

2022 年度環境、 社會及管治報告



GREENTOWN
SERVICE

 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
4	集團概況
4	企業文化
4	獎項榮譽
6	領導致辭
7	ESG 關鍵績效表
8	董事會聲明
9	專題：幸福里，社區風景裡的共治畫卷
9	美好生活，幸福同行
11	社區共建，協同發展

01

16	可持續發展管理
18	1.1. 可持續發展目標
19	1.2. ESG管治
19	1.3. 利益相關方溝通
20	1.4. 重要議題評估



02

22 合規管治，誠信經營

- 24 2.1. 商業道德與風險管控
- 25 2.2. 廉潔與反腐敗建設
- 26 2.3. 信息安全與隱私保護

04

42 以人為本，攜手並進

- 44 4.1. 廣納賢才 權益保障
- 49 4.2. 職業安全 健康至上
- 50 4.3. 助力成長 定向提升

03

28 責任聚焦，心繫客戶

- 30 3.1. 優質服務 品質為先
- 33 3.2. 多維評定 綠色供應
- 34 3.3. 教育藍圖 幸福成長
- 38 3.4. 長者友好 細心照護
- 41 3.5. 和諧至善 公益同行

05

54 關愛地球，環境保護

- 56 5.1. 踐行綠色 低碳運營
- 58 5.2. 守護綠色 節能環保



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」)發佈的第七份《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2022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2022年1月1日至12月31日。為增強報告的可讀性，部份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附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》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 5.0)
- 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(徵求意見稿)》
- 應對氣候變化部份內容參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)建議、香港聯交所《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(徵求意見稿)》

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；

量化原則：本集團依據聯交所「上市規則指引—附錄二十七環境、社會及管治報告指引」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「5.1關愛地球，環境保護」。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。

平衡原則：本報告披露努力實現客觀、公正、真實地反映本集團2022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。

一致性原則：本集團遵循一致的披露統計方法，此份報告中，對上年報告中曾經的披露過的信息保持了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

2022中國物業服務百強滿意度領先企業



2022中國物業服務百強企業



2022物業上市公司領先企業市拓能力TOP5



2022中國高端物業
服務領先企業



2022物業上市公司
領先企業經營績效TOP5



2022中國物業
年度品牌優秀案例



幸福里2022年
獲得的各類獎項



領導致辭

各位綠城服務的朋友們，大家好，

2022年是不平凡的一年，也是推進生活服務和城市服務轉型的關鍵一年。面對複雜多變的外部環境，我們積極防禦，敏捷應變。2022年也是融合之年，將重點放在做好市場界面和產品界面的融合，將生活服務產品打包輸出，在內部建立了基於客戶、基於產品的組織創新賦能機制。

2022年，綠城服務圍繞業主滿意度，在基礎服務品質升維、生活服務內容豐實等方面務實落地。以基礎服務為抓手，以安保、維保、環保、綠保(四保)為核心，共建、共治園區人性化管理，實現服務品質的均好性、持續性、穩定性；以生活服務為抓手，以康樂、學樂、歡樂、壽樂(四樂)為核心，建設園區精神家園。集團推行新型園區治理模式「幸福里模式」，從杭州出發，在全國各地遍地開花。截至報告期末，幸福里的推廣試點涉及了30個省，196座城市，1,200餘個住宅項目。於社會而言，幸福里是新型園區治理模式，和合共生、美美與共。於行業而言，幸福里是物業服務的轉型升級，融入基層治理、服務向善。於業主而言，幸福里是美好生活場域，人人相熟、與善為鄰。於集團而言，幸福里是價值創新載體，推動變革、引領價值。

在這個物業向生活服務轉型的道路上，從社區商業到「一老一少」，一直映照著人本與科技文明的理想之光；「善數智慧物業平台」和「善數數字創新平台」正式發佈，通過CMMI5級國際資質認證，成為泛社區行業率先取得此認證服務商；打造出軟硬件一體化產品、行業級智慧物業平台等解決方案，助力城鄉共富、物企數字化轉型升級。綠城服務以一體化服務探索現代社區浙江模式，承接未來社區項目數十個；快速佈局發展非住領域產品力和市場力，完善超高層、甲級寫字樓、產業園、企業總部、金融機構、軌道交通、賽事場館、學校、醫院等服務場景的產品能力。

行業站在新週期的路口，正在向本真回歸，也正進行着創新迭代。展望未來，綠城服務將按照「園區」即「城市」，「家庭」即「社會」的理念建立員工、業主與社會的有機和諧生態圈，堅持「幸福生活服務商」之願景，提高單城市項目服務的密度、寬度和厚度，優化組織效能、提升服務效力，走長期價值之路。為團隊、為業主、為更多人、也為自己的生活創造更多的美好！

楊掌法 董事會主席

2023年4月

ESG關鍵績效表

市場



第一

2022年綜合滿意度行業第一²

30個省，**215**個城市

業務覆蓋30個省（直轄市、自治區）、215個城市

2,630

在管項目數量2,630個

3.84

在管面積3.84億平方米

148.56

營業收入人民幣148.56億元

5.47

歸屬於上市公司股東的淨利潤人民幣5.47億元

社會



44,495

截至報告期末，員工人數44,495人

50.9%

女性員工佔比50.9%

1,277

「幸福里」共治模式全國共創建項目1,277個

9,429

開展各類應急演練9,429場

已通過

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

61.80

員工平均受訓時長
61.80小時

環境



3,435

開展環境專項品質提升活動
3,435次

已通過

GB/T24001-2016/
ISO14001:2004環境管理
體系

已通過

GB/T 23331-2009/
ISO50001:2018能源管理
體系

* 以上均為截至2022年末或2022年當年情況。

² 中指研究院2022年中國城市居民居住滿意度普查。

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，並格外關注企業的可持續發展，建立了健全ESG管治體系，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，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等，在日常工作中對上述議題進行重點審視與績效提升，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，不斷提升可持續發展水平。

本報告詳盡披露綠城服務2022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。



專題：幸福里，社區風景裡的共治畫卷

美好生活，幸福同行

綠城「幸福里」是在黨建引領下，以業主委員會為主導，以里長組織為支撐，以業主共同參與為基礎，以園區服務中心為執行單位，合力打造眾籌自治共建分享的新型園區治理模式。

綠城「幸福里」的文化理念為：

眾籌、共建、自治、分享



①社區黨委(居民委員會)：
「幸福里」共治模式的領導機構。



②業主委員會：
「幸福里」共治模式的主導組織。



③「幸福里」里長：
是以樓宇單元為單位的業主代表。



④園區服務中心：
「幸福里」共治模式的執行單位。



現代社區建設以來，綠城物業積極參與，作為蓮都區第4個「黨群連心，網格走親」試點小區，積極探索，從業主中招募了33名醫務工作人員組建「醫療走親服務隊」，定期開展「義診夜市」活動，同時上門為老人測量血壓，檢查藥品有無過期等，為轄區居民提供家門口的便捷醫療服務，廣受小區居民點讚。

——韓蔚，某綠城小區幸福里里長

專題：幸福里，社區風景裡的共治畫卷

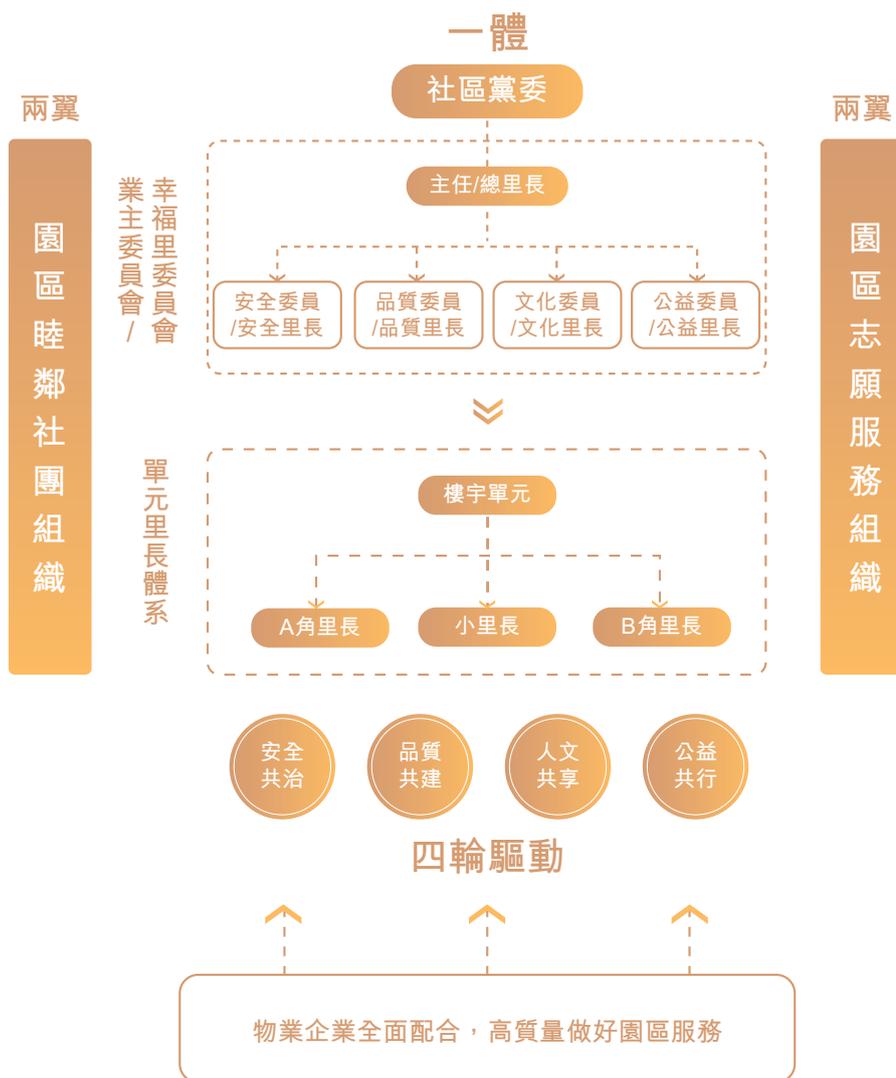
幸福里組織架構

綠城「幸福里」形成了「一體兩翼、三方共治、四輪驅動」的立體工作格局。

一體兩翼：即以「社區黨委——業委會——里長組織」為一體，打牢園區社團組織、志願服務隊伍為兩翼的園區立體組織架構；

三方共治：即以社區黨委、業委會、物業三方共治為主體，開創服務目標共識、服務產品共善、服務過程共行、服務理念共聲的多元共治局面；

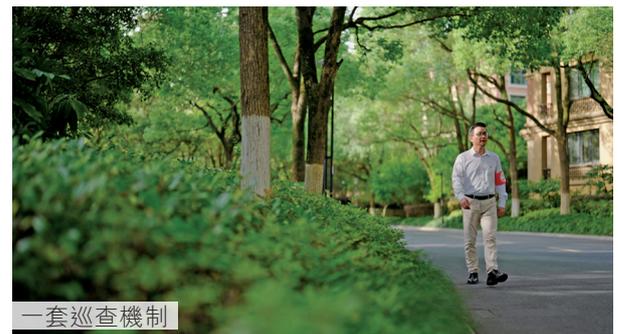
四輪驅動：即重點圍繞安全共治、品質共建、人文共享、公益共行等四個方面開展活動，營造幸福園區氛圍。



「一體兩翼、三方共治、四輪驅動」模式的業主共治團隊

社區共建，協同發展

幸福里推出了以下產品：紅色空間、議事機制、幸福公約、巡查機制、安心守護、真摯關愛、睦鄰社團。





專題：幸福里，社區風景裡的共治畫卷

幸福里成效

2022年，綠城「幸福里」共治模式全國共創建項目1,277個，園區志願服務隊伍873支，打造紅色空間528個，配置AED急救設備401台。全年共召開三方聯席會議3,833場，共創幸福里公約7,084份，組織開展里長巡查52,153次，開展長者問安11,702次，組織長者小棉襖計劃1,417場、少兒繁星計劃1,187場、心理關愛講座831場、急救培訓2,380餘場。

集團「以人為本，客戶至上」的服務初心、「讓生活更美好」的服務願景始終不變，讓更多業主參與到生活服務中來，人人都是服務者，人人都是被服務者。



綠城「幸福里」共治模式
全國共創建項目

1,277個



以安全文化為託底，幸福里在多維度進行融合，開展了向陽計劃、暖陽計劃和守護計劃等專項活動。

向陽計劃

案例 1

為提升園區業主安全感，2022年8月起綠城服務全面開展「向陽計劃」專項行動，在園區月度三方聯席會議中多方主體共商、共議、共決安全事宜，編製項目安全管理方案，組織開展園區老少假期安全宣貫，共計覆蓋1,338個住宅項目（含非「幸福里」覆蓋小區）。



• 「向陽計劃」活動開展現場

專題：幸福里，社區風景裡的共治畫卷

暖陽計劃

案例2

為保障園區設施設備安全防範工作，2022年11月起集團組織開展「暖陽計劃」專項行動，藉助里長共治力量組織園區開展消防專項巡查、外立面專項巡查、園區安全知識宣傳活動5,314次。



•「暖陽計劃」巡查現場

守護計劃

案例3

為構建平安和諧幸福社區，有效預防園區少兒安全事故發生，2022年12月起集團組織開展「關愛成長，守護未來」守護計劃專項活動，全國超過1,000個「幸福里」創建項目開展相關活動。



•「守護計劃」里長簽名現場

為了共同築起孩子安全成長的「防火牆」，融合青少年視角下的園區共建，各地社區成立了青少年理事會，護航兒童成長，維護園區安全，共建美好幸福生活。

少年力量——海曙區成立青少年理事會

案例4



• 青少年理事會議事會開展現場

2022年6月，寧波•北宸府園區，綠城幸福里10餘位小里長在社區黨委的指導下，成立海曙區青少年理事會，並競選青少年理事會理事長，參與兒童友好型社區建設，以少年視角看園區。社區、物業根據孩子們的提議，對接優質文化教育資源，每月舉辦豐富多彩的活動。

以共治文化為導向，多地社區形成了「1+3+N」的基層治理模式，營造眾人事、眾人議、眾人幹的社區氛圍。

桑榆力量——園區六角景觀亭幸福議事

案例5

2022年初，湖北•玉蘭花園園區，90歲熱心業主吳爹爹組織園區長者，向物業、社區提供建議，三方共同商議解決大情小事。這個沒有門、也沒有牆的六角景觀亭，帶動了一群「30後」到「90後」參與共治，解決了園區的諸多疑難問題。



• 六角亭議事活動圖





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

1.1. 可持續發展目標

本集團持續審視我們內部的可持續發展管治策略，完善有關政策及措施。同時，集團亦繼續加強與利益相關方溝通，進一步提升本集團於環境與社會的表現，為本集團的股東及其他利益相關方創造長遠的價值。

我們的可持續發展目標



業務

道德與管治

- 以誠信為原則經營業務，並符合所有適用的法律與規定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

- 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

- 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

關懷員工

- 為員工提供充足支援、加強與員工的良好關係



員工

培育人才

- 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

- 尊重所有員工的勞工權利及人權，清楚訂明人力資源管理政策，並在集團內倡導包容的文化

安全工作

- 促進健康安全的工作環境
- 在工作場所實現零致命事故

社區投資

- 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



社會

品質服務

- 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

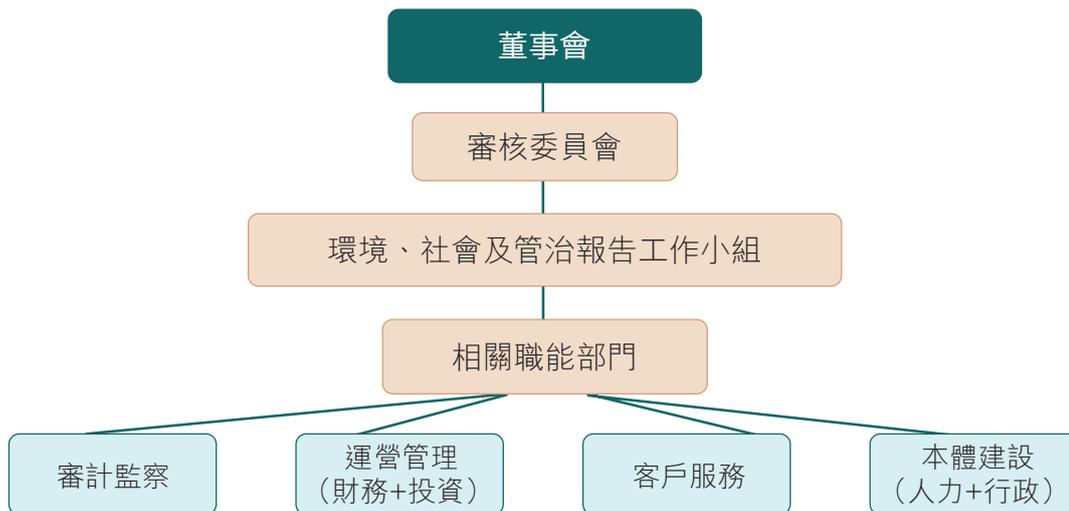
負責任採購

- 要求供貨商遵守本集團各方面的環境及社會標準，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
- 只會跟恪守我們要求的供貨商和業務夥伴合作

1.2. ESG管治

集團的董事會一直以來肩負着集團領導及監察的角色，董事會每年均檢視及管理環境、社會及管治的相關議題及風險，並確保其納入集團策略，帶領本集團制定及實現長遠策略及目標。本集團設有環境、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，以編製集團的年度環境、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



1.3. 利益相關方溝通

本集團環境、社會與管治的利益相關方主要包括員工、客戶、股東及投資者等。本集團認為，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。本集團積極開拓各種渠道，與利益相關方保持溝通，增進其對本集團的發展和運營方針的了解，也為利益相關方提出建議提供更多機會，並對其訴求進行及時而有效的反饋，確保雙方增進合作關係，攜手共同發展。

我們認為有效和持續的聆聽、響應及解決利益相關方意見以及他們所關注的問題，有助於集團的業務發展。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

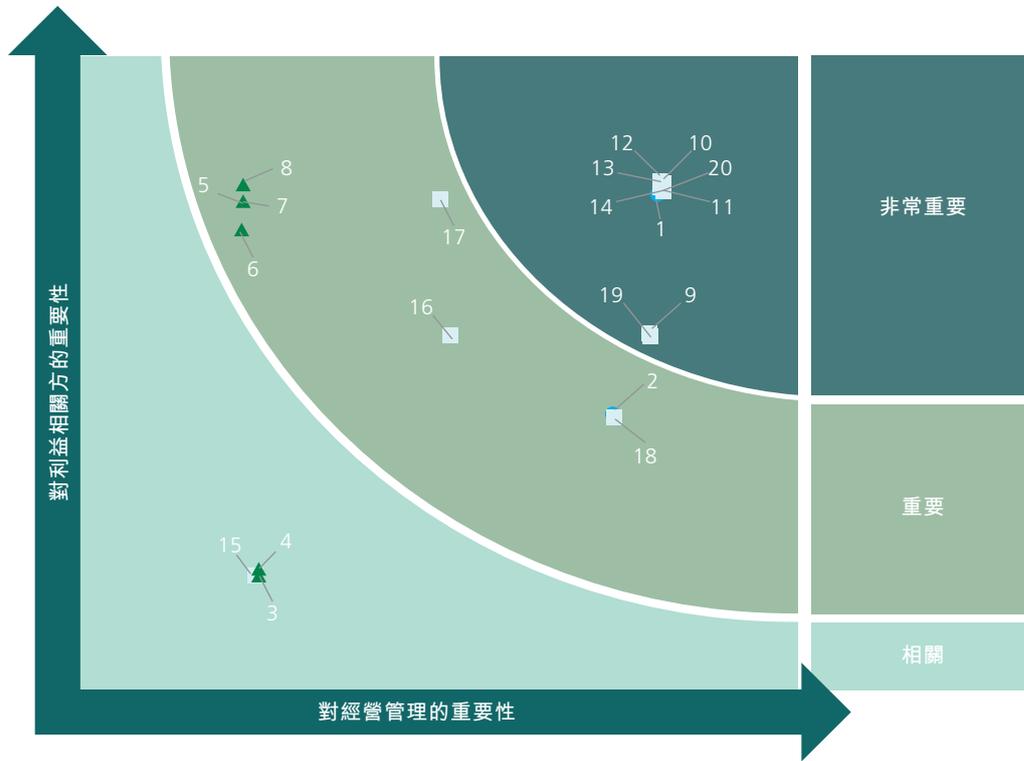
利益相關方	股東及投資者	員工	客戶
目標和關注點	<ul style="list-style-type: none"> 業務戰略 經營業績 股東權益保護 業務可持續性 公司透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬福利 權益保障 職業發展 安全健康 企業文化 	<ul style="list-style-type: none"> 服務質量 及時響應 隱私保護 個性化服務
溝通和交流方式	<ul style="list-style-type: none"> 股東會 投資者諮詢溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 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

1.4. 重要議題評估

為更了解利益相關方在環境、社會及管治方面對我們的期望，本集團進行了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，形成了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、社會及管治報告指引》，本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	<ul style="list-style-type: none"> 參考香港聯交所ESG指引、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持份者最為相關和重要的ESG議題。
收集意見	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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2022年ESG報告重要性議題列表

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

2.1. 商業道德與風險管控

綠城服務始終遵守國家法律法規、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，並設立了風險管理及內部監控系統。集團董事、監事、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，由審計中心進一步進行相關調查。

本集團設立相關的舉報渠道及舉報機制，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。



針對舉報人，集團開展了一系列的舉措來對舉報人進行保護：



2.2. 廉潔與反腐敗建設

報告期內，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》。報告期內，概無對本集團或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件。

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》。

集團定期針對全集團組織反貪污宣傳，收集最新反貪污相關的資訊，包括各行業近期發生的重大舞弊事件、處理措施等，結合集團業務的特點匯總分析並進行宣傳，在集團內營造良好的大環境。

2022年，集團在反貪污方面開展了以下專項及培訓活動：

春風系列行動 之「內控四查」 「廉正建設月」 專項活動

- 開展項目「內控四查」專項活動。從自查、互查、抽查、巡查四個角度對1,811個項目開展內控檢查，在短期內解決內部管控的缺陷，減少舞弊的機會；集團巡查共完成146個項目，查漏補缺，鞏固前期成果，加強檢查深度。
- 開展「學廉規、行廉範、舉廉措、悟廉知」4月廉正建設月專項活動。宣傳廉潔文化，營造風清氣正的工作環境；共有61,233人次（包含部份供應商員工）參與，產生了3,315條廉潔獻策和392篇廉潔影片觀後感。

培訓活動

- 廉正建設月「學廉規」活動，共有61,233人次（包含部份供應商員工）參與培訓學習反舞弊相關的管理政策與制度，且全員100%通過考試；
- 面向項目經理以外員工開發《堅守職業底線 共築陽光綠城》課程，適用於廉潔知識普及，全年共有2,214人參與學習；
- 面向全體員工開發《內控專題課程》，分享風險控制知識，為杭州區域、北京、湖南、安徽等4家公司開展項目經理及以上員工培訓，受訓人數約500人。

通過「4月廉正建設月」活動的開展，構建多渠道宣貫形式，引導員工樹立正確的價值觀和發揚良好的工作作風，淨化內部管理環境；通過「內控四查」專項活動的開展，以自查、互查、抽查、巡查的四個角度，在短期內解決內部管控的缺陷，減少舞弊的機會。各項培訓和專項活動的開展提升了員工對反貪腐的識別與應對，也加深了員工對廉潔制度的理解。

合規管治，誠信經營

2.3. 信息安全與隱私保護

業主隱私的良好維護和管理是雙方建立長期信任和友好合作的關鍵。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》，結合集團業務發展情況，制定並發佈了《數據管理辦法》，明確了內部的責任主體，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》；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。同時，集團聘請了專業律師，組織各單位相關責任人，開展《數據合規在物業服務工作中的應用》專題培訓，將該培訓製作成線上培訓課程，面向所有內部員工開放。並結合業務實際，面向全員，以線下專題會+線上課程的方式，提供《數據安全與數據建設管理》《數據建設要求規範》等課程。

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，系綠城服務的數智大腦，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。



• 善數看板在異常巡查中的運用



此外，集團在智慧社區解決方案也開展了相應的工作，如：

- 圍繞智慧服務系統建設、數字化硬件提升建設的臨海市大洋未來社區數字化項目；
- 以美好生活嚮往為中心目標的葛巷未來社區項目；
- 將老城區中心區提升能級、資源整合利用的龍游縣翠光未來社區數字化項目等。

集團在原有的基礎上升級了綠城生活APP：

- 上線了遊客模式，支持非註冊用戶查看、使用部份服務，為更多居民提供便利服務；
- 升級綠城生活APP5.0版本，重構首頁服務，優化頁面設計，突出常用功能，展示四樂服務，升級後日均活躍用戶數與日均啟動次數分別提升6.9%、6.74%；
- 為方便長者使用，上線了長輩模式，強化主流功能，放大文字按鈕，簡化操作步驟；
- 升級幸福里模塊，讓更多業主參與到園區治理，共築安全園區、共塑品質家園，也讓有共同特長、興趣愛好的業主相聚，開展志願服務、組織社團活動。







03



責任聚焦， 心繫客戶

本章節響應聯合國可持續發展第4、5、8項目標

<p>4 優質教育</p> 	<p>5 性別平等</p> 	<p>8 體面工作和經濟增長</p> 
---	---	--

責任聚焦，心繫客戶

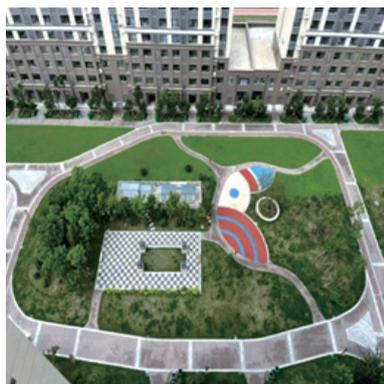
3.1. 優質服務 品質為先

一直以來，綠城服務秉承「真誠、善意、精緻、完美」的核心價值觀，為廣大業主提供優質的服務。在中指研究院2022年中國城市居民居住滿意度普查結果顯示，2022年綠城服務綜合滿意度高於行業均值，位居第一且領先優勢進一步擴大。

報告期內，本集團在不同的業務領域遵從有關適用的產品責任方面的法律法規要求，包括顧客的健康與安全、業務推廣、標籤、保護顧客隱私數據等方面。我們的業務較少涉及廣告，多為海報宣傳不涉及標籤，但本集團按照《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》及相關法律和條例，要求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。

提升環境品質

2022年為達成滿意度指標，綠城服務從品質專項行動、社區共治等各個方面進行佈局，全年開展了3,435場次園區活動。



• 環境綠化專項行動整治圖



全年
開展園區活動

3,435 場次

“

1

百日攻堅—破敗相整改，目標消除項目破敗相情況。通過成立集團、城市公司、項目專班，設定各層級督導頻次積極發現問題，問題閉環情況逐級審核，重難點專家幫扶，對於整改進度月度通報。

2

摘牌行動，針對2021年發放品質紅黃牌的111個項目進行整改幫扶和摘牌驗證，目標消除品質弱項。排名末的項目由集團高管掛牌，其餘項目由城市公司總經理掛牌，通過以導代督，區域聯動，聚焦項目問題的閉環改善。經過一年的努力，已實現摘牌率94.2%。

3

美化園區環境，全集團層面根據綠化季節性強的特點，開展例如春風、夏日、驕陽、金秋、越冬等環境綠化專項行動，對綠化重難點問題開展集中攻關，春秋季節聚焦苗木補種，夏季聚焦草皮治理，衰弱大樹造型樹復壯，抗旱節水提效，抗颱風，冬季聚焦喬灌木修剪，冬季防寒，綠化切邊等細節提升，傳達關於品質提升的工作進展，讓業主了解我們的品質提升決心與行動，增加業主感知，營造綠意盎然的園區環境。

”

湖州某項目修繕一新，成功摘牌

案例6

該項目是2021年滿意度調研末尾項目，2021年神秘訪客掛牌項目，在2022年經過多番努力，爭取了綠化外包單位以及總包方的資金投入，投入配套綠化整改資金人民幣28萬元，針對項目綠化、園區破敗相等問題。在與業主溝通、合規審批後，投入維修基金用於項目的品質整改，煥新園區面貌。該項目在2022年的摘牌行動中也成功摘牌。

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。2022年8月，集團組織開展了主題為「木荷來樂，安全童行」的第六季木荷計劃活動，全集團共開展了995場活動，參與小業主19,313人次，繪製家庭逃生圖9,033幅，通過小業主參觀園區就近消防站、繪製家庭逃生圖和錄製「我眼中的火焰藍」故事講述視頻等活動，增強了綠城園區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，作為學校、家庭安全教育的補充，共同築起孩子們安全成長的「防火牆」。

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。目前已有6,000餘名保安加入到綠城服務義警聯盟。

責任聚焦，心繫客戶

加強客戶溝通

2022年，我們共收到投訴47,730單投訴，滿意度結果定量標準96%。投訴信息的來源分為：來訪、來電、來函、短信、微信、綠城生活APP、網絡發貼、媒體報道及其他單位轉訴等。我們第一時間瞭解投訴發生的原因並進行分析、提供可解決問題的方案，並與客戶就投訴問題進行溝通協調。

針對客戶投訴，我們的處理方式如下：



- 收到投訴信息的員工即為首問責任人，應當詳細記錄投訴內容(包括投訴事件、時間、地點、涉及人員、投訴人姓名、地址、聯繫方式等)並及時通知責任單位、部門客服負責人或集團客服體驗中心，並同時啟動投訴處理流程，督促投訴處理相關責任人於1小時內與業主取得聯繫，2小時內指定專人趕至投訴現場，如確實無法到達的，首問責任人務必取得業主理解並另行約定具體時間。原則上，普通問題應在12小時內回復業主處理意見，疑難問題在24小時內回復業主處理意見，特殊情況需與業主另行約定回復的具體時間。



- 發生重大責任投訴時，責任部門必須第一時間報集團行政管理中心、客服體驗中心、區域/城市公司負責人，區域/城市公司負責人必須於當天到達現場進行處理，並與投訴客戶進行當面溝通。重大責任投訴中區域/城市公司負責人需在24小時內進行處理，並將處理報告提報至客服體驗中心。



- 至董事長的投訴，董事長秘書、客服體驗中心負責人、被投訴區域/城市公司負責人為投訴的經辦人。此類投訴處理工作優先於其他工作，發生後須第一時間進行處理。

除了堅持日常拜訪，上門瞭解業主訴求同時，我們增強業主溝通，如2022年下半年開展的向陽計劃，針對園區居住一老一少兩個群體，專項拜訪，關愛生活的同時，宣傳日常安全管理，並做心理健康諮詢與引導。2022年啟動質量監督工作，同時開通集團及區域兩層客服專線，開設APP反饋渠道，並在幸福里平台開設同樣的意見反饋渠道。除了做好主動溝通以外，集團也充分給出被動反饋溝通渠道，全面傾聽客戶聲音，評價服務水平，提升服務水準。2022年，集團共有6個項目獲得了省優稱號，30個項目獲得了市優稱號。



獲得省優稱號項目

6個

杭州某項目環境和滿意度雙雙提升

案例7

在2022年的集團督導行動及綠化專項工作幫扶後，經與業委會多次協商停車難的問題，雙方一致同意啟用新停車管理辦法，來解決項目停車難的問題，在綠化上，集團對項目進行綠化專業培訓，配置專業的環境經理進行駐點幫扶整改，更換綠化養護單位，嚴控外包管理，同時也邀請業主主動參與綠化養護監督，業主也額外投入1萬元進行歸家動線的小景打造，效果良好，在2022年的滿意度調研中綜合滿意度也提升了2.2分。

3.2. 多維評定 綠色供應

供應鏈管理

集團一向非常重視與供應鏈業務夥伴的關係，也明白在整個供應鏈當中宣導及推動負責任、可持續發展的經營方式之重要性。為此，我們制定了《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。我們建立標準化的流程，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。截至報告期末，本集團的4,936家供應商在聘用前均經過上述流程。通過完善及有效的供應鏈管理，與供應商並同創造安全的工作條件、促進對工人尊嚴的尊重，以及推廣負責任的環保措施。

我們擁有一套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；並採取嚴格的措施及監察系統，我們會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，我們定期檢視和評估供應商（進行履約過程評估和年度綜合評估），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。

集團於2015年創立了綠城購採購平台，是綠城物業集採平台，致力於為一線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。2022年，由集團和屬地展開全國集採以及屬地物資集採，其中集團開展10個物資類目集採談判。集採商品上架綠誠購平台，各需求部門自行下單採購、入庫、結算，保障了項目日常的物資運營需求，提高了採購效率。

綠色供應鏈

集團擁有明確的採購管理體系《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，主要由供方管理、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，集團與供應商合作時必須簽訂《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。

為促進供應鏈的健康可持續發展，本集團將環境及社會風險因素融入供貨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。

責任聚焦，心繫客戶

集團在採購物料及器具時亦會綜合考慮其環保表現，例如購置機器及照明系統時在符合技術參數時優先選用更具能源效益的器具，以期把本集團的環境保護願景推展至供應鏈各個層面。

報告期內，本集團供應商共計4,936家，按地區劃分的情況如下：

分佈區域	供應商數量(單位：家)
長三角區域	2,219
環渤海區域	942
珠三角區域	572
其他區域	1,203

3.3. 教育藍圖 幸福成長

教育發展起源

綠城樂真教育，隸屬於綠城服務旗下綠城生活集團的教育服務板塊，也是2022綠城服務向新生活服務轉型之「四保」「四樂」戰略中的「學樂」主力軍。服務範圍如下所示：

三大服務體系



The image displays three distinct service areas. On the left, a caregiver is seen interacting with a young child at a table, representing childcare. In the center, a group of children are engaged in a colorful activity, representing a kindergarten. On the right, a teacher is addressing a group of children sitting on the floor in a classroom setting, representing community education activities.

- 託育
- 幼兒園
- 社區教育活動

2017年3月，綠城兒童發展研究院成立，主要負責早幼教政策研究、國內外早幼教理論與實踐研究以及課程研發與師資培養。研究院特邀來自浙大、杭師大、浙江省教科院、浙江省兒童保健院、浙江外國語學院等國內一線專家學者組成核心專家組，並建有一支高水平的研發隊伍，由兒童早期發展專家、華師大學前教育系教授領銜。

經過多年的研發，研究院現已完成1至3歲的系列課程內容，包括孕產期、託育、親子課程等。

課程研發類 家庭教育指導類 行業助力類



《「活教育」中的託育課程建構與實施》

本書是由研究院副院長周念麗教授領銜開發的更適合中國寶寶的託育課程，聚焦於培養13-36個月幼兒的「善心」「信心」「好奇心」，使之成為有積極情緒體驗、正向人格特質以及持有積極他人關係的幸福兒童。



育兒指導用書：《0-3歲家庭親子遊戲100例》

研究院專為(原)杭州市下城區衛生局編寫的育兒之道叢書之一，是一本為0-3歲寶寶家庭量身打造的親子遊戲活動案例集。



《嬰幼兒成長驛站管理規範》團體標準

聯合杭州市婦女兒童健康服務中心、杭州市拱墅區婦幼保健計劃生育服務中心共同起草國內首份嬰幼兒成長驛站管理規範標準，有利於全面提升嬰幼兒照護指導服務的質量和水平。

打造幸福願景

2022年3月份啟動學樂「奇妙蛻變記」，我有幸參與這個項目，從策劃方案的編寫到供應商的對接，再到養蠶社群運營，在那段時間裡我陪着業主們一步步成長為「養蠶小達人」。在2022年4月，養蠶有效緩解了家長和孩子們的焦慮，孩子們就像照顧小寶寶一樣每天呵護自己的蠶寶寶，甚至會給每條蠶寶寶都取一個有趣的名字。而且那段時間桑葉是緊缺物資，業主們便在群裡互相分享桑葉，帶動了鄰里和諧。

——奇妙園員工代表

奇妙園，為綠城樂真教育旗下直營雙語託育品牌，專注為0~3歲嬰幼兒提供雙語日託和親子互動課服務，現旗下已擁有21家雙語園(含籌建)。奇妙園，秉承「善心•信心•好奇心」的三心育人理念，採用綠城研究院原創三心醫養育體系，結合專業的師資、規範化的管理、綠色生態型多元學玩空間和360度安全防護體系、經ISO9001認證的質量管理體系，致力於培養具有「中國心•世界眼」的陽光幸福兒童。

來自家長的認可

責任聚焦，心繫客戶

請放心使用，因為我的孩子試過了——寧波華茂悅峰奇妙園某家長對奇妙園的認可 案例8

這位媽媽專門寫了一篇推文，用細膩的筆觸，記錄了寶寶在奇妙園度過的3個月，也是媽媽心路成長的3個月。短短三個月，孩子從哭喊不想上學到一到奇妙園就眉開眼笑，學會交朋友、學會自理、學會當「小老師」。

夏天的奇妙能力
作者：二二二二



孩子已進入夏季，早上，把孩子送進幼兒園，離開家，到園裏。
門口上車，園場外的家長入口，眼裏濕了。
如果說，那孩子再哭，那時候的話，我屬於中等程度的類型。
我發現他哭哭不絕，看見他哭會很有意義，要让他跟同學打打鬧鬧，也他不要哭。
直到最後階段，讓孩子們跟小朋友交朋友的時間，在快樂學習中，孩子能快樂學。
這。
這個階段，突然發現家園教育。

这个周末，联系奇妙园的珊珊园长的时候，她说正忙着摆摊做地推，因为送走了三个班级的小朋友，现在进入新一轮招生环节。

其实，作为一名女性，他们同时要做一两个孩子的妈妈，也要做几十个孩子们的老师，无论做妈妈还是做老师，都要让自己有更多时间来进步和成长。

所以，但凡我们能做的，就是对他们多说一声谢谢，多一点理解，让女性安心，让老师安心，才能让这一代孩子们成长安心。

所以，在文末放一张奇妙园的活动海报，也许你的孩子需要，请放心使用，因为我的孩子试过了。

奇妙園所有老師均由總部統一選聘，並需通過相關的心理測試，所有教師均執相關資格證上崗，教師隊伍中近95%為大專以上學歷，65%以上為學前教育或教育相關專業；引進學前教育碩士11人、海歸人才20餘人；搭建全維度教師培訓體系、建設教師職業發展通道。



引進學前教育碩士

11人

打造杭州市首批示範性嬰幼兒照護服務機構——杭州市京杭銀墅託育園 案例9

京杭銀墅託育園設置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。



• 京杭銀墅託育園園區環境

與高校牽手合作，打造人才儲備基地

綠城樂真教育持續攜手高校推動人才孵化，為高質量發展提供穩定持續的人才保障。

与高校牵手合作，打造人才储备基地



與長春市早期教育職業學院簽署戰略合作協議



與寧波衛生職業技術學院深度合作，綠城樂真教育已成為浙江省「一老一小」健康照護服務產教融合聯盟副理事長單位

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託育。從社區託育到企業託育，從拱墅區、濱江區到上城區、餘杭區，從杭州到紹興，截至報告期末，綠城教育旗下已擁有14家普惠園。普惠園擁有原創的三心課程，通過生活活動、學習活動、遊戲活動、家園共育四大途徑，培養孩子在六大領域的發展。該課程後正式出版成書，在業界極具開創意義。截至報告期末，有3家普惠園被評為杭州市示範機構。

成長驛站：在安全友好的園區空間，為0-12歲兒童提供安心託管、興趣課堂、才藝培養、成長關懷等服務，讓孩子樂於進行基於活動的學習和與同伴、與成人、與自然的互動，激發孩子的善心、信心、好奇心，引導孩子健康、快樂、幸福生長。



• 託育園日常活動照

責任聚焦，心繫客戶

3.4. 長者友好 細心照護

椿齡康養專注於居家養老、機構養老的全過程陪伴式服務，致力於打造「諮詢+設計+營銷+運營」一體化新型服務模式。

開拓養老新典範

2022年，椿齡以綠城物業為依託，在大力發展「物業+養老」模式基礎上，全新推出康養系列服務產品（便捷就醫、代配藥、家庭照護、陪診服務、長者助餐、椿遊、椿樂代際、健康管理服務、椿之好物等），定制化滿足綠城園區業主家人的康養需求。

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。



• 代際融合——創新社區老幼照護服務新模式

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



• 物業+養老——打造15分鐘「社區更新、生活更新」居家生活服務圈

椿遊－為長者提供定制化旅遊服務

案例 11

為長者提供定制化旅遊服務，拓寬頤樂學院課堂場景，研發長者研學、執杖行、大咖遊、知學博物館四大系列半日遊社群活動產品，結合人文、賞景、健康、知學等主題開展線下社群活動。



• 椿遊、研學沉浸式體驗

打造4.0版老年食堂，讓健康養老更智慧

案例 12



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

責任聚焦，心繫客戶

—— 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

案例 13

項目位於杭州市西湖區，於2018年4月正式運營。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。



• 椿齡薈

—— 椿天里 ——

案例 14



中醫理療講座

• 椿天里開展的各項活動



每日健康操



健康管理服務



中醫健康講座



代際趣味實驗



白茶品鑑沙龍



居家用門服務

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。

3.5. 和諧至善 公益同行



我到了16樓，看到了業主陳阿姨，她和老伴本來準備一起走下來的，老伴突然臨時返回家裏拿東西去了，陳阿姨腳崙了，我說我背你下去吧，就把陳阿姨背着下樓。當時也沒時間想什麼，直接就給她背下來了，放到比較安全的地方，就想着安全第一。業主是我們的衣食父母，我們安保工作的本質就是做好園區的安全守護和業主的日常服務。在綠城服務的園區上班，就要擔負起這個責任。

——王強，杭州臨平梧桐藍山小區保安，見義勇為的員工代表

本集團尊重地區的多元文化及既有傳統，並且十分重視社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。本集團在過去一年積極參與社區團體活動，及時滿足了社區的需要，履行身為企業公民的義務，為所服務社區做出貢獻。

2022年12月，杭州某小區在物業的策劃下，成立了由業主中的醫生、護士、藥劑師為主體的志願醫療小組，為項目業主、員工科普及藥知識，該事跡受到《杭州日報》《每日商報》、杭+新聞多方報道，閱讀量超過20萬人次。

春風催新綠，公益正當時

案例 15

2022年3月12日植樹節，綠城「種春風」公益行動正式啟動。為了守護甘肅民勤這顆古絲綢之路上的「綠寶石」，綠城於2015年便加入了「捐種梭梭」的隊列，攜春風翻越經緯，在距離杭州2,600公里的萬里黃沙中，種下了第一片「綠城林」。在全國綠城業主、員工等「春風使者」的愛心捐種之下，目前「綠城林」已有梭梭樹近10萬棵，捐種面積超1,400畝，是甘肅民勤最大的企業公益林。

鄰里互助

案例 16

2022年12月，在杭州慧園，物業人員在業主群內號召大家分享藥品，物業負責代購；在杭州運河金麟府，一支醫生、護士、藥劑師為主體的金麟府志願醫療小組迅速成立，為多位鄰居科普及藥知識；在寧波豐匯華邸，物業服務中心建了獨立的「陽性業主群」，陽性家庭垃圾上門收取並單獨消殺處理，並提供後勤保障；在海南鳳凰水城，有業主分享親測好用的中藥藥方。溫暖是良藥，互助抵萬金。齊心協力，共克時艱，社區、業主、物業多方合力，共同打贏了這場攻堅戰。



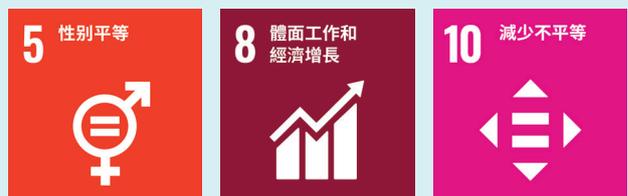


04



以人為本， 攜手並進

本章節響應聯合國可持續發展第5、8、10項目標



以人為本，攜手並進

4.1. 廣納賢才 權益保障

綠城服務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，反對歧視並絕不容忍姑息任何歧視，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，2022年修訂了《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。開放了勞動力市場招聘會、網絡招聘、校園招聘等多種渠道廣納賢士。本集團積極推進校企合作，推行管理培訓生計劃，給予優秀在校學生實習機會，並為表現突出者提供留用機會。

招聘渠道：校園招聘、校企合作、內部推薦、社會招聘。

招聘過程：以線上簡歷篩選、測評考核、面試評估為主，未對性別、族群等有歧視性區分。

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。集團共有非漢族員工約5,500餘人，佔比5%。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。

	女性員工人數 (單位：人)	女性員工佔比
基層	20,392	51%
中層	2,001	51%
高層	248	37%



類別	2022年(單位：人)	2021年(單位：人)	
 年齡	18-30歲	17,252	16,087
	31-45歲	20,356	16,055
	46-60歲	6,799	4,861
	61歲或以上	88	54
 職級	普通員工	39,933	/
	初級管理人員	3,893	/
	中層管理人員	545	/
	高級管理人員	124	/
 性別	男	21,854	18,012
	女	22,641	19,627
 地域分佈	中國大陸	43,851	37,084
	海外	644	555

本集團大部分僱員均位於中國，本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。

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
2022年	31.97	35.54	44.15	25.56	19.61	33.43	0.03

由於本集團所屬行業為物業服務，主要流失員工系一線員工，為降低一線員工的流失率，集團做了相應改善，如完善一線員工食宿保障機制；推動600餘個項目落實宿舍升級改造；將一線員工的關愛覆蓋到位，如夏季送清涼、全員體檢、春節關愛等。

以人為本，攜手並進

員工權益

報告期內，本集團在人力資源管理過程中嚴格按照《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，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，集團在招聘端和流程端分別開展了以下措施：

1 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。

2 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，未有僱傭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。

本年度集團員工整體滿意度較高，較上一年有所提升，99.05%的員工認可綠城「真誠、善意、精緻、完美」的企業文化。未來，集團將進一步提升效能，以項目賦能為導向，通過數據驅動，進行核心業務流程重組，將職能和業務系統在區域高效落位，簡化一線工作。



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：集團每年5-7月組織一次體檢。
- 季度團建：每季度開展團建活動。
- 節日福利：元旦、五一、中秋、國慶，發放現金過節費；三八婦女節等節日開展節慶活動。



• 三八婦女節節慶活動

- 綠城家人假：生日假、結婚紀念日假、兒童節假。
- 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

- 崗位技能補貼：員工在職期間考取本崗位相關職稱、職業資格證書或職業技能等級證書的，集團發放一次性獎勵。

以人為本，攜手並進

- 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。



• 夏日關愛行動

除員工基本保障外，集團另外還設置了《員工關愛制度》來開展對員工的關懷措施：

- **困難員工—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)。

各區域公司也紛紛將員工關愛落到實處：確保早餐一個雞蛋(補充蛋白質)，增發牛奶，提供胖大海、金銀花和生薑合煮茶湯等；開設愛心藥箱，提供藥品和試劑，错峰上班等；關注獨自居住員工的需求，經常性問候，減輕心理壓力。



• 員工關愛年曆

4.2. 職業安全 健康至上

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，集團於報告期內《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、事故預防及應急救援的預案，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。

集團每年均會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。

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；報告期內，因工傷損失工作日514天。

職業技能工作室

自2016年開始，工程技術中心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，涉及維修電工、智能樓宇管理、製冷3個專業共計12個等級的培訓和認定。截至報告期已完成9個批次150餘人的認定工作。

集團從業人員並非都是直接簽訂勞動合同的員工，有酬金制、包幹制或者勞務派遣等員工。針對外包人員有相關管理制度規定，外包人員入場，需與集團簽訂安全承諾書，進行相關安全培訓。

在安全培訓方面，集團還開展了以下培訓：

- 針對提升安保骨幹的理論知識和業務能力的骨幹培訓75場，累計覆蓋安保骨幹2,845名；
- 2022年3月，開展為期2個月的春季大練兵，通過統一時間、統一科目、統一標準，含門崗管理、車輛指揮等，共進行41,364場訓練，提高了在崗保安隊員的整體素質及履職能力；
- 開展各類應急演練9,429場，其中，消防演練5,277場、治安演練2,370場、公共衛生演練1,782場，持續提升項目應急處理率。

在報告期內，共發生了140起見義勇為事件，成功挽救了13名輕生人員的生命，初期火災成功處置率達95%以上，獲得省市各級政府部門295個榮譽表彰、被授予694面錦旗、收到316封表揚信。針對健康、安全方面，高級管理層的報酬以及在管項目團隊報酬也會因此相關聯，如《董事長禁令》第一條：任何員工不得延遲上報或隱瞞不報重大信息，違者，視情況給予責任人降職或免職處分以及《重大安全突發事件問責制度》，會針對不同類型安全事件影響程度，對相關責任人進行問責。

以人為本，攜手並進

4.3. 助力成長 定向提升



在加入綠城大家庭後，我深刻感受到工程體系中濃厚的學習氛圍。為提高自身的專業技能和管理水平，適應不斷更新迭代的工程技術和管理方式，我積極參加了區域公司和集團工程條線的各種賦能培訓，在集團總師辦、工程技術部專業指導下，不斷自我提升，並將它結合到日常工作實踐中去。

——工程員工代表

2022年是組織變革年，集團推進區域化改革、職能公司化原則，提質增效；2022年是精兵簡政年，集團從職能系統、區域架構、業務單元進行人員優化；2022年是員工關愛年，集團推進薪酬提檔、培訓體系優化、關愛內容升級；2022年是文化宣貫年，集團打造企業文化爆款，推出學習內容，傳播管理者理念，弘揚真善美事跡。

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。

「六航四桂」培訓體系亮點：



以完善的培訓體系覆蓋員工成長全週期：從新員工入職，到在崗技能培訓，再到晉升考核，新培訓體系以相應課程匹配員工各階段的成長需求。



把握人群特徵，分層分級，定制培訓方案：根據職級將參訓人員實施分層培訓，做到人群全覆蓋，支持中高層管理者提升領導力，引導基層員工強化專業力。同時，根據項目經理、工程、安全、職能等專業條線人員的工作要求，開設專項培訓計劃，使每位員工都能匹配到相應課程，夯實職業技能。



線上線下雙融合：成長雲學堂平台是項目線上化的核心載體。目前，培訓內容基本實現線上線下同步推進，通過線上課程、線下實踐，培訓項目以在線學習、理論講授、共創討論等多種形式培養學員能力，達到培訓目標。



標準化運營：導航帶教體系基於項目實踐萃取生活管家與四保帶教標準，打造全新帶教標準工具箱，落實項目基層員工帶教標準化。聚心計劃的運營中，以運營標準手冊為參照，並通過認證項目運營官為各分院賦能，以保障新員工培訓統一標準的落地。



• 啟航計劃



• 遠航計劃

- 線上培訓：線上學習平台「成長雲學堂」為員工提供3,000餘門線上課程。員工可以自主選擇感興趣的內容進行學習。平台裡既有崗位專業內容，也有通用力、領導力、行業動態等內容。

以人為本，攜手並進

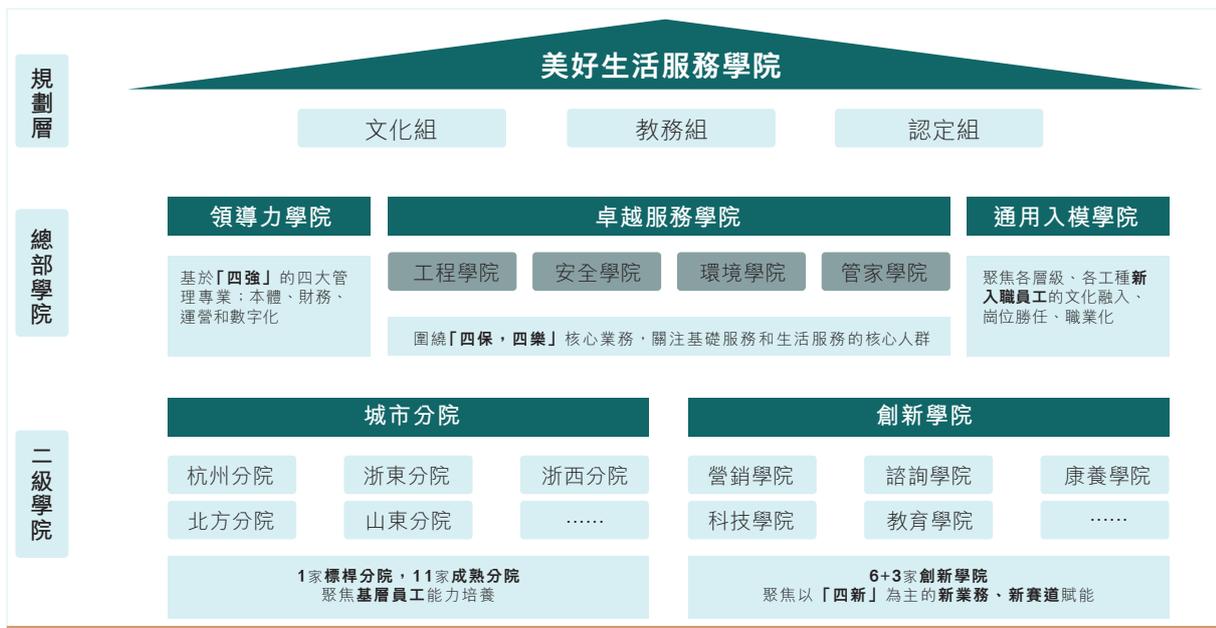
針對開展的各項內部培訓，綠城服務內部的員工也可以應聘成為內部講師。內部講師分為五個等級，每個等級有着不同的聘任要求，具體需要根據累計的工作年限、上年度的績效評級以及主責開發課程的門數來評定，分為首席講師、資深講師、高級講師、講師和分子公司講師。我們在開展內部講師認證的流程中，會含有對講師授課技巧前、課程開發引導的必須培訓。

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：

		2022年	
分類		受訓百分比	平均受訓時數
	男	100%	79.10 ³
	女	100%	45.13
	一般員工	100%	77.00
	中級管理層	100%	130.76
	高級管理層	100%	51.94

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

³ 培訓課程包括工程培訓，參加工程培訓的以男性員工為主，故男性員工平均受訓時長較女性員工更長。

黃埔新銳項目：黃埔新銳項目於2022年9月9日啟動，已開展一階段四保崗位歷練、二階段項目經理崗位歷練；截至12月底，共有15個區域／城市公司開展黃埔新銳項目，共計189人參訓。

遠航項目：本項目為管理層培養專班，覆蓋593人；學員完成書籍閱讀6本，員工溝通及項目走訪8,000餘次；遠航、領航計劃各已開展2場直播課程，內容包括《戰略管理前沿》《集團戰略解讀》等。

全年舉辦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。



全年舉辦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%







05



關愛地球， 環境保護

本章節響應聯合國可持續發展第7、13項目標





關愛地球，環境保護

5.1. 踐行綠色 低碳運營

環境政策

秉承對社會和環境負責的態度，本集團深知作為企業公民需要承擔的環境保護責任。在日常運營和發展過程中，本集團不斷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。本集團嚴格遵守《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。

綠城服務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份，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GB/T24001:2016/ISO14001:2005環境管理體系認證。

能源與排放物管理

綠城服務的運營範圍主要為辦公室，故此我們沒有有害廢棄物產生。而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。

集團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GB/T23331-2020/ISO50001:2018 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，集團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。

本集團的耗水量統計如下：

2022年					
	<table border="1"> <tr> <td>總耗水量(立方米)</td> <td>45,990.00</td> </tr> <tr> <td>耗水密度(立方米/每百萬營收)</td> <td>3.10</td> </tr> </table>	總耗水量(立方米)	45,990.00	耗水密度(立方米/每百萬營收)	3.10
總耗水量(立方米)	45,990.00				
耗水密度(立方米/每百萬營收)	3.10				

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。

本集團的溫室氣體排放情況如下：

排放物來源	2022年	
	範圍一：直接排放 ⁴ (噸二氧化碳當量)	42.36
	範圍二：間接排放 ⁵ (噸二氧化碳當量)	546.57
	溫室氣體排放合計(噸二氧化碳當量)	588.93
	溫室氣體排放強度(噸二氧化碳當量／每百萬營收)	0.04

綠城服務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。

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。

我們以各項綠色辦公舉措來實現減少辦公場所的水資源使用、能源使用(進而減少廢氣和溫室氣體排放)的目標，同時有利於本集團的運營成本控制，但鑑於我們對固定源能源使用及其排放設置量化目標的空間有限，現階段較難設定用水效益及能源使用目標，但我們正在考慮設置密度目標。

本集團的能源使用情況如下：

	2022年	
	汽油(升)	19,319.40
	電力(兆瓦時)	940.74
	綜合能源耗用 ⁶ (兆瓦時)	1,172.04
	能源耗用強度(兆瓦時／每百萬營收)	0.079

⁴ 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》。

⁵ 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》。

⁶ 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。

關愛地球，環境保護

5.2. 守護綠色 節能環保

能源管理平台開發

對於物業管理中多業戶寫字樓、以及項目公共能耗，綠城服務工程技術中心研發了能耗管理平台，支持選擇各分項、各能源類型可視化分析，輸出各種統計報表，實現了能源管理全面化、基礎設施智能化、管理運營高效化、規劃投產全鏈化和數據一體化。

應對氣候變化

地球暖化日益嚴重已是不爭的事實，集團一直關注氣候變化議題並參考TCFD(氣候相關財務信息披露)框架，對本集團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。

氣候相關風險包括與低碳經濟轉型相關的風險(以下簡稱「轉型風險」)和與氣候變化的實體影響相關的風險(以下簡稱「實體風險」)，其中轉型風險可分為政策與法律風險、技術風險、市場風險、聲譽風險，實體風險包括急性風險(如颱風、洪水等極端天氣)和慢性風險(氣候模式轉變如持續性高溫)。本集團應對氣候變化，並非止於風險防範，更要主動辨識機遇，包括資源效率、能源來源、產品和服務、市場和適應力。

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，本集團亦已制定《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。

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。

ESG一般披露參考表

《環境、社會及管治報告指引》		章節
主要範疇A. 環境		
層面A1: 排放物		
	一般披露	關愛地球，環境保護
A1	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。	關愛地球，環境保護
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	關愛地球，環境保護
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
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。	關愛地球，環境保護
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。	註1
層面A2: 資源使用		
	一般披露	關愛地球，環境保護
A2	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）。	關愛地球，環境保護
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關愛地球，環境保護
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。	關愛地球，環境保護
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。	關愛地球，環境保護
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

ESG一般披露參考表

《環境、社會及管治報告指引》		章節
層面A3：環境及天然資源		
A3	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	關愛地球，環境保護
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。	關愛地球，環境保護
A4	一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	關愛地球，環境保護
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。	關愛地球，環境保護
主要範疇B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面B1：僱傭		
B1	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (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，攜手並進
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。	以人為本，攜手並進
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	以人為本，攜手並進
層面B2：健康與安全		
B2	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，攜手並進
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	以人為本，攜手並進
B2.2	因工傷損失工作日數。	以人為本，攜手並進
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，攜手並進

《環境、社會及管治報告指引》		章節
層面 B3：發展及培訓		
B3	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	以人為本，攜手並進
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。	以人為本，攜手並進
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。	以人為本，攜手並進
層面 B4：勞工準則		
B4	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，攜手並進
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，攜手並進
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，攜手並進
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理		
B5	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	責任聚焦，心繫客戶
B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	責任聚焦，心繫客戶
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	責任聚焦，心繫客戶
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。	責任聚焦，心繫客戶
B5.4	描述在揀選供貨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。	責任聚焦，心繫客戶

ESG一般披露參考表

《環境、社會及管治報告指引》		章節
層面B6：產品責任		
	一般披露	責任聚焦，心繫客戶
B6	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。	責任聚焦，心繫客戶
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	責任聚焦，心繫客戶
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	註2
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	合規管治，誠信經營
層面B7：反貪污		
	一般披露	合規管治，誠信經營
B7	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。	合規管治，誠信經營
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	合規管治，誠信經營
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規管治，誠信經營
社區		
層面B8：社區投資		
	一般披露	責任聚焦，心繫客戶
B8	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)。	責任聚焦，心繫客戶
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	責任聚焦，心繫客戶

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。

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
