

# 碧桂園服務控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司) 股份代號: 6098

## 環境、社會及管治報告

2018 年

## 目錄

|                    |    |
|--------------------|----|
| 關於本報告              | 1  |
| 關於碧桂園服務            | 3  |
| 主席寄語               | 7  |
| 可持續發展管治            | 9  |
| 利益相關方參與            | 14 |
| 美好生活供應商            | 19 |
| 綠色低碳響應者            | 34 |
| 人文關懷踐行家            | 41 |
| 社區生態操盤手            | 55 |
| 附錄一：關鍵績效指標索引       | 60 |
| 附錄二：政策及適用法律法規列表    | 65 |
| 附錄三：《ESG 報告指引》內容索引 | 68 |

我們的持續改善有賴閣下的寶貴意見。歡迎隨時與我們聯絡，分享您對我們可持續發展工作和本報告的建議或疑問：

電郵

[irps@countrygarden.com.cn](mailto:irps@countrygarden.com.cn)

## 關於本報告

### 報告簡介

碧桂園服務控股有限公司（「本公司」）連同其附屬公司（統稱「本集團」、「碧桂園服務」或「我們」）是中國領先的住宅物業管理及服務運營商。本集團致力於在向客戶提供物業管理全生命週期服務的過程中實踐可持續發展理念，積極履行企業公民責任，為各利益相關方創造長遠價值。

本報告為本集團發佈的首份《環境、社會及管治報告》，旨在以透明公開的方式披露本集團過去一年的可持續發展表現，以回應各利益相關方對於本集團可持續發展管理的關注與期望。

### 報告範圍

本報告的報告期間為 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日（「報告期間」或「本年度」），部分內容向前後適度延伸。

除非另有說明，本報告闡明本集團整體業務範圍<sup>1</sup>所涉及重大可持續發展範疇的風險、機遇以及相應的管理方針、實踐和績效。其中，本報告披露的經濟和社會關鍵績效指標涵蓋整體業務範圍；而環境關鍵績效指標則僅納入總部、中國各級子公司辦公區域及已交樓並由本集團完全接管的項目。隨著本集團可持續發展工作的不斷深化和內部資料收集程序的持續完善，本集團未來將逐步擴展披露範圍的廣度和深度。

### 報告標準

本報告遵照香港交易及結算所有限公司（「香港交易所」或「港交所」）《環境、社會及管治報告指引》（「《ESG 報告指引》」）編制。本報告附錄詳列《ESG 報告指引》內容索引，以便讀者快速查詢。

<sup>1</sup> 本集團整體業務範圍是指本集團擁有的三條主要業務線：(i) 物業管理服務，(ii) 社區增值服務，及 (iii) 非業主增值服務。

本集團參照國際綜合報告委員會（International Integrated Reporting Council）的倡議，保持本報告與財務報告的一致性，並在本報告概述財務資料，以連貫地呈現財務及非財務表現，以便讀者對本集團工作予以更全面的評價。財務資料經獨立核數師羅兵咸永道會計師事務所審核，詳情請參閱本集團官方網 [www.bgyfw.com/investor/report.html](http://www.bgyfw.com/investor/report.html) 或香港交易所網站 [www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk) 刊發的碧桂園服務 2018 年度報告。

除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

## 報告流程

本報告的編制流程參照上述標準的要求，按照同業對標、業務訪談、實地調研、利益相關方溝通、信息收集、信息覆核、報告編寫、董事會審定等步驟進行。

## 信息來源

本報告披露信息來自本集團正式文件、統計數據或公開資料，並經內部監督機制審定。董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

## 發佈方式

本報告以中、英文兩種文字編制，以電子形式發佈，並已上載至本集團官方網站 [www.bgyfw.com](http://www.bgyfw.com) 和香港交易所網站 [www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版為準。

## 關於碧桂園服務

碧桂園服務控股有限公司（股份代號：6098.HK）創立於 1992 年，是中國領先的住宅物業管理及服務運營商，榮膺億翰智庫發佈的 2018 中國社區服務商第一，及中國指數研究院頒佈的中國物業服務百強企業經營績效第一。

經過 27 年的穩健發展，我們始終秉持「急業主所急，想業主所想」、「一切以業主為中心」的服務理念，以紮實的業務建立完善和精益化的物業管理和服務系統，依託強大的線下服務系統，整合社區商業資源，致力讓業主體驗物業服務的美好，圍繞業主不動產保值增值，提供全生命週期服務。

### 我們的業務

本集團擁有物業管理服務、社區增值服務及非業主增值服務三條主要業務線，構成我們向客戶提供的綜合服務並覆蓋整個物業管理價值鏈：

- 物業管理服務

我們為業主、住戶以及物業開發商提供一系列物業管理服務，包括保安、開荒清潔、綠化、園藝及維修保養服務等。我們持續豐富管理業態，目前的物業管理組合涵蓋了住宅、商業物業、寫字樓、多功能綜合樓、政府、醫院及其他公共設施、產業園、高速公路服務站、公園及學校等多種業態。此外，我們期待更多元化多層次的有機增長，並已進入城市公共設施營運及維護、智慧產城運營服務和「三供一業（即供水、供電、供熱以及物業管理）」藍海市場。

- 社區增值服務

我們致力成為「全週期社區生活服務整合運營商」，圍繞社區成熟發展週期、業主家庭成長週期和房產價值週期，為業主提供全方位的社區增值服務。我們從業主資產增值需求和生活需求入手，在新舊社區大力推廣此版塊業務，為在管物業的業主及住戶提供廣泛的社區增值服務，具體包括：(1) 家居生活服務，如購物協助、家政、綠化、園藝、拎包入住、生活團購及其他定制服務；(2) 房地產經紀服務，包括房產中介、房產投資諮詢、房屋短租、託管服務、財產保險；(3) 園區空間服務，其中包括場地運營以及社區傳媒等。

- 非業主增值服務

# 505.0

合同管理總面積達  
505.0 百萬平方米

# 181.5

收費管理總面積達  
181.5 百萬平方米

# 840

管理 840 項物業

# 31 280 1

管理範圍覆蓋中國 31  
個省、市及自治區的  
280 多個城市及 1 個  
海外市場馬來西亞

# 140

服務超過 140 萬戶業  
主

我們提供的非業主增值服務主要為（1）物業開發商的售前業務管理諮詢服務，及為其他物業管理公司管理的物業提供諮詢服務，（2）在交付前階段向物業開發商提供開荒清潔、綠化及維修保養服務，及（3）車位及房屋尾盤的代理銷售及租賃服務。

我們業務的協同作用不僅使我們的品牌和服務獲得更高的市場認受性，而且為我們帶來更新的商機，以實現收入來源多樣化，提升我們於物業開發及管理價值鏈上的服務廣度及深度。

## 我們的表現

### 指數

2018年6月19日，碧桂園服務在香港交易所上市，標誌著本集團正式邁入國際資本市場。上市以來，碧桂園服務受到市場關注與認可，分別於2018年8月31日獲納入明晟中國全股票指數及2018年9月10日獲納入恒生綜合大中型股指數成分股，並晉升為港股通股票。



### 認證

本集團重視精益化管理和系統化建設，已獲得英國標準協會（BSI）品質管理系統 ISO、環境管理系統 ISO 及職業健康安全系統三大認證。

ISO 9000:2015  
品質管理系統

ISO 14001:2015  
環境管理系統

BS OHSAS 18001:2007  
職業健康安全管理系統

### 榮譽

自創立以來，本集團腳踏實地、敢於創新，不斷通過服務、技術和商業模式的變革為客戶和社會創造價值，並榮膺來自政府機關、行業機構、媒體平台、公益組織及社會公眾的近百項榮譽和認可。其中包括：

綜合  
營運

➤ 國家一級資質物業  
中國住房和城鄉建設部

➤ 全國城市物業管理優秀示範住宅社區：順德碧桂園  
中國住房和城鄉建設部

1

1 個國家級榮譽

15

15 個省級榮譽

55

55 個市級榮譽

- **全國住戶滿意度示範社區**  
中國品質協會用戶委員會
- **物業管理改革發展三十周年綜合實力百強企業**  
中國物業管理協會
- **物業服務企業綜合實力測評 TOP100：第二**  
中國物業管理協會、上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
- **中國物業服務百強企業經營績效 TOP10：第一**  
中國指數研究院
- **中國物業服務百強企業：第三**  
中國指數研究院
- **中國物業服務百強企業品質領先企業**  
中國指數研究院
- **中國物業服務百強滿意度領先企業**  
中國指數研究院
- **中國物業服務專業化運營領先品牌企業：第三**  
中國指數研究院
- **中國社區服務商十強：第一**  
億翰智庫
- **中國社區服務商客戶滿意度模範企業五十強：第一**  
億翰智庫
- **中國地產金磚獎：最佳物業服務公司**  
《21 世紀經濟報導》
- **消防安全先進物業公司獎**  
中國消防協會

## 僱傭 責任

- **CSTD 企業學習設計大賽「銀獎」：「領域計劃」（未來區域總經理特訓營）**  
中國人才發展社群
- **CSTD 企業學習設計大賽「優勝獎」：培訓實驗室項目**  
中國人才發展社群
- **CSTD 企業學習設計大賽「最具人氣獎」：培訓實驗室項目**  
中國人才發展社群

## 反腐 倡廉

- 檢企直聯單位  
佛山市順德區人民檢察院

## 社會 責任

- 中國社區聯盟扶貧理事單位  
中國社區扶貧聯盟
- 中國社區服務商社區文化建設十強：第一  
億翰智庫
- 玉之心慈善感恩盛典年度傑出貢獻單位  
玉樹州玉之心大愛慈善協會



「以大小業主滿意度為核心，以物超所值的基礎服務品質奠定我們領先的行業口碑；以資產管理服務和社區生態平台為方式，利用人口、資產、渠道的核心資源覆蓋優勢，致力於成為客戶首選和極富創新力的全球綜合服務集團。」

——碧桂園服務  
願景與使命

## 主席寄語

本人謹代表碧桂園服務，欣然提呈本集團首份《環境、社會及管治報告》，向各位匯報我們在可持續發展管治、營運責任、環境保護、員工關懷及社區參與等方面的承諾和表現。這是我們作為上市公司在可持續發展征程上的里程碑。

2018 年，我們成功登陸香港聯交所，迎來合同管理面積與收費管理面積的雙增長，實現規模的快速擴張和品牌的加速外拓，並榮膺億翰智庫發佈的 2018 中國社區服務商第一。踏足資本市場的嶄露頭角之下，是我們植根於社區服務領域超過 27 年的深耕和壯大，以及與百餘萬戶業主、三萬餘名員工及千餘家供應商唇齒相依的緊密聯繫。站在中國經濟飛速發展、消費結構升級轉型、物業管理及服務市場迅速擴大的風口，我們觸摸機遇與挑戰的同時，亦比過去任何時刻更深感身為中國領先物業管理服務商的企業公民責任之重。一路走來，我們將可持續發展理念融入我們的業務和決策，以促進我們邁向願景，這也將會是我們未來持續增長不可或缺的部分。

報告期間，我們在許多方面推動了可持續發展。

**我們發佈「城市共生計劃」，促進城市可持續發展。**在前期陝西省韓城市及多個城市服務項目的實踐基礎上，我們推出城市服務 2.0 產品——碧桂園服務城市共生計劃，並已與開原市、西昌市、遼寧交投等客戶簽訂戰略框架協定。該計劃基於城市公共空間的 12 個細分領域場景，通過深度拓展現代城市服務上下游產業鏈，為城市提供一套功能適用、經濟實用的一體化公共服務解決方案，未來還將推出 AI 城市公共服務、DC 數字城市綜合管理服務及 IS 產業資源協同運營服務。作為新型城市治理公共服務的探索者，我們致力於與城市管理者、城市廣大居民及城市治理公共服務生態夥伴等多方共同打造共建共治共用的城市治理新格局。

**我們實踐智慧產城物業管理，打造科技智腦新模板。**我們編撰完成《智慧產城運營服務藍皮書》，從全球城市發展及產業發展的高度重新定義了產城運營服務。我們借助碧桂園服務「智慧物聯」硬件技術和「社群運營」數據平台，創新實踐「智慧城市基礎設施運營+城市文化活動支援服務」雙輪引擎驅動模式。2018 年 9 月正式開啟的潼湖科技小鎮作為碧桂園智慧產城的典型項目，已初步導入產業小鎮核心服務系統，載入了智慧酒店、智慧餐廳、智慧班車、智慧物管、碧合 APP 和智慧城市指揮中心等智慧化應用；此外，潼湖科技小鎮行政服務大廳可承接包含區、鎮兩級 148 項政務服務事項和 115 項小鎮自有服務事項的辦理，真正為小鎮企業辦政事提供了便利。未來，我們將蛻變成為「智慧產城運營服務商」，在產城項目中優先考慮產業聚集、跨界融合、創新生態及產業服務等功能，為企業提供全方位的服務。

**我們持續完善人才培養系統，促進組織個人攜手共贏。**我們採用一套完善的物業管理能力發展計劃，針對有不同技能要求和事業追求的初級員工至高級管理層設置不同職務需求的差異化僱員培養、業績評估及獎勵計劃，並首創行業先例，啟動「火箭軍計劃」，成才率達至100%。我們打造標杆人才培養基地，幫扶區域構建人才培養系統，形成「造血系統」。我們通過「人人是老師，人人是學生」計劃，推動學習型組織氛圍營造，促進員工能力發展的同時，打造專業的服務團隊，支援我們業務的可持續發展。

**我們升級信息技術及智慧化管理方法，實現高質素服務和成本效益最優化。**我們通過標準化、自動化、智能化管理及先進的信息化系統持續向我們的客戶提供優質服務，並在提高營運效率的同時有效控制成本。我們與騰訊聯合研發的行業內第一個企業應用的人工智慧平台，已經成功應用到智能安防領域；我們搭建起行業內首個完整的「雲+邊+端」全棧解決方案，實現了社區智能化改造成本低於同行；我們廣泛利用大數據及雲計算的相關技術，大幅提升整體運營管理效率，持續降低運營管理成本。我們將向成為物業行業人工智能應用、大數據應用及物聯網技術領域的領導者不斷邁進。

**我們建立綠色管理系統，積極減低營運對環境產生的負面影響。**我們持續關注氣候變化帶來的風險和機遇，從制度、機制、宣貫及技術建立起綠色管理體系，有效落實節能減排措施，減少資源浪費，提升運營效率，積極推進向低碳經濟的轉型。

27年來，我們在營運產生影響的各個層面扮演著我們理應承擔的角色，作為美好生活供應商、綠色低碳響應者、人文關懷踐行家和社區生態操盤手積極履行我們的責任。在未來，我們將繼續秉持可持續發展理念，依託日臻完善的服務，管理以及技術能力，不斷將社會及環境相關風險和機遇的管理深入我們的戰略、政策、指標及目標。同時，傾聽來自客戶和其他利益相關方的心聲，為更多人的美好生活不懈努力！

楊惠妍  
董事會主席

本章所回應議題\*

反貪腐

- 外部評估
- 內部評估

\*資料來源為重要性評估；其中「外部評估」指來自普通員工、供應商/合約商夥伴、客戶/業主、投資者/股東/資本市場分析員、政府/監管機構、公益機構/NGO、當地社區及其他利益相關方群體的評估，「內部評估」指來自中高級管理層的評估。

可持續發展管治

可持續發展既是我們的目標，亦是我們企業生命的原動力。我們相信以可持續發展的理念為血液，以清晰高效的企業管治為筋骨，以廉潔透明的商業道德為靈魂，方能有效管理業務營運乃至社會及環境相關風險及機遇，構建起我們邁向願景的堅實支撐。

可持續發展方針

本集團致力於維持高標準的企業管治，以維護股東的利益及加強企業價值和問責制度。我們已採納香港交易所上市規則附錄十四所載企業管治常規守則的全部適用守則條文，作為自身企業管治守則。



董事會及各委員會

董事會是本集團的最高管治機構，承擔我們業務營運及可持續發展工作的最終責任。董事會透過授權予其下設的審核委員會、薪酬委員會及提名委員會以協助董事會履行職責及監督本集團業務營運及可持續發展領域特定範疇的立場和實務。董事會亦負責確保本集團風險管理及內部監控系統的充分有效，監督各項風險管理政策及措施的實施以識別、評估及管理我們業務營運產生的包括可持續發展事宜在內的風險。

可持續發展工作小組

本集團於 2018 年成立可持續發展工作小組，以向我們首份《環境、社會及管治報告》的編制提供充分支持。可持續發展工作小組由集團總部投資者關係部、行政管理中心及財務管理中心組成，負責報告的統籌及編制、內外部資源的協調及與董事會保持緊密溝通，確保我們在匯報時得以全面檢視本集團的可持續發展績效。

在助力業務不斷擴展的同時，良好的管治架構亦保障我們能夠將可持續發展理念融入到日常運營中，堅持為環境、社會及利益相關方創造價值。我們積極洞悉客戶需求，為客戶提供多元化和個性化的服務；堅持科技創新，開拓廣泛運用人工智能技術的智慧社區，提升用戶體驗；始終以人為本，高度重視員工身心健康及職業發展，讓每一個人獲得工作成就感；積極履行企業公民責任，組織及參與各類社區活動，推進社區文化建設；倡導環保意識，打造綠色低碳社區；加強與合作方的溝通，共建公開透明的商業環境，促進企業良性發展。

## 風險管理及內部監控

本集團已建立適用的風險管理及內部監控系統。有關我們管理層已識別的風險類別、內外部報告機制、補救措施及或然事件管理的詳情已編入我們的政策，集團總部及轄下各部門管理層亦據此設計並實施了一系列財務、營運、合規相關的執行流程及控制措施，以保障該等系統的有效性。

為提高各區域公司對風險管理及內部監控的認知及執行水平，集團總部倡議各區域公司指派內控協調人並建立內控自評小組，由集團審計監察部根據業務發展及營運分佈特殊性建立內部控制自我評價測試工具及評估系統，並推廣至各區域公司。

在審核委員會的監督下，本集團於報告期間對風險管理及內部監控系統進行了一次全面的檢討，挖掘內部業務流程中存在的問題及潛在風險，並制定和實施內部控制改進措施，以實現內部控制水平的持續提升。

特別地，我們通過風險評估、學習賦能和深度交流，持續監控業務營運過程中所面臨的環境及社會風險：

### 評估風險

指派風險管控小組成員，定期識別和分析集團業務發展所涉及的ESG風險來源及類型，形成評估及建議方案。

### 學習賦能

根據集團戰略需要，及時完善和修訂各中心/部門的職能，並依據定位分類學習，熟悉相關法律法規，建立風險預防長效機制。

### 深度交流

緊跟宏觀政策，保持與同行的緊密溝通和交流，及時更新應對方案並保證各單位的執行。

#### ESG 風險管理及內部監控機制

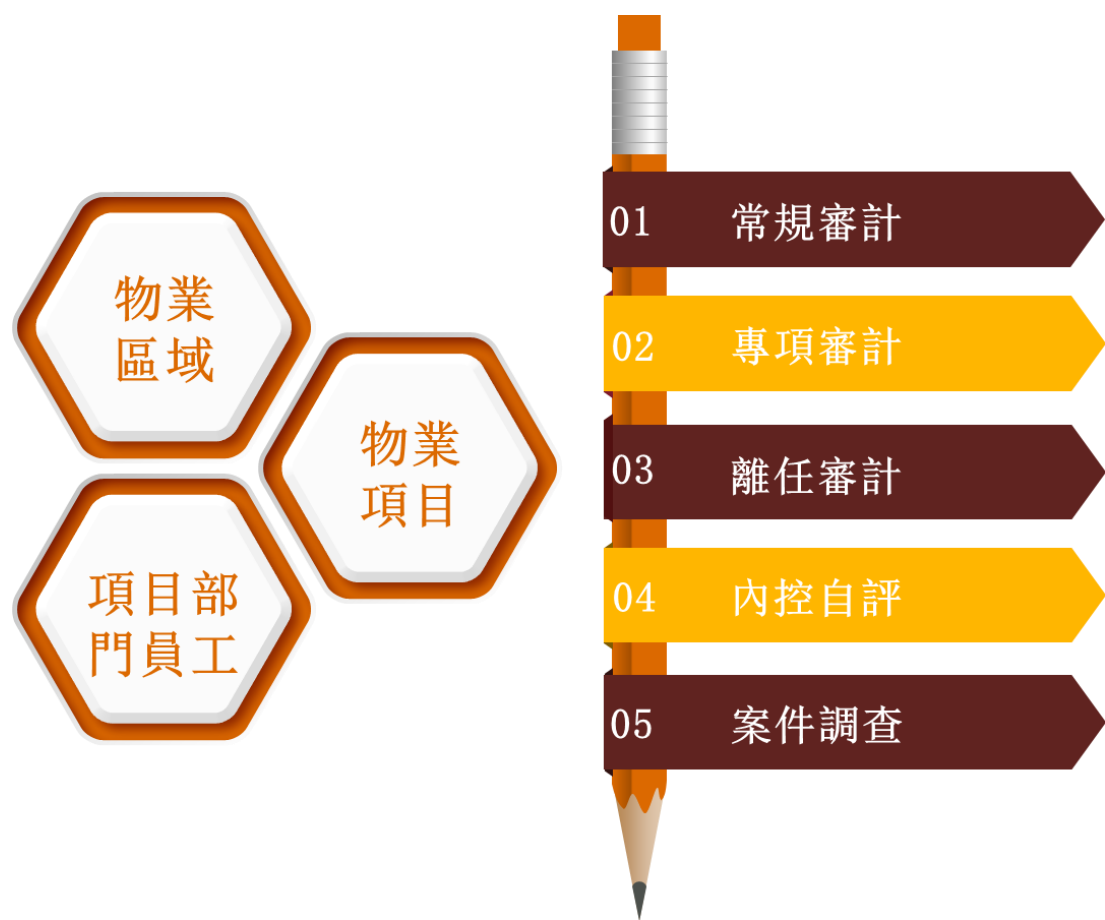
本集團承諾未來將進一步完善風險控制管理系統，做好風險識別與監控工作，並加強風險管理文化建設，促進風險管理工作的有效推進。此外，為貫徹可持續發展理念，我們還將深化能源使用效益的監測和應對，同時建立政策風險預警機制。

# 0

2018 年，碧桂園服務發生貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的訴訟案件數量為 0

### 反貪腐

碧桂園服務對貪腐現象零容忍，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢事件。本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，制定並實施《員工利益衝突管理規定》《員工職務行為管理規定》《員工違規違紀責任追究辦法》及《監察案件操作指引》，不但明確了利益衝突和違規違紀行為的定義及申報處理方法，還從制度層面規定了貪腐事件跟蹤處理流程，確保「受理—查辦—結案—反饋」全鏈條的完整性和可追溯性，以及對轄下各部門辦理職權內貪腐事件的指導性，從而保障公平原則的貫徹和貪腐現象的防範。



反貪腐工作系統

本集團設立了多樣、暢通的舉報渠道，秉持「凡舉報必查」的原則處理截獲的舉報信息。報告期間，我們亦進一步完善了反貪腐人員架構及職能定位，由集團審計監察部全面統籌和負責本集團的反腐敗建設，為碧桂園服務的發展保駕護航，確保經營效能及效益得到提升。本年度內，本集團未發生貪污訴訟案件。





審計監察部郵箱

wyjc@countrygarden.com.cn



碧桂園服務熱線

400-96-88888



職能部門投訴

舉報渠道

### 「廉潔自律 陽光致遠」廉潔宣貫

碧桂園服務重視廉潔宣貫，特別是對易發多發腐敗的重點環節、重點部位崗位人員的監督和宣傳，積極引導本集團管理人員及相關利益團體依法辦事、誠實守信，自覺抵制見利忘義、損公肥私、不講信任、欺騙欺詐等消極腐敗現象，由點及面地做到全員覆蓋。



未來項目經理特訓營廉潔宣貫

未來，我們將通過進一步完善制度建設以從制度層面把控反貪腐力度，通過充分發揮監審聯動機制以從部門層面開拓反貪腐思路，通過落實處理結果的跟蹤管理以從結果運用層面提高履職盡責的自覺性，通過為區域公司提供指導服務和廉潔宣貫從區域層面提升自查質量及深化廉潔意識。

## 利益相關方參與

利益相關方的期望和需求有助於我們識別潛在風險及機遇，為可持續的業務增長指引方向，幫助企業健康成長。因此，本集團非常重視與利益相關方的交流，已打造多層次、高靈活的溝通渠道，以聆聽利益相關方的意見，並作出針對性的回應。我們亦希望借助本報告向利益相關方展現碧桂園服務過去一年在可持續發展領域的投入與成績。

### 利益相關方溝通

本集團現行的利益相關方溝通渠道如下：

| 利益相關方          | 期望與需求                                                                                                         | 溝通與回應                                                                                                                 |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 員工             | <ul style="list-style-type: none"> <li>薪酬及福利保障</li> <li>健康的工作環境</li> <li>職業發展與晉升</li> <li>保護員工合法權益</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>有競爭力的市場薪資</li> <li>員工關愛活動</li> <li>優化員工發展與晉升機制</li> <li>建立員工無障礙溝通渠道</li> </ul> |
| 投資者/股東/資本市場分析員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>財務業績</li> <li>公司可持續盈利</li> <li>公司透明度</li> <li>權益保障</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>提高盈利能力</li> <li>提高公司持續盈利能力</li> <li>日常信息披露</li> <li>召開股東大會</li> </ul>          |
| 客戶/業主          | <ul style="list-style-type: none"> <li>物業品質</li> <li>客戶信息保護</li> <li>商業誠信</li> <li>合規經營</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>提升產品與服務質量</li> <li>運用信息科技手段</li> <li>優化內控與風險管理</li> <li>完善客戶溝通機制</li> </ul>    |
| 供應商/合約商/夥伴     | <ul style="list-style-type: none"> <li>合作共贏</li> <li>公開公正</li> <li>實現共同成長</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>優化項目管理</li> <li>完善供應商管理機制</li> <li>搭建供應商溝通平台</li> </ul>                        |
| 當地社區           | <ul style="list-style-type: none"> <li>保護社區環境</li> <li>投身社會公益</li> <li>營造和諧社區環境</li> <li>促進社區發展</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>全面實踐綠色運營</li> <li>開展公益項目</li> <li>積極參與社區共建</li> <li>提供優質的文化資源</li> </ul>       |
| 公益組織/NGO       | <ul style="list-style-type: none"> <li>關注弱勢群體</li> <li>公益慈善</li> <li>社區文化建設</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>志願者服務</li> <li>開展公益項目</li> <li>宣傳社區文化</li> </ul>                               |
| 政府/監管機構        | <ul style="list-style-type: none"> <li>遵紀守法</li> </ul>                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>依法經營與合規管理</li> </ul>                                                           |



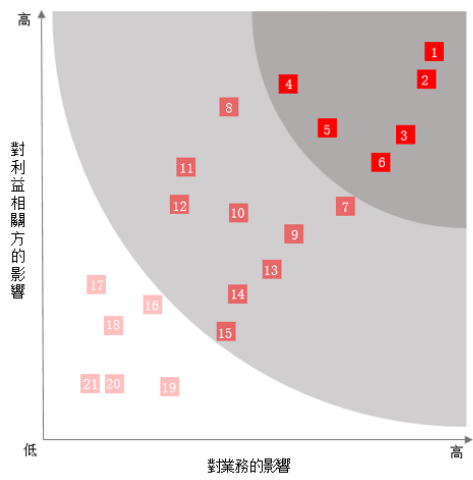
| 利益相關方 | 期望與需求                                                                 | 溝通與回應                                                                   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"><li>• 依法納稅</li><li>• 促進就業</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 主動納稅</li><li>• 創造就業機會</li></ul> |

重要性評估

為了評估利益相關方對本集團環境及社會相關議題的關注程度以及期望，我們聘請獨立第三方專業顧問開展本年度議題重要性評估工作，收集、整理、分析利益相關方的反饋，具體工作步驟如下：



根據利益相關方調查結果，我們繪製出議題的重要性矩陣，以反映各項議題對利益相關方和業務的重要程度，並對識別出的議題進行排序：



重要性矩陣

| 重要性  | 排序 | 議題             |
|------|----|----------------|
| 非常重要 | 1  | 服務品質與客戶滿意度     |
|      | 2  | 客戶信息及隱私保護      |
|      | 3  | 反貪腐            |
|      | 4  | 污水排放及處理        |
|      | 5  | 產品和服務的健康與安全    |
|      | 6  | 防止僱傭童工及強制勞工    |
| 重要   | 7  | 智能化物業管理與知識產權保護 |
|      | 8  | 廢棄物處理          |
|      | 9  | 員工健康及安全        |
|      | 10 | 社區發展與社會影響      |
|      | 11 | 水資源使用及用水效益     |
|      | 12 | 節能減排與綠色營運      |
|      | 13 | 員工培訓及發展        |
|      | 14 | 公益慈善與社會服務      |
|      | 15 | 員工溝通與關懷        |
| 次重要  | 16 | 能源使用效益         |
|      | 17 | 廢氣及溫室氣體排放      |
|      | 18 | 供應鏈管理          |
|      | 19 | 員工薪酬及福利        |
|      | 20 | 平等機會及多元化       |
|      | 21 | 員工招聘及晉升        |

重要性排序

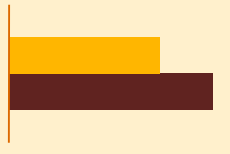
根據重要性評估結果所示，本年度重要性排序較高的為服務品質與客戶滿意度、客戶信息及隱私保護、反貪腐等議題，我們將在本報告中重點加強相關議題的披露，並以此作為下一年 ESG 工作規劃的重要依據。

## 本章所回應議題

## 服務品質與客戶滿意度



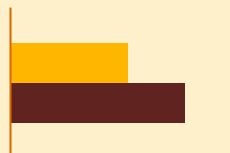
## 客戶信息及隱私保護



## 產品和服務的健康與安全



## 智能化物業管理與知識產權保護



■ 外部評估

■ 內部評估

## 美好生活供應商

碧桂園服務秉持「急業主所急，想業主所想」、「一切以業主為中心」的服務理念，以百萬大小業主的滿意度為核心，及時洞察業主需求，為業主提供精選服務及產品。我們以品質奠定口碑，積極尋求與行業內領先第三方商家的合作機會，為業主打造多元化、個性化的社區平台，希望利用自身人才、資源、渠道的核心覆蓋優勢，為所有業主帶去美好生活。

## 打造臻品，傳遞價值

作為中國首批將酒店業的「五星級酒店服務」標準及理念引進物業管理行業的物業管理服務商之一，我們始終用心關懷每一位住戶、細心做好每一件小事，用實際行動打造至臻品質。

## 物業管理服務

本集團遵循《中華人民共和國城市房地產管理法》、《物業管理條例》等法律法規，制定並實施《物業服務品質管理辦法》，通過公司級品質管理內部審核、品質核查、示範項目評優檢查、BSI 認證內、外審、獨立專業評測以及區域級常規檢查等方式定期對集團各區域以及項目進行品質檢查，加強物業服務品質，通過對物業服務現場的品質管控，進一步加強物業服務品質的監督，從而建立物業品質管理長效機制。根據服務行業經驗，我們把行業中易發生的風險事件濃縮成《物業基礎服務安全風險管理制度》用於規範物業基礎服務過程中的安全風險管理業務流程，形成事前管控、事後問責機制，對風險事件出現的區域、及項目人員進行降職、撤職、解除勞動合同等處罰。

- 鉅金鳳凰管家服務

碧桂園服務自 2013 年推行「鳳凰管家」服務，現有超 2100 名鳳凰管家。我們將鳳凰管家作為核心服務載體，以客戶為中心，協調物業資源，從業主收樓之日起，搭建溝通平台，受理業主訴求，提供房屋服務、居住服務、生活服務、及社區配套等增值服務，為業主解憂，創幸福社區。



客戶關係維護者



物業片區管理者



客戶需求滿足者



溫度服務傳遞者

管家「四者」定位

2018 年，鳳凰管家服務體系全面升級，我們在全國首推鳳凰管家十字會應急救護能力標準化，要求全員考核持證上崗，以守護百萬業主健康。

---

### 鳳凰管家急救培訓

2018 年 3 月底開始，碧桂園服務聯合紅十字會，對全國 28 個省，240 個城市的鳳凰管家展開應急救護培訓，於 6 月 30 日完成 100%應急救護培訓標準化。

數據顯示，截止 2016 年底，中國有超過 2.3 億的 60 歲以上老人，佔總人口的 16.7%，而即使不是老人，也可能面臨急救的需求。我國每年心臟病性猝死發病人數超過 54 萬，相當於每分鐘約有 1 人發生心臟性猝死。

碧桂園服務本次聯合紅十字會對物業管家進行急救培訓，讓碧桂園 100 多萬戶業主因此受惠，使業主們住的更安心、更美好。



鳳凰管家急救培訓現場

---

### 鳳凰管家徒手救人

在安徽蕪湖碧桂園社區，不到兩周歲的小孩不慎吞下硬幣，頓時噎住了喉嚨，小臉憋得通紅、呼吸困難。恰好有吳雷、金夢娟兩位管家做家訪，馬上運用了不久前學習的應急救護培訓所學知識，採用排除氣管異物的「哈姆立克」法，在「黃金兩分鐘」內挽救了一個小生命。



管家吳雷

管家金夢娟

---

### • 產城物業

碧桂園服務自 2016 年初起與地方政府合作，借助智能物聯硬件和社群運營數據平台，創新性實行「智慧城市基礎設施運營+城市文化活動支持服務」雙輪智擎驅動模式，打造智慧物聯城市服務框架，為更多產業提供發展平台，讓企業們更多關注市場、產品和核心技術研發，促進企業可持續增長。

我們已發佈《產城物業一級環境服務手冊》、《產城物業企業管家及商務接待服務方案》等制度，提供工程、環境、客戶、安防、招商、增值服務的全方面專業指導，推動產城物業項目服務標準化、精益化管理，力求打造一支專業素養、形象氣質、客戶思維俱佳的企業管家隊伍，為企業發展提供源源不斷的幫助。

---

### 順德新能源汽車小鎮

順德新能源汽車小鎮聚焦汽車創新產業，圍繞新能源化和智能網聯化兩大方向，發展新能源整車、核心零部件、無人駕駛、動力電池、汽車新型環保及輕型材料開發等科技產業和相關生產服務業。

從 2017 年 10 月份汽車小鎮摘牌至今，該項目已在示範區成功引進 18 家企業，以及咖啡廳、食堂等商業配套。另引進 2 大院士工作站、5 大新能源汽車研究院，並與周邊多所高校研究院開展戰略合作。其中，無人駕駛公司「智尊保」順利落戶小鎮的同時，小鎮亦投入 100 萬人民幣採購其無人駕駛汽車產品，以滿足入駐企業的僱員、市民和遊客等的園內交通需求。

目前，碧桂園服務主要提供前期工程顧問服務、示範區物業服務、商務接待會務服務和企業管家服務等，且隨著小鎮的逐步建成交付，除上述服務範圍的擴大之外，小鎮相關的交通配套（如無人駕駛車）、餐飲配套、企業僱員宿舍服務等也將移交碧桂園服務進行管理。



小鎮風貌  
授匙儀式

小鎮企業進駐

### 社區增值服務

碧桂園服務致力成為「全週期社區生活服務整合供應商」，為社區業主提供全方位的社區增值服務，主要包含：家居生活服務、房地產經紀服務與園區空間服務。2018 年社區增值服務品質管理方面主要體現在以下三點：

- ❖ 戰略資源：集團制定《合作商家評估辦法》，對合作商進行供應商入庫管控，通過資質審核、信譽評估等多維度進行評分合格後，方可納入合作商家供應商庫。同時，已加大與合作商家溝通，開展合作商家交流大會。
- ❖ 業務開展：集團根據商家業務的特性，開展業務全覆蓋工作，對開展的要求、條件、效果提出明確要求，對業務進行督導、對業務薄弱區域開展幫扶。
- ❖ 系統平台：集團對 ERP 系統數據的錄入進行管控，定期核查系統錄入問題並制定整改計劃，同時驗證管理。

### 非業主增值服務

我們配合房地產開發的時間節點，提供需求分析、服務策劃、開荒精細保潔等售前業務管理服務，讓客戶在銷售案場提前感受物業服務之美好。2018 年，我們運用如下模式，以提升我們的服務品質：



12

開展 12 次滿意度調查

112770

112770 人次參與滿意度調查

93.8%

整體滿意度達 93.8%

99.3%

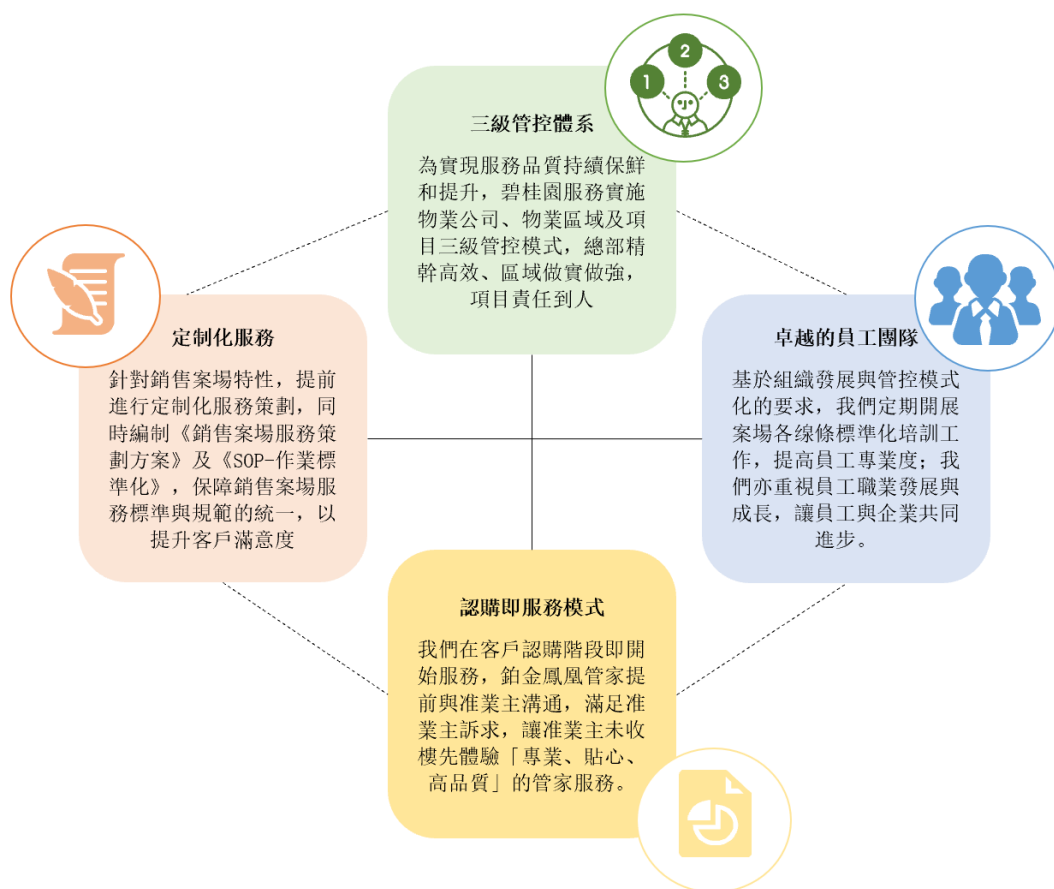
坐席滿意度達 93.3%

39411 100%

接獲 39411 次投訴，  
100% 完成處理

148

開展客戶服務品質培訓共計 148 小時



### 客戶滿意度

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，尊重消費者的合法權益，並以開放的心態傾聽業主的訴求，以瞭解業主們的意見和需求，並以此基礎上制定《投訴工單業務分類指引》以及《投訴工單處理作業指導書》，規範集團售後員工投訴處理流程，科學地對業主投訴進行分類及統計分析，更好履行對業主的承諾；同時制定《訴求考核管理》實行訴求分級管控，有效落實項目訴求考核指標，在精益化管理和服務中持續改善以提升服務品質，最終實現客戶滿意度。

為改善物業品質管理，本集團搭建行業領先的滿意度管理體系，同時建立專業的技術管理團隊支撐全國所有已收樓項目的滿意度調研及分析工作：



外呼團隊：設立9名專職滿意度外呼人員常駐400客戶聯絡中心，每天不間斷進行外呼調研。



技術管理團隊：設立2名外呼現場技術人員，3名數據分析及考核制度管理人員，提供調研技術支援。

#### 全面的調研頻次

- 既開展**節點性**調研用於考核並強調年度均好性；
- 又開展**常態性**調研用於日常管理。

#### 科學的目標設定

- 既保證集團服務品質在行業中處於**領先地位**；
- 又充分考慮單個項目的**特殊性**，對不同項目設定合理的服務品質目標。

#### 項目選定及抽樣規則

- 經過專家討論並結合集團全國數據，給予售樓不足一年的項目一年免考核期，每個項目根據項目體量調整年度調研頻次，同時保證單月調研樣本量大於30，最大限度減少採樣波動性。

#### 打通提升滿意度業主閉環

- 集團以業務為導向，通過數據及案例分析，深挖服務層次原因並加以解決，確保調研結果推動業務改善和客戶體驗。
- 集團每月以區域為單位，公佈滿意度提升管理工具，並邀請優秀區域進行經驗分享。

### 客戶滿意度管理系統

#### 客訴分析

2018年10月，集團400聯絡中心監控到東北區域服務態度類投訴量較高，隨即對該區域10月份的客戶投訴進行分析，通過客戶工單原聲，統計被投訴最多的服務崗位，分析客戶不滿意原因，形成VOC報告。隨後聯動品質管理中心、區域管理團隊對問題項進行分析，制定改進措施，形成銷項計劃。2018年11月，東北區域服務態度類投訴數量為39條，環比10月份下降55%。

集團通過對客戶投訴問題聚焦分析、診斷業務、流程存在的不足點，推動業務部門改善服務品質標準，提升業主滿意度。

| 及時                                                                    | 專業                                                                                   | 禮貌                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 即刻受理</li><li>❖ 即時反饋</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 業務熟練</li><li>❖ 有理有據</li><li>❖ 有始有終</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 和善熱情</li><li>❖ 有禮有節</li></ul> |

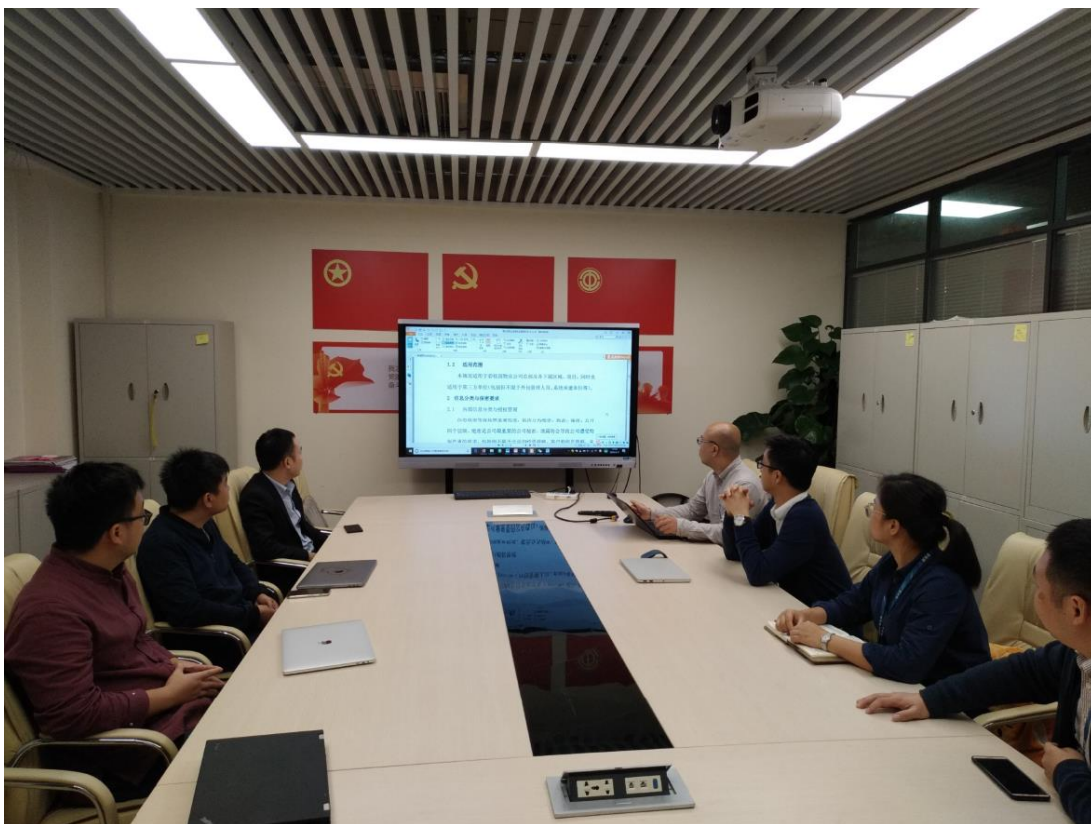
客訴處理原則

本集團建立全國 400 客戶聯絡中心，設立 20 名客訴專員，全天 24 小時接收業主的各類投訴，同時通過鳳凰管家、鳳凰會 APP 等方式受理業主的投訴意見。客訴專員根據風險程度以及種類形成投訴工單進行業務流轉處理，並需要在 1 小時內溝通業主處理意見，24 小時內向業主反應投訴處理情況，48 小時內完成投訴事件回訪，確保客戶的訴求已經得到解決。

保駕護航，幸福安康

客戶信息與隱私保護

本集團嚴格遵守《信息安全等級保護管理辦法》《計算機信息系統安全保護條例》等法律法規，已制定適用於集團總部、下屬區域和項目以及合作伙伴的《信息安全管理規範》，為有效保障信息資產安全、規範員工正確使用信息系統、防止員工破壞信息安全的行為作出了規範。根據信息的重要程度，我們將本集團、員工、客戶等信息劃分為絕密、機密、秘密、公開四個層級，分別作出詳細的定義和清晰的管理要求，並對信息和數據所涉及的系統和應用設備的安全管理作出了保密、防範被盜、定期維護和檢查的詳細指引。集團總部信息管理中心特別組織學習了相關制度，以保障信息安全管理措施的有效執行。



信息安全政策學習

我們通過如下舉措有效確保客戶信息與隱私得到嚴格保密：

- ❖ 採購並使用大量信息系統安全防護產品，確保信息系統中的客戶信息資料得到妥善保護；
- ❖ 設置專職信息安全管理崗位，專人負責信息系統的信息安全；
- ❖ 制定信息安全管理制度，從制度層面防止信息數據洩露；
- ❖ 每季度或系統重大版本更新時進行系統滲透測試，通過以攻擊者思維模擬黑客對業務系統進行全面深入的安全測試，挖掘出業務流程中的安全缺陷和漏洞，發現安全風險，防患於未然，確保系統漏洞及時得到修復；
- ❖ 針對各業務系統開啟數據庫操作審計，以審計數據庫訪問行為，精準識別、記錄數據安全威脅，為雲端數據庫提供全方位的安全、診斷及維護能力，防止內部越權訪問、違規查詢乃至造成數據外部洩露。

## 住戶健康與安全

本集團已制定《物業項目管理人員夜間巡查操作規程》《物管員工作崗位手機使用管理辦法》及《碧桂園物業消防安全責任管理辦法》等管理制度，做好門衛、巡邏、消防、安保、監控等各方面工作，同時建立了住戶健康與安全的承諾和目標，全力保障住戶的健康與財產安全。

### 住戶健康與安全承諾

關心苑區內獨居老人及業戶

進行健康知識科普

排查易發生安全事件的環節

嚴格管控外來人員及車輛

24 小時交叉巡邏

### 住戶健康與安全目標

100%關心苑區內獨居老人及業主

利用便民服務和微信群等方式進行健康知識科普

及時排查苑區內危險源，對安全隱患整改銷項，確保安全

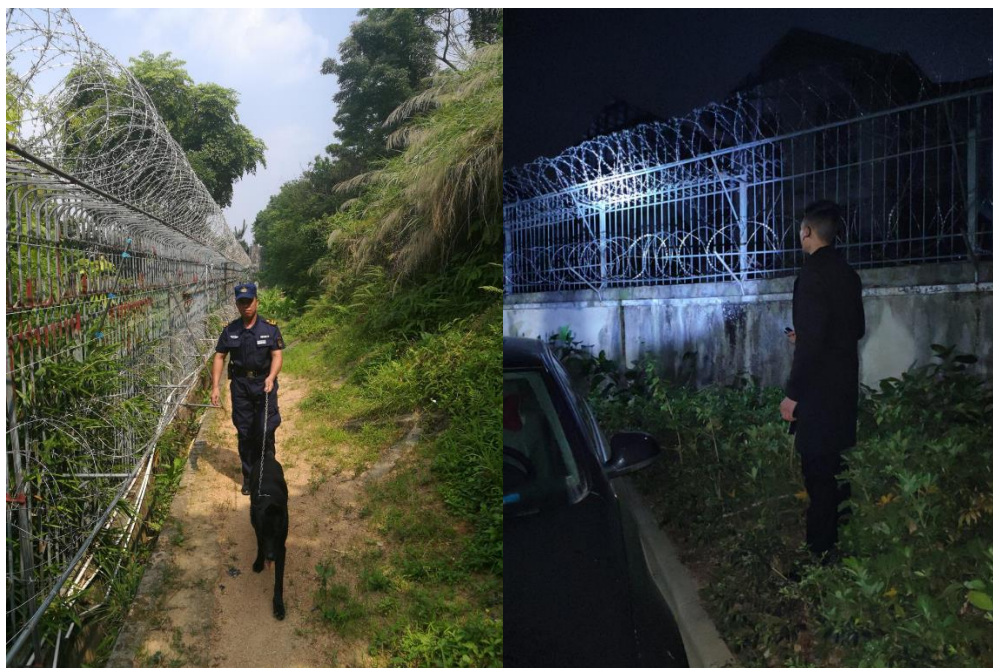
嚴格管控外來人員及車輛，營造安全有序的居住環境

24 小時不間斷巡邏，提升見警率和業主安全感

我們的苑區實行封閉式管理，設立安保人員全天 24 小時值班輪崗，業主進出社區時落實刷卡或鳳凰會 APP 進出管理，所有外來人員均需根據門崗管理辦法進行登記管理：

- ❖ 門崗管理：在人行進出通道配置防尾隨設備（三輓閘、全高十字閘）；在車場出入口安裝車牌識別系統。
- ❖ 圍牆管理：安裝電子圍欄、護欄、防爬刺、圍牆照明等防攀設施設備。
- ❖ 監控管理：社區重點部位 24 小時監控鏡頭全覆蓋、錄影保存時間 30 天。
- ❖ 消防管理：定期對消防設施設備月檢、季檢，開展消防演習；不定期邀請消防部門進行消防知識宣傳。
- ❖ 巡邏管理：社區重點部位 24 小時巡邏，每季度對巡邏路線進行安全評估和線路調整。
- ❖ 物資管理：所有進出社區的貨車進行開箱，帶出社區貴重物品時，憑放行條進行放行。
- ❖ 突發事件管理：嚴格落實突發事件管理辦法，定期組織安全檢查和員工安全生產宣傳，開展季度安全評估及風險檢查，並組織相關突發事件應急預案演習。





外圍日常巡查

管理人

員夜間巡查

### 幫助受傷老人

2018 年 10 月 24 日上午 8 時 40 分，鳳儀當值巡邏崗廖術青，巡邏至鳳儀 8 街 3 座大堂門口發現有一位老人摔倒無法站立，當值隊員廖術青立即將老人扶起來靠邊坐下，並通知當值領班，當時老人嘴角及手臂正在流血，但意識清醒。當值到場後領班立即撥打 120 急救電話，一邊幫老人清理身上的豆漿及雜物，同時詢問老人身體狀況以及居住地址，經瞭解老人是鳳儀 2 街 8 座 501 業主，當值隊員廖術青當即讓監控中心通知業主家人告知情況，同時安撫受傷老人。

8:46 分業主女兒趕到現場，查看老人身體狀況，詢問是否有叫救護車，對我們說「老人身體狀況不太好，平時出門都是有人陪同的，今天多虧了你們的及時發現，要不然真不知道會發生什麼事情，真的非常感謝你們」後暨華醫院救護車趕到，協助醫護人員將業主推上救護車。



幫助受傷老人現場

#### 金匯通航空中救援服務

2018 年 10 月碧桂園服務與金匯通航簽約合作，搭建「空地聯動」模式，直升機與地面救護車聯動構建全方位、立體化的救援醫療體系，加強業主應急救護工作。11 月 30 日韶關碧桂園開展「空中 120」緊急救援服務演練，是碧桂園服務首次空地協同、多單位參演配合的一次大型演練。本次演練中，直升機、醫院形成無縫式救援鏈條，排除交通、地形等因素影響，最大限度地縮短搶救轉運時間，為病患的院前救援、院際間轉診等提供高效、快捷、優質的空中救援服務。與業主近距離交流，面對面普及社區緊急救援知識。本次演練標誌著碧桂園服務的直升機空中救援服務正式落地，實現了空中救援模式與地面救援模式的無縫對接。



金匯通航「空中 120」緊急救援服務演練

## 科技創新，提質增效

### 提升客戶體驗

隨著物聯網、傳感網、網路通信技術等信息技術不斷更新完善，傳統物業管理模式必將轉型升級。碧桂園服務與時俱進，依托自主研發創新，已開發多個智能化產品設備，助力社區智能化升級，提升業主居住體驗。

#### • 智能門禁

我們始終堅持以業主體驗為中心，依託 27 年的物業管理經驗，運用科技手段打造了一套智能門禁系統：

- ❖ 業主：可通過人臉識別、掃二維碼、藍牙搖一搖、刷卡等多種方式實現無感通行。
- ❖ 訪客：只需通過 APP 提前預約，在拜訪時即可通過人臉識別、掃二維碼和藍牙等多種方式實現無感通行。
- ❖ 外賣、快遞等陌生人員：可通過電話雲對講得到業主確認就可進入苑區。

智慧門禁系統實現苑區場景全覆蓋、服務流程自動化，極大提升了碧桂園服務物業項目綜合門崗的管理水準和服務效率。

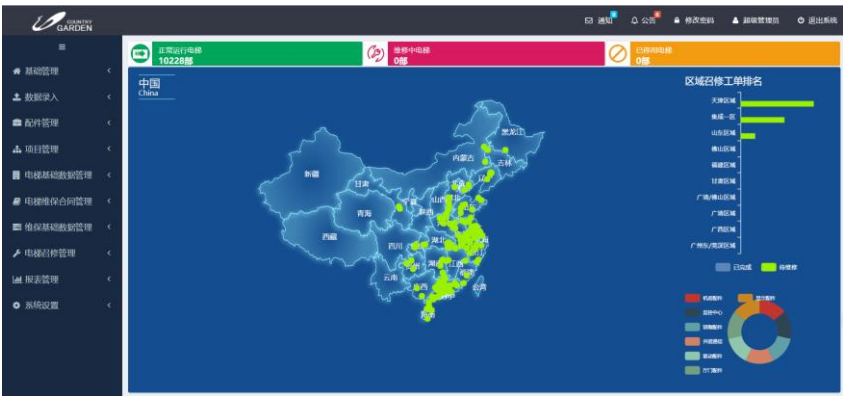




智能門禁

● 智能電梯

碧桂園服務自主研發了智能電梯系統，該系統對物業項目電梯設備進行全生命週期數字化管控，並對電梯維保合同、電梯維保與維修流程進行線上工單化管理，同時在電梯廂上加裝智能傳感器，結合梯載攝像頭對電梯設備進行即時運行狀態實時監測、狀態預警，預防電梯困人等重大事故發生。一線工程人員與第三方維保公司通過 APP 即可遠程、高效地完成設備維保和日常維修工作，極大提升了工作效率和服務效果，同時保障了業主安全。



智能電梯監控平台

5  
報告期間新增知識產權 5 項

42  
截至 2018 年 12 月 31 日，累計擁有知識產權 42 項

● 智能消防

碧桂園服務自主研發了智能消防監管系統，該系統採用傳感技術和物聯網技術，通過無線網路傳輸，實現消防設施設備全流程雲端數字化管控，對消防設備的運行狀態實現 7\*24 小時不斷斷地在線即時監測、故障告警、工單推送，降低消防設備重大故障發生概率、延長設備使用壽命。



智能消防監控平台

提升服務效能

2018 年為本集團業務飛速發展時期，為持續保證物管服務高標準、高品質，本集團投入大量資金進行信息化項目建設，實現業務鏈上信息化系統全覆蓋，其中包含企業資源計劃（ERP）、客戶關係管理（CRM）系統的建設。

本集團優化客戶繳費流程，通過 APP、微信服務號、小程序、移動 POS 機等多種繳費方式和渠道實現客戶線上和線下繳費全流程管理；優化客戶訴求、報修、信息登記、鑰匙管理、裝修等線下業務辦理流程，提升公司整體運營效率；通過大數據系統的應用，積累大量業務和觸點數據，為業務部門提供大數據應用分析報告，從而更加精準和高效地服務客戶。

知識產權保護

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》等保護知識產權法規的相關要求，已逐步建立知識產權申請、權利維護、侵權

訴訟、產權交易等全面的知識產權管理系統。本集團頒佈《創新激勵管理方法》，鼓勵科技人員進行知識產權的研發，同時配備專人跟進知識產權申請過程。集團亦組織科技人員學習《專利法》等知識產權相關法規，組建涵蓋技術、法務、財務等人員的知識產權保護工作組，定期查詢知識產權是否受到侵犯，建立知識產權保護應對流程。

### 合規推廣，適度營銷

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，在業務推廣層面上嚴格遵守合規性、全面性、有效性、報備審批原則。我們採用「總部-區域-項目」三級對外傳播管控體系，總部不定期對區域級項目品牌輸出資料進行檢查，確保對外輸出的品牌信息合法、真實、準確，切實保障業主合法權益；涉及經營數據的傳播內容會經過品牌管理部與資本市場中心雙向審核確認，方能對外進行輸出。我們亦動態監控市場媒體聲音，對不實信息或可能誤導業主的信息進行及時的闢謠或公告，對侵害業主及公司的行為將通過法律途徑訴諸解決，切實保障業主及公司的合法權益。

## 本章所回應議題

## 污水排放及處理



## 廢棄物處理



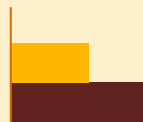
## 水資源使用及用水效益



## 節能減排與綠色營運



## 能源使用效益



## 廢氣及溫室氣體排放



■ 外部評估

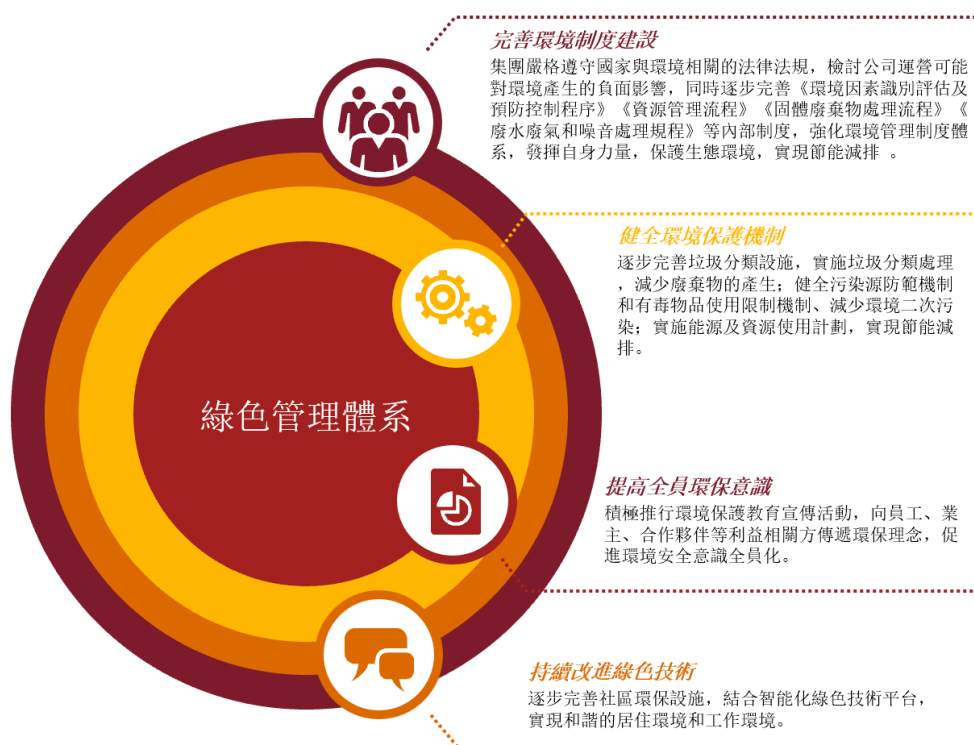
■ 內部評估

## 綠色低碳響應者

碧桂園服務非常重視企業在運營中可能對自然環境所產生的負面影響，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國固定廢棄物污染環境防治法》等法律法規，同時回應十九大「綠水青山就是金山銀山」理念，在綠色管理體系、綠色環境管理、綠色技術管理等方面持續探索實踐、致力於成為人與自然和諧共生的推動者。

## 綠色管理體系

本集團已經通過 ISO 14001: 2015/GT/T 24001-2016 環境管理系統認證，並根據自身業務形態，建立綠色管理體系，通過體系建設加強集團內外部對環境的重視程度，持續減少公司營運對環境帶來的負面影響。



## 綠色環境管理

### 排放物管理

本集團制定並實施《環境因素識別評估及預防控制程序》制度，識別公司運營中涉及到社區環境、作業環境、基礎設施、工作環境、工程維修材料、清潔用品、綠化廢料及藥品可能產生的水體污染、大氣污染、固定廢棄物、生活垃圾、能源消耗及自然資源消耗。集團根據識別的環境因素執行《資源管理規程》，對日常服務中資源使用進行有效控制，推行合理使用和少用資源，提高資源使用效率；推行《固定廢棄物處理規程》，對日常服務中產生的垃圾進分類處理，減少環境污染；實施《廢水廢氣和噪音處理規程》要求，對廢水廢氣和噪音的產生進行有效控制，持續改進周邊環境。集團品質管理中心統籌集團環境管理指標實施，監督集團分公司及各部門環境預防、改善措施落實，協助各職能部門開展環境因素識別、評估和改進的工作。

### 垃圾分類

位於廣東省東莞市茶山鎮街的茶山碧桂園社區每棟樓宇門口附近均設有 4 個顏色不同的垃圾桶，帶有十分醒目的標識：有害垃圾、可回收垃圾、其它垃圾、廚餘垃圾。走近細心觀察標識還有一些引導業主進行垃圾分類的小圖片和文字，例如：有害垃圾桶是橙色的，可存放一些廢電池、螢光燈管、油漆、過期藥品、化妝品等不可回收且帶有一定污染危害的物質；可回收垃圾桶是藍色的，用於回收再利用垃圾，包括塑膠、紙類、金屬等有用價值的物質；綠色桶用於回收廚餘垃圾，可以作為植物養分的肥料使用，土壤掩埋後可被大自然微生物和植物分解吸收；灰色桶用於除了有害物質跟可回收物質以外的垃圾，磚瓦、陶瓷、渣土等難以回收的廢棄物，這類物質一般會被焚燒、掩埋等處理。

**373.45**

報告期間排放氮氧化物 373.45 千克

**0.16**

報告期間排放硫氧化物 0.16 千克

**184,434.53**

報告期間排放溫室氣體總計 184,434.53 噸

**21.58**

報告期間產生有害廢棄物總計 21.58 噸

**1,951.57**

報告期間產生無害廢棄物總計 1,951.57 噸





分類垃圾桶

該社區的垃圾分類率已達 75% 以上，可收垃圾的回收率達 90% 以上。此外，在社區 4 棟的架空層還配置了小黃狗智能回收箱，業主可將平時撿獲的飲瓶、紙皮、廢鐵等可回收物投放於此獲得返現。物業公司收集到的有害垃圾也會聯繫專業回收公司進行 100% 回收。

### 資源使用

本集團制定並實施《資源管理規程》，對資源使用進行合理配置，減少營運所產生的資源消耗，提升資源使用效率。

#### • 節能措施

- ❖ 充分利用自然風進行辦公室溫調節，夏季室內空調溫度設置不能低於 26℃，冬季室內溫度設置不得高於 20℃；在過渡季節，製冷主機不開啟情況下，可開啟新風系統，保證空氣流通。
- ❖ 辦公區落實人離關電的要求，如確需要使用照明燈具，應合理控制開啟數量，禁止辦公設備長期通電待機。
- ❖ 單元安裝有兩部電梯的項目，根據社區入住情況，夜間或業主出行低峰閒時時段停運一台電梯。
- ❖ 電梯間安裝溫控開關或時控開關調整空調設備啟閉，當電梯停運時，空調設備同步關閉。

23,960.54  
139.39  
報告期間消耗直接能源 23,960.54 吉焦，  
平均每平方米 0.0050 吉焦  
828,135.60

4,817.68  
報告期間消耗間接能源 828,135.60 吉焦，  
平均每平方米 0.0048 吉焦  
42,919,226.99

249,682.66  
報告期間消耗水 42,919,226.99 立方米，  
平均每平方米 0.2497 立方米

- ❖ 制定方案使用 LED 光源逐步代替非 LED 光源的項目，車庫採用微波感應 LED 光源。
- ❖ 公共照明採用時控開關、自動感應控制等節能控制方法，結合項目當地日照情況，制定每月《公共照明開關時間表》，減少能源浪費。
- ❖ 設置計量分表統計公共用電（電梯、車庫照明、二次供水、路燈、辦公室等），通過同比、環比核對，排查異常情況，減少能耗損失。

感應開關

惠大區域、山東區域、粵西區域、環南京區域將樓層公共照明的手動開關更改為感應開關，達到節能降耗的目的。

節能水泵

惠大區域對二次供水系統設備進行優化，各區供水系統組態穩壓副泵，根據用水量進行實時調整控制模式進行加壓，實現節能降耗。

節水措施

本集團用水主要來自市政管網自來水，主要包含日常服務用水、辦公用水、綠化用水。我們已採取一系列措施，減少用水消耗量。

- ❖ 合理調整保潔、綠化作業頻次和用水量。
- ❖ 保潔、綠化取水點設置專用開關、接頭或者上鎖，避免非工作人員擅自開啟取水
- ❖ 設置計量分表，準確統計公共區域用水量，通過同比、環比核對，排查異常情況，減少水耗損失。
- ❖ 對水損率較高的項目組織查漏、補漏，減少水損費用。

雨水收集系統



如皋碧桂園一期生態雨水收集利用系統建設於 2014 年 10 月。本項目收集屋面、路面雨水、匯水面積達 20,000 平方米，可以滿足社區 3 天的綠化澆灌量，減少水資源浪費。

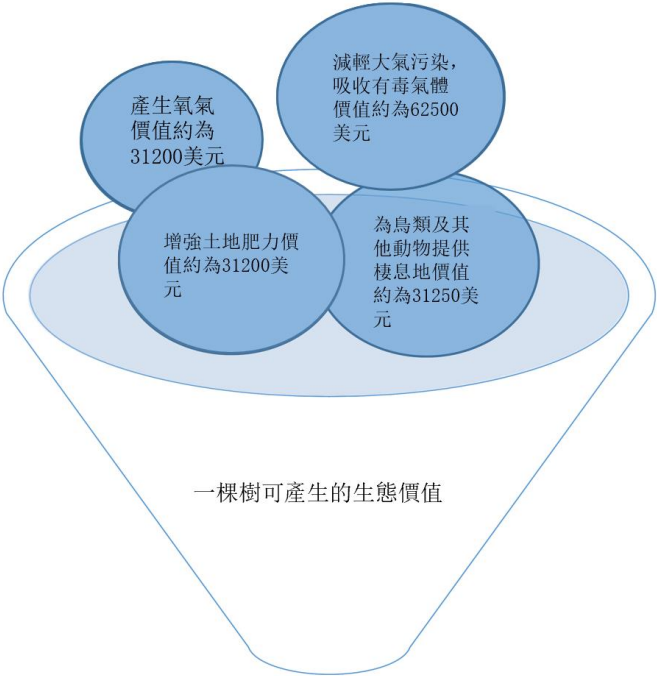
### 環境及天然資源保護

本集團作為服務類企業對環境及天然資源未產生較大的負面影響。我們積極向業主、員工及其他利益相關方傳遞綠色環保意識，保護生物多樣性、普及垃圾分類回收、防止土壤、水資源污染、維護生態環境健康可持續，鼓勵大家愛護地球母親。

### 點贊碧綠家園活動

2018 年碧桂園服務開展「點贊碧綠家園」主題活動，宣導與綠色同行，與環保相約，共同踐行節能低碳。

「點贊碧綠家園」活動系列活動於 2018 年 3 月至 4 月在全國社區同步開展，攜手業主為社區添片綠，齊心美化大家園；號召業主綠色出行，用實際行動實踐低碳環保；舉辦開展一片綠植樹節活動，為大自然播種綠色，播撒希望；開展變廢為寶 DIY 活動，用創意美化我們的家園；同時開展點贊碧綠家園「地球一小時」活動，號召業主一起熄燈一小時支持環保。



碧桂園服務攜手業主打造碧綠家園，為綠色環保出一分力，打造綠色宜居環境。



植樹節小朋友合影

小朋友用香煙頭作畫

1

深圳鳳凰國際智谷項  
目已於2018年10月  
1日榮獲美國 LEED  
CS 鉑金級預認證

綠色技術管理

本集團注重綠色技術創新，根據《居住區智能化配置與技術要求》CJ/T 174 和《智能建築設計標準》GB 530314 的要求開發智能化平台，減少資源浪費，提升服務效率。

### 物業安防

碧桂園服務聯合騰訊打造安防監控雲平台，配備 AI 功能的職能攝像槍（具備人臉別、周界預警、行人鑽爬車閘預警等能力），對各類異常突發事件進行自動預警並上傳預警信息至監控中心和一線安保人員，安保人員接通知後直接到現場解決問題，實現場景全覆蓋，服務自動化，極大提升安保人員服務的水準及效率，同時優化人員配置，減少不必要的資源浪費。

### 物業設備

碧桂園服務自主研發了 iRBA 系統，通過對物業項目設備房（生活泵房、消防泵房、發電機房、配電房等）各類設備安裝智能傳感裝置，對設備進行即時能耗監測、運行狀態監測、狀態預警和設備體檢。一線工程人員通過 APP 即可遠程、高效地完成設備巡檢和日常週期工作，不僅提升工作效率和服務效果，而且節約能耗，減少碳排放。

## 環境關鍵績效指標統計與披露

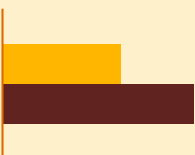
根據 ESG 報告指引的要求，本集團開展了本年度環境關鍵績效指標的數據收集與統計分析工作。為確保有關指標的準確性與一致性，本集團可持續發展工作小組聯合獨立第三方顧問機構，建立數據填報收集模板，明確「總部-區域-項目」的三級數據收集與匯報渠道，並指派各級數據收集責任人。

本年度環境關鍵績效指標披露範圍包括集團總部辦公區域、39 個區域公司辦公區和 2 個城市公司辦公區及其轄下共 538 個項目公司的辦公區及物業管理區域，以及所有非外包員工食堂。

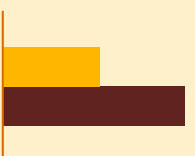
有關本年度環境關鍵績效指標的具體分類和數據，請參見本報告《附錄一：關鍵績效指標索引》。

本章所回應議題

防止僱傭童工及強制勞工



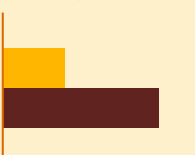
員工健康及安全



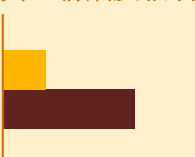
員工培訓及發展



員工溝通與關懷



員工薪酬及福利



平等機會及多元化



員工招聘及晉升



■ 外部評估  
■ 內部評估

人文關懷踐行家

碧桂園服務本著「對人好、對社會好」的企業精神及「以德為本，德才兼備；不拘一格，能者居上」的人才理念，致力提供一個和諧、公平公正、員工滿意及有回報的工作環境，鼓勵員工合作並同時向其提供於工作及生活中學習、成長及成功的機會，實現員工與公司的共同成長。

集團始終以人為本，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》等法律法規，主動推行了《碧桂園物業公司考勤及假期管理制度》等政策制度，切實維護員工的各項基本權利，並計劃未來逐步健全薪酬福利相關制度。

保障工權，平等僱傭

碧桂園服務堅持平等公正的用人原則，確保員工不因性別、年齡、國籍、種族、宗教信仰、家庭與健康狀況等因素而受到區別對待，亦不允許任何形式的歧視行為。集團根據《中華人民共和國勞動法》及《全國年節及紀念日放假辦法》等法律法規制定了《碧桂園物業公司考勤及假期管理制度》，並主動制定了《碧桂園服務公司少數民族及偏遠/高原地區員工福利假期與地域補貼》。

薪酬福利

我們構建以「3P+M」為原則的薪酬系統，堅持「以崗位定薪、以績效定薪、以能力定薪」的薪酬理念，致力於為員工提供相對於市場更有競爭力的薪資福利水準。

| 管理崗位                  | 鳳凰管家                          | 一線崗位               | 銷售崗位     |
|-----------------------|-------------------------------|--------------------|----------|
| •全國統一，便於管理人員全國調動及薪酬管理 | •全國統一<br>•基于管家服务的战略定位，单独设计薪资表 | •根據各地市場情況，由各區域自行申報 | •以佣金收入為主 |

除員工依法享有國家規定的各項福利外，我們還為員工提供各項福利，充分體現「對人好、對社會好」的企業精神。

|           |             |                       |         |
|-----------|-------------|-----------------------|---------|
| 醫療補貼      | 高溫補貼        | 節假日禮品及問候              | 就餐及住宿補貼 |
| 話費及交通補貼   | 計算機購置補貼     | 少數民族及高原/偏遠地區福利假期與地域補貼 | 豐富的員工活動 |
| 保健及養生知識講座 | 全薪病假        | 「幸福計劃」                | 購房補貼    |
|           | 子女就讀碧桂園學校優惠 | 管理人員商業保險              |         |

### 勞工權益

碧桂園服務在避免僱傭童工及保障勞工權益方面做出了很多努力。我們不允許聘用童工，並依據《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》及海外各地對應的法律法規，在員工招聘、入職審批、入職報到、等各環節審核應聘者的有效身份證明。我們杜絕強制勞工現象，公司所有被聘用的員工以自願為原則，不欺騙、不強迫。

並且，集團不採用勞務派遣用工形式，並按相關法規規定與每一個員工按員工類型簽訂實習協議、勞動合同或聘用合同，並合法合規地與合同到期員工及時進行合同續簽工作。我們不強迫延長工時，且人力資源部門通過每月度統計監控表來加強用工管理，保證合法合規用工。即使在員工解聘過程中，我們亦根據《中華人民共和國勞動合同法》和海外各地對應的法律法規，建立員工退出機制，尊重員工自由選擇工作權利，明確退出條件和程序，規範解除、終止勞動合同的工作程序，維護解聘員工的合法權益。

若發現違反勞工準則情況，我們將根據相關法律法規，從保護勞動者的合法利益角度出發，採取相關消除措施。例如，若發現因誤招或其他原因導致招聘了童工，將立即提供必要的援助，按照對於童工最有益的方法進行處理，若發現有未成年工入職，將立即向相關勞動行政部門報備並辦理登記，並按照法律法規提供健康檢查、安全教育及培訓。

本年度內，本集團未發現童工或強制勞工等違反法律法規的用工情況。

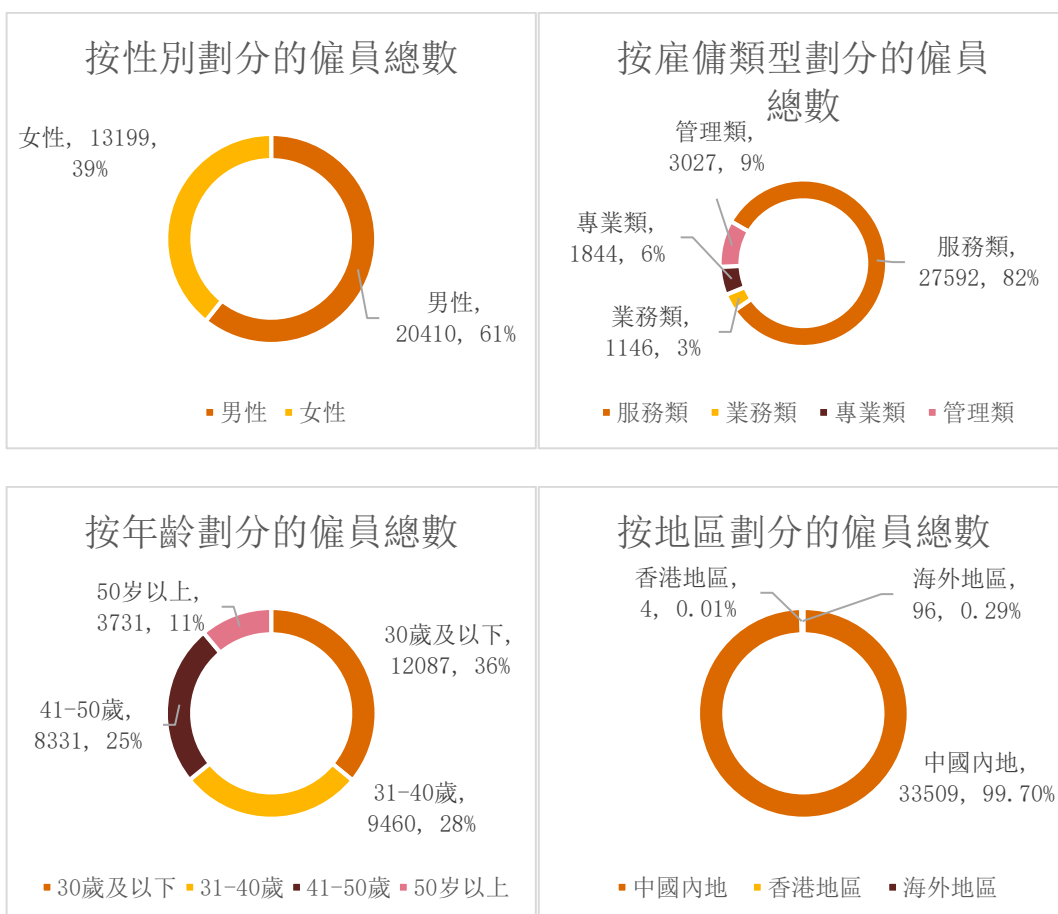
### 平等機會

我們致力於確保在工作中實現多元與機會均等。我們反對職場歧視，不以員工的膚色、國籍、性別、年齡、民族、性傾向、婚姻狀況、宗教信仰、戶籍所在地、懷孕和生育等作為聘用、考核、晉升、培訓等方面的標準，如：保障女性員工和男性員工享有平等的薪酬福利，提供平等的職業發展機會；員工來自於各地、各個民族，如漢族、土家族、白族、布依族、蒙古族、維吾爾族等，公司不斷促進不同文化背景員工間的互相尊重、理解與融合；員工包括各個年齡階層。未來，我們將繼續積極探索完善民主管理系統，切實保障員工的知情權、參與權和監督權。

截至 2018 年 12 月 31 日，碧桂園服務共有僱員 33,609 人，按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的情況如下：

# 33609

截至 2018 年 12 月 31 日，共有僱員 33609 人



6297

因工傷損失 6297 個  
工作日

60000

開展健康安全培訓共  
計約 60000 小時

1438

進行消防演習共計  
1438 次

關愛員工，和諧職場

員工是企业可持續發展的寶貴資源。我們高度關注員工的職業健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》及《中華人民共和國消防法》等相關的法律法規，並制定了《職業安全防範規定》及《危險源識別預防控制程序》等政策制度，積極維護員工的合法權益，為員工打造安全、健康、舒適的工作環境，務求確保員工身心健康。同時，深挖員工需求，完善員工關懷系統建設，搭建員工溝通與回饋平台，聆聽員工心聲，提升員工滿意度及幸福感。

健康與安全

為保障員工身心健康與職業安全，我們有如下舉措：

| 舒適工作                                                                                                                                                                                    | 衛生飲食                                                                                                                                   | 安全培訓                                                                                                                                      | 季節問候                                                                                                                                             | 身心健康                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 保證員工生活及工作場所乾淨整潔</li><li>• 定期滅鼠、蚊蟲，確保無有害氣體或超標粉塵</li><li>• 辦公區域擺放綠植</li><li>• 各項目個性化配套文娛設施，如電影院、圖書館、健身房、解壓室等</li><li>• 廣清區域設立員工解壓室「碧風港」</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 總部及大多數項目均設有食堂</li><li>• 為員工提供健康、衛生的飲食</li><li>• 保證員工飲用水源乾淨衛生</li><li>• 定期對食堂衛生情況進行檢查</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 對各崗位進行崗前培訓，含工作安全、交通安全培訓等</li><li>• 不定期製作宣貫海報，提高員工健康安全意識</li><li>• 及時發放個人勞動保護用品，監督檢查正確使用</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 夏季開展送清涼活動，如發放綠豆湯、清涼茶，崗位上配置防暑降溫物品及汗巾等</li><li>• 冬季開展送溫暖活動，如發放熱飲、防風手套送姜湯送溫暖，給員工發防寒大衣、手套、圍巾等供員工保暖</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 每年安排職工進行身體檢查</li><li>• 不定期組織員工參加心理健康或保健知識講座，保持員工身心健康</li><li>• 為了緩解辦公室員工疲勞，組織員工做工間操</li></ul> |



集團總部工間操





廣清區域廣碧項目「碧風港」員工解壓室

---

#### 「一路上，物碧有你」 員工健康安全培訓

2018 年底啟動「一路上，物碧有你」為主題的員工健康安全培訓系列，推出系列海報及培訓課件，受眾量大。



### 溝通與關懷

本集團亦為員工提供了一系列有溫度的關懷福利：

| 文化活動                                                                                                                           | 員工關懷                                                                                                                                                                                         | 福利優惠                                                                                                                    | 聆聽心聲                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 舉辦2018年碧桂园服務陽光文化節系列活動，如籃球爭霸賽、「夢想最強音」員工歌手大賽</li> <li>• 組織各種興趣協會，如羽毛球協會、籃球協會</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 打造形式豐富的員工活動，如員工生日會、趣味運動會、茶話會、親子活動、外出拓展活動</li> <li>• 節假日送溫暖（中秋節送月餅、端午節送粽子）</li> <li>• 貼近員工生活，定期進行家庭拜訪</li> <li>• 慰問生病、懷孕員工，設立孕婦食堂優先視窗及母嬰室</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工幸福計劃——員工及家屬入住碧桂园旗下酒店享受優惠</li> <li>• 員工購房優惠</li> <li>• 子女就讀碧桂园學校優惠</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 搭建多種員工溝通反饋渠道，如微信公眾號、投訴熱線、投訴郵箱等，聆聽員工的心聲</li> </ul> |

**开言路 促沟通**

## 倾听您的心声

亲爱的同事：

若您在工作中遇到困难或疑问，需要帮助和指引，或有意见、建议以及其他反馈，可在下方公众号中直接输入您的想法或意见等（需要实名），人力资源部将在7天内给予回复！我们期待听到您的心声！

公众号：顺碧物业人力资源部

**电话：**  
0757-26391236 区域/番禺/桂澜山  
0757-26637831 正苑/西苑/泮涌湾/东苑

**地址：**  
佛山市顺德区北窖镇顺德碧桂园春天里2座1楼

**碧桂园物业莞深区域员工投诉热线**

给您一个五星级的家

员工投诉热线：0769-82811802

员工投诉邮箱：xiangqinqin@bgy.com.cn

您的投诉，我们非常重视；  
您的意见，我们将予以聆听；  
您的满意，是我们前进的动力！

搭建員工溝通反饋機制

## 立德樹人，成就未來

碧桂園服務對於優秀人才十分重視，具有完善的招聘、晉升、培訓與發展體系。

### 招聘與晉升

本集團現設有多種招聘渠道，結合崗位特點與需求，綜合選擇多樣化的招聘渠道，從而高效、系統地引入優秀人才。現行的人才引進機制由總公司主導，各區域開展，致力打造三級人才計劃，以滿足公司的人才需求及培養儲備，實現人才的有效供給及人才結構的優化。

### 將來計劃

- 針對中高端人才的社會招聘項目，於2017年底推出，將持續推進外部人才引進，使之能深入同行，並逐步形成職場上有號召力的社招品牌。

### 火箭軍計劃&鳳翎計劃2.0

- 針對中層管理人才的定向校園招聘及人才培養計劃，該兩項校招計劃
- 每年分別在春季和秋季組織實施，已逐步運作成熟，未來將強化僱主品牌建設，吸納更多優秀高校學子投身物業行業。

### 新銳計劃

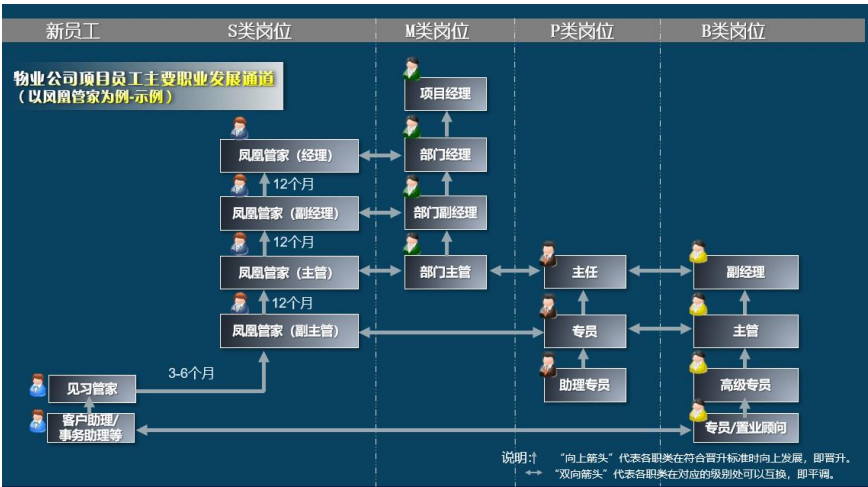
- 作為基層骨幹長期孵化的校企合作及校園招聘品牌，目標是3年培養成為部門負責人或專業技術骨幹，既滿足一線崗位用人需求，也可逐步優化基層管理幹部的人才結構。

碧桂園服務致力引入優秀人才，亦為人才提供廣闊的職業發展空間，與集團共同成長。2018年，集團根據崗位性質，對崗位劃分為 MPBS 四大類別，並根據能力等級差異劃分職等，構建職位橫向多通道、縱向多等級的職位發展系統。

| M類崗位                                                                                                           | P類崗位                                                                                                           | B類崗位                                                                                                                                 | S類崗位                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 即管理類崗位</li> <li>• 指帶領某個領域團隊工作的崗位</li> <li>• 根據管理能力差異劃分9個等級</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 即專業類崗位</li> <li>• 指獨自從事專業領域工作的崗位</li> <li>• 根據專業能力差異劃分7個等級</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 即業務/拓展類崗位</li> <li>• 主要職能為以增加非主營業務經營收入或擴大非自有管理面積為目標的崗位</li> <li>• 根據業務能力差異劃分7個等級</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 即服務類崗位</li> <li>• 指直接對口客戶或服務客戶的崗位</li> <li>• 根據服務技能等級差異劃分7個等級</li> </ul> |

### 鳳凰管家在多通道發展職位系統中的晉升通道

2018年，通過構建多通道發展職位系統，改變以往單一的員工職業發展通道，員工可以往一條通道發展，也可以往多條通道進行橫向發展。下面以鳳凰管家晉升發展進行舉例：



培訓與發展

碧桂園服務十分重視對人才的培養。集團圍繞各個層級的員工均有相應的培訓計劃，針對公司關鍵人群，制定了「物業管理能力發展計劃」，旨在為公司發展儲備關鍵人才，具體包括「領域計劃」、「卓越計劃」、「精英計劃」，以及「火箭軍計劃」與「鳳翎計劃」。該系統針對公司各層級管理崗位及其儲備人員，設計對應的培養規劃，經過各類課程學習及關鍵歷練，實現自我的提升與重塑。

280611

共有 280611 人次僱員受訓

519226

受訓時數共計 519226 小時

1.8503

平均每人受訓 1.8503 小時



「火箭軍計劃」為滿足公司業務發展的需要，做好管理人才儲備，打造複合型的中高層管理隊伍，碧桂園服務於 2017 年啟動了針對應往屆碩士研究生的培養計劃——「火箭軍計劃」，實施限時成長、聯動培養以及制度管理三位一體的培養機制，通過集中培訓、三級導師、管理會議、輪崗等混合式培養模式，致力於將「火箭軍計劃」打造成為物業行業人才培養的第一品牌。





「火箭軍計劃」獲獎證書

除了上述對關鍵人才的培養計劃外，集團對一線員工，亦有提供 SOP（標準作業手冊）及培訓實驗室相關流程制度。以培訓為載體，隨時隨地在模擬的工作實操場景中，通過統一的標準及訓練步驟，進行基層員工應用技能培訓，全面提升基層員工崗位技能與工作質量。而針對其它各業務崗位，均有對應的培訓項目，主要進行專業力、通用力及管理能力的提升，以支撐公司業務發展，具體如下。





### 加速內部管理人才選拔與培養計劃

為更有效地發現人才，加速區域及項目管理崗位（區域總經理/城市公司總經理/項目經理）成長，支撐公司及業務快速發展，集團於 2018 年 6 月啟動「加速內部管理人才選拔與培養計劃」（以下簡稱「加速計劃」）。本次加速計劃覆蓋人群最廣、參與人數最多、用時較短，通過前期筆試選拔、片區聯動面試、區域/總部集訓等環節打造區域/城市公司總經理及項目經理崗位的「蓄水池」。



「加速計劃」選拔現場

報告期間本集團僱員發展及培訓相關數據如下：

| 受訓僱員數據 |       | 2018 年         |              |                   |
|--------|-------|----------------|--------------|-------------------|
|        |       | 受訓僱員人次<br>(人次) | 受訓時數<br>(小時) | 平均受訓時數<br>(小時/人次) |
| 按性別    | 男     | 145,237        | 273,629      | 1.8840            |
|        | 女     | 135,374        | 245,597      | 1.8142            |
| 按職級    | 高級管理層 | 259            | 4,003        | 15.4556           |
|        | 中級管理層 | 49,071         | 123,444      | 2.5156            |
|        | 普通員工  | 231,281        | 391,779      | 1.6940            |
| 總計     |       | 280,611        | 519,226      | 1.8503            |

2019 年，我們將繼續遵循相關法律法規，積極維護員工的合法權益，加強對公司人力資源工作者及管理人員的勞動用工專題培訓，進一步完善員工職業發展通道，為員工提供全方位的發展支援。另一方面，隨著公司國際業務的發展，我們將積極推進跨文化融合，增進海內外員工對各國當地文化與社會發展情況的瞭解，促進海外本地員工對企業的認同。

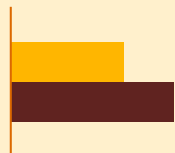
我們仍將本著「對人好、對社會好」的企業精神，持續優化員工工作環境、加強安全管理與日常培訓、提高員工安全意識，倡導工作與生活之平衡，務求確保員工身心健康。同時，通過打造一系列更有溫度、用心活動，並努力完善平等的溝通與互動平台，促進各職級、各部門員工之間的溝通交流，降低員工流失率，增強員工的滿意度與歸屬感。

在人才甄選方面，進一步挖掘高潛人才，通過以戰養戰式的培養，使高潛人才加速度成長；在人才培育方面，設計以終為始的關鍵崗位經驗地圖，使培養目標人群儘快明晰崗位要求，儘快承責；在人才管理方面，建立可視化人才管理系統，使人才管理可查詢、可統計、可視

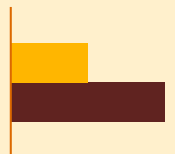
化，進一步提升工作效率；並在資源建設方面，全面升級資源系統，構建由量到質的課程系統，盤活講師庫，完善相應的制度建設，保障人才培養的各種需求。

## 本章所回應議題

## 社區發展與社會影響



## 公益慈善與社會服務



## 供應鏈管理



■ 外部評估

■ 內部評估

## 社區生態操盤手

我們希望業主們購買的不僅是合適的住所，更是一個有情懷、有溫度的社區。為此，我們積極探索業主深層次需求，打造和諧幸福社區文化氛圍。同時，我們希望創建一個更開放、更加有協作精神的生態平台，吸引更多商業夥伴進入我們的社區。我們亦積極履行社會責任，在全國多個社區輻射開展扶貧工作，以實際行動回饋社區。

### 源於社會，回報社會

#### 保障社區利益

我們希望生活在碧桂園社區的業主家庭生活美滿，社區鄰里和睦有愛，推廣社區文化建設，通過線上線下多渠道營造濃厚的社區氛圍，讓業主參與體驗多元化社區活動：

- ❖ **0.5 幸福社區文化價值主張：**2018 年碧桂園服務在行業首倡 0.5 幸福社區文化價值主張，成立碧桂園社區業主專享的「628 和美家庭日」，高情感鏈接業主，營造活力社區。

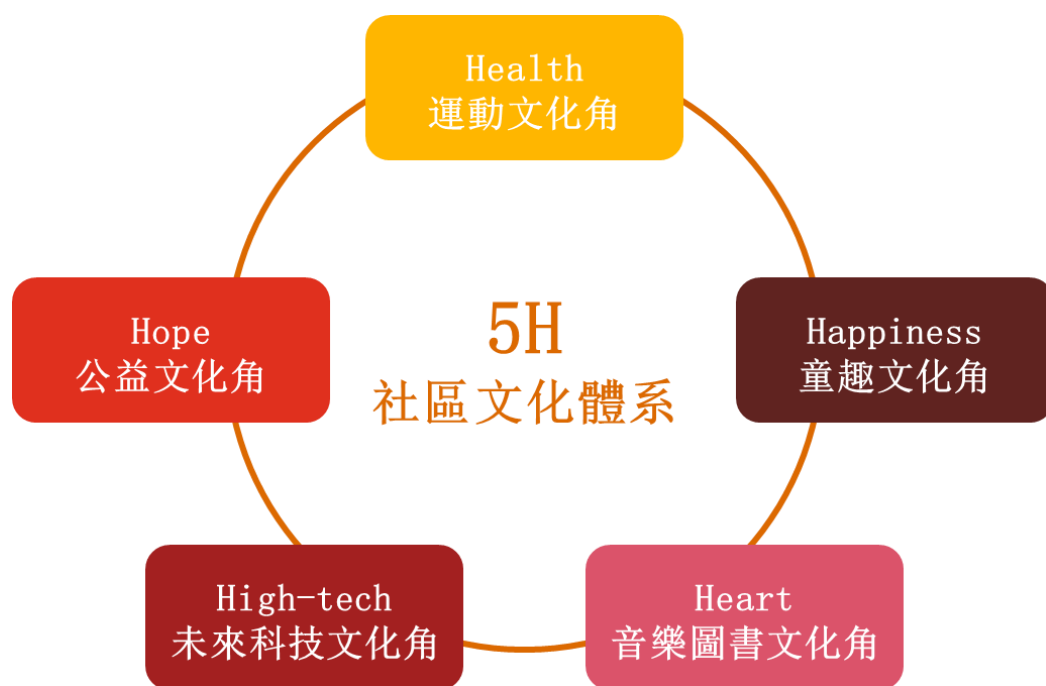
#### 敢愛家庭節

碧桂園服務首屆「敢愛家庭節」是由碧桂園服務主辦的歷時一個半月的全國性社區文化活動，從線上徵集「和美家庭」開始，碧桂園服務陸續在全國推出了「全能媽媽」、「超級寶貝」、「超人爸爸」等系列活動，包括創意手工製作、兒童跳蚤市場、和美社區嘉年華等趣味紛呈的社區文化活動，最後一站「628 和美家庭日」更是點燃貴州花溪碧桂園，與上千名業主共度精彩、盛大的社區狂歡日。敢愛家庭節系列活動一共在全國 43 個區域 215 個社區舉辦了超 1000 場活動，惠及碧桂園社區約 100 萬戶業主。



「敢愛家庭節」活動現場

- ❖ **業主社群：**聚類社區業主，構建精準社群，同時建立社群線上社區平台，為業主搭建溝通平台。
- ❖ **社區氛圍：**通過線上氛圍、線下氛圍及創意氛圍全方位覆蓋業主，打造優質內容，通過多渠道為業主營造濃厚的社區氛圍。
- ❖ **5H社區文化系統：**在「5H」社區文化系統中，鳳凰管家是聯結碧桂園和業主的核心角色。鳳凰管家作為社區文化塑造者及優質服務推廣者，為業主提供便捷優質的服務體驗，同時落地社區文化建設，強化物業服務與業主間的情感鏈接，創造有溫度的社區氛圍。通過全年開展大型特色 IP 活動、CSR 活動、雙月重點主題活動、每月常規活動，我們為業戶提供有創意且多元的活動體驗。



#### 「我們就是藝家人」文化傳承活動

為推廣中華民族優良傳統文化，讓傳統文化走進社區，碧桂園服務攜手廣東省博物館打造「藝家人」文化傳承活動，讓更多人感受傳統文化之美。活動聚焦碧桂園社區，針對社區差異化人群以不同的方式調動業主參與性，活動分為三階段：尋找一心一藝人（線上H5徵集）、走進藝家人傳承館、我們就是藝家人廟會。此次活動持續 2 個月，線上線下三大階段內容互動，

30 個區域 106 個項目共舉辦 156 場活動，參與人數近 11 萬，宣傳覆蓋 349 萬+。線上線下徵集作品近 500 件，入駐館內展覽作品 132 件，整合營造專屬碧桂園社區的傳統文化氣息。



「我們就是藝家人」活動現場

### 真情回報社會

為實現我國 2020 年全面建成小康社會的目標，碧桂園服務近年來在脫貧攻堅戰中持續發力，以總公司為軸心，向全國多個區域輻射開展扶貧工作，形成了村企黨建扶貧、教育助學、就業扶貧、消費扶貧四大扶貧模式，堅持精準方略，最大限度地發揮企業、社區在精準扶貧中的作用力。

- **黨建扶貧**

碧桂園服務深入貧困鄉村，立足黨建共建工作，讓「黨的旗幟」助力精準扶貧，為貧困戶帶去希望，我們具體的工作如下：

请把所有图片中字体改成宋体下同

### ● 簽署一份 專屬協議書

與廣東省英德市的7個省定貧困村黨（總）支部，分別簽署黨建幫扶協議書，開展黨建活動室、建檔立卡貧困戶慰問、物資捐贈與結對精準幫扶活動。

### ● 建立一支 入戶調研小分隊

碧桂園服務組織黨員成立調研小分隊，深入農戶家庭，與他們促膝長談，瞭解扶貧需求。

### ● 組成一批 結對幫扶家庭

讓碧桂園社區家庭參與到精準扶貧中，以「一對一戶」「多對一戶」「一對多戶」的形式，與7村共96戶建黨立卡貧困戶組成「結對家庭」。

### ● 打造一間 黨建活動室

碧桂園服務將鄉村黨建活動室改造，以活動室為陣地，開展培訓、講座、送義診等黨群幫扶活動，為村民提供便利服務，同時加強鄉村黨支部力量，為脫貧增添動能。

## ● 教育扶貧

「扶貧先扶智，治貧先治愚」，碧桂園服務大力開展教育助學統一行動，與困難學子精準結對，實現「五個一」幫扶，保證貧困家庭孩子接受良好的義務教育。

21081, 829300

2018 年在教育助學項目中，碧桂園服務累計有 21081 人次參與捐款結對，總額達 82.93 萬元，定向幫扶 9 省 14 縣貧困地區的學齡孩童。

## ● 就業扶貧

「授人以魚不如授人以漁」，為了增強貧困群眾自力更生、自我發展能力，實現「可持續發展」式扶貧，碧桂園服務深入貧困縣域扶貧、扶技、扶就業，幫助困難群眾掌握工作技能，為上崗就業做好準備。

8000, 340, 60, 28

近年來，碧桂園服務招聘團隊深入 9 省 14 縣貧困地一線，合計提供 8000 餘個就業崗位。2018 年，全年基層崗位錄用 340 人，其中建檔立卡戶錄用 60 人，入職 28 人。



- 消費扶貧

為促進貧困縣經濟發展，刺激消費增長，碧桂園服務積極說明貧困村打通農產品銷售渠道，帶動當地農戶致富，促進貧困地區產業發展。

100, 26257, 130000, 1037000, 21

碧桂園服務幫助山東日照五蓮縣精準結對，聯動當地政府、物流企業，建設產業品牌，並發揮社區消費力，在全國 100 多個城市的碧桂園社區中，發動全國員工及業主認購國光小蘋果共 26257 箱約 13 萬斤，銷售產值約 103.7 萬元，幫助解決果農蘋果滯銷問題，直接帶動貧困戶 21 戶。

## 開放共生，協作共贏

碧桂園服務堅持質量第一，始終關注品質管理，因此我們對供應商的評估也非常嚴格，我們亦積極與供應商進行溝通交流，致力於維繫及拓展與合作夥伴的長期合作關係。集團供應商包含環境、工程、安管、物資四大類，截止 2018 年共計 1685 家。

集團致力於建立公正、透明的供應鏈，已制定《供應商廉潔合作須知》，保證招投標流程公平、公開、公正。集團制定《物業公司物資採購供應商開發管理辦法》《社區增值合作商入庫管理辦法》等管理制度，從供應商的經營指標、違法記錄、質量體系、商業信譽、會計制度等方面對供應商進行綜合考量，保證選取的供應商與集團的品質標準相匹配。

針對環保、安全類別的供應商，我們要求供應商提供符合《合作商家資質要求》的相關資質證明材料。在供應商申請入駐後及後續經營階段，我們亦有權要求商家提供其他經營資質，供應商須如實提供並確保相關資質和信息材料的真實性、完整性和時效性。此外，根據實際需求，我們會擇期對供應商資質進行覆檢。

集團重視與供應商的溝通工作，通過日常線上和電話溝通、供應商走訪、節日慰問函等方式保持適時的互動與交流，同時建立供應商的投訴、反饋機制，確保供應商權益得到保障。集團計劃於 2019 年第一季度舉行第一屆供應商大會。

## 附錄一：關鍵績效指標索引

### 環境

2018 年度數據<sup>(1)</sup>

#### 排放物<sup>(2)</sup>

|                                |        |
|--------------------------------|--------|
| 氮氧化物排放量（千克） <sup>(3) (4)</sup> | 373.45 |
| 硫氧化物排放量（千克） <sup>(4)</sup>     | 0.16   |

#### 溫室氣體

|                                                |            |
|------------------------------------------------|------------|
| 溫室氣體總排放量（範圍 1+範圍 2，二氧化碳當量排放（噸）） <sup>(5)</sup> | 184,434.53 |
| 範圍 1（二氧化碳當量排放（噸）） <sup>(6)</sup>               | 1,382.81   |
| 範圍 2（二氧化碳當量排放（噸）） <sup>(7)</sup>               | 183,051.72 |

#### 有害廢棄物

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 有害廢棄物總量（噸） <sup>(8)</sup> | 21.58 |
| 廢棄墨盒/硒鼓重量（噸）              | 10.30 |
| 廢棄電子產品重量（噸）               | 4.85  |
| 廢棄電池重量（噸）                 | 6.43  |
| 回收電子設備重量（噸）               | 4.49  |

#### 無害廢棄物

|                           |          |
|---------------------------|----------|
| 無害廢棄物總量（噸） <sup>(9)</sup> | 1,951.57 |
| 辦公垃圾重量（噸）                 | 1,117.75 |
| 廚餘垃圾重量（噸）                 | 833.82   |

#### 能源<sup>(10)</sup>

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| 總能耗量（吉焦） <sup>(11)</sup>       | 852,096.13 |
| 總能耗密度（吉焦/平方米） <sup>(12)</sup>  | 0.0050     |
| 直接能耗量（吉焦） <sup>(13)</sup>      | 23,960.54  |
| 直接能耗密度（吉焦/平方米） <sup>(14)</sup> | 0.0001     |
| 天然氣耗量（立方米）                     | 425,486.95 |
| 液化石油氣耗量（噸）                     | 173.81     |
| 甲醇耗量（噸）                        | 5.76       |
| 間接能耗量（吉焦） <sup>(15)</sup>      | 828,135.60 |
| 間接能耗密度（吉焦/平方米） <sup>(16)</sup> | 0.0048     |

|                               | 2018 年度數據 <sup>(1)</sup> |
|-------------------------------|--------------------------|
| 外購電力耗量（千瓦時）                   | 190,680,678.83           |
| 外購熱力耗量（吉焦）                    | 141,685.15               |
| <b>水</b>                      |                          |
| 耗水量（立方米）                      | 42,919,226.99            |
| 耗水強度（立方米/平方米） <sup>(17)</sup> | 0.2497                   |

環境關鍵績效指標附注：

- 2018 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍為：集團總部辦公區域、39 個區域公司辦公區和 2 個城市公司辦公區及其轄下共 538 個項目公司的辦公區及物業管理區域，以及所有非外包員工食堂。
- 本集團未使用公務汽車，故未錄得顆粒物排放數據。
- 部分氮氧化物排放量由天然氣耗量算得，其排放係數參考中國環境保護部《2017 未納入排污許可管理行業適用的係數、物料衡算方法》。
- 硫氧化物排放量及部分氮氧化物排放量由液化石油氣耗量算得，其熱值係數參考中國國家發展和改革委員會《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》。
- 溫室氣體總排放量=範圍 1+範圍 2。
- 部分溫室氣體排放量（範圍 1）由天然氣耗量算得，其排放係數參考聯合國政府間氣候變化專門委員會《2016 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》。
- 部分溫室氣體排放量（範圍 2）由外購電力耗量算得，其排放係數參考中國生態環境部發佈的《2017 中國區域電網基準線排放因子》。
- 有害廢棄物總量=廢棄墨盒/硒鼓重量+廢棄電子產品重量+廢棄電池重量
- 無害廢棄物總量=辦公垃圾重量+廚餘垃圾重量。
- 能源耗量係數參考中國《GB2589-2008T 綜合能耗計算通則》。
- 總能耗量=直接能耗量+間接能耗量。
- 總能耗密度=總能耗量÷2018 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍在管面積。
- 直接能耗量=天然氣耗量+液化石油氣耗量+甲醇耗量。
- 直接能耗密度=直接能耗量÷2018 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍在管面積。
- 間接能耗量=外購電力耗量+外購熱力耗量。
- 間接能耗密度=間接能耗量÷2018 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍在管面積。
- 耗水強度=耗水量÷2018 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍在管面積。

## 僱傭

2018 年度數據

|              |        |
|--------------|--------|
| 僱員總數         | 33,609 |
| 按性別劃分的僱員總數   |        |
| 男            | 20,410 |
| 女            | 13,199 |
| 按僱傭類型劃分的僱員總數 |        |
| 服務類          | 27,592 |
| 業務類          | 1,146  |
| 專業類          | 1,844  |
| 管理類          | 3,027  |
| 按年齡組別劃分的僱員總數 |        |
| 30 歲或以下      | 12,087 |
| 31-40 歲      | 9,460  |
| 41-50 歲      | 8,331  |
| 50 歲或以上      | 3,731  |
| 按地區劃分的僱員總數   |        |
| 中國內地         | 33,509 |
| 港澳地區         | 4      |
| 海外地區         | 96     |

## 健康與安全

2018 年度數據

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| 因工傷損失工作日數（天） <sup>(18)</sup> | 6,297 |
|------------------------------|-------|

健康與安全關鍵績效指標附注：

18 因工傷損失工作日數=因工傷請假日數。

## 發展及培訓

2018 年度數據

|        |         |
|--------|---------|
| 受訓僱員人次 | 280,611 |
|--------|---------|

## 2018 年度數據

|                        |         |
|------------------------|---------|
| 按性別劃分的受訓僱員人次           |         |
| 男                      | 145,237 |
| 女                      | 135,374 |
| 按僱傭類別劃分的受訓僱員人次         |         |
| 高級管理層                  | 259     |
| 中級管理層                  | 49,071  |
| 普通員工                   | 231,281 |
| 每人次僱員完成受訓的平均時數         |         |
|                        | 1.85    |
| 按性別劃分的每人次僱員完成受訓的平均時數   |         |
| 男                      | 1.88    |
| 女                      | 1.81    |
| 按僱傭類別劃分的每人次僱員完成受訓的平均時數 |         |
| 高級管理層                  | 15.46   |
| 中級管理層                  | 2.52    |
| 普通員工                   | 1.69    |

## 營運慣例

## 2018 年度數據

|                             |        |
|-----------------------------|--------|
| 供應商數目 <sup>(19)</sup>       | 1,685  |
| 接獲關於產品及服務的投訴數目              | 39,411 |
| 報告期間對本集團或僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目 | 0      |

營運慣例關鍵績效指標附注：

19 僅包含為本集團提供環境類、工程類、安管類及物資類產品及服務的供應商數目，不包含為業戶提供社區增值服務的供應商數目。

## 社區

| 專注貢獻範疇 <sup>(20)</sup> | 投入人數（人） | 投入時間（小時） | 投入費用（人民幣元） |
|------------------------|---------|----------|------------|
| 扶貧類                    | 50      | 56       | 8,000      |
| 環保類                    | 300     | 400      | 15,000     |
| 教育類                    | 80      | 1,560    | 195,790    |

|     |       |       |           |
|-----|-------|-------|-----------|
| 體育類 | 505   | 375   | 1,500     |
| 文化類 | 1,417 | 7,050 | 3,343,023 |

社區關鍵績效指標附注：

20 本集團在專注範疇所動用資源的不完全統計。

## 附錄二：政策及適用法律法規列表

| ESG 指標                                               | 內部政策                                                                                | 遵守法律及規例                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 層面 A1：<br>排放物<br>層面 A2：<br>資源使用<br>層面 A3：<br>環境及天然資源 | 《環境因素識別評估及預防控制程序》<br>《資源管理規程》<br>《固體廢棄物處理規程》<br>《廢水廢氣和噪音處理規程》                       | 《中華人民共和國環境保護法》<br>《中華人民共和國水污染防治法》<br>《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》<br>《城市生活垃圾管理辦法》<br>《城市建築垃圾管理規定》                                                                                             |
| 層面 B1：<br>僱傭                                         | 《碧桂園物業公司考勤及假期管理制度》<br>《關於碧桂園服務公司少數民族及偏遠/高原地區員工福利假期與地域補貼的通知》<br>《碧桂園服務公司MP類員工調薪管理規則》 | 《中華人民共和國勞動法》<br>《中華人民共和國勞動合同法》<br>《中華人民共和國促進就業法》<br>《中華人民共和國社會保險法》<br>《最低工資規定》<br>《禁止使用童工規定》<br>《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》                                                                   |
| 層面 B2：<br>健康與安全                                      | 《作業安全管理規程》<br>《勞保用品管理規程》<br>《職業安全防範規定》<br>《危險源識別預防控制程序》<br>《環境因素識別評估及預防控制程序》        | 《中華人民共和國勞動法》<br>《中華人民共和國職業病防治法》<br>《中華人民共和國安全生產法》<br>《中華人民共和國消防法》<br>《中華人民共和國突發事件應對法》<br>《生產安全事故報告和調查處理條例》<br>《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》<br>《中華人民共和國工傷保險條例》<br>《工作場所職業衛生監督管理規定》<br>《職業病分類與目錄》 |
| 層面 B3：<br>發展與培訓                                      | 《培訓實驗室操作管理辦法》<br>《關於加速內部管理人才選拔和培養的通知》                                               |                                                                                                                                                                                       |



| ESG 指標          | 內部政策                                                                                                                                                                                                        | 遵守法律及規例                                                                                                                                                                      |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <p>《關於開展未來區域總經理&amp;未來項目經理特訓營的通知》</p> <p>《關於啟動2018屆未來項目經理特訓營培訓的通知》</p> <p>《關於建立物業公司專家人才庫的通知》</p> <p>《關於開展標杆人才培養基地選拔的通知》</p>                                                                                 |                                                                                                                                                                              |
| 層面 B4：<br>勞工準則  | <p>《碧桂園物業公司考勤及假期管理制度》</p> <p>《關於碧桂園服務公司少數民族及偏遠/高原地區員工福利假期與地域補貼的通知》</p>                                                                                                                                      | <p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《禁止使用童工規定》</p> <p>《中華人民共和國未成年人保護法》</p>                                                                                                                |
| 層面 B5：<br>供應鏈管理 | <p>《物業公司員工食堂食材自行採購管理辦法》</p> <p>《物業公司物資採購供應商開發管理辦法》</p> <p>《合作商評估辦法》</p> <p>《社區增值合作商預選入庫管理辦法》</p> <p>《區域戰略合作招商指引》</p>                                                                                        | <p>《中華人名共和國招投標法》</p> <p>《前期物業管理招投標管理暫行辦法》</p> <p>《政府採購貨物和服務招標投標管理辦法》</p> <p>《中華人民共和國政府採購法》</p> <p>《中華人民共和國政府採購法實施條例》</p>                                                     |
| 層面 B6：<br>產品責任  | <p>《銷售案場服務策劃方案》</p> <p>《SOP-作業標準化》</p> <p>《碧桂園物業服務品質管理辦法》</p> <p>《標準化工作手冊》</p> <p>《品質管理內審標準》</p> <p>《物業基礎服務風險管理制》</p> <p>《品質檢查標準》</p> <p>《銷售案場飛檢必查30條》</p> <p>《管家十項重點工作》</p> <p>《碧桂園住宅/案場第三方神秘顧客調查檢查標準》</p> | <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《中華人民共和國商標法》</p> <p>《中華人民共和國產品品質法》</p> <p>《物業管理條例》</p> <p>《中華人民共和國廣告法》</p> |

| ESG 指標         | 內部政策                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 遵守法律及規例                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | 《產城物業企業管家及商務接待服務方案》<br>《產城物業一級環境服務手冊》<br>《產城物業工程前期介入指引》<br>《物業基礎服務安全風險管理制度》<br>《公共資源盤點管理辦法》<br>《碧桂園物業社區廣告管理辦法》<br>《投訴工單分類指引》<br>《投訴工單處理作業指導書》<br>《訴求考核管理辦法》<br>《物業項目（常規物業）管理人員夜間巡查操作規程》<br>《碧桂園物業消防安全責任管理辦法》<br>《物管員工作崗位手機使用管理辦法》<br>《創新激勵管理辦法》<br>《微信公眾平台管理制度》<br>《碧桂園業主社團管理制度》<br>《碧桂園物業信息安全管理規範》 | 《中華人民共和國特種設備安全法》<br>《特種設備安全監察條例》<br>《特種設備事故報告和調查處理規定》<br>《電梯應急指南》<br>《企業事業單位內部治安保衛條例》<br>《保安服務管理條例》<br>《中華人民共和國消防法》<br>《火災事故調查規定》<br>《建築工程消防監督管理辦法》<br>《中華人民共和國侵權責任法》<br>《信息安全等級保護管理辦法》<br>《電腦信息系統安全保護條例》<br>《GBT 25058-2010 信息安全技術 信息系統安全等級保護實施指南》<br>《GBT22080-2008 ISO27001-2005 信息技術安全技術信息安全管理体系要求》 |
| 層面 B7：<br>反貪污  | 《碧桂園物業員工職務行為管理規定》<br>《碧桂園物業員工違規違紀責任追究辦法》<br>《監察案件自查操作指引》                                                                                                                                                                                                                                            | 《中華人民共和國公司法》<br>《中華人民共和國反洗錢法》<br>《中華人民共和國反不正當競爭法》<br>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》                                                                                                                                                                                                                                  |
| 層面 B8：<br>社區投資 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 《業主大會和業主委員會指導規則》<br>《大型群眾性活動安全管理條例》                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 附錄三：《ESG 報告指引》內容索引

| ESG 指標         |                                                                                | 披露情況 | 章節                      |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|
| <b>A1：排放物</b>  |                                                                                |      |                         |
| 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：<br>(a) 政策；及<br>(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  | 綠色低碳響應者                 |
| A1.1           | 排放物種類及相關排放數據。                                                                  | 已披露  | 綠色低碳響應者<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |
| A1.2           | 溫室氣體總排放量及（如適用）密度。                                                              | 已披露  | 綠色低碳響應者<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |
| A1.3           | 所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度。                                                            | 已披露  | 綠色低碳響應者<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |
| A1.4           | 所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度。                                                            | 已披露  | 綠色低碳響應者<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |
| A1.5           | 描述減低排放量的措施及所得成果。                                                               | 已披露  | 綠色低碳響應者                 |
| A1.6           | 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。                                                 | 已披露  | 綠色低碳響應者                 |
| <b>A2：資源使用</b> |                                                                                |      |                         |
| 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  | 綠色低碳響應者                 |
| A2.1           | 直接或間接能源總耗量及密度。                                                                 | 已披露  | 綠色低碳響應者<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |
| A2.2           | 總耗水量及密度。                                                                       | 已披露  | 綠色低碳響應者<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |

| ESG 指標     |                                                                                          | 披露情況 | 章節                      |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|
| A2.3       | 描述能源使用效益計劃及所得成果。                                                                         | 已披露  | 綠色低碳響應者                 |
| A2.4       | 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。                                                         | 已披露  | 綠色低碳響應者                 |
| A2.5       | 製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量。                                                                    | 不適用  |                         |
| A3：環境及天然資源 |                                                                                          |      |                         |
| 一般披露       | 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。                                                                  | 已披露  | 綠色低碳響應者                 |
| A3.1       | 描述業務活動對環境及天然資源的重大資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。                                                   | 已披露  | 綠色低碳響應者                 |
| B1：僱傭      |                                                                                          |      |                         |
| 一般披露       | 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：<br>(a) 政策；及<br>(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  | 人文關懷踐行家                 |
| B1.1       | 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。                                                                 | 已披露  | 人文關懷踐行家<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |
| B1.2       | 按性別、年齡組別、地區劃分的僱員流失比率。                                                                    | 未披露  | 不適用                     |
| B2：健康與安全   |                                                                                          |      |                         |
| 一般披露       | 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：<br>(a) 政策；及<br>(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  | 人文關懷踐行家                 |

| ESG 指標          |                                                          | 披露情況 | 章節                      |
|-----------------|----------------------------------------------------------|------|-------------------------|
| B2.1            | 因工作關係而死亡的人數及比率。                                          | 未披露  | 不適用                     |
| B2.2            | 因工傷損失工作日數。                                               | 已披露  | 人文關懷踐行家<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |
| 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  | 人文關懷踐行家                 |
| <b>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  | 人文關懷踐行家                 |
| B3.1            | 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。                       | 部分披露 | 人文關懷踐行家<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |
| 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。                                | 部分披露 | 人文關懷踐行家<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |
| <b>B4：勞工準則</b>  |                                                          |      |                         |
| 一般披露            | 有關防止童工或強制勞工的：<br>(a) 政策；及<br>(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  | 人文關懷踐行家                 |
| 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  | 人文關懷踐行家                 |
| 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  | 第八章 人文關懷踐行家             |
| <b>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  | 社區生態操盤手                 |
| B5.1            | 按地區劃分的供應商數目。                                             | 部分披露 | 社區生態操盤手<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |
| 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、以及有關慣例的執行及監察方法。              | 已披露  | 社區生態操盤手<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |

| ESG 指標         |                                                                                | 披露情況 | 章節                      |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|
| <b>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：<br>(a) 政策；及<br>(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  | 美好生活供應商                 |
| B6.1           | 已售或已運送總數中因安全健康理由而須回收的百分比。                                                      | 不適用  |                         |
| 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  | 美好生活供應商<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |
| B6.3           | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。                                                             | 已披露  | 美好生活供應商                 |
| B6.4           | 描述質量檢定過程及產品回收程序。                                                               | 不適用  |                         |
| B6.5           | 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。                                                    | 已披露  | 美好生活供應商                 |
| <b>B7：反貪污</b>  |                                                                                |      |                         |
| 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：<br>(a) 政策；及<br>(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  | 可持續發展管治                 |
| 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  | 可持續發展管治<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |
| 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  | 可持續發展管治                 |
| <b>B8：社區投資</b> |                                                                                |      |                         |

| ESG 指標 |                                      | 披露情況 | 章節                      |
|--------|--------------------------------------|------|-------------------------|
| 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考慮社區利益的政策。 | 已披露  | 社區生態操盤手                 |
| 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  | 社區生態操盤手<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |
| B8.2   | 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。                  | 已披露  | 社區生態操盤手<br>附錄一：關鍵績效指標索引 |