



保利物業服務股份有限公司

POLY PROPERTY SERVICES CO., LTD.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號: 06049.HK

2024年 環境、社會及管治報告

耕新有為



關於本報告

編制依據

本報告按照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）證券上市規則附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》編制而成。同時參考了香港聯交所刊發的《環境、社會及管治框架下氣候信息披露的實施指引》以及國務院國資委《央企控股上市公司 ESG 專項報告參考指標體系》披露框架。

報告範圍

本報告為保利物業服務股份有限公司發佈的第六份環境、社會及管治（ESG）報告。本報告重點披露保利物業服務股份有限公司及其附屬公司於 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間有關 ESG 表現及相關資料。如無另行說明，本報告範圍與保利物業服務股份有限公司 2024 年度報告一致。實體範圍覆蓋保利物業服務股份有限公司及其附屬公司整體，業務覆蓋物業管理服務、非業主增值服務及社區增值服務三項主要業務板塊，業態覆蓋住宅社區、商業及寫字樓以及公共及其他物業。

報告原則及數據來源

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

重要性原則

進行了重要性評估，以識別和評估對於公司經營以及外部利益相關方的重要 ESG 議題。

平衡原則

客觀陳述公司在 ESG 各方面的努力，包括服務、環境、員工和社區方面。

量化原則

披露了可量化的關鍵指標，並在適用的情況下設定了量化績效目標。

一致性原則

編制方式與往年保持一致，若存在可能影響與過往報告作有意義比較的變更，均已在對應位置進行了說明。

稱謂說明

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

報告批准

本報告於 2025 年 3 月 31 日獲得本公司「董事會」審議通過，予以發佈。

報告獲取

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

意見反饋

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯係：



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



電郵地址：stock@polywuye.com

高管致辭

2024 年保利物業以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，深入學習貫徹黨的二十大精神，踐行社會責任的嶄新藍圖。我們遵循「領創美好生活」品牌定位，構建大物業時代服務生態，聚焦服務場景，推動品質躍升，成為國家戰略發展當中的軟性服務力量。

數智融合築基業 品質賦能強服務

我們始終圍繞服務的本質，不辜負每一座城市、每一個社區、每一位客戶的信任。2024 年，我們依托自主研發的「RADAR 智慧服務」系統，積極賦能各業態的數字化轉型和智慧化應用，重塑「服務、運營、經營」三維標準體系，並進一步打造「數字指揮中心、客戶響應中心」的雙中心服務模式。服務品質提升方面，我們全新上線「服務力煥新專項行動」，全面煥新升級三大服務品牌。立足「產品品牌服務一體化」戰略需求，我們建造「標杆工廠」，樹立一批具有服務代表性和示範效應的標杆項目。在 2024 中國物業服務企業綜合實力研究成果發佈會上，保利物業斬獲 7 大獎項，企業綜合實力排名第二。

綠色轉型譜新篇「雙碳」之路踐初心

作為央企物企排頭兵，我們不斷探索並將綠色動能注入企業高品質發展的每一個環節，成為企業綠色轉型的同行者、樓宇智慧減碳的先行者、員工綠色生活的宣導者。2024 年，在保利物業的綠色服務體系中，我們通過引入先進的節能技術，包括對樓宇用水系統進行全面梳理與升級，在公共區域更換感應式照明設備，部署智慧化空調溫控系統，並依據樓宇具體狀況，定期進行能耗分析與比對，旨在實現資源高效回收利用，推動綜合性減排與降碳目標的實現。我們攜手清華大學技術團隊，開啟 IEIM 綜合能源智慧管理全鏈合作，打造綠色能耗服務新模式——「IEIM 能源智慧管家」，搭建全周期能源智慧管控體系，助力構建環境友好型低碳經濟。

人才為本織錦繡 共建共享促和諧

人才是第一資源。不僅要促就業，還要促進高品質就業。我們堅持打造優秀雇主品牌，提供就業崗位的同時，也注重對人才的大力培養，促進人才成長。2024 年，我們持續推進支撐保利物業發展的戰略性儲備人才項目「星生代計畫」，培養一批具有保利物業文化基因的青年隊伍。通過「保利星火班」以「培訓+就業」模式，持續以實際行動穩就業、促就業，以「保利力量」助力就業「大民生」。我們率先在「治理有效」上突圍，參與編寫的《基本公共服務標準化工作指南》國家標準正式發佈實施，助力公共服務提質升級。同時保利物業積極踐行「傳承文明，服務社會」的初心使命，自 2011 年起便創建「書香暖山區」活動，為山區兒童援建愛心閱覽室，為繪就時代美好畫卷貢獻保利力量。

2025 年是「十四五」規劃和改革深化提升行動的「雙收官」之年，面對新形勢、新任務、新挑戰，我們將持續深耕城市業態和城鎮全域，以專業化的管理和服務能力，繼續在服務新型城鎮化建設中彰顯擔當，在推動綠色低碳發展中走在前列，在深化改革創新中鍛造核心競爭力。

目錄

關於本報告

高管致辭

01 關於我們

01 公司簡介

02 體系認證

03 企業榮譽

04 ESG 關鍵績效

05 ESG 管治

05 董事會聲明

05 ESG 管理策略

06 ESG 工作架構

07 持份者溝通

08 ESG 議題重要性分析

15 / 創新服務 相伴品質生活

17 煥新服務品質

25 守護客戶安全

27 力臻客戶滿意

09 責任專題

09 精益求精，
打造全域化優質物業服務標杆

12 星火燎原，
點燃高質量發展紅色引擎

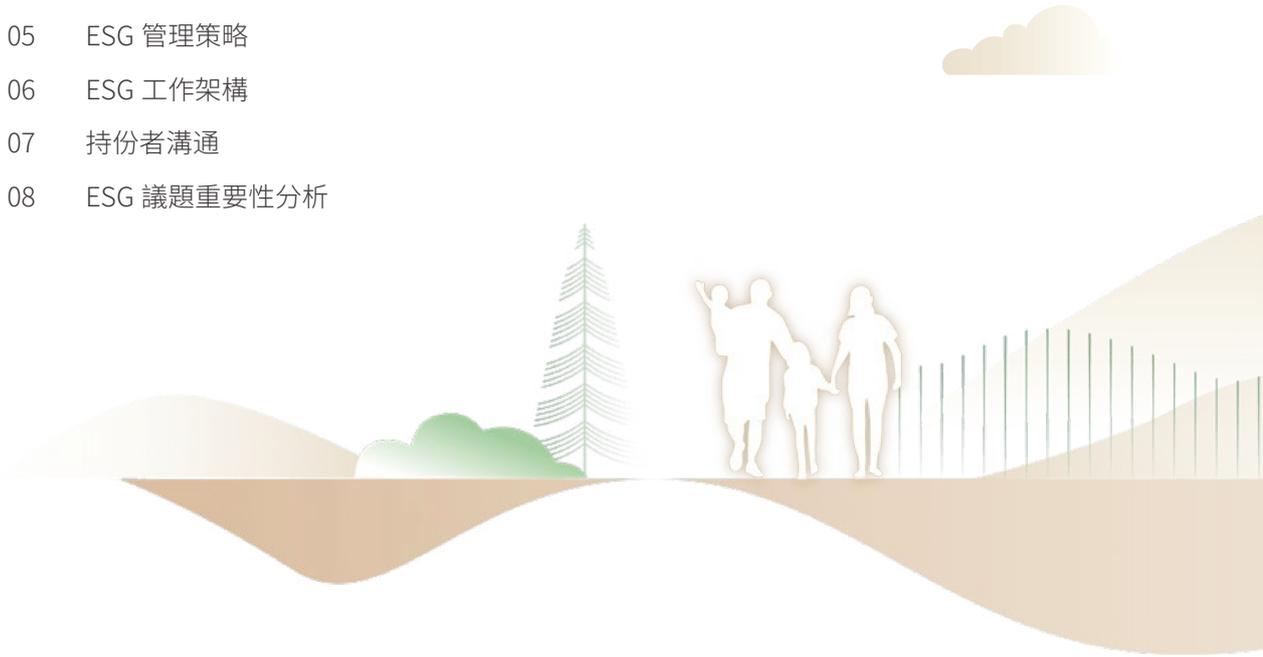
29 / 綠色發展 守護生態環境

31 完善環境管理

32 應對氣候變化

36 踐行綠色運營

40 倡導綠色生活



41 / 攜手同心 共享發展成果

- 43 共築幸福職場
- 48 凝聚發展合力
- 51 真情回饋社會



55 / 守正合規 夯實發展根基

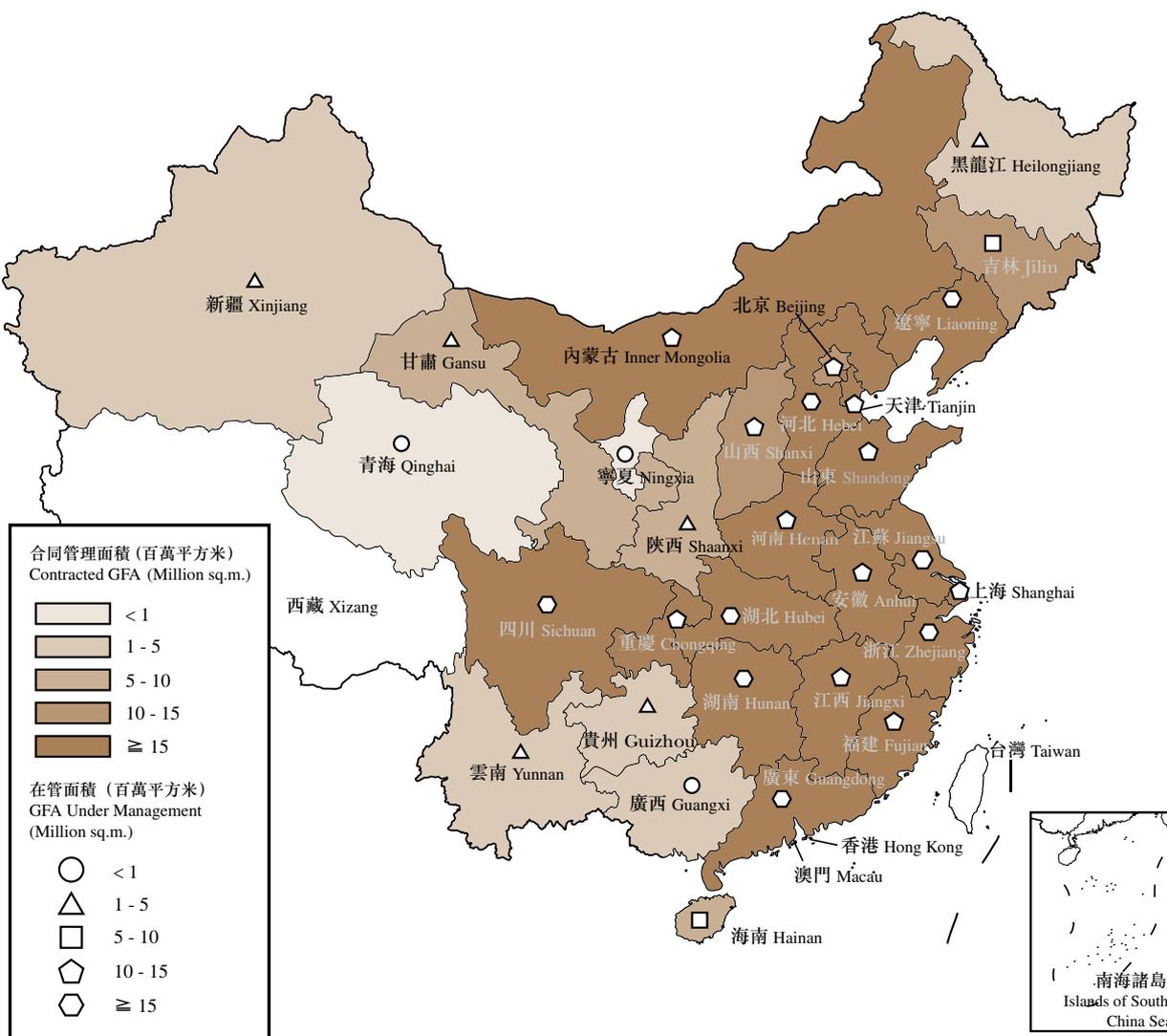
- 57 強化公司治理
- 59 恪守商業道德

- 63 附錄
- 63 ESG 政策、法律及規例列表
- 64 ESG 指標索引
- 66 ESG 關鍵績效表

關於我們

公司簡介

本集團是中國一家規模領先、具有央企背景的物業管理服務綜合運營商，根據中國指數研究院 2024 年的中國物業服務百強企業排行榜，本集團在中國物業服務百強企業中排名第二，在國有物業服務企業中排名第一。本集團以卓越服務質量樹立行業標杆，2024 年度品牌價值約人民幣 268 億元。本集團秉持「善治善成、服務民生」的企業使命，通過全業態服務體系構建「大物業」戰略生態，滿足客戶的多元化需求。本集團服務網絡覆蓋住宅社區、商業及寫字樓以及公共及其他物業。於 2024 年 12 月 31 日，本集團的合同管理面積與在管面積分別約為 988.1 百萬平方米與 803.4 百萬平方米，遍布全國 30 個省、直轄市及自治區的 194 個城市。



體系認證

	認證名稱	生效日期	失效日期
1	ISO 27001:2022 信息安全管理體系	2024/6/19	2027/6/24
2	ISO 55001:2016 資產管理體系	2024/7/5	2027/7/6
3	SA 8000:2020 社會責任管理體系	2023/9/18	2026/9/17
4	GB/T31950-2015 誠信管理體系	2023/8/3	2026/8/2
5	CTSZYC/ZX-2023 質量信用評價	2023/8/3	2026/8/2
6	ISO37001:2016 反賄賂管理體系	2024/8/8	2027/8/9
7	ISO22000:2018 食品安全管理體系	2024/11/29	2027/12/5
8	ISO50001:2014 能源管理體系	2022/11/15	2025/11/14
9	ISO9001:2015 質量管理體系	2024/1/4	2027/1/15
10	ISO14001:2015 環境管理體系	2024/1/4	2027/1/7
11	ISO45001:2018 職業健康安全管理体系	2024/1/4	2027/1/20
12	GB/T 19025-2023 培訓管理體系	2023/7/13	2026/7/12
13	ISO 41001:2018 設施管理體系	2023/12/25	2026/12/25
14	GB/T 37228-2018 應急預案管理能力評價體系	2024/12/5	2027/12/4
15	GB/T 37228-2018 安全應急響應管理	2024/7/16	2027/7/15
16	GB/T 15496-2017 標準化管理體系	2023/8/3	2026/8/2
17	ISO/IEC 20000/-1:2018 信息技術管理體系	2022/11/29	2025/11/28
18	ISO 22301: 2012 業務連續性管理體系	2024/12/6	2027/12/27

企業榮譽

經營類



獎項名稱



頒獎機構

2024 中國物業服務百強企業	北京中指信息技術研究院
2024 中國物業服務企業綜合實力 500 強第 2 名	克而瑞物管 / 克而瑞信息
2024 中國國有物業服務企業綜合實力 100 強第 1 名	克而瑞物管 / 克而瑞信息
2024 中國物業企業服務力百強企業	克而瑞物管 / 中物研協
2024 中國物業管理上市公司 20 強	克而瑞物管 / 克而瑞信息
2024 中國物業服務專業化運營領先品牌企業 (品牌價值 268 億)	北京中指信息技術研究院
2024 中國物業服務百強企業服務規模 TOP10	北京中指信息技術研究院
2024 中國物業服務百強企業經營績效 TOP10	北京中指信息技術研究院
2024 中國物業服務質量領先企業	北京中指信息技術研究院
2024 中國智慧城市服務領先企業	北京中指信息技術研究院
2024 中國國有物業服務優秀企業	北京中指信息技術研究院
2024 中國紅色物業服務優秀企業	北京中指信息技術研究院

可持續發展類



獎項名稱



頒獎機構

大灣區上市公司 ESG100 綠色發展大獎：年度突出價值獎	粵港澳大灣區上市公司聯合會
金蜜蜂 2024 優秀企業可持續發展報告：社區責任信息披露獎	金蜜蜂智庫
中國 ESG 上市公司大灣區先鋒 50	中央廣播電視總台財經節目中心、國務院國資委、全國工商聯、中國社科院經濟研究所
2023 年上市公司 ESG 優秀實踐案例	中國上市公司協會
ESG 突出表現大獎 -H 股公司	BDO

ESG 關鍵績效

經濟績效



營業收入

16,342.3 百萬元

淨利潤

1,489.4 百萬元

毛利

2,984.3 百萬元

每股基本盈利

2.68 元

股東應占溢利

1,473.9 百萬元

合同管理面積約

988.1 百萬平方米

在管項目面積約

803.4 百萬平方米

在管項目數

2,821 個

環境績效



溫室氣體總排放量（含範疇一、二、三）

52.37 萬噸二氧化碳當量

綜合能耗

100.29 萬兆瓦時

水資源消耗量

18.09 百萬立方米

無害廢棄物產生量

542.87 噸

有害廢棄物產生量

34.03 噸

社會績效



報告期末員工總人數

30,125 人

員工人均受訓時長

55.15 小時

管理層中女性員工占比

51.62 %

員工培訓平均支出

0.04 萬元 / 人

員工志願服務參與

10,217 人次

治理績效



股東大會召開

4 次

獨立董事占比

50 %

女性董事占比

33.33 %

開展常規內部審計

4 項

開展反貪污（廉潔）培訓次數

837 次

ESG 管治

董事會聲明

本集團高度重視可持續發展管理，根據香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》的要求，持續健全 ESG 管治架構，並建立行之有效的匯報機制，確保董事會在公司環境、社會及管治（ESG）事務治理的監督與參與力度。報告期內，本集團在各項 ESG 工作取得積極進展，一方面進一步推動設定 ESG 相關目標的研討工作，由 ESG 工作小組牽頭分析過往年度的 ESG 數據，以及充分把握香港聯交所在 ESG 披露要求上的新進展，切實評估內部可持續發展相關指標的有效性、完整性。同時聘請獨立第三方專業顧問為各部門資料收集一線人員提供數據收集培訓，為進一步設定量化、可實施的 ESG 目標開展了良好的內部能力建設。

ESG 管理策略

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



ESG 工作架構

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



持份者溝通

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

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

ESG 議題重要性分析

我們定期開展實質性議題評估與分析工作，按照「識別、排序、評估、審視」的流程，有效識別與本集團相關的 ESG 議題 30 項，並根據問卷調研和內部訪談結果，識別出 9 項高度重要性議題和 13 項中度重要性議題，形成 2024 年度重要性議題矩陣。



ESG 議題識別

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



持份者調研

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



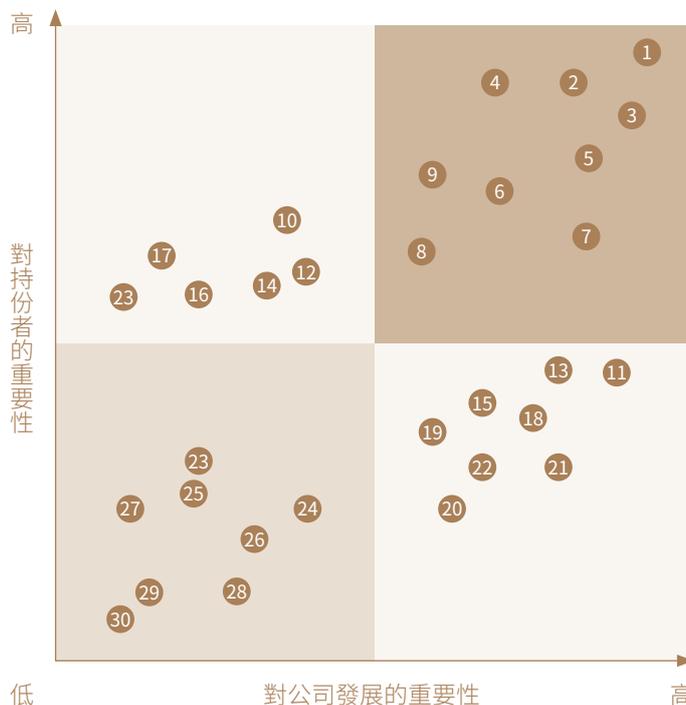
重要性分析

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



董事會確認

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



第一層議題

(對可持續發展潛在影響最大的最關鍵重要議題)

第一層議題	議題分類
1 服務質量	社會
2 員工職業健康與安全	社會
3 客戶安全與健康	社會
4 客戶滿意度	社會
5 員工培訓與發展	社會
6 信息安全與隱私保護	社會
7 能源管理	環境
8 應對氣候變化	環境
9 溫室氣體排放管理	環境

第二層議題

(對可持續發展潛在影響頗大的重要議題)

第二層議題	議題分類
10 反腐倡廉	治理
11 合規經營	治理
12 員工薪酬及福利	社會
13 供應鏈管理	社會
14 水資源管理	環境
15 廢棄物管理	環境
16 員工多元化與平等機會	社會
17 防止僱傭童工及強制勞工	社會
18 員工招聘和團隊建設	社會
19 智慧服務	社會
20 推動行業發展	社會
21 知識產權保護	治理
22 多元增值服務	社會

第三層議

(對可持續發展潛在影響相對較低的重要議題)

第三層議題	議題分類
23 公平競爭	治理
24 規範治理	治理
25 綠色辦公與綠色文化	環境
26 綠色物業管理及運營	環境
27 可持續發展管理	治理
28 風險管理	治理
29 社區融入	社會
30 公益慈善與社會服務	社會

責任 專題

精益求精

打造全域化優質物業服務標杆



在新物業的背景下，社會對物業服務品質日益關注，如何實現業主對物業服務的合理期待，成為行業亟待解決的核心問題。為此，保利物業立足「產品品牌服務一體化」的戰略需求，與保利發展集團深度交融，鎖定案場、交付、後期管理三大階段，以全透明建造流程和客戶評判為核心，不斷刷新服務力與場景力，樹立了一批具有服務代表性和示範效應性的標杆項目，書寫出全域化高標準物業服務的新篇章。

規範提升標準

從產品匹配度、服務場景落位率、客戶滿意度、收繳率、行業榮譽等維度打磨每一處服務細節，落位每一項服務標準，優化完善三大服務品牌，對內促進品質服務不斷升維，對外展示品質服務的顯性標簽。像真正的工廠一樣，實現標杆的可複製可量產，使專業服務成為標準操作，為業主帶來更加穩定、優質的服務體驗。

洞察服務需求

結合項目自身特色，全維度推行產品服務一體化場景及服務標準研發。針對基礎服務標準，為客戶明確環境管理、秩序安全管理以及客戶管理等日常基礎服務功能；針對「東方禮遇」「四時雅集」「親情和院」三大服務品牌構建專屬服務場景；面對客戶個性化需求而定制的創新服務，則滿足更高層次的匠心服務。



落地服務流程

通過打造主題場景月的形式，重點關注服務品牌、品質建設、落地保證三大維度，實行專屬場景百分百落位。自七月起，公司針對「意趣」「專業」「和諧」等場景月主題進行了專項服務煥新升級，實行標杆生產流程落地有聲。

檢驗服務品質

在驗收環節特別創設業主品質官，邀請業主品質官代表加入驗收代表團，通過一條參觀動線、一套講解說辭、一套場景故事這「三個一」標杆成果，邀約業主沉浸式細節感受、評價標杆項目的品質服務力，讓客戶的真實感知成為標杆項目的評選標準。



案例 | 打造幸福人居新典範

在服務武漢保利時光印象過程中，保利物業始終秉持精細化服務的核心理念，以增強物業服務「暖度」為目標，一方面安排專人輪班密切關注業主群動態和管家定期上門拜訪，及時獲取業主反饋，並嚴格落實「132」服務響應機制，針對業主反饋做到10分鐘內響應、30分鐘內抵達現場或上門勘查、20分鐘確認業主線上下單，精準對接及回應業主需求；另一方面積極做好客戶分級臺賬，根據不同業主特性積極匹配服務方案，針對「一老一小」和年輕群體，打造適齡貼心服務，用暖心服務為生活日常增溫。同時積極組織、舉辦社區人文活動，如晚風電影節、遊園會、夏季送清涼、冬季暖飲節等豐富的業主活動，打造出住宅幸福生活新典範。



管家小陳充當一日「臨時月嫂」



案例 | 建設特色社會治理示範區

為促進廣州市白雲區雲城街道實現高質量治理，保利物業圍繞城市管理面臨的問題，不斷創新管理模式，以繡花般的精細化服務直擊城市發展痛點和難點，持續提高城市管理水平，助力擦亮「雲山珠水·城市客廳」名片，為建設特色社會治理示範區注入保利力量。



網格化綜合管理模式

- 通過定崗劃崗，實行網格化綜合管理模式，將整個服務區域劃分為4個網格，將安防、應急等職能有機整合，與政府各單位聯動、聯勤、聯防、聯治，打破了原先各條線獨立運營模式，「繡」好雲城街道市容環境綜合管理「一張網」。

綜合環境整治行動

- 針對電動車停放混亂、流動攤販露天擺賣等「六亂」現象，配合有關部門開展綜合環境整治行動，對非電動車停放進行指引和要求，對周邊流動攤販違規售賣、違規拉客等行為進行整治，營造乾淨整潔、文明有序的環境，同時降低了政府的管理成本。

有效助力交通疏導

- 針對沿路通向會議中心、展覽中心等重點路段，組建專項保障隊伍，對市民不戴頭盔、超員、無牌、逆行、闖紅燈、不走斑馬線等不文明行為進行整治及勸導，並開展「五選一」志願工作，強化秩序整治、提高通行效率，保障道路安全暢通。



案例 | 繪就科創園區新場景

為持續提升祥符蕩科創綠穀園區的空間體驗，保利公共服務在服務期間堅持以「黨建引領、精細管理、智慧服務」為主線，在安全秩序、環境保潔、講解會務保障、對企服務、應急保障等方面煥新服務，為園區科研人員提供一站式、精細化的服務體驗。



提供園區講解接待服務

黨建引領。在園區成立「黨員突擊隊」，通過「聯動、聯勤、聯防、聯治」四聯工作機制，在快速響應各類突發事件、保障安全穩定的同時為園區提供更加安心周到的服務體驗。

專業接待。構建一套標準化、定制化、專業化的接待保障服務模式，明確規定從簽到引導到信息反饋，從設備基礎保障到現場秩序維護的每個環節工作流程。

客戶反饋。建立高效閉環的客戶反饋處理機制，通過開通微信等線上溝通平台、在物業前臺放置意見箱等行動，確保每位客戶的聲音都能得到及時響應與妥善處理。

溫情服務。實行 24 小時禮賓式接待制度，實現服務隨時在線，大幅提升居住的安全感和舒適度。全年與園區共同舉辦 5 場園區文化活動，營造美好和諧的工作氛圍。



案例 | 賦能景區服務新體驗

百舸爭流，奮楫者先。為助力周莊古鎮推進「建設世界最美水鄉」的目標任務，保利公共服務聚焦遊客的真實需求，細致洞察旅遊場景中的點點滴滴，通過煥新服務場景，精準提升影響遊客體驗的關鍵節點，鑄刻古鎮美好旅遊生態，為遊客締造一個舒適的遊玩環境。



水下可視化打撈遊客物品



工具創新

設計出裝備攝像頭的「水下可視打撈神器」，通過顯示器精準夾取水下物品，幫助遊客打撈不慎落入河道的手機、眼鏡或其他隨身物品。



環境煥新

在景區公共廁所中安放階段性持續噴香的「自動噴香機」，定時定點噴香，確保衛生間時刻保持清新不刺鼻，成功解決以往廁所有異味等問題。



設備煥新

全新升級街區沖洗設備和垃圾處理流程，通過安裝大面積高壓洗地盤及採用電動船運載垃圾，處理景區的路面頑固油污、河道垃圾以及垃圾運輸等問題。

責任 專題

星火燎原

點燃高質量發展紅色引擎

我們堅持黨建引領，把黨的全面領導貫穿到企業改革發展各領域全過程，推進黨建與業務深度融合，以紅色物業「小支點」激發基層治理「大能量」，多方聯動共創美好生活，為企業健康、可持續發展注入強勁紅色動能。

夯實黨建根基

我們以政治建設為根本，堅持不懈用習近平新時代中國特色社會主義思想凝心鑄魂，全方位推進黨的領導與公司治理有機融合，完善相關制度體系，構建上下貫通、執行有力的組織體系，以高質量黨建引領企業高質量發展。



堅持思想引領

- 印發「第一議題」制度文件，深化運用「十步進階工作法」，深入學習習近平總書記關於國企改革發展等方面重要論述 73 篇次。
- 不斷完善黨委中心組學習制度，建立理論學習長效機制。發揮領導幹部領學帶學促學作用，運用讀書班、聯學會等多種形式開展集中研討，注重理論學習成果轉化。
- 以黨紀學習教育和二十屆三中全會精神學習為重要政治任務，以「基層聯繫點」為抓手，黨委和支部兩級班子前往項目一線開展基層宣講。



建強戰鬥堡壘

- 優化黨組織設置，年內新成立公服大灣區、長三角黨支部，指導 2 個黨總支規範設置下屬黨支部，13 個支部按期換屆增補，選優配強支委班子新成員 38 名，組織覆蓋率達 100%，推動構建上下貫通、執行有力的組織體系。
- 高標準開展基層黨組織書記抓黨建述職評議考核工作；優化年度黨建考核方案，提升服務主業的積極性和創造性。
- 結合黨建標準化、制度體系化和巡察審計等問題，有針對性舉辦 1 期基層黨組織能力提升班、3 期黨務賦能訓練營，並印發《支部書記應知應會工作手冊》，切實提高基層黨建工作能力。



完善制度建設

- 更新完善黨組織議事規則，下發「三重一大」事項權責清單、黨委研究討論重大事項清單，規範執行會前溝通和前置把關程序，讓決策更具科學性、規範性。
- 堅持把黨的領導融入公司治理各環節，實現黨組織書記、董事長 / 總經理「雙向進入、交叉任職」；全級次推動「治理融合」，持續推進各層級企業「黨建進章」。
- 持續深化黨建制度體系化建設工作，全年新增修訂黨內法規 9 項，形成包括 36 項制度文件，涵蓋政治建設、組織建設、思想建設、作風建設、紀律建設和幹部隊伍建設六大方面的黨內制度體系，為黨建工作標準化和規範性指明路徑。



- 共開展專題學習 **6** 次
- 輸出調研報告 **9** 份
- 各基層黨組織共計開展「三會一課」 **1,400** 餘次
- 公司黨委獲國資委黨委授予「**中央企業先進基層黨組織**」稱號

深化黨業融合

我們不斷加深黨建與業務共建共聯，自 2016 年開始，開啟以紅色陣地創建管理城鎮的路徑探索，打造黨建引領下的物業服務新模式——星火模式，將黨建融入基層社會治理，並持續更新迭代，推動政府、業主、物業多方共建共治共享，為助力基層治理現代化提供「保利方案」。

升級保利星火模式

以「穩定一套標準、沉澱一套經驗、推廣一套做法」為主線，提煉公司在「住宅、公服、商辦」業態中落位 4P 模式的優質做法；開展「星火模式專項工作調研」，煥新《星火模式規範化工作指引》，結合市場拓展、品質提升、社會服務等經營重點印發一品牌一特色試點工作方案，並選取 6 家黨團突擊隊試點、8 家支部品牌試點。

保利星火 4P 模式



一面旗幟 紅色引擎（黨建引領）

- 多元共治 **Party**

組織陣地 軟基建（隊伍機制）

- 黨建聯建共建機制 **Procession**
- 多方隊伍搭建
- 多元組織清單

宣傳陣地 善治善成（文化牽引）

- 紅色場所 **Publicity**
- 多元文化活動

服務陣地 服務民生（品質提升）

- 數字化應用 **Promotion**
- 多元服務場景

融入社會基層治理

充分發揮黨建服務引領作用

以政府單位、服務單位黨團員為基幹力量，聯合社會組織黨員群眾，在全域服務範圍內打造星火站、星火連、星火哨兵，組建星火突擊隊，圍繞街區治安、市容整治、商鋪合規進行監管，對敏感重點問題做到及時發現、及時反饋、及時處理。



案例 | 廣州塔項目入選中央企業基層黨建優秀案例

在廣州塔項目服務過程中，保利物業將黨建服務融入到網格化管理中，以星火驛站為依托，充分發揮「黨建+網格+智慧」的三大管理服務特色，將項目劃分為10個網格進行管理，黨員身兼網格員，協同參與社會治理；同時團隊還會每周組織黨員及業務骨幹應急演練，借助數字化治理手段，確保應急反應時效；精心組建地區特色志願服務團隊，及時回應群眾需求，讓人民群眾有實實在在的獲得感、幸福感、安全感，用高質量服務獲得了政府、居民、遊客等的高度認可，最終入選中央企業基層黨建優秀案例。同年，入選「全國青年安全生產示範崗」。

充分發揮網格化管理優勢

根據不同業態、地域特點和人流制定不同的管理方案，配套建設黨群服務中心、應急響應中心等，助推精細管理，實現服務觸達基層，最大程度發揮網格優勢，充分落位「三分鐘響應機制」，確保管理服務快速、高效、準確。



案例 | 打造社區食堂，提升長者生活幸福感

保利心語花園作為遼寧公司「星火社區」的標杆項目，積極與社區共同搭建服務基層的治理平台，為轄區居民提供多元化服務。為有效解決老年群體用餐難問題，與社區合作打造「保利心語花園社區食堂」，由服務中心8名管家組成「星火閃送團」，在近100棟樓宇中穿梭，累計為300餘戶90歲及獨居老人配送餐食，不斷創新社區適老化改造的服務手段和場景，增強群眾生活幸福感。



星火社區食堂



- 駐粵單位

19個項目被授予廣東省「八五」普法基層陣地

- 浙江公司

2個項目榮獲浙江省「紅色物業」榮譽

- 江蘇公司星火社區獲評「2023年南京市黨建示範引領項目」

01 / 創新服務 相伴品質生活

作為大物業時代的國家力量，我們全方位踐行「善治善成，服務民生」的企業使命，始終堅持人文服務的價值觀，以行業引領者、體系先行者的角色，積極創新服務模式，致力於以高標準的服務品質和專業的服務態度，與廣大客戶並肩邁向美好生活的新征程。

目標制定

- 積極響應「四好」號召，完善服務品質體系，打造高品質服務

- 保障客戶健康安全與信息隱私安全

- 積極傾聽客戶訴求，服務客戶滿意

進度回顧

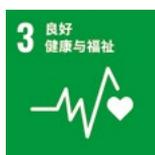
- 持續三年開展「品質進階 3.0」行動，在全國 1,447 個住宅項目進行三大煥新升級。

- 上線「服務力煥新專項行動」，全面煥新升級三大服務品牌的 19 類場景概念。

- 兩個系統完成安全等級保護測評，其中保利合院小程序成功獲得三級信息系統安全等級保護認證。

- 開展第三方滿意度調研，住宅項目第三方客戶滿意度為 88 分。接受客戶服務類訴求 7,233 項，實現客戶投訴回訪率 100%。

貢獻 SDGs





保利星火

煥新服務品質

我們嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國城市房地產管理法》《物業管理條例》等法律法規，深化以客戶為中心的服務內核，全面升級物業管理和服務體系，並持續探索物業服務的數字化應用，實現品質的全面刷新。

優化服務體驗

品質服務是公司深耕行業二十餘載，始終如一的追求與堅持。我們深入洞察新時代背景下不同業態客戶需求的底層邏輯，持續優化客戶觸點服務與精細化管理，以更加精益求精的服務理念，為客戶提供更聚焦、更專業、更多元化的品質服務體驗。

住宅社區服務

我們以 ITRUST 六大服務內核為基礎，根據項目和客群定位，以客戶視角，構建「東方禮遇」「四時雅集」「親情和院」三大服務品牌專屬服務場景，形成具有品牌特色的場景服務標準。同時，本年度煥新升級以「恒產」為特色的「東方禮遇」高端服務品牌，通過「不斷點」的資產維養、「不斷線」的極致響應、「不斷代」的全齡滿足，促進項目服務體系的深度優化與升級，並在鄭州保利瓏熙項目進行試點落位。



案例 | 全新上線「服務力煥新專項行動」，讓美好日常總有「新」意

2024 年，保利物業在全國各大社區全新上線「服務力煥新專項行動」，通過「全齡友好、細節上心、居舊如新、社文上新」4 大板塊內容，全面煥新升級三大服務品牌的 19 類場景概念，全面兌現業主對美好生活的無限向往。



用心關懷不同年齡段業主的日常生活及興趣愛好，包括兒童遊樂區的 360°守護，針對獨居女性的同性專屬管家，以及長者群體的快速響應機制及專屬關懷服務。

對於居住時間較長的老舊社區，貼心制定社區全年綠化養護計劃，並對園區裏的環境、景觀、樓宇、設施設備等進行定期保養維護、煥新升級，讓家園常往常新。

全齡友好

細節上心

居舊如新

社文上新

升級優化專屬場景服務新標準，24 小時不間斷為業主提供全域安全守護，針對晚歸或酒後歸家的業主，開啟百米安全歸家守護時刻；物業專屬管家用心做好每一天的「早送晚迎」服務；針對有家居維護、維修需求的業主，提供線上線下報修服務。

為有相似興趣愛好和價值觀的同頻業主，打造了一系列的社群聚集地，包括雄獅少年團、小小研學社、PBA 籃球隊、貓貓俠志願隊以及保利和唱團、保利舞蹈隊等社群。

商業及寫字樓服務

我們基於「星雲企服」商辦服務品牌，不斷創新商辦服務模式，先後推出「國資商辦 4T 模式」到「星盾模式」，以定制式、內嵌式的服務，參與到國資客戶的非核心業務，助力企業實現高質量發展。2024 年，基於當前發展階段下國資企業客戶及新質生產力客戶商辦服務的新需求，我們創新打造了「超級快充」服務模式，從企業綜合後勤全局視角入手，為企業提供生產、經營、辦公、生活等全鏈條的連續性保障，讓客戶更好地聚焦主責主業，發揮核心功能，實現生產效率提升，管理效能提高、服務效益提質。



公共服務

作為公共服務領域的先行者，我們致力打造「公共服務」品牌，不斷深耕多樣化業態，範圍包括城鎮區、高校教研物業、交通物業、醫院物業、政府辦公樓及城市公共設施等領域。同時通過持續踐行「全域飛輪」模式，升級公共服務產品體系——「一芯四法九場景」，成功開創了超大型城市全域服務新模式，激活了城市發展新引擎。



- 孤山鎮服務案例登上《人民日報》



案例 | 深耕公共交通業態，服務南北交通樞紐

2024 年，我們先後進駐「長春龍嘉國際機場項目、廣州南站核心區市政項目、南航地服部服務項目、粵東區域高速項目」四大交通項目，通過提供全方位的一體化「大綜合」服務，為旅客營造更加舒適、便捷的出行環境，為交通強國建設貢獻力量。



提升服務品質

我們將品質建設作為企業實踐的重中之重，在多元化的服務業態中持續優化各項品質管控機制，積極推動服務品質的全新升級，讓客戶沉浸式體驗物業服務之美好。

三維標準化體系

推進三維標準化體系建設，對運營標準、服務標準、經營標準進行分級分檔標準化管理，細化流程，通過有效的全周期運營管控，推動服務選配有支撐，服務落地有督導，實現優質優價的服務品質落地與提升。

「一圖一冊」管理制度

對項目的品質現狀、品質難點、所處階段進行綜合分析，通過編制更適合每個項目特點的《項目品質進階行動計劃書》及《項目品質運營手冊》等內部管理制度，實現一圖一冊精準施策，保障服務品質落位更適配，讓業主訴求得到妥善處理。

品質專家團隊

組建品質專家人才庫，包括大學教授，行業資深工程師及內部優秀行業經驗人員，通過專家隊伍解決一系列重難點問題，為品質提升賦能。設立業務型專家、運營型專家兩大品質組，在社區運營、秩序、保潔、綠化、工程等方面提供建議與支持，提升服務的廣度與深度。



案例 | 開展品質進階 3.0 行動，服務力再提升

2024 年，保利物業以業主需求為導向，持續第三年開展「品質進階 3.0」行動，以「多謝栽培」「保利的夏天」「萬家燈和」等季度主題，在全國 1,447 個住宅項目進行三大煥新升級，高效推進社區服務品質提升，為業主打造一個更加美好、和諧、宜居的居住環境。



社區增值服務

我們針對業主個性化需求，進一步落地「物業服務+生活服務」創新模式，結合內外部資源，不斷拓展社區增值服務鏈條，通過全面整合並升級社區零售、家政服務、車場服務、空間運營等多元便民服務，努力實現「居民有需求，社區有服務」，打造完整社區服務樣板。



零售服務

加強項目零售前置倉管理，送貨前均開箱進行二次檢查，同時加強售後服務培訓，形成銷售反饋和售後跟蹤的閉環管理。持續開展「和市集」聯合社文活動，2024年組織開辦「和市集」12期，累計開集場次5,000餘場。為社區提供桶裝水、瓶裝水以及管道直飲水，滿足業主日常健康飲用水需求。2024年，為全國超500+社區業主提供飲用水服務，累計覆蓋人群超48萬人次。



車位服務

融合物業職能優勢，為業主構建「十項全能」售前、售中、售後服務，包括售前為意向客戶提供車位試停7—30天體驗，售中提供上門簽約或簡化流程，讓客戶只來一次辦妥手續，以及售後提供安裝車位鎖/代辦充電樁/車位櫃服務。



家政服務

積極探索自營家政服務，建立產品服務標準和員工職業培訓體系，2024年在武漢保利天悅項目上線自營家政服務，客戶滿意度達97%；同時定期開展社區公益便民家政服務，助力社區可持續發展。



美居服務

提供包括硬裝改造、定制櫃體、成品家具、陽臺封窗、全屋家電、舊屋改造、牆面裝飾、布藝燈飾、潔具衛浴9大產品系列的家裝服務，全方位滿足戶內品質家裝全周期需求。



案例 | 建立立體化傳播渠道，助力產品銷售

保利物業通過整合多類型資源，如社區場地資源、廣告資源、物業人力資源，打造基於社區場景的立體化產品傳播服務，通過明確線下媒體發佈、線上私域運營、社區體驗活動的三大模塊，實現線上線下多種方式的產品銷售。2024年，成功與瀘州老窖等品牌開展深度合作，推動線上商城引流+線下媒體增效的全面銷售。



開展「和市集」活動

非業主增值服務

我們深度響應地物協同，升級打造 361 精益品質保障體系，拿地即介入地產開發建設全流程的品質管理，全程圍繞業主使用共性敏感點及常見風險，形成獨特的服務解決方案，助力開發商產品品質提升，打造業主滿意的「三好房子」。

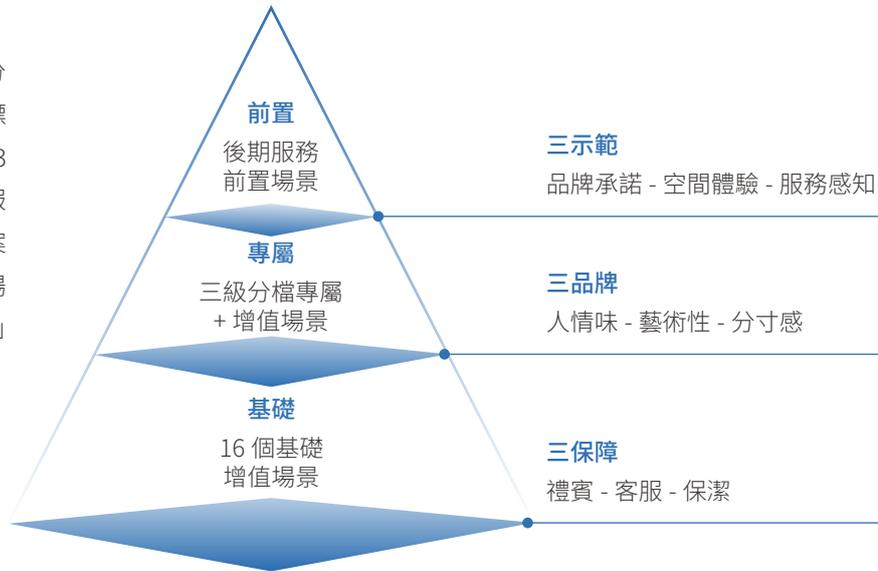
前介諮詢服務

以八維嵌入式服務——「七審兩驗一評估」，全面覆蓋地產開發建設中的產品定位、規劃設計、施工建設、交付運營四個階段，全流程協同參與，持續跟蹤閉合銷項，從設計的第一筆，到維養的每一步，都充分以業主感受為第一考量。



案場服務

全新升級三重九享服務地圖，以分級分類管理模式升級案場服務標準，打造案場差異化體驗，通過 3 種基礎保障服務、3 項品牌專屬服務、3 類前置示範服務，在銷售案場階段前置呈現物業後期服務場景，讓客戶提前感知「購房即歸家」的服務體驗。



案例 | 打造 361 精益品質保障體系

保利物業通過描摹全國千餘個社區基礎畫像，沉澱歸納各類運維數據及業主高敏感點，從不動產開發建設的全周期品質管控，打造 361 精益品質保障體系，通過管理交付前「前期設計、施工與風險預警、移交交付」3 個品控停止點，以及交付後「過保質量驗收」品控停止點，落位 1 戶 1 檔品質檔案，並定性定量檢驗評估，實現對每一戶的全周期品質管理。

深化數字賦能

以數字化、智慧化技術賦能的社區服務是當下物業發展議題之一。我們積極響應行業發展趨勢，依托自主研發的「RADAR 智慧服務」系統，積極賦能各業態的數字化轉型和智慧化應用，全面提升項目管理效能和服務現代化水平。

數字化管理

我們以三維標準化為基石，數字化工單為核心，聚焦客戶需求響應及服務全流程指導，打造「數字指揮中心、客戶響應中心」雙中心服務模式，優化現有作業方式與人員配置，創造「人機互融」的高效工作新模式，為公司創造更多價值。



數字指揮中心

改變原來管理視角，以工作任務助手方式提醒服務人員，實現服務標準工單化、統一作業入口、工單全流程監管、量化作業成果等提效目標。截至 2024 年底，在全國上線 1,226 個項目，每周約 40 萬工單量。



客戶響應中心

增設服務報事端口，實現 400 熱線報事投訴接入量的提升，加快報事投訴的接入轉工單的速度，整體提升報事投訴的處理效率。借助科技推行報事工單 100% 智能回訪，精準獲取客戶真實反饋，大幅提高客戶參評率，有效減輕一線工作負擔。



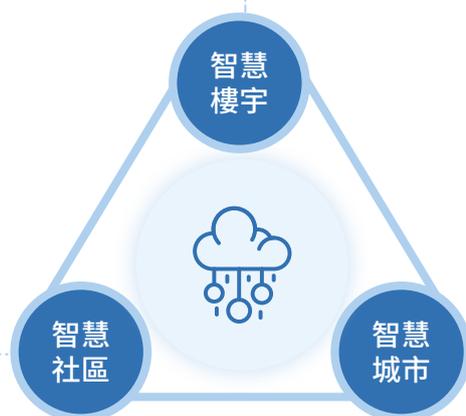
和管家工單 app

利用 app 智能化功能，自動根據任務優先級對工單進行精準排序，同時依據員工自身能力及工作進度，合理規劃每日工作，做到「工作安排有導航」。

智慧化服務

我們積極應用物聯網、大數據、雲計算和人工智能等新技術，通過智慧工具賦能、場景創新和組織重構服務業態，以更智慧、更精准、更便捷、更及時的優質服務，助力打造智慧社區、智慧樓宇、智慧城市，提升業主獲得感、幸福感、安全感。

自主研發全域督導平台，通過督導中心、AI 攝像頭安裝和數據終端等手段，讓業務人員只需一個屏幕、一個界面即可執行業務，管理人員也能快速掌握項目一線的運行情況，助力樓宇管理向信息化、數據化、精細化轉變。截至 2024 年底，智慧型樓宇成功覆蓋交子雙塔、保利發展廣場、保利國際中心、渤海銀行、合肥軟件園等項目。



打造以社區生活服務中心為載體的智慧社區樣板，引入智慧門崗系統、遠程視頻監控系統、智慧停車平台等智慧物業系統，實現智慧出行、智慧停車、智慧巡檢等全流程智慧服務；同時不斷豐富線上小程序服務功能，提供智慧裝修、智慧繳費、智慧溝通等便捷服務，為業主打造更安全、更便利、更舒適、更科技的現代化居住環境。

持續優化「黨建 + 網格 + 智慧」全域化治理體系，充分發揮智慧化系統賦能作用，通過信息平台聚焦人、車聯網全覆蓋，實現服務動作、管理任務的全過程可視化。其中，在廣州塔景區打造智能化管理平台，將自身智慧城市運營管理系統與政府智慧化管理平台進行數據融合，實現信息共享，成為廣州市首個以實用為導向的數字孿生平台，實現廣州塔景區「可觀、可感、可調度」。



豐富社區生活

2024年，我們全面升級煥新社文地圖，以周期性、節點性、社團性為特色精心策劃，組織了「多謝栽培、保利的夏天、和院小蜜蜂、萬家燈和」等覆蓋全齡段的精彩社文活動，滿足業主對於鄰裏社交、自然戶外的向往，構建和諧社區新關係。



「保利的夏天」社文季

2024年夏天，保利物業全新升級「社文+戶外綜合場景」模式，打造「保利的夏天」社文IP，組織包括「下樓摸魚」「一舉高粽」「潮爸盛典」「七一紅歌匯」「毛孩子派對」「保利PBA全國籃球城市聯賽」等活動。全國共舉辦2,599場社文活動，340,470位業主參與，創造出豐富多彩的社區生活。

「萬家燈和」

連續開展十四年的「萬家燈和」活動，是保利物業與業主每年中秋的「暖暖」約定。2024年，公司以「月過山海，萬家燈和」為主題，聯合《人民日報》特別策劃了「送月亮的人」公益活動，與97城超800個社區，近200萬戶業主一起把美好與溫暖分享給更多的人。



「多謝栽培」植樹節社文活動

2024年3月，保利物業在全國社區開展「多謝栽培」植樹節活動，邀請大業主、小業主們共同參與種樹，不僅能以實際行動為社區增添一抹新綠，還能讓小業主在親子互動間收穫成長的樂趣，與業主們一起共建共治共享綠意盎然的美好家園。

守護客戶安全

我們將客戶的健康與安全視為第一要務，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，構建完善的安全管理體系，應用安全信息化技術提升安全管理效能，不斷加強服務風險控制和社區安全管理，努力為客戶營造安全舒適的社區環境。

安全管理體系

我們深入開展安全生產治本攻堅三年行動，持續完善風險控制及安全管理體系，規範安全風險管理流程，堅決做到事前預防、事中控制、事後追責，將安全工作分解到每一個管理場景，以實現零物業管理責任事故為目標。2024 年，公司未發生生產安全責任事故。



安全管理架構

按照「黨政同責、一崗雙責、齊抓共管、失職追責」要求，結合公司實際分工及安全生產管理需要，成立由董事長和總經理擔任雙主任的安全管理及應急管理機構，對公司安全生產工作作全部管控和監督。



安全生產責任制

建立健全全員安全生產責任制和制度體系，從公司領導層到部門負責人，從分管業務到管轄條線，均建立了安全生產責任清單，確保安全責任層層落實。



安全管理制度

編制《安全管理標準化操作指引》，構建完善的指導體系；制定《2024 年安全生產年度考核方案》和《「一梯兩證三消防」安全管理底線考核方案》，構建考核體系；制定危險作業管控、泳池安全核查、防颱防汛應急等相關制度，把控安全風險。



- 召開安全生產會議

22,926 次

- 應急演練參與人次

200,388 人次

- 安全生產培訓人次（含參加外部培訓）

21,794 人次

- 生產安全死亡責任事故

0 起

- 組織應急演練

11,479 次

社區安全保障

為強化社區環境安全管理，我們將每月 15 日設定為「安全生產宣傳日」，由各平台公司開展面向業主的安全宣傳，提升全員安全意識。同時積極開展安全生產月、安全生產百日攻堅行動等專項安全管理活動，提高風險防範和應急救援能力，保障業主人身與財產安全。

安全風險防範

對重點風險環節開展電動自行車、泳池安全、防颱防汛、作業安全等安全排查工作，發現並整治隱患 111,753 項。上線安全風險線上管控工具，採用線上上報、預警、處置、監控的方式，聚焦消防、電梯、泳池、建築外立面等重點區域進行風險排查。

安全教育宣貫

結合消防安全風險特點，通過宣傳單、海報、微信推文、橫幅等線上、線下相結合方式，向業戶普及節日安全防範、消防安全防範、防汛安全等知識。同時，部分項目通過園區顯示屏、電梯及大堂廣告屏等設備播放安全警示視頻。

應急事故處置

各平台公司項目針對消防突發事件開展消防疏散、電動自行車起火等應急處置演練，演練貼近實戰，通過模擬真實事故的發生，暴露所制定的應急預案及應急程序所存在的缺陷，改善應急人員之間的協調。

智能安全防護

建設遠程視頻巡檢系統，將項目視頻信號實現雲端化、集成化，並將視頻巡查路線劃分為「消防管理、早間安全管理、保潔作業管理、出行管理」等 11 種類型，實現 24 小時覆蓋，提高社區安全管控力度。



案例 | 「教科書式」急救，守護業主生命安全

2024 年 12 月，在江橋雲上項目園區北門大廳，一位老年業主推車裏的小孩發生異常，臉色發白、呼吸困難且身體抽搐。面對這一突發情況，上海公司江橋雲上項目正在巡邏的兩位安防人員第一時間趕到現場，結合日常急救培訓經驗，迅速判斷出小孩可能是因手中饅頭卡到氣管而陷入危險，並可能會有生命危險。基於此，兩位安防員立刻對孩子展開海姆立克急救措施，憑借著平日演練過的急救技能，僅用時不到一分鐘，便成功讓孩子把氣管中的異物吐出，有力守護了孩子的人身安全，為業主提供了滿滿的安全感。

力臻客戶滿意

我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規要求，將客戶滿意度放在首位，充分尊重並保護客戶的合法訴求，全面提升服務意識和行動力，助力物業服務品質持續提升。2024 年，我們在尊重客戶信息隱私的情況下，開展覆蓋銷售、簽約、收房、入住等全流程的滿意度調研，住宅項目第三方客戶滿意度為 88 分。

加強客戶交流

我們深化以客戶為中心的服務內核，堅持保持開放的姿態，建立多元有效的客戶溝通渠道，全面收集客戶有關服務的意見及建議，並及時回應和改善，攜手把社區打造成理想模樣。

	溝通渠道	溝通內容
線上渠道	即時服務評價二維碼	讓業主在遇到問題時第一時間反饋物業，在問題解決後進行反饋評價
	管家工作微信 樓棟業主微信群	與業主保持日常溝通
	400 全國統一服務熱線	由保利物業總部統一接單、處理、跟蹤服務，是業主對話物業的重要窗口
	「保利和院」小程序	業主可以輕鬆實現線上建議、申報、反饋等功能，為社區發展建言獻策
	保利和院服務號「和院大家說」欄目	不定期發佈社區相關議題，讓業主們開放討論，並給予後續回應，建設濃厚的院落文化
線下渠道	業主見面會，管家上門走訪	定期向業主及住戶匯報管理處服務工作重點、亮點和下一步計劃，社區活動及財政收支等事項
	社區品質調研	以「現場檢查 + 業主調研」雙循環評價機制跟蹤社區服務情況與業主真實反饋，為品質發展提升注入人文動力
	樓道公布欄	通知公告及溫馨提示



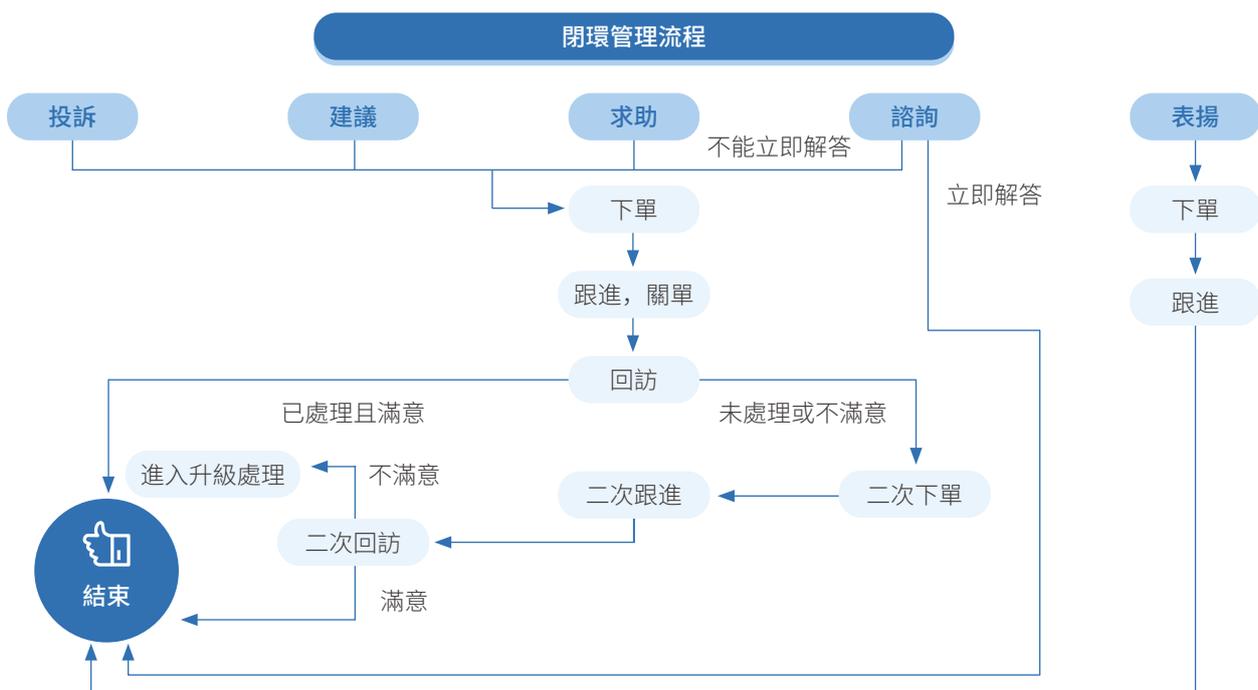
案例 | 開啟「歡迎來找事兒」活動，積極傾聽客戶意見

2024年「315」期間，保利物業開展「歡迎來找事兒 2.0」活動，邀請廣大業主提建議、共商議、促決策，在各自小區共同參與「社區 10 條行動計劃」，為各自小區找「BUG」，投票選出 3 條業主最迫切、最希望社區改變的地方。活動期間，全國社區累計提出 10,610 條行動計劃，收獲了來自業主們超 3 萬朵小紅花的支持，並在後續品質進階行動中針對業主最為關注的五項意見制定改善行動，並在全國 1,447 個住宅項目落位開展，充分滿足業主服務提升訴求。



管理客戶訴求

我們持續優化客戶投訴管理體系，制定《保利物業客戶響應中心管理工作指引》，建立對客戶諮詢及投訴的全流程管理，要求服務熱線中反饋的客戶訴求由總部負責在 30 分鐘內統籌與分發，項目在 24 小時內啟動跟進處理，並在處理完成後由總部進行追蹤回訪，確保客戶的訴求及時、高效、妥善地解決。2024 年，公司各渠道接受客戶服務類訴求 7,233 項，並均在規定時效內完成處理，實現客戶投訴回訪率 100%。



保護客戶隱私

我們嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規關於信息安全與隱私保護的規定，建立由數據信息中心總經理擔任組長的網絡安全管理架構，並聘請深信服公司作為外部安全策略專家，配合公司進行安全評估及處理安全事故。同時，內部制定《信息系統安全管理細則》《信息數據權限管理細則》《運維與安全管理辦法》等一系列針對信息安全與隱私的制度，規範客戶個人信息數據的合法收集、合理使用，保障客戶與員工的信息安全與隱私。2024 年，我們開展網絡安全評估關注，並根據評估結果對網絡安全問題進行整改，確保達到無中高危風險的安全水平。截至 2024 年底，公司有兩個系統完成安全等級保護測評，其中保利和院小程序成功獲得三級信息系統安全等級保護認證。

02 / 綠色發展

守護生態環境

我們積極踐行綠色發展理念，高度重視公司運營對生態環境的影響，持續優化環境管理，積極應對氣候變化，全面推進綠色低碳運營，大力促進物業服務與生態文明建設的跨界融合，為美麗中國建設貢獻「軟基建」力量。

目標制定

- **溫室氣體排放目標：**積極響應國家「雙碳」目標，期望通過能源管理平台全面增進樓宇智能化和精細化的低碳管理水平，同時進一步提升清潔能源使用比例，逐步降低溫室氣體排放密度。
- **用水效益目標：**定期開展漏水檢查，降低跑、冒、滴、漏現象，積極開展節水宣傳，提升員工節水意識，開展設備改造，提高水資源使用效率，逐步降低耗水密度。
- **能源效益目標：**全面推進節能降耗工作，計劃逐步將化石燃料的固定源設備替換為電力設備，同時推廣節能設備，對高能耗電器進行節能改造，提升能源使用效率。
- **廢棄物排放目標：**積極推進項目垃圾分類，促進資源分類回收和循環利用；同時推廣無紙化辦公和「光盤行動」，逐步減少廢棄物的產生。

進度回顧

- 推動智慧燈具節能改造，搭建能源管理平台，探索使用清潔能源，推出綠色能耗服務新模式——「IEIM 能源智慧管家」，從減少內部排放和助力客戶低碳發展兩方面著手，全面降低溫室氣體排放。
- 引用先進的灌溉噴淋技術，在源頭節約用水，通過生態雨水補給站推進雨水循環利用，截至 2024 年底，累計有 54 個社區獲得「節水社區」稱號。
- 推動全國在管項目地庫智慧燈具批量改造，截至 2024 年底，已完成改造智慧燈具數量 > 70 萬支，減碳量累計 > 1.5 萬噸。同時搭建能源管理平台，對項目運營能耗進行精細化管控。
- 在內部推動執行《項目推行垃圾分類工作指引》等規定，推動項目垃圾分類，實施垃圾分類回收計劃，並引入第三方管理手段如舊衣物回收箱提升廢棄物綜合利用效率。

貢獻 SDGs





完善環境管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，堅持依法合規、生態優先，將環境管理貫穿生產經營全過程，積極踐行綠色發展。公司 2024 年未發生環境事件及節能環保違法違規事件。

環境管理體系

公司內部設立環境管理委員會，負責公司整體能源節約與生態環境保護的總體工作，研究決定相關重大事項。制定《能源節約與生態環境保護管理辦法》，並建立相應的管理小組，明確各個層級的職責和管理要求，定期對低碳環保工作進行總結，持續完善環境管理機制。截至 2024 年底，共有 28 家平台公司通過 ISO 14001:2015 環境管理體系外部認證並取得證書。



環境管理培訓

我們積極開展環境管理培訓活動，通過組織員工學習、張貼宣傳海報、面對面宣講等方式開展節能宣傳活動，不斷提升員工低碳環保意識。

環境應急預案

總部、各平台公司 / 專業公司依法制定和完善突發環境事件應急預案，每年組織各項目開展應急演練活動，加強環境管理人員突發環境事件應急知識和技能培訓。發生突發環境事件時，立即啟動突發環境事件應急預案，並按照應急預案開展應急處置工作。



應對氣候變化

我們充分認識到應對氣候變化的緊迫性，由董事會負責總體領導及監督氣候變化相關工作，將氣候風險納入公司全面風險管理體系，積極應對和把握氣候變化帶來的相關風險和機遇。本年度，我們參照《香港交易所環境、社會及管治框架下氣候信息披露的實施指引》進行氣候變化相關信息披露。

管治

公司董事會負責總體統籌公司氣候變化相關事宜，包括審議氣候變化議題、面臨的氣候變化風險與機遇，以及進展情況。董事會每年舉行董事會會議審閱 ESG 報告及其中呈現的氣候風險與機遇，監管氣候議題進展情況，確保進展順利且表現合規。

同時，我們在董事會下設立戰略與可持續發展委員會，負責全面統籌與協調公司 ESG 工作，其中包括應對氣候變化相關工作，並定期與董事會溝通匯報相關事宜。為確保董事會及管理層了解氣候相關風險和機遇的最新趨勢，我們積極聘請外部專家開展氣候變化相關諮詢，不斷提升相關人員的專業技能和能力。為監督相關人員履行職責，我們探索訂立氣候變化相關目標，以協助董事會評估公司氣候策略及措施的有效性。



董事會

- 總體統籌公司氣候變化相關事宜，審視及批准氣候變化相關事項，例如氣候策略及政策、氣候風險與機遇等；監管氣候議題的進展及表現（例如目標進度）。



戰略與可持續發展
委員會

- 制定並檢討氣候相關策略及管理方法；監管氣候變化相關風險及機遇；探索設定氣候變化相關目標；就影響公司的最新氣候相關議題與董事會溝通；協調氣候變化相關工作。



ESG 工作小組

- 負責對公司氣候變化相關工作進行整體部署和系統推進，管理氣候變化相關目標，明確各職能部門對於氣候變化工作的具體職責分工。



各職能部門及
附屬公司

- 根據各自的職能與分工，負責具體執行公司氣候變化相關工作，並定期匯報工作成效。

策略

我們每年對氣候變化帶來的風險與機遇進行識別與分析，並及時更新。我們面臨的氣候風險主要分為兩種類型：實體風險和轉型風險。上述風險可能會對我們的業務運營及財務狀況造成不同程度的影響，對此我們積極制定應對策略，盡力避免風險的發生或減緩其不利影響，並根據市場發展趨勢適時調整公司服務內容及運營模式，以期把握氣候變化帶來的業務機遇。

風險類別		氣候相關風險	對業務模式的影響
實體風險	急性實體風險	極端天氣事件的嚴重程度增加，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 熱帶氣旋 ● 河溪泛濫 ● 颱風及暴雨 ● 野火 	<ul style="list-style-type: none"> ● 資產價值發生永久性和非經常性貶值的風險增加 ● 極端天氣可能加速設備的損耗 ● 為應對極端天氣和相關風險將導致營運成本增加
	慢性實體風險	<ul style="list-style-type: none"> ● 降雨模式變化和氣候模式的極端變化 ● 平均氣溫上升 ● 海平面上升 	<ul style="list-style-type: none"> ● 對員工及客戶人身安全造成風險
轉型風險	政策及法律風險	<ul style="list-style-type: none"> ● 碳定價提高 ● 加強排放報告的要求 ● 對現有產品及服務的強制性監管 ● 面臨訴訟風險 	<ul style="list-style-type: none"> ● 政府施加更嚴格的相關法規，將導致合規成本增加，違規罰款風險上升 ● 政策變化導致部分資產提前報廢 ● 能源效率標準預期發生變化 ● 為合規而採用 / 部署新型運營流程
	技術風險	<ul style="list-style-type: none"> ● 以較低排放的產品和服務替代現有的產品和服務 ● 新技術投資未能成功 ● 轉型至較低排放技術的成本 	<ul style="list-style-type: none"> ● 現有資產（如部分高能耗設備）提前報廢 ● 低碳能源技術和智慧運維技術的發展將產生轉型成本，以及轉型失敗或滯後於同行的風險 ● 開發新技術 ● 升級項目運營流程
	市場風險	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶需求不斷變化 ● 市場信號不確定 	<ul style="list-style-type: none"> ● 綠色運營成本增加 ● 市場拓展的風險和機會均增加



風險類別	對價值鏈的影響	影響時期	應對策略
實體風險	急性實體風險	短期、中長期	<ul style="list-style-type: none"> 建立專門應對處理極端天氣的措施和應急預案，颱風、暴雨、高溫、防凍均制定有專門預案。並對應急制度機制、應急措施、應急預案進行持續優化。
	慢性實體風險	中長期	<ul style="list-style-type: none"> 加強能耗精細化管控，推動節能降碳，助力減緩氣溫上升速度。
轉型風險	政策及法律風險	短期、中長期	<ul style="list-style-type: none"> 持續關注政策法規更新，確保公司業務運營符合最新法規要求。
	技術風險	短期、中長期	<ul style="list-style-type: none"> 關注技術發展趨勢，利用最新技術手段加強能耗管理，全面推進綠色運營。同時，與專業單位及機構合作，如與清華大學開放 IEIM 綜合能源智慧管理全鏈合作。
	市場風險	短期、中長期	<ul style="list-style-type: none"> 及時關注市場需求變化，優化服務結構，不斷提升綠色服務力，例如上新一套綠色能耗服務新模式——「IEIM 能源智慧管家」，不斷提升服務專業性，將風險轉化為機遇。

風險管理

氣候變化風險管理是我們全面風險管理體系中的一部分，該風險管理體系已於 2021 年按照《中央企業全面風險管理指引》進行全面更新，以確保正確識別、充分評估、管理及監察主要的企業風險。在全面風險管理體系下，我們每年開展風險排查、評估和排序，建立公司整體風險清單，將氣候變化可能產生的具體風險納入風險清單之中，並每年進行識別和更新。同時根據識別出的相關風險制定相應的應對方案，積極推動應對方案實施落地，不斷加強氣候風險管理及應對。

指標及目標

我們持續披露相關能耗數據和溫室氣體排放數據，以使廣大利益相關方及時了解公司在節能減排方面的進展與成效。下一步我們計劃通過對項目能源使用情況的監測、分析和管管理，根據相關國家標準和最新技術水平制定科學的能耗管控目標，以推動企業低碳發展。



- 能源總消耗量

1,002,907.89 兆瓦時

- 間接溫室氣體排放量（範疇二）

515,466.63 噸二氧化碳當量

- 直接溫室氣體排放量（範疇一）

7,531.90 噸二氧化碳當量

- 間接溫室氣體排放量（範疇三）

664.95 噸二氧化碳當量

踐行綠色運營

我們識別、評估公司經營活動或服務中能夠控制和施加影響的環境因素，以確定對環境具有重大影響的因素和風險，進而採取措施減輕公司運營對環境可能的不利影響，規範並不斷優化對於能源、水資源、廢棄物的管理，持續傳播綠色理念，全面踐行綠色運營。

能源管理

我們積極響應國家「雙碳」戰略，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，全面提升重點用能設備能效，搭建能源管理平台進行精細化管控，煥新綠色服務模式，助力企業綠色低碳發展。

推動節能降耗

提升用能設備能效

建立完善的設備臺賬，制定並執行定期的維護保養計劃，包括日常巡檢、定期大修和更新等，及時發現並處理設備故障，提高設備使用效率，減少能源浪費。同時，利用先進的信息化技術，自動調整設備運行參數，實現最佳能效。例如，智能照明系統可根據光線強度和人員活動自動調節亮度，智能溫控系統可根據室內外溫濕度自動調節空調溫度等。

推動設備節能改造

依托專業子公司「芯智慧」作為能源管理業務實施主體，推動全國在管項目地庫智慧燈具批量改造，通過制定全周期管控及驗收標準、專項攻堅方案等確保改造業務品質落位。

搭建能源管理平台

基於地庫智慧燈具改造、搭建能源管理平台，實現改造項目、智慧燈具實時參數及節電數據等平台端全部上線；同時，計劃在 2025 年逐步納入水泵、空調、風機、商辦高效機房等能耗管理單元，期望通過能源管理平台，最終實現對住宅及商業項目能耗指標專業、集成化管控。



能源管理平台



截至 2024 年底，已完成改造

智慧燈具 **> 70** 萬支

累計減碳量 **> 1.5** 萬噸



案例 | 服務樓宇全周期綠色運營，助力斬獲綠色建築屆「奧斯卡獎」

保利物業在服務保利發展廣場過程中，嚴控關鍵能耗指標，針對樓宇特性，打造「空調優控、照明優改、智慧賦能」三大能源優控服務，助力樓宇全生命周期綠色運營。2024 年，保利發展廣場憑借在建造與運營階段的出色表現，榮獲 LEED「建築+運營」雙階段認證，其中運營階段榮獲 LEED O+M 鉑金級認證，鉑金級作為認證中的最高級別，被譽為綠色建築界的「奧斯卡獎」。同時，保利發展廣場亦榮獲國際 WELL 建築研究院 (IWBI) 頒發的 WELL HEALTH-SAFETY RATED 健康 - 安全評價。



空調優控

採用 VAV 變風量系統控制，根據室內溫度與設定溫度的差值自動控制送風量，工程中心可直接調控樓內 3,300 臺 BOX 機，靈活調節辦公環境溫度，每年可節省用電約 50 萬千瓦時。

照明優改

利用樓宇智能照明系統，採用控制軟件設置日常模式、加班模式、節能模式和參觀模式，實現對整棟樓宇公區部分照明一鍵操控，項目 2024 年對比 2023 年節約用電 206.36 萬千瓦時 / 年。

智慧賦能

自主研發智慧樓宇系統，通過督導中心、AI 攝像頭安裝和數據終端等手段實現讓一線人員只需通過一個屏幕執行業務，以數字化管理助力打造綠色樓宇。

知識延伸



LEED 認證是由美國綠色建築委員會 (USGBC) 設立的全球領先綠色建築評價體系，擁有六大 LEED 標準體系，其中 LEED O+M 認證適用於已全面運作並且入住至少 1 年的建築。

升級綠色服務

2024 年，我們攜手清華大學技術團隊，開啟 IEIM 綜合能源智慧管理全鏈合作，加快培育綠色服務力，打造綠色能耗服務新模式——「IEIM 能源智慧管家」。

「IEIM 能源智慧管家」產品體系包含地庫智慧照明、住宅 (水泵、空調、風機等) 十六項能耗單元、以及商辦業態高效機房、可再生能源利用等核心能源管理產品，並結合 IEIM 產品架構、實施方案、品質保障等建立從技術、到施工、再到後期運維等全周期管控標準。以智慧能源管理平台為載體，針對空調、照明、供水等能耗大戶，搭建全周期能源智慧管控體系，提供從綜合改造、局部重點改造、智控系統升級、智慧運維尋優、設備資產採買等不同資產階段的能源管理方案，積極創建新型能源智控體系，助力構建環境友好型低碳經濟。



水資源管理

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

加強用水管理

部分項目將項目分為若干區域，將每個區域用水管理責任落實到個人，定期開展節能用水宣傳會議，對每月用水情況數據進行分析，做到清晰原因，專項處理；綠化用水在項目總用水量中占比較大，通過對綠化工作人員進行灌溉培訓賦能，提升節水能力。

引進節水技術

引用先進的灌溉噴淋技術，在源頭節約用水；通過大數據監控給排水系統運輸的運維，對於發生水管破損，跑水的行為能及時發現處理；在小區建設中採用綠色建築標準，如安裝節水器具（如低流量馬桶、節水龍頭），優化給排水系統設計，減少水損，提升整體節水效能。



推進循環利用

提高水資源的利用效率，如將清潔洗手的水重複利用灌溉綠植，建立雨水收集系統促進雨水循環利用等。

提升節水意識

定期開展居民節水教育，舉辦節水知識講座、工作坊，利用社區公告欄、微信群等渠道宣傳節水小竅門。



案例 | 生態雨水補給站，助力循環用水

成都保利康橋項目將智慧環保生態理念運用到項目管理中，制定雨水收集系統——生態雨水補給站，將雨水收集起來，用於社區綠化灌溉、景觀補水，讓水資源在小區內循環往復，生生不息。



截至 2024 年底

累計有 **54** 個社區獲得
「節水社區」稱號

相較 2023 年增加 **12** 個



廢棄物管理

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

類型	主要廢棄物	處理措施
有害	<ul style="list-style-type: none"> 廢墨盒、廢打印機硒鼓、廢棄燈管等 	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格遵守相關法規規定，委托具有處理資質的機構對有害垃圾進行處理。
無害	<ul style="list-style-type: none"> 辦公廢紙、生活垃圾、綠化垃圾等 	<ul style="list-style-type: none"> 推行無紙化辦公，以減少廢紙的產生。 通過垃圾分類宣傳及完善垃圾分類標識，提升社區業主環境保護意識；在高峰節點設有專崗協助業主進行垃圾分類，進行現場監督；委托具備資質的第三方機構進行清運。

廢棄物回收利用

我們積極實施垃圾分類回收計劃，鼓勵小區業戶對可回收材料（如紙張、塑料、金屬和玻璃）進行分類，從而減少運往垃圾填埋場的垃圾量，並且可將回收材料出售給回收公司，實現廢物循環利用。同時，引入第三方管理手段如舊衣物回收箱提升廢棄物綜合利用效率。

生物多樣性保護

我們秉承人與自然和諧共生的理念，最大限度地減少公司及項目運營對環境和生態的影響，將生物多樣性保護融入項目運營專業化服務中，共同守護美麗生態。



案例 | 「生態 + 服務」跨界融合，守護城市「綠心」

廣州海珠國家濕地公園被譽為廣州「綠心」，保利物業進駐後，從物種管理、生態恢復改造、生態修復等角度入手，通過適度的人工幹預或輔助，持續增進濕地公園生態與環境的和諧發展。

- ▶ 累計共種植灌木、苗木超 **2,000** 棵，更新補種時令花卉約 **16** 萬株，復綠超 **5,000** 平方米。
- ▶ 精準開展物種管理，打造外來物種防治面積超 **4,000** 畝，巡查高風險區域約 **27,058** 畝次，清理水面增生或漂浮植物約 **9,843** 畝。
- ▶ 助力濕地完善公園服務、管理所需標準文本和規章制度共 **44** 項。
- ▶ 截至 2024 年底，海珠濕地共有動植物種類近 **2,000** 種，鳥類及昆蟲種類顯著增加。



綠色辦公

我們將綠色理念融入日常辦公生活，從環保產品應用、助力節能減排到資源循環利用，不斷進行細節優化，積極打造環境友好型工作空間，營造良好的綠色辦公氛圍。

綠色採購	採購辦公用品與家具時與綠色企業或生產綠色環保用品的企業合作，商城優先選擇上架節能、節水、環保、促進資源綜合利用的綠色產品。
綠色共享	建立資源共享平台，將閑置活動物料、辦公用品、辦公家具上架，做到閑置物品的循環利用。
節約用電	制定辦公場所公區關燈作息表，要求人走燈滅，各部門負責各自片區關燈情況，定期檢查通報。
無紙化辦公	提倡無紙化辦公，盡量減少辦公用紙。內部傳遞信息一律實行電子傳閱無紙化操作，通過電子郵件、在線文檔、即時通訊或會議完成重要資料的審核及閱讀，文件及發票電子化。
節約用紙	不泄露文件敏感信息的前提下，將已打印的紙張重複利用，打印時優先雙面、黑白打印模式，減少圖片及彩色打印；打印前仔細確認，避免因錯誤造成的重複打印；加強紙張使用管控，內部商城監管紙張購買數量，打印機後臺統計各中心打印情況。

倡導綠色生活

我們積極搭建綠色空間，將綠色服務與社文活動相結合，傳播綠色生活理念，普及低碳生活方式，攜手社會公眾共同創造一個更加可持續的未來。



案例 | 開展樂享低碳藝術活動，共享綠色美好生活

8月15日，保利發展廣場物業服務中心將ESG運營理念融入商辦樓宇文化中，舉辦「綠動星雲 樂享低碳」藝術活動，活動中，參與者們紛紛化身為藝術家，以水為紙，以墨為筆，運用環保材料，制作一幅幅絢爛的水拓絲巾，通過這場環保與非遺藝術的跨界創作，使參與者體會到低碳環保帶來的寧靜與美好。



案例 | 開展垃圾分類志願活動，共同守護綠水青山

8月23日，保利物業和摩星嶺景區管理中心以黨建為引領，攜手廣大黨員群眾及志願者，在白雲山黃石廣場開展一場別開生面的「垃圾分類，從身邊做起」的志願活動，對摩星嶺區域的垃圾進行分類和清理，並特別設計「環保小課堂」遊戲，吸引很多來白雲山遊玩的小朋友，讓他們在輕鬆愉快的氛圍中有效學習垃圾分類知識。



03 / 攜手同心 共享發展成果

我們秉承以人為本的理念，賦能員工發展，關愛員工身心健康，加強產業鏈合作交流，關注社會問題，增進民生福祉，傳遞企業溫暖，與利益相關方攜手在通向美好生活的道路上邁出更堅實的步伐，為創造和諧社會貢獻保利物業力量。

目標制定

- 暢通人才引進渠道，推動高品質就業的同時為公司儲備人才，關注個人成長，以完善的培養體系為人才成長提供養分。

- 不斷完善產業鏈上下遊管理，積極打造負責任供應鏈，建立穩定、可持續的夥伴生態圈。

- 以物業實踐成果，助力基層治理，全面推進鄉村振興戰略，支持公益慈善事業，與社會共享發展成果。

進度回顧

- 切實保障員工權益，持續以實際行動穩就業、促就業，讓更多員工在公司獲得職業認同感和幸福感。

- 持續加強供應商管理與賦能，積極踐行陽光綠色採購，與高校、同行、研究機構等交流合作，挖掘新質生產力，探索高品質發展道路。

- 率先在「治理有效」上突圍，開拓了央企助力鄉村振興的突破口，探索公共服務新模式，組織開展志願服務活動。

貢獻 SDGs





共築幸福職場

保利物業始終將員工視為企業發展的核心動力。我們尊重每一位員工的合法權益，關注每一位員工的個人成長與發展，竭盡全力營造一個積極、健康、和諧的職場環境。我們致力於讓每一位保利物業人在平衡工作與生活的同時，都能擁有健康、體面且充滿幸福感的生活。

員工權益保障

保利物業堅持「以人為本」的原則，遵守勞工相關法律法規，切實保障員工權益，制定公平、具有競爭力的薪酬政策，搭建多個平台傾聽員工聲音，守護員工權益。

平等就業機會

根據公司《招聘管理辦法》，在招聘端，我們嚴格遵循「公平公正、擇優錄取、親屬回避、規範化」原則，按照標準招聘程序進行員工招錄，對於聘用人員依據公司《勞動合同管理規定》簽訂勞動合同，與現有員工在薪酬、考評、培訓等方面同等對待。

用工管理制度

保利物業已建立起一整套完善的用工管理制度體系，如《招聘管理辦法》中規定了公平就業與多元化內容；《用工管理工作規定》中涉及防止強制勞動、禁止童工內容；《勞動合同管理規定》要求公司與員工遵循合法公正、自願、協商一致、誠實信用的原則確定勞動關係；《員工手冊》中涉及反歧視、安全與健康等內容；公司用工管理嚴格遵守國家規章制度，切實保障員工合法權益，建立起和諧穩定的用工關係。

日常用工管理中，騷擾行為，包括但不限於用言語或行為性騷擾、侮辱、誹謗、辱罵、造謠、威脅、恐嚇、打擊報復他人的行為，將有可能被認為嚴重違反公司規章制度，公司將採取相應的懲戒措施防止以上情況發生。

薪酬績效體系

保利物業持續優化薪酬福利體系，除基本工資、績效工資、專項獎勵外，還包括各類津補貼等。針對員工提供各類福利項目，涵蓋基礎保障、工作、生活、家人等多方位保障福利，持續提升員工幸福感。

保利物業重視績效管理體系，2024 年完善了績效輔導機制，要求各單位通過績效輔導幫助員工分析績效現狀，改進績效表現，傳導企業文化，做到績效輔導全覆蓋並做好相關資料存檔，並在多場景中強化績效結果的應用，以此形成正向激勵，推動企業高質量發展。

為進一步激發員工鬥志，保利物業持續實施限制性股票激勵計劃，有效吸引、保留和激勵本公司發展所需的核心理員工。2024 年 5 月 13 日，董事會批准了首次授予之第一批授予的第一批解鎖，合計 1,363,098 股本公司 H 股歸屬於 159 名承授人。

🛡️ 勞工人權保護



制定和實施政策

保利物業定期收集包括強迫勞工等勞工權益有關的法律法規，並制定明確、公開的禁止強迫勞工政策或包含勞工權益的行為准則，確保所有員工和管理層都了解並遵守相關政策。公司已制定相應的管理制度予以明文規定，並配以巡檢、自查自糾、系統監督等措施予以緩解和預防。



風險評估及監督

總部建立有人力運營巡檢機制、專項用工自查自糾行動等管理動作，月度對下屬單位勞動用工情況進行監督檢查，並通過巡檢報告、人力運營條線工作會議等形式對監督結果進行反饋、整改，同步配以 EHR 系統及流程予以審批、監控。公司未發現有涉及到人權方面的風險和投訴。



勞動爭議處理方式

若發生勞動爭議，公司一般會與員工協商處理，按需要也可請工會協商，達成和解協定。公司對於勞動爭議情況進行定期複盤研究，形成公司內部的《勞動糾紛典型案例合集》，充分發揮典型案例用工案例預防、參考和指導作用。

❤️ 職業健康安全

保利物業高度重視員工的職業健康安全，系統開展職業健康安全風險和機遇管理，通過《環境因素調查評價表》《重要環境因素策劃控制表》等一系列預防和保護方法，識別並消除危險源，最大限度地降低職業健康安全風險，為員工打造一個健康、安全的工作場所，全力防止員工遭受與工作相關的傷害和健康損害，切實保障每一位員工的身心健康。

👤 職工民主管理

保利物業按制度每年規範開展職工代表大會暨會員代表大會，積極動員所屬區域公司開展集體協商工作及集體合同簽訂工作，並以無記名投票方式進行工會委員換屆選舉，保證員工享有參與工會和集體談判的自由。成立工會小組，開展多主題春秋遊活動，運營星火社團，2024 年，吸引總部職工 3,000 人次參與，助力保利物業工會榮獲「廣州市五星級工會」。



保利物業第七屆職工代表大會暨第二屆會員代表大會

員工成長體系

保利物業重視人才培養，始終將人才培養視為企業發展的核心戰略，致力於為員工打造全方位的成長平台，關注員工的成長與發展需求，通過完善的培訓體系和豐富的學習資源，不斷提升員工的綜合素質。

完善晉升通道

公司以「以德為先，德才兼備」為用人導向，出臺如《企業領導人員管理辦法》《中基層管理崗位選用工作指引》等制度，建立了一套「公平、公開、公正」選用機制，綜合考察員工能力、經歷、業績、驅動力、政治素質等條件，從源頭確保人選基本質量、程序標準合規，進一步做好人才建設工作。



2024 年星生代訓練營

職級或崗位等級劃分、職位體系的設置

公司根據自身實際情況和發展需求，設置合理的職位體系，公司為員工提供涵蓋「管理通道」和「專業通道」的雙通道職業發展路徑，幫助員工在企業內部獲得更充分的成長和發展。



關鍵崗位選拔機制

公司相繼推出項目經理 2.0 人才管理體系、星生代繼任計劃，通過關鍵崗位後備隊伍建設工作，完善公平、公正、公開的人才選拔競選機制，助力優秀員工晉升發展。

薪酬激勵機制

公司激勵體系包含績效考核激勵機制、單項獎勵機制、職務職級調整機制、薪酬檔級調整、個人評先評優及個人發展等，按照個別雇員表現給予員工激勵，以表揚及回報其貢獻，提升員工的滿意度，調動員工積極性。

多元人才培養

匹配公司高質量發展要求，保利物業內部提供多元的發展機會，縱向有「專業 + 管理」的發展雙通道，橫向可以在系統內實現多元的崗位選擇與發展。保利物業持續加強優秀人才引進，為做好大業主服務、增強業態分類、做實產業垂直，重點補充各垂直業態及專業公司負責人、關鍵條線專業人才。

盤龍計劃

為強化關鍵人才引進，2024 年保利物業啟動「盤龍計劃」1+N 人才招募行動，覆蓋 1 個關鍵崗位 - 總字級和 N 個關鍵條線 - 業務專項。

「1」——「總字級」人才招聘

總部及區域高端人才招聘，覆蓋全國重點業態、產業、平臺條線負責人及儲備崗位，包含業態總（住宅、商辦、公共服務）、產業總、平臺總。

「N」——專業群人才招聘

總部職能及核心業務專業公司的人才招募，涵蓋總部及全國各區域專業人才引進，涉及美居、工程、產業、職能專家等多方面人才。

「保利物業職工提素圓夢」工程

保利物業工會攜手海珠區總工會、廣東職教聯合打造「大培訓」平台，為保利物業駐粵萬名職工提供高質量的專 / 本科學歷教育、同等學力申碩、職業職稱證書培訓等服務，幫助職工掌握前沿專業知識、提升實踐技能，為公司高質量發展提供人才支援。2024年共有41人通過「保利物業職工提素圓夢」工程得到學歷提升和技能培訓。

人才梯隊建設

一直以來，保利物業注重員工培訓和技能提升，提高團隊素質和服務水平。在人才隊伍建設上，公司持續推進星海指揮官、星河運營官、星生代、星耀專才、星辰鐵三角五支關鍵隊伍相關的人才培養項目，聚焦各級人才能力提升，持續鍛造企業服務質量核心競爭力。



- 經過星生代盤點及繼任計畫，以星生代人才素質模型為評價標準，通過業績評估、360能力評估、成長述職三項盤點工具，共輸出四類人才名單、兩類人才庫，累計繼任入庫星生代 **500** 餘人，為公司專業條線及項目管理儲備高潛人才。同時，給予入庫星生代發展激勵政策，提升關鍵崗位人才供給及內生能力。

員工職業培訓

儲備項目經理培養帶教

持續打造項目經理人才梯隊培養體系，完善帶教工作清單、帶教工作手冊、各業態項目經理工作手冊、應知應會系列課程。2024年新開發項目經理課程16門，培養覆蓋人員超500人次。

公服項目管理人員培訓

2024年成立公服籌備組。人力資源中心與業務團隊聯動，開展公服籌備組團隊研討共創，梳理更新公服人才畫像，並協同公服項目團隊開展專業培訓落地，培訓覆蓋超300人次。

技能人員培訓及集團技能大賽

針對客服、安防、工程基層執行人才持續開展星辰鐵三角技能培訓；落地執行保利集團首屆技能大賽工程、客服、消防三個賽項的組織；在集團技能大賽決賽中創下佳績，三個參賽賽項均獲得一等獎。



- 2024年，總部及平台公司針對員工共開展各類培訓項目 **1,714** 場次，全面覆蓋公司中高層管理人員、平台公司中層管理、項目經理、鐵三角、星生代、新員工等員工群體。

員工關懷機制

我們傾聽員工實際需求，關心員工身心健康，重點做好女性員工、困難員工、離退休人員等的關心關愛，創造有愛有溫度的企業大家庭。

提升員工滿意度



保利物業基於公司「星火」企業文化推廣與落實的工作要求，2021 年起持續開展員工敬業度調研工作。每年敬業度調研覆蓋物業員工超萬人，對員工個人敬業度及敬業度驅動因素進行調研，敬業度指標保持穩步上升並高於行業平均水平。公司後續也將持續開展敬業度調研工作，並根據敬業度調研分析結果，持續改善管理工作，提升組織效能和員工滿意度。

慰問困難員工



保利物業持續落實困難員工關懷工作，通過「送溫暖活動」「和愛基金」等方式渠道，在子女助學、重大疾病、醫療保障方面，幫助員工解除後顧之憂。春節期間組織開展困難員工慰問 2,705 人，慰問金額超 33 萬元，在穗職工 5,444 人完成「工會二次醫保」，獲補貼近 40 餘萬元。

關愛女性員工



為表彰先進、樹立榜樣，充分發揮「她力量」先進典範的帶動作用。2024 年三八婦女節經推選與評定，保利物業授予 10 位女性員工「三八紅旗手」稱號，表彰她們在工作中的努力、拼搏、智慧和擔當。



凝聚發展合力

隨著「大物業」戰略推進，保利物業秉持「互信共享」的理念，不斷完善產業鏈上下遊管理，積極打造負責任供應鏈，與高校、同行、研究機構等多方合作，致力於打造穩定、可持續的夥伴生態圈，共同探索更多合作機遇，為城市發展和社會進步貢獻力量。

建設責任供應鏈

我們恪守公平競爭原則，嚴格遵守適用的反壟斷法律法規，構建公平公正、誠實互信、陽光透明的商業生態。2024年，我們持續加強供應商管理與賦能，積極踐行陽光綠色採購，努力攜手供應商，打造負責任的供應鏈。針對供應商的ESG風險管理，通過入庫前考察供應商的ISO管理體系認證證書，簽訂合同前明確產品和服務的質量、技術、環保和職業健康安全等方面的要求，以及在制度和合同中明確廉潔誠信、環保方面的規定等流程，進行統籌管理。

供應商管理

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

分庫

- 合格供應商庫分為A庫和B庫。其中A庫是通過考察並經公司審批確定的合格供應商（包含上級單位明確要求的合格供應商、系統內單位），可參與投標、詢價比價等採購活動；B庫是通過資料審查並經公司審批確定為合格的供應商，不可作為招標供應商。

分級

- 供應商庫分為全國供應商庫、物業總部 / 物業平台 / 專業管理公司供應商庫兩級。

評估

- 實行履約過程評估、年度總體評估「兩階段評估」，供應商需求部門及相關管理部門參與年度評估，對供應商過程履約、質量達標和控制、供應能力配合與及時性情況進行評估，綜合每次供應商履約過程評估結果匯總完成供應商年度總體評估，並形成《年度供方總體評估報告》。

考察

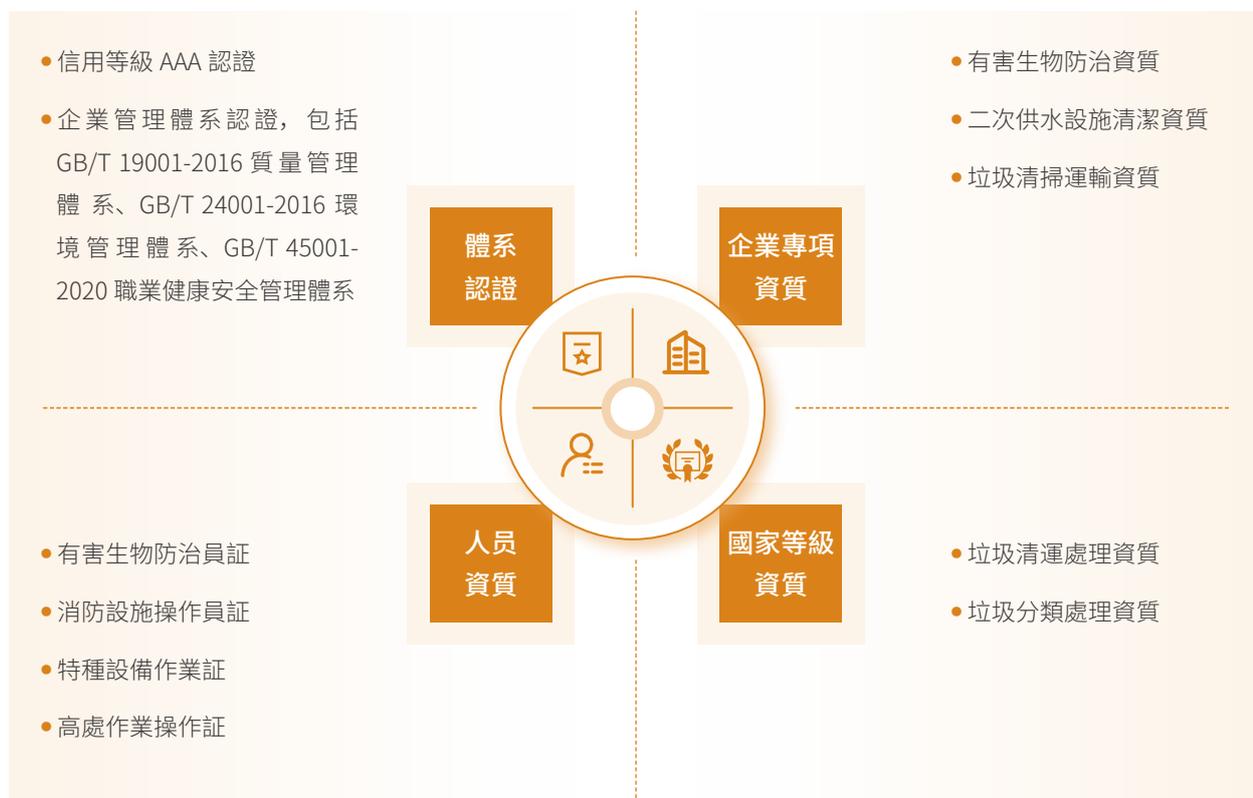
- 供應商考察環節是入庫的前置環節，原則上供應商考察均需實地考察，因特殊原因無法實地考察的，由供應商管理部門在入庫審批流程中說明情況並報供應商分管領導審批後入庫。

評估結果運用

- 供應商評估結果分為合格（優秀）、合格（良好）、合格、不合格。
- 根據年度評估結果，供應商管理部門通過供應商管理大會，對上一年度的合格（優秀）供應商頒發榮譽資格證書。
- 評估成績末位的供應商停標3至12個月。
- 評估不合格的供應商立即停止其入圍資格，同時列入不合格供應商庫。

陽光綠色採購

我們積極踐行陽光採購，採購活動實行回避原則，制度上明確採購工作中的禁止行為、考核手段及責任追究方式；招標活動遵循「公平、公正和誠實信用」原則，合理引進競爭機制，優選社會信譽高、技術管理水平高、履約能力強、價格合理的合作單位。通過廉潔合作規定明確供應商需遵守的廉潔規定、違反規定的處理方式等，並通過包含廉潔誠信協議條款的採購合同進行約束。



助力行業發展

我們始終秉持開放合作、互惠共贏的理念，積極攜手多方夥伴，共同推動物業服務行業的高質量發展。我們通過深化與高校、同行、研究機構等的交流合作，分享發展成果與經驗，積極參與行業標準建設。

行業交流



在廣東省環境衛生協會城市容貌管理與運營專業委員會專委會第二次會議暨城鄉環境質量提升改造工程考察活動中，圍繞城鄉環境質量提升改造工程以及後期維護與管養工作進行了熱烈研討。專委會主任、保利環境服務（廣東）有限公司市場總監穆靜在發言中提出，專委會成員單位要抱團發展，要加強行業內部、行業與政府部門之間的溝通，實現多方共贏，促進全省城市環境衛生事業的發展。



標準編制

參與編寫國家標準 《基本公共服務標準化工作指南》

保利物業參與編寫的《基本公共服務標準化工作指南》國家標準正式發佈實施。為推動我國公共服務領域的標準化、專業化發展作出積極貢獻。標準化作為實現基本公共服務可及性和均等化的重要路徑，對提升服務質量至關重要。

主編廣東省標準 《城鎮公共區域服務運營與驗收技術規範》

依托於國家城鎮治理需求、城鎮治理標準的不統一、廣東省引領表率的責任而制定；融合廣東省現狀與特色，並有效結合現有的規定與管理方法，不斷精進標準編制。

真情回饋社會

保利物業積極踐行央企責任，以實際行動反饋社區。我們支持教育幫扶，助力鄉村振興，同時在多地成立志願服務隊，為困難家庭和獨居老人送去溫暖。此外，我們還積極參與救災救助，為弱勢群體提供支援，推動全社會共同繁榮。

助力鄉村振興

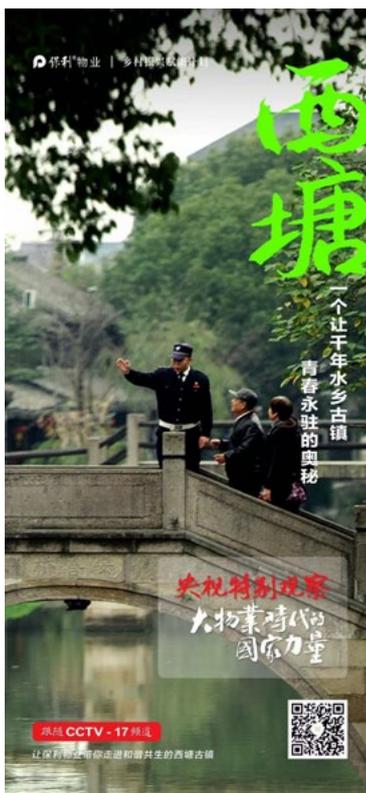
我們積極響應國家鄉村振興戰略，充分發揮自身優勢，助力城鎮管理優化與鄉村全面振興，以人才振興助力鄉村振興，積極開展消費幫扶，創新形式開展產業文化賦能，積極踐行國企社會責任。

推進人居環境改善



西塘全域化項目

為積極營造文明整潔的市容環境，堅持集中整治和日常巡查相結合，針對鎮域南苑路、貞觀路等標杆路段進行全面整治，提升鎮域衛生環境質量，給西塘鎮遊客及居民打造一個幹淨、整潔、舒適的環境。2024 年 11 月，西塘古鎮成功舉辦第十二屆中華民族服飾展演暨西塘漢服文化周活動，保利物業做好活動全程的秩序保障工作。西塘漢服文化周已累計吸引上百萬傳統文化愛好者參與，帶動相關產業收入超 3 億元，其中 2024 屆漢服文化周期間景區接待遊客超 15 萬人次。



桃源新村項目

保利物業以活動為載體，持續深化服務群眾渠道。抓好「春節」「中秋」「端午」「重陽」等節日活動，積極開展群眾看得見、愛參與的活動，激發廣大群眾主動參與到精神文明建設之中，把傳統節日教育與活動融入物業工作之中，進一步營造節日氛圍，不斷增強社區凝聚力，積極營造和諧社區幸福社區。公司還致力於關愛社會弱勢群體，以空巢老人、殘疾人等群體為重點對象，將弘揚雷鋒精神、踐行志願服務與關心關愛孤寡老人有機結合，提升孤寡老人生活幸福感、滿意度。做好幫扶解困工作，努力將服務社會弱勢群體工作做得更好、更細、更完善。

人才幫扶長效機制

「保利星火班」是保利集團踐行鄉村振興戰略的重點幫扶計劃，以「培訓+就業」模式，實現培訓一人、就業一人、幫扶一家，2018 年至今已經成功舉辦了 9 期，625 名學員經過培訓順利畢業，並在全國多個城市就業。2024 年，第九期保利星火班 45 名學員順利結業並入職保利物業。

「保利星火班」將傳統職教、助學項目和企業人才培養以及保利物業用工需求有機結合，避免了資金幫扶難以持續、教育幫扶不夠精準的問題，建立了長效幫扶機制。



投身「百千萬工程」

肇慶市端州區岩前社區是廣東省「百千萬工程」首批典型村，端州區人民政府與保利物業達成戰略合作，以岩前社區為試點探索城市精細化管理新路徑。如今，岩前社區在基層社會治理上已走出探索黨建引領「城市大管家」全域服務治理試點新模式。為總結提煉岩前經驗，2024 年 9 月 14 日，由肇慶市端州區「百千萬工程」指揮部辦公室主辦、南方雜誌社承辦、保利物業協辦的「黨建引領高質量基層治理賦能『百千萬工程』現場調研會——走進古端州，探尋典型村」活動順利舉辦。



暖心

社會公益



助力山村教育

「書香暖山區」活動從山區兒童學習生活實際出發，援建愛心閱覽室，以「定向+趣閱讀」的方式開展多項閱讀推廣活動，讓書香溢滿山區。自 2011 年創建起，始終踐行公共圖書館「傳承文明，服務社會」的初心使命。



案例 | 為愛重建，讓書香溢滿山區

2024 年 10 月 14 日至 15 日，商業公司黨總支攜手廣東省立中山圖書館，走進梅州，為松源鎮中心小學、松源中學重建愛心閱覽室，並募集捐贈了 3,500 冊圖書。早在 2024 年 6 月，受暴雨災害影響，松源這兩所學校受損嚴重。此次重建還開展了閱讀推廣活動，幫助同學們培養創造力、表達力及團隊協作力，活動獲得廣東廣播電視臺媒體報導。



為松源鎮中心小學、松源中學重建愛心閱覽室

推進社區普法

「和院蒲公英」是保利物業自 2021 年面向和院社區推出的普法類公益宣傳活動品牌，以法制宣傳教育和法律服務為切入點，以提高社區居民法律素質為核心，促進街道社區依法建制、居民自治、民主管理，為構建和諧社區貢獻力量。2024 年在武漢和天津開展 2 場「和院蒲公英」普法活動，參與人數超過 500 人。截至 2024 年底，已累計開展 9 場「和院蒲公英」普法活動。

星火市集公益活動

2024 年 9 月 7 日，保利物業山東公司攜手市北民革二支部等開展星火市集公益活動，通過愛心義賣和捐贈的方式為山區孩子們募集圖書 1,885 冊、文體用品 324 份，近 500 名保利業主參與活動，發揮央企公益合力，匯聚更多愛心力量。



打造宠物友好社区

我們積極回應「人文服務」戰略，經業主投票成立業主自治組織——保利貓貓俠志願隊，總人數超 500 人，進駐 50 個智能貓屋。同時與「中國小動物保護協會」簽署公益合作協定，落地全國範圍公益活動，在保利社區中實踐推行、總結經驗，推動寵物友好模式在所有社區廣泛複製與全面覆蓋，助力寵物友好社區這一美好願景不斷落實深化。



04 / 守正合規 夯實發展根基

保利物業不斷加強公司治理，深化股東權益保護，提供多元化溝通渠道，持續完善風險應對及內部控制管理體系，及時管控可能出現的風險，倡導廉潔文化，高度重視知識產權保護，夯實公司發展基石，全方位推動各項工作有序開展。

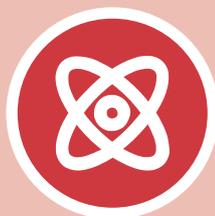
目標制定

- 優化內部治理結構，強化董事會職能，完善風險管理和內部控制體系，努力為股東創造長期價值。
- 深化合規管理和風險管控，堅持廉潔文化建設，確保合規穩健經營。

進度回顧

- 高度重視治理水準的提升和投資者回報，並已採取了一系列措施來改善經營狀況和股東回報。
- 不斷完善合規管理體系，強化制度流程，不斷深化合規文化建設，提升合規管理水準，為自身高品質發展提供堅實支撐。

貢獻 SDGs





強化公司治理

我們不斷完善公司治理體系，進一步優化公司風險控制體系，促進董監高成員充分行使權利、履行職責，為公司的穩健發展營造了良好的內部環境。

治理架構體系

保利物業建立了由股東大會、董事會及專門委員會、監事會、經營管理層組成的公司管治架構，並嚴格按照相關法律、《公司章程》及各自的職權範圍規範運作，科學決策，形成了權責明確、協調運轉、有效制衡的治理機制。報告期內，公司持續完善公司治理結構及三會運作模式，召開股東大會會議 4 次、董事會會議 9 次、監事會會議 4 次、專門委員會會議 9 次，為公司的持續、健康、穩定發展發揮積極作用。



董事會多元化

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

職務	姓名	性別
董事長	吳蘭玉	女
非執行董事	劉平	男
非執行董事	黃海	男
獨立非執行董事	王小軍	男
獨立非執行董事	譚燕	女
獨立非執行董事	張禮卿	男

報告期內，公司的董事會由 6 名成員組成，其中獨立董事 3 名，女性董事 2 名，成員均具備深厚的行業經驗，或財務會計、法律、經濟學等專業資格。

股東權益保護

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

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

投資者溝通方式

公告

包括公司對外披露的法定和自主公告信息，公司應努力提升公告信息的準確性、有效性和可讀性。

股東大會

公司認真做好股東大會的安排組織工作，充分考慮召開時間和地點，以便於股東參加，會議中應為投資者與公司董事、監事和高級管理人員交流提供必要的時間。

公司投資者關係網站

公司官網中設立投資者關係專欄，設立投資者熱線及郵箱，收集和反饋投資者的問題、投訴和建議，發佈和更新投資者關係管理工作的相關信息。

業績發佈會

公司在定期報告結束後舉辦業績發佈會，管理層將回顧公司經營和財務業績表現，並展望公司未來的發展規劃。

參加券商策略會

公司積極參加券商舉辦的策略會，加強與機構投資者的交流互動，做好價值傳遞工作，吸引機構投資者的關注。

路演

公司在認為有必要時可按有關規定舉行路演。

現場參觀調研

公司結合投資者、分析師等調研需求和公司經營實際，合理安排公司及項目的現場參觀調研。

郵寄資料

如投資者對公開披露信息有郵寄需求，公司安排寄送。

其他

其他符合監管規定的方式。

恪守商業道德

我們貫徹落實國務院國資委深化法治建設、強化合規管理、加強風險管控的各項要求，服務集團改革發展戰略，推進法治風控合規工作深入開展。

依法合規經營

保利物業持續完善以黨委會、董事會、合規管理委員會、合規管理部門以及業務和職能部門多個組織層面構成的合規管理組織體系。

黨委的核心領導作用：公司黨委在企業合規管理中發揮著核心領導作用，確保黨的方針政策和國家法律法規得到貫徹執行。

董事會的戰略決策與監督：董事會負責制定企業的整体戰略和政策，確保企業合規管理與企業戰略緊密結合。

合規管理委員會的專業指導：2024 年 4 月，公司設立了合規管理與安全生產委員會。

合規管理部門的專業審查：2024 年 3 月起，公司正式推行法務共享機制，將公司全體法務人員垂直集中管理，以「諮詢、合同、糾紛」為專業切口，建立「專家團隊、主辦律師團隊、承辦律師團隊」一體的法律服務平台，大大加強了公司對於平台公司風險管控、合規監督的力度和專業度。

業務和職能部門的執行與落實：公司在各職能中心設置了風控專員共 13 人，業務和職能部門是合規管理的具體執行者，負責將合規要求融入日常業務流程和操作中。

合規管理制度建設

- 合規管理制度建設對於公司而言是確保其經營活動合法合規、防範法律風險的關鍵措施。公司本年度新制定實施了《黨委會議事規則》《投資者關係管理規定》《內幕消息及知情人管理制度》《信息化管理規定》等合規管理制度共 20 項，公司現有合規管理制度共 61 項。

合規管理文化建設

- 2024 年共開展 40 多場法律合規主題培訓，培訓主題多樣，包括糾紛處理、合同簽署、新增法律法規適用、公司制度培訓等，覆蓋一線員工、公司職能人員及公司管理層，參與培訓 3,372 人次。
- 公司今年推出法務共享智慧回復機器人和蒲公英普法專欄，員工可使用智能機器人諮詢公司常見法律合規風險，累計已更新 1,343 個問答，覆蓋裝修類、收費類、合同類、物業法律法規類等常用內容；蒲公英專欄今年累計發佈 58 個合規普法海報，內容覆蓋案例分析、新增法規、流程指引等。

加強風險防範

為規範本公司內部運營管理，防範經營風險，公司參考《企業內部控制基本規範》及其配套指引的規定要求，持續完善公司內部控制體系，修訂了《內部控制應用手冊》及《內部控制評價手冊》。於 2024 年 10 月開展管理評審工作，對 27 家一級平台公司的制度設計和運行情況開展評審。總部以線上線下結合的評審形式，對平台公司的內部控制情況進行檢查，對經營過程中的風險進行識別，並組織開展整改落實工作，細化分解整改任務、落實責任目標，從設計層面及執行層面制定整改落實措施。

內部審計

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



4 站常規內控審計

強化稅務管理

公司定期向各下屬子公司財務人員推送最新稅收優惠政策和法規資訊，敦促其時刻留意政策導向的變化趨勢，並促使其緊密結合自身業務運營狀況，持續深入地鑽研新興稅收政策以及籌劃策略，以此達成稅務風險的有效防控。同時，公司逐步構築並不斷優化稅務管理制度框架，積極推進稅務管理數字化轉型，對日常業務所涉及稅務環節實施精細化監督，精確把控稅務風險，構建長效稅務風險防控體系。

合規風險預防 管理和應對

「事前預防」

- 在管理流程設置上，嚴控投資立項；法務提前介入投資和重大經營決策事項，合同、制度合法性審查率已達 100%。
- 在管理工具配備上，推進合同標準化工具的配備，本年度制定了 60 類合同示範文本、打造了包含 28 類 64 條具體條款的示範條款庫。

重點「過程管理」

- 公司確定了重點風險管理框架，針對可能影響公司的重大風險進行過程監控。

積極「事後處理」

- **糾紛規範化管理**：本年度公司制定了訴訟案件標準化管理指引，從提交的訴訟資料標準化要求、流程的審批權責、案件跟進完結的過程管理等多方面明確標準要求，規範案件管理。
- **建設主動維權能力**：公司在全國範圍內開展了專項培訓「保利物業法律培訓之存證專題」共 19 場，培訓人數達 1,750 人；舉辦了「模擬法庭」共 6 場，現場參與累計超過 300 人。

築牢廉潔堤壩

保利物業以集團紀委「1345」專責監督體系為牽引，以服務保障主業穩健發展為根本，聚焦「防督治」辯證統一關係，持之以恆正風肅紀，以高質量監督護航企業高質量發展。



反貪污管理

- 出臺「四責協同」履責清單，助力領導幹部解決「一崗雙責」「不懂、不會、不能」的問題。
- 針對性輸出住宅、商辦、公服三大業態小微權力標準化監管清單，推進基層管理從經驗管理向標準管理轉化，推動風險管控從結果管控向過程管控前移。
- 制定《基層紀檢監督員執行工作方案》《基層監督員工作操作指引手冊》，幫助基層監督員提升工作規範化水平。
- 組織開展廉潔共建試點工作，以構建「1+2+N」清廉建設大格局為載體，打造「八廉」模式，通過廉建聯治，助力基層治理效能提升。
- 打響違規經商辦企、空間資源治理、廉潔供應商管理三大戰役，推動相關問題落實整改。

2024 年，保利物業紀委嚴格按照監督執紀工作規則，嚴肅查處員工違規違紀問題，及時止付挽損，運用警示教育等措施舉一反三建立長效機制，確保國有企業保值增值。



反貪污舉報

2024 年，保利物業按照《紀檢信訪處理工作規定》持續暢通紀檢信訪舉報渠道，嚴格落實實名舉報、匿名舉報信息保密要求，嚴肅查辦各類信訪舉報問題線索，堅持「全周期管理」，將以案促改作為一體推進「三不腐」的有力抓手，注重發現和糾治案件背後的深層次問題，構建辦案、治理、監督、教育一體推進的工作機制。

反貪污舉報公開途徑

舉報郵箱：polyjijian@polywuye.com

舉報熱線：13544576242

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

來件地址：廣州市海珠區閱江中路 832 號保利發展廣場 49 層
紀檢辦公室



在線舉報系統
二維碼

反貪污培訓

深耕「保物清風」廉潔文化品牌

- 升級打造《廉政鏡鑒》專刊，在原有的「學習集結號」「法眼看天下」「清風視窗」「紀檢動態」「榜樣力量」「曝光臺」6 個欄目的基礎上，增設「標杆案例庫」，著力立標杆、樹典型，每期選拔 1-2 家平台公司分享基層紀檢監督員、綜合監督工作的成效，形成可復制的監督工作指引，打造互相學習借鑒的平台，營造比學趕超的良好監督工作氛圍。
- 構建「嵌入式」廉潔教育模式，開展「一季度一主題」系列教育活動，根據企業季度業務不同特點，強化教育的針對性，策劃廉政宣傳教育主題，每季度開展「五個一」廉潔宣教活動，著力提升全員紀法意識。

常態化開展以案促改警示教育

- 充分利用物業行業典型案例和公司黨員幹部違紀違法案例，深入開展以案促改，針對案件發現問題及時發出紀律檢查建議書督促整改。
- 發揮「紀巡審」聯合監督優勢，對監督發現問題進行深入剖析，通過查漏補缺、完善臺賬和建章立制，推動問題整改措施到位，從根本上推動公司治理提質增效、常態長效。

類別	單位	2024 年
報告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	件	0
開展反貪污（廉潔）培訓次數	次	837
參加反貪污培訓的董事人數	人	6
參加反貪污培訓員工人數	人	30,125
向董事及員工提供的反貪污培訓時長	小時	132,554



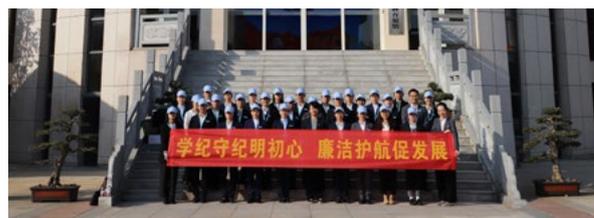
商業公司組織廉潔基地參觀踐學活動



佛山公司廉潔文化全域共建活動



陝西公司開展廉潔文化全域共建活動



粵灣公司組織廉潔基地參觀踐學活動

知識產權保護

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

2024 年

累計擁有專利

35 項

累計擁有軟件著作權

81 個

累計擁有域名

3 個



案例 | 智識車牌自動識別系統「上崗」，提高車牌識別準確率

保利物業基於深度學習技術的智識車牌自動識別系統利用深度學習演算法和圖像識別技術，支持多種車牌識別演算法，適應不同地區和國家的車牌格式，具備強大的影像處理能力，能夠處理各種光照、角度和遮擋等複雜情況，高效準確識別車牌。該系統已經在全國 1,144 個項目合計 1,464 個車場上線使用，減少車輛車牌識別不准、無法識別等情況，車牌識別準確率達 99.6%，提升車場進出效率達 30%。

附錄

ESG 政策、法律及規例列表

ESG 層面	遵守的法律、法規及條例	內部政策
A 環境	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《危險化學品安全管理條例》 《國家危險廢物名錄》 	<ul style="list-style-type: none"> 《工程成本控制管理規定》 《安全生產規章制度匯編》 《能源節約與生態環境保護管理辦法》
B1 僱傭	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《薪酬管理辦法》 《勞動合同管理規定》 《招聘管理辦法》 《用工管理工作規定》
B2 健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國建築法》 《中華人民共和國特種設備安全法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《特種作業人員安全技術培訓考核管理規定》 《工傷保險條例》 《安全生產培訓管理辦法》 《生產安全事故應急演練指南》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《安全生產規章制度匯編》 《內部審計管理辦法》 《內控制度審計辦法》 《住宅物業檔案資料管理工作指引》
B5 供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國招標投標法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《供方管理規定》 《採購管理規定》 《招標管理規定》 《管理體系手冊》
B6 產品責任	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國城市房地產管理法》 《物業管理條例》 	<ul style="list-style-type: none"> 《住宅極致標準化服務管控體系》 《城鎮全域化標準體系 1.0》 《軌道交通項目標準體系 1.0》 《教研物業標準體系 1.0》 《星雲企服標準體系 1.0》 《社區增值服務商家管理辦法》 《住宅物業檔案資料管理工作指引》 《增值業務客服服務規範》 《客戶訴求操作指引》
B7 反貪污	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 	<ul style="list-style-type: none"> 《黨風廉政建設責任書》 《紀檢監察體系建設實施辦法》 《十條禁令、四十個不准》 《內部問責管理辦法》 《綜合監督工作辦法》 《紀檢信訪舉報工作規定》
B8 社區投資	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國慈善法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《對外捐贈管理辦法》

ESG 指標索引

一般披露及關鍵績效指標 (KPIs)		對應內容
A 環境		
A1: 排放物		
一般披露		綠色發展, 守護生態環境
A1.1	排放物種類及相關排放數據	ESG 關鍵績效表
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	ESG 關鍵績效表
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	ESG 關鍵績效表
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	綠色發展, 守護生態環境
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	綠色發展, 守護生態環境
A2: 資源使用		
一般披露		綠色發展, 守護生態環境
A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源總耗量及密度	ESG 關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度	ESG 關鍵績效表
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	綠色發展, 守護生態環境
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	綠色發展, 守護生態環境
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量	不適用
A3: 環境及天然資源		
一般披露		踐行綠色運營
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	踐行綠色運營
B 社會		
B1: 僱傭		
一般披露		共築幸福職場
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	ESG 關鍵績效表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	ESG 關鍵績效表
B2: 健康與安全		
一般披露		共築幸福職場
B2.1	過去三年每年因工亡故的人數及比率	ESG 關鍵績效表
B2.2	因工傷損失工作日數	ESG 關鍵績效表
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施, 以及相關執行及監察方法	

一般披露及關鍵績效指標 (KPIs)		對應內容
B3: 發展及培訓		
一般披露		共築幸福職場
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	ESG 關鍵績效表
B3.2	按性別及僱員類別劃分, 每名僱員完成受訓的平均時數	ESG 關鍵績效表
B4: 勞工準則		
一般披露		共築幸福職場
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	共築幸福職場
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	共築幸福職場
B5: 供應鏈管理		
一般披露		凝聚發展合力
B5.1	按地區劃分的供應商數目	ESG 關鍵績效表
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例, 向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	凝聚發展合力
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的管理, 以及相關執行及監察方法	凝聚發展合力
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	凝聚發展合力
B6: 產品責任		
一般披露		煥新服務品質
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	力臻客戶滿意
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	恪守商業道德
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策, 以及相關執行及監察方法	力臻客戶滿意
B7: 反貪污		
一般披露		恪守商業道德
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	恪守商業道德
B7.2	描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法	恪守商業道德
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	恪守商業道德
B8: 社區投資		
一般披露		真情回饋社會
B8.1	專注貢獻範疇	真情回饋社會
B8.2	在專注範疇所動用資源	真情回饋社會

ESG 關鍵績效表

ESG 指標	單位	2024 年數據	
A1.1 排放物種類 及相關排放數據	氮氧化物	千克	832.38
	硫氧化物	千克	1.91
	顆粒物	千克	79.15
A1.2 溫室氣體排 放量及密度	溫室氣體總排放量（範疇一、二、三） ³	噸二氧化碳當量	523,663.48
	溫室氣體排放密度 ²	噸 / 百萬平方米	651.81
	直接溫室氣體排放量（範疇一） ⁴	噸二氧化碳當量	7,531.90
	間接溫室氣體排放量（範疇二） ⁵	噸二氧化碳當量	515,466.63
	間接溫室氣體排放量（範疇三） ⁶	噸二氧化碳當量	664.95
A1.3 所產生有害 廢棄物及密度	所產生有害廢棄物總量 ⁷	千克	34,031.04
	有害廢棄物密度 ²	千克 / 百萬平方米	42.36
	廢棄燈管	千克	26,828.99
	廢打印機硒鼓	千克	4,578.22
	廢墨盒	千克	2,623.83
A1.4 所產生無害 廢棄物及密度	所產生無害廢棄物總量 ⁸	噸	542.87
	無害廢棄物密度 ²	噸 / 百萬平方米	0.68
	廚餘垃圾	噸	512.83
	辦公廢紙產生量	噸	30.04
A2.1 能源消耗	能源總消耗量 ⁹	兆瓦時	1,002,907.89
	能源總消耗密度 ²	兆瓦時 / 百萬平方米	1,248.33
	直接能源消耗量 ¹⁰	兆瓦時	30,994.36
	間接能源消耗量 ¹¹	兆瓦時	971,913.53
	汽油消耗量 ¹²	公升	129,602.19
	柴油消耗量 ¹³	公升	1,488,391.68
	天然氣消耗量 ¹⁴	立方米	1,382,169.97
	管道煤氣消耗量 ¹⁴	立方米	486.00
	罐裝液化石油氣消耗量 ¹⁴	千克	73,628.22
	甲醇消耗量 ¹⁴	千克	11,847.30
	甲醇消耗密度 ²	千克 / 百萬平方米	14.75
A2.2 水資源消耗 量及密度	外購電力	兆瓦時	928,797.12
	集中供暖及供冷使用量	兆瓦時	43,116.41
	總用水	立方米	18,092,771.09
	耗水密度 ²	立方米 / 百萬平方米	22,520.25

ESG 指標		單位	2024 年數據	
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡、地區劃分的僱員總數	員工總數	人	30,125	
	按性別劃分	男性員工	人	16,990
		女性員工	人	13,135
	按員工類型劃分	全職人員	人	30,125
		兼職人員	人	0
	按年齡劃分	30 歲及以下員工	人	8,413
		31-50 歲員工	人	18,689
		51 歲及以上員工	人	3,023
	按地區劃分	東北片區	人	1,371
		華北片區	人	4,169
		西北片區	人	995
		華南片區	人	7,288
		華東片區	人	7,020
西南片區		人	5,296	
	華中片區	人	3,986	
B1.2 按性別、年齡、地區劃分僱員流失比率	員工流失率	%	24.31	
	按性別劃分	男性員工流失率	%	25.51
		女性員工流失率	%	21.64
	按年齡劃分	30 歲及以下員工流失率	%	23.49
		31-50 歲員工流失率	%	20.37
		51 歲及以上員工流失率	%	18.20
	按地區劃分	東北片區員工流失率	%	19.58
		華北片區員工流失率	%	22.45
		西北片區員工流失率	%	26.53
		華南片區員工流失率	%	25.49
		華東片區員工流失率	%	21.44
		西南片區員工流失率	%	23.41
		華中片區員工流失率	%	20.74
B2.1 因工作關係而死亡的人數	因工作關係死亡人數	人	0	
	因工作關係死亡人數比率	%	0	
B2.2 因工傷損失工作次數、日數	因工傷損失工作日數	天	370	
B3.1 按性別及僱員類別劃分僱員完成受訓的人數及百分比	員工受訓總人數	人	30,125	
	按性別劃分	男性員工受訓人數	人	16,990
		女性員工受訓人數	人	13,135
	按員工類型劃分	管理人員受訓人數	人	2,470
		非管理人員受訓人數	人	27,655

ESG 指標		單位	2024 年數據	
B3.1 按性別及僱員類別劃分僱員完成受訓的人數及百分比	受訓員工占員工總數百分比	%	100	
	按性別劃分	男性員工占受訓員工總數百分比	%	56
		女性員工占受訓員工總數百分比	%	44
	按員工類型劃分	管理人員占受訓員工總數百分比	%	8
		非管理人員占受訓員工總數百分比	%	92
B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員完成受訓的平均時數	員工總受訓時長	小時	1,661,314.89	
	按性別劃分	男性員工總受訓時長	小時	951,694.85
		女性員工總受訓時長	小時	709,620.04
	按員工類型劃分	管理層總受訓時長	小時	94,189.00
		非管理人員受訓總時長	小時	1,567,125.89
	員工受訓平均時長	小時	55.15	
	按性別劃分	男性員工受訓平均時長	小時	56.02
		女性員工受訓平均時長	小時	54.03
	按員工類型劃分	管理人員受訓平均時長	小時	38.13
		非管理人員受訓平均時長	小時	56.67
B5.1 按地區劃分的供應商數目	供應商總數	家	2,855	
	按地區劃分	東北片區供應商	家	177
		華北片區供應商	家	477
		西北片區供應商	家	104
		華南片區供應商	家	698
		華東片區供應商	家	784
		西南片區供應商	家	189
		華中片區供應商	家	426
B5.2 本年度按照聘用供應商的慣例審查的供應商數目	家	2,855		
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目	所接獲的物業範疇下服務類投訴	次	7,233	
	所接獲的物業範疇下工程類投訴	次	3,612	
	所接獲的物業範疇下安全類投訴	次	2,711	
	所接獲的物業範疇下其他類型投訴	次	3,134	
B7.1 對公司或公司僱員提出或已審結的貪污訴訟案件數目	提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0	
B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	參加反貪污培訓的董事人數	人	6	
	參加反貪污培訓員工人數	人	30,125	
	向董事及員工提供的反貪污培訓時長	小時	132,554	
B8.2 在專注範疇所動用資源	參與志願活動的員工人次	人次	10,217	

ESG 指標	單位	2024 年數據
管理層中女性員工占比	百分比	51.62
高層女性員工占比	百分比	30.15
在市場領域的女性員工占比	百分比	40.55
國內員工占比	百分比	100
國外員工占比	百分比	0
管理層中國內員工占比	百分比	100
管理層中國外員工占比	百分比	0
其他 員工培訓平均支出	萬元 / 人	0.04
30 歲及以下新聘員工人數	人	2,978
31-50 歲新聘員工人數	人	3,214
51 歲及以上新聘員工人數	人	482
男性員工新聘員工人數	人	3,840
女性員工新聘員工人數	人	2,834
管理人員新聘員工人數	人	1,122
非管理人員新聘員工人數	人	5,552

- 01 2024 年度環境類資料收集範圍包括保利物業公司總部、附屬公司的辦公區域及下屬項目的辦公區域及公區非公攤區域；
- 02 2024 年的溫室氣體排放密度、有害廢棄物密度、無害廢棄物密度、能源消耗密度、甲醇消耗密度、耗水密度均採用保利物業 2024 年在管面積 803.4 百萬平方米作為分母進行計算；
- 03 溫室氣體排放總量為直接溫室氣體排放量（範疇一）、間接溫室氣體排放量（範疇二）與其他間接溫室氣體排放量（範疇三）的加和；
- 04 直接溫室氣體排放量（範疇一）：直接溫室氣體排放包括由汽油、柴油、天然氣、管道煤氣、罐裝液化石油氣、甲醇消耗產生的溫室氣體排放。直接溫室氣體排放參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算；
- 05 間接溫室氣體排放量（範疇二）：間接溫室氣體排放包括由外購電力、外購熱力產生的間接溫室氣體排放。外購電力及熱力產生的間接溫室氣體排放參考中國國家發展和改革委員會的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算；
- 06 其他間接溫室氣體排放量（範疇三）：其他間接溫室氣體排放量主要來源包括員工公幹商務行程。量化過程及排放因子參考了國際民航組織（ICAO）碳排放計算器；
- 07 所產生有害廢棄物總量包括廢棄燈管、廢打印機硒鼓、廢墨盒的產生量；
- 08 所產生的無害廢棄物總量包括廚餘垃圾、辦公廢紙產生量；
- 09 能源總耗量為直接能源總耗量與間接能源總耗量的總量加和；
- 10 直接能源消耗量包括由汽油、柴油、天然氣、管道煤氣、罐裝液化石油氣、甲醇產生的能源消耗總量；
- 11 間接能源消耗量包括由外購電力、外購熱量及冷量等產生的能源消耗總量；
- 12 汽油消耗量統計來源於保利物業自有及租賃公務車使用的汽油消耗；
- 13 柴油消耗量統計來源於保利物業在管項目工程設施設備消耗的柴油，以及食堂燃料的消耗；
- 14 管道煤氣、罐裝液化石油氣、甲醇及部分天然氣統計來源於保利物業自營食堂，部分天然氣來源於附屬公司及項目的供暖消耗；

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

 保利[®]物业