

2023 可持续发展报告

龙湖集团控股有限公司

LONGFOR GROUP HOLDINGS LIMITED

(于开曼群岛注册成立之有限公司)

(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)

Stock Code 股份编号: 960

善待
同行
FOR
YOU
FOREVER



地产开发
LONGFOR¹
龙湖

商业投资
天街
Paradise Walk

物业管理
LONGFOR¹
龙湖智创生活

资产管理
道遥洲资管

智慧营造
LONGFOR¹
龙湖龙智造

ESG



坚持更合规的经营



创建更和谐的社会



提供更贴心的服务



推动更前瞻的发展



打造更健康的职场



营造更绿色的环境

目录

06 关于本报告
08 主席致辞
09 董事会声明
10 关于龙湖
18 利益相关方沟通

141 香港联交所 ESG 指标索引
144 内部制度与法律法规清单
148 ESG 数据指标绩效表
153 GRI 指标索引

01 坚持更合规的经营

22 公司治理
25 可持续发展管理
26 绿色金融
27 风险管控
29 商业道德



02 创建更和谐的社会

34 乡村振兴
39 老幼关怀
46 助学兴教
50 志愿服务
53 抗洪救灾
53 商户帮扶



03 提供更贴心的服务

56 至臻品质
62 至诚服务
69 安心保障



推动更前瞻的发展 04

供应商管理 76
行业发展 80
城市复兴 84



打造更健康的职场 05

公平雇佣 90
人才发展 92
员工权益 95
安全健康 97



营造更绿色的环境 06

专题：数字化赋能低碳发展 106
应对气候变化 110
绿色建造 116
低碳运营 128
新能源应用 135
绿色生态 137



关于本报告

龙湖集团控股有限公司发布 2023 年度《可持续发展报告》（“本报告”），这也是龙湖集团自 2020 年以来发布的第四份独立可持续发展报告。本报告从环境、社会及公司治理（即 Environmental, Social and Governance，以下简称“ESG”）三个方面阐述龙湖集团在可持续发展方面的理念、管理、行动和成效，全面回应利益相关方期望。

01



报告范围

本报告覆盖范围与龙湖集团 2023 年度财务报告保持一致，时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日（以下简称“报告期间”），部分内容适当追溯历史数据或延伸至 2024 年。业务范畴包括地产开发、商业投资、资产管理、物业管理、智慧营造等。

02



报告编制依据

本报告遵循香港联合交易所（以下简称“香港联交所”）《上市规则》附录 C2 所载《环境、社会及管治报告指引》的有关规定与要求，并广泛参考联合国可持续发展目标（SDGs）、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG5.0）》等在内的国内外社会责任报告标准。

03



报告数据来源

本报告遵循香港联交所《环境、社会及管治报告指引》重要性、量化、平衡和一致性原则。除特殊说明，本报告所引用的信息与数据来自公司的正式文件、统计报告与财务报告，以及经由公司统计、汇总与审核的环境、社会及管治信息。

04



报告称谓说明

为便于表述和方便阅读，龙湖集团控股有限公司也用“龙湖集团”“龙湖”“集团”“公司”或“我们”表示。如无特殊说明，本报告中的“元”“万元”“亿元”分别代表“人民币元”“人民币万元”“人民币亿元”。

05



报告获取

可以通过公司官方网站社会责任栏目 (<https://www.longfor.com/social/>) 或香港联交所网站浏览或下载本报告的中、英文版本。若中文版报告与英文版出现分歧，以中文版为准。

主席致辞

2023年，房地产市场供求关系发生重大变化，各地因城施策全面铺开，围绕保交楼、保民生、保稳定优化房地产调控，力促房地产市场平稳运行，加快构建房地产发展新模式。龙湖集团凭借稳健的经营、安全的盘面，携手合作伙伴、客户、消费者等共同度过充满挑战的一年，坚持以客户需求为导向、持续提供高质量的产品和满意的服务，坚韧前行、高质量发展。2023年正值龙湖集团成立30周年，历经30年的风风雨雨，龙湖集团自重庆创业起步以来，已然成长为涵盖开发、运营、服务三大业务板块，植根全国一二线城市的世界500强企业。在30载时代跃迁中，龙湖集团坚持“善待你一生”的使命初心，在稳步发展的进程中，恪守企业社会责任，持续践行可持续发展理念，不断拓宽善待的边界。

2023年，龙湖集团在ESG方面成绩优异：MSCI ESG评级跃升两级至AA级，为内地房企的最高评级水平，并成为当年内地首家实现评级跨越性提升两级的房地产企业；首次被纳入“恒生可持续发展企业基准指数”；全球房地产可持续性标准（GRESB）获得90分并得到绿色三星级认可，并获得GRESB公开披露（Public Disclosure）评级最高水平A级；首次参与CDP环境信息披露评级，并获得管理评级B级；Sustainalytics保持“低风险”评级。

善待环境 打造绿色居所

肩负“绿色使命”，龙湖集团于2021年设立节能减排目标，到2030年，集团单位面积碳排放强度较2020年降低15%；此外，龙湖提倡绿色低碳及健康的建筑理念，以所有新建项目100%达到国家绿色建筑星级标准为目标，持续深耕低碳绿色建造领域，致力于做低碳绿色建筑科技的推动者和引领者。龙湖集团在2023年全新打造的双碳智慧平台，从目标管理、能源采集分析管理、减碳技术实施管理等不同维度，将绿色低碳的理念贯穿到建筑全生命周期，切实推动减碳目标的达成，更有助于推动未来净零/零碳建筑的发展。

截至目前，龙湖集团在被动房技术、清洁能源技术、海绵城市技术、装配式技术等多项绿色低碳技术保持行业领先，并将这些技术广泛应用于集团旗下众多项目。

善待客户 提供高质量的产品和服务

依托于日臻完善的质量管控体系，从设计到交付，龙湖集团致力于为用户提供安心、安全的高质量产品及服务。龙湖从源头把关，采取了“优选品牌、集中采购、专属专供”的模式，严格控制材料选型，打造人性化精装体系，为用户打造“交融、收纳、安康、便捷、品质”的居住空间。同时，龙湖以客户为中心，坚守匠心、初心、诚心，通过“以新交心”的智善交付体系，以安心交付为起点，为业主提供全生命周期的服务。2023年，龙湖集团在全国56座城市的160余个项目，共计交付约14万套品质房源，其中约20%项目实现提前一个月以上交付，客户总体满意度超90%。

龙湖集团持续完善质量管理体系，积极推进ISO 9001:2015质量管理体系认证工作。针对土建、机电与装修三大维度，龙湖开发了74项工艺工法，制定了可靠的建造标准。同时，集团构建了“集团-地区-项目”三级品质管控体系，层层把关工程质量。2023年，龙湖继续积极推进“阳光工房”计划，全透明展现建筑从土建工序到交付的全流程建造环节，与客户共同监督产品质量。

善待员工 夯实安全生产

在企业可持续发展进程中，龙湖始终将安全生产置于核心位置，积极预防和消除生产过程中的安全隐患。建立了“集团-地区公司-项目”三级安全管理体系，明确各层级健康与安全生产管理工作职责，落实安全生产责任制，建立日常安全管理机制，多方位保障生产过程劳工安全。龙湖集团开发了AIoT智慧建造平台，使用人工智能和大数据的技术，通过可视化、智能化的方式赋能施工安全。

善待社会 播撒公益火种

龙湖公益基金会依托全生命周期帮扶计划，聚焦不同年龄段人群的实际需求，系统性地开展了包括“欣芽计划”“湖光计划”“展翅计划”“溪流计划”“万年青计划”“乡村振兴全面帮扶”等公益计划，实现精准且全面的帮扶。2023年，龙湖集团及创始人、龙湖公益基金会公益捐赠总金额近1亿元。截至2023年底，龙湖集团及创始人、龙湖公益基金会累计捐赠总额超19亿元。

站在新的起点，龙湖集团将继续秉持“善待你一生”的使命，善待社会、善待客户、善待员工、善待环境，牵手同路人、共同发展。

董事会声明

龙湖集团的董事会致力于建立完善的ESG管理体系，加强ESG管治力度，持续推动公司可持续发展。董事会是集团可持续发展管理的最高决策机构，对本公司的ESG决策肩负总体责任。我们成立了董事会层面的ESG委员会，由独立非执行董事陈志安先生担任委员会主席，其他成员包括董事会主席、一名执行董事及两名独立非执行董事，负责制定及检讨集团ESG策略、政策，审视ESG主要趋势及相关风险和机遇，监督及检讨集团可持续发展表现，并定期向董事会进行汇报。在ESG委员会之下，我们成立ESG工作小组，协调推动各职能部门开展ESG具体项目，确保ESG工作的资源投入和执行落地。

我们重视各利益相关方的期望和诉求，定期举办内外部活动与利益相关方紧密沟通，识别和评估ESG重要议题，并在ESG委员会会议上讨论和审核。ESG委员会定期审视公司在ESG方面的风险与机遇，对年度重要ESG管理工作和项目进行决策。

我们已设立集团的可持续发展相关目标，定期进行ESG重要性议题评估工作，并汇报至ESG委员会审阅、评估，以指导管理层优化ESG目标管理体系。ESG委员会定期对ESG目标进行检讨并向董事会汇报。集团已根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》要求，陆续开展对温室气体、能源、绿电等内外部环境的体系化摸排探索，并逐步设定符合龙湖切实发展的相关目标。我们已制定“到2030年单位面积碳排放强度降低15%”的减碳目标。我们亦将ESG指标纳入关键部门的绩效考核中，推动ESG目标的实现，提升我们的ESG表现。2024年起，集团将“单位面积能耗强度降幅”纳入战略评价（BSC）考核，指标达成情况将直接影响集团整体绩效考评。此外，我们亦设立了安全生产定量目标，即不发生我方责任一般及以上等级安全生产事故；相关方责任一般及以上等级安全生产事故同比上一年下降5%，积极保障施工安全。ESG委员会已就以上目标进行审阅与讨论，并将持续监督和检讨目标达成进度。2023年，我们参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的建议框架，定期开展气候变化风险和机遇的识别、评估工作，并制定针对性的应对举措。

集团高度重视ESG信息披露工作，由ESG工作小组负责年度ESG报告披露，并由ESG委员会进行审阅，确保信息披露的真实性与有效性。本报告详尽披露龙湖集团2023年ESG工作的进展与成效，于2024年4月22日经由ESG委员会审议通过。

关于龙湖

龙湖集团 1993 年创建于重庆，发展于全国。2009 年，龙湖集团控股有限公司（股份代码：960）于香港联交所主板上市，2021 年被纳入恒生指数成份股，连续 3 年入选《财富》世界 500 强，连续 13 年位列《福布斯》全球企业 2000 强。

龙湖集团构建高质量发展模式，聚焦开发、运营、服务三大板块，发挥地产开发、商业投资、资产管理、物业管理、智慧营造五大航道协同效应，实现一二线高能级城市的全面布局。与此同时，龙湖持续提升各航道行活能力，实现经营性现金流为正的内生式增长，并不断优化提升资产质量，实现企业的可持续发展。

地产开发

年合同销售额

1,735 亿元

土地储备

4,539 万平方米

累计开发项目

超 1,200 个

累计开发面积

超 2.3 亿平方米

累计房屋交付量

超 95 万套

商业投资

年租金收入

102.8 亿元

已开业商场

88 个

开业面积

797 万平方米

日均客流量

263 万人次 / 天

资产管理

冠寓已开业门店数

超 300 个

冠寓管理房源规模

超 16 万间

蓝海引擎管理面积

超 31 万平方米

欢肆已获取项目

5 个

物业管理

物管在管面积

3.6 亿平方米

商业运营在管项目

88 个

服务业主数

325 万户

客户满意度

超 90%

智慧营造

累计签约代建项目

90 个

累计签约代建面积

超 1,600 万平方米

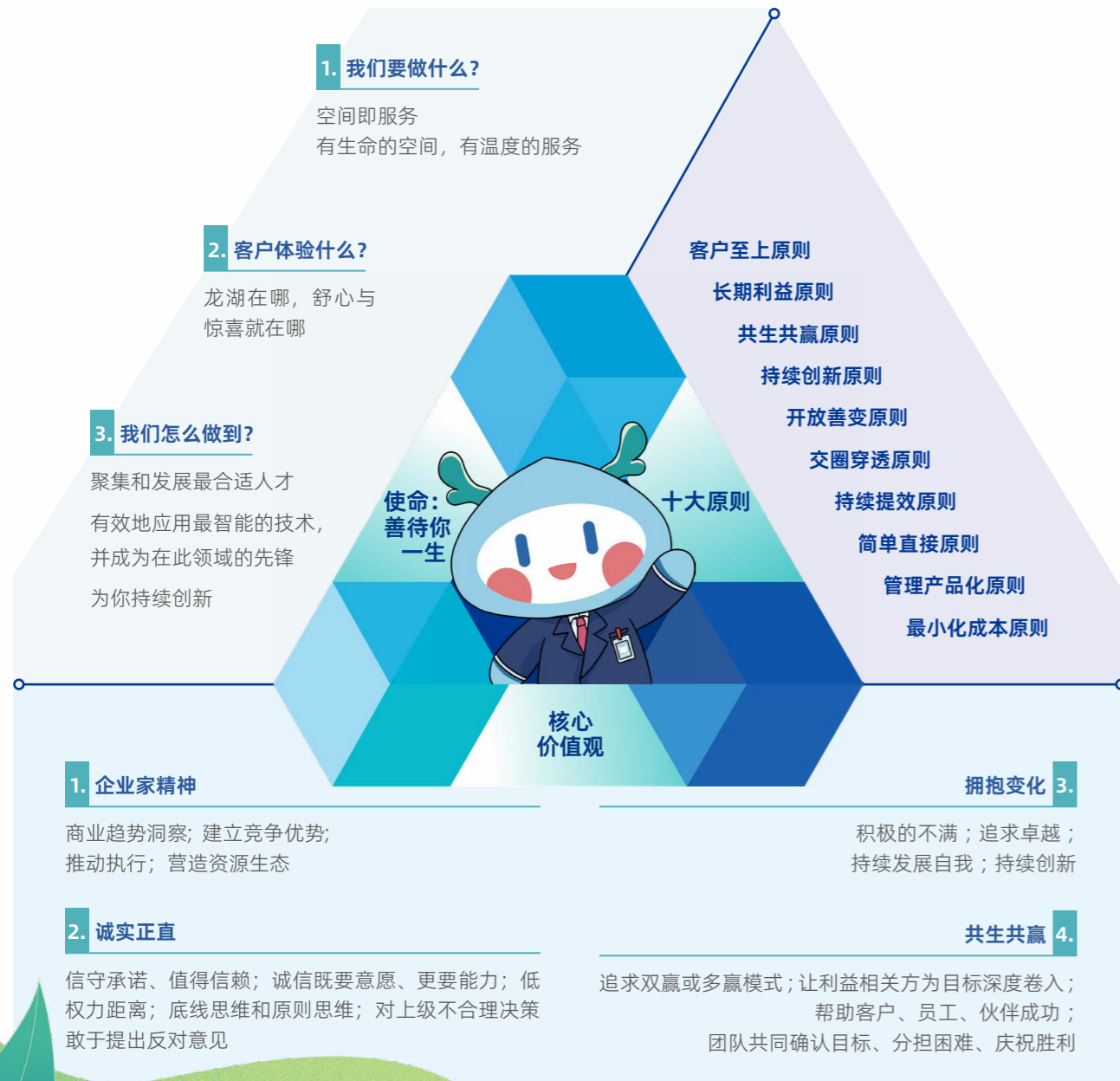
2023 年营业收入

1,807 亿元

2023 年纳税额

200 亿元

组织文化



年度荣誉



2023 年 ESG 关键绩效

经济 / 管治

营业收入

1,807 亿元

核心权益后净利

114 亿元

总资产

7,004 亿元

2023 年，地产开发收入 1,559 亿元，其中住宅项目收入占比 94%，商办及其他项目收入占比 6%

净资产

2,365 亿元

纳税额

200 亿元

明晟 (MSCI) ESG 评级

AA 级

Sustainalytics

“低风险” 评级

GRESB

绿色三星，
得分 90 分

入选“恒生可持续发展企业基准指数”

社会

交付房源套数

14 万套

交付满意度

90.6 %

提前交付率

20 %

客户满意度

91.2 %

员工总人数

29,116 人

合作供应商总数

200,812 家

累计公益捐赠额

超 **19** 亿元

累计帮扶人数

超 **226** 万人

志愿者总数

超 **11,000** 人

志愿者总服务时长

超 **45,000** 小时

环境

2023 年，集团新增项目满足绿
建标准的面积所占比例

100 %

2023 年，集团新增项目满足绿
建标准一星及以上个数占比

78 %

截至 2023 年末，集团累计
满足绿建标准的项目数量

581 个

截至 2023 年末，集团累计满足
绿建标准的项目面积

超 **1.3** 亿方

2023 年，获得 WELL 金级
认证项目数量

1 个

截至 2023 年末，集团已申请装配式专利

199 项

2023 年，应用空气源热泵技术的新项目
中，空气源热泵产生热量占比

41 %

2023 年，应用太阳能热水技术的新项
目中，太阳能产生热量占比








27 %

企业年志



利益相关方沟通

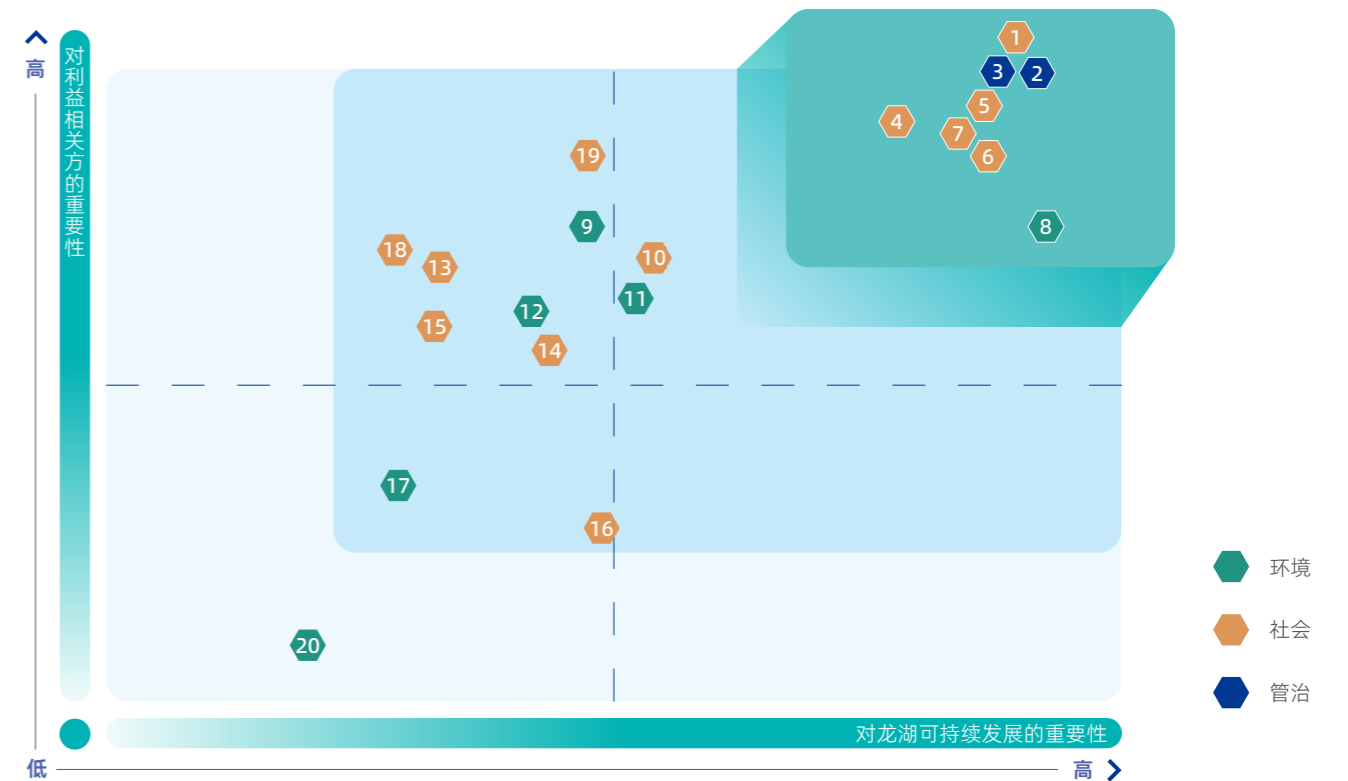
龙湖集团将与利益相关方的沟通合作视作 ESG 管理工作中的重要一环。我们通过多种渠道积极与各利益相关方进行沟通，与重要相关方保持紧密联系，积极了解和回应内外部相关方的期望和要求，不断提高企业信息透明度，为各利益相关方创造可持续价值。

利益相关方	主要关注点	主要沟通渠道	主要回应
政府 / 监管机构 	<ul style="list-style-type: none"> - 遵纪守法 - 响应国家政策 - 经济和社会影响 - 反腐败与反垄断 	<ul style="list-style-type: none"> - 政府会议 - 政策指示 - 项目合作 - 政府工作人员监察 - 日常沟通 	<ul style="list-style-type: none"> - 响应政府号召 - 落实国家住房政策 - 依法合规经营 - 建立与完善反腐败治理体系 - 助推城市发展
股东 / 投资者 	<ul style="list-style-type: none"> - 公司治理 - 经济绩效和市场表现 - 投资回报与增长 - 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> - 股东大会 - 定期报告及公司公告 - 投资者关系活动 - 不定期邮件沟通 - 投资人电话会议 	<ul style="list-style-type: none"> - 稳健经营 - 提升公司治理水平 - 完善信息披露 - 加强投资者关系管理
客户 	<ul style="list-style-type: none"> - 产品质量 - 隐私安全 - 需求响应 - 管理服务 	<ul style="list-style-type: none"> - 客户满意度调查 - 客户关系管理 - 客户走访、沟通 	<ul style="list-style-type: none"> - 客户服务流程精细化 - 加强安全质量检查 - 强化隐私保护 - 提高产品和服务品质
员工 	<ul style="list-style-type: none"> - 员工合法权益 - 薪酬与福利 - 发展空间与晋升机会 - 员工健康与安全 - 良好的工作环境 - 平等沟通 	<ul style="list-style-type: none"> - 员工培训 - 敬业度调研 - 员工建议反馈机制 	<ul style="list-style-type: none"> - 保障员工合法权益 - 富有竞争力的薪酬体系 - 提供多元化培训项目 - 扩大员工福利 - 营造舒适和谐企业氛围 - 提高员工归属感与满意度
合作伙伴 	<ul style="list-style-type: none"> - 遵纪守法 - 恪守商业道德 - 经济绩效和市场表现 - 客户关系管理 - 建立长期合作关系 	<ul style="list-style-type: none"> - 项目合作谈判 - 评估与调查 - 日常业务沟通走访 	<ul style="list-style-type: none"> - 严格遵守合同要求 - 提高公司信誉度 - 加强资格审核 - 拓展业务领域 - 持续稳定合作
社区 	<ul style="list-style-type: none"> - 经济和社会影响 - 关注社会民生 - 支持社会公益 	<ul style="list-style-type: none"> - 社区项目 - 与社区代表和媒体定期沟通 - 社会捐赠 - 公益志愿活动 	<ul style="list-style-type: none"> - 参与社区建设 - 积极参与社会公益和慈善捐赠 - 倡导员工投身志愿者活动
环境 	<ul style="list-style-type: none"> - 资源使用 - 排放物管理 - 生态环境保护 - 生物多样性保护 - 应对气候变化 	<ul style="list-style-type: none"> - 关注环保 - 环保项目合作 - 社会团体合作 	<ul style="list-style-type: none"> - 加强绿色建筑的设计与应用 - 积极节能减排，应用环保技术 - 开展绿色办公，倡导健康生活 - 开展气候变化风险与机遇识别、评估及应对

龙湖利益相关方沟通机制

重大性议题判定

2023 年，我们基于联交所合规要求、资本市场主流 ESG 评级体系、同行最佳实践并综合各利益相关方的期待及诉求，与集团管理层的讨论和分析，对之前评估得出的实质性议题矩阵进行了回顾，结果未现重大变动。我们将根据重大性议题评估结果，有针对性地响应各利益相关方的重点关注，并在报告中披露。



重大性议题矩阵

高度重要性议题		中度重要性议题		一般重要性议题	
1 工程质量与安全	社会	9 节能减排	环境	20 生物多样性	环境
2 合法合规经营	管治	10 供应链管理	社会		
3 反腐倡廉	管治	11 应对气候变化	环境		
4 员工权益保护	社会	12 废弃物管理及污染防治	环境		
5 职业安全与健康	社会	13 技术创新	社会		
6 服务质量与客户满意度	社会	14 社区沟通与融合	社会		
7 客户信息及隐私保护	社会	15 员工职业发展	社会		
8 绿色建筑设计与推广	环境	16 知识产权保护	社会		
		17 水资源管理	环境		
		18 行业发展	社会		
		19 公益慈善	社会		

坚持 更合规的经营

龙湖集团始终认为良好的企业治理水平是实现可持续发展的基石。我们不断增强公司管治能力，提升风险治理水平，关注利益相关方诉求，护航公司健康、长远、可持续发展。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

- ◆ 合法合规经营
- ◆ 反腐倡廉

本章节所回应的 SDGs 议题

16 和平、正义与
强大机构



公司治理

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国公司法》等法律法规，持续优化企业管治架构，不断提升企业管治水平。作为集团的最高管治机构，董事会负责制定及监管集团的业务、策略方针及表现，以及履行企业管治职责，包括制定及检讨集团的企业管治政策及常规，监察及审阅董事及高级管理人员的培训及可持续专业发展、公司在遵守法律及监管规定方面的政策及常规。

截至 2023 年 12 月 31 日，龙湖集团董事会由 9 名成员组成，包括 4 名执行董事、1 名非执行董事以及 4 名独立非执行董事。董事会下设 5 个委员会，包括审核委员会、薪酬委员会、提名委员会、投资委员会以及环境、社会及管治委员会。五个委员会以其专业职能为基础，监督集团相关运营和管理工作，确保董事会高效运行（如需获取更多董事会及各委员会相关信息，可参阅公司官方网站投资者关系栏目 <https://www.longfor.com/investor/>）。报告期内，董事会共召开会议 4 次，董事出席率达 100%。

龙湖董事会成员名单

执行董事	非执行董事	独立非执行董事
陈序平先生（主席兼首席执行官）	夏云鹏先生	FrederickPeter CHURCHOUSE 先生
赵轶先生（首席财务官）		陈志安先生
张旭忠先生		项兵先生
沈鹰女士		梁翔先生

董事会共下设 5 个委员会，各委员会成员如下：

审核委员会	薪酬委员会	提名委员会	投资委员会	环境、社会及管治委员会
陈志安先生（主席）	梁翔先生（主席）	项兵先生（主席）	陈序平先生	陈志安先生（主席）
FrederickPeter CHURCHOUSE 先生	夏云鹏先生	陈志安先生	赵轶先生	陈序平先生
项兵先生	沈鹰女士	夏云鹏先生	张旭忠先生	沈鹰女士
	陈志安先生		常克芝先生	FrederickPeter CHURCHOUSE 先生
	项兵先生		夏云鹏先生	项兵先生

2023 年

董事会共召开会议

4 次

董事出席率达

100%

龙湖集团视董事会多元化为实现公司可持续发展的关键因素。为搭建多元化的董事会，有效执行董事会职责，我们制定了《董事会多元化政策》¹。在甄选董事会成员时，我们秉持任人唯才的宗旨，以一系列多元化范畴为基准，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、专业经验、技能、知识及服务任期等，并定期审查董事会多元化实施情况，确保企业有效运作并保持高标准的企业管治水平。在制定

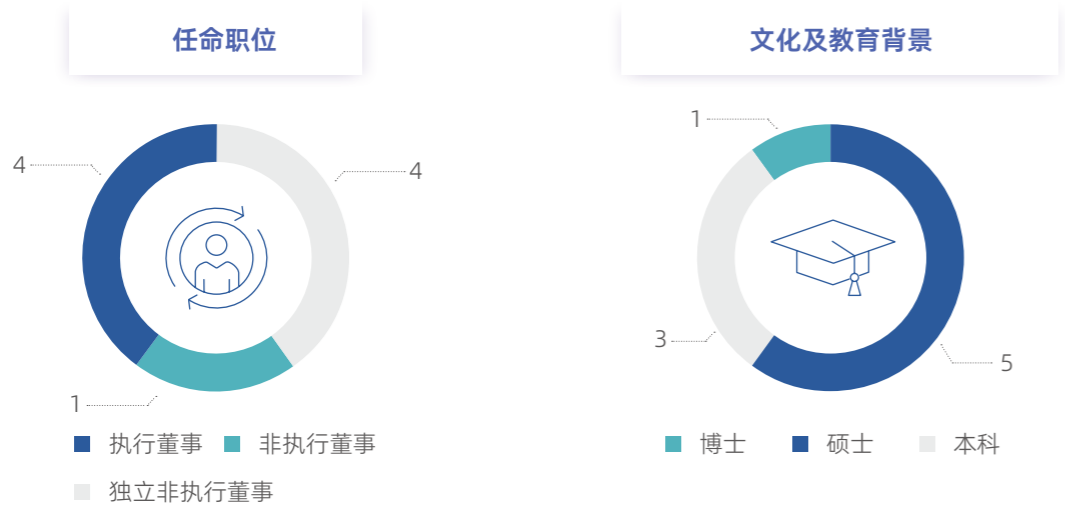
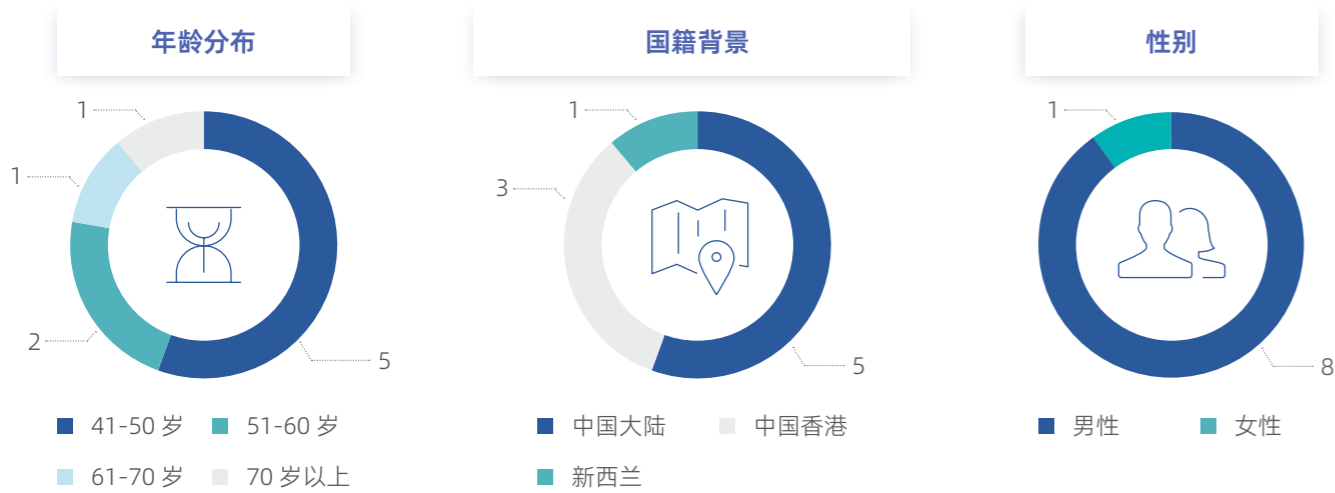
董事薪酬政策时，我们综合考虑了集团战略目标、业绩达成结果及外部市场环境对标情况，同时结合董事个人能力、绩效、岗位价值及对公司的贡献。董事薪酬结构由保障工资、津贴、花红及股权激励计划构成，以确保薪酬长短期激励适当结合并具备市场竞争力，从而激发董事的工作热情及创造力，促进企业长期稳定发展。

龙湖董事会成员策略 / 业务重点

策略 / 业务重点	陈序平先生	赵轶先生	张旭忠先生	沈鹰女士	夏云鹏先生	Frederick Peter CHURCHOUSE 先生	陈志安先生	项兵先生	梁翔先生
财务	√	√	√		√	√	√	√	√
行业	√	√	√	√	√	√	√		√
公司治理	√	√	√	√	√	√	√	√	√
监管机构 / 公共关系	√	√	√	√	√	√	√	√	√
国际项目经验	√	√	√	√	√	√	√	√	√

¹ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-07-14/02f96b0b-4e13-4505-a6c7-75770b6e883d.pdf>

龙湖董事会成员多元化



集团视投资者反馈为重中之重，坚持为投资者搭建持续、畅通的沟通渠道。报告期内，我们通过中报 / 年报、联交所公告、业绩发布会、业绩路演、投资者论坛等活动，以及建立投资者关系专属邮箱等多元方式，与投资者保持常态化有效沟通。2023年，集团共发布公告 61 份，接待投资者来访和境内外投资者电话会议 170 余次，召开线上业绩推介会 2 场，组织业绩路演 20 余场。

可持续发展管理

龙湖集团高度重视 ESG 治理工作，持续优化公司 ESG 管治架构，提升 ESG 管治水平。我们已成立董事会层面的 ESG 委员会，由独立非执行董事陈志安先生担任委员会主席，联合其他两名执行董事及两名独立非执行董事成员，共同监督集团可持续发展的管理方针，充分保障 ESG 决策的平衡性和有效性。ESG 委员会负责统筹管理 ESG 相关事宜，其主要职责包括制定及探讨集团的 ESG 战略方向、审视 ESG 风险和机遇、检验 ESG 绩效等。此外，公司设立 ESG 工作小组，在 ESG 委员会的领导下，联动公司各业务线及职能部门推动 ESG 工作的落实，并定期向 ESG 委员会汇报集团 ESG 表现。如需了解龙湖集团 ESG 委员会的详细职能，请参见《环境、社会及管治委员会职权范围书》²。2023 年，ESG 委员会共召开 2 次会议，参与率 100%。

2023 年

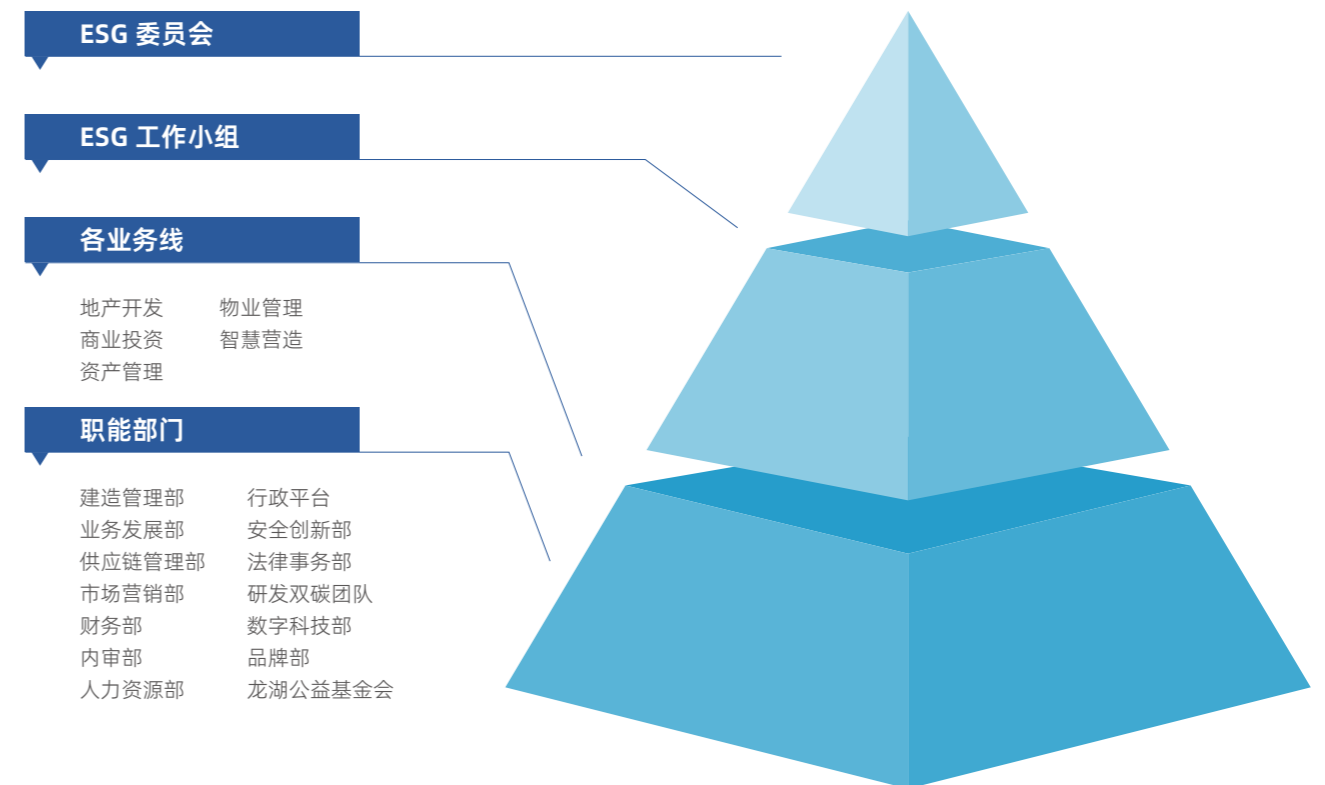
ESG 委员会共召开会议

2 次

参与率

100%

龙湖 ESG 管治架构



我们持续优化 ESG 管理体系，设置多维度的环境、社会及管治目标，将可持续发展理念融入到日常业务中，旨在全面、深入的提升龙湖集团 ESG 治理水平。

²<https://www.longfor.com/upload/file/2023-09-01/8ef8760a-8fb1-4cc2-b29a-f58931f4b9ed.pdf>

绿色金融

龙湖集团将绿色金融视为集团可持续发展的重要推动力，我们已于 2020 年搭建绿色金融框架³并获得独立第三方评级机构认证，为绿色金融打造良好开端。报告期内，公司依托绿色金融机遇，始终贯彻可持续发展管理，重点开发绿色建筑项目，积极参与海绵城市、智慧城市建设。

2017

2017 年集团获国家发改委批复发行 3 支绿色债券，发行规模累计 40.4 亿元人民币，用于发展重庆龙湖礼嘉新项目、上海虹桥商务区核心区一期 05 号地块项目。

发行规模累计

40.4 亿元人民币

2020

2020 年集团搭建绿色金融框架，凭借良好的财务信用状况和优秀的绿色建筑开发经验，成功获得第三方机构 Sustainalytics 对框架提供的绿色认证并出具的第二意见书⁴，为公司未来发行绿色债券做好充分准备。未来发行的绿色债券所得全部募集资金都将严格用于合格绿色项目的融资及再融资。集团将在年度可持续发展报告中对资金使用和分配情况进行披露。此外，集团已成立专门绿建工作小组，聚焦绿色建筑项目的开发和认证，体系化推行绿色项目的研发和管理。

2022-2023

集团于 2022 年及 2023 年分别获批 34.5 亿港元及 31 亿港元银团贷款，该银团贷款设置 SLL 框架（Sustainability Linked Loan Framework，可持续发展挂钩）。根据条款，公司选择 3 个 ESG 相关指标并设定相应目标，实现目标即可减少成本。为此，龙湖集团设定了集团区域内的年度温室气体排放强度目标、用水强度（含总包用水量）目标，以及女性员工占员工总数的百分比目标，积极督促和提升公司可持续发展绩效表现。

2022 年获批绿色银团贷款

34.5 亿港元

2023 年获批绿色银团贷款

31 亿港元

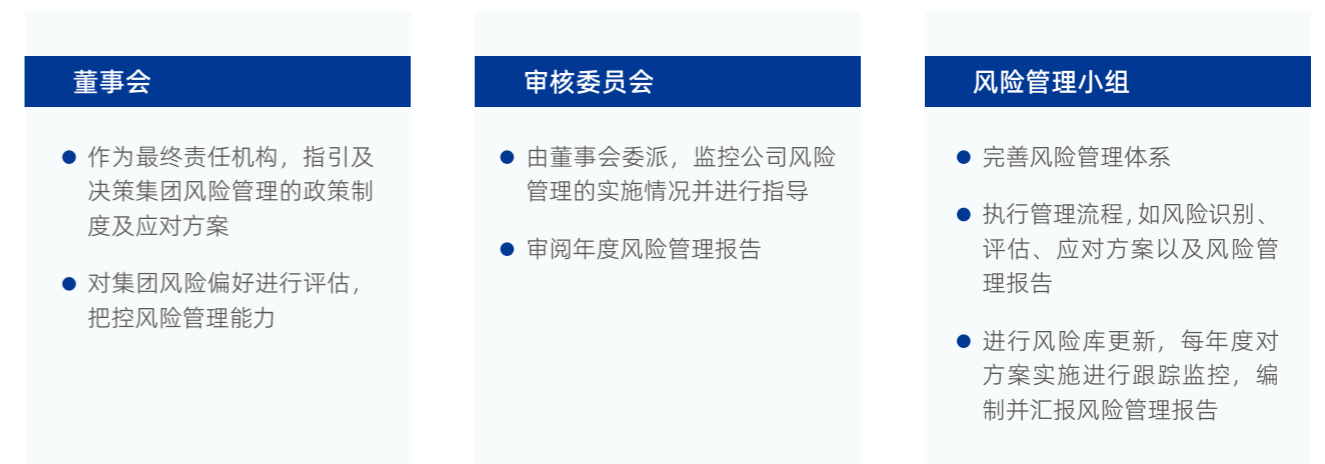
³<https://www.longfor.com/upload/file/2020-12-04/2128f677-2b72-472b-82f3-541c1b32d8af.pdf>

⁴<https://www.longfor.com/upload/file/2020-12-04/3f814d42-9563-42a0-8e45-546c19f2135e.pdf>

风险管控

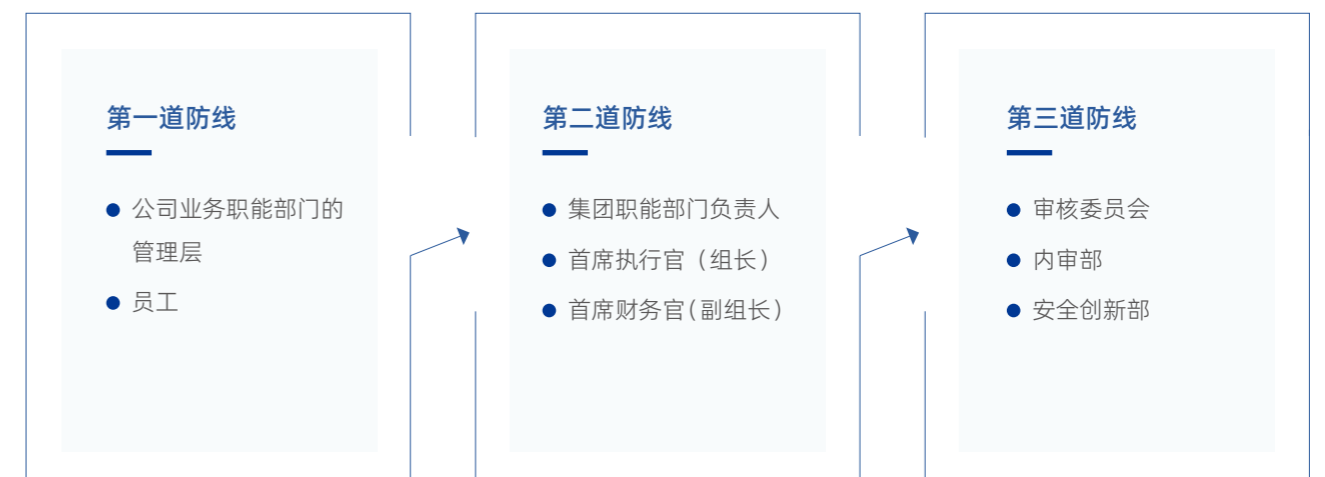
龙湖集团严格遵守《中华人民共和国公司法》和《中华人民共和国证券法》、香港《公司条例》《联合交易所有限公司证券上市规则》等相关法律法规以及国际先进法条，并参考同行及 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) 的内控框架，制定了《龙湖集团风险管理制度》《赋能平台安全审计管理办法 2023 年版》等内部政策，持续提升集团风险管控质量，确保各层级职责平稳、健康运行。

风险管理组织架构



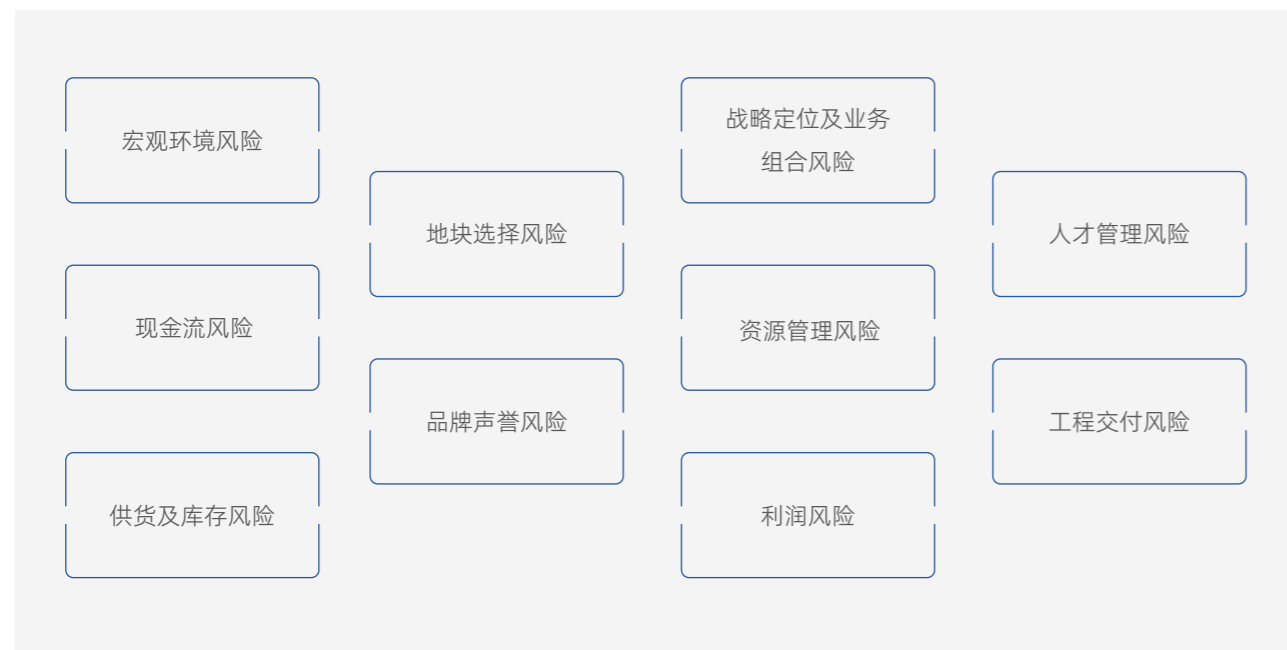
集团采用“三道防线”的风险管理模式，对 ESG 风险进行管理。2023 年，第一道及第二道防线开展了自查自纠活动，针对发现的 1,800 余条自查问题，进一步完善并提升相关制度的有效性及业务活动的合规性。第三道防线采用案例宣贯等方式加深业务赋能，提升与业务链接的紧密度和敏捷度。

“三道防线”的风险管理模式



我们将合规管理、降低风险的理念融入集团日常运营之中，通过定期开展风险识别及评估工作，始终保持稳健安全的经营模式。2023年初，集团开展了2023年度的风险和评估工作，梳理出2023年度龙湖集团的风险地图，包括中级风险17个，低级风险5个。并根据脆弱性和影响性的评估方法，确定了2023年的10大风险以及应对方案。具体风险及应对方案经审计委员会上报董事会获得确认。年内集团根据风险应对方案对风险管理工作的实施进行监控，并在年底形成汇报。

2023年龙湖集团10大风险



龙湖积极采用量化指标来衡量自身风险管控的有效性，在考核高管及各相关部门负责人时，将风险管控成果与高管绩效挂钩，在评估其年度业绩的同时，还会考量他们在集团风险识别管理过程中所做出的贡献。

商业道德

龙湖集团恪守《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《防止贿赂条例》等国家及地方相关政策法规，对各种形式的贪污受贿行为“零容忍”。集团审核委员会负责商业道德问题的日常监督与管理，2023年我们更新了《龙湖集团商业合规准则》⁵，条款覆盖反腐败及贿赂、反垄断及不正当竞争、反洗钱及举报原则。我们要求包括高管和新员工在内的全体员工签订该行为准则，2023年，集团包括董事及高级管理层人员在内的全体员工行为准则签订率达100%。集团向全体员工推送《反贿赂反腐败细则》，明令禁止任何腐败贿赂行为并明确举报处理流程，员工反腐倡廉意识得到大幅提高。报告期间未发生贪污诉讼案件。

集团每年定期开展覆盖所有业务线的商业道德审计工作，若发现存在违反商业道德的行为时会予以及时的报告及处理，以确保商业道德相关政策在集团实施的有效性。集团2023全年完成审计项目20余项、举报调查线索跟进556条，共提出100余条审计发现风险，其中15条系统性漏洞，14条重大缺陷，整改风险完成率达100%，直接挽回损失金额1,069.5万元。

龙湖集团设立公开、透明、畅通的举报途径。接到举报投诉后，我们结合现有业务体系，根据线索风险系数、重要等级分别由业务部门或安全创新部及内审部跟进处理闭环。报告期内公司各反舞弊举报渠道共收到有效举报446项，当年举报完结率100%。

龙湖集团商业道德举报渠道

✉ 电子邮件	ljb@longfor.com
☎ 热线电话	400-604-0988
🌐 官网举报	https://www.longfor.com/contact/36/1/
✉ 信件举报	北京市朝阳区北苑小街8号6号楼龙湖蓝海引擎产业园 收件人：集团内审部调查小组 邮编：100012

龙湖支持并保护举报人的举报行为，我们制定了《集团举报人保护制度》⁶并于2022年5月更新《赋能平台举报人保护制度》，进一步优化举报人保护机制。我们遵循保护举报人合法权益不受侵犯的原则，对举报人信息和举报内容进行严格保密，严禁以任何形式对举报人采取打击报复行为，任何对举报人进行报复的个人或团体都将被追究责任。

为营造风清气正的商业运营环境，提高员工、承包商及供应商的反贪腐意识，龙湖每年对董事会成员、管理层、全体员工、供应商及承包商开展反贪腐培训。报告期内，集团开展董事会及高管专场廉洁培训4场，人均受训时数3.5小时，总培训时长1,000小时。同时，我们通过线上培训方式，面向全体员工（包括承包商和兼职员工）开展商业道德培训共计532场，超6.5万人次参与观看，结业人数超过6,500人，培训总时长超过3,824小时，商业道德考试通过率达100%。

⁵ <https://www.longfor.com/upload/file/2023-04-27/9f8a67dd-a564-40f7-b92b-9305fdc9e4e5.pdf>

⁶ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-05-27/c98b05ad-20c0-482e-a706-e50a41b595a9.pdf>

创建更和谐的社会

龙湖集团积极投身公益事业，于2020年10月正式发起并成立龙湖公益基金会，以“让许多人生有一瞬间点亮一下，让许多空间有一瞬间美好一下”为使命，不断完善公益项目内部治理，扎实推进项目落地。2023年，龙湖公益基金会首次参与深圳市社会组织评估，荣获最高等级5A级，并再度获得中基透明指数（FTI）7满分的优异成绩。龙湖公益基金会以专业、高效、透明为底座，在践行高质量的公益慈善之路上交出了一份满意的答卷。

龙湖公益基金会严格按照《中华人民共和国慈善法》和《基金会管理条例》，依托全生命周期项目矩阵，聚焦不同年龄段人群的实际需求，针对性地开展五大公益计划，并大力支持“乡村振兴”与“一老一小”的有效落地，实现精准且全面的帮扶。截至报告期末，龙湖集团及创始人、龙湖公益基金会累计捐赠总额超19亿元。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

- ◆ 社区沟通与融合
- ◆ 公益慈善

本章节所回应的 SDGs 议题



⁷ 中基透明指数（FTI）是一套综合指标、权重、信息披露渠道、完整度等参数，以排行榜单为呈现形式的基金会透明标准评价系统。

龙湖公益基金会 全生命周期帮扶计划

1 儿童 欣芽计划

“欣芽计划”针对困难家庭大病儿童开展疾病筛查、大病救助、术后康复，并针对困难地区医疗资源紧张的情况，提供儿科医生培训等多项帮扶措施，及时高效地为大病儿童提供医疗救助，助力困难地区医疗水平提升，让大病儿童能够早发现、早治疗、不出省也能看好病。

3 青年 展翅计划

“展翅计划”响应《国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知》中“发挥中等职业学校作用，帮助部分学业困难生按规定在职校完成义务教育并接受技能学习，提高中等职业教育发展水平”等政策号召，通过“职前+职后”模式，将职校学习和之后就业与企业相结合，助力职校学生成长与就业。

5 老年 万年青计划

“万年青计划”响应《关于全面推进城镇老旧小区改造工作的指导意见》《关于加快实施老年人居家适老化改造工程的指导意见》等政策号召，整合龙湖空间营造及服务优势，与城市住建委、民政部合作，通过对老旧小区的公共空间改造、居家环境适老化改造、社区养老服务中心改造、社区关爱及志愿服务四大模块，提升老人生活的安全性、便利性与幸福感，助力城镇老旧小区焕新及“一老一小”友好社区建设。

6 助力乡村振兴全面帮扶计划

以重庆垫江县为试点，整合全生命周期项目优势，创新打造县域帮扶综合体，实现精准且全面的帮扶。

2 少年 湖光计划

“湖光计划”响应“十四五规划”及“2035远景目标纲要”关于乡村教育教师队伍建设的号召，不断整合企业、名校、公益行业优质资源，与地方教育部门合作，以激发乡村学校内生动力为核心，开展以“校长+教师+学生”为一体的整县域立体化帮扶项目。通过管理赋能培训、教师发展与激励、成志英才培养等内容，全方位支持偏远山区县域提升教育水平，助力当地教育均衡化和高质量发展。

4 中年 溪流计划

“溪流计划”旨在积极响应国家“以特色产业推动乡村振兴”战略，致力于通过“创业基地帮扶+产业人才培养+助农平台”的产业帮扶模式，扶持地方小微企业发展，助力乡村振兴。

7 “一老一小”友好社区

联合北师大公益研究院开展“一老一小”友好社区建设标准设计、社区友好空间打造、人才赋能、服务项目设计与实施活动，提升社区老年人和儿童生活质量，回应一老一小需求，建设安全、健康、文化、自治的友好社区。

乡村振兴

2023年1月，中共中央国务院发布《关于做好2023年全面推进乡村振兴重点工作的意见》，提出继续推进乡村产业发展、推进宜居宜业和美乡村的战略方向。2023年，龙湖公益基金会积极响应国家乡村振兴发展战略，重点推进乡村产业与文化发展，贯彻落实国务院关于“产业振兴”“人才振兴”“文化振兴”等号召，从“产业帮扶”“教育提升”“医疗救助”“社区营造”等多方面持续助力乡村发展，为乡村教育发展和经济发展注入龙湖力量。

乡村振兴全面帮扶

龙湖公益基金会积极探索全方位、多板块的乡村振兴全面帮扶实践方法。2023年，龙湖公益基金会以重庆市垫江县为试点，首次尝试以整合优质资源的方式，开展乡村振兴全面帮扶项目。该项目旨在全面提升乡村帮扶工作的覆盖度和有效性，助力乡村振兴可持续发展。

▶ 龙湖公益基金会开展重庆市垫江县全面帮扶项目

2023年8月30日，龙湖公益基金会助力重庆市垫江县全面推进乡村振兴启动仪式顺利召开。未来两年，龙湖公益基金会将捐赠1,600万元，从“产业帮扶”“教育提升”“医疗救助”“社区营造”四个板块开展帮扶，助力垫江县打造乡村帮扶示范区。



助力重庆垫江县全面推进乡村振兴启动仪式现场

产业帮扶板块

龙湖公益基金会联合中国光彩事业基金会、农业农村部管理干部学院开展了“农村产业化龙头企业助力乡村振兴光彩行动”，邀请全国50位农业产业化龙头企业负责人，与垫江县及周边100位农业负责人进行沟通，帮助垫江县培养新产业、新业态、新模式，促进乡村产业经济发展。

教育提升板块

龙湖公益基金会联合友成企业家乡村发展基金会，开启为期两年的“湖光计划”。通过整合企业、名校、公益行业优质资源，从“校长+教师+学生”各层级进行帮扶，提升县域整体教育水平，促进乡村教育人才队伍建设。

医疗救助板块

龙湖公益基金会将联合爱佑慈善基金会、重庆医科大学附属儿童医院在垫江县开展“欣芽计划”-围绕儿童疾病筛查、大病救助、患儿人文关怀、儿科医生培训等环节，打造系统性解决方案，让更多困难家庭大病儿童恢复健康。

社区营造板块

龙湖公益基金会将联合重庆市残疾人福利基金会，协同垫江县人民政府，深度契合垫江县“独居老人关怀行动”，切实关心独居老人居家安全、心理健康等民生问题，努力提升老年人的生活舒适性及幸福感。

溪流计划⁸：深耕农村产业帮扶

“溪流计划”响应国家“以特色产业发展推动乡村振兴”战略，致力于通过“创业基地帮扶+产业人才培养+助农平台”的产业帮扶模式，精准扶持地方小微企业发展，助力乡村振兴。

2023年

“溪流计划”捐赠

265 万元

助力乡村振兴光彩行动

▶ 联合开展“农业产业化龙头企业助力乡村振兴光彩行动”项目

2023年，龙湖公益基金会联合中国光彩事业基金会、农业农村部管理干部学院开展“农业产业化龙头企业助力乡村振兴光彩行动”。该项目通过搭建龙头企业与脱贫地区的交流平台，开展地方重点项目推介、特色产业交流、龙头企业助农讲坛、优质项目产品路演推介、乡村产业沙龙等一系列活动，促进龙头企业与脱贫地区企业同地对接、同堂交流，进一步发挥龙头企业在乡村发展中引领带动、联农带农作用，全面促进乡村振兴。



“农业产业化龙头企业助力乡村振兴光彩行动”现场

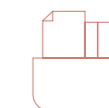
截至报告期末，该项目已在重庆垫江、山东临沂、贵州兴义落地，培训农业企业负责人超470人，促成政府、企业之间对接洽谈的项目近40个。

培训农业企业负责人

超 **470** 人

促成政府、企业之间对接洽谈的项目

近 **40** 个



⁸ <https://www.longforfoundation.com/xljh/index.htm>

湖光计划⁹：聚焦乡村教育问题

基于乡村教育发展的真实需求和城乡教育资源不均衡的现状，龙湖公益基金会积极响应政策号召，发起“湖光计划”乡村教育支持项目。该项目不断整合企业、名校、公益行业优质资源，与地方教育部门合作，以激发内生动力为核心，从“校长+教师+学生”三大方向，开展乡村校长管理赋能、湖光-山桥计划、中华成志英才等项目内容，全方位支持偏远、山区县域提升教育水平，助力当地教育均衡化和高质量发展。

截至报告期末，“湖光计划”已累计覆盖5省112所学校，助力110名教育管理者管理理念及方法提升，为760名乡村教师提供生活保障及专业发展体系，为30,400名乡村学生提供心理、阅读等素养课程，助力其提升核心素养能力。

截至报告期末

“湖光计划”已累计覆盖5省
112所学校

为乡村学生提供心理、阅读等素养课程
30,400名

2023年

“湖光计划”捐赠
超**107**万元

▶ 龙湖公益基金会联合主办第七届中国教育公益组织双年会

2023年3月25日至26日，龙湖公益基金会联合21世纪教育研究院、北京市西部阳光农村发展基金会等机构联合举办的第七届中国教育公益组织双年会在湖南省长沙市成功举办。龙湖公益基金会在主论坛开幕致辞环节分享了“湖光计划”助力县域教育整体提升的实践，并携手友成企业家乡村发展基金会共同承办了“公益资源与县域在地需求的适配性”以及“县域模式中公益项目如何扎根”圆桌讨论。

湖光-山桥计划项目负责人介绍道，“湖光-山桥计划”通过搭建优质教育资源输送平台、派驻驻地工作团队，聚焦县域骨干校长发展支持、骨干教师队伍能力建设、学生“4+X”能力培养和在地教育部门干预影响四大纵深板块，致力于提供县域系统性解决方案，综合改善县域教育生态。

本次双年会提供了乡村教育公益事业探索的交流平台，通过成功案例的交流和创新思维的碰撞，帮助教育公益人不断深耕并探索破解县域教育难题的思路，助力乡村教育生态的健康和可持续发展。



第七届中国教育公益组织双年会圆桌论坛现场

▶ “湖光计划”城乡儿童伴读活动携手大凉山乡村小学共圆航天梦

2023年7月17日至8月15日，龙湖公益基金会和蜗牛我行联合举办的“2023湖光计划城乡儿童伴读活动”顺利举行。龙湖业主子女、员工子女和四川凉山喜德县李子乡爱心小学的106名孩子们组成了53组公益伴读小组，共同度过了30天的伴读时光。孩子们通过读书打卡、完成活动任务、分享读书感受等方式分享自己的阅读体验，并通过互相介绍家乡的环节促进城乡孩子们的相互了解。活动的最后，活动积分最高的龙湖员工家庭与业主家庭，同2023“小龙人计划”的16组家庭一起，前往2023小龙人计划全国夏令营现场，深度体验乡村生活与彝族文化，与李子乡爱心小学的伴读伙伴结对而行，共同前往西昌卫星发射中心，见证火箭发射的震撼时刻。

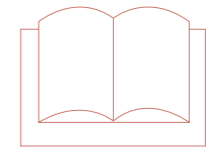
2023 湖光计划城乡儿童伴读活动

组成公益伴读小组

53组

共同度过伴读时光

30天



城乡儿童伴读活动小伙伴合影

⁹<https://www.longforfoundation.com/hgj/index.htm>

▶ 2023 “成志英才培养计划”夏令营

7月21日-8月3日，由教育部关心下一代工作委员会、中国下一代教育基金会成志英才培养专项基金、龙湖公益基金会、清华大学附属中学联合发起的“成志英才培养计划”学员培训暨2023清华之旅夏令营活动在清华大学附属中学举办，项目第七届至第十一届的150名学员和7名领队教师参加活动。

夏令营期间，各届学员参与体验生命科学与前沿、技术与设计、英语演讲和辩论、地球的演变等实践课程，感受攀岩、音乐鉴赏、体育锻炼等艺体课程，同时探访百年名校，走进爱国主义教育基地，提高自身的综合素质，开拓视野，增长见识。



“成志英才培养计划”夏令营现场

▶ “湖光计划”在巫溪县启动新一学期的骨干教师培训

新学期伊始，“湖光计划”面向重庆市巫溪县乡村教师的系列培训陆续开展。2023年9月16日-18日，面向30名曾参与心理健康教育、戏剧教育、性教育等子项目的骨干教师，我们开展了体验式学习培训。老师们跟随来自香港的营地教育及体验式学习专家，感受了体验式学习的全流程，了解了如何在课堂活动中引导学生反思、总结。9月21日-27日，90名英语教师参与了全封闭英语口语提升培训，全程使用英语对话，在高效、专业且有趣的封闭英语环境中，老师们从第一天的紧张、焦虑，逐渐变得自信起来。每晚的日记里，老师们都提到，要将学习到的课堂活动和充满着爱与尊重的氛围带回课堂，带给学生。



巫溪县骨干教师培训合影

老幼关怀

随着人口老龄化趋势加快和三孩生育政策的实施，人民群众对于养老托育服务的需求日益增长，“一老一小”问题已受到国家的高度关注。2023年2月，国家发展和改革委员会发布《关爱“一老一小”，守护“朝夕美好”》，提出解决“一老一小”已成为最现实、最紧迫、最突出的民生问题。龙湖集团积极响应国家政策号召，提出一系列解决“一老一小”问题的举措，将老幼关怀融入企业发展战略，为老人孩子提供生活幸福感。

万年青计划¹⁰：建设适老化社区

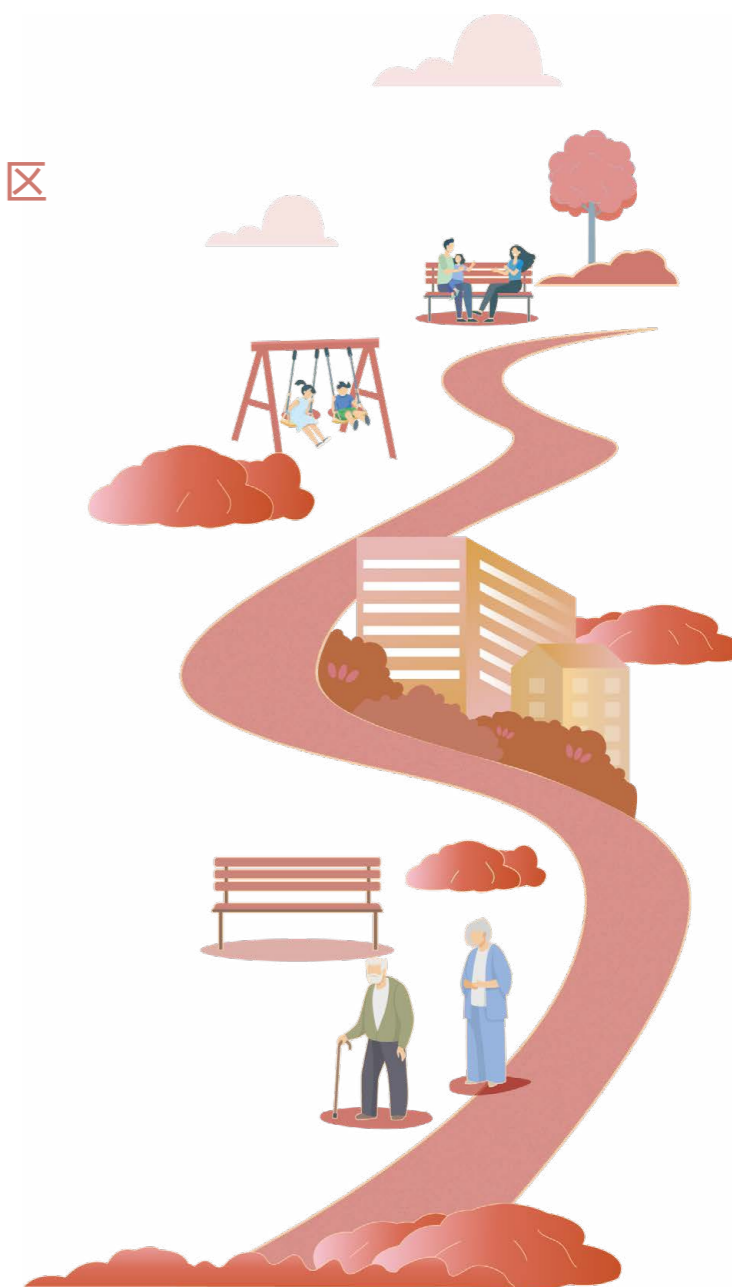
“万年青计划”响应《关于全面推进城镇老旧小区改造工作的指导意见》《关于加快实施老年人居家适老化改造工程的指导意见》等政策号召，整合龙湖空间营造及服务优势，为城镇老旧小区提供适老化改造项目。通过老旧小区的社区公共空间改造，居家环境适老化改造，社区养老服务中心改造，社区关爱及志愿服务四大板块，提升老人生活的安全性、便利性与幸福感，助力老旧小区焕新及友好社区建设。

截至报告期末，“万年青计划”已在重庆、沈阳、苏州、上海、赣州等17个城市落地103个城镇老旧小区适老化改造项目，帮助13.6万名老人守住“老时光”，体验更安心、更便利的居住环境。

截至报告期末

适老化改造项目惠及老人

13.6 万名



¹⁰ <https://www.longforfoundation.com/wnqjh/index.htm>

▶ “万年青计划”首个适老化体验馆亮相苏州

2023年3月，龙湖公益基金会“万年青计划”首个适老化体验馆，在苏州高新区朱巷综合养老服务中心正式亮相。该养老体验馆围绕如厕洗澡安全、室内行走便利、居家环境改善、智能监测跟进等方面，直观打造了多个适老化场景，方便提前体验适老化改造成果，更好地为居家养老提前规划布局。



龙湖公益基金会万年青适老化体验馆

卫浴空间改造

智能马桶配套

安装马桶增高垫，显著降低老人频繁蹲起次数，并适配智能马桶盖，增加老人入厕的安全性与便利性。

助起扶手

根据老人生活动线，配备一字型树脂扶手、L型木制扶手、可折叠式马桶助起扶手等，保障老人入厕舒适度。

防滑配套

根据老年人生活习惯，贴心铺设各种型号的防滑垫，并搭配折叠式洗澡椅，保障老人淋浴安全性。



适老化卫浴空间改造

卧室空间改造

适老床配套

矮床设计，更方便老人日常上下床；配备电动防褥疮气床垫，显著降低痔疮发生率；周边加装防护栏扶手及可移动式助起扶手，防止睡眠滑倒，帮助老人更轻松地站起。

电动两功能护理床

配备可遥控式床头床尾、防摔护栏及可移动式小桌板，方便老人的日常护理，保障老人卧床安全。



适老化卧室空间改造

厨房空间改造

适老功能橱柜

在不影响日常功能的基础上，配备升降拉篮及调味品拉篮，更加方便老人从高处拿取物品，安全又便利。



适老化厨房空间改造

生活物品配备

助行车

针对行动不便的老人贴心设计居家助行工具，为老人日常生活提供便利。

LED 充电放大镜

配备 LED 充电放大镜，帮助老人在夜晚等光线不佳的情况下顺利视物。

智能紧急按钮

智能紧急呼叫器，整体机身小巧方便老人携带，帮助老人在突发紧急情况一键呼叫。



适老化生活物品配备

▶ “万年青计划”在重庆、上海、沈阳等地持续推进社区适老改造

2023年，龙湖公益基金会“万年青计划”持续开展社区适老化改造项目。通过座谈交流、入户探访等方式，在上海市松江区开展“一户一方案”改造项目，为266户老年家庭打造更加舒适、便捷、安全的生活环境。此外，报告期内“万年青计划”在重庆市完成了“李家沱街道合建社区”、“宝圣东路社区、平安社区项目”等老旧小区适老化改造，沈阳市沈河区清泉社区广场的适老化改造也全面竣工并投入使用。各项目结合园艺疗养、富氧健身、休闲社交等功能场景，进行打造并融入多项人性化细节，更好地满足了周边老年人休闲娱乐的需求。



重庆市巴南区李家沱街道合建社区项目

“一老一小”友好社区：打造老幼共融社区

龙湖公益基金会积极探索老人与小孩友好型社区，关注老人及孩子身体健康、心灵健康，通过开展“一老一小”友好社区项目带给老人孩子最好的温暖与陪伴，助力新时代优质社区建设。2023年，龙湖公益基金会与北京师范大学中国公益研究院联合启动的“一老一小”友好社区项目在北京、重庆、深圳3个城市，不少于10个社区进行试点。项目在社区服务内容上，开展一老一小友好社区建设标准设计、社区友好空间打造、人才赋能、服务项目设计与实施等内容，提升社区老年人和儿童生活质量，回应一老一小需求，建设安全、健康、文化、自治的友好社区。在各市级民政局指导下，已有7个空间改造方案、11个一老一小社区服务方案正式落地实施。

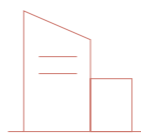
2023年

已有空间改造方案

7↑

一老一小社区服务方案正式落地实施

11↑



▶ “一老一小”友好社区建设老年人健康系列活动

2023年9月至12月，“守护记忆守护爱”老年人认知关爱服务、“15分钟学习圈系列活动”两类服务在北京市海淀区科育社区、朝阳区绣菊园社区、朝阳区安慧东里社区持续开展7场活动，累计覆盖社区老人200余人次。系列服务通过认知障碍初筛、认知障碍知识讲座及义诊、舞动疗愈、心脑血管防治等方面的社区服务，协助社区老年人建立对健康和身体各功能的正确认识，学会调节运动的方法，为老年人搭建防治认知功能障碍、心血管疾病的第一道防线。

此外，绣菊园社区专门开展了“爱与陪伴·心灵呵护进社区”服务，组织社区20余位老人共同探讨如何面对年老体衰、疾病、孤独及对死亡的恐惧，让志愿者学习如何让社区的老人享受高质量的陪伴，让爱与陪伴的孝道文化在社区里传播。



“守护记忆守护爱”老年人认知关爱服务现场

▶ 重庆市中心湾社区举办儿童议事会

2023年9月至11月，重庆市沙坪坝区“一老一小”友好示范社区中心湾社区举办“社区有我更安全”儿童议事会活动，引导孩子发现并提出社区公共安全问题。社区儿童组成儿童议事会，通过社区勘探的方式，发现了篮球场外圈会被球误伤、花台斜坡、路面积水等多个社区安全隐患，使用思维导图的方式形成行动方案，并最终完成了“社区安全告知书”的设计和撰写。儿童们在发现存在安全隐患的区域树立安全警示牌，并以“告知书”的形式向社区居民宣传。

儿童议事会已经成为中心湾社区例行活动，12月新的议题“社区有我更环保”儿童议事会活动也相继展开。儿童议事会系列活动帮助孩子学习了解各类主题知识，让孩子从生活中发现问题、思考问题，从而逐步建立孩子们解决社区公共问题的能力和社区归属感。



“社区有我更安全”儿童议事会

欣芽计划¹¹：大病儿童医疗救助

“欣芽计划”针对困难家庭大病儿童开展疾病筛查、大病救助、术后康复，并针对困难地区医疗资源紧张的情况，提供儿科医生培训等多项帮扶措施，及时高效的为大病儿童提供医疗救助，助力困难地区基层医疗水平提升，让大病儿童能够早发现、早治疗、不出省也能看好病。

截至报告期末，“欣芽计划”通过“儿童大病义诊筛查、困难家庭大病儿童救助、基层儿科医生培训”等核心内容，累计救助大病儿童 602 人，为超 10.7 万儿童提供义诊筛查服务，培训基层医护人员超 350 人。

截至报告期末

累计救助大病儿童 **602** 人
为儿童提供义诊筛查服务 **超 10.7** 万人

培训基层医护人员 **超 350** 人



“欣芽计划”在全国各地开展儿童大病义诊筛查及医生培训

2023 年，龙湖公益基金会在云南省昭通市大关县、河南省周口市鹿邑县、甘孜稻城县、重庆市垫江县等 11 个城市开展“欣芽计划”儿童大病义诊筛查及医生培训，联合昆明市延安医院、北京华信医院等义诊医院及当地政府，对超过 9.5 万名儿童开展大病义诊筛查，并对 54 名医生进行培训。确诊患儿在医务社工的协助下申请龙湖“欣芽计划”救助并办理相关手续，进行下一步检查与手术治疗。



“新芽计划”河南儿童大病义诊筛查爱心行

开展大病义诊筛查儿童 **超 9.5** 万名

培训医务人员 **54** 名



“欣芽计划”六一心愿认领

儿童节前夕，龙湖公益基金会“欣芽计划”联动各地合作医院，共同发起了“以微光，如心愿”六一心愿认领主题活动。此次活动吸引到全国 30+ 城市的 300 余名志愿者参与心愿认领。节日当天，北京、上海、重庆等 15 座城市的志愿者们前往当地合作医院进行探访，通过丰富的主题活动，为大病儿童送上祝福和礼物，帮助他们实现六一心愿，并共同度过了一个不一样的儿童节。



“欣芽计划”六一心愿认领

“欣芽计划”99 公益日一块做好事”活动

2023 年 9 月 7 日至 9 日，龙湖公益基金会开展“欣芽计划”99 公益日一块做好事”活动，携手各城市志愿者共同发起“一起捐”爱心行动，同时联动重点社区、天街、冠寓，号召更多爱心人士参与到公益中来，支持龙湖“欣芽计划”，帮助大病儿童重获新生。活动期内，全国志愿者开展超 10 场线下活动，携手近 3,900 名爱心人士捐赠超 11 万元，激活龙湖公益基金会、腾讯公益配捐，共筹集善款超 46 万元用于支持“欣芽计划”。

活动期内

全国志愿者开展线下活动

超 10 场

筹集善款支持“欣芽计划”

超 46 万元



¹¹ <https://www.longforfoundation.com/xyjh/index.htm>

助学兴教

龙湖集团坚信教育是国家发展的基石，助学兴教是龙湖长期践行的社会责任。长期以来，集团保持对教育领域的高度关注，通过校企合作的方式，助力青年职业发展，更通过龙湖-故宫文化基金，长期助力中国优秀传统文化的传承与保护，为祖国的教育与文化事业持续贡献力量。

展翅计划¹²：助力青年职业发展

“展翅计划”响应《国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知》中“发挥中等职业学校作用，帮助部分学业困难生按规定在职校完成义务教育并接受技能学习，提高中等职业教育发展水平”等政策号召，助力中等职业教育青年成长。

“展翅计划”打通职校帮扶与职后支持，与重庆、贵州 7 所职校合作设立“龙湖展翅飞翔班”。截至报告期末，“展翅计划”已为 724 名职校师生提供奖助学金资助，并提供素养课程和生涯研学营活动；其中 400 余名学生接受心理培训课程，139 名接受职业生涯规划课。

截至报告期末

奖助学金资助职校师生

724 名

心理培训课程受训学生

400 余名

职业生涯规划受训学生

139 名

▶ “展翅计划”职业生涯规划圆满落地重庆三所职校

2023 年 11 月 8 日至 10 日，“展翅计划-职业生涯规划”在重庆首次开课，两期共覆盖了三所中职学校 139 名“龙湖展翅飞翔班”2024 届应届毕业生。该课程以“校园人到职场人”为主题，包含“坦然面对压力与情绪”“以终为始关注重点”“建立个人影响力”“持续提升”四个模块，根据同学们的实际需求，为中职应届生的职业生涯提供量身指导。课堂上，同学们跟随龙湖人力资源资深培训师的引导，从迷茫和拘谨，逐步打开自我、主动思考，全身心投入课程中。“龙湖展翅飞翔班”旨在通过龙湖的企业资源，帮助青年们制定更好的职业规划，助力青年事业成长。



《从校园人到职场人》课程现场

¹² <https://www.longforfoundation.com/zcjh/index.htm>

高校支持¹³：助力建设教育强国

自 2022 年起，龙湖集团相继与清华大学、武汉大学等 11 所高校建立并开展交流合作，共同探索高校发展、人才培养、教育改革等多个领域，助力建设教育强国。

▶ 龙湖公益基金会助力第十届清华大学“校长杯”创新挑战赛

2023 年 4 月 30 日，由龙湖公益基金会资助的第十届清华大学“校长杯”创新挑战赛决赛在清华经管学院建华楼顺利举办。本届比赛涌现出互联网与信息技术、金融科技、医疗健康、人工智能、环保新能源等多个领域的创意、创新和创业项目，为有志于创新创业的同学提供了广阔的学习、锻炼和团队展示的平台。



龙湖赞助第十届清华大学“校长杯”创新挑战赛

▶ 龙湖公益基金会设立“武汉大学龙湖奖学金”

2023 年 5 月 9 日，武汉大学第六届“榜样珞珈”颁奖典礼在人文馆举行。活动现场，龙湖公益基金会会对荣获“龙湖奖学金”的优秀学子颁发证书，鼓励广大武汉学子追逐人生梦想，实现自我价值，积极投身于建设社会主义现代化强国的伟大事业。未来龙湖也将继续为公益教育提供助力，促进教育事业发展。



武汉大学第六届“榜样珞珈”颁奖典礼

¹³ <https://www.longforfoundation.com/gxzc/index.htm>

文化遗产与保护

龙湖集团始终关注中华优秀传统文化的传承与发扬，积极支持各类文保事业开展。2023年，龙湖集团助力“全国青年非遗传承人扶持计划”，通过龙湖-故宫文化基金，捐助支持故宫“茶世界—茶文化特展”、故宫“宋拓魅力—碑帖珍本特展”等多项传统文化展览及文保教育事业，为传统文化的传承与保护提供龙湖式守护。

▶ 龙湖集团助力“茶世界·茶文化特展”开展

2023年9月1日，由故宫博物院主办，龙湖集团提供公益支持的故宫“茶世界·茶文化特展”在故宫博物院正式开幕。本次展览汇集国内外30家考古文博机构共555件（组）代表性藏品，以鲜明的主题、宏大的规模，立体展现穿越历史、连通地域、融合民族的中华茶文明。龙湖集团通过此次特展，旨在推动中华传统文化的创造性转化、创新性发展，以茶载道，阐释崇尚和谐的中华“和文化”。

展览汇集国内外考古文博机构

30家

代表性藏品共

555件（组）



“茶世界·茶文化特展”开幕式

▶ 龙湖集团助力故宫“宋拓魅力—碑帖珍本特展”开展

2023年9月15日，由故宫博物院和香港中文大学联合推出、龙湖集团公益支持的“宋拓魅力—碑帖珍本特展”在故宫博物院文华殿正式开展。本次展览提供东汉《西岳华山庙碑》华阴本、唐《九成宫醴泉铭》李祺本、宋刻懋勤殿本《淳化阁帖》等故宫珍藏宋拓本，为公众提供了全方位领略与品鉴宋拓魅力的平台，带给公众传统文化的风骨神韵。



“宋拓魅力—碑帖珍本特展”开幕式

▶ 龙湖公益基金会助力第十一届“故宫学高校教师讲习班”

2023年8月4日，由龙湖集团、龙湖公益基金会、北京故宫文化保护基金会资助的故宫博物院第十一届“故宫学高校教师讲习班”结业式在京顺利举行。来自中国社会科学院、清华大学、中国人民大学、中国政法大学等30所高校的30名教师从古建筑保护、文物研究、文物科学保护等角度，领略一场极具广度与深度的故宫学术盛宴。这次活动旨在推动故宫学学术研究，弘扬中华优秀传统文化。

未来，龙湖集团与龙湖公益基金会将通过更多元的方式，加强与故宫博物院的交流合作，并号召更多人士加入到我国历史文化遗产与保护的事业中来。



第十一届“故宫学高校教师讲习班”

志愿服务

龙湖集团充分发挥自身资源优势,积极开展各类公益活动并号召员工、业主、客户加入志愿者队伍,充分发挥慈善积极作用,为社会发展提供龙湖温度。截至报告期末,龙湖集团拥有志愿者人数超过 11,000 人,志愿服务总时长超过 45,000 小时。

截至报告期末

龙湖志愿者人数超过
11,000人

志愿服务总时长超过
45,000小时



志愿服务活动

龙湖集团的志愿者们在重阳节当天参与“时光不老,用心陪伴”公益助老项目,为老人提供阳光晒被、反诈科普、健康义诊等服务;在小朋友群体中开展“自然启迪,自然课堂”活动,用自然之美启发孩子们创作;在龙湖樱花节开展“画一个春天”公益画展,为艺术与慈善搭建桥梁。龙湖始终致力于将志愿服务活动带到更多的地方,温暖每一个角落。

“用自然启迪孩子思考”龙小湖自然课堂

2023 年,龙小湖自然课堂在成都、泉州、深圳、北京等 8 座城市的 10 座龙湖社区顺利开展,用自然知识启迪孩子们思考,用自然之美启发孩子们创作。活动吸引了龙湖员工及小业主志愿者近 300 人参与。志愿者们通过自然知识科普、植物认领、公益市集、爱心捐赠等多种方式参与公益行动,为困难家庭提供帮扶,共建儿童友好社区。



龙小湖自然课堂参与者合影

龙湖集团开展 1120 龙湖公益日庆典

2023 年 11 月 20 日 -12 月 20 日,龙湖集团于全国举行为期一个月的 1120 龙湖公益日活动。本次活动以“有爱无界 善行致远”为主题,号召员工、客户合作伙伴及社会爱心人士等共同参加。

2023 年龙湖公益日升级为月度庆典活动,在全国共举办超 500 场公益活动,号召近 4,000 人次员工志愿者,带动超 5 万公众参与,累计志愿服务近 4,000 小时,为社会提供龙湖温暖。

举办公益活动

超 **500** 场

号召员工志愿者

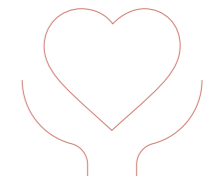
近 **4,000** 人次

带动参与活动公众人数

超 **5** 万

累计志愿服务

近 **4,000** 小时



1120 龙湖公益日庆典

助老助残

龙湖集团始终致力于回馈社会，关爱弱势群体，助力社会进步。从 2019 年起，龙湖公益基金会与重庆市残疾人福利基金会合作开展“助力乡村振兴，助残增收致富”项目，用于开展农村残疾人种养殖技术培训和用工扶持。集团也积极将志愿活动带到残障人士身边，为残障人士提供温暖的关怀。

▶ “老有计”助老爱心包发放

“老有计”助老爱心包是由龙湖公益基金会推出的一套旨在提升老年人居家出行的便捷性、安全性的工具包，内含血氧仪、拐杖、感应夜灯、按摩梳、厨房计时提醒器、出门钥匙提醒器、钥匙防丢器等工具。作为适老化改造的补充，助老爱心包以更量化的服务方式，更广泛地覆盖需帮扶的老年群体。龙湖公益日期间，北京、广州、郑州等 9 个城市的龙湖志愿者联合当地社区为超 600 名残疾特困、独居老人上门赠送“老有计”助老爱心包并耐心地讲解各种产品的使用方式。



“老有计”筑牢爱心包发放

▶ “与爱相伴，益路同行—残健共创衍纸画”公益活动

2023 年 5 月-6 月，龙湖集团与福建志愿者服务中心携手开展“与爱相伴，益路同行—残健共创衍纸画”公益活动。数十名龙湖业主志愿家庭和残疾朋友在老师的带领下，共同完成衍纸画创作，并将作品制作成帆布袋、水杯等公益周边产品进行展示和义卖。本次活动促进了志愿者与残障朋友相互了解，丰富了残障朋友的生活。

未来，龙湖集团志愿团队将在福建省残疾人联合会建立长期志愿服务基地，组织业主志愿者开展常态化服务，将公益融入社区亲子教育和社区公益文化。



“与爱相伴，益路同行—残健共创衍纸画”公益活动

抗洪救灾

2023 年 8 月，受“杜苏芮”台风残留云系影响，我国华北、东北地区遭受严重暴雨洪涝灾害，共计 5,278 万人次遭到不同程度受灾。同年 12 月，甘肃省发生 6.2 级地震，造成甘肃、青海两省 151 人死亡，983 人受伤。天灾无情人有情，龙湖集团在灾情发生后第一时间驰援受灾区域，积极捐款以用于保障当地群众的人身、财产安全，助力当地政府和各界联合抗击灾情。2023 年，龙湖集团为北京房山、北京门头沟、河北石家庄水灾救灾，甘肃地震救灾共捐款 260 万元，资助约 2.6 万人。风雨连心，我们与灾区共渡难关。



龙湖公益基金会向北京门头沟灾区捐款

商户帮扶

龙湖商业深刻践行社会责任，后疫情时期持续为有困难的商户释放纾困扶持政策，积极进行经营辅导及租金扶持，2023 年陆续释放租金减免，惠及 5,000 余户商家，为困难商户提供可负担的商业地产，让商户平稳度过疫情结束过渡期，为后续经营共赢做好铺垫。

提供 更贴心的服务

龙湖以客户为视角，以技术为驱动，不断升级城市空间的开发、运营和服务能力，保障产品质量，致力于为客户提供有温度的服务。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

- ◆ 社区沟通与融合
- ◆ 工程质量与安全
- ◆ 服务质量与客户满意度
- ◆ 技术创新
- ◆ 客户信息及隐私保护

本章节所回应的 SDGs 议题



至臻品质

30年来，龙湖集团始终保持“善待”与“匠心”，不仅将房产开发视为建筑建造的过程，更视为是对生活品质的塑造。我们通过客户需求的细致洞察、产品的匠心设计、施工过程的严格把控，打造高品质、可持续发展的居住空间。

健全品质管理体系

龙湖集团注重产品质量，严格遵守《中华人民共和国建筑法》《中华人民共和国产品质量法》《建设工程质量管理条例》《建筑工程施工质量统一验收标准》(GB50300-2013)等相关法律法规，并制定内部《龙湖集团竣工交房项目返修管理制度》《龙湖集团物业分户查验管理制度》《龙湖集团混凝土质量管理规定》《龙湖集团工程质量关键管理动作一览表》等政策制度，严格把控产品质量。2023年，我们更新了《工程技术质量管理体系2023版》《工程第三方检查评估制度2023版》，进一步优化了集团质量管理体系。

龙湖已建立集团级的云端巡检专项小组和检查体系，通过线上监督品质以及客户服务，完成业务检查闭环，提升职能检查效率。

在各项制度的管理要求下，集团于选材、施工标准、建造工艺及验收各生产环节建立了完善的品质管理流程。凭借三十年的匠心，公司已成功实施91项精工工法，充分体现了公司的匠心和对产品精工建造的执着追求。

龙湖集团各流程阶段品质管理要求

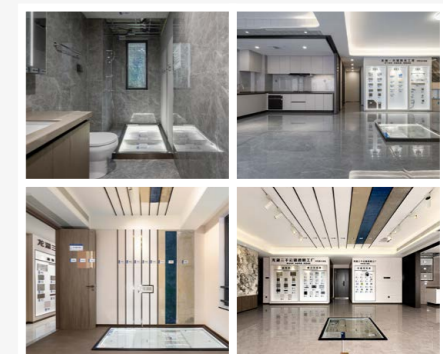
选材	<p>优选品牌：优先选取全球知名品牌以及国内龙头品牌材料</p> <p>集中采购：选择超过110家建筑材料品类，集采品牌供应商超250家</p>
施工	<p>精工工法：归家动线[地上67+地下24]个精工工法</p> <p>建造技术：新工艺新材料的应用以及74项技术全覆盖</p> <p>建造体系：体系内含有全专业精心总结的提质工艺工法，包括土建类、机电类、装修类共74项技术，全力保障施工质量</p>
工艺	<p>防渗漏管控体系：7大关键管理动作与220个防渗漏构造节点使得产品更保险、更全面、更耐久、更有效</p> <p>防空鼓、防开裂体系：大面推行轻质抹灰石膏作为户内抹灰材料，以“零空鼓、零开裂”为目标绿色环保，美观大方一举多得</p> <p>精装工程精细化管控体系：制定26项工艺标准，固化1,008项精装封装节点，确保精装管理标准化和高品质呈现</p>
验收	<p>三级品控体系：</p> <p>开展4类过程评估以及1个交付评估</p> <p>开展针对重点业务的专项检查</p> <p>全周期过程把控300+个品质细节</p> <p>分户品质终检：</p> <p>从3大维度、10个分项、748项查验科目、1,222个查验关键点进行交付检查，并举办查验专题会超100次；交付前6个月，以客户视角进行前介查验</p>



同时，集团已搭建起质量管理体系并积极开展认证工作。截至2023年底，我们23家物业子公司已通过ISO 9001质量管理体系认证，进一步推动了品质管理提升工作。

▶ 龙湖阳光工房计划

2023年，龙湖集团继续推行“阳光工房”计划，在北京、南京、合肥等十多座城市打造“样板基地”，创新多元产品风格，精研工艺工法，融入善住体系5大维度、设置超100项人性化细节，让每一个工艺节点都更加清晰，也让每一例选材细节更加放心。这种全面优化展陈方式、内容与动线，让到访者的观“展”之行更加舒适惬意，也更好感受了匠心龙湖对高品质的不懈追求。



“阳光工房”

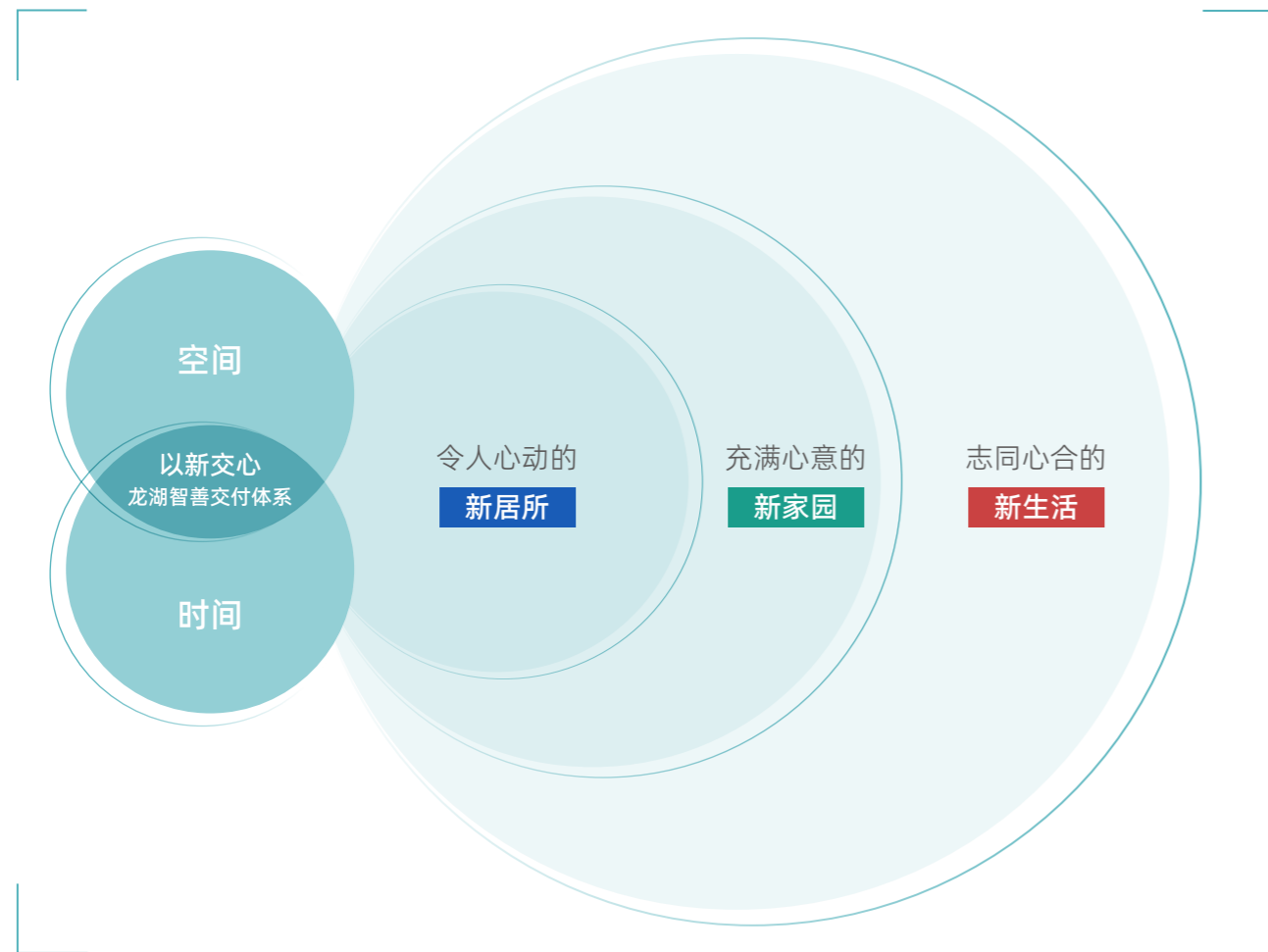
为提升员工和供应商的专业素养和质量管理水平，龙湖集团通过定期培训课程，涵盖最新的建筑技术、质量标准及安全规范，确保团队具备最前沿的行业知识。我们培训内容注重实战经验分享，激发团队创新力，助力公司以卓越的质量管理为客户提供可靠的产品。2023年，龙湖集团工程部共对员工和承包商开展多场涉及质量、安全方面的培训，累计参与780人。

深耕交付品质

龙湖匠心空间营造，连续 12 年获“中国房地产开发企业综合实力 10 强”。我们不断积累地产开发经验，打造出云河颂、御湖境、光年、铂金岛等住宅及复合业态标杆产品，其精筑品质广受认可。30 多年，龙湖累计开发 1,200 余个项目，总建筑面积超 2.3 亿平方米，交付房屋超 95 万套。2023 年，龙湖集团在全国 56 座城市的 160 余个项目共计交付约 14 万套品质房源，其中约 20% 项目实现提前一个月以上交付，客户总体满意度超 90%。

“龙湖智善交付”体系

2023 年，我们持续完善“龙湖智善交付”体系，秉持“以新交心”的理念，弘扬匠人精神，洞察客户对美好生活品质的向往，从“新居所”“新家园”“新生活”三大价值维度，为业主提供全生命周期的服务¹⁴。



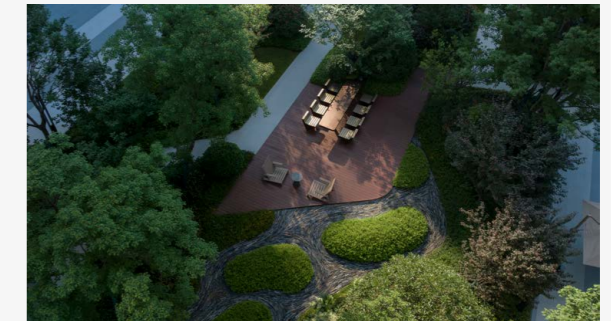
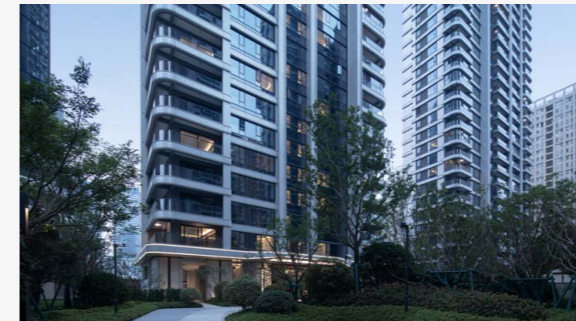
“龙湖智善交付”系统理念模型

¹⁴ “龙湖智善交付”系统全生命周期服务介绍详见龙湖 2022 年可持续发展报告。

▶ 2023 年龙湖高品质交付案例

武汉天奕

2023 年，武汉天奕以严苛的选址、臻稀的资源配套以及顶级品牌的支撑，打造长江边的高品质住房新选择，荣获克而瑞 2023 十大交付力奢居作品，同时武汉天奕提前 6 个月交付，以交房即交证的行动满足消费者的期待。



天津天曜

龙湖天曜位于天津市梅江核心区，总建筑面积 6.8 万方，定位城市顶豪，产品设计荣获 8 项国际大奖。2023 年 5 月如约实现交付，延续天津的精致的基因，呈现出一个新时代的城市封面。



成都昱湖 1 号

昱湖 1 号位于成都高新区新川核心，抢占新川之心稀缺湖居资源，实现 270°观湖景，俯瞰整个新川之心中央公园。项目于 2023 如约兑现交付，实现交付即交证，整体交付满意度 100%。项目获得中国西部（成都）房地产交付力示范项目等奖项，受到业内一致认可。

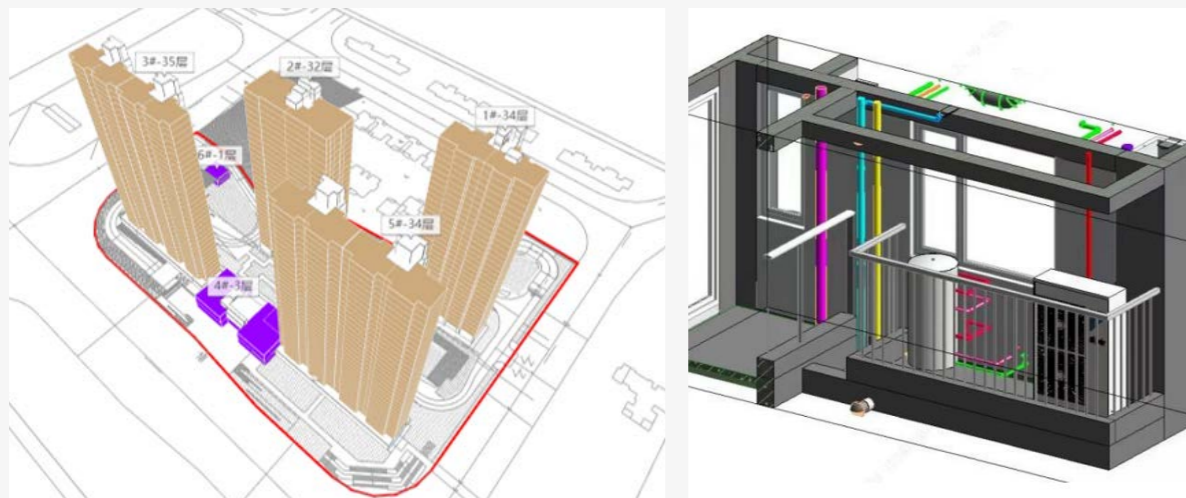


科技赋能

龙湖集团集成全业态开发经验及行业领先的数字科技能力，为智慧城市的建设提供有力支持。我们将数智化产品应用于施工建造、物业运营、物业管理等业务范围，并涵盖商业、住宅、写字楼等多产品领域，全方位提升龙湖集团的数智化水平。

▶ 地产开发应用 BIM (Building Information Model) 技术

龙湖集团充分使用 BIM (Building Information Model, 建筑信息模型) 技术，将其应用于地上及地下各类空间设计的三维虚拟模拟中，以入户光厅管线全规避、车道管线全上翻的操作方式，实现了空间利用最大化以及设计美观化。除此之外，BIM 模型可以融合施工建造等数据，并在手机端快速显示，提升企业的综合管理能力。2023 年，公司项目级正向 BIM 覆盖率已达 91%，进一步推动公司智慧建造的进程。



BIM 技术应用的三维模拟图

▶ 冠寓运营管理平台应用智能设备和 AI 技术

冠寓运营管理平台充分结合智能设备和 AI 技术，将其应用在门店运营官的品质巡检自动派单以及 IBMS¹⁵-X 火警自动检测作业过程中，在提升运营官的作业效率和质量的同时，也提升了客户满意度。

- 品质巡检自动派单服务：借助 AIoT¹⁶ 的慧眼智能设备，准确扫描服务区域内的环境品质情况。如发现未达标情况，系统将自动生成工单并派送给相应的运营官。一旦运营官完成公区内的卫生服务，工单将自动关闭。
- IBMS-X 火警自动检测服务：基于 IBMS-X 的智能设备，我们能够准确识别和推送消防警报。一旦运营官消除了火警检测点的隐患，系统将自动关闭工单。

智慧服务运用

住宅	重庆中交锦悦运用 U 享家 App，一键解决各类生活服务需求，已按时完成 5,391 条任务。
商业	重庆礼嘉天街运用智慧楼宇系统、智慧能源系统以及智慧安品系统，实现系统能耗、安全检测的在线联结控制，将公司项目例行巡检时效提升 20%，此业态项目年节省能耗较同行提升 15%。
写字楼	成都佳辰国际中心应用小当家 App，将 30 多个业务服务场景线上化，提升员工办公效率，每月平均解决 400 条用户报事，完成 455 条任务工单。

¹⁵ Intelligent Building Management System，智能建筑管理系统。

¹⁶ AI+IoT，智能物联网。



至诚服务

龙湖集团坚持“善待你一生”的经营理念，构建高质量发展模式，聚焦客户体验，提升客户服务质量。

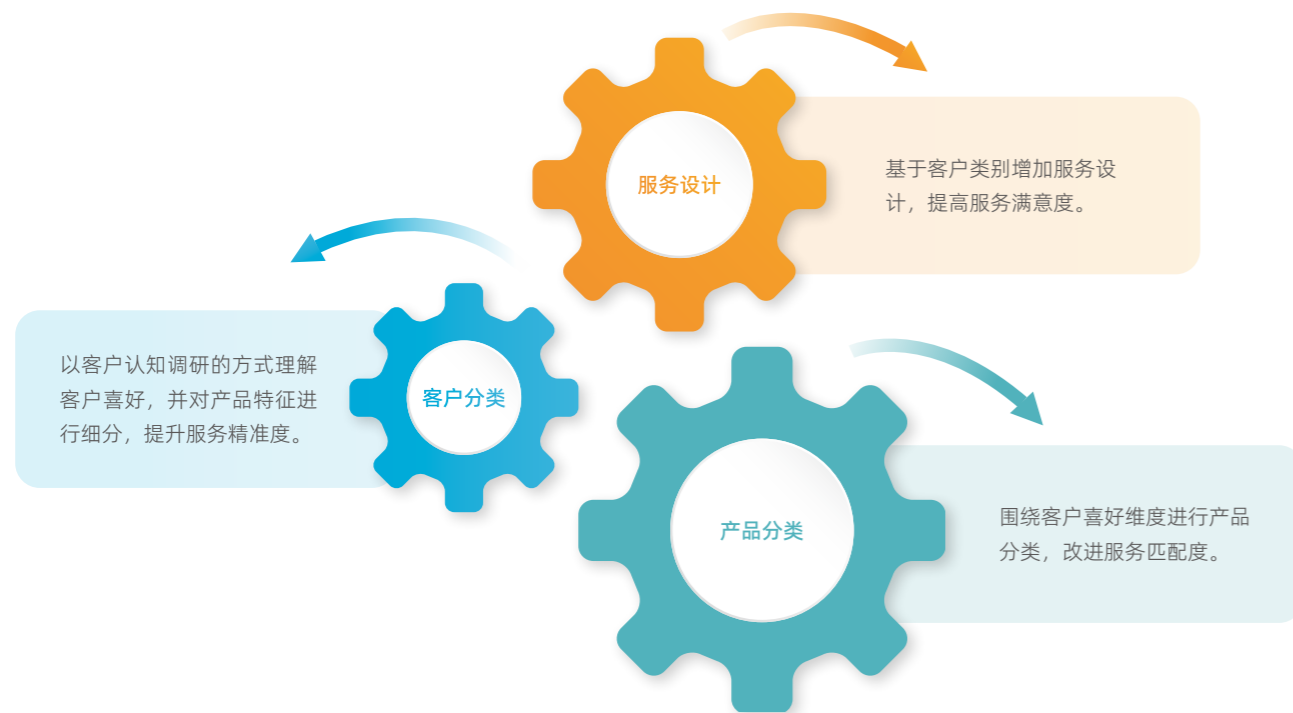
服务体系完善

龙湖集团秉持“想客户之想”的企业理念，不断优化客户服务体系，精细化客户沟通流程，实施多项举措以提升客户满意度，确保客户在整个服务过程中获得最佳体验。

客户服务体系

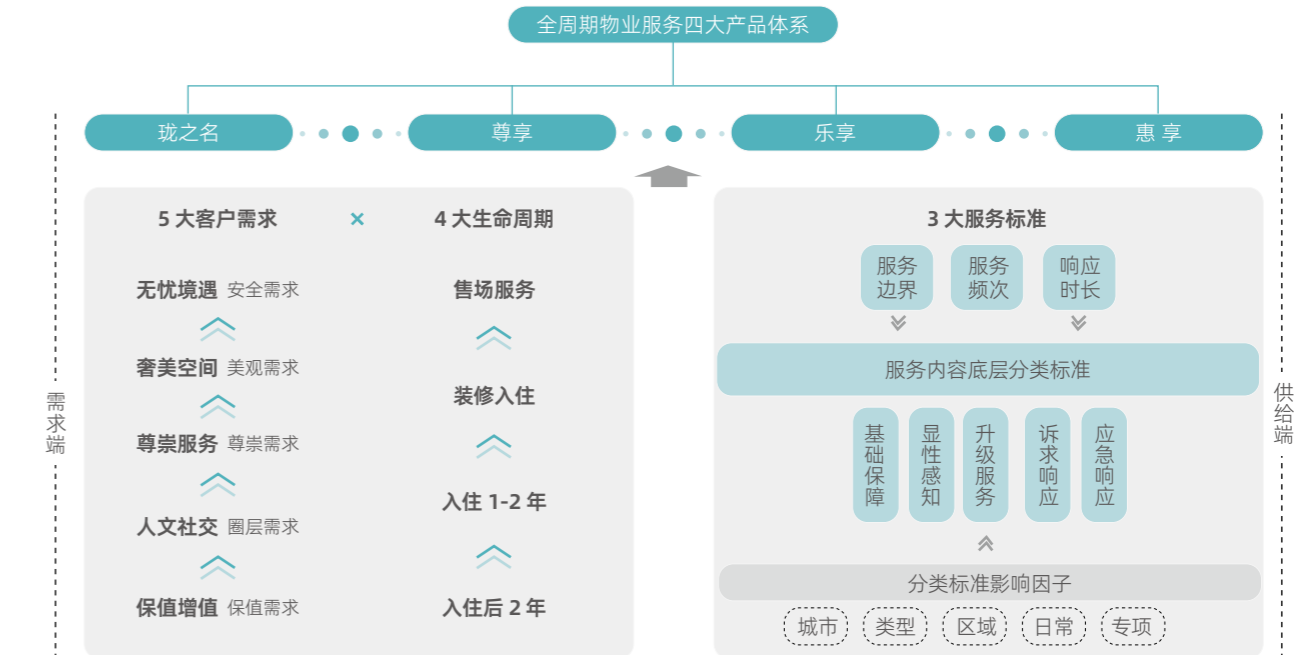
集团已制定《客户访谈操作指引》《交房评价管理办法》《分级服务工作标准》等内部制度与指引，并不断更新客户服务制度体系。2023年，龙湖集团更新《地产总部客户满意度管理制度》《地产总部交房评价管理办法》《地产总部赔付管理制度》，聚焦业务行活，提升地区交付率，规范赔付流程，不断完善规范化、制度化的服务体系。

我们已从“客户分类”“产品分类”“服务设计”三大核心维度出发，建立具有龙湖品牌特色的精细化服务体系，努力满足客户多元需求。同时，我们积极分析客户需求，从客户基本需求、期望型需求以及兴奋需求出发，更新升级多项服务举措，极大拉近公司与客户之间的距离。



龙湖集团客户细分及选品策略模型

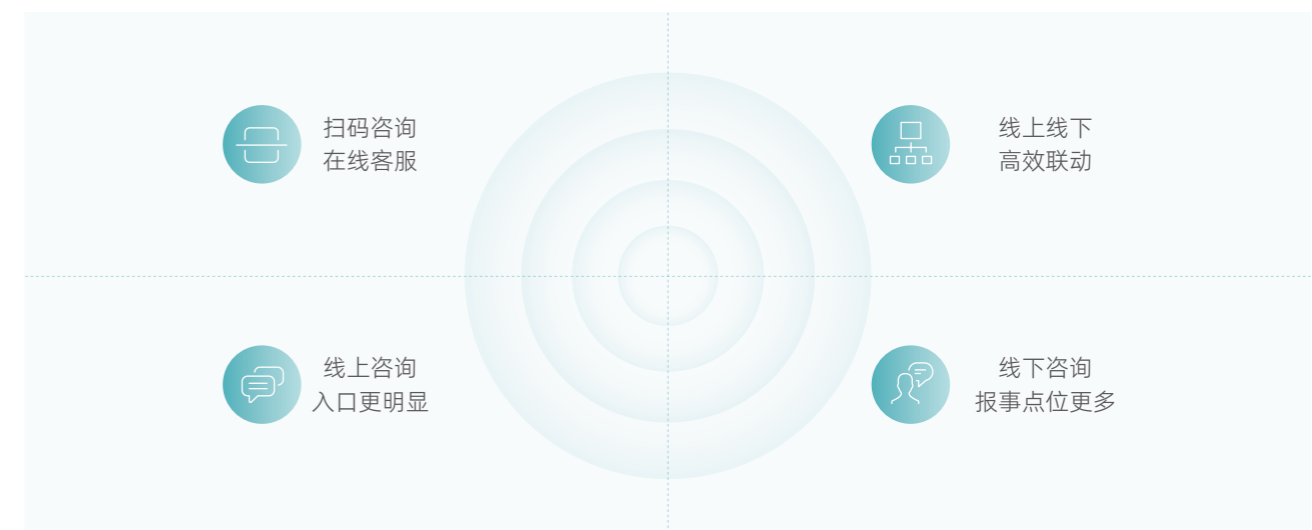
我们已建立全周期物业服务四大产品体系，深入洞察客户的五大核心需求，并围绕客户服务的不同阶段建立了三项服务标准，为客户提供“乐享、尊享、惠享”的高品质体验。



智慧客服建设

龙湖集团抓住创新发展机遇，将 AI 技术与客户服务融合，打造智能客服平台。该平台根据用户需求进行不断升级，实现了更智能、更便捷的客户服务体验。通过设置扫码咨询入口、优化入口展示形式，增加线下咨询点，将客服系统升级为线上线下一体化高效联动模式。

同时，龙湖集团仍然注重保持温暖与善意，为了满足还不习惯智能机的长者需求，公司提供了 7x24 小时的人工客服，确保服务永远能够及时到达。这种综合运用技术和人性化关怀的方式有效提升客户满意度和体验。



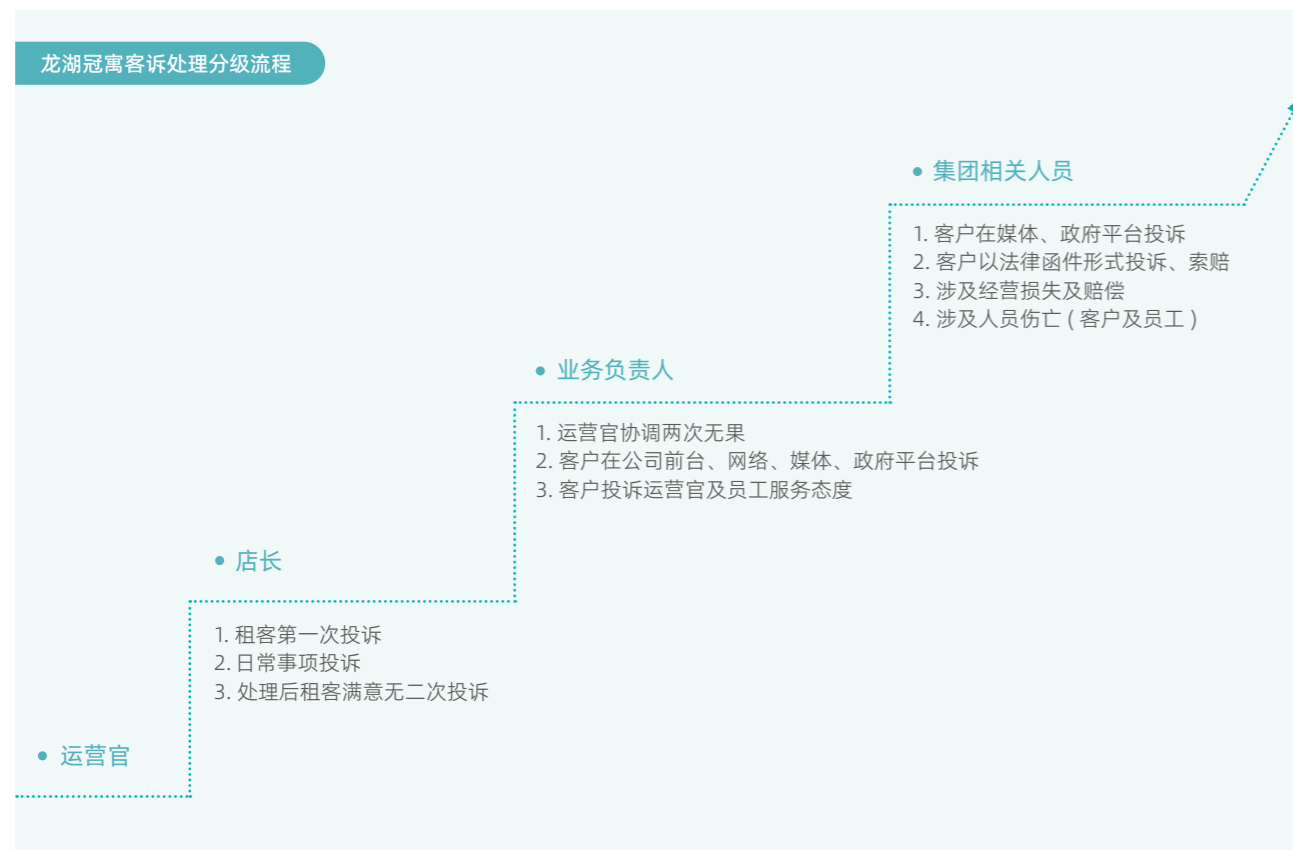
▶ 龙湖商业推出数智化客服产品

龙湖商业紧跟时代发展步伐，积极将客户服务与数智化结合，上线“龙湖小天 App”“龙湖天街小程序”¹⁷等多款小程序与应用程序，为租户与客户提供全面、贴心的服务。

客户投诉管理

龙湖集团持续建设客诉渠道，已制定并发布《集团重大群诉及关键投诉管理办法》《龙湖物业投诉管理程序》《龙湖集团商业地产投诉处理指引》《地产总部客户投诉管理制度》《集团冠寓 400 客服声呐通报操作规范》《集团冠寓舆情及客诉风险管理规范》《集团冠寓危机事件处理指引》等内部制度等多项客户投诉管理办法，更新了《冠寓及酒店总部冠寓运营红线制度 2022 年版》等制度政策，积极应对客户诉求，提升客户满意度。

同时，龙湖集团根据不同客诉内容的特点，建立客诉处理分级流程，并要求所有员工按照礼貌问候、接收记录、致歉安抚、及时处理、记录汇总的六大步骤，耐心有礼的解决客户问题。



¹⁷ “龙湖小天 App”“龙湖天街小程序”功能介绍详见龙湖 2022 年可持续发展报告第 36 页。

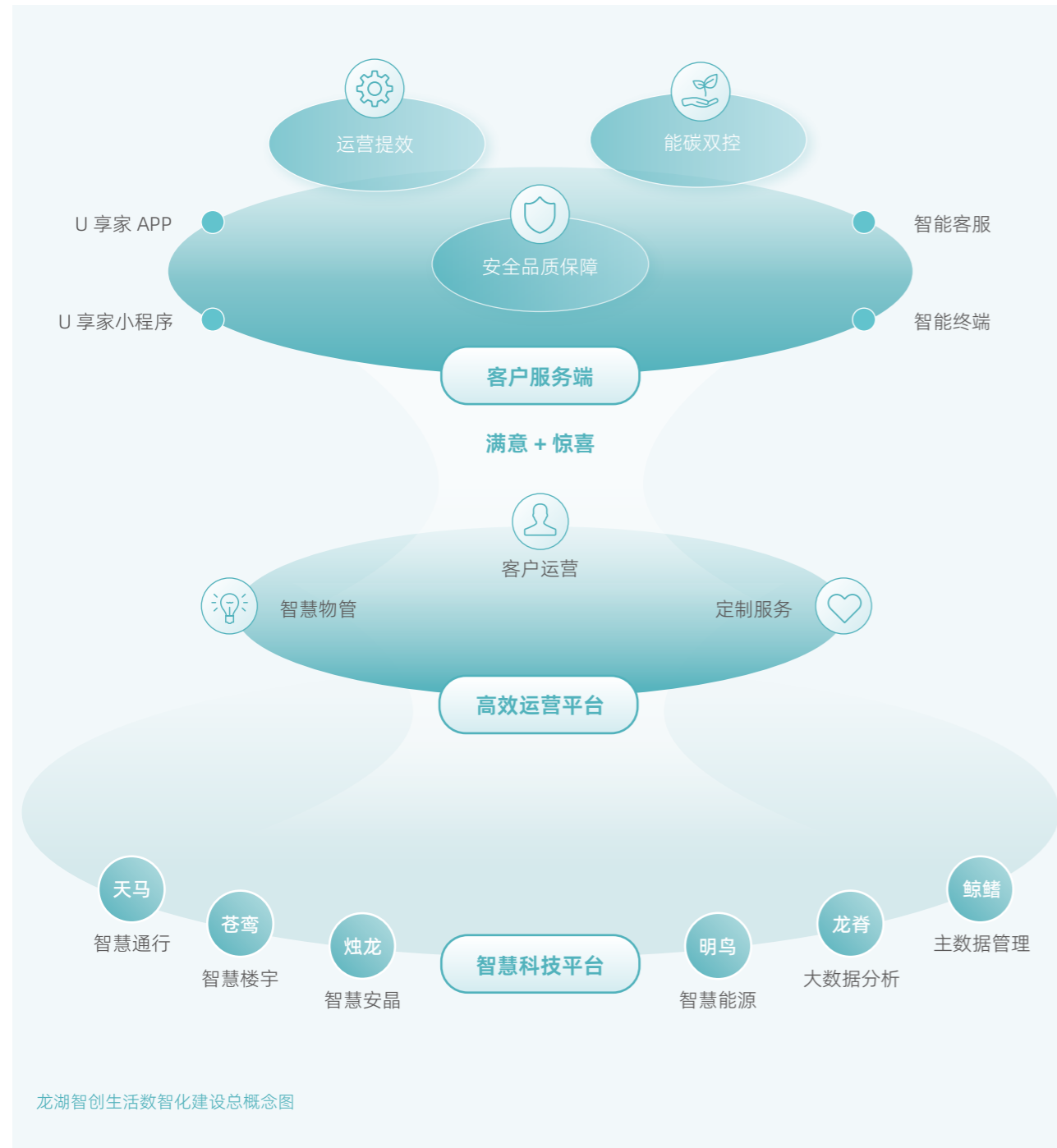
我们已开通如 U 享家服务号、400 服务质量监督热线、集团官网、举报邮箱及龙湖 U 享家 App 等多种投诉渠道，畅通客诉渠道，全面收集客户意见，保障客诉反馈效率。集团各业务板块针对客户投诉的问题，依据“及时、诚信、专业”三大原则，开展多项举措持续提高服务品质，满足并超越客户期望。2023 年，龙湖集团共接受客户投诉 4.9 万单，完结率 71%。



提升客户满意度举措	
提供优质的产品和服务	确保产品和服务的质量达到或超过客户的期望，不断改进和创新，以满足客户不断变化的需求
提供良好的客户体验	从客户的角度出发，优化业务流程，确保客户在与公司交互的每个环节都能够得到良好的体验
个性化服务	根据客户的个体差异，提供个性化的产品和服务，让客户感受到公司的关注和尊重
持续改进	定期评估客户满意度，分析客户反馈，找出需要改进的地方，持续优化产品和服务
员工培训	加强员工培训，提高员工的服务意识和专业技能，以提供更好的客户服务

数智化服务

龙湖智创生活作为龙湖集团数字化建设的主力军，已将公司的科创工作从早期科技提效转型为一体化科技管理平台建设。目前，龙湖智创生活从智慧科技平台、高效运营平台以及客户服务端三大板块出发，形成了一套完整的科技运维平台解决方案，以满足用户的各项定制化需求为导向，实现城市、园区、社区、建筑的智慧运营，服务业主与客户的美好生活。



龙湖智创生活数智化建设介绍

智慧科技平台	<p>AIoT+ 大数据加持，实现智慧人机协同服务</p> <p>龙湖智创生活依托科技化智能硬件及物联网、大数据、AI等技术能力，打造智慧科技平台，实现端到端设备实时信息采集与控制，形成线下社区的线上数字孪生</p>
高效运营平台	<p>数字化流程运行赋能高质高效空间服务</p> <p>智慧科技平台连接并赋能智慧物管、客户运营、定制服务等各业务运营平台，实现空间与运营服务的联通，建立空间内的人机协同服务能力，极大提升空间运营品质与运营效率</p>
客户服务端	<p>多渠道线上服务打造满意+惊喜的客户体验</p> <p>通过多渠道的线上服务，为空间使用者及管理提供一站式的便捷服务，打造满意+惊喜的客户体验</p>

全智慧服务流程

智慧开发 建设期服务	<ul style="list-style-type: none"> 建造咨询 工程质量评估 新销售安装
智享交付 交付期服务	<ul style="list-style-type: none"> 交付服务 物业工程第三方评估
智慧物联 运维期服务	<ul style="list-style-type: none"> 返修管理 节能改造 智慧物业 修缮提升 电梯维保

25年来，在不断深化住宅服务的同时，龙湖智创生活不断拓展自己的服务半径，将足迹遍植住宅、商业、写字楼、产业园、企业总部、城市服务、医院、公建场馆、学校、交通场站、养老、文旅、酒店及长租公寓等13大业态，用“满意+惊喜”的高品质服务赢得客户认可。为保障服务质量，我们建立了集团品质检查的新机制，颠覆了传统线下检查的单一模式，实现线下检查、远程视频巡检、线上日常督勤、AI自动识别等多种方式结合的检查新模式，全方位提升了各层级品质管理的效率和覆盖率。

社区服务

“善居计划”是龙湖智创生活为广大居民家庭提供的一项专属增值服务，囊括“社区冻龄”“爱家焕颜”两大专项行动。其中，“社区冻龄”致力于持续优化园区生态环境，打造常往常新的户外交互空间；“爱家焕颜”旨在优化居民居住感观，提升户内居住品质。2023年，龙湖通过全业态赋能，使得“善居计划”服务变得更加丰富，“龙民”们不仅能获得坚持十年之久的日常焕新，还可以自主选择获得更多增值服务。

2023年善居计划在全国完成28,171米的步道改造，修复并点亮19,438盏路灯，焕新22,152平方米儿童游乐区，新增878项康乐设施和2,266套门禁系统。

▶ 2023 龙湖“善居计划”整改专题

2023年，龙湖集团重庆公司总共投入800万元，覆盖24个项目。以“安全安心 常往常新”为主题，打造“心服务”，分为三大整改类别。一为居住安心：完善设施、硬件品质，提高社区生活舒适度，安心居住氛围；二为美好焕新：兼具功能性+宣传性，亮点突出，强调“视觉冲击”；三为使用舒心：聚焦业主共性心声/需求，满足受众面广、业主使用频率高的要求。



龙湖重庆“善居计划”——重庆南苑风车复转

安心保障

龙湖集团坚信善行致远，珍视每一位客户，致力于为客户提供更好的服务。我们建立负责任的营销体系，严格保护客户隐私，并视客户的健康与安全为首要责任，致力于为客户创造更美好、安全的居住环境。

负责任营销

龙湖集团将负责任营销视为企业可持续发展的重要因素之一，通过建立健全的管理机制、完善的管理流程，确保公司对客户的承诺真实有效。

集团严格遵守《中华人民共和国广告法》等法律法规，制定并不断完善《龙湖集团负责任营销制度》¹⁸《营销红线行为承诺书》等内部政策。2023年，我们更新了《营销红线行为承诺书》内容，新增了10条行为约束准则，在合规销售、关联交易、诚信工作等商业道德方面加强对员工的管理。同时，我们持续更新《营销警示录》案例，现已将案例库扩充至37项，更好地帮助员工规范行为。

集团已建立系统性风险识别流程，并搭建23项营销风控模型开展月度负责任营销专项审计工作。我们将自查目标、范围、内容、管控建议以报告形式进行公示，帮助集团降低营销风险。2023年，全集团共计完成521项业务自查，其中集团完成62项，地区完成459项，问题纠正率达100%。

为保证各地区公司规范落实集团负责任营销相关要求，我们设置神秘客户检查机制，通过明访、暗访两种方式考察营销的规范性及合规性，神秘客户将对置业人员在考核过程中的话术口径、承诺口径等表现进行打分，并根据地区公司的最终考核得分进行奖惩。2023年，公司以月度检查的形式共检查528个项目，识别2个新增风险场景，完成了风险闭环，提升营销风险管控的质量。

神秘客户检查机制

◆ 检查内容：分为明暗访执行

明访：聚焦置业顾问的形象及行为规范、物业服务标准、销售现场的品质及卫生呈现、现场的销售物料/证件公示/沙盘展示/交付标准等是否符合要求

暗访：聚焦接待规范性、接待合规性（阳光公示内容讲解）、专业性（步步为营接待流程）及风险把控（销售/交付相关承诺风险，如：是否存在承诺涨价/不降价、不符合人车分流项目承诺人车分流、无烟道的商铺承诺可做餐饮、承诺不符合要求的交标/外立面/材质等等）

◆ 检查频次：月度检查

¹⁸ <https://www.longfor.com/upload/file/2023-04-24/7d30b47c-18c0-4cf7-8874-9319ae518499.pdf>

集团已建设内外部举报渠道，持续通过热线、邮箱、其他线上平台等方式，全面监测员工工作中不合规行为。内部员工可通过“拉风”线上平台，对员工工作中违反《营销红线行为承诺书》的行为进行匿名举报，公司亦会严格核查举报内容，保护举报者的信息，营造公平工作环境。

龙湖集团保障客户知情权，创造公开、透明的营销氛围，在销售环节各流程开展公示工作，加强客户参与度。同时，我们建立外部举报渠道，客户可针对购房过程中产生的违规承诺、收受礼品、损害其利益的行为进行匿名举报，公司将在严格调查后，将公布调查结果，开展整改措施，提升服务质量。

龙湖集团保障客户知情权举措

售场进行客户签署的销售合同内容公示（包含交付标准等全套签署资料）

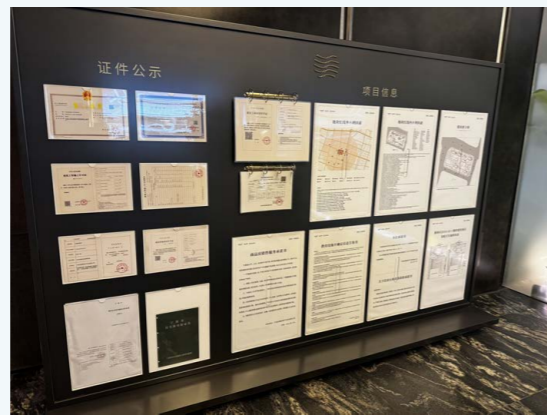
项目红线内外不利因素内容公示

沙盘展示房屋周边的不利因素内容

现场关于付款到监管账户的温馨提示

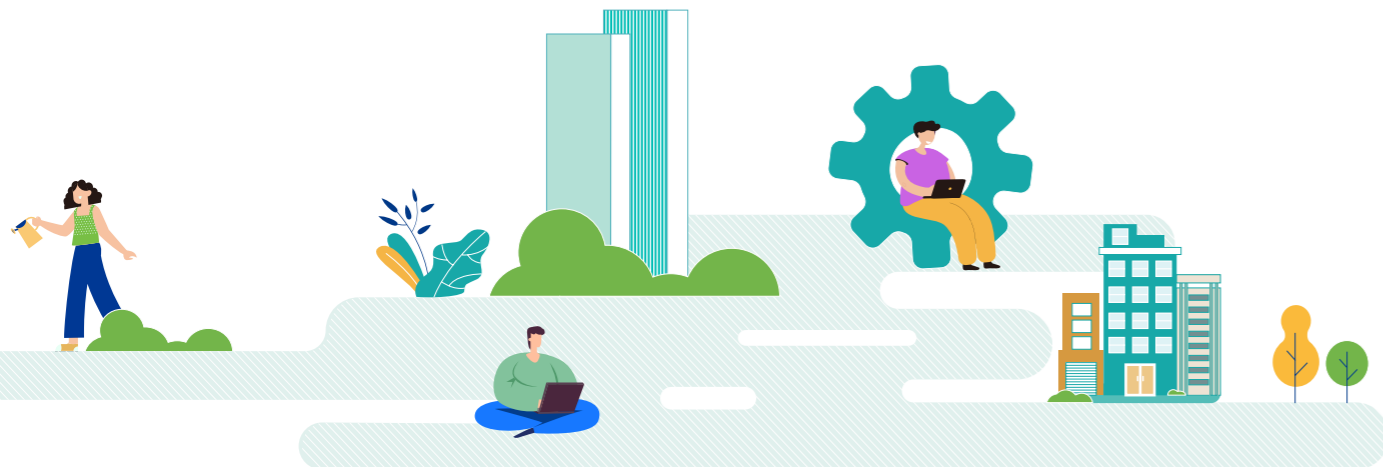
龙湖 U 享家小程序中线上及时更新工程进度

持续运营外部举报热线及邮箱



龙湖集团各类负责任营销公示

为加强员工在工作和服务中的负责任营销意识，龙湖集团为全集团各级别营销人员提供多样化的负责任营销培训，以线上线下相结合的方式开展培训工作。2023 年，龙湖集团开展了“渠道训练营”“外呼说辞培训”“风控新员工培训”等多项负责任营销培训课程，共计完成 75 场地区风控培训，总参训人次达 6,289。



数据安全与客户隐私

龙湖集团严格《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《个人信息安全规范》（GB/T35273-2020）等有关法律法规和标准，制定《集团数据安全管理制度》《集团员工信息安全行为规范》《集团敏感文档防泄漏工作指引》《集团 U 盘拷贝禁用操作指引》《地产总部客户数据管理办法》《数据安全管理制度》《安全审计管理办法》等制度，严格保障客户隐私及数据安全。2023 年，公司新发布《赋能平台个人信息保护管理制度 2023 年版》《赋能平台个人信息安全事件应急响应预案规定 2023 年版》《赋能平台隐私政策合规要点及撰写指引 2023 年版》，进一步推动隐私安全制度建设，筑牢隐私安全制度保护屏障。

在各项隐私保护制度的引领下，龙湖集团建立了信息安全管理架构，并根据各信息阶段开展风险应对措施，全面提升公司信息安全保护水平。

龙湖集团信息安全管理架构及职责

龙湖集团董事会	全面统筹监督公司信息安全相关工作
安全创新部	担任最高监管机构负责定期进行安全审计、合规调查等工作，向董事会汇报
数科智能引擎运维保障中心安全团队	负责安全体系化建设，安全运营、反入侵应急、监管协同等事宜

龙湖集团信息安全保护各流程举措

入侵预防：公司组建了专业的安全团队，在应用系统的开发运维过程中践行 DevSecOps（Development Security Operations，开发、安全和运维）安全实践，在产品立项和架构设计阶段介入进行安全评审和指导，提供安全开发规范，对应用系统、主机、App 进行上线前人工检测及周期性扫描，最大限度减少安全漏洞，降低被黑客入侵的可能性。

入侵监控：安全团队建立了 7*24 的安全监控机制，监测网络流量、HIDS（Host Intrusion Detection System，主机入侵检测系统）、EDR（Endpoint Detection and Response，端点检测与响应）等流量，针对异常的黑客入侵行为，能够进行及时地发现和告警。

入侵响应：当发现入侵行为正在发生时，专业安全人员将采取封禁攻击来源 IP、隔离或关闭受影响的系统 / 设备等手段，阻止黑客进一步渗透和扩散。

系统恢复：定期备份关键数据，并确保备份数据与主系统隔离。在黑客入侵后，可以从备份中快速恢复数据。

事件复盘：入侵事件发生后，将对事件进行攻击溯源和全面复盘，查明黑客入侵的方式和范围，找出安全漏洞和薄弱点，针对性地进行修复并加固发现的安全漏洞，包括更新系统、禁用不必要的服务、加强访问控制等。

SRC（Security Response Center，安全应急响应中心）运营：建设龙湖应急安全响应中心，组织 SRC 活动，验收上报漏洞并及时推送修复，复盘漏洞问题，验证优化安全测试工作。

安全审计：定期对系统账号、权限、日志、流程等进行安全审计工作。

监管协同：合规地处理安全事件，包括与执法部门合作等。

我们积极保障客户隐私安全，在客户信息内部管理上，对客户信息进行隐号处理，限制客户关键信息的查看及导出权限，严防客户隐私泄露。2023年，集团未发生客户隐私泄露事件。

为提升员工信息安全意识，营造信息安全保护氛围，我们建立了线上学习平台并积极开通龙门e栈安全意识、数据安全制度等21门信息安全培训课程。此外，我们积极开展信息安全知识开放周、技术培训、内部分享会等活动，全面推动信息安全文化建设。2023年，龙湖集团共开展包括民法典之隐私与个人信息保护、数据安全管理制度、信息安全使用、信息安全数据等信息安全培训，覆盖3,263人。



龙湖集团线上安全课程

龙湖集团已在网络安全方面获得多项认可。公司信息系统千丁云、佑佑宝贝妇儿医院互联网医院 HIS (Hospital information System) 系统已通过国家信息安全等级保护三级测评。



千丁云系统获得信息安全等保三级证书



重庆佑佑宝贝妇儿医院互联网医院 HIS 系统获得信息安全等保三级证书

守护客户健康与安全

龙湖集团注重客户健康与安全保护，致力于为客户营造安心的生活环境。我们制定《冠寓保安服务标准》等内部管理手册，从访客管理、快递外卖管理、防火巡查、紧急情况处理等方面加强管控力度。

为应对消防安全、极端天气等紧急情况，我们积极采取多项措施，包括应急演练、隐患排查、安全宣传等，提升社区抗风险能力，加强社区安全。

▶ 龙湖智创生活开展园区消防安全活动

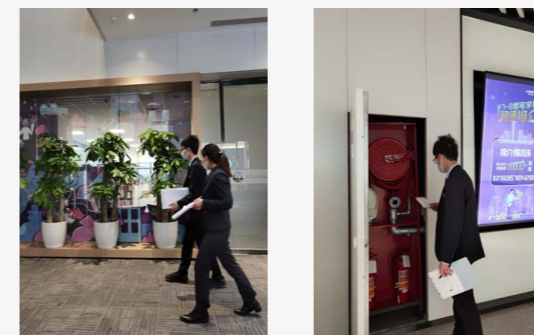
为守护园区消防安全，龙湖智创生活通过社区空间风险全面排查、张贴消防贴士海报、邀请消防员进社区进行知识讲解、开展消防演练等措施，提升业主消防知识与技能，为社区安全保驾护航。



龙湖智创生活园区消防安全活动

▶ 龙湖蓝海引擎定期开展安全检查

龙湖集团以及时发现问题、解决问题，及时复盘的工作原则保护客户安全。龙湖蓝海引擎积极落实集团要求，定期开展一系列不同时间线的措施提升园区安全，包括每日巡查项目问题并进行复检；每季度对项目进行品质巡查；每年进行2次消防演习等。



开展日常安全巡查

▶ 龙湖智创生活积极开展防台风防汛工作

2023年7月，暴雨天气多发，短时间内的超大降雨量和被雨水裹挟的泥沙杂物，给园区业主出行、园区下水排放带来了严峻的挑战。龙湖智创各地区全体人员全力以赴，在暴雨前部署防护，争分夺秒；暴雨中清淤排水，迅速抢险；暴雨后第一时间清扫疏通，保障业主安全出行，确保家园顺利运转，美好如初。



开展防台风防汛工作

推动 更前瞻的发展

龙湖集团高度重视可持续供应链的构建。我们积极推动全产业链的绿色化，通过建立完善的供应商管理体系，制定实施环保、社会责任和质量管理等方面的标准，致力于构建一个可持续、稳定、高效的供应链体系。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

- ◆ 供应链管理
- ◆ 知识产权保护
- ◆ 行业发展

本章节所回应的 SDGs 议题

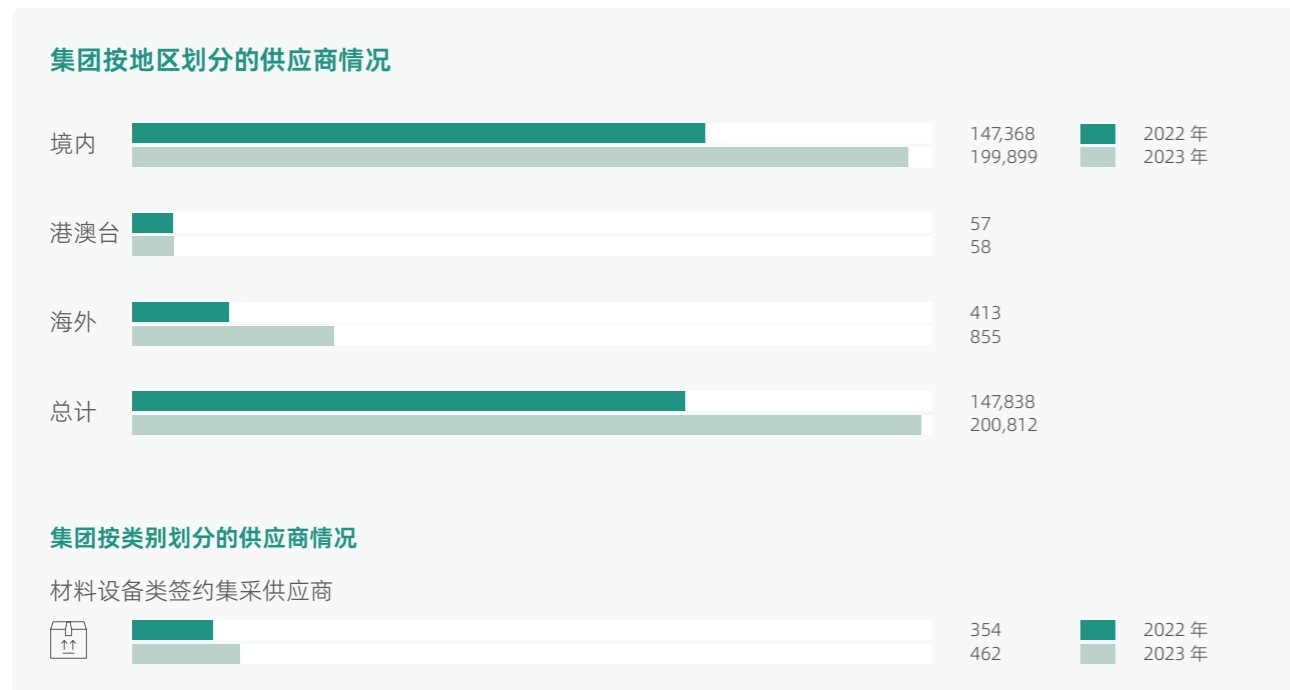


供应商管理

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》等相关法律法规，制定并发布《龙湖集团供应商行为规范》¹⁹《集团供应链职能评价办法》《地产总部设计招标管理原则 2023 年版》《地产总部成本管理制度 2023 年版》《地产总部施工类资源管理制度 2023 年版》《地产总部建造类材料设备采购和供应管理办法 2023 年版》《地产总部销售设施建造费管理制度 2023 年版》等内部制度指引，明确供应商各项管理要求，对供应商进行分级管理。

我们遵循《地产总部建造类材料设备供应商管理办法 2022 年版》《地产总部建造类材料设备采购和供应管理办法》等管理办法，强化一级供应商的管理要求，并在招标前对一级供应商进行考察，对一级供应商开展每年不低于一次的原材料、半成品、成品质量检查。

截至报告期末，龙湖共有 200,812 家供应商²⁰。集团材料设备类签约集采供应商获得 ISO 9001 和 ISO 14001 占比 95%。



集团不断优化供应商全生命周期管理流程，从供应商准入、管理、退出等关键环节加强风险识别与管理，提升供应链抗风险能力。2023 年，我们加强供应商 ESG 风险管理，提高供应商在劳工管理、环境保护、安全施工、科技研发、信息化建设等方面的审核、认证要求。在审核方面，我们采取随机抽样检测法，测试了材料有害气体挥发、防霉性能、重金属含量等重点指标，并与第三方质检机构合作，确保原材料的供给质量安全；在认证方面，我们通过内审和第三方工具重点考察了供应商的信用以及雇佣合规的表现，防范供应商廉洁风险。2023 年，我们将关联关系风控模型的预警能力产品化嵌入招标平台，实现系统对风险的过程阻断或预警显化，提高招标管理过程中关联关系风险的识别能力和效率。截至报告期末，此风控模型已推广应用至全航道并覆盖全体供应商。

¹⁹ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-04-21/e096fae1-0b58-489b-ab52-a7392d846654.pdf>

²⁰ 集团供应商总数即为一级供应商数量。

供应商全生命周期管理流程

供应商准入

- 要求在供应商管理门户线上注册，自主提报 ISO 9001 质量管理体系、ISO 45001 职业健康与安全管理体系、ISO 14001 环境管理体系等认证情况；
- 积极采用已获得第三方国际管理体系认证（ISO 9001 质量管理体系认证、ISO 45001 职业健康与安全管理体系、ISO 14001 环境管理体系认证）的供应商、承建商及分包商。2023 年，集团通过认证标准（如劳工准则、产品服务、质量安全等指标要求）筛选的供应商总数为 181,131 家；
- 增加对企业的合规性（失信、雇佣童工）、环境保护、研发与定制、信息化建设等内容的考察。

供应商分级

- 从合作意愿、供应情况、服务情况、产品质量情况等维度对供应商进行分级。

供应商评估

- 常态化开展供应商履约评价与定级工作，从全生命周期角度评估供应商的产品质量与服务能力；
- 每年度对供应商进行随机飞行检查，对于重点供应商年度每年至少 1 次检查，主要检查产品质量、生产管理、职业健康、社会责任等维度；
- 评估供应商生产产品的碳排放、可再生能源使用、有害气体或物质排放前的净化等环境维度；
- 对主要供应商和承包商实施半年及年度评估并分级管理，对评价低于阈值的供应商取消履约资格，对于优秀供应商给予奖励，淘汰不合格供应商。

供应链风险管理

- 集团重点考核供应商的安全生产许可证、绿色建筑选用产品证明、环保建材证明、治理管理体系认证以及其他各项体系认证文件等资料，严格考察供应商工厂的环保（废水、废气、废料无害化处理）水平和生产安全管理体系，尽可能降低供应链存在的 ESG 风险，并优先选择 ESG 表现良好的公司以及绿色环保产品；
- 积极通过内部审核与第三方检测等方式识别公司关键供应商原材料质量、健康、环保风险，制定供应商 ESG 风险等级及判定标准，对供应商 ESG 风险进行分类管理；
- 采取飞行检查的形式，对供应商的 ESG 风险进行管控，检查内容包括：绿色环保原材料使用、生产工人的劳动保护、危险源识别、非法雇佣童工、生产管理、质量控制等方面。对于检查出相关问题的供应商，将责令其进行限期整改以及罚款，并进行后期预防措施方案的制定；
- 引导供应商积极投入环境保护活动，降低供应产品的环境足迹。

供应商退出

- 逐步淘汰工艺、设备及产能相对落后的供应商，加速供应链的产业升级。

供应商质量管理

集团高度重视供应商产品质量水平，我们每年不定期对一级供应商和间接供应商开展调研，检查原材料、半成品、以及成品的质量。同时，我们严格把控一级供应商与间接供应商的资质认证，积极采用已获得第三方质量管理体系认证的供应商、承建商及分包商。

针对间接供应商及原材料供应商，我们会在“供应商工程技术要求”里规定相应的质量要求。针对原材料供应商，我们会选定高质量的材料供应商，以保障产品质量。2023年，集团对材设类供应商累计进行第三方抽检258次，其中检测合格251次，合格率97%。

此外，我们常态化组织质量培训工作，每年至少开展一次覆盖全体供应商的质量专项培训，帮助供应商了解生产质量、建设质量、产品质量的重要性，熟悉质量相关的最新法律法规和监管要求，明确常见的质量风险和应对方法，以提升供应商质量管控能力。2023年，我们在供应商安全生产培训课程中增加了排污限制标准等质量培训内容，提高了供应商质量管控意识。

廉洁采购

龙湖集团在保障供应商基本权利的前提下，对供应商社会、环境、管治提出要求和期望。我们对贪污腐败持零容忍态度，积极与全体供应商签订《廉洁合作协议》，并严格要求其遵循《龙湖集团商业行为准则》中有关廉洁合规的相关条款，有效降低了供应链腐败风险，打造透明、廉洁的营商环境。2023年，集团未发生供应商贪污腐败事件。

2023年

与龙湖集团签署廉洁协议书的供应商比例为

100%

绿色采购

集团以实现可持续发展社会为目标，致力于创造环境价值，打造绿色供应链。公司制定并发布了《绿色采购政策》²¹，明确要求供应商优先选购低碳环保材料，倡导供应商积极投入环境保护活动。通过制度规定以及严格的绿色采购管控措施，我们将携手所有合作伙伴一起推进环境问题改善，加大环境贡献。

集团持续关注供应商各环节的环境影响，并将绿色采购纳入绩效考核。在供应商考察认证环节中，公司重点考察其环境、生产产品的碳排放、有害气体排放、可再生能源及物质排放前的净化措施使用等内容，最大限度的降低上游生产活动的环境影响。

2023年，集团进一步加强与供应商合作，开展废弃物回收利用工作，并加强新能源领域的探索深度，推动光伏光电的研测、试点工作。同时，我们进行低碳环保等新型材料的专题研究，试点了幕墙天窗的节能隔着膜、低能耗空调、超低能耗新风机等技术，以提升企业低碳核心竞争力。

将供应商工厂的能源消耗、污染排放表现列为其能否参与投标的先决条件，在认证预审阶段考察供应商节能设备、排放净化设备情况；

强化原材料检查，要求材料类供应商在保障产品环保达标的同时，也对生产中的甲醛、VOCs等有害物质排放进行限制；

集中采购可再生资源生产的材料，如抹灰石膏；

对于新扩改项目，提倡使用低挥发性有机化合物含量、低含铅量的建筑材料，优先采购获森林管理委员会或同等等级认证的木材，如FSC认证木材；

将钢木入户门、户内门优化为人造木皮，减少天然木料木皮；

将天然石材优化为人造石材，减少天然石料；

要求供应商采用无铬钝化工艺生产铝合金材料，在源头上控制了铬离子的存在，使生产企业做到了使用新产品进行清洁生产，同时，也保证了最终产品符合环保要求，不会存在对人体有害的铬；

采购内墙涂料时增加绿色建材星级要求，并增加对业主健康安全的指标的要求，如：对甲醛、VOC、重金属等要求更加严格，带动上游供应商绿色可持续发展。

²¹ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-05-27/4a8763ac-3c98-44cf-a9f9-dc19c9dc5dc7.pdf>

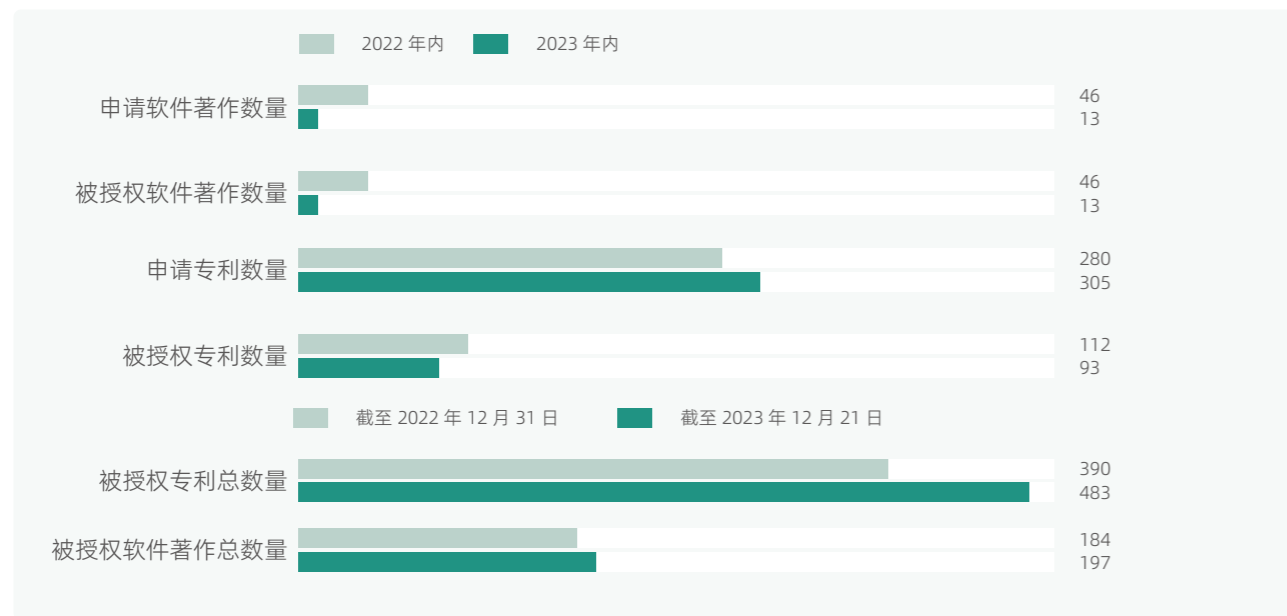
行业发展

我们深知科技是企业第一发展力，我们注重企业的创新发展以及科技成果的保护与应用，在提升自主创新能力的同时积极通过行业交流合作汲取新的技术与管理经验，拓展新的科创领域，引领行业发展，实现共赢的美好愿景。

保护知识产权

集团尊重所有的专利成果，严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等运营所在地的法律法规，并制定《集团专利分级工作指引》《集团专利代理考核工作指引》等内部管理规定。我们积极构建知识产权管理体系，从商标、专利、著作权、域名等方面对知识产权进行系统性管理。

集团专利成果稳中有升，涵盖数字引擎、研发、工程、供应链、客户研发、运营等方面，本年度我们共申请 305 项专利，较上一年增长 8.9%，实用新型、外观授权率持续保持 100%。在专利申请上保持领先的同时，我们亦实现连续三年商标授权率攀升，2023 年授权率达到 94%，极大提升了公司的科研实力。



集团 2023 年专利和商标申请与授予情况

申请中国发明专利数量
303 件

申请国际发明专利数量
2 件

申请专利数量
305 件

被授予专利数量
93 件

商标申请数量
19 件 (73 类)

商标授权率
94%



集团在供应链的节能降耗、技术创新上开展了包括专利申请、专题研究在内的一系列产品研发工作。2023 年，我们申请了外墙质感涂料等 4 项相关专利，已获取嵌入式电子锁实用新型专利及外观专利的 2 项专利认证，并计划开展二代嵌入式电子锁外观专利的申请工作。

专利研究概况

已完成专利

- 嵌入式电子锁主要针对减少电子锁的冲压金属及塑料用量，提升电子锁与入户门的整体效果开展研发。

申请中专利

- 针对外墙喷涂型质感涂料在项目中应用损耗高，烧结砂用量大的问题，开展节能降耗的技术研究。

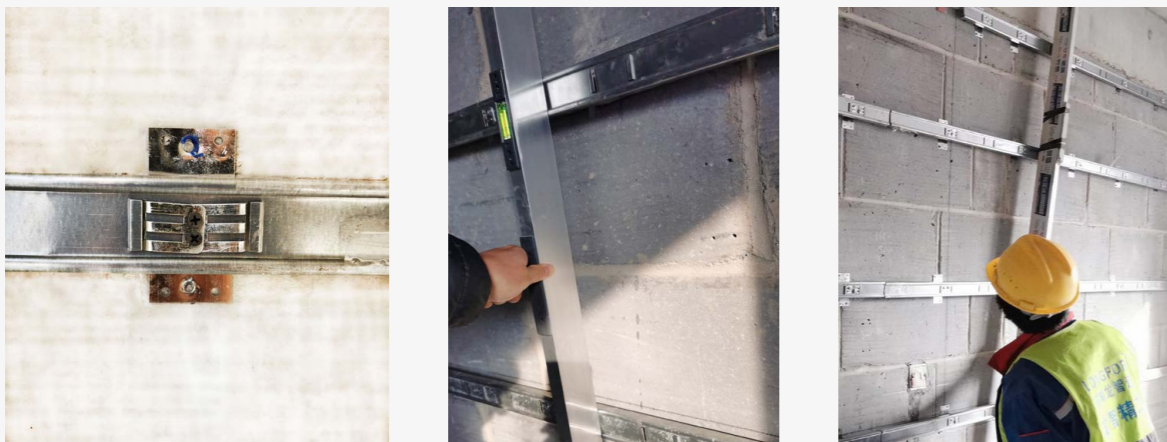
此外，我们专题研究硕果累累。2023 年我们已完成替代天然石材应用、地库智慧照明、户内门结构优化、木地板提升、模压桥架等 7 项专题研究，大大降低了各项目的能耗及材料使用，提升了以供应链为中心的全价值链可持续性。

专题研究概况

- **替代天然石材应用专题** 探索使用瓷砖类替代不可再生天然石材的研究，并形成产品成果应用到项目。
- **地库智慧照明专题** 对于地库照明降耗进行研究，使用智慧照明达到人来灯亮，人走灯灭，并控制照度降低能耗。
- **外墙铝板替代专题** 完成外墙铝板使用替代为合金板，通过降低金属厚度减少用量，从而降低金属冶炼的能耗，提升可持续性。
- **外立面金属线条替代专题** 通过使用轻质再生材料替代金属线条，从而减少金属的使用量，降低能耗和碳排放，提升可持续性。
- **户内门结构优化专题** 通过优化户内门结构，减少门芯填充木质应用，优化饰面为人造木皮，降低木材使用量，提升环保及可再生性能。
- **木地板提升专题** 通过使用废物利用材料的 OSB 板代替多层板基层，提升地板的环保性能同时，降低木材的使用量，保护环境，绿色环保。饰面采用木皮辊压打印技术，降低天然木皮的使用量，保护环境。
- **模压桥架专题** 通过使用钢板一次冲压的形式代替折弯焊接的传统桥架模式，降低钢板厚度，减少钢材用量同时减少折弯、焊接中的能源、资源消耗，降低有害气体排放，提升环保性能。

▶ 装配式墙板降本增效

集团秉持“降本增效”的理念，赋能高价值专利。2023年，公司在装配式墙板建造上不断创新，龙智造精工团队发明“装配式墙板免打孔找平龙骨”，大幅降低安装成本。



装配式墙板免打孔找平龙骨

为优化公司知识产权管理体系，龙湖集团建立知识产权对接人日常沟通机制，健全知识产权沟通渠道，提升沟通频率和质量。我们根据不同项目组的特点，设立了高新、专精特新项目组对接制度，保障各科研航道的通畅和高效。

截至 2023 年 12 月 31 日

龙湖集团拥有高新技术企业

11 家

专精特新企业

4 家



龙湖集团依据内外知识产权管理要求，开展各类培训课程以帮助员工了解知识产权的重要性，持续提升员工的知识产权保护意识，2023年，公司共开展6场的知识产权培训，包含商标、高新以及专利等内容，持续提升员工知识产权保护意识。

助力行业发展

龙湖集团高度关注行业发展趋势，充分发挥自身的行业经验，担当企业责任。我们积极参加行业标准制定，致力于提升行业标准化水平。龙智精工代表集团在装配式建筑领域已参与《装配式装修技术与部品应用手册》（T/JCJ 002-2023）《酒店装配式装修技术规程》（T/JCJ 004-2022）《石膏基自流平表面薄贴瓷砖技术标准》等多项标准制定，充分展示了龙湖集团在虚拟建造、供应链管理、精益建造等方面的核心能力。

▶ 参与《装配式装修技术与部品应用手册》编制

2023年4月，龙智精工作为主要编写单位参与了中国房地产协会内装产业专业委员会组织的《装配式装修技术与部品应用手册》编制工作。该手册梳理了装配式装修的总体设计要求和体系，为全国推行标准模块化设计、推广应用装配式部品与技术、推动行业更好的发展具有指引示范意义。



《装配式装修技术与部品应用手册》

此外，龙湖积极加强产学研合作，助力科技成果转化。2023年，龙湖龙智造已累计获取代建项目90个，总建筑面积超1,600万平方米，并已与包括中铁城投集团、中国东方资产管理、清华大学等在内的200多家校企机构建立了良好合作关系。

▶ 泉州晋江市府与台商区政府智慧小区物联网平台

为建设智慧小区物联网系统，降低设备监测对人员的专业性要求，龙智造为泉州晋江市府与台商区政府建设智慧小区物联网平台，搭建并升级了集成可视化驾驶舱、消防系统、供配电系统、RBA设备监测平台等项目。

项目建成后取得了显著的成果，包括降低约20%年能耗管理成本，人均可管理面积增加约230%，楼宇管理人力成本降低约40%。该平台极大地提升了智慧小区的管理效率，为实现智慧城市的目标做出了积极的贡献。



泉州晋江市府与台商区政府智慧小区物联网平台建设项目

城市复兴

在经济高速发展和城镇化快速推进过程中，龙湖集团积极解决城市“碎片化”问题，通过升级改造配套设施、盘活土地价值、完善城市功能，推进城市复兴工作的开展，提升城市的宜居性与包容性，推动城市结构调整优，实现可持续发展。

推动城市更新

集团致力于通过创新手段，为城市带来可持续发展的新生命力。我们聚焦“构建产业生态、驱动多元复合、赋新城市文脉、激活城市空间、整合交通价值”五大核心要素，关注城市历史文化，因地制宜地打造生态宜居、便捷高效的人性化城市。

► 咸阳彩虹厂

彩虹厂，曾是咸阳这座千年古城进入工业文明的重要印记，承载着几代人的汗水和记忆。然而，由于城市功能更新与产业升级，彩虹厂也不可避免因为设施老旧而被逐渐遗弃，成为一片废墟。我们将彩虹老厂的记忆以设计元素融入新城改造，保持彩虹厂的历史温度。



旧址改造前

在新厂改造中，我们以独特的景观商业为基调，致力打造穿越式三维空间动线丰富商业体验。在功能上，我们规划万户高端住宅，建造综合商业街区，打造现象级城市绿廊，并配备 600 余个车位，满足大众的生活与娱乐需求。在空间规划上，我们以一条商铺与人流有效互通的商业中心流线为轴，构造沿街商业街、内部商业街、沿公园商业街，三街胡同，并平局分配主节点与次节点，营造浓厚的商业氛围，提升大众的娱乐体验。此外，我们还设置网红露台、屋顶花园等休闲设施以及主题夜市等活动，丰富客户的生活体验。



彩虹新城设计元素



彩虹新城

► 龙湖新产品线“欢肆”打造活力街区

上海金园路欢肆项目位于上海近郊江桥。龙湖通过对地理位置的考察，将这里建造成一片极富活力的商业街区 Hybrid Space。在这里，我们满足各类人群的需求，开发娱乐项目、提供儿童娱乐场所，并配备餐饮、零售等服务，以及相配套的品质型基础设施，不仅为年轻人提供开放的休闲场所，也为周边居民提供了丰富多彩的生活服务。



“欢肆”街区效果图

► 龙湖蓝海引擎产业园为多家优质企业打造科技办公空间

龙湖使用“政府主导 + 专业社会资本实施 + 龙头企业带动”的创新合作模式，开创了产权不变、平衡多元利益的城市更新示范。公司运用市场化方式吸引北京高德云图科技有限公司、北京银行、云账户等企业参与，将村集体商业用地属性的批发市场改造为品质商务的创新空间，助力产业升级、激发区域经济活力。



改造前后对比

► 龙湖助力合肥车桥厂工业遗址改造，打造历史文化遗产

合肥车桥厂，建造于 20 世纪五六十年代，由苏联专家设计建造，是合肥工业文化的象征与缩影，具有重要的历史保护价值。我们遵循土地文脉，结合当地政府要求，在尽可能尊重工业遗址原有特征的前提下，以艺术更新的手法赋予其全新的生命。

我们遵循历史建筑保护法，致力于用有限的介入与活化，让老城区注入新的生命力。龙湖集团综合采用了 6 种修缮手法以及红砖材质，最大程度呈现生产时期的厂房特点。在建筑内部，我们充分尊重工业遗址原有空间特征，保留并修复极具艺术价值的拱形穹顶，并结合全新的金属屋面和天窗系统，打造富有光影层次的室内空间。

在保留工业记忆的前提下，我们充分考虑到区域特色及与周围环境的融合性，将车桥厂地块打造成街区花园的模式，打造促进地区文化品质提升、增强文化多元性和包容性的休闲场所。围绕老工业基地及生态环境影响等问题，龙湖多措并举，稳步推进土壤修复、改善空气质量、减少水污染等治理行动，改造后的生态环境明显改善。通过这次工业遗址改造，我们以选择性的历史遗产继承、现代的建筑手法、积极的介入方式，重新赋予老工业基地新的功能和精神面貌。



合肥车桥厂老工业基地改造前后对比

健全保障性住房

龙湖冠寓积极响应国家“租购并举”号召，不断打造高质量租房项目，布局全国一二线高能级城市，累计开业房间数 12.3 万间，品牌影响力稳居行业前列。

龙湖冠寓以“为城市青年创造温暖而明亮的节点”为目标，不断推进保障性住房建设进程。为精准满足不同租住客群需求，冠寓产品已迭代至 4.0，并开启闲置办公楼改造长租公寓的新型建造模式，让老旧资产承担起新的城市功能并焕发生机。

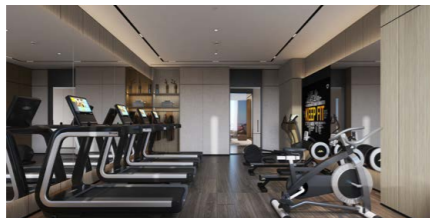
龙湖冠寓保障性租赁住房已落地北京、重庆、天津等 20 余个城市，累计开业房源近 5 万间，为低收入人群、老年人、青年提供可负担的住房。2023 年，龙湖新纳入政府认定的保障性租赁住房项目达 40 个，包含 17,000 间房间，为社会解决民生保障问题做出突出贡献。截至 2023 年末，龙湖冠寓整体出租率 95.5%，开业 6 个月以上房源出租率 96.4%，租户满意度 96.5%。

龙湖保障性租赁住房亮点案例

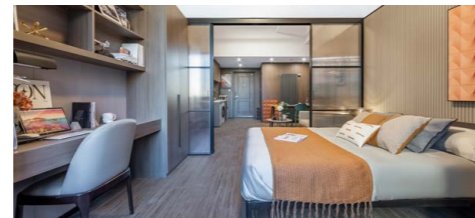
龙湖冠寓

北京郭公庄地铁站店

该项目为北京市首个依据《北京市保障性租赁住房建设导则》设计改建完成评审后开业的项目，亦是北京市首例非居住建筑改建租赁住房项目。龙湖冠寓与京投发展强强联合，通过“资本投入改建+联合评审改租+运营提升盘活”的模式，将闲置办公楼改造为长租公寓，助力帮助在京新市民、新青年安居。项目开业后服务设置 745 间保障性租赁住房，服务超 2,000 余租户，时点出租率 97%+，在租客户满意度超 95%，是 TOD 模式长租公寓的典范。



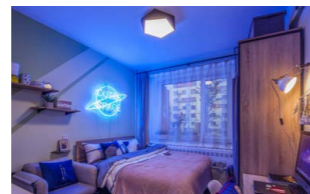
龙湖冠寓北京郭公庄地铁站店



龙湖冠寓

北京亚运村关庄店

该项目为北京龙湖与央企五矿合作的首个项目，将原办公楼改造为 city-hub 城市青年温暖明亮的资源聚落社区，共设有 303 间保障性租赁住房。我们通过改造+运营盘活资产，使之承担起新的城市功能并焕发生机，开业 4 个月即满租，是北京唯一获得“五星级”认证的长租公寓。

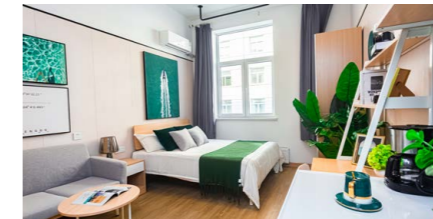


龙湖冠寓北京亚运村关庄店

龙湖冠寓

天津南开王顶堤店

该项目为天津地区首批获得认定的保障性租赁住房项目。项目由闲置宿舍改造而来，通过龙湖冠寓的整体改造，以适合青年人居住的 20-30 m² 开间户型为主，479 间公寓房间助力天津市解决新市民、青年人等群体的住房困难问题，出租率长期保持在 97% 以上。



龙湖冠寓天津南开王顶堤店



龙湖集团凭借对租住生活高标准的不追求，以及为所有住户提供高品质的服务，获得社会各界的广泛认可。

龙湖集团获得租赁住房方面的荣誉

- 2023 年 5 月，龙湖冠寓荣获租赁住房运营商品品牌价值 TOP1。



排名	企业简称	品牌	综合评分
1	龙湖	冠寓	85.75
2	万科	泊寓	85.35
3	雅诗阁	雅诗阁	80.64
4	魔方生活服务集团	魔方公寓	77.80
5	百寓纪	寓聚	77.02
6	华住集团	城家公寓	74.79
7	旭辉	恒寓国际	74.49
8	招商集团	伊敦公寓	74.32
9	华迎	有巢	74.11
10	协信	物信家	73.48
11	乐乎公寓集团	乐乎	71.62
12	朗诗	朗诗寓	71.11
13	安歌集团	安歌公寓	67.80
14	自如	自如寓	67.24
15	保利	保利公寓	66.65
16	建方租赁	建方长租	66.54
17	中海	海望·发里	65.27
18	中富旅游	乐里生活社区	63.53
19	金地	草莓社区	63.27
20	上海城投	寓邸	62.71

榜单说明

1. 时间为 2022 年度，数据统计截止至 12 月 31 日。
2. 企业：在中国内地开展经营业务，且以租赁住房项目为主要业务的企业，其中上市公司上市主体进行合并研究。
3. 数据来源：亿翰智库相关企业年报、实地调研、网络公开数据及行业租赁住房数据整理。
4. 特别说明：榜单数据仅供参考，亿翰智库不对引用本数据内容产生的直接或间接损失承担责任，最终数据以企业公告为准。

- 2024 年 1 月，龙湖冠寓荣获 MBI 品牌影响力 TOP2



排名	品牌名称	品牌类型	品牌得分
1	冠寓	集中式长租公寓	437.45
2	泊寓	集中式长租公寓	392.44
3	魔方公寓	集中式长租公寓	273.51
4	乐乎公寓	集中式长租公寓	252.12
5	魔方公寓	集中式长租公寓	246.79
6	冠寓	集中式长租公寓	231.47
7	自如	分散式长租公寓	227.82
8	魔方公寓	分散式长租公寓	157.17
9	魔方公寓	集中式长租公寓	152.11
10	方寓公寓	集中式长租公寓	148.60

- 2023 年 11 月，龙湖冠寓荣获克而瑞十佳白领公寓产品系



- 龙湖冠寓福州秀山租赁住房项目被列入住房和城乡建设部《发展保障性租赁住房可复制可推广经验清单（第一批）》

打造 更健康的职场

龙湖集团坚信，员工是企业发展的关键支柱，员工的幸福感和满意度直接关系到企业的长远发展。我们践行“智见龙湖，无限未来”的雇主价值主张，致力于持续完善雇佣制度、助力人才发展、保障员工权益、落实安全生产，积极营建平等、多元、健康的职场环境，与员工共同发展。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

- ◆ 员工权益保护
- ◆ 员工职业发展
- ◆ 职业安全与健康

本章节所回应的 SDGs 议题



公平雇佣

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《劳动者权益保障法》等法律法规，制定《集团人才推荐管理办法》《集团招聘渠道管理指引》《招聘手册》等内部规章制度，规范人员招聘流程，建立开放、包容、公平的招聘机制。

我们严格遵守《国际劳工组织公约》，坚持招聘过程公平公正、一视同仁，杜绝任何形式的歧视现象发生。我们综合考虑文化、专业能力等背景，实行同工同酬，致力于打造多元化的人才体系，保障公平雇佣的实施。

我们严格遵守联合国《儿童权利公约》《消除一切形式强迫劳动公约》以及国务院《禁止使用童工规定》等政策规定，坚决禁止雇佣未成年人进行劳动，并拒绝任何形式的强制劳工。同时，我们制定《龙湖集团人权政策》²² 内部标准，明确规定禁止雇佣童工及强制劳工的行为发生，坚决反对任何性别、民族、地域、宗教、性取向等方面的歧视，并定期进行内部审查。2023 年，龙湖集团未发现雇佣童工、强制劳工以及歧视事件发生。

集团荣获雇佣方面的奖项：



员工数量

截至 2023 年 12 月 31 日
龙湖集团员工总数为
29,116 人

截至 2023 年 12 月 31 日
同职级男女员工薪酬比率

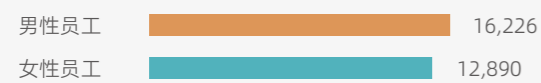
1:1

按民族划分员工数量

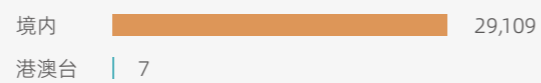
少数民族
包含白族、布依族、藏族、朝鲜族、穿青族、达斡尔族、傣族、东乡族、侗族、仡佬族、哈尼族、哈萨克族、回族、拉祜族、黎族、满族、毛南族、蒙古族、苗族、仫佬族、纳西族、羌族、畲族、水族、土家族、维吾尔族、锡伯族、瑶族、彝族、壮族

员工数量
1,258 人

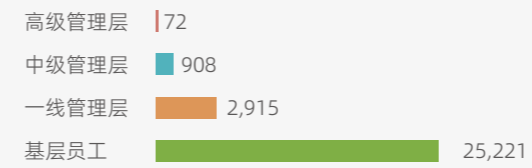
按性别划分员工数量（人）



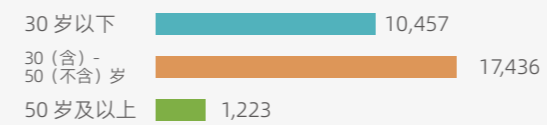
按地区划分员工数量（人）



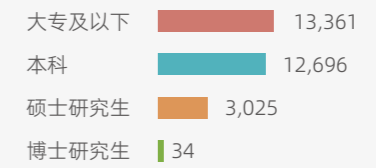
按雇员类别划分员工数量（人）



按年龄划分员工数量（人）



按学历背景划分员工数量（人）

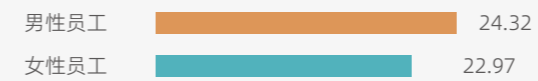


按雇佣类型划分员工数量（人）

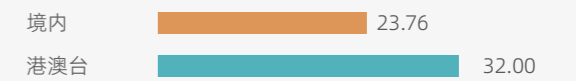


员工离职率情况

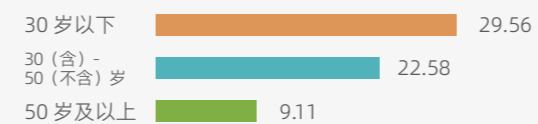
按性别划分员工离职率（%）



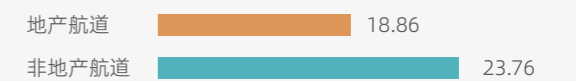
按地区划分员工离职率（%）



按年龄划分员工离职率（%）



按业务线划分员工离职率（%）



²² <https://www.longfor.com/upload/file/2022-04-21/9263a1c9-91ed-4236-9550-97fc428c30ff.pdf>

人才发展

龙湖集团视人才为公司最宝贵的资源，致力于为员工提供广阔的职业发展平台和良好的学习环境，激发员工潜力，培养面向未来的全航道各级人才。我们针对不同层级和业务场景，为员工规划了不同的职业发展方向和成长路径，积极拓宽企业内部人才发展空间，实施一系列人才激励与发展举措，为人才茁壮成长提供肥沃的土壤。

员工评价与晋升

龙湖集团制定《员工职业序列及职业等级管理办法》《集团活水计划规则》等内部制度，持续完善晋升标准和晋升路径。公司建立了明确的员工评价体系，采用全方位的评估方法，给予员工客观准确的评价，为全体员工创造开放且透明的良性竞争环境。我们继续推进全航道员工使用“云评价”产品进行在线评价，为公司提供多元、立体的人才画像以及全面客观的员工评价依据。同时，我们开发线上晋升答辩产品，全方位推动员工晋升工作的数字化升级。

员工评估工具

全方位评估	评测工具	领导力定期评估
定期借助人才盘点、管理者一对一沟通、高潜人才识别与板凳认证等机制对员工进行评估。	<p>每年采购外部专业测评机构的测评工具，用于核心人群的识别、培养与发展。龙湖已连续6年采购国际知名测评公司的多种测评工具，用于校招和高潜员工的识别。</p> <p>结合内部人才评估场景和需求，自研360度反馈、1v1沟通等在线工具，嵌入定制化人才标准的同时，确保评估数据持续留痕。</p>	借助标准化的领导力测评产品和自主研发的360度反馈工具，定期对管理者尤其是核心管理层、新任人员和后备人员实施领导力评估，牵引个人及整体领导力提升。

▶ 龙湖数字化赋能员工晋升评价

近年来，龙湖坚持探索使用数字化产品赋能管理者与员工。管理者可以使用“my org”、“my team”等产品，随时查看业绩数据、人才数据，做出管理洞察和管理动作，提升组织人才竞争力。员工可以使用“my career”，一键办理人事相关手续，或寻找职业生涯发展新机会。公司致力于通过数字化产品，建立管理者与员工有效沟通渠道，激励全阶层员工积极探索自己的职业发展之路。

2023年，我们全面更新“全员领导力模型与发展阶级”，引领全体员工“善思笃行、内外协同”，持续激发企业家精神。新版模型针对各级员工描绘了“领导力发展路径与阶梯”，逐层引导领导力向上生长。员工基于所在层级，能够一目了然地掌握自己目前及下一阶段需要重点提升的能力，以及需要达成的行为期望；组织也借助这一工具，对各层员工有的放矢地实施评估与培养。

此外，我们将员工绩效与薪酬挂钩，对表现优秀的员工给予薪酬激励，营造积极向上的工作氛围。

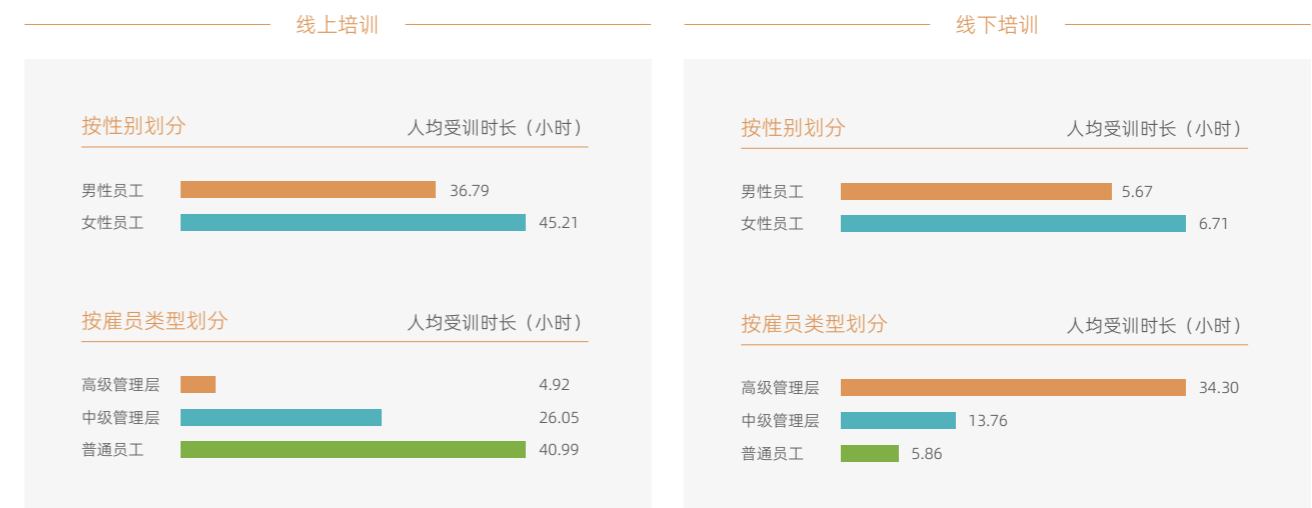
员工培训

龙湖集团致力于营造积极的全员分享学习氛围，通过打造精品培训产品，课程开发与讲师赋能，优秀案例分享等方式，推动在各航道有针对性的培训。2023年，龙湖员工培训覆盖率100%，累计培训时长达到175万小时，同比增长7%，人均培训时长达59.76小时。

2023年员工接受培训比例



2023年员工接受培训时长



龙湖通过讲师标签，教师节活动等方式，积极鼓励员工进行内部分享培训。2023年，3,600余名员工作为入职引导人帮助新员工们熟悉新环境新业务，1,190余位讲师分享自身的知识和工作经验，共计上线1,089门在线课程，开设1,565场线下培训，为全体员工能力提升起到了积极的作用。



内部分享培训现场

龙湖集团持续多年打造校园招聘品牌，不断完善应届毕业生培养体系，通过“仕官生”等品牌培养了多批优秀人才。

▶ 仕官生项目

仕官生项目是面向研究生及以上学历的精英管理培训生项目，通过入职转身、带教制度、定制化岗位轮动、领导力提升项目等，实现校招生发展。截至2023年底，每4名一线或中层管理者中，就有一位来自仕官生项目。2023年，我们对135位2023届仕官生进行了开营集训，对569位2021-2022届仕官生进行了中期和结营集训。



“仕官生”集训

2023年，龙湖集团建立了与“全员领导力模型与发展阶梯”相配套的领导力课程体系，并且赋能内部优秀的管理者进行授课，教学相长，让管理者们对领导力有更深刻的认知。

领导力专项培训

培养层级	培训情况
高层管理者培养	2023年，龙湖针对各航道核心管理团队组织了3次集中培训与教学相长，总参与人次超过500。我们借助管理层的定期培训、集中分享与共创，不仅就公司战略方向实现了持续同频，而且针对战略性重点任务及落地路径达成了深度共识。
中层管理者培养	2023年，龙湖在中层管理者组织了30场《领导力制胜 - 三阶》培训，总参与人数达到1,137人。
一线管理者培养	2023年，龙湖在一线管理者组织了89场《领导力制胜 - 二阶》培训，总参与人数达到3,129人。
骨干员工培养	2023年，龙湖为毕业1-2年的仕官生和骨干员工组织了16场《领导力制胜 - 一阶》培训，总参与人数达到713人。

员工权益

龙湖集团持续完善员工权益保障，关怀员工身心健康，不断提高员工满意度，提升员工归属感。

员工权益保障

龙湖集团致力于保障员工权益，建立了“全面回报薪酬激励体系”。我们定期进行市场薪酬调研，根据市场行情和员工绩效表现进行薪资调整，保证员工的薪资水平具有竞争力和公平性。

除了薪酬待遇，我们还提供多元化的福利，以满足员工的不同需求。我们为员工提供年度体检、补充保险、专属线

上医生，提醒并协助员工时刻注意身体健康。同时，我们提供工作生活辅导计划（EAP计划），多维度关注并保障员工心理健康。此外，我们为每位员工提供节日祝福、各类补贴、优惠购房等多方面的福利政策，并对老员工的持续奉献予以激励和表彰。我们通过全方位的制度支持，让员工劳有所得，心有所依。

丰富的员工权益

员工权益	权益介绍
年度体检	<ul style="list-style-type: none"> 龙湖集团为员工提供多元化、定制化的体检方案和一站式的健康管理服务，员工家属也可以享受方便的体检预约服务以及员工同等折扣的优惠价格； 我们还提供专业的在线医生帮助员工及其家属解读体检报告，并根据历年体检结果，对关键体检指标进行对比和趋势分析，给出专业的健康管理和疾病预防建议。 <p>我们积极解决员工在预约和到检中的疑问和问题，加强对员工检后满意度的调研和回访。</p>
商业保险	<ul style="list-style-type: none"> 龙湖集团对现有商业保险方案进行全面回顾，在商业保险福利基础上引入全新的定制化健康管理体系，丰富员工健康管理活动，形成“保险+健康”的双保障，在满足员工核心需求的同时兼顾个性化选择。在商保方案方面，为员工提供公司付费商保基础上，持续优化升级商业保险自选方案； 从覆盖群体方面，自选商业保险可为员工本人、配偶、子女及父母进行选择；从保障责任方面，2023年提供更全面的风险类的保险保障，包括意外险、交通工具意外险及医疗险保障。 <p>我们希望通过多元化、定制化的商业保险，帮助每一位奋斗的员工解决从日常就医可报销到大额风险有保障的后顾之忧。</p>
龙湖专属线上全科医生	<ul style="list-style-type: none"> 龙湖集团致力于打造龙湖专属健康咨询服务平台，为员工的工作和生活提供便利。小湖医生线上问诊服务，可以为员工提供在线问诊及线上下单，配送药品到家的服务，满足员工无接触问诊及购药需求。 截至报告期末，小湖医生累计线上咨询服务员工600人次。我们在重庆、成都、广州、深圳、杭州5个城市，协同健康服务供应商安排提供全科医生线下咨询活动。2023年，共计开展咨询活动55次，服务员工116人。
安全防护用品	<ul style="list-style-type: none"> 北京蓝海职场配置AED（自动体外除颤器）急救装备，并通过小湖医生进行定期设备查看、更换电池等维护工作。北京职场的健康小屋还配置了多种OTC（非处方药）药品，有专属医生日常为员工开药并进行定期药品盘点。
EAP（工作生活辅导计划）员工帮助计划	<ul style="list-style-type: none"> 龙湖集团高度关注员工心理健康，通过第三方专业机构咨询师为员工和家属提供电话咨询或面对面的咨询服务，激发心理活力。2023年EAP服务提供共293人次电话/视频/面对面咨询，咨询主题主要聚焦：情感家庭类（39%）、个人成长类（26%）、子女教育类（10%）。
长期服务奖	<ul style="list-style-type: none"> 龙湖集团对工作满十年和二十年的员工予以激励和表彰，对员工的持续奉献予以激励。
其他福利	<ul style="list-style-type: none"> 除上述重点项目外，我们还保持以往年度的节日祝福、各类补贴、重疾绿通服务、员工优惠购房等多方面的福利政策，打造适用于每一个员工的福利体系，赋予员工更多的自主选择权。

员工关怀

除了通过各项权益保障员工的身体健康与心理健康以外，我们也在各大节日开展员工关怀活动，为员工送上温暖的节日祝福。

▶ 龙湖集团开展“三八女神节”活动

2023年3月8日，龙湖集团组织开展“不惧时光·活得漂亮”三八女神节活动。活动通过健康集市的形式，召集6个健康服务供应商，为员工提供口腔检查、眼底筛查、中医按摩等健康活动体验以及女性健康讲座。我们希望通过趣味性健康活动及互动性讲座，唤起员工对于健康的重视程度。该活动受到了广泛欢迎，参与各项活动人数超过220人次。



“三八女神节”活动现场

我们尊重每一位员工的声音，致力于为所有员工搭建便捷、高效的沟通桥梁。我们将“工作圈”内部论坛功能作为内部平等交流的平台，鼓励员工理性、建设性地发表工作建议。2023年，我们升级了云图梭社群应用场景，员工可发起专业讨论及分享，从而形成知识沉淀。此外，我们加强1on1、360评估、恳谈会等机制的推进落地，为员工与上级交流提供更丰富、更便利的交流场景。

龙湖集团每年定期对全体员工开展满意度调查与敬业度调查，从解决员工实际问题出发，提升员工满意度。2023年，龙湖集团满意度调查与敬业度调查均实现100%覆盖率，其中满意度得分84%，敬业度得分86%，较去年有较大提升，继续扩大在地产行业领先优势。

2023年

龙湖集团满意度调查与敬业度调查均实现覆盖率

100%

满意度得分

84%

敬业度得分

86%

安全健康

龙湖集团始终将员工的安全和健康放在首位，秉持“安全第一，预防为主”的原则，不断加强安全生产和职业健康安全管理工作。我们切实落实安全管理责任，开展各类培训活动，为员工营造安全、健康、舒适的工作环境。

员工沟通与满意度调查

龙湖集团持续推动全航道协同、组织心智提升，以文化激发动力，引领并支撑龙湖发展。2023年，我们持续深化文化建设，借助轻量化线上工具，实施探测企业文化氛围。全年共举办三场“文化测温”活动，覆盖公司全体员工，员工累计参与达46,421人次。

各航道及职能部门将文化积极融入工作标准和行为规范中，并通过文化体验营、文化上墙、文化标杆树立等方式，推动企业文化对业务的影响。我们收集整理龙湖文化小故事，围绕“诚”、“勤”、“朴”、“慎”总结富有龙湖精神内核的文化故事，向社会公众传递正直诚恳、勤恳服务、朴素自律、慎重敬畏的文化态度。此外，我们还开展战略同频会、总经理恳谈会、黑客马拉松、案例共学会等一系列活动，向员工传达集团企业价值观的同时，培育企业文化，让员工更有归属感。

²³ https://h5.zhixun.mobi/longhu/22_longhu/index2.php



《在龙湖-龙湖文化小故事》²³

安全管理制度

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国建筑法》《建筑工程安全生产管理条例》《生产安全事故报告和调查处理条例》《监护施工安全检查标准》等法律法规，制定了《龙湖集团在建项目施工安全管理办法》《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》《集团工程安全管理制度》等内部安全生产管理制度，明确各层级相关安全管理相关人员职责，积极预防和消除生产过程中的安全隐患。

2023年，集团继续完善《健康与安全管理政策》²⁴，覆盖集团所有业务线，并要求所有供应商、承包商遵守该政策。在进行供应商的选择与评估时，我们也将其安全管理工作及安全管理人员配置作为重要判断条件，务求与员工、租户/客户、供应商/承包商、合作伙伴等相关方携手共建全产业链的安全保障防线。2023年，全集团未发生重伤及以上安全事故。

²⁴ <https://www.longfor.com/upload/file/2023-04-24/781762f9-71d1-4dee-ba3c-c4e3a422d34a.pdf>

安全管理体系

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，制定《地产总部工程安全管理制度》，建立了“集团-地区公司-项目”三级安全管理体系。安全管理体系覆盖集团所有子公司及业务。我们明确各层级健康与安全生产管理工作职责，落实安全生产责任制，建立日常安全管理机制，多方位保障生产过程劳工安全。

集团董事会负责审阅集团健康与安全战略与绩效，ESG 委员会负责监督集团的健康与安全相关战略和绩效，以及健康与安全目标的进展情况。

我们践行安全事故责任追究制，将重大安全事故、伤亡、消防事故等安全绩效表现与高管和员工薪酬奖金相挂钩，该机制覆盖集团所有子公司和业务。

三级安全管理体系

管理层级	主要责任
集团安全管理	地产总部负责集团的健康与安全风险评估、知识培训、专项检查和考核评价。
地区安全管理	地区公司总经理负责地区公司所有健康与安全事宜。
项目安全管理	项目工程经理是项目人员健康与安全生产的第一负责人，负责项目范围内健康安全事宜。

日常安全管理机制



为保障安全目标达成，控制项目安全风险，龙湖集团对项目安全风险以“红、黄、绿”三个标准进行分级管理。对于红色项目，我们会邀请对方上级公司安全负责人一同检查，在现场对安全问题进行及时反馈。所有项目均需要严格遵守集团制定的安全管理流程，全流程监控和控制施工安全。

安全管理流程



安全目标及绩效

我们于 2022 年设定安全生产目标，并定期检视目标达成情况，旨在以安全目标为导向激励全体员工在生产与管理工作中时刻将安全放在第一。

安全生产目标：

不发生

我方责任一般及以上等级安全生产事故

相关方（含承包商）责任一般及以上等级安全生产事故同比上一年下降

5%

2021-2023 年安全生产情况

	2021	2022	2023
因工死亡人数（人）	0	0	0
因工死亡率（%）	0	0	0
因工损失小时数（小时）	0	0	0

龙湖集团基于安全管理制度与体系制定了《地产总部工程管理奖罚细则》，对安全管理中的奖励与惩罚的考核点进行详细规定，以鲜明的考核促使员工增强安全管理积极性，为安全管理工作提供正向动力。

安全管理奖罚管理维度



安全生产培训

龙湖集团注重安全生产培训，定期开展覆盖全体员工和承包商的用电安全、消防安全、精装管理等专题安全培训，同时开展安全生产月活动，强化全体施工人员安全生产意识。2023年，集团开展安全生产课程10门，参与员工近5万人次；开展承包商安全生产在线培训课程6门，参与承包商人员近16万人次。

▶ 安全生产月系列活动

2023年，龙湖集团组织召开安全生产月活动，开展安全警示教育与安全文化宣传活动，对各项目负责人及项目参与员工进行安全知识宣贯。此外，我们组织员工开展安全应急演练，在接受完应急情况处理培训后，员工们分入通讯联络组、医疗救护组、抢险救援组等不同组别，训练应急模拟场景下不同的工作，帮助员工在接受培训后能及时地进行实践，从而加强培训效果。



安全警示教育



安全交底培训



安全应急演练

▶ 施工现场安全培训

龙湖集团要求项目周期中必须进行定期的现场安全培训，培训内容包含个人防护装备的正确佩戴、安全标准和操作程序、潜在安全风险识别等。通过施工现场安全培训提高施工人员对安全规定和操作程序的理解，加强施工人员对潜在风险的意识以及安全责任感，提醒施工人员时刻注意安全，不可有任何懈怠。

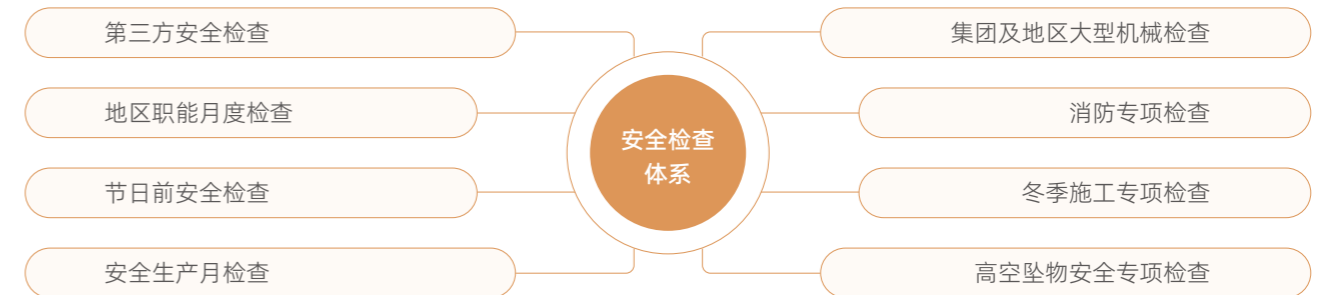


施工项目现场开展安全培训



安全生产检查

龙湖集团依据《工程第三方检查评估制度2023版》，围绕施工过程中的安全管理，定期开展对内及对供应商的安全检查工作。安全检查频率遵守“项目每周一次、地区每月一次、集团每季度一次、第三方检查每年两次”的基本要求。安全检查覆盖日常安全生产检查、月度检查、节日前安全检查、安全生产月检查等不同时间周期的检查，包含消防专项、冬季施工专项等专项检查。同时，我们也会不定期邀请第三方机构进行安全检查。通过全面的安全检查，我们能够及时发现并解决存在的安全隐患，对降低安全风险形成有效保障。



此外，我们建立奖惩制度，明确安全管理处罚规则，包括《地产总部工程第三方检查实施办法》《地产总部工程第三方检查管理制度》等，以制度推进现场安全标准进一步提升。检查不合格项目需要在规定时间内进行整改，并扣总安全分。

地区公司每半年开展对地区安全专职、项目工程经理的考核评估工作，并将考核评价结果与半年度绩效进行挂钩。对于在及时通报、安全保障、应急响应处置工作中做出突出贡献的地区公司、个人，将视情况给予通报表扬、奖星等表彰和奖励；对于全年未发生安全生产事故、安全管理措施到位、无三级以上公关危机的地区公司，将给予一星至三星的奖星表彰。

▶ 龙湖集团山东地区开展设备安全专项检查

2023年，龙湖集团山东地区公司邀请第三方安全检查机构对大型设备进行安全专项检查。检查共发现基础件安装与说明书不符、电缆线固定处未作绝缘保护、回转限位器失效等8项安全隐患，并提出及时整改要求。地区公司也在第一时间进行反应，按照隐患和整改建议将安全隐患问题一一解决。



大型设备安全隐患检查



数字化安全管理

除了例行的各类安全检查，龙湖集团近年来大力推进使用数字化技术，加强施工安全方面的探索。我们开发了 AIoT 智慧建造平台，使用人工智能和大数据的技术，通过可视化、智能化的方式赋能施工安全。我们已在多个项目中投入多种功能模块进行测试，致力于提升全生产流程的数字化安全管理水平。

AIoT 功能与应用情况

功能

混凝土强度蓝牙采集功能

应用情况

- 集团全面推广，140 个在建项目全面覆盖
- 采集时间节约一半以上，数据反馈及时且真实可靠



功能

AIoT 无人机进度管理能力

应用情况

- 应用于苏南、天津共 5 个项目常态化拍摄
- 可提升检查覆盖范围，提高抽检频率，可及时复核现场信息真实性、实现内外交互圈信息统一



功能

AIoT 基坑监测数据采集能力

应用情况

- 基坑蓝牙监测方案已在 10 个项目进行灰度测试，测试结果系统稳定，功能完善且达到应用要求

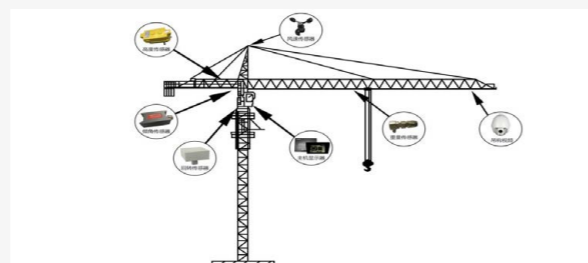


功能

特种设备监控能力

应用情况

- 塔式起重机安全监控管理系统，以起重机械在线监控系统平板电脑为支撑，通过高度、角度、回转、吊重、风速等传感采集设备，结合无线通讯，实时将塔机运行全过程数据传输至塔机平板电脑上



长沙地区塔吊禁吊区自动识别解决方案

2023 年，龙湖在长沙地区开展塔吊禁吊区自动识别安全监控管理系统测试。该系统由控制箱、仪表、重量传感器、力矩传感器、幅度传感器、回转传感器、高度传感器、风速传感器、远程通讯模块（国内使用）、防碰撞数据传输模块（选配）等组成，是用于塔机运行状态监测及报警控制的安全监控管理系统。系统可以实时监测塔机的运行状态，并进行各种声光报警和保护措施，能够预防塔机司机在作业过程中因失误或违章作业而导致重大事故的发生。因此，我们通过利用这一有效的辅助装置，极大提高建筑作业的工作效率，并提供更安全的工作环境。

该系统（塔机安全监控管理系统）具有“黑匣子”功能，同时可以通过 GPRS 实时上传塔机的运行数据至物联网安全监管平台，供塔机使用单位、租赁单位或安监部门进行远程监控管理。



吊禁吊区自动识别安全监管



塔机安全监管管理平台（电脑端）

职业健康安全

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》《职业健康安全管理体系认证》等法律法规，在全集团推行员工健康安全管理制度。我们为所有员工提供年度体检、商业保险、专属线上全科医生和办公室安全防护用品等安全保障，提升所有员工安全与职业健康意识，并根据员工需求开展各类健康活动。此外，我们也为所有员工提供 EAP（工作生活辅导计划）员工帮助计划，关注员工心理健康，为员工提供专业的心理咨询服务。截至报告期末，龙湖集团已取得 ISO 45001、OHSAS 18001 职业健康安全管理体系认证。2023 年，公司下属 19 个工地获得省级 / 地市级安全标准化工地认证，其中 6 个工地获得市级安全标准化工地认证，另有 2 个工地为是省 / 市观摩工地。2023 年员工因工损失工作日 0 天。

龙湖集团医生问诊服务

为提高员工自我健康管理意识，帮助员工解决方便地解决健康疑虑，龙湖集团定期开展医生问诊服务，邀请来自各医院的专业医生来到龙湖集团办公楼，为员工提供面对面问诊服务。员工可以向医生咨询各方面的健康管理方法，也可以请医生对自己的体检报告做定制化分析。除线下活动外，我们也全年提供龙湖专属线上全科医生供员工进行问诊服务，为员工提供便利的健康咨询。



龙湖员工问诊现场

龙湖集团开展“三伏头伏关爱日”活动

2023 年 7 月 11 日，龙湖集团组织开展“三伏已至·冬病夏治正当时”主题活动，通过健康集市帮助员工认识到三伏贴“冬病夏治”的重要性。本次活动通过健康集市召集了 5 个健康服务供应商，为员工提供中医问诊、中医按摩、香薰 DIY、三伏贴、投壶环节五个活动，参与人数超过 200 人次，提升员工健康意识的同时，让员工切实感受到龙湖的关怀。



“三伏头伏关爱日”活动现场

营造 更绿色的环境

龙湖集团秉持对自然的敬畏，将绿色发展理念融入企业运营的各环节，积极应对气候变化，通过研发与应用绿色技术，构建绿色宜居的城市，助力国家“3060”碳达峰碳中和目标的实现。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

- ◆ 绿色建筑设计与推广
- ◆ 应对气候变化
- ◆ 水资源管理
- ◆ 节能减排
- ◆ 废弃物管理及污染防治
- ◆ 生物多样性

本章节所回应的 SDGs 议题



「专题」 数字化赋能低碳发展

随着配套政策举措渐次落地，数字化生产、数字化运营和数字化生活正在成为我国社会的新常态。据统计，2022年中国数字经济规模达到50.2万亿元，同比增长10.3%，占GDP的41.5%²⁵。因此，以数据为核心生产要素、以数字技术为驱动力的新的生产方式将成为助力双碳目标实现的途径之一。同时，“科技+地产”已然成为房地产行业转型的重要的路径和方向。

龙湖集团作为中国房地产行业的领先企业，自2003年正式启动信息化建设以来，已投身数智化发展二十余年，并在数智化转型与地产科技上取得了丰富的成果。在实现国家

双碳目标的大背景下，如何实现用数智发展赋能绿色经济是龙湖集团当下与未来发展的重点方向之一，也是集团专项双碳团队年度重点工作内容之一。

集团根据《龙湖集团双碳实施策略指引》，由双碳团队在全面负责碳管理工作的执行与推进的基础上，思考如何应用数智化技术赋能企业绿色低碳发展。龙湖集团管理层负责对数智化发展赋能绿色经济给予充分的指导与决策，双碳技术运营团队、赋能平台工作组、航道工作组负责支持相关工作的开展落地。

双碳驾驶舱：对集团能碳信息进行采集统计，将集团-航道-地区-项目4个不同层级的减碳目标进行拆解，并形成线上化的目标管理模式。此外，在能源总量及目标基础上，还针对新能源应用、节能减碳技术应用以及绿色低碳建筑多个维度制定实施策略并对项目落地效果跟踪管理。双碳团队持续性对公司能碳运营相关情况进行梳理盘点，利用数字化技术，形成智慧看板，实时监控集团整体碳排放健康度，监督和推进碳减排目标落实，全方位实现双碳目标。



碳排放监控看板

看板中展示数据为项目年度进行过程中的管理数据，并不代表完整年度的任何结论，年度数据详见附录所示。

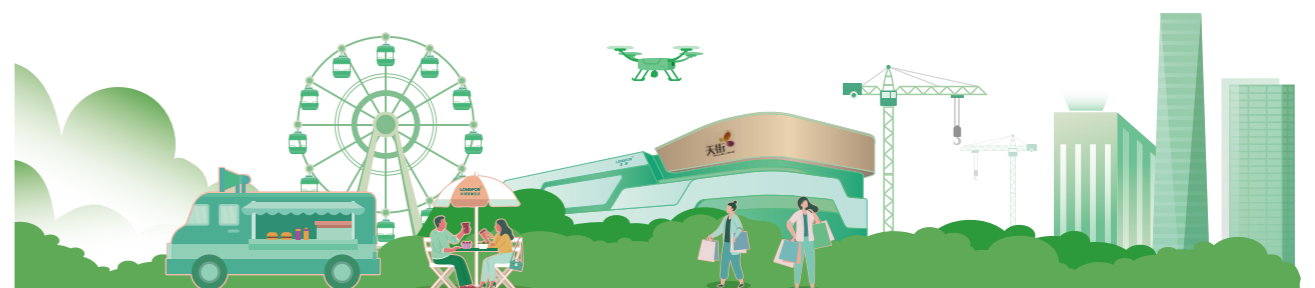


2023年，集团建立“双碳数字化管理体系”，从低碳绿色建造、节能减碳改造、新能源实践等不同维度，建立从目标管理-策略制定-实践反馈-目标及策略优化迭代的PDCA一体化管理模式，实现了集团内部自上而下的目标管理及自下而上的实践反馈的管理闭环，为集团环境的可持续发展奠定管理基础。

能源技术管理：对项目层级的实践进行实时监管反馈。龙湖通过运用BIM+IBMS+IoT智慧运维系统，对照明、空调等能耗设备进行精细、自动化管理。根据海量数据的积累与对场景的精准分类，通过分区、分时、分层精细化管理，调整用能策略，建立五级能耗架构标准和水电收费管理制度。在保障舒适体感、项目运营品质的基础上，实现能源高效利用及清晰的运营管理模式。



智慧系统界面



²⁵ <http://221.179.172.81/images/20230428/59511682646544744.pdf>

「专题」 数字化赋能低碳发展



▶ 龙湖集团 EMS²⁶ 能源管理平台迭代

龙湖集团 EMS 能源管理平台完成产品迭代，在具备常规能耗自动采集统计基础上，增加对项目能源健康度的分析、检测和反馈，以商业运营场景为例，平台通过接入智慧客流系统，模拟在不同客流量情况下的能耗数据，并根据能耗模拟模型演算的能耗数据，进行实时的异常度反馈，通过双碳驾驶舱、云图梭等工具进行节能告警。同时集团各类能耗数据，平台将定期推送实时统计的能耗数据报表与看板明细供后续目标及策略迭代分析。



能耗超限告警 + 详情推送

设备ID	报警日期	报警原因	能耗值	报警阈值	报警超标占比
L-C500-C5BH00	2023-11-29	电耗	1067.800000	175.800000	16%
L-C500-C5BH00	2023-11-29	水耗	46.3000	28.1000	63%
L-C500-C5BH00	2023-11-28	水耗	89.4000	24.3000	27%
L-C500-C5BH00	2023-11-27	水耗	31.7000	12.3000	38%
L-C500-C5BH00	2023-11-26	水耗	39.1000	15.5000	40%
L-C500-C5BH00	2023-11-25	水耗	120.5000	89.4000	58%
L-C500-C5BH00	2023-11-21	水耗	28.7000	18.3000	64%
L-C500-C5BH00	2023-11-20	水耗	79.3000	43.4000	57%
L-C500-C5BH00	2023-11-19	电耗	1236.400000	188.400000	14%
L-C500-C5BH00	2023-11-19	水耗	104.4000	26.9000	26%
L-C500-C5BH00	2023-11-18	水耗	54.9000	20.9000	38%
L-C500-C5BH00	2023-11-16	水耗	61.9000	22.9000	37%
L-C500-C5BH00	2023-11-15	水耗	61.2000	20.9000	33%
L-C500-C5BH00	2023-11-14	电耗	1374.600000	311.600000	20%
L-C500-C5BH00	2023-11-14	水耗	54.5000	18.8000	34%
L-C500-C5BH00	2023-11-13	电耗	2134.400000	352.200000	17%
L-C500-C5BH00	2023-11-12	水耗	51.7000	18.6000	36%
L-C500-C5BH00	2023-11-10	水耗	50.5000	18.9000	37%

²⁶EMS, Energy Management System, 指能量管理系统。

▶ 龙湖集团 IBMS 4.0 迭代

2023年，集团商业完成对IBMS 4.0迭代，通过对能耗模型、设备健康度、设备自动化运行进行创新，逐步落地能耗模型与AI冷站智控等产品应用，引领业务革新，实现全年节能降本2,700万人民币。

暖通、照明控制规则迭代

减少设备超时或未按规则运行情况（电梯、照明、空调末端），提升管理精细度，减少能耗浪费；

AI冷站智控

提升制冷站能效，在4个试点项目中，冷站平均能耗降幅达8%；

分布式光伏

应用光伏智驾舱，对光伏发电进行追踪；

能耗模型

对历史数据进行归纳，帮助业务合理制定能耗目标，落实节能减排工作。2023年，制冷季整体机房空调能耗下降50%以上。

▶ 龙湖集团智慧楼宇系统减碳亮点

- 重庆光年项目利用水环热泵空调系统连接苍鸾智慧楼宇系统，精细调控场内温度，年均节能**10%**，减碳**8万**千克；
- 北京龙湖蓝海引擎产业园引入AloT空间智慧物联技术，对空间效能、办公、环境、安保自主监管运行，年均节能**30%**，减碳**18万**千克；
- 重庆新壹街项目轻量化植入自研苍鸾智慧楼宇系统，调节用电平衡，年均节能**20%**，减碳**9.5万**千克；
- 成都佳辰国际以智能化平台为基础，多业态空间分区能耗管理策略实施，以人机结合管控达成能效与客户空间感受最佳，年均节能**18%**，减碳**9万**千克；
- 重庆礼嘉写字楼应用苍鸾智慧楼宇系统，分时段自动监控场内设备，同时配置全面智慧空间照明管理系统，实现动态感应调节设备状态，年均节能**20%**，减碳**7.5万**千克。

应对气候变化

气候变化是全人类面临的共同挑战，亟需各方携手面对其带来的危机和挑战。龙湖集团积极开展应对气候变化的行动，强化气候变化风险管理，优化升级城市智能能源结构，创新发展绿色金融，实现全生命周期的绿色运营，助力实现国家碳达峰、碳中和的目标。

治理

龙湖集团已建立完善的气候变化治理体系，明确各层级气候变化管理职责，落实气候变化管理工作。



龙湖集团气候变化各层级职责



策略

龙湖集团持续监测全球气候变化相关政策以及行业趋势，对标领先企业，制定《应对气候变化政策》²⁷，持续完善内部减碳制度与管理。同时，我们运用数字化技术对集团的碳排放量进行核查，制定了针对性的绿色减排路径，以应对和减缓气候变化风险。

龙湖集团碳减排路径

运营周期	减排路径
设计 	<ul style="list-style-type: none"> • 设计绿色住宅，如超低能耗建筑 • 优先考虑应用装配式建筑 • 根据建筑的地理位置等条件，设计可再生能源应用体系 • 完善可持续供应链体系 • 开展建筑全生命周期碳排放评估
施工 	<ul style="list-style-type: none"> • 选择低碳绿色建材及设备，如可再生材料、碳足迹较低的材料等 • 在施工现场采用高效的能源系统与设备 • 实施有效的废弃物管理计划 • 优化施工现场的物流与运输，选择低碳绿色的运输方式与路线 • 加强施工人员绿色环保意识和技能培训
运营 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期检查和维护建筑物的能源系统，可考虑采用智能控制系统，如智慧照明、智慧暖通系统等 • 加大可再生能源使用率，如在既有建筑中考虑安装太阳能光伏板、风力发电机等设施，减少对传统能源的依赖 • 加速节能低碳技能改造，逐步淘汰高能耗设备 • 优先选择具备 ISO 14001、ISO 50001 认证的供应商与具备绿色碳足迹认证的产品 • 寻求绿色建筑认证，如 WELL、LEED 等，帮助评估与提高建筑绿色性能 • 携手租户推进低碳节能理念
维护 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期检查、维护建筑物的结构、设备与系统的运行状况，及时发现和修复发现的问题，确保建筑物的高效运行 • 通过能源管理系统，监测建筑物的能耗情况，在发现异常用能情况时进行及时的调整 • 建立有效的废弃物管理体系，对维修与修复过程中产生的废弃物进行分类、回收与再利用

²⁷ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-06-17/1c85fdbbc-9e38-4869-b8e5-55b269826f0b.pdf>

风险管理

龙湖集团积极提升气候变化风险意识，有序推进公司气候变化风险管理。我们参照 IFRS《国际财务报告可持续披露准则第 2 号—气候相关披露》的框架及建议，将气候风险纳入集团风险管理范畴之内，识别、评估并应对气候实体风险和气候转型风险对公司造成的影响。

气候变化风险识别与应对

风险类型	具体风险	风险描述	风险应对
转型风险	政策及法规风险	<p>政府采取更进取的节能减碳策略和路线图：</p> <ul style="list-style-type: none"> 住房和城乡建设部批准《建筑节能与可再生能源利用通用规范》为国家标准，编号为 GB 55015-2021，将建筑碳排放计算作为强制要求，自 2022 年 4 月 1 日起实施。 国务院印发的《2030 年前碳达峰行动方案》中明确提出“加快提升建筑能效水平”“加快优化建筑用能结构”等要求。 国务院发布《新时代的中国绿色发展》白皮书，明确要求优化国土空间开发保护格局，强化生态系统保护修复，推动重点区域绿色发展，建设生态宜居美丽家园。 若龙湖未及时按照出台的相关法律法规、政策规定披露相应的环境信息，将导致集团面临合规风险。 	<ul style="list-style-type: none"> 积极研究相关政策法规，加强与各监管部门以及利益相关方的沟通，积极回应各利益相关方的诉求。 利用能源管理系统，持续推进各项节能减排工作以及进行能源精细化管理，管理建筑能源限额及碳排放长期目标。 2023 年，更新《龙湖集团工程安全管理制度》《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》《绿色环保施工方案》等制度规定，对绿色施工事项进行进一步的规范。
	技术风险	<p>绿色建筑趋势要求、技术成本提高：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在国家“2060 碳中和”目标的背景下，国家不断提高低能耗、近零能耗的绿色低碳技术要求，同时，各省市相继出台对绿色建筑认证的比例要求，且呈上升趋势。 四川省政府在《加快转变建筑业发展方式推动建筑强省建设工作方案》提出，到 2025 年绿色建筑实现规模化发展，城镇新建民用建筑中绿色建筑占比达到 100%。 上海市政府在《关于本市“十四五”加快推进新城规划建设工作的实施意见》中提出，新城新建建筑 100% 执行绿色建筑标准，其中政府投资的公共建筑和所有大型公共建筑执行绿色建筑二星级及以上标准。 若龙湖未及时研究、应用绿色建筑新技术，积极提升绿色建筑标识的认证等级和覆盖比例，将导致集团面临合规风险，以及增加用于绿色技术研发、设计、开发的额外建筑成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 建立绿色建筑技术的激励机制，推广绿色建筑新技术的广泛应用，并积极提升绿建标识的认证等级及覆盖比例。 通过产学研合作模式，加快创新环保科技的研发和应用，减少绿色建筑技术采购成本。 2023 年，装配式产品迭代相关专利累计 81 项。

风险类型	具体风险	风险描述	风险应对
转型风险	市场风险	<p>投资者对环保及低碳融资和投资需求增加：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一方面，投资者更加关注房地产企业的建筑节能减排表现、绿建比例等环境绩效；另一方面，投资者也关心房地产企业的 ESG 相关评级结果，GRESB/CDP 等。若龙湖未能及时跟进建筑领域的节能减排趋势、积极提升集团环境绩效，将导致投资人对企业 ESG 评级的担忧，继而导致集团融资减少。 <p>原材料成本及供应影响：</p> <ul style="list-style-type: none"> 可能导致原材料成本增加，从而造成集团营业收入减少。 	<ul style="list-style-type: none"> 加强与投资者等利益相关方沟通，积极展示低碳环保、节能减排的企业形象。 持续加强集团环境绩效的披露水平，积极提升 ESG 相关评级结果。 持续加强供应链寻源，探索具备经济效益的低碳环保建材，落实低碳可持续发展。
	声誉风险	<p>客户低碳消费偏好转变：</p> <ul style="list-style-type: none"> 随着社会公众对于低碳消费偏好的转变，若龙湖未能有效降低生产运营过程中的碳排放，将直接导致客户降低对龙湖相关产品及服务的需求，造成营业收入的下降。 <p>员工和人才的吸引力：</p> <ul style="list-style-type: none"> 越来越多的员工和人才关注企业的社会责任与环保行动，若企业没有积极应对气候变化的举措，可能会影响员工对雇主的选择。 	<ul style="list-style-type: none"> 加强与客户以及投资者等利益相关方沟通，积极展示低碳环保、节能减排的企业形象。 在租户、供应链中，推行可持续发展措施。 2023 年，已签署绿色租赁租户占龙湖商业租户的 95% 以上。
实体风险	急性风险	<p>极端天气影响：</p> <ul style="list-style-type: none"> 台风、极端降雨等极端气候条件工程停工或工期延误，导致成本上升；极端天气还可能造成土地等相关资产受到破坏，导致资产成本增加、维修成本上升；极端天气可能导致保险成本的增加，房地产企业可能需要支付更高的保险费用来保护其资产，这会增加成本负担。 	<ul style="list-style-type: none"> 项目设计阶段，充分考虑在极端天气对公司运营造成的影响，提前规避相关地区的项目建设，务求降低潜在风险带来的损失。 制定极端天气（如台风、洪水暴风雨、防寒、防冻）等应急预案，积极开展应急演练，提高安全应急处置能力。 安排专员员工每日监测天气预报情况，如遇极端天气，及时启动应急预案，事后做好复盘，总结积累经验。 储备充足应急物资（如探照灯、发电机、水带、挡水板、铲雪工具、雨具等），定期盘点检查，保证应急处理后备力量。 采用海绵城市设计，设置透水铺装及下凹绿地，增加雨水渗透效率，尽量降低暴雨对公司业务运营带来的影响。

集团紧跟国家低碳转型相关形势政策，把握气候变化相关机遇，不断提升企业的核心竞争力，识别气候变化机遇。

气候变化机遇

国家政策扶持 / 补贴	适应力
<p>机遇描述</p> <p>绿色建筑实行激励政策：</p> <p>各省市的财政补贴标准主要基于星级标准、建筑面积、项目类型和项目上限等组合方式予以设计政策，目前有 13 个省份（直辖市）明确了对星级绿色建筑的财政补贴额度，补贴范围从 10-100 元 /m²。</p> <p>机遇应对</p> <p>持续跟进、研究绿色建筑相关政策补贴，积极达到国家或省市绿色建筑运行标识。</p>	<p>机遇描述</p> <p>气候变化适应力增强：</p> <p>在全球温度增长的背景下，集团通过积极的节能减排，包括办公区节能降耗措施、使用大量清洁能源，降低碳排放，同时制定极端天气应急预案，提升集团在气候变化转型风险和实体风险方面的适应力，保障业务运营稳定和连续性。</p> <p>机遇应对</p> <p>制定极端天气的应急预案，开展相应应急演练，减轻气候变化实体风险对集团业务的影响；</p> <p>广泛应用节能技术与清洁能源，住宅节能率均满足居住建筑 65% 节能设计标准要求。</p>

指标和目标

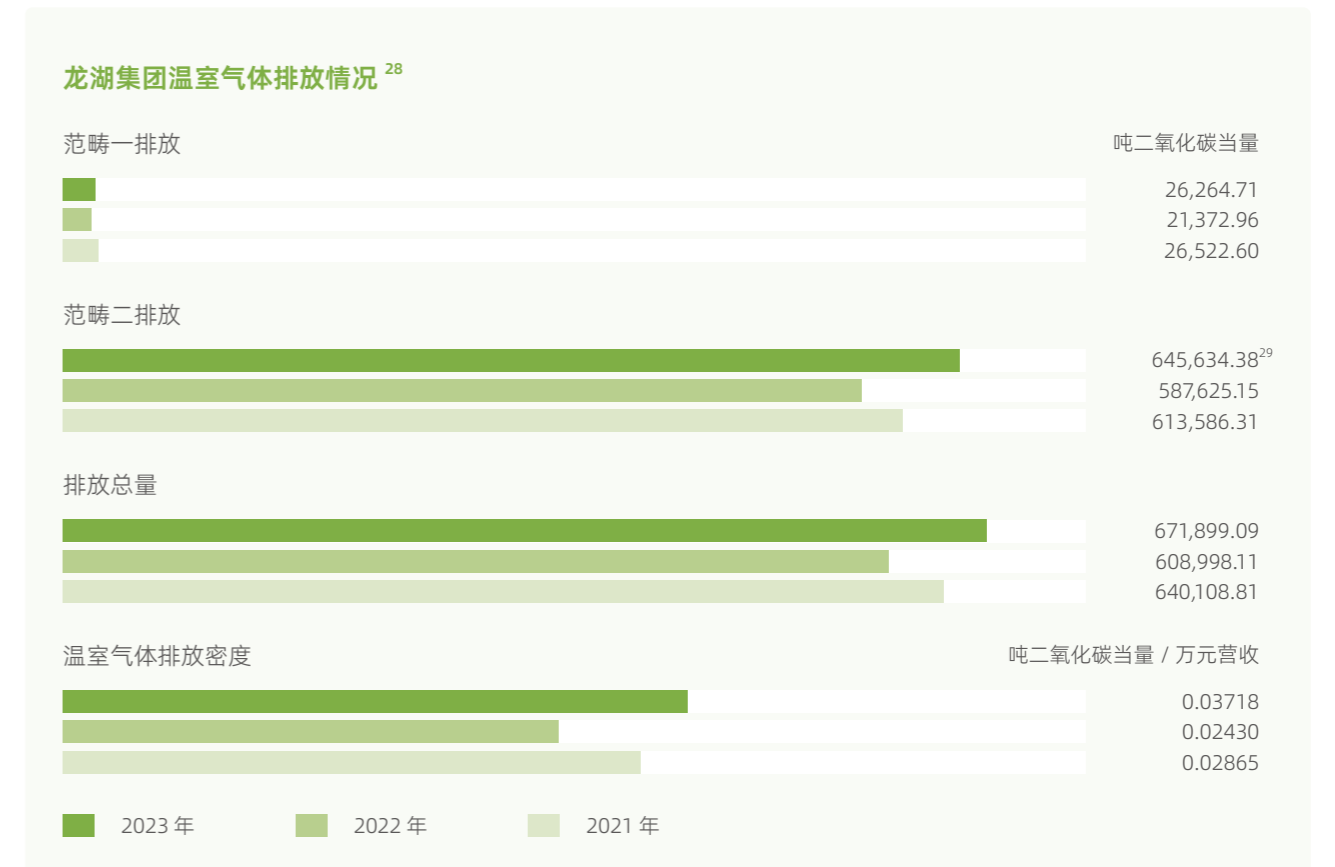
龙湖集团已设立明确的目标，定期监察与气候相关的关键指标，并汇报目标进展情况。未来，龙湖将不断完善能耗管理，优化能源结构，探索低碳技术，努力为国家“双碳”目标的实现贡献力量。绿色建筑目标及进展详见“绿色建筑”章节，能耗及节水目标及进展详见“低碳运营”章节。

温室气体减排目标

到 2030 年，集团单位面积碳排放强度较 2020 年降低

15%





²⁸ 温室气体排放参考 WRI《温室气体核算体系企业核算和报告标准》，涵盖龙湖集团自身运营阶段的范畴 1(直接排放)+范畴 2(间接排放)的碳排放。范畴一指来自龙湖集团拥有或控制的直接温室气体排放源，包括汽油、柴油、天然气消耗总量；范畴二指来自龙湖集团购买或获取电力、热力产生的间接温室气体排放。2023 年，龙湖集团温室气体排放统计范围包括行政办公、地产开发、商业投资、资产管理、自有开发业务的物业管理与智慧营造，2022 年及以前不包含智慧营造业务数据。

²⁹ 2023 年，龙湖集团共采购绿色电力 4,600 万千瓦时，故不包含在范畴二排放中。

绿色建造

龙湖坚持做绿色建筑的推动者和引领者，将绿色、可持续发展融入设计、建材选用、施工、运营各个环节，积极开拓与探索绿色建筑领域的各项技术，持续深耕超低能耗建筑、零碳建筑的建造。

绿色低碳理念

项目选址与筹备	评估项目选址当地的环境及周边生态系统，合理规避环境敏感区域
产品设计	确保产品设计与气候及环境相互协调，提升产品的绿色环保性能，充分利用被动式自然资源，达到资源能源节约，降低产品使用对周边生物多样性与生态系统的影响
项目建设	以高标准、严要求推进绿色文明施工，参与项目周边生态修复，采取生态补偿机制，保护项目周边的生物多样性
项目运营与办公	积极采取措施提高资源与能源的使用效益、减少污染物排放

绿建目标及认证

龙湖遵循《绿色建筑评价标准》等国家和行业对于绿色建筑的新标准，根据建筑所在地气候特点、建筑节能类别、节能水平等进行规划，最大限度利用自然通风和采光，以及节能技术与清洁能源，住宅节能率均达到居住建筑 65% 节能设计标准要求。同时，我们对节地、节材、使用环保材料、保障室内环境质量等细节进行严格的把控。

在此基础上，集团积极投身绿建技术的创新研发。为提升既有建筑能源效率与环境友好性，集团积极推进既有建筑绿色认证计划，提升建筑可持续水平。2023 年，龙湖申请相关专利授权共计 44 项，践行绿色建筑最高标准。

<h3>绿建目标</h3> <p>自 2021 年起，集团所有新建项目 100% 达到国家绿色建筑星级标准，并鼓励获得更高等级认证（包括：国家绿色建筑二星级、三星级、美国 LEED 认证³⁰、WELL 认证³¹）</p>	<h3>2023 年目标达成情况</h3> <p>集团新建项目达到国家绿色建筑星级标准占比达</p> <p>100%</p>
--	---

³⁰LEED rating system | U.S. Green Building Council (usgbc.org)
³¹International WELL Building Institute (wellcertified.com)

2023 年龙湖集团新建绿色建筑概况

集团获得绿建认证的项目共有

4 ↑



集团满足绿色建筑标准的项目共有

33 ↑

集团满足绿色建筑标准的项目面积达

405.9 万平方米

集团满足绿色建筑标准的项目面积所占比例

100%

集团满足绿色建筑标准三星的项目个数所占比例

21%

集团满足绿色建筑标准二星的项目个数所占比例

24%

集团满足绿色建筑标准一星的项目个数所占比例

33%

集团满足 WELL 认证标准的建筑数目

1 ↑



截至 2023 年底

集团累计满足绿色建筑标准的项目共有

581 ↑

集团累计满足绿建标准的项目面积

超 **1.3** 亿平方米



低碳绿色 TOD³² 综合体

TOD 是实现紧凑型城市建设、土地集约化利用、交通网络一体化发展以及节能减排的重要途径，亦是都市圈实现高质量发展的重要举措。

龙湖集团根据 TOD 设计的基本原则³³，建立全面的 TOD 产品观³⁴，全面覆盖城际枢纽、城市商圈、区域中心、邻里中心、车辆段上盖以及 TOD 新城六大场景。截至 2023 年 12 月 31 日，龙湖已持有 110 个自持综合体，其中超 80 个 TOD 项目，以 TOD 为核心的全业态开发面积超千万平方米。

截至 2023 年 12 月 31 日

自持综合体

110[↑]

TOD 项目超

80[↑]



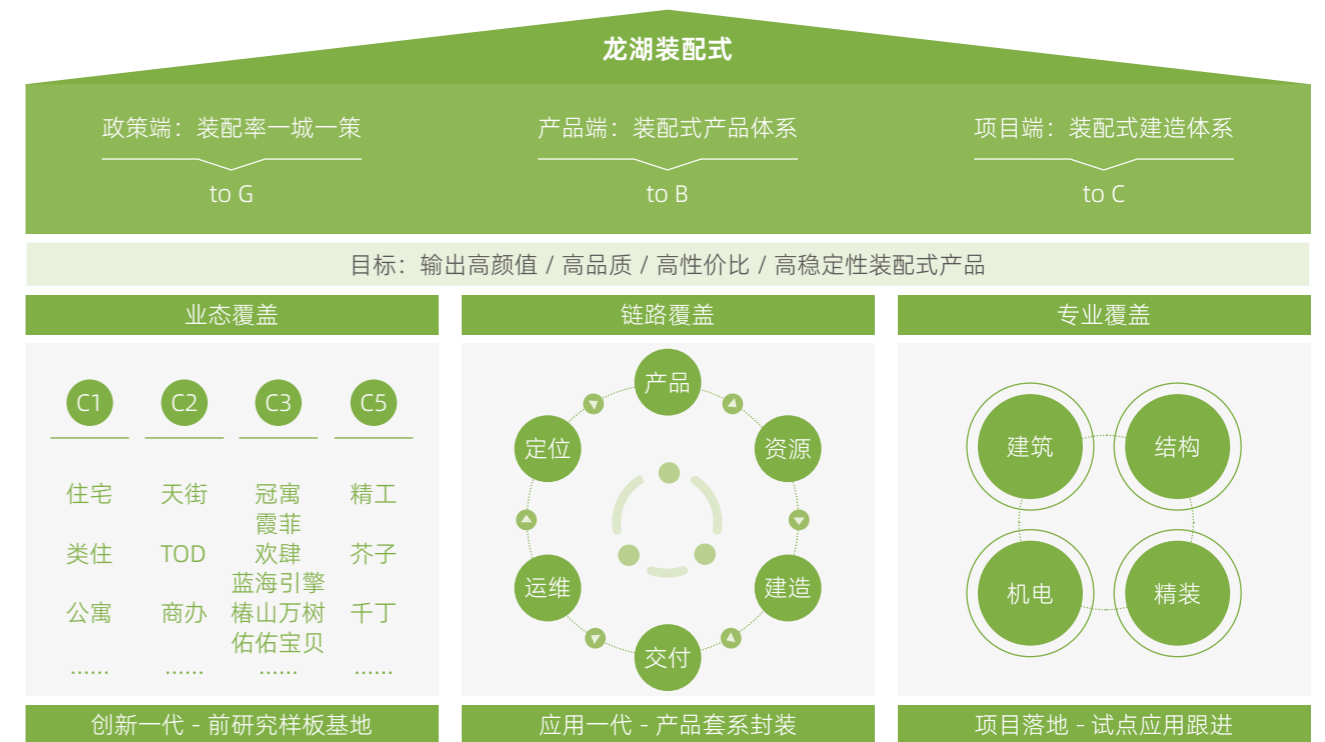
▶ 武汉江宸天街 TOD 项目

龙湖武汉江宸天街，以领先的 TOD 模式为样板，为大众建立了一座节能、智慧、充满活力的商业街区。该街区利用位于武汉内环核心地铁交汇点的地理优势，在商区 B2 层及 B1 层与地铁 2 号线与 3 号线共设置 3 个接驳联通口，方便大家的出行。同时，我们结合天街地下二层商业空间，综合打造地铁 F 口的地铁商业街“范湖里”，带动商业客流、提升商业价值。此外，我们在地面层接驳 30 余条公交线路，实现了地铁 + 公交的无缝接驳。

在项目运营期间，商场积极开展绿色节能改造工作。我们通过升级 IBMS 4.0 智能楼宇管理系统，实现运行策略与执行监督并行，实现各设施设备达到最优化控制。针对高能耗设备，商场更换超低氮高效锅炉，使热效率达到 104%，节约天然气使用量 20%，减少氮氧化物排放 60%；并开展空调高效冷站节能改造工作，通过增加变频控制，优化制冷主机控制策略等措施，整体节能可达到 15% 以上。

装配式建筑

龙湖集团积极响应国家建筑装配式相关政策号召，探索装配式建造方式，通过标准化、数字化、产品化的实施，实现低碳环保的建造模式，引领行业健康发展。基于装配式产业链技术创新实践，我们采用新材料、新技术、新体系、新工艺四大技术模式，凭借全周期能力、多业态能力、强研发能力，构建装配式一体化服务体系 and 生态圈，实现高效运营。



装配式体系

▶ 济南北宸天街 TOD 项目

2023 年 12 月，龙湖在济南布局的第二座 TOD 商业项目正式开业，为大众打造了一片健康、便利、舒适的智能化新商业街区。

在交通方面，该项目位于济南新东站片区核心位置，毗邻两条城市核心线路。同时，商区位于地铁 3 号线与正在修建的 6 号线的交汇点，其 B1 层商业街区可直通地铁站，实现交通运输的高效能运转，极大方便了大众的生活圈。

在设计方面，龙湖秉承可持续发展的理念，采用全数字化 BIM 正向设计、结合 IBMS、海绵城市等理念及技术，实现了商区的智能化。商场配置“IBMS 智能楼宇管理系统”，通过平台管控，可实现运行策略与执行监督并行，达到各设施设备的最优化控制。

在项目运营方面，商场持续对入驻商户开展多元化的“绿色经营”理念宣贯。我们通过建立节能降耗管理制度，将节约用水、节约用电、节约用气等纳入日常管控中，并辅以有力的奖惩机制与管理举措，将绿色运营的理念深入贯彻至商户运营与决策中。

同时，商场围绕“乐活你的生活”理念，与周边社区、幼儿园多次联动，举办一系列绿色环保、低碳出行、垃圾分类等主题活动，把“绿色”、“环保”、“乐活”等理念广泛传递给广大消费者。

³²Transit-Oriented-Development，以“公共交通为导向”的开发模式。

³³TOD 设计的基本原则：详见《2022 年龙湖可持续发展报告》111 页 fa850d95-5a38-4639-9c9d-62408acde220.pdf (longfor.com)

³⁴TOD 产品观：详见《2022 年龙湖可持续发展报告》112 页 fa850d95-5a38-4639-9c9d-62408acde220.pdf (longfor.com)

全周期能力

集团将装配式建造能力应用于项目策划、设计、生产、施工、运营等环节³⁵，实现对项目全生命周期的装配式一体化管理。

多业态能力

集团装配式产品覆盖住宅、公寓、办公、商业、医养等多种业态，涉及项目 550 余个，总建造体量约 2,700 万 m²。其中，住宅业态共计 100+ 装配式项目，已完成 43 个项目落地并交付，交付共计约 334 万 m²；公寓业态完成 300+ 个项目落地，12.3 万 + 个房间，470 万 m²；办公业态完成 17 个项目落地，39 万 m²；商业业态完成 140+ 个项目落地，1,852 万 m²。

涉及项目

550 余个

总建造体量

2,700 万平方米



▶ 三亚龙湖·听蓝时光绿色低碳装配式墙面项目

在三亚龙湖·听蓝时光项目中，集团大量使用工业化生产的标准构件，大大提高了工程质量和施工效率。该项目装配式墙面产品采用 ENF³⁶ 级新型材料，甲醛含量仅为 0.003mg/m³，远低于国家甲醛含量低于 0.025mg/m³ 的最高标准，荣获“绿色低碳装配式墙面装修关键技术创新和系统集成”技术成果，获得“国际先进水平”的专家评价。

甲醛含量仅为

0.003mg/m³

远低于国家甲醛含量最高标准

0.025mg/m³

强研发能力

基于在装配式领域多年的沉淀，公司制定《装配式墙面饰面板系统标准》，建立健全装配式体系。截至 2023 年末，集团已完成数十项技术专题研究，已申请 199 项装配式专利，其中发明专利 94 项、实用新型 105 项，已授权 100 项。此外，我们基于装配式领域的丰富经验与实践，参与多项行业相关标准的制定。2023 年，我们参与编制《酒店装配式内装修技术规程》《雄安新区装配式内装修技术标准》等行业标准，为装配式建筑行业的标准体系建设做出贡献。



³⁵ 装配式建造各环节流程：详见《2022 年龙湖可持续发展报告》106 页 fa850d95-5a38-4639-9c9d-62408acde220.pdf (longfor.com)

³⁶ ENF 级板材是指室内用人造板及其制品甲醛释放量分级的最高等级，限量值小于等于 0.025mg/m³



龙湖装配式技术相关专利



▶ 龙湖青岛·景粼玖序 AAA 级装配式建筑

青岛景粼玖序,作为青岛市首批次高品质商品住宅项目,以三星级绿色建筑为标准,采用 AAA 级装配式建筑,并配置品质智慧化基础设施。集团通过应用 BIM 技术,对建筑、设备安装、精装修设计等进行精细建模,以合理组织结构、空调、新风、给排水、电气、末端点位等建造构件,提升设计准确度及建设效率。2023 年,该项目获得“精瑞科学技术奖住宅示范优秀奖”。



龙湖青岛·景粼玖序获奖证书

超低能耗建筑

龙湖集团以打造绿色、健康的建筑为设计标准,推进绿色建筑的研发与应用。我们充分考虑气候条件,合理利用周边的自然资源,通过天然采光、自然通风,以及采用围挡防护建筑结构等方式,降低建筑运营阶段的能耗使用量,并不断优化能源结构,加大清洁能源的使用,推动建筑的可持续发展。

2021 年起,龙湖在上海、北京、合肥等区域打造超低能耗建筑,致力于为大众提供绿色、低能耗、高品质环境的居住场所。

▶ 上海松江御湖境超低能耗建筑项目设计方案

龙湖集团在上海松江新城东区打造超低能耗建筑项目—松江御湖境。为尽可能降低能耗,我们积极选择具有保温性质的材质,对墙面、门窗进行最大限度的保温。同时,我们通过围栏结构、道置式屋面、段热桥设计的方式,降低建筑内部热量的流失。此外,我们积极选购节能产品,包括节能门、供暖空调系统、新风门、照明、电梯等设备设施,实现余热回收,进一步降低建筑的能耗。为了加强对能源使用的监控,我们安装能耗监测系统,对公共区域照明、空调、电梯进行分项计量,为进一步挖掘减碳空间提供数据支持。经测算,该项目预期每年可节约用电 310.33 万 kWh,节约天然气 10.4 万 m³,以标准煤耗计算,累计每年可节约标准煤 859.22 吨。



上海松江御湖境超低能耗建筑效果图

▶ 龙湖中德未来城获得多项绿建认证

龙湖集团青岛中德未来城项目位于中德生态园，采用多种绿色先进技术，1-5 组团及二期部分楼栋已获评国家绿建认证三星级，其余楼栋均获评国家绿建认证二星级。此外，中德未来城的叠拼全部为被动式建筑，已通过德国 PHI 认证³⁷。

该项目运用的绿色技术如下：

• 被动房技术

我们应用高性能外保温体系、高性能被动式外窗、连续完整的气密层、活动外遮阳、被动式内开内倒窗、被动式内开门、防火门等，并采用无热桥节点处理³⁸技术，在满足夏季遮阳隔热的同时，满足冬季采暖的需求，降低对空调等设备的使用率。在设备方面，我们应用带热回收的高效新风一体机、温度湿度独立控制系统、智能控制系统、分户式空气源新风一体机等，实现对设备的智能统一管理，降低非必要情境下的能源消耗。据统计，年平均采暖利用率为 39%，月最高采暖利用率达 100%。

年平均采暖利用率

39%

月最高采暖利用率

100%

• 清洁能源使用

为提高对清洁能源的利用率，我们安装了大量太阳能板，用于住户用水加热与热水保温。

• 海绵城市技术

我们通过透水砖铺装、平路缘石、雨落管断接等措施，避免雨水直接进入小区雨水管网的同时，将雨水引入下凹绿地及雨水花园进行蓄存、净化、下渗。

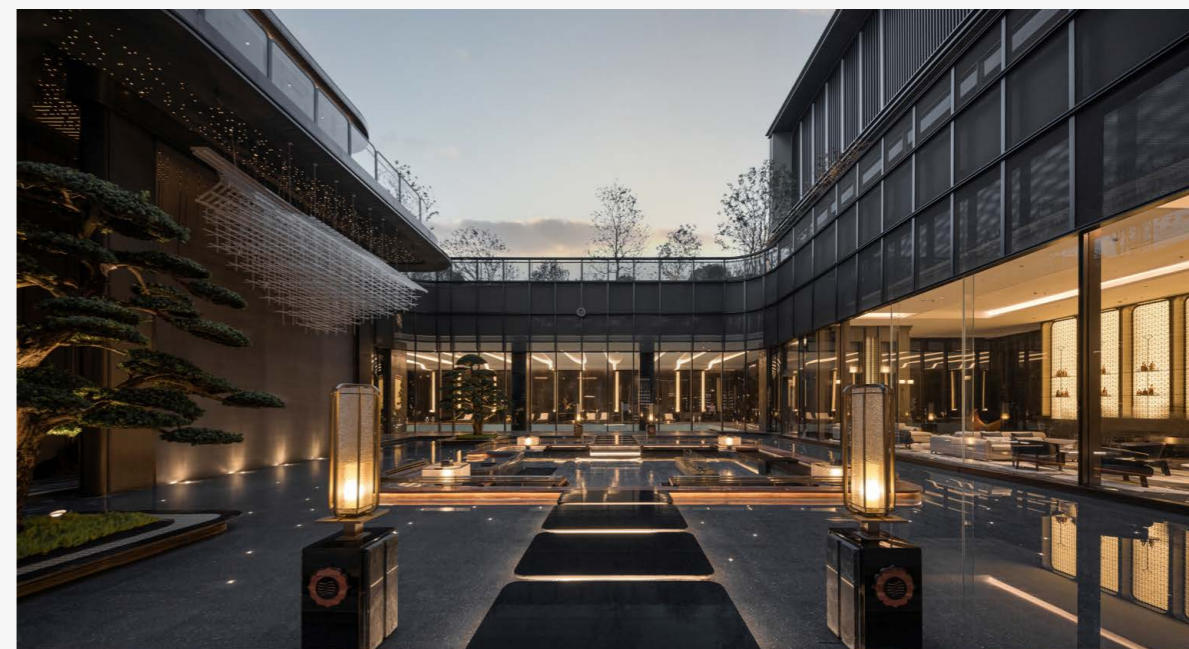
³⁷ 德国被动房研究所（简称 PHI），是国际被动房技术的创始和权威机构，PHI 通过在全球范围内提供专业人员认证，以此保障被动房的严格质量要求。

³⁸ 无热桥节点构造设计是实现超低能耗建筑目标最为关键的设计内容之一，通过非透明围护结构产生的热桥主要在墙角、雨水管支架等部位处，对墙角部位产生的结构性热桥采取保温层包覆处理，使该部位热桥系数小于 0.01W/（m·k）。

绿色健康建筑

▶ 打造高品质绿色建筑——西安高新云河颂

西安高新云河颂秉承绿色人居的健康理念，深入分析建筑建造到建筑使用过程中的环境保护，从空气、水、光、声环境等维度进行评估与考量，打造高品质的绿色健康建筑。2023 年，西安高新云河颂获得全球 WELL 金级认证。



西安高新云河颂



获得 WELL 认证证书

国际 WELL 金级认证



绿色施工

龙湖集团遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国建筑法》等法律法规，制定《龙湖集团工程安全管理制度》《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》《绿色环保施工方案》等制度文件，明确绿色施工标准，对因施工产生的扬尘、噪音进行管理。我们还关注施工工地周边环境，定期开展周边环境进行监测工作，降低对环境的不利影响。

扬尘管理

- 在施工现场大门口设置车辆自动冲洗装置，并为洗车槽配备三级沉淀池
- 严禁带泥、超载、未封闭的车辆上路，设置专员进行检查
- 在土方施工作业暂未施工区域覆盖防尘网
- 施工场地周边安排洒水车，定时洒水、浇水
- 工程接卸在土方施工作业时，采用喷洒水雾等措施
- 设置扬尘监测系统

污水处理

- 在施工现场混凝土泵送路线及洗车台设置沉淀池，废水经沉淀后循环使用或排出
- 在现场及生活区设置三级沉淀池，将污水沉淀后排出
- 生活区食堂、淋浴间下水管线设置过滤网，并与市政污水管线连接，保证排水畅通

废气处理

- 加强设备车辆维修保养，保证施工车辆、机械设备等尾气排放均符合国家和当地政府规定的排放标准

绿色施工举措

节水节能

- 控制施工现场水量，设置定时开启 / 关闭的喷淋装置
- 应设计要求降水的工程，充分利用地下水资源
- 设置雨水收集池
- 采用节水、节能型生活器具与现场照明，如 LED 灯带
- 应用集中式低压充电柜

循环利用

- 应用可重复利用的集装箱宿舍、办公室
- 废弃物进行改造再利用，如钢筋余料制作马镫，废模板制作楼梯保护板、洞口防护、移动花坛等

噪音处理

- 采用全封闭砌块切割室，降低噪声污染
- 定期监测，确保噪音管理符合国家及地区规定的标准要求

垃圾处理

- 及时清理施工现场垃圾、渣土
- 分类存放生活垃圾与施工垃圾，委托渣土公司进行运输，并明确采用封闭式垃圾车运输
- 严禁在施工现场及周边焚烧各类废弃物

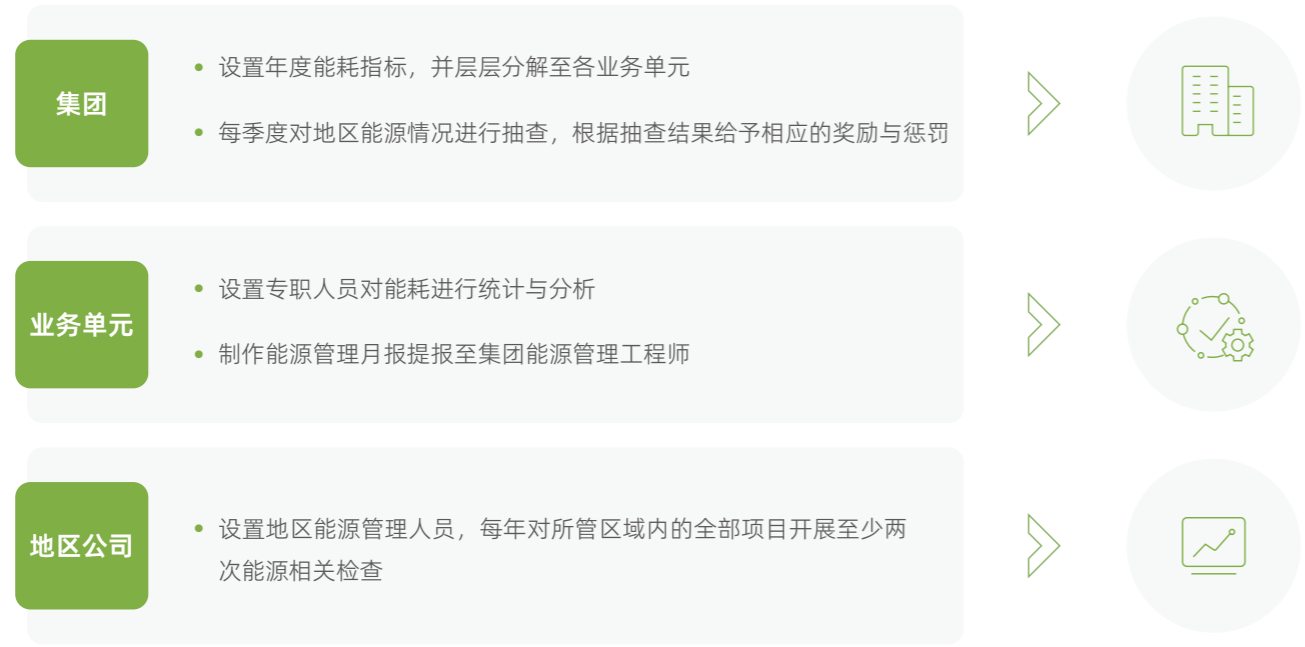


低碳运营

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，践行绿色节能理念，加强运营能耗管理，减少水资源浪费与废弃物排放，并推行绿色租赁，以实现绿色运营。2023年，集团旗下龙湖物业服务集团已获得 ISO 14001 环境管理体系认证，龙湖杭州丁桥天街、龙湖上海虹桥天街购物中心荣获“绿色商场”称号。

能源管理

集团建立从上至下的能源管理制度体系，制定《龙湖空间服务集团能源管理制度》《龙湖集团环境政策》³⁹，商业航道制定《商业总部水电收费管理制度 2023 年版 V1.0》《商业总部天街设备系统控制策略标准指引 2023 年版 V1.0》，物业管理部制定《能耗管理作业指导》《设备运行策略作业指导书》等内部制度，建立五级能耗架构标准和水电收费管理制度。2023 年，我们设置能源使用目标，全面推进集团在运营过程中能源精细化管理，高效使用能源，提升绿色竞争力。



龙湖集团能源管理体系

³⁹ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-05-30/4264149c-b17d-43dc-938e-cb7252305735.pdf>

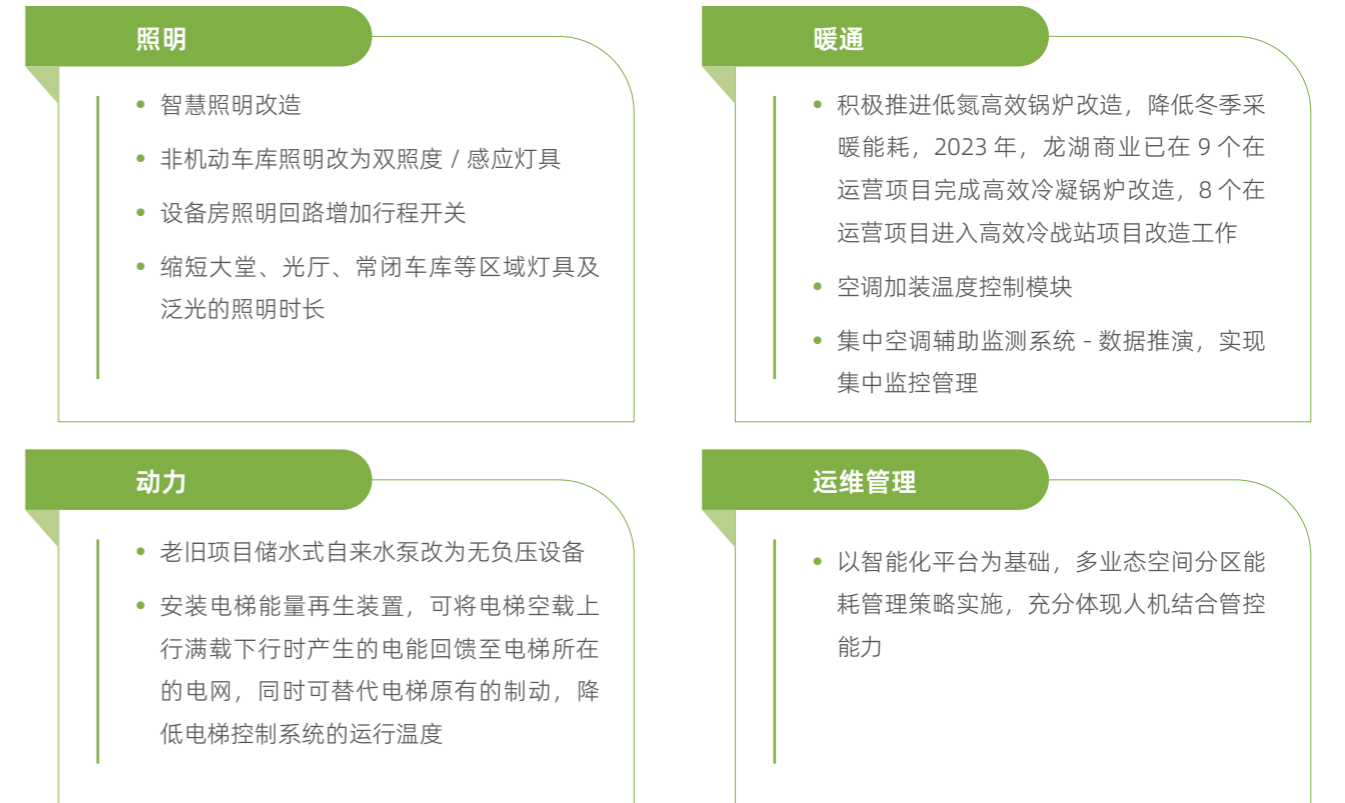
2023 年商业运营业务能耗目标及进展

商业运营业务根据往年用电能耗，制定 **59.5** 千瓦时 / 平方米的目标，实际用电能耗为 **59.1** 千瓦时 / 平方米，2023 年达成目标。

商业运营业务根据往年天然气使用能耗，制定 **1.8** 立方米 / 平方米的目标，实际用气能耗为 **1.6** 立方米 / 平方米，2023 年达成目标。



集团精益能源使用，开展多项节能实践，通过应用节能技术、改造高能耗设备、采用智慧运维系统，精益运维模式等方式，提升能源使用效率。



节能举措

▶ 南京龙湾天街高效冷站的改造试点

2023年初，龙湖商业完成南京龙湾天街项目高效冷站改造试点工作。经过此次改造，南京龙湾天街冷站系统内各核心设备具备自动加减机、自动频率控制、自动寻优等功能，提升了冷站系统的自动化水平，并实现整个空调系统的水平衡和风平衡，保证空调系统运行更高效、更节能。据统计，截至报告期末，南京龙湾天街高效冷站改造工作共节约用电量 50 万 kwh，节能率约 17.4%，降低二氧化碳排放量约 250 吨。

在提升自身运营阶段能源使用效率的同时，我们从日常点滴抓起，积极为客户提供节能减排方案与服务，进一步降低非必要的能源消耗。

设备改造

- 热水器时控节能改造
- 设备房进行开关节能改造，保证开门灯亮，关门灯灭
- 对排油烟机进行变频改造，可根据使用场景自动调节功率，同比可降低 20% 的用电量

更新节能方案

- 通过分析客流及停车场车流，根据周一至周五客流较少、周六至周日客流较大的特点，采取周一至周五使用市政直供用水，周六至周日使用二次供水水泵供给的方案，确保水箱水质以及水泵正常运转，每年节省电量约 121,000kWh

运维管理

- 通过水电费结算单据，对能耗异常数据进行及时排查与校验
- 在夏季到来前，对空调进行故障排查、检修与清洗，节约能耗 12%

龙湖商服服务节能降耗实践

此外，集团不断优化能源结构，提高清洁能源使用比例。一方面，我们在新建建筑中预留光伏发电专属空间，制定能耗策略。另一方面，我们不断挖掘既有建筑的新能源使用空间，通过增设太阳能灯、光伏板等装置，提升清洁能源的使用比例。

2023年，龙湖商业加大对分布式光伏发电系统的试点应用，并制定新建及在运营商业项目的可再生能源目标。详见“新能源应用”章节。

水资源管理

龙湖严格遵循《城市污水再生利用城市杂用水水质》（GB/T18920）、《城市污水再生利用景观用水水质》（GB/T18921）等相关要求，设置年度节水目标，应用与改造节水设备，不断强化水资源管理力度，确保水资源得到有效利用。

2023 年商业运营业务节水目标及进展：

商业运营业务根据往年用水能耗，制定 **0.71** 立方米 / 平方米的目标，实际用水能耗为 **0.68** 立方米 / 平方米，2023 年已达成目标。



集团积极采用节水设备，并应用节水技术，提升水资源的利用率。在此基础上，我们加强对水资源的使用管理，要求商业物业设置年度用水量控制目标，并分解至各个业务流程。我们还不间断监控办公区域及运营项目的用水情况，并定期检查维修用水设施及管网，减少跑、冒、滴、漏等浪费。为了提升节水意识，我们还张贴“节约用水”海报，提醒及时关闭水龙头、节约用水。

节水设备

- 使用节水装置，如恒流恒压节水设备
- 安装浮球补水阀，通过浮球压力自动关闭补水，避免水资源浪费
- 根据节水设备特点（如感应距离等），调整设备最佳使用角度，让节水效益最大化
- 应用漏水管网临时管控系统，减少绿化管网漏水损耗
- 采用微喷带浇灌技术，节省用水

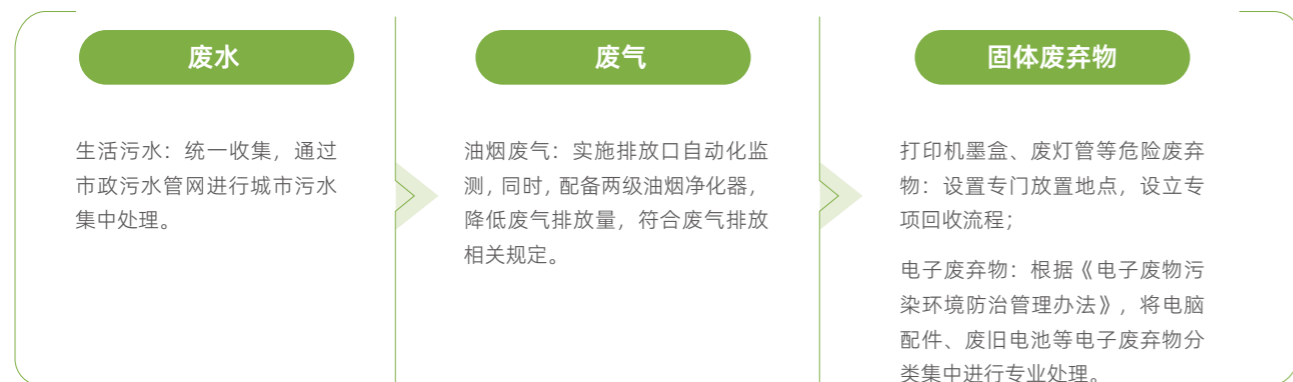
节水技术

- 运用“海绵城市”概念，开展水回收利用的相关行动
- 应用雨水回收与废水回收技术，用于绿化浇灌
- 推广雨水调蓄池，利用雨水进行室内冲厕、道路冲洗、绿化浇水

节水设备与技术的应用

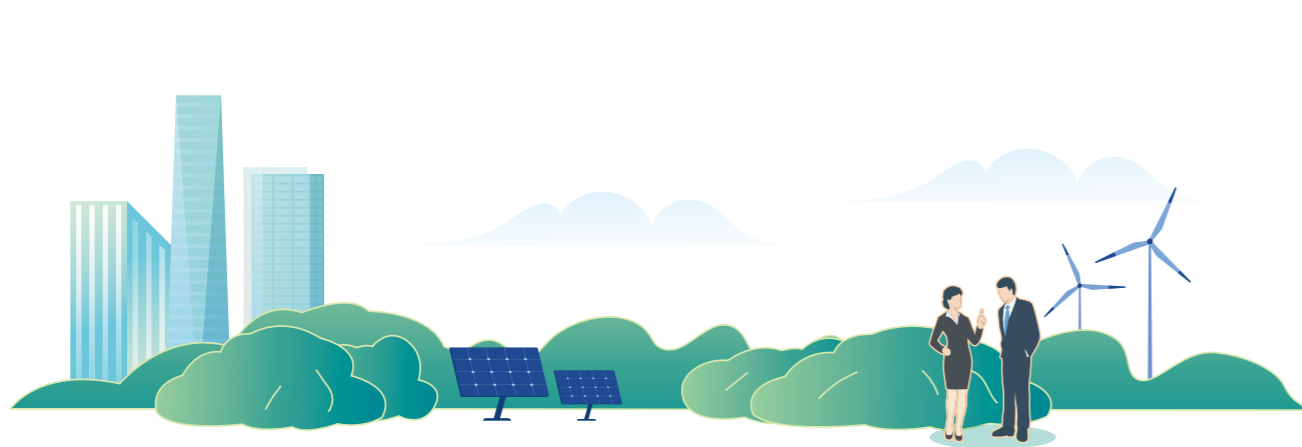
废弃物管理

龙湖集团遵循《固体废物污染环境防治法》《国家危险废物名录》等规章制度，严格管理废弃物的排放与处理。报告期内，龙湖集团“三废”排放（废水、废气、固体废弃物）均达到国家处理标准。



绿色办公

龙湖集团倡导绿色环保理念，践行绿色办公模式。集团制定《环境管理制度》《能源管理制度》《绿色办公管理制度》等内部文件，多措并举，开展节能降耗与资源节约行动，并周期性开展节能管理措施与方案的培训宣贯与考核，确保提升每一位员工低碳生活的意识，将绿色办公的理念贯穿至集团运营全流程。



水资源

节水设备

- 推广使用节水型器具，根据用水场合的不同，选用延时自动关闭式、感应式等节水龙头，以及陶瓷片防漏节水龙头
- 定期检查管路阀门、水压、管路接头，防止跑、冒、滴、漏现象

日常管理

- 要求用水后随时关闭用水设备
- 尽量使用无磷洗涤剂、可降解清洁用品，减少生活污水排放
- 尽量使用容器盛水，严禁长时间用流水冲洗物品
- 积极采取措施，倡导水资源的二次利用和循环使用
- 针对消耗的总用水量每月由工程人员进行核对、统计和考核
- 在卫生间、淋浴间、茶水间等位置张贴节约用水的温馨提示，帮助员工养成节约用水、随手关水的习惯

资源使用

纸张

- 提倡打印、复印时，将单面用过的纸回收再利用
- 设立办公用纸分类回收箱，分别收集双面用过的复印纸、旧信封、信纸、包装纸
- 提倡使用再生纸、可替换内芯的笔、碳粉盒和充电电池及其它可循环使用的物品
- 推广无纸化办公，提倡使用电子邮件传发信息、传阅文件

日常管理

- 日常办公用品指定专人管理，严格控制耗材的领购和使用
- 对办公设备进行定期保养，延长使用寿命，提升资源使用效益
- 加强对各种仪器设备的管理，优化配置，提高利用率和使用效率
- 倡导旧物利用，并对可利用的旧物资进行统一回收

其他资源

- 提倡减少一次性用品的使用
- 提倡减少纸巾的使用量
- 鼓励在办公室内使用电器时，尽量使用交流电，减少废电池量

绿色租赁

集团积极与租户携手共践绿色发展理念，建立完善的绿色租赁体系，探索绿色租赁模式。我们与租户签订绿色租赁合同，将环境保护，包括节能、节水、废弃物排放与回收纳入日常管理中，并积极开展绿色宣传与教育，提升可持续发展意识。2023 年，已签署绿色租赁合同租户占龙湖商业租户的 95% 以上。

在绿色租赁合同中，我们纳入以下内容：

改造阶段

- 要求租户遵守国家及商场所在地规范及环保政策，选择满足国家或地方相关环保标准的建材、设备，使用绿色建材及产品；
- 为租户提供节能降耗、提升资源利用效率的建议，并进行适当的管理。

运营阶段

- 要求租户优先选择、配置能耗低、符合环保要求的设备与器材；
- 定期检查、维护公共设施设备，提升商场及公共设施设备的绿色节能属性；宣导节能观念，邀请租户共同参与环保活动。

新能源应用

龙湖集团积极探索光伏建筑一体化（BIPV）⁴⁰ 技术开发和应用，加大光伏使用比例。集团根据建筑物的特点，采用光伏发电系统（BAPV）⁴¹ 与 BIPV 并行发展的方式，合理应用光伏建筑组件，在维护建筑物整体性能的同时，让建筑更美观、更绿色。2023 年，龙湖西安曲江星悦荟改造项目 BAPV、BIPV 试点项目正式启动。改造期间，我们根据建筑物特点，在建筑外立面合适位置安装 BIPV 光学玻璃，针对性供配就近亮化照明。相较于传统大规模 BIPV 设置，合理实施供电路由，降低线材及配电效率的损耗，高效降低碳排放。

2023 年，集团开展对分布式光伏发电系统的试点应用。截至 2023 年底，我们已在苏州狮山天街、杭州金沙天街、长沙洋湖天街、南昌青山湖天街、长沙芙蓉天街五个在运营商业项目屋面建设分布式光伏发电系统，年总发电量达 100 万 kWh，且可实现在商场运营期间 100% 自消纳。

在持续增加清洁能源使用的同时，我们还设置年度目标，加大对绿色电力的采购力度。2023 年，集团已在北京长楹天街、北京大兴天街、北京房山等 11 个在运营商业项目采购绿色电力，总采购量 4,600 万 kWh，总核减碳排达 2.8 万吨。2024 年，我们计划持续增加商业项目绿电采购量，降低碳排放。

⁴⁰ 光伏建筑一体化（即 BIPV Building Integrated PV，PV 即 Photovoltaic）是一种将太阳能发电（光伏）产品集成到建筑上的技术。

⁴¹ 太阳能光伏发电系统（即 BAPV Building Attached Photovoltaic）指在现有建筑上安装的太阳能光伏发电系统。

2023 年，龙湖集团新增项目使用清洁能源情况

空气源热泵项目

3 个

应用空气源热泵技术的项目中，
空气源热泵产生热量占比

41%

太阳能热水项目

7 个

应用太阳能热水技术的项目中，
太阳能产生热量占比

27%

太阳能光伏项目

4 个



此外，我们持续探索导光管照明系统的应用，通过提升自然光源的利用，减少照明设备的使用。为保证导光管照明系统利用最大化，我们在设计阶段，考虑照明需求和使用场景，积极寻找导光管分布和分配器位置、确定光源亮度；在施工阶段，将导光管位置与景观协调，尽可能将照明效果最大化；在运维阶段，定期清洗采光罩、散光器表面，保持良好透光效果。



导光管照明系统



绿色生态

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国自然保护纲要》《建设项目环境保护管理条例》等法律法规，制定《生物多样性框架》⁴²，将保护生态环境的理念贯穿于规划、设计、建造、运营等环节。集团定期开展环境影响评价，并积极开展生态治理和生物多样性保护工作，促进实现人与自然和谐共处的美好愿望。2023 年，龙湖未发生一般及以上环境影响事件。



承诺

我们践行绿地开发承诺，避免在位于世界遗产名录和国际自然保护联盟（IUCN）目录 I-IV 自然保护区进行开发建设。

在项目建设前，我们将严格遵守相关法律法规要求，进行风险评估及排查，包括获取项目用地前的生物多样性因素，避免开发占用农田及绿地，获得相关部门批准后，开展符合绿色建筑标准的建筑，并在后续开发过程中于对绿地及周边生态系统的影响降到最小，积极改善、优化、纠正项目用地本身的环境问题，做好生态保护和修复工作。

营造绿色社区

龙湖集团高度重视自身运营对周边地区环境带来的影响，制定《社区管理政策》⁴³，将社区管理融入开发项目的全生命周期规划，构建友好社区生态。

社区影响监测

- 在项目开发前，充分考察周边环境因素，制定项目全生命周期的环境监测计划，并在项目各阶段进行监控与深度分析。

社区影响评估与缓解

- 为尽可能地减少对当地社区环境的负面影响，我们定期评估潜在的环境影响，针对可能对社区产生的风险因素，开展风险程度分析，包括但不限于噪音增加、交通拥堵等。
- 我们基于识别的环境风险，制定和实施相应的缓解计划。

⁴² <https://www.longfor.com/upload/file/2022-05-27/379f9344-6d60-4874-976d-756744f4a67a.pdf>

⁴³ [5c121635-525a-4cee-b6bd-17beb779ed89.pdf](https://www.longfor.com/upload/file/2022-05-27/5c121635-525a-4cee-b6bd-17beb779ed89.pdf) (longfor.com)

社区沟通

- 在项目建设运营过程中,开放多条线上沟通渠道,并结合声呐预警机制等内部制度保障畅通的社区沟通,快速响应社区等利益相关方的需求。
- 定期收集反馈和建议,深入研究,解决遇到的环境问题并预防。

在社区管理中,龙湖积极相应国家号召,对垃圾进行分类并精细化处理。我们建立垃圾分类管理小组,负责各项目的垃圾分类工作。根据各社区具体情况,集团安排专人在垃圾桶前值守分拣,对于未安排桶前值守的社区,则由专人于垃圾中转分拣,并定期对垃圾分类情况进行抽检及评分。我们还积极开展宣传活动,倡导大众对垃圾进行分类处理,提升社区居民的环保意识,养成“减量、循环、自觉、自治”的行为规范。

宣传

- 物业办公区、垃圾点位、微信群、公示区等形式进行宣传
- 通过入户或者线上的形式,开展垃圾分类宣传活动

引导与整改

- 与不定时、不分类投放垃圾的业主进行沟通
- 引导业主准确投放垃圾,对业主的不合格行为进行温馨提醒或监督整改
- 上门回访了解业主分类难点,优化分类方案
- 对混投垃圾进行正确的分拣处理

社区垃圾分类倡导举措

在医养项目中,我们将垃圾按照干垃圾、湿垃圾、可回收垃圾、有害垃圾、医疗垃圾进行分类与处理,并取消一次性餐具的使用,减少废弃物的产生。

- 纸类、金属等可回收垃圾:做专项整理,进行资源回收再利用;
- 对电池、灯管等有害垃圾:分类并转置有资质的公司进行合规处理,保护社区环境。

生物多样性保护及修复

龙湖积极开展环境治理工作,保护与恢复自然生态系统的健康,打造环境友好、和谐宜居的居住环境。在土壤污染问题的废旧工业厂区等棕地区域,我们会积极与政府部门开展沟通和合作,按照规定构建污染地块风险评价体系并实施土壤修复方案,并经第三方审验通过后合规开发棕地项目。

重庆龙塘湖公园生态治理

为维护城市生态环境的稳定性,集团在龙湖礼嘉天街相邻地区治理龙塘湖公园。治理前,公园面临驳岸硬化、设备老化、公园的亲水性较弱等多个问题。因此,我们对龙塘湖公园进行了整体生态规划设计,将原有植被进行保护性更新,打造生态驳岸、维护生态环境稳定。同时,我们在不破坏公园生态的基础上叠加市民休闲娱乐功能,增加人与自然的联系,实现人与自然和谐共存的美好愿望。



重庆龙塘湖公园生态治理前后对比图

烟台滃澜海岸沙滩海岸线治理

为避免烟台滃澜海岸沙滩海岸线水土流失,龙湖通过堆砌未经加工的自然石块,在确保防风固沙功能的同时,保护自然风光的完整性。我们在沿海建设音乐公路、滨海体育公园、悦享沙滩等供市民休闲健身的生态场所,增进人与自然的互动。



经过生态治理的烟台滃澜海岸沙滩海

香港联交所 ESG 指标索引

指标	详情	页码
A 环境		
层面 A1: 排放物		
一般披露	有关废气及温室气体排放, 向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的: (a) 政策; 及 (b) 遵守发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P105-132
A1.1	排放物种类及相关排放数据	P148-149
A1.2	直接(范围 1)及能源间接(范围 2)温室气体排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	P115
A1.3	所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	P149
A1.4	所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	P148-149
A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	P108-115
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法, 及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	P132
层面 A2: 资源使用		
一般披露	有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策	P128-136
A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以每千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	P148
A2.2	总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	P148
A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P128-136
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题, 以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P134
A2.5	制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量	包装材料产生量对集团的业务而言并非重要范畴
层面 A3: 环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	P137-140
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	P137-140
层面 A4: 气候变化		
一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策	P110-115
A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜, 及应对行动	P112-114
B 社会		
层面 B1: 雇佣		
一般披露	有关薪酬及解僱、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P90-91
B1.1	按性别、雇佣类型(如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数	P90-91
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	P90-91

► 昆明抚仙湖星屿海水水质治理

2023 年, 集团持续开展抚仙湖水水质治理工作。我们以建造水底生态森林为理念, 将不同类型的水生植物合理种植在河道内, 并投放本地乡土水生动物, 配合微生物、底栖动物构建, 形成稳定、近似原位的水生生态系统。同时, 我们利用绿色环保储水设施, 过滤与利用雨水, 让保水效果更加显著。为了保证人工湖的生态稳定, 我们日常安排专人进行监测与维护, 使日常枯水期河道内的水体达到净化目的。



昆明抚仙湖星屿治理后景观

► 西安高新云河颂海绵城市

海绵城市的建造, 让城市像海绵一样在适应环境变化和应对雨水带来的自然灾害等方面具有良好的弹性, 已逐渐受到大众和政府的支持与推广。集团在项目中积极融入海绵城市理念, 提升城市吸水、蓄水、渗水、净水的能力。

在西安高新云河颂, 集团利用其紧邻永安渠海绵城市公园的地理优势, 在毗邻地区预留绿地空间, 选择与公园一致的绿植, 优化了公园动植物栖息条件, 实现了园区与城市生态区生物共融。



西安高新云河颂绿地空间

指标	详情	页码
层面 B2: 健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P97-103
B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	P99
B2.2	因工伤损失工作日数	P151
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	P100-103
层面 B3: 发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	P92-94
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	P93
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	P93
层面 B4: 劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P90-91
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P90
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P90
层面 B5: 供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	P76-79
B5.1	按地区划分的供货商数目	P76
B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目，以及相关执行及监察方法	P77
B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	P77
B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的管理，以及相关执行及监察方法	P78-79
层面 B6: 产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P56-73
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比	报告期内，集团未发生相关事件
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	P64-65
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P80-82
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	P56-57
B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	P71-72

指标	详情	页码
层面 B7: 反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例	P29
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	P29
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	P29
B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	P29
层面 B8: 社区投资		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	P32-53
B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	P32-53
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	P50、P149

内部制度与法律法规清单

ESG 指标	内部制度	遵守法规及规例
A1 排放物		《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《城市污水再生利用城市杂用水水质》（GB/T 18920） 《城市污水再生利用景观用水水质》（GB/T 18921） 《国家危险废物名录》 《电子废物污染环境防治管理办法》 《生活垃圾管理条例》
A2 资源使用	《龙湖空间服务集团能源管理制度》 《运维管理手册》 《项目节能降耗操作指引》 《节能降耗推荐措施清单》 《龙湖集团资产管理办法》 《龙湖空间服务集团项目物资管理办法 2022 年版》 《商业总部水电收费管理制度 2023 年版 V1.0》 《商业总部天街设备系统控制策略标准指引 2023 年版 V1.0》 《能耗管理作业指导》 《设备运行策略作业指导书》	
A3 环境	《龙湖集团环境政策》 《应对气候变化政策》 《龙湖集团双碳实施策略指引》 《生物多样性框架》	《中华人民共和国环境影响评价法》 《绿色建筑评价标准》 《上海市超低能耗建筑技术导则》 《居住建筑节能设计标准》（DGJ08-205-2015） 《公共建筑节能设计标准》 《中华人民共和国自然保护纲要》 《建设项目环境保护管理条例》
B1 雇佣	《集团人才推荐管理办法》 《集团招聘渠道管理指引》 《员工职业序列及职业等级管理办法》 《招聘手册》 《龙湖集团人权政策》 《集团活水计划规则 2021 年版》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《劳动者权益保障法》 《国际劳工组织公约》

ESG 指标	内部制度	遵守法规及规例
B2 健康与安全	《龙湖集团工程安全管理制度 2022 年版》 《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》 《龙湖集团在建设项目施工安全管理办法》 《绿色环保施工方案》 《健康与安全管理政策》 《地产总部工程安全管理制度》 《地产总部工程管理处罚细则》 《地产总部工程第三方检查实施办法》 《地产总部工程第三方检查管理制度》	《中华人民共和国职业病防治法》 《职业及健康安全管理体系认证》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国建筑法》 《建筑工程安全生产管理条例》 《生产安全事故报告和调查处理条例》 《监护施工安全检查标准》 《中华人民共和国劳动法》
B3 发展与培训	《集团地产体系员工职业序列及职业等级管理办法》 《集团活水计划规则 2021 年版》 《员工职业序列及职业等级管理办法》	
B4 劳工准则	《龙湖集团人权政策》	《世界人权宣言》 《儿童权利公约》 《消除一切形式强迫劳动公约》 《禁止使用童工规定》
B5 供应链管理	《龙湖集团供应商行为规范》 《集团供应链职能评价办法》 《集团建造类材料设备供应商管理办法》 《地产总部建造类材料设备采购和供应管理办法》 《集团招标管理原则 2021 年版 V3.0》 《地产总部设计招标管理原则 2023 年版》 《地产总部成本管理制度 2023 年版》 《地产总部施工类资源管理制度 2023 年版》 《地产总部建造类材料设备采购和供应管理办法 2023 年版》 《地产总部销售设施建造费管理制度 2023 年版》 《廉洁合作协议》 《绿色采购政策》	《中华人民共和国政府采购法》 《中华人民共和国招标投标法》

ESG 指标	内部制度	遵守法规及规例
B6 产品责任	《龙湖集团工程质量关键管理动作一览表》	
	《龙湖集团工程质量管理制	
	《龙湖集团竣工交房项目返修管理制度》	
	《龙湖集团物业分户查验管理制度》	
	《龙湖集团混凝土质量管理规定》	
	《集团工程第三方检查管理制度》	
	《龙湖集团客户服务类客户访谈操作指引》	
	《客户访谈操作指引》	
	《分级服务工作标准》	
	《地产总部客户满意度管理制度》	
	《地产总部交房评价管理办法》	《中华人民共和国产品质量法》
	《地产总部赔付管理制度》	《中华人民共和国广告法》
	《集团重大群诉及关键投诉管理办法》	《中华人民共和国建筑法》
	《龙湖物业投诉管理程序》	《建筑工程质量管理条例》
	《龙湖集团商业地产投诉处理指引》	《建筑工程施工质量统一验收标准》（GB50300-2013）
	《地产总部客户投诉管理制度》	《个人信息安全规范》（GB/T 35273-2020）
	《集团冠寓 400 客服声呐通报操作规范》	《酒店装配式装修技术规程》
	《集团冠寓舆情及客诉风险管理规范》	《装配式墙面饰面系统企业标准》
	《集团冠寓危机事件处理指引》	《中华人民共和国数据安全法》
	《赋能平台个人信息保护管理制度 2023 年版》	《中华人民共和国个人信息保护法》
	《赋能平台个人信息安全事件应急响应预案规定 2023 年版》	《中华人民共和国商标法》
	《赋能平台隐私政策合规要点及撰写指引 2023 年版》	《中华人民共和国著作权法》
	《冠寓及酒店总部冠寓运营红线制度 2022 年版》	《中华人民共和国专利法》
	《龙湖集团客户满意度基金管理实施办法》	《个人信息安全规范》（GB/T35273-2020）
	《龙湖集团负责任营销制度》	
	《营销红线行为承诺书》	
	《营销警示录》	
《物业服务集团住宅及售场员工用房标准管理制度》		
《龙湖集团工程质量关键管理动作一览表》		
《地产总部工程质量管理制		
《公务协助事项信息通报规范》		
《关于员工向媒体和外界透露信息时涉密问题的注意事项规定》		

ESG 指标	内部制度	遵守法规及规例
B6 产品责任	《算法管理办法》	
	《物联网安全管理规范》	
	《龙湖集团客户端公示管理制度》	
	《集团专利分级工作指引》	
	《集团专利代理考核工作指引》	
	《集团数据安全管理制度》	
	《集团员工信息安全行为规范》	
B7 反贪污	《集团敏感文档防泄漏工作指引》	
	《集团 U 盘拷贝禁用操作指引》	
	《地产总部客户数据管理办法》	
B8 社区投资	《安全审计管理办法》	
	《龙湖集团商业合规准则》	《中华人民共和国反洗钱法》
	《集团举报人保护制度》	《防止贿赂条例》
B8 社区投资	《赋能平台举报人保护制度》	《中华人民共和国反不正当竞争法》
	《“一老一小”友好社区建设指标（征求意见稿）》	《“十四五”积极应对人口老龄化工程和托育建设实施方案》
	《“一老一小友好社区”物业服务指南（征求意见稿）》	《中华人民共和国慈善法》
	《“一老一小”友好社区硬件建设标准（征求意见稿）》	《慈善组织信息公开办法》
	《龙湖志愿服务激励办法》	《基金会管理条例》
		《国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知》
		《关于全面推进城镇老旧小区改造工作的指导意见》
	《关于加快实施老年人居适老化改造工程的指导意见》	

ESG 数据指标绩效表

经济指标

	单位	2023 年	2022 年	2021 年
总资产	亿元	7,004	7,868	8,757
净资产	亿元	2,365	2,332	2,219
营业收入	亿元	1,807	2,506	2,234
核心权益后净利	亿元	114	225	224

管治指标

	单位	2023 年	2022 年	2021 年	
年度风险确认和评估	共完成审计	项	20+	17+	20+
	审计发现	个	100+	125	50+
	整改完成率	%	100	100	100
商业道德	商业准则培训及考试参与人数	万人	6.5	2.2	4.4
	商业准则考试通过率	%	100	100	100
	签署廉洁协议书的供应商占比	%	100	100	100
投诉举报	共接听举报电话	次	556	800+	800+
	有效举报	条	446	381	345
反腐败	发生系统性腐败风险	次	0	0	0

环境指标

绿色建筑

	单位	2023 年	2022 年	2021 年
本年度内，集团新增绿建认证的项目共有	个	4	8	34
本年度内，集团新增绿建认证的项目面积达	万平方米	43	128	430
本年度内，集团满足绿色建筑标准的项目面积占比	%	100	100	96.7
截至本年度末，集团累计满足绿色建筑标准的项目	个	581	548	499
截至本年度末，集团累计满足绿色建筑标准的面积	万平方米	13,000+	13,000+	9,000+

能源资源使用

	单位	2023 年 ⁴⁴	2022 年	2021 年
汽油消耗总量	升	28,196.00	31,963.06	45,559.14
柴油消耗总量	升	82,197.00	225,200.97	172,776.02
天然气消耗总量	立方米	11,886,578.87	9,472,032.85	12,417,486.16
外购电力总量	千瓦时	1,123,289,886.81 ⁴⁵	814,471,619.54	790,003,394.74
外购热力	吉焦	300,201.42	176,697.41	/
综合能耗消耗量 ⁴⁶	吨标煤	162,867.48	117,944.09	112,437.48
综合能耗消耗密度	吨标煤 / 万元营收	0.0090	0.0047	0.0050
水资源消耗总量	立方米	30,638,636.50	22,806,286.30	23,038,950.22
水资源消耗密度	立方米 / 万元营收	1.70	0.91	1.03

温室气体排放⁴⁷

	单位	2023 年 ⁴⁸	2022 年	2021 年
范畴一排放量	吨二氧化碳当量	26,264.71	21,372.96	26,522.60
范畴二排放量	吨二氧化碳当量	645,634.38 ⁴⁹	587,625.15	613,586.31
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	671,899.09	608,998.11	640,108.91
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.03718	0.02430	0.02865

废弃物

	单位	2023 年 ⁵⁰	2022 年	2021 年	
无害废弃物	办公纸张	千克	457,786.00	477,413.48	489,692.40
	生活垃圾	吨	2,112,789.51	1,765,047.89	832,068.95
	装修 / 建筑 / 拆建垃圾 / 土方 / 渣土	吨	7,152,072.18	6,314,475.50	5,611,691.50

⁴⁴ 2023 年，龙湖集团能源使用数据包含行政办公、地产开发、商业投资、资产管理、自有开发业务的物业管理与智慧营造，2022 年及以前不包含智慧营造业务数据。

⁴⁵ 2023 年，龙湖集团共采购绿色电力 4,600 万千瓦时，已包含于外购电力。

⁴⁶ 综合能源消耗量根据 GB/T2589-2020《综合能耗计算通则》各种能源折算标准煤系数计算得出。

⁴⁷ 温室气体排放参考 WRI《温室气体核算体系企业核算和报告标准》，涵盖龙湖集团自身运营阶段的范畴 1（直接排放）+ 范畴 2（间接排放）的碳排放。范畴一指来自龙湖集团拥有或控制的直接温室气体排放源，包括汽油、柴油、天然气消耗总量；范围二指来自龙湖集团购买或获取电力、热力产生的间接温室气体排放。

⁴⁸ 2023 年，龙湖集团温室气体排放统计范围包括行政办公、地产开发、商业投资、资产管理、自有开发业务的物业管理与智慧营造，2022 年及以前不包含智慧营造业务数据。

⁴⁹ 2023 年，龙湖集团共采购绿色电力 4,600 万千瓦时，故不包含在范畴二排放中。

⁵⁰ 2023 年，龙湖集团废弃物数据统计范围包含行政办公、地产开发、商业投资、资产管理、自有开发业务的物业管理与智慧营造，2022 年及以前不包含智慧营造业务数据。

		单位	2023 年 ⁵	2022 年	2021 年
无害废弃物	硒鼓墨盒	千克	5,562.68	6,928.09	5,006.07
	其他 ⁵¹	吨	181,664.76	221,409.39	151,959.75
	排放总量	吨	9,446,989.80	8,301,417.00	6,596,214.89
	排放密度	吨 / 万元营收	0.52	0.33	0.30
有害废弃物	废弃灯管 / 灯泡	千克	102,231.60	184,955.86	145,695.72
	其他 ⁵²	吨	2,093.56	2,229.86	1,743.11
	排放总量	吨	2,195.79	2,414.82	1,888.81
	排放密度	吨 / 万元营收	0.000121	0.000096	0.000085

社区公益

	单位	2023 年	2022 年	2021 年
公益捐款	亿元	0.96	1.38	4.16

产品及服务

	单位	2023 年	2022 年	2021 年
客户满意度	%	91.2	90.0 ⁵³	92.3

员工雇佣

		单位	2023 年	2022 年	2021 年
员工总数		人	29,116	31,565	44,065
按性别划分	男	人	16,226	18,142	26,823
	女	人	12,890	13,423	17,242
按雇员类别划分	高层	人	72	79	94
	中层	人	908	941	1,142
	一线管理者	人	2,915	3,165	4,268
	员工	人	25,221	27,380	38,561
按年龄划分	30 岁以下员工	人	10,457	12,172	17,155
	30(含)-50(不含) 岁员工	人	17,436	17,976	24,661
	50 岁及以上员工	人	1,223	1,417	2,249

⁵¹ 包括办公家具、园艺废物、金属、玻璃、电池。

⁵² 包括废旧计算机、隔油池废物、塑胶、废油。

⁵³ 因 2023 年公司修订满意度规则，故按此调整更新 2022 年客户满意度数据。

		单位	2023 年	2022 年	2021 年
按地区划分	境内员工	人	29,109	31,559	44,051
	港澳台及海外员工	人	7	6	14
按雇佣类型划分	非全职员工	人	0	0	-
	全职员工	人	29,116	31,565	-
按学历划分	大专及以下	人	13,361	15,068	-
	本科	人	12,696	13,149	-
	硕士研究生	人	3,025	3,307	-
	博士研究生	人	34	41	-
按民族背景	来自少数民族员工	人	1,258	1,361	-
按女性比例划分	高管中女性员工比例	%	13.43	13.16	-
员工离职率					
按业务线划分	地产航道离职率	%	18.86	23.91	22.00
	非地产航道离职率	%	23.76	29.79	36.00

员工培训

		单位	2023 年	2022 年	2021 年	
员工受训总人数		人	37,533	35,233	47,875	
线上培训总时长		小时	1,520,838.0	1,266,465.0	1,660,996.0	
人均受训时数	按性别	男	小时	36.8	31.4	36.0
		女	小时	45.2	41.8	34.2
人均受训时数	按雇员类别	高级管理者	小时	4.9	6.8	7.7
		中级管理者	小时	26.1	20.0	27.4
		普通员工	小时	41.0	36.5	35.6
线下培训总时长		小时	229,459.7	364,770.5	306,132.6	
人均受训时数	按性别	男	小时	5.7	10.1	7.3
		女	小时	6.7	10.7	5.0
	按雇员类别	高级管理者	小时	34.3	31.1	28.4
中级管理者		小时	13.8	25.0	19.8	
	普通员工	小时	5.9	9.9	6.4	

员工关爱

	单位	2023 年	2022 年	2021 年
集团的敬业度调研覆盖员工比例	%	100	100	100
员工敬业度	%	86	81	83
员工满意度	%	84	80	80

安全生产

	单位	2023 年	2022 年	2021 年
全年发生重伤及以上生产安全责任事故	件	0	0	0
全年因工死亡和因工重伤人数	人	0	0	0
因工死亡比率	%	0	0	0
因工伤损失工作日数	天	0	0	0
安全生产培训在线课程	门	10	6	10
参与安全生产培训的人数	万人	5.0	5.7	6.8

供应商管理

	单位	截至 2023 年底	截至 2022 年底	截至 2021 年底
供应商数量	家	200,812	147,838	123,653
境内	家	199,899	147,368	123,133
港澳台	家	58	57	46
海外	家	855	413	474

创新管理

	单位	2023 年内	2022 年内	2021 年内
申请软件著作权数量	件	13	46	50
被授权软件著作权数量	件	13	46	50
申请专利数量	件	305	280	262
被授予专利数量	件	93	112	112
		截至 2023 年底	截至 2022 年底	截至 2021 年底
被授权软件著作权总数量	件	197	184	138
被授予专利总数量	件	483	390	278

GRI 指标索引

使用说明	使用说明龙湖集团参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息，汇报期为在 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。
使用的 GRI 1	GRI 1：基础 2021

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引	页码
GRI 2：一般披露 2021			
组织及其报告做法			
2-1	组织详细介绍	关于龙湖	P10
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告	P6-7
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告	P6-7
2-7	员工	公平雇佣	P90-91
2-8	员工之外的工作者	供应商管理	P76-79
2-9	管治架构和组成	公司治理	P22-24
2-10	最高管治机构的提名和遴选	公司治理	P22-24
2-11	最高管治机构的主席	公司治理	P22-24
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	公司治理	P22-24
2-13	为管理影响的责任授权	公司治理	P22-24
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	董事会声明	P9
2-19	薪酬政策	员工权益	P95
2-22	关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理	P25
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通	P18
2-30	集体谈判协议	公平雇佣	P90
GRI 3：实质性议题 2021			
3-1	确定实质性议题的过程	利益相关方沟通	P19
3-2	实质性议题清单	利益相关方沟通	P19
3-3	实质性议题的管理	利益相关方沟通	P19
GRI 201：经济绩效 2016			
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化	P112-114

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引	页码
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	员工权益	P95
GRI 205: 反腐败 2016			
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	风险管控	P27-28
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德	P29
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	商业道德	P29
GRI 206: 不当竞争行为 2016			
206-1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	商业道德、供应商管理	P29、P76-77
GRI 302: 能源 2016			
302-1	公司内部的能源消耗量	ESG 数据指标绩效表	P148
302-2	公司外部的能源消耗量	ESG 数据指标绩效表	P148
302-3	能源强度	ESG 数据指标绩效表	P148
302-4	减少能源消耗量	低碳运营、新能源应用	P128-131
302-5	降低产品和服务的能源需求	低碳运营	P128-131、P136-137
GRI 303: 水资源与污水 2018			
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	低碳运营	P132
303-2	管理与排水相关的影响	低碳运营	P132
303-3	取水	低碳运营	P132
303-4	排水	低碳运营	P133
303-5	耗水	ESG 数据指标绩效表	P148
GRI 305: 排放 2016			
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	应对气候变化	P115
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	应对气候变化	P115
305-4	温室气体排放强度	应对气候变化	P115
305-5	温室气体减排量	应对气候变化	P115
GRI 306: 废弃物 2020			
306-2	废弃物相关重大影响的管理	低碳运营	P133
306-3	产生的废弃物	ESG 数据指标绩效表	P148-149
306-4	从处置中转移的废弃物	低碳运营	P133

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引	页码
306-5	进入处置的废弃物	低碳运营	P133
GRI 308: 供应商环境评估 2016			
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	供应商管理	P76-79
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	供应商管理	P76-79
GRI 401: 雇佣 2016			
401-1	新进员工和员工流动率	公平雇佣	P91
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	员工权益	P95
GRI 403: 职业健康与安全 2018			
403-1	职业健康安全管理体系	安全健康	P98
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	安全健康	P101-103
403-3	职业健康服务	安全健康	P103
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	安全健康	P103
403-5	员工职业健康安全培训	安全健康	P100
403-6	促进员工健康	安全健康	P103
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	安全健康	P97-103
403-9	工伤	安全健康	P99
403-10	工伤相关的健康问题	安全健康	P99
GRI 404: 培训与教育 2016			
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	人才发展	P93
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	人才发展	P92-94
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	人才发展	P92
GRI 405: 多元化与平等机会 2016			
405-1	管治机构与员工的多元化	公司治理、公平雇佣	P24、P91
GRI 406: 反歧视 2016			
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	公平雇佣	P90
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016			
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	公平雇佣、供应商管理	P76-77、P90

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引	页码
GRI 408: 童工 2016			
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	公平雇佣、供应商管理	P76-77、P90
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016			
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	公平雇佣、供应商管理	P76-77、P90
GRI 413: 当地社区 2016			
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	乡村振兴、老幼关怀、 助学兴教、社区公益、 抗洪救灾、商户帮扶	P34-55
GRI 414: 供应商社会评估 2016			
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	供应商管理	P76-77
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	供应商管理	P78-79
GRI 416: 客户健康与安全 2016			
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	至臻品质、至诚服务、 安心保障	P56-57、P60-61 P66-67、P72-73
GRI 417: 营销与标识 2016			
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	安心保障	P69-70
GRI 418: 客户隐私 2016			
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	安心保障	P71-72

LONGFOR¹ 龙湖

善待你一生
FOR YOU FOREVER



龙湖集团官方网站



龙湖集团官方微博



龙湖集团官方微信

电话：010-8798 4299

传真：010-8798 4500

网址：<https://www.longfor.com/>

地址：北京市朝阳区北苑小街8号龙湖蓝海引擎产业园

邮编：100012