

A-LIVING SMART CITY SERVICES CO., LTD.* 雅生活智慧城市服務股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：3319

環境、社會及管治報告 2023



*僅供識別

目錄

章節

一、	關於本報告	2
二、	主席致辭	4
三、	關於雅生活	6
四、	年度關鍵績效	8
五、	可持續發展理念及管治	14
六、	規範運作，經營廉潔有序	21
七、	精益求精，打造卓越服務	27
八、	真誠關懷，凝聚員工力量	50
九、	多措並舉，推動綠色發展	66
十、	竭誠合作，攜手共同發展	77
十一、	熱心公益，持續回饋社會	83
附錄一：	2023年度關鍵績效指標	87
附錄二：	《ESG報告指引》內容索引	92
附錄三：	政策列表	97



1. 報告概覽

雅生活智慧城市服務股份有限公司(下稱「雅生活」或「本公司」, 連同其附屬公司, 統稱「本集團」或「我們」)欣然發佈2023年度環境、社會及管治報告(「本報告」), 重點披露本集團截至2023年12月31日止年度在環境、社會及管治方面的管理及績效表現, 充分回應利益相關方對集團可持續發展信息披露的期望, 增強利益相關方對集團的瞭解和信心。

2. 編制依據

本報告遵守香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)頒佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「《香港上市規則》」)附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(「《ESG報告指引》」)載列的所有「不遵守就解釋」條文。《ESG報告指引》內容索引載於本報告附錄二, 可供讀者快速查詢。

本報告遵循香港聯交所《ESG報告指引》中「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」原則, 以充分現本集團在ESG方面的管理狀況與工作成效。本報告通過重要性議題分析評估回應「重要性」原則, 以量化數據列表回應「量化」原則, 並確保報告的披露範圍與匯報方法每年保持大體一致, 以回應「一致性」原則, 同時通過對負面議題及不良績效的檢討, 回應「平衡」原則。

3. 報告範圍

本報告覆蓋範圍包括本公司及其全資附屬公司和控股附屬公司。如無另行說明, 本報告範圍與本公司《2023年報》合並報表範圍(「本報告期」、「本年度」、「2023年」或「年內」)一致, 可與本公司《2023年報》一併閱讀。



4. 稱謂說明

稱謂說明為方便表述和閱讀，如無特別說明，本報告中「雅生活」和「本公司」均指代雅生活智慧城市服務股份有限公司，「本集團」和「我們」指代雅生活及其附屬公司。

5. 報告數據來源及可靠性聲明

本報告的數據和案例主要來源於公司正式文件、統計報告及有關公開資料。本集團承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

6. 確認及批准

本公司董事(「董事」)會(「董事會」)和高級管理人員團隊已審批本報告，保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。

7. 獲取及回應本報告

本報告分別以中文及英文編製。如中英文文本有任何差異，概以中文文本為準。本報告可以在香港聯交所網站(www.hkexnews.hk)及本公司網站(www.agileliving.com.cn)查閱和下載。如有進一步查詢，或對本報告有任何意見或建議，請通過電子郵箱ir@agileliving.com.cn與本公司聯繫。

致尊敬的各利益相關方：

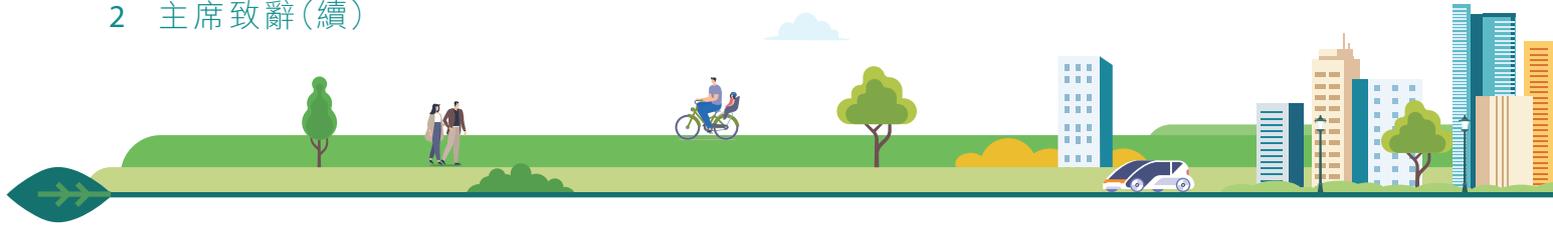
在這個充滿挑戰與機遇的2023年，我們謹代表本集團董事會，向所有利益相關方致以最誠摯的問候和感謝。在全體員工的共同努力下，我們夯實品質基礎，用心服務客戶，提升品牌價值，保持規模領先，更在環境、社會及管治方面取得了顯著進步，為公司的可持續發展奠定了堅實基礎。

2023年，我們秉持「成為中國卓越的品質服務運營商」的企業願景，聚焦物業管理主業，高質量佈局全產業鏈，提升運營管理效率，深化組織融合。通過高品質、高標準的服務，我們持續提升客戶服務體驗和滿意度。同時，我們深知，企業的長遠發展離不開對環境的保護，對社會的責任與貢獻，以及對內部治理的完善。因此，我們始終堅持「呵護一生，溫暖一城」的企業使命，以服務為根基，以創新為驅動，以責任為使命，致力於成為行業領先的可持續發展標桿企業。這一年，我們的努力獲得了包括「2023中國物業服務ESG發展優秀企業」等多項行業認可和榮譽，這些成就反映了我們對質量、創新和企業責任的不懈追求。

充分踐行現代企業制度，是本集團打造可持續發展能力的基本前提。我們嚴格遵守相關法律法規，強化公司治理結構，確保企業經營的合規與透明，持續提升企業管治水平。我們致力建立健全的內部控制體系和風險管理機制，推行廉潔文化，努力營造廉潔、高效、有序的經營環境。

本集團積極響應國家「碳達峰、碳中和」目標，讓綠色成為企業發展的底色。我們通過採用使用綠色能源、節能減排、節約用水、減少廢棄物等措施，有效降低企業經營對環境的影響。我們多個項目獲得環境管理體系認證，體現我們在綠色運營方面的堅定承諾和實際行動。同時，我們積極樹立綠色生活典範，組織業主和社區居民開展形式多樣的環保活動。

2 主席致辭(續)



本集團積極承擔社會責任，在人才發展、社會公益等方面不斷探索。我們堅信人才始終是鑄就企業的基石，堅持以人為本，關注員工的職業發展與福祉，為員工提供廣闊的職業發展平台和安全、健康的工作環境。同時，我們繼續深化與社區的聯動，通過開展多樣化的公益活動和志願服務，加強與業主的溝通與融合，提升社區的和諧與活力。

展望未來，本集團將繼續深化ESG管理，提升服務品質，優化客戶體驗，並不斷探索和實踐更加可持續和環保的運營模式，加強與各利益相關方的合作，共同迎接更加綠色和可持續的未來。我們堅信，通過不懈的努力和持續的創新，本集團將能夠為股東創造更大價值，為員工提供更好的發展平台，為社會做出更大貢獻。

最後，再次向所有員工、客戶、合作夥伴及社會各界表示衷心的感謝。各利益相關方對於本集團的支持和信任，讓我們有信心和動力繼續前進，創造更多的價值和成就。未來，我們將堅守初心、堅定信心，持續聚焦可持續發展和長期價值創造，與各方攜手共創更加美好的明天。

董事會聯席主席
陳卓雄／黃奉潮

香港，2024年4月25日

雅生活成立於1992年，是全國化、綜合化的中高端物業管理服務商，於2018年在香港聯交所上市（股票代碼：3319.HK），位列中指院中國物業服務百強企業TOP2。本集團堅持「成為中國卓越的品質服務運營商」的企業願景和堅守「呵護一生，溫暖一城」的企業使命，以領先全國的全業態、全場景、全鏈條服務能力，為每一個城市和每一個人創造幸福生活。

1. 業務概況

本集團的四大核心業務線包括物業管理服務、業主增值服務、城市服務以及外延增值服務。截至2023年12月31日，本集團合約總建築面積及在管總建築面積已分別約7.7億平方米及5.9億平方米，服務項目為4,600個，覆蓋全國31個省市自治區，進駐全國206個城市。

截至目前，本集團已建立了涵蓋住宅、公共建築和商業辦公的均衡業態佈局。本集團通過各產業板塊、各區域公司以及成員企業積極開拓市場，持續圍繞「橫向拓展業態覆蓋寬度，縱向挖掘服務內容深度」，強化及提升「多元化、全週期、全業態」的服務能力，持續深耕產品和服務品質提升，深挖客戶需求並提供多元化增值服務，加速本集團在存量市場的增長。



物業管理服務

2023年度收入10,806.7人民幣百萬元



業主增值服務

2023年度收入2,334.5人民幣百萬元



城市服務

2023年度收入1,387.4人民幣百萬元



外延增值服務

2023年度收入914.8人民幣百萬元



2. 企業價值體系

本集團秉承「開放多元、精益求精、同創共贏、成就價值」的企業價值觀，為業主提供品質服務，為員工創造發展平台，積極貢獻社會價值。未來，本集團將繼續圍繞客戶需求，不斷拓寬服務領域、提升服務品質，為實現「成為中國卓越的品質服務運營商」的企業願景而不懈努力。



1. 數說2023

本集團以「成為中國卓越的品質服務運營商」為企業願景，聚焦物業管理主業，高質量佈局全產業鏈，提升運營管理效率，深化組織融合。本年度，本集團在發展業務的同時，精益求精力求為客戶提供高品質服務，真誠關懷員工並提供廣闊職業發展平台，多措並舉降低自身經營對環境的影響，攜手供應商共贏共榮，以及用心回饋社會等，致力於成為行業領先的可持續發展標桿企業。未來，我們將持續以高品質服務滿足人們對美好生活的需求，不斷推動物業管理行業高質量可持續發展。

截至2023年12月31日，本集團ESG管理績效表現如下：

經濟績效



環境績效



4 年度關鍵績效(續)

社會績效



2023年
納稅總額

349.8

人民幣百萬元



2023年
投訴處理滿意度得分

98%



累計獲得授權
發明專利數

9 項



2023年
員工關懷活動

超 **3,628** 場



2023年
反貪腐培訓總時數

273,204 小時



2023年董事參與
反貪腐培訓的百分比

100%



2023年
員工參與志願服務時數

1,056 次小時



聘請殘疾員工總數

270 人



2023年
員工培訓總時數

1,866,933 小時



2023年參訓員工總數

94,053 人



累計參加志願服務總數

346 人



女性員工人數

44,028 人

ESG評級



MSCI ESG評級¹

BBB 級



Sustainalytics評級²

「區域(亞太)最高評級」
「行業最高評級」

1. 雅生活智慧城市服務股份有限公司對任何MSCI(明晟) Research ESG LLC或其關聯公司(MSCI)數據的使用,以及此處對MSCI(明晟)徽標、商標、服務標識或索引名稱的使用均不構成MSCI(明晟)對雅生活智慧城市服務股份有限公司任何形式的贊助、認可、推薦或推廣。MSCI(明晟)所提供的服務和數據是MSCI(明晟)或其信息提供者的資產,均嚴格按照「不修改 不篡改」的標準提供,因此不保證此類信息的真實性。MSCI(明晟)的名稱和徽標是MSCI(明晟)的商標或服務標志。

2. 版權所有©2024 Sustainalytics

2. ESG關鍵行動

本集團始終貫徹可持續發展理念，追求可持續發展和自身發展和諧統一。通過積極響應聯合國可持續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)，以經營業務和價值創造的形式助力實現經濟、環境與社會均衡發展。本集團將可持續發展理念融入企業日常運營和決策，參考與本集團業務發展高度相關的SDGs，設定適用於本集團的ESG目標及監督指標，並採取關鍵行動落實ESG相關事宜，持續推動集團的可持續發展，並有效回應內外部利益相關方對本集團的關注與期望。以下是本集團於報告期內的ESG關鍵行動與績效：

可持續發展理念及管治

本年度集團

關鍵行動與績效表現

- 基於職權清晰的可持續發展管治體系，推動可持續發展各項工作；
- 將ESG風險納入企業全面風險管理及內部監控系統；
- 瞭解各利益相關方期望並及時採取行動回應。

回應的SDGs



規範運作，經營廉潔有序

本年度集團

關鍵行動與績效表現

- 設立並完善違紀舉報與舉報人保護機制；
- 持續對員工落實「雅生活管理紅線」、「幹部十律」、「員工行為準則」等規範；
- 定期開展業務審計，完成6次常規審計和5次專項審計工作；
- 持續開展涵蓋董事及員工的反貪腐培訓，反貪腐培訓總時長273,204小時，參與培訓19,518人次。

回應的SDGs





精益求精，打造卓越服務

本年度集團

關鍵行動與績效表現

- 累計打造69個物業服務標桿項目；
- 客戶投訴解決率95%；
- 投訴處理滿意度得分98%；
- 累計獲得9項授權發明專利、23項授權實用新型專利；
- 舉辦各類社區活動超6,000場次。

回應的SDGs



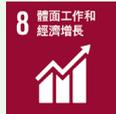
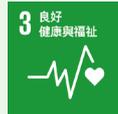
真誠關懷，凝聚員工力量

本年度集團

關鍵行動與績效表現

- 完善人才發展、專業賦能、學研文宣三大培訓板塊，豐富員工培訓資源；
- 開展23,825場次培訓，人均受訓時長為19.44小時；
- 建立符合ISO 14001的職業健康安全管理体系；
- 持續推進「樂活職場」員工關懷系列活動，共開展3,628場員工關懷活動。

回應的SDGs



多措並舉，推動綠色發展

本年度集團 關鍵行動與績效表現

- 積極採取節能、節水、廢棄物循環利用等多種舉措，持續推動節能減排、節水、減廢目標的實現；
- 建立符合ISO 14001:2015標準的環境管理體系；
- 推動多個項目參與ISO 50001能源管理體系認證；
- 倡導綠色運營，開展環保知識普及活動；
- 參考氣候相關財務信息披露建議框架闡述氣候變化風險與機遇。

回應的SDGs



竭誠合作，攜手共同發展

本年度集團 關鍵行動與績效表現

- 完善供應商管理機制，加強對供應商的全周期ESG風險管理；
- 踐行陽光採購，要求供應商100%簽署《廉政協議書》。

回應的SDGs

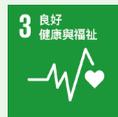


熱心公益，持續回饋社會

本年度集團 關鍵行動與績效表現

- 鼓勵員工參與志願者活動，累計志願服務時數1,056小時。

回應的SDGs





3. 年度表現及榮譽

本集團憑借卓越的產品與服務、領先的業務表現及良好的企業社會責任表現，榮獲多項行業獎項。本年度，本集團所獲榮譽的情況主要包括：



年度獲獎情況

- 2023中國物業服務ESG發展優秀企業
- 2023中國物業服務上市公司ESG實踐優秀企業
- 2023中國物業服務上市公司環境責任(E)優秀企業
- 2023中國物業服務上市公司社會責任(S)優秀企業
- 2023中國物業服務百強企業TOP2
- 2023中國物業服務百強企業經營績效TOP2
- 2023中國物業服務百強企業服務規模TOP3
- 2023中國物業服務上市公司市場拓展能力TOP1
- 2023中國物業服務上市公司綜合實力TOP2
- 2023中國物業服務上市公司規模TOP2
- 2023中國物業服務上市公司社區增值服務能力TOP3
- 2023中國物業服務上市公司成長潛力TOP4
- 2023粵港澳大灣區物業服務市場地位領先企業TOP2
- 2023中國物業服務質量領先企業
- 2023中國物業服務滿意度優秀品牌
- 2023中國物業服務專業化運營領先品牌企業
- 2023物業服務企業卓越表現
- 2023物業服務企業創新能力卓越表現
- 2023中國公建物業服務優秀品牌

5 可持續發展理念及管治

本集團持續完善由董事會領導的可持續發展管治架構，在重大關鍵決策中充分考量ESG因素，持續加強對ESG工作的監督與管理，以保障充分且有效的可持續發展管理。同時，本集團持續健全風險管理體系及風險管理策略，積極開展ESG風險評估與應對，進一步保障企業ESG風險管理的有效性。本集團持續重視與利益相關方的溝通交流，積極溝通並及時回應利益相關方的訴求，不斷提升本集團的信息披露透明度和ESG管理水平。

1. 董事會聲明

董事會作為ESG管理的最高決策和監督機構，對本集團的ESG管理方針、策略及匯報承擔全部責任，負責審批本集團ESG管理方針及策略，在業務決策中充分考量ESG因素，確保本集團已建立合適的ESG風險管理及內部控制機制，並持續健全完善可持續發展管治體系。董事會通過定期會議監督並檢討ESG目標達成進度，識別和管理ESG風險與機遇，確保本集團ESG管理有效運作。

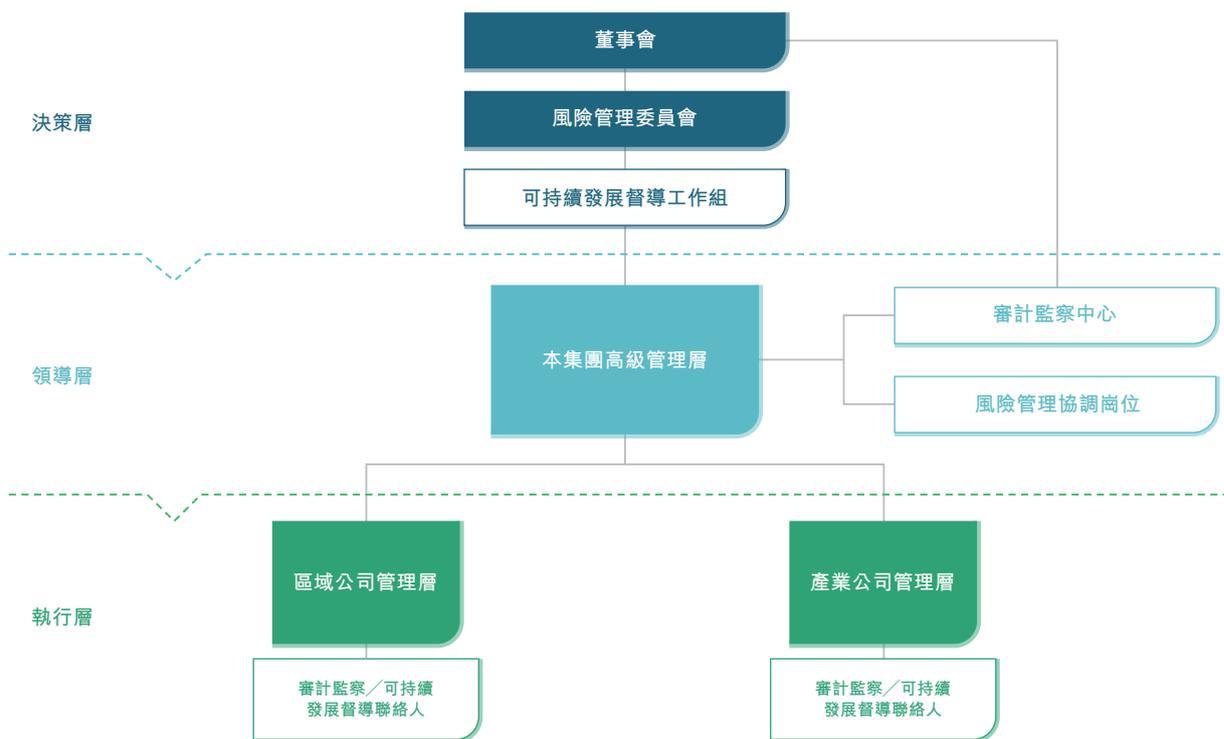
2. 可持續發展管治體系

本集團已設立由董事會領導的三級可持續發展管治體系，穩步推進本集團的可持續發展管治各項工作。董事會為ESG工作的最高決策層，負責監督和管理集團ESG事宜，同時確保本集團設立合適的風險管理及內部控制機制，並定期檢討其成效。

董事會下設風險管理委員會，負責全面管理本集團可持續發展工作。風險管理委員會下設可持續發展督導工作組，負責跟進落實本集團可持續發展具體工作。董事會授權風險管理委員會及可持續發展督導工作組在職權範圍內履行董事會的ESG監管職責，包括監督及檢討本集團的風險管理及內控政策，監督本集團ESG管理政策落實及工作執行，督促本集團各業務板塊依據業務及運營情況制定ESG管理目標，並定期審閱目標的合理性及內控措施的落實情況等，確保ESG目標達成。風險管理委員會及可持續發展督導工作組定期就上述ESG事宜的進展與建議向董事會匯報。

5 可持續發展理念及管治(續)

本集團各區域公司及產業公司的審計監察／可持續發展聯絡人負責執行落實管理層制定的ESG管理策略，並持續跟進ESG管理目標達成進度。



本集團可持續發展管治體系

本年度，本集團共召開：2次董事會會議，批准通過風險管理委員會ESG相關會議記錄；2次風險管理委員會會議，會議議程包括年度ESG工作匯報、ESG風險管理工作計劃等；2次可持續發展督導工作組會議，匯報並討論ESG相關事宜、ESG風險管理工作及本年度ESG報告工作進展等。

3. ESG風險管理

本集團高度重視ESG風險管理工作，持續完善風險管理組織架構及策略，參考國際COSO指引¹，將ESG風險納入企業全面風險管理及內部監控系統中。風險管理委員會負責制定風險管理框架，審核並評估該框架的有效性，監督風險控制措施的執行情況並確保其得到有效落實，並定期向董事會匯報。

本集團持續修訂《雅生活集團風險管理制度》等制度，通過設立風險指標實現對ESG風險的監督和管理，並持續完善風險管理「三道防線」以保障風險管理有效性。本集團審計監察中心根據風險指標監督並評估ESG風險的變化，並定期將評估結果向風險管理委員及董事會匯報。

01 第一道風險防線 一線業務部門

- 負責制定所屬業務的相關風險應對方案，執行公司制度、規範、指引等的風險管理措施；
- 關注及報告業務過程的各類風險，自查業務執行的規範性及控制缺陷，並落實整改措施改進缺陷、降低風險。

02 第二道風險防線 運營、法務、合同管理、財務等專業部門

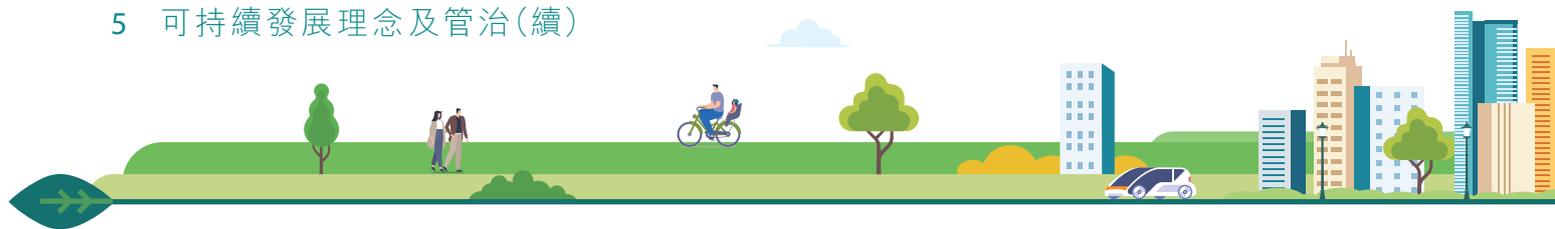
- 從專業角度制定風險管理策略，引導和監督一線業務部門風險管控措施的執行情況；
- 對風險管控效果進行綜合評價，促進風險管理水平不斷提升。

03 第三道風險防線 集團審計監察中心

- 負責推動風險管理體系建設；
- 協助各單位定期評估運營核心風險並設定預警指標，持續監控指標的數據變化趨勢並發出風險預警；
- 督促各單位採取有效整改措施直至風險水平回到合理範圍；
- 對重大風險管理漏洞進行專項調研，並向管理層提出優化建議。

風險管理「三道防線」

¹ 「COSO指引」即《有關如何應用企業風險管理於ESG相關風險的指引》，由美國反虛假財務報告委員會下屬的發起人委員會（The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission，簡稱「COSO」）與世界可持續發展商業理事會（World Business Council for Sustainable Development, WBCSD）於2018年合作起草。



4. 利益相關方溝通

本集團深知利益相關方的信任與支持是企業可持續發展的基石。本集團定期通過公告與定期報告、企業微信公眾號、官方網站、業主滿意度調查、供應商會議、員工調研溝通等渠道，積極與各利益相關方進行常態化溝通，並及時回應利益相關方的需求和期望，持續完善本集團在ESG方面的管理，努力攜手各利益相關方共同發展。

1) 利益相關方

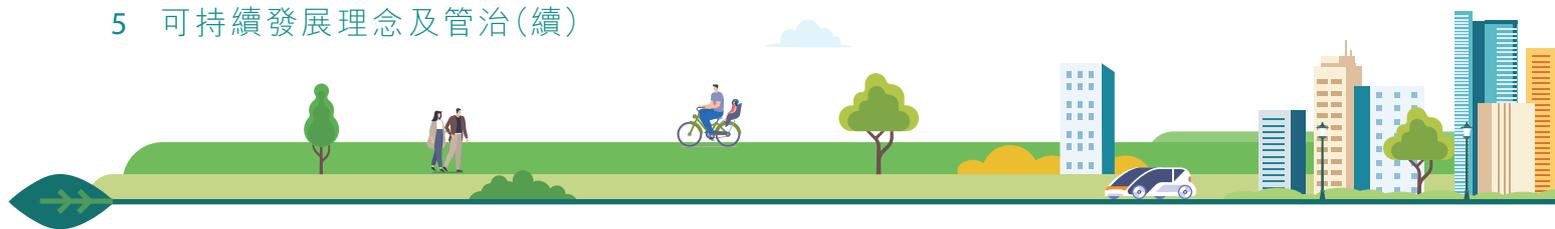
2023年，本集團對利益相關方期望和訴求的梳理及回應如下：

利益相關方	主要溝通方式	期望與需求	溝通與回應
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 公告／定期報告 股東大會 推介會／路演 投資者聯系電話／郵箱 集團官方網站 	<ul style="list-style-type: none"> 財務業績 權益保護 企業透明度 風險控制 	<ul style="list-style-type: none"> 提升經濟效益 召開股東大會 日常信息披露 優化風險管理及內控體系
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 稅務信息報送 相關部門要求報送的監管資料 	<ul style="list-style-type: none"> 遵紀守法 依法納稅 響應國家號召 支持地方發展 	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規經營 按時足額納稅 積極落實相關政策 主動承擔社會責任
員工	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 集團辦公自動化(OA)系統 員工關懷活動 總經理意見箱 員工調研活動 	<ul style="list-style-type: none"> 職業發展平台 培訓機會 薪酬與福利 健康安全的工作環境 員工福祉與心聲 	<ul style="list-style-type: none"> 完善職業晉升機制 構建員工培訓教育體系 有競爭力的薪酬與福利保障 平等溝通與申訴機制



利益相關方	主要溝通方式	期望與需求	溝通與回應
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 400全國客服熱線 物業服務滿意度調研 集團官方微信公眾號 社區活動 	<ul style="list-style-type: none"> 服務質量與安全 客戶服務品質 客戶信息安全 客戶權益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 提供優質綜合服務 提高管理效率與數字化建設 網絡安全與權限設置 合規營銷
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 供應商招募的考察 供應商定期評估 供應商大會 	<ul style="list-style-type: none"> 誠信合作 合作共贏 商業道德與信譽 經驗分享 	<ul style="list-style-type: none"> 打造負責任供應鏈 促進日常溝通 開展項目合作 履行合同
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 專家培訓 溝通交流會 公司調研活動 	<ul style="list-style-type: none"> 市場協同 資源共享 提升管理效能 	<ul style="list-style-type: none"> 建立市場協同信息庫 對接集團優質資源 專家/專業團隊賦能幫扶
社會及公眾	<ul style="list-style-type: none"> 新聞報道 集團官方網站 集團官方微信公眾號 	<ul style="list-style-type: none"> 關注資源、能源與環境 關愛貧困群體 支持社會公益 堅持企業責任 	<ul style="list-style-type: none"> 堅持綠色運營 響應鄉村振興 投身慈善事業 提供就業機會





2) ESG重要性議題評估

本集團通過開展重要性議題評估工作，及時、全面地瞭解各利益相關方對本集團可持續發展管理的關注度，並採取積極的應對措施，以進一步促進本集團ESG信息的披露及管理水平的持續提升。

年內，本集團按照以下步驟評估ESG重要性議題：



識別重要性議題

充分結合本集團業務特點，全面考慮香港聯交所《ESG 報告指引》的要求以及行業痛點，識別出 23 項重要性議題。



利益相關方溝通

通過不同渠道與利益相關方進行溝通，收集對本集團 2023 年度 ESG 表現的反饋與期望。



重要性議題評估

本集團管理層根據對利益相關方訴求和期望的瞭解，結合本集團業務表現及同行企業 ESG 工作的要點及趨勢，確定 ESG 重要性議題排序及矩陣。

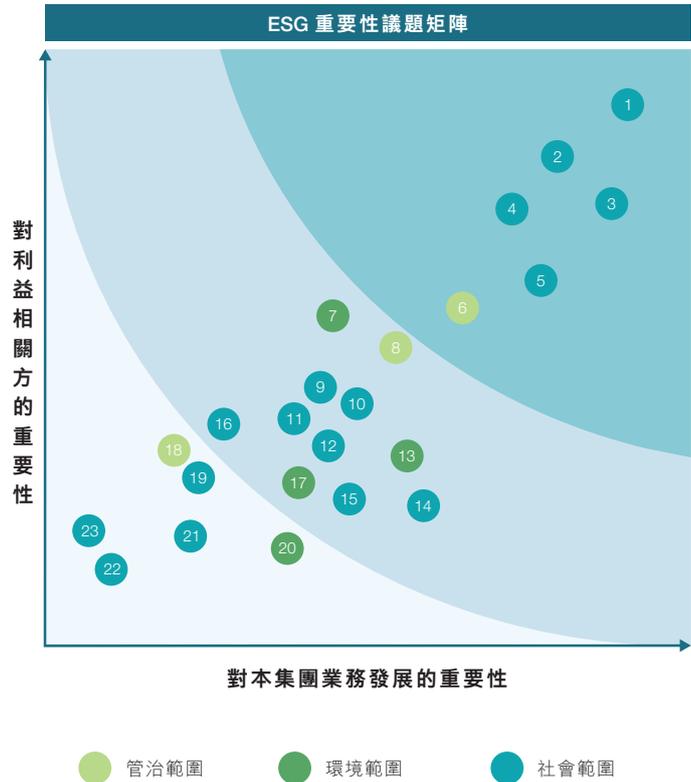


重要性議題回應

本集團依據利益相關方意見與重要性分析結果，確認本報告披露重點，並在報告中做出相應回應。



序號	重要性議題	議題重要性
1	服務品質與客戶滿意度	高度重要議題
2	保護客戶安全與健康	
3	保障員工健康與安全	
4	信息安全和隱私保護	
5	智能化管理與創新	
6	廉潔文化與商業道德建設	中度重要議題
7	節約水資源使用	
8	可持續發展風險管理	
9	合規用工及保障員工權益	
10	員工培訓與發展	
11	為合作夥伴賦能	
12	提供有競爭力的薪酬與激勵機制	
13	提升能源使用效率	
14	供應鏈環境及社會風險管理	
15	供應商准入與評估	
16	員工溝通與關懷	一般重要議題
17	應對氣候變化	
18	知識產權保護	
19	合規營銷與運營	
20	廢棄物管理	
21	響應政策及參與行業交流	
22	社區溝通與融合	
23	參與公益慈善與志願活動	



本年度重要性議題評估成果顯示，利益相關方的關注重點繼續圍繞服務品質與客戶滿意度、保護客戶安全與健康、保障員工健康與安全、信息安全和隱私保護等議題，本報告將詳實闡述本集團在各類重要性議題的年度工作進展。同時，本集團將以本次重要性議題評估結果為基礎，持續提高集團ESG管理能力，落實ESG工作，積極履行企業社會責任。



6 規範運作，經營廉潔有序

本章關鍵績效

完成業務審計工作：

6次常規審計、**5**次專項審計

反貪腐培訓總時長：

273,204小時

反貪腐培訓人次：

19,518人次

本章回應

重要性議題

- 合規營銷與運營
- 廉潔文化與商業道德建設

聯交所關鍵績效指標

- B7反貪污：B7.1、B7.2、B7.3

SDGs



規範有序的公司治理模式是企業可持續發展的根基。本集團持續健全企業管治體系，加強風險識別管控能力，深化企業廉潔文化建設，並強化內部監管機制，將廉潔理念融入集團日常經營工作，切實抵制賄賂、勒索、欺詐、洗黑錢等腐敗行為，營造廉潔有序經營環境。

1. 健全公司治理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》及《香港上市規則》附錄C1第二部分《企業管治守則》所載原則及守則條紋，制定合法合規的公司治理體系，不斷完善廉政制度，豐富內外部舉報渠道，完善舉報人保護制度，使企業能夠實現健康、長期的可持續發展。

董事會認為完善的公司治理體系對於本集團可持續發展、提升股東信任度和鞏固公司價值觀具有不可替代的作用。董事會高度重視公司治理實踐，基於監管規定與集團發展需求，已採納並深度檢討集團企業管治實務。本集團奉行誠信、透明、問責和獨立的原則，持續優化和創新公司內部審查體系以及管治體系，致力於提升集團企業管治水平和能效。

1) 企業管治架構

本集團設有審計委員會、提名委員會、薪酬與考核委員會以及風險管理委員會，上述四個董事委員會各司其職，共同監管企業管治執行，審度企業發展策略及目標，嚴格把控經營情況以及財務表現，評估管理層業務表現，並對企業公共信息披露相關事項進行監管。

審計委員會包括三名獨立非執行董事，主要職責為審閱與檢討公司會計政策，監督本公司外聘核數師及審計監察中心表現，審閱公司財務資料，監管公司財務申報體系、風險管理及內部控制系統，深度考察本公司會計及財務申報體系的資源、員工資歷；提名委員會的主要職責為檢討董事會架構與組成，檢討董事會多元化政策，為選舉、提名董事候選人提供建議，就董事委任、連任以及董事繼任計劃向董事會提供建議，評核獨立非執行董事的獨立性；薪酬與考核委員會就本公司全體董事及高級管理人員的薪酬政策及架構，及就設立正規而具透明度的程序制訂薪酬政策並提供建議，檢討以及批准與可持續發展相關的董事及高級管理人員薪酬；風險管理委員會負責審議以及制定風險管理框架，審核並評估本集團風險管理框架的實踐成果，檢討重大風險的性質和程度轉變並及時考察公司應對風險能力，監督風險控制執行情況確保各項工作有效落實，並定期向董事會進行匯報，提出建議。



本集團規定各下屬單位負責人為企業廉政工作首要責任人，負責人應定期對本單位廉政工作進行梳理和審查，並根據違紀行為的性質與影響，界定違紀情形及相應處罰，並參照《員工獎勵及問責管理辦法》扣發其績效獎金，涉嫌違法犯罪的，將移送司法機關處理。

此外，本集團財務中心負責集團資金統一籌集、運用、平衡及調度，要求並監督員工與第三方服務商履行反洗錢、反恐怖融資、反不當獲利的義務，保障經營全程合規合法。

3) 舉報與檢舉人保護機制

本集團設有多種違紀舉報渠道，員工可通過官網、電子郵箱、廉政熱線、信件等多種方式舉報違紀行為。本集團重視所收到的舉報線索，對於線索安排及時調查，並分配承辦人及時聯系舉報人，針對情況重大、緊急的線索優先安排處理，並出具對應措施，對最後查證屬實的舉報，給予舉報人一定獎勵。此外，本集團已開通總裁郵箱，任何作風不正、違反公司規章制度或涉嫌貪污腐敗等廉政舉報信息均可以直接反饋至總裁處。

本集團遵循《廉政制度》規定，無論舉報問題是否被核實，均嚴格保障舉報人信息保密，同時禁止被調查單位和被舉報人對舉報人實行打擊報復行為，一經發現，將視情況對相關人員進行降職調崗、記大過、解僱或移送公安機關等處理。

本年度，未發生對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

2. 規範廉潔行為

為抵制腐敗、賄賂等違法違紀行為，切實落實廉潔管理工作，本集團採取一系列反貪腐措施，包括定期收集管理層的廉政關聯信息，要求全體高級管理層簽署《廉政管理責任狀》，要求新員工入職簽署《員工廉政承諾書》，加強對全體員工的廉潔教育，共同維護企業清風正氣氛圍。本集團積極對員工開展廉潔從業教育，引導員工學習理解《員工手冊》中對貪腐行為的界定、舉報方式及問責流程。此外，本集團在年度經營相關會議上均組織與會人員進行廉政宣誓，加強員工廉潔從業的信念。



案例：「重典治理•正風肅紀」廉政專項治理行動宣貫

2023年6月，本集團舉辦「重典治理•正風肅紀」廉政專項治理行動宣貫會。該次會議內容聚焦責任落實、監督機制、廉政教育、作風建設四個方面，並在會議現場組織各管理層及員工進行廉政宣誓、簽署《員工廉政承諾書》，有效提高本集團員工廉潔意識。



廉政宣誓



簽署《員工廉政承諾書》

為深化本集團廉潔文化對供應鏈的積極影響，本集團規定所有與本集團合作第三方服務商需按《合同管理細則》簽署合同，並簽訂《廉政協議書》，要求第三方服務商承諾遵守國家法律法規及與本集團廉政管理內部相關制度，確保在合同履行過程中互相監督，加強廉潔自律。

3. 提升廉潔意識

本集團積極開展反貪腐相關培訓教育，努力營造風清氣正的經營氛圍。本年度，本集團面向董事及全體員工開展數場廉政培訓，要求董事 100% 參與，培訓中強調本集團廉政管理要求，並引導員工加強廉潔自律。本集團持續完善《雅生活管理紅線》《幹部十律》和《員工行為準則》等廉潔制度，各區域公司對管理層開展廉政培訓，旨在提升全體幹部廉潔素質，倡導幹部爭做廉潔表率，帶頭營造誠信、清風正氣的企業氛圍。

員工反腐敗教育培訓人次

19,518 人次

反腐敗教育培訓總時數

273,204 小時

案例：華東區域開展「清風文化」廉潔教育專題活動

2023年6月，本集團華東區域各項目開啟「清風文化」廉潔教育專題活動，由各項目對員工進行廉潔教育培訓並要求員工通過廉潔從業知識考核，該專題活動為本集團進一步推進廉政建設、營造清廉自律的企業風氣提供有力的保障。



廉潔教育會議現場



廉政宣貫材料

本年度，本集團持續積極參與中國企業反舞弊聯盟，發揮作為中國企業反舞弊聯盟常務理事單位和陽光誠信聯盟成員單位的影響力，不斷強化自身廉政治理，為行業廉潔文化建設做出表率，引領行業遵循商業道德。

4. 強化內部審計

本集團制定並落實《內部審計管理制度》《投後管理內部審計制度》和《任期與離任審計管理制度》等內部制度，明確內部審計範圍和審計程序的標準化與規範化，不斷優化內部控制自我評估機制、獎懲規定，明確界定集團內部審計機構與被審計單位之間的職責。

在審計委員會的指導下，2023年，本集團審計監察中心共開展6次常規審計，5次針對人力行政、品質服務、項目收費、市場拓展及增值服務領域的專項審計工作，並不定期巡回抽查項目，以及時發現和查處潛在的違紀違法事件。審計檢查和評價的範圍覆蓋本集團及其下屬各專業公司的所有經營業務線條及投資與籌資等事項。同時，本集團常規審計工作還包括對各分支單位遵守《廉政制度》和其他商業道德規範及標準的情況進行審查，以進一步降低舞弊和商業賄賂的風險，保證本集團的廉政管理相關制度得到有效執行。

7 精益求精，打造卓越服務

本章關鍵績效



累計打造標桿物業服務項目：
69個



投訴處理滿意率：
98%



客戶投訴解決率：
95%



舉辦各類社區活動：
超**8,000**場次

本章回應

重要性議題

- 服務品質與客戶滿意度
- 信息安全和隱私保護
- 智能化管理與創新
- 保護客戶安全與健康
- 社區溝通與融合
- 合規營銷與運營
- 響應政策及參與行業交流

聯交所關鍵績效指標

- B6產品責任：B6.2、B6.3、B6.5

SDGs



本年度，本集團秉承「呵護一生，溫暖一城」的企業使命，以「品質為生命線，躬耕服務」為行動指引，通過持續優化標準化體系建設、高質量開展工程管理、維護良好社區環境及安全秩序、打造多彩社區等工作，做到服務「提質亮新」。本集團亦加強智慧化服務建設，構建智慧社區，旨在為業主提供多元化增值服務，構建充滿人文關懷的社區。此外，我們持續優化客戶反饋機制，做到及時回應業主訴求，並在保障客戶健康與安全、保護客戶隱私信息等方面持續維護客戶權益，不斷提升客戶滿意度。

1. 服務品質提升

回歸服務本質是2023年本集團的工作重點。本集團致力於為每一個人締造幸福生活，注重物業服務品質管理與提升，通過建設標準化管理體系、專業化培訓與賦能，為客戶提供高品質服務。

1) 服務質量管理

本集團標準化體系的建設與發展，一直堅持以業務為核心，並伴隨本集團多業態服務與全國化佈局，實現了從「住宅業態為核心的單一標準」到「多業態、多體系標準並存」再到「多元標準化體系構建」三大步、跨越式發展。本年度，本集團持續優化服務標準化體系構建，為員工提供標準化專業培訓，打造高質量服務人才團隊，優化服務質量管理從而實現服務品質提升。

優化服務標準化體系構建

本集團嚴格遵守《中華人民共和國民法典》和《物業管理條例》等法律法規，持續落實《業戶畫像管理工作規範》《雅生活集團品質管控紅黃牌考核制度》《雅生活四級品質管理巡查制度》《業戶走訪工作規範》及《物業管理巡查操作規範》等內部制度，並於本年度新增制定《停車場運營管理規範》《服務分包人員考勤管理規範》等5項管理規範標準文件，不斷完善並規範服務行為準則和服務品質評價標準，以實現服務品質的持續提升。同時，本集團持續圍繞集團—區域—項目的三級組織管理體系，構建「基礎標準+通用規範+項目操作手冊」三級全業態標準化體系，實現集團管標準、區域出細則、項目重實施的分級標準化管理體系，有效推動跨區域、不同環境下服務質量的標準化管理與落地，推動管理水平與工作效率持續提升。2023年，本集團以國家標準GB/T 24421《服務業組織標準化工作指南》為依據，構建以服務基礎標準體系、服務保障標準體系、服務提供標準體系、崗位標準體系為框架的服務標準體系，收入各類標準共計640項。640項標準中包括165項國家標準（強制性國家標準70項、推薦性國家標準95項）、26項行業標準、3項地方標準、3項團體標準、443項企業標準；標準化內容覆蓋90項服務通用基礎標準體系，291項服務保障標準體系，228項服務提供標準體系，31項崗位標準體系。

本集團的服務標準化體系受到業界認可，2023年，在管項目中山凱茵新城梵登項目獲批國家級住宅物業服務標準化試點，並順利通過中期評估。

7 精益求精，打造卓越服務(續)



中山凱茵新城梵登項目



國家級住宅物業服務標準化試點中期評估會議

本集團亦積極參與多項行業標準和團體標準建設，輸出自身服務標準及管理經驗，推動物業行業共同發展。本年度，本集團參與以下物業服務管理標準建設：

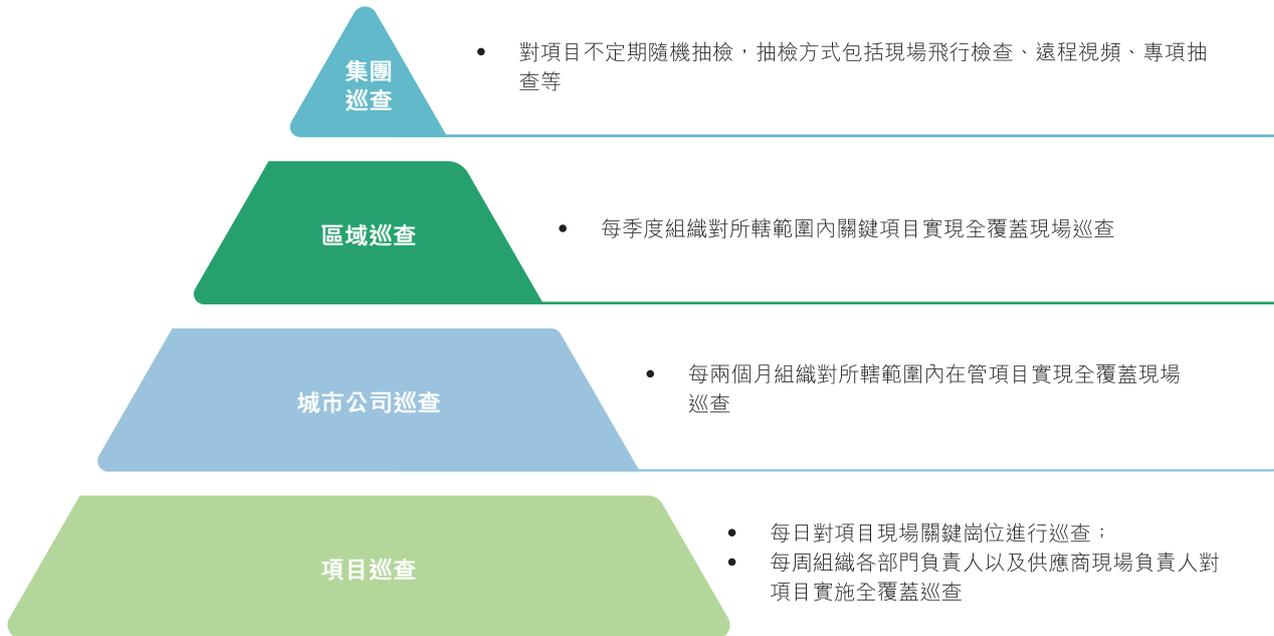
標準名稱	級別	發佈情況
《物業管理師國家職業標準》	行業標準	已發佈實施
《住宅物業服務規範》	團體標準	編製中
《物業服務綠色物業管理規範》	地方標準	編製中



《物業管理師國家職業標準》

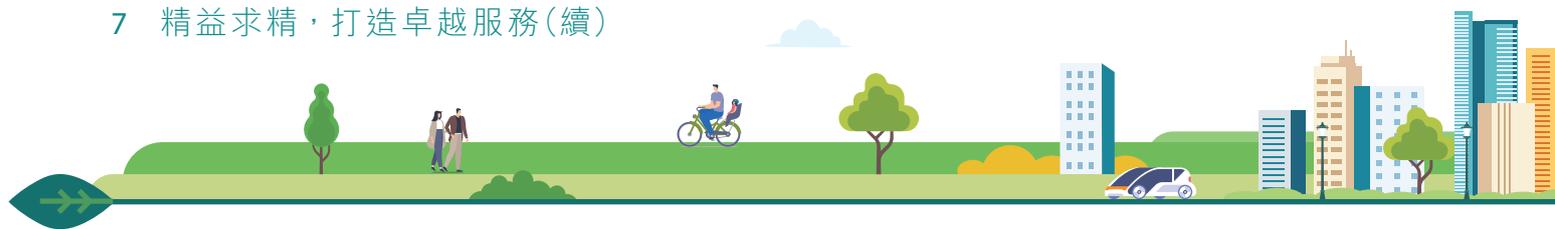
服務質量管控和監督

本集團持續完善並執行《雅生活四級品質管理巡查制度》和《雅生活集團品質管控紅黃牌考核制度》等內部制度，以規範本集團在管項目的物業管理巡查工作，加強各區域及項目管理服務的過程管控，提升各區域、項目品質自主管理能力。同時，本集團已建立「項目—城市公司—區域—集團」自下而上的四級品質巡查機制，對在管項目品質管理、客戶服務、工程維護、安全管理和環境保潔等運營情況進行考核。



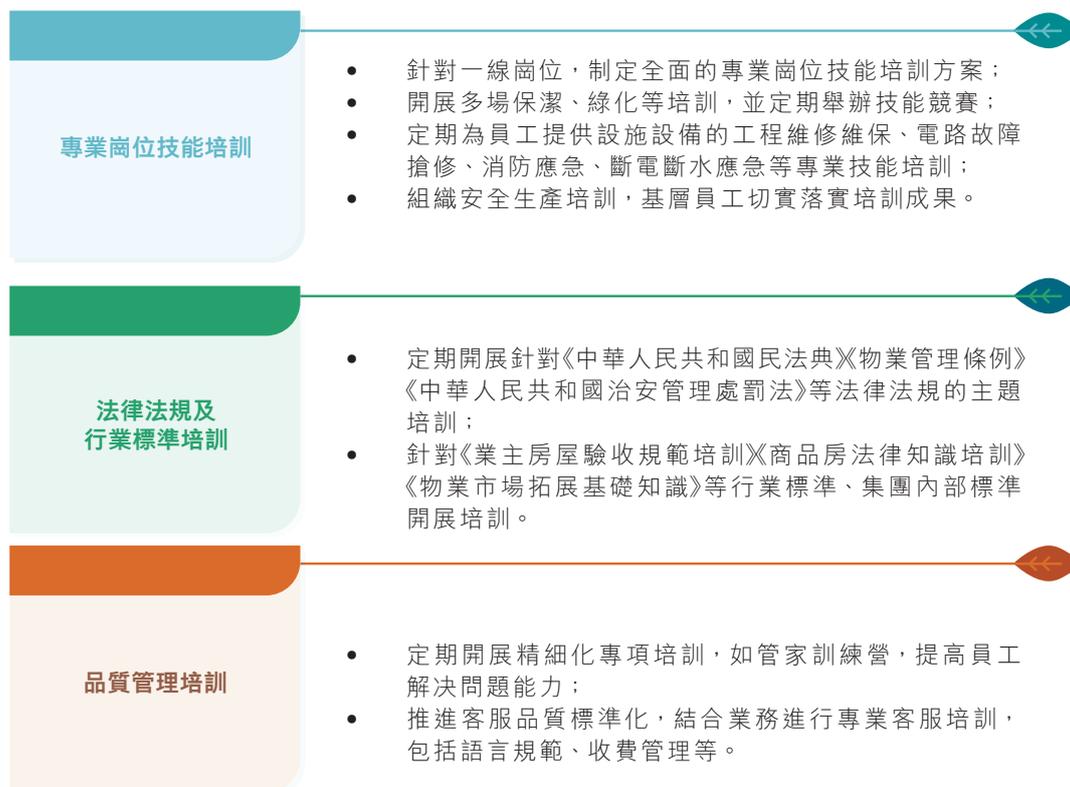
本集團四級品質巡查機制

此外，本集團持續通過信息化工具有效賦能服務質量管控相關工作，開發並實施品質稽核系統，實現項目全過程管理與監控。巡查人員可通過該系統將識別的問題交由項目經理、品質專員分配整改任務，整改任務完成後將進行驗收，經驗收通過後可實現整改工作的閉環管理。



專業培訓賦能

本集團堅信不斷提升員工素質，可為客戶提供更專業、更滿意的服務。為此，本集團為員工提供全面的專業崗位技能培訓、法律法規及行業標準培訓、品質管理培訓等，持續提高員工職業素養，為提供高質量服務保駕護航。本年度，本集團在物業服務板塊組織三類培訓：



本年度，上述各類培訓的具體開展情況如下：



打造標桿項目

本集團打造全方位、可復制的標桿項目標準，通過升級項目的智慧化建設、安全監控設備、綠色環保系統、消防設施設備、標準化服務流程與要求、多元化增值服務和社區活動配套等舉措，持續打造服務標桿項目，全面提升項目服務品質與管理水平，旨在成為物業服務行業的標桿先驅者。2023年，本集團多個項目獲評市級「標桿項目」「示範基地」等殊榮，涵蓋住宅、商辦等領域。截至本報告期末，本集團已累計打造標桿項目69個，獲得客戶和業界廣泛認可。



標桿項目證書(部分示例)

案例：物業服務標桿項目－廣州富春山居

憑藉出色的服務和管理，本年度，雅生活廣州富春山居項目榮獲「2023廣州市物業服務標桿項目」。該項目物業服務團隊在為客戶提供優質的基礎物業服務的同時，積極通過以下措施，持續提升服務品質：

- 利用互聯網和人工智能技術建立智慧社區以提升物業管理效率；
- 通過定期培訓提升員工的服務水平，實現物業服務標準化、專業化和規範化；
- 舉辦豐富多彩的社區文化活動，如傳統節日慶祝、文體活動、手工藝制作、環保活動等，增進業主間的聯繫及促進社區融合。



社區園林景觀



社區植樹節活動

2) 工程管理

保障工程質量是提升服務品質的關鍵之一，本集團嚴格遵守《中華人民共和國建築法》等相關法律法規，制定執行並不斷完善《公共設施、設備管理規程》《供配電系統操作保養規程》《電梯維保監管失職問責管理辦法》及《機房管理制度》等內部管理制度，規範社區內公用設備的維修維保工作流程，確保設施設備有效運行。

3) 社區環境管理

優化社區環境亦是提升服務品質的重要一環，極大影響客戶滿意度。本集團依據《雅生活物業服務標準—環境標準作業文件》，明確綠化養護、病蟲防治、日常保潔、垃圾分類和景觀水池維護等各類環境服務工作的具體要求，規範環境服務質量。同時，本集團持續通過優秀案例對標學習、座談交流、線下培訓講解和線上「睿學」平台培訓等方式，提升環境管理人員環境維護、日常保潔等知識，增強環境管理人員技能，全面提升社區環境管理水平。



《雅生活物業服務標準環境標準作業文件》

4) 社區安全與秩序管理

本集團將業主的生命安全和財產安全放在首位，高度重視社區安全與秩序管理。本年度，本集團繼續落實《消防安全管理工作規程》《突發事件或異常情況處理規程》及《安全生產及自然災害應急預案》等內部制度，持續完善日常安全管理工作、防颱防汛等應急預案管理，加強日常安保巡邏監控，以強化社區安全與秩序管理。



日常安全管理

本集團定期對社區進行全面的安全隱患檢查並及時整改，開展面向業務的安全知識培訓和安全演練，以降低社區安全風險，提升業主的安全意識，切實保障業主安全。



定期對社區設施進行全面檢查和維護，包括健身器材、泳池照明系統等，減少安全隱患。



物業服務人員多次進行防溺水安全演練、防爆演練、消防演練，持續提升應急處理能力與應急指揮調度效率，守護業主生命安全。



定期向業主宣傳消防、電梯、防溺水等安全知識，全面提高業主安全意識，保障業主生命財產安全。



物業服務人員進行重點節前安全大檢查，確保節日期間安全，預防意外發生，包括用電、用水、燃氣以及家居安防，並提醒業主注意正確使用水電，做到「全覆蓋、零容忍」，降低業戶安全風險。



要求每個社區每年至少開展2次消防安全演習、科普消防安全應急常次消防安全演習、科普消識等活動，提升社區對消防安全緊急事件的應急處理能力和業戶消防安全意識，應用品質稽核系統遠程監控及確保執行情況。

截至2023年底，本集團共制定20個應急預案，並要求各區域、各項目每月抽取1-2個消防安全、防颱防汛等應急預案進行演練，全面保障業主的生命及財產安全。



案例：消防文化主題社區

2023年，本集團在管項目瀚海銀灘社區與海南省陵水縣消防大隊合作，打造全灣區唯一的消防文化主題社區。該社區通過設置消防提示、消防知識標識，在社區路旁放置生動趣味的消防員形象立牌等措施，寓教於樂向業主普及消防知識，提高業主火災防範意識。



消防文化主題社區內部景觀

防颱防汛

本集團持續落實《防汛應急預案》等多項內部制度，規範應對颱風、暴雨、汛期等極端天氣的搶險準備工作流程。當極端天氣預警信息發佈後，本集團及時開展風險隱患排查、疏通排水管網、準備應急物資設備等工作，高效應對極端天氣的影響。在颱風過境後，本集團按應急預案開展善後工作，迅速有序恢復社區秩序和環境，降低對業主帶來的可能影響。

案例： 颱風「泰利」過後迅速恢復秩序，保障社區安全

2023年7月，颱風「泰利」過境後，本集團各物業服務中心員工在應急小組的指揮協調下，有序開展清障道路、清理倒伏的樹木與隔離欄、疏通排水口、修復故障線路等善後工作，迅速恢復社區秩序與環境，最大限度降低台風對各業主出行及生活的影響。



社區秩序和環境迅速恢復

社區巡邏與監控

本集團高度重視社區安全與秩序，要求秩序崗服務人員依照標準進行社區巡邏，時刻保持警惕，識別可疑行為，秩序崗服務人員團隊平均每年巡邏里程超20,000公里。此外，各社區監控中心全面記錄社區人員、車輛等進出情況，對危害業主安全的行為起到預防和監控作用。



秩序人員巡邏社區



5) 打造多彩社區

2023年，本集團打造「雅致生活年」，發起家庭團圓季、環保藝術季、樂活運動季、愛心公益季四大主題活動。在全國共計開展8,000多場社區文化活動，吸引40.9萬人次業戶參與。本集團以運動為載體，倡導健康積極的生活方式，在近200個社區及在管商辦項目，獲超過10萬名業主參與「趣Ya業主運動會」。同時，本集團持續落實建設「小雅公社」系列活動，在全國百座城市開展「兒童藝術節」，以「社區藝術」為主題，鼓勵孩子通過藝術作品支持社區環境建設和文明建設；打造「小雅便民服務站」活動，為超3.5萬人次業主提供愛心義診、理發美甲、家電維修等一系列貼心便民服務，傳遞「小雅公社」理念，實現鄰里共建、社區共榮。

案例： 兒童藝術節

2023年5月，本集團啟動「兒童藝術節」活動，以「社區藝術」為主題，呼吁業主關注社區環境，實現鄰裡共建、社區共榮。為助力兒童養成愛護公共設施的習慣、激發兒童創造力，本集團鼓勵參與者利用藝術作品及塗鴉美化社區，通過空間塗鴉、植物彩繪、廢品環創和標識創作四種方式，促進孩童個性發展，並為社區公共空間、環境及文明建設帶來活力，提升業主居住體驗。2023年，本活動共覆蓋50座以上城市，吸引超8,000個以上家庭參與，廣受業主好評。



「兒童藝術節」活動現場

案例： 端午游園會

2023年6月，本集團舉辦以「端午『綠』游記」為主題的端午游園會，讓業主在民俗游樂中感受傳統文化氛圍。本次游園會涵蓋包粽子、投壺、制作布藝香囊和竹編船等活動。此外，服務中心向業主送上艾草等端午節日禮品，傳遞誠摯祝願。2023年，本活動覆蓋超110個城市的350餘個項目，40,000餘名業主齊聚社區，歡度端午。



廣州·綠地城鳳語灣



西安·雅居樂花園

端午游園會現場

同時，為豐富老年業主生活，本集團開展書法學習活動等各類社交活動，均獲得業主的積極參與與正面反饋。本集團亦定期開展長者關懷系列服務，包括派送生活用品，提供理發、身體檢查等便民貼心服務，為長者帶來溫暖。



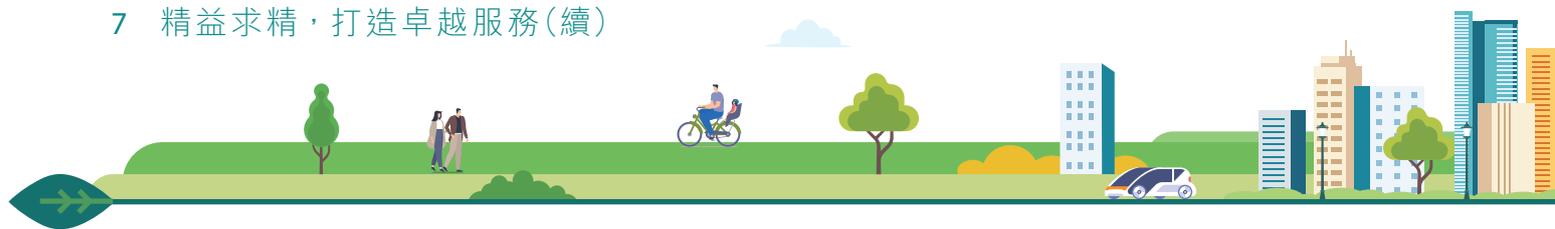
書法學習活動



包粽子活動



身體檢查服務



2. 智能化及多元化服務

為提升服務的效率與質量，本集團響應智慧服務趨勢，不斷加強技術研發與應用，專注打造智慧社區；同時，不斷豐富業主增值服務多元化建設，為廣大業主提供更便捷、高效、體驗感佳的增值服務。

2023年，本集團通過雲計算、物聯網、大數據等先進信息科技，進一步推廣「雅管家」運營平台使用場景，增強「樂享薈商城」使用體驗感，優化「雅暢停車系統」等措施，為業主帶來智慧化、人性化服務體驗。此外，本集團數字化建設繼續取得重大進展，已完成構建生產運營系統遠程管理模式，成功實現品質分級管控，全面提升組織效能和服務效率，以科技賦能服務品質提升。

憑借在智能化領域的不斷進步，2023年，本集團在數字化方面榮膺以下殊榮：



2023年中國物企數字力前三十



2023智慧營銷標桿項目



2023企業服務標桿項目

1) 智慧社區建設

本年度，本集團持續升級智慧化系統功能，以加強服務品質數字化管理，讓更多業主享受智慧生活方式。

雅管家

本集團雅管家全面升級，實現雅管家手機軟件、社交媒體、支付平台多端覆蓋，滿足客戶多場景使用需求。雅管家小程序優化首頁卡片、住戶認證、物業繳費、車行繳費、一鍵報修、臨訪登記等功能頁面與使用流程，為業戶提供便捷的智慧化物業服務體驗。



「雅管家」小程序界面



「樂享薈商城」小程序界面

樂享薈商城

本集團持續優化樂享薈商城線上平台建設，致力為客戶提供最優質、最具性價比、最有售後保障的服務產品。樂享薈商城為客戶提供時令產品、肉蛋果蔬、家居用品等若干品類商品，力求滿足客戶多樣化的日常購物需求。通過該平台，集團將市場上的優質產品與業主生活需求連接，讓業主足不出戶，就能享受美好生活。

雅暢智慧停車監控系統

本集團的雅暢智慧停車監控系統持續升級，已完成統一平台、統一標準、統一運維等標準化升級改造，解決車場異常收費等問題。本年度，該系統上線無感支付功能，大大提升用戶繳費通行效率，優化停車體驗。截至2023年底，雅暢智慧停車監控系統首批覆蓋超過100個項目，未來，本集團將持續擴大該系統的覆蓋率，不斷提升本集團物業服務的智能化、可視化管理。



雅暢智慧停車監控系統後台監控中心界面



生產運營管理系統界面

生產運營管理系統

本集團應用生產運營管理系統，其基於工單的需求及任務完成情況可生成數據可視化看板，實現項目品質的全過程管理與監控，顯著提升項目品質管控效率和物業服務質量。截至2023年末，該系統共完成超1,000萬張運行工單。

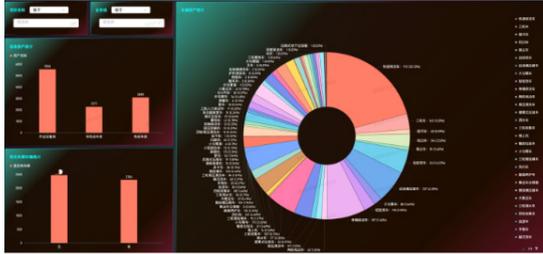
2) 智慧城市服務

本集團城市服務業務順應城市發展需求，持續打造以「4+X」城市服務智慧化體系，圍繞「大環衛、全覆蓋」的總體戰略佈局，促進社會綜合治理模式升級，並在人口、空間、資源和環境等生態要素多元組合的基礎上，構建出涵蓋城市(City)、縣鎮(County)、鄉村(Countryside)三大領域的「3C」產品系列，進一步優化鄉村人居環境、縣鎮全域治理及市政一體化等服務整合模式。本集團堅守「百姓滿意、政府放心」的服務宗旨，依托成熟的環衛一體業務體系，持續拓展水域與海域保潔、基礎設施管養、智能公廁、智能垃圾場管理等新興領域，積極拓展市政服務一體化市場，堅持為城市提供高品質、高標準的環境衛生治理服務，努力締造宜居宜業的城市與鄉鎮環境。

本年度，本集團充分運用資產管理平台系統、智慧城市環衛信息化管理服務平台等數字化平台，持續提升城市服務服務品質與工作效率，加速城市服務智慧化發展的步伐。



資產管理平台系統



資產管理平台系統可實現運營資產的系統化管理，包括資產基礎信息、資產變更、資產運維、資產使用、資產盤點、報表分析等。

本集團運用資產管理平台系統對城市服務環衛車輛信息進行線上統一管理與深入分析，加強對車輛報修、保養等環節的管理精細度，提升資產使用效率，推動城市服務管理水平再上新台阶。

此外，為進一步提升城市服務業務的服務品質，本集團主動參與相關資格證書的申報與認證工作，著力打造城市服務標桿項目，積極探索多元化的城市服務模式，力求為各城市提供高效、切實可行的城市協管治理解決方案，推動美麗中國建設。

智慧城市環衛信息化管理服務平台



本集團旗下雅生活明日環境發展有限公司自主開發的智慧城市環衛信息化管理服務平台，依托多種物聯網、定位技術高效整合環衛管理信息，並建立統一的信息管理系統，實現對垃圾分類、垃圾收集、垃圾清運及分類處置等環衛服務工作全過程實時管理與監控，確保環衛作業中出現的問題可被及時發現並快速解決，全面提升環衛作業質量。



獲得認證

本集團重視城市服務品質保障，積極申請各項認證與資質，已獲得高空作業企業服務資質證書、ISO 27000信息安全管理体系認證、ISO 50001能源管理體系認證證書、ISO 9001質量管理體系認證證書、ISO 14001環境管理體系認證證書、環衛清潔服務企業資質證書、園林綠化服務資質（國家一級）、市政環境清潔維護服務標準化資質等多項認證與資質。

市政一體化

本集團已中標山西省呂梁市方山縣城鄉環衛一體化運營服務項目等多個市政一體化項目，為城市提供全方位、高標準、優質化的城市服務。

全國佈局

本年度，本集團持續優化城市服務全國佈局，尋求各地國資企業合作機會，儲備多個優質項目，實現各地區業務穩健發展。

未來展望

未來，本集團將深入挖掘城市服務業務拓展潛力，精準定位城市綜合服務價值鏈中高端市場，不斷精進服務產品，構建高效的城協同治理解決方案，為城市的繁榮與發展貢獻自己的力量。

案例： 西安雁塔項目環衛一體化，守護美麗家園

本集團城市服務領域西安雁塔項目為城市提供道路清掃保潔、清洗作業、垃圾清理、重大活動後勤保障等專業的高品質服務。該項目通過採用智慧化管理，形成「實時監測+循環巡查+專項治理」的工作閉環，並實行分級管理，路段職責精確到人，落實環衛服務標準化要求，全面提高服務質量。該項目以優質服務品質完成各項年度任務，獲得政府高度贊揚。



西安雁塔項目市容清掃現場

3) 多元化業主增值服務

本集團關注不同年齡層段業主需求，積極開拓創新多元化的社區生活服務，為企業客戶提供個性化的服務。年內我們聚焦團餐業務、居家服務、智慧照明和充電樁等多元業主增值服務，在社區內提供各類便民服務，以滿足業主生活需求，並持續落實多項服務品質提升舉措，讓業主生活更加便捷美好。

團餐業務

本集團為打造「物業服務+團餐」的融合增值服務，推出樂美膳餐飲服務公司，並打造廣州益雲科技園等標桿項目，進一步拓展後勤服務模式和提升客戶滿意度。本集團在嚴格保障團餐餐飲和服務品質的同時，通過菜式循環輪換、定期研發創新菜品等措施實現服務多元化，以提升客戶體驗。此外，本集團定期組織客戶回訪，進行產品及滿意度調查，積極瞭解客戶意見，不斷提升服務品質。

小雅保潔服務

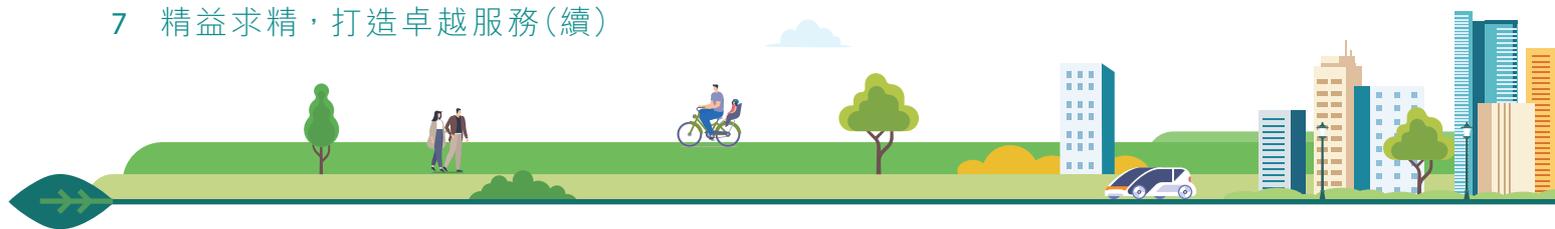
小雅保潔服務是本集團為住宅項目業主開發的上門清潔服務，旨在減輕業主的家務負擔。本年度，小雅保潔服務全面升級，通過制定241項服務標準，引入多名認證講師，開展多維度理論與实操培訓課程等舉措，進一步提升服務品質。



廣州益雲科技園餐廳



小雅保潔服務海報



智慧照明服務

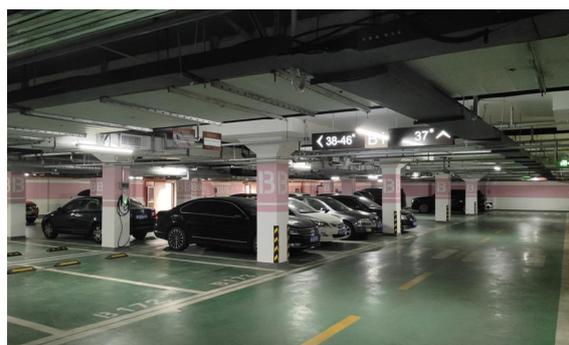
本集團以打造全方位安全光環境為目標，利用物聯網技術、人工智能、大數據採集等技術，為客戶定制軟硬件一體化的物聯網智慧照明解決方案，助力客戶實現綠色運營，並大幅提升地下車庫照明品質。

充電樁建設

本集團持續推動社區充電樁設施建設，增加非機動車充電設備，並合理利用社區閒置場地，新增新能源汽車充電站點，提升社區基礎設施水平，滿足社區業戶多元化充電需求。此外，本集團完善升級社區資源管理系統，整合充電樁點位管理和付費管理，實現業務全流程數字化管控，極大提升社區資源服務運轉效率，為業主提供更便捷、高效的充電服務。



充電樁圖片



地庫LED照明改造

3. 客戶權益維護

本集團重視與客戶的溝通與合作，持續完善投訴渠道和處理流程，確保客戶心聲得到充分、及時反饋。同時，本集團重視客戶健康與安全、個人信息與隱私的保護，充分維護客戶權益，致力提升客戶滿意度。

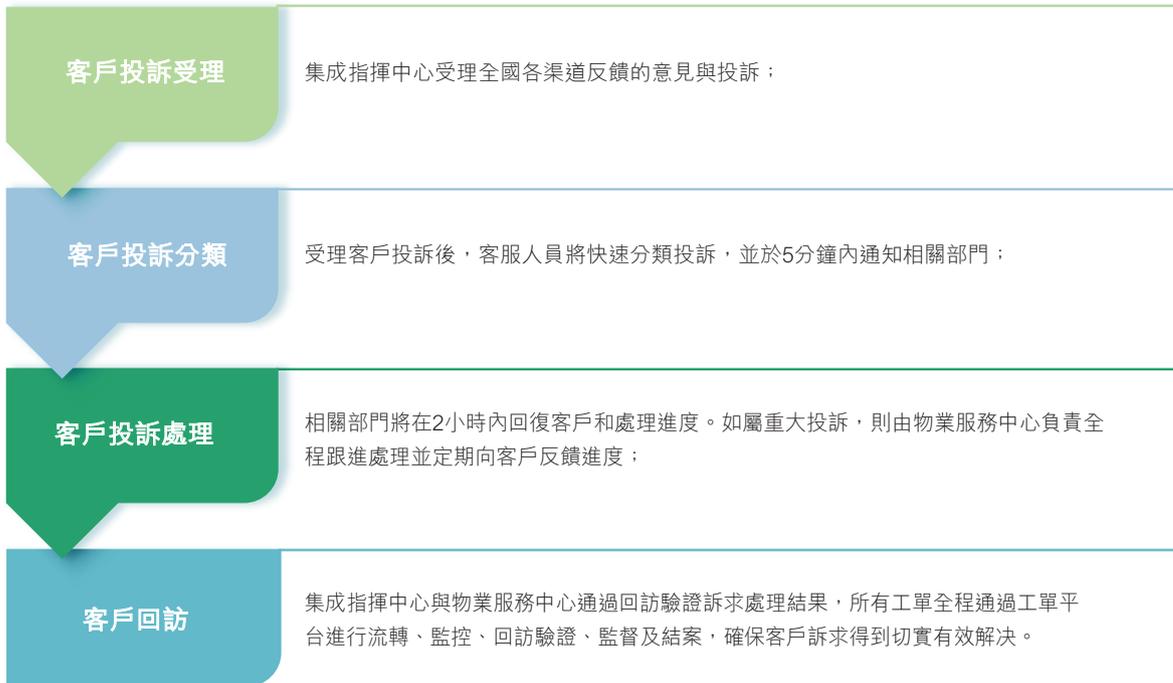
1) 及時回應訴求

本集團嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關法律法規，制定並落實《客戶要求管理工作規程》《雅生活物業訴求管理辦法》和《員工獎勵及問責管理辦法》等投訴相關內部制度，持續拓寬接收客戶訴求渠道，完善客戶訴求處理工作流程與要求，保障客戶訴求得到及時、有效的處理。



投訴渠道與處理流程

本集團通過400熱線、來信、來函、網絡郵件、來訪、雅管家APP等多種渠道接收客戶訴求，並由集成指揮中心負責受理400來電、來訪、郵件信函等渠道的客訴跟進，通過工單流轉平台進行訴求流轉、監控、監督及結案，並對客訴分類分級，設定投訴處理時限，實現高效處理客訴。具體客訴處理流程如下：



集成指揮中心客戶投訴處理流程

2023年，本集團集成指揮中心共接到客戶來電19.2萬通，其中報修類訴求佔比16%，服務類訴求佔比50%，諮詢類訴求佔比29%，建議或表揚類佔比1%，投訴類佔比4%。



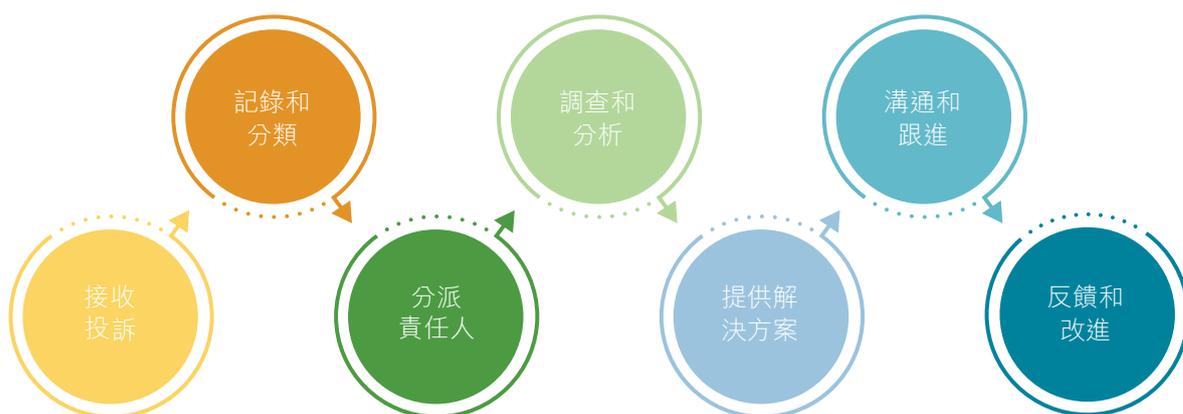
7 精益求精，打造卓越服務(續)



2023年，本集團客戶投訴處理情況如下所示：



同時，本集團持續完善「樂享薈」線上商城客戶投訴處理流程，通過線上客服快速響應，不斷提升客戶對「樂享薈」線上商城的使用體驗。「樂享薈」線上商城客戶投訴處理流程如下：



「樂享薈」線上商城客戶投訴處理流程

2) 保障客戶信息與隱私

本集團嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》，制定並執行《信息系統安全與運行管理制度》《信息系統用戶賬號及權限管理》和《網絡安全管理規範》等內部信息安全管理制度，明確客戶隱私與信息保護工作的流程與職責。同時，本集團及時更新《信息系統個人敏感數據安全管理系統》、雅管家APP《用戶隱私政策》等客戶隱私保護相關的內部管理政策，進一步規範及管理客戶信息與隱私安全，防範信息洩露風險。

本集團採取多項措施保護客戶信息與隱私安全，包括但不限於以下內容：

權限審核	各級業務、各辦公系統需依據已審批的權責，按級別、範圍、角色、用戶等分配權限，權限的開通及變更均以審批流程為準。
信息加密儲存	各業務系統用戶密碼採用加密保存，關鍵數據信息內容配置特殊執行權限，加密處理保證數據安全。根據密碼策略定期更改密碼，提高信息安全性。
信息安全風險自查	定期分析生成信息安全報告，包括安全威脅信息、安全事故處理、安全風險等內容，有效形成周期性的安全自查機制。
強化敏感數據保護	加強在業務系統使用過程中對數據採集、傳輸、處理、銷毀等環節的管控，對各業務系統用戶隱私數據如手機號、身份證號等進行脫敏處理，降低數據安全風險；持續優化獲取用戶數據的場景和提示，提升系統隱私保護能力。
個人信息使用協議提醒	用戶登錄雅管家APP時會彈出個人信息使用相關協議提醒，協議內容涵蓋雅管家APP如何收集、使用、處理、存儲用戶個人信息，確保客戶知情個人信息如何被使用及適用範圍。
信息安全培訓	定期通過郵件、企業微信、釘釘等宣傳信息安全知識，同時組織信息安全與隱私保護相關的培訓及考試，以持續提升全體員工的信息安全與隱私保護意識。

此外，本年度，集團內部啟動隱私保護專項治理行動，根據《信息系統個人敏感數據安全管理制度》要求，針對多個重要業務系統開展為期6個月的系統自查及整改，以識別潛在問題並及時糾正，確保集團持續、有效地保障客戶信息與隱私安全。2023年，本集團未發生客戶隱私數據洩露、丟失或信息系統被非法訪問、攻擊等重大信息安全事件，全年信息系統故障率近0%。

3) 提升客戶滿意度

本集團遵守《客戶滿意度調查工作規程》等內部制度開展客戶滿意度調研，傾聽客戶心聲，瞭解客戶需求，持續完善服務質量。

業主滿意度調研

2023年，本集團400集成指揮中心聯合各區域、各物業服務中心，以電話、短信、雅管家APP推送、掃碼、入戶走訪等多種調研渠道，開展多次業主滿意度調研，覆蓋率、採樣量及反饋量比往年均有大幅提升。通過業主滿意度調研，本集團進一步瞭解業主訴求，充分分析服務難點，以持續提升業主滿意度。此外，本集團400

7 精益求精，打造卓越服務(續)

集成指揮中心每月輸出滿意度調研分析報告及業主調研明細分析，為各區域、各物業服務中心反饋業主關注點，以明確重點改善方向，助力服務品質提升。2023年，我們的客戶滿意度調研情況如下：



2023年客戶滿意度調研情況

業主擔任「服務督察員」

本集團400集成指揮中心通過招募熱心業主擔任「服務督察員」，使業主共同參與到社區共建、共治、共享中。通過與業主的緊密合作，本集團更清晰、及時的瞭解業主需求，使物業服務更加貼近業主實際需求。2023年，本集團共收到超3,500名熱心業主報名，通過篩選，共邀請500多名業主參與到服務督查工作中，實現專項整改情況如下：



2023年服務督察和整改情況

4. 知識產權管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》和《中華人民共和國侵權責任法》等法律法規，制定並落實《商標事務管理辦法》等內部管理規定，規範知識產權的申請、注冊、使用和檔案管理流程，確保知識產權合法合規管理，為集團的技術研發、業務開拓和日常運營提供有力保障。

此外，本集團在積極開展知識產權保護工作的同時尊重他人知識產權。本集團將知識產權保護工作嵌入產品創新流程中，在各關鍵階段開展知識產權行為的監測和調查，及時保護創新成果，並對發現的侵權行為及時處理。

截至2023年12月31日，本集團累計獲得已授權發明專利9項、外觀設計專利7項、已授權實用新型專利26項、軟件著作權專利71項和註冊商標184個。

8 真誠關懷，凝聚員工力量

本章關鍵績效



員工培訓整體滿意度：
超**96%**



「睿學」培訓平台總課程數：
28,931門



「睿學」培訓平台線上用戶人數：
21,460人



員工在線學習總時長：
74,166.8小時

本章回應

重要性議題

- 保障員工健康與安全
- 合規用工及保障員工權益
- 員工培訓與發展
- 提供有競爭力的薪酬與激勵機制
- 員工溝通與關懷

聯交所關鍵績效指標

B1僱傭：B1.1
B2健康與安全：B2.3
B3發展與培訓：B3.1、B3.2
B4勞工準則：B4.1、B4.2

SDGs



本集團秉持「以人為本」的理念，切實保障員工基本權益，為員工提供多樣化薪酬與激勵機制，持續完善人才培養體系，努力為員工提供平等發展機會及廣闊的發展平台，並關注員工身心健康，致力為員工打造包容、平等、和諧的工作環境，實現集團與員工的共同發展。



1. 員工權益保障

本集團嚴格遵循經營所在地區的相關法律法規，包括《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》及《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》等，並採取有效措施，實現僱傭、用工全過程中的合法合規，確保員工在招聘、晉升、離職、工作時數、薪酬福利、社會保險等各方面的合法權益，積極打造平等、包容、多元、可持續的職場環境。

截至本報告期末，本集團員工總數為96,018人。

1) 員工僱傭

本集團持續落實《招聘管理制度》和《勞動合同管理制度》等僱傭管理內部制度，持續完善公平、公正、公開、擇優錄用的選人和用人機制，每年通過校招、社招、內部推薦等形式擇優錄用人才，並明確選拔、錄用、轉正、調崗的執行流程，確保僱傭管理制度化、高效化、人性化，以吸引並留住符合本集團業務發展需求的優秀人才。本集團尊重並遵循聯合國全球契約十項原則和中國已批准的國際勞工組織的四項核心條約¹內容，認同公民結社自由的基本權利，堅決禁止聘請未滿法定勞動年齡的勞工，堅決抵制強制勞動、就業歧視和騷擾虐待等行為，致力維護員工合法權益，形成公平、公正、零歧視的僱傭流程。本報告期內，本集團未發生僱傭童工、強制勞工和任何形式的歧視、騷擾等情況。

¹ 目前，中國已批准八項國際勞工組織核心條約的其中四項，分別為《同工同酬公約》《最低就業年齡公約》《禁止和立即行動消除最惡劣形式的童工勞動公約》和《消除就業和職業歧視公約》



本年度，本集團在招聘、用工和離職等僱傭階段實施以下具體措施：

招聘

本集團制定並實施《招聘管理制度》《招聘面試管理辦法》等內部管理制度，明確招聘工作的要求、流程與規範，以確保招聘工作的公平、公正、公開。

本集團在員工招聘、入職審批、入職報到等各環節，通過合法身份證明、背景調查等方式核實員工身份，如發現低於法定勞動年齡或身份信息不實者，將即刻停止錄用。

本集團按員工類型與所有員工簽訂實習協議、勞動合同或聘用合同，明確僱傭方及勞動者的合法權益，並按照崗位要求、個人能力等標準進行公平錄用，不因個人民族、種族、國籍、性別、宗教、年齡、性取向、政治傾向、婚姻狀況等差異而歧視招聘者及勞動者。

用工

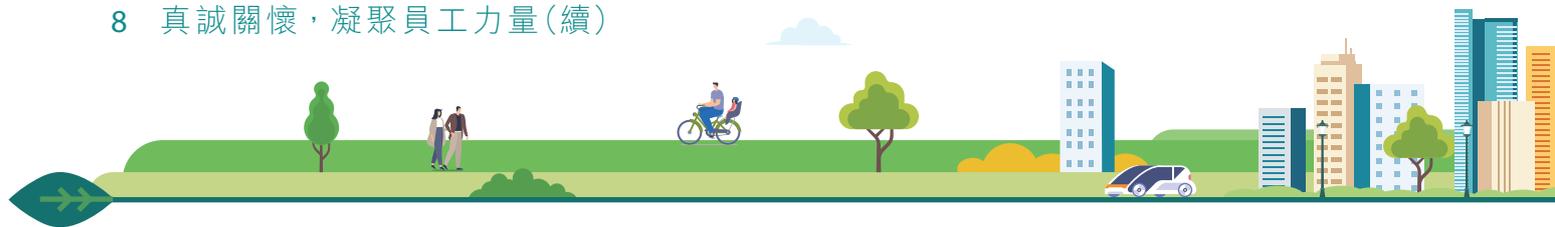
在用工過程中，本集團杜絕強制勞工，不強迫延長工時。本集團人力行政中心通過考勤月報加強工時管理，並按規定予以加班補償。本集團已建立員工內部溝通機制和舉報人保護制度，若發現存在強制勞工，本集團將啟動內部調查並對失職人員問責，同時對被強制勞動的員工進行補償。

對於靈活用工情況，本集團依法依規與個人簽訂《非全日制勞動合同》，與外包單位簽訂《業務外包合同》，並依規購買僱主責任險，保障各類勞動者的合法權益。

離職

本集團已建立完善的員工解僱溝通及調查機制。對於主動離職的員工，一方面，本集團人力行政中心及業務部門按照《離職管理制度》與員工溝通並予以換留，如因住址變動或家庭生活等原因，本集團將給予全力幫助和指引；另一方面，本集團尊重員工的自由選擇，按照《人事管理規定》與員工進行離職溝通及合同解除和終止等工作程序，並根據國家相關法律規定的情形予以離職健康體檢、補償等。





此外，本集團致力於打造平等、包容、多元化的職場環境，提出多元共融的人才儲備和培養策略，積極拓寬招聘渠道，積極促進性別、年齡、地區以及學歷背景的多元化、平等化，為本集團的發展輸送豐富多樣的人才資源。在滿足業務運營的情況下，本集團努力為社會殘障人士、退伍退休人士、大齡農民工(如45歲以上、農業戶口、高中以下學歷等)等群體提供就業機會，並確保他們享有與其他員工同等的福利保障，使其能夠發揮自己的勞動價值並得到充分的勞動保護。2023年，本集團已聘用超過270名殘障人士，並為至少1,260名退休人士提供返聘機會。

2) 薪酬福利

本集團致力於為員工謀福祉，制定並實施《員工手冊》《福利管理制度》等內部制度，以明文規定確保員工能夠依法享有勞動報酬、法定社會保險、休息時間和法定節假日等權益，同時為員工提供多種形式的福利補貼，部分舉例如下：

法定福利	額外福利
<input type="checkbox"/> 養老保險、工傷保險、失業保險、生育保險、醫療保險	<input type="checkbox"/> 節日慰問補貼
<input type="checkbox"/> 住房公積金	<input type="checkbox"/> 健康主題活動如運動會、聯誼會、沙龍等
<input type="checkbox"/> 法定節假日及假期	<input type="checkbox"/> 員工心理疏導、女性員工特殊照顧等
<input type="checkbox"/> 防暑降溫補貼	

在薪酬方面，本集團參照行業平均水平及內部薪酬體系建立薪酬標準，構建起適用全體員工的基於績效表現的靈活薪酬結構。為激發員工積極性、表彰工作優異的員工，本集團依據績效激勵制度予以適當獎金激勵，促進優秀人才的長期留存。

2. 培訓與發展

人才是企業發展的核心競爭力，本集團高度重視內部人才團隊的建設與培養，持續優化並落實《學習與發展管理制度》《新員工學習與發展管理辦法》及《員工外派學習及在職深造管理辦法》等內部制度，細化各類員工培訓計劃與要求，旨在打造一支與本集團業務發展方向高度匹配的人才隊伍。

截至本報告期末，本集團共計開展23,825場培訓，參與人次達243,188人次，培訓時間達1,866,933小時，培訓整體滿意度超96%。按性別及僱員類別劃分的培訓數據如下：

	僱員類型	受訓比率(%)	平均受訓時數 (小時/人)
按性別劃分	男性	53.56%	18.26
	女性	46.44%	20.84
按僱員類別劃分	高級管理層	0.004%	22.00
	中級管理層	0.0915%	27.61
	非管理層	99.904%	19.44

同時，本集團鼓勵員工通過外部學習不斷提升自我，支持所有員工考取與崗位相關的資格證書、接受繼續教育以及進行學歷進修，鼓勵並支持高管參與MBA、EMBA等管理培訓，以提升其管理、領導能力，促進本集團經營業務的持續進步。同時，本集團為員工梳理了詳細的資格證書清單，對獲得資格證書的員工，本集團將為其承擔相關的培訓、考試等費用。

1) 完善培訓體系

本集團堅守「一生樂學、追求卓越」的核心理念，建立健全員工培訓體系，持續落實《培訓管理制度》等內部培訓相關制度，確保每位員工都能得到全面、系統的職業發展支持，實現員工與集團的共同發展。

2023年，雅生活學院持續深化培訓內容和形式，持續完善人才發展、專業賦能、學研文宣三大培訓板塊，依據集團人才需求制定詳盡的培訓計劃，保證培訓工作的順利推進與高效落實，以助力員工實現個人職業成長與團隊協同進步，培養核心管理人員以及骨幹人才，為集團長期發展提供堅實的人才保障。

2) 關鍵培訓成果

人才發展板塊

在人才發展板塊，本集團持續開展「躬行計劃」、「弘毅計劃」、「初芒計劃」及「樂活π青藍計劃」等培訓專項計劃，新開啟「百一計劃」培訓專項計劃，通過多次、高效的培訓構建「增長型」組織，提升企業核心管理人才的綜合素質和數量，優化完善人才培養體系。

案例： 開啟項目經理專項賦能「百一計劃」

2023年，本集團開展卓越項目經理選拔專線活動「百一計劃(第二季)」，聚焦集團4,000餘名項目經理，進行多輪考核優中擇優，選拔出集團全國十佳優秀項目經理。該計劃旨在搭建一個針對項目經理人才評估選拔的長效機制，為集團培養中流砥柱的高潛人才。



「百一計劃(第二季)」全國十佳頒獎儀式

案例： 持續推進「樂活π青藍計劃」管培生培訓活動

2023年，本集團針對新入職的管培生進行線下集中培訓和持續兩周的線上直播培訓專項活動—「樂活π青藍計劃」，對參訓員工進行系統培養，並幫助其快速熟悉企業文化、業務技能，為集團人才梯隊建設打下堅實基礎，儲備高潛人才。



「樂活π青藍計劃」管培生合影

專業賦能板塊

在專業賦能板塊，本集團緊密結合業務需求和目標，推出「城市極客線下訓練營」、「品牌創造營」和「產業公司專項培訓」等系列專業技能培訓項目，專注於提升員工解決關鍵問題和應對業務痛點的能力，持續培養和儲備未來的管理人才。

案例： 開啟城市極客GEEK線下訓練營

2023年，本集團對全國各區域環衛項目經理開展城市GEEK線下訓練營活動，訓練營圍繞環衛項目經理六大業務開展能力提升培訓，採用科學專業的訓練方法，以標桿項目參訪、環衛案例研究討論融合的學習模式，幫助學員快速成長，為本集團城市服務業務提供堅實人才儲備。



案例： 開展品牌創造營

2023年3月，本集團舉辦品牌創造營活動，此次活動參與人員包括集團各區域、各成員企業品牌負責人，邀請行業研究、品牌傳播、品牌融合、輿情處理等方面的外部專家為員工提供培訓，使員工全面、深入學習品牌建設知識，有效推動集團品牌工作的發展。





學研文宣板塊

在學研文宣板塊，本集團研究解碼組織戰略，推動組織變革與融合，夯實經驗沉澱與文化傳播，持續推進線上培訓平台建設、師資體系建設、校企戰略合作等，不斷增強企業競爭力和團隊凝聚力。

線上培訓平台建設

本年度，本集團持續完善線上培訓平台建設，繼續擴充「睿學」培訓平台、「小雅時光」微信公眾號等線上培訓平台的學習資源，優化、升級已有課程內容，旨在為員工提供多元、豐富的學習資源，滿足員工多樣化的學習需求，促進員工個人成長。

2023年，「睿學」培訓平台為鞏固員工培訓成果，新開發並優化闖關管理、年度學習報告、講師管理等板塊，持續豐富平台功能。截至2023年末，平台用戶總數已達21,406人，相較2022年增長22.10%；培訓平台新增383門課程，總課程數已達3,718門；員工在線學習時長共計74,166.8小時，人均學習時長89分鐘；共發佈146項學習任務，創建29個班級，班級培訓總人數約2,431人次。

「小雅時光」微信公眾號作為本集團內部宣傳渠道，致力於打造具有集團特色的企業文化官方傳播平台，通過展現企業文化的「生活之美」、「一生樂學」、「與你相遇」三大板塊，構建出集文化宣導、員工溝通、學習成長以及人才培養於一體的資訊互動平台。2023年度，「小雅時光」微信公眾號發佈人才培訓相關推文共計18篇，有效提高員工對培訓活動的關注度和參與度，進一步推動集團人才培養和發展進程。



「睿學」培訓平台員工課程界面



「小雅時光」微信公眾號界面

師資體系建設

本年度，本集團持續塑造企業內訓師文化，不斷擴充在職認證內訓師和崗位輔導員隊伍，重視其培養與發展，致力為企業輸送更多優秀人才。同時，本集團制定並執行《內訓師管理辦法》《新員工培訓管理辦法》等內部制度，規範內訓師和崗位輔導員的工作職責、選拔聘任標準、晉級標準及激勵等，有效促進集團內部知識的分享、轉化、沉澱和管理，為集團業務的發展注入人才動力。截至本報告期末，本集團共有內訓師433人，崗位輔導員1,490人，內訓師培訓時長達488.4小時。

案例： 人人為師，踏石留印

2023年9月，本集團開啟「人人為師，踏石留印」教師節主題活動。在此次活動中，集團聯合各區域公司評選出年度「30佳優秀講師」，並推動全體員工分享個人培訓經驗，以加強集團內部知識傳承和技能培訓。



授予講師榮譽證書

校企戰略合作

本集團持續加強校企合作，推動產學研的緊密結合，共同培養物業領域精英人才。目前，本集團已與廣州大學、復旦大學等多個科研院校開展人才培養戰略合作，以豐富本集團的人才儲備，並為在職員工提供豐富的專業培訓及專家資源。

案例： 深耕校企合作，夯實產教融合

2023年3月，本集團與廣州大學管理學院舉行校企合作人才培訓專項交流會暨「校外實踐教學基地」揭牌儀式，就本集團用人需求、幹部人才建設及培養等方面展開深度交流，並達成長期校企共建人才培養合作，為本集團輸入更多元、優秀的人才。



「校外實踐教學基地」揭牌儀式

3. 考核與晉升機制

本集團制定並執行《晉升管理制度》《內部競聘管理辦法》等內部管理制度，明確員工績效考核標準、晉升流程和評估要求等核心事項，堅持「能者上、庸者下、平者讓」的任用機制，規範人才晉升管理工作。

在人才晉升方面，本集團實行定期晉升和不定期晉升，堅持「德才兼備、優中選優、人崗匹配」的原則，綜合從員工的司齡、任職資格、年度工作業績表現及貢獻、新崗位匹配度等多個維度進行全面評估，評估結果將作為員工年度績效考核及晉升的重要依據之一。其中，定期晉升適用於管理通道和技術通道所有崗位，不定期晉升則根據公司、部門、項目的實際需求進行，以更加靈活地滿足業務發展需求。兩類晉升方式均已制定明確的工作流程、要求與細則，確保員工擁有平等的晉升機會。



同時，本集團持續開展人才盤點，進一步提升組織建設能力，並鼓勵員工通過內部競聘、輪崗拓展以及短期借調等方式進行內部輪崗，以激發人才活力，實現人才資源的最大化、最優化配置與使用。

本集團亦充分接納符合要求的回流員工，制定並落實《回流人員管理辦法》，鼓勵曾於本集團任職的前員工再次應聘入職，為集團人才隊伍注入新活力。

4. 職業健康與安全

本集團竭力為員工營造安全、健康的工作環境，嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，制定適用於全集團及外包員工的《職業健康管理辦法》《工傷管理辦法》《作業安全管理規程》等內部制度文件，健全安全管理架構，並明確各層級安全管理職責，定期接受審計監督，確保安全管理工作有效落地。同時，本集團高度重視安全監督檢查工作，積極開展安全教育和安防培訓，提升全員安全意識，嚴防安全事故發生。

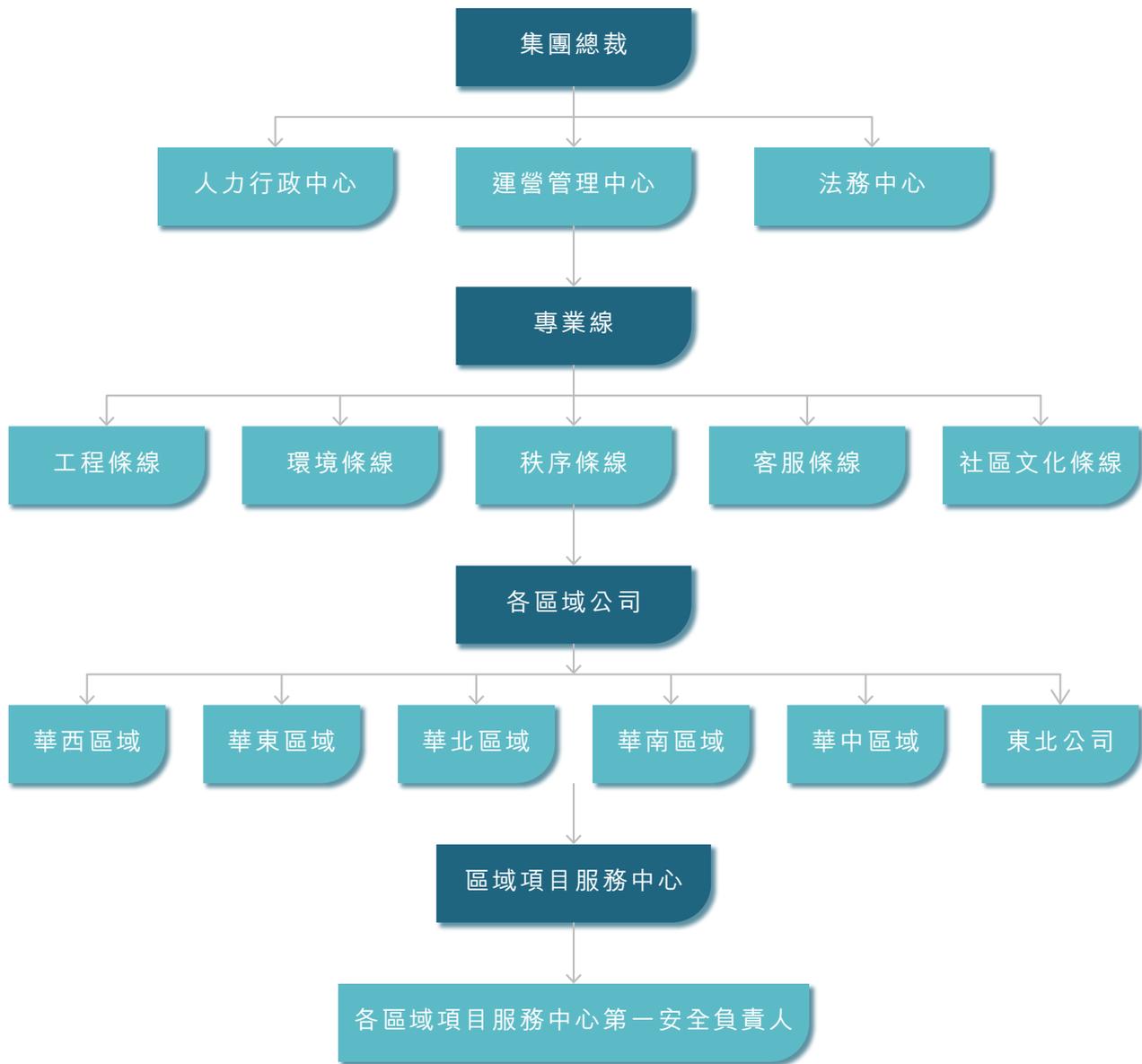
1) 安全管理架構

本集團秉持「預防為主、防治結合、分類管理、綜合治理」的職業健康安全方針，搭建由集團—區域—項目公司構成的三級安全管理架構，明確各層級的管理職責，確保安全管理工作有序落地。

三級安全管理架構各層級的職責如下：

- 集團層面：由集團總裁負責統籌並指導和員工健康與安全相關的工作，由運營管理中心會同人力行政中心、法務中心設立工程、環境、秩序、客戶、社區文化等專業線，明確各專業線的安全管理要求；
- 區域層面：各區域公司根據當地業務運行情況，制定安全管理重點，並設置安全監督機構，不定期排查安全隱患事項；
- 項目層面：各區域項目服務中心負責人擔任第一安全負責人，落實與執行安全管理。





三級安全管理架構圖

2) 職業健康與安全管理體系

本集團積極推動職業健康與安全管理體系認證工作，不斷提高集團職業健康與安全的管理水平。截至本年度，本集團旗下多個項目已獲得職業健康安全管理体系ISO 45001:2018及GB/T 45001-2020等認證證書，並將持續推進各經營單位及業務的安全管理體系建設工作。



ISO 45001職業健康安全管理体系認證證書(部分)

本集團高度重視員工職業健康與安全管理，通過設立健康與安全管理的目標與指標，與各級經營單位負責人簽訂《安全生產責任書》，定期考核及審核健康與安全管理相關工作等措施，貫徹落實健康與安全管理。報告期內，本集團未發生重大安全責任事件。



健康與安全管理目標： 0 重大安全責任事故



健康與安全管理指標

本集團將健康與安全管理風險納入風險管理庫中，並設置包括因工亡故人數及因工傷損失工作日數等在內的風險預警指標，覆蓋包括外包員工在內的所有員工。該指標的執行情況需定期向本集團風險管理委員匯報，並接受其監督。如遇工傷事故，本集團要求事故發生部門嚴格落實工傷事故處置流程，不得區別對待自有或外包員工，對拖延、隱瞞工傷事故的行為零容忍。



薪酬掛鉤考核結果

本集團與各級經營單位負責人簽訂《安全生產責任書》，每年考核各健康與安全管理風險預警指標的執行情況，考核結果將與本集團總裁、高級管理層、各經營單位負責人的薪酬及績效相掛鉤，並明確安全責任獎懲機制，加強管理人員的安全意識。在安全操作層面，本集團從安防、電梯、消防等多個維度對相關崗位人員進行季度考核，確保安全隱患排查及管理工作切實執行。



定期審核

本集團定期對所有業務的健康與安全有關的制度及其執行情況進行全面審核，並邀請專業第三方進行分析與評估，督促相關部門進行安全風險專項整改，最大程度避免健康及安全事故的發生。

3) 員工健康與安全保障

本集團制定並落實《職業健康管理辦法》《慰問患病職工制度》《作業安全檢查管理規定》《消防安全管理工作規程》《突發事件或異常情況處理規程》《安全生產及自然災害應急預案》等內部制度，明確規範包括外包用工在內的全體員工在職業健康與安全方面的保障工作流程與管理要求。同時，本集團通過定期開展健康與安全培訓、強化安全隱患檢查、對消防、地震、暴雨、洪澇等突發事件制定應急預案等舉措，為員工提供健康安全的工作環境。

健康與安全培訓

本集團積極開展各類安全生產教育培訓，包括面向全員以及特定崗位的專項安全培訓，並通過定期開展安全與應急演練，持續提升員工的自我保護意識與技能。本年度，本集團在多地已開展3,113次消防應急、電梯安全演練，有效提升員工的應急與自我保護能力。

保障外包員工安全

本集團不斷細化全員安全管理要求，並為外包員工提供充分的安全保障。本集團為外包員工購買僱主責任險，如遇工傷事故，將積極協助其獲得商業保險賠付。此外，本集團為外包員工提供必備的勞動防護用品，並為所有環境、工程、秩序類外包員工安排崗前專業培訓，並每周至少開展1次安全操作培訓。



為確保外包單位對外包員工的安全管理實施到位，本集團要求其必須按照現場實際工作的要求及《業務外包合同》的約定條款，建立完善的培訓內容和課程，並為外包員工開展健康體檢。本集團亦定期檢查培訓與體檢記錄，以降低外包員工的安全風險。

5. 員工溝通與關懷

本集團積極與員工保持良好溝通，設立多種溝通機制傾聽員工心聲，鼓勵員工通過400雅生活服務熱線、企業微信、總經理郵箱、員工投訴郵箱、辦公系統、職工代表大會、職工座談會等渠道表達自己對企業的發展建議與意見。同時，本集團鼓勵各區域公司通過建立工會組織、與員工簽訂集體協議等方式，切實保障員工基本權益，加強民主管理。

2023年，本集團共計16,204名員工加入所在區域成立的工會，佔全體員工的16.88%。

為充分瞭解員工心聲，本集團人力行政中心每月開展一線員工電話訪談工作，及時瞭解員工需求及員工關懷的落實情況，提升員工對本集團的凝聚力和歸屬感；通過「小雅時光」發佈企業文化活動、學習諮詢、人才培訓及員工關懷活動等信息，營造良好、和諧、互動的企業文化氛圍。

2023年，本集團通過線上調研問卷開展員工滿意度調查，積極聆聽員工意見與建議，並根據調研結果持續優化內部管理，盡心打造包容、友好、溫暖、公平的職場環境。本年度員工滿意度調查共計回收有效問卷16,373份，整體滿意度同比增長4個百分點。

本集團持續深化員工關懷工作，通過「生活+，快樂+，價值+，成長+」四大通道，打造「樂活職場」，致力提升員工安全感、幸福感、成就感與價值感。本集團採取的員工關懷舉措包括但不限於：

- 在有條件的辦公室增加懷孕／哺乳員工休息室；
- 提供「樂活商場」等員工福利商場；
- 開展多樣的員工關懷系列活動，包括節日慰問、企業文化煥新、民主生活會、運動會、生日會和消暑降溫等。2023年，本集團合計舉辦超過3,628場員工關懷系列活動，超過3萬人次參與，助力營造溫馨活躍的職場氛圍。



冬至包餃子活動



「員工家屬六一節」關懷



員工運動會



9 多措並舉，推動綠色發展

本章關鍵績效



多個項目已通過環境管理體系認證、能源管理體系認證

本章回應

重要性議題

- 節約水資源使用
- 提升能源使用效率
- 應對氣候變化
- 廢棄物管理

聯交所關鍵績效指標

A1排放物：A1.5、A1.6
A2資源利用：A2.3、A2.4
A3環境及天然資源：A3.1
A4氣候變化：A4.1

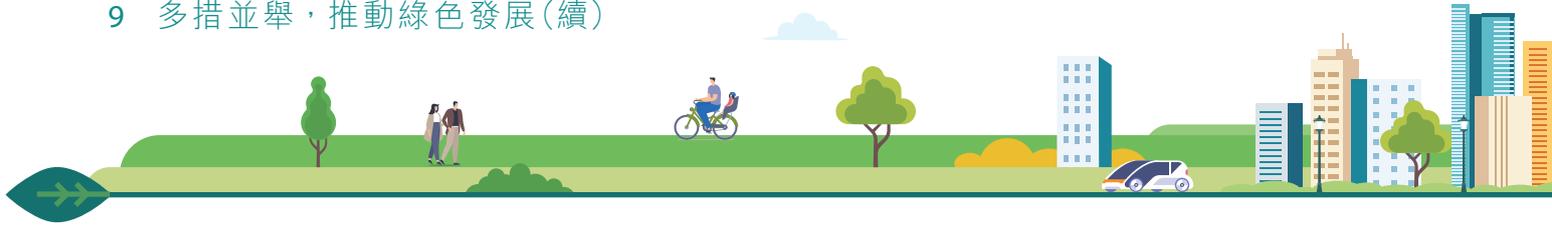
SDGs



本集團深信與環境和諧共生是實現可持續發展的核心議題。為此，本集團持續探索低碳實踐，在日常運營中深度融入可持續發展理念，持續優化環境管理體系，多措並舉落實綠色運營，以促進本集團環境目標的實現，同時不斷提升應對氣候變化的能力，積極推動綠色發展。

1. 綠色運營

本集團積極承擔環境保護責任，識別並遵守國家環境保護相關的法律法規，持續完善自身環境管理體系，設定節能減排、節水、減廢等環境保護目標，持續開展相關工作，降低自身對環境的影響。



1) 環境管理體系

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》等相關法律法規，制定並落實《公共能耗管理規程》《節能降耗工作管理辦法》《生活垃圾收集處理工作規程》等內部管理制度，明確環境管理各責任部門職責、工作要求與細則。同時，為加強環境管理標準化建設，本集團已有多個項目通過 ISO 14001：2015 環境管理體系認證，並逐步推廣至各區域的項目，由業務部門定期審查各項目在能耗、用水等環境工作的管理表現。



ISO 50001能源管理體系認證證書(部分)



已獲得的ISO 14001：2015環境管理體系認證證書(部分)

2) 能源管理

為本集團嚴格遵守業務所在地的能耗管理政策與要求，參考 ISO 50001 要求完善能源管理體系，定期修訂《公共能耗管理規程》《節能降耗舉措指引手冊》等內部制度，並要求各項目按實際情況制定、實施相應的節能減排舉措，同時通過公共能耗統計台賬，定期審閱能源使用情況。2023 年，本集團積極參與 ISO 50001 能源管理體系認證申報，多個項目已獲得認證，有效提升本集團能源管理效率。



節能減排目標

本集團在經營各過程中融入「創新、環保、便捷、科技」元素，以低能耗、高舒適、可持續為運營目標，進一步提升能源使用效益，減少溫室氣體排放量，最大可能地降低生產經營對環境造成的可能影響。

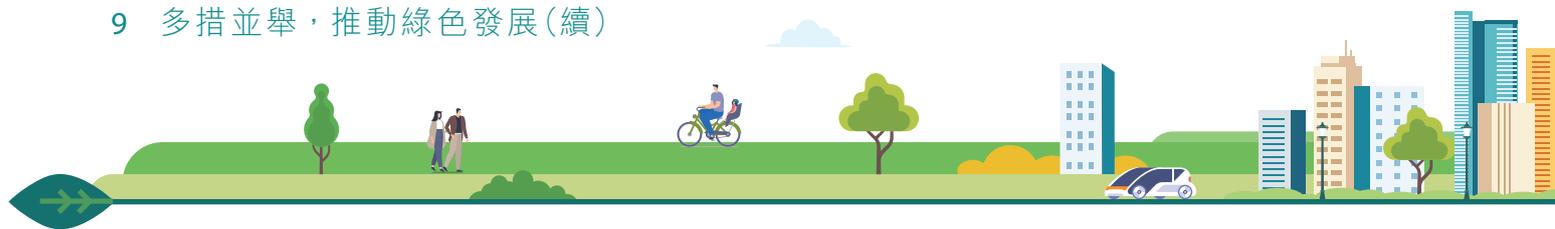


為實現節能減排目標，降低企業運營對環境產生的可能影響，本集團採取的節能減排舉措包括但不限於：

<p>項目園區建設路燈智能控制系統</p>	<p>利用光照度傳感器檢測環境亮度的變化，自動調整園區路燈、景觀照明燈具的開關燈時間，避免能源浪費，實現節能提效。</p>
<p>對項目進行無負壓疊壓二次供水改造</p>	<p>利用市政供水管道壓力作為水泵的進水壓力，降低建造成本和運行能耗。</p>
<p>進行電梯設備節能改造</p>	<p>為電梯加裝能量回饋裝置，實現循環節能，改造後實際節電率達25-50%，有效降低耗電量。</p>
<p>推廣空調節能措施</p>	<p>按需啓停空調，開啓線上監測，實時管理空調運營情況，降低用電能耗。</p>
<p>實施車庫照明改造</p>	<p>年內完成對58個項目車庫的物聯網照明改造，為項目更換節能燈，結合智能識別車輛技術，整體節能率提升70%以上。</p>
<p>上綫能耗管理平臺</p>	<p>上綫能耗管理平臺，由集團預警並督辦能耗超標項目，區域公司落實能耗分析，並指導項目及時糾偏。</p>
<p>推廣使用清潔能源</p>	<p>自建光伏一體充電站產生綠電，以滿足項目內的用電需求。並將多餘的電力將輸送回電網，供他人使用。</p>
<p>加強考核與監督</p>	<p>全面加强對節能減排工作的監督考核力度，明確節能減排指標，持續完善能耗考核評估工作。</p>
<p>建設充電樁設施</p>	<p>持續推動社區充電樁設施建設，携手業主共同降低化石燃料的碳排。</p>

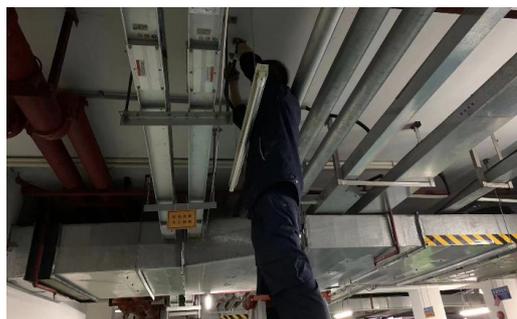
節能降耗舉措(部分舉例)





案例： 廣州綠地柏玥花園車庫照明節能改造

年內，本集團對廣州綠地柏玥花園項目開展地下停車場的物聯網照明系統改造，為項目更換節能燈具設備，預計每年電費可節約人民幣678萬元，有效降低電力消耗。



更換地下車庫燈管

3) 水資源管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，持續完善水資源管理考核指標，多措並舉落實節水工作，積極提升水資源管理能效。本集團運營業務水源主要來自市政管網用水，消耗的水資源主要用於日常辦公以及綠化用水，部分項目會引用附近河道水流作為綠化灌溉用水，在求取適用水資源上不存在任何問題。



節約水資源目標

本集團將積極加強利益相關方節水意識，通過優先選用節水器具、加強用水設施設備的日常維護管理、循環用水等手段，提高水資源使用效率，減少水資源的浪費。



本集團積極開展節水工作，要求各辦公場所及項目積極配合節水相關工作，採取以下節水措施促進節水目標的達成：

定期巡檢

安排人員定期巡查、清潔、檢修、維護水箱設備情況，確保水箱正常運作，避免水箱異常引起的水資源浪費。

環保宣傳

在用水區域附近粘貼節水標識、海報等，宣導節約水資源相關知識，提升員工與業主的節水意識，共同營造節水節能氛圍。

使用節水器具

倡導使用紅外感應水龍頭、節水馬桶、自動噴灌等節水器具。

定期分析耗水量

每月開展用水量異常情況分析，並採購超聲波測漏儀探測埋水管網漏水點，深化水資源能耗管理。

探索雨水循環利用

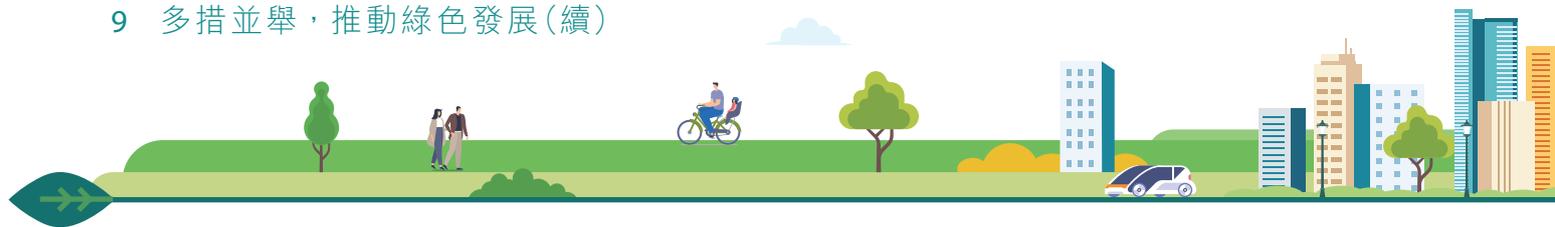
探索利用項目自身地形、周邊地形優勢，採用收集雨水用於綠化灌溉等方式，實現雨水循環利用。

案例：中山御龍山項目泳池排水管改造

本年度，本集團對中山御龍山項目泳池排水管進行改造，將泳池清洗用水循環利用於綠化灌溉、沖洗地面等，預計每年可節約水費人民幣3萬元以上，實現水資源的循環利用。



改造後的排水管



4) 廢棄物管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等法律法規，制定並執行《廢棄物管理辦法》《生活垃圾分類工作規程》等內部制度，明確廢棄物管理要求，推動廢棄物的分類化、減量化、資源化及再利用。本集團已制定減廢目標，積極推廣減廢宣傳，同時倡導各利益相關方共同參與垃圾分類、綠色辦公等活動，提升其廢棄物循環利用意識，有效減少廢棄物的排放。



減少廢棄物目標

本集團通過禁塑減廢等專項行動，減少廢棄物產生，同時積極倡導垃圾分類，實現資源再利用。

為實現所設定的減廢目標，本集團採取的減廢管理舉措包括但不限於：

設置智能 垃圾分類機

部分運營項目設有智能垃圾分類機，通過固體廢物的回收補貼激勵業主進行垃圾分類與再利用。

員工廢棄物 管理

定期抽查員工對廢棄物的減量化、資源化成效，如一次性物品使用情況、綠色辦公實施情況等。

廢舊物資 再利用

利用廢舊物資對小區景觀進行裝飾。

宣導 垃圾分類

組織豐富的垃圾分類宣傳活動，鼓勵員工及業主參與垃圾分類。

案例： 西安雅居樂花園垃圾分類

2023年，為加強全員的環保意識，響應「建設美麗中國」的號召，本集團西安雅居樂花園物業管理團隊全面推進生活垃圾分類工作，積極向業主宣傳垃圾分類知識，有效提高生活垃圾回收效率。11月，該社區被評為西安市長安區「垃圾分類示範小區」，為建設宜居社區增光添彩。



向業主宣導垃圾分類知識



西安雅居樂花園垃圾回收站

5) 綠色辦公

本集團堅持綠色運營理念，積極向員工宣貫環保知識，優化內部系統建設，推進無紙化辦公，攜手員工共同推進綠色低碳生活方式。本集團採取的綠色辦公舉措包括但不限於：



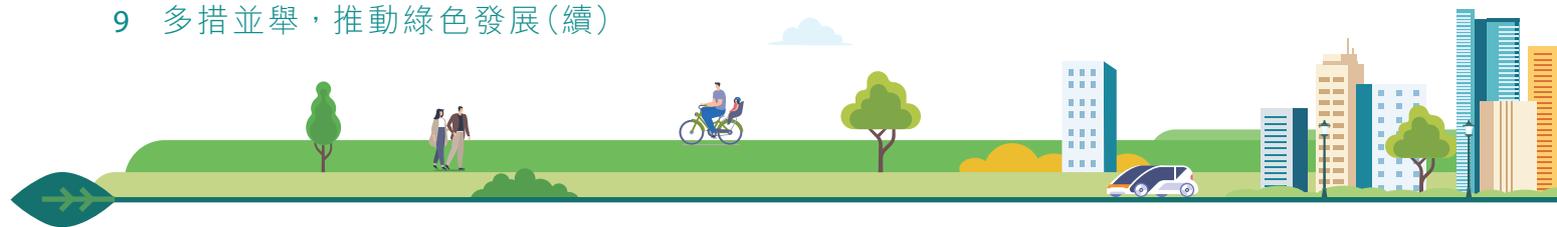
推行無紙化辦公

- 非重要文件使用再生紙打印；
- 提倡使用網絡共享文件，減少打印；
- 推行線上審批流程、數據歸檔等線上辦公流程，減少紙張消耗；
- 推行合同電子簽章，減少紙質合同。



節約空調用電

- 下班前30分鐘關閉空調；
- 空調進行節能控溫，規定空調夏季溫度設定不低於26℃，冬季不得高於20℃。



下班關燈及時斷電

- 房間無人燈不亮，人走斷電；
- 電腦長時間不使用時適當使用休眠等節電模式或關機斷電。



減少一次性物品使用

- 環保袋替代塑料袋；
- 減少紙杯等一次性飲具餐具使用。



提倡線上會議

- 積極推行線上會議，減少商務差旅所產生的碳排放。

2. 綠色城市和社區

本年度，本集團持續為提升城市環境衛生品質與治理能力提供多元化、高效的解決方案，維護和改善城鄉及社區自然環境，努力打造更宜居的綠色城市生活空間。此外，本集團鼓勵城市居民積極參與環保行動，並聯合社會各界力量共同構建綠色城市和社區，逐步提升生態文明建設內生動力。

案例： 推動數字化建設，打造潔淨公共環境

本集團遼陽城市服務項目引入智慧化環衛工作管理程序，使用洗掃一體車等先進機械設備，實施「人機結合」的創新作業方式，提升項目的智能化和數字化，做到「保潔全天候、管理無縫隙、責任全覆蓋」，有效提升項目轄區內公共環境的整潔水平。



遼陽項目環衛工作現場

案例：有害換有愛，積極開展垃圾分類活動

2023年4月，本集團曲江新區項目開展生活垃圾分類主題活動，積極動員居民參與垃圾分類行動，普及垃圾分類知識，引導居民正確處置有害垃圾，提升垃圾投放準確率，進一步提升社區業主的垃圾分類意識。



曲江新區社區垃圾分類活動現場

3. 應對氣候變化

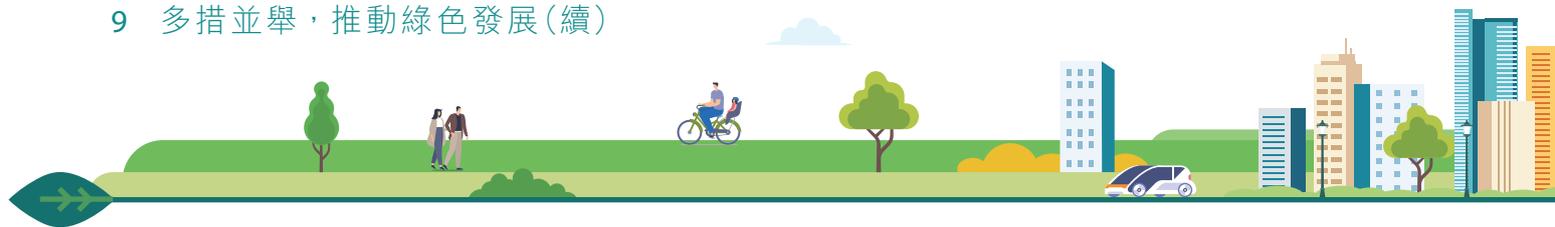
本集團持續關注氣候變化所帶來的潛在風險與機遇，並積極採取措施緩解氣候變化帶來的可能影響。2023年，本集團繼續參考氣候相關財務信息披露建議框架，主動識別、評估和管理日常業務運營中面臨的氣候變化相關風險，並不斷完善氣候變化相關風險的預防機制，持續提升本集團應對氣候變化的抵禦力，同時積極把握氣候變化帶來的機遇，助力本集團的可持續發展。

1) 管治：監督與氣候相關的風險和機遇

董事會重視並充分參與氣候變化風險管理相關事宜，在制定企業發展戰略等重大決策過程中適時考慮氣候變化因素，並定期審閱氣候變化相關的目標進展。風險管理委員會及可持續發展督導工作組負責制定及檢討氣候變化相關政策，監督與評估本集團在運營過程中對氣候風險管理的有效性，並定期向董事會匯報。

2) 策略：與氣候相關的風險和機遇對可持續發展方針及財務規劃的影響**風險應對**

本集團可能面臨的實體風險主要包括：極端強降雨、台風、洪水、地震、極寒極熱天氣、氣候變暖等導致資產減值的風險。前述風險對集團的日常運營可能造成的影響包括：日常運營服務中斷、社區內設施設備損壞、需要消耗大量人力物力補償氣候損害、服務難度增加、運營成本增加等。



同時，本集團可能面臨的轉型風險主要包括：政策及法律風險，如國家減排降碳等政策的頒佈與變化，能源相關法律法規的收緊等。此外，本集團根據氣候變化宏觀評估識別出市場及技術潛在風險，如可再生能源使用需求的增加、老舊高能耗設備改造成本增加、市場對環保和氣候應變能力強的物業需求的增加等。

為緩解氣候變化帶來的潛在影響，本集團已做出以下工作：

- 制定並落實《應急預案框架指南》《防汛應急預案》《地震災害應急預案》《防汛應急物資台賬》等內部制度，完成20個應對天氣變化和不同情況反應的應急預案，為應對極端天氣提供明確工作指引，增強本集團應對極端天氣的靈活性。
- 積極組織員工參與應對極端天氣的專業知識培訓和演練，提升員工對氣候變化的認識。
- 及時補充應急物資、檢修設施設備，並提示員工和客戶有關天氣變化的風險，以降低極端天氣的影響。
- 及時關注監管和政策要求，分析理解最新政策要求並調整經營策略，提倡綠色運營和可持續發展。
- 積極推廣並落實節能減排工作，切實保障節能減排目標有序達成。

案例：華南區域提早鋪排防台防汛相關工作

在防台防汛工作上，作為台風暴雨多發地帶，本集團華南區域未雨綢繆，積極鋪排相關工作，主要包括：發佈《關於切實做好2023年防汛、防台應急準備工作的通知》；要求各項目提前配置沙袋等防台防汛物資、加固樹木，並定時檢查電力、排水系統，全面排查風險隱患，制定應急防汛預案，並開展防汛防洪演練，以有效應對暴雨及颱風天氣影響。



工作人員進行防汛演習



機遇把握

本集團緊跟國家「雙碳」相關戰略目標，持續推進節能降耗工作的落地，以適應低碳發展的市場趨勢與節能技術革新的變化。

3) 風險管理：識別、評估及管理氣候相關風險

本集團根據《雅生活集團風險管理制度》，將氣候變化相關風險納入集團風險管理及內部監控範圍內，定期監督並評估其變動情況，以提升氣候相關風險管理的有效性，具體流程如下：



4) 指標與目標：評估和管理氣候相關風險和機遇的指標和目標

2023年，本集團持續貫徹落實節能減排、節水、減廢等工作，促進環境目標的實現，並充分評估環境目標與氣候變化風險的關聯性，進一步提升集團應對氣候變化的韌性。同時，本集團持續披露溫室氣體範圍一與範圍二的排放數據，並提升數據的準確性和透明度。



10 竭誠合作，攜手共同發展

本章關鍵績效



供應商總數：
3,437家

本章回應

重要性議題

- 供應商准入與評估
- 為合作夥伴赋能
- 供應鏈環境及社會風險管理

聯交所關鍵績效指標 B5供應鏈管理：B5.2、B5.3、B5.4

SDGs



本集團致力與合作夥伴建立穩定、健康、長久的合作關係，加強與合作夥伴的溝通，推動合作夥伴積極履行社會責任，打造可持續供應鏈。本集團高度重視成員企業的健康發展，持續赋能成員企業，以加強成員企業的融合與管理，形成優勢互補，實現合作共贏。

1. 供應商管理

本集團嚴格遵循《中華人民共和國招投標法》等法律法規，明確供應商在招標採購、入庫篩選及評估考核等全流程管理的工作細則與要求，實現供應商規範化管理。同時，本集團積極打造可持續供應鏈，優先選擇取得環境、質量和職業健康認證及在ESG方面表現良好的供應商，倡導陽光採購，並積極與供應商保持緊密溝通，共同維護廉潔有序、穩健的供應鏈生態。

截至2023年12月31日，本集團供應商管理要求覆蓋的物業服務、業主增值服務及城市服務的供應商總數為3,437家，所有供應商均在中國大陸運營。

1) 供應商准入與評估

本集團制定並執行《採購管理制度操作規範》《採購供貨商管理程序》《採購招標管理程序》《雅生活集採平台管理規範》等內部制度，明確規定供應商准入與評估的工作流程與要求，定期考核供應商資質與履約表現，確保供應商如約提供優質服務與產品。本集團對供應商准入與評估內容主要包括：

引入評估

- 成立供應商評估小組，對供應商的基礎經營情況、行業資質、生產技術、質量管理體系、履行情況等指標進行評估，並對供應商進行實地考察和商業信譽考察，待各項指標合格後方可引入；
- 建立合格供應商庫。

綜合評價

- 對供應商進行月度履約評價、季度品質巡查、年度綜合績效考核；
- 綜合評價考核內容包含對各類供應商的滿意度、產品抽樣檢查合格率、400投訴情況、合同或招標違約情況等；
- 根據考核結果，將供應商劃分為優秀、合格、淘汰三類，實施供應商分級管理。

動態管理

- 對供應商進行動態管理，及時淘汰不符合本集團評估標準的供應商；
- 針對不符合集團標準的供應商，要求其重新整改至合格方可再次啓用；
- 對存在腐敗、欺詐、賄賂、重大安全事故等問題的供應商，本集團將終止合作並將其列入黑名單，不再與之合作。

2) 可持續供應鏈打造

本集團持續加強供應商ESG管理，提升供應商ESG風險管控能力，倡導陽光採購，積極打造可持續供應鏈。

供應鏈環境及社會風險管理

本集團通過調查問卷、現場檢查、第三方認證等方式評估供應商的環境與社會風險，充分評估供應商的ESG表現；在與供應商簽訂的合同中明確有關環境與社會責任的條款，以約束供應商積極履行環境與社會責任；對供應商進行監督和審計，確保其遵守合同約定和相關法律法規，並且及時發現和糾正環境和社會責任問題。

為降低供應鏈環境相關風險，本集團優選應用綠色環保技術、具有更高環保性能材料的供應商，進一步降低供應鏈環境風險。例如，家裝宅配業務主要與行業知名品牌合作，選用高於國家標準的環保材料與產品，並要求供應商出具環保認證和甲醛檢測報告；家居業務優選環保清洗劑和利用二次熱量烘乾衣物技術等。

推動陽光採購

本集團嚴格遵守招標採購相關法律法規，制定並落實《採購管理制度》，要求採購管理人員嚴格按照工作流程執行招標採購，禁止一切違法違紀、暗箱操作行為，確保招標採購過程陽光、透明、公開。同時，本集團要求所有供應商簽署《廉政協議書》，並定期驗證反貪腐政策的有效性和合規性，約束雙方在採購過程中的腐敗行為；設立並公開供應商舉報途徑，嚴控貪腐行為，確保採購工作合法合規。

3) 供應商溝通與交流

本集團定期通過在線電話、實地考察、召開供應商大會等渠道與供應商開展溝通交流，與供應商形成良好的合作關係，整合雙方資源優勢，促進合作共贏。同時，本集團落實供應商舉報及反饋機制，保障供應商權益。

案例：本集團社區商業公司召開供應商大會

2023年3月，本集團社區商業公司下屬家裝業務公司召開供應商大會，共計有60餘個品牌的供應商代表參會，深入探討「BBC定制精裝業務的未來發展策略」。會後，本集團與30餘家供應商達成簽約合作，為未來建立穩固的戰略夥伴關係奠定基礎。



2. 成員企業賦能

本集團高度重視成員企業的融合與賦能，立足「樹品牌·問發展·強能力·促融合」的發展戰略，積極探索融合發展模式，持續加強成員企業間的文化融合、信息流通、資源共享、組織融合與管理協同，以實現業務、資源、人才的充分拉通，支撐集團高質量發展。一方面，本集團以資源為導向，通過資源共享、協同拓展、信息化輸出、管理賦能等方式，為成員企業引資源、增實效。另一方面，本集團以發展為導向，持續健全激勵機制，不斷完善投後管理體系，致力實現「保增長、控風險與促合規」的共同發展目標。

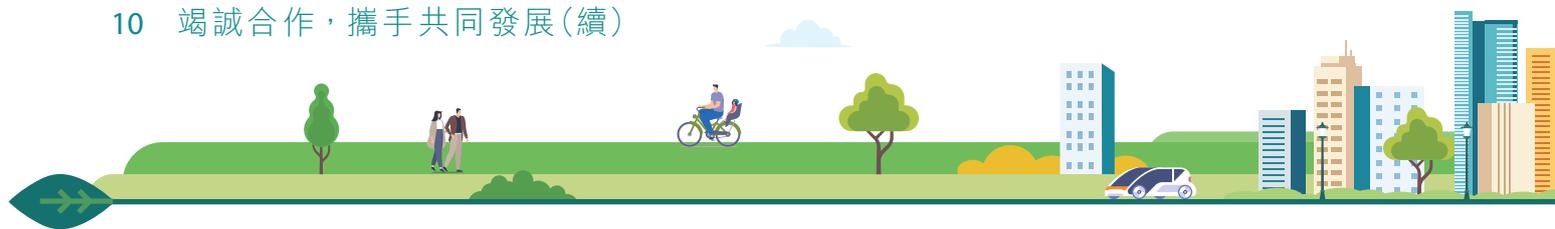
本年度，本集團持續為成員企業提供業務系統、業務培訓、定制產品推廣等支持，為成員企業在內部管理、財務、人事、信息化、服務品質和供應商管理等方面提供支持與賦能，進一步深化成員企業融合，促進協同發展。

案例： 團隊文化融合與凝練

本年度，本集團開展成員企業高管團隊文化建設專項，組織集團及成員企業高管團隊開展「文化尋根之旅」團建活動，通過該活動鞏固企業文化及核心價值觀，加強高管團隊凝聚力、協作力，明確集團共同發展目標，為集團管理團隊注入動力。



高管團建活動留影



制度體系建設

持續修訂《管理層對接物業成員企業運作暫行規程》《物業成員企業信息報送管理辦法(試行)》《物業成員企業投後管理委員會議舉規則》《第三方公司管理指引》《成員企業重大再件應急處置辦法》《物業加盟項目管理規定》等投後管理制度，規範化投後企業治理模式。

標準化管理

優化成員企業組織架構，完善對區域及成員企業的管理制度，促進標準化建設，提升運營效率及管治水平。

業務協同

為成員企業提供商務技術協同支持，協同相關業務部門為成員企業提供項目運營諮詢及指導，如停車場運營、老舊小區物業管理等。

文化融合

全面升級企業文化理念體系，通過對標學習、賦能培訓等實現與成員企業管理協同、資源互通，深度促進自營區域與成員企業組織融合。

財務系統升級

持續升級財務系統並拓寬覆蓋的成員企業，實現雅生活財務核算管理標準化、統一化，賦能集團投後財務管理和業務協同發展。

信息化管理

開發各類信息系統並持續向成員企業開放運行，提高其信息管理效率，如山東宏泰、大連意美已上線倉儲系統，上海科瑞上線並推廣使用企微平台收費系統。

服務品質管理

持續為成員企業提供業務能力提升培訓，包括但不限於服務品質專項集訓營、職業形象提升與商務禮儀使用、演講和表達技巧等提升與集訓營。

本集團為成員企業賦能的主要措施（部分舉例）

案例： 本集團社區商業公司多層面為成員企業賦能

本年度，本集團社區商業公司從產品體系、品牌體系、供應鏈共享、信息化等方面為成員企業賦能，同時為成員企業提供團餐、家裝等業務培訓賦能，將優勢供應鏈與成員企業共享，提升成員企業業務技能，為集團穩健發展提供有效保障。



業務培訓現場

11 熱心公益，持續回饋社會

本章關鍵績效



累計公益慈善投入金額：
超人民幣**89,200**元



累計參與志願服務總人數：
超**346**人



員工參與志願服務總時數：
超**1,056**小時

本章回應

重要性議題

- 社區溝通與融合
- 參與公益慈善與志願活動

聯交所關鍵績效指標

B8社區投資：B8.1、B8.2

SDGs



本集團堅持「呵護一生，溫暖一城」的企業使命，主動響應國家民生需求，熱心參與社區服務、志願者活動、公益慈善等各項公共事業建設，積極履行企業社會責任，推動社會和諧發展。截至2023年底，本集團積極鼓勵員工參與志願公益活動，員工志願服務時數超1,056小時，共有346名員工留下公益足跡，積極促進社區民生關懷。

1. 共建和諧社區

本集團自2021年創立黨建引領與居民自治結合的「五方共建」¹新時代社區模式以來，不斷加強基層自治和社區現代化建設，完善社區管理體系。2023年，本集團更新推出「雅心赤誠」紅色物業品牌，拉動5大區域、超10家成員企業、超100個城市，以「社區治理共同體」為統一願景，在全國各地圍繞紅色空間、社團運營、志願服務等領域開展各類活動，包括但不限於建立「小雅便民服務站」為業主提供愛心服務，組織黨員志願者參與社區共建活動等，旨在與業主一齊打造和諧有愛社區。

案例： 通過「五方共建」模式提升社區治理效能

2023年，本集團充分發揮企業優勢，調動各方資源，踐行黨建引領的「五方共建」社區治理模式，積極引導各項目做好基層共治工作。本集團組織黨員志願者參與社區建設，積極參加社區公益環衛活動，以為業主打造舒適、和諧社區。



案例： 以暖心頤養服務，呵護一生，相約白首

2023年，本集團對多個項目進行全方位適老化社區改造，將「五方共建」治理新模式與「居家養老」等物業服務相融合，讓老齡業主們也參與到社區共建共享中，形成社區老人關愛幫扶機制。本集團積極組織老年文體娛樂活動，打造老年活動中心，讓每位長者過上理想的晚年生活。



老年活動中心



豐富文娛活動

¹ 五方共建中的五方指物業、社區黨委、居委會、業委會和業主。

案例：「小雅便民服務站」點亮百城服務「鄰」聚力

2023年11月，本集團在全國百城社區聯合打造「小雅便民服務站」活動，為業主免費提供愛心義診、家電維修、理發美甲等服務，讓業主們全面體驗美好生活新面貌。

愛心服務1：讓7,083位業主健康有「醫」靠

本集團邀請內科、中醫科、口腔科、健康體檢科等專業醫護人員，在小雅便民服務站為業主提供個性化的義診服務，讓業主全面瞭解自身健康狀況，同時科普養生、醫療健康知識，廣受業主好評。



愛心服務2：20,231次深度「SPA」換新顏

考慮業主家裡部分電器老舊、損壞等問題頻發，本集團特別組織小雅便民服務站的物業人員擔任「老匠人」「清潔師」，幫助業主修復家電或家居工具，幫助清潔地毯、風扇等，切實解決業主居家難題。



愛心服務3：為4,851位業主解決「頭」等大事

小雅便民服務站將理髮師請到家門口，為業主理發，讓業主們體驗到更便捷貼心的服務。



2. 傳遞溫暖愛心

本集團重視公益慈善事業，積極開展愛心募捐、慰問社區老人等活動，並充分調動員工、業主參與，主動承擔社會責任。同時，本集團積極響應國家養老服務需求，將基層共建制度融入社區養老，不斷推動適老化社區打造，做到敬老愛老，彰顯社區關懷。

案例：「以愛之名，踐善之行」廣州雅居樂花園2023年愛心義賣活動

2023年10月，本集團廣州雅居樂花園項目開啟愛心義賣活動，共籌集助學善款人民幣1.9萬餘元。該筆善款將全部捐至貴州省畢節市威寧縣爐山鎮新豐小學，作為其建設校園的資金，旨在進一步助力鄉鎮教育事業發展，體現企業社會價值。



案例：胸懷敬老情，日日是重陽

2023年10月，本集團海南物業黨支部聯合雲海澤月小區開展重陽節活動，通過慰問孤寡老人、提供免費理發、免費問診等上門關懷服務，讓老齡業主們的晚年生活更加充實與溫暖。



附錄一：2023年度關鍵績效指標



環境關鍵績效指標

ESG指標	單位	數值
A1.1 排放物種類及相關排放數據		
硫氧化物 ¹	千克	3.63
氮氧化物 ²	千克	2,279.81
顆粒物 ³	千克	178.50
A1.2 直接及能源間接溫室氣體排放量		
溫室氣體排放總量 ⁴	噸二氧化碳當量	208,845.10
直接溫室氣體排放量(範圍一) ⁵	噸二氧化碳當量	16,338.65
間接溫室氣體排放量(範圍二) ⁶	噸二氧化碳當量	192,506.45
A1.3 所產生的有害廢棄物⁷		
廢燈管	根	31,172
廢棄電池產生量	噸	4.42
A1.4 所產生無害廢棄物總量		
辦公生活垃圾產生量	噸	454.08
A2.1 按類型劃分的直接及間接能源總耗量及密度⁸		
能源總耗量	千個千瓦時	395,836.65
能源耗量密度	千個千瓦時/千平方米	0.70
直接能耗量	千個千瓦時	58,283.70
間接能耗量	千個千瓦時	337,552.95
汽油消耗量	千個千瓦時	13,109.76
柴油消耗量	千個千瓦時	40,058.18
液化石油氣	千個千瓦時	174.56
管道天然氣	千個千瓦時	4,941.20
外購電力	千個千瓦時	337,552.95
A2.2 總耗水量及密度		
總耗水量	立方米	11,968,974.96
總耗水密度	立方米/千平方米	21.05

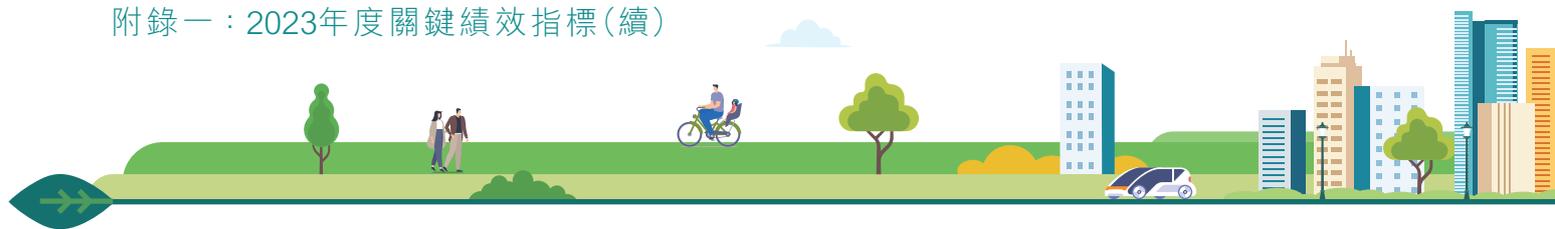


環境關鍵績效指標說明：

數據收集時間覆蓋2023年1月1日至2023年12月31日。環境數據收集範圍覆蓋集團總部，6個區域／片區公司本部辦公區，3個產業公司的成員企業總部及其下屬507個項目的辦公區域、公區非公攤區域，以及所有非外包食堂。

1. 硫氧化物排放量產自液化石油氣使用及公務車使用，排放系數主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》；
2. 氮氧化物排放量產自管道天然氣、液化石油氣及公務車使用，排放系數主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。其中液化石油氣熱值系數參考中國國家發展和改革委員會辦公廳2015年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》，天然氣排放系數參考中國生態環境部2017年發佈的《未納入排污許可管理行業適用的系數物料衡算方法(試行)》；
3. 顆粒物排放量產自公務車使用，排放系數主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》；
4. 溫室氣體排放總量包括直接溫室氣體排放及間接溫室氣體排放；
5. 直接溫室氣體排放量產自柴油、汽油、液化石油氣、管道天然氣使用，能源排放系數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》；
6. 間接溫室氣體排放量產自外購電力，外購電力的溫室氣體排放系數參考國家生態環境部最新發佈的全國電網平均排放因子；
7. 根據本集團的業務性質和實際營運情況，廢棄物主要來源物業營運項目、辦公環境，沒有產生《中華人民共和國危險廢棄物名錄》裡的廢棄物；及
8. 能源總耗量包括汽油、柴油、液化石油氣、管道天然氣及外購電力產生的能源消耗總量。直接能源熱值系數參考中國國家發展和改革委員會辦公廳2015年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》。





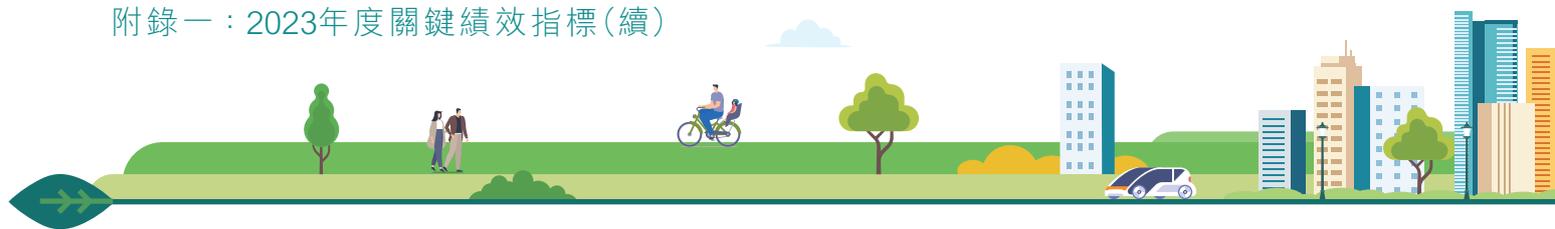
社會關鍵績效指標

ESG指標		單位	數值
B1 僱傭			
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數			
員工總人數		人	96,018
按性別劃分	男	人	51,990
	女	人	44,028
按年齡組別劃分	30歲或以下	人	13,015
	31-49歲	人	36,092
	50歲或以上	人	46,911
按職級劃分	高級管理層	人	4
	中級管理層	人	86
	非管理層	人	95,928
按地區劃分	中國大陸	人	96,012
	港澳台及海外地區	人	6
B1.2 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率¹			
總流失率		%	37.00
按性別劃分	男	%	18.21
	女	%	18.79
按年齡組別劃分	30歲或以下	%	7.36
	31-49歲	%	10.83
	50歲或以上	%	18.81
按地區劃分	中國大陸	%	37.00
	港澳台及海外地區	%	0.001
B2 健康與安全²			
B2.1 因工亡故人數及比率			
2023年		人：%	0;0
2022年		人：%	0;0
2021年		人：%	1;0.001
B2.2 因工傷損失工作日數			
因工傷損失的工作日數		日	1,206



ESG 指標		單位	數值
B3 發展與培訓			
B3.1 按性別及僱傭類別劃分的受訓僱員百分比³			
按性別劃分	男	%	53.56%
	女	%	46.44%
按職級劃分	高級管理層	%	0.004
	中級管理層	%	0.092
	非管理層	%	99.904
B3.2 按性別及僱傭類別劃分的僱員受訓平均時數⁴			
按性別劃分	男	小時	18.26
	女	小時	20.84
按職級劃分	高級管理層	小時	22.00
	中級管理層	小時	27.61
	非管理層	小時	19.44
B5 供應商管理			
B5.1 按地區劃分的供應商數據			
地區	中國大陸地區	個	3,437
	港澳台及海外地區	個	0
B6 產品責任			
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目⁵			
投訴接獲數量		次	7,680
客戶投訴處理滿意率		%	98





ESG 指標	單位	數值	
B7 反貪污			
B7.1 已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果			
已審結的貪污訴訟案件的數目	件	0	
B7.3 向董事及員工提供的反貪污培訓			
參與培訓人次	董事	人次	8
	員工	人次	19,510
參與培訓時數	董事	小時	64
	員工	小時	273,140
B8 社區投資			
B8.2 在專注範疇所動用的資源			
在專注範疇所動用的資金	人民幣/元		89,200
在專注範疇所動用的人力	人		346

社會關鍵績效指標說明：

1. 僱員流失比率計算標準：某類別僱員流失率=某類別僱員流失人數/僱員總數；
2. 健康與安全數據範圍覆蓋雅生活所有員工，其餘社會關鍵績效指標項覆蓋雅生活及其附屬公司；
3. 受訓僱員百分比數據計算標準：受訓僱員百分比=該職級受訓人數/受訓僱員總人數；及
4. 僱員受訓平均時數數據計算標準：僱員受訓平均時數=該類別員工總受訓時數/該類別員工僱員總人數。

附錄二：《ESG報告指引》內容索引

ESG 指標	披露情況	對應章節
A1 一般披露 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政策及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、多措並舉，推動綠色發展
A1.1 排放物種類及相關排放數據。	已披露	附錄一2023年度關鍵績效指標
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)。	已披露	附錄一2023年度關鍵績效指標
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)。	已披露	附錄一2023年度關鍵績效指標
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)。	已披露	附錄一2023年度關鍵績效指標
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。	已披露	九、多措並舉，推動綠色發展
A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	九、多措並舉，推動綠色發展
A2 一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	已披露	九、多措並舉，推動綠色發展
A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附錄一2023年度關鍵績效指標
A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附錄一2023年度關鍵績效指標
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。	已披露	九、多措並舉，推動綠色發展

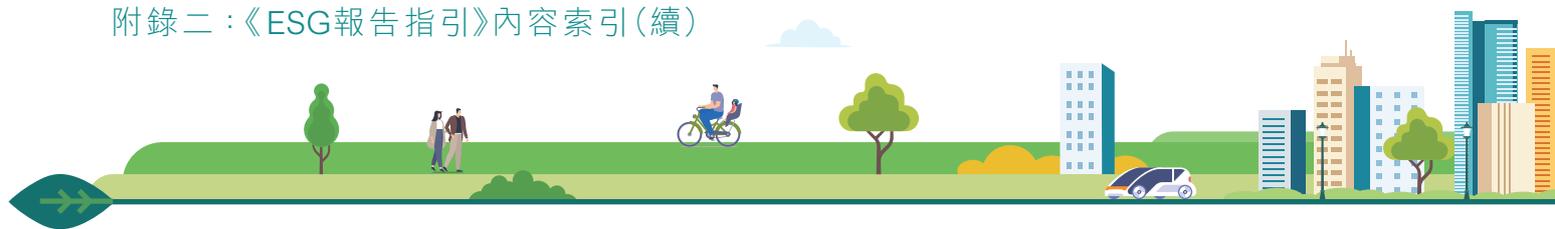


ESG指標		披露情況	對應章節
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	九、多措並舉，推動綠色發展
A2.5	制成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用。本集團為非生產型企業，無包裝材料的使用	/
A3 一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	九、多措並舉，推動綠色發展
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	九、多措並舉，推動綠色發展
A4 一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	已披露	九、多措並舉，推動綠色發展
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。	已披露	九、多措並舉，推動綠色發展
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政策及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、真誠關懷，凝聚員工力量
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。	已披露	八、真誠關懷，凝聚員工力量
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	附錄一—2023年度關鍵績效指標



ESG 指標	披露情況	對應章節	
B2 一般披露	有關提供安全工作環境以及保障僱員避免職業性危害的政策及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、真誠關懷， 凝聚員工力量
B2.1	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	附錄一2023年度關鍵 績效指標
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	附錄一2023年度關鍵 績效指標
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。	已披露	八、真誠關懷， 凝聚員工力量
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。	已披露	八、真誠關懷， 凝聚員工力量
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	已披露	附錄一2023年度關鍵 績效指標
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。	已披露	附錄一2023年度關鍵 績效指標
B4 一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及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、真誠關懷， 凝聚員工力量
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	八、真誠關懷， 凝聚員工力量
B4.2	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	八、真誠關懷， 凝聚員工力量
B5 一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	十、竭誠合作， 攜手共同發展
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	十、竭誠合作， 攜手共同發展





ESG指標	披露情況	對應章節	
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	已披露	十、竭誠合作，攜手共同發展
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。	已披露	十、竭誠合作，攜手共同發展
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	十、竭誠合作，攜手共同發展
B6 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政策及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	七、精益求精，打造卓越服務
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用。本集團為非生產性企業，不涉及因安全健康理由而須回收的產品	/
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	七、精益求精，打造卓越服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	七、精益求精，打造卓越服務
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用。本集團為非生產性企業，不涉及質量檢定過程及產品回收程序	/



ESG 指標	披露情況	對應章節	
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	七、精益求精， 打造卓越服務
B7 一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及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	六、規範運作， 經營廉潔有序
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。	已披露	六、規範運作， 經營廉潔有序
B7.2	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	六、規範運作， 經營廉潔有序
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	六、規範運作， 經營廉潔有序
B8 一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	已披露	十一、熱心公益， 持續回饋社會
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)。	已披露	十一、熱心公益， 持續回饋社會
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	十一、熱心公益， 持續回饋社會



附錄三：政策列表



ESG 指標	遵守法律規定	內部政策
<p>A1 排放物</p> <p>A2 資源使用</p> <p>A3 環境及天然資源</p> <p>A4 氣候變化</p>	<p>《中華人民共和國環境保護法》</p> <p>《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》</p> <p>《中華人民共和國大氣污染防治法》</p> <p>《中華人民共和國水污染防治法》</p> <p>《中華人民共和國海洋環境保護法》</p> <p>《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》</p> <p>《中國人民共和國環境影響評價法》</p> <p>《中華人民共和國節約能源法》</p> <p>《危險廢物污染防治技術政策》</p> <p>《城市市容和環境衛生管理條例》</p> <p>《建設項目環境保護管理條例》(2017年修訂)</p> <p>《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》</p> <p>《國家危險廢棄物名錄》</p> <p>《危險廢物轉移聯單管理辦法》</p> <p>《城市節約用水管理規定》</p> <p>《污染源自動監控管理辦法》</p> <p>《城市生活垃圾管理辦法》</p> <p>《節約用電管理辦法》</p> <p>《「十四五」節能減排綜合工作方案》</p> <p>《「十四五」控制溫室氣體排放工作方案》</p>	<p>《應急預案框架指南》</p> <p>《防汛應急預案》</p> <p>《地震災害應急預案》</p> <p>《防汛應急物資台賬》</p> <p>《廢棄物管理辦法》</p> <p>《生活垃圾收集處理工作規程》</p> <p>《公共能耗管理規程》</p> <p>《水電能耗管理辦法規程》</p> <p>《節能降耗工作管理辦法》</p> <p>《節能降耗舉措指引手冊》</p> <p>《車輛用油管理辦法》</p> <p>《環衛作業污水傾倒規定》</p> <p>《滲濾液處理規定》</p> <p>《生活垃圾分類工作規程》</p>



ESG 指標	遵守法律規定	內部政策
B1 僱傭 B2 健康與安全 B3 發展與培訓 B4 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國促進就業法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《中華人民共和國工會法》 《中華人民共和國治安管理處罰法》 《中華人民共和國婦女權益保障法》 《中華人民共和國未成年人保護法》 《中華人民共和國工傷保險條例》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 《危險化學品安全管理條例》 《機關、團體、企業、事業單位消防安全管理規定》 《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《特種設備安全監察條例》 《女職工勞動保護特別規定》 《最低工資規定》 《禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》	《員工手冊》 《消防安全管理工作規程》 《突發事件或異常情況處理規程》 《項目現場基礎業務風險管控規程》 《事故管理規定》 《作業安全檢查管理規定》 《作業質量檢查管理規定》 《安全生產及自然災害應急預案》 《雅生活集團疫情防控應急預案》 《內訓師管理辦法》 《新員工學習與發展管理辦法》 《學習與發展管理制度》 《無障礙設施安全管理規範》 《應急準備與緊急響應控制程序》 《作業安全管理規程》 《電梯維保監督管理規程》 《工程突發事故應急處理規程》 《特別事件上報程序》 《相關方管理控制程序》 《員工體檢管理辦法》 《工傷管理辦法》 《公司證照制度》 《職業健康管理辦法》 《內部競聘管理辦法》 《晉升管理制度》 《內部異動管理辦法》 《考勤管理制度》 《退休管理制度》 《轉正管理制度》 《入職管理制度》 《勞動合同管理制度》 《招聘管理制度》 《招聘面試管理方法》 《人事管理規定》 《培訓管理制度》 《福利管理制度》 《回流人員管理辦法》 《慰問患病職工制度》 《員工外派學習及在職深造管理辦法》 《大學生學習與發展管理辦法》 《雅生活集團樂活π管理制度》 《雅生活集團董監高委派制度》 《外派人員管理辦法(試行)》 《溝通零距離：雅生活員工雙向溝通渠道指南》



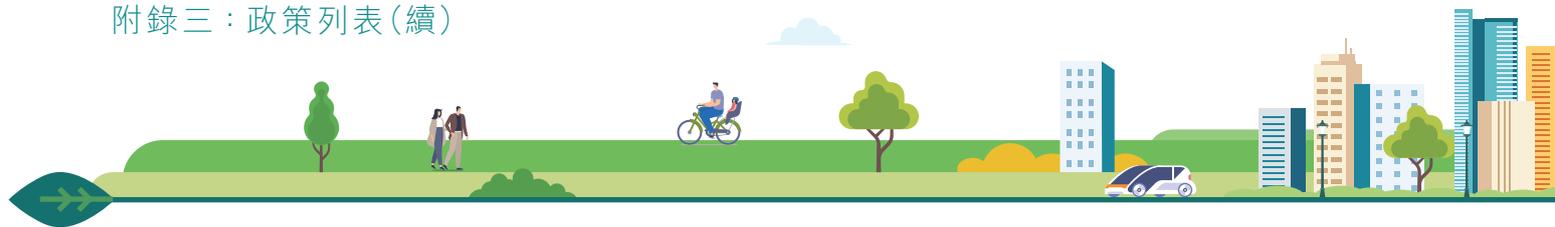


ESG 指標	遵守法律規定	內部政策
B5 供應鏈管理	<p>《中華人民共和國招投標法》</p> <p>《中華人民共和國政府採購法》</p>	<p>《供應商管理制度》</p> <p>《供貨商引入及合同簽訂操作指引》</p> <p>《採購管理制度》</p> <p>《採購供貨商管理程序》</p> <p>《採購招標管理程序》</p> <p>《採購招標管理制度》</p> <p>《採購管理制度操作規範》</p> <p>《物品採購規定》</p> <p>《雅生活集採平台管理規範》</p> <p>《雅生活集採平台操作規程》</p> <p>《服務供方管理制度》</p> <p>《外包服務新舊供方工作交接管理規程》</p> <p>《環境外包監管工作規程》</p> <p>《居家服務合作商管理辦法》</p> <p>《家裝宅配招標管理辦法》</p> <p>《城市服務類項目經營性採購管理辦法》</p> <p>《城市服務市場拓展項目招投標管理辦法》</p> <p>《城市服務項目投標管理辦法》</p> <p>《項目倉庫物資管理制度》</p>



ESG 指標	遵守法律規定	內部政策
<p>B6 產品責任</p>	<p>《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國房地產管理法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國侵權責任法》 《中華人民共和國網絡安全法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國建築法》 《中華人民共和國物業管理條例》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國著作權法》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國個人信息保護法》</p>	<p>《物業管理巡查操作規範》 《停車場運營管理規範》 《服務分包人員考勤管理規範》 《雅生活四級品質管理巡查制度》 《雅生活環境SOP畫冊》 《業戶畫像管理工作規範》 《雅生活集團品質管控紅黃牌考核制度》 《雅生活三級品質管理巡查制度》 《業戶走訪工作規範》 《雅生活物業訴求處理獎懲辦法》 《用戶隱私政策》 《保密制度》 《信息系統安全與運行管理制度》 《信息系統用戶賬號及權限管理》 《信息系統災難恢復制度》 《機房管理制度》 《數據備份及恢復管理制度》 《物業服務標準化工作手冊(品質運營篇)》 《物業接管驗收管理規程》 《投後賦能工作指引》 《管理層對接物業成員企業運作暫行規程》 《物業成員企業信息報送管理辦法(試行)》 《物業成員企業投後管理委員會議事規則》 《第三方公司管理指引》 《成員企業重大事件應急處置辦法》 《物業加盟項目管理規定》 《商辦項目物業服務質量管理辦法(暫行)》 《案場標準化管理手冊》 《服務及提供過程監視和測量控制程序》 《糾正及提供過程監視和測量控制程序》 《糾正和預防措施控制程序》 《公共設施、設備管理規程》 《供配電系統操作保養規程》 《中央空調操作保養規程》 《電梯維保監管失職問責管理辦法》</p>





ESG指標

遵守法律規定

內部政策

- 《設備房巡查管理規程》
- 《消防安全管理工作規程》
- 《客戶要求管理工作規程》
- 《400全國服務熱線集約化規範》
- 《客戶滿意度調查工作規程》
- 《網絡安全管理規範》
- 《客戶檔案數據管理工作規程》
- 《雅生活集團法律事務管理辦法》
- 《商標事務管理辦法》
- 《商標物業標準化工作手冊》
- 《項目現場品質綜合測評指標》
- 《質量、環境、職業健康安全管理体系管理手冊》
- 《質量、環境、職業健康安全管理体系公共標準化手冊》
- 《知識產權管理制度》
- 《信息系統密碼管理規範》
- 《業主房屋驗收規範培訓》
- 《商品房法律知識培訓》
- 《物業市場拓展基礎知識》
- 《市場拓展線條專業培訓》
- 《成員企業財務負責人管理辦法(試行)》



ESG 指標	遵守法律規定	內部政策
B7 反貪腐	<p>《中華人民共和國公司法》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p>	<p>《員工獎勵及問責管理辦法》</p> <p>《廉政制度(2021年修訂版)》</p> <p>《經營管理責任追究實施辦法(2021年版)》</p> <p>《投後管理內部審計制度(試行)》</p> <p>《內部審計管理制度》</p> <p>《任期與離任審計管理制度》</p> <p>《失職問責管理辦法(2021年修訂版)》</p> <p>《雅居樂商業行為準則》</p> <p>《雅生活集團風險管理制度(2021年版)》</p> <p>《雅生活管理紅線》</p> <p>《幹部十律》</p> <p>《合同管理細則》</p> <p>《員工行為準則》</p>

