

碧桂園服務控股有限公司

Country Garden Services Holdings Company Limited

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號: 6098



環境、社會及管治報告

Serving you a better life

服務成就美好生活

2024

關於本報告

報告簡介

碧桂園服務控股有限公司（「本公司」或「碧桂園服務」）連同其附屬公司（統稱「本集團」、「集團」或「我們」）欣然發佈第七份《環境、社會及管治報告》（「本報告」），旨在以透明公開的方式披露本集團在環境、社會及管治（Environmental, Social and Governance, 「ESG」）方面的投入和績效表現，以回應各利益相關方對於本集團可持續發展管理的關注與期望。

報告範圍

本報告的報告期間為2024年1月1日至2024年12月31日（「本報告期內」或「本年度」），部分內容向報告期間前後適度延伸。

除非另有說明，本報告闡明本集團整體業務範圍¹所涉及重大可持續發展範疇的風險、機遇以及相應的管理方針、實踐和績效。其中，本報告披露的經濟和社會關鍵績效指標涵蓋整體業務範圍；而環境關鍵績效指標²則僅納入總部、部分中國各級子公司辦公區域及已交樓並由本集團完全接管的項目。隨著本集團可持續發展工作的不斷深化和內部數據收集程序的持續完善，本集團未來將逐步擴展披露範圍的廣度和深度。

報告標準

本報告遵照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」或「聯交所」）頒佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》（「《ESG報告守則》」）載列的所有條文。本報告附錄詳列《ESG報告守則》內容索引，以便讀者快速查詢。除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

1. 本集團整體業務範圍是指本集團擁有的六條主要業務線：(i)物業管理服務，(ii)社區增值服務，(iii)非業主增值服務，(iv)「三供一業」業務，(v)城市服務及(vi)商業運營服務。
2. 2024年度環境關鍵績效指標數據收集範圍包括：集團總部辦公區域、34個區域公司/城市公司辦公區域，及其轄下共2,159個項目公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及所有非外包員工食堂。

報告原則

本集團按照聯交所《ESG報告守則》中的「重要性」、「量化」、「平衡」和「一致性」原則披露本集團的ESG管理績效。本報告通過重要性議題分析評估回應「重要性」原則；以量化數據清單回應「量化」原則；並確保報告的披露範圍與匯報方法每年保持大體一致，以回應「一致性」原則；同時通過對負面議題及不良績效的檢討，回應「平衡」原則。

信息來源

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

發佈方式

本報告以中、英文兩種文字編制，以電子形式發佈，並已上載至碧桂園服務官方網站 <https://www.bgyfw.com/cn/investor-esg.html> 和香港聯交所披露易網站hkexnews.hk。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版為準。

主席寄語

值此《碧桂園服務2024年度環境、社會及管治報告》發佈之際，我謹代表集團，向全體同仁、合作夥伴及社會各界致以誠摯的謝意！過去一年，我們以「商業向善，發展可持續」為內核，堅持住宅物業核心與戰略孵化，在行業深度變革中堅守長期主義，以責任為錨、以創新為帆，於挑戰中育新機，在變局中開新篇，交出了一份兼具溫度與厚度的可持續發展答卷。



環境共生：以低碳實踐護生態未來

綠色發展是本集團的不懈追求。我們積極回應「雙碳」戰略，不斷提升應對氣候變化能力，助力社會向低碳經濟轉型。2024年，我們完成節能燈具改造超3.6萬個，水泵改造864台，年節約電量超1,740萬度；採購綠色電力超2.6萬兆瓦時；開展合同能源管理項目12個，預計年減少碳排放量超5,500噸。我們堅信，唯有將綠色發展理念融入每個運營細節，方能真正實現人與自然的和諧共生，為可持續城市發展注入綠色動能。

客戶導向：以質量服務塑美好生活

客戶滿意是本集團持續發展的重要基礎。我們秉持「急業主所急，想業主所想」、「一切以業主為中心」的服務理念與要求，通過深化分級管理體系和數智化運營的手段，不斷提升服務效率和質量，努力為業主提供「質價相符」的優質服務，打造更加和諧美好的社區環境。2024年，我們投入約7.74億元，對超3,800個項目開展老舊設施換新整治工作，助力社區面貌煥新；實現業主總投訴量較上年度下降13%，滿意度達94.7%；率先實踐AI技術在物業重點業務場景突破，自主研發清潔機器人「零號居民」重構了人機協同新模式，已于7個小區常態化使用。我們堅信，唯有以業主需求為導向，以科技創新為驅動，才能真正實現服務質量的持續提升，為業主創造更美好的生活體驗。

員工第一：以人本溫度築發展根基

員工是本集團最寶貴的財富。我們始終踐行「幸福職場，員工第一」理念，廣開言路、聽取來自一線的聲音和建議，持續關注員工成長與公平分配。2024年，我們組織開展「員工第一」專項工作，全方位傾聽一線員工心聲並轉化為切實可行的提升舉措，通過煥新「馬上辦」平台、開展豐富員工關懷活動、完善人才發展體系等舉措，年末員工滿意度實現有效提升。我們堅信，唯有讓員工在職業成長與身心關懷中感受價值，方能真正凝聚「上下同欲」的向心力，共築可持續發展的堅實底座。

互惠共贏：以共建促行業生態發展

供應商是本集團的重要合作夥伴。我們秉持開放、共贏的理念，主動與產業鏈相關方建立互惠互利的長期合作關係。2024年，我們迭代碧彩商城2.0服務招採平台，提升採購效率；參與中國國際物業管理產業博覽會等高規格行業活動，與各方共同推動行業創新與發展。我們堅信，唯有與合作夥伴攜手並進、互信共贏，方能構建更加穩健的供應鏈體系，為企業和行業的可持續發展奠定堅實基礎。

責任同行：以公益初心饋社會信賴

社會責任是本集團的使命擔當。我們懷揣「公益為美」的社會理念，結合業務特色和資源扎實推進鄉村振興，積極投身公益慈善事業，用心促進社區和諧發展，以實際行動反饋社會。2024年，我們開展「以購代捐」「農產品溯源」等特色活動，助農銷售總額超人民幣900萬元；開展教育、環保、慈善和文化等領域開展各類公益活動，年內參與人次超20萬。我們堅信，唯有將社會責任融入企業發展基因，以點滴微光匯成星河——是我們對「美好生活」的更生動詮釋。

道阻且長，行則將至；征途漫漫，唯實唯勤。我們堅信，唯有以行動回應時代命題，以創新破解發展難題，方能真正實現「以服務成就美好生活」的使命。2025年，我們將繼續堅持長期主義，以「韌性」破局，以「溫度」致遠，共同書寫碧桂園服務可持續發展的新答卷！

楊惠妍

董事局主席

關於本集團

業務概況

碧桂園服務控股有限公司（股份代號：6098.HK）創立於1992年，是中國領先的覆蓋多元化業態的綜合服務運營商，業務涵蓋住宅、商業物業、寫字樓、產業園、多功能綜合樓、政府大樓、醫院、學校及其他公共設施，如機場航站樓、高速公路服務站、文旅景區等多種業態。本集團積極探索物業數字化轉型和智能化發展，秉持「服務成就美好生活」的品牌使命，圍繞客戶生活的個性化需求、以客戶滿意度為導向，持續驅動服務的改善及升級，提供更具便捷性與科技感的服務體驗，讓客戶切實感受到生活質量的提升。

本年度，集團將「穩中求進 以進促穩」作為整體方針，堅持長期主義，並形成「以住宅物業為核心 孵化戰略型業務」的業務發展戰略，以此推進集團業務的高質量發展。未來，本集團將持續堅持「員工第一，客戶導向，回歸商業本質」，以構建集團的長期競爭力，激發員工的創造力，並贏得客戶的信任和支持，從而實現集團的可持續發展。

本集團主要的業務線包括：(i)物業管理服務，(ii)社區增值服務，(iii)非業主增值服務，(iv)「三供一業」業務，(v)城市服務及(vi)商業運營服務，構成我們向客戶提供的綜合服務並覆蓋整個物業管理價值鏈。

品牌文化



數說2024

經濟績效

營業收入

43,992.9百萬元

本公司股東應佔核心淨利潤³

3,038.1百萬元

總資產

71,254,531千元

總權益

39,078,722千元

經營活動所得現金淨值/本公司
股東應佔核心淨利潤³的倍數

1.3倍

銀行存款和現金總額

18,178,602千元

收費管理面積⁴

11.27億平方米

物業服務項目

7,895個



環境績效

節能燈具改造數量超

36,000個

節能改造年節約電量超

329萬度

水泵改造數量

864台

水泵改造節電量

1,412萬度

採購綠色電力

26,120.31兆瓦時

設立智能垃圾回收點近

300個

回收舊物重量達

210噸

回收舊物實現碳減

排量約756噸



社會績效

業主滿意度

94.7%

總投訴量下降

13%

員工培訓覆蓋率

100%

女性高管佔比

32%

反貪腐培訓參與

41,918人次

助農銷售總額超

900萬元

公益慈善類活動投入

金額290萬元

紅色物業黨支部

597個



3. 剔除購股權開支、按公允價值計量且變動計入損益的金融資產未實現的損益、收併購帶來的無形資產—合同及客戶關係、保險經紀牌照及品牌的攤銷成本、商譽及其他無形資產減值、向第三方提供的股權質押貸款減值、處置子公司損失、對外擔保預計損失、應收關聯方款項減值及業績承諾相關的或有對價公允價值收益後歸屬於本公司股東的核心淨利潤。

4. 包括「三供一業」業務的物業業務的收費管理面積

年度大事記

一月

本公司附屬公司廣東碧安機電工程有限公司作為工程專業化公司開啟直營改革戰略升級，以設施運維、城市售後服務、能源管理為核心引擎，構建「3+2」業務矩陣，驅動外部營收實現299%躍升，構築本集團第二增長曲線。



三月

本集團公佈2023年度業績，收入增至約人民幣426.1億元，同比增長3%；市場化運作程度高，來自於第三方的收入佔比進一步提升達到新高至約96.9%。本公司重視本公司股東（「股東」）回報，宣派末期股息及特別股息合共每股人民幣29.46分。本集團聚力服務品質提升，堅持社區增值發展戰略，推進數字化轉型，致力於持續提升客戶服務體驗。



五月

本集團發佈的《2023年ESG報告》顯示，本集團投入人民幣4億元煥新社區設施，業主滿意度達93.97%；科研投入人民幣3.2億元，數字化+AIOT賦能業務提質增效；積極參與鄉村振興和公益慈善，累計消費助農人民幣4,688萬元；員工培訓覆蓋率達89.17%，幸福感提升3.99%；堅持綠色運營，20+個項目獲得「樓宇可持續發展指數驗證標誌」；受國際權威評級機構認可，獲明晟ESG評級為BBB級等多個獎項。



二月

碧桂園服務「金桐獎」，共評選出超過1,000名「三好」員工，管家、門崗、工程、保潔、綠化「金桐30強、10強」及案場「金桐10強、3強」，讓更多員工學習標桿服務精神、提升服務技能，從而更好守護社區，為業主帶來安全、舒適、便捷、優美的社區環境，成就業主美好生活。



四月

本集團運營數字化全面升級，電梯數字化開始上線試運行，並在截至2024年12月31日止年度（「年內」）實現全面上線落地，精準高效提升客戶乘梯體驗。目前電梯數字化已覆蓋3,925個項目，上線電梯數量154,692台，佔在管電梯總量88.3%。電梯投訴率相比去年同期降低近三成。



六月

本集團進駐煙台蓬萊國際機場，此為本公司附屬公司海口新華正達空港服務有限公司（「新華正達」）首次進駐進山東省，標誌著新華正達戰略佈局取得重要進展。同月承接三亞鳳凰國際機場南聯食品項目，開啟了新華正達首次涉足航空食品配發、配送業務的新篇章。



年度大事記

七月

為了倡導長期主義，牽引核心管理層關注長期價值創造，本公司經股東大會決議採納購股權計劃，後本公司經本公司董事會（「董事會」）決議授出購股權，首批購股權覆蓋公司核心管理層，合計授出225,350,000份購股權。



九月

颱風「貝碧嘉」席捲碭山縣，碭山縣果農受災嚴重。碧桂園服務積極宣導「以購代捐」的慈善公益理念，踐行企業社會責任，為受災果農貢獻一份力量。



十一月

本集團開展「基石計劃」，旨在通過訓戰結合的形式補齊全國地區總、項目總業務短板，助力本集團夯實運營基礎，實現市拓能力下沉。



八月

本集團2024年中期收入增至約人民幣210.5億元，同比增長1.5%；市場化程度提升，第三方收入佔比達98.7%。本集團注重服務品質和客戶滿意度，加大數字化投入，並持續拓展社區增值服務，致力於提升業主居住幸福感。



十月

本集團「零號居民」機器人完成了多場景、全脫手的實踐，驗證了一機多棟、白+黑、人機協作的模式，實現了提清潔品質、提作業效率、降保潔工作強度的價值，於本月通過決策，進入模具階段。



十二月

第十六屆健康中國論壇拉開帷幕，碧桂園服務正式宣佈2025年將啟動「健康進萬家」項目，通過「智享樓下心選」平台，全面鋪開社區全民健康科普宣傳，以「溯源」活動推動各地農產品產業升級，並以創新的社區合夥人模式把更多優質食材快速地送到家庭餐桌上。



年度聚焦

ESG關鍵行動

本集團積極回應聯合國可持續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），依據業務特點，全面審視自身可持續發展實踐與SDGs之間的關聯性，積極落實與集團運營緊密相關的SDGs優先事項，持續推動本集團可持續發展進程。報告期內，本集團在可持續發展方面的關鍵行動如下：

我們的方向	我們的行動	對SDGs的主要貢獻
倡導綠色生活， 成就低碳未來	- 積極推廣使用清潔能源，本集團商寫業務採購綠色電力26,120.31兆瓦時 - 完成合同能源管理項目12個，投入改造金額2,645萬元，預計年減少碳排放量5,508.48噸 - 完成節能燈具改造數量超3.6萬個，年節約電量超329萬度 - 完成水泵改造數量864台，水泵改造節電量1,412萬度 - 持續推進垃圾分類管理和資源回收，累計在城區設立智能化垃圾回收點近300個 - 回收舊物重量達210噸，實現碳減排量約756噸 - 開展常態化的園區綠化煥新行動，努力打造更宜居的綠色城市生活空間 - 從治理、戰略、風險管理、指標四大支柱出發，積極推進氣候變化應對工作	6 清潔飲水和衛生設施 7 經濟適用的清潔能源 11 可持續城市及社區 13 氣候行動 14 水下生物 15 陸地生物

我們的方向	我們的行動	對SDGs的主要貢獻
服務客戶滿意， 成就美好生活	- 以「管家是物業服務價值的集中實現者」為核心，明確「一體三面」的管家定位，升級客戶服務體系 - 商寫業務發佈「F·I·N·E」城市友好服務體系，升級《可持續發展八大議題及運營指南》，為可持續城市建設貢獻力量 - 投入約7.74億元，對超3,800個項目開展老舊設施換新整治工作，助力社區面貌煥新 「智享樓下充電」項目累計運營插座總數近50萬，服務覆蓋約4,200個項目 - 業主滿意度為94.7%，總投訴量較上年度下降13% - 深化安全管理舉措，實現零重大安全生產事故 - 全年共組織大型消防演練超1.4萬次，有效阻止超710場初起戶內火災蔓延 - 深化數字化管理變革，實現對保潔、電梯、安防與停車系統的數字化管控，「零號居民」清潔機器人在7個小區常態化使用	3 良好健康與福祉 9 產業、創新與基礎設施 11 可持續城市及社區

我們的方向	我們的行動	對SDGs的主要貢獻
打造幸福職場， 成就員工成長	- 啟動「員工第一」專項工作，持續踐行員工關懷，全面提升員工幸福感 - 本年度招聘退役軍人1,549人，截至 2024 年末退役軍人共計6,573人 - 女性高管佔比為32% - 搭建完善人才培訓體系，助力員工發展 - 員工培訓覆蓋率100%，員工平均培訓103.9小時 - 持續完善學習平台「碧學堂」 - 員工安全教育覆蓋率100%	3良好健康與福祉 4優質教育 5性別平等 8體面工作和經濟增長 10減少不平等
攜手夥伴前行， 成就共贏生態	- 升級供應鏈信息化管理平台，持續優化供應商全生命週期的管理 - 重視供應商的ESG表現，推動供應鏈可持續發展 - 要求全體供應商簽署遵從《陽光廉政協議》，打造廉潔高效的供應鏈體系 - 支持「健康進萬家」等行業活動，參加中國國際物業管理產業博覽會等展會，構建合作共贏生態圈	9產業、創新與基礎設施 11可持續城市及社區 12負責任消費與生產 17促進目標實現的夥伴關係

我們的方向	我們的行動	對SDGs的主要貢獻
支持愛心公益， 成就和諧社會	- 提供涵蓋健康、養老、保險、便民設施、生活類等多元化的便民服務，增強社區居民幸福感，在社區運動類活動投入金額1,341,946元 - 開展多樣化的社區文化活動，讓溫暖在社區持續傳遞，在社區文化類活動投入金額40,505,790元 - 組織「以購代捐」、「農產品溯源」等活動，助農銷售總額超900萬元，助推鄉村振興 - 通過助學活動、關懷獨居老人、組織和參與志願者服務等方式，踐行公益擔當	1無貧窮 2零飢餓 3良好健康與福祉 4優質教育 10減少不平等 11可持續城市及社區
強化公司治理， 成就穩健發展	- 全體員工簽署《員工利益衝突行為承諾書》，累計簽署達187,876人次 - 共計41,918人次參與廉潔道德相關教育培訓，強化反貪腐意識 - 組織實施16個常規及專項審計項目，及時識別並管控潛在風險點 - 開展黨建及黨群志願服務活動20,656場，推動小區和諧共建	8體面工作和經濟增長 16和平、正義與強大機構

榮譽獎項

ESG評級及指數



MSCI ESG評級**A級**



Sustainalytics ESG風險評級為「**低風險**」

14.2/100 (分數越低，風險越小)

2023-2025年連續三年獲得「亞太區域ESG最高評級企業」



評分為**44分** (分數越高，表現越佳)



FTSE4Good

「**富時羅素社會責任指數系列**」成份股

2023-2025年連續三年入選，彰顯資本市場對本集團ESG 管理能力的肯定

榮譽及獎項

可持續發展（部分）



「2024中國物業企業億翰ESG
評級AA級別」



「2024中國物業服務ESG發展
優秀企業」



「2024中國物業管理上市公司
領先企業ESG可持續發展
TOP10」

社會責任（部分）



「2024中國物業服務年度社會
責任感企業」



「2024中國物業社會責任貢獻
領先企業」

綜合營運（部分）

102項

截至2024年12月31日，累計獲得102項國家級/行業協會/機構榮譽



「2024 中國物業服務綜合實力百強企業第一名」



「2024 中國物業企業服務力第一名」



「2024 中國物業服務企業綜合實力500強第1名」

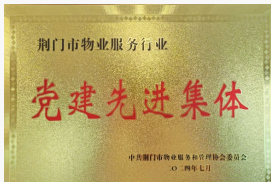


「2024 中國物業管理行業上市物企20強第一名」

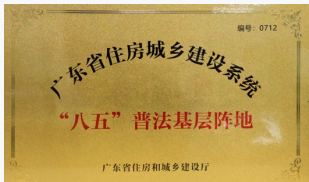
黨建（部分）

78項

截至2024年12月31日，累計獲得1項國家級榮譽，23項省級榮譽，54項市級榮譽



「黨建先進集體」



「「八五」普法基層陣地」



「優秀志願者團隊」



「紅色物業」

體系認證

本集團高度重視精益化管理和體系化建設，已獲得國內外認可的質量管理體系、環境管理體系以及職業健康安全

管理體系三大認證。

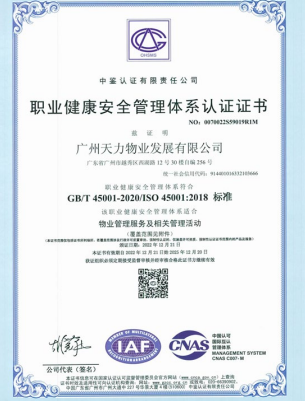
GB/T 19001-2016
ISO 9001:2015
質量管理體系



GB/T 24001-2016
ISO 14001:2015
環境管理體系



GB/T 45001-2020
ISO 45001:2018
職業健康安全管理體系



年度專題

以人為本·員工第一，構建企業發展與員工成長的雙贏生態

對於物管企業而言，服務是企業的核心產品，而員工是企業最強大的競爭力，亦是企業最寶貴的財富。本集團始終秉持「以人為本」理念，組織開展「員工第一」專項工作，廣開言路，聽取來自每一位基層員工的聲音和建議，積極踐行員工關懷行動，全面提升員工幸福感，努力構建企業發展與員工成長的雙贏生態。

本集團於2024年3月啟動員工幸福感（含滿意度及敬業度）調研，覆蓋全體在職員工，全面了解員工對薪酬福利、職業發展、生活質量及工作環境等方面的滿意程度和期望；對幸福感調研結果進行深度訪談，覆蓋單位負責人、項目負責人、管家及一線四保員工等1,000餘人；隨後，本集團基於識別出的關鍵問題，開展落地實踐舉措。



主要落地實踐舉措



「馬上辦」平台



「家庭開放日」活動



能量加油站



「管家關愛日」活動



2024年12月，本集團開展本年度第二次員工幸福感（含滿意度及敬業度）調研，結果顯示員工幸福感為81.8%，較3月提升1.1個百分點，其中一線員工幸福感提升顯著，員工敬業度為87%。調研結果的提升不僅反映了本集團在提升員工幸福感方面取得的實質性進展，亦更加堅定了我們持續優化工作環境和員工關懷政策的決心。

員工幸福感是企業發展的永續燃料，未來，本集團將構建「發現幸福-幸福恒溫-幸福升溫」三級幸福體系，逐步落實員工第一的戰略願景，致力於創造一個更加積極、支持性和富有成就感的工作氛圍，讓勤奮、用心、積極上進的員工在集團平台上得到更好、更快的發展機會。

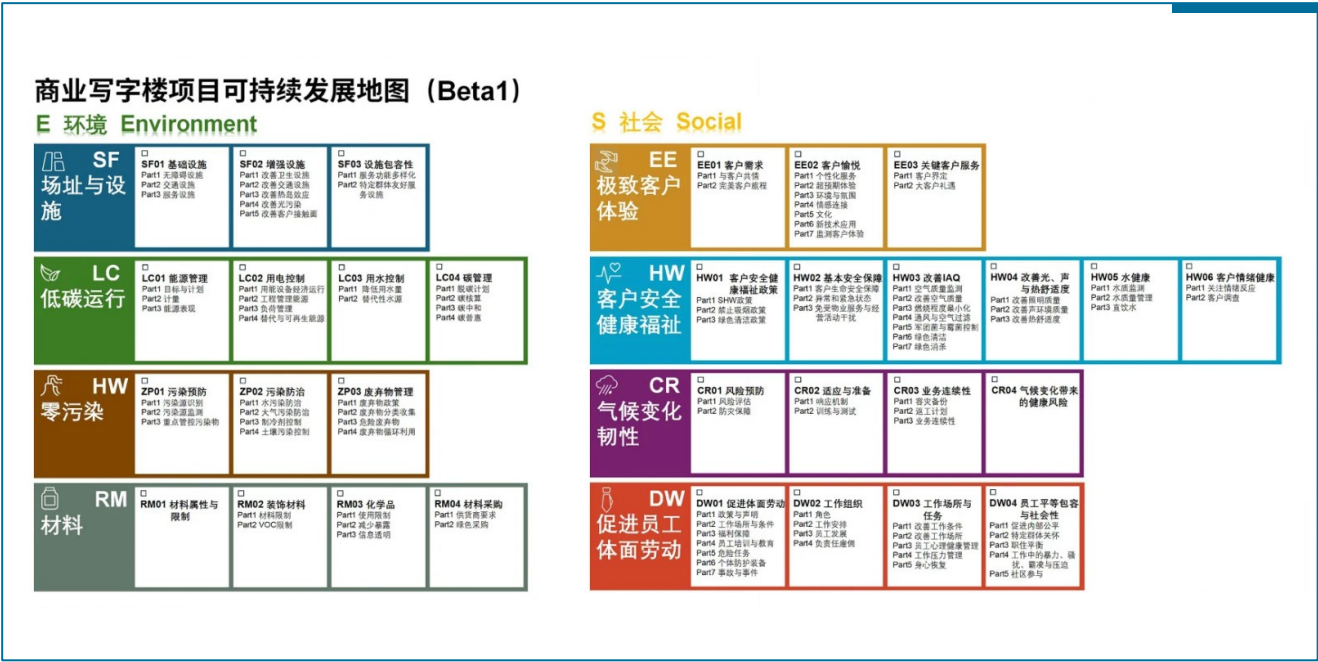


商業向善·和諧共生，天力商寫探索可持續發展新未來

本集團天力商寫事業部（簡稱「天力商寫」）秉持可持續發展綠色戰略，將ESG建設作為整體發展的「一盤棋」，通過戰略引領、管理創新、科技孵化，實現對建築設施與企業內部的可持續管理。



2024年，天力商寫以碧桂園服務ESG戰略為引領，將可持續發展理念融入商寫業務全流程，部署可持續發展三年規劃，全面啟動ESG績效管理，發佈《商業地產項目良好服務規範V3》《可持續發展樓宇運營指南（2024年試行版）》，持續深化管理制度與服務體系，通過設施設備改造、精細化管理與節能減排等舉措，努力探索商業建築的可持續發展路徑。





2024年11月，天力商寫首次發佈「F·I·N·E」城市友好服務體系。該體系以「友善（Friendly）、包容（Inclusive）、自然（Natural）、高效（Efficient）」為價值內核，與LEED、WELL、BOMA等商業建築可持續發展標準以及UN SDGs、GRESB等國際通用標準和可持續發展先進理念高度契合，以單一建築作為管理單元，通過多維友好建設，關注客戶、員工、社區、生態多元需求，不斷延伸服務邊界，擁抱更有溫度的城市未來。



「天」點綠——綠意樓宇，革新升級

天力商寫加快推進樓宇可持續升級改造試點與系列組織搭建，設立「天」點綠研究所，致力提升員工、客戶低碳環保意識、積極探索綠色產業轉型可行路徑。多個項目憑藉能源系統優化改造、引入清潔能源和材料、試點屋頂花園等有效舉措實現樓宇節能減排目標，2024年度成果斐然。

- 截至2024年末，在管粵港澳大灣區商業建築項目綠色電力使用率達100%；

- 廣州邦華環球廣場榮獲2024年ESG管理與績效AA級認證，並啟動物業碳普惠機制試點計劃；

- 廣州富力盈通大廈與盈隆廣場中央空調系統化改造項目由廣州碳排放權交易中心認定預先碳中和；

- 2024年11月舉辦的「可持續生活節收官儀式暨客戶答謝會」實現了會議使用的電力、來賓交通和活動過程的碳排放的預中和，成為首個「碳中和會議」；

- 完成合同能源管理項目12個，投入改造金額超2,600萬元，預計每年減少碳排放量5,508.48噸；

- 北京哈德門廣場、天津富力中心、廣州盈凱廣場等18座寫字樓獲得國際WELL建築研究院頒發的2024年WELL健康-安全評價（WELL HSR）。



廣州邦華環球廣場ESG評價證書



廣州富力盈通大廈碳中和證書



天力商寫WELL健康-安全評價



天空花園

同時，天力商寫舉辦多場回收再利用活動，引導客戶利用廢棄材料製作手工藝製品，回收樓宇內二手傢俱搭建樓宇休閒空間；廣州盈通大廈多功能綠色生態空間（天空花園）為員工和客戶提供綠色生態的休閒空間，並融合滴灌系統、垃圾堆肥、太陽能發電、種植本土植物等可持續元素；多項目試點竹漿紙代替木漿紙，減少森林資源耗費；自2024年起不採購柴油汽油動力園林綠化設備，進一步減少化石燃料直接排放。



「善知鳥」——點亮微光，善意傳遞

天力商寫以「善知鳥公益計劃」為年度公益主題，旨在通過實際行動關愛特殊人群、扶助弱勢群體、建立對口長效幫扶機制，用愛心與責任構建城市友好環境，點亮和諧社會的未來圖景。



關愛新就業群體，在大灣區多個項目開展「夏日送清涼」公益活動



設立「新就業群體專用休息區」



赴興寧市參與「結對共建林」



走進養老院，開展扶老敬老公益活動



響應「百千萬工程」號召，與乳源瑤族自治縣合作構建長效幫扶機制



此外，天力商寫策劃第一屆「可持續生活節」，向員工、客戶和公眾倡導低碳環保理念；開展青少年共育、老齡人共助、城市青年共聯等一系列公益幫扶計劃，努力搭建適應不同需求的健康文化和包容度、參與度高的社區氛圍。2024年累計舉辦藝術展覽、低碳環保、國學非遺、公益慈善、運動交友等不同類型活動超150場，參與人數超5萬人次。



第一屆「可持續生活節」

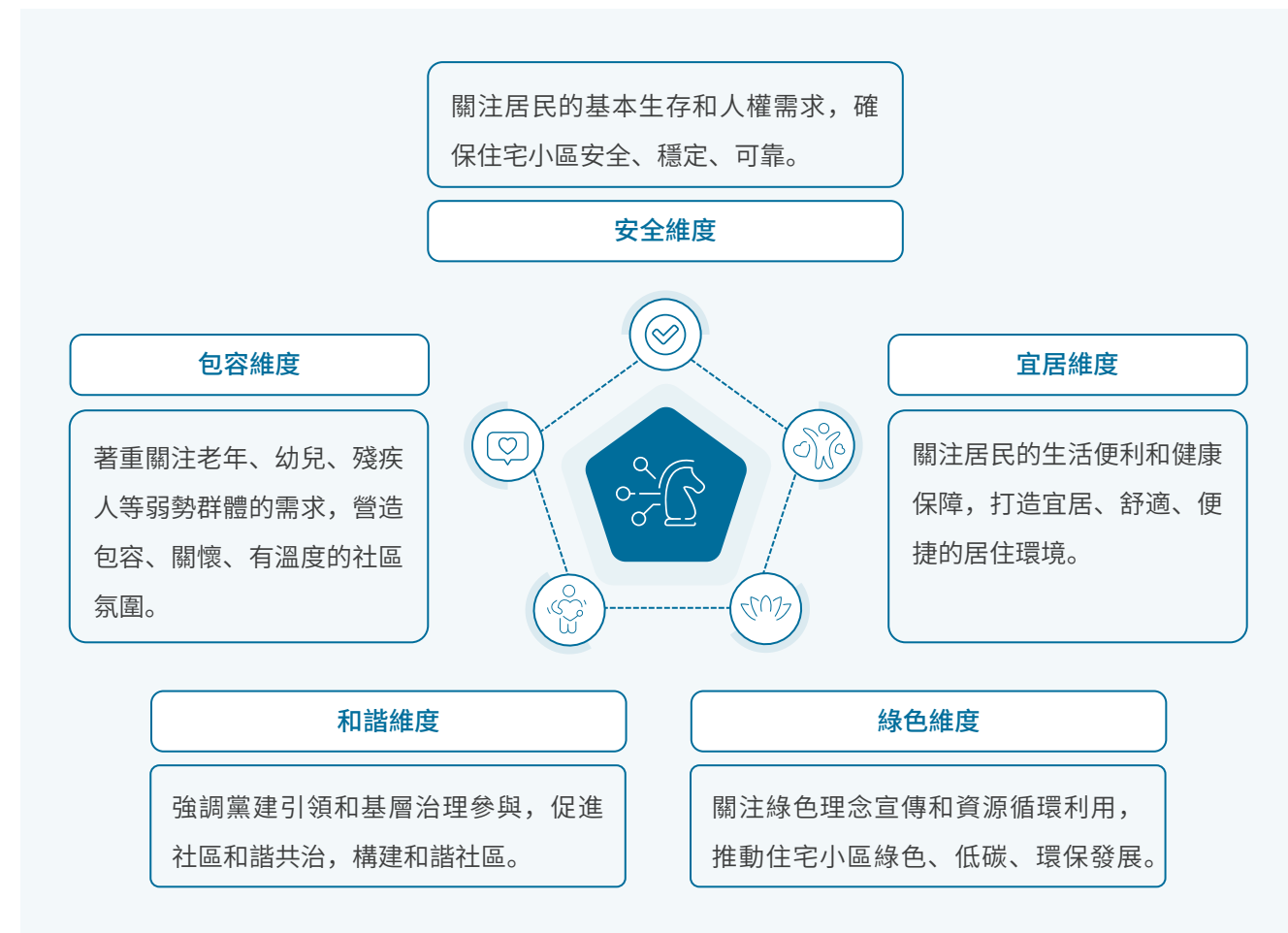
天力商寫堅信，建築是可持續發展微觀循環的物業單體，未來將不斷延伸服務邊界，以「友愛」為紐帶，強化人與人的連結，從樓內到樓外，從社區到城市，以綠色持續之心，均衡發展之路，攜創新驅動之心，立和諧共生之路。

落地可持續住宅小區認證體系，助力構建可持續城市與社區

可持續發展是企業踐行社會責任、企業贏得行業未來的重要戰略，無論是科技亦或傳統行業，以可持續發展賦能產業未來的時代已經到來。2024年，本集團首創物業行業可持續住宅小區認證標準並正式啟動可持續住宅小區認證工作，全面覆蓋並垂直細分安全、包容、和諧、綠色、宜居五大維度，嚴格制定百餘項評分標準，全面評估住宅小區的可持續發展水平，牽引物業管理團隊不斷提升，增強業主的滿意度和幸福感，推動物業管理行業的可持續發展。



參考國際前沿標準，構建五大評估維度



該體系融合參考聯合國可持續發展目標（SDGs）、聯合國可持續城市與社區指南（SUC）、國際標準組織（ISO）37101可持續社區管理體系，以及BREEAM、LEED和WELL等國際上公認的綠色建築評估體系，並結合中國國情，借鑒了《完整居住小區建設指南》和《好社區與好小區評價標準》等國內相關標準，旨在增強科學性和權威性。



建立全面保障機制，落地實施初見成效

為確保該體系在住宅物業項目中的有效實施，本集團已構建全面保障機制：

組織保障

集團層面，由可持續發展指導委員會提供戰略指導，成立跨部門協同的聯合作業小組，負責統籌和指導可持續住宅小區認證工作，提供專業培訓；在試點區域公司，成立可持續發展指導委員會和聯合作業小組，確保認證工作有效執行。

文化保障

可持續發展理念已逐步融入碧桂園服務的企業文化之中，並通過多種渠道進行廣泛宣傳。集團高層務虛會議、區域公司可持續發展研討會議、項目管理團隊宣貫會議等，都成為傳播可持續發展理念的重要平台。此外，在日常工作中，通過高頻、點滴的宣貫，持續增強員工的可持續發展意識，深化可持續發展文化。

審核保障

建立嚴格的「項目自評提報、區域公司評審、集團評審、現場飛行檢查」四級審核流程，以確保認證結果的準確性和公正性。

激勵保障

對參與認證的區域公司、項目團隊和項目負責人進行物質或精神激勵，鼓勵積極參與可持續住宅小區認證。

本集團於2024年10月正式開啟「可持續住宅小區認證體系試點」。截止2024年末，已在粵東區域、天力物業發展華南區域、北京區域落地，共計通過9個住宅項目，涉及14個認證維度。

本集團將積極回應國家戰略，以一系列務實舉措推動可持續住宅小區的規範化發展，並引領物業服務行業的轉型升級，力求成為「可持續美好社區與城市服務」的引領者。我們將攜手行業夥伴、社區組織及廣大業主，共同構建一個充滿活力、和諧共融的美好家園，為實現更加美好的城市生活貢獻力量。



可持續發展管理

本集團積極踐行可持續發展戰略，全面升級可持續發展管治架構，持續提升可持續發展管理水平。同時，我們傾聽並主動回應各利益相關方的期望與需求，力求在自身發展進程中，構建環境、社會與業務發展深度融合、和諧共生的未來。

董事會聲明

本集團董事會高度重視ESG工作，為推動公司實現長期可持續發展，本集團已構建以董事會為最高管治機構的可持續發展管治架構，持續強化董事會在集團ESG事務中的監督與參與力度，完善並落實各層級職責許可權，並將可持續發展理念融入公司發展戰略、重大決策以及日常運營之中。

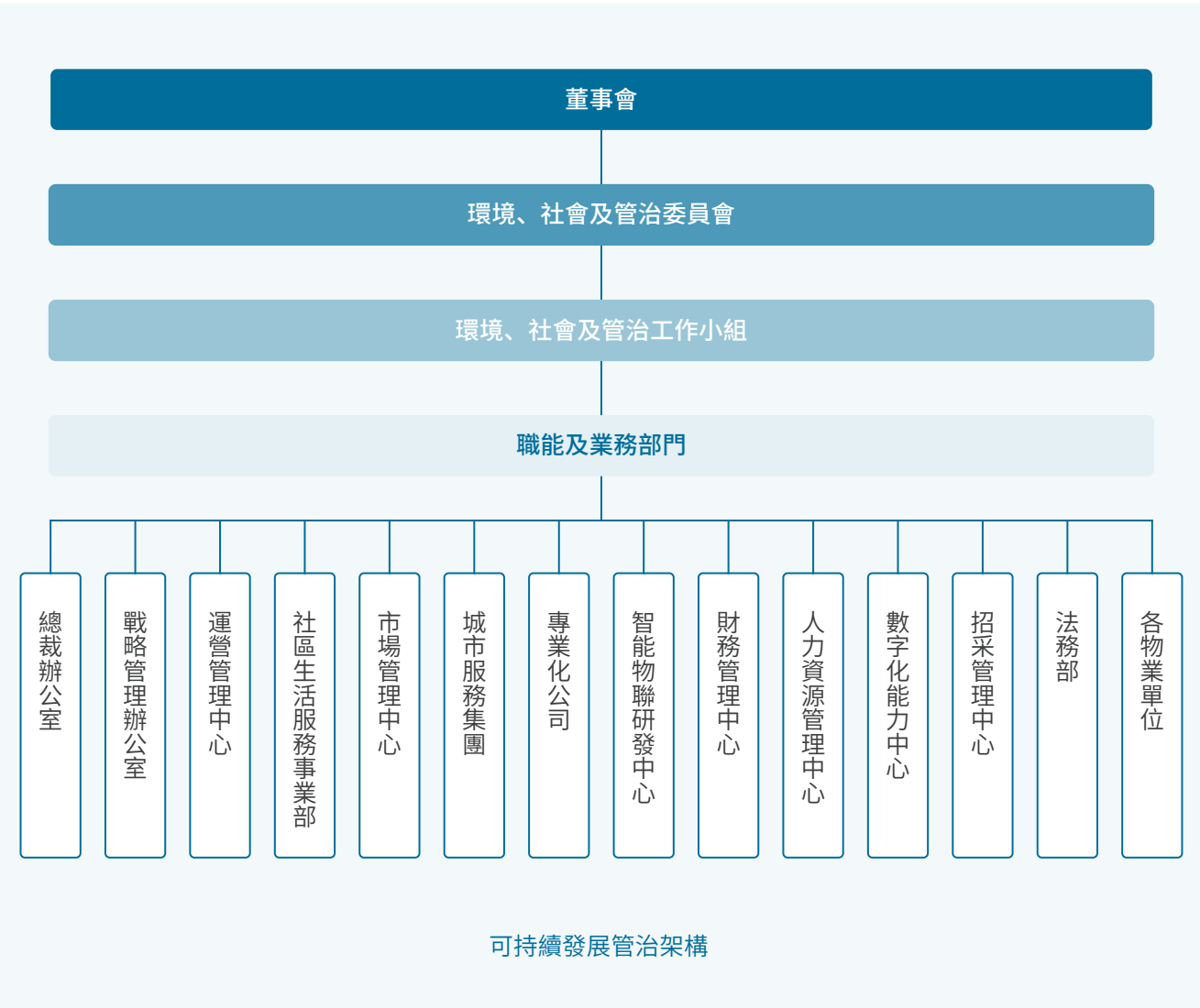
董事會負責確立和審閱集團的ESG管理方針、策略及目標，同時定期回顧目標的達成進度，以確保ESG工作的有效開展和目標的穩步實現。本集團注重加強重要性評估和匯報流程，綜合考慮行業發展趨勢、宏觀政策導向以及利益相關方反饋意見，識別關鍵議題，並將關鍵議題的管理作為可持續發展工作的重點，助力本集團在ESG領域穩健前行。此外，本集團注重ESG風險管理，將ESG風險納入公司整體風險管理體系，持續優化並設定明確的ESG目標，並定期回顧這些目標進展情況，以此來監督和評估集團在可持續發展方面的表現。

可持續發展體系

本集團明確自身在可持續美好社區與城市服務領域「引領者」的角色，始終圍繞「一切以業主為中心」的核心使命開展工作，將「急業主所急，想業主所想」服務理念融入每一項服務流程中，全方位保障業主的生活質量與需求。通過構建涵蓋可持續住宅小區、城市、商企服務及商業運營的多元可持續發展體系，實現對集團主要業務場景的全面覆蓋，提升各業態服務的可持續性水平。集團堅持以人為本的理念，加強與業主、員工、合作夥伴的溝通協作，並運用數字化等科技賦能服務效率與質量。同時，堅守誠信透明原則，保障經濟效益，致力於為社會創造多元且美好的價值，打造可持續發展的生活與服務新生態。

可持續發展管治架構

本集團構建了以董事會為領導核心的可持續發展管治架構，其中董事會、環境、社會及管治委員會（「ESG委員會」）以及工作小組為領導及決策層，各職能及業務部門為執行層，實現對ESG相關事宜自上而下的監督、管理與執行，築牢公司可持續發展的根基。



董事會

本集團董事會由兩名執行董事、一名非執行董事（女性，同時擔任董事會主席）及四名獨立非執行董事組成。董事會是本集團的最高管治機構，承擔集團業務運營及可持續發展工作的最終責任。董事會通過授權予其下設的環境、社會及管治委員會（「ESG委員會」），以協助董事會履行職責，監督本集團業務運營及可持續發展領域特定範疇的立場和實務，具體包括：



- 評估及釐定ESG相關風險與機遇；
- 制定集團ESG管理方針、策略、優次及目標，並通過制定指標等方式，就ESG相關目標檢討集團的表現等。

ESG委員會定期就上述ESG事宜的進展與建議向董事會匯報。董事會亦負責確保本集團風險管理及內部監控系統的充分有效，監督各項風險管理政策及措施的實施，以識別、評估及管理我們業務運營產生的包括可持續發展事宜在內的風險。



ESG委員會

本集團ESG委員會由兩名執行董事、一名非執行董事（女性）及兩名獨立非執行董事組成。ESG委員會主要負責：



- 制定及檢討本集團的 ESG 目標、責任、願景、策略、框架、原則及政策；
- 監察集團與利益相關方的溝通渠道及方式；
- 審視 ESG 主要趨勢及有關的風險和機遇。

此外，ESG委員會定期向董事會匯報集團的可持續發展管理進展並提出改善建議，並確保經董事會通過的ESG政策能夠得到有效執行和實施。

ESG工作小組

ESG工作小組由集團總部運營管理中心、總裁辦公室、投資者關係部等部門組成，負責報告的統籌及編制、內外部資源的協調，並與ESG委員會及董事會保持緊密溝通，確保匯報時得以全面檢視本集團的可持續發展績效。



利益相關方參與

本集團高度重視與利益相關方的有效溝通，通過多樣化渠道了解並回應各利益相關方的訴求和期望，不斷完善可持續發展目標設定和相應舉措制定。在及時向利益相關方匯報可持續發展目標進展的同時，本集團積極鼓勵其提出建議，從而提升對各項ESG議題的治理能力，以期與利益相關方攜手推進可持續發展進程。

利益相關方溝通

本集團現行的利益相關方溝通渠道以及對利益相關方訴求的回應如下：

利益相關方	期望與需求	溝通與回應
投資者/股東/資本市場分析員	- 財務業績 - 公司可持續盈利 - 公司透明度 - 權益保障	- 提高盈利能力 - 提高公司持續盈利能力 - 日常信息披露 - 召開股東大會
員工	- 薪酬及福利保障 - 安全健康的工作環境 - 職業發展與晉升 - 保護員工合法權益	- 有競爭力的市場薪資 - 員工關懷活動 - 優化員工發展與晉升機制 - 建立員工無障礙溝通渠道
客戶/業主	- 物業服務質量 - 客戶信息保護 - 商業誠信 - 合規經營	- 提升產品與服務質量 - 運用信息科技手段 - 優化內控與風險管理 - 完善客戶溝通機制



利益相關方	期望與需求	溝通與回應
供應商/合約商/夥伴	- 合作共贏 - 公開公正 - 實現共同成長	- 優化項目管理 - 完善供應商管理機制 - 搭建供應商溝通平台
當地社區	- 保護社區環境 - 營造和諧社區環境 - 社區文化建設	- 全面推動綠色運營 - 積極參與社區共建 - 提供優質的文化資源
政府/監管機構	- 遵紀守法 - 依法納稅 - 支持地方發展	- 依法經營與合規管理 - 主動納稅 - 創造就業機會
公益組織/NGO	- 關注弱勢群體 - 投身公益慈善 - 促進社區發展	- 志願者服務 - 開展公益活動 - 社區投資

本年度，集團召開一次股東大會及一次特別股東大會，所涉及議案獲得通過；組織開展獨董與管理層年度交流會，促進獨立董事與管理層的深度交流；持續加強與資本市場的溝通交流，參加境內外大型投行組織的投資者峰會與策略會活動近50場，參加境內外路演活動近150場次，會見並與近400家機構的投資者、分析師進行溝通，其中包括來自境內外的知名基金及重要股東。同時，本集團積極回應投資者及股東的訴求，並針對投資者提出有關ESG表現及戰略相關問題，與其保持頻繁溝通互動。此外，投資者關係團隊組織投資者、分析師前往本集團物業管理項目進行實地考察和交流，加強其對公司的了解與認可。

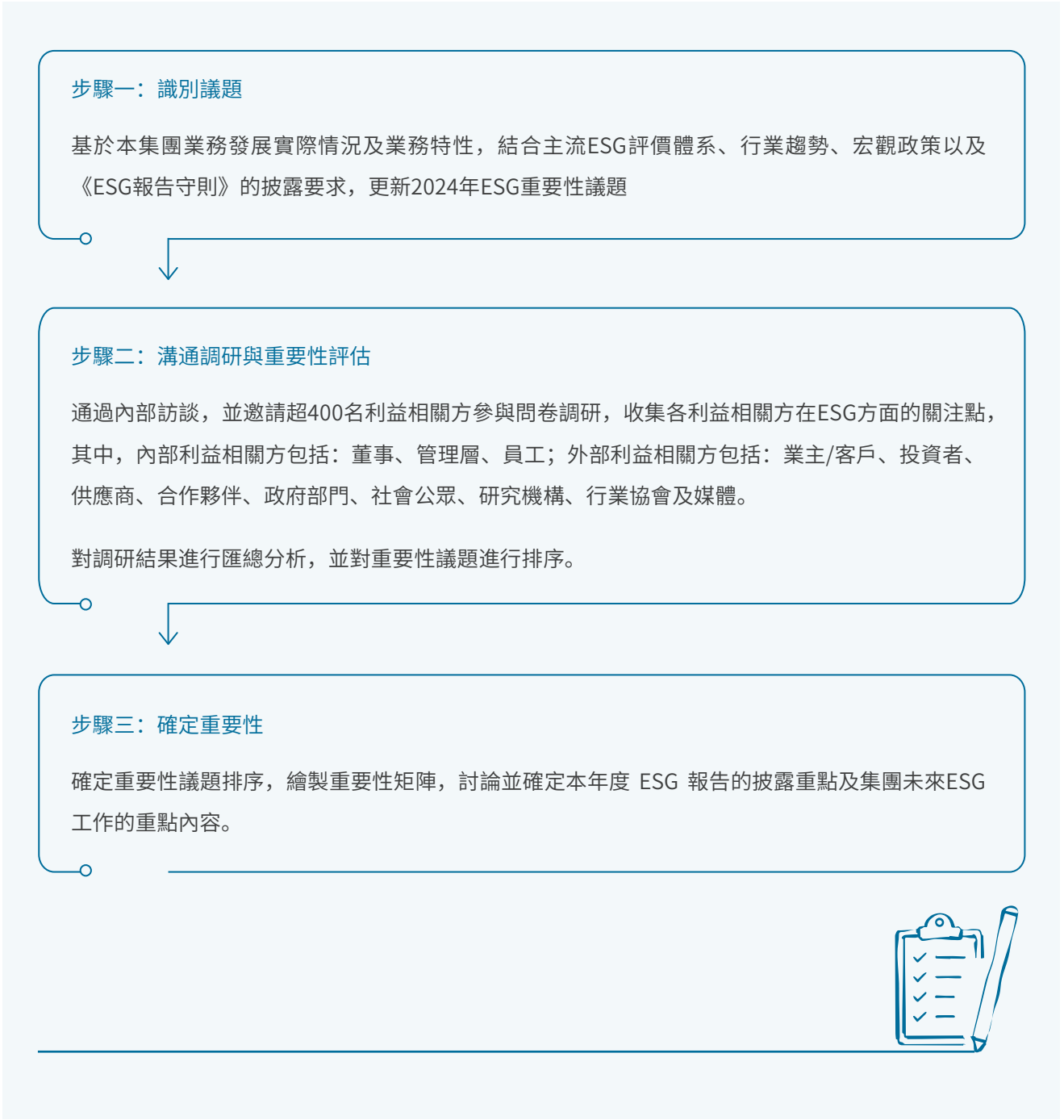


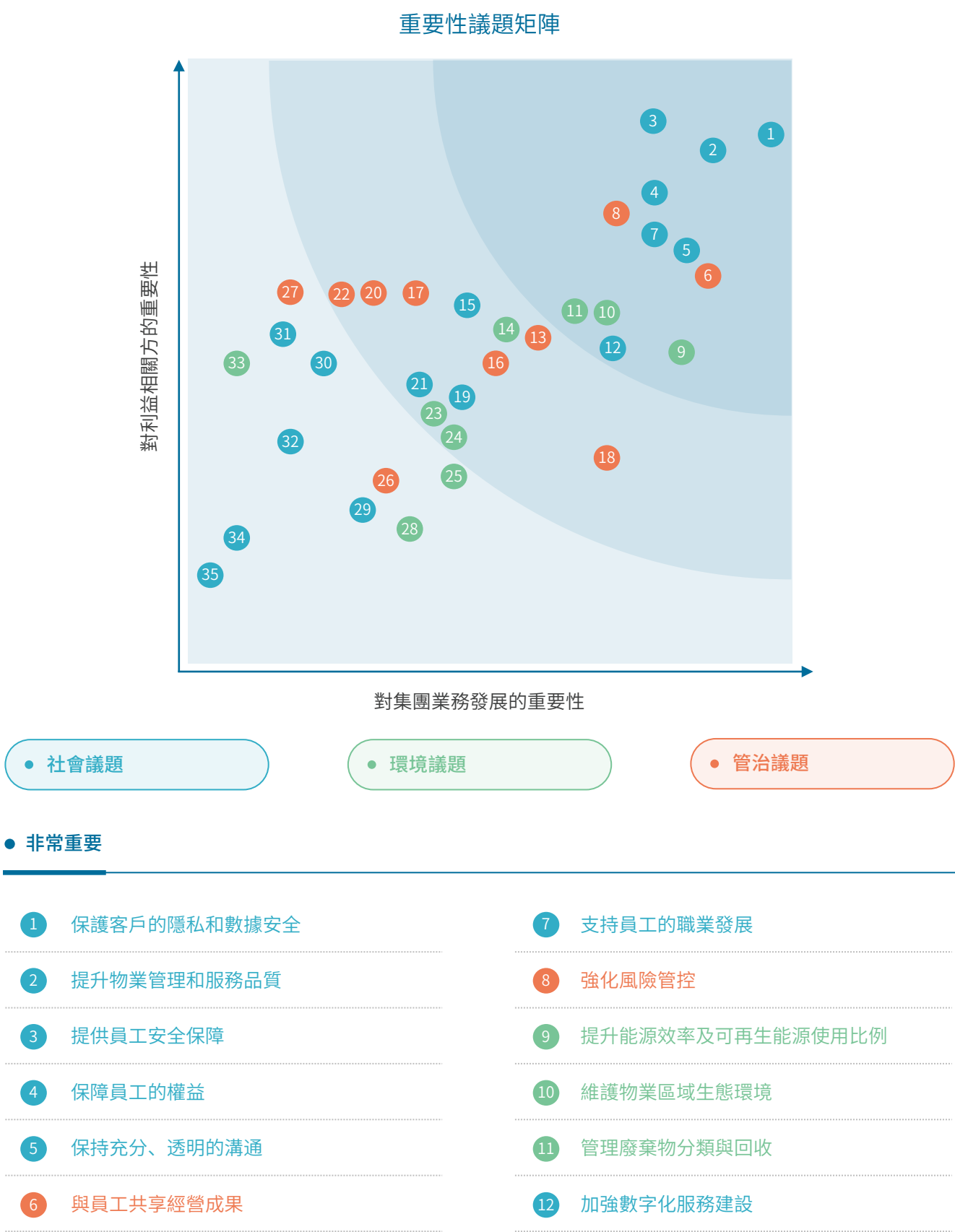
2024年公司高管及投資者關係部參與賣方券商峰會/策略會參會情況（部分）

會議日期	會議名稱	會議地點
2024.5.14	天風證券中期策略會	北京
2024.5.22-23	JPM摩根大通上海全球峰會	上海
2024.6.7	中信上海策略會	上海
2024.6.25	花旗亞太地區策略會	香港
2024.10.30	國聯證券策略會	無錫
2024.11.4	美銀美林北京峰會	北京
2024.11.6	花旗中國投資峰會	深圳
2024.11.12	中信證券資本市場年會	深圳
2024.11.21	上海海通策略會	上海
2024.12.12	國金證券上海策略會	上海

重要性評估

本年度，集團通過問卷調查和訪談調研方式，積極獲取各利益相關方對集團可持續發展方面的意見與期望，並結合主流ESG評價體系、行業發展態勢、宏觀政策及相關要求，綜合評估每個議題對集團及利益相關方的影響範圍及程度，形成了重要性議題排序矩陣，具體步驟如下：





● 重要

- 13 公司戰略與積極的環境、社會影響相結合

14 節約/循環用水

15 提供職場身心健康支持項目

16 與利益相關方充分溝通

17 商業道德的培訓與管理

18 打造創新驅動文化
- 19 打造多元、平等與包容的工作環境

20 完善所有權和治理制度

21 支持社區活動

22 監督董監高表現

23 利用可回收/可再生資源

24 使用環境友好的採購標準

● 次重要

- 25 實施氣候變化適應性計劃

26 建設支持ESG的架構和機制

27 公開ESG影響力數據

28 支持員工參與綠色行動

29 制定可持續合作的供應商標準

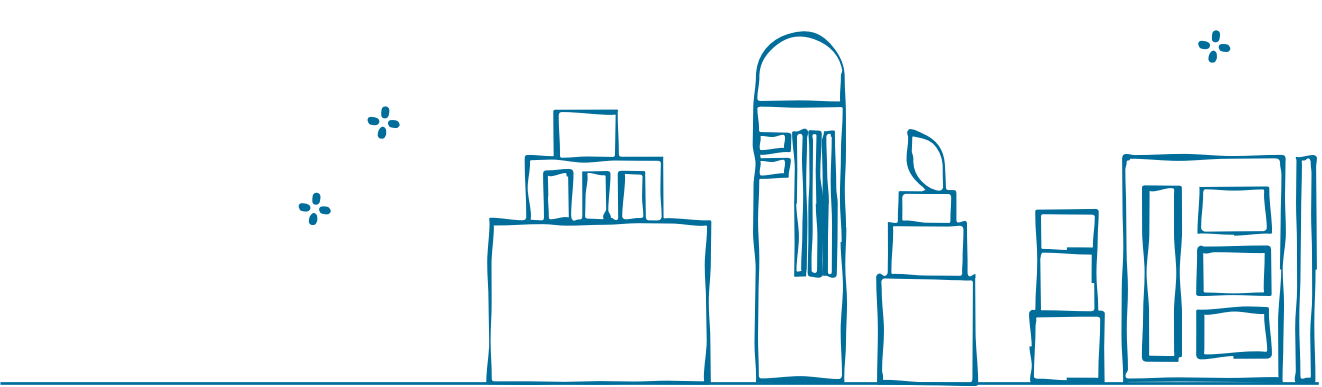
30 以自身專長賦能合作夥伴
- 31 服務於未被充分服務人群

32 為本地社區提供就業機會

33 管理物業運營相關的溫室氣體排放

34 僱傭弱勢群體

35 助力鄉村振興



倡導綠色生活 成就低碳未來

碧桂園服務堅定將綠色低碳環保理念作為經營管理的核心指導原則，通過持續優化環境管理體系，積極推進綠色運營，不斷提升應對氣候變化能力，助力社會向低碳經濟轉型，共同構建可持續發展未來。

本章節回應的SDGs:



2024年度亮點績效:

- 新增兩輪充電樁約**30萬**個，運營總數近**50萬**個，服務覆蓋約**4,200**個項目
- 在全國各小區、酒店、寫字樓新增汽車充電樁快、慢充槍數超**1萬**個
- 於梅龍湖項目中建設分散式光伏示範電站，實際裝機容量為**1,337.6kW**，預計2025年累計發電量達**2,960萬度**，每年可減少二氧化碳排放量約**1,180.4噸**、節約標準煤約**426.2噸**
- 累計在城區設立智能化回收點近**300**個，部署垃圾分類督導房**50座**、有償智能回收箱和分類亭**150**餘個
- 在全國各城市開展舊物回收項目，回收舊物重量達**210噸**，實現碳減排量約**756噸**
- 制定氣候變化韌性應對方案，針對極端氣候制定分級分類回應機制，常態化監測、預警及演練，全面提升應對氣候變化的能力



強化環境管理

本集團積極履行環境保護責任，嚴格遵守國家有關環保的法律法規，不斷優化自身的環境管理體系，設定明確環境目標，並積極謀劃和落實相關工作，致力於減少運營對環境造成的影響。

環境管理體系

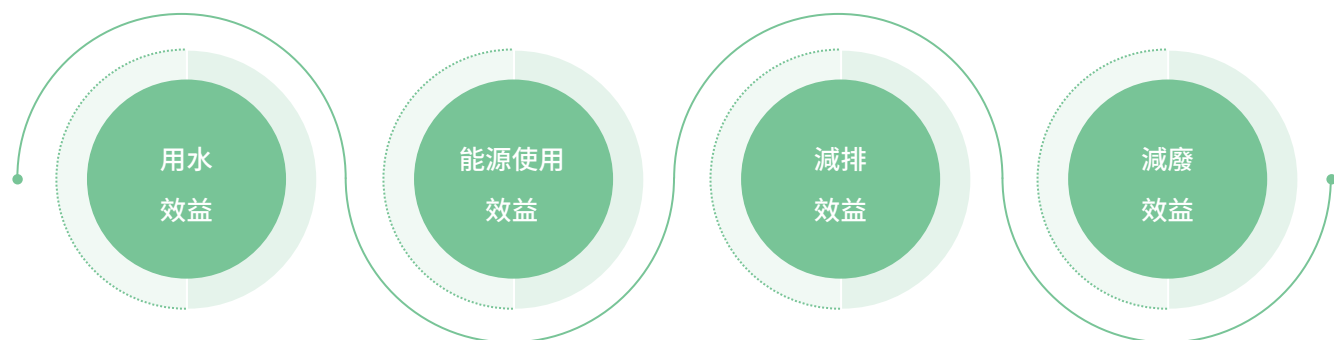
本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等相關法律法規，制定並落實《碧桂園服務能耗管理辦法》《固體廢棄物處理規程》等內部管理制度，明確環境管理各責任部門職責、工作要求與細則。同時，為加強環境管理標準化建設，本集團已有多個項目通過ISO 14001：2015環境管理體系認證，並逐步推廣至各區域的項目，由業務部門定期審查各項目在能耗、用水等環境工作的管理表現。



獲得的ISO 14001：2015環境管理體系認證證書

綠色發展目標

為了持續提升環境管理的效益，本集團基於國家發展規劃與營運情況確立了用水效益、能源使用效益、減排效益、減廢效益四項綠色發展目標，並通過加強水資源管理、節約能耗、垃圾分類、資源回收利用等實際行動，努力推動綠色發展目標儘早達成。本年度，集團制定的綠色發展目標及年度進展如下：



用水效益

目標設定

- 加強能耗平台用水模塊的管理，通過各區域水耗數據的實時監測，實現水資源風險評估的及時性與有效性，降低跑冒滴漏等耗水風險；
- 全面推廣水泵改造，將該水泵改造應用於所有項目水泵房，降低水損率與水耗；
- 通過合理調整用水頻率、專水專用、排查用水量異常原因，促進綠色辦公運營，提升用水效益。

年度進展

- 本年度，集團開展雨水回收技術、供水系統優化、變頻供水控制及水泵改造等措施。

能源使用效益

目標設定

- 加強清潔能源使用，鼓勵旗下商業項目、在管項目使用綠電、天然氣等清潔能源，佈局充電樁建設與新能源汽車應用；
- 升級能源管理平台，實現更精準實時監測和分析功能，找出節能潛力並實施改進措施；
- 對照明系統、商業空調系統進行節能改造，提升用電效益；
- 推廣綠色辦公及綠色運營，通過線上會議以減少差旅頻次，面向員工及業主開展節能宣傳。

能源使用效益

年度進展

- 本年度，集團在全國各小區、酒店、寫字樓新增汽車充電樁快、慢充槍數超**1萬個**；
- 截止2024年末，集團在全國新增兩輪充電樁插座數約**30萬**，運營插座總數近**50萬**，服務覆蓋約**4,200**個項目，累計註冊用戶數約**340萬**；
- 本年度，集團共改造車庫照明超**3.6萬盞**，節省用電超**329萬度**；完成水泵改造數量**864**台，水泵改造節電量**1,412萬度**；
- 截至2024年末，天力商寫在管粵港澳大灣區商業建築項目綠色電力使用率達**100%**。

減排效益

目標設定

- 2025年度溫室氣體總排放量密度相較於2024年度有所下降；同時，本集團正在制定減排效益的中長期改善目標；
- 逐步降低溫室氣體總排放量密度，為本世紀末將全球氣溫升幅控制在1.5°C做出貢獻。

注：《巴黎協議》提出，各締約方以「自主貢獻」方式共同應對氣候變化，目標是在本世紀末，將全球平均氣溫升幅較工業化前水平控制在2°C之內，並為把升溫控制在1.5°C之內而努力。G20羅馬峰會，20國集團領導人在公報中就氣候問題達成一致：承諾將全球升溫控制在1.5°C內。

減排效益

年度進展

- 本年度，集團開展分散式光伏示範電站項目。該項目採用光伏元件與建築屋面相結合的方式，電站實際裝機容量為**1,337.6kW**，每年預計可減少二氧化碳排放量約**1,180.4噸**，每年預計節約標準煤約**426.2噸**；
- 本年度，完成合同能源管理項目12個，投入改造金額超**2,600萬元**，預計可年減少碳排放量**5,508.48噸**。

減廢效益

目標設定

- 2025年度廢棄物排放量密度相較於2024年度有所下降；同時，本集團正在制定減廢效益的中長期改善目標；
- 制定並執行《資源管理規程》《固體廢棄物處理規程》等內部制度，防止一般及重大環境污染事件發生；
- 推廣無紙化辦公，減少辦公垃圾產生，促進廢棄物回收利用。

年度進展

- 本年度，集團實施垃圾分類設施進小區、進農村行動，已在城區**120**個居民小區和**100**個村莊設立了近**300**個智能化回收點，並部署了**50座**垃圾分類督導房、**150余個**有償智能回收箱和分類亭；
- 本年度，集團開展舊物回收項目，回收重量達**210噸**，實現碳減排量約**756噸**。

倡導綠色物業

綠色物業不僅是物業管理行業的發展趨勢，亦是企業共同的責任。本集團堅持在營運過程中全面融入可持續發展理念，不斷優化資源與能源管理體系，積極倡導節能減排，優化水資源和廢棄物管理，助力實現集團綠色發展目標。同時，本集團鼓勵業主參與到綠色行動中來，共同構建和諧、環保的社區環境，為實現綠色物業貢獻自己的一份力量。

能源管理

本集團積極回應國家「雙碳」戰略，不斷完善能源管理體系，全面提升項目能耗管理水平，從運營細節中節能降碳，同時加強清潔能源的推廣和應用，助力綠色低碳發展。同時，本集團持續加強能源管理標準化建設，已有多個項目通過ISO 50001：2018能源管理體系認證，並逐步推廣至各區域的項目。



獲得的ISO 50001：2018能源管理體系認證證書



推動節能降耗

本集團與專業機構合作試點開發碳普惠機制，針對寫字樓的碳排放場景梳理碳減排可量化的行為，鼓勵樓內客戶參與日常減碳行動，並將客戶減碳量折算成積分，積分可以兌換成樓內增值產品及服務，以此激發客戶參與的積極性。本集團計劃於2025年上半年在商寫項目開展該碳普惠機制試點工作。

2024年，本集團積極推進合同能源管理，聚焦中央空調、電氣照明和電梯三大能源板塊，通過更換高效設備、應用智慧技術和物聯網設備，有效解決設備老化更新的高成本問題，並創造新的利潤增長點。本年度，集團完成合同能源管理項目12個，投入改造金額2,645萬元，預計可年減少碳排放量5,508.48噸。

此外，本集團制定並實施《碧桂園服務能耗管理辦法》，明確能耗用量和能耗費用管理，旨在解決能耗流失問題，通過實施多項節能管理策略和應用節能技術，提升能源使用效益，以減少碳排放。



案例



水泵房進行節能改造

自2020年起，本集團引入了市場上專業公司的水泵房節能改造服務，對集團在管項目的水泵房進行節能改造，並利用其專業能力和豐富經驗提升集團管理項目的能耗效率和服務質量。2024年，本集團已完成水泵改造數量864台，水泵改造節電量1,412萬度。

案例



地下車庫照明節能改造

為了改善地下車庫的照明條件，本集團安裝了具備雙亮度調節功能的LED燈具。這些燈具不僅安全耐用、亮度穩定，還配備了智慧感應功能，實現了「人來燈亮、人走燈暗」的智能化管理，有效降低能耗。改造後，車庫的照明條件得到了顯著提升，為業主提供了更為安全的行車環境。截至2024年，本集團已完成節能燈具改造數量超3.6萬個，節能改造年節約電量超329萬度。



燈具節能改造



使用清潔能源

本集團持續加大清潔能源的使用力度，積極採購綠色電力，並推進光伏「光儲充一體化」技術在運營項目中的應用，促進集團綠色能源結構轉型，實現節能降碳。2024年，本集團商寫業務採購綠色電力26,120.31兆瓦時。



本集團綠色電力證書交易憑證（部分）

案例



梅龍湖項目：光儲充一體化解決方案

2024年，本集團於梅龍湖項目中建設分散式光伏示範電站，並在園區設置磷酸鐵鋰儲能電站，安裝四輪充電樁16台、二輪充電樁20台，為園區企業提供綠色零碳能源。該項目實際裝機容量為1,337.6kW，預計2025年累計發電量達2,960萬度，每年可減少二氧化碳排放量約1,180.4噸、節約標準煤約426.2噸。



建築屋面上的光伏組件

為響應國家構建均衡便捷的充電設施網絡的號召，解決社區新能源車主充電焦慮，本集團持續在全國各項目開展兩輪充電樁、四輪充電樁鋪設工作。本年度，集團向業主提供高效、便捷、安全的新能源充電服務，安全保障充電861.9萬次，助力綠色出行。

兩輪充電樁

截至2024年底，本集團在全國新增兩輪充電插座約30萬個，運營總數近50萬個，服務覆蓋約4,200個項目，累計註冊用戶數約340萬。

四輪充電樁

2024年，本集團在全國各小區、酒店、寫字樓新增汽車充電樁快、慢充槍數超1萬個。

水資源管理

本集團在運營過程中的用水均來自市政用水，在求取適用水源上無任何困難。本集團注重水資源的系統管理，通過開展雨水回收技術、供水系統優化、變頻供水控制及水泵改造等措施，對供水、排水、節水等關鍵環節進行精細化管理，旨在降低水資源消耗，提升水資源利用效率，推動集團用水效益目標的實現。

雨水回收技術 節約水資源

本集團利用雨水回收技術，通過雨水渠道將雨水引流到雨水收集系統當中，經過一系列的過濾、淨化後收集到水箱後，最終用於消防水池補水和綠化澆灌用水，平均每個項目可蓄雨水超300+立方米/月。

廢棄物管理

本集團持續加強對廢棄物的規範化管理與合規處置，嚴格遵守運營所在國家和地區的法律法規，對固體廢棄物進行分類管理。同時，本集團倡導各利益相關方共同參與垃圾分類，開展廢棄物資源回收、舊物回收項目，推動廢棄物減量化、資源化及再利用，有效減少廢棄物的排放。

垃圾分類

本集團各項目嚴格遵守當地政府的垃圾分類政策，科學部署垃圾桶及廢棄物管理，並通過聯合社區、志願者、學校等開展垃圾分類知識普及活動，提高業主垃圾分類意識，共同創建美好社區。



垃圾分類知識普及活動

資源回收

為積極推動「環衛服務、垃圾分類、資源回收」三個體系相互融合、相互促進，支持垃圾分類政策和無廢城市建設，本集團實施垃圾分類設施進小區、進農村行動，現已在城區120個居民小區和100個村莊設立了近300個智能化回收點，並部署50座垃圾分類督導房、150餘個有償智能回收箱和分類亭，構建覆蓋城鄉的「智慧估價、線上預約、上門回收、智慧回收和循環利用」為一體的全流程再生資源回收體系，形成以再生資源收集、中轉、分揀為業務閉環的全新運營模式。



廢棄物資源回收

舊物回收

本集團積極回應《推動大規模設備更新和消費品以舊換新行動方案》《關於加快推進廢舊紡織品循環利用的施工意見》等指導方針，實施消費品以舊換新行動，加快構建廢棄物循環利用體系。本年度，本集團在全國各城市開展舊物回收項目，回收衣物、包類和紡織物品等，並通過電梯海報、出入口廣告、宣傳單張派發等多渠道倡導業主參與。2024年，本集團回收舊物重量達210噸，實現碳減排量約756噸。

排放物管理

本集團圍繞運營過程中產生的排放物有針對性地制定管控措施，制定並執行《環境因素識別評估及預防控制程序》等內部制度，主動識別業務運營中可能造成的排放物污染風險，加強污水、廢氣排放管理，確保各項排放合法合規。

污水排放

本集團商寫項目制定《良好服務規範實施要求》等管理制度，對污水排放口、隔油池等每月巡視1次，並保持污水排放口不外溢、無積油。

廢氣排放

本集團商寫項目嚴格控制鍋爐廢氣排放標準，同時委託第三方進行檢測並出具檢測報告，以確保鍋爐廢氣排放符合《鍋爐大氣污染物排放標準》等國家要求。

綠色社區

本集團持續為提升城市環境衛生質量與治理能力提供多元化、高效的解決方案，維護和改善城鄉及社區自然環境，努力打造更宜居的綠色城市生活空間。

為增添小區綠化的色彩，提高綠化觀賞價值，本集團各單位積極組織項目開展常態化的園區綠化煥新行動。截至2024年末，本集團累計提升改造涉及項目580餘個，涉及項目總面積超1,198萬平方米，使用苗木品種多達58餘種。



綠化煥新行動效果

綠色辦公

本集團堅持綠色運營理念，積極向員工宣貫環保知識，提升全員綠色環保意識，攜手員工共同推進綠色低碳生活方式。本集團採取的綠色辦公舉措包括：

節水節電

- 集團總部室內達到一定溫度方能開啟空調且下班時間關閉，日常僅啟用新風系統；
- 週末冰箱和大部分電梯需斷電，夜間減少走廊、衛生間照明燈啟用時間；
- 推廣使用節能燈；
- 公共區域張貼節能降耗標識牌，每晚巡查辦公區域關燈情況，對於無人辦公區域未關燈的情況將予以通報。



節約耗材

- 公共印表機租賃，墨盒/硒鼓由商家回收，控制列印量；
- 綠植租賃，實現綠植可回收利用，避免資源浪費；
- 持續鞏固無紙化辦公，推行雙面列印和廢紙二次利用，非必要不彩印；
- 優先採用經過森林管理委員會（FSC）認證的紙品。



廢棄物管理

- 垃圾分類處理，並開展垃圾分類主題科普活動。



閒置資產管理

- 員工離職後需回收低值耐用辦公品，回收電子設備；
- 提倡輕資產辦公，閒置資產共享，並優先使用閒置資源，無閒置再採購。



生物多樣性保護

本集團秉承人與自然和諧共生的理念，在項目運營中以專業化服務助力生物多樣性保護，最大限度地減少運營活動對環境和生態的影響，實現經濟發展與生態保護雙贏。

案例



三明市河流生態重塑，為生物築夢家園

三明市位於福建省，水系發達、河流湖泊密佈，承擔著重要的生態功能。但隨著工業化和城鎮化推進，部分河流面臨生活污水直排、農業面源污染和河道淤積等問題，影響生態環境和居民生活質量。本集團積極參與生態治理，採取多種治理舉措使三明市主要河流水質顯著改善，部分河段已達三類水標準，河道景觀和生態功能顯著提升，為各類生物營造了良好的棲息環境



三明市河流生態修復

應對氣候變化

隨著全球氣候變暖加劇，各地極端天氣頻發，氣候變化已成為全人類亟須解決的共性問題。本年度，集團繼續參照氣候相關財務信息披露框架，從治理、戰略、風險管理、指標和目標共四大支柱出發，完善氣候變化相關信息披露，並積極採取多項舉措推進氣候變化應對工作，持續完善應對氣候變化風險的韌性及抵禦力，旨在減緩氣候變化對業務運營帶來的影響，把握氣候變化創造的機遇。

治理：對氣候相關風險和機遇的治理

本集團積極構建氣候相關治理架構，董事會負責集團整體可持續發展策略和報告的管理，並通過環境、社會及管治（ESG）委員會的具體實施及定期匯報來管理與氣候相關的風險和機遇。ESG委員會負責全面管理和指導氣候應對工作，制訂及檢討氣候變化相關政策，積極識別和評估氣候變化帶來的風險與機遇，並據此制定針對性的氣候相關戰略，明確氣候應對目標，定期對目標監督與複盤，並向董事會提出建議；ESG工作小組依據ESG委員會相關戰略部署，監督和指導氣候風險管理工作的具體執行，定期向ESG委員會匯報氣候相關工作績效成果；集團各部門、各單位承擔氣候風險和機遇應對的執行、檢討、評估與優化工作，確保氣候目標順利達成。

此外，集團持續加強相關人員可持續發展（含應對氣候變化）治理能力建設，探索將氣候管理績效納入考核體系，並配套相應的激勵機制，旨在提升全體員工對氣候變化應對的意識與積極性，增強企業的整體韌性與可持續發展能力。

戰略：氣候相關風險和機遇對企業業務、戰略和財務規劃的實際及潛在影響

本集團結合自身業務特點，從短期（3年及以內）、中期（3至5年）和長期（5年以上）對氣候相關的風險與機遇進行分階段的識別、評估與分析，深入了解其潛在財務影響，並積極制定和落實應對措施，應對氣候變化帶來的挑戰，抓住由此產生的發展機遇。

本集團深知氣候變化產生的極端天氣可能會對集團員工、資產、供應鏈及項目運營等造成不良影響，進而影響業務和財務表現。而環境相關政策變化、技術革新和市場偏好轉變等轉型風險，亦會導致集團內部環境管理壓力和服務成本上升，進而對集團收入和市場競爭力帶來影響。

已識別的氣候變化風險		潛在財務影響	時間維度	應對策略
實體風險	急性風險	· 颱風 · 暴雨 · 高溫 · 洪澇 · 暴雪 · 沙塵暴	短期	建立總公司-物業單位-物業項目三級回應機制，提前部署各種防颱風、防汛等惡劣天氣應對方案，嚴格落實集團《物業基礎服務風險控制管理辦法》和應急管理制度，切實做好風險防範。 全面落實《突發性應急事件演練清單》，提升物業應急管理工作水平，定期組織開展應急演練，加強自然災害的提示宣傳工作，扎實做好隱患排查工作，切實保障業主和員工的生命財產安全。
	慢性風險	· 海平面上升 · 平均氣溫升高 · 水資源壓力	中長期	制定並實施《碧桂園服務颱風、防汛等自然災害應急管理制度》，對災害性天氣的預防及救援作出詳細規定，如檢查應急物資和急救箱、檢查及加固公區設施設備、寒流及風雪應對措施等。

已識別的氣候變化風險			潛在財務影響	時間維度	應對策略
轉型風險	市場風險	· 市場偏好轉變 · 原材料供應	· 運營成本增加 · 營業收入減少	中長期	搭建並落地可持續住宅小區認證體系，將綠色理念深度納入物業管理服務中。 積極踐行綠色節能環保的採購理念。
	技術風險	· 傳統技術革新	· 淘汰高能耗設備導致成本增加 · 智慧物業技術研發支出增加	中長期	全面佈局物業數智化，實現對保潔、電梯、安防與停車系統的數字化管控。 自主研發清潔機器人應用於物業場景的室內清潔。
	政策及法律風險	· 碳排放管理、環保政策法規趨嚴	· 環保投入增加 · 政策培訓成本增加 · 違規罰款增加	中長期	及時關注監管和政策要求，分析理解最新政策要求並調整經營策略，強化環境風險管理體系建設。
	聲譽風險	· 市場競爭力 · 客戶認可度	· 負面報導導致聲譽損害 · 融資成本增加	中長期	積極推廣並宣傳節能減排成效，切實保障節能減排目標有序達成。

本集團亦堅信氣候變化更提供了寶貴的發展機遇，持續強化綠色運營理念，不斷提升資源使用效率，積極探索可再生能源應用，在有效降低運營成本的同時，開拓更多市場機遇，實現經濟效益與環境效益的雙贏。



風險管理：識別、評估及管理氣候相關風險

本集團通過研究集團所處行業特性、市場趨勢、所處地域氣候情況、國家環境政策動向，並結合國內外利益相關方的意見和建議，充分識別並了解氣候變化相關風險。在風險評估和項目執行過程中，本集團將氣候風險納入集團風險管理體系中，通過量化氣候風險的影響係數和考核目標，提出針對性的預防和應對措施，推進「事前預防，事中控制，事後處理」風險管理體系的落地。本集團將密切留意環境政策變化，積極回應國家號召，加強環境管理合規建設，以此不斷完善氣候變化風險管理工作。

》 指標和目標：評估及管理氣候相關風險和機遇的指標和目標

本集團已制定碳減排、能源使用、減廢及用水效益等綠色發展目標，明確推動目標實現的具體措施，並充分考慮這些目標與應對氣候變化風險的關聯性，相關目標詳見「綠色發展目標」小節。同時，本集團持續披露範圍一和範圍二溫室氣體排放數據，逐步探索範圍三溫室氣體排放披露工作，並提升排放指標的透明度。

》 極端天氣事件應對

本集團制定氣候變化韌性應對方案，針對極端氣候制定分級分類回應機制，並制定個性化的複原計劃，保證更充足的應急儲備、更訓練有素的隊伍、更從容高效的回應和更快的韌性恢復，常態化監測、預警及演練，全面提升應對氣候變化的能力。

制定應急預案

- 制定詳細的應急預案，明確應急回應流程、人員分工、物資調配等關鍵環節，確保應急回應迅速有效；
- 擴大沙袋、水泵、應急照明、應急通訊、飲用水和食品等生活物資等的冗餘，確保在颱風和暴雨來臨時能夠迅速投入使用。

加強預警巡查

- 各項目密切關注氣象部門發佈的天氣預報和預警信息，及時掌握降雨趨勢和強度；
- 加強現場巡查力度，特別是對低窪地帶、排水設施等重點區域全面排查，消除潛在安全隱患。

開展應急演練

- 提前組織員工進行抗洪搶險培訓和演練，提高員工的應急意識與实操能力，確保在緊急情況下能夠迅速集結並有序開展搶險工作。



極端天氣應急演練現場

案例

抗擊颱風「摩羯」行動

2024年9月6日，颱風「摩羯」向海南島襲來，本集團海南地區項目員工奮戰一線，全力保障公司財產和客戶利益。在颱風期間，項目員工迅速回應，成功救援了被困電梯的群眾；颱風過後，立即投入到災後重建工作中，恢復設施設備運行，進行消殺清理，確保項目在最短時間內恢復正常運營。此外，項目團隊還參與社區災後重建，在幫助社區儘快恢復正常生活秩序的同時，強化與社區之間聯繫，展現企業在應對自然災害時的應盡力量。



清理受災綠化區

02

碧桂園服務堅持以「客戶為中心」，積極踐行「客戶導向」服務理念，敏銳捕捉客戶需求變化，深化數字化運營、專業化服務等有力舉措滿足業主需求，為客戶提供更加卓越的服務體驗。

本章節回應的SDGs:



2024年度亮點績效：

- 針對超**3,800**個項目開展老舊設施換新整治工作，助力社區面貌煥新
- 「樓下心選」業務已全國佈局**2,527**個網點，「智享樓下充電」項目累計運營插座總數近**50**萬，服務覆蓋約**4,200**個項目
- 成立安全生產領導小組，深化安全管理舉措，實現零重大安全生產事故；全年共組織大型消防演練超**1.4**萬次，有效阻止超**710**場初起戶內火災蔓延
- 已獲得ISO 27001信息安全管理體系認證，本年度**9**個核心業務系統順利通過等保測評
- 本年度，業主滿意度為**94.7%**，投訴量較去年下降**13%**，工單處理時長提效**63%**
- 持續壯大「區域數字化專家」團隊，已完成認證超**140**位專家
- 構建科技賦能服務新格局，「零號居民」清潔機器人在**7**個小區常態化使用

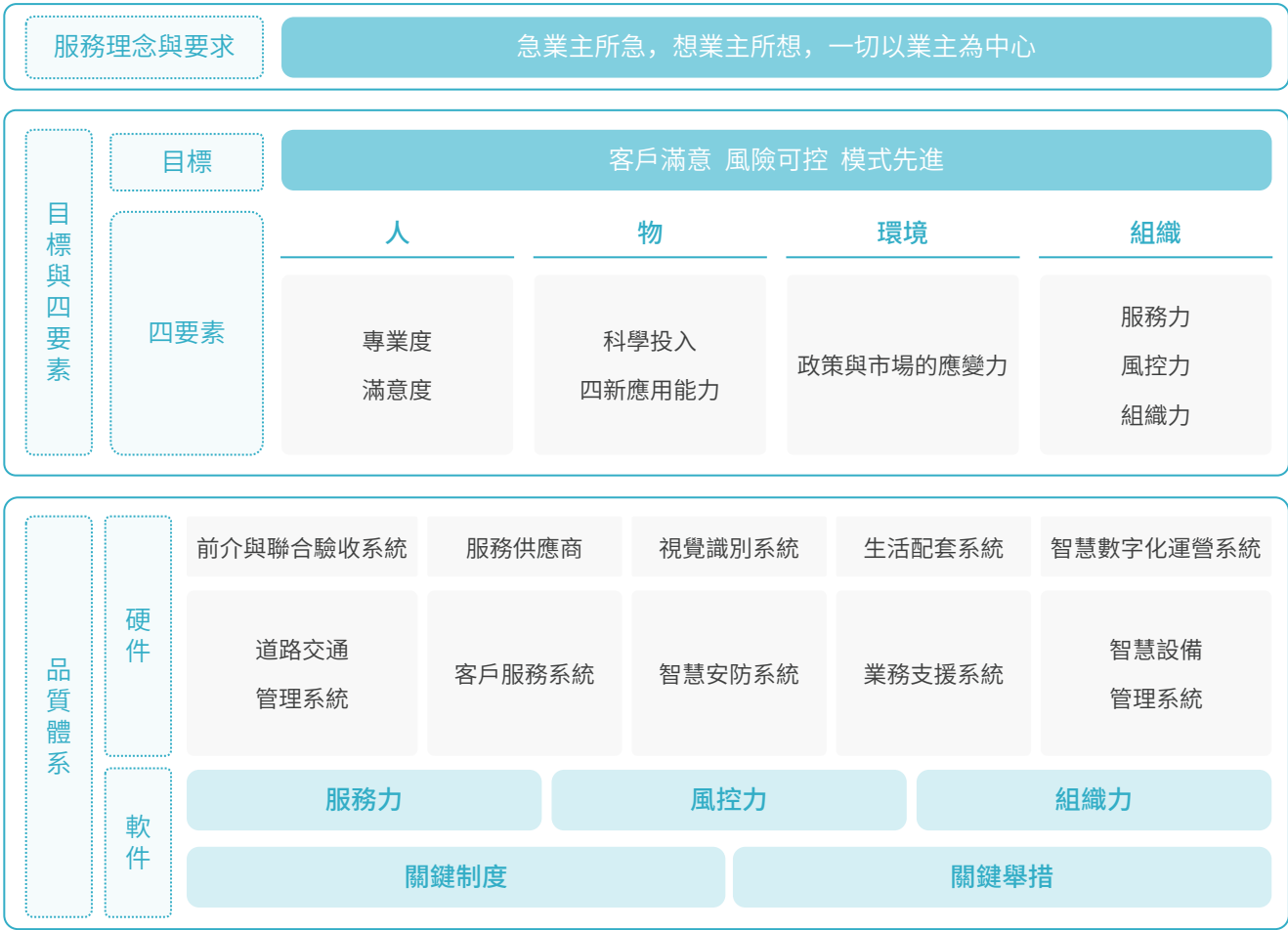


精研卓越服務

本集團秉承「服務成就美好生活」的品牌使命，堅持以高質量發展為主旋律，以住宅物業管理物業為核心，回歸服務本質，聚焦服務質量，孵化戰略業務，持續提升客戶服務水平。

物業管理服務

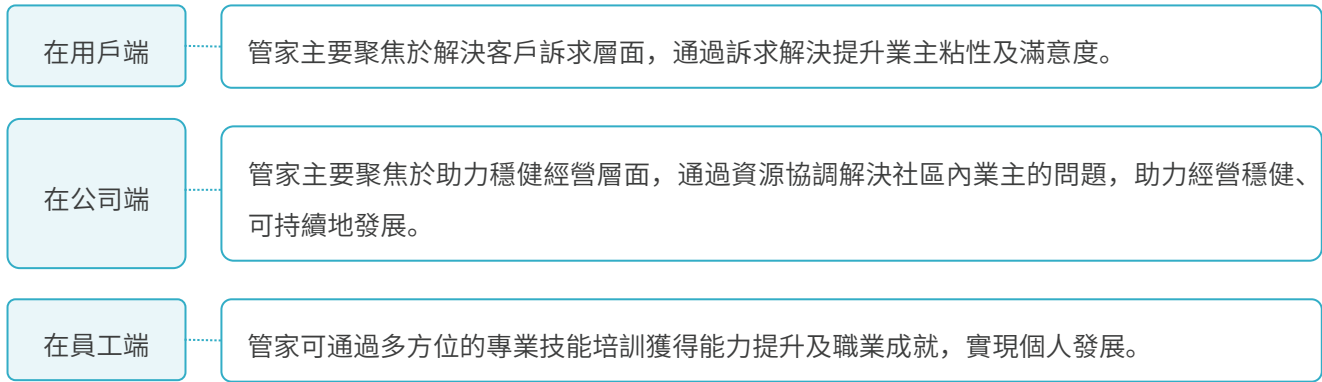
本集團秉持「急業主所急，想業主所想」、「一切以業主為中心」的服務理念，以業主需求為核心，不斷優化服務標準。本集團遵循《中華人民共和國民法典》《物業管理條例》等運營所在地法律法規，制定並實施《碧桂園服務工作手冊》《碧桂園服務崗位操作規程》《碧桂園服務基礎物業質量檢查標準》《碧桂園服務運營管理辦法》《碧桂園服務質量檢查標準》等內部管理制度，遵循PDCA（策劃—實施—檢查—處置）循環，搭建物業服務質量運營管理全景圖，不斷提升服務內容與質量標準，為客戶提供高質量服務。



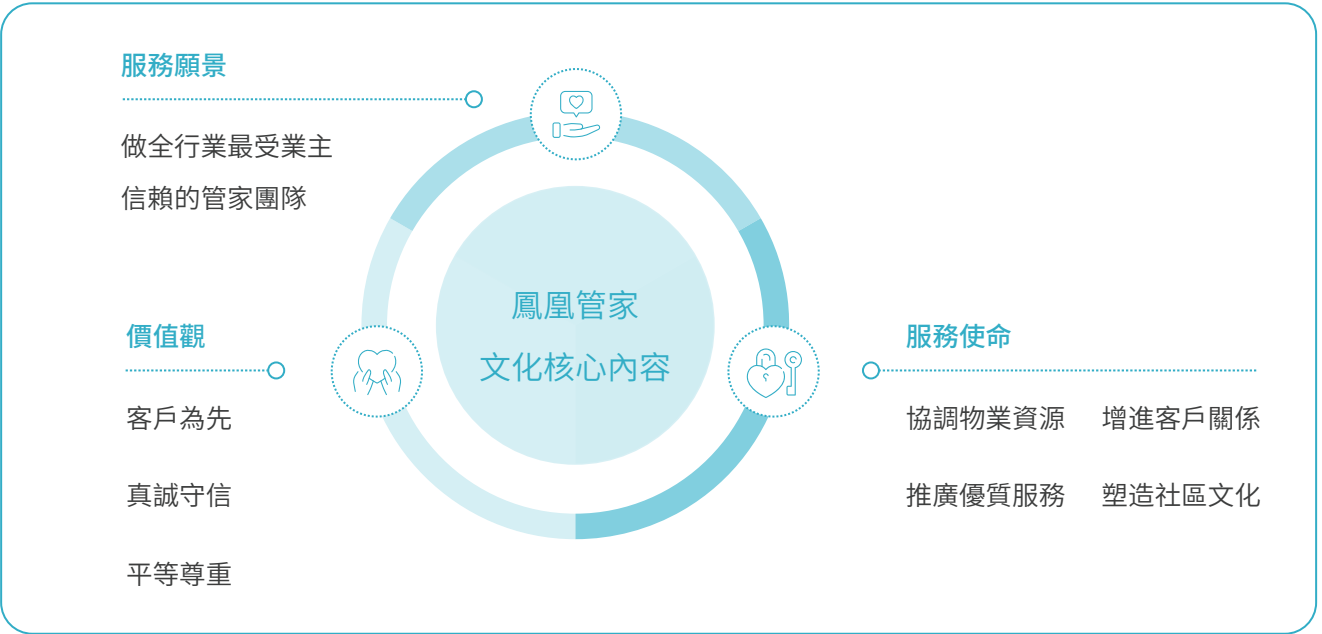
鳳凰管家服務

本集團制定並落實《碧桂園服務鳳凰管家運營管理辦法（2023年版）》《鉑金鳳凰管家績效考核管理方案（2023版）》等內部制度，在物業項目設置管家崗位，以鳳凰管家為第一責任人，劃分服務片區，規範服務標準，提供專業支撐，實現服務全面落位，給業主提供貼心的管家式服務、全週期質量服務。

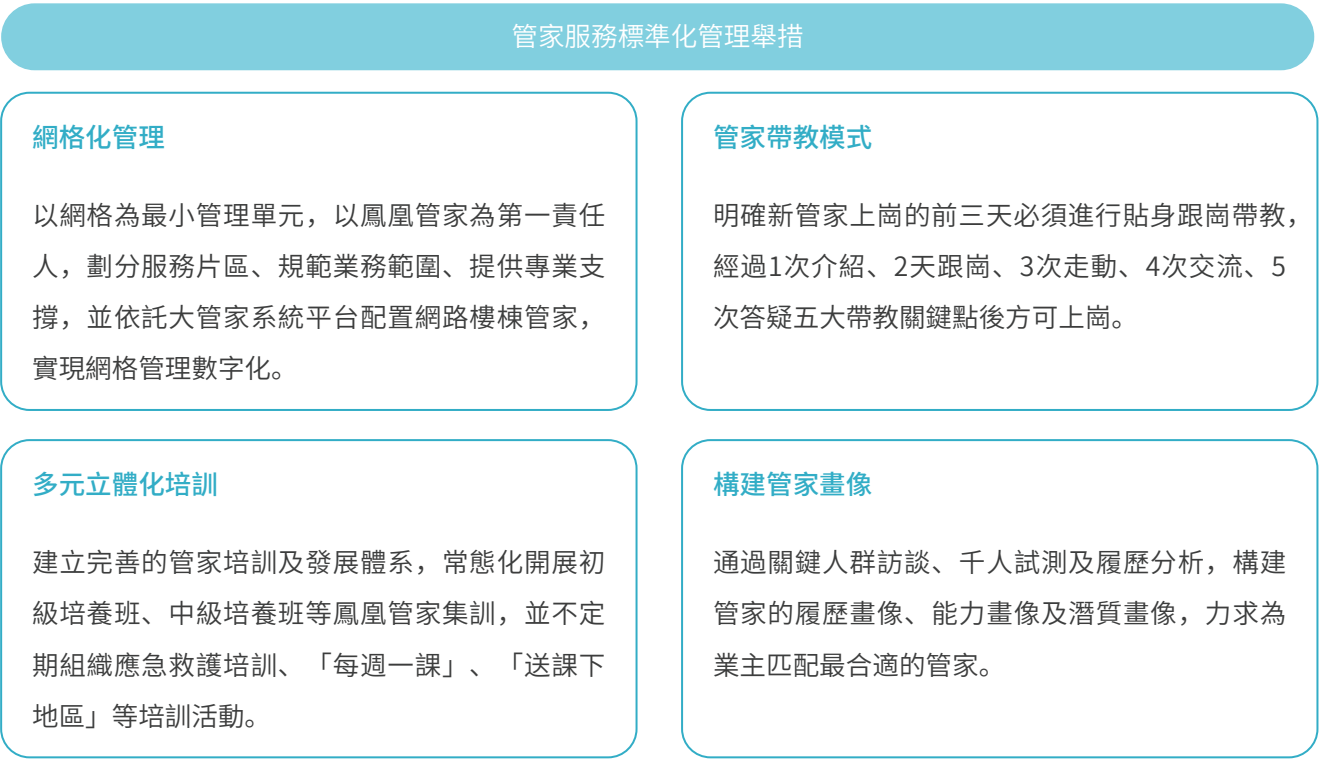
本年度，集團在「回歸本質，聚焦價值——成為物業服務價值的集中實現者」的理念下，升級客戶服務體系，以「管家是物業服務價值的集中實現者」為核心，圍繞用戶端、公司端和員工端，進一步明確「一體三面」的管家定位，為管家服務的開展與落位、管家未來的發展明確方向：



同時，本集團積極打造鳳凰管家專屬文化，為管家團隊提供多元化成長渠道及價值導向，增強管家歸屬感、認同感和幸福感，促進團隊穩健發展及價值呈現。2024年，結合管家新定位，本集團制定全新鳳凰管家文化建設方案，並逐步落實管家文化建設工作。

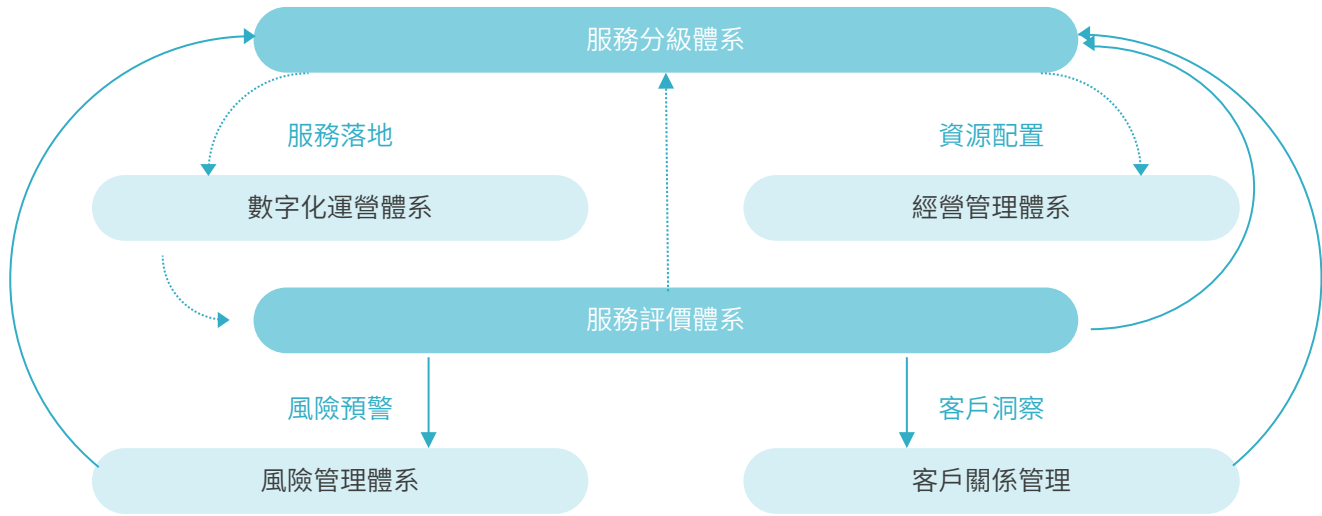


此外，本集團持續優化管家服務標準化管理舉措，提升作業效率與服務質量。



服務分級體系

本年度，集團持續推進服務分類分級體系建設，從業主需求出發，洞察客戶需求，建立差異化服務標準，並通過調整資源配置優化經營管理體系；通過數字化賦能豐富服務模式，在保障服務標準落地的同時，與服務效果評價工作有機結合，助力提升風險管理水平和和客戶關係管理，推動項目長期、健康及可持續運營。



以服務分級為策略的項目服務效益提升

創新管理模式

本集團進一步推動和完善「屬地」計劃，升級「星團」計劃為「青藤」計劃，共同發力提升在管理質量和效益：其中，「屬地」計劃將收購項目根據屬地進行地區整合，促使一體化管理，提升管理效能。2024年，本集團圍繞組織、人才和機制三大領域，持續升級「青藤」計劃，進一步驅動服務深化，賦能業務增長突破。

組織升級

完善管理規範

明確「青藤」定位，聚焦「服務」與「增長」

升級組織架構

管理與服務集約化，更高效、更專業

推動組織裂變

全國「青藤」數量由900+增長至1200+

機制升級

加大一線授權

授權「青藤」決策事項50+，快速響應客戶

強調績效聚焦

聚焦滿意度與收繳追繳達成，保障持續健康經營

重構分配機制

強化價值導向，鼓勵為客戶、為股東創造價值

人才升級

完善評價體系

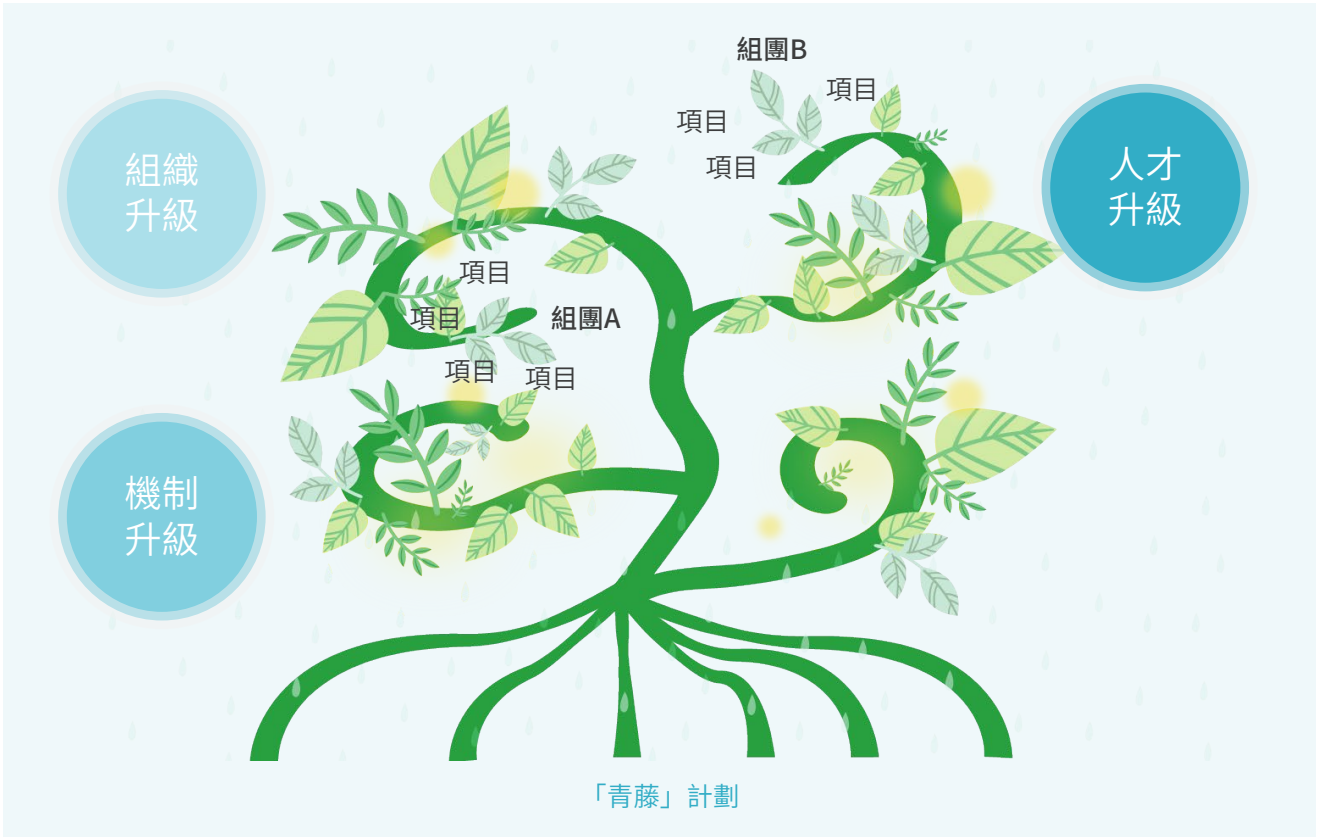
明確「青藤」定位，聚焦「服務」與「增長」

升級培養計劃

策劃「基石計劃」，全面補齊能力短板

健全發展機制

建立「在培養中選拔人」機制，儲備梯隊後備力量



>> 社區煥新工程

本年度，集團開展社區質量提升及環境改造等社區煥新工程，共投入約7.74億元，對超3,800個項目開展老舊設施煥新整治工作，對設施設備、康體遊樂設施和智能化工程等多項系統進行改造及升級，以改善業主居住體驗，助力社區面貌煥新。



社區煥新前後對比

>> 門崗暖心100行動

為了給業主提供一個安全、舒適的居住環境，本集團堅持推行「門崗暖心100行動」，致力於實現100%的在崗微笑服務、敬禮以及尊稱問候，注重了解每一位業主的需求，力求為他們提供最貼心的幫助和支持。

案例



門崗暖心行動，西聯碧桂園太陽城小區的安全衛士守護神

本集團西聯碧桂園太陽城A區物業管理人員陳子香主要負責芷蘭灣門崗一職。在芷蘭灣社區，她以其熱情周到的服務贏得了居民們的高度讚揚，不僅及時發現並保管了業主遺忘在電動車上的鑰匙，避免了潛在的安全隱患，還主動幫助腿部不便的老業主提重物並安全返家，甚至在老人身體不適時提供藥物和心理安慰。她的行為不僅體現了對社區居民的深切關懷，也彰顯了超越職責的服務精神，入職以來，她累計收穫表扬信3封、錦旗2面，並榮獲9月份「安保之星」稱號。



物業管理人員暖心守護

社區增值服務

本集團持續聚焦「居民有需求，社區有服務」，進一步落地「物業服務+生活服務」創新模式，不斷擴大服務範圍，提高業主居住幸福感，打造「全週期社區生活服務整合運營商」特色品牌，為業主提供全方位的社區生活服務，讓業主體驗物業服務的美好。

本年度，集團繼續堅持「1+N+X」的社區增值發展戰略，從客戶生活需求出發，聯動眾多生態鏈夥伴，深耕社區增值服務的同時延伸社區增值服務邊界，在社區充電業務、近場零售等業務持續發力，切實提高業主居住幸福感。



「1+N+X」業務矩陣與業務分佈

本地生活服務

立足樓下「一刻鐘便民生活圈」，為用戶/社會各機構提供好產品、甄選好服務；業務涵蓋社區生活類的家政、新零售、洗護及社區新能源等。

房產經紀服務

依託「有瓦」房屋經紀機構，專注線下社區生活場景。基於強大的物業資源及專業團隊，為客戶提供二手房買賣、租賃和新房銷售、房屋託管等服務，力求滿足客戶全生命週期的居住需求。

酒類業務

酒類業務服務主要利用社區場景和業主黏性實現商品採購分銷與自研產品的開發銷售，同時利用社區實體的物理佈局實現線上線下的無縫打通，有機結合O2O近場銷售體驗與基於物理位置的配送服務。

家裝服務

通過裝修服務、平台招商兩種形式，以面向集團在管住宅物業為主，提供全鏈條家裝綜合服務。

社區傳媒服務

通過電梯海報、文化活動等立體化全傳媒矩陣強化品牌觸達，依託近場體驗場景加深消費者互動，結合社交裂變機制實現社區鄰里紐帶延伸，建立消費者與品牌方之間的深層次連接，推動優質商品與服務在社區內的觸達、滲透與轉化，並推廣社區公益價值建設。

截至2024年末，本集團：



「樓下心選」業務已全國佈局2,527個網點，持續為經銷商提供輕創業模式。2024年打造150個爆款商品，同時通過深度助農，政企聯合溯源新增五常大米、碭山梨等11個百萬級產品，實現爆款商品和經銷商不斷增長，支撐近場零售的市場化業務。



進一步推進「智享樓下充電」項目充電樁鋪設和產品功能優化。全國累計運營插座總數近50萬，服務覆蓋約4,200個項目，累計註冊用戶數約340萬。



珠海富力中心



增城鳳城鳳城苑



连云港·新海雲谷



煙臺華庭

聯合各充電樁企業在全國各小區、酒店、寫字樓新增建立汽車充電樁快、慢充電數超1萬個，為社區業主提供更便捷、更安全、更環保的充電服務，助力實現「碳達峰、碳中和」目標。



整合主營社區文化活動與營銷業務推廣地推活動，全年策劃全國性主題活動3次，各區域、各項目組織各類社文活動，形式更加多元、參與度更高，將消費場景與社區生活場景深度結合，進一步提升產品社區活躍度，增添消費活力。



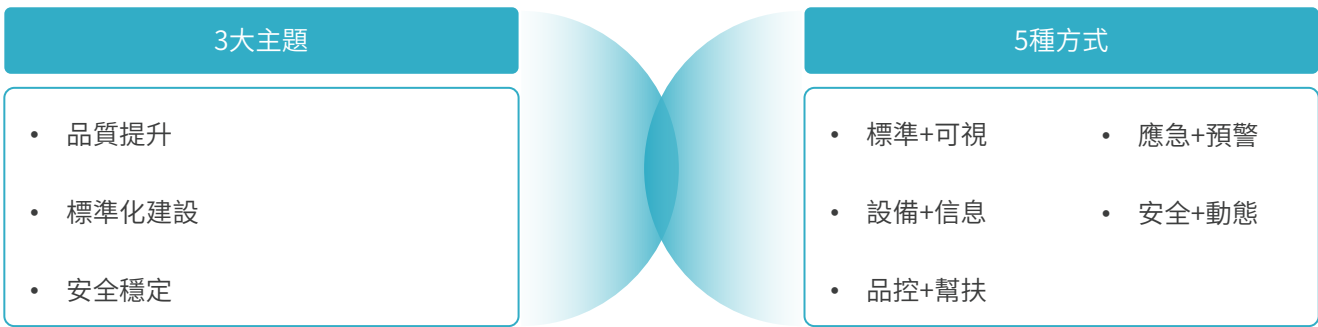
「圓點通」業務平台持續圍繞「紮根社區、構建商圈模式」進行升級。結合短視頻直播增加推廣載體和元素，通過免費體驗券派送、抽獎等增加觸達方式並謀求業主福利，通過支付通道合作物業費返點方式構建商圈生態，進一步縮短業主和管家KOL宣傳鏈路，努力實現業主、商家和物業三贏。

非業主增值服務

本集團提供的非業主增值服務為物業開發商提供專業的定制化服務，包括物業管理諮詢服務；在交付前階段向物業開發商提供開荒清潔、綠化及維修保養服務；車位及房屋尾盤的代理銷售及租賃服務；電梯產品安裝、配套服務等。本集團持續優化非業主增值服務模式，不斷探索提升服務質量的新途徑，力求以最優質的服務為客戶創造超出預期的價值和舒適感，打造溫馨、和諧、可持續的社區環境。

「三供一業」業務

本集團「三供一業」業務持續深化「管理提升年」三年行動，緊扣3大主題，以5種方式全力推新質量管理動線。在服務質量方面，制定並落實《崗位標準化創建指引》，嚴抓質量、安全、滿意度等關鍵指標，確立質量管理紅線，制定全業態質量測評標準，並實施全年100%覆蓋、單位級季度100%覆蓋、項目級月度100%覆蓋的三級質量控制檢查機制，全業態、多維度、多方式、多渠道開展質量監督評價。



品質提升主題與方式



6大品質提升主題活動

本年度，集團「三供一業」業務全面升級六大品質提升活動，包括提升基層員工服務技能、策劃環境互動監督、規範作業服務流程、創建崗位標準化場景、加強安全風險管理、開展非住宅質量服務提升等活動重點內容，打造服務專業性、精細化，有效促進業主好感度提升；持續開展標準化創建和標準化主題月活動，完成30個項目70個服務場景的標準化創建和玻璃清潔、草坪病蟲害防治等10期主題活動，夯實基礎服務質量，提升公司品牌效應；運營管理平台初步成型，數字小區信息採集基本實現覆蓋全部住宅小區，為智慧物業平台應用築牢基礎。



城市服務業務

本集團聚焦城市（生態）環境智慧運維、固廢處置及資源利用化、環保治理、綠色技術服務、環境產業科技裝備製造租賃、產業園區服務、高速交通及樞紐物業運維等核心賽道，為城市發展、產業升級、居民宜居提供涵蓋環保設計、施工改造、智慧運營等綜合環保治理方案。

本年度，碧然環境積極拓展新的優質項目，從「市政環衛服務」延伸向「環境綜合服務」升級，通過技術創新、模式創新以及項目嚴選、精細化運營等多舉措實現高質量發展；滿國環境積極推進模式創新，開展「環衛服務、垃圾分類、再生資源回收」三個體系相互融合、相互促進的「三網融合」模式建設，助力綠色低碳高質量發展。

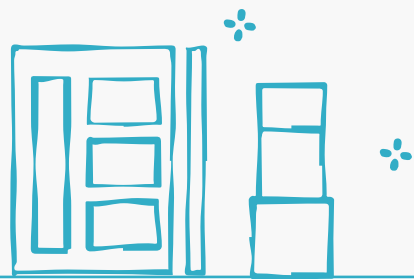
本集團積極完善服務標準及監評機制，強化基礎服務風險識別與排查、項目巡檢，持續提升服務項目運營水平和服務質量。

制定並落實《城市服務標準工作手冊V1.0》《城市服務項目業務運營合規清單》《產業園區分級分類服務標準2.0》，明確產業園區、市政一體化、高速軌交、學校、醫院、機場等業態項目的標準化工作，並建立城市服務項目運營品質內部第三方監評機制，以提升現場業務服務品質。制定並落實《城市服務標準工作手冊V1.0》《城市服務項目業務運營合規清單》《產業園區分級分類服務標準2.0》，明確產業園區、市政一體化、高速軌交、學校、醫院、機場等業態項目的標準化工作，並建立城市服務項目運營質量內部第三方監評機制，以提升現場業務服務質量。

根據標準工作手冊各業態服務內容梳理風險源清單，輸出《（城市服務）基礎服務安全風險源清單匯總V1.0》。各項目在每月9日的「碧桂園服務安全日」組織舉辦系列安全專題活動（如宣傳、培訓、演練），以提升全員安全意識；同時，要求各項目對照安全風險源列表開展全面安全風險排查工作，及時檢查問題並進行整改銷項，建立安全生產台賬。

每季度組織項目巡檢，對下屬公司、項目各專業的質量體系運行情況、專項工作、視覺化服務標準、內控規範性、風險管控、經營管理等執行情況進行監督、檢查，並對受檢項目提出現場問題整改意見，要求受檢項目自檢查之日起，30日內完成整改、驗收，督促及幫扶項目提升綜合運營能力。

城市服務質量管控體系



「和美鄉村」建設

本集團積極回應國家鄉村振興戰略，著力推動城鄉融合發展，探索將城市先進的物業服務引入鄉村，彌補綠色治理、公共安全、社群服務及精神文明建設等方面的服務缺口，持續踐行共建、共治、共享美麗新農村的理念。

案例



金昌市金川區城鄉融合環境整治示范項目

本集團服務「鄉村振興」戰略，圍繞「千萬工程」建設打造和美鄉村標杆助力鄉村振興。2024年，集團承接甘肅省進場金川區村鎮環衛一體化項目，建立了專業指揮中心，搭建數字化管理平台，從涵蓋垃圾清運車輛GPS定位系統、利用無人機進行巡檢以及布置視頻監控網絡等多個維度對信息進行科學、合理的協調指揮，將環衛作業流程以數字手段進行有機銜接，上下聯動，實現人員、車輛實時調度，推動環衛作業智能化管理「全覆蓋」。



改造前後對比

>> 城市合夥人計劃

本年度，集團持續推進城市合夥人計劃，持續協助合夥人從原有線性業務躍升城市服務全場景化服務能力，以合作共贏的新型戰略聯盟關係構建城市共生新格局。

案例

第4屆城市服務開發者大會成功舉辦

2024年3月，本集團在北京成功舉辦第4屆城市服務開發者大會，旨在探討城市治理與高質量發展的新趨勢。大會吸引了200餘名來自城市治理、公共管理及物業服務領域的專家學者和企業代表參與，分享和探討數字化和精細化服務在提升城市治理水平中的前沿做法。此外，會議還展示本集團在城市服務領域的成功實踐，進一步推動城市合夥人計劃的實施，在促進學術界與企業界交流合作的同時，為未來城市服務發展提供了新思路與方向。



第4屆城市服務開發者大會

商業運營服務

本集團充分利用自身優質商業運營能力、龐大的品牌資源庫等優勢，為購物中心、社區商業、寫字樓等項目提供商業策劃諮詢、招商、營運及企劃服務等全鏈條服務，並已形成豐富產品線，包括高質量一站式購物中心「碧樂城」、社區商業「碧樂匯」、商業街區「碧樂時光」等。本年度，集團持續推進第三方外拓，成功簽約拓展包括蘇州昆山碧樂時光、西安M3碧樂城等多個輕資產項目；新開業包括珠海佑裡碧樂城等項目。



保護客戶權益

本集團高度重視客戶、員工及合作夥伴人員的健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》及《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，加強安全風險的識別及管控，營造安全、健康、和諧的社區環境。同時，本集團全方位完善信息安全和隱私保護工作，踐行負責任的營銷理念，切實保護消費者的合法權益。

客戶健康與安全

本集團將保護客戶及員工的人身財產安全作為第一責任，一切以業主為中心，嚴格遵守制定並執行《物業基礎服務風險控制管理辦法（V4.0）》《消防安全責任管理制度（2022版）》《碧桂園服務碧防管理制度（2022版）》《碧桂園服務安全生產及質量紅線紀律》等內部制度，明確規範物業服務風險管控、社區消防、安保及基礎設施的安全管理工作。

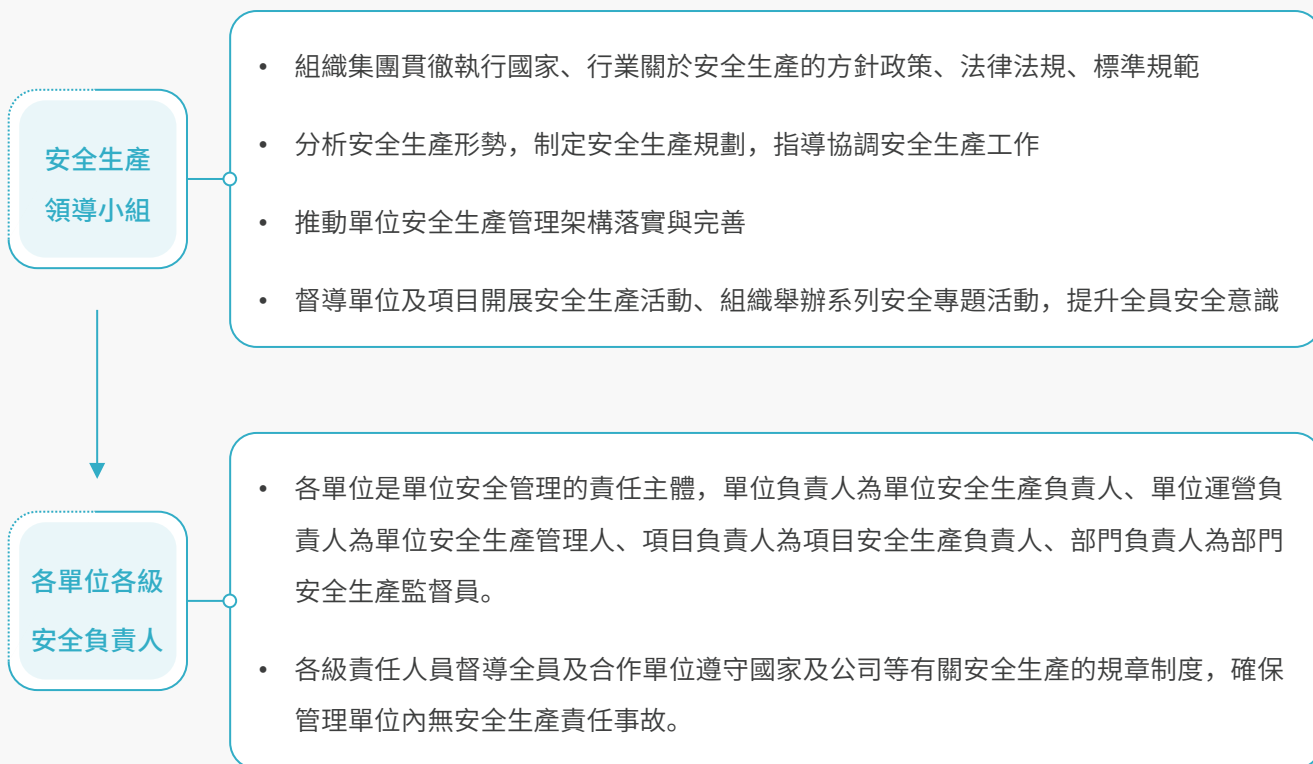
>> 風險管控及安全管理體系

本集團持「安全紅線零觸犯，一般風險有效控」的原則，建立健全安全生產管理體系，落實安全生產負責制，整治隱患、堵塞漏洞、強化措施，以實現零物業管理責任事故。我們秉持「誰主管，誰負責」的行事準則，堅持屬地管理，分級管控風險，始終圍繞「事前預防、事中控制、事後追責」閉環流程開展安全風險管理工作。本集團執行董事兼總裁為企業安全生產和職業健康的第一責任人，設立安全生產領導小組，負責督導各單位及項目安全生產工作的落實。

員工安全生產承諾書簽署率

100%





安全生產管理架構

2024年，本集團的安全生產管理目標為管理區域內「零安全生產事故」「零消防責任事故」以及「零傷亡」。為確保目標達成，本集團嚴格執行「一票否決」制，並組織含單位負責人在內的各級安全管理責任人簽署《安全生產負責人任命書》及《消防安全責任人任命書》。若管理區域內出現物業管理責任事故，單位負責人將根據其管理責任承擔免職、績效扣除等處罰。同時，我們將安全生產績效與總裁及相關高管薪酬掛鉤。

本集團持續強化風險評估、風險管控和應急處理工作，不斷完善安全風險管理體系，確保安全管理的全面性和有效性，為管理區域的平穩運營保駕護航。

風險評估：常態化風險評估是基礎

- 對基礎服務安全風險源進行排查，關注物業基礎服務、消防安全、安全生產等相關風險
- 對項目所面臨的安全風險進行定期的內部評估，以助力健康與安全目標的達成
- 將風險評估結果定期匯報給集團相關部門，以便及時調整風險應對策略
- 每年定期對健康與安全相關制度及執行結果進行全面複盤及審核
- 邀請市場專業機構對職業健康安全管理體系進行全面評估並得相關認證

風險管控：特殊風險情況是重點

- 對全體自有員工及外包供方員工共同進行安全培訓與考核
- 通過培訓、獎懲等措施，提高自有員工及外包供方員工的安全風險意識，並定期總結安全治理經驗
- 採取設置警示標識等專項措施，重點管控高風險區域

應急處理：演練培訓是關鍵

- 制定並定期按照《突發性應急事件處理預案演練清單》組織演練
- 全體員工在上崗前須熟悉應急預案中的相關職責及要求
- 各項目均需建立義務消防組織，保證事態控制的及時性
- 應急事件處置過程中，做好崗位作業防護及安全措施、在崗關懷

安全風險管理體系

員工安全保障

為保障相關崗位人員的操作安全，本集團將設備安全管理工作納入重要議事日程，設立獎懲、記錄體系，定期對各類設備、安防器材進行檢查、維修，涵蓋人身、設備、交通、消防、社會治安多個維度，並由集團—單位—項目—部門分層執行。

為預防事故發生、將人身傷害降至最低，本集團構建全方位全週期的員工安全培訓，從入職崗前安全培訓到日常晨會安全強調、月度安全專題會議，貫穿每位員工的各階段工作場景。同時，本集團亦要求員工嚴格遵守安全操作規程和各項規章制度、正確使用勞動防護用品。如遇工傷事故，本集團要求事故發生部門嚴格落實工傷事故處置流程，不得區別對待自有及外包員工，對拖延、隱瞞工傷事故的行為零容忍。

2024年，本集團在員工安全管理及關懷行動方面，強調以「訓」築防—內部強化員工安全技能，以「愛」呵護—貼心關懷員工健康，系統性強化員工在日常作業、交通出行與惡劣天氣等場景下的安全管理與健康保障。

勞保用品配備率

100%

以「訓」築防

為不斷提升員工「安全第一」意識，湖北區域各項目面向全體員工持續開展季度安全宣貫與培訓活動，內容涵蓋反恐防暴演練、工傷案例科普小課堂、員工電動車充電安全提醒、「一路上物碧有你」員工安全知識培訓等課程，促進全體物業人員時刻牢記安全作業崗位責任，培養安全意識，讓員工成為自身安全的第一守護者。



以「愛」呵護

為保障員工高溫天氣下的在崗安全與健康，碧桂園百悅智佳物業積極行動，全面落實防暑降溫舉措。各項目發放高溫天氣防禦指南，從衣食住行等方面指導員工防暑措施。同時，為在崗員工100%配置防暑藥品，並為一線員工提供清涼解暑的西瓜、冷飲。此外，組織全體員工參與防暑健康講座，提升員工防暑意識和自我保護能力。



社區安全管理

本集團堅持「安全紅線零觸犯，一般風險有效控」的原則，落實關鍵安全隱患預防舉措，嚴抓關鍵安全事件，致力於實現零物業責任事故，保障社區居民安全。各單位在每月9日「碧桂園服務安全日」，積極組織系列安全專題活動並執行涵蓋9大關鍵工作項在內的標準化工作清單，提升全員安全意識，形成常態化全員隱患巡查機制。通過每月安全日活動，各地區公司和項目對服務園區的公共設施設備、環境衛生、安全管理等進行安全檢查，杜絕小區安全隱患，提高物業工作人員安全意識，為業主、住戶生命財產安全保駕護航。此外，本年度，集團開展11月消防安全月、電梯安全應急專項行動、暑期未成年人安全指引、防爆演習、突發事件演練、百日安全無事故行動等活動，進一步細化安全隱患應對場景，深化安全管理措施。

本集團高度重視消防安全工作，要求各項目定期舉辦消防演習及防火演練，2024年，集團在全國範圍內共組織大型消防演練超**1.4萬次**；有效阻止超**710場**初起戶內火災蔓延。

案例

「乘梯無憂」電梯質量專項提升活動

本年度，集團啟動「乘梯無憂」電梯質量專項提升活動，各單位積極聯動市場監督管理部門、派出所、居委會和電梯維保單位等，通過政企民三方緊密合作，開展電梯安全應急演練專項行動。此次行動覆蓋全國超過400個城市的5,000個項目，有效提升電梯維保質量，助力強化電梯安全運營水平和乘梯體驗。



「乘梯無憂」電梯質量專項提升活動現場

本年度，為打造安全和諧的社區環境，提高業主的安全意識和生活質量，本集團開展了一系列以安全為主題的宣傳活動，涵蓋消防安全、禁止高空拋物、反詐騙、文明養寵以及文明乘梯等方面，旨在全方位提升社區的安全與文明水平。

消防安全
宣傳

通過橫幅、海報、知識小課堂等多渠道，開展安全知識宣傳活動；邀請專業安全員進社區，零距離講解消防栓、防毒面具、滅火器等消防器材；現場設置滅火器使用課程，指導業主學習使用滅火器。



禁止高空
拋物宣傳

聯動社區民警走進小區對高空拋物的危害性及注意事項進行解說宣傳，如勿在窗戶外沿擺放盆栽、放置拖把等物品，並邀請業主們加大對周邊高空拋物行為的監督。



反詐騙
宣傳

为了更好的保護業主的財產安全，提高防詐騙意識，共同營造安全、和諧的居住環境，我們聯合通信公司開展「防詐騙宣傳活動」，向業主們講解實用的防騙技巧。



相關方健康與安全管理

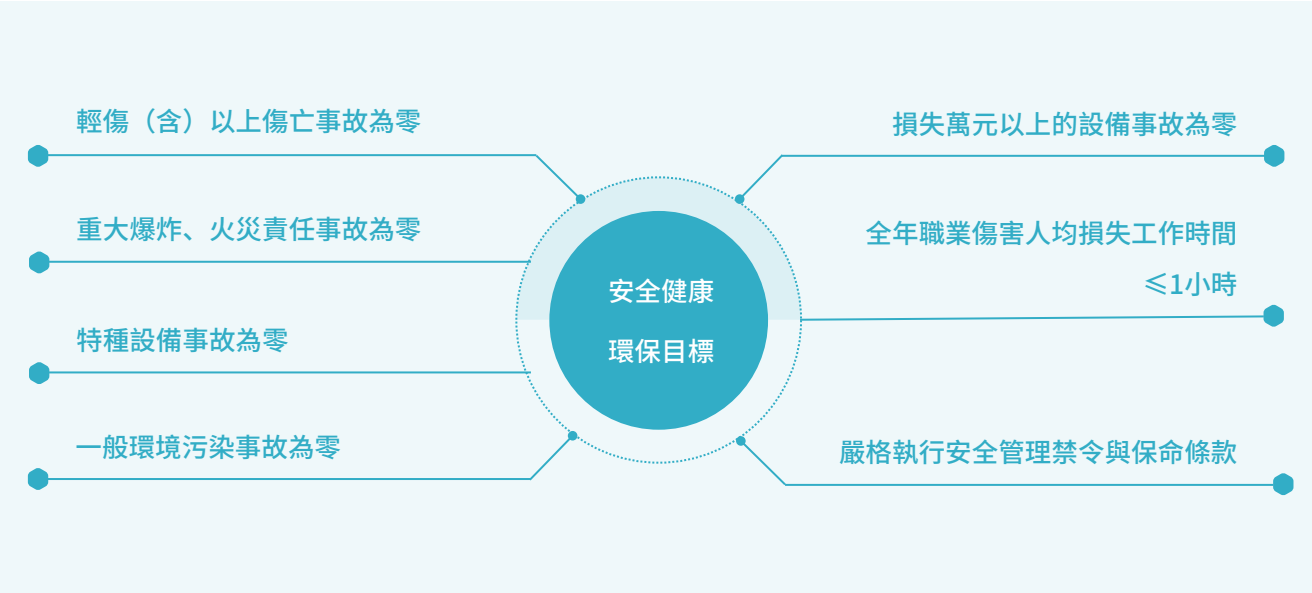
本集團將供應商、承包商等相關方統一納入健康與安全管理體系，執行與內部員工相同的管理標準。在與相關方簽訂合同時，明確要求其遵守與內部管理同等標準的健康與安全要求及法律法規，並簽訂《消防及安全生產承諾書》。同時，按照與內部員工相同的標準對相關方進行績效考核。若發生管理責任事故發生，相關方需承擔罰款等處罰。

在日常管理中，本集團主動協助相關方規範人員的作業操作和職業安全管理，不定期派專業人員現場監督指導，及時糾正問題，助力提升安全管理水平。此外，本集團將相關方員工納入勞動安全衛生教育和培訓範圍，通過開展安全操作規程講解、緊急事故應對演練等培訓課程，提升其安全意識與應急處理能力，共同營造安全、健康的工作環境。

商寫項目安全管理

本集團天力商寫事業部制定《良好服務規範實施要求》，其中包括對應急準備和回應、個體防護裝備及生產安全、健康損害、環境污染事件的風險識別評價和控制措施策劃等一系列制度，保障員工和客戶的安全與健康。同時，將供應商、供應商的供應商、承包商及其員工納入健康與安全管理範圍，制定《供應商通用行為準則》，對其在員工安全與健康、環境保護、防護設備、場所安全等方面均作出標準，並要求供應商簽訂《供應商承諾》，遵循本集團健康與安全相關的標準，並接受商業服務事業部開展標準遵守情況的審查及評估。

我們始終以「零事故」、「零污染」、「零傷害」為安全、健康和環保（EHS）管理目標。為明確目標責任，天力商寫事業部與各項目負責人簽訂《EHS責任書》，制定《執行安全禁令和保命條款》，如有違反禁令和條款的項目、直接及間接承包商，均在當期考核中予以扣分，同時影響全年考核情況，以提高安全管理的執行能力。本年度，天力商寫事業部未發生特大傷亡事故和違法違規事件。



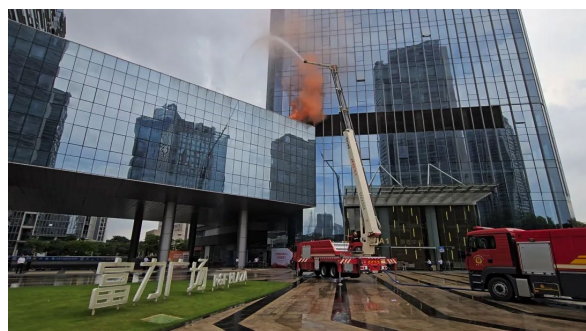
EHS績效考核對象	商業服務事業部下轄城市公司負責人、大項目及直管項目負責人
考核頻率	季度、年度
考核標準	圍繞EHS管理、違法違規和輿情管理三大方面制定了詳細的評分規則，其中對生產安全事故、職業健康事故、環境污染事故執行「一票否決」

為促進安全健康環保目標的達成，本年度商寫服務事業部落實多項舉措，包括開展安全生產月活動；全員（包括正式員工和外包單位員工）開展EHS專題培訓，確保每人6學時以上的學習，並針對工程條線舉辦「專業築基，持續共生」主題訓練營；開啟「員工健康福祉計劃」，進行員工宿舍升級，開展工間操、正念解壓、關懷特殊需要員工等。

案例

安全生產月活動

2024年6月，正值第23個全國「安全生產月」，天力商寫項目以「與瓚同行，刻不容患——商寫瓚禦計劃」為主題，開展了一系列安全生產月活動。活動以守護客戶安全、嚴守安全責任底線為核心，聚焦「建築安全」「客戶安全」「客戶健康」和「應急實戰」四個板塊，通過開展職業安全教育培訓、建立和更新風險識別評價和控制措施清單、組織入戶安全檢查及宣傳活動、舉辦應急預案演練活動及消防技能比賽等，牢固樹立「以人為本，安全發展」的理念，全面築牢寫字樓的安全防護牆。

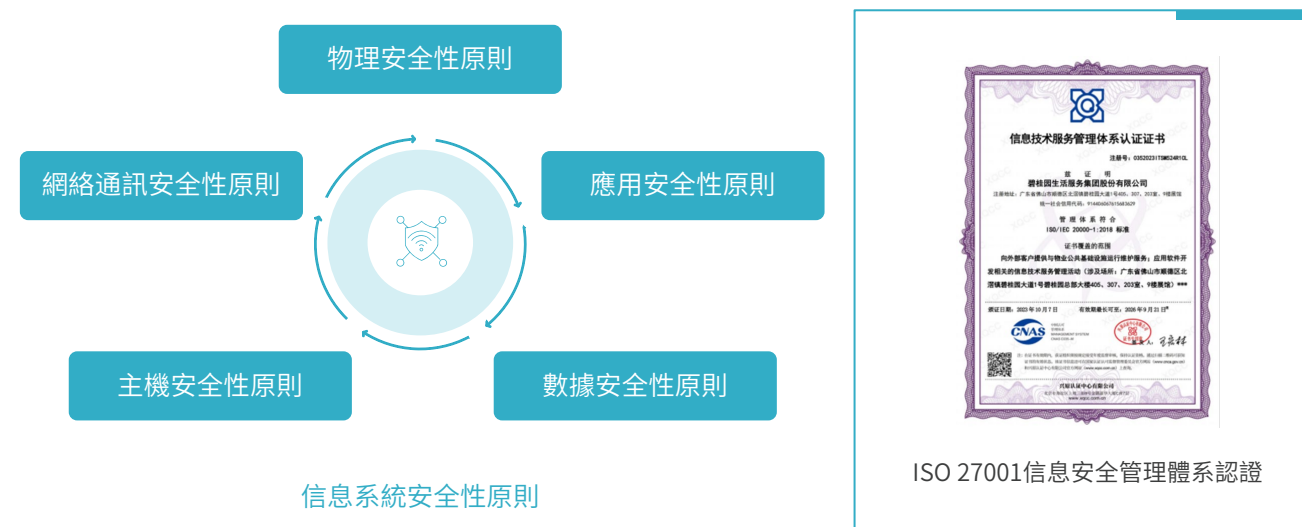


安全生產月系列活動

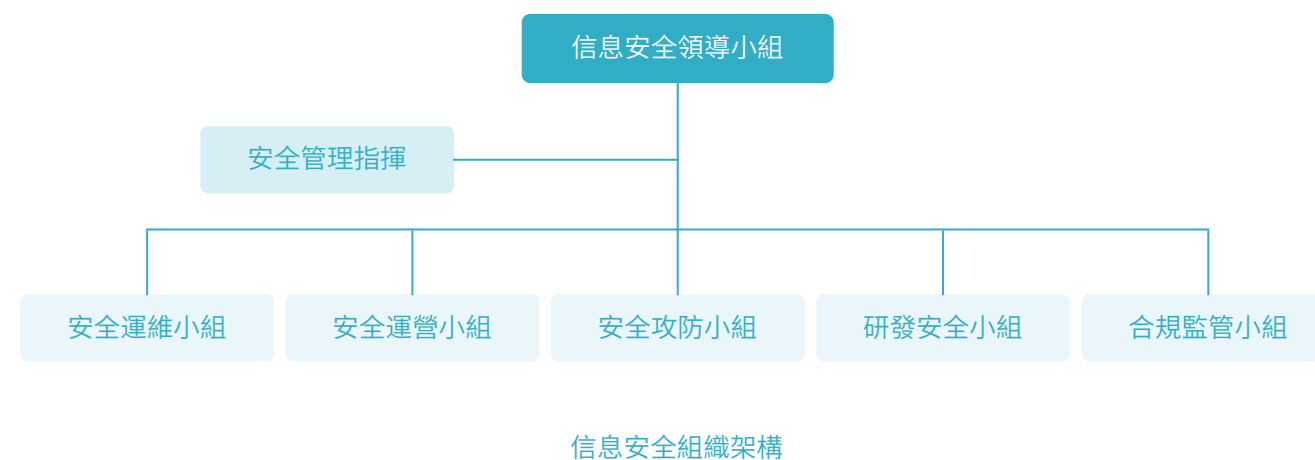
信息安全與隱私保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》《計算機信息系統安全保護條例》《信息安全等級保護管理辦法》等相關法律法規，制定並執行《碧桂園生活服務集團數據安全管理細則》《數據分類分級管理辦法（2023年版）》《碧桂園服務集團數據安全管理辦法（2023年版）》《碧桂園生活服務集團信息安全管理規定（2023年版）》等內部管理制度，明確信息安全管理要求。同時，我們建立五大信息系統安全策略，構建「數字運營、風險可控、環境可信、合規可達」的信息安全體系，持續提升信息系統安全防護水平，確保信息安全和隱私保護各項工作有效落實。

本集團已通過 ISO 27001 信息安全管理體系認證，並全面實施信息安全等級保護制度。其中，數據交換總線系統通過二級等保測評，BIP 系統、物業管理系統（BOSS）、大管家系統、核心人力系統和鳳凰會等核心系統及應用均通過三級等保測評。為確保所有核心業務系統的安全運行，本集團每年定期審計信息安全策略執行情況，監督信息系統安全人員及重要崗位人員的信息安全工作及職責落實情況，並配合監管單位對等保測評結果進行審查。2024 年，本集團 9 個核心業務系統順利通過等保測評，進一步鞏固了信息安全管理能力。



本集團已建立信息安全組織架構，由CTO和各部門總經理組成信息安全領導小組，下設六大信息安全執行小組。各層級人員各司其職，開展信息安全管理相關工作，全力保障集團的信息安全。我們亦設有數字賦能部，作為本集團信息安全的核心職能部門與執行機構，負責執行信息安全領導小組交辦的各項任務，確保信息安全工作貫徹至集團的組織體系和業務中。



在信息安全演練方面，本集團設立信息安全應急指揮辦公室，負責網絡與信息安全的監測預警、風險評估管控、隱患排查整改，以及組織協調網絡與信息安全突發事件的應急演練。同時，為增強全體員工的信息安全意識，我們每年至少開展一次應對網絡與信息安全突發事件的宣傳教育和培訓。通過向員工推送重大風險事件通知，如遠程工具漏洞、勒索病毒事件等，使員工充分認識各類信息安全風險，築牢信息安全思想防線。

案例

佛山「飛鴻杯」活動

本年度，集團參加佛山市「飛鴻杯」活動，強化信息安全團隊的安全意識和應急回應能力。在活動籌備階段，本集團組織信息安全團隊進行實戰演練，對系統進行深度滲透測試，發現並修復了多個安全性漏洞，系統穩定性得到顯著提升；在活動正式的攻防實戰環節，本集團成功抵禦多輪攻擊，實現0入侵事件成功的佳績。此次活動通過暴露面和攻擊面管理實現本集團外網高危動態清零，全面加固網絡安全壁壘，守護客戶數據安全。



佛山市「飛鴻杯」活動現場

在保護客戶隱私方面，本集團聚焦數據安全和個人隱私保護兩大核心領域，強化信息安全防護能力，切實保障客戶隱私。本年度，我們與公安部第三研究所緊密合作，開展個人信息保護影響評估認證（PIA）工作，並榮獲PIA 二星級認證，進一步提升了本集團在個人隱私保護方面的合規性和有效性。此外，我們與知名數據安全廠商攜手，推進數據安全的終端防護方案，圍繞數據安全的整個生命週期，實施包括數據加密、存取控制、安全審計等一系列的保障措施，確保數據從產生到銷毀的全過程安全可控，為客戶提供更加可靠的數據保護環境。

負責任品牌管理

本集團嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》等法律法規以及行業規範準則，積極踐行營銷合規性、全面性、有效性以及報備審批等原則。憑藉完善的品牌管理體系、嚴格的合規審查、積極的輿情管控以及持續的培訓提升，打造值得信賴、富有社會責任感的物業服務品牌。

負責任 品牌管理

合規管理，築牢品牌基石

本集團制定明確的宣傳材料製作標準，從內容策劃、文案撰寫到設計排版，均有詳細的規範要求。在宣傳內容審查方面，實行「總部-區域-項目」三級品牌傳播管控體系，集團總部不定期對區域及項目輸出的品牌信息進行核查。通過多層級的審核體系，有效保障對外傳播信息的真實合法性，切實維護客戶的基本權益，為品牌的健康發展築牢合規基礎。

輿情管控，維護品牌形象

本集團成立輿情管理領導小組，全面統籌輿情管理工作，負責決定啟動或終止輿情處理工作，審議重大輿情處理方案，策劃並執行重大輿情處理過程中的對外發佈工作，及時控制突發事件對品牌的影響。本年度，本集團秉持對客戶高度負責的態度，對《碧桂園服務輿情管理辦法》進行系統性更新，調整輿情考核獎懲內容和流程，進一步規範輿情管理工作。

培訓賦能，提升品牌意識

集團總裁辦公室作為推動品牌管理與輿情管控能力提升的核心力量，負責品牌管理課程開發、講師培養、案例研究等工作，每年組織品牌與輿情管理培訓，覆蓋公司高管、單位品牌負責人、項目經理、管培生新銳計劃等，以提高公司全員品牌推廣風控意識。同時，各單位品牌負責人每年組織品牌與輿情培訓，覆蓋項目經理、鳳凰管家、單位部門負責人等關鍵崗位，並通過考試對培訓知識進行鞏固，考試不通過者，單位負責人將重新考慮該員工的崗位匹配度，以及配合人力「基石計劃」為項目總及地區總提供輿情管理的專項課程。

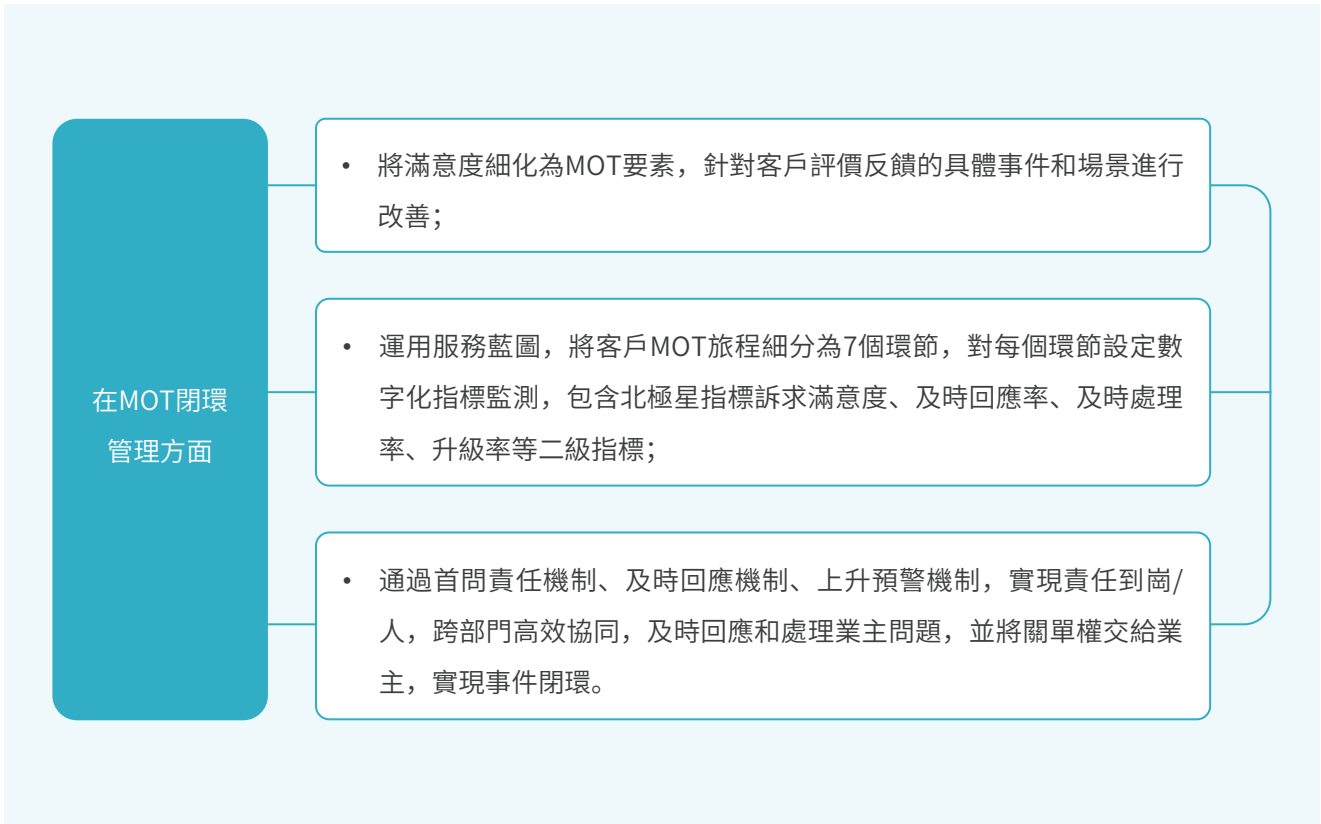
提升客戶滿意度

本集團始終秉持「一切以客戶為中心」的核心理念，建立健全客戶服務體系，多渠道用心傾聽客戶聲音，積極回應客戶訴求，致力於為客戶提供全方位的卓越服務體驗。本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，制定並執行《碧桂園服務小業主滿意度考核管理方案（2024年版）》《投訴管理辦法》等內部制度，落實客戶滿意度管理各項工作，夯實服務評價體系根基，推動客戶服務質量穩步提升。

客戶服務體系

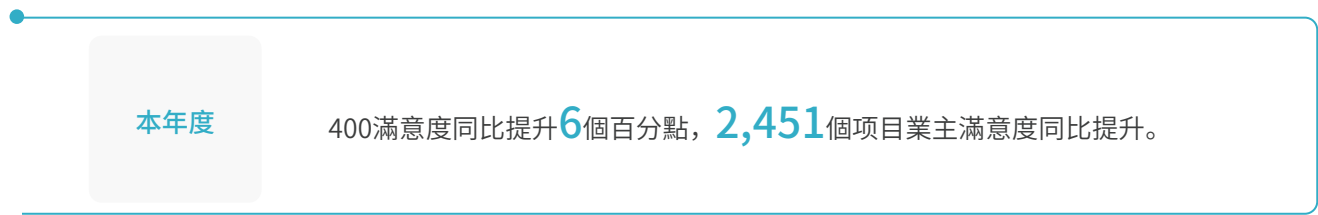
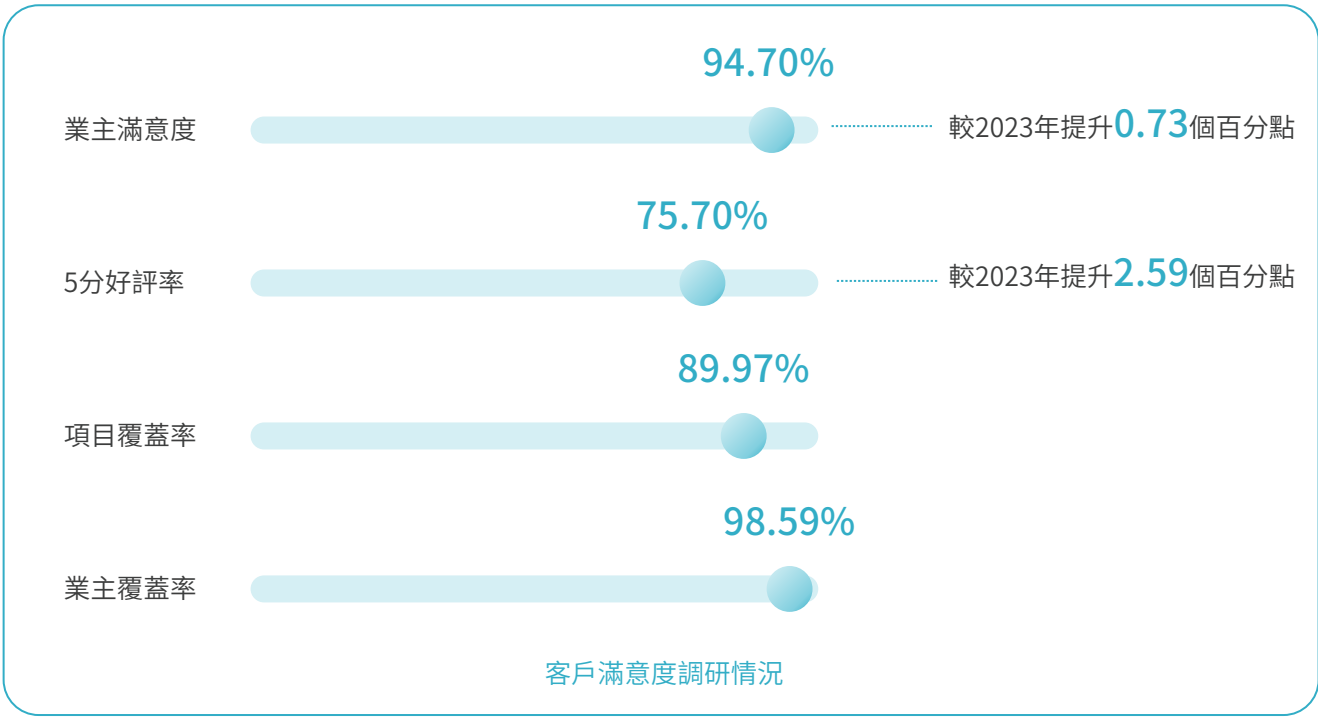
本集團持續優化服務評價體系，在關注滿意度評價得分的同時，更重視滿意度提升效果，構建「結果評價+過程管理」即「滿意度+關鍵時刻（Moment of Truth, MOT）」的組合模式，全面提升服務質量。

在滿意度方面，在365天天小業主滿意度調研的基礎上，本年度增加對業委會、居委會滿意度及推薦度調研，並實施常態化分級拜訪，從多方面了解社區項目在屬地的口碑及競爭力，廣泛傾聽客戶和政府聲音，不斷提升服務水平。



客戶滿意度管理

本集團秉持客戶導向原則，堅持以服務為核心發展方向，每年開展客戶滿意度調查，從多個維度和指標出發，深入了解客戶的需求和期望，並根據客戶反饋及時優化服務流程、調整服務策略，持續提升服務質量。



暢通溝通渠道度

本集團搭建多元化客戶溝通渠道，在保持傳統服務熱線（400全國客戶聯絡中心）的基礎上，強化線上服務渠道（如鳳凰會APP/小程序、管家企微等），致力於打造線上線下一體化、智能化的客戶服務體系。我們持續優化CEM客戶體驗數字化平台，通過體驗設計、體驗管理、體驗運營三大模塊協同推進，打通管家系統、線下二維碼、400電話、鳳凰會等多渠道數據，使各級管理人員能實時掌握客戶最新情況，實現客戶評價線上化、管理實時化、問題閉環化，全方位洞察分析客戶反饋，大幅提升客戶體驗管理的及時性與高效性。



客戶溝通渠道

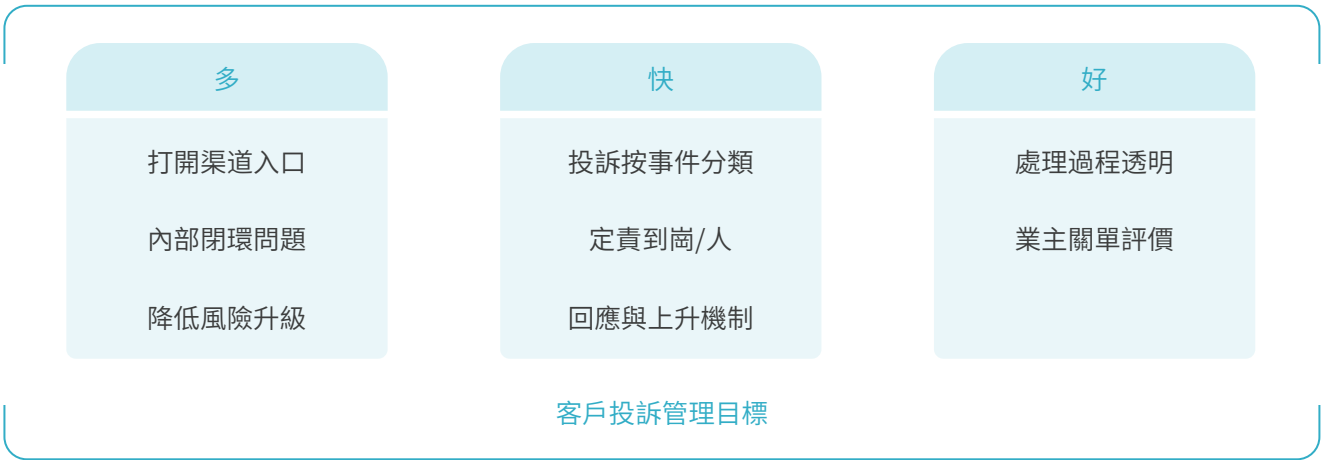


客戶投訴處理

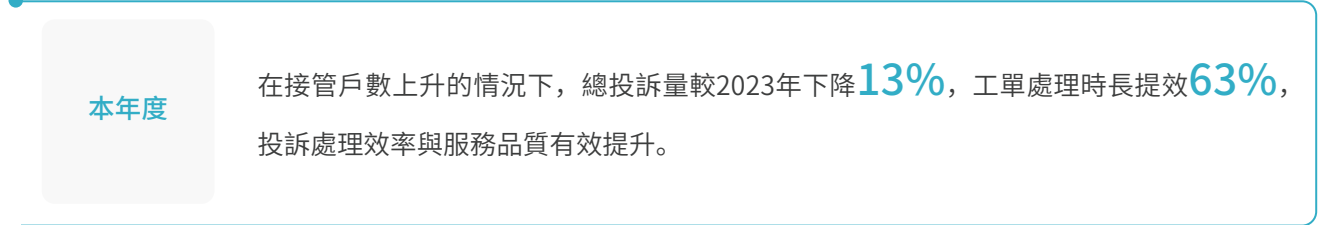
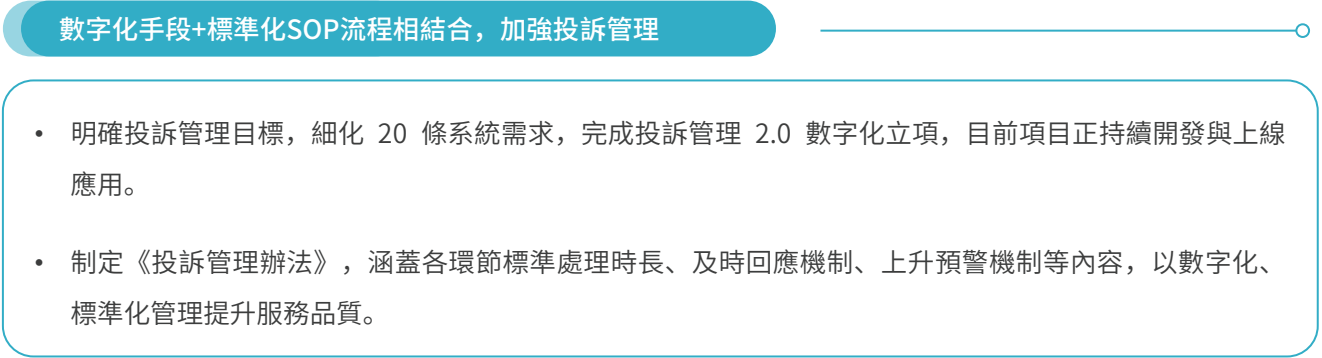
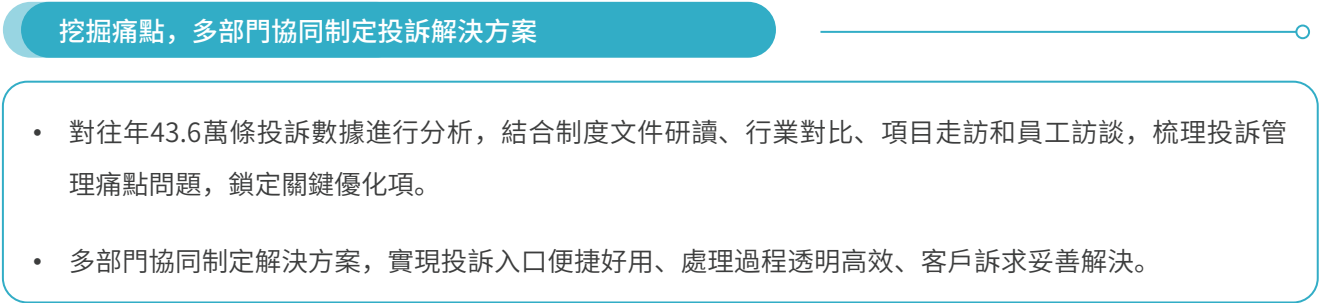
本集團重視客戶的意見和反饋，遵循「專業、及時、禮貌」的客訴處理原則，堅持「多、快、好」的投訴管理目標，設立一般投訴、緊急投訴、重要投訴、重要&緊急投訴的分類分級處理機制。客訴接單人（如四保負責人、網絡管家、項目經理、單位訴求負責人等）是首要問責人，積極回應客戶需求，竭誠解決客戶困難。



客戶投訴處理原則



本年度，集團通過開展投訴數據分析治理專項工作、推進投訴管理2.0數字化迭代、升級投訴管理辦法等舉措，著力提升投訴解決效率，完善投訴處理體系，力求提供更加高效、滿意的服務體驗。



科技賦能服務

本集團秉持「好科技的唯一標準就是服務於人」理念，將科技創新視為提升物業服務質量與客戶體驗的核心引擎。我們堅持以科技賦能服務，在強化研發創新的道路上不斷探索，持續優化產品質量管理體系，全力推進區域數字化進程，深度挖掘多種業務場景的數字化潛能，並高度重視知識產權管理，全方位、多維度構建科技賦能服務的新格局，為員工高效服務提供有力支撐，為客戶美好生活注入科技活力。

強化研發創新

本集團持續推進數字化轉型戰略，由數字化委員會負責管理和指導，數字化能力中心負責科技能力構建、產品研發、技術創新和系統運維工作，制定並落實《質量驗收管理辦法》《質量激勵處理流程》《質量事故責任追究處理流程》等內部制度，規範產品研發、生產、測試、落地、售後等全流程質量管理環節。本年度，集團制定《項目過程質量管控V3.0》《數能中心一線訴求管理辦法》等多項制度，明確項目過程、代碼、流水線、需求質量等研發各環節管控及事故、訴求處理規範，並借助雲效平台實現線上化承載與檢測，完成多個項目交付物審計、版本檢查等工作，保障研發安全穩定、高效推進。

本年度，集團榮獲2024第七屆數字化轉型與創新評選「物聯網創新產品獎」「行業數字化領軍人物獎」，克而瑞「2024CIOCIOD不動產數字力獎項」，IDC「2024數字化轉型年度CIO/CDO」等獎項，有力彰顯出本集團在數字化創新與研發領域的卓越實力，以及引領行業科技變革的強勁動力。



物聯網創新產品獎

2024智慧物業標杆項目

在機器人研發創新方面，本集團搭建機器人質量委員會，統籌全流程質量管理環節，確保研發、落地、量產低風險、高質高效、可管可控；設立智慧製造事業部質量組，涵蓋對研發質量、供應商質量、工廠生產質量的管理，確保整機及零部件質量符合設計要求和質量標準。此外，在機器人產品設計的過程中，本集團充分考慮綠色環保、節能減排等因素，採用低噪方案、提升耐用性、大幅降低產品的水電能耗、使用安全度更高的電池，將環保理念融入科技成果，實現環保與科技的有機統一。

案例

「零號居民」清潔機器人

本集團自主研發的「零號居民」清潔機器人應用於物業場景的室內清潔，具備掃洗一體、自動補給功能，搭配轉場車和梯控，可跨樓棟、樓層作業，覆蓋80%以上的場景類別。截至2024年末，「零號居民」清潔機器人已在7個小區常態化使用，連續無故障運行突破500+小時，降本提效顯著，效率提升20%，清潔質量、機器效能等方面獲得高度認可。



「零號居民」清潔機器人在第六屆中國國際物業管理產業博覽會上展示

本年度，集團舉辦「510」質量日活動、「品管圈」專項活動、數字化專家研討會等「質量年」相關建設活動，旨在提高全員質量意識，改進流程服務和研發技術。

案例

數字化專家閉門研討會

2024年12月，本集團召開數字化專家閉門研討會，邀請18位物業、科技相關領域專家圍繞產品質量與使用者期望訴求展開深入研討，提出超400條意見建議，涉及36個產品線。產品經理對專家訴求進行逐一反饋，並針對高頻訴求，形成產品質量改進清單和銷項跟蹤，確保一線訴求得到有效回應，切實從用戶實際需求出發，提升產品質量及服務水平。



2024年度區域數字化專家集訓閉門研討會

數字化管理與服務

本集團優化智慧運營體系建設，深化區域數字化管理與服務戰略，持續以AI賦能運營、增值、辦公等物業重點業務場景，實現對保潔、電梯、安防、停車等多領域的數字化管控，借助數字化手段持續提升企業運營水準與服務品質。

本年度，集團持續推行區域數字化執行力指數體系，每月生成深度洞察報告並解讀，各項指數指標穩步提升，助力區域數字化發展；在區域數字化專家建設方面，本集團持續壯大「區域數字化專家」團隊，已完成認證超140位專家，在數字化產品推廣、使用者反饋收集等方面發揮關鍵作用，並通過開展跟崗調研、專家集訓等，提升專家數字化能力，促進各單位數字化應用水平提升。

同時，集團依託行業數據、強大算力和演算法，率先實踐 AI 技術在物業重點業務場景突破，以系統、平台規則優化替代人工，提升運營效率與用戶體驗：

運營場景：

實現訴求智慧判單，通過 AI 監測確保訴求無遺漏，提升訴求解決效率；

增值場景：

借助 AI 大模型識別商機，並自動推送給管家；

辦公場景：

構建碧桂園服務專屬知識庫，涵蓋企業內部知識，實現即時問答，提升工作效能；審批環節嵌入 AI 流程摘要，進而提高審批效率。

率先實踐AI技術在物業重點業務場景突破，運營效率和用戶體驗明顯提升

訴求智慧判單，服務AI監測100%無遺漏



用戶功能上線前

我和管家說了訴求，管家每次很快說好好，但是不見進展

訴求識別



管家功能上線後

訴求處理流程

AI賦能

服務監測

智能派單

服務監測

AI流程摘要 提煉關鍵內容，審批更高效

AI流程大腦

流程規劃

流程建設

流程運行

流程優化

運營場景

單點的 AI 加持

增值場景

需求識別

辦公場景

效能提升

AI大模型識別商機自動推送管家

1. 商機模型識別

2. 商機智能推送

3. 增值中心打造

4. 後台報表查看

5. 多項增值接入



碧桂園服務專屬知識庫 涵蓋企業內部知識的即時問答

一問就靈，即時答疑

辦公知識庫

物業知識庫

產品手冊

經營數據

智能客服



行業應用大模型 = 場景 X (數據+算力+演算法)

500TB持續治理行業數據

強大彈性算力資源

自研迭代 + 生態開放的最優算法

本集團持續深化數字化管理變革，全面佈局物業數智化，以數字化技術和數據驅動優化業務流程。通過搭建大運營經營平台，實現對保潔、電梯、安防與停車系統的數字化管控，提升服務質量與管理效能，為客戶打造更智慧、便捷、安全的生活環境。

保潔數字化：

保潔數字化借助電子圍欄、人臉識別、網格化管理、工序作業等手段，針對業主重點關注區域增加保潔作業頻次，有效提升服務質量。依託數字化工具，構建「業主訴求/投訴點-明確作業點位-視頻輔助-管家閉環」流程，實現保潔作業人員從到崗、持續在崗、作業分派至考核評價的全過程管控。

截至2024年末，共覆蓋4,289個項目，納入管控保潔人員54,531人，作業打卡率達到95.51%，管家巡檢率達到90.78%，保潔滿意度得到穩步提升。



安防數字化：

通過安防在崗管理與巡邏管理功能，構建起從任務分配、路線規劃到執行反饋的工作管理閉環，實現考勤、巡邏工單全面線上化操作。管理者可實時掌握物管員的出勤狀態、巡邏軌跡與任務完成進度，有效監督作業過程，確保巡邏工作無死角、無遺漏，以提升安防工作效率，守護社區安全。

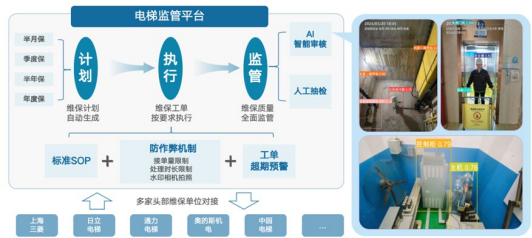
截至2024年末，共納入管控安防員38,471人，線上打卡率達93%，巡邏完單率95%，巡邏質量有所提升，非機動車亂停放投訴數量下降62.69%。



電梯數字化：

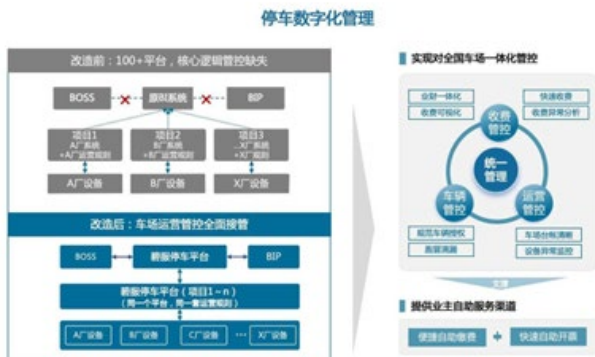
依託系統化的電梯數字化管理平台，對電梯「全生命週期」實施實時監管，涵蓋日常維保、巡檢、報事記錄和預防性故障維修等環節，實時監督相關人員作業及故障處理，確保維護工作有效執行。在行業創新方面，本集團實現與戰略供方API對接模式及電梯故障「企微智能下單」兩項行業首創功能。此外，借助CV圖像識別技術，系統可自動識別異常維保工單，實現自動下單及審核流程10秒內相應；運用NLP自然語言識別技術，實現電梯故障自動報修，以此提升監管效率、降低運營成本、防範潛在風險，保障電梯高質量維保和安全運行。

截至2024年末，共覆蓋3,925個項目，上線電梯數量154,692萬台，佔在管電梯總量88.3%，電梯投訴率相比去年同期降低近三成。



停車系統數字化：

對小區停車場系統進行改造升級，實現對全國車場一體化管控，收費、授權、放行電子支付率達98.4%，2024年，上線842個車場項目。在車輛管控方面，實現對月租車、別墅車、VIP車輛規範授權，減少車場跑冒滴漏現象，並針對車場設備異常及異常抬杆放行等情況，建立實時監測機制，確保車場運營安全有序。同時，為業主提供自助繳費、自助開票渠道，簡化操作流程，提升業主通行體驗。



此外，集團持續加力AI賦能，通過業務+空間智能，重塑運營決策價值鏈，通過「強個體+精協作」，形成新質作業生產力，努力實現物業管理數智化轉型新目標。

以業務場景原子化、標準化系統和平台規則優化替代傳統人工模式，助力智慧運營。總部大模型聚焦六大領域進行深度 AI 化探索；區域垂直大腦憑藉數據與工具賦能，聚焦協調業務管理並驅動 AI 技術應用。在項目智能多端，實現項目經理承接20% 關係維繫與協調類工作，AI 智能承接 80% 常規工作的有機協同。

秉持「強個體+精協作」理念，通過個體進化與協作升維，實現從機械執行向知識進化，從孤立響應邁向群體智能和AIoT自進化協同網絡升級。通過人機協同，依託雲端行業大模型與終端智能設備，廣泛應用於能源管理、智慧安防、慧清潔、慧配送、慧接待、慧守衛、智慧人行、智慧停車、共享充電等領域，全方位提升物業管理的智慧化水準與運營效率。

知識產權管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等法律法規，制定並執行《碧桂園服務集團專利管理辦法》《專利管理手冊》《無形資產管理制度》等內部制度，明確知識產權管理要求。本集團已建立涵蓋知識產權申請、權利維護、侵權訴訟、產權交易等領域的知識產權管理體系，不斷加大知識產權管理投入，實現知識產權管理的常態化、長效化發展。

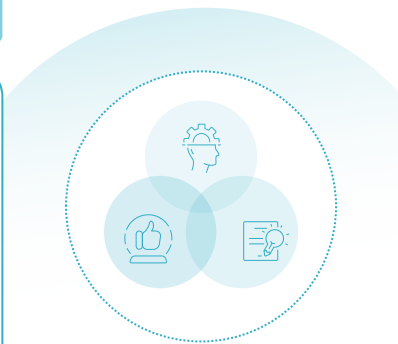


嚴密防控，規避侵權風險

- 高度重視對他人知識產權的尊重與保護。每月定期對同行新公開的專利進行系統監測與分析，並解讀其中的關鍵專利，以提供知識產權風險預警與規避策略。
- 每月對市場價值低、技術價值低或者法律價值低的新產生技術創新成果，採用時間戳記做證據固定。在保護自有創新成果的同時，提升知識產權糾紛應對能力，防範潛在知識產權侵權訴訟風險。

專利激勵，激發創新活力

- 為鼓勵知識產權成果產出、保護自主研發成果，本集團制定《知識產權激勵管理辦法》，知識產權獲得授權、維權成功，員工均可獲得相應的內部激勵。



專業評審，保障知識產權利益

- 建立知識產權評審組，由產品、項目、技術和知識產權等崗位的人員組成，按照技術創新評審相關指引，每月定期對新搜集的技術創新點展開評審工作。依據評審結果，對技術創新點分別進行技術秘密保護、專利申請和技術披露處理。

知識產權管理體系

截至2024
年末

本集團累計持有**171**項專利（發明專利**31**項、實用新型專利**120**項、外觀設計專利**20**項），**143**項計算機軟件著作權。

03 打造幸福職場 成就員工成長

碧桂園服務堅持「以人為本」理念，秉持「員工第一」原則，建立健全人才評價體系和人才發展體系，傾聽員工聲音，充分激發人才價值，努力打造新時代下職場幸福新範式。

本章節回應的SDGs:



2024年度亮點績效：

- 面向**94所**高校開展校園宣講會/雙選會
- 現有退役軍人**6,573人**，佔比**3.1%**
- 員工培訓覆蓋率**100%**，員工平均培訓**103.9小時**
- 學習平台「碧學堂」全年上線課程**1,208門**，運營學習項目**4,168個**
- 開設「新銳計劃」、「基石計劃」、「云啓計劃」、「碧防官計劃」等專項計劃，精準提升不同員工群體的專業素養
- 開展覆蓋全員的體檢活動、組織「職場焦慮緩解」主題講座等活動，關注員工身心健康
- 建立智慧問詢平台碧小服、總裁直通車「馬上辦」管理平台等多元化溝通渠道，了解員工心聲
- 開展「關鍵時刻峰值體驗」、「園滿幸福」等員工關愛活動，打造深入人心的員工關愛品牌



員工僱傭與權益

本集團尊重並遵循國際人權規範《國際勞工組織章程》，積極響應「聯合國全球契約」《就業和職業歧視公約》及《廢止強迫勞動公約》等國際公約，認同公民結社自由的基本權利，嚴禁並抵制任何形式的僱傭童工、強制勞工行為，杜絕任何形式的職場歧視，不斷優化薪資福利及晉升管理，全面保障員工的合法權益。

合規僱傭

勞工權益

本集團遵循合法、公平、平等自願、協商一致、誠實信用的用工原則，嚴禁強制勞工，所有被聘用的員工以自願為原則，不欺騙、不強迫。本集團尊重在收到合理通知後員工終止僱傭的權利，開放人力自助平台，員工可自主發起離職申請。本集團亦不強迫延長工時，人力資源管理中心通過考勤月報加強工時管理，以保證合法合規用工。

本集團嚴格遵守《禁止使用童工規定》《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》及其他經營所在地的法律法規，在員工招聘、入職審批、入職報到等環節審核應聘者的有效身份證明，並在錄用階段通過人力資源管理系統線上進行二次審查，嚴禁僱傭童工。此外，若發現違反勞工準則的情況，本集團將從保護勞動者的合法利益角度出發，採取相關消除措施。例如，若發現有未成年員工入職，本集團將立即向相關勞動行政部門報備並辦理登記，並按照法律法規提供健康檢查、安全教育及培訓。本報告期內，本集團未發現僱傭童工或強制勞工等違法行為。

本集團建立完善的員工離職挽留機制，針對擬離職員工100%進行深入溝通，切實了解員工離職原因，提升績優員工保有率。若員工因家庭突發事故、生活存在困難等情況選擇離職，本集團盡力予以幫扶和解決，以加強員工歸屬感。在員工解聘過程中，集團尊重員工自由選擇工作的權利，嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》及《碧桂園服務集團員工違規違紀責任追究辦法》等法律法規及內部制度，秉持合法合規、實事求是、公平公正的原則，規範解除、終止勞動合同的工作程序，確保員工合法權益。

多元、平等與包容

本集團注重員工多元化，不因員工的膚色、國籍、性別、年齡、民族、性傾向、婚姻狀況、宗教信仰、戶籍所在地、懷孕和生育等因素影響聘用、考核、晉升、培訓等，堅決杜絕任何形式的歧視行為。同時，在設定董事會成員以及招聘過程中，本集團不僅考慮人選對集團業務發展的綜合價值，同時將保證集團多元化納入考慮條件，積極倡導員工背景的多元化組成。

本集團持續促進平等就業，主動為殘疾人、下崗失業職工、貧困人員等弱勢群體以及退伍軍人、退休人員提供就業機會，配合政府提供公益性崗位。本集團主動與各地殘疾人聯合會、社區對接，積極安置殘疾人就業，在工作崗位、工作環境等方面優先予以幫扶照顧，增強殘疾員工的自信心，營造集團扶殘助殘氛圍。

本集團高度重視退伍軍人的培養與發展，持續開展管理培訓生新銳計劃（退役軍人）專項招聘，通過聯動各地市退伍辦、部隊直招、警校宣講、多渠道發佈招聘需求等方式，主動招用部隊應屆退役士官。2024年，本集團共計招聘1,549位退役軍人。

同時，本集團為退伍軍人搭建完善的人才培養模式，開展2024屆「新銳計劃-退役軍人」入職集訓，通過理論學習、崗位實操、導師帶教、在崗實戰相結合的方式提升其管理能力，並啟動2024年第二屆「碧防官計劃」，旨在關注和培養高潛人才，為退伍軍人提供廣闊的發展空間。截至2024年末，本集團現有退役軍人6,573人，佔比3.1%，在體現退役軍人對集團企業管理和業務發展卓越貢獻的同時，充分彰顯集團履行社會責任、助力國防建設方面的堅定決心。

案例

2024屆「新銳計劃-退役軍人入職集訓」

2024年11月，本集團組織了為期一周的「2024屆新銳計劃-退役軍人特招班」賦能集訓，共計100名學員參加。培訓通過理論講解、互動研討、案例分析及實地考察等多種形式，幫助初入職場的應屆退役軍人了解集團文化，快速掌握物業行業知識與業務技能，並順利完成職業轉型。



退役軍人入職集訓現場

案例

「碧防官計劃」賦能集訓

2024年，本集團開展第二屆「碧防官計劃」，結合安防人才崗位畫像，通過人才評估、筆試、面試等多維度對人才進行選拔，最終72人從全國脫穎而出。該項目通過專項集訓、一對一導師輔導帶教、在崗實戰等方式全面提升員工能力素養，為集團培養可繼任項目管理人才。



「碧防官計劃」賦能集訓現場

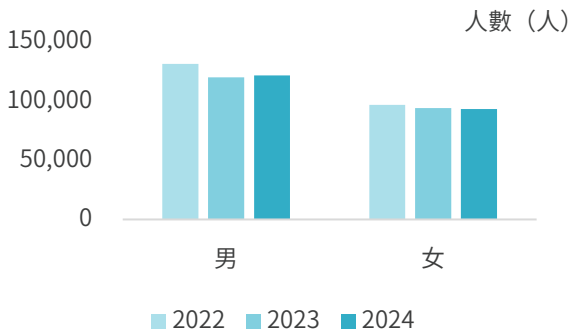
同時，本集團致力於打造多元包容的職場環境，重視女性在高層管理人員中的代表性，總公司核心高管團隊的女性高管佔比為32%。本集團為女性員工設有產檢假、產假、哺乳假、育兒假，並根據實際情況為三期（孕期、產期和哺乳期）女員工定制個性化服務，如孕婦車位、優先就餐、哺乳室等，致力於協助女性員工在工作與生活之間找尋平衡，讓女性員工在事業的道路上更加從容自信，支持職場「她力量」。

招聘管理

本集團構建多元招聘渠道，積極吸納優秀人才。截至2024年末，本集團共有僱員214,346人，其中在職退休返聘人員59,072人。本年度，集團未發生重大裁員事件；過去三年亦未發生罷工／停工事件。

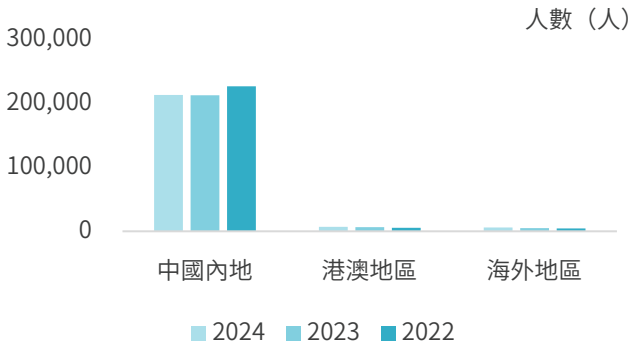
按性別、年齡組別、業務類型及地區劃分的僱員情況如下：

按性別劃分的僱員總數



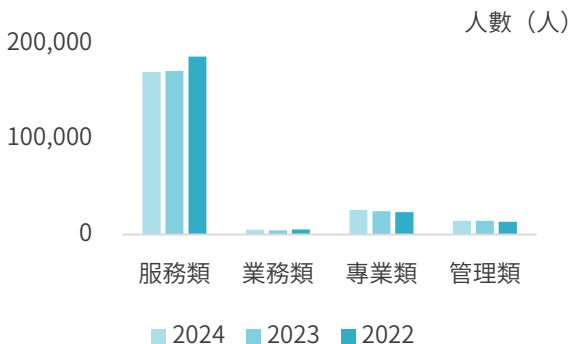
	2024	2023	2022
男	121,277	11,9827	131,148
女	93,069	93,885	96,611

按地區劃分的僱員總數



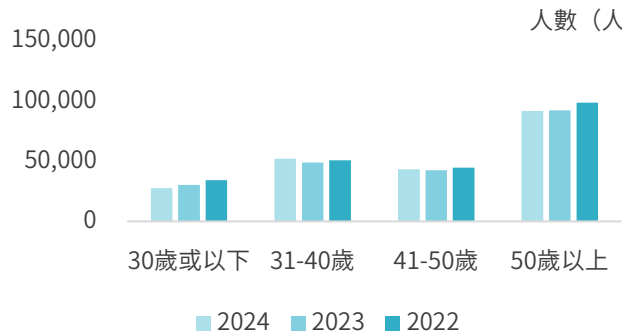
	2024	2023	2022
中國內地	213,049	212,543	226,757
港澳地區	722	656	570
海外地區	575	513	432

按業務類型劃分的僱員總數



	2024	2023	2022
服務類	169,391	170,640	185,558
業務類	5,106	4,449	5,278
專業類	25,499	24,443	23,486
管理類	14,350	14,180	13,437

按年齡組別劃分的僱員總數



	2024	2023	2022
30歲或以下	27,511	30,340	34,173
31-40歲	52,051	48,869	50,560
41-50歲	43,189	42,344	44,461
50歲以上	91,595	92,159	98,565

在校園招聘方面，集團於2024年全新升級的管培生培養品牌「新銳計劃」，面向全國招募高校應屆畢業生及退役軍人，旨在打造一支物業行業高素養、高能力、高水平的複合型管理幹部；在社會招聘方面，通過多元化招聘產品及工具的靈活應用，提升企業雇主品牌曝光度，為企業引進最佳夥伴。本年底，本集團持續完善雇主品牌和人力資源實踐，榮獲最佳僱主、傑出人才相關獎項。

僱主榮譽



證書
CERTIFICATE
2024中国物业服务年度社会责任感企业
2024 China Leading Property Management Companies in terms of Social Responsibility
"碧桂园服务"
荣获2024中国物业服务年度社会责任感企业
Adhering to the principle of fairness, objectivity and comprehensiveness, conducted systematic research on China Leading property management companies which is based on business size, operational efficiency, service quality, growth potential and social responsibility, using scientific methodology and criteria to conclude with the outcome of 2024 China Top 100 Property Management Companies.
北京中指信息研究院
二零二四年四月



碧桂园服务
COUNTRY GARDEN SERVICES
2024年
杰出人才奖
碧桂园服务集团
2024年7月

2024年4月，本集團 在「2024中國物業服務百強企業研究成果發佈會暨第十七屆中國物業服務百強企業家論壇」中，榮獲「2024中國物業服務最佳僱主企業」。

2024年7月，本集團榮膺獵聘頒發的「傑出人才獎」。

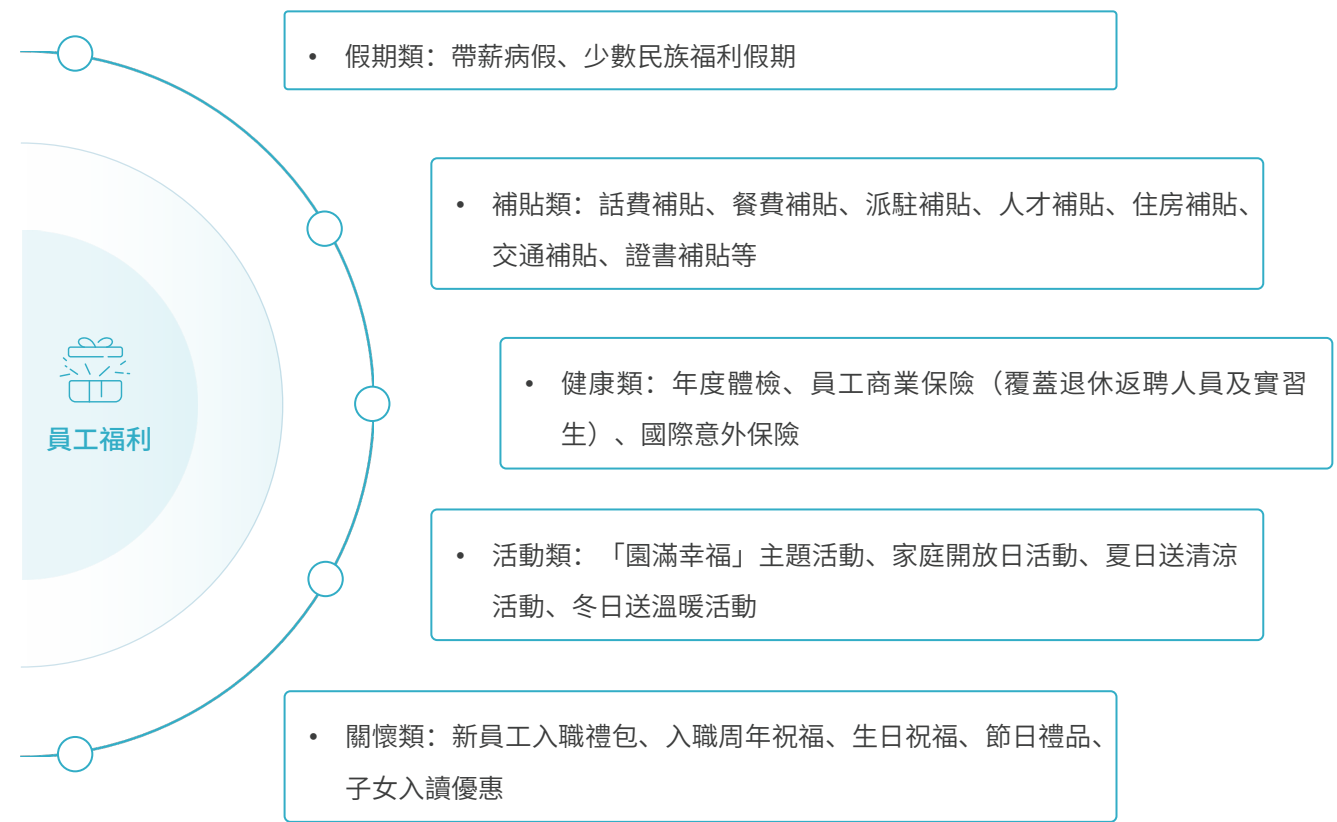
薪酬福利

本集團致力於為員工提供完善的、具有競爭力的薪酬待遇和福利保障體系，制定並執行《碧桂園服務集團2024年度單位組織績效考核方案》等內部制度，持續優化薪酬激勵機制、福利補貼政策以及各類崗位專項薪酬激勵措施，回應國家有關提升勞動者收入和權益保障水平的相關要求，切實保障員工薪酬福利水平。

本集團構建以「3P（Position崗位，Performance績效，Person能力）+M（Marketing市場）」為原則、以價值貢獻為導向的薪酬體系，堅持人崗匹配、薪崗匹配的定調薪規則，綜合考慮崗位價值、工作績效、技能水平和市場薪資水平等因素，致力為員工提供相對於市場更有競爭力的薪酬福利。同時，本集團設置覆蓋全體員工的多套全面獎酬體系和工作績效及發展評估機制，確保薪酬體系的公平公正及公司整體評估的一致性，並建立分類分層的短期激勵及長期激勵體系，充分調動員工的積極性和能動性，吸引並保留優秀人才。2024年7月，集團採納購股權計劃並同月授出購股權，首批覆蓋集團60名核心管理層，合計授出225,350,000份購股權。

本集團為全體員工提供由固定薪酬、浮動績效獎勵（各類績效獎金、業務及專項激勵）以及津貼/補貼、各項福利等組成的薪酬，並定期核驗員工薪酬福利水平的合理性及競爭力。2024年，本集團繼續開展全方位薪酬檢視，並對薪酬策略進行外部競爭力和內部公平性複盤，持續推進人崗匹配、薪崗匹配的靈活兌現機制，因地制宜建立工作績效及發展評估機制，確保每位員工能夠獲得客觀公正的評估和薪酬回報。

為增強員工對集團的認同感、歸屬感和忠誠度，本集團為全體員工提供國家規定的福利（包括基本養老保險、基本醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險及住房公積金），以及多項非薪酬福利，如：

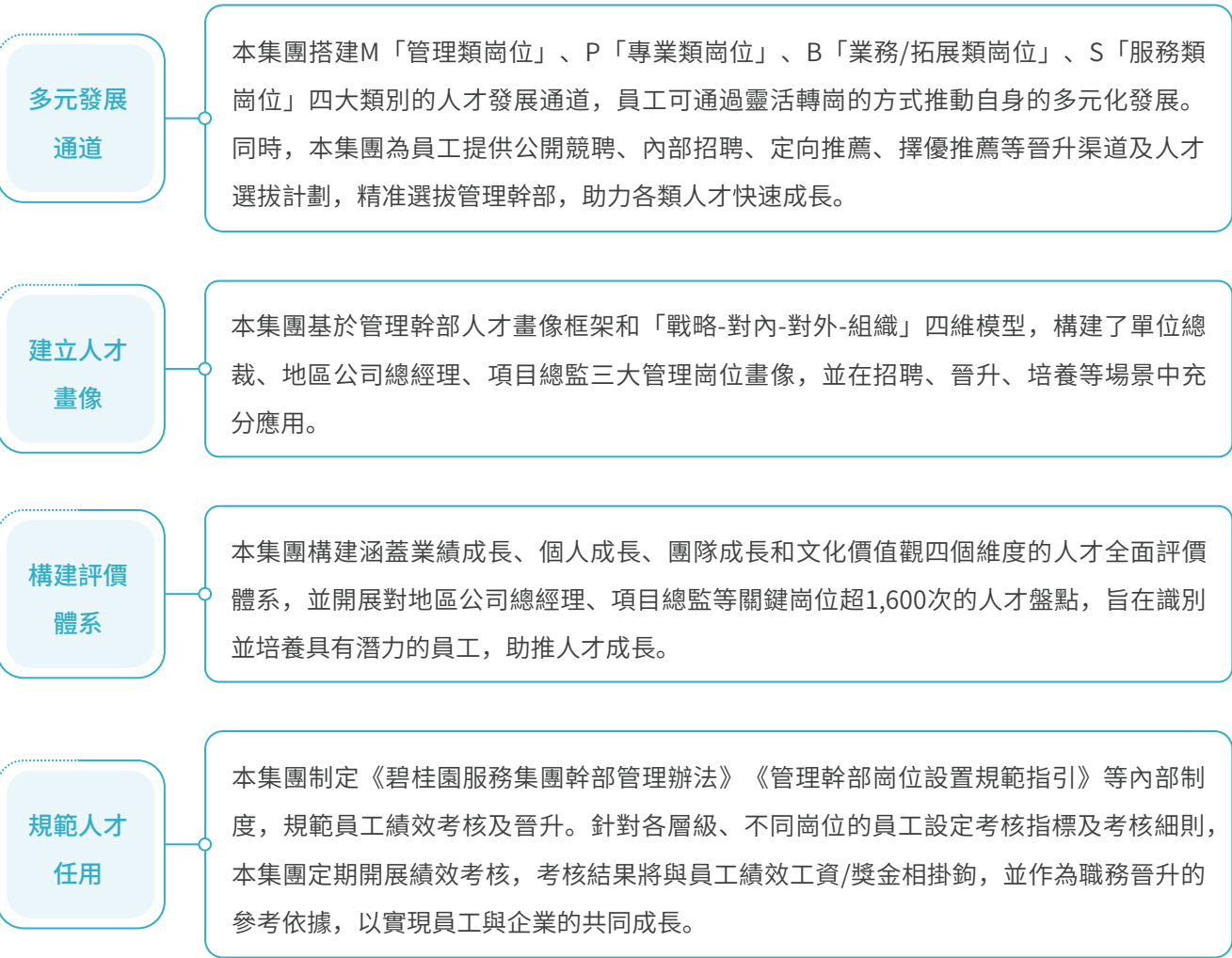


員工發展與培訓

本集團努力為員工提供豐富多樣的職業發展機會，通過明確管理者人才畫像，持續完善職業發展通道和路徑，結合覆蓋各層級、各類別員工的人才培訓項目，讓更多的員工能夠施展才華、收穫成長。

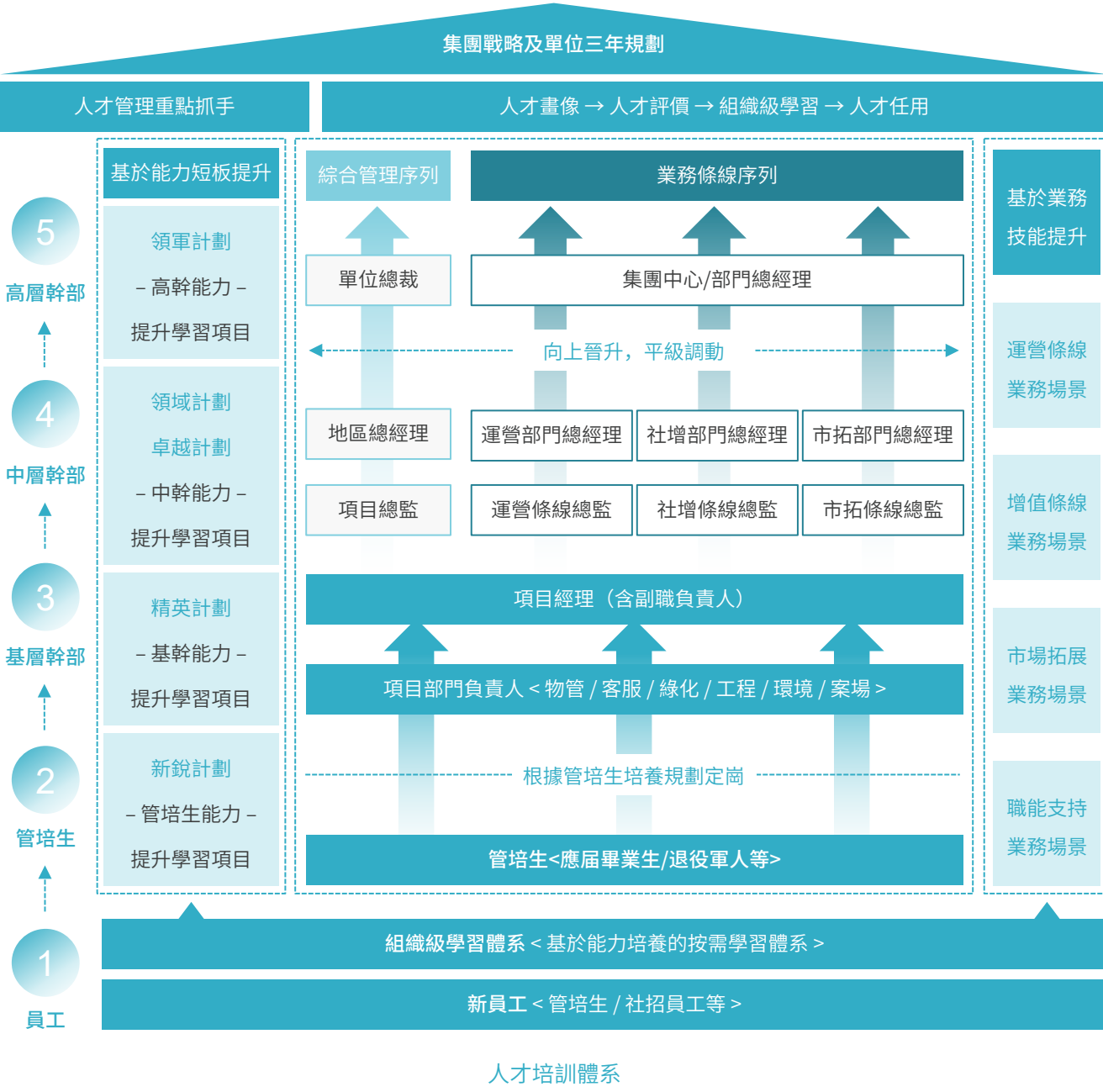
助力人才發展

本集團致力為員工提供廣闊的職業發展空間和機遇，搭建橫向多渠道、縱向多等級的職位發展體系，並通過規範人才任用、建立人才畫像、構建評級體系等舉措，暢通人才發展通道。



完善培訓體系

本集團注重打造全方位的培養體系，深入研究員工在職業發展各階段所需的各項關鍵能力，圍繞能力提升與專業發展加強後備梯隊人才培養，精心打造全方位、多層次的人才培養體系，以支持員工提升職業競爭力。



本年度，集團持續開展新員工培訓、基層員工強化培訓以及各類多元化特色培訓項目，竭力為員工搭建廣闊的發展平台。



新員工培訓

為加強新員工對企業文化認知、提升文化認同度和組織歸屬感，集團推出「新員工+」計劃培訓項目，從文化認知、團隊融合、業務了解、制度解讀等方面，助力新員工快速融入並適應新環境。該培訓實現100%落位。



基層員工強化培訓

在保證新員工培訓覆蓋率100%的基礎上，本集團持續強化基層員工培養，要求各項目每天開展5分鐘的晨會培訓，每月開展60分鐘的在崗提升培訓，以此加強員工對企業文化的認知，並鞏固員工對客態度及服務禮儀規範，促進現場質量、員工滿意度、業主滿意度提升。



多元化特色培訓項目

本集團針對各關鍵崗位或業務條線開設一系列特色培訓項目，包括「領導力繼任計劃」、「市拓業務強化賦能培訓」、「城服集團儲備班」、「商寫業務強兵計劃」、「鳳凰管家（高級）培養班計劃」、「碧防官計劃」、「應屆退役軍人特招班計劃」、「綠化精英」賦能培訓、「人力同行訓練營」等專項計劃，旨在精準提升員工的專業素養和實操技能。

為提升核心管理幹部解決未來業務挑戰的能力，本集團面向全體員工持續開展領導力繼任計劃和技能提升培訓，並對兼職、外包員工、供應商等在內的員工開展技能類培訓，幫助員工在不同成長階段實現領導力轉型。

培養對象		培養規劃
領軍計劃	儲備/在職單位總裁	旨在培養引領新物業時代發展的管理者，全面提升學員的公司治理、管理格局、業務持續經營和創新變革能力。
領域計劃	儲備/在職地區公司總經理及平台部門負責人	旨在打造複合型管理幹部，重點提升管理者的全盤經營管理能力，圍繞自我領導力解讀、企業戰略洞察、經營管理能力提升、團隊協作與管理等方面的培養。

培養對象		培養規劃
卓越計劃	儲備/在職項目總監及各業務條線負責人	旨在提升其業務知識技能和管理能力，側重關鍵業務解讀和團隊管理能力培養。
精英計劃	項目經理、部門負責人及其後備	以培養單位各項目基層業務部門負責人崗位為目標，重點提升業務技能及管理素質能力。
新銳計劃	優秀應屆畢業生/退役軍人	針對集團統一進行招聘、錄用的應屆生人才儲備計劃，致力為公司孵化一批最具有領導潛力的管理幹部，從企業認知、職業文化塑造、職業導航規劃等方面進行人才培養。

案例

2024屆管培生集訓

2024年8月，本集團圍繞團隊融合、文化認知、業務知識等方面開展管培生集訓，通過線上線下混學、理論講解、座談交流、任務歷練和輪崗實踐模式，幫助管培生深入理解行業背景及公司文化，助力其迅速完成從校園到職場的角色轉變，為未來的職業發展打下堅實的基礎。



2024屆管培生集訓現場

案例



單位人才管理負責人能力提升學習項目

2024年3月，本集團啟動「組織級學習之單位人才管理負責人能力提升項目」。本項目結合崗位畫像及評價體系，圍繞工作達成、崗位勝任及學習成長三個方面，對31名單位人才管理負責人進行輪崗學習、案例學習、專題學習及複盤提升全週期培養，全面提升單位人才管理崗專業技能。



單位人才管理負責人能力提升學習項目現場

案例



「基石計劃」

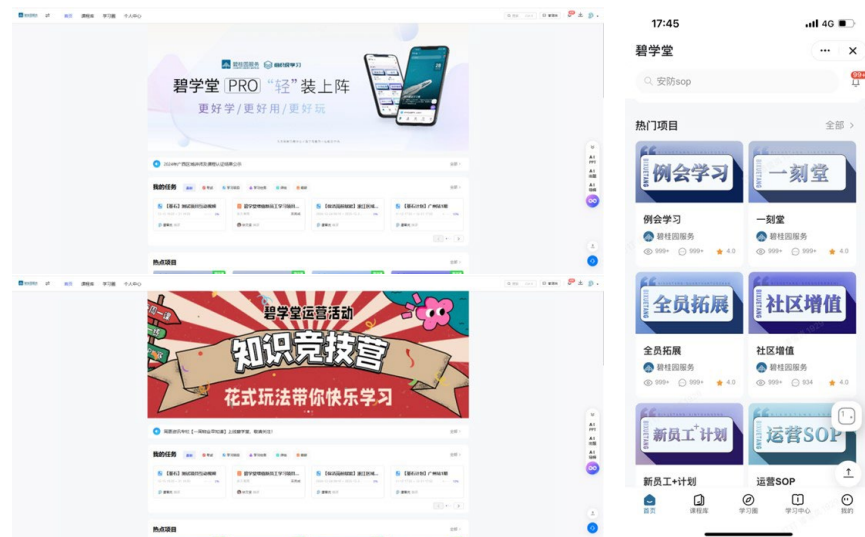
2024年11月，本集團在全國13個城市、15個網站同步開展「基石計劃」。該項目採取訓戰結合的模式，並設置多元化的學習活動，覆蓋集團1,500多名核心幹部。通過本項目有效補齊了集團幹部業務能力短板，為集團高質量發展、及為千萬業主提供更加優質的物業服務奠定了堅實基礎。



「基石計劃」培訓現場

線上學習平台

本集團持續升級數字學習平台「碧學堂」，結合開發內部線上課程、引入外部優質課程資源等方式，為員工提供多元化、豐富的學習資源。同時，本集團組織策劃「一刻堂」、「例會學習」等常態化學習項目，設置闖關學習、PK賽等功能增加學習平台的互動性以及趣味性，滿足員工多樣化的學習需求。本年度，平台全年上線課程1,208門，運營學習項目4,168個，員工人均學習時長65.7小時。



「碧學堂」線上學習介面

師資體系建設

為有效支撐集團人才培養體系，本集團採用定向賦能、專項內容開發、送課下單位等形式，不斷擴充師資隊伍，綜合提升師資能力，致力為企業輸送更多優秀人才。

講師賦能

2024年，圍繞金牌課程開發與設計、金牌講師多彩呈現兩大維度全面升級內訓師賦能課程，累計賦能認證講師412位，助力集團培訓項目順利開展。

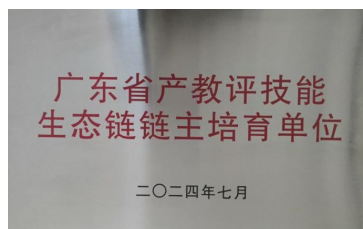
經驗沉澱

2024年，通過專家訪談、經驗萃取、案例提煉等形式，形成圍繞管理能力及業務技能的配套學習內容，累計輸出459項學習材料，包含案例、文章、線上課、線下課、試題、行動計劃。

支持員工考證

本集團鼓勵包括外包員工在內的全體員工在在職期間結合個人專業背景，通過考取資質認證或學歷深造，提升技能水平，拓寬職業發展方向。集團各單位可申請設置年度培訓預算，支持員工進行學歷與技能提升。

2024年，本集團獲批職業技能等級認定社會培訓評價資質，成功續期職業技能等級認定企業自主認定評價資質，並入選「廣東省產教評技能生態鏈鏈主培育單位」。本年度，集團累計發放138張證書，涵蓋園林綠化工、家政服務員、物業管理師等工種。截至2024年末，員工考證總數14,926人，獲得證書總數為9,993張。



入選「廣東省產教評技能生態鏈鏈主培育單位」 開展職業技能等級認定

本集團要求鳳凰管家100%參加應急救助知識專項培訓，鼓勵綠化管理員報考參加中級/高級綠化工考試認證，鼓勵工程人員全員考取電梯安全員證、高壓電工證。同時，本集團面向員工設有專業技術證書和職稱技能證書補貼，對於必須持證上崗的證書給予相關考證費用補貼。

校企戰略合作

為促進高等教育和職業教育的深度融合，本集團與廣東省碧桂園職業學院、暨南大學牽頭髮起的「國際絲路物業管理行業產教融合共同體」於2024年12月正式啟動，旨在共同培養物業領域精英人才，提升中國現代物業服務業相關產業的國際競爭力。



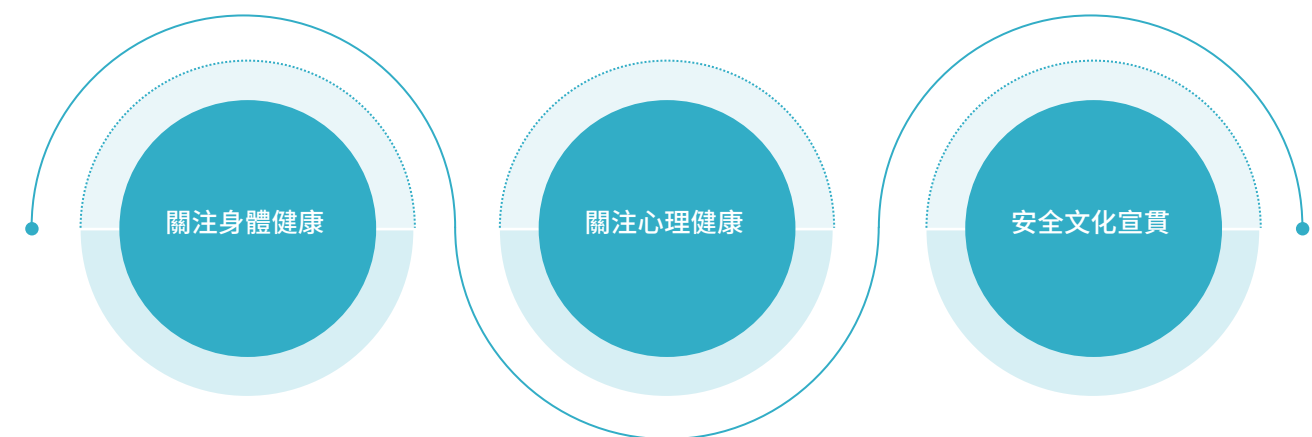
成立「國際絲路物業管理行業產教融合共同體」

員工健康與安全

本集團嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，制定並執行《職業安全防範規定》《設施設備基礎管理制度》等內部制度，持續促進員工健康與安全管理的規範化、體系化，並每年組織簽署《安全生產負責人任命書》及《消防安全責任人任命書》，致力於實現「零傷亡」的安全生產長期目標。

本集團董事會通過ESG委員會指導集團有關職業健康與安全方面的發展策略，並監督集團的健康和安全管理表現。同時，本集團執行董事兼總裁為企業安全生產和職業健康的第一責任人，努力引導集團形成積極健康的安全工作氛圍。此外，本集團各單位、項目層級的負責人對各自管理層級的員工健康與安全負責，健康與安全績效與總裁及相關高管薪酬掛鉤，切實保證員工身心健康。

在日常管理中，本集團從員工實際需求出發，圍繞身體健康、心理健康和安全文化宣貫等方面實施員工健康與安全計劃，以確保員工的身體健康和生命安全得到有效保障。



關注身體健康

- 日常監測基層一線員工健康數據，覆蓋全員開展年度體檢活動，並根據體檢情況組織報告解讀、義診活動等。
- 定期開展多樣化健康活動，如組織爬山、徒步、籃球、羽毛球、乒乓球等運動競賽和團建拓展等活動，加強員工身體鍛煉。
- 通過公眾號、視頻號、朋友圈等途徑宣傳員工健康小妙招，如節氣健康養生海報、特殊天氣溫馨提示、常見疾病預防和健康知識普及等。



徒步挑戰賽



團建活動



員工體檢



節氣健康養生海報



單位籃球賽

關注心理健康

- 通過開通心理熱線、設置管家關愛日等方式傾聽管家心聲，為有需要的員工進行情緒疏導和心理健
- 康引導，並設立「能量加油站」，提高管家工作幸福感。
- 不定期邀請心理專家開展心理知識講座，並依據員工調研結果，組織「職場焦慮緩解」等主題講座。
- 組織員工參觀心理教育基地，讓員工沉浸式體驗，學習心理調適方法。



心理沙龍活動



參觀心理教育基地

安全文化宣貫

- 100%覆蓋員工安全教育，開展應急演練定期開展職業安全培訓、消防演練等活動，製作安全小卡片、
- 視頻、海報、推文等宣傳作業安全知識。
- 強調作業標準化操作流程，定期檢查設備設施的安全性能，並為員工配置安全防護用品等。
- 強化安全考核，各單位績效考核中設置輿情、違規、安全事故指標作為減分項，對員工健康與安全
- 事故的處理方式、上報要求、獎懲標準等做出明確規定，將安全生產風險管理與相關負責人績效考
- 核相掛鉤。



員工安全培訓



消防演練

員工溝通與關懷

本集團尊重並關愛員工，積極推行全面的員工溝通與關懷措施，持續激發員工工作熱情，致力於營造一個積極向上、充滿活力的工作氛圍。

員工溝通

本集團重視員工參與和溝通，暢通多元溝通渠道，並開展員工滿意度與敬業度調查，與員工保持緊密聯系，切實了解員工要求並做出改善。在不得損害國家的、社會的、集體的利益和其他公民的合法的自由和權利的前提下，本集團尊重員工在自願的前提下加入或不加入工會等經法律認可的組織，如有必要，在善意的環境下與集團開展合法合規的集體談判，以合理方式與管理層溝通訴求和意見。

員工溝通渠道

- 通過工會組織使員工享有參與工會和集體談判的自由，鼓勵員工參與工會召開的職工代表大會，充分了解員工心聲
- 上線「碧小服」智慧問詢平台，員工可通過24小時智慧客服、客服中心、工單平台等多種渠道諮詢人力相關問題，快速回應員工需求。
- 開設總裁直通車「馬上辦」管理平台，打破層級壁壘，員工建議直抵總裁，使總裁快速掌握一線訴求，為決策提供真實依據，推動問題迅速解決。
- 組織一對一員工訪談、員工座談會、吐槽大會、總裁面對面等活動，深入了解員工心聲，定期開展並落實問題解決。



智能問詢平台碧小服



「馬上辦」平台



員工座談會

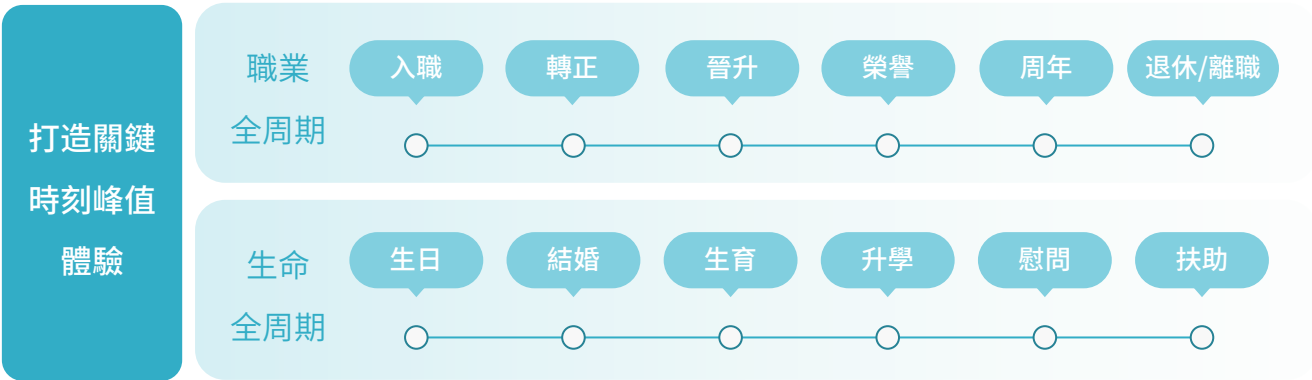
2024年，本集團分別於3月、12月分別開展了幸福感（含滿意度及敬業度）調研，問卷覆蓋超15萬人。本集團根據調研結果，針對性制定員工滿意度提升方案，完成涵蓋員工關懷、員工管理政策、生活質量等多方面提升舉措的落地，並將在未來持續追蹤落地成果。

員工關懷

本集團持續推進員工關愛工作，從職業全週期、生命全週期出發，打造「關鍵時刻峰值體驗」關愛活動，並制定覆蓋全年的「園滿幸福節日活動日曆」，定期舉辦多彩員工活動，打造深入人心的員工關愛品牌，傳遞愛與社會責任。

「關鍵時刻峰值體驗」關愛活動

在員工的職業和生命全週期的特殊節點，舉辦相對應的關懷活動



員工生日會



子女高考關懷



特殊員工家訪

● 「園滿幸福」主題季活動

根據「園滿幸福節日活動日曆」，舉辦慶祝活動，營造節日氛圍

園滿幸福 節日活動 日曆	1月：年終表彰	2月：春節 / 情人節	3月：女神節 / 植樹節
	4月：清明節	5月：勞動節 / 母親節	6月：端午節 / 兒童節
	7月：建黨節	8月：建軍節	9月：中秋節 / 教師節
	10月：國慶節	11月：感恩節	12月：冬至 / 聖誕節



母親節活動



端午節活動



中秋節活動

● 特色主題活動

- 定制「碧服包你幸福」員工專屬月餅禮盒，通過一封家書表達對員工及其家屬的感謝。
- 開展基層員工服務技能大賽，從理論、實操兩方面綜合評價員工的服務意識、服務技能與職業素養，全面提升各條線員工職業技能。
- 舉辦「在一起，就幸福」為主題的家庭開放日活動，搭建企業-員工-家庭之間的溝通橋樑，全方位落實員工關懷。



給員工發放月餅禮盒



服務技能大賽



家庭開放日活動

關愛女性員工

本集團深入貫徹性別平等理念，以全方位、多維度的視角積極落實各項女性關懷政策，為女性打造更優質的職場環境，助力職場女性綻放光彩。

- 專屬假期關懷：設置每年三八婦女節放假半天、哺乳假、育兒假等福利假期。
- 女性安全島：貼心備用紅糖薑茶沖飲、衛生巾、暖寶寶等生理期「安心包」。
- 女性健康關懷：開展女性健康講座、知識競答等健康活動。
- 准媽媽關懷：為懷孕的准媽媽贈送牛奶、待產福利包等禮品，開設知識課堂傳授如何應對職場壓力、如何處理家庭與工作的關係等內容。
- 產後返崗：產後媽媽返崗歡迎儀式/關懷。



女性健康講座



女神節活動

碧桂園服務秉持開放、共贏的理念，主動與產業鏈相關方建立互惠互利的長期合作關係，持續優化供應商全生命週期管理，強化供應鏈風險管控，嚴守採購廉潔底線。同時，積極參與行業內外的交流合作活動，與各方夥伴共創價值，助力行業可持續發展。

本章節回應的SDGs:



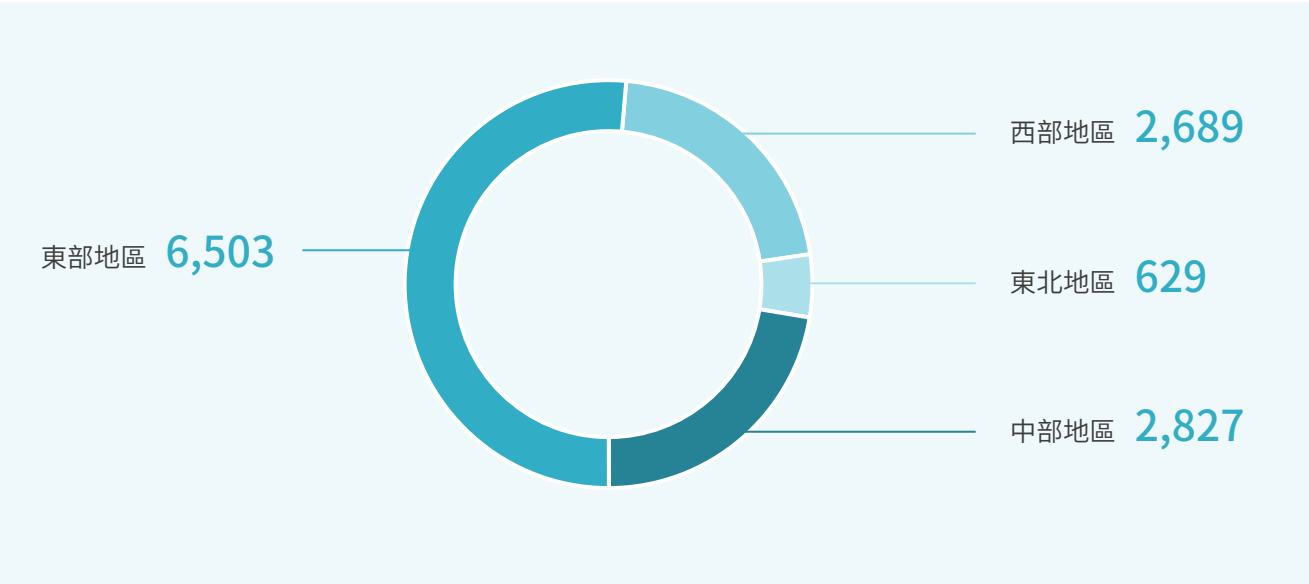
2024年度亮點績效:

- 迭代開發服務招採平台功能，本年度在3個單位開展試點上線工作
- 優先與ESG表現良好的供應商合作，將獲得ISO9001、ISO14001及OHSAS18001等體系認證作為准入考慮標準
- 梳理並公示合作方黑名單，有效防控潛在合作風險
- 組織開展供應商合規性及經營風險核查專項工作，積極推行陽光採購模式
- 支持第十六屆健康中國論壇「健康進萬家」的開展、與五常市政府共同舉辦「五常大米溯源」活動、與滄州市達成電動車充電樁建設的戰略合作項目，構建合作共贏生態圈
- 參加第五屆廣州國際智慧物業博覽會、第六屆中國國際物業管理產業博覽會及廣東省物業管理行業高質量發展大會等展會，為行業整體發展貢獻智慧和力量



打造可持續供應鏈

本集團致力於打造規範公開、透明平等的可持續供應商合作體系，構建優質、穩定且極具競爭力的供應鏈，賦能集團高質量發展。本報告期內，本集團供應商共計12,648家，均在碧彩商城進行管理，其按地區⁵劃分的情況如下：



供應商全生命週期管理

本集團高度重視供應商關係，努力構建互惠互利且長期穩定的合作夥伴關係，嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等相關法律法規。本年度，集團更新《碧彩商城物資採購供應商全週期管理辦法V4.0》《碧桂園服務集團數字化項目採購管理辦法（2024年版）》等一系列制度，持續優化供應商尋源、開發、考察、准入評估、合作選擇、評價、違約處理、退出等全生命週期管理，保障雙方利益並促進雙方合作關係，支持集團戰略目標的實現。

5. 東部地區：北京市、天津市、河北省、上海市、江蘇省、浙江省、福建省、山東省、廣東省、海南省
中部地區：山西省、安徽省、江西省、河南省、湖北省、湖南省
東北地區：遼寧省、吉林省、黑龍江省
西部地區：內蒙古自治區、廣西壯族自治區、重慶市、四川省、貴州省、雲南省、西藏自治區、陝西省、甘肅省、青海省、寧夏回族自治區、新疆維吾爾自治區



碧彩商城作為本集團供應鏈信息化管理的核心平台，構建了涵蓋供應商管理、招投標管理、採購管理、產品管理、雲倉管理等在一體化業務模塊體系。本年度，碧彩商城完成庫外採購管理流程、採購商品搜尋引擎功能、雲倉統計邏輯、供應商管理功能等關鍵節點和模塊升級優化，在有效提升內部運營效率的同時，也為供應商和合作夥伴提供了更優質的合作體驗。

案例



迭代服務招採平台

本集團碧彩商城原有功能模塊基礎上，迭代開發服務招採平台功能。該功能於2024年12月在江中佛山、廣州莞深、中梁百悅智佳3個單位開展試點上線工作，實現服務類供應商全流程管理，助力服務招採業務標準化、視覺化、智能化。



碧彩商城2.0服務招採功能上線宣傳海報

負責任採購

本集團高度重視供應商ESG 表現，將其視為打造可持續供應鏈的關鍵。在供應商評估與合作過程中，融入環境、社會和商業道德等風險因素，識別並管理潛在ESG風險，致力於構建穩定的供應鏈管理體系，推動供應鏈生態良性發展。

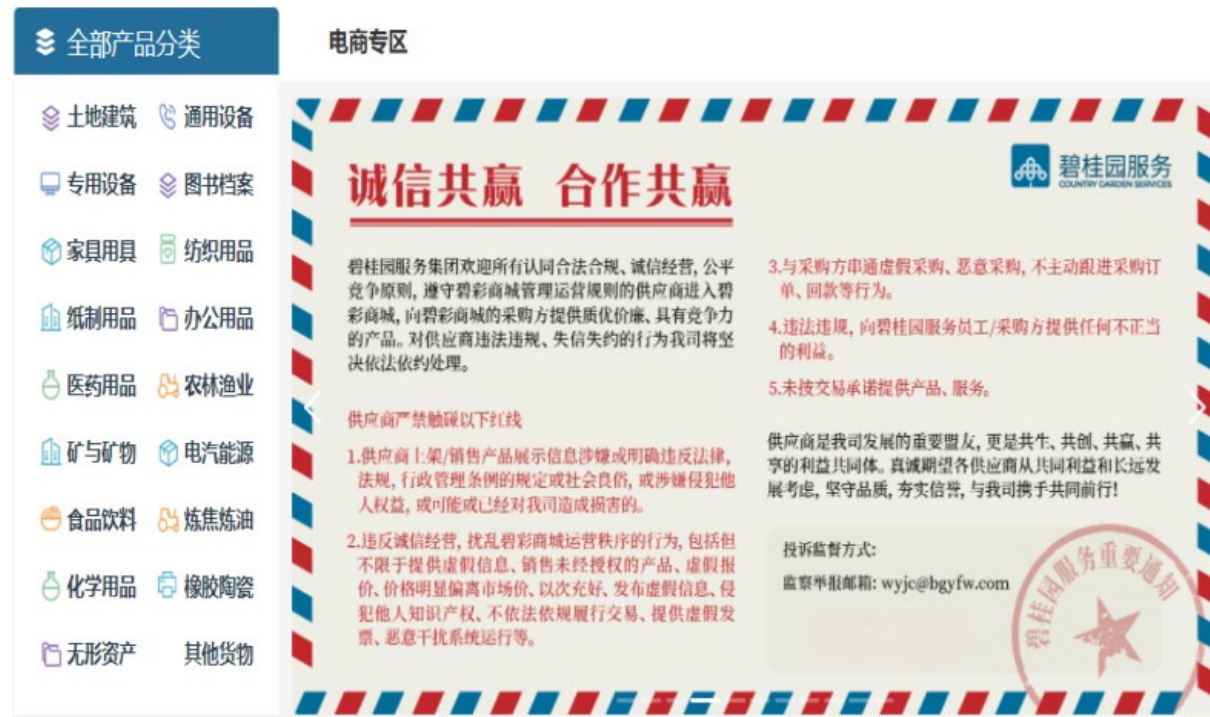
- 在供應商准入現場考察時，將供應商工人工作時長、生產環境、安全生產制度等因素納入評估維度；
- 將供應商「依法繳納稅收、社會保障資金的良好記錄、商業信譽評價體系認證、重合同守信譽企業認證」等作為供應商准入的評估條款，優先選擇與依法納稅、重合同守信譽的公司合作；
- 優先與為員工購買社保、及時支付員工工資、尊重人權的供應商開展合作；
- 致力於推動供應鏈全流程的水資源節約工作，對供應商進行環境與水資源方面的嚴格評估；
- 優先與有利於環境及社會可持續發展的供應商合作，將是否獲得ISO9001質量管理體系、ISO14001或其他環境管理體系、OHSAS18001 或其他職業健康安全管理体系、SA8000或其他社會責任標準等認證體系，作為供應商准入的考慮條件。

同時，本集團積極踐行綠色節能環保的採購理念，已採購逾千款綠色環保、節能減排產品，如可降解垃圾袋、節能感應燈、節能水泵、鋰電池清潔工具及清掃車輛等。此外，通過制定貨運三輪車、綠化設備、辦公電腦及顯示器物料標準化清單，以及集中採購節能環保清掃車等舉措，確保採購的產品實現節能降耗與環保目標，契合各地區對環保產品的使用要求。

推行陽光採購

本集團始終秉持公開、公平、公正與誠實的合作理念，對任何形式的商業舞弊行為持零容忍態度，積極推行陽光採購模式。為確保招採過程的公正與透明，本集團採取以下多種舉措，致力於與供應商攜手共進，全力打造陽光透明、廉潔高效的供應鏈體系：

- 在開展招投標項目時，要求供應商簽署《碧桂園服務集團採購招投標公告及須知》等文件，明確禁止舞弊、行賄、圍標串標等行為；
- 供應商在簽署合同時，必須簽署遵從《陽光廉政協議》；
- 修訂《碧桂園服務集團採購相關活動相關崗位職責及認證管理辦法V3.0》，對從事服務招採工作的採購人員的任職資格、崗位職責等進行明確，杜絕採購人員濫用職權；
- 堅持「一票否決」制的招採定標原則，對合作過程中出現虛假經營、舞弊、貪污等行為的供應商，一律堅決清退，並納入黑名單，永不與其合作；
- 本年度，發佈《關於公示合作方黑名單的通知》，公示合作方黑名單196家，同時明確要求本集團各單位不得與所列表黑名單合作方新增業務往來；
- 組織開展供應商合規性及經營風險核查專項工作，對供應商進行廉潔合作等方面的風險檢查，如發現有違規行為，將嚴肅處理；
- 在碧彩商城採購平台投放廉潔合作海報，加強供應鏈廉潔宣貫教育工作。



碧彩商城首頁廉潔合作海報截圖

供應商溝通

本集團高度重視與供應商的溝通工作，通過供應商大會、供應商走訪、日常線上和電話溝通、節日慰問等方式保持與及時的互動式交流，同時建立供應商投訴和反饋機制，旨在與供應商建立長期穩定的合作關係。本年度，集團開展2024年供應商評優活動，對表現優異的供應商給予表彰與鼓勵，以此強化合作關係，並激勵供應商持續提升服務質量。



供應商走訪交流活動

案例

區域戰略級供應商大會

2024年8月，廣州/莞深區域聯動運營管理部召開供應商大會，旨在強化與供應商的深度交流，攜手構建穩固、高效且可持續的合作橋樑。會議期間，本集團向供應商們宣貫集團最新政策，並解讀廉潔合作相關規定，築牢廉潔合作的堅實防線。同時，會議現場設置答疑環節，及時解答供應商的疑問，進一步增進雙方的信任與理解。



廣州/莞深區域戰略級供應商大會現場

構建合作共贏生態

本集團持續深化多元合作，積極拓展合作廣度和深度，打造健康、共贏的合作生態圈，與各方共同推動行業創新與發展，構建合作共贏生態圈。

深化多元合作

本集團堅信多元合作是實現可持續發展目標的關鍵驅動力，秉持開放、共贏的合作態度，積極與各方夥伴緊密攜手，拓展合作邊界、深化合作層次，不斷開創合作新局面。

案例

攜「健康進萬家」項目參加第十六屆健康中國論壇

2024年12月29日，由人民日報健康用戶端主辦、碧桂園生活服務集團公益支持的第十六屆健康中國論壇「健康進萬家」主題單元在北京舉行。活動邀請營養健康、慢病預防等領域的專家學者、產業及居民代表，探討推動食品產業營養化轉型、將健康生活理念和健康農產品切實落到千家萬戶中。

活動期間，本集團分享健康食材推廣相關成功案例，並宣佈將啟動「健康進萬家」項目，通過「智享樓下心選」平台，全面鋪開社區全民健康科普宣傳，以「溯源」活動推動各地農產品產業升級，並以創新的社區合夥人模式把更多優質食材快速地送到家庭餐桌上。



「健康進萬家」活動現場

案例

舉辦五常大米溯源活動，推動農文旅融合發展

2024年9月，本集團聯合五常市政府、產業合作夥伴等，共同舉辦五常大米溯源活動，通過加工廠和種植基地參觀、五常大米產品特色介紹、實地割種和直播促單等環節，全方位展示五常大米生產過程，推動農文旅融合發展，助力五常大米綜合價值的提升。



五常大米溯源活動現場

案例

承接滄州充電樁項目，助力市政建設

為了保障市民出行便利和充電安全，滄州市政府大力推進電動車充電樁建設項目。本集團於2024年8月與滄州市政府達成戰略合作，承接該市3,000台充電樁部署。簽約之後，本集團精心規劃並嚴密部署充電樁的安裝工作，初期已完成充電樁落地300台，在助力滄州市提升城市充電設施覆蓋率和市民綠色出行體驗的同時，也標誌著本集團在推動城市綠色發展方面邁出了重要一步。



河北省滄州市政項目電動車充電樁

助力行業發展

本集團積極發揮資源優勢和專業能力，持續洞察行業動態與未來走向，參與高規格展會，深化行業內多維度合作交流，積極分享經驗見解，共攜手業界同仁推動行業邁向更加綠色、智慧和可持續的發展新階段。

案例

參加第五屆廣州國際智慧物業博覽會

2024年9月，2024第五屆廣州國際智慧物業博覽會在廣州開幕，400家優質品牌展商參展。本集團以「守正創新，聚力前行」為主題，攜手合作夥伴聯合參展，積極展示在紅色社區、數智化社區、社區生活服務模式創新的最新成果，並與行業頭部企業、優秀物業服務商及生態夥伴進行深入且富有成效的交流。



第五屆廣州國際智慧物業博覽會現場

案例

參加第六屆中國國際物業管理產業博覽會

2024年7月，第六屆中國國際物業管理產業博覽會在北京舉辦。本集團展區「零號居民」清潔機器人、智能化電梯管理業務、充電樁服務、酒類業務、碧惠保社區保險、碧福商城企事業福利業務等備受關注。同時，本集團總裁受邀在主論壇進行「回歸本質，推動可持續發展」主題發言，分享本集團可持續發展領域相關探索，攜手行業夥伴共同推進物管行業可持續發展建設。



第六屆中國國際物業管理產業博覽會現場

案例

參加廣東省物業管理行業高質量發展大會

2024年2月，廣東省物業管理行業高質量發展大會在廣州召開，圍繞物業管理行業高質量發展經驗展開交流，旨在切實提升服務質量和服務能力，以實際行動助力物業管理行業高質量發展。會議期間，本集團獲「回應『物業服務周』傑出企業」稱號，旗下5個項目獲評「2023年度廣東省住宅小區物業服務示範項目」。



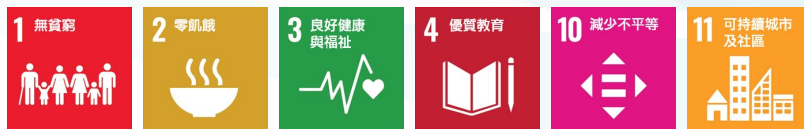
廣東省物業管理行業高質量發展大會現場



05 支持愛心公益 成就和諧社會

碧桂園服務在推動自身業務發展的同時，亦不忘深切踐行公益為美的社會理念，用心促進社區和諧發展，結合業務特色和資源扎實推進鄉村振興，積極投身公益慈善事業，以實際行動反饋社會，持續向社會傳遞正向價值。

本章節回應的SDGs:



2024年度亮點績效:

- 為業主提供涵蓋健康、養老、保險、便民設施、生活類等多元化的便民服務，為其創造便捷、舒適和安全的居住環境
- 累計開展「健康是好市」全國性大型主題活動**100餘場**，累計開展「碧燃有趣 嗨皮一夏」全國性大型主題活動**400余場**，於**7,000多個**社區開展「BINGO!年貨節」活動
- 組織「以購代捐」、「農產品溯源」等活動，助農銷售總額超**900萬元**，助推鄉村振興
- 助力韶關乳源瑤族自治縣振興，推進廣東省推進「百千萬工程」高質量發展
- 開展助學活動、關懷獨居老人、組織和參與志願者服務等各類公益慈善活動



構建和諧社區

社區是連接人與人、人與自然、人與城市的集中承載，本集團以人為出發點，通過便利的社區服務、豐富的社區文化活動，強化人與人之間的聯結，與業主「共建、共治、共享」，共同打造更有溫度、更美好的社區。

社區便民服務

服務於心，便民於行。本集團以服務社區居民、提升物業服務質量為目的，為業主提供涵蓋健康、養老、保險、便民設施、生活類等多元化的便民服務，希望能夠為居民創造便捷、舒適和安全的居住環境，增強社區居民幸福感。

健康服務

本集團推出社區健康管理及亞健康防治項目，旨在向業主普及中醫藥與亞健康養生文化，推廣亞健康防治方法。2024年，項目共為社區業主提供免費健康講座12場、免費健康檢測28場，並面向社區老人提供1,300余次健康支持服務。

養老服務

本集團積極探索「物業+養老」服務模式，實現老有所養、老有所醫、老有所為、老有所學、老有所樂。2024年，本集團廣西區域碧桂園祥鹿城項目舉辦「長者生日會」活動，精心準備一系列表演節目並為壽星贈送專屬的生日禮物，為社區內的長者們帶來溫馨與歡樂。



「長者生日會」活動現場

設施服務

2024年，本集團致力於持續提升社區綜合服務質量，通過自營和聯營模式與多家快遞公司合作，在管項目範圍內引入快遞驛站，極大便利業主領取包裹的需求，提升生活便利性。同時，為豐富社區文化生活，本集團在環市西苑項目中精心打造「青春學堂」閱讀室，為社區孩子們提供了一個安靜、舒適的閱讀環境。



社區驛站



「青春學堂」閱讀室

生活服務

2024年，本集團在全國舉辦超20,000場「貼心服務節」活動，涵蓋免費為業主清洗地墊、磨刀、測量血壓、自行車打氣以及經理接待日等實用服務項目，旨在切實解決業主日常生活中的實際需求，全面提升居家便利性。



為業主清洗地墊



為業主測量血壓

社區文化建設

本集團以具有溫度的服務豐富業主生活，組織開展多種形式的社區文化活動，為不同年齡、不同需求的業主提供多層次、多類型的服務和娛樂選擇，增進與業主之間的情感關聯，營造和諧的鄰里關係，讓溫暖在社區持續傳遞。

案例

「健康是好市」全國性大型主題活動

2024年5月至6月，本集團開展「健康是好市」全國性大型主題活動，將健康理念和實踐融入社區文化之中，活動累計舉辦100餘場，超25,000戶業主參與。該活動融合了市集趣玩和便民公益服務，設置多樣化的健康體驗和互動遊戲，並提供健康諮詢、公益義診、生活必需品等便民服務，旨在提升社區生活質量，促進居民健康，助力社區健康與公益事業的發展。



「健康是好市」活動現場

案例

「碧燃有趣 嗨皮一夏」全國性大型主題活動

為弘揚奧運精神、強健居民體魄，本集團於2024年7月至9月在全國開展「碧燃有趣 嗨皮一夏」全國性大型主題活動，活動累計舉辦400餘場，吸引超135,000戶主熱情參與。圍繞「綠色市集、健康趣玩、共享觀賽」，本集團精心策劃了一系列小遊戲，旨在豐富業主的精神文化生活，將社區打造成為城市居民的「碧燃有趣 快樂空間」。



「碧燃有趣 嗨皮一夏」活動現場

案例

「BINGO!年貨節」全國性大型主題活動

為增進新春氛圍，本集團於2024年12月至2025年1月期間組織開展了「BINGO!年貨節」活動，攜手全國超8,000,000戶業主、7,000多個社區共同營造一個充滿年味的團圓之地。該活動推出「年味市集、趣味互動、打卡」，包含傳統舌尖美食、民俗手工、祈福抽籤等富有「年味」的環節，以及寓意新年美好願望的「年貨」，讓更多業主共享節日喜悅的同時，弘揚中國傳統文化。



「BINGO!年貨節」活動現場

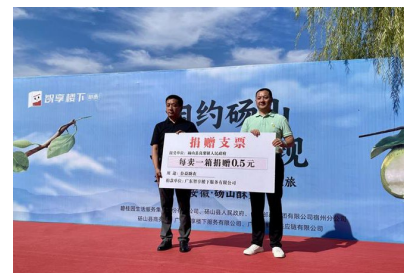
助力鄉村振興

本集團積極回應國家鄉村振興戰略，充分發揮各業務線條的優勢，通過整合當地社會資源、創新生產經營等方式，探索精準幫扶、特色幫扶新路徑，全面助推鄉村振興，為構建產業興旺、生態宜居的美麗鄉村貢獻力量。

案例

愛心助農梨——踐行「以購代捐」的公益理念

安徽省宿州市碭山縣素有「世界梨都」美譽，被稱為「中國酥梨之鄉」。2024年9月16日，颱風「貝碧嘉」對碭山縣造成嚴重影響，對當地的碭山酥梨種植戶帶來了嚴重損失。面對自然災害，本集團號召全國智選樓下心選經銷商參與銷售碭山酥梨，並推廣「以購代捐」的公益理念，即每售出一箱酥梨，便捐贈0.5元用於助農行動。該活動累計銷售額超過120萬元，在有效支持受災果農的同時，進一步提高了碭山酥梨的知名度和銷量。



愛心助農梨活動現場

案例

助力韶關乳源瑤族自治縣振興，推進廣東省推進「百千萬工程」高質量發展

2024年12月，本集團天力商寫與源瑤族自治縣政府及文廣旅體局合作，利用集團在大灣區、環渤海、長三角的商用物業網絡，推廣乳源的城市品牌、民族文化、文旅項目及農產品，提升其全國知名度。通過舉辦「瑤光溢彩·與心同築」非遺文創展，展示並傳承瑤族文化；借助BPlus平台「助農專區」推出高山有機大米、瑤族養生茶、傳統瑤浴包等特色產品，有效拓寬乳源特色產品的銷售渠道，也為當地農戶和手工藝人帶來了更多經濟收益和發展機會，促進了地方經濟發展與文化傳承。



乳源瑤族自治縣助農活動現場

案例



助力產業興旺——通過溯源活動推廣鄉村特色農產品

溯源活動對推動生產高質量產品具有重要的意義，能確保產品從生產到消費的每一個環節都符合安全標準。本集團通過開展一系列農產品溯源活動，擦亮鄉村特色產品名片，助力當地產業振興。

• 連州水晶梨

2024年7月，本集團開展「桃梨的夏天之廣東溯源之旅連州站—梨譜的冒險」活動，聯動智享樓下心選通過電商直播的形式，打破傳統農產品銷售的時間限制和空間限制，讓藏於深山中的連州水晶梨得以走出大山，走進千家萬戶，攜手當地政府輸出優質特色農產品。



推廣連州水晶梨活動現場

• 寧夏銀川牛奶

2024年8月，本集團開展「源自賀蘭山 自然更香醇」為主題的「心選牛奶寧夏溯源之旅」活動，並通過集團渠道將產品接入到全國部分家庭中，助力寧夏政府宣傳寧夏銀川牛奶，擦亮寧夏區域名片。



寧夏銀川牧場

• 黑龍江五常大米

2024年9月，本集團聯合五常市政府、華米集團開展「好米知時節，健康入萬家」活動，通過近場營銷新模式並聯合線上直播活動，實現當日銷售額147.2萬元，進一步推動五常農文旅發展。



「好米知時節，健康入萬家」活動現場

投身公益慈善

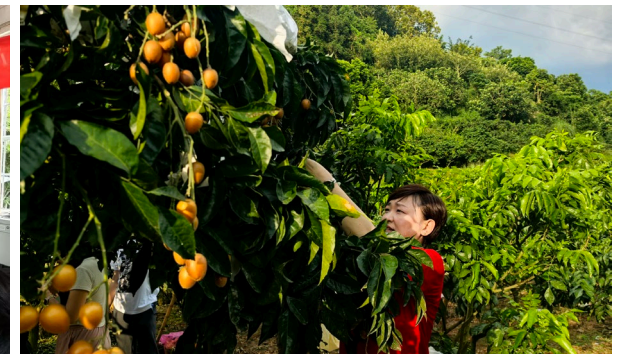
本集團積極踐行公益擔當，用愛心傳遞溫暖，用行動詮釋社會責任。本年度，集團通過助學活動、關懷獨居老人、組織和參與志願者服務等各類公益慈善活動，為建設美好社會貢獻自身微薄之力。

案例



前往郁南縣開展助學與獨居老人關懷志願活動

2024年8月，本集團組織前往粵西山區雲浮市郁南縣開展志願活動，對郁南縣建城鎮東二小學八名考取重點中學的學生進行慰問，並幫助當地獨居老人採摘和銷售農作物，助力解決農產品滯銷難題。



郁南縣志願活動現場

案例



開展「美城美園」全民清潔日行動

2024年，本集團各項目堅持每週開展「全民清潔日」活動，聯合社區志願者對人行、車行、休閒三大動線進行「地毯式」清理，集中清理項目衛生死角，營造一個乾淨、整潔、有序的生活環境，活動全年累計參與達100,000餘人次。



全民清潔日行動現場

強化公司治理 成就穩健發展

碧桂園服務堅信完善的公司治理與穩健的經營是企業邁向可持續發展的關鍵。我們構建健全的治理架構，完善內部風險管控體系，嚴守商業道德，積極推行廉潔文化，以高標準規範築牢公司高質量發展的根基。

本章節回應的SDGs:



2024年度亮點績效：

- 完善風險管理組織架構，開展涵蓋ESG風險因素考量在內的公司級全面風險評估
- 針對不同員工群體開展風控專題課程，提升全員風控意識
- 全體員工簽署《員工利益衝突行為承諾書》《廉潔自律承諾書》等廉潔相關文件，利益衝突承諾書簽署共計**58,028**人次，累計簽署達 **187,876**人次。
- 針對全體董事、員工及合作方開展反貪污相關培訓，共計**41,918**人次參與，營造風清氣正的工作氛圍
- 設立監察舉報郵箱、400客服熱線、BIP線上舉報等多種公開透明的舉報途徑
- 堅持「五位一體」的黨建模式，積極從六大方面推動構建黨建引領小區和諧共治模式

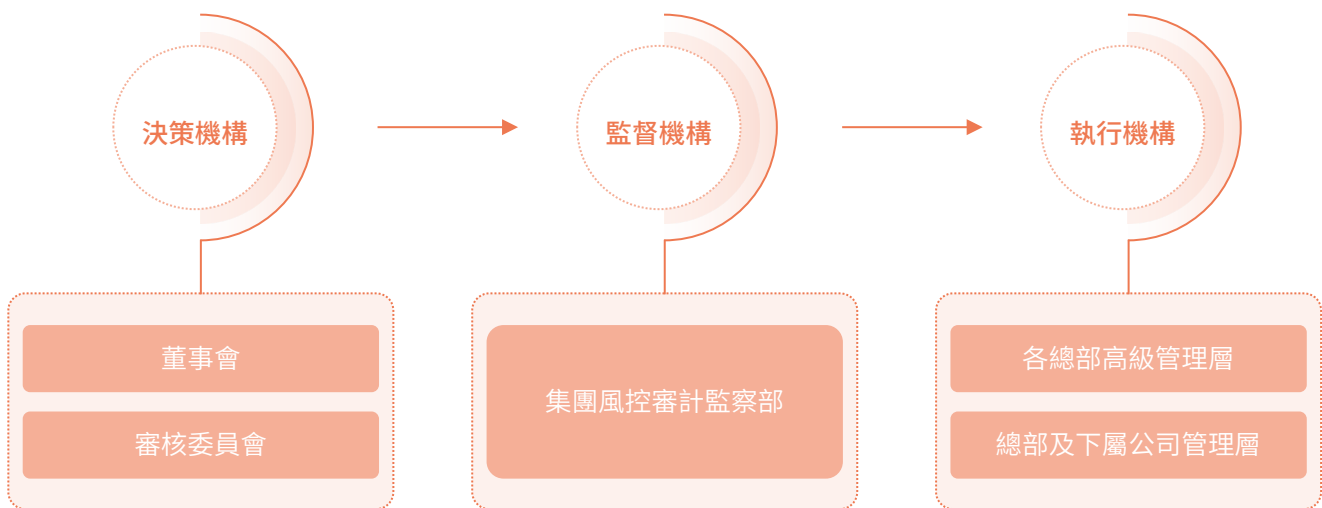


內部監控與風險管理

本集團遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》等相關法律法規，按照香港聯交所《上市規則》附錄C1中《企業管治守則》的要求，持續完善內部監控與風險管理。本集團設立了由董事會全權負責，貫穿決策層、監督層和執行層的風險管理組織架構，各層級各司其職，助力公司系統、有效地開展風險管理工作。本年度，我們持續完善管理架構，由風控審計監察部直接向審核委員會、董事會進行匯報，助力高效決策。

同時，本集團已形成包含風險識別、風險分析及應對、風險評價、風險追蹤4個層次，及風險評估、風險覆核、風險報告、風險維護等4項流程在內的風險管理及內部控制體系。

本集團依據《碧桂園服務集團風險管理體系標準》，每年至少開展一次涵蓋 ESG 風險因素考量在內的公司級全面風險評估，通過系統性地梳理、評估和排序可能對企業目標實現產生重大影響的風險，持續完善風險管理信息庫，進而提升風險識別的精准度以及風險管控措施的有效性。



風險管理組織架構

本集團參照COSO（Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission）內部控制管理框架，建立適用於本集團的內部控制系統。此外，我們定期開展監評稽查、審計、監察工作，由職能條線及風控審計監察部開展內部控制檢查，並確保審計監察工作週期性覆蓋集團各個區域、全體部門的所有層級。在發現任何問題時，集團將及時組織各相關部門進行整改，並確保問題得到徹底解決，以此來減少舞弊事件的發生，進而提升集團整體風險防範能力。

審計工作閉環管理

對於審計發現的問題，持續運行問題整改跟蹤機制，明確整改責任人和整改期限，加強對整改過程的監督和指導，形成審計工作閉環管理，切實提升內部管理水平。

嚴肅處理違規行為

開展監察工作，並建立高效案件查處機制，強化線索收集與分析能力，迅速鎖定違規行為，依法依規嚴肅處理，堅決維護集團紀律和利益。

風控審計監察部每三年對本集團各中心、部門、單位的所有業務板塊開展常規審計、專項審計及經濟責任審計工作，並在審計過程中關注全體員工遵守《員工廉潔從業行為準則》等商業道德相關制度的情況，以預防並及時發現舞弊問題。2024年，本集團基於風險評估結果，確定需審計的項目及組織，開展常規及專項審計項目16個。各類審計項目均依據風險導向原則，深入財務、業務及合規領域，識別潛在風險點，為集團運營提供堅實保障。

為提升全員風控意識，2024年，本集團在強調廉潔文化的基礎上，逐步導向風控文化，針對不同員工群體開展多樣的風控專題課程，組織兩場線下職能線條專題培訓，覆蓋關鍵崗位員工，強化其風控实操能力；製作並發佈「與風控同行」的線上教育課程，鼓勵各級員工參與線上學習；組織兩場直播培訓，通過互動答疑提升學習效果。

針對全員開展利益衝突主題培訓，深入剖析利益衝突的表現形式、潛在危害及應對策略，確保每位員工都能在遵守風控要求的前提下履行職責。

針對內控專崗人員開展風控實戰課程，聚焦風險識別、評估與應對的實戰技巧，提升內控專崗人員在風險防控工作中的專業素養和實際操作能力。

針對採購、物管等線條員工開展風控及廉潔專題課程，通過案例分享、制度解讀等形式，提升各職能員工風險管理能力。



2024年風控專題培訓宣傳海報

廉潔與商業道德

本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，對任何形式的腐敗行為持「零容忍」態度，營造清風正氣的營商環境。本集團董事會全面監督集團的商業道德及反腐敗事宜，風控審計監察部全面統籌和負責集團反腐敗相關建設，秉持「有案必查，違規必究」的原則，負責處理舉報事項，對舉報線索開展調查。本年度，集團未發生任何對本集團或員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

廉潔建設

本集團始終堅持誠信經營和規範管理，建立健全反腐敗內部管理制度體系，積極營造廉潔從業的公司氛圍，定期開展覆蓋全體員工的反貪腐培訓，持續完善對員工和合作方的商業道德管理，促進企業合規有序發展。

制度支持

制定《碧桂園服務集團員工利益衝突管理規定（2022年版）》《碧桂園服務集團員工職務行為管理規定（2022年版）》《碧桂園服務集團員工違規違紀責任追究辦法（2022年版）》《員工廉潔從業行為準則》《監察案件自查操作指引》《禮金禮品登記報備管理辦法（2020版）》等內部管理制度，明確員工行為規範、反腐敗管理要求及工作程序等。

管理舉措

本集團要求全體員工簽署《員工利益衝突行為承諾書》《廉潔自律承諾書》等廉潔相關文件，確保員工明確在利益衝突管理中的責任與義務，防範利益衝突對公司利益的損害，並要求員工在開展各項活動中遵循廉潔規範且嚴禁出現欺詐、賄賂和腐敗等現象。本年度，利益衝突承諾書簽署共58,028人次，累計簽署達187,876人次。

為進一步推動集團各類業務穩健發展，有效防控與合作方的合作風險，風控審計中心與招採管理中心共同梳理近年來在合作交易中存在違規行為或異常行為、履約能力不足的合作方，並以黑名單形式進行公示。針對涉及黑名單內合作方的業務，全面啟動「應查盡查、全面覆蓋」的自查工作。同時，持續動態更新黑名單，不斷強化監督力度，確保業務的公正性，切實維護公司的合法權益。

廉潔教育

本集團通過線上自學、線上直播以及現場培訓等多種方式，為全體員工（包括正式員工及兼職員工）和合作方（包括外包商）開展反貪污培訓與宣貫活動，確保集團員工和供方員工均知曉並熟悉本集團的反貪污制度和道德標準。



對董事



對員工



對合作方

面向全體董事開展反貪污培訓，通過對香港物業管理業監管局《物業管理公司防貪指南簡介》等官方材料進行詳細講解，並結合實際案例分析，深入闡述物業管理行業常見的貪污風險點及防範措施，加強董事反貪污意識，有效預防貪污及管理風險。

為每一位新入職員工開展廉潔文化宣貫以及制度解讀，助力新員工迅速融入公司價值觀體系，夯實廉潔從業的思想基礎。本年度，集團持續開展廉潔道德相關教育培訓，共計41,918人次參與，以增強員工廉潔意識和風險防控能力，進一步營造風清氣正的工作氛圍。

持續加強對股權公司、供應商、外包方等合作夥伴的風險管理工作，通過開展廉潔相關的宣貫培訓活動，強化其對反貪污制度及商業道德規範的認知與理解。



利益衝突專題課程及利益衝突一鍵申報功能推廣海報

舉報機制

本集團將高度重視舉報管理工作，制定並執行《碧桂園服務集團舉報保護管理辦法（2023年版）》《員工違規違紀投訴舉報處置管理辦法》，明確規範違規違紀、行賄受賄等行為的定義、舉報方法及調查流程，嚴格執行辦案人員的「保密與回避」規定，如舉報材料需列入密件管理、不得洩露應當保密的內容、辦案人員與舉報人員有近親屬關係或直接利害關係的需回避等，全力維護舉報人權益。針對任何對舉報人的打擊報復行為，本集團視情節輕重給予行為人批評、記過、降薪、降職或解除勞動合同的處分，嚴重者將依法移送司法機關處理。

本集團設立監察舉報郵箱、400客服熱線、BIP線上舉報等多種公開、透明的舉報途徑，要求各單位、項目在公共場所的開放明顯位置公示集團舉報渠道，以保障各類投訴均能得到有效的傳遞。

監察舉報郵箱
wyjc@bgfw.com

400全國客戶熱線
400-968-8888

BIP 內部舉報流程

通過戰略聯盟單位
舉報

此外，本集團設立監察坐崗模式，接收各類投訴舉報線索，根據線索的分析情況，做出受理調查、協同查辦等處置措施。

堅持黨建引領

本集團堅持以高質量黨建引領高質量發展，發揮黨組織在企業員工群眾中的政治核心作用以及在企業發展中的政治引領作用，積極推進黨建實踐活動，各黨支部及黨員在日常工作中充分發揮先鋒模範作用。

完善組織建設

本集團堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，不斷完善黨組織體系建設，發揮黨組織的政治功能和組織功能，引導集團將自身發展融入中國式現代化建設大局和中華民族偉大復興偉業。

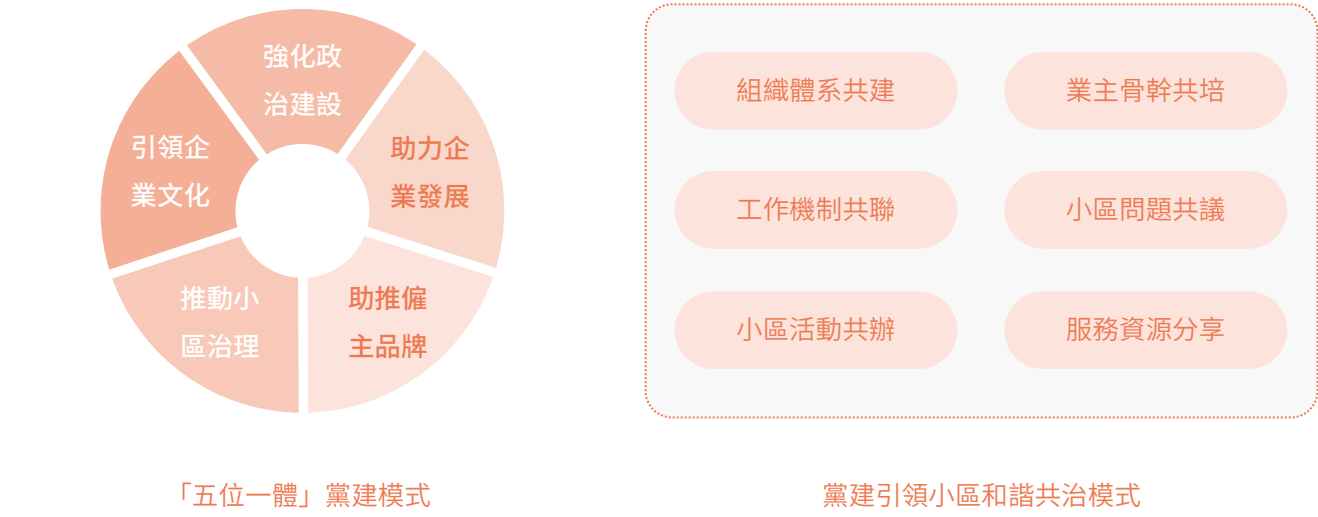
截至2024年末

本集團已建立黨支部**597**個，黨群志願服務隊**1,980**支，黨員**7,011**名。

本年度

本集團開展黨建及黨群志願服務活動**20,656**場；榮獲國家級黨群榮譽**1**個，省市榮譽**77**個。

本集團黨委致力於打造全國領先的民營企業紅色物業黨建模式和全國領先的黨建引領小區和諧共治模式，堅持「五位一體」的黨建模式，積極從六大方面推動構建黨建引領小區和諧共治模式，促進小區環境和諧穩定，提升居民的幸福感與獲得感。



開展黨建活動

集團黨委緊密圍繞集團發展的核心要務，扎實推進黨建工作，建立3月「黨群志願服務活動月」、7月「紅色物業活動月」、10月「愛黨愛國企業文化活動月」三大主題活動月制度，通過開展形式豐富的黨建活動，夯實黨員思想基礎，提升內部黨建工作水平，實現集團發展與黨建工作雙促雙進。

7月

「紅色物業
活動月」

集團黨委評選100個黨建助力企業生產經營優秀項目，組織黨員幹部到紅色景點開展理想信念教育活動；各單位、各項目開展「七個一」活動，分別是：書記講一堂黨課、到紅色教育基地進行一次參觀學習、開展讀一本紅色書籍活動、開展一次服務業主的志願服務活動、開展一次黨員提可行性建議活動、開展一次黨員承諾活動、開展一次黨建共建活動，年內累計開展活動共1,347場。



「紅色物業活動月」活動現場

10月

「愛黨愛國
文化活動月」

集團黨委組織各基層黨組織在10月開展「十個一」活動，分別是：同唱一首愛國歌曲、同上一堂愛國黨課、同寫一段愛國心語、同學一個愛國故事、同畫一幅愛國畫作、同遊一個紅色基地、同提一條可行性建議、同議一個小區突出問題、同做一件民生實事、同聯一批小區骨幹，年內累計開展活動共1,493場。



「愛黨愛國文化活動月」活動現場

同時，本集團黨委持續弘揚志願精神，踐行使命擔當，扎實推進黨群志願服務隊建設工作，年內積極開展抗震救災、關愛幫扶、社區文明、社區服務等志願服務活動5,159場。2024年，面對南方暴雨、洪災、颱風等自然災害，集團黨委迅速行動，動員各級黨組織、黨群志願服務隊和黨員，發揚「我是黨員我先上」的精神，挺身而出帶動集團員工奮戰在抗洪抗災第一線。

多地暴雨救災行動



廣東地區

4月中旬，廣東韶關地區持續暴雨，大量雨水湧入曲江碧桂園小區和車庫。碧桂園服務廣清/韶關區域曲江碧桂園發起「捍衛小區安全」行動，秉持「洪水不退，我們不退」，連夜動員黨員、志願者及員工裝沙袋，4個小時搬運4,500餘個沙袋，構築小型堤壩擋住洪水，成功解除了內澇危機。



廣西地區

7月，廣西貴港、玉林市區持續暴雨、內澇嚴重，廣西區域黨支部迅速發出緊急指示，調動黨員、員工參與受災項目抗洪救災工作。在貴港碧桂園、碧桂園·上城項目週邊受到影響的情況下，項目黨支部書記、黨員及黨員志願服務隊帶頭裝載和搬運沙包，合力在停車場入口築起防洪「堤壩」，防止洪水進入車庫。



海南地區

9月，超強颱風「摩羯」席捲而來，碧桂園服務天力物業海南區域所在多個項目小區受災嚴重。區域黨支部積極發揮戰鬥堡壘作用，動員黨員帶頭在前，帶動全體人員全力投入，為守護家園貢獻力量，用汗水與勇敢書寫物業人的擔當。



廣東、廣西及海南等地區暴雨、颱風、洪水救災行動現場

展望未來

凱歌而行，不以山海為遠，立於「十四五」收官與「十五五」啟航的交匯點，碧桂園服務將緊扣城市可持續發展脈搏，以「商業向善，發展可持續」為內核，推動服務模式與行業生態的深度革新。

以服務文本，進一步升級服務產品化競爭力，重點落地「標配+選裝」的菜單式服務方案；以創新為擎，依託AI技術賦能和「零號居民」機器人技術矩陣，努力推動保潔、電梯、安防等場景全域數字化覆蓋，讓智慧服務浸潤社區肌理，努力實現物業管理數智化轉型新目標；以員工為基，完善一線員工關懷體系與階梯式技能培訓機制，助力職業成長；以綠色為脈，深化清潔能源使用與節能環保改造，力爭提前實現自身運營「30年碳達峰、60年碳中和」目標，助力城市低碳轉型；進一步完善可持續住宅小區認證體系，攜手產業鏈夥伴構建共贏生態，推動行業ESG實踐與國際標準深度交融。

我們願以篤行淬煉服務韌性，以初心傳遞人文溫度，於時代浪潮中鑄刻中國式現代化城市服務的碧服印記！



附錄一：關鍵績效索引表

環境

ESG指標	單位	2024年度數據 ^{(1) (2)}	2023年度數據	2022年度數據
排放物 ⁽³⁾				
氮氧化物排放量 ⁽⁴⁾	千克	2,285.51	1,841.14	1,854.72
硫氧化物排放量 ⁽⁵⁾	千克	0.11	0.08	0.05
溫室氣體				
溫室氣體總排放量（範圍1+範圍2，二氧化碳當量排放）	噸	714,205.35	486,256.86	641,586.51
範圍1（二氧化碳當量排放） ⁽⁶⁾	噸	6,473.22	5,193.66	5,157.33

環境關鍵績效指標附注：

- 2024年度環境關鍵績效指標數據收集範圍包括：集團總部辦公區域、34個區域公司/城市公司辦公區域，及其轄下共2,159個項目公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及所有非外包員工食堂。本年度數據收集的區域範圍和項目數量增加，以及城市服務項目納入統計的面積增大，導致能耗和密度數據有所上升。
- 數據換算方法及係數主要參考聯交所《如何準備環境、社會及管治報告》之《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，個別數據換算方法及係數參考文件參見後述注解。
- 2024年度環境關鍵績效指標數據收集範圍未涉及公務汽車，故未錄得顆粒物排放數據。
- 氮氧化物排放量產生於渠道天然氣及液化石油氣消耗。天然氣排放係數參考中國生態環境部2017年發佈的《未納入排污許可管理行業適用的排污係數、物料衡算方法（試行）》。
- 硫氧化物排放量產生於液化石油氣消耗。液化石油氣熱值係數參考中國國家發展和改革委員會2015年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。
- 溫室氣體排放量（範圍1）產生於固定源（電力裝置除外）燃燒燃料用以產生熱能或蒸汽時的排放，例如消耗渠道天然氣和液化石油氣用於非外包僱員工食堂燃氣灶、供暖鍋爐等。天然氣熱值係數及排放因子參考中國國家發展和改革委員會2015年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。

ESG指標	單位	2024年度數據 ^{(1) (2)}	2023年度數據	2022年度數據
範圍2（二氧化碳當量排放） ⁽⁷⁾	噸	707,732.14	481,063.20	636,429.18
有害廢棄物				
有害廢棄物總量 ⁽⁸⁾	噸	1.23	0.89	2.82
廢棄電池重量	噸	1.23	0.89	2.82
無害廢棄物				
無害廢棄物總量 ⁽⁹⁾	噸	911.75	752.45	2,078.04
辦公垃圾重量	噸	294.66	264.01	503.15
廚餘垃圾重量	噸	617.09	488.44	1,574.89
能源				
能源總耗量 ⁽¹⁰⁾	千個千瓦時	1,351,064.49	869,333.14	774,673.79
能源總耗量密度 ⁽¹¹⁾	千個千瓦時/平方米	0.0021	0.0015	0.0018

環境關鍵績效指標附注：

- 溫室氣體排放量（範圍2）產生於內部消耗外購電力時所引致的排放。外購電力的溫室氣體排放係數參考國家生態環境部發佈的最新全國電力平均二氧化碳排放因子。
- 有害廢棄物總量=廢棄電池總重量。
- 無害廢棄物總量=辦公垃圾重量+廚餘垃圾重量。
- 能源總耗量=不可再生燃料（直接）耗量+購買能源（間接）耗量。
- 密度數值是以本年度環境關鍵績效指標數據披露範圍內所有項目在管面積之和為除數計算。

ESG指標	單位	2024年度數據 ^{(1) (2)}	2023年度數據	2022年度數據
不可再生燃料（直接）耗量 ^{(12) (13)}	千個千瓦時	32,145.11	25,806.57	25,681.77
渠道天然氣耗量	千個千瓦時	30,591.77	24,665.15	24,923.38
液化石油氣耗量	千個千瓦時	1,553.34	1,141.42	758.39
購買能源（間接）耗量 ⁽¹⁴⁾	千個千瓦時	1,318,919.38	843,526.57	748,992.02
外購電力耗量	千個千瓦時	1,318,919.38	843,526.57	748,992.02
水				
總耗水量	立方米	48,569,862.26	36,368,295.17	40,580,113.94
耗水密度 ⁽¹¹⁾	立 方 米 / 平 方 米	0.075	0.063	0.097

環境關鍵績效指標附注：

12. 不可再生燃料（直接）熱值係數參考中國國家發展和改革委員會2015年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。

13. 不可再生燃料（直接）耗量=渠道天然氣耗量+液化石油氣耗量。

14. 購買能源（間接）耗量=外購電力耗量。

僱傭

	2024年度數據	2023年度數據	2022年度數據
僱員總數（人）	214,346	213,712	227,759
按性別劃分的僱員總數（人）			

	2024年度數據	2023年度數據	2022年度數據
男	121,277	119,827	131,148
女	93,069	93,885	96,611
按業務類型劃分的僱員總數（人）			
服務類	169,391	170,640	185,558
業務類	5,106	4,449	5,278
專業類	25,499	24,443	23,486
管理類	14,350	14,180	13,437
按年齡組別劃分的僱員總數（人）			
30歲或以下	27,511	30,340	34,173
31-40歲	52,051	48,869	50,560
41-50歲	43,189	42,344	44,461
50歲以上	91,595	92,159	98,565
按僱傭類型劃分的僱員總數（人）			
全職	201,370	198,173	220,171
兼職	12,976	15,539	7,588
按地區劃分的僱員總數（人）			
中國內地	213,049	212,543	226,757
港澳地區	722	656	570
海外地區	575	513	432

流失率⁽¹⁵⁾

	2024年度數據	2023年度數據	2022年度數據
僱員總流失比率（%）	27.27	28.51	28.09
按性別劃分的僱員流失比率（%）			
男	26.71	28.85	28.58
女	27.98	28.07	27.42
按年齡組別劃分的僱員流失比率（%）			
30歲或以下	32.80	34.46	37.47
31-40歲	23.85	24.03	26.62
41-50歲	21.73	21.16	23.52
50歲以上	29.67	31.54	27.01
按地區劃分的僱員流失比率（%）			
中國內地	27.18	28.45	28.05
港澳地區	44.29	39.86	28.71
海外地區	30.72	34.71	44.33

流失率關鍵績效指標附注：

15. 僱員流失率=2024年度全年該類別僱員的離職人數／（2024年度期末該類別僱員在職人數+2024年度全年該類別僱員的離職人數）*100。

健康與安全

	2024年度數據	2023年度數據	2022年度數據
因工作關係死亡人數（人） ⁽¹⁶⁾	1	1	2
因工作關係死亡人數比率（%） ⁽¹⁷⁾	0.0005	0.0005	0.001
因工傷損失工作日數（天） ⁽¹⁸⁾	9,865	9,208	9,968

健康與安全關鍵績效指標附注：

16. 因工作關係死亡人數不包含滿國及東飛。

17. 因工作關係死亡人數比率=因工作關係死亡人數/僱員總數*100（因工作關係死亡人數和僱員總數不包含滿國及東飛）。

18. 因工傷損失工作日數=因工傷請假日數（不包含滿國及東飛數據）。

發展及培訓⁽¹⁹⁾ ⁽²⁰⁾

	2024年度數據
受訓僱員總百分比（%）	90.64
按性別劃分的受訓僱員百分比（%）	
男	90.36
女	91.00

發展及培訓關鍵績效指標附注：

19. 相關類別僱員平均受訓百分比＝特定類別僱員的總受訓人數／特定類別僱員的總人數*100。

20. 相關類別僱員平均受訓時數＝特定類別僱員的總受訓時數／特定類別僱員人數。

2024年度數據	
按僱傭類別劃分的受訓僱員百分比（%）	
高級管理層	89.71
中級管理層	91.35
普通員工	90.59
僱員完成受訓的平均時數（小時）	
按性別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數（小時）	
男	103.84
女	103.99
按僱傭類別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數（小時）	
高級管理層	96.68
中級管理層	133.41
普通員工	101.80

營運慣例

		2024年度數據	2023年度數據	2022年度數據
供應商數目（個）		12,648	11,377	9,081
中國內地	東部地區	6,503	6,215	4,737
	中部地區	2,827	2,494	2,384
	東北地區	629	481	335
	西部地區	2,689	2,187	1,624
海外地區		0	0	1

產品責任

	2024年度數據	2023年度數據	2022年度數據
接獲關於產品及服務的投訴數目(次) ⁽²¹⁾	153,476	164,779	226,062
投訴完成回應率（%）	100	99.70	99.49

產品責任關鍵績效指標附注：

21. 滿國及東飛數據未含在內。

反貪污

	2024年度數據	2023年度數據	2022年度數據
提出並已審結的貪污訴訟案件數目(件)	0	0	0

社區⁽²²⁾

	2024年度數據	2023年度數據	2022年度數據
公益慈善類			
投入人數（人）	36,053	20,437	2,789
投入時間（小時）	22,284	26,386	7,429
投入費用（人民幣元）	2,905,822	7,146,741	234,566

社區關鍵績效指標附注：

22. 本集團在專注範疇所動用資源的不完全統計。

	2024年度數據	2023年度數據	2022年度數據
環保類			
投入人數（人）	5,126	2,982	7,572
投入時間（小時）	3,574	3,369	8,883
投入費用（人民幣元）	809,768	1,025,886	492,284
文化類			
投入人數（人）	176,671	159,752	50,512
投入時間（小時）	195,153	290,943	121,603
投入費用（人民幣元）	40,505,790	88,295,567	2,916,526
體育類			
投入人數（人）	6,837	2,946	330
投入時間（小時）	3,670	3,844	2,725
投入費用（人民幣元）	1,341,946	934,131	531,090
教育類			
投入人數（人）	9,334	7,676	9,400
投入時間（小時）	6,731	10,767	3,685
投入費用（人民幣元）	1,601,238	3,324,849	130,570
合計			
投入人數（人）	234,021	193,703	70,603
投入時間（小時）	231,411	335,308	144,325
投入費用（人民幣元）	47,164,564	100,727,174	4,305,036

附錄二：政策及適用法律法規列表

ESG指標	遵守法律及規例	內部制度
層面A1：	《中華人民共和國環境保護法》	《碧桂園服務能耗管理辦法（2023年版）》
排放物	《中華人民共和國環境影響評價法》	《固體廢棄物處理規程》
層面A2：	《中華人民共和國水污染防治法》	《集團總部辦公環境7S管理規範（2024年版）》
資源使用	《中華人民共和國水法》	《良好服務規範實施要求》
層面A3：	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	《合同專用條件之水箱清洗技術規範》
環境及天然資源	《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》	《合同專用條件之幕牆清洗技術規範》
	《中華人民共和國大氣污染防治法》	《環境因素識別評估及預防控制程序》
	《中華人民共和國海岸環境保護法》	《突發性應急事件演練清單》
	《中華人民共和國節約能源法》	《碧桂園服務颱風、防汛等自然災害應急管理制度》
	《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》	
	《國家危險廢物名錄》	
	《城市生活垃圾管理辦法》	
	《城市建築垃圾管理規定》	
	《推動大規模設備更新和消費品以舊換新行動方案》	
	《關於加快推進廢舊紡織品循環利用的施 工意見》	

ESG指標	遵守法律及規例	內部制度
層面B1： 僱傭	《中華人民共和國勞動法》	《碧桂園服務集團員工職務行為管理規定》
	《中華人民共和國勞動合同法》	《碧桂園服務集團員工違規違紀責任追究辦法》
	《中華人民共和國促進就業法》	《碧桂園服務集團考勤及假期管理制度》
	《中華人民共和國社會保險法》	《碧桂園服務集團少數民族及偏遠/高原地區員工福利假期與地域補貼管理規定》
	《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》	《碧桂園服務集團MP類員工調薪管理規則》
	《企業最低工資規定》	《碧桂園服務幸福職場工作管理辦法》
	《禁止使用童工規定》	《碧桂園服務集團薪酬核算規則及管理要求》
	《國際勞工組織章程》	《碧桂園服務集團幹部管理辦法》
	《就業和職業歧視公約》	《員工手冊》
	《廢止強迫勞動公約》	《碧桂園服務集團激勵政策管理辦法（V3.0）》
		《家裝自營業務聯動傭金方案（2024年試行版）》
		《洗護業務傭金制度（2024年版）》
		《整合營銷傭金制度（2024版）》
		《酒類業務社區合夥人模式團隊配置及傭金制度(2024年版)》
		《城市服務集團產業園區事業部增值業務傭金政策（2024年版）》

	《關於調整部分管理幹部崗位設置規範的通知》
	《碧桂園服務集團離職人員返聘管理辦法（2025年版）》
	《碧桂園服務集團權責手冊（2025版）》

ESG指標	遵守法律及規例	內部制度
層面B2： 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》	《碧桂園服務集團員工工傷操作指引》
	《中華人民共和國職業病防治法》	《碧桂園服務安全生產及質量紅線紀律》
	《中華人民共和國安全生產法》	《作業安全管理規程》
	《中華人民共和國消防法》	《勞保用品管理規程》
	《中華人民共和國突發事件應對法》	《職業安全防範規定》
	《危險化學品安全管理條例》	《危險源識別預防控制程序》
	《生產安全事故報告和調查處理條例》	《環境因素識別評估及預防控制程序》
	《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》	《「藍綠橙黃紅」五色風險管理機制》
	《中華人民共和國工傷保險條例》	《突發性應急事件處理預案演練清單》
	《中華人民共和國失業保險條例》	《安全生產管理辦法-環境篇（v1.0版本）》
	《工作場所職業衛生監督管理規定》	《消防安全責任管理制度》
	《職業病分類與目錄》	《碧桂園服務碧防管理制度》
	《企業職工生育保險試行辦法》	《碧桂園服務安全生產及質量紅線紀律》
		《物業基礎服務風險控制管理辦法（V4.0）》
		《碧桂園服務泳池安全管理辦法（V1.0版）》

	《關於強化重要設備房管理的通知》
	《設施設備基礎管理制度（V1.0版）》
	《工程標準化制度（V1.0版）》
	《良好服務規範實施要求》
	《執行安全禁令和保命條款》
	《關於簽署2024年「安全生產負責人任命書」及「消防安全責任人任命書」的通知》
	《關於做好夏季安全管理及現場服務的通知》

ESG指標	遵守法律及規例	內部制度
層面B3： 發展與 培訓	/	《培訓實驗室操作管理辦法》 《內部講師管理辦法》 《標杆人才基地管理細則》 《人才管理職責與要求》 《經理人推薦獎勵管理辦法》 《碧桂園服務集團幹部管理辦法》 《管理幹部崗位設置規範指引》 《碧桂園服務集團2024年度單位組織績效考核方案》 《涉及生活服務版塊重點業務單位核心人員垂直績效考核方案（2024版）》 《市場拓展業務管理辦法（2024年度）》 《綜合收費率考核方案（2024年版）》 《碧桂園服務養護管理辦法（V1.0版）》 《新零售業務重點業務合夥人管理辦法（2024年版）》 《關於開展2023屆鳳凰管家（高級）培養班集訓的通知》 《關於啟動2024屆「碧防官計劃」工作的通知》 《關於開展組織級學習之2024屆管培生線下集訓的通知》 《關於啟動組織級學習之基石計劃的通知》 《關於調整部分管理幹部崗位設置規範的通知》

ESG指標	遵守法律及規例	內部制度
層面B4： 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》 《中華人民共和國婦女權益保障法》	《碧桂園服務集團考勤及假期管理制度》 《碧桂園服務集團少數民族及偏遠/高原地區員工福利假期與地域補貼管理規定》
層面B5： 供應鏈 管理	《中華人民共和國招投標法》 《前期物業管理招投標管理暫行辦法》 《政府採購貨物和服務招標投標管理辦法》 《中華人民共和國政府採購法》 《中華人民共和國政府採購法實施條例》	《物業公司員工食堂食材自行採購管理辦法》 《碧彩商城物資採購供應商全週期管理辦法V4.0》 《碧彩商城運營管理規則（供應商）》 《碧桂園服務集團庫外物資採購管理辦法V3.0》 《碧彩商城服務採購供應商管理辦法（V2.0）》 《碧桂園服務集團數字化項目採購管理辦法（2024年版）》
層面B6： 產品責任	《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國消費者權益保護法實施條例》 《中華人民共和國侵權責任法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國著作權法》 《中華人民共和國產品質量法》 《物業管理條例》	《碧桂園服務質量檢查標準》 《SOP作業標準化》 《碧桂園物業服務質量管理辦法》 《碧桂園服務工作手冊》 《標準化工作手冊》 《碧桂園服務崗位操作規程》 《碧桂園服務基礎物業質量檢查標準》 《城市服務標準工作手冊V1.0》 《城市服務項目業務運營合規清單》 《產業園區分級分類服務標準2.0》 《質量管理內審標準》 《質量檢查標準》 《質量運營管控標準》

ESG指標	遵守法律及規例	內部制度
層面B6：	《中華人民共和國城市房地產管理法》	《銷售案場服務策劃方案》
產品責任	《建築設計防火規範GB50016-2014》 《物業服務收費管理辦法》 《中華人民共和國物權法》 《中華人民共和國特種設備安全法》 《特種設備安全監察條例》 《特種設備事故報告和調查處理規定》 《電梯應急指南》 《企業事業單位內部治安保衛條例》 《保安服務管理條例》 《中華人民共和國消防法》 《火災事故調查規定》 《建築工程消防監督管理辦法》 《中華人民共和國侵權責任法》 《中華人民共和國個人信息保護法》 《信息安全等級保護管理辦法》 《電腦信息系統安全保護條例》 《GBT 25058-2010信息安全技術 信息系統安全等級保護實施指南》 《GBT 22080-2008 ISO27001-2005信息技術安全技術信息安全管理體系要求》	《管家十項重點工作》 《碧桂園集團第三方賽維進行滿意度調查檢查標準》 《產城物業企業管家及商務接待服務方案》 《產城物業一級環境服務手冊》 《產城物業工程前期介入指引》 《投訴工單處理作業指導書》 《投訴管理辦法》 《要求考核管理辦法》 《物業項目（常規物業）管理人員夜間巡查操作規程》 《碧桂園物業消防安全責任管理辦法》 《物管員工作崗位手機使用管理辦法》 《創新激勵管理辦法》 《微信公眾平台管理制度》 《碧桂園業主社團管理制度》 《碧桂園物業信息安全管理規範》 《突發性應急事件處理預案演練清單》 《投訴工單業務分類指引》 《要求考核管理》 《等保2.0三級安全要求》 《碧桂園服務輿情管理辦法》 《碧桂園服務知識產權管理辦法》 《碧桂園服務集團專利管理辦法》 《專利管理手冊》

ESG指標	遵守法律及規例	內部制度
層面B6：		《無形資產管理制度》
產品責任		《碧桂園服務聯合驗收管理辦法（2022版）》 《碧桂園服務委外業務管理辦法（2024版）》 《碧桂園服務全週期業務運營手冊（V1.0）》 《承接查驗工作指引（V2.0版）》 《物業基礎服務風險控制管理辦法（V4.0）》 《消防安全責任管理制度（2022版）》 《碧桂園服務泳池安全管理辦法（V1.0版）》 《要求考核管理辦法》（含要求考核管理以及投訴工單業務分類指引） 《鳳凰管家企業微信管理辦法（2022年版）》 《鳳凰管家工作交接管理辦法（2022年版）》 《城市服務集團項目管理普通合夥人管理辦法（試行）2023年版》 《碧桂園生活服務集團數據安全管理細則》 《碧桂園生活服務集團數據安全管理辦法（2023年版）》 《碧桂園生活服務集團數據分類分級管理辦法（2023年版）》 《碧桂園生活服務集團信息安全管理規定（2023年版）》 《商寫項目更新改造實施指南（2023年版）》 《商寫項目重大事故隱患判定標準》 《碧桂園服務運營管理辦法（2023年版）》 《電梯全生命週期監管制度（V2.0版）》 《碧桂園服務能耗管理辦法（2023年版）》

ESG指標	遵守法律及規例	內部制度
層面B6： 產品責任		《良好服務規範 監督單位指南》 《標準化工作導則》 《標準化文件編寫規則》 《良好服務規範實施要求》 《碧桂園服務輿情管理辦法（2024 版）》 《質量驗收管理辦法》 《質量激勵處理流程》 《質量事故責任追究處理流程》 《項目過程質量管控V3.0》 《數能中心一線訴求管理辦法》 《碧桂園服務小業主滿意度考核管理方案（2024 版）》
層面B7： 反貪污	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國證券法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	《碧桂園服務集團監察管理制度（2023年版）》 《碧桂園服務集團舉報保護管理辦法（2023年 版）》 《碧桂園服務集團員工利益衝突管理規定（2022 年版）》 《碧桂園服務集團員工職務行為管理規定（2022 年版）》 《碧桂園服務集團員工違規違紀責任追究辦法（2022年版）》 《禮金禮品登記報備管理辦法（2020版）》 《員工違規違紀投訴舉報處置管理辦法》 《員工廉潔從業行為準則》 《監察案件自查操作指引》 《調離任審計管理辦法》 《碧桂園服務集團風險管理體系標準》
層面B8： 社區投資	《中華人民共和國慈善法》	《業主大會和業主委員會指導規則》 《大型群眾性活動安全管理條例》

附錄三：《ESG報告守則》內容索引

ESG指標	披露情況	對應章節
範疇：環境		
A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	已披露 倡導綠色生活 成就低碳未來
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露 倡導綠色生活 成就低碳未來 附錄一：關鍵績效索引表
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量(以噸計算)及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露 倡導綠色生活 成就低碳未來 附錄一：關鍵績效索引表
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露 倡導綠色生活 成就低碳未來 附錄一：關鍵績效索引表
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露 倡導綠色生活 成就低碳未來 附錄一：關鍵績效索引表
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露 倡導綠色生活 成就低碳未來
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露 倡導綠色生活 成就低碳未來
A2：資源使用		

ESG指標		披露情況	對應章節
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	已披露	倡導綠色生活 成就低碳未來
A2.1	按類型劃分的直接能或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	倡導綠色生活 成就低碳未來 附錄一：關鍵績效索引表
A2.2	總耗水量及密度密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	倡導綠色生活 成就低碳未來 附錄一：關鍵績效索引表
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	倡導綠色生活 成就低碳未來
A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	倡導綠色生活 成就低碳未來
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	本集團營運中未涉及包裝材料的使用，故此關鍵績效指標不適用	
A3：環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	倡導綠色生活 成就低碳未來
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	倡導綠色生活 成就低碳未來
A4：氣候變化			
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	已披露	倡導綠色生活 成就低碳未來
A4.1	描述已經及可能對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	已披露	倡導綠色生活 成就低碳未來
範疇：社會			
B1：僱傭			

ESG指標		披露情況	對應章節
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：		
一般披露	(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	已披露	打造幸福職場 成就員工成長
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	打造幸福職場 成就員工成長 附錄一：關鍵績效索引表
B1.2	按性別、年齡組別、地區劃分的僱員流失比率。	已披露	打造幸福職場 成就員工成長 附錄一：關鍵績效索引表
B2：健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：		
一般披露	(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	已披露	打造幸福職場 成就員工成長
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	已披露	附錄一：關鍵績效索引表
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	附錄一：關鍵績效索引表
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	已披露	打造幸福職場 成就員工成長
B3：發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	已披露	打造幸福職場 成就員工成長
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	已披露	打造幸福職場 成就員工成長 附錄一：關鍵績效索引表
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	已披露	附錄一：關鍵績效索引表

ESG指標		披露情況	對應章節
B4：勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的：		
	(a) 政策；及	已披露	打造幸福職場 成就員工成長
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。		
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	打造幸福職場 成就員工成長
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	打造幸福職場 成就員工成長
B5：供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	攜手夥伴前行 成就共贏生態
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	攜手夥伴前行 成就共贏生態 附錄一：關鍵績效索引表
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	已披露	攜手夥伴前行 成就共贏生態 附錄一：關鍵績效索引表
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	攜手夥伴前行 成就共贏生態
B5.4	描述在揀選供應商是促使多用環保產品及服務慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	攜手夥伴前行 成就共贏生態
B6：產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：		
	(a) 政策；及	已披露	服務客戶滿意 成就美好生活
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。		
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	本集團營運中未涉及發售或運送產品，故此關鍵績效指標不適用	

ESG指標		披露情況	對應章節
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	服務客戶滿意 成就美好生活 附錄一：關鍵績效索引表
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	服務客戶滿意 成就美好生活
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	本集團營運中未涉及發售或運送產品，故此 關鍵績效指標不適用	
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及 監察方法。	已披露	服務客戶滿意 成就美好生活
B7：反貪污			
一般 披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：		
	(a) 政策；及	已披露	強化公司治理 成就穩健發展
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的 數據。		
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污 訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露	強化公司治理 成就穩健發展 附錄一：關鍵績效索引表
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察 方法。	已披露	強化公司治理 成就穩健發展
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	強化公司治理 成就穩健發展
B8：社區投資			
一般 披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其 業務活動考慮社區利益的政策。	已披露	支持愛心公益 成就和諧社會
	B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健 康、文化、體育）。	已披露
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露	支持愛心公益 成就和諧社會 附錄一：關鍵績效索引表
D部分：氣候相關披露			
該部分將於2025年1月1日或之後開始的財政年度生效，於報告期內，仍按照2023年12月31日版本附錄C2 《環境、社會及管治報告指引》披露，詳見「應對氣候變化」章節。			