

保利物業服務股份有限公司

POLY PROPERTY SERVICES CO.,LTD.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：06049.HK

從心刷新
Attentively Refresh



2023年
環境、社會及管治報告

關於本報告

編製依據

本報告按照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）證券上市規則附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》編製而成。同時參考了香港聯交所刊發的《優化環境、社會及管治框架下的氣候相關信息披露（諮詢文件）》，以及國務院國資委《央企控股上市公司 ESG 專項報告參考指標體系》披露框架。

報告範圍

本報告為保利物業服務股份有限公司發佈的第五份環境、社會及管治（ESG）報告。本報告重點披露保利物業服務股份有限公司及其附屬公司於 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間有關 ESG 表現及相關資料。如無另行說明，本報告範圍與保利物業服務股份有限公司 2023 年度報告一致。實體範圍覆蓋保利物業服務股份有限公司及其附屬公司整體，業務覆蓋物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務三項主要業務板塊，業態覆蓋住宅社區、商業及寫字樓以及公共及其他物業。

報告原則及數據來源

本報告遵循《環境、社會及管治報告指引》重要性、量化、平衡和一致性原則，數據及案例全部來源於保利物業服務股份有限公司統計報告、相關資料。本公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。如無特別說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。

重要性原則：

進行了重要性評估，以識別和評估對於公司經營以及外部持份者的重要 ESG 議題。

量化原則：

披露了可量化的關鍵指標，並在適用的情況下設定了相關目標。

平衡原則：

客觀陳述公司在 ESG 各方面的努力，包括服務、環境、員工和社區方面。

一致性原則：

編製方式與往年保持一致，若存在可能影響與過往報告進行有效對比的變更，均已在對應位置進行了說明。

稱謂說明

為便於表達與閱讀，本報告中保利物業服務股份有限公司亦使用「公司」「本公司」或「保利物業」等稱謂表示，保利物業服務股份有限公司及其附屬公司統稱「本集團」或「我們」。

報告批准

本報告於 2024 年 3 月 26 日獲得本公司董事會（「董事會」）審議通過，予以發佈。

報告獲取

報告電子版可在香港聯交所披露易網站（www.hkexnews.hk）或公司官方網站（www.polywuye.com）獲取。

意見反饋

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯繫：

地址：中國廣東省廣州市海珠區閱江中路 832 號保利發展廣場 48-49 層

電郵地址：stock@polywuye.com

高管致辭

謹致各位持份者：

歲序常易，華章日新。2023年是保利物業扎實進取的一年，我們以飽含熱情的奮進姿態，開啓了一場從思想到行動的全面刷新，持續打破物業服務的固有邊界，升級煥新物業管理服務的質量和水準，以滿足人民群眾對美好生活的需求。在過去的365個日夜裏，我們亦堅持「善治善成」的企業使命，融入共建共治共享的社會發展新格局中，積極踐行社會責任，保持進步，更大程度地為全社會創造價值，實現可持續高質量發展。

創新引領，打造品質服務。2023年，我們在品質服務實現新的突破和提升，不斷以創新智慧服務模式助力社區服務，推進智慧社區在全國落地，讓社區服務更智慧、便捷、高效。我們緊跟國家戰略政策和社會治理現代化目標，形成基層社會治理的「保利公共服務全域管理模式」，助力城鎮鄉村煥發新動能，與城市共發展。我們將國資4T服務模式進行升級，推出全新的「星盾模式」，以定制式、內嵌式的服務，滿足企業發展新需求。

生態和諧，踐行綠色發展。2023年，我們在推動綠色低碳轉型的道路上再上新台階，通過不斷強化環境管理標準化建設，全面優化能源利用效率，減少資源浪費和廢棄物產生，順利續期ISO 14001:2015環境管理體系外部認證，推動物業服務綠色煥新。我們進一步加強氣候變化應對工作，有效識別公司

可能遭遇的各類風險及影響並據此制定應對措施。我們倡導綠色文化，開展綠色公益，宣傳垃圾分類與回收，鼓勵員工和業主共建綠色社區。

薪火相傳，共創美好未來。2023年，我們積極履行社會公民之責，主動融入國家戰略和區域經濟發展大勢，在推動社會基層治理、支持鄉村振興等課題上承擔踐行者角色。我們堅持開放合作的態度，關注產業鏈上下遊企業的發展，積極拓展合作空間，實現資源共享、優勢互補，共同推動行業的繁榮與進步。我們重視員工的職業成長，推進五支關鍵隊伍相關的人才培養項目，提高員工素質和管理水平，助力員工實現職業價值。

強化治理，夯實發展根基。2023年，我們堅定發揮「國企之治」的獨特優勢，全面加強黨的引領作用，持續完善自身企業治理體系，努力建成更加成熟的中國特色現代國有企業制度。我們恪守商業道德與廉潔底線，加強與監管部門的溝通與協作，嚴格遵守相關法律法規和政策規定，營造風清氣正的良好環境，確保公司的合規經營和可持續發展。

凡是過往，皆為序章。展望未來，我們將深耕「大物業時代的國家力量」，將企業發展戰略高度融入時代需要和國家戰略，為踐行服務美好生活「軟基建」打造更多「保利樣本」。

目录

- I 關於本報告
- II 高管致辭
- 01 關於我們
- 05 ESG 管治
- 09 責任專題
- 09 善治善城
探索中國式基層社會治理新模式
- 12 踔厲奮發
強根鑄魂助力企業高質量發展



15 創新引領 打造品質服務

- 17 提供臻心服務
- 25 保障客戶安全
- 27 致力客戶滿意



29 生態和諧 踐行綠色發展

- 31 應對氣候變化
- 33 踐行綠色運營
- 39 倡導綠色生活



40

薪火相傳 共創美好未來

- 42 與員工共成長
- 48 攜手合作共贏
- 51 善盡公民之責

54

強化治理 夯實發展根基

- 56 完善公司治理
- 59 恪守商業道德

62 附錄

62 ESG 政策、法律及規例列表

63 ESG 指標索引

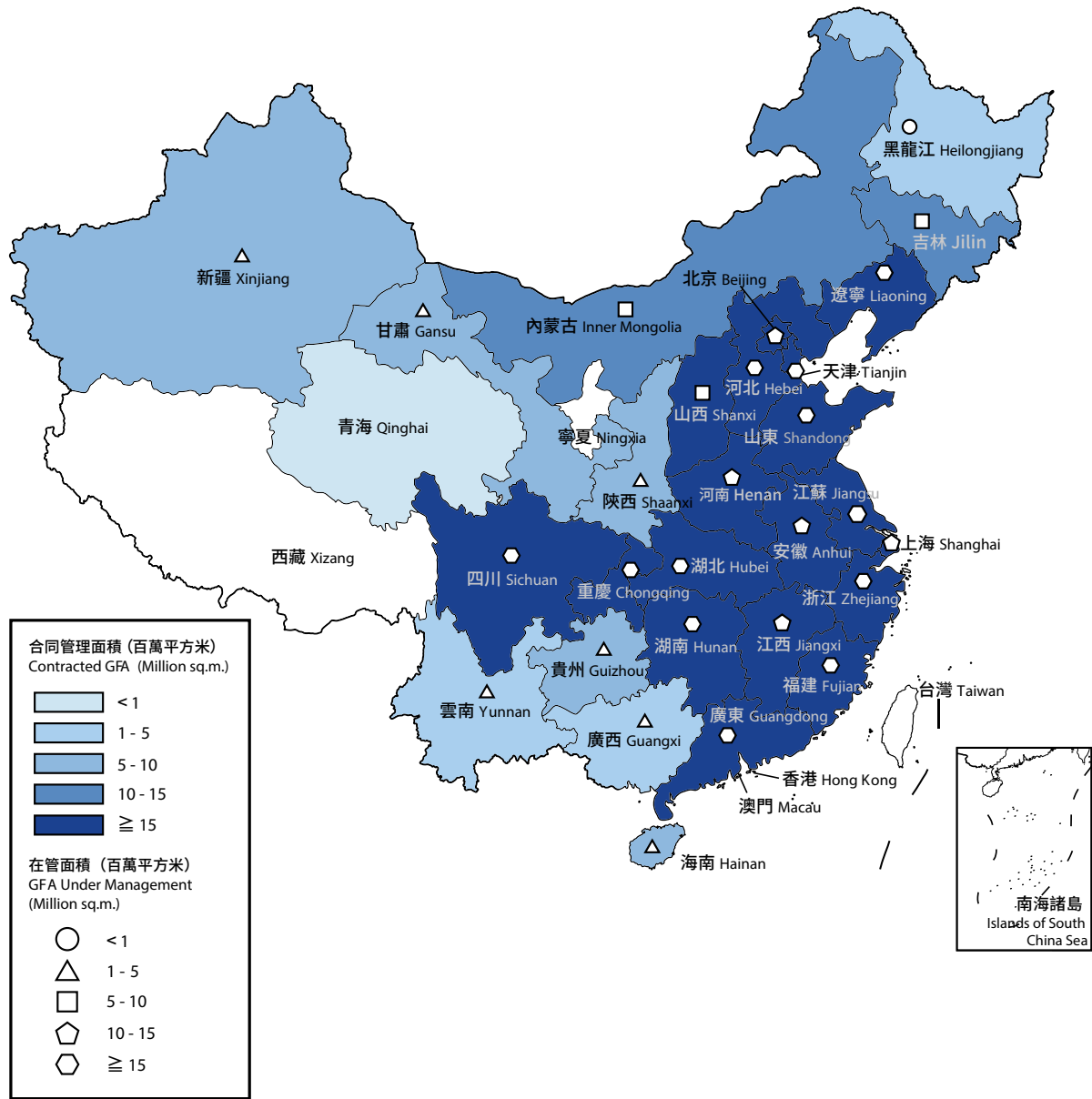
65 ESG 關鍵績效表



關於我們

公司簡介

保利物業服務股份有限公司是中國一家規模領先、具有央企背景的物業管理服務綜合運營商，根據中國指數研究院 2023 年的中國物業服務百強企業排行榜，本集團在中國物業服務百強企業中排名第三，在具有央企背景的物業服務企業中服務規模排名第一。本集團秉持「善治善成、服務民生」的企業使命，致力於為客戶提供滿足美好生活需求的品質化服務，並贏得良好的行業口碑，2023 年度的品牌價值約人民幣 241 億元。本集團積極推進「大物業」戰略佈局，管理的業態覆蓋住宅社區、商業及寫字樓以及公共及其他物業。於 2023 年 12 月 31 日，本集團的合同管理面積與在管面積分別約為 922.2 百萬平方米與 719.6 百萬平方米，遍佈全國 29 個省、直轄市及自治區的 209 個城市。



體系認證

序號	認證名稱	證書生效日期	證書失效日期
1	ISO 27001: 2013 信息安全管理體系	2021/6/25	2024/6/24
2	ISO 55001: 2014 資產管理管理體系	2021/7/7	2024/7/6
3	SA 8000: 2014 社會責任管理體系	2023/9/18	2026/9/17
4	GB/T 31950-2015 誠信管理體系	2023/8/3	2026/8/2
5	GB/T 31863-2015 企業質量信用評價指標	2023/8/3	2026/8/2
6	ISO 37001: 2016 反賄賂管理體系	2021/8/10	2024/8/9
7	ISO 22000: 2018 食品安全管理體系	2021/12/6	2024/12/5
8	ISO 22301: 2012 業務連續性管理體系	2021/12/28	2024/12/27
9	ISO 50001: 2014 能源管理體系	2022/11/15	2025/11/14
10	ISO/IEC 20000/-1:2018 信息技術管理體系	2022/11/29	2025/11/28
11	ISO 45001: 2018 職業健康安全管理體系	2024/1/4 ¹	2027/1/20
12	GB/T 19025-2023 培訓管理體系	2023/7/13	2026/7/12
13	ISO 41001: 2018 設施管理體系	2023/12/25	2026/12/25
14	ISO 9001: 2015 質量管理體系	2024/1/4 ¹	2027/1/15
15	GB/T 15496-2017 標準化管理體系	2023/8/3	2026/8/2
16	ISO 14001: 2015 環境管理體系	2024/1/4 ¹	2027/1/7

① 相關體系標準均為 2024 年到期，並與 2024 年 1 月 4 日成功通過續期認證。

企業榮譽

經營類

獎項名稱	頒獎單位
2023 中國物業服務百強企業 TOP 3	北京中指信息技術研究院
2023 中國物業服務百強企業綜合實力 10 強	克而瑞物管 / 中物研協
2023 中國物業服務力百強企業 TOP2	克而瑞物管 / 中物研協
2023 中國物業管理上市公司 20 強	克而瑞物管 / 中物研協
2023 中國物業服務專業化運營領先品牌企業 (品牌價值 241 億元)	北京中指信息技術研究院
2023 中國物業服務百強企業服務規模 TOP10	北京中指信息技術研究院
2023 中國物業服務百強企業經營績效 TOP10	北京中指信息技術研究院
2023 中國物業服務質量領先企業	北京中指信息技術研究院
2023 中國智慧城市服務領先企業	北京中指信息技術研究院
2023 中國國有物業服務優秀企業	北京中指信息技術研究院
2023 中國國資上市物企 10 強 (第一名)	中物智庫、中物研究院
2023 中國物業管理行業上市物企 20 強 (第二名)	中物智庫、中物研究院

可持續發展類

獎項名稱	頒獎單位
ESG 最佳實踐案例	中國上市公司協會
「中國 ESG 上市公司大灣區先鋒 50」 榜單第 28 名	中國企業改革與發展研究會
「2023 金蜜蜂企業社會責任·中國榜」 - 「影響力·引領型企業」獎	可持續發展經濟導刊 / 金蜜蜂智庫
2023 年「ESG 可持續發展 TOP10」	上海易居房地產研究院
2023 中國物業管理上市公司領先企業 ESG 可持續發展 TOP10	克而瑞物管 / 中物研協

ESG 關鍵績效

經濟績效



社會績效



環境績效



治理績效



ESG 管治

董事會聲明

董事會負責決定本集團 ESG 各項管理策略，對公司的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任。董事會將通過 ESG 工作小組定期匯報、專項匯報及日常問詢等方式，積極參與公司 ESG 相關管理事宜，包括但不限於：開展 ESG 議題重要性及優次順序的評估及判定，確認所評估及識別的 ESG 相關風險及機遇，決定 ESG 相關管理制度，審閱對本集團業務發展有重要影響的 ESG 事宜及其進度，審議及批准本集團 ESG 年度報告等。董事會於二〇二四年三月二十六日對公司 2023 年度 ESG 報告進行審議批准，確認對外披露本集團在應對氣候變化、降低碳排放、保障客戶安全、助力鄉村振興等方面的行動和成果。

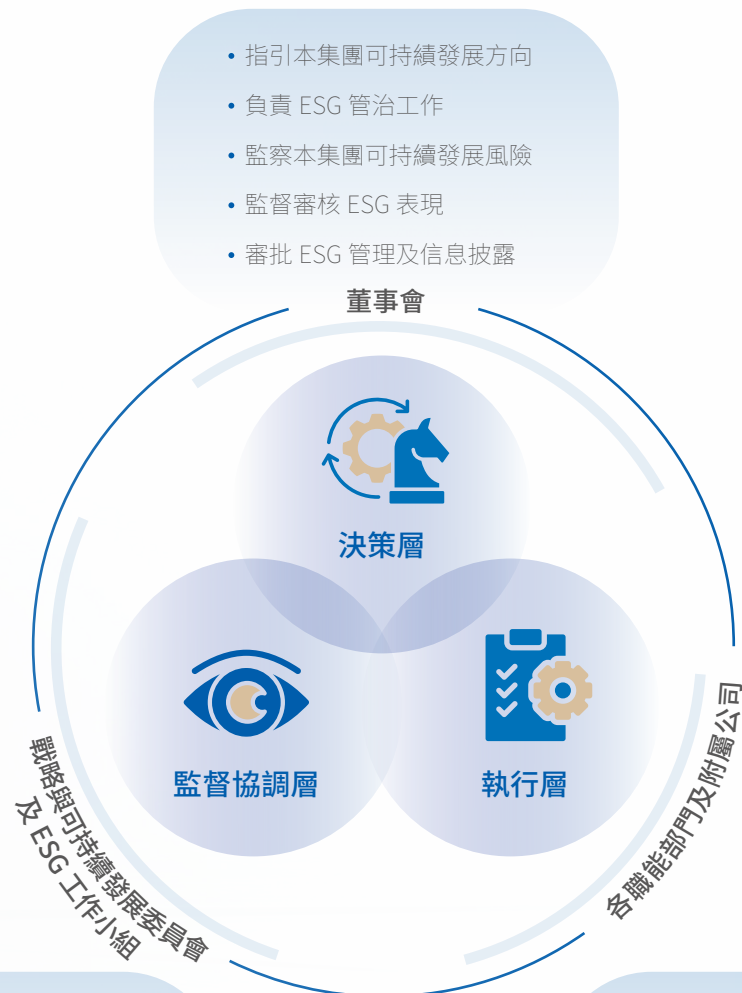
ESG 管理策略

基於「善治善成，服務民生」的企業使命，我們致力於在業務發展中持續保持與客戶、投資者、政府、供應商以及公益組織等各持份者的緊密聯繫，構建共生共贏的價值生態圈，在良好企業管治、環境保護、勞工權益、社區發展等範疇不斷創造可持續的企業價值。



ESG 工作架構

我們按照「決策層 - 監督協調層 - 執行層」的縱向工作流程，建立由董事會、戰略與可持續發展委員會^(註)、ESG 工作小組、各職能部門及附屬公司構成的可持續發展管治架構，推動本集團 ESG 實踐落地。其中，董事會作為本集團的決策機構，負責本集團的 ESG 管治工作，總體領導決策 ESG 管理工作。戰略與可持續發展委員會及 ESG 工作小組作為監督協調層，統籌並落實董事會決議，溝通協調 ESG 相關事務，組織編製 ESG 報告，並定期向董事會匯報 ESG 工作進展。各職能部門及附屬公司作為執行層，負責推進並落實 ESG 工作小組訂立的工作計劃，匯報 ESG 相關工作進度與數據，全面落實 ESG 相關管理工作。



- 指引本集團可持續發展方向
- 負責 ESG 管治工作
- 監察本集團可持續發展風險
- 監督審核 ESG 表現
- 審批 ESG 管理及信息披露

董事會



決策層



監督協調層



執行層

戰略與可持續發展委員會
及 ESG 工作小組

各職能部門及附屬公司

- 落實董事會決策
- 定期向董事會匯報 ESG 工作進展
- 統籌並落實 ESG 管理及信息披露
- 溝通協調 ESG 事宜

- 實施 ESG 日常工作
- 收集相關信息並向 ESG 小組匯報
- ESG 實施進度及信息匯總

註：戰略與可持續發展委員會於 2024 年 3 月 26 日設立。

ESG 議題重要性分析

我們定期開展實質性議題評估與分析工作，按照「識別、排序、評估、審視」的流程，有效識別與本集團相關的 ESG 議題 30 項，並根據內部訪談結果，識別出 9 項高度重要性議題和 13 項中度重要性議題，形成 2023 年度重要性議題矩陣。

ESG 議題識別

基於本公司業務模式，結合國家政策以及行業 ESG 披露趨勢，識別出服務、環境、僱傭、勞工、管治及社區等共計 30 項 ESG 重要性議題。

持份者調研

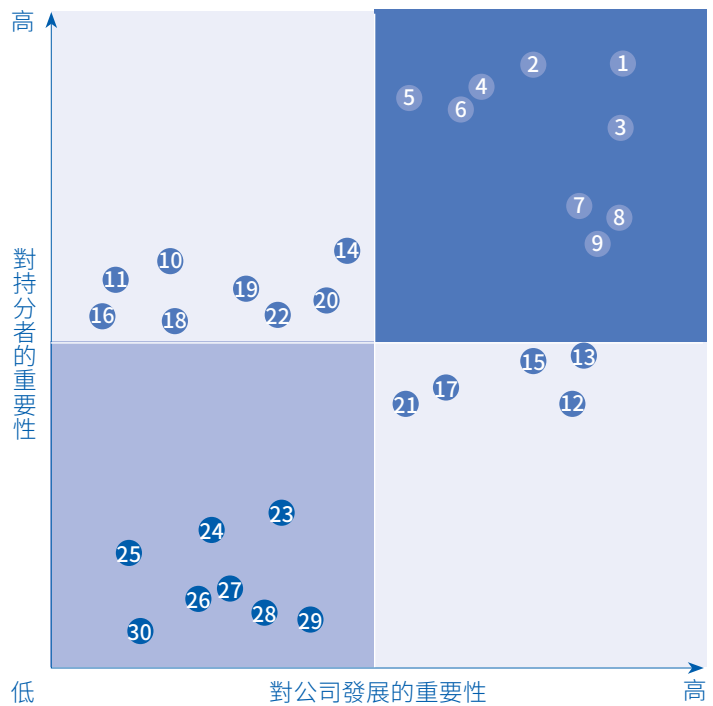
通過組織與企業高管及內部員工訪談等形式收集內部持份者組別的意見，進一步識別出對企業的重要性議題。

重要性分析

通過開展內外部專家座談會，就「對公司發展的重要性」以及「對持份者的重要性」兩個維度對 ESG 議題進行排序，編製議題重要性矩陣。

董事會確認

董事會對重要性分析結果進行審閱，確認本年度報告披露重點及未來提升 ESG 績效的工作規劃。



第一層議題

(對可持續發展潛在影響最大的最關鍵重要議題)

第二層議題

(對可持續發展潛在影響頗大的重要議題)

第三層議題

(對可持續發展潛在影響相對較低的重要議題)

第一層議題

議題分類

- 1 服務質量
- 2 員工職業健康與安全
- 3 合規經營
- 4 客戶安全與健康
- 5 客戶滿意度
- 6 風險管理
- 7 反腐倡廉
- 8 員工培訓與發展
- 9 溫室氣體排放管理

- 社會
- 社會
- 治理
- 社會
- 社會
- 治理
- 治理
- 社會
- 環境

第二層議題

議題分類

- 10 信息安全與隱私保護
- 11 員工薪酬及福利
- 12 供應鏈管理
- 13 水資源管理
- 14 能源管理
- 15 廢棄物管理
- 16 多元增值服務
- 17 促進社會基層治理
- 18 員工招聘和團隊建設
- 19 員工多元化與平等機會
- 20 智慧服務
- 21 防止僱傭童工及強制勞工
- 22 應對氣候變化

- 社會
- 社會
- 社會
- 社會
- 環境
- 環境
- 環境
- 社會
- 社會
- 社會
- 社會
- 社會
- 環境

第三層議題

議題分類

- 23 保護生物多樣性
- 24 公益慈善與社會服務
- 25 公平競爭
- 26 推動行業發展
- 27 規範治理
- 28 知識產權保護
- 29 綠色辦公與綠色文化
- 30 綠色物業管理及運營

- 環境
- 社會
- 治理
- 社會
- 治理
- 治理
- 環境
- 環境

持份者溝通

我們致力於與各持份者建立長期互信的合作關係，通過打造多層次、多渠道的溝通機制，積極聆聽各持份者對本集團的意見與建議，並就關鍵議題檢視自身工作表現，以確保在有效回應持份者訴求的同時，不斷提升 ESG 管治能力與表現。

持份者類別	主要期望與訴求	溝通與回應方式
 投資者 / 股東	<ul style="list-style-type: none"> 保護股東利益 提升信息透明度 降低企業經營風險 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會、投資者熱線及郵箱等 投資者交流會、業績說明會、路演及反路演、公告與通函等 內部審計監督、定期風險識別與應對
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> 提供專業、舒心服務 保障客戶安全 尊重客戶隱私 保護客戶權益 	<ul style="list-style-type: none"> 多元社區活動、智慧化服務 急救知識和技能培訓、應急演練 信息安全管理體系認證 客戶滿意度調查、業主見面會、服務熱線電話、和院小程序
 政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 守法合規經營 貫徹國家政策 服務社會民生 	<ul style="list-style-type: none"> 合規培訓、反腐敗培訓 政府匯報、接受政府部門檢查 社會公共治理
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 保障勞工權益 保證職業健康安全 有競爭力的工作機會 民主溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬福利體系、合規僱傭 安全管理體系、員工體檢 員工培訓、晉升機制 職工代表大會、民主生活會等
 供應商 / 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 供應商權益 合作互利共贏 促進行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 公開採購、賦能培訓 搭建合作平台 參與行業交流
 公益組織及社會公眾	<ul style="list-style-type: none"> 實現低碳轉型 發展社會公益 支持鄉村振興 	<ul style="list-style-type: none"> 節能降耗、應對氣候變化、環保公益 志願者活動、慈善捐贈 賦能城鎮治理

責任專題

善治善城 探索中國式基層社會治理新模式

在逐步邁向「大物業」戰略的過程中，保利物業不斷迭代升級全域服務模式，賦能基層社會治理，拓新公共服務的軟基建實力，持續輸出社區鄉鎮基層治理、城市公共治理等領域的研究思考，致力於為基層社會治理提供一套面向世界的中國方案。

為何要開展？

城鎮治理升級的內在需求

習近平總書記在黨的二十大報告中強調，「推進中國式現代化，必須全面推進鄉村振興，解決好城鄉區域發展不平衡問題」。過去幾年裡，我國城鎮治理存在公共產品短缺、資源配置不均衡、生態環境受損等問題，鎮域基層治理逐漸成為國家戰略實踐課題。物業服務作為基層治理「軟基建」，如何有效推進鄉鎮和城鄉社區治理現代化，是行業必須思考的問題。

破題點在哪？

加速推進全域化服務進程

在推進基層社會治理現代化的進程中，保利物業積極開展「世界小鎮」專項課題研究，持續關注、研究國內外 100 個典型城鎮，汲取國際治理經驗，並據此提出有利於我國現階段的基層社會治理的方向：在需求革新和實踐深化的雙重疊加下，基層社會治理需要從微服務邁進大治理，加速推進全域化服務進程，即在充分發揮當前物業企業精細化、精準化、精益化的微服務特點的基礎上，同時滿足從散點走向綜合性大治理的政府需求。

物業服務升級方向



提升鎮域治理水準，縮短城鄉發展不均衡差距，是未來發展的必然方向。



基層社會治理的效果，必須兼顧經濟、文化、社會的多元價值。



通過政府主導、社會力量參與的方式，以公共服務的多元供給促進基層社會的多元共治。

保利物業實踐——創新「全域飛輪」模式

經過七年的經驗積累以及探索升級，保利物業於 2023 年提出物業協同基層社會治理的「全域飛輪」模式，強調從城市名片治理入手，聚焦制高點，構建示範區，形成能量場。同時，為實現「全域飛輪」的使用適配，保利物業進一步迭代了一套「一芯四法九場景」的全域服務產品方案，作為基層治理協同一體化解決方案。



+ **加法**
通過增加業務覆蓋密度、擴大服務區域範圍，以「網中網」疊加提升管理精度。

- **減法**
承接各級政府剝離的非核心職能，以「一崗多責」方式，開展一站式綜合治理和服務。

× **乘法**
以全域服務「四支隊伍」和「雷達智慧服務系統」為兩大抓手，放大基層作戰能力。

÷ **除法**
拉通多部門職責和協同模式，有效縮短突發事件回應時效、提升綜合事件處置能力。



特別聚焦

加速推進全域化服務，打造城市名片

在全域化服務管理的治理下，保利物業成功打造了浙江西塘、嘉善姚莊、廣州塔景區、廣州市海珠濕地公園等多個城市名片，通過顯著提升城市形象，推動改善招營商環境，進而全面增強居民幸福指數和對外來人才吸引力，最終實現全域範圍的綜合治理提升。

廣州塔景區

保利物業將黨建服務融入到網格化管理中，以智慧驅動服務提質增效，充分發揮「黨建+網格+智慧」的管理特色，為城市治理推向現代化賦能。經過兩年多的治理煥新，廣州塔景區已然建設成可席地而坐的標準，營造乾淨整潔、平安有序的面貌，讓廣州塔景區的景觀品質和市域形象得到雙提升，讓城市會客廳的名片越擦越亮。



廣州海珠國家濕地公園

保利物業守護城市生態綠洲，打造人民群眾共享的綠色空間，通過全域服務與生態品質和諧共享的服務理念，提供更成熟的濕地資源管護、更專業的生態監測和更人文的服務管理，使廣州海珠國家濕地公園生態保護和修復獲得突破性進展，並成功助力廣州海珠國家濕地公園入選國際重要濕地名錄，成為名副其實的廣州「綠心」。

深圳市龍華區民治南城市管家項目

保利物業進駐深圳市龍華區民治南城市管家項目後，通過網格化精細治理，協助政府在環境衛生治理方面發力，以「全域服務」模式的環衛一體化服務，依據街區範圍，劃分為 62 個網格，設立市容巡查員，重點整治商鋪違規經營、亂堆放問題，協助掃除城市治理中的死角漏洞，助力當地解決城市環境綜合治理難題。



責任專題

踔厲奮發 強根鑄魂助力企業高質量發展

2023 年是全面貫徹落實黨的二十大精神開局之年。公司以學習貫徹黨的二十大精神為主線，扎實開展學習貫徹習近平新時代特色社會主義思想主題教育，突出政治建設高標準、思想引領深覆蓋、黨業融合促發展，深化打造黨建工作品牌，推動新時代黨的建設新的偉大工程再上新台階，全力築牢企業高質量發展政治保障。

夯實黨建基礎建設

我們堅持以黨的二十大精神為指引，把政治建設擺在首位，加強黨的全面領導，持續開展理論學習，不斷提升基層黨建工作的精準性、科學性，以「深度融合」作為提高黨的建設品質的落腳點，團結廣大黨員發揮先鋒模範作用，為企業高質量發展注入「紅色」動力。

強化 政治引領



➤ 開展學深悟透習近平總書記關於「四下基層」的重要批示精神等第一議題 52 項，圍繞黨的二十大精神、高質量發展、高質量人才引領等主題開展黨委中心組學習、讀書班 5 次，激發集體智慧。



➤ 落實「兩個一以貫之」，印發《保利物業「三重一大」決策制度實施管理辦法》《黨組織前置研究重大經營管理事項清單》，明確各治理主體權責邊界。優化黨委會常態化管理機制，規範執行前置把關程序，發揮黨組織「把方向、管大局、保落實」領導作用。



➤ 高質量召開民主生活會，黨委班子嚴格落實會前、會中、會後 9 項具體工作，用好批評與自我批評武器，增強黨內政治生活的政治性、原則性、戰鬥性。

加強 思想建設



舉辦「二十大精神在一線」系列主題活動，邀請廣東省委黨校教授講學，推動各層各級開展學習研討活動 200 餘次。結合七一等關鍵節點開展「兩學一考」學習教育活動。



制定《主題教育實施方案》，成立領導小組和工作機構，將班子集體學習與上下聯學交流有機結合，構建常態化、全覆蓋的理論學習良好格局。



推動各級黨員幹部講授黨課 35 場次，基層黨組織開展學習超 80 場次，推動主題教育成效轉化為企業高質量發展的生動實踐。

建強 基層組織



緊密結合公司經營實踐、組織變革等實際情況，動態調整和優化黨組織設置，健全上下貫通、執行有力的組織體系。



抓牢三支隊伍建設，開展基層黨組織書記抓黨建述職評議，壓實「書記隊伍」全面從嚴治黨「兩個責任」；嚴格發展黨員選拔程序，保證「黨員隊伍」品質；開展黨建工作標準化培訓，提升「黨務隊伍」工作能力。



開展黨團突擊隊試點項目，以共聯共建、志願服務、項目幫扶等豐富的活動形式，充分發揮黨團青年在各項攻堅任務中的主力軍作用。

全年召開
黨委會

21次

前置
研究議題

104項

深入一線宣講
黨的二十大精神

85次

組織黨員和團員青年原文學習黨的二十大
報告和習近平總書記重要講話精神

138次



保利物業黨委舉辦學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育讀書班

推進黨業深度融合

我們切實推動將黨的發展優勢轉化為企業發展優勢，以「星火模式」為載體，將黨建工作嵌入市場拓展、項目管理等各個環節，推動各級黨組織在促進黨建與經營融合方面深度著力、精準發力，助力企業實現高質量發展。

「星火模式」是指保利物業通過將黨建工作下沉到全域業態一線，以黨建工作賦能社區、公共服務、商寫場景，形成政府、物業和業主三方「共建共治共享」的黨建品牌，包括結合「社區場景」需求推出的「星火社區」，結合「公共服務場景」需求推出的「星火街區」，結合「商寫場景」需求推出的「星火樓宇」三大品牌。

延伸閱讀
「星火模式」



《構建星火「站-連-哨」體系 以基層善治助推「大國之治」》入選

2023 年度全國企業黨建創新優秀案例

案例 打造「星火街區」，開啟小區共建共治共享模式

濠江社區綜合治理服務項目所在地的伏龍小區三、四期是蒙陽街道一個典型的拆遷安置自建小區，小區內長期存在環境髒亂、車輛亂停等問題。2023 年 9 月 1 日，保利物業正式入駐伏龍小區三、四期，以「黨建 + 網格」的運營方式，構建起業主代表、社區網格員和物業人員的管理體系，通過在主要出入口建立星火驛站，打造黨群服務中心伏龍暖心鄰裏薈等措施，著力改善小區車輛管理及安全管理兩個重難點問題。

案例 黨建帶婦建

3 月 31 日，廣州保利商業物業發展有限公司與廣州市海珠區婦女聯合會共同啓動「走近一步，與她悅享」紅聯共建活動暨樓宇女性賦能關懷計劃，推出「星悅空間」活動陣地。該項目依托樓宇黨組織，融入婦聯組織建設，通過關注「她」力量，加強黨建帶婦建工作，以物業服務為基礎，打造創新空間，落實一站式服務工作空間，提供關懷女性的多元便民服務，持續做好樓宇女性員工的貼心人、知心人、同行者。



全面深化黨建品牌

我們充分發揮星火黨建主品牌的集聚、輻射和帶動作用，積極推動黨建工作模式創新，開展「一支部一品牌」特色黨建創建活動，鼓勵附屬公司自主建設子品牌，推動實現「一核統領、多點支撐」的黨建品牌格局。



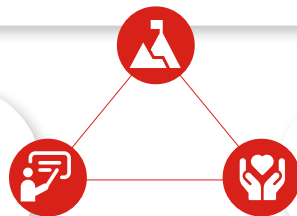
經過培育、提煉、總結，公司累計形成

12 個特色黨建品牌

「支部品牌」相關事跡**多次登載人民日報、學習強國等官方媒體**，入選**保利集團《精益黨建》** 案例

上海支部積極借鑒「支部建在連上」的優秀經驗，在西塘景區打造「兩隊一站」（黨員先鋒隊、藍天志願隊、紅立方黨員志願服務驛站）服務平台。2023 年，西塘景區物業服務中心榮獲一星級全國青年文明號。

佛山公司黨總支打造「星火閃耀」行動，對星火班學員落實「政府 + 企業 + 業主」聯合培養模式，開展業務培訓。



保利商業物業黨總支打造「星雲堡壘」樓宇黨建，實行「一平台統管、一鍵式指揮」，建成並申報 7 個愛心驛站。

創新引領 打造品質服務

我們始終堅守品質服務的初心，踐行「善治善成，服務民生」的使命，積極創新服務模式，強化服務品質管理，持續深化數字化賦能，將超高標準的服務品質、專業的服務態度和卓越的服務理念相結合，以高品質服務回應人民對於美好生活的嚮往。

目標制定

堅持「服務民生」的企業使命，提供高品質服務，更好地滿足客戶需求。

促進城鄉公共服務均等化發展，賦能基層社會治理，不斷創新和拓新公共服務。

回應《關於深入推進智慧社區建設的意見》的政策要求，積極推進智慧社區建設。

進度回顧

首創「客戶體驗感知評價體系」，縮小服務本身與客戶體驗之間的差距。

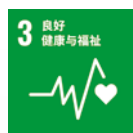
革新各業態服務模式，匹配不斷變化的客戶需求。

成立大客戶服務中心，構建開發商全品質服務解決方案。

全新發佈「全域飛輪」新模式，並推出「一芯四法九場景」服務模型，持續助力基層社會治理水平提升。

保利西海岸社區服務中心智慧社區服務樣板正式揭牌，將智慧片區服務模式推廣至全國 104 個項目，32 個片區。

響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)





提供臻心服務

我們回歸客戶視角，致力於縮小物業服務與客戶體驗之間的差距，持續探索數字化、智慧化與服務場景的深度融合，推動社文活動全面升級，營造富有人文關懷的溫暖社區，以臻心服務共築美好生活。

提升服務體驗

在品質的永恒課題上，我們從未停止過主動思考與革新，始終堅持以客戶為中心，創新服務內容，優化服務模式，讓自身服務力不斷匹配變化的時代和需求，提供超越客戶期望的卓越服務，不斷優化客戶體驗。

物業管理服務

我們始終堅信物業行業的本質是「服務」，基於社區住宅服務、商辦服務、公共服務等不同業態客戶的需求變化，不斷推陳出新，持續升級服務模式，為新時代的美好生活提供整套服務方案和適配不同客群的差異化服務體驗。

住宅服務

我們深知「服務力」才是物企在行業的立身本領。2023年，我們以客戶感知為導向，從品質的內部控制，走向客戶的體驗管理，進一步深化服務走向裝配式的模式，首創「客戶體驗感知評價體系」，並以客戶為中心煥新物業住宅服務品牌手冊，升級保利人文社區六大服務內核，通過新人文社區為客戶提供更美好的生活體驗。

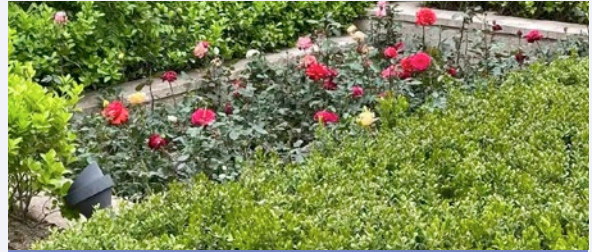


案例 開展「全國品質進階行動 2.0」，致力品質再登高

3-6月，保利物業聚焦業主需求，在全國 29 個城市、700 多個住宅項目，延續開展品質進階 2.0 活動，不僅增加了「業主品質官」的邀請，更對報事回應度提出更嚴苛的要求。通過提高服務回應度、細致打磨三大基礎服務場景、落位特色服務舉措，以「3+N」場景深化「真善美和」社區打造，以高品質服務提升業主生活體驗。



園區垃圾桶清潔，優化細微處衛生



綠植補種，月季花造景



廢舊輪胎再利用，為園區增添色彩



在園區主幹道增加滅煙柱，保障安全

商辦服務

基於客戶需求調研，2023 年，我們在商辦服務領域對國資 4T 服務模式進行升級，推出全新的「星盾模式」，以一套價值指數、一張服務清單、一組落地流程的「三個一」國資服務新模式，為企業客戶提供升級後的定制式、內嵌式服務，以服務為紐帶，助力企業客戶實現發展經濟性與社會性的平衡，與企業共生共長。

此外，在全國商辦項目範圍內開展「星雲企服·煥新計畫 2.0」，將商辦服務標準、服務品質再度煥新升級，推出行業首個像素級商辦服務操作指引視頻，對操作執行進行全方位視頻化升級，為客戶提供更高標準的服務和持續精益的服務品質。



榮獲「2023 中國物業服務品牌特色企業——國資服務」稱號

6 個寫字樓項目通過「廣州市超甲級及甲級寫字樓」認證

榮獲「2023 最佳商業地產物業管理及物業企業示範案例」獎項

正式成為 IFMA 國際設施管理協會年度戰略合作夥伴

案例 IFM 服務獲京東點贊，「雙十一」交出滿分答卷

在「雙十一」來臨之前，保利物業服務團隊提前制定周密的保障計劃，從備戰室改造、環境保潔、會議室協調、設施設備保障、出入秩序、園區安全和人性化服務等多方面做好 IFM 綜合服務部署，全力滿足京東員工生活需求，通過多項暖心舉動，提升員工辦公幸福感。在此次「雙十一」大促的考驗中，以高品質的服務力和靈活的應變力，向京東交上了一份滿意的答卷，得到了業主方的高度肯定和稱贊。



公共服務

作為公共服務的先行者，我們積極響應國家對於基層社會治理精細化的要求，逐步在景區管理、鄉鎮管理、城鎮管理乃至國家超大城市管理的實踐中不斷推動和引領「全域服務」模式改革，構建共治共享的基層治理新格局。

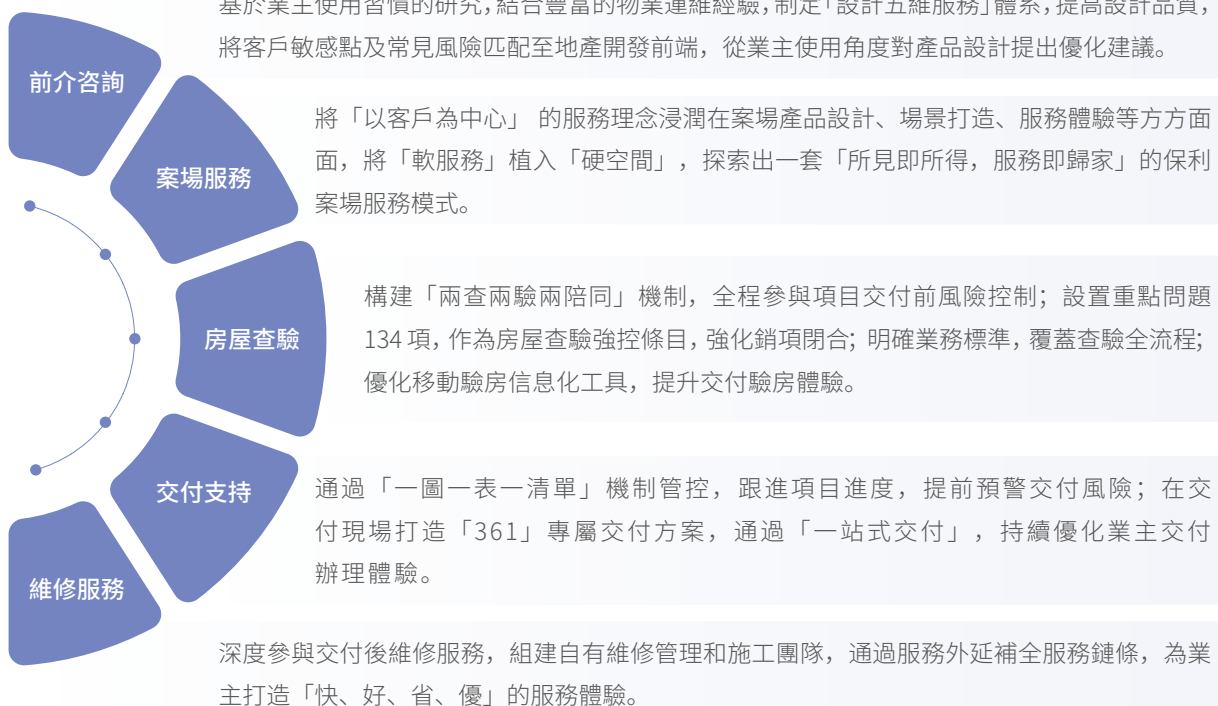
2023 年，我們通過「聚焦制高點，構建示範區，形成能量場」路徑，全新發佈「全域飛輪」新模式，並推出一套全流程、全方位、一體化的解決方案——「一芯四法九場景」服務模型，持續助力基層社會治理水平提升。

更多「公共服務」內容請參閱本報告專題一「善治善城，探索中國式基層社會治理新模式」

非業主增值服務

2023 年，我們積極回應高質量發展號召，成立大客戶服務中心，構建開發商全品質服務解決方案，升級打造 4+2+X 服務體系。基於客戶聲音，從地產拿地伊始全流程介入，從產品定位、方案設計、施工建造、交付查驗等多個環節，對管理、產品、服務、團隊等多方面全面提升，助力開發商產品品質提升，為客戶買好房、收好樓、住好家保駕護航。

基於業主使用習慣的研究，結合豐富的物業運維經驗，制定「設計五維服務」體系，提高設計品質，將客戶敏感點及常見風險匹配至地產開發前端，從業主使用角度對產品設計提出優化建議。



案例 地物融合共創美好，保利物業發佈《品質回顧手冊》

11月，保利物業推出《品質回顧手冊——前介工程篇》，通過以往大客戶品質服務方面的經驗沉澱，對屬地化公司前介工程發展情況進行現狀問題剖析與解決思路探討，從節能降本、效益提升、標準規範、管理優化、精益細節和缺陷改造六個板塊展開品質服務方面的研究探討，並通過經典案例展示進一步助力地產在前期開發階段產品品質的提升，以及後端項目運維階段物業服務品質的提高。



社區增值服務

我們充分發揮物業場景優勢和產業協同優勢，以業主社區資產為中心，整合美居服務、車位代銷、房屋租售經紀等服務，為業主提供一體化資產交易和經營服務。同時圍繞社區場景和業主生活需求，為業主提供涵蓋社區零售、家政服務、車場服務、空間運營等多元便民服務，持續提升業主生活便捷度和滿意度。

生活服務

配合「和市集」模式的上線，制定《區域商品上架管理辦法》等一系列品質管控標準，加強供應鏈建設、商品管理、倉儲管理等，通過完成生活管家配置，加強項目一線庫存管理，提高服務效率，為業主提供高質量的社區增值服務。

資產經營

下發《車位服務力管理細則》《托房業務合同管理規範》等一系列規範，升級人員招聘、勝任力評價與應用等專職管理團隊人員管理方案，升級業務垂直管控機制，強化專業業務服務能力。

案例 「和市集」：一座家庭生活倉，解鎖社區新生活

8月19日，線上線下「和市集」同步正式開集，立足打造社區裏的家庭生活倉，以為業主選品、幫業主砍價、替業主倉儲為定位，以最高性價比為業主定制品質上乘的生活百貨；首創訂閱式服務模式，提供閒置空間並免費送貨上門，業主可實現批量囤貨，隨用隨取；同時在社區市集功能上，疊加跳蚤市場、便民服務、社區活動等功能，打造社區服務新模式，創建更有活力、更具溫度的和諧社區。



- **449+** 個項目持續雙週開集，全年開展 **11** 期超 **5,000** 場
- 累計 **590+** 個項目設置生活服務倉，**449** 個 500 戶以上項目設置固定管理員

深化智慧服務

我們堅持創新引領發展，深化智慧服務建設，積極推進數字化在智慧社區建設、智慧樓宇運營管理、全域數字治理等方面的深度應用，以創新驅動物業品質服務突破和提升，以科技賦能，為美好生活「添彩」。

智慧社區

2023年，我們積極推動傳統社區向新型智慧化社區轉變，從業主實際需求出發，將數字化智能應用工具落位於社區，在全國範圍內打造智慧社區，為業主提供更智慧、更精準、更便捷、更及時的美好生活服務。

案例 打造智慧社區樣本，讓生活更美好

3月，保利西海岸社區服務中心暨保利「RADAR」智慧社區服務樣板正式揭牌，由此以點及面，將智慧片區服務模式推廣至全國104個項目、32個片區，通過智慧工具賦能、場景創新和組織重構建設完整社區，為業主帶來更便捷的生活和更美好的體驗。

線上搭建保利和院小程序，線下設立24小時業務自助辦理機，依托「線上管家、線下管家、自助辦理機」等多維度智能化服務，讓業主獲得更智能的便捷服務。

用戶可通過「桌面智能小屏」查看代售、待租房產、車位信息，查詢家政、家居、零售等需求信息，長者業主可通過遠程問診機器人進行線上問診，還能定期預約公立醫院醫生現場免費坐診，滿足業主多元化需求。

在全國20個城市，104個住宅項目內部上線即時服務評價碼，覆蓋門崗、電梯、垃圾投放點等高敏關鍵服務場景，暢通及時評價反饋渠道，第一時間為業主處理問題。

推出數字化管控工具「和管家助手」，協助管家實現每日的報事報修工單處理等各類工作事項，助力物業管家實現高回應度、高品質的服務。

多個片區建立智慧服務大屏，向業戶直觀展示各類服務事項的成果與過程，如監控、報事回應等信息，增強服務透明度，強化服務感知。



便捷辦理

及時反饋

高效回應

線上增值服務

服務透明

智慧安防

建立智慧天網，全園區上百個攝像頭，AI告警可24小時監控社區安全情況，全天候護業主安全。電梯內的電動車報警監控設備感應裝置可將潛在電動車爆燃危險拒之梯外。

智慧樓宇

自主研發全域督導平台，從遠程督導、數據治理兩大管理模組入手，在對現有設施設備不進行大規模改造的前提下，通過督導中心、AI攝像頭安裝和數據終端等手段，打通實際業務與多個系統之間的鏈接，通過一個屏幕、一個界面執行業務，在三級聯動的機制下，使得管理人員快速掌握項目一線的運行情況。

同時，依托數據分析，將樓宇治理由粗放型管理向精細化管理轉變。融合社會價值、資產價值、組織效率、設施平穩度、運營回應度等因素，搭建一套運營價值評估指數，將該套指數與智慧樓宇系統鏈接，通過全方位監測，可以看到項目不同階段的運營需求和運營成果，量化服務痛點和需求，動態指導服務迭代細節，提升品質服務力。



智慧城市

我們以數字服務為核心、強化管理為目的，持續升級保利公服全域化信息系統，規劃三大模式升級，貫穿「物業服務合同」全生命階段，打造「設備線上、業務線上、數據線上」的全新「數治」服務模式。目前系統先後在廣州、上海、北京、重慶、長沙等地落位應用，全面助力全域數字治理。

網格部署管理升級

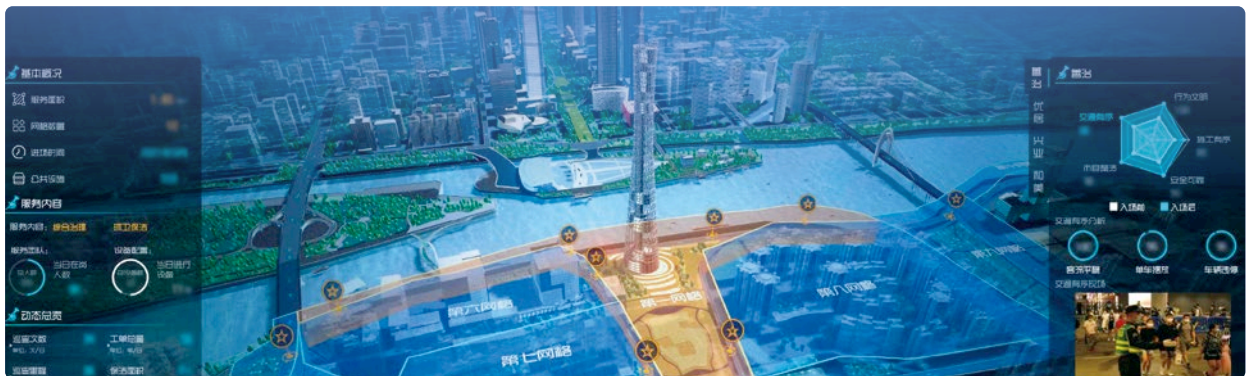
通過對項目進行網格設置、人員網格匹配、任務計劃匹配、任務執行等服務標準初始化設置，實現像素級管理覆蓋；基於網格規劃，打造涵蓋「網格-人員-任務-過程-結果」的5級全鏈路「數治」服務模式。

現場管理手段升級

進一步升級各類硬件配套設施設備，將電子工牌、車載GPS、無人機、智能巡邏車等觸達一線的作業末端「神經元」接入智慧物聯IoT平台，實現各類信息互聯互通，智能規劃任務路徑，物業人員可一屏掌控現場管理。

匯總分析工具升級

通過引入雲計算、大數據等數字化工具和技術，系統可一鍵生成各類總結分析報告，同時可借助系統實現治理數據的及時收集、即時匯總和深度分析，為項目管理決策提供更有利支持。



構建美好社區

社區是連接人與人、人與自然、人與城市的集中承載，我們以人為出發點，通過豐富的社區活動，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。



↑ 和院小蜜蜂

通過寓教於樂的教學模式，玩轉多種趣味活動，潛移默化間向孩子們傳達正確的生活小知識，攜手大小業主共同建設我們的美好社區。2023年夏天，和院小蜜蜂活動如期舉辦，全國五百多個社區聯合消防機構和街道辦全面啟動「消防進社區」，以成長的名義，讓孩子一起參與「共建共治共享」，共同打造更安全更美好的社區。



↑ 萬家燈和

13年前，「萬家燈和」在廣州保利花園首次推出，我們將物業服務融入社文活動，每到中秋佳節，「萬家燈和」成為我們與業主朋友們的溫暖約定。2023年，在全國28座城市，600多個親情和院社區，近240萬名業主，在保利和院這個大家庭中，用一次市集、一園燈會、一場晚會，與家人、友鄰一起，共享中秋團圓美好。





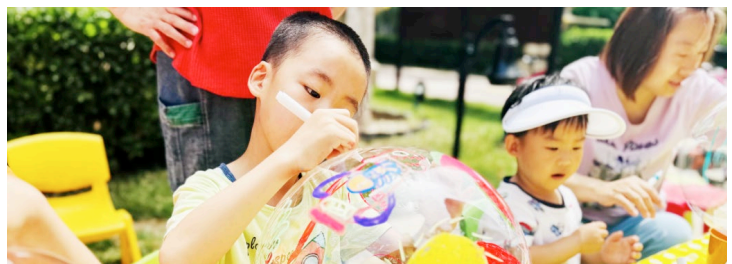
和院三大社團

2023年，我們全面煥新社文活動，提出保利「和」社團構建思路，針對青少年群體，組建集教育、健身、表演、競賽於一體的非遺民俗團體「雄獅少年團」；以附屬公司為單位，通過聯賽形式組建城市冠名聯賽隊伍「PBA籃球聯盟」；以社區為單位，組建針對中老年的音樂社交社團「保利合唱團」，通過「社團」形式，為業主們提供豐富多彩的社區生活，打造充滿人情味的溫暖社區。



保利的夏天

兒童節前夕，由1.6萬名業主投票選出首屆「保利奇趣兒童節」三大活動。5月27日至6月1日期間，奇趣抓魚派對、親子手繪波波球、初夏玩趣市集三大驚喜活動在全國保利各社區輪番上演，為孩子們創造屬於夏天的美好回憶。



保障客戶安全

我們秉承「安全第一，服務至上」的理念，持續強化安全管理，將加強「人防」建設與打造「智防」天地網模式相結合，全方位構建社區安全保障，為業主營造安全、高效、智能的生活環境。

安全管理體系

我們堅持「安全第一、預防為主、綜合治理」的安全工作方針，持續健全安全生產管理體系，全面落實全員安全生產責任制，對各類安全隱患進行全面排查，通過多種渠道積極普及和宣傳安全知識，提升業主安全意識及防範能力，努力營造安全穩定的社區環境。

加強安全生產管理

完善安全生產管理制度，各附屬公司、項目結合自身實際，編製安全生產類制度 24 份，修訂 168 份；全面落實安全生產過程考評機制，強化安全生產基礎管理；定期組織開展月度、季度及專題安全生產會議，及時落實重點工作部署；提高一線應急處置能力，快速高效應對突發事件。

壓實安全生產責任

強化安全生產委員會對安全生產工作的領導，成立由董事長和總經理擔任雙主任的安全管理及應急管理機構；制定從公司總經理、分管領導、安全生產主管部門、各附屬公司、各項目負責人、項目部門負責人至基層員工全員安全生產責任制，並逐級簽訂《安全生產責任書》，層層壓實全員安全生產責任。

安全隱患排查及整治

堅持常態化隱患排查整治與專項隱患排查整治相結合，落實安全風險排查整治，組織開展例行檢查、消防專項整治、電梯安全專項檢查、泳池及老舊設施專項整治等安全檢查工作，按照「全覆蓋、零容忍」要求，全面查改安全隱患 98,401 項，有效防止各類安全生產事故發生。

提升業主安全意識

積極推進「訓賽考」安全宣傳教育機制，採取以賽促學、以考促學的方式，增強全員安全生產意識；結合安全生產月、消防宣傳月等一系列專項活動，定期聯動社區街道、消防機構等多方部門，通過宣傳單張、海報、微信推文、橫幅等線上、線下相結合方式，開展各類安全知識宣傳活動，覆蓋業戶達 350 萬人次，全面提升業主安全意識。

開展應急演練

8,383 次

共計

148,655 人次參與

組織開展安全生產會議

12,014 次

簽訂 2023 年度《安全生產責任書》共計

33,902 份

開展首屆安全知識競賽活動，共計參與

22,080 人次

案例 黃金4分鐘，用專業跑贏死神

4月26日，姚莊項目交通勸導員鄧昌仁在執勤時，發現一名男子突發疾病倒地不起，他當即判斷出最適合的急救措施，依據平時在公司應急處置培訓中學到的急救方法，及時地為男子進行了緊急心肺復甦救治，在醫務人員趕到現場前，為患病男子爭取到了關鍵「4分鐘」，隨後在多方共同救助下，該名男子順利脫離危險。



“ 在救命的黃金四分鐘裏，正因為他正確、及時地實施了心肺復甦救助，同時我們配合使用 AED，才成功把傷者從死亡邊緣拉了回來。

——來到現場的急救醫生宋醫生

智慧安防體系

我們依托自主研發的「RADAR 智慧安防」系統，充分利用互聯網、物聯網、大數據等技術構建全時段的天地人三網立體掃描模式，升級安全防控體系，將人防、技防、物防有機結合，實現社區安防管理更智能化、手段更全面化、服務更精準化。



智慧天網 24 小時即時預警

AI 攝像頭：眾多攝像頭相互鏈接覆蓋整個服務空間，實現 7x24 小時全天候自動巡檢，發現異常畫面自動預警。

電梯「黑科技」：當業主將電動車推進電梯內，電動車報警監控設備感應裝置自動發出報警信號，並讓電梯進入停止狀態，有效防範電動車在家充電爆燃的風險。



智能地網維護安全便捷通行

智能門禁：社區入口處設有人臉識別等門禁方式，可根據業主需求調整設置，保證業主安全的同時，兼顧隱私保護的需求。

和院通行碼：針對業主、訪客或外來人員、滯留人員採用綠、藍、紅「三色區分法」管理模式，在嚴防不明外來人員的同時實現業主便捷通行。



專業人網持續守護客戶安全

24 小時輪班監控：保利智慧物業服務中心的可視化超級大屏集眾多功能模組於一體，監控室成員可通過一屏掌握全域安防，遇到緊急問題可立即呼叫安保人員前往處理。

機動巡邏隊：全區設置機動巡邏組進行協作，當系統巡檢發現安全隱患時，便會迅速調度離事發地點最近的安防人員，開展應急處理。

案例 凌晨擒拿「飛賊」，高效守護萬家燈火

2月27日凌晨，廣州保利西海岸 RADAR 智慧巡檢大屏傳出告警聲，值班人員通過屏幕彈出的異常監控畫面發現 3 名男子正在試圖盜竊商鋪，立即呼叫附近巡邏的安防帶班班長，向其發送「盜賊」定位，最終安防護衛隊成功控制住 1 名偷盜者，並將其移交給派出所處置，有效保護了商鋪財產安全。對此，派出所高度認可並給予保利物業服務中心慰問金獎勵，商鋪業主也送來錦旗一面以表感謝。



致力客戶滿意

我們始終秉持以客戶為中心的原則，與客戶緊密溝通，用心傾聽客戶聲音，及時跟進處理客戶的反饋意見及投訴，從客戶視角、客戶感受出發，持續推動品質提升，服務客戶滿意。

暢通溝通渠道

我們持續優化客戶溝通方式，構建多元化的線上線下溝通渠道，不斷提升客戶溝通體驗，全方位、多角度地深入了解客戶的需求和意見，基於客戶聲音持續改善我們的服務，以更好地滿足客戶需求。

溝通渠道	溝通內容
即時服務評價二維碼	讓業主在遇到問題時第一時間反饋物業，問題解決後進行反饋評價
管家企業微信 樓棟業主微信群	與業主保持日常溝通
線上渠道	400 全國統一服務熱線 由保利物業總部統一記錄、處理、跟蹤服務，是業主對話物業的重要窗口
「保利和院」小程序	業主可以輕鬆實現線上建議、申報、反饋等功能，為社區發展建言獻策
保利和院服務號「和院大家說」欄目	不定期發佈社區相關議題，讓業主們開放討論，並給予後續回應，建設濃厚的院落文化
業主見面會，管家上門走訪	定期向業主及住戶匯報管理處服務工作重點、亮點和下一步計劃，社區活動及財政收支等事項
線下渠道	社區品質調研 以「現場檢查+業主調研」雙循環評價機制跟蹤社區服務情況與業主真實反饋，為品質發展提升注入人文動力
樓道公佈欄	通知公告及溫馨提示

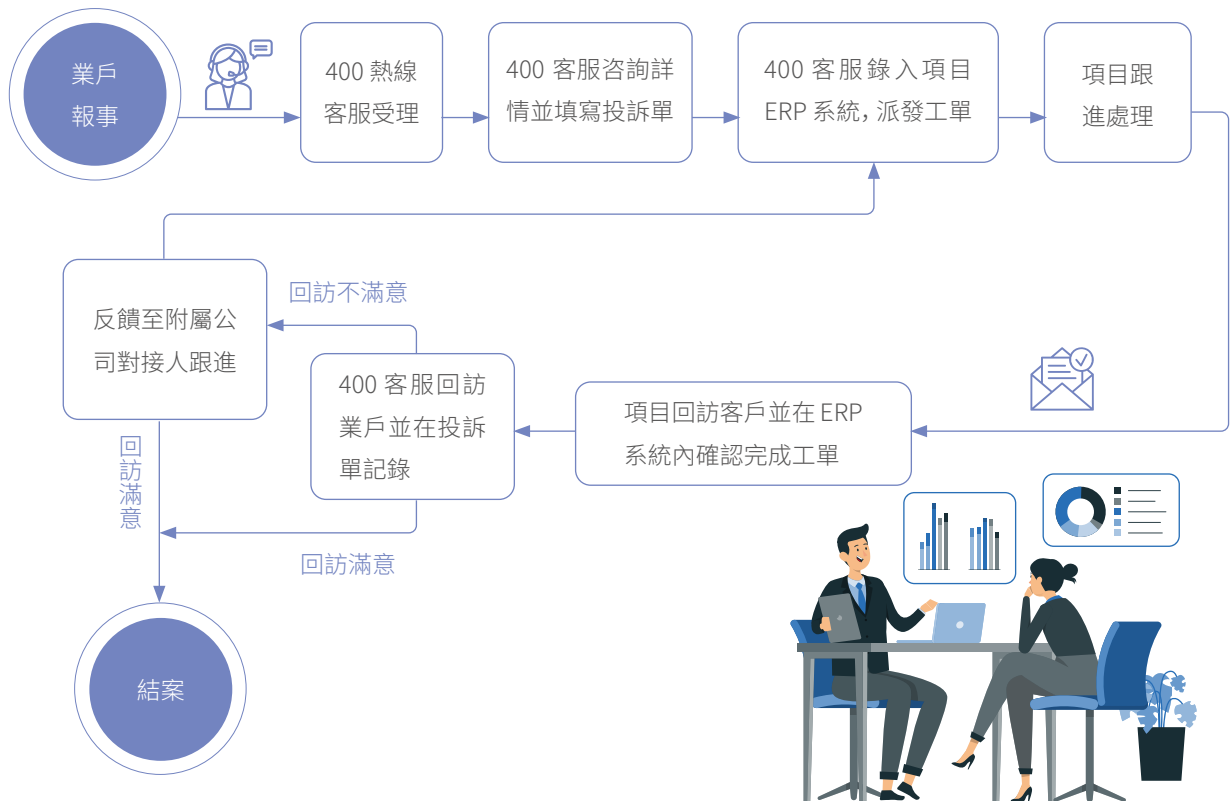
案例 推出服務評價碼，及時響應客戶需求

為確保物業工作的及時性，讓每一位業主能更好地參與到品質社區共建中來，保利物業新增線上評價環節，在全國 20 個城市 109 個住宅項目內部各大關鍵服務場景張貼了即時服務評價碼，業主生活中遇到問題只需掏出手機輕鬆一掃，物業人員「碼」上進行解決，業主也能隨時進行反饋與評價，推動服務品質持續提升。



客戶投訴處理

我們重視客戶的意見和反饋，制定《保利物業服務股份有限公司客戶訴求操作指引》，建立對客戶諮詢及投訴的全流程管理，要求服務熱線中反饋的客戶訴求由總部負責在 30 分內統籌與分發，項目在 24 小時內啟動跟進處理，處理完成後由總部進行追蹤回訪，針對回訪結果不滿意的投訴，我們在 ERP 系統進行二次錄單，並反饋至附屬公司客訴對接人跟進，對處理結果進行把控，確保客戶的訴求及時、高效、妥善地解決。2023 年，在客訴中心受理的 7,166 宗各類客戶諮詢中，總部及項目均在規定時效內完成處理。



客戶滿意度管理

我們始終致力於提供讓客戶滿意的服務，公司層面每年設定客戶滿意度目標，並開展第三方客戶滿意度調研，採取「電話 + 網絡 + 電話補打」方式開展全國系統內住宅項目調研，了解客戶的需求和感受，不斷改善和優化服務內容，促進客戶滿意度提升。



2023 年，住宅項目第三方客戶滿意度為

86分

客戶信息及隱私保護

我們高度重視客戶隱私信息保護，嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等法律法規的要求，在需要獲取客戶信息的情況下提前告知並征得客戶同意，例如提前告知用戶小程序的隱私保護政策、提供帳號注銷渠道等。同時，我們制定並執行《住宅物業檔案資料管理工作指引》《增值業務客服服務規範》等制度，不斷完善內部信息安全保護體系，規範實行信息分類與保密，更好地保障客戶信息安全。

生態和諧 踐行綠色發展

我們積極踐行綠色發展理念，高度重視公司運營對環境生態的影響，持續優化環境管理，圍繞項目運營及日常運營兩大領域全面推進綠色低碳運營，同時積極促進物業服務與生態文明建設的跨界融合，為美麗中國建設貢獻「軟基建」力量。

目標制定

將反食品浪費理念貫穿到食堂管理全過程，杜絕食品浪費。

深入貫徹落實國家建設節約型社會政策，推進綠色運營，踐行節能降耗。

提高資產利用，保證資產閒置率不超過 7%。

深入了解氣候變化對公司業務的影響，積極應對和把握氣候變化帶來的風險及機遇。

進度回顧

強化採購、儲存、加工、出餐、用餐、廚餘垃圾等環節管理，推廣「光盤」倡議。

各附屬公司定期進行項目能耗數據收集與分析，從項目運營、設備煥新、技術改造三方面對在管項目實現全方面能耗管理。

探索資源循環利用新模式，推動將閒置資產投入循環利用。

將氣候變化風險納入公司風險管理當中，分析梳理公司運營面臨的氣候風險與機遇，並制定相應的應對策略。

響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)





應對氣候變化

我們充分認識到應對氣候變化的緊迫性，將氣候風險納入公司風險管理當中，積極應對和把握氣候變化帶來的相關風險和機遇。本年度，我們參照香港聯交所《優化環境、社會及管治框架下的氣候相關信息披露（諮詢文件）》，進行氣候變化相關信息披露。

治理

在公司內部設立環境管理委員會，負責公司整體能源節約與生態環境保護的總體工作，研究決定相關重大事項，環境管理委員會在物業管理中心下設辦公室，負責具體工作的管理和監督，期望通過減少能源消耗、呵護自然生態等努力減緩氣候變化帶來的不良影響。同時將氣候風險納入公司風險管理當中，確保公司在運營過程中能夠有效應對氣候風險。

策略

經過識別與分析，我們面臨的氣候風險主要分為兩個類型：實體風險和轉型風險。上述風險可能會對我們的業務運營及財務狀況造成不同程度的影響，對此我們積極制定應對策略，盡力避免風險的發生或減緩其不利影響，並根據行業發展趨勢適時調整公司服務內容及運營模式，以把握氣候變化帶來的業務機遇。

風險類別	具體描述	潛在影響	應對策略
實體風險	急性實體風險	<ul style="list-style-type: none"> 資產價值發生永久性和非經常性貶值的風險增加。 極端天氣可能加速設備的損耗，導致更換成本增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 對應急制度機制、應急措施、應急預案進行持續優化。 發生極端天氣時，成立專項信息通報組，及時了解風險情況並給予資源支持。
	慢性實體風險	<ul style="list-style-type: none"> 為應對極端天氣和相關風險將導致營運成本增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 及時組織復盤，總結應對經驗，在內部進行分享和借鑒。
轉型風險	政策及法律風險	<ul style="list-style-type: none"> 政府施加更嚴格的相關法規，將導致合規成本增加，違規罰款風險上升。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續關注政策法規更新，確保公司業務運營符合最新法規要求。
	市場風險	<ul style="list-style-type: none"> 綠色運營成本增加。 市場拓展的風險和機會均增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 及時關注市場需求變化，優化服務結構，例如提供能源管理解決方案等相關服務，不斷提升服務專業性，將風險轉化為機遇。
	技術風險	<ul style="list-style-type: none"> 設備改造成本上升。 能源管理技術研發及運營成本上升。 	<ul style="list-style-type: none"> 關注技術發展趨勢，利用最新技術手段加強能耗管理，全面推進綠色運營。

風險管理

我們將氣候風險管理納入公司風險管理當中，將氣候變化可能產生的相關風險納入公司整體風險清單，並每年進行識別和更新。同時根據識別出的風險制定相應的應對方案，積極推動方案措施的落地，不斷加強氣候風險管理及應對。

關鍵指標

我們持續披露相關能耗數據和溫室氣體排放數據，使廣大持份者及時了解公司在節能減排方面的進展與成效。



能源總消耗量

821,644.77 兆瓦時

直接溫室氣體排放量（範疇一）

4,640.62 噸二氧化碳當量

間接溫室氣體排放量（範疇二）

451,981.49 噸二氧化碳當量

其他間接溫室氣體排放量（範疇三）

1,061.46 噸二氧化碳當量

案例 在防汛大壩上築起「銅牆鐵壁」，保障客戶安全

2023年7月下旬，年度首個紅色預警颱風「杜蘇芮」生成，強勢登陸東南沿海地區。面對突如其來的自然災害，保利物業在福建颱風來臨前，極速整合當地物業團隊，於颱風登陸前10天啟動緊急預案，籌備抗災物資、響應聯防联控，以竭誠服務，守護業主、客戶的居住環境和人身安全。最終，颱風登陸所在地的福建公司在管62個園區中的1,537台電梯未出現困梯事件，地下車庫49,384個車位未出現車輛淹沒等事故情況。



案例 颱風來襲，為社會車輛免費開放停車場避險

9月5日，颱風「海葵」登陸福建，保利物業快速整合物業團隊，提前一周鋪排颱風應急預案，提前兩天檢查各在管項目的準備情況，提前一天預警重點區域汛情，實現在管項目園區內，均無路面及車庫雨水倒灌事故、無車輛被淹沒。福州、莆田區域在管項目，對公眾免費開放社區內停車場，為社會車輛提供避險場所，攜手共渡險情，彰顯央企擔當。



踐行綠色運營

我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，建立《保利物業環境因素的識別與評價工作指引》，識別、評價公司的活動、產品或服務中能夠控制和施加影響的環境因素，以確定對環境具有重大影響的因素和風險，進而制定環境方針、目標及運行控制措施，減輕公司運營對環境可能的不利影響，全面踐行綠色運營。我們已通過 ISO 14001:2015 環境管理體系外部認證並取得證書。



能源管理

我們積極響應國家「雙碳」戰略，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，制定並落實《工程成本控制管理規定》《能源管理工作指引》等制度，全面提升項目能耗管理水準，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。

推動節能降耗

我們在業務運營過程中持續深化低碳理念，通過規範能耗成本台賬，從項目運營、設備煥新、技術改造三方面對在管項目實現全方面能耗管理，提升項目能源使用效率。

項目運營節能

各附屬公司每月收集項目能耗數據並進行深入分析，針對數據異常項目進行通報預警，次月仍未排除異常的，由前介工程部對此類項目建立專項檔案，協助查找能耗異常原因，直至問題消除。建立設備能耗台賬，嚴格執行能耗控制，定期追蹤分析能耗數據，當能耗偏差值超過 5% 時進行干預。部分附屬公司設定能耗考核指標，按月對各項目能耗使用情況進行考核，通過考核機制激勵各項目提升能源使用效率。



設備煥新節能

持續推廣使用節能設備，對老舊設備、高耗能設備進行煥新更換，包括公區照明燈具、供水水泵、電梯、空調機組等。包頭公司重點推行電伴熱節能管控系統的應用；商業項目開展重點領域產品設備能效水準摸查，包括鍋爐、電機、變壓器等設備，編製重點領域產品設備更新改造總體計劃；天津天匯中心、天匯廣場通過熱儲能系統，利用谷電價格時期蓄熱，並在峰電、平電時段放熱，實現能耗費用降低 15%。

技術改造節能

根據使用場景，對照明設備控制線路改造為時控控制、紅外線雷達感應控制、時間經緯控制、光亮度感應控制等；電梯機房空調增加智能溫控開關，對溫度進行即時監測，對調整空調運行能耗進行智能化管理，有效降低能源消耗。



園區高杆燈 200W 更換 50W



車庫照明改造為雷達感應



2023 年，共完成

28 個

項目節能設備改造煥新

案例 優化能源管理，打造低碳樓宇

保利物業不斷挖掘商業物業領域的低碳服務模式，在保利發展廣場積極推進自動化設備使用，使用雨水回收系統，每年節約電量 5,840 千瓦時；應用空調 BA 群控系統，每年節約電量 80 萬千瓦時；進行智能燈光改造，每年節約電量 10 萬千瓦時；使用停車場智能燈光，1,000 支燈具每年約節省電量 12.6 萬千瓦時；同時積極推動 LEED 認證，參與碳普惠工作，全方位打造零碳降碳樓宇。



- 廣州保利發展廣場東塔獲**首批「零碳數智節能降碳星級樓宇」五星級稱號**
- 廣州保利發展廣場東塔獲**LEED O+M 鉑金級認證**
- 成都財智中心建信人壽獲**LEED O+M 鉑金級認證**
- 共有**12**個項目獲得**綠色建築認證**

使用清潔能源

2023 年，我們加大了清潔能源的使用力度，通過使用太陽能加熱裝置等措施，對在管項目燈具進行低碳節能改造；對於光照資源、風能資源相對豐富的項目和區域，將公區場景的照明燈具部分改造為光電兩用或風電兩用的照明燈具；設置新能源汽車充電站及電動自行車充電站，向超千家入駐企業及數百萬業主提供新能源汽車及電動自行車充電服務，同時根據項目情況，面向周邊市民開放，助力綠色出行。

水資源管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，完善並細化公司《工程成本控制管理規定》中的水資源管理條例，定期使用專業儀器對園區管網進行漏水檢查，及時找出漏水點並進行處理。本公司用水均來自市政自來水廠，並無求取適用水源上的困難。

在項目建設階段，建議建設雨水回收系統，使用節水型設施設備，推行園林綠化自動噴灌；後期在管項目提倡採用 UPVC 埋地噴灌，並要求張貼節水標識，明確日常用水管理，有效提升工程與運營階段各環節節水效益。

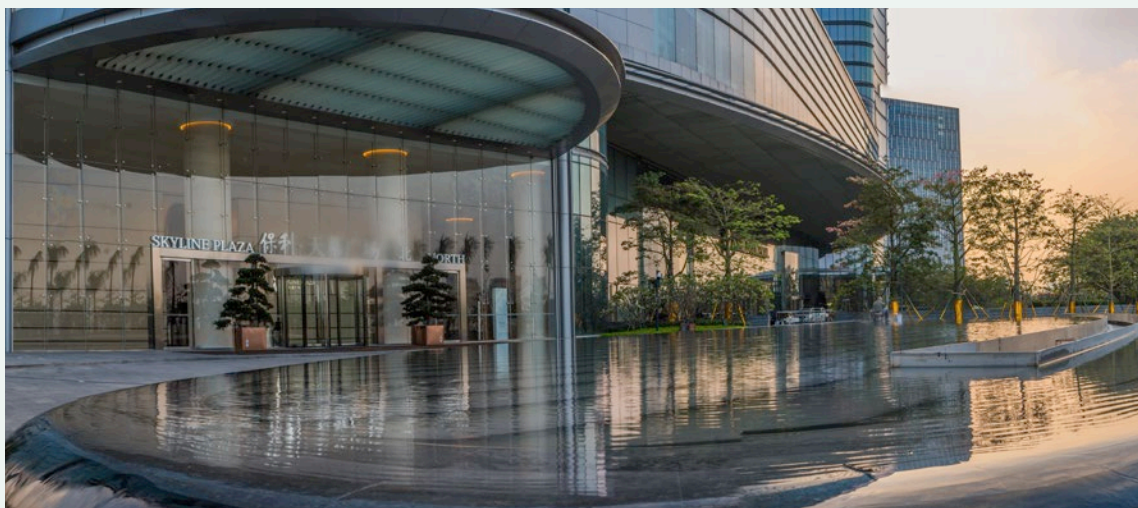
提升
用水效益

加強
廢水管理

在持續用水管理上，確保合規處理污水，將園區污水通過市政污水管網進入污水處理廠進行後續污水處理，同時定期開展隱患排查整改專項整治，防止水污染。

案例 雨水回收系統，賦能綠色樓宇

保利發展廣場已配備雨水回收系統，收集的雨水經過系統棄流、消毒、過濾處理後達到使用標準，流入清水池，用於景觀環境、綠化、道路沖洗，雨水天氣較少時使用市政管網進行補給清水池，平均每年節省約 900 立方米耗水量。



截至 2023 年底，累計有 **42** 個社區獲得「節水社區」稱號，相較 2022 年增加 **9** 個

廢棄物管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《危險化學品安全管理條例》等法律條例，在內部推動執行《項目推行垃圾分類工作指引》等規定，針對各類廢棄物採取針對性處理措施，探索資源回收利用新模式，以降低廢棄物對環境的影響。



垃圾分類投放點



保利物業

踐行綠色生活理念

促進可持續發展

—— 保利物業遼寧公司垃圾分類主題公益活動

生物多樣性保護

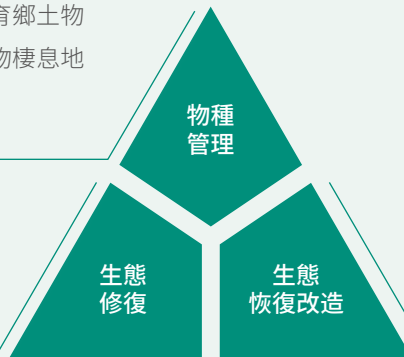
我們秉承人與自然和諧共生的理念，最大限度地減少公司運營對環境和生態的影響，在項目運營中以專業化服務助力生物多樣性保護，為維護自然生態系統平衡貢獻自身力量。

案例 「生態 + 服務」跨界融合，守護城市「綠心」

廣州海珠國家濕地公園地處廣州中央城區海珠區東南隅，是名副其實的城市「綠心」。保利物業進駐濕地後，推動海珠濕地實現「生態 + 服務」的跨界融合，服務內容從基礎物業拓展為生態治理維護，從物種管理、生態恢復改造、生態修復等角度入手，為生態改善提供「可複製、可推廣」有效樣本。

通過清理、抑制外來入侵物種，發掘、培育鄉土物種，利用生態管養手法管護果樹，做好動物棲息地營造及動物保護工作，豐富水生生物狀況。

對於退化或破壞相對嚴重，僅靠自我修復難以如期實現恢復目標的濕地，通過適度的人工干預或輔助，促進生態恢復。



盡可能地利用濕地生態系統的自我修復能力，做好水質以及空氣指數監控，採取措施提升水動力、水質狀況以及空氣品質，維持水生生態環境健康發展，杜絕破壞、干擾動物生活環境的行為。



入駐僅半年，實現濕地內水質基本從 **V類** 提升到 **III類**，部分指標達到 **II類** 標準

2023年，種植灌木、苗木 **2,000** 餘棵，復綠面積近 **5,000** 平方米

因濕地環境日益改善，接連發現全球新紀錄物種，例如以海珠命名的海珠斯螢葉甲是海珠濕地稀有昆蟲新物種，也是 **世界首次報導** 的新物種

截至2024年1月4日，鳥類種類從去年的187種提升至 **194** 種，新增記錄鳥類 **7** 種，昆蟲數量從42種提升至 **738** 種

綠色辦公

我們將綠色理念融入日常辦公生活，從環保產品應用、助力節能減排到資源循環利用，不斷進行細節優化，積極打造環境友好型工作空間，持續探索綠色辦公生活的更多可能性。

綠色出行

鼓勵員工採用步行、騎行或公共交通等綠色交通方式出行，將低碳理念融入日常生活。



綠色採購

在採購辦公用品、家具時，與綠色企業或生產綠色環保用品的企業合作，商城優先選擇上架節能、節水、環保、資源綜合利用等綠色產品。

節約用電

制定辦公場所公區關燈作息表，要求人走燈滅，各部門負責各自片區關燈情況，定期檢查通報。



節約用紙

推行無紙化辦公，內部傳遞信息一律實行電子傳閱；不泄露資料敏感信息的前提下，重複利用已打印的紙張，上報材料無特殊要求一律雙面用紙；內部商城監管紙張購買數量，打印機後台統計各中心打印情況，加強紙張使用管理。

倡導綠色生活

我們通過開展形式多樣的環保宣傳及公益活動，傳播綠色生活理念，普及低碳生活方式，攜手社會公眾共同創造一個更加清新、可持續的未來。

案例 「植」此青綠，共護家園

3月12日植樹節，保利物業在100餘座城市，共同發起「認養一棵樹」行動，本次活動覆蓋1,077餘個社區，超160萬戶業主共同參與見證，大家一起栽培春天的生機，共同守護綠色家園。



案例 開展紙箱換「多肉」植物活動

3月5日是雷鋒日，湖南公司組織了一場以「和院環保計劃」為主題的紙箱換「多肉」植物活動，活動倡導節約資源，綠色低碳生活，讓參與者們體驗廢棄紙箱變廢為寶，同時也喚醒人們綠色環保的意識。



薪火相傳 共創美好未來

我們始終堅持「善治善成，服務民生」的企業使命，在新時代共建共治共享的社會治理格局中，充分發揮自己的優勢能力，攜手與員工共同成長，積極打造可持續供應鏈，用實際行動回饋社會，向社會傳遞保利物業的溫暖。

目標制定

保障員工各項基本權益的基礎上，賦能員工發展，關愛員工身心健康，打造幸福職場。

持續加強供應商管理，打造責任供應鏈，深化行業交流合作，攜手合作夥伴共贏。

助力全面推進鄉村振興戰略，支持公益慈善事業，與社會共享發展成果。

進度回顧

制定各項內部政策切實保障員工權益，提供多元招聘和職業發展渠道，積極開展員工關懷工作，員工滿意度不斷提升。

不斷完善供應商管理制度，加強供應商 ESG 風險管理與賦能，積極開展與高校、同行、研究機構等的交流合作，為行業發展貢獻保利物業力量。

立足企業自身優勢，賦能城鎮管理，打造特色公益品牌，組織開展志願服務活動，以實際行動回饋社會。

響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)





與員工共成長

我們將員工視為公司的寶貴財富，保障員工的基本權益，廣納多元化優秀人才，暢通員工發展通道，助力員工發展和成長，為員工打造幸福職場，不斷提升員工幸福感和獲得感。

保障合法權益

我們嚴格遵守相關法律法規，提供公正透明的薪酬體系和福利計劃，不斷完善職業健康安全體系，積極搭建民主溝通橋梁，為員工創造尊重、公正、和諧的工作環境，切實保障員工的基本權益。



薪酬福利保障

保利物業持續優化薪酬福利體系，除基本工資、績效工資、專項獎勵外，還提供各類津補貼。員工享受國家法定休假日、年休假、婚喪假、計劃生育假等帶薪休假，以及涵蓋基礎保障、工作、生活、家人等多方位福利，切實保障員工權益。

員工薪酬待遇根據其職務、業績表現及同行薪資水準確定，公司的激勵體系包含績效考核激勵機制、單項獎勵機制、職務職級調整機制、薪酬檔級調整、個人評先評優及個人發展等，通過激勵支付的方式表揚和回報員工貢獻，提升員工滿意度，調動員工積極性。



職業健康安全

保利物業高度重視員工的職業健康安全，系統開展職業健康安全風險和機遇管理，通過《環境因素調查評價表》《重要環境因素策劃控制表》等一系列預防和保護方法，識別並消除危險源，最大限度地降低職業健康安全風險，為員工提供健康安全的工作場所，防止對員工造成與工作相關的傷害和健康損害。



通過 **ISO 45001: 2018**
職業健康安全管理体系



員工民主溝通

保利物業按制度每年規範開展職工代表大會暨工會會員代表大會，積極動員所屬區域公司開展集體協商工作及集體合同簽訂工作，並以無記名投票方式進行工會委員換屆選舉，保證員工享有參與工會和集體談判的自由，鼓勵員工廣泛參與，激發創新思維，增強員工共鳴，有效提升員工凝聚力、向心力。



第七屆職工代表大會暨第二屆會員代表大會

廣納優秀人才

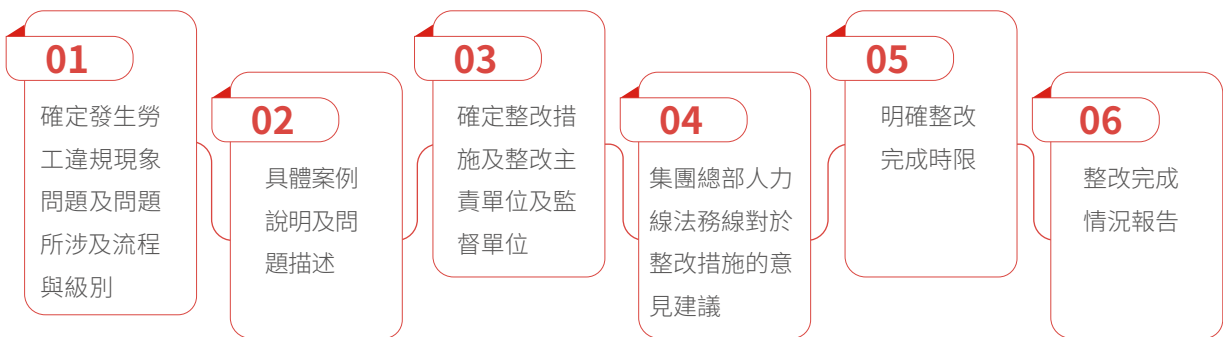
我們嚴格遵循相關法律法規及業務所在地規章條例，以合法公正、平等自願、協商一致、誠實信用的原則建立勞動關係，不斷拓展內外部招聘渠道，為公司實現高質量發展的「源頭活水」積蓄新動能。

合規平等僱傭

保利物業持續完善招聘、用工、勞動合同等相關管理制度和工作規定，夯實人力資源工作基礎，明確招聘原則、組織及分工、需求及計劃、渠道、實施流程等方面的具體要求，規定訂立、履行、變更、解除及終止勞動合同的條件及程序，進一步規範員工入職、轉正、離職、勞動合同簽訂、解除等涉及勞動關係的工作流程和標準，確保各環節均有據可依，及時高效滿足公司人才需求。

此外，保利物業建立嚴格的內部用人監管機制，用專業嚴謹的背景調查核實新員工入職的提報材料，預防公司聘用童工等不合規用工行為。報告期間，公司未發生僱傭童工及強制勞工的情況。

公司在發現勞工違規情況時消除有關情況所採取的步驟



多元招聘渠道

保利物業堅持匹配公司高質量發展要求，將外部人才引進和內部人才發展相結合，持續創新內外部招聘方式和渠道。對外根據崗位特征定制招聘計劃，系統開展校園招聘和社會招聘工作；對內提供橫縱結合的發展機會，縱向設置「專業 + 管理」發展雙通道，橫向實現系統內多崗位選擇與發展。

「專項行動」模式

關鍵人才採用「專項行動」模式，通過「總字級」內部招聘等專項，深挖內外部人才「活水」，通過多種多樣的方式補充物業高級人才，有效支撐核心業務組織能力鍛造。2023年，啟動第二期針對系統內部員工的「總字級」招聘行動，約上百人參與應聘。

「總部統籌，全國聯動」模式

全國條線專業人才及基層崗位採用「總部統籌，全國聯動」模式，持續開展美居、托房、零售等新業務人員招聘與配置，支撐業務發展。

加強人才培育

我們始終重視人才梯隊建設，持續優化職級體系，尊重員工的內心期待、關注員工發展，建立「專業方向」「管理方向」發展雙通道機制，不斷完善公平、公正、公開的人才選拔競選機制，暢通員工發展路徑，助力員工晉升發展。2023年，本集團針對員工共開展各類培訓項目，全面覆蓋公司中高層管理人員、附屬公司中層管理人員、項目經理、鐵三角、星生代、新員工等員工群體。

燎原計劃

「燎原計劃」以效能為抓手，啟動組織單元，激發人才潛力，搭建牽引機制，推動標準化體系建設，強化文化滲透，加以信息化為基礎保障，構建效能自我改善循環。

「燎原計劃」2023年進展與成效



確定以效能提升為核心目標和抓手。



公司採用「總部 - 附屬公司 - 項目」三級組織管控模式，總部各職能中心與附屬公司職能部門、平台職能部門與項目之間建立對應條線的指導與管控關係。

- 附屬公司層面，按照規模進行分類管理，不同規模的附屬公司在部門和人員編製配置標準方面進行差異化設置。
- 在項目層面，按照不同業態、不同項目級別設計人員編製配置規則。



公司圍繞領導幹部、項目經理、專業人才、管培人才、項目鐵三角（客服、工程、安防）5支關鍵人才隊伍，逐步形成管理、專業、技能3個人才梯隊，並通過覆蓋標準、評價、發展和任用的人才供應鏈進行工作打通，支持業務快速多元化增長。



- 重視員工績效管理體系的深入落位。
- 重視績效考核結果的運用。



人力運營以「優化制度體系建設、深化運營管控督導」為主要目標，推進「學、巡、考、用」相結合，把抓細、抓實作為工作標準，多手段、多維度助推質效提升。

- 貼合用工所需，優化制度建設。
- 強化巡檢機制，穩定基礎質量。
- 多維手段補充，拓寬管理渠道。



在保利發展品牌文化體系基礎上不斷迭代優化文化體系，在「保利品格」和「保利品行」的思想延伸下，公司根據自身人才特點，梳理形成通用的行為規範，並針對高層、項目經理、技能人才三大關鍵崗位建立能力素質模型，以標準引導行為，將公司的文化要求和價值導向貫穿到各崗位。



請掃描二維碼
查閱更多有關信息



全面上線人力電子簽章項目，以「控風險、提效率、降成本」為目標，文檔及印章管理作為基礎，流程管理（入轉調離等）為核心，通過流程審批流轉，相關簽署文件最終落到員工檔案管理上，形成員工在公司期間人事異動軌跡的閉環管理。



2023年，總部及附屬公司針對員工共開展各類培訓項目

452 個

合計培訓場次

651 場

創建首個駐粵單位創新工作室

——**陳良創新工作室**

獲海珠區

「工匠人才創新工作室」授牌

五支隊伍培養計劃

公司針對高層、中層、管培生、專業人才、一線員工五支隊伍，制定一系列特色化培養計劃。

● 星海指揮官培訓項目

作為公司人才培養體系的塔尖項目，保利物業開設的高級管理人才培養，開展星海指揮官培訓項目，全面覆蓋領導幹部思想作風、卓越運營、專業技能及領導藝術等綜合素質提升指標，並通過行動學習、主題研討等方式促進學員將知識學習與業務問題解決有效結合，打造一支「敢戰、善戰」的指揮官隊伍。



2023年，該項目共組織集訓

1次

覆蓋

74 人次

● 項目經理人才管理體系 2.0

保利物業項目經理人才管理體系 2.0 升級「選育用留」四大人才場景，實現「選用規範化、培養專業化、梯隊持續化」的項目經理人才管理體系建設目標。



2023年，全國各平台公司累計**近千名**

項目經理參與項目經理應知應會專項學習項目。

● 星耀專才人才項目

針對專業人才培養提升開展的星耀專才專項培養項目，由總部及各附屬公司針對關鍵專業崗位及專業職能序列開展，以達到提升專業人員能力、解決業務問題、鍛煉專業人員團隊的目的。



2023年，全國共開展培訓

108 次

覆蓋

6,000 餘人次

覆蓋公服項目管理提升、專業條線品質提升、市場拓展能力提升等

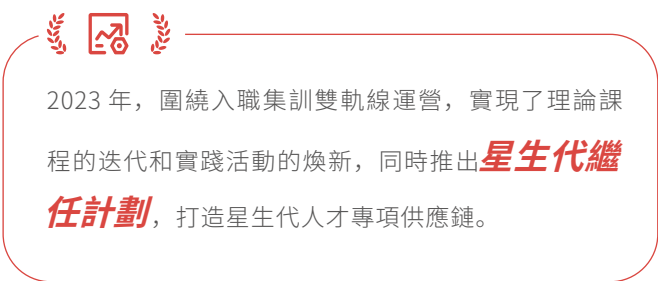
● 星辰鐵三角技能人才項目

針對客服、安防、工程基層執行人才形成星辰鐵三角技能人才培养計劃，在日常服務上增強員工服務意識，規範崗位服務用語，固化崗位服務動作（含應知應會）；在業主的生活體驗上強化專業技能與應急處置能力，消除社區風險隱患；同時重視法律法規、職業道德、知識訓練與傳遞。



● 星生代培訓項目

針對中高層後備人才，公司繼續落實星生代三年培養規劃及「12358」培養成才體系，在總體規劃、入職集訓、傳幫帶、輪崗實踐、總部跟蹤、定期盤點6大板塊持續提升內容標準化。



● 特色培訓項目

內訓師培訓項目：由總部人力資源中心統籌，日常認證評級主要由公司人力資源部開展，根據培訓需求開展內訓師選拔聘任、課程評審、內部激勵等工作。



星澤訓練營：為社招新員工提供的入職培訓專項項目，課程包括文化融入類、公司戰略類、業務通識類的12門課程。



打造幸福職場

我們始終將員工的幸福放在重要位置，高度重視員工滿意度，積極開展員工關懷工作，幫助員工平衡工作與生活，營造良好的工作氛圍，不斷提升員工幸福感與歸屬感。

提升員工滿意度

我們基於公司「星火」企業文化推廣與落實的工作要求，連續三年開展員工敬業度調研工作，敬業度指標持續上升並高於行業平均水準。2023年，通過問卷調研方式開展的敬業度調研覆蓋員工1.1萬人，較去年同比提升5.1%，公司根據敬業度調研分析結果，持續改善管理工作，提升組織效能和員工滿意度。

發生勞動爭議事件時，公司將採取一系列處理措施，並在後續對於勞動爭議情況進行復盤研究，形成公司內部的《勞動糾紛典型案例合集》，充分發揮典型用工案例預防、參考和指導作用。

幫扶困難員工

保利物業持續落實困難員工關懷工作，通過「送溫暖活動」「和愛基金」等方式渠道，在子女助學、重大疾病、醫療保障方面，幫助員工解除後顧之憂。2023年，保利物業開展送溫暖活動慰問員工496人次，累計發放慰問金約27萬元；開展基金資助困難員工20餘人、困難員工子女助學1人、患重大疾病的員工30人，累計資助總金額近30萬元；完成體檢249人、購買商業保險219人、協助完成工會二次醫保申請47人，組織200餘人完成四價疫苗接種工作，用實際行動聚人心、暖人心。

豐富員工生活

豐富多彩星火社團活動

持續開展星火社團活動，舉辦第六屆駐粵單位籃球比賽、六一童心同向、觀影等文體活動，吸引3,000人次員工參與，進一步提升企業凝聚力和向心力。



第六屆駐粵單位籃球比賽



組織觀看愛國教育影片

2023 全線品牌制服大賞

貫徹「全新制服，全心服務，全意為您」理念，組織開展周年司慶時裝秀，激發員工的職業認同感和歸屬感，提升員工職業自信。



周年司慶時裝秀

攜手合作共贏

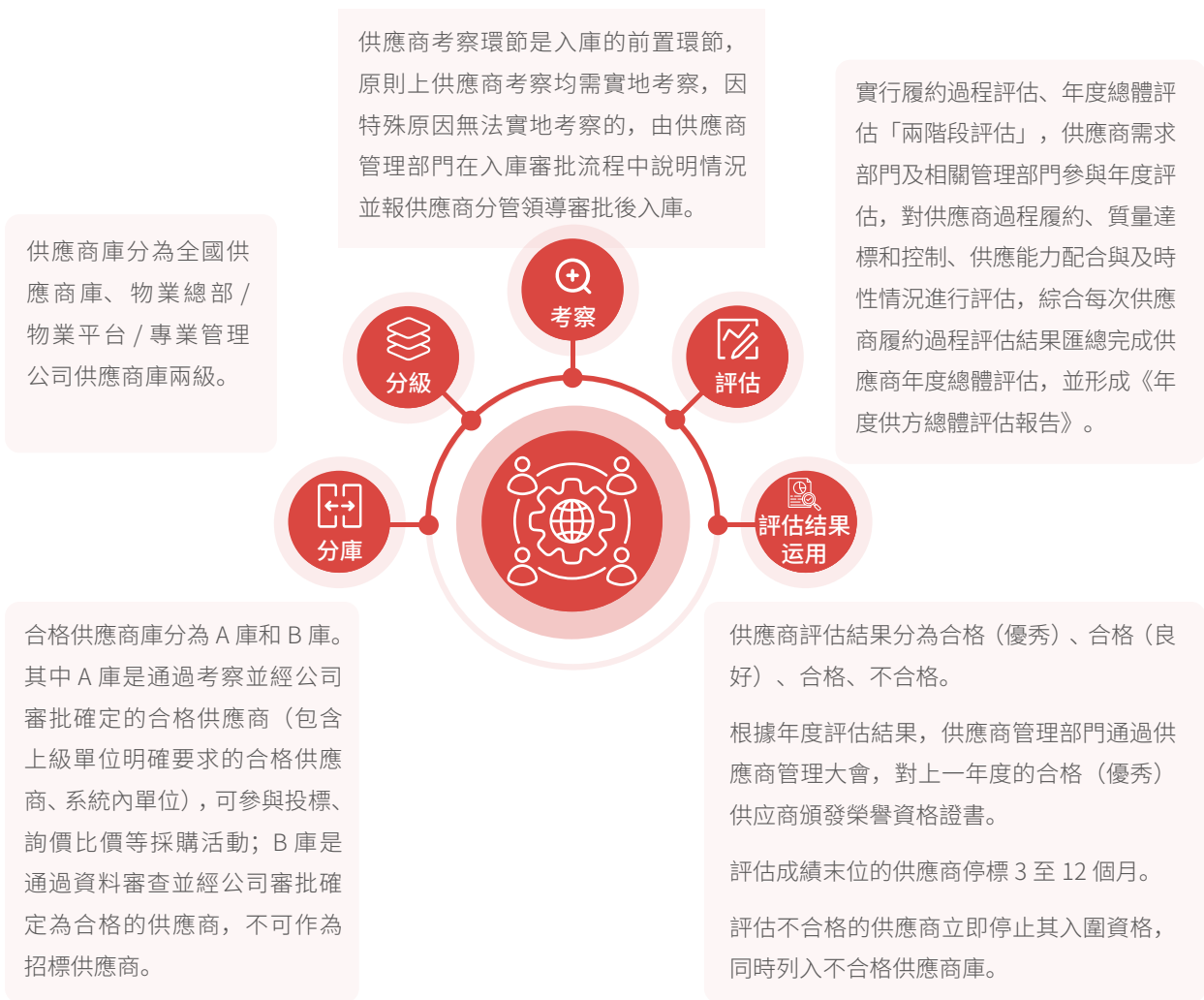
我們秉持「攜手合作共贏」的理念，不斷完善產業鏈上下遊管理，積極打造負責任供應鏈，與高校、同行、研究機構等多方合作，推動行業良性發展，攜手合作夥伴共同邁向更持續的未來。

建設責任供應鏈

我們恪守公平競爭原則，嚴格遵守適用的反壟斷法律法規，並以同樣的准則甄選及管理供應商，共同構建公平公正、誠實互信、陽光透明的商業生態。2023年，我們持續加強供應商管理與賦能，積極踐行陽光綠色採購，努力攜手供應商，打造負責任的供應鏈。針對供應商的 ESG 風險管理，通過入庫前考察供應商的 ISO 管理體系認證證書，簽訂合同 / 協議前明確產品和服務的質量、技術、環保和職業健康安全等方面的要求，以及在制度和合同中明確廉潔誠信、環保方面的規定等流程，進行統籌管理。

供應商管理

由專人負責統籌管理各專業線供應商，遵循「管辦分離」原則，實行分庫分級管理，執行考察、選擇、評估等管理流程，定期召開供應商管理大會，打造可持續的供應鏈。



陽光綠色採購

積極踐行陽光採購，採購活動實行回避原則，制度上明確採購工作中的禁止行為、考核手段及責任追究方式；招標活動遵循「公平、公正和誠實信用」原則，合理引進競爭機制，優選社會信譽高、技術管理水準高、履約能力強、價格合理的合作單位。通過廉潔合作規定明確供應商需遵守的廉潔規定、違反規定的處理方式等，並通過包含廉潔誠信協議條款的採購合同進行約束。持續鼓勵綠色採購，在服務全過程中提供標識、搬運、包裝、貯存和保護的防護，確保服務質量和服務效果不受影響，符合質量和環保要求。



助力行業發展

我們攜手多方夥伴，凝心聚力，眾行致遠。持續深化與高校、同行、研究機構等的交流合作，分享發展成果經驗，參與行業標準建設，共同促進物業行業的創新實踐和知識共享，為行業發展帶來新的驅動力。

加強高校合作交流

2023年，公司與上海財經大學合作的「公共服務智庫」，圍繞「社會治理與公共服務」主題，開展進一步的深化運營。3月，智庫專家團來穗調研廣州全域服務模式，並與公司團隊開展座談交流，共同為公共服務的「全域化模式」建言獻策。6月，多位智庫專家受邀參加第四屆鎮長論壇，現場分享城鎮治理創新實踐與最新研究。

2023年3月，華中科技大學中國故事創意傳播研究院專家團來穗，調研物業參與基層治理模式，並與保利物業高管團隊開展座談交流。雙方確定將圍繞中國式現代化基層治理新模式進行更深度的探索和交流，共同推動融合多元聲音的「講好中國故事」傳播研究與實踐工作向好、向強發展。

深化行業交流分享

2023年2月，在廣東省物業管理行業高質量發展大會上，廣東省物業管理行業協會常務副會長、保利物業華南片區董事長趙廣峰發表題為《精益助力高質量發展》的主題演講，分享保利物業在經營、品質、團隊組織、管理方面進行精益管理的探索實踐與經驗。

2023年9月，第四屆廣州國際智慧物業博覽會在廣交會展館正式啟幕，廣州市城市服務運營協會主辦的「2023城市之光·鎮街全域服務治理博覽會暨專題論壇」也同步舉行。保利物業作為協會會長單位以及城市全域服務的試點企業代表，受邀參加本次論壇，共話城市服務治理的探索與發展。



全域服務治理圓桌論壇

2023年10月，中國國際物業管理產業博覽會在深圳開幕，由保利物業打造的首個大物業人文故事館——「一束光·陰」在會上亮相。故事館用一件件服務小事作為光源，折射出保利物業秉持初心，專業做事的堅持，也呼籲行業在規模發展與科技創新的浪潮下，堅守服務的善意與價值的初心。



請掃描二維碼
查閱更多有關信息

參與國家標準建設

保利物業作為主要起草單位，參與起草國家標準《基本公共服務標準化工作指南》，並於2024年3月正式發佈。保利物業董事長吳蘭玉、副總經理靳勤、副總經理朱芮嘉等四人，參與了該項國家標準的起草工作。

2023年7月，國家市場監督管理總局標準技術管理司發佈通知，同意增補保利物業副總經理靳勤為全國服務標準化技術委員會(SAC/TC264)委員。靳勤委員圍繞公共服務國家標準的立項、審查工作，多次參與評審會議。

善盡公民之責

我們以實際行動回饋社區，發揮企業自身優勢，打造特色公益品牌，在教育幫扶、弱勢群體救助、賑災救災等領域，助力鄉村振興，積極開展志願服務，推動全社會的共同繁榮。

助力鄉村振興

我們積極響應國家鄉村振興戰略，發揮物業優勢推動城鎮管理優化，以人才振興助力鄉村振興，積極開展消費幫扶，創新形式開展產業文化賦能，積極踐行國企社會責任。

賦能城鎮治理

保利物業選擇「城鎮」作為切入點，用物業服務為鄉村振興賦能。2016年開始，保利物業率先在鄉村振興的「治理有效」上突圍，積極佈局城鄉物業服務市場，助力城鄉公共服務均等化，開拓了央企助力鄉村振興的突破口。

在西塘全域項目中，保利物業通過「黨建+智慧+網格」高效協作模式，保障遊客出行、景區平穩運行，助力文旅融合、鄉村振興。2023年11月，保利物業網格化團隊派出50名精銳，協同保障第十一屆中國西塘漢服文化周活動主會場及沿線各處的安全秩序，努力做好重大活動秩序保障工作。網格員24小時動態巡查，在10處活動現場、16個重要點位，織牢、織密、織緊安全保障「一張網」。

支持人才振興

保利物業為接續全面推進鄉村振興，從優化生源質量、調整課程設計、擴大就業範圍三方面，升級打造第八期「保利星火班」，共招收高中及以上學歷69人。經過三個月的專業培訓，在第八期保利星火班結業分享會上，69名嶄新的星火力量，以「保利新兵」身份正式入隊，開啟人生逐夢之旅。

開展消費幫扶

圍繞自身服務業主的定位，致力於為全國近200萬戶家庭提供社區生活及消費服務，積極對接相關品牌及源頭產地，保障好的產品直通社區，在雙周開展的保利「和市集」設置產品專區，展示有機蔬菜、水果、糧食、副食品等各種鄉村農產品，同時配備講解員向居民介紹產品的特點及優勢。



2023年9月，保利物業在管的西塘古鎮、姚莊鎮公共服務項目，接連榮獲政府頒發榮譽，成為基層社會治理模範標杆。



《保利星火班：「培訓+就業」助力鄉村振興》獲2023年度

「國企黨建品牌建設優秀案例」



2023年，組織開展「興農周」等消費幫扶活動

產業文化賦能

保利物業將自身優勢與幫扶縣資源特色和政府需求深度融合，聚焦產業和文化幫扶。2023年5月，保利物業山西公司在保利集團定點幫扶縣之一——山西忻州河曲縣聯合打造鄉村「產業和文化賦能」第一試點區域，舉辦「保利河曲情，一起向未來」主題活動，將忻州的特色產業、特色曲藝帶到龍城人民身邊。本次活動現場成交4.8萬餘元，助力與配套商超達成合作採購約3萬元，獨具河曲特色的文藝匯演活動獲得業主們的熱烈反響。



打造公益品牌

我們積極打造具有保利物業特色的公益品牌項目，通過多年持續開展「書香暖山區」「和院蒲公英·普法進社區」等公益慈善活動，不斷向社會傳遞正向能量。

「書香暖山區」圖書捐贈活動

「書香暖山區」活動從山區兒童學習生活實際出發，援建愛心閱覽室，以「定向+趣閱讀」的方式開展多項閱讀推廣活動，讓書香溢滿山區。自2011年創建起，始終踐行公共圖書館「傳承文明，服務社會」的初心使命。2023年，公司以「書香暖山區」為主題牽引，聯合廣東省立中山圖書館，前往雷州市恒建小學援建第115間愛心閱覽室；在超20棟樓宇內募集圖書超3,000冊，惠及欠發達山區的農村中小學、鄉鎮。



第四年開展「書香暖山區」活動走進南國書香節

榮獲「捐書助學傳書香，情繫鄉村暖人心」牌匾

「和院蒲公英·普法進社區」主題活動

「和院蒲公英」是保利物業自2021年面向和院社區推出的普法類公益宣傳活動品牌，以法制宣傳教育和法律服務為切入點，提高社區居民法律素質為核心，促進街道社區依法建制、居民自治、民主管理，為構建和諧社區貢獻力量。2023年11月19日，保利物業於成都保利創智錦城成功開展「和院蒲公英·普法進社區」活動，同步進行線上直播，線上觀看人數達7,000餘人，點贊數達1.1萬，獲得業主和社區居委大力稱讚。



開展志願服務

保利物業黨委、團委結合經營重難點工作任務，發佈青年倡議書，深化「號手崗隊」等青年攻堅和志願服務團隊創建，積極鼓勵青年在發展變革中實現新作為、創造新業績。2023年累計創建青年突擊隊165個，在景區等窗口服務創建「青年文明號」9個、「青年安全生產示範崗」11個，共計近2,000名員工參與，其中西塘、廣州塔等青年團隊先後獲評「全國青年文明號」「全國青年安全生產示範崗」「中央企業青年文明號」。

保利「星火」成炬志願服務項目

由保利公共服務在浙江西塘全域化項目打造的志願服務項目自2020年9月進場以來，積極與政府相關部門、社區工作人員聯動和溝通，組建了一支由黨員帶頭的保利星火志願服務隊。利用項目資源，發揮物業優勢，入街道、入社區、入家門，服務於全域公共治理，從親情、愛心、便民等服務主線出發，重點關注社區內退役軍人、獨居老人、貧困戶及一些特殊崗位工作人員。為社區居民提供小家電免費維修服務，為空巢獨居老人、高齡長者提供清掃服務、理發、量血壓等志願服務，將溫情落到實處。



被授予嘉善縣

**「最佳志願服務
項目」**



「衣舊有愛暖童心 攜手共築幸福家」公益項目

11月6日至10日，公司旗下保利商業物業聯合共青團廣州市海珠區委員會，加入「衣舊有愛暖童心 攜手共築幸福家」公益項目，化身「公益合夥人」，將舊衣捐贈攤位引入保利樓宇內，鏈接樓宇業戶，發動員工，共同參與捐衣活動，讓舊衣重生，讓愛心傳承，為困難青少年送去「保利」溫度。



做好無障礙設施佈設，切實滿足殘障旅客需求

在廣州白雲機場二號航站樓，保利物業與航站樓設備工程部共同集思廣益，組建三人服務創新小組，針對行經航站樓的視力障礙人士專門設置無障礙提醒裝置，努力讓每一名行經二號航站樓的殘障人士感受「家」一般的溫暖，為他們提供全方位關愛。

強化治理 夯實發展根基

作為「大物業時代的國家力量」，保利物業不斷夯實公司高質量發展基石，持續完善公司治理體系，系緊投資者關係管理紐帶，嚴格遵守商業道德和市場規則，深入推進依法合規管理，為公司穩健可持續經營提供保障。

目標制定

不斷完善公司治理，推進董事會多元化，加強投資者關係管理和股東權益保護，夯實企業發展根基。

深化合規管理和風險管控，堅持廉潔文化建設，確保合規穩健經營。

進度回顧

通過一系列內部制度完善公司治理，及時審視董事會多元化情況，多渠道、多平台、多方式開展投資者關係管理工作。

在組織架構、風險領域、管理流程上不斷完善全面風險管理體系，開展多元的廉潔教育和知識產權保護培訓活動。

響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)





完善公司治理

我們持續完善治理架構體系，明確各層級職權範圍，確保董事會多元化，加強股東權益保護與投資者關係管理，確保股東在公司事務中的提案權、質詢權等，搭建多元溝通平台保障知情權，不斷夯實公司發展根基。

治理架構體系

保利物業建立了由股東大會、董事會及專門委員會、監事會、經營管理層組成的公司管治架構，並嚴格按照相關法律、《公司章程》及各自的職權範圍規範運作，科學決策，形成了權責明確、協調運轉、有效制衡的治理機制。報告期內，公司持續完善公司治理結構及三會運作模式，召開股東大會會議 3 次、董事會會議 14 次、監事會會議 5 次、專門委員會會議 9 次，為公司的持續、健康、穩定發展發揮積極作用。



2023 年

召開股東大會會議

3 次

召開董事會會議

14 次

召開監事會會議

5 次

召開專門委員會會議

9 次

股東大會

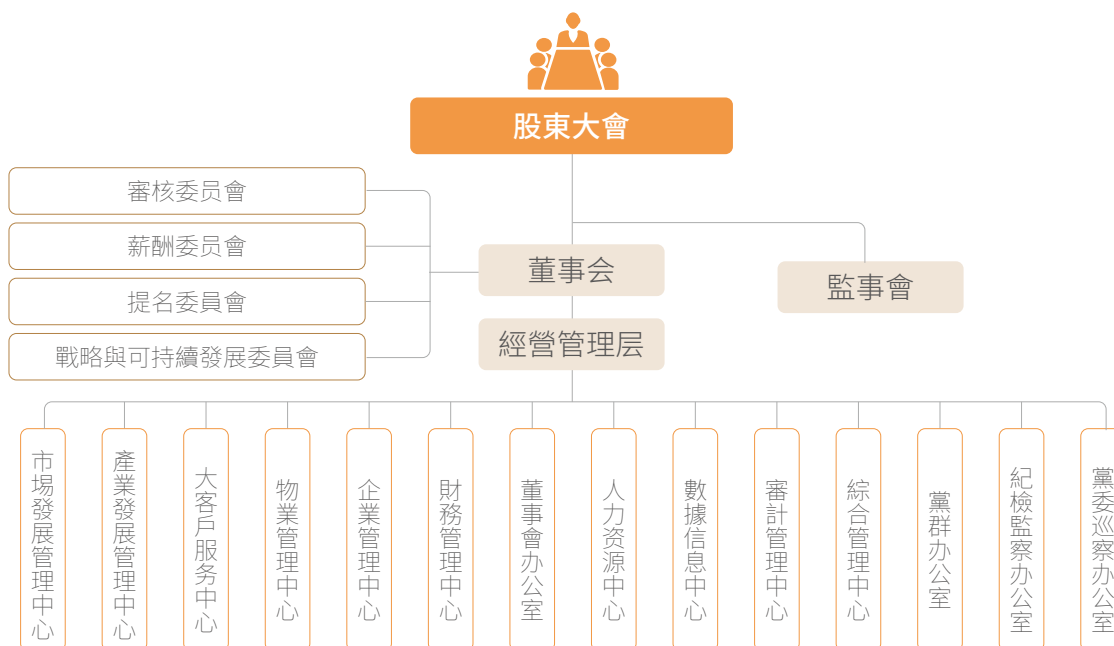
是公司的最高權力機構，依法行使公司經營方針、投資計劃、財務預算、利潤分配等重大事項決策權。

董事會

對股東大會負責，負責公司的各項工作統籌管理，下設審核委員會、薪酬委員會和提名委員會等，各專門委員會分工協作、有效監督，不斷提高企業管治水平。

監事會

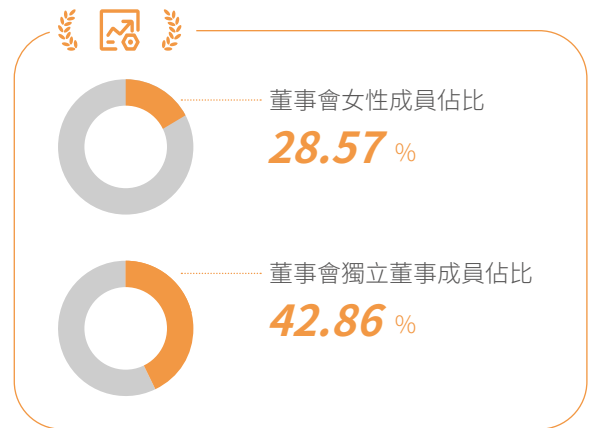
根據法律、行政法規及《公司章程》的規定，對公司董事、高級管理人員以及財務行使監督職能。監事會由 3 名監事組成，包括 1 名職工監事。



董事會多元化

公司董事會採納《董事會成員多元化政策》，其中包括多元化目標以及為達到董事會多元化所考慮的因素，且將董事會層面日益多元化，視為支持其達到戰略目標及維持可持續發展的關鍵元素。在設定董事會成員組合時，公司從多個方面考慮董事會成員多元化，包括但不限於專業資格及行業經驗、性別、年齡、文化及教育背景及服務任期，最終將按候選人可為董事會提供的貢獻而作決定。

截至 2023 年 12 月 31 日，本公司的董事會由 7 名成員組成，其中獨立董事 3 名，女性董事 2 名，成員均具備深厚的行業經驗，或財務會計、法律、金融投資等專業資格。



姓名	職務	性別	年齡
吳蘭玉	董事長	女	44
劉平	非執行董事	男	55
胡在新	非執行董事	男	55
黃海	非執行董事	男	48
王小軍	獨立非執行董事	男	69
譚燕	獨立非執行董事	女	59
張禮卿	獨立非執行董事	男	60

投資者關係管理

保利物業制定並執行《投資者關係管理規定》，以合規、公平、誠實守信、主動性為基本原則，明確投資者關係管理的目的、工作對象、職責、溝通內容及方式，多渠道、多平台、多方式開展投資者關係管理工作，持續加強與投資者之間的溝通和交流，增進投資者對公司的了解，以實現公司、股東及其他持份者合法權益最大化。

設置董事會辦公室作為公司投資者關係管理職能部門，協助董事會秘書落實投資者關係管理工作。董事會秘書為投資者關係管理事務的主管負責人，負責公司投資者關係管理事務的組織、協調工作。

投資者關係管理目的

- 通過充分的信息披露加強與投資者的溝通，促進投資者了解、認同、接受和支持公司的發展戰略和經營理念，以實現公司價值最大化和股東利益最大化。
- 建立一個穩定和優質的投資者關係管理平台，樹立良好的市場形象，為公司創造良好的資本市場融資環境，獲得長期的市場支持。
- 促進公司誠信自律、規範運作，提高公司管理透明度，改善公司治理結構。
- 形成服務投資者、尊重投資者和保護投資者的企業文化和公司價值觀。

投資者溝通方式

	公告	包括公司對外披露的法定和自主公告信息，公司應努力提升公告信息的準確性、有效性和可讀性。
	股東大會	公司認真做好股東大會的安排組織工作，充分考慮召開時間和地點，以便於股東參加，會議中應為投資者與公司董事、監事和高級管理人員交流提供必要的時間。
	公司投資者關係網站	公司官網中設立投資者關係專欄，設立投資者熱線及郵箱，收集和反饋投資者的問題、投訴和建議，發佈和更新投資者關係管理工作的相關信息。
	業績發佈會	公司在定期報告結束後舉辦業績發佈會，管理層將回顧公司經營和財務業績表現，並展望公司未來的發展規劃。
	參加券商策略會	公司積極參加券商舉辦的策略會，加強與機構投資者的交流互動，做好價值傳遞工作，吸引機構投資者的關注。
	路演	公司在認為有必要時可按有關規定舉行路演。
	現場參觀調研	公司結合投資者、分析師等調研需求和公司經營實際，合理安排公司及項目的現場參觀調研。
	郵寄資料	如投資者對公開披露信息有郵寄需求，公司安排寄送。
	其他	其他符合監管規定的方式。

恪守商業道德

我們嚴格按照要求統籌協調合規管理工作，完善全面風險管理體系，強化內部審計監督，積極打造廉潔文化，加強知識產權保護，築牢公司穩健發展根基。

依法合規經營

為規範開展合規管理工作，公司梳理形成合規管理「三張清單」，即合規風險識別清單、流程管控清單以及重點崗位合規職責清單，作為公司合規管理的基礎工具表，有效指導總部職能中心和附屬公司開展合規管理工作。

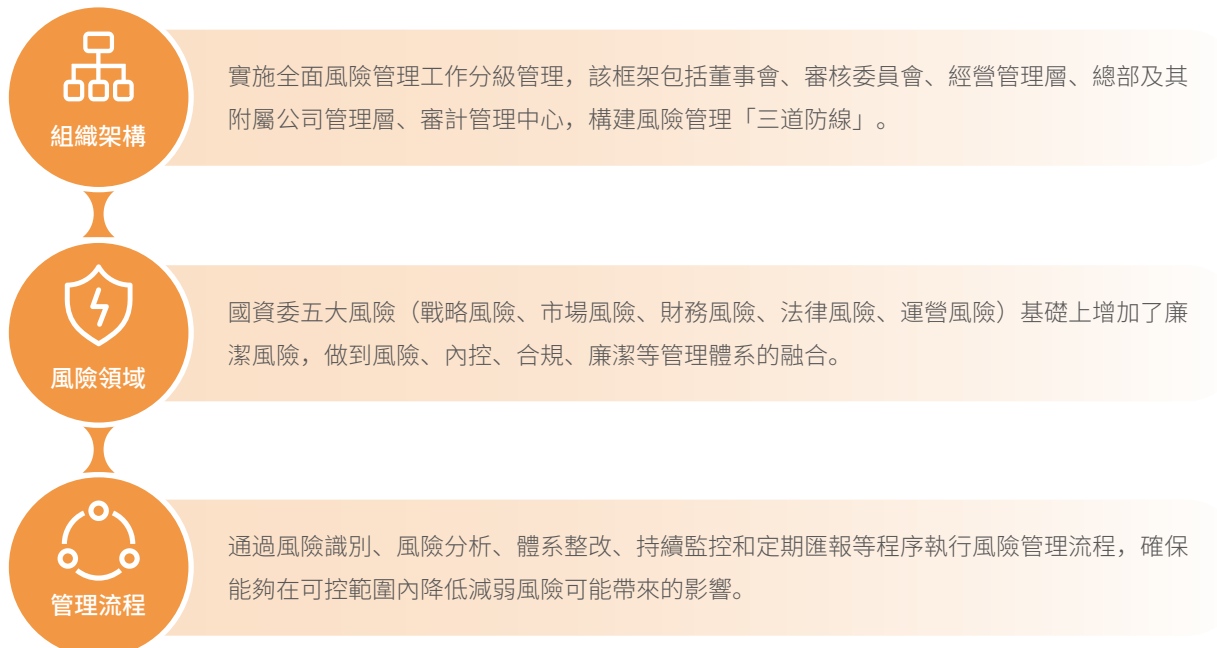
加強稅務管理

公司財務部門定期下發最新的稅收優惠政策及法規供各附屬公司財務學習，督促各附屬公司財務時刻關注政策局勢變化，結合業務不斷學習研究新的稅收政策和籌劃方法，規避稅務風險。其次，逐步建立和完善稅務管理制度體系，實現稅務管理的信息化，提升稅務管理水平，有效監督日常業務涉稅環節，把控稅務風險，形成長效稅務監管機制。

強化風險管理

有效的風險管理和內部監控，是實現企業長遠的業務增長和可持續發展必要及不可或缺的部分。保利物業在組織架構、風險領域、管理流程上不斷完善全面風險管理體系，從事前、事中、事後三個環節，按照各自職能的側重點，建立起了風險、內控、內審互相監督、互相制衡、動態聯繫、成果共享的工作體系。

全面風險管理體系



風險管理「治理結構」

負責部門	層級	職責內容
董事會	決策制定層級	是本集團全面風險管理工作的領導及全面風險管理過程中的重大風險事項的最終決策機構，負責評估和厘定本集團達成策略目標所願意接納的風險性質及程度，並確保本集團設立及維持合適且有效的風險管理和內部監控系統，對全面風險管理的有效性負責。
審核委員會	決策制定層級	負責監管本集團的風險管理系統和內部監控系統，與管理層討論風險管理及內部監控系統，確保管理層已履行職責建立有效的系統。
經營管理層	領導組織層級	根據董事會的授權，決策一般風險管理事項，初審重大風險管理事項。
總部及附屬公司管理層	執行組織層級	負責全面風險管理的識別、評估、分析報告及應對，具體業務由本公司審計管理中心負責；負責推進和實施具體風險管理措施，監控所屬業務的各類風險，及時向本集團總部管理層報告風險信息。
審計管理中心	監督層級	負責建立健全全面風險管理監督評價體系，針對本集團各中心及附屬公司制定監督評價相關制度，開展監督與評價，出具監督評價審計報告並對內部監控系統安排稽核、審計，通過內審工作進行獨立性評估。

風險評估

公司基於搭建完成的全面風險管理體系，開展總部層級和附屬公司層級全面風險評估工作，針對識別的風險，與主責單位溝通確定風險應對措施，持續深化風險管控工作，進一步規範內部運營管理，防範經營風險。

內部審計

公司通過「巡審聯動」的形式，審計管理中心與黨委巡察辦公室聯合開展審前調查和現場審計，共同推進審計整改，提升審計監督效能，實現「一審多果」目標。



2023年，公司合計完成

6 站經濟責任審計

3 站專項審計

打造廉潔文化

保利物業堅持落實全面從嚴治黨政策，對違反廉潔紀律問題「零容忍」，持續完善反貪污管理體系，暢通信訪監督渠道，開展反貪污系列教育活動，積極構建風清氣正的企業政治生態，以高質量監督護航企業高質量發展。

反貪污管理

我們圍繞「強教育、嚴監督、重治理」工作主線，以開展「一季度一主題」及「送法下一線、開課到基層」系列教育活動、落實綜合監督工作機制、推動基層紀檢監督員建設為抓手，助力企業良性發展。2023年，保利物業嚴格落實中央八項規定精神、集團監督執紀工作實施細則、內部問責管理辦法等制度要求，按程序對違反相關規定的組織和員工嚴肅問責。

監督舉報

我們嚴格按照《紀檢信訪處理工作規定》持續暢通 6 大信訪監督渠道，嚴肅查辦各類問題線索，對信訪舉報查實案件，推出「警示教育、紀律檢查建議書、專項整治」三合一套餐，幫助附屬公司補短板、強弱項，彌補經營管理漏洞，減少違規違紀問題發生。

反貪污舉報公開途徑

舉報郵箱：polyjjian@polywuye.com

舉報熱線：13544576242

網址：<http://x.polywuye.com/baoli/searchAnony.jsp>

來件地址：廣州市海珠區閱江中路 832 號保利發展廣場 49 層紀檢辦公室



線上舉報系統
二維碼

廉潔培訓

打造「一刊一微」線上線下宣傳主陣地

深化線下《廉政鏡鑒》專刊和線上「保利清風」微信公眾號平台，增設「榜樣力量」「曝光台」板塊，通過正反兩方面典型敲響廉潔警鐘。



開展「一季度一主題」系列教育活動

圍繞「知責盡責」「警鐘長鳴」「榜樣力量」「廉潔齊家」四大主題開展季度主題教育，以簡潔明快「五個一」動作為抓手，通過有特色、接地氣、效果佳的系列活動提升全員紀法意識。



召開 2023 年黨風廉政建設和反腐敗工作會議

集中觀看廉潔教育視頻，通過真實案例，教育各級領導幹部以案為鑒，進一步增強廉潔自律意識，切實提升廉潔從業的決心和定力。



開展「送法下一線、開課到基層」活動

拍攝廉潔「微視頻」，打造「保物清風大講堂」，按照高層、中層、基層分類，針對性輸出廉潔教育學習課件，組織到 11 家單位巡回宣講，不斷提升群眾教育的針對性、實效性、鮮活性。



知識產權保護

保護知識產權對於維護公司的核心競爭力和商業利益有著重要意義。保利物業積極開展專利申請工作，切實保護公司核心技術，持續完善知識產權風險防範機制，定期為員工提供知識產權保護培訓工作，在合同中明確知識產權條款和保密協議，開展知識產權稽查工作。通過建立全面的知識產權保護體系，確保創新成果得到最大程度的保護。



截至 2023 年 12 月 31 日

累計擁有專利

36 項

軟件著作權

98 個

域名

4 個

2023 年 3 月 22 日

公司成功通過

高新技術企業認定

附錄

ESG 政策、法律及規例列表

ESG 層面	遵守的法律、法規及條例	內部政策
A 環境	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《危險化學品安全管理條例》 《國家危險廢物名錄》 	<ul style="list-style-type: none"> 《工程成本控制管理規定》 《安全生產規章制度匯編》 《能源節約與生態環境保護管理辦法》
	B1 僱傭	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》
B2 健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國建築法》 《中華人民共和國特種設備安全法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《特種作業人員安全技術培訓考核管理規定》 《工傷保險條例》 《安全生產培訓管理辦法》 《生產安全事故應急演練指南》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《安全生產規章制度匯編》 《內部審計管理辦法》 《內控制度審計辦法》 《住宅物業檔案資料管理工作指引》
	B5 供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國招標投標法》
B6 產品責任	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國城市房地產管理法》 《物業管理條例》 	<ul style="list-style-type: none"> 《住宅極致標準化服務管控體系》 《城鎮全域化標準體系 1.0》 《軌道交通項目標準體系 1.0》 《教研物業標準體系 1.0》 《星雲企服標準體系 1.0》 《社區增值服務商家管理辦法》 《住宅物業檔案資料管理工作指引》 《增值業務客服服務規範》 《客戶訴求操作指引》
	B7 反貪污	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《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》
B8 社區投資	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國慈善法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《對外捐贈管理辦法》

ESG 指標索引

一般披露及關鍵績效指標 (KPIs)		對應章節
A	環境	
A1:	排放物	
	一般披露	生態和諧，踐行綠色發展
A1.1	排放物種類及相關排放數據	ESG 關鍵績效表
A1.2	溫室氣體總排放量及密度	ESG 關鍵績效表
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	ESG 關鍵績效表
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	ESG 關鍵績效表
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	生態和諧，踐行綠色發展
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	生態和諧，踐行綠色發展
A2:	資源使用	
	一般披露	ESG 關鍵績效表
A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源總耗量及密度	ESG 關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度	ESG 關鍵績效表
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	生態和諧，踐行綠色發展
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	生態和諧，踐行綠色發展
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量	不適用
A3:	環境及天然資源	
	一般披露	踐行綠色運營
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	踐行綠色運營
A4:	氣候變化	
	一般披露	應對氣候變化
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	應對氣候變化
B	社會	
B1:	僱傭	
	一般披露	與員工共成長
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	ESG 關鍵績效表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	ESG 關鍵績效表
B2:	健康與安全	
	一般披露	與員工共成長
B2.1	過去三年因工作關係而死亡的人數及比率	ESG 關鍵績效表
B2.2	因工傷損失工作日數	ESG 關鍵績效表
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	與員工共成長

B3: 發展及培訓		
	一般披露	與員工共成長
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	ESG 關鍵績效表
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	ESG 關鍵績效表
B4: 勞工準則		
	一般披露	與員工共成長
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	與員工共成長
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	與員工共成長
B5: 供應鏈管理		
	一般披露	攜手合作共贏
B5.1	按地區劃分的供應商數目	ESG 關鍵績效表
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	攜手合作共贏
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的管理，以及相關執行及監察方法	攜手合作共贏
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	攜手合作共贏、ESG 關鍵績效表
B6: 產品責任		
	一般披露	提供臻心服務
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	致力客戶滿意
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	恪守商業道德
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	保障客戶安全
B7: 反貪污		
	一般披露	恪守商業道德
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	ESG 關鍵績效表
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	ESG 關鍵績效表
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	恪守商業道德、ESG 關鍵績效表
B8: 社區投資		
	一般披露	善盡公民之責
B8.1	專注貢獻範疇	善盡公民之責
B8.2	在專注範疇所動用資源	善盡公民之責、ESG 關鍵績效表

ESG 關鍵績效表

ESG 指標		單位	2023 年數據 ¹	
A1.1 排放物種類及相關排放數據	氮氧化物	千克	860.42	
	硫氧化物	千克	1.77	
	顆粒物	千克	82.01	
A1.2 溫室氣體總排放量及密度	溫室氣體總排放量（範疇一、二、三） ³	噸二氧化碳當量	457,683.57	
	溫室氣體排放密度 ²	噸二氧化碳當量 / 百萬平方米	636.04	
	直接溫室氣體排放量（範疇一） ⁴	噸二氧化碳當量	4,640.62	
	間接溫室氣體排放量（範疇二） ⁵	噸二氧化碳當量	451,981.49	
	其他間接溫室氣體排放量（範疇三） ⁶	噸二氧化碳當量	1,061.46	
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	所產生有害廢棄物總量 ⁷	千克	29,401.94	
	有害廢棄物密度 ²	千克 / 百萬平方米	40.86	
	廢棄燈管	千克	22,383.87	
	廢打印機硒鼓	千克	4,375.35	
	廢墨盒	千克	2,642.72	
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度	所產生無害廢棄物總量 ⁸	噸	866.05	
	無害廢棄物密度 ²	噸 / 百萬平方米	1.20	
	廚餘垃圾	噸	832.89	
	辦公廢紙產生量	噸	33.16	
A2.1 按類型劃分的直接及間接能源總耗量及密度	能源總消耗量 ⁹	兆瓦時	821,644.77	
	能源總消耗密度 ²	兆瓦時 / 百萬平方米	1,141.81	
	直接能源消耗量 ¹⁰	兆瓦時	19,186.99	
	間接能源消耗量 ¹¹	兆瓦時	802,457.78	
	汽油消耗量 ¹²	公升	120,057.29	
	柴油消耗量 ¹³	公升	852,388.52	
	天然氣消耗量 ¹⁴	立方米	833,083.67	
	管道煤氣消耗量 ¹⁴	立方米	1,421.00	
	罐裝液化石油氣消耗量 ¹⁴	千克	86,641.03	
	甲醇消耗量 ¹⁴	千克	10,093.00	
	外購電力	兆瓦時	769,984.01	
	集中供暖及供冷使用量	兆瓦時	32,473.77	
	A2.2 水資源消耗量及密度	總用水	立方米	14,632,184.58
		耗水密度 ²	立方米 / 百萬平方米	20,334.34

ESG 指標		單位	2023 年數據	
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	員工總數	人	33,902	
	按性別劃分	男性員工	人	21,022
		女性員工	人	12,880
	按僱傭類型劃分	全職員工	人	33,902
		兼職員工	人	0
	按年齡劃分	30 歲及以下員工	人	11,790
		31-50 歲員工	人	18,559
		51 歲及以上員工	人	3,553
	按地區劃分	東北片區員工	人	1,726
		華北片區員工	人	5,254
		西北片區員工	人	1,305
		華南片區員工	人	9,734
		華東片區員工	人	7,841
西南片區員工		人	3,886	
華中片區員工	人	4,156		
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失率	員工流失率	百分比	37.00	
	按性別劃分	男性員工流失率	百分比	39.25
		女性員工流失率	百分比	33.47
	按年齡劃分	30 歲及以下員工流失率	百分比	40.13
		31-50 歲員工流失率	百分比	33.51
		51 歲及以上員工流失率	百分比	30.75
	按地區劃分	東北片區員工流失率	百分比	38.63
		華北片區員工流失率	百分比	30.63
		西北片區員工流失率	百分比	44.17
		華南片區員工流失率	百分比	24.77
		華東片區員工流失率	百分比	44.17
西南片區員工流失率		百分比	31.94	
華中片區員工流失率	百分比	45.80		
B2.1 因工作關係而死亡的人數	因工作關係死亡人數	人	0	
	因工作關係死亡人數比率	百分比	0	
B2.2 因工損失工作日數	因工傷損失工作日數	天	420	
B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	員工受訓總人數	人	33,902	
	按性別劃分	男性員工受訓人數	人	21,022
		女性員工受訓人數	人	12,880
	按僱員類型劃分	管理人員受訓人數	人	2,032
		非管理人員受訓人數	人	31,870
	受訓員工百分比	百分比	100.00	
	按性別劃分	男性員工受訓百分比	百分比	62.01
		女性員工受訓百分比	百分比	37.99
按僱員類型劃分	管理人員受訓百分比	百分比	5.99	
	非管理人員受訓百分比	百分比	94.00	
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	員工總受訓時長	小時	1,777,142.84	
	按性別劃分	男性員工總受訓時長	小時	1,105,336.76
		女性員工總受訓時長	小時	671,806.08
	按僱員類型劃分	管理人員總受訓時長	小時	73,700.64
		非管理人員受訓總時長	小時	1,703,442.20
	僱員受訓平均時長	小時	52.42	
	按性別劃分	男性員工受訓平均時長	小時	52.58
		女性員工受訓平均時長	小時	52.16
	按僱員類型劃分	管理人員受訓平均時長	小時	36.27
		非管理人員受訓平均時長	小時	53.45

ESG 指標		單位	2023 年數據	
B5.1 按地區劃分的 供應商數目	供應商總數	家	4,103	
	按地區劃分	東北片區供應商數	家	239
		華北片區供應商數	家	814
		西北片區供應商數	家	154
		華南片區供應商數	家	981
		華東片區供應商數	家	1,107
		西南片區供應商數	家	318
		華中片區供應商數	家	490
B5.2	本年度按照聘用供應商的慣例審查的供應商數目	家	4,103	
B6.2 接獲關於產品及 服務的投訴數目	所接獲的物業範疇下服務類投訴	次	7,166	
	所接獲的物業範疇下工程類投訴	次	3,534	
	所接獲的物業範疇下安全類投訴	次	2,634	
	所接獲的物業範疇下其他類型投訴	次	2,991	
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	提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0	
B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	參加反貪污培訓的董事人數	人	7	
	參加反貪污培訓僱員人數	人	33,902	
	向董事及員工提供的反貪污培訓時長	小時	182,043	
B8.2 在專注範疇所動用資源	參與志願活動的員工人次	人次	6,478	

- ① 2023 年度環境類資料收集範圍包括保利物業公司總部、附屬公司的辦公區域及下屬項目的辦公區域及公區非公攤區域；
- ② 2023 年的溫室氣體排放密度、有害廢棄物密度、無害廢棄物密度、能源消耗密度、耗水密度均採用保利物業 2023 年在管面積 719.6 百萬平方米作為分母進行計算；
- ③ 溫室氣體排放總量為直接溫室氣體排放量（範疇一）、間接溫室氣體排放量（範疇二）與其他間接溫室氣體排放量（範疇三）的加和；
- ④ 直接溫室氣體排放量（範疇一）：直接溫室氣體排放包括由汽油、柴油、天然氣、管道煤氣、罐裝液化石油氣、甲醇消耗產生的溫室氣體排放。直接溫室氣體排放參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算；
- ⑤ 間接溫室氣體排放量（範疇二）：間接溫室氣體排放包括由外購電力、外購熱力產生的間接溫室氣體排放。外購電力及熱力產生的間接溫室氣體排放參考中國國家發展和改革委員會的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算；
- ⑥ 其他間接溫室氣體排放量（範疇三）：其他間接溫室氣體排放量主要來源包括員工公幹商務行程。量化過程及排放因子參考了國際民航組織 (ICAO) 碳排放計算器；
- ⑦ 所產生有害廢棄物總量包括廢棄燈管、廢打印機硒鼓、廢墨盒的產生量；
- ⑧ 所產生的無害廢棄物總量包括廚餘垃圾、辦公廢紙產生量；
- ⑨ 能源總耗量為直接能源總耗量與間接能源總耗量的總量加和；
- ⑩ 直接能源消耗量包括由汽油、柴油、天然氣、管道煤氣、罐裝液化石油氣、甲醇產生的能源消耗總量；
- ⑪ 間接能源消耗量包括由外購電力、外購熱量及冷量等產生的能源消耗總量；
- ⑫ 汽油消耗量統計來源於保利物業自有及租賃公務車使用的汽油消耗；
- ⑬ 柴油消耗量統計來源於保利物業在管項目的工程設施設備消耗的柴油消耗，以及食堂燃料的消耗；
- ⑭ 管道煤氣、罐裝液化石油氣、甲醇及部分天然氣統計來源於保利物業自營食堂，部分天然氣來源於附屬公司及項目的供暖消耗；

除特別說明外，資料換算相關係數及計算方法均參考香港聯交所《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》。

 保利[®]物业