

2024年度 環境、社會及管治報告

Evergrande Property Services Group Limited

恒大物業集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限責任公司)

股票代號：6666

貼心服務 真誠相伴

目錄

一、董事長寄語	2	附表一、社會讚譽	78
二、關於本報告	4	附表二、2024 年 ESG 關鍵	
三、關於恒大物業集團	7	績效指標概覽	79
四、可持續發展承諾	9	附表三、參與的行業協會	83
五、可持續發展管治	13	附表四、主要 ESG 政策及法規列表	85
六、利益相關方溝通機制	15	附表五、聯交所環境、社會及	
七、重要性評估	17	管治報告指引對照表	89
八、合規管治，廉潔誠信	19	附表六、全球報告倡議組織(GRI)	
九、聚焦服務，綠色供應	25	可持續發展報告核心選項內容索引	93
十、低碳環保，呵護環境	44		
十一、以人為本，攜手同行	60		
十二、投身公益，回饋社會	71		
十三、展望未來	77		

一、董事長寄語

本人謹代表恒大物業集團，欣然呈上2024年度《環境、社會及管治報告》，與各位共同回顧本集團在可持續發展管理和實踐中取得的成就與努力。自1997年成立以來，我們始終秉持「貼心服務，真誠相伴」的核心價值觀，將其深植於企業戰略與運營體系之中。通過夯實基礎服務品質、構建多元服務場景，踐行可持續發展理念，以不斷滿足客戶日益增長的多元化需求。這一發展路徑不僅強化了企業的社會責任擔當，更顯著提升了企業的市場競爭力和適應能力。

面對行業從「規模紅利」向「價值紅利」轉型的新拐點，集團始終堅持服務初心，以品質提升夯實物業服務基礎，並以戰略聚焦與資源重構為突破口，精準錨定高成長性服務賽道。通過建立「戰略洞察－資源配置－效能評估」的閉環管理機制，實現內外資源的高效聯動，在行業結構性調整中培育差異化發展動能，為可持續增長奠定堅實基礎。

在服務升級方面，集團堅持「向客戶、向一線」的服務理念，致力於構建以業主需求為核心的服務價值鏈。針對新建社區、成熟社區及老舊社區的不同發展特點，我們推出智慧化改造、公共空間煥新、適老化升級等標準化服務方案，顯著提升業主滿意度和居住體驗。尤其在智慧服務領域，依託信息化服務中台和智能化工單系統的全面部署，實現了服務響應效率與完成率的雙向提升，為業主帶來更加便捷、高效的居住體驗。

在綠色發展實踐方面，我們積極踐行「綠色運營，守護環境」戰略方針，構建「技術升級+管理優化」雙輪驅動體系。通過實施設備節能改造、能耗智能監測等措施，系統性降低公共區域碳足跡。同時，我們大力倡導綠色低碳的生活方式，持續舉辦多層次環保主題活動，鼓勵居民積極參與，共同打造企業主導、社區共建的綠色生態圈，讓可持續發展理念深入人心，融入業主日常生活。

人才是企業發展的基石。2024年，本集團延續「國以才立，業以才興」的人才理念，構建「選拔－培養－發展」三維人才體系。通過完善一線員工職業保障、建立高潛人才蓄水池、優化管理決策模型，實現組織效能與員工價值的共生共長。此外，我們為員工提供多元化的職業發展通道，使人才成長與企業戰略實現深度融合，推動企業在行業競爭中持續保持領先。

作為負責任的企業公民，集團始終踐行「回饋社會，共創價值」的企業使命，積極履行社會責任。我們持續推進「友鄰友愛」計劃，組織豐富多樣的便民義工服務及主題社區活動，強化企業與社區的信任紐帶。通過推動企業與社區的深度融合，不僅為服務優化提供了新的思路，也為挖掘市場機遇開闢了創新路徑。

展望未來，恒大物業集團將堅定不移地在日常運營與業務拓展中貫徹可持續發展理念，不斷深化服務內涵，以客戶需求驅動創新業務發展，以市場化原則推動公司規模與質量齊升，踐行企業社會責任。我們期待與各利益相關方攜手同行，在行業可持續發展的徵程中持續輸出標杆實踐，共同創造長期價值。

二、關於本報告

報告目的

恒大物業集團有限公司連同其附屬公司(下稱「恒大物業集團」、「物業集團」、「本集團」、「集團」或「我們」)欣然發佈2024年度的《環境、社會及管治報告》(下稱「本報告」或「ESG報告」)。本報告旨在公開透明地披露與展示本集團於2024年度在環境、社會及管治領域(下稱「ESG」)的進展與績效，向各利益相關方展現本集團在實踐可持續發展所秉持的理念及績效，以持續提升我們的環境、社會及管治表現。

報告範圍

本報告所載資料涵蓋本集團的主要業務，包括物業管理服務、社區生活服務、資產管理服務及社區運營服務。本報告所披露的經濟和社會關鍵績效指標涵蓋範圍包括總部、附屬公司及地區公司；而環境關鍵績效指標覆蓋範圍僅納入總部、附屬公司及部分地區公司的的相關數據¹。隨著本集團內部數據收集系統不斷完善，本集團將逐步擴展披露範圍的廣度和深度。本報告匯報期間與本集團財政年度一致，為2024年1月1日至2024年12月31日(下稱「2024年度」、「報告期」或「本年度」)，部分內容適當前後延展。

報告標準及報告原則

本報告的編製已參考香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)主板上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(下稱「ESG報告指引」)的規定，並參考全球報告倡議組織可持續發展報告準則(下稱「GRI準則」)的核心選項，及聯合國可持續發展目標(下稱「SDGs」)。於本報告的編製過程中，我們已根據「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」的匯報原則概述了本集團於本年度在環境、社會及管治方面的表現。請參閱下表以瞭解我們對該等匯報原則的含義及響應。

¹ 地區公司的環境關鍵績效指標覆蓋範圍涵蓋各地區公司於2024年度已提供物管服務滿一年的在管項目。

匯報原則	含義	我們的回應
重要性	當董事會釐定有關ESG事宜會對投資者及其他利益相關方產生重要影響時，發行人就應作出匯報。	本報告已通過利益相關方的參與確定重大的環境和社會議題，並提交予董事會對議題進行審議。本報告已涵蓋本集團主要利益相關方所關注的ESG事項。我們通過與內部及外部利益相關方溝通，對各ESG議題進行重要性評估，並利用了重要性議題矩陣對議題排列優先次序。我們亦已指出對本集團不適用因而不作相關披露的「不遵守就解釋」條文，並已解釋本集團如何作出這項決定。請參閱本報告「利益相關方溝通機制」及「重要性評估」章節獲取更多信息。
量化	有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量。發行人應訂下減少個別影響的目標（可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明）。這樣，ESG政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化數據應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。	本報告已在適當的情況下以量化方式記錄和披露關鍵績效指標。所使用的計算方法、假設及係數已於相應的績效表的注解中明確列明。

匯報原則	含義	我們的回應
平衡	ESG 報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。	本報告以客觀的方式披露數據，並已討論我們於可持續發展方面所得的成就和所面對的挑戰，讓利益相關方對本集團的整體 ESG 表現有一個公平的瞭解。
一致性	發行人應使用一致的披露統計方法，令 ESG 數據日後可作有意義的比較。	在切實可行的範圍內，除非另有說明，否則本集團採用一致的計量方法，以便對 ESG 數據隨時間進行有意義的比較。

信息來源

本報告披露信息來自本集團的內部正式文件及統計數據、第三方問卷調查及公開信息。本集團的董事會已審批本報告，以保證本報告內容的真實性、準確性和完整性。除另有說明，本報告數據均以人民幣作為結算貨幣。

報告索取

本報告以中英文兩種語言編製，如中英文版本有任何差異，請以中文版為準。您可訪問本集團官方網站 <https://www.evergrandeservice.com> 或聯交所網站 <http://www.hkex.com.hk> 獲取本報告的電子文稿。

三、關於恒大物業集團

業務概覽

恒大物業集團是中國物業管理服務行業的綜合服務營運商龍頭之一，自1997年起開始提供全方位的物業管理服務，並在2020年於聯交所成功上市，股票代碼6666. HK。截至2024年12月31日，本集團在管項目共計3,107個，並覆蓋22個省、4個自治區、4個直轄市及香港，總在管面積為579百萬平方米，服務超過395萬戶業主及商戶。

集團歷經28年的發展與沉澱，員工超過9萬人，擁有一支本科率超90%的高素質、高學歷、年輕化的中層管理團隊，並持續打造多元化工作團隊，員工男女比例為61:39 (2023: 61:39)。恒大物業始終秉承「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，堅持「標準化運營、專業化服務、市場化發展」，為客戶提供高質量的物業管理服務、社區生活服務、資產管理服務及社區運營服務，服務涵蓋住宅、商寫、產業園，以及政府大樓、高鐵、機場等公建及城市公共服務業態。於2024年度，本集團榮獲行業數十個獎項及榮譽，並持續推動社會公益活動，積極參與全國性與地方性行業協會以促進行業高質量發展，令本集團對社會的貢獻得到了廣泛認可。

服務包括：

物業管理服務

本集團為住戶、物業開發商以及非住宅物業客戶提供廣泛的物業管理服務，包括管家服務、秩序維護服務、保潔和綠化服務、維修和保養服務等。

社區生活服務

本集團緊扣住戶多元化需求，目前已深度佈局社區團購、到家服務、家裝美居等核心賽道。

資產管理服務

本集團發揮物業臨場服務的天然優勢，為業主提供車位租賃、房屋租售等服務。

社區運營服務

本集團通過對社區資源的合理利用，開展媒體運營、場地出租及其他社區運營服務。

聯繫方式

我們歡迎任何對本報告及其他有關於本集團 ESG 事項和可持續發展事宜的意見和建議，請聯繫：

郵 箱： IR@evergrandeservice.com

地 址： 廣州市天河區黃埔大道西 78 號廣州恒大中心 9 樓

郵 編： 510660

網 站： <https://www.evergrandeservice.com/>

四、可持續發展承諾

聯合國可持續發展目標

聯合國在2015年通過決議，制定了17項可持續發展目標，呼籲所有國家在發展經濟的同時，亦應促進保障人民福祉，改善世界的社會、經濟和環境發展問題。這些目標包括消除貧窮、解決饑荒、實現平等及應對氣候變化等。

企業在達成聯合國可持續發展目標上扮演著關鍵角色，而恒大物業集團亦響應國際趨勢，矢志為可持續發展目標作貢獻。本集團已在17個可持續發展目標中，結合業務性質和重要性議題，選定9個最為契合的目標，並致力在未來進一步優化策略和行動，作更詳細披露。

ESG 核心 關注領域	本集團的貢獻與措施	聯合國可持續發展目標
合規管治， 廉潔誠信 	提倡陽光、廉潔的從業文化，建立透明暢通的申訴機制，促進穩健、可持續的發展。 • 反貪腐機制及監察 • 反貪腐管理舉措 • 反貪腐培訓 • 商業道德與誠信 • 知識產權保護	

ESG 核心

關注領域

本集團的貢獻與措施

聯合國可持續發展目標

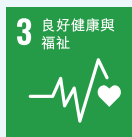
聚焦服務， 綠色供應

為業主打造包容、安全的幸福家園，倡導健康生活方式，增進各年齡段人群的福祉。

- 堅守服務質量
- 打造多元化社區服務
- 提升客戶滿意度
- 切實保障客戶權益

追求與合作夥伴互利共贏，共同成長，完善合作商管理機制，打造可持續的供應鏈。

- 供應鏈管理
- 可持續供應鏈管理



低碳環保， 呵護環境

大力發展綠色物業，積極探索節能降耗、減廢措施，提升氣候變化風險管理能力，為社會綠色發展貢獻力量。

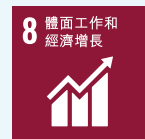
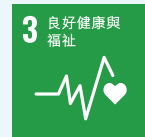
- 制定環境管理目標
- 踐行減排理念
- 治理固體廢棄物
- 推動能源、資源節約
- 綠色辦公室
- 氣候變化應對



**以人為本，
攜手同行**

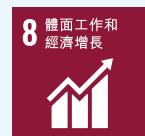
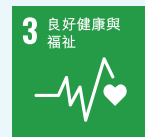
倡導多元平等的企業文化，高度重視員工職業健康安全，營造以人為本的工作環境。

- 多元化人才吸納與留用
- 保障職業健康與安全
- 健全員工培訓與發展
- 員工溝通與關懷

**投身公益，
回饋社會**

熱心公益事業，創造就業機會，致力增進社會福祉，推動社會經濟增長。

- 參與社會公益
- 支持鄉村振興
- 拓展就業機會
- 促進社區和諧



本年度可持續發展關鍵績效



五、可持續發展管治

本集團深明履行企業公民責任對集團可持續發展的重要意義。集團積極將可持續發展理念融入日常業務及決策當中，與各利益相關方保持緊密聯繫，並不斷完善企業文化，共同推動企業的可持續發展。

可持續發展管治架構

本集團已於2020年正式建立ESG框架以推動並實踐企業的可持續發展策略。集團董事會全面負責領導本集團ESG的策略及匯報，審閱並正式簽批年度ESG報告，並將本集團的業務願景與可持續發展相結合，實現其對環境及社會的承諾；集團管理層在營運和執行方面擔任監督指導的角色，設立ESG專項組負責執行ESG風險管理及內部管控，根據ESG策略統籌工作和提出執行建議，並負責向董事會匯報ESG相關風險，協調不同部門，以促進彼此的有效合作；集團各職能部門負責ESG策略的具體實施，於日常工作運營中落實相關政策和遵從法規。

本集團的ESG管理架構如下所示：



ESG 專項組

為完善本集團ESG數據的收集及分析機制，並提升集團及地區公司員工對ESG數據的管理意識，本集團特別邀請第三方專業機構為集團ESG專項組，及來自集團、地區及項目公司相關職能部門的ESG數據負責人提供ESG專項培訓。培訓內容已涵蓋ESG合規要求、數據收集與管理、環境目標設定等。此外，集團及地區公司各職能部門亦在日常業務培訓中，聚焦服務質量、僱傭管理、反貪腐、社區公益等方面的ESG議題，提升各職能部門人員對ESG議題的認知，以加強集團各層面在ESG方面的日常管理及表現。

六、利益相關方溝通機制

利益相關方的意見和期望是本集團制定發展戰略時的重要考量因素之一，能夠幫助辨識業務營運中可能出現的風險及機遇。為與投資者、股東、員工、客戶、業主、供應商、合作商、政府、社區及公益組織等利益相關方建立更緊密的聯繫，集團持續完善溝通機制，並於本年度通過在線調研問卷等方式訪問各利益相關方，以務求深入瞭解他們的期望與要求，致力於實現多方共贏的發展目標。

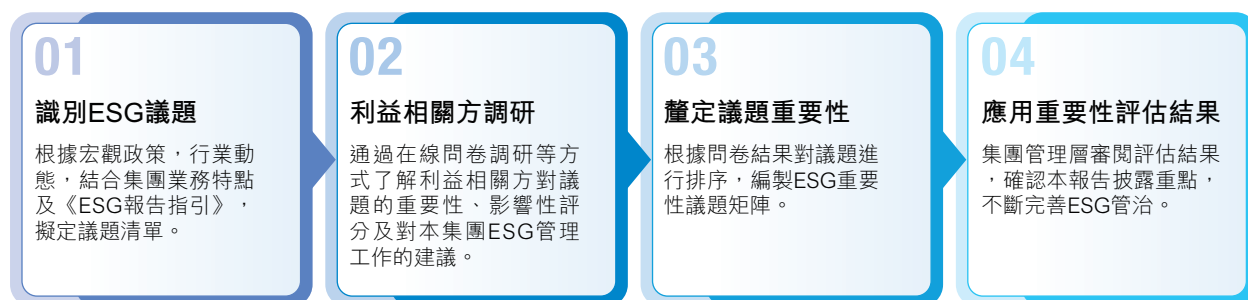
下表總結了本集團於2024年度與利益相關方的溝通方式、他們的期望與要求、以及本集團對相關事項的梳理與響應：

利益相關方	溝通方式／渠道	主要要求／關注事項	本集團的行動計劃
投資者／股東 	年度股東大會	財務表現	提升盈利能力
	集團官方網站和公開信息	經營透明度	召開股東大會
	推介會／路演	風險管控	日常信息披露
	投資者聯繫電話／郵箱	投資者權益	風險控制管理
員工 	員工調研活動	職業發展平台	搭建人才培養渠道
	集團OA系統	薪酬與福利	保障有競爭力的薪資與福利
	績效考核／面談	健康安全的工作環境	完善健康安全管理體系
	內部舉報渠道	受理內部投訴／舉報	打造風清氣正的工作氛圍
	員工關懷活動	傾聽員工反饋	員工溝通與設立申訴機制

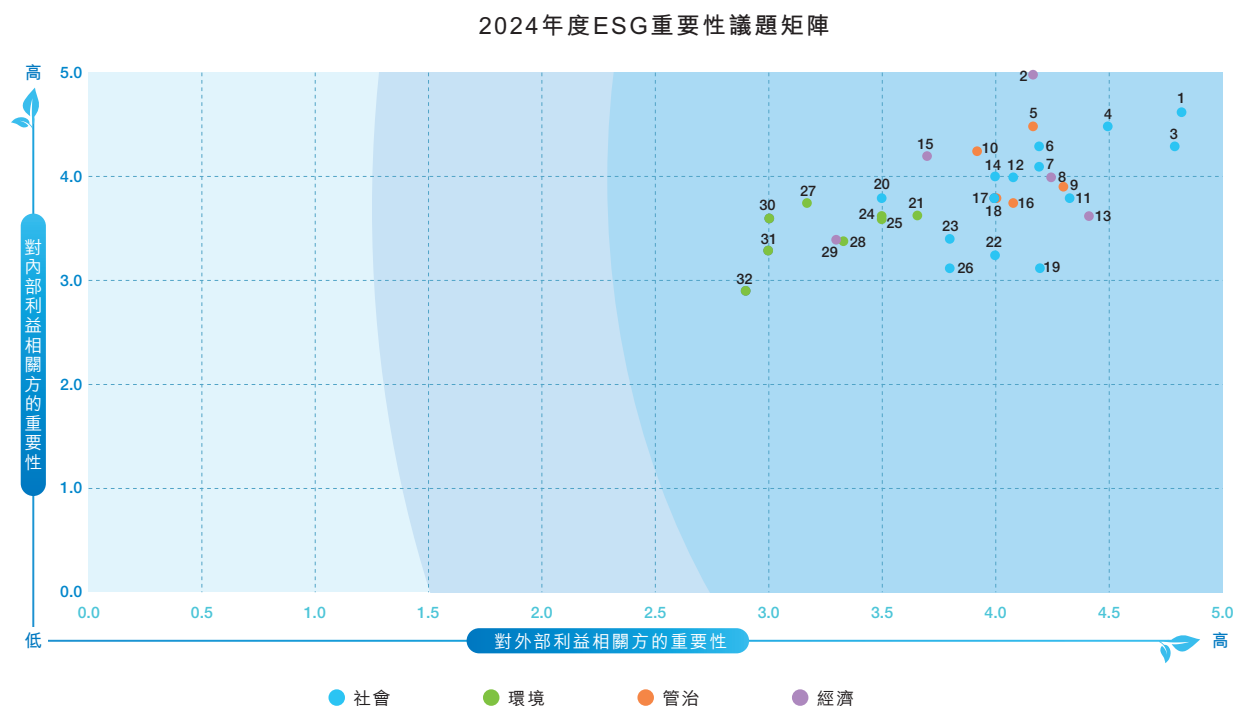
利益相關方	溝通方式／渠道	主要要求／關注事項	本集團的行動計劃
客戶／業主 	集團官方網站和公開信息 客戶回訪／滿意度調查 400 熱線 恒大智慧社區 APP	客戶所選購產品質量 客戶服務質量 客戶隱私安全 客戶權益保障	保障服務質量 全方位貼心服務 客戶隱私保護 合規營銷
供應商／合作商 	供應商技能交流／培訓會 供應商招募考察 供應商定期評估	溝通交流 誠信合作 商業道德與信譽	完善供應商合作機制 促進日常溝通 打造責任供應鏈
政府／監管部門 	稅務信息報送 監管要求資料的報送 調研與參觀	遵紀守法 依法納稅 支持地方發展	依法合規經營 按時足額納稅 配合落實相關政策
當地社區／街道辦 	社區活動 公開信息披露	保護社區環境 促進社區發展	踐行綠色運營 宣傳社區文化
公益機構／組織 	公益活動 新聞報道	支持社會公益 促進社會進步	開展公益項目 投身慈善事業

七、重要性評估

2024年度，恒大物業集團共識別出32項ESG及經濟議題，並邀請投資者、股東、客戶、業主、供應商、政府、公益機構等利益相關方參與在線問卷調研，以瞭解各利益相關方對各ESG議題的關注。我們綜合分析調研問卷結果，對各項ESG議題對本集團和各利益相關方的重要性及影響程度進行排序，並形成ESG重要性議題矩陣。



2024年度，本集團的ESG重要性議題矩陣及議題排序列表如下：



重要性	2024 年度排序	議題	議題範疇
非常重要	1	社會	服務質量保證
非常重要	2	經濟	直接經濟效益
非常重要	3	社會	信息安全與隱私保護
非常重要	4	社會	客戶健康與安全
比較重要	5	管治	可持續性目標
比較重要	6	社會	符合社會經濟相關的法律法規
比較重要	7	社會	職業健康與安全
比較重要	8	經濟	採購模式
比較重要	9	管治	與所有利益相關方進行持續溝通渠道
比較重要	10	管治	可持續發展框架
比較重要	11	社會	勞動薪酬及福利
比較重要	12	社會	發展及培訓
比較重要	13	經濟	反腐舉措
比較重要	14	社會	品牌宣傳
比較重要	15	經濟	間接經濟效益
比較重要	16	管治	披露利益相關方的意見以及公司的響應
比較重要	17	社會	勞動準則
比較重要	18	管治	加強對可持續發展的重視和相關工作
重要	19	社會	員工多元化與平等機會
重要	20	社會	知識產權保護
重要	21	環境	能源使用和節約
重要	22	社會	職場反歧視
重要	23	社會	公益慈善與社會服務
重要	24	環境	符合環境相關的法律法規
重要	25	環境	供應商環境評估
重要	26	社會	供應商社會評估
重要	27	環境	水資源使用和節約
重要	28	環境	一般廢棄物回收和管理
重要	29	經濟	反競爭行為
重要	30	環境	污水管理
重要	31	環境	空氣質量管控
重要	32	環境	氣候變化及溫室氣體排放

八、合規管治，廉潔誠信

恒大物業集團秉持誠信合規理念，恪守高道德標準及嚴格遵守防止貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等方面法律法規，對該等腐敗行為採取零容忍政策。集團通過各項內部舉措營造誠信廉潔的氛圍，藉此推動廉潔誠信的文化。

章節要點

- 反貪腐機制及監察
- 反貪腐管理舉措
- 反貪腐培訓
- 商業道德與誠信
- 知識產權保護



重點績效：

集團反貪腐培訓次數

660次

反貪腐集中培訓總時數

29,171小時

本章節關注的 可持續發展目標：



反貪腐機制及監察

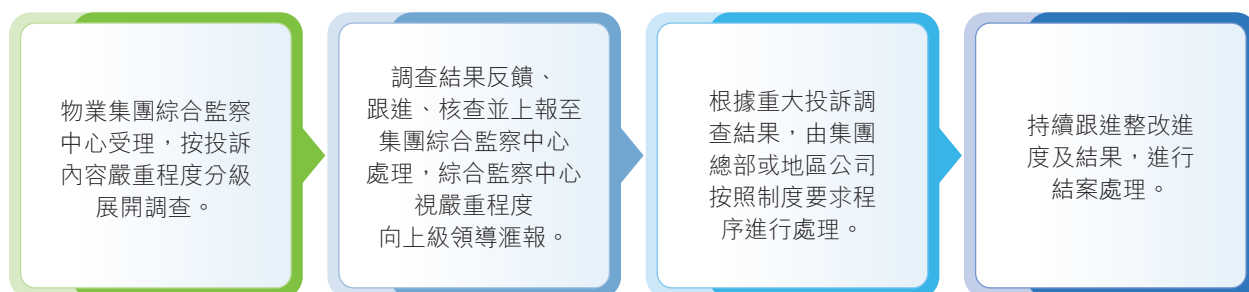
恒大物業集團已嚴格遵守《中華人民共和國憲法》、《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國中國人民銀行法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等有關貪污、賄賂、勒索、欺詐、不正當競爭及洗黑錢方面的法律法規。集團亦已按照相關法律法規制定一系列的反貪腐制度，如《員工修身準則》、《幹部守則36條》、《物業集團員工獎懲制度》及《物業集團員工工作作風要求紅黃線》等內部管理制度，以明確規範和約束員工的道德行為，並確立相應的處罰標準，以營造和諧、廉潔的工作氛圍，致力推進企業高質量發展和合規經營。

集團綜合監察中心肩負著監察集團內部所有貪腐行為的職責與使命，致力於促進集團管理完善，保障集團健康發展。每年，該中心都會對全國各地區開展全面、深入的「體檢式」綜合業務巡察和監察「回頭看」工作。為確保監督工作的有效性，集團根據全國項目佈局，劃分為3大片區並設立對應巡察小組，下轄5個監察分部，負責所轄區域的監察工作，通過強化貪腐專項工作，及時調查取證並處理，保持對各項貪腐行為的高壓態勢，維護各地區良性管理生態。同時，綜合監察中心亦會定期組織部門例會，要求各巡察小組匯報每月或每季度的工作情況，確保監察工作務實高效。在2024年度，集團已對25個營運據點進行了貪腐風險評估，並透過風險評估鑒別出這些營運據點不存在巨大貪腐風險。

反貪腐管理舉措

為確保企業管治的透明度及維護利益相關方的權益，恒大物業集團已設立內部舉報渠道，投訴人可透過金碧物業微信公眾號、恒大智慧社區APP、專用電子郵箱、物業系統內部舉報投訴渠道及400客服熱線等多方渠道進行投訴舉報。恒大物業鼓勵員工、客戶和供應商等合作夥伴對任何違反集團政策的行為及遇到的不道德和不公平待遇進行匿名或實名舉報。當接獲舉報後，集團會第一時間對案件進行受理，確保所有投訴得到迅速和公正處理。如案件查證屬實，集團將採取「零容忍」的態度，嚴肅處理所舉報的案件，對涉事員工進行紀律處分或解僱，並將涉嫌犯罪的員工轉交由司法機關處理。

針對違反《物業集團員工工作作風要求紅黃線》及相關工作紀律要求等重大投訴，處理流程如下：



針對諮詢類或一般違規違紀的舉報，處理流程如下：



在舉報處理工作中，恒大物業集團嚴格落實舉報人保護原則，在調查過程中嚴禁洩漏舉報人信息、舉報內容及調查進展等相關信息，保護舉報人合法權益不受侵犯。同時，集團要求各地區公司及個人不得以任何理由打擊報復舉報人，並對潛在報復行為予以提前應對。

反貪腐培訓

恒大物業集團積極建設反貪腐文化，重視員工反貪腐的宣貫工作。集團已定期向各董事及各級員工開展廉潔教育和培訓，包括舉辦專題會議、觀看廉潔警示片等形式的培訓活動，以提高董事及各級員工對反貪腐行為的認知並加強對貪腐行為的判斷能力。通過各類型的反貪腐培訓及教育工作，集團引導各級員工「立正身、講原則、守紀律、拒腐蝕」，共同打造紀律嚴明、作風過硬的員工隊伍。於2024年度，集團已舉辦了660次反貪腐培訓，累計時長達29,171小時。



開展新入職員工反貪腐培訓

為了幫助新入職的管理培訓生樹立正確的職業道德觀念，知曉公司廉潔管理要求，並增強抵制腐敗和不廉潔行為的意識，集團人事行政中心於2024年6月邀請了應屆管理培訓生全員參加《物業集團員工工作作風要求紅黃線》線上培訓與考試，並向學員明確了公司對觸犯法律底線、違反公司制度、濫用職權、弄虛作假等行為的內部舉報渠道。在培訓過程中，來自集團綜合監察中心的講師通過解讀制度要求、講解案例，及於培訓後抽查學員學習成果等方式，幫助管理培訓生深刻理解公司廉潔文化，樹立正確的價值觀和工作作風。



商業道德與誠信

恒大物業集團高度重視誠信和合規，相信秉持最高的誠信標準是良好管治的基礎。集團與全體員工簽訂《誠信從業倡議書》及《廉潔從業承諾書》，以確保員工知悉並嚴格遵守集團的道德誠信和反貪腐政策，以推動廉潔誠信文化，及預防各類利益衝突，防止貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等不當行為。集團亦通過多方渠道進行商業道德行為宣貫及培訓，包括但不限於集團會議、入職培訓、晉升考察等，以協助員工提升道德意識，恪守道德原則。

知識產權保護

恒大物業集團重視知識產權的保護，規範員工不得擅自利用或披露本集團及客戶的專利及商標。同時，集團充分尊重合作方的知識產權，嚴格遵守許可範圍，並協助合作方抵制侵權行為。恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國侵權責任法》、《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》等法規與標準性文件，於內部制定並執行《物業集團知識產權評估管理辦法》等制度，為自家研發技術及業務提供保護，以保障自身合法權益。此外，集團定期對各單位相關工作人員進行知識產權培訓，增強員工對知識產權保護意識。

集團法務合同中心主要負責集團知識產權的取得、變更、續展、許可使用、質押、轉讓、注銷和監測等事務，負責指導、監督和管理各單位的知識產權維護及維權工作，亦會不定期對各單位的知識產權管理工作進行抽查，對知識產權工作管理不善、未有按照集團制度辦理知識產權事務的單位予以相應處理。

截至2024年12月31日，恒大物業集團已於中國取得124項專利、64項商標許可、以及42項版權，其中包括兩項恒大智慧社區APP的版權，以及三項ERP系統的版權。

九、聚焦服務，綠色供應

恒大物業集團一直秉持「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，以業主需求為導向、以業主滿意為目標，圍繞業主社區生活需求，持續探索多樣化社區活動及增值服務，致力於構建以人為本的宜居社區。同時我們恪守最高的服務及營運操守，保障客戶權益並加強供應鏈管理，為客戶及商業夥伴建立互惠互利的長遠關係及共同價值。

章節要點

- 堅守服務質量
- 打造多元化社區服務
- 提升客戶滿意度
- 切實保障客戶權益
- 供應鏈管理
- 可持續供應鏈管理



重點績效：

在全國完成了

4,000 餘項煥新工程

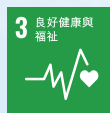
2024 年度收集業主反饋建議逾

28,765 條

全國合作供應商逾

8,790 家

本章節關注的 可持續發展目標：



堅守服務質量

恒大物業集團始終致力於為客戶打造理想的居住生活和環境，高度重視項目服務品質，特別關注社區環境、公共設施以及客戶的健康與安全。

完善公區設備設施維修保養

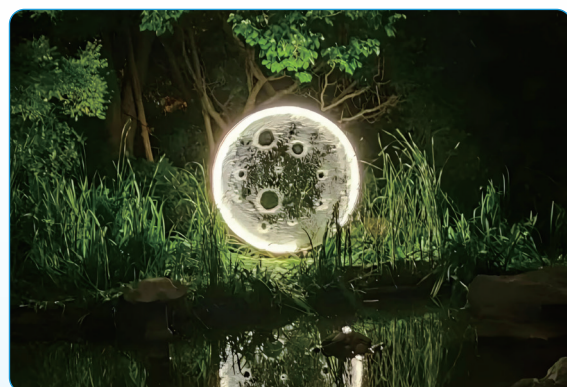
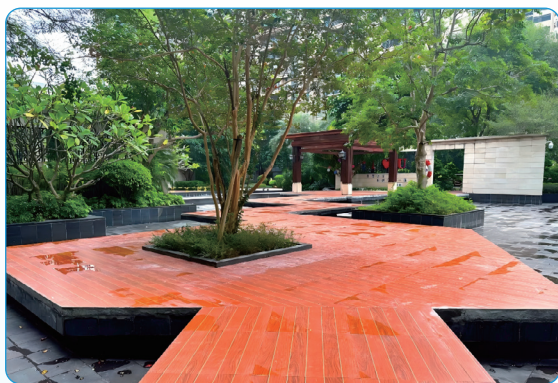
恒大物業集團持續完善公共區域設備設施維修保養工作，不定期檢查設備設施的維護保養質量，指導地區公司完善日常巡檢機制。此外，本集團完善各專業檢查標準，針對問題集中的系統進行專項提升，並完善各項設備合同范本及履約評價體系，從源頭把控設備設施維護保養質量。

案例



「家園煥新」行動

2024年全年圍繞生活居住環境、安防消防設備等關鍵領域開展「家園煥新」行動，累計投入資金超3億元，完成了4,000餘項煥新工程。通過系統化的維護和升級，公共區域設備設施完好率由98.15%提升至99.60%，顯著改善了業主的居住體驗。主要投入方向為：園區步道煥新、游樂場地改善、道閘系統升級、園區亮化升級等。

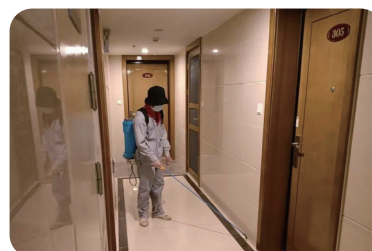
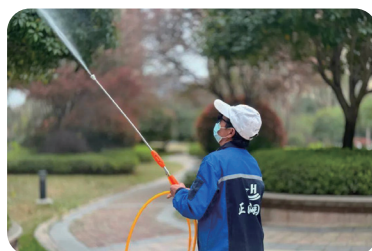


社區環境管理

恒大物業集團已制定《環境條線作業指導書》及《應知應會手冊》，明確日常保潔操作規範，做好樓宇內外、園區、地下車庫等公共區域的衛生清潔、四害消殺及人工湖水質處理等工作，以保證園區環境整潔、綠化造型美觀。集團不斷探索、優化保潔外包模式，加大智能化工作進程，增加對大型項目公共區域的機器設備投入，提升保潔效率。集團持續開展社區環境質量檢查，結合質量檢查結果召開環境衛生專項提升會，針對反饋的突出問題制定專項提升措施，以不斷優化服務品質。



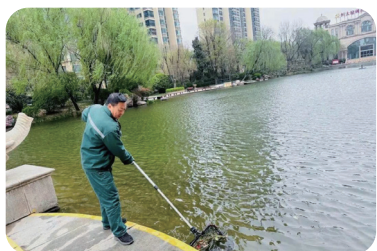
衛生清潔



四害消殺



園林修葺



人工湖水質處理

服務質量培訓

為保證服務的安全和質量，本集團定期提供不同類型培訓，包括崗位標準、服務禮儀、操作規範等主題培訓，全面提升服務人員的職業素養和業務水平。本集團通過一系列的服務質量主題培訓，不斷提升一線服務人員對集團標準化服務體系、相關法律法規的理解，增強專業素養與服務技能，優化業主和客戶的服務體驗。此外，集團要求物業服務人員進行業務水平考試，以高水平的服務質量、響應速度，不斷提高業主對我們的認可與信賴。

健康安全和秩序管理

保障業主的健康安全與維護園區秩序是優質物業服務的基礎。恒大物業集團制定並發佈《重大事件上報核心要點》、《重大事件上報工作指引》、《社區經營園區管控要求》等制度文件，明確物業人員操作規範，積極做好防火、防盜、防爆及各類突發事件上報處理工作，並定期開展安全教育與安全檢查，督促制定專項提升計劃，消除各類安全隱患，為業主提供安心舒適的居住體驗。

案例



開展消防安全教育活動

消防安全關乎業主生命財產安全，集團對此始終高度重視。為全面提升全員消防安全意識，深入排查安全隱患，有效預防和減少火災事故，集團結合「全國安全生產月」、「全國消防宣傳月」等主題，在全國範圍內聯合社區街道、轄區派出所和消防救援隊等單位，組織了一系列消防安全活動。這些活動包括消防安全宣講、設備測試、隱患排查和實戰演練等，旨在強化員工和業主的消防安全意識與應急能力，為構建安全、和諧的居住環境提供堅實保障。





安全大排查

冬季氣候乾燥，園區內的帶電設施設備易受環境影響而產生安全隱患，成為漏電事故的高發期。為確保園區用電安全，2024年11月份前後，山西公司各項目組織維修部工作人員開展了全面的用電安全檢測工作。此次檢測覆蓋了園區內所有帶電設施設備，重點排查了線路老化、絕緣破損、接地不良等問題。經過細緻的排查和整改，發現的安全隱患已得到全面解決，確保了園區用電安全。



提升應急救護能力之專項培訓

陝西和華東公司於2024年6月及7月特邀紅十字會專業人員為項目的秩序團隊開展急救知識和技能培訓，內容涵蓋心肺復蘇術、人工呼吸、AED使用方法及海姆立克急救法等實用技能，旨在為可能發生在園區或社會上的緊急救護事件爭取寶貴時間。經過系統培訓，參訓的71名學員全部通過考核，成功取得「紅十字救護證」。



智慧社區生活

恒大物業集團依託物聯網、雲計算、人工智能、5G等先進技術，通過整合可視對講系統、人行系統、車行系統、監控系統、信息發佈系統、梯控系統，搭建一體化的智慧社區管理平台，為住戶打造安全、舒適、便利的智慧園區。

「恒大智慧社區APP」和「恒管家APP」將智能管理系統和智慧園區管理平台有效連接，實現業務流程與功能模塊全覆蓋，通過科技手段強化公司標準化運營體系，打造智慧社區。

智能管家



集團信息化團隊正不斷加強AI功能建設，進一步提升客戶服務能力，「恒大智慧社區APP」現已提供7*24小時服務響應，並支持文本、語音、電話溝通及服務評價，有效實現服務功能快速拉起、常見問題自動回復及AI客服質檢等功能。

智慧生活



集團推廣「恒大智慧社區APP」，已實現訪客邀請、遠程開門、在線報事報修、在線投訴等功能，並開通在線一鍵繳納停車費、物業費等服務，有效提升業主生活便利性，滿足業主多樣化生活需求。

智慧園區



集團完善包括通行道閘、園區監控、周界預警、信息發佈、智慧梯控、指揮調度大屏等在內的物聯網系統平台搭建，基本覆蓋各類物業服務場景，並形成一套完善的智慧園區整體方案。

智慧管理



集團推進恒大物業信息化系統建設，包括收費管理、在線客服、派工管理、服務監督、設備維護、合同管理、財務管理等業務模塊，通過科技手段完善公司標準化運營體系。

打造多元化社區服務

多元創新服務

除向業主提供高質量的物業基礎服務，恒大物業集團亦積極為廣大業主打造多彩社區，提供多元創新服務，舉辦豐富多樣的文化活動，以貼近業主需求、提升業主的歸屬感。集團亦定期組織地區公司召開經營分析會，研討社區經營重難點問題及優秀社區經營舉措，彙編典型經營案例，總結分析全國社區經營開展情況，根據業主實際需求嫁接優質的社會資源，為業主提供一站式、全生態的社區便捷生活。於本年度，公司加大對本地生活相關服務的投入，包括組建社區團購、家政服務及便民維修服務等專業團隊，提升社區居民滿意度和客戶粘性，穩步構建一刻鐘便民社區生活圈。



線上線下開展社區團購服務，拓展多家知名廠商為長期戰略合作夥伴。

為業主提供有償維修服務，解決業主戶內維修問題。

開展房屋租賃中介服務，掌握一手房源資源，便利業主。

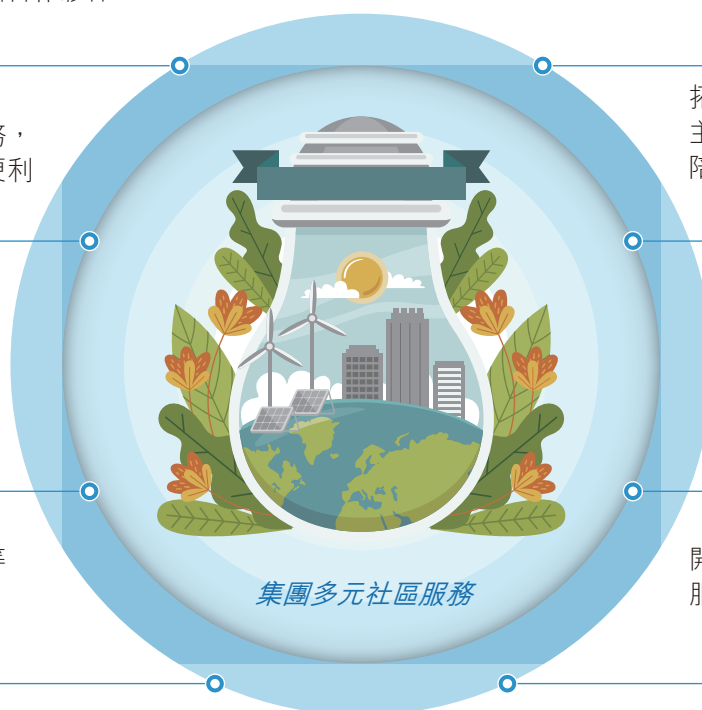
拓展社區旅遊業務，為業主集提供鄰里社交、無憂陪伴、安全守護於一體的複合式旅遊體驗。

開展二手房買賣服務，為業主搭建高效可靠的房產交易橋樑。

拓展家政服務、家電清潔、衣物洗護等便民到家服務業務。

開展直飲水、充電樁等業務，便利業主。

開展全屋配套及家裝升級服務，為業主提供優質全屋美居方案。

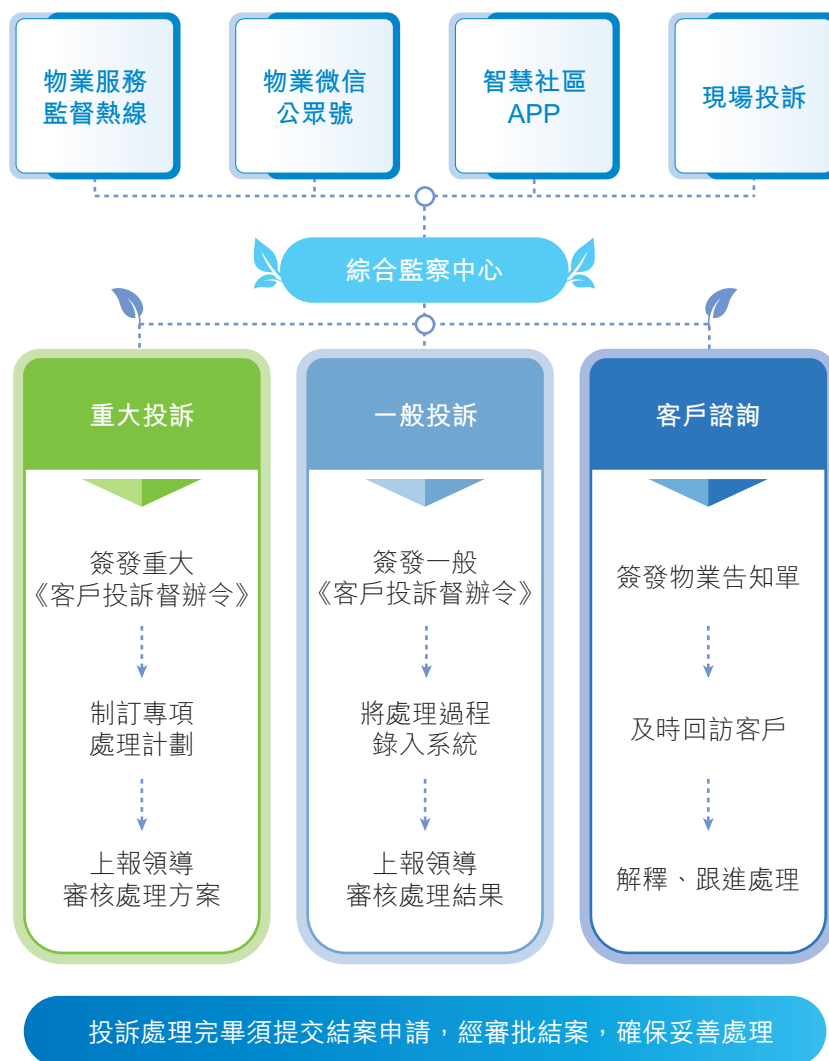


提升客戶滿意度

1. 客戶服務管理

恒大物業集團將客戶視為集團持續發展的重要利益相關方，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，並制定《物業集團綜合監察管理辦法》等多項內部制度，完善客戶投訴管理流程。

業主可通過24小時物業服務監督熱線、金碧物業微信公眾號、「恒大智慧社區APP」等渠道進行投訴。集團亦在每個樓宇大堂張貼投訴海報，要求部門接到投訴後及時按程序處理，並於投訴處理完成後對業主進行回訪，詢問業戶滿意程度、關注業戶要求，切實維護業主利益。集團針對業主投訴的處理流程如下：



集團對客戶投訴處理結果進行定期考核，對一般投訴督辦令結案率、及時率兩個指標進行綜合評分排名，將考核結果與相應負責人績效掛鉤。恒大物業集團積極對引發投訴的失職以及瀆職行為進行溯源追責，杜絕投訴處理過程中出現拖逕緩慢、弄虛作假、推諉責任和應對不當等情況。恒大物業集團綜合監察中心定期對客戶投訴較為集中的系統性問題進行歸納分析，將系統性問題及優化建議反饋至相關部門，由相關部門制定並下發優化方案、指引、標準等，系統化提升客戶滿意度。

以下為截至2024年12月31日，本集團所收到業主投訴數據：

客戶服務數據	2024 年	2023 年
接收各渠道投訴和諮詢數量(次)	28,765	59,413
投訴完成率	99.71%	99.98%
投訴處理後的回訪數量(次)	7,962	19,402

2. 客戶滿意度調研

恒大物業集團通過開展客戶需求調研、客戶服務滿意度調研等方式，及時瞭解客戶滿意度現狀，收集客戶反饋，改善服務質量。調研內容包含客戶對物業服務整體滿意程度、對物業員工的認可程度，以及對各階段服務側重點的感知程度。集團嚴格要求各項目及時、並準確地維護客戶信息，確保客戶信息安全，最大程度保證調研公平公正。

同時，集團亦在業主滿意度調查中嵌入管家服務、安保服務、環境衛生、設施設備、業主訴求等方面的評價調查，收集業主對物業服務質量的評價及建議，形成對地區公司及項目的多級質量評分，立體追蹤基層員工服務質量。集團持續敦促地區公司對落後項目進行針對性的指導及幫扶，以業主訴求為切入點，提升業主滿意度、打造優質社區。於2024年度，集團累計對全國25個地區公司及85萬戶業主展開了滿意度調查。

3. 細心聆聽業主意見

為夯實管理基礎，改善客戶關係，我們細心聆聽業主的意見，以業主訴求為基點，致力於提升業主居住體驗和園區管理水平，解決在日常管理和服務過程中遇到的小難點、小痛點，為業主創造小驚喜，不斷增加業主的獲得感和幸福感。於2024年度，集團全年共計回訪項目4,919次，收集了業主反饋建議120,231條，並已根據業主的意見對集團的服務作出改善。



業主懇談會

為加強與業主的溝通和聯繫，精准提升服務品質，增強業主對物業管理工作的支持與信任，建立和諧融洽的美好園區，貴陽恒大文化旅遊城物業服務中心於2024年4月28日組織舉辦業主懇談會。懇談會上，物業負責人向業主彙報當前的工作情況和未來工作計劃，同時聽取業主意見，解答業主疑問，在交談中加深雙方的了解，進一步增進物業與業主的關係。



協調處理「高齡」電梯更換問題

浙江金都華庭小區針對「高齡」電梯問題以及商品房電梯更新缺乏規範性文件等難點，創新運用「三方協調」機制，通過組織召開21次換梯協調會，充分溝通各方意見，利用物業維修基金、社區公共收益及居民自籌資金，成功完成了首批6部電梯的整體更換。



切實保障客戶權益

客戶信息安全與隱私保護

恒大物業集團高度重視客戶隱私和信息安全的保護工作，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等法律法規，落實《物業集團信息化管理辦法》、《物業集團信息系統開發管理辦法》等信息保密及安全管理相關規定。

於網絡科技高速發展的當下，信息安全處於變革升級的重要關口，工信部適時推出《移動互聯網應用程序個人信息保護管理規定》，以知情同意和最小必要兩項個人信息保護基本原則為綱領制定了相關政策，經營企業必須守住數據安全三條紅線：「數據採集紅線」、「數據存儲紅線」和「數據流動紅線」。

恒大物業集團致力服務全國數百萬戶業主及商戶，保障客戶信息安全的重要性不言而喻。本年度集團積極開展系統性自糾自查，進一步修訂完善《集團信息安全管理辦法》，除了在隱私政策、系統交互、數據採集及數據應用等基礎維度做出對應優化，還聯同業內領先的專業網絡安全機構基於OWASP TOP10及相關國家信息安全標準，開展了綜合性系統安全評估、深度滲透測試及安全問題修復，使得平台系統始終維持穩定可靠的運行狀態，保護了客戶的信息安全。

恒大物業集團亦建立專門的管理制度、流程以保障信息安全，包括建立《個人信息安全影響評估制度》，定期對隱私政策、相關規程及安全措施的有效性進行把關。此外，集團制定個人信息安全事件應急預案，邀請外部專業機構每年對系統進行漏洞分析，並定期組織內部相關人員進行應急響應培訓和應急演練。

集團嚴格限制訪問信息範圍，對可能接觸客戶信息的工作人員採取「最小化授權」原則，並對工作人員培訓相關法律法規及隱私安全準則，持續強化對客戶信息的安全意識。集團信息化中心對信息安全狀況進行檢查，對於違反信息安全的行為，將視情節輕重給予相應的處分，如涉及重大安全隱患或構成犯罪，將依法移送司法機關追究相關責任。於2024年，集團並未收到任何有關侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。

合規營銷

恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，嚴格遵守全面性、合規性、有效性原則進行業務推廣，確保對外輸出的信息合法合規、真實準確，以切實保障業主合法權益。恒大物業集團亦會針對虛假信息或可能誤導業主的信息進行闢謠或公告，採取法律手段解決對業主和集團的侵犯行為，有效維護業主和集團的合法權益。於2024年度，集團未發現任何與產品責任相關的違規或投訴事項。

供應鏈管理

恒大物業集團十分重視上、下游供應鏈管理，致力將陽光採購、綠色採購、反貪腐及信息化等管理納入集團的供應鏈管理當中，致力推行可持續發展。恒大物業集團制定了《物業集團管理辦法》和《物業集團招標採購管理辦法》，規範集團採購、招標工作，加強供應鏈管理。

1 供應商准入



- 地區公司招標採購部根據供應商單位庫數量按需組織開展徵召工作，並由招標採購部、歸口業務部門及物業服務中心成立專門的徵召小組。徵召小組通過背靠背網絡搜集的方式搜集入圍不少於3家意向單位，把篩選結果提交至地區公司負責人，由招標採購專人聯繫落實其合作意向。
- 徵召小組負責對入圍供應商進行實地考察，包括巡視供應商辦公場地及相關設施、核實其資質類別、歷史合作業績、營業額、團隊管理等並提交考察報告，考察合格方可入圍集團供應商單位庫。如單位庫單位在原合作專業外增加其他專業合作項目的，須對其增項資質組織再次考察。
- 為確保供應商准入的客觀性，恒大物業集團要求考察人員之間不允許公開討論單位情況，不允許做引導性評價，須保證背靠背出具書面意見。

2 供應商評估及管理



- 地區公司通過確定合格單位流程建立地方性供應商單位庫，物業集團招標採購中心根據合作意向、資金實力、履約能力從地區公司單位庫中篩選或通過確定合格單位流程建立區域性單位庫及全國性單位庫，並由物業集團招標採購中心統一對供應商單位庫進行分級分類管理。
- 集團招標採購中心於每季度根據已合作項目的履約情況牽頭對全國性單位庫中的單位進行綜合評判，對於不合格的單位，將對其進行約談並要求其限期整改，並針對仍無履約情況改善的單位予以廢除。

3 供應商履約反饋



- 恒大物業集團通過不同途徑與供應商進行溝通交流，聽取他們意見，以加強合作關係。在招標和合同簽訂的關鍵階段，集團會與合作供應商就合作模式、履約要求等核心問題進行磋商。在合同履約後，集團亦會於每季度組織對口使用部門對供應商進行履約評價，並就評估結果、意見與建議反饋給供應商，共同促進雙方良好合作關係。



產品溯源

集團始終秉持對消費者健康高度負責的態度，對恒優選商城上游供應鏈實施嚴格的質量把控。於2024年度，總部聯合地區選品團隊再次前往暢銷產品的源頭廠家——聖牧牧場進行實地考察。團隊全面走訪了聖牧牧場的有機種植草場、有機養殖牧場，以及有機生產和加工工廠，詳細瞭解其封閉式有機產業鏈的各個環節，確保產品品質可靠，讓消費者放心選購。



可持續供應鏈管理

綠色採購

集團深信，將可持續性因素融入集團的供應鏈管理是推動企業長期發展的關鍵步驟，同時全面審視自身的經營模式對環境帶來的影響，並針對影響制定改進措施，以確保集團的供應鏈在環境、社會和經濟層面上都是可持續的。

因此，集團一直致力研究自身的經營模式，亦會在每年制定嚴謹的改進目標，以建立更可持續的供應鏈。而在考慮供應商評估、准入時，恒大物業集團亦會在考察、遴選供應商的過程中加入ESG的元素，鼓勵地區公司邀請當地供應商參與遴選過程，並在條件容許的情況下，將小型企業、社會企業和少數族裔組織納入為潛在供應商。同時，恒大物業集團亦會在可行的情況下優先考慮購買環保產品及服務，以支持可持續發展。此外，集團亦同樣重視合規性，確保所選擇的供應商遵守有關環境及社會的相關法律法規。

陽光採購

為確保招標採購的過程已遵循公開、公平、公正的原則，恒大物業集團致力實踐「陽光採購政策」，以確保招標採購流程合乎商業慣例，絕不容忍在業務運營或供應鏈中出現任何形式的貪腐行為。恒大物業集團致力於維護公平透明的招標採購流程，並已採取並完善以下制度、規範及措施，以杜絕及防範在採購過程中可能出現的商業腐敗和不正當競爭行為：



供應鏈概覽

截至2024年12月31日，恒大物業集團所合作的供應商數量已達至8,790個。供應商現時分佈於中國內地25個省份、自治區及直轄市。集團供應商的區域分佈情況如下所示：



十、低碳環保，呵護環境

恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規的規定，落實相關內部制度，以降低集團運營過程中的能源及資源消耗，減少廢棄物排放，為社會綠色發展貢獻力量。於2024年度，集團未發生過違反環境保護相關法律法規之案件。

章節要點

- 制定環境管理目標
- 踐行減排理念
- 治理固體廢棄物
- 推動能源、資源節約
- 綠色辦公室
- 氣候變化應對



重點績效

ISO 14001:2015

環境管理體系認證

北京恒大城項目獲得

北京市生活垃圾分類 示範小區 獎項

本章節關注的
可持續發展目標：



制定環境管理目標

恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國污染防治法》、《「十四五」控制溫室氣體排放工作方案》等法律法規，落實相關《物業集團能耗管理辦法》、《物業集團車輛管理制度》等內部制度，以降低集團運營過程中的能源及資源消耗、廢棄物排放，為社會的綠色發展貢獻力量。

本年度，集團制定了一系列環境目標：

廢氣排放目標



本集團積極與業主方和政府方溝通合作，持續在合適的項目引入太陽能光伏板、智能充電樁等新能源設施，以減少項目對傳統能源的依賴，降低整體能耗和廢氣排放，實現更環保的運營。同時，以此類措施促進電動交通工具的使用，進一步減少項目內的空氣污染，以配合廢氣排放目標。

溫室氣體目標



為減少和管理能源使用及其產生的溫室氣體排放，本集團將繼續在老舊項目中推行無負壓供水、更換高效能水泵、安裝中央空調智能化控制系統等節能改造，並利用科技手段對項目內高能耗設施設備進行智能化管理。此外，本集團計劃在更多項目的公區和地庫實施照明節能改造，採用安裝雷達感應和時控開關等措施，以進一步降低能耗、促進節能。

無害廢棄物目標



在廢棄物減量方面，本集團堅持實施源頭減廢策略，並輔以多項措施，推動無紙化辦公和綠色辦公的實踐，逐步實現通知、請示、報告等文稿的線上化，從而降低辦公用紙等物品的使用量。

有害廢棄物目標



本集團將與業主和社區居民積極合作，共同推動廢棄物分類和回收項目，促進有害廢棄物的妥善處理，以共建清潔、環保的社區環境。為實現這一目標，本集團在服務及招採時將選擇更多環境友好的清潔用品和產品，以減少有害化學物質的產生，最大程度地降低對環境的不良影響。

能源使用效益目標



為提高能源利用效率，本集團亦會在每月進行「集團-地區-項目」三級能耗統計分析，特別關注公區水和電能源使用情況。通過監督、總結問題原因，實施精細化管理以節約能源。同時，本集團也會積極監督地區能耗管理措施的執行情況，推動相關管理措施的有效實施，以確保各地區達到可持續的能源使用目標。物業自用與公攤的用電指標不大於0.2522千瓦時/平方米•月。

用水效益目標



在用水效益方面，本集團將會繼續定期對管網系統進行檢查與維護，於每月抄表時，在可行情況下進一步引入超聲波監控系統，確保管道異常情況能夠及時發現並採取緊急措施，防止水資源的不必要損失。物業自用與公攤的用水指標不大於0.0064噸/平方米•月。

集團深明公司對可持續發展負有重要責任。儘管於回顧2024年度內，本集團的業務運作並未對環境造成任何重大影響，本集團仍致力制定具體的環境目標，以滿足各監管機構及利益相關方日益增長的要求和期望。我們在環境目標方面取得實質性進展，主要成果總結如下：

範疇		2024 年	2023 年	變化
廢氣及溫室氣體排放	SOx 排放量	1.43 千克	1.86 千克 ⁴	下降
	NOx 排放量	1,232.71 千克	1,430.80 千克 ⁴	下降
	顆粒物	916.51 千克	989.42 千克 ⁴	下降
	溫室氣體排放總量 ¹	552,377.22 噸	524,989.70 噸 ⁴	上升
	溫室廢氣排放強度 ²	11.79 噸 二氧化碳當量／ 萬平方米	12.06 噸 ⁴ 二氧化碳當量／ 萬平方米	下降
固體廢棄物	無害廢棄物產生總量	183,757.52 噸	192,168.06 噸	下降
	無害廢棄物排放強度	3.92 噸／萬平方米	4.41 噸／萬平方米	下降
	有害廢棄物產生總量	86.92 噸	69.57 噸	上升
	有害廢棄物排放強度	0.0019 噸／萬平方米	0.0016 噸／萬平方米	持平
電力	總用電量	1,086,289.41 兆瓦時	894,007.72 兆瓦時	上升
	總能耗強度	23.20 兆瓦時／ 萬平方米	20.56 兆瓦時／ 萬平方米	上升
水資源	總耗水量	27,167,594.15 立方米	25,027,141.42 立方米	上升
	總耗水強度	579.87 立方米／ 萬平方米	574.87 立方米／ 萬平方米	持平
其他資源 ³	汽油使用量	70,008.75 升	88,357.26 升 ⁴	下降
	液化石油氣使用量	142,516.77 千克	167,919.96 千克 ⁴	下降
	管道天然氣使用量	226,728.12 立方米	353,749.87 立方米 ⁴	下降

¹ 排放因子已使用生態環境部辦公廳發佈的《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》進行計算得出。以確保一致性。

² 本年度納入計算之樓面面積為46,851萬平方米，包括總部、附屬公司及16家地區公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及非外包員工食堂。

³ 能源耗量已根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2020)換算因子和科研機構提供的轉換係數進行計算得出。

⁴ 數據已為統一比較重列。

踐行減排理念

我們深知，廢氣及溫室氣體若未得到有效控制和減少，將對公眾健康和生態環境造成嚴重危害。為此，我們持續推動各項目積極開展減排環保工作，制定可行合理的改造方案，並於2024年度內採取了包括但不限於以下措施：

案例



供暖設備改造

在2024年的非供暖季節，吉林公司對轄區內部分小區的地庫供暖系統進行了全面升級改造。此次改造將原先由市政熱力公司使用的燃煤供暖系統，升級為更環保、高效的電鍋爐和空氣能熱泵供暖系統。改造完成後，預計每年可節約供暖費150萬元，相當於減少1,829噸燃煤的直接使用。





太陽能設備供電

為充分利用蘭州光照充足的優勢，蘭州恒大禦景天下項目工程師設計並實施了太陽能發電方案，在樓棟公區電力系統中配置了相應功率的太陽能設備，實現了電力供應的全面優化。改造完成後，預計每年可節約外購電力約4,500千瓦時，大幅提升了供電穩定性與能源利用效率。



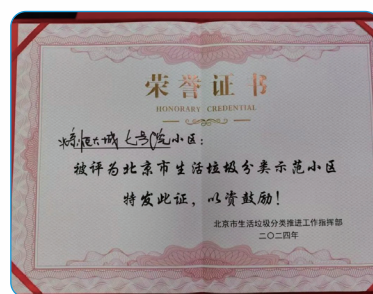
治理固體廢棄物

我們深知，固體廢棄物若未妥善收集和處理，將對公共健康和環境帶來嚴重危害。不合理的廢棄物處理方式，如露天傾倒和焚燒，不僅會加劇傳染病傳播，增加腸胃道和呼吸道感染風險，還會對土地、淡水和地下水資源造成不可逆的污染，並引發空氣質量下降和氣候變化等問題。為此，集團高度重視固體廢棄物管理，組織各項目積極開展廢物回收和垃圾分類工作。



生活垃圾分类示范小区建设

北京恒大城项目积极响应政府号召，多措并举推进垃圾分类工作。通过与当地环卫部门密切协作，开展分类宣传，引导业主提升垃圾分类意识，小区分类准确率显著提高至80%。同时，在居委会的支持下，物业完成了园区内26处垃圾站点的美化升级。此外，为进一步提升业主的使用体验和卫生意识，工作人员在垃圾投放点安装了净手装置，并安排专人及时补充，确保使用便捷。这些举措不仅赢得了业主的广泛认可，还获得了政府部门的高度评价，小区因此被授予「北京市生活垃圾分类示范小区」称号。



推動能源、資源節約

恒大物業集團提出「能耗降低，品質提高」的號召，於集團內部制定並貫徹《物業集團能耗管理辦法》，致力在尋求提高服務品質的同時有效減低水、電、氣等方面之能源消耗。集團工程管理中心負責制定能耗管理規範及標準，通過實施「能耗紅綠管理」，對地區公司的能耗管理工作進行指導、監督、檢查與考核，並負責項目能耗情況的統計、分析以及各項節能措施的落實。

以下為集團在本年度所取得的部分重大節能降耗成果和水資源管理措施：

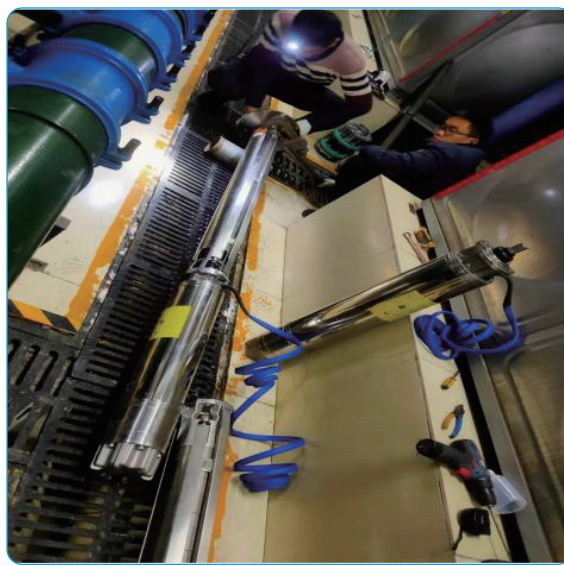
節能方面

案例



成果一：節能改造工程普及至更多小區

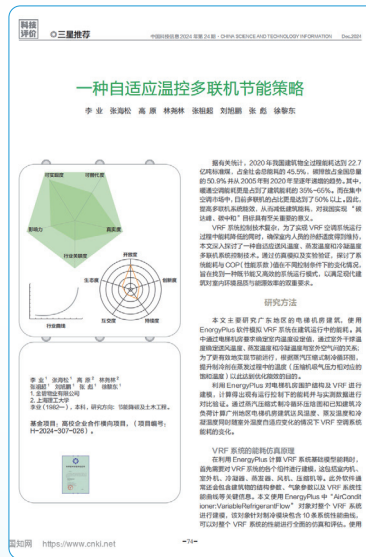
2024年，集團工程管理中心和地區工程管理部組成的全國能耗小組對全國77個項目的水泵房進行了無負壓節能改造或高效率水管升級改造，平均節能率在50%以上，全年可節約電量744萬度。





成果二：成功研發了一款節能控制裝置

物業集團工程人員組成團隊與上海理工大學開展合作，成功研發了適用於多連線空調設備的智能集成控制裝置，並提交了一項實用專利申請。相關成果發表在《中國科技信息》上，同時將研究報告提交至「第三屆綠色建築、土木工程與智慧城市國際會議(GBCESC 2024)」進行評議，進一步展示了物業工程團隊在節能領域的深入研究与創新實力。





措施一：管道漏水檢測與修復

隨著管道設施逐漸老化，以及地質沉降和環境腐蝕等因素的影響，管網滲漏已成為水資源浪費的重要原因之一。針對這一現象，物業集團持續加強對消防、給排水、園林綠化管網跑冒滴漏現象的排查和維修工作。本年度，在全國範圍內共成功修復漏水點629處，涉及204個項目，2024年全年預防漏水量約356萬立方米。



措施二：自然水源引流

為了解決多個園區內自然水源引發的地庫返水、路面濕滑等問題，物業工程師經過現場勘測，根據各個項目情況設計並實施了多套引流系統。這些系統將原本可能造成負面影響的水資源進行有效收集，用於綠化澆灌、人工湖補水及路面保潔沖洗等。





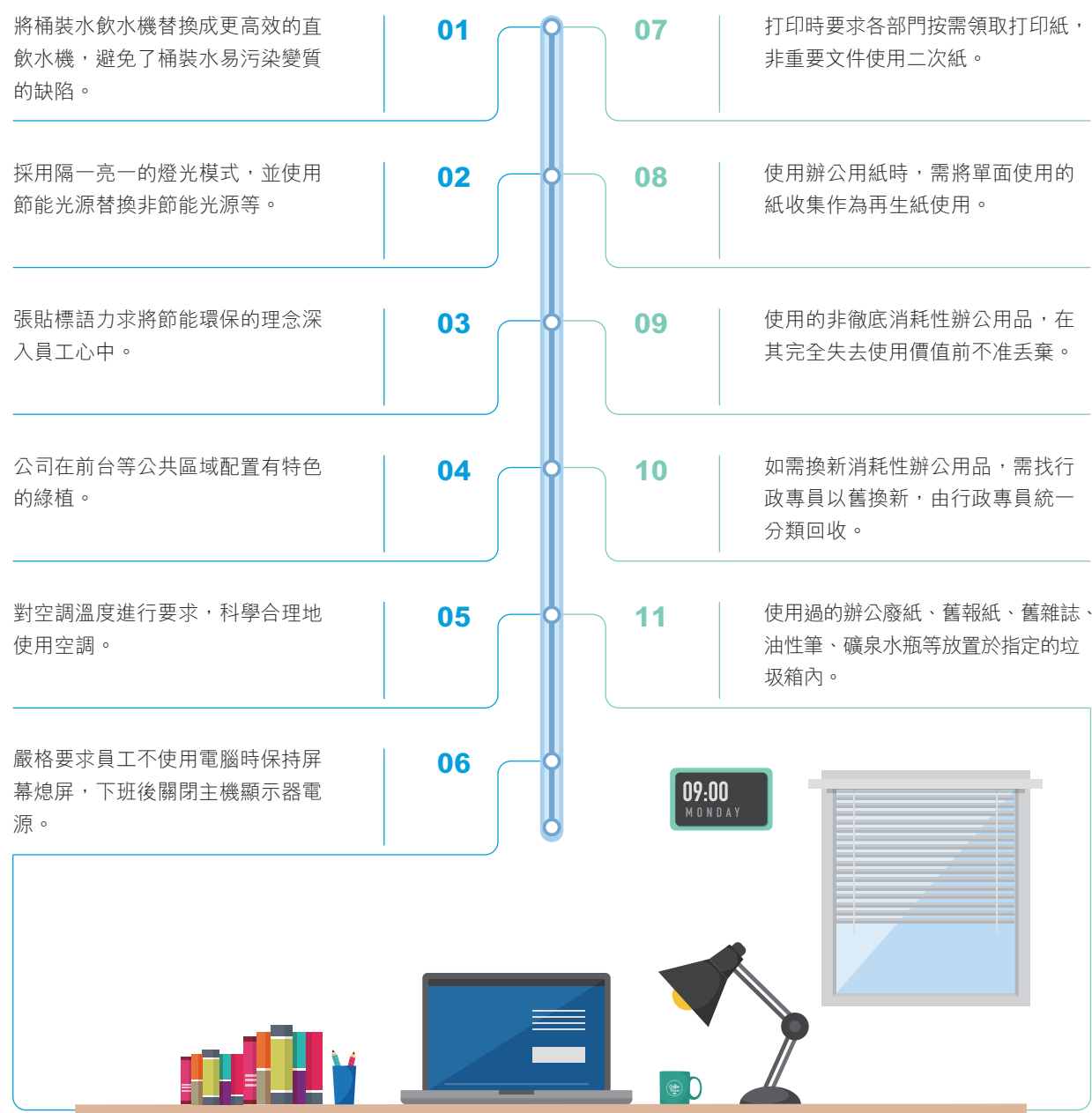
措施三：中水回收及處理系統

於2024年度，若干使用中水回收及處理系統的項目每日可處理中水約6,000噸，經深度處理達標後的中水可完全滿足綠化灌溉、人工湖補水等日常使用場景，實現水資源的高效循環利用。值得一提的是，2024年該等項目均未發生污水外排至市政管網。此外，還有部分項目接通了市政中水管網，每年可節約數十萬噸新鮮水源。



綠色辦公室

綠色、低碳、環保一直是恒大物業集團企業運營的導向之一。為了更好的利用資源，並在減少污染的同時給予員工一個寧靜、舒適的辦公環境，公司對辦公室進行以下多項改進舉措：



氣候變化應對

近年來，積極應對氣候變化已成為全球共識，集團在管項目日常管理已將氣候災害影響考慮在內，並將氣候災害管控納入集團年度工作計劃。針對物業管理可能遇到如颱風、暴雨、暴雪、寒潮、高溫等極端天氣，集團從前期準備、過程處置、災後恢復等方面制定了相應的應急預案，同時要求項目針對異常天氣做好預警、防範工作，以最大程度避免損失。

集團在管項目受極端天氣事件的影響主要集中在颱風、暴雨、暴雪、寒潮、高溫等屬於急性實體風險的極端天氣事件，而在氣候變化相關政策和法例要求日趨嚴格所帶來的過渡風險下，集團除在發生惡劣天氣事件前後積極採取應急措施，以保障業主安全外，亦已在各項目建立完善的節能、用水機制，以確保各地區在保障業主、員工安全的同時，亦能避免因違反相關法律法規或行業標準所造成的聲譽影響及不必要的訴訟費用。以下為集團於2024年度因應極端天氣事件所採取的預防措施，以及在應對突發天氣事件時所採取的應對措施：



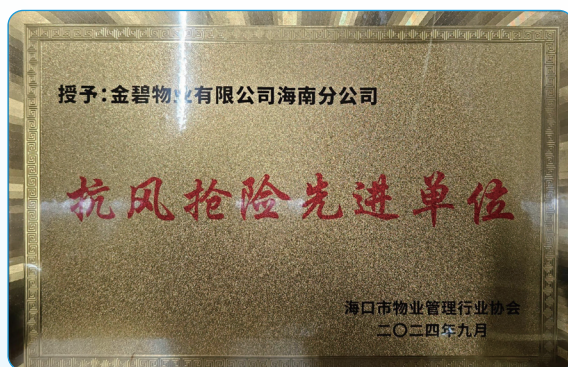
集團於2024年未出現因極端天氣導致業主及員工人身傷亡事件。以下為集團於2024年應實際情況而採取的應對措施：

案例



不懼風雨，全力以「復」

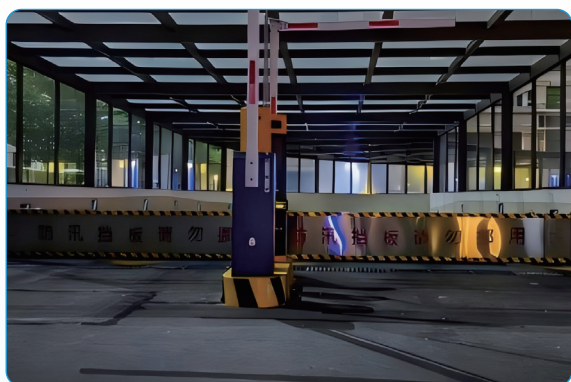
2024年9月，面對超強颱風「摩羯」，物業集團迅速成立防颱臨時工作小組，落實各項防禦措施。在颱風過境後，集團啟動跨區域馳援預案，集結各地專家團隊奔赴海南，投入災後恢復工作。此次行動累計調動了3,500餘名幹部和員工，協調了980餘台重型機械，幫助大部分業主在72小時內重回正常生活。物業集團以出色的抗災表現，榮獲海口市物業管理行業協會頒發的「抗風搶險先進單位」。





防為先，守為輔

為做好強降雨的防禦和應急處置工作，減少災害性天氣造成的人員傷亡和財產損失，陝西公司制定了《防汛、防惡劣天氣安全防範工作指引》，並在轄下多個園區的車庫出入口、低窪處等重點區域增設防汛擋板，進一步提升防汛能力。





行動是最好的除雪劑

2024年2月，為應對多地暴雪極端天氣，物業團隊迅速行動，全力保障業主出行安全。工作人員通過清理道路積雪、鋪設防滑草墊、清理車身積雪、協助車輛脫困等措施，最大程度減少暴雪給業主帶來的出行不便，確保社區道路暢通無阻，讓業主在嚴寒天氣中依然感受到溫暖與安心。



十一、以人為本，攜手同行

集團本著對員工負責的態度，通過健全的崗位安全管理、完善的崗位培訓和職級晉升體系、具有競爭力的薪酬福利待遇以及多種多樣的文體活動等方式，在保障員工身心健康的同時激發員工工作熱情。

章節要點

- 多元化人才吸納與留用
- 保障職業健康與安全
- 健全員工培訓與發展
- 員工溝通與關懷



重點績效

ISO 45001: 2018

職業健康安全管理體系 認證

員工平均受訓時數：

8 小時

本章節關注的
可持續發展目標：

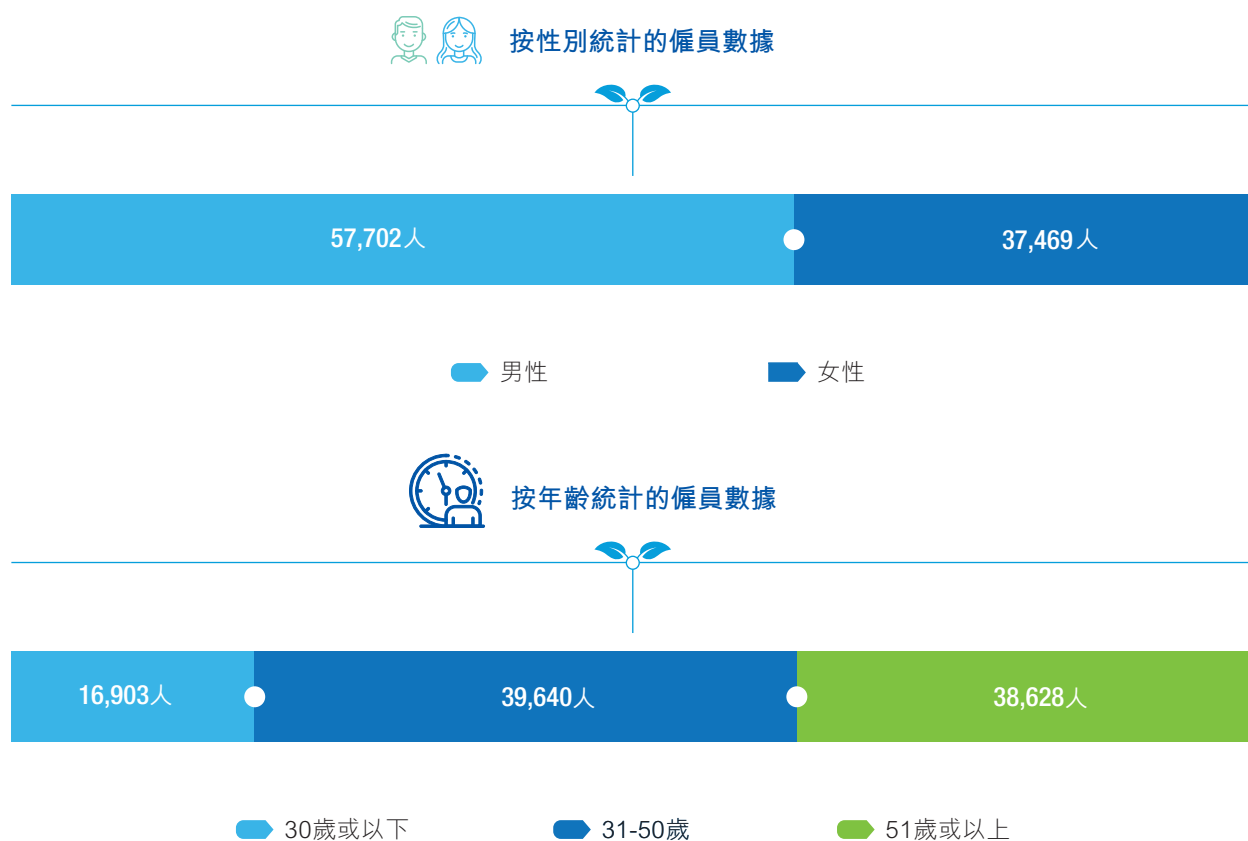


多元化人才吸納與留用

人才招聘與引進

本集團根據員工編製管理方案及實際業務需求，通過線上與多家全國性及區域性招聘平台合作，並輔以線下人才市場、專場招聘會、員工內部推薦等方式進行人才招聘，同時嚴格管理內部推薦渠道，根據公平公正、崗位任職回避原則，避免出現招聘舞弊情況。

截至2024年12月31日，集團共有僱員95,171人，按性別、年齡統計的僱員數據如下：



保障員工權益

以人為本一直是恒大物業集團的核心價值。集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等有關人權保護的法律法規，按時足額發放員工工資，繳納社會保險及住房公積金，並為員工提供帶薪年假、員工公寓、工作餐等福利。集團亦已設立工會並定期組織舉辦員工活動，以積極促進員工與集團，以及員工與員工之間的交流。

恒大物業集團亦積極促進公平就業，尊重女性權益及少數民族權益，禁止因種族、性別、區域、宗教、身體健康狀況、政黨等原因的任何形式的歧視行為，並絕不容許任何漠視人權的行為。於2024年，集團繼續打造多元共融及平等就業的工作環境，員工男女比例為61:39(2023: 61:39)。集團參考國際勞動準則與規範，禁止強迫勞動、禁止使用童工、反對歧視行為、確保同工同酬及保障員工集體談判權益。恒大物業遵守國家《禁止使用童工規定》，進行嚴格的入職審查。集團通過規範各崗位工作時長、休假制度及用工方式等，確保各部門依法依規用工，禁止強制勞動。在2024年，集團並未發生任何涉及歧視、僱傭童工或強制勞動的事件及現象。

保障職業健康與安全

為確保所有員工能在安全、健康的環境中工作，應對突發安全事件，集團成立安全生產委員會，制定了相關政策、程序、培訓及風險評估和預防措施，通過定期的培訓和演練，提高員工的安全意識和應對能力，並遵循ISO45001:2018職業健康安全管理体系認證所訂立的管理要求，認真落實應急處理機制，迅速開展調查工作並制定妥善解決方案，秉承以人為本的管理精神，切實做好員工的安撫和保障工作，以保障員工在工作中的安全和健康，共同構建和諧、安全的職場環境。

員工安全管理

「安全第一，預防為主」是恒大物業集團多年來堅守的安全管理基本原則。因此，集團配備完善的安全作業設備，並針對不同崗位制定詳盡的作業指導書，明確指出作業中存在的安全風險及相應的防護程序，同時，確保消防設施、特種設備操作人員須取得國家認可的上崗資格證書，保證其具備專業技能和安全生產意識。為預防潛在風險，集團實施日常排查和定期檢查相結合的安全管理策略，並高度重視各類突發事件及危險作業的應急和演練工作。在制定相關作業制度和應急預案的同時，集團亦積極開展職業安全教育與實操崗位培訓，如針對保安員的電梯困人救援培訓、防火防盜、急救知識培訓；針對工程維修人員的高空作業培訓、帶電設備檢修培訓等。在引進新工藝、新技術、新材料、新設備時，本集團會組織專項培訓，確保員工熟悉操作流程和安全規範。此外，我們深入分析並總結潛在安全隱患，督促落實相應整改提升計劃，以持續完善集團的職業健康管理方針。公司提供多種渠道讓員工報告潛在安全隱患及危險狀況，並要求在辦公地點進行公示。針對員工舉報項目不當情況、或危害自身合法利益的情況，集團總部綜合監察中心會直接受理，並對信息嚴格保密，若發現對舉報人打擊報復的情況，公司會給予嚴厲處分。

員工健康管理

集團十分重視員工的身心健康，並在日常運營中積極為員工提供職業健康服務及設施，從而提升工作效率並增強員工的歸屬感。集團現時所提供的服務及設施包括：

01

為項目基層員工提供食堂及宿舍，並定期開展衛生及安全檢查。

02

要求員工食堂從業人員具備健康證，並定期進行醫療檢查。

03

針對有安全風險的崗位員工提供相關勞保設備或防疫物資等。

04

根據國家規定，為每一位員工繳納醫療保險、生育保險及工傷保險，部分地區根據當地規定繳納重大疾病險等。

05

在業餘期間舉辦團建活動，豐富員工的日常生活。

06

對新入職員工設立完善的培訓機制，包括入職培訓、上崗培訓及結業考試，幫助新員工快速且順利地融入工作。

07

定期組織員工健康體檢，幫助員工做好自身健康管理，預警健康隱患。

健全員工培訓與發展

強化職業發展

本集團深信人才是推動集團發展最根本的源動力，因此我們十分重視員工的全方位職業發展及人才梯隊建設。集團為員工搭建良好的職業平台，員工可從管理及技術雙通道發展自身，裝備自己。集團已根據員工的工作職責，以及他們在職業道路發展的不同需求，以各種渠道為他們提供豐富的培訓和學習機會，以提升其專業能力和綜合素質。在2024年，集團所有員工皆已進行不同程度的培訓，以下為集團於2024年度的整體培訓情況，以及相關已開展的培訓：



總受訓時數
750,327 小時



總受訓人數
95,171 人



平均受訓時數
8 小時

案例



開展新入職人員培訓

為幫助新員工更快適應崗位、熟悉團隊，山西公司於2024年第二季度組織開展線下培訓。此次培訓採用「培訓學習+拓展活動」相結合的模式，將公司文化、管理要求等核心內容融入多元化培訓項目，全面提升新員工的職業素養與團隊協作能力，助力他們順利融入企業環境。





房屋租售經紀人培訓課程

恒大物業集團始終關注員工成長，針對新開展或處於擴張期的業務，提供從入門到精通的系統性培訓支持。今年，集團社區經營中心全新推出房屋租售經紀人培訓課程，涵蓋市場動態分析、社區資源開發、帶看服務流程、高效談判策略等核心模塊，幫助新手員工快速掌握專業技能，實現能力突破與業績增長。



「儲備維修部負責人」訓練營

湖北公司於2024年8月成功舉辦了工程條線第一屆「儲備維修部負責人」集訓，旨在進一步提升項目維修部骨幹人員的專業技術水平、對客服務能力及創新思維。此次集訓彙聚了來自各項目的維修部儲備幹部及「匠才」實習生共計30餘人，通過系統化的培訓，助力參訓人員全面提升綜合素質，為公司培養更多高素質、專業化的維修管理人才。





消防職業技能培訓

為進一步強化員工的消防安全意識與應急處置能力，四川公司每年定期組織員工外出參加消防職業技能培訓。於2024年度，公司派遣52名項目員工前往建科消防職業技能培訓學校，開展了為期數日的理論培訓與實操訓練。同時，公司積極鼓勵員工報考中級消防設施操作員證，並為其提供費用報銷支持，幫助員工檢驗自己的學習成果，獲得相應的專業認證。



績效考核與晉升

為優化人力資源配置並配合集團戰略轉型目標，恒大物業集團定期進行人才盤點及組織架構梳理工作。集團已在本年度完成對總部中層及以上幹部、地區公司本部中層及以上幹部的人才盤點及人事任免工作，並通過崗位梳理及優化，完善項目幹部崗位配置標準、擴充項目管理規模、提升項目人工效能。

集團擁有完善的績效考核及薪酬激勵機制，參照行業市場薪酬水平及內部薪酬定位，制定了合理的薪酬標準，並在原則上每年進行一次薪酬回顧和調整。同時，集團嚴格根據各地區法律法規制定《物業集團薪

資計算管理制度》，以確保所提供的薪酬與性別無關且具備市場競爭力，從而有效激勵員工。此外，集團亦嚴格遵照所制定的《物業集團幹部選拔任用制度》進行幹部選拔和晉升安排，確保整個過程公開、公正、擇優、循序。於2024年度，集團已在物業服務品質滿意度、物業費收繳、多種經營收入、對外拓展等多個方面設定業績及考核標準，並按月度、季度跟蹤各單位的指標完成情況，根據考核制度及考核結果分配績效獎金，如月度獎金、專項獎金等。同時，業績指標的完成情況也成為晉升評估的重要考慮因素，以此鼓勵員工不斷提升自我、追求卓越，共同推動集團向前發展。

員工溝通與關懷

員工溝通機制

員工的意見往往能夠使集團管理層瞭解公司日常營運的實際狀況，並幫助集團內部及時發現潛在問題以進行解決。鑒於此，集團已設立完善的員工雙向溝通交流渠道以廣泛獲取員工的意見及建議。此舉不但能增強對員工的人文關懷及心理疏導，更能提升員工凝聚力及歸屬感。為切實保護員工的申訴權益，建立更加公平、快捷、高效和透明的工作環境，集團已設立電話、郵箱、社交媒體等多元化內部投訴渠道。員工可通過以上途徑向集團綜合監察中心提出各類申訴或投訴，綜合監察中心將予以跟進並及時處理。

集團亦定期召開管培生座談交流會，以及時瞭解管培生的工作和學習狀況，進一步加強與管培生的互動交流和溝通，並收集管培生的意見以持續優化培養方案。

員工關懷活動

為增加公司與員工之間的互相瞭解，增強員工凝聚力與歸屬感，展示公司對員工的關懷，公司在2024年全年策劃了近20類員工關懷活動，覆蓋1,300多個項目，惠及五萬餘名員工。以下為部分集團在2024年所組織的員工關懷活動：



線下團建活動

2024年8月期間，貴州公司開展了以「凝心聚力歡樂同行」為主題的團建活動，共有210餘名客服條線的員工參與。活動中，員工們不分年齡、性別，在一系列輕鬆歡快的遊戲中釋放工作壓力，在彼此的鼓勵與笑聲中加深情感聯繫，現場氛圍熱烈而溫馨。



員工生日會

12月的冬日暖陽裡，江蘇南京恒大綠洲項目舉辦了一場主題為「歲末同歡慶，生辰共歡顏」的集體生日會。來自各部門的同事齊聚一堂，為當月的九位壽星送上誠摯祝福。壽星們攜手切開精心定制的生日蛋糕，在歡聲笑語中共度溫馨時光，暢談情誼。





員工健康日

為關愛員工身心健康，倡導健康生活理念，內蒙古公司於2024年4月成功舉辦「員工健康日」系列活動。活動以健身運動為核心，鼓勵全員參與，在運動中增進友誼、享受樂趣、收獲健康，進一步提升了團隊凝聚力與企業活力。



暖心能量補給站

2024年12月，黑龍江公司在多個項目落地實施「員工能量補給站」計劃，並撥付專項經費保障其順利運營。補給站內提供了速食產品、糖果、零食、飲料等物資，由人事行政部負責定期補貨，確保充足供應。與此同時，公司管理層也會不定期走訪各項目，慰問一線員工，並為補給站特別設立的「灰姑娘專櫃」注入別具心意的驚喜與關懷。



十二、投身公益，回饋社會

恒大物業集團一直秉持「回饋社會，共創價值」的企業理念，承擔企業社會責任、持續關注社會公益議題，推動社區穩健發展、創造社會價值。本集團亦鼓勵員工多參與義工服務和社區活動，實現企業與社區和諧發展。

章節要點

- 參與社會公益
- 支持鄉村振興
- 拓展就業機會
- 促進社區和諧



重點績效

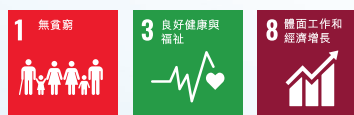
助力農業發展，為農戶合作社創收超

4,000 萬元

開展各類社區活動

50,000 餘場

本章節關注的
可持續發展目標：



恒大物業集團一直秉持「回饋社會，共創價值」的企業理念，積極履行社會責任，關注社會公益，致力於推動社區可持續發展並創造社會價值。2024年度，集團在社會公益、促進社區和諧、支持鄉村振興、拓展就業機會等多個領域大量投入了人、財、物支持。同時，集團積極倡導員工參與志願服務和社區活動，推動企業與社區之間的良性互動與共同發展。為了進一步促進社會價值的創造，集團於本年度參與並舉辦了多個助力社區發展的項目與活動，以下是部分亮點內容：

參與社會公益

本集團積極響應社會責任，投身各類公益活動，致力於環境保護、社區安全等領域，為社會貢獻力量。

案例



淨灘公益行動

2024年4月28日，北海恒大海上帝景物業服務中心聯合北海市綜合行政執法局銀灘執法大隊、北海市海上搜救志願者協會等多個單位，在城南銀灘西區開展了「築生態屏障，守護碧海藍天，共建美麗北海」淨灘公益活動。面對西南季風和天文大潮帶來的大量海灘垃圾，志願者們頂著烈日，清理了長約1.5公里的沙灘區域，積極為保護環境貢獻力量。





「雷鋒義警」護航上學

長沙恒大江灣物業服務中心積極響應長沙市芙蓉區馬坡嶺街道派出所關於推廣「雷鋒義警」的工作號召，組織全體員工加入「義警」隊伍，為社區和諧貢獻力量。在上下學高峰期，物業「義警」們堅守在桐西路育英西壘小學校門口，引導學生安全出入校，疏導交通，確保校園周邊秩序井然，用實際行動守護孩子們的平安上學路。

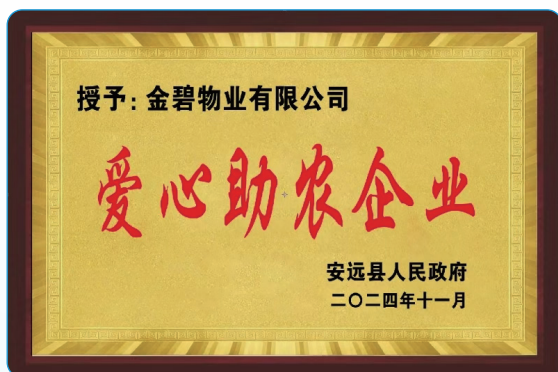


支持鄉村振興



愛心助農

2024年度，公司團購事業部繼續深入一線產地，挖掘優質鄉村特色農產品，直供城市社區，成功助力超3萬農戶銷售「贛南臍橙」、「琯溪蜜柚」、「庫爾勒香梨」、「會理石榴」等特色水果逾1,000萬斤，創收超4,000萬元。憑藉卓越的助農成效，公司榮獲「安遠縣愛心助農企業」、「福建省平和琯溪蜜柚推廣大使」、「百色市芒果推廣大使」等多項殊榮。



拓展就業機會

物業集團積極履行社會責任，致力於帶動就業，全年累計為社會提供了超9.5萬個就業崗位。其中，全年妥善安置退伍軍人800餘人，招錄及助養殘障人士近600人。此外，物業集團還為上下游合作供應商創造了數萬個直接就業崗位，為社會貢獻力量。

促進社區和諧

恒大物業集團始終以構建和諧友鄰的社區生態為己任，致力於打造兼具居住價值與人文價值的全齡美好生活社區。在重大節假期間，集團充分發揮資源優勢，積極聯動街道、社區及社會各界，組織開展形式多樣、內容豐富的社區文化活動。2024年，物業集團累計開展各類社區活動5萬餘場，吸引了超500萬人次參與，全方位滿足全齡段居民的精神文化需求，持續提升社區溫度，切實增強業主的歸屬感與幸福感。

案例



新春慰問，關愛倍加

2024年新春佳節期間，遼寧公司聯合社區工作人員，帶著濃濃的祝福與關懷，走訪特殊群體和先進人物家庭，送上新年問候與慰問禮品，為他們帶去節日的溫暖與關愛。





夏日炎炎，貼心守護

2024年盛夏時節，為了讓業主和小朋友們在酷暑中感受到清涼與關愛，內蒙古公司精心策劃了一系列消暑活動。通過清涼飲品發放、社區避暑設施升級等措施，讓小區成為居民舒適愜意的夏日避暑勝地，充分展現物業的貼心服務。



月滿中秋，共度佳節

在2024年中秋來臨之際，全國各項目物業人員為了營造濃厚的小區節日氛圍，在文化活動的策劃與實施上持續創新，推出豐富多彩的中秋主題活動，以滿足業主們日益增長的精神文化需求。





冬送百財，幸福盈門

黑龍江、河南、甘肅、北京等地物業工作人員，結合業主需求，積極響應愛心助農號召，精心籌備「蔬送美好，百財到家」系列活動。通過溯源蔬菜產地，親自參與採摘過程，將帶有美好寓意的新鮮農產品送至社區每一位住戶手中。



十三、展望未來

本集團始終秉持「貼心服務，真誠相伴」的理念，聚焦「標準化運營、專業化服務、市場化發展」，將可持續發展原則融入至集團日常運營及服務中，塑造更健康的環境和社區，致力為所有利益相關方創造共同價值。

展望未來，恒大物業集團將繼續著力推動綠色營運及數字轉型，依靠科技創新鞏固集團在ESG方面的表現。同時高效利用ESG數據量化管理工具，完善數據收集、分析和披露工作，並不斷發掘高價值的商業見解和提升集團ESG表現的機會，以回饋社會期望。

本集團相信，建立互信乃營商之本，故此集團未來會更加重視履行企業社會責任，關懷員工，回饋社會，與各利益相關方砥礪前行，共創繁盛、可持續的未來。

附表一、社會讚譽(部分節選)

序號	獎項名稱	頒獎單位
1	2024中國物業管理行業上市物企20強第5名	中物智庫
2	2024中國上市物企經營穩健TOP5	
3	2024中國上市物企規模領先TOP5	
4	2024中國物業服務綜合實力百強企業第4名	
5	2024中國物業高品質服務力百強企業	
6	2024中國物業市場化拓展領軍企業	
7	2024中國住宅服務企業TOP10	
8	2024中國城市服務企業TOP10	
9	2024中國產業園區物業服務企業TOP10	
10	2024中國行政辦公物業服務企業TOP10	
11	2024中國醫院物業服務企業TOP10	
12	2024中國交通樞紐物業服務企業TOP10	
13	2024中國物業品牌影響力百強企業	
14	2024中國物業服務特色物業樣本標杆企業——社區增值服務	億瀚智庫
15	「2024第五屆廣州國際智慧物業博覽會」優秀參展單位	廣東省物業管理行業協會

附表二、2024 年 ESG 關鍵績效指標概覽

環境績效¹

關鍵績效指標	指標	單位	2024 年	2023 年
A1.1 排放物	SOx 排放量	千克	1.43	1.86 ⁵
	NOx 排放量	千克	1,232.71	1,430.80 ⁵
	顆粒物	千克	916.51	989.42 ⁵
A1.2 溫室氣體排放量 ²	直接溫室氣體排放(範圍一)	噸二氧化碳當量	1,198.91	1,650.25 ⁵
	間接溫室氣體排放(範圍二)	噸二氧化碳當量	538,023.33	509,852.60
	間接溫室氣體排放(範圍三)	噸二氧化碳當量	13,154.98	13,486.85
	溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	552,377.22	524,989.70
	溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量／萬平方米 ³	11.79	12.06 ⁵
A1.3 有害廢棄物	廢棄燈泡／燈管	噸	74.64	58.34
	廢棄電子產品重量	噸	7.57	7.65
	廢棄墨盒／硒鼓重量	噸	4.71	3.58
	有害廢棄物產生總量	噸	86.92	69.57
	有害廢棄物排放強度	噸／萬平方米	0.0019	0.0016
A1.4 無害廢棄物	一般生活垃圾	噸	144,741.05	152,642.01
	園林垃圾	噸	39,016.47	39,526.05
	無害廢棄物產生總量	噸	183,757.52	192,168.06
	無害廢棄物排放強度	噸／萬平方米	3.92	4.41

關鍵績效指標	指標	單位	2024 年	2023 年
A2.1 資源使用⁴	直接能耗量	兆瓦時	722.23	918.19 ⁵
	間接能耗量	兆瓦時	1,086,289.41	894,007.72
	總能耗量	兆瓦時	1,087,011.64	894,925.91
	總用電量	兆瓦時	1,086,289.41	894,007.72
	總能耗強度	兆瓦時／萬平方米	23.20	20.56 ⁵
	汽油使用量	升	70,008.75	88,357.26 ⁵
	液化石油氣使用量	千克	142,516.77	167,919.96 ⁵
	管道天然氣使用量	立方米	226,728.12	353,749.87 ⁵
A2.2 耗水量	總耗水量	立方米	27,167,594.15	25,027,141.42
	總耗水量強度	立方米／萬平方米	579.87	574.87

¹ 本報告中計算環境關鍵績效指標的排放係數參照香港聯交所發佈的《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》，另有說明除外。

² 排放因子已使用生態環境部辦公廳發佈的《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》進行計算得出。以確保一致性。

³ 本年度納入計算之樓面面積為46,851萬平方米，包括總部、附屬公司及16家地區公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及非外包員工食堂。

⁴ 能源耗量已根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020)換算因子和科研機構提供的轉換係數進行計算得出。

⁵ 數據已為統一比較重列。

社會績效

按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數		2024 年員工流失		2023 年員工流失	
		2024 年僱傭人數	百分比 (%)	2023 年僱傭人數	百分比 (%)
按性別劃分	男性	57,702	38%	56,056	36%
	女性	37,469	34%	35,426	33%
按年齡組別劃分	30 歲以下	16,903	47%	17,806	46%
	31-50 歲	39,640	28%	38,815	28%
	51 歲以上	38,628	37%	34,861	36%
按地區劃分	中國(包括港澳台)	95,171	36%	91,482	35%
按僱傭類型劃分	全職	63,853	31%	66,671	33%
	兼職	31,318	45%	24,811	41%
員工總人數		95,171	36%	91,482	35%

新僱傭人數分類		2024 年	2023 年
按性別劃分	男性	40,915	37,648
	女性	23,863	23,282
按年齡組別劃分	30 歲以下	20,059	18,365
	31-50 歲	18,796	17,050
	51 歲以上	25,923	25,515
按地區劃分	中國(包括港澳台)	64,778	60,930

工傷損失事故		2024 年	2023 年
因工傷損失工作日數(天)		13,004	20,162
工傷事故(不包括死亡事故)		467	786
因工作關係而死亡事故		2	1
因工作關係而死亡事故率		0.0021%	0.0011%

受訓僱員百分比		2024 年	2023 年
總受訓僱員		100%	100%
按性別劃分	男性	100%	100%
	女性	100%	100%
按職級類型劃分	管理層	100%	100%
	高級員工	100%	100%
	初級員工	100%	100%

受訓平均時數		2024 年	2023 年
僱員平均受訓時數		7.88	15.03
按性別劃分	男性	7.88	15.04
	女性	7.89	15.02
按職級類型劃分	管理層	10.21	10.89
	高級員工	11.02	30.20
	初級員工	7.72	14.63

客戶服務數據		2024 年	2023 年
接收各渠道投訴和諮詢數量(次)		28,765	59,413
投訴完成率		99.71%	99.98%
投訴處理後的回訪數量(次)		7,962	19,402

維護及保障知識產權		2024 年	2023 年
報告期內產品及服務涉嫌侵犯知識產權的案件數目		0	0
版權數目		42	57
商標數目		64	60

社區投資		2024 年	2023 年
投入總金額(人民幣)		60,061,740	33,951,931
義工服務人數		19,745	不適用
義工服務總時數		207,250	不適用

反貪腐培訓總時數		2024 年	2023 年
反貪腐培訓總時數(小時)		29,170	50,172

附表三、參與的行業協會

恒大物業集團總部及地區公司積極參與當地行業協會，參與的行業協會包括但不限於以下列表：

分公司	協會	擔任職務
金碧物業有限公司	中國物業管理協會	理事
金碧物業有限公司	廣東省物業管理協會	副會長
金碧物業有限公司北京分公司	北京市物業行業協會	朝陽物協專家
金碧物業有限公司天津分公司	天津市物業管理協會	常任理事員單位
金碧物業有限公司石家莊分公司	河北省物業管理行業協會	副會長單位
金碧物業寧夏分公司	寧夏省物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司桂林分公司	桂林市物業服務行業協會	會員單位
金碧物業有限公司貴陽分公司	貴州省物業管理協會	副會長單位
金碧物業海南分公司	海南省物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司鄭州分公司	河南省物業管理協會	副秘書長單位
金碧物業哈爾濱分公司	黑龍江省物業管理協會	理事單位
金碧物業武漢分公司	武漢市物業協會	副會長單位
金碧物業有限公司長沙分公司	長沙市物業管理協會	理事單位
金碧物業有限公司上海分公司	上海市物業管理行業協會	會員單位
浙江金都物業管理有限公司	杭州市物業管理協會	副會長
金碧物業長春分公司	長春市物業協會	副會長單位
金碧物業有限公司德陽分公司	廣漢市物業管理行業商會	會員單位
金碧物業有限公司自貢分公司	自貢市物業管理協會	常務理事單位
金碧物業有限公司太原分公司	太原市總工會	副主席

分公司	協會	擔任職務
金碧物業南昌分公司	南昌市物業協會	副會長單位
金碧物業有限公司成都分公司	四川省房地產業協會	常務理事單位
金碧物業有限公司廣州分公司	廣州市物業管理行業協會	常務理事單位
金碧物業有限公司哈爾濱分公司	哈爾濱市物業管理協會	副會長單位
金碧物業有限公司濟南分公司	濟南市物業歇會	會員單位
金碧物業有限公司西安分公司	西安市物業管理協會	理事單位
金碧物業有限公司鷹潭分公司	鷹潭市物業協會	理事單位
金碧物業有限公司贛州分公司	南康區物業協會	理事單位
金碧物業有限公司上饒分公司	上饒市物業協會	會員單位
金碧物業有限公司鹽城分公司	鹽城市物業管理行業協會	會員單位

附表四、主要 ESG 政策及法規列表

此表格為 ESG 報告中所提及的主要內部政策及本集團識別對恒大物業集團有重大影響的相關法律及規例：

ESG 層面	法律及規例	政策
A1. 排放物	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國水法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國海洋環境保護法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《中華人民共和國土壤污染防治法》	《物業集團管理辦法》 《物業集團能耗管理辦法》 《物業集團車輛管理制度》 《物業集團行政管理辦法》
A2. 資源使用	《中華人民共和國環境影響評價法》 《中華人民共和國放射性污染防治法》 《建設項目環境保護管理條例》	
A3. 環境與天然資源	《城市市容和環境衛生管理條例》 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國城鄉規劃法》 《中華人民共和國水土保持法》 《中華人民共和國森林法》 《城市生活垃圾管理辦法》 《城市建築垃圾管理規定》	
A4. 氣候變化	《「十四五」控制溫室氣體排放工作方案》 《中華人民共和國應對氣候變化法》	

ESG 層面	法律及規例	政策
B1. 僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國促進就業法》	《物業集團管理辦法》 《物業集團招聘入職管理制度》 《物業集團勞動合同管理制度》 《物業集團人力資源管理辦法》 《物業集團勞動紀律管理制度》
B2. 健康與安全	《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《危險化學品安全管理條例》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《中華人民共和國工傷保險條例》 《中華人民共和國職業病防治法》	《物業集團安全生產管理辦法》
B3. 發展及培訓	《中華人民共和國勞動與社會保障部最低工資規定》	《物業集團幹部選拔任用管理制度》
B4. 勞工準則	《中華人民共和國未成年人保護法》 《禁止使用童工規定》	《物業集團新員工轉正管理制度》 《物業集團離職管理制度》 《物業集團人事檔案管理制度》 《物業集團社會保險、住房公積金管理制度》 《物業集團薪資計算管理制度》 《物業集團薪資計算管理制度》 《物業集團行政辦公管理制度》 《關於物業集團規範業務合作、堵塞漏洞有關規定的通知》

ESG 層面	法律及規例	政策
B5. 供應鏈管理	《中華人民共和國招投標法》 《中華人民共和國政府採購法》	《物業集團管理辦法》 《物業集團招標採購管理辦法》
B6. 產品責任	《中華人民共和國產品質量法》 《物業管理條例》 《中華人民共和國侵權責任法》 《中華人民共和國著作權法》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國民法總則》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國網絡安全法》	《物業集團管理辦法》 《物業集團客戶要求投訴管理辦法》 《物業集團重大事件管理規定》 《物業集團物業服務費用收繳管理辦法》 《物業集團空置物業管理辦法》 《物業集團秩序管理辦法》 《物業集團停車管理辦法》 《物業集團工程管理辦法》 《物業集團設備設施承接查驗管理辦法》 《物業集團專項維修資金管理辦法》 《物業集團電梯維保管理辦法》 《物業集團有償維修管理辦法》

ESG 層面	法律及規例	政策
		《物業集團工程作業指導書》 《物業集團驗收工作實施細則》 《物業集團會所服務管理辦法》 《物業集團資產管理制度》 《物業集團知識產權評估管理辦法》 《物業集團正版軟件管理辦法》 《物業集團印章管理制度》 《物業集團保密制度》 《物業集團信息化管理辦法》 《物業集團信息系統開發管理辦法》 《物業集團信息系統測試管理辦法》 《物業集團信息系統發佈變更管理規範》 《物業集團信息系統零散需求管理辦法》 《物業集團基礎服務質量管理辦法》
B7. 反貪腐	《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國中國人民銀行法》 《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國刑法》 《廉潔管理準則》	《物業集團綜合監察管理辦法》 《員工修身準則》 《幹部守則36條》 《物業集團員工工作作風要求紅黃線》 《恒大物業集團反舞弊管理制度》

附表五、聯交所環境、社會及管治報告指引對照表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露情況	章節／解釋
A. 環境			
層面A1：排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	已披露	十、低碳環保，呵護環境
(a) 政策；及			
(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。			
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
層面A2：資源使用			
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
關鍵績效指標 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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此不適用

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露情況	章節／解釋
層面 A3：環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
關鍵績效指標 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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
層面 A4：氣候變化			
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
關鍵績效指標 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。	已披露	十、低碳環保，呵護環境
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面 B1：僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	十一、以人為本，攜手同行 附表二、2024年 ESG 關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	附表二、2024年 ESG 關鍵績效指標概覽
層面 B2：健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
關鍵績效指標 B2.1	過去三年(包括匯報期間)每年因工亡故的人數及比率。	已披露	附表二、2024年 ESG 關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	附表二、2024年 ESG 關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	已披露	十一、以人為本，攜手同行

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露情況	章節／解釋
層面B3：發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	已披露	附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	已披露	附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
層面B4：勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	十一、以人為本，攜手同行
營運慣例			
層面B5：供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
關鍵績效指標 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。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露情況	章節／解釋
層面B6：產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
關鍵績效指標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。	已披露	附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
關鍵績效指標B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
層面B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露	集團於報告期間共錄得4宗有關員工貪腐行為的法律案件，4宗尚在訴訟中，暫未審結。
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
社區			
層面B8：社區投資			
一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	已披露	十二、投身公益，回饋社會
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	已披露	十二、投身公益，回饋社會
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	十二、投身公益，回饋社會 附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽

附表六、全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告核心選項內容索引

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<i>GRI 2：一般披露 2021</i>			
<i>組織及報導實務</i>			
2-1	組織信息	已披露	三、關於恒大物業集團
2-2	可持續報告中所包含的實體	已披露	三、關於恒大物業集團
2-3	報導期、報導頻率及聯絡人	已披露	二、關於本報告
2-4	信息重編	已披露	二、關於本報告
2-5	外部保證	已披露	本報告並未進行外部保證，未來集團將依據報告編製及數據管理現況考慮採納外部保證。
<i>營運活動及員工信息</i>			
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	已披露	三、關於恒大物業集團 九、聚焦服務，綠色供應
2-7	員工	已披露	十一、以人為本，攜手同行
2-8	非僱員的工作人員	已披露	附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
<i>管治</i>			
2-9	管治結構及組成	已披露	2024年年報－企業管治報告 五、可持續發展管治
2-10	最高管治單位的提名與遴選	已披露	2024年年報－企業管治報告
2-11	最高管治單位的主席	已披露	2024年年報－企業管治報告
2-12	最高管治單位有關監督影響管理的角色	已披露	2024年年報－企業管治報告
2-13	授予影響管理的責任	已披露	2024年年報－企業管治報告
2-14	最高管治單位於可持續發展報告的角色	已披露	四、可持續發展承諾

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<i>GRI 2：一般披露 2021</i>			
2-15	利益衝突	已披露	2024 年年報－企業管治報告
2-16	溝通重要關鍵議題	已披露	七、重要性評估
2-17	最高管治單位的群體知識	已披露	五、可持續發展管治
2-18	最高管治單位的績效評估	已披露	五、可持續發展管治
2-19	薪酬政策	已披露	2024 年年報
2-20	薪酬決定的流程	已披露	2024 年年報
2-21	年度總薪酬比率	已披露	不需要披露
2-22	可持續發展策略聲明	已披露	二、關於本報告
2-23	政策承諾	已披露	五、可持續發展管治 恒大物業集團的人權、平等機會政策和舉報政策為內部文件，因此未能進行詳細描述。
2-24	融入政策承諾	已披露	五、可持續發展管治 十、低碳環保，呵護環境
2-25	補償負面影響的流程	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
2-27	法律法規的遵循	已披露	附表四、主要 ESG 政策及法規列表
2-28	公協會的會員資格	已披露	附表三、參與的行業協會
2-29	與利益相關方溝通的方針	已披露	六、利益相關方溝通機制
2-30	集體談判協議	已披露	集團現時沒有集體談判協議。

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<i>GRI 3：重大議題 2021</i>			
<i>重大議題的披露</i>			
3-1	判定重大議題的流程	已披露	六、利益相關方溝通機制 七、重要性評估
3-2	重大議題的列表	已披露	七、重要性評估
<i>GRI 201：經濟績效 2016</i>			
3-3	重大議題的管理	已披露	三、關於恒大物業集團
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	已披露	十二、投身公益，回饋社會
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	已披露	十、低碳環保，呵護環境
201-4	取自政府之財務補助	已披露	2024 年年報－綜合財務報表附註
<i>GRI 202：市場表現 2016</i>			
3-3	重大議題的管理	已披露	三、關於恒大物業集團
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	已披露	本集團嚴格根據各地區法律法規制定《物業集團薪資計算管理制度》，定薪策略與性別無關。
202-2	從當地社區僱用高管的比例	已披露	本集團的高管全部來自經營業務所在國家，因此從當地社區僱傭的高管比例為 100%。
<i>GRI 203：間接經濟影響 2016</i>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十二、投身公益，回饋社會
203-1	基礎設施投資和支持性服務	已披露	十二、投身公益，回饋社會

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
GRI 205：反貪腐2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
205-2	有關反貪腐政策和流程的溝通及訓練	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	已披露	集團於報告期間共錄得4宗有關員工貪腐行為的法律案件，4宗尚在訴訟中，暫未審結，以上涉及人員均已開除處理，已確認的貪腐事件及採取的行動。
GRI 206：反競爭行為2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	已披露	八、合規管治，廉潔誠信
300：環境			
GRI 301：物料2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。
301-1	所用物料的重量或體積	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。
301-2	所用循環利用的進料	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。
301-3	再生產品及其包裝材料	已披露	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用，故此部分不適用。

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
<i>GRI 302：能源 2016</i>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
302-1	組織內部的能源消耗量	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
302-3	能源密集度	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
302-4	減少能源消耗	已披露	十、低碳環保，呵護環境
<i>GRI 303：水與放流水 2018</i>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
303-1	共享水資源之相互影響	已披露	2024年，恒大物業集團經營用水主要來自其經營的各地區市政供水，而廢棄水亦按照當地法律法規進行排放，因此目前於獲取水源上並未有問題，亦未有因集團的操作引起的與水有關重大影響發生。
303-2	管理與排水相關的影響	已披露	恒大物業集團遵守當地與排水相關的法規要求。
303-5	耗水量	已披露	十、低碳環保，呵護環境 附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
<i>GRI 305：排放 2016</i>			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	已披露	附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	已披露	附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
305-4	溫室氣體排放密集度	已披露	附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽
305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)，及其他重大的氣體排放	已披露	附表二、2024年ESG關鍵績效指標概覽

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
GRI 306：廢棄物 2020			
3-3	重大議題的管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	已披露	十、低碳環保，呵護環境
306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	已披露	十、低碳環保，呵護環境
306-3	產生的廢棄物	已披露	附表二、2024 年 ESG 關鍵績效指標概覽
GRI 308：供應商環境評估 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
308-1	採用環境標準篩選新供應商	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
308-2	供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
GRI 401：勞僱關係 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
401-1	新進員工和離職員工	已披露	十一、以人為本，攜手同行
GRI 403：職業安全衛生 2018			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-1	職業安全衛生管理系統	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-3	職業健康服務	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-6	工作者健康促進	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	已披露	十一、以人為本，攜手同行
403-9	職業傷害	已披露	附表二、2024 年 ESG 關鍵績效指標概覽

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
GRI 404：訓練與教育 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	已披露	附表二、2024年 ESG 關鍵績效指標概覽
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
405-1	管治單位與員工的多元化	已披露	附表二、2024年 ESG 關鍵績效指標概覽
GRI 406：不歧視 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	已披露	十一、以人為本，攜手同行
GRI 408：童工 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	已披露	十一、以人為本，攜手同行
GRI 409：強迫或強制勞動 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十一、以人為本，攜手同行
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	已披露	十一、以人為本，攜手同行
GRI 413：當地社區 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	十二、投身公益，回饋社會
GRI 414：供應商社會評估 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
414-1	使用社會標準篩選之新供應商	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
414-2	供應鏈中負面的社會影響以及所採取的行動	已披露	九、聚焦服務，綠色供應

GRI 準則指標	描述	披露情況	章節／解釋
GRI 415：公共政策 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	於報告期間，集團並未有進行任何直接或間接提供之財務和實物政治捐獻。
415-1	政治捐獻	已披露	於報告期間，集團並未有進行任何直接或間接提供之財務和實物政治捐獻。
GRI 416：顧客健康與安全 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	已披露	基於業務及產品性質，集團運營並不涉及產品生產和製造。
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
GRI 417：營銷與標示 2021			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
—	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
417-3	未遵循營銷傳播相關法規的事件	已披露	於報告期間，集團並未發現任何未遵循營銷傳播相關法規及／或自願性規約的事件。
GRI 418：客戶隱私 2016			
3-3	重大議題的管理	已披露	九、聚焦服務，綠色供應
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	已披露	於報告期間，集團因侵犯客戶隱私或遺失客戶資料而遭到投訴的經證實事件為0宗。

