

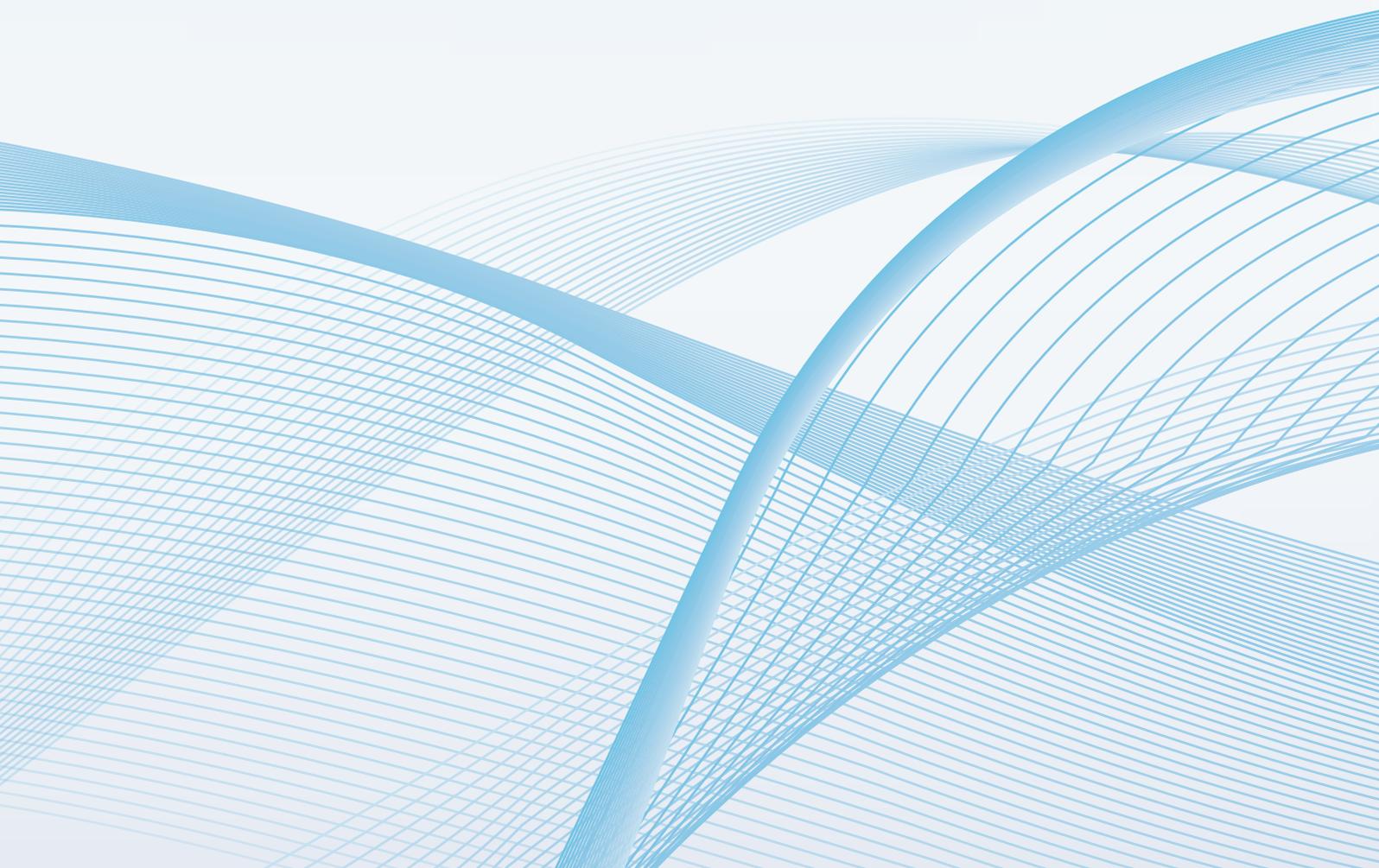
**Evergrande Property Services Group Limited**

**恒大物業集團有限公司**

(於開曼群島註冊成立的有限責任公司)

股票代號：6666

**2023年度  
環境、社會及管治報告**







# 目錄

一、董事長寄語	2	附表一、社會讚譽	98
二、關於本報告	4	附表二、2023年ESG關鍵 績效指標概覽	100
三、關於恒大物業集團	7	附表三、參與的行業協會	105
四、可持續發展承諾	9	附表四、主要ESG政策及法規列表	107
五、可持續發展管治	13	附表五、聯交所環境、社會及 管治報告指引對照表	111
六、利益相關方溝通機制	15	附表六、全球報告倡議組織(GRI) 可持續發展報告核心選項內容索引	116
七、重要性評估	17		
八、合規管治，廉潔誠信	19		
九、聚焦服務，綠色供應	25		
十、低碳環保，呵護環境	52		
十一、以人為本，攜手同行	73		
十二、投身公益，回饋社會	91		
十三、展望未來	97		

## 一、董事長寄語

本人謹代表恒大物業集團，欣然呈上集團2023年度《環境、社會及管治報告》，向各位匯報本集團可持續發展治理舉措及踐行成果。集團自1997年成立至今，始終秉承「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，堅持「標準化運營、專業化服務、市場化發展」，以高質量和可持續作為業務發展的指導方針，積極為客戶營造更加美好的生活環境和居住體驗。

2023年，本集團積極應對物業行業發展變化，不再盲目追求規模快速擴張，告別粗放增長，轉而追求高質量、高品質、有良好效益的可持續發展，積極推動環境、社會及管治相關的風險化解和機遇把握。本集團積極響應聯合國可持續發展目標，並在17個可持續發展目標中，選定與自身運營最為契合的9個目標，將其納入集團的運營策略和實際行動中，並將在未來進一步優化策略和行動，以踐行我們的可持續發展承諾。

本集團始終秉承「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，以業主需求為導向、以業主滿意為目標，致力為客戶提供多元化服務，構建以人為本的宜居社區。本年度，集團加大對於社區生活相關的增值類服務的投入，持續探索社區團購、便民家政、資產管理等多種增值服務，提升社區居民滿意度和客戶粘性，穩步構建一刻鐘便民生活圈。此外，集團還通過積極開展系列社區文化活動，涵蓋生活、藝術、教育、運動、社交、文化等多個方面，讓可持續發展的理念延伸至每一個恒大社區，打造有溫度的「幸福鄰里」。

本集團持續堅持「綠色運營，守護環境」的策略與方針，積極響應國家「碳達峰，碳中和」的目標，在企業經營各層面、各環節全面推進綠色運營，踐行環保理念。本年度，集團在保證服務品質的基礎上，通過一系列節能降耗措施，以繼續達致我們的溫室氣體排放目標、能源使用效益目標、廢棄物減量目標和用水效益目標。同時，本集團積極踐行綠色低碳的環保理念，開展健康綠色環保活動，引導社區居民主動參與環保行動，守護美好環境，共創綠色未來，為環保事業貢獻出一份力量。



本集團始終秉持「人才是第一資源」的理念，以戰略需求為導向，不斷健全人才培養、引進、使用、評價、激勵全鏈條工作運行機制；同時，堅持員工權益至上的原則，為員工提供完善、安全、健康的工作環境。本年度，公司通過不斷完善人才培養和激勵機制，持續加大對一線員工的關懷和支持力度，鼓勵員工提出建設性意見以持續改善物業管理服務水平，激發員工工作潛力和創造力，幫助員工找到屬於自己的成長空間，增強員工對企業的歸屬感和忠誠度，以優秀的人才團隊作為業務發展支撐，確保高質量的服務輸出和企業的可持續發展。

本集團始終秉持「回饋社會，共創價值」的企業理念，時刻關注社會民生，勇擔社會責任，以實際行動參與社區建設，為社區注入正能量。本年度，集團加大了對「悅動」、「花young」、「孝悌」、「暖冬」等友鄰節系列人文活動的投入，加強物業與社區和客戶之間的緊密聯繫，提升客戶對集團的信任度和滿意度，實現企業與社區的和諧共融。此外，我們主動承擔社會責任，用行動書寫擔當，積極開展擁軍優屬、助農扶農、解決就業、救援賑災、關懷老人、便民服務等多項社會公益活動，收穫了各級政府及廣大業主的廣泛讚譽。

展望未來，本集團將在堅持高品質服務的基礎上，秉持可持續發展理念，繼續履行企業的社會責任，關懷員工，回饋社會，與各利益相關方砥礪前行，共創繁盛、可持續的未來。

## 二、關於本報告

### 報告目的

恒大物業集團有限公司連同其附屬公司(下稱「恒大物業集團」、「物業集團」、「集團」或「我們」)欣然發佈2023年度的《環境、社會及管治報告》(下稱「本報告」或「ESG報告」)。本報告旨在公開透明地披露與展示本集團於2023年度在環境、社會及管治領域的進展與績效，向各利益相關方展現本集團在實踐可持續發展所秉持的理念及績效，以持續提升我們的環境、社會及管治表現。

### 報告範圍

本報告所載資料涵蓋本集團的主要業務，包括物業管理服務、社區生活服務、資產管理服務及社區運營服務。本報告所披露的經濟和社會關鍵績效指標涵蓋範圍包括總部、附屬公司及地區公司；而環境關鍵績效指標覆蓋範圍僅納入總部、附屬公司及部分地區公司的相關數據<sup>1</sup>。隨著本集團的內部數據收集機制不斷完善，本集團將逐步擴展披露範圍的廣度和深度。本報告的匯報期間與本集團財政年度一致，為2023年1月1日至2023年12月31日(「報告期」或「本年度」)，部分內容適當前後延展。

### 報告標準及報告原則

本報告的編製已參考香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)主板上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(下稱「ESG報告指引」)的規定，並參考全球報告倡議組織可持續發展報告準則(下稱「GRI準則」)的核心選項，及聯合國可持續發展目標(下稱「SDGs」)。於本報告的編製過程中，我們已根據「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」的匯報原則概述了本集團於本年度在環境、社會及管治方面的表現。請參閱下表以了解我們對該等匯報原則的含義及回應。

---

<sup>1</sup> 地區公司的環境關鍵績效指標覆蓋範圍涵蓋各地區公司於2023年度已提供物管服務滿一年的在管項目。



匯報原則	含義	我們的回應
<b>重要性</b>	當董事會釐定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他利益相關方產生重要影響時，發行人就應作出匯報。	本報告已通過利益相關方的參與確定重大的環境和社會議題，並提交予董事會對議題進行審議。本報告已涵蓋本集團主要利益相關方所關注的ESG事項。我們通過與內部及外部利益相關方溝通，對各ESG議題進行重要性評估，並利用了重要性議題矩陣對議題排列優先次序。我們亦已指出對本集團不適用因而不作相關披露的「不遵守就解釋」條文，並已解釋本集團如何作出這項決定。請參閱本報告「利益相關方溝通機制」及「重要性評估」章節獲取更多信息。
<b>量化</b>	有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量。發行人應訂下減少個別影響的目標（可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明）。這樣，環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化數據應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。	本報告已在適當的情況下以量化方式記錄和披露關鍵績效指標。所使用的計算方法、假設及係數已於相應的績效表的注解中明確列明。

匯報原則	含義	我們的回應
<b>平衡</b>	環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。	本報告以客觀的方式披露數據，並已討論我們於可持續發展方面所得的成就和所面對的挑戰，讓利益相關方對本集團的整體ESG表現有一個公平的了解。
<b>一致性</b>	發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可作有意義的比較。	在切實可行的範圍內，除非另有說明，否則本集團採用一致的計量方法，以便對ESG數據隨時間進行有意義的比較。

## 信息來源

本報告披露信息來自本集團的內部正式文件及統計數據、第三方問卷調查及公開信息。本集團的董事會已審批本報告，以保證本報告內容的真實性、準確性和完整性。除另有說明，本報告數據均以人民幣作為結算貨幣。

## 報告索取

本報告以中英文兩種語言編製，如中英文版本有任何差異，請以中文版為準。您可訪問本集團官方網站 <https://www.evergrandeservice.com> 或聯交所網站 <http://www.hkex.com.hk> 獲取本報告的電子文稿。



## 三、關於恒大物業集團

### 業務概覽

恒大物業集團是中國物業管理服務行業的綜合服務營運商龍頭之一，自1997年起開始提供全方位的物業管理服務，並在2020年於香港聯交所成功上市，股票代碼6666.HK。截至2023年12月31日，本集團在管項目共計2,898個，並覆蓋22個省、4個自治區、5個直轄市及香港，總在管面積為532百萬平方米，服務超過363萬戶家庭。

集團歷經27年的發展與沉澱，員工超過9萬人，擁有一支本科率超90%的高素質、高學歷、年輕化的中層管理團隊，並持續打造多元化工作團隊，員工男女比例為61:39 (2022: 64:36)。恒大物業始終秉承「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，堅持「標準化運營、專業化服務、市場化發展」，為客戶提供高質量的物業管理服務、社區生活服務、資產管理服務及社區運營服務，服務涵蓋住宅、商寫、產業園，以及政府大樓、高鐵、機場等公建及城市公服業態。2023年，我們榮獲行業70餘個獎項及榮譽，並持續推動社會公益活動，積極參與全國性與地方性行業協會以促進行業高質量發展，令本集團對社會的貢獻得到了廣泛認可。

我們的服務包括：

#### 物業管理服務

本集團為住戶、物業開發商以及非住宅物業客戶提供廣泛的物業管理服務，包括管家服務、秩序維護服務、保潔和綠化服務、維修和保養服務等。

#### 社區生活服務

本集團緊扣住戶多元化需求，目前已深度佈局社區團購、到家服務、家裝美居等核心賽道。

## 資產管理服務

本集團發揮物業臨場服務的天然優勢，為業主提供車位租賃、房屋租售、運動文娛綜合樓運營等服務。

## 社區運營服務

本集團通過對社區資源的合理利用，開展媒體運營、場地出租及其他社區運營服務。

## 聯繫方式

我們歡迎任何對本報告及其他有關本集團可持續發展事宜的意見和建議，請聯繫我們：

郵 箱： IR@evergrandeservice.com

地 址： 廣州市天河區黃埔大道西78號廣州恒大中心9樓

郵 編： 510660

網 站： <https://www.evergrandeservice.com/>



## 四、可持續發展承諾

### 聯合國可持續發展目標

聯合國在2015年通過決議，制定了17項可持續發展目標，呼籲所有國家在發展經濟的同時，亦應促進保障人民福祉，改善世界的社會、經濟和環境發展問題。這些目標包括消除貧窮、解決饑荒、實現平等及應對氣候變化等。

企業在達成聯合國可持續發展目標上扮演著關鍵角色，而恒大物業集團亦響應國際趨勢，矢志為可持續發展目標作貢獻。我們已在17個可持續發展目標中，結合業務性質和重要性議題，選定9個最為契合的目標，並致力在未來進一步優化策略和行動，作更詳細披露。

ESG 核心 關注領域	我們的貢獻與措施	聯合國可持續發展目標
<p>合規管治， 廉潔誠信</p> 	<p>提倡陽光、廉潔的從業文化，建立透明、暢通的申訴機制，促進穩健、可持續的發展。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 反貪腐機制及監察</li> <li>• 反貪腐管理舉措</li> <li>• 反貪腐培訓</li> <li>• 商業道德與誠信</li> <li>• 知識產權保護</li> </ul>	

聚焦服務，  
綠色供應

為業主打造包容、安全的幸福家園，倡導健康生活方式，增進各年齡段人群的福祉。

- 堅守服務質量
- 打造多元化社區服務
- 提升客戶滿意度
- 切實保障客戶權益

追求與合作夥伴互利共贏，共同成長，完善合作商管理機制，打造可持續的供應鏈。

- 供應鏈管理
- 可持續供應鏈管理



低碳環保，  
呵護環境

大力發展綠色物業，積極探索節能降耗、減廢措施，提升氣候變化風險管理能力，為社會綠色發展貢獻力量。

- 制定環境管理目標
- 廢棄物分類與循環利用
- 推動能源、資源節約
- 綠色辦公室
- 氣候變化風險應對





ESG 報告章節

我們的貢獻與措施

聯合國可持續發展目標

以人為本，  
攜手同行

倡導多元平等的企業文化，高度重視員工職業健康安全，營造以人為本的工作環境。

- 多元化人才吸納與留用
- 保障職業健康與安全
- 健全員工培訓與發展
- 員工溝通與關懷



投身公益，  
回饋社會

熱心公益事業，創造就業機會，致力增進社會福祉，推動社會經濟增長。

- 參與精準扶貧
- 組織社區公益活動



## 本年度可持續發展關鍵績效





## 五、可持續發展管治

我們深明履行企業公民責任對集團可持續發展的重要意義。集團積極將可持續發展理念融入日常業務及決策當中，與各利益相關方保持緊密聯繫，並不斷完善企業文化，共同推動企業的可持續發展。

### 可持續發展管治架構

本集團已於2020年正式建立環境、社會及管治框架以推動並實踐企業的可持續發展策略。集團董事會全面負責領導本集團的環境、社會及管治的策略及匯報，審閱並正式簽批年度環境、社會及管治報告，並將本集團的業務願景與可持續發展相結合，實現其對環境及社會的承諾；集團管理層在營運和執行方面擔任監督指導的角色，設立ESG專項組負責執行ESG風險管理及內部管控，根據ESG策略統籌工作和提出執行建議，並負責向董事會匯報ESG相關風險，協調不同部門，以促進彼此的有效合作；集團各職能部門負責ESG策略的具體實施，於日常工作運營中落實相關政策和遵從法規。

本集團的環境、社會及管治管理架構如下所示：



### ESG 專項組

為完善本集團 ESG 數據的收集及分析機制，並提升集團及地區公司員工對 ESG 數據的管理意識，我們特別邀請第三方專業機構為集團 ESG 專項組，及來自集團、地區及項目公司相關職能部門的 ESG 數據負責人提供 ESG 專項培訓。培訓內容已涵蓋 ESG 合規要求、數據收集與管理、環境目標設定等。此外，集團及地區公司各職能部門亦在日常業務培訓中，聚焦服務品質、僱傭管理、反貪腐、社區公益等方面的 ESG 議題，提升各職能部門人員對 ESG 議題的認知，以加強集團各層面在 ESG 方面的日常管理及表現。



## 六、利益相關方溝通機制

利益相關方的意見和期望可以幫助集團辨識業務營運中可能出現的風險及機遇，是本集團制定發展戰略時重要的考慮因素。為與投資者、股東、員工、客戶、業主、供應商、合作商、政府、社區及公益組織等利益相關方建立更緊密的聯繫，集團致力完善與各利益相關方的溝通機制，並於本年度通過在線調研問卷等方式訪問各利益相關方，以務求進一步了解他們的期望與訴求，實現多方共贏。

下表總結了本集團於2023年度與利益相關方的溝通方式、他們的期望與要求、以及我們對相關事項的梳理與回應：

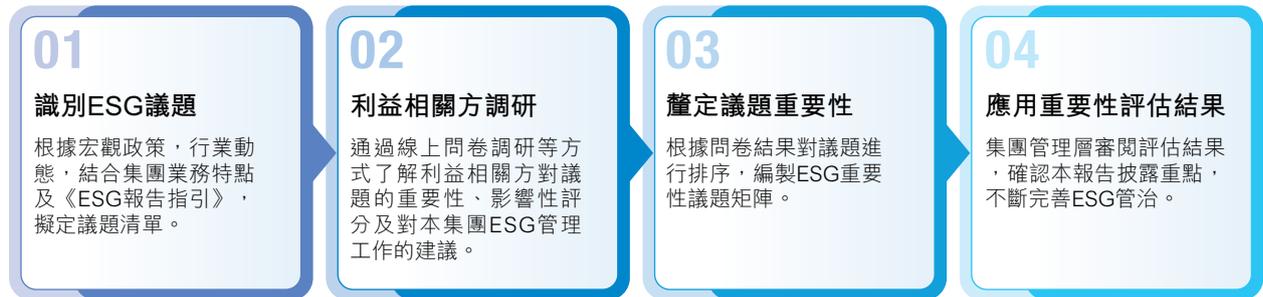
利益相關方	溝通方式／渠道	主要要求／關注事項	我們的行動計劃
<b>投資者／股東</b> 	股東大會 集團官方網站和公開信息 推介會／路演 投資者聯繫電話／郵箱	財務表現 經營透明度 風險管控 投資者權益	提升盈利能力 召開股東大會 日常信息披露 風險控制管理
<b>員工</b> 	員工調研活動 集團EMS系統 績效考核／面談 內部舉報渠道 員工關懷活動	職業發展平台 薪酬與福利 健康安全的工作環境 受理內部投訴／舉報 傾聽員工反饋	搭建人才培養渠道 保障有競爭力的薪資與福利 完善健康安全管理體系 打造風清氣正的工作氛圍 員工溝通與設立申訴機制

利益相關方	溝通方式／渠道	主要要求／關注事項	我們的行動計劃
客戶／業主 	集團官方網站和公開信息 客戶回訪／滿意度調查 400熱線 恒大智慧社區APP	客戶所選購產品質量 客戶服務質量 客戶隱私安全 客戶權益保障	保障服務質量 全方位貼心服務 客戶隱私保護 合規營銷
供應商／合作商 	供應商技能交流／培訓會 供應商招募考察 供應商定期評估	溝通交流 誠信合作 商業道德與信譽	完善供應商合作機制 促進日常溝通 打造責任供應鏈
政府／監管部門 	稅務信息報送 監管要求資料的報送 檢查與參觀	遵紀守法 依法納稅 支持地方發展	依法合規經營 按時足額納稅 配合落實相關政策
當地社區／街道辦 	社區活動 公開信息披露	保護社區環境 促進社區發展	踐行綠色運營 宣傳社區文化
公益機構／組織 	公益活動 新聞報道	支持社會公益 促進社會進步	開展公益項目 投身慈善事業



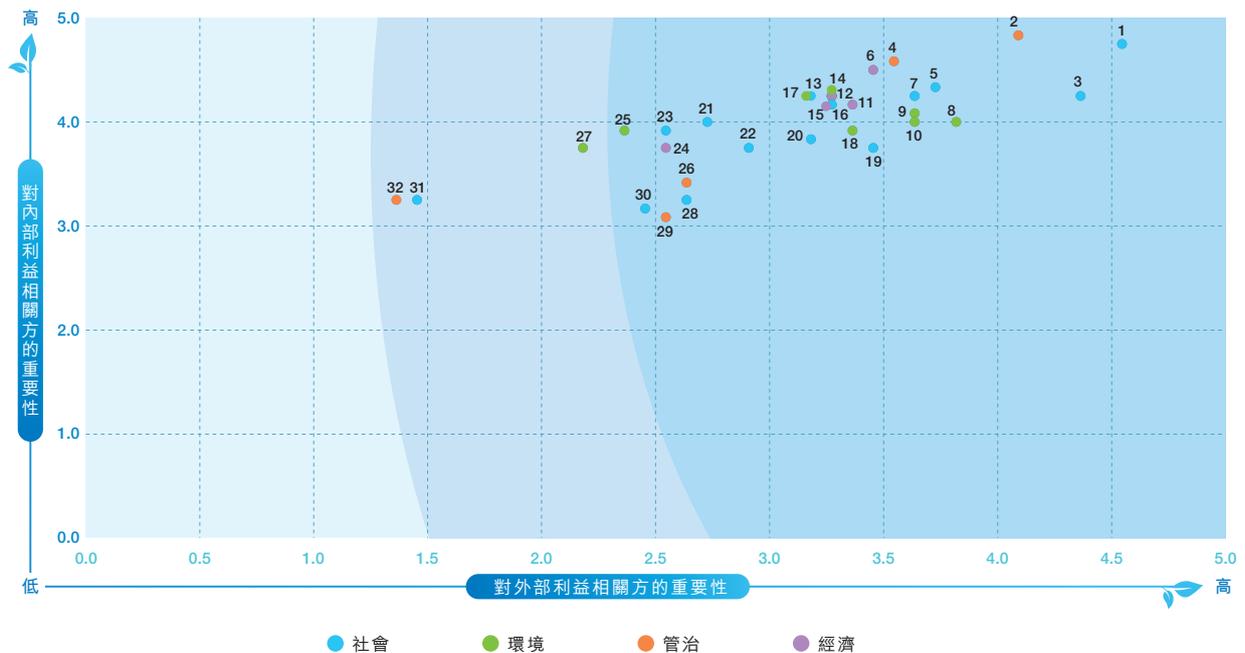
## 七、重要性評估

2023年度，恒大物業集團共識別出32項環境、社會、管治及經濟議題，並邀請投資者、股東、客戶、業主、供應商、政府、公益機構等利益相關方參與線上問卷調研，以了解各利益相關方對各ESG議題的關注。我們綜合分析調研問卷結果，對各項ESG議題對本集團和各利益相關方的重要性及影響程度進行排序，並形成ESG重要性議題矩陣。



2023年度，本集團的ESG重要性議題矩陣及議題排序列表如下：

2023年度ESG重要性議題矩陣



重要性	序號	議題	議題範疇
非常重要	1	社會	發展及培訓
非常重要	2	管治	披露利益相關方的意見以及公司的響應
非常重要	3	社會	服務質量保證
非常重要	4	管治	加強對可持續發展的重視和相關工作
非常重要	5	社會	員工多元化與平等機會
非常重要	6	經濟	採購模式
非常重要	7	社會	知識產權保護
非常重要	8	環境	空氣質量管控
非常重要	9	環境	污水管理
非常重要	10	環境	一般廢棄物回收和管理
非常重要	11	經濟	間接經濟效益
重要	12	經濟	直接經濟效益
重要	13	社會	客戶健康與安全
重要	14	環境	能源使用和節約
重要	15	經濟	反競爭行為
重要	16	社會	公益慈善與社會服務
重要	17	環境	供應商環境評估
重要	18	環境	氣候變化及溫室氣體排放
重要	19	社會	符合社會經濟相關的法律法規
重要	20	社會	勞動薪酬及福利
重要	21	社會	供應商社會評估
重要	22	社會	職業健康與安全
重要	23	社會	職場反歧視
重要	24	經濟	反腐舉措
重要	25	環境	符合環境相關的法律法規
重要	26	管治	可持續性目標
重要	27	環境	水資源使用和節約
重要	28	社會	信息安全與隱私保護
重要	29	管治	可持續發展框架
重要	30	社會	勞動準則
重要	31	社會	品牌宣傳
重要	32	管治	與所有利益相關方進行持續溝通渠道

# 八、合規管治，廉潔誠信

恒大物業集團秉持誠信合規理念，恪守高道德標準及嚴格遵守防止貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等方面法律法規，對該等腐敗行為採取零容忍政策。我們通過各項內部舉措營造誠信廉潔的氛圍，藉此推動廉潔誠信的文化。



## 章節要點：

-  反貪腐機制及監察
-  反貪腐管理舉措
-  反貪腐培訓
-  商業道德與誠信
-  知識產權保護

## 重點績效：

集團反貪腐培訓次數

**40,703**次

反貪腐集中培訓總時數

**50,172**小時

本章節關注的  
可持續發展目標：



## 反貪腐機制及監察

恒大物業集團已嚴格遵守《中華人民共和國憲法》、《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國中國人民銀行法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等有關貪污、賄賂、勒索、欺詐、不正當競爭及洗黑錢方面的法律法規。集團亦已按照相關法律法規制定一系列的反貪腐制度，如《員工修身準則》、《幹部守則36條》、《物業集團員工獎懲制度》及《物業集團員工工作作風要求紅黃線》等內部管理制度，以明確規範和約束員工的道德行為，並確立相應的處罰標準，以營造和諧、廉潔的工作氛圍，致力推進企業高質量發展和合規經營。

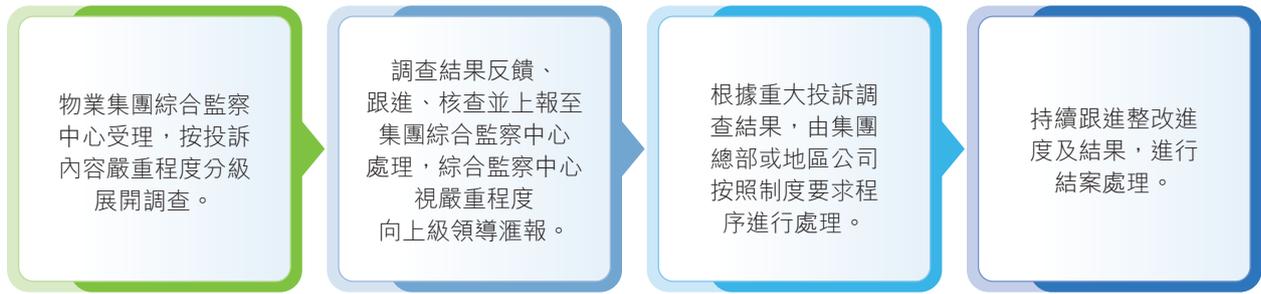
集團綜合監察中心肩負著日常監察集團內部貪腐行為的職責，並會在每季度對全國各地區公司所有在管項目的各項業務進行「背對背」全覆蓋監察。為了監督工作的有效展開，集團根據全國項目佈局設立了10個駐地監察小組，負責對各地區業務進行檢查。這些駐地監察小組會定期將反貪腐檢查結果上報至綜合監察中心以供其業務對接人進行審核監察。同時，綜合監察中心亦會定期組織例會，要求駐地監察小組對本月或本季度工作進行反饋匯報。在2023年度，集團已對25個營運分部進行了貪腐風險評估，並透過風險評估鑒別出這些營運分部不存在巨大貪腐風險。



## 反貪腐管理舉措

為確保企業管治的透明度及維護利益相關方的權益，恒大物業集團已設立內部舉報渠道，投訴人可透過金碧物業微信公眾號、恒大智慧社區APP、專用電子郵箱、物業系統內部舉報投訴渠道及400客服熱線等多方渠道進行投訴舉報。恒大物業鼓勵員工、客戶和供應商等合作夥伴對任何違反集團政策的行為及遇到的不道德和不公平待遇進行匿名或實名舉報。當接獲舉報後，集團會第一時間對案件進行受理，確保所有投訴得到迅速和公正處理。如案件查證屬實，集團將採取「零容忍」的態度，嚴肅處理所舉報的案件，對涉事員工進行紀律處分或解僱，並將涉嫌犯罪的員工轉交由司法機關處理。

針對違反《物業集團員工工作作風要求紅黃線》及相關工作紀律要求等重大投訴，處理流程如下：



針對諮詢類或一般違規違紀的舉報，處理流程如下：



在舉報處理工作中，恒大物業集團嚴格落實舉報人保護原則，在調查過程中嚴禁洩漏舉報人信息、舉報內容及調查進展等相關信息，保護舉報人合法權益不受侵犯。同時，集團要求各地區公司及個人不得以任何理由打擊報復舉報人，並對潛在報復行為予以提前應對。

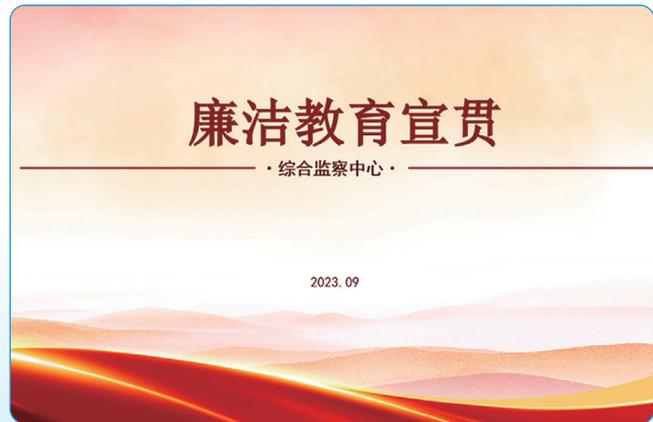
## 反貪腐培訓

恒大物業集團積極建設反貪腐文化，重視員工反貪腐的宣貫工作。集團已定期向各董事及各級員工開展廉潔教育和培訓，包括舉辦專題會議、觀看廉潔警示片等形式的培訓活動，以提高董事及各級員工對反貪腐行為的認知並加強對貪腐行為的判斷能力。通過各類型的反貪腐培訓及教育工作，集團引導各級員工「立正身、講原則、守紀律、拒腐蝕」，共同打造紀律嚴明、作風過硬的員工隊伍。於2023年度，集團已舉辦了40,703次反貪腐培訓，累計時長達50,172小時。



## 開展新入職員工反貪腐培訓

為了幫助新入職的管理培訓生樹立正確的職業道德觀念，知曉公司廉潔管理要求，並增強抵制腐敗和不廉潔行為的意識，集團人事行政中心於2023年9月邀請了應屆管理培訓生全員參加《物業集團員工工作作風要求紅黃線》培訓。在培訓過程中，來自集團綜合監察中心的講師通過解讀制度要求、講解案例，及於培訓後抽查學員學習成果等方式，幫助管理培訓生深刻理解公司廉潔文化，樹立正確的價值觀和工作作風。



## 商業道德與誠信

恒大物業集團高度重視誠信和合規，相信秉持最高的誠信標準是良好管治的基礎。集團與全體員工簽訂《誠信從業倡議書》及《廉潔從業承諾書》，以確保員工知悉並嚴格遵守集團的道德誠信和反貪腐政策，以推動廉潔誠信文化，及預防各類利益衝突，防止貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等不當行為。集團亦通過多方渠道進行商業道德行為宣貫及培訓，包括但不限於集團會議、入職培訓、晉升考察等，以協助員工提升道德意識，恪守道德原則。

## 知識產權保護

恒大物業集團重視知識產權的保護，規範員工不得擅自利用或披露本集團及客戶的專利及商標。同時，集團充分尊重合作方的知識產權，嚴格遵守許可範圍，並協助合作方抵制侵權行為。恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國侵權責任法》、《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》等法規與標準性文件，於內部制定並執行《物業集團知識產權評估管理辦法》等制度，為自家研發技術及業務提供保護，以保障自身合法權益。此外，集團定期對各單位相關工作人員進行知識產權培訓，增強員工對知識產權保護意識。

集團法務合同中心主要負責集團知識產權的取得、變更、續展、許可使用、質押、轉讓、注銷和監測等事務，負責指導、監督和管理各單位的知識產權維護及維權工作，亦會不定期對各單位的知識產權管理工作進行抽查，對知識產權工作管理不善、未有按照集團制度辦理知識產權事務的單位予以相應處理。

截至2023年12月31日，恒大物業集團已於中國取得117項專利、60項商標許可、以及57項版權，其中包括兩項恒大智慧社區APP的版權，以及三項ERP系統的版權。

# 九、聚焦服務，綠色供應

恒大物業集團一直秉持「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，以業主需求為導向、以業主滿意為目標，圍繞社區生活需求，持續探索多樣化社區活動及其他增值服務，致力於構建以人為本的宜居社區。同時我們恪守最高的服務及營運操守，保障客戶權益並加強供應鏈管理，為客戶及商業夥伴建立互惠互利的長遠關係及共同價值。



## 章節要點

- 堅守服務質量
- 打造多元化社區服務
- 提升客戶滿意度
- 切實保障客戶權益
- 供應鏈管理
- 可持續供應鏈管理

## 重點績效：

在全國

**865** 個項目開展「電梯使用安全宣傳活動」

2023 年度收集業主反饋建議逾

**28,790** 條

全國合作供應商逾

**6,217** 家供應商

## 本章節關注的 可持續發展目標：



## 堅守服務質量

為打造理想居住生活和環境，恒大物業集團重視項目驗收、服務質量和安全、客戶反饋、及客戶信息與隱私保護。此外，集團亦高度關注社區環境、公共設備及戶內維修的質量，力求為業主提供高品質的房屋質量管理，維護優質的居住環境，切實保障業主權益。

## 驗收流程及質量管控

為保證房屋的質量，集團嚴格落實驗收標準，通過制訂《物業驗收工作實施細則》等內部制度，進一步明確驗收工作的要求，完善、優化制度建設，嚴控交樓風險。集團要求各地區公司嚴格按集團制度規定完成承接查驗工作，及時解決承接查驗過程中存在的爭議問題，提高查驗效率，全面提升樓盤交付質量，貫徹執行《關於全力做好交樓相關工作的通知》的內容。



### 完善公區設備設施維修保養

集團持續完善公區設備設施維修保養工作，不定期檢查設備設施的維護保養質量，指導地區公司完善日常巡檢機制。此外，本集團持續完善各項專業檢查標準，針對集中問題進行系統性的專項提升，並完善各項設備合同範本及履約評價體系，從源頭把控設備設施維護保養質量。



#### 改善小區道路環境

#### 案例

蕪湖恒大華府的園區道路投入使用已逾十年，因機動車行駛而出現的道路塌陷、磨損等問題逐漸顯現，這不僅影響了園區的整體美觀性，更給園區內出行的居民帶來了潛在的安全風險。為儘快解決這一問題，項目工作人員緊急向公司申請了專項資金，並與維修團隊緊密合作，成功將工期縮短了30天，最終，在2023年5月底前完成了對小區部分路面及北門出入口路面瀝青鋪設工作。這項工程不僅讓園區恢復了往日風貌，更讓居民出行安全得到了切實保障。



## 社區環境管理

恒大物業集團已制定《環境條線作業指導書》及《應知應會手冊》，明確日常保潔操作規範，做好樓宇內外、園區、地下車庫等公共區域的衛生清潔、四害消殺及人工湖水質處理等工作，以保證園區環境整潔、綠化造型美觀。集團不斷探索、優化保潔外包模式，加大智能化工作進程，增加對大型項目公區的機器設備投入，提升保潔效率。集團持續開展社區環境質量檢查，結合質量檢查結果召開環境衛生專項提升會，針對反饋的突出問題制定專項提升措施，以不斷優化服務。

### 案例



#### 資源利用美化環境

北海恒大名都物業服務中心秉持物盡其用的原則，將颱風後壞死的樹木改造成具有實用價值的木凳和文明宣傳牌，實現了資源的循環利用，並達到了環境美化的效果。設施安裝之後，工作人員通過視頻號、業主群等媒介進行宣傳，得到大量業主的認可及點贊。業主們紛紛表示，這樣的利用方式不僅具有環保意義，還為社區增添了一份別樣的美感和文化氛圍。





### 園區綠化品質提升

### 案例

2023年4月，河南物業公司積極響應集團「百日行動」號召，致力於推動各項環境提升措施的高標準落實。為了實現這一目標，地區品質管理部精心策劃並舉辦了「家的美容師」環境技能大賽。該賽事旨在鼓勵工作人員發揮創造力，發掘並打造園區內的環境亮點。在行動期間，不僅成功實施了諸如枯樹截段再利用、地插苗木自主造血、栽植睡蓮、打造荷花池以及營造薔薇花牆等創新舉措，還特地制定並下發了《河南地區苗木地插工作指引》和《保潔工作規範與技巧流程》。通過指引與比賽相結合的形式，極大地提升了保潔和綠化工人的專業技能，從而實現了園區綠化及環境品質的顯著提升。



### 服務質量培訓

為保證服務的安全和質量，本集團定期提供不同類型培訓，包括崗位標準、服務禮儀、操作規範等主題培訓，全面提升服務人員的職業素養和業務水平。本集團通過一系列的服務品質主題培訓，不斷提升一線服務人員對集團標準化服務體系、相關法律法規的理解，增強專業素養與服務技能，優化業主和客戶的服務體驗。此外，集團要求物業服務人員進行業務水平考試，以高水平的服務質量、響應速度，不斷提高業主對我們的認可與信賴。

### 健康安全和秩序管理

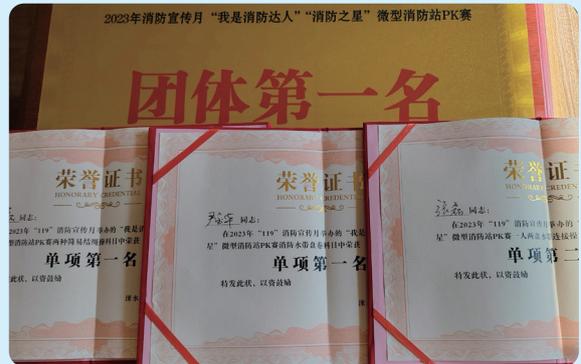
保障業主的健康安全與維護園區秩序是優質物業服務的基礎。恒大物業集團制定並下發《重大事件上報核心要點》、《重大事件上報工作指引》、《社區經營園區管控要求》等制度文件，明確物業人員操作規範，積極做好防火、防盜、防爆及各類突發事件上報處理工作，並定期開展安全教育與安全檢查，督促制定專項提升計劃，消除各類安全隱患，為業主提供安心舒適的居住體驗。此外，本集團通過張貼安全海報、定期開展安全講座等方式，引導業主規範設施設備使用，切實保障業主人身安全。



### 全國消防宣傳月活動

### 案例

今年11月是第32個全國消防宣傳月。各物業服務中心圍繞「預防為主，生命至上」的活動主題，聯合社區街道、轄區派出所、消防救援隊等單位開展消防安全講座、消防設備測試、消防安全隱患排查及消防安全實戰演練。同時，為響應「全國消防宣傳月」活動，部分項目還組織員工前往消防中隊參加消防實操技能培訓，並在同期舉辦的消防技能比武競賽中表現出色，取得優異成績。在此次活動中，由唐山恒大華府舉辦的消防演練及安全講座活動還吸引了本地媒體的關注與報道，進一步提升了金碧物業在消防安全管理領域的品牌形象。





## 電梯使用安全宣傳活動

為宣傳普及安全乘梯知識，共建社區電梯安全防護網，集團聯合電梯維保單位於2023年10月，在全國865個項目開展「電梯使用安全宣傳活動」，包括對乘梯安全進行線上線下宣傳、突發困梯演練、設備設施房參觀等，通過一系列生動直觀的展示，在社區掀起一陣學習「文明乘梯、安全乘梯」的文明之風，本次活動共吸引5,000餘人參與。





## 案例



### 「百日警保」活動

陝西物業公司為進一步提升各社區的安全管理水平，自2023年5月起，對下轄各項目秩序維護崗位增設了防爆裝備八件套，並與轄區派出所聯動，積極開展「百日警保」活動。在「百日警保」活動中，各物業服務中心制定了詳細的防盜入侵預案，並針對車庫、樓宇、園區三個不同場景進行了多次防盜入侵演練。憑藉緊密的警民合作，西安恒大江灣物業服務中心還成功協助公安機關抓獲了涉嫌財產侵害的嫌疑人，有效維護了社區的安全與穩定。



▶ 圖一：門崗日常



▶ 圖二：小區巡邏日常

#### 表揚函

恒大江灣物業服務中心：

自2023年1月以來，恒大江灣小區周邊市政馬路多次發生汽車玻璃被砸警情，此類情況嚴重影響了周邊社區的安定和諧。為切實營造良好的社會治安秩序，灤水西路派出所經與小區物業會議磋商後，制定了專項巡邏防控方案，共同開展了警保聯動巡邏防控工作。

2023年6月15日凌晨2時30分許，物業秩序工作人員張祥、余付波在恒大江灣小區南門執勤期間聽到沿街停放的車輛報警，二人隨即前往檢查，查看過程中發現一輛白色私家車車窗玻璃被砸，一男子在被砸車輛附近來回觀望，形跡可疑。張祥、余付波隨即聯繫小區其他巡邏工作人員共同努力將該可疑男子控制，并向灤水西路派出所報警，配合民警將該男子帶回派出所進一步審查。

在巡邏、抓獲該可疑男子的過程中，恒大江灣物業服務中心的工作人員展現了為民服務恪盡職守的精神，灤水西路派出所在此深表感謝，予以發函表揚。望恒大江灣物業公司與公安機關同心攜手，繼續共同努力為轄區的安定發展做出努力。

灤水西路分局灤水西路派出所

2023年6月13日

▶ 圖三：派出所表揚函

## 智慧社區生活

恒大物業集團依託物聯網、雲計算、AI、5G等先進技術，通過整合可視對講系統、人行系統、車行系統、監控系統、信息發佈系統、梯控系統，搭建一體化的智慧社區管理平台，為住戶打造安全、舒適、便利的智慧園區。

「恒大智慧社區APP」和「恒管家APP」將智慧管理系統和智慧園區管理平台有效連接，實現業務流程與功能模塊全覆蓋，通過科技手段強化公司標準化運營體系，打造智慧社區。

### 智能管家



集團信息化團隊正不斷加強AI功能建設，進一步提升整體客戶服務能力，「恒大智慧社區APP」現已提供7\*24小時服務響應，並支持文本、語音、電話溝通及服務評價，能實現服務功能快速拉起、常見問題自動回復及AI客服質檢等功能。

### 智慧生活



集團推廣「恒大智慧社區APP」，已實現訪客邀請、遠程開門、在線報事報修、在線投訴等功能，並開通在線一鍵繳納停車費、物業費等服務，有效提升業主生活便利性，滿足業主多樣化生活需求。

### 智慧園區



集團完善包括通行道閘、園區監控、周界預警、信息發佈、智慧梯控、指揮調度大屏等在內的物聯網系統平台搭建，基本覆蓋各類物業服務場景，並形成一套完善的智慧園區整體方案。

### 智慧管理



集團推進恒大物業信息化系統建設，包括收費管理、在線客服、派工管理、服務監督、設備維護、合同管理、財務管理等業務模塊，通過科技手段完善公司標準化運營體系。



## 打造多元化社區服務

### 多元增值服務

除向業主提供高質量的基礎物業服務，恒大物業集團亦積極為廣大業主打造多彩社區，提供多元增值服務，舉辦豐富多樣的文化活動，以貼近業主需求、提升業主的社區歸屬感。集團亦定期組織地區公司召開經營分析會，研討社區經營重難點問題，分享優秀社區經營舉措，彙編典型經營案例，總結分析全國社區經營開展情況，根據業主實際需求嫁接優質的社會資源，為業主提供一站式、全生態的社區便捷生活。於本年度，公司加大與業主生活相關的增值服務的投入，聚焦社區團購服務，組建家政服務等專業團隊，提升社區居民滿意度和客戶粘性，穩步構建一刻鐘便民社區生活圈。



#### 社區生活服務

整合全國優質生活服務資源，不斷融入住戶日常生活各類場景，為住戶提供安全、便捷、專業、貼心的家政服務、社區團購、家裝美居等服務。



#### 資產管理服務

利用在管項目的物業資源，為住戶提供車位租賃及運動文娛綜合樓管理服務，並以自營開展二手房租售協助等服務。



#### 社區運營服務

探索住戶的服務需求以及小區可利用的空間資源，拓展社區傳媒及社區空間運營等業務。

線上線下開展社區團購服務，拓展多家知名廠商為長期戰略合作夥伴。

為業主提供有償維修服務，解決業主戶內維修問題。

開展房屋租賃中介服務，掌握一手房源資源，便利業主。

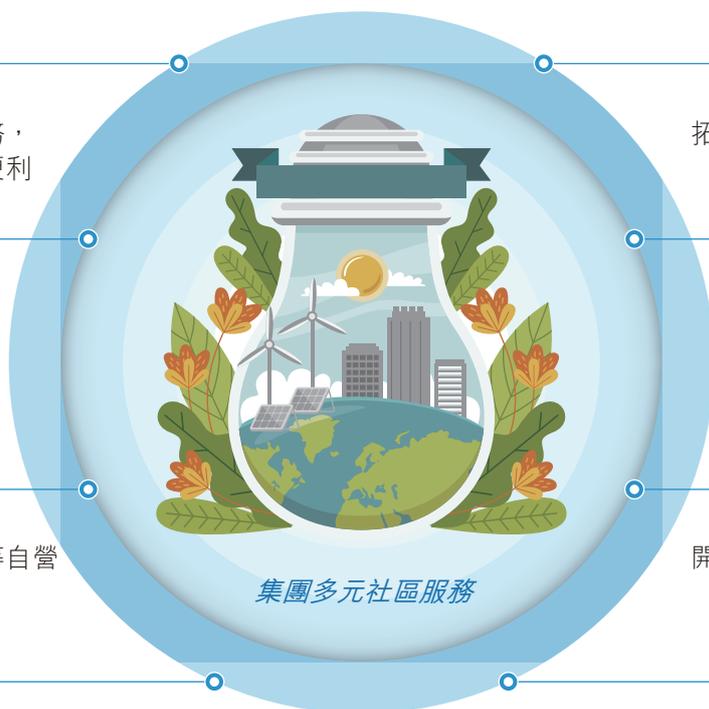
拓展房屋託管業務，為業主提供優質託管服務。

開展二手房買賣服務。

拓展傳統保潔、庭院養護、通風業務、家電清洗等便民家政服務業務。

開展直飲水、充電樁等自營業務，便利業主。

開展全屋配套及家裝升級服務，為業主提供優質全屋美居方案。



集團多元社區服務





恒幸福社區 Care 計劃

2023年，河南物業公司圍繞業主需求，結合現場品質提升活動要求，啟動第一期「恒幸福社區 Care 計劃」，至今該計劃已成功推進至第五期。公司在細節管理上精心挖掘各個園區的服務亮點，秉承「多舉措、多路徑賦能恒幸福美好生活」的活動主旨，以悉心周到的服務滿足業主多樣化、深層次需求。經過一年來積極打造園區亮點，優化園區品質，有關計劃已使得河南各小區新增亮點110個，極大地提升了業主的居住體驗。





### 恒優選商城運營理念

### 案例

經過深入分析和細緻研究商城產品銷售與售後服務流程後，物業集團的社區經營中心針對品牌聲譽、供應商資質和產品質量等關鍵維度，精心打造了恒優選商城的上架與下架準則以及完善的售後策略，並堅持「源頭甄選、服務到家、售後無憂」的運營理念，積極推廣和實施了「壞果包賠」、「七天無理由退貨」等售後政策。

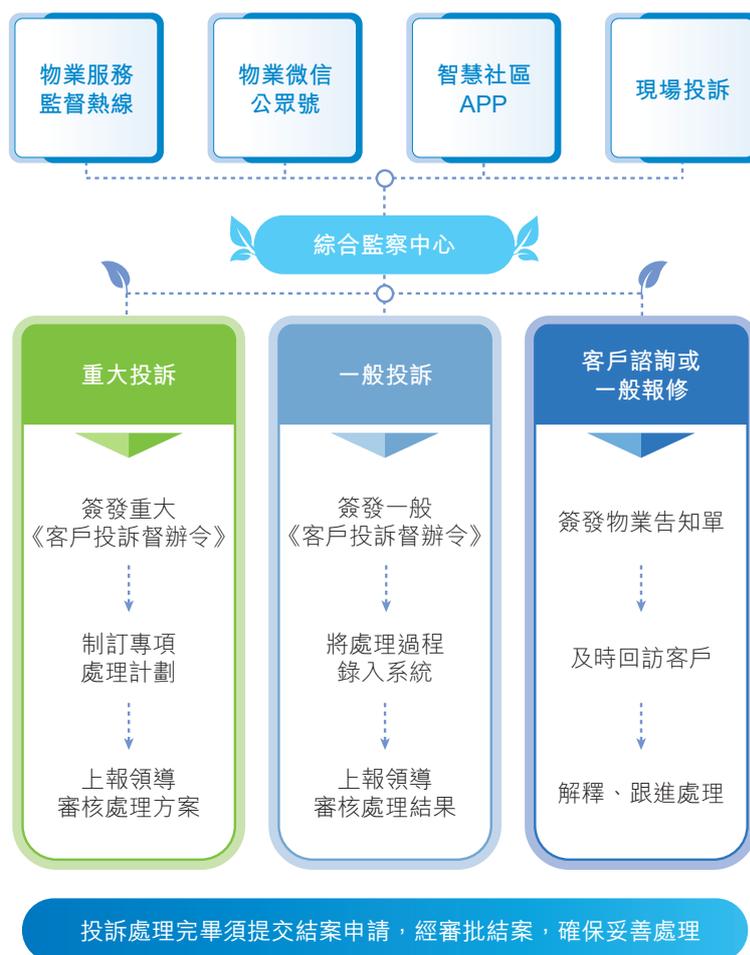


## 提升客戶滿意度

### 1. 客戶服務管理

恒大物業集團將客戶視為集團持續發展的重要利益相關方，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，並制定《物業集團綜合監察管理辦法》等多項內部制度，完善客戶投訴管理流程。

業主可通過24小時物業服務監督熱線、金碧物業微信公眾號、恒大智慧社區APP等渠道進行投訴。集團亦在每棟樓宇大堂張貼投訴海報，要求部門接到投訴後及時按程序處理，並於投訴處理完成後對業主進行回訪，詢問業戶滿意程度、關注業戶要求，切實維護業主利益。集團針對業主投訴的處理流程如下：





集團對客戶投訴處理結果進行定期考核，對一般投訴督辦令結案率、及時率兩項指標進行綜合評分排名，將考核結果與相應負責人績效掛鉤。恒大物業集團及時對引發投訴的失職及瀆職行為進行溯源追責，杜絕投訴處理過程中出現拖逕緩慢、弄虛作假、推諉責任和應對不當等情況。集團綜合監察中心定期對客戶投訴較為集中的系統性問題進行歸納分析，將系統性問題及優化建議反饋至相關部門，由相關部門制定並下發優化方案、指引、標準等，系統化提升客戶滿意度。

以下為截至2023年12月31日，本集團所收到業主投訴數據：

客戶服務數據	2023年	2022年
接收各渠道投訴和諮詢數量(次)	59,413	56,547
投訴完成率	99.98%	95.59%
投訴處理後的回訪數量(次)	19,402	27,974

## 2. 客戶滿意度調研

恒大物業集團通過開展客戶需求調研、客戶服務滿意度調研等方式，及時了解客戶滿意度現狀，收集客戶反饋，改善服務質量。調研內容包含客戶對物業服務整體滿意程度、對物業員工的認可程度，以及對各階段服務側重點的感知程度。集團嚴格要求各項目及時、準確地維護客戶信息，確保客戶信息安全，最大程度保證調研公平公正。

同時，集團亦在業主滿意度調查中嵌入管家服務、安保服務、環境衛生、設施設備、業主訴求等方面的評價調查，收集業主對物業服務質量的評價及建議，形成對地區公司及項目的多級質量評分，立體追蹤基層員工服務質量。集團持續敦促地區公司對落後項目進行針對性的指導及幫扶，以業主訴求為切入點，提升業主滿意度、打造優質社區。2023年，集團累計對全國25個地區公司及74.3萬戶業主展開了滿意度調查。



### 3. 細心聆聽業主意見

為夯實管理基礎，改善客戶關係，我們細心聆聽業主的意見，以業主訴求為基點，致力於提升業主居住體驗和園區管理水平，解決在日常管理和服務過程中遇到的小難點、小痛點，為業主創造小驚喜，不斷增加業主的獲得感和幸福感。2023年，集團全年共計回訪項目1,770次，收集了業主反饋建議28,790條，並已根據業主的意見對集團的服務作出改善。以下為集團在2023年收集業主反饋建議後所採取的應對措施及工作成果：



#### 人車分流，車行管理

#### 案例

為了優化石獅恒大首府園區的居住環境，解決人車混行和電動車隨意停放等問題，物業服務中心積極採納業主意見，通過投票公示的方式確定相應改善措施。園區已成功在2023年9月實現了人車分流，極大降低了電動車在園區行駛帶來的潛在危險。如今，園區面貌煥然一新，人行道寬敞整潔。



▶ 圖一：小區內人車分流



▶ 圖二：規劃非機動車停放位置



推動園區永電接通工作

秦皇島恒大悅府自2021年7月首批次交樓以來，項目一直處於臨電運行狀態。在夏季和冬季的用電高峰期，項目頻發整體斷電情況，存在較大的安全隱患。為了解決一直困擾業主的臨電遺留問題，項目負責人連同業主、政府專班持續與開發商溝通。經過反復溝通和現場工作的推進，當地政府於2023年6月初正式啟動恒大悅府的永電接通工作，並於同年11月成功把整個小區切為正式電。在本次正電接通工作完成後，住建局相關領導亦對秦皇島恒大悅府項目的表現給予了高度評價，特別表揚了物業團隊在本次工作中的重要作用，並肯定了其在保交樓的日常服務中所展現的高標準服務水準。

表 揚 信

金碧物業有限公司秦皇島分公司：

秦皇島恒大悅府項目作為保交樓項目，維護購房業主權益，提供可靠物業服務責任重大。貴司承接管理該項目物業服務工作，交樓以來積極響應工作要求，克服困難，在配合政府接通居民正式電做出了貢獻，提升現場園區品質起到了積極作用。

在此對貴司提出表揚。望貴司認真貫徹落實我市各項物業管理服務法規政策，進一步開展好小區居民的物業服務，給秦皇島恒大悅府小區創造良好的社區居住環境和物業服務品質。

秦皇島市住房和城鄉建設局  
2023年12月5日



圖一：地方住建局表揚信

圖二：清點及檢查電錶設備



## 切實保障客戶權益

### 客戶信息安全與隱私保護

恒大物業集團高度重視客戶隱私和信息安全的保護工作，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等法律法規，落實《物業集團信息化管理辦法》、《物業集團信息系統開發管理辦法》等信息保密及安全管理相關規定。

於網絡科技高速發展的當下，信息安全處於變革升級的重要關口，工信部適時推出《移動互聯網應用程序個人信息保護管理規定》，以知情同意和最小必要兩項個人信息保護基本原則為綱領制定了相關政策，經營企業必須守住數據安全三條紅線：「數據採集紅線」、「數據存儲紅線」和「數據流動紅線」。

恒大物業集團服務全國數百萬家庭，保障客戶信息安全的重要性不言而喻。本年度集團積極開展系統性自糾自查，進一步修訂完善《集團信息安全管理辦法》，除了在隱私政策、系統交互、數據採集及數據應用等基礎維度做出對應優化，還聯同業內領先的專業網絡安全機構基於OWASP TOP10及相關國家信息安全標準，開展了綜合的系統安全評估、深度滲透測試及安全問題修復，使得平台系統始終維持穩定可靠的運行狀態，保護了客戶的信息安全。

集團亦建立專門的管理制度、流程以保障信息安全，包括建立《個人信息安全影響評估制度》，定期對隱私政策、相關規程及安全措施的有效性進行把關。此外，集團制定個人信息安全事件應急預案，邀請外部專業機構每年對系統進行漏洞分析，並定期組織內部相關人員進行應急響應培訓和應急演練。

集團嚴格限制訪問信息範圍，對可能接觸客戶信息的工作人員採取「最小化授權」原則，並對工作人員培訓相關法律法規及隱私安全準則，持續強化對客戶信息的安全意識。集團信息化中心對信息安全狀況進行檢查，對於違反信息安全的行為，將視情節輕重給予相應的處分，如涉及重大安全隱患或構成犯罪，將依法移送司法機關追究相關責任。於2023年，集團並未收到任何有關侵犯客戶私隱或意識客戶資料的投訴。

### 合規營銷

恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，嚴格遵守全面性、合規性、有效性原則進行業務推廣，確保對外輸出的信息合法合規、真實準確，以切實保障業主合法權益。恒大物業集團亦會針對虛假信息或可能誤導業主的信息進行闢謠或公告，採取法律手段解決對業主和集團的侵犯行為，有效維護業主和集團的合法權益。於2023年，集團未發現任何與產品責任相關的違規或投訴事項。



## 供應鏈管理

恒大物業集團十分重視上、下游供應鏈管理，將陽光採購、綠色採購、反貪腐及信息化等管理納入集團的供應鏈管理當中，致力推行可持續發展。集團制定了《物業集團管理辦法》和《物業集團採購、招標管理辦法》，規範集團採購、招標工作，加強供應鏈管理。

### 1 供應商准入



- 地區公司招標採購部根據供應商單位庫數量按需組織開展徵召工作，並由招標採購部、歸口業務部門及物業服務中心成立專門的徵召小組。徵召小組通過背靠背網絡搜集的方式搜集入圍不少於3家意向單位，把入圍結果提交地區公司負責人，由招標採購部安排專人聯繫落實其合作意向。
- 徵召小組負責對入圍供應商進行實地考察，包括巡視供應商辦公場地及相關設施、核實其資質類別、歷史合作業績、營業額、團隊管理等並提交考察報告，考察合格方可入圍集團供應商單位庫。
- 為確保供應商准入的客觀性，我們要求考察人員之間不允許公開討論單位情況，不允許做引導性評價，須保證背靠背出具書面意見。

### 2 供應商評估及管理



- 地區公司通過確定合格單位的流程建立地方性供應商單位庫，物業集團招標採購中心根據合作意向、資金實力、履約能力從地區公司供應商單位庫中篩選，或通過確定合格供應商單位的流程建立全國性單位庫，集團統一對供應商單位庫進行分級分類管理。
- 集團招標採購中心於每季度根據已合作項目的履約情況牽頭對全國性單位庫中的單位進行綜合評判，對於不合格的單位，將對其進行約談並要求其限期整改，並針對仍無履約情況改善的單位予以廢除。

### 3 供應商履約反饋



- 集團通過不同途徑與供應商進行溝通交流，聽取他們意見，以加強合作關係。在招標和合同簽訂的關鍵階段，集團會與合作供應商就合作模式、履約要求等核心問題進行深入探討。在合同履約後，集團亦會於每季度組織對供應商進行履約評價，並將評估結果、意見與建議反饋給供應商，共同促進雙方良好合作關係。



## 開展單位徵召相關培訓

2023年6月，恒大物業集團總部以視頻形式，組織全國招標採購系統全員開展「恒大物業集團單位徵召培訓」。培訓講師通過詳細講解單位徵召基本原則、單位徵召流程、單位庫使用、單位庫管理等內容，並對出席培訓人員所提出的疑問進行答疑，明確各地區的單位徵召流程及使用要求等工作規範，以統一操作原則，統一工作要求，強調工作標準。





## 可持續供應鏈管理

### 綠色採購

我們深信，將可持續性因素融入集團的供應鏈管理是推動企業長期發展的關鍵步驟。集團持續全面審視自身經營模式對環境帶來的影響，並針對影響制定改進措施，以確保集團的供應鏈在環境、社會和經濟層面上都是可持續的。

因此，集團一直致力研究自身的經營模式，亦會在每年制定嚴謹的改進目標，以建立更可持續的供應鏈。而在考慮供應商准入時，我們亦會在考察、遴選供應商的過程中加入環境、社會和管治的元素，鼓勵地區公司邀請當地供應商參與遴選過程，並在條件容許的情況下，將小型企業、社會企業和少數族裔組織納入為潛在供應商。同時，我們亦會在可行的情況下優先考慮購買環保產品及服務，以支持可持續發展。此外，集團亦同樣重視合規性，確保所選擇的供應商遵守有關環境及社會的相關法律法規。

## 陽光採購

為確保招標採購的過程遵循公開、公平、公正的原則，恒大物業集團致力踐行「陽光採購政策」，以確保招標採購流程合乎商業慣例，絕不容忍在業務運營或供應鏈中出現任何形式的貪腐行為。集團致力於維護公平透明的招標採購流程，並已採取並完善以下制度、規範及措施，以杜絕及防範在採購過程中可能出現的商業腐敗和不正当競爭行為：





### 供應鏈概覽

截至2023年12月31日，恒大物業集團所合作的供應商數量已達至6,217個。供應商現時分佈於中國內地25個省份、自治區及直轄市。集團供應商的區域分佈情況如下所示：



# 十、低碳環保，呵護環境

恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規的規定，落實相關內部制度，以降低集團運營過程中的能源及資源消耗，減少廢棄物排放，為社會綠色發展貢獻力量。2023年，集團未發生過違反環境保護相關法律法規之案件。



## 章節要點

- 制定環境管理目標
- 廢棄物分類與循環利用
- 推動能源、資源節約
- 綠色辦公室
- 氣候變化風險應對

## 重點績效

ISO 14001:2015

## 環境管理體系認證

合肥恒大悅龍台獲得

「合肥市節水型小區」獎項

## 本章節所回應的 SDGs 議題





## 制定環境管理目標

恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國污染防治法》、《「十四五」控制溫室氣體排放工作方案》等法律法規，落實相關《物業集團能耗管理辦法》、《物業集團車輛管理制度》等內部制度，以降低集團運營過程中的能源及資源消耗、廢棄物排放，為社會的綠色發展貢獻力量。

本年度，集團制定了一系列環境目標：

### 廢氣排放目標



本集團積極與業主方和政府方溝通合作，選擇合適的項目引入太陽能光伏板、智能充電樁等新能源設施，以減少項目對傳統能源的依賴，降低整體能耗和廢氣排放，實現更環保的運營。未來，集團將繼續推進這一舉措，並以此促進電動交通工具的使用，進一步減少項目內的空氣污染，以配合廢氣排放目標。

### 溫室氣體目標



為減少和管理能源使用及其產生的溫室氣體排放，本集團繼續在老舊項目中推行無負壓供水、更換高效能水泵、中央空調AI等節能改造，並利用科技手段對項目內高能耗設施設備進行智能化管理。此外，集團計劃在更多項目的公區和地庫實施照明節能改造，採用安裝雷達感應和時控開關等措施，以進一步降低能耗、促進節能。

### 無害廢棄物目標



在廢棄物減量方面，本集團實施源頭減廢策略，推動無紙化辦公和綠色辦公，逐步實現通知、請示、報告等文稿的線上化，從而降低辦公用紙等物品的使用量。

### 有害廢棄物目標



本集團積極與業主和社區居民合作，共同推動廢棄物分類和回收項目，促進有害廢棄物的妥善處理，以共建清潔、環保的社區環境。為實現這一目標，本集團在服務及招採時優先選擇環境友好的清潔用品和產品，以減少有害化學物質的產生，最大程度地降低對環境的不良影響。

### 能源使用效益目標



為提高能源利用效率，集團亦會在每月進行集團—地區—項目三級能耗統計分析，特別關注公區水和電能源使用情況。通過監督、總結問題原因，實施精細化管理以節約能源。同時，集團也會積極監督地區能耗管理措施的執行情況，推動相關管理措施的有效實施，以確保各地區達到可持續的能源使用目標，確保物業自用與公攤的用電指標不大於0.2522 千瓦時／平方米·月。

### 用水效益目標



在用水效益方面，本集團定期對管網系統進行檢查與維護，於每月抄表時，在可行情況下進一步引入超聲波監控系統，確保能夠及時發現管道異常情況並採取緊急維護措施，防止水資源的不必要損失，確保物業自用與公攤的用水指標不大於0.0064 噸／平方米·月。



集團深明公司對可持續發展負有重要責任。回顧2023年，本集團的業務運作並未對環境造成任何重大影響，但集團仍制定了具體的環境目標，以滿足各監管機構及利益相關方日益增長的要求和期望。我們在環境目標方面取得實質性進展，主要成果總結如下：

範疇		2023年	2022年	變化
廢氣及溫室氣體排放	SOx 排放量	7.06 千克	7.67 千克	下降
	NOx 排放量	1,333.67 千克	788.62 千克	上升 <sup>5</sup>
	顆粒物	51.93 千克	21.96 千克	上升 <sup>5</sup>
	總溫室廢氣排放 <sup>1</sup>	518,437.36 噸	519,695.83 噸	下降
	溫室廢氣排放強度 <sup>2</sup>	11.91 噸 二氧化碳當量/ 萬平方米	11.79 噸 二氧化碳當量/ 萬平方米	持平
固體廢棄物	無害廢棄物產生總量 <sup>3</sup>	192,168.06 噸	256,534.51 噸	下降
	無害廢棄物排放強度	4.41 噸/萬平方米	5.82 噸/萬平方米	下降
	有害廢棄物產生總量	69.57 噸	61.47 噸	持平
	有害廢棄物排放強度	0.0016 噸/萬平方米	0.0014 噸/萬平方米	持平
電力 <sup>4</sup>	總用電量	894,007.72 兆瓦時	900,025.18 兆瓦時	下降
	總能耗強度	20.54 兆瓦時/ 萬平方米	20.41 兆瓦時/ 萬平方米	持平
水資源	總耗水量	25,027,141.42 立方米	26,001,478.56 立方米	下降
	總耗水強度	574.87 立方米/ 萬平方米	589.69 立方米/ 萬平方米	下降
其他資源 <sup>5</sup>	汽油使用量	141,877.42 升	56,221.26 升	上升 <sup>5</sup>
	液化石油氣使用量	167,919.96 千克	585,931.04 千克	下降
	管道天然氣使用量	353,749.87 立方米	464,384.50 立方米	下降

<sup>1</sup> 排放因子已使用生態環境部辦公廳發佈的《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》進行計算得出。以確保一致性，2022年的間接溫室氣體排放(範圍二)之數據已重新進行計算。

<sup>2</sup> 本年度納入計算之樓面面積為43,535萬平方米，包括總部、附屬公司及16家地區公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及非外包員工食堂。

<sup>3</sup> 由於2022年有關一般生活垃圾的統計方法與本年度並不一致，為確保統計方法的一致性及數據的可比性，2022年的一般生活垃圾數據已進行調整。

<sup>4</sup> 能源耗量已根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2020)換算因子和科研機構提供的轉換係數進行計算得出。

<sup>5</sup> 由於公司組織架構於2023年有所調整。因此2023年所納入的車輛數量比2022年提升，導致相關汽油使用量和總廢氣排放亦有較大差異。

## 廢棄物分類與循環利用

集團深明如廢棄物未能妥善收集會對公共健康帶來嚴重的危害。露天傾倒和焚燒廢棄物等不合理的廢棄物處理方式不僅會加劇傳染病的傳播，增加腸胃道及呼吸道感染的風險，同時還會對土地、淡水和地下水造成不可逆的傷害，引發地方空氣污染和氣候變化等問題，並直接增加物業管理成本，降低居住環境質量，甚至損害集團的生產力。

為此，恒大物業集團各地區項目積極響應當地政府政策，有序開展廢棄物回收及垃圾分類工作。集團在社區安排專職垃圾分類督導員，於早、晚垃圾投放高峰期在樓宇垃圾桶周邊進行督導，並上門分發垃圾分類宣傳冊，耐心解答住戶提出的日常垃圾分類難題。同時，集團設置垃圾分類宣傳欄，增設自助回收櫃，鼓勵大家從日常生活入手，從小事做起，爭當垃圾分類參與者，營造社區積極參與垃圾分類的氛圍。於2023年，集團總有害廢棄物排放強度為0.0016噸／萬平方米，總無害廢棄物排放強度為4.41噸／萬平方米。此外，集團亦在2023年實施以下一系列措施及活動，在減低廢棄物的同時，引導社區居民主動參與不同的環保行動：



## 案例



### 社區垃圾分類宣傳

為進一步提升社區居民垃圾分類意識，鶴壁恒大名都物業服務中心在2023年8月中，聯合示範區淇水灣街道開展「趣味遊戲長知識，垃圾分類添色彩」宣傳活動。活動現場，工作人員設置了垃圾分類沙包投擲、飛行棋等趣味互動小遊戲，居民積極參與，紛紛將手中所持有的垃圾分類沙包投擲到正確顏色對應的垃圾桶裡。

在開展趣味遊戲的同時，物業工作人員及志願者向業主普及垃圾分類知識，活動生動形象地讓業主們懂得了垃圾分類和再利用的價值。一位業主現場說道：「參加這一次垃圾分類的活動特別有意義，讓我們小區的鄰居，不管是大人還是小孩都學到了很多有用的知識。我相信在今後的生活，這些知識也能夠很好地幫助我們，讓我們的家園變的更加美麗、乾淨。」





## 生活垃圾分類示範小區建設

福清恒大城作為當地物業單位的先驅力量，自2021年4月起積極響應福清市地方政府的號召，全面開展了垃圾分類物業化管理工作。通過與業主的緊密合作和共同努力，歷經三年的綜合治理，園區內的垃圾分類工作卓有成效，不僅蚊蟲滋生問題得到了有效遏制，整個園區環境更煥然一新。憑藉這些顯著成果，福清恒大城於2023年5月榮獲了福州晚報頒發的「生活垃圾分類示範小區」。



隨後，市垃圾分類辦及相關領導蒞臨福清恒大城視察情況，對現場垃圾分類執行情況進行了高度評價，並對垃圾分類後續工作給予了寶貴的指導和建議。

## 推動能源、資源節約

## 能源

集團提出「能耗降低，品質提高」的號召，於集團內部制定並貫徹《物業集團能耗管理辦法》，致力在尋求提高服務品質的同時有效減低水、電、氣等方面之能源消耗。集團工程管理中心負責制定能耗管理規範及標準，制定「能耗紅綠管理」措施，對地區公司的能耗管理工作進行指導、監督、檢查與考核，並負責項目能耗情況的統計、分析以及各項節能措施的落實。



集團工程管理中心及地區工程管理部亦在結合業主需求及當地實際情況後，提出在保證服務品質的基礎上有效降低水、電、氣能耗的節能降耗措施，實現能耗成本合理支出，杜絕資源浪費。於2023年，集團總能源耗量強度為20.54兆瓦時／萬平方米。以下為集團在本年度所落實的部分節能降耗措施：



### 安裝新能源光伏設備

### 案例

2023年10月，梅州恒大御景半島物業服務中心經過實地考察，最終確認了新能源光伏設備整體設計方案，並在與相關業主、供電局等政府部門溝通批復後，順利地對項目商鋪天面進行光伏發電板的安裝以及並網發電。

在投入使用的短短一個月內，發電量就已突破4,000度，預計年平均發電量6.3萬度。與傳統的煤炭火力發電相比，這套光伏設備每年可減少二氧化碳排放量62.7噸，二氧化硫排放量1.9噸，氮氧化物排放量0.9噸。





電氣系統節能改造工作升級

2023年，全國各地區繼續推進節能改造工作，包括變壓器低負荷節能停用、車庫感應雷達燈改造、樓宇感應燈改造、區域性設置時控開關控制設備等，累計節約電量高達530萬度，其中在全國35個項目實施的變壓器低負荷節能停用工程實現了150萬度的電量節約。





### 水泵無負壓節能改造

### 案例

2023年，由集團工程管理中心和地區工程管理部組成的全國能耗小組通過利用市政餘壓方式節能，對全國50個項目進行了無負壓節能改造，平均節能率在50%以上，累計全年可節約電量545萬度。



## 用水

供水系統是城市居民生活和經濟發展的重要基礎設施。隨著供水設施逐漸老化陳舊、地質沉降、環境腐蝕等原因，管網滲漏已成為浪費水資源的重要原因之一。集團針對此現象，重點加強消防、給排水、園林綠化管網跑冒滴漏現象的排查和維修。通過自購漏水檢測儀，結合抄表分析、實際應用檢測技術，對漏水現象明顯、埋管深度較淺的漏水點進行了排查和維修，同時結合外委專業力量對隱藏的、施工難度較高的管網漏水點進行探查維修，各地區項目不僅改善了污水排放、節水機制，更有大批項目獲得節水型小區的榮譽稱號。於2023年，集團總用水強度為574.87立方米／萬平方米，用水強度比2022年的589.69立方米／萬平方米減低大約3%。以下為集團於本年度所採取的用水管理措施：



### 實際應用雲端漏水檢測技術

### 案例

由於水錶抄表頻次不足以完全發現管道漏水問題，大型項目供水及消防管道漏水問題無法做到及時發現。為了解決這一難題，2023年，工程管理中心經過討論和篩選，決定在石家莊恒大御景半島進行超聲波流量計測漏試點。

工作人員通過雲端超聲波流量計監測小區管網實時用水量判定潛在的漏水管段，並立即組織專業人員進行開挖和修復工作。後續，工程管理中心將此項漏水檢測技術相關的實踐經驗進行總結並發表在科技雜誌，為全國範圍內的漏水檢測和修復工作提供了寶貴的借鑒和參考。



▶ 相關技術文章片段



自建中水回用系統

天津恒大金碧天下的項目周邊並未連接市政污水管網，導致園區內的污水排放問題長期存在。為解決上述污水排放和處理問題，項目於2023年投入資金自建了一套設計規模達到1,200m<sup>3</sup>/d的中水回用系統，該系統採用了MBR(膜生物反應器)工藝。同時，為了確保出水水質始終達標，物業還特別委託了專業的運維公司來進行日常的維護與管理。

通過中水回用系統，項目成功解決了長期困擾園區的污水排放問題，並將經過處理的污水轉化為寶貴的再生水資源，廣泛應用於園區的綠化灌溉、人工湖補水等多個方面，大大改善園區的經濟和生態效益。於2023年中水回用系統建成後，預估項目每年可以節約自來水約13萬噸。





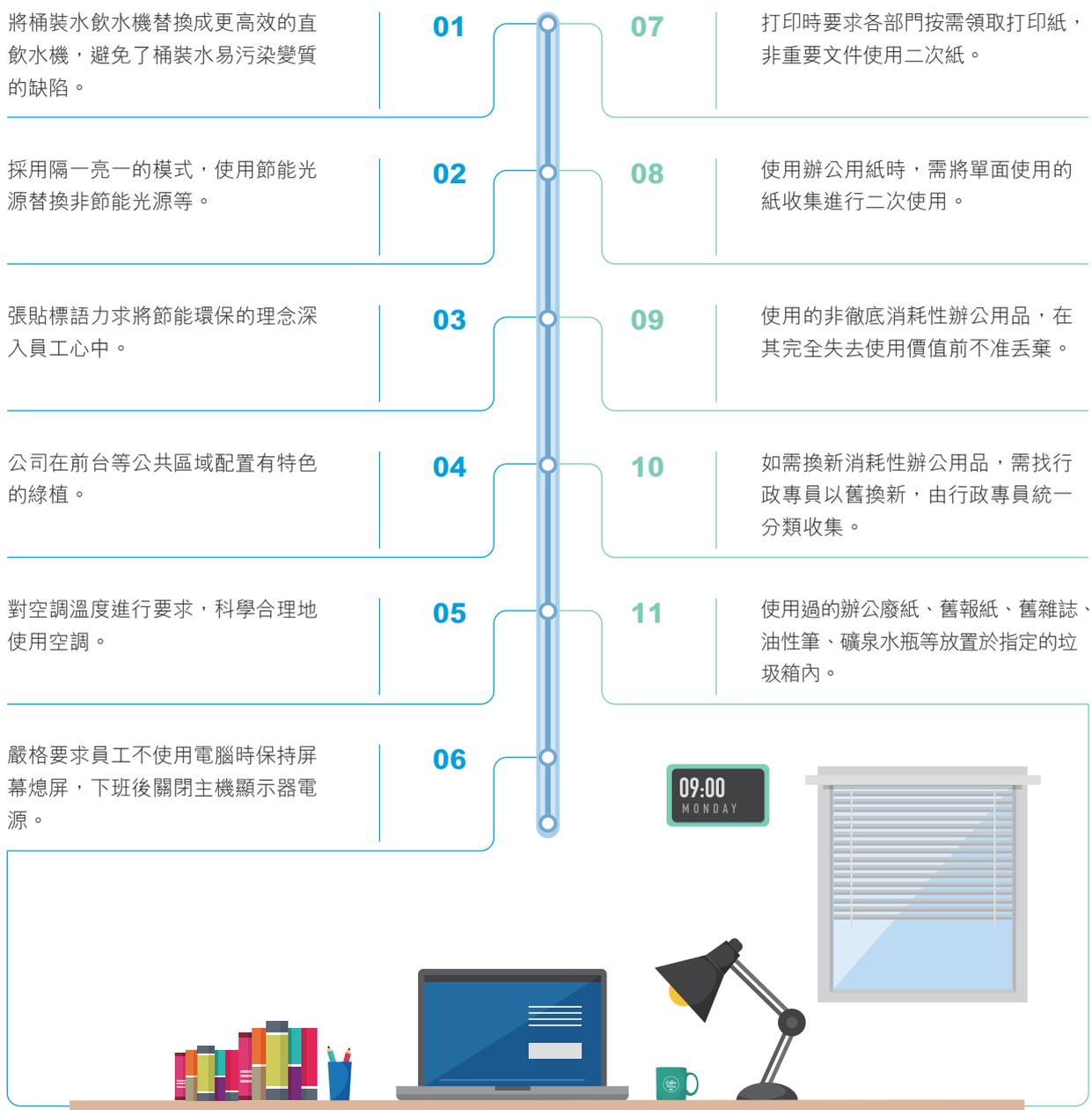
## 共創節水社區

為持續深入推進節水工作，公司各級領導不僅對現有節水措施進行了全面梳理和評估，還積極引入先進技術和管理經驗。在居民端加強了對節水知識的宣傳普及，通過舉辦講座、發放宣傳資料等形式，引導居民樹立節水意識，養成節約用水的好習慣。同時，物業聯合家電廠家推出節水型家用設備補貼政策，鼓勵居民購買和使用節水型家用設備，從而減少家庭用水量。在物業端則著重加強了對園林的用水管理，通過對綠化人員科學、系統的培訓，提升他們的節水意識和技能。同時，將傳統的噴灌方式優化為淋灌方式，極大提高了水資源的利用效率，有效遏制水資源的過度消耗。通過這些措施，部分項目的節水工作取得了顯著成效，榮獲了政府單位頒發的節水型小區榮譽稱號。



## 綠色辦公室

綠色、低碳、環保一直是恒大物業集團企業運營的導向之一。為了更好的利用資源，並在減少污染的同時給予員工一個寧靜、舒適的辦公環境，公司對辦公室進行以下多項改進舉措：





## 氣候變化風險應對

近年來，積極應對氣候變化已成為全球共識，集團在管項目日常管理已將氣候災害影響考慮在內，並將氣候災害管控納入集團年度工作計劃。針對物業管理可能遇到如颱風、暴雨、暴雪、寒潮、高溫等極端天氣，集團從前期準備、過程處置、災後恢復等方面制定了相應的應急預案，同時要求項目針對異常天氣做好預警、防範工作，以最大程度避免損失。

集團在管項目受極端天氣事件的影響主要集中在颱風、暴雨、暴雪、寒潮、高溫等屬於急性實體風險的極端天氣事件，而在氣候變化相關政策和法例要求日趨嚴格所帶來的過渡風險下，集團除在發生惡劣天氣事件前後積極採取應急措施，以保障業主安全外，亦已在各項目建立完善的節能、用水機制，以保障各地區業主、員工的用水用電安全。以下為集團於2023年度對極端天氣及突發天氣事件所採取的預防及應對措施：



集團於2023年未出現因極端天氣導致業主及員工人身傷亡事件。另外，以下為集團於2023年應實際情況而採取的應對措施：



## 極端天氣應對

防風防汛的72小時，既是抗擊自然災害的戰場，也是檢驗物業人擔當的考場。物業工作人員充分發揮先鋒模範作用，盡全力將業主財產損失降至最低，保護業主安全。

2023年，颱風「杜蘇芮」登錄福建、河南等地區，波及地區各項目物業團隊及時響應，隨時關注氣象台官方信息，及時發佈預警預報信息及防汛安全注意事項，提前部署、主動應對，牢牢把握防汛防風主動權，並做好防颱防汛相應措施。物業人員亦「地毯式」全面排查園區及天面排水管井溝渠，清理堵塞物，檢查集水井抽水泵運行情況，加固或撤離風險物，預備防汛沙袋物資等，全員嚴陣以待，提前為颱風過境做好準備。

在颱風「杜蘇芮」進入濮陽地區前，物業服務中心全面進入「戰鬥」準備，檢查園區雨水篦子、電梯機房、水泵房、設備房、天台排水並排查園區隱患等。

為降低暴雨影響，物業服務中心提前搬運沙袋堵住地勢較低商鋪入口，避免雨水倒灌，並利用沙袋配合地勢進行引流排水；同時對於仍然未移出地庫的車輛，逐輛聯繫場內停車業主，避免了車輛受損。此外，駐馬店恒大名都突發變壓器故障，部分戶型停電，工程維修人員迅速聯合電業局排查故障，僅用20分鐘就成功送電，之後逐戶排查有無用電異常住戶。物業人員頂著風雨及時解決電力問題贏得了廣大業主的一致好評。





防汛工作

2023年7月，隨著汛期來臨，為保證園區排水管網正常，不受垃圾及落葉阻礙，以及避免管網井蓋被較大水量沖起發生人員墜落，淮北恒大雅苑的物業人員主動應對，在排水管網口安裝防塵網共120個、鍍鋅鋼格網70片，以阻止落葉及垃圾進入排水管網，並在園區主幹道井蓋加裝防墜網，以確保業主及員工在園區的安全。本年度，該項目汛期應對預案良好，被淮北市人大、相山區政府選為防汛試點項目，多次帶領相關部門前來視察工作，並與其他物業公司多次進行交流學習。





## 冬季除雪

## 案例

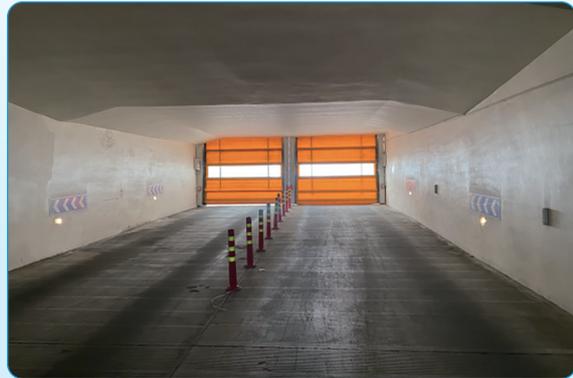
2023年12月山西省內風雪翩然而至。為保障業主的出行安全，山西物業公司各項目聞雪而動，第一時間打響冬季「除雪戰」，為業主出行保駕護航。物業人員透過清理路面積雪、擦車牌積雪、鋪設防滑草墊、處理車身積雪、為車輛搭電、清理車庫污雪等舉措，減少大雪天氣帶來的負面影響，並減低居民滑倒、車輛剮蹭等意外的發生。





## 防寒防凍作業

為進一步貫徹落實防寒防凍作業指導書及北方地區設備設施防寒防凍工作指引，全國能耗小組針對2022年北方地區設備設施防寒防凍存在問題，整理並總結分析，向北方地區的物業公司提出相關注意事項及預防措施。針對北方地區設備設施防寒防凍問題，集團工程管理中心及多個北方地區公司工程管理部進行了多次深入的溝通與合作，共同歸類存在問題並探討優化解決方案。在宣貫並落實北方地區設備設施防寒防凍管理的相關注意事項後，取得較理想的防凍害效果。2023年10月至12月，全國防凍害問題大幅減少，僅有個別項目發生防寒防凍問題，所造成的經濟損失也減少至0.28萬元左右，充分展示了物業在防寒防凍工作上所取得的成效。



# 十一、以人為本，攜手同行

集團本著對員工負責的態度，通過健全的崗位安全管理、完善的崗位培訓和職級晉升體系、具有競爭力的薪酬福利待遇以及多種多樣的文體活動等方式，在保障員工身心健康的同時激發員工工作熱情。



## 章節要點

- 多元化人才吸納與留用
- 保障職業健康與安全
- 健全員工培訓與發展
- 員工溝通與關懷

## 重點績效

ISO 45001: 2018

## 職業健康安全管理體系 認證

員工平均受訓時數：

**15.03** 小時

## 本章節所回應的 SDGs 議題



## 多元化人才吸納與留用

### 人才招聘與引進

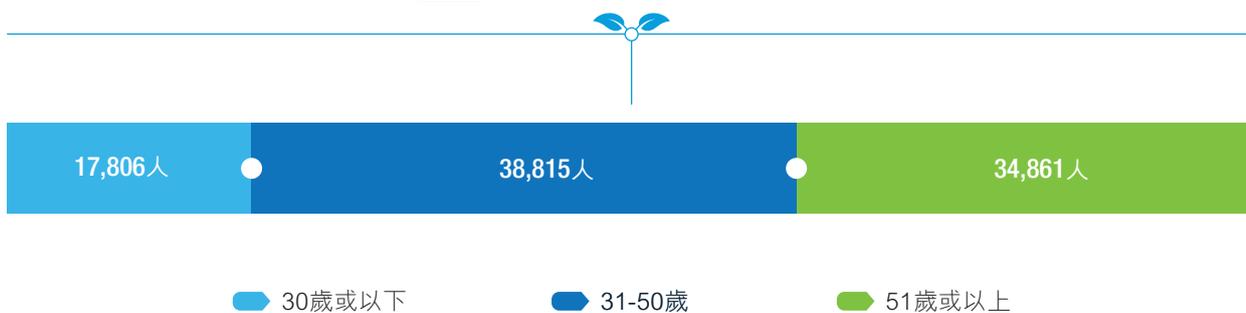
恒大物業集團根據員工編製管理方案及實際業務需求，通過線上與多家全國性及區域性招聘平台合作，並輔以線下人才市場、專場招聘會、員工內部推薦等方式進行人才招聘，同時嚴格管理內部推薦渠道，根據公平公正、崗位任職回避原則，避免出現招聘舞弊情況。

截至2023年12月31日，集團共有僱員91,482人<sup>1</sup>，按性別、年齡統計的僱員數據如下：

 按性別統計的僱員數據



 按年齡統計的僱員數據



<sup>1</sup> 由於公司組織架構於2023年有所調整，一些原先不在正式、兼職員工範疇的人員在報告期間被納入了其中，因此相關員工總人數、新僱傭人數等相關人員數據並不能與2022年數據作直接比較。



## 保障員工權益

以人為本一直是恒大物業集團的核心價值。集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等有關人權保護的法律法規，按時足額發放員工工資，繳納社會保險及住房公積金，並為員工提供帶薪年假、員工公寓、工作餐等福利。集團亦已設立工會並定期組織舉辦員工活動，以積極促進員工與集團，以及員工與員工之間的交流。

集團亦積極促進公平就業，尊重女性權益及少數民族權益，禁止因種族、性別、區域、宗教、身體健康狀況、政黨等原因的任何形式的歧視行為，並絕不容許任何漠視人權的行為。於2023年，集團繼續打造多元共融及平等就業的工作環境，員工男女比例為61:39(2022: 64:36)。集團參考國際勞動準則與規範，禁止強迫勞動、禁止使用童工、反對歧視行為、確保同工同酬及保障員工集體談判權益。恒大物業遵守國家《禁止使用童工規定》，進行嚴格的入職審查。集團通過規範各崗位工作時長、休假制度及用工方式等，確保各部門依法依規用工，禁止強制勞動。在2023年，集團並未發生任何涉及歧視、僱傭童工或強制勞動的事件及現象。

## 保障職業健康與安全

### 員工安全管理

「安全第一，預防為主」是恒大物業集團多年來所堅守的安全管理基本原則。因此，集團配備了完善的安全作業設備，並針對不同崗位制定要求明確的作業指導書，詳細列明作業中存在的安全風險及防護程序。為了最大程度地避免危險情況，集團亦將日常排查和定期檢查相結合，並高度重視各類突發事件及危險作業的應急和演練工作。

在制定相關作業制度和應急預案的同時，集團亦積極開展職業安全教育與實操崗位培訓，如針對保安員的電梯困人救援培訓、防火防盜培訓；針對工程維修人員的高空作業培訓、帶電設備檢修培訓等。同時，集團深入分析並總結潛在安全隱患，督促落實相應整改提升計劃，以持續完善集團的職業健康管理方針。為了確保員工安全，公司已提供多種渠道並在辦公地點進行公示，以便員工報告其工作地點所出現的潛在安全隱患及危險狀況。針對員工舉報項目不當情況、或危害自身合法利益的情況，集團綜合監察中心會直接受理，並對信息嚴格保密，若發現對舉報人打擊報復的情況，公司會給予嚴厲處分。為應對突發安全事件，集團已制定了相關政策、程序、培訓及風險評估和預防措施，並遵循ISO45001:2018職業健康安全管理体系認證所訂立的管理要求，認真落實應急處理機制，迅速開展調查工作並制定妥善解決方案，本著以人為本的管理精神，切實做好員工的安撫和保障工作，以保障員工在工作中的安全和健康。

為提高員工的安全防範意識、應對突發事件能力及避險技能，集團於2023年進行了多場火災疏散逃生和滅火演練培訓，並邀請消防員對火災防範技能進行講解。

除此之外，集團亦致力利用自身影響力推動整個供應鏈的職業健康與安全管理。對於提供服務中涉及主要環境因素和重大職業健康安全風險的供方，公司會將集團所制定的環境及職業健康安全要求向對方傳達，使對方的行為符合相關要求。



## 案例



### 開展電梯安全管理專項培訓

集團持續提升電梯管理員的專業能力及電梯管理水平，以減少電梯故障，預防運行事故，築牢電梯安全防線，提升業主使用電梯的安全感。

2023年，集團總部於全國開展電梯管理員專項培訓，包括理論培訓、電梯工廠參觀、實操培訓、真梯現場培訓、困人應急預案、專項研討等，以切實提升電梯安全管理員專業技能和電梯維保質量監管能力。截至2023年12月，電梯管理員專項培訓的參與人次已達至2,200人。





## 開展消防技能及安全意識培訓

為了全面提升員工的消防技能和安全意識，四川物業公司在2023年11月邀請了新中安職業技能培訓學校的資深導師展開培訓。導師圍繞職業道德、消防工作概況、建築防火知識、消防設施基本知識、相關法律知識、設施監控、設施操作等內容進行講解，並安排學員將所學知識付諸實踐，於培訓結束後集體前往中安職業技能培訓學校進行實操學習，並參加了消防結業考試。



在通過消防結業考試後，眾多受訓員工備受鼓舞，紛紛選擇繼續深造，報考中級消防設施操作員證。



## 員工健康管理

集團高度重視員工的身心健康，積極為員工提供職業健康服務，從而提升工作效率並增強員工的歸屬感，當中包括：

01

為項目基層員工提供食堂及宿舍，並定期開展衛生及安全檢查。

02

要求員工食堂從業人員具備健康證，並定期進行醫療檢查。

03

針對有安全風險的崗位員工提供相關勞保設備或防疫物資等。

04

根據國家規定，為每一位員工繳納醫療保險、生育保險及工傷保險，部分地區根據當地規定繳納重大疾病險等。

05

在業餘期間舉辦團建活動，豐富員工的日常生活。

06

對新入職員工設立完善的培訓機制，包括入職培訓、上崗培訓及結業考試，幫助新員工快速且順利地融入工作。

07

定期組織員工健康體檢，幫助員工做好自身健康管理，預警健康隱患。

## 健全員工培訓與發展

### 強化職業發展

人才是推動集團發展最根本的源動力，因此集團十分重視員工的全方位職業發展及人才梯隊建設。集團為員工搭建良好的職業平台，員工可從管理及技術雙通道發展自身，裝備自己。集團根據員工工作職責，以及他們在職業道路發展的不同需求，通過多種渠道為他們提供豐富的培訓和學習機會，以提升其專業能力和綜合素質。2023年，集團所有員工皆已進行不同程度的培訓，以下為集團於2023年度的整體培訓情況，以及相關已開展的培訓：





## 開展新入職人員培訓

為幫助新員工增進文化認同，快速融入企業，提升職業素養及塑造健康的職業心態，山西物業公司人事行政部在2023年5月組織了34名新入職員工集訓，培訓涵蓋了企業文化、核心業務、基礎制度、行業動態及職業素養五大模塊，由多名內部講師進行教授。

在培訓中，講師通過「培訓學習+拓展活動」的方式，將重點內容與培訓項目有機融合，引導新員工熟悉公司文化和管理要求，幫助新員工快速融入企業。培訓班實行班委自治，新員工們積極參與班幹部競選，踴躍為班級作貢獻，建立了良好的溝通和協作機制，激發服務意識。培訓過程中亦舉辦了「我是最棒恒新人」拓展活動，將企業文化、重點業務用繪畫、比劃、講述等方式呈現，通過組內配合、組間PK等，進一步加強新員工對公司經營理念、服務宗旨的理解和思考。

經過緊張而充實的學習，學員們最終以優異成績順利通過了入職培訓結業考試。





開展「金牌家政師訓練營」

在2023年11月至12月期間，集團特別邀請了家政行業內的資深講師，在全國範圍內舉辦了「金碧到家•2023年金牌家政師訓練營」的巡迴演講活動，旨在為家政自營服務團隊提供面對面的培訓。通過講師的理論講解、實景模擬、實操測評和考試等環節，一線家政人員的服務技能得到了顯著提升，並為全國家政自營服務品質統一了標準。此外，訓練營還開展了總結表彰和茶話會等人文關懷活動，讓員工深切感受到公司的關懷，強化企業文化和團隊凝聚力，使家政自營服務團隊更具戰鬥力。

截至目前，訓練營已覆蓋16個地區，其中已有近百人榮獲內部認證的「金牌家政師」稱號，更有員工成功考取人社局頒發的「家政服務員(中級)」資格證。





## 案例



### 參加物業管理與設施管理培訓

2023年9月，集團派遣了多名優秀員工參加「物業FM設施管理總裁研修班」。在培訓中，學員們通過學習設施管理相關知識，掌握先進的設備管理理念及先進技術在設備管理中的應用；並在不同案例的實踐中，全面學習了設備狀態監測與故障診斷的路徑與方法，以及在監測與診斷過程中需掌握的經驗與技巧。





### 開展秩序精英集訓營

為傳承秩序條線的優良工作作風，並持續提升秩序團隊的凝聚力、執行力和戰鬥力，以進一步提升管理水平和服務意識，河南物業公司人事行政部與品質管理部於2023年7月聯合組織「秩序精英集訓營」，此次集訓共52名員工參加，培訓內容包括工作技能、工作標準、軍事體能、團隊管理等。

在集訓期間，內部業務講師分享了《秩序維護部在物業服務中心的角色》、《中隊長的領導作用》和《業主滿意度分析》等課程，並就提升業主滿意度和優化安全管理等議題進行了頭腦風暴。此外，集訓還針對「如何營造和諧的工作氛圍」以及「部門間協同工作的有效方法」等團隊管理核心議題進行了深入探討，講師與學員們都在其中分享了自己寶貴的經驗。

通過團隊熔煉和體能訓練，進一步強化了團隊的軍事素質，提升了秩序隊伍的整體形象、業務能力和服務意識，展現了河南物業公司秩序團隊的新風貌。



▶ 集訓營大合照



▶ 軍事體能訓練



## 績效考核與晉升

為優化人力資源配置並配合集團戰略轉型目標，恒大物業集團定期進行人才盤點及組織架構梳理工作。集團已在本年度完成對總部中層及以上幹部、地區公司本部中層及以上幹部的人才盤點及人事任免工作，並通過崗位梳理及優化，完善項目幹部崗位配置標準，擴充項目管理規模，提升項目人工效能。

集團擁有完善的績效考核及薪酬激勵機制，參照行業市場薪酬水平及內部薪酬定位，制定了合理的薪酬標準，並在原則上每年進行一次薪酬回顧和調整。同時，集團嚴格根據各地區法律法規制定《物業集團薪資計算管理制度》，以確保所提供的薪酬與性別無關且具備市場競爭力，從而有效激勵員工。此外，集團亦嚴格遵照所制定的《物業集團幹部選拔任用制度》進行幹部選拔和晉升安排，確保整個過程公開、公正、擇優、循序。2023年，集團在物業服務品質滿意度、物業費收繳、多種經營收入、對外拓展等多個方面設定業績及考核標準，並按月度、季度跟蹤各單位的指標完成情況，根據考核制度及考核結果分配績效獎金，如月度獎金、專項獎金等。同時，業績指標的完成情況也成為晉升評估的重要考慮因素，以此鼓勵員工不斷提升自我、追求卓越，共同推動集團向前發展。

## 員工溝通與關懷

### 員工溝通機制

員工的意見往往能夠使集團管理層了解公司日常營運的實際狀況，並幫助集團內部及時發現潛在問題以進行解決。鑒於此，集團已設立完善的員工雙向溝通交流渠道以廣泛獲取員工的意見及建議。此舉不但能增強對員工的人文關懷及心理疏導，更能提升員工凝聚力及歸屬感。為切實保護員工的申訴權益，建立更加公平、快捷、高效和透明的工作環境，集團已設立電話、信件、社交媒體等多元化內部投訴渠道，員工可通過以上途徑向集團綜合監察中心提出各類申訴或投訴，綜合監察中心將予以跟進並及時處理。

集團亦定期召開管培生培養方案座談交流會，以及時了解管培生的工作和學習狀況，進一步加強與管培生的互動交流和溝通，並收集管培生的意見以持續優化培養方案。

### 員工關懷活動

為增加公司與員工之間的相互了解，增強員工凝聚力與歸屬感，展示公司對員工的關懷，公司亦組織一系列的員工關懷活動。以下為集團在2023年所組織的員工關懷活動：



## 員工趣味運動會

## 案例

為了加強企業文化建設，豐富員工業餘文化生活，提高團隊凝聚力、向心力，展示員工的活力和熱情，同時增加各部門員工間交流，河南物業公司於2023年5月組織開展了一次員工集體活動。

通過趣味拔河、不倒森林、盲人劍客、撲面而來、撕名牌等各類考驗團隊合作和挑戰精神的遊戲，成員之間的交流和合作得到極大加強，大家能夠更好地了解彼此的優勢和特長，增進信任和默契，同時激發了員工的創造力和思維能力，使他們在輕鬆愉快的氛圍中更好地發揮個人潛能，促進自我價值提升。

在共同目標的驅動下，團隊成員們相互協作、彼此扶持，攜手克服重重困難和挑戰。這種合作經歷不僅鍛煉了員工的團隊協作能力和技巧，更在無形中培養了大家的團隊榮譽感和集體歸屬感。本次「趣味運動會」的舉辦，不僅強化了團隊的凝聚力，鍛煉了個人體質，更讓員工深切感受到公司對他們的關懷與重視，從而大大增強了員工對公司的認同感和歸屬感，為公司的穩定與發展注入了強大動力。



▶ 活動現場大合照



▶ 員工團建現場照片



一線員工消暑活動、暖冬活動

1. 消暑活動

炎炎夏日，持續高溫天氣對一線員工的生理和心理健康都有很大影響，員工們更容易身心疲憊，這無疑增加了事故發生的概率。為切實關心和維護廣大員工在高溫期間的身體健康，山西物業公司工會於2023年7月至8月期間組織了一系列員工消暑活動。工會要求各項目儘量確保每週至少兩次室外送清涼行動，其中包括但不限於綠豆湯、西瓜、冰粥等消暑食品的發放。同時，工會還為各項目員工統一採買藿香正氣水，以應對突發中暑事件。



▶ 消暑活動－慰問保潔員工

2. 暖冬活動

寒冬已至，山西各地氣溫驟降，為切實關懷職工的身心健康，確保一線員工安全工作、溫暖過冬。經過前期項目需求調研，山西物業公司工會組織開展「同一個冬天，不一樣的溫暖」寒冬送溫暖活動，為一線員工送去冬日慰問，讓大家切實感受到公司的關注與溫暖。



▶ 消暑活動－慰問門崗員工

- (1) 由工會統一為每位員工採購皮質手套、保暖脖罩、護手霜，確保每位員工在戶外工作時更加溫暖、舒適。
- (2) 為各項目發放冬日補助，鼓勵項目團隊根據各自特點，自行組織以暖冬為主題的特色活動，增強團隊凝聚力，營造溫馨和諧的工作氛圍。
- (3) 特別為值夜班員工開展送溫暖活動，購買泡面、牛奶等物資，為夜班保安員、維修師傅送去慰問，讓他們在寒冷的夜晚也能感受到公司的溫暖與關懷。



▶ 暖冬活動－慰問門崗員工



## 案例



### 一線員工消暑活動、暖冬活動

山西物業公司下轄各項目2023年累計開展272場一線員工消暑活動及32場暖冬活動。這些活動不僅有效促進了員工積極向上的心態，更讓員工深切感受到自己在企業中的價值和被尊重的地位，從而極大地提升了員工的工作熱情及對企業的忠誠度。同時，活動營造了更加和諧的工作氛圍，進一步提高團隊凝聚力，使員工之間更加有默契，在工作中更容易達成共識，更有利於工作的開展和落實。



▶ 暖冬活動—慰問夜班員工

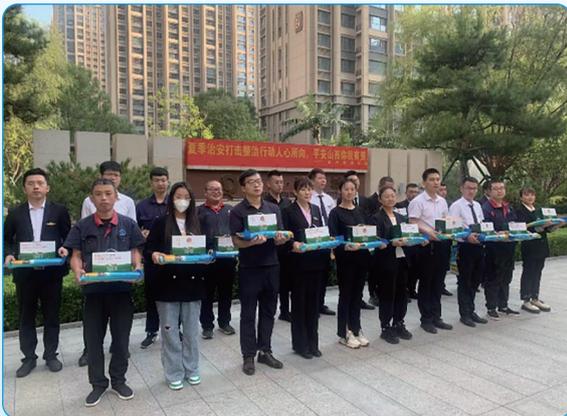


### 季度慰問一線及年度團建活動

為加強員工身心健康，提高團隊協作意識，增強公司集體凝聚力，營造健康向上的企業文化氛圍，促進公司企業文化建設和精神文明建設全面發展，山西物業公司工會積極組織各項目舉辦季度慰問一線及年度團建活動。

每季度舉辦的「慰問一線」活動，主要以座談會、慰問等形式展開，旨在讓一線員工體會到公司的深切關懷與溫暖問候，年度團建活動舉辦形式不限，項目可根據實際情況自行擬定。

2023年，山西物業公司各項目累計組織慰問一線活動83場，年度團建活動10場。通過定期活動，使公司進一步了解員工工作情況及在工作中面臨的困難、需求等，以便及時針對性的制定處理方案及措施。團建活動亦讓員工感受到自己對公司的重要性，從而提升了員工的工作積極性和對企業的忠誠度，更好地營造了和諧、向上的工作氛圍。



▶ 中秋慰問一線員工



▶ 員工生日會

## 十二、投身公益，回饋社會

恒大物業集團一直秉持「回饋社會，共創價值」的企業理念，積極承擔企業社會責任、持續關注社會公益議題，推動社區穩健發展、創造社會價值。本集團亦鼓勵員工多參與義工服務和社區活動，實現企業與社區和諧發展。



### 章節要點：

- 參與精準扶貧
- 組織社區公益活動

### 重點績效

舉辦「愛心助農」、社區愛心接力捐款等活動，促進社區公益、文化發展

2023年共舉辦46,000餘場社區公益活動

### 本章節關注的 可持續發展目標：



恒大物業集團一直秉持「回饋社會，共創價值」的企業理念，積極承擔企業社會責任，持續關注社會公益議題，推動社區穩健發展，創造社會價值。於2023年度，恒大物業集團在弱勢群體、環境、文化等領域積極發揮企業價值，鼓勵員工參與義工服務和社區活動，實現企業與社區和諧發展，集團於本年度舉辦了46,000餘場社區活動，並開展了一系列有助推動社區發展的項目和活動，包括：

## 參與精準扶貧



### 「愛心助農」活動

案例

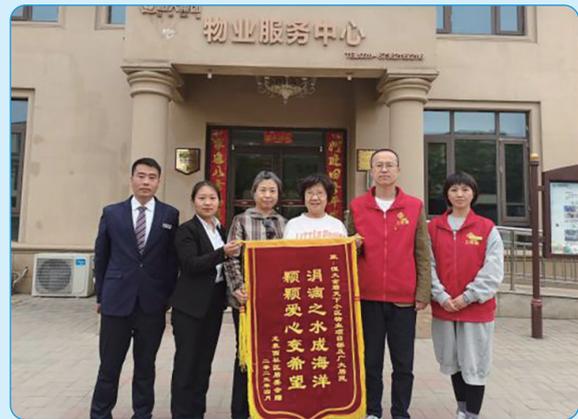
為助力農業產業發展，恒優選團隊秉承源頭選品、產地直銷的原則，深入產地一線，相繼推出了「琯溪蜜柚」、「贛南臍橙」等多款高人氣產品，將優質產地農產品直供給城市社區，成功為農戶合作社創造了高達5,000萬元的收益，並獲得多個產地推廣大使稱號，及多個地方政府頒發的榮譽表彰。





### 社區愛心接力捐款活動

2023年4月，北京物業公司石家莊恒大金碧天下項目收到來自龍泉西社區居委會所發出的《關於為病危志援者開展愛心募捐活動的通知》。收到通知後，恒大金碧天下物業服務中心第一時間通過業主群、朋友圈等渠道，將社區愛心募捐活動和受捐者情況如實傳遞，並在項目員工及業主間開展一場自主自願的愛心接力捐款活動。僅兩天時間，石家莊金碧天下小區就已經籌集到16,300元的愛心救助款，成為了本次活動中捐款最多的一家物業單位。小區在此次活動中所展現出的主動承擔社會責任的行為，不僅贏得了業主們及社會各界愛心人士的一致好評，還得到了當地有關部門的嘉獎和媒體的廣泛報道。更重要的是，這一行動激發了更多社會愛心人士參與到愛心傳遞活動中，共同為社會貢獻出更多的正能量。





#### 「三月三歌圩節」活動

2023年4月，正值廣西壯族自治區的傳統民族節日「三月三歌圩節」。為慶祝這一具有深厚歷史和文化底蘊的節日，北海項目物業服務中心精心策劃並開展了一系列豐富多彩、寓教於樂的節日活動。為了確保活動的順利進行，物業服務中心在活動前期積極與贊助商溝通合作，提前準備各種物資；並聯合街道辦、幼兒園等項目周邊機構，共同籌備參與活動，同時，物業服務中心積極在業主群進行宣傳，並一對一邀約業主參與活動。活動當天，現場氣氛熱烈而活躍，各種文藝表演、遊園會以及美食品鑒等活動精彩紛呈，吸引了大量業主的參與。值得一提的是，這次活動還融入了許多具有廣西地方特色的元素，業主不僅欣賞到獨具風韻的竹竿舞表演，還親手制作了色香味俱佳的五色糯米飯，以及參與了富有競技性的拋繡球等民族活動。這些活動不僅讓業主們感受到了濃厚的民族特色節日氣息，也讓他們更加深入地了解了廣西的傳統文化。

此次活動現場參與業主1,000餘人次，聯名官方機構2家，贊助商家5家。業主們對活動的反響熱烈，紛紛表示這次活動不僅豐富了他們的園區生活，還增強了社區的凝聚力。





## 百家宴活動

2023年11月，在感恩節來臨之際，南寧恒大華府物業服務中心為增進鄰里間的友誼與和諧，特地為業主們籌劃了一場別開生面的百家宴活動。為了確保活動的順利進行，物業服務中心提前與業主代表進行了深入溝通，開展了周密的籌備工作。物業服務中心主動聯繫贊助單位，確保活動物資支持，並在業主群中進行了一對一的活動邀約和宣傳工作，讓更多的業主能夠了解到活動的相關信息。同時，為了確保活動的安全性和合規性，物業服務中心還與市場監督管理局、公安機關、社區等機構進行了緊密合作，做好了活動的備案工作，並嚴格把關食品安全和現場秩序。

在物業工作人員的辛勤付出和業主們的積極參與下，南寧恒大華府於11月18日及25日晚，分別於一期和二期園區如期舉行兩場「以家為名，以宴為媒」的百家盛宴活動，誠邀各鄰里參與，大家歡聚一堂，享受著溫馨和諧的氛圍。活動當天，南寧恒大華府物業服務中心於白天精心安排了豐富多彩的遊園活動，融合了業主喜聞樂見的文化活動，並於同日傍晚為業主準備了豐盛的晚宴、精彩的文藝表演以及激動人心的抽獎環節，以帶動活動的氣氛，並鼓勵更多的業主的參與其中。此次活動現場共吸引了900餘位業主的積極參與，並得到了3家官方機構和30多家商家的熱情贊助，贊助物資總價值高達13萬元。活動現場業主們反響熱烈，不僅豐富了社區的文化生活，更增強了業主對社區的歸屬感。





## 孝悌友鄰節活動

重陽節，乃尊老孝老之佳節。為了弘揚敬老愛老的傳統美德，營造溫馨的節日氛圍，淮北恒大雅苑物業服務中心於2023年10月結合孝悌友鄰節，以「關愛老人、感受親情」為主題，舉辦了「九九重陽·濃濃敬老情」活動。在活動中，淮北恒大雅苑物業服務中心特意邀請了專業的理髮師，為老人提供免費的愛心義剪服務。同時，為了貼近老年業主需求，物業服務中心還向近百位75歲以上的業主上門派送了重陽節禮包，禮包內為每位老人精心準備了寓意長壽的掛麵以及寓意長久的九枚雞蛋。此外，在園區出入口，物業工作人員更準備了過百份熱騰騰的長壽麵，向每位經過的老年業主進行派送，用一碗碗熱騰騰的麵條，傳遞著對業主的深深祝福。本次活動向小區兩百餘名老人送達關愛，在與老人的互動交流中，傳遞著我們的濃濃敬老情，讓他們感受到來自物業人的溫度。

此次活動的成功舉辦，不僅營造了濃厚的尊老、敬老、愛老、助老氛圍，更在物業與業主之間架起了一座連心橋。活動得到了老年業主及其子女的一致好評，他們紛紛表示，這樣的活動讓他們感受到了家的溫暖，也讓他們更加珍惜與家人的相處時光。





## 十三、展望未來

集團始終秉持「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，聚焦「標準化運營、專業化服務、市場化發展」，將可持續發展原則融入至集團日常運營及服務中，塑造更健康的環境和社區，致力為所有利益相關方創造共同價值。

未來，恒大物業集團將繼續著力推動綠色營運及數字轉型，依靠科技創新鞏固集團在環境、社會及管治的表現。同時高效利用ESG數據量化管理工具，完善數據收集、分析和披露工作，並不斷發掘高價值的商業見解和提升集團環境、社會、管治表現的機會，以回饋社會期望。

集團相信，建立互信乃營商之本，故集團未來會更加重視履行社會企業責任，關懷員工，回饋社會，與各利益相關方砥礪前行，共創繁盛、可持續的未來。

## 附表一、社會讚譽(部分節選)

序號	獎項名稱	頒獎單位
1	2023中國物業服務綜合實力百強企業第四名	中物智庫 中物研究院
2	2023中國住宅物業服務企業TOP10	
3	2023中國物業高品質服務力百強企業	
4	2023中國物業品牌影響力百強企業	
5	2023中國物業增值服務運營領軍企業	
6	2023中國物業服務企業華南30強	
7	恒大物業榮獲「2023中國物業上市公司TOP20」	每日經濟新聞
8	金碧物業榮獲「2023年度廣東省物業管理行業協會最佳會員」	廣東省物協
9	金碧物業榮獲2022-2023年廣東省物業管理行業「誠信標杆企業」	
10	金碧物業榮獲「2023大灣區物業服務品牌企業」	
11	合肥恒大悅龍台－合肥市節水型小區	合肥市水務局
12	福清恒大城－福清市垃圾分類示範小區	福州晚報
13	成都恒大雅苑、成都恒大禦景半島-成都市生活垃圾分類示範小區	成都市生活垃圾分類工作 推進領導小組辦公室



序號	獎項名稱	頒獎單位
14	欽州恒大禦景半島－欽州市首個「無詐」小區	欽州市公安局
15	浙江金都物業管理有限公司－平安物業	中共杭州市委創建 「平安杭州」領導小組
16	昆明恒大雅苑、昆明恒大玫瑰灣、昆明恒大名都-平安小區	平安昆明建設領導小組辦公室
17	金碧物業有限公司臨汾分公司－全市人民防空疏散演練「先進單位」	臨汾市人民政府 國防動員辦公室
18	成都恒大禦景半島－成都市第二屆社會消防力量技能競賽東片區 行業領域決賽住建行業第一名	成都市消防安全事件指揮部辦 公室
19	金碧物業有限公司寧夏分公司-2023年銀川市物業行業技能大賽 團體三等獎	銀川市住房和城鄉建設局、 銀川市總工會、 銀川市人力資源和社會保障局
20	杭州金都華府-敬老文明號	杭州市老齡工作委員會& 北落馬營社區黨委
21	金碧物業－「助力鄉村振興愛心企業」	河南省蘭考縣鄉村振興局
22	金碧物業－2023年贛南臍橙宣傳推廣大使	安遠縣果業發展服務中心

## 附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽

### 環境績效<sup>1</sup>

關鍵績效指標	指標	單位	2023年	2022年
A1.1 排放物	SOx排放量	千克	7.06	7.67
	NOx排放量	千克	1,333.67	788.62
	顆粒物	千克	51.93	21.96
A1.2 溫室氣體排放量 <sup>2</sup>	直接溫室氣體排放(範圍一)	噸二氧化碳當量	8,584.76	6,411.47
	間接溫室氣體排放(範圍二)	噸二氧化碳當量	509,852.60	513,284.36
	溫室氣體排放總量(範圍一+範圍二)	噸二氧化碳當量	518,437.36	519,695.83
	溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量/萬平方米 <sup>3</sup>	11.91	11.79
A1.3 有害廢棄物	廢棄燈泡/燈管	噸	58.34	40.09
	廢棄電子產品重量	噸	7.65	9.57
	廢棄墨盒/硒鼓重量	噸	3.58	11.81
	有害廢棄物產生總量	噸	69.57	61.47
	有害廢棄物排放強度	噸/萬平方米	0.0016	0.0014
A1.4 無害廢棄物	一般生活垃圾	噸	152,642.01	209,420.99 <sup>4</sup>
	園林垃圾	噸	39,526.05	47,113.52
	無害廢棄物產生總量	噸	192,168.06	256,534.51
	無害廢棄物排放強度	噸/萬平方米	4.41	5.82



關鍵績效指標	指標	單位	2023年	2022年
<b>A2.1 資源使用<sup>5</sup></b>	直接能耗量	兆瓦時	9,772.84	16,189.71
	間接能耗量	兆瓦時	894,007.72	900,025.18
	總能耗量	兆瓦時	903,780.55	916,214.89
	總用電量	兆瓦時	894,007.72	900,025.18
	總能耗強度	兆瓦時／萬平方米	20.54	20.41
	汽油使用量	升	141,877.42	56,221.26
	液化石油氣使用量	千克	167,919.96	585,931.04
	管道天然氣使用量	立方米	353,749.87	464,384.50
<b>A2.2 耗水量</b>	總耗水量	立方米	25,027,141.42	26,001,478.56
	總耗水量強度	立方米／萬平方米	574.87	589.69

- <sup>1</sup> 本報告中計算環境關鍵績效指標的排放係數參照香港聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告－附錄二：環境關鍵績效指標彙報指引》，另有說明除外。
- <sup>2</sup> 排放因子已使用生態環境部辦公廳發佈的《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》進行計算得出。以確保一致性，2022年的間接溫室氣體排放(範圍二)之數據已重新進行計算。
- <sup>3</sup> 本年度納入計算之樓面面積為43,535萬平方米，包括總部、附屬公司及16家地區公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及非外包員工食堂。
- <sup>4</sup> 由於2022年有關一般生活垃圾的統計方法與本年度並不一致，為確保統計方法的一致性與數據的可比性，2022年的一般生活垃圾數據已進行調整。
- <sup>5</sup> 能源耗量已根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020)換算因子和科研機構提供的轉換係數進行計算得出。

## 社會績效

按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	2023年僱傭人數	2023年員工流失		2022年員工流失	
		百分比(%)	2022年僱傭人數	百分比(%)	
按性別劃分	男性	56,056	36%	46,363	35%
	女性	35,426	33%	25,713	35%
按年齡組別劃分	30歲以下	17,806	46%	15,883	44%
	31-50歲	38,815	28%	33,537	28%
	51歲以上	34,861	36%	22,656	38%
按地區劃分	中國(包括港澳台)	91,482	35%	72,076	35%
按僱傭類型劃分	全職	66,671	33%	71,835	35%
	兼職	24,811	41%	241	33%
員工總人數	91,482 <sup>6</sup>	35%	72,076	35%	

新僱傭人數分類		2023年	2022年
按性別劃分	男性	37,648	25,461
	女性	23,282	12,482
按年齡組別劃分	30歲以下	18,365	12,722
	31-50歲	17,050	12,281
	51歲以上	25,515	12,940
按地區劃分	中國(包括港澳台)	60,930	37,943

<sup>6</sup> 由於公司組織架構於2023年有所調整，一些原先不在正式、兼職員工範疇的人員在報告期間被納入了其中，因此相關員工總人數、新僱傭人數等相關人員數據並不能與2022年數據作直接比較。



工傷損失事故	2023年	2022年
因工傷損失工作日數(天)	20,162	13,505
工傷事故(不包括死亡事故)	786	267
因工作關係而死亡事故	11	1
因工作關係而死亡事故率	0.01%	0.0014%

受訓僱員百分比		2023年	2022年
總受訓僱員		100%	100%
按性別劃分	男性	100%	100%
	女性	100%	100%
按職級類型劃分	管理層	100%	100%
	高級員工	100%	100%
	初級員工	100%	100%

受訓平均時數		2023年	2022年
僱員平均受訓時數		15.03	19.19
按性別劃分	男性	15.04	20.47
	女性	15.02	16.87
按職級類型劃分	管理層	10.89	56.78
	高級員工	30.20	55.74
	初級員工	14.63	14.76

客戶服務數據	2023年	2022年
接收各渠道投訴和諮詢數量(次)	59,413	56,547
投訴完成率	99.98%	95.59%
投訴處理後的回訪數量(次)	19,402	27,974

維護及保障知識產權	2023年	2022年
報告期內產品及服務涉嫌侵犯知識產權的案件數目	0	0
版權數目	57	42
商標數目	60	60

反貪腐培訓總時數	2023年	2022年
反貪腐培訓總時數(小時)	50,172.00 <sup>7</sup>	11,795.50

社區投資	2023年	2022年
投入總金額(人民幣)	33,951,931.00	20,216,662.00
義工服務人數 <sup>8</sup>	不適用	16,956
義工服務總時數	不適用	2,960,596.00

<sup>7</sup> 由於疫情原因及集團於2023年進行了組織架構調整，新納入人員需重新進行恒大物業標準化體系培訓，因此本年的反貪腐培訓時數比2022年大幅上升。

<sup>8</sup> 我們在本報告年度期間並未統計有關2023年義工服務人數及義工服務總時數方面的數據，因此未有2023年有關義工服務等方面的整體數據，此部分為不適用。



## 附表三、參與的行業協會

恒大物業集團總部及地區公司積極參與當地行業協會，參與的行業協會包括但不限於以下列表：

分公司	協會	擔任職務
金碧物業有限公司	中國物業管理協會	名譽副會長單位
金碧物業有限公司	廣東省物業管理協會	副會長單位
金碧物業合肥分公司	合肥市物業協會	副會長單位
金碧物業有限公司北京分公司	北京市物業行業協會	會員單位
金碧物業有限公司天津分公司	天津市物業管理協會	常任理事員單位
金碧物業有限公司石家莊分公司	河北省物業管理行業協會	副會長單位
金碧物業福建分公司	福州市物業管理協會	會員單位
金碧物業蘭州分公司	甘肅省物業協會	副會長
金碧物業寧夏分公司	銀川市物業協會	理事單位
金碧物業有限公司桂林分公司	桂林市物業服務行業協會	理事單位
金碧物業有限公司貴陽分公司	貴州省物業管理協會	副會長單位
金碧物業海南分公司	海南省物業管理協會	理事單位
金碧物業有限公司鄭州分公司	河南省物業管理協會	會員單位
金碧物業哈爾濱分公司	黑龍江省物業管理協會	常務理事單位
金碧物業武漢分公司	湖北省物業管理協會	理事單位
金碧物業有限公司長沙分公司	湖南省物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司上海分公司	上海市物業管理行業協會	會員單位
浙江金都物業管理有限公司	杭州市物業管理協會	副會長
金碧物業長春分公司	吉林省房地產業協會	副會長單位

分公司	協會	擔任職務
金碧物業南昌分公司	江西省物業管理行業協會	副會長單位
金碧物業瀋陽分公司	遼寧省物業管理行業協會	理事單位
金碧物業呼和浩特市分公司	內蒙古自治區物業協會	副會長單位
金碧物業有限公司太原分公司	山西省房地產協會	常務理事單位
金碧物業有限公司成都分公司	四川省房地產協會	副主任單位
金碧物業烏魯木齊分公司	烏魯木齊市房協物專委協會	副理事單位
金碧物業昆明分公司	雲南省房地產協會物業管理分會理事單位	理事單位
金碧物業有限公司重慶分公司	重慶市物業管理協會	常務理事單位
重慶同景物業服務有限公司	重慶市物業管理協會	會員單位
金碧物業有限公司廣州分公司	廣州市物業管理行業協會	常務理事
廣州市金碧華府物業有限公司	廣州市物業管理行業協會	一般會員
廣州金碧世家物業服務有限公司	廣州市物業管理行業協會	一般會員
廣州市金碧恒盈物業服務有限公司	廣州市物業管理行業協會	一般會員



## 附表四、主要 ESG 政策及法規列表

此表格為 ESG 報告中所提及的主要內部政策及本集團識別對恒大物業集團有重大影響的相關法律及規例：

ESG 層面	法律及規例	政策
A1. 排放物	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國環境保護法》</li> <li>《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》</li> <li>《中華人民共和國大氣污染防治法》</li> <li>《中華人民共和國水法》</li> <li>《中華人民共和國水污染防治法》</li> <li>《中華人民共和國海洋環境保護法》</li> <li>《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》</li> <li>《中華人民共和國土壤污染防治法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《物業集團管理辦法》</li> <li>《物業集團能耗管理辦法》</li> <li>《物業集團車輛管理制度》</li> <li>《物業集團行政管理辦法》</li> </ul>
A2. 資源使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國環境影響評價法》</li> <li>《中華人民共和國放射性污染防治法》</li> <li>《建設項目環境保護管理條例》</li> </ul>	
A3. 環境與天然資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>《城市市容和環境衛生管理條例》</li> <li>《中華人民共和國節約能源法》</li> <li>《中華人民共和國城鄉規劃法》</li> <li>《中華人民共和國水土保持法》</li> <li>《中華人民共和國森林法》</li> <li>《城市生活垃圾管理辦法》</li> <li>《城市建築垃圾管理規定》</li> </ul>	
A4. 氣候變化	<ul style="list-style-type: none"> <li>《「十四五」控制溫室氣體排放工作方案》</li> <li>《中華人民共和國應對氣候變化法》</li> </ul>	

ESG 層面	法律及規例	政策
B1. 僱傭	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國勞動法》</li> <li>《中華人民共和國勞動合同法》</li> <li>《中華人民共和國促進就業法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《物業集團管理辦法》</li> <li>《物業集團招聘入職管理制度》</li> <li>《物業集團勞動合同管理制度》</li> <li>《物業集團人力資源管理辦法》</li> </ul>
B2. 健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國社會保險法》</li> <li>《中華人民共和國安全生產法》</li> <li>《中華人民共和國消防法》</li> <li>《中華人民共和國突發事件應對法》</li> <li>《危險化學品安全管理條例》</li> <li>《生產安全事故報告和調查處理條例》</li> <li>《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》</li> <li>《工作場所職業衛生監督管理規定》</li> <li>《中華人民共和國工傷保險條例》</li> <li>《中華人民共和國職業病防治法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《物業集團勞動紀律管理制度》</li> </ul>
B3. 發展及培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國勞動與社會保障部最低工資規定》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《物業集團幹部選拔任用管理制度》</li> </ul>
B4. 勞工準則	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國未成年人保護法》</li> <li>《禁止使用童工規定》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《物業集團新員工轉正管理制度》</li> <li>《物業集團離職管理制度》</li> <li>《物業集團人事檔案管理制度》</li> <li>《物業集團社會保險、住房公積金管理制度》</li> <li>《物業集團薪資計算管理制度》</li> <li>《物業集團行政辦公管理制度》</li> <li>《關於物業集團規範業務合作、堵塞漏洞有關規定的通知》</li> </ul>



ESG 層面	法律及規例	政策
B5. 供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none"><li>《中華人民共和國招投標法》</li><li>《中華人民共和國政府採購法》</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>《物業集團管理辦法》</li><li>《物業集團招標採購管理辦法》</li></ul>
B6. 產品責任	<ul style="list-style-type: none"><li>《中華人民共和國產品質量法》</li><li>《物業管理條例》</li><li>《中華人民共和國侵權責任法》</li><li>《中華人民共和國著作權法》</li><li>《中華人民共和國商標法》</li><li>《中華人民共和國專利法》</li><li>《中華人民共和國消費者權益保護法》</li><li>《中華人民共和國民法總則》</li><li>《中華人民共和國廣告法》</li><li>《中華人民共和國網絡安全法》</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>《物業集團管理辦法》</li><li>《物業集團客戶訴求投訴管理辦法》</li><li>《物業集團重大事件管理規定》</li><li>《物業集團物業服務費用收繳管理辦法》</li><li>《物業集團空置物業管理辦法》</li><li>《物業集團秩序管理辦法》</li><li>《物業集團停車管理辦法》</li><li>《物業集團工程管理辦法》</li><li>《物業集團維修工作管理辦法》</li><li>《物業集團設備設施承接查驗管理辦法》</li><li>《物業集團專項維修資金管理辦法》</li><li>《物業集團電梯維保管理辦法》</li><li>《物業集團有償維修管理辦法》</li></ul>

ESG 層面	法律及規例	政策
<p><b>B7. 反貪腐</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</li> <li>• 《中華人民共和國反不正當競爭法》</li> <li>• 《中華人民共和國反洗錢法》</li> <li>• 《中華人民共和國中國人民銀行法》</li> <li>• 《中華人民共和國公司法》</li> <li>• 《中華人民共和國刑法》</li> <li>• 《廉潔管理準則》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《物業集團維修作業指導書》</li> <li>• 《物業集團工程作業指導書》</li> <li>• 《物業集團驗收工作實施細則》</li> <li>• 《物業集團會所服務管理辦法》</li> <li>• 《物業集團資產管理制度》</li> <li>• 《物業集團知識產權評估管理辦法》</li> <li>• 《物業集團正版軟件管理辦法》</li> <li>• 《物業集團印章管理制度》</li> <li>• 《物業集團保密制度》</li> <li>• 《物業集團信息化管理辦法》</li> <li>• 《物業集團信息系統開發管理辦法》</li> <li>• 《物業集團信息系統測試管理辦法》</li> <li>• 《物業集團信息系統發佈變更管理規範》</li> <li>• 《物業集團信息系統零散需求管理辦法》</li> <li>• 《物業集團基礎服務品質管理辦法》</li> <li>• 《物業集團綜合監察管理辦法》</li> <li>• 《員工修身準則》</li> <li>• 《幹部守則 36 條》</li> <li>• 《物業集團員工工作作風要求紅黃線》</li> </ul>



## 附表五、聯交所環境、社會及管治報告指引對照表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	章節／解釋
<b>A. 環境</b>		
<b>層面 A1：排放物</b>		
<p>一般披露</p> <p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<p><b>關鍵績效指標 A1.1</b></p> <p>排放物種類及相關排放數據。</p>	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽
<p><b>關鍵績效指標 A1.2</b></p> <p>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)。</p>	已披露	附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽
<p><b>關鍵績效指標 A1.3</b></p> <p>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)。</p>	已披露	附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽
<p><b>關鍵績效指標 A1.4</b></p> <p>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)。</p>	已披露	附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽
<p><b>關鍵績效指標 A1.5</b></p> <p>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。</p>	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<p><b>關鍵績效指標 A1.6</b></p> <p>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。</p>	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<b>層面 A2：資源使用</b>		
<p>一般披露</p> <p>有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。</p>	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<p><b>關鍵績效指標 A2.1</b></p> <p>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)。</p>	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽
<p><b>關鍵績效指標 A2.2</b></p> <p>總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。</p>	已披露	附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽
<p><b>關鍵績效指標 A2.3</b></p> <p>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。</p>	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<p><b>關鍵績效指標 A2.4</b></p> <p>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。</p>	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<p><b>關鍵績效指標 A2.5</b></p> <p>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。</p>	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此不適用

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	章節／解釋
<b>層面A3：環境及天然資源</b>		
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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<b>關鍵績效指標A3.1</b> 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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<b>層面A4：氣候變化</b>		
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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<b>關鍵績效指標A4.1</b> 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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<b>B. 社會</b>		
<b>僱傭及勞工常規</b>		
<b>層面B1：僱傭</b>		
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。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
<b>關鍵績效指標B1.1</b> 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。	已披露	十一、以人為本，攜手同行 附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標B1.2</b> 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽
<b>層面B2：健康與安全</b>		
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。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
<b>關鍵績效指標B2.1</b> 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	已披露	附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標B2.2</b> 因工傷損失工作日數。	已披露	附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標B2.3</b> 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。	已披露	十一、以人為本，攜手同行



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	章節／解釋
<b>層面 B3：發展及培訓</b>		
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。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
<b>關鍵績效指標 B3.1</b> 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。	已披露	附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標 B3.2</b> 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	已披露	附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽
<b>層面 B4：勞工準則</b>		
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。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
<b>關鍵績效指標 B4.1</b> 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
<b>關鍵績效指標 B4.2</b> 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
<b>營運慣例</b>		
<b>層面 B5：供應鏈管理</b>		
一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
<b>關鍵績效指標 B5.1</b> 按地區劃分的供應商數目。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應 附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標 B5.2</b> 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
<b>關鍵績效指標 B5.3</b> 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。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
<b>關鍵績效指標 B5.4</b> 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。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露情況	章節／解釋
<b>層面 B6：產品責任</b>		
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。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
<b>關鍵績效指標 B6.1</b> 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。	已披露	附表二、2023年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標 B6.2</b> 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	附表二、2023年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標 B6.3</b> 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
<b>關鍵績效指標 B6.4</b> 描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
<b>關鍵績效指標 B6.5</b> 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。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
<b>層面 B7：反貪污</b>		
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。	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
<b>關鍵績效指標 B7.1</b> 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。	已披露	附表二、2023年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>關鍵績效指標 B7.2</b> 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
<b>關鍵績效指標 B7.3</b> 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	八、合規管治，廉潔誠信



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露情況	章節／解釋
<b>社區</b>			
<b>層面 B8：社區投資</b>			
一般披露	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。	已披露	十二、投身公益，回饋社會
<b>關鍵績效指標 B8.1</b>	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	已披露	十二、投身公益，回饋社會
<b>關鍵績效指標 B8.2</b>	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	十二、投身公益，回饋社會 附表二、2023 年 ESG 關鍵績效指標概覽

## 附表六、全球報告倡議組織 (GRI) 可持續發展報告核心選項內容索引

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<b>GRI 2：一般披露 2021</b>			
<b>組織及報導實務</b>			
2-1	組織信息	已披露	三、關於本集團
2-2	可持續報告中所包含的實體	已披露	三、關於本集團
2-3	報導期、報導頻率及聯絡人	已披露	二、關於本報告
2-4	信息重編	已披露	二、關於本報告
2-5	外部保證	已披露	本報告並未進行外部保證，未來集團將依據報告編製及數據管理現況考慮採納外部保證。
<b>營運活動及員工信息</b>			
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	已披露	三、關於本集團 九、聚焦服務，綠色供應
2-7	員工	已披露	十一、以人為本，攜手同行
2-8	非僱員的工作人員	已披露	附表二、 2023年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>管治</b>			
2-9	管治結構及組成	已披露	2023年年報－企業管治報告 五、可持續發展管治
2-10	最高管治單位的提名與遴選	已披露	2023年年報－企業管治報告
2-11	最高管治單位的主席	已披露	2023年年報－企業管治報告
2-12	最高管治單位有關監督影響管理的角色	已披露	2023年年報－企業管治報告
2-13	授予影響管理的責任	已披露	2023年年報－企業管治報告
2-14	最高管治單位於可持續發展報告的角色	已披露	四、可持續發展承諾



GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<i>GRI 2：一般披露 2021</i>			
2-15	利益衝突	已披露	2023 年年報－企業管治報告
2-16	溝通重要關鍵議題	已披露	七、重要性評估
2-17	最高管治單位的群體知識	已披露	五、可持續發展管治
2-18	最高管治單位的績效評估	已披露	五、可持續發展管治
2-19	薪酬政策	已披露	2023 年年報
2-20	薪酬決定的流程	已披露	2023 年年報
2-21	年度總薪酬比率	已披露	2023 年年報
2-22	可持續發展策略聲明	已披露	二、關於本報告
2-23	政策承諾	已披露	五、可持續發展管治 恒大物業集團的人權、平等機會政策和舉報政策為內部文件，因此未能進行詳細描述。
2-24	融入政策承諾	已披露	五、可持續發展管治 十、低碳環保，呵護環境
2-25	補償負面影響的流程	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
2-27	法律法規的遵循	已披露	附表四、主要 ESG 政策及法規列表
2-28	公協會的會員資格	已披露	附表三、參與的行業協會
2-29	與利益相關方溝通的方針	已披露	六、利益相關方溝通機制
2-30	集體談判協議	已披露	於報告期間，恒大物業集團並未發生集體談判協議事件。

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<b>GRI 3：重大議題 2021</b>			
<b>重大議題的披露</b>			
3-1	判定重大議題的流程	已披露	六、利益相關方溝通機制 七、重要性評估
3-2	重大議題的列表	已披露	七、重要性評估
<b>GRI 201：經濟績效 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	三、關於本集團
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	已披露	十二、投身公益，回饋社會
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	已披露	十、低碳環保，呵護環境 本集團於2023年並未出現因極端天氣導致業主及員工人身傷亡事件。
201-4	取自政府之財務補助	已披露	於報告期間，恒大物業集團已獲取從政府的退役軍人稅收優惠、以及人才補貼，並未有其它財務補助。
<b>GRI 202：市場表現 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	三、關於本集團
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	已披露	本集團嚴格根據各地區法律法規制定《物業集團薪資計算管理制度》，定薪策略與性別無關。
202-2	從當地社區僱用高管的比例	已披露	本集團的高管全部來自經營業務所在國家，因此從當地社區僱傭的高管比例為100%。
<b>GRI 203：間接經濟影響 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十二、投身公益，回饋社會
203-1	基礎設施投資和支持性服務	已披露	十二、投身公益，回饋社會



GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<b>GRI 205：反貪腐 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	已披露	集團於本年度已對25個營運分部進行貪腐風險評估，透過風險評估鑒別出無營運據點有重大貪腐風險。
205-2	有關反貪腐政策和流程的溝通及訓練	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	已披露	集團於報告期間共錄得三宗有關員工貪腐行為的法律案件，1宗已審結，相關人員已判決；2宗案件尚在訴訟中，暫未審結。以上涉及案件的人員均已開除處理。
<b>GRI 206：反競爭行為 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
<b>300：環境</b>			
<b>GRI 301：物料 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。
301-1	所用物料的重量或體積	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。
301-2	所用循環利用的進料	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。
301-3	再生產品及其包裝材料	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<b>GRI 302：能源 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
302-1	組織內部的能源消耗量	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、 2023年ESG關鍵績效指標概覽
302-3	能源密集度	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、 2023年ESG關鍵績效指標概覽
302-4	減少能源消耗	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<b>GRI 303：水與放流水 2018</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
303-1	共享水資源之相互影響	已披露	2023年，恒大物業集團經營用水主要來自其經營的各地區市政供水，而廢棄水亦按照當地法律法規進行排放，因此目前於獲取水源上並未有問題，亦未有因集團的操作引起的與水有關重大影響發生。
303-2	管理與排水相關的影響	已披露	恒大物業集團遵守當地與排水相關的法規要求。
303-5	耗水量	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、 2023年ESG關鍵績效指標概覽
<b>GRI 305：排放 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	已披露	附表二、 2023年ESG關鍵績效指標概覽
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	已披露	附表二、 2023年ESG關鍵績效指標概覽
305-4	溫室氣體排放密集度	已披露	附表二、 2023年ESG關鍵績效指標概覽
305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)及其他重大的氣體排放	已披露	附表二、 2023年ESG關鍵績效指標概覽



GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<b>GRI 306：廢棄物 2020</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	已披露	十、低碳環保，呵護環境
306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
306-3	產生的廢棄物	已披露	附表二、 2023年 ESG 關鍵績效指標概覽
<b>GRI 308：供應商環境評估 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
308-1	採用環境標準篩選新供應商	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
308-2	供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
<b>GRI 401：勞僱關係 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
401-1	新進員工和離職員工	已披露	十一、以人為本，攜手同行
<b>GRI 403：職業安全衛生 2018</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-1	職業安全衛生管理系統	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	已披露	十一、以人為本，攜手同行 附表二、 2023年 ESG 關鍵績效指標概覽
403-3	職業健康服務	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-6	工作者健康促進	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-9	職業傷害	已披露	十一、以人為本，攜手同行

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<b>GRI 404：訓練與教育 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	已披露	附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽
<b>GRI 405：員工多元化與平等機會 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
405-1	管治單位與員工的多元化	已披露	附表二、2023年ESG關鍵績效指標概覽
<b>GRI 406：不歧視 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	已披露	十一、以人為本，攜手同行
<b>GRI 408：童工 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	已披露	十一、以人為本，攜手同行 集團嚴格按照國家法律法規用工，並無非法用工行為。
<b>GRI 409：強迫或強制勞動 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營店和供應商	已披露	十一、以人為本，攜手同行 集團嚴格按照國家法律法規用工，並無非法用工行為。
<b>GRI 413：當地社區 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十二、投身公益，回饋社會
<b>GRI 414：供應商社會評估 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
414-1	使用社會標準篩選之新供應商	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
414-2	供應鏈中負面的社會影響以及所採取的行動	已披露	九、聚焦服務，綠色供應



GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<b>GRI 415：公共政策 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	於報告期間，集團並未有進行任何直接或間接提供之財務和實物政治捐獻。
415-1	政治捐獻	已披露	於報告期間，集團並未有進行任何直接或間接提供之財務和實物政治捐獻。
<b>GRI 416：顧客健康與安全 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	已披露	九、聚焦服務，綠色供應 基於業務及產品性質，集團運營並不涉及產品生產和製造。
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
<b>GRI 417：行銷與標示 2021</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
—	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
417-3	未遵循營銷傳播相關法規的事件	已披露	於報告期間，集團並未發現任何未遵循營銷傳播相關法規及／或自願性規約的事件。
<b>GRI 418：客戶隱私 2016</b>			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	已披露	於報告期間，集團因侵犯客戶隱私或遺失客戶資料而遭到投訴的經證實事件為 0 宗。

