

LONGFOR⁷ 龙湖

2025

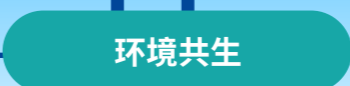
可持续发展报告

善待⁷共生
FOR YOU FOREVER

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

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





目录

关于本报告	06
主席致辞	08
董事会声明	09
关于龙湖	10
利益相关方沟通	14
香港联交所 ESG 指标索引	110
GRI 索引	114
内部制度与法律法规清单	118
ESG 数据指标绩效表	121

01 合规为先 稳健经营

公司治理	18
可持续发展管治	20
绿色金融	21
风险管理	21
商业道德与反腐败管理	24

02 品质为本 匠心服务

产品质量安全	28
客户服务	32
负责任营销	38
数据安全与隐私保护	39

03 公益向善 和谐社会

乡村振兴	44
老幼关怀	46
志愿服务	50

04 行业共进 高质发展

可持续供应链	54
行业共建与创新	57
可持续城市与社区	59

05 生态共融 绿色环境

专题：数字化赋能绿色低碳运营	66
应对气候变化	68
绿色建筑	79
绿色施工	84
能源管理	85
资源节约和循环利用	88
生物多样性	92

06 以人为本 健康职场

雇佣与权益	96
多元与包容	98
人才吸引与留存	101
员工培训与发展	102
健康与安全	104



关于本报告

龙湖集团控股有限公司发布2025年度《可持续发展报告》（“本报告”），这也是龙湖集团自2020年以来发布的第六份独立可持续发展报告。本报告从环境、社会及公司治理（即 Environmental, Social and Governance，以下简称“ESG”）三个方面阐述龙湖集团在可持续发展方面的理念、管理、行动和成效，全面回应利益相关方期望。

报告范围

本报告覆盖与龙湖集团控股有限公司财务报告合并报表一致的主体范围。有关公司的业务发展及综合财务报表的详情，请查阅《龙湖集团 2025 年报》。

时间范围为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日（以下简称“报告期间”），部分内容适当追溯历史数据或延伸至 2026 年。

报告编制依据

本报告遵循香港联合交易所（以下简称“香港联交所”）《上市规则》附录 C2 所载《环境、社会及管治报告守则》的有关规定与要求，并广泛参考联合国可持续发展目标（SDGs）、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》等在内的国内外可持续发展报告标准。

报告数据来源

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

报告称谓说明

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

报告获取

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



主席致辞

2025年，在政策引导与市场调整的双重作用下，房地产行业正加速向租购并举、存量焕新与绿色智能建造的高质量发展模式转型，并通过“好房子”建设，以精耕细作的方式构建发展新格局。龙湖集团继续秉持“善待你一生”的初心，坚持稳健经营、高质量发展，聚焦开发、运营、服务三大主航道，深化五大业务协同发展，持续提升产品与服务品质。面对复杂多变的市场环境，我们始终以客户为中心，携手合作伙伴共克时艰，稳步推进企业可持续发展。三十余载砥砺前行，龙湖始终恪守社会责任，践行绿色低碳理念，不断拓展善待的边界，致力于为城市与客户创造更美好的生活场景、成为更值得长期托付的城市伙伴。

本年度，得益于在环境、社会及管治等多维度的稳步提升，龙湖集团在 MSCI、GRESB、标普 CSA 等国内外权威 ESG 评级中持续保持优异表现。

善待客户，精筑品质理想家园

龙湖恪守精工品质，发布《龙湖集团好房子产品标准》，细分 70 项价值点并落地 435 项具体标准，将居住理想转化为美好生活细节。2025 年，我们在全国 39 个城市的 125 个项目，圆满交付约 7 万套房源。同时，我们推出“龙湖”APP，通过综合多元场景服务，一站式满足客户多样化需求。截至 2025 年底，集团 25 家物业子公司已通过 ISO 9001 质量管理体系认证，筑牢产品与服务质量根基。

善待环境，推动低碳绿色转型

龙湖集团坚定落实“到 2030 年，集团单位面积碳排放强度降低 15%”的减碳目标。2025 年，我们所有新建项目 100% 达到国家绿色建筑标准，全年采购绿色电力达 2.14 亿千瓦时。此外，我们持续推动绿色智慧商业发展，苏州狮山天街项目更是荣膺首批《商业综合体购物中心绿色低碳与可持续发展评价规范》铂金级认证，树立了行业新标杆。

善待社会，深耕公益温暖人心

龙湖公益基金会不断完善内部管理，打造“欣芽计划”“湖光计划”“展翅计划”“溪流计划”“万年青计划”等公益项目矩阵，并在垫江县开展乡村振兴全面帮扶，立足社会需求，传递企业温度。截至 2025 年底，我们累计捐赠超 20 亿元，累计帮扶超 241 万人。

善待员工，构建多元包容文化

我们倡导多元、包容的企业文化，持续优化员工招聘与雇佣制度，全方位保障员工权益。集团通过完善薪酬福利体系与“活水计划”，助力员工职业发展与能力提升。同时，严格落实“地产总部 - 地区公司 - 项目”三级安全管理体系，将重大安全绩效与薪酬考核挂钩，全面筑牢员工健康与安全防线，筑牢企业安全发展根基。

展望未来，龙湖集团将秉承产品主义匠心，依托数智化赋能与绿色低碳实践，书写一份具有龙湖特色的可持续发展答卷。

董事会声明

龙湖集团董事会高度重视ESG工作，严格遵循香港联交所《环境、社会及管治报告守则》要求，持续完善ESG管治机制，强化董事会在战略决策与监督中的核心作用，推动企业长期稳健发展。

ESG管治

董事会作为集团可持续发展的最高决策机构，全面统筹ESG事务管理。我们成立董事会层面的ESG委员会，由独立非执行董事陈志安先生担任委员会主席，其他成员包括董事会主席、一名执行董事及两名独立非执行董事，负责制定及检讨集团ESG策略、政策，审视ESG主要趋势及相关风险和机遇，监督及检讨集团可持续发展表现，并定期向董事会进行汇报。在ESG委员会之下，我们成立ESG工作小组，协调推动各职能部门开展ESG具体项目，确保战略目标高效执行。

ESG风险管理

集团系统识别并动态评估ESG风险对公司运营的潜在影响，通过建立利益相关方沟通机制，定期开展议题相关风险评估。ESG委员会通过战略决策机制统筹年度重要ESG管理事项，审议风险管理举措，并在委员会会议中形成监督闭环，确保风险应对方案与业务目标协同推进。在气候变化风险方面，我们参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的建议框架，对主要业务航道在不同气候情景下的物理及转型风险进行了量化评估与压力测试，并制定了短中长期应对策略。

ESG目标管理

集团致力于推进“到2030年，单位面积碳排强度降低15%”的减碳目标。为强化战略执行，我们已将风险管理、节能减排等ESG指标纳入高管的薪酬绩效考核中，同时将“单位面积能耗强度降幅”纳入战略评价（BSC）考核，确保目标在组织运营中有效传导与落地。

集团高度重视ESG信息披露工作，由ESG工作小组负责年度ESG报告披露，并由ESG委员会进行审阅，确保信息披露的真实性与有效性。本报告详尽披露龙湖集团2025年ESG工作的进展与成效，于2026年4月20日经由ESG委员会审议通过。

关于龙湖

龙湖集团1993年创建于重庆，发展于全国。2009年，龙湖集团控股有限公司（股份代码：00960）于香港联交所主板上市，2021年被纳入恒生指数成份股，连续15年位列《福布斯》全球企业2000强，多年入选《财富》世界500强。龙湖集团持续构建高质量发展模式，聚焦开发、运营、服务三大板块，发挥地产开发、商业投资、资产管理、物业服务、智慧营造五大航道协同效应，实现一二线高能级城市的全面布局。与此同时，龙湖持续提升各航道行活能力，实现经营性现金流为正的内生式增长，并不断优化提升资产质量，推动企业的可持续发展。

组织文化

使命：善待你一生

我们要做什么？

- 空间即服务
- 有生命的空间，有温度的服务

客户体验什么？

- 龙湖在哪儿
- 舒心与惊喜就在哪儿

我们怎么做到？

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



核心价值观

企业家精神

- 商业趋势洞察
- 推动执行
- 建立竞争优势
- 营造资源生态

诚实正直

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

拥抱变化

- 积极的不满
- 持续发展自我
- 追求卓越
- 持续创新

共生共赢

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

十大原则

客户至上原则

长期利益原则

共生共赢原则

持续创新原则

开放善变原则

交圈穿透原则

持续提效原则

简单直接原则

管理产品化原则

最小化成本原则

关键数据

2025年

营业收入

973 亿元

纳税额

108 亿元

五大业务航道数据

地产开发

累计开发项目

1,300+ 个

累计开发面积

2.4 亿平方米

累计房屋交付量

超 **110** 万套

商业投资

年租金收入

112 亿元

已开业商场

99 座

已开业面积

1,050 万平方米

资产管理

长租公寓冠寓已开业门店

300+ 个

产业办公蓝海引擎管理面积

超 **27** 万平方米

活力街区欢肆已开业项目

4 个

服务式公寓霞菲公馆标杆门店
杭州、上海

2 个

妇儿医院佑佑宝贝累计服务

超 **122** 万人次

健康养老椿山万树已开业项目
北京、成都、重庆

5 个

物业服务

在管面积

3.6 亿平方米

在管项目

2,100+ 个

服务业主数

325 万户



智慧营造

累计签约代建项目

270+ 个

累计签约代建面积

超 **3,800** 万平方米



● 2025年ESG关键绩效

经济/管治

营业收入	总资产	净资产	纳税额
973 亿元	5,959 亿元	2,370 亿元	108 亿元

明晟 (MSCI)	GRESB	CDP	S&P CSA
AA 级	96 分, 绿色四星级	B 级	51 分, 超过全球89%的房地产同业

社会

交付房源套数	员工总人数	合作供应商总数	累计公益捐赠额
约 7 万套	31,653 人	285,496 家	超 20 亿元

累计帮扶人数	志愿者团队规模	累计志愿者服务总时长
超 241 万人	超 20,000 人	超 75,000 小时

环境

截至2025年末, 集团累计满足绿建标准的项目面积

超 **1.3** 亿平方米

2025年, 集团新增项目满足绿建标准一星及以上个数占比

85.7 %

2025年, 集团新增项目满足绿建标准的面积所占比例

100 %

2025年, 集团新增申请装配式专利

61 项

2025年, 集团新增项目中应用太阳能光伏项目占比为

71.4 %

2025年, 集团新增项目中应用太阳能热水项目占比为

14.3 %

2025年, 集团新增项目中应用空气源热泵项目占比为

14.3 %

2025年, 集团采购绿色电力总量

2.14 亿千瓦时



利益相关方沟通

龙湖集团深知各利益相关方的意见对公司的运营与发展有着重要的影响。我们时刻关注内外部利益相关方的意见与诉求，建立全方位、多渠道的沟通机制，积极与内外部各方分享我们的可持续发展实践，并接受来自各利益相关方的监督。

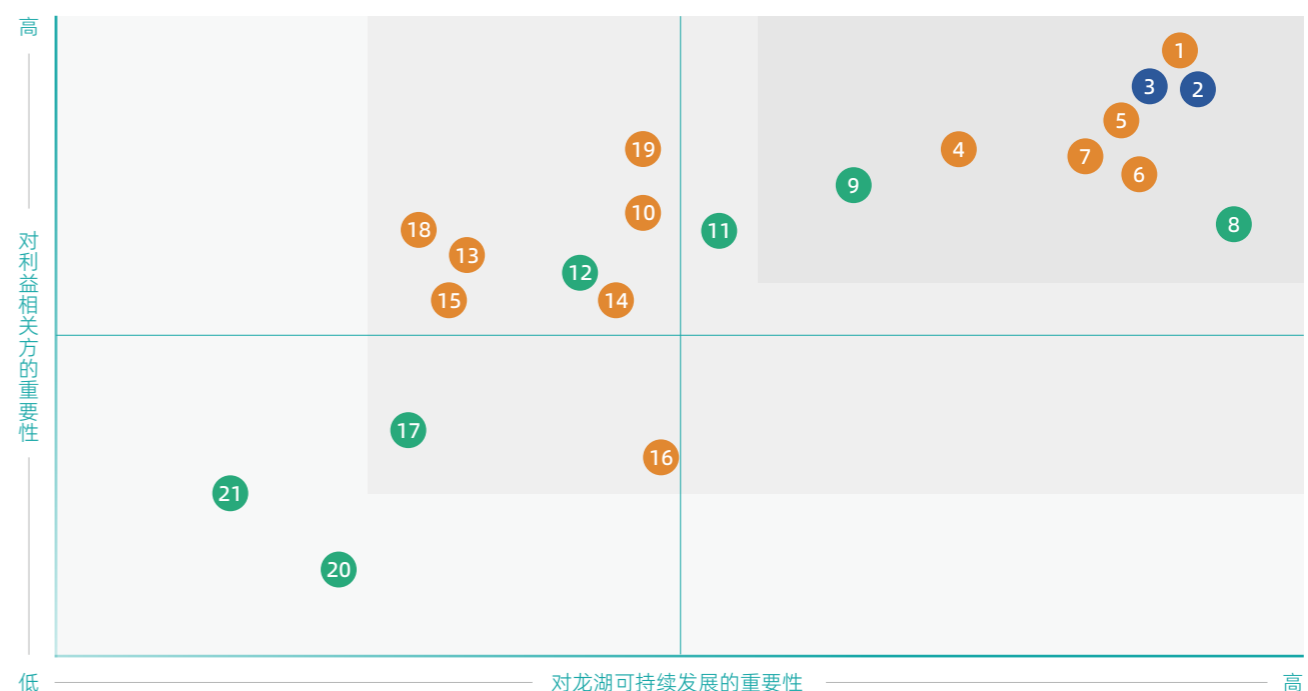
龙湖集团利益相关方沟通机制

利益相关方	主要关注点	主要沟通渠道	主要回应
 政府/监管机构	守法合规经营 响应国家政策 促进经济增长 助力当地发展 反腐败与反垄断	政府会议 政策指示 项目合作 政府工作人员监察 日常沟通	强化合规经营 响应政府号召 落实国家住房政策 助推城市发展 持续完善反腐败治理体系
 股东/投资者	公司治理 经济绩效和市场表现 投资回报与增长 加强信息披露	股东大会 定期报告及公司公告 投资者关系活动 不定期邮件沟通 投资人电话会议	保持稳健经营 提升公司治理及风险管理水平 完善信息披露 加强投资者关系管理
 客户	产品与服务质量 数据安全与隐私安全 需求响应 管理服务	客户满意度调查 客户关系管理 客户走访、沟通	加强产品安全质量检查 强化数据安全与隐私保护 客户服务流程精细化 提高产品和服务品质
 员工	员工合法权益 薪酬与福利 发展空间与晋升机会 员工健康与安全 良好的工作环境 多元、平等与包容	员工培训 敬业度调研 员工建议反馈机制	保障员工合法权益 富有竞争力的薪酬体系 畅通职业发展通道 提供多元化培训项目 扩大员工福利 加强员工沟通 提高员工归属感与满意度
 合作伙伴	遵纪守法 恪守商业道德 经济绩效和市场表现 客户关系管理 建立长期合作关系	项目合作谈判 评估与调查 日常业务沟通走访	依法履行合同 提高公司信誉度 加强资格审核 拓展业务领域 持续稳定合作
 社区	经济和社会影响 关注社会民生 支持社会公益 提供就业机会	社区项目 与社区代表和媒体定期沟通 社会捐赠 公益志愿活动	参与社区项目 积极参与社会公益和慈善捐赠 倡导员工投身志愿者活动
 环境	合理利用资源 排放物管理 生态环境保护 生物多样性保护 应对气候变化	关注环保 环保项目合作 社会团体合作	落实绿色施工，加强绿色建筑设计与应用 提高能源和资源使用效率，积极落实节能减排 开展绿色办公，倡导健康生活 开展气候变化风险与机遇识别、评估及应对 加强环境信息披露

重大性议题判定

准确地识别、评估重大性议题是龙湖集团开展可持续发展管理的重要环节之一。报告期内，我们依据香港联合交易所的合规要求、资本市场主流的ESG评级体系以及同行业最佳实践，结合各利益相关方的期望与诉求，对前期识别出的实质性议题库进行了全面回顾、讨论与分析。评估结果显示，议题库未发生重大变化。基于此，我们编制了2025年度重大性议题矩阵，并在报告中针对各利益相关方重点关注的议题进行了有针对性的回应与披露。

重大性议题矩阵



- | 高度重要性议题 | 中度重要性议题 | 一般重要性议题 |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 工程质量与安全 2 合法合规经营 3 反腐倡廉 4 员工权益保护 5 职业安全与健康 6 服务质量与客户满意度 7 客户信息及隐私保护 8 绿色建筑设计与推广 9 能源效率与可再生能源使用 | <ul style="list-style-type: none"> 10 供应链管理 11 应对气候变化 12 废弃物管理及污染防治 13 技术创新 14 社区沟通与融合 15 员工职业发展 16 知识产权保护 17 水资源管理 18 行业发展 19 公益慈善 | <ul style="list-style-type: none"> 20 生物多样性与土地灵活使用 21 绿色金融 |



本章节所回应的 ESG 重大性议题

- 合法合规经营
- 反腐倡廉
- 绿色金融

本章节所回应的 SDGs 议题



合规为先 稳健经营

01

龙湖集团始终坚信卓越的企业治理是实现可持续发展的基石。我们设立权责清晰的治理架构，秉持诚信经营、合规为先的理念，持续提升治理效能与风险抵御能力，护航公司健康、长远、可持续发展。

公司治理

报告期内

召开董事会会议

4次

董事会成员出席率

100%

龙湖董事会成员名单

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

龙湖各委员会成员名单

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

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国公司法》等相关法律法规，不断完善公司治理架构，提升董事会多元化水平，保障公司合规运营与价值创造。

董事会作为最高管治机构，负责制定及检讨集团整体业务、发展策略及表现，依据法律及监管规定履行管治职责。董事会下设五个专业委员会，包括审核委员会、薪酬委员会、提名委员会、投资委员会以及环境、社会及管治委员会（以下简称“ESG 委员会”）。各委员会以其专业职能为基础，监督集团相关运营和管理工作，确保董事会高效运行、科学决策（如需获取更多董事会及各委员会相关信息，可参阅公司官方网站投资者关系栏目 <https://www.longfor.com/investor/govern.html>）。报告期内，我们共召开董事会会议 4 次，董事会成员出席率100%。

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

龙湖集团视董事会多元化为实现公司可持续发展的关键因素。我们已制定《董事会及雇员（包括高级管理层）多元化政策》¹，明确规定在甄选董事会成员时，需综合考量性别、年龄、文化背景、教育经历、专业资质、行业经验及任期等多个维度。我们定期审查董事会多元化的实施情况，确保董事会决策的公正性和客观性，为公司及各利益相关方创造长期价值。

¹《董事会及雇员（包括高级管理层）多元化政策》

为了解董事会的运行状况，我们定期对董事会的结构合理性、效能表现以及运作机制的有效性进行内部评估，旨在及时发现潜在问题并采取针对性措施加以改进，切实保障全体股东的利益。

为确保公司吸引并留住关键人才，我们在制定董事薪酬政策时，会全面衡量集团战略目标、业绩达成结果及外部市场环境的对标，同时充分考虑董事个人能力、绩效、岗位价值和对公司的贡献。薪酬构成不仅涵盖保障工资、津贴及分红等短期激励元素，还通过实施股权激励计划，为董事提供长期激励，进一步提升董事们的责任心与归属感，鼓励其为公司创造长期价值。

龙湖集团持续加强与投资者之间的沟通交流，促进投资者对公司的了解和认同。我们通过中报/年报、联交所公告、业绩发布会、业绩路演、投资者论坛会以及投资者关系专属邮箱等多元渠道，确保信息披露及时、透明，提升投资者信任度。2025年，集团共发布公告66份，召开线上业绩推介会2场，接待境内外投资者来访和投资者电话会议150余次。

报告期内

发布公告

66份

召开股东大会

1场

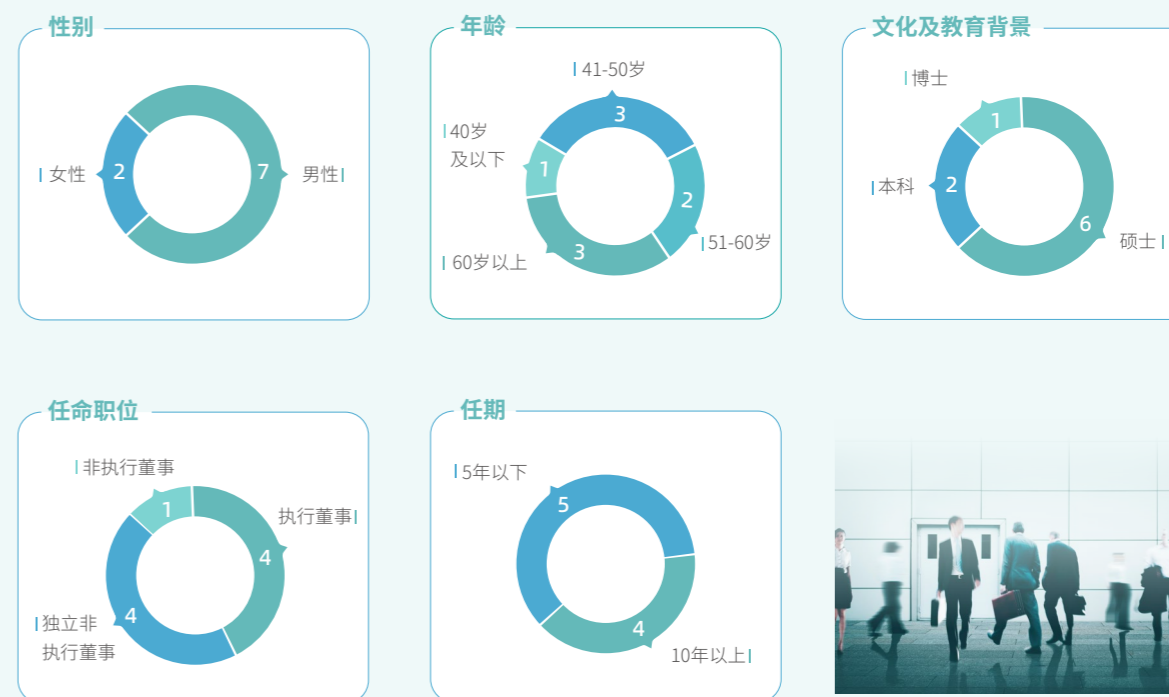
召开线上业绩推介会

2场

接待境内外投资者来访和投资者电话会议

150余次

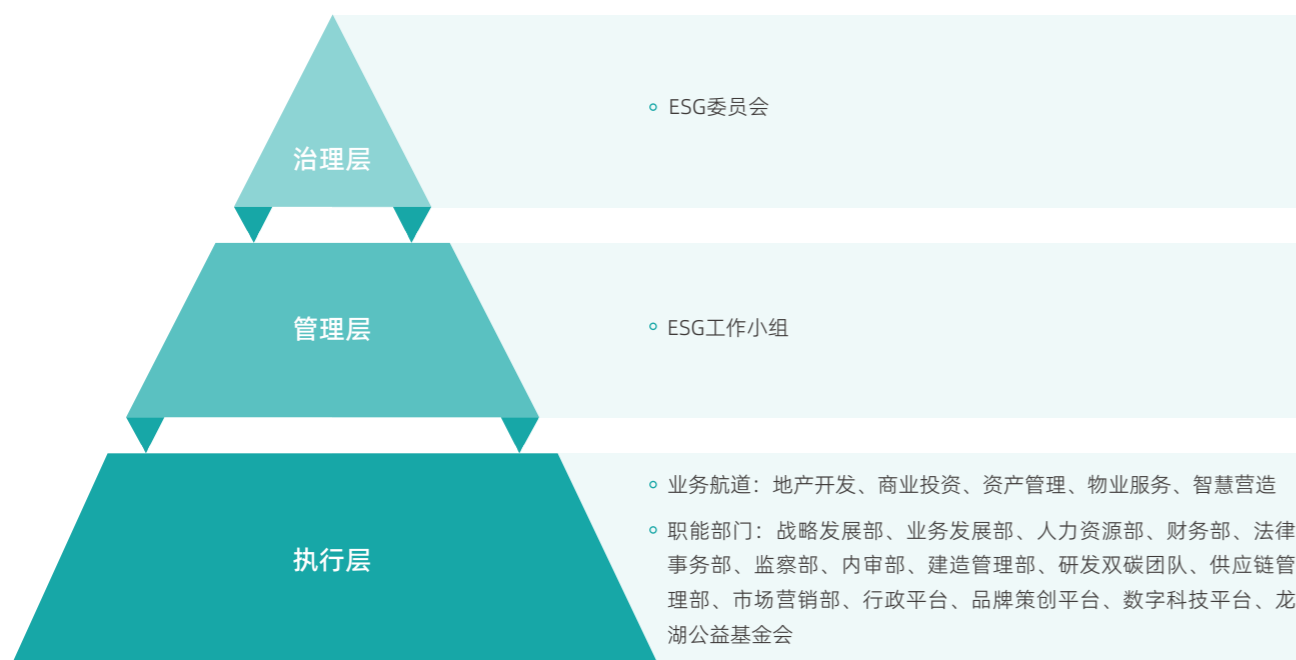
龙湖董事会成员多元化情况



可持续发展 发展管治

龙湖集团秉持可持续发展理念，精益求精完善治理架构与执行体系，致力于推动企业发展与环境、社会和谐共融。我们已搭建权责清晰、稳定高效的三层级ESG治理架构，成立董事会层面的ESG委员会。ESG委员会负责监督、审阅公司整体的气候战略方针、目标及相关重大事项。ESG委员会下设ESG工作小组，负责联动公司各业务线及职能部门推动ESG工作的落实，并定期向ESG委员会汇报集团ESG表现。有关龙湖集团ESG委员会的角色和职能请详见《环境、社会及管治委员会职权范围书》²。

龙湖集团 ESG 管治架构



2025年，龙湖ESG委员会共召开2次会议，出席率100%。会议中，ESG委员会对公司2024年度ESG报告进行了审议，听取了2025年ESG重点工作的进展汇报，了解ESG监管及绿色建筑业务发展的最新趋势和业务规划，并对下一年的ESG重点工作及提升计划进行部署。

龙湖集团持续优化 ESG 管理体系，设置多维度可持续发展目标，并定期梳理目标完成进度。为进一步推动落实公司可持续发展目标，我们将风险管理、职业健康与安全、创新研发、节能减排等指标纳入高管绩效考核中，提升高管的ESG管理参与度。

²《环境、社会及管治委员会职权范围书》

绿色金融

龙湖集团积极践行绿色金融理念。我们已于2020年订立绿色金融框架³并获得独立第三方评级机构认证⁴。报告期内，我们充分发挥绿色金融工具的支撑作用，紧抓绿色金融机遇，持续推进可持续发展管理，大力发展绿色建筑，积极参与智慧城市。如需获得龙湖集团绿色金融详细情况，请参阅公司官方网站可持续发展栏目<https://www.longfor.com/develop/environment.html>。

风险管理

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《公司章程》《联合交易所有限公司证券上市规则》等相关法律法规，参考 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) 的内控框架，制定《龙湖集团风险管理制度》等多项内部管理制度，规范风险管理流程，强化风险管控能力。报告期内，集团各业务航道及职能部门持续强化日常监督管理，更新与优化多项风险管理制度，确保及时、有效防范与应对风险。

我们持续完善风险管理架构，由董事会作为最终责任机构全面负责集团风险管理工作，明确各层级职能分工，落实风险管控责任。

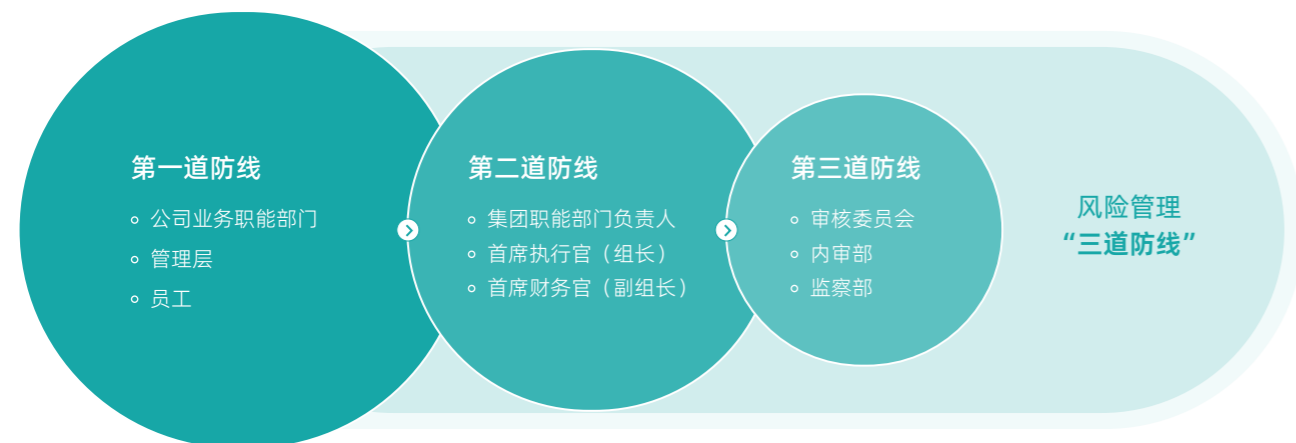
龙湖集团风险管理架构



³绿色金融框架

⁴独立第三方评级机构认证

龙湖集团将风险管理工作各项要求融入公司管理和业务流程中，构建“三道防线”风险管理体系，明确各部门在风险管理中的职责定位，形成协同联动的风险管控体系。报告期内，我们于第一道及第二道防线开展自查自纠活动，共发现300余项自查问题并落实整改，完善和提升相关制度的有效性及业务活动的合规性。此外，我们针对第三道防线采用案例宣贯等方式，加深业务赋能，提升与业务链接的紧密度和敏捷度。



龙湖集团每年邀请外部专业审计机构，开展风险识别及评估工作。我们已完成2025年度风险识别及评估工作，共梳理出中级风险14个、低级风险3个，并遵循脆弱性和影响性的评估方法，确定2025年度10大风险以及应对方案，具体风险及应对方案均经由审计委员会上报董事会获得确认。我们根据风险应对方案对风险管理工作的实施情况进行监控，并在年底汇总形成风险管理报告。



我们积极采用量化指标来衡量自身风险管控的有效性。我们已制定《航道战略评价体系管理办法》，为管理层和员工设置了与风险管理相关的财务激励指标，将系统性漏洞、重大缺陷舆情反馈、客户投诉、安全责任事故等各类风险指标纳入考核范围，以鼓励员工主动识别和报告潜在风险。此外，龙湖集团开展风险管理专项审计，持续改善风险管理流程。报告期内，我们委托外部审计机构对地产航道招标管理流程及采购平台招标流程开展专项风险管理审计。

为更好地应对复杂、快速变化的市场环境，我们既要传统型的风险持续进行全面防范，还要对新兴风险建立辨识能力。为此，我们结合行业趋势、政策法规及市场反馈等多重因素，及时识别新兴风险并将其纳入公司风险管理。

风险名称	风险描述	应对举措
网络安全和数据合规风险	数字化系统安全体系建设和安全技术防御能力需持续加强，同时随外部监管要求强化，防范漏洞。	<ul style="list-style-type: none"> 聘请第三方信息安全专家，进行专项测试、交叉测试等。
数据隐私安全风险	若数据保护和隐私安全的措施未有效实施，便可能涉及到数据处理不当、信息泄露、系统漏洞未及时修补等问题，进而威胁到个人和组织的数据安全和信誉。	<ul style="list-style-type: none"> 强化信息安全团队能力，提升对外部攻击的监测与应对能力。 强化风控，建立黑名单库，监控账户异常，实时拦截可疑交易。

报告期内，我们围绕已发现的重大风险点，面向高管及关键管理岗位员工开展了4场风险管理培训，培育良好的风险管理文化，持续提升员工风险管理意识及应对能力。



商业道德与 反腐败管理

报告期内

完成审计项目

15+ 项

整改完成率达

100 %

报告期内

收到有效举报

1,178 项

当年举报解决完结率

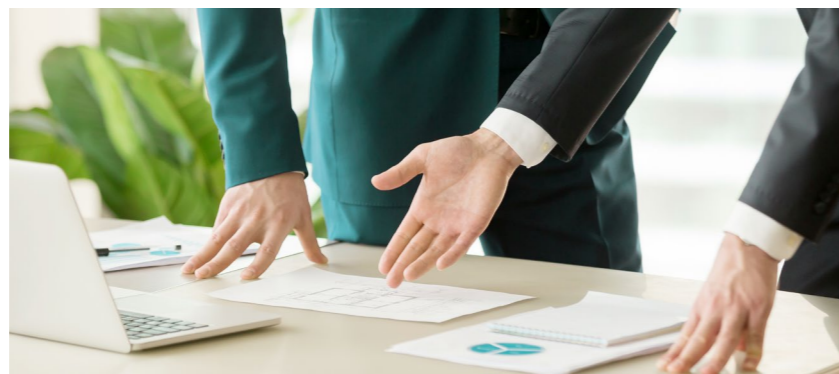
100 %

龙湖集团恪守《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《防止贿赂条例》等国家及地方相关政策法规，搭建董事会层级的商业道德管治架构，由审核委员会负责商业道德问题的日常监督与管理。我们定期开展商业道德审计，确保举报与投诉渠道畅通，推动廉洁自律的企业文化建设，全方位保障企业的诚信与合规运营。

我们制定《龙湖集团道德与商业合规准则》⁵《龙湖集团商业行为准则》⁶（以下简称“商业行为准则”）、《反贿赂反腐败细则》等管理制度，对腐败及贿赂、垄断及不正当竞争、洗钱等违反商业道德的行为“零容忍”。我们要求全体员工签署商业行为准则，并将该准则合规情况与员工个人绩效考核紧密挂钩。若员工发生违反商业行为准则的行为，我们将依据《赋能平台员工处分管理办法》对相关责任员工采取通报批评、薪资扣罚等措施。

我们每年定期开展覆盖公司所有业务航道及职能部门的商业道德与反腐败审计，重点核查商业道德制度的落地执行效果、业务活动的合规性、决策质量以及业务模式的合理性。同时，我们深入识别业务环节中可能存在的管控漏洞与舞弊风险，若发现存在违反商业道德的行为会予以及时的报告及处理，以确保商业道德相关政策在集团实施的有效性。报告期内，我们共完成涵盖商业道德内容的审计项目超15项，共提出50余条审计发现，整改完成率达100%。

龙湖集团鼓励员工及各利益相关方积极反映各种违反商业道德的行为。我们设立电子邮件、热线电话、网页及信件举报等公开、畅通的举报途径，并于商业道德培训过程中向员工讲解各渠道的使用方法。我们于各航道设立商业道德举报对接小组，以提升举报处理效率。在接到举报后，公司根据线索风险系数、重要等级分别由业务部门或监察部跟进处理闭环。报告期内，龙湖集团各举报渠道共收到有效举报1,178项，当年举报解决完结率100%。



⁵《龙湖集团道德与商业合规准则》

⁶《龙湖集团商业行为准则》

龙湖集团商业道德举报渠道

电子邮件



ljb@longfor.com

热线电话



400-604-0988

官网举报



廉洁举报_龙湖集团官网

信件举报



北京市朝阳区北苑小街8号6号楼龙湖蓝海引擎产业园

收件人：集团内审部

邮编：100012

龙湖集团严格履行举报人保护相关职责，制定《集团举报人保护制度》⁷，明确规定不得以任何方式公开或泄露举报人信息与举报内容，并允许举报人匿名提交报告。对于任何对举报人采取打击报复的行为，公司均将从严处理，切实保障举报人的合法权益。

龙湖集团致力于与公司员工、供应商和承包商共同营造公平、公正的商业环境。我们通过线上模式面向全体员工（包含实习生与兼职员工）、供应商与承包开展商业行为准则培训，累计超8万人次参与，培训总时长超过4,000小时。报告期内，我们面向高管及关键岗位开展专场廉洁培训4场，人均受训时长3.5小时，总培训时长500余小时。

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

报告期内

面向高管及关键岗位开展专场廉洁培训

4 场

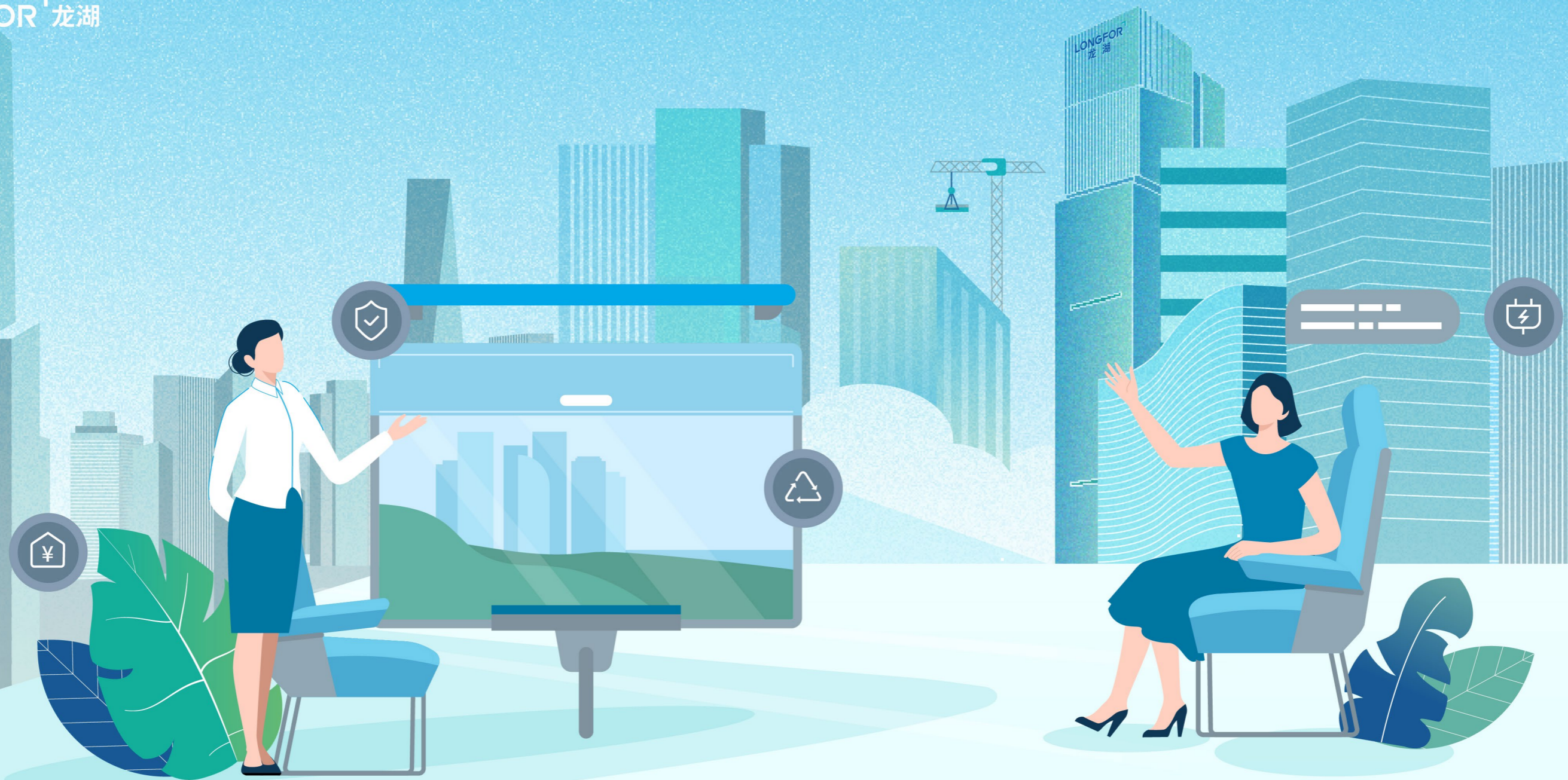
人均受训时长

3.5 小时

总培训时长

500 余小时

⁷《集团举报人保护制度》



本章节所回应的 ESG 重大性议题

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

本章节所回应的 SDGs 议题



品质为本 匠心服务 _____ 02

龙湖以匠心为基，聚焦开发、运营、服务三大板块，以全周期品控保障安全，以智慧服务提升体验，让品质可感、服务可触，为城市与人共生注入温度。

产品质量安全

龙湖集团构建全生命周期的产品质量管理体系，确保从原料溯源到工艺落地的合规性，持续优化产品交付体系实现全流程透明化，并依托质量安全培训体系筑牢安全防线，让品质成为穿越周期的坚实保障。

产品质量管理体系

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国建筑法》《中华人民共和国产品质量法》《建设工程质量管理条例》《建筑工程施工质量统一验收标准》（GB 50300-2013）等相关法律法规，制定《地产总部竣工交房项目返修管理制度》《地产总部物业分户查验管理制度》《地产总部混凝土质量管理规定》等内部管理制度。2025年，我们更新《地产总部工程第三方检查管理制度》，并发布《地产总部技术质量管理制度》，进一步完善质量管理体系体系。集团深入落实质量管理体系认证工作，截至2025年底，集团25家物业子公司已通过ISO 9001质量管理体系认证，进一步提升品质管理工作。

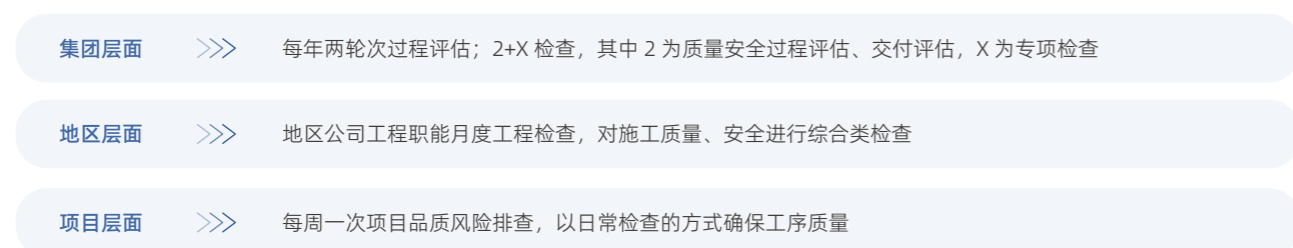
集团将品质管理要求贯穿地产开发全生命周期，构建“集团-地区-项目”三级品控体系，通过“一户一档”、多层级查验专题会及云端巡检等机制，实现360°建造监管与业务闭环监督，筑牢产品质量根基。

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

龙湖集团各阶段质量管理要求



三级品控体系



2025 年龙湖产品质量方面相关荣誉



龙湖集团发布《龙湖集团好房子产品标准》，以“安全、舒适、绿色、智慧”这一当下好房子建设基准为原点，创新性融入“美学”与“品质”两大维度，基于对客户的深度洞察将行业基准升级为更贴合龙民居住需求的价值坐标系；在此基础上，依托产品力、配套力、服务力三大核心维度构建“四好价值体系”，细分70项价值点并落地435项具体标准，将居住理想转化为可感知、可落地的美好生活细节。目前，该标准已通过住房和城乡建设部、中国房地产业协会、建筑科学研究院及知名高校等高质量行业专家的联合评审，龙湖将持续探索用户居住价值标准化，回应业主对高品质居住的多元期待，为行业好房子建设提供兼具前瞻性与实操性的系统方案。

产品交付体系

龙湖集团坚守产品主义，匠心空间营造，打造标杆产品交付体系，持续提升客户居住体验。2026年，龙湖集团再度上榜“中国房地产开发企业综合实力10强”，实现连续15年获此荣誉。截至报告期末，集团累计开发1,300余个项目，总建筑面积超2.4亿平方米，交付房源超110万套。

2025年，我们持续完善“龙湖智善交付”⁸体系，为业主提供全生命周期的产品和服务。同时，我们优化交付风险管控机制，基于按时交付、产品兑现、客户满意度三方面进行综合评估，确保交付精准可控。2025年，龙湖集团在39个城市的125个项目，交付房源约7万套。



⁸ “龙湖智善交付”系统全生命周期服务介绍详见龙湖集团 2022 年可持续发展报告 P32。



2025 年龙湖品质交付项目



广州御湖境一期

项目以“选材、精工、景观、会所”四大价值点兑现理想湖居承诺，打造千平会所，集成多元功能空间，满足业主社交、运动、休闲多元需求；约800m²泳池营造度假氛围，园林景观以安全水景系统与适生树种为主，让业主在繁华CBD旁安享静谧湖居生活。



北京顺义御湖境二期

项目以“价值升级”回应业主期待，延续东方雅韵打造双园七境生态景致，让业主推窗见绿、出门入园，入住即享丰富立体的园林环境，收获即时舒适与品质安心。



产品质量安全培训

龙湖集团每年面向全体员工及供应商开展各类产品质量安全培训，深化全员质量安全意识。2025年，集团面向员工和供应商共计开展质量、安全方面的培训145场，其中工程全员会3场、专项赋能131场。报告期内，集团对供应商开展交底培训覆盖率100%。

报告期内

面向员工和供应商共计开展质量、安全方面的培训

145 场

其中，工程全员会

3 场

其中，专项赋能

131 场

报告期内

对供应商开展交底培训覆盖率

100 %



龙湖集团质量培训体系

集团层面

定期开展全员质量安全培训、重点项目专项赋能、工程经理及其储备人员行活能力提升等赋能培训。

地区层面

不定期举办产品质量安全案例分享会，开展质量技术培训。

供应商/承包商

对各类分供方开展进场交底、日常技术交底、安全培训、晨会等形式的交流，包含质量安全主题的培训。

客户服务

龙湖集团构建全周期客户服务体系，通过投诉管理、健康关怀、社区营造与数智化升级，提升服务体验，打造有温度的幸福居所，持续为客户创造超越期待的价值。

客户服务体系

龙湖集团持续完善客户服务体系，制定《地产总部客户满意度管理制度》《地产总部交房评价管理办法》等内部制度，在客户沟通方面建立《沟通与服务案例库》等文件，优化全周期产品服务体验，提升客户满意度。

集团从“客户分类”“产品分类”“服务设计”三个维度出发，打造具有龙湖特色的精细化服务体系，充分满足客户的多元需求。同时，我们紧抓AI创新机遇，打造智能客服平台，融合线上线下服务，持续优化客户体验，实现诉求的高效响应与智能解决。

2025年，龙湖集团推出客户服务平台——“龙湖”APP，将过去各航道开发的APP及小程序功能“化零为整”实现统一，覆盖购新房、租好房、逛天街、社区等旗下所有场景服务，支持会员在一个终端上多航道业务一键触达，并基于会员生活、消费、娱乐、社交需求提供真实直接、精准有温度的服务，让用户流畅体验多个生活场景。

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

龙湖智创生活业主深度访谈计划

2025年，龙湖智创生活为深化客户洞察、精准定位服务需求并提升客户互动频次，创新启动深度访谈机制，通过跨职能团队协同，系统性触达客户群体，构建“需求洞察-服务迭代-价值转化”的闭环管理体系。2025年累计完成深度交互16.5万次，精准识别客户需求痛点，据此生成超22万条服务优化指令。

报告期内

累计完成深度交互

16.5 万次

生成服务优化指令

超22 万条



客户投诉管理

龙湖集团健全客户投诉处理机制，已制定《地产总部客户投诉管理制度》《物业管理投诉管理程序》等管理规范和操作指引，保障各航道投诉处理流程的标准化和高效性。

集团搭建多种渠道为客户提供便捷的投诉反馈途径，包括龙湖集团统一客服热线950、龙湖APP、U享家服务号、龙湖信箱、集团官网、举报邮箱等等，确保客户的意见和反馈能够快速收集并及时传递至相关部门。同时，我们根据不同投诉的性质，建立分级处理流程，确保各类问题都能及时迅速解决，提升客户的整体体验感和满意度。

2025年，集团通过完善系统业务流程、缩短工单处理周期等方式，有效提升工单投诉响应、跟进、完结效率。年内我们共收到客诉34,373条，投诉完结率提升至76%。2025年，客户总体满意度约90%。

提升客户满意度的相关举措

优质产品和服务

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

良好客户体验

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

个性化服务

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

持续改进

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

员工培训

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

龙湖智创生活客户满意度专项提升计划



2025年，龙湖智创生活以提升客户满意度为核心目标，系统性实施“心里美品质专项提升计划”，涵盖三大维度：

- “里子”：里子计划聚焦基础环境整治，对人员聚集及隐蔽区域（包括前后台、办公区、休息室、天台、设备间等）实施全覆盖清理整治，确保100%项目纳入整治范围，并建立动态进度反馈与随机抽查机制，夯实内部管理根基与服务基础；
- “面子”：焕新计划着力于显性品质升级，由职能部门专项带教赋能各事业部，围绕石材清洗、草坪裸土修补、花境景观营造、工程维修可视化等重点专项开展工作，每日实时追踪进度，实现服务品质的直观跃升；
- “心子”：心光计划则从情感维系切入，精心策划并执行“龙民的夏天”系列主题活动（如夏日赠饮、清凉关怀、邻里派对、主题摄影等），累计吸引超16万人次业主参与，项目覆盖率突破90%，建立业主信任与情感联结。

客户健康与福祉

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

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

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

在租户服务方面，龙湖商业已制定系统性工作计划提升租户健康福祉：增设室内绿植，使用高效新风系统与空气净化器，优化室内空气质量；使用净水设施，确保用水安全；使用科学照明系统和合理采光设计；商场内温控系统实现分区调节，保持四季舒适体感；设立减压休闲区，关注租户心理状态，全方位营造健康、舒适的工作与生活环境。

在老年客户服务方面，我们建立双轨沟通机制，通过微信图文推送和发放信息告知函的双重确认流程，确保长者健康状况的实时更新与家属的及时知情。为促进老人健康和福祉，我们制定《老人健康与福利提升计划》，建立健康福利评估与跟踪机制，并推行四大行动举措提升老人幸福度。同时，我们跟踪后续进展，建立台账记录老人参与度及各项健康指标，由专人回访调整方案，确保服务精准适配。

四大行动

健康服务升级：

新增中医理疗、心理健康咨询两项服务，每周聘专业理疗师、咨询师开展理疗及咨询，全年服务

600 余人次

开办健康讲座：

以慢性病管理、冬季养生等为主题，提高老人自我管理能力，全年累计开展

36 场

精神福利提升：

新增太极、手工、手机使用三类兴趣班，并配备指导老师

完善老人福利：

提供节日礼品，并为80岁以上老人举办集体生日会、为失能失智者提供免费理发洗浴，全年服务

2,000 余人次

在龙湖养老社区椿山万树，我们从温度、声学舒适度及老年膳食等方面及系列安全举措，积极保障老年客户的健康和安。2025年我们面向老人及家属开展满意度问卷调查，围绕服务质量、居住环境、健康保障、餐饮服务、安全管理、隐私保护、精神文化活动等7个维度，全面收集老人及家属的意见建议，调查结果显示整体满意度达96%。此外，龙湖积极参与当地养老服务行业标准制定，为民政部门提供养老机构运营管理、适老化改造等方面的建议，助力行业规范化发展。

老年客户健康保障举措

- 温度** 根据长辈的适宜体感及时调节室内温度（空调/供暖），确保生活环境健康舒适
- 声学舒适度** 窗户采用多层玻璃，最大程度上减少外部噪音对客户生活的扰动
- 老年膳食** 根据客户需求分为软食、碎食、糜食、流质、半流质、管饲膳食、素食等，务求保障长辈膳食健康

打造友好社区

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

龙湖集团社区服务系列活动

善居计划

“善居计划”包括“爱家焕颜”与“社区冻龄”两大核心专项行动。

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

善居计划已持续开展14年。2025年，善居计划包含600余项专项行动，根据不同的地域情况和业主需求落地全国超200个社区，守护百万人的美好家园。

“珑运会”

“珑运会”是龙湖集团以“珑运会 聚好玩”为主题的品牌IP活动，已连续举办五年，通过创新趣味与竞技兼顾的项目推广健康理念、构建健康生活方式，增进邻里情谊与职场协作。

2025年，第五届珑运会成功举办，联动全国24城落地400余场活动，吸引超7万人在社区、写字楼、产业园、商业体相聚。活动涵盖水枪激战、巨型麻将池、机器人助兴、巨型排球赛等多元场景，融入萌宠搭档、体重管理慢跑、趣味职场赛等特色环节，让不同年龄层在运动中卸下压力、深化情谊。

“龙民节”

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

2025年，是“龙民节”连续开展的第11年。从香气四溢的“百家宴”，到定格团圆笑靥的“全家福”；从爱心流转的“公益市集”，到欢声笑语的“趣味游园会”，每一场活动都增进了邻里关系、营造和谐社区氛围。今年龙民节的足迹已遍布20多座城市，举办超40场大型活动和350余场社区活动。

数智化服务

自2014年，龙湖集团开始数智化空间与服务的探索和实践，从地产开发的成本招采、营销管理、智慧工地等，到以智慧空间系统为大脑保障建筑低能耗运行的低碳/零碳空间，实现投、建、管、运、服全流程的数字化管理。

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

龙湖智创生活数智化建设

智慧科技平台

AIoT+大数据加持，
实现智慧人机协同服务

- 龙湖智创生活结合智能硬件、物联网、大数据和人工智能等先进技术，构建智能化科技平台，实现从设备端到端的实时数据采集与控制，将线下社区的运作全面数字化，形成虚拟的线上“数字孪生”，为社区管理与服务提供更高效、更精准的支持。

高效运营平台

数字化流程运行赋能高质
高效空间服务

- 智慧科技平台整合智慧物业管理、客户运营和定制服务等多个业务系统，实现了空间与服务的深度联动。通过强化人机协同机制，运营效率与空间管理的精度得到显著提升，为客户提供高效、个性化的服务，同时优化了整体运营质量，推动业务向智能化、精细化方向发展。

客户服务端

多渠道线上服务打造满意+
惊喜的客户体验

- 通过多元化的线上服务平台，提供一站式便捷解决方案，满足空间使用者和管理者的需求，从而打造出超越预期的客户体验，带来“满意+惊喜”的服务感受。



上海御湖境：HALO 智慧空间管理平台织密数智安全网，让业主“安心”看得见

龙湖智创生活依托自研HALO智慧空间管理平台，在上海御湖境项目以数智化手段重构社区安全管理，为业主构筑全维度安全屏障。项目通过设备全联网、数据跨系统联动及“数字孪生”技术，将物理社区复制到线上，实现安全管理从“被动应对”向“主动预防”转型。

平台聚焦高空抛物、用电用气等核心风险场景，通过AI识别、物联网监测等技术实现隐患实时预警与闭环处置，消防响应提速30%、电梯维保达标率提升50%、火灾隐患下降1倍、高空抛物处置效率提升5倍以上，燃气泄漏秒级报警。业主可通过社区大屏实时查看设备运行与工单进度，安全感化为日常体验；物业依托系统精准解决难题，节省成本反哺社区服务，形成“安全+品质”良性循环。



上海御湖境智慧大屏



HALO 智慧空间管理平台界面

负责任营销

龙湖集团围绕负责任营销管理体系，筑牢营销行为透明化；通过负责任营销培训，将责任意识深植全员、合规能力淬炼于行，让每一次传播都成为信任的基石。

负责任营销管理体系

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，持续完善《龙湖集团负责任营销政策》⁹《营销红线行为承诺书》等管理政策，明确规范营销活动中的营销行为、营销内容和营销方式。2025年，我们修订《地产总部神秘客户检查制度》《地产总部营销策划工作指引》等制度文件。同时，我们明确规定集团营销话术中严禁包含虚假或者引人误解的内容，杜绝营销活动中包含夸大、误导消费者的情况。

集团已建立系统性营销风险识别流程，搭建营销风控模型，定期开展责任营销专项审计，通过自查自纠披露专项结果，并将自查目标、范围、内容、管控建议以公告公示以降低风险。2025年，全集团完成175项业务自查，问题纠正率100%，促进营销活动规范化管理。

我们致力于构建一个公开透明、公平公正的工作环境，已建立内外部举报渠道，包括热线、邮箱和其他线上平台，全面监控员工在营销工作中的不合规行为。员工可匿名举报违反《营销红线行为承诺书》的行为，我们将对所有举报内容进行严格核查，坚决保护隐私，确保公正透明。

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

2025 年龙湖集团保障客户知情权举措

- 售场五证公示：五证齐全具备销售条件
- 沙盘房屋周边不利因素内容展示
- 售场备案价格公示：价格透明
- 教育设施不确定信息告知书公示
- 购房须知公示
- 前期物业服务协议公示
- 售场客户签署销售合同内容公示：包含交付标准等全套签署资料
- 车位信息公示
- 项目红线内外不利因素内容公示
- 售场关于付款到监管账户 / 不允许转账到个人账户的温馨提示

负责任营销培训

以负责任营销意识深度渗透为目标，龙湖已搭建分层分类的培训体系，通过融合线上交互、线下研讨与知识共享库等多元载体，确保培训覆盖集团和区域销售团队的各个层级和相关岗位。2025年，集团已开展500场责任营销相关的培训，内容涵盖“营销红线全员培训”“风控案例全员培训”“营销智能体搭建及实战案例分享”等，涵盖地区营销经理、主管、策划、风控等多个岗位，累计参训超40,000人次。

⁹ 《龙湖集团负责任营销政策》

数据安全与隐私保护

集团严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》，制定《集团数据安全管理制度》《集团员工信息安全行为规范》《个人信息保护管理制度》等内部管理制度。2025年，我们修订《赋能平台员工信息安全规范》《数据安全实施指引》等制度，补充面向数字科技类员工的安全行为专项要求，筑牢信息安全防线。

信息安全管理体

我们已建立由 CEO 担任组长的网络安全领导小组，作为集团信息安全的最高监管机构，全面监督集团信息安全工作。网络安全管理部门定期向网络安全领导小组汇报信息安全工作，内容包括信息安全工作进展情况、风险评估结果、问题及整改情况等，并于每年年底全面总结年度信息安全工作，评估信息安全状况，提出下一年度工作重点和改进措施。2025年，集团未发生任何信息安全与隐私泄露事件。



龙湖集团多个业务线信息系统积极对标国家信息安全标准。目前，集团官网、物业管理系统、千丁云智慧社区系统、佑佑妇儿医院医疗管理系统均完成国家等级保护认证。

信息安全管理机制

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

为保障集团业务连续性，我们在产品发生变更时开展安全渗透测试，同时产品研发团队将根据安全自查的检查清单完成全面安全自查工作。2025年，我们已完成 2 次全量产品测试。此外，根据安全风险态势，安全人员还将对重要产品进行安全抽查测试。

我们定期组织安全意识攻防演练，2025年重点以“技术扫描+实战测试”相结合的方式开展信息系统安全排查，一方面开展常态化脆弱性扫描，重点查找严重安全隐患；另一方面开展渗透测试，聘请外部专业安全厂商参与模拟真实攻击，开展1次全面测试，模仿黑客手法挖掘隐藏漏洞，并全部整改验证。通过以上举措，及时堵住安全短板，有效提升系统抗攻击能力。

同时，我们已建立起龙湖安全应急响应中心¹⁰，邀请广大安全专家在线反馈龙湖集团数字产品和业务的安全漏洞，共同捍卫龙湖集团用户安全。

龙湖集团信息安全各流程管理举措



¹⁰ 龙湖安全应急响应中心

客户隐私保护

龙湖集团高度重视客户隐私保护，制定并发布《龙湖U享家隐私政策》¹¹，对数据全周期管理流程进行标准化设定，明确对客户个人信息的收集、保存、使用、管理、删除等提出要求，筑牢客户隐私数据安全防线。

我们将客户的数字化信息全面纳入集团体系管理，并完善档案管理制度，明确客户信息保密及档案储存管理要求，杜绝客户信息泄露风险。客户信息属于密级信息，按照集团统一信息要求管理。客户信息导出留痕，保证全流程可追溯。2025年，集团未发生任何客户隐私泄露事件。

2025 年龙湖保护信息安全举措

2025年，龙湖聚焦“主动防御+智能管控”理念，着力构建多维度信息安全防护体系，通过多项核心措施筑牢安全屏障。

- 建立安全风险监控看板，使业务能感知产品的现有信息安全风险情况，及时完成风险处置；
- 推行智能化工单机制，系统自动识别安全风险，自动派发给责任人，实时跟踪进度，确保风险100%闭环处理；
- 部署数据防泄漏（DLP）系统，针对客户信息、商业秘密等核心数据，精准拦截未授权的复制、外发行为，有效防范泄露风险；
- 强化第三方数据安全管控，要求所有合作方签署《安全保密协议》，明确数据使用边界、保密责任及违约赔偿条款。

为保障老年客户隐私，我们制定《养老机构老人隐私保护管理办法》，明确老人隐私保护范围、岗位职责及泄露应急处置流程；规范入院协议签订，与老人及家属签订《隐私保护告知书》，明确双方权责及个人信息使用范围，全年签订率100%。此外，我们在养老运营平台中全面升级了客户隐私保护机制，实现从技术加密到管理流程的双重保障；搭建风控监测体系与平台，规范监控设备使用，加强员工培训并签署承诺书以强化隐私保护责任。

信息安全培训

我们积极开展信息安全文化建设工作。2025年，通过搭建安全能力屋课程，对集团涉及安全管理的相关员工和各航道业务人员开展数据安全建设及治理、安全研发及SDL等信息安全相关培训及考核。同时，我们通过实时大屏及海报投放、开展信息安全考试等形式对全体员工进行安全意识宣贯，形成“全员参与、主动防范”的良好安全氛围，培训累计覆盖超20,000名员工，提升整体安全意识水平。

¹¹ 《龙湖U享家隐私政策》



本章节所回应的 ESG 重大性议题

社区沟通与融合
公益慈善

本章节所回应的 SDGs 议题



公益向善 和谐社会

03

龙湖公益基金会秉承“公益很简单，慈善能体验”的愿景，积极推进各领域公益项目落地。

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国慈善法》《基金会管理条例》，制定《深圳市龙湖公益基金会捐赠管理制度》等管理办法，持续优化公益项目内部治理，并高效开展公益项目。龙湖公益基金会基于不同年龄段人群的真实需求，围绕人的全生命周期开展“欣芽计划”大病儿童救助项目、“湖光计划”乡村教育支持项目、“展翅计划”青年职业发展及高校支持项目、“溪流计划”农村产业帮扶项目、“万年青计划”城镇老旧小区适老化改造项目以及“一老一小”友好社区建设项目。龙湖公益基金会以精准、多元的公益行动，传递企业温度，促进社会和谐发展。截至2025年底，龙湖公益基金会累计帮扶超241万人，龙湖集团及创始人、龙湖公益基金会累计捐赠超20亿元。

乡村振兴

2025年，中共中央、国务院发布《关于进一步深化农村改革、扎实推进乡村全面振兴的意见》，明确以深化农村改革为核心的重点任务。

龙湖公益基金会积极响应国家号召，联合中国光彩事业基金会、重庆市委统战部、重庆市工商联及重庆市光彩事业基金会共同发起“助力垫江县全面推进乡村振兴帮扶活动”，通过“产业帮扶、教育提升、医疗救助、社区营造”等多元化举措，全面助推提升乡村教育水平与经济活力，为乡村振兴注入龙湖力量。

乡村振兴全面帮扶

截至2025年末

累计受益人数

超**6.1**万人

2025年，基金会重点从产业帮扶与教育提升两个维度协同推进，致力于探索可持续的乡村发展新模式。

报告年度，基金会持续推进垫江县产业帮扶项目，通过完善农业基础设施和促进特色农产品销售，助力当地产业提质增效。同时，我们持续深化“湖光计划”，系统性支持乡村教育发展，组织来自多地的乡村校长参与研学活动，通过交流与研讨，共同探索乡村教育创新路径。

截至2025年末，帮扶活动已经在儿童健康、青少年教育、产业经济发展、老年人生活舒适性及幸福感等维度全面铺开，累计受益人数超6.1万人。

湖光计划¹²：乡村教育支持项目

龙湖公益基金会积极响应“十四五规划”及“2035年远景目标纲要”、《中共中央国务院关于全面深化新时代教师队伍建设改革的意见》等政策要求，以教育为切入点，结合乡村教育发展实际需求，发挥企业管理及人才培养优势，整合企业、名校、公益行业优质资源，嵌入县域教育生态，从“校长+教师+学生”三大方向，通过乡村校长教育管理赋能培训、乡村教师赋能培训和教学支持，引入多元化的素养课程、成志英才培养计划等内容，全方位支持偏远县域提升教育水平，助力乡村振兴。

截至2025年末，龙湖公益基金会“湖光计划”项目累计覆盖5省187所乡村学校、支持184名乡村教育管理者提升管理能力、为3,604名乡村教师提供赋能培训和发展支持、支持57,592名乡村学生提升综合素养。

¹² 具体介绍详见 <https://www.longforfoundation.com/hgjh/index.htm>

截至2025年末

累计帮扶乡村学生人数

57,592名

龙湖举办“湖光计划·乡村教育支持论坛”

2025年11月20日，龙湖公益基金会联合二十一世纪教育研究院在北京举办“湖光计划·乡村教育支持论坛”，围绕乡村教育发展现状、系统性挑战及创新路径开展研讨。论坛吸引来自全国多地的150余位一线校长、教师、教育研究者及公益组织代表参与，并通过线上直播覆盖超过3.8万人次。

论坛聚焦乡村教育理念更新、实践经验交流与公益协同机制建设，集中展示了乡村学校在办学模式创新、资源协同与社区融合方面的探索成果。在公益协同环节，多家基金会及高校代表围绕精准支持乡村教育展开讨论，分享艺术教育、音乐教育及资源对接等实践经验。活动期间发布《“向新而行”乡村教育创新案例集》，并启动“湖光计划——乡村教育创新实践支持”项目，通过导师陪伴、资源链接等方式，持续支持乡村教育创新发展，推动多方协同参与乡村教育振兴。



湖光计划·乡村教育支持论坛



溪流计划¹³：乡村产业帮扶项目

龙湖公益基金会为深入贯彻国家关于“全面推进乡村振兴”的战略部署，积极响应“扎实推动乡村产业振兴”的总体要求，实施垫江特色产品消费帮扶项目，推动特色产业发展，为乡村振兴注入经济活力。

溪流计划——“惦记垫江”特色产品消费帮扶项目

2025年度，龙湖公益基金会支持垫江县开展“惦记垫江”特色产品消费帮扶活动，活动联动重庆医科大学附属永川医院、重庆科技大学、重庆机电集团及重庆龙湖时代天街等多类单位与商圈，以巡回展销形式推动地方特色产业发展，形成“线下展销带动品牌、线上持续引流”的良性循环。其中，小面调料、垫江石磨豆花、米线等产品获得市场积极反响。该项目通过消费帮扶有效助力垫江县乡村振兴，促进了当地产业与市场的衔接。在为期七天的活动中，实现产品销售总额超300万元，累计接待咨询与购买顾客超15万人次，线上平台浏览突破10万人次。

¹³ 具体介绍详见 <https://www.longforfoundation.com/xljh/index.htm>

老幼关怀

“一老一小”问题是当前民生保障的关键环节。龙湖集团积极响应国家战略，持续推进“欣芽计划”大病儿童救助项目，并通过老旧小区改造、老年关怀行动及“儿童议事会”等具体举措，切实打造“一老一小”友好型社区，助力构建更加完善的养老育幼服务体系。

“一老一小”友好社区建设¹⁴：共筑老幼共融社区

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

截至2025年末，“一老一小”友好社区建设项目已在深圳、重庆、北京3座城市覆盖141个社区，累计开展了6,949场活动，为4,037名社区从业者进行了专业赋能，在全国28省68市进行了“一老一小”友好社区建设联合行动，实施9处公共空间改造，累计超28万人受益。其中，2025年新增50个社区，开展5,449场活动，202人接受培训赋能，2处公共空间改造，使16.9万人受益。

截至2025年末

累计开展社区活动

6,949 场

累计覆盖社区

141 个

累计受益居民人数超

28 万人



龙湖公益基金会“美好家园共建计划”儿童关怀帮助

在龙湖公益基金会“美好家园共建计划”的支持下，各社区慈善项目在专业化指导与在地化运营的推动下，逐步形成多样化、可持续的服务模式，共同构建了系统化的社区公益服务体系。

“星星美术梦”特殊儿童艺术疗愈支持计划旨在以艺术为桥梁，点亮7至15岁心智障碍青少年的成长“星”空。该项目通过系统性的艺术疗愈课程，为特殊儿童及其家庭提供心理支持与赋能。项目开展以来，已观察到参与儿童在行为表现与情感沟通方面的积极变化，为相关家庭带来了切实的希望。



“美好家园共建计划”儿童关怀帮助

龙湖公益基金会儿童议事会社区实践项目

2025年，龙湖公益基金会在北京绣菊园社区与重庆中心湾社区推动“儿童议事会”项目落地，系统引导8至17岁儿童围绕社区安全、环境改造与代际融合等议题，开展从调研、讨论到实践的全过程参与。北京绣菊园儿童议事会排查54处安全隐患，推动“萌趣安全牌”“彩虹跳格子”等空间微改造，并参与13户适老化改造，增强代际联结。重庆中心湾儿童议事会则建成2处再生资源回收站，助力社区环保与综合安全。

截至报告期末，项目直接惠及居民超500人，探索出以儿童参与为切入点的社区可持续治理新模式，为建设儿童友好、包容共融的社区环境提供了可复制、可推广的实践样本。



儿童议事会

¹⁴ 具体介绍详见 <https://www.longforfoundation.com/gxzc/index.htm>

欣芽计划¹⁵：让大病儿童重焕新生

“欣芽计划”通过义诊筛查、困难家庭大病儿童救助、基层儿科医生培训及患儿人文关怀等环节，打造儿童医疗系统性解决方案，让大病儿童“早发现、早治疗，不出省就能看好病。”

同时，龙湖公益基金会在10余家合作医院设立志愿服务基地，为患儿及其家庭提供持续的人文关爱与支持，截至2025年末，欣芽计划累计救助大病儿童671人，为超过10.7万名儿童提供义诊筛查服务，培训基层儿科医生415人次。

截至2025年末

累计救助大病儿童

671 人

义诊筛查服务累计覆盖儿童

超 **10.7** 万人

累计培训基层儿科医生

415 人次



“欣芽计划”儿童大病义诊救助

8岁的振宇（化名）来自云南山区，因患先天性心脏病需手术治疗，但家庭经济困难无力承担高昂费用。2025年3月，北京华信医院专家在当地义诊时发现了他的病情，并协助其申请了“欣芽计划”。通过项目审核后，振宇顺利接受手术，“欣芽计划”支持了他手术全部的自付费用，极大地缓解了其家庭的经济压力。如今，振宇已康复并回归正常生活。龙湖以“欣芽计划”切实帮扶大病儿童，用实际行动传递温暖与希望，充分展现了企业的社会责任与公益担当。



振宇用笑容勇敢面对即将到来的手术

¹⁵ 具体介绍详见 <https://www.longforfoundation.com/xyjh/index.htm>

万年青计划¹⁶：建设适老化社区

龙湖公益基金会积极响应国家“十四五规划”及城镇老旧小区改造系列政策，发起“万年青计划”，将老人的活动空间细分为三大类，对应梳理出34个人性化细节，并最终研发出64个标准化产品模块，聚焦城镇老旧小区适老化改造，通过优化公共空间与居家环境，提升老年人生活品质。

深圳光明区马田街道将围社区大榕树广场改造

项目位于深圳光明区将围社区，总面积约 1,230m²，原为单调空旷的公共空间，居民改造需求迫切。改造以“全龄友好、绿色共享”为核心，通过升级设施、分区布局与古树保护，打造集儿童游乐、青年运动、老人休憩于一体的多功能活力广场。依托三级古树资源，增设保护宣传栏，实现生态与人文融合。项目惠及周边约 2 万居民，成为激活社区活力的“绿色引擎”。

该改造点以生态保护为支点，撬动起社区民生提质与文化传承的双重价值，为马田街道居民打造了全新的休闲生活社区空间，通过多元功能融合彰显人文关怀。



改造场地实景图

¹⁶ 具体介绍详见 <https://www.longforfoundation.com/wnqjh/index.htm>

志愿服务

龙湖集团充分发挥自身资源与平台优势，积极动员员工、业主及客户等广泛的社会力量加入志愿者行列，共同传递善意，为社会注入温暖。

截至2025年末

龙湖志愿者团队总规模

20,000+人

累计志愿服务总时长

75,000+小时

志愿服务活动

龙湖志愿者秉持“公益，因行动而简单”的理念，积极投身于各类公益项目，将温暖传递到每一个角落。2025年，志愿者们通过多样化志愿活动，将公益行动融入日常生活，吸引更多社会力量参与。

2025年志愿者系列活动

公益市集活动

2025年龙湖公益日期间，龙湖公益基金会联合重庆市残疾人福利基金会在全国超过20个城市组织了公益市集活动，各地员工通过捐赠闲置物品、认捐公益宝贝、参与公益竞拍等形式积极参与。活动期间，龙小益毛绒玩偶、帆布袋，以及取材自“湖光计划”乡村孩子们画作的刺绣贴笔记本等系列公益周边产品首次发布，深受欢迎。据统计，本次公益市集共吸引了超过2,000人次参与，累计捐赠善款逾8.6万元。所有善款将支持“湖光计划”乡村教育项目，持续赋能乡村教育发展。

“同一个六一”活动

2025年“六一”儿童节期间，龙湖公益基金会联合龙湖天街及爱心伙伴，以“过同一个六一，做同一个梦”为主题，为四川凉山金新小学的孩子们举办了科技体验活动。龙湖志愿者将无人机、机器人、AR眼镜及3D打印笔等科技设备带入乡村，并运用AI技术为孩子们生成梦想照片，点亮他们对科技的好奇心。此外，基金会还将活动纪实以展览形式，同步呈现于重庆、成都、上海、海口、杭州等五座城市的龙湖天街，让全国儿童共享节日的温度与梦想。本次“同一个六一”活动，通过联动爱心企业、志愿者及公众，共计筹集价值超过20万元的爱心物资，并通过腾讯公益平台募集善款12,000余元，切实助力乡村儿童成长。

龙湖公益基金会2025年公益投入情况¹⁷

“乡村振兴”专项捐赠金额

750万元

“一老一小”友好社区

336万元

欣芽计划

200万元

万年青计划

66万元

湖光计划

42万元

救灾

40万元

高校支持

18万元



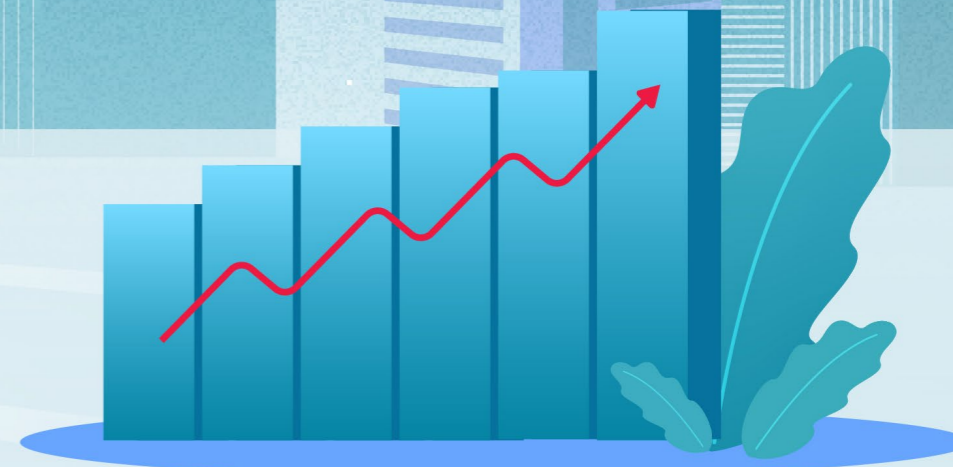
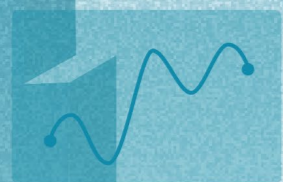
¹⁷ 不含龙湖集团对外公益捐赠金额。

小龙人公益研学及志愿者家访

2025年8月15日至17日，龙湖公益基金会在四川西昌组织开展了一场城乡儿童融合公益研学活动。活动期间，城市同学走进乡村同学家中，相互交流，并共同参与乡村校园图书室改造等志愿服务。同时，两地同学还开展了一场趣味运动会、学习制作水火箭，并前往西昌航天元宇宙体验馆开展主题游学，在亲身实践中感受科技魅力。本次活动通过深度互动与实践探索，促进了城乡儿童之间的学习与交流，实现了知识传递与情感联结的双重目标。

“银龄摄影师出道”活动

2025年，龙湖公益基金会积极推动老年友好社区建设，依托龙湖APP，创新推出“银龄手机摄影”公益课程，引导老年业主通过轻量化、线上化的方式参与社区活动。课程上线以来，累计学习已超过4,000人次，并有90余位老人持续参与课堂打卡。同时在龙民节期间，基金会进一步招募了10余位银龄摄影志愿者，在7个城市为社区居民拍摄全家福，将学习成果转化为志愿服务。



本章节所回应的 ESG 重大性议题

- 供应链管理
- 知识产权保护
- 行业发展

本章节所回应的 SDGs 议题



行业共进 高质发展 04

龙湖集团积极践行可持续采购，打造绿色、负责任的供应链体系，强化ESG管理，提升供应商可持续能力，增强供应链韧性。同时，公司注重知识产权保护与创新赋能，推动行业高质量发展，助力可持续城市与社区建设，创造长期社会价值。

可持续供应链

龙湖集团严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》等相关法律法规，制定包括《龙湖集团供应商行为规范》《集团供应链职能评价办法》《地产总部施工类资源管理制度》等内部管理制度，明确供应商管理的各项要求，覆盖供应商准入、评估、沟通与退出全流程，并建立供应商分级机制，开展供应商可持续发展表现审查。

通过持续优化供应商管理体系，我们不断提升供应链风险识别与应对能力，推动构建更具韧性的可持续供应链。截至报告期末，龙湖集团累计合作供应商达285,496家。其中，材料设备类集中采购签约供应商已获得ISO 9001及ISO 14001认证的比例达到95%。

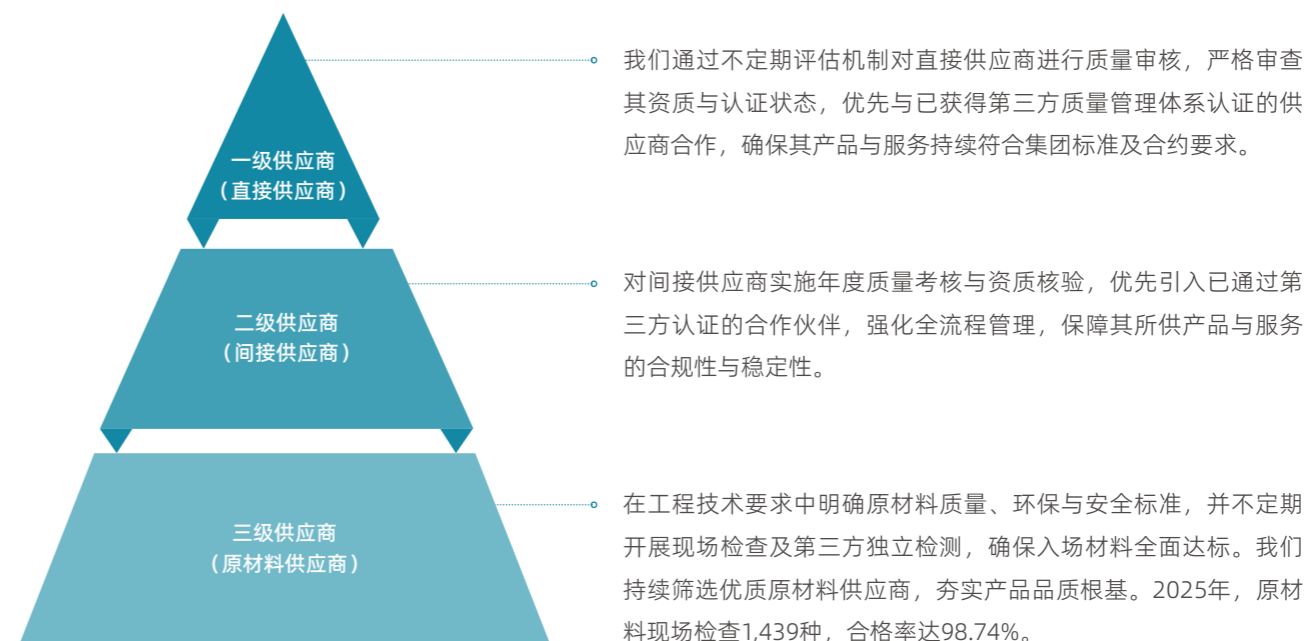
龙湖集团不断优化供应商全生命周期管理流程，加强风险识别与管理，提升供应链抗风险能力。

供应商全生命周期管理流程

- 准入**
 - 供应商需在集团指定管理平台完成注册，并自主提交相关认证材料，包括ISO 9001质量管理体系、ISO 14001环境管理体系、ISO 45001职业健康安全管理体系等；
 - 优先选用已获得上述认证的供应商，并建立合格分包商名录；
 - 截至报告期末，集团依据劳工准则、产品质量、服务与安全等综合标准，累计筛选合格供应商23,969家。
- 分级**
 - 根据供应类别、合作意愿、产品质量、服务水平等多个维度，对供应商进行系统性分类管理。
- 评估**
 - 常态化开展供应商履约评价与分级工作，从全生命周期角度评估其产品与服务能力；
 - 每年对供应商实施随机飞行检查，重点供应商每年至少接受1次全面审核，内容涵盖产品质量、生产管理、职业健康、社会责任等方面；
 - 评估供应商在产品碳排放、可再生能源使用、有害物质排放前净化等环境方面的表现；
 - 对重点供应商及承包商开展半年度及年度评估，实行分级管理，对不达标者取消合作资格，对表现优秀者给予激励。
- 风险管理**
 - 重点核查供应商的安全生产许可、绿色产品认证、环保资质及其他管理体系证书，严格评估其生产环境与安全管理体系；
 - 优先合作ESG表现良好的供应商，选用绿色环保产品，降低供应链整体ESG风险；
 - 通过内部审核与第三方检测识别原材料在质量、健康、环保方面的潜在风险，建立供应商ESG风险分类与判定标准；
 - 飞行检查覆盖绿色原材料使用、劳动保护、危险源管控、质量管理等内容，对存在问题的供应商要求限期整改并落实预防措施；
 - 鼓励供应商积极参与环境保护行动，推动其减少环境足迹。
- 清退汰换**
 - 针对考核不达标的供应商采取改进举措并限期整改，整改期结束后如仍不符合要求，将启动清退程序。
 - 通过淘汰工艺落后、设备陈旧、环保不达标的供应商，推动供应链向更高效、更可持续方向升级。

供应商质量管理

集团系统构建了分级的供应商质量管理体系，并持续优化评价机制，以全面提升产品品质与供应链稳定性。



报告期内	
原材料现场检查	合格率达
1,439 种	98.74%

供应商质量培训

集团建立常态化的供应商培训机制，每年至少组织一次面向全体供应商的专题质量培训，内容涵盖生产、施工与产品质量的重要性、最新法律法规与监管要求、常见质量风险及应对策略等，旨在系统提升供应商的质量管控水平，携手合作伙伴共同交付高品质产品与服务。

供应商廉洁管理

集团积极向供应商传递恪守商业道德的理念，并在社会、环境与治理方面明确提出对供应商的要求与期望。我们与所有供应商签署《廉洁合作协议》，并严格遵守《龙湖集团商业行为准则》中关于廉洁合规的各项规定。2025年，集团未发生任何与供应商相关的贪污腐败事件。



供应商ESG能力建设

龙湖集团持续加强对供应商的ESG能力培育，通过组织系统化的ESG培训与宣导，覆盖环境保护法规、社会责任践行、供应链透明度建设及绿色采购政策等关键议题。我们在招标前对各类采购项目进行提前沟通说明，确保环保和社会责任要求及质量标准100%传达给供应商。同时，在履约服务阶段，我们通过定期召开协调会等方式强化供应商ESG意识，持续巩固培训成效。

绿色采购

集团持续深化绿色采购机制，发布并实施《绿色采购政策》¹⁸，将环境绩效正式纳入供应商评价体系。我们优先选择在节能减碳、资源循环及污染防控等领域表现优异的合作伙伴，并明确要求其在材料采购中优先采用低碳环保型产品。同时，我们对供应商生产全流程进行环境表现跟踪，将绿色采购相关指标纳入绩效考核。

- 将供应商工厂的能源消耗、污染排放表现列为其能否参与投标的先决条件，在认证预审阶段考察供应商节能设备、排放净化设备情况。
- 强化原材料检查，要求材料类供应商在保障产品环保达标的同时，也对生产中的甲醛、VOC等有害物质排放进行限制。
- 优先采购可再生资源生产的材料，如魔素板新材，是一种A级防火、环保ENF级、防潮的新型板材，可替代液态金属、实木护墙板、皮质、木纹等装饰墙板。
- 对于新扩改项目，提倡使用低挥发性有机化合物含量、低含铅量的建筑材料，优先采购获森林管理委员会或同等级认证的木材，如FSC认证木材。
- 将天然石材优化为人造石材，减少天然石料。
- 要求供应商采用无铬钝化工艺生产铝合金材料，在源头上控制了铬离子的存在。
- 采购内墙涂料时增加绿色建材星级要求，并增加对业主健康安全指标的要求，如：对甲醛、VOC、重金属等要求更加严格，带动上游供应商绿色可持续发展。

2025年，集团进一步拓展与供应商在废弃物资源化利用方面的合作，并加强在新能源领域的合作探索，推动光伏光电技术的研发测试与试点应用。

¹⁸ 《绿色采购政策》

行业共建与创新

龙湖集团坚持创新驱动发展，高度重视科技成果的保护与转化应用。我们积极吸收先进技术及管理经验，持续拓展科技创新领域，整合价值链上下游资源，深化产业协作，致力于为客户创造更美好的生活体验。

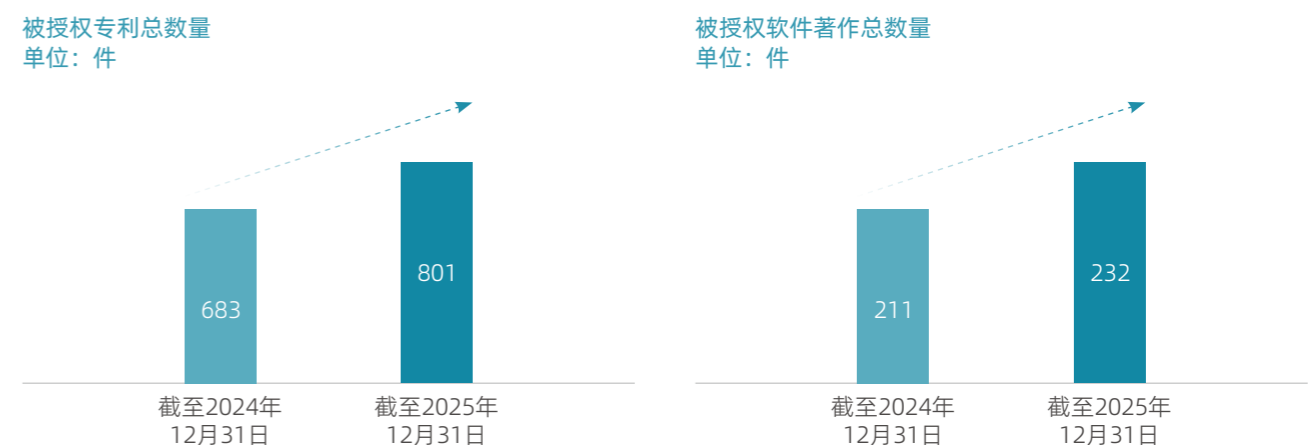
保护知识产权

集团严格遵循《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等知识产权相关法律法规，制定《集团专利分级工作指引》《集团专利代理考核工作指引》等内部管理制度，不断完善知识产权管理体系，对商标、专利、著作权等知识产权形态实施全流程系统化管理，充分尊重并保护各类创新成果。

2025年，集团专利申请主要聚焦于虚拟建造、节能环保、人工智能、AI冷站智控等前沿技术与主营业务相结合的领域。报告期内，集团发明专利授权率高达79%，实用新型、外观设计授权率持续保持100%。



	2024年	2025年
申请软件著作权数量	14	11
被授权软件著作权数量	14	11
申请专利数量	321	235
被授权专利数量	200	90



专利及专题研究概况

集团围绕供应链节能降耗与技术升级，持续开展以专利申请和专题研究为核心的产品研发工作。2025年，集团在专题研究方面取得实质性进展，开展超低能耗设计专项研究，助力项目显著降低能耗与材料用量。龙湖集团持续完善知识产权管理体系，通过建立知识产权对接人日常沟通机制，拓宽沟通渠道并提升协作效率。同时，集团依据不同项目组的特点设立专项对接制度，实现精细化管理。截至报告期末，龙湖集团旗下已拥有11家高新技术企业及4家专精特新中小企业，有力支撑了集团的持续创新与健康发展。

龙湖集团依据内外部知识产权管理要求，积极开展知识产权宣贯活动。2025年，集团共开展6场知识产权培训，持续提升员工的知识产权保护意识。

报告期内

集团共开展知识产权培训

6场

行业共建

龙湖集团密切关注行业发展和进步，基于深厚的行业积累，积极参与行业标准化建设。2025年，集团参与《铝合金阳光房技术规程》（T/CECS 1933-2025）《住宅全装修工程碳排放计算标准》《商业综合体购物中心绿色低碳与可持续发展评价规范》等标准制定，助力科技成果高效转化。

参编《铝合金阳光房技术规程》（T/CECS 1933-2025）

龙湖龙智造作为《铝合金阳光房技术规程》的参编单位，依托在高端住宅与商业项目中的丰富实践经验，积极参与标准编制，在建筑设计、结构安全与施工工艺等方面提供关键技术支撑，推动行业标准升级。

截至报告期末，龙湖龙智造已累计获取代建项目270余个，总建筑面积超3,800万平方米，并已与包括中铁城投集团、中国东方资产管理、蚂蚁集团、清华大学等在内的百余家校企机构建立良好产学研合作关系。

截至报告期末

龙湖龙智造已累计获取代建项目

270余个

总建筑面积超

3,800万平方米

可持续城市与社区

龙湖集团坚信“城市共生、民生为本”，深度参与城市更新、社区共融、绿色租赁及民生保障，推动社会和谐与经济繁荣。

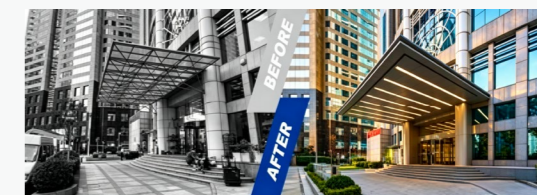
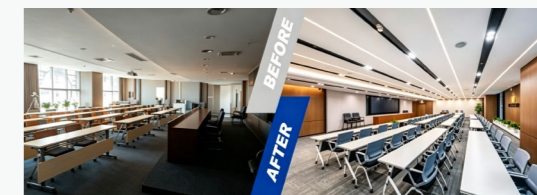
城市更新

龙湖集团深入贯彻国务院《关于持续推进城市更新行动的意见》及财政部《关于开展城市更新示范工作》的指导精神，致力于优化城市结构、完善功能布局并提升空间品质，为建设宜居、韧性及智慧城市提供有力支撑。

上海陆家嘴金穗大厦改造更新

上海陆家嘴金穗大厦作为建成于1999年的标志性商务楼宇，面临功能老化、空间利用率低与运营效率不足等挑战。为响应《上海市推进商务楼宇更新提升的行动方案（2024-2027）》，我们以装配式EPC模式实施整体改造，通过BIM虚拟建造与VR沉浸式方案呈现，精准还原建筑“骨架”并优化空间布局，实现“改用并举、即装即住”。

在保留原有建筑风貌与历史记忆的基础上，我们采用装配式装修技术，提升层高、优化照明与公共空间，实现了95%以上的方案复原率，同时以低碳方式延续了建筑历史风貌，为城市有机更新提供了可复制的范本。

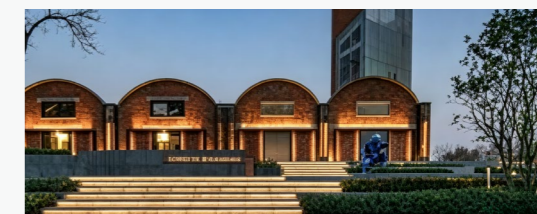
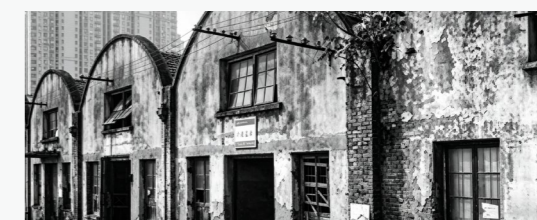


上海陆家嘴金穗大厦改造前后对比

合肥车桥厂工业遗址改造

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

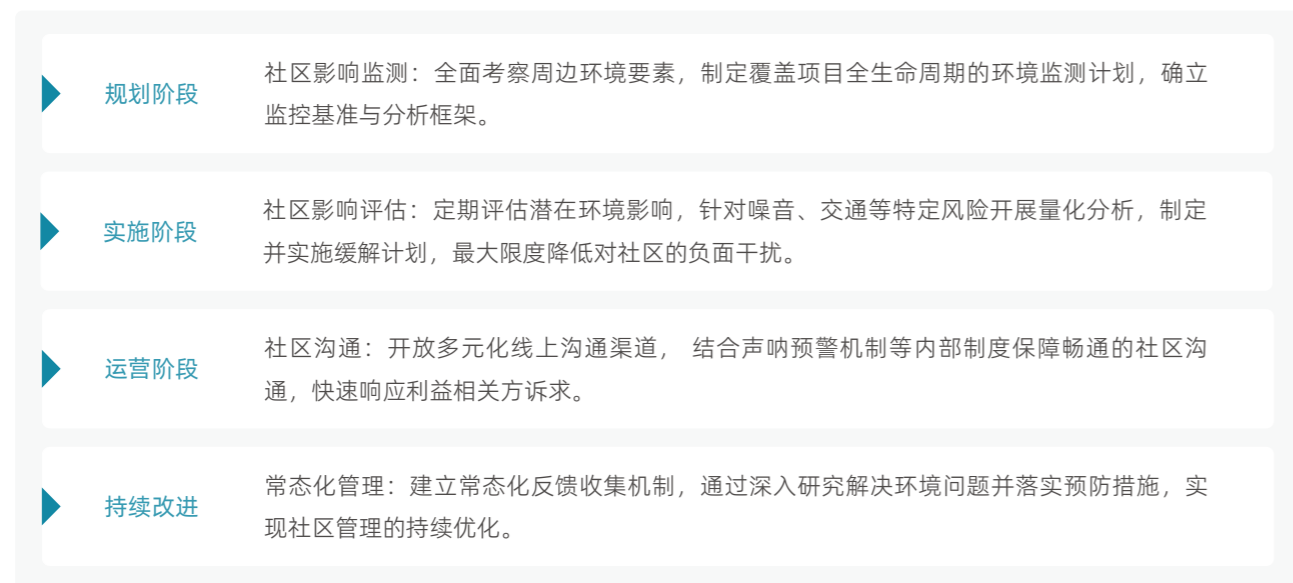
我们遵循历史建筑保护原则，结合多种修缮手法与红砖材质，最大限度保留工业遗址风貌，并融入现代设计，打造富有光影层次的空间。项目注重与周边环境融合，打造街区花园式休闲场所，提升区域文化多样性与包容性。通过土壤修复等生态治理措施，有效改善环境，为老旧工业基地注入新的功能与活力。



合肥车桥厂工业遗址改造前后对比

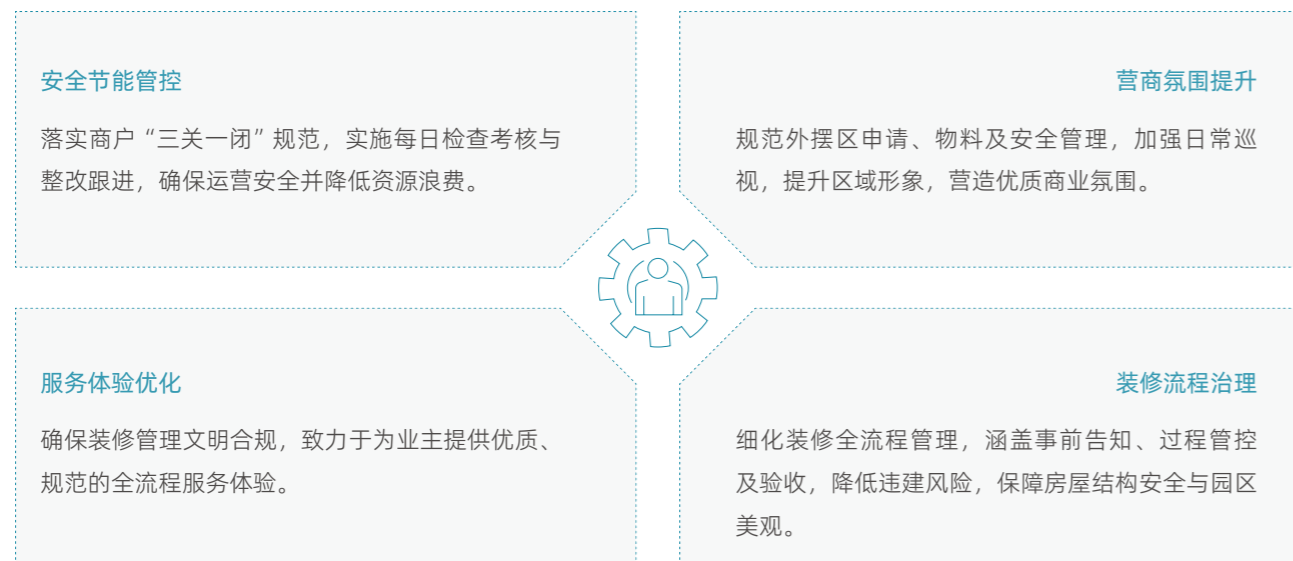
社区共融

龙湖集团聚焦绿色低碳与智慧宜居目标，制定《社区管理政策》¹⁹，明确各阶段管理要求，实现环境、功能与服务的协同优化，全面提升社区品质与居民生活体验。



集团致力于构建绿色、和谐的社区生态体系。我们制定并不断优化《三关一闭管理制度》《销售型商业外摆管理制度》《住宅管理部装修管理制度》，并通过安全节能管控、商业品质提升、装修流程治理及服务体验优化等精细化管理举措，全方位保障社区安全与品质，构建和谐共融的社区生态。

龙湖社区精细化管理举措



¹⁹ 《社区管理政策》

绿色租赁

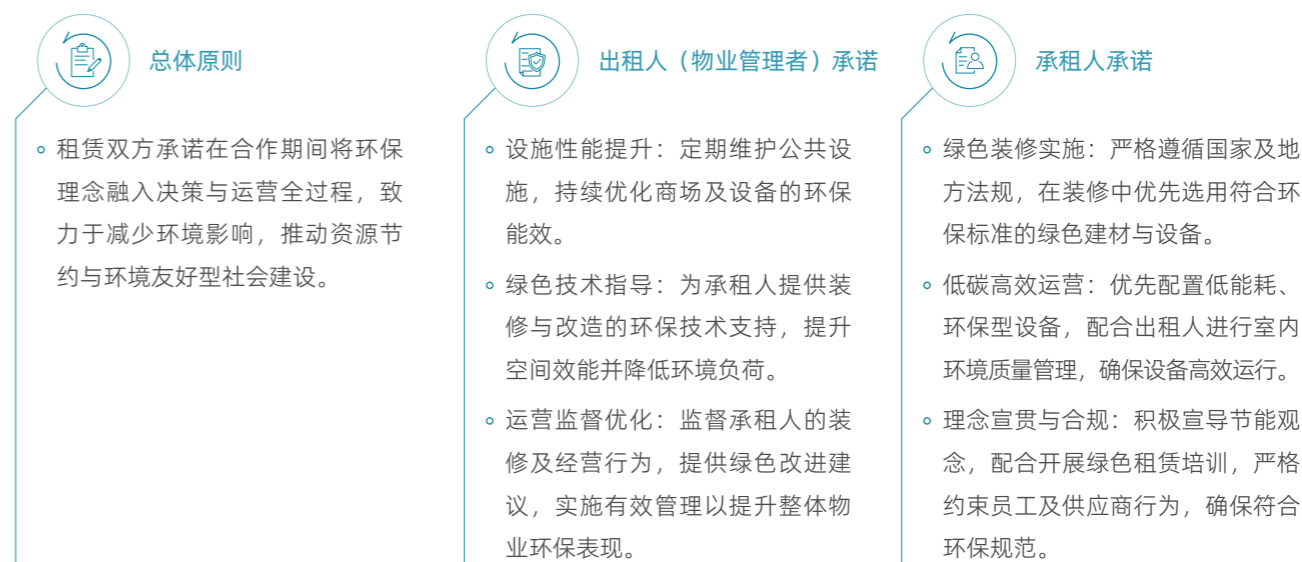
龙湖集团积极响应国家“双碳”战略，致力于在租赁合作中全面推行绿色租赁模式。通过合同约定与激励机制，我们携手承租人共同提升资产环境绩效，履行社会责任。截至报告期末，龙湖商业与商业租户共签署含绿色条款的合同数量超40,000份，占比超90%。此外，龙湖冠寓平均每年携手超250,000租户签署绿色公约，倡导节能环保。

截至报告期末

龙湖商业与租户签订含绿色条款的合同数量占比

90+%

龙湖商业绿色租赁协议



龙湖冠寓绿色租赁公约





住房保障

保障性住房

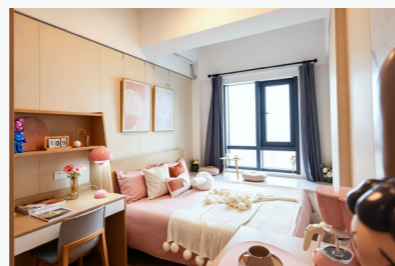
龙湖冠寓紧跟国家“租购并举”战略导向，专注高品质租赁住房运营。秉持“为城市青年创造温暖而明亮的节点”的使命，龙湖冠寓加速保障性住房建设，精准对接租客需求，将产品迭代升级至4.0版本，并创新实施“存量办公楼改造为长租公寓”模式，有效盘活老旧资产。截至报告期末，公司累计纳入政府认定的保障性租赁住房项目167个（超7.6万间房源），有效缓解社会住房压力，保障社会民生，切实为低收入群体、老年人及青年提供可负担的居住解决方案。

2025 年租赁住房主要荣誉



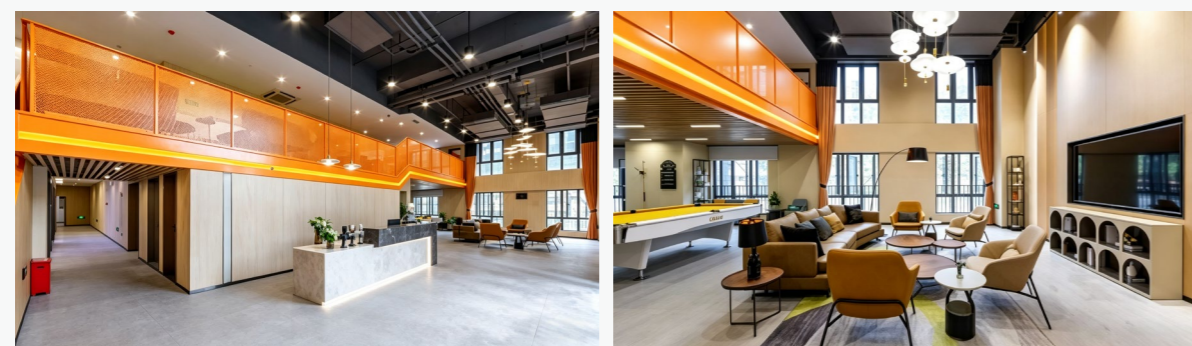
龙湖冠寓西安体育学院店

龙湖冠寓西安体育学院店由存量房改造，提供765套智能租赁住房，服务周边青年群体。项目实现智能化管理、24小时服务与多元配套，年均出租率96.4%，为超3,000名青年提供高性价比居住解决方案，助力保障性租赁住房体系建设。



龙湖冠寓深圳平湖生态谷店

龙湖冠寓深圳平湖生态谷店位于龙岗平湖产业核心区，服务园区青年与企业人才。项目联动政企资源，提供人才公寓与企业定制方案，为年轻人提供超过2,000套补贴房源，助力人才安居与区域产城融合发展。

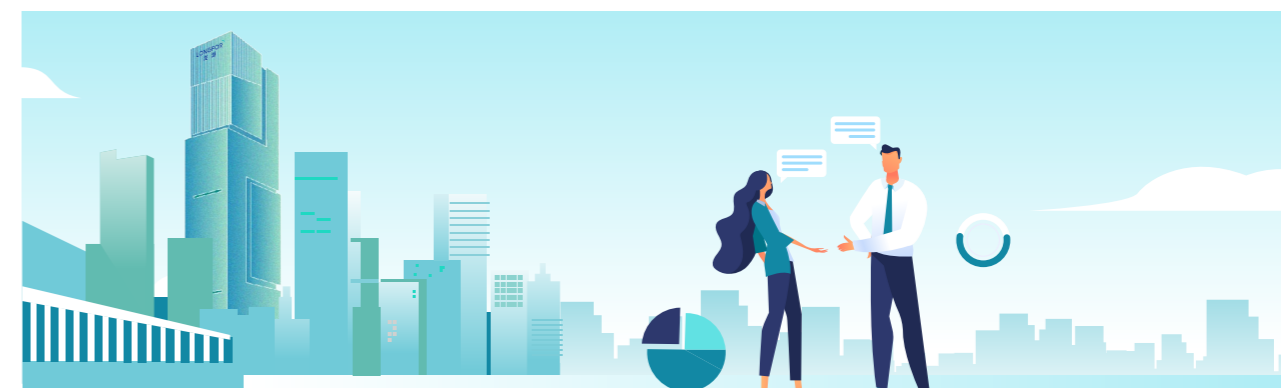


龙湖冠寓深圳平湖生态谷店共享空间

可负担商业地产

龙湖商业聚焦城市核心区域，打造高品质可负担的租赁空间，通过灵活可变的空间设计与现代化办公配套，精准满足中小微企业及初创企业的多元化发展需求，切实履行企业社会责任。

2025年，集团新开业13座商场，持续扩大商业版图，为商户创造可持续增长机遇，助力经济活力复苏。集团全年投入超亿元营销资源，实施精准化运营支持，赋能商户提升经营效能。同时，集团依托多元消费场景与高品质服务体验，有效激发市场消费潜力，实现商户成长与消费者价值的双向提升，推动商业生态良性循环。





本章节所回应的 ESG 重大性议题

- 绿色建筑设计与推广
- 能源效率与可再生能源使用
- 应对气候变化
- 废弃物管理及污染防治
- 水资源管理
- 生物多样性与土地灵活使用

本章节所回应的 SDGs 议题



生态共融 绿色环境

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



专题

数字化赋能绿色低碳运营

在“双碳”战略引领与数字中国建设协同推进的大背景下，龙湖集团以数字化为引擎，深度融合绿色低碳发展要求，构建覆盖全链条、全场景、全周期的数智化双碳管理体系，积极探索建筑行业绿色转型的创新路径与实践范式。

战略协同

构建基于双碳战略的数字化路径

随着国家“双碳”战略深入推进，数字化与绿色化协同发展已成为产业转型升级的核心驱动力。2025年4月，中央网信办、国家发展改革委等十部门联合印发《2025年数字化绿色化协同转型发展工作要点》，进一步明确建筑行业数字技术赋能绿色化转型的工作重点。

龙湖集团积极响应政策导向，依托二十余年的数智化积淀，将数字化深度融入绿色低碳运营体系，围绕建筑设计、全生命周期碳管理、绿色建筑与低碳社区建设等关键环节，形成可复制、可推广的实践范式。龙湖集团数智化的双碳实践荣获2025年度中国企业管理最佳实践榜——数智创新标杆。



集团确立“到2030年，集团单位面积碳排放强度降低15%”的减碳目标，并通过“集团-航道-地区-项目”四级目标传导机制，实现减碳责任层层压实、策略精准落地。2025年，集团完成年度减碳任务，彰显数字化驱动下的绿色运营成效。

技术赋能

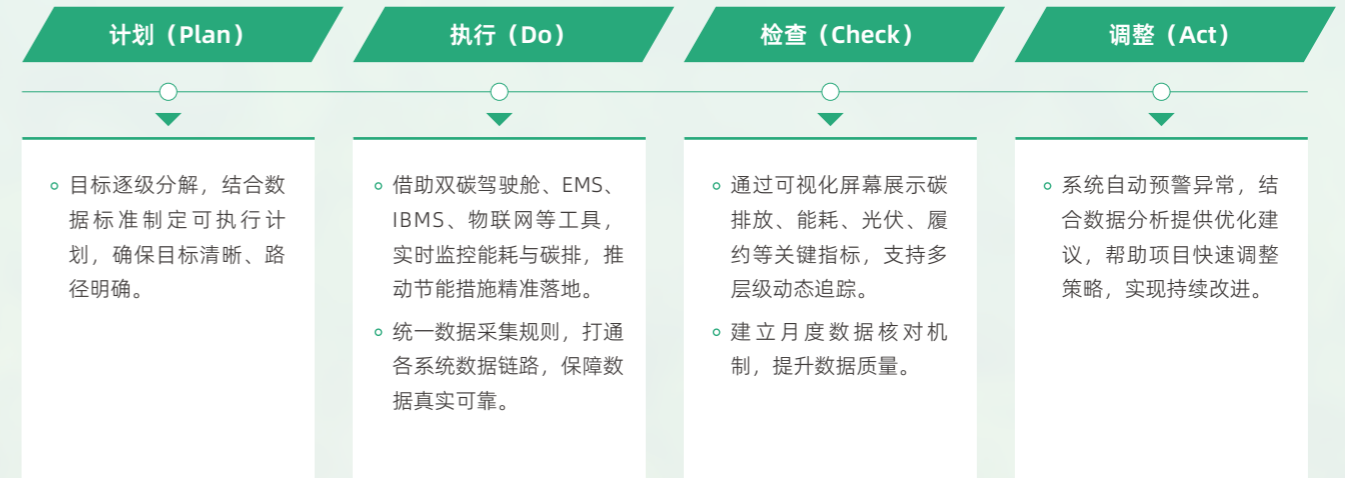
打造全场景双碳数字化产品矩阵

集团已建成覆盖全业务链条的双碳数字化产品体系，形成集监测、分析、控制、优化于一体的智慧化支撑平台。四大平台互联互通，构建起“感知-分析-决策-执行”一体化的数字底座，为绿色低碳运营提供坚实技术支持。

管理闭环

建立PDCA驱动的数字化治理体系

为保障减碳目标高效推进，集团构建以PDCA（计划-执行-检查-改进）为框架的闭环管理体系，实现从战略目标到一线实践的全链条数字化管控。



双碳驾驶舱

一屏掌握全集团碳排放与能耗动态，支持目标追踪与预警。

EMS能源管理平台

实时采集能耗数据，识别高耗能环节，辅助节能优化。

IBMS智慧建筑平台

联动空调、照明、电梯等系统，智能调节，节能又舒适。

物联网平台

连接设备与传感器，实现远程监控、故障预警与智能运维。

龙湖会所智慧预约平台赋能高端公共空间低碳运营

为响应国家“好房子”建设要求并解决中高端项目会所及架空层管理效率低、能耗管控难等痛点，龙湖集团打造了集智能管控与尊享体验于一体的智慧预约平台。该平台构建“预约-核销-设备联动”闭环机制，实现空间、设备与订单的全流程数字化管理，确保公共设施仅在预约时段开启高能耗设备，显著提升运营效率与用户体验的双重成效。

应对气候变化

随着全球气温持续上升、极端天气事件频发及生态系统退化，气候变化已成为全球社会、经济与环境面临的系统性挑战。为应对这一挑战，龙湖集团基于TCFD框架构建系统化的气候治理架构，通过制定应对策略、建立风险评估与管理机制，并推动实施有效地减缓与适应行动，持续提升企业气候韧性，以降低气候变化对业务运营与长期发展的潜在影响。

治理

龙湖集团构建科学完善的气候变化治理体系，通过明晰治理架构、健全激励机制、强化决策能力建设，全面保障气候战略落地与风险管控。

治理架构

龙湖集团已建立由董事会领导的气候变化治理体系，构建“治理层-管理层-执行层”三级管控架构，实现气候管理职责的逐级传导与落地。集团实行“项目-航道-集团-董事会”层级化汇报机制，各层级依据年度目标推进工作，并定期开展绩效反馈与动态评估，确保气候治理工作系统化、规范化、闭环化运行。

龙湖集团气候变化治理架构及职责



激励机制

龙湖集团制定并发布《应对气候变化政策》²⁰，通过建立健全制度体系与激励机制，全面夯实气候治理的组织基础与执行保障。为强化治理效能，公司将气候相关绩效指标纳入高级管理人员的薪酬考核体系。具体指标包括减碳量、节能成效等，覆盖公司CEO及分管负责人，确保气候目标与管理责任有效挂钩。

2024年起，集团进一步强化战略引领，将“单位面积能耗强度降幅”纳入战略评价(BSC)考核。该指标作为衡量可持续发展绩效的核心量化依据，其完成情况将直接挂钩集团及各航道的年度整体绩效考评结果，进一步强化战略目标在组织运营中的传导力与约束力。

同时，为激发全员参与，公司设立专项激励奖项，对在节能降耗、绿色技术创新、环保实践等方面作出突出贡献的员工及团队予以表彰，推动气候行动融入日常运营与文化。

能力建设

2025年，龙湖集团持续加强董事会及管理层的氣候治理能力建设，通过召开气候治理相关会议，系统提升决策层对气候变化风险管理的认知水平与实践能力。

策略

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

公司使用气候变化专门委员会 (IPCC) SSP2-4.5、SSP5-8.5情景²¹作为物理风险情景，使用国际能源署 (IEA) 净零排放情景 (NZE) 和气候承诺情景 (STEPS)²²作为转型风险情景。情景用于相关风险的压力测试和气候韧性分析，同时依据公司规划划定了短、中、长期的时间范畴。



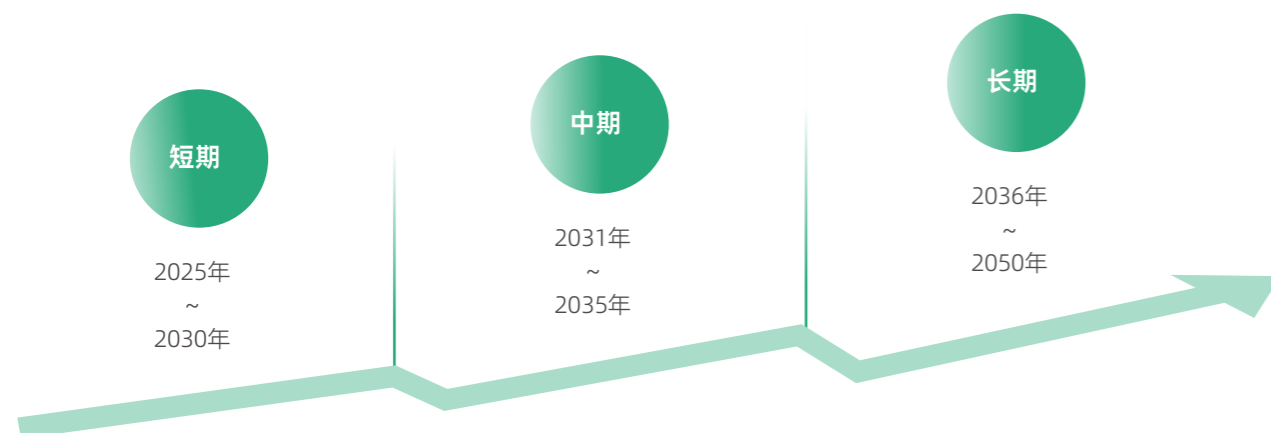
²⁰ 《应对气候变化政策》

²¹ SSP 情景用于描述不同社会经济发展路径下的排放水平与气候变化趋势：SSP2-4.5 表示中等排放、政策推进不均衡情景；SSP5-8.5 表示高排放、持续依赖化石能源情景。

²² IEA 转型情景用于模拟全球能源结构与政策路径：NZE 为全球在 2050 年前实现净零排放的深度减排情景；STEPS 为依据当前已实施的政策及未来明确计划的措施模拟的情景。



短、中、长期时间范畴



公司已识别气候相关风险和机遇对公司价值链的影响并梳理公司采取的应对举措。公司依据当前主营业务和战略发展方向，明确了资产分析范围边界，最终确定以公司主要业务航道开展物理、转型风险与机遇分析，并对每个航道进行分阶段分析，最终形成下列分析结果。

物理风险影响分析

风险类型	风险影响描述	应对措施
急性风险	<p>台风 / 热带气旋</p> <p>开发阶段：强风暴雨等极端天气直接冲击施工活动，需采取额外加固与防护措施，并承担灾后维修与应急成本。天气导致的预警停工与灾后清理亦会显著延长工期，增加延误风险。</p> <p>运营阶段：强风暴雨等极端天气可能破坏建筑外立面与结构，引发渗漏或安全隐患，造成直接损失。同时，极端天气迫使商业场所临时关闭，导致客流中断、销售停滞、租金损失并可能引发商户索赔，进而影响营运收入与投资回报。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建筑抗灾能力升级：强化抗风设计，加固现有大型公共建筑围护结构薄弱环节；提升排水效能，完善建筑排水系统，提升关键区域防洪能力。 应急响应机制优化：建立分级预警管理机制，明确不同等级响应措施；加强日常巡查与隐患整改，重点关注高风险区域。 灾后快速恢复：组建专业抢修队伍，建立灾后标准化恢复协作机制。 技术赋能管理：利用技术手段辅助优化防护措施；加强相关人员专业技能和责任意识培训。
	<p>极寒天气</p> <p>开发阶段：在部分受极端寒冷天气影响的地区，施工活动需配备保温材料等防护措施，导致成本增加。同时，低温会延长停工时间，增加工期延误风险。</p> <p>运营阶段：在受影响地区，极端寒冷天气推高取暖能耗，导致运营成本上升。同时，需为物业增配值班人员及融雪物资，进一步增加维护成本。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建筑抗寒加固：提升建筑保温性能，完善出入口及坡道防寒措施；对建筑外露设施及关键管道采取防冻保护措施。 施工调整：加强低温施工防护，保障设备及用电稳定；动态调整工期，优化施工安排。 运营节能降耗：优化供暖管理，推进节能降耗。 技术赋能管理：加强相关人员设备防冻操作、冻伤急救等技能培训。

风险类型	风险影响描述	应对措施
急性风险	<p>极热天气</p> <p>开发阶段：在部分受高温影响的地区，热浪导致户外施工停滞，增加工期延误与不确定性。同时，需配备防暑物资与设备以保障人员安全，增加施工成本。</p> <p>运营阶段：在受影响地区，夏季高温显著推高建筑制冷能耗，并加剧消防系统负荷。户外作业员工的健康风险上升，需投入额外资源进行应对。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 施工防暑保障：调整高温时段作业安排，加强户外作业人员健康监测预警；提升中暑应急处置能力，配备防暑物资，保障施工人员健康。 建筑节能改造：优化建筑设计提升被动降温效果，降低空调负荷；推进智慧能源管理，提升能效与智能化水平。 运营风险管控：升级设备防护措施，预防设备故障；强化高温天气消防巡检，重点监控隐患区域。
	<p>极端降水</p> <p>开发阶段：极端降水导致施工现场水浸，损坏设备与材料，同时淹没工地、破坏地质稳定性，增加施工安全风险。需加装防涝防毒材料以应对积水隐患。</p> <p>运营阶段：极端降水导致建筑设施水浸，并可能破坏供电供水系统，影响正常使用。其引发的城市内涝与区域性洪水会造成交通中断，阻碍人员与物资流动，增加运营中断风险与成本。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 施工安全强化：在施工现场关键位置设置防洪挡水设施；储备防汛应急物资，组建应急抢险队。 建筑防汛改造：优化建筑防汛设计，提升被动防御能力。 运营风险管控：升级设备防护措施，预防进水风险；建立应急响应机制，明确不同预警等级差异化管控措施。 技术赋能管理：建立防汛预警系统，加强重点区域监测。
慢性风险	<p>海平面上升</p> <p>海平面上升会削弱沿海项目的地基承载力，增加施工安全风险与工期延误风险。同时，为应对海水倒灌与设施腐蚀，需持续配备并维护防潮防水设施，从而推高长期运营成本。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 工程防御体系升级：强化海岸线防护，优化排水管理措施；加强施工期风险管控，实施地质评估与防护。 建筑韧性提升改造：升级设备防护措施，预防潜在风险。 智慧化风险防控：建立智能应急响应机制，组建专业应急队伍。 供应链韧性建设：优化建材选用，升级现有项目防护。
	<p>全球变暖</p> <p>全球变暖带来的渐进式气候变化，将持续影响建筑材料的长期性能，并推动施工技术的适应性调整。在运营维度，气温的持续升高将推高建筑的制冷负荷与长期能耗开支。同时，水资源压力凸显：热浪加剧用水需求，持续考验供水系统韧性；而日益频繁的干旱则要求在受影响地区长期投入并维护灌溉与水资源管理设施，形成持续的成本压力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 高温环境专项应对：调整工时与预警联动，加强施工防暑降温防护。 能源结构深度转型：探索新能源应用，推动光伏等供能方式；推动智慧能源管理，优化动态能耗调控。 水资源韧性建设：建立雨水收集净化与中水回用体系；优化灌溉管理，提升用水效率。 员工健康保障：加强员工健康防护，优化作业环境保障。



转型风险影响分析

风险类型	风险影响描述	应对措施
节能减排相关政策趋严	<p>开发阶段：为满足趋严的绿色建筑标准，需增加建造成本。地方差异化政策及国际认证追求可能导致开发周期延长与合规成本上升。新开发的建筑需提前投入低碳技术。存量资产则面临节能改造、价值重估的压力。</p> <p>运营阶段：需持续优化照明、电梯等系统能效，并推广可再生能源应用。通过与商户签订绿色租赁协议来强化节能责任，增加了租户管理的复杂性。同时，对老旧资产进行节能改造需要持续的资源与运营投入。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 加强绿色建筑设计，纳入节能低碳考量，鼓励以高星级要求规划新建项目。 发展超低能耗建筑，综合多种节能设计降低能耗。 应用可再生能源，部署光伏系统，提升绿电应用占比。 建立能碳管理平台，实现监控分析。 签订绿色租赁合同，明确双方环保节能责任。
更严格的排放量报告义务及合规要求	<p>开发阶段：统计范围三碳排放数据需收集上游供应链信息，增加供应链碳管理复杂度。</p> <p>运营阶段：为满足范围一、范围二及范围三碳排放数据披露要求，需持续优化升级能耗监测系统或开展碳盘查，完善现有数据收集系统。在接管项目时，需对既有建筑能效进行尽职调查以识别高碳排放风险。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立能碳管理平台，实现碳排放动态统计与分析。 邀请专业第三方机构开展间接排放盘查，识别重点排放类别与环节。 按照监管要求，披露范围一、范围二及范围三碳排放数据。
温室气体排放定价	<p>开发阶段：高碳建材（如水泥、钢材）成本因碳定价机制而上升，推高建造成本。同时，需为低碳技术适配进行前置投入，增加设计与建设支出。</p> <p>运营阶段：自有物业需购买碳配额或缴纳碳税，直接推高运营成本。商业运营面临能源价格上涨与转嫁租户碳成本的难题。物业管理需直接承担公共区域能耗的碳成本，高出租率会放大此部分成本，同时在接管项目时需评估既有建筑能效并对高碳项目进行节能改造，增加管理支出。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 已制定减碳目标：到2030年，龙湖集团单位面积碳排放强度降低15%。 应用可再生能源，提升绿电使用占比。 建立能碳管理平台，制定减排措施。 选用隐含碳更低的低碳建材，降低碳足迹。 制定可持续采购目标，鼓励供应商引入低碳解决方案。
产品监管要求及标准变化	<p>开发阶段：新开发项目需适配不断更新的绿色建筑标准，可能导致设计周期延长及技术投入增加。同时，各地节能设计审查趋严，项目方案可能因不符新标准而需反复修改，直接影响开发周期。</p> <p>运营阶段：已有建筑需进行节能改造以满足新的绿建标准。在项目接管时，需对既有建筑开展能效合规性审查，无法达标的项目必须完成节能改造，从而增加运营支出与管理负担。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 加强绿色建筑设计，纳入节能低碳考量，鼓励按高星级要求规划新建项目。 对既有建筑进行能效合规性审查，老旧项目不达标则节能改造。 关注绿色建筑政策标准，参与宣贯培训与技术交流活动。

风险类型	风险影响描述	应对措施
技术创新	<p>以低排放选择替代现有产品和服务</p> <p>开发阶段：采用超低能耗、零碳建筑技术或可再生能源，可能导致开发成本上升。</p> <p>运营阶段：高碳排放的既有建筑可能因政策变化面临资产搁浅风险。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 发展超低能耗建筑，结合多种节能设计降低能耗。 应用可再生能源，部署光伏系统，提升绿电占比。 建立能碳管理平台，实现监控分析与老旧高能设备替换。 审查既有建筑能效，老旧项目开展节能改造。
投入开发和采用低排放技术	<p>开发阶段：需投入额外成本开发绿色排放技术及专利，并增加低碳技术人才培训。采用绿色建造、装配式等低碳建筑技术会推高施工成本。</p> <p>运营阶段：需承担低碳建筑技术引入后的持续运营与维护成本，形成长期支出压力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 加大绿色建筑技术资源投入，支持低碳技术落地。 联合外部利益相关方开展低碳技术联合研发，加速低排放技术落地。
消费者偏好转变	<p>开发阶段：为满足消费者对绿色低碳的偏好，需在节能设计、绿色建材及可再生能源系统方面增加投入。同时，为追求国际绿色认证以提升资产吸引力，可能导致项目开发周期延长。</p> <p>运营阶段：若无法满足市场绿色偏好，可能影响资产竞争力与收入。此外，在管理既有项目时，需进行能效审查，对不满足绿色需求的建筑进行节能改造，从而增加运营负担。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 加强绿色建筑设计，新建项目鼓励按照高星级绿建要求规划设计。 披露绿色建筑认证面积、节能降碳进展以及亮点超低能耗建筑案例，回应消费者诉求。
原材料成本上涨	<p>开发阶段：水泥、钢材等高碳建材因碳定价成本转嫁而价格上涨，推高建造成本。低碳建材与可再生物料因价格高、供应链不稳定，进一步增加投入。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 优先选用隐含碳更低的低碳建材，降低碳足迹。 制定可持续采购目标，鼓励供应商投资引入低碳高效解决方案。
声誉影响	<p>开发阶段：未能及时响应低碳化要求，可能对品牌声誉造成负面影响。</p> <p>运营阶段：若未积极推动脱碳转型，可能引发利益相关方更严格的监督与审查，形成持续的声誉压力。另一方面，若未能承担环境责任与开展低碳转型，将直接面临因缺乏行动而产生的声誉风险。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 披露绿色建筑认证面积、节能降碳进展以及亮点超低能耗建筑案例，回应消费者诉求。



转型机遇影响分析

机遇类型	机遇影响描述	应对措施
政策合规	绿色建筑产业发展机遇	<ul style="list-style-type: none"> 加大超低能耗建筑的技术攻坚与规模化应用，满足绿色建筑标准，打造产品亮点。 建立贯穿项目全周期的绿色管理体系，融入绿色目标，监测优化碳排放能耗，实现精细化管理节能降耗。 利用绿色金融与政策激励，申请激励政策获资金支持，转化绿色认证为品牌溢价，提升投资回报。
技术创新	低碳技术与服务创新拓展机遇	<ul style="list-style-type: none"> 强化低碳技术研发与应用，重点攻关核心技术。 打造数字化碳管理平台，实现碳排放在线监测与控制。 推动绿色技术产品化输出，形成可对外输出服务模式。
市场变化	绿色消费与投资偏好下的品牌价值提升机遇	<ul style="list-style-type: none"> 强化绿色产品体系，融入低碳理念，推广低能耗技术，形成差异化产品力。 创新绿色金融工具，挂钩ESG与融资成本，引导商户协同减碳，提升企业品牌价值。
声誉影响	赋能品牌温度与消费者信任机遇	<ul style="list-style-type: none"> 项目初期即开展气候与环境评估，采用适应性设计，减少对原生地形的破坏。 通过IBMS、EMS等智慧运维系统实现能源精细化管理，引导用户参与可持续运营。

风险管理

2025年，龙湖集团基于情景分析数据、同业优秀实践对标、监管指引要求并参考各类学术/专业机构有关气候变化风险研究的样例，系统识别并梳理了集团在主要业务航道中，开发与运营环节所面临的关键气候相关风险与潜在机遇清单。

龙湖集团定期开展气候相关风险评估，采用定性与定量相结合的方法，对识别出的气候相关风险与机遇进行综合研判，评估其风险等级、影响范围、发生可能性，并据此形成影响重要性评估结果。公司有针对性地制定应对策略，并持续跟踪策略执行情况与实施效果，以有效减缓气候相关风险对公司运营的影响。

我们依据本集团资产分布及营收数据，选择主要业务布局的城市，基于已设定的情景与时间框架，结合情景数据和各城市营业收入，对已识别的物理风险的风险敞口进行了量化分析，并在评估中综合考虑了风险的不可补救性，从而确定了各物理风险对公司运营的影响程度。其中，极端降水的影响程度最高，台风/热带气旋与极热天气的影响程度为中等，其他物理风险暂时对公司运营不会造成重大影响。

物理风险影响重要性判定



一级风险	二级风险	影响重要性
急性	台风/热带气旋	中
	极寒天气	低
	极热天气	中
	极端降水	高
慢性	海平面上升	低
	全球变暖	低

中温升情境下 (SSP2-4.5) 各地区面临的较显著的物理风险

大区	短期 (2030年)	中期 (2035年)	长期 (2050年)
环渤海	极热天气、极寒天气	极热天气、极寒天气	极热天气、极寒天气
长三角	极热天气、极端降水	极热天气、台风/热带气旋、极端降水	极热天气、台风/热带气旋、极端降水
西部	极热天气	极热天气	极热天气
华中	极热天气	极热天气	极热天气
华南	台风/热带气旋	台风/热带气旋、极端降水	台风/热带气旋、极端降水



高温升情境下 (SSP5-8.5) 各地区面临的较显著的物理风险

大区	短期 (2030年)	中期 (2035年)	长期 (2050年)
环渤海	极热天气、极寒天气	极热天气、极寒天气	极热天气、极寒天气
长三角	极热天气、极端降水	极热天气、台风/热带气旋、极端降水	极热天气、台风/热带气旋、极端降水
西部	极热天气	极热天气	极热天气
华中	极热天气	极热天气、极端降水	极热天气、极端降水
华南	台风/热带气旋、极端降水	台风/热带气旋、极端降水	台风/热带气旋、极端降水

针对已识别的转型风险，我们逐一拆解其在各航道下对开发与运营环节产生的具体影响，并结合行业监管趋势与优秀同行实践，对关键转型风险的影响重要性进行评估。其中，节能减排相关政策趋严与产品监管要求及标准变化的影响程度最高；更严格的排放量报告义务及合规要求、温室气体排放定价、以低排放选择替代现有产品和服务、投入开发和采用低排放技术以及消费者偏好转变的影响程度为中等；其他转型风险在现阶段对公司运营的影响较低。

转型风险影响重要性判定

● 低 ● 中 ● 高

一级风险	二级风险	影响重要性
政策合规	节能减排相关政策趋严	●
	更严格的排放量报告义务及合规要求	●
	温室气体排放定价	●
	产品监管要求及标准变化	●
技术创新	以低排放选择替代现有产品和服务	●
	投入开发和采用低排放技术	●
市场变化	消费者偏好转变	●
	原材料成本上涨	●
声誉影响	利益相关方对负面新闻的关注	●

基于已识别的机遇清单，我们结合各航道的具体业务场景进行分析，明确不同机遇在价值链各阶段的影响情况，并综合评估其机遇敞口与把握难易程度，形成了机遇影响重要性排序。其中，绿色建筑产业发展及低碳技术与服务创新拓展为高度重要机遇；绿色消费与投资偏好下的品牌价值提升及赋能品牌温度与消费者信任影响程度为中度。

龙湖集团机遇影响重要性判定

● 低 ● 中 ● 高

一级机遇	二级机遇	影响重要性
政策合规	绿色建筑产业发展	●
技术创新	低碳技术与服务创新拓展	●
市场变化	绿色消费与投资偏好下的品牌价值提升	●
声誉	赋能品牌温度与消费者信任	●

龙湖集团已将气候变化风险纳入公司整体风险管理框架，并定期审查风险管理方式，规范风险管理流程，强化风险管控能力。此外，我们将气候变化风险评估和风险管理进行有机结合，基于评估结果持续优化、调整应对气候变化风险的策略和计划，降低集团运营面临的气候风险，把握气候变化带来的发展机遇。

指标和目标

龙湖集团积极响应国家“双碳”战略，系统构建气候目标和指标管理体系，全面推进碳排放管理与可持续转型。

气候相关目标

龙湖集团已制定碳排放强度目标，并按年度将目标分解至各业务航道，实现目标传导与责任落实。集团依托“双碳驾驶舱”系统，对能耗水平、节能低碳项目进展、绿色低碳建筑等核心指标实施动态监测与全过程管理，确保目标执行可追踪、可评估。

行动目标

到 2030 年

集团单位面积碳排放强度降低

15 %

除碳排放强度目标外，集团同步建立绿色建筑、能源使用等多维度低碳发展目标体系，系统推进可持续转型。绿色建筑相关目标及实施进展详见本章“绿色建筑”部分，能源管理相关目标及进展详见本章“能源管理”部分。

温室气体排放

龙湖集团遵循联交所披露要求，依据《温室气体核算体系》²³等国际权威框架，系统核算并监测企业全价值链温室气体排放，全面识别减排重点，科学指导碳减排行动落地，持续提升碳管理的规范性与透明度。

²³《温室气体核算体系》

2023-2025 年温室气体排放情况

	单位	2023年	2024年	2025年
范围一排放	吨二氧化碳当量	26,221.64	25,105.31	21,257.89
范围二排放	吨二氧化碳当量	612,612.22	501,426.19	563,231.17
范围三排放	吨二氧化碳当量	/	/	96,215.41
排放总量（范围一+范围二）	吨二氧化碳当量	638,833.86	526,531.50	584,489.06
排放总量（范围一+范围二+范围三） ²⁴	吨二氧化碳当量	/	/	680,704.47
温室气体排放密度（范围一+范围二）	吨二氧化碳当量/万元营收	0.035	0.041	0.060

龙湖集团正系统推进温室气体排放盘查工作，全面厘清范围一、范围二及范围三的排放构成与主要来源，为建立科学碳定价机制奠定坚实的数据基础。后续我们将持续健全监测与评估机制，推动碳定价在企业可持续发展战略中发挥实质性引导作用。

行业指标

指标	单位	2023年	2024年	2025年
能源总耗量	吨标煤	152,602.54	140,919.41	151,616.82
能源消耗密度	吨标煤 / 万元营收	0.0084	0.0110	0.0156
绿色电力采购量	亿千瓦时	0.46	1.77	2.14
新增绿色建筑认证的项目面积	万平方米	43.0	95.1	37.7
满足绿色建筑标准的项目面积占比	%	100	100	100
累计满足绿色建筑标准的项目数量	个	581	590	597

龙湖集团高度重视各项气候相关指标²⁵，系统推进气候风险与机遇的识别、量化与管理。公司通过定期会议、管理层汇报及持续监督等机制，对气候管理工作的完成情况进行动态评估，以实际行动助力国家绿色发展目标的实现。

²⁴ 温室气体排放参考《温室气体核算体系企业核算和报告标准》，涵盖龙湖集团自身运营阶段的范围一（直接排放）+ 范围二（间接排放），以及范围三（价值链排放）的碳排放。范围一指来自龙湖集团拥有或控制的直接温室气体排放源，包括汽油、柴油、天然气消耗总量；范围二指来自龙湖集团购买或获取电力等产生的间接温室气体排放；范围三指龙湖集团价值链上下游排放，2025年龙湖逐步量化并披露部分范围3数据，统计范围包括资本商品（类别2）、燃料及能源相关使用（类别3）、运营中产生的废弃物（类别5）、商务差旅（类别6）、员工通勤（类别7）。

²⁵ 由于气候财务影响及跨行业指标仍在核算中，依据资料暂不完善，公司适用联交所气候信息披露指引的合理资料豁免条款，暂不披露跨行业指标及气候财务影响相关信息，预计将于未来财务年度披露相关内容。

绿色建筑

龙湖集团始终以推动建筑行业绿色低碳转型为使命，将可持续发展理念融入建筑基因，通过构建全生命周期绿色建筑体系、革新低碳建造技术，打造人与自然和谐共生的现代化城市空间范式。

绿色建筑理念

龙湖集团秉持人与自然和谐共生的可持续发展理念，将绿色建筑思维贯穿于项目全生命周期的开发与运营管理之中，致力于构建环境友好、资源节约的生态空间。



集团构建完善的绿色建造管理体系，制定绿色建筑相关政策，致力于推广低碳绿色新技术的试点应用，并持续提升绿色建筑标识的认证等级及覆盖比例。集团依托产学研合作模式，建立技术研发渠道，积极推进新材料、新技术及创新低碳施工方案的研究与应用，同时储备相应的施工技能与体系。此外，公司逐步规划建立针对绿色建筑及超低能耗建筑的供应链体系，致力于将绿色建筑技术的采购成本控制在合理范围，全方位推动建造过程的绿色转型与可持续发展。

集团积极参与绿色标准建设，参编《商业综合体购物中心绿色低碳与可持续发展评价规范》（T/CUCO 8-2024），从规划、建造、设备、运营及创新五个维度，为商业综合体提供全生命周期低碳指引，助力企业精准管控能耗、优化资源配置。

苏州狮山天街荣膺首批铂金级认证，引领商业综合体绿色转型新标杆



2026年1月15日，龙湖苏州狮山天街荣获中国城市商业网点建设管理联合会与全国商业综合体绿色低碳与可持续发展评估工作办公室联合颁授的首批《商业综合体购物中心绿色低碳与可持续发展评价规范》全国贯标应用等级证书，并获评铂金级认证。凭借卓越的能碳管理能力与绿色运营实践，龙湖狮山天街成为行业首批示范项目，树立商业综合体可持续发展的新标杆。



苏州狮山天街铂金级认证证书

绿建目标及认证

集团严格遵循《绿色建筑评价标准》（GB/T 50378），将节能、节水、节材及室内环境质量等核心要求贯穿于项目全生命周期。自2021年起，公司制定了明确的绿色建筑发展目标，定期追踪并公开目标达成进度。

绿建目标



自2021年起，集团所有新建项目100%达到国家绿色建筑标准，并鼓励获得更高等级认证（包括：国家绿色建筑二星级、三星级、美国LEED认证²⁶、WELL认证²⁷）

2025年，龙湖集团新增绿色建筑概况

集团获得绿色建筑认证的新增项目个数

7 ↑

新增项目满足绿色建筑标准占比

100 %

集团获得绿色建筑认证的新增项目面积

37.7 万平方米

其中满足绿色建筑标准一星及以上的项目占比

85.7 %



截至 2025 年底，龙湖集团绿色建筑概况

累计满足绿色建筑标准的项目个数

597 ↑

累计满足绿色建筑标准的项目面积

1.3+ 亿平方米



绿色建筑体系

龙湖集团致力于通过技术创新与模式变革，推动建筑全生命周期可持续发展，打造高效能、低排放的现代化建筑范式，引领行业绿色智能化转型。

TOD综合体

集团深入贯彻TOD设计原则，将绿色低碳融入核心设计理念，构建起涵盖“城际枢纽、城市商圈、区域中心、邻里中心、车辆段上盖及TOD新城”的六大产品线体系。2025年，集团新开业5个TOD项目。

在传统TOD设计基础上，我们创新开发“POD（公园导向开发）+TOD（交通导向开发）双核驱动”模式，通过立体接驳与生态融合，激活区域商业潜能，打造“公园式商业”体验，将绿色理念植入城市肌理，实现商业价值、城市焕新与可持续发展的有机统一。

杭州上城天街 POD+TOD 项目



2025年11月28日，位于杭州上城区的龙湖上城天街正式开业，总建筑面积13.6万平方米。伴随地铁18号线开通，项目将成为连接钱塘智慧城、乔司等产业区的核心节点。项目定位为高品质商业综合体，致力于通过数字化技术与低碳策略的应用，打造集绿色、健康、便利、舒适于一体的智能化新商业街区。

在绿色设计与技术方面，项目创新采用“POD+TOD”双核理念，深度融合商业与自然。项目利用全景玻璃幕墙与挑高空间引入湖景与自然采光，降低照明能耗。同时，项目应用二级节水器具、节水灌溉及150m³雨水收集系统，有效落实海绵城市建设。

此外，项目采用全数字化正向BIM设计以减少碳排放。运营端集成IBMS、EMS、BA²⁸等智能技术，实现机电系统精准高效运行，打造智慧节能的绿色TOD商业综合体。



杭州上城天街

²⁶ LEED rating system | U.S. Green Building Council (<https://www.usgbc.org/leed>)

²⁷ International WELL Building Institute (<https://www.wellcertified.com/>)

²⁸ BA：楼宇自动化，指通过智能控制系统对建筑内的机电设备进行自动监测和管理。

武汉新荣天街 TOD 项目



2025年10月17日，武汉新荣天街正式开业，总建筑面积15.3万平方米。作为龙湖商业在武汉运营的第4座天街，项目重新定义了区域品质生活范式，展现出强大的商业集聚能力。

项目坐落于江岸区后湖大道与汉黄路交汇处，依托地铁1号线与阳逻线双轨交汇的TOD枢纽优势，构建“地下-地面-空中”三维立体接驳体系。

项目设计贯彻低碳理念，采用全数字化正向BIM设计以减少建造期碳排放。建筑本体选用超白彩釉高性能幕墙及玻璃遮阳系统，有效降低能源需求。机电系统配置高效主机与变频控制，实现空调整能超6%。项目全面应用节水器具与雨水回收系统，照明采用高效节能灯具，并通过集成IBMS、EMS等技术实现机电系统精准管控，打造高效节能的绿色TOD商业综合体。

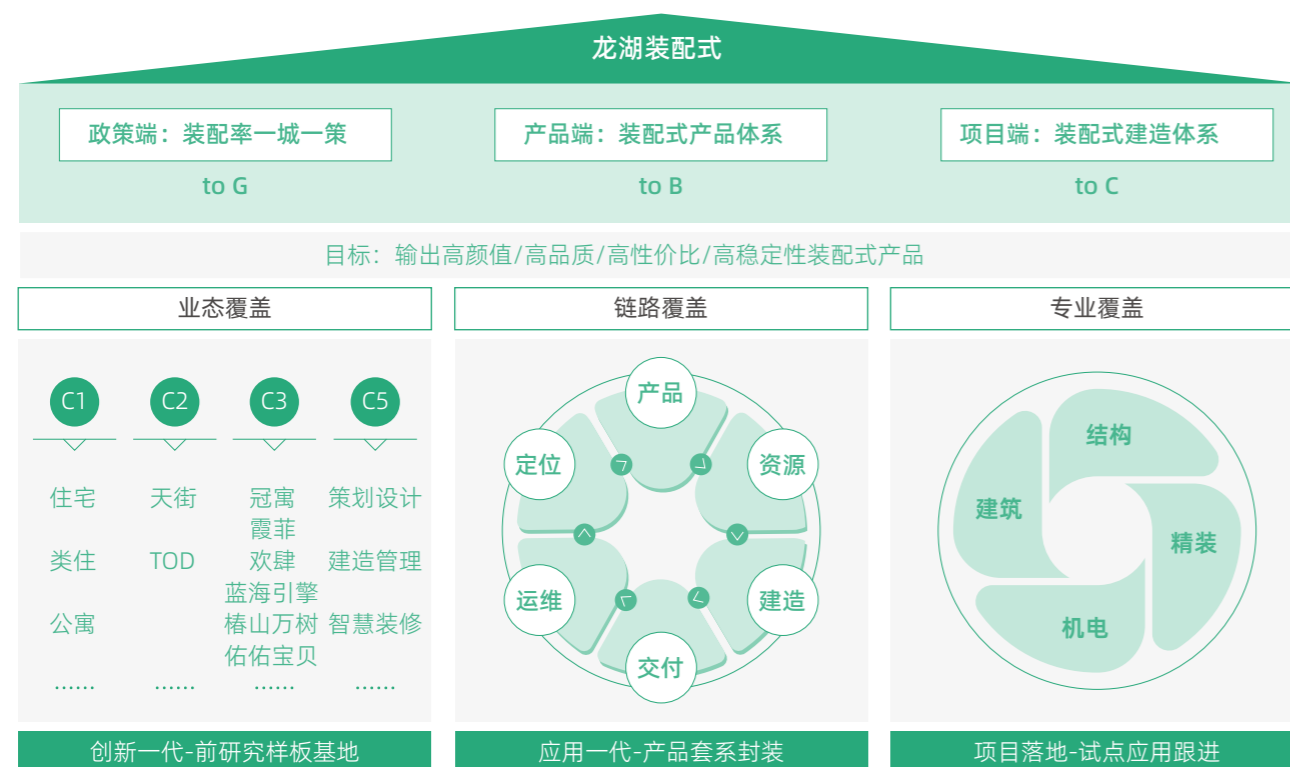
此外，项目引入武汉首家闲鱼循环商店，通过集寄卖、回收、零售于一体的创新模式，倡导绿色循环消费理念。



武汉新荣天街

装配式建筑

龙湖集团积极响应《城乡建设领域碳达峰实施方案》，自2017年起深耕装配式建筑技术研发。通过构建完善的技术体系，集团在政策引导、产品创新及项目落地三个维度协同发力，有效推动建筑产业的绿色低碳发展。



集团已构建覆盖项目全生命周期的装配式建筑能力体系，实现了从策划、设计、生产、施工到运营的一体化集成管理。目前，该装配式技术体系已广泛应用于住宅、公寓、办公、商业及医养等多元化业态。

集团持续强化装配式技术的研发创新，积极推动行业标准化进程。2025年，集团新增申请装配式专利61项，涵盖发明专利11项、实用新型专利50项，其中已获授权专利19项。

超低能耗建筑

龙湖集团深入贯彻住建部《“十四五”建筑节能与绿色建筑发展规划》中关于超低能耗建筑的发展导向，依据《近零能耗建筑技术标准》（GB/T51350-2019），结合区域气候特征与资源禀赋，统筹集成被动式设计策略、主动式节能技术与可再生能源系统，打造高效、低碳、可持续的现代绿色建筑典范，持续推动建筑行业绿色低碳转型。

上海青云阙超低能耗项目



上海青云阙项目位于上海市嘉定区，采用多种节能设计降低建筑能耗，打造绿色低碳示范标杆。

建筑本体节能方面，通过软件模拟，根据嘉定区气象参数对场地风环境进行模拟分析确认自然通风条件良好，并通过围护结构应用保温材料、外墙保温一体化技术、气密性控制、热桥控制等措施，保障建筑高效被动节能。

能源系统方面，通过优化建筑形体与围护结构，提升气密性与热桥控制，并采用“天氟地水”多联中央空调系统与智能照明，实现节能降耗。同时，项目结合光伏系统实现可再生能源就地消纳，总光伏面积超2,500平方米，装机容量达570kW，光伏年替代能源量超510,000千瓦时。

项目预计每年可节约用电超500万千瓦时，节约标准煤超620吨，减少二氧化碳排放超2,100吨。



上海青云阙

上海御湖境超低能耗项目



上海御湖境项目是基于《关于加强超低能耗建筑项目管理的相关规定》设计并实施的超低能耗建筑。项目设计以上海气候特征与居住习惯为导向，遵循“被动优先，主动优化”原则，通过优化建筑布局与朝向，并综合采用高性能外围护结构、外遮阳、高气密性设计及高效供暖空调与新风系统等被动式与主动式技术措施。同时，项目集成了可再生能源利用与能耗监测系统，旨在实现建筑能耗的显著降低，最终打造一个与本地环境深度融合、节能效果突出的高品质空间。



上海御湖境

绿色施工

龙湖集团积极践行绿色施工理念，制定《绿色环保施工方案》《安全文明施工管理协议》，对施工全过程的废弃物处置、物料堆放及扬尘治理等关键环节实施严格管控，最大限度降低施工活动对周边环境的负面影响。

绿色施工举措

污水处理

- 施工现场及生活区设置沉淀池，对产生的废水进行沉淀处理，达标后循环利用或合规排放；
- 生活区食堂、淋浴间等下水管线均安装过滤装置，并与市政污水管网妥善连接，避免排水堵塞。

废气处理

- 进场施工车辆及机械设备需符合国家与地方排放标准，并严格执行定期维护与保养制度，以控制尾气排放。

垃圾处理

- 实行垃圾集中分类管理，区分生活垃圾与施工垃圾；
- 施工垃圾做到及时清运，并建立常态化检查机制；
- 严禁在施工现场及周边区域焚烧任何废弃物。

噪音控制

- 设置全封闭式砌块切割作业间，有效隔离噪声；
- 定期开展噪声监测，确保施工噪声符合国家及地方相关标准。

扬尘治理

- 施工现场出入口配备车辆自动冲洗设施及配套三级沉淀池；
- 严禁车辆带泥上路、超载或未密闭运输，并设专人监督检查；
- 对裸露土方及暂不施工区域覆盖防尘网，周边道路定时洒水抑尘；
- 土方作业时采取水雾喷洒等降尘措施；
- 安装扬尘监测系统。

节水节能

- 采用节水型器具、节能照明及用电设备；
- 喷淋系统实行定时启停控制；
- 推广使用集中式低压充电装置。

循环利用

- 使用可重复利用的集装箱宿舍、办公室；
- 施工产生的碎砾石经筛选后作为回填材料使用；
- 钢筋余料、废旧模板等废弃物经加工改造后实现再利用。

能源管理

龙湖集团积极响应国家“双碳”战略，构建科学规范的能源管理体系，通过深化清洁能源应用、实施精细化节能降耗举措及推进综合能源管理项目，全面提升能源利用效率，推动绿色低碳运营与可持续发展。

能源管理体系

龙湖集团建立“集团-航道-地区-项目”四级能源管理架构，实现目标管控、数据监测与执行监督的闭环管理，推动能源管理高效协同与持续优化。

能源管理架构



龙湖集团严格遵循《中华人民共和国节约能源法》，制定《龙湖集团环境政策》²⁹《商业项目能耗管理制度》《能耗管理作业指导》等管理制度，建立五级能耗架构标准及水电收费管理制度，制定能源消耗目标并监控实施进展，实现能源管理标准化与精细化。2025年，集团旗下龙湖物业服务集团已获得ISO 14001 环境管理体系认证。

商业运营业务能耗目标及 2025 年目标进展

目标	根据往年用电量能耗折算单方能耗，制定年度公区能耗目标	
	63.37 千瓦时/平方米	
进展	报告期内实际能耗为	成功达成节能目标，实际能耗强度较2024年
	61.99 千瓦时/平方米	下降 2.3 %

²⁹《龙湖集团环境政策》

能源管理举措

照明管理

- 推进节能灯具更换，在非机动车库应用双照度或感应灯具，并在设备房照明回路增设行程开关；
- 依据集中活动、非集中活动及夜间时段实施分级调光；
- 在保障使用需求的前提下，有效降低照明亮度与时长，减少能源浪费。

动力系统

- 将老旧项目的储水式自来水泵升级为无负压供水设备；
- 将空载上行或满载下行时产生的电能回馈电网，实现能源回收利用。

运维管理

- 推广智能化能耗控制系统，实施多业态分区能耗管理策略；
- 采取人机结合的精细化管控模式；
- 持续开展数字化研发，通过算法优化实现系统运行能效提升。

温度调节

- 依据季节规律调控空调运行，并利用集中空调辅助监测系统实施集中管控；
- 持续推广低氮高效锅炉改造及高效冷站实体改造；
- 针对高能耗项目，引入第三方专业机构开展机电系统检测与调试，实施系统化节能改造；
- 实施推广商业采光顶外遮阳玻璃镀膜工艺，减少制冷季能耗损失；
- 推广高效冷凝锅炉，降低供暖及生活热水供应的燃气消耗。

节能监测

- 通过二维码+AI自动读数直接录入能耗数据，提高能源监测准确性和效率；
- 后台数据检核确保数据准确，提升能耗数据质量；
- 搭建EMS能耗管理系统，提供更优的能耗管理及分析平台。



龙湖物业在多地多业态推进综合能源管理项目。技术上以冷源系统精准调适为切入点，推广轻量化HALO³⁰及冷站智控模块，建立基于数据的运行管理机制，显著节约能源费用，并有效减少二氧化碳排放。

为强化员工节能减排意识，报告期内集团面向地区及项目全体工程人员组织了6场能源管理培训。培训重点宣导节能降耗举措、数字化管理，旨在推动各项目能源管理的持续优化。

能耗管理专项培训



2025年2月，公司组织开展能耗管理专项培训。培训围绕能耗预算管控、建筑密闭性管理及照明系统精细化运行等核心模块，系统讲解管理动作与执行要点，强化项目级节能责任落实与数据闭环意识，推动节能策略从制度到执行的高效落地。

³⁰ HALO：智慧空间服务平台

清洁能源应用

龙湖集团积极响应国家“双碳”战略，将可再生能源发展作为绿色商业运营的核心路径，科学制定新建及在营项目的可再生能源建设目标，致力于构建清洁低碳的能源体系。

依据建筑本体特性，集团确立BAPV³¹与BIPV³²协同推进的技术路线，科学配置光伏构件，在保障建筑综合性能的前提下，深化可再生能源与建筑物理空间的深度融合。

2025年，集团光伏建设取得显著成效，新增并投产北京房山天街、上海华泾天街、上海宝山天街、苏州星湖天街及宁波海曙天街5个项目，新增装机容量3,000千瓦。截至报告期末，商业航道累计已投产12个光伏项目，总装机容量超4,700千瓦，年发电量超300万千瓦时，且所有发电量均在商场运营期间实现100%自消纳，有效提升能源自给率。



苏州星湖天街屋面光伏建设



宁波海曙天街屋面光伏建设

2026年，集团有序推进济南西城天街、杭州上城天街等15个项目建设屋面光伏，总装机容量6,997千瓦，为后续能源供应提供有力保障。

在持续深化清洁能源应用的基础上，我们不断加大绿电采购力度。截至报告期末，集团共有12个在营商业项目开展绿电采购，全年总采购量达2.14亿千瓦时，其中7个项目实现100%绿电。

2025年，龙湖集团新增项目使用清洁能源情况

空气源热泵项目

1个

占比14.3%

太阳能热水项目

1个

占比14.3%

太阳光光伏项目

5个

占比71.4%



³¹ BAPV：建筑附加光伏，指在现有建筑上安装的太阳能光伏发电系统。

³² BIPV：光伏建筑一体化，是一种将太阳能发电（光伏）产品集成到建筑上的技术。

资源节约和循环利用

龙湖集团秉持绿色可持续发展理念，建立健全水资源管理、废弃物治理及低碳办公体系，系统推进节能减排与资源循环利用，全面提升环境管理效能。

用水管理

龙湖集团严格遵循《城市污水再生利用城市杂用水水质》（GB/T 18920）及《城市污水再生利用景观环境用水水质》（GB/T 18921）等国家标准，在《绿色办公制度》规定用水节水相关要求，不断提升节水管理水平。

龙湖集团将水资源可持续管理纳入绿色运营核心战略，通过强化节水管控、推广节水设备与技术，持续优化用水效率，旨在逐步减少水资源消耗总量。

节水举措

节水管理

- 在卫生间、茶水间张贴节水提示，倡导随手关水，规范清洗作业，杜绝长流水，推广容器盛水清洗。
- 加强用水设备巡检，及时修复跑冒滴漏。
- 推进水资源二次利用与循环使用，提升复用率。
- 建立月度用水统计与考核机制，工程人员定期核对并评估节水成效。

节水设备

- 采用高效恒流恒压节水装置，提升用水效率。
- 配置浮球式自动补水阀，实现水位精准控制，防止溢流浪费。
- 优化感应式出水设备安装角度与布局，确保感应灵敏、节水高效。
- 部署临时漏水监测系统，实时识别绿化管网渗漏，快速响应处置。
- 推广微喷带与低流量节水喷头，实现精准灌溉，降低灌溉用水量。

节水技术

- 建设中水回用系统，处理后中水用于绿地灌溉。
- 建设雨水调蓄设施，收集雨水用于冲厕、道路清洗及绿化灌溉。
- 定期开展绿地疏松打孔作业，增强土壤透水性，提升自然蓄水能力，减少灌溉频次。

龙湖智创生活住宅绿化节水科学管控

龙湖智创生活住宅在管项目全面落地三项绿化节水措施，有效提升水资源利用效率。通过每年两次对全量项目绿地进行疏松打孔，增加土壤水分下渗与雨水保留，显著减少地表径流与灌溉频次。

同时，公司推广使用微喷带实施“滋润型”灌溉，并在特定区域采用节水喷淋头，精准控制出水量，避免大水漫灌与过量浇灌，实现了绿化用水的科学管控与高效利用。



疏松土壤



微喷带使用



节水喷淋头使用



废弃物管理

龙湖集团严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国大气污染防治法》及《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，建立健全废水、废气及固体废弃物的管控体系，确保各项污染物排放全面合法合规。

废弃物管理举措

- 废水治理**
 - 生活污水经统一收集后，接入市政污水管网，输送至城市污水处理厂进行集中无害化处理。
- 废气管控**
 - 配套两级油烟净化设施，有效降低废气污染物排放浓度。
- 固废管理**
 - 严格执行垃圾分类与定点投放制度，制定《垃圾分类工作指引》，明确责任主体、统一实施标准、强化人员培训；
 - 对纸类、金属等可回收物进行专项回收利用；
 - 针对电池、灯管等有害废弃物及电子废弃物，实施专项分类与合规回收处置流程。

生活垃圾管理体系

管理标准	能力建设	监督执行
<ul style="list-style-type: none"> 严格遵守《生活垃圾分类管理条例》及相关地方规定，明确职责分配； 按照《垃圾分类工作指引》设置集中投放点，确保运营场所全面实施垃圾分类。 	<ul style="list-style-type: none"> 项目内部组建宣传员、引导员、督导员“三支队伍”制定系统的培训计划； 定期组织专题培训，内容涵盖分类标准、操作规范等，确保所有员工和相关方接受废弃物管理技术的培训； 将垃圾分类要求纳入对承包商(如清运单位、委外保洁)的管理范畴，通过合同约定、现场督导及台账检查等方式，确保所有承包商人员也接受相应的技术培训。 	<ul style="list-style-type: none"> 建立分类台账，实现对废弃物类别及去向的追踪管理； 积极配合政府部门开展宣传与检查工作，强化宣传实效； 对于清运环节，严格执行“分类质量不合格可拒绝接收”的规定，推动废弃物减量与资源化利用目标的实现。

低碳办公

龙湖集团积极践行绿色办公理念，制定《环境管理制度》《能源管理制度》及《绿色办公管理制度》等制度，系统推进办公领域的节能减排与资源循环利用。

节能举措

- 办公用电**
 - 智能照明控制：**安装时控或光控装置，实施节假日、工作日的分区控制，并定期巡检。
 - 行为引导：**在会议室等区域张贴标识，提醒员工随手关灯。
 - 能效提升：**优先采购高能效设备，推广计算机、打印机等办公设备的节电运行模式。
- 电梯系统**
 - 智能调度：**直梯采用并联控制模式，优化调度逻辑。
 - 运行优化：**非工作日关闭部分直梯，降低空载能耗。
- 通风及空调**
 - 科学调度：**区分工作日与节假日设定主机运行时间；依据室外温度动态调整冷机出水温度。
 - 运行维护：**定期检修空调设施，确保设备处于高效运行状态。
 - 节能运行：**条件允许下，优先自然通风，将室内温度控制在高效节能区间。

办公用品管理

<p>循环利用</p> <p>纸张管理：倡导双面打印及单面废纸的二次利用。</p> <p>耗材减量：推广使用陶瓷杯、抹布等耐用物品，减少一次性杯具及纸巾消耗。</p> <p>绿色采购：优先选用再生纸、可替换内芯笔、可充电电池及可循环办公用品。</p>	<p>日常管理</p> <p>专人管控：设立专人管理办公用品领购，严格把控耗材使用。</p> <p>维护保养：定期对办公设备进行维护，延长使用寿命，提升资源效益。</p> <p>回收体系：设立旧物回收处，推行旧物利用与资源统一回收。</p>
---	--

生物多样性

龙湖集团严格遵循《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国自然保护区条例》《建设项目环境保护管理条例》等法律法规要求，构建完善的生物多样性保护管理体系。

集团制定并实施《生物多样性框架与零毁林声明》³³，将生态环境保护理念深度融入项目全生命周期管理，涵盖规划、设计、建造及运营等关键环节。通过建立定期环境影响评价机制，集团积极开展生态治理与生物多样性保护实践，致力于推动人与自然和谐共生。2025年，龙湖未发生一般及以上环境影响事件。

生态保护承诺



绿地开发

龙湖集团严格践行绿地开发承诺，我们承诺避免在世界遗产名录、国际自然保护联盟（IUCN）目录 I-IV 级自然保护区及国家自然保护区内进行开发建设或进行绿地开发（包括农业用地、绿化用地、农田等）。若确需在绿地上进行开发，我们承诺确保项目符合绿色建筑标准，采取有效措施最大程度降低对生态环境的负面影响。

在项目启动前，严格遵守法律法规，全面开展风险评估与生物多样性排查，避免占用农田及绿地。在获得相关部门批准后，严格按照绿色建筑标准实施建设，并在开发全过程中将绿地及周边生态系统的影响降至最低。同时，积极采取生态修复与优化措施，有效改善并纠正项目用地的环境问题，切实落实生态保护责任。



无毁林承诺

龙湖集团严格践行无毁林承诺，杜绝一切破坏森林生态的经营行为，助力全球森林生物多样性保护。



生态影响评估

龙湖集团构建科学严谨的环境影响评估体系，深度融入跨部门全面风险管理流程。我们参考生态环境部《环境影响评价技术导则》，针对不同项目地理特性实施差异化评估，重点关注生态敏感区的状况。

环境影响评估内容全面涵盖依赖性与影响性风险。一方面，我们深入分析水资源调节、气候防护等自然生态服务对项目可持续运营的支撑作用。另一方面，我们严格审查施工扬尘、生物生存环境破碎化及水体污染等运营活动对生态系统的负面影响。通过建立研发、工程等多部门协作机制，我们将生态风险管控贯穿于项目投资、规划及运营全生命周期，确保识别特定地域下的生态依赖并有效降低潜在环境损害。

³³ 《生物多样性框架与零毁林声明》

生态保护体系

我们遵循“避免、减少、再生、修复、转型”的系统化生态保护路径，旨在将生物多样性保护深度融入项目全生命周期管理，在实现业务发展的同时，致力于维护生态系统的完整性、韧性与服务功能。

生态保护体系与举措



重庆龙塘湖公园生态治理

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





本章节所回应的 ESG 重大性议题

- 员工权益保护
- 职业安全与健康
- 员工职业发展

本章节所回应的 SDGs 议题



以人为本 健康职场 06

龙湖集团恪守“智见龙湖，无限未来”的雇主价值主张，不断健全招聘与合规雇佣体系，优化薪酬激励机制，全面保障员工权益。我们深耕高潜人才培养机制，赋能职业长足发展。同时，我们深切关怀员工身心平衡，持续强化职安健管理效能，构建多元、平等、共融的职场生态，驱动企业与员工的协同发展。



雇佣与权益

龙湖集团始终坚持将合规雇佣与权益保障作为人力资源管理的基石。我们在聘用环节恪守法规、确保公平，通过具有竞争力的薪酬福利体系与全方位的关怀措施，为员工的职业发展与生活品质提供坚实保障。

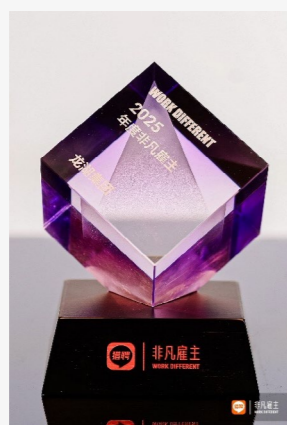
合规雇佣

龙湖集团严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，依托《集团人才推荐管理办法》《集团招聘渠道管理指引》《招聘手册》等内部制度，确立标准化、规范化的人才招聘体系。

集团恪守国际劳工组织核心公约及公认的人权准则，在聘用及用工全周期内秉承公平公正原则，致力于消除偏见，保障平等的竞争与晋升机遇。我们杜绝一切歧视与骚扰行为，员工在遇到此类事件时可以通过多种沟通渠道寻求帮助并获得支持。我们设立包括热线、邮箱及其他线上平台等完善的举报渠道，以此保障员工的权益。

集团遵守联合国《世界人权宣言》《儿童权利公约》及国务院《禁止使用童工规定》等规范，严禁雇佣童工及任何形式的强制劳动。通过发布《龙湖集团人权政策》³⁴，我们严格禁止任何基于性别、民族、地域、信仰或性取向的歧视性行为，坚决维护用工多样性并保障员工结社自由。为系统化管理人权相关风险，我们已建立包含预防性培训、申诉调查与心理支持在内的完整风险减缓与补偿机制。同时，公司通过定期进行内部审查，监督人权政策的有效落实。2025年，本集团未发生任何雇佣童工、强迫劳动及职场歧视违规事件。

集团荣获雇佣方面的奖项



2025年非凡雇主 -- 猎聘



2025年人力资源管理杰出奖 -- 前程无忧

³⁴ 《龙湖集团人权政策》

员工权益

我们搭建“全面回报薪酬激励框架”，依托定期的行业薪酬基准调研，确保员工薪资水平具备市场竞争力。在此基础上，我们健全员工权益保障体系，构筑多元化的福利保障网，涵盖年度健康检查、商业补充保险、专属在线医生问诊及员工工作生活辅导计划（EAP）等。同时，我们推出各类专项补贴、员工优惠购房等特色政策，多举措保障员工权益。

丰富的员工权益

商业保险

- 我们制定兼具市场适配性与组织特色的商业保险方案及健康管理体系，在为员工提供风险类保险的同时，配置了医疗报销型的保险方案，帮助每一位奋斗的员工实现从“日常就医可报销”到“大额风险有保障”的全方位医疗支持。
- 风险类保障：涵盖工作期间、上下班途中及日常生活场景的意外伤害，进一步强化员工对各类突发性风险的抵御能力。
- 医疗关爱类保险：覆盖门诊、住院等核心医疗场景，精准匹配员工在不同就医场景下的需求。
- 持续优化升级高性价比商业保险自选方案：员工可为本人、配偶、子女及父母进行配置购买，满足家人日常就医需求。

年度体检

- 我们为员工提供多元化的体检方案，涵盖40余项核心筛查项目，提供覆盖全国165个城市的一站式健康管理服务。
- 依托专业在线医生团队，为员工提供一对一体检报告解读服务，并通过对历年健康指标的对比与趋势研判，提供精准的预防建议和健康指导。
- 员工家属可享优惠价自费购买套餐，同步尊享便捷预约与专业健康管理服务。

龙湖专属线上全科医生

- 集团搭建小湖医生专属健康咨询平台，为员工提供线上咨询的服务并实现系统直联，无需请假及往返医院即可获得专业健康建议。
- 截至2025年底，小湖医生累计服务员工达2,925人次。目前，我们在上海、深圳、广州、成都、重庆、杭州职场每月开展线上/线下问诊服务，为员工提供体检报告详细解读、健康问诊等服务。

安全防护用品

- 北京职场设有健康小屋并配置1名全职全科医生，配备血压仪、体脂秤等日常健康检测设备及OTC药品。
- 北京职场配置AED（自动体外除颤器）等急救装备，并由小屋医生负责定期巡检、电池更换及运维管理。

EAP（工作生活辅导计划）员工帮助计划

- 公司高度重视员工心理健康情况，聘请第三方专业机构咨询师，为员工及其家属提供私密的电话或面对面心理咨询。2025年，EAP累计服务239人次，咨询主题集中在情感家庭类（42.67%）、个人成长类（15.06%）以及子女教育类（10.88%）。

长期服务奖

- 我们秉承长期主义文化，对入职满十年及二十年的员工授予专项激励与荣誉表彰，致敬员工的持续奉献。

其他福利

- 我们延续往年的节日慰问、专项补贴、重疾绿色通道及员工优惠购房等多元化政策，并在主要职场配套提供母婴室等日常便利设施，赋予员工更丰富的自主选择权。

多元与包容

集团将多元与包容融入企业文化核心，通过构建全方位员工关怀网络、拓宽民主化沟通渠道，系统推进以人为本的管理实践。我们致力于营造平等、尊重、和谐的组织氛围，在保障员工福祉与发展的同时，持续提升组织凝聚力与创新活力，为企业的可持续发展奠定人才与文化根基。

我们充分尊重并融合性别、文化背景及行业经验的差异性，构建多元化的人才矩阵，增强职场的包容力。截至报告期末，龙湖集团员工总数为31,653人，少数民族员工占比4.64%，女性员工占比42.08%，管理层中女性占比34.66%，同职级男女员工薪酬比率为1:1。

截至报告期末

员工总数为	少数民族员工占比	女性员工占比	管理层中女性占比	同职级男女员工薪酬比率为
31,653 人	4.64 %	42.08 %	34.66 %	1:1

员工关怀

龙湖集团积极开展形式多样、富有创意的员工关怀活动，涵盖传统佳节庆典、健康检查和咨询等内容，营造充满活力和温度的职场氛围。

“三伏养生 健康一夏” 健康市集活动

2025年三伏头伏之际，我们围绕“三伏养生 健康一夏”的主题，开展了一场线下健康日活动。活动现场不仅设有十八籽手串制作、转盘抽奖等互动环节，也安排了以“冬病夏治”为核心的多类健康展位，并特邀广安门中医院医生到场，为员工提供专业贴敷及中医养生服务。



“三伏养生 健康一夏” 健康市集活动现场

“绽放美丽 健康同行” 女神节健康市集活动

2025年3月7日，公司组织举办大型线下健康日活动。现场不仅安排了插花、套圈赢奖等趣味互动环节，还特别设置了包含中医问诊、肩颈按摩、康复师咨询、健康咨询及口腔筛查在内的五个健康主题展位，将专业医生与理疗师邀请至办公区，为员工提供细致周到的健康服务。



“女神节” 健康市集活动现场



员工沟通

龙湖集团构建多元化的沟通渠道，确保员工诉求能够得到即时响应与有效反馈。同时，我们将“工作圈”打造为内部坦诚沟通的阵地，鼓励员工建言献策，以此激发员工的积极性与参与度。

2025年，集团深化智能办公社群的应用场景，促进专业知识的深度沉淀与共享交流。此外，通过常态化推行1v1沟通、360度评估及高管恳谈会等机制，我们进一步拓宽了跨层级的沟通边界，实现了信息的透明流动。

我们持续深化各业务航道的协同合作，以文化内核赋能组织活力。2025年，我们通过“榜样的力量”系统化推进文化渗透，树立了如“101件小事”“平凡微光”等客户服务榜样，以及“在龙湖”“仕官生敬自己”“百师讲坛”等员工成长榜样，通过故事化传播与荣誉激励，将价值观转化为可感知、可学习的生动典范，有效激发员工内生动力。

同时，公司通过举办战略同频会、总经理恳谈会及案例共学会等特色活动，有效缩短管理层与一线员工的距离，显著增强了员工对企业的文化认同。

讲述龙湖故事 传递龙湖温度

2025年，集团持续开展“101件小事”与“平凡微光”等短视频宣传项目，并同步推动“意见转工单”机制的落实，系统性推动品牌口碑维护与服务价值显化。

“101件小事”与“平凡微光”系列深度挖掘并传播一线员工的真实服务瞬间，全年视频播放量超300万，图文阅读量达16万。“意见转工单”机制则将公开平台上的客户意见快速转化为内部整改工单，推动内部及时整改处理，并完成闭环。



龙湖“101件小事”

集团每年常态化开展员工满意度与敬业度调研，积极倾听员工心声并精准回应其核心诉求，持续提升员工满意度。2025年，龙湖集团满意度及敬业度调查包括工作满意度、目标感、幸福感等内容，员工调研覆盖率达100%。调研结果显示，员工敬业度评分81%，员工满意度评分保持在84%。

人才吸引与留存

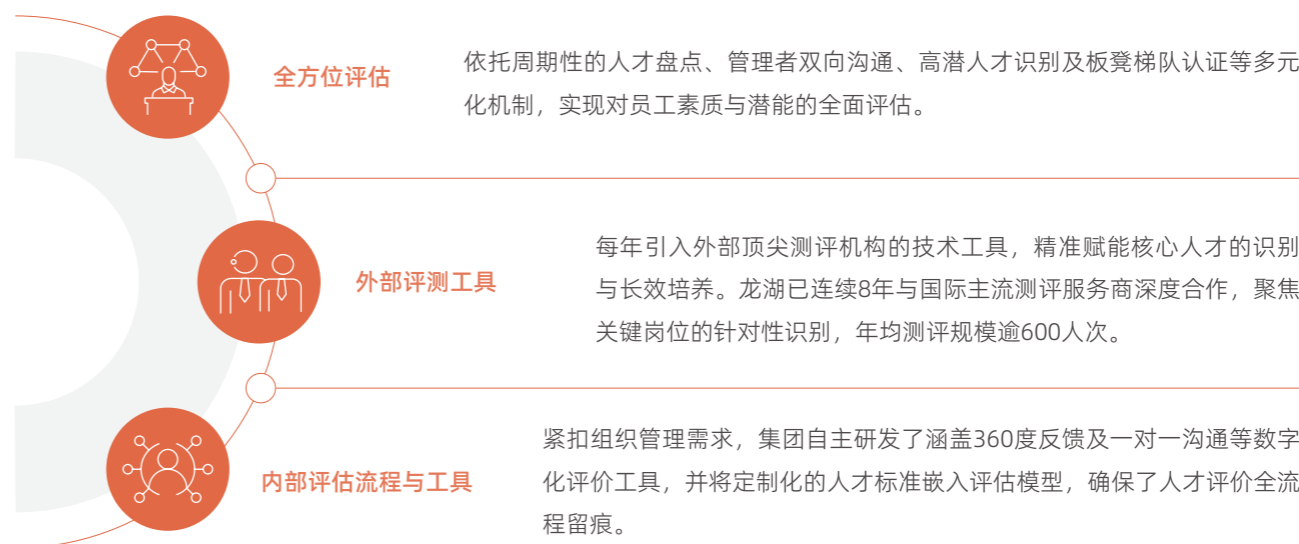
龙湖集团坚信人才是企业发展的核心引擎，立足多元业务场景与职级体系，构建了全方位的职业发展路径，并配套差异化激励方案，致力于打造支持员工持续发展的职场环境。

集团依托《员工职业序列及职业等级管理办法》《集团活水计划规则》《赋能平台员工异地调动管理办法》等制度体系，不断完善晋升路径。同时，我们构建科学的绩效评价机制，通过多维度的测评模型为员工提供清晰、公正的评价，营造透明平等的竞争氛围。

我们设立了跨航道业务板凳训练营与三跨活水等机制，为员工拓宽职业发展路径与多元发展机会，在增强员工积极性与创造力的同时，也推动了内部人才的合理配置。2025年，集团内部活水计划覆盖超1,100人次，通过内部候选人填补的职位空缺占比达53%。

同时，我们每半年开展一次深度绩效考核，整合员工自评、上级评价及人力资源盘点等多重维度，实现全方位360度反馈与综合绩效评估。我们在一对一沟通过程中，全面倾听员工心声，及时反馈评估结果，深入探讨工作表现与年度激励，确保评定结果真实反映员工贡献。

员工绩效多维度评估工具



此外，我们不断优化激励政策，强化个人绩效与薪酬回报的深度联动，通过对卓越表现者的专项激励，充分激活员工的职业热情。

员工培训与发展

龙湖集团不断深化多元培训体系，通过打造精品课程体系、动态更新内容、强化讲师梯队并沉淀标杆案例等方式，为各业务航道精准匹配定制化培训方案。我们针对不同职级的成长特性实施专项培养计划，助力员工职业全生命周期的发展和提升。2025年，集团培训参与总人数达27,628人次。全航道年度累计培训时长为158万小时，人均受训时长达49.92小时。

我们持续开展包括内部员工老带新、针对各职能层级的岗位进阶训练营，以及管理层领导力专项研讨等多元重点培训项目，全方位提速人才培养进程。

多元化培训项目

仕官生项目

- 仕官生项目是针对研究生及以上学历人才设立的精英管培计划。通过设置入职培训、导师带教、定制化轮岗及领导力进阶等环节，全方位赋能校招生的职场转型。2025年，公司带领200余位25届仕官生汇聚重庆开展溯源之旅，通过实地回溯创业历程，引导新人深植客户至上的服务基因，为这股新生力量注入使命感与向心力。

AI能力培训

- 为应对智能化转型，集团于2025年系统性推进“AI进化力赋能计划”，构建覆盖高管、业务决策层、骨干及全员的分层级赋能体系。通过开展AI战略共创会、场景创新工作坊及全员AI训练营等差异化培训，推动AI认知与实践能力向各业务纵深渗透，强化组织数智创新活力，支撑面向未来的人才梯队建设。

- 在领导力培养项目中，集团及各航道持续强化外部视角，通过跨界对标学习，高管团队与核心骨干不断拓展认知边界，积极探索自身创新突破路径，为集团在复杂市场环境中保持战略敏捷性与可持续竞争力注入了新思维。同时，我们积极助力中基层管理者优化领导风格，关注Z世代年轻员工的激发和团队融合，尤其针对服务型航道，改善青年员工职场归属感，焕发内生动力与创造力。

内部分享培训

- 龙湖集团大力提倡员工间的经验传承与知识共创。2025年，共有1,700多名员工出任内训讲师，5,505名员工担任入职引导人，将职场积累倾囊相授。全年新龙门e栈学习平台新增797门专业课程，为全员综合素质的提升提供了坚实支撑。

领导力培训

聚焦 Z 世代员工管理，点燃青年员工活力

2025年，龙湖集团针对服务型航道定制开发《Z世代管理》课程，通过情景模拟与案例研讨，系统性引导中基层管理者重构以员工为中心的 leadership 方式，有效提升青年团队的归属感与创新活力。



《Z世代管理》课程培训现场

AI 进化力赋能计划——构建分层数智素养发展体系

2025年，龙湖集团系统推进的“AI进化力赋能计划”中，共有2,468人次投入AI领域课程正式学习，为员工在数字化转型中实现职业成长提供了核心支撑。通过AI全员训练营中的AI实践任务设计、航道营销AI创新大赛等非业务活动，挖掘AI创新场景298个，沉淀73个优秀AI应用案例，涌现和发掘出一批AI先锋人才，助力构建面向未来的创新型人才队伍。



AI 进化力赋能计划培训现场

开放生态 跨界引领——领导力发展的“引进来”与“走出去”

为激发组织创新动能，龙湖集团在2025年系统构建了开放型领导力发展生态，推动“引进来”与“走出去”双向赋能。我们邀请供应商、B端客户及外部企业高管走进内部课堂，分享行业洞察与实践经验。同时，我们围绕“客户为中心”、“运营创新”等主题，组织高管与骨干团队实地走访阿那亚、胖东来及深圳、上海等多地前沿商业体，深度对标学习。通过持续跨界交流与场景化研究，核心团队有效拓展认知边界，积极探寻业务创新与突破路径。



领导力发展走访考察



健康与安全

龙湖集团坚持“安全第一，预防为主”的工作准则，倡导“健康安全”价值观，保障员工健康与安全。我们致力于动态优化安全管理体系与架构，明确各阶段安全管控目标，将管理责任落实到人，并定期举办各类安全意识宣传教育活动，为全体员工营造一个更加安全、健康的工作环境。

安全管理制度

龙湖集团严格遵循《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国建筑法》《建筑工程安全生产管理条例》《生产安全事故报告和调查处理条例》《建筑施工安全检查标准》等各项法律法规，制定了《安全管理制度》《龙湖集团在建项目施工安全管理办法》《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》《龙湖集团工程安全管理制度》等内部制度，明确各层级管理人员的岗位职责，通过前置化的管控方式，有效预防并消除生产作业中的安全风险。

集团发布的《健康与安全管理政策》³⁵已覆盖旗下所有业务航道，并要求全体供应商及承包商严格遵守。我们将安全管理与人员配置情况视为筛选合作伙伴的核心考量指标，联手员工、租户与客户、供应商及承包商、合作伙伴等利益相关方，共同构建起全链条的安全防御体系。2025年，龙湖集团未发生重伤及死亡的安全事故。

集团以覆盖全流程的《安全管理制度》为依据，确立了“安全第一、预防为主”的核心方针与责任体系，更明确了从安全资金保障、教育培训、检查整改到事故报告与奖惩追责等一系列具体规程。其中，安全生产奖惩制度作为关键组成部分，设立了量化的激励与约束标准，例如对个人安全行为、现场防护措施、事故责任等情形规定了明确的奖惩细则，并将考核结果与部门及个人的绩效、评优直接挂钩。整套制度通过清晰的权责界定、可衡量的考核标准以及严格的追责条款，为全员的安全生产行为提供了刚性约束与明确指引，构成了公司安全文化的制度基石。

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

针对职业健康保障，我们恪守《中华人民共和国职业病防治法》《职业健康安全管理体系认证》等规范要求，不断精进内部职业健康管理体系，强化日常巡检与监督。我们常态化开展现场血压、体温等基础生理指标监测，为员工提供持续的健康状态跟踪与风险预防。同时，我们结合员工的实际诉求开展多样化的身心健康关怀活动。截至报告期末，龙湖已获得ISO 45001职业健康安全管理体系认证。

³⁵ 《健康与安全管理政策》

安全目标与进展

我们设定明确的安全生产管理目标，并定期检视目标达成情况，确保安全生产工作的有效落实。2025年，公司已达成年度安全生产相关目标。



安全管理体系

集团构建“地产总部-地区公司-项目”三级安全管理架构，明确了各层级在健康与安全生产方面的职能划分，全方位落实安全生产责任制。集团董事会负责审定健康与安全战略及绩效表现，ESG委员会负责对健康与安全战略的实施、绩效指标及目标的达成进度进行监督。

我们严格推行安全事故责任追究制度，将重大安全事故、人员伤亡、消防事故等关键绩效指标，直接与管理层及员工的个人绩效评价挂钩。该考核机制覆盖集团旗下所有业务单元及子公司。

三级安全管理体系

管理层级	主要责任
地产总部安全管理	地产总部统筹负责职权范围内的风险评估、知识培训、专项督检及考核评价。
地区安全管理	地区公司总经理作为该区域健康与安全事务的总负责人，全面调度相关工作。
项目安全管理	项目工程经理则是项目现场安全生产的第一责任人，直接保障项目人员的作业安全。

日常安全管理机制

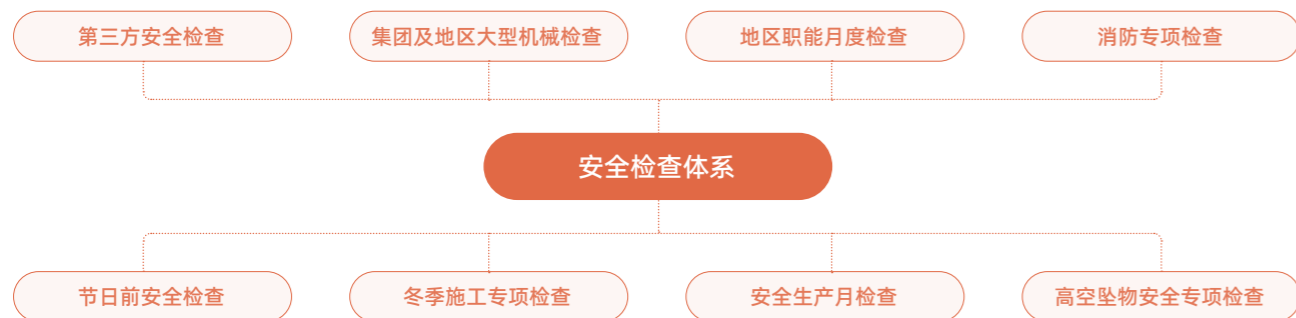


安全管理流程



安全生产检查

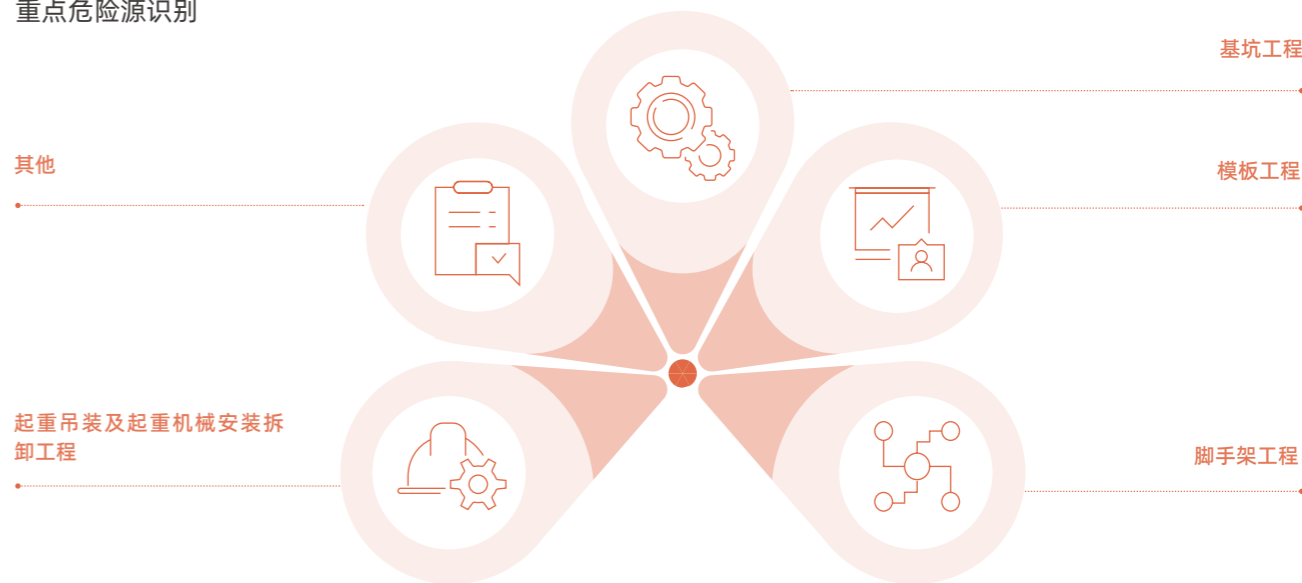
龙湖集团严格恪守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，制定《地产总部工程安全管理制度》《地产总部工程第三方检查管理制度》，常态化开展针对内部团队及供应商的安全巡检，保障施工全过程安全管控。集团建立不同频次及类型的全面安全检查体系，并定期邀请第三方专业机构进行独立抽检，通过多维度的安全排查，有效预警并化解各类隐患，守护劳工安全。



集团确立严格的安全考核与奖惩机制，依托《地产总部工程管理奖罚细则》及《地产总部工程质量安全底线管理机制》等内部制度，将安全文明“飞行检查”结果直接纳入安全负责人与项目经理的绩效评价，以此驱动现场安全标准的持续精进。

同时，在项目施工方案的策划阶段，集团以“杜绝一般及以上安全事故、重大安全舆情、火灾及上级检查红线问题，并确保集团第三方检测排名达标”为管控目标，系统开展重点危险源辨识与论证工作。针对脚手架工程、装配式建筑、混凝土预制构件安装等风险较大的分项工程，组织多位内外部专家进行联合评审与方案论证，并结合项目所在地的地理环境与工程特性，精准识别施工中的重难点环节。在此基础上，我们逐项明确责任主体，制定专项管控举措与关键监管动作，实现对作业现场安全风险的全过程严密防控，为整体安全目标的实现提供技术与保障。

重点危险源识别



移动端平台赋能大型机械精细化管理

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



安全生产培训

龙湖集团常态化组织涵盖全体员工及承包商的安全生产教育培训，培训内容包括用电、消防、精装修等多个专题。在项目建设周期内，我们依托技术交底、班前晨会等多元化形式，针对包括个人防护装备的合规佩戴、着装规范要求、作业环境风险识别及现场施工安全禁忌等关键要点进行宣贯培训。此外，我们开展“安全生产月”等主题活动，全方位强化一线施工人员的安全责任意识。

施工现场安全培训



安全生产晨会培训



安全交底培训

安全生产活动



安全生产培训



安全攻坚行动

承包商教育培训内容

- 入场安全培训教育（复工安全、事故案例）
- 转岗、复岗安全培训教育
- 专项安全培训教育（重大隐患判定、防高坠、起重吊装、模板脚手架、消防临电）
- 节假日安全培训教育
- 季节性安全培训教育（夏季高温、防台防汛、冬期施工）
- 班前安全培训教育（安全早班会、自检操、岗位实操、应急培训）

此外，我们开展形式多样的消防安全警示教育及应急实战演练，提升员工的安全防范意识与应急处置水平。2025年，本集团向员工及承包商组织开展了107场安全生产专项培训活动，培训通过率100%。

龙湖物业“学考+物防”双线安全能力建设实践

龙湖物业通过“月度学考、季度深培”机制系统提升各岗位安全履职能力，项目主管及以上人员每月参加学习与考试，安全主题考试通过率持续保持在95%以上，总经理等负责人每季度参加线下专项培训，进一步压实领导责任。在物理防范方面，我们实现微型消防站全覆盖，组建义务消防队并配齐应急物资，建立覆盖住宅、商服等场景的30类应急预案，并组织常态化演练。该机制实施以来，已成功防范盗窃事件百余起，有效扑灭初期火情超400起，形成“人防+物防”并重的安全管理实效。



附录

香港联交所 ESG 指标索引

指标	详情	页码
	董事会声明	P8-9
	重要性	P6-7
强制披露	量化	P6-7
	平衡	P6-7
	一致性	P6-7
	汇报范围	P6-7
A环境		
层面A1：排放物		
一般披露	有关废气排放，向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P69、P90
A1.1	排放物种类及相关排放数据	P122
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P122
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P122
A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	P68-78
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	P90-91
层面A2：资源使用		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	P85-89
A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以每千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P122
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P122
A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P85-89
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P88-89
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	包装材料产生量对集团的业务而言并非重要范畴

指标	详情	页码
层面 A3：环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	P96、P92-93
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	P92-93
B社会		
层面 B1：雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P96、P101
B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数	P123
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	P124
层面 B2：健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P104
B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	P125
B2.2	因工伤损失工作日数	P125
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	P104-109
层面 B3：发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	P102
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	P125
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	P124
层面 B4：劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P96



指标	详情	页码
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P96
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P96
层面 B5: 供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	P54
B5.1	按地区划分的供货商数目	P126
B5.2	描述有关聘用供货商的惯例, 向其执行有关惯例的供货商数目, 以及相关执行及监察方法	P54-56
B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例, 以及相关执行及监察方法	P54-56
B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的管理, 以及相关执行及监察方法	P54-56
层面 B6: 产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的: (a)政策; 及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P28、P32、P38
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比	不涉及
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	P33
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P57
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	P28-31
B6.5	描述消费者数据保障及隐私政策, 以及相关执行及监察方法	P39-41
层面 B7: 反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑的: (a)政策; 及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P24
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	P25
B7.2	描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	P24-25
B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	P25
层面 B8: 社区投资		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	P44
B8.1	专注贡献范畴 (如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)	P44-51
B8.2	在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)	P50-51

D部分 气候相关披露	在报告中位置
治理	
技能及能力	P69
方式及频率	P68
董事会的角色及职责	P68-69
监察进度	P68
管理层的角色及职责	P68
策略	
气候相关风险和机遇	P70-77
业务模式和价值链	P70-77
气候韧性	P70-77
财务状况、财务表现及现金流量	P70-74
策略和决策	P70-77
风险管理	
风险识别	P75-77
风险评估	P75-77
风险优先排列	P75-77
风险管理	P75-77
风险整合	P75-77
指标及目标	
温室气体排放	P77-78
跨行业指标	P77-78
内部碳定价	P77-78
薪酬	P69
行业指标	P77-78
气候相关目标	P77-78

GRI索引

使用说明	龙湖集团在 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
使用的 GRI1	GRI1: 基础 2021

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引
GRI 2: 一般披露 2021		
组织及其报告做法		
2-1	组织详细介绍	P10-13
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	P6-7
2-3	报告期、报告频率和联系人	P6-7
2-7	员工	P96
2-8	员工之外的工作者	P104
2-9	管治架构和组成	P18-19
2-10	最高管治机构的提名和遴选	P18-19
2-11	最高管治机构的主席	P18
2-12	在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	P18-19
2-13	为管理影响的责任授权	P18-19
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P20
2-19	薪酬政策	P19
2-22	关于可持续发展战略的声明	P8-9
2-29	利益相关方参与的方法	P14-15
GRI 3: 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的过程	P14-15
3-2	实质性议题清单	P15
3-3	实质性议题的管理	P14-15

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引
GRI 201: 经济绩效 2016		
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P70-74
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	P96-98
GRI 205: 反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	P24
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P25
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	P24-25
GRI 302: 能源 2016		
302-1	公司内部的能源消耗量	P122
302-2	公司外部的能源消耗量	P122
302-3	能源强度	P122
302-4	减少能源消耗量	P85
302-5	降低产品和服务的能源需求	P85
GRI 303: 水资源与污水 2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	P88-89
303-2	管理与排水相关的影响	P88-89
303-3	取水	P122
303-4	排水	P122
303-5	耗水	P122

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引
GRI 305: 排放 2016		
305-1	直接 (范畴 1) 温室气体排放	P78
305-2	能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	P78
305-4	温室气体排放强度	P78
305-5	温室气体减排量	P78
GRI 306: 废弃物 2020		
306-2	废弃物相关重大影响的管理	P90
306-3	产生的废弃物	P90
306-4	从处置中转移的废弃物	P122
306-5	进入处置的废弃物	P122
GRI 308: 供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	P56
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	P56
GRI 401: 雇佣 2016		
401-1	新进员工和员工流动率	P124
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	P97-99
GRI 403: 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	P104
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	P106-107
403-3	职业健康服务	P108-109
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	P105-107
403-5	员工职业健康安全培训	P108-109
403-6	促进员工健康	P104-107
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	P104-107

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引
403-9	工伤	P125
403-10	工伤相关的健康问题	P104
GRI 404: 培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	P124-125
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	P102-103
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	P101
GRI 405: 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	P98
GRI 406: 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	P96
GRI 408: 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	P54
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	P54
GRI 413: 当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P44-51
GRI 414: 供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	P54
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	P54
GRI 416: 客户健康与安全 2016		
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P28-30
GRI 418: 客户隐私 2016		
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	P33

内部制度与法律法规清单

ESG指标	内部制度	遵守法规及规例
A1 排放物	《绿色环保施工方案》	《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《中华人民共和国大气污染防治法》 《城市污水再生利用城市杂用水水质》（GB/T 18920） 《城市污水再生利用景观环境用水水质》（GB/T 18921）
A2 资源使用	《商业项目能耗管理制度》 《能耗管理作业指导》（物业管理部）	《中华人民共和国节约能源法》
A3 环境	《龙湖集团环境政策》 《应对气候变化政策》 《生物多样性框架与零毁林声明》	《中华人民共和国环境影响评价法》 《绿色建筑评价标准》 《中华人民共和国自然保护区条例》 《建设项目环境保护管理条例》
B1 雇佣	《集团人才推荐管理办法》 《集团招聘渠道管理指引》 《招聘手册》 《龙湖集团人权政策》 《集团活水计划规则》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》
B2 健康与安全	《安全生产管理制度》 《龙湖集团在建设项目施工安全管理办法》 《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》 《龙湖集团工程安全管理制度》 《健康与安全政策》 《项目安全目标责任状》 《地产总部工程安全管理制度》 《地产总部工程第三方检查管理制度》 《地产总部工程管理处罚细则》 《地产总部工程质量安全底线管理机制》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《职业健康安全管理体系认证》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国建筑法》 《建筑工程安全生产管理条例》 《生产安全事故报告和调查处理条例》 《建筑施工安全检查标准》

ESG指标	内部制度	遵守法规及规例
B3 发展与培训	《员工职业序列及职业等级管理办法》 《集团活水计划规则》 《赋能平台员工异地调动管理办法》	/
B4 劳工准则	《龙湖集团人权政策》	《世界人权宣言》 《儿童权利公约》 《禁止使用童工规定》
B5 供应链管理	《龙湖集团供应商行为规范》 《集团供应链职能评价办法》 《地产总部施工类资源管理制度》 《廉洁合作协议》 《绿色采购政策》	《中华人民共和国政府采购法》 《中华人民共和国招标投标法》

ESG指标	内部制度	遵守法规及规例
B6 产品责任	《龙湖集团工程质量管理制	
	《地产总部竣工交房项目返修管理制度》	
	《地产总部物业分户查验管理制度》	
	《地产总部混凝土质量管理规定》	
	《地产总部工程第三方检查管理制度》	
	《地产总部技术质量管理制	《中华人民共和国产品质量法》
	《地产总部交房评价管理办	《中华人民共和国建筑法》
	《地产总部客户投诉管理制	《建筑工程质量管理条例》
	《地产总部客户满意度管理制	《建筑工程施工质量统一验收标准》
	《物业管理投诉管理程序》	(GB 50300-2013)
	《龙湖集团负责任营销政策》	《中华人民共和国广告法》
	《营销红线行为承诺书》	《中华人民共和国反不正当竞争法》
	《地产总部神秘客户检查制	《中华人民共和国网络安全法》
	《地产总部营销策划工作指	《中华人民共和国数据安全法》
	《集团专利分级工作指引》	《中华人民共和国个人信息保护法》
	《集团专利代理考核工作指	《中华人民共和国商标法》
	《集团数据安全管理制度》	《中华人民共和国著作权法》
《集团员工信息安全行为规	《中华人民共和国专利法》	
《个人信息保护管理制度》		
《赋能平台员工信息安全规		
《数据安全实施指引》		
《龙湖U享家隐私政策》		
《养老机构老人隐私保护		
B7 反贪污	《龙湖集团道德与商业合规	《中华人民共和国监察法》
	《龙湖集团商业行为准则》	《中华人民共和国反洗钱法》
	《集团举报人保护制度》	《防止贿赂条例》
	《反贿赂反腐败细则》	《中华人民共和国反不正当竞争法》
B8 社区投资		《中华人民共和国慈善法》
		《基金会管理条例》
	《深圳市龙湖公益基金会	《关于进一步深化农村改革、扎实推进乡村全面振兴的意见》
	《捐赠管理制度》	《中共中央国务院关于全面深化新时代教师队伍建设改革的意见》

ESG 数据指标绩效表

经济指标

	单位	2025年	2024年	2023年
总资产	亿元	5,959	6,656	7,004
净资产	亿元	2,370	2,455	2,365
营业收入	亿元	973	1,275	1,807
纳税额	亿元	108	143	200

管治指标

	单位	2025年	2024年	2023年
年度风险确认和评估	完成审计	项	15+	20+
	审计发现	个	50+	60+
	整改完成率	%	100	100
商业道德	商业准则培训及考试参与人数	万人	8.0+	6.9
	商业准则考试通过率	%	100	100
	签署廉洁协议书的供应商占比	%	100	100
投诉举报	接听举报电话	次	1,900+	1,300+
	有效举报	条	1,178	345
反腐败	发生系统性腐败风险	次	0	0

环境指标

绿色建筑

	单位	2025年	2024年	2023年
新增获得绿色建筑认证的项目个数	个	7	9	4
新增获得绿色建筑认证的项目面积	万平方米	37.7	95.1	43.0
新增满足绿色建筑标准的项目面积占比	%	100	100	100
累计满足绿色建筑标准的项目个数	个	597	590	581
累计满足绿色建筑标准的项目面积	万平方米	13,000+	13,000+	13,000+

能源资源使用³⁶

	单位	2025年	2024年	2023年
汽油消耗总量	升	13,549.00	14,035.00	14,856.00
柴油消耗总量	升	75,631.00	75,197.00	82,197.00
天然气消耗总量	立方米	9,618,374.75	11,378,780.66	11,880,126.35
外购电力总量 ³⁷	千瓦时	1,137,705,645.15	1,033,260,577.62	1,123,289,886.81
综合能耗消耗量 ³⁸	吨标煤	151,616.82	140,919.41	152,602.54
综合能耗消耗密度	吨标煤/万元营收	0.0156	0.0110	0.0084
水资源消耗总量	立方米	16,460,213.82	15,957,087.36	18,815,738.32
水资源消耗密度	立方米/万元营收	1.69	1.25	1.04

温室气体排放

	单位	2025年	2024年	2023年
范围一排放量	吨二氧化碳当量	21,257.89	25,105.31	26,221.64
范围二排放量	吨二氧化碳当量	563,231.17	501,426.19	612,612.22
范围三排放量	吨二氧化碳当量	96,215.41	/	/
其中：资本商品	吨二氧化碳当量	2,232.65	/	/
燃料及能源相关使用	吨二氧化碳当量	60,747.19	/	/
运营中产生的废弃物	吨二氧化碳当量	18,201.39	/	/
商务差旅	吨二氧化碳当量	5,854.81	/	/
员工通勤	吨二氧化碳当量	9,179.37	/	/
排放总量（范围一+范围二）	吨二氧化碳当量	584,489.06	526,531.50	638,833.86
温室气体排放总量（范围一+范围二+范围三）	吨二氧化碳当量	680,704.47	/	/
温室气体排放密度（范围一+范围二）	吨二氧化碳当量/万元营收	0.060	0.041	0.035

废弃物³⁹

	单位	2025年	2024年	2023年	
无害废弃物	无害废弃物排放总量	吨	2,309.71	2,653.07	3,471.94
	无害废弃物排放密度	吨/万元营收	0.00024	0.00021	0.00019
有害废弃物	有害废弃物排放总量	吨	24.35	27.21	34.01
	有害废弃物排放密度	吨/万元营收	0.0000025	0.0000021	0.0000019

³⁶ 龙湖集团能源使用数据包含行政办公、地产开发、商业投资、资产管理、自有开发业务的物业管理与智慧营造。

³⁷ 2023年、2024年、2025年，龙湖集团分别采购绿色电力4,600万千瓦时、1.77亿千瓦时、2.14亿千瓦时，已包含于外购电力。

³⁸ 综合能源消耗量根据GB/T2589-2020《综合能耗计算通则》各种能源折算标准煤系数计算得出。

³⁹ 废弃物数据统计范围包含行政办公、地产开发、商业投资、资产管理、自有开发业务的物业管理与智慧营造。无害废弃物主要包括办公纸张、生活垃圾、建筑垃圾、办公家具、电池。有害废弃物主要包括废弃灯管、硒鼓和墨盒、废弃计算机。

社区公益

	单位	2025年	2024年	2023年
公益捐款	亿元	0.55	1.06	0.96

产品及服务

	单位	2025年	2024年	2023年
客户满意度	%	90.0	90.0	91.2

员工雇佣

	单位	2025年	2024年	2023年
员工总数	人	31,653	29,738	29,116
按性别划分	男	18,333	16,487	16,226
	女	13,320	13,251	12,890
按雇员类别划分	高层	62	66	72
	中层	866	924	908
	一线管理者	2,788	2,836	2,915
按年龄划分	员工	27,937	25,912	25,221
	30岁以下员工	9,487	9,849	10,457
	30（含）-50（不含）岁员工	20,804	18,634	17,436
按地区划分	50岁及以上员工	1,362	1,255	1,223
	境内员工	31,649	29,734	29,109
按地区划分	港澳台及海外员工	4	4	7
	按雇佣类型划分	非全职员工	-	-
按学历划分	全职员工	31,653	29,738	29,116
	大专及以下	15,415	13,695	13,361
	本科	13,300	13,044	12,696
按学历划分	硕士研究生	2,914	2,972	3,025
	博士研究生	24	27	34
按民族背景	来自少数民族员工	1,469	1,326	1,258

		单位	2025年	2024年	2023年
按女性比例划分	所有管理者中女性占比	%	34.66	34.79	/
	一线管理者中女性占比	%	37.66	38.15	/
	中层管理者中女性占比	%	26.67	26.08	/
	高层管理层中女性占比	%	12.12	13.51	13.43
	在创收职能管理层中的女性占比	%	33.37	/	/
	在STEM（科学技术工程数学）相关职能中的女性占比	%	28.80	/	/
员工离职率					
按性别划分	男性	%	19.08	18.69	24.32
	女性	%	16.68	19.04	22.97
按年龄划分	30岁以下	%	23.00	23.95	29.56
	30（含）-50（不含）岁	%	16.45	18.20	22.58
	50岁及以上	%	1.66	6.59	9.11
按业务线划分	地产航道离职率	%	11.90	13.61	18.86
	非地产航道离职率	%	19.40	19.96	23.76
按地区划分	境内	%	18.07	18.84	23.76
	港澳台	%	0.00	0.00	32.00

员工培训

		单位	2025年	2024年	2023年
员工培训投入金额		万元	500+	500+	/
员工受训总人数		人次	27,628	39,931	37,533
线上培训					
线上培训总时长		小时	1,446,152.8	1,920,871.5	1,520,838.0
按性别	男	小时	48.8	49.5	36.8
	女	小时	40.7	46.4	45.2
线上人均受训时长	高级管理者	小时	5.4	6.3	4.9
	中级管理者	小时	23.4	20.7	26.1
	普通员工	小时	46.1	48.9	41.0

		单位	2025年	2024年	2023年	
线上受训员工占比	按性别	男	%	57.85	54.87	55.38
		女	%	42.15	45.13	44.62
	按雇员类别	高级管理者	%	0.15	0.16	0.20
		中级管理者	%	2.88	2.58	2.70
		普通员工	%	96.97	97.26	97.10
线下培训						
线下培训总时长		小时	134,280.6	121,522.3	229,459.7	
线下人均受训时长	按性别	男	小时	3.7	2.8	5.7
		女	小时	4.9	3.3	6.7
	按雇员类别	高级管理者	小时	18.0	7.5	34.3
		中级管理者	小时	15.2	7.5	13.8
		普通员工	小时	3.9	2.9	5.9
线下受训员工占比	按性别	男	%	52.41	48.95	55.38
		女	%	47.59	51.05	44.62
	按雇员类别	高级管理者	%	0.39	0.49	0.20
		中级管理者	%	6.20	5.85	2.70
		普通员工	%	93.41	93.66	97.10

员工关爱

	单位	2025年	2024年	2023年
集团的敬业度调研覆盖员工比例	%	100	100	100
员工敬业度	%	81	84	86
员工满意度	%	84	84	84

安全生产

	单位	2025年	2024年	2023年
全年因工死亡人数	人	0	0	0
因工死亡比率	%	0	0	0
因工伤损失工作日数	天	0	0	0

供应商管理

	单位	截至2025年底	截至2024年底	截至2023年底
供应商总量	家	285,496	265,451	200,812
供应商数量-按地区划分	内地	284,351	264,407	199,899
	港澳台	78	63	58
	海外	1,067	981	855
供应商数量-按类型划分 ⁴⁰	材料设备类签约集采供应商	1,261	1,135	462
	一级供应商总数	168,442	159,271	/
	一级重要供应商的总数 ⁴¹	64,810	63,708	/

创新管理

	单位	2025年	2024年	2023年
申请软件著作权数量	件	11	14	13
被授权软件著作权数量	件	11	14	13
申请专利数量	件	235	321	305
被授予专利数量	件	90	200	93
		截至2025年底	截至2024年底	截至2023年底
被授权软件著作权总数量	件	232	211	197
被授予专利总数量	件	801	683	483

⁴⁰ 按类型划分的数据并非全口径统计，仅涵盖特定类别，未包含全部项目。

⁴¹ 一级重要供应商是指被确定为与公司具有重大业务相关性的一级供应商。

LONGFOR¹ 龙湖

善待你一生
FOR YOU FOREVER



龙湖集团官方网站



龙湖集团官方微博



龙湖集团官方微信

电话：010-8798 4299

传真：010-8798 4500

网址：<https://www.longfor.com/>

地址：北京市朝阳区北苑小街 8 号龙湖蓝海引擎产业园

邮编：100012