

股票代码：002973



2024年度

环境、社会及公司治理（ESG）报告

侨银城市管理股份有限公司



关于本报告

报告说明

本报告是侨银城市管理股份有限公司发布的第4份环境、社会及治理（ESG）报告，披露了公司2024年度在环境、社会及公司治理等责任方面的发展实践和主要成效，帮助企业投资者、合作伙伴、员工和其他利益相关者深入透视公司的社会责任实践活动。

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带的法律责任。

时间范围

2024年1月1日至2024年12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容适当溯及以往年份并增加2024年相关的期后事项。

报告称谓

本报告组织范围覆盖侨银城市管理股份有限公司（简称“侨银股份”、“公司”或“我们”）及其下属（分）子公司。

编制依据

联合国2030年可持续发展目标（SDGs）
全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告编写指南》（GRI Standards）
《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》
《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第3号——可持续发展报告编制》

报告获取

本报告以电子版形式发布，可在深圳证券交易所网站（<http://www.szse.cn>）及公司官网（www.gzqiaoyin.com）查阅。

目录

CONTENTS

关于本报告	01
总经理致辞	03
关于侨银股份	05
企业概况	05
荣耀时刻	07
绩效亮点	07
谋新致远 智启全球新篇	09
可持续发展管理	11
利益相关方沟通	15

01 绿为底色
打造城乡共生美学体

融汇低碳服务，促城乡共生	19
铸就绿色经济，助运营永续	24
协同生态链条，创共赢格局	33



02 智器为笔
绘就精细治理工笔画

焕新智慧城服，洁城市面貌	43
升级AI管理，精服务品质	45
驱动技术创新，探治理新程	47

03 信为根基
铸牢城服安全承重墙

筑牢规范运营，稳发展基石	55
严守风险底线，扬道德风帆	65
守护数据安全，固智慧长城	67
引领党建力量，聚文化向心	70

04 人为尺度
构建职业幸福坐标系

凝聚侨银人才，强根基力量	74
赋能员工成长，展职业风采	80
关怀温暖同行，创幸福职场	87

05 责为信诺
写下民生至上的厚重答卷

提升城市服务，惠民生福祉	97
践行公益责任，暖社会人心	100

总经理致辞

万亿城市服务行业进入了一个竞争更激烈、需要更高技术含量的时代。2024年是侨银股份上市五周年，面对全球经济增长步履蹒跚、中国经济转型加速、城市化进程深化等趋势，为了支持侨银股份未来的可持续发展，上市五年来，侨银股份主动开启了战略等方面的转型升级，持续提升公司各项可持续发展工作。

坚持战略升级，满足人民美好生活需求

上市以来，侨银股份追求与城乡同步发展，从城服企业向“数智城市全域综合运营服务商”转型；从实施环卫一体化、升级城市大管家，到率先探索@城市全域综合治理服务、数智城市，再到启动国际化战略，致力通过服务城市、管理城市、经营城市到智治城市的迭代融合，提升城市管理效率。侨银股份通过抓好抓实项目质量、资产、品牌、成本、安全等重点工作，实现对资产全生命周期的系统化管理全覆盖，推动成本管控成效，进一步激发城市活力，为人民美好生活增添动力。

坚持创新应变，增厚发展价值

公司整体研发投入保持快速增长，联合中国科研领域顶尖团队成立西部侨银数智科技（重庆）有限公司、启动侨银数智人工智能研究院、推出自产自研人工智能机器人并在全国重点城市落地试点、升级上线智慧环卫2.0系统，跻身广州人工智能算力应用及产业发展联盟核心梯队，斩获“科技进步奖二等奖”。公司持续深耕“人工智能+大数据”在城市服务中的应用场景，有效解决人工作业效率低、监管难等行业痛点。通过不断强化数智布局，公司规模实力稳步提升，实现管理降本增效的目标。报告期内，公司实现营业收入39.14亿元；实现净利润3.07亿元、毛利率26.86%，同比提升0.82个百分点，三费率13.23%，同比降低0.88个百分点。截至报告期末，公司资产总额82.60亿元，较期初增长9.82%，归属于上市公司股东的所有者权益24.35亿元，较期初增长11.21%。

坚持产业升级，引领行业健康发展

侨银股份培育新兴产业，开启军队物业服务新篇；加速构建产业生态链，牵手中节能（山东）、能链智电等伙伴，共绘城市绿色高质量发展新蓝图；与阿联酋、俄罗斯、东南亚等民间官方机构合作，扬起出海风帆。同时不断提升内生增长质量，在智能设备制造与服务、智慧停车场运营、固废处理、资源再生循环利用产业等领域取得成效，投资建设运营全国单体规模最大的污水处理厂，中标开封市北美静脉产业园项目，推进“第二曲线”增长。

坚持勇担社会责任，共享美好生活

侨银不仅持续为投资者创造价值，同时尽可能好地满足社会需求。从成立侨银慈善基金会，助力环境改善、助学兴教、生育友好型社会构建等公益慈善事业，到组建城市服务产业联盟，与200多家上市企业双向赋能；从推动绿色设备采购、投资建设循环经济系统、开展绿色公益活动，到助力打造“全国乡村治理示范村”、广东“百千万工程”首批典型县镇村，从“三情管理”凝聚人心，到全年发放各类员工福利、责任制奖金、市场激励等奖金，用真金白银为“奋斗者”加冕，侨银始终尽己所能造福社会民生，全力践行可持续发展理念。

无论2025有多少不确定性，中国经济长期向好的支撑条件和基本趋势没有变，行业稳健发展的大趋势仍未发生根本动摇，侨银在城市全域服务产业化道路上的探索不会松懈。

2025年，是实现“十四五”规划目标任务的收官之年，也是“十五五”的谋划之年，新时代高质量发展故事，要由奋进者继续书写。侨银股份将坚持以人民的美好生活为己任，向创新要活力，坚持向管理要效益，继续朝着成为“世界人居环境综合提升服务领导品牌”目标坚定奋进。

让我们不负时代的重托，不负社会各界的厚爱，以蓬勃的朝气、昂扬的锐气、无畏的胆气，携手完成侨银的平台化、数智化和国际化战略布局，把侨银与城市服务运营的事业做得更大、更强、更长久。



关于侨银股份



企业概况

快速发展全国领先

LEADING IN THE COUNTRY

侨银城市管理股份有限公司(股票代码:002973.SZ)于2001年成立,是中国第一家A股上市的城乡公用事业服务企业,中国城市管理服务行业领军企业。公司拥有行业领先的城市全产业链整合能力,以“人工智能+”培育新质生产力,打造中国城市综合管理发展新模式,为城市提供涵盖投资、融资、建设、管理、运营和治理等一站式解决方案。公司现拥有一支逾70,000人的团队,投资、建设、运营城市服务项目超400个,作业面积、城市管理服务项目数量居于全国前列。

侨银股份拥有20多年专业运营管理经验,目前具有国家一流水平的专家740余人;拥有国家技术专利200余项;搭建了先进的智慧城市管理服务体系;自有专用设备近40,000台,水域清洁船只500余艘;荣获各级政府荣誉2,000多项;为58个创文创卫的城市提供服务。

精耕细作
服务创文创卫城市 **58⁺**个

国家卫生城市

2022年2月,全国爱卫办共命名270个国家卫生城市(区),侨银股份为其中28个城市(区)提供保洁服务。



创文标杆

全国文明城市

2020年11月,中央文明委评出133个全国文明城市,复查确认保留荣誉称号的前五届全国文明城市名单151个,侨银股份为其中30个城市提供服务。



创文标杆

2021年助力茂名市
成功创建“国家卫生城市”

2020年助力昆明市
成功创建“第六届全国文明城市”



全国 **26⁺** 省
(自治区、直辖市)

100⁺ 市
100多个城市设立分支机构

400⁺ 个
投资、建设、营运城市服务
项目400多个

· 已有项目

· 将开拓区域

荣耀时刻



ESG奖



环境友好 (E) 先锋
企业奖



广东证监局2024年度
优秀投教作品三等奖



第二十六届上市公
司金牛奖

绩效亮点

环境E



新采购新能源车**60**辆

累计拥有新能源车**710**辆

碳普惠平台新增用户超过**1.6**万人

社会S



全年事故率维持在 $\leq$ **1%**

在线上学习平台规划了七大学习板块，涵盖73门全新课程，总学习人次已达**19,276**次

公司研发总投入为**4,473.75**万元

在研项目8项，累计获得专利**203**项

参与编制国家、行业标准**17**项

治理G



在董事会下设ESG委员会

公司全年共举办了4场税务培训课程，

员工税务培训覆盖率达**95%**

谋新致远 智启全球新篇

侨银股份以“谋新致远，智启全球新篇”为战略指引，通过调整公司战略布局，定位“科技驱动的全球城市服务先锋”。公司以科技为引擎，突破传统服务边界，致力于成为城市管理数智化转型的引领者，为可持续发展与城乡共生注入新质生产力。

公司将科技转型作为战略纵轴，计划未来持续提升研发投入，向“大数据+人工智能”驱动的科技型企业全面迈进。侨银已自主研发多款人工智能机器人，融合无人驾驶、人脸识别、边缘计算及5G物联网技术，试点应用于广州、福州等地。这些技术通过高精度激光雷达和路径规划算法，实现全场景无人化作业，不仅降低人力成本，更显著提升城市治理效率与低碳水平。

与此同时，侨银成立数智城市研究院，与顶尖科研团队合作，开发城市信息模型（CIM）平台和运行管理服务平台，构建覆盖“天、空、地、水、生活、生产”六维一体化的数智管理作业体系。智能网联与数字孪生技术优化资源配置，大数据分析助力精准垃圾分类与应急保障，全面赋能城市全生命周期管理。

在全球化维度，公司以“郑和计划”为引领，将科技成果推向海外市场。以阿联酋哈伊马角为起点，侨银规划建设面向中东的智能化产品研发生产基地，推广AI机器人与智慧服务运营模式，填补城市服务出海的科技空白。这种“科技+运营”的组合拳，不仅响应“首发经济”，更将中国数智化城市服务标准推向全球。

通过科技属性的深化，侨银从传统劳动密集型企业转型为轻资产、科技赋能型平台，持续积累软著与高科技资质，优化资产结构。这一转型突破企业规模化发展的瓶颈，为全球城市治理提供可复制的中国智慧，开启侨银战略新篇章。



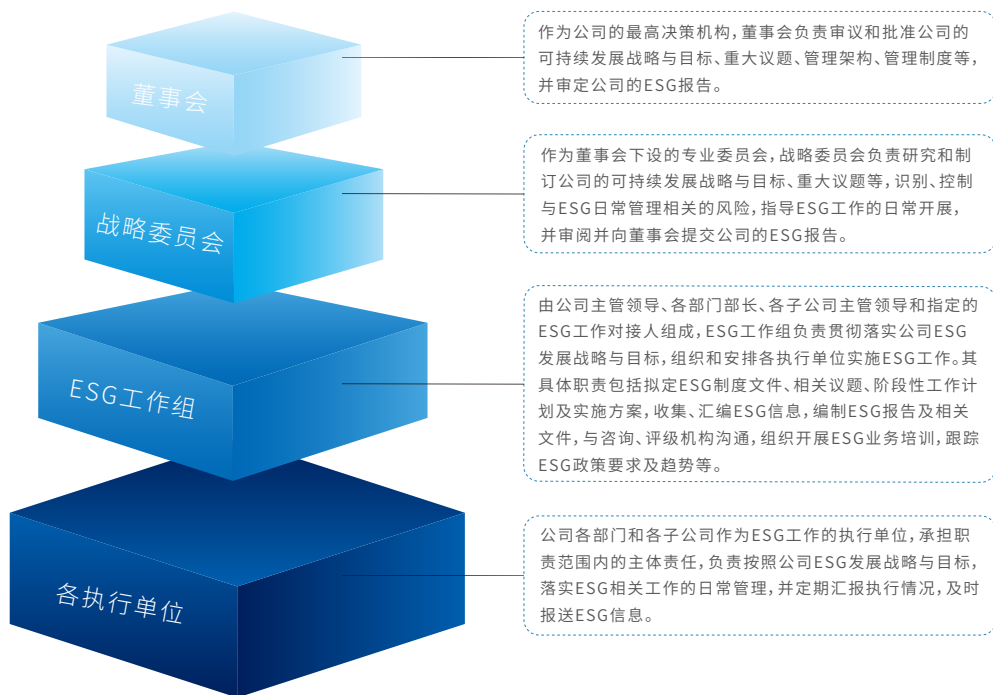
可持续发展管理

侨银股份始终坚守并深入实施其可持续发展战略，将可持续发展的理念深刻贯穿于公司的战略规划、企业治理及业务运营等各个环节。企业不断提升可持续发展管理的专业水准，勇于并切实履行企业社会责任。本年度公司制定并发布了《侨银城市管理股份有限公司 ESG 管理制度》，为公司 ESG 工作提供了坚实的制度保障。该制度明确了 ESG 管理体系的架构，包括董事会的领导决策、战略委员会的研究指导、ESG 工作组的统筹协调以及各执行单位的具体落实，确保了 ESG 工作的系统性和规范性。

在管理机制方面，侨银股份系统化推进可持续发展体系建设，不断完善公司的可持续发展管理架构，健全相关管理文件，并将可持续发展议题深度融入各项业务和管理流程中。具体架构和机制如下：

可持续发展管理架构

侨银股份建立了多层级的可持续发展管理架构，确保从决策层到执行层都能有效参与和落实可持续发展战略：



可持续发展管理机制

为确保可持续发展战略的有效实施，侨银股份建立了完善的管理机制：



通过以上架构和机制，侨银股份确保可持续发展战略贯穿于公司的各个方面，推动企业与社会、环境的和谐共生与可持续发展。

可持续发展管理

公司积极回应联合国可持续发展目标，根据自身业务经营实际识别出重点响应的11项可持续发展目标并持续深化行动，以期通过具体实践解决社会问题，促进全社会的可持续发展。



利益相关方沟通

侨银股份充分认可在发展与推动ESG项目时听取各方观点的重要性，通过与利益相关方的持续沟通，确立在环境、社会和公司治理等方面的重点议题。公司坚信，推进可持续发展工作离不开内、外部利益相关方的信任和支持。公司不断完善沟通机制，加强与政府监管机构、高级管理层、股东及投资者、客户、媒体、供应商、以及公司员工等在内的利益相关方等群体的交流，回应利益相关方的关切和期望，实现企业发展与利益相关方满意的双赢目标。



侨银股份主要利益相关方及沟通方式

利益相关方	关注议题	期望与诉求	沟通与回应
股东和投资者	· 公司治理 · 投资者权益保护 · 反腐败与商业道德 · 党建管理 · ESG治理	· 投资回报 · 权益保护 · 企业透明度 · 稳健运营 · 可持续运营	· 召开股东大会 · 定期发布报告 · 提高盈利能力 · 日常信息披露 · 互动易平台 · 来访者调研 · 优化风险管理
政府及监管机构	· 风险内控与合规经营 · 资源使用 · 排放管理 · 应对气候变化	· 守法经营 · 依法纳税 · 促进就业 · 贯彻落实各项政策 · 高质量发展 · 生态保护	· 主动接受监督 · 信息上报 · 工作会议 · 政企合作 · 承担社会责任
员工	· 员工雇佣 · 员工权益和福利 · 职业健康和安全 · 员工培训和发展	· 合法权益 · 良好福利和发展机会 · 健康安全的工作环境 · 民主参与权利	· 平等雇佣 · 职业晋升机制 · 薪资与福利保障 · 健康安全管理体系 · 平等沟通与申诉机制
客户	· 研发与创新 · 产品质量与安全 · 客户服务与隐私保护	· 优质服务 · 信息安全 · 客户权益保障	· 责任运营 · 日常沟通 · 客户满意度调研 · 提升服务质量
供应商	· 供应链管理 · 反腐败和商业道德	· 公开公正采购 · 信守承诺 · 稳定合作关系 · 互惠共赢	· 建立供应商管理制度 · 依法履行合同 · 供应商评估
合作伙伴	· 研发与创新 · 知识产权保护	· 合规诚信合作 · 深度资源共享	· 明确利益分配 · 搭建资源共享平台 · 参加行业交流活动
社区	· 社区发展与公益慈善	· 支持社会公益事业 · 为社区创造就业机会	· 投身慈善事业 · 促进乡村振兴 · 共享发展成果
行业	· 行业交流和合作	· 公平竞争 · 推动行业进步	· 促进日常沟通 · 开展项目合作
媒体和公众	· 社会贡献 · 公司治理 · 产品或服务质量	· 了解企业真实动态 · 参与社会监督 · 畅通反馈途径	· 信息披露 · 媒体采访与交流

本年度，侨银股份秉持全面、透明的原则，开展了利益相关方调研活动，旨在深入了解各方利益诉求，为公司的可持续发展提供决策依据。调研工作通过线上问卷和内部管理层访谈相结合的方式进行，具体情况如下：





融汇低碳服务
促城乡共生



铸就绿色经济
助运营永续



协同生态链条
创共赢格局



绿为底色 打造城乡共生美学体

绿色发展是侨银股份的核心追求。公司坚持可持续理念，通过“城乡共生美学体”的创新概念，深入融合生态、经济和社会因素，致力于构建和谐共生的环境系统。通过创新绿色服务、推动低碳经济转型和深化生态合作，公司不断拓展绿色发展的专业边界。在城乡环境治理的实践中，侨银股份始终着眼于区域可持续发展，努力推动社会与自然的和谐共生，为创造更美好的未来不懈追求。

融汇低碳服务 促城乡共生

在环保意识增强的时代，侨银股份意识到低碳服务是城市可持续发展的关键。公司积极推进城市服务装备新能源化，致力于降低碳排放，支持城市绿色出行。侨银股份利用大数据技术，推出“超洁净模式”，实施全天候作业，满足环境需求。同时，企业强化服务质量与客户关系，持续推动低碳服务，助力城市绿色转型，实现可持续发展。



低碳装备焕新

在城市服务行业的发展历程中，环保议题一直备受关注。传统燃油环卫车在急速作业状态下，会释放出大量碳排放量，给大气环境带来不容小觑的污染问题，成为城市绿色发展之路上的一大阻碍。而新能源环卫装备自面市以来，便以零排放、零污染的显著优势脱颖而出。与传统燃油环卫车相比，新能源环卫装备展现出卓越的环保性能，不仅能大幅度削减碳排放量，还能显著降低空气中PM2.5的浓度，展现出强大的环保性能。

侨银股份深刻认识到环保对于企业可持续发展的重要性，大力推动环卫作业装备的新能源化进程。2024年，公司新采购新能源车60辆，累计拥有新能源车710辆，以实际行动践行绿色发展理念，积极推动行业的环保升级。

关键绩效

公司新采购新能源车

60 辆

累计拥有新能源车辆

710 辆

案例

侨银股份 × 能链智电：新能源环卫装备低碳转型实践

在城市服务低碳转型的关键时期，侨银股份与能链智电携手开启了新能源环卫装备升级的创新实践。基于“人居环境综合提升”和“新能源资产服务”的战略契合，双方深入探索绿色能源与数智化技术在城市服务中的融合路径。通过系统性的装备更新和智能充电网络建设，侨银股份正加速淘汰传统燃油车辆，全面转向电动和氢能车型，并借助能链智电的技术优势，实现绿电智能调度和充电效率的显著提升。



优化服务品质

侨银股份始终秉持着对城市环境品质的执着追求，全力推出“超洁净模式”。该模式深度融合大数据技术，以其为精准导向，充分借助现代智能机械的高效性能和智慧环卫云服务的便捷优势，致力于达成城市环境超洁净的高标准目标。通过精心构建机扫、冲洗、普扫、捡拾、保洁、巡检“六位一体”的精细化保洁制度，侨银股份开启“白+黑”全天候不间断作业服务模式，全方位满足城市环境对于“安全、清洁、便民”的多元需求。



在“超洁净模式”下，无论是夜幕降临后的夜间人行道冲洗、车行道冲洗，还是隔音屏的定期清洗，亦或是洒水降尘、路面养护等作业，都能经过科学合理的规划与安排。同时，擦屏车、高压水磨盘、三轮高压清洗车、洗扫车、洒水车、雾炮车等各类先进机械紧密协同作业，将极大提升保洁作业的效率与质量。

专业服务保障

为从根本上保障服务质量，侨银股份组建了专业的巡查小组，以此开展针对项目质量的严谨且全面的巡检工作，并基于巡检、整改过程，积累的项目管理大数据，为公司服务的持续改进提供有力数据支撑与决策依据。



在服务保障体系中，项目总经理、区域总经理和中心总经理形成了清晰的汇报链条，推动巡查成果的高效落实。项目总经理每三天完成主干道及重点区域的巡查，半个月实现作业全覆盖。发现问题后，项目总经理使用水印相机拍摄并上传问题清单和整改建议，作为绩效考核依据，并提交给区域总经理。

区域总经理根据巡检报告汇总项目质量情况，并将整改要求向中心总经理汇报，同时将整改计划和数据同步至质量报备群，确保信息共享和问题跟进的及时性。

中心总经理在收到汇报后，结合巡查小组的数据和反馈，做出统筹决策，协调资源推动方案实施，优化整体服务水平。通过这一清晰的汇报链条和闭环管理，公司建立了全面的质量监督体系，有效保障了服务质量的持续改进。

客户关系维护



侨银股份将服务升级作为核心战略，致力于为客户提供卓越体验。我们构建了多维度的沟通体系，定期安排项目和大区负责人拜访业主，了解他们的需求与反馈。公司在拜访时遵循客诉处理的“五步法”，以确保高效解决问题并提升服务质量。同时，侨银股份积极开展客户满意度调研，广泛收集客户意见，为服务升级提供支持。

2024 年，公司获得了大量业主的工作证明评价，丰富了服务优化的依据。为了提升员工服务意识，我们通过多种方式开展培训，促进员工能力提升，奠定与客户长期信任关系的基础。



客户服务培训现场



铸就绿色经济 助运营永续

绿色经济是企业可持续发展的核心。侨银股份致力于城市绿色发展，建立废旧物资回收体系与循环经济产业链。通过节能降耗方案和环保创新项目，公司推动绿色运营和低碳场景，未来将继续优化循环经济，创造更多绿色价值。

循环经济实践

侨银股份结合公司在城市服务领域的特点，基于自身在场景资源、运营经验及全国化布局等方面的优势，持续拓展开发了涵盖多领域的资源循环利用项目。例如，公司在开封龙亭区积极投身废旧物资回收体系建设，构建了覆盖生活类、产业类、消费类和公共机构类的回收网络。通过这一网络，侨银股份实现了从分类回收到资源化利用的全流程管理，推动了区域资源的高效流转与循环利用。



案例

开封龙亭区北美循环经济产业园项目

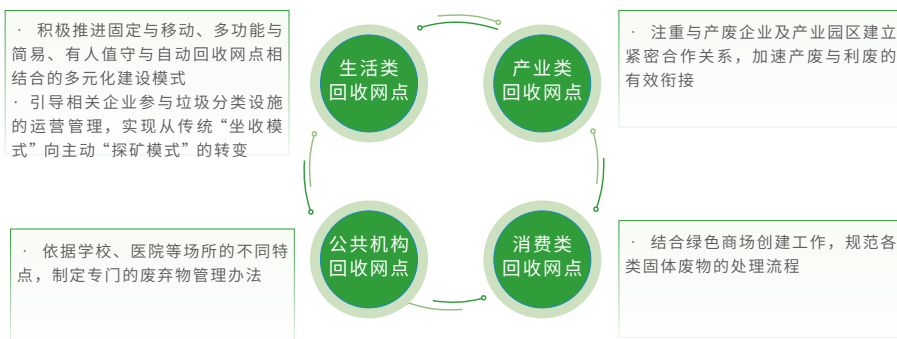
开封龙亭区北美循环经济产业园项目以综合型固废中心为核心驱动，在塑料处理规模上进行了科学规划，其日处理能力高达 60 吨，主要处理对象涵盖 PET、PE、PP 等多种常见塑料品类。项目所采用的处理工艺，融合了行业前沿技术与精细化管理理念：从物料拆包开始，便严格遵循标准化流程，经过除杂工序精准去除杂质，运用先进的 AI 分拣技术实现不同塑料的高效分离，进行粉碎处理，将废旧塑料转化为高价值的再生资源。这一系列工艺环节紧密相连、协同作业，形成了一个高效、环保的资源循环利用闭环。

从环境效益来看，该项目有效遏制了塑料废弃物对土壤、水体等生态环境的侵蚀，极大地降低了环境污染风险，为区域生态平衡的维护与修复作出了重要贡献；从资源效益角度出发，其显著提升了资源的循环利用率，通过将废弃塑料转化为可再利用资源，大幅减少了对原生资源的依赖，在资源的可持续利用方面发挥了示范引领作用。

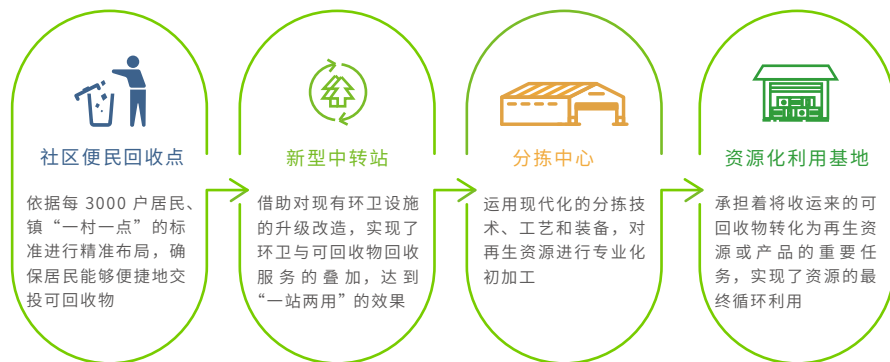


◉ 废旧物资回收体系

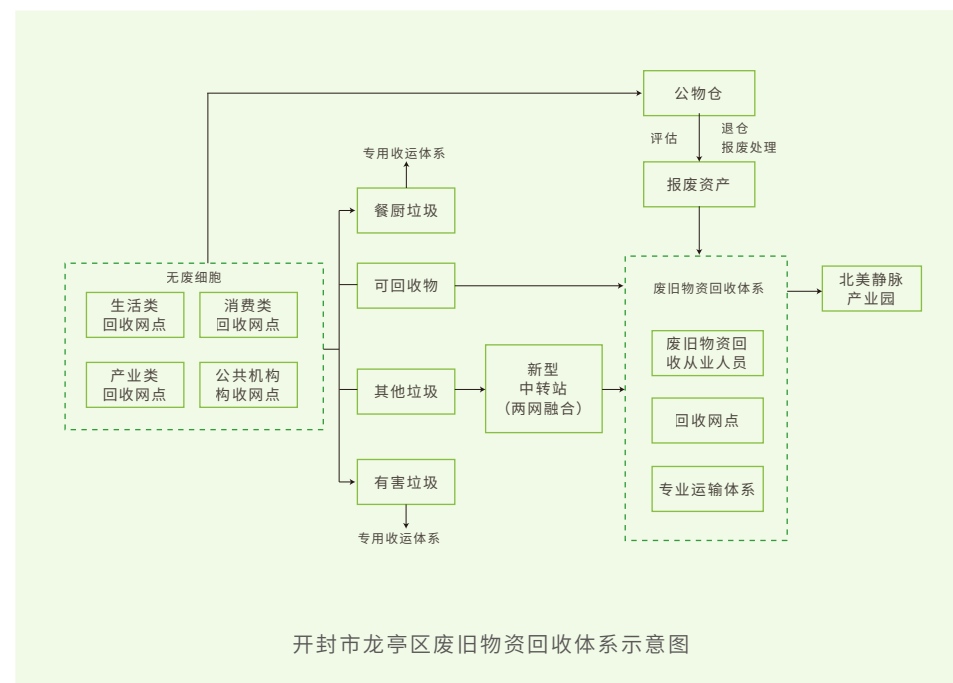
在开封龙亨区，侨银股份不仅打造了以综合型利废中心为核心的循环经济产业园，还积极投身于废旧物资回收体系的建设，从源头上保障了循环经济产业链的顺畅运转。公司以“无废细胞”理念为引领，精心规划并搭建起一个广泛且精细的回收网络架构，全面涵盖生活类、产业类、消费类和公共机构类回收网点。



在完成基础回收网络搭建后，侨银股份进一步对整个回收体系进行科学布局，精心规划社区便民回收点、新型中转站、分拣中心、资源化利用基地等关键设施。



公司通过推进固定与移动、多功能与简易、有人值守与自动回收网点相结合的多元化建设模式，引导相关企业参与垃圾分类设施的运营管理，实现从传统“坐收模式”向主动“探矿模式”的转变。这一系列举措，旨在实现资源的高效回收与循环利用，为区域可持续发展贡献力量，同时也为北美循环经济产业园项目提供了稳定的原料供应，形成了从废旧物资回收资源到资源化利用的完整闭环。



开封市龙亨区废旧物资回收体系示意图

然而，在当下追求绿色可持续发展的大趋势下，仅凭现有举措还远远不够。为进一步深化环保实践，强化在城市服务领域的优势，侨银股份持续拓展产业合作机遇，与在新能源动力电池研发、回收等技术上实力领先的巡鹰集团达成合作意向。双方将携手构建“电池回收—拆解—再生—应用”的全生命周期闭环体系，旨在进一步推动资源的高效循环利用，共同为城市全域综合治理和新能源产业的蓬勃发展贡献智慧与力量。

◉ 乡镇环境整治

在推进城乡环境一体化的进程中，侨银股份不仅关注城市的可持续发展，也将目光投向了乡镇地区。公司通过引入智能化运营模式和精细化管理手段，积极探索乡镇环境整治的新路径，致力于构建从前端分类到末端处理的完整生态体系。



案例

靖安县生活垃圾分类及乡镇环境整治项目

靖安县生活垃圾分类及乡镇环境整治项目引入垃圾分类全流程智能化运营模式，构建了一个从前端分类的精准引导与规范投放，到中端收运的高效组织与合理调配，再到末端处理的科学转化与资源再生的完整生态体系。

凭借这种创新运营模式，靖安县项目在垃圾减量与资源利用方面取得了令人瞩目的成绩。公司通过对可回收垃圾的精细化分类与高值化利用，实现垃圾减量约 25%；借助先进的生物技术，将厨余垃圾转化为有机肥料，达成垃圾减量约 40%。靖安县项目凭借其卓越的创新性、显著的成效以及广泛的示范效应，成功入选多个全国示范案例，为其他地区在生活垃圾分类、乡镇环境整治以及资源循环利用等方面提供了极具参考价值的实践样本，有力地推动了行业的高质量发展与技术革新。



绿色运营承诺

为积极践行绿色发展理念，推动企业可持续发展，侨银股份制定了《侨银总部大厦节能降耗方案及目标》《能源管控措施明细》等系列文件，对总部大厦的节能降耗工作进行了全面且细致的规划。在责任落实方面，公司建立了明确的分工机制，将能源管控工作细化到具体人员，确保节能措施的全面落地。



作为执行和监督的核心部门，物业工程部和安保部在节能工作中发挥着重要作用。他们负责对设备运行、能源使用等环节进行全方位巡查和管理，实时监控能源消耗情况，为公司践行绿色运营提供了强有力的保障。

2024 年，侨银股份设定了明确且具有挑战性的目标：计划在 2025 年实现总部大厦全年用电量相较于 2024 年下降 1%，这一降幅对应的电量约为 2.2 万度。通过这一量化目标的设定，公司为节能降耗工作提供了清晰的方向和衡量标准，激励各部门和全体员工共同努力，积极探索和实施更为高效的节能举措，助力企业在绿色发展道路上稳步前行。

类型	具体措施	责任人
空调使用	制冷温度统一设为 26℃，制暖温度 23℃（室外气温低于 14℃才可开启制暖）；员工长时间离开后关闭空调并关闭门窗；18 点后工程部统一关闭空调系统	各部门（日常使用时）、工程部（下班后关闭系统）
办公设备	办公电脑设置为员工离开 5-10 分钟后自动待机；18 点后关闭电脑及打印设备电源	员工个人
照明系统	严格执行智能照明设定的百分比开启模式；调整夏令时照明开启时间；停车场照明改为感应式照明；重点设备房照明常开，普通设备房照明常关（检修时手动开启）；大堂大厅、各楼层电梯厅等区域照明按不同时段和场景按比例开启或关闭，由安保人员定时巡查，异常通知工程部处理	物业工程部（照明设置、设备维护）、安保部（巡查）、大堂前台（大堂照明按规定操作）
喷泉设施	非接待时间减少喷泉开关频率，西门喷泉工作日 8:00—18:30 开小功率，其他时间关闭，遇重大节日或重要来访提前十分钟开大功率；中庭喷泉按接待需求开启	物业工程部（设备管理）

生态优化行动



在生态文明建设的漫漫征途上，侨银股份正以实际行动汇聚点滴力量，为构建人与自然和谐共生的美好未来添砖加瓦，推动整个社会迈向更加绿色、可持续的发展新境界。

环保创新技术项目

侨银股份以坚定的专业信仰与深沉的责任担当为锚，积极投身于环保创新技术项目的探索与实践。在污水处理、垃圾处理以及病死畜禽无害化处置等关键领域，侨银股份凭借一系列切实可行的项目推进，成功开辟出一条通往生态和谐的前行路径，为生态优化行动提供了有力支撑。

案例

污水处理——广州市萝岗福山循环经济产业园污水处理厂项目

广州市萝岗福山循环经济产业园污水处理厂项目规模居全国垃圾渗透处理项目单体之首，于2019年11月建成并投入运营，侨银股份拥有27年经营权。该项目采用“建设-运营-移交”模式，日处理污水能力达4,000吨，每年处理垃圾渗滤液约146万吨，在水污染治理、当地流域水质保护及生态平衡维护方面发挥了重要作用。



案例

污水处理——广东省广州市花都区狮岭污水处理厂污泥减量项目

广东省广州市花都区狮岭污水处理厂污泥减量项目，按照污水处理厂规模配套设计污泥处理系统，污水处理规模为12万立方米/日。项目对污水处理过程中产生的污泥进行脱水处理，选取的工艺符合相关技术路线要求，使其满足后续多种焚烧处理需求，有效实现污泥的减量化与无害化处理。



案例

垃圾处理——广东省广州市李坑综合处理厂项目

广东省广州市李坑综合处理厂项目为广州市首座大型厨余垃圾处理工程项目。项目实际用地面积约53亩，总投资4.1亿元，特许经营期28年。项目建成后，日均处理厨余垃圾处理量达1,000吨，可解决广州市8%的生活垃圾处理问题，同时日产沼气6.5万立方米，能够实现年发电量4,800万度。该项目被广州列为完善垃圾处理格局的重点突破工程，为广州创建更加干净整洁的城市环境提供有力支撑。



案例

病死畜禽无害化处理——云南禄丰病死畜禽无害化处置项目

云南禄丰病死畜禽无害化处置项目是禄丰首个此类项目。项目设计处理能力为30吨/天，用地面积约10亩，于2022年投入运营。项目采取“分散收集、集中处理、密闭运输、全程监控”的模式，对禄丰市辖区14个乡镇的病死畜禽进行收集和处理，处置采用“干法化制”工艺。该项目的实施填补了禄丰市病死畜禽无害化处理的空白，对促进城市高效、循环的绿色发展具有积极意义。



侨银股份所推进的一系列环保创新技术项目，不仅是技术与工程的集合，更是对生态和谐发展理念的具象呈现。随着对这些项目的持续深耕与完善，侨银股份正稳步成为生态优化进程中的关键引领者。公司的努力不仅有助于提升区域生态环境质量，更激发着更多主体参与到生态环境的保护与修复中来。



碳普惠平台

作为广东省碳普惠体系建设的关键力量，侨银股份运营的“低碳地球家园”小程序取得了显著的用户增长成果，用户数量已成功突破 10 万人，仅在 2024 年，新增用户就超过 1.6 万人。



碳普惠项目为企业提供了减排场景下的经济收益，并通过商业奖励、政策激励和兑换交易等方式，增强了企业的绿色发展意识，推动了企业的绿色转型升级，进而帮助企业履行社会责任并塑造良好的品牌形象。



碳普惠项目通过资源回收转化为碳积分，用于兑换平台商品及享受权益，有效推动公众形成绿色低碳的生活理念，不仅汇聚了消费端的减碳力量，还广泛普及了绿色低碳的生活方式，为构建全民参与的低碳社会氛围奠定了坚实基础，有力地支持了碳达峰和碳中和目标的实现，为美丽中国建设贡献了力量。



碳普惠项目利用碳交易和降碳产品机制，有效推动社会的绿色转型升级，有效提升了区域生态环境质量，实现了生态产品的价值转化，为乡村振兴建设提供了新的动力。

侨银股份借助“低碳行为积分+权益兑换”这一创新机制，有效激发了广大市民的积极性，引导他们自觉养成节能低碳、循环利用的绿色生活习惯，推动市民的低碳行为从以往的“被动约束”逐渐转变为“主动参与”。2024 年，侨银股份充分结合自身业务，与园林局携手打造的“零碳公园”正式上线。在这座公园里，游客可以通过参与各类低碳活动获取积分，如使用公园内的环保设施、参与垃圾分类小游戏等，所获积分能够兑换特色纪念品、公园消费折扣券等，切实让市民在游玩中体验低碳生活的乐趣与价值。

未来，侨银碳资源公司将凭借在城市服务主业积累的深厚底蕴与显著优势，持续拓展出行、出游、办公等多领域消费端的低碳场景，进一步总结经验、优化策略，逐步形成一套标准化、可复制的“低碳生活”推广模式，旨在为全社会低碳生活方式的普及提供有力支撑。

在出行领域

- 公司将与共享单车企业展开深度合作，构建碳积分激励机制，用户使用共享单车出行即可获得相应碳积分，以此鼓励公众选择绿色出行方式，减少碳排放。



在出游领域

- 公司将与各大景区携手，精心策划并推出低碳旅游线路，不仅鼓励游客在前往景区时选择绿色出行方式，还在景区内设置一系列低碳活动，如环保徒步、垃圾分类科普等，游客参与这些活动能够获取碳积分，增强游客在旅游过程中的环保体验与参与感。

在办公领域

- 公司将针对企业的实际需求，量身定制低碳办公方案，通过开展环保培训、推广节能办公设备等方式，引导企业员工养成绿色办公习惯，并为积极践行绿色办公的员工提供相应的积分奖励。

侨银碳资源公司亦将充分发挥自身在行业内的影响力，联合行业专家和企业，共同推进减碳标准和方法学的建设，同时积极参与行业研讨与交流活动，汇聚各方智慧，制定科学合理、符合行业发展趋势的减碳标准和方法学。借助这些标准和方法，公司将着力打造绿色景区、绿色建筑和绿色园区等示范应用场景，以碳积分为关键纽带，将公众的低碳行为与实际利益相挂钩，同时充分整合碳交易、绿色产品等多元手段，构建起一个完整、高效的碳普惠项目价值闭环，达成经济与环境的双赢局面。

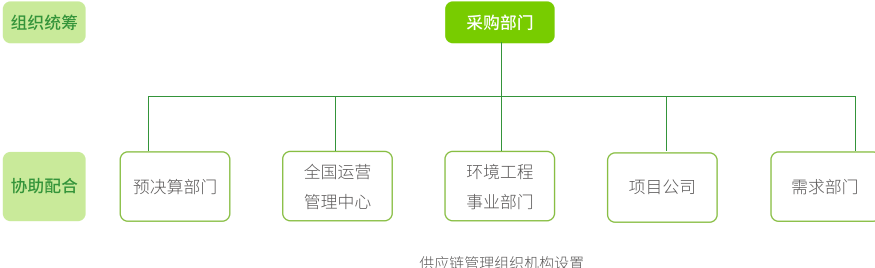
协同生态链条 创共赢格局

侨银股份致力于构建开放互信的产业生态，将可持续发展理念融入供应商管理全流程，推动责任采购与评估精细化，持续提升供应链价值。同时，公司积极与上下游企业及科研机构合作，建立互惠共赢的伙伴关系，深化产业协同，促进行业生态良性发展。

可持续供应链



侨银股份秉持绿色发展理念，聚焦于打造优质且可持续的绿色供应链。为此，公司制定了《采购管理办法》《供应商管理办法》，将优化供应商管理及绩效评价制度与体系作为重要抓手，不断提升供应链质量，增强供应链韧性。



供应链管理组织机构设置

责任采购

侨银股份构建了完善且系统的采购管理体系，该体系涵盖采购方式、采购申请、采购实施程序等多个关键方面，为公司采购工作的高效、规范开展筑牢基础。

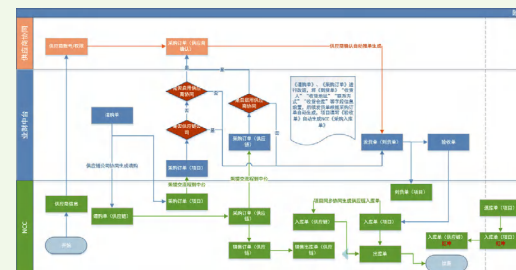


基于这一体系，公司特别编制阳光采购制度，对采购监督、采购工作纪律等进行严格规范，持续加强对采购过程的全方位监督以及流程规范性的检查力度，确保采购活动自始至终保持公正、透明，杜绝暗箱操作。同时，公司积极响应可持续发展理念，将 ESG 理念深度融入供应商评价与筛选体系中。在选择供应商时，公司要求其提供体系认证、证书等资质证明，还会与供应商签署《环保承诺书》，从源头上把控供应链的质量与可持续性，致力于打造负责任供应链，为促进产业链的健康、长远发展贡献力量。

供应商全生命周期管理

侨银股份在供应链管理环节始终秉持着精益求精的态度，构建了面向供应商的全生命周期管理体系，覆盖供应商开发、监督、评估、培育及日常管理的各个环节，并在实际运作中不断进行迭代优化，力求构建更为完善高效的供应链管理模式。

公司制定并持续完善《供应商管理办法》，为各项管理活动提供坚实的制度支撑。同时，公司搭建了分类分级的供应商管理体系与供应商协同管理平台，将采购、入库等一系列复杂事宜纳入规范化、协调化的管理轨道，显著提升了供应链的透明度与协同效率，让整个供应流程更加流畅、高效。



供应商协同流程图

供应商开发与考察

公司根据业务发展及生产经营需要，遵照供应商资源开发策略，通过市场走访、环卫供应商展会、网络、公开征询等渠道，引进行业前沿、知名度高的优质供应商。

针对初审合格的供应商，公司将成立供应商考察小组，灵活采用多维度的调研方式，按照准入标准对供应商进行全面评估：

01

深度沟通

通过座谈会与供应商管理层和关键岗位人员交流，深入了解其经营理念和发展战略

信誉调查

多渠道收集供应商在行业内的信誉口碑和商业信用信息

02

03

实地考察

实地走访供应商的生产基地和办公场所，全面审查其生产设备、工艺流程和管理水平

考察结束后，公司形成权威的《供应商考察评价报告》，为供应商遴选提供科学依据。通过严格筛选，公司确保引入的供应商在产品质量、服务水平和供应能力等方面与公司发展高度契合，共同推动业务的可持续、稳定和高质量发展。

关键绩效

公司开展供应商现场检查次数

12次

供应商评估与考核

公司供应商考核流程遵循严格的规范与标准，展现出高度的严谨性。由采购部门作为发起主体，有序组织考核工作的开展。随后，各监控部门严格依据既定标准执行评价任务，并及时、准确地提交评价结果。采购部门在收到反馈后，对各类数据进行全面汇总与深入分析，在此基础上形成年度考核成绩，按照公司既定的审批流程，将考核成绩上报审批，整个过程中各环节紧密衔接、环环相扣。

基于严谨的考核结果，侨银股份对供应商进行精准分级，涵盖从优秀到不合格的多个等级。针对不同等级的供应商，公司制定并实施差异化的合作策略。对于不合格供应商，公司秉持坚决淘汰的原则，以此维护供应商队伍的整体质量。



供应商分类	对应等级	选用优先级别
优秀供应商	A 级	同等条件下优先选用，可加大采购量
良好供应商	B 级	重点培养及扶持对象
合格供应商	C 级	限制使用或有条件使用，必要时对供应商进行现场考核
不合格供应商	D 级	予以淘汰，同时从《合格供应商名录》中予以删除

供应商评级分类

供应商培育与激励

公司致力于与供应商构建稳固的合作关系，推动双方互利共赢、共同发展。公司以帮助供应商提升技术质量能力为落脚点，通过定期回访、开展培训等方式加大战略供应商培育、推动战略采购与项目采购。同时，公司建立供应商激励机制，通过发感谢信、举办供应商大会、年度评优表彰等形式对优质供应商进行正向激励，为供应商创造良好的竞争环境，促进供应商质量稳定性、服务快捷性和研发协同性的不断提升。

· 供应商培训

公司制定了覆盖供应商管理办法、ESG理念应用及绿色供应链管理的培训体系，帮助供应商理解行业趋势和可持续发展要求，强化绿色生产、环保技术及责任管理的实践能力。同时，通过供应链的传导效应，供应商能力的提升也为公司自身履行可持续发展承诺提供了有力支持。

为确保培训效果的最大化，侨银股份采用现场指导与季度考评相结合的模式：派遣资深专业人员深入供应商生产一线，进行现场指导与实操培训，实现理论知识与实践操作的无缝对接；同时，建立健全季度考评机制，对供应商在合作过程中的表现进行全面、客观的评估，及时反馈问题并督促改进，通过动态管理实现供应商体系的持续优化。



· 内部培训

侨银股份高度重视可持续供应理念在企业内部的落地生根，定期组织系统化、专业化的线下宣传与培训活动，旨在全面提升内部员工对可持续供应的认知水平与实践能力。培训内容设计遵循系统性与实用性原则，在从理论层面深入解读可持续供应的定义、内涵及战略重要性的同时，也将结合公司实际业务场景与行业最佳实践案例，详细讲解在采购、运输、仓储等关键环节践行可持续发展的具体路径与操作方法，如优先选用环保产品、优化物流配送路线、创新仓库存储模式等，为员工提供切实可行的行动指南。

在可持续采购理念与实践的宣导中，侨银股份强调在满足企业采购需求的基础上，应充分考量环境、社会和经济效益的平衡，将可持续发展理念贯穿采购决策的全过程。公司通过严格筛选符合可持续发展要求的合作伙伴，推动供应商不断改进供应过程中的环境与社会绩效，提升供应链的整体可持续性。

此外，公司亦将诚信经营、廉洁自律、商业机密保护等价值观融入培训内容，要求员工在采购活动中坚守道德底线，确保采购过程的公开、公平、公正，为所有供应商营造健康、透明的竞争环境。



关键绩效

公司针对内部员工采购培训共计

9次

培训累计时长为

4.5个小时

关键绩效

公司面向外部供应商开展培训共计

4次

培训累计时长共计

10次

公司内部通过可持续采购培训得采购员

17人

占比为

100%

产业链协同共赢



在当今全球经济一体化的背景下，企业的发展不再局限于单一市场的竞争，而是需要在全球范围内寻求合作与共赢的机会。侨银股份作为中国城乡公共事业服务的领军企业，深刻认识到这一点，并积极探索“产业链组团”出海模式。通过整合产业链上下游企业，公司不仅形成了协同创新、共同发展的生态联盟，还为中国城市服务行业的国际化发展树立了“侨银样板”，展现了其在 ESG 方面的卓越实践。

产业链协同出海：侨银股份的创新实践

侨银股份的出海战略以“科技赋能+城市服务+自主投资+供应链产业联盟”为核心，通过整合 200 多家实力雄厚的生态链合作企业，组建了侨银产业联盟。这一联盟的建立，旨在协助政府实现从“服务城市”“管理城市”向“经营城市”“智慧化城市”的转变，助力区域经济发展，为各地政府提供全面的城市服务清单。

在国际市场上，侨银股份与新加坡 THi 集团达成合作，共同在阿联酋哈伊马角酋长国开发产业园，未来三年将拿下不低于 2 亿美元的订单。合作内容涵盖环境一体化管理服务、物业管理、园林绿化、土壤修复、能源管理、再生资源、低空经济业务、环卫环保基础设施投资建设、城市数智化服务、智能装备产业基地落地和智能装备集采等多个领域。通过这种深度合作，侨银股份不仅将中国的先进技术和管理经验带到了国际市场，还为当地创造了就业机会，推动了当地经济的发展。

深度参与行业交流：构建多元化合作生态

侨银股份深知，积极参与行业交流并搭建多元化合作平台是企业持续发展的重要战略。通过与同行、跨行业企业、科研机构等的广泛互动，公司不仅能够拓展创新资源和业务边界，还能实现协同发展，在不同领域探索可能的战略协作机会，推动企业价值的多维度提升。

案例

侨银无人驾驶环卫装备首秀羊城

在 2024 广州（国际）环卫与固体废物处理设备展览会上，广州侨银数智城市有限责任公司自主研发的无人驾驶智能环卫装备首次公开亮相，标志着侨银数智化建设迈向新台阶，开启侨银城乡公用事业服务人工智能新时代。



案例

侨银借竞赛推广环卫科技

在白云区第三届“工匠杯”环卫技能竞赛现场，侨银股份展示了先进的机器人设备，并向广州市多个区县城管机构和环卫公司介绍产品，通过这种交流方式，将科技在环卫行业的创新应用推广开来，加强了与本地同行及相关机构的联系，有助于推动环卫行业的现代化进程，实现区域内的产业链协同发展。



案例

侨银 AI 机器人亮相汽车工程盛会

第三十一届中国汽车工程学会年会暨展览会（SAECCE 2024），以“智能涌现，迈进加速变革新阶段”为主题，汇聚了政产学研各界的2,000位嘉宾。侨银股份在活动现场展示人工智能机器人，与来自不同领域的专家、企业代表进行交流，有助于整合汽车工程与环卫行业的技术资源，拓展产业链合作的广度和深度，为推动环卫行业的智能化升级提供了更多可能。



案例

侨银股份与德荣医疗达成战略合作

侨银股份与德荣医疗围绕城市运营服务创新进行了深入座谈。双方就医院后勤管理、医废处理等领域的合作可能性展开了富有成效的探讨，最终签署了战略合作协议。根据协议，两家企业将在环卫一体化管理、基础设施投资、医共体建设、医院后勤及医废固废处理等多个维度开展全面合作。这一跨界战略联盟不仅标志着侨银股份向医疗服务领域的战略延伸，也为行业间协同创新提供了崭新的实践样本。





焕新智慧城服
洁城市面貌



升级AI管理
精服务品质



驱动技术创新
探治理新程



数字赋能与技术驱动是侨银股份发展的重要动力。公司精心绘制出一幅城市精细治理的工笔画卷，致力于通过焕新智慧城服，提升 AI 指挥系统的能力，以更数智化的系统、平台去洞悉城市治理的全局。此外，借助大数据分析技术，侨银致力于推动精准决策，为环卫作业提供科学依据。通过引入先进的智能城市服务装备，公司实现了高效的作业模式，确保运营管理过程的精准性和高效性。这种多维度的创新不仅为城市的有序运转提供了有力支持，还提升了城市品质，改善了居民生活环境，持续推动更美好的城市生活的实现。

7
智器为笔
绘就精细治理工笔画

焕新智慧城服 洁城市面貌

侨银股份勇立潮头，秉持创新驱动的发展理念，全力推进智慧城市建设。凭借对先进智能城市服务装备的持续引入与深度应用，侨银股份为城市环境的清洁与美化构建起一套高效且环保的综合解决方案，确保公司能够迅速响应各地环卫项目需求，为城市面貌的焕然一新提供坚实保障，推动城市服务行业向智能化、绿色化转型升级。

机械化城市服务装备

类型	描述
 纯电动洗扫车	纯电动洗扫车作为绿色环保的先锋代表，依托纯电驱动技术，具备零排放的卓越环保属性。相较于传统燃油车，其运营与维护成本大幅降低，同时拥有出色的续航能力。在城市道路清洁作业场景中，纯电动洗扫车不仅能够显著减少空气污染，契合城市空气质量提升的环保诉求，还能有效控制运营成本，以更高的清洁效率确保城市道路的整洁。
 道路高压洗扫车	道路高压洗扫车集成了清扫、冲洗、吸纳等多元功能于一体，不仅能够对路面进行全方位的深度清洁，还能高效回收大部分冲洗后的污水，在提升路面清洁质量的同时，极大地提高了水资源的循环利用效率，体现了资源节约与环境友好的双重效益。
 双体保洁船	双体保洁船在水域清洁领域扮演着关键角色。其垃圾收集舱具备强大的承载能力，最大载重量至少达25吨。在实际作业中，双体保洁船工作一小时的垃圾收集量，等同于两个人划船打捞5小时的工作量，作业效率实现了10倍的提升。这种高效的作业模式使得双体保洁船能够快速且彻底地清理水域垃圾，有力提升了水域清洁工作的整体效能。
 道路护栏清洗车	道路护栏清洗车清洁性能强劲，一台现代化环卫清扫装备的日常工作产能，相当于五六十名作业人员，单日作业量可比肩传统人工作业模式下连续七天的作业成果。在大幅提升道路护栏清洁进度的同时，道路护栏清洗车显著降低了人工操作带来的安全风险，为环卫作业人员的安全生产提供了坚实保障。

目前，侨银股份已购入各类先进设备，自有作业车辆及设备数量超过 40,000 台，水域清洁船只达 500 余艘。如此庞大且精良的装备储备，确保了侨银股份能够对全国各地的环卫项目做出迅速且高效的响应。

智能城市服务装备

类型	描述
 无人驾驶清洁船	无人驾驶清洁船凭借先进的智能化技术，每小时可清洁40亩水面，单次能收集100公斤垃圾，并且具备24小时在线响应、垃圾自主识别、自主避障等一系列智能化功能，这使得无人驾驶清洁船能够实现水域清洁的全自动化作业，不仅提高了清洁效率，还显著提升了作业的精准度，为水域环境的长效维护提供了有力支撑。
 无人驾驶清洁车	无人驾驶清洁车同样具备卓越的智能化性能，24小时在线响应、自主避障、实时监控反馈以及贴边清扫等功能一应俱全，其工作效率达到人工作业的两倍，有效推动了道路清洁向智能化、高效化方向发展。
 无人巡检作业机器人	无人巡检作业机器人搭载智能-实时一体化机器人专属操作系统HRG 轩辕，具备高度的场景适配性，能够灵活满足多种移动巡检和作业需求。通过实时监测与数据分析，无人巡检作业机器人能够及时精准地发现环境问题，为城市环境管理提供全面、准确的数据支持，助力城市环境管理的科学化与精细化。
 无人地下管网检测机器人	无人地下管网检测机器人则专注于地下管网维护领域，适用于多管径场景，能够实时记录并精确确定管网缺陷位置，为管道的养护、修复等作业提供精准可靠的依据，加速了地下管网维护工作的智能化进程。

侨银股份所构建的智能城市服务装备体系，不仅是公司在科技应用与环保实践方面雄厚实力的直观展现，更是其对社会责任的有力担当。这些先进装备的广泛应用，从根本上提高了环卫作业的效率与质量，显著降低了劳动强度，同时最大限度地减少了对环境的负面影响，引领城市服务行业朝着智能化、绿色化的未来稳步迈进。

升级AI管理 精服务品质

在数字化时代，AI 技术为环卫行业管理和服务带来了新机遇。侨银股份依托 AI 技术升级智慧环卫管理平台，实现了作业管理效能和服务质量的显著提升。该平台通过全面监测、高效调度和智能决策三大维度相互支撑，形成完整闭环：全面监测提供实时数据，高效调度确保作业顺利，智能决策优化资源配置。这种模块化应用使平台能够灵活应对多样化的城市管理需求。

全面监测

在智能城市服务装备的基础上，侨银股份进一步深化了AI技术的应用，将硬件与数据监测能力相结合，构建了“天、空、地、水一体化立体监测管理体系”。智能装备，如配备传感器的垃圾车、智能清扫机器人和水域监测船，不仅是作业的执行者，更是数据采集的前端触角。这些装备实时收集地面垃圾分布、空气质量和水体状况等信息，与卫星遥感技术形成互补，共同构成了覆盖天空、地面和水域的多层次监测网络。平台通过AI算法分析这些海量数据，实现了城市环境的全维度实时监控。例如，智能垃圾车在巡检中发现某区域雨季垃圾堆积频发，系统会自动标记问题点并生成分析报告，以图表形式直观呈现，帮助管理者迅速定位并采取治理措施。这种从智能装备到全面监测的深度融合，不仅提升了数据采集的效率和精度，还为科学决策奠定了坚实基础，大幅增强了城市环境治理的能力。

精准决策

平台借助大数据分析 with 人工智能算法构建智能决策能力，实现资源配置与设备管理的全面优化。在垃圾收运方面，系统通过分析历史数据和实时动态，精准预测垃圾产生量的变化趋势，优化收运路线和频率。例如，在某个区域，周末的垃圾产生量显著增加。为了应对这一现象，平台利用历史数据预测高峰期时段，提前协调资源，灵活调整垃圾清运时间，并提前规划车辆行驶路线，以确保在周末能有效应对攀升的垃圾收集需求。此外，通过优化运输路线，公司降低了行驶距离和能源消耗，也有效服务开展过程中的碳排放。

在设备维护方面，平台结合历史运行数据和预测模型，提前规划保养计划，避免突发故障。例如，通过监测垃圾车的使用频率和磨损情况，系统能在故障前发出预警，延长设备寿命并降低维修成本。这种数据驱动的决策方式，不仅提升了作业的经济性和可持续性，还确保了环卫服务的稳定运行。

可视化调度

在作业执行环节，平台推出的“调度一张图”功能，为指挥调度工作提供了强大的可视化解决方案。该功能依托地图系统，能够实时动态呈现车辆、船舶及人员的位置信息，使管理的透明度与灵活度得到大幅提升。例如，作业管理人员轻点定位按钮，便能精准锁定目标车辆，实时查看其运行状态与历史轨迹；借助胸卡、手环打卡数据，系统可以直观展示人员分布情况，作业管理人员通过出勤数据分析，能够科学优化任务分配方案。



部分功能的平台界面演示

在大型活动保障（如节庆游行）、突发事件处置（如暴雨后清淤）等紧急任务中，“调度一张图”功能的作用尤为关键。作业管理人员依托该功能，能够迅速调配资源，保障任务高效完成。同时，“调度一张图”还能将车辆档案中的保险、年检及维护信息清晰罗列，方便作业管理人员提前规划，有效降低运营风险。凭借“调度一张图”可视化调度的强大效能，平台显著提高了作业效率，为城市环境的长效整洁提供了坚实保障。



驱动技术创新 探治理新程

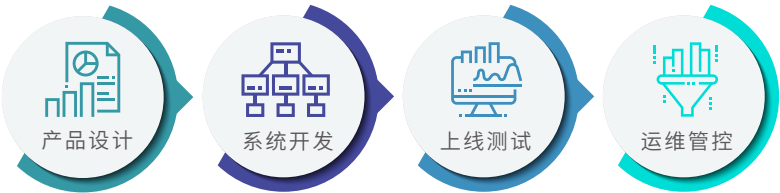
在激烈的市场竞争中，技术创新是城市治理现代化的关键。侨银股份积极探索创新，构建科学研发流程，强化知识产权保护。2024 年，公司在无人驾驶装备研发领域持续深耕，多款自主研发的无人驾驶机器人已在全国多个城市和地区开展试运行。公司参与行业标准编制，作为行业引领者，将持续以技术创新推动城市管理服务向智能化、精细化方向发展。

技术创新战略

研发流程及研发投入

在国内城市管理服务领域，侨银股份稳步前行，致力于通过技术创新助力城市服务事业发展。面对社会生产生活中的污染防治难题，公司深知自身责任所在，积极寻求突破之道。

侨银股份采用研发、引进与合作等多种方式，整合技术、人才、资本和市场等资源，努力提升自身研发效率和综合技术实力。在此过程中，公司构建了一套科学合理的研发流程。从产品设计环节精准把握环保需求，到系统开发阶段运用专业技术打造解决方案，再经过上线测试的严格把关，最后到运维管控的持续优化，每一步都扎实推进，侨银股份力求以更优质的技术成果服务于城市服务工作，为社会的绿色发展贡献一份切实的力量。



关键绩效

公司研发总投入为

4,473.75 万元

研发人员总数为

216 人

占员工总数的

0.5 %

研发成果

报告期内，侨银股份在无人驾驶装备研发领域成果卓越，系列产品覆盖了多样化的产品类型，包括室外清扫机器人、室内清扫机器人、巡逻 / 配送机器人、多任务作业机器人，以及辅助工作站和管理软件，满足从城市管理到商业清洁的广泛需求。产品设计充分考量用户体验，融合高精度导航、自主操作、远程管理功能及便捷客户端应用，既为用户打造高效智能的操作体验，又降低用户使用门槛，切实提升城市管理效率。

产品类型	产品名称	研发进度	应用场景	功能特点
清扫机器人	Model-Y 室外1吨级无人清扫机器人	2代机已落地	室外开放和半开放场所	多传感器避障，高精度地图路径规划，全自主清洁/加水/充电/垃圾处理
	Model-Q100 园区半吨级无人清扫机器人	1代机已落地	公园、企业园区、广场	封闭场所定制，多传感器定位避障，自主清扫路径规划，配备抑尘喷雾系统
	Model-Q200 园区半吨级无人清扫机器人	2代机已落地	公园、企业园区、广场等大面积区域	多传感器避障，高精度地图路径规划，全自主清洁/加水/充电/垃圾处理
	Model-I 室内商超无人清洁机器人	2代机已落地	室内商超	高精度导航，断点续扫，五合一清洁(吸/扫/洗/吸水/尘推)，自主加水/排污/回充
室外清扫车	Model-W 室外3吨级无人清扫车	研发中	各类室外场地	适应多种地形，多传感器避障，自主清扫/垃圾收集/洗地，支持人机协同
巡逻/配送机器人	Model-AC 城管公安无人巡逻配送机器人	1代机已落地	公安、安防、城管、停车场管理	无人驾驶+人脸识别+边缘计算，激光雷达/GPS实时感知，自主巡逻/配送
多任务作业机器人	Model-AN 城服无人化综合作业机器人	研发中	城市管理相关场景	六自由度机械臂+智能底盘，异常识别/垃圾拾捡/分类，智能避障
辅助工作站	Model-Y & Model-Q200 自动工作站	2代机已落地	户外、园区环境	精准注水+无线充电，智能管理机器人状态，无人值守运行
管理软件	侨银无人清扫机器人运营管理后台	研发中	机器人运营管理	客户/项目/机器/售后管理，远程监控/升级/故障识别/任务修改/耗材监控
	侨银无人清扫机器人客户端APP	研发中	用户操作与管理	实时状态查看，远程操控/任务下发，设备添加，售后工单处理，教程支持

2024 年 3 月起，侨银无人驾驶智能清扫机器人在海龙围科创区、罗定人民广场、云浮市云城区等多个区域陆续开展试运行，部分项目将持续至 2025 年。通过这些实际应用场景的全面检验，公司能够及时收集用户反馈数据，对产品进行针对性优化和迭代，持续提升无人驾驶清扫设备的技术性能和用户体验，为智能城市服务装备的创新发展注入新动能。

知识产权

侨银股份坚定地选择走自主知识产权发展道路。为此，公司制定了一套完备的知识产权管理制度，以此为基石搭建起全方位、多层次的知识产权管理体系。该体系深入剖析商标、专利、著作权等不同类型的知识产权的独特属性，针对其特点制定了精细化、差异化的管理策略，从知识产权的创造、运用、保护到管理的每一个环节，都进行了严谨规范，确保公司的知识产权得到全方位、全流程的有力保护。

指标	单位	截至报告期末
累计软件著作权数量	个	29
累计专利数量	个	203

研发荣誉

在城市管理服务领域，侨银股份持续加大投入并收获诸多荣誉。2025年3月25日，广州人工智能公共算力中心相关活动上，侨银股份“AI智能巡查派单系统”入选广州市首批“人工智能+”典型案例，是行业唯一上榜者。报告期内，旗下广州侨银数智城市有限责任公司被认定为“广州市荔湾区新型研发机构”，获政府对创新能力认可；参与的“基于城市综合管理应用场景的无人驾驶智能装备”项目荣获中国城市环境卫生协会科技进步二等奖，相关应用案例获评典型案例奖，尽显创新实力。



序号	荔湾区新型研发机构名称	申报单位	所在街道
1	施亮人因照明实验室	广州市施亮照明科技有限公司	中南街
2	广州职安健安全科技创新中心	广州职安健安全科技有限公司	昌华街
3	广州侨银数智智能无人环卫设备研发中心	广州侨银数智城市有限责任公司	东漱街

2024年广州市荔湾区新型研发机构拟认定名单



标准引领计划

作为中国城市环境卫生协会副会长单位，侨银股份始终秉持着强烈的行业责任感与使命感，积极践行并大力支持国家标准的落地实施，在城市环境卫生领域发挥着引领示范作用。

在标准编制工作上，侨银股份深度参与、成果丰硕。公司凭借在环境卫生领域积累的丰富实践经验和深厚专业底蕴，起草、主编、参编了《城乡社区环卫清洁服务要求》《城市垃圾收集装置设置通用要求》《园林垃圾收运技术规程》《近海面垃圾清捞收集作业规程》《餐厨垃圾收运技术规程》《乡镇厨余垃圾预处理技术规程》等17项国家标准、团体标准。这些规程紧密围绕行业实际，从城乡社区环卫清洁的流程规范，到城市垃圾收集装置的合理设置；从园林、近海面、餐厨及乡镇厨余垃圾等不同类型垃圾的收运、预处理操作，全面且细致地规定了各环节作业流程与操作规范，为生活垃圾收集运输以及城乡道路保洁工作提供了清晰、科学的指导。



信为根基 铸牢城服安全承重墙

诚信为本，责任为基，是侨银股份始终坚守的价值观。公司以合规治理与韧性管理作为核心支柱，努力铸就城市服务的坚实安全承重墙。通过规范运营与风险防控措施，侨银股份在数据保护和文化引领方面也不断深入。侨银股份将继续承载责任，通过诚信与专业为城市的未来贡献力量。

筑牢规范运营
稳发展基石



严守风险底线
扬道德风帆



守护数据安全
固智慧长城



引领党建力量
聚文化向心



筑牢规范运营 稳发展基石

规范运营是企业稳健发展的基石，直接影响企业信誉与可持续性。侨银股份秉持合规经营理念，持续推动规范运营，夯实发展基础。公司严格遵循法规，建立高效治理结构，确保运营合规有序，同时规范信息披露，积极与投资者互动，合理分配利润，营造良好信任环境。

侨银股份始终秉持着严谨合规的经营理念，严格遵循《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等一系列法律法规的要求，构建并不断完善规范的公司治理结构。公司以股东大会、董事会、监事会和管理层为主体架构，搭建起科学高效的决策与经营管理体系，对各主体在决策、监督、执行等不同层面的职责权限进行了清晰明确的界定，同时详细规定了其应履行的义务。

在这一体系中，股东大会作为公司的最高权力机构，负责对重大事项进行决策；董事会则在股东大会的授权下，对公司的战略规划、经营决策等方面发挥关键作用；监事会肩负着监督职责，对公司的财务状况以及董事、管理层的履职行为进行严格监督；管理层负责公司日常经营管理活动的具体执行。各机构之间既相互独立，又紧密协作，形成了决策机构、管理机构和监督机构各司其职、相互制衡的有效治理体系。通过这样的治理架构，公司切实保障了投资者和其他利益关联方的合法权益，为公司的稳健发展和可持续经营奠定了坚实基础。



三会治理结构图

● 股东大会运作情况

公司严格依照《公司法》《公司章程》等有关法律法规要求，建立《股东大会议事规则》，并按照相关规定召开股东大会，保障公司股东对公司重大事项的知情权、参与权和表决权，确保所有股东地位平等，能够充分行使自己的合法权利。

关键绩效

报告期内，公司共召开股东大会

4次



◆ 董事会运作情况

侨银股份高度重视公司治理，严格依据《公司法》《公司章程》等法律法规，建立了完善的《董事会议事规则》等治理制度。在董事选举方面，公司严格遵循相关法律法规的规定开展董事选举工作。从董事会的规模设定到人员构成，都完全符合法律规范要求。公司董事选聘过程秉持公开、公正、独立的原则，为选拔高素质、高水平的董事奠定了坚实基础。同时，公司尤为注重董事会成员的多元化建设。在挑选董事时，公司充分考虑成员的知识结构和专业知识，使其与公司的业务发展方向紧密契合，为公司的稳定运营提供强有力的保障，推动公司在激烈的市场竞争中稳健前行。



董事会下设战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会 4 个专门委员会，协助董事会履行相应职能，对促进公司规范运作、健康发展等方面发挥重要作用。其中，战略委员会在公司的长远规划与战略布局中扮演关键角色。为进一步推动公司可持续发展，公司于战略委员会下设立 ESG 工作小组。ESG 工作小组由各职能部门和下属子公司组成，负责落实并沟通可持续发展各项议题的具体举措和反馈意见。基于此，公司能充分整合各部门和子公司的资源与智慧，全面深入地考虑环境、社会和公司治理等方面的因素，将 ESG 理念切实融入公司运营的各个环节，推动公司在实现经济效益的同时，积极履行社会责任，实现可持续发展目标，为公司的长期稳健发展注入新动力。

关键绩效

公司董事会由

7 名董事组成

其中独立董事

3 名

女性董事

5 名

关键绩效

报告期内，共召开

15 次董事会会议

战略委员会会议

1 次

提名委员会会议

2 次

薪酬与考核委员会会议

2 次

审计委员会会议

3 次



◆ 监事会运作情况

公司始终坚守合规运营的准则，在监事选举工作中，严格依照《公司法》《公司章程》等法律法规所规定的选聘程序执行。公司对监事的人数设定及人员构成进行了严谨规划，确保完全契合法律法规以及《公司章程》的各项要求。

在公司的日常运营过程中，各位监事切实履行自身职责，秉持勤勉尽责的工作态度，充分发挥监督职能，包括但不限于认真审查公司年度财务报表，严格审核利润分配方案等重要事项，对公司财务状况和经营成果进行全面监督，确保财务信息的真实性和准确性，保障公司资产的安全与合理运用。同时，监事密切关注公司董事、高级管理人员的行为，对其履职情况进行严格监督，并基于实际监督情况，及时、客观地提出专业的监督意见，有效防范了内部管理风险，为公司的健康稳定发展保驾护航。

关键绩效

公司监事会由

3 名监事组成

其中职工代表监事

1 名

报告期内，共召开

5 次监事会会议

合规运营

内部控制

在现代企业治理架构中，健全且高效的内部控制体系是企业稳健运营与可持续发展的核心支撑。侨银股份深谙此道，构建了一套层次分明、覆盖全面的内部控制体系，深度融入各个业务部门，为企业长远发展提供有力保障。

从组织架构而言，审计委员会作为内部控制的关键核心，统筹审计组与监察组，该架构赋予了内部控制工作权威性与专业性，为内部控制体系有效运转奠定坚实基础。



为明确职责划分与审批权限，实现业务流程的规范化、标准化管理，切实降低运营风险，公司制定了精细化的审计管理办法，包括《内部审计制度》《内部审计监察工作实施办法》《工程结算审计管理办法》。内部审计作为内部控制的重要监督举措，遵循严密流程，聚焦内控、合规与财务审计三大关键范畴，并以项目为单元进行系统性审查。内部审计报告按季度编制，及时、准确报送至审计委员会，为公司管理层决策提供有力依据。

在执行内部审计的过程中，审计监察部严守三道红线准则



制度红线

确保业务全流程覆盖，让各项业务皆有章可依

财务红线

增强财务管理的规范性与安全性

项目监察红线

针对各项目展开深入监察，依据监察结果提出整改建议，推动制度持续优化更新

为保障内控管理的长效性与有效性，公司建立常态化监督检查机制，通过定期对各业务部门制度建设与执行情况进行抽查审计，同时针对关键业务流程开展专项审计，全面评估内控管理的合法性、充分性与有效性。此外，公司通过持续监督与评估，及时发现并解决了内部控制存在的问题，不断完善内部控制体系，提升公司内部治理水平，助力企业在复杂多变的市场环境中稳健、高效运营。



依法纳税

在企业运营中，依法纳税是企业履行社会责任、维护市场秩序的关键环节。侨银股份高度重视税务管理工作，构建了一套严谨的税务管理体系，确保公司在复杂的税收环境中始终严守依法纳税底线。

侨银股份实行集中化税务管理，主要由集团总部负责，项目层面配备税务办事员执行基础事务，核算架构中设立税务组，由财务总监管理。此架构确保税务工作的专业性和独立性，助力公司战略目标，实现风险把控和资源调配。日常工作中，公司开展税务自查，根据各地税收管控差异灵活调整申报策略，安排专人关注政策动态，优化申报工作，确保合法合规并合理利用政策空间，平衡税务合规与经济效益。

为降低税务风险，侨银股份建立了完善的应对机制。子公司收到税务问询时，公司全面排查集团税务情况，分析问题根源，总结经验并共享案例，要求整改，防止类似问题再发生。同时，公司根据问询情况及新税收政策评估培训需求，有针对性地组织税务培训，提升员工对政策的理解与运用能力，强化风险意识。2024年，公司举办4场税务培训，覆盖率达95%，内容包括新公司法影响、汇缴申报、稽查应对及对外支付税务等，有效提升了员工能力与风险意识。



案例

侨银股份举办新公司法税务影响专题培训

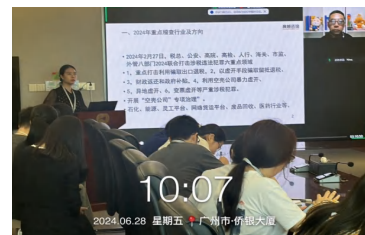
为助力企业精准把握政策动向，提升税务合规管理水平，2024年1月23日，侨银股份围绕新修订的《中华人民共和国公司法》对企业税务管理的影响，开展专题培训。此次培训通过政策解读与实务指导相结合，帮助参训人员系统掌握新公司法下的税务管理要点，为企业应对资本制度改革、防范涉税风险提供了清晰路径。



案例

侨银股份举办税务稽查征管新动向专题培训

为精准应对税收征管新形势，筑牢企业税务合规防线，2024年6月28日，侨银股份开展“税务稽查征管新动向与应对策略”专题培训。此次培训通过“政策解读+案例推演+系统模拟”的沉浸式教学，有效提升了参训人员的风险识别能力与应急处置水平。



投资者权益保护

规范信息披露

侨银股份依据《公司章程》《信息管理办法》等相关法律法规，制定了《信息披露管理制度》《内幕信息知情人登记管理制度》以及《关联交易管理制度》等一系列内部管理制度。在公司运营过程中，针对各项议案的审议，公司始终秉持严谨态度，严格遵循既定制度和流程，确保审议程序合法合规，切实保障公司和股东的合法权益。对于审议通过的事项，公司严格按照法律法规要求进行披露，确保信息透明度。

在信息披露工作流程方面，公司有着明确且细致的规定。对于临时报告的编制，公司安排证券部负责起草初稿，随后由董事会秘书从内容的准确性、完整性以及合规性等多方面进行仔细审核。审核通过后，董事会秘书及时将报告呈递给各董事、监事和高级管理人员进行审议确认，在获得各方一致认可后，迅速对外发布，确保信息能够及时传达给市场和投资者。

而对于定期报告，企业高级管理人员，尤其是财务负责人，会依据公司的财务数据和经营状况，及时编制定期报告草案，完成后的草案会依次提交给董事会、监事会进行审议。董事会和监事会将针对报告内容进行严格审核，重点关注财务数据的真实性、经营成果的准确性以及信息披露的完整性等关键方面。在董事会、监事会审核无误后，定期报告才将对外披露。通过这样严谨的流程安排，公司有效确保了信息披露的高效性与规范性，为公司的稳健运营提供了坚实有力的保障，也为公司在资本市场树立了良好的形象，增强了投资者对公司的信心。

关键绩效

报告期内，公司共计披露公告

210 份

投资者交流与回报

侨银股份始终秉承高度的责任感和使命感，以切实行动全方位践行对投资者的责任担当。在增进投资者沟通交流维度，侨银股份积极拓展多元渠道，如举办“走进上市公司——侨银股份（002973）”活动、举办业绩交流会、策略研讨会等，旨在为投资者搭建起便捷桥梁，助力其全面、深入地洞悉公司运营状况，明晰公司发展战略。

于投资者教育与权益保护领域，侨银股份作为积极参与者与重要推动者，在广东证监局等专业机构的指导下，实施线上线下协同推进策略，响应并开展“5.15 全国投资者保护宣传日”暨防范非法证券期货宣传月、《股东来了》投资者权益知识竞赛等活动，助力提升投资者教育宣传的辐射力和影响力。

案例

侨银投教活动案例荣获广东证监局 2024 年度优秀投教作品三等奖

2024 年 11 月 27 日，广东证监局召开广东省辖区 2024 年度优秀投教活动及投教作品表彰大会暨投资者教育工作座谈会。本届优秀投教活动及投教产品征集评选活动，由广东证监局联合广东上市公司协会等向市场征集评选，旨在充分利用辖区市场主体丰富的投教资源，提升投资者金融素养，推动资本市场平稳健康发展。经综合评定，侨银股份投教案例《开展“走进上市公司侨银股份”系列活动》脱颖而出，荣获优秀投教作品三等奖，此次获奖，是监管部门对侨银股份投教工作的肯定，亦离不开投资者对侨银股份的信赖。



公司深知投资者的支持是企业发展的动力，因此始终密切关注并致力于实现对投资者的合理回报。公司严格依据《公司章程》及《股东回报规划》所明确的利润分配政策，构建了一套持续、稳定且科学的回报机制。该机制从制度层面保障了投资者的权益，涵盖利润分配的决策流程、分配方式、分配时间等各个关键环节，确保利润分配的公平、公正、透明。在未来的发展道路上，公司期望与投资者携手共进，充分发挥双方优势，共同应对市场挑战，推动企业实现可持续发展，创造更加辉煌的业绩。

分红年度	现金分红总额（含税，万元）	归母净利润（万元）	现金分红比例
2023	4,086.65	31,681.47	12.90%
2022	4,086.65	31,460.11	12.99%
2021	4,086.65	25,515.30	16.02%

公司近三年的分红情况

严守风险底线 扬道德风帆

风险管理与廉正建设是企业稳健运营的关键。侨银股份重视风险防控，依托完善的风险管理制度精准识别和处理风险，全力保障企业的可持续发展。同时，通过建立严密的廉正体系，公司有力遏制腐败与不正当行为。未来，侨银股份将深化风险管理与廉正建设，引领企业在可控风险和清正文化的道路上前行。

风险管理



为达成全方位、精细化的风险预防与管控目标，侨银股份结合各部门实际业务特点，量身定制了一系列行之有效的风险管理制度，力求实现对各业务环节风险的精准、快速识别，全面、深入评估，及时、准确预警以及高效、妥善处理。

在风险识别环节，公司聚焦于自身的三大核心业务板块，深度挖掘潜在风险点，并据此制定了一系列涵盖各个层面的管理办法。同时，公司始终坚持风险前置预警原则，充分发挥风险管控体系的前瞻性与主动性，通过敏锐捕捉风险信号，提前制定应对策略，将风险可能带来的负面影响降至最低。

为推动公司风险管理理念在内部的深度渗透，切实提升全体员工的风险预防意识，规范风险应急处理流程，侨银股份针对内部人员定期组织系统的风险管理培训。培训内容丰富多彩，涵盖了多个贴合公司业务实际的主题。这些培训课程不仅有助于员工深入理解风险管理的重要性，更能让他们掌握实用的风险防范与处理技巧，为公司的稳健发展筑牢坚实的内部防线。

廉正文化建设

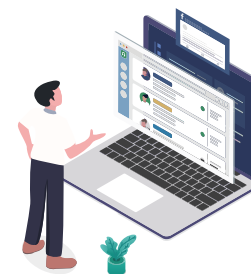
侨银股份以高度的责任感和使命感，积极构建全面且深入的廉正体系，制定了《监察举报管理办法》，全力防范腐败现象滋生，持续提升企业透明度。作为企业廉正建设的重要战略布局，2023年侨银股份加入了企业反舞弊联盟，成为会员单位。借助联盟的专业资源和平台优势，公司将持续学习先进的反舞弊经验，与行业伙伴携手营造廉洁、公平的市场环境。



投诉监督卡

在反腐宣传领域，侨银股份采取了一系列针对性措施。公司在各项目公共区域显著张贴举报方式（邮箱 zljcb@gzqiaoyin.com、电话 13710380637），并向员工派发“侨银监督卡”，详列举报渠道与受理范围，包括职务谋私、受贿、违规接待、利益冲突、侵占资产及泄密等行为。

公司承诺严格保密投诉人信息，并视情况给予500元至50万元奖励，鼓励员工积极参与监督。此外，公司在总部及项目办公区张贴廉洁标语，营造廉洁文化氛围，时刻提醒员工坚守职业操守。



在廉洁教育方面，2024年，侨银股份审计监察部精心录制廉洁教育宣传视频。公司借助人力资源部的组织优势，针对新员工和特定管理人员开展专项培训；各部门、各大区以及各项目积极响应，组织员工集体学习，确保廉洁教育覆盖全体员工。培训结束后，员工需围绕自身岗位深入思考并发表廉洁自律学习心得，将廉洁理念融入日常工作实践。



通过加入反舞弊联盟、多渠道反腐宣传以及深入的廉洁教育等一系列举措，侨银股份全力营造风清气正的企业环境，持续强化员工廉洁意识，有效防范腐败行为，不断提升企业的透明度和社会声誉，为公司的可持续发展奠定坚实基础。

守护数据安全 固智慧长城

在数字化潮流下，数据安全是企业的生命线。侨银股份重视数据安全，严格遵守《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规，建立管理目标与制度，制定运维策略和应急预案，确保快速应对信息风险。公司持续优化数据安全保障体系，助力公司稳健发展。

数据安全管理体系

数据安全目标

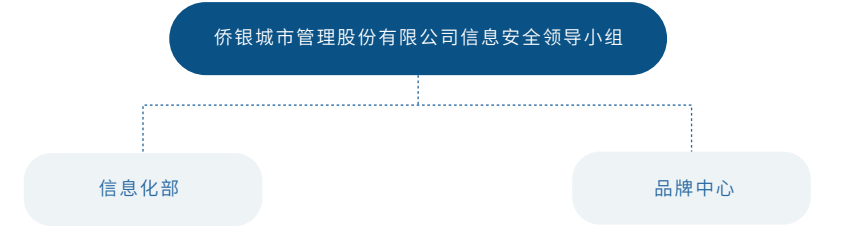
侨银股份高度重视数据安全与隐私保护，依据业务发展需求和相关法律法规要求，制定了明确且具有针对性的数据安全目标。同时，侨银股份为各目标制定了相应的考核办法，以实现目标的精准管控。

目标类型	目标值	考核办法
运维工作	桌面运维处理及时率≥98%，数据中心运维事故次数为 0	1. 桌面运维处理及时率每下降 1% 扣 1 分； 2. 数据中心运维事故每出现一次，扣 2 分 / 次。
信息安全建设	完成测评，建立防护与审计机制等	1. 安全性 (4 分)：出现一般安全事故，该项扣 2 分 / 起；出现重大安全事故 (给公司造成直接或间接紧急损失 20 万元以上)，该项得 0 分； 2. 功能性 (4 分)：达成率≥100%，该项得 4 分；85%≤达成率<100%，该项得 2 分；达成率<85%，该项得零分。

数据安全架构

为了确保数据安全工作的规范化和制度化，侨银股份着眼于数据的全生命周期，制定了一系列完善的数据安全管理制度。这些制度细致覆盖了数据收集、存储、使用、共享和销毁等各个环节，具体包括《数据收集管理制度》《信息安全管理度》《VPN 远程接入内部网络管理制度》《信息化基础设施管理办法》《信息系统建设管理制度》等。

制度的有效施行离不开科学合理的组织架构支撑。基于此，公司建立了完善的数据安全管理组织架构，以明确各部门和人员在数据安全管理工作中的职责。信息安全领导小组作为公司数据安全管理的决策机构，负责确定公司数据安全工作的方向、原则与方法、批准数据安全策略和规划等；信息安全职能部门包括信息化部及品牌中心，负责具体执行，包括解读法规政策、起草规划、落实日常工作、处理安全事件、协调内外合作等。



此外，公司为各事业部配备安全联络员，协助信息化部监管下属分公司数据安全工作。在这一体系中，下属分公司需要定期向事业部汇报数据安全工作进展情况，确保事业部能够全面掌握基层数据安全动态。事业部则将收集到的信息进行汇总分析，提炼出关键问题和重要成果，再上报给信息安全领导小组。这种层层递进的汇报机制，使得信息能够及时、准确地传递，让公司高层能够依据这些信息做出科学决策，保障公司数据安全管理工作得以有序推进，为公司的稳定发展筑牢数据安全防线。



数据安全策略

系统运维策略

为防范网络安全风险，确保公司办公区和机房内设备处于最佳状态，公司制定了一系列系统运维策略，涵盖安全检查、文件管理、机房及办公环境安全保障、资产与介质管理、设备运维、网络与系统安全防护、账号及密码管控、变更管理、备份恢复、安全事件处置以及应急管理等多方面，从制度规范、人员职责到操作流程，全面保障公司信息系统稳定运行。

其中，安全管理包括定期检查、文件审批、机房设备维护、资产分类与专管、介质管理与盘点、防止远程未经批准访问、密码定期更改等措施。此外，公司规定安全事件处理需遵循级别响应流程并留存证据，以确保整体数据安全与管理有效。



数据事件应急预案

侨银股份制定了多套针对不同情况的数据事件应急预案，以应对各类信息安全风险，保障公司网络与信息系统的稳定运行。这些预案分类细致，涵盖了可能出现的多种安全威胁场景，具体包括《系统故障应急预案》《网络攻击应急预案》《病毒爆发应急预案》《机房突发事件应急预案》《网络设备及应用服务器异常事件应急预案》等。

侨银股份制定了多套应急预案，针对不同信息安全威胁确保网络与信息系统的稳定。公司每年评估并及时修订预案，以适应业务变化和潜在风险。发生重大变更时，公司会深入分析应急流程与责任，确保能够快速响应。同时，通过培训复盘，公司持续优化相关预案，确保对应急事件的处理符合国家新规范，保持合规性与先进性。

引领党建力量 聚文化向心

在党建引领的时代，侨银股份坚守政治责任，围绕党中央决策推进党建工作，力求将党建优势转化为企业竞争力。为夯实基础，侨银股份构建完善的党建责任体系，确保党建融入公司战略、运营和人才培养，成为高质量发展的引擎。公司创新教育形式，通过多样的党建活动，培育政治过硬、业务精湛的党员先锋队队伍，发挥模范作用。

通过定期举办主题党课，引导党员在庄重的仪式感中强化党性观念；

通过开展专题学习会，组织党员深入学习党的理论方针政策，提升政治素养；

通过红联共建，搭建起资源共享、优势互补的合作平台，与其他基层党支部共同探索基层党建工作的新模式、新方法。

报告期内，侨银股份支部书记刘丹在党建引领与工会工作中表现卓越，荣获 2024 年 4 月广州市总工会颁发的“2023 年度广州市星级工会会员引领星”荣誉。这不仅是对刘丹个人工作的高度认可，更是侨银股份党建工作成效的有力彰显，激励着全体员工在党建引领下，为企业发展和社会进步贡献更多力量。



案例

学习三中全会，赋能城市发展

为深入领会党的二十届三中全会精神，2024年11月12日侨银股份精心筹备并开展了主题党课。党课现场，党员们济济一堂，专注聆听党校专家深入浅出的讲解。专家围绕“以进一步全面深化改革开辟中国式现代化广阔前景”，结合详实案例，阐述全会对全面深化改革的新部署，剖析改革与中国式现代化的紧密联系。互动环节，党员们踊跃发言，结合工作探讨如何将全会精神融入日常。此次党课让党员们深受启发，明确方向，激励大家以全会精神为指引，为公司发展与中国式现代化建设添砖加瓦。



案例

荔湾区领导莅临侨宏书院及党建工作室，共促文化党建融合发展

2024年3月30日，由广州市荔湾区委宣传部等联合主办的“书香羊城，YUE动荔湾”全民阅读系列活动正式启动。活动期间，荔湾区委宣传部副部长等一行人参观了侨宏书院及党建工作室，并就参观情况进行指导交流。侨银股份积极参与活动，凭借出色表现荣获2024年“书香羊城YUE动荔湾”全民阅读活动优秀宣传推广组织称号，展现了在文化与党建融合发展方面的积极作为与突出贡献。



案例

举办“重温革命创业精神，弘扬艰苦奋斗”七一主题党建活动

在庆祝中国共产党成立103周年的重要节点，侨银集团党委组织公司管理层与党员干部，开展了“重温革命创业精神，弘扬艰苦奋斗”七一主题党建活动。活动中，侨银集团党委与广东省环境卫生协会党支部开展党建共建，双方共同学习专题党课，从党的理论中汲取智慧养分。而后，众人一同瞻仰红色旧址，在历史遗迹中探寻伟大建党精神的红色密码。通过此次党建活动，参与者们深刻感悟革命先辈的奋斗历程，激发了自身的使命感与责任感。这不仅为侨银集团凝聚了发展力量，也为推动城市服务行业的进步注入了新的活力，成为企业党建引领发展的生动范例。



以人为本，关爱为怀。侨银股份将人才视为核心资产，以员工的职业发展与幸福感受为尺度，构建人才成长与关怀体系。通过完善的培训机制、广阔的晋升空间和贴心的员工关怀活动，公司不断激发员工潜能，增强员工归属感，让每位员工在实现自我价值的同时，为公司发展注入强劲动力。

人为尺度 构建职业幸福坐标系



凝聚侨银人才
强根基力量



赋能员工成长
展职业风采



关怀温暖同行
创幸福职场



凝聚侨银人才 强根基力量

侨银股份深知人才是创新与发展的核心动力，秉持开放态度广纳优秀人才。公司重视校企合作，构建精准的人才培养模式，为长远发展注入活力。在日常管理中，侨银股份注重员工沟通，搭建高效平台，及时了解员工需求，传递关怀与尊重。多年来，侨银股份坚持人文关怀与卓越成就的理念，培育企业与人才共生的生态，助力双方共同成长。

人才招聘

侨银股份高度重视人才招聘工作，严格遵循《招聘管理制度》，构建起一套严谨且连贯的人才选拔体系。从招聘需求的精准预测出发，到精心规划招聘计划，再到细致筛选简历、严格组织面试考核，直至完成员工录用，每个环节紧密相扣，均依照清晰、明确的标准与流程推进，确保选拔出最契合公司发展需求的人才。



多渠道人才吸引

侨银股份在人才吸纳方面展现了前瞻性与战略性的布局。公司深谙广纳贤才之道，与众多专业招聘平台缔结了稳固且长久的合作关系。凭借这些优质平台强大的传播效能，招聘信息得以精准且全方位地覆盖人才市场的每一处角落，有效拓展了人才招聘的边界，让更多优秀人才有机会了解侨银所蕴含的广阔发展机遇。

在此基础上，侨银股份进一步拓展人才吸纳渠道。公司甄选优秀猎头开展深度合作，充分借助猎头的专业能力与丰富资源，精准挖掘契合公司需求的高端人才。同时，公司大力推进外部推荐官体系建设，深度挖掘人际网络的潜在价值，充分激发员工及各界人士参与人才推荐的积极性，为公司引入众多来自不同领域的新鲜活力。此外，公司还踊跃加入各地行业协会，依托协会平台加强与同行的交流互动，敏锐洞察行业人才动态，从而为人才引进开辟全新路径。

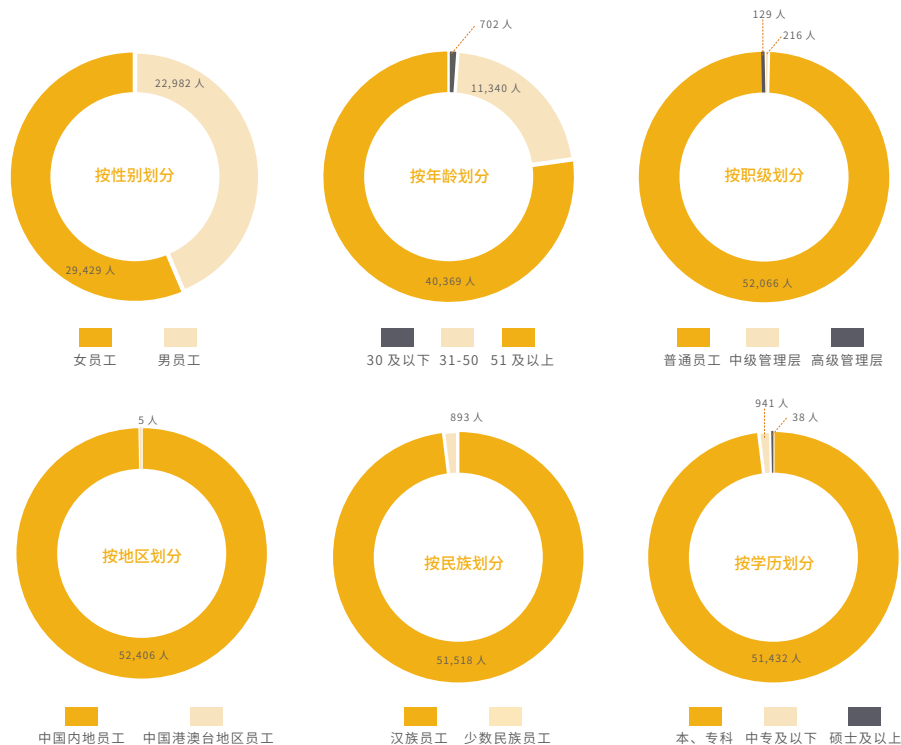
为进一步提升公司在全球市场的竞争力，侨银股份将目光投向国际，积极开拓如领英等国际化招聘渠道，全力挖掘海外优秀人才，为公司注入国际化的思维与理念。在项目执行层面，公司创新设立 HRBP，深度扎根当地行业，深入挖掘当地行业人才资源，同时注重内部人才的潜力挖掘，实现内外人才优势互补，为项目的顺利推进提供坚实的人力保障。

多元平等雇佣

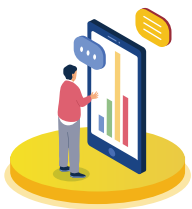
侨银股份始终秉持公平公正的雇佣原则，在人才选拔过程中，坚决摒弃性别、宗教、民族、年龄等因素的干扰，不设任何不合理门槛，唯才是举。公司深知，多元背景的人才汇聚能激发创新活力。



员工构成



校企协同



侨银股份大力推进校企协同计划，积极搭建与高校深度合作的桥梁，展现出强烈的社会责任感与行业担当。目前，公司已与广东金融学院、广东新安职业技术学院等5所以上高校达成合作，成功构建起广泛且稳固的人才培育合作网络。

校企双方秉持“优势互补、资源共享、互惠双赢、共同发展”的理念，全方位、多层次地推进人才培养合作。



在人才培养的前期规划阶段

双方聚焦专业共建，密切关注就业市场动态，共同参与专业设置与课程体系开发。侨银股份凭借在城市服务行业的丰富经验与资源，提供大量实际项目案例，融入高校教学内容。这些案例涵盖城市环卫管理、垃圾分类处理、市政设施维护等多个业务场景，使学生接触到真实工作中的挑战与解决方案，所学知识与企业实际需求精准匹配，在校园中就能积累实践经验，毕业后迅速适应职场。

进入人才培养实操阶段

高校与公司紧密配合，形成良性互动。高校源源不断地向公司输送具备专业理论知识的实习生，公司则为这些学生提供广阔的实践平台。以与广东新安职业技术学院的合作协议为例，公司从协议签署之日起实施供需对接就业育人项目，为实习就业学生提供经费支持，主要用于薪资福利、交通住宿、岗位培训及实习就业管理等。对于表现优秀的学生，毕业后公司积极安排转正，为他们提供广阔的职业发展空间。

校企协同的人才培养模式，如同精密的齿轮相互咬合，高效运转，实现了学校、企业和学生的三方共赢，不仅为高校学生的职业发展铺设了坚实道路，也为企业自身源源不断地输送高质量专业人才，更为城市服务行业的蓬勃发展注入了新的活力。

员工沟通

民主沟通是凝聚员工力量、推动企业持续进步的关键要素。为此，侨银股份构建了一套民主沟通体系，涵盖新员工入职培训、监督举报反馈以及高层互动等多个维度，全方位促进企业与员工间的良性互动。



新员工入职座谈会——搭建融入与成长的桥梁

新员工入职培训是侨银股份助力新成员快速融入的重要举措，由人力资源部精心策划并定期举办。培训全景式展示企业发展历程、未来战略规划及员工的职业晋升渠道，帮助新员工快速熟悉工作环境与公司文化。通过团队活动与深度交流，营造开放包容的氛围，公司促使新员工快速融入企业大家庭，共同成长。



新员工入职宣誓仪式



新员工入职座谈会



◉ 工会与审计监察部——筑牢权益维护与监督的坚实堡垒

工会作为侨银股份内部员工权益的坚定捍卫者和沟通协调的核心枢纽，在公司治理体系中占据着不可或缺的地位。工会始终保持对员工需求的高度敏锐性，主动深入到员工群体中，耐心倾听员工的心声，广泛收集各类意见和诉求。凭借专业的沟通技巧和积极的协商态度，工会将与公司管理层展开高效对话，将员工的合理诉求精准转化为公司的政策和措施，切实保障员工在薪酬福利、工作环境、职业发展等多方面的合法权益，为营造积极健康、和谐稳定的工作氛围贡献关键力量。

审计监察部严格依据法律法规和公司内部规章制度，对公司各项运营活动进行全面监督，确保公司经营活动和业务环节的合法性、规范性和有序性。一旦发现潜在的违规行为或风险隐患，审计监察部会迅速启动专业的调查程序，凭借其独立公正的工作原则和严谨高效的工作作风，深入挖掘问题根源，为公司及时化解风险、纠正偏差提供有力支持。

◉ 董事长信箱——畅通高层互动与决策优化的关键纽带

董事长信箱作为公司最高管理层与基层员工直接沟通的重要桥梁，为员工提供了一条直达决策核心的反馈通道。员工可以借助这一平台，毫无保留地反馈个人工作中遭遇的困境、对公司现有政策的深入思考以及对公司管理优化的建设性意见。董事长信箱特别支持匿名投递方式，这一设计充分考虑到员工可能因职务层级差异、工作环境因素等产生的顾虑，确保每一位员工都能毫无顾忌地表达真实想法。董事长信箱的设立，极大地加强了管理层与员工之间的直接互动交流有利于激发了员工的参与热情和责任感，从而形成员工与公司相互信任、共同发展的良好局面。

侨银股份通过新员工入职座谈会、工会与审计监察部的监督体系以及董事长信箱等多元化民主沟通机制，成功促进了新老员工之间的深度交流与融合，增强了员工对公司文化的认同感和归属感，同时全面提升了公司内部管理的透明度和精细化水平。在这一过程中，员工的主体地位得到充分尊重，参与感和安全感不断增强，员工的满意度持续提升，工作效率大幅提高，将有助于侨银股份在行业发展浪潮中稳步前行、开拓创新。

赋能员工成长 展职业风采

员工成长是企业发展的核心动力。侨银股份构建多元化晋升通道，确保职业发展机制公平透明。通过打造侨银大学堂，公司构建线上线下融合的培训体系，全面提升员工能力。同时，公司建立具有竞争力的薪酬制度，为员工职业发展提供有力支持。公司坚持与员工并肩同行，在帮助员工实现个人价值的同时，推动企业不断前进。

职业规划

侨银股份将员工的职业发展需求置于企业发展的关键位置。为此，侨银股份制定了《职级体系管理制度》，致力于打造一套完善的职业成长路径与晋升机制。



公司构建的职级体系涵盖管理类（M类）、专业技术类（P类）、基础操作类（O类）三大类别，且每个类别下细分多个级别与职档，为员工搭建起多元化的晋升通道。员工能够依据自身兴趣、能力以及职业目标，自主选择适配的发展路径，既可以在管理序列或专业技术序列中实现纵向晋升，也能够不同序列之间进行横向发展。

各类别具体设定的级别（职级）为：M类：M1-M14共14级；
P类：P1-P8 共8级； O类：O1-O3共3级。

序列内(同一职能、同一模块) 纵向发展

员工在原有职业通道内部，由低向高发展，随着员工技能与绩效的提升，员工在各自的通道内获得平等的晋升机会，具体包括层级内晋升和跨层级晋升。

序列内(同一职能、不同模块) 横向发展

员工在同一通道内部的不同岗位(指同一职类中不同岗位)之间通过岗位轮换更深入地丰富员工的专业知识，了解整个通道系统的运作方式。

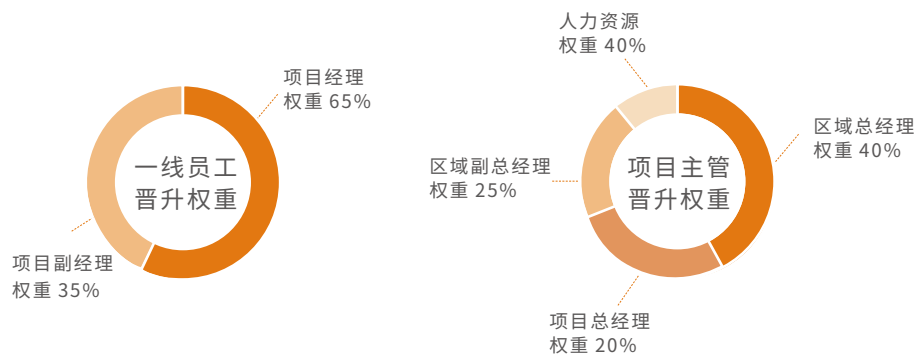
序列内(不同职能) 横向发展

员工在同一岗位序列内的不同职类间岗位轮换，为知识丰富的员工提供新的发展空间，增强全局意识。

职业发展路径

在晋升机制方面，公司以年度绩效考核结果作为员工晋升的重要参考依据。以职能部门（M8 级以下）员工为例，根据年终考核总分确定职业发展方向，总分大于 75 分（且连续 12 个月内无“需改进”评级）的员工有晋升机会，60-75 分之间的员工保级，小于 60 分的员工则面临降职。

为确保晋升评估公平公正，不同层级员工的晋升由相应的评估小组负责。例如，一线员工晋升项目主管，由项目总经理（权重 65%）和项目副总经理（权重 35%）评估；项目主管晋升储备干部时，区域总经理、项目总经理、区域副总经理和人力资源部都参与评估，占比分别为 40%、20%、25% 和 15%。



此外，公司还规定总部拟晋升 M6 及以上的管理人员必须到项目实地实习并提交总结报告，以此促进管理人才全面发展。在实际操作中，已有不少总部员工在晋升前通过实地实习积累了丰富经验，为后续管理工作奠定了坚实基础。



薪酬及绩效考核

薪酬体系

侨银股份始终秉持着对员工高度负责的态度，严格遵循《中华人民共和国劳动合同法》以及其他相关劳动法律法规的要求，为员工打造了一套极具竞争力的薪酬体系。在制定薪酬标准时，公司深入调研市场行情，确保员工薪酬相比市场水平更具备竞争优势。公司员工的薪酬结构丰富且合理，主要涵盖固定工资、绩效奖金、补贴等现金收入部分，以及养老保险费、医疗保险费、生育保险费、工伤保险费、住房公积金等法定福利，还包括非货币性福利。这种全面的薪酬架构，充分考虑了员工的多样化需求，为员工的生活提供了坚实保障。



为适应公司发展与员工成长的需求，公司在原有《薪酬管理办法》的基础上，持续创新与深化改革，制定了一系列更具针对性的激励考核制度，如《侨银股份绩效管理制度》《一线环卫工绩效考核管理办法》《市场人员配置及考核管理制度》《项目总经理资格等级认定及考核管理制度》等，从不同层面和岗位出发，精准地调动了员工的工作积极性，让每一位员工都能在自身岗位上充分发挥潜力，实现自我价值。未来，侨银股份将坚定不移地持续完善薪酬体系，严格依据国家相关法律法规，全方位保障职工的合法权益。

绩效考核及申诉

公司建立了科学完善的绩效考核体系，遵循整体性、目标性、客观性、分层性、沟通性、时效性和激励性等原则，旨在激励员工提升工作表现，确保公司整体目标的实现。这套体系充分考量到公司各层级人员的工作特性与需求，对不同岗位职级的员工采取了差异化且精准适配的考核方式。

高层管理人员（M9 级及以上）	职能部门人员
采用季度考核、过程监控与年度考评相结合的模式，实行年薪制，年度绩效工资占年度薪酬总额的 25%，考核指标包括关键业绩指标、重要工作目标等。	通过设定重要工作目标，进行月度考核，在总工资外设有固定绩效奖金。部门内依据强制比例分布机制评定绩效等级，不同绩效等级对应不同金额的绩效奖金。

2024 年，在人员考核机制优化上，公司基于内部调研，新增市场人员试用期月度绩效考核内容，完善考核任用机制，降低用人风险与成本；新增项目副总、储备干部、车队长年度考核，实现绩效考核对项目关键岗位的全面覆盖，为优胜劣汰提供依据；同时针对职能部门员工规模，实施不同周期的总人次强制比例评定，统一等级评分标准，确保公平，区分优劣，激发良性竞争。

同时，公司对绩效面谈与改进工作予以高度重视。针对职能部门中绩效表现欠佳的 35 名员工，公司积极主动地与员工本人及其上级主管展开深入沟通。通过全面且细致的分析，公司精准识别员工在技能层面存在的短板，并共同商讨制定切实可行的提升计划。

此外，公司构建了严谨规范的绩效申诉机制。若被考核对象对绩效考核结果持有异议，其可在规定时间内向绩效管理办公室提交书面申诉材料。办公室将迅速响应，妥善安排面谈事宜，并详尽记录面谈情况，及时反馈至总裁处，由总裁综合考量确定最终考核结果。通过这一机制，公司切实保障了绩效考核的公平公正性，充分维护了员工的合法权益。

人才激励

为强化激励机制以吸引优秀人才，侨银股份特别制定了《师徒制管理与激励制度》。同时，公司着眼长远，将人才发展战略深度融入企业可持续经营规划之中，精心打造中长期激励方案，不断助力企业提质增效，实现公司与员工的共赢。



导师 / 师傅辅导激励流程

培训赋能



侨银股份秉持“一所学校”的企业精神，倾力打造侨银大学堂，致力于构建一套线上线下融合的全方位培训体系。该体系不仅助力团队实现作业的专业化、高效化，还有助于全面提升员工的综合素质，为员工的职业发展赋能，推动员工与企业共同成长。

线下培训

侨银股份线下培训体系涵盖新员工培训、人才梯队培养、专项培训以及高端项目培训四类。2024年，铁军特训营成效显著，累计开展13场培训，覆盖694人次，其中41人凭借培训中的优异表现获得晋升，为项目源源不断地输送了储备人才。项目师带徒计划也成果斐然，已成功举办2期，每期时长6个月，共指导50位徒弟，其中9人脱颖而出，晋升为项目总经理，切实提升了团队的整体实力与专业水平。



线下培训体系

案例

侨银股份车队长培训赋能环卫作业安全高效

在提升环卫作业专业管理水平的道路上，侨银股份持续发力。2024年，公司成功举办了三期“项目车队长等级培训”，为环卫车队管理注入新活力。此次培训吸引了173位车队管理人员踊跃参与。培训现场，大家齐聚在停放着环卫作业车辆的场地，以实操与理论相结合的方式展开学习。培训内容涵盖车辆维护保养、安全驾驶规范、团队管理技巧等多个方面，帮助车队长们全面提升业务能力。通过专业讲师的细致讲解和实际案例分析，车队长们不仅掌握了更科学的车队管理方法，还增强了应对复杂工作场景的能力，为提升侨银股份环卫作业的高效性和安全性奠定了坚实基础。



侨银股份“师带徒”训练营赋能人才梯队建设

侨银股份重视人才培养与传承，积极开展“师带徒”培养模式。公司成功举办了2期项目“师带徒”训练营，共有23对师徒参与其中，涵盖41位徒弟。训练营现场，庄重的师徒协议签约环节令人印象深刻。徒弟们手持协议，庄严宣誓，表达对学习的渴望与决心；师傅们则满怀责任，准备倾囊相授。



训练营运用理论授课、实操指导、案例分析等多种方式，搭建起师傅与徒弟间的传承桥梁。师傅借此将自身积累的丰富工作经验、精湛专业技能以及优良职业素养倾囊相授，助力徒弟实现快速成长。

线上培训

侨银股份亦积极投身于线上培训平台的建设，通过构建起E-L学习平台与“侨银微课堂”视频号的双矩阵体系，确保每一位员工皆能平等且充分地获取学习契机。

在学习内容构建方面，公司在E-L平台规划了七大学习板块，涵盖73门全新课程，总学习人次已达19,276次。凭借着对课程品质严苛标准的坚守，公司荣膺E-L平台授予的“优秀数字化学习内容奖”。

为进一步拓展学习的覆盖广度，公司全新启动“侨银微课堂”视频号，致力于将知识精准且高效地渗透至一线业务场景。目前，该视频号已成功推出100条微课，累计吸引38万人次学习，转发量高达1.1万次。“侨银微课堂”视频号课程主题广泛，涵盖安全、健康、车务等13大专题领域，巧妙利用员工碎片化时间，以寓教于乐的方式，助力基层人员实现知识的积累与能力的提升，将为企业基层团队的整体发展注入强劲动力。

关怀温暖同行 创幸福职场

侨银股份致力于构建安全、关怀、平等的职场环境。在职业健康安全方面，公司制定严格事故率目标，开展应急培训和工伤应对机制。福利计划覆盖节日福利、定期体检和带薪年假，体现人文关怀。公司秉持平等多元雇佣理念，为残疾人提供就业机会，追求性别平等。凭借全方位的用心投入，侨银股份正稳步铸就一个员工安心扎根、充分施展才华的卓越职场，源源不断地为企业发展注入内生动力。

职业健康与安全

职业健康安全目标

2024年，侨银股份为提升运营安全水平，设定了严格的事故率控制目标，即确保全年事故率维持在 $\leq 1\%$ 的水平。为达成这一目标，公司制定了一系列全面且细致的风险管控措施。

职业健康安全风险管控

在城市管理与运营的诸多环节中，车辆作业是重要的一环，驾驶员的安全驾驶行为直接关系到作业的顺利开展以及员工的生命安全。因此，侨银股份在驾驶员管理上格外重视，从招聘环节便严格把关，入职前对驾驶员身体素质及驾驶证照进行严格审查，通过技能考试后方可入职，入职后还需通过跟车测试才能正式录用。日常工作中，车队长执行班前会制度，上班前检查驾驶员精神状态，每日进行酒精测试，每月检测血压。此外，车队长每月召开两次安全例会，分享培训宣讲材料并分析项目隐患，同时每月进行至少4次路检路查，将驾驶员的不良操作习惯纳入绩效考核。

基于严格的驾驶员日常管理，侨银股份在中心层面构建了全面的安全监管机制，通过系统化、精细化的管理举措，持续提升企业安全运营能力。通过这套精细化的安全管理体系，侨银股份不仅有效控制运营风险，更培育了一支高度负责、专业的驾驶团队。



在体系管理的基础上，侨银股份在2024年进一步补充完善了安全奖惩机制，以车辆性能和违章情况为评选标准。



通过这一系列精细化的安全管理举措，侨银股份不仅显著提升了企业的安全运营能力，更培育了一支高素质且具有强烈责任感的专业团队。

职业健康安全资源投入

为有效守护员工的心血管健康，公司开发了《关于新智慧环卫平台2.0(一线员工血压监测)》功能，实现对员工血压数据的实时监测。项目组配备了高血压测量工具，定期为员工进行高血压监测。一旦发现血压异常人员，便每日跟踪其血压情况；对于持续高血压的员工，安排他们前往医院进行身体检查，以便科学评估其是否适合继续从事当前岗位工作。除了血压监测，公司还持续跟踪高血压患病人群的健康状况，并为这一特殊人群购买医疗险种，进一步为员工的健康筑牢防线。此外，公司每年组织总部办公室及项目管理人员进行体检，让员工及时了解自身身体状况，充分彰显了对员工健康的关怀。

2024年上半年，公司积极开展“人人讲安全、个个会应急——畅通生命通道”应急急救培训活动，在办公大楼及各区域配备自动体外除颤器（AED）装置，并组建专业的应急救援队伍，全方位提升员工生命安全保障能力。

在关注员工身体健康的同时，公司也重视员工的心理健康。尽管公司目前尚未设置专门的心理咨询室，但公司通过组织各类团队活动、员工座谈会等多样化的方式，为员工搭建起沟通和交流的平台。这些活动帮助员工缓解工作压力，在公司内部营造出积极向上的工作氛围，促进员工心理健康。



“人人讲安全、个个会应急——畅通生命通道”应急急救培训

突发环境事件应急管理

侨银股份以高度的责任感，全面加强突发环境事件应急管理，构建起坚实可靠的应急防线。

公司对应急物资保障极为重视，储备了大量针对各类突发环境事件的物资，例如处理泄漏事故的吸附材料、应对污染的净化药剂、保护员工安全的防护装备，以及用于环境监测的专业仪器等。同时，公司建立严格的物资管理制度，定期盘点和更新物资，确保在突发环境事件发生时，物资能够及时供应、正常使用。



为了让员工在面对突发环境事件时能够妥善应对，公司持续开展应急培训。培训内容包括环境风险识别、应急处置流程、安全防护知识等，培训方式灵活多样，有专家讲座、案例分析、模拟演练等。通过反复培训和演练，员工的应急意识和处理能力得到显著提升。



火灾事故应急演练

在日常工作中，公司强化对运营区域的环境监测和风险排查工作。通过运用先进的监测技术和设备，公司实现了对重点区域的实时监测，以便及时发现潜在的环境风险。对于排查出的隐患，公司将立即进行整改，并加强后续跟踪，确保隐患彻底消除。

一旦发生突发环境事件，公司会迅速做出反应，第一时间组织相关人员奔赴现场，按照既定的应急流程，有序开展现场管控、污染清理、环境监测等工作。同时，相关人员将及时向上级部门和有关单位报告事件情况，积极配合开展调查和处置工作的同时也将认真总结经验教训，针对存在的问题完善应急管理措施，不断提升应急管理水平，切实守护生态环境安全。

◉ 工伤应对机制

工伤与意外事故的妥善处理关乎员工的切身权益和公司的稳定发展。为切实保障员工在遭遇工伤、意外事故时能够迅速获得专业医疗救治，并及时获得合理的经济补偿，侨银股份依据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国劳动法》《工伤保险条例》等相关法律法规，紧密结合公司实际运营情况，制定了《员工保险与工伤事故处理管理制度》。

公司根据工伤认定标准,详细界定工伤的认定范围,包括明确哪些情形应认定为工伤、视同工伤,以及不属于工伤的情况。同时,公司对工伤事故进行了分类管理,例如轻伤、重伤、死亡事故及重大死亡事故,以便高效处理。针对事故处理流程,公司制定了严谨规范。

1.事故报告	2.现场保护	3.医疗救治	4.全流程管理
重伤及以上事故发生后,10分钟内项目总经理须向上级领导、运营中心和人力资源部报告。	立即保护事故现场,为后续调查取证提供基础。	指定专人跟进伤员救治,每3-5天更新《伤亡人员救治跟踪表》,实时报告人力资源部。	从事故报告、医疗救治到工资核算、工伤假办理,建立规范且严谨的处理机制。



此外,公司在制度中对工伤申报流程也进行了明确规定,以确保员工的合法权益能够通过正规渠道得到有效保障。在整个制度执行过程中,公司各部门职责清晰。各区域及项目负责事故处理、费用借支和资料存档等工作;人力资源部负责指导各分子公司开展员工的社保管理工作,以及指导各项目处理员工工伤、商保的保险理赔申报相关工作;全国运营管理中心负责组织重伤及以上事故的调查工作;财务部负责员工保险的借支审核、划款及后续财务相关工作,各部门协同合作,共同确保制度的有效实施。

福利与关怀

侨银股份精心制定了全方位、多层次的福利计划,深度涵盖员工生活的各个领域,为员工提供无微不至的关怀与支持,尤其在女性关怀方面,举措细致入微、温暖人心。



◉ 普惠性福利

2024年,在践行人文关怀的道路上,侨银股份步履坚定、投入显著,于节日福利板块精心布局,为一线员工慷慨投入2,085.52万元的节日福利专项资金。每逢重要传统节日,公司都会精心挑选应节礼品,让员工在繁忙的工作之余,能够真切地感受到浓厚的节日氛围,深刻体会到公司的关怀之情。同时,公司实施“孝顺金”方案,将关爱延伸至员工家庭。这一年,用于“孝顺金”、节日福利、生日会及生日礼包的总金额达到77.69万元。这些举措不仅增进了员工与公司之间的情感联系,还让员工家属切实感受到公司的尊重与关怀。

健康是员工高效工作与幸福生活的基石,侨银股份对此高度重视。2024年,公司投入18.16万元组织员工参加年度体检。此次体检项目全面,有助于员工及时了解自身的健康状况,从而做到疾病早发现、早预防、早治疗,为员工全身心投入工作提供了坚实的健康保障。

公司积极组织各类文化活动,以丰富员工的业余生活,凝聚团队力量,例如定期举办员工俱乐部活动、入职周年庆祝活动、员工生日会、年终晚会、员工体育比赛、公益活动等。这些活动为员工搭建了展示自我、交流互动的平台,让员工在轻松愉快的氛围中释放工作压力,增进彼此之间的了解与信任,进而营造出积极向上的企业文化氛围。



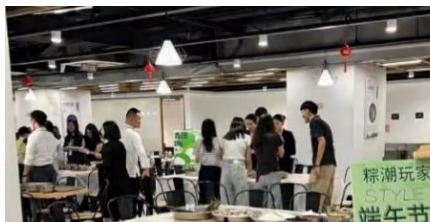
粤剧夏令营



暑期亲子研学活动



东激街道组织爱心献血



端午游园活动



中秋游园活动



植物节活动

女性专属关怀

在女性关怀方面，侨银股份尽显人文关怀与责任担当。公司严格落实国家生育政策，为女性员工提供足额生育法定假期并保留岗位。2024年，31位员工享受生育福利，总金额达38.72万元，涵盖报销子女0-3周岁日常花费、承担二孩公立幼儿园学费（私立给予补贴）、奖励三孩员工10万元等，有效缓解了员工生育后家庭经济压力，助力员工平衡家庭与工作、持续职业发展。

公司亦聚焦女性身心健康与职业发展，开展女性健康讲座，邀请专业人士讲解生理和心理健康知识，提供科学健康管理建议，提升员工健康意识。此外，每年“三八”妇女节，公司均积极举办趣味游戏、艺术创作、知识讲座等主题活动，为女性员工打造放松交流平台，让她们感受尊重关爱，展现魅力，推动个人成长与职业发展。



三八妇女节活动



女性健康讲座

平等与包容

侨银股份始终将平等与包容视为企业文化的核心价值，以实际行动积极践行并推动性别平等与多元化发展，将这一理念全方位融入公司的战略规划、制度建设以及日常运营之中。



在雇佣环节，公司严守道德与法律红线，对童工零容忍，坚决抵制任何形式的强迫劳动，积极倡导平等多元雇佣模式。公司坚信，每一位个体都拥有独特的价值和潜力，无论种族、肤色、民族、年龄、性别、家庭背景、宗教信仰如何，或是身有残疾、处于孕期，都应享有平等的就业机会。这种理念并非纸上空谈，而是通过一系列切实可行的措施得以贯彻落实，为构建多元化、包容性的团队筑牢根基。

2024年，公司在促进残疾人员就业与权益保障方面成绩斐然。公司为432名在职残疾员工提供了全方位的支持：发放的51.8万元残疾人补贴，是对他们辛勤付出的认可与鼓励；承担的228.03万元社保个人部分费用，则为他们生活增添了一份坚实保障，让残疾员工能够毫无后顾之忧地投身工作，真切感受到公司的温暖与关怀。

在追求性别平等的道路上，侨银股份同样不遗余力。公司的制度与政策体系充分体现了对不同性别员工一视同仁的原则，公司积极鼓励员工生育，并为女性员工制定了一系列贴心的生育福利政策。从充裕的产假，到专门的生育专项补贴，再到哺乳假的设置，每一项福利都彰显着公司对女性员工的尊重与关爱。在职业发展层面，公司构建了公平公正的晋升机制，女性员工与男性员工站在同一起跑线上，晋升制度和评估标准完全基于员工的专业能力、工作业绩和职业素养，为女性员工提供了广阔的职业发展空间，激励她们在工作中充分展现才华、实现自我价值。

公司高度重视员工多元化，秉持海纳百川的胸怀，积极吸引和培育来自不同专业领域、不同背景的优秀人才。在日常运营中，公司大力弘扬尊重差异、理解多元的文化氛围，鼓励员工相互交流、相互学习、协同合作，充分发挥各自的优势，共同为公司的未来发展注入创新活力。这种平等与包容的文化，如同强大的粘合剂，增强了员工对公司的认同感和归属感，显著提升了团队的凝聚力和战斗力，为每一个项目的平稳实施提供了坚实保障。





提升城市服务
惠民生福祉



践行公益责任
暖社会人心



责为信诺 写下民生至上的厚重答卷

责任在肩，承诺于心。侨银股份始终将履行社会责任视为企业的神圣使命，坚定不移地投身社区共建事业，用实际行动诠释“民生至上”的崇高理念。公司深知企业的价值不仅仅体现在经济效益上，更应该在社会发展和人民福祉中彰显担当。从改善社区环境、促进社区和谐发展，到关注和帮扶弱势群体、积极参与公益环保活动，侨银股份始终用责任和爱心描绘社会进步的美好蓝图。通过一项项务实的举措，一次次真诚的付出，公司用行动诠释着企业的社会价值，为城市的美好生活持续贡献积极力量，谱写服务民生的厚重答卷。

提升城市服务 惠民生福祉

侨银股份致力于提升城市服务水平，以改善人居环境为使命。公司通过优化城服基础设施、推行垃圾分类和科学作业模式，持续改善生态环境。面对突发灾害，公司迅速成立应急工作组，排查隐患，保障民生。多年来，侨银股份用专业和担当为城市可持续发展和居民幸福生活贡献力量。

治理提升

在践行企业社会责任、推动城市可持续发展的进程中，侨银股份始终以提升人居环境为核心使命，积极投身各地城市服务建设。茂名市茂南区项目便是侨银股份众多成功实践中的典型范例。侨银股份通过一系列全面且深入的环卫和环保举措，为当地居民带来了实实在在的福祉，也为其他地区的城市服务建设提供了宝贵经验。

在茂名市茂南区，侨银股份凭借大规模的资源投入，全面提升了区域内的环卫基础设施水平。项目覆盖范围广泛，涵盖1,400余个自然村，构建起了庞大且高效的环卫服务网络。为保障垃圾的高效收集与运输，公司配置了超过40部环卫车辆，设立2,000余个垃圾收集点，投放近15,000个垃圾桶，并建设了上千个垃圾分类收集亭/屋。这些基础设施的合理布局，极大地改善了乡村和社区的卫生状况，为居民创造了整洁有序的生活环境，从源头上提升了居民的生活品质。



垃圾分类管理是侨银股份助力茂南区环境提升的关键环节。公司深知垃圾分类对于资源回收和环境保护的重要性，积极开展多样化的宣传教育活动，例如通过社区宣传讲座、学校环保课程以及线上线下的互动活动，向居民普及垃圾分类知识，引导居民正确投放垃圾。公司依托垃圾分类收集亭/屋等设施，建立起规范化、常态化的垃圾分类管理体系，不仅有效减少了垃圾填埋和焚烧量，还促进了资源的循环利用，推动了当地绿色发展。



在环卫作业方面，侨银股份采用机械化清扫与人工清扫相结合的科学模式，在主次干道实行16小时不间断保洁，内街背巷维持12小时的保洁时长，机械化清扫率高达92.5%，确保城市的每一个角落都能保持整洁。这种精细化的作业模式，保证了城市道路的全天候清洁。同时，公司建立了严格的巡查监管机制，通过定期巡检和实时监控，及时发现并解决环境卫生问题，确保城市环境始终保持高标准。



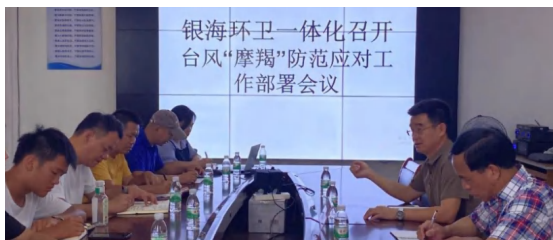
侨银股份还注重通过环保宣传活动增强社区居民的参与度。公司积极参与茂名市垃圾分类宣传周等活动，通过设置互动游戏、现场问答等环节，吸引居民踊跃参与，使环保知识深入人心，有效提升了居民的环保意识。在侨银股份的带动下，越来越多的居民主动参与到环保行动中来，形成了良好的社区环保氛围。

在侨银股份的努力下，茂南区乃至整个茂名市的生态环境得到了显著改善。2024年，茂名市空气优良天数比率达到97.54%，在珠三角地区位列第一。这一成绩的取得，充分彰显了侨银股份在城市服务中的专业能力和积极贡献。

茂南区项目的成功经验，激励着侨银股份在更多地区复制和推广相关模式。未来，侨银股份将继续坚持“人居环境综合提升”的核心战略，以科技创新为驱动，持续拓展服务领域，为更多城市的居民创造更加美好的生活环境，以实际行动诠释企业的社会责任，为推动城市高质量发展贡献力量。

应急保障

在社会面临突发灾害挑战时，侨银股份始终坚守社会责任，积极投身外部应急响应工作，全力保障民生。以超强台风“摩羯”来袭为例，侨银股份充分展现了其在危机时刻的担当与高效行动。



当得知“摩羯”即将登陆，且侨银银海及涠洲岛项目服务范围可能受到强袭时，侨银股份迅速响应。北海银海项目第一时间遵循三防指挥部的工作部署，召开紧急会议，精心制定防台风“摩羯”工作应急预案，从各个细节落实防御及应急工作。在风险预防方面，侨银各项目密切关注“摩羯”预警信息，提前谋划，将可能出现的风险隐患想在先，为后续的应对工作争取主动。

在实际行动中，侨银员工全面开展漏洞修补工作：检查电源电路，防止漏电以及洪涝淹没，保障设施设备的安全运行；对道路两侧冠幅较大、过于密集的绿化树木进行修整减枝，并及时清理断枝杂物，避免树木倒伏对行人及交通造成危害，确保道路整洁畅通；按照高标准疏通排水管道，对雨水口、检查井进行逐一清捞，保证排水设施的正常运转，提升区域防汛能力；加固垃圾桶、分类屋、停车场、工棚等易倒设施，并进行安全隐患排查，有效降低设施在台风中的位移风险。



为确保应急工作有序开展，各项目内部成立防汛防风工作领导小组，提前开展汛前安全检查，对发现的问题和隐患进行详细登记，并督促及时整改，安排专人负责信息报送，保证信息的及时收集与汇总，为决策提供准确依据。

侨银股份在台风“摩羯”来袭期间的一系列行动，不仅是对社会责任的有力践行，更是对民生保障的切实守护。面对自然灾害，侨银股份用实际行动诠释了企业的担当，彰显出在城市管理服务领域的专业能力与应急处置能力，为保障人民群众生命财产安全和城市的正常运转贡献了重要力量。

践行公益责任 暖社会人心

公益责任是企业回馈社会的温情纽带。侨银股份心怀社会关切，积极投入爱心助学、扶危济困等公益领域。公司连续多年举办“爱心替岗”公益活动，通过志愿者行动，为环卫工人送去关爱与尊重。公司将持续拓展志愿活动，汇聚社会资源，为基层劳动者创造更温暖的社会环境。

公益回馈

侨银股份在不断发展壮大的过程中，始终牢记企业社会责任，积极投身公益事业，以实际行动回馈社会。公司员工化身“珠江卫士”，怀着赤诚之心筑牢生命防线，累计实施水域救援30余次，成功挽救20余名落水者生命，用行动诠释“城市大管家”的责任担当，让义勇为精神成为流淌在珠江血脉中的文明基因。2024年，侨银股份全年社会捐赠总金额达448,720元。未来，侨银股份将继续秉持公益之心，持续关注社会需求，加大在公益领域的投入，用实际行动践行企业使命，为构建更加美好的社会贡献更多力量。



侨银慈善基金会开展探访慰问公益活动

爱心助学

帮助困难学子完成学业
改善其学习环境

捐赠金额

21,960元

扶危济困

设立爱心基金会
为弱势群体提供
生活帮助、医疗救助

捐赠金额

117,919元

支持公益项目

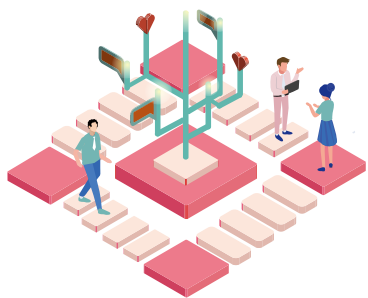
支持慈善基金会
开展各类公益项目
涵盖扶贫、助老、环保
等多个领域

捐赠金额

308,841元

志愿奉献

在可持续发展的宏伟征程中，侨银股份秉持着对社会责任的理解与担当，不仅在人居环境服务领域精耕细作，更积极投身于志愿奉献活动，将关怀的触角深情延伸至环卫工人这一为城市环境默默耕耘的群体。

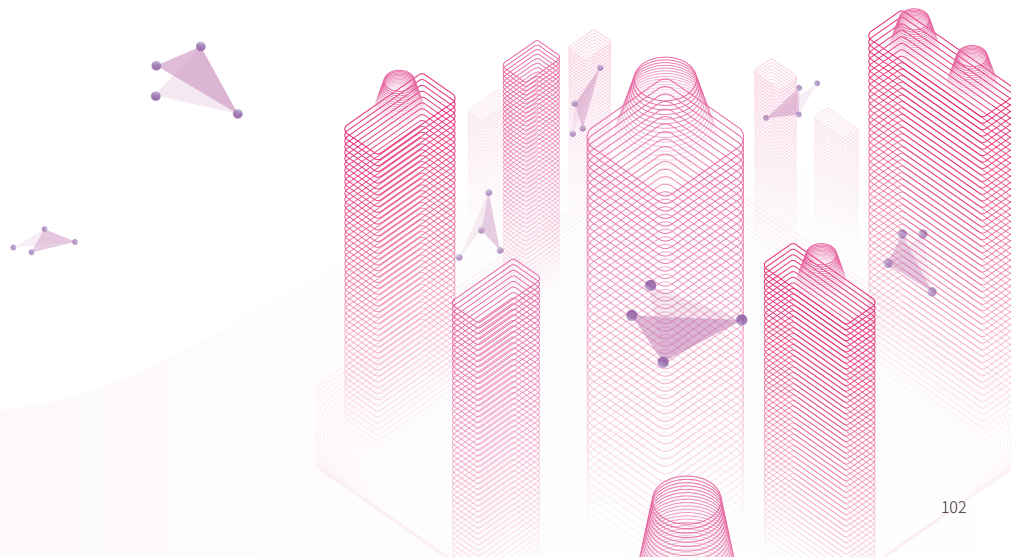


环卫工人节，是侨银股份向城市美容师致敬的重要时刻。2024年10月26日，第六届致敬环卫工人爱心替岗活动——“美荔家园 从家开始”在广州市荔湾区海龙围科创园区顺利启幕。120多名志愿者与人工智能机器人，一同化身为城市清洁的临时守护者，在环卫工人的专业指引下，一丝不苟地投入到路面清扫保洁、果皮箱擦洗、垃圾收集等工作中。他们的每一个动作，都承载着对环卫工人辛勤付出的敬重。他们以身体力行的方式，体验并传递这份平凡岗位上的伟大坚守。

侨银慈善基金会深知，营造尊重与关爱环卫工人的社会氛围，需要持续且多元的努力。近年来，基金会创新性地开展“送健康、送技能、送关爱”等系列活动，构建起全方位的关怀体系。从为环卫工人提供健康体检，助力他们守护自身健康；到开展技能培训，提升他们的工作效能；再到日常的暖心慰问，每一个细节都彰显着侨银股份对环卫工人的深情厚谊。



志愿奉献，是侨银股份社会责任版图一抹亮丽的色彩。目前，侨银已连续六年举办“爱心替岗”公益活动，作为这个公益活动的发起人，党的二十大代表、侨银股份党委书记、工会主席刘丹也已连续六年参与活动。未来，侨银股份将继续携手侨银慈善基金会，以创新为驱动，以人文关怀为内核，不断拓展志愿活动的广度与深度。通过汇聚更多社会资源与爱心力量，侨银股份将持续为环卫工人等基层劳动者打造更加温暖、更加包容的社会环境，以实际行动诠释企业在推动社会进步与可持续发展中的关键角色，让志愿精神在城市的每一寸土地上绽放出更加璀璨的光芒。



附录：关键绩效表

◎ 经济绩效

指标	单位	2024
营业收入	万元	391,441.96
纳税总额	万元	22,687.20

◎ 环境绩效

类型		2024	单位
能源	柴油总量	36,265,333.68	升
	汽油总量	4,029,540.24	升
	直接能源消耗	59,232.26	吨标准煤
	电力总量	2,281,669.00	千瓦时
	间接能源消耗	280.42	吨标准煤
	全年能源消耗总量	59,512.67	吨标准煤
	全年能源消耗强度	15.20	吨标准煤/百万元
水资源	市政购水量	25,041	吨
	总耗水强度=总耗水量/每百万营收	6.40	吨/百万元
温室气体排放	温室气体排放（范围一）	124,060.83	二氧化碳当量公吨数
	温室气体排放（范围二）	1,224.34	二氧化碳当量公吨数
	温室气体排放总量	125,285.17	二氧化碳当量公吨数

◎ 治理绩效

指标		2024	单位
公司治理	股东大会召开次数	4	次
	董事会召开次数	15	次
	监事会召开次数	5	次
	战略委员会会议召开次数	1	次
	薪酬与考核委员会会议召开次数	2	次
	提名委员会会议召开次数	2	次
	审计委员会会议召开次数	3	次
风险管理	开展税务合规培训场次	4	次
	税务培训覆盖率	95	%
投资者权益	发布公告数量	210	个
数据安全与隐私保护	开展数据安全相关培训场次	1	次
	培训累计时长	2	小时

◎ 社会绩效

指标		2024	单位
供应链管理	针对内部开展培训场次	9	次
	内部培训累计时长	4.5	小时
	针对供应商开展培训场次	4	次
	供应商培训累计时长	10	小时
	供应商总数	12	家
	公司内部通过可持续采购培训的采购员比例	100	%

附录：关键绩效表

◎ 社会绩效

指标		2024	单位
研发创新	研发投入资金	4,473.75	万元
	研发投入占营收比	1.14	%
	研发人员数量	261	人
	研发人员占比	0.50	%
	软件著作权	29	件
	每百万营收软件著作权数	0.0074	件/百万元
	有效专利总数	203	件
	每百万营收有效专利数	0.0519	件/百万元
员工薪酬与福利	绩效考核覆盖率	100	%
	发放职工生育补贴	38.72	万元
	发放残疾人补贴	51.8	万元
	商业保险覆盖率	100	%
乡村振兴与社会贡献	爱心助学投入金额	21,960	元
	扶危济困投入金额	117,919	元
	支持公益项目投入金额	308,841	元

指标			2024	单位	
员工雇佣	员工雇佣情况	在岗员工总数	52,411	人	
		报告期内新进员工	20,244	人	
		残疾员工总数	432	人	
		劳动合同覆盖率	100	%	
		报告期内享受产假女员工	22	人	
		女员工产假期满返岗率	35.29	%	
		按用工形式	正式员工	21,233	人
			劳务人员	31,176	人
			实习员工	2	人
		按性别	男性	22,982	人
			女性	29,429	人
			女性员工比例	56.15	%
		按年龄	30岁及以下	702	人
			41至50岁	11,340	人
			50岁及以下	40,369	人
		按职级	高级管理层	129	人
			中级管理层	216	人
			普通员工	52,066	人
		按地区	中国大陆员工	52,406	人
			港澳台地区员工	5	人
			海外员工	0	人
		按民族	汉族员工	51,518	人
			少数民族员工	893	人
			少数民族员工比例	1.73	%
		按学历	中专及以下	51,432	人
			本、专科	941	人
			硕士及以上	38	人
	员工流失情况	按性别	男性	9,390	人
			女性	10,888	人
		按年龄	30岁及以下	536	人
			41至50岁	4,380	人
50岁及以下			15,362	人	
按职级		基层员工	3	人	
		中级管理层	31	人	
		高级管理层	20,244	人	
按地区		中国内地员工	20,277	人	
		中国港澳台地区员工	1	人	
		海外员工	0	人	
按学历		中专及以下	19,976	人	
		本、专科	286	人	
		硕士及以上	16	人	
员工流失率=离职人数/（期末在职人数+离职人数）			27.90	%	

附录：可持续发展报告对标索引表

章节	GRI Standards	《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》	SDGs
关于本报告	G2-2; G2-3; G2-4		
总经理致辞	G2-22		
关于侨银股份	G2-1		
谋新致远，智启全球新篇			
可持续发展管理	G2-22	第五十一条	
利益相关方沟通	G2-29; G3-2; G3-3	第五十三条	
绿为底色，打造城乡共生美学体			
融汇低碳服务，促城乡共生	G302-4; G302-5; G305-5; G306-1	第二十条至第二十八条、第四十七条	9 产业、价值链和基础设施
铸就绿色经济，助运营永续	G203-1;G203-2; G306-1	第二十九条至第三十七条	11 永续城市和社区 13 气候行动
协同生态链条，创共赢格局	GRI 308-1;GRI412-1	第四十五条	
智者为笔，绘就精细治理工笔画			
焕新智慧城服，洁城市面貌	G203-2	第二十八条、第四十七条	9 产业、价值链和基础设施
升级AI管理，精服务品质	G203-2	第四十七条	12 负责任的生产和消费
驱动技术创新，探治理新程	G203-2	第四十七条	17 促进目标实现的伙伴关系
信为根基，铸牢城服安全承重墙			
筑牢规范运营，稳发展基石	G2-9;G2-11;G2-12; G2-27;G405-1		
严守风险底线，扬道德风帆	G2-9;G2-12;G2-23; G2-24; G2-27;G205-1; G205-2;G207-1	第五十四条、第五十五条、第五十六条	
守护数据安全，固智慧长城	G2-27	第四十八条	16 和平、正义和强大机构
引领党建力量，聚文化向心			

章节	GRI Standards	《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》	SDGs
人为尺度，构建职业幸福坐标系			
凝聚侨银人才，强根基力量	G2-7;G2-19;G2-20; G2-23;G2-24;G2-26; G2-27;G401-2; G405-1	第四十九条、第五十条	3 良好健康 8 体面工作和经济权益 4 优质教育 10 减少不平等 5 性别平等
赋能员工成长，展职业风采	G403-1;G403-3; G403-4;G403-5; G403-6;G403-8; G404-2	第五十条	
关怀温暖同行，创幸福职场	G2-26;G201-3; G401-2	第五十条	
责为信诺，写下民生至上的厚重答卷			
提升城市服务，惠民生福祉	G203-2;G413-1	第三十八条、第三十九条	3 良好健康 10 减少不平等 9 产业、价值链和基础设施
践行公益责任，暖社会人心	G413-1	第四十条	