

2024 年度環境、 社會及管治報告



 綠城服務集團有限公司
GREENTOWN SERVICE GROUP CO., LTD.

根據開曼群島法例註冊成立的有限公司

股份代號: 2869



目錄

- 2 關於本報告
- 4 關於本集團
- 5 領導致辭
- 6 **ESG**關鍵績效表
- 7 董事會聲明

01



- 8 可持續發展管理**
- 10 可持續發展目標
- 11 ESG管治
- 11 利益相關方溝通
- 12 重要議題評估

02



- 14 合規管治，誠信經營**
- 16 商業道德與風險管控
- 18 廉潔與反腐敗建設
- 20 信息安全與隱私保護

03



24 責任為先，客戶至上

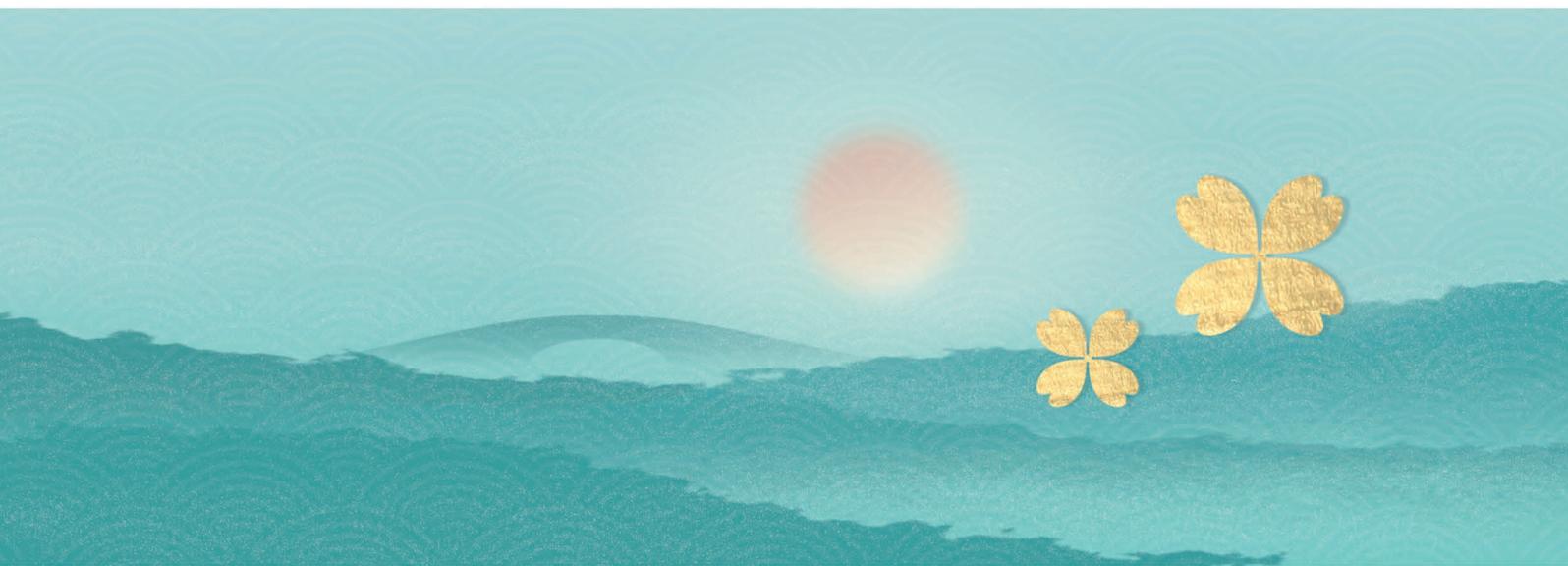
- 26 聚焦業主，品質鑄就信賴
- 31 多維甄選，承載採購責任
- 33 全齡服務，關愛一老一小
- 43 志願到家，服務溫暖民心

05



62 守護家園，綠色行動

- 64 綠色引領，節能創造美好
- 68 低碳運營，逐綠共繪藍天



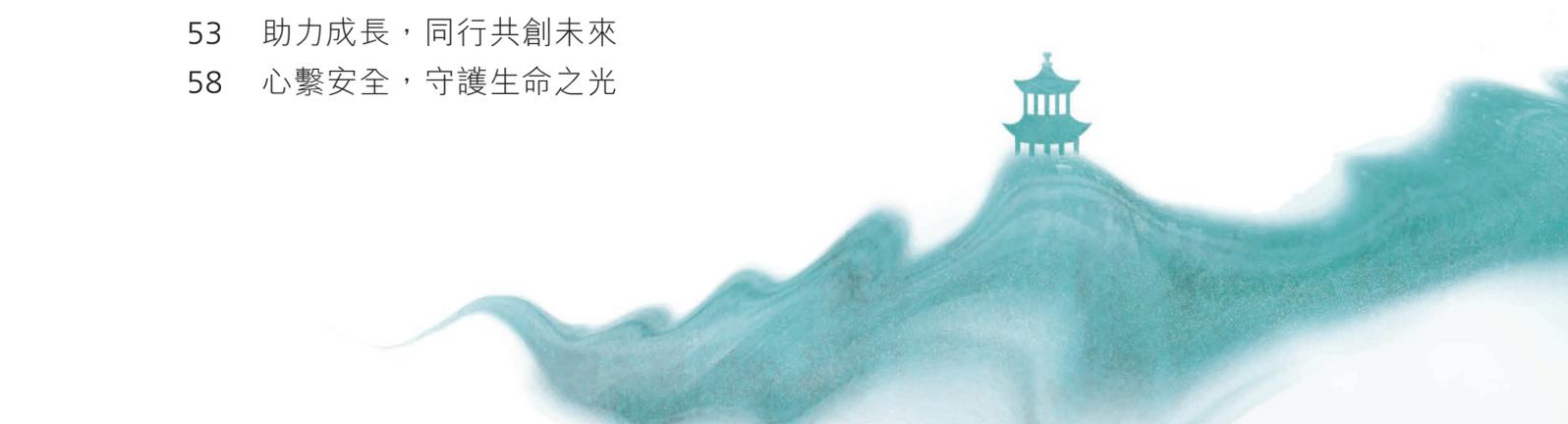
04



46 人才引領，攜手前行

- 48 人才基石，驅動事業遠航
- 53 助力成長，同行共創未來
- 58 心繫安全，守護生命之光

72 ESG一般披露參考表



關於本報告

報告簡介



這是綠城服務集團有限公司(下稱「綠城服務」「本集團」「集團」或「我們」)發佈的第九份《環境、社會及管治報告》(「ESG報告」)，旨在呈現本集團於環境與社會方面的管理政策與2024年的履責實踐。

報告時間範圍

本報告為年度報告，時間範圍是2024年1月1日至12月31日。為增強報告的可讀性，部分內容或數據涉及到以往年度或後續年度。

報告組織範圍

本報告除環境範疇數據以外的涵蓋範圍包括本集團總部及各分子公司，較上年沒有變化。關於環境範疇的數據，由於本集團的業務屬性，對在管項目上的資源使用影響有限，統計範圍為本集團總部，較上年沒有變化。

報告數據說明

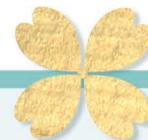
報告所使用的數據和案例均來自本集團的內部文件、統計報告及相關履責情況的匯總和統計。

編製基礎

本報告按照聯交所上市規則之C2《環境、社會及管治報告守則》編製，並參考：

- 全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》(GRI Standards)
- 中國社會科學院《中國企業社會責任報告指南基礎框架》(CASS-ESG 6.0)
- 聯合國可持續發展目標(SDGs)
- 世界經濟論壇國際商業理事會「Measuring Stakeholder Capitalism: Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation」白皮書¹- Stakeholder Capitalism Metrics
- 《國際財務報告可持續披露準則第1號——可持續相關財務信息披露一般要求》
- 應對氣候變化部分內容參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)建議、聯交所《氣候信息披露指引》及《國際財務報告可持續披露準則第2號——氣候相關披露》

¹ Measuring Stakeholder Capitalism: Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation · 世界經濟論壇，2020年9月。



匯報原則



本報告乃根據以下原則編製：

重要性：本集團通過重要性評估確定主要ESG議題，相關過程與結果已在本報告中披露；

量化：本集團依據聯交所上市規則指引—C2「環境、社會及管治報告守則」中「關鍵績效指標」要求，對「環境」和「社會」範疇的具有歷史數據的關鍵績效指標進行量化的披露，涉及計算的指標所用的標準詳見「低碳運營，逐綠共繪藍天」。對前瞻性的信息比如目標盡可能進行量化的披露，並將在未來逐步完善統計流程實現全部披露。

平衡：本報告披露努力實現客觀、公正、真實地反映本集團2024年環境及社會事宜工作成效及實踐，並且以負責的態度披露所遇到的問題及改善措施。

一致性：本集團遵循一致的披露統計方法，本報告中，對上年報告中曾經的披露過的信息保持相同的披露統計方法，對首次披露的信息，本集團將在往後年度採用一致的方法進行ESG信息的披露，以方便逐年做有意義的比較。

獲取及回應本報告



本報告將刊載於聯交所網站(www.hkexnews.hk)與本集團官方網站(<http://www.lvchengfuwu.com>)。本報告以中英文兩種文字出版，如您對本報告或本集團的ESG方面的表現有任何意見或建議，歡迎發送郵件至：ir@lvchengfuwu.com。



關於本集團

集團概況

綠城服務成立於1998年，總部位於浙江省杭州市，是一家以物業服務為根基、以生活服務與城市服務為兩翼，以智能科技為引擎的數字化、平台化、生態型的現代服務企業。

企業文化

20多年來，綠城服務秉承「真誠、善意、精緻、完美」的核心價值觀，為廣大業主提供充滿人文關懷的服務，得到業內高度認可，多年獲得「中國物業服務百強滿意度領先企業」等殊榮。

獎項榮譽



2024中國產業園區物業服務企業TOP20



2024中國物業服務滿意度領先企業



2024中國物業服務企業華東30強



2024中國住宅物業服務企業TOP20



2024中國物業高品質服務力百強企業



2024年全國房地產行業十大卓越品質企業(物業)



浙江省服務業百強企業



2024長三角民營服務業企業100強



2024中國城市服務TOP20企業

中國服務業企業500強

全國退役軍人就業合作企業

2024年度杭州市四星級總部企業

領導致辭



各位綠城服務的朋友們，大家好，

2024年，面對複雜多變的市場環境，綠城服務始終堅守初心，圍繞「真誠、善意、精緻、完美」的核心價值觀，深化服務內涵，提升治理水平。我們深知，作為一家具有社會責任感的企業，經濟效益與社會責任的並重是我們的不懈追求，推動可持續發展更是我們的歷史使命。

堅守初心，以服務鑄就美好生活。綠城服務堅信，優質的服務是通往美好生活的必由之路。我們始終堅持以客戶為中心，將業主滿意度作為衡量工作成效的首要標準。通過升級一體化客戶評價體系、整合成立客戶服務中心，我們匯聚更專業的力量，以應對業主更加多元化的需求。同時，我們建立了多級拜訪機制，從集團至區域及城市公司、從經理至管家，深入業主生活，傾聽他們的聲音，解決他們的困擾，全面落實「四保」提升工作，進一步鞏固了企業發展的根基。

以人為本，助力員工成長與企業發展。我們注重員工成長與企業發展的協同並進。員工是公司的寶貴財富，他們的成長與發展是企業高質量發展的基石。因此，我們致力於為員工提供全面的成長平台與廣闊的發展空間。我們注重員工培訓體系的持續完善，為員工鋪設更為寬廣的職業道路。我們鼓勵員工勇於挑戰、精進專業、掌握管理技能，以實現個人與企業的共同成長。

綠色低碳，踐行可持續發展理念。在環境方面，我們積極響應國家的低碳綠色發展戰略。運用科技化、產業化技術，營造綠色低碳、質量長久、環境宜居的「新型全生命週期住宅」。我們堅信，通過不斷升級產品內核，不僅能夠為業主提供更加優質的生活環境，更能在可持續發展的道路上邁出更加堅實的步伐。

社會責任，與社會共享發展成果。作為一家有社會責任感的企業，我們深知自身肩負的使命。我們積極參與鄉村振興，通過提供產品銷售渠道助力鄉村發展，為縮小城鄉差距貢獻力量。同時，我們還通過各種公益活動，回饋社會，傳遞溫暖。

公司治理，為可持續發展保駕護航。在公司治理方面，我們不斷完善內部管理機制，提升治理水平。我們堅持公平、公正、公開的原則，確保所有決策都符合公司和股東的最佳利益。同時，我們還加強了對風險的管理和控制，確保公司在可持續發展的道路上穩健前行。

回顧過去一年，綠城服務在ESG領域取得了顯著成績，這些成績的取得離不開全體員工的辛勤付出和社會各界的鼎力支持。未來，我們將繼續秉承「中國最具價值幸福生活服務商」的願景使命，深化ESG實踐，推動綠色發展，履行社會責任，提升治理水平，為實現企業價值和社會價值的雙重提升而不懈努力。

楊掌法
董事會主席

2025年4月

ESG關鍵績效表



18,527.8

營業收入人民幣
18,527.8百萬元

357.2

儲備面積357.2百萬平方米

1,587.5

核心經營利潤
人民幣1,587.5百萬元

89分

客戶滿意度89分

509.0

在管面積509.0百萬平方米

48,423

截至報告期末，員工人數
48,423人

已通過

GB/T45001-2020/
ISO45001:2018職業
健康安全管理體系

48.6%

女性員工佔比48.6%

27.2

員工平均受訓時長27.2小時



1,675

AED持證人員1,675名

已通過

GB/T24001-2016/
ISO14001:2015環境管理體系

63

63個項目實施中，使用太陽能
發電系統和太陽能熱水系統



已通過

GB/T 23331-2020/
ISO50001:2018能源管理體系

250

在250個項目中採用了雨水
回用或中水回用系統

* 以上均為截至2024年末或2024年當年情況。

董事會聲明



董事會對本集團的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，負責評估及釐定本集團有關環境、社會及管治的風險，並確保綠城服務設立合適及有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統。

綠城服務秉承「真誠、善意、精緻、完美」的核心價值觀，深化ESG理念，重視企業可持續發展，持續健全ESG管治架構，加強ESG管理，由董事會領導並參與ESG重大事宜的審議與決策，包括識別與評估ESG風險、制定ESG戰略與方針、建立管理政策與計劃、審批和審視ESG目標管理，加強ESG信息披露，審議並批准每年度的ESG報告等管理內容。

基於外部環境和本集團發展戰略，報告期內，本集團對內、外部利益相關方進行調研，識別出關鍵ESG議題，以此明確工作重點，包括：可持續發展管理、員工福利及待遇、僱傭管理與勞工準則、培訓與發展、職業健康與安全、優質客戶服務、信息安全與隱私保護、客戶健康與安全、智慧物業等，在日常工作中對上述議題進行重點審視與ESG績效提升，並相應地開展目標管理。未來，本集團將持續根據利益相關方期望和本集團運營實際調整可持續發展管理策略及推進方式，提升ESG績效表現，加強可持續發展水平。

本報告詳盡披露綠城服務2024年ESG工作的進展與成效。董事會作為ESG事宜的最高負責及決策機構，確保本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，對其內容的真實性和準確性承擔全部責任。



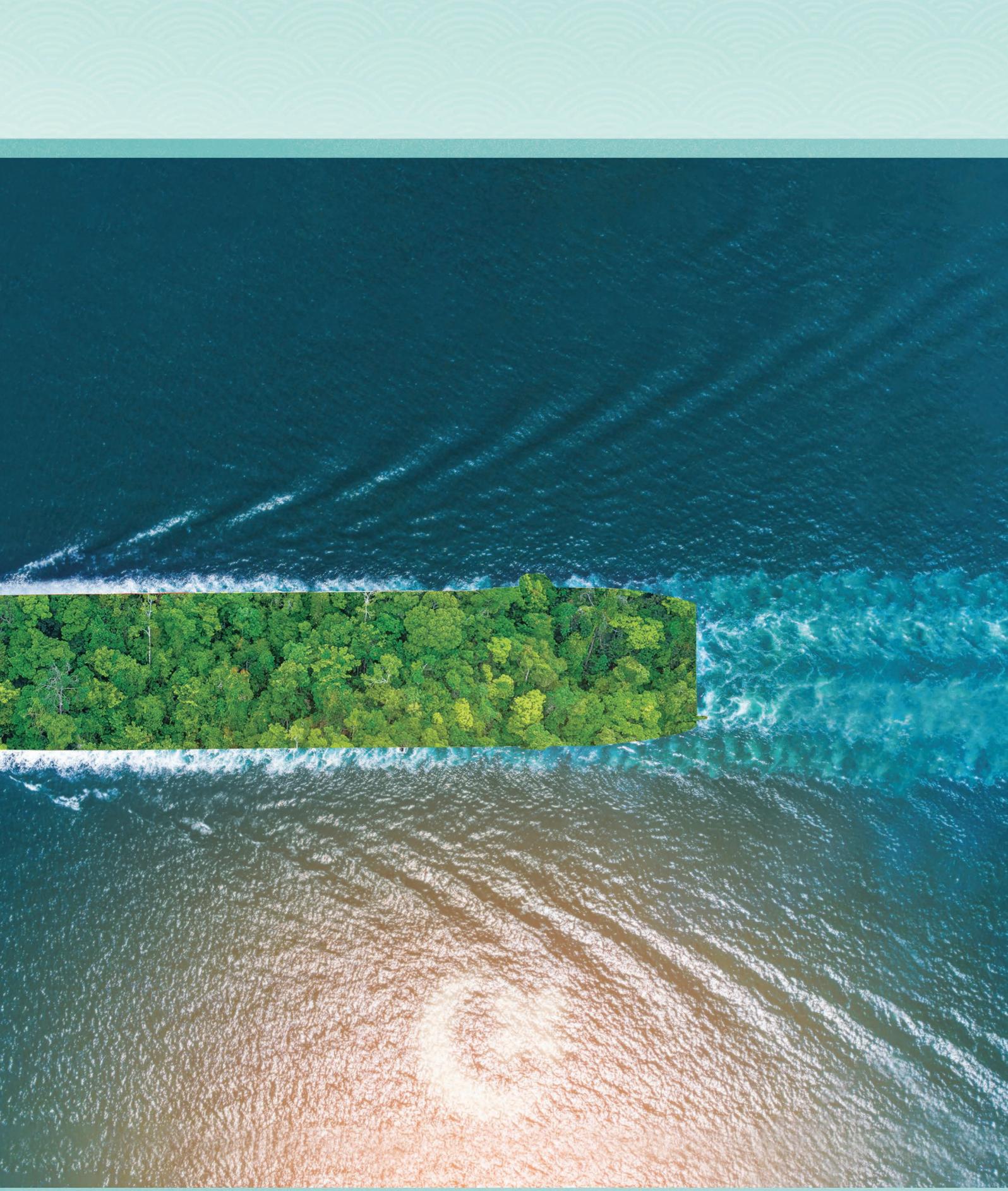
01

可持續 發展管理

本章節響應聯合國可持續發展第17項目標

17 促進目標實現的
夥伴關係





可持續發展管理

可持續發展目標

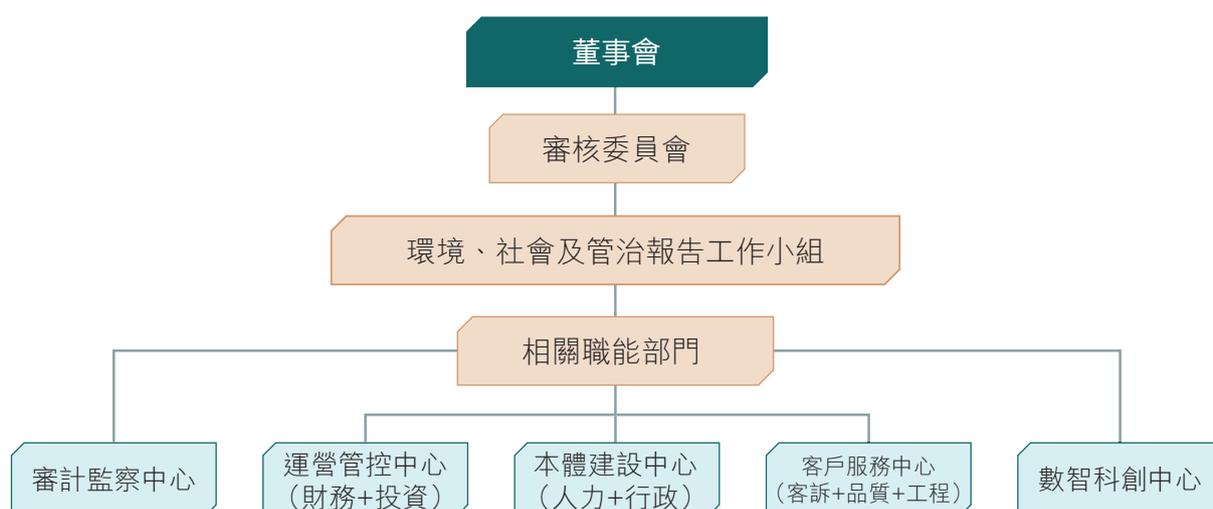
本集團持續審視可持續發展管治策略，完善ESG政策措施。同時，集團亦持續加強與利益相關方溝通，努力提升集團於環境與社會的表現，為股東及其他利益相關方創造長遠價值。

我們的可持續發展目標		
 業務	道德與管治	<ul style="list-style-type: none"> 以誠信為原則經營業務，維持高水平的企業管治、高質素的董事會、健全的內部監管、高透明度以及對所有持份者負責
 環境	環境管理	<ul style="list-style-type: none"> 定期監察各類環境參數，盡量減少相關的環境影響
	氣候變化策略	<ul style="list-style-type: none"> 檢討集團應對氣候變化的方針，並制定可持續發展計劃，以識別和應對相關的實體和轉型風險與機遇
 員工	關懷員工	<ul style="list-style-type: none"> 為員工提供充足支援、加強與員工的良好關係
	培育人才	<ul style="list-style-type: none"> 培育持續進修的環境，並鼓勵僱員在企業內發展事業
	多元包容	<ul style="list-style-type: none"> 尊重所有員工的勞工權利及人權，明確人力資源管理政策，並在集團內倡導包容的文化
	安全工作	<ul style="list-style-type: none"> 促進健康安全工作環境 在工作場所實現零致命事故
 社會	社區投資	<ul style="list-style-type: none"> 與本地慈善機構合作支持弱勢社群及有需要人士 為年輕人提供工作及培訓機會
	品質服務	<ul style="list-style-type: none"> 通過創新科技提高服務管理的質量、安全和環境效益，給予業主更佳的體驗 遵守所有適用的數據保護和網絡安全的法規及盡量降低業務受網絡攻擊中斷的風險
	負責任採購	<ul style="list-style-type: none"> 要求供應商遵守本集團環境及社會相關標準，包括工作流程、產品或服務、童工、基本人權、工作條件、薪酬、職業健康與安全，以及商業道德，恪守我們要求的供應商和業務夥伴合作

ESG管治

本集團董事會一直以來肩負着集團領導及監察的角色，每年檢視及管理環境、社會及管治相關議題及風險，確保其納入集團策略，帶領本集團實現長遠目標。集團設有環境、社會及管治報告工作小組，負責監察可持續發展表現和目標，審視利益相關方的意見，收集環境、社會及管治的數據，以編製年度環境、社會及管治報告，並向董事會匯報，以供其審批。

綠城服務集團的可持續發展管治架構



利益相關方溝通

本集團的利益相關方主要包括員工、客戶、股東及投資者等群體。傾聽和了解利益相關方的訴求將為本集團長期發展和成功打下堅實的基礎。集團積極開拓各種渠道，與利益相關方保持有效溝通，增進其對本集團的發展和運營方針的了解；創造機會平台，觸達利益相關方提出建議，並對其訴求進行及時而有效的反饋，保障雙方增進合作關係，攜手共同發展。

集團重視有效和持續的聆聽、響應及解決利益相關方意見以及他們所關注的問題。為此，我們建構了多個不同的平台，包括：手機應用程序，交流軟件及網站等，不但讓我們的利益相關方分享及發表他們關注的事項，同時推動更加和諧的鄰里關係和良好的社會風尚，構建業主、物業生活服務中心、商家、用戶參與互動、共生共榮、相互促進的服務生態圈。集團營運數據及整體業績表現會分別每半年及每年總結於集團的中期報告及年報，並通過網站(<http://www.lvchengfuwu.com>)向各投資者作出匯報。

可持續發展管理

利益相關方	股東及投資者	員工	客戶
 目標和關注點	<ul style="list-style-type: none"> 業務戰略 經營業績 股東權益保護 業務可持續性 公司透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬福利 權益保障 職業發展 安全健康 企業文化 	<ul style="list-style-type: none"> 服務質量 及時響應 隱私保護 個性化服務
 溝通和交流方式	<ul style="list-style-type: none"> 股東會 業績發佈會 投資者諮詢溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶官體系 員工意見調查 增加信息反饋 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶意見調查、反饋 客戶滿意度調查 客戶服務中心及投訴熱線
 重點行動	<ul style="list-style-type: none"> 定期召開股東會 定期召開董事會 召開投資者見面會 及時進行法定事項披露 	<ul style="list-style-type: none"> 加強員工技能培養 改善員工工作、生活環境 保證員工權益、提升福利待遇 員工健康與安全的保證 	<ul style="list-style-type: none"> 增強服務品質 定期進行滿意度調查 對客戶投訴及時反饋、處理 切實保障客戶隱私
 關鍵業績指標	<ul style="list-style-type: none"> 股票價值、股息紅利 	<ul style="list-style-type: none"> 職工培訓情況 薪酬、福利制度 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度 客戶隱私處理方案

重要議題評估

為了解利益相關方在環境、社會及管治方面對我們的期望，本集團進行利益相關方溝通活動及實質性評估，其中包括：管理層、外部及內部利益相關方的問卷調查，並結合可持續發展信息披露相關指引如可持續會計準則委員會(SASB)制定的《重要性議題庫》等，識別行業相關的ESG議題，並基於對各利益相關方對ESG議題重要性評估結果的分析和匯總，形成如下重要性評估的矩陣。結合利益相關方對於企業經營與環境、社會管治的關注重點和《環境、社會及管治報告守則》，集團重點關注領域集中在可持續發展管理、員工福利及待遇、僱傭管理與勞工準則、培訓與發展、職業健康與安全、優質客戶服務、信息安全與隱私保護、客戶健康與安全、智慧物業等方面。

我們採取四個步驟進行重要性評估

識別

參考聯交所ESG守則、集團政策及管理策略、行業特點及業務的風險與機遇等，以識別對集團業務和利益相關方最為相關和重要的ESG議題。

收集意見

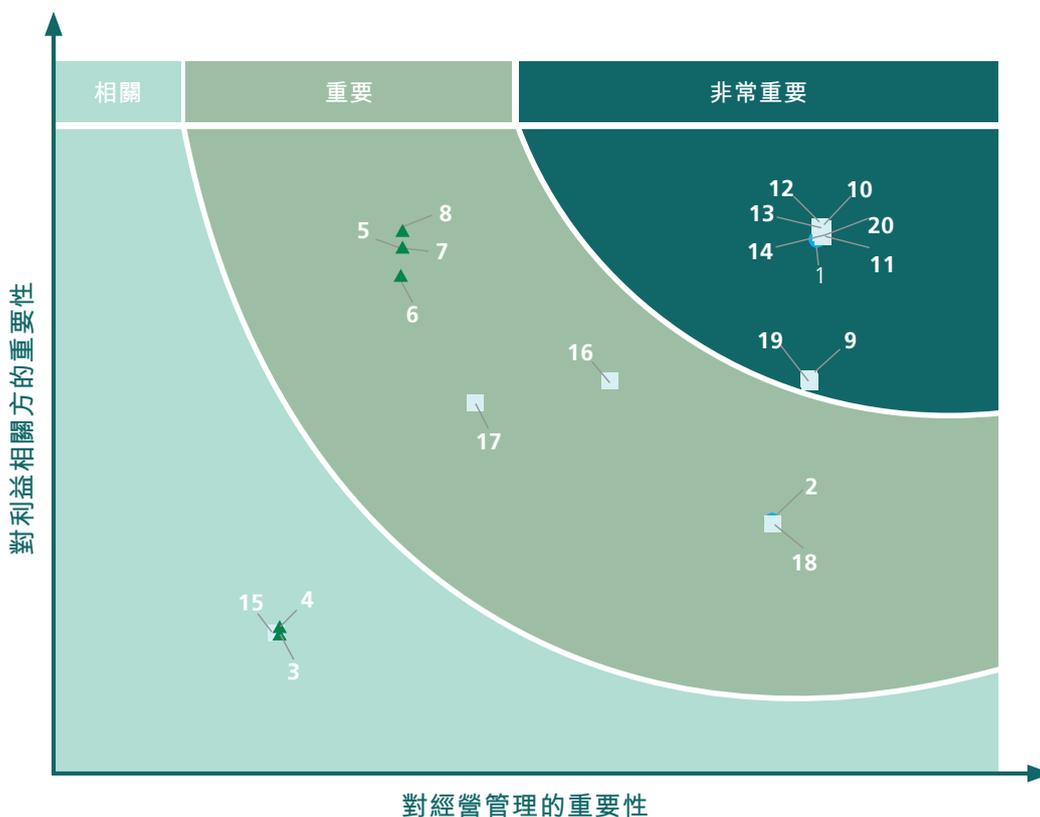
進行問卷調查，邀請包括管理層、員工、客戶、股東及投資者等利益相關方從自身角度評價各議題的重要性程度。

優先排序

篩選出重要議題，並繪製重要性評估矩陣，得出初步評估結果，從而確定可持續發展戰略重點，完善可持續發展管治。

確認

由ESG工作小組對評估結果進行討論和確認，並最終確定重要性評估結果，匯報給董事會。



綠城服務ESG重要性議題列表

非常重要

- | | | |
|---------------|--------------|-------------|
| 1. 可持續發展管理 | 9. 僱傭管理與勞工準則 | 10. 員工福利及待遇 |
| 11. 培訓與發展 | 12. 職業健康與安全 | 13. 優質客戶服務 |
| 14. 信息安全與隱私保護 | 19. 客戶健康與安全 | 20. 智慧物業 |

重要

- | | | |
|----------------|---------------|-----------|
| 2. 反貪污 | 5. 水資源管理 | 6. 能源使用 |
| 7. 對環境和自然資源的影響 | 8. 氣候變化 | 16. 供應鏈管理 |
| 17. 知識產權保護 | 18. 社區發展和公益活動 | |

相關

- | | | |
|-----------|------------|-----------|
| 3. 溫室氣體排放 | 4. 廢棄物排放管理 | 15. 負責任營銷 |
|-----------|------------|-----------|

02

合規管治 誠信經營

本章節響應聯合國可持續發展第16項目標





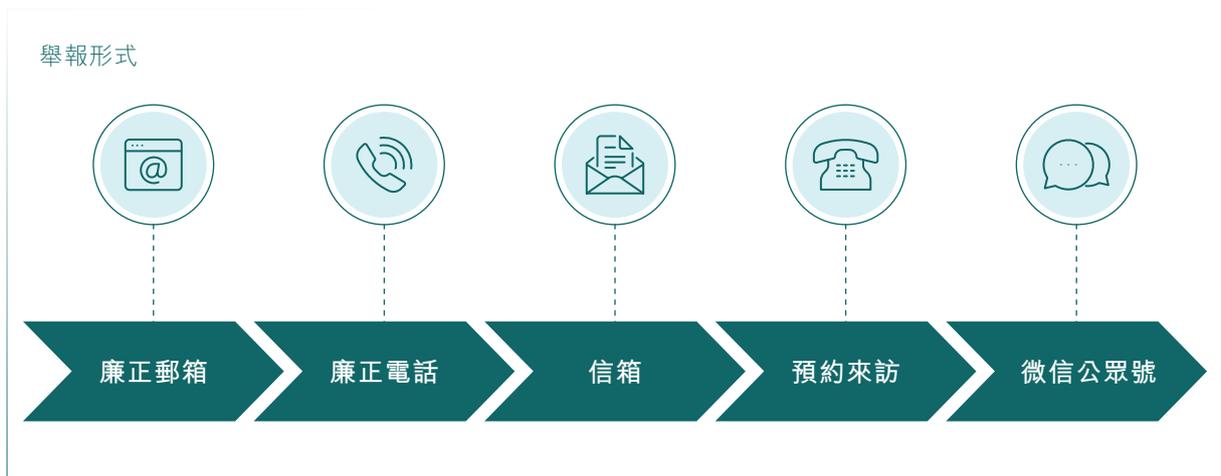
合規管治，誠信經營

商業道德與風險管控

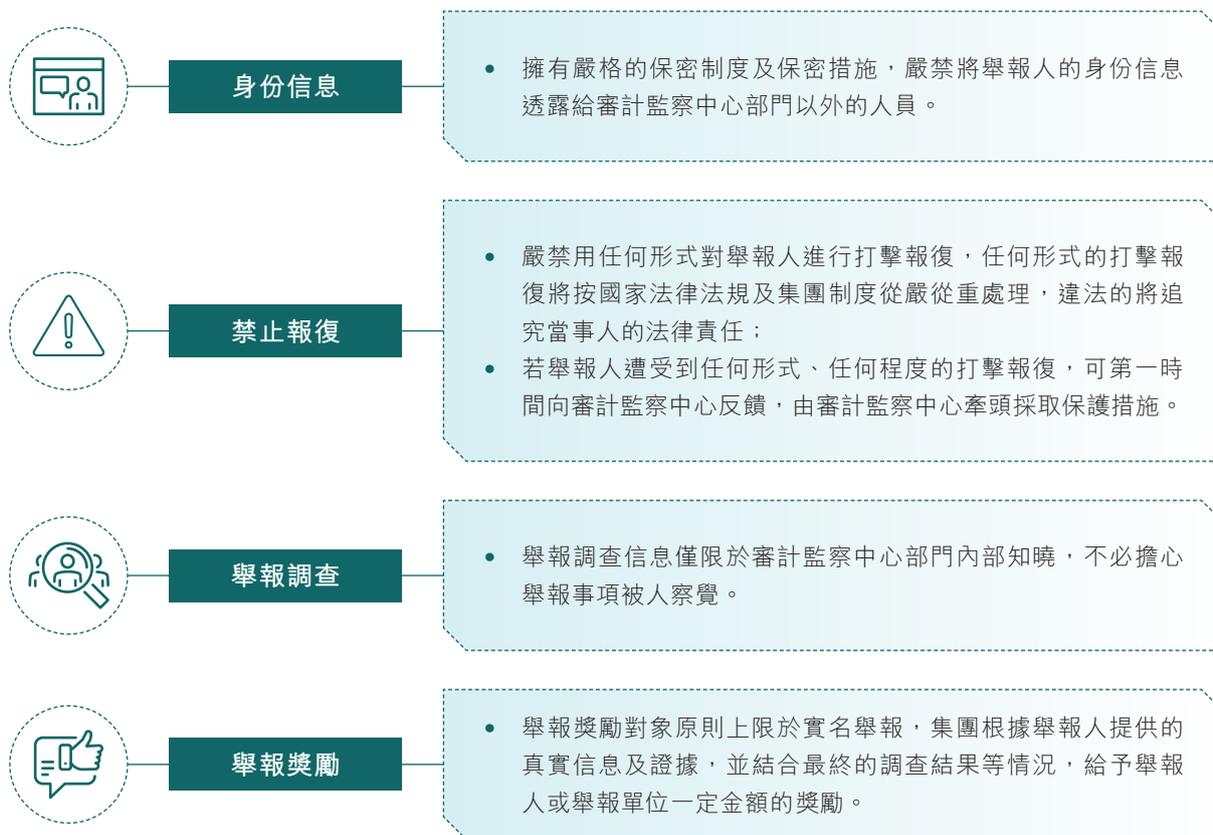
本集團遵守國家法律法規、監管機構要求及《董事長禁令》《反舞弊管理制度》《管理者自律行為準則》《任職投資申報管理辦法》《禮金禮卡管理辦法》《員工手冊》等內部相關文件，以「強意識」和「抓管控」為目標，開展各項管控措施，促進集團範圍內統一的企業風險管理，並設立風險管理及內部監控系統。集團董事、高級管理人員及其他已經存在或可能存在利益衝突的員工需匯報及填寫利益衝突申報表，本集團對員工填寫申報的利益衝突申報表分級報審，對於其中需要進一步調查的，會提請申報人補充說明，由審計監察中心進一步進行相關調查。

本集團制定了《商業秘密保護管理制度》，報告期內，全面開展商業道德培訓工作，錄製視頻課程，旨在確保全體員工能夠及時接受到商業道德的教育。此外，從集團業務的特性出發，系統分析了近期行業內發生的重大舞弊事件及其處理措施形成警示案例，並通過多種渠道廣泛宣傳，進一步強化員工的合規意識，提醒員工規避不必要的法律風險，在集團內部營造風清氣正、誠信守法的良好工作氛圍。

集團遵循自願、平等、公平、誠信的原則，嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》等有關維護公平競爭市場秩序，維護消費者利益和社會公眾利益的相關法律法規，正確引導和規範集團員工日常工作行為，以達到維護正常的經營管理秩序，防範損害集團利益的舞弊行為，提升工作效率和效果的目的。報告期內，本集團全體員工均參與《董事長禁令》《員工手冊》的培訓。集團設立舉報機制，並搭建相關的舉報渠道，任何員工，與集團有直接或間接業務往來的合作夥伴，以及外部相關方（客戶、供應商等）均可以作為舉報人，員工違反《董事長禁令》《員工手冊》《管理者自律行為準則》等涉及舞弊方面的事項都在舉報的受理範圍內。報告期內，本集團出台《員工底線行為管理及處分制度》，將違規責任根據工作職責劃分為直接責任、管理責任，分級問責，確保責任追究到人。舉報形式：廉正郵箱、廉正電話、信箱、預約來訪、微信公眾號舉報。2024年，集團致力於持續完善和建立各類舉報渠道的橫向聯動機制，確保董事長郵箱舉報與質量客服專線之間的有效聯動。此外，集團還加強了部門間的聯動，以確保舉報信息能夠得到及時、準確的處理和反饋。



針對舉報人保護，集團開展了一系列舉措加強舉報人保護工作：



本集團建立健全舉報的激勵機制，對於在反貪污工作領域表現卓越之員工予以獎勵。此舉可激發員工的工作積極性，更進一步鞏固集團內部廉潔文化建設。我們通過完善制度建設、合理劃分職權、健全監察機制以及擴大覆蓋群體等多方面舉措，成功構建起一道堅固的反貪污防線，為集團的穩健發展提供了有力保障。

負責任營銷

本集團踐行負責任營銷推廣，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》及相關法律法規。集團出台《綠城服務品牌管理標準》《綠城服務輿情管理制度》《自媒體運營管理辦法》，並分解成易懂版本的《品牌使用規範》向員工宣貫。各業務板塊及在管項目確保宣傳信息的真實性和準確性，杜絕虛假宣傳、誇大宣傳；保證對客戶的承諾真實有效，保障客戶利益。截至報告期末，集團無違規行為。

合規管治，誠信經營

廉潔與反腐敗建設

本集團嚴格遵守有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的相關法律法規，如《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國刑法》。截至報告期末，概無對本集團或其僱員提出並已結案的貪污訴訟案件。

為營造良好的企業氛圍，引導和規範集團員工的日常工作行為，以達到維護正常的經營管理秩序，防範損害集團利益的舞弊行為，提升工作效率和效果的目的，本集團全體員工均簽署《員工職業行為承諾書》。《員工職業行為承諾書》詳細列明了簽署人對於恪守職業道德、職業記錄和職業操守的莊重承諾，同時明確表示將嚴格遵守集團所制定的各項紀律和規章制度。報告期內，本集團出台《管理者自律承諾書》，簽署人員覆蓋具有管理職能的所有層級管理層。鼓勵管理層發揮帶頭示範作用，共同營造集團風清氣正的良好氛圍。

針對舞弊上報，集團制定了明確的規定：無論舞弊事件的大小，都必須進行及時上報。此外，為了進一步加強對舞弊行為的監管和處理，對於遲報、瞞報行為，追加相關管理者的管理責任，旨在確保我們能夠及時、全面地發現和處理舞弊事件，從而提升整個組織的誠信度和合規性。若發生違規違紀情況，我們採取層級考核，對嚴重程度進行歸類，分為直接責任（指直接決策、組織、策劃、授意、操縱、實施等行為）、管理責任（指對直接責任人負有職能或業務管理責任的員工）和領導責任（指對管理責任人負有職能或業務管理責任的員工），進行嚴重警告、記過、降職或免職等一系列處理。開展內部審計是保障集團利益和長期發展的重要手段之一。通過內部審計的全面審查和評估，可以幫助我們發現潛在的風險和問題，並提出解決方案和管理改進措施，促進可持續發展。

借助內部審計的全方位審查與深入評估，能夠精準識別潛在風險與各類問題，並據此提出切實可行的解決方案及管理優化建議，進而有力推動集團可持續發展進程。集團內部審計工作按每三年完成一次全覆蓋進行規劃。在項目管理流程中，我們每年年末均會對項目督導內容進行更新，並正式下發相關文件。同時，將項目考核與區域考核緊密掛鉤，且考核結果與員工績效獎金直接掛鉤。此外，對於督導過程中發現的系統性風險，需抄送至相關職能中心，要求其及時更新相應的措施與手段，以確保整個集團的運營效率及合規性得到有效保障。

為確保全體員工(含董事)恪守廉潔自律原則，我們採用「線下+線上」相結合的教學模式舉辦反貪污培訓，旨在引導員工從自我做起，於細微處着眼，嚴格遵照國家法律法規及企業內部規章制度，積極推廣並大力弘揚集團廉政文化。其中，線上培訓的平均時長約為1小時。

線上培訓方面

通過成長雲學堂平台推出廉政系列課程，覆蓋全體員工。課程內容聚焦員工職業行為規範和職業操守的堅守，並結合實際案例精心製作了7個反腐微課堂視頻及1部警示教育片，以此對員工進行深入細緻的宣導教育。同時，還安排了課堂測試環節，以鞏固和檢驗員工的學習成果。



線下培訓方面

共有11個區域公司及6個業務集團根據各自實際情況，充分利用紅色教育資源，組織開展了豐富多樣的主題教育活動。活動形式包括與當地社區黨組織聯合舉辦主題黨日活動、前往紅色教育基地參觀學習等，以此增強員工的廉政意識和紀律觀念。

此外，集團在反貪污方面開展了以下專項活動：

「內控督導」 「廉正建設月」 專項活動

- 採取線上作業模式，借助「智慧園區平台」進行開展
- 內控檢查工作從自查、抽查、巡查三個維度全面展開，各項目100%自查，區域公司層面至少對30%的住宅項目進行抽檢。集團層面主導的內控督導工作覆蓋在管項目的5%，2024年區域公司層面共檢查908個項目，有效提升了風險防範與管控能力，降低了舞弊行為的發生率。

為深入貫徹落實廉潔自律要求，本集團及集團黨委精心組織開展以「心自清、行自廉」為主題的「廉正建設月」系列活動，旨在引導全體員工樹立清正廉潔觀念，恪守職業道德，攜手共築「廉潔自律、風清氣正」的工作與學習環境。在活動開展過程中，充分發揮黨支部的引領作用，緊密結合當地豐富的紅色教育資源，精心策劃並實施了「知廉規、築廉意、擔廉責、踐廉行」四項子活動。其中，以重溫員工職業行為規範、恪守職業操守為核心內容的培訓學習活動，吸引了68,014人次踴躍參與，且全員考試通過率達到了100%，充分彰顯了員工對廉潔自律理念的深刻理解和紮實掌握。此外，針對基層管理者及關鍵崗位人員，我們開展了針對性強的廉潔談心談話活動，通過深入細緻的廉潔提醒與教育，從源頭上有效遏制苗頭性問題的滋生，切實築牢了廉潔防火牆，為集團的穩健發展提供了堅實的紀律保障。

為加強廉潔文化建設，營造風清氣正的工作氛圍，集團於本年度正式推出「廉小服」微信公眾號。該公眾號發佈廉潔相關的最新資訊與典型案例，普及廉潔法規與紀律要求，強化員工廉潔意識。此外，公眾號還設有專門的舉報通道，為員工提供便捷的投訴與反饋途徑，保障員工合法權益，維護公司良好風氣。未來，「廉小服」公眾號將不斷拓展功能，完善架構，以滿足員工日益增長的需求，為公司廉潔文化建設提供更有力的支持。

合規管治，誠信經營

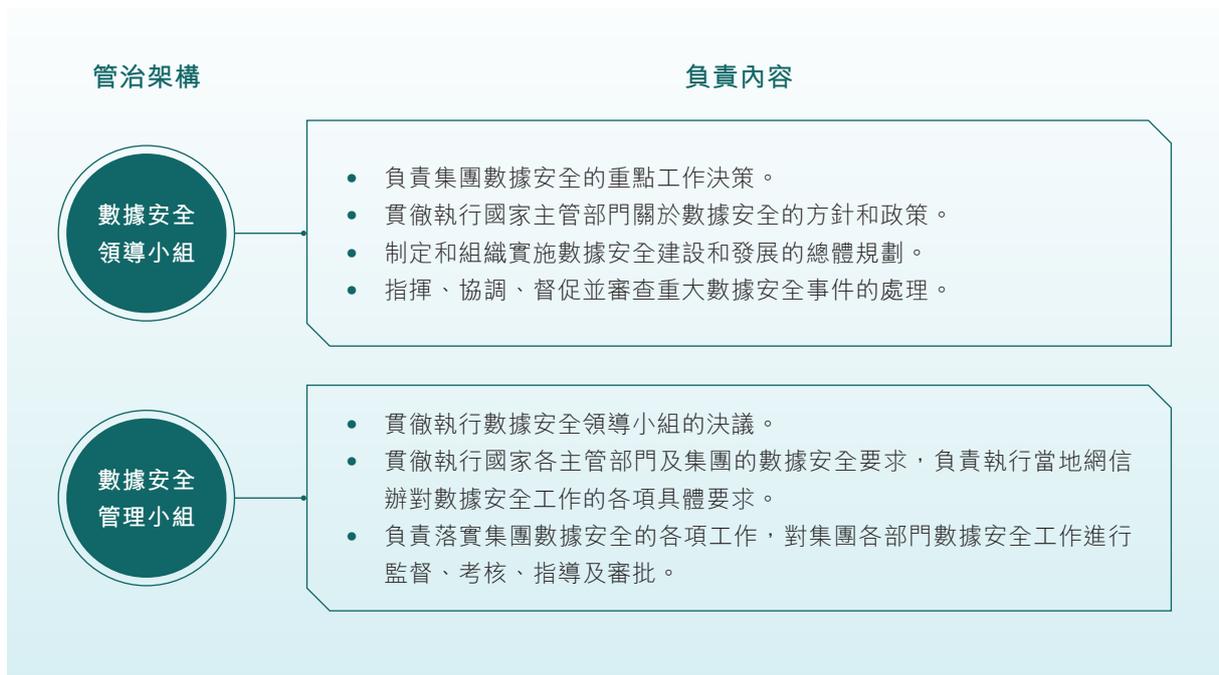
信息安全與隱私保護

業主隱私的良好維護和管理是公司與業主之間建立長期信任和友好合作的關鍵。本集團根據《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》，結合自身業務發展情況，制定並發佈了《數據管理辦法》《商業秘密保護管理制度》，明確責任主體，針對數據的收集、存儲、使用提出了具體規範，凡涉及管控數據的使用，必須簽訂《數據安全保密協議》，全體員工簽署《員工職業行為承諾書》，所有管理層簽署《管理者自律承諾書》；同時劃分A、B、C三級數據安全管理等級，對涉及不同等級數據的使用進行嚴格管控。

管理架構

報告期內，本集團設立信息安全與隱私保護相關管理架構，並確認集團行政總裁為最高責任人，保障了信息安全與隱私保護各項工作順利實施。

本集團已對包括智慧園區系統、藍凌OA系統、綠城購系統、檔案管理系統、智慧物業管理系統(收費平台)、企微系統等6個系統進行分級分層認證。其中，智慧園區系統為A級系統，通過三級等級保護認證；智慧物業管理系統(收費平台)、企微系統為A級系統，三級等級保護認證測評進行中；藍凌OA、綠城購為A級系統，通過二級等級保護認證；檔案管理為B級系統，通過二級等級保護認證。



報告期內，集團進一步升級數據安全保護，建立數據安全機構和明確相應職責，編製《數據安全事件應急預案》，針對數據庫、應用軟件系統、業務專網中斷或性能大幅下降、信息系統染毒、APP／網站發生黑客攻擊、信息網絡中心核心機房滅火與人員疏散、信息網絡中心核心機房外電中斷、發生自然災害等擬定安全應急預案；同時編製《數據備份管理制度》，規範信息系統的數據備份日常管理，提高信息系統的可用性、可靠性，保障集團的各類信息系統在遭受破壞及其他極端條件下數據丟失後，仍有備份的數據可進行恢復及使用。此外，我們還在硬件設備上採用了深信服防火牆隔離內外網，態勢感知系統實時檢測和監控安全風險，實時呈現告警事件的統計信息，並可對各種威脅事件進行匯集統計。

報告期內，集團開展了標準化的數據隱私管理培訓，特邀專業律師在線講授《數據合規在物業服務中的運用》課程，培訓對象覆蓋全體員工。結合業務實際，我們為全體員工提供線下專題會議及在線學習《數據安全與數據建設管理》《數據建設要求規範》等課程。此外，我們每年邀請外部機構進行IT審計，對網絡安全進行檢查。

善數•綠城數字化綜合管理平台

善數•綠城數字化綜合管理平台為集團的數智大腦，是基於數據、管理、運營三大中樞搭建，集數據資源匯集管理、業務需求支撐應用、客戶需求分析觸達為一體的數字化綜合管理平台。

集團通過對數據庫的操作建立運營日誌，嚴格監控操作過程，對發現的數據安全問題及時處理並上報，並建立數據容災備份機制，一旦發生數據損毀或丟失，保障系統及數據能夠應急回覆、數據溯源。

以異常巡查為例，善數看板為一線項目經理提供了任務執行異常提醒，對於員工操作不標準的問題，結合獎懲機制，有效管控管家巡查、工程巡檢情況；針對作業流程設置，優化巡查點位、巡查內容以及巡查過程管控。

2024年8月，集團組織開展《APP隱私合規》的培訓，面向研發人員和集團數智科創中心的相關人員，進一步強化了關鍵崗位人員在APP隱私合規方面的專業能力，為集團數據隱私管理工作的深入開展築牢根基。

合規管治，誠信經營

APP平台管理

集團嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規，秉持「知情同意」與「最小必要」原則，制定並發佈《隱私政策》《兒童隱私政策》《系統權限管理》《個人信息收集清單》《第三方信息共享清單》等一系列規範性文件。通過上述文件，本集團全面、詳盡地向客戶披露了在集團APP及小程序運營過程中，涉及個人信息收集、使用、存儲、共享等環節的相關信息，確保客戶能夠充分知曉其個人信息的處理方式與範圍。在獲取客戶明確同意的前提下，本集團僅收集為實現業務功能所必需的個人信息，以保障客戶個人信息的安全與合法權益，同時亦為集團業務的合規開展奠定堅實基礎。

為確保APP平台端個人信息的安全，集團制定了以下個人信息保護政策、機制和具體措施：



確立個人信息保護的核心理念：明確規定個人信息保護的原則，始終遵循合法、正當、必要的原則，並在收集和使用用戶個人信息時，明確告知用戶相關目的和方式。

制定詳盡的信息收集和使用規定：制定嚴格的個人信息收集和使用政策，明確信息收集的目的、範圍、方式和期限。只有在得到用戶的明確同意後，才會進行個人信息的收集和使用。



強化信息安全的全方位管理：為確保個人信息的安全性和完整性，採取多種措施，包括對個人信息的加密處理、備份存儲、實時監控以及定期風險評估等。

實時更新與修訂政策：將根據信息技術的不斷發展和法律法規的更新，及時更新和修訂個人信息保護政策。如有重大變更，將及時通知用戶，確保用戶權益不受影響。



堅決捍衛用戶權益：為用戶提供信息訪問、更正、刪除等權利保障措施，保障用戶個人信息的機密性、完整性和可用性。

設立個人信息保護專職人員，並向用戶公示聯繫方式，確保用戶在遇到問題時能夠及時與我們取得聯繫。同時，我們開放投訴／建議渠道，接受用戶的監督與建議。



報告期內，我們於APP端拓展了以下全新應用場景：

全新推出「長者關懷拜訪」功能

依據長者所處不同居住環境類型，精準定制並提供差異化的上門拜訪及關懷服務方案，全方位滿足長者個性化需求，以貼心舉措傳遞溫暖關懷。

重磅上線「棲心守護」板塊

成功搭建起與專業心理諮詢專家的高效鏈接，鏈接專家團隊24小時全天候在線，為用戶提供即時、專業的線上心理諮詢服務。

打造「安全隱患管理平台」

深度嵌入安全隱患資料庫，涵蓋國家標準規範、典型案例剖析以及詳細章程制度等內容，為園區巡查工作提供全面、精準的參考資料。借助該平台，實現安全隱患的全員參與排查、實時動態跟進以及逐層升級管理，有效構建起全方位、多層次的安全隱患防控體系，以便消除各類潛在園區隱患，全力保障園區安全穩定運行。

2024年，本集團與支付寶合作，依託其「碰一下」數字技術，構建了業主、物業企業及外賣平台之間的安全可信數字橋樑。通過實時驗證並輸出「真實騎手+真實訂單」結果，有效保障社區的安全性與秩序性。同時，「碰一下開門」功能大幅縮減了騎手進門登記時間，從傳統掃碼入園的20-30秒縮短至3秒，顯著提升了送餐效率，為打造騎手友好社區奠定了堅實基礎。截至報告期末，該技術已覆蓋2,304個園區，累計投入「碰一下開門」線圈5,705個。未來，將繼續深化合作，融合下一代人工智能技術，共同推進「物業智能體」項目的建設。

截至報告期末



該技術已覆蓋 2,304 個園區



累計投入「碰一下開門」線圈

5,705 個

03

責任為先 客戶至上

本章節響應聯合國可持續發展第4、5、8項目標





責任為先，客戶至上

聚焦業主，品質鑄就信賴

本集團秉承「真誠、善意、精緻、完美」的核心價值觀，為廣大業主提供優質的服務。

提升服務品質

本集團持續跟蹤客戶滿意度，針對不同業主群體開展了日常滿意度與賽惟滿意度調查：

- 在日常滿意度調查中，我們針對全體多產權項目的小業主，採取了95059電話調研、APP在線調研及短信調研三種方式，包括總體滿意度、各功能模塊滿意度，每季度開展一次，全年共計四次。調查結果顯示，滿意度2024年89分。
- 賽惟滿意度調查則專注於綠城中國交付0-5年項目的小業主，通過電話調研方式每年開展一次。調查內容涵蓋總體滿意度、各功能模塊滿意度及業主意見與建議的收集。調研投放佔比10%。

我們將賽惟滿意度作為公正的第三方調研方式來進行績效考核。截至報告期末，集團賽惟滿意度得分為90分，較上年度提升1分。

本集團持續關注、提煉客戶痛點，驅動各條線快速處理解決，贏得了業主廣泛好評。我們及時收集委託方的意見進行服務改進，通過調研後的拜訪深入交流，促進雙方更長遠的合作。截至報告期末，我們所有調研產生的業主意見建議均以報事工單的形式下派至項目處理跟進，在線調研的意見與建議在季度末均以體驗洞察報告方式進行處理，揪出服務問題與短板，並下發區域做專項整改。滿意度調研形成季度《綠城服務集團業主滿意度調研報告》，針對收集的調研業主意見建議，分物業類問題、園區類問題、房產類問題進行梳理，並給到對應條線進行數據分析，以開發優化更好的服務產品。

加強客戶溝通

報告期內，集團通過董事長郵箱、媒體論壇、公眾號、集團來訪、信函、APP、95059熱線電話、95059郵箱等渠道接受客戶投訴。截至報告期末，我們共計收到32,939單投訴，所有工單均已實現100%的閉環管理。各類投訴渠道的處理方式如下：



- 董事長郵箱接收的投訴，將由董事長秘書直接處理，指派責任人進行現場勘查、與業主溝通並制定解決方案，直至問題整改驗證完成並實現閉環管理。

- 對於通過集團來訪和信函方式提交的投訴，95059平台將在接到投訴後3小時內與區域公司進行溝通了解情況，24小時內出具整改報告，並跟進整改情況直至驗證閉環。



- 媒體論壇和公眾號上的投訴訴求，由集團品牌部門接收並轉至95059平台進行工單下派及跟進處理，並根據訴求問題類型設定不同的時效機制，整改並反饋處理結果。集團將對整改情況進行回訪或回覆業主以驗證閉環。

- 通過APP、95059熱線電話或95059郵箱接收的投訴，將由95059平台負責下派工單並進行跟進處理。處理時限及閉環驗證方式與媒體論壇和公眾號投訴相同。



集團針對客戶投訴項目進行改進和提升，在工單本身處理上，下派後48小時內，由項目經理提交整改前後資料，由集團審核資料+回訪業主核實後閉環，若重複投訴則投訴升級。此外，我們每季度會結合集團滿意度調研情況，聯合分析問題項目，並由專家團隊列入關注項目清單，對整改不及時項目進行重點督導和關注。

我們每月都會針對單個地區組織「客戶之聲」綜合分析活動，匯總並出具客戶投訴月報，特別關注預警內容，以便及時發現潛在問題並採取預防措施。此外，每季度還結合滿意度調研結果，對問題項目進行聯合分析。由專家團隊將這些問題項目列入關注項目列表，並對整改不及時的項目進行重點督導與關注，確保各項改進措施得到有效執行，不斷提升客戶滿意度與服務品質。

集團在客戶服務上具有已設定的規劃和量化的指標與目標，包括：

✓ 滿意度分為短期、中期和長期目標：

短期目標為讓調研更具指導意義，如調研題目均有明確所指服務板塊。

中期目標為分層分級聚焦城市層面的滿意度調研合格率，差異化管理的同時嚴控末位低分項目。

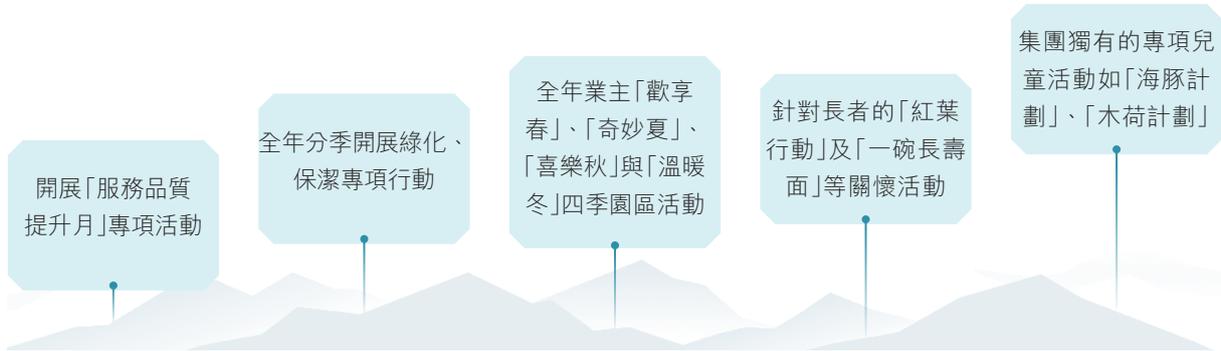
長期目標為實現滿意度為客戶需求的指揮棒，倒逼產品的優化升級，標準制度的優化迭代。

類別	賽惟滿意度	千戶投訴率	責任單滿意率	及時率
2024年目標	86分	2‰	96%	93%
2024年完成情況	90分	1.5‰	98.58%	96.06%

責任為先，客戶至上

保障服務質量

我們通過一系列舉措，保障客戶服務質量持續提升：



在品質監管上，客戶服務各維度表現較差項目，集團每年都會進行嚴格的項目督導賦能，對於不合格項目進行回爐再造等。未來，我們將持續完善客戶服務，注重質量均衡發展，通過提高區域和城市滿意度，分層分級提供質價相符的服務，深化特色園區服務內容，打造特色示範園區，推進綠城幸福里共治模式落地。

提升環境品質

我們結合四季變化，開展了「春風行動」「夏日行動」「驕陽行動」「金秋行動」「越冬行動」五個專項舉措。

「春風行動」

開春後，集團推行「春風行動」，下發《受凍苗木復壯方案》《苗木補種技術方案》《播種復綠技術方案》《春季施肥技術方案》等，利用苗木最佳補種季節，開展補苗、除草、施肥、復綠工作。



▲ 春風行動

「夏日行動」「驕陽行動」

入夏後，集團推行「夏日行動」「驕陽行動」，下發《人工湖水系治理方案》《灌溉抗旱設備提效技術方案》《苗木防颱風暴雨抗倒伏技術方案》等，提前加固、修剪喬木，防止颱風、短時大風暴雨造成喬木倒伏。高溫季節極易發生嚴重乾旱，集團統一安排，採取噴灌設備提效、夜間全員加班澆水抗旱等措施應對。



▲ 「夏日行動」「驕陽行動」

「金秋行動」

入秋前，集團推行「金秋行動」，下發《小景打造技術方案》《冬草交播技術方案》等，打造園區亮點，提升綠化檔次。



▲ 「金秋行動」

「越冬行動」

入冬前，集團推行「越冬行動」。下發《綠化冬季防寒技術方案》《喬灌木修剪技術方案》，針對南中北不同的氣候特點，採取分類防寒措施。



▲ 「越冬行動」

在報告期內，我們取得了以下工作成果：

- 成功打造了97個項目花海，總面積達56,935平方米。
- 對341個項目中的832棵造型樹進行了復壯處理。
- 在2,425個項目中實施了草皮打孔梳草復壯作業。
- 完成了142個項目的人工湖水系治理工作。
- 在1,206個項目中播種了冬季草種，確保了四季常青的景觀效果。
- 對1,434個項目中的喬灌木進行了修剪作業。
- 在273個質保期項目內，積極推動並完成了補種工作。



責任為先，客戶至上

消除安全隱患

集團每年都會開展對小業主的安全宣傳教育，如暑期開展的「海豚計劃」和「木荷計劃」，「海豚計劃」是為在綠城園區裡的小業主免費教學游泳，避免溺水事件發生，「木荷計劃」是為開展安全教育夏令營，增強青少年兒童的消防安全意識，提高自我防範和抗禦火災的能力。

2024年，「海豚計劃」在全國329個項目落地實施，約1.17萬名小業主參與其中，全國範圍內共組建「海豚里長護衛志願隊」144支，招募里長志願者716人，負責對每日活動現場進行巡查巡檢，確保活動順利開展。

「木荷計劃」這棵安全的「種子」，從杭州出發，撒向全國，已覆蓋30個省（直轄市、自治區）、2,170個園區，為10萬餘小業主帶去了安全知識與技能。

集團聯合杭州市公安局組建了自願、無償服務性質的「義警聯盟」社會公益組織，通過安全防範宣傳、治安巡邏、簡易矛盾糾紛調解等工作，築起保護人民的防火牆。

推動行業發展

本集團作為中國物業管理協會、浙江省物業管理協會標準委員會會員，積極參與行業交流活動，為推動物業管理行業的標準化和質量提升做出了積極貢獻。截至報告期末，我們參加了2024SPME第六屆上海物業博覽會物業品質提升分論壇、2024藍籌地產年會公開論壇、2024深圳國際物業管理產業博覽會暨深圳房地產交易會等，深入剖析行業在新質生產力背景下的發展趨勢和應對策略、分享集團業務運營模式創新等，倡導堅持品質為先及有質量的發展，共同推動行業重塑服務價值標準及內涵，探索行業發展新生態。

知識產權保護

綠城服務始終秉持對知識產權的嚴格保護原則，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》等相關法律法規。確保集團業務運營全面符合法律法規要求，同時維護集團的知識產權權益。

報告期內，本集團知識產權統計數據如下：



專利方面

- 當年發明專利申請數量：33項
- 累計授權專利數量：235項
- 當年授權專利數量：20項



商標方面

- 累計商標申請數量：799項
- 累計商標註冊數量：640項

本年度，我們在知識產權領域所取得的顯著成果，彰顯了我們對於深入實施創新驅動發展戰略的堅定決心，以及依託知識產權管理體系，致力於推動可持續高質量發展的長期承諾。



多維甄選，承載採購責任

供應鏈管理

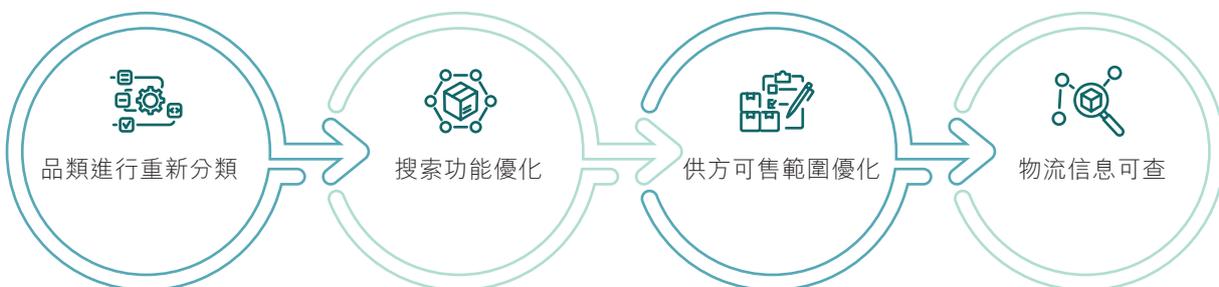
本集團重視與供應鏈業務夥伴的關係，有序推動可持續供應鏈工作，制定《供應商行為準則》和《供應商禁入準則》，列明社會、環保和商業道德方面的要求。建立標準化的流程，在供應商的尋源、篩選及准入階段，均按照供應商性質（服務類、工程類、物資類等）對其進行資料審核及考察，對特定類別的供應商，將ISO14001環境管理體系、ISO45001職業安全管理體系、ISO9001質量管理體系等體系認證納入供應商准入的考慮範圍。

集團定期舉辦供應商大會，傳遞供應商管理要求，傾聽供應商需求，保證供應商應有權利得到充分保障。此外，對表現優異的供應商頒發獎杯，激勵供應商。通過完善及有效的供應鏈管理，集團與供應商共同創造安全的工作條件、充分尊重員工，以及推廣負責任的環保措施。我們搭建全面的採購管理流程，集中規範各個類別的採購、招標流程，以減低運作成本；採取嚴格的措施及監察系統，評估投標者於遵從法規、職業健康與安全、環保及社區關懷方面的政策、常規及績效，並要求他們提供服務質素及財政能力的證明或參考文件。在合作期內，我們定期檢視和開展供應商評估（履約過程評估和年度綜合評估），旨在及時識別供應鏈廉潔、質量、安全、環境等方面的風險。如有發現他們未能遵守本地法律法規及達到集團所制訂的環保與社會標準，會考慮與其終止合作關係。

集團根據業務形態制定了一系列採購制度，屬地採購則根據一線業務需求來執行，確保屬地化服務類採購能夠合法、合規、合理、有效且透明地進行。目前，屬地採購涵蓋了16個服務類別，包括保潔、綠化、安保、電梯、消防、垃圾清運、外牆清洗、消殺、各類檢測、強弱電維保、疏通清掏等。集團嚴格把控物資類供應商篩選工作，執行嚴格的現場考察要求。在考察前，制定詳細的計劃，並明確考察完成的時間，使得需求部門在使用供應商之前，完成對供應商的全面考察。考察內容廣泛，包括聲譽、資質以及現場實際情況的審查。2024年，我們對採購管理體系進行了系統性修訂與完善，具體包括：修訂《採購管理制度》與《供應商管理制度》，出台《招標管理辦法》以規範招標流程，同時，還編製了《採購操作指引》與《供應商管理操作指引》兩個操作性文件。

綠城購採購平台

集團於2015年創立綠城購採購平台，作為綠城物業集採平台。該平台致力於為各項業務開展提供互聯網採購解決方案，提供採購SaaS工具、精選供應商運營、大數據採購參謀等一系列服務，實現採購全流程的數字化和可視化，建立陽光高效的採購管理體系，實現採購資源高效共享。報告期內，我們更新了以下幾個功能：



責任為先，客戶至上

綠色供應鏈

集團完善採購管理體系，出台《採購系統專業管理辦法(2022試行版)》，採購系統分為「集團、業務集團／區域／城市公司」兩級管理架構，主要由供應商管理、採購執行(服務、物資、工程採購)、運營內控三部分組成。針對供應商，供應商與集團合作時必須簽訂《綠色公約》，遵守商業行為規範，監管供應商在環境保護、安全、勞工、質量等環境與社會方面的要求、標準與管理機制，且所有現場考察評估表格中都要求提供質量管理體系運行有效性等相關文件，引入的新供應商也均執行了與此有關的審核／評估。本集團定期進行供應商履約評估，旨在及時識別供應鏈廉潔、質量、安全、環境等方面的風險。如有發現他們未能遵守本地法律法規及達到集團所制訂的環保與社會標準，會考慮與其終止合作關係。

為促進供應鏈的健康可持續發展，集團將環境及社會風險因素融入供應商評估及合作過程中，以實現供應鏈各環節的環境及社會風險管理。集團與供應商合作時必須簽訂《相關方聯絡書》，傳遞綠城服務的環境和職業健康安全方針「服務改善生活」。在積極推進集團技術和經濟許可範圍內的環境保護及職業健康安全危害預防行動的同時，為加強與供應商在這些方面的合作，實現污染以及危害預防的持續改進，對原料和服務供應商、工程合同方、廢棄物處理方、運輸方等相關方均會作此要求。同時，供應商入庫前必須簽訂《綠色公約》。一旦發現有違規行為，將嚴肅處理，同時希望和諧健康的合作氛圍、陽光透明的合作環境，接受社會和公眾的監督。本集團非常關注供應商與員工的健康與安全標準，具體要求如下：

供應商應承諾自覺主動的保護環境和員工的健康和安全，所提供的產品及服務應滿足(或設法滿足)國家、地方、行業的有關環境保護和職業健康安全方面的法律、法規要求，在保證質量的前提下，確保環境性能，並減少包裝材料的使用，保護人員健康安全。

在合適的場合和條件下，積極學習並導入環境和職業健康安全管理標準，並按標準要求實施控制，共同促進管理體系的推進工作。

供應商在生產、施工過程中，應優先考慮採用無污染／少污染、無危害／少危害的生產工藝、生產與施工設備、先進的施工方法等，不得採用國家或地方已禁止適用的生產工藝與施工設備。

報告期內，集團終止合作359家供應商，其中被列為淘汰供應商357家，黑名單供應商2家。新增1,759家供應商，年度新增供應商數量佔比15.6%，供應商共計11,252家，按地區劃分的情況如下：

供應商數量(單位：家)



全齡服務，關愛一老一小

「大養老」生態圈為長者營造美好生活

椿齡康養以「諮詢+設計+營銷+運營」全過程陪伴式服務模式為前提，專注CCKC²深度運營，學院式養老機構、醫養結合型養老機構、旅居式養老機構的運營模式探索，以社區居家養老服務中心、養老機構為載體向社區延伸居家上門服務，突破居家上門服務難題。2024年，椿齡康養的運營價值日益凸顯。其中，陶然里項目作為物業與養老社區融合運營的典範，採用社區居家養老、居家上門服務以及長者食堂相結合的綜合一體化運營模式，成為推動居家養老市場拓展的核心路徑。與此同時，椿齡康養持續深入挖掘綠城園區業主在銀發經濟領域的潛力，於2024年持續推廣綠城園區居家養老服務，致力於打造綠城生活服務在行業內的差異化競爭優勢。

開拓養老新典範

2024年，椿齡康養針對C端、B端、G端分別梳理了不同的產品體系，產品類別愈加清晰。在C端，椿齡康養不斷優化活力長者服務產品，重點推廣精神文化服務類產品，如長者個人／家庭影像紀實服務、腦力激活課程、銀髮青年夜校，以及旅遊文化服務類產品，如文化定制遊、定制線路遊。在B端和G端，以政府企業單位為代表，提供療休養、康養團建、社區街道活動策劃承辦、醫務室籌開等服務產品。椿齡康養作為服務的完整閉環者，從服務設計、策劃、資源整合到運營，均能做到因地制宜，創新度高，致力於構建完善的康養產業生態體系。我們利用政府社區服務用房，將「陽光老人家」和「兒童成長驛站」有機結合，形成居家服務中心，打造老幼「童」玩新模式。



健身操



親子暢聊



親子遊戲

▲ 代際融合——創新社區老幼照護服務新模式

此外，本集團充分利用園區服務用房，通過巧妙地設計共享中庭，為長者打造人與人互動空間，並連接集團內外外部資源，打造養老服務生態。



共享奶奶



幸福選品官



明星學員

▲ 物業+養老——打造15分鐘「社區更新、生活更新」居家生活服務圈

² CCKC全稱為Continuing Care Kidult Communit，譯為持續照料混齡社區，更強調長幼相互融洽，實現同城頤養美好願景。

責任為先，客戶至上



椿遊——為長者提供定制化旅遊服務

椿遊，主要為長者提供目的地碎片化日遊、4-6人輕車小團旅行產品、長途高端定制旅行、建立社團體驗空間，複刻古老節日的旅行體驗等社群活動產品，結合人文、賞景、健康、知學等主題開展線下社群活動，增加了物業與業主之間黏性，提升了服務滿意度。



▲ 椿遊、研學沉浸式體驗

與此同時，椿遊社團建設成效顯著，已成立社團95個，累計組織發團253人次，服務範圍覆蓋72個城市，各類活動累計服務7,711餘人，有效增強了物業與業主之間的互動與黏性，顯著提升了服務滿意度。



打造4.0版老年食堂，讓健康養老更智慧

杭州市西湖區翠苑長者食堂重視就餐人員的康養情況，通過智能識別向長者推薦定制化健康菜譜。長者食堂開通了「點餐—取餐」和「點餐—配送」兩種模式：長者點餐後，可選擇放置保溫櫃中，自行取餐；也可以選擇配送，由食堂工作人員或志願者送餐上門。



▲ 翠苑長者食堂



椿齡薈——集養老、照護、學習於一體的小規模多機能社區嵌入式服務機構

椿齡薈社區服務項目位於杭州市西湖區，於2018年4月正式運營。該項目主要包括居家養老服務中心、社區食堂、頤樂學院、康復中心、長住養護中心、日間照料中心六大服務模塊，集養老、照護、學習於一體。上沙社區居家養老服務照料中心為老年居民提供免費中藥泡腳、康復訓練、陪同送醫檢查、修剪指甲、測量血壓，貼心服務，將照料中心的老人們當作家人一樣對待，贏得了老人及家人的認同和讚賞。



▲ 椿齡薈

截至報告期末，社區養老服務設施建設穩步推進，已建成各類服務站點65個，其中社區養老服務中心49個，社區食堂5個，居家上門服務站點6個，醫院陪護服務站點5個。

椿天里——構建鄰里興趣生活圈

椿天里針對長者多樣性需求，陸續開展了老年大學、旅遊等精神文娛活動，在生活照護方面提供了助潔、代辦、助行等服務，引進優質供應商開展理療、艾灸、康復等專業服務；通過健康管理師鏈接園區，為園區長者提供健康檢測、健康管理及其他健康服務，如體檢、上門康復、生活服務等；陸續推出康養產品，主要包括膳食補充劑、理療儀器等等。



▲ 椿天里開展的各項活動

就地取材，第一顆枇杷活動

塘棲居家服務團隊緊扣「民以食為天」這一中華傳統飲食文化精髓，將健康、美味與文化有機融合，連續多年精心策劃並開展主題特色活動——《獻給長者的首顆枇杷》。活動中，團隊創新性地研製出白涼粉枇杷凍與銀耳枇杷潤肺飲，以新穎別緻的造型與獨特風味，吸引了眾多長者踴躍參與。此次活動不僅彰顯了塘棲本土文化特色，更將民生服務工作與地方文化深度融合，贏得了村社、鎮街等各級部門的高度讚譽。此外，團隊通過精心整理活動素材、撰寫高質量宣傳文案，並在區級、鎮街等不同層級的4處公眾號平台發佈，引發了廣泛關注與大量轉載，充分展現了椿天里團隊的品牌影響力與活動的廣泛傳播力。



責任為先，客戶至上



公益活動，人文關懷

中沙社區開展了多項公益活動，包括「幸福熱線」電話慰問、「暖心陪聊」服務、上門慰問高齡長者、集體生日會、創意手工活動、廚房美食製作及「暖冬計劃」等，累計服務長者上千人次，提升了社區長者的幸福感和歸屬感。



▲ 中沙社區開展的公益活動



本集團與職業院校、行業協會之間建立人才雙向交流機制，攜手培養養老服務專才。與高職高專院校展開合作，為在校養老服務專業學生提供實習機會，成為教學實踐基地，優化護理團隊，提升護理技能；鼓勵員工學歷提升，教學互長，相互支持。同時，我們也提供高校入企培訓、企業入校實踐指導等一系列舉措，推動產學研用深度融合，促進技術創新和人才培養。本集團積極踐行產教融合理念，並取得了顯著成效。在此期間，我們：

- 參與中國協和醫科大學出版社2024版專升本《老年護理學》教材的編委工作；

- 參與浙江省養老協會舉辦的「養老機構認知症照護能力提升」沙龍活動，與業內同仁共同探討認知症照護領域的前沿問題，分享實踐經驗；

- 受浙江大學城市學院醫護系邀請，為其開設了「養老機構課程活動體系及認知症非藥物治療」課程，助力高校人才培養與學科建設；

- 與浙江中醫藥大學深度合作，承擔了專業課程授課以及實習、見習帶教工作，為學生提供實踐指導與專業支持，促進理論與實踐的有機結合。

2024年，康養業務培訓及「康養守護師」認證工作穩步推進，取得了顯著成效。具體情況如下：

- **第一階段：線上學習**

全國範圍內，康養業務培訓的線上課程參與情況良好。其中，參與培訓的管家人數達7,523人，非住項目經理參與人數為711人，住宅項目經理參與人數為1,446人。

- **第二階段：線下學習**

康養集團與杭州區域緊密聯動，成功組織了6場康養業務培訓線下集訓，覆蓋264個項目，實現了杭州區域各項目的項目經理或管家崗位的100%參訓，參訓人數共計409人，參訓率100%。此外，全國各區域公司還開展了項目管家養老護理員職業技能培訓，累計培訓2,025人。

- **康養專項培訓**

為持續提升護理人員的專業能力，賦能醫院陪護團隊，集團完成了650人的醫院照護師培訓。同時，開展了家庭服務培訓，參與人數為45人；老年人能力評估專業賦能培訓，參與人數為30人；四季保潔護理知識專項培訓，參與人數為70人。



▲ 康養業務培訓現場

責任為先，客戶至上

長者友好型園區

為貫徹黨的二十大精神，進一步弘揚中華民族尊老敬老的傳統美德，2024年，集團在全國打造了27個長者友好型園區，從綠色社區、安心社區、便捷社區、友愛社區、歡樂社區、康養社區六大方面全面提升園區長者服務感知，內容如下：

1. 綠色社區： 以「清潔舒適」為目標的長者服務環境保障機制，加強社區生態環境建設，營造衛生清潔、空氣清新的社區氛圍，打造長者綠色社區。



2. 安心社區： 以「身心俱安」為目標的長者服務健康保障機制，配置基礎健康設備，組建應急管理系統，構建安心、陽光、健康的社區氛圍，打造長者安心社區。

3. 便捷社區： 以「生活便利」為目標的長者服務生活保障機制，鏈接政府資源完善園區適老化服務，打造適合長者居住的社區氛圍，打造長者便捷社區。



4. 友愛社區： 以「友鄰關愛」為目標的長者服務互幫互助機制，組建鄰里里長結對，構建友愛、敬老、互助的社區氛圍，打造長者友愛社區。

5. 歡樂社區： 以「銀齡行動」為載體的長者服務活動開展機制，發動園區健康長者參與活動設計，營造五彩繽紛、歡樂祥和的社區氛圍，打造長者歡樂社區。



6. 康養社區： 以「健康活力」為目標的長者服務健康關愛機制，號召園區里長對長者上門關愛，營造老有所依、健康和諧的社區氛圍，打造長者康養社區。

未來發展探索「在路上」

美好的晚年是所有人的期待，敬老也需要長年累月的陪伴和矢志不移的堅持。我們通過積累社區居家養老、機構養老的主業服務經驗，為「物業+養老」的實踐探索了新的發展路徑。未來，隨着更多細化政策和機制的創新激勵，無論是基礎照護，還是專業頤養，都可以獲得更優的服務模式，使老人體驗更多的獲得感和幸福感。

樂真教育培養陽光幸福兒童

多年來，綠城樂真教育以「致真、致善、致愛、致美」為理念，逐步形成托育園、幼兒園、成長驛站三大服務體系，致力於引導孩子幸福生長。

三大服務體系



托育



幼兒園



社區教育服務

集團升級托育課程體系，更加關注兒童的心理健康和身體健康，結合教育部和國家體育總局引進的SEL(兒童社會情感學習課程)以及SPARK(兒童運動、遊戲和主動性拓展課程)進行本土化研發，形成新版綠城托育課程體系。



綠城親子運動會——SPARK趣味運動日

2024年12月，第三屆綠城親子運動會——「SPARK趣味運動日」成功舉辦。本次運動會榮幸邀請到乒乓球世界冠軍呂翔先生親臨現場助力。活動吸引了近400組家庭，共計超過1,000名參與者組成運動團隊，共同投身於本次體育盛會，充分展現了親子運動的活力與魅力。



綠城親子草地音樂節：一場溫暖與浪漫的音樂之旅

2024年5月，集團舉辦了一場別開生面的親子草地音樂節。活動吸引了近700組家庭參與，為參與者呈現了一場充滿溫暖與浪漫的親子音樂盛宴。



責任為先，客戶至上

打造幸福願景

綠城樂真教育秉持「學樂」理念，以安全、友好的園區空間為依託，致力於為園區0至18歲小業主及其家庭提供全方位的泛教育服務。服務內容涵蓋「奇妙一夏」夏令營、研學計劃、「奇妙蛻變記」養蠶計劃以及綠城家庭教育專家大講堂等多元項目。

2024年，為關注青少年心理健康，綠城樂真教育與綠城服務集團攜手推出「綠城棲心守護」項目，開通24小時心理援助熱線，為青少年提供全天候的心理支持與專業指導。

此外，綠城樂真教育與紅雙喜集團達成戰略合作，共同打造「綠城國球少年」項目。該項目專為綠城社區5至14歲小業主量身定制，包含乒乓球體驗課、訓練營及競技比賽等豐富內容。此外，項目還成功舉辦了「綠城國球少年杯」第一屆乒乓球比賽，賽事分別在杭州、上海兩地順利舉行，取得了良好的社會反響與教育成果。

打造杭州市首批示範性嬰幼兒照護服務機構——杭州市京杭銀墅托育園

京杭銀墅托育園設置3個班級，為杭州市首批示範性嬰幼兒照護服務機構。擁有原創「三心」課程，並簽約了專業保健醫生和心理醫生。



▲ 京杭銀墅托育園園區環境

在2024年的教育行業評選活動中，綠城樂真教育榮獲新浪與微博教育聯合頒發的「2024年度兒童教育領導力品牌」。澳蒙國際憑藉其在國際教育領域的卓越表現，榮獲騰訊新聞教育頻道頒發的「2024年度影響力國際教育品牌」。



▲ 2024年度兒童教育領導力品牌



▲ 2024年度影響力國際教育品牌

發展普惠教育

因規範、優質、專業、負責，綠城教育奇妙園深受家長、行業及政府認同。2020年起，綠城教育受多地政府主管部門邀請合作開辦普惠托育。從小區托育到企業托育，從拱墅區、濱江區到上城區、余杭區，從杭州到紹興。綠城教育奇妙園形成了基於幼兒個體化的健康成長反饋電子報告體系，涵蓋每日健康、每個課程模塊的每週教學計劃、每名幼兒的每月跟蹤反饋，以及家庭教育指導等，通過自主研發的奇妙App推送給家長。

普惠園以原創的「三心課程」為核心，通過生活活動、學習活動、遊戲活動及家園共育四大途徑，全面促進幼兒在六大領域的發展。該課程體系已正式出版成書，並在業界具有開創性意義。自2023年起，普惠園還引入了綠城服務全新研發的SPARK兒童運動課程，系統化培養幼兒的運動能力，進一步凸顯了綠城普惠園在課程研發與實踐方面的專業優勢。



依託園區內固定的有形空間，專門為0至12歲兒童打造的綜合性服務平台。該平台致力於提供親子互動、安全託管、素質教育以及成長關懷等多元服務，旨在通過豐富多樣的活動形式，激發兒童的學習興趣，促進其與同伴、成人以及自然的積極互動。同時，通過營造兒童友好的園區氛圍，引導兒童在健康、快樂的環境中茁壯成長。



▲ 托育園日常活動照



2024年，本集團與浙江外國語學校、杭州科技職業技術學院、淮南師範學院、浙江藝術職業學院、寧波幼兒師範高等專科學校等多所院校正式簽署校企合作協議。通過此次合作，集團進一步拓展了人才輸送渠道，為人才培養與輸送搭建了更為廣闊且穩固的平台，為推動校企深度合作與協同發展奠定了堅實基礎。

責任為先，客戶至上

積極打造兒童友好型社區

2021年9月30日，國家發展改革委員會等多部委出台了《關於推進兒童友好城市建設的指導意見》。為落實黨中央、國務院決策部署，響應兒童友好城市建設的號召，全面助力青少年兒童的健康成長，集團積極打造兒童友好型社區，截至2024年末，我們在全國打造了67個兒童友好型園區，從公共參與、規範意識、安全保障、衛生服務、家庭教育、文化活動、服務設施七大方面提升園區兒童的關愛，內容如下：

1. 園區兒童公共參與體系：



成立園區「兒童議事會」，由園區兒童主導命名、招募、活動組織等環節，完成園區兒童議事組織成立並發揮作用；

2. 園區兒童規範意識體系：



打造「小伢兒停車場」、開展「最美樓道」評比，鼓勵園區兒童自由整理、自我時間管理等規範意識全面培養；

3. 園區兒童安全保障體系：



設置1.55米兒童身高線，防止園區兒童未經家長同意獨自離園，組織開展應急預案演練；

4. 園區兒童衛生服務體系：



園區兒童身心關愛機制，依託屬地醫院、社區衛生中心，每季度聯合外部資源，為園區兒童提供生長監測、營養指導、發育評估、眼保健等兒童保健服務；

5. 園區兒童家庭教育體系：



組織開展園區家庭安全教育講座，增強兒童安全意識，提升自我保護能力；

6. 園區兒童文化活動體系：



每年開展海豚計劃、木荷計劃、繁星計劃等活動，聯動內部教育業務板塊及屬地合格機構，免費為園區兒童教授相關技能；

7. 園區兒童服務設施體系：



在制定園區年度物業服務方案時，充分考慮兒童的需求；打造園區兒童活動區域展示圖，進行園區基礎設施適兒化改造。

這些成果的取得，不僅體現了我們對兒童權益的尊重和關愛，也彰顯了我們在推進兒童友好型城市建設方面的決心和實力。未來，我們將繼續努力，為更多的孩子創造一個更加美好的成長環境。

志願到家，服務溫暖民心

本集團尊重地區的多元文化及既有傳統，重視小區團體的期望及意見，承諾對社區人士的意見適時做出響應。集團在過去一年積極參與社區團體的活動，既滿足了社區的需要，也履行身為企業公民的義務，為所服務社區做出貢獻。

幸福市集活動作為綠城服務的品牌活動，自2020年7月4日首場落地以來，已連續舉辦五年。該活動覆蓋綠城服務的住宅及商業項目，深受業主和客戶的喜愛。本年度，幸福市集活動涵蓋日常市集、重點活動以及平台合作商推廣市集三大板塊。日常市集部分，以春日好市、夏日夜市、金秋豐收季、年貨好市為主要內容，分別契合不同季節特色，營造豐富多樣的消費場景。重點活動則聚焦於三大節日、鮮橙季、新米季，結合園區內四樂服務性活動同步開展，通過精心策劃與組織，打造具有吸引力與影響力的主題活動，旨在提升市集的知名度與參與度，為消費者帶來獨特的節日體驗與優質的產品供應，同時借助平台合作商推廣市集，拓展市集的輻射範圍與市場影響力，進而進一步提高了業主滿意度。2024年，我們共舉辦了2,069場活動，覆蓋1,024個社區，超過15萬人次受益。

集團開展一系列社區活動，鏈接外部健康、醫療資源定期組織開展健康義診、健康講座、健康體檢等活動，並在業主群分享健康食譜、天氣預報、養生知識等。同時，配置404台自動體外除顫器(AED)，每季度組織開展AED急救培訓、急救演練，並組織考取AHA急救證書、紅十字會急救證。截至報告期末，物業團隊員工持證1,675人，業主持證724人。針對中考、高考學生家長、園區長者及特殊關愛人群，我們定期開展心理關愛講座，疏解心理壓力。同時，我們建立關係維護志願隊強化鄰里調解，由社區、業委會、里長、物業多方參與形成志願調解機制，對鄰里糾紛進行調節，消除矛盾。

項目服務中心在園區設置便民服務櫃，內設便民醫藥箱、便民工具箱等物資，滿足業主生活需要，定期開展免費理發、免費清洗等活動。此外，我們還組織幸福里里長開展園區安全、質量隨手拍、週週查、月月巡及三方聯席會議，助力集團服務質量的提升。在日常四季服務中提供業主親情服務關愛措施，如「知寒問暖」溫馨服務、「喜氣洋洋」喬遷服務、「賓至如歸」迎送服務、「安枕無憂」寧靜服務等。



2024年



我們共舉辦了 **2,069** 場活動



覆蓋 **1,024** 個社區



超過 **15** 萬人次受益

責任為先，客戶至上



截至報告期末，集團已成功舉辦幸福里四季IP相關活動超過35,000場，吸引了超過43萬名業主的積極參與。同時，在全國範圍內，已成立睦鄰社群隊伍2,800餘支，成功招募社群成員21,000餘人。這些豐富多彩的活動與多元化的社群建設，有效提升了業主的幸福感、獲得感及安全感，為構建和諧美好的社區環境奠定了堅實基礎。



吉林大米與鮮食玉米銷售合作

作為吉林省對口協助的重要合作單位，集團積極推廣「吉林大米」與「鮮食玉米」。通過有效的銷售策略，集團年銷售吉林大米1,300餘噸、鮮食玉米40餘萬棒，為吉林省的農產品銷售與農民增收提供了有力支持。



互聯網銷售平台助力四川石榴銷售

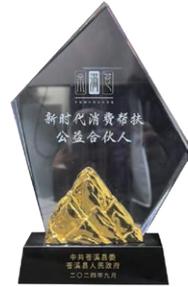
2024年8月，集團社區商業集團依托訂單農業、勞務用工、土地流轉等多種形式，在於四川省眉山市東坡區成功挖掘並拓展了互聯網銷售平台，助力廣大農戶銷售四川會理突尼斯軟籽石榴。此次合作共銷售石榴2萬箱，惠及約100戶困難農戶，實現人均增收2,000餘元。





多品類農產品合作帶動就業與增收

2024年1月至11月期間，集團與四川省廣元市昭化區信德農牧雞養殖基地合作，成功銷售雞蛋2.2萬箱，為當地創造了54個就業崗位。同時，與甘肅省隴南市祥宇橄欖油種植加工企業攜手，銷售500mL橄欖油1.35萬瓶。此外，2024年10月，與四川省廣元市蒼溪縣源食農業展開合作，推廣山茶油、獼猴桃等優質農產品，並因此榮獲蒼溪縣「消費幫扶公益合夥人」稱號。

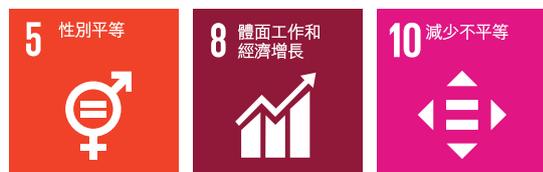


在環保事業上，我們向北京市企業家環保基金會捐贈人民幣7萬元，用於資助和扶持中國民間環保公益組織的成長；向阿拉善SEE生態協會捐贈人民幣3萬元，踐行「敬畏自然，永續發展」的價值觀，擔當起「凝聚企業家精神，留住碧水藍天」的使命。

04

人才引領 攜手前行

本章節響應聯合國可持續發展第5、8、10項目標





人才引領，攜手前行

人才基石，驅動事業遠航

勞工準則

本集團尊重國際人權與勞工標準，以為員工創建互相尊重、和諧共融的工作環境為集團的第一使命，包容不同人種、膚色、年齡、性別、性取向、種族、殘疾、懷孕、信仰或婚姻狀況的員工，我們對歧視「零容忍」，明確反對任何形式的性別、年齡、殘障、性取向等的歧視行為或性騷擾行為，尊重員工的個人自由，保護員工個人隱私，提供平等合法的就業機會。報告期內，我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等有關法律法規。

員工僱傭

本集團始終秉持「公平競爭、公開選拔、健康有序」的招聘原則，擁有完善的僱傭制度體系，2023年修訂《招聘錄用管理制度》《晉升管理制度》《全面薪酬管理制度》《核心人事管理制度》《員工考勤管理制度》《員工關愛制度》《崗位管理制度》《員工實習期管理辦法》《員工試用期管理辦法》《培訓管理辦法》《見習經理管理辦法》《員工投訴管理辦法》等文件，通過舉辦勞動力市場招聘會、網絡招聘、校園招聘等多種渠道廣納賢士。



招聘渠道

校園招聘、校企合作、內部推薦、社會招聘。

校園招聘

實施「6611」培養工程，分為五個階段，每個階段有固定動作和考核，旨在篩選和提拔人才，並安排導師指導職業發展和專業能力。

校企合作

錨定園林綠化、工程技術、物業管理等專業，深度校企合作，包括實訓基地打造、產教融合協同育人、特聘講師雙向賦能，深化本科校企合作院校39所，含大專合計69所，外部特聘講師共聘任121名。2024年，我們面向各高校提供2,000餘個大學生實習崗位，提供1,200名本科及以上院校與60名985、211、雙一流院校大學生就業機會，基於校企關係開展的秋季校招收到簡歷7,000餘份，發放錄用意向書400餘份。



招聘過程

以線上簡歷篩選、測評考核、面試評估為主。

員工概況

員工多元化包括性別、年齡、種族、專業經驗、教育背景等多個維度，其中性別多元化，特別是激發女性力量對企業高質量發展的意義已受到越來越多的重視。2024年，集團有更多女性走上管理崗，也湧現了許多優秀的女性項目經理。集團共有非漢族員工約2,330餘人，佔比4.76%。報告期內，我們通過舉辦專門的招聘會、發佈定向招聘信息等方式，積極吸引退役軍人前來應聘。目前，集團共有6,142餘名退役軍人在崗。集團推動包括性別、年齡、種族在內的多元化，並提升企業價值，為企業長期發展的助力。

報告期內，我們的員工均為全職員工，未聘用任何兼職人員。具體統計數據如下：

女性	基層	中層	高層
	<p>2024年</p> <p>女性員工人數 21,625人</p> <p>女性員工佔比 49%</p> <p>2023年</p> <p>女性員工人數 21,166人</p> <p>女性員工佔比 52%</p>	<p>2024年</p> <p>女性員工人數 1,435人</p> <p>女性員工佔比 42%</p> <p>2023年</p> <p>女性員工人數 2,103人</p> <p>女性員工佔比 50%</p>	<p>2024年</p> <p>女性員工人數 225人</p> <p>女性員工佔比 38%</p> <p>2023年</p> <p>女性員工人數 250人</p> <p>女性員工佔比 38%</p>

類別

2023年(單位：人)



18-30歲	15,253
31-45歲	22,935
46-60歲	7,703
61歲或以上	132



普通員工	41,077
初級管理人員	4,172
中層管理人員	654
高級管理人員	120



男	22,504
女	23,519



中國大陸	45,236
海外	787

類別

2024年(單位：人)



18-30歲	16,246
31-45歲	23,137
46-60歲	7,893
61歲或以上	1,147



普通員工	44,406
初級管理人員	3,426
中層管理人員	491
高級管理人員	100



男	25,138
女	23,285



中國大陸	48,235
海外	188

人才引領，攜手前行

本集團大部分僱員均位於中國，集團本體建設中心負責處理本集團僱員每年的晉升事宜，會定期評定僱員是否值得晉升，考慮多項標準，例如：其工作表現評定的等級；是否能勝任下一層級的要求；是否有任何相關空缺有待填補，及僱員目前的薪金水平。報告期內，集團為清晰有序地開展酬薪績效工作，實現戰略導向、人才發展、有效激勵的目標，成立2024年度集團薪酬績效管理委員會。

離職(解僱)管理

除非特殊情況，我們一般不會主動終止或解除與員工的勞動合同關係。確需與員工終止或解除勞動合同的，我們嚴格按照勞動法律法規要求及程序實施，對依法應當給予經濟補償的，按法律要求核發補償。我們亦不會以任何理由和手段限制員工對新工作的選擇，涉及競業限制的特殊情況均按照事先簽訂的協議履行。

本報告年度流失率統計如下：

員工流失率／%	按性別劃分		按年齡組別劃分			按地區劃分	
	男	女	18-30歲	31-45歲	46-60歲	中國大陸	海外
2023年	30.58	34.06	45.16	24.84	19.17	32.75	3.44
2024年	25.61	30.78	38.41	23.14	19.96	28.29	3.09

由於本集團所屬行業為物業服務，主要流失員工為一線員工，為降低一線員工的流失率，集團大力推進天字工程，關注員工食宿用餐體驗；區域落地天字工程，強化項目食宿標準；有條件項目開展自有食堂建設，無食堂項目搭建外部配送餐渠道；做好品控管理，及時改進用餐問題，提升員工用餐滿意度。

集團制定員工食宿管理辦法，關注員工居住安全，關注保安宿舍、住宿員工環境改善，分層分級落實職責，定期巡查驗收員工宿舍設施配套，保障員工居住。

員工權益

本集團嚴格按照《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《禁止使用童工規定》等國家相關法律法規規定開展人力資源管理工作，制定標準工時制度，對於超過標準工時的勞動合理計算加班薪酬和補貼；遵循法定節假日規定，安排員工休假，對於保安員、保潔員等必須有人在崗的特殊崗位，合理協調相關員工進行調休，無法調休時按規定計算加班薪酬。截至報告期末，集團未有歧視、騷擾相關的事件發生。

為了避免誤用童工和避免強制勞動，集團採取了以下措施：

招聘端

在招聘端結合人員錄用標準核對個人身份信息（年齡、籍貫、學歷、工作經驗），在入職前需提交個人信息材料，以避免誤用童工。招聘端與候選人說明勞動時長，在入職端的勞動合同中標註用工週期，避免強制勞動。

流程端

在線上錄用流程中設置身份證信息核驗，未滿18歲無法錄用。本集團人力資源部不定期抽查用工情況，如有發現童工使用，將追究內部有關人員責任，並向監管部門報告。截至報告期末，未有僱用童工及強制勞動事件發生。

為規範員工投訴處理工作，確保員工投訴能及時、有效地得到解決，保障員工利益，集團為員工申訴提供了「綠城服務員工熱線95059580」「綠城服務全國統一客服熱線95059」以及「董事長信箱」等常態化溝通、申訴渠道，以及每年一次的五一員工座談會等。

員工工會

本集團工會經由屬地街道總工會批准設立，自2001年11月成立以來，始終秉承依法建會、服務員工的宗旨。為更好地滿足企業發展和工會工作的實際需求，工會內部組建了工會女職工委員會、勞動爭議調解委員會及勞動法律監督委員會三大組織機構。工會重視員工關懷，每逢「三八」國際婦女節、端午節等重要節日，均會精心組織相關活動及福利慰問，同時，亦會切實做好員工生育、疾病、喪葬等特殊情況下的上門慰問工作。

在涉及員工切身利益的制度制定過程中，本集團始終秉持民主參與、科學決策的原則。首先根據各部門職能，廣泛推選職工代表，確保代表隊伍的廣泛性和代表性。隨後，集團會在正式會議召開前至少15天，將待審議的制度草案分發至每位職工代表手中，為其預留充足時間進行研讀和初步評估。期間，職工代表會積極反饋修改意見和建議，我們認真聽取並融入制度修訂之中，並在後續組織召開正式的職工代表大會，對經過初步修訂的制度進行深入探討和最終表決。唯有在獲得多數職工代表認可的情況下，相關制度方會被正式採納並實施。這一流程不僅彰顯了我們對員工意見的尊重，也確保了制度制定的公正性、透明性和民主性。

員工關愛

在職工關懷與福利方面，集團針對全體員工制定了詳細的員工關愛計劃，根據員工關愛的性質分為：生活關愛、工作關愛、家人關愛、成長關愛與退休關愛。針對在職員工，集團開展的關愛措施如下：

健康體檢

▶ 集團定期組織員工體檢。

季度團建

▶ 每季度開展團建活動。

節日福利

▶ 法定節假日提供錯峰假期或發送具有節日氣氛或傳統意義的禮物；三八婦女節等節日開展節慶活動。

綠城家人假

▶ 生日假、結婚紀念日假、兒童節陪伴假。

員工子女關愛

▶ 海豚計劃、入學禮包、愛心助考。



▲ 員工子女關愛開展現場

人才引領，攜手前行

- 崗位技能補貼** | ▶ 報告期內，集團制定證書激勵辦法，組織並鼓勵員工參加技能等級培訓和認定，以保潔員為例，員工通過集團組織的技能等級認定成功考取證書的，保潔員初／中／高／技師證書每月可獲得人民幣30-200元不等的津貼，計入月工資核發。
- 夏送清涼福利** | ▶ 每年7-8月走訪項目，為一線員工提供清涼物資及藥品。
除員工基本保障外，集團制定《員工關愛制度》，有效保障員工關懷舉措落地。
- 互助會關愛** | ▶ 為在內部傳遞愛心和善意，積聚團隊力量，集團成立員工互助會，為入會的困難員工本人及其配偶、未滿十八週歲子女提供互助幫扶，緩解員工因重病或家庭重大變故而導致的生活困難。
- 重大家事關愛** | ▶ 集團關注員工家庭狀況，在員工重大家事節點提供慰問關愛。包括員工本人傷、病的慰問品；直系親屬(指父母、夫妻、子女)亡故的慰問金；員工合法育子的慰問品。
- 駐外關愛** | ▶ 為做好駐外人員後勤保障，集團為派遣至非常駐地超過3個月的管理層提供駐外關愛。包括探親福利(每季度一次的探親往返路費報銷，交通工具和標準參照出差標準)、住宿福利及駐外補貼(根據派駐地等實施不同標準)。

01 PART 關愛有禮 攜手以長

- 出行更暢通：叮！購車/交通津貼到賬，通勤無憂
- 體檢護健康：組織體檢，健康又安心
- 補充商業險：醫療、出行無後顧之憂
- 補貼月月發：餐補交通通訊補月月發，還有產季高溫津貼等暖寶
- 生日小驚喜：半天生日假，還有精美禮物送
- 團建促交流：季度趣團建，一起嗨翻天
- 困難有幫扶：加入互助會，有難大家幫

02 PART 節日有禮 溫情與共

- 節日有禮金：元旦、五一、中秋、國慶
- 過節「福利」：幸福過佳節
- 節慶共歡度：婦女節、母親節
- 相聚在一起，共度好時光

03 PART 家人有禮 一切安心

- 家人陪伴假：兒童節、結婚紀念日半天陪伴假
- 你和家人相伴的重要日子，我們都記在心上
- 成長共見證：享游泳培訓，送入學禮包
- 提供多胞胎教育福利

04 PART 成長有禮 生機萬丈

- 個人提能力：技能提升津貼，證書考取獎勵
- 學習拓視野：考察對標，培訓學習，共赴星辰大海

你的成長，我們全力支持！

綠城寶貝們的成長，我們共同見證！

▲ 員工關愛年曆

每年五月，集團各公司均將召開員工座談會，重點聚焦於員工心聲的收集與反饋。會議將圍繞構建公平公正的工作環境、優化薪酬待遇以及促進員工成長發展等核心議題展開深入討論。我們致力於重點梳理並完善員工福利制度體系，特別關注一線員工在衣食住行方面的基本需求。

為切實提升一線員工的幸福感和歸屬感，本集團發起「天字工程」員工關懷計劃。該計劃以「一餐飯」「一張床」「一杯子」三大生活細節為切入點，致力於全方位滿足員工的日常生活需求。在「一餐飯」方面，集團精心甄選優質大米，為項目一線員工提供免費且美味的熱米飯，旨在讓每一位員工感受到家的溫暖與味道。在「一張床」方面，集團着力改善宿舍條件，不僅提供舒適住宿環境，還持續推進人均住宿面積提升(人均住宿面積達到或超過5平方米)，使員工在繁忙工作之餘，能夠擁有寬敞、私密的休息空間。此外，集團特別強調福利透明度，要求各項項目必須開展福利陽光公示，公示內容涵蓋活動計劃、用餐情況、團建費用結餘等關鍵信息，確保員工知情權和監督權。這一舉措充分體現了集團對員工權益的尊重，進一步增強了員工的歸屬感與滿意度。

助力成長，同行共創未來

員工培訓

為有效幫助員工豐富職業技能，拓展職業能力，培養高水平的職業道德和職業行為，集團針對不同梯隊的員工推出了「六航四桂」培訓體系，開展了各項培訓項目，組織專業培訓講師進行授課。本集團相關部門會在授課前對培訓講師進行認定評審，授課後學員會對授課質量進行打分，以保證培訓質量和效果。

線下培訓

「六航四桂」培訓體系，「六航」分別為針對高管研修和總經理進修的兩個領航計劃、針對幹部儲能的遠航計劃、針對精英進修的啟航計劃、和針對基礎技能的兩個出航計劃；「四桂」分別為一級單位負責人晉升集團高管的丹桂計劃、副職級別晉升一級負責人的月桂計劃、基層骨幹管理者晉升為副職的金桂計劃、和普通員工晉升為基層管理者的銀桂計劃。



▲ 高管研修



▲ 領航計劃

線上培訓

在線學習平台「成長雲學堂」為員工提供3,181門在線課程。員工可以自主選擇感興趣的內容進行學習。平台裡有主課堂及八大類企課程內容，包括業務類、領導力、運營管控系統賦能課程。

人才引領，攜手前行

針對開展的各項內部培訓，集團員工也可以應聘成為內部講師。內部講師的選拔遵循「公平、公開、競爭、擇優」的原則，候選人可通過部門推薦或個人申請兩種方式產生。內部講師分為五個等級，依次為待認證講師、講師、高級講師、資深講師及首席講師，各等級講師的聘任均有明確要求。講師管理實行晉級與退出機制。員工或講師授課貢獻累計達到相應等級聘任標準（以雲學堂數據為準），美好生活服務學院將依規啟動聘任流程。同時，學院將綜合講師考核情況、授課表現及其他因素（如離職、崗位調動等），提出降級或解除聘任的建議，經集團領導審批同意後予以執行。

報告期內，集團員工共學習131.7萬小時，人均學習27.2小時。集團按不同類別劃分的受訓僱員百分比及平均受訓時長如下：

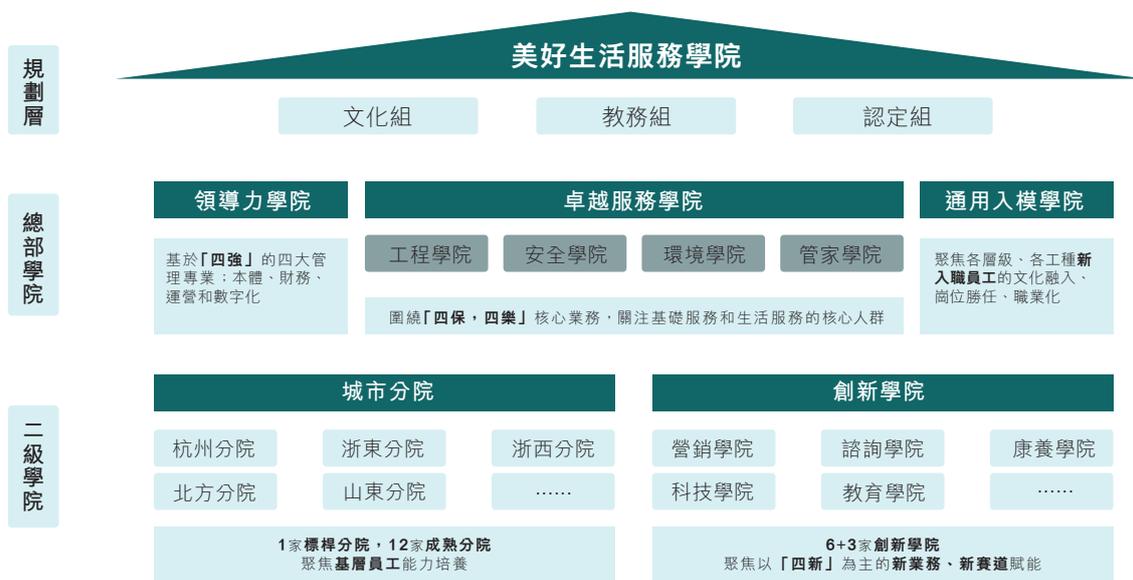
分類	2024年		2023年	
	受訓百分比	平均受訓時長 (小時)	受訓百分比	平均受訓時長 (小時)
男	50.19%	23.81	46.55%	67.17
女	49.81%	19.92	46.38%	37.08
一般員工	83.70%	21.04	83.66%	52.13
初級管理層	7.45%	33.20	8.74%	52.19
中級管理層	8.37%	31.29	0.48%	45.46
高級管理層	0.48%	10.41	0.04%	41.68

集團旗下的美好生活學院以至善書院為固定培訓場地，致力於落實職業技能等級認定及師徒制等專項工作。領導力學院負責搭建並完善管理者人群管理體系，承擔幹部的選用育留工作；同時推進本體系統建設，實現人員及梯隊的選育用留體系化發展。卓越服務學院專注於推動全國項目經理選育用留體系的標準化與體系化建設，構建項目經理分層分級考評培訓機制；圍繞安保、工程、管家等基層崗位，設計並優化基層培訓體系，統籌基層員工全生命週期賦能培養，夯實基層服務專業能力。管培生學院致力於完善管培生培養機制，負責管培生的賦能、盤點與任用管控，打造具有吸引力的管培生僱主品牌，並協助運營管控系統的建設與梯隊搭建工作。目前，學院已設立1家標桿分院及12家成熟分院，聚焦基層員工能力培養，累計開發在線培訓課程9,185門。

綠城服務集團以「六航四桂三埔雙聚雙平台」為人才發展框架地圖，在此基礎上借助「北森測評、SHL測評」在招聘、人才盤點、人才培養等方面進行高潛、績優人員篩選。

員工發展

集團打造了完善的人才培養體系並建立了《培訓管理辦法》，為不同階段、不同崗位的員工根據其個人能力、性格及職業發展需求進行科學的培訓與測評，慎重選拔出梯隊人才庫，建立完善的人才梯隊培養機制。



▲ 內部培養體系架構

新員工培訓

集團推出「聚心計劃」，旨在為全體新入職員工提供全面系統的入職培訓，涵蓋管家、職能、工程、安全、綠化、保潔以及項目經理等各崗位，確保新員工快速融入集團文化，掌握崗位基礎技能，為後續工作奠定堅實基礎。

管培生培養

「彩虹計劃」作為集團針對管培生的專項培養計劃，提供多層次的培養與發展支持，助力其成長為具備綜合管理能力與專業素養的優秀人才，為集團未來發展儲備核心力量。

梯隊儲備培訓

1. 頭雁工程培訓：聚焦項目經理儲備人才，覆蓋1,669人，通過系統培訓與實踐鍛煉，提升其項目管理能力與綜合素養，打造一支高素質、高能力的項目經理儲備隊伍，為集團項目運營提供堅實的人才保障。
2. 儲備管家主管訓練營：針對主管儲備人員，覆蓋575人，圍繞管家主管崗位所需的專業知識、管理技能與服務意識等方面開展專項訓練，加速其成長，為管家團隊管理崗位輸送優秀人才。

人才引領，攜手前行

在崗培訓

1. 商學院計劃：以「胖東來」為對標學習對象，組織124名員工參與培訓，汲取先進管理理念與服務經驗，推動集團管理與服務水平持續提升。
2. 領航計劃：面向城市總及以上經營班子成員，覆蓋49人，通過專業培訓與交流研討，提升其戰略思維、決策能力與領導力，引領集團業務高質量發展。
3. 啟航計劃：針對項目經理崗位，覆蓋557人，圍繞項目管理核心技能與業務知識開展培訓，助力項目經理提升專業素養，優化項目運營效率與質量。
4. 出航計劃：面向全體基層員工，通過系統培訓強化其崗位技能與職業素養，激發工作積極性與創造力，為集團基層業務發展提供有力支持。

晉升培訓

「丹桂培訓」作為集團晉升培訓項目，覆蓋21人，旨在為擬晉升人員提供針對性培訓，幫助其快速適應新崗位要求，提升綜合管理能力與業務水平，助力員工順利實現職業晉升。

帶教培訓

「導航帶教」計劃覆蓋全體基層員工，通過導師帶教模式，充分發揮導師的專業優勢與經驗傳承作用，為基層員工提供一對一指導與支持，加速其成長與發展，提升團隊整體素質與業務能力。

認證培訓

1. 職業技能等級認證：涵蓋物業管理員、智能樓宇、電工、製冷維修等職業工種，覆蓋196人，通過專業培訓與考核認證，提升員工職業技能水平，推動員工持證上崗，為集團業務規範化運營提供保障。
2. 崗位認證：針對本體負責人、安全執行官、客服體驗官等關鍵崗位，開展崗位認證培訓與考核，確保崗位人員具備相應專業能力與管理素養，保障集團關鍵業務高效運行。



▲ 啟航計劃



▲ 啟航計劃



▲ 管培生聚心計劃



▲ 職業技能等級認證

報告期內

我們共舉辦**35**期啟航計劃項目經理培訓，認證**1,125**人，覆蓋人數同比增長**14.2%**。開展了1期工程新秀，共**37**人參訓；開展了工程接盤俠計劃**3**期，共**157**人將進駐交付項目的工程人員參訓；聯動了工程技術中心共同舉辦了工程技術比武，12支區域/城市公司隊伍（共36人）參賽，彰顯了工程專業力。

人才引領，攜手前行

心繫安全，守護生命之光

職業健康與安全

為了貫徹落實「安全第一、預防為主、綜合治理」的安全生產方針，提高集團應對風險和防範事故的能力，保障員工在生產勞動過程中不受職業病危害因素的影響，預防職業安全事故和職業病的發生，集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》，開展針對安全管理、事故預防及應急救護的預案，和員工職業健康等制訂了一系列的管理體系，並通過了GB/T45001-2020/ISO45001:2018職業健康安全管理体系。集團重視健康、安全工作，將該工作績效納入高級管理層報酬考核體系中，制定《重大安全突發事件問責制度》，針對不同類型安全事件影響程度，對相關責任人進行問責，恪守安全生產底線。

報告期內，本集團榮獲多項安全相關認證證書，涵蓋食品安全、有害生物防制、供應鏈安全、安全生產標準化、安全應急響應管理、公共衛生及環境保護服務、應急預案管理能力以及保安服務等領域。上述認證覆蓋集團本體建設、客戶服務、運營管控、市場發展等職能中心，以及杭州區域、浙東區域、浙北區域、浙南區域、上海區域和綠城雲享科技等下屬公司，共計16個服務中心。

本年度，集團對《安全突發事件和重大信息管理辦法》《安全、環境風險辨識與評價制度》《安全檢查與隱患排查治理制度》《安全應急管理制度》等一系列七份體系文件進行了修訂完善。通過此次修訂，進一步明確了集團各層級在危險源管理方面的工作流程、安全隱患排查治理的具體要求，以及安全事件的上報、調查與問責工作機制，為集團安全管理体系的高效運行提供了堅實的制度保障。

集團定期安排員工進行職業健康體檢，通過組織員工到省級衛生行政部門批准從事職業健康檢查的醫療衛生機構進行上崗前、在崗期間的健康檢查，並建立健全職業健康檔案的相關數據。

2024年，本集團被授予「退役軍人就業合作企業」榮譽稱號。為切實履行國家賦予的責任與使命，充分發揮優秀退役軍人的引領作用，提升企業隊伍整體素質，集團積極採取了一系列舉措。具體而言，集團與各地退役軍人事務局合作，共同設立「退役軍人服務站」，定期召開「八一退役軍人座談會」，並積極參與二十餘場退役軍人專場招聘活動。通過上述舉措，集團成功搭建了退役軍人與企業之間的交流平台，進一步優化了對退役軍人的關愛體系。憑藉在退役軍人就業合作方面的突出表現，集團於2024年榮登全國退役軍人合作企業光榮榜。

安全檢查

報告期內，集團進行了現場安全督導檢查(每季度)、線上鷹眼檢查(季度全覆蓋)、區域公司督導互查(每季度)、項目督導自查(每月)、泳池安全專項檢查、安全重點崗位履職能力驗收和標桿項目驗收等安全檢查。

高危工作方面

集團制定相應的管理制度、操作指引及應急處置預案，並定期開展安全培訓，在開展高危作業前，做好相應的安全防護措施，告知危險因素、審核相關的作業資格證書、備案資料以及簽訂安全生產責任書。

員工保護方面

集團定期發放個人勞動防護用品，定期開展員工安全培訓，層層簽訂安全生產承諾書，修訂各崗位員工服務操作指引及獎懲制度並進行全員宣貫、學習。

供應商安全管理方面

集團對供應商入庫制定嚴格的標準和審批流程，並與入庫供應商簽訂安全生產協議及綠色環保公約，並定期組織供應商進行安全生產培訓，定期對供應商進行綜合評價。

集團對職業病防護設備、應急救援設施和個人使用的職業病防護用品進行經常性的維護、檢修，定期檢測其性能和效果，確保其處於正常狀態。本集團在高危崗位如高壓配電房等，會為員工配備相關防護設備及工具，並會提供培訓指導員工正確使用防護用品，使員工在生產過程中免遭事故傷害。過去三個截至12月31日的財政年度，集團沒有工亡情況發生（過去三年因工亡故比率：0）；報告期內，因工傷損失工作日362天。

為充分兼顧不同項目的獨特屬性與實際需求，合理優化消防資源的配置與使用效率，本集團依據項目業態及規模，分級設立三級微型消防站，已實現對在管項目的全面覆蓋。各微型消防站均配備有滅火器、消防水帶、防護服等完備的消防器材與裝備，並定期於每月開展微型消防站實戰演練。本年度，已成功處置園區火情事件635起。此外，集團整合安全應急包1,898個，為員工及業主戶內安全提供必要的自救裝備，進一步強化全員安全意識。



人才引領，攜手前行

報告期內，本集團高度重視安全生產工作，積極組織並實施了大規模的安全生產培訓活動。具體而言，我們成功舉辦了超過4.5萬場安全生產培訓，參與人數突破50萬人次，有效提升了員工的安全生產知識和技能水平。同時，為增強應對突發事件的能力，我們開展了多達2.6萬場的安全應急演練，參與人數超過28萬人次。這些演練活動不僅鍛煉了員工的應急反應能力，還進一步鞏固了集團的安全防線。此外，我們還精心策劃了一系列安全生產主題活動，包括「安全生產月」、「春季大練兵」、「夏夜安全守護行動」、「木荷計劃」、「秋季技能大比武」以及「百日冬季安全行動」等。這些活動覆蓋了11個區域公司、2個聯營公司，橫跨24個省份、127座城市以及2,000多個園區。通過全年開展各類安全活動，本集團落實安全宣傳工作4.2萬餘次，培訓4.5萬餘場，培訓人次超50萬人次，專項檢查6.4萬餘次，安全夜查2.8萬餘次，排查隱患8.2萬餘處，組織地區集訓63次，訓練安全骨幹2千餘人，應急演練組織2.6萬餘次，演練人數超28萬人次，幸福里安全巡查2.2萬餘次，報修安全工單2,296條，組織三方聯席會商討安全議題近1.1萬條。我們針對員工和業主等不同群體，開展了形式多樣的安全相關活動，旨在全面提升全員的安全意識和突發事件應急處置能力，為本集團的穩健發展奠定堅實的安全基礎。



▲ 「春季大練兵」演練現場

為提升園區應急管理效能，集團於杭州設立24小時應急指揮中心，並為關鍵崗位配備集視頻監控、對講通信及定位功能於一體的單兵裝備。日常運營中，借助視頻巡檢與遠程對講功能，監督崗位人員履職情況；應急狀態下，通過指揮中心調度就近人員，實現突發事件的快速響應與高效處置，顯著提高應急處置效率。截至2024年，本集團已在783個項目中配置6,799台此類裝備，為園區安全穩定運行提供有力保障。



▲ 應急指揮中心系統

職業技能工作室

自2016年開始，本集團開始組建工匠工作室，並先後被人社局授予西湖區技能大師工作室、杭州市技能大師工作室。2020年10月，工作室取得了首批企業自主職業技能等級認定資格，涉及電工、智能樓宇管理員、製冷設備安裝維修工3個專業共計12個等級的培訓和認定。2024年度，本集團共完成電工、智能樓宇管理員、製冷設備安裝維修工3個專業共計5個批次115人的認定工作。

2024年，全集團員工共計持有A類證書617本、B類證書2,786本、C類證書6,836本。為鼓勵員工學習職業技能，並考取等級證書，集團對通過考試的員工給予學費補助，對持證員工發放崗位津貼。

保駕護航，共築安全防線

為貫徹落實集團「健康綠城」與「活力總部」戰略部署，切實提升安全系統骨幹員工的身體素質，保障其職業健康，並進一步優化集團安全系統員工的服務形象，本年度正式成立「銳動跑團」。該跑團以推動員工積極參與體育鍛煉、養成健康生活方式為宗旨，鼓勵成員每月完成至少20公里的跑步里程，並定期對當月跑步里程排名前三的成員予以獎勵與表彰。截至目前，跑團成員已逾400人，累計跑步里程突破5萬公里，成效顯著。

與此同時，為充分激發安全員工作積極性，彰顯其價值，關注並獎勵在工作中默默奉獻、見義勇為及作出突出貢獻的員工，營造系統內比優爭先的良好氛圍，並推動五一員工座談會成果落地生根，集團於2024年精心打造「最美衛士」常態化獎勵平台，組織開展「最美衛士」評選活動。經嚴格評選，共評選出19位「最美衛士」，並予以全集團通報表彰，以資鼓勵。報告期內，保安隊員田超在關鍵時刻英勇奪刀救人，成功阻止嫌疑人，保護了受害者的生命安全。因其突出貢獻，獲得2024年浙江省政府一等功。



▲ 「最美衛士」頒獎現場

綠城服務集團有限公司文件
綠城服集字〔2024〕20號

关于表彰2024年“最美衛士”的決定

各單位、部門：

根據《杭州物業2023年“最美員工”評選活動實施細則》及《綠城物業2023-2024年五一勞動獎、紀念品評定、頒發實施細則》等文件要求，“最美員工”評選活動，如下：

序號	姓名	所在單位	職稱	獲獎理由
1	田超	杭州綠城物業有限公司	保安	見義勇為
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19

綠城服務集團有限公司文件
綠城服集字〔2024〕20號

关于表彰2024年“最美衛士”的決定

各單位、部門：

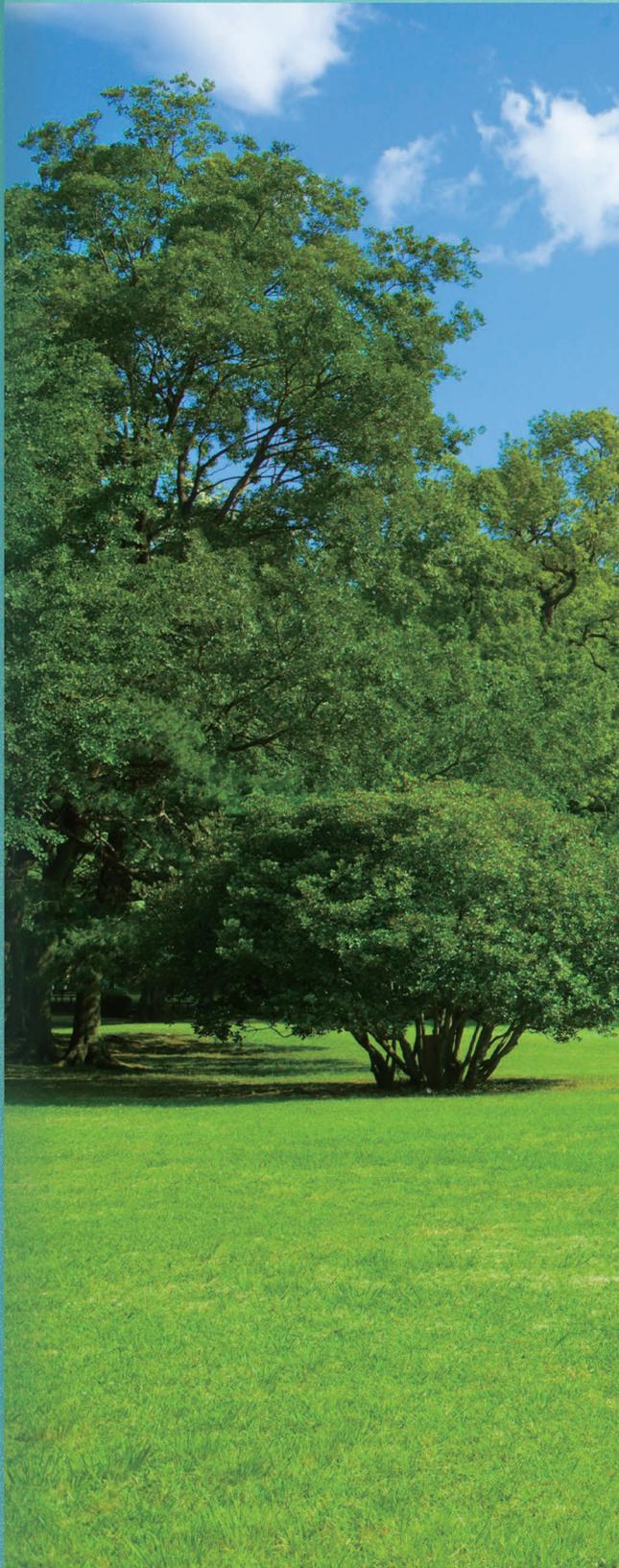
根據《杭州物業2023年“最美員工”評選活動實施細則》及《綠城物業2023-2024年五一勞動獎、紀念品評定、頒發實施細則》等文件要求，“最美員工”評選活動，如下：

序號	姓名	所在單位	職稱	獲獎理由
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19

05

守護家園 綠色行動

本章節響應聯合國可持續發展第7、13項目標





守護家園，綠色行動

綠色引領，節能創造美好

應對氣候變化

地球暖化日益嚴重已是不爭的事實，集團關注氣候變化議題並參考TCFD(氣候相關財務信息披露)框架，對可能面臨的因氣候變化導致的風險和機遇逐步開展現狀審視、戰略制定、風險管理、指標和目標識別與管理，並就有關進行評估。

管治

集團審核委員會下設ESG報告工作小組，負責協助董事會監督、檢討、處理包括應對氣候變化在內的可持續發展相關議題，並對本集團應對氣候變化的年度表現、目標實現進度進行檢討，確保氣候相關風險管理工作推進的有效性。

策略

面對氣候變化會產生洪水、極端天氣或氣溫上升等實體風險，亦可能帶來由市場、監管、政策等變化而引起的轉型風險等。本集團參考TCFD建議的風險類別，從自身業務類型及運營出發，結合國家政策、行業趨勢及持份者關注等角度進行風險識別分析，並研究相關應對策略，以減少氣候變化對集團業務、財務的不利影響。

風險類別	氣候相關風險	應對措施
實體風險	急性 重大極端天氣災害事件也極易引發生產設備損壞和員工安全事故，增加不利因素。	建立自然災害應急預案，定期檢查和維護物業設施，提高設施的防災抗災能力。
	慢性 較為長期的氣候模式轉變，例如氣溫與降雨量的逐漸變化，海平面上升等。	
轉型風險	政策和法律 隨着政策的完善和出台，監管部門必將採取愈加嚴格的溫室氣體限排措施，並強化溫室氣體排放披露要求；	密切關注政策動態和法規變化，及時調整企業的應對策略。同時，積極參與相關政策的討論和制定，為企業爭取有利條件。
	技術 在引入新的技術或設備來適應氣候變化時，可能會面臨技術不成熟、設備故障或維護成本過高等問題。	與技術供應商建立長期合作關係，以便及時獲取技術支持和更新。同時，定期對設備進行維護和檢查，確保其正常運行。
	市場 隨着政策和市場的引導，以及低碳環保意識的逐步提升，市場可能會轉向使用更綠色的產品或服務。	制定相關採購政策，減少對於相關資源的消耗以減少相關資源的採購。
	聲譽 隨着各利益相關方對應對氣候變化相關問題關注度的持續提高，若本集團未能滿足利益相關方期待或出現與此相關違法違規行為，可能會造成聲譽損害。	持續關注利益相關方的期待，積極回應與開展應對氣候變化的相關活動。

董事會負責本集團的環境及社會事宜的監管，包括風險評估與風險管理，同時協同各相關部門識別與研究氣候變化對本集團業務活動的影響，從而充分把控氣候相關風險和機遇。就急性實體風險而言，由於本集團的主要業務為提供物業管理服務，故颱風、暴雨、高溫等極端天氣將對本集團的在管物業項目產生不同程度的影響。因此，本集團制定《安全應急預案匯編手冊》，並由安全管理中心負責監督實施的情況，而物業服務中心負責對全員進行應急預案培訓，並且要求項目定期演練。此應急預案涵蓋颱風、寒潮、雪災、自然災害的應變計劃，以能夠進行及時反應、妥善處置，保障園區業主和員工的人身安全。在自然災害來臨前，集團根據相關信息發佈預警，在做好各項應對措施同時，提醒業主提前做好相應準備。災害發生後，組織做好自救工作，保障業主的人身和財產安全。

目標與指標

為有效降低極端天氣對集團項目生產生活的不利影響，集團通過預防預控、過程規範、恢復運行三個階段的機制設計與管理，構建常態化管控機制。具體目標按短期、中期、長期劃分如下：

短期目標



建立健全重大氣候風險防範規範，完善應急預案並確保落實到位，有效降低極端天氣對集團項目生產生活的直接影響，保障集團運營的平穩有序。

中期目標



實現與城市應急系統的全面對接，形成系統聯動機制，進一步降低極端氣候事件的影響。同時，通過技術性措施（如高溫天氣採用水噴霧降溫等）改善集團項目區域的環境舒適度，提升集團應對極端天氣的綜合能力，為集團的可持續發展提供有力支持。

長期目標



實現風險防範體系的全面完善，使集團項目區域環境受氣候變化的影響得到有效平抑和改善，形成可持續發展的氣候適應能力，為集團的長期穩定發展提供堅實保障，助力集團在應對氣候變化方面樹立行業標桿。

在後期的服務過程中，從減少和應對全球氣候變化的影響，集團會從以下兩個方面出發：在設計和施工階段向開發商提供專業諮詢或者建議，以應對突發自然災害的處理能力；倡導綠色建築，做好節能減排，既實現日常運營成本降低，又減少對全球氣候的影響，為日後可能會帶來的財務風險而未雨綢繆，做出部署。

守護家園，綠色行動

預防災害突發

由於颱風每年給各地帶來風暴、洪澇等極端破壞，前沿地區（城市）往往因此遭受深重災害和長遠的影響，受災地區和項目不得不投入大量的物力、人力開展搶救恢復。本着「防患於未然的原則」，避免因災害天氣產生的突發事故和不必要的損失，確保各項防台防汛事務有序、平穩開展，我們制定了《防台防汛操作指引》等文件，作為各地防台防汛的指導性標準。通過聯合發文的方式，明確了防汛防台與防寒防凍的具體要求。

- 《防台防汛操作指引》對防台防汛工作的平時準備、災前預防、抗災搶險、災後處置等環節應採取的措施和應對方法作了標準性的指導。
- 《項目防台防汛台賬》建立項目防台防汛工作中項目的基本信息和物資準備的記錄的標準模板。
- 《防台防汛應急演練方案（通用版）》重點對防台防汛的災前、抗災、災後恢復的各項動作做了詳細介紹，各地、各項目可在方案中增加符合自身實際的操作內容。
- 《災害天氣項目受損情況統計表》為災後設施設備損失標準模板。同時各項目按要求配置防汛物資，提前做好相應準備。

常態化氣候推送

我們以項目為基本單位，要求各項目組密切關注當地天氣預報，並依據自身所處區域的實際情況，及時啟動並執行相應的應急預案。同時，我們強調了特殊天氣下的值班機制，確保各項應急措施能夠得到有效落實。

為提升業主的應急準備意識，各項目通過單元欄公告、企業微信推送、朋友圈提醒等多種形式，主動向業主傳達前置準備的重要性。具體而言，我們通過企業微信向業主發送了防寒防凍的相關通知，覆蓋了207,777人、147,376戶；同時，發送了防台防汛的相關通知，覆蓋了96,843人、74,109戶。總計送達人數達到304,620人，覆蓋戶數達221,485戶。

此外，在集團內部，我們通過工作群溝通、一對一針對性交流等方式，進一步強調了應對突發災害性天氣的準備工作，確保每位員工都能充分認識到其重要性。

2024年，95059平台共收到業主關於特殊天氣處理的表揚反饋31單。其中，明確提及防汛表揚的1單，為項目所屬甲方來電表揚物業經理在防汛工作中的出色表現，認為其服務品質有所提升，管理能力突出。涉及「颱風」關鍵詞的表揚共有30單，如業主表揚管家在颱風期間主動幫助巡查房間，減少損失，並及時轉告房間情況，同時在暴雨天氣檢查地漏等，希望對其提出表揚。另外，還收到涉及「下雨」關鍵詞的表揚21單。

植被差異化管理

針對新疆地區的乾旱氣候與水資源緊缺狀況，我們採取因地制宜的管理方式，廣泛應用滴灌、噴灌等節水技術，以實現水資源的合理利用與高效配置。

對於華南、東南沿海地區，鑒於其易受颱風侵襲的特點，我們在每年颱風季節來臨前，有針對性地開展喬木的控高縮冠修剪及加固作業，旨在降低喬木因強風而倒伏的風險，確保植被的安全與穩定。

針對江浙滬地區6至7月份的梅雨季節，由於持續降雨易導致草皮地被積水並造成死亡，我們特別制定了排澇措施，及時排除積水，減輕對植被的損害。梅雨過後，我們還對受損草皮進行專項復壯處理，以促進其快速恢復與生長。此外，針對8月份江浙滬地區面臨的高溫乾旱天氣，我們則重點開展苗木的遮陰防曬與抗旱保苗工作，確保苗木能夠安全度過高溫期。

對於北方區域，考慮到其易受凍害的影響，我們將防寒工作作為管理重點，通過採取一系列防寒措施，保障植被在寒冷季節的正常生長與存活。

資源回收與清潔能源

在資源回收方面，我們採取了以下舉措：

- 與多家社會公益組織和街道社區合作，在園區內設置了舊物回收箱，方便居民投放廢舊物品。回收的物品經過專業機構的統一處理，進行清潔和翻新，然後進行捐贈，使這些物品得到再次利用，減少浪費。
- 對於在日常服務中產生的廢舊物資，如紙箱、礦泉水瓶、易拉罐等可再利用的資源，我們採取委託第三方單位收購或由專業團隊進行處置的方式進行處理。確保廢舊物資得到合理的回收和再利用，減少對環境的負擔。
- 在綠城生活APP搭建了一個業主交流平台，讓業主可以在平台上進行舊物置換。鼓勵業主們將不再需要的物品與其他人進行交換，從而實現資源的再次利用。此外，我們還定期在線下開展幸福市集、跳蚤市場等活動，為業主提供一個交換物品的平台，進一步促進資源的循環利用。

本集團積極踐行綠色能源和節能環保的理念，截至報告期末，我們在63個項目中，已使用太陽能發電系統和太陽能熱水系統。充分利用清潔、可再生的能源，減少對傳統能源的依賴。這一舉措不僅有助於節約能源，還能減少因燃燒化石燃料產生的有害物質，改善空氣質量。本集團珍惜水資源，在250個項目中採用了雨水回用或中水回用系統。通過收集和利用雨水，減少對自來水的需求，降低水資源的消耗。同時，中水回用系統將廢水進行處理後再次利用，實現了水資源的循環利用，進一步節約了水資源。未來，我們將繼續加大投入，不斷探索和應用新的綠色能源和節能環保技術，推動更多項目實現可持續發展。

守護家園，綠色行動

低碳運營，逐綠共繪藍天

環境政策

本集團在日常運營和發展過程中，持續強調環境保護的重要性，積極踐行綠色低碳發展戰略，盡量降低業務發展對環境帶來的負面影響，同時發揮積極的影響。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》等對集團發展有重大影響的法律法規，不斷提高集團的環境保護效益。

本集團是以服務為主的經營性企業，不存在重污染、高排放的生產型活動。我們主要依照物業服務合同和管理制度對物業實行管理，對環境及天然資源的影響較小，也基本不涉及向水及土地的排污。報告期內，我們遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國水法》等，維護全體業主的利益和社會公共利益。但是改善園區環境是集團服務範圍的主要內容，是保障業主的生活、工作環境，滿足國家法規要求，提高企業核心競爭力和可持續發展的重要組成部分，因此集團在日常工作中開展對環境風險的識別，消除園區存在的環境問題，並獲得了能源管理體系以及GB/T24001:2016/ISO14001:2015環境管理體系認證。

能源管理平台開發

2024年，物業管理業態呈現多元化發展趨勢，與此同時，能源管理平台亦同步開展升級優化工作。此次升級旨在滿足各類物業管理業態項目對於公共能耗管理的精細化需求，全面支持水、電、燃氣等多種能源類型的可視化分析功能。通過該平台，可便捷地輸出各類分析統計報表，為物業管理決策提供數據支撐。此舉有效實現了能源管理的智能化轉型，有力地助力物業管理運營的降本增效目標達成，為物業管理的高質量發展注入了新的動力。

報告期內，平台已對節能照明系統升級，我們引入雙亮度T8型LED燈具，該燈具具備高亮度（12瓦）與低亮度（2瓦）兩種運行模式。按照每日高亮度運行12小時、低亮度運行12小時的使用模式計算，有效提升了照明系統的能效表現，實現了節能減排目標。

能源與排放物管理

本集團的運營範圍主要為辦公室，故此我們沒有有害廢棄物產生。我們辦公室只產生少量來自員工在辦公室的日常垃圾，並對本集團整體的可持續發展沒有重大影響，而有關的無害廢棄物全部由清潔人員收集及棄置，然後由地方衛生局處理，故此未有作數據紀錄。另外，集團旗下所有物業和辦公室均設有回收箱，向員工和顧客推廣垃圾分類意識。辦公室涉及墨盒硒鼓由供應商進行統一回收更換，同時結合杭州市垃圾分類要求統一對廢燈管、廢電池進行統一回收處理。自2023年起，本集團已在海南、新疆、北京、杭州等地區，針對具備粉碎場地條件的區域，積極推行綠化垃圾粉碎及堆悶發酵作業，進而製成有機肥料，實現了綠化垃圾的資源化利用，變廢為寶，有效提升了園林綠化廢棄物的處理效率與生態價值。

為妥善處置業主在家庭電器更換過程中所產生的廢舊電池，本集團在所轄各小區內專門設置了有害垃圾收集點。此舉旨在實現廢舊電池的集中收納與規範化處理，防止其因隨意丟棄而對土壤、水源等自然環境要素造成嚴重污染與不可逆轉的損害。同時，本集團通過在小區內廣泛開展廢舊電池分類回收重要性的宣傳活動，積極提升業主的環保意識與垃圾分類參與度，以促進小區環境的可持續發展。

我們深知淡水資源的短缺及節約水資源的重大意義，重視環境保護要求，嚴格遵守相關規定，持續建設綠色體系，在已有基礎上持續認證通過了《能源管理體系要求及使用指南》GB/T23331-2020/ISO50001:2018以及《能源管理體系公共建築管理組織認證要求》RB/T107-2013，所用的多項設備獲得了中國節能產品認證證書。除此之外，我們在進行小區環境日常運維作業時，通過科學養護、人機結合等方式合理減少換水頻率、降低人工勞動強度、提高工作效率，達到環境、社會、經濟效益三重目標。嚴格明確的綠色管理體系不僅體現出了集團對於環境保護的重視，還體現出了集團身為行業領航者的責任擔當。針對小區景觀水系用水，本集團大力推廣二次利用方案。當景觀水系需要更換水時，將其儲存並用於綠化澆灌，實現水資源的循環利用，極大地避免了能源浪費，提高了資源的整體利用效率，為打造綠色環保型小區奠定堅實基礎。2024年，集團層面設定的水資源節能降耗目標為1%。經統計核算，2024年集團實際水資源消耗量較上一年度下降2%，超額完成既定節能降耗目標。

除此之外，我們在進行在管園區環境日常運維作業時，也通過科學養護、人機結合等方式合理減少換水頻率、降低人工勞動強度、提高工作效率，以達到環境、社會及經濟效益並行的三重目標。嚴格明確的綠色管理體系不僅體現出了集團對於環境保護的重視，還體現出了集團身為行業領航者的責任擔當。

集團在節約用水方面已取得的成效整理如下：



一、雨水水系控制措施有效推進：本集團青島公司針對共計87個項目，成功實施了雨水水系控制措施。此舉顯著優化了項目區域的水資源管理效能，展現了集團在水資源管理方面的前瞻性和執行力。未來，集團將進一步拓寬該措施的覆蓋範圍，以期持續提升各項目環境管理的整體水平。



二、海綿城市工程建設取得顯著成果：在海綿城市工程項目的建設方面，本集團杭州地區率先垂范，取得了令人矚目的成績。截至2024年，杭州區域內共有65個新交付項目完成了海綿城市系統的建設。據測算，這些項目每年可節約水資源總量約2.6萬噸，為水資源的可持續利用和生態環境保護提供了堅實有力的支撐。

守護家園，綠色行動

本集團的耗水量統計如下：

	總耗水量 (立方米)	耗水密度 (立方米／每百萬營收)
	2024年 47,992.85	2024年 2.59
	2023年 46,595.00	2023年 2.68

本集團以使用市政供水為主，在部分有條件的項目上使用河水、中水，在求取水源上並無問題，且日常管理中對水資源採取了充分的再利用措施。

本集團的溫室氣體排放情況如下：

 <p>排放物來源</p>	範圍一：直接排放³ (噸二氧化碳當量)	範圍二：間接排放⁴ (噸二氧化碳當量)
	2024年 28.54	2024年 616.15
	2023年 28.52	2023年 560.58
	溫室氣體排放合計 (噸二氧化碳當量)	溫室氣體排放強度 (噸二氧化碳當量/每百萬營收)
2024年 644.70	2024年 0.03	
2023年 589.10	2023年 0.03	

我們是以服務為主的經營性企業，主要依照物業服務合同和管理制度對物業實行管理，除了能源和水資源外，我們不存在其他原材料的使用。

³ 直接溫室氣體排放量：集團汽油消耗量乘以對應的排放因子，排放因子參考①《中國能源統計年鑑》②《IPCC2006》。

⁴ 間接溫室氣體排放量：集團外購電力用量乘以對應排放因子，排放因子參考生態環境部《關於做好2022年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》。

節能減排

隨着「十四五」規劃中確定碳中和目標，集團作為負責任的企業，我們做出一切努力控制溫室氣體排放，實現對保護環境方面的持續承諾。集團從員工教育着手，宣揚「齊心減碳，從能源節約開始」。我們於辦公室的照明系統開關、空調系統開關、複印機及會議房間等，張貼節省用電標誌，希望能培養員工節約用電的習慣。員工在非辦公時都會自動自覺地把計算機及其他相關的辦公設備關掉，這正彰顯了節省用電標誌的成效。此外，集團還考慮到員工上下班所用之交通工具與日常的能源耗用量息息相關，尤其是汽車的燃油用量，因此，我們鼓勵員工盡量乘搭公共交通工具上下班，以代替私家車及提供並鼓勵員工使用視頻及電話會議系統，以減少商旅出差及其相關交通運輸引致的溫室氣體排放。

報告期內，本集團針對項目開發商遺留的滲漏問題，積極開展整改工作，有效整治了各類跑冒滴漏現象，顯著減少了水資源的浪費。同時，積極推進照明系統節能改造，共計更換了一萬五千多支LED燈管，累計節約用電約170萬千瓦時。在電梯運行管理方面，全面採用電梯群控模式，與傳統單梯運行模式相比，綜合節能效果顯著，節能率約為5%。此外，對電梯機房實施了時控與溫控相結合的管理模式，共計10,422個機房完成改造並投入使用。經專業評估，在採冷期期間，該模式可實現節能約130萬千瓦時。

報告期內，我們設置了以下能源管控目標：項目公共能耗按月度進行抄表並上傳能源管理平台，每月進行能耗比對，對能耗的異動情況進行原因分析、採取糾正措施及預防措施，能耗分攤項目按照集團要求或、合同要求進行公示，且定期上報至分子公司工程技術部備案。本集團的能源使用情況如下：

	汽油(升)	電力(兆瓦時)
	2024年 13,017.50	2024年 1,080.40
	2023年 13,006.80	2023年 982.96
	<hr/>	
綜合能源耗用⁵(兆瓦時)	能源耗用強度(兆瓦時/每百萬營收)	
2024年 1,194.17	2024年 0.064	
2023年 1,096.57	2023年 0.063	

⁵ 綜合能源耗用根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T2589-2020)》中的換算因子計算所得。

ESG一般披露參考表

香港聯合交易所上市規則－附錄C2《環境、社會及管治報告守則》

層面	內容	在報告中位置
B部分：強制披露規定		
	管治架構	董事會聲明
	匯報原則	關於本報告
	匯報範圍	關於本報告
C部分：「不遵守就解釋」條文		
A1 排放物	一般披露	低碳運營，逐綠共繪藍天
	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	
	(a) 政策；及	
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	低碳運營，逐綠共繪藍天
	A1.2 直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。[於2025年1月1日刪除]	低碳運營，逐綠共繪藍天
	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）。	註1
	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）。	註1
A2 資源使用	一般披露	低碳運營，逐綠共繪藍天
	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	
	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）。	低碳運營，逐綠共繪藍天
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	低碳運營，逐綠共繪藍天
	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。	低碳運營，逐綠共繪藍天
	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。	低碳運營，逐綠共繪藍天
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	註1

層面	內容	在報告中位置
A3 環境及天然資源	一般披露	低碳運營，逐綠共繪藍天
	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	
	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。	低碳運營，逐綠共繪藍天
A4 氣候變化	一般披露	綠色引領，節能創造美好
	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。[於2025年1月1日刪除]	
	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。[於2025年1月1日刪除]	綠色引領，節能創造美好
B1 僱傭	一般披露	人才基石，驅動事業遠航
	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。	
	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。	人才基石，驅動事業遠航
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	人才基石，驅動事業遠航	
B2 健康與安全	一般披露	心繫安全，守護生命之光
	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。	
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	心繫安全，守護生命之光
	B2.2 因工傷損失工作日數。	心繫安全，守護生命之光
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。	心繫安全，守護生命之光	
B3 發展及培訓	一般披露	助力成長，同行共創未來
	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。	
	註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	
	B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	助力成長，同行共創未來
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。	助力成長，同行共創未來	

ESG一般披露參考表

層面	內容	在報告中位置
B4 勞工準則	一般披露	人才基石，驅動事業遠航
	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。	
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	人才基石，驅動事業遠航
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	人才基石，驅動事業遠航
B5 供應鏈管理	一般披露	多維甄選，承載採購責任
	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	多維甄選，承載採購責任
	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。	多維甄選，承載採購責任
	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。	多維甄選，承載採購責任
	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辦法。	多維甄選，承載採購責任
B6 產品責任	一般披露	商業道德與風險管控 聚焦業主，品質鑄就信賴
	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。	
	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。	註2
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	聚焦業主，品質鑄就信賴
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	聚焦業主，品質鑄就信賴
B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	註2	
	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。	信息安全與隱私保護

層面	內容	在報告中位置
B7反貪污	一般披露	廉潔與反腐敗建設
	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。	
	B7.1於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	廉潔與反腐敗建設
B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	廉潔與反腐敗建設	
B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	廉潔與反腐敗建設	
B8社區投資	一般披露	志願到家，服務溫暖民心
	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	
	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)。	志願到家，服務溫暖民心
B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	志願到家，服務溫暖民心	
D部分：氣候相關披露		
D-I管治	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構。	綠色引領，節能創造美好
D-II策略	氣候相關風險和機遇。	綠色引領，節能創造美好
D-III風險管理	用於識別、評估氣候相關風險，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策。	綠色引領，節能創造美好
D-IV指標與目標	溫室氣體排放。	低碳運營，逐綠共繪藍天
	氣候相關轉型風險。	綠色引領，節能創造美好
	氣候相關物理風險。	綠色引領，節能創造美好

註1： 本集團的經營不涉及重工業生產，無有害廢棄物的排放和包裝材料的使用；無害廢棄物與在管項目業主的生活垃圾難以區分，排放量與在管項目的規模業主數量緊密，本報告年度未進行統計。

註2： 本集團本報告期無相關情況，該指標不適用。

GREENTOWN SERVICE

香港辦事處：香港上環德輔道中317&319號啟德商業大廈16樓1607-08室

集團總部：中國浙江省杭州市西湖區文一西路767號西溪國際商務中心B座

電郵：ir@lvchengfuwu.com

官網：www.lvchengfuwu.com

真 誠 · 善 意 · 精 緻 · 完 美
