



碧桂園服務控股有限公司

Country Garden Services Holdings Company Limited

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號:6098

2025 環境、社會及管治報告

服務成就美好生活
Serving you a better life

目錄

報告開篇	01
關於本報告	01
主席致辭	03
關於本集團	05
報告摘要	15
年度專題	17
ESG 管治	29
附錄	157

01

倡導綠色生活 成就低碳未來 39

目標進展	41
能源管理	43
水資源管理	46
廢棄物及排放物管理	47
綠色辦公	49
生物多樣性保護	50
應對氣候變化	52

04

攜手夥伴前行 聚力協同共贏 123

目標進展	125
可持續供應鏈	126
和諧合作生態	132

02

聚力客戶服務 打造美好生活 69

目標進展	71
精研卓越服務	71
客戶權益保護	81
科技賦能服務	95

05

支持公益事業 成就和諧社會 133

打造和諧社區	135
投身公益慈善	141
助力鄉村振興	144

03

關愛員工成長 賦能人才發展 103

員工權益保障	105
員工發展與培訓	109
員工健康與安全	117
員工溝通與關懷	119

06

深耕規範治理 驅動永續發展 145

目標進展	147
公司治理	147
風險管理與內部控制	149
商業道德管理	151
深化黨建引領	154



關於本報告

報告簡介

碧桂園服務控股有限公司（「本公司」或「碧桂園服務」）連同其附屬公司（統稱「本集團」、「集團」或「我們」）欣然發布第八份《環境、社會及管治報告》（「本報告」），旨在以透明公開的方式披露本集團在環境、社會及管治（Environmental, Social and Governance, 「ESG」）方面的投入和績效表現，以回應各利益相關方對可持續發展管理的關注與期望。

報告範圍

本報告的報告期間為 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日（「本報告期內」或「本年度」），部分內容向報告期間前後適度延伸。除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

除非另有說明，本報告闡述本集團整體業務範圍所涉及重大可持續發展議題的風險、機遇以及相關的管理方針、實踐及績效。經濟和社會關鍵績效指標涵蓋整體業務範圍；環境關鍵績效指標則涵蓋總部、部分中國境內子公司辦公區及已交付並由集團全面接管的項目。隨著可持續發展工作的推進與內部數據收集的完善，集團將逐步擴大未來披露的範圍與深度。

報告標準

本報告遵照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」或「聯交所」）頒布的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》（「《ESG 報告守則》」）編制。本報告附錄詳列《ESG 報告守則》內容索引，以便讀者快速查詢。

報告原則

本報告編制過程遵循「重要性」、「量化」、「平衡」和「一致性」四大匯報原則，準確回應利益相關方對於碧桂園服務的關注。

- **重要性：** 報告編制結合企業業務特點，並通過與利益相關方溝通識別當前 ESG 重大議題，經董事會批准確定，作為報告編制基礎並予以回應。
- **量化：** 建立 ESG 數據採集與覆核機制，在適用的情況下披露年度對比數據，讓利益相關方掌握 ESG 管理進度。
- **平衡：** 本報告旨在平衡地陳述我們在 ESG 各方面的工作，包括環境、社會和治理。
- **一致性：** 本報告的量化信息沿用基本一致的統計方法，以便利益相關方可跨期分析及評估。部分數據範圍的變化和更新亦已附帶說明，供利益相關方參考。

信息來源

本報告披露信息來自集團正式文件、統計數據或公開數據，並經內部監督機制審定。本集團董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

獲取方式

本報告以中、英文兩種文字編制，以電子形式發布，並已上傳至碧桂園服務官方網站 www.bgyfw.com 和香港聯交所披露易網站 hkexnews.hk。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版為準。

主席致辭

值此《碧桂園服務2025年度環境、社會及管治報告》發布之際，我謹代表集團，向全體同仁、合作夥伴及社會各界致以誠摯的謝意！2026年，國家「十五五」規劃首次將物業服務納入頂層政策設計，物業服務正式從房地產配套環節躍升為民生基本盤的重要組成部分。面對前所未有的政策機遇，我們繼續秉持「商業向善，發展可持續」內核，圍繞公司治理、綠色低碳、社區共治等主題，持續推進ESG戰略與業務發展的深度融合。我們深耕規範治理，用溫度守護人居日常，在低碳運營中踐行生態責任，在多元協同中激發社區活力。我們在變革中穩紮穩打，在堅守中孕育希望，努力讓可持續的價值可感、可及、可傳遞。

規範治理：夯實合規基石，護航長遠發展

良好的公司治理是本集團穩健、持續經營的基石。這一年，我們持續夯實合規治理基礎，穩步完善集團風險管理體系，建立風險點經緯線，以定性定量、橫縱結合的方式優化本集團風控治理工作。我們加強內控與風控文化建設，在強化廉潔文化的基礎上，逐步推行風控文化，持續營造風清氣正、行穩致遠的公司環境。我們深入健全黨組織體系，深化實施「五位一體」黨建管理模式，以黨建引領集團高質量發展；我們紮實推進黨群志願服務隊伍建設，累計服務群眾達168.4萬人次。我們堅信，堅持黨建引領，將合規融入血脈，方能讓管理更透明、讓服務更溫暖、讓百姓生活更美好。

客戶為先：精研服務品質，成就美好生活

以客戶為先是本集團始終堅守的價值原點。這一年，我們繼續秉持並落實「急業主所急，想業主所想」「一切以業主為中心」的服務理念，以客戶需求為核心，精研服務品質，踐行高品質物業服務承諾。我們以「四保一服」為基石強化

物業服務，踐行「1+N+X」社區增值發展戰略，建立客戶關鍵時刻閉環機制，升級客訴管理數字化水平，推行「房屋全生命周期健康體檢」服務守護客戶安全。報告期內，本集團400熱線滿意度方面，2,584個項目實現同比平均提升10.6個百分點。同時，我們積極推進服務的數智化，已部署1,053台「零號居民」清潔機器人，覆蓋超過200個項目，覆蓋業主數量超30萬戶，預計每年可節約用水約1.3萬噸，減碳約736噸。

與此同時，本集團積極響應國家推動物業服務高質量發展的政策導向，秉持「科技向善」的核心理念，以科技賦能物業服務全流程，讓技術真正服務於人、惠及百姓。我們基於AI大模型自主研發「零號助理」，推出「一看」「一問」兩大應用，覆蓋逾8,000名管理人員；基於「PARA」模式（人、智能體、機器人、智能物聯網）重塑服務流程，推動人機協同作業落地，以科技之善守護每一位居民的美好生活。

我們深知，唯有堅持以客戶為中心，方能錨定方向，實現服務品質的穩步提升，發揮科技的價值，真正踐行「服務成就美好生活」的品牌使命。

綠色發展：踐行低碳運營，守護綠水青山

綠色發展是本集團可持續運營的鮮明底色。我們積極關注並回應國家「雙碳」發展的戰略目標，堅持低碳轉型的發展路徑，以綠色創新為驅動，以節能減排為手段，系統推進環境績效提升，努力實現經濟效益、環境效益的協同共贏。本集團在全國各小區、酒店、寫字樓新增汽車快、慢充電槍數超1萬個，累計近3.8萬個，逐步覆蓋全國超2,200個小區，服務覆蓋近400萬戶業主。本集團商寫板塊完成合同能源管理項目25個，投入改造金額為1,229.8萬元，預計全年減少碳排放

量8,101噸；同時天力商寫採購綠電超37,802兆瓦時，已實現大灣區商業項目的範圍二碳中和。我們篤信，唯有將可持續理念深植於戰略與行動之中，方能共創人與自然和諧共生的美好未來。

以人為本：關愛員工成長，匯聚前行力量

人才是企業可持續發展的第一資源。本集團始終堅持「以人為本」的理念，將員工放在企業可持續發展的重要位置。過去一年，我們迭代更新晉升制度，制定並明確晉升與競聘雙通道晉升管理機制，實現晉升過程公開化、透明化；我們暢通員工溝通渠道，構建立體化「講真話」渠道網絡，夯實內部共治共享的文化基礎；我們系統性完善人才梯隊建設機制，持續強化技能培訓與職業發展輔導，覆蓋全體一線及管理人員。我們關注員工的身心健康，定期開展員工關懷活動，構建互助友愛、積極向上的企業文化氛圍。我們深信，唯有讓每一位成員在關懷與信任中成長，才能激發組織最深層的活力與創造力，匯聚成組織可持續發展的合力。

攜手共進：推動協同合作，共建產業生態

孤舉者難起，眾行者易趨。本集團始終秉持「合作共贏」的理念，積極構建與行業夥伴的良性互動機制。2025年，我們持續完善供應商全生命周期管理體系，系統性升級碧彩商城一體化業務模塊體系，通過舉辦供應商合作夥伴大會、優秀供應商答謝會等形式加強行業溝通協作，與各合作方攜手推動行業高質量與可持續發展。我們確信，唯有在協同中育新機、於共進中謀發展，方能共建綠色、低碳、可持續發展的產業生態格局。

社會責任：深耕公益實踐，助力社區和諧

企業成長於社會，也理應回饋於社會。本集團始終踐行「公益為美」的社會理念，在創造價值中回饋社會，推動經濟效益與社會效益融合發展。我們以實際行動關懷社區群體，支持鄰里互助，共建溫暖、包容、有韌性的社區環境；我們積極投身公益事業，聚焦弱勢群體需求，開展精準化、常態化的幫扶行動；我們積極響應國家鄉村振興戰略，通過主題助農、直播與沉浸式體驗結合等方式助力特色農產品拓寬銷路，切實帶動農民增收。我們積極響應國家城市更新與「完整社區」建設政策號召，深度參與老舊小區改造後的物業服務承接，以「改造+長效運營」一體化能力守護千萬居民的居住安全；依托「一刻鐘便民生活圈」建設契機，加快佈局社區商業服務，打通居民生活服務最後一公里，讓每一位業主都能在家門口享受到便捷、溫暖、高品質的美好生活服務。我們堅信，唯有積極承擔社會責任，持續傳遞向善力量，與社會同頻，與時代同行，企業的自身發展之路才能行穩致遠。展望2026，我們將繼續以堅定信念錨定可持續發展目標，將環境責任、社會擔當與治理效能深度融入戰略全周期，以更為卓越的經營成果，回饋股東、客戶及社會公眾的信賴。

楊惠妍
董事會主席

關於本集團

業務概況

碧桂園服務控股有限公司 (股份代號: 6098.HK) 創立於 1992 年, 是中國領先的覆蓋多元化業態的綜合服務運營商。業務涵蓋住宅、商業物業、寫字樓、產業園、政府大樓、醫院、學校及其他公共設施 (如機場航站樓、高速公路服務站、文旅景區) 等多種業態。本集團積極探索物業數字化轉型和智能化發展, 秉持「服務成就美好生活」的品牌使命, 通過開拓新服務, 發展新科技, 打造新生態, 創造多元價值, 建立讓客戶信賴的服務品牌, 持續為人們提供全程無憂的服務, 提升生活品質, 促進資產增值, 推動社會人文素質進步。

本集團主要的業務包括:



(i) 物業管理服務



(ii) 社區增值服務



(iii) 非業主增值服務



(iv) 「三供一業」業務



(v) 環境業務



(vi) 商業運營服務

構成我們向客戶提供的綜合服務並涵蓋整個物業管理價值鏈。

本年度, 集團將「穩局面、保增長、謀突破」作為整體方針, 堅持長期主義, 並形成「大物業板塊深化改革穩健發展, 孵化業務持續提質增效」的業務發展戰略, 以此推進集團業務的高質量發展。未來, 本集團將持續堅持「員工第一, 客戶導向, 回歸商業本質」, 以構建集團的長期競爭力, 激發員工的創造力, 並贏得客戶的信任和 support, 從而實現集團的可持續發展。

品牌文化

企業願景

致力於成為國際領先
的新物業服務集團

品牌願景

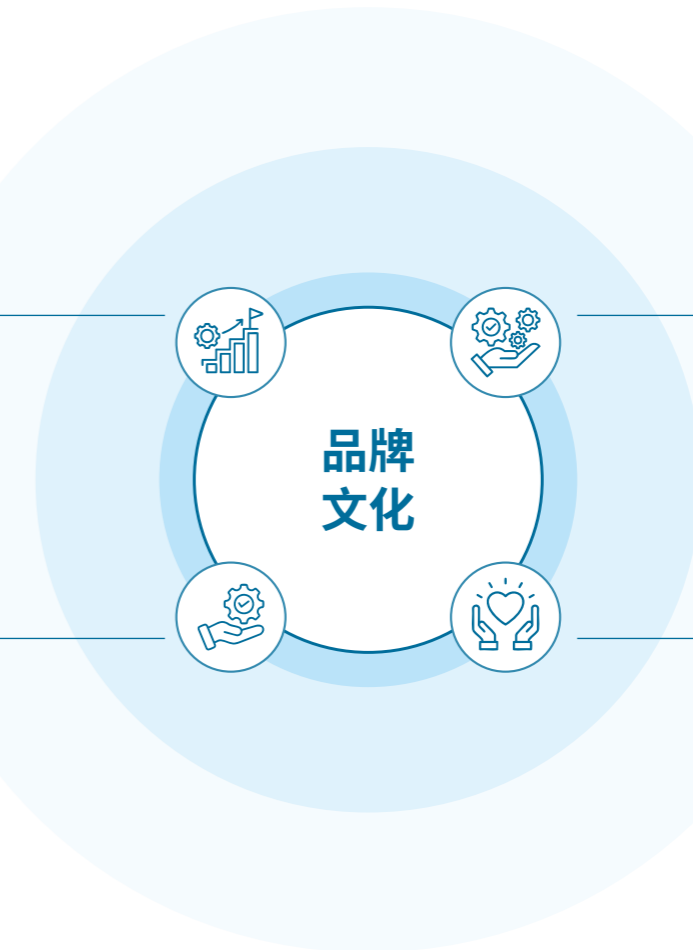
為人們提供全程無憂的服務
提升生活品質
促進資產增值
推動社會人文素質進步

品牌使命

服務成就美好生活

品牌價值觀

專——用專業做事
心——用真心服務
創——用創新進步
誠——用誠信取信
績——用業績證明



榮譽獎項

ESG 評級與指數

 MSCI ESG 評級為 AA 級

 S&P Global ESG 評分為 35 分

 恒生指數 ESG 評級為 A-
位於同行前 40%

 晨星 Sustainalytics 評分為 12.9

 Wind ESG 評級為 A 級

 連續四年入選「富時羅素社會
責任系列」成分股



社會責任獎項

 2025 中國物業服務百強企業

 2025 年 IDC 年度未來企業優秀獎

 2025 中國物業服務
年度社會責任感企業

 2025 中國物業
社會責任貢獻領先企業

 2025 中國物業管理上市公司
ESG 可持續發展領先企業

 2025 中國物業服務
ESG 發展優秀企業

 上海市人工智能技術協會
副會長會員單位

 零號助理項目
智慧研發創新解決方案獎

 2025 責任踐行優秀案例
碧桂園服務 F·I·N·E 城市友好體系

年度大事記

1月

- 本集團於順德總部舉行資本市場座談會，成功吸引以上海寧泉資產管理有限公司（「寧泉資產」）為首的多家國內知名投資機構，並獲得他們認可。寧泉資產其後於2025年2月舉牌本公司股票，持股量超過本公司已發行股份之5%。



- 由本集團商寫事業部管理的18座寫字樓項目獲得國際WELL建築研究院頒發的WELL健康—安全評價(WELL HSR)，18個項目總接管面積約383萬平方米，服務客戶近1.5萬家。同時，本集團推出了「F·I·N·E」城市友好服務體系，以「友善(Friendly)、包容(Inclusive)、自然(Natural)、高效(Efficient)」為價值內核，聚焦客戶、員工、社區及生態多元友好建設，項目實現AED設備全覆蓋、PM2.5實時監測系統及「天空花園」，打造「會呼吸的寫字樓」。



2月

- 本集團聯動全國各區域及項目，打造「百家宴」共慶春節，旨在為業主打造一個充滿傳統年味、鄰里共融的溫馨聚會，共同迎接新春佳節的到來。家宴活動邀請業主家庭一起剪窗花、寫福字、演節目、品佳餚、話家常，在濃濃飯菜香中拉近了彼此的距離。此舉不僅弘揚了傳統文化，提升了社區幸福感，也展現了物業與居民共建溫暖家園的成果。



3月

- 本集團發布截至2024年全年業績，總收入由截至2023年12月31日止年度約人民幣42,611.5百萬元增加約3.2%至約人民幣43,992.9百萬元，利潤穩中有升，毛利約人民幣8,400.6百萬元。本集團銀行存款和結構性存款充裕，總規模達181.8億元，經營活動所得現金淨額38.7億元。本集團2024年全年派息9.9億元，超過2024年歸母淨利潤的55%，積極與股東分享經營成果，展現公司財務狀況穩健。
- 本集團啟動首個「黨群志願服務月」，全年新成立1,345支黨群志願服務隊，累計建立4,511支，全年開展志願服務活動33,077項，服務群眾1,684,214人次。



4月

- 本集團聯合中國災害防禦協會與中建協認證中心等權威機構，共同編纂《房屋體檢機構能力評價》，通過結構安全、環境健康、場景舒適、社群生態及文化滋養的五維健康評估體系，為建築開出精準「體檢報告」，已初步建立4大分類，17項基礎檢查的普惠性服務體系。本集團已以深圳、廣州、東莞及海南等作為先發檢測城市，為社區業主做深度房屋體檢。



5月

- 本集團仁和服務（內蒙區域）項目經理蒙瑞先生獲得由黨中央、國務院頒發的「2025年全國勞動模範」稱號。



6月

- 本集團與喀什市人民政府達成戰略合作，雙方將圍繞物業服務升級、智慧社區建設、服務創新等領域展開深度合作，通過打造示範項目，引領喀什市物業服務行業實現整體提升，為居民提供更加優質、高效、便捷的物業管理服務，開啟一場「共建美好城市、共享品質生活」的創新實踐。
- 本集團黨委發布「黨員抗災救災八條」，號召黨員在物業服務項目的抗洪、抗暴雨、抗颱風中發揮黨員先鋒模範作用，全年各項目黨組織、黨群志願服務隊開展抗災救災工作432次。



7月

- 本集團旗下北京中科國興創新服務有限公司與中船藍海星（北京）文化發展有限責任公司在七一四研究所簽署框架合作協議，雙方將發揮各自專業優勢和資源整合能力，在科普教育、文創產品、文化服務、社區建設等領域開展多元合作，推動科技與生活深度融合，打造特色文化空間，豐富居民精神生活，為社區居民帶來更優質的服務體驗。



8月

- 本集團發布2025年中期業績，其中營業收入約231.9億元，同比增長10.2%，股東應佔核心淨利潤約15.7億元，銀行存款和結構性存款約164.7億元，在手現金仍充裕；收入結構多元且持續優化，核心業務收入持續增長，基本盤愈發穩固。物業管理服務收入約136.1億元，同比增長6.7%；社區增值服務收入約21.0億元，同比增長5.3%；「三供一業」服務收入約50.7億元，同比增長51.6%。
- 本集團旗下北京中科國興創新服務有限公司與國家公眾營養改善項目辦公室正式達成戰略合作，依託覆蓋全國的社區網絡和紮實的屬地服務能力，將實體服務模組深度融入社區場景，切實把宏觀政策執行落實為居民可感知、可獲取的健康服務，有效實現「健康進萬家」，是突破「最後一公里」健康服務瓶頸的一項重要創新，推動了社區公共服務功能的升級，實現了從單一物業服務到全方位健康守護的跨越。



9月

- 本集團以「數實融合，AI驅動物業場景突破」榮獲「2025年IDC中國未來企業大獎」。公司積極推動以數據智能重塑決策新模式，不斷加強數據平台建設，全力保障客戶隱私安全，並成為行業首家獲得PIA二星認證的企業。公司推出的「零號助理」作為行業領先的行動端智能體，可以助力業務實現快速分析與精準決策；以「零號居民」清潔機器人規模化應用為核心的人機協同產品與解決方案，構建了人機協作的服務新模式。同時，本公司還聯合生態夥伴構建「物業+養老+健康」服務圈，引領行業向智能化、生態化邁進。
- 本集團旗下廣州天力物業發展有限公司獲頒全國物業行業內首例碳管理體系認證證書，同時，碳普惠機制載體「碳護CarbonHug」小程序啟動運營，在行業內首次實現碳普惠機制覆蓋樓宇內租戶企業、租戶員工和物業員工。此獎肯定了本公司在商業樓宇可持續發展與零碳營運領域的領先地位，標誌著「雙碳」工作正式步入體系化運作新階段，是在可持續發展領域的一次重大突破。
- 本集團與騰訊雲聯合打造「AI創新大賽」，以賽事為紐帶，推動AI技術在物業服務領域的落地應用。通過聚焦物業行業在營運、服務、管理等環節的實際需求，引導參賽隊伍探索AI技術的應用路徑，進而全面推動AI技術與物業服務的深度融合，加速技術成果向實際服務效能的轉化。



10月

- 本集團分別於廣州及上海組織兩場面向資本市場及媒體的開放日活動。開放日主題分別為「人機攜手·悅享淨時光」及「人機協同·智繪人居」，充分展示了集團落地「零號居民」清潔機器人的應用情況。同時，本集團舉辦了管理層與投資機構、分析師及媒體的面對面座談會，充分交流了集團在清潔機器人的最新應用成果及業務情況。活動共吸引超50家權威買賣方機構參加，交流效果超出預期，贏得投資者認可。活動後，國內頭部券商發布關於本集團清潔機器人的線下調研專題報告。



- 本集團組織學習黨的二十屆四中全會精神，並啟動第二屆愛黨愛國文化活動月。集團黨建引領基層治理案例入選中共廣東省委社會工作部「粵治粵美·廣東省首屆黨建引領基層治理優秀案例」：全年榮獲省級黨建榮譽24個。



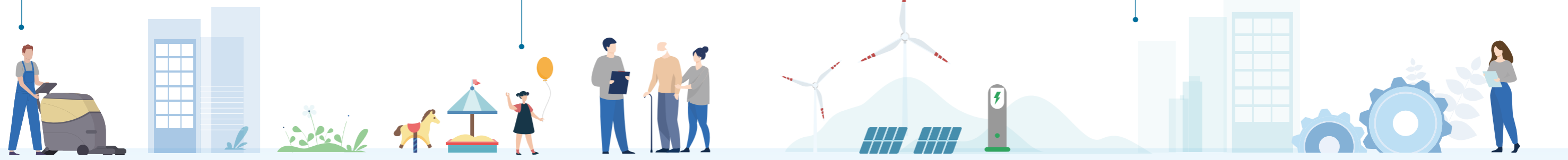
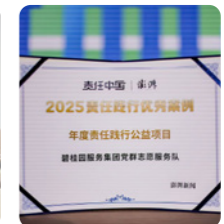
11月

- 本集團與安徽科大能通科技有限公司簽署協議，共同成立安徽安巡新能源科技發展有限責任公司，依託雙方股東優勢資源，聚焦社區新能源服務領域，有助於規範社區充電設施建設，為業主提供更便捷的充電產品，探索更多新能源車服務場景，同時也為相關行業創新發展注入新活力，為物業管理創造多元價值。



12月

- 本集團與蒙牛集團正式達成戰略合作，就多元乳品展開全面合作，並建立「效率共創機制」，通過整合我司遍佈全國的物業管理項目與蒙牛集團高效敏捷的物流網絡，顯著降低社區「最後一公里」的配送成本，提升服務響應速度，為社區居民提供更便捷、健康、高性價比的乳品與服務，助力「一刻鐘便民生活圈」建設。
- 2025年澎湃責任踐行者年會中，本集團憑藉其在綠色低碳轉型與社會公益領域的系統性創新與紮實實踐，一舉斬獲兩項重磅榮譽：旗下天力商寫業態的F·I·N·E城市友好體系榮獲「年度責任踐行ESG」，碧桂園服務黨群志願服務隊被評為「年度責任踐行公益項目」。雙獎印證了我司將可持續發展深度融入企業戰略與日常營運，實現了商業價值與社會價值的同頻共振。
- 截至2025年12月31日，本集團自主研發的「零號居民」清潔機器人已實現1,053台規模化交付，覆蓋以廣東為核心的200多個項目、2,500多棟樓宇，通過人機協同模式，讓技術真正服務數十萬戶家庭的日常生活，這也標誌著我司在物業智能化方面邁入規模化應用的新階段。



報告亮點

環境 使命

綠色改造

本集團在全國各小區、酒店、寫字樓新增汽車快、慢充電槍數超**1**萬個，累計近**3.8**萬個，逐步覆蓋全國超**2,200**個小區，服務覆蓋近**400**萬戶業主

通過節能改造將螢光燈更換為 LED 燈，減少含汞燈具的危險廢棄物產生，報告期內，本集團商寫板塊共更換 LED 燈具超**1.9**萬個

推進**3,000**餘個綠化項目補種煥新。其中包含開展了**242**場專項「百花園行動」，結合重點觀賞位置共打造超**1.2**萬平方米的高品質亮點景觀

綠色辦公

本集團商寫板塊的**18**座寫字樓項目獲得 WELL HSR 認證，總接管面積**383**萬平方米（其中綠色建築面積280萬平方米），**2**個項目已獲得零碳樓宇認證

通過數字化及無紙化辦公，累計減碳**4,133.13**噸

天力商寫已達成一般環境污染事故為**0**

綠色能源

本集團開展分佈式光伏示範電站項目，電站實際裝機容量達**1,337.6**千瓦，2025年發電量達**161**萬千瓦時

2025年，本集團商寫板塊採購綠色電力**37,802**兆瓦時，實現大灣區項目的範圍二碳中和

本集團商寫板塊完成合同能源管理項目**25**個，投入改造金額**1,229.8**萬元，預計全年減少碳排放量**8,101**噸

社會 責任

以人為本

集團現有員工中，共計有退役軍人**7,017**人，其中管理類崗位占比**21.5%**

2025年，平台運營學習項目**14,035**個，同時開展多項線下培訓，員工人均受訓時長**101.13**小時；組織安全相關主題線上培訓項目**161**個，合計**40**萬人次受訓，累計**8.38**萬小時

全年實現社區工作場所安全責任事故為**0**

供應商管理

供應商簽署廉潔合作須知及陽光廉政協議簽署率達**100%**

將**ISO 9001**質量管理體系、**OHSAS 18001**或其他職業健康安全管理體系、**SA 8000**或其他社會責任標準等認證體系納入供應商准入的考慮條件

本集團已獲得**ISO 45001**職業健康安全管理體系認證

全年清退不合格供應商**272**家，新增黑名單供應商**27**家；識別供應商可疑關聯關係**167**宗，排查**552**家，核實**372**家

企業 經營

合規經營

2025年營業收入**483.5**億元，同比增長**9.9%**

本公司股東應佔核心淨利潤**25.2**億元

建議派發股息總額**15.1**億元

基於風險評估結果開展常規及專項審計項目**15**個

集團**25**個信息系統順利通過等保測評

集團黨委全年開展各類志願活動超**3.3**萬項，全年服務群眾**1,684,214**人次

忠於客戶

本年度，400熱線滿意度在**2,584**個項目中同比提升平均**10.6**個百分點

收集全渠道客訴**15.39**萬次，全渠道客訴響應率**99.02%**，企微30分鐘即時響應率**92.5%**

全年參與碧服社區旅遊的出遊人次超**16**萬，服務家庭超**6**萬戶

本年度，已初步建立**4**大分類、**17**項基礎檢查的普惠性服務體系，並在深圳、廣州、東莞等多個城市提供深度房屋體檢

碧服全年共開展安全專項行動**17**次，每次均覆蓋**5000+**項目，識別安全隱患問題**1.5**萬+條，整改完成率超**80%**

已部署**1,053**台「零號居民」清潔機器人，覆蓋超過**200**個項目，覆蓋業主數量超**30**萬戶，預計每年可節約用水約**1.3**萬噸，減少碳排放**736**噸

年度專題



微光成炬 服務有溫

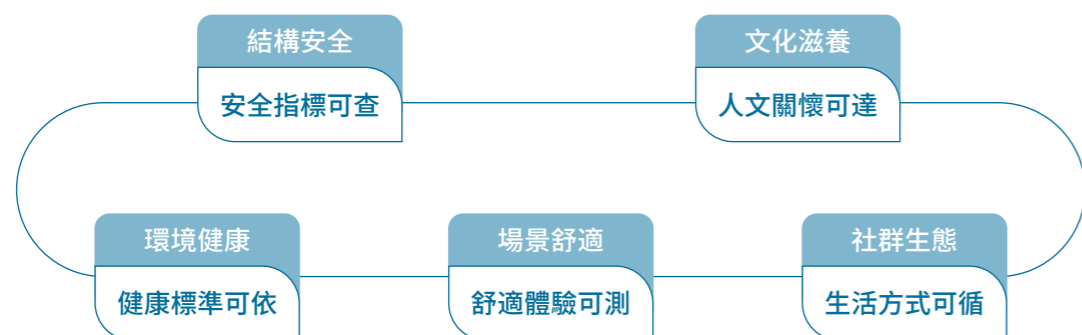
隨著城市化進程的推進和社會經濟的快速發展，老舊小區在物業管理和城市治理中正面臨諸多挑戰。設施老化、環境髒亂、規模有限及投訴不斷等問題不僅影響業主的生活品質，也成為城市精細化治理的短板，對城市的可持續發展構成現實考驗。

面對這一普遍存在的行業痛點，本集團以「科學治理、重塑活力」為服務宗旨，聚焦基礎服務短板，於報告期內創新服務模式，致力於為老舊小區提供實用好用、高性價比的現代化物業服務，助力老舊小區煥發新生，實現美好居住環境的共建共享。

房屋體檢：點亮建築安全的微光

住建部公開資料顯示，我國 2000 年以前建成的城鎮老舊小區覆蓋居民近 3,900 萬戶，建築安全與健康隱患正在成為新型城市病。在此背景下，住建部將房屋體檢制度明確為三項城市更新的改革制度之一。

本集團以三十年社區服務積澱為載體，率先啟動「房屋全生命周期健康體檢」。體系上，我們將參照醫療標準的專業級房屋體檢理念引入建築養護領域，聯合中國災害防禦協會與中建協認證中心等權威機構研發健康五維體檢評估體系，用以診斷老舊小區建築安全問題，保障人居安全；實踐中，我們設立專家診斷系統，由專業認證上崗的房屋體檢師 / 專家上門提供檢測、解讀及改善建議服務，幫助業主深入理解建築安全的重要意義，切實提升安全意識和居住品質。



亮點績效






報告期內，本集團已初步建立 **4** 大分類、**17** 項基礎檢查的普惠性服務體系，並在深圳、廣州、東莞等多個城市提供深度房屋體檢。

全面改造：煥發社區宜居的溫度

老舊小區普遍存在硬件設施老化、綠化環境欠佳、便民設施不足等關鍵問題，本集團深刻認識並主動梳理相關問題，通過環境微更新、設施小修整與便民到小區，切實優化服務水平，實實在在地把「問題清單」變為居民的「幸福日記」，打造幸福宜居社區。

環境微更新

- 
開展綠化補植 對小區裸地進行補栽補種綠植綠化，對綠化帶路沿進行美化
- 
提升清潔質量 針對樓道死角、綠化帶雜物、垃圾桶周邊異味等問題，調整保潔頻次、明確責任區域，日產日清、不留死角
- 
杜絕安全隱患 集中清理公共區域堆積雜物，協同規範飛線充電等安全隱患

設施小修整



實施全面排查

組織專項小組對小區內部進行全面排查



系統修復升級

系統針對破損路面、鬆動扶手、不亮路燈、故障門禁等問題分階段完成修復升級等工作，確保居住環境安全便利



升級公共設施

加裝高清監控和人性化亮化燈



配合政府改造

配合雨污水改造工程改造，同步推進道路翻新



升級公共照明，加裝亮化燈源



落實隱患專項排查

便民到小區



設立充電樁

佈局「智享樓下充電樁」，優化充電環境



打造便民服務站

以「服務居民、盤活空間」為核心，對閒置空間進行功能性改造和合規化運營，打造「數字小屋」便民服務站，引進智能快遞櫃、直飲水機、便民工具等常用便民設施設備，提供一站式便民服務



提供適老化服務

搭建「服務到家」專屬平台，提供深度保潔、老人陪護、生活保姆等服務；打造綜合性老年活動中心豐富居民文娛生活



延伸一體化服務場景

構建覆蓋居民「衣、食、住、行、康、養、娛」的全場景服務體系，推出房屋租售與室內裝修改造一體化服務；搭建「鳳凰會」線上生活服務平台，整合社區團購、家政服務、旅遊研學、保險配置等多元服務，讓業主足不出戶就能享受便捷省心的品質生活



「數字小屋」便民服務站



「服務到家」適老化服務

案例 適老化改造空間行動

本集團按照適老化原則對老年人生活空間進行改造與功能升級重構，攜手 ACF 研發了「減震防摔地板」等適老化改造神器，通過發泡構造使其具備減震、防摔、緩衝衝擊力的功能，有效降低老年人意外受傷風險；同時，本集團打造「智享樓下·健康盒子」等老年業主服務項目，為社區老年人提供便捷的健康監測與養老服務支持，讓「銀髮一族」擁有更加舒適的社區生活體驗。



生態共建：傳遞鄰里共治的溫情

本集團秉持以人為本的理念，積極推動老舊小區運營改造融入基層社區治理與城市更新進程，共建黨建引領下的「社區 - 物業 - 居民」多元共治的良性生態。通過設立「項目經理接待日」、積極參與社區黨組織、街道、物業與業主多方聯席協商，暢通溝通渠道，精準對接需求，及時回應關切，實現服務提質增效。以「小切口」推動「大民生」，切實提升居民獲得感、幸福感與歸屬感，讓鄰里共治的溫情在社區持續傳遞。

案例 佛山市桂一社區海棠村老舊小區改造項目

佛山市桂一社區海棠村是桂城街道建成時間較早的老舊小區。在經歷長期「失修、失管、失養」後，小區依託老舊小區改造政策，引入專業物業服務，實現了從「老舊」到「宜居」的蝶變。

針對小區步梯樓密集、老年人口佔比高的特點，項目團隊首創「錯峰清潔」機制，提供預約上門服務，並建立 30 分鐘快速響應的網格化管家制度。同時，通過「榕議事」平台深化「紅色物業」聯動，將重陽節百家宴打造為鄰里品牌活動，成功構建「社區 - 物業 - 居民」多元共治的良性生態。



案例 上海靜安區老舊小區改造項目

2025 年，在上海靜安區的陽曲、臨汾、景鳳等老舊小區，碧桂園服務積極踐行黨建引領下的居委會、業委會、物業協同治理機制，設立聯合接待點並每周開展合署辦公，高效對接群眾需求，有效凝聚基層治理合力。針對老舊小區普遍存在的飛線充電、小包垃圾亂丟、消防通道堵塞、停車難等頑疾，推行規模化、機械化、智能化、數字化的管理模式，引入智能停車系統、電梯維保數字化監管等創新手段，讓小區環境面貌和服務水平得到顯著提升。憑藉紮實的服務成效，碧桂園服務贏得了街道、居委、業委會及居民的廣泛認可，居民主動繳費意願持續增強，形成了良好的社區治理氛圍。



非機動車停放區標準化改造前

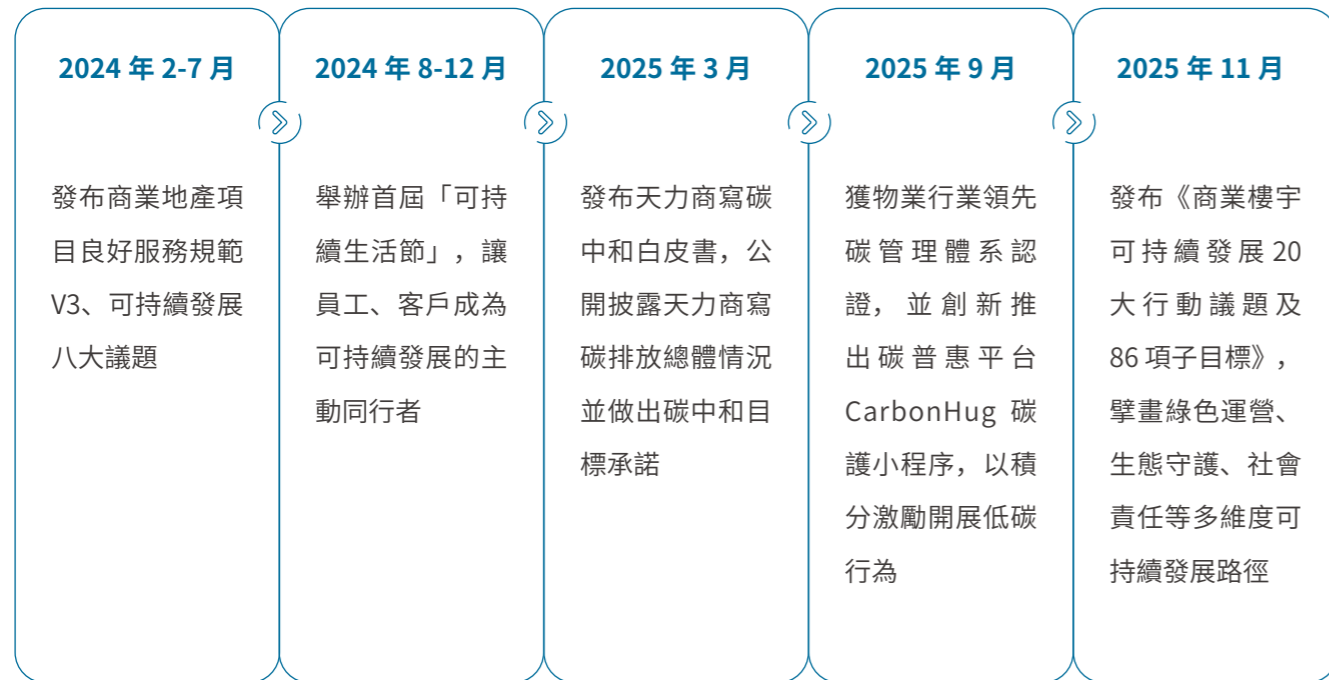


非機動車停放區標準化改造後

商業築綠 服務築誠

在城市的發展脈絡中，商業樓宇已超越單純的物理空間屬性，既是經濟活力躍動的前沿陣地，也是萬千職場人日復一日耕耘夢想的「第二生活場域」。在「雙碳」目標的引領下，綠色轉型不再是錦上添花的可選項，而是關乎人居環境品質、城市運行韌性以及可持續發展能否真正落地的必然抉擇。

承襲碧桂園服務基因，天力商寫將可持續發展融入商寫業務全流程，並不斷深入探索商業樓宇與人、自然及城市和諧共生的路徑。



2025年11月，天力商寫主辦的「商業樓宇可持續發展探索與實踐研討會」成功舉辦，並發布《天力商寫可持續發展實質性議題及目標體系》。該體系涵蓋「20個實質性議題、86項可量化子目標」，深度融合聯合國可持續發展目標（SDGs），並系統對標 LEED、WELL、GRESB 等國際標準與披露框架。天力商寫以該體系作為整體可持續發展工作的引領，聚焦智慧能源與碳管理、資源循環利用、健康安全環境及綠色公益生態四大維度開展可持續發展實踐。



智慧能源與碳管理

從部署智慧能源平台降低無效消耗，到發布碳中和白皮書明確方向，再到獲得碳管理體系認證、推出 CarbonHug 小程序啟動個體力量，商寫板塊構建了從技術節能到行為減碳的完整管理體系，並鄭重承諾 2027 年實現運營碳達峰、2050 年在管商業建築運營期碳中和的目標，致力於成為「零碳資產運營領跑者」。

智慧能源管理

商寫板塊在邦華環球廣場試點運行控制中心，實現集中監控、智能調度與能效優化，預計全年減少 15% 到 20% 的能耗量；在盈凱大廈、新天地中心等多個項目部署冷源監控系統，全年減少能耗量共計超 90 萬千瓦時，節能率超 20%；在盈通大廈、盈隆大廈完成中央空調節能改造，實現空調系統碳中和，榮獲大灣區五星級零碳數智節能樓宇稱號；同步推進電梯物聯網改造，覆蓋 8 個項目 62 台電梯，年度節電超 35 萬千瓦時。通過數字化與智能化升級，商寫板塊系列舉措打造了高效、低碳、智能的樓宇運營新標杆，全面推進樓宇運營綠色轉型。

碳普惠機制

商寫板塊攜手中國檢驗認證集團沉澱出寫字樓業態屬性的節能燈改造、用水、廁紙、打印紙及綠色認證 5 個方法學，共創作為碳積分計算標準的《天力物業碳普惠方法學》及作為管理及實踐指引的《天力物業碳普惠管理辦法》，並發布了「碳護 CarbonHug」小程序作為碳普惠機制載體，在行業內首次實現碳普惠機制覆蓋樓宇內租戶企業、租戶員工和物業員工。

「碳護 CarbonHug」小程序聚焦「企業低碳運營 + 員工低碳行為」雙場景，覆蓋步行、回收、節能燈改造、節約用水燈、舊書 / 衣回收等 8 個低碳減排場景及 10 個低碳行為，同時拉通物業服務及增值服務資源，搭建「低碳積累 - 權益兌換」體系，推動形成「物業企業引領、客戶及員工參與、項目聯動」的低碳生態。

租戶及員工通過參與 LED 節能燈改造、節水節電、使用節能產品等低碳行為可申請獲得碳積分，通過積分兌換低碳商品或服務實現其價值。截至報告期末，天力商寫已在廣州邦華環球、盈泰廣場、盈凱廣場、天津富力中心等項目開展客戶推廣活動，用戶累計碳積分達到 21 萬分。



「碳護 CarbonHug」小程序頁面



天力商寫獲得
T/CCAA 39-2022 碳管理體系認證

資源循環利用

天力商寫推行垃圾精細化分類，推動廢棄物資源化，致力於讓「廢物」煥發新價值；此外，加強雨水、冷凝水、中水等非傳統水源利用，並在「可持續生活節」等活動中引導大家親身參與，讓節約資源成為一種生活習慣。

2025 年，天力商寫策劃第二屆「可持續生活節」，共組織系列活動近 300 場，主題涵蓋運動、環保、非遺文化與公益等多類型，並新增「FINE」友好服務體驗官招募的新形式，體驗服務升級場景，活動整體覆蓋超 2 萬人。



「共築城市美好」可持續生活節收官暨年終客戶答謝會



健康安全環境

圍繞空氣、水、光、熱舒適、噪音五大核心維度，商寫項目系統打造綠色辦公環境，讓員工在工作中能呼吸清新空氣、感受適宜溫度、遠離嘈雜干擾。為打造健康樓宇，商寫板塊建設了無煙樓宇，推動 ZUMBA 健康身體派對、垂直馬拉松、減碳步梯挑戰賽、無煙樓宇打造等活動及舉措落地，向客戶傳遞健康生活理念。截至 2025 年底，共計 18 個項目獲 WELL-HSR 認證。



天力商寫攜手廣州垂直馬拉松協會聯合主辦
「2025 國際垂直馬拉松訓練賽」



ZUMBA 健康身體派對



無煙便利店活動

綠色公益生態

通過「天點綠研究所」「善知鳥公益」等品牌 IP 活動，商寫板塊在多座商業樓宇打造天空花園、城市農場等生態共享空間，讓鋼筋水泥中長出綠意，讓都市人重拾與自然的連結，讓每一個微小的善意與行動，匯聚成推動城市可持續發展的強大力量。

在 2025 年世界孤獨症日這天，天力商寫北京城市公司踐行「善知鳥公益」計劃，組織聯動國際合作志願組織 - 我們的家園（意大利）北京辦事處殘障兒童教育康復機構，共同為孤獨症小朋友送去關愛。



ESG 管治

ESG 可持續發展體系

本集團明確自身在可持續美好社區與城市服務領域「引領者」的角色，始終圍繞「一切以業主為中心」的核心使命開展工作，將「急業主所急，想業主所想」服務理念融入每一項服務流程中，全方位保障業主的生活質量與需求。

我們依託「碧桂園服務 互聯共生計劃」，聚焦可持續實務、新型社區生態、多元價值共生三大維度，構建起涵蓋可持續住宅小區、城市、商企服務及商業運營的多元可持續發展體系，實現對集團主要業務場景的全面覆蓋，提升各業態服務的可持續性水平。集團堅持以人為本的理念，加強與業主、員工、合作夥伴的溝通協作，並運用數字化、AI 技術賦能服務效率與質量，通過行業研究與聯盟搭建將試點成功經驗規模化複製。同時，我們堅守誠信透明原則，保障經濟效益，致力於為社會創造多元且美好的價值，打造可持續發展的生活與服務新生態。

2025 年，我們建立了 2025 年 -2027 年分步式可持續發展戰略，並基於戰略規劃深拓實踐。我們設立「五個一」可持續住宅小區認證解決方案，圍繞安全、包容、和諧、綠色、宜居五大維度構建標準化框架，並啟動住宅小區認證體系試點，打造社區可持續發展方面的創新範式。我們通過開展信息共享、會議及培訓的方式宣貫可持續發展理念，積極獲取可持續發展領域獎項認可，持續打造內外部可持續發展影響力，實現企業長期價值。

2025 年 -2027 年分步式可持續發展戰略



社會

- 保障第一線員工權益（專業技術賦能、勞動保護）
- 智慧化物業探索升級
- 綜合性應急響應體系建設（AED、消防及 120 體系對接、突發事件社區醫藥箱）
- 加強第一線服務人員和新就業群體關懷
- 打造適配外賣快遞代駕等新生活配套的物業管理體系
- 探索高齡友善改造社區（硬件裝修、居家養老陪護）
- 打造寵物關懷社區（流浪動物照護、業主寵物關懷）
- 以專業物業服務賦能鄉村振興
- 為業主打造價值共通平台（內部產品推介與直播）
- 聯動各地業主參與在地化公益項目，員工和業主一同參與

數字化、AI 技術賦能
行業研究，試點成功後將經驗進行規模化複製
聯盟搭建（對接消防、120、居委政府等）

「五個一」可持續住宅小區認證解決方案

- 一套完整的可持續住宅小區認證體系
- 一個高效的組織架構：覆蓋可持續發展指導委員會、聯合工作組、專家團等
- 一組詳細的落地支持工具：涵蓋標準化規則、培訓、申請及驗收表單等
- 一條暢通的申報認證流程：包括項目自評、區域評審、總部復審及現場飛檢
- 一個有效的溝通及傳播機制：包括工作溝通、內部宣貫及外部傳播

ESG 管治架構

本集團構建了以董事會為領導核心的可持續發展管治架構，其中董事會轄下的環境、社會及管治委員會（「ESG 委員會」）以及工作小組為領導及決策層，各職能及業務部門為執行層，實現對 ESG 相關事宜自上而下的監督、管理與執行，築牢公司可持續發展根基。

層級	構成	核心職責
董事會	2 名執行董事、1 名非執行董事（女性，兼任董事會主席）、4 名獨立非執行董事	<ul style="list-style-type: none"> 作為最高管治機構，對集團的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任 授權並監督 ESG 委員會工作 評估及釐定 ESG 相關風險與機遇 制定 ESG 管理方針、策略、目標並檢討表現
ESG 委員會	2 名執行董事、1 名非執行董事（女性）、2 名獨立非執行董事	<ul style="list-style-type: none"> 制定及檢討 ESG 目標、責任、願景、策略及政策 監察與利益相關方的溝通渠道 審視 ESG 主要趨勢、風險和機遇 定期向董事會匯報並提出改進建議 確保 ESG 政策有效執行
ESG 工作小組	總裁辦公室（包括首席可持續發展官）、集團總部運營管理中心、投資者關係部等部門人員	<ul style="list-style-type: none"> 統籌及編制 ESG 報告 協調內外部資源 與 ESG 委員會及董事會保持溝通 確保報告全面反映可持續發展績效

董事會聲明

本集團已搭建以董事會為最高管治機構的可持續發展治理架構，持續強化董事會在集團 ESG 事務中的監督與參與職能，明晰並落實各層級職責權限，將可持續發展理念深度融入公司發展戰略、重大決策部署及日常經營運行全流程。

董事會負責制定與審議集團 ESG 管理方針、發展策略及階段目標，並定期跟進審視目標落地推進成效，保障 ESG 工作有序推進、各項目標穩步達成。集團持續優化重要性評估與信息匯報機制，結合行業發展趨勢、宏觀政策導向及利益相關方反饋，識別並聚焦核心關鍵議題，將關鍵議題統籌管理作為可持續發展工作的核心抓手，推動集團 ESG 工作高質量穩步開展。此外，集團重視 ESG 全流程風險管控，將 ESG 風險納入風險管理體系，持續優化管控機制、設定清晰明確的 ESG 發展目標，並定期復盤目標執行進度，以此監測與評估集團整體可持續發展表現。

重要性議題管理

利益相關方溝通

本集團將利益相關方溝通與參與視為可持續發展治理的核心基礎，堅持以開放、透明、互動的原則搭建全覆蓋溝通體系，系統性識別、傾聽並響應不同持份者的核心要求與合理期望。通過建立常態化、多元化的參與機制，廣泛匯聚員工、業主、合作方、投資者及小區、監管機構、行業組織等各方意見，並將相關反饋有效納入可持續發展戰略規劃、目標制定與日常運營優化全流程，持續強化與利益相關方的價值共識與協同發展，為集團長期穩健的可持續發展築牢外部支撐與治理根基。

利益相關方	期望與需求	碧桂園服務回應
投資者 / 股東 / 資本市場分析員	財務業績 公司可持續盈利 公司透明度 權益保障	提高盈利能力 提高公司持續盈利能力 日常信息披露 召開股東大會
員工	薪酬及福利保障 安全健康的工作環境 職業發展與晉升 保護員工合法權益	有競爭力的市場薪資 員工關懷活動 優化員工發展與晉升機制 建立員工無障礙溝通渠道
客戶 / 業主	物業服務質量 客戶信息保護 商業誠信 合規經營	提升產品與服務質量 運用信息科技手段 優化內控與風險管理 完善客戶溝通機制
供應商 / 合約商 / 夥伴	合作共贏 公開公正 實現共同成長	優化項目管理 完善供應商管理機制 搭建供應商溝通平台
當地小區	保護小區環境 營造和諧小區環境 小區文化建設	全面推動綠色運營 積極參與小區共建 提供優質的文化資源
政府 / 監管機構	遵紀守法 依法納稅 支持地方發展	依法經營與合規管理 主動納稅 創造就業機會
公益組織 / NGO	關注弱勢群體 投身公益慈善 促進小區發展	志願者服務 開展公益活動 小區投資

碧桂園服務控股有限公司於 2026 年 1 月 28 日以虛擬會議形式召開股東特別大會，審議表決修訂 2024 年購股權計劃相關普通決議案，大會當日公司已發行股份總數為 3,344,173,516 股，給予股東權利出席股東特別大會並就決議案表決之股份總數為 3,263,686,516 股；公司始終主動與全體股東搭建順暢溝通渠道，充分傾聽股東訴求、保障股東知情權與表決權，本次大會各項決議均獲股東高票通過，進一步夯實了公司與股東的良性互動關係。

2025 年，投資者關係部圍繞境內外利益相關方溝通核心目標，統籌開展反路演、開放日、線下峰會及高頻定向溝通等系列工作，通過多渠道全覆蓋的溝通佈局，高效傳遞公司價值與發展成果，各項交流均取得良好反饋，持續穩固並優化市場關係。2025 年，投資者關係團隊出席 17 次峰會（如表格）覆蓋上百家投資機構，以及積極開展 3 次反路演及近百次與投資者分析師的線上溝通。

3 場反路演



2025 年舉行總部反路演



2025 年 10 月，廣州項目開放日



2025 年 11 月，上海項目開放日

序號	年 / 月	城市	會議
1	2025-1	北京	摩根士丹利中國投資峰會
2	2025-1	上海	瑞銀證券大中華峰會
3	2025-5	深圳	美銀美林證券中國峰會
4	2025-5	上海	中信策略會
5	2025-6	上海	國泰海通策略會
6	2025-6	上海	華泰中期策略會
7	2025-6	上海	中金策略會
8	2025-6	上海	國金證券中期策略會
9	2025-6	香港	花旗亞太區房地產年會
10	2025-7	深圳	東吳證券策略會
11	2025-9	深圳	匯豐證券峰會
12	2025-9	香港	中信里昂證券第 32 屆投資論壇
13	2025-9	上海	上海財通證券策略會
14	2025-11	深圳	中信策略會
15	2025-11	深圳	花旗中國峰會
16	2025-11	深圳	國盛策略會
17	2025-11	北京	中金策略會

重要性議題分析

本年度，我們基於對 2024 年度 ESG 重要性評估結果的審慎審視，並結合宏觀市場趨勢、行業披露要求及集團實際業務發展情況，對議題庫進行了覆核與適當調整，以確保其與當前業務環境及利益相關方期望保持一致。經評估，本報告期內集團業務未發生重大變動，2024 年 ESG 重要性評估確定的 35 項重要性議題，其整體框架仍具備適用性，因此本報告期最終明確沿用該 35 項重要性議題。

ESG 工作小組已將 2025 年重要性議題提交董事會審閱並獲得批准。本報告將重點披露這些關鍵議題，以展現集團在 ESG 領域的持續關注與管理成效。

重要性評估

為了識別及評估各項 ESG 議題對集團的優先順序，我們邀請第三方專業顧問對重要性議題進行了回顧及評估。重要性評估步驟如下：

步驟一：

建立議題清單綜合國家政策、公司發展、披露標準、資本市場、同行對標五個方面，基於原有的重要性議題清單，多維度識別與梳理本年度重要性議題，搭建重要性議題庫。

- 國際及政策趨勢分析：洞悉國際趨勢變化，緊跟國家宏觀政策要求，結合行業政策法規，深入研究國家及各省市政策及法規，分析行業可持續發展趨勢。
- 業務相關性分析：定期審視 ESG 議題庫是否匹配戰略目標、業務模式，確保 ESG 議題庫具有業務相關性。
- 披露標準分析：綜合參考主流 ESG 披露標準及指引，把握最新可持續發展議題管理標準及信息披露要求。
- 資本市場分析：匯總資本市場 ESG 評級和指數的評估要求，更新資本市場評議議題庫。
- 同行對標分析：對標國內外優秀同行的可持續發展相關的信息披露，識別並確定行業關注的重點議題。

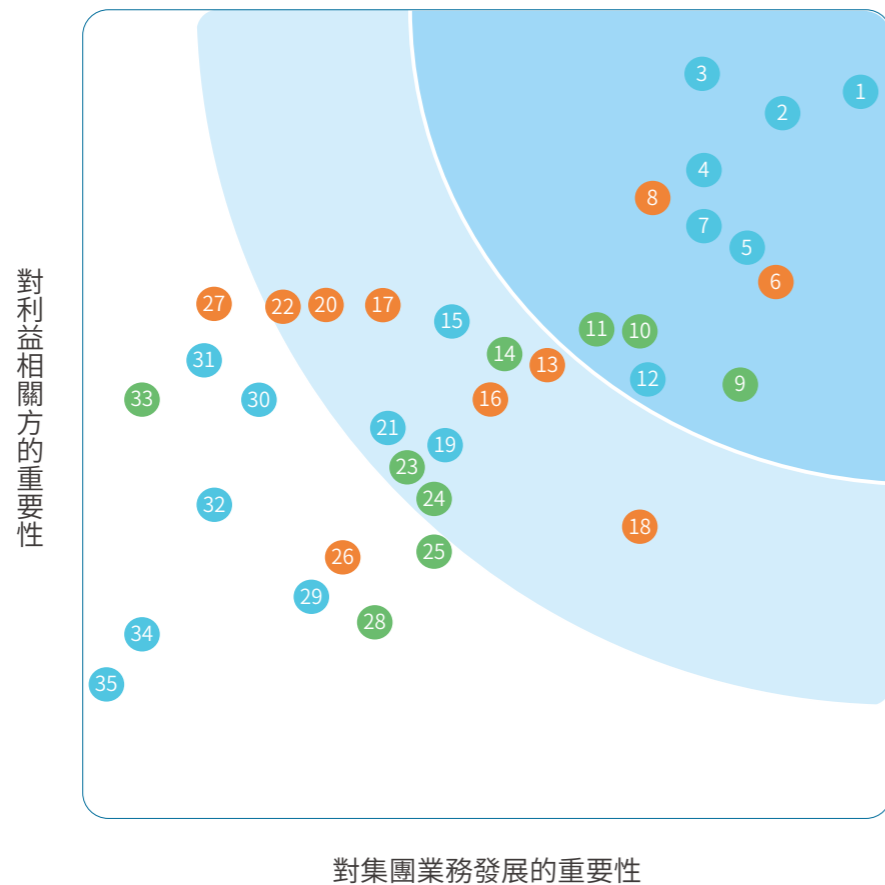
步驟二：

通過內部訪談，並邀請各利益相關方參與問卷調研開展溝通調研與重要性評估，收集各利益相關方在 ESG 方面的關注點，其中，內部利益相關方包括：董事、管理層、員工；外部利益相關方包括：業主 / 客戶、投資者、供應商、合作夥伴、政府部門、社會公眾、研究機構、行業協會及媒體。對調研結果進行匯總分析，並對重要性議題進行排序。

步驟三：

確定重要性議題排序，繪製重要性矩陣，討論並確定本年度 ESG 報告的披露重點及集團未來 ESG 工作的重點內容。

重要性議題矩陣



• 社會議題

• 環境議題

• 管治議題

非常重要

- | | |
|----------------|--------------------|
| 1 保護客戶的隱私和數據安全 | 7 支持員工的職業發展 |
| 2 提升物業管理和服務品質 | 8 強化風險管控 |
| 3 提供員工安全保障 | 9 提升能源效率及可再生能源使用比例 |
| 4 保障員工的權益 | 10 維護物業區域生態環境 |
| 5 保持充分、透明的溝通 | 11 管理廢棄物分類與回收 |
| 6 與員工共享經營成果 | 12 加強數字化服務建設 |

重要

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| 13 公司戰略與積極的環境、社會影響相結合 | 19 打造多元、平等與包容的工作環境 |
| 14 節約 / 循環用水 | 20 完善所有權和治理制度 |
| 15 提供職場身心健康支持項目 | 21 支持社區活動 |
| 16 與利益相關方充分溝通 | 22 監督董監高表現 |
| 17 商業道德的培訓與管理 | 23 利用可回收 / 可再生資源 |
| 18 打造創新驅動文化 | 24 使用環境友好的採購標準 |

次重要

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 25 實施氣候變化適應性計劃 | 31 服務於未被充分服務人群 |
| 26 建設支持 ESG 的架構和機制 | 32 為本地社區提供就業機會 |
| 27 公開 ESG 影響力數據 | 33 管理物業運營相關的溫室氣體排放 |
| 28 支持員工參與綠色行動 | 34 僱傭弱勢群體 |
| 29 制定可持續合作的供應商標準 | 35 助力鄉村振興 |
| 30 以自身專長賦能合作夥伴 | |



ESG 風險管理

本集團將 ESG 風險管理視為實現長期可持續發展的核心基石，秉持前瞻、系統、審慎的原則，將 ESG 風險全面融入公司風險管理體系。我們通過動態識別、評估氣候轉型、資源約束、社會影響及公司治理等多維度的潛在風險，建立健全風險預警與應對機制，並將風險管理要求嵌入戰略決策、業務運營及內部控制的全流程，力求在有效管控風險的同時，主動把握可持續發展機遇，為集團的穩健運營築牢堅實防線，以負責任的經營實踐維護利益相關方的長遠價值。

關注方面	潛在風險	潛在機遇	我們的回應	價值鏈
商業道德管理	● 供應鏈合作中潛在的商業賄賂、利益輸送風險	● 築牢合規防線，增強政企合作與投資者信任	對腐敗、賄賂行為零容忍，健全反腐敗內控體系與問責機制。	上游
	● 員工廉潔意識薄弱引發的違規操作風險	● 樹立行業廉潔標竿，吸引優質合作夥伴	將廉潔要求嵌入員工考核與供應商管理，構建全鏈條合規管控。 建立多渠道舉報機制，嚴格保密與回避，保障線索規範處置。	業務 下游
員工健康與安全	● 一線員工高空作業、極端天氣執勤等場景的安全隱患	● 提升員工歸屬感與留存率，穩定核心人力團隊	建立全員、全場景、全鏈條安全防控體系，實現隱患排查整改閉環管理。	業務
	● 職場壓力與工作環境引發的身心健康風險	● 打造安全健康職場品牌，增強招聘競爭力	統籌身心健康雙關懷，完善體檢、活動、疏導與保障機制。 統一員工與承包商安全標準，強化培訓、准入與問責，築牢安全底線。	
信息安全與隱私保護	● 數字化服務場景下的網絡攻擊、系統漏洞風險	● 強化客戶信任，鞏固服務口碑與市場份額	建立 ISO 27001 等保雙認證體系，築牢合規與技術雙重防線。	業務
	● 客戶與業務數據洩露、濫用的合規風險	● 支撐智能服務創新落地，拓展數字化業務邊界	構建縱深防禦與數據全生命周期管控，嚴防網絡攻擊與信息洩露。 常態化開展安全培訓與應急演練，提升全員安全意識與處置能力。	下游

關注方面	潛在風險	潛在機遇	我們的回應	價值鏈
物業管理服務	● 多業態服務標準不一導致的體驗不一致風險	● 優化服務流程與質量，提升客戶滿意度與續約率	搭建六大精益運營體系，推行服務分級與數字化管控，提供適配業主需求的服務標準。	業務 下游
	● 老舊項目設施維護引發的客戶不滿風險	● 拓展高附加值業態服務，打開增長空間	強化鳳凰管家服務與設施運維，健全訴求閉環，提升業主滿意度。 深耕四保一服與增值服務，打造有溫度社區，拓展增長空間。	
可持續供應鏈	● 供應商 ESG 表現不達標拖累集團可持續發展評級	● 協同產業鏈降碳，契合綠色發展政策導向	建立供應商全生命周期管理體系，強化准入、評估、退出閉環管理。	上游 業務
	● 供應鏈環節環境與社會責任風險傳導	● 提升供應鏈韌性，保障業務穩定運營	將 ESG 要求嵌入供應商准入與評估，嚴控環境、社會責任與廉潔風險。 推行陽光採購與廉潔合作，常態化風險排查，提升供應鏈韌性與穩定性。	
應對氣候變化	● 極端天氣對社區設施、運營秩序的破壞風險	● 佈局氣候韌性社區建設，打造差異化競爭優勢	建立三級氣候治理架構，將氣候績效納入考核。	業務 下游
	● 氣候相關政策趨嚴帶來的合規成本上升	● 把握低碳轉型機遇，獲取綠色政策支持	開展風險與機遇識別，完善極端天氣應急與業務連續性機制。 推進節能降碳與清潔能源應用，實施商寫碳達峰與碳中和目標路徑。	
能源管理	● 傳統能源依賴度高導致的成本波動風險	● 降低長期運營成本，提升盈利能力	完善能源管理體系，推進 ISO 50001 全覆蓋，通過節能改造降低能耗與碳排放。	上游 業務 下游
	● 節能技術應用不足影響 ESG 表現	● 契合「雙碳」戰略，提升品牌可持續形象	加大清潔能源應用及充電樁佈局，推廣「光儲充一體化」，優化能源結構。 常態化開展節能宣貫培訓，張貼節能標識，強化全員節能意識，夯實 ESG 基礎。	
廢棄物管理	● 社區垃圾分類執行不到位引發的環境投訴風險	● 構建資源循環體系，創造生態價值	遵循「三化」原則，規範廢棄物分類處置與回收利用，嚴控環境影響。	業務 下游
	● 固廢處置不合規的監管風險	● 強化綠色社區品牌認知，提升業主居住體驗	強化排放物合規管控，落實廢水、廢氣監測防控，確保排放達標。 開展減廢宣貫，引導全員參與，構建綠色運營與社區共治體系。	

01 倡導綠色生活 成就低碳未來

碧桂園服務持續將降低環境風險、減少環境負面影響為抓手，細分為能源管理、水資源管理、廢棄物管理、環境合規管理、生物多樣性保護及應對氣候變化六大聚焦領域，致力於滿足消費者的綠色生活需求，推進價值鏈綠色發展。

2025 年度亮點績效：

- 本集團商寫板塊完成合同能源管理項目**25**個，投入改造金額**1,229.8**萬元，每年節電約**462**萬千瓦時，節電率約**46.07%**，預計減少**8,101**噸二氧化碳碳排放量
- 新增汽車快、慢充電槍數超1萬個，累計近3.8萬個，逐步覆蓋全國超**2,200**個小區，服務覆蓋近**400**萬戶業主
- 開展分佈式光伏示範電站項目，2025年光伏發電量達**161**萬千瓦時，每年預計可減少二氧化碳排放量約**1,519**噸
- 通過節能工程改造，將客戶末端空調冷凝水進行收集，全年共計節水**9,900**立方米
- 本集團環境業務板塊在城區15個居民小區和61個村莊設立了近**237**個智能化回收點，並部署了**10**座垃圾分類督導房、**337**餘個有償智能回收箱和分類亭
- 天力商寫採購綠色電力**37,802**兆瓦時，實現大灣區項目範圍二碳中和

回應的 SDGs



香港聯交所關鍵績效指標

A1	A2	A3
A1.1	A2.1	A3.1
A1.3	A2.2	D部分
A1.4	A2.3	
A1.5	A2.4	
A1.6	A2.5	



目標進展

本集團圍繞持續改進環境績效，制定了覆蓋能源、水資源、廢棄物、綠色辦公以及氣候變化應對的管理目標，通過管理措施、意識宣貫、改善提升實踐等方式促進目標達成。



能源管理

目標

加強清潔能源使用，鼓勵旗下商業項目、在管項目使用綠電、天然氣等清潔能源，佈局充電樁建設與新能源汽車應用

目標進展

- 本年度，集團在全國各小區、酒店、寫字樓新增汽車快、慢充電槍數超 1 萬個，累計近 3.8 萬個，逐步覆蓋全國超 2,200 個小區，服務覆蓋近 400 萬戶業主
- 截至 2025 年，集團環境業務板塊在全國新增兩輪充電樁插座數約 23 萬個，運營插座總數約 73 萬個，服務覆蓋社區約 5,500 個，累計用戶達 780 萬人，累計服務人次突破 1.6 億
- 天力商寫在管大灣區商業建築項目綠色電力使用率達 100%

升級能源管理平台，實現更精準實時監測和分析功能，找出節能潛力並實施改進措施

- 天力商寫通過電梯、冷源、照明的節能投資改造，年節約用電量超 690.6 萬度電，節能率超 46.19%

對照明系統、商業空調系統進行節能改造，提升用電效益



廢棄物管理

目標

2025 年度廢棄物排放量密度相較於 2024 年度有所下降；同時，本集團正在制定減廢效益的中長期改善目標

目標進展

- 本年度，集團環境業務板塊實施垃圾分類設施進小區、進農村行動，已在城區 15 個居民小區和 61 個村莊設立了 237 個智能化回收點，並部署了 10 座垃圾分類督導房、337 餘個有償智能回收箱和分類亭

推廣無紙化辦公，減少辦公垃圾產生，促進廢棄物回收利用

- 集團聚焦數字化及無紙化辦公，2025 年通過視頻會議、直播、電話會議、線上審批、智能填表等，全年累計減碳 4,133.13 噸



水資源管理

目標

天力商寫用水量較 2024 年降低 10%

目標進展

- 基於原有風險管理體系進行持續完善，更新風控審計監察工作模式、修訂風險管理工作標準、修訂完善相關制度規範

加強能耗平台用水模塊的管理，通過各區域水耗數據的實時監測，實現水資源風險評估的及時性與有效性，降低跑冒滴漏等耗水風險

- 集團持續開展雨水回收技術、供水系統優化、變頻供水控制及水泵改造等措施
- 天力商寫開展漏點排查，強化能耗平台用水模塊的數據監測，實現各區域水耗的實時監控與水資源風險的及時預警
- 通過優化供水系統及變頻供水控制系統實施精細化管理

全面推廣水泵改造，將該水泵改造應用於所有項目水泵房，降低水損率與水耗

- 天力商寫全面推廣水泵房水泵改造以降低水損率

通過合理調整用水頻率、專水專用、排查用水量異常原因，促進綠色辦公運營，提升用水效益

- 通過節能工程改造，將客戶末端空調冷凝水進行收集，用於空調冷卻塔補水降溫，邦華環球廣場、富力盈凱大廈全年共計節水 9,900 立方米



綠色辦公

目標

推行辦公物資「以舊換新」與資產調撥機制，提升資源循環利用率

目標進展

- 河北區域推行辦公物資「以舊換新」領用計劃，完成資產調撥，預計節約開支約 3.22 萬元

加強辦公能耗數據監控與預算管控，推動節能行為常態化

- 通過數據分析識別能耗優化點，推動電梯、空調等節能措施落地
- 推廣直飲水系統，規範用水行為
- 執行午間關燈、時控開關改造等措施

一般環境污染事故為零

- 已達成



氣候變化應對

目標

2026 年度溫室氣體總排放量密度相較於 2025 年度有所下降；同時，本集團正在制定減排效益的中長期改善目標

逐步降低溫室氣體總排放量密度，為本世紀末將全球氣溫升幅控制在 1.5°C 做出貢獻

目標進展

- 2025 年，溫室氣體總排放量（範圍 1+ 範圍 2，二氧化碳當量排放）密度同比下降 9.09%
- 集團開展分佈式光伏示範電站項目。該項目採用光伏元件與建築屋面相結合的方式，電站實際裝機容量為 1,337.6kW，2025 年該項目光伏發電量達 161 萬千瓦時，每年預計可減少二氧化碳排放量約 1,519 噸，每年預計節約標準煤約 548 噸
- 本集團天力商寫完成合同能源管理項目 25 個，投入改造金額 1,229.8 萬元，預計全年減少碳排放量 8,101 噸
- 2025 年，天力商寫採購綠色電力 37,802 兆瓦時，實現大灣區項目範圍二碳中和

能源管理

本集團遵守《中華人民共和國環境保護法》和《中華人民共和國節約能源法》並制定《碧桂園服務能耗管理辦法》，積極響應國家「雙碳」戰略，不斷完善能源管理體系，全面提升項目能耗管理水平，致力於在全集團範圍內聚焦在營運細節中落實節能降碳，同時加強清潔能源的推廣和應用，助力綠色低碳發展。同時，本集團持續加強能源管理標準化建設，已有多個項目通過 ISO 50001 能源管理體系認證，並逐步推廣至各區域的項目。

能源管理措施



群控系統設置



冷站建設



泛光照明控制



電梯節能控制及
能量回收微改造



照明節能改造



變壓器節能設計



空調系統節能改造



兩輪及四輪充電
樁鋪設



保潔機器人

合同能源管理

集團聚焦中央空調、照明和電梯三大能源板塊，通過更換高效設備、應用智慧技術和物聯網設備，有效解決設備老化更新的高成本問題。本年度，本集團天力商寫完成合同能源管理項目 25 個，投入改造金額 1,229.8 萬元，每年節電約 462 萬千瓦時，節電率約 46.07%，預計減少 8,101 噸二氧化碳排放量。

節能改造

2025 年，集團物業業務在 5 個項目試點，通過上線電梯能量回收設備並減少機房降溫設備的開機時間，實現能耗降低。集團商寫業務圍繞多個重點用能環節實施節能改造項目，已在多個商業樓宇成功複製，形成可推廣的綠色運營樣板，為能耗管控與 ESG 建設提供了有力支撐。

案例 天力商寫聚焦重點用能環節開展節能改造

天力商寫圍繞中央空調、冷源系統、電梯、冷凝水回收及照明等用能環節實施節能改造項目。

空調機房

通過 EPC 模式實施整體更新，在富力盈隆大廈中央空調機房更換高效變頻主機、水泵與冷卻塔，配套智慧能源管理系統，實現綜合節能率 51.0%，年節電 144 萬千瓦時。

空調冷源群控

新天地項目引入冷源智能群控系統，實現主機、水泵、冷卻塔協同優化運行，綜合節能 20.1%，年節電 63.9 萬千瓦時，減少約 350 噸二氧化碳排放量。

樓宇照明

在廣州富力盈尊等 10 個項目累計更換 LED 燈具超 1.9 萬個，整體節能超 65%，年節電達 123 萬千瓦時。

電梯能量回收

新天地項目對 5 台電梯加裝能量回饋裝置並配置雙向智能電錶，實現電能回收與機房降溫雙重效益，綜合節能 35.54%，年節電 3.1 萬千瓦時。



新天地項目空調冷源群控節能改造

使用清潔能源

本集團積極採購綠色電力，持續加大清潔能源的使用力度，並推進光伏「光儲充一體化」技術在運營項目中的應用，促進集團綠色能源結構轉型，實現節能降碳。2025年，本集團商寫業務採購綠色電力37,802兆瓦時。



綠色電力證書交易憑證（部分）

充電樁鋪設

兩輪充電樁



截至2025年，集團在全國新增兩輪充電樁插座數約23萬個，運營插座總數約73萬個，服務覆蓋社區超5,500個，累計用戶達780萬人，累計服務人次突破1.6億。

四輪充電樁



本年度，集團在全國各小區、酒店、寫字樓新增汽車快、慢充電槍數超1萬個，累計近3.8萬個，逐步覆蓋全國超2,200個小區，服務覆蓋近400萬戶業主。

節能降耗意識建設

我們持續推進節能降耗工作，積極落實綠色運營理念，通過定期開展宣貫與培訓，確保節能要求傳達到位、執行到位，強化全員節能環保意識。

更多關於能源管理的內容請參見年度專題 - 商業築綠，服務築誠。

水資源管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國水法》和《城鎮污水排入排水管網許可管理辦法》等法律法規，在運營過程中，本集團取用的水資源絕大多數來自於市政用水，消耗的水資源主要包括日常服務用水、物業用水、辦公用水及綠化用水等。

源頭節水

我們堅持源頭管控，通過技術優化與目標管理全面落實節水舉措。技術層面，我們優化供水系統及變頻供水控制系統，對供水及排水等關鍵環節實施精細化管理；本年度交付落地1,053台「零號居民」清潔機器人，通過特定的節水方案與掃碼轉場功能，實現水資源利用效率的提升。管理層面，我們開展漏點排查，強化能耗平台用水監測，實現實時監控與風險預警，推廣水泵房改造以降低水損，通過合理調頻、專水專用、異常排查等舉措，全面提升集團用水效益。

過程節水

在運營過程中，我們持續開展節水宣傳與實踐，在公共空間張貼節水標語，強化全員節水意識。

水資源循環

我們通過冷凝水回收設備收集末端空調冷凝水，作為空調冷卻塔補水降溫之用，提升水資源回用效率。

亮點績效



報告期內，本集團在邦華環球項目、盈凱項目通過冷凝水回收措施共計節約水資源**9,900**立方米，冷凝水回收率**90%**以上，直接減少補水費用支出超5萬元



本年度交付落地**1,053**台「零號居民」清潔機器人實現水資源利用效率的提升

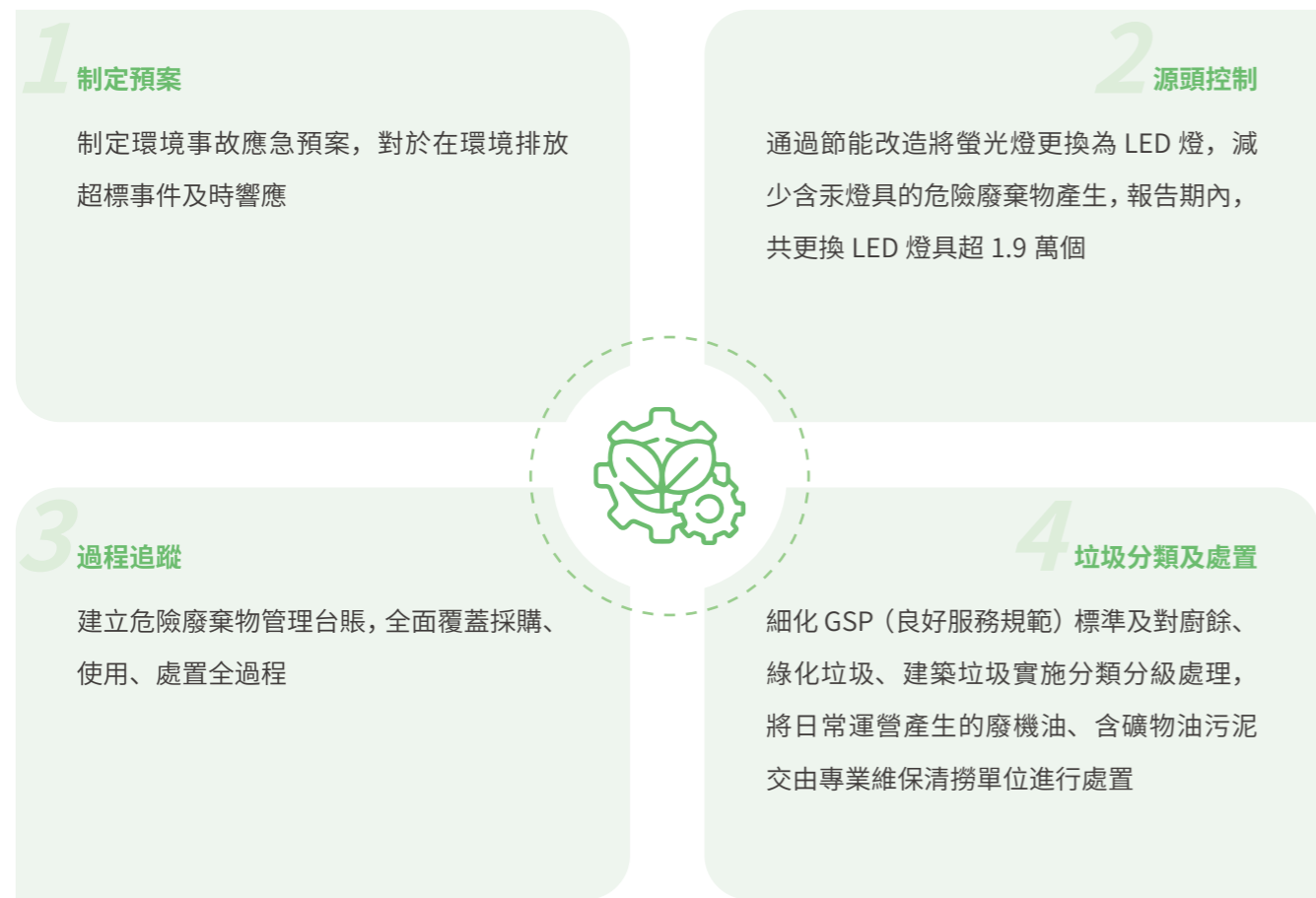


廢棄物及排放物管理

本集團嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》和《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》相關法律法規，制定並執行《固體廢棄物處理規程》，堅持「減量化、資源化、無害化」原則，系統推進廢棄物與排放物管理。對運營過程中產生的廢棄物及排放物，我們實施差異化的管理標準和方法，持續加強對廢棄物的規範化管理與合規處置，旨在減少相關污染物對環境的影響。

廢棄物

本集團堅持綠色發展理念，強化全流程廢棄物管控，以精細化管理守護生態環境，踐行企業社會責任。



案例 北京市通州富力中心構建垃圾分類「宣導 - 示範 - 監督」工作體系

本集團北京市通州富力中心積極踐行社會責任，構建「宣導 - 示範 - 監督」項目一體化體系，通過走訪、配備設施及組織培訓等方式紮實培養垃圾分類意識，並建立巡查台賬與績效機制，實現管理可追溯、責任到崗。項目垃圾分類準確率提升至 95% 以上，助力樓宇獲評「北京市生活垃圾分类示範商務樓宇」。



同時，本集團全面強化廢棄物減量化意識建設。對內，我們面向員工、供應商及承包方持續開展減廢宣貫培訓，提升全鏈條環保意識。對外，我們發起減量倡議，積極引導客戶參與垃圾分類、創新推出環保積分激勵機制，將低碳行為量化為積分獎勵。

排放物

本集團聚焦運營過程中產生的各類排放物，系統制定並落實管控措施，建立健全《環境因素識別評估及預防控制程序》等內部管理制度。我們通過對業務活動中潛在排放風險的主動識別，強化對廢水、廢氣等污染物的全過程管理，嚴格落實監測與防控機制，確保各項排放行為持續符合法律法規及環保標準要求。同時，我們已制定環境事故應急預案，對環境排放超標事件採取及時、有效地響應，切實履行環境合規責任，築牢綠色運營底線。

廢水管理

嚴格執行隔油池等廢水處理設備日巡察、月維保、季度清撈的標準化管理機制。外牆清洗 100% 使用中性清潔劑，綠化環境嚴格選用低毒環保農藥，北方冬季除雪 100% 使用不含氯鹽的有機除雪劑，最大限度降低運營產生的廢水對環境的不利影響。

廢氣管理

全面推行綠色作業裝備升級，新增的電力工具及綠化機械 100% 實現電氣化，停止採購柴油、汽油動力設備，並制定既有燃油工具的逐步淘汰計劃。同時，嚴格監督餐飲商戶落實每季度油煙管道清洗，實現所有項目油煙排放口 100% 在線實時監測。

綠色辦公

本集團遵循制定的《集團總部辦公環境 7S 管理規範（2024 年版）》進行區域文明辦公制度試點，系統規範節能降耗、無紙化辦公、環境衛生管理等要求，為綠色辦公提供明確制度支撐。2025 年，集團共計 18 個項目獲得 WELL HSR 認證，總接管面積 383 萬平方米（其中綠色建築面積 280 萬平方米），此外 2 個項目已獲得零碳樓宇認證。



綠色建築認證證書（部分）

集團秉持綠色運營理念，不斷加強環保知識宣貫工作，全面提升員工綠色環保意識，攜手員工共同推進綠色低碳生活方式。在綠色辦公方面，本集團以多維度並舉的方式提升辦公資源利用效率：



能源方面

- 照明用電：午間關燈、時控開關改造，降低照明能耗；會議室使用完畢後關閉設備，最後離開辦公室的人員關閉燈光電源，降低日常用電消耗
- 空調用電：嚴格執行空調溫度設定，非工作時段關閉
- 辦公能耗：推行屬地化辦公，減少集中辦公區能耗



水資源方面

- 廢水排放：提倡合理使用茶水間，不得隨意傾倒廢水影響辦公環境，杜絕浪費水資源
- 杜絕跑冒滴漏：規範用水行為，檢查漏水隱患
- 優化飲用水：更換飲用水供應模式，引入自來水淨化直飲系統



廢棄物方面

- 無紙化辦公：推行雙面列印及電子文件，2025 年列印用紙同比降低約 20 萬張；鼓勵辦公廢紙回收與二次利用
- 有害物回收：廢舊電池回收與分類處理

生物多樣性保護

秉承人與自然和諧共生理念，本集團以專業化、精細化服務嚴控運營活動對生態環境的影響，積極守護生態平衡，助力生物多樣性保護與可持續發展。為規範化生物多樣性保護工作，我們承諾：

- 優先選用適應本地環境的植物品種，評估其對生態系統的影響，嚴控外來物種引入，避免破壞本地生態平衡。
- 最大限度削減農藥用量，儘量避免使用高環境風險、高健康危害的農藥。
- 嚴禁在水體周邊施用農藥、化肥，發現污染立即啟動治理與清理。
- 因業務範圍不涉及建造，我們在所有運營範圍內不開展砍伐樹林的行為。

綠化花園打造

為實現綠化維護的標準化及品質提升，本集團充分考慮屬地長效花木的應用，制定並落實《屬地長效觀賞花木手冊》，涉及十大地區超 500 條屬地苗木信息，包含苗木規格、觀賞類型、觀賞花期、觀賞色彩等明確信息，為各區域打造綠化亮點、提升生態品質提供了文件參考。

百花園行動

報告期內，本集團推進 3,000 餘個綠化項目補種煥新。其中包含開展了 242 場專項「百花園行動」，結合重點觀賞位置共打造超 1.2 萬平方米的高品質亮點景觀；更新、培訓和落地綠化工序標準，共打造 440 個綠化養護標杆項目。

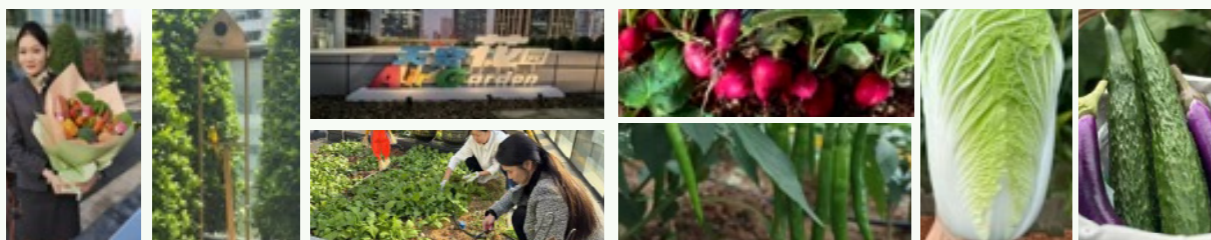


微型濕地共建

針對商業寫字樓項目，本集團積極推動樓宇垂直綠化與屋頂綠化落地實施，因地制宜在樓宇紅線範圍內或聯合社區共建微型濕地，探索利用城市建築空間打造生物棲息地的創新模式。通過設置鳥巢、蜂巢、防鳥撞等生態設施，營造安全友好的動植物共生環境，助力城市生物多樣性保護。

富力盈通大廈天空花園

項目創新打造集生態、互動於一體的空中綠色空間，邀請客戶共同參與種植數十種本土蔬果與花卉，融合親水魚池與人工鳥巢，構建微型生態循環系統。同時，項目配套實施垃圾堆肥、太陽能供電及自動淋噴系統，實現肥料再生、節水灌溉與能源自給，是城市中心人與自然和諧共生的生動示範。



應對氣候變化

本集團知悉氣候變化帶來的風險與機遇對企業的穩健運營及可持續發展具有重要影響。公司參考香港聯交所附錄C2《ESG 報告守則》、國際財務報告可持續披露準則 (International Financial Reporting Standards, IFRS) 第1號以及第2號 IFRS S2，圍繞治理、策略、風險和機遇管理、指標和目標四大支柱開展氣候信息的披露，識別並評估了氣候相關風險與機遇對業務的影響，並整合至企業整體風險管理與戰略規劃中。本年度，本集團進一步細化氣候變化管治架構，識別受氣候相關影響的業務環節，開展情景分析及量化氣候風險及機遇的風險等級，針對性披露相關的氣候風險及機遇下的業務模式、價值鏈、戰略決策及轉型計劃，並嘗試開展財務影響分析。

治理

本集團高度重視氣候變化及碳中和進程中所蘊含的風險與機遇，將其視為推動高質量發展的關鍵因素。本集團積極構建氣候相關治理架構，集團董事會定期審視集團在氣候行動方面的進展與碳排放績效，並設立了由董事會、ESG 委員會及 ESG 工作小組構成的氣候變化管治架構，明確責任與執行路徑，強化氣候相關風險與機遇的管理能力。此外，集團持續加強相關人員 ESG（含應對氣候變化）治理能力建設，依據節能減排目標，集團構建了氣候管理考核體系，並將氣候管理相關績效指標納入年度目標考核體系之中。

商寫板塊制定了《碳管理手冊》作為碳管理體系的綱領性文件，要求全體員工均熟悉規定及要求，作為碳管理活動行為準則；發布《碳管理體系程序文件》，涵蓋前端的碳目標及績效、風險和機遇管理，過程的採購活動、改擴建、運行等環節碳管理，以及後端的審核、糾正及預防措施等，確保業務全生命周期覆蓋。



氣候變化管治架構

層級	氣候變化相關職責	能力	工作進展
<p>董事會（最高決策層）</p> <p>獲悉信息頻率：</p> <p>在董事會會議上 ESG（包括氣候變化）議題作為董事會年度常規討論事宜（至少每年 1 次）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 整體負責氣候變化相關事宜 ● 評估及釐定氣候變化相關目標及策略 ● 監督及審閱氣候變化相關風險和機遇 ● 審閱氣候變化相關政策的充分性和有效性 ● 批准管理層及相關員工氣候變化績效掛鈎的激勵措施 	<p>能力：</p> <p>具備系統性識別和應對氣候變化風險的戰略決策能力</p>	<p>董事會及 ESG 委員會：</p> <p>檢討監督：監督和檢討氣候相關政策，碳目標路徑、年度減排進展及氣候項目實施情況</p>
<p>ESG 委員會</p> <p>獲悉信息頻率：</p> <p>在 ESG 委員會會議中將 ESG（包括氣候變化）議題作為常規討論事宜（至少每年 1 次）</p>	<p>應董事會委派：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 協助董事會建立和實施氣候變化相關策略、重點項目、宗旨、目標、政策等與集團的策略方向及業務目標的一致性 ● 檢討及評估氣候變化相關政策的充分性和有效性，以及與氣候變化相關的目標和指標所取得的進展 ● 識別及評估氣候變化有關的重大風險及機遇 ● 檢討 ESG 報告中有關氣候變化的披露 ● 就上述事項向董事會匯報及提供建議 	<p>專業發展：</p> <p>定期聽取可持續發展專題匯報，參與氣候變化專項培訓；依託 ESG 工作小組獲取內部專業支持</p>	



層級	氣候變化相關職責
<p>ESG 工作小組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 開展氣候變化風險和機遇定期識別評估，並定期更新氣候變化情景分析結果 ● 推動氣候變化減緩或節能減排行動計劃 ● 定期評估公司氣候變化（含碳排放）相關目標，拆解公司氣候變化相關目標，追蹤目標進度 ● 建立氣候變化績效評估和監督機制，考察相關業務部門氣候變化工作成效 ● 制定氣候變化關鍵指標（如溫室氣體排放）的數據跟蹤和監測機制 ● 就上述事宜向董事會及 ESG 委員會匯報及提供建議
<p>集團各部門、各單位</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 落實低碳運營、可持續供應鏈等具體減排措施 ● 落實氣候變化關鍵指標（如溫室氣體排放）的相關實踐 ● 遵循氣候變化相關目標開展日常工作 ● 就上述事宜向 ESG 工作小組匯報及提供建議

策略

氣候變化已逐漸成為影響企業戰略規劃及財務表現的關鍵變量。在物理風險層面，極端天氣事件頻發與強度加劇，疊加長期氣候格局變動，可能使本集團面臨業務運營中斷、供應鏈穩定性下降及運營成本攀升等問題。在轉型風險層面，全球減碳趨勢催生政策法規調整、碳定價機制拓展及低碳消費偏好升溫，進而引致合規負擔增加、資產估值承壓及行業競爭結構深度調整等多重挑戰。氣候變化同時也蘊含著機遇，隨著碳排放權交易市場逐步完善以及綠色低碳解決方案的市場需求增長，企業可通過創新技術與運營模式優化，提升資源使用效率，把握低碳經濟轉型趨勢開拓新興市場。

氣候相關影響

本集團依據各業務活動環節評估和分析氣候對經濟、環境及社會的潛在影響及受影響的價值鏈，並針對性地制定具體緩解措施或行動。

業務活動	對經濟、環境、社會的重大影響	受影響相關方	具體措施或行動
社區規劃環節	通過綠色社區規劃與低碳技術應用，提升物業服務全周期的資源利用效率，降低環境負荷，助力城市可持續發展	<p>政府/監管機構:項目符合綠色社區建設要求與節能減排政策，支持國家「雙碳」戰略實施</p> <p>客戶/業主:享受更健康、節能、生態友好的居住環境，提升生活品質與資產價值</p>	在項目前期介入階段，聯合開發商優化公共設施佈局與能源系統設計；推行綠色建材評估機制，優先選用環保、耐久、可循環材料；整合太陽能照明、雨水回收、地源熱泵等可再生能源與節水系統，從規劃設計源頭提升社區能效與生態韌性
項目交付環節	通過綠色化、智能化改造和規範施工管理，降低社區更新過程中的資源消耗與環境干擾，推動存量社區可持續升級	<p>供應商/合約商/夥伴:推動施工單位採用環保工藝與低碳材料，提升改造項目可持續履約能力</p> <p>當地社區:減少施工期間的噪音、揚塵與生活干擾，保障居住安全與生活質量</p>	在改擴建項目中落實綠色施工管理，加強施工現場的垃圾分類、揚塵控制與臨時用電節能；優先採用裝配式、模塊化設施降低現場作業影響
用戶使用環節	通過智能化運營與綠色生活方式引導，持續降低社區能源消耗與碳排放，延長設施使用壽命，提升居民生活幸福感	<p>客戶/業主:獲得更舒適、安全、低能耗的居住體驗，降低物業使用成本，增強環保參與感</p> <p>政府/監管機構:社區運營符合綠色建築運行標準與城市生態文明建設方向，助力節能減排目標達成</p>	推廣智慧物業管理平台，應用智能照明、變頻供水、能耗監測系統實現精細化用能管理；在重點項目部署光伏車棚、儲能充電樁等低碳設施；開展「綠色家園」行動，通過節能宣傳、垃圾分類激勵、低碳家庭評選等方式，鼓勵居民踐行綠色生活

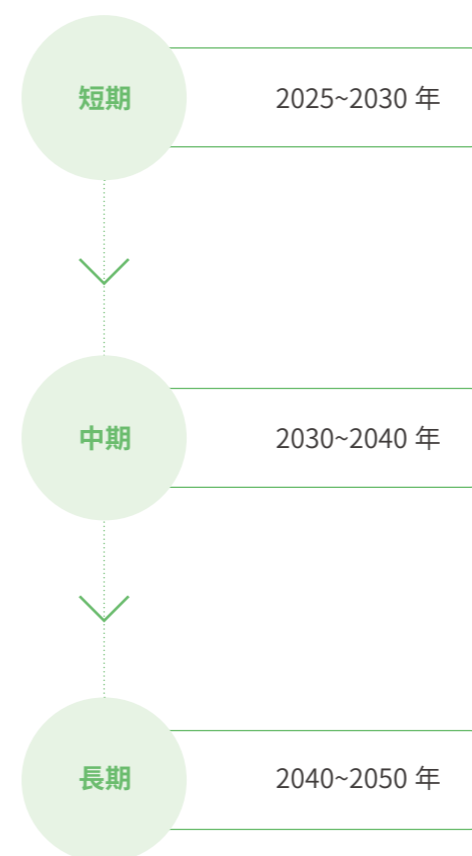
氣候相關風險和機遇

本集團將氣候相關風險區分為物理風險與轉型風險兩大類型，並同步識別氣候變化所帶來的潛在機遇。結合行業屬性與自身運營狀況，本集團針對氣候變化引發的各項風險與機遇，分別就其潛在業務影響、可能產生的財務後果以及相應應對策略進行了系統分析。

情景選擇

短期、中期和長期的定義

與戰略決策的聯繫



為確保情景分析與管理決策週期相匹配，本集團將評估範圍劃分為短期、中期與長期，以支撐階段性戰略分析與資源配置：

- 短期（2025–2030年）為行動關鍵期，與國家碳達峰關鍵階段相銜接，政策與監管要求及行業轉型節奏更為明確；
- 中期（2030–2040年）為轉型深化期，市場偏好明顯轉向低碳產品，高碳產品面臨潛在風險；
- 長期（2040–2050年）為趨於淨零關鍵期，與全球多數國家承諾於2050年實現「淨零排放」所符合，該階段情景分析重點服務於全價值鏈深度脫碳。

風險類別	情景名稱	情景描述
物理風險	政府間氣候變化專門委員會第六次評估報告共享社會經濟路徑 (IPCC AR6 SSP)	<p>低碳情景 SSP1-2.6</p> <ul style="list-style-type: none"> 本情景假設全球採取非常積極的減緩政策，使二氧化碳排放量在 2050 年左右降至淨零，從而實現《巴黎協定》中將全球溫升控制在 2°C 以內（並努力限制在 1.5°C 以內）的長期目標。
		<p>高碳情景 SSP5-8.5</p> <ul style="list-style-type: none"> 本情景假設世界高度依賴煤炭等化石燃料，二氧化碳排放量到 2050 年比目前的水平增加約一倍，到 2100 年全球溫升可能達到 4.4°C（範圍在 3.3-5.7°C）。
轉型風險及機遇	央行與監管機構綠色金融網絡	<p>央行與監管機構綠色金融網絡 - 2050 年淨零排放場景 (NGFS Net Zero 2050)</p> <ul style="list-style-type: none"> 通過嚴格的氣候政策和創新將全球變暖限制在 1.5°C 以內，並於 2050 年前後實現全球二氧化碳淨零排放。 該情景假設立即實施雄心勃勃的氣候政策。碳移除技術 (CDR) 用於加速脫碳進程，但使用量控制在最低限度，並基本符合生物能源可持續生產水準。淨二氧化碳排放量將於 2050 年前後歸零，使本世紀末將全球升溫控制在 1.5°C 以內的概率至少達 50%，且前期升溫超標幅度有限 (<0.2°C)。
		<p>央行與監管機構綠色金融網絡 - 現行政策場景 (NGFS Current Policies)</p> <ul style="list-style-type: none"> 現行政策情景假設僅維持目前已實施的政策，從而導致較高的物理風險。 在該情景下，排放量將持續增長直至約 2080 年，進而引發約 3°C 的升溫並帶來嚴重的物理風險，其中包括海平面上升等不可逆變化。
覆蓋範圍	運營範圍	涵蓋研發、社區規劃、消費者使用等環節，覆蓋本集團所有業務範圍
	匯報期間	2025 年

氣候適應性分析

本集團建立較為完善、標準化的氣候變化風險和機遇識別和評估流程，並經 ESG 工作小組審核後交由董事會審議確定，同時 ESG 工作小組授權 ESG 相關職能部門定期按照既定流程開展氣候變化風險和機遇的識別和評估。

報告期內，我們基於 IPCC、NGFS 所述的情景開展氣候變化情景分析，通過對資產點位、業務範圍等進行評估，明確識別並篩選出上文所載的 3 大物理風險、4 大轉型風險和 2 大機遇。我們在既定情景下，對氣候變化相關的物理風險引入外部數據庫分析本集團的資產狀況，對氣候變化相關的轉型風險及基於綜合采用內部基礎數據調研及專家意見的方式進行評估，並通過量化數據分析得到各類氣候變化風險和機遇的量化排序結果。

氣候風險		氣候適應性隨時間變化的風險等級 ¹					
		低碳情景 SSP1-2.6			低碳情景 SSP5-8.5		
		2030	2040	2050	2030	2040	2050
物理風險	熱浪	中	中	中	中	中	較高
	風暴	低	低	低	低	低	較低
	沿河洪澇	低	低	較低	低	低	較低
氣候風險		NGFS Net Zero 2050			NGFS Current Policies		
		2030	2040	2050	2030	2040	2050
轉型風險	現有產品和服務的法規變更	低	較高	較高	低	較低	中
	低碳技術和產品轉型	低	較高	較高	低	較低	中
	氣候表現受關注度提升	低	較低	中	低	較低	中
	傳統能源成本上漲	低	中	較高	低	較低	中
機遇	消費者行為轉變	低	中	較高	低	較低	中
	能源結構轉型機遇	低	較高	較高	中	中	較高

¹ 風險等級越高，表示在所評估的未來時間區間內，該風險相較於當前基準水平的變化幅度更大、增幅更顯著。

重大氣候風險和機遇分析

氣候相關風險			商業模式和價值鏈影響		戰略決策影響	
類別	風險類型	風險描述	業務模式	價值鏈	戰略決策調整	轉型計劃
物理 風險	急性 風險	熱浪	<p>當前：</p> <ul style="list-style-type: none"> 多個服務項目位於南方高溫高濕地區，夏季極端高溫天氣頻發，可能導致公共設施、設備機房溫度過高，引發安全管理壓力 <p>預期：</p> <ul style="list-style-type: none"> 熱浪持續時間延長與強度加劇，可能將加速建築老化、公共綠化枯損、地面鋪裝開裂等問題，可能提升社區環境維護成本 熱浪頻發可能影響一線員工健康與作業效率，對服務品質與運營韌性構成長期挑戰 	<p>當前：</p> <ul style="list-style-type: none"> 採購環節：建材與設備供應商在高溫季節可能面臨機械過熱停機與一線工人作業效率下降等問題，可能導致產能波動與交付周期延長，可能間接影響本集團項目運維節奏 外包服務協作環節：高溫天氣下，高空作業、外牆維修等關鍵服務可能需避開午後高溫時段，可能導致工效下降、工期拉長，可能影響客戶報修響應速度與項目閉環效率 <p>預期：</p> <ul style="list-style-type: none"> 採購環節：隨著熱浪日益常態化，位於電力緊張區域的供應商可能面臨更頻繁的限電或錯峰生產，關鍵物料供應穩定性可能下降，可能影響交付周期 	<p>管理體系佈局與適應性調整</p> <ul style="list-style-type: none"> 將熱浪防護與極端天氣作業安全納入職業健康管理體系，在高溫季實施「錯峰作業」制度，調整綠化、巡檢、維修等戶外工作時段，配備可攜式降溫設備與防暑藥品，建立中暑預警與應急處置流程 <p>價值鏈韌性佈局</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立供應商氣候風險評估機制，優先選擇地勢高、排水好、具備多倉備份能力的合作夥伴，推行關鍵物資多源供應與區域前置儲備，降低斷供斷鏈風險 	<p>分階段開展重點社區氣候韌性評估與適應性改造</p> <ul style="list-style-type: none"> 圍繞高溫、熱帶氣旋和洪澇高風險區域的典型項目，系統評估地下空間、排水系統、關鍵設備佈局等薄弱環節，制定並實施屋面防水與保溫加固、室外管網擴容、泵房防浸抬升、公共區域遮陽通風優化等綜合改造措施，提升社區在多重氣候壓力下的運行韌性 <p>健全極端天氣情景下的業務連續性管理機制</p> <ul style="list-style-type: none"> 針對熱應激與強降水等典型氣候風險，建立分級響應預案，明確預警觸發標準、應急處置流程、跨項目資源調度機制及客戶溝通策略 通過年度防汛防暑演練和數字化推演，持續檢驗並優化對交付保障、設施運維和服務響應的支持能力
	慢性 風險	風暴	<p>當前：</p> <ul style="list-style-type: none"> 多個服務項目位於華南沿海地區，颱風頻發可能導致強風暴雨侵襲，可能易引發屋頂構築物脫落、窗戶破損、公共設施損毀及地下空間進水，可能造成設備停運與安全隱患，可能增加緊急維修投入與客戶投訴風險 <p>預期：</p> <ul style="list-style-type: none"> 可能導致社區樹木倒伏、排水不暢等問題頻發，可能影響居民出行安全與基本生活秩序，尤其在颱風過境期間應急響應壓力顯著上升 	<p>當前：</p> <ul style="list-style-type: none"> 關鍵設備供應環節：在風暴高發期，部分位於沿海工業區的供應商廠區可能會遭遇強風破壞或暴雨積水，可能導致生產線中斷、倉儲受損，設備交付延遲 <p>預期：</p> <ul style="list-style-type: none"> 關鍵設備供應環節：隨著大風強度上升和登陸頻率波動加劇，可能導致位於沿海低窪地帶的製造基地和區域備品備件倉庫將面臨周期性風災風險，推動企業需建立多地備份採購渠道和關鍵物資安全庫存機制 	<p>員工健康與組織韌性建設</p> <ul style="list-style-type: none"> 將極端天氣作業安全納入職業健康管理體系，在高溫季實施「錯峰作業」制度，調整綠化、巡檢、維修等戶外工作時段 針對強風與洪澇期間高強度應急值守，完善一線員工輪崗機制與心理支持方案，避免長期疲勞作戰，提升組織可持續響應能力 推廣「智慧巡檢+遠程監控」模式，通過物聯網感測器、AI 視頻識別等技術減少員工在高溫、積水等高風險環境下的暴露時長，實現安全與效率雙提升 	<p>推進供應鏈氣候風險識別與韌性採購佈局</p> <ul style="list-style-type: none"> 對水泵、配電設備、智慧終端等關鍵物資的供應商及區域倉儲節點開展氣候暴露評估，識別高溫限電、洪澇高發等高風險環節 推動實施多源供應策略，佈局區域前置倉，優化運輸路徑，確保極端天氣下物資供應不斷鏈、可替代、快響應

氣候相關風險			商業模式和價值鏈影響		戰略決策影響	
類別	風險類型	風險描述	業務模式	價值鏈	戰略決策調整	轉型計劃
物理 風險	慢性 風險	河流 洪澇	<p>當前：</p> <ul style="list-style-type: none"> 河流洪澇可能導致地下車庫、配電房、水泵房等低窪設施進水，設備停運甚至短路損毀，可能帶來維修成本與突發停電風險，可能影響居民基本生活秩序 <p>預期：</p> <ul style="list-style-type: none"> 隨著極端降水與流域性洪澇風險加劇，部分社區可能面臨更頻繁的漫堤與回流倒灌威脅，基礎設施水浸頻次增加可能將加速電氣設備老化、地下結構滲漏及綠化系統損毀，可能推高運維成本 	<p>當前：</p> <ul style="list-style-type: none"> 客戶服務環節：洪澇發生時，地下車庫進水、電梯停運、公共區域積水等問題易引發居民焦慮與不滿，客戶服務中心短時間內可能接到大量諮詢與投訴，溝通壓力劇增 <p>預期：</p> <ul style="list-style-type: none"> 客戶服務環節：隨著洪澇頻發，居民對物業服務的應急響應能力和透明度要求可能持續提升，企業或需建立分級預警推送機制，通過 APP、短信、樓棟群等多渠道實現精準、分層的信息觸達 	<p>設施佈局優化</p> <ul style="list-style-type: none"> 在新接項目與舊改規劃中，評估選址區域的氣候暴露度，推動高風險區域設防標準前置 在既有社區層面，推動「氣候適應性更新計劃」，分類實施重點工程，包括推進地下空間擋水改造、泵房防浸升級、室外管網清淤擴容、高大喬木抗風修剪等工程，全面提升社區在多重氣候壓力下的物理抵禦能力 <p>員工健康與組織韌性建設</p> <ul style="list-style-type: none"> 推廣「智慧巡檢+遠程監控」模式，通過物聯網感測器、AI 視頻識別等技術減少員工在積水等高風險環境下的暴露時長實現安全與效率雙提升 針對河流洪澇期間高強度應急值守，完善一線員工輪崗機制與心理支持方案，避免長期疲勞作戰，提升組織可持續響應能力 	
			轉型 風險	政策 及法 規風 險	現有 產品 和服 務的 法規 變更	<p>當前：</p> <ul style="list-style-type: none"> 國家「雙碳」目標持續推進，住建部及多地政府出台綠色建築強制性標準，要求新建住宅和公共建築提升能效水平、應用可再生能源系統，可能推動物業服務企業從被動執行向主動參與綠色運營轉型 <p>預期：</p> <ul style="list-style-type: none"> 隨著《城鄉建設領域碳達峰實施方案》深入實施，未來所有新建項目將實行建築碳排放強度限額管理，物業企業需配合開發商完成項目級碳足跡核算，並建立長期碳績效跟蹤機制 老舊社區改造納入城市低碳發展重點任務，物業企業若無法推動節能照明、智能控電、垃圾分類減量等措施，可能失去續約資格或被排除在政府更新項目之外

氣候相關風險			商業模式和價值鏈影響		戰略決策影響	
類別	風險類型	風險描述	業務模式	價值鏈	戰略決策調整	轉型計劃
轉型風險	技術風險	<p>當前：</p> <ul style="list-style-type: none"> 社區服務正加速向綠色低碳運營模式轉型，物業企業可能需持續加大對節能技改、能源管理體系及數字化碳管理平台的資本投入 綠色社區與低碳建築的相關政策標準出台節奏加快，物業企業可能面臨服務標準升級周期縮短、智慧化與低碳化前期投入成本放大的雙重壓力 <p>預期：</p> <ul style="list-style-type: none"> 若對各類低碳運維技術的投入，與業主/客戶日益增長的綠色居住需求、以及政府對公共建築及社區能耗考核指標不匹配，現有的服務產品可能難以滿足市場招投標準入門檻及業主要求 	<p>當前：</p> <ul style="list-style-type: none"> 設施設備與維保物料供應環節：價值鏈重心正由傳統的單一功能設備，轉向智慧能源管理系統、節能設施設備等配套元件。上游設備商和集成商可能需要同步進行技術升級和產能投入，以匹配物業公司對綠色運維和低碳改造的需求 <p>預期：</p> <ul style="list-style-type: none"> 價值鏈全環節：隨著低碳技術加速演進，供應鏈可能需不斷投入新工藝、新設備和數字化系統 	<p>產品與技術</p> <ul style="list-style-type: none"> 系統規劃以「節能降耗、智慧運維」為導向的低碳社區技術路徑，在在管項目中分階段推廣電梯能量回饋裝置、高效機房改造、LED 智能照明及分佈式光伏接入，降低單位面積運營能耗與用電成本 	<p>制定低碳運維技術與設備更新路線圖</p> <ul style="list-style-type: none"> 明確不同階段高能耗老舊設備的汰換目標及節能改造覆蓋率，對技術迭代、改造成本或政策補貼偏離預期的項目設定定期評估和動態調整機制 <p>面向高能耗設備建立「綠色供應商評價體系」</p> <ul style="list-style-type: none"> 針對高能耗感性設備，建立「綠色供應商評價體系」，將設備能效等級、碳足跡數據披露、能源管理體系認證及低碳技術研發能力納入招標評審指標，實行分級管理與動態調整 	
	聲譽風險	<p>當前：</p> <ul style="list-style-type: none"> 隨著住戶對小區宜居度和綠色運維關注度的提升，以及部分商寫客戶的供應鏈碳中和要求，在標杆項目續約或市場外拓時可能需提供能夠佐證的能耗及碳排放表現的證明 <p>預期：</p> <ul style="list-style-type: none"> 若未能建立有效的碳管理體系、項目碳強度居高不下，未來可能被高要求的業主及商寫客戶排除在招標範圍之外 	<p>當前及預期：</p> <ul style="list-style-type: none"> 採購環節：上游供應商若因環保違規被通報或碳排放數據造假，負面輿情可能通過供應鏈傳導至碧桂園服務，引發業主對小區綠色運維真實性的質疑，品牌聲譽可能面臨連帶損害風險 			
	市場能源成本上漲	<p>當前：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在管項目的日常運營高度依賴電力消費，隨著全國電力市場化改革推進及綠電交易佔比提升，傳統電價波動疊加綠電溢價，可能導致項目層面的能源成本支出持續上升 <p>預期：</p> <ul style="list-style-type: none"> 若未來電價機制進一步向峰谷價差拉大、碳成本傳導深化方向演進，高能耗項目的運營成本可能將面臨更大上漲壓力。未能提前部署節能改造或分散式能源的項目，可能陷入成本投入過大而改造投入不足的負向循環 	<p>當前：</p> <ul style="list-style-type: none"> 採購環節：上游建材企業為滿足日益嚴格的能耗雙控與碳排放合規要求，正加速推進工藝升級、燃料替代等應用，相關資本性支出與綠電採購成本可能逐步轉化為產品定價的一部分，並傳導至下游開發企業 <p>預期：</p> <ul style="list-style-type: none"> 採購環節：若未來傳統能源價格維持高位運行，疊加高能效設備因市場需求激增導致產能緊張，可能引發核心設備採購成本持續攀升、交付周期延長，擠佔在管項目的節能改造預算 在管項目運營環節：若未來電價及能源價格持續走高，小區公共區域照明、電梯運行、二次供水等設施的高能耗成本，可能增加物業運營成本 	<p>供應鏈韌性</p> <ul style="list-style-type: none"> 優先與具備一級能效認證、碳足跡可追溯、綠電使用比例高的設備供應商建立中長期合作關係，將低碳技術能力納入電梯、空調、水泵等核心設備的集采評審體系 	<p>協同探索廢舊設施設備回收再利用</p> <ul style="list-style-type: none"> 與核心設備供應商及專業回收機構合作，探索在老舊小區改造及設備更新項目中建立廢舊電梯、照明燈具、管材等設施的分類回收與再生利用機制，提高再生材料在維修配件中的使用比例，降低全生命周期的隱含碳排放壓力 	

氣候風險和機遇財務影響分析

本集團圍繞已識別的關鍵氣候風險與機遇，系統梳理其在當前運營中帶來的財務影響，並結合集團戰略發展方向與業務佈局，全面評估氣候變化在短期、中期及長期可能對財務狀況產生的潛在影響。基於此項評估，集團將持續推進科技創新與生態協同的融合發展，不斷優化和完善應對氣候變化的綜合性、系統性策略，提升可持續發展韌性。

氣候風險		當前財務影響	預期財務影響 ²
物理 風險	急性物理風險	熱浪	在高溫環境下，因需發放高溫補貼及調整工作時間以保障員工安全，導致應付職工薪酬增加
	慢性物理風險	風暴	為應對風暴等極端天氣造成的破壞，開展緊急清障、設備維修、公共區域修復等工作，導致營業外支出增加
		河流洪澇	洪澇等引發設備房進水及設備損壞等，導致公司的固定資產減值
轉型 風險	政策及法規風險	現有產品和服務的法規變更	無形資產減值 營業收入下降
	技術風險	低碳技術和產品轉型	低碳技術研發方面的研發費用增加
	聲譽風險	氣候表現受關注度提升	為應對監管溝通、輿情管理及綠色信息披露要求，增加 ESG 諮詢、第三方鑒證與專項報告編制費用，管理費用增加
	市場風險	傳統能源成本上漲	研發費用上升 投資活動現金流出增加
氣候機遇		當前財務影響	預期財務影響
機遇	消費者行為轉變	/	營業收入上升 投資收益增加
	能源結構轉型機遇	/	因充分利用可再生能源，如分佈式光伏，節約電費成本
			營業成本下降

² 未能採用定量披露的原因：暫未能全面梳理涉及氣候變化相關的財務科目，將逐年開展每一項風險的定量財務影響分析。

風險和機遇管理

本集團將氣候變化風險管理流程（包括識別、評估、排序、監察流程）融入集團全面風險管理體系當中，通過完善的風險管理機制，深入跟蹤氣候風險的演變趨勢，系統性地開展氣候相關風險的辨識、評估和應對工作。

步驟 1: 風險識別



- 結合監管要求及行業與同業實踐，對氣候風險與機遇類別，進行初步識別；
- 產出氣候風險與機遇清單。

步驟 2: 風險評估



- 選擇適用的低碳和高碳氣候情景；
- 選擇時間範圍（當前、短期、長期）；
- 開展情景分析，識別業務運營與價值鏈中關鍵的氣候風險與機遇。

步驟 3: 風險與機遇影響評估



- 評估氣候相關的風險與機遇對公司業務策略及財務規劃的影響。

步驟 4: 風險管理與應對

- 針對實質性風險與機遇加強氣候風險應對策略；
- 定期監測風險管理的進展，並評估是否需要更新管理措施。

本集團 ESG 工作小組將定期根據風險適用性、風險管理有效性等維度針對上述評估過程開展檢討，根據氣候相關目標的每年達成情況評估整體氣候風險管理成效，並提出評估流程調整意見。董事會審議 ESG 工作小組的調整意見，並定期監視審批氣候變化評估流程的制度文件。

指標與目標

本集團以綠色物業、節能減碳為碳方針。2025年，在《天力商寫碳中和白皮書》中提出了碳中和行動路徑，並作出碳排放目標的承諾。



2027年

實現商寫業務碳達峰

2050年

實現在管商業建築運營期碳中和

氣候目標進展

商寫業務減碳量 3,660 噸，2025 年單位面積碳排放強度降低 5%。

氣候指標

2025年，本集團的碳排放數據收集範圍包括：集團總部辦公區域、35個區域公司/城市公司辦公區域，及其轄下共1,996個項目公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及所有非外包員工食堂。有關數據換算方法及係數參考詳見附錄一：關鍵績效索引表。

指標	單位	2025年數據
範圍1（二氧化碳當量排放）	噸	657.17
範圍2（二氧化碳當量排放）	噸	627,600.15
範圍3（二氧化碳當量排放）	噸	124.02

相關聲明

易受氣候相關轉型風險 / 物理風險 / 機遇影響的資產或業務活動的金額及百分比；用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額

碧桂園服務暫時無法滿足「在匯報之日可以無需付出不必要成本或努力即可獲得的一切合理且有依據的資料」，故採用合理資料寬免。

內部碳定價

截至報告期末，集團尚未實施內部碳定價機制。目前，碧桂園服務主要通過溫室氣體排放量等非價格化指標，將碳成本相關因素納入經營管理與決策參考。碧桂園服務根據監管要求以及業務發展情況，持續評估內部碳定價工具的可行性，及其與管理體系的適配性。

氣候相關因素與薪酬政策

截至報告期末，碧桂園服務尚未將氣候相關指標納入高級管理層薪酬績效掛鉤機制。集團結合監管趨勢、公司治理實踐及業務實際，持續評估將氣候因素納入績效管理及激勵機制的可行性。

02

聚力客戶服務 打造美好生活

碧桂園服務倡導「專業、真心、創新、誠信、業績」的企業文化，致力於建立讓客戶安心的服務品牌，持續為人們提供全程無憂的服務，提升生活品質，促進資產增值，用實際行動兌現對客戶的承諾。

2025 年度亮點績效：

- 小業主滿意度為**94.78%**，較2024年提升
- 企業微信30分鐘及時響應率**92.5%**，工單處理時效提升**54.5%**
- **2,584**個項目的400熱線滿意度同比提升平均**10.6**個百分點
- 開展超**3,000**項目綠化煥新行動，超**1,100**項目設施設備煥新升級
- 全年參與碧服社區旅遊的出遊人次超**16**萬，服務家庭超**6**萬戶，業主滿意度400熱線有效電話訪談樣本量**499**條，**98%**的業主表示滿意
- 逐步構建「PARA」服務人員、智能體、機器人以及智能物聯網協作協生的新質生產力體系，以助力運營體系的進一步變革提效
- 已部署**1,053**台「零號居民」清潔機器人，覆蓋超過**200**個項目，覆蓋業主數量超**30**萬戶，預計每年可節約用水約**1.3**萬噸，減碳**736**噸
- 已完成**632**個項目空間作業點位治理，建立超**52**萬個數字化作業點位，保潔 NFC 作業完成率達**98.96%**
- 已通過**ISO 27001**信息安全管理体系認證，「個人信息保護影響評估（PIA）二星級認證」已通過年度評審
- 累計持有**195**項專利（發明專利45項、實用新型專利120項、外觀設計專利30項），**210**項軟件著作權

回應的 SDGs





香港聯交所關鍵績效指標

B6	B6.3
B6.1	B6.4
B6.2	B6.5



目標進展

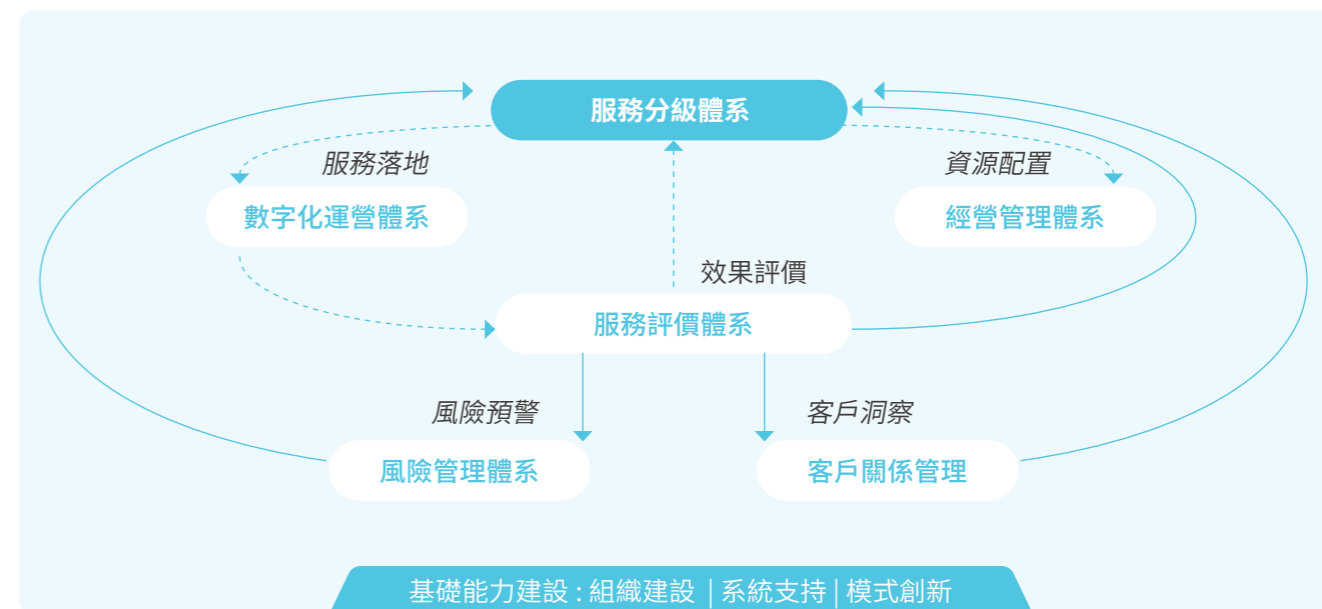
目標	目標進展
 <p>服務品質</p>	<p>持續優化服務品質管理體系，提升客戶滿意度，實現服務價值持續升級</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 小業主滿意度為 94.78%，較 2024 年提升 ● 業主觸達率 97.83% ● 5 分好評率 75.16% ● 2,584 個項目的 400 熱線滿意度同比提升平均 10.6 個百分點 ● 企業微信 30 分鐘及時響應率 92.5% ● 工單處理時效提升 54.5%
	<p>管理區域內零安全生產事故、零消防責任事故及零傷亡</p> <p>已達成</p>
 <p>健康與安全</p>	

精研卓越服務

本集團立足客戶多元需求，以住宅物業管理服務為核心，積極開拓新服務，發展新科技，打造新生態，創造多元價值。同時，聚焦服務質量，以數智化賦能產品及服務管理流程，提升客戶體驗。

物業管理服務

本集團秉持「急業主所急，想業主所想」、「一切以業主為中心」的服務理念，以業主需求為核心，不斷優化服務標準。本集團遵循《中華人民共和國民法典》和《物業管理條例》等運營所在地法律法規，制定並執行《碧桂園服務工作手冊》、《碧桂園服務崗位操作規程》、《碧桂園服務基礎物業質量檢查標準》、《碧桂園服務運營管理辦法》和《碧桂園服務質量檢查標準》等內部管理制度，遵循 PDCA（策劃—實施—檢查—處置）循環，搭建從客戶需求出發到客戶關係管理閉環的六大精益運營體系，持續提升客戶服務質量及管理效益。



- 服務分級體系**
 屬於六大精益運營體系的核心部分，以客戶需求為導向，制定差異化的服務方案，構建覆蓋高端、改善、剛需及老舊社區的四大服務產品矩陣，實現需求精準匹配。
- 數字化運營體系**
 以科技賦能服務，借助工單數字化構建全鏈路服務質量管控機制；並建立質量巡檢及問題工單閉環機制，保障服務標準落地效果。
- 經營管理體系**
 構建全景經營分析與管控平台。通過實施項目分類管理，優化資源配置機制，提升項目整體健康度。
- 服務評價體系**
 建立多維度、多角色的實時評價反饋機制，依託 AI 技術進行自動標籤分類與智能派單，通過對整體評價與即時反饋的多層級應用，識別服務盲點，驅動快速響應與服務優化，形成全量客戶評價（VOC）管理閉環，持續改善客戶體驗。
- 風險管理體系**
 構建 360° 信息監測預警體系，深耕客戶關係，和甲方深度協同，同時配套靈活的資源保障機制，通過服務增值、口碑沉澱推動項目的可持續發展。
- 客戶關係管理體系**
 建立「一戶一檔」全景客戶檔案體系，基於客戶特徵與需求分類匹配服務策略，實現定制化客戶服務，推動客戶滿意度提升。

案例 獨居老人定制化服務

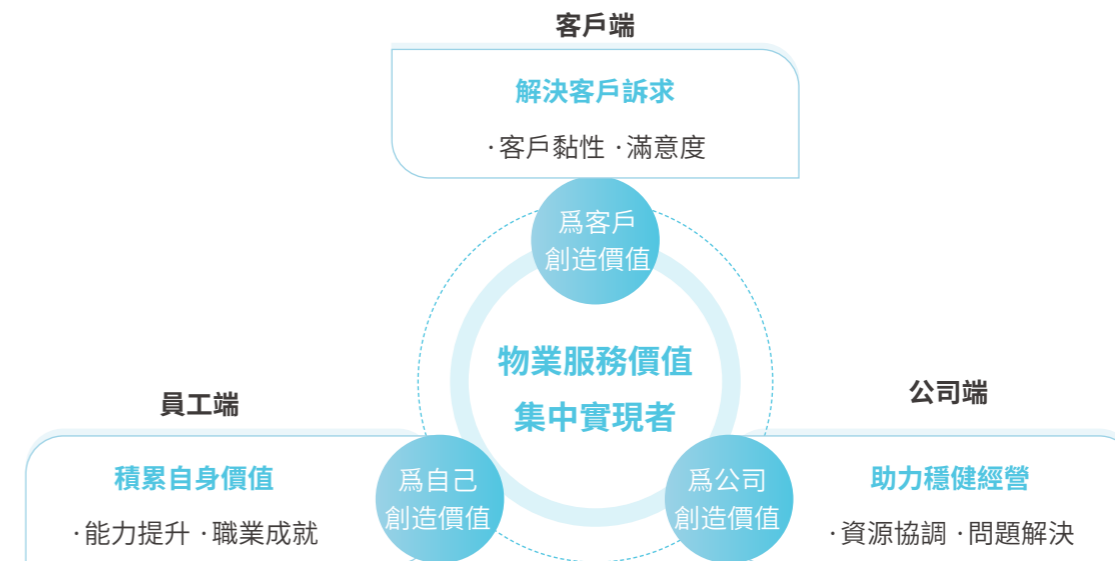
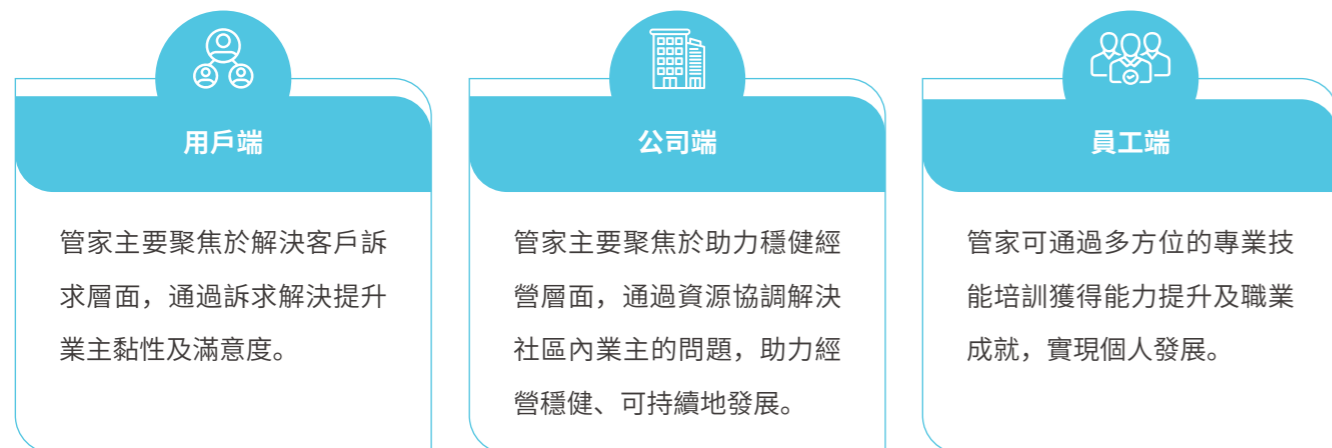
河北青縣碧桂園服務針對轄區獨居老人，推行「一戶一檔」關懷模式。通過建立動態更新的數字化台賬，詳細記錄老人的健康狀況、用藥清單、子女聯繫方式、居家安全隱患點等核心信息，並標注行動能力、飲食禁忌等關鍵標籤，實現精準畫像。

基於此，我們制定了「三定期」定制服務機制：定期上門探訪，檢查水電燃氣安全、排查線路老化隱患；定期代辦服務，協助繳納水電費、代購生活物資與藥品；定期情感陪伴，陪老人聊天並向子女反饋生活狀況。此外，還聯動專業機構為行動不便者提供上門健康監測，並為有需要的老人開展一對一智能設備使用教學，以定制化服務全面守護獨居老人的安全與福祉。



鳳凰管家服務

本集團視管家為物業服務價值的集中實現者，實行專人負責、全程跟進，確保業主訴求及時響應、高效處置。我們圍繞用戶端、公司端和員工端，明確「一體三面」的管家定位，為管家服務的開展與落位、管家未來的發展明確方向。



為保證鳳凰管家服務質量，本集團已制定並落實《管家定位及管家團隊專業管理規範（2025年版）》《管家條線對客服務禁止行為清單及管理標準制度（V1.0版）》《客服條線SOP工作手冊運營管理辦法（2025年版）》和《鳳凰管家法律法規專項賦能指引（2025年版）》等內部制度，並持續優化管家服務標準化管理舉措，切實提升管家作業效率與服務質量。

鳳凰管家標準化管理舉措：

網絡化管理
以網格為最小管理單元，為網格第一責任人，劃分服務片區、規範業務範圍、提供專業支撐，並依託大管家系統平台配置網絡樓棟管家，實現網絡管理數字化。實行「項目內部服務團隊向管家負責，管家向業主負責」的團隊協作模式，賦予網格管家即時激勵權與橫向評價權，推動管家對內部協作資源的有效調度。

管家帶教模式
明確新管家上崗的前三天必須進行貼身跟崗帶教，經過1次介紹、2天跟崗、3次走動、4次交流、5次答疑五大帶教關鍵點後方可上崗。

構建管家畫像
通過關鍵人群訪談、千人測試及履歷分析，構建管家的履歷畫像、能力畫像及潛質畫像，力求為業主匹配最合適的管家。

多元立體化培訓
除了常態化開展初級培養班、中級培養班等鳳凰管家集訓，我們開創性推出管家專家團、管家服務訓練課、管家分享幫、管家服務案例庫等，豐富管家賦能的形式與內容，提升管家對客服務及問題解決的能力。同步完善管家全周期發展與後備梯隊建設，實現人才賦能體系的系統化升級。

碧桂園服務的一線員工們持續以專業及熱忱之心，為客戶提供暖心服務，打造幸福安心家園。

守護社區平安

通過機制引領，公司健全應急回應機制強化實戰演練，成為守護社區平安的重要支撐

李翔

江蘇區域句容
觀瀾府
物管領班



李華斌

江蘇區域句容
觀瀾府
物管員



項目女業主被威脅，向物業服務中心求助護送。兇徒在電梯門開門瞬間突然沖入，意圖行兇。我司物管員李翔、李華斌臨危不懼，敏捷勇敢，合力將兇徒推出電梯並成功制服，並關閉電梯門讓女業主先行安全離開。

高度
責任感

專業
應急處突能力

奮不顧身
職業精神

共創健康社區

通過價值賦能，公司積極宣導健康、陽光的社區文化，鼓勵員工結合自身專長主動服務社區，推動志願項目常態化開展。

劉培軍

湖南區域衡陽
東方一品城
物管員



我司物管員、資深馬拉松愛好者、專業長跑運動員劉培軍，主動組織其所在社區的孩子們進行晨跑活動，至今已堅持近三年，今年暑假參與人數已達 80 餘人。在他的帶領下，孩子們磨礪出自律堅持的品格。

帶娃晨跑
持續 3 年

獲新華社等
權威媒體報導

全網傳播量累計突破
500 萬次

構建急救網路

通過組織協同，公司高度重視應急救護體系建設，推動「鳳凰管家」全面掌握施救技能，設立「愛心驛站」並配備急救設備，構建覆蓋全域的「黃金 5 分鐘」回應網路。

胡威

江中 / 佛山區域高明花城薈
物管員



業主孩子因誤食糖果導致氣道阻塞，物管員胡威接到業主求助，沉着應對，採用「海姆立克法」將孩子喉嚨阻塞物排出，在 2 分鐘內成功施救。

「海姆立克法」
專業急救

臨危不亂
見義勇為

高度
責任心

細分長者服務

通過制度管理，碧桂園服務各項目建立獨居老人台賬，詳細記錄每位老人的基本信息，通過一系列暖心舉措，切實織密了社區安全守護網路。

劉晶

東北區域錦繡西湖
鳳凰管家



社區深夜有居民深夜隱約聽到微弱呼救聲，管家劉晶獲悉後，迅速調取獨居老人台賬，精準鎖定遇險老人位置，第一時間組織救援力量趕赴現場，成功化解險情。

社區精細化
治理典範

常態化
關心走訪

獨居老人
關愛網路

2025 年，本集團啟動薪酬與管家服務體系聯動的改革試點，將客戶滿意度、客訴處理等關鍵服務指標與管家收入直接掛鉤，強化結果導向的服務改進。同時，建立業主點讚激勵機制，將業主反饋關聯管家績效，引導管家在響應效率、情感關懷和風險預控等方面提升服務品質，激發主動服務意識。基於業主反饋的數據，我們更好地識別服務偏好與服務短板，推動管家服務向人性化、價值創造轉型，形成「服務 - 反饋 - 優化」的可持續服務改進機制。

2025 年，我們還以客戶體驗為核心，深度探索對客服務，創新推出「三階服務體系」，通過「底線保障—標準執行—特色引領」的管理路徑，全面提升服務的專業度與溫度，改善服務品質與客戶體驗。

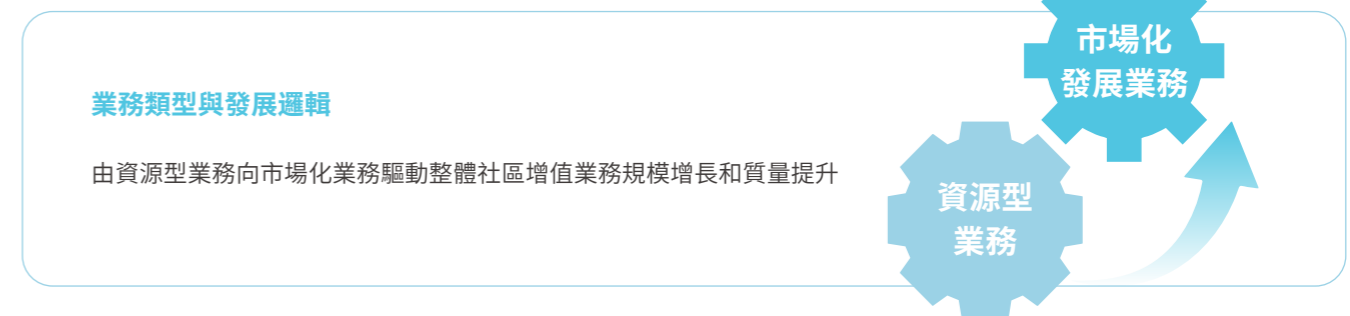
本集團積極打造鳳凰管家專屬文化，以「做全行業最受業主信賴的管家團隊」為願景，以「協調物業資源、推廣優質服務、增進客戶關係、塑造社區文化」為使命，以「客戶為先、真誠守信、平等尊重」為價值觀，以管家慧語、金牌管家面對面、管家文化建設行動地圖等為標誌性載體，為管家團隊提供多元化成長渠道及價值導向，增強管家歸屬感、認同感和幸福感，促進團隊穩健發展及價值呈現。

社區增值服務

本集團秉持「居民有需求，社區有服務」理念，落地「物業服務 + 生活服務」創新模式，不斷擴大服務範圍，提高業主居住幸福感，打造「全周期社區生活服務整合運營商」特色品牌，為業主提供全方位的社區生活服務，讓業主體驗物業服務的美好。

本集團的社區增值服務業務正加速從資源型向市場化轉型，驅動整體業務規模增長和質量提升。我們以整合營銷、家居、零售、酒類及新能源業務為核心賽道，不斷構建核心能力以提高增長動能。2025 年實現五大核心賽道的價值攀升。

社區增值全景圖：由資源型向市場化，驅動規模增長和質量提升



本集團的社區增值服務包括五大業務：

- 本地生活服務**
搭建客戶本地消費場景，不斷適配業主需求以定制多元生活服務
- 到家服務**
通過標準化運營體系，為業主提供安全、便捷、專業、貼心的全鏈條到家服務
- 社區傳媒服務**
觸達社區全媒體矩陣，建立消費者與品牌的深層連接
- 房地產經紀服務**
服務業主資產管理需求，深耕二手房屋租售
- 園區空間服務**
充分利用社區空間資源，以便利業主生活為目標開展業務，提高業主居住幸福感

其中，為完善社區商戶生態建設，本集團構建並運營了旨在賦能小商家、惠及社區居民的精準對接平台。我們要求所有申請入駐的小商家均需提供合法經營資質、產品質量、從業資格證明及服務承諾，從源頭把控產品及服務質量。同時，我們設立了 400 熱線、線上平台及管家協助的多維投訴反饋渠道，確保居民在消費體驗、服務質量及宣傳合規等方面的問題能夠得到及時處理，從而提升居民對社區活動的信任度與參與安全感。

在社區生活服務拓展方面，本集團於報告期內啟動社區旅遊業務。我們致力打造社區業主信任、安心的專業旅遊產品推薦平台，通過聚焦業主出行需求，逐漸形成涵蓋標準線路、定制線路及主題出行等在內的產品體系，並重點面向銀髮老人、親子家庭以及社區獨立新青年的多元客群，豐富社區生活服務場景。同時，為保障業務合規推進，我們已有 17 個單位獲得旅行社資質，並發布《整合營銷旅遊業務供應商管理辦法（2025 年版）》，強化對旅遊業務供應商的規範化、全流程管理，提升內控水平，確保旅遊直銷業務合規高效運行。全年參與碧服社區旅遊的出遊人次超 16 萬，服務家庭超 6 萬戶，業主滿意度 400 熱線有效電話訪談樣本量 499 條，98% 的業主表示滿意。



「智享樓下充電」項目

2025 年，本集團持續在新能源業務發力，推進「智享樓下充電」項目充電樁鋪設及產品功能迭代優化。我們依託近場服務優勢，專項推進定點停車與專區充電管理，杜絕充電安全隱患，保障業主停車充電需求。同時，圍繞數字化工單實現設備管理與服務響應的標準化與線上化，提升社區使用秩序與居民體驗。此外，本集團加強充電系統自主研發及安全防護能力建設，推動設備接入政府監管平台，並出資升級老舊小區充電設備，助力社區充電安全治理與服務可持續發展。



「健康水安心喝」入戶計劃

為減輕居民日常採購負擔，本集團聚焦高頻剛需生活場景，推出送水、送奶等便民服務。其中，「健康水安心喝」入戶計劃通過與優質水源地及品牌商合作，嚴控源頭品質，確保飲水安全與產品品質。居民可通過社區 APP 或小程序在線預約、靈活訂水，實現訂單管理數字化、配送服務可視化，提升服務響應效率與使用便捷性。

同時，我們積極踐行綠色運營，採用可循環使用水桶並優化配送路線，有效降低運輸頻次與資源消耗，減少一次性塑膠包裝使用，推動低碳循環的社區消費模式。



鳳凰到家教學中心

本集團秉持「服務民生、賦能社會」的責任理念，依託社區服務生態優勢，成立鳳凰到家教學中心，以「賦能於心，服務於人」為校訓，構建「知識傳授 - 技能實訓 - 職業素養 - 終身成長」四位一體的現代家政人才培養體系。報告期內，項目圍繞提升社會就業、促進行業服務升級及精準匹配業主需求三大目標，推進專業化、體系化、可持續的家政人才培育平台建設。

在關鍵舉措上，教學中心：

賦能就業：通過崗前培訓與技能提升課程，拓寬社區待業人員與靈活就業群體的就業渠道，實現技能增收與穩定就業；

提升行業服務能力：建立標準化家政人才培養體系，推動家政服務從基礎勞務向專業化服務升級，強化職業素養與應急能力；

精準匹配業主需求：依託物業社區網絡，將培訓輸出人才與業主在育兒、養老、家居照料等高品質服務需求精準對接，提升居民生活幸福感。



項目已形成全鏈路課程體系與「培訓 - 認證 - 就業」閉環服務機制，實現人才培養與就業需求高效匹配，推動家政服務質量提升並緩解社區高品質服務供給不足的痛點，為民生服務高質量發展注入持續動能。

非業主增值服務

本集團面向物業開發商提供專業的定制化服務，包括物業管理諮詢服務；在交付前階段向物業開發商提供開荒清潔、綠化及維修保養服務；車位及房屋尾盤的代理銷售及租賃服務；電梯產品安裝、配套服務等。本集團持續優化非業主增值服務模式，不斷探索提升服務質量的新途徑，力求以最優質的服務為客戶創造超出預期的價值和舒適感，打造溫馨、和諧、可持續的社區環境。

「三供一業」業務

本集團「三供一業」業務持續深化「管理提升年」三年行動，緊扣3大主題，以5種方式全力推進品質管理動線。在服務質量方面，制定並落實《崗位標準化創建指引》，嚴抓質量、安全、滿意度等關鍵指標，確立質量管理紅線，制定全業態質量測評標準，並實施全年100%覆蓋、單位級季度100%覆蓋、項目級月度100%覆蓋的三級質量控制檢查機制，全業態、多維度、多方式、多渠道開展質量監督評價。

3大主題

- 品質提升
- 安全穩定
- 標準化建設

5種方式

- 標準 + 可視
- 設備 + 信息
- 品控 + 幫扶
- 應急 + 預警
- 安全 + 動態

品質提升主題與方式

環境業務

本集團聚焦城市（生態）環境智慧運維、固廢處置及資源化利用、環保治理、綠色技術服務、環境產業科技裝備製造租賃及產業服務等核心賽道，為城市發展、產業升級、居民宜居提供涵蓋環保設計、施工改造、智慧運營等綜合環保治理方案。

本集團積極完善服務標準及監評機制，強化基礎服務風險識別與排查、項目巡檢，持續提升服務項目運營水平和服務質量。

碧然環境獲第三方權威機構評

環衛十大影響力企業

- 結構優化
- 智慧環衛
- 區域聚焦
- 強化盈利能力與現金流



AI 賦能車載設備

本年度，本集團在城市服務作業車輛中引入雲端 AI 識別技術，結合工單系統構建市政道路事件從自動識別、任務派發、現場處置到結果反饋的閉環管理機制，有效提升道路運維效率與作業品質，並推動城市服務數字化治理水平提升。



垃圾分類與
資源回收管理

本年度，碧然環境持續拓展優質項目，通過技術創新、模式創新以及項目嚴選、精細化運營等多舉措推動業務高質量發展。其中，公司積極推進模式創新，開展「環衛服務、垃圾分類、再生資源回收」三個體系相互融合、相互促進的「三網融合」模式建設，助力綠色低碳發展；建設回收站和綠色分揀中心，對再生資源的拆解、分揀及打包實施一體化處理，提升低值可回收物資源化利用水平；面向高校提供智慧校園垃圾分類整體解決方案，提升校園垃圾管理規範化與智能化水平；在社區探索「以商養運」的垃圾分類模式，實現居民便利、政府降本與企業增效的多方共贏。同時，公司依託智慧管理平台強化分類、投放、回收及處置全過程監管，推動廢棄物治理向數字化、精細化與資源化方向持續升級，助力低碳城市建設。

商業運營服務

本集團充分運用自身優質商業運營能力、龐大的品牌資源庫等優勢，為購物中心、社區商業、寫字樓等項目提供商業策劃諮詢、招商、運營及企劃服務等全產業鏈服務，並已形成豐富的產品線，包括城市級全業態購物中心「碧樂城」、區域級購物中心「碧樂匯」、社區鄰里中心「碧樂時光」等。本年度，我們充分發揮自身優質商業運營能力與品牌資源優勢，持續推進第三方外拓，新增包括山東濱州博興碧樂城、河北邯鄲磁縣碧樂匯及河北廊坊三河碧樂匯等外拓標杆項目。

客戶權益保護

提升客戶滿意度

本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，制定並執行《碧桂園服務小業主滿意度考核管理方案》和《投訴管理辦法》等內部制度，落實客戶滿意度管理各項工作，夯實服務評價體系根基，推動客戶服務質量穩步提升。

本集團以多種渠道積極收集客戶的反饋意見，已建立常態化客戶滿意度調研機制。



調研渠道

線上渠道包括 400 服務熱線、鳳凰會 APP、管家企微等；線下渠道包括管家面對面服務、園區 NFC、二維碼等。



調研對象

針對小業主、業委會成員及居委會成員不同群體，分別開展月度、季度及半年度的滿意度調研，形成三位一體的綜合服務評價結構。



調研指標

設立「指南針指標（整體體驗評價的總體滿意度）」與「診斷性指標（服務痛點、期望、具體物業服務項履約評價及溝通配合評價）」，識別客戶服務痛點以驅動服務改善。

為滿足客戶期望，本集團將滿意度調研結果納入區域及項目考核體系，將作業質量與員工績效掛鉤，推動服務質量與管理責任深度融合。截至報告期末，本集團已實現保潔、安防、工程等服務條線的數字化，通過將員工到崗、作業執行、質量覆核等全過程數據納入結構評價體系，形成對服務過程與結果的量化管理。

本集團已建立客戶關鍵時刻（Moment of Truth, MOT）閉環管理機制，通過將客戶滿意度細化為 MOT 要素，針對性改善具體的問題事件和場景。本年度，本集團通過數字化升級，推動 MOT 管理實現從周期性評價向實時過程管控延伸、從總體滿意度管理向具體服務觸點體驗全方位管理覆蓋。具體措施包括：

服務觸點實時評價機制

在樓棟、公區、門崗及線上服務平台等關鍵觸點部署 NFC 及二維碼入口，支持業主即時評價服務表現，將觸點反饋實時納入過程管控，提升 MOT 精細化管控水平。

客戶問題自動轉單機制

打通滿意度調研、客訴系統與工單平台，客戶不滿意問題可自動生成整改工單，由各服務條線跟進銷項，實現問題閉環管理。

關鍵問題清單化跟蹤督辦機制

對業委會及居委會調研中收集的服務痛點，自動生成「銷項清單」並推送項目層級整改，由總部持續跟蹤整改進展，實現重點問題閉環。

數字化巡檢機制

通過推動管家日常巡檢數字化、項目經理周期檢查線上化，發現問題即時生成整改工單，要求責任人上傳整改照片閉環反饋，實現服務過程全流程可視、可管、可追溯。

亮點績效



小業主滿意度 **94.78%**



項目覆蓋率 **91.31%**



業主觸達率 **97.83%**



5 分好評率 **75.16%**



2,584 個項目的 400 熱線滿意度
同比提升平均 **10.6** 個百分點



企微 30 分鐘及時響應率 **92.5%**



工單處理時效提升 **54.5%**



工單滿意度提升 **8.1** 個百分點



客戶投訴管理

本集團遵循「專業、及時、禮貌」的客訴處理原則，堅持「多、快、好」的投訴管理目標，設立一般投訴、緊急投訴、重要投訴、重要 & 緊急投訴的分級分類處理機制。客訴接單人（如四保負責人、網格管家、項目經理、單位訴求負責人等）是首要問責人，積極回應客戶需求，竭誠解決客戶困難。

客戶投訴處理原則



客戶投訴管理目標



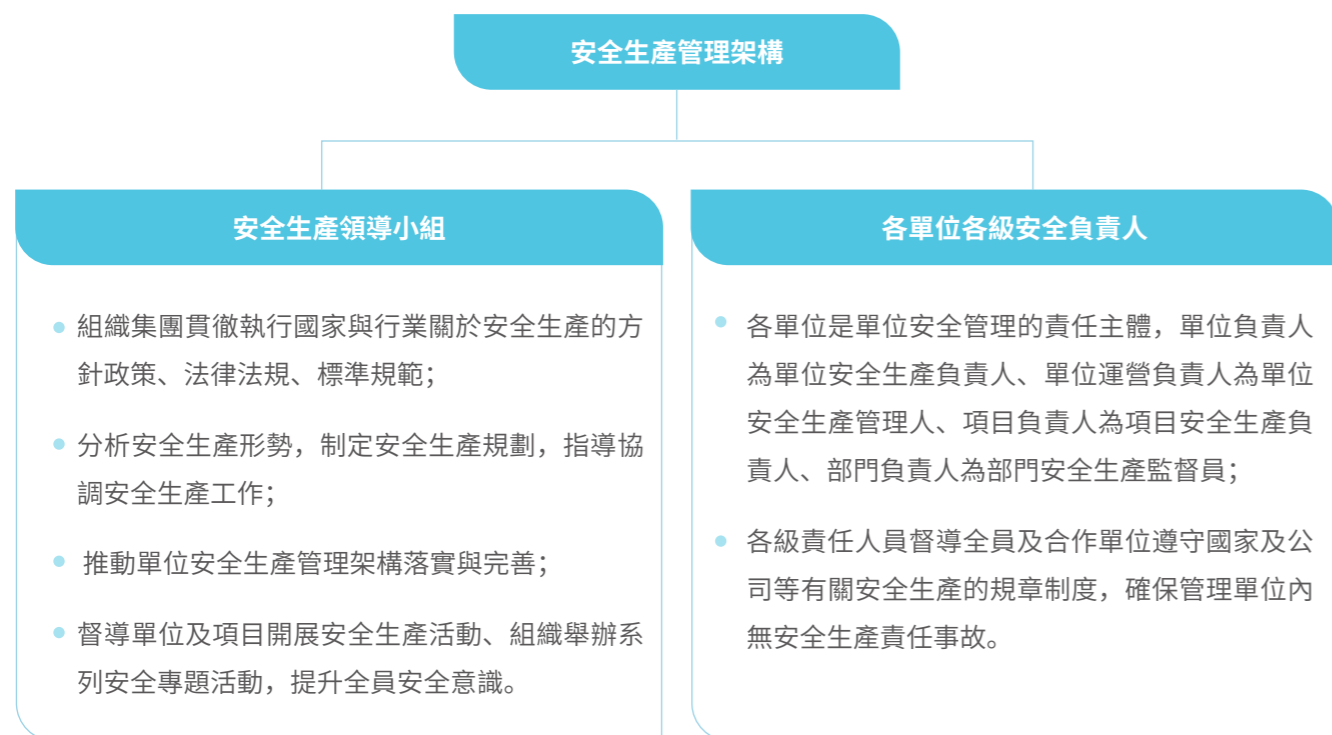
本年度，本集團升級客訴管理數字化水平，將所有投訴統一歸集至「碧有單」平台，通過平台內設的智能派單、分級時效管理及超時自動升級機制，實現投訴在響應、跟進、辦結各環節快速流轉，形成敏捷處理閉環。每單辦結後，自動觸發客戶滿意度線上評價，並結合 400 熱線電話回訪進行服務質量覆核。同時，通過可視化報表實時監控處理效率，識別流程堵點與高頻問題，推動服務流程優化和服務改進。

客戶健康與安全

本集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》和《中華人民共和國消防法》等法律法規，將守護客戶的人身財產安全作為第一責任，制定並執行《物業基礎服務風險控制管理辦法（2025 年版）》、《消防安全責任管理制度（2022 版）》、《碧桂園服務碧防管理制度（2022 版）》和《碧桂園服務安全生產及質量紅線紀律》等內部制度，明確規範物業服務風險管控、社區消防、安保及基礎設施的安全管理工作，持續推進隱患排查治理和安防建設，切實保障客戶安全。我們每年定期對健康與安全相關制度及執行結果進行全面複盤及審核。

安全生產管理體系

本集團秉持「安全紅線零觸犯，一般風險有效控」的原則，建立健全由總部統籌、單位執行的安全生產管理體系，落實安全生產負責制，整治隱患、堵塞漏洞、強化措施，以實現零物業管理責任事故。我們秉持「誰主管，誰負責」的行事準則，堅持屬地管理，分級管控風險，始終圍繞「事前預防、事中控制、事後追責」閉環流程開展安全風險管理工作。本集團執行董事兼總裁為企業安全生產和職業健康的第一責任人，董事會對安全生產策略負責，健康及安全績效與總裁及相關高管薪酬掛鉤。本集團同步設立安全生產領導小組，負責督導各單位及項目安全生產工作的落實。



安全生產管理目標

2025 年，本集團將管理區域內「零安全生產事故」、「零消防責任」以及「零傷亡」作為年度安全生產管理目標。為確保目標達成，本集團嚴格執行「一票否決」制，並組織含單位負責人在內的各級安全管理責任人簽署《安全生產負責人任命書》及《消防安全責任人任命書》。若管理區域內出現物業管理責任事故，單位負責人將根據其管理責任承擔免職、績效扣除等處罰。

安全風險管理體系實踐

安全風險管理體系建設

本集團以雙重預防機制為核心，打造覆蓋物業運營全場景、全鏈條的安全風險防控體系，橫向聚焦消防安全、設施設備安全、公共環境安全、作業安全、環境與應急安全、治安與輿情安全六大核心領域，縱向貫穿從日常運營到專項作業、從設施運維到應急處置的全流程，針對消防設施失效、電梯故障、高空墜物、外包施工隱患、極端天氣應對、訪客管理漏洞等關鍵風險點，實現重點區域、關鍵環節的全覆蓋排查，致力於築牢社區運營與經營發展安全底線。

本集團通過開展「人工排查 + 智能技術 + 制度驅動」的多元聯動模式，落地日常崗位自查、專項拉網排查及專家研判的分級排查機制。我們依據風險危害程度與影響範圍將風險分為紅線風險和一般風險，實施差異化管控策略。其中，我們針對重大風險實行「一點一策」專項治理方案，由高層帶隊開展專項排查。此外，本集團已建立閉環管理機制，確保識別及評估出的風險點的管控責任明確到具體部門、崗位與個人，築牢安全管理防線。

本集團全年共開展安全專項行動 17 次，每次均覆蓋 5000+ 項目，識別安全隱患問題 1.5 萬 + 條，整改完成率超 80%。

碧桂園服務安全日

本集團將每月 9 日設立為「碧桂園服務安全日」。各單位在安全日積極組織系列安全專題活動並執行涵蓋 9 大關鍵工作項在內的標準化工作清單，形成常態化隱患巡查機制。通過每月安全日活動，各地區公司和項目對服務園區的公共設施設備、環境衛生、安全管理等進行安全檢查，杜絕小區安全隱患，切實為業主、住戶生命安全保駕護航。

「房屋全生命周期健康體檢」服務

2025年，本集團創新推出「房屋全生命周期健康體檢」服務，聯合權威機構打造「利屋保」房屋體檢品牌，組建專業房屋體檢師團隊，配備自主研發的一體式檢測設備，採用衛星遙感監測、無人機自動巡航、爬牆機器人等科技工具，實現房屋安全風險的主動預防與精準管控。目前已在北京、深圳、廣州等六大城市落地應用，為超萬戶業主完成深度房屋體檢，築牢住房安全防線。



本集團重視突發事件快速響應能力建設，通過培訓及實戰演練相結合的方式，提升服務團隊應急處置水平。我們每年定期組織鳳凰管家等關鍵崗位員工參加紅十字會應急救護專項培訓，並依據《突發性應急事件處理預案演練清單》常態化開展消防演練、突發事件應急處置等大型安全演練，覆蓋消防設備實操、逃生路線規劃等關鍵環節，切實提升一線人員在緊急情況下的現場應對能力，確保在突發情況下做到響應迅速、分工明確、處置高效。此外，我們要求全體員工上崗前須熟悉應急預案中的職責與要求，且各項目須建立義務消防組織，確保事態及時控制。

季節性健康安全防護工作

為降低季節性健康安全風險，本集團在「兩熱」高發期開展防控宣傳工作。通過全面宣傳常態化、清源行動全面化、藥劑投放精準化、專項消殺立體化、防護常識普及化等舉措，提升環境衛生管理水平與居民防護意識，防範季節性傳染病傳播風險，保障居民健康安全。



安全意識宣貫

本集團堅持「生命至上，安全第一」的理念，圍繞消防安全、居家安全、兒童安全等重點領域，以全國安全生產月、全國消防日及「百日安全無事故」行動等為重要節點，面向業主開展常態化的安全培訓與意識宣貫活動。活動主題將依據不同季節、節點的安全風險特性設置，並採用理論講解、實操演練、趣味互動及場景模擬的組合模式增強宣貫實效。同時，本集團還聯動消防救援站、派出所、社區及專業救援機構等外部力量參與活動組織，進一步提升宣貫的專業性與實踐性。安全活動全年累計覆蓋超10萬名業主，有效提升社區安全共治水平。

本集團同步建立常態化安全宣貫機制，通過業主溝通群、園區公告欄及電子顯示屏等渠道持續推送安全知識。在各項目定期開展消防演練、電梯困人救援、防汛應急等實戰演練，不斷提升應急處置能力。我們還鼓勵業主參與安全監督與共治，增強業主安全責任感，逐步營造「人人講安全、個個會應急」的社區安全文化氛圍。

案例 粵西區域「五城聯動」大型綜合安全演練暨社區嘉年華

2025年11月14日，粵西區域創新開展「五城聯動」大型綜合安全演練暨社區嘉年華活動，以「全民消防·生命至上」為主題，聯合消防救援大隊、住建局、派出所、專業消防培訓學校、醫院等7家政企單位，打造沉浸式安全學習課堂。活動涵蓋消防知識講座、模擬火場逃生屋、滅火器實操、電動車起火應急處置演習、急救技能培訓等多個環節，累計超3,000名業主參與，全面提升業主安全認知與實戰能力。



活動現場

案例 上海區域「小小安全英雄訓練營」兒童安全公益活動

2025年8月24日，上海區域聯動全國藍天救援隊開展公益合作，針對兒童群體打造專屬安全培訓。活動設置「急救小超人」、「繩索探險家」和「水域小勇士」三大趣味體驗區，由專業救援教官帶領孩子學習心肺復蘇、救援繩結打法、救生繩投擲、簡易擔架製作等實用技能，全程採用遊戲化、互動式教學，通過寓教於樂提升兒童安全意識與自救互救能力。活動結束後為完成挑戰的孩子頒發藍天救援隊官方認證證書，激發兒童參與榮譽感。



活動現場

相關方健康與安全管理

本集團將供應商、承包商等相關方統一納入健康與安全管理體系，執行與內部員工相同的管理標準。在與相關方簽訂合同時，明確要求其遵守與內部管理同等標準的健康與安全要求及法律法規，並簽訂《消防及安全生產承諾書》。同時，按照與內部員工相同的標準對相關方進行績效考核，並建立承包商安全績效紅黑榜月度通報機制。若發生管理責任事故，相關方需承擔罰款等處罰。

在日常管理中，本集團主動協助相關方規範人員的作業操作和職業安全管理，不定期派專業人員現場監督指導，及時糾正問題，助力提升安全管理水平。此外，本集團將相關方員工納入勞動安全衛生教育和培訓範圍，通過開展安全操作規程講解、緊急事故應對演練等培訓課程，提升其安全意識與應急處理能力，共同營造安全、健康的工作環境。

商寫項目安全管理

本集團天力商寫制定《良好服務規範實施要求》，其中包括對應急準備和回應、個體防護裝備及生產安全、健康損害、環境污染事件的風險識別評價和控制措施策劃等一系列制度，保障員工和客戶的安全與健康。同時，將供應商、承包商及其員工納入健康與安全管理範圍，制定《供應商通用行為準則》，對其在員工安全與健康、環境保護、防護設備、場所安全等方面均作出規範，並要求供應商簽訂《供應商承諾》，遵循本集團健康與安全相關的標準，並接受商業服務事業部開展標準遵守情況的審查及評估。

天力商寫始終以「零事故」、「零污染」、「零傷害」為安全、健康和環保（EHS）管理目標。為明確目標責任，商寫事業部與各項目負責人簽訂《EHS 責任書》，制定《執行安全禁令和保命條款》，如有違反禁令和條款的項目、直接及間接承包商，均在當期考核中予以扣分，同時影響全年考核情況，以提高安全管理的執行能力。本年度，天力商寫未發生一般及以上生產安全事故、職業病事故和環境污染事故。



EHS 績效考核對象：商業服務事業部下轄城市公司負責人、大項目及直管項目負責人

考核頻率：季度、年度

考核標準：圍繞 EHS 管理、違法違規和輿情管理三大方面制定了詳細的評分規則，其中對生產安全事故、職業健康事故、環境污染事故執行「一票否決」。

為更好地達成安全健康環保目標，本年度天力商寫在服務的樓宇建立樓宇健康安全與應急委員會，統籌管理樓宇健康安全及應急管理的群防群治工作。該委員會由業主、物業應急管理團隊、客戶單元應急負責人組成，通過整合多方力量，層層落實上級安全委員會及消防委員會的工作計劃與目標，提高樓宇健康安全防護水平。各商寫項目已建立常態化安全風險識別機制，發布了《商寫項目重大事故隱患判定標準》等規範性文件，以系統性識別各類潛在安全風險，並針對識別出的重大安全風險，制定專項整改計劃與行動方案。通過定期復核整改進度，確保風險管控措施有效落實。

本年度，天力商寫落實多項安全舉措，切實提升商寫項目的安全韌性。

安全專項行動

開展了電動車起火、泳池安全隱患排查、電氣安全排查、高空作業及消防演練五大專項行動，共覆蓋廣州、上海、北京、海口、佛山、天津等 11 座城市的 35 個商業項目，識別查處隱患問題 443 條，整改完成率超過 80%。同時，組織安全應急演練近 100 場，參與員工達 1,521 人，參與客戶達 3,494 人。



二次裝修管理專項行動

組織專業工程及安全人員授課培訓，系統講解二次裝修監管要點與綠色裝修實踐，並將裝修管理要求納入項目人員績效考核，通過總部不定期檢查與通報機制強化執行監督；針對環境監測異常建立污染溯源整改及專業治理介入的閉環管理措施，提升二次裝修全過程管控水平。



CPR 培訓

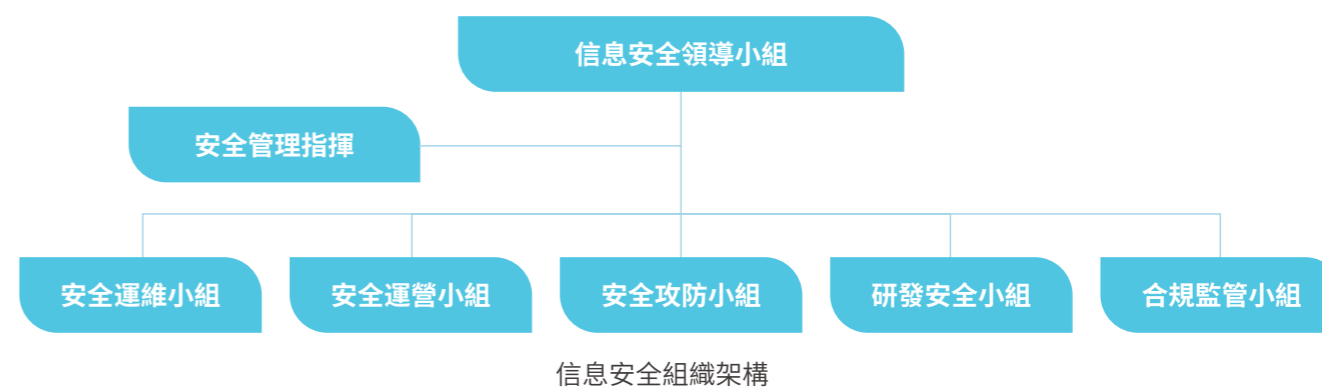
針對大堂禮賓、客服、安保及工程等面客崗位組織 CPR 培訓及認證，全年共有 318 人參訓，共 290 人通過紅十字會認證，認證通過率為 91.19%；同時面向樓宇租客開展專項應急救護演練及 AED 培訓，提升樓宇整體應急保障能力。



信息安全與隱私保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》、《計算機信息系統安全保護條例》和《信息安全等級保護管理辦法》等相關法律法規，制定並執行《碧桂園生活服務集團系統帳號權限管理細則》、《碧桂園服務集團數據安全管理辦法》和《碧桂園生活服務集團信息安全管理規定》等內部管理制度，明確信息安全管理要求。同時，我們建立五大信息系統安全性原則，構建「數字運營、風險可控、環境可信、合規可達」的信息安全體系，持續提升信息系統安全防護水平，確保信息安全和隱私保護各項工作有效落實。

本集團已建立信息安全組織架構，由集團首席技術官（CTO）和各部門總經理組成信息安全領導小組，作為信息安全最高決策與監督機構，負責審批信息安全戰略、年度計劃及重大安全投入，並聽取安全工作匯報。下設六大信息安全執行小組，負責具體信息安全策略的落地執行與日常運營。我們亦設有數字賦能部，作為本集團信息安全的核心職能部門與執行機構，負責執行信息安全領導小組交辦的各項任務，確保信息安全工作貫徹至集團的組織體系和業務中。各層級人員各司其職，開展信息安全管理相關工作，全力保障集團的信息安全。2025 年，集團未發生任何信息安全與隱私洩露事件。



本集團已通過 ISO 27001 信息安全管理體系認證，並全面實施信息安全等級保護制度。其中，資料交換總線系統通過二級等保測評，OA 系統、物業管理系統（BOSS）、大管家系統、核心人力系統和鳳凰會等核心系統及應用均通過三級等保測評。為確保所有核心業務系統的安全運行，本集團每年定期審計信息安全性原則執行情況，監督信息系統安全人員及重要崗位人員的信息安全工作及職責落實情況，並配合監管單位對等保測評結果進行審查。2025 年，本集團 25 個信息系統順利通過等保測評，進一步鞏固了信息安全管理能力。



ISO 27001 認證

信息系統安全性原則：



為保障業務連續性，本集團開展多項信息安全管理措施：

防禦體系搭建

部署邊界 DDoS 與防火牆、應用層 WAF 及終端 EDR 等多層防護，阻斷從外到內的攻擊路徑與橫向擴散，形成從網絡、應用到終端的縱深防禦體系，並結合零信任動態管控驗證以彌補邊界防護短板，提升防禦韌性。

滲透測試與漏洞管理

引入 AI 輔助的滲透測試工具，對關鍵業務系統進行自動化、持續性的攻擊面探測與漏洞驗證，增強漏洞發現能力。通過漏洞掃描與及時修復，嚴控漏洞風險。

智能告警與分析

部署 AI 分析引擎，實現告警智能降噪與根因分析，縮短威脅的平均檢測與響應時間。

防洩漏管理

貫徹「數據不出碧服」原則，通過分區管控、流程優化、技術攔截與行為審計相結合的綜合手段，嚴控內部數據洩露風險。

內部審計

定期開展漏洞掃描、權限覆核與制度審視，推動風險早發現、早整改，夯實內生信息安全防禦能力。

信息安全事件應急響應機制

已建立以「快速發現、精準評估、有效遏制、根除恢復」為原則的量化應急響應體系，通過明確的時效性指標與成熟的流程管理，最小化安全事件的影響。

在保護客戶隱私方面，本集團圍繞數據安全的整個生命周期，實施了包括資料加密、存取控制、防濫用機制、安全審計、終端加固等一系列的保障措施，確保數據從產生到銷毀的全過程安全可控，為客戶提供更加可靠的資料保護環境。本年度，本集團的「個人信息保護影響評估 (PIA) 二星級認證」已通過年度評審，持續夯實隱私合規基礎。

在信息安全演練方面，本集團設立信息安全應急指揮辦公室，負責網絡與信息安全的監測預警、風險評估管控、隱患排查整改，以及組織協調網絡與信息安全突發事件的應急演練。同時，為增強全體員工的信息安全意識，我們每年至少開展一次應對網絡與信息安全突發事件的宣傳教育和培訓。通過向員工推送重大風險事件通知，如遠程工具漏洞、勒索病毒事件等，使員工充分認識各類信息安全風險，築牢信息安全思想防線。

2025 年，本集團開展涵蓋研發安全、工具應用、反詐防護、數據安全四大主題的信息安全意識培訓與宣貫活動，累計完成信息安全賦能培訓 14.9 萬人次，組織專項信息安全考試 9.6 萬人次，考試通過率達 91.3%，全員信息安全意識與應急處置能力得到有效提升。

負責任品牌管理

本集團嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》及相關法律法規與行業規範，秉持營銷合規性、全面性、有效性及報備審批原則，構建起以品牌管理為基礎、合規審查為保障、輿情管控為防線、培訓賦能為支撐的品牌合規治理體系。通過制定完善的宣傳材料製作標準，明確從內容策劃、文案撰寫到設計排版的全流程規範，實施「總部 - 區域 - 項目」三級品牌審核體系，集團總部不定期抽查區域及項目對外輸出信息，確保傳播內容真實、合法、可追溯，切實維護客戶權益，築牢品牌發展的合規基石。本年度，本集團實現所有官方物料 100% 經審核後發布。



PIA 二級認證

科技賦能服務

本集團始終堅持將科技創新作為提升物業服務品質、優化客戶體驗的重要驅動力量，持續以數字化與智能化技術賦能服務全流程，不斷深耕研發與創新應用，健全產品質量管制體系，紮實推進各業務區域數字化建設，充分挖掘並釋放多元業務場景下的數字化價值。與此同時，集團高度重視知識產權的保護與管理工作，通過全方位、多維度的體系化建設，持續構建科技與服務深度融合、協同發展的全新格局，既為員工高效開展各項工作提供堅實可靠的支撐，也為不斷提升客戶生活品質、創造更美好的居住體驗持續注入科技力量與人文溫度。

研發創新及數字化管理

本集團持續推進數字化轉型戰略，由數字化委員會負責管理和指導，數字化能力中心負責科技能力構建、產品研發、技術創新和系統運維工作，制定並落實《質量驗收管理辦法》、《質量激勵處理流程》和《質量事故責任追究處理流程》等內部制度，規範產品研發、生產、測試、落地、售後等全流程質量管制環節。

本集團堅持以數智化變革系統性重塑運營流程，聚焦數字化管理與服務升級，推動運營模式優化與服務效能提升，以智慧化技術賦能綠色低碳運營，持續加大核心業務場景智慧化研發投入。

研發創新

本集團設立機器人質量委員會，統籌全流程質量管制，保障研發、落地、量產安全高效、可管可控。同時成立智能製造事業部質量組，強化研發、供應商及生產環節質量管控，確保產品符合設計及質量標準。

本集團自主研發的「零號」系列智能產品，涵蓋「零號居民」清潔機器人、「零號助理」與「零號管家」智能服務平台，以全場景科技賦能構建物業服務新生態，為業主與員工提供全方位智能支持。在機器人產品設計中，集團融入了綠色環保、節能降耗理念，採用低噪、高耐用、低能耗設計與高安全電池，將環保理念貫穿產品研發過程中。



「零號居民」

清潔機器人

作為國內首款深度契合住宅物業場景的智能清潔機器人，搭載 AI 與多感測器融合導航避障系統，精準適配社區複雜環境並實現全流程無人化作業，兼容多業態場景與不同氣候特徵，運行穩定可靠。本報告期內，我們已部署 1,053 台「零號居民」清潔機器人，覆蓋超過 200 個項目，覆蓋業主數量超 30 萬戶，預計每年可節約用水約 1.3 萬噸，減少碳排放 736 噸。



規模交付落地

1,053 台
交付落地

200+ 個
覆蓋項目數量

2,500+ 棟
覆蓋樓棟數量

30 萬+ 戶
覆蓋業主數量

首批百台穩定運行超 6 個月，已實現質效雙升

效能轉化 53 人

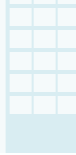
滿意度提升 3.85 個百分點

效益 2.2 萬/台/年

廣州某項目案例：效益 2.2 萬 / 台 / 年，滿意度提升 6 個百分點



8 人



8 棟

日有效作業工時：7h / 人
日均作業面積：1050m² / 人



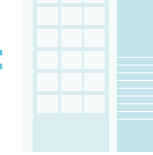
5 人



4 機



8 站



8 棟

日有效作業工時：14h / 人
日均作業面積：1680m² / 人

人均面積 +60% 作業工時 +100%

模式創新

性能創新

體驗創新

協作模式創新



行動端智能體

可實時分析經營數據指標以支撐快速決策，完成業務 AI 知識庫建設實現為員工詢問知識提供便捷渠道，規劃聚焦市拓、運營、增值等六大領域推進深度 AI 化並打造垂直智能體，並協助項目經理開展數據復盤、客訴處理、風險預警等工作，本年度累計服務超 6,100 個管理用戶。

「零號助理」



智能服務平台

圍繞多業務場景，提供高效智能的客戶體驗服務。依託智能回訪、關懷提醒、滿意度調研與催費通知等能力，實現 AI 承擔高頻任務、人工處理複雜需求的協同模式。通過以數據驅動實現智能調度，用合規高效且有溫度的交互，提升主動服務與客戶體驗。

「零號管家」

本年度，集團榮獲 IDC「2025 年年度未來企業優秀獎」、第八屆數智化轉型與創新評選「智慧研發創新解決方案獎」及「行業數智化領軍人物獎」，彰顯了以科技賦能服務升級的強勁動力。



IDC「2025 年年度未來企業優秀獎」

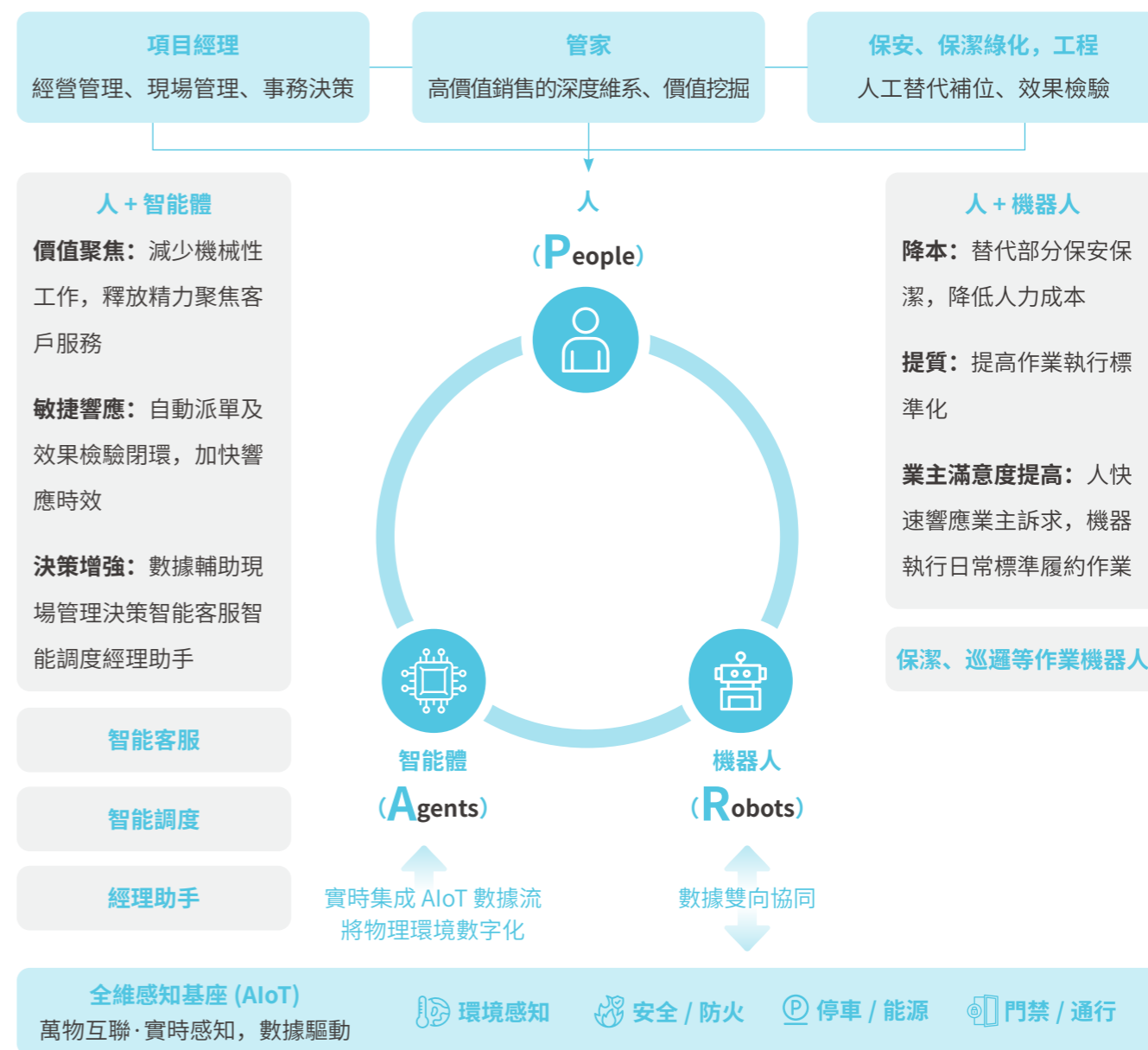


數字化管理

本集團優化智慧運營體系建設，深化區域數字化管理與服務戰略，以 AI 賦能重點業務場景，實現對保潔、電梯、安防、停車等多領域的數字化管控，借助數字化手段持續提升企業運營水平與服務質量。

我們正在逐步構建「PARA」服務人員、智能體、機器人以及智能物聯網協作協生的新質生產力體系，助力運營體系的進一步變革提效。

「PARA」協同下的 People、Agent、Robot、AIoT 營運模式重構降本提質、價值聚焦





保潔數字化

- 保潔數字化依託 NFC 智能打卡、AIoT 物聯感知、網格化管理、人機協同作業等技術手段，針對業主重點關注區域優化保潔作業標準與頻次，結合智能清潔機器人規模化應用，全面提升清潔效率與服務品質。依託「碧有單」數字化平台，構建業主需求智能識別—作業點位精準派發—過程實時在線—評價閉環整改全流程管控體系，實現保潔人員從到崗、作業、調度到考核的全鏈路數字化可追溯，推動作業模式從「人治」向「數治」轉型。
- 截至 2025 年末，完成 632 個項目空間作業點位治理，建立超 52 萬個數字化作業點位，保潔 NFC 作業完成率達 98.96%。



電梯數字化

- 依託電梯數字化管理平台，對電梯全生命周期實施實時監管，覆蓋維保、巡檢、報事及預防性維修，保障作業規範落地。集團創新運用 AI 大模型與 NLP 技術，自動識別報修信息並秒級自動下單，通過 AI 審核維保工單，提升監管效率、降低運營成本、防範安全風險，保障電梯穩定安全運行。
- 截至 2025 年末，全集團 97% 以上電梯報修工單由系統自動生成，節省人工下單時間 90% 以上，同時電梯百台投訴量較 2024 年下降 8%，電梯運行穩定性與業主安全感持續提升。



安防數字化

- 通過安防在崗管理與巡邏管理功能，構建從任務分配、路線規劃到執行反饋的工作管理閉環，實現考勤、巡邏工單全面線上化操作。管理者可實時掌握物業管員的出勤狀態、巡邏軌跡與任務完成進度，有效監督作業過程，確保巡邏工作無死角、無遺漏，提升安防工作效率，守護社區安全。
- 截至 2025 年末，安防 NFC 巡邏工單完單率達 97.72%，夜間督查工單完單率達 95.10%；訪客登記功能上線，安防查崗不嚴類投訴下降 28.35%，社區安防管控與業主安全感持續增強。



停車系統數字化

- 對小區停車場系統進行改造升級，實現全國車場一體化管控。在車輛管控方面，實現對各類車輛規範授權，減少車場跑冒滴漏現象，並針對車場設備異常及異常抬杆放行等情況，建立實時監測機制，確保車場運營安全有序。同時，本年度完成 567 個項目的停車場改造，累計改造項目達 1,826 個。全面推行線上繳費與電子發票，實現業主自助繳費與開票，簡化流程，提升通行體驗。

集團以人工智慧技術深度嵌入服務全鏈條，依託統一工單平台推進服務標準化建設，實現全流程視覺化，全面提升服務響應效率、執行規範性與質量可控性。

服務需求智能發現場景

通過 AI 實時監測電梯、工程等業務溝通渠道，自動識別服務訴求並觸發工單生成，縮短服務響應鏈路。

電梯維保工單審核場景

AI 自動審核維保上傳圖片的真實性與有效性，核驗維保過程合規性，強化過程管控。

工單智能分級場景

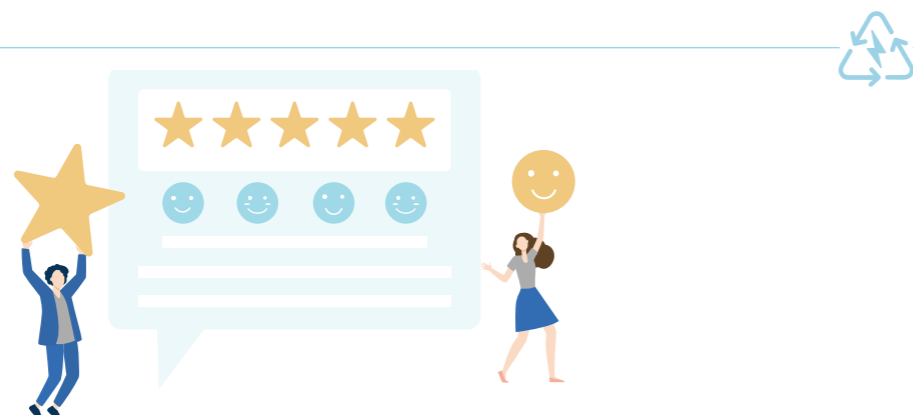
AI 對工單中台工單進行智能訂閱與分類，自動判定響應等級與緊急程度，統一派單規則與處置標準。

為深入推進集團數字化變革，有效賦能各業務單位實現可持續增長，本年度我們明確了數字化助理崗位，助力培育數字化人才、打造數字化產品、夯實數據根基及推動業務落地，該崗位已在 17 個單位全面落位，運營模式實現 100% 貫通，累計推動 20 餘個重點項目落地，打通了「總部—區域—業務」之間的數字化協同鏈條，為各單位實現數字化自主發展提供了堅實的組織支撐與人才保障。

電梯儲能式能量回收節能改造

為響應「雙碳」戰略，本集團創新引入儲能式電梯能量回收技術，實現電梯運行「勢能變電能」的高效轉化。該技術針對電梯「重載下行與輕載上行」時馬達產生的再生電能，通過直流變換技術存儲於安全電池中，待電梯重載上行等耗電場景時釋放復用，替代傳統電梯通過散熱電阻浪費電能的模式。

技術落地後，單台電梯能耗可下降 20% 至 30%，集團在 2025 年第四季度啟動 200 台電梯試點，累計節約電能超 20 萬度。



知識產權保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國商標法》和《中華人民共和國專利法》等相關法律法規，制定並有效落實《碧桂園服務集團專利管理辦法》、《專利管理手冊》和《無形資產管理制度》等內部管理制度，清晰規範知識產權管理的各項要求，已建立覆蓋知識產權申請、權利維護、侵權訴訟、產權交易等全流程的知識產權管理體系，持續加強知識產權管理資源投入，推動知識產權管理工作實現常態化、長效化、規範化發展。

本年度，公司新設知識產權專家崗位，並組建知識產權評審小組，構建覆蓋創新挖掘、佈局申請、風險防控與機制運行的全流程知識產權管理體系，強化核心技術成果保護與合規運營。

開展專利挖掘與申請

對接研發團隊挖掘技術創新點，撰寫專利申請文件，協同代理機構推進申請、審查答覆與授權落地。

落實知識產權維護

建立專利台賬，監控年費繳納與法律狀態，同步開展軟體著作權登記、核心商標維護，全方位保障知識產權有效性。

強化知識產權風險防控

通過專利檢索識別產品侵權風險，針對性提出技術規避方案，保障研發與產品運營合規。

完善基礎管理與機制建設

制定專利管理制度與激勵機制，開展研發團隊 IP 培訓，配合高新企業等政府項目完成知識產權材料編制；同時由知識產權評審小組按月評審創新點，分類實施技術秘密保護、技術披露或專利申請。

2025 年，公司整合數字化能力中心與智能物聯研發中心知識產權管理職能，統一流程標準、拓展商標及版權管理範疇，結合城市服務新場景與 AI、具身智能、機器人調度等新技術應用，完成《知識產權管理辦法》適配性修訂，構建覆蓋風險防控、培訓宣貫、激勵保障的全鏈條知識產權保護體系。

亮點績效



截至 2025 年末

本集團累計持有 **195** 項專利（發明專利 45 項、實用新型專利 120 項、外觀設計專利 30 項），**210** 項軟件著作權。



2025 年

本集團新增授權 **3** 項專利（發明專利 0 項、實用新型專利 0 項、外觀設計專利 3 項），**8** 項軟件著作權。

03

關愛員工成長 賦能人才發展

碧桂園服務堅持「以人為本」的理念，致力營造多元、共融、平等的職場環境，充分保障員工合法權益，傾聽員工聲音。同時，注重員工長期發展，建立健全職業發展與晉升機制，推動實現員工與企業共同成長。

2025 年度亮點績效：

- 集團現有員工中，共計有退役軍人**7,017**人，其中管理類崗位占比**21.5%**
- 總公司核心高管團隊的女性高管佔比達**37.5%**
- 平台累計上線課程**1,966**門，運營學習項目**14,035**個，同時，我們也開展多項線下培訓，25年員工人均受訓時長**101.13**小時
- 新增**1,534**位認證講師、**1,072**門認證課程及**365**位認證導師
- 本集團已獲得**ISO 45001**職業健康安全管理體系認證
- 員工滿意度達**92.9%**
- 根據「股份獎勵計劃」，於2024年及2025年在市場上購買合共**109,000,000**股股份，擬根據股份獎勵計劃對高管及高管以下的員工進行股權激勵

回應的 SDGs



香港聯交所關鍵績效指標

B1	B2.2	B4
B1.1	B2.3	B4.1
B1.2	B3	B4.2
B2	B3.1	
B2.1	B3.2	



員工權益保障

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》和《勞動者權益保障法》等國內法律法規，並尊重及遵循《國際勞工組織章程》、《世界人權宣言》、《聯合國工商企業與人權指導原則》和《全球契約十項原則》等國際標準及倡議。我們堅持平等僱傭，堅決反對人口販運、強迫勞工及使用童工，切實尊重結社自由和集體談判權，杜絕任何形式的職場歧視，全面保障員工的合法權益。

合規僱傭

禁止僱傭童工及強制勞工

本集團遵循平等自願與誠實守信的用工原則，嚴禁強制勞工，包括通過威脅、強迫、欺詐等手段進行的剝削性勞動。同時，本集團嚴格遵守《禁止使用童工規定》和《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》及相關經營地法律法規，在招聘、入職審批及報到等環節對應聘者身份證明進行嚴格審核，並於錄用階段通過人力資源管理系統進行二次核驗，堅決禁止僱傭童工。若發現違反勞工準則的情況，本集團將從保障勞動者合法權益出發，及時採取糾正措施。本報告期內，本集團未發現僱傭童工或強制勞工等違法行為。

禁止人口販運

本集團嚴禁通過脅迫、欺詐或欺騙等手段招募或轉移人員，杜絕任何形式的剝削，確保用工合規透明。

尊重結社自由及集體協議

本集團尊重員工依法組建或加入工會及其他員工組織的權利，支持通過自願協商的方式就工作條件、薪酬福利等事項進行溝通與協商，建立互信共贏的勞動關係。本集團已在多地設立工會及職工代表大會，鼓勵員工積極參與企業事項。

反歧視和反騷擾

本集團對任何形式的歧視和騷擾行為採取零容忍政策，制定《碧桂園服務集團員工職務行為管理規定》和《碧桂園服務集團員工違規違紀責任追究辦法》等內部制度，明確要求不得對員工及客戶進行恐嚇、暴力威脅及騷擾。同時，本集團鼓勵員工積極舉報職場中的歧視和騷擾行為並在內部制度中明確定義上報流程，一旦查實嚴重違規行為即解除勞動合同。本年度，本集團未發生歧視或騷擾相關的事件。

加班管理

本集團通過人力資源系統的考勤月報功能，記錄及監控員工的工作時間及加班時長，並設置預警機制，確保工作時間符合法定要求。同時，按照考勤月報內的工時結算正常出勤工資及加班工資，保障員工合法權益。此外，本集團通過公開渠道提醒與督導，推動員工依法享受應休的帶薪年假，確保休假政策有效落實。

離職管理

本集團建立完善的員工離職挽留機制，針對擬離職員工 100% 進行深入溝通。若員工因家庭突發事故、生活存在困難等情況選擇離職，本集團盡力予以幫扶和解決。

多元、平等與包容

本集團注重員工多元化，已制定《多元化、平等與包容性政策》，明確不因員工的膚色、國籍、性別、年齡、民族、性傾向、婚姻狀況、宗教信仰、戶籍所在地、懷孕和生育等因素影響聘用、考核、晉升、培訓等，堅決杜絕任何形式的歧視行為。同時，將多元化理念融入招聘過程中，積極倡導員工背景的多元化組成。2025 年度，總公司核心高管團隊的女性高管佔比達 37.5%。

本集團秉持公平就業原則，積極承擔社會責任，主動為殘疾人、下崗失業職工、低收入群體以及退役軍人、退休人員提供就業機會，配合政府提供公益性崗位。本集團主動與各地殘疾人聯合會、社區對接，積極安置殘疾人就業，並在工作崗位、工作環境等方面優先予以幫扶照顧，幫助其融入團隊。同時，本集團針對退伍軍人設立專項招聘通道，依據其經歷與專長提供職業規劃與適應性指導，助力退伍軍人順利實現職業轉型。



薪酬福利

薪酬管理

本集團構建以「3P（Position 崗位，Performance 績效，Person 能力）+M（Marketing 市場）」為原則、以價值貢獻為導向的薪酬體系，堅持人崗匹配、薪崗匹配的定調薪規則，綜合考量崗位價值、工作績效、能力水平及市場薪酬水平等因素，定期開展薪酬檢視，動態評估薪酬體系的外部競爭力與內部公平性，確保薪酬分配公正合理，激發組織活力。同時，本集團堅持「同工同酬」原則，承諾不因性別或其他非工作相關因素影響員工的薪酬分配。

本集團為全體員工提供由固定薪酬、浮動績效獎勵（包括各類績效獎金、業務激勵及專項激勵）以及津貼補貼、各類福利等組成的薪酬結構。同時，本集團實施分類分層的短期激勵及長期激勵計劃，以充分調動員工的積極性與能動性，吸引並留住優秀人才。2024 年 7 月，集團採納購股權計劃並於同月授出購股權，首批覆蓋集團 60 名核心管理層，合計授出 225,350,000 份購股權。同年 11 月，集團採納「股份獎勵計劃」，其後於市場上購買合共 109,000,000 股股份，擬根據股份獎勵計劃對高管及高管以下的員工進行股權激勵。

績效管理

本集團制定並執行《碧桂園服務集團 2025 年度單位績效考核方案》等內部制度，建立了覆蓋全體員工的績效發展評估機制，並於本年度上線績效管理系統，實現以流程驅動績效管理縱深與閉環。針對各層級、不同崗位的員工設定考核指標及考核細則，定期開展績效考核，並將考核結果與團隊、員工績效工資及獎金直接掛鉤，並作為職務晉升的參考依據，以期實現員工與企業的共同成長。

本集團通過目標管理、多維度績效考核、團隊績效評估及敏捷對話等方式，開展季度與年度績效考核工作。其中，員工與直屬上級共同設定量化的績效目標，並建立定期跟蹤評估機制，確保推進目標落實。同時，建立 360 度績效反饋機制，多維度考量員工表現。並將團隊整體表現納入員工績效考核，激勵團隊協作。此外，通過持續性檢查績效考核計劃的執行並適時調整，面向員工開展個人績效的敏捷式對話，根據反饋優化績效目標，以過程管理協助員工改善個人績效。

員工福利

本集團為員工提供多樣化福利，包括法定福利及其他專項福利。同時，我們亦為員工提供各類補貼、節日祝福等多方面福利政策，增強員工的認同感。



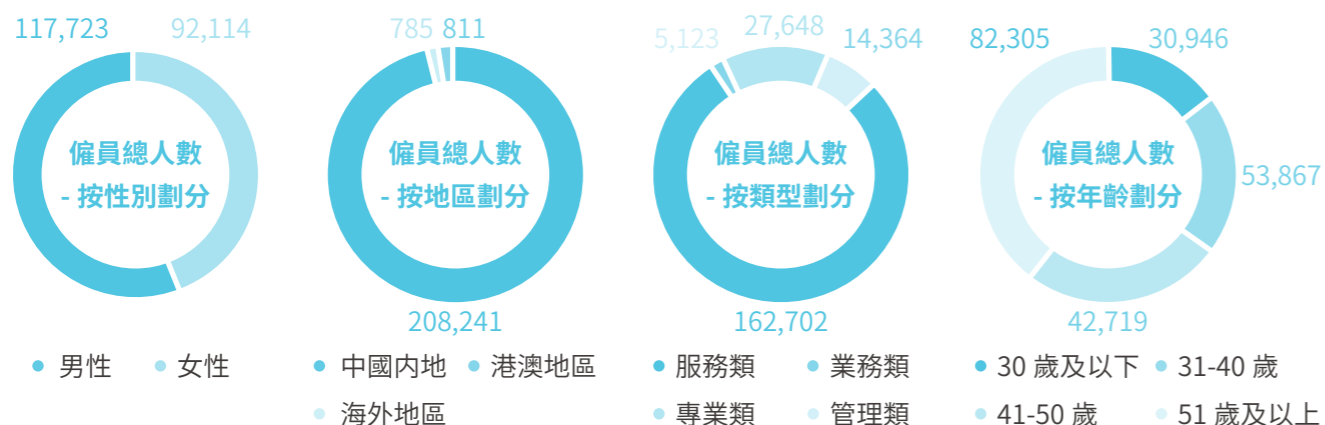
本集團重視女性員工的職場體驗與身心健康，設立「女性安全島」，為女性員工提供生理期安心物資，傳遞細緻關懷。針對正在孕期、產期及哺乳期的女性員工，本集團根據實際需求提供個性化支持服務，包括待產福利包、孕婦車位、哺乳室等，切實營造安全、便利、有温度的工作環境。同時，本集團依据当地法规保障所有員工帶薪育兒假權益，大多數員工可享受帶薪育兒假 1 周至 2 周。此外，所有員工亦可依規享有相應的產假及陪產假，其中產假多為 22 周至 23 周，陪產假多為 2 周至 4 周。

員工發展與培訓

本集團重視人才的吸引與儲備工作，堅持引進與培養並重，暢通職業發展通道，為各層級、各類型人才提供多元化成長機會。

人才引進計劃

本集團搭建多元招聘渠道，積極吸納優秀人才。截至 2025 年末，本集團共有員工 209,837 人。本年度，集團未發生重大裁員事件；過去三年亦未發生罷工 / 停工事件。



社會招聘

本集團根據集團戰略發展及業務需要制定人才需求計劃，打造多元化招聘產品及工具，並通過提升企業僱主品牌曝光度，為企業引進最佳夥伴。

將來計劃

為拓寬中層人才儲備池，本集團每季度按需開展「將來計劃」職業經理人專項引進項目，聚焦各單位核心管理崗位、職能條線負責人及市場拓展等關鍵崗位，通過升級招聘標準、強化集團直管幹部儲備，推進人才結構優化與梯隊建設，持續引入高素質、實戰型管理人才，有效降低人才斷層風險。

AI 戰略人才引進項目

為夯實集團數智化戰略的技術基礎，本年度，本集團啟動「AI 戰略人才引進項目」，致力於構建由人工智慧領域權威專家領銜、具備全棧研發能力的高水準技術團隊。圍繞大語言模型、語音模型、多模態大模型等核心能力建設方向，以及視覺感知、鐳射感知等關鍵技術缺口，精準引進行業領先人才，加快補齊技術短板，為智慧服務升級與智能化運營提供堅實支撐。

校園招聘

2025 年，本集團全新升級管培生培養品牌「新銳計劃」，面向全國招募高校應屆畢業生及退役軍人，旨在打造一支物業行業高素養、高能力、高水準的复合型管理幹部。本年度首次通過前置實習提升崗位適應性，採用「先實習，後評估，再 offer」模式，從源頭上提升人崗匹配度，保障管培生的錄用質量。

案例 2025 屆管培生集訓

2025 年，本集團圍繞團隊融合、文化認知、業務知識等方面開展 2025 屆管培生集訓，通過線上線下混合學習、理論講解、座談交流、任務歷練和輪崗實踐等方式，幫助管培生深入理解行業背景及公司文化，助力其快速完成從校園到職場的角色轉變，為未來的職業發展奠定堅實基礎。



2025 屆管培生集訓現場

退伍軍人招聘

本集團通過聯動各地市退伍辦、部隊直招、警校宣講以及多渠道發布招聘信息，主動招用部隊應屆退役士官。2025年，本集團共計招聘 1,585 位退役軍人。截至 2025 年末，集團現有員工中，共計有退役軍人 7,017 人，其中管理類崗位占比 21.5%。

同時，本集團為退役軍人打造系統化的人才培養體系，開展 2025 屆新銳計劃——退役軍人專項培訓，結合理論學習、崗位實操、導師帶教與在崗實戰，全面提升其管理能力。此外，本集團還啟動 2025 年第三屆「碧防官計劃」，聚焦高潛人才的發掘與培養，為退役軍人提供廣闊的職業發展平台。

案例 「碧防官計劃」賦能集訓

2025 年 5 月，集團開展第三屆「碧防官計劃」，結合安防人才崗位畫像，通過入班資格審核、筆試考核、面試評估等多維度對人才進行選拔，最終 57 人從全國脫穎而出。該項目通過專項集訓、一對一導師帶教、在崗實戰等方式全面提升員工能力素養，為集團培養可繼任的項目管理人才。



2025 屆管培生集訓現場



人才晉升機制

本集團搭建橫向多渠道、縱向多等級的職位發展體系，並通過規範人才任用、建立人才畫像、構建評價體系等舉措，暢通人才發展通道，為員工提供廣闊的職業發展空間和機遇。

多元發展通道

本集團搭建 M「管理類崗位」、P「專業類崗位」、B「業務/拓展類崗位」、S「服務類崗位」四大類人才發展通道，員工可通過靈活轉崗實現多元化發展。同時，集團提供公開競聘、內部招聘、定向推薦、擇優推薦等晉升渠道與選拔機制，精準選任管理幹部，助力各類人才快速成長。

建立人才畫像

本集團基於管理幹部人才畫像框架和「戰略-對內-對外-組織」四維模型，構建了 3+N 群體的崗位畫像，其中，3 包括單位總裁、地區公司總經理及項目總監，N 包含不限於區域運營負責人及項目經理。

人才評價體系迭代

本集團針對 3+N 群體，構建涵蓋「業績成長、個人成長、團隊成長和文化價值觀」四個維度的全面評價體系，評價體系的核心定位：通過戰功戰績，全方位識別幹部。作為碧服人才發展的一攬子工具組合，旨在承接戰略對人才的要求，營造公正、客觀的幹部評價氛圍，逐步通過戰功戰績，幫助組織排兵佈陣、知人善用。

本年度，本集團制定《晉升管理辦法》與《競聘管理辦法》，明確晉升與競聘雙通道管理機制，提升人才選拔的規範性與透明度。同時，在人才選拔中強化績效與價值貢獻導向，將個人績效表現及關鍵業績成果作為人才晉升的核心依據。針對關鍵管理崗位則引入「2+2 實崗歷練」要求，旨在培養具備复合型實戰能力的幹部隊伍。

人才培養機制

本集團注重打造全方位、多層次的人才培養體系，深入研究員工在職業發展各階段所需的關鍵能力，開展新員工培訓、業務常態化培訓以及各類多元化特色培訓項目，持續提升員工專業技能與綜合能力。同時，本集團的培訓範圍亦覆蓋至兼職、外包人員及供應商，旨在推動關鍵崗位技能共建與能力協同。

人才培訓計劃

新員工培訓



為加強新員工對企業文化的認知、提升文化認同度和組織歸屬感，本集團推出「新員工融入之旅」培訓項目，從文化認知、業務了解、團隊融合等方面，助力新員工快速融入並適應新環境。該培訓實現 100% 落地。

業務常態化培訓



本集團為保障業務推進與高效落地，策劃了「例會學習」與「一刻堂」賦能計劃，通過每月例會開展標杆案例分享、每週業務條線垂直賦能，實現培訓內容與業務節奏的緊密協同。同時，依託碧學堂線上學習平台，圍繞業務核心需求策劃主題學習月，滿足員工自主學習需求。

多元化特色培訓項目



本集團針對各關鍵崗位或業務條線開設一系列特色培訓項目，包括領軍計劃、領卓計劃、基石計劃、築基計劃、新銳計劃、青雲計劃、碧防官計劃等專項計劃，旨在精準提升員工的綜合能力。

培養項目	培養對象	培養規劃
領軍計劃	集團高管 / 中心核心骨幹、單位總裁	旨在培養引領新物業時代發展的管理者，全面提升學員的公司治理、管理格局、業務持續經營和創新變革能力
基石計劃	地區公司總經理、項目總監	旨在提升其業務知識技能和管理能力，側重關鍵業務解讀和團隊管理能力培養
精英計劃	儲備 / 在職項目負責人及部門骨幹	以培養單位各項目負責人及部門負責人崗位為目標，重點提升業務技能及管理素質能力
新銳計劃	優秀應屆畢業生 / 退役軍人	針對集團統一進行招聘、錄用的應屆生人才儲備計劃，致力為公司孵化一批最具有領導潛力的管理幹部，從企業認知、職業文化塑造、職業導航規劃等方面進行人才培養。

管理層繼任計劃

本集團重視關鍵崗位人才梯隊建設，針對管理者不同發展階段設置「基石計劃」、「領軍計劃」等多層次繼任與發展項目，強化領導力儲備與能力迭代，持續提升幹部隊伍質量，從而推動組織能力的升級與變革。

本集團面向全體員工持續開展領導力繼任計劃和技能提升培訓，並對兼職、外包員工等在內的員工開展技能類培訓，幫助員工在不同成長階段實現領導力轉型。

基石計劃

本集團已開設「基石計劃」，採用訓戰結合的模式，貫通「訓、考、戰、評、用」培養機制，幫助提升幹部解決實際業務問題的能力。項目覆蓋 1,238 名項目及地區管理人員，通過前置學習、線下集中培訓與崗位實踐相結合的方式，補齊集團幹部業務能力短板，夯實組織管理基礎。



領軍計劃

本集團聚焦高管商業管理能力建設，實施「領軍計劃」，通過內部集體學習與外部個體學習相結合的方式系統提升核心管理團隊能力。項目聯合知名商學院及專業機構定制課程，採用案例研討、沙盤演練及專題工作坊等多元化教學形式；同時鼓勵高管報讀 EMBA、DBA 等進修項目，並對績優人員提供相應獎學金支持。通過持續賦能核心管理層，增強企業長期競爭力與可持續發展動能。



本年度，本集團重視中高層管理者的數字化轉型能力建設，圍繞數字化戰略落地與業務場景應用，系統開展專題賦能培訓與實踐競賽活動，強化管理層對數字化工具與數據思維的理解與應用能力，推動數字化理念與經營管理深度融合，為企業提質增效與創新發展夯實能力基礎。

案例 AI 專項賦能培訓

2025年12月，本集團面向全國人力負責人及核心骨幹開展以「AI時代下：持續學習驅動組織進化」為主題的專項賦能培訓。培訓圍繞外部管理賦能、內部案例分享、商學院專題課程及閉門研討會議等模塊展開，推動人力團隊實現戰略視野升級、思維模式轉型與管理能力重構，為集團下階段的組織進化與人才戰略落地夯實基礎。



案例分享現場



研討會議現場

案例 AI 實戰賦能大賽

本年度，本集團聯合騰訊雲開展「AI實戰賦能大賽」，通過與行業領先科技企業開展技術交流與協作，探索AI技術與物業服務場景融合機制，以實現提升物業管理的數智化水平與決策效率。本次大賽共計三場賽事，即AI創意選拔賽、AI創客突圍賽、AI Hackathon 巔峰總決賽，以實戰形式激發創新潛能，促進成果轉化與業務賦能。



比賽現場

學歷提升計劃

✓ 數字化學習平台建設

本集團持續升級數字學習平台「碧學堂」，結合開發內部線上課程、引入外部優質課程資源等方式，為員工提供多元化、豐富的學習資源。本年度，平台累計上線課程1,966門，運營學習項目14,035個，同時也開展多項線下培訓，25年員工人均受訓時長101.13小時。

✓ 師資體系建設

為有效支撐集團人才培養體系，本集團採用定向賦能、專項內容開發、送課下單位等形式，不斷擴充師資隊伍，綜合提升師資能力，致力為企業輸送更多優秀人才。本年度，本集團升級內訓師賦能體系，啟動「星師計劃」線上訓練營，以「在線學習-實踐作業-線上審核」模式提升管理幹部的課程講授與帶教能力。2025年，新增1,534位認證講師、1,072門認證課程及365位認證導師，持續沉澱組織智慧，為人才培養提供內生動力。

✓ 支持員工學歷深造和考證

本集團鼓勵並支持兼職與外包員工在內的全體員工在職期間結合個人專業背景，通過考取資質認證或學歷深造，提升技能水平，拓寬職業發展方向。集團各單位可申請設置年度培訓預算，支持員工進行學歷與技能提升。

內外部校企合作

本年度，本集團積極整合優質外部教育資源，深化人才培養與能力賦能。

- 與中歐國際工商學院合作開展EMBA及定制化課程，提升高管戰略視野與領導力；
- 攜手釘釘推進AI陪練培訓項目，提升管家崗位培訓的智能化與標準化水平；
- 聯合其他外部機構開發業務專屬課程，強化員工技能與崗位適配性，推動組織能力與服務品質協同升級。

為促進高等教育與職業教育的深度融合，本集團與廣東碧桂園職業學院簽訂現代學徒制試點聯合辦學協議，由碧桂園服務企業導師深度參與教學全流程，以「課程共研+實戰指導」的立體化培養模式，旨在共同培養物業領域精英人才，提升中國現代物業服務業相關產業的國際競爭力。

員工健康與安全

本集團嚴格遵循《中華人民共和國職業病防治法》和《中華人民共和國消防法》等法律法規，制定並執行《職業健康安全防範規定》和《設施設備基礎管理》等內部管理制度，規範化管理員工的健康與安全，並每年組織簽署《安全生產負責人任命書》及《消防安全責任人任命書》，致力於實現「零傷亡」的安全生產長期目標。

本集團董事會通過 ESG 委員會指導集團有關職業健康與安全方面的發展策略，並監督集團的健康和安全管理表現。同時，本集團執行董事兼總裁為企業安全生產和職業健康的第一責任人，努力引導集團形成積極健康的安全工作氛圍。此外，本集團各單位、項目層級的負責人對各自管理層級的員工健康與安全負責，健康與安全績效與總裁及相關高管薪酬掛鉤，切實保證員工身心健康。本年度，本集團發布《碧桂園服務集團 2025 年度單位績效考核方案》，明確將安全事故設為減分項，強化結果導向。

風險管理

本集團重視工作場所安全風險防控，將安全管理嵌入一線作業全流程，通過隱患排查、高風險作業管控及閉環整改行動，疊加責任壓實、員工賦能與硬件設施升級等保障措施，持續築牢一線作業安全防線，全年實現社區工作場所安全責任事故為零。

本集團已構建「日常精細化巡檢 + 專項拉網式排查 + 重點時段聯動排查」的立體化隱患排查體系，覆蓋電梯、配電室、水泵房等核心作業區域及關鍵作業場景，聯合屬地消防、街道等單位開展關鍵期專項排查。同時，本集團借助智慧安防系統實行 24 小時動態監控，從源頭規避安全風險。針對高空、有限空間及特種設備等高風險作業，本集團實行標準化全過程管控，落實持證上崗、作業審批、現場監護及防護配備等要求。本集團已建立從排查、建檔、整改、復查到銷項的全鏈條閉環管理機制，對隱患分級整改、動態跟蹤與問責復盤，持續提升安全治理水平與風險防範能力。

本集團對承包商員工與正式員工執行統一安全標準與隱患整改要求，構建了從准入審核、過程管控、績效考核到責任追溯的全周期安全管控機制。通過嚴格資質審核、持證上崗情況核查與入場安全教育，加強事前風險識別與源頭管控。同時，本集團借助數字化實現作業軌跡實時監控，並將隱患排查、分級整改及閉環管理覆蓋至承包商作業全過程，配套實施安全績效通報、約談扣罰及清退機制，嚴格落實事故責任追溯。

安全文化建設

本集團圍繞「全員參與、主動預防」目標，推動安全健康理念由「被動接收」向「主動內化」轉變，整合線上與線下資源，向全體自有員工及外包供方員工共同進行安全培訓與考核，構建可觸達、可感知、可參與的健康支持場景，提升員工安全健康意識與自我管理能力。

線上

通過「碧學堂」設立安全健康專題專欄，整合課程、案例、海報及視頻等多元內容，構建系統化知識庫；依託釘釘平台開展智能化、場景化內容推送，提升安全健康知識傳播的精準性與覆蓋面。

線下

在辦公區配置移動健康監測站、急救藥箱及清晰的安全標識，提供基礎健康支持。

天力商寫以「人人是 EHS 第一責任人」為賦能目標，不斷優化 EHS 繼續教育體系，構建涵蓋安全管理體系與基礎、危險源識別與控制、應急響應與健康管理、作業場景安全、職業健康與環境管理五大模塊的課程框架，全年新增課程 16 門，培養內部講師 63 名。培訓採取線下理論必修、實踐課程與線上選修相結合的方式，持續提升員工安全意識與專業能力。

亮點績效



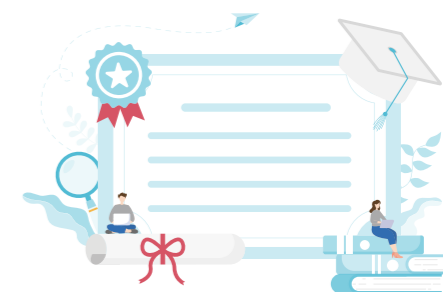
全年新增 EHS 繼續教育課程 **16** 門，
培養內部講師 **63** 名



本集團已獲得 **ISO 45001** 職業
健康安全管理體系認證



2025 年，集團組織安全相關主題線上培訓項目 **161** 個，
合計 **40** 萬人次受訓，累計 **8.38** 萬小時



員工溝通與關懷

本集團秉持「員工第一」原則，積極推行全面的員工溝通與關懷措施，持續激發員工工作熱情，致力於營造一個積極向上、充滿活力的工作氛圍。

民主溝通

本集團搭建多樣化員工溝通與申訴渠道，傾聽員工心聲。

上線「碧小服」智慧問詢平台，員工可通過 24 小時智慧客服、客服中心、工單平台等多種渠道諮詢人力相關問題，快速響應員工需求。

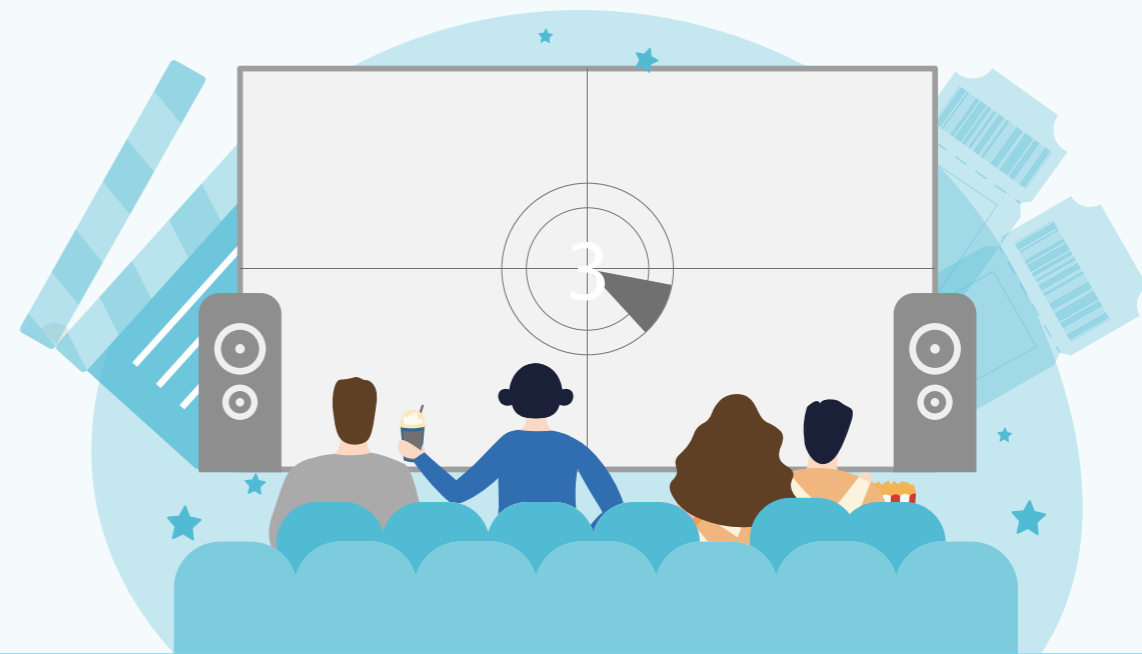
開設總裁直通車「馬上辦」管理平台，打破層級壁壘，員工建議直抵總裁，使總裁快速掌握一線訴求，為決策提供真實依據，推動問題迅速解決。

組織一對一員工訪談、員工座談會、吐槽大會、總裁面對面等活動，深入了解員工心聲，定期開展並落實問題解決。

本年度，本集團構建立體化「講真話」渠道網絡，開展「幹部真話建言」專項調研及座談會等各類講真話主題活動 150 餘場，並在官方網站及移動辦公平台搭建「真話社區」，廣泛收集來自一線員工的意見和建議，全年累計建言逾 2,000 條，涵蓋戰略、管理及企業文化等方面。針對員工建言，本集團搭建了從收集、調研、解決到反饋的閉環管理機制，以切實解決員工問題，夯實「共治共享」的企業文化基礎。

真實故事計劃

2025 年 7 月至 12 月，本集團推出「真實服務故事」系列短視頻，累計發布 260 條，總播放量達 582.1 萬次。通過記錄一線員工的真實服務場景，傳遞服務價值與職業榮譽感，進一步強化員工認同感與企業文化傳播。



2025 年，本集團開展了員工幸福感（含滿意度及敬業度）調研工作，問卷覆蓋超 15 萬人。本集團根據崗位類型制定調研內容，分別設置了包括平台類員工、項目負責人、管家及一線員工等專項問卷，了解員工在工作滿意度、工作動力、幸福感及壓力方面的真實反饋。本集團根據調研結果，針對性制定員工滿意度提升方案，推動涵蓋員工關懷、員工管理政策、生活質量等多方面提升舉措的落地，並將在未來持續追蹤落地成果。本年度，本集團的員工滿意度達到 92.9%。

亮點績效



本年度，全年累計收到員工建言逾 **2,000** 條，員工滿意度達 **92.9%**

員工關懷

為增強員工的歸屬感和幸福感，本集團開展多種形式的員工關懷活動，打造全面的員工關懷支持體系。

培養項目	培養對象
 殘疾人關懷	主動對接屬地政策，落實殘疾人就業安置與年審要求，通過定期走訪關懷員工需求，並按時完成年審及殘保金繳納。
 社團活動	開設羽毛球、籃球等各類運動或興趣愛好社團； 圍繞年度主題開展多元體育活動，包括徒步、跑步、羽毛球 / 籃球、趣味運動會等。
 健康關懷	開展體檢報告解讀、專家義診、中醫理療等項目，並完善檢後健康管理閉環； 開展主題吐槽會、工間操、團隊微拓展及能量補給站等活動，結合激勵海報幫助員工舒緩壓力； 增設減壓板、壓力球等情緒調節設施，打造即時放鬆空間。
 家庭關懷	開展暑假員工子女看護、家庭開放日等活動。
 節日關懷	開展婦女節、母親節、建軍節等特殊節日活動，春節等重要傳統節日發放節日禮品。
 日常生活關懷	為員工更新熱水器、空調以及軟性文化的設計佈置，改善員工食宿問題。

本年度，天力商寫開啟了「員工心理健康護計劃」，以城市為單位，聯動街道、社區醫院、工會等外部資源，於大灣區及長三角城市公司開展共四期的心理健康主題講座。內容覆蓋情緒管理、壓力調適、亞健康調理及急救知識等，並結合解壓活動與「舒心小提示」，初步形成多維度的員工心理關懷系列，促進員工心理素養提升與組織健康氛圍。

案例 大灣區「自我關愛與壓力調試」心理健康講座

2025年6月24日，天力商寫聯合廣州港聯總工會舉辦「自我關愛與壓力調適」主題心理講座，圍繞壓力識別與調適技巧、健康生活方式培養等內容，提升員工自我管理與情緒調節能力。



「自我關愛與壓力調試」心理講座

案例 長三角「讀懂內在焦慮，用心活在當下」健康講座

2025年8月1日，本集團的長三角公司聯合屬地街道辦舉辦了「讀懂內在焦慮，用心活在當下」主題健康講座，圍繞焦慮情緒的表現與成因，分享實用的情緒疏導與亞健康調適方法，幫助員工提升心理韌性與幸福感。



「讀懂內在焦慮，用心活在當下」健康心理講座

04

攜手夥伴前行 聚力協同共贏

碧桂園服務秉持開放共贏的經營理念，主動與產業鏈各方合作夥伴构建互惠互利、長期穩定的合作關係，持續完善供應商全生命周期管理體系，強化供應鏈各環節風險防控，嚴格恪守採購廉潔管理要求。同時，公司積極參與行業交流與跨界合作，與各界夥伴協同創新、共創價值，共同推動行業高質量與可持續發展。

2025 年度亮點績效：

- 要求供應商簽署廉潔合作須知及陽光廉政協議，實現廉潔宣導**100%**全覆蓋
- 全年清退不合格供應商**272**家
- 組織開展供應商合規性及經營風險核查專項工作，重點檢查供應商經營資質真實性、廉潔合作承諾履行情況等

回應的 SDGs



香港聯交所關鍵績效指標

B5.1

B5.2

B5.3

B5.4



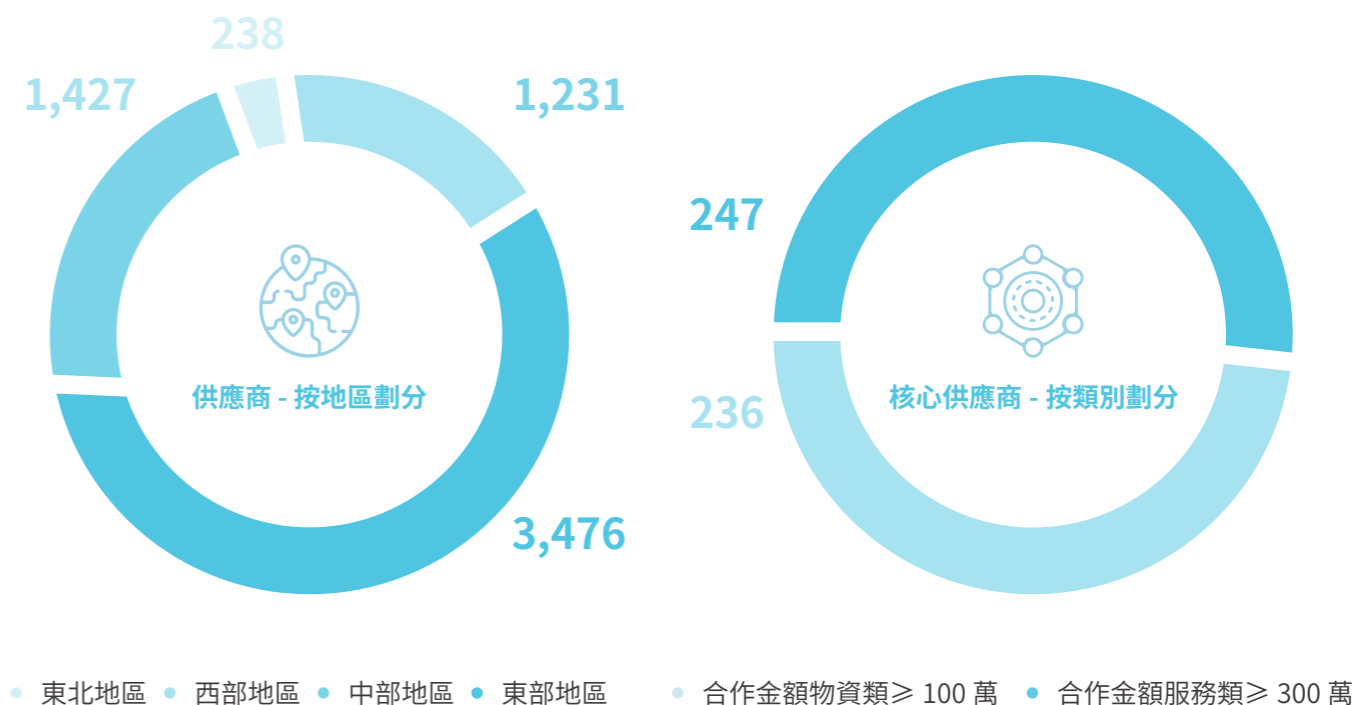
目標進展

目標	目標進展
打造規範公開、透明平等的可持續供應商合作體系，構建優質、穩定且極具競爭力的供應鏈	<ul style="list-style-type: none"> 碧彩商城 2.0 全面上線，實現服務招採業務全國線上覆蓋，採購全流程線上管理；
完善供應商全生命周期管理，強化准入、評估、監督、評級及退出流程	<ul style="list-style-type: none"> 修訂發布供應商全周期管理辦法、運營規則、招標管理辦法等制度，優化全流程管理； 建立供應商分類評價、實時滿意度評分及年度評級機制； 全年清退不合格供應商 272 家，規範退出評估、報備及公示流程。
通過數字化與大數據提升供應鏈風險識別與管控能力	<ul style="list-style-type: none"> 依託大數據分析識別供應商可疑關聯關係 167 宗，排查 552 家，核實 372 家； 常態化開展供應商合規核查與專項風險排查，有效防範圍標串標等風險。
推進負責任採購，將 ESG 要求融入供應商管理全流程	<ul style="list-style-type: none"> 供應商准入及考察階段同步開展 ESG 風險篩查，覆蓋環境、勞工、社保、安全生產、商業誠信等； 優先選擇具備質量、環境、職業健康、社會責任等體系認證的合規供應商； 推行綠色環保採購，使用節能、可降解、低碳產品，實施設備標準化與節能改造。
堅持陽光採購與廉潔合作，構建公平公正的招採生態	<ul style="list-style-type: none"> 要求供應商簽署廉潔合作須知及陽光廉政協議，實現廉潔宣導 100% 全覆蓋； 舉辦集團級合作夥伴大會，面向 187 家供應商開展廉潔專項培訓與宣誓。



可持續供應鏈

本集團致力於打造規範公開、透明平等的可持續供應商合作體系，構建優質、穩定且極具競爭力的供應鏈，賦能集團高質量發展。集團招採管理中心在供應鏈管理的組織架構下設商城管理部和招採管理部，確保有效監督供應鏈管理工作。報告期內，本集團通過精細化管理和供應商庫優化，提升了供應鏈整體質量與效率，供應商共計 6,372 家，其中核心物資類與服務類供應商共 483 家：



供應商全生命周期管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等相關法律法規，秉持開放、共贏理念，努力構建與供應商互惠互利且長期穩定的合作夥伴關係。2025 年，集團持續完善供應商管理制度體系，修訂《碧彩商城物資採購供應商全周期管理辦法 V4.0》、《碧彩商城運營規則》、《供應商准入申請表》及《服務類採購招標管理辦法》等一系列制度，持續優化供應商全生命周期管理流程，強化供應鏈風險管控與陽光採購建設，保障供需雙方合法權益，深化合作共贏關係。

供應商准入

供應商准入實行「線上初審+現場驗廠+綜合評審」機制，評估及考察內容覆蓋合規資質、可持續經營能力、產品及服務質量、勞工管理、環境管理、商業誠信等 ESG 相關維度，並確保供應商同意碧彩商城管理規則和運營規定。

供應商評估

針對不同類型供應商分別制定適用的滿意度評價標準，每年度結合供應商滿意度評價得分進行供應商評級，對不合格供應商責令整改或啟動退出程序。

- 服務類供應商：每月採取線下評價，考核維度以履約情況為主，包括合同付款週期、服務效果、滿意度、出勤率等。
- 物資類供應商：採取線上評價，考核維度包括產品評價、發貨速度、售前售後服務及訂單無投訴/無退換貨率等。

供應商退出

及時清退存在違法違規事項、無法滿足合作需求、出現 ESG 相關違規行為（如安全事故、環保處罰、勞動糾紛等）的供應商。

- 通過風控審計核查、實地走訪等方式識別退出風險並開展退出評估，向相關單位發出調查函件並審核調查報告後，完成退出報備，並持續更新及公示供應商黑名單。
- 集團對所有退出供應商統一進行報備管理，確保退出流程可追溯。

2025年，碧彩商城一體化業務模塊體系實施了系統性管理升級，圍繞「制度/產品標準化、流程集成化、風控智能化、運營數據化」四大方向，進一步強化平台運營規範與供應鏈協同能力，具體措施包括供應商需簽署並嚴格遵守《碧彩商城運營規則》、《供應商廉潔合作須知確認書》、上線碧彩商城招標功能，嚴控圍標串標行為。

同時，集團通過數字化方式賦能供應鏈風險識別及管控。在風險識別方面，我們落實採購平台升級至服務類供應商 100% 線上化管理、上線服務類供應商運營保證金管理功能，此外依託大數據分析開展供應商風險治理。在風險管控方面，集團常態化開展供應商合規性核查及專項風險排查，全年清退不合格供應商 272 家，新增黑名單供應商 27 家，嚴格執行黑名單公示與管控流程，有效防範圍標串標、合規違規等各類合作風險，保障供應鏈穩定運行。

打造可持續供應鏈

本集團高度重視供應商 ESG 表現，將其視為打造可持續供應鏈的關鍵。在供應商評估與合作過程中，融入對 ESG 相關風險因素的識別及管理，致力於構建穩定的供應鏈管理體系，推動供應鏈生態良性發展。2025 年，集團組織開展供應商合規性及經營風險核查專項工作，重點檢查供應商經營資質真實性、廉潔合作承諾履行情況等。

管治

- 供應商入庫時需簽署《碧桂園服務集團供應商廉潔合作須知確認書》，合同中亦納入《陽光廉政協議》
- 對合作過程中出現虛假經營、舞弊、貪污等行為的供應商採取「一票否決」制

環境

- 致力於推動供應鏈全流程的水資源節約工作，對供應商進行環境與水資源方面的嚴格評估，將 ISO 14001 等環境管理體系認證作為供應商入庫評分加分項
- 積極踐行綠色節能環保的採購理念，優先採購使用回收料的相關產品



社會

- 優先與有利於環境及社會可持續發展的供應商合作，將是否獲得 ISO 9001 質量管理體系、OHSAS 18001 或其他職業健康安全體系、SA 8000 或其他社會責任標準等認證體系，作為供應商准入的考慮條件
- 優先與為員工購買社保、及時支付員工工資、尊重人權的供應商開展合作，在《供應商考察報告》中重點監測勞工社保相關指標，對不符合要求的供應商責令整改或剔除

物業管家聯動供應商開展產品培訓

2025年11月，集團聯合甘肅傳祁乳業開展物業管家乳品知識專項培訓，覆蓋蘭州區域4個物業中心、200余名物業管家。培訓採用「理論+實操」的模式，由傳祁乳業講師團隊結合物業管家日常服務場景，量身定制課程，重點講解乳品產品知識、祁連山生態奶源優勢及服務對接流程，搭建起供應商與物業管家之間的專業溝通培訓橋梁，助力管家為業主提供更精準的產品推薦與服務，實現品牌、物業與業主的三方共贏。

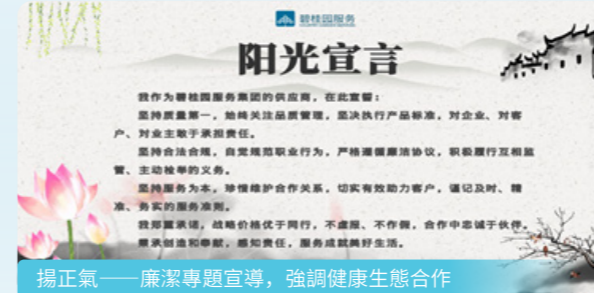


供應商溝通

本集團高度重視與供應商的協同溝通，始終以搭建長期穩定、互惠共贏的合作關係為目標，通過多渠道、多形式保持與供應商的實時互動與深度交流。集團通過舉辦供應商大會、開展供應商走訪、日常在線及電話對接、節日慰問等多種方式，保障溝通的及時性與有效性，同時建立完善的供應商投訴與反饋機制，高效響應供應商需求、妥善解決合作過程中的各類問題。2025年度，集團開展2024年度供應商評優活動，對合作中表現優異的供應商予以公開表彰與鼓勵，進一步強化雙方合作黏性，激勵供應商持續優化產品質量與服務水平，實現共促共進。

案例 「陽光合作·共贏未來」合作夥伴大會

2025年6月，集團舉辦為期兩天的「陽光合作·共贏未來」合作夥伴大會，覆蓋187家供應商、237名代表，並同步開展供應商廉潔專項培訓，由風控審計監察部帶領全體合作夥伴宣讀《廉潔合作須知》，明確廉潔準則與禁止性行為，組織參會供應商開展廉潔宣誓，強化合作共識。



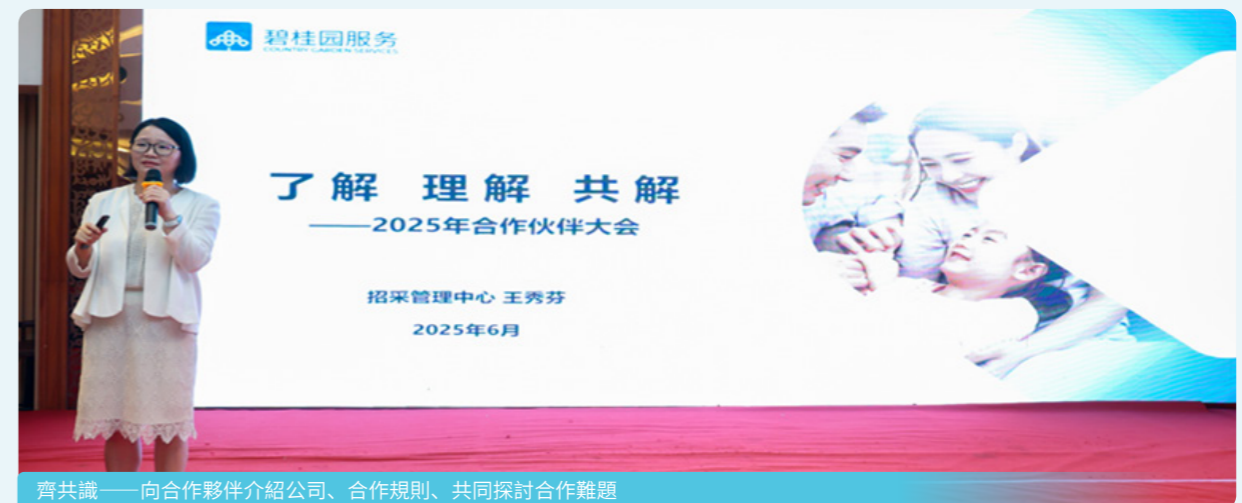
揚正氣——廉潔專題宣導，強調健康生態合作



樹標杆——表彰優秀合作供方，樹立合作標杆



尋突破——供應鏈協同及品質管理體系提升



齊共識——向合作夥伴介紹公司、合作規則、共同探討合作難題

區域級供應商答謝與溝通

2026年1月，碧桂園服務福建區域舉辦「廣續前行·價值共生」2025年度優秀供應商答謝會，邀請電梯、工程、消防、綠化、保潔等領域二十餘家核心供應商代表參會，區域管理團隊與供應商代表齊聚一堂，回顧年度合作歷程、溝通未來合作方向，明確品質安全、效率響應、誠信透明的合作原則，表彰「年度優秀合作夥伴」，進一步夯實了區域與核心供應商的信任基礎，搭建了長效溝通橋樑。



和諧合作生態

本集團持續深化多元協同合作，不斷拓寬合作領域、提升合作成效，致力構建規範透明、健康穩定、互利共贏的產業合作生態，並通過深化政企聯動、連接優質產業資源、強化科技研發與場景應用，以高質量、智慧化、便民化的綜合服務能力，與各合作方攜手推動行業高質量與可持續發展。

深化政企協同合作 助力城市高質量發展

2025年6月，碧桂園服務與喀什市人民政府達成戰略合作，圍繞物業服務升級、智慧社區建設及服務創新開展深度協作，以示範項目引領行業品質提升，助力完善城市治理、優化人居環境，切實增強居民生活幸福感與滿意度，共同打造宜居宜業、可持續發展的現代化城市。



深化社區便民生態 攜手共築品質生活

2025年，碧桂園服務與蒙牛集團達成戰略合作，圍繞全品類乳品供應、社區配送與便民服務展開深度協同，依託全國社區網絡與高效物流體系搭建「效率共創機制」，優化社區「最後一公里」服務體驗，以優質、便捷、高性價比的乳品供給助力一刻鐘便民生活圈建設，攜手為千萬家庭提供更健康、貼心的社區服務，共築高效普惠、價值共生的便民服務生態。



05

支持公益事業 成就和諧社會

碧桂園服務在致力推動自身業務高質量發展的同時，始終堅持踐行「公益為美」的社會理念，用心築牢小區和諧根基，並結合自身業務特色與資源優勢紮實推進鄉村振興工作，積極參與各類公益慈善事業，以實際行動回饋社會，持續向社會傳遞正能量與正向價值。

2025 年度亮點績效：

- 打造了體系化的社區文化活動日曆，日曆聚焦共創好品質、共建好社區、共享好生態三大主題，以此指導整體社區文化工作開展
- 全年各區域累計開展各類業主關懷實踐超**5,000**場，覆蓋業主超百萬人次
- 建設**4,511**支黨群志願服務隊，推動各區域、各項目開展志願服務活動超**3.3**萬項，服務群眾**1,684,214**人次

回應的 SDGs



香港聯交所關鍵績效指標

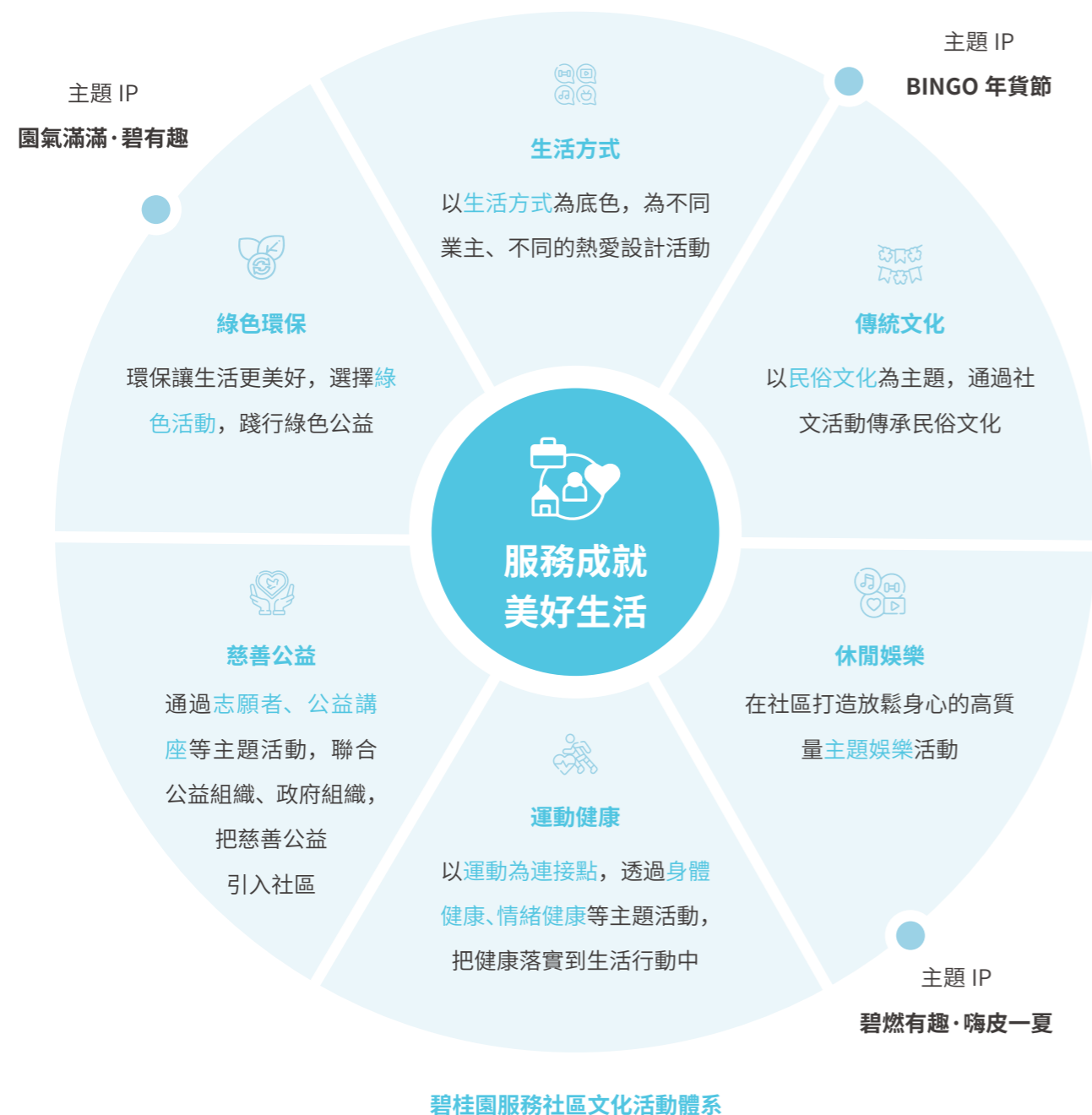
B8.1

B8.2



打造和諧社區

本集團從服務的本質出發，以行動關懷社區各個群體，共建有溫度的社區環境，打造碧桂園服務美好生活社區生態。此外，我們亦希望以自身影響力進一步回應社會需求，將社區活動與招商相結合，通過多元主題策劃，推動產品體驗及商業拓展自然融入社區中。2025 年度，碧桂園服務打造了體系化的社區文化活動日曆，日曆聚焦共創好品質、共建好社區、共享好生態三大主題，以此指導整體社區文化工作開展。



共創好品質

碧桂園服務圍繞「業主關注」，從保潔、綠化、安全及工程四個專業條線推動社區環境品質提升；緊貼「業主需要」，對項目進行分級分類，開展義診、專項清潔、日常便民活動等專屬貼心服務。我們堅持用服務傳遞人文溫度，讓社區生活更有質感、更具溫情。

專業條線——社區品質提升	2025 年活動實踐
<p>保潔</p>	<p>全員清潔日：每季度不少於一次動員業主參與社區清理活動，提高物業保潔服務感知度，組建業主環境監督員、環境小天使隊伍，定期組織環境保護類活動</p> 
<p>綠化</p>	<ul style="list-style-type: none"> 百花園專項行動：通過春季項目園區花木攝影、製作「春日花語」卡片進行宣傳 葉落成畫活動：以秋冬彩色落葉為材料製作成各類圖案，創造亮點景觀，提高綠化服務感知度 
<p>安全</p>	<ul style="list-style-type: none"> 清道夫行動：每季度一次邀請業主參與清理雜物、消防通道整治等 消防安全日：消防演習、消防知識講座及發布相關指引等 百日安全無事故：春節前後 100 天組織業主共同參與專項行動 
<p>工程</p>	<ul style="list-style-type: none"> 電梯安全及應急救援演練 設備房開放日：定期邀請業主參觀設備房並了解物業相關工作情況，提高服務感知度 設施煥新升級：超 1,000 個項目實現設施設備煥新升級。 

貼心服務——社區品質提升



贴心服務節

開展地墊沖洗、便民服務日及舊物置換活動

2025 年活動實踐



地毯清洗活動



社區萌空間文化長廊

建設社區文化長廊，覆蓋書法區、卡通區及畫展區等，營造融洽的社區氛圍



社區萌空間文化長廊畫展區



防詐騙宣傳講座

防止電信詐騙，提升業主滿意度



防詐騙宣傳知識講座

共建好社區

碧桂園服務以業主滿意為中心，以黨建為主題引領，結合服務與招商，以社區商圈 / 區域品牌客戶為主，圍繞生活方式、傳統文化、休閒娛樂、運動健康、綠色環保及慈善公益六大主題，兼顧社區可持續發展，共築社區美好生活場景。

社區服務活動主題

生活方式

以生活方式為底色，為不同業主、不同的熱愛設計活動：

- 有意思的家生活
- 家門口的購物節
- 尋味社區煙火
- 友鄰小記者



家門口的購物節

招商社區周邊商戶、日用百貨商戶等各品類客戶進社區

傳統文化

以民俗文化為主題，通過社文活動傳承民俗文化：

- FUN 粽端午遊園會
- 好巳花生
- 中秋百家宴
- 社區藝術家計劃



好巳花生

粽享時光

結合元宵節傳統活動及送花公益，開展文創活動

休閒娛樂

在社區打造放鬆身心、高質量主題娛樂活動：

- 社區星光電影節
- 碧燃有趣·嗨皮一夏
- 寵啟撒歡季



寵啟撒歡季

帶上萌寵加入握爪派對，傳遞快樂植根品牌

運動健康

以運動為連接點，把健康落實到生活中：

- 春韻樂活節
- 趣味運動會
- 養生八段錦



春韻樂活節

碧鄰健康 Fun 肆乐跑

攜手運動類品牌、養生、藝培商家，為社區帶來社交型派對

綠色環保

選擇綠色活動，踐行綠色公益：

- 地球不碳氣
- 添綠正當時
- 兒童跳蚤市場
- 禁塑我先行



添綠正當時

在植樹節之際為社區添一抹綠意

慈善公益

通過志願者、公益講座等主題活動，把慈善公益引入社區：

- 心理健康公益講座
- 公益問診
- 公益集市愛心義賣
- 暖冬季



針對老年人的智能手機培訓

邀請品牌共同組成冬日暖冬季的共創夥伴，營造社區冬日趣味節日氛圍

此外，我們聚焦不同年齡群體的需求，深入洞察銀髮長者、親子家庭與獨立新青年等不同年齡群體的生活方式，量身打造差異化社區活動。

- 兒童：開展少兒才藝大賽、「我要上春晚」春晚海選等活動，助力孩子成長，點亮自信夢想。
- 中青年：開展「社區 BBA 籃球聯賽」等社區體育鍛鍊活動，對抗亞健康、釋放工作壓力、搭建純粹社交圈，在運動中重拾身心平衡。開展社區電音節等特色主題活動，點燃社區的青春向心力。
- 老年人：開展「七溪地銀髮一日遊」等安全舒心的近郊旅遊，在加強健康體魄的同時，拓寬社交、豐富生活。

共享好生態

碧桂園服務以主題 IP 為抓手，依託活動場景，促進品牌與業主互動，構建品牌社區營銷陣地，全國協同發力促成大型社區招商活動。我們通過豐富的社區曝光和真實的產品體驗，將品牌價值傳播影響力最大化。

主題 IP

2025 年活動實踐



圓氣滿滿·碧有趣

倡導以更加健康、更富熱情的方式，打破一成不變的社區生活，讓健康從社區出發。攜手社區、品牌商家，圍繞春季健康、社區健身、運動養生、社區露營等主題，為城市社區帶來一場社交型休閒派對。



碧燃有趣·嗨皮一夏

在社區打造放鬆身心的主題娛樂活動，以住戶為核心，創造「美好 500 米」生活，結合熱點事件，通過高氛圍感的活動企劃，聚攏社區業主，邀請品牌入局，打造集互動、體驗、商業為一體的生活狂歡。



BINGO 年貨節

以民俗文化為主題，聯動社區文化，通過有溫度、有互動的社區文化活動來傳承民俗文化，聚攏人氣，增加業主信任滿意度。



亮點績效



全年各區域累計開展各類業主關懷實踐超 **5,000** 場，
覆蓋業主 **超百萬** 人次



投身公益慈善

本集團積極踐行公益擔當，用愛心傳遞溫暖，用行動詮釋社會責任。本年度，本集團積極開展慈善公益意識宣導與活動組織，持續面向弱勢群體開展精準公益幫扶。

案例 多元暖心服務護航老年生活，傳遞敬老溫情

本集團通過健康義診、敬老院慰問、公益攝影、近郊出遊及常態化公益理髮等形式開展幫扶，代表性活動涵蓋陝晉區域「九九重陽節·公益義診」、湖北區域「情暖夕陽·敬老院愛心行」、四川區域「情暖夕陽·公益婚紗攝影」等，用細緻行動為老年人的幸福生活保駕護航。



案例 築夢童心 共建兒童友好社區

2025年8至9月，集團舉辦第二屆業主少兒才藝大賽（成都少兒春晚選拔）覆蓋四川省超500個項目，打造全省聯動的少兒文化盛事，影響數十萬家庭兒童追逐夢想、助力「德智體美勞全面發展」理念傳播。我們將春晚舞台搬到業主家門口，通過親子互動與家庭觀賽增進情感共鳴，切實展現物業在兒童友好社區建設中的社會責任。



助力鄉村振興

本集團積極響應國家鄉村振興戰略部署，充分發揮各業務板塊優勢，有效整合當地社會資源，創新生產經營模式，不斷探索精準幫扶與特色幫扶的有效路徑，通過融合政、企、媒、學四方資源，全力推進鄉村振興各項工作，為建設產業興旺、生態宜居的美麗鄉村持續貢獻企業力量。

舉辦「溯源嶺南味，共築百億夢」主題助農活動

通過文化知識型直播與組織人群參與場景化體驗相結合的方式，助力當地地理標誌產品傳播，單場直播4小時銷售額即突破183萬元，在線觀看超10萬人次，該項目獲得廣東省清遠市政府授牌「愛心助農優秀企業」。



推動廣東陽西地區特色產品直達業主餐桌

通過政府、媒體、物業三方協同，依託碧桂園服務廣泛的社區網絡優勢，打通農產品進社區「最後一公里」。已累計達成9家合作商家，成交訂單超1萬單。其中陽西紅心鴨蛋上架首日訂單即超出農戶以往1個月的銷量，成功探索出可複製、可推廣的社區助農新路徑。

開展寧夏牛奶產業科普及推廣

結合「健康進萬家」項目，通過「智享樓下心選」平台搭建專屬銷售專區，全年累計實現寧夏牛奶銷售額465萬元，為擦亮「寧夏牛奶」區域名片、推動當地奶業產業提質增效提供了堅實的市場支撐。

安徽碭山梨產業渠道搭建

主動發聲呼籲全國經銷商共同參與碭山助農行動，通過精準助農模式，搭建碭山梨直達消費者的便捷渠道，減少中間流通環節，本次助農行動累計實現碭山梨銷售額約50萬元。



案例 新春公益相伴 守護萬家團圓

2026年春節期間，碧桂園服務全國員工堅守崗位、暖心不打烊，化身「臨時家人」重點關愛獨居老人、抗美援朝老兵、殘障家庭等特殊群體，上門烹製年夜飯、貼春聯、送關懷、陪過節，用陪伴填補親情缺位；同時開展義剪、家電維修、寵物代照料、接送站、長者智能手機培訓、兒童公益課堂等多元便民志願服務，以實際行動傳遞社區溫暖，踐行企業社會責任。



全國各地社區獨居老人新春陪伴行動



河南南陽花漾美郡社區組織開展長者智能手機使用培訓

亮點績效



2025年，建設**4,511**支黨群志願服務隊，推動各區域、各項目開展志願服務活動超**3.3**萬項，服務群眾超**1,684,214**人次



為業主解決關鍵事項**2,825**個



各項目黨組織、黨群志願服務隊開展抗災救災工作**432**次



06

深耕規範治理 驅動永續發展

碧桂園服務堅信，規範治理與穩健經營是行穩致遠的根本保障。我們以系統化治理架構明晰權責，以完善的風控體系抵禦風險，以陽光廉潔文化涵養生態，將合規理念與責任擔當融入運營全鏈條，以高標準治理賦能長期價值，為企業可持續高質量發展保駕護航。

2025 年度亮點績效：

- 基於風險評估結果開展常規及專項審計項目**15**個
- 共開展**3**場風控專題培訓、**1**場廉潔專項培訓和**1**場內部培訓，覆蓋集團管理人員、外部供應商、股權公司等群體，累計參訓達**2,583**人次
- 已建立黨群志願服務隊**4,511**支，各項目堅持問題導向，立足企業發展與群眾需求，全年開展黨建活動**53,151**項

回應的 SDGs



香港聯交所關鍵績效指標

B7

B7.1

B7.2

B7.3

目標進展



商業道德

目標

開展廉潔文化建設工作

目標進展

開展廉政文化建設活動：

- 已開展培訓 5 場、參訓 2,583 人次；
- 已聯合集團運營中心發布規範物業收費及廉潔承諾。



公司治理

目標

完善集團風險管理體系

遵循合規要求進行匯報及披露

目標進展

基於原有風險管理體系進行持續完善，更新風控審計監察工作模式、修訂風險管理工作標準、修訂完善相關制度規範

基於匯報架構，就風險管理、內部控制情況向審核委員會、董事會進行匯報

公司治理

治理架構

良好的公司治理是企業持續穩健經營的基石，本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》和《中華人民共和國證券法》等相關法律法規，按照香港聯交所《上市規則》附錄 C1 中《企業管治守則》的要求，結合自身發展實際，持續優化公司治理結構，不斷提升公司治理水平，構建了權責清晰、自上而下的治理架構。



董事會獨立性及多元化

董事會獨立性是提升公司治理質效、維護全體股東合法權益的重要基礎。本公司嚴格遵守香港聯交所上市規則相關要求，建立並執行完善的《董事會獨立性評估機制》，確保董事會具備充足且穩定的獨立元素，保障董事會成員能夠作出客觀、中立的專業判斷。

公司在獨立非執行董事的委任、資格確認、利益申報、年度評估及履職保障等方面實行全流程規範管理，通過科學的提名與遴選機制、定期的獨立性審核、規範的利益衝突管理以及獨立顧問聘請等制度安排，切實強化董事會運作的獨立性與客觀性，推動董事會持續高效運行。

董事的專業經驗、技能、知識和服務年限對於提高董事會決策的質量具有顯著影響。本公司董事會成員共 7 名，其中執行董事 2 名、非執行董事 1 名、獨立非執行董事 4 名，均深度參與公司治理與戰略推進。董事會成員中女性董事 1 名，董事會成員中多名董事擁有博士學位，專業技能覆蓋整體管理、戰略規劃、企業運營、財務管理、金融會計、風險管理、投資管理及企業管治等多個關鍵領域。董事教育背景涵蓋工商管理、經濟學、工程、英語語言文學及行政管理等專業，為董事會科學決策提供堅實支撐。



公司高度重視董事會成員多元化建設，認為多元化結構有助於提升董事會決策質量、增強治理有效性，支撐公司長期可持續發展。我們制定了《董事多元化政策》並公開發布。在董事會成員甄選與任用時，公司堅持以客觀條件和專業能力為基礎，綜合考量性別、年齡、文化教育背景、專業經驗、專業技能、行業知識及服務年限等多個維度，確保董事會成員結構均衡合理。

公司建立可衡量的多元化目標與實施機制，將性別多元化作為重要推進方向，在董事候選人選拔、繼任規劃等環節充分兼顧多元化要求，持續優化董事會組成。提名委員會負責對多元化政策的執行情況進行日常監督與年度評估，定期檢討政策有效性，並根據監管要求及公司發展需要適時優化完善。公司每年在企業管治報告中披露董事會多元化相關信息，政策全文亦在公司網站公開，保證運作透明規範。

風險管理與內部控制

本集團遵守《中華人民共和國公司法》和《中華人民共和國證券法》等相關法律法規，按照香港聯交所《上市規則》附錄 C1 中《企業管治守則》的要求，持續內部監控及風險管理。本集團設立了董事會、審核委員會作為決策機構，同時貫穿監督層和執行層的風控管理組織架構。集團風控審計監察部就風險管理、內部控制等情況，每年向審核委員會、董事會進行 2 次匯報，匯報內容涵蓋風控審計監察工作總結與未來規劃、風險管理及內控審閱情況，提升風險防範和管理能力，促進風險管理融入企業運營。

風控管理架構

部門	職能
決策層： 董事會、審核委員會	審定風險管理戰略、總體政策及重大風險處置方案。
監督層： 風控審計監察部	<ul style="list-style-type: none"> ● 風控職能： 進行風險評估、風控主題培訓等工作。 ● 審計 / 監察職能： 落實日常管理監督與問題銷項閉環。
執行層： 各總部高級管理層、 總部及下屬公司管理層	貫徹落實風險管理相關工作，組織推進本業務領域風險識別、評估、控制與日常管理。

此外，本集團依據《碧桂園服務集團風險管理體系標準》，持續完善集團風險管理體系，同時各類信息收集的維度、評估考慮因素等貼合年度業務發展、重點領域等進行相應的更新修訂，並形成「風險識別 - 風險分析及應對 - 風險評價 - 追蹤處理」的閉環管理流程，並持續將「可持續發展相關風險」納入到集團層面年度風險評估當中。

流程

措施

風險識別

每年開展 2 次涵蓋 ESG 風險因素的公司級全面風險識別及評估工作，並通過跨部門訪談、數據分析等方法進行系統識別。

風險分析及應對

通過採用定性與定量相結合的方法，從性質、規模、發生概率等維度進行分析。依據評估結果對風險進行排序分級，並協同主責部門制定管控措施。

風險評價

通過訪談、測試、文檔審閱等方式，評估管控措施的執行有效性。

追蹤處理

持續跟蹤主責部門落實情況，定期向董事會及審計委員會報告整改進展與風險狀態。

風控審計監察部每三年開展覆蓋全集團所有業務範圍的常規審計、專項審計及經濟責任審計工作，並將商業道德相關的合規性檢查作為其中的重要關注領域，以預防並及時發現舞弊問題。2025 年，本集團基於風險評估結果開展常規及專項審計項目 15 個。

2025 年，在風控管理機制優化方面，本集團為完善風險管控流程、強化風險管理，基於既有的風險管理體系標準，結合以定性定量分析為緯度、以集團單位及職能構成度建立的風險點經緯線，評估風險管理現狀及促進風險處置的措施。在風控意識建設方面，本集團針對不同員工群體開展豐富多樣的風控培訓，覆蓋重點單位、重點條線內外部人員。

面向集團管理人員開展《安身立命·行穩致遠》培訓，共計 2,000 人次參與。

面向股權公司內控專崗開展風控主題培訓，主要針對風險管理方法、案件調查技能等內容，參訓 210 人次。

面向「碧防軍（物管條線人員）」組織開展《與風控同行》專項培訓。

亮點績效



完成審計標準化建設 **4** 項



完成 **3** 項職務行為等管理制度修訂



對管理人員、股權公司、特定條線員工及供應商等開展文化建設活動，強化風險意識，培訓超 **2,500** 人次



商業道德管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》和《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，對一切腐敗和賄賂行為持「零容忍」態度，恪守商業道德。

本集團董事會及審核委員會作為決策核心，負責商業道德管理方向的制定與監督，風控審計監察部則發揮監督與協調職能，總部及下屬公司各級管理人員秉持「有案必查，違規必究」的原則，推動風險評估與管控措施落實，形成決策、執行與監督三者協同運作的治理機制。本年度，集團未發生任何重大貪腐訴訟事件。

廉潔建設

本集團始終堅持誠信經營、規範管理，健全反腐敗內控體系，積極營造廉潔從業氛圍，定期開展全員反貪腐培訓，持續優化員工及合作方的商業道德管理，推動企業合規有序發展。

本集團適時對包含反貪腐內容在內的制度進行審視更新。2025 年，本集團已完成對《碧桂園服務集團員工利益衝突管理規定》、《碧桂園服務集團員工職務行為管理規定》和《碧桂園服務集團員工違規違紀責任追究辦法》的修訂工作，現行員工職務行為規範涵蓋貪污賄賂、腐敗、欺詐等內容。同時，公司結合業務發展需求及審計結果，每年定期開展制度適用性檢視，必要時啟動專項審閱與修訂，確保反貪污制度與道德標準持續有效。

在員工績效評估方面，我們將合規表現與績效及薪酬掛鉤；在供應商管理方面，我們鼓勵供應商制定反貪腐相關政策，並明確所有供應商在簽約階段須簽署陽光協議或廉潔承諾文件的廉潔合作要求，同時，通過年度供應商培訓開展廉潔專題宣導，並與集團採購聯合建立合作方黑名單機制，動態更新並加強監督，管控合作風險。

此外，集團通過線上自學、線上直播及現場培訓等多種方式，為全體員工（含正式員工及兼職員工）和合作方（含外包員工）開展反貪腐等商業道德培訓及宣貫活動，以加強員工的防範意識。

亮點績效



共開展 **3** 場風控專題培訓、**1** 場廉潔專項培訓和 **1** 場內部培訓，覆蓋集團管理人員、外部供應商、股權公司等群體，累計參訓達 **2,583** 人次



舉報機制

本集團制定並實行《碧桂園服務集團舉報保護管理辦法（2023 年版）》和《員工違規違紀投訴舉報處置管理辦法》等制度，明確規範違規違紀、行賄受賄等行為的舉報辦法，嚴格執行辦案人員的「保密與回避」規定，如舉報材料列入密件管理、辦案人員與舉報人員有近親屬關係或直接利害關係的需回避等，切實保障舉報人的權益。針對任何對舉報人的打擊報復行為，本集團視情節輕重給予行為人批評、記過、降薪、降職或解除勞動合同的處分，嚴重者將依法移送司法機關處理。

本集團設立多種公開、透明的舉報途徑，要求各單位、項目在公共場所明顯位置公示集團舉報渠道，以保障各類投訴均能得到有效的傳遞。此外，本集團設立監察坐崗模式，接收各類投訴舉報線索，根據線索的分析情況，開展受理調查、協同查辦等處置措施。為提升處理效率，我們亦通過優化監察事項報告模板、開展監察人員及協同調查單位的技能培訓等舉措，改進舉報事件的響應、調查與處理流程，持續提升監察調查的專業性與效率。2025年度，本集團無涉及貪污、賄賂、勒索、欺詐、內幕交易及洗黑錢的已審結訴訟案件發生。

碧桂園服務舉報渠道

監察舉報郵箱 wycj@bgyfw.com

400 客服熱線 400-968-8888

OA 線上舉報平台



深化黨建引領

本集團堅持以高質量黨建推動高質量發展，強化黨組織在企業運營中的政治引領功能，深入開展黨建實踐，各黨支部及黨員在工作中積極發揮戰鬥堡壘和先鋒模範作用。

完善組織建設

本集團以習近平新時代中國特色社會主義思想為根本遵循，持續健全黨組織體系，制定《黨群志願服務隊建設規範》，建立黨群志願服務月制度，發揮黨的政治優勢與組織優勢，引導企業發展融入國家現代化進程與民族復興戰略。2025年，為推動黨建規範化建設，我們發布了《2025年「碧服黨建」十條重點任務清單》等制度通知，成立集團黨群工作辦公室，建立黨務先鋒營。

集團黨委致力於構建全國一流的民營企業「紅色物業」黨建典範與黨建引領社區治理模式，推行「五位一體」黨建體系，從六個維度著力推進黨建引領社區共治，促進社區和諧穩定，增進居民幸福感與獲得感。

「五位一體」黨建模式

- 強化政治引領
- 助力企業發展
- 助推僱主品牌
- 引領文化建設
- 推動小區治理

黨建引領小區和諧共治模式

- 組織體系共建
- 工作機制共聯
- 小區活動共辦
- 業主骨幹共培
- 小區問題共議
- 服務資源分享

開展黨建活動

本集團構建了包含集團、區域及項目的三級黨組織體系，共設有 747 個黨支部。我們堅持引導企業融入中國式現代化發展大局，積極傳達黨中央和各級黨委政府方針政策。

2025 年，我們發布「碧服黨建」10 條重點項目清單，推動黨建工作規範化、標準化，圍繞企業發展戰略與企業文化，以黨建助力企業統一思想、凝聚隊伍，積極宣傳全心全意為人民服務的根本宗旨。我們積極開展理想信念教育，推動愛黨愛國文化建設，以黨建共建為抓手進一步推動「親」、「清」政商關係構建。我們將黨建工作由企業內部延申至社區服務中，以黨建引領小區和諧共治，構建和諧美好小區，以紅色物業、溫度的黨建等推動黨建與企業發展互融互促。

● 2025 年 3 月

第一屆黨群志願
服務活動月



走訪山區困難群眾

● 2025 年 7 月

第二屆紅色物業
活動月



奔赴貴州榕江抗洪

● 2025 年 10 月

第二屆愛黨愛國
文化活動月



組織小區兒童畫愛國畫作

亮點績效



集團黨委全年開展各類志願活動，
全年服務群眾 **1,684,214** 人次，
為業主解決實際問題 **2,825** 項



發布「黨員抗災救災八條」，
各項目黨組織及志願服務隊參與抗震
救災 **432** 次



集團黨建引領基層治理模式入選中共廣
東省委社會工作部「**粵治粵美，首
屆黨建引領基層治理優秀項目**」



全年獲國家級黨群榮譽 **1** 個，
省市榮譽 **98** 個

截至 2025 年末，本集團已建立黨群志願服務隊 **4,511** 支，各項目堅持問題導向，立足企業發展與
群眾需求，全年開展黨建活動 **53,151** 項



附錄一：關鍵績效索引表

環境績效

範疇	ESG 指標	單位	2025 年度數據 ^(3, 4)	2024 年度數據	2023 年度數據
A 環境					
A1.1 排放物種類及相關排放數據 ⁽⁵⁾					
	氮氧化物排放量 ⁽⁶⁾	千克	155.19	2,285.51	1,841.14
	硫氧化物排放量 ⁽⁷⁾	千克	0.10	0.11	0.08
A1.2 直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量及密度					
	溫室氣體總排放量（範圍 1+ 範圍 2，二氧化碳當量排放）	噸	628,257.32	714,205.35	486,256.86
	溫室氣體總排放量（範圍 1+ 範圍 2，二氧化碳當量排放）密度	噸 / 平方米	0.0010	0.0011	0.0008
	範圍 1（二氧化碳當量排放） ⁽⁸⁾	噸	657.17	6,473.22	5,193.66
	範圍 2（基於位置）（二氧化碳當量排放） ⁽⁹⁾	噸	627,600.15	707,732.14	481,063.20
A1 排放物	範圍 3（二氧化碳當量排放） ⁽¹⁰⁾	噸	124.02	/	/
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度					
	有害廢棄物總量 ⁽¹¹⁾	噸	17.33	1.23	0.89
	有害廢棄物總量密度 ⁽¹¹⁾	噸 / 萬平方米	0.0003	0.00002	0.00002
	廢棄電池重量	噸	1.40	1.23	0.89
	廢棄硒鼓墨盒重量	噸	15.93	/	/
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度					
	無害廢棄物總量 ⁽¹²⁾	噸	577.63	911.75	752.45
	無害廢棄物總量密度	噸 / 萬平方米	0.009	0.014	0.013
	辦公垃圾重量	噸	286.25	294.66	264.01
	廚餘垃圾重量	噸	291.38	617.09	488.44

環境關鍵績效指標附注：

³2025 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍包括：集團總部辦公區域、35 個區域公司 / 城市公司辦公區域，及其轄下共 1,996 個項目公司的辦公區域及物業管理公共區域，以及所有非外包員工食堂。

⁴數據換算方法及係數主要參考聯交所《如何準備環境、社會及管治報告》之《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，個別數據換算方法及係數參考文件參見後述注解。

⁵集團總部在 2025 年已大範圍取消使用公務車，現有公務車規模較小，故本年度不納入統計，未錄得顆粒物排放數據。

⁶氮氧化物排放量產生於管道天然氣及液化石油氣消耗。天然氣排放係數參考中國生態環境部 2017 年發布的《未納入排污許可管理行業適用的排污係數、物料衡算方法（試行）》。

範疇	ESG 指標	單位	2025 年度數據 ^(3, 4)	2024 年度數據	2023 年度數據
A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度					
	能源總耗量 ⁽¹³⁾	兆瓦時	1,186,110.74	1,351,064.49	869,333.14
	能源總耗量密度 ⁽¹⁴⁾	兆瓦時 / 平方米	0.0019	0.0021	0.0015
	不可再生燃料（直接）耗量 ^(15, 16)	兆瓦時	3,298.55	32,145.11	25,806.57
A2 資源使用	管道天然氣耗量 ⁽¹⁷⁾	兆瓦時	1,872.01	30,591.77	24,665.15
	液化石油氣耗量	兆瓦時	1,426.54	1,553.34	1,141.42
	購買能源（間接）耗量 ⁽¹⁸⁾	兆瓦時	1,182,812.19	1,318,919.38	843,526.57
	外購電力耗量	兆瓦時	1,182,812.19	1,318,919.38	843,526.57
水					
	總耗水量	立方米	38,139,760.96	48,569,862.26	36,368,295.17
	耗水密度 ⁽¹⁴⁾	立方米 / 平方米	0.060	0.075	0.063

⁷硫氧化物排放量產生於液化石油氣消耗。液化石油氣熱值係數參考中國國家發展和改革委員會 2015 年發布的《公共建築營運企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。

⁸溫室氣體排放核算參考《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004 年）》計算；溫室氣體排放量（範圍 1）產生於固定源（電力裝置除外）燃燒燃料用以產生熱能或蒸汽時的排放，例如消耗管道天然氣和液化石油氣用於非外包僱員食堂燃氣灶、供暖鍋爐等。天然氣熱值係數及排放因數參考中國國家發展和改革委員會 2015 年發布的《公共建築營運企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。

⁹溫室氣體排放量（範圍 2）產生於內部消耗外購電力時所引致的排放。外購電力的溫室氣體排放係數參考國家生態環境部發布的最新全國電網平均排放因數。

¹⁰溫室氣體排放量（範圍 3）包括類別 3：與燃料和能源相關的活動（不包括在範圍 1 或範圍 2 排放計算中）。

¹¹有害廢棄物總量 = 廢棄電池總重量 + 廢棄硒鼓墨盒重量。本年度新增收集廢棄硒鼓墨盒重量，故有害廢棄物總量及密度有較大上漲。

¹²無害廢棄物總量 = 辦公垃圾重量 + 廚餘垃圾重量。

¹³能源總耗量 = 不可再生燃料（直接）耗量 + 購買能源（間接）耗量。

¹⁴密度數值是以本年度環境關鍵績效指標數據披露範圍內所有項目在管面積之和為除數計算。

¹⁵不可再生燃料（直接）熱值係數參考中國國家發展和改革委員會 2015 年發布的《公共建築營運企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。

¹⁶不可再生燃料（直接）耗量 = 管道天然氣耗量 + 液化石油氣耗量。

¹⁷本年度共 267 個項目不涉及使用天然氣或食堂外包 / 取消，故本年度管道天然氣耗量存在一定下降。

¹⁸購買能源（間接）耗量 = 外購電力耗量。

社會績效

範疇	ESG 指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
B. 社會					
	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數				
	僱員總數	人	209,837	214,346	213,712
	按性別劃分的僱員總數				
	男	人	117,723	121,277	119,827
	女	人	92,114	93,069	93,885
	按業務類型劃分的僱員總數				
	服務類	人	162,702	169,391	170,640
	業務類	人	5,123	5,106	4,449
	專業類	人	27,648	25,499	24,443
	管理類	人	14,364	14,350	14,180
	按年齡組別劃分的僱員總數				
B1 僱傭	30 歲及以下	人	30,946	27,511	30,340
	31-40 歲	人	53,867	52,051	48,869
	41-50 歲	人	42,719	43,189	42,344
	51 歲及以上	人	82,305	91,595	92,159
	按僱傭類型劃分的僱員總數				
	全職	人	202,666	201,370	198,173
	兼職	人	7,171	12,976	15,539
	按地區劃分的僱員總數				
	中國內地	人	208,241	213,049	212,543
	港澳地區	人	811	722	656
	海外地區	人	785	575	513

範疇	ESG 指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失率 ⁽¹⁹⁾				
	僱員總流失比率	%	25.97	27.27	28.51
	按性別劃分的僱員流失比率				
	男	%	25.43	26.71	28.85
	女	%	26.64	27.98	28.07
	按年齡組別劃分的僱員流失比率				
	30 歲及以下	%	26.35	32.80	34.46
	31-40 歲	%	20.44	23.85	24.03
	41-50 歲	%	20.74	21.73	21.16
	51 歲及以上	%	31.31	29.67	31.54
	按地區劃分的僱員流失比率				
	中國內地	%	25.89	27.18	28.45
	港澳地區	%	35.63	44.29	39.86
	海外地區	%	34.85	30.72	34.71
	B2.1 過去三年（包括 2025 年）每年因工亡故的人數及比率				
	因工亡故的人數	人	2	1	1
B2 健康與安全	因工作關係死亡人數比率 ⁽²⁰⁾	%	0.0010	0.0005	0.0005
	B2.2 因工傷損失工作日數				
	因工傷損失工作日數 ⁽²¹⁾	天	10,105	9,865	9,208

¹⁹ 僱員流失率 = 2025 年度全年該類別僱員的離職人數 / (2025 年度期末該類別僱員在職人數 + 2025 年度全年該類別僱員的離職人數) * 100。

²⁰ 因工作關係死亡人數比率 = 因工作關係死亡人數 / 僱員總數 * 100。

²¹ 因工傷損失工作日數 = 因工傷請假日數。

範疇	ESG 指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
B3 發展與 培訓	B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比 ⁽²²⁾				
	受訓僱員總百分比	%	91.77	90.64	/
	按性別劃分的受訓僱員百分比				
	男	%	91.56	90.36	/
	女	%	92.03	91.00	/
	按僱傭類別劃分的受訓僱員百分比				
	高級管理層	%	100.00	89.71	/
	中級管理層	%	92.77	91.35	/
	普通員工	%	91.69	90.59	/
	B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員受訓平均時數 ⁽²³⁾				
	僱員完成受訓的平均時數	小時	101.13	103.90	/
	按性別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數				
	男	小時	100.79	103.84	/
	女	小時	101.56	103.99	/
	按僱傭類別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數				
高級管理層	小時	95.26	96.68	/	
中級管理層	小時	120.36	133.41	/	
普通員工	小時	96.32	101.80	/	
B5 供應鏈 管理	B5.1 按地區劃分的供應商數目				
	供應商總數 ⁽²⁴⁾	個	6,372	12,648	11,377
	按地區劃分				
	東部地區	個	3,476	6,503	6,215
	中部地區	個	1,427	2,827	2,494
	中國內地	個	238	629	481
	東部地區	個	1,231	2,689	2,187
	西部地區	個	0	0	0
海外地區	個	0	0	0	

²² 相關類別僱員平均受訓時數 = 特定類別僱員的總受訓時數 / 特定類別僱員人數。

²³ 相關類別僱員受訓百分比 = 特定類別僱員的總受訓人數 / 特定類別僱員的總人數 * 100。

範疇	ESG 指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年	
B6 產品責任	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目					
	接獲關於產品及服務的投訴數目	次	153,900	153,476	164,779	
	投訴完成回應率	%	99.02	100	99.70	
B7 反貪污	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果					
	提出並已審結的貪污訴訟案件數目	件	0	0	0	
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓					
	董事及員工接受反貪污培訓總時長	小時	33	/	/	
B8 社區投資	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）					
	公益慈善類	投入人數	人	15,363	36,053	20,437
		投入時間	小時	5,050	22,284	26,386
		投入費用	人民幣元	120,193	2,905,822	7,146,741
	環保類	投入人數	人	5,661	5,126	2,982
		投入時間	小時	3,780	3,574	3,369
		投入費用	人民幣元	245,742	809,768	1,025,886
	文化類	投入人數	人	227,484	176,671	159,752
		投入時間	小時	219,070	195,153	290,943
		投入費用	人民幣元	14,350,547	40,505,790	88,295,567
	體育類	投入人數	人	6,696	6,837	2,946
		投入時間	小時	14,792	3,670	3,844
投入費用		人民幣元	638,857	1,341,946	934,131	
教育類	投入人數	人	2,388	9,334	7,676	
	投入時間	小時	5,033	6,731	10,767	
	投入費用	人民幣元	146,035	1,601,238	3,324,849	
合計	投入人數	人	257,592	234,021	193,703	
	投入時間	小時	247,724	231,411	335,308	
	投入費用	人民幣元	15,501,373	47,164,564	100,727,174	

²⁴ 2025 年，本集團開展精細化管理和供應商庫優化，供應商總數有所下降。

附錄二：《ESG 報告守則》內容索引

C 部分：「不遵守就解釋」條文

本部分載列發行人須按「不遵守就解釋」的原則在環境、社會及管治報告中匯報的內容。

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露位置或備註
A. 環境	
層面 A1：排放物	
一般披露	有廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。有害廢棄物指國家規例所界定者。
一般披露	廢棄物及排放物管理
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。 附錄一：關鍵績效索引表
關鍵績效指標 A1.2	於 2025 年 1 月 1 日刪除 /
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 附錄一：關鍵績效索引表
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 附錄一：關鍵績效索引表
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。 廢棄物及排放物管理
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。 廢棄物及排放物管理
層面 A2：資源使用	

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露位置或備註
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。 能源管理 水資源管理
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以兆瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 附錄一：關鍵績效索引表
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 附錄一：關鍵績效索引表
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 能源管理 綠色辦公
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 水資源管理 綠色辦公
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。 本集團運營中未涉及包裝材料的使用，故此關鍵績效指標不適用
層面 A3：環境及天然資源	
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。 廢棄物及排放物管理 生物多樣性保護
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。 廢棄物及排放物管理 生物多樣性保護
層面 A4：氣候變化	
一般披露	於 2025 年 1 月 1 日刪除 /
關鍵績效指標 A4.1	於 2025 年 1 月 1 日刪除 /
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露位置或備註
B. 社會	
僱傭及勞工常規	

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露位置或備註
層面 B1: 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	員工權益保障 員工發展與培訓
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄一：關鍵績效索引表
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄一：關鍵績效索引表
層面 B2: 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	員工健康與安全
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	附錄一：關鍵績效索引表
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄一：關鍵績效索引表
關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	員工健康與安全
層面 B3: 發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	員工發展與培訓
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	附錄一：關鍵績效索引表
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄一：關鍵績效索引表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露位置或備註
層面 B4: 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	員工權益保障
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	員工權益保障
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	員工權益保障
運營慣例		
層面 B5: 供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	可持續供應鏈
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	附錄一：關鍵績效索引表
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	可持續供應鏈
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	可持續供應鏈
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	可持續供應鏈
層面 B6: 產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	精研卓越服務 客戶權益保護
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本集團營運中未涉及發售或運送產品，故此關鍵績效指標不適用

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露位置或備註
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	客戶權益保護
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	科技賦能服務
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	本集團運營中未涉及包裝材料的使用，故此關鍵績效指標不適用
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	客戶權益保護
層面 B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	商業道德管理
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	附錄一：關鍵績效索引表
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	商業道德管理
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	商業道德管理
層面 B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解運營所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	打造和諧社區
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	投身公益慈善 助力鄉村振興
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	助力鄉村振興

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露位置或備註
D 部分：氣候相關披露		
管治	管治	應對氣候變化
	氣候相關風險及機遇	應對氣候變化
	業務模式和價值鏈	應對氣候變化
策略	策略和決策	應對氣候變化
	財務狀況，財務表現及現金流量	
	氣候韌性	應對氣候變化
風險管理	風險管理	ESG 風險管理
	溫室氣體排放	附錄一：關鍵績效索引表
氣候相關披露	氣候相關轉型風險	應對氣候變化
	氣候相關物理風險	應對氣候變化
	氣候相關機遇	應對氣候變化
指標及目標	資本運用	應對氣候變化
	內部碳定價	應對氣候變化
	薪酬	應對氣候變化
	行業指標	應對氣候變化
	氣候相關目標	應對氣候變化
	跨行業指標及行業指標的適用性	應對氣候變化