

LONGFOR¹ 龙湖

2024

可持续发展报告

龙湖集团控股有限公司
LONGFOR GROUP HOLDINGS LIMITED

(于开曼群岛注册成立之有限公司)
(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)
Stock Code 股份编号: 960

善待共生
FOR YOU
FOREVER



地产开发

LONGFOR
龙湖

商业投资



物业管理

LONGFOR
龙湖智创生活

资产管理



智慧营造

LONGFOR
龙湖龙智造

ESG



合规经营



公益同行



品质为先



行业共进



环境共生



以人为本

目录

关于本报告	06
主席致辞	08
董事会声明	09
关于龙湖	10
利益相关方沟通	16

香港联合交易所 ESG 守则索引表	120
香港联合交易所ESG框架下气候信息披露的实施指引	123
GRI索引	124
内部制度与法律法规清单	128
ESG数据指标绩效表	130
ESG报告鉴证声明	135

01 合规经营

公司治理	20
可持续发展管治	23
绿色金融	24
风险管理	25
商业道德与反腐败	27

04 行业共进

供应商ESG管理	62
行业共荣	66
可持续城市与社区	69

02 公益同行

乡村振兴	30
老幼关怀	33
助学兴教	36
志愿服务	38

05 环境共生

专题：数字赋能“智”造未来	76
应对气候变化	80
绿色建筑	86
绿色施工	92
能源管理	93
资源节约和循环利用	96
生物多样性保护	98

03 品质为先

产品质量安全	42
客户服务	46
负责任营销	55
信息安全与隐私保护	57

06 以人为本

雇佣与劳工权益	102
人才吸引与留存	105
员工培训与发展	106
多元与包容	108
健康与安全	114



关于本报告

龙湖集团控股有限公司发布 2024 年度《可持续发展报告》（以下简称“本报告”），这也是龙湖集团自 2020 年以来发布的第五份独立可持续发展报告。本报告从环境、社会及公司治理（Environmental, Social and Governance，以下简称“ESG”）三个方面阐述龙湖集团在可持续发展方面的理念、管理、行动和成效，全面回应利益相关方期望。

报告数据来源

本报告遵循联交所《主板上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》重要性、量化、平衡和一致性原则。除特别说明，本报告所引用的信息与数据来自公司的正式文件、统计报告与财务报告，以及经由公司统计、汇总与审核的环境、社会及管治信息。

报告称谓说明

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

报告编制依据

本报告遵循香港联合交易所有限公司（以下简称“联交所”）《主板上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》的有关规定与要求，并广泛参考联合国可持续发展目标（SDGs）、全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）（以下简称“GRI 标准”）、中国企业改革与发展研究会、责任云研究院《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG6.0）》等在内的国内外社会责任报告标准。

报告获取

可以通过公司官方网站可持续发展栏目 (<https://www.longfor.com/develop/report.html>) 或香港联交所网站浏览或下载本报告的中、英文版本。若中文版报告与英文版报告出现分歧，以中文版为准。

报告范围

本报告覆盖范围与龙湖集团 2024 年度财务报告保持一致，时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（以下简称“报告期间”），部分内容适当追溯历史数据或延伸至 2025 年。业务范畴包括地产开发、商业投资、资产管理、物业管理、智慧营造等。



主席致辞

2024 年，房地产行业将进入“总量下行、结构分化”的新阶段，行业加速向“租购并举、存量提质、数字绿色”的新发展模式转型。龙湖集团以稳健经营为底线，坚定构建高质量发展模式，聚焦开发、运营、服务三大业务板块，持续推动公司地产开发、商业投资、资产管理、物业管理、智慧营造五大航道业务协同发展。同时，龙湖集团秉持“善待”初心，努力做到善待环境、善待社会，从责任管理、绿色人居、智慧城市、美好家园四个方面，推进 ESG 体系建设与绩效表现，提升公司的现代化可持续治理水平，致力于为城市和人居生活创造更好的空间、更有温度的服务。

本年度，得益于在环境、社会及管治多维度的稳步提升，龙湖集团获得国内外权威机构的高度认可：MSCI ESG 评级获得内房最高评级 A 级；全球房地产可持续评估体系 GRESB 评级提升至 96 分，获得绿色四星级；Sustainalytics 保持“低风险”评级；入选恒指 ESG 增强指数、恒指 ESG 增强精选指数、恒指 ESG 指数、恒指低碳指数、恒生气候变化 1.5°C 目标指数。



善待客户， 匠心筑造美好人居

龙湖集团恪守精工品质，不断以好产品迭新住户的品质生活向往。2024 年，我们在全国 43 个城市共交付超 120 个项目，约 10 万套房源，20% 的项目实现提前交付，并连续 12 年荣获“中国房地产开发企业综合实力 10 强”。同时，我们不断拓宽服务半径，不仅为业主提供全周期的物业服务，还通过开展“龙民节”“珑运会”等多个品牌化社区活动，用心守护每一位业主，营造美好温馨的生活方式，构筑美好社区多元文化枢纽。2024 年，客户总体满意度达 90%。此外，龙湖集团建立了“集团 - 地区 - 项目”三级品控体系，全面保障项目从开工到交付的 360°建造监管，实现产品全生命周期质量管理。



善待环境， 绿色建造美好生活

龙湖集团肩负“绿色使命”，主动设立节能减排目标，即“到 2030 年，集团单位面积碳排放强度降低 15%”。同时，我们积极提倡绿色低碳及健康的建筑理念，以所有新建项目 100% 达到国家绿色建筑标准为目标，持续深耕低碳绿色建造领域，致力于做低碳绿色建筑科技的推动者和引领者。截至 2024 年底，龙湖集团满足国家绿建标准的建筑面积累计超过 1.3 亿平方米。此外，龙湖集团在被动房技术、装配式技术、可再生能源、海绵城市等领域持续发力，致力于构建全方位绿色网络。报告期内，集团在苏州狮山天街等 6 个在营商业项目屋面建设分布式光伏发电系统，实现商场运营期间 100% 自消纳。



善待社会， 公益助力向善而行

龙湖集团秉持“善待你一生”的企业使命，用“善待”持续推动公益事业健康发展。龙湖公益基金会聚焦于不同年龄段人群的实际需求，构建覆盖全生命周期的公益项目矩阵，开展五大计划，并打造“一老一小”友好社区和乡村振兴专项帮扶活动。截至 2024 年底，龙湖集团及创始人、龙湖公益基金会累计捐赠超 20 亿元，累计帮扶超 234 万人。



善待员工， 携手营造健康职场

龙湖集团建立完善的员工招聘与雇佣制度体系，不断优化薪酬福利体系，全方位保障员工权益，营造多元、平等、共融的职场环境，实现企业与员工的共同成长。此外，我们建立“地产总部 - 地区公司 - 项目”三级安全管理体系，明确各层级健康与安全生产管理工作职责，实行安全事故责任追究制，将重大安全事故、伤亡、消防事故等安全绩效表现与高管和员工薪酬奖金挂钩，积极保障企业安全生产。

展望未来，龙湖集团将继续以匠心打造好的产品与服务，传递更多民生关怀，营造更多和谐人居，与城市发展和民众期盼同频共振，持续发挥行业模范生的榜样作用，交出一份可持续发展的完美答卷。

董事会声明

龙湖集团董事会高度重视 ESG 工作，根据联交所《主板上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》要求，逐步完善 ESG 管治机制，建立健全 ESG 管治架构，加强董事会在公司 ESG 事宜的监督与参与，谋求企业长期的稳健发展。

ESG 管治

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

ESG 风险管理

我们洞悉 ESG 风险可能对公司产生重大影响，通过利益相关方沟通与调研，定期识别、评估与 ESG 议题相关的风险。ESG 委员会定期审视公司在 ESG 方面的风险与机遇，对年度重要 ESG 管理工作和项目进行决策，并在 ESG 委员会会议上讨论和确认 ESG 风险管理举措。针对气候变化相关风险，我们参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的建议框架，开展气候变化风险和机遇的识别、评估工作，并制定针对性的应对举措。详见“应对气候变化”章节。

ESG 目标管理

我们已设立集团的可持续发展相关目标，定期进行 ESG 重要性议题评估工作，并汇报至 ESG 委员会审阅、评估，以指导管理层优化 ESG 目标管理体系。ESG 委员会定期对 ESG 目标进行检讨并向董事会汇报。环境方面，我们已制定“到 2030 年，集团单位面积碳排放强度降低 15%”的减碳目标，并将 ESG 指标纳入关键部门的绩效考核中，努力提升员工参与减碳积极性。健康安全方面，我们设立安全生产定量目标，即“不发生我方责任一般及以上等级安全生产事故；相关方责任一般及以上等级安全生产事故同比上一年下降 5%”，积极保障施工安全。ESG 委员会已就以上目标进行审阅与讨论，并将持续监督和检讨目标达成进度。

集团高度重视 ESG 信息披露工作，由 ESG 工作小组负责年度 ESG 报告披露，并由 ESG 委员会进行审阅，确保信息披露的真实性与有效性。本报告详尽披露龙湖集团 2024 年 ESG 工作的进展与成效，于 2025 年 4 月 22 日经由 ESG 委员会审议通过。

关于龙湖¹

龙湖集团 1993 年创建于重庆，发展于全国。2009 年，龙湖集团控股有限公司（股份代码：960）于香港联交所主板上市，2021 年被纳入恒生指数成分股，连续 14 年位列《福布斯》全球企业 2000 强，多年入选《财富》世界 500 强。龙湖集团构建高质量发展模式，聚焦开发、运营、服务三大板块，发挥地产开发、商业投资、资产管理、物业管理、智慧营造五大航道协同效应，实现一二线高能级城市的全面布局。与此同时，龙湖持续提升各航道行活能力，实现经营性现金流为正的内生式增长，并不断优化提升资产质量，实现企业的可持续发展。

资产管理

长租公寓冠寓
已开业房源规模

12.4 万间

服务式公寓霞菲公馆
上海、杭州
两大标杆门店

产业办公蓝海引擎
管理面积

30+ 万平方米

妇儿医院佑佑宝贝
累计服务
93+ 万人次

活力街区欢肆
已获取项目

5 个

健康养老椿山万树
客户满意度
97%

智慧营造

累计签约代建项目

150 个

累计签约代建面积

2,400+ 万平方米

物业管理

物管在管面积

4.1 亿平方米

服务业主数

325 万户

客户满意度

90%+

商业投资

年租金收入

109.8 亿元

开业面积

930 万平方米

已开业商场

89 个

日均客流量

320+ 万人次

营业额

730+ 亿元

2024 年营业收入
1,275 亿元

2024 年纳税额
143 亿元

地产开发

年合同销售额

1,011 亿元

累计开发项目

1,300+ 个

土地储备

3,312 万平方米

累计开发面积

2.3 亿平方米

累计房屋交付量

100+ 万套

¹ 主要业务详见 <https://www.longfor.com/about/company.html>

组织文化

龙湖集团组织文化

核心价值观

1 企业家精神

- 建立竞争优势
- 商业趋势洞察
- 推动执行
- 营造资源生态

3 拥抱变化

- 积极的不满
- 持续发展自我
- 追求卓越
- 持续创新

2 诚实正直

- 信守承诺、值得信赖
- 诚信既要意愿，更要能力
- 低权力距离
- 底线思维和原则思维
- 对上级不合理决策敢于提出反对意见

4 共生共赢

- 追求双赢或多赢模式
- 让利益相关方为目标深度卷入
- 帮助客户、员工、伙伴成功
- 团队共同确认目标、分担困难、庆祝胜利

1 我们要做什么？

空间即服务
有生命空间，有温度的服务

2 客户体验什么？

龙湖在哪儿
舒心与惊喜就在哪儿

3 我们怎么做到？

聚集和发展最合适人才，有效地应用最智能的技术
并成为在此领域的先锋，为你持续创新

十大原则

1 客户至上

2 长期利益

3 共生共赢

4 持续创新

5 开放善变

6 交圈穿透

7 持续提效

8 简单直接

9 管理产品化

10 最小化成本

2024 年 ESG 关键绩效

经济 / 管治

营业收入 **1,275** 亿元 核心权益后净利 **70** 亿元 总资产 **6,656** 亿元 净资产 **2,455** 亿元 纳税额 **143** 亿元

明晟 (MSCI) ESG 评级 **A** Sustainalytics **“低风险”** 评级 GRESB **96** 分, 绿色四星级

恒生指数
恒指 ESG 增强指数、恒指 ESG 增强精选指数、恒指 ESG 指数、恒指低碳指数、恒生气候变化 1.5°C 目标指数

社会

交付房源套数 约 **10** 万套 交付满意度 **90%+** 提前交付率 **20%** 客户满意度 **90%**

员工总人数 **29,738** 人 合作供应商总数 **265,451** 家 累计公益捐赠额 **20+** 亿元 累计公益足迹城市数 **50+**

累计帮扶人数 超 **234** 万人 志愿者总数 超 **18,000** 人 志愿者总服务时长 超 **60,000** 小时

环境

2024 年, 集团新增项目满足绿建标准的面积所占比例 **100%**

2024 年, 集团新增项目满足绿建标准一星及以上个数占比为 **66.6%**

截至 2024 年末, 集团累计满足绿建标准的项目数量 **590** 个

截至 2024 年末, 集团累计满足绿建标准的项目面积 **1.3+** 亿平方米

2024 年, 集团新增项目中应用空气源热泵项目占比为 **11%**

2024 年, 集团新增项目中应用太阳能热水项目占比为 **33%**

2024 年, 集团新增项目中应用太阳能光伏项目占比为 **44%**

2024 年, 集团采购绿色电力总量 **1.77** 亿 kWh

截至 2024 年末, 集团已申请装配式专利 **265** 项

利益相关方沟通

龙湖集团深知利益相关方沟通对企业实现可持续发展的重要性。我们积极拓展多元化的沟通渠道，完善与政府 / 监管机构、股东 / 投资者、客户、员工、合作伙伴、社区、环境等不同利益相关方的沟通机制，积极了解并回应各利益相关方的期望与诉求，携手各方共同推动行业绿色高质量发展。

龙湖集团利益相关方沟通机制

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

重大性议题判定

2024 年，我们基于联交所合规要求、资本市场主流 ESG 评级体系、同行最佳实践并综合各利益相关方的期待及诉求，对之前评估得出的实质性议题库进行回顾、讨论和分析，结果未发生重大变动。我们根据重大性议题评估结果，绘制 2024 年重大性议题矩阵，并在报告中有针对性地对各利益相关方的重点关注展开回应。



01 | 合规经营

龙湖集团设立权责清晰的治理架构，持续提升治理水平与风险防控能力，恪守商业道德，为实现企业长期、健康、可持续发展创造安全稳定的运营环境。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

- 合法合规经营
- 反腐倡廉

本章节所回应的 SDGs 议题



公司治理

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国公司法》等相关法律法规，不断完善公司管治架构，提升董事会多元化水平，维护股东合法权益。

董事会作为最高管治机构，负责制定及检讨集团整体业务、发展策略及表现，依据法律及监管规定履行管治职责。董事会下设包括审核委员会、薪酬委员会、提名委员会、投资委员会以及环境、社会及管治委员会（以下简称“ESG 委员会”）在内的五个专业委员会。各委员会以其专业职能为基础，监督集团相关运营和管理工作，确保董事会高效运行、科学决策（如需获取更多董事会及各委员会相关信息，可参阅公司官方网站投资者关系栏目 <https://www.longfor.com/investor/index.html>）。报告期内，我们共召开董事会会议 4 次，董事会成员 100% 出席。

截至最新，董事会共由 9 名成员组成，包括 4 名执行董事（占比 44.4%）、1 名非执行董事（占比 11.2%）以及 4 名独立非执行董事（占比 44.4%）。

龙湖董事会成员名单

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

龙湖各委员会成员名单

审核委员会	薪酬委员会	提名委员会
陈志安先生（主席）	梁翔先生（主席）	项兵先生（主席）
Frederick Peter CHURCHOUSE 先生	沈鹰女士	陈志安先生
项兵先生	陈志安先生	孙佳慧女士
	项兵先生	
	孙佳慧女士	

投资委员会	ESG 委员会
陈序平先生	陈志安先生（主席）
赵轶先生	陈序平先生
张旭忠先生	沈鹰女士
常克艺先生	Frederick Peter CHURCHOUSE 先生
孙佳慧女士	项兵先生

龙湖集团视董事会多元化为实现公司可持续发展的关键因素，致力于打造多元、专业的董事会。我们已制定《董事会及雇员（包括高级管理层）多元化政策》²，明确规定在甄选董事会成员时，需秉持多元化原则，综合考虑候选人专业经验、文化及教育背景、职业技能、性别、年龄及服务任期等多元化因素。我们定期审查董事会多元化的实施情况，确保董事会决策透明、高效。

龙湖董事会成员策略 / 业务重点

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



² <https://www.longfor.com/upload/file/2022-07-14/02f96b0b-4e13-4505-a6c7-75770b6e883d.pdf>

龙湖董事会成员多元化情况



在制定董事薪酬政策时，我们全面衡量集团战略目标、业绩达成结果及外部市场环境的对标，同时充分考虑董事个人能力、绩效、岗位价值和对公司的贡献。薪酬构成不仅涵盖保障工资、津贴及花红等短期激励元素，还通过实施股权激励计划，为董事提供长期激励，进一步提升董事的责任心与归属感。

集团与投资者等各利益相关方持续保持良好的沟通。我们通过中报 / 年报、联交所公告、业绩发布会、业绩路演、投资者论坛会以及建立投资者关系专属邮箱等多元渠道，确保信息披露及时、透明，提升投资者信任度。2024年，集团共发布公告62份，接待境内外投资者来访和电话会议150余次，召开线上投资人 / 分析师业绩推介会2场，组织业绩路演20余场。

集团共发布公告

62份

接待境内外投资者来访和电话会议

150余次

可持续发展管治

集团致力于将可持续发展理念与公司发展战略及经营决策相融合。我们已搭建权责清晰、稳定高效的 ESG 治理架构，成立董事会层面的 ESG 委员会。ESG 委员会负责监督、审阅公司整体的气候战略方针、目标及相关重大事项。ESG 委员会下设 ESG 工作小组，负责联动公司各业务线及职能部门推动 ESG 工作的落实，并定期向 ESG 委员会汇报集团 ESG 表现。有关龙湖集团 ESG 委员会的角色和职能请详见《环境、社会及管治委员会职权范围书》³。2024年，ESG 委员会共召开2次会议，参与率100%。



2024年，龙湖 ESG 委员会共召开

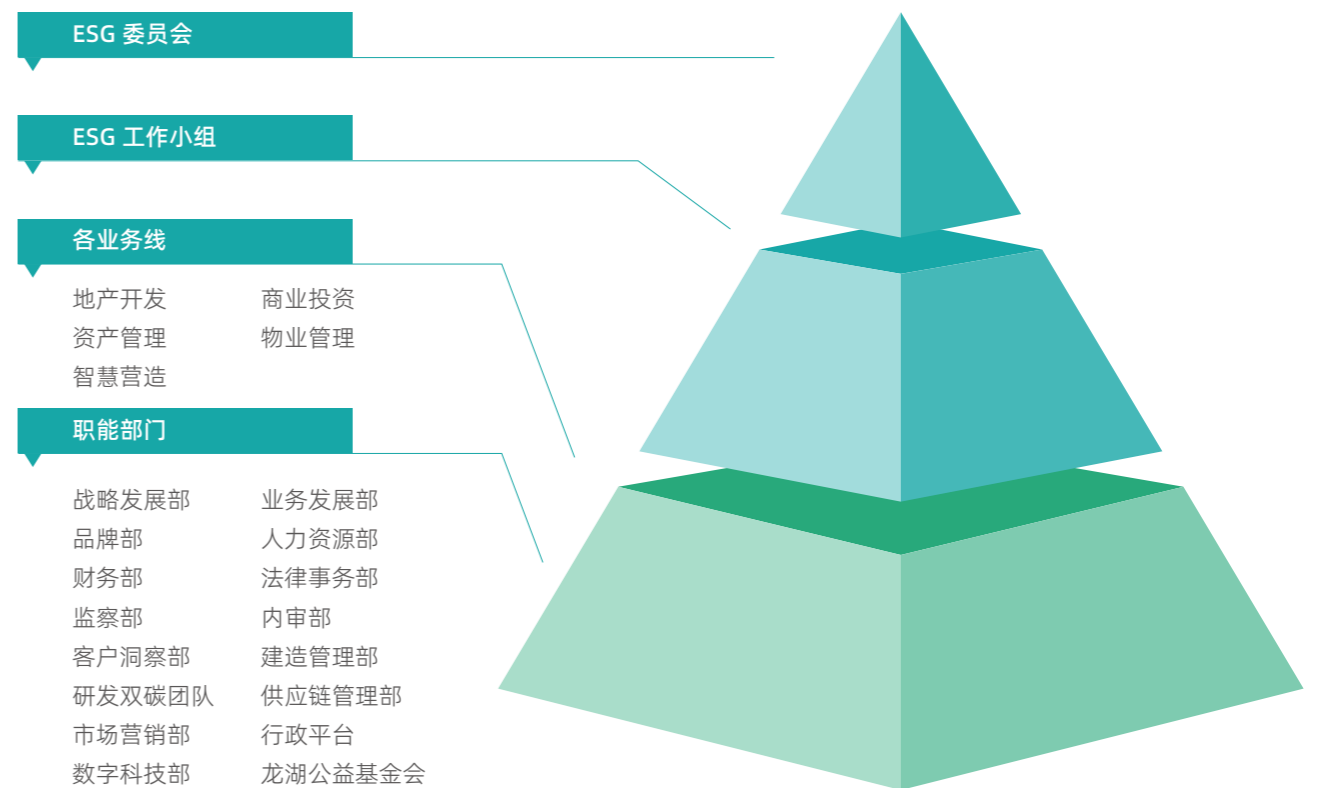
2 次会议

参与率

100%



龙湖集团 ESG 管治架构



龙湖持续优化 ESG 管理体系，设置多维度可持续发展目标，并定期梳理目标完成进度。我们将风险管理、职业健康与安全、创新研发、节能减排等指标纳入高管及董事会成员绩效考核中，持续提升董事会及高管的 ESG 管理参与度。

³ <https://www.longfor.com/upload/file/2023-09-01/8ef8760a-8fb1-4cc2-b29a-f58931f4b9ed.pdf>

绿色金融

在双碳背景下，龙湖积极响应国家绿色发展号召，将绿色金融视为推动集团可持续发展的重要引擎。我们已于 2020 年订立绿色金融框架⁴并获得独立第三方评级机构认证。我们充分利用绿色金融这一重要工具，聚焦绿色建筑项目开发，积极参与海绵城市、智慧城市建设和，为推动集团绿色转型升级提供坚实的资金保障。

龙湖集团绿色金融情况

2017 年

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

2020 年

集团搭建绿色金融框架，凭借良好的财务信用状况和优秀的绿色建筑开发经验，成功获得第三方机构 Sustainalytics 对框架提供的绿色认证并出具的第二意见书⁵，为公司未来发行绿色债券做好充分准备。未来发行的绿色债券所得全部募集资金都将严格用于合格绿色项目的融资及再融资。集团将在年度可持续发展报告中对资金使用和分配情况进行披露。此外，集团已成立专门绿建工作小组，聚焦绿色建筑项目的开发和认证，体系化推行绿色项目的研发和管理。

2022-2023 年

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

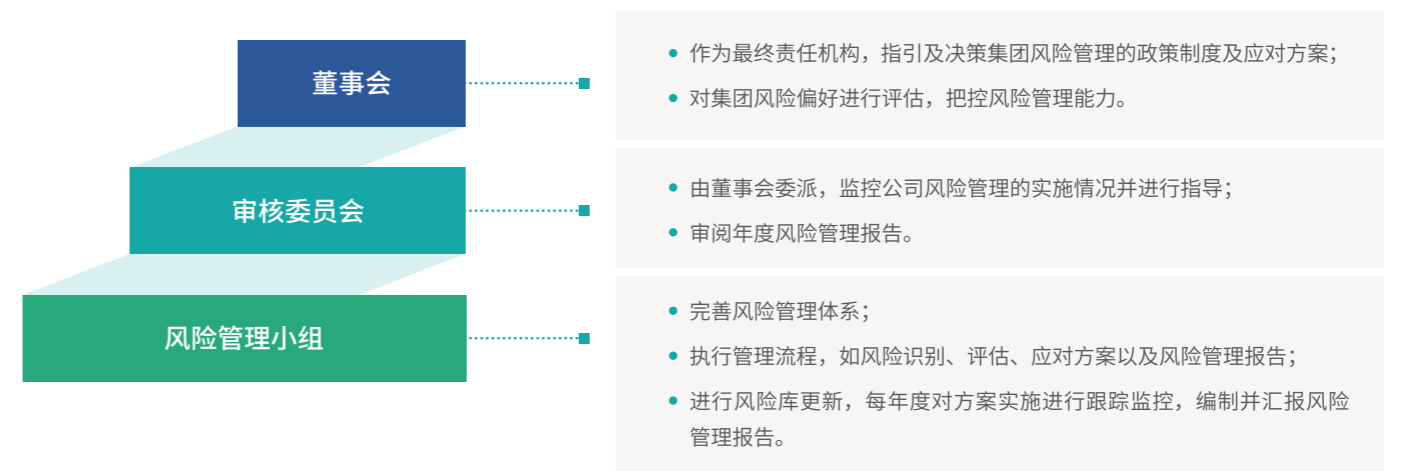
⁴ <https://www.longfor.com/upload/file/2025-04-22/ljrkj2504221652.pdf>

⁵ <https://www.longfor.com/upload/file/2025-04-22/dryjs250422.pdf>

风险管理

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《公司章程》《联合交易所有限公司证券上市规则》等相关法律法规，参考 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) 的内控框架，制定《龙湖集团风险管理制度》《智创生活总部安全风险源管理制度》等多项内部管理制度，规范风险管理流程，强化风险管控能力。我们已搭建完善的三层级风险管理架构，由董事会作为最终责任机构全面负责集团风险管理工作，明确各层级职能分工，落实风险管控责任。

龙湖集团风险管理架构



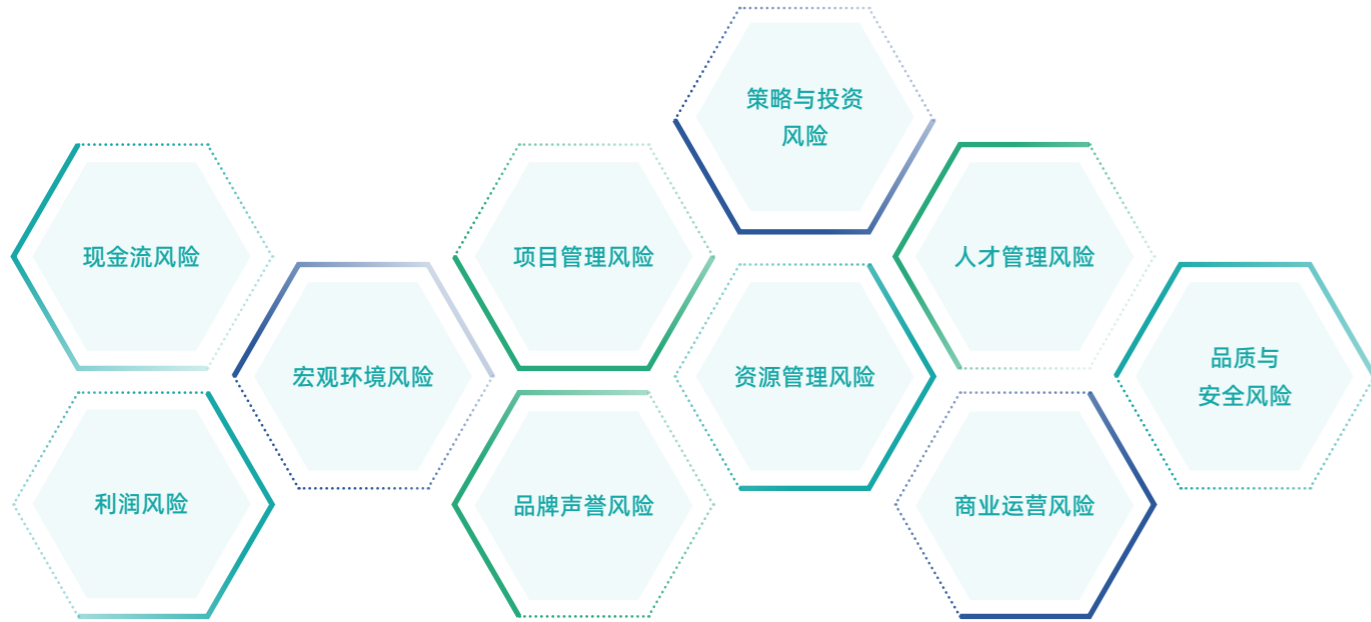
集团已构建“三道防线”风险管理体系，将风险工作各项要求融入公司各项管理和业务流程中，保障风险防控的有效性。2024 年，我们针对第一道及第二道防线开展了自查自纠活动，并针对发现的 1,000 余项自查问题，进一步完善和提升相关制度的有效性及业务活动的合规性。此外，我们针对第三道防线采用案例宣贯等方式，加深业务赋能，提升与业务链接的紧密度和敏捷度。

风险管理“三道防线”



集团每年邀请外部专业的审计机构，开展风险识别及评估工作。我们已完成 2024 年度风险识别及评估工作，共梳理出中级风险 13 个、低级风险 2 个，并遵循脆弱性和影响性的评估方法，进一步确定 2024 年度 10 大风险以及应对方案，具体风险及应对方案均经由审计委员会上报董事会获得确认。我们根据风险应对方案对风险管理工作的实施情况进行监控，并在年底汇总形成风险管理报告。

龙湖集团 2024 年度 10 大风险



随着政策调整、市场竞争加剧，企业面临的挑战日益复杂多变。报告期内，集团将风险管理纳入企业战略规划，前瞻性地识别并评估网络安全、信息及隐私保护安全等可能对公司业务产生重大影响的长期新兴风险，积极采取应对措施，为集团的长远发展保驾护航。

集团积极采用量化指标来衡量自身风险管控的有效性。我们已制定《航道战略评价体系管理办法》，为管理层和员工设置了与风险管理相关的财务激励指标，将系统性漏洞、重大缺陷舆情反馈、客户投诉、安全责任事故等各类风险指标纳入考核范围，以鼓励员工主动识别和报告潜在风险。

集团积极开展风险管理文化建设。2024 年，我们围绕已发现的重大风险点，面向高管及关键管理岗位员工开展了 2 场风险管理培训，参与人数超过 100 人，有效提升员工风险管理意识，增强关键岗位员工风险管理水平。



2024 年

集团共开展风险管理培训

参与人数超过

2 场

100 人

商业道德与反腐败

龙湖集团恪守《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《防止贿赂条例》等国家及地方相关政策法规，搭建董事会层级的商业道德管治架构，由审核委员会负责商业道德问题的日常监督与管理。

我们制定《龙湖集团商业合规准则》⁶（以下简称“商业合规准则”）、《反贿赂反腐败细则》等管理制度，对腐败及贿赂、垄断及不正当竞争、洗钱等违反商业道德的行为“零容忍”。我们要求包括高管和新员工在内的全体员工签署商业合规准则，并将该行为准则合规情况与员工个人绩效考核紧密挂钩。若员工发生违反商业合规准则的行为，我们将依据《赋能平台员工处分管理办法》对相关责任员工采取通报批评、薪资扣罚等措施。

我们每年定期开展覆盖公司所有业务线及职能部门的商业道德与反腐败审计，若发现存在违反商业道德的行为会予以及时的报告及处理，以确保商业道德相关政策在集团实施的有效性。2024 年，集团共完成审计项目 20 余项，共提出 60 余条审计发现，整改完成率达 100%。

集团设立公开、透明、畅通的举报途径，鼓励员工及各利益相关方积极反映各种违反商业道德的行为。2024 年，为进一步提升投诉处理效率，我们于各航道设立商业道德举报对接小组，在接到举报投诉后，根据线索风险系数、重要等级分别由业务部门或监察部跟进处理闭环。报告期内，公司各渠道共收到有效举报 345 项，当年举报解决完结率 100%。

集团建立严格的举报人保护机制，全力维护举报人合法权益。我们遵循保护举报人合法权益不受侵犯的原则，制定《集团举报人保护制度》⁷，并明确规定不得以任何方式公开或泄露举报人信息与举报内容；任何对举报人采取打击报复的行为都将被追究责任。

集团每年开展覆盖董事会成员、管理层、员工（包括实习生及兼职员工）、供应商及承包商的商业道德培训，进一步提升商业道德与反腐败意识，共同打造风清气正、守法合规的商业环境。同时，我们通过线上培训方式，面向全体员工开展商业合规准则培训，超 6.9 万人次参与，结业人数超过 30,000 人，培训总时长超过 8,061 小时，商业道德考试通过率 100%。



报告期内

开展董事会及高管专场廉洁培训

人均受训时长

总培训时长

2 场

3.5 小时

300 余小时

报告期内，龙湖集团未发生歧视及骚扰事件、利益冲突事件、洗钱及内幕交易事件以及贪污诉讼案件。

⁶ <https://www.longfor.com/upload/file/2023-04-27/9f8a67dd-a564-40f7-b92b-9305fdc9e4e5.pdf>

⁷ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-05-27/c98b05ad-20c0-482e-a706-e50a41b595a9.pdf>



2024 年

员工商业合规准则签订率达

100 %

龙湖集团商业道德举报渠道

✉ 电子邮件

ljjb@longfor.com

☎ 热线电话

400-604-0988

🌐 官网举报

<https://www.longfor.com/report/index.html>

✉ 信件举报

北京市朝阳区北苑小街 8 号 6 号楼

龙湖蓝海引擎产业园

收件人：集团内审部调查小组

邮编：100012

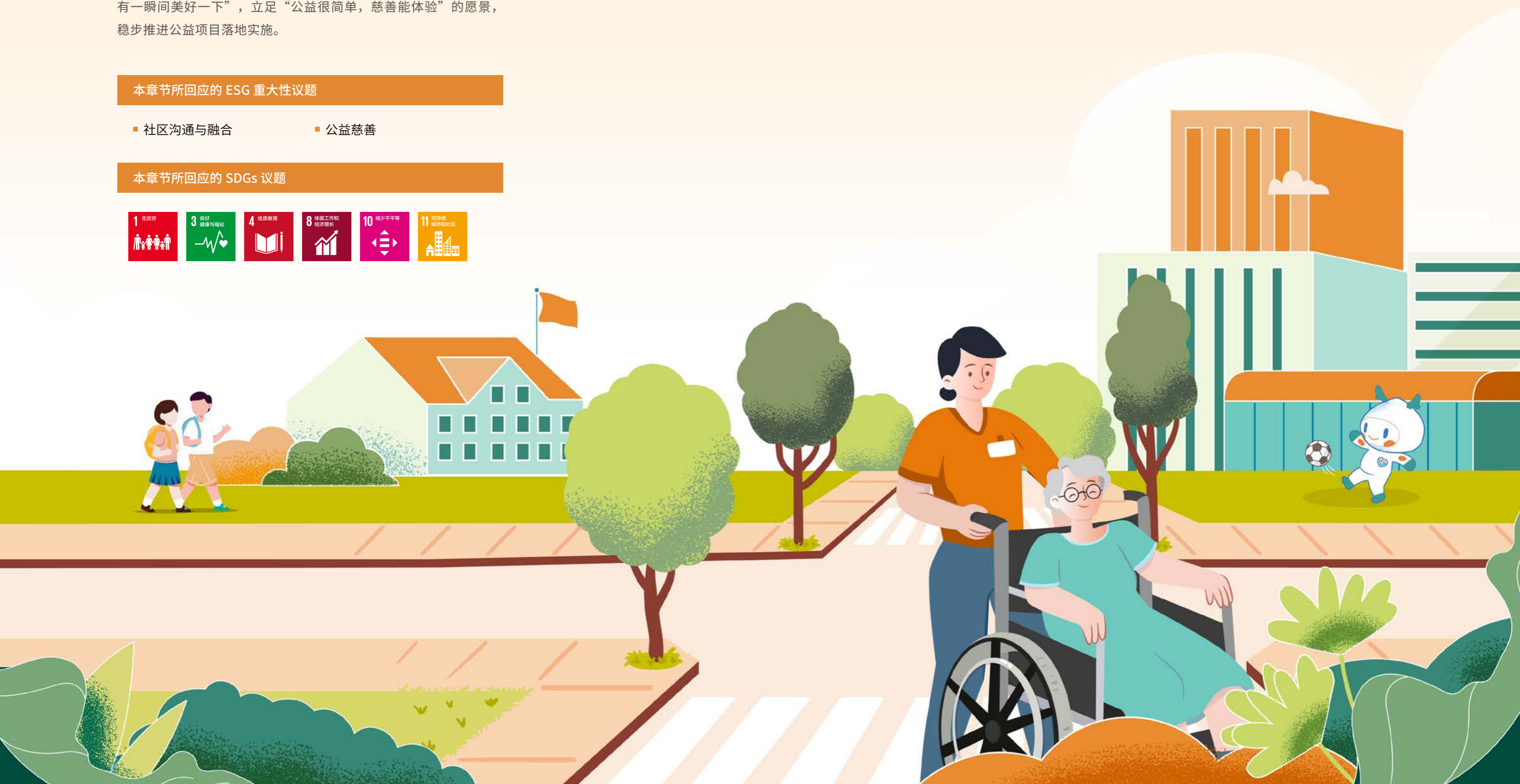
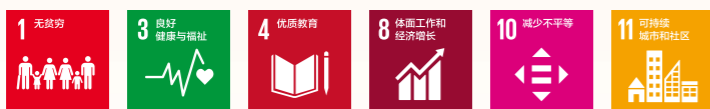
02 | 公益同行

龙湖公益基金会秉承“让许多人生有一瞬间点亮一下，让许多空间有一瞬间美好一下”，立足“公益很简单，慈善能体验”的愿景，稳步推进公益项目落地实施。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

- 社区沟通与融合
- 公益慈善

本章节所回应的 SDGs 议题



龙湖集团积极投身公益事业，成立龙湖公益基金会，并严格遵守《中华人民共和国慈善法》和《基金会管理条例》，制定《深圳市龙湖公益基金会捐赠管理制度》⁸等管理办法，持续优化公益项目内部治理。继 2023 年龙湖集团获得第十二届中华慈善奖、深圳市龙湖公益基金会评为 5A 级社会组织后，2024 年，龙湖在公益慈善道路上稳步前行，助力垫江乡村振兴全面帮扶示范区项目获得中国网 2024 年度乡村振兴优秀案例，并凭借出色表现跻身中国企业志愿服务品牌榜前三。

龙湖公益基金会聚焦于不同年龄段人群的实际需求，构建覆盖全生命周期的公益项目矩阵，开展五大计划，包括“欣芽计划”——困难家庭大病儿童救助项目、“湖光计划”——乡村教育支持项目、“展翅计划”——青年职业发展项目、“溪流计划”——农村产业帮扶项目、“万年青计划”——城镇老旧小区及适老化改造项目，并打造“一老一小”友好社区建设和乡村振兴专项帮扶活动。龙湖公益基金会精准发力，以多元化公益实践绘制出一幅高质量帮扶画卷。截至报告期末，龙湖集团及创始人、龙湖公益基金会累计捐赠超 20 亿元，累计帮扶超 234 万人。

乡村振兴

2024 年，中共中央国务院发布《关于学习运用“千村示范、万村整治”工程经验有力有效推进乡村全面振兴的意见》，指出要从产业、建设和治理三大维度提升乡村发展水平，为乡村振兴注入强大动力。龙湖公益基金会紧扣国家乡村振兴战略，以乡村产业、人才与文化振兴为重点，通过“产业帮扶”“教育提升”“医疗救助”“社区营造”等多元举措，全方位助力乡村发展，为乡村教育水平提升以及经济发展贡献龙湖力量。

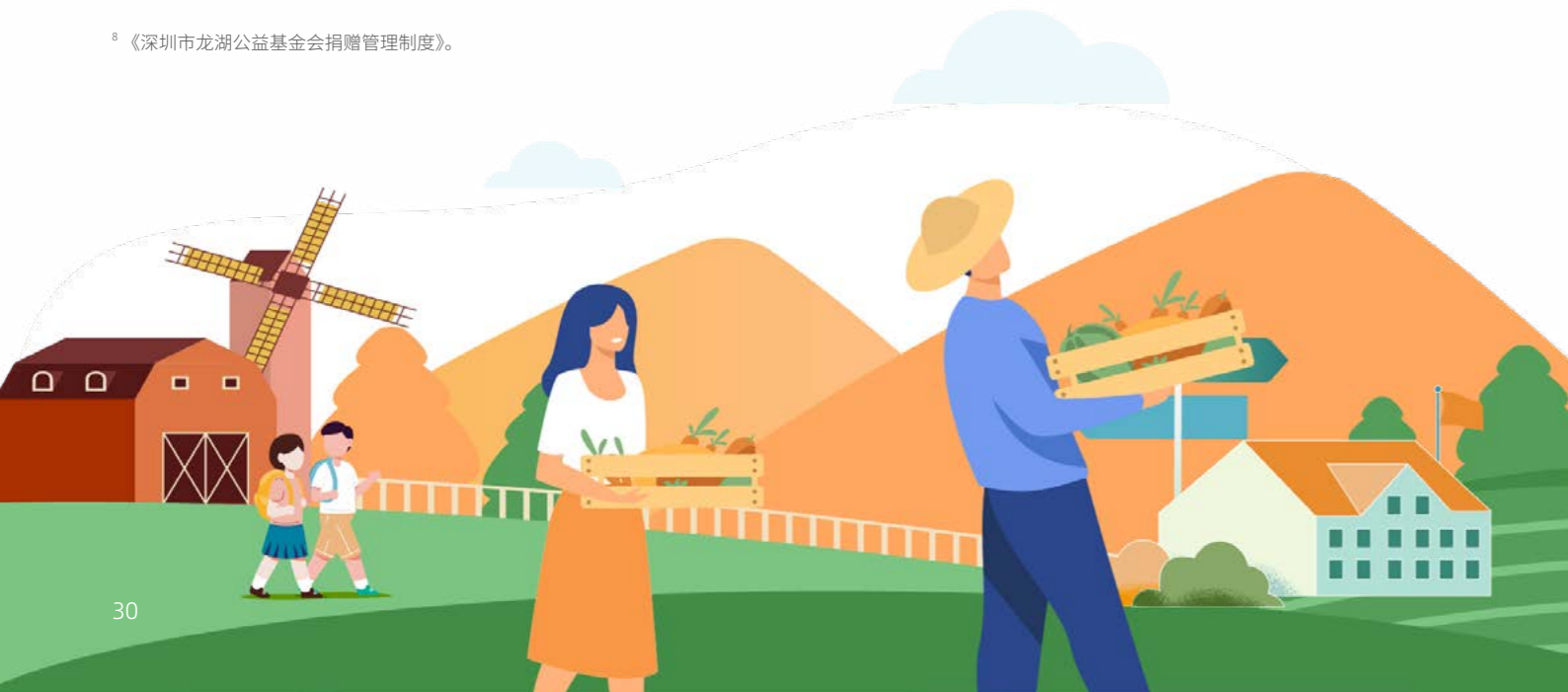
乡村振兴全面帮扶¹

龙湖公益基金会整合优质资源，联合中国光彩事业基金会、重庆市委统战部、重庆市工商联、重庆市光彩事业基金会发起“助力垫江县全面推进乡村振兴帮扶活动”，持续助力垫江县打造乡村振兴示范区。

截至 2024 年底，项目已经在儿童健康、青少年教育、产业经济发展、老年人生活舒适性及幸福感等维度全面铺开，累计受益人数超 2.5 万。

累计受益人数超
2.5 万

⁸ 《深圳市龙湖公益基金会捐赠管理制度》。



医疗救助

龙湖公益基金会与爱佑慈善基金会发起龙湖欣芽计划，落地垫江县。联合重庆医科大学附属儿童医院，开展儿童疾病筛查、医疗救助和医生培训，打造大病儿童救助绿色通道。同时，举办义诊筛查和儿科医生培训讲座，覆盖心外科、呼吸科、儿童保健等科室，助力垫江县儿童医疗水平提升。



教育提升

龙湖公益基金会联合垫江县教育委员会，启动“湖光计划”，通过成志英才计划、校长赋能、助学金等项目，导入优质资源，助力垫江教育提升；启动“展翅计划”，在垫江职教中心设“龙湖展翅飞翔班”，为贫困中职学生提供奖助学金、素养课程和社会实践支持。



产业帮扶

龙湖公益基金会联合多方开展乡村振兴项目，组织多地龙头企业与垫江企业对接交流，通过项目推介、助农讲坛、产业沙龙等活动，助力新产业培育和乡村振兴。同时，联合垫江农委挖掘特色农产品，开展公益助农活动，通过线上线下推广，打造爆款“农产品”。



社区营造

龙湖公益基金会联合重庆市残疾人福利基金会，协同垫江县人民政府，深度契合垫江县“独居老人关怀行动”以及儿童关爱工作，开展“一老一小”关怀行动。

龙湖公益基金会开展“公益助农”社区活动

2024 年 5 月 18 日至 19 日，龙湖公益基金会联合垫江县农业农村委员会，在重庆龙湖观山水、好城时光社区举办公益助农活动，邀请垫江特色商户，为社区居民带来铁皮石斛馒头、醪糟、咂酒、米粉等优质“土特产”，并将这些农产品通过线上线下渠道推广至龙湖社区、商场及员工，让更多消费者能够购买到垫江的优质农产品，亦为垫江特色农产品搭建了更广阔的销售平台，助力地方经济发展和农民增收。



龙湖公益基金会“公益助农”产品

湖光计划⁹：聚焦乡村教育问题⁷

龙湖公益基金会积极响应国家“十四五规划”及《关于加快推进乡村人才振兴的意见》等相关政策，以教育为切入点，结合乡村教育需求，发挥企业优势，整合优质资源，嵌入县域教育生态。龙湖公益基金会通过校长赋能培训、教师教学支持、素养课程引入等举措，全方位提升县域教育人才管理水平，促进县域教育综合改善，助力乡村振兴。

截至 2024 年底，龙湖公益基金会“湖光计划”项目已覆盖 5 省 157 所学校，支持 124 名教育管理者提升管理水平，为 3,448 名乡村教师提供生活保障及专业发展体系，支持 51,776 名乡村学生提升核心素养能力。

累计帮扶乡村学生人数
51,776 名

“湖光计划 -- 乡村教育支持”垫江专项项目



龙湖公益基金会携手友成企业家乡村发展基金会、清华附中等公益合作伙伴，与垫江县教育委员会密切合作，共同启动“湖光计划--乡村教育支持”垫江专项项目。龙湖公益基金会通过成志英才计划、校长管理赋能、湖光-山桥计划、困境学子助学金等项目内容，与企业、名校、公益组织及龙湖志愿者伙伴一起为垫江县注入优质的教育资源，助力乡村学校综合素养教育提升。

截至 2024 年底，该项目已为垫江县 65 名中小学校长提供教育管理赋能支持，为 1,408 名教师提供心理健康、青春期性教育、音艺美、科学等专业培训与素养课程支持，共计 20,712 名乡村中小學生受益。



垫江县乡村校长管理赋能与乡村教师培训



⁹ 具体计划介绍详见 <https://www.longforfoundation.com/hgjh/index.htm>

老幼关怀

“一老一小”问题备受关注，养老托育服务需求攀升。2024 年，国家加大中央预算内投资，重点推进“一老一小”服务设施体系建设。龙湖集团积极响应国家号召，持续推动“欣芽计划”与“万年青计划”，打造“一老一小”友好社区，将老幼关怀纳入企业战略，为老人和孩子创造更多生活幸福感，助力社会和谐发展。

欣芽计划¹⁰：大病儿童医疗救助⁷

“欣芽计划”通过儿童大病义诊筛查、困难家庭大病儿童救助、基层儿科医生培训、患儿人文关怀等核心内容，及时高效地为大病儿童提供医疗救助，提升当地基层医疗水平，弥补经济困难地区的医疗短板，帮助大病儿童“早发现、早治疗、不出省就能看好病”。

截至报告期末，“欣芽计划”落地 20 余个城市，为近 11 万儿童提供义诊筛查服务，累计救助大病儿童 613 人，基层儿科医生参加培训 415 人次。

龙湖“欣芽计划”儿童大病义诊筛查爱心行走进重庆垫江

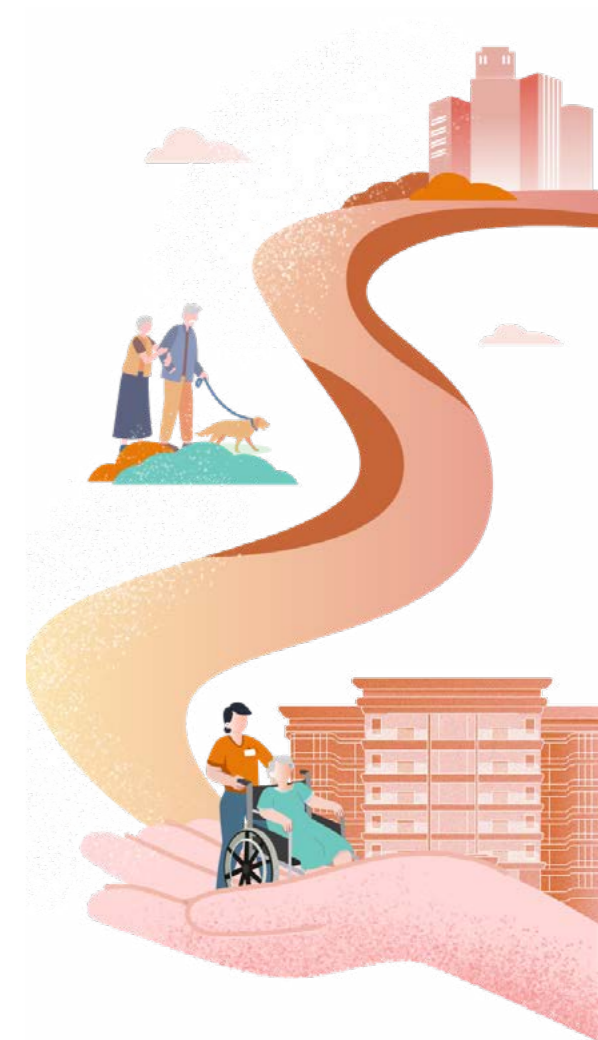


2024 年 4 月 14 日，龙湖公益基金会携手爱佑慈善基金会、重庆医科大学附属儿童医院，于重庆垫江举办“龙湖欣芽计划儿童大病义诊筛查爱心行”活动。期间，重庆医科大学附属儿童医院的专家对垫江 80 位儿童开展了儿童保健、呼吸、感染、耳鼻喉相关的义诊筛查。此外，为进一步提升基层诊疗能力，专家还对 57 名儿科医生进行了培训，将优质医疗资源引进垫江县。



重庆垫江基层儿科医生培训现场

¹⁰ 具体计划介绍详见 <https://www.longforfoundation.com/xyjh/index.htm>



万年青计划¹¹：建设适老化社区¹

“万年青计划”积极落实国家关于老旧小区改造及老年人居家适老化改造的政策要求，充分发挥龙湖集团在空间营造和服务领域的专业优势，为城镇老旧小区开展系统性适老化改造。该计划涵盖社区公共空间优化、居家环境适老化升级、社区养老服务中心改造以及社区关爱服务四大核心板块，全方位提升老年人的生活安全性和便利性，增强其幸福感，助力老旧小区焕新升级，推动老年友好型社区建设。

截至 2024 年底，“万年青计划”已在重庆、沈阳、苏州、上海、赣州等 17 个城市落地 107 个城镇老旧小区适老化改造项目，帮助 14 万名老人守住“老时光”，体验更安心、更便利的居住环境。

“渝北区双龙湖街道龙兴街社区”适老化改造项目顺利竣工验收

2024 年 12 月 18 日，龙湖公益基金会支持的重庆老旧小区改造项目——渝北区双龙湖街道龙兴街社区迎来验收。小区为 90 年代末的商品房老小区，人口约 850 人，其中老人占比 60%。小区占地面积 26,000 m²，本次改造面积为 707 m²，改造内容包括休闲廊架、健身器材、儿童游乐设施、适老座椅、辅助器具等标准化产品。龙湖公益基金会凭借自身专业能力，以高标准改造了老旧小区的公共空间，为老人和儿童提供舒适、安全、便利的活动场地，亦为他们送去温暖和关爱。



渝北区双龙湖街道龙兴街社区改造成果

“一老一小”友好社区建设¹²：打造老幼共融社区¹

龙湖公益基金会积极关注老人和儿童的身体与心灵健康，联合北京师范大学中国公益研究院，从需求出发，打造“一老一小”可持续服务整体解决方案，助力新时代优质社区建设。该项目围绕社区服务内容，开展“一老一小”友好社区建设标准设计、友好空间打造、人才赋能以及服务项目的设计与实施，满足“一老一小”的需求，建设安全、健康、文化、自治的友好社区，逐步建立以社区为主导、社会化专业服务支持、居民主动参与的社区公益模式，切实提升社区老年人和儿童的生活质量。

截至报告期末，“一老一小”友好社区建设项目已在北京、重庆、深圳三个城市落地 89 个社区，开展“一老一小”社区服务超 1,500 次，惠及 8.3 万人。

¹¹ 具体计划介绍详见 <https://www.longforfoundation.com/wnqjh/index.htm>

¹² 具体计划介绍详见 <https://www.longforfoundation.com/gxzc/index.htm>

龙湖公益基金会“美好家园共建计划”助力香蜜湖街道改造完成

2024 年 9 月 12 日，龙湖公益基金会联合深圳市慈善会美好生活发展基金等社会各界力量和慈善资源发起的“美好家园共建计划”子项目“善暖益居”社区（村）微改造项目香蜜湖街道改造完成，为 15,000 名居民焕新美丽家园。“善暖益居”社区（村）微改造项目重点改造老旧小区公共空间，打造适儿适老的休闲空间。该项目规划社区活动、康体健身、静谧休闲三大功能场景，并通过产品模块菜单化配置，设计了 34 项人性化关爱细节。项目根据场地特征和实际需求，灵活配置儿童游乐设施、老人康体健身设施，改造篮球场、活动舞台、阶梯看台、排水系统等，并通过无障碍入口设计，地面防滑设计，围绕绿树建设林下休闲带等人性的细节设计，最大限度优化了场地的环境和功能。

改造完成后，众多居民夸赞新广场不仅环境得到极大提升，场地分区布局和功能也更为合理、全面，兼顾社区“一老一小”群体需求的同时，亦为居民休闲生活提供极大便利。



“善暖益居”香蜜湖街道改造点揭牌仪式



小区改造后

“阳光不老，用心陪伴”友好社区建设项目线下联合行动

2024 年 10 月至 12 月，“一老一小”友好社区建设项目面向全国发布“阳光不老·用心陪伴”线下联合行动。本次活动由龙湖公益基金会与北京师范大学中国公益研究院联合发起，在全国范围内招募社区。全国 14 省 28 市 31 个社区围绕“健康”“安全”“文化”三大社区需求，共同携手开展了 93 次服务活动，累计参与人数达 1,065 人次。

此次联合行动通过发布专业服务指导手册及工具，为社区开展多方参与式的助老服务提供有效帮助，亦在动员儿童参与为老服务过程中，有效提升儿童社会能力，撬动辖区更多慈善资源，实现社区“一老一小”友好程度的提升。



“阳光不老，用心陪伴”活动现场

助学兴教

龙湖集团坚信教育与文化是国家发展的基石，始终将助学兴教和传统文化传承作为重要的社会责任。多年来，集团通过校企合作助力青年职业发展，并依托龙湖-故宫文化基金，长期支持中华优秀传统文化的保护与传播，为故宫博物院的文物保护、修复、文化遗产研究持续贡献力量。

展翅计划¹³：助力青年职业发展

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

截至报告期末，龙湖公益基金会已与重庆、贵州 8 所职校合作设立“龙湖展翅飞翔班”，助力 2,213 名职校生掌握一技之长。



累计帮扶职校生人数

2,213 名

垫江展翅飞翔班 2024 职业生涯研学营圆满收官

2024 年 7 月 3 日至 5 日，龙湖公益基金会“展翅计划”为垫江展翅飞翔班定制的 2024 职业生涯研学营在重庆顺利收官。在 27 名龙湖志愿者的协助下，40 名展翅飞翔班师生深入龙湖多元化的业务场景，实地观摩职业现状，体验职业特色。他们分为服务运营、会计金融、直播计算机、数控机械四个专业方向，分别走进相关企业，亲身感受未来职业路径和职场氛围。在研学营期间，同学们还系统地学习了《从校园人到职场人》职业生涯课程和《青少年防诈骗与理性投资》财商教育等素养课程。

此次研学营为展翅班学生提供了宝贵的职业探索机会，助力他们勇敢追逐梦想，迈向广阔未来。



垫江县“展翅计划”职业生涯研学营圆满收官

¹³ 具体计划介绍详见 <https://www.longforfoundation.com/zcjh/index.htm>

文化遗产与保护¹

龙湖集团始终致力于中华优秀传统文化的传承与发扬，积极支持文物保护事业。2024 年，集团通过“龙湖-故宫文化基金”，捐助支持故宫“紫禁城与凡尔赛宫——17、18 世纪中法文化交流特展”等多项传统文化展览及文保教育活动。这些举措在文物保护修复、文化遗产研究利用以及优秀传统文化传播等领域持续发挥积极作用，助力故宫博物院文保事业的发展。龙湖集团的公益行动彰显了其作为企业公民的责任担当，通过守护历史瑰宝、传承文化基因，为弘扬中华优秀传统文化贡献了重要力量。

龙湖公益基金会助力“紫禁城与凡尔赛宫中法文化交流特展”

2024 年 4 月 1 日，“紫禁城与凡尔赛宫——17、18 世纪的中法交往”展览开幕式在故宫举行。该展览由故宫博物院和凡尔赛宫联合主办，龙湖公益基金会负责提供支持。该展览以中法两国外交、文化和艺术交流为主题，通过故宫博物院、凡尔赛宫以及其他收藏机构的大约 200 件文物精品，展现百年间双方彼此尊重、相互欣赏的政治交往史，彼此借鉴、相互学习的文化交流史。展览于 2024 年 4 月 1 日至 6 月 30 日在故宫博物院文华殿展厅对公众开放。

此次展览为公众提供深入了解中法历史与文化的独特窗口，也彰显了龙湖公益基金会在文化遗产与国际交流领域的责任担当。



“紫禁城与凡尔赛宫——17、18 世纪的中法交往”展览现场

龙湖集团助力国际文物保护修复学会第六期培训班顺利举办

2024 年 7 月 24 日至 8 月 4 日，国际文物保护修复学会与故宫博物院联合举办的国际文物保护修复学会培训中心第六期培训班在故宫博物院举办，龙湖集团作为公益支持方负责协办该活动。本次培训班的主题为“金属文物的保护修复”，旨在加强中西方在保护修复理论和科学实践方面的交流，促进国内外文物保护修复理论与技术的合作与提高。

开班仪式上，王旭东院长与理查德·朱利安·别克斯蒂主席代表故宫博物院与国际文物保护修复学会签署了合作协议，共同为本届培训班的公益支持方龙湖集团颁发感谢状，以此感谢龙湖集团对培训中心的大力支持。对本次活动的支持不仅展现了企业以实际行动守护历史文脉，也体现了龙湖集团促进文化交流的公益理念。



国际文物保护修复学会培训中心第六期培训班开幕式

志愿服务

龙湖集团凭借自身资源优势，积极开展公益活动，号召员工、业主和客户加入志愿者队伍，发挥慈善力量，为社会注入温暖。2024年8月，龙湖志愿者平台进行了优化升级，使外部会员能够通过平台便捷地参与各类志愿活动，用户可通过关注“龙湖公益基金会”公众号，及时获取活动信息并报名参加活动。此外，平台为每位志愿者建立了“公益档案”，用于记录参与志愿活动的具体情况，以便更好地进行志愿者管理，激励志愿者参与公益事业。

截至报告期末



志愿服务活动¹

龙湖志愿者秉持“公益，因行动而简单”的理念，积极投身于各类公益项目，将温暖传递到每一个角落。自2020年龙湖公益基金会成立以来，志愿者通过多样化志愿活动，将公益行动融入日常生活，吸引更多社会力量参与。

2024年志愿者系列活动

- #### “1120 龙湖公益日”活动

2024年11月20日至12月20日，龙湖公益基金会于全国举行为期一个月的龙湖公益日活动。本次活动以“向善而行 小益有爱”为主题，在全国40余个城市举办超400场公益活动，活动覆盖售楼处、天街、冠寓、社区等场景，号召超4,000人次员工志愿者，带动超1.2万公众参与，累计志愿服务超4,000小时，一起传递温暖。
- #### “益市集”活动

2024年11月，“益市集”活动在全国30余个城市的办公楼、天街、社区落地，同时龙湖公益基金会联合爱佑慈善基金会开展线上爱心竞拍活动，让广大爱心人士也能通过捐赠的方式获得心仪的公益宝贝，为公益助力。截至2024年12月底，龙湖公益市集已吸引超过2,000人次参与捐赠，累计捐赠善款超11万元。所筹善款将全部用于支持龙湖欣芽计划，关爱大病儿童。
- #### “2024 龙湖公益捐步季”活动

2024年6月6日，为期27天的2024龙湖公益捐步季迎来圆满收官。本次活动以“以善行 助新生”为主题，号召龙湖员工、业主、租户、消费者、合作伙伴等生态客户群体共同参与。在公益捐步季期间，龙湖在重庆、成都、北京、苏州等地全航道联动，活动吸引超21,000位爱心人士参与，累计捐步10亿步，解锁龙湖公益基金会100万配捐额度。后续全部捐款将用于支持龙湖“欣芽计划”，助力大病儿童康复。

龙湖天街“同一个六一”公益项目

2024年儿童节，龙湖商业航道联动龙湖公益基金会“湖光计划”，发起“同一个六一”特别企划，专题摄影展落地8座天街，用镜头记录下了来自大山里的孩子们的真实故事，联动品牌与KOL挖掘公益故事，原创公益视频播放10W+，面向公众发出公益爱心倡议；联动21座天街同步项目推广和物资筹集，联动34个优质品牌助力，募集服装、图书、洗护用品用具、美术材料、宿舍被褥等各类爱心物资超过7,000余件，总价值超过30余万元；组织志愿者及爱心商户代表，为金新小学孩子们带来了以“天上的街市”为主题的六一活动，包括爱心礼包、文艺汇演、欢乐市集、创意科学秀等新奇体验，给孩子们带去了难忘的六一欢乐记忆。

益起成长志愿项目

由龙湖数字科技志愿者创新打造的“益起成长”城市乡村儿童线上活动平台，打破距离壁垒，搭建了志愿者和乡村儿童远程交流的平台，并通过“小龙人”公益夏令营，组织两地伙伴共同参与志愿活动，形成从“活动系统开发—线上互动交流—线下夏令营”的项目闭环，助力乡村儿童全面成长，为志愿者提供全新的志愿体验。2024年“益起成长”活动平台已支持湖光伴读、益起运动两大活动主题，活动参与人数超250人，已成为龙湖志愿者品牌项目，也推动了行业志愿服务形式的创新。

美育润童心“儿童创作家”志愿服务项目

2024年，龙湖公益爱心官赵天娇来到垫江县坪山小学，开启了3天的美育培训工作坊和2个月的线上艺术课堂，在这里为孩子们进行艺术启蒙，从绘画基本功到绘本思路的共创、故事设计，逐步打开孩子的艺术视角，并指导学校40名师生历时2个月，围绕垫江历史文化、自然风景、家乡美食、家乡未来四个主题，共同创作了4本垫江乡村文化系列儿童绘本。该绘本在2024年龙湖公益日期间在重庆金沙天街、北京北苑天街、上海虹桥天街开展展览，获得了公众的一致好评。

龙湖公益基金会 2024年公益投入情况¹⁴

“一老一小”友好社区	万年青计划	高校支持	展翅计划
264 万元	752 万元	142 万元	25 万元
湖光计划	欣芽计划	光彩教育扶贫专项基金	
250 万元	50 万元	300 万元	

¹⁴ 不含龙湖集团对外公益捐赠金额。

03 | 品质为先

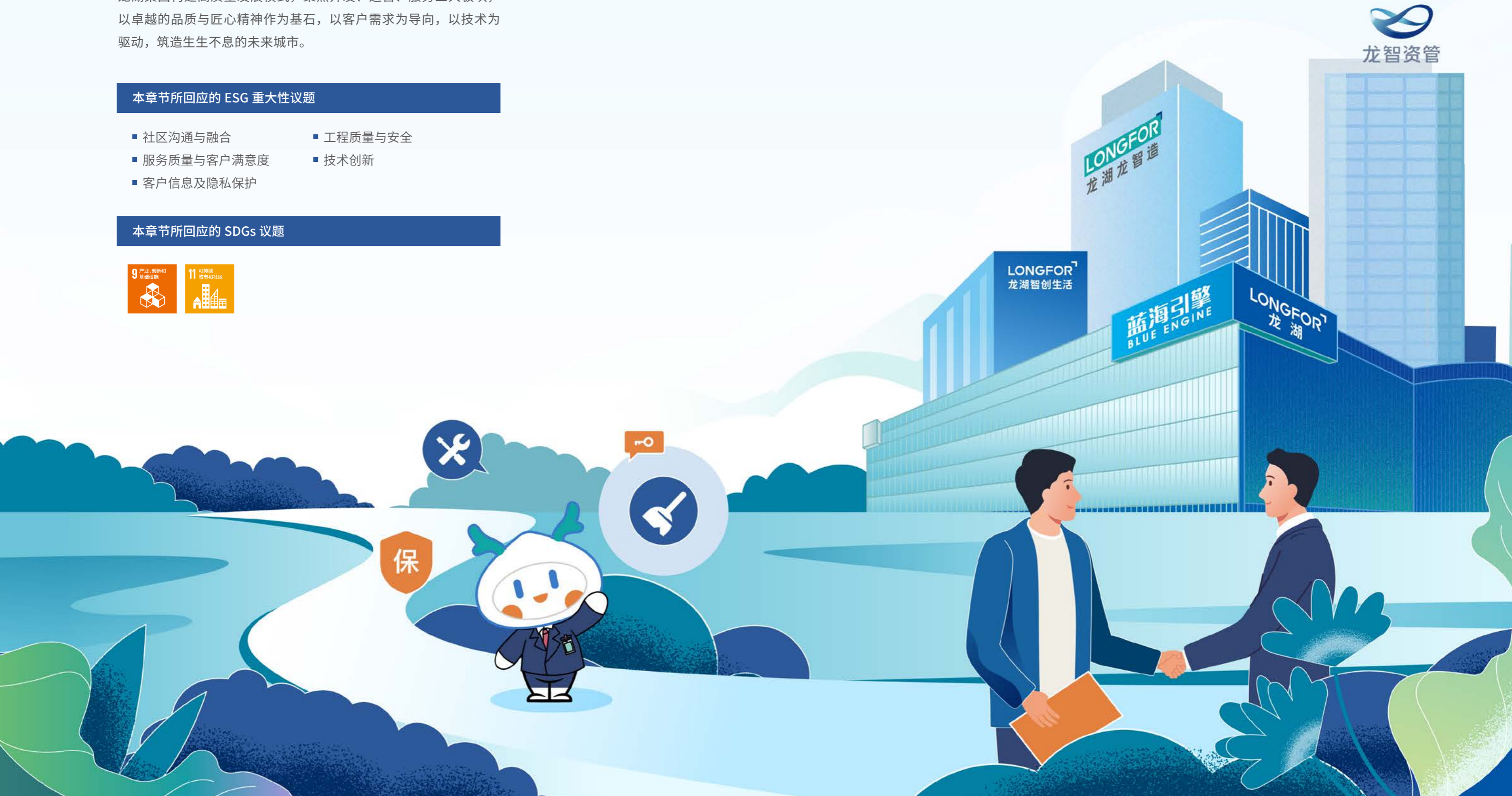
龙湖集团构建高质量发展模式，聚焦开发、运营、服务三大板块，以卓越的品质与匠心精神作为基石，以客户需求为导向，以技术为驱动，筑造生生不息的未来城市。



本章节所回应的 ESG 重大性议题

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

本章节所回应的 SDGs 议题



产品质量安全

产品质量安全是龙湖集团“匠心”的重要体现，我们通过完善产品质量管理体系，建立设计、施工等关键环节的标准化流程和机制，充分满足客户期望。同时，我们引入前沿智能化技术，不断提升建造效率与精度。

健全产品质量管理体系

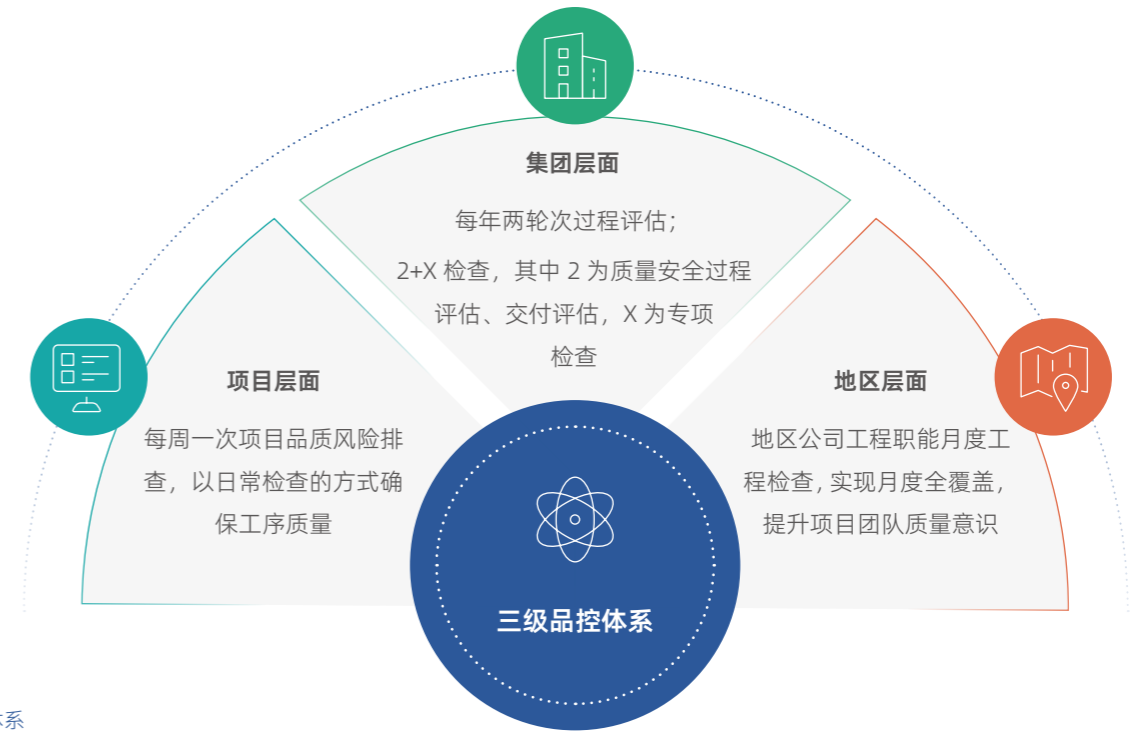
龙湖集团高度重视产品质量，严格遵守《中华人民共和国建筑法》《中华人民共和国产品质量法》《建设工程质量管理条例》《建筑工程施工质量统一验收标准》（GB 50300-2013）等相关法律法规，制定《地产总部竣工交房项目返修管理制度》《地产总部物业分户查验管理制度》《地产总部混凝土质量管理规定》等内部管理制度。2024年，我们发布《地产总部工程第三方检查管理制度》，进一步完善质量管理体系。

集团坚守产品底线，将品质管理要求贯穿于选材、施工、建造等地产开发全生命周期，夯实产品质量基础。我们建立“集团-地区-项目”三级品控体系，实现项目从开工到交付的360°建造监管。同时，我们建立“一户一档”的查验档案，并在交付前通过上百次不同层级的查验专题会，为业主把关每一处细节。此外，我们建立集团级别的云端巡检专项小组和检查体系，通过健全的顶层设计，持续开展品质与服务监督，完成业务检查闭环。

截至报告期末，我们已成功实施91项精工工法，推动集团质量管理水平和系统能力的提升。

龙湖集团各阶段质量管理要求

<p>选材</p> <ul style="list-style-type: none"> • 优选品牌：优先选取全球知名品牌以及国内龙头品牌材料 • 集中采购：选择超过128家建筑材料品类，集采品牌供应商超352家 • 定期抽检：委托第三方检测单位针对集采材料进行不定期抽检 	<p>施工</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精工工法：归家动线[地上67+地下24]个精工工法 • 建造技术：新工艺新材料的应用以及74项技术全覆盖 • 建造体系：体系内含有全专业精心总结的提质工艺工法，包括土建类、机电类、装修类共74项技术，全力保障施工质量
<p>工艺</p> <ul style="list-style-type: none"> • 防渗漏管控体系：7大关键管理动作与220个防渗漏构造节点使得产品更保险、更全面、更耐久、更有效 • 防空鼓、防开裂体系：大面推行轻质抹灰石膏作为户内抹灰材料，以“零空鼓、零开裂”为目标绿色环保，美观大方一举多得 • 精装工程精细化管控体系：制定26项工艺标准，固化1,008项精装封装节点，确保精装管理标准化和高品质呈现 	<p>验收</p> <p>三级品控体系：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 开展4类过程评估以及1个交付评估 • 开展针对重点业务的专项检查 • 全周期过程把控300+个品质细节 <p>分户品质终检：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 从3大维度、10个分项、748项查验科目、1,222个查验关键点进行交付检查，并举办查验专题会超100次 • 交付前6个月，以客户视角进行前介查验



三级品控体系

集团深入落实质量管理体系认证工作，截至2024年底，我们24家物业子公司已通过ISO 9001质量管理体系认证，进一步推动品质管理提升工作。

2024年龙湖产品质量方面相关荣誉

<p>重庆中央公园北岛项目 获得詹天佑奖</p>	<p>长春舜山府项目 获得吉林省优质工程奖</p>	<p>北京望泉寺御湖境项目 获得北京市结构长城杯奖</p>
<p>合肥龙湖光年项目 获得合肥市优质工程奖</p>	<p>泉州学樾府项目 获得泉州市优质工程奖</p>	<p>湛江南调河岭南原著项目 获得湛江市优质工程奖</p>

完善产品交付体系¹

龙湖集团坚守产品主义，匠心空间营造，聚焦城市需求，打造行业标杆的产品交付体系，以对品质和细节的精益求精，为客户提供高品质居住体验。

2024 年

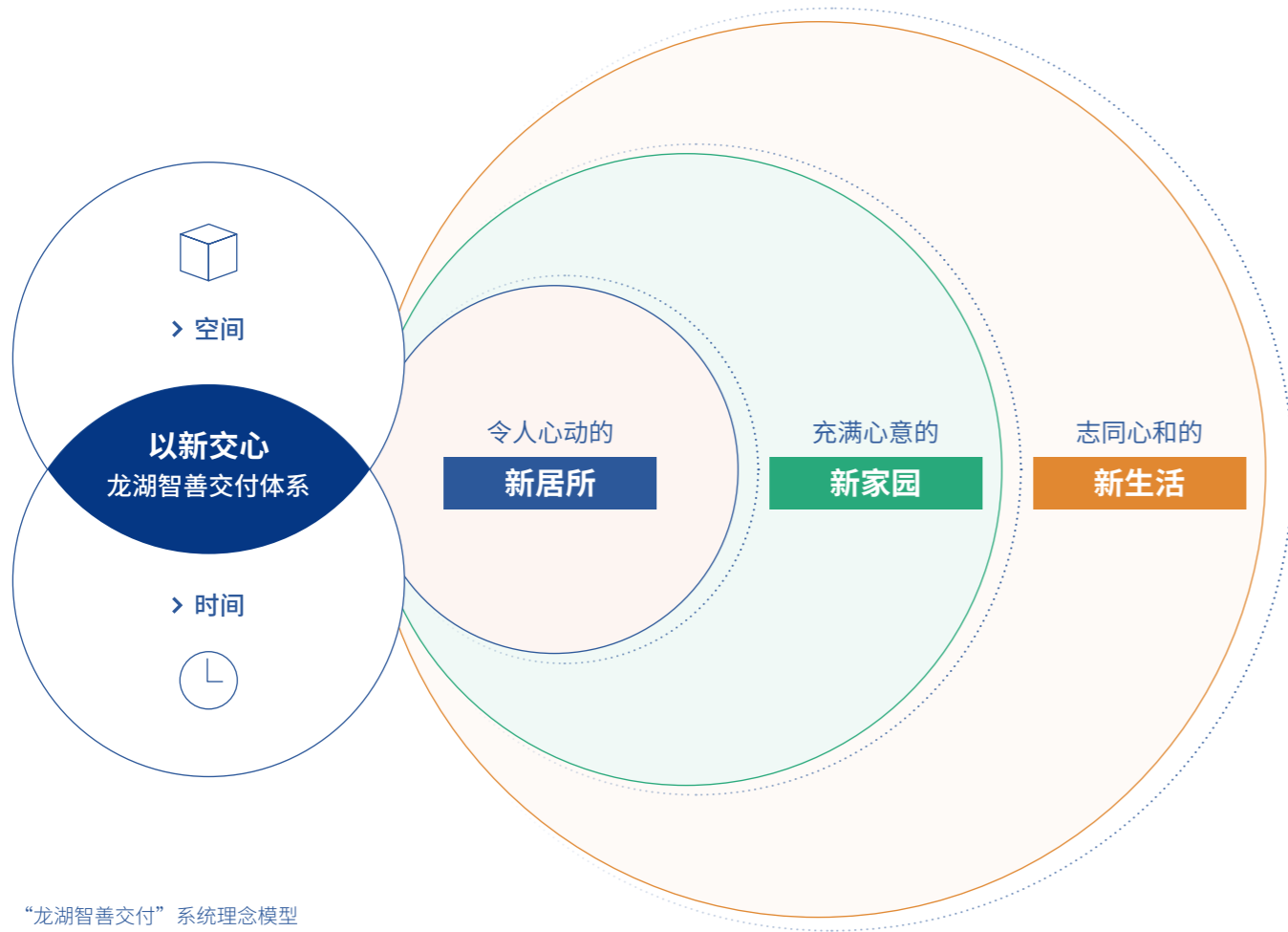
龙湖集团连续 **12** 年荣获“中国房地产开发企业综合实力 10 强”，全年在全国 **43** 个城市共交付超 **120** 个项目，约 **10** 万套房源，**20%** 项目实现提前交付。

截至报告期末

集团已累计开发项目超 **1,300** 个，建筑面积超 **2.3** 亿平方米，交付套数超 **100** 万套，客户总体满意度达 **90%**。

“龙湖智善交付”体系

2024 年，我们持续完善“龙湖智善交付”体系，围绕“以新交心”的理念，洞察客户对美好生活品质的向往，从“新居所”“新家园”“新生活”三大价值维度，实现从“交房子”到交付“好房子”的重要转变¹⁵，为业主提供全生命周期的产品和服务。



“龙湖智善交付”系统理念模型

¹⁵ “龙湖智善交付”系统全生命周期服务介绍详见龙湖集团 2022 年可持续发展报告。

2024 年龙湖高品质交付案例

> 杭州滨康天曜城

项目充分发挥现代艺术之美，发挥集团“精心设计、精选材质、精工打磨”的匠心，打磨出八大主题架空层，满足客户休闲会客、运动建设、儿童玩乐等多元需求，为居民打造了一个功能齐全、美观舒适的社区生活空间。

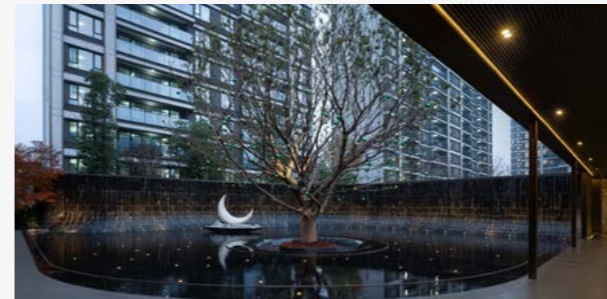


杭州滨康天曜城



> 成都怡心御湖境

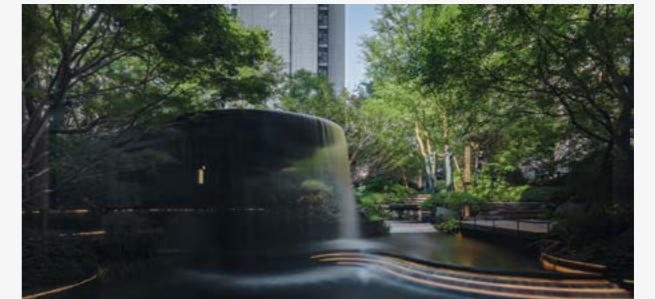
项目从选材、精工、景观等维度，全面履行善待承诺，通过建立约 250 米的风雨连廊，实现人行友好，在连接社区各个功能区域的同时，巧妙地融入了怡心湖的自然风景，为客户提供理想湖居生活。



成都怡心御湖境

> 长沙春江天曜二期

项目充分融合自然与人文艺术，在社区中打造乌柏林、银杏林等主题林带，并搭配跌瀑、各类色叶、开花及芳香植，增强了社区的生态功能和美学价值的同时，为客户营造出则繁华、入则宁静的生活体验。



长沙春江天曜二期

产品质量安全培训¹

龙湖集团每年面向全体员工及供应商开展各类产品质量安全培训，深化全员质量安全意识。我们每年定期开展两次工程职能质量安全总结培训会，重点关注质量、安全问题及薄弱点，不断提升集团质量安全管理水平。此外，各地区分公司不定期举办产品质量安全案例分享会，开展质量技术培训，落实集团产品质量安全管理要求。

2024 年，集团面向员工和供应商共计开展质量、安全方面的培训 90 余次，其中工程全员会 3 次、线上分享会 7 次、专项赋能 80 余次。报告期内，集团对供应商开展质量控制或产品安全相关的培训覆盖率 100%。

客户服务

龙湖集团秉持“善待你一生”的核心价值观，聚焦高质量服务与创新型客户体验，深入理解客户需求，持续优化五大板块服务体系。同时，我们借助科学管理和智能化手段，不断拓宽服务渠道，升级服务流程，提高服务质量，推动客户和企业实现长期的互利共赢。

优化服务体系

龙湖集团持续完善客户服务体系。2024年，集团更新《地产总部客户满意度管理制度》《地产总部交房评价管理办法》等内部制度，优化全周期产品服务体验，提升客户满意度。

集团从“客户分类”“产品分类”“服务设计”三个维度出发，打造具有龙湖特色的精细化服务体系，充分满足客户的多元需求。此外，集团通过综合考量客户的基本需求、期望需求和兴奋需求，持续升级服务举措，拉近与客户之间的距离，提高客户黏性。

此外，我们紧抓创新机遇，将AI技术与客户服务深度融合，推出了智能客服平台。该平台根据客户需求持续优化升级，力求提供更加高效、智能的服务体验。通过增加扫码咨询入口、优化展示方式，并在各地设立更多线下咨询点，智能客服系统实现了线上线下的无缝对接，确保客户诉求能够在任何时候、任何地点得到及时响应。

我们全面考虑不同客户群体需求。在我们的养老社区椿山万树，为满足尚未完全习惯智能设备的长者，我们特别提供7x24小时人工客服，并打造包括医疗、餐饮在内的全方位服务体系，确保老年客户能够随时获得专业和耐心的帮助。2024年，椿山万树客户满意度达97%。

老年客户服务内容

护理服务流程标准化：严格按照护理员培训十六项护理操作技术要求

医护风险管控标准化：严格按照医护岗位要求对客户进行查房及等级评估

餐饮满意管控标准化：随机调研每日餐饮满意度，每周复盘餐饮意见

基本情况及生活习惯管理：了解老年客户既往史、疾病史及生活习惯

日常情况沟通：定期与家属沟通老年客户的生活、健康情况

针对物业服务方面，我们已建立完整的全周期物业服务产品体系，涵盖四大核心模块，洞察并满足客户的五大核心需求。同时，根据客户服务的不同阶段，我们制定了三大类服务标准，为客户提供“珑之名、臻享、尊享、乐享、惠享”五重高品质体验。

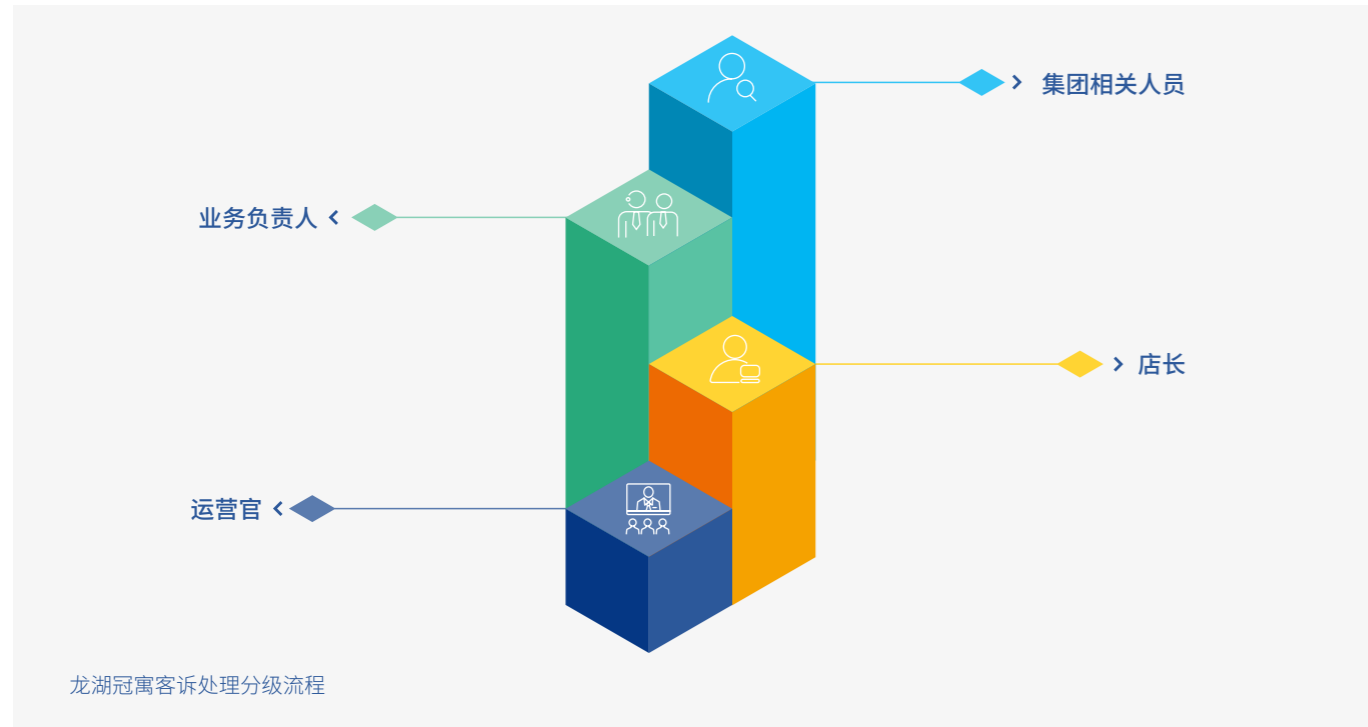


龙湖集团物业服务产品体系

客户投诉管理

龙湖集团健全客户投诉处理机制，已发布《龙湖物业投诉管理程序》及《地产总部客户投诉管理制度》等管理规范和操作指引，保障投诉处理流程的标准化和高效性。

我们根据不同投诉的性质，建立分级处理流程，确保各类问题都能及时迅速解决。我们要求所有员工在处理客户投诉时，必须遵循“礼貌问候、接收记录、致歉安抚、及时处理、汇总反馈”等六个关键步骤，确保每个环节都能够高效、周到地解决客户问题，提升客户的整体体验感和满意度。



集团搭建多种渠道为客户提供便捷的投诉反馈途径，包括 U 享家服务号、95 服务热线、集团官网、举报邮箱以及龙湖 U 享家 App 等。这些多元化的渠道为客户提供了灵活的选择，确保客户的意见和反馈能够快速收集，并及时传递至相关部门。此举不仅有效提升投诉处理效率，亦帮助集团更全面了解客户需求和问题。

在处理客户投诉的过程中，集团始终秉持“及时、诚信、专业”的原则，针对不同类型的投诉采取多项针对性措施，持续提升客户满意度，力求超越客户的期望。集团各业务板块紧密配合，将客户反馈融入到服务改进的全过程中，明确提升方向，有效解决每一位客户的问题。

2024 年，集团缩短了投诉处理的响应时间和解决周期，提升客户整体服务体验。本年度内，我们共处理客户投诉 4.15 万单，较 2023 年减少了 1.2 万单，投诉完结率提升至 71%。

2024 年，龙湖集团

客户总体满意度达

90%

高净值客户好评率达

91.2%



提升客户满意度的相关举措

> 优质产品和服务

- 确保产品和服务的质量达到或超过客户的期望，不断改进和创新，以满足客户不断变化的需求。

> 良好客户体验

- 从客户的角度出发，优化业务流程，确保客户在与公司交互的每个环节都能够得到良好的体验。
- 对新入住客户开展适应关怀行动，根据客户入住各时间节点采取活动邀约、电话反馈等举措。

> 持续改进

- 定期评估客户满意度，分析客户反馈，找出需要改进的地方，持续优化产品和服务。
- 建立专群反馈，日常了解客户对产品品质的意见，及时解决客户需求。

> 个性化服务

- 根据客户的个体差异，提供个性化的产品和服务，让客户感受到公司的关注和尊重。
- 针对老年客户设置特殊事项日交班机制，确保老年客户意见及时交互反馈。

> 员工培训

- 加强物业员工培训，提高员工的服务意识和专业技能，致力于为客户提供更好的服务体验。

上海御湖境交付期间客户满意度提升

在上海御湖境交付期间，集团通过定期进展通报和工地开放等形式，深入了解客户的需求与关注点，并通过跨部门协作，形成客户问题转化任务清单，明确相关责任人，确保问题能够及时解决。

此外，我们针对每位业主的个性化需求定制了维护方案，务求客户的关注事项得到有效处理。通过上述的一系列措施，该项目的客户满意度从前期工地开放阶段的 78% 稳步提升至交付阶段的 89%。



上海御湖境

客户健康与福祉

集团将客户健康与福祉置于业务的核心位置，深入了解客户需求，精心设计居住空间和社区环境，定期调研分析客户意见，不断优化服务和设施，保障每一位客户都能享受到贴心、舒适的生活体验。

在建筑设计阶段，我们将房间温度等纳入考量指标。通过采用先进的建筑信息模型（BIM）技术和智能化设计工具，我们能够精确模拟建筑的热工性能、通风效果和声学环境，从而优化建筑布局、围护结构设计和材料选择。例如，在温度控制方面，我们及时根据客户需求调控，保证健康生活温度。在声学设计方面，我们通过合理的空间分隔、选择多层玻璃和噪声源隔离，营造安静舒适的居住环境。

在装修运营阶段，我们提供专业的室内空气治理服务，采用“识别主要污染源、重点专项污染源治理、整体再治理”三步走方案，全方位减少包括新居装修的建材污染、老房改造的板材污染以及新购家具的漆胶污染在内的各场景下的甲醛影响，确保空气质量达到安全标准。

在社区服务方面，我们定期开展社区义诊等公益活动，邀请专业医疗团队为居民提供免费的健康检查和咨询服务。2024 年，我们共在重庆、成都、天津、石家庄等城市提供包含眼科、口腔科、老年慢性病等义诊服务，致力于打造健康、和谐、温暖的社区。

为社区儿童、老人提供健康义诊



2024 年 4 月至 6 月，龙湖重庆大区联合佑佑宝贝妇儿医院为社区儿童开展包含身高评估、骨龄筛查、眼科、耳鼻喉科等健康筛查项目的健康义诊活动，共有 861 组家庭参与，服务覆盖达 1,700 人次。

2024 年 4 月至 5 月，龙湖成都大区联动四川养老协会开展老人动脉硬化慢性病筛查义诊活动，参与的老年居民超 500 名。



儿童健康筛查义诊活动现场



老年慢性病筛查义诊活动现场

在我们的养老社区椿山万树，我们从温度、声学舒适度及老年膳食等方面，积极保障老年客户的健康。同时，我们采取一系列举措，竭力保障老年客户的安全。2024 年，成都梵城颐年公寓荣获“四星养老机构”荣誉。

老年客户健康保障举措

温度

- 根据适宜长辈的温度及时调整空调温度或供暖温度，保证健康生活温度。



声学舒适度

- 窗户选择多层玻璃，最大限度地减少外部噪声对客户生活的扰动。



老年膳食

- 根据客户需求分为软食、碎食、糜食、流质、半流质、管饲膳食、素食等，务求保障长辈膳食健康。



老年客户安全保障举措

防滑措施

- 浴室增加防滑垫和助浴凳，减少洗浴过程中跌倒风险。



防跌倒措施

- 针对长辈身体情况及时评估，与家属共创调整助行设备或选择更加防滑的鞋；
- 楼层走廊和房间地面选择防滑耐磨材料，如有卷翘及时联系供方快速修整；
- 入住评估及日常评估做好跌倒风险评估及坠床风险评估。



防坠床措施

- 根据日常评估及时针对客户情况更换有床档的护理床，或对部分自理床增加床档等防坠床设施。



建立友好社区

集团重视居民生活质量，举办了“善居计划”“龙民节”“珑运会”等社区活动，全方位提升居民的生活幸福感与社区归属感。



龙湖集团社区服务系列活动

> “善居计划”

“善居计划”包括“爱家焕颜”与“社区冻龄”两大核心专项行动。

- “社区冻龄”聚焦于社区生态环境持续升级，通过精心养护绿植、翻新休闲设施等举措，让社区户外空间始终保持崭新活力。
- “爱家焕颜”则着重从居民的居住体验出发，对户内设施进行优化，从墙面翻新到水电检修，致力于提升住户居住品质，让家时刻保持温馨舒适。

2024 年，我们进一步丰富了“善居计划”的服务内容，通过短视频、直播等形式，直观展示“善居计划”如何在实际生活中改善居民环境，让“龙民”感受品质生活的多样可能。

龙湖集团社区服务系列活动

“龙民节”

“龙民节”是龙湖集团为感谢广大业主长期以来的支持与厚爱而特别设立的节日，通过举办文艺晚会、邻里聚餐等庆祝活动，让居民在欢乐中增进了解，创造温馨和谐的社区氛围。

2024 年，我们在中秋节期间于 9 个大区开展包括“百家宴”“草坪派对”“月色游园会”等丰富活动，将传统节日与现代社区文化完美融合，为龙湖社区的每一位成员提供了难忘的体验。



成都大区“百家宴”



成都大区“草坪派对”



西北大区“月色游园会”

“珑运会”

2024 年 6 月 19 日，为期 40 天的龙湖集团第四届“珑运会”圆满收官。本届珑运会落地全国 40 余个城市近 300 个项目，通过社区赛、商服赛、城市赛、天街赛、公益捐步以及线上福利等形式，为广大龙民、客户营造简单、松弛的氛围，以碎片式的小时间提供生活里额外的小欢笑。

活动之余，我们秉承将公益与运动、社交相结合的传统，保留了传统公益捐步的活动形式。“珑运会”参与者可通过线上“捐步超有爱”捐赠步数，龙湖公益基金会将根据实际捐步步数进行配捐，用于支持龙湖“欣芽计划”——困难家庭大病儿童救助项目。



苏州



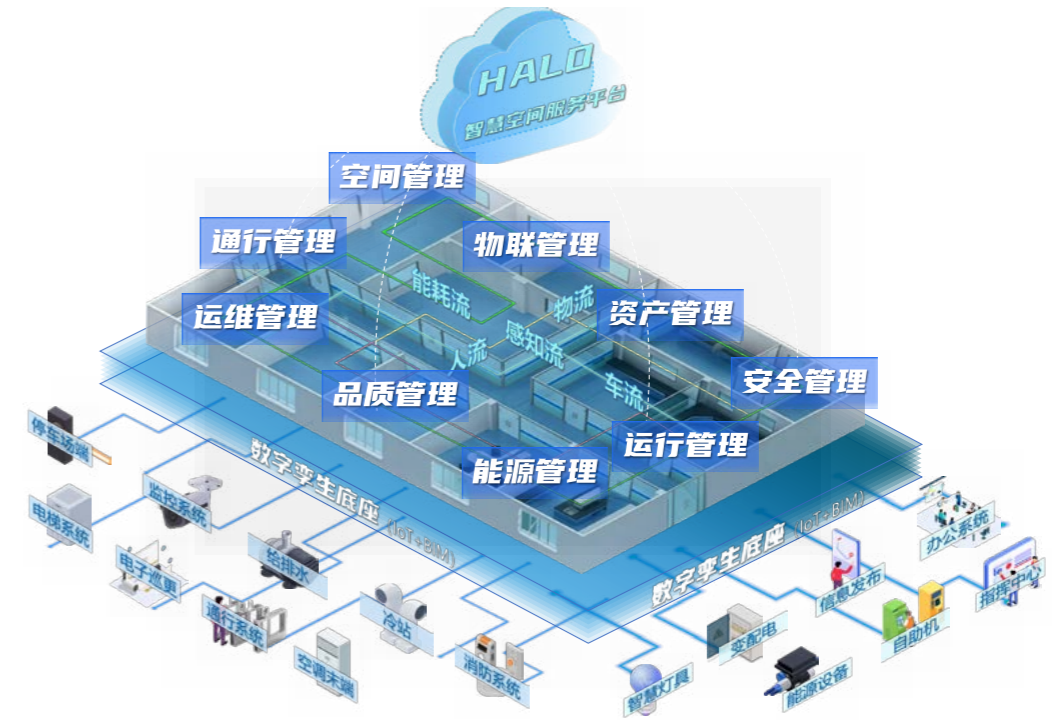
成都



沈阳

数智化服务

作为龙湖集团数字化转型的关键推动者，龙湖智创生活已经从最初的科技提效阶段，发展为一个集成化的科技管理平台。龙湖智创生活通过构建“智慧空间管理平台 HALO”，实现多场景智慧管理。通过数据汇聚、专家知识、人工智能形成开放的智能生态系统，实现空间中人、设备、场所的智能互联，让空间使用更便捷、服务更人性化、管理更高效。



龙湖智创生活数智化建设介绍

<p>智慧科技平台</p> <p>AIoT+ 大数据加持 实现智慧人机协同服务</p> <p>龙湖智创生活结合智能硬件、物联网、大数据和人工智能等先进技术，构建智能化科技平台，实现从设备端到端的实时数据采集与控制，将线下社区的运作全面数字化，形成虚拟的线上“数字孪生”，为社区管理与服务提供更高效、更精准的支持。</p>	<p>高效运营平台</p> <p>数字化流程运行赋能 高质高效空间服务</p> <p>智慧科技平台整合智慧物业管理、客户运营和定制服务等多个业务系统，实现了空间与服务的深度联动。通过强化人机协同机制，运营效率与空间管理的精度得到显著提升，为客户提供高效、个性化的服务，同时优化了整体运营质量，推动业务向智能化、精细化方向发展。</p>	<p>客户服务端</p> <p>多渠道线上服务 打造满意+惊喜的客户体验</p> <p>通过多元化的线上服务平台，提供一站式便捷解决方案，满足空间使用者和管理者的需求，从而打造出超越预期的客户体验，带来“满意+惊喜”的服务感受。</p>
--	---	--

全智慧服务流程



负责任营销

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国广告法》等法律法规，持续完善《龙湖集团负责任营销政策》¹⁶《营销红线行为承诺书》等管理政策，明确规范营销活动中的营销行为、营销内容和营销方式。同时，集团营销话术中严禁虚假或者引人误解的内容，杜绝营销活动中包含夸大、误导消费者的情况。2024年，我们更新了《地产总部营销策划激励奖罚办法》及《营销警示录》案例库，明确广告宣传违规处罚措施，并将案例库案例增加至 57 项。

集团定期开展责任营销专项审计工作，对营销不规范问题进行自查自纠，并披露负责任营销的专项审计结果。我们已建立系统性营销风险识别流程，并搭建营销风控模型，开展月度负责任营销专项审计工作。我们将自查目标、范围、内容、管控建议以公告形式进行公示，帮助集团降低营销风险。2024年，全集团共计完成 152 项业务自查，问题纠正率达 95%。

为确保各地区公司严格贯彻集团负责任营销要求，我们建立了检查机制，评估营销活动的规范性与合规性。2024年，公司持续开展月度检查，共覆盖 278 个项目，促进公司营销活动的规范化管理。



¹⁶ <https://www.longfor.com/upload/file/2023-04-27/9a34d973-dd2c-4749-9787-d38417414afe.pdf>

此外，我们致力于构建一个公开透明、公平公正的工作环境。我们已建立内外部举报渠道，通过热线、邮箱和其他线上平台，全面监控员工在营销工作中的不合规行为。员工可以通过线上平台匿名举报违反《营销红线行为承诺书》的行为。我们对所有举报内容将进行严格核查，并坚决保护举报人隐私，确保举报过程公正、透明。

在营销环节，我们始终保障客户的知情权，推动公开透明的销售流程。我们对各销售环节都进行必要的公示，同时建立外部举报渠道，客户可以针对购房过程中出现的违规承诺、接受礼品或其他损害其利益的行为进行匿名举报。集团将对所有举报案件进行严格调查，并在调查结果公开后及时采取整改措施，增强客户的参与感和信任度。

2024 年龙湖集团保障客户知情权举措



为了强化全体员工负责任营销意识，龙湖集团为全体营销人员提供了丰富的培训内容，通过采用线上线下相结合的方式，确保培训覆盖各个层级和岗位。我们要求集团及各地区公司销售团队定期组织业务相关的负责任营销培训。

2024 年，集团开展了包括“销售主管训练营”“风控培训及案例分享”“新员工风险管理培训”等在内的超 600 场与责任营销相关的培训，涵盖地区营销经理、主管、策划、风控等多个岗位，累计参训人次超 50,000，强化员工的责任营销意识，提升员工的营销能力。

2024 年



集团开展负责任营销相关培训

超 **600** 场

累计参训人次

超 **50,000**

信息安全与隐私保护

集团严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》，制定《集团数据安全管理制度》《集团员工信息安全行为规范》《个人信息保护管理制度》《安全审计管理办法》等内部管理制度。2024 年，我们更新《赋能平台员工信息安全规范》，进一步对数字科技类员工提出安全行为专项要求。

信息安全管理体系

我们建立了由 CEO 担任组长的网络安全领导小组，作为集团信息安全的最高监管机构，全面监督集团信息安全工作。2024 年，集团未发生任何信息安全与隐私泄露事件。

龙湖集团信息安全管理架构

网络安全领导小组

CEO 担任组长
组员包括各业务航道负责人、信息安全负责人、监察部门负责人

- 负责公司网络安全工作的领导和决策，制定信息安全战略和方针政策
- 审定信息安全管理制度和标准，确保信息安全工作与公司整体战略相一致
- 定期听取信息安全工作汇报，评估信息安全风险，决定重大信息安全事件的应对措施

网络安全管理部门

部门负责人及网络安全专职人员

- 贯彻落实网络安全领导小组的决策，具体负责公司信息安全工作
- 制定和完善信息安全管理、流程和技术规范，组织开展信息安全风险评估和等级保护工作
- 监督和检查各部门信息安全工作落实情况，对发现的问题提出整改意见并督促整改
- 负责信息安全技术防护体系的建设和维护，包括网络安全设备的部署、管理和更新，以及安全漏洞的监测和修补
- 组织开展信息安全宣传培训，提高员工的信息安全意识和技能
- 建立信息安全事件应急响应机制，组织应急演练，协调处理信息安全事件

网络安全管理部门定期向网络安全领导小组汇报信息安全工作，内容包括信息安全工作进展情况、风险评估结果、问题及整改情况等，并于每年年底全面总结年度信息安全工作，评估信息安全状况，提出下一年度工作重点和改进措施。

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

信息安全管理机制¹⁷

我们已建立完善的信息安全管理流程。在产品研发环节，我们设置自查程序，严格控制信息安全风险与隐患；在产品上新环节，我们进行安全渗透测试，挖掘并修复潜在的安全漏洞，通过动态进行安全抽查测试，检测安全风险态势，加固信息安全防线。此外，我们建立了完善的应急管理机制，一旦发生重大信息安全事件，相关部门或人员将立即向网络安全管理部门报告。网络安全管理部门迅速核实情况后，将第一时间向网络安全领导小组汇报，并按照应急响应流程进行处置。

为保障集团业务连续性，我们在产品发生变更时将开展安全渗透测试，同时，产品研发团队将根据安全自查的检查清单完成全面安全自查工作。2024年，我们已完成2次全量产品测试，完成1次全面安全自查，并排期完成风险处置和问题修复。此外，根据安全风险态势，安全人员还将对重要产品进行安全抽查测试。我们亦对公司所有系统进行常态化漏洞扫描，展开脆弱性分析，充分保障集团信息安全。

我们定期组织安全意识攻防演练，通过聘请外部专业安全机构完成1次模拟黑客专项测试，全面提升员工安全应对水平。同时，我们还建立了龙湖安全应急响应中心¹⁷，邀请广大安全专家在线反馈龙湖集团数字产品和业务的安全漏洞，共同捍卫龙湖集团用户安全。

龙湖集团信息安全各流程管理举措



¹⁷ <https://security.longfor.com/#/home>

信息安全培训¹⁸

我们积极开展信息安全文化建设工作，通过搭建安全能力屋课程，对集团数科智能引擎全体员工开展了数据安全建设及治理、安全研发及SDL¹⁸等信息安全相关培训及考核。同时，我们对全体员工进行安全意识宣贯，推进安全意识全员考试，覆盖率达100%。2024年共有超20,000名员工通过信息安全意识考试。

客户隐私保护¹⁹

龙湖集团高度重视客户隐私保护，制定并发布《龙湖U享家隐私政策》¹⁹，对数据全周期管理流程进行标准化设定，明确对客户个人信息的收集、保存、使用、管理、删除等要求，筑牢客户隐私数据安全防线。

我们将客户的数字化信息全面纳入集团体系管理，并完善档案管理制度，明确客户信息保密及档案储存管理要求，杜绝客户信息泄露风险。

在老年客户管理方面，我们建立了高效的双轨沟通机制，确保长者健康状况的实时更新与家属的及时知情。我们通过微信图文推送和发放信息告知函的双重确认流程，实现了信息传递的闭环管理，有效避免了因信息不对称可能引发的风险。同时，我们在养老运营平台中全面升级了客户隐私保护机制，从技术加密到管理流程的双重保障，确保客户信息的安全性和私密性。



¹⁸ SDL: 安全开发生命周期。

¹⁹ <https://u.longfor.com/home/privacyAgreement>

04 | 行业共进

龙湖集团积极践行可持续采购，致力于打造绿色和负责的供应链。我们不断强化供应链 ESG 管理，提升供应商可持续表现力，增强供应链韧性，实现产业链与行业的健康持续发展。同时，我们加强知识产权与专利保护，推动行业发展，并助力可持续城市与社区建设，为社会创造更大价值。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

- 供应链管理
- 知识产权保护

本章节所回应的 SDGs 议题

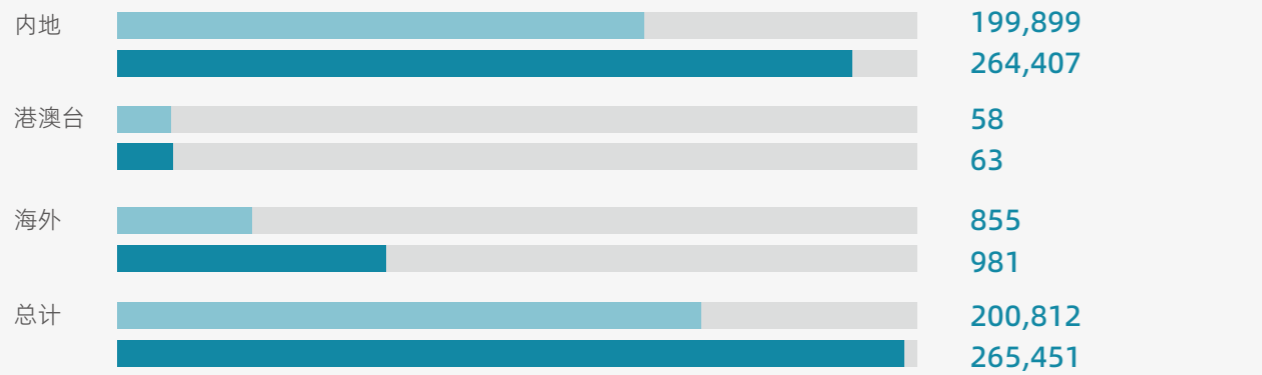


供应商 ESG 管理

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》等相关法律法规，并制定《龙湖集团供应商行为规范》²⁰《集团供应链职能评价办法》《地产总部成本管理制度》《地产总部施工类资源管理制度》等内部制度，明确针对供应商的各项管理要求。内容涵盖对供应商准入、评估、沟通、退出等环节的管理，对供应商的分级管理，以及对供应商可持续发展表现审查的管理等。我们持续优化供应商管理体系，有效识别及应对供应链风险，构建可持续供应链。

截至报告期末，龙湖共有 265,451 家供应商。集团材料设备类签约集采供应商获得 ISO 9001 和 ISO 14001 占比达 95%。

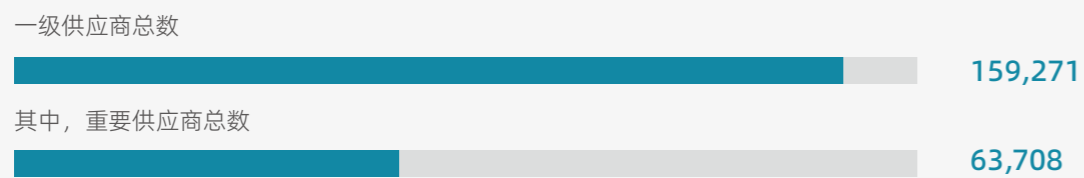
按地区划分的供应商情况



按类别划分的供应商情况



按级别划分的供应商情况



龙湖集团不断优化供应商全生命周期管理流程，加强风险识别与管理，推进负责任采购实践，提升供应链抗风险能力。

供应商全生命周期管理流程

供应商准入

- 要求在供应商管理门户线上注册，自主提报 ISO 9001 质量管理体系、ISO 45001 职业健康与安全管理体系、ISO 14001 环境管理体系等认证情况；
- 优先选用获得 ISO 认证的供应商、承建商及分包商，截至 2024 年，集团通过认证标准（如劳工准则、产品服务、质量安全等指标要求）筛选的供应商总数为 23,486 家。

供应商分类

- 从供应类别、合作意愿、产品质量、服务情况等维度对供应商进行分类。

供应商评估

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

供应链风险管理

- 重点考核供应商的安全生产许可证、绿色建筑选用产品证明、环保建材证明、治理管理体系认证以及其他认证资料，严格考察供应商工厂的环保水平和生产安全管理体系，优先选择 ESG 表现良好的公司以及绿色环保产品，降低供应链 ESG 风险；
- 积极通过内部审核与第三方检测等方式识别公司关键供应商原材料质量、健康、环保风险，制定供应商 ESG 风险等级及判定标准，对供应商 ESG 风险进行分类管理；
- 通过飞行检查管控供应商 ESG 风险，涵盖绿色环保原材料使用、生产工人劳动保护、危险源识别、非法雇佣童工、生产管理和质量控制等内容。对于发现问题的供应商，责令其限期整改以及罚款，并制定后期预防措施；
- 引导供应商积极投入环境保护活动，降低其供应产品的环境足迹。

供应商清退汰换

- 考核评价不合格的供应商在整改期结束后仍不达标则实行淘汰清退，通过逐步淘汰工艺、设备及产能相对落后的供应商，加速供应链的产业升级。

²⁰ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-04-21/e096fae1-0b58-489b-ab52-a7392d846654.pdf>

供应商质量管理

集团高度重视供应商产品质量水平，对供应商进行分级管理，并持续改良供应商考核与评价体系，以保证产品品质。

一级供应商（直接供应商）

我们每年不定期对一级供应商开展质量考核，严格把控一级供应商的资质认证，积极采用已获得第三方质量管理体系认证的一级供应商，确保一级供应商为集团提供符合标准以及合同约定的产品与服务；

二级供应商（间接供应商）

我们每年不定期对间接供应商开展质量考核，严格把控二级供应商的资质认证，积极采用已获得第三方质量管理体系认证的二级供应商，确保间接供应商为集团提供符合标准以及合同约定的产品与服务；

三级供应商（原材料供应商）

我们在“供应商工程技术要求”中对其设定相应质量要求，并不定期对原材料供应商开展质量检查与第三方查验，确保进场工程材料的质量、环境、安全标准符合要求。我们严格选用高质量的原材料供应商，以保障产品质量。2024 年，集团对材设类供应商累计进行第三方抽检 260 次，其中检测合格 256 次，合格率为 98.5%。

集团常态化组织针对供应商的质量培训工作，每年至少开展一次覆盖全体供应商的质量专项培训，帮助供应商了解生产质量、建设质量、产品质量的重要性，熟悉质量相关的最新法律法规和监管要求，明确常见的质量风险和应对方法，持续提升供应商质量管控能力，携手供应商伙伴一起提供优质产品服务。

绿色采购

集团积极推动绿色采购实践，制定并发布《绿色采购政策》²¹，将绿色环境表现作为供应商考核与评估的重要标准，优先选择在节能减排、资源循环利用以及环境污染预防等方面表现突出的供应商，明确要求供应商优先选购低碳环保材料；并持续关注供应商在生产各环节的环境影响，并将绿色采购纳入绩效考核体系。在供应商考察认证环节，重点考察其环境管理、产品碳排放、有害气体排放、可再生能源使用以及污染物排放前处理等内容。通过完善的制度和严格的管控措施，集团携手合作伙伴共同推进环境改善，为可持续发展贡献力量。

2024 年，集团进一步加强与供应商合作，开展废弃物回收利用工作，并加强新能源领域的探索深度，推动光伏光电的研测、试点工作。同时，我们进行低碳环保等新型材料的专题研究，试点了幕墙天窗的节能隔热膜、低能耗空调、超低能耗新风机等技术，以提升企业低碳核心竞争力。

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



- 将供应商工厂的能源消耗、污染排放表现列为其能否参与投标的先决条件，在认证预审阶段考察供应商节能设备、排放净化设备情况；
- 强化原材料检查，要求材料类供应商在保障产品环保达标的同时，也对生产中的甲醛、VOC 等有害物质排放进行限制；
- 集中采购可再生资源生产的材料，如抹灰石膏；
- 对于新扩改项目，提倡使用低挥发性有机化合物含量、低含铅量的建筑材料，优先采购获森林管理委员会或同等级认证的木材，如 FSC 认证木材；
- 将钢木入户门、户内门优化为人造木皮，减少天然木料木皮；
- 将天然石材优化为人造石材，减少天然石料；
- 要求供应商采用无铬钝化工艺生产铝合金材料，在源头上控制了铬离子的存在，使生产企业做到了使用新产品进行清洁生产，同时，也保证了最终产品符合环保要求，不会存在对人体有害的铬；
- 采购内墙涂料时增加绿色建材星级要求，并增加对业主健康安全的指标的要求，如：对甲醛、VOC、重金属等要求更加严格，带动上游供应商绿色可持续发展。

龙湖集团 2024 年绿色采购亮点绩效

魔素板新材使用

一种 A 级防火、环保 ENF 级、防潮的新型板材；可替代业态金属、实木护墙板、皮质、木纹等装饰墙板，使用可再生材料代替传统墙板。

高效变频冷却塔

新集采落地二级变频冷却塔产品，较往期产品能效提高达 40% 以上。

供应商廉洁管理

集团坚守诚信经营道德底线，向供应商传递恪守商业道德基本准则的理念，并在环境、社会及管治方面对供应商提出要求与期望。我们与全体供应商签署《廉洁合作协议》，并要求其严格遵守《龙湖集团商业行为准则》中有关廉洁合规的相关条款。2024 年，集团未发生供应商贪污腐败事件。

供应商 ESG 能力建设

集团重视供应商的 ESG 能力建设，通过开展系统性的 ESG 培训和宣贯活动，向供应商普及环境、社会和治理相关标准与要求，提升其对可持续发展的认知与实践能力。培训涵盖环保法规、社会责任履行、供应链透明度以及绿色采购政策等方面，旨在帮助供应商更好地融入公司的可持续发展战略，推动整个产业链的绿色转型与高质量发展。

行业共荣

我们注重创新发展及科技成果的保护与应用。积极参与行业交流合作，汲取新技术与管理经验，拓展科创领域，助力行业共进。聚焦科技创新与绿色发展，整合价值链资源，推动产业合作，为客户创造美好生活。

知识产权保护¹

集团严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，并制定《集团专利分级工作指引》《集团专利代理考核工作指引》等内部管理规定，积极构建知识产权管理体系，从商标、专利、著作权、域名等方面对知识产权进行系统性管理，确保在维护自身合法权益的同时，充分尊重他人知识产权。

2024 年，集团专利申请领域集中在人工智能、大数据、物联网、智慧建造、装饰装修、智能设计等前沿技术与核心业务领域。本年度内，我们专利授权量较 2023 年大幅提升了 115%。发明专利授权率高达 80%，实用新型、外观设计专利授权率持续保持 100%。

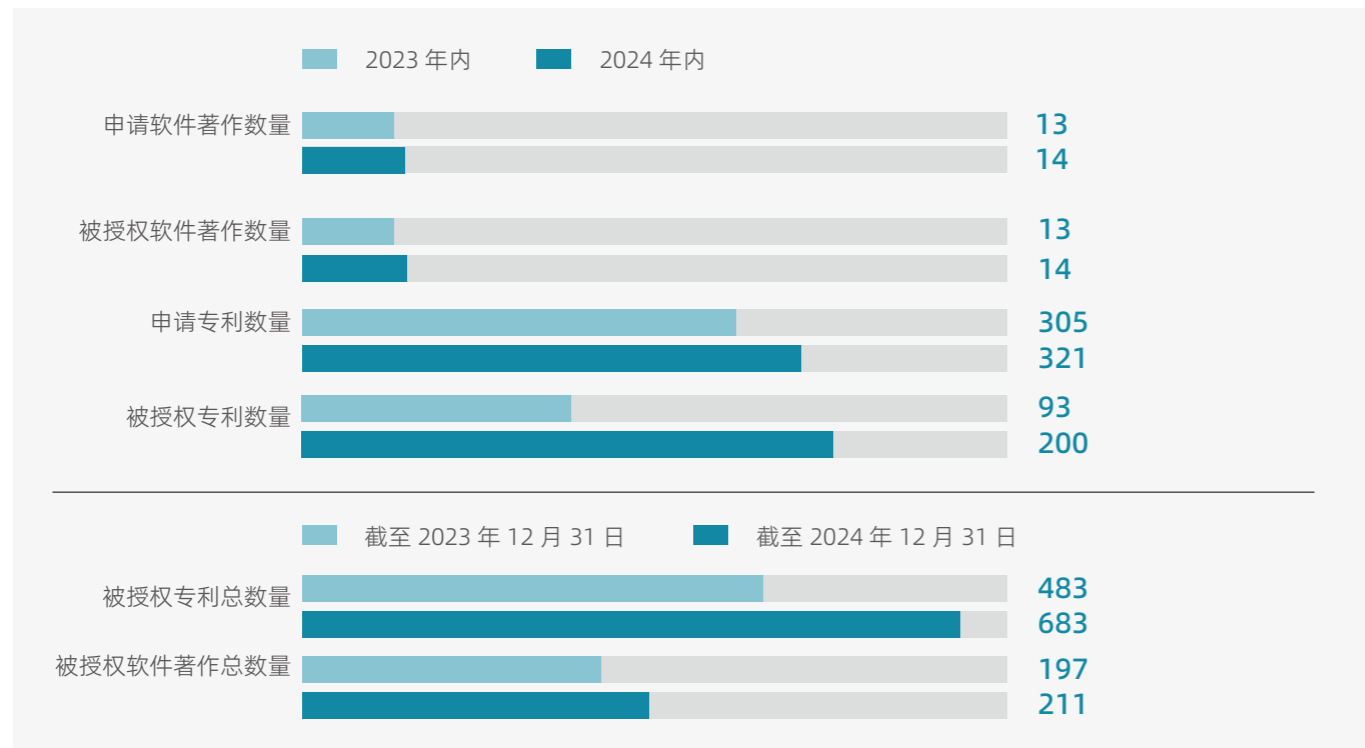


发明专利授权率

80%

实用新型、外观设计
专利授权率

100%



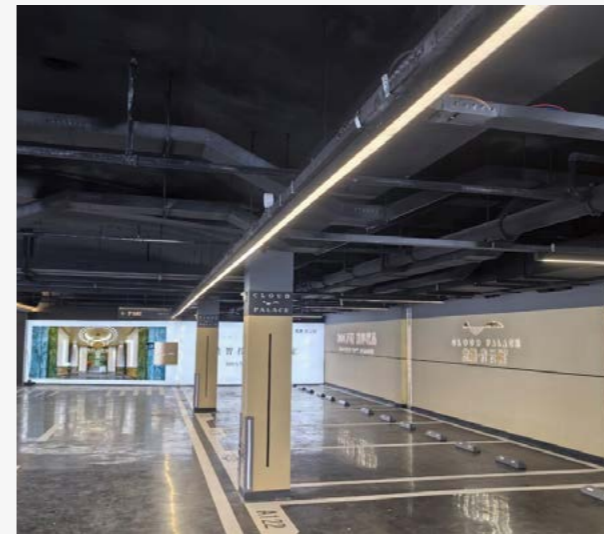
2024 年，我们持续维护“龙湖”“天街”两个驰名商标，通过商标局异议、无效等手段，打击恶意抢注公司商标等行为，积极维护驰名商标的显著性不被弱化。

专利及专题研究概况

集团在供应链的节能降耗、技术创新上开展了包括专利申请、专题研究在内的一系列产品研发工作。2024 年，我们在专题研究方面有所收获，开展了地库智慧照明等专题研究，大大降低了各项目的能耗及材料使用，提升了以供应链为中心的全价值链可持续性。

地库智慧照明

根据 IBMS²² 能耗模型数据分析车库照明能耗，合理规划照明设备分布及使用时间。同时引入智能 T8 灯管、智能线性灯、智能一体化支架灯，均采用蓝牙 MESH 实现地库智能化照明，节能率达 32.4%。



长沙“龙湖·青云阙”线性灯试点现场



集团为优化知识产权管理体系，建立知识产权对接人日常沟通机制，拓宽沟通渠道并提升沟通效率。我们亦根据项目组特性设立专项对接制度。

截至 2024 年底，集团旗下已拥有 11 家高新技术企业及 4 家专精特新中小企业，广泛分布于各业务领域，有效实现科技赋能，促进公司持续创新与繁荣发展。

我们依据内外知识产权管理要求，积极开展知识产权培训及宣贯活动，帮助员工了解知识产权的重要性。2024 年，集团共开展 4 场知识产权培训，包含商标、版权及专利等内容，持续提升其知识产权保护意识。



2024 年

集团共开展知识产权
培训

4 场

²² Intelligent Building Management System, 智能化集成系统。

助力行业发展¹

龙湖集团积极开展行业合作交流，参与绿色建筑等领域相关的标准制定，致力于赋能行业共同进步。2024年，龙湖龙智造参与《雄安新区装配式内装修技术标准》（DB1331/T 085-2024）等多项标准制定，并积极加强产学研合作，助力科技成果转化，充分发挥自身绿色影响力。

参与《雄安新区装配式内装修技术标准》编制

2024年，龙湖龙智造参与编制地方标准《雄安新区装配式内装修技术标准》（已发布实施）。该标准涵盖设计、生产运输、施工安装到质量验收及使用维护的全过程，满足标准化设计、工厂化生产、装配化施工等要求，旨在提升工程质量与安全水平，推动装配式内装修技术的发展。

2024年，龙湖龙智造已累计获取代建项目150个，总建筑面积超2,400万平方米，已与包括大家投控、中铁城投集团、清华大学、中国东方、蚂蚁集团等在内的央国企、地方平台公司、AMC、保险公司及大厂高校等企业机构建立了良好合作关系。



2024年

龙湖龙智造已累计获取代建项目

150个

总建筑面积超

2,400万平方米



可持续城市与社区

龙湖集团致力于打造绿色宜居的城市和社区，通过推动城市更新、绿色社区、绿色租赁、保障性住房等多元实践，提升城市的宜居性和包容性，为社会创造可持续的环境、社会与经济效益。

城市更新¹

龙湖集团积极响应国家财政部《关于开展城市更新示范工作》、国务院“推进城镇老旧小区、街区等改造”的号召，推进城市结构优化、功能完善、品质提升，助力打造宜居、韧性、智慧城市。

龙湖重庆新壹街十字街改造提升

为进一步提高街区活力与人气，龙湖集团启动“新壹街”城市更新项目，定位“都市海岛畅享 × 海岸风情烟火”，着力打造全新街区。

龙湖以“都市海岸生活畅享地”为核心定位，结合地方特色与多方需求，对公共空间进行了系统性改造，包括景观优化、步行体验升级、多元业态引入及社区互动强化。此次更新不仅提升了城市空间的可达性和宜居性，还促进了本地经济发展与商户韧性增强。



改造前



改造后

咸阳彩虹厂



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

新厂改造以景观商业为核心，打造立体穿越式空间与多元商业体验。整体规划包括高端住宅、综合商业街区、城市绿廊及大量配套车位，满足多样化生活需求。通过三街胡同布局与节点设计，融合网红露台、夜市等设施，营造活力十足的城市生活场景。



合肥车桥厂工业遗址改造



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

我们遵循历史建筑保护原则，结合多种修缮手法与红砖材质，最大限度保留工业遗址风貌，并融入现代设计，打造富有光影层次的空间。项目注重与周边环境融合，打造街区花园式休闲场所，提升区域文化多样性与包容性。通过土壤修复等生态治理措施，有效改善环境，为老旧工业基地注入新的功能与活力。



绿色社区¹

龙湖集团致力于构建绿色低碳、智慧宜居的社区体系。集团制定《社区管理政策》²³，将社区管理融入开发项目的全生命周期规划。

社区影响监测

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

社区影响评估与缓解

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

社区沟通

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

报告期内，集团制定并发布《三关一闭管理制度》《销售型商业外摆管理制度》《住宅管理部装修管理制度》，从社区安全、环保、居民健康与福祉等多个角度构建更友好的社区生态。

《三关一闭管理制度》

- 规范各商户“三关一闭”（关闭电器、燃气阀门关闭、供水阀门关闭、门关闭）管理工作，确保安全，降低资源浪费；
- 项目负责人与相关检查部门、人员每日检查考核，对检查出的问题要求及时整改并进行跟进。

《销售型商业外摆管理制度》

- 对商家外摆区申请、物料、安全等方面提出要求，并进行日常巡视，重点关注安全方面的问题；
- 进一步规范和提升商家外摆区域的品质、形象，做到减少污染，营造良好的商业氛围。

《住宅管理部装修管理制度》

- 对装修办理流程进行详细规定，对装修前检查与告知、装修开工、装修管控及验收进行管理，降低违建风险；
- 维护园区统一美观形象，保障园区房屋结构和配套设施安全完好；
- 确保装修管理全过程文明合规，给全体业主提供优质的装修全流程服务管理体验。



²³ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-06-17/5c121635-525a-4cee-b6bd-17beb779ed89.pdf>

绿色租赁

龙湖集团积极践行绿色环保和可持续发展理念，推动所有合作伙伴将“绿色租赁”落实在商业地产合作中，并要求租赁双方承诺在合作期间共同履行环保节能的社会责任。截至报告期末，龙湖商业与租户签订含绿色条款的合同数量占比超过 96%。



截至报告期末

龙湖商业与租户签订含绿色条款的合同数量占比超过

96%

绿色租赁承诺

出租人的绿色租赁承诺

- 定期检查、维护公共设施设备，不断提升商场本身及公共设施设备的环保性能；
- 对承租人及其他商户的装修、改造行为进行环保绿色指导，帮助承租人提升空间经营效能，降低对环境的不利影响；
- 监督、检视承租人的装修及经营行为，给出绿色环保建议，并进行适当的管理。

承租人的绿色租赁承诺

- 装修行为须严格按照国家及商场所在地规范及环保政策筹划、设计、实施，在装修 / 翻新过程中，选择满足国家或地方相关环保标准的建材、设备，使用绿色建材及产品；
- 配合出租人对商场及商户节能环保行为的管理，严格遵守出租人对室内环境质量提出的相关要求，优先选择、配置能耗低、符合环保要求的设备与器材，保证相关设备与器材持续处于可用状态；
- 倡导节能观念并配合出租人开展环保、绿色租赁理念的宣贯，严格管理并保证自身员工及供应商的行为符合环保要求。

保障性住房

作为负责任城市运营商，龙湖冠寓紧跟国家政策导向，响应“租购并举”战略部署，专注于开发并推广高品质的租赁住房项目。2024 年，龙湖冠寓累计开业房间数 12.4 万间，品牌影响力连续三年稳居行业前列。

龙湖冠寓以“为城市青年创造温暖而明亮的节点”为目标，加速推进保障性住房项目的建设步伐。我们精准捕捉不同租客群体需求，将冠寓产品升级至 4.0，并开创性地采用将闲置办公楼转化为长租公寓的新模式，为老旧资产注入新的活力。

龙湖冠寓保障性租赁住房已落地北京、重庆、天津等 20 余个城市，累计开业房源近 6.6 万间，为低收入人群、老年人、青年提供可负担的住房。2024 年，龙湖新纳入政府认定的保障性租赁住房项目达 8 个，包含 3,533 间房间，为缓解社会住房压力、提升民众居住福祉作出了重要贡献。截至 2024 年末，龙湖冠寓整体出租率 95.3%，开业 6 个月以上房源出租率 95.6%，租户满意度 96.9%。

龙湖集团 2024 年保障性租赁住房

龙湖冠寓福州秀山地铁站店

该项目采用最新的数字化技术，真正实现数字建造、空间在线、租赁在线、VR 选房等数字化运维新模式。新潮的设计吸引了很多刚毕业的大学生前来入住，30 岁以下的人群占比超 70%，由于很多租客有考研考公的需求，门店还专门为租客在公区准备可以安静学习的自习室。



龙湖冠寓福州秀山地铁站店里的自习室



龙湖冠寓北京郭公庄地铁站店

龙湖冠寓北京郭公庄地铁站店

该项目为北京市首个依据《北京市保障性租赁住房建设导则》设计改建完成评审后开业的项目，亦是北京市首例非居住建筑改建租赁住房项目。郭公庄项目以开间户型为主，改造过程中，龙湖深入了解每一个空间的特性，根据相应的地理位置和特点，将比较特异的空间运用玻璃幕墙重新设计，最终改造约 700 套（间）保障性租赁住房。

2024 年，龙湖集团继续追求高标准租住生活，致力于为所有住户打造理想居住空间，获得社会各界的广泛认可。

龙湖集团 2024 年租赁住房方面的主要荣誉

龙湖震菲公馆荣获克而瑞
2024 年度全国住房租赁产品系 - 十佳高端公寓产品系

龙湖冠寓荣获中指研究院
“2024 年住房租赁领先品牌”称号

龙湖冠寓荣获迈点研究院
2024 年住房租赁品牌传播力 (MBI)
TOP2

可负担商业地产

龙湖商业深刻践行社会责任，尽力为商户提供可负担的商业地产，积极进行经营辅导及租金扶持。2024 年，共计对数百个品牌商户进行租金减免。本年度，集团高质量新开业 11 座商场，持续拓展商业版图，为商户创造更多机遇，助力经济复苏。同时，我们全年投入上亿元营销费用，精准赋能商户提升业绩，激活消费者市场活力。

05 | 环境共生

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

本章节所回应的 ESG 重大性议题

- 排放物
- 环境及天然资源
- 资源使用
- 气候变化

本章节所回应的 SDGs 议题



专题

数字赋能“智”造未来

数字化是推进企业低碳转型的重要工具，也是双碳政策推动的重点议题。2024年8月，中央网信办协同发改委、工业和信息化部、自然资源部等多个部门联合发布《数字化绿色化协同转型发展实施指南》，对建筑行业数字技术赋能绿色化转型提供了明确的政策指引。

龙湖集团作为中国房地产行业的领先企业，已投身数智化发展20余年，在数智化转型与地产科技上有着坚实的经验储备，在《数字化绿色化协同转型发展实施指南》中涉及的建筑设计数字化、建筑全生命周期低碳化、绿色建筑、低碳社区等多个关键议题均已取得丰富的成果，具体内容请详见本章各小节。

集团已制定“到2030年，集团单位面积碳排放强度降低15%”的减碳目标，并在此基础上制定了每年度的减碳目标。每年度集团整体的减碳目标会按照“集团-航道-地区-项目”4个不同层级进行拆解，最终形成细化到项目的减碳目标与策略。

在集团双碳目标的推进过程中，我们积极应用数字化技术全面赋能双碳管理体系，构建起具有龙湖特色的“双碳数字化管理体系”。我们通过建立“目标管理-策略制定-实践反馈-策略优化迭代”的PDCA²⁴一体化管理模式，实现自上而下的目标管理及自下而上的实践反馈管理闭环。

PDCA 管理模式

(Plan)

计划阶段：目标分解与执行计划

- 将双碳目标按照“集团-航道-地区-项目”进行拆解，每个层级均制定详细的执行计划；
- 使用数字化平台确保目标的透明度与可追溯性，确保目标设置科学合理，帮助各团队精准理解和执行目标。

(Do)

执行阶段：数字化工具助力目标实现

- 通过双碳驾驶舱、EMS²⁵能源系统、IBMS智慧建筑等多项数字化技术进行实时监控和智能调节，确保节能措施精准执行；
- 明确各航道能耗、面积等核心数据的采集方式、数据源及项目范围，打通各航道能耗数据线上采集链路，确保数据来源有据可依。

(Check)

检查阶段：数据反馈与效果评估

- 通过数字化平台展示各地区、各航道及集团层面的碳排放、能源消耗、光伏建设、碳履约等多项重要指标，通过可视化进行多维度数据展示，协助各层级管理者评估目标进展；
- 建立各层面的月度核对机制，对数据质量合格率进行严格要求，提高数据准确性。

(Act)

调整阶段：智能决策与策略优化

- 依托数字化平台的数据分析与决策支持功能，及时识别并调整执行过程中的问题；
- 通过自动警告与智能分析提供的优化方案，帮助项目团队及时发现问题，快速调整策略。

截至报告期末，龙湖集团已开发双碳驾驶舱、EMS能源管理平台、IBMS智慧建筑平台、物联网平台四大双碳数字化产品，实现管理体系、能源管理、智慧楼宇、物联网接入平台等全方位双碳数字化布局。

双碳数字化产品

双碳驾驶舱

通过集成的数字化平台，实时监控和管理集团各项目、地区的碳排放与能耗情况；支持碳履约进度跟踪、目标管理与预警，帮助集团及时发现偏差并进行调整。

EMS 能源管理系统

提供全面的能源消耗监控和数据分析，实时获取各项目能耗数据，通过优化能效管理策略，减少能源浪费，并支持节能目标的实现。

IBMS 智慧建筑管理系统

集成建筑内部各类系统（如空调、照明、电梯等），实现能源消耗的智能控制与优化，提升建筑运行效率，确保舒适性和节能效果的平衡。

物联网平台

通过连接传感器、设备与云端平台，实时采集建筑设施运行数据，提供远程监控、设备管理与优化方案，提升建筑物的智能化管理水平。

²⁴ PDCA 是一种持续改进的管理方法，分为四个阶段：计划（Plan）、实施（Do）、检查（Check）、行动（Act）。

²⁵ EMS：能源管理系统，指用于监测、分析和优化能源管理的系统。

专题

数字赋能“智”造未来

双碳驾驶舱

双碳驾驶舱作为集团实现碳排放和能源管理的数字化平台，集成双碳相关核心数据，以可视化的方式展示集团整体及各层级的碳排放进展及目标达成情况。

截至报告期末，该平台已实现项目、地区、航道、集团各层面碳排放、能源消耗等双碳数据以及光伏、绿电、节能技术、绿建等多项低碳相关数据的实时监控。各层级管理层依托双碳驾驶舱对核心指标、技术举措进行监督，对双碳目标的达成情况进行动态跟踪并及时调整策略，确保各层级双碳目标达成。



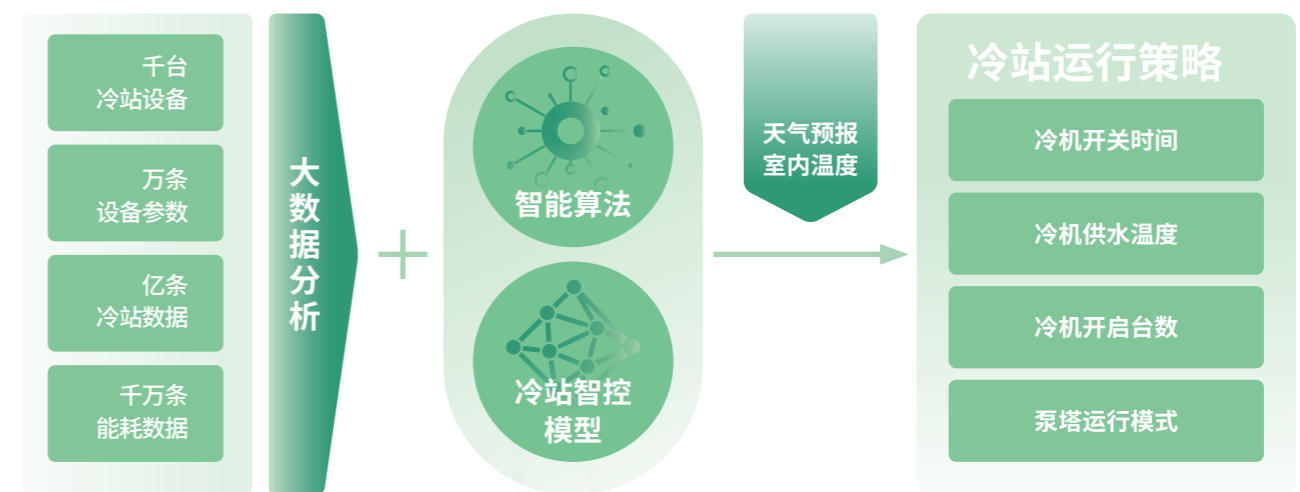
碳排放监控看板示意

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

冷站智控

本年度内，龙湖集团对冷站智控系统进行算法优化，显著提升了冷站的运行效率。该系统可实现冷站设备运行数据的实时监控与反馈，形成一个持续优化的管理循环，确保设备始终处于最佳工作状态。

2024年，冷站智控系统在47个项目中进行了验证，策略推送期内，项目平均节能率约8.6%。未来，龙湖集团计划将机器学习与数据训练相结合，逐步构建更精准的性能优化模型，通过历史数据与实时反馈优化冷站运行策略，不断提升能效的同时，推动冷站管理的智能化。



应对气候变化

随着温度上升、极端天气事件频发以及生态系统破坏，气候变化正在对全球社会、经济和环境造成日益严峻的威胁。面对气候变化带来的挑战，龙湖集团通过建立完善的治理架构，积极制定应对策略，建立风险评估及管理机制，及时采取有效的行动应对，努力提升企业气候韧性的同时，降低及规避气候变化对业务及未来发展带来的重大影响。

治理

集团已建立由董事会领导的气候变化治理体系，通过明确责任分工和跨部门协作，推动气候管理工作落实。集团已形成“项目 - 航道 - 集团 - 董事会”的汇报机制，各层级根据年度目标开展工作并定期汇报。



龙湖集团气候变化治理体系

2024 年，我们积极开展董事会气候相关培训，定期参与国际权威评级机构开展的气候及可持续发展相关培训和论坛，全面提升管理层对气候变化风险管理的认知与技能水平。

策略

龙湖集团制定《应对气候变化政策》²⁶，参考国内国际标准、最佳同业实践及集团自身业务发展现状，持续完善内部碳减排管理策略，推进集团碳目标实现。

各业务减碳策略及成效



地产开发

- 以项目为单位制定能源点位、能源类型和作业时间，要求各项目严格按照标准落地，规避无效能耗；
- 加设智能水电表，搭建能耗模型，实现能耗数据线上可视化。当项目能耗超过设定阈值时，该系统会自动向项目负责人推送节能工单，以便及时审查及纠偏。



商业投资

- 改造节能：开展机电系统检测、高效冷站、高效锅炉、节能灯具、建筑气密性改造；
- 数字化节能：2024 年全面推广设备自动运行控制、冷站 AI 智能控制算法，通过 47 个项目参与验证并进行算法循环优化；
- 管理节能：对能耗数据采集分析，诊断异常情况并及时采取策略纠偏。



资产管理

- 照明方面通过分时段管控，保证“按需供明”；
- 空调系统引入变频改造、分户计量的技术和管理措施降低能耗；
- 通过人流规律，合理设置电梯开启时间和低能耗模式，引入电梯变压变频调速技术对不同时间段电流进行调整；
- 公区空调、照明时段管控等纳入第三方检查。



物业管理

- 开展物业人员节能培训，推进物业精细化管理；
- 2024 年累积更换超 10 万盏超节能灯具；19 个项目无负压供水系统改造，实现供水水泵能耗降低；85% 的项目电梯机房空调增设温度控制器，实现空调自动启停，按需供冷；近 180 个项目园区照明进行经纬时控改造，通过项目定位，结合日出日落时间自动调整照明的开闭时间。

集团依托已建立的“双碳驾驶舱”，实现对集团及各航道碳排放及能源管理的实时监测统计，并通过光伏系统、超节能灯具、远传水表、变频设备等硬件设备，结合 IBMS 冷站智控、EMS 能源系统等软件产品，实现精准、智能、高效的节能减排。

²⁶ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-06-17/1c85fdbc-9e38-4869-b8e5-55b269826f0b.pdf>

风险管理

龙湖集团将气候风险管理作为公司风险管理的一部分，持续识别、评估和应对气候相关风险及机遇，降低集团运营面临的气候风险，把握气候变化带来的发展机遇。

气候相关转型风险

风险名称	风险描述	应对举措
政策及法规风险	<p>政府逐步出台更严格的节能减排政策，若集团未能紧跟政策变化，可能导致更高的合规成本。</p> <ul style="list-style-type: none"> 2024年2月，多部门联合发布《绿色低碳转型产业指导目录（2024年版）》，新增了建筑工程智能建造、绿色农房建设/改造和运维等相关内容，并对绿色建筑、超低能耗建筑、装配式建筑等内容指定了明确应当遵守的标准； 2024年3月，国务院办公厅转发国家发展改革委、住房城乡建设部《加快推动建筑领域节能降碳工作方案》，对建筑行业的低碳建造提出了发展装配式建筑与装配化装修、推广绿色建材与节能设备、规范施工现场管理等新要求； 2024年8月，《中共中央国务院关于加快经济社会发展全面绿色转型的意见》提出推进城乡建设发展绿色转型，对推行绿色规划建设方式、大力发展绿色低碳建筑等作出部署。 	<ul style="list-style-type: none"> 持续关注相关法律法规及政策文件变化； 加强与监管部门和优秀同行沟通交流，积极响应政策号召； 综合布局绿色低碳建筑技术，推进绿色环保施工，确保项目绿色合规。

技术风险	<p>随着“碳中和”目标推进，绿色建筑技术要求日益提高，集团面临旧技术淘汰与新技术开发带来的成本上升的风险。</p> <ul style="list-style-type: none"> 2022年，住房和城乡建设部、国家发展改革委要求到2025年，城镇新建建筑将全面执行绿色建筑标准，星级绿色建筑占比达到30%以上，新建政府投资公益性公共建筑和大型公共建筑全部达到一星级以上； 2024年，住房和城乡建设部、国家发展改革委发布《加快推动建筑领域节能降碳工作方案》，要求新建超低能耗、近零能耗建筑面积比2023年增长0.2亿平方米以上，完成既有建筑节能改造面积比2023年增长2亿平方米以上，建筑用能中电力消费占比超过55%，城镇建筑可再生能源替代率达到8%。 	<ul style="list-style-type: none"> 积极发展装配式建筑、TOD²⁷综合体、超低能耗建筑技术的研发与应用； 加强绿色建筑技术与工程实践，积极提升公司绿建项目的认证等级及覆盖比例； 通过产学研合作模式，加快绿色技术的研发，降低绿色技术采购成本。
------	--	---

²⁷ TOD：公共交通导向开发，指以公共交通为核心的城市规划和开发模式。

风险名称	风险描述	应对举措
市场风险	<p>市场对绿色低碳产品需求的变化会导致无法及时响应需求的企业面临失去市场份额的风险：</p> <ul style="list-style-type: none"> 随着行业对气候转型的重视，绿色建筑、超低能耗建筑逐渐成为市场竞争的关键点。尤其是政府采购、大型企业合作项目往往对环保低碳有更高的要求。如未能及时匹配市场需求的变化，集团的竞争力将可能下滑； 消费者的绿色消费意识不断增强，对高效能和环保材料的需求上升，未能有效满足消费者需求的企业可能面临潜在消费者减少的风险。 	<ul style="list-style-type: none"> 持续关注市场需求变化，全方位储备技术与项目能力； 积极参加各类行业论坛，共同探索绿色转型方案。
声誉风险	<p>投资者和消费者对企业的气候表现、ESG评级表现的关注度日益增加，若集团相关绩效落后于同行可能导致融资成本上升和营业收入下降。</p> <ul style="list-style-type: none"> 2024年召开的COP28气候大会上各机构和组织进一步加强对气候变化的应对力度，未能及时响应气候转型要求的企业可能面临融资困难的风险； 随着媒体对气候变化话题的持续关注，未采取环保措施或行动迟缓的企业可能成为媒体和公众批评的对象，从而影响企业声誉。 	<ul style="list-style-type: none"> 稳步推进集团低碳转型目标，加强环境、气候等数据披露； 加强与投资者、消费者、媒体的沟通，及时了解各方关注点并予以回应。



气候相关物理风险

风险名称	风险描述	应对举措
台风	<ul style="list-style-type: none"> 台风可能造成建筑结构受损，对运营安全产生潜在影响，并产生潜在的维修成本； 台风可能导致电力、通讯等系统受影响，影响商业、物业运营。 	<ul style="list-style-type: none"> 在沿海及台风高发区项目设计中充分考虑抗风等级，对建筑进行加固； 优化商业和物业应急响应机制，及时进行排查和修复。
急性风险	<ul style="list-style-type: none"> 极端降水可能导致地下车库、设备机房等积水，对正常运营产生影响； 极端降水可能引发洪水，对建筑造成损伤。 	<ul style="list-style-type: none"> 及时监测雨水量和积水量，动态调节排水设施； 优化地下空间防水设计，推广雨水花园、透水铺装等措施。
	<ul style="list-style-type: none"> 极端高温可能导致人员健康受到影响，导致人员保险费用增长； 极端高温可能导致高温补贴支出增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 及时关注气象预报，对极端高温天气做好提前防范； 在项目设计、施工设计等阶段充分考虑极端高温可能产生的影响，合理安排工期。
慢性风险	<ul style="list-style-type: none"> 海平面上升、温度升高、干旱等慢性风险可能带来资产搁浅、运营成本上升等风险； 海平面上升可能对沿海地区资产估值产生影响。 	<ul style="list-style-type: none"> 新建项目优先选择更具气候韧性的开发区域，已有项目采取防护设计。

气候相关机遇

国家政策扶持 / 补贴

机遇描述

国家和地方政府已出台一系列绿色建筑激励政策，包括财政补贴、优先评奖、信贷金融支持、减免城市配套费用等支持。

截至报告期末，已有 31 个省市发布绿色建筑支持政策。公司已具备绿色建筑技术储备并制定绿色建筑目标，有望通过国家政策扶持获得补贴。

应对举措

- 建立绿色建筑技术激励机制，积极提升公司绿建项目的认证等级及覆盖比例；
- 积极关注绿色建筑政策变化，把握政策机遇。

绿色建筑市场需求增加

机遇描述

随着双碳目标的推进和绿色意识的增长，市场对绿色建筑、超低能耗建筑、装配式建筑等产品的需求有上升趋势。龙湖集团在以上领域具备技术优势和实践经验，如能准确将集团发展战略和市场需求结合，将有望提升绿色建筑市场份额。

应对举措

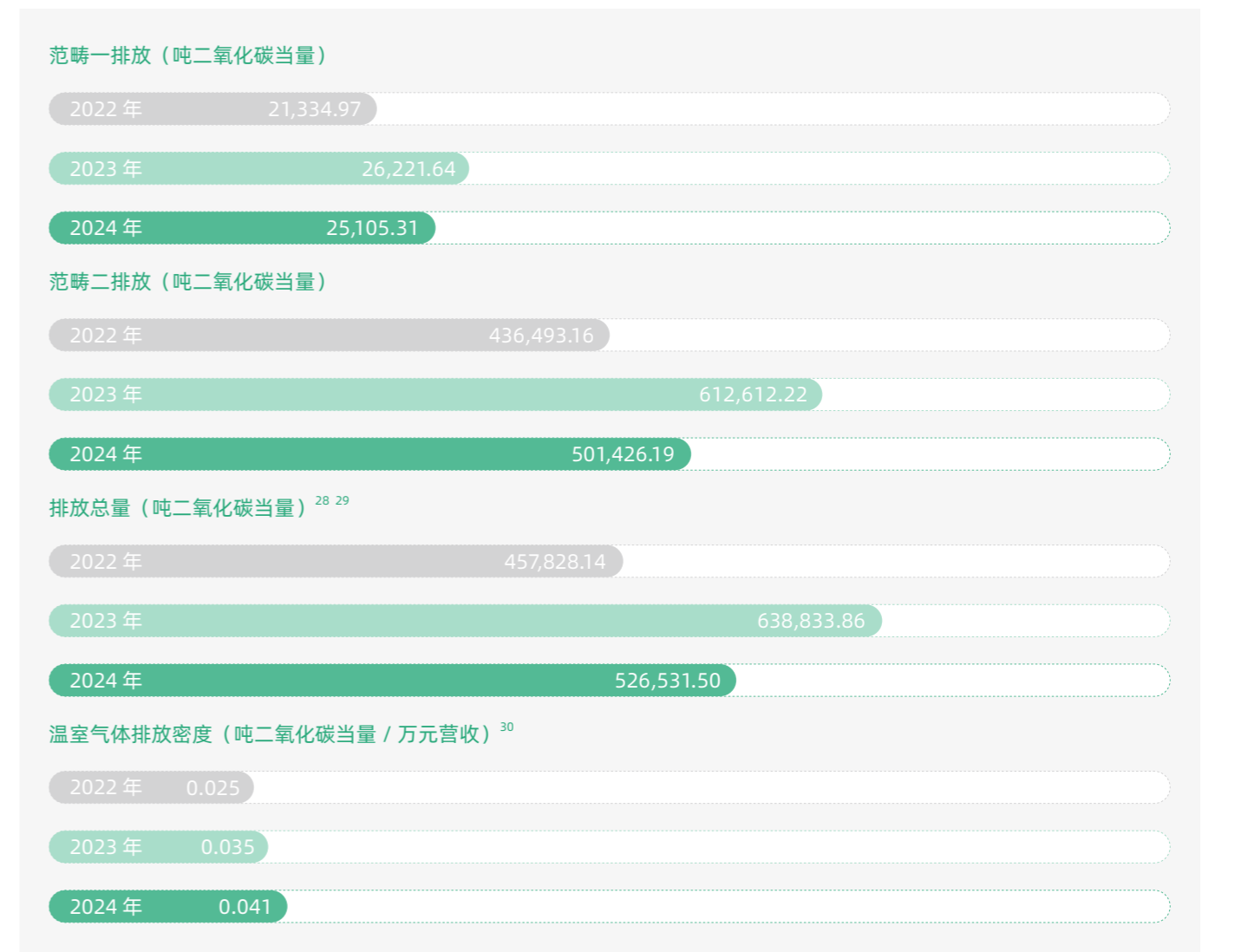
- 积极开展装配式建筑、超低能耗建筑技术的研发应用；
- 持续关注市场需求变化，及时调整公司战略和发展方向。

指标和目标

我们已制定集团层面的碳排放强度目标，并每年将碳排放目标分解至各个航道。集团持续通过“双碳驾驶舱”系统对能耗、节能低碳项目、绿色低碳建筑等核心指标表现进行监督。2024 年起，集团将“单位面积能耗强度降幅”纳入战略评价 (BSC) 考核，指标达成情况将直接影响集团及各航道整体绩效考评。

除碳排放强度目标外，集团还制定了绿色建筑、能源使用等目标，多维度推进集团低碳转型。绿色建筑目标及进展详见本章“绿色建筑”小节，能源使用目标及进展详见本章“能源管理”小节。

龙湖集团 2022-2024 年温室气体排放情况



²⁸ 温室气体排放参考 WRI《温室气体核算体系企业核算和报告标准》，涵盖龙湖集团自身运营阶段的范畴一（直接排放）+ 范畴二（间接排放）的碳排放。范畴一指来自龙湖集团拥有或控制的直接温室气体排放源，包括汽油、柴油、天然气消耗总量；范围二指来自龙湖集团购买或获取电力等产生的间接温室气体排放。

2023 年、2024 年，数据包含行政办公、地产开发、商业投资、资产管理、自有开发业务的物业管理与智慧营造，2022 年及以前不包含智慧营造业务数据。2022 年和 2023 年数据进行部分追溯。

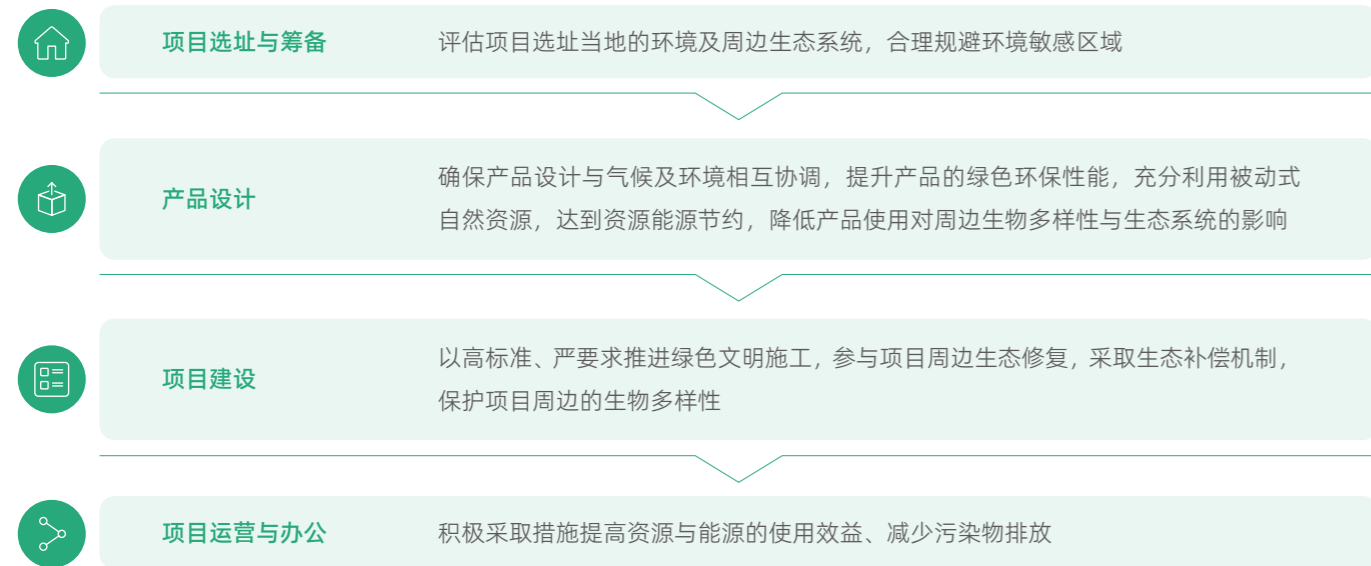
²⁹ 2023 年、2024 年，龙湖集团分别采购绿色电力 4,600 万千瓦时、1.77 亿千瓦时。

³⁰ 温室气体排放密度增长主要原因为营收变化。

绿色建筑

龙湖集团将绿色、可持续理念贯穿项目的选址、设计、建设与运营全过程。我们积极探索低碳 TOD 综合体、装配式建筑、超低能耗建筑等绿色建筑领域技术，实施高标准绿色施工，持续推进绿色建筑目标的达成。

绿色低碳理念¹



绿建目标及认证¹

集团严格按照《绿色建筑评价标准》（GB/T 50378）开展绿色建筑工作，在项目全阶段充分落实节能、节水、节材、室内环境等绿色建筑要求。公司已于 2021 年制定绿色建筑目标并每年披露目标完成情况。

绿建目标

自 2021 年起，集团所有新建项目达到国家绿色建筑标准，并鼓励获得更高等级认证（包括：国家绿色建筑二星级、三星级、美国 LEED 认证³¹、WELL 认证³²）

100%

³¹ LEED rating system | U.S. Green Building Council (<https://www.usgbc.org/>)

³² International WELL Building Institute (<https://www.wellcertified.com/>)

2024 年龙湖集团新增绿色建筑概况

集团获得绿色建筑认证的新增项目共有

9 个

新增项目满足绿色建筑标准占比

100%

满足绿色建筑标准二星项目占比

22.2%

集团获得绿色建筑认证的新增项目面积达

95.1 万平方米

其中，满足绿色建筑标准三星项目占比

11.1%

满足绿色建筑标准一星项目占比

33.3%

截至 2024 年底龙湖集团绿色建筑概况

集团累计满足绿色建筑标准项目达

590 个

集团累计满足绿色建筑标准的项目面积超

1.3 亿平方米



TOD 综合体

集团贯彻 TOD 设计的基本原则，建立全面的 TOD 产品观，形成了“城际枢纽、城市商圈、区域中心、邻里中心、车辆段上盖及 TOD 新城”六大产品线，助力城市可持续发展。2024 年集团新开业 7 个重资产天街项目，其中 4 个为 TOD 项目。

天津梅江天街 TOD 项目



2024 年 8 月，龙湖集团在天津的首个 TOD 商业项目——梅江天街正式开业，建筑面积 20.4 万平方米，应用多种绿色低碳技术和智能化控制技术，打造出一片绿色、健康、舒适的智能化商业街区，获得绿色建筑二星级认证。

梅江天街位于青区核心地段，紧邻两条城市核心交通线路，B1 层商业街区直接连接地铁站，周围 300 米内有 3 条公交线路，实现交通运输高效能运转。

该项目秉持可持续发展理念，积极探索节能减排新路径。节能方面，项目在建筑设计上采用高效冷水机组、高效节能灯具等设施设备有效降低能源消耗。商业采用时间控制策略，实现不同场景的照度控制，节约照明能耗。

节水方面，项目全部采用 2 级节水用具，绿化浇灌采用节水灌溉末端装置并设置土壤湿度感应器、雨水关闭装置等节水控制措施，同时通过雨水调蓄技术等方式实现高效节水，实现海绵城市目标。

此外，项目采用智能化控制策略，通过 IBMS、EMS、BA³³ 等数字化技术优化，实现商区的智能设计、控制和运维，打造出智慧、节能、绿色的 TOD 商业综合体。



天津梅江天街 TOD 项目

南京雨山天街 TOD 项目



2024 年 6 月，龙湖集团在南京布局的第 5 座 TOD 商业项目——雨山天街正式开业，建筑面积 17.8 万平方米。该项目从设计到施工阶段采用全数字化正向 BIM 设计，有效减少建造期的碳排放。

雨山天街位于浦口区核心位置，毗邻 2 条城市核心线路，其 B1 层商业街区可直通地铁站。项目周边有 12 条公交线路便捷到达，实现交通运输的高效能运转，极大方便了大众的生活圈。

项目采用遮阳系统、高效冷水机组、高效锅炉，并通过控制策略实现整体节能。同时，该项目采用高效节能灯具与时间控制策略节约照明能耗；在节水方面，项目全部采用 2 级节水器具，设置雨水回收系统并将回收雨水用于绿化、道路浇洒和车库冲洗，实现可再生水资源的充分利用。

此外，项目采用智能化控制策略实现整体机电系统的自动化、精准化高效运行，推动绿色低碳 TOD 商业综合体落地。

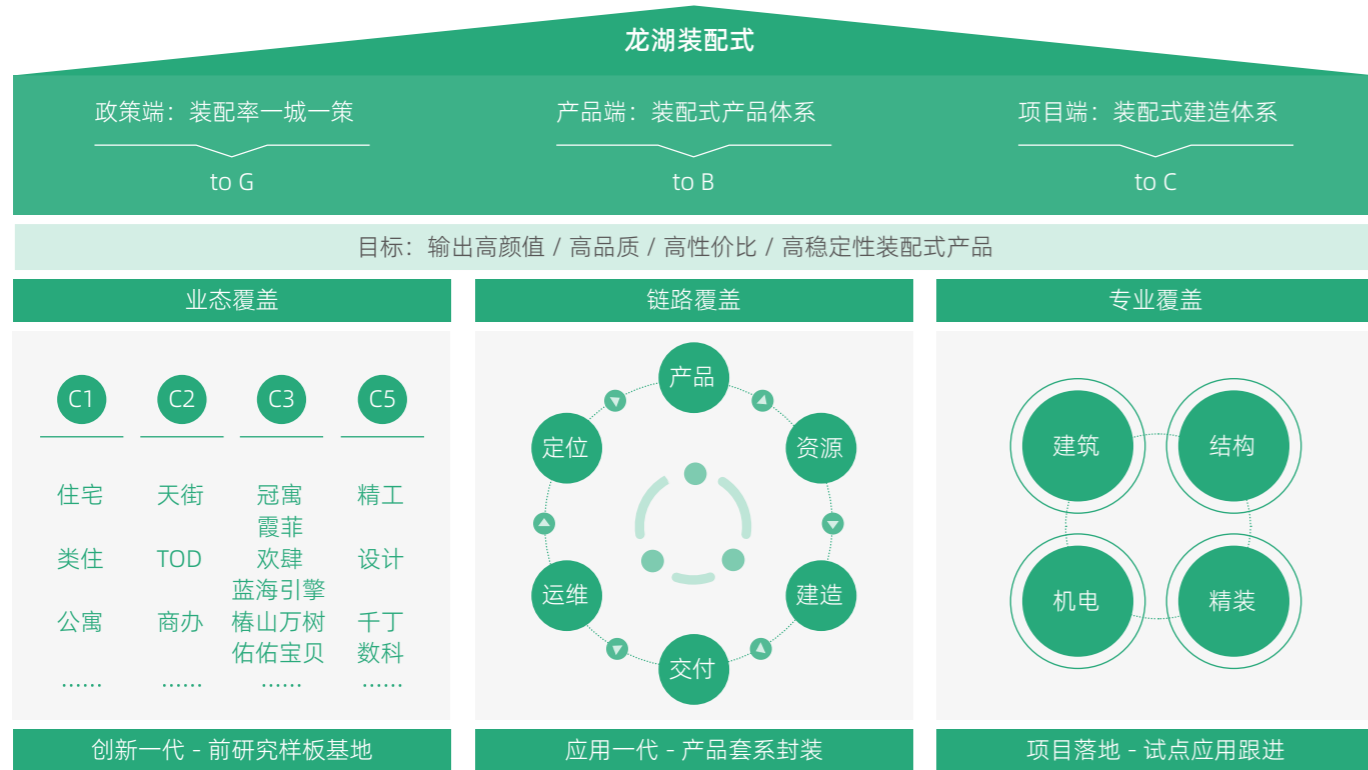


南京雨山天街 TOD 项目

³³ BA：楼宇自动化，指通过智能控制系统对建筑内的机电设备进行自动监测和管理。

装配式建筑

龙湖集团积极响应《关于印发城乡建设领域碳达峰实施方案的通知》，持续推进装配式建筑的技术研发与应用。集团自 2017 年起开始装配式研发工作，目前已全面布局装配式建筑体系，在政策端、产品端、项目端全面发力，引导建筑产业绿色发展。



装配式体系

集团具备项目全生命周期装配式能力，可贯穿项目策划、设计、生产、施工、运营等各个环节，实现全生命周期一体化管理。同时，集团的装配式产品已覆盖住宅、公寓、办公、商业、医养等多个业态。



集团不断加大装配式技术的研发力度并推动装配式标准化发展。截至报告期末，集团已申请 265 项装配式专利，其中发明专利 126 项，实用新型专利 138 项，外观专利 1 项，已授权专利数达到 133 项。

报告期内，集团《绿色低碳装配式墙面装修关键技术创新和系统集成》项目获得中华环保联合会科学技术奖 - 科技进步奖二等奖，并获得专家国际先进评价。



中华环保联合会科学技术奖 - 科技进步奖证书



科学技术成果登记证书

超低能耗建筑

龙湖集团积极响应住建部《“十四五”建筑节能与绿色建筑发展规划》中关于超低能耗建筑的发展目标，遵守《近零能耗建筑技术标准》(GB/T 51350-2019)，因地制宜将被动式设计、主动式设计、可再生能源方案融合，推动建筑设计可持续发展。2024 年，集团在上海市、合肥市等多地打造超低能耗建筑项目。

合肥滨科城超低能耗建筑项目设计方案

龙湖集团在合肥滨科城打造超低能耗住宅，该项目满足超低能耗建筑等多项绿色建筑标准。项目采用被动节能、主动节能等多种设计，保证建筑性能的同时降低建筑能耗，实现健康、绿色的全方位高品质建造目标。

项目节能设计举措

被动节能

- 采用获得绿色建材标识（或认证）的材料和部品；
- 外墙采用内外组合保温方式，各区域使用最适合的保温板；
- 外窗采用三玻双腔中空窗，气密性达到高等级；
- 外门窗外表面与基层墙体的连接处采用防水透汽材料密封，门窗内表面与基层墙体的连接处采用气密性材料密封。

主动节能

- 采用高效低环温空气源热泵、高效空气净化装置和热回收装置，全年热回收效率保持高位；
- 建筑照明采用分区分时照明控制系统和 LED 灯具；
- 根据末端用冷、用热、用水等使用需求，自动调节主要供应设备和系统的运行工况；
- 选用空气能热水系统提供生活热水。



项目鸟瞰图

绿色施工

龙湖集团坚持绿色施工理念，制定《绿色环保施工方案》《安全文明施工管理协议》，对施工过程中垃圾处理、材料堆放、扬尘管理等内容进行严格规定，努力降低施工过程的环境影响。

绿色施工举措

污水处理



- 施工现场及生活区设置沉淀池，废水经沉淀后循环使用或排出
- 生活区食堂、淋浴间下水管线设置过滤网，与市政污水管线连接，保证排水通畅

废气处理



- 所有施工车辆、机械设备必须符合国家和地方政府的排放标准，并定期维修保养

垃圾处理



- 施工现场垃圾进行集中式管理，生活垃圾与施工垃圾分类管理
- 要求施工垃圾及时外运并持续检查
- 严禁施工现场及周边焚烧各类废弃物

噪音处理



- 采用全封闭砌块切割室，降低噪声污染
- 定期监测噪声，确保噪声管理符合国家和地区标准

扬尘管理



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

节水节能



- 使用节水节能型设施设备与照明装置
- 设置定时开启 / 关闭的喷淋装置
- 使用集中式低压充电柜
- 设置雨水收集池，推广雨水回收利用

循环利用

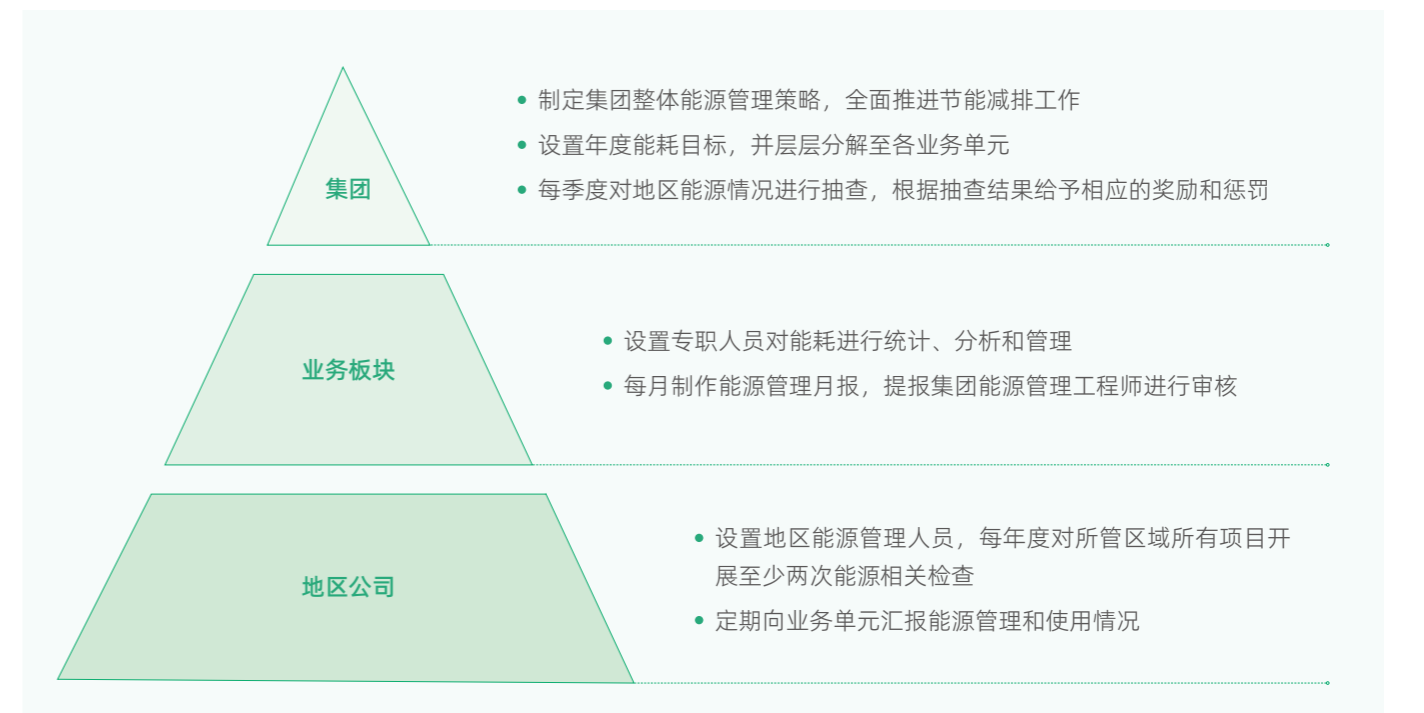


- 使用可重复利用的集装箱宿舍、办公室
- 对严格符合行业标准的碎砾石、钢筋余料、底模板等废弃物进行再利用

能源管理

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国节约能源法》，制定《龙湖空间服务集团能源管理制度》《龙湖集团环境政策》³⁴等管理制度。商业航道制定《商业项目能耗管理及设备标准运营策略》，物业管理部制定《能耗管理作业指导》《设备运行策略作业指导书》，建立五级能耗架构标准和水电收费管理制度。2024 年，集团旗下龙湖物业服务集团已获得 ISO 14001 环境管理体系认证。

我们建立自上而下的能源管理体系，并设立能源使用目标，全面推进能源精细化管理与高效利用。



能源管理体系

商业运营业务能耗目标及 2024 年目标进展

商业运营业务根据往年用电用气能耗折算单方能耗，制定节能目标

64.99 千瓦时 / 平方米

报告期内实际能耗为

64.01 千瓦时 / 平方米

成功达成节能目标，实际能耗强度较 2023 年下降

4%

³⁴ <https://www.longfor.com/upload/file/2024-06-04/f07d8f8e-8bd7-470a-90dd-0e6a00dec995.pdf>

集团已采取多项节能实践，在照明、温度调节、动力、运维管理四方面全面提升能源使用效率。

节能举措

照明

- 非机动车库照明使用双照度 / 感应灯具，设备房照明回路增加行程开关
- 按集中活动时段、非集中活动时段、夜间时段对灯光进行调节，在满足使用需求的前提下，降低不必要的照明亮度与时长
- 2024 年，集团全面推广 37 个在营商业项目的车库高效节能灯具更换改造，将传统的光源更换为高效节能光源，维持整体光通量及平均照度水平不变的前提下，有效降低商业项目车库照明能耗



温度调节

- 空调按季节开启，并通过集中空调辅助监测系统实现集中监控管理
- 持续推广低氮高效锅炉改造
- 持续推广高效冷站实体改造
- 针对在营商业项目中空调能耗偏高的项目，聘请第三方专业公司全面开展机电检测与调试排查



动力

- 部分老旧项目储水式自来水泵改为无负压设备
- 安装电梯能量回馈装置，将电梯轻载上行、重载下行时产生的电能回馈电网



运维管理

- 推广智能化能耗控制系统，实施多业态分区能耗管理策略，人机结合管控能耗
- 加大数字化研发投入，共计 47 个项目参与验证与实施，节能率约 8.6%



为提高员工节能减排意识，报告期内公司对地区和项目全体工程人员开展 6 场专项培训，重点就 EMS 智慧能源管理系统应用、IBMS 智慧楼宇控制系统应用、设施设备节能管理策略等方面进行宣导，推进各项目能源管理优化。

可再生能源应用¹

集团通过加大可再生能源使用与绿电采购，持续优化能源结构。

我们根据建筑物的特点，采用光伏发电系统 BAPV³⁵ 与 BIPV³⁶ 并行发展的方式，合理应用光伏建筑组件，在维护建筑物整体性能的同时，推进建筑与可再生能源融合。报告期内，集团在苏州狮山天街等 6 个在营商业项目屋面建设分布式光伏发电系统，总装机容量 1,321kW，年发电量超 112 万 kWh，实现商场运营期间 100% 自消纳。2024 年，公司启动北京房山天街等 7 个商业项目的光伏建设，总装机容量 4,384kW，年发电量预计可达 475 万 kWh。

北京亦庄天街分布式光伏发电项目

北京亦庄天街项目是集团光伏试点项目，光伏占地 2,600 平方米，装机容量达 365 kW。该项目通过分析屋面现状、开展周边调查、结构与投模测算，实现光伏系统与建筑布局的融合，为集团 BAPV 发展提供了可复制、可推广的示范经验。



在持续增加清洁能源使用的同时，我们加大对绿色电力的采购力度。本年度内，集团 10 个在营商业项目开展绿色电力采购，总采购量达 1.77 亿 kWh，相当于减排二氧化碳 10 万余吨。

2024 年，龙湖集团新增项目使用清洁能源情况



³⁵ BAPV：建筑附加光伏，指在现有建筑上安装的太阳能光伏发电系统。

³⁶ BIPV：光伏建筑一体化，是一种将太阳能发电（光伏）产品集成到建筑上的技术。

资源节约和循环利用

龙湖集团坚持资源节约与循环利用原则，在水资源管理、废弃物管理和绿色办公方面采取一系列举措，持续推动资源的高效利用和可持续循环。

水资源管理¹

龙湖集团严格遵守《城市污水再生利用城市杂用水水质》（GB/T18920）、《城市污水再生利用景观用水水质》（GB/T18921）等相关要求，积极采用节水设备，应用节水技术，降低新鲜水消耗量。

节水举措

节水设备

- ◆ 使用恒流恒压、高效率的节水装置
- ◆ 安装浮球补水阀，通过自动关闭补水避免水资源浪费
- ◆ 根据节水设备特点（如距离感应等），调整设备最佳使用角度，让节水效益最大化
- ◆ 应用漏水管网临时管控系统，减少绿化管网漏水损耗
- ◆ 推广微喷带、节水喷淋头，降低浇灌过程耗水量

节水技术

- ◆ 对废水进行处理用于绿化灌溉
- ◆ 推广雨水调蓄池，使用雨水进行室内冲厕、道路冲洗、绿化灌溉
- ◆ 每年对绿地进行疏松打孔，增加土壤水分下渗，减少灌溉频次

济南奥体天街项目节水案例

济南奥体天街项目所在地地下水丰沛，地库渗水问题导致地坪开裂、地面积水等问题，对地库造成不良影响。为解决这一问题，项目在渗水区域地坪开凿水沟至回填土层，并加装排水管网、集水井以凝聚水源。收集的地下水通过压力排水系统强排至中水泵房，经过滤砂罐过滤后储存于水箱，用于卫生间、绿化等中水使用场所。

改造后项目每日可收集废水 70 立方米，全年可节约 16 万元水费，解决地库渗水问题的同时实现变废为宝。

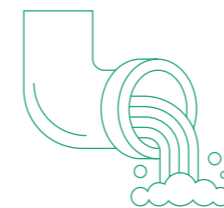


改造后项目每日可收集废水

70 立方米

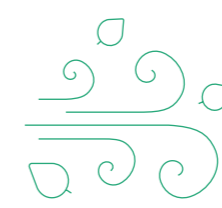
废弃物管理¹

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，对废水、废气、固体废弃物进行严格管理，确保排放合法合规。



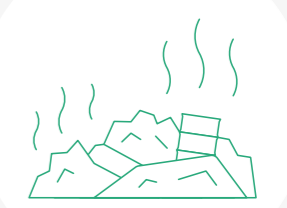
废水

生活污水：统一收集，通过市政污水管网进行城市污水集中处理。



废气

油烟废气：在排放口实施自动化监测，同时，配备两级油烟净化器，降低废气排放。



固体废弃物

落实垃圾定点投放与垃圾分类，对纸类、金属类等可回收垃圾进行专项回收整理，对电池、灯管等有害废弃物及电子废弃物进行专项分类与回收流程。

绿色办公¹

龙湖集团倡导绿色办公理念，制定《环境管理制度》《节能管理制度》《绿色办公制度》等内部文件，多举并行推进办公节能减排与资源循环利用。

能源



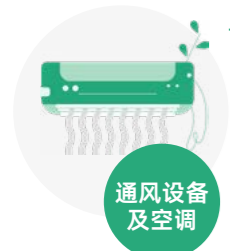
办公用电

- 安装时控或光控装置，进行分节假日照明、普通工作日照明、清洁照明分开控制，并定期巡视检查
- 在会议室出入口贴标识以提醒员工随手关灯
- 优先采购高能效比设备
- 推广使用计算机、打印机、复印机、碎纸机、热水器等设备的节电方式



电梯

- 电梯运行采用并联控制模式，停靠就近楼层电梯优先到达
- 扶梯采用变频模式，60秒无人乘坐降频降至20%运行
- 非工作日关闭所有扶梯和部分直梯



通风设备及空调

- 分工作日和节假日设置空调主机运行时间
- 根据室外温度情况，适时调整冷机出水温度
- 对办公室内的空调进行及时检修与维修，确保空调运行状态良好
- 尽量引入自然风，控制室内空调温度处于高效节能区间

生物多样性保护

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国自然保护区条例》《建设项目环境保护管理条例》等法律法规，制定《生物多样性框架》³⁷，将保护生态环境的理念贯穿于规划、设计、建造、运营等环节。集团定期开展环境影响评价，并积极开展生态治理和生物多样性保护工作，促进实现人与自然和谐共处的美好愿望。在土壤污染问题的废旧工业厂区等棕地，我们会积极与政府部门开展沟通和合作，按照规定构建污染地块风险评价体系并实施土壤修复方案，并经第三方审验通过后合规开发棕地项目。2024年，集团未发生一般及以上环境影响事件。

水资源

节水设备

- 优先采购节水型器具，根据不同场合选用延时自动关闭式、感应式、陶瓷片防滴节水龙头
- 定期检查管路阀门、水压、接头，防止跑、冒、滴、漏现象

日常管理

- 通过宣传标语提醒员工随手关闭水龙头
- 尽量使用容器盛水，禁止长时间使用流水清洗物品
- 尽量使用无磷洗涤剂、可降解清洁用品等，减少排水污染
- 推广水资源循环利用，包括中水回用、雨水收集等
- 工程人员每月核对、统计、评估总用水量

办公用品

办公用品循环利用

- 倡导双面打印，提倡单面使用过的纸张再次使用
- 倡导使用陶瓷、塑料杯，减少一次性杯具的使用
- 倡导使用抹布、毛巾，减少纸巾的使用
- 倡导使用交流电和可充电电池，减少废旧电池的产生
- 倡导使用再生纸、可替换内芯的笔、碳粉盒和其他可循环使用的物品

日常管理

- 日常办公用品指定专人管理，严格控制耗材的领购和使用
- 对办公设备进行定期保养，延长使用寿命，提升资源使用效益
- 倡导旧物利用，设立“办公用纸分类回收箱”等回收处，对可利用的旧物资进行统一回收

承诺

- 我们践行绿地开发承诺，避免在位于世界遗产名录和国际自然保护联盟 (IUCN) 目录 I-IV 自然保护区于国家自然保护区进行开发建设
- 在项目建设前，我们将严格遵守相关法律法规要求，进行风险评估及排查，包括获取项目用地前的生物多样性因素，避免开发占用农田及绿地，获得相关部门批准后，开展符合绿色建筑标准的建筑，并在后续开发过程中对于绿地及周边生态系统的影响降到最小，积极改善、优化、纠正项目用地本身的环境问题，做好生态保护和修复工作

重庆龙塘湖公园生态治理

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

³⁷ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-05-27/379f9344-6d60-4874-976d-756744f4a67a.pdf>

06 | 以人为本

龙湖集团秉承“智见龙湖，无限未来”的雇主价值主张，持续完善员工招聘与雇佣制度体系，优化薪酬福利体系，全方位保障员工权益。我们致力于培养高潜力人才，助力员工成长。同时，我们高度重视员工身心健康，不断提升职业健康安全管理水平，营造多元、平等、共融的职场环境，实现企业与员工的共同成长。

本章节所回应的 ESG 重大性议题

- 员工权益保护
- 职业安全与健康
- 员工职业发展

本章节所回应的 SDGs 议题



雇佣与劳工权益

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《劳动者权益保障法》等法律法规，制定《集团人才推荐管理办法》《集团招聘渠道管理指引》《招聘手册》等内部规章制度，进一步规范员工招聘流程和机制。

集团严格遵守国际劳工组织核心公约所阐述的国际公认人权政策，在招聘和用工期间坚持一视同仁，为每一位员工提供平等的就业和发展机会。同时，我们在《董事会及雇员（包括高级管理层）多元化政策》中明确规定公司平等对待不同种族、性别、信仰的员工，公平、公正地开展雇员招聘与薪酬管理工作，务求在雇员的专业经验、文化及教育背景、职业技能、性别、年龄等方面实现全体雇员（包括高级管理层）多元化。

我们严格遵守联合国《世界人权宣言》《儿童权利公约》以及国务院《禁止使用童工规定》等政策规定，坚决杜绝雇佣童工和强制劳工。我们制定《龙湖集团人权政策》³⁸（以下简称“人权政策”），明确禁止任何形式的歧视行为，并坚决反对任何性别、民族、地域、宗教、性取向等方面的歧视，尊重用工多样性与结社自由。我们定期进行内部审查，确保该人权政策的有效执行。2024年，龙湖集团未发生雇佣童工、强制劳工及歧视事件。

集团荣获雇佣方面的奖项



“猎聘 2024 年度非凡雇主”



“前程无忧 2025 杰出雇主”

³⁸ <https://www.longfor.com/upload/file/2022-04-21/9263a1c9-91ed-4236-9550-97fc428c30ff.pdf>

员工数量情况¹

截至 2024 年 12 月 31 日

龙湖集团员工总数为

29,738 人

同职级男女员工薪酬比率

1:1



按性别划分员工数量

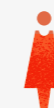
男性员工

16,487 人



女性员工

13,251 人



按民族划分员工数量

少数民族

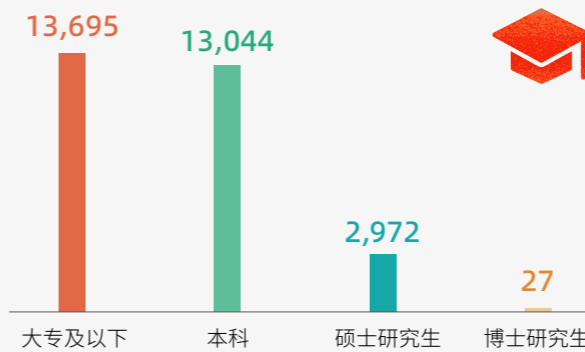
土家族、满族、苗族、蒙古族、侗族、傣族、回族、藏族、瑶族、达斡尔族、纳西族、彝族、锡伯族、黎族、朝鲜族、羌族、畲族、壮族、白族、仡佬族、布依族、维吾尔族、穿青族、哈尼族、毛南族、东乡族、水族、佤族、鄂温克族



员工数量

1,326 人

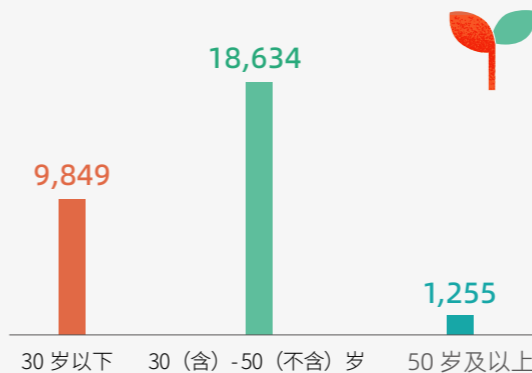
按学历背景划分员工数量 (人)



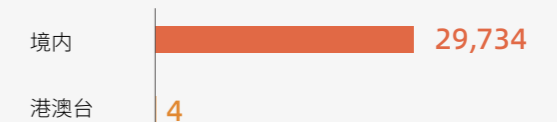
按雇员类别划分员工数量 (人)



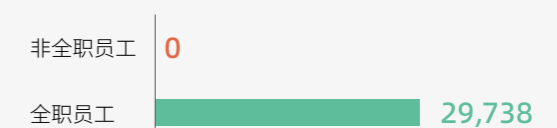
按年龄划分员工数量 (人)

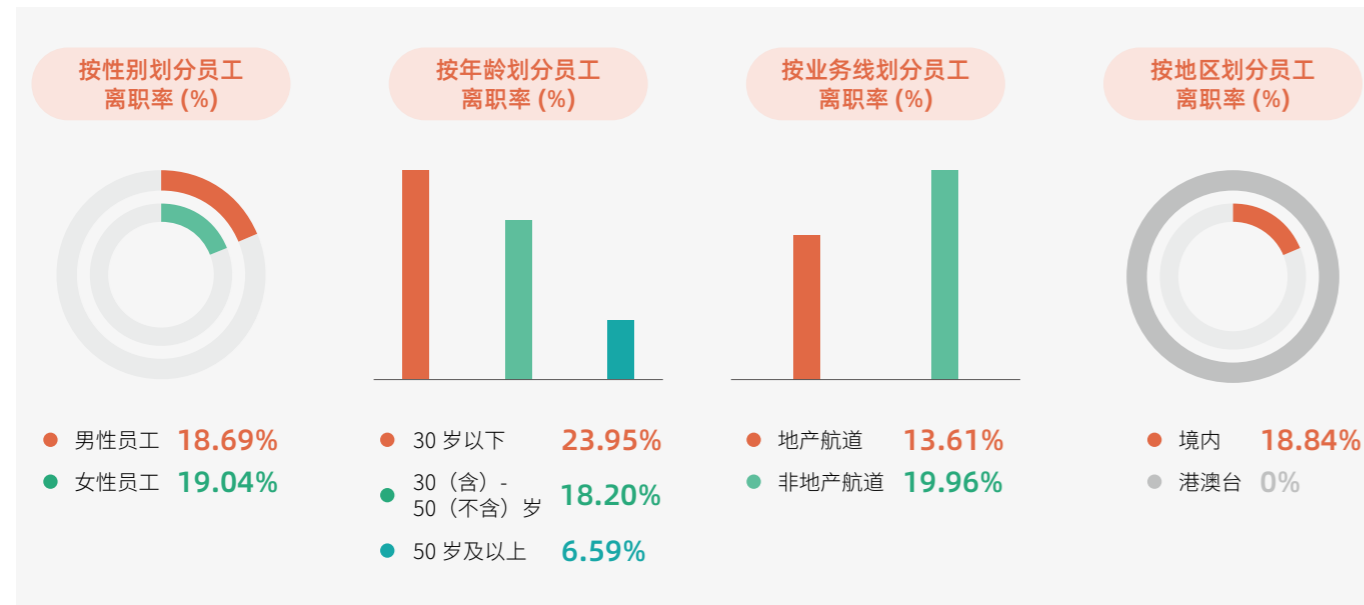


按地区划分员工数量 (人)



按雇佣类型划分员工数量 (人)





公司通过跨航道业务板凳训练营、三跨活水等机制为员工提供了多元化的职业发展机会，激发了员工的积极性和创造力，同时也促进了公司内部人才的优化配置。

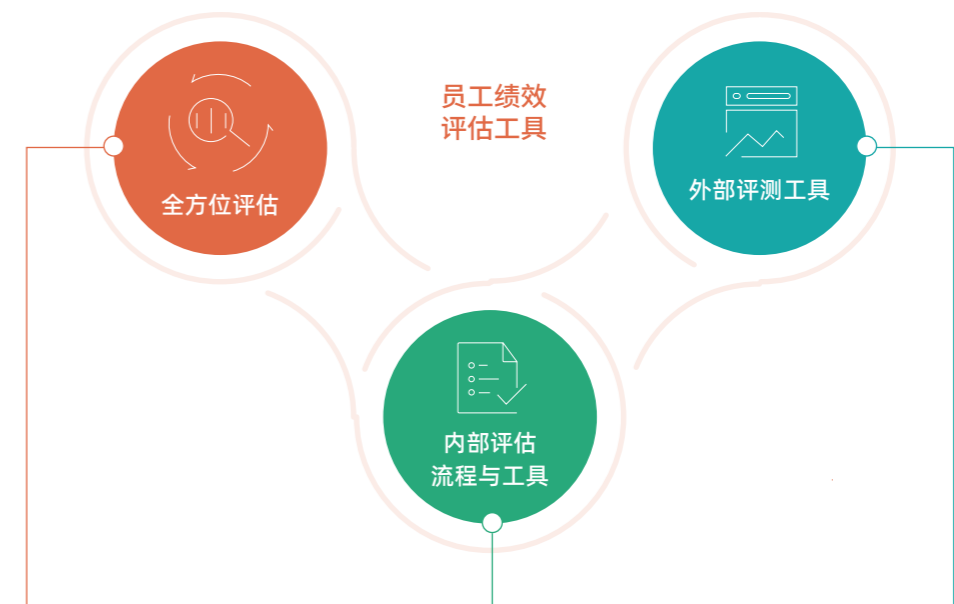
2024 年
员工内部活水超 **1,000** 人
内部候选人填补空缺职位百分比达 **45%**

人才吸引与留存

龙湖集团深知人才是企业发展的核心竞争力，高度重视员工的职业发展。我们针对不同层级和业务场景，精心打造多元化职业发展路径，实施一系列人才激励措施，为人才的茁壮成长营造有利生态。

我们根据《集团活水计划规则》等内部制度，持续完善晋升标准和晋升路径。公司建立了科学的员工评价体系，依托全方位、多维度的评估方法，为员工提供客观清晰的评价，营造公平且透明的良性竞争环境。

我们每半年定期对员工进行一次绩效评估，通过员工自评、上级评估、人力资源盘点会等多元化形式，对员工进行 360 度反馈与全面绩效评估。



定期借助人才盘点、管理者一对一沟通、高潜人才识别以及板凳人才认证等机制，对员工进行全面评估。

结合内部人才评估需求，龙湖自主研发了 360 度反馈和一对一沟通等在线工具，嵌入定制化人才标准，确保评估数据全程留痕。

每年采购外部专业测评机构的工具，用于识别、培养和发展核心人才。龙湖已连续 7 年采购国际知名测评公司的多种工具，专注于关键岗位的识别，每年测评量超 630 余人次。

2024 年，我们通过应用“全员领导力模型与发展阶级”新模型，持续引领员工激发企业家精神。此外，我们持续优化人才激励政策及相关举措，将员工绩效与薪酬挂钩，对表现优秀的员工给予薪酬激励，以激发员工的工作热情和工作积极性。

员工培训与发展

龙湖集团致力于打造系统化、多样化，适配业务需求的培训体系，通过沉淀和萃取经验、开发精品课程、赋能内部讲师的方式，开发适合龙湖业务的内训课程。通过带教人机制、优秀案例分享、共创共议的方式，营造内部积极向上的学习氛围。同时，我们为不同层级、不同岗位员工定制系统的培养计划，帮助员工实现全生命周期的职业发展。

我们持续开展多元化的培训项目，包括内部员工老带新、各层级岗位训练营、领导力培训等，全方位推动人才培养。

多元化培训项目

内部分享培训

龙湖积极鼓励员工进行内部分享培训。2024年，4,600多位员工作为讲师/入职引导人分享了自身的知识和工作经验，上线了910门新课程，为提升全体员工能力起到了积极作用。

仕官生项目

仕官生项目的培养目标是找到志存高远、坚韧踏实的龙湖未来跨航道领导者。该项目通过入职培训、导师带教、定制化岗位轮换以及领导力提升等内容，助力校招生职业发展。2024年，公司带领200多位24届仕官生前往重庆溯源，回溯龙湖初心，引导新人领悟客户至上的理念，为他们注入使命感与凝聚力。

龙湖集团从战略共识、组织心智提升和领导力发展维度共同激发团队直面挑战，攻坚克难。集团积极开展战略共识与组织心智共创活动，累计举办74场相关活动，覆盖2,600余人。同时，我们不断完善领导力培训体系，自主研发了《决胜领导力》系列课程，以提升员工和管理者的综合能力。通过这些活动，集团核心团队在愿景与战略上达成高度共识，为应对复杂环境奠定了坚实基础。

领导力专项培训

高级管理者培养

2024年，集团高管参与了数次的外部专家分享、外部对标学习和内部研讨，总计覆盖139人次。

中层/一线管理者培养

2024年，公司《决胜领导力-管理者版》课程在地产等航道落地18场，覆盖437位管理者。该课程旨在增强管理者在逆境中激励与凝聚团队的能力。

骨干员工培养

2024年，公司《决胜领导力-员工版》课程落地9场，覆盖429位骨干员工。这些课程的实施不仅有助于提升员工个人能力，亦为集团在复杂多变的市场环境中保持竞争力提供有力支持。



龙湖集团北京公司决胜领导力赋能培训

2024年

集团员工受训总人次达到

39,931 人次

员工培训覆盖率达

100%

全集团培训时长达到

204 万小时

同比去年增加

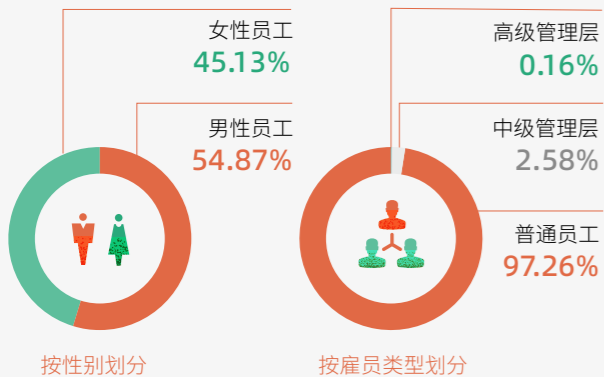
16.7%



2024年员工接受培训比例

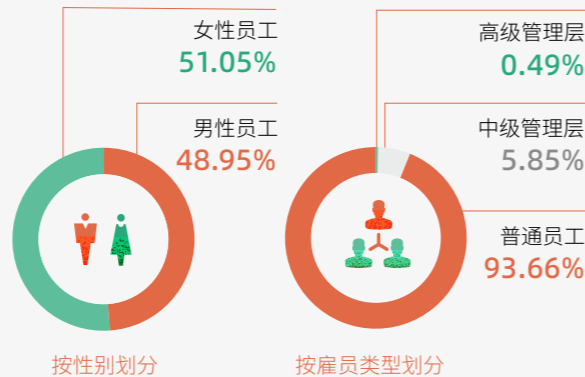
线上培训

受训比例 (%)



线下培训

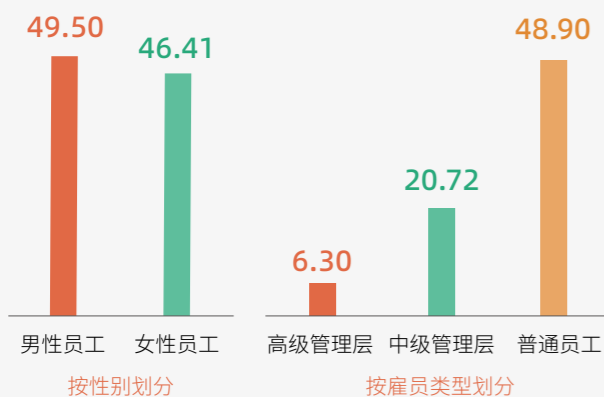
受训比例 (%)



2024年员工接受培训人均时长

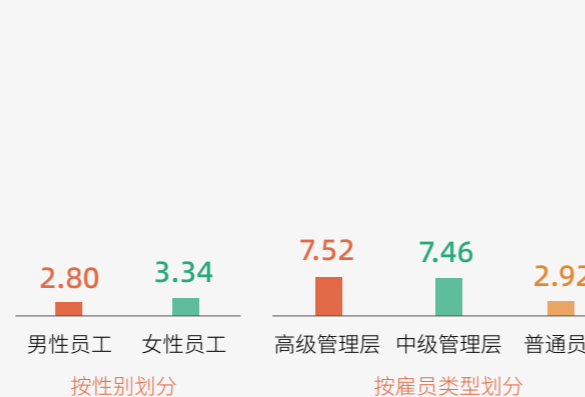
线上培训

人均受训时长 (小时)



线下培训

人均受训时长 (小时)



多元与包容

龙湖集团持续完善员工薪酬福利保障，用心关怀员工的生活与身心健康，为员工提供畅通的沟通渠道，不断提升员工满意度与归属感。

员工权益

集团建立“全面回报薪酬激励体系”，通过定期开展市场薪酬调研，全方位保障员工的薪资水平具备竞争力。此外，我们为员工提供多样化的福利保障，包括年度体检、商业保险、专属线上医生和工作生活辅导计划（EAP 计划）等。同时，我们亦为员工提供各类补贴、员工优惠购房等多方面的福利政策，增强员工的认同感。

丰富的员工权益

商业保险

- 我们制定了更为完善的商保方案以及定制化健康管理体系，在为员工提供风险类保险的基础上配置了医疗报销型的保险方案，帮助每一位员工解决从“日常就医可报销”到“大额风险有保障”的后顾之忧。
- **风险类保险：**涵盖意外险、交通工具意外险，2024 年度商保方案加入猝死责任保障，降低员工突发身故的风险。
- **医疗报销保障：**涵盖住院、门诊等医疗费用的报销。为员工提供全方位的医疗保障，满足员工在不同医疗场景下的需求。
- 我们持续优化升级商业保险自选方案：员工可为本人、配偶、子女及父母进行配置购买。

年度体检

- 我们为员工提供多元化、定制化的体检方案和一站式的健康管理服务，涵盖 177 个城市。员工家属也可享有方便的体检预约服务以及与员工同等折扣的优惠价格。
- 我们亦提供专业的在线医生帮助员工及家属解读体检报告，还可以根据历年体检结果，对关键体检指标进行对比和趋势分析，给出专业的健康管理和疾病预防建议。

龙湖专属线上全科医生

- 我们致力于打造龙湖专属健康咨询服务平台，为员工的工作和生活提供便利。小湖医生线上问诊服务，可以为员工提供在线问诊及线上下单，配送药品到家的服务，满足员工无接触问诊及购药需求。
- 截至报告期末，小湖医生累计线上咨询服务员工 2,747 人次。我们在上海、重庆、成都、广州、深圳、杭州 6 个城市，配备了职场应急药品，覆盖外伤处置类、呼吸道感染类、过敏处理类、消化类、五官类五大类，共 31 种药品及耗材。同时，我们协同健康服务供应商提供全科医生线下咨询活动。2024 年，共计开展咨询活动 38 次，累计服务员工 73 人。



安全防护用品

- 北京蓝海职场配置 AED（自动体外除颤器）急救装备，并通过专属医生进行定期设备查看、更换电池等维护工作。
- 北京职场的健康小屋还配置了多种 OTC（非处方药）药品，有专属医生日常为员工开药并进行定期药品盘点。

EAP（工作生活辅导计划）员工帮助计划

- 公司高度关注员工心理健康，通过第三方专业机构咨询师为员工和家属提供电话咨询或面对面的咨询服务，激发心理活力。2024 年 EAP 服务提供共 268 人次电话 / 视频 / 面对面咨询，咨询主题主要聚焦：情感家庭类（37%）、个人成长类（30%）、人际交往类（10%）。

长期服务奖

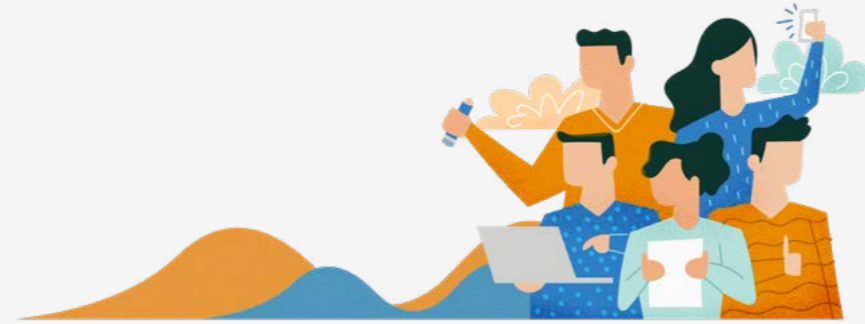
- 我们对工作满十年和二十年的员工予以激励和表彰，对员工的持续奉献予以激励。

其他福利

- 除上述重点项目外，我们还保持以往年度的节日祝福、各类补贴、重疾绿通服务、员工优惠购房等多方面的福利政策，打造适用于每一位员工的福利体系，赋予员工更多的自主选择权。

员工关怀¹

龙湖集团积极开展形式多样的员工关怀活动，增强员工凝聚力和归属感。



“金秋启幕 亿起冲刺” —— 10.1 国庆节一线关怀活动

国庆期间，公司项目管理团队派送物资慰问一线员工，为员工送去节日的问候和关怀，让他们感受到公司的温暖与支持。



假期开展一线关怀

“感恩有你 一路同行” —— 11.28 感恩节一线关怀活动

感恩节期间，公司通过派送冬日暖饮、开展线上秋冬季养生知识健康讲座等方式，表达对员工的感谢，提高员工的工作凝聚力与积极性。



感恩节为员工派送冬日暖饮

“湖力全开 橙饺满亿” —— 12 月暖冬冲刺一线关怀活动

年末期间，公司派送暖冬礼包（食品、暖宝宝、护手霜、茶包）去项目慰问一线员工，开展暖冬家宴，和员工一起包饺子。



开展暖冬家宴

“感恩有你 未来同行” —— 入职周年关怀

公司日常开展对加班员工的关怀，发放周年贺卡、徽章和笔记本等周边礼包，感谢员工对公司的付出，提升员工归属感，激发一线斗志和鼓舞信心。



入职周年贺卡

“湖光闪耀 胜利加冕” —— 胜利节点关怀活动

公司在特殊节点会给予获胜团队定制荣耀产品（例如徽章、相框、蛋糕），开展团队聚餐，对员工表达感谢和鼓励。



获胜团队定制产品

“寻找夜间的光芒” —— 一线加班关怀活动

公司给频繁加班的员工派送加班补给，采用盲袋、加油包的形式，员工抽取加班食品，增加欢乐氛围，同时向员工表达感谢和鼓励。



员工加班补给物资

员工养生八段锦练习活动

2024 年，公司精心策划并成功举办了共计 16 场养生八段锦练习活动。通过引导员工练习八段锦，有效提升员工身体素质，缓解日常工作生活中的压力。



员工养生八段锦练习活动

“三八”国际劳动妇女节“不负春光 健康绽放”健康市集活动



2024年3月8日，龙湖集团线下举办了大型健康日活动。此次活动现场不仅安排了趣味互动活动，还布置了多个健康主题展位，为员工提供中医问诊、养生代茶饮、中医按摩、眼科筛查等各类健康服务。此外，员工还可以参与投壶抽奖活动。这些精心设计的活动环节吸引了大量员工的踊跃参与，不仅为员工的午休时间增添了乐趣，还成功传递了健康生活理念，充分体现了龙湖集团对女性员工身心健康的重视与关怀。



“三八”国际劳动妇女节健康市集活动现场



员工沟通

集团致力于保障员工人权及言论自由。我们开辟了多种沟通渠道，保障员工能够及时寻求帮助和反馈问题。我们将“工作圈”作为内部平等交流的平台，鼓励员工理性发表工作建议，提升员工的积极性和参与感。2024年，我们升级智能办公社群应用场景，方便员工发起专业讨论和分享，逐步积累知识财富。此外，我们推动一对一沟通、360度反馈、恳谈会等机制的实施，有效拓展员工与上级的交流渠道。

我们持续推动航道协同、组织提效，以文化激发动力，引领并支撑龙湖发展。2024年，公司全年共举办三场“文化测温”活动，借助线上工具探测企业文化氛围。本次活动覆盖公司全体员工，员工累计参与超4万人次。

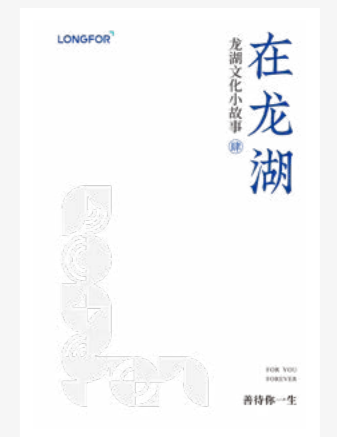
各航道及职能部门将文化积极融入工作标准和行为规范中，并通过文化上墙、文化体验、文化标杆树立等方式，促进企业文化与业务发展的深度融合。同时，我们还开展战略同频会、总经理恳谈会、黑客马拉松、案例共学会等一系列活动，向员工传递龙湖价值观，拉近管理层与基层员工距离，增强员工认同感。

讲述龙湖故事 传递龙湖温度



《在龙湖——龙湖文化小故事4》由龙湖集团出品，内容来源于公司内部工作圈、管理者与员工互动、员工个人分享，旨在记录最鲜活真实的文化小故事，传递龙湖式温度。

本年度，我们收集整理33个龙湖文化案例组成《在龙湖——龙湖文化小故事4》，体现我们坚守“善待”的初心，持续践行“坚守底线、长期主义、客户导向、创新突破、攻坚克难、自驱坚韧、成就他人”的组织心智。



《在龙湖——龙湖文化小故事4》



收集整理龙湖文化案例

33 个

我们每年定期开展员工满意度调查和敬业度调查，积极听取员工建议，着力解决员工实际问题，进一步提升员工满意度。2024年，龙湖集团满意度调查与敬业度调查均实现100%覆盖率，其中员工敬业度得分84%，满意度得分84%。



龙湖集团满意度调查与敬业度调查均实现覆盖率

100%



其中员工敬业度得分

84%

满意度得分

84%

健康与安全

龙湖集团始终将员工的安全和健康置于核心位置，秉持“安全第一，预防为主”的原则，倡导“健康安全”价值观。我们不断优化安全管理架构和制度，设定安全管理目标，切实落实安全管理责任，并开展各类安全意识培训活动，为员工创造更加健康、安全的工作环境。

安全管理制度

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

集团制定《健康与安全管理政策》³⁹，全面覆盖集团各业务线，并要求所有供应商、承包商遵守该政策。同时，我们将安全管理工作和安全管理人员配置作为选择供应商的关键标准之一，致力于与员工、租户/客户、供应商/承包商、合作伙伴等相关方共同努力，打造覆盖全产业链的安全防护保障。2024 年，全集团未发生重伤及以上安全事故。

此外，集团要求各地区与分供方签订《项目安全目标责任状》，从项目前端就明确了双方在生产安全方面的责任与义务。同时在分供方进场前，集团更新了招标技术要求中的安全条款，结合责任状，对安全管理目标、安全人员配置标准、现场安全文明设置标准、重大风险管理、安全教育培训、安全考核、应急与事故处理等关键环节的具体要求，在合同履约端进行了明确的要求，实现项目全周期安全风险受控。

针对职业健康安全，我们严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》《职业健康安全管理体系认证》等法律法规，持续完善内部职业健康安全管理制度体系，做好日常监督与检查。此外，我们根据员工需求举办各类身心健康相关活动，积极提升员工安全与健康意识。

截至 2024 年末，龙湖已取得 ISO 45001 的职业健康安全管理体系认证。

安全目标与进展

我们设定安全生产定量管理目标，并定期检视目标达成情况，旨在以安全目标为导向激励全体员工在生产与管理工作中时刻将安全放在第一位。

³⁹ <https://www.longfor.com/upload/file/2023-04-24/781762f9-71d1-4dee-ba3c-c4e3a422d34a.pdf>



安全管理体系

集团建立“地产总部 - 地区公司 - 项目”三级安全管理体系，明确各层级健康与安全生产管理工作职责，落实安全生产责任制，多方位保障。集团董事会负责审阅集团健康与安全战略与绩效，ESG 委员会负责监督集团的健康与安全相关战略和绩效，以及健康与安全目标的进展情况。

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

三级安全管理体系

管理层级	主要责任
地产总部安全管理	地产总部负责所辖范围内的健康与安全风险评估、知识培训、专项检查和考核评价。
地区安全管理	地区公司总经理负责地区公司所有健康与安全事宜。
项目安全管理	项目工程经理是项目人员健康与安全生产的第一责任人。

日常安全管理机制



安全管理流程



安全生产检查

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，并制定了《地产总部工程安全管理制度》《地产总部工程第三方检查管理制度》，围绕施工过程中的安全管理，定期开展对内及对供应商的安全检查工作。集团构建全面的安全检查体系，包括日常安全生产检查、月度检查、节日前安全检查和安全生产月检查等不同时间周期的检查，还涵盖消防专项检查和冬季施工专项检查等专项检查。此外，我们还会不定期邀请第三方专业机构进行安全检查。通过全面的安全检查，我们能够有效预防和减少安全事故，全方位保障劳工安全。



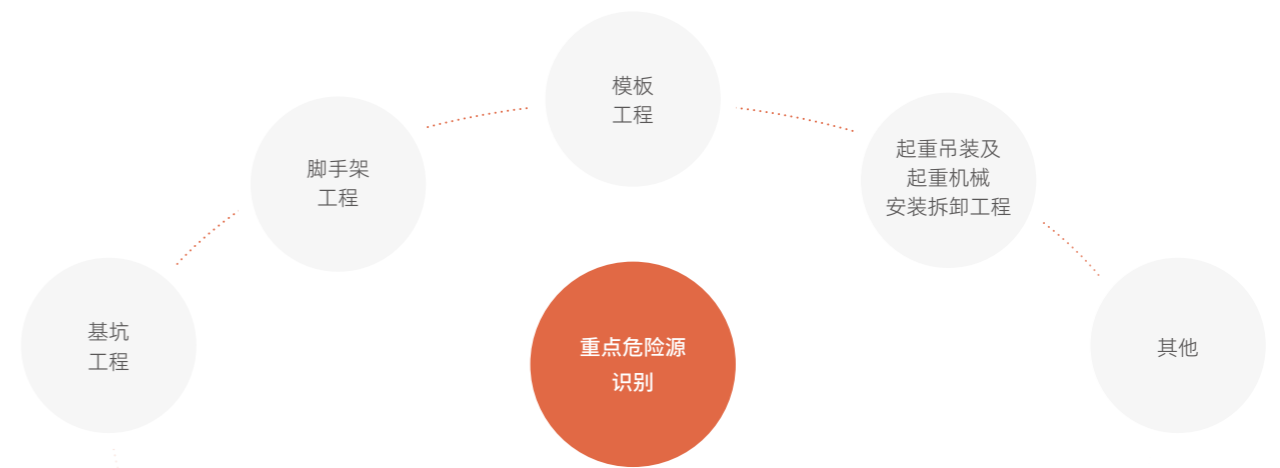
大型设备安全检查



安全生产大排查

集团明确安全考核和奖惩规则，制定《地产总部工程管理奖罚细则》《地产总部工程质量安全底线管理机制》等内部制度，将集团安全文明飞行检查结果与安全负责人和项目经理考核结果挂钩，推动现场安全标准的持续优化与提升。

同时，公司在项目施工策划方案阶段明确重点危险源识别工作，针对危险性较大的工程分类明确责任人，并根据项目所处地域和施工特点识别施工过程中的重点和难点，拟定相应的管理举措和关键动作，对现场安全进行全面管控。



移动端平台推动大型机械精细化管理

龙湖集团建立大型机械检查体系，通过项目自查、地区第三方检查和集团飞检等方式，提升安全管控的专业性和全面性。同时，集团移动端工作台新增大型机械管理模块，实现对大型机械的全覆盖监控，做到标准流程闭环管理，提升大型机械的安全保障能力，有效控制重特大风险。

安全生产培训

龙湖集团高度重视安全生产培训，定期开展覆盖全体员工和承包商的用电安全、消防安全、精装管理等专题安全培训，同时开展安全生产月活动，强化全体施工人员安全生产意识。2024年，龙湖集团要求在项目周期内通过交底、晨会等形式开展现场安全培训，培训内容涵盖个人防护装备的正确佩戴、着装要求规范、现场潜在安全风险识别、现场施工注意事项等。

施工现场安全培训



安全生产晨会培训



安全教育、技术交底安全培训

安全生产活动



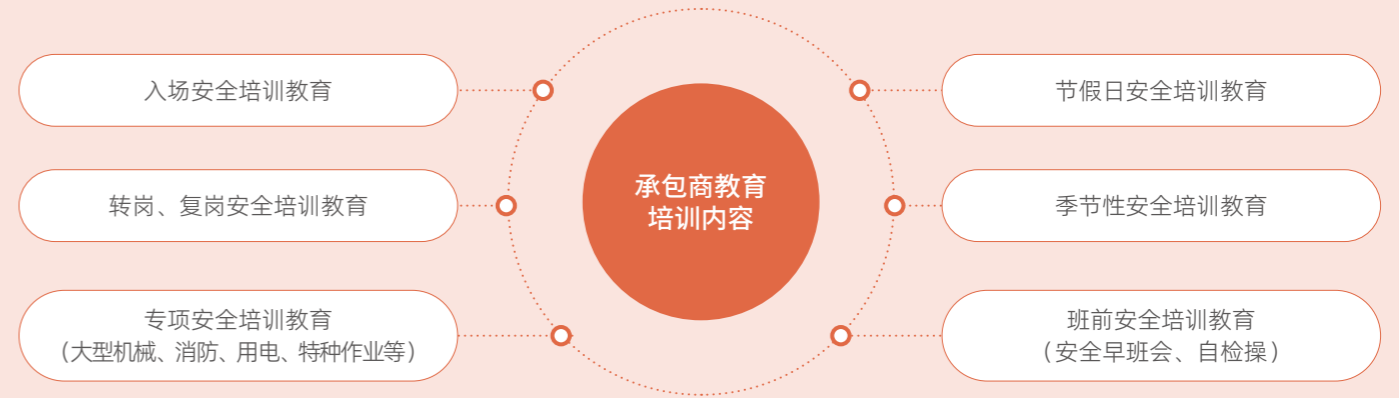
安全生产月启动会



高处坠落事故专项应急演练



消防安全专项应急演练



我们积极开展消防安全警示教育和应急演练等培训活动，持续强化员工的消防安全意识与专业技能。



2024年
公司开展了安全生产培训

92场



大型机械标准化管理培训



安全生产培训

香港联合交易所 ESG 守则索引表

指标	详情	在报告中位置
	董事会声明	P8-9
强制披露	重要性	P6-7
	量化	P6-7
	平衡	P6-7
	一致性	P6-7
	汇报范围	P6-7
A 环境		
层面 A1: 排放物		
一般披露	有关废气及温室气体排放，向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P81、P99
A1.1	排放物种类及相关排放数据	P135
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P135
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P135
A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	P76-85
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	P98-101
层面 A2: 资源使用		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	P95-101
A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P135
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P135
A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P95-97、 P100
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P98-101
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	包装材料产生量对集团的业务而言并非重要范畴

指标	详情	在报告中位置
层面 A3: 环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	P93、P95、 P98-100
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	P93-101
B 社会		
层面 B1: 雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P104-107、 P110-115
B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数	P103、P135
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	P104、P135
层面 B2: 健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P114-119
B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	P135
B2.2	因工伤损失工作日数	P135
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	P115-121
层面 B3: 发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	P106-107
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	P106、P137
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	P106、P137
层面 B4: 劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P102
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P102
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P102

香港联合交易所 ESG 框架下气候信息披露的实施指引

指标	详情	在报告中位置
层面 B5: 供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	P62-65
B5.1	按地区划分的供货商数目	P62、P138
B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目，以及相关执行及监察方法	P62-65
B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	P63
B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的管理，以及相关执行及监察方法	P63-64
层面 B6: 产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P42-59
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比	不涉及
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	P48-49
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P66-67
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	P42-43
B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	P57-59
层面 B7: 反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P27、P65
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	P27、P134
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	P27
B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	P27
层面 B8: 社区投资		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	P28-39
B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	P30
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	P30、P39

D 部分 气候相关披露	在报告中位置
管治	
技能及能力	P80
方式及频率	P80
董事会的角色及职责	P80
监察进度	P80
管理层的角色及职责	P80
策略	
气候相关风险和机遇	P82-84
业务模式和价值链	/
气候韧性	/
财务状况、财务表现及现金流量	/
策略和角色	P81
风险管理	
风险识别	P82
风险评估	P82-P84
风险优先排列	/
风险管理	P82-P84
风险整合	/
指标及目标	
温室气体排放	P85
跨行业指标	/
内部碳定价	/
薪酬	/
行业指标	P86-87
气候相关目标	P8

GRI 索引

使用说明	龙湖集团在 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
使用的 GRI	GRI1: 基础 2021

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引
GRI 2: 一般披露 2021		
组织及其报告做法		
2-1	组织详细介绍	P10-13
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	P5-6
2-3	报告期、报告频率和联系人	P5-6
2-7	员工	P105
2-8	员工之外的工作者	P121
2-9	管治架构和组成	P20
2-10	最高管治机构的提名和遴选	P20-21
2-11	最高管治机构的主席	P20
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P20
2-13	为管理影响的责任授权	P9
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P9
2-19	薪酬政策	P108-109
2-22	关于可持续发展战略的声明	P9
2-29	利益相关方参与的方法	P16
GRI 3: 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的过程	P17
3-2	实质性议题清单	P17
3-3	实质性议题的管理	P17
GRI 201: 经济绩效 2016		
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P82-84
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	P110-111

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引
GRI 205: 反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	P27
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P27
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	P27
GRI 302: 能源 2016		
302-1	公司内部的能源消耗量	P130
302-2	公司外部的能源消耗量	P130
302-3	能源强度	P130
302-4	减少能源消耗量	P95
302-5	降低产品和服务的能源需求	P96
GRI 303: 水资源与污水 2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	P98
303-2	管理与排水相关的影响	P99
303-3	取水	P130
303-4	排水	P99
303-5	耗水	P130
GRI 305: 排放 2016		
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	P85
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	P85
305-4	温室气体排放强度	P85
305-5	温室气体减排量	P85
GRI 306: 废弃物 2020		
306-2	废弃物相关重大影响的管理	P99
306-3	产生的废弃物	P130
306-4	从处置中转移的废弃物	P99
306-5	进入处置的废弃物	P99
GRI 308: 供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	P63

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	P63
GRI 401: 雇佣 2016		
401-1	新进员工和员工流动率	P106
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P110-111
GRI 403: 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	P115
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	P116
403-3	职业健康服务	P117
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	P116-117
403-5	员工职业健康安全培训	P118-119
403-6	促进员工健康	P116
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	P116-117
403-9	工伤	P135
403-10	工伤相关的健康问题	P116
GRI 404: 培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	P106
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	P107
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	P107
GRI 405: 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	P20&P105
GRI 406: 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	P102
GRI 408: 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	P63
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	P63
GRI 413: 当地社区 2016		

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P34-35
GRI 414: 供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	P63
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	P63
GRI 416: 客户健康与安全 2016		
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P42-43
GRI 418: 客户隐私 2016		
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	P59

内部制度与法律法规清单

ESG 指标	内部制度	遵守法规及规例
A1 排放物	《绿色环保施工方案》 《安全文明施工管理协议》	《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《城市污水再生利用城市杂用水水质》（GB/T 18920） 《城市污水再生利用景观用水水质》（GB/T 18921） 《国家危险废弃物名录》 《电子废物污染环境防治管理办法》 《生活垃圾管理条例》
A2 资源使用	《龙湖空间服务集团能源管理制度》 《运维管理手册》 《项目节能降耗操作指引》 《节能降耗推荐措施清单》 《龙湖集团资产管理办法》 《商业项目能耗管理及设备标准运营策略》 《能耗管理作业指导》（物业管理部） 《设备运行策略作业指导书》（物业管理部）	《中华人民共和国节约能源法》
A3 环境	《龙湖集团环境政策》 《应对气候变化政策》 《龙湖集团双碳实施策略指引》 《生物多样性框架》	《中华人民共和国环境影响评价法》 《绿色建筑评价标准》 《上海市超低能耗建筑技术导则》 《居住建筑节能设计标准》（DGJ08-205-2015） 《公共建筑节能设计标准》 《中华人民共和国自然保护区条例》 《建设项目环境保护管理条例》
B1 雇佣	《集团人才推荐管理办法》 《集团招聘渠道管理指引》 《招聘手册》 《龙湖集团人权政策》 《集团活水计划规则》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《劳动者权益保障法》 《国际劳工组织公约》
B2 健康与安全	《龙湖集团工程安全管理制度》 《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》 《龙湖集团在建项目施工安全管理办法》 《绿色环保施工方案》 《健康与安全政策》 《地产总部工程安全管理制度》 《地产总部工程管理处罚细则》 《地产总部工程第三方检查实施办法》 《地产总部工程第三方检查管理制度》	《中华人民共和国职业病防治法》 《职业健康安全管理认证》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国建筑法》 《建筑工程安全生产管理条例》 《生产安全事故报告和调查处理条例》 《监护施工安全检查标准》 《中华人民共和国劳动法》
B3 发展与培训	《集团地产体系员工职业序列及职业等级管理办法》 《集团活水计划规则》	

ESG 指标	内部制度	遵守法规及规例
B4 劳工准则	《龙湖集团人权政策》	《世界人权宣言》 《儿童权利公约》 《消除一切形式强迫劳动公约》 《禁止使用童工规定》
B5 供应链管理	《龙湖集团供应商行为规范》 《集团供应链职能评价办法》 《地产总部成本管理制度》 《地产总部施工类资源管理制度》 《集团建造类材料设备供应商管理办法》 《集团招标管理原则》 《廉洁合作协议》 《绿色采购政策》	《中华人民共和国政府采购法》 《中华人民共和国招标投标法》
B6 产品责任	《龙湖集团工程质量管理制度》 《地产总部竣工交房项目返修管理制度》 《地产总部物业分户查验管理制度》 《地产总部混凝土质量管理规定》 《集团工程第三方检查管理制度》 《龙湖集团交房评价管理办法》 《龙湖物业投诉管理程序》 《龙湖集团商业地产投诉处理指引》 《地产总部客户投诉管理制度》 《地产总部客户满意度管理制度》 《龙湖集团负责任营销政策》 《营销红线行为承诺书》 《营销警示录》 《物联网安全管理规范》 《龙湖集团客户端公示管理制度》 《集团专利分级工作指引》 《集团数据安全管理制度》 《集团员工信息安全行为规范》 《地产总部客户数据管理办法》 《安全审计管理办法》	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国建筑法》 《建筑工程质量管理条例》 《建筑工程施工质量统一验收标准》（GB 50300-2013） 《个人信息安全规范》（GB/T 35273-2020） 《酒店装配式装修技术规程》 《装配式墙面饰面系统企业标准》 《中华人民共和国数据安全法》 《中华人民共和国个人信息保护法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国著作权法》 《中华人民共和国专利法》 《个人信息安全规范》（GB/T 35273-2020）
B7 反贪污	《龙湖集团商业合规准则》 《集团举报人保护制度》 《赋能平台举报人保护制度》	《中华人民共和国反洗钱法》 《防止贿赂条例》 《中华人民共和国反不正当竞争法》
B8 社区投资	《“一老一小”友好社区建设指标（征求意见稿）》 《“一老一小友好社区”物业服务指南（征求意见稿）》 《“一老一小”友好社区硬件建设标准（征求意见稿）》 《龙湖志愿服务激励办法》 《龙湖公益基金会志愿者管理制度》	《“十四五”积极应对人口老龄化工程和托育建设实施方案》 《中华人民共和国慈善法》 《慈善组织信息公开办法》 《基金会管理条例》 《国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知》 《关于全面推进城镇老旧小区改造工作的指导意见》 《关于加快实施老年人居适老化改造工程的指导意见》

ESG 数据指标绩效表

经济指标

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
总资产	亿元	6,656	7,004	7,868
净资产	亿元	2,455	2,365	2,332
营业收入	亿元	1,275	1,807	2,506
核心权益后净利	亿元	70	114	225

管治指标

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
年度风险确认和评估	共完成审计	项	20+	20+
	审计发现	个	60+	100+
	整改完成率	%	100	100
商业道德	商业准则培训及考试参与人数	万人	6.9	6.5
	商业准则考试通过率	%	100	100
	签署廉洁合作协议的供应商占比	%	100	100
投诉举报	共接听举报电话	次	1,300+	556
	有效举报	条	345	446
反腐败	发生系统性腐败风险	次	0	0

环境指标

绿色建筑

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
2024 年，集团新增绿建认证的项目共有	个	9	4	8
2024 年，集团新增绿建认证的项目面积达	万平方米	95	43	128
2024 年，集团满足绿色建筑标准的项目面积占比	%	100	100	100
截至 2024 年底，集团满足绿色建筑标准的项目共有	个	590	581	548
截至 2024 年底，集团累计满足绿色建筑标准的面积	万平方米	13,000+	13,000+	13,000+

能源资源使用⁴⁰

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
汽油消耗总量	升	14,035.00	14,856.00	14,469.71
柴油消耗总量	升	75,197.00	82,197.00	225,200.97
天然气消耗总量	立方米	11,378,780.66	11,880,126.35	9,472,032.85
外购电力总量 ⁴¹	千瓦时	1,033,260,577.62	1,123,289,886.81	814,471,619.54
综合能耗消耗量 ⁴²	吨标煤	140,919.41	152,602.54	111,896.52
综合能耗消耗密度	吨标煤 / 万元营收	0.0110	0.0084	0.0045
水资源消耗总量	立方米	15,957,087.36	18,815,738.32	14,510,757.30
水资源消耗密度	立方米 / 万元营收	1.25	1.04	0.58

温室气体排放⁴³

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
范畴一排放量	吨二氧化碳当量	25,105.31	26,221.64	21,334.97
范畴二排放量	吨二氧化碳当量	501,426.19	612,612.22	436,493.16
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	526,531.50	638,833.86	457,828.14
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.041	0.035	0.025

废弃物⁴⁴

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
无害废弃物	无害废弃物排放总量	吨	2,653.07	3,471.94
	无害废弃物排放密度	吨 / 万元营收	0.00021	0.00019
有害废弃物	有害废弃物排放总量	吨	27.21	34.01
	有害废弃物排放密度	吨 / 万元营收	0.0000021	0.0000019

社区公益

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
公益捐款	亿元	1.06	0.96	1.38

⁴⁰ 2023 年、2024 年，龙湖集团能源使用数据包含行政办公、地产开发、商业投资、资产管理、自有开发业务的物业管理与智慧营造，2022 年及以前不包含智慧营造业务数据。2022 年和 2023 年数据进行部分追溯。

⁴¹ 2023 年、2024 年，龙湖集团分别采购绿色电力 4,600 万千瓦时、1.77 亿千瓦时，已包含于外购电力。

⁴² 综合能源消耗量根据 GB/T2589-2020《综合能耗计算通则》各种能源折算标准煤系数计算得出。

⁴³ 温室气体排放参考 WRI《温室气体核算体系企业核算和报告标准》，涵盖龙湖集团自身运营阶段的范畴 1（直接排放）+ 范畴 2（间接排放）的碳排放。范畴一指来自龙湖集团拥有或控制的直接温室气体排放源，包括汽油、柴油、天然气消耗总量；范围二指来自龙湖集团购买或获取电力等产生的间接温室气体排放。

⁴⁴ 废弃物数据统计范围包含行政办公、地产开发、商业投资、资产管理、自有开发业务的物业管理与智慧营造。无害废弃物主要包括办公纸张、生活垃圾、建筑垃圾、办公家具、电池。有害废弃物主要包括废弃灯管、硒鼓和墨盒、废弃计算机。2022 年和 2023 年数据进行部分追溯。

产品及服务

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
客户满意度	%	90.0	91.2	90.0

员工雇佣

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
员工总数	人	29,738	29,116	31,565
按性别划分	男	16,487	16,226	18,142
	女	13,251	12,890	13,423
按雇员类别划分	高层	66	72	79
	中层	924	908	941
	一线管理者	2,836	2,915	3,165
	员工	25,912	25,221	27,380
按年龄划分	30 岁以下员工	9,849	10,457	12,172
	30(含)-50(不含) 岁员工	18,634	17,436	17,976
	50 岁及以上员工	1,255	1,223	1,417
按地区划分	境内员工	29,734	29,109	31,559
	港澳台及海外员工	4	7	6
按雇佣类型划分	非全职员工	-	-	-
	全职员工	29,738	29,116	31,565
按学历划分	大专及以下	13,695	13,361	15,068
	本科	13,044	12,696	13,149
	硕士研究生	2,972	3,025	3,307
	博士研究生	27	34	41
按民族背景	来自少数民族员工	1,326	1,258	1,361
按女性比例划分	高管中女性员工比例	13.51%	13.43%	13.16%
员工离职率				
按业务线划分	地产航道离职率	13.61%	18.86%	23.91%
	非地产航道离职率	19.96%	23.76%	29.79%

员工培训

	单位	2024 年	2023 年	2022 年	
员工培训投入金额	万元	500+	/	/	
员工受训总人次	人次	39,931	37,533	35,233	
线上培训总时长	小时	1,920,871.5	1,520,838.0	1,266,465.0	
人均受训时数	按性别	男	49.5	36.8	31.4
		女	46.4	45.2	41.8
人均受训时数	按雇员类别	高级管理者	6.3	4.9	6.8
		中级管理者	20.7	26.1	20.0
		普通员工	48.9	41.0	36.5
线下培训总时长	小时	121,522.3	229,459.7	364,770.5	
人均受训时数	按性别	男	2.8	5.7	10.1
		女	3.3	6.7	10.7
人均受训时数	按雇员类别	高级管理者	7.5	34.3	31.1
		中级管理者	7.5	13.8	25.0
		普通员工	2.9	5.9	9.9

员工关爱

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
集团的敬业度和满意度调研覆盖员工比例	%	100	100	100
员工敬业度	%	84	86	81
员工满意度	%	84	84	80

安全生产

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
全年因工死亡人数	人	0	0	0
因工死亡比率	%	0	0	0
因工伤损失工作日数	天	0	0	0

供应商管理

	单位	截至 2024 年底	截至 2023 年底	截至 2022 年底
供应商数量	家	265,451	200,812	147,838
境内	家	264,407	199,899	147,368
港澳台	家	63	58	57
海外	家	981	855	413

创新管理

	单位	2024 年内	2023 年内	2022 年内
申请软件著作权数量	件	14	13	46
被授权软件著作权数量	件	14	13	46
申请专利数量	件	321	305	280
被授予专利数量	件	200	93	112
		截至 2024 年底	截至 2023 年底	截至 2022 年底
被授权软件著作权总数量	件	211	197	390
被授予专利总数量	件	683	483	184

ESG 报告鉴证声明



独立鉴证声明

声明编号: EIV2 131725 0001 Rev. 00

致龙湖集团的管理层及利益相关方:

南德认证检测(中国)有限公司(以下简称 TÜV SÜD)受龙湖集团控股有限公司(以下简称“龙湖集团”或“公司”)之委托,对《龙湖集团 2024 年度可持续发展报告》(以下简称“报告”)进行了独立的第三方鉴证工作。TÜV SÜD 鉴证团队严格遵守与龙湖集团的合同内容,按照双方认可的协议条款且仅在合同中认可的职权范围内执行了此次报告的鉴证工作。

本独立鉴证声明所基于的是龙湖集团收集汇总并提供给 TÜV SÜD 的资料信息,鉴证范围仅限于这些信息内容,龙湖集团对提供信息数据(包含假设、预测及/或历史事实)的真实性和完整性负责。

鉴证范围

本次鉴证时间范围:

- 报告中由龙湖集团披露的在报告期 2024 年 01 月 01 日至 2024 年 12 月 31 日内的治理、环境、社会相关信息和数据,实质性议题的管理方法及行动措施,以及报告期内公司的可持续发展绩效表现。

本次鉴证物理范围:

- 现场鉴证抽样的物理场所为:
北京市朝阳区北苑小街 8 号龙湖蓝海引擎产业园。

本次鉴证数据和信息范围:

- 鉴证的范围限于“报告”涵盖的龙湖集团及其运营控制权下所有公司的数据和信息。

以下信息和数据不在本次的鉴证范围内:

- 本报告报告期之外的任何相关信息和内容;
- 龙湖集团的供应商、合作伙伴以及其他第三方的数据和信息;
- 本报告中披露的通过独立第三方机构审计的财务数据和信息,未进行重复鉴证。

局限性

- 此次鉴证过程是在上述范围内地点进行的,鉴证过程中 TÜV SÜD 对报告中的数据和信息采用了抽样鉴证的方式,仅对公司内部的利益相关方进行了抽样面谈;
- 公司的立场、观点、前瞻性声明、预测性信息及 2024 年 01 月 01 日以前的历史数据资料均不在本次鉴证工作的范围内。
- TÜV SÜD 的鉴证结论是基于其采集的数据和信息的分析,可能不会发现所有的问题和状况,也不构成对鉴证对象信用或者状况

独立鉴证声明



声明编号：EIV2 131725 0001 Rev. 00

的保证。

鉴证工作依据

本次鉴证过程由 TÜV SÜD 在经济、环境和社会相关议题等方面具有资深经验的专家团队实施并得出相关结论，鉴证符合如下标准：

- 《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）--除历史财务信息审核或复核之外的鉴证业务》（“ISAE3000”），鉴证类型为“有限保证”
- 《可持续发展报告鉴证 / 审验方案实施规则（CCB_EIV_GR_002E Rev02）》

为确保依照合同进行充分的鉴证活动并为结论提供合理保证，鉴证团队主要进行了以下鉴证活动：

- 鉴证前对相关信息进行前期调研活动；
- 确认高实质性议题及绩效已呈现在该报告中；
- 现场鉴证龙湖集团所提供的所有支持性文件、数据和其他信息，对关键绩效信息数据执行抽样鉴证；
- 对龙湖集团管理层代表进行专访，与披露信息的收集、整理和汇报有关的员工进行访谈；
- 其他经鉴证团队认定为必要的程序。

鉴证结论

经鉴证，我们认为龙湖集团报告中呈现的数据和信息客观、真实可靠，无系统性问题。

具体结论如下：

包容性	龙湖集团充分识别了组织的内部和外部利益相关方，如政府 / 监管机构、股东 / 投资者、客户、员工、合作伙伴、社区、环境等，并建立了利益相关方沟通机制，以定期收集利益相关方的真实诉求。
实质性	龙湖集团确立了实质性议题的优先级确定流程，识别了与本行业高度相关的可持续发展议题并对议题优先级进行了区分，披露了公司可持续发展管理过程中的治理架构、管理行动和绩效数据，报告内容具有实质性。
回应性	围绕利益相关方关注的议题，龙湖集团清晰披露了在工程质量与安全、合法合规经营、反腐倡廉、员工权益保护、职业安全与健康、服务质量与客户满意度、客户信息及隐私保护、绿色建筑设计与推广、应对气候变化等高实质性议题管理方法和绩效，并建立了沟通机制，以充分回应利益相关方的诉求和期望。
影响性	龙湖集团在董事会层面建立了 ESG 委员会，以提升公司在环境、社会责任与公司治理方面的各项工作。公司执行了实质性议题评估的流程，基于全面和平衡的理解，衡量了对利益相关方和组织自身影响的情况，并披露了相关影响。

持续改进建议

- 鉴证组已经在现场执行过程中将提升建议传达给龙湖集团管理层。

独立鉴证声明



声明编号：EIV2 131725 0001 Rev. 00

独立性和鉴证能力声明

作为一家安全、可靠和可持续发展解决方案等方面值得信赖的合作伙伴，TÜV 南德意志集团提供测试、认证、审核及知识服务。自 1866 年以来，集团始终致力于通过保护人类、环境和资产免受相关技术风险的影响，从而实现进步。总部位于德国慕尼黑的 TÜV 南德意志集团在全球设立了 1,000 多个办事处，并拥有超过 26,000 名员工，通过实现市场准入和控制风险，为客户和合作伙伴增加价值。TÜV 南德意志集团正积极参与到技术发展及设施更替的过程中，激发对现实和数字世界的信任，以创造更安全、更可持续发展的未来。

南德认证检测（中国）有限公司作为 TÜV 南德意志集团的全球分支机构之一，拥有具有专业背景和丰富行业经验的专家团队。

TÜV SÜD 和龙湖集团互为完全独立的组织机构，且 TÜV SÜD 与龙湖集团及其分支机构或利益相关方不存在任何利益冲突，所有鉴证团队成员与该公司没有业务往来，鉴证完全中立。报告所有数据和信息皆由龙湖集团提供，除进行鉴证并出具鉴证声明外，TÜV SÜD 没有参与到报告的准备和编写过程中。

签字：

代表南德认证检测（中国）有限公司

朱文珺

TÜV SÜD 可持续发展授权签字官

2025 年 04 月 15 日 中国，上海

注：本鉴证声明以简体中文版为准，英文翻译版仅供参考

LONGFOR¹ 龙湖

善待你一生
FOR YOU FOREVER



龙湖集团官方网站



龙湖集团官方微博



龙湖集团官方微信

电话：010-8798 4299

传真：010-8798 4500

网址：<https://www.longfor.com/>

地址：北京市朝阳区北苑小街 8 号龙湖蓝海引擎产业园

邮编：100012