣、罐裝液化石油氣及部分天然氣統計來源於保利物業自營食堂，部分天然氣來源於下屬公司及項目的供暖消耗；

* 除特別說明外，資料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》《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。