

2025 年 環境、社會及管治報告

保利物業服務股份有限公司
POLY PROPERTY SERVICES CO., LTD.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)
股份代號:06049.HK

向新而立
Rise for the New



CONTENTS

目錄

關於本報告	01
關於本公司	03
高管致辭	04
2025年度可持續發展實踐	05
可持續發展管理	08
責任專題	12
以服務踐行責任 以品質築美好	12
深耕社區服務 共築和諧共榮	16

18

固本強基 強化治理效能

公司治理	20
廉潔建設	30
知識產權保護	32
信息安全與隱私保護	33

34

綠色低碳 共護生態和諧

綠色發展	36
資源使用	38
廢棄物防治與生態環境保護	44
應對氣候變化	48

60

匠心服務 臻享品質生活

提升服務品質	62
客戶滿意度管理	70
客戶健康與安全	72

76

以人為本 激發組織活力

員工權益保障	78
員工薪酬與福利	80
員工培訓與發展	83
職業健康與安全	87

90

協同賦能 夯實發展根基

供應鏈管理	92
推動行業發展	94

附錄	96
附錄I-法律法規及內部制度列表	96
附錄II-ESG關鍵績效	98
附錄III-環境、社會及管治報告守則索引表	103



關於本報告

》編製依據

本報告依據香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）發佈的《主板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》（「ESG 報告守則」）編製而成。同時參考了香港聯交所刊發的《環境、社會及管治框架下氣候信息披露的實施指引》以及國務院國資委《央企控股上市公司 ESG 專項報告參考指標體系》披露框架。

》報告範圍

本報告為保利物業服務股份有限公司（「本公司」、「公司」或「保利物業」）發佈的第七份環境、社會及管治（「ESG」）報告（「本報告」）。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（「本集團」或「我們」）於 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間有關 ESG 表現及相關資料。如無另行說明，本報告範圍與本公司 2025 年度報告一致。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。

》報告原則及數據來源

本報告遵循 ESG 報告守則中重要性、量化、平衡和一致性原則，數據及案例全部來源於本公司的統計報告及相關資料。本公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容的真實性、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。

原則	回應
重要性	保利物業定期開展重要性議題評估工作，邀請持份者參與對各議題的重要性評估，以識別和評估其對於公司經營和外部持份者的重要 ESG 議題，並於本報告披露公司於重要性議題的影響及表現。
量化	保利物業已建立數據收集工具和數據獲取與覆核機制，在適當的情況下提供量化信息，並於報告中列明重點數據所參考的計算標準及方法，並在適用的情況下設定了量化績效目標。
平衡	本報告準確、真實且完整地披露公司的 ESG 表現，包括 ESG 正面和負面的信息。
一致性	我們的量化信息採用與過往一致的方式測算和披露，以便持份者分析及評估不同時期的績效。若數據收集範圍、數據更新或測算方式發生重大變更，我們將在報告中說明具體更改及變更原因。

» 報告批准

本報告於 2026 年 3 月 31 日獲得本公司董事會（「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 832 號保利發展廣場 48-49 層

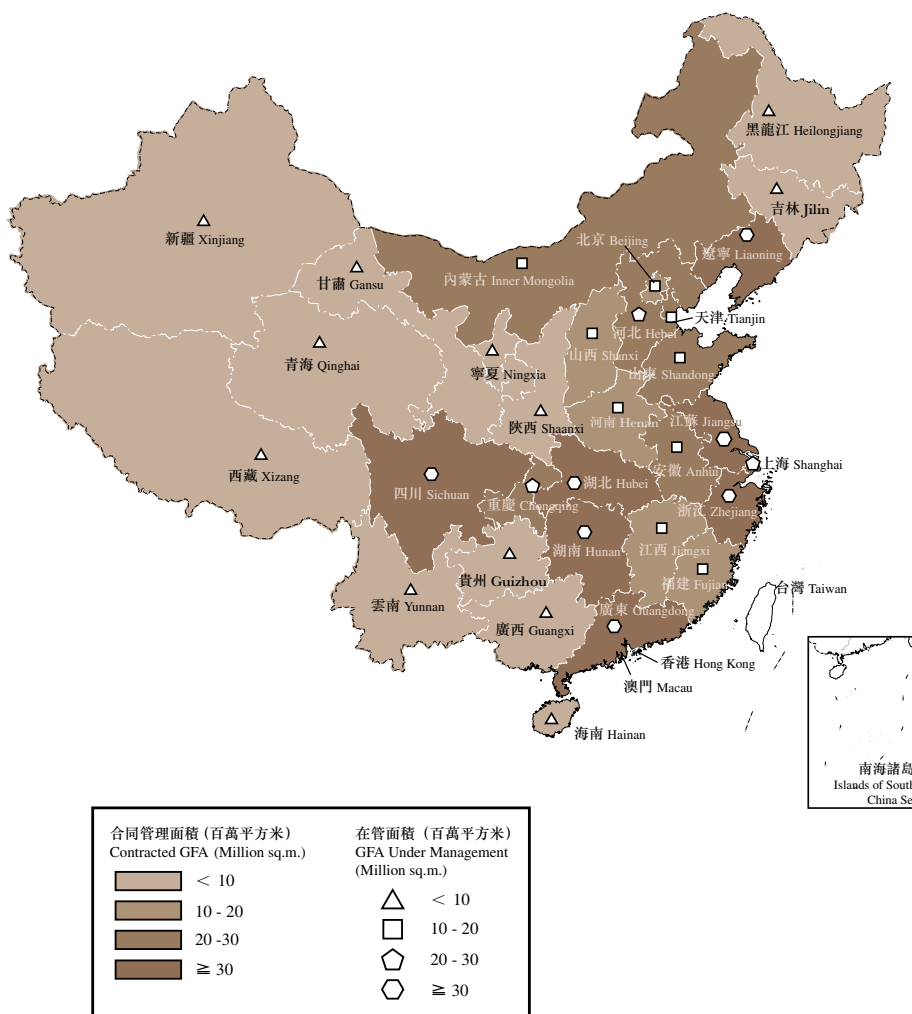


電郵地址：stock@polywuye.com

關於本公司

公司簡介

保利物業服務股份有限公司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 2025 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二，在國有物業服務企業中排名第一。本集團以卓越服務品質樹立行業標桿，2025 年度品牌價值約人民幣 295 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 2025 年 12 月 31 日，本集團的合同管理面積與在管面積分別約為 1,012.1 百萬平方米與 855.0 百萬平方米，遍佈全國 31 個省、直轄市及自治區的 194 個城市。



項目分佈圖

於 2025 年 12 月 31 日



- 本集團的合同管理面積約為

1,012.1 百萬平方米

在管面積約為

855.0 百萬平方米



- 遍佈全國

31 個省

直轄市及自治區的

194 個城市

高管致辭

在「十四五」規劃圓滿收官的歷史座標上，在全球可持續發展浪潮奔湧向前的時代圖景中，2025年，保利物業始終將ESG理念深植戰略根基，以央企擔當回應時代命題，以創新實踐引領行業變革，在變局中開新局，於挑戰中育新機。

綠色轉型：踐行雙碳責任，打造綠色物業標杆

綠色發展是時代命題，也是物業行業的必答題。保利物業胸懷「綠水青山」，以「雙碳」目標為戰略錨點，將綠色發展理念融入血脈、化為行動——落地900餘個能源改造項目，累計減碳量大於3.5萬噸，以實打實的成效詮釋對美麗中國的承諾。從「IEIM能源智慧管家」全業態上線實現能耗數字化精細管控，到廣州海珠國家濕地公園生物多樣性保護的多維實踐，我們以科技之力守護生態之美，以系統思維打通人與自然和諧共生的價值閉環，為行業綠色轉型樹立央企標杆，讓綠水青山真正轉化為金山銀山。

品質躍升：深耕服務本質，共創美好人居體驗

城市是人民的城市，人民城市為人民。立足高品質發展時代要求，保利物業跳出傳統物業邊界，構建「住宅+商辦+公共服務」全域業態協同格局，在景區、市政等多元場景中持續拓展服務邊界，讓優質服務惠及更多百姓。RADAR智慧服務系統、遠程視頻AI巡檢等數字化應用深度賦能，2025年商企客戶滿意率達98.42%，住宅項目第三方滿意度88分。我們以「標準化+智慧化」雙輪驅動，推動物業服務從空間管理向價值運營躍遷，讓城市更有溫度、讓生活更加美好，在踐行人民城市理念中彰顯大物業時代的國家力量。

人才強基：夯實人力資本，築牢企業發展根基

人才是企業發展的第一資源，也是服務品質的源頭活水。保利物業始終堅信，企業的可持續發展源於人的全面發展，組織的澎湃動能來自人才的競相湧現。我們縱深推進人才梯隊建設，構建覆蓋全職業生涯的人才培養體系，從青年英才的星辰啟航，到專業骨幹的星耀其位，再到領軍人才的星海領航，讓每一個奮鬥者都能在保利舞台上綻放光芒。我們用心打造「星火CARE+」員工關懷品牌，從工作環境的持續改善到心理健康的溫情守護，從職業發展的清晰通道到生活點滴的貼心呵護，讓組織的溫度轉化為人才的歸屬感，讓員工的成長匯聚成企業的發展勢能。因為我們深知，唯有讓人才繁星璀璨，方能照亮企業高品質發展的遠征之路。

價值引領：服務民生需求，引領行業向善向上

作為央企業物業排頭兵，保利物業始終牢記「國家隊」使命，在服務國家戰略中彰顯擔當——鄉村振興「星火班」累計培育661名鄉村人才，以人才振興之火點亮鄉村未來。我們創新發佈「全域景城」城市治理模式，牽頭編製多項行業標準，從社區治理深耕到行業生態共建，以模式輸出與標準引領推動物業服務向城市綜合運營升級，為物業管理高品質發展貢獻可複製、可推廣的「保利智慧」，在服務民生、回饋社會中書寫央企情懷。

潮頭登高再擊槳，無邊勝景在前頭。面向未來，保利物業願與各界夥伴聚力同行、共生共贏，以責任為帆、以創新為槳，在可持續發展的時代長卷中，共同繪就人與自然和諧共生、企業與員工共同成長、產業與社會共同進步的美好圖景！

2025 年度可持續發展實踐

2025 年度可持續發展關鍵績效

經濟績效



營業收入人民幣	淨利潤人民幣	毛利人民幣	每股基本盈利人民幣
17,126.1 百萬元	1,567.9 百萬元	2,985.1 百萬元	2.81 元
人民幣股東應占溢利	合同管理面積約	在管項目面積約	在管項目數
1,549.5 百萬元	1,012.1 百萬平方米	855.0 百萬平方米	3,036 個

環境績效



溫室氣體總排放量（含範疇一、二、三）

55.44 萬噸二氧化碳當量

能源總消耗量

1.07 百萬兆瓦時

總用水

19.10 百萬立方米

所產生無害廢棄物總量

587.71 噸

所產生有害廢棄物總量

20.13 噸

社會績效



員工總數

28,692 人

員工受訓平均時長

53.77 小時

管理層中女性員工占比

49.04%

員工志願服務參與人次

13,039 人次

治理績效



股東大會召開

4 次

獨立董事占比

42.86%

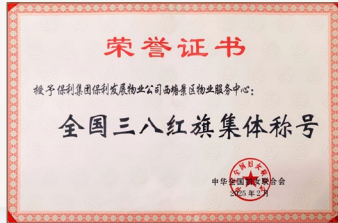
女性董事占比

28.57%

向董事及員工提供的
反貪污培訓時長

139,064 小時

外部認可與獎項



2025 年 3 月
全國三八紅旗集體
全國婦聯



2025 年 4 月
2025 中國物業服務力百強
企業 TOP1
克而瑞物管 & 中物研協



2025 年 4 月
2025 中國高端物業服務力
TOP20 企業
克而瑞物管 & 中物研協



2025 年 4 月
2025 中國物業服務百強
企業服務規模 TOP10
北京中指信息技術研究院



2025 年 4 月
2025 中國物業服務百強
企業經營績效 TOP10
北京中指信息技術研究院



2025 年 4 月
2025 中國物業服務質量
領先企業
克而瑞物管 & 中物研協



2025 年 4 月
2025 中國紅色物業服務
優秀企業
北京中指信息技術研究院



2025 年 4 月
2025 中國智慧城市服務
領先企業
北京中指信息技術研究院



2025 年 4 月
2025 中國 FM 設施管理
領先企業
克而瑞物管 & 中物研協



2025 年 4 月
2025 中國國有物業服務
優秀企業

北京中指信息技術研究院



2025 年 4 月
2025 中國城市服務
TOP20 企業

克而瑞物管 & 中物研協



2025 年 4 月
2025 中國物業服務 ESG
發展優秀企業

北京中指信息技術研究院



2025 年 4 月
2025 中國物業服務年度
社會責任感企業

北京中指信息技術研究院



2025 年 4 月
2025 中國物業服務百強
企業 TOP2

北京中指信息技術研究院



2025 年 5 月
第七屆全國文明單位

中央宣傳思想文化領導小組



2025 年 6 月
2025 中國國有物業服務企業
綜合實力 100 強第 1 名

克而瑞物管 & 中物研協



2025 年 12 月
金蜜蜂·2025 大灣區優秀企業
可持續發展報告優秀報告獎

金蜜蜂智庫



可持續發展管理

董事會聲明

本集團高度重視可持續發展管理，遵守香港聯交所 ESG 報告守則的要求，已建立並持續完善多層級、高效且可執行的 ESG 治理架構，及行之有效的匯報機制，加強董事會在公司 ESG 事務中的監督與參與，將可持續發展理念融入公司發展戰略、重大決策與生產經營。

董事會對本公司的 ESG 策略及匯報承擔全部責任，定期依據環境、社會及管治三大維度所設定的具體目標，對相關工作進度及其與業務發展的聯動性進行監督與檢討。同時，審批可持續發展相關規劃、年度工作計劃、目標、重要性議題及 ESG 重要風險，確保 ESG 工作的有效開展和目標的穩步實現。

董事會重視 ESG 相關風險和機遇所帶來的潛在影響，將 ESG 相關風險，例如氣候變化相關風險，納入風險管理體系。

ESG 管理策略

本集團秉持「善治善成，服務民生」的企業使命，將可持續發展理念深度融入企業戰略與日常運營之中。圍繞經濟、環境、客戶、員工、夥伴及公共六大責任領域，系統制定覆蓋全業務鏈條的 ESG 管理策略。通過多維度責任的協同推進，持續完善可持續發展實踐路徑，推動企業長期穩健發展與社會整體福祉的有機統一。

ESG 管理策略

經濟責任

- 持續完善內部管理制度和標準，強化內部控制和合規管理
- 保障投資者權益，持續創造經濟價值
- 深化反腐敗與商業道德建設，營造有序營商環境
- 定期披露可持續發展信息，通過 ESG 報告、公司網站、社交媒體等多渠道保持透明度，搭建 ESG 信息管理系統，及時監測並回應持份者關切

環境責任

- 堅持綠色發展理念，將低碳環保融入社區運營與日常管理
- 落實綠色運營，積極應對氣候變化，助力碳達峰、碳中和
- 推動資源高效利用與節能降耗，打造綠色社區，減少環境影響

客戶責任

- 打造行業領先的服務標準，提升客戶滿意度
- 挖掘客戶個性化需求，以科技賦能探索智慧物業服務
- 築牢社區安全防線，嚴格保護客戶隱私，營造特色社區文化

員工責任

- 構建多元、平等、包容、安全的工作環境，保障員工權益與福祉
- 積極回應國家政策，為不同群體創造平等就業機會
- 提供具有競爭力的薪酬福利與清晰的職業發展通道，賦能員工成長
- 持續提升可持續發展意識，每年開展 ESG 專項培訓，組織學習監管趨勢與行業最佳實踐，強化全員參與

公共責任

- 參與社會公共治理，構建「共建共治共享」社區關係
- 投身鄉村振興戰略與公益慈善活動，以實際行動回饋社會

夥伴責任

- 開拓多元合作路徑，推動行業資源分享與合作共贏
- 促進社區商業生態共生發展，構建體現社會責任的價值鏈

ESG 管治架構

ESG 管治架構及職能

ESG 工作層級

人員配置

主要職能

決策層

董事會

- 指引本集團的 ESG 工作方向，包括氣候變化相關事宜
- 負責 ESG 管治工作，將氣候變化風險管理納入全面風險管理體系
- 監察審核 ESG 表現
- 審批 ESG 管理及信息披露

監督協調層

戰略與可持續發展
委員會及
ESG 工作小組

- 落實董事會決策，統籌推進 ESG 及氣候變化相關工作
- 定期向董事會匯報 ESG 工作進展
- 統籌並落實 ESG 管理及信息披露
- 溝通協調 ESG 事宜，探索制定氣候變化相關目標並監督執行進度

執行層

各職能部門及附屬公司

- 實施 ESG 日常工作
- 收集相關信息並向 ESG 小組匯報
- ESG 實施進度及信息匯總

持份者溝通

本公司重視與各持份者的溝通與協作，建立並積極拓展持份者常態化溝通機制，通過多樣化且具有針對性的溝通渠道與各持份者保持持續、透明的雙向溝通。我們積極主動與各持份者開展溝通與調研工作，以包容的態度傾聽和瞭解各持份者對公司 ESG 相關工作的意見與看法，推動相關回饋在管理實踐與戰略優化中的有效應用。

持份者	主要期望與訴求	溝通方式及回應
政府及監管機構	• 守法合規經營 • 貫徹國家政策 • 服務社會民生	• 合規回應、政策對接與建言 • 認證參與和示範 • 政府匯報、接受政府部門檢查 • 社會公共治理
投資者 / 股東	• 保護股東利益 • 提升信息透明度 • 降低企業經營風險	• 股東大會、投資者熱線及郵箱等 • 投資者交流會、業績說明會、路演及反路演、公告與通函等
客戶	• 提供專業、舒心服務 • 保障客戶安全 • 尊重客戶隱私 • 保護客戶權益	• 多元社區活動、智慧化服務 • 急救知識和技能培訓、應急演練 • 信息安全管理體系認證 • 客戶滿意度調查、業主見面會、服務熱線電話、和院 APP 小程序
員工	• 保障勞工權益 • 保證職業健康安全 • 有競爭力的職業發展機會 • 民主溝通	• 薪酬福利體系、合規僱傭 • 安全管理體系、員工體檢 • 員工培訓、晉升機制 • 職工代表大會、民主生活會等
供應商 / 合作夥伴	• 供應商權益 • 合作互利共贏 • 促進行業發展	• 公開採購、賦能培訓 • 搭建合作平台 • 參與行業交流
公益組織及社會公眾	• 實現低碳轉型 • 發展社會公益 • 支持鄉村振興	• 節能降耗、應對氣候變化、環保公益 • 志願者活動、慈善捐贈 • 賦能城鎮治理

重要性議題識別

我們基於本公司的業務模式，結合國家政策、資本市場評級標準、ESG 國際披露標準、同行分析和持份者關注的其他議題等角度，每年開展多維度的重要性議題評估，提交董事會審批。2025 年，我們識別出 7 項高度重要性議題，11 項中度重要性議題和 4 項一般重要性議題，形成 2025 年度重要性議題排序矩陣，具體步驟如下：

第一步：識別及更新 ESG 議題清單

通過以下維度識別與梳理，最終形成涵蓋 22 項議題的議題清單：

- (1) 政策趨勢分析：緊跟國家戰略，深入研究國家及各省市政策及法規，結合房地產行業、物業管理行業的監管要求，分析行業可持續發展趨勢；
- (2) 公司發展規劃：結合拓展策略、運營策略、年度規劃等，識別對公司發展具有重大意義及業務相關性的議題；
- (3) 披露標準分析：綜合參考香港聯交所 ESG 報告守則、聯合國可持續發展目標 (SDGs)、國際財務報告可持續披露準則 (IFRS) 等；
- (4) 資本市場分析：參考 ESG 相關評級及指數覆蓋的重要議題；
- (5) 同行對標分析：對標國內外領先同行的 ESG 報告，識別同行關注議題；
- (6) 持份者關注分析：結合持份者在各渠道信息回饋的情況，識別其集中關注的議題。

第二步：開展持份者調研

邀請公司內外部持份者從自身視角評估各項 ESG 議題的重要性，充分瞭解其對 ESG 議題的關注焦點。

第三步：收集高級管理人員及 ESG 專業顧問意見

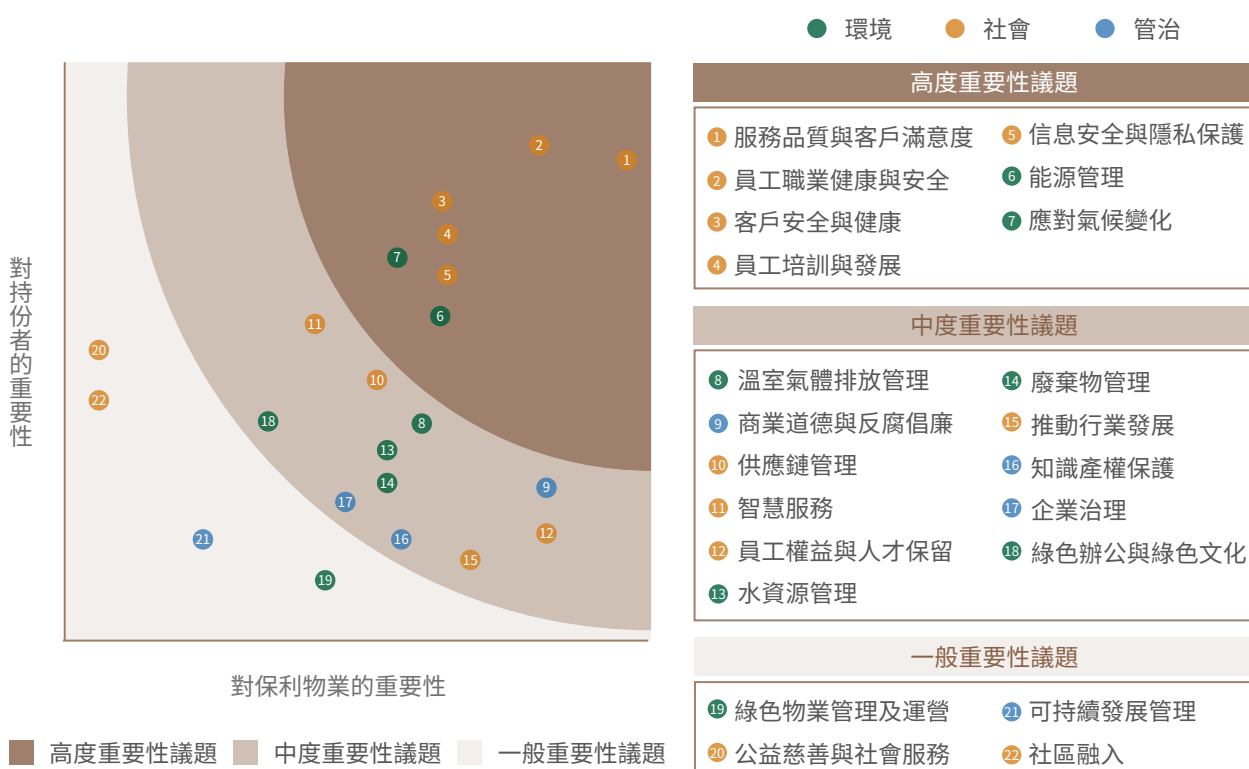
通過收集來自高級管理人員的意見，以充分瞭解本公司內部持份者對議題重要性的評估情況，同時通過收集來自 ESG 專業顧問的意見，以保證 ESG 重要性議題評估的專業性和科學性。

第四步：檢視 ESG 重要性議題

綜合上述多方意見、國際標準、同行關注等，形成重要性議題分析結果檢視列表，對議題得分進行統計分析，就「對保利物業的重要性」和「對持份者的重要性」兩個維度進行排序，繪製議題重要性矩陣。

第五步：重要性議題確認

董事會對年度重要性議題和排序結果進行審閱，確認報告回應與披露的重點。



責任
專題

以服務踐行責任 以品質築美好



當下，中國物業管理行業正從規模擴張轉向高品質發展，逐步呈現合規透明、品質深耕、業態多元與價值創造的趨勢。

保利物業精準契合行業大勢，堅定推進「大物業」戰略，以「大物業時代的國家力量」為定位，將服務邊界從傳統住宅延伸至商辦、公共服務、文旅景區、城鎮空間等全域場景，構建「住宅 + 商辦 + 公共服務」三大業態協同格局。我們聚焦匠心服務，堅持以客戶滿意為目標，不斷精進和創新服務方式，致力於為廣大客戶持續打造更安全、便捷、舒適的宜商宜居環境。



以「真」塑造好服務的功能價值

保利物業持續深耕服務標準優化，致力於專業、高效、可靠的功能性價值實現。我們打造了完善的標準庫分類體系，包括 7 類範本及超 200 項操作規範，並從專業角度將標準拆分為基礎標準、分級標準和特色場景三個層次。此外，我們以產品匹配度、服務場景落位率、客戶滿意度、收繳率及行業榮譽為核心衡量維度，嚴格落位各項服務標準，通過體系化、規範化運營流程建設，實現服務標杆可複製、可量產，為業主提供持續穩定、高品質的服務體驗。



以「善」升級好服務的情感價值

以好服務的功能價值為基，保利物業希望在此之上疊加服務溫度，構建超越標準化服務的情感連結。我們定製化打造「東方禮遇」、「四時雅集」、「親情和院」三大住宅服務品牌體系，持續帶來「保利的夏天」、「萬家燈和」、「和市集」等社區文化活動，打造鄰里友好的和諧社區。



以「美」鍛造好服務的文化價值

保利物業以匠心雕琢細節，以美學賦能空間及園林兩大主要場景，讓美感自然融入日常服務體驗。在空間規律之美上，我們制定《社區空間運營標準》，以專業化、精細化的管理，讓資產從居住屬性向傳承屬性延伸。在園林意境之美上，我們以《綠化養護全周期管控白皮書》為行動綱領，將園林意境的維護具象化為標準。



通過與開發端聯動，精準對齊產品設計及開發情況，建立包括內外用材的詳細清單，並明確材質清潔、材料替代、修復工藝等全套標準。

通過地物協同確立綠化養護規劃設計、施工監管等六大核心階段，有效破解開發與後期養護脫節痛點，將園林意境變成可執行的標準。

住宅人居

以業主為先，保利物業通過標準化引領、精細化服務與親情化關懷，打造安全、品質、幸福的全齡友好社區，為客戶帶來「服務有溫度、管理有精度、共建有力度」的美好家園。



案例 | 啟動「歡迎來找事兒 3.0」活動，解決重點亟待優化事項

2025 年 3 月 14 日，保利物業正式啟動「歡迎來找事兒 3.0」活動，以「服務公開」為核心要求，打造動態公示機制，將業主投票選定的「10 條行動計劃」中的首要改造事項及實施進度在公告欄即時公示，真正實現行動從「提意見」到「看落地」的閉環升級，切實提升社區治理效能。活動中共計收到全國業主 4 萬朵小紅花支持，活動累計形成專項工單 1.7 萬宗，該專項工單銷項率達 91%。工單推進過程中，我們聚焦如下三大維度系統性提升社區品質：

煥新計劃

翻新破損台階、防腐木走道、清潔池等公共空間設施設備



添彩計劃

開展裸土綜合治理、科學補栽、打造綠植和園區小景等空間綠化工作



增配計劃

增設娛樂設施、寵物公廁、車棚配套設施等，擴容升級設施功能



全域景城

保利物業以「全域景城」理念為引領，打破「景」與「城」的邊界，通過「治理 + 運營」雙輪驅動，推動空間共生、資源活化與生態共建，實現歷史文化、民生福祉與城市發展的有機融合。

核心理念

以景興城

推動「景觀資源」向
「城市資產」轉化

突破傳統景區運營模式的局限，將生態、文化、空間資源作為發展支點，通過內容營造、IP 打造與場景創新，實現「綠水青山」向民生福祉與經濟價值的可持續轉化。

治理 + 運營

實現「管得好」與
「活起來」雙輪驅動

改變傳統治理模式，引入市場化、專業化力量，以「運營思維」破解治理難題，構建「服務—收益—提升」的自我造血機制，推動公共空間長效可持續發展。

生態共生

構建「人、城、景」
和諧共融新格局

強調生態保護與城市發展的協同並進，推動政府、企業、居民、商戶、遊客等多元主體共建共治共享，打造集生態價值、文化魅力、經濟活力於一體的城園共生生態圈。



案例 | 聚焦「全域景城」模式，成就好服務與好風景

保利物業深耕公共服務賽道，以「服務 + 運營」雙輪驅動，為景區注入新活力。2025 年上半年，保利物業接連牽手廣州海珠濕地園區、貴州花江峽谷大橋旅遊服務區、深圳西涌濱海旅遊度假區等知名景區，以「一景一策」的定製化服務，為文旅產業高品質發展注入「保利力量」。

• 廣州海珠濕地園區

在承接基礎物業服務之上，疊加多項文旅運營服務，打造集觀光、科普、休閒於一體的綜合性生態空間。

• 深圳西涌濱海旅遊度假區 •

升級交通、安全、標識、服務、智慧運營五大基礎設施，為四大沙灘定制差異化業態，完成從災後修復到全域煥新的蛻變。

• 貴州花江峽谷大橋旅遊服務區

大橋本體打造多項獨創性設施，推出多項高空體驗項目，為雲渡服務區設立豐富的文創、餐飲及主題場景等，提供涵蓋整體招商、整體運營、物業服務的全方位保障體系。

• 廣東龍門南昆山生態旅遊區 •

建立從核心景點到交通幹道的全域化、精細化管理體系，將服務輻射至周邊 23 個自然村，有效提升遊客體驗與鄉村風貌。



責任
專題

深耕社區服務 共築和諧共榮

助力鄉村振興

保利物業踐行央企責任，聚焦鄉村振興三大維度：以「星火班」推動人才振興，持續以實際行動穩就業、促就業；以「全域景城模式」賦能西塘、周莊等古鎮治理，助力旅遊振興，提升景區品質與民生服務；以「青苗志願隊」深耕「書香暖山區」項目，援建閱覽室、開展文化課堂，促進文化振興。通過人才賦能、產業激活與文化潤心，打造可複製、可持續的鄉村振興「保利實踐」。

人才振興 ◆

「保利星火班」是中國保利集團有限公司踐行鄉村振興戰略的重點幫扶計劃。該項目由保利發展旗下的保利物業負責落地實施，以「培訓 + 就業」模式，實現培訓一人、就業一人、幫扶一家，是保利物業鄉村振興戰略的重要實踐，從 2018 年起「星火班」已連續招收 661 名學員，2025 年第十期 36 名學員順利結業並入職保利物業。



保利星火班結業

旅遊振興 ◆

西塘全域化項目治理

為推動西塘當地旅遊業發展，保利物業以西塘鎮 83 平方公里區域作為整體進行治理，整合景區與周邊區域為統一治理單元。並將景區三個社區分為 11 個網格進行精準施策，搭建「治理 - 服務 - 監督」一體化智慧平台，實現全域管控。居民通過「民聲一鍵辦」平台能快速得到訴求的回應和處理。西塘鎮景區已在保利物業的助力下從 4A 升級為 5A 級旅遊景區，先後獲評「中央企業青年文明號」、「全國青年文明號」、「全國三八紅旗集體」。

周莊古鎮治理

自 2024 年 7 月進駐以來，保利物業在江蘇周莊古鎮創新推行「網格化管理 + 數字化平台」雙輪驅動，劃分五大責任網格，上線智慧管理平台，實現一屏觀全域、問題秒級回應。開展「三清一提升」行動，設立星火便民服務站提供多項暖心服務。有效提升景區品質與安全韌性，激發社區共治活力，探索出「景區 + 社區 + 居民」融合治理新路徑。

文化振興 ◆

保利物業商企事業部青苗志願隊獲廣東省立中山圖書館頒發「優秀文化志願服務團隊」榮譽證書和錦旗。該志願隊連續五年深耕「書香暖山區」項目，在省內參與援建 4 間愛心閱覽室，開設文化教學、才藝培養、手工製作等特色課程，為山區孩子提供優質閱讀資源和文化教育，助力鄉村文化振興。



踐行公益初心

保利物業積極踐行社會責任，圍繞涵蓋志願行動、公益救助的公益體系，我們以「青苗志願隊」、「貓貓俠志願隊」等品牌推動志願服務常態化，持續開展「書香暖山區」、「寵物友好社區」、「和院蒲公英」普法活動等，從山區到社區，以人文關懷傳遞溫暖，以持續行動踐行社會責任。



案例 | 推動社區普法

「和院蒲公英」是保利物業自 2021 年面向和院社區推出的普法類公益宣傳活動品牌，以法治宣傳教育和法律服務為切入點，以提高社區居民法律素質為核心，促進街道社區依法建制、居民自治、民主管理，為構建和諧社區貢獻力量。截至 2025 年底，保利物業已累計開展 10 場「和院蒲公英」普法活動。



案例 | 打造寵物友好新範式

保利物業積極推進寵物友好型社區建設，攜手中國小動物保護協會，聯動全國社區業主共同組建「貓貓俠志願隊」，以文明、科學、有溫度的方式關愛社區小動物，將流浪貓 TNR 免費絕育活動帶到更多保利社區。隨著隊伍持續壯大，志願者人數已突破 900 人，以實際行動營造人寵和諧、文明友愛的社區環境。

2025 年 8 月，以「時 MAO 派對，下樓粘貼」為主題的萌寵節在全國各地保利社區溫情啟幕，我們通過舉辦寵物義診、疫苗接種、趣味運動會等豐富活動，拉近人與寵物、鄰里之間的距離，營造溫暖有愛的社區氛圍。



「時 MAO 派對，下樓粘貼」萌寵節

固本強基 強化治理效能

保利物業以透明、合規、責任為核心，持續完善治理架構與內控體系，將可持續發展理念深度融入決策與運營全流程，以穩健的治理實踐守護股東與利益相關方的長期價值。

關鍵議題

- 公司治理
- 知識產權保護
- 商業道德與反腐倡廉
- 信息安全與隱私保護

目標及進展

目標	2025年進展
• 持續優化公司治理架構，強化董事會在戰略引領與風險監督中的核心作用。	• 進一步完善權責清晰、運轉協調的公司治理機制，董事會及其專門委員會在戰略決策、風險管控及可持續發展等關鍵議題上發揮更加積極有效的監督與指導作用。
• 完善全面風險管理與內部控制體系，提升企業運營韌性。	• 風險管理三道防線協同效能持續增強，ESG相關因素已系統融入風險識別、評估與應對全過程，支撐企業穩健可持續運營。
• 深化合規管理與廉潔文化建設，築牢依法合規經營底線。	• 合規治理架構與制度體系持續夯實，廉潔要求深度嵌入業務流程與合作方管理，全員合規意識和行為規範不斷強化。

本章回應SDGs



我們的策略

公司治理

優化治理分工與董事會建設，健全合規管理，構建風險三道防線並融入ESG要素，保障科學決策與規範運營

商業道德與反腐倡廉

對任何形式的腐敗和賄賂行為持「零容忍」政策，持續加強廉潔規章制度的建設與完善

知識產權保護

依法進行知識產權獲取、維護、使用和保障工作

信息安全與隱私保護

我們堅持「安全優先、隱私為本」的原則，以技術賦能與制度保障守護信息資產



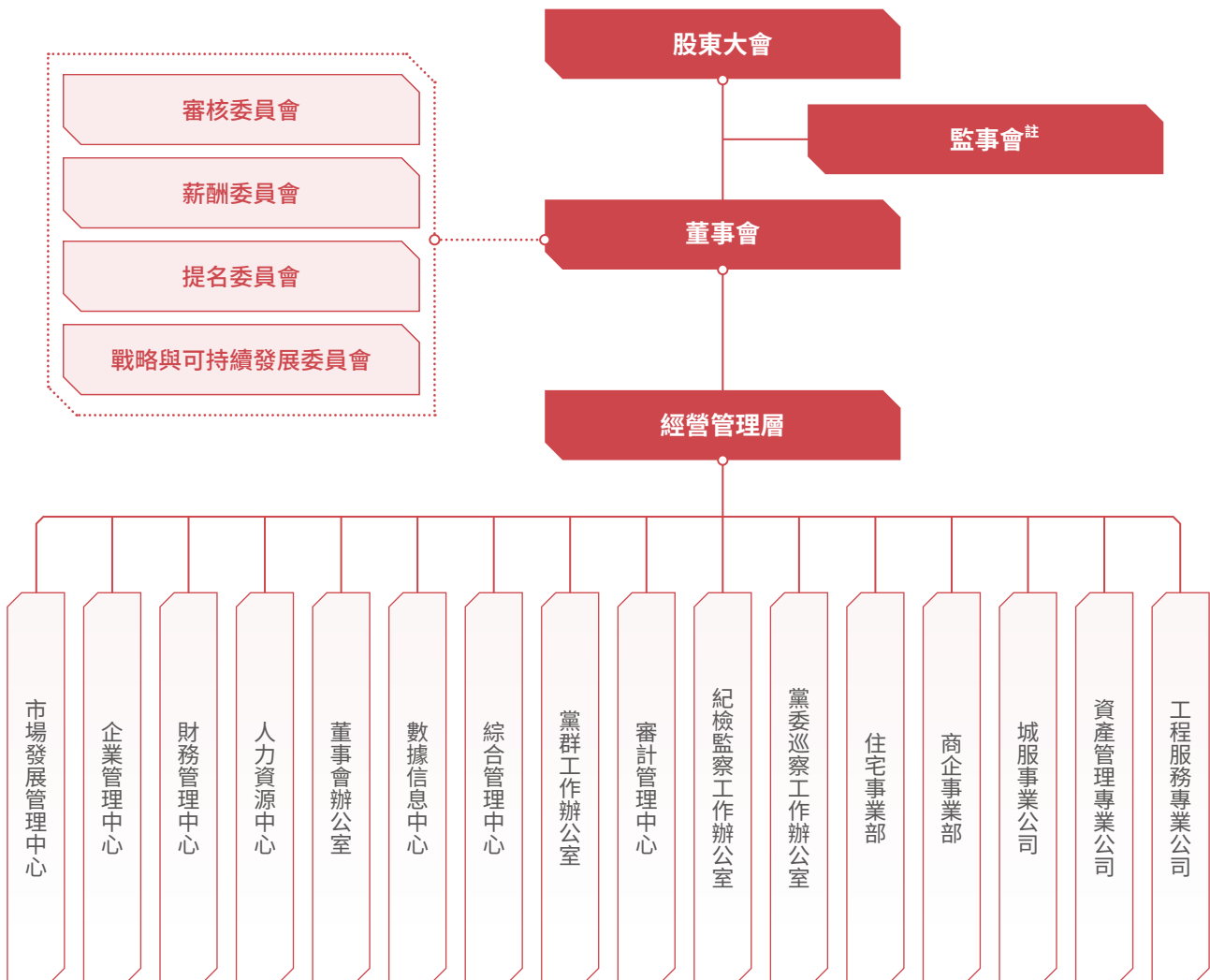
公司治理

保利物業持續完善治理結構，不斷優化風險管控體系，推動董事、監事及高級管理人員依法履職、規範行權，為企業長期穩健運營營造了堅實的內部管理環境。

治理架構

管理

保利物業構建了由股東大會、董事會及其下設專門委員會以及經營管理層組成的公司治理架構，嚴格依照法律法規及《公司章程》的規定，在各自職責範圍內規範運作、科學決策，形成了權責清晰、運轉協調、制衡有效的現代公司治理機制。



註：本公司於 2025 年 7 月 29 日取消設立監事會

保利物業治理架構體系

亮點績效



2025 年

- 全年召開股東大會

4次



董事會

10次



專門委員會會議

14次



切實保障公司持續、健康、穩定發展。

董事會獨立性及多元化

本公司深知董事會成員多元化對提升企業管治水平具有重要意義，力求董事會成員具備多元化的背景經驗及恰當的知識。我們按照《企業管治守則》的要求制定了《董事會成員多元化政策》，該政策設定了明確的多元化目標，明確在組建董事會時需考量的多項維度。在董事遴選過程中，公司綜合考慮包括（但不限於）候選人在專業資質、行業經驗、性別、年齡、文化與教育背景以及任期結構等方面的多樣性，堅持用人唯才原則，以確保公司董事會有效運作及創造長期價值的目標下保持適當的平衡和多元。提名委員會每年定期檢討董事會組成和多元化政策落實情況。

董事會構成

職務	姓名	性別	專業資格及行業經驗
董事長	吳蘭玉	女	物業管理、房地產開發與銷售、企業管治
執行董事	姚玉成	男	人力資源管理、物業管理、企業管治
非執行董事	劉平	男	房地產開發與銷售、投融資、資本運作、物業管理、企業管治
非執行董事	劉智慧	男	房地產開發與銷售、產業管理、企業管治
獨立非執行董事	王小軍	男	法律領域專家
獨立非執行董事	譚燕	女	財務會計領域專家
獨立非執行董事	張禮卿	男	金融領域專家

註：姚玉成先生已於 2026 年 1 月 27 日辭任本公司執行董事職務。王英男先生已於 2026 年 3 月 13 日獲委任為本公司執行董事。

亮點績效



報告期內

- 公司董事會由 **7** 名成員組成
- 獨立非執行董事 **3** 名
- 女性董事 **2** 名

董事會專門委員會構成



	審核委員會	薪酬委員會	提名委員會	戰略與可持續發展委員會
主席	獨立非執行董事	獨立非執行董事	執行董事	執行董事
執行董事	0	0	1	2
非執行董事	1	0	1	1
獨立非執行董事	3	3	3	2
非執行及獨立非執行董事成員占比	100%	100%	80%	60%
核心職責	• 行使《中華人民共和國公司法》規定的監事會職權； • 就外聘核數師的委任、重新委任及罷免向董事會提供建議； • 按適用標準檢討及監察外聘核數師是否獨立客觀及核數程序是否有效； • 審閱本公司之財務資料； • 監察本公司的財務報表及本公司年度報告及賬目、半年度報告的完整性，並審閱其中所載有關財務申報的重大意見； • 監管本公司之財務申報制度、風險管理及內部監控系統；及 • 履行本公司的企業管治職能。	• 研究董事及高級管理人員的薪酬政策及架構，及就設立正規而具透明度之程序制訂薪酬政策，向董事會提出建議； • 因應董事會所制訂的企業方針及目標，檢討及批准管理層的薪酬建議； • 監督董事及高級管理人員薪酬制度的實施；及 • 審閱／批准《上市規則》第十七章所述有關股份計劃的事宜。	• 至少每年檢討董事會的架構、人數及組成（包括技能、知識、經驗及多元化方面）並就任何為配合本公司的策略而擬對董事會作出的變動提出建議； • 物色具備合適資格可擔任董事的人士，並挑選提名有關人士出任董事或就此向董事會提供意見； • 評核獨立非執行董事的獨立性； • 就董事委任或重新委任以及董事（尤其是董事長、最高行政人員及總經理）繼任計劃向董事會提出建議； • 檢討董事會多元化政策及董事會不時地為董事會多元化政策而制定的可計量目標和達標進度；及 • 檢討就董事候選人的提名程序以及遴選及推薦準則。	• 對長期發展戰略規劃進行研究並向董事會提出建議； • 對《公司章程》規定須經董事會、股東大會批准的重大投資融資方案、重大資本運作、資產經營項目進行研究並提出建議； • 制定並審閱本公司在環境、社會及管治（「ESG」）等方面的目標和計劃，監督本公司為實現目標及計劃而採取的政策和措施，並向董事會提出建議；及 • 審閱每年度的 ESG 報告，確保 ESG 報告的準確性、完整性並持續提升披露質量，並向董事會提出建議。

合規經營

保利物業始終堅守合規經營底線，將合規管理貫穿於公司治理與業務運營全過程，通過構建合規管理體系，完善制度建設、強化文化培育、落實監督執行，持續提升合規治理能力與風險防控水準，為企業高品質、可持續發展提供堅實保障。

管理

保利物業進一步健全合規管理組織體系，由黨委、董事會、合規管理委員會、合規管理部門及各業務與職能部門共同構成多層次、協同聯動的合規治理架構。



行動實踐

● 完善合規管理制度

合規管理制度建設是保利物業保障經營活動合法合規、防範法律風險的關鍵舉措。2025 年公司共計完成《公司章程》及《股東大會議事規則》《董事會議事規則》《「三重一大」決策制度實施管理辦法》《採購管理辦法》等 32 份合規管理相關制度的修訂更新，重點聚焦公司治理、決策機制及關鍵業務管理，旨在強化合規經營。2025 年，公司編製並推行《合規管控清單》，涵蓋公司治理、法律合規事務、投資管理、資金管理等 17 個重點領域，形成「風險識別—流程防控—責任落實」一體化合規管理機制。

● 強化合同與重大決策合規管控



公司嚴格把控投資立項環節，法務團隊提前介入投資及重大經營決策事項；實現合同與制度合法性審查全覆蓋，審查率達 100%。



推進合同標準化建設，截至 2025 年 12 月 31 日已累計完成 80 餘類合同示範文本編製，覆蓋 75% 可標準化合同類型，並通過優化系統對示範文本實現強控，提升效率與合規性。

同時，公司建立重點風險管理框架，對可能影響經營的重大風險實施全流程動態監控。

● 規範糾紛與訴訟管理

公司積極推進法律糾紛管理標準化，本年度出台《訴訟案件標準化管理指引》，從訴訟資料提交規範、流程審批權責、案件跟進閉環等維度明確操作標準，實現案件管理全鏈條可控、可追溯，切實提升爭議解決效率與風險管控能力。

● 夯實合規培訓

為增強員工合規意識與法律風險防控能力，本集團建立了多層次的法律合規培訓體系，全面提升全員法治素養，有效防範潛在經營風險。

合規知識培訓

2025 年，在全國範圍內共開展 62 場法律合規主題培訓，培訓主題包含《物業服務相關法律法規及案例解析》《合同起草指南》等，現場參與累計超 4,000 人次，面向全國一線人員持續開展合規能力建設。

普法專欄

2025 年，公司持續優化法務共用智慧回復機器人和「蒲公英」普法專欄。員工可通過智慧型機器人諮詢常見法律合規風險，問答庫已累計更新 1,343 條，覆蓋裝修、收費、合同及物業相關法律法規等高頻場景。

亮點績效



2025 年

- 公司共開展法律合規主題培訓

62 場

推動法律知識和合規理念「進一線、進項目」

2025 年

- 「蒲公英」專欄全年共發佈合規普法貼文及視頻 累計閱讀量達

62 條

內容涵蓋新增法規、典型案例分析和流程指引等

1,554,547 次

風險管理

公司以健全內控體系、強化風險管控為核心，全面提升風險識別、預警與處置能力，為企業穩健運營提供堅實保障。

管理

為規範公司內部運營管理，防範經營風險，我們制定了《內部控制應用手冊》《內部控制評價手冊》等內部制度，完善內部控制體系。2025 年，在風險管理領導小組的指導下，公司著力構建「橫向到邊、協同聯動，縱向到底、穿透監管」的內部控制與風險管理體系，系統加固並貫通三道防線，切實提升重大風險防範與監督效能。

● 風險管理與內部控制流程

2025 年，公司系統識別並審慎評估了當前面臨的市場、財務、運營、法律及安全生產等重大風險，進一步厘清風險底數、夯實管理基礎，並以此為基礎，完善覆蓋各類重大風險的動態監測、即時報告與快速回應機制。公司構建「三道防線」協同聯動的風險管理機制，實現風險全周期管控：



ESG 因素納入風險評估

本集團在業務風險評估中系統納入 ESG 因素，將勞工權益保障、廉潔經營、環境保護、安全運營及職業健康等要求明確寫入與供應商、承包商及服務商的合同條款。未來，集團將進一步推動 ESG 風險管理與全面風險管理體系的有機融合，全面提升對各類風險的識別、防控與應對能力。

在合作方管理方面

公司將廉潔經營、信息安全、安全生產、勞工權益合規等要求嵌入招投標及合同管理環節，要求供應商在招投標和合同簽訂時簽署廉潔協定及保密協議，並在合同條款中明確監督與處罰機制；對秩序、清潔、綠化等不同類型合作方實施差異化資質准入管理，重點審查安全生產資質、合規能力及勞工權益相關要求，並通過分級管理和黑名單機制對不合格合作方實施約束或退出。



在履約風險監測方面

公司建立「過程履約評估 + 年度總體評估」的兩階段評估機制，形成《年度供方總體評估報告》，並將評估結果用於榮譽授予、停標或退出供應商庫等管理決策。



在用工與職業健康安全風險控制方面

公司通過勞動合同安全條款、工傷保險繳納監督、分包單位保險覆蓋核驗等措施，強化員工及合作方人員的合規與保障要求。



行動實踐

- 公司發佈《合規管控清單》，將風險管控要求細化為可執行、可追蹤的標準化條目，並嵌入重點業務領域，推動實現從風險預警、程序控制到責任落實的全鏈條閉環管理，構建更加立體、務實的風險防控機制。
- 通過線上線下融合方式，圍繞 AI 賦能合規管理、內部審計能力提升等主題開展專題研學，強化全員風險與合規意識。
- 公司通過「巡審聯動」模式，由黨委巡察工作辦公室與審計管理中心開展政治和經濟監督，通過發現問題，不斷完善內部控制缺陷，推動公司治理水平提升。

投資者權益保護

保利物業秉持合規、公平、誠信及主動溝通的基本原則，進一步明確投資者關係管理的目標、對象、職責分工以及溝通內容與渠道。

管理

公司通過多平台、多形式、多層次的互動方式，深化與投資者的交流，增進其對公司戰略、運營及治理的理解，助力實現公司、股東及其他持份者利益的最大化。公司董事會已批准採納《股東通訊政策》及《投資者關係管理辦法》，我們持續優化《投資者關係管理規定》，明確投資者關係管理事務的第一責任人為公司董事長，董事會秘書為投資者關係管理事務的主管負責人。董事會辦公室作為投資者關係管理的職能機構，在董事會秘書的領導下具體落實相關工作，全面負責組織和協調投資者關係管理工作。

行動實踐

公司秉持開放、透明、負責任的原則，建立常態化、多渠道的投資者溝通機制，及時回應各方關切，促進長期信任與協同發展。

投資者溝通方式



公告

包括公司對外披露的法定和自主公告信息，公司持續提升公告信息的準確性、有效性和可讀性。



股東大會

公司認真做好股東大會的安排和組織工作，充分考慮召開時間和地點，以便於股東參加；會議為投資者與公司董事和高級管理人員交流提供必要的時間。



公司投資者關係網站

公司官網中設立投資者關係專欄，設立投資者熱線及郵箱，收集和反饋投資者的問題、投訴和建議，發佈和更新投資者關係管理工作的相關信息。



投資者熱線

+86-20-89899959



投資者郵箱

stock@polywuye.com



業績發佈會

公司在定期報告結束後舉辦業績發佈會，管理層將回顧公司經營和財務業績表現，並展望公司未來的發展規劃。



券商策略會

公司積極參加券商舉辦的策略會，加強與機構投資者的交流互動，做好價值傳遞工作，吸引機構投資者的關注。



路演

公司在認為有必要時可按有關規定舉行路演。



現場參觀調研

公司結合投資者、分析師等調研需求和公司經營實際，合理安排公司及項目的現場參觀調研。



郵寄資料

如投資者對公開披露信息有郵寄需求，公司安排寄送。



其他

其他符合監管規定的方式。

● 信息披露合規

本集團高度重視信息披露義務，嚴格堅持真實、準確、完整、及時、公平的原則，向股東、投資者及社會公眾公開公司在財務、經營及 ESG 治理等方面的重大信息。集團始終以高標準的誠信和負責任的態度開展投資者關係管理，持續完善與投資者及公眾的溝通機制，不斷提升信息披露的透明度與規範性，切實保障投資者合法權益。有關信息披露的具體內容，請參見公司 2025 年年報中的《企業管治報告》。

強化稅務管理

公司堅持全流程合規與風險管控，強化稅務管理，構建事前、事中、事後閉環風控體系，全面提升合規治理與風險應對能力。

管理

公司由財務部門統籌集團稅務管理工作，定期向各子公司財務團隊更新稅收優惠政策與法規動態，引導團隊主動跟蹤政策變化，結合業務實際開展稅務研究與籌劃，從源頭防範稅務風險。公司持續健全稅務管理制度體系，制定《稅務管理辦法》，明確各環節涉稅操作規範與責任分工，確保納稅申報、發票管理等日常事項的準確性和時效性。

行動實踐

● 稅務管理數字化建設

公司加快推進稅務管理數字化建設，不斷提升稅務管理專業化與精細化水準，實現對日常經營涉稅環節的有效監督，進一步夯實長效化稅務風險防控機制。



廉潔建設

管理

保利物業以中國保利集團有限公司紀委「1345」專責監督體系為指引，設立紀檢監察工作辦公室，負責公司黨風廉政建設與反腐敗工作，重大事項向黨委和上級紀委匯報。下設綜合管理室和監督執紀室，履行監督執紀問責職責，推動紀檢工作與業務深度融合，構建「嵌入式」廉潔治理體系。

保利物業恪守《中華人民共和國監察法》《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》《防止賄賂條例》等國家及地方相關政策法規，制定《關鍵少數廉潔從業規範指引》等內部制度，對腐敗及賄賂、壟斷及不正當競爭、洗錢等違反廉潔從業的行為「零容忍」。我們要求公司的全體員工需簽訂《廉潔從業承諾書》，並將廉潔表現納入幹部選拔與績效考核機制，強化責任約束與正向激勵。

此外，本集團要求所有供應商簽署廉潔協定，並將履行情況納入供應商履約評估，召開廉潔共建大會宣貫，築牢供應商廉潔從業防線。

行動實踐

● 反貪腐管理

公司已通過建立信訪「晴雨表」機制，整合 400 服務熱線、信訪舉報、綜合監督、內部審計、基層監督及合作方評價等多渠道信息，開展多維度、穿透式數據分析，識別風險高發領域及成因，提出針對性紀檢建議，推動業務流程優化與問題源頭治理，持續提升廉潔風險防控效能。

- 開展領導幹部經商辦企自查與數據比對，建立合作方黑名單機制，落實「入職必查、晉升必查」的審查要求；
- 出台「四責協同」履責清單，助力領導幹部解決「一崗雙責」和「不懂、不會、不能」的問題；
- 針對性輸出住宅、商辦、公服三大業態小微權力標準化監管清單，推進基層管理從經驗管理向標準管理轉化，推動風險管控從結果管控向過程管控前移；
- 制定《基層紀檢監督員執行工作方案》《基層監督員工作操作指引手冊》，幫助基層監督員提升工作規範化水準；
- 組織開展廉潔共建試點工作，以構建「1+2+N」清廉建設大格局為載體，打造「八廉」模式，通過廉建聯治，助力基層治理效能提升；
- 打響違規經商辦企、空間資源治理、廉潔供應商管理三大戰役，推動相關問題落實整改。

● 反貪腐舉報

保利物業設置電子郵箱、熱線、郵寄等舉報渠道，鼓勵公司員工、供應商、承包商等相關人員通過公開的舉報渠道舉報任何潛在違規、瀆職和舞弊行為。針對已受理舉報事件，公司明確由紀檢監察工作辦公室跟進落實，並建立「客訴分析 - 線索挖掘 - 核處置 - 根源治理」閉環機制，提升調查效率。公司通過嚴肅查辦各類違規違紀行為，推動整改落實與制度優化，提升源頭防控和長效治理能力。

公司建立健全舉報人信息保護機制，全力維護舉報人合法權益。我們明確規定不得以任何方式公開或洩露舉報人信息與舉報內容，並對報復行為採取零容忍政策，任何對舉報人採取打擊報復的行為都將被追究責任。2025 年，公司未發生重大貪腐訴訟事件。

2025 年

- 公司

未發生

重大貪腐訴訟事件



反貪腐舉報公開途徑

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

中國廣東省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



● 廉潔文化建設

公司重視廉潔文化建設，每年開展面向董事及全體員工（含外包人員）的反貪腐培訓，進一步提升商業道德與反腐敗意識。同時，我們採用線上及線下相結合的培訓方式，實現廉潔培訓覆蓋率達 100%。



「一季度一主題」廉政教育活動

- 公司圍繞季度業務重點確定廉政教育主題，推進「五個一」廉潔宣教行動，並通過聯學聯建、參觀踐學、家風建設、書法比賽、交流研學等形式深化紀律教育，引導全體員工嚴守紀律規矩底線。



《廉政鏡鑒》專刊

- 公司打造涵蓋「學習集結號」「清風視窗」「紀檢動態」等 6 個欄目的《廉政鏡鑒》專刊，聚焦樹標杆、立典型，每期分享各平台公司亮點工作的實踐成效，提煉形成可複製、可推廣的工作經驗，搭建交流互鑒平台，營造比學趕超的監督氛圍；
- 本年度，公司對專刊內容與形式進行升級，依託「榜樣力量」「曝光台」等欄目開展正反面紀法教育，發揮警示提醒和示範帶動作用。



其他廉潔宣教行動

- 湖北公司打造廉潔文化短劇《傳承》，以新員工成長故事為脈絡，通過「徽章傳遞」的意象化表達，生動詮釋「廉潔是底線，更是服務原動力」的深刻主題；
- 四川公司積極回應成都市住建局聯合市物業黨委開展的清廉樣本培育選樹工作，成功入選成都市首批物業領域清廉樣本；
- 商企事業部通過曬家書、趣味闖關等形式推動廉潔文化入腦入心。



佛山公司組織基地參觀踐學活動



成都公司入選成都市首批物業領域清廉樣本

亮點績效



2025 年

- 簽訂《廉潔從業承諾書》員工

28,692 名



覆蓋率

100%



知識產權保護

保利物業重視知識產權保護及合規管理，持續完善知識產權風險防範機制，切實保護公司核心技術。公司定期為員工提供知識產權保護培訓，提升員工合規意識及風險識別能力。同時在合同中明確知識產權條款和保密協議，定期組織知識產權稽查工作。通過建立全面的知識產權保護體系，確保創新成果得到最大程度的保護。

亮點績效



2025 年

- 累計擁有域名

4 個



信息安全與隱私保護

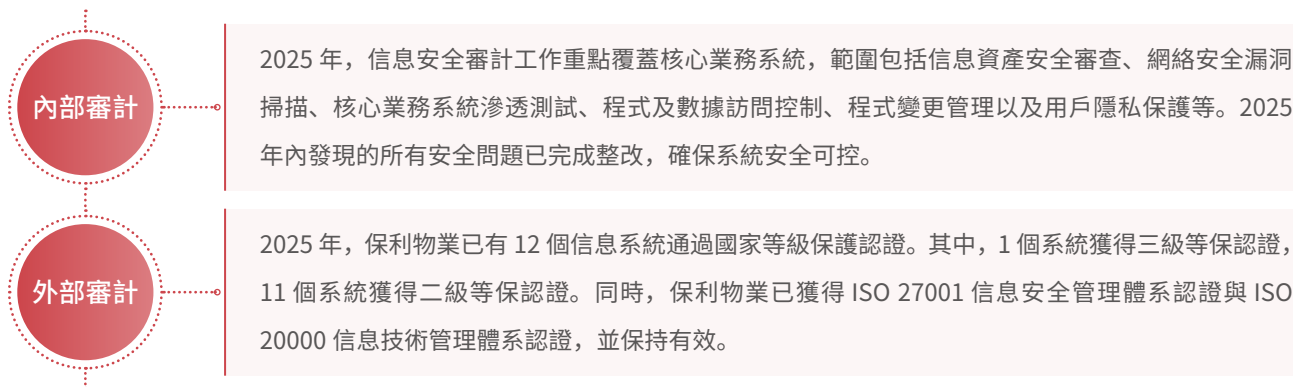
管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規關於信息安全與隱私保護的規定，建立由數據信息中心總經理擔任組長的網絡安全管理架構，並聘請外部安全策略專家配合公司進行安全評估及處理安全事故。同時，我們已制定《信息安全管理細則》《信息數據權限管理細則》《運維與安全管理辦法》等信息安全相關制度，定期更新信息安全系統，切實履行對信息安全的長期承諾。在《信息安全管理細則》中，我們明確規範全體員工與外部第三方的信息安全責任與義務。我們要求全體員工須嚴格遵守信息安全規範、積極參與信息安全培訓並主動報告信息安全隱患，並在與外部第三方的合同、服務協議中納入明確的信息安全條款、數據保護與保密要求。本年度我們未發生客戶信息洩露案件，亦未發生重大信息安全事故。

行動實踐

● 信息安全審計

為保障信息安全管理體系的有效運行，保利物業定期開展內部與外部信息安全審計。



● 信息安全管理措施

保利物業將信息與數據安全作為保障業務穩定與客戶信任的重要基礎，採取網絡防護、風險監測、漏洞管理和數據加密等措施，有效防範和應對各類信息與數據安全風險。公司建立漏洞分析與安全評估機制，定期開展應急演練，並明確員工發現安全事件、漏洞或可疑行為的上報路徑，通過專線、郵箱及內部平台實現快速回應。本年度，公司聘請外部專業機構開展模擬黑客攻防演練，檢驗信息系統防護能力並及時修復系統漏洞，提升整體網絡安全水準。

為保障公司的業務連續性，我們已建立完善的信息安全應急管理機制，對重大安全隱患要求 1 個工作日內完成補丁修復，一般安全隱患 3 個工作日內完成修復。一旦發生安全事件，公司立即響應，對已產生影響的情況在 30 分鐘內評估範圍，並採取應急防護措施，確保在 4 小時內完成漏洞修復，最大程度控制風險。

● 信息安全培訓

公司積極開展信息安全文化建設工作，通過張貼海報、輪播教育視頻及企微推送等方式，普及網絡安全知識，以提升全員網絡安全防範意識。本年度，公司面向總部員工開展了 1 場信息安全相關培訓，約 20 餘人參與。

綠色低碳 共護生態和諧

保利物業將綠色可持續視為企業長遠發展的重要方向，堅持從戰略高度統籌環境責任與業務實踐。以生態優先為原則，以務實創新為路徑，推動節能降碳、資源節約和環境管理融入日常運營，打造低碳、智慧、宜居的服務空間，在實現自身綠色發展的同時，為社區賦能，為城市添綠，為生態文明建設貢獻應有之力。

關鍵議題

- 環境合規管理
- 廢棄物管理
- 綠色辦公
- 資源使用
- 生物多樣性保護
- 應對氣候變化

目標及進展

目標	2025年進展
●積極回應國家「雙碳」戰略，推動樓宇智慧化低碳精細化管理，提升清潔能源應用比例，系統性降低溫室氣體排放強度，強化氣候風險防控，筑牢安全運營底線。	●搭建IEIM綜合能源智慧管家體系，覆蓋千餘個項目；全年完成能源改造項目900+個，累計節電量>4,000萬kWh，減碳量>3.5萬噸；商企業態單位面積能耗指標下降3%；全年未發生因天然災害防範不當導致之人員死亡及重大財產損失。
●全面推動節能減耗工作，優化能源管理體系，推廣智慧節能設備與技術，淘汰高能耗設備，提升能源利用效率，實現能耗精細化管控與規模化節能改造。	●完成智慧燈具改造80萬余支，平均節能率71%；廣州保利國際廣場製冷系統改造節能率超43%，全年降低能耗成本2,900萬元，售電業務協助壓降電費1,863萬元。
●踐行節水優先理念，完善節水管理機制，推動節水技術改造與水資源循環利用，嚴控跑冒滴漏，降低耗水強度，提升全員及社區節水意識。	●持續辦理漏水專項排查整治，鞏固節水社區創建成果，建構技術+管理雙重節水模式。
●積極推進項目垃圾分類，促進資源循環利用、提升廢棄物分類回收效率。	●內部推動執行《項目推行垃圾分類工作指引》等規定，推動項目垃圾分類，實施垃圾分類計畫、無紙化辦公。
●秉持人與自然和諧共生理念，強化外來物種防控，推動生態系統復原與棲地營造，保護本土物種，降低運營對生態環境之干擾。	●廣州海珠濕地公園項目累計防治外來入侵物種6,903.1畝，核心區清除率超98%；清淤疏浚水系5,600米，新增綠地近6,000㎡，建置小微濕地1,400㎡；鳥類紀錄刷新至205種，發現全球新物種，紅領綠鸚鵡族群成功復育。

本章回應SDGs



我們的策略

綠色物業管理

建立健全環境合規管理體系，通過推行資源高效利用策略、積極開展生態保護宣傳等活動，減輕運營對周遭環境的影響。

綠色辦公

宣導綠色辦公理念，實施節能降耗、無紙化辦公等制度，營造綠色低碳的工作氛圍。

應對氣候變化

推進氣候風險的全面評估分析和管理工作，提升氣候變化的應對能力。



綠色發展

環境合規管理

管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規要求，緊跟國家綠色發展戰略。保利物業內部設立環境管理委員會，負責統籌能源節約與生態環境保護工作，研究決定重大相關事項。本年度，公司修訂《能源節約與生態環境保護管理辦法》，進一步細化總部、事業部、專業公司和平台公司的職責，並明確考核與獎懲標準，不斷完善環境管理機制。

截至 2025 年底

共有 **27** 家

子公司通過 ISO 14001:2015 環境管理體系外部認證並取得證書。



保利物業環境管理體系認證證書

行動實踐

● 環境管理培訓

2025 年，我們通過組織員工培訓、張貼宣傳海報、開展面對面宣講等多種形式，深入開展節能與環保宣傳教育，切實提升員工的低碳意識和綠色行動力。



案例 | 「星耀專才——環境職能 COE 能力靶向學練營」

2025 年，為深化綠色運營能力建設，公司將節能與環保要求轉化為一線專業行動，舉辦「星耀專才——環境職能 COE 能力靶向學練營」全國集訓。活動面向各住宅及綜合平台遴選環境管理骨幹，通過《環境基礎服務方案設計》《植物識別與養護》《環境設備與藥劑實操》等模組化課程，結合項目調研與分組共創，系統提升團隊在資源節約、生態養護及低碳服務方案落地方面的專業能力，夯實可持續發展的人才基礎。

● 環境應急預案

保利物業總部及各平台公司 / 專業公司依法完善突發環境事件應急預案，每年組織項目開展應急演練，並加強環境管理人員在應急處置方面的知識與技能培訓。一旦發生突發環境事件，立即啟動預案並依規開展應急處置。

綠色辦公

管理理念

將綠色理念融入日常辦公生活，從環保產品應用、助力節能減排到資源循環利用，持續優化細節，積極打造環境友好型工作空間，營造良好的綠色辦公氛圍。

行動實踐

● 綠色辦公措施

綠色共用

建立資源分享平台，將閒置活動物料、辦公用品、辦公家具上架，實現閒置物品的循環利用。

節約用紙

宣導無紙化辦公，鼓勵員工將已列印的紙張重複利用，部門文件通過電子方式傳閱，並在內部工作匯報、信息流轉及一般文件傳遞中充分應用投影設備、企業微信、共用文件等電子化手段，最大限度減少紙張消耗。

節約用電

制定辦公場所公共區域關燈作息表，要求人走燈滅，各部門負責各自片區的關燈管理，並配合定期檢查與通報。

綠色採購

採購辦公用品家具時與綠色企業或生產綠色環保用品的企業合作，商城優先選擇上架節能、節水、環保、促進資源綜合利用的綠色產品。



資源使用

能源管理

保利物業積極回應國家「雙碳」戰略，圍繞重點用能設備能效提升與能源精細化管理，持續推進能源節約與生態環境保護相關工作。

管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，修訂並完善《能源節約與生態環境保護管理辦法》，明確考核與獎懲標準，強化能源管理責任落實與執行約束。同時，我們發佈《IEIM 全周期管控標準（試行）》，建立覆蓋勘察、方案設計、施工實施及後期運維的全周期管理規範，為節能改造項目的交付品質與可複製推廣提供標準支撐。

我們成立以董事長、總經理為雙組長的能源節約與生態環境保護領導小組，統籌公司能源節約與生態環境保護相關工作。領導小組下設辦公室，負責推動工作落實，形成總部統籌、條線協同、項目執行的管理傳導機制。

公司獲 CQM 能源管理體系 ISO 50001 國際認證，標誌著公司能源管理水準與國際標準接軌，為能源業務拓展提供權威資質支撐。



保利物業 ISO 50001 能源管理體系證書

行動實踐





數字化能源管控與平台建設

- ▶ 搭建「IEIM—能源智慧管家」產品體系，涵蓋智慧照明、智慧泵房、高效機房等八大核心能源管理產品，並配套產品架構、實施方案與品質保障機制。
- ▶ 升級自主品牌能源管理平台，實現照明、水泵、空調、電梯等能耗設備全上線管理，並嵌入 AI 能力，實現能耗自動體檢及數據集成與優化分析，形成對住宅和商業項目能耗指標的專業、集成化管控。
- ▶ 推動平台規模化應用，實現

項目上線

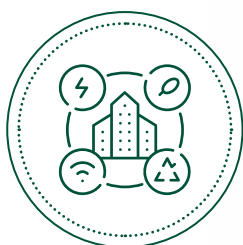
1,000 餘個

覆蓋智慧照明

80 萬餘支

智慧高效機房

70 餘套等



節能改造與能效提升

- ▶ 秉持「提質增效與節能環保」理念，於在管住宅、商辦項目推進節能改造與運行優化。
- ▶ 在公共區域翻新、老舊管線改造等工程修繕項目中同步結合項目實際開展能源效率提升優化。
- ▶ 建立完善的設備台賬管理體系，通過執行包含日常巡檢、定期大修及設備更新的維護保養計劃，及時處置設備故障，提升運行效率、減少能源浪費。
- ▶ 依託專業子公司「芯智慧」為能源管理實施主體，全面推進全國在管項目地下車庫智慧燈具規模化改造，通過建立全周期管控、統一驗收標準及專項實施方案，保障改造品質與實施效果。



能源專業能力建設與標杆培育

- ▶ 建設自營團隊並組建外部專家庫，參編省標規範、專利及論著，夯實能源條線專業能力與技術儲備。
- ▶ 組織開展節能主題宣導與培訓活動，提升員工節能意識與日常管理執行力。

● IEIM 數字化能源管控平台

保利物業培育了企業自有能源管理產品「IEIM」綜合能源智慧管理平台，導入保利物業積累的 20 餘年運行經驗數據，形成私有數據庫，可實現接入項目的比對及 AI 診斷，促進項目運行節能與行為節能，並為節能改造提供預診斷。此外，更新完善空調系統接入規範，可實現遠程監控與管理符合接入規範的項目空調系統，實現運行狀態監管、能效與能耗分析、設備狀態管理、系統體檢、運行預警等功能。

2025 年，保利物業商企事業部在 15 個項目開展 IEIM 能源管理平台部署、18 個項目展開物聯網智慧照明更新、5 個項目開展空調設備更新與改造、5 個項目開展 AIoT 物聯網感測器環境控制系統部署、2 個項目開展智慧水泵改造，總計投入 1,200 餘萬，實現年節能超 200 萬元的綜合標杆效果；減碳效果相當於植樹 8.2 萬棵，形成的森林面積超 1,230 畝。

- 減碳效果相當於植樹

8.2 萬棵

- 形成的森林面積超

1,230 畝



● 成效

在照明系統方面，以物聯網感應燈具替代傳統 T5、T8 螢光燈具，實現照明系統智控率 100%，節能率達 60%。

- 實現照明系統智控率

100%



- 節能率達

60%



● 能源前置改造

保利物業將節能技術前置融入特色產品建設環節，推動節能方案在項目策劃與實施階段同步落地，實現「節能技術應用」與「產品品質提升」的有機融合。以陝西保利天匯「星空頂」項目為例，公司通過實施能源系統前置改造，將節能技術與系統設計一體化優化，在滿足功能需求的同時提升能效，並探索出一條貫穿項目全周期、可執行、可複製的節能改造路徑。



陝西保利天匯「星空頂」特色項目

● 新能源電力

聚焦廣東省內售電業務佈局，提供定製化售電解決方案，精準降低電費支出。



案例 | 保利國際廣場「製冷系統」改造

在空調系統方面，以廣州保利國際廣場為標杆，通過「製冷系統更新 + 局部重點改造 + 風櫃變頻直驅改造 + AIoT 部署」的綜合方案，實現製冷系統能效提升 62%、維保成本降低 20%、公司末端供應量提升 30%、降溫效果提升 30%，空調系統綜合節能率超過 43%。

2025 年，深入開展智慧燈具、地上照明、售電等業務

- 全年已上線系統智慧燈具數量

80 萬餘支

平均節能率

71%

減碳量達

5.49 萬噸

能源改造

- 2025 年推進能源改造項目共

900+ 個



售電業務

- 在廣東省內開展售電業務，為子公司合計降低電費

人民幣 1,863 萬元



水資源管理

公司聚焦水資源精細化管理，全面推進節水技術改造與循環利用體系建設，嚴控各項目用水消耗，持續提升水資源利用效率，助力綠色低碳運營。

管理

保利物業嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》等相關法律法規要求，持續推進水資源規範化管理，降低運營過程中的用水強度與水資源浪費風險。公司持續完善細化《工程成本控制管理規定》等水資源管理制度及規劃，從水資源管理目標、計量措施、節約管理措施、管理效果監管、用量分析等方面明確管理要求，並對標國家標準及管理樓宇產品定位設置用量標準約束，推動節水管理措施落地。

行動實踐

公司在項目運營中結合用水場景與設施特點，採取以下節水管理與技術措施：

漏水排查

- 針對廣州地區項目水景漏水點進行了專項治理；
- 改造項目 6 個，投入金額人民幣 60 餘萬元，節約用水 30 噸 / 年。

加強用水管理

- 通過用水數據分析與日常管理機制，提升用水管理的精細化水準，包括對每月用水情況進行數據分析，厘清異常原因並開展專項處理；
- 針對綠化用水占比相對較高的場景，通過對綠化人員開展灌溉培訓賦能，提升節水能力。

引進節水技術

- 引入灌溉噴淋等節水技術，從源頭減少不必要用水；同時通過數字化手段等高效裝置監控排水系統運行狀態，對水管破損、漏水等異常情況及時發現並處理；
- 在社區建設中採用綠色建築標準，如安裝節水器具（如低流量馬桶、節水龍頭），優化給排水系統設計，減少水損，提升整體節水效能。

推進循環利用

- 通過雨水收集及重複使用、清潔用水重複利用等方式促進用水循環利用，提升水資源利用效率。

提升節水意識

- 在社區層面通過居民節水教育、節水知識講座與工作坊等方式，並利用社區公告欄、微信群等渠道宣傳節水小竅門，推動節水意識提升；
- 在項目層面通過張貼節水標語、開展專項培訓等方式，持續培養員工節約用水意識，並將節能節水要求融入日常管理。



案例 | 廣州市某政府辦公樓項目：雨水與冷凝水回收回用，提升非飲用水替代利用

廣州市某政府辦公樓項目結合辦公樓用水場景，配置雨水回收與中央空調冷凝水回收裝置，將回收水源用於綠化灌溉、道路沖洗、衛生間沖廁、設備冷卻等非飲用水用途，以替代部分自來水消耗。



成效

雨水回收

預計雨季綠化灌溉每月可節約 10 噸自來水；旱季每月預計節約 20 噸；全年預計替代自來水約 180 噸。

冷凝水回收

預估全年回收冷凝水 50 噸，全部用於二次利用，減少自來水消耗約 50 立方米。



廢棄物防治與生態環境保護

廢棄物管理

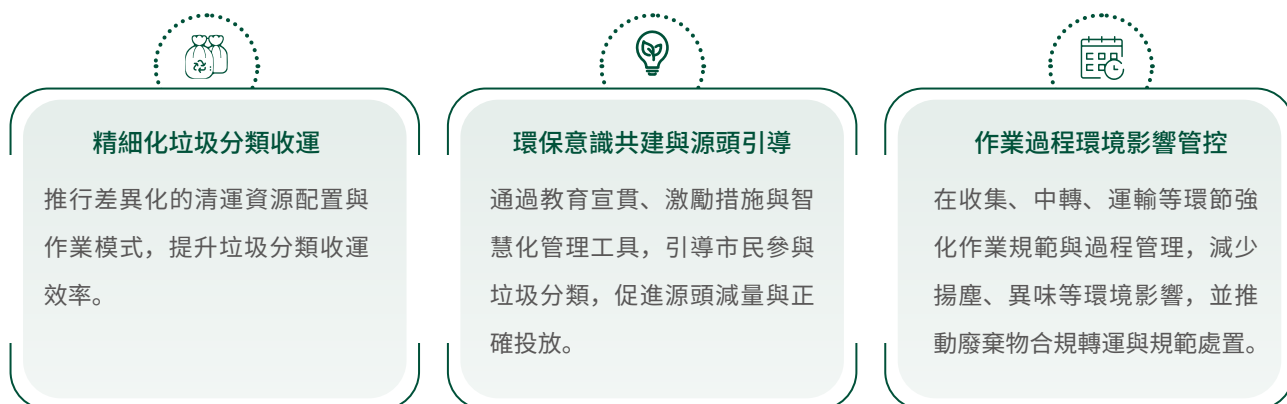
我們建立健全廢棄物全流程管理體系，規範廢棄物的分類、收集、處置與循環利用，持續推進源頭減量與資源回收，切實降低運營活動對環境的影響。

管理

保利物業嚴格遵守《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》等法律法規，在內部推動執行《項目推行垃圾分類工作指引》等規定。針對各類廢棄物採取針對性處理措施，探索資源回收利用新模式，以降低廢棄物對環境的影響。

行動實踐

報告期內，公司結合城市環衛與項目運營場景，重點圍繞垃圾分類收運效率提升、源頭分類引導及作業過程環境影響管控等方向推進廢棄物管理工作。



● 廢棄物管理措施

類型	主要廢棄物	處理措施
有害廢棄物	廢油漆、廢電池、廢化學品等	已建立專門的全流程管理機制。從危險廢棄物的識別、分類儲存，到合規轉運及專業處置，均制定了明確的操作流程與標準，並安排專人負責全程管控，確保各環節嚴格符合國家及地方環保法規要求。
無害廢棄物	廢舊建材、裝修垃圾等	建立了完善的分類回收與資源化利用機制。在施工現場對相關廢棄物進行規範分類存放，後續聯合專業機構進行回收處理，對可資源化利用的廢棄物進行再生加工，提升資源循環利用水準。
噪音		通過採取設置圍擋、灑水降塵、選用低噪音設備、合理安排施工時間等措施，有效降低施工對周邊環境的影響。



案例 | 嘉興市魏塘街道城鎮垃圾分類運維項目：多措並舉提升垃圾分類實效，可回收物回收量穩步增長

報告期內，嘉興市魏塘街道城鎮垃圾分類運維的垃圾分類工作覆蓋魏塘街道西片 50 個社區，配置 60 個垃圾亭、42 個小桶架，涉及 2,200 個投放場景。項目組通過「宣傳教育 + 常態化監管 + 人員培訓」組合舉措，全年開展垃圾分類講座及「十進」宣傳活動 45 餘場，張貼宣傳海報，並定期組織勸導員培訓。

項目將分類收集的可回收物與有害垃圾交由專業公司進行資源化利用及無害化處置，推動從源頭分類到終端處理的閉環管理，支援資源循環利用並降低環境足跡。魏塘街道可回收物回收量穩步增長，有害垃圾月均分類收集量約 43 公斤，易腐垃圾穩定在每月約 3,500 桶。



案例 | 多地環衛項目全鏈條規範化管理：運輸揚塵控制、異味減排與收儲運體系閉環

公司在不同區域環衛項目中，圍繞廢棄物「收集—暫存 / 中轉—運輸—終端處置」全流程開展精細化管理，通過運輸過程揚塵控制、中轉環節異味減排與末端合規處置等措施，降低作業過程對周邊環境的影響。

天津市河西區環衛一體化項目

對作業車輛實行密閉運輸與抑塵作業，運用北斗定位監控作業軌跡與棄土傾倒點，設置規範臨時暫存點並建立管理台賬，嚴格按指定路線、時段運輸至合規消納場所，實現全流程閉環管控。



廣州市某政府大樓項目

通過在垃圾中轉站定時噴灑生物除臭劑、優化垃圾清運頻次，有效減少異味排放，降低對周邊環境的影響。



東港市鄉鎮農村垃圾收儲運項目

構建完善的垃圾收儲運體系，對農村垃圾統一歸集、規範轉運，並送至指定場所集中處置，持續提升農村廢棄物治理水準與人居環境品質。



廢棄物排放情況



- 報告期內，公司所產生有害廢棄物總量

20.13 噸



無害廢棄物總量

587.71 噸



生物多樣性保護

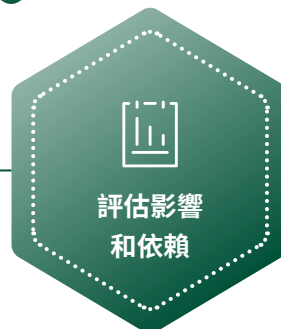
管理

保利物業秉持人與自然和諧共生的理念，致力於最大限度降低公司及項目運營對環境與生態的影響。我們支援聯合國可持續發展目標（UN SDGs），我們將生物多樣性保護融入項目專業化服務之中，攜手守護美好生態環境。

風險管理流程

為系統識別並管控生物多樣性相關風險，將生物多樣性風險納入全域風險管理體系，並通過識別、評估與常態化監測機制開展持續管理。

重點關注外來物種入侵、生態系統破壞、棲息地縮減等風險因素對濕地本土動植物、水域生態及生態鏈完整性的潛在威脅。識別保利物業運營活動對自然和生物多樣性的影響和依賴。



採用「實地調研 + 生態監測」的定製化方法，參考生態系統服務價值評估框架，結合網格化巡查、定期監測、物種普查等手段開展常態化評估，持續跟蹤風險變化與管理成效。

行動實踐

公司遵循「避免 - 減少 - 再生 - 恢復 - 轉型」的減緩層級原則，建立系統性的風險管控體系，並針對重點風險制定分層分類的緩解措施。



避免

- 針對生態敏感區域，通過劃定生態保育區，嚴格管控開發活動；
- 建立外來物種準入審核機制，從源頭開展風險防控。



減少

- 在日常運營與現場作業中開展專項巡護，並全年成功清理非法捕獵網套 **16** 處，降低對野生動物的非正常干擾；
- 優化作業流程並採用生態工法，減少對棲息地的擾動。



再生 / 恢復

- 圍繞濕地生態系統功能恢復，構建 **35** 畝都市稻田濕地系統，提升生態多樣性；
- 開展水系與灌溉渠清淤疏浚 **5,600** 米，改善水體連通與水環境條件；
- 實施有害水生植物清理 **3,500** 畝，降低外來 / 有害植物對本土生態的擠佔；
- 開展植被與棲息地修復，新植樹木 **3,000** 餘株、新增綠地近 **6,000** 平方米，並推動紅領綠鸚鵡野外種群重引入與恢復 **40** 隻，促進物種棲息與繁衍條件改善。



轉型

- 推動「生態 + 科普 + 文旅」融合，通過打造自然教育課堂與生態藝術場景，引導公眾生態價值觀轉變，提升社會參與度與保護成效的可持續性。

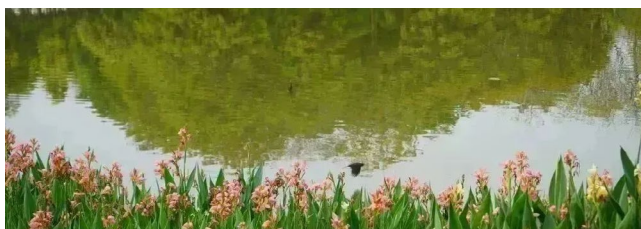


案例 | 入侵物種專項清除方案

保利物業進駐廣州海珠國家濕地公園，針對薇甘菊、水葫蘆等外來入侵物種，公司制定專項清除方案，建立網格化巡查機制，並採用人工與物理防治相結合的方式開展持續治理。

自服務以來，累計完成外來物種防治面積

6,903.1 畝，有效遏制入侵物種擴散，保護濕地生物多樣性。



應對氣候變化

氣候變化是關乎人類長遠福祉的重大風險，其緊迫性已成全球共識。它不僅帶來極端天氣等直接衝擊，更因其複雜性和不確定性，可能對企業長期運營構成深遠影響。與此同時，積極應對氣候挑戰也孕育著轉型機遇，可推動企業在綠色低碳發展中實現創新突破。

本集團高度重視氣候議題，主動評估其對運營、戰略及財務的潛在影響，並將相關考量融入決策體系。2025 年，集團依據聯交所 ESG 報告守則 D 部分建議，對氣候相關的物理風險與轉型風險及機遇開展了分析，在治理、戰略、風險管理及指標與目標等方面系統披露氣候相關信息，穩步推進低碳轉型與可持續發展。

管治

公司董事會負責統籌氣候變化相關事宜的監督與管理，對本集團的氣候變化相關事宜承擔全面責任。為強化治理效能，董事會下設戰略與可持續發展委員會，全面協調並推動應對氣候變化工作，定期向董事會匯報進展。同時，公司積極引入外部專家提供專業支援，不斷提升董事會及管理層在氣候治理領域的認知與能力。

公司開展風險排查、評估與排序，建立並動態更新整體風險清單，將氣候變化可能產生的具體風險納入清單並逐年識別更新，同時制定針對性應對方案，明確責任主體，推動各項措施有效落地。在此基礎上，董事會通過年度會議審閱 ESG 報告，重點關注氣候風險與機遇的識別進展、應對方案的執行情況，持續監督氣候議題的推進成效。

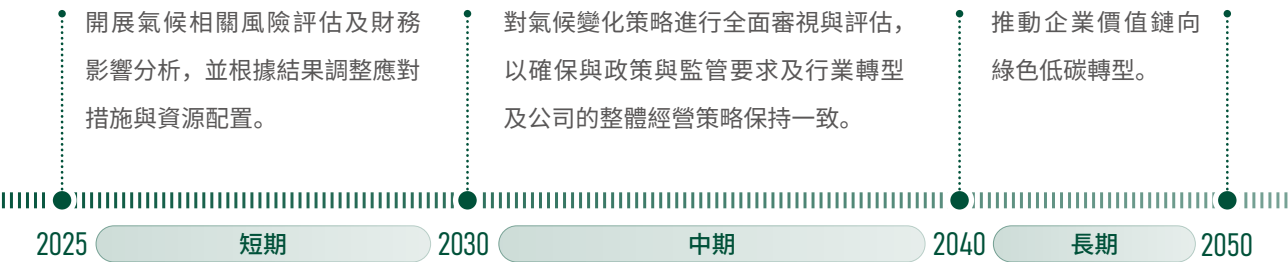
應對氣候變化治理架構

層級	職責	能力	獲悉方式和頻率	戰略決策中的氣候因素	監督情況
董事會	審議及批准公司氣候相關策略、政策及重大事項	能力：具備從戰略高度系統性識別、評估氣候風險與機遇，並監督相關目標推進的決策能力 提升規劃：通過外部專家交流、組織參與應對氣候變化戰略專項培訓等方式，持續提升董事會在氣候治理領域的專業判斷能力	每年通過戰略與可持續發展委員會定期匯報獲取信息；召開氣候變化相關會議；一年一次	作為最高決策機構，負責在制定集團整體戰略、業務規劃與重大交易決策和風險管理程序及相關政策時，系統性考慮氣候變化帶來的氣候相關風險和機遇	監督重點：監督年度節能減排等應對氣候變化目標的進展

層級	職責	能力	獲悉方式和頻率	戰略決策中的氣候因素	監督情況
戰略與可持續發展委員會	制定並檢討氣候相關策略及管理方法，監督氣候相關風險與機遇；探索設定氣候變化相關目標，並就影響公司的最新氣候議題與董事會溝通；全面協調和推動應對氣候變化工作，定期向董事會匯報進展	能力：將氣候戰略轉化為可執行的管理框架，並協調跨部門資源推動落實的統籌管理能力 提升規劃：組織參與行業領先實踐對標與碳排放管理、ESG 培訓	定期聽取 ESG 工作小組匯報，並定期向董事會匯報	作為管理監督層，負責將董事會的氣候戰略轉化為具體運營策略，在資源配置、業務推進中評估並融入氣候風險與機遇因素，並適時檢視相關目標進展及措施的執行情況	監督重點：氣候風險與機遇識別進展、應對方案執行情況、關鍵目標與行動計劃推進成效；對重大風險點要求整改或資源傾斜
ESG 工作小組	負責對公司氣候變化相關工作的整體部署和系統推進，管理相關目標，明確各職能部門的具體職責與分工	能力：具備跨部門協調資源、資源整合及推動氣候相關措施落地的統籌執行能力 提升規劃：參與碳排放管理、ESG 培訓	按需召開應對氣候變化事宜小組會議，並對重大事項及時向委員會報送	作為執行統籌層，負責將氣候目標與任務分解至各職能部門，整合分析相關數據，協調解決執行中的問題，並為上級決策提供支持	監督重點：重點行動（節能改造、應急能力提升、信息披露完善等）按計劃推進；對相關目標進度及管理措施落實情況進行跟進及復盤
各職能部門及附屬公司	具體執行公司氣候變化相關工作（如節能降耗改造、數據監測、應急回應等），並定期向上級匯報工作成效	能力：具備在具體業務領域（如工程、運營、安監等）落實改造措施、收集數據的專業執行能力 提升規劃：參與碳排放管理、ESG 培訓	定期撰寫工作報告並召開專題會議；一年多次	作為執行層，負責將氣候目標融入日常業務流程與項目管理，識別具體環節的節能減碳空間，確保各項措施有效落地	監督重點：項目級措施落地效果、風險點整改閉環、演練覆蓋與應急響應品質；按上級要求改進與持續優化

策略

保利物業系統性地開展氣候相關風險與機遇的識別和評估工作，並配套實施多維度風險應對措施，持續提升集團整體運營韌性。



風險識別與機遇評估

本集團以氣候相關信息披露框架為基礎，結合物業管理行業特點及公司項目運營實際，系統識別短期、中期及長期業務發展階段可能面臨的氣候相關風險與潛在機遇，形成適用於本集團的氣候風險與機遇清單。識別過程中，本集團綜合考慮政策與監管趨勢、客戶與市場偏好變化、低碳技術演進以及持份者期望等因素，並結合項目所在區域的氣候災害暴露特徵與運營敏感性，開展風險影響分析與重要性排序。

在評估方法上，本集團採用定性與定量相結合的方式：一方面，通過情景分析識別不同 SSP 情景與不同時間尺度下物理風險的變化趨勢，明確熱浪、極端降水、風暴（強風）及野火等優先關注風險；另一方面，結合低碳轉型背景下政策、市場、技術與聲譽等因素，對轉型風險的觸發路徑與潛在影響進行評估，並同步識別綠色運營、能效提升、低碳服務產品化等機遇方向。評估結果為本集團制定氣候應對策略、完善適應性管理與轉型計劃、優化資源投入優先序提供決策依據。

情景分析

風險類別	情景設定	情景名稱	氣溫升幅	情景介紹
 物理風險	IPCC	SSP1-2.6	到2100年，氣溫升幅控制在1.8°C（可能範圍：1.3-2.4°C）	全球減排力度較強，向低碳與可持續發展轉型加速，長期物理風險增幅相對受控，但局地極端事件仍可能發生
		SSP2-4.5	到2100年，氣溫升幅控制在2.7°C（可能範圍：2.1-3.5°C）	減排與發展處於折中狀態，物理風險隨時間推移逐步上升，極端高溫與強降雨等風險在中期開始顯著抬升
		SSP5-8.5	到2100年，氣溫升幅控制在4.4°C（可能範圍：3.3-5.7°C）	化石能源依賴較強，排放持續增加，長期物理風險顯著上升，熱浪與極端降水等風險在中長期可能達到高等級，對運營韌性提出更高要求

2025 年，本集團開展氣候相關物理風險熱點評估，結合各服務項目所在區域的氣候災害暴露特徵，對熱浪、極端降水、風暴（強風）及野火等關鍵物理風險在不同情景（SSP1-2.6、SSP2-4.5、SSP5-8.5）及不同時間尺度（2030 年、2040 年、2050 年）下的風險等級進行報告期內的分析與對比，以識別中長期可能對項目運營穩定性、設施設備運行及服務連續性造成影響的重點風險類型。基於評估結論，本集團將極端高溫與極端降水作為優先關注的物理風險，同時持續關注風暴（強風）及野火等風險在未來情景下的變化趨勢，相關披露如下：

● 物理風險熱力圖

物理風險類型	SSP1-2.6			SSP2-4.5			SSP5-8.5		
	2030	2040	2050	2030	2040	2050	2030	2040	2050
極端高溫									
極端降水									
風暴（強風）									
野火									
風險等級	低		較低		中等		較高		高

保利物業按照香港聯交所 ESG 報告守則所提供的實施寬免，採用於匯報日前無須付出不必要成本或努力即可取得的所有合理且有依據的資料，並以與發行人現有技能、能力及資源相稱的方式編製以下內容。有關各類風險的影響可能性分析及影響程度分析，詳見「風險管理」部分。

基於本集團現階段尚未就氣候相關風險及機遇，對財務狀況、財務表現及現金流之影響建立完整量化評估模型，亦未按氣候相關風險與機遇，區分資產、業務活動、資本開支、融資及投資金額之統計範圍，本報告主要透過定性方式披露相關影響及應對措施。本集團將結合日後數據積累、管理能力提升及監管規範要求，持續優化並完善各項量化披露內容。

● 重大氣候風險與機遇分析

氣候相關風險		對業務模式的影響	對價值鏈的影響
類別	風險		
物理風險	極端高溫	當期： 導致服務項目公共設施、設備機房溫度過高，引發安全管理壓力；熱浪導致空調等製冷設備能耗激增，運營成本上升。 預期： 將加速建築外立面老化、公共綠化枯損、地面鋪裝開裂，導致社區環境維護成本持續增加；極端高溫頻發將影響一線服務人員健康。	當期： 極端高溫導致製冷、運維物資需求上升，部分供應商因車間高溫、人員作業效率下降，交付延遲，影響設施維修與服務連續性；高溫限制高空、外牆等作業時段，降低施工效率、拉長工期，影響客戶回應與服務閉環。 預期： 持續高溫將加劇供應鏈波動，推動運維物資與設備成本上行，對服務保障穩定性與價值鏈韌性構成長期壓力。

氣候相關風險		對業務模式的影響	對價值鏈的影響
類別	風險		
物理風險	極端降水	當期： 導致服務項目出現積水內澇、排水不暢等問題，公共設施、地下設備機房被淹受損；極端降水導致排水設備滿負荷運轉、能耗激增，應急排水、設施搶修及積水清理投入增加，運營成本上升。 預期： 將加速建築牆體返潮黴變、園區道路及地面鋪裝破損、地下管網堵塞老化，導致社區環境修復及設施維護成本持續增加；極端降水頻發易引發內澇災害，增加設施損毀及安全管控難度。	當期： 強降水造成局部物流受阻、防汛物資供應緊張，維修材料交付延遲，影響應急排澇與設施修復效率；易引發居民焦慮與不滿，客戶服務中心短時間內接到大量諮詢與投訴，溝通壓力劇增。 預期： 極端降水將提升供應鏈中斷風險，增加應急物資保障壓力，長期影響運維效率與服務穩定性；降雨頻發導致居民對物業應急回應要求提高，企業需建立分級預警與多渠道信息推送機制。
	野火	當期： 導致位於山林周邊、郊區等區域的服務項目出現設施損毀、服務交付中斷的情況，火災防控及災後清理相關投入增加。 預期： 將加速綠化植被、戶外設施的損毀，導致社區環境修復及設施維護成本持續增加；野火引發的煙氣污染、作業安全風險，將對一線服務人員的作業健康產生影響。	當期： 火災風險導致防火物資、消防設備需求激增，周邊供應商生產與物流受限，應急物資交付放緩。 預期： 野火風險常態化將提升消防與安全物資供應成本，供應鏈穩定性不足將進一步影響項目應急處置與服務韌性。
	風暴(強風)	當期： 導致公司各服務項目公共設施受損、服務交付出現中斷，應急搶修相關投入增加。 預期： 將加速公共設施的老化損耗，導致社區環境與設施維護成本持續增加；風暴引發的作業安全風險，將對一線服務人員的安全產生影響。	當期： 強風造成設施損壞，維修材料、應急設備需求大幅上升，部分供應商交付延遲，影響搶修進度。 預期： 風暴強度增加將推高設施加固與應急體系投入要求，並對高層住宅 / 商業綜合體的安全管理提出更高標準。

氣候相關風險		對業務模式的影響	對價值鏈的影響
類別	風險		
轉型風險	政策及法律風險	當期： 住建部及多地政府出台綠色建築強制性標準，要求新建住宅和公共建築提升能效水準、應用可再生能源系統，為滿足監管、環保、安全、用工等新規要求，合規投入增加，服務流程與管理標準相應調整。 預期： 隨著政策收緊與實施，建築碳排放限額、碳足跡核算將成為常態，老舊社區低碳改造納入重點任務，服務能力不達標或將影響項目續約與市場准入。	當期： 綠色合規要求提高，供應鏈與服務流程需同步適配，合規性投入有所增加。 預期： 低碳標準長期化將重塑供應鏈與服務體系，碳管理能力成為價值鏈穩定運行的關鍵條件。
	市場風險	當期： 電力市場化與綠電交易佔比提升，傳統電價波動疊加綠電溢價，項目運營壓力加大，運營成本提升。 預期： 未來電價機制與碳成本持續傳導深化，高能耗項目成本壓力加劇，若未能提前部署節能改造或分散式能源的項目，可能陷入運營成本持續提升的困境。	當期： 能源成本上漲沿價值鏈傳導，運維物資、設備與服務成本上升，盈利穩定性受影響。 預期： 若未來傳統能源價格維持高位運行，疊加高能效設備因市場需求激增導致產能緊張，可能引發核心設備採購成本持續攀升、交付周期延長，擠佔在管項目的節能改造預算。
	技術風險	當期： 綠色低碳與智慧化轉型加速，物業企業需持續加大對節能技改、能源管理體系及數字化碳管理平台的資本投入，傳統盈利模式受到衝擊。 預期： 低碳技術投入若與市場需求、能耗考核不匹配，現有服務將難以滿足招投標與業主高標準要求。	當期： 價值鏈重心正由傳統的單一功能設備，轉向智慧能源管理系統、節能設施設備等配套元件，低碳設備、節能系統與數字化工具需求上升，技術採購與改造成本增加。 預期： 低碳技術迭代加快，供應鏈需要不斷投入新工藝、新設備和數字化系統，將長期影響運營效率與服務競爭力。

氣候相關機遇		對業務模式的影響	對價值鏈的影響
類別	機遇		
機遇	綠色物業服務開發機遇	當期： 推動物業服務從傳統基礎管理向綠色低碳、智慧節能、健康宜居方向升級，形成節能運維、碳管理、綠色社區運營等新服務內容，提升項目品質與差異化競爭力。 預期： 開發全生命周期綠色物業方案，將低碳運營轉化為高毛利的增值服務盈利點。	當期： 帶動綠色建材、節能設備、智慧管控系統等需求，提升供應鏈綠色化水準；通過降本增效優化成本結構，增強價值鏈整體穩定性。 預期： 與綠色供應商建立長期戰略合作，通過集中採購降低節能設備獲取成本。
	能源管理機遇	當期： 通過更換 LED 節能燈具、智慧水表等手段降低公共區域能源費用。 預期： 普及應用智慧能耗管理系統，實現精準調控，科學進行能源使用，增加能源使用效率，降低能源成本。	當期： 增加對節能控制系統、智慧感測器等綠色產品的採購比例；業主對電動車充電需求快速增長。 預期： 推動從設備採購、設施建設、到使用者服務的清潔能源閉環。



氣候相關風險		戰略決策影響	
類別	風險描述	戰略決策調整	轉型計劃
物理 風險	風暴 (強風)	- 優化應急架構，完善「颱風季」分級回應機制與演練； - 對高空、戶外易損設施等高風險構件（屋面、幕牆、看板、樹木）開展專項檢查與加固計劃； - 建立供應商氣候風險評估機制，優先選擇具備多倉備份能力的合作夥伴，推行關鍵物資多源供應與區域前置儲備，降低斷供斷鏈風險。	- 系統評估關鍵設備佈局等薄弱環節，制定並實施加固等綜合改造措施； - 加強人員應急搶修培訓和應急物資儲備及調配機制； - 推動實施多源供應策略，佈局區域前置倉，優化運輸路徑，確保極端天氣下物資供應不斷鏈、可替代、快回應。
	野火	- 建立專項防火體系，將「野火 / 煙霾」納入園區健康安全與消防管理情景； - 增加防火巡查等核心服務，對綠化帶、可燃物堆放、動火作業等進行專項管控。	- 完善消防與健康環境預案（火險預警、疏散演練、室內空氣品質應對）； - 配備防火設備，開展防火應急演練； - 推動實施多源供應策略，佈局區域前置倉，優化運輸路徑，確保極端天氣下物資供應不斷鏈、可替代、快回應。
	極端 高溫	- 對高耗能設備建立清單化管理與預防性維護； - 完善高溫作業健康與安全要求，調整綠化、巡檢、維修等戶外工作時段，規避高溫戶外作業，配備可攜式降溫設備與防暑藥品； - 聚焦節能降耗與高溫防護，強化製冷設備及機房運維，優先投入高溫防護與節能改造。	- 改造製冷系統，安裝智慧控溫設備； - 深化數字化能源管理平台； - 推動實施多源供應策略，佈局區域前置倉，優化運輸路徑，確保極端天氣下物資供應不斷鏈、可替代、快回應。
	極端 降水	- 推進地下空間擋水改造、泵房防浸升級等工程，全面提升社區在多重氣候壓力下的物理抵禦能力； - 對「易滯點 / 地下空間 / 泵房 / 配電房」建立風險點位台賬。	- 系統評估關鍵設備佈局等薄弱環節，制定並實施防水等綜合改造措施； - 儲備排澇設備並開展應急演練； - 推動實施多源供應策略，佈局區域前置倉，優化運輸路徑，確保極端天氣下物資供應不斷鏈、可替代、快回應。

氣候相關風險		戰略決策影響	
類別	風險描述	戰略決策調整	轉型計劃
轉型風險	政策及法律風險	- 對標香港聯交所 ESG 報告守則及國際氣候披露標準，梳理披露需求； - 建立政策法規動態跟蹤機制，將氣候合規納入內控體系。	- 強化能耗數據動態歸集與監測，完善 ESG 指標平台，確保碳排放數據披露的準確性，為合規披露提供支撐； - 完善合規流程，適配綠色物業評級及政策迭代； - 推進合規相關培訓，提升全員合規意識。
	市場風險	- 系統規劃「節能降耗、智慧運維」低碳技術路徑，應對能源成本上漲； - 分階段推廣節能設備與技術，降低運營能耗及成本； - 優先與低碳達標供應商建立中長期合作，強化供應鏈韌性； - 適配業主綠色需求，提升服務競爭力。	- 持續推廣節能技術設備，拓展綠色增值服務； - 探索廢舊設施回收再利用，降低全周期碳排放； - 完善低碳供應商合作機制，強化集采管控。
	技術風險	- 明確低碳運維技術與設備更新路線圖，對改造項目進行可行性分析與效益評估； - 完善綠色供應商評價體系，保障技術供應穩定； - 加大低碳技術投入，適配市場及政策需求； - 推進數字化能源管理，強化技術落地。	- 深化數字化能源管理，強化能耗全流程管控； - 推進老舊設備汰換與節能改造，落實改造目標； - 完善綠色供應商分級管理，動態優化評審標準； - 聯動供應商與專業機構，探索低碳技術落地應用。



氣候相關機遇		戰略決策影響	
類別	機遇	戰略決策調整	轉型計劃
機遇	綠色物業服務開發機遇	• 品牌定位向「綠色低碳生活運營商」轉型，納入核心競爭力，增強品牌社會公信力與市場競爭力。	• 制定可持續發展傳播策略，主動披露公司在綠色運營、節能降耗方面的成效，塑造負責任形象； • 推出綠色社區激勵機制，業主通過參與垃圾分類等活動獲取積分，增強業主對社區的認可度。
	能源管理機遇	• 通過「智慧能耗雲」平台及智慧設備管控，實現對管理區域的即時監控與預警，優化資源配置； • 將綠色能源設施納入新接盤項目的鼓勵性配置清單，提升項目競爭力。	• 加強與技術供應商合作，引入高效低碳技術，有序推進「智慧能耗雲」平台項目落地； • 圍繞高能耗建材與關鍵構件環節，建立供應商能源結構與生產用電碳強度的信息收集機制，將清潔能源相關指標納入戰略供應商評估體系。

圍繞相關風險應對需求，公司在部分項目中從綠色作業方式和快速回應機制兩方面開展實踐，兼顧環境影響控制與現場保障。



案例 | 極端天氣下的綠色作業與快速回應實踐

● 在天津河西環衛項目中

項目團隊嚴格落實屬地「減鹽、無害化」清雪要求，採用機械與人工協同作業模式，全程不使用融雪劑，有效降低清融雪作業對土壤、水體、植被及路面的潛在環境影響。

● 在東港市鄉鎮農村垃圾收儲運項目中

項目團隊建立冬季除雪快速回應機制，在降雪發生後統籌調度車輛與作業人員，及時開展除雪作業，保障鄉村環境整潔與作業秩序，降低天氣變化對公共環境服務的影響。

風險管理

為系統應對氣候變化對公司運營的挑戰，我們將氣候相關風險納入公司風險管理體系中，通過情景分析與物理風險熱力圖對關鍵風險進行等級評估與優先順序排序，並將相關管理要求納入年度重點工作與運營管理機制，提出針對性的預防和應對措施。報告期內，公司建立並完善《暴雪極端天氣防範應急處置方案》《冰雹極端天氣防範應急處置方案》《颱風防範應急處置方案》等專項預案，並定期組織應急演練，持續提升一線團隊快速回應和現場處置能力。

在既有防範措施基礎上，公司進一步提煉形成「五防四查三練兩保」防範措施，圍繞預防部署、隱患排查、應急演練和底線保障等方面開展系統化管理。



指標及目標

保利物業積極踐行國家「雙碳」目標。公司目標通過能源效率提升、節能改造、能源管理平台建設等方式推進低碳運營。我們持續披露環境相關數據及溫室氣體排放數據，便於各持份者及時瞭解公司在節能減排方面的管理進展與階段性成效。公司將持續推進對項目資源使用情況的監測、分析與管理，同時圍繞自然災害防範成效設置安全底線目標，並結合相關國家標準及技術發展水準，逐步完善管理目標設置，支援企業綠色低碳發展。

2025 年溫室氣體排放數據

直接溫室氣體排放量（範疇一）	間接溫室氣體排放量（範疇二）	間接溫室氣體排放量（範疇三）
8,381.06	544,812.13	1,198.22
噸二氧化碳當量	噸二氧化碳當量	噸二氧化碳當量

指標及有關聲明



內部碳定價

鑒於保利物業在碳管理方面的策略實施仍處於逐步推進階段，截至報告期末，我們尚未建立或實施內部碳定價機制，亦未在投資評估、採購決策或績效考核中正式應用內部碳價格。目前，保利物業主要通過能源消耗等非價格化指標，將碳成本相關因素納入經營管理與決策參考。未來，保利物業將根據監管要求、供應鏈減碳進展以及業務發展情況，持續評估內部碳定價工具的適用性與可行性。



氣候相關因素與 薪酬政策

截至報告期末，保利物業已將氣候相關績效指標（如節能改造成效）納入部分管理層崗位的薪酬考核。目前，董事會和相關管理層在制定經營目標、審議年度績效及重大決策時，會綜合考慮包括氣候和可持續發展因素在內的整體表現，對管理層履職情況進行評價。未來，保利物業將結合監管發展趨勢、公司治理實踐及業務實際情況，持續評估將氣候相關因素納入績效管理及激勵機制的適用性與可行性。

上述安排旨在支持公司識別和管理潛在的氣候相關影響，但不構成對未來採用特定管理工具或實施時間安排的承諾。



匠心服務 臻享品質生活

作為大物業時代的國家力量，我們全方位踐行「善治善成，服務民生」的企業使命，始終堅持人文服務的價值觀，以行業引領者、體系先行者的角色，不斷創新服務模式，以高標準、專業化的服務品質，攜手客戶實現美好生活願景。

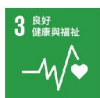
關鍵議題

- 服務品質與客戶滿意度
- 智慧服務
- 客戶安全與健康
- 社區融入

目標及進展

目標	2025年進展
• 積極響應「四好」號召，完善服務品質體系，打造高品質服務。	• 開展神秘訪客檢查，住宅項目得分為90分； • 開展品質穩定檢查，非住宅項目得分為93分。
• 保障客戶健康安全。	• 本年度未發生安全生產事故。
• 積極傾聽客戶訴求，提升服務客戶滿意度。	• 開展年度滿意度調查，本年度非住宅項目客戶滿意率達到98.42%。

本章回應SDGs



我們的策略

精細化服務管理

堅持以品質為導向，提供定制化、全方位的高標準服務體驗

客戶滿意度

以客戶體驗為導向，健全閉環反饋機制，快速落實客戶訴求

客戶健康與安全

聚焦人居安全與健康管理，打造規範、舒適、可持續的生活環境



提升服務品質

管理

物業管理服務

公司嚴格遵守《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，堅守以客戶為中心的服務理念，持續完善物業管理與服務體系，積極推進物業服務數字化應用，全面提升服務品質。同時，公司建立了「總部—平台—項目」三級品質管控體系，明確公司總經理作為品質管理第一責任人，確保各階段品質管理工作有效執行，充分履行高品質物業服務承諾。



ISO 9001 質量管理體系認證證書

住宅物業

保利物業打造以「安全、便捷、專業、意趣、透明、和諧」為內核的「I-TRUST」服務體系，持續升級「東方禮遇」「四時雅集」「親情和院」三大品牌服務內涵與標準，並制定《住宅服務品質管理辦法》《住宅項目現場品質檢查工作指引》《住宅項目遠程視頻三級品控管理指引》等內部制度，規範物業服務品質管理工作。

公司持續完善三維標準化體系建設，對運營標準、服務標準和經營標準進行分級分檔標準化管理，細化流程，打造「保利智選服務系統」等管理工具，夯實全周期運營管控基礎。在此基礎上，推行分級管控與直管督導機制，將項目劃分為「標杆引領、穩質增效、價值修復、經營盤活」四類，實施差異化運營策略，系統提升整體運營效能，推動優質優價服務持續落地。

非住宅物業

保利物業聚焦多元業態發展，圍繞企業辦公與城市公共空間等不同場景打造專業化服務品牌。

「星雲企服」物業服務品牌

商寫及寫字樓客戶

提供物業管理、資產管理與企業服務「三位一體」式服務，為企業提供生產、經營、辦公、生活等全場景的生產經營保障。

「保利公共服務」品牌

公共及其他物業

(涵蓋城鎮景區、高校及教研物業、軌道交通、醫院物業、政府辦公樓及城市公共設施等多種細分業態)

以物業管理服務為底座，打造細分業態專屬化服務與資產運營能力，推動公共物業服務向綜合運營服務產品升級。

在公共服務領域，保利物業建立了「三檢兩表三區九卷」品質管控模式，制定《公服項目品質管理辦法》《項目服務品質管理工作指引》及城鎮景區綠化、清潔、秩序等服務標準化指引，圍繞項目策劃、執行、亮點呈現與效果評估等維度，打造了包括景區、城鎮全域及機關辦公等不同業態的 10 個標杆項目，推動服務品質提升。

同時，為更好滿足商企客戶對高品質服務空間的需求，公司系統評估影響租戶健康與福祉的關鍵因素，識別出空氣品質、光照環境、噪音控制、心理健康支持等方面的風險與改進機會。在此基礎上，細化品質管控標準，新增包含健康環境、安全動線、綠色運營等 13 個業務關注場景，並設定及跟蹤量化目標，通過數字化平台持續監測執行成效，推動健康福祉舉措落地。

- 打造了包括景區、城鎮全域及機關辦公等不同業態的

10 個標杆項目

- 新增包含健康環境、安全動線、綠色運營等

13 個業務關注場景

社區增值服務

保利物業圍繞社區資產與社區生活場景，打造覆蓋家裝美居服務、車位代銷服務、房屋租售經紀、社區零售、家政服務、車場服務、空間運營及其他服務的增值服務生態體系，滿足業主在社區場景下的專屬化服務需求，提升居住的便捷度與幸福感。

非業主增值服務

保利物業為物業開發商提供專業的定製化服務，包括案場協銷服務、寫字樓租賃以及諮詢服務、承接查驗、交付服務及工程維修等其他增值服務。

公司通過深度回應地物協同，構建「361」精益品質保障體系，圍繞業主使用共性敏感點、合同常見風險等問題，提供針對性的服務解決方案，助力開發商產品品質提升，打造業主滿意的「三好房子」。體系覆蓋交付前的前期設計、施工與風險預警及移交交付環節，以及交付後的過保品質驗收環節，形成「一戶一檔」品質檔案，結合定性與定量評估，實現對每一戶的全周期品質管理。

行動實踐

物業管理服務

● 住宅物業

公司在住宅物業項目設置管家崗位，負責業主報事報修跟進、業主拜訪、裝修監管、環境巡查及社文活動組織等工作，通過常態化入戶走訪及打造品牌社文活動，加強與業主間互動，充分瞭解業主需求以改善服務。本年度，管家已完成責任區域業戶的 100% 覆蓋拜訪。

本年度

- 管家已完成責任區域業戶的

100% 覆蓋拜訪

在品質進階活動方面，本年度，保利物業啟動「歡迎來找事兒 3.0」活動，以「服務公開」為核心要求，打造動態公示機制，將業主投票選定的首要改造事項及實施進度在公告欄即時公示，確保全程可監督，真正實現行動從「提意見」到「看落地」的閉環升級，切實提升社區治理效能。活動聚焦煥新、添彩、增配三大維度，以系統性解決方案推動社區品質提升。

在社文活動方面，本年度，保利物業推動社文活動向行銷化運營轉型，構建標準明確、品質可控、效果可衡量的活動管理機制，圍繞「多謝栽培」、「保利的夏天」、「萬家燈和」三大全國性品牌活動統籌開展，累計吸引超百萬人次參與。

「多謝栽培」

2025 年 3 月，保利物業在全國社區開展植樹節主題活動，邀請業主家庭共同參與植樹實踐。活動以共建社區綠化為載體，改善居住環境，同時通過親子協作增強業主互動與社區凝聚力，宣導共建共享的綠色生活理念。



「保利的夏天」

2025 年夏天，保利物業持續開展「保利的夏天」IP 主題社文活動，包括「下樓摸魚」、「端午節樂在其粽」、「童趣樂園」等活動內容。其中，首輪「摸魚節」實現全國 300 個項目同日聯動開展，增強品牌與客戶互動體驗，持續提升品牌影響力與客戶口碑。



第十五屆「萬家燈和」主題活動

2025年中秋，保利物業第十五屆「萬家燈和」主題活動在全國在管社區同步開展。活動圍繞鄰里互動與文化共建，開展上燈儀式、和市集、非遺體驗、文藝聯歡、便民服務等多元活動，吸引業主廣泛參與。通過融合傳統民俗與社區生活場景，進一步拉近鄰裡關係，營造溫馨和睦的社區氛圍，持續深化「人文服務」品牌內涵。



● 非住宅物業

2025年，保利物業在全國重點區域開展專項服務行動，圍繞員工能力提升、公共衛生、節日安全及社區環境優化等方向，提升服務品質與客戶滿意度。各區域結合業務特點開展差異化舉措，以精準施策推動服務提質增效，給予客戶良好的服務體驗。

專項服務行動

「健康環境共建」 專項行動

公司於佛山市針對公共衛生需求（如蟲媒傳染病防控），主動開展滅蚊消殺及環境治理，製作防疫宣傳資料並上門宣講，提高客戶及居民防範能力，獲得高度認可。

「節日平安守護」 聯勤機動行動

在節假日期間，公司於佛山市組建聯勤隊伍，與區應急管理局、區城管局等建立常態化聯動，開展巡檢、應急回應及秩序維護，保障社區及公共區域安全與秩序，提高客戶安全感與滿意度。

「圩鎮煥新」 專項行動

惠州市永漢鎮項目針對老舊街區環境痛點，聯合鎮城管辦及商戶共同開展環境整治與風貌提升，累計清理衛生死角82處，規範沿街招牌64塊，增設便民休憩點2個。行動後居民環境滿意度由72%提升至89%，被鎮政府評為「城鎮品質提升示範項目」。

長洲街道閒置盤活 專項行動

廣州市長洲街道項目以民生需求為導向，挖掘閒置空間潛力，建成智慧停車場、電動車充電站等項目，實現環境整治、便民服務與商業價值的多重共贏。

為保障租戶健康與福祉，本年度，公司構建商企租戶場景化五感服務模型，圍繞室內空氣品質、水質、健康、光環境與聲學舒適度等核心維度，對大堂、公區、電梯、走道、衛生間、辦公區、會議室及餐廳等重點空間實行數字化管理。公司通過部署空氣質量與光照感測器，聯動新風與智慧照明系統，保障清新空氣與視覺舒適。同時，公司開展噪音管理，通過優化隔音設計與背景音環境，提升租戶辦公環境的聲音舒適度。此外，我們引入直飲水淨化與定期水質檢測機制，確保用水安全，並通過綠植佈置等舉措優化公共空間綠化景觀設計，以提升租戶心理舒適度，全方位打造安全、舒適、健康的辦公環境。

本年度，公司探索升級物業服務與文旅融合，創新打造「物業服務+IP 打造+商業運營」三位一體全域運營模式，已於深圳西涌國際濱海旅遊景區、廣州花都竹洞村、廣州黃埔長洲島等多個項目落地景區綜合運營服務。



案例 | 嘉興南北湖風景區項目

本年度，嘉興南北湖風景區項目打造為「文化+生態+安全」三位一體的標杆項目，創新引入無人機、機動應急車輛、衝鋒舟等設備，構建「水陸空」全域聯動管控模式，並通過指揮中心聯合甲方、公安/消防等部門，實現「發現—指令—處置—回饋」高效回應閉環機制，保障景區安全。同時，項目堅持黨建引領，設立星火服務站點，提供導覽諮詢、應急救援、便民服務等，與景區管理形成良好協作。進駐以來，項目在秩序維護與環境管理方面成效顯著，獲得遊客廣泛認可，景區客流量持續增長。



社區增值服務

保利物業從業主需求出發，打造物業服務與生活服務相結合的創新服務模式，結合內外部資源，不斷拓展社區增值服務鏈條，通過全面整合並升級托房服務、社區零售、家政服務、車場服務、空間運營等多元便民服務，努力實現「居民有需求，社區有服務」，打造完整社區服務樣板。





案例 | 成都保利花照天瑒——打造社區活力空間

公司根據社區住戶年齡段分佈，開設覆蓋健身、兒童興趣及親子類的課程與活動，滿足各年齡段業主的需求。以保利花照天瑒項目為例，本年度開設室內兒童籃球課程，激發孩子運動興趣，吸引眾多社區家庭積極參與，營造活力、溫暖的社區氛圍。



非業主增值服務

保利物業依據「三重九享」服務地圖，以分級分類管理模式升級案場服務標準，打造案場差異化體驗。通過 3 種基礎保障服務、3 項品牌專屬服務、3 類前置示範服務，在銷售案場階段前置呈現物業後期服務場景，讓客戶提前感知「購房即歸家」的服務體驗。

智慧化服務

保利物業依託自主研發的「RADAR 智慧服務」系統，積極賦能各業態的數字化轉型和智慧化應用，助力打造智慧社區、智慧樓宇、智慧城市，全面提升項目管理效能和服務現代化水準。

● 智慧社區

公司打造以社區生活服務中心為載體的智慧社區樣板，引入智慧門崗系統、遠程視頻監控系統、智慧停車平台等智慧物業系統，實現智慧出行、智慧停車、智慧巡檢等全流程智慧服務；同時不斷豐富線上小程序服務功能，提供智慧裝修、智慧繳費、智慧溝通等便捷服務。

本年度，公司升級「RADAR 智慧服務」系統，上線工單中心模組，推動作業流程標準化與線上化管理，有效提升現場執行效率；同步推出對客服務月報功能，基於作業工單、通行數據及智慧設備運行記錄等信息自動生成《對客服務月報》，業主可據此快速瞭解社區服務標準、設施維護、綠化養護及社區文化活動開展情況。通過服務信息透明公示，增強業主知情權與參與感，促進服務品質持續優化提升。此外，公司於本年度上線遠程視頻 AI 巡檢系統，推動品質巡檢智慧化轉型，並基於此建立總部遠程視頻直管督導機制，以品質提示函對重點問題開展升級督導，強化品質過程管控及整改落實。

智慧樓宇

公司自主研發全域督導平台，通過督導中心、AI 攝像頭安裝和數據終端等手段，形成統一調度、統一管理的數字化平台，幫助管理人員快速掌握項目一線的運營情況，助力樓宇管理向信息化、數據化、精細化轉變。

智慧城市

公司持續優化「黨建 + 網格 + 智慧」全域化治理體系，充分發揮智慧化系統賦能作用，通過信息平台聚焦人、車聯網全覆蓋，實現服務動作、管理任務的全過程可視化。其中，在廣州塔景區打造智慧化管理平台，將自身智慧城市運營管理系統與政府智慧化管理平台進行數據融合，實現信息共用，成為廣州市首個以實用為導向的數字孿生平台，實現廣州塔景區「可觀、可感、可調度」。



案例 | 天津市河西區環衛一體化項目

2025 年，天津市河西區環衛一體化項目通過數字化與精細化管理，打造「智慧精細化管理標杆」。項目全面應用智慧工單閉環系統，實現問題自動發現、智慧派發與處理覆核全流程閉環，平均工單處理時長縮短 33%，大幅提升作業效率。依託大數據平台對路線作業和資源調度進行科學預測與動態管控，持續保持路面潔淨度水準。並在公共服務點部署智慧管理系統，引入市民即時評價機制，聽取公眾意見與建議，利用智慧化系統致力提升服務品質與公眾滿意度。

- 平均工單處理時長縮短

33%



客戶滿意度管理

管理

我們充分尊重並保護客戶的合法權益，用心傾聽客戶聲音，搭建多元化溝通渠道，並定期開展客戶滿意度調查，根據客戶回饋及訴求持續優化產品與服務，主動改善服務品質。



行動實踐

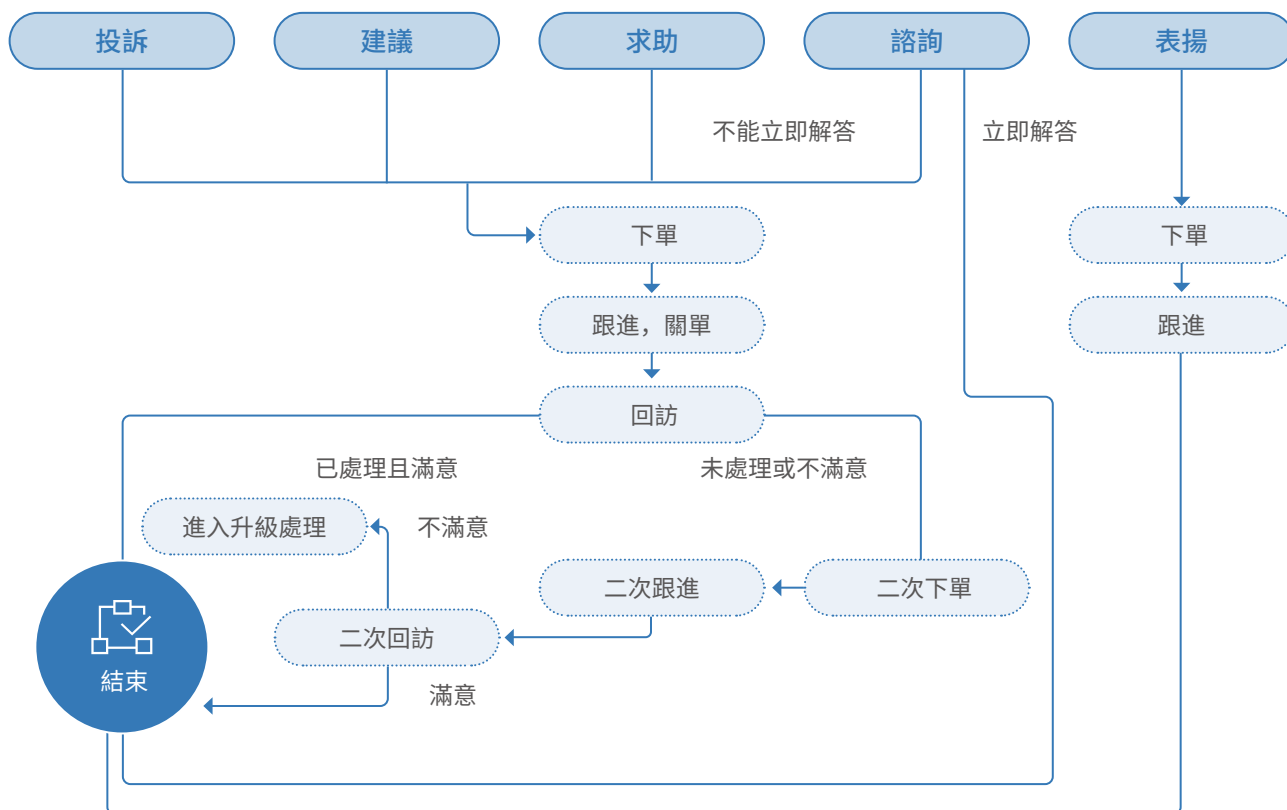
客戶滿意度調研

商企事業部已將客戶滿意度全面納入組織績效考核體系，並以工單系統中的客戶評價結果作為考核依據，推動服務品質的持續改進。本年度，商企事業部通過發放現場調研問卷，圍繞保潔、綠化、秩序維護、設備運行、公共活動等關鍵維度開展滿意度測評，年度客戶滿意率達到 98.42%。同時，住宅物管項目開展第三方滿意度調研，年度第三方客戶滿意度達 88 分。

管理客戶訴求

我們持續優化客戶投訴管理體系，制定《客戶回應中心管理工作指引》，通過數字化賦能，實現對各類報事渠道統一監測與預警，確保客戶聲音能 100% 被接收和記錄，同時，建立對客戶諮詢及投訴的全流程管理，要求服務熱線中回饋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，超時 3 天以上未解決的重點督辦，並在處理完成後由總部追蹤回訪，確保客戶的訴求及時、高效、妥善地解決。2025 年，公司各渠道接受客戶服務類訴求 7,564 項，均在規定時效內完成處理，實現客戶投訴回訪率 100%。

閉環管理流程

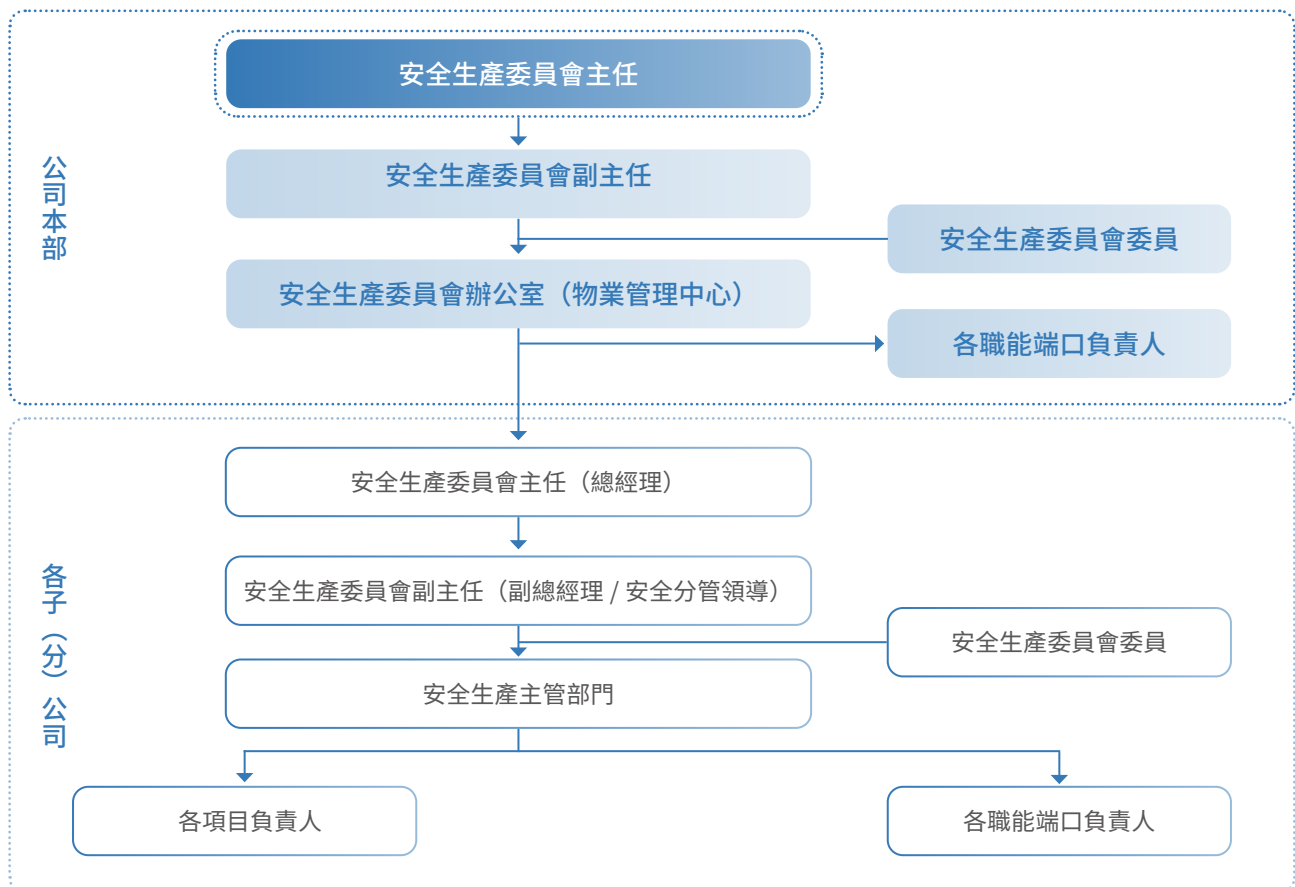


客戶健康與安全

管理

安全管理體系

為貫徹「安全第一、預防為主、綜合治理」的安全生產工作方針，落實「黨政同責、一崗雙責、齊抓共管、失職追責」的管理要求，保利物業建立「公司 - 區域 - 項目 - 崗位」四級安全管理體系，明確各層級主要組成人員及職責，安全生產委員會作為最高管理機構對安全生產策略負責，有效防範各類生產安全事故，保障客戶和員工的生命財產安全。



保利物業嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》《建設工程安全生產管理條例》《安全社區基本建設要求》等法律法規及相關標準，制定《安全生產制度》《突發事件應急手冊》《安全管理標準化操作指引》等內部制度，將安全要求融入物業服務全過程，開展重點場景和關鍵設施設備的日常巡檢與維護，提升客戶健康與安全保障水準。

公司已設立年度安全生產目標，並定期檢視目標達成情況，各子（分）公司須簽署《安全生產責任書》，確保責任層層落實。本年度，公司依據《2025 年安全生產年度考評實施方案》，圍繞隱患治理、主動預防、責任落實及創優提升四大維度設立十大評價指標，對各子（分）公司開展年度與季度動態評估，並將評估結果納入組織及高管績效考核。通過過程管控與持續改進，推動安全管理運行更加規範與高效。

相關方健康與安全

公司要求承包商須遵守本公司《安全生產管理辦法》等制度，其作業標準、防護要求、培訓內容與公司內部管理規範需保持統一標準。在承包商准入階段，需通過安全資質審查，如安全生產許可證、職業健康管理體系認證等。此外，我們與承包商簽訂年度安全責任書及安全生產管理協定，明確雙方安全管理職責，規定作業人員需佩戴必要的安全裝備，將供方員工安全狀況納入對供方的月度考核。

行動實踐

安全隱患排查與治理

保利物業重視安全隱患排查與治理工作，建立「日常巡查 + 專項檢查 + 季節性檢查」多維隱患排查機制，圍繞消防、電梯、泳池、建築外立面等重點領域進行安全檢查。公司已將安全隱患分為「一般隱患、一二類隱患、重大隱患」三級，並實施差異化管控策略。其中，公司針對一二類隱患，建立整改進度滯後風險預警及「賽馬」機制，動態更新整改進度；針對重大隱患，通過下發安全風險提示函，督促責任單位按期整改。所有隱患排查與整改情況須建檔管理。

本年度，公司圍繞老舊項目消防、電梯、外立面等重點設備設施開展了全面的安全檢查行動，發現並整治隱患 117,720 項，有效推動了重難點遺留問題的解決。

- 發現並整治隱患

117,720 項



案例 | 消防安全風險管理

為建設公司的消防安全管理能力，保利物業制定了《消防底線考核方案》《設備設施中大修管理標準》《消防應急預案》等內部制度，並配備專職或兼職消防管理人員，落實各項消防安全行動。公司開展常態化火災風險排查，覆蓋電氣線路、燃氣使用、裝修施工、電動自行車停放充電、易燃雜物堆放及消防通道等高風險環節。各項目依照範本制定針對性滅火和疏散預案，並組織常態化實戰演練，提升業戶消防安全意識和自防自救能力，營造「人人關注、戶戶參與」的消防安全氛圍。



智慧安全防護

為提升安全風險管控效率，公司自主開發「安全生產巡檢」線上管理工具，通過線上上報、預警、處置、監控的方式，實現對安全隱患的動態跟蹤與管理。同時，我們建設遠程視頻巡檢系統，將項目視頻信號實現雲端化、集成化，並將視頻巡查路線劃分為消防管理、早間安全管理、保潔作業管理、出行管理等 11 種類型，實現 24 小時覆蓋，提高社區安全管控力度。

本年度，公司升級遠程視頻巡檢系統，接入視頻遠程查看與 AI 識別功能，並嵌入業務巡檢標準，實現對現場消防風險點的線上巡查工作，完成對系統內 180 個在管項目的消火栓系統的改造，有效提升巡檢效率及消防設施系統運行可靠性。

- 完成對系統內

180 個

在管項目的消火栓系統的改造



安全文化建設

保利物業將每月 15 日設為「安全生產宣傳日」，積極面向業戶開展安全文化宣貫活動，旨在提升全員安全意識。本年度，各平台公司及項目結合泳池風險及暑期風險特點，通過宣傳單張、海報、微信推文、橫幅等線上、線下相結合方式，向業戶普及消防、防汛、溺水等安全知識。同時，部分項目通過園區顯示幕、電梯及大堂廣告屏等設備播放安全警示視頻。全年累計宣傳覆蓋業戶超過 300 萬人次。

- 全年累計宣傳覆蓋業戶超過

300 萬 人次



亮點績效



2025 年

- 召開安全生產會議

21,760 次

- 安全生產培訓人次（含參加外部培訓）

413,469 人次

- 組織應急演練

12,857 次

- 應急演練參與人次

207,032 人次

- 生產安全死亡責任事故

0 起



安全宣傳活動相關照片

以人為本 激發組織活力

人才是企業最寶貴的資源，更是集團實現可持續高品質發展的核心驅動力。我們始終堅持以人為本，嚴格恪守員工權益保障準則，將員工安全與身心健康放在優先位置，積極打造平等、公正、安全、健康的工作環境，著力營造和諧包容的企業文化氛圍。為持續吸引、培育和發展優秀人才，我們秉持多元化人才發展理念，構建科學高效的人才培養與激勵體系，助力每位員工充分發揮自身潛能、實現職業成長與價值提升。

關鍵議題

- 員工職業健康與安全
- 員工培訓與發展
- 員工權益與人才保留

目標及進展

目標	2025年進展
● 加強多元化招聘管道建設，系統性提升雇主品牌影響力與吸引力。	● 榮獲智聯招聘「2025年度廣州城市最佳雇主」、可研智庫「中國物業最佳雇主企業組織力TOP5」、58同城「2025年度影響力雇主」、億翰智庫「2025中國物業行業好雇主第六名」等多項權威認可。
● 完善績效考核體系：根據公司最新戰略導向和組織架構調整需要，修訂總部和各單位績效管理制度，更新績效考核指標體系。	● 完成總部級制度新增、修編的基礎上，指導全國平台公司和專業公司開展績效管理制度修訂，優化項目考核指標體系。
● 規範管理環節：對日常管理進行全面複盤，從績效計劃、回饋輔導、績效評估和績效結果應用四個環節提升績效管理規範性。	● 針對多平台多業態的績效考核現狀，建立對各單位的日常績效管理巡查和交流機制，從考核覆蓋率、考核指標設置、績效輔導流程、績效結果運用等方面進行巡查整改。
● 強化關鍵崗位人才梯隊建設與繼任規劃，確保組織人才供給的連續性與穩定性。	● 培訓體系全面覆蓋與深化： ○ 分層賦能：針對經營管理、專業技術、技能人才三大群體，開展各類線下培訓 878 場次，覆蓋中高層管理者、項目經理、後備人才及新員工等全員。領導力發展方面，通過「星河運營官」「星海指揮官」等項目實現 100% 定向覆蓋。 ○ 技能人才專項培養：上崗認證：針對客服、秩序、工程等基層崗位，上線 4 系列 56 門認證課程，推行「線上學習 + 線下帶教」的協同認證機制，大幅縮短新員工勝任週期。
● 不發生較大及以上等級生產安全責任事故。 ● 不發生直接經濟損失 100 萬元以上的生產安全責任事故。	● 未發生較大及以上生產安全責任事故，及損失 100 萬元以上生產安全責任事故。

本章回應SDGs



我們的策略

員工權益保障

尊重和充分保障員工權益，打造多元、平等包容的職場，確保不同背景、性別、年齡、文化和能力的員工都能得到平等的機會和尊重。

員工薪酬與福利

提供具有市場競爭力的薪酬和福利，為員工提供全面、暖心的關懷與支援。

員工培訓與發展

通過構建完善的培訓機制與適配的職業發展規劃，有效吸引並保留高素質人才，助力員工實現職業成長。

職業健康與安全

嚴格遵守相關職業與安全法規，通過定期的安全培訓、健康檢查和應急準備，充分保障每位員工的健康與福祉。



員工權益保障

管理

勞工權益保障

● 公平僱傭

保利物業嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規及國際勞工組織相關公約，堅持招聘流程公平公正、一視同仁，杜絕各類歧視行為。公司在經營範圍內嚴格遵循同工同酬原則，報告期內男女員工基於績效的平均薪酬差異保持在較低水準。

公司嚴格遵循業務所在地勞動相關法律法規，切實維護員工基本權益與職業福祉。我們致力於構建合法合規、公平包容的僱傭環境。我們系統識別並定期更新與勞工權益相關的法律法規要求，制定《員工手冊》《用工管理工作規定》《加班管理辦法》《勞動合同管理規定》等制度文件，打造安全、尊重、包容的工作環境。

● 反對童工和強迫勞動

集團持續規範招聘、解聘、工時等關鍵人力資源管理環節，與全體員工簽訂正式勞動合同，明確約定崗位、工作地點、工作時間、薪酬待遇及雙方權利義務，切實保障員工合法權益。此外，集團通過開展專項培訓，提升員工對童工與強迫勞動風險的認知與防範能力。2025 年，未發現童工及強迫勞動相關案例。

集團嚴格遵守聯合國《兒童權利公約》《廢除強迫勞動公約》及國務院《禁止使用童工規定》等相關規定，堅決杜絕僱傭未成年人及任何形式的強制勞工行為。同時，集團制定《員工權益保護政策》《勞動合同管理辦法》及《供應鏈行為準則》，明確禁止公司及價值鏈（含正式員工、外包及勞務派遣人員）中出現使用童工、強迫勞工及參與人口販賣等行為。

● 創造就業

為保障公平就業與多元化人才引進，公司實行內外部相結合的招聘渠道。外部通用渠道依託公司招聘官方網站及核心全國性招聘平台，常態化發佈職位，廣泛吸納社會各領域專業人才。特色專項渠道包括退役軍人招聘、校企合作、基層崗位專項招募等，保障一線服務團隊的穩定供給。2025 年招聘的員工中，有 338 名為殘障人士。2025 年底，公司在職退伍軍人達 3,393 人。

● 2025 年

招聘的員工中，有
338 名為殘障人士

● 2025 年底

公司在職退伍軍人達
3,393 人

● 尊重結社自由

保利物業按制度每年規範開展職工代表大會暨會員代表大會，積極動員所屬區域公司開展集體協商工作和集體合同簽訂工作，並以無記名透明方式進行工會委員換屆選舉，保障員工享有參與工會和集體談判的自由。公司成立職工民主管理工會小組，並組織開展多主題春秋遊活動，運營星火社團，2025 年吸引總部職工 2,000 人次參與。

- 2025 年吸引總部職工

2,000 人次參與

● 多元、平等與包容

我們制定《招聘管理辦法》，明確公平就業與多元化要求，規範招聘各環節的責任主體、操作標準與風險防控措施，確保招聘各環節有章可循。保利物業積極營造多元與包容的工作環境，不因員工的性別、年齡、國籍、地區、宗教信仰、婚姻狀況、殘疾等因素影響招聘決策，並禁止任何形式的歧視行為。

本集團積極將多元、平等與包容的理念融入職場文化，通過系統化培訓及持續宣導推動性別平等、預防職場性騷擾。在《員工手冊》明確規定，性騷擾、侮辱、誹謗、威脅、打擊報復等行為屬於嚴重違紀，一經查實將依法依規處理，以保障員工尊嚴，營造安全的工作環境。在辦公環境與設施建設方面，集團充分考慮員工的多元需求，為女性員工設置母嬰室並提供育兒假等支援措施，同時在辦公區域增設輪椅坡道等無障礙設施，保障全體員工均可在舒適、便利的環境中工作。

本年度，本集團未發生騷擾或歧視相關事件。

行動實踐



案例 | 「戎耀行動」積極對接退伍軍人

「戎耀行動」是保利物業專為退役軍人打造的系統性就業與成長計劃。通過「戎耀行動」，幫助退伍軍人工作轉軌、事業轉型。2025 年，保利物業持續深化退役軍人專項招聘工作，煥新「戎耀行動」軍招品牌，系統性開展軍招專項計劃，並推出軍招「綠色通道」，2025 年共吸納自主擇業退伍軍人 757 人。



員工薪酬與福利

管理

薪酬與福利

保利物業堅持以業績貢獻為導向，持續優化薪酬福利體系。依據《薪酬管理工作辦法》《專項獎金及傭金管理指引》等內部制度，構建由基本工資、績效工資、專項獎勵及津補貼組成的薪酬體系，確保薪酬向價值創造者、績效優秀者傾斜。綜合考量崗位價值、能力素質及市場水準等因素，科學確定薪酬標準。

● 薪酬績效考核體系

在績效管理方面，公司同步推進績效制度優化，建立團隊與個人指標掛接機制，優化項目考核流程，規範績效輔導與溝通回饋。績效結果與晉級、評優、薪酬激勵深度掛鉤，強化正向激勵與剛性約束。本年度，公司基於深入調研優化客服星級評定方案並落地實施，推動 3,000 餘名一線員工實現多勞多得、多技多得。

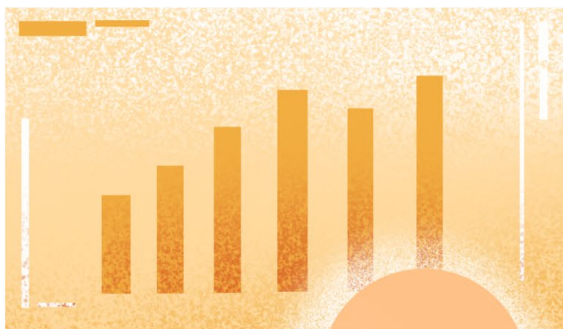
公司建立了規範的績效申訴機制，員工對考核結果有異議或認為受到不公平對待的，可在知曉結果後 5 個工作日內提交《員工績效考核申訴表》至人力資源部門。人力資源部門負責調查核實、收集材料並形成處理意見，按所屬單位績效管理方案審定，相關材料統一備案。

● 限制性股票激勵計劃

為持續吸引、保留和激勵核心人才，保利物業穩步推進限制性股票激勵計劃。2025 年 1 月和 4 月，董事會前後批准限制性股票激勵計劃首次授予的解鎖，分別向 31 名與 156 名激勵對象解鎖 236,148 股與 1,343,628 股本公司 H 股。

● 榮譽體系

同時，公司建立「星火光耀者」榮譽體系，圍繞業績、功勞、能力、精神四大維度開展評選，報告期內對多名優秀個人與卓越團隊予以表彰，通過榜樣引領，為公司高品質發展注入持續動能。



基礎保障與多元福利

社會保障

養老險、醫療險、失業險、生育險、工傷險及住房公積金，生育、穩崗、工傷、社保異地轉移、退休養老等各項手續

商業保險

意外身故/殘疾、意外醫療、住院津貼、重大疾病、門診/住院醫療、疾病身故、女性疾病、女性生育、企業年金、補充商業醫療保險、重大疾病保險

帶薪假期

國家法定公眾假期、年假、工傷假、特別假期（婚假、產檢假、產假、陪產假、育兒假、喪假）

其他福利

員工年度體檢、文體及保健活動、節日福利、母嬰室及兒童關懷設施、跨省調配員工探親、外派幹部一線住房保障、食堂、集體宿舍

員工關懷

我們積極傾聽員工真實訴求，關心員工身心健康，重點關注女職工、困難職工、離退休人員等群體，持續完善暖心關懷機制，著力營造有愛、有溫度、有歸屬感的企業大家庭氛圍。



慰問困難員工

保利物業持續落實困難員工關懷工作，通過「送溫暖活動」、「和愛基金」等方式和渠道，在子女助學、重大疾病、醫療保障方面，幫助員工解除後顧之憂。為困難員工申請愛心基金困難資助金額達人民幣 38 萬元，在穗職工 5,745 人完成「工會二次醫保」，獲補貼近人民幣 20 餘萬元。

- 為困難員工申請愛心基金困難資助金額達

人民幣 **38** 萬元

- 二次醫保獲補貼近

人民幣 **20** 餘萬元



關愛女性員工

保利物業西塘景區物業服務中心榮獲「全國三八紅旗集體」稱號，彰顯保利巾幗風采。保利物業以「全域景區」理念實施精細化治理，項目團隊成員中女性占了半邊天，以巾幗匠心與柔性力量提升古鎮運維水準，堅持以親情、便民、愛心為主線開展多元志願服務，推動西塘景區從「中國名鎮」邁向「世界小鎮」。



提升員工滿意度

2025 年，保利物業聚焦啟動一線業務單元組織活力，開展「星火 CARE+」組織生態優化專項行動。為系統評估並提升員工體驗與敬業水準，我們在各業務單元開展了年度敬業度與滿意度調研。員工滿意度達 89.06 分，員工敬業度提升至 90.4 分，反映出組織氛圍持續向好、員工認同感與投入度進一步增強，為業務發展奠定了堅實的人才與組織基礎。

行動實踐



案例 | 「星火 CARE+」計劃 - 福建公司

2025 年，保利物業推出「星火 CARE+ 計劃」，其中，福建公司從多角度為員工提供各項關懷：

關懷「衣食住行」——百千萬工程

公司重點提升員工工作與生活環境，福建公司本年度完成了 10 間宿舍的環境升級，實現了 69 個服務中心的標準化改造和 8 個食堂全流程管控的全面推行。

關懷「健康生活」——勞逸結合

為積極回應國家「體重控制年」的號召，福建公司全年貫徹跑團活動精神，並於第四季度持續開展系列活動。此外，公司特邀專業療癒師，通過領鉢、手碟、香氛等多種方式，引導學員探索最適合自身的放鬆之道。

關懷「年終衝刺」——暖冬行動

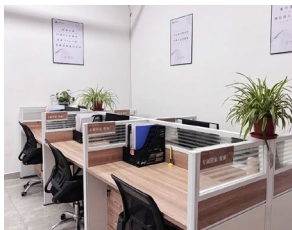
2025 年 11 月起，各項目陸續進入年終衝刺階段。為更好地關心加班員工、緩解工作壓力，福建公司工會在辦公區設置「能量加油站」，「增加彈性工作時間」以兼顧效率與員工狀態，並添置微波爐、電磁爐等便利設備。

關懷「節日氛圍」——團隊凝聚

福建公司先後圍繞「中秋團圓節」「冬至送溫暖」等主題組織系列團建活動。員工們歡聚一堂，在趣味挑戰遊戲、閩南特色博餅、驚喜抽獎和共煮湯圓等環節中，感受「家」一般的溫暖氛圍。

關懷「生日祝福」——團隊凝聚

福建公司為各季度生日的夥伴們準備了專屬生日派對。鮮花、蛋糕、賀卡、舞台—屬於壽星的儀式感一樣都不少。



辦公區域改善



宿舍改善



節日活動



團建活動

亮點績效

● 員工滿意度達

89.06 分



● 員工敬業度為

90.4 分



員工培訓與發展

管理

保利物業持續完善員工晉升機制與培訓體系，為員工打造全方位的成長平台。本年度，我們制定了《員工持證激勵管理辦法（試行）》《線上學習平台管理細則》《企業領導人員管理辦法》《中基層管理崗位選用工作指引》等制度文件，並修訂了《培訓管理辦法》《內訓師與課程管理細則》等多項政策，持續優化培訓全流程管控標準，建立規範高效的人才培養體系。

人才梯隊建設

保利物業圍繞業務發展需求，持續加強優秀人才引進與儲備，通過「專項獵聘 + 團隊組建 + 後備儲備」三維發力，有效補齊關鍵崗位缺口，支撐公司全國化業務佈局，夯實人才梯隊建設，為業務高品質發展提供堅實人力保障。本年度補齊中層及以上關鍵崗位與人才梯隊缺口超 200 個，引進高潛校招人才約 150 人，招聘基層崗位人員超 1 萬人。

公司以「加速專業化、垂直化發展」為人才發展核心方向，構建「星生代、星耀專才 / 星河運營、星海指揮官」三級人才梯隊體系。通過星生代校園招聘吸納青年人才，以運營官、星耀專才和星辰鐵三角專項培養項目強化中層骨幹能力，以星海指揮官賦能計劃提升管理團隊領導力，分層級打造管理、專業、職能三類人才隊伍，全面推動人才能力升級與組織發展。

- 加速專業化、垂直化發展人才梯隊支撐



人才梯隊建設方案

2025 年末，公司開展「百將新軍」幹部煥新專項行動，啟動「攬將」外部招聘、「匯將」內部招聘、「點將」內部競聘三大舉措，聚焦各業務單元五大核心崗位，招募與儲備領軍型管理人才。

多元人才培訓

保利物業以「賦能組織、啟動個體、支撐業務」為核心，堅決貫徹人才發展戰略，系統推進培訓體系優化、分層賦能落地、數字化平台升級與品牌項目打造，實現培訓制度更完善、資源配置更精準、實施成效更顯著的效果。

● 人才專項培訓

針對關鍵崗位，公司落地「星辰鐵三角」「星耀專才」等專題培訓，採用線上線下融合模式，實現客服、秩序、工程等項目一線關鍵崗位超 70% 人員的學習覆蓋。同時將培訓延伸至環境、品牌、市場拓展等業務條線，推動技能人才培养的敏捷傳播與高效運營，切實保障學習實效，助力員工能力提升與組織效能升級。

● 領導力培訓

公司通過「星河運營官」「星海指揮官」等專項培訓按計劃完成領導力培訓 100% 定向覆蓋，學風建設貫穿培訓全程。

● 技能人才培訓

上崗認證普及

針對新入職基層技能人才推行「線上 + 線下」協同的上崗認證機制，通過線上學習平台完成崗位應知應會內容的系統學習，年度內上線涉及客服、秩序、工程三大條線共計 4 系列 56 門認證課程，同步聯動線下主管、資深導師開展一對一實操帶教與演練，有效壓縮新技能員工的崗位勝任周期，高效提升基層技能人才的上崗複製效率。

崗位標準滲透

公司圍繞一線基層崗位工作職責梳理三維標準化內容，以「學 - 溫 - 練 - 用」四階段貫標行動推進落地，通過團體賽領學、精英賽鞏固、技能賽實操、應用賽推廣實現項目全員 100% 覆蓋，推動崗位標準操作內化於心、外化於行。同時，將技能員工績效考核與崗位職責深度綁定，統一迭代績效考卷、明確評價規則，提升績效評價公平性與透明度，並依據崗位人才畫像實現人崗精準匹配。

技能實操練兵

積極鼓勵各下屬平台公司組織開展內部技能比賽，或開展如秩序比武、工程實操集訓等多樣化形式的崗位練兵，全年度共累計組織開展並參與 44 場競賽 / 活動，涉及近 4,100 人次。

儲備項目經理培訓帶教

啟動儲備項目經理年度競選及培養項目，進一步擴容關鍵崗位儲備，完善公平、公正、公開的人才選拔競選機制，助力優秀員工晉升發展。年度全國競聘入庫 352 人，學習認證完成率 100%，其中住宅與公服業態帶教覆蓋 80% 以上，商辦業態精準帶教合格畢業 40 人。

暢通晉升通道

人才吸引及選用

保利物業堅持以德為先、德才兼備的用人理念，建立了一套「公平、公正、公開」的選拔任用機制。在選拔過程中，綜合考察員工的專業能力、工作履歷、業績貢獻、職業驅動力與政治素質，嚴把人選品質與程式合規關，持續夯實公司人才隊伍建設基礎。



任職資格體系

以「4D+1」能力模型為基礎，明確各層級崗位的勝任標準，減少選拔過程中的主觀隨意性，確保「能者上、平者讓、庸者下」。



選用機制

設立外部招聘、內部公開選拔、內部推選等多種渠道，尤其通過市場化招聘、競聘上崗、儲備選拔等方式打破隱性壁壘，為各類人才提供平等競爭平台。



選拔流程

從動議、考察、討論到任職，全程嵌入民主測評、背景調查、廉潔審查、任前公示等環節，並接受黨組織、紀檢部門及人力資源中心多重監督，防止「帶病提拔」或「人情晉升」。



用人文化建設

明確「十不准」工作紀律，設立選人用人報告與責任追究機制，對違規行為「零容忍」，從制度上捍衛晉升公平的組織文化。

雙通道晉升

本集團通過定期評估人才結構和開展內部競聘激發員工潛能，推動企業內部良性競爭，同時不斷完善標準明確、過程透明的晉升發展機制，保障業績突出、能力優秀的員工擁有順暢的職業發展路徑，並搭建管理與專業雙通道的多渠道職業發展體系，支持員工在集團內部多元崗位橫向選擇與發展，助力員工實現充分成長。

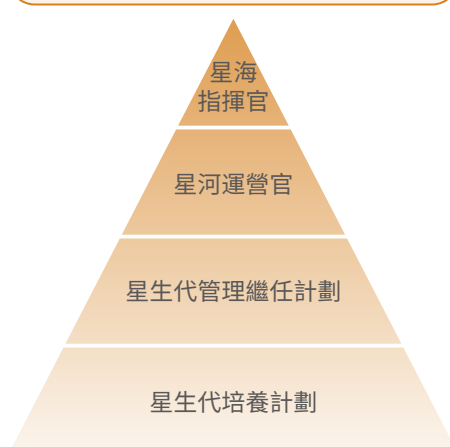
專業序列

專業人才發展體系



管理序列

領導力發展體系



行動實踐



案例 | 「保利星學匯」線上學習平台

2025 年 7 月，「保利星學匯」煥新上線，內設 4 大學習中心、17 個學習專區，支持員工實現個人成長與職業發展。截至 12 月，平台累計沉澱 374 門課程及 27 組學習專題，內容覆蓋關鍵崗位能力發展需求。全年登錄學習人數超 3 萬人，激活率達 95%，人均學時 2.86 小時，年活躍度達 84%。

其中，《成為合格住宅物業項目經理的必修課》系列課程 7 次入選保利發展「保利商研院」周受歡迎課程 TOP3，並在年度評選中獲評「保利好課程」榮譽。



案例 | 「星辰鐵三角」專項訓練營

2025 年度，保利物業福建公司「星辰鐵三角」專項訓練營累計為 5,660 名新入職管家、工程及秩序員工完成系統化上崗認證培訓，上崗認證率達 100%，持續夯實人才基礎建設，全面升級團隊專業服務品質。



新入職管家、工程及秩序員工上崗
認證率達

100%



亮點績效



2025 年

- 持證激勵政策覆蓋客服條線星級評定人員

1,314 人



- 年度累計發放激勵

人民幣 67 萬元



職業健康與安全

管理

完善制度

保利物業高度重視員工的職業健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》，制定並實施《安全生產規章制度》等內部政策指引。各子（分）公司連續發生2次及以上人員傷亡生產安全事故的，公司除依據有關規定落實對有關責任項目和責任人的處理外，亦對其主要負責人進行告誡談話或依照幹部管理權限對有關責任人予以處理。

外部認證

公司已建立覆蓋全組織的職業健康與安全管理體系，並通過 ISO 45001 職業健康安全管理體系認證，保障體系高效運行。

績效考核

保利物業城服專業公司將員工健康與安全績效納入公司領導的年度考核體系，將內部管理及考評中發生的重大安全責任事故作為高管薪酬的考核依據。



ISO 45001 職業健康安全管理體系證書



行動實踐



安全健康體檢

我們每年定期組織全員健康體檢，以保障員工以健康的身心狀態投入工作。



安全生產現場檢查

定期開展工作場所的安全檢查，消除職業健康與安全生產隱患。2025 年查改隱患 117,720 項。



組織安全培訓

要求新員工（包括工人、工程技術人員、管理人員、短期合同工、外來培訓、調崗及實習人員），必須接受上崗前安全教育。每年年初或入場之前制定年度安全生產培訓計劃，每季度開展一次覆蓋全員的安全生產培訓，以增強安全意識和自我保護能力。2025 年，住宅事業部員工入職三級安全教育覆蓋率 100%，共開展安全教育培訓 22,133 次、覆蓋 413,469 人次。開展安全應急演練 12,857 次，參與 207,032 人次



應急安全演練

落實「預防為主，防控結合」方針，開展安全應急演練。



確保持證上崗

開展特種作業，必須認真貫徹執行施工安全技術措施、專項施工方案、分部分項、分工種施工安全技術交底要求，特種作業人員必須持特種操作證方可上崗。



案例 | 「智慧環衛·安全隨行」——天津市河西區河西環衛 2025 年全員智慧安全培訓與應急演練

2025 年 6 月，天津市河西區河西環衛項目組織開展了主題為「智慧環衛·安全隨行」的全員安全培訓與綜合應急演練活動。通過平台大屏向員工生動展示如何在終端接收帶有安全風險提示的工單等操作，於賓西班牙點週邊模擬了「機械清掃車輛路邊作業時突發交通事故」典型場景。並設置「安全防護裝備快速規範穿戴」、「智慧終端機安全警報識別與處置」等技能比武環節。



案例 | 「全民消防·水上救援」——廣州市海珠濕地 2025 年全員安全生產綜合應急演練

2025 年 11 月，海珠區林業和濕地管理局（現稱：海珠區濕地保護開發中心）聯合華洲消防救援站、廣東救援輔助隊等項目部各部門全體人員組織開展了消防應急演練。現場實景模擬在愛蓮亭處附近「建築電線老化短路冒出火花引發火情」及愛蓮亭附近水域「遊客失足落水」兩個情景，通過實踐檢驗了從問題發現到應急回應再到事後分析的閉環流程。



協同賦能 夯實發展根基

本集團立足長遠發展，堅信企業價值在於與各方夥伴共生共贏。我們秉持「善治善成，服務民生」的使命，將ESG理念貫穿供應鏈全生命週期，以陽光採購與分級管理攜手供應商共同成長；我們通過標準編制、政研協同與跨界合作，為城市服務現代化貢獻實踐經驗。保利物業將持續以協同凝聚力量，以賦能激發價值，與社會各界共創可持續發展的美好未來。

關鍵議題

- 供應鏈管理
- 推動行業發展

目標及進展

目標	2025年進展
• 不斷完善產業鏈上下遊管理，積極打造負責任供應鏈，建立穩定、可持續的夥伴生態圈。	• 持續加強供應商管理與賦能，積極踐行陽光綠色採購，與同行、研究機構等交流合作，挖掘新質生產力，探索高品質發展道路。

我們的策略

供應商管理

積極開展供應鏈的可持續化轉型，開展供應商管理，識別並管理供應鏈中的風險，宣導陽光採購。

推動行業發展

參與行業標準建設、深化政企協同與行業交流，以創新實踐賦能物業管理與城市服務發展。

本章回應SDGs





供應鏈管理

管理

我們將 ESG 理念融入供應鏈全生命周期管理，建立系統化的供應商管理體系。由專人統籌負責各專業供應商的管理，遵循「管辦分離」原則，實行分層級管理，並通過定期召開供應商管理大會，推動供應商與公司共同成長。我們不僅關注供應商的產品與服務品質，更重視其在環境保護、勞工權益、商業道德等方面的表現，旨在與合作夥伴共建可持續的價值生態圈。針對供應鏈整合難題，我們計劃通過培育戰略供方、探索核心領域自營供應鏈建設等方式，補齊能力短板，為業務發展提供堅實支撐。

行動實踐

供應商管理措施

● 差異化準入要求

針對秩序、清潔、綠化等不同類型的供應商，我們設置差異化的准入門檻，明確要求具備相關資質認證，如 ISO 管理體系認證（品質、環境、職業健康安全）、信息安全等級保護認證、勞動權益合規證明等。供應商入庫前需通過嚴格的資料審查或現場考察，確保其具備履約能力與合規意識。



認證體系

- 企業管理體系認證，包括 GB/T 19001-2016 品質管理體系、GB/T 24001-2016 環境管理體系、GB/T 45001-2020 職業健康安全管理体系



企業專項資質

- 有害生物防治資質
- 二次供水設施清潔資質
- 城市生活垃圾經營性清掃收集運輸許可證



人員資質

- 有害生物防治員證
- 消防設施操作員證
- 特種設備作業證
- 高處作業操作證



國家等級資質

- 特種設備安裝改造修理許可證
- 保安服務許可證
- 勞務派遣經營許可證

● 分庫與分級管理

我們將供應商分為合格供應商庫與資格供應商庫進行分類管理。合格供應商分為 A、B 兩類，其中 A 類是通過考察並經公司審批確定的合格供應商，可參與投標、詢價比價等採購活動；B 類是通過資料審查並經公司審批確定的合格供應商，只可參與招標以外的採購活動。同時，我們建立供應商分級機制，將供應商庫分為全國供應商庫、總部 / 平台 / 專業管理公司供應商庫兩級。

● 雙重評估機制

我們建立「過程履約評估」與「年度總體評估」相結合的評估體系。評估內容涵蓋管理能力和品質控制等維度，最終形成《年度供方總體評估報告》。目前，我們正積極開發外委單位履約管理系統，推動評估全過程線上化，進一步提升評估效率與透明度。

● 績效考核與運用

供應商績效考核結果分為優秀、良好、合格、不合格四檔，考核結果直接影響後續合作機會。對於考核優秀的供應商，我們優先考慮長期合作與戰略培育；對於不合格者，嚴格執行淘汰機制。

陽光採購

我們堅持陽光採購，以公平、公正和誠實信用為招標活動的基本準則，通過制度明確採購工作中的禁止行為、考核手段及責任追究方式，嚴格落實回避原則，並引入合理競爭機制，優選社會信譽高、技術管理水準高、履約能力強且價格合理的合作單位。保利物業通過廉潔合作規定明確供應商需遵守的廉潔規定、違反規定時的處理方式等，並通過包含廉潔誠信協議條款的採購合同進行約束；所有供應商在投標及合同簽訂時均需簽署《廉潔誠信協議》，相關監督與處罰機制已在合同條款中予以明確，以有效約束商業道德行為。2025 年，供應商《廉潔誠信協議》簽署率 100%。

為保證上述原則有效落地，2025 年，我們全面推廣線上招采與供應商平台，實現投標線上化，招采全過程線上留痕，確保流程公開、透明、可追溯，有效防範廉政風險。

在廉潔與道德管理方面，我們亦採用「正向管控 + 反向追溯」雙重模式。

正向 管控

依託線上平台實現過程監控，嚴格遵循陽光採購原則，落實回避要求，並在制度層面明確禁止行為、考核手段與責任追究機制。

反向 追溯

結合投訴舉報、紀檢監督及承接率、中標率、棄標率等關鍵指標監控，及時排查異常情況，持續完善採購治理閉環。

推動行業發展

公司立足深耕行業的實踐積累，積極參與行業標準體系建設，攜手合作夥伴推動產業生態協同發展，致力於為物業管理與城市服務行業的規範化、智慧化建設貢獻實踐經驗與企業智慧。

政企協同



案例 | 探索超大城市全域服務治理新模式

2025 年，廣東省住建廳對科技創新項目《超大型城市中心城區全域服務網格化治理模式的構建》組織驗收，該項目由保利物業承擔。團隊以廣州塔景區為實踐樣本，應用「黨建 + 網格 + 智慧」管理模式，整合多業態服務並實現精細運營；驗收過程中，專家通過聽取匯報、實地調研與質詢答辯，認為成果具有可複製性和推廣價值。此次驗收形成了政府立項、企業實施、專家評審的完整閉環，體現了政策引導下企業參與城市治理的實踐路徑。



行業交流



案例 | 社會治理與協同創新城市高品質發展會議

2025 年，社會治理與協同創新城市高品質發展會議在深圳舉行，保利物業在會上正式發佈「保利全域景城模式」，探索以景觀資源帶動民生改善、產業升級和城市品牌提升的新路徑。

現場同步推出「景城全域服務體系」，並與多個合作夥伴簽署戰略合作協議，共建智慧城區聯合實驗室；通過「雙區聯動」形式，在深圳會展中心展示理念成果，在深圳西涌濱海旅遊度假區落地應用場景，實現從會議發佈到實地驗證的完整閉環。



標準編製



《城鎮公共區域服務運營與質量驗收標準》

2025 年，保利物業和廣東省環境衛生協會作為主編單位，聯合廣州市城市服務運營協會等多家單位共同編製的《城鎮公共區域服務運營與質量驗收標準》通過驗收。在國家和地方相關法律法規及技術規範的要求下，保利物業充分借鑒國內外先進的運營管理經驗，融合廣東省地域特點和城鎮公共區域運營的實際需求，確保標準編制既符合國家大政方針導向，又兼具地方特色與可操作性。



零碳園區評價通用規範

保利物業依託豐富的產業園區服務經驗與節能改造實踐積累，參與編製《零碳園區評價通用規範》標準，推動零碳產業園區評價的系統化、標準化，助力構建匹配產業發展的零碳度量衡。



案例 | 商務樓宇（園區）卓越運營服務評價規範

保利物業深耕商業樓宇與產業園區運營管理多年，憑藉標杆級管理經驗，擔任《商務樓宇（園區）卓越運營服務評價規範》主編單位成員。該規範是全球首個從運營服務維度開展評價與認證的行業規範，創新提出「5V」價值體系與「6F」鑽石模型，對參評主體的運營服務水準進行全方位評價，推動行業服務標準化與高品質發展。



附錄

附錄 I- 法律法規及內部制度列表

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》	《項目推行垃圾分類工作指引》
	《中華人民共和國大氣污染防治法》	《能源節約與生態環境保護管理辦法》
	《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》	《IEIM 全周期管控標準（試行）》
	《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》
	《危險化學品安全管理條例》	
	《國家危險廢物名錄》	
B1 僱傭		《員工手冊》
	《中華人民共和國勞動法》	《用工管理工作規定》
	《中華人民共和國勞動合同法》	《加班管理辦法》
	《禁止使用童工規定》	《勞動合同管理規定》
	《中華人民共和國職業病防治法》	《員工權益保護政策》
	《兒童權利公約》（聯合國）	《勞動合同管理辦法》
	《廢除強迫勞動公約》（國際勞工組織）	《招聘管理辦法》
		《薪酬管理工作辦法》
		《專項獎金及傭金管理指引》
B2 健康與安全	《中華人民共和國安全生產法》	
	《建設工程安全生產管理條例》	
	《安全社區基本建設要求》	《安全生產規章制度匯編》
	《中華人民共和國消防法》	《突發事件應急手冊》
	《中華人民共和國建築法》	《安全管理標準化操作指引》
	《中華人民共和國特種設備安全法》	《消防底線考核方案》
	《中華人民共和國職業病防治法》	《設備設施中大修管理標準》
	《中華人民共和國突發事件應對法》	《消防應急預案》
	《特種作業人員安全技術培訓考核管理規定》	《內部審計管理辦法》
	《工傷保險條例》	《內控制度審計辦法》
	《安全生產培訓管理辦法》	《住宅物業檔案資料管理工作指引》
	《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》	

ESG 層面	遵守的法律、法規及條例	內部政策
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》	《供應鏈行為準則》 《供方管理規定》 《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》	《社區空間運營標準》 《綠化養護全周期管控白皮書》 《住宅服務品質管理辦法》 《住宅項目現場品質檢查工作指引》 《住宅項目遠程視頻三級品控管理指引》 《公服項目品質管理辦法》 《項目服務品質管理工作指引》 《客戶回應中心管理工作指引》 《住宅極致標準化服務管控體系》 《城鎮全域化標準體系 1.0》 《軌道交通項目標準體系 1.0》 《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》 《客戶訴求操作指引》
B7 反貪污	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國監察法》 《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》 《防止賄賂條例》	《關鍵少數廉潔從業規範指引》 《合規管控清單》 《黨風廉政建設責任書》 《紀檢監察體系建設實施辦法》 《十條禁令、四十個不准》 《內部問責管理辦法》 《綜合監督工作辦法》 《紀檢信訪舉報工作規定》
B8 社區投資	《中華人民共和國慈善法》	《對外捐贈管理辦法》

附錄 II-ESG 關鍵績效

環境績效表¹

指標名稱	單位	2025 年
排放物種類及相關排放數據		
氮氧化物	千克	661.36
硫氧化物	千克	1.35
顆粒物	千克	62.93
溫室氣體排放量及密度		
溫室氣體總排放量（範疇一、二、三） ²	噸二氧化碳當量	554,391.41
溫室氣體排放密度 ³	噸二氧化碳當量 / 百萬平方米	648.40
直接溫室氣體排放量（範疇一）	噸二氧化碳當量	8,381.06
間接溫室氣體排放量（範疇二）	噸二氧化碳當量	544,812.13
間接溫室氣體排放量（範疇三） ⁴	噸二氧化碳當量	1,198.22
所產生有害廢棄物及密度		
所產生有害廢棄物總量	千克	20,126.50
有害廢棄物密度 ³	千克 / 百萬平方米	23.54
廢棄燈管	千克	15,003.23
廢打印機硒鼓	千克	3,185.91
廢墨盒	千克	1,937.36
所產生無害廢棄物及密度		
所產生無害廢棄物總量	噸	587.71
無害廢棄物密度 ³	噸 / 百萬平方米	0.69

¹ 2025 年度環境類資料收集範圍包括保利物業總部、附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 溫室氣體排放參照《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004 年）》開展計算；間接溫室氣體排放（範疇二）亦參照前述的企業核算與報告標準採用基於位置的方法計算；其他間接溫室氣體排放（範疇三）主要來源為類別 6：商務差旅，碳排放數據由商旅平台供應商提供。

³ 2025 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、甲醇消耗密度、耗水密度均採用保利物業 2025 年在管面積 855.01 百萬平方米作為分母進行計算。

⁴ 由於本年度統計工具進一步完善，範疇三碳排放數據較往年有所上升。

指標名稱	單位	2025 年
廚餘垃圾	噸	568.95
辦公廢紙產生量	噸	18.76
能源消耗量及密度		
能源總消耗量 ⁵	兆瓦時	1,066,746.99
能源總消耗密度 ³	兆瓦時 / 百萬平方米	1,247.64
直接能源消耗量	兆瓦時	36,174.73
汽油消耗量 ⁶	公升	91,740.86
柴油消耗量 ⁷	公升	893,524.07
天然氣消耗量 ⁸	立方米	2,562,853.72
罐裝液化石油氣消耗量 ⁸	千克	67,414.05
甲醇消耗量 ⁸	千克	16,639.81
甲醇消耗密度 ³	千克 / 百萬平方米	19.46
間接能源消耗量	兆瓦時	1,030,572.26
外購電力	兆瓦時	1,015,642.76
集中供暖及供冷使用量	兆瓦時	14,929.50
水資源消耗量及密度		
總用水	立方米	19,104,448.28
耗水密度 ³	立方米 / 百萬平方米	22,344.12

⁵ 能源總耗量為直接能源總耗量與間接能源總耗量之和。其中：直接能源消耗包含汽油、柴油、天然氣、罐裝液化石油氣、甲醇等產生的消耗總量；間接能源消耗包含外購電力、外購熱量及外購冷量等產生的消耗總量。上述核算與報告口徑亦參照前述企業相關標準執行。

⁶ 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。

⁷ 柴油消耗量統計來源於保利物業在管項目工程設施設備消耗的柴油，以及食堂燃料的消耗。

⁸ 罐裝液化石油氣、甲醇及部分天然氣統計來源於保利物業自營食堂，部分天然氣來源於附屬公司及項目的供暖消耗。

社會績效表

ESG 指標	單位	2025 年
按性別、僱傭類型、年齡、地區劃分的僱員總數		
員工總數	人	28,692
按性別劃分		
男性員工	人	16,354
女性員工	人	12,338
按員工類型劃分		
全職人員	人	28,692
兼職人員	人	0
按年齡劃分		
30 歲及以下員工	人	7,791
31-50 歲員工	人	17,472
51 歲及以上員工	人	3,429
按地區劃分		
東北片區	人	1,387
華北片區	人	2,982
西北片區	人	910
華南片區	人	7,490
華東片區	人	8,120
西南片區	人	4,842
華中片區	人	2,961
按性別、年齡、地區劃分僱員流失比率		
員工流失率	%	25.68
按性別劃分		
男性員工流失率	%	27.09
女性員工流失率	%	24.06
按年齡劃分		
30 歲及以下員工流失率	%	29.55
31-50 歲員工流失率	%	20.80
50 歲及以上員工流失率	%	21.86

ESG 指標	單位	2025 年		
按地區劃分				
東北片區員工流失率	%	19.04		
華北片區員工流失率	%	20.67		
西北片區員工流失率	%	25.01		
華南片區員工流失率	%	24.44		
華東片區員工流失率	%	25.84		
西南片區員工流失率	%	23.92		
華中片區員工流失率	%	25.27		
因工作關係而死亡的人數		2023 年	2024 年	2025 年
因工作關係死亡人數	人	0	0	0
因工作關係死亡的員工人數比率	%	0	0	0
因工傷損失工作次數、日數				
因工傷損失工作日數	天	402		
按性別及僱員類別劃分僱員完成受訓的人數及百分比				
員工受訓總人數	人	28,692		
按性別劃分				
男性員工受訓人數	人	16,354		
女性員工受訓人數	人	12,338		
按員工類型劃分				
管理人員受訓人數	人	2,040		
非管理人員受訓人數	人	26,652		
受訓員工占員工總數百分比	%	100		
按性別劃分				
男性員工占受訓員工總數百分比	%	57		
女性員工占受訓員工總數百分比	%	43		
按員工類型劃分				
管理人員占受訓員工總數百分比	%	7		
非管理人員占受訓員工總數百分比	%	93		

ESG 指標	單位	2025 年
按性別及僱員類別劃分僱員完成受訓的平均時數		
員工總受訓時長	小時	1,542,791.76
按性別劃分		
男性員工總受訓時長	小時	897,180.44
女性員工總受訓時長	小時	645,611.32
按員工類型劃分		
管理層總受訓時長	小時	72,134.40
非管理人員受訓總時長	小時	1,470,657.36
員工受訓平均時長	小時	53.77
按性別劃分		
男性員工受訓平均時長	小時	54.86
女性員工受訓平均時長	小時	52.33
按員工類型劃分		
管理人員受訓平均時長	小時	35.36
非管理人員受訓平均時長	小時	55.18
員工培訓平均支出	萬元 / 人	0.04
按地區劃分的供應商數目		
供應商總數	家	2,676
按地區劃分		
東北片區供應商	家	145
華北片區供應商	家	494
西北片區供應商	家	99
華南片區供應商	家	576
華東片區供應商	家	818
西南片區供應商	家	185
華中片區供應商	家	359
本年度按照聘用供應商的慣例審查的供應商數目		
供應商數目	家	2,676
接獲關於產品及服務的投訴數目		
所接獲的所有類目投訴	次	18,451
對公司或公司僱員提出或已審結的貪污訴訟案件數目		
提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0
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
參加反貪污培訓員工人數	人	28,692
向董事及員工提供的反貪污培訓時長	小時	139,064
在專注範疇所動用資源		
參與志願活動的員工人次	人次	13,039

附錄 III- 環境、社會及管治報告守則索引表

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標		對應章節
B 部分：強制披露規定 本部分載列強制披露規定，發行人的環境、社會及管治報告必須包含相關內容。		
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：	
	(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關聯。	可持續發展管理
匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則	重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，可持續發展管理已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。
		量化：有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的數據，ESG 關鍵績效以及所使用的轉換因素的來源應予披露。
		一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	關於本報告
C 部分：「不遵守就解釋」條文 本部分載列發行人須按「不遵守就解釋」的原則在環境、社會及管治報告中匯報的內容。		
A. 環境		
A1: 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。 綠色低碳，共護生態和諧：綠色發展
	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）。 ESG 關鍵績效

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標			對應章節
A1: 排放物	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）。	ESG 關鍵績效
	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。	綠色低碳，共護生態和諧：綠色發展
	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。	綠色低碳，共護生態和諧：綠色發展
A2: 資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	綠色低碳，共護生態和諧：綠色發展
	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）。	ESG 關鍵績效
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	ESG 關鍵績效
A2: 資源使用	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。	綠色低碳，共護生態和諧：綠色發展
	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。	綠色低碳，共護生態和諧：綠色發展
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不適用
A3: 環境及天然資源	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。	綠色低碳，共護生態和諧：綠色發展
	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。	綠色低碳，共護生態和諧：綠色發展
B. 社會 僱傭及勞工常規			
B1: 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本，激發組織活力：員工權益保障
	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。	ESG 關鍵績效
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	ESG 關鍵績效

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標		對應章節
B2：健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 以人為本，激發組織活力： 職業健康與安全
	B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。 ESG 關鍵績效
	B2.2	因工傷損失工作日數。 ESG 關鍵績效
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。 以人為本，激發組織活力： 職業健康與安全
B3：發展與培訓	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。 注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。 以人為本，激發組織活力： 員工培訓與發展
	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。 ESG 關鍵績效
B3：發展與培訓	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。 ESG 關鍵績效
B4：勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 以人為本，激發組織活力：員工權益保障
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。 以人為本，激發組織活力：員工權益保障
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。 以人為本，激發組織活力：員工權益保障
營運慣例		
B5：供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。 協同賦能，夯實發展根基：供應鏈管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。 ESG 關鍵績效
	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。 協同賦能，夯實發展根基：供應鏈管理
	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。 協同賦能，夯實發展根基：供應鏈管理
	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。 協同賦能，夯實發展根基：供應鏈管理

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標			對應章節
B6：產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	匠心服務，臻享品質生活：提升服務品質； 信息安全與隱私保護
	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
B6：產品責任	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	匠心服務，臻享品質生活： 客戶滿意度管理
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	固本強基，強化治理效能： 知識產權保護
	B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式。	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。	固本強基，強化治理效能： 信息安全與隱私保護
B7：反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	固本強基，強化治理效能：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。	ESG 關鍵績效
	B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	固本強基，強化治理效能：廉潔建設
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	固本強基，強化治理效能：廉潔建設
社區			
B8：社區投資	一般披露	有關以社區參與來瞭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。	責任專題
	B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	責任專題
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	責任專題 ESG 關鍵績效

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標			對應章節
D 部分：氣候相關披露			
氣候相關披露	管治	管治	綠色低碳，共護生態和諧：應對氣候變化
		氣候相關風險及機遇	綠色低碳，共護生態和諧：應對氣候變化
		業務模式和價值鏈	綠色低碳，共護生態和諧：應對氣候變化
	策略	策略和決策	綠色低碳，共護生態和諧：應對氣候變化
		財務狀況，財務表現及現金流量	綠色低碳，共護生態和諧：應對氣候變化
		氣候韌性	綠色低碳，共護生態和諧：應對氣候變化
	風險管理	風險管理	綠色低碳，共護生態和諧：應對氣候變化
		溫室氣體排放	ESG 關鍵績效
		氣候相關轉型風險	綠色低碳，共護生態和諧：應對氣候變化
		氣候相關物理風險	綠色低碳，共護生態和諧：應對氣候變化
	指標及目標	氣候相關機遇	綠色低碳，共護生態和諧：應對氣候變化
		氣候相關目標	綠色低碳，共護生態和諧：應對氣候變化
		跨行業指標及行業指標的適用性	綠色低碳，共護生態和諧：應對氣候變化

