

A-LIVING SMART CITY SERVICES CO., LTD.* 雅生活智慧城市服務股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：3319

*僅供識別



2025

環境、社會及
管治報告

目錄

1.	關於本報告	2
2.	主席致辭	4
3.	走入雅生活	6
4.	年度關鍵績效與行動	10
5.	頂層引領 合規經營	13
6.	精益求精 品質為先	30
7.	合作共贏 價值共生	44
8.	人才築基 聚力同心	49
9.	綠色運營 低碳發展	69
10.	公益同行 服務民生	92
附錄一：	2025 年度關鍵績效指標	98
附錄二：	《環境、社會及管治報告守則》內容索引	103
附錄三：	政策列表	109



1. 關於本報告

1.1 報告簡介

雅生活智慧城市服務股份有限公司及其附屬公司欣然發佈2025年度環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」)，重點披露2025年度雅生活智慧城市服務股份有限公司在ESG方面所付出的努力和取得的成就，以充分回應利益相關方對本集團ESG信息披露的期望，增強利益相關方對本集團的認識和信心。

1.2 稱謂說明

為便於表述和方便閱讀，本報告中「雅生活」「本集團」或「我們」皆為指代雅生活智慧城市服務股份有限公司(連同其附屬公司)。

1.3 報告範圍

本報告涵蓋本集團截至2025年12月31日止年度(「本年度」或「年內」)的ESG表現。如無另行說明，本報告範圍與本集團2025年年報範圍一致，可與本集團2025年年報一併閱讀。有關企業管治的內容，請參閱本集團2025年年報中的《企業管治報告》章節內容。如無特別說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

1.4 報告框架

本報告依照香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)頒布的《證券上市規則》(「《上市規則》」)附錄C2《環境、社會及管治報告守則》所編寫，並嚴格遵守當中「強制披露」及「不遵守就解釋」條文。

1.5 報告原則

本集團依照重要性、量化、一致性及平衡四大報告原則籌備及撰寫本報告，並按照下列方式採用上述守則所載列的該等報告原則：

重要性：ESG報告內容乃根據利益相關方參與及重要性評估程序而釐定，其中包括確定ESG相關的議題，收集並審閱管理層和利益相關方的意見及建議，評估不同議題的相關性和重要性，以及編製和驗證所匯報的內容。ESG報告已涵蓋不同利益相關方所關注的關鍵議題。

量化：ESG報告中披露經量化的環境和社會關鍵績效指標(「關鍵績效指標」)，讓利益相關方能夠全面了解本集團的ESG表現。有關這些關鍵績效指標的標準、方法、參考資料和數據來源的資料均在適當情況載列。

一致性：為方便比較不同年度之ESG報告，本集團已在合理可行的情況下盡量採用一致的報告形式及計算方法。如方法有任何變更，本集團亦會在相應的章節中呈列和詳細說明。

平衡：本集團以客觀的態度均衡地披露本集團的相關數據及內容。



1. 關於本報告

1.6 報告數據來源及可靠性聲明

本報告的數據和案例主要來源於本集團正式文檔、統計報告及有關公開資料。本集團承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。本報告分別以中文及英文編製，如中英文文本有任何差異，概以中文文本為準。

1.7 確認及批准

本集團董事會（「董事會」）及管理層已審批本報告，保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。

1.8 信息及反饋

本報告可在聯交所網站(www.hkexnews.hk)及本集團的官方網站(www.agileliving.com.cn)查閱和下載。

本集團重視您對此報告的看法，如有進一步查詢，或對本報告有任何意見或建議，歡迎通過電子郵箱 ir@agileliving.com.cn 與本集團聯繫。



2. 主席致辭

尊敬的各利益相關方：

2025年，是中國經濟邁向高質量發展的深化之年，亦是物業服務行業從規模擴張向品質深耕、從基礎服務向價值創造轉型的關鍵一年。隨著國家「碳達峰、碳中和」戰略（即「雙碳」戰略）持續推進，可持續發展能力已成為企業穿越週期、穩健前行的核心競爭力，更是我們回應全體利益相關方期待、履行企業社會責任的核心抓手。

作為中國物業服務行業的頭部企業，2025年雅生活穩居中國物業服務綜合實力百強企業TOP4，始終秉持「呵護一生，溫暖一城」的企業使命，將ESG理念融入企業經營全環節、業務運營全場景。這一年，我們以合規經營為根基，以品質求精為核心，以綠色低碳為底色，以人才升級為支撐，以服務社會民生為己任，持續完善ESG管治體系。通過落實推進各項可持續發展的既定舉措，我們在環境、社會與管治三大維度取得了一系列紮實成效，以實際行動邁向「成為中國卓越的品質服務運營商」的企業願景。

在管治層面，我們始終堅持合規引領、廉潔從業，構建了由董事會全面主導、風險管理委員會監督指導、可持續發展督導工作組執行落地的三級ESG管治體系，將ESG管理與企業整體風險管控深度融合。本年度，董事會及風險管理委員會分別召開兩次專項會議，系統推進ESG風險管理與目標達成。我們持續系統開展ESG重要性議題評估，回應利益相關方核心關切，持續完善企業管治架構與內部控制體系，恪守反貪污、反商業賄賂的底線要求，實現供應商《廉政協議書》簽署率、員工商業道德信息申報完成率均達100%。以規範、透明、高效的管治實踐，為企業長期穩健發展保駕護航，切實保障全體股東與利益相關方的合法權益。

在服務層面，我們始終堅持以業主為中心，將服務品質作為企業發展的生命線。本年度，我們深化「集團－區域－城市公司－項目」四級品質管理機制，迭代輸出數百項分級服務標準，打造近百個品質標桿項目，以標準化建設夯實服務根基；我們持續推進智慧社區與數字化轉型，搭建客戶訴求閉環處理機制，年度客戶投訴處理解決率達98%，工單處理滿意率達95%，客戶滿意率連續三年提升；同時，我們深度參與行業服務標準制定，以頭部企業的擔當引領行業規範發展，致力於為每一位業主、每一個社區，締造有溫度、高品質的服務體驗。



2. 主席致辭

在環境層面，我們堅定踐行綠色低碳發展理念，積極響應國家「雙碳」戰略，將環境管理納入日常運營各環節，建立覆蓋能源、水資源、廢棄物全流程管理體系。本年度，我們持續推進在管項目的節能降耗改造，落地多項節能措施，從源頭削減碳排放與資源消耗；全面開展氣候相關風險識別與情景分析，系統梳理物理風險及轉型風險與機遇，制定針對性應對策略。同時，在城市服務場景下，加大新能源作業裝備投入，以綠色服務助力城市生態環境保護，以實際行動守護碧水藍天。

在人才與社會責任層面，我們始終堅持「人才是企業第一資源」，秉持平等、包容、多元的僱傭理念，為8萬名員工搭建完善的薪酬福利保障體系、分層分類培訓發展體系與雙通道職業晉升機制。本年度，我們累計開展2.6萬餘場培訓，覆蓋超28萬人次，以系統化培訓助力員工與企業共同成長；我們嚴格落實職業健康與安全管理責任，持續完善安全風險防控體系，為員工築牢職業安全防線，年度員工整體滿意度達86.5%。同時，我們紮根社區，本年度累計開展超5,300場社區文化活動，覆蓋超50萬人次，以豐富的文化活動促進鄰里和諧、社區共建；此外，我們積極投身鄉村振興、生態保護、扶弱助老等公益事業，通過社區零售平台助力農戶增收，開展淨灘行動守護海洋生態，以社區關懷傳遞人文溫度，切實將企業發展成果轉化為服務社會、改善民生的實際行動。

此外，本集團始終秉持「合作共贏、價值共生」的理念，持續完善可持續供應鏈管理體系，將ESG要求融入供應商准入、考核、管理全流程，優先選擇環保合規、社會責任履約到位的合作夥伴，攜手上下游共同提升供應鏈可持續發展韌性。同時，我們深化成員企業融合賦能，積極參與行業交流與標準建設，以開放共融的心態，與行業同儕共同推動物業服務行業高質量發展。

道阻且長，行則將至；行而不輟，未來可期。面向未來，宏觀環境與行業格局仍在持續變化，可持續發展是企業長青的基石。雅生活將始終堅守初心，以匠心打磨服務品質，以創新驅動綠色轉型，以文化凝聚人才力量，以責任踐行社會擔當，不斷提升ESG管理水平與實踐成效，努力為業主創造更美好的生活服務體驗，為員工搭建更廣闊的成長平台，為股東創造更穩健的長期回報，為行業高質量發展、城市環境品質提升、社會和諧進步持續貢獻雅生活力量。

最後，再次感謝各位利益相關方長期支持。願我們攜手同行，共創更可持續、更美好的未來！

董事會聯席主席

陳卓雄／王海洋

香港，2026年3月31日



3. 走入雅生活

雅生活集團成立於1992年，為聯交所上市公司（股票代碼：3319.HK），位列2025年中國物業服務綜合實力百強企業TOP4，業務涉及物業服務、業主增值服務、城市服務、外延增值服務。秉承「呵護一生溫暖一城」的使命，雅生活集團以行業領先的全業態、全場景、全鏈條服務能力，致力於成為中國卓越品質服務運營商，為每一座城、每一個人締造幸福生活。

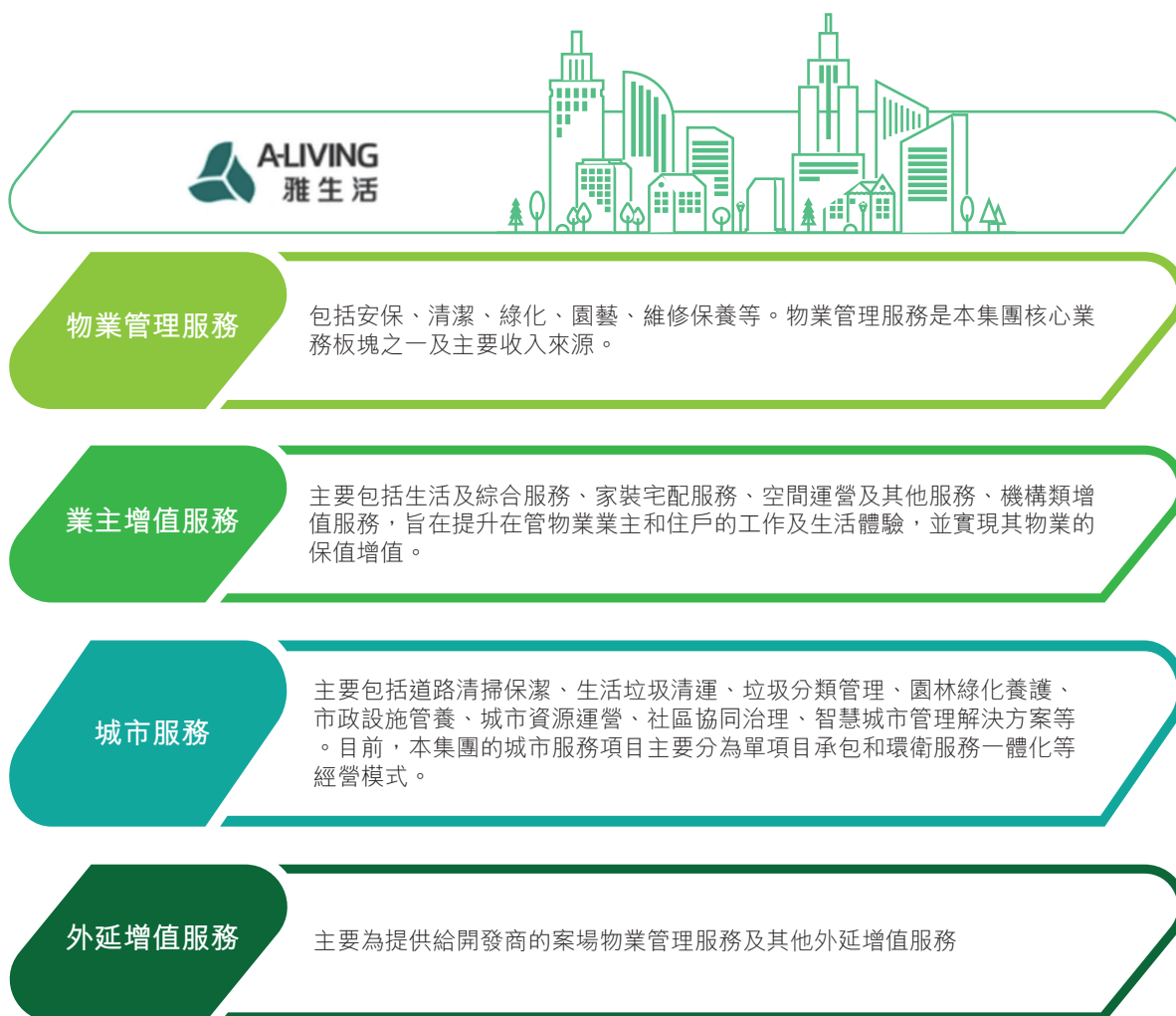
企業文化



3. 走入雅生活

業務概覽

雅生活致力於構建全場景服務生態。截至2025年12月31日，本集團在管面積約5.03億平方米，服務項目3,864個，覆蓋全國28個省、直轄市、自治區，進駐全國193個城市。



年度獲獎情況

獎項類別	獎項名稱
ESG 表現類	2025 年度責任企業(企業管治)(央廣網)
服務能力類	2025 物業企業服務力卓越表現(觀點指數研究院)
品牌及綜合實力類	2025 中國物業服務企業綜合實力 TOP4(克而瑞) 2025 物業服務企業卓越表現(觀點指數研究院) 2025 物業服務企業品牌價值卓越表現(觀點指數研究院) 2025 物業服務企業管理能力卓越表現(觀點指數研究院) 2025 物業服務企業創新能力卓越表現(觀點指數研究院) 2025 城市服務企業卓越表現(觀點指數研究院) 2025 物業服務企業數字化卓越表現(觀點指數研究院) 2025 年度品牌美譽度領先企業(央廣網) 年度高品質發展價值品牌(時代週報) 2025 年度商寫物業服務企業 TOP10(觀點指數研究院)



3. 走入雅生活

榮譽照片牆(部分)



年度 ESG 評級

WIND ESG 評級¹：A 級



「高於行業平均評級」

Sustainalytics ESG 評分²：15.2

Low Risk

NEGL	LOW	MED	HIGH	SEVERE
0-10	10-20	20-30	30-40	40+

「行業最低風險」

¹ 版權所有 ©2021-2025 Wind

² 版權所有 ©2025 Sustainalytics



4. 年度關鍵績效與行動

頂層引領 企管合規

本年度

關鍵行動與績效表現

- 清晰的企業合規管治體系，系統性管理企業風險
- 完善的ESG管治體系，推動可持續發展各項工作
- 了解並及時回應各利益相關方期望
- 持續推進商業道德建設，員工年度商業道德信息申報完成率達100%，供應商《廉政協議書》簽署比例達100%

回應的SDGs



精益求精 品質為先

本年度

關鍵行動與績效表現

- 完善四級品質管理機制，持續迭代輸出數百項分級服務標準
- 強化品質監督與標桿建設，建立四級巡查、整改閉環及獎懲聯動機制，打造87個品質標桿項目
- 優化客戶訴求回應機制，投訴處理解決率達98%

回應的SDGs



4. 年度關鍵績效與行動

合作共贏 價值共生

本年度

關鍵行動與績效表現

- 供應商總數達 1,798 家
- 參與物業服務管理標準建設：三項
- 踐行陽光採購，簽署《廉政協議書》的供應商佔比達 100%

回應的 SDGs



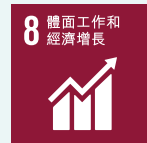
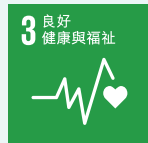
人才築基 聚力同心

本年度

關鍵行動與績效表現

- 全年共開展 26,486 場培訓，覆蓋 282,322 人次，培訓總時數達 345,634 小時
- 聚焦重點人才賦能，項目經理專項培訓覆蓋 3,000 餘人，平均合格率达 98.1%
- 持續完善學習平台與師資體系，共有內訓師 612 人、崗位輔導員 2,212 人

回應的 SDGs



4. 年度關鍵績效與行動

綠色運營 低碳發展

本年度

關鍵行動與績效表現

- 符合 ISO 14001：2015 及 ISO 50001 標準的環境及能源管理體系
- 利用情景分析，系統識別氣候變化風險與機遇
- 採取節能、節水、廢棄物循環利用等多種舉措，持續推動節能減排、節水、減廢目標的實現
- 範圍一溫室氣體排放：7,737.25 噸二氧化碳當量
- 範圍二溫室氣體排放：210,688.29 噸二氧化碳當量
- 範圍三溫室氣體排放：692.35 噸二氧化碳當量

回應的 SDGs



公益同行 服務民生

本年度

關鍵行動與績效表現

- 在全國範圍內組織超 5,300 場社區文化活動，逾 50 萬人次參與
- 履行社會責任，開展節日公益、社區志願服務等活動
- 支持鄉村振興，與多家地標產品基地深度合作

回應的 SDGs



5. 頂層引領 合規經營

本章關鍵績效與行動

- 清晰的企業合規管治體系，系統性管理企業風險
- 完善的ESG管治體系，推動可持續發展各項工作
- 了解並及時回應各利益相關方期望
- 持續推進商業道德建設，員工年度商業道德信息申報完成率達100%，供應商《廉政協議書》簽署比例達100%

本章回應

重要性議題	• 商業道德建設 • ESG管治架構 • 企業風險管理 • 利益相關方參與
SDGs	

企業的穩健運營與可持續發展有賴於良好的企業管治實踐。本集團持續優化企業管治架構，明晰內部管治規範，強化業務運營中的內部風險防控與ESG管治能力，切實回應業主、股東、員工、供應商等各利益相關方對企業合規經營、服務品質、長遠發展的殷切期待。

5.1 企業合規管治

雅生活董事會及管理層致力維持良好的企業管治常規及程序。董事會高度重視企業管治與ESG實踐，立足相關監管規定及本集團發展實際需求，已正式採納並持續深度檢討本集團的企業管治實務。本集團嚴格遵照《中華人民共和國公司法》，並採納《上市規則》附錄C1之《企業管治守則》（「企業管治守則」）及附錄C2之《環境、社會及管治報告守則》所載原則及相關法律法規要求，秉持誠信、透明、問責及獨立的核心原則，持續優化內部審查體系與企業管治體系，全力提升本集團企業管治的整體水平與執行效能。

董事會全面負責本集團在環境、社會及管治事宜上的管理方針及策略、監督及績效檢討，確保相關目標與本集團業務發展緊密結合。董事會下設審計委員會、提名委員會、薪酬與考核委員會及風險管理委員會，各專門委員會獲董事會正式授權，共同推動企業管治各項工作落地執行，負責審議企業發展策略與經營目標、監督本集團整體營運及財務表現、評估管理層履職成效，並統籌監管企業公眾信息披露等相關事宜。各專門委員會協同運作，致力確保本集團企業管治維持高標準，為本集團長遠發展與可持續增長提供堅實保障。有關本年度本集團企業管治的詳細內容，敬請參閱本集團2025年報「企業管治報告」相關章節。



董事會委員會履職情況

審計委員會

審閱與檢討本集團會計政策，監督外聘核數師及審計監察中心的表現，審閱本集團財務資料，持續檢討及監管本集團財務申報體系、風險管理及內部控制系統，並深入考察本集團會計及財務申報體系的資源和員工資歷及經驗。

提名委員會

檢討董事會架構、人數及組成，審查董事會多元化政策及提名政策，協助董事會編製董事會技能表，物色具備合適資格可擔任董事會成員之人士，就董事委任、連任以及董事繼任計劃向董事會提供建議，評核獨立非執行董事的獨立性及評估每名董事對董事會投入的時間及貢獻。

薪酬與考核委員會

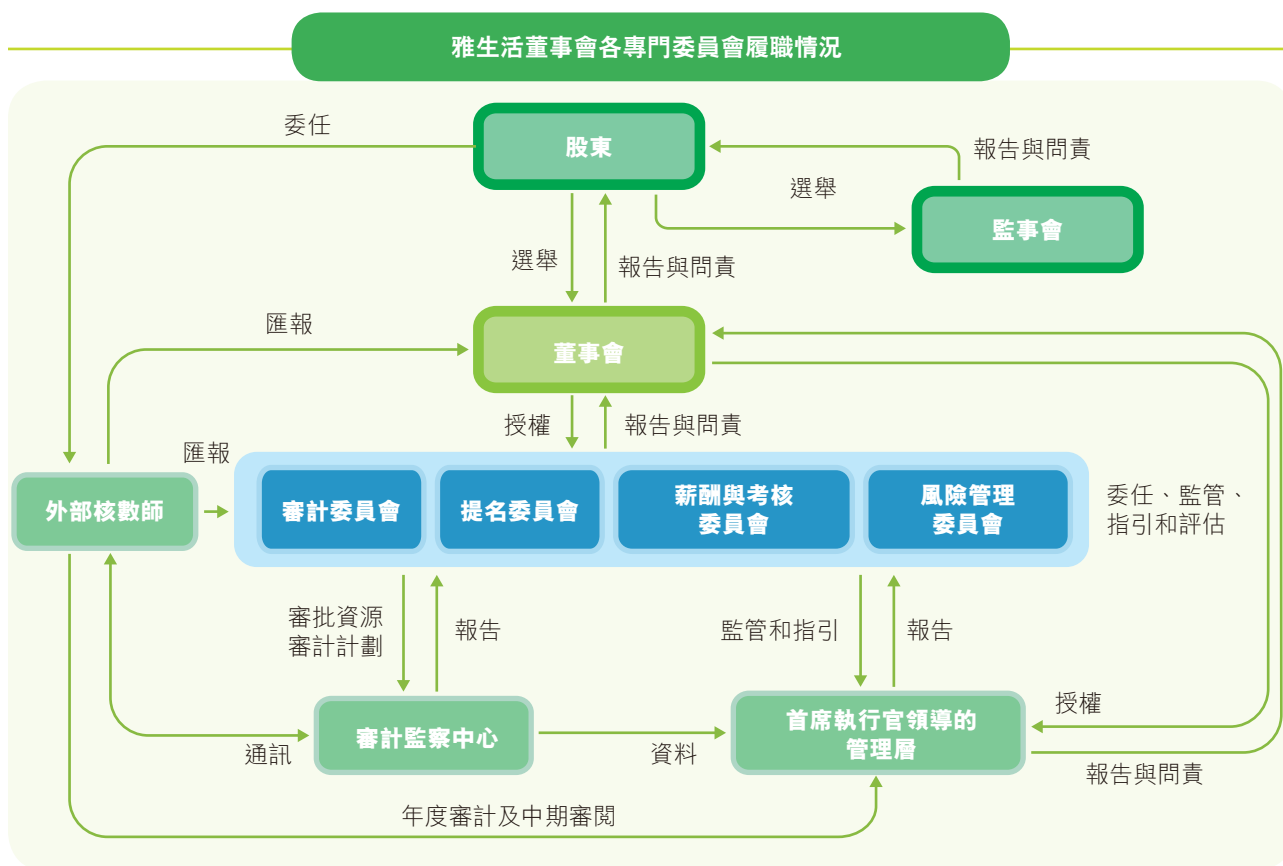
專注於制定本集團全體董事及高級管理人員的薪酬政策和架構，並就設立正規而具透明度的程序及制訂薪酬政策提供建議，以及確保任何董事或其聯繫人不得參與釐定自身薪酬。

風險管理委員會

負責審議和制定風險管理框架，審核並評估風險管理框架的實踐成果，檢討重大風險的性質和程度轉變並及時考察本集團應對風險能力，監督風險控制執行情況，確保各項工作有效落實，並定期向董事會彙報並提出建議。



5. 頂層引領 合規經營



GB/T 31950-2023
誠信管理體系認證證書(部分)



GB/T 39604-2020
社會責任管理體系認證證書(部分)



ISO 37301:2021
合規管理體系認證證書(部分)



1) 企業風險內控管理

本集團已將全面的風險管理流程融入日常運營全環節，在董事會的監督與指導下，本集團已建立完備的風險管理及內部控制架構與執行流程，確保風險管理工作高效落地、發揮實效。為保證風險管理及內部控制系統的有效性，本集團進一步完善《雅生活集團風險管理制度》，通過監控風險指標系統性管理風險，不斷完善風險管理的「三道防線」。

風險防線	第一責任人	內容
第一道風險防線： 一線業務部門	區域／項目負責人	- 負責擬定所屬業務的相關風險應對方案，落實本集團制度、規範、指引等風險管理措施； - 關注並報告業務流程中的各類風險，自查業務執行的規範性及控制漏洞，切實落實整改措施以改進缺陷、降低風險。
第二道風險防線： 運營管理中心、品質管理中心、 法務中心、信息中心、 財務中心、人力行政中心、 成本採購管理中心等專業部門	專業部門負責人	- 從專業層面制定風險管理策略，引導並監督一線業務部門風險管控措施的執行情況； - 綜合評價風險管控成效，推動風險管理水準不斷提高。
第三道風險防線： 審計監察中心	審計監察中心負責人	- 負責推進風險管理體系建設； - 協助各單位定期評估運營核心風險，設定預警指標，持續監測指標數據變化趨勢，及時發出風險預警； - 督促各單位採取有效整改手段，直至風險水準回歸合理區間； - 對重大風險管理漏洞進行專項調研，並向管理層提出優化建議。

雅生活風險管理「三道防線」



5. 頂層引領 合規經營

董事會全面負責確保本集團建立有效的風險管理及內部控制系統，並對該系統開展持續監察，保障其穩定運行、契合本集團發展需求。風險管理委員會具備豐富的風險管理經驗與專業技能，充分結合內外部利益相關方對風險管理的各項要求，參照行業最佳實踐，負責制定完備的風險管理框架，審核並評估該框架的運行有效性，同時嚴格監督各項風險控制措施的執行情況，確保各項措施落地到位、有效實施，並定期向董事會彙報相關工作進展及評估結果。審計監察中心依據本集團各項風險指標，對風險的變化情況開展常態化監督與系統評估，並定期向風險管理委員會及董事會彙報評估結果，確保各決策層及時掌握風險動態。有關本年度的重大風險評估工作，敬請參閱本集團2025年報「企業管治報告」相關章節。



風險識別

- 定期識別並上報風險因素，更新風險清單。



風險評估

- 對識別出的風險進行分析，評估其發生的可能性和影響程度。



風險應對

- 通過制定和實施一系列措施，降低風險發生的可能性或減輕風險發生時的影響程度。



內部溝通

- 建立良好的風險溝通機制，確保各個部門和員工都能及時了解風險情況，明確各自在風險管理中的職責和任務；
- 制定規範的風險報告制度，定期向管理層和董事會報告風險狀況、風險應對措施的執行情況等，為決策提供依據。

雅生活風險管理流程



2) 董事會多元化及能力建設

截至2025年12月31日，董事會由八名成員組成，包括五名執行董事及三名獨立非執行董事。各獨立非執行董事均具備財務會計、物業管理等相關專業資格或從業經驗。董事會成員中至少有一名女性董事，符合《上市規則》關於董事會成員多元化的要求。在制訂企業發展戰略、監督經營表現、推進管控措施落實等重大決策過程中，彼等為本集團提供獨立且客觀公正的專業意見，協助化解潛在利益衝突，為本集團強化決策能力、推動可持續發展貢獻關鍵力量。

此外，雅生活董事主動跟進各項監管政策變動，以切實履行董事職責，為董事會貢獻有效力量。所有新任董事於首次就職後，均已參加系統化的入職培訓，全面了解本集團業務運營的整體情況，並清晰掌握其依據聯交所《上市規則》及相關監管要求所負有的各項董事職責。董事亦積極參與合適的持續專業發展培訓，不斷充實自身知識體系、提升專業技能，以保障持續為董事會提供高質量的決策支持與建設性貢獻。本集團依據實際需求，為全體董事統籌組織內部專題培訓，包括應對氣候變化相關培訓，並配發相關主題的閱讀資料，積極引導並鼓勵董事自願參與各類相關培訓課程。

截至2025年12月31日，董事會已召開2次會議，批准通過風險管理委員會ESG相關會議記錄；2次風險管理委員會會議，會議議程包括年度ESG工作彙報、ESG風險管理工作計劃等；2次可持續發展督導工作組會議，彙報並討論ESG相關事宜、ESG風險管理工作及本年度ESG報告工作進展等。董事可親身出席，或通過電子通訊等線上模式參與會議。

5.2 ESG 管治

1) 董事會聲明

雅生活篤信，完備的ESG管治體系與原則，不僅能提升本集團的投資價值，更能為全體利益相關方創造長期穩定的回報。本集團嚴格依循聯交所《環境、社會及管治報告守則》的相關要求，構建並落地切實可行、層級清晰的多層級ESG管理體系與運行機制，持續優化可持續發展管治架構，清晰界定各層級職責與權責邊界。與此同時，本集團進一步強化董事會在可持續發展事務治理中的監督、決策與參與職能，積極推動可持續發展理念及ESG要求，深度融入本集團經營管理與業務運營全流程。

作為本集團ESG管理的最高決策與監督機構，董事會全面負責本集團所有ESG相關事宜，具體包括：

- 制定本集團ESG管理方針、發展策略及年度報告，確保建立健全有效的ESG風險管理與內部控制機制，持續強化可持續發展管治體系建設；



5. 頂層引領 合規經營

- 通過定期召開董事會會議，監督並檢討ESG目標的達成進度，系統識別、評估、優次排列並管理各類ESG風險與發展機遇，保障ESG管理工作有效運作；
- 負責統籌與利益相關方的溝通事宜，致力於搭建與主要利益相關方（包括業主、供應商、社區及員工等）的常態化溝通平台，定期檢討本集團與利益相關方的溝通渠道，確保信息傳遞暢通、及時且透明；
- 委託獨立顧問公司協助處理ESG相關事務，包括協助開展數據收集、整理與分析工作，並就本集團ESG績效提升提供專業改善建議，所有相關結果均由董事會最終審核並確認。

2) 可持續發展管治體系

本集團深信，完備的ESG管治體系與原則，不僅能提升本集團的經營質量，更能為全體利益相關方創造長期穩定的回報。本集團已建立由董事會主導的三級可持續發展管治體系，統籌推進本集團可持續發展管治各項工作，確保ESG管理工作層層落地、責任到人。

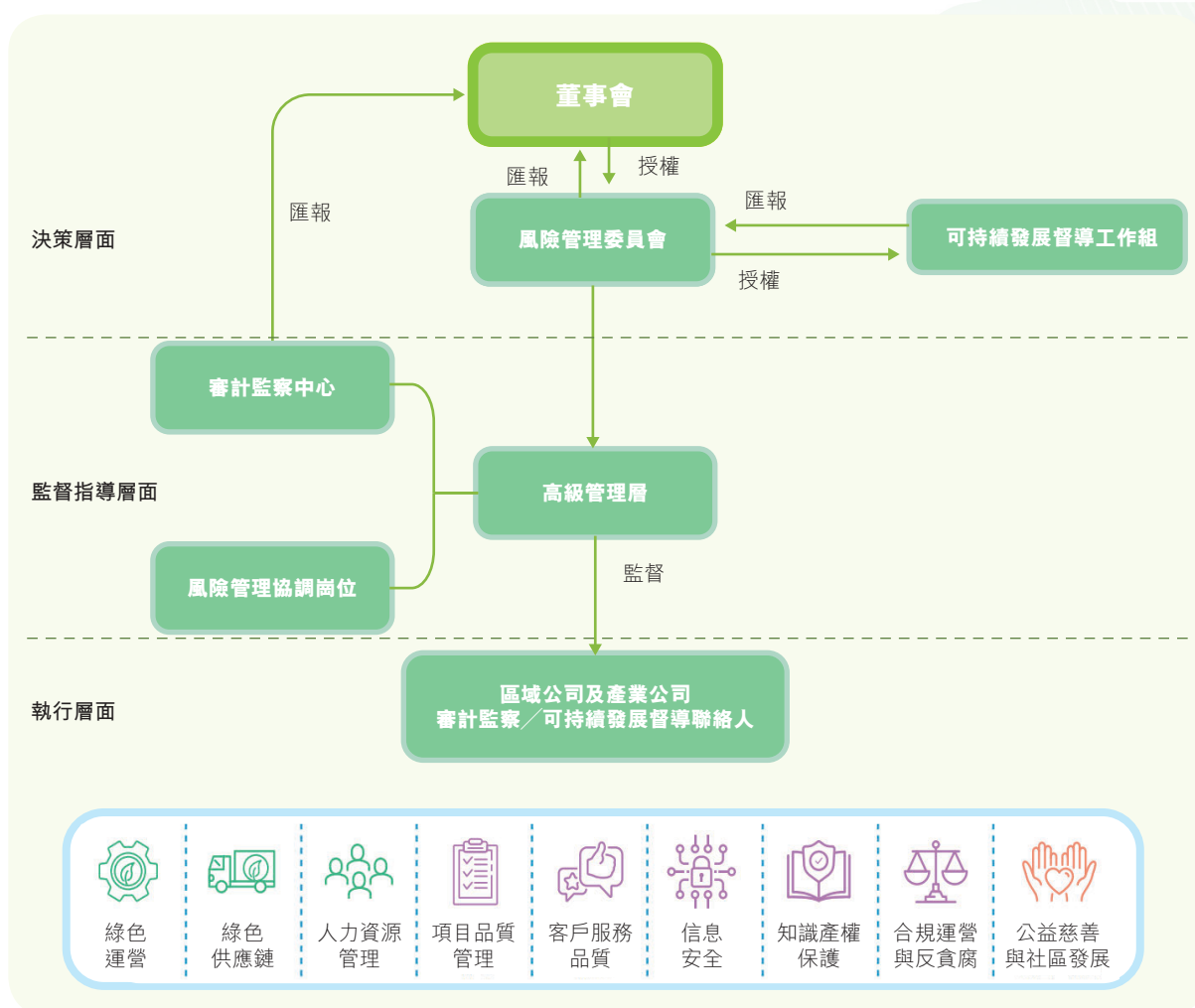
在董事會主導下，本集團已構建並落地切實可行、層級清晰的多層級ESG管理體系與運行機制，持續優化可持續發展管治架構，清晰界定各層級職責與權責邊界，積極推動可持續發展理念及ESG要求深度融入本集團經營管理與業務運營全流程。

董事會下設風險管理委員會，在本集團可持續發展工作執行過程中擔任監督與指導角色；風險管理委員會進一步下設可持續發展督導工作組，專門負責跟進和執行本集團各項具體可持續發展計劃。董事會明確賦予風險管理委員會與可持續發展督導工作組在職權範圍內，履行董事會授予的ESG監管職責，具體包括審查和監督本集團的風險管理和內部控制政策、監督本集團ESG管理政策的執行情況與工作進度、督促本集團各業務板塊結合自身業務與運營特點設定合理的ESG管理目標，以及定期審閱目標的合理性與內控措施的執行情況等，全力保障各項ESG目標順利達成。風險管理委員會與可持續發展督導工作組會定期向董事會彙報ESG相關事務的推進進度、存在問題及優化建議，確保董事會及時掌握ESG管理動態。



5. 頂層引領 合規經營

在執行監管層面，審計監察中心依據本集團風險管理和內部控制系統，協調啟動各類ESG相關風險評估與應對工作，對ESG相關政策的執行情況開展常態化監管。與此同時，本集團各區域公司及產業公司的審計監察／可持續發展聯絡人，負責全面執行落實管理層制定的ESG管理策略，持續跟進各轄區、各業務單元的ESG管理進度，確保ESG管理要求貫穿各層級、各環節。



雅生活可持續發展管治體系



5. 頂層引領 合規經營

3) ESG 風險管理

雅生活高度重視ESG風險管理，結合物業服務、城市服務及增值服務的行業特點，參照特雷德韋委員會贊助組織(COSO)與世界可持續發展工商理事會(WBCSD)聯合發佈的《企業風險管理－將環境、社會及管治相關風險納入企業風險管理》框架，將ESG風險(含氣候變化風險)管理全面納入本集團整體風險管理體系。相關工作由董事會負責，可持續發展督導工作組予以協助，共同管理與管控各項重大ESG相關風險。

在氣候變化管理方面，本集團嚴格遵循聯交所《環境、社會及管治報告守則》D部分監管要求，系統識別對本集團業務運營、市場佈局及財務表現存在潛在影響的氣候相關風險與發展機遇，針對各類風險及機遇制訂科學完備的應對方案，並運用情景分析方法，全面評估本集團對氣候相關風險的抵禦能力與適應韌性。有關詳情，請參閱本報告「綠色運營、低碳發展」章節。

5.3 傾聽心聲，回應持份關切

1) 利益相關方溝通與回應

本集團認為利益相關方的意見對優化業務營運及制訂本集團短、中及長期業務發展策略至關重要。為充分掌握各利益相關方的意見與訴求，本集團通過多元化渠道開展溝通，及時回應各利益相關方對本集團的訴求與期望，持續檢討並完善本集團在ESG方面的表現，藉此確保本集團業務可持續發展，保障各利益相關方的權益。本年度，本集團對利益相關方期望和訴求的梳理及回應如下：

利益相關方	期望與要求	主要溝通方式	溝通與回應
股東與投資者	- 財務業績 - 權益保護 - 企業透明度 - 風險控制	- 公告／定期報告 - 股東大會 - 推介會／路演／企業開放日 - 投資者聯繫電話／郵箱 - 本集團官方網站	- 提升經濟效益 - 召開股東大會 - 日常信息披露 - 優化風險管理及內控體系



5. 頂層引領 合規經營

利益相關方	期望與要求	主要溝通方式	溝通與回應
政府及監管機構	- 遵守國家政策及法律法規 - 依法納稅 - 響應國家號召 - 促進地方發展	- 稅務信息報送 - 相關部門要求報送的監管資料	- 依法合規經營 - 按時足額納稅 - 落實相關政策 - 主動承擔社會責任
員工	- 職業發展 - 培訓機會 - 薪酬與福利 - 職業健康與安全 - 人文關懷	- 職工代表大會 - 本集團辦公自動化(OA)系統 - 員工關懷活動 - 總經理意見箱 - 員工調研活動	- 完善職業晉升機制 - 構建員工培訓教育體系 - 有競爭力的薪酬與福利保障 - 平等溝通與申訴機制
客戶	- 服務品質 - 客戶信息安全 - 客戶權益保障	400全國客服熱線 - 物業服務滿意度調研 - 本集團官方微信公眾號 - 社區活動	- 提供優質綜合服務 - 提高管理效率與數字化建設 - 網絡安全與權限設置 - 合規營銷
供應商	- 誠信合作 - 合作共贏 - 商業道德與信譽 - 經驗分享	- 供應商招募的考察 - 供應商定期評估 - 供應商大會	- 打造負責任供應鏈 - 促進日常溝通 - 開展項目合作 - 履行合同
合作夥伴	- 市場協同 - 資源共享 - 提升管理效能	- 專家培訓 - 溝通交流會 - 公司調研活動	- 建立市場協同信息庫 - 對接本集團優質資源 - 專家／專業團隊賦能幫扶
社會及公眾	- 改善社區環境 - 關愛貧困群體 - 支持社會公益 - 踐行企業責任	- 新聞報道 - 本集團官方網站 - 本集團官方微信公眾號	- 堅持綠色運營 - 響應鄉村振興 - 投身慈善事業 - 提供就業機會



5. 頂層引領 合規經營

2) 重要性議題評估

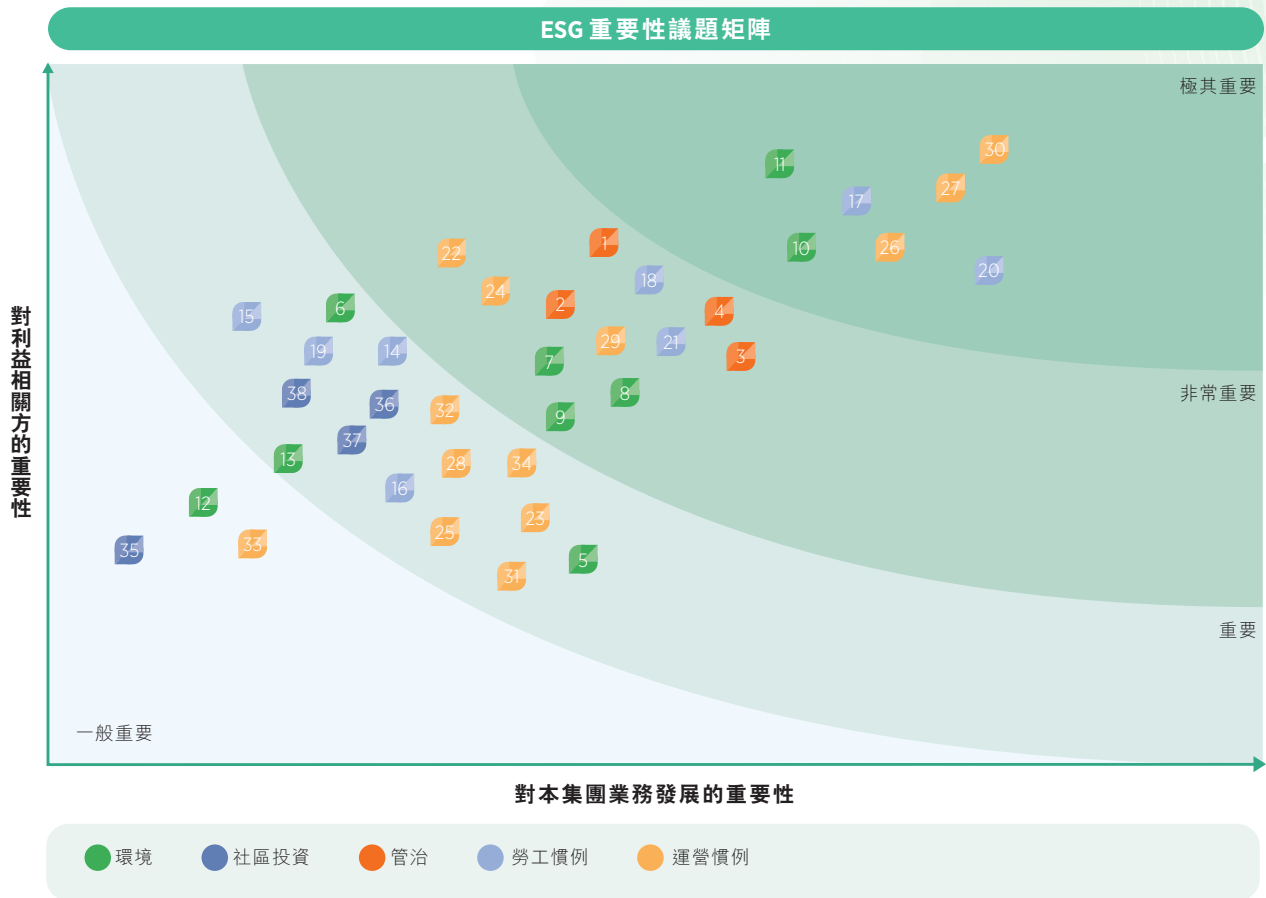
本集團持續完善 ESG 議題的識別與評估流程，旨在科學高效地識別和判定各項 ESG 議題，全面覆蓋本集團內外部利益相關方的關注重點與基本訴求。本年度，本集團系統開展重要性議題評估工作，將利益相關方調研列為影響重要性評估的核心內容，從「對利益相關方重要性」及「對本集團發展重要性」兩個核心維度，對各項 ESG 議題進行優先級排序，篩選出關鍵實質性議題，並將在本報告後續章節予以詳細披露，以此回應各利益相關方的合理訴求。

本年度重要性評估的實施分為五個主要階段：

1	重要性議題 識別	基於國家及地方相關標準和政策，結合行業發展趨勢、本集團自身業務情況及發展情況以及《上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》要求、SDGs、SASB、MSCI 等監管文件、標準及評級要求，確立 7 項可能影響本集團業務或利益相關方的環境、社會和管治方面的潛在重大議題。
2	重要性議題 篩選	邀請內部及外部利益相關方（包括員工、管理層、董事、業主、供應商和社區）填寫網上問卷，收集並識別其對各議題的關注程度。
3	重要性議題 確認	分析調查問卷，建立「對本集團業務發展的重要性」和「對利益相關方的重要性」二維矩陣，根據調查結果的優先排序，結合本集團業務表現及同行企業 ESG 工作的要點及趨勢，確定 ESG 重要性議題排序及矩陣，將得分高於上游四分之一位置的議題篩選為極其重要的議題。
4	重要性議題 審核	將重要性議題分析結果交予董事會審閱及討論，並對重要性議題評估結果作最終確認。
5	重要性議題 回應	本集團基於重要性分析的結果，識別出本報告的披露重點，並在報告中給予有針對性的回應，以清晰、透明的方式呈現相關信息。



5. 頂層引領 合規經營



議題重要性	議題名稱	議題序號
極其重要	服務與品質管控	30
	信息安全與隱私保護	27
	職業健康與安全	17
	維護物業區域生態環境	11
	智慧化管理	26
	人才引進與留存	20
	綠色社區	10
非常重要	商業道德建設	4
	員工培訓與發展	18
	ESG 管治架構	1
	企業風險管理	3
	員工溝通與關懷	21
	利益相關方參與	2
	營運合規	22
	負責任的營銷及推廣	24
	氣候風險與機遇應對	7
	能源管理	8
	水資源使用	9
	業主健康與安全	29

議題重要性	議題名稱	議題序號
重要	僱傭合規	14
	行業參與	32
	廢棄物管理	6
	薪酬及福利	15
	客戶金融權益保障	34
	推動社區發展	36
	防止童工及強制勞工	19
	成員企業賦能	28
	扶貧工作	37
	負責任供應鏈	23
	環境合規	5
	多元化與平等機會	16
	本地化就業	38
	標桿項目開發	25
	物業項目管理設計與生命周期管理	31
	資源回收	13
一般重要	綠色辦公與環保宣傳	12
	知識產權保護	33
	參與公益慈善與志願活動	35



5. 頂層引領 合規經營

本年度重要性議題評估成果顯示，利益相關方最為關注的核心議題包括：服務與品質管控、信息安全與隱私保護、職業健康與安全、維護物業區域生態環境、智慧化管理、人才引進與留存及綠色社區等關鍵議題。本報告將圍繞上述核心重要性議題，詳細披露本集團於報告期內的工作進展，系統闡述各關鍵領域的落地舉措與實踐成效。本集團將以本次重要性議題評估結果為核心依據，持續優化ESG管治體系與管理能力，推進各項ESG工作落地，履行企業社會責任，積極回應利益相關方期望。

5.4 清正廉潔，嚴守廉政作風

1) 廉政體系建設

本集團致力構建廉潔、誠信的企業文化，堅決抵制貪污、洗黑錢、商業賄賂、不正當競爭等各類違法違規行為，全面落實商業道德管理工作。本集團嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》《中華人民共和國反壟斷法》及《中華人民共和國反洗錢法》等相關法律法規，並在本集團內全面貫徹《廉政制度》《員工獎勵及問責管理辦法》《經營管理責任追究實施辦法》及《保密制度》等內部規章制度。本集團反貪污、反洗錢及商業道德相關政策，覆蓋全體員工（包括董事會成員及各級員工）與所有業務往來的外部合作方（包括但不限於代理人、顧問及承包商），明確禁止賄賂、勒索、欺詐、洗黑錢等不法行為，相關工作由財務中心及審計監察中心負責監督執行。

部門／負責人	職能
審計監察中心 (本集團負責商業道德工作的 主管部門)	- 起草、修訂、發佈並監督實施相關反貪污及反洗錢制度，同時建立全面且嚴密的監督機制，以確保各項制度得到有效實施； - 開展商業道德培訓，統籌組織相關部門進行可能涉及到反貪污及反洗錢業務的評估和梳理，據此制定預防控制措施； - 針對發現的貪污及洗錢事項，啟動專項調查工作； - 日常巡查監控，定期對設於附屬公司的審計監察部門及相關人員進行業務指導和工作考核評估。通過以點帶面，以面帶全的形式提升整體業務的合規水平。
法務中心	- 協助審計監察中心開展商業道德管理工作，提供法務支持； - 起草本集團與供應商簽訂的《廉政協議書》，細化雙方在反貪污及反洗錢方面的權利與義務，以保障合作過程的公正廉潔。



5. 頂層引領 合規經營

部門／負責人	職能
財務中心	統籌本集團資金的籌集、運用、平衡和調度工作，以確保業務運作符合法律法規。
本集團各單位	- 各單位負責人為企業反貪污及反洗錢工作的首要責任人； - 定期對本單位的商業道德風險進行梳理和檢查，施行預防管控措施，對下屬人員的商業道德操守負監管、教育責任； - 根據違紀行為的性質與影響，界定違紀情形並相應處罰，同時參照《員工獎勵及問責管理辦法》扣發其相應績效獎金； - 對於涉嫌違法犯罪的情況，則將移送司法機關處理。

雅生活商業道德工作相關部門職能

為強化員工廉潔從業意識，紮實落實本集團商業道德管理與監督工作，本集團持續完善相關制度體系，包括《雅生活管理紅線》《幹部十律》及《員工行為準則》等商業道德相關制度，為全體員工廉潔從業提供明確指引。

在員工管理方面，本集團要求高級管理人員及各單位負責人須簽署《廉政管理責任狀》，新員工入職時須簽署《員工廉政承諾書》，從源頭強化員工廉政意識。與此同時，本集團定期對全體員工開展商業道德教育，組織員工深入學習《員工手冊》中關於貪腐及洗黑錢行為的界定、舉報方式及問責流程；此外，在年度經營會議中，組織主要管理人員參與廉政宣誓，進一步堅定員工廉潔從業的信念。本集團按照《廉政制度》相關規定，組織全體員工開展年度商業道德信息申報工作，申報完成率達100%，切實將廉政管理要求落實到每一位員工。

為深化供應鏈廉潔文化建設，本集團嚴格實施一系列措施，重點聚焦招標採購等關鍵環節，堅持公平、公開、公正的招標原則，規範供應鏈合作管理。本集團明確要求所有供應商及第三方合作夥伴嚴格遵守《合同管理細則》，並簽署《廉政協議書》，嚴防回扣、私下交易、洗錢等舞弊行為，確保供應商及第三方合作夥伴恪守國家相關法律法規和本集團反貪污、反洗錢制度。本年度，雅生活供應商《廉政協議書》簽署比例達100%。



5. 頂層引領 合規經營

本集團通過上述各項舉措，充分踐行對廉政建設承諾，對內引導全體員工嚴守廉潔原則，共同營造廉潔誠信的工作環境；對外通過與合作夥伴在合同履行過程中相互監督、強化廉潔自律，攜手營造誠信透明的商業環境。

本年度，未發生針對本集團或僱員提起或已審結的貪污訴訟案件。

2) 反不正當競爭

雅生活致力於成為中國領先的品質服務運營商，始終恪守公平競爭原則，嚴格遵循《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規，堅決抵制不正當限制競爭、惡意競標等行為，全力維護物業服務行業及上下游公開透明、公平有序的市場競爭環境。

本集團通過建立常態化反壟斷合規審核與風險排查機制，對物業服務運營、供應鏈合作、項目拓展、市場招標等關鍵業務環節開展定期排查，從源頭防範潛在合規風險，築牢合規經營防線，確保經營全流程合法合規。

本年度，本集團未發生任何涉及不正當競爭、違反反壟斷法規的法律訴訟或違規事件，以嚴格合規自律踐行企業社會責任，彰顯維護物業服務行業健康生態、引領行業合規有序發展的龍頭擔當，助力行業向高質量發展轉型。

3) 舉報與檢舉人保護機制

為持續推進企業商業道德建設、切實維護全體利益相關方的合法權益，本集團已建立完備的貪污舉報制度及多元化舉報渠道，為本集團廉潔經營築牢制度防線。

本集團積極鼓勵全體員工，通過本集團官網、廉政專用郵箱、廉政熱線、書面信件等多種正規渠道，對各類違規違紀行為進行投訴或舉報。同時明確要求，上述廉政舉報渠道除面向本集團全體員工，亦向客戶、施工單位、材料供應商、業主等各類利益相關方公開；本集團每年還會通過發送廉政提示等方式，確保各利益相關方清楚知悉本集團的商業道德監督渠道，保障其監督權利。

對於收到的各項舉報線索，本集團高度重視，嚴格按照既定流程及時受理、安排專人負責調查，並主動與舉報人取得聯繫，同步告知進展。對於性質嚴重、情況緊急的舉報線索或實名舉報事項，本集團將優先處置、快速響應，及時制定應對措施，並在接獲舉報後48小時內與舉報人聯繫，反饋調查進展情況。



5. 頂層引領 合規經營

本集團明確規定，各單位在工作期間若收到任何舉報信息，須即時上報審計監察中心統一處理，確保舉報線索不滯留、不隱瞞。此外，對於在及時發現、制止、糾正廉政違紀行為、維護本集團廉潔環境有作出突出貢獻的單位及個人，本集團予以公開表彰並頒發相應獎勵，以肯定其積極作為，鼓勵全體員工主動參與廉潔建設。

依據本集團《廉政制度》相關規定，不論舉報問題是否被核實，本集團均對舉報人個人信息嚴格保密，並對舉報人實施匿名保護，切實保障舉報人合法權益。與此同時，嚴禁被調查單位及被舉報人對舉報人實施任何形式的打擊報復行為，一經查實，將根據情節輕重對相關責任人員予以嚴肅處理，決不姑息。

4) 商業道德培訓

為全面提升全體員工從嚴從實的工作態度與自律意識，樹立廉潔自律理念，本集團開展反貪腐、反洗錢等商業道德常態化培訓教育工作，培訓覆蓋範圍涵蓋本集團全體員工（包括外包及兼職員工）以及供應商，全力打造風清氣正、廉潔誠信的經營環境，為本集團高質量發展築牢思想基礎。

本年度，本集團共開展員工反貪腐培訓2場，參與人數合計為2,098人。並結合查處案例，對重點部門與管理幹部開展廉潔從業教育，以強化員工的廉潔意識。

案例分享

2025年2月，本集團開展《項目窗口服務崗位廉潔敬業廉政培訓》及《治安管理處罰法》專題培訓，針對物業項目窗口服務崗位特點，聚焦窗口崗位員工須具備良好的精神風貌與廉潔從業素養，同時明確崗位廉潔紀律與行為規範。為確保培訓成效落地，本集團通過本集團層面的突擊巡查、項目現場宣貫和各項目自查自糾等多種方式，推動整體服務品質與廉潔管理水平同步提升。本次培訓共計2,000餘人參與，全面覆蓋重點崗位。



5. 頂層引領 合規經營

5) 商業道德審計

在企業商業道德管理的重要議題下，本集團高度重視內部審計監察管理體系的健全與完善，已制定並全面實施《雅生活集團內部審計管理制度》《任期與離任審計管理制度》《任期與離任審計工作守則》及《雅生活集團投後管理內部審計制度》等一系列內部規章制度，明確內部審計範圍，實現審計程序的標準化。與此同時，本集團持續優化內部控制自評機制及獎懲管理規定，清晰劃定本集團內部審計機構與被審計單位之間的職責分工，確保審計監察工作有序高效開展。

本集團審計監察中心的常規審計工作，重點包含對各單位遵守《廉政制度》及其他商業道德規範、標準的審查工作。同時，對本集團所有運營場所（包括各物業項目及辦公場所），實施每三年至少一次的全面內部審計，重點評估本集團各項商業活動及所屬地區面臨的腐敗風險發生率、涉及腐敗相關爭議的可能性，通過該項常態化審計舉措，有效降低舞弊、商業賄賂等違規風險，確保本集團各項廉政管理制度落地執行、發揮實效。通過上述措施確保本集團業務運作全程符合相關法律法規要求，踐行本集團透明、廉潔經營的承諾，有效維護本集團良好的市場形象與可持續發展能力。

在審計委員會的指導與監督下，本年度，審計監察中心通過「以點帶面、以面覆全」的管控模式，重點針對本集團重點區域及各成員企業開展審計工作，並結合日常巡查、常態化監控等方式，持續提升本集團整體業務合規水平。審計內容全面覆蓋多個關鍵領域，包括商業道德規範的遵守情況、企業管治架構的運行有效性、合規經營要求的落實程度、業績達成的真實性，以及各項業務流程設計的合理性與執行的到位程度等，全力築牢本集團商業道德與合規經營防線。



6. 精益求精 品質為先

本章關鍵績效與行動

- 完善四級品質管理機制，持續迭代輸出超數百項分級服務標準
- 強化品質監督與標桿建設，建立四級巡查、整改閉環及獎懲聯動機制，打造87個品質標桿項目
- 優化客戶訴求回應機制，投訴處理解決率達98%

本章回應

重要性議題

- 負責任的營銷和推廣
- 標竿項目開發
- 智慧化管理
- 信息安全與隱私保護
- 業主健康與安全
- 服務與品質管控
- 物業項目管理設計與生命週期管理
- 知識產權保護
- 客戶金融權益保障

聯交所關鍵績效指標

- B6產品責任：B6.2、B6.3、B6.5

SDGs



本年度，雅生活以「呵護一生，溫暖一城」為引領，持續以服務品質提升與客戶體驗優化作為重點工作方向，圍繞標準建設、品質管控、社區運營及客戶權益保障等方面，系統推進各項管理舉措落地。在服務管理方面，本集團進一步完善服務標準化體系，強化服務品質監督及標桿項目建設，並從工程、環境及安全等多個維度提升基礎管理水平，夯實安全、有序的社區服務基礎。在服務創新方面，本集團加快智慧社區建設，推動數字化平台、智能化系統及多業態場景協同應用，持續提升一線運營效率與多元化增值服務能力，進一步豐富社區生活場景。與此同時，本集團優化客戶訴求受理與回應機制，加強客戶信息與隱私保護，並結合客戶滿意度調研及結果應用，推動服務改進與管理提升形成閉環，致力為業主提供更具品質、便利性及人文關懷的服務體驗。



6. 精益求精 品質為先

6.1 品質為先，提升服務水平

1) 夯實服務品質根基

本集團深化落實「集團－區域－城市公司－項目」的四級品質管理機制，並在現有管理框架基礎上，推動標準要求向一線延伸落實。通過建立由本集團統籌標準方向、區域推動落實、項目具體執行的管理鏈條，推動服務標準在各地、各業態間協同一致、穩定執行，促進品質管理要求與實際運營工作的有機銜接。

2) 完善服務標準化體系

本集團嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《物業管理條例》等適用法律法規及地方標準，推動服務標準化體系建設，並結合業務發展需要，不斷完善內部制度文件、服務規範及作業要求，進一步明確服務行為準則與品質評價標準，夯實品質管理基礎。延續此前標準化建設思路，本集團圍繞服務基礎、服務保障、服務提供及崗位管理等方面推進標準梳理與優化，提升服務運作的規範性、一致性及可執行性。

同時，本集團積極參與行業標準化建設，推動物業管理行業高質量發展。作為起草單位之一，本集團參與國家標準《物業服務客戶滿意度測評》的編製與研討工作。該標準於2025年5月30日正式發佈實施，填補了物業管理行業在客戶滿意度測評領域的國家標準空白。本集團亦深度參與廣州市地方標準《物業服務第1部分：綠色物業管理》的編製與專家研討工作。該標準於2025年2月25日正式發佈實施，為綠色物業管理提供了更具體的標準依據，標誌著廣州市綠色物業管理邁入規範化、標準化發展新階段。

本集團依照相關國家標準、行業標準、地方標準、團體標準及企業標準，已建立涵蓋服務基礎、服務保障、服務提供及崗位的標準體系框架，為品質管理提供較為系統的制度支撐。並依託「國家級住宅物業服務標準化試點」建設基礎，細化服務標準及優化應用落地。

年內，本集團推進住宅分級服務體系建設，圍繞超高端／高端／中端／普通四大產品線完成數百項分級服務標準迭代輸出，涵蓋基礎服務、人本人文、全景體驗三大版塊，24個場景維度的服務，並在廣州、鄭州、中山等城市落地項目試點。

此外，本集團重視品質相關資質及體系認證，延續包括ISO 9001：2015質量管理體系認證及國家級住宅物業服務標準化試點等既有成果，以夯實與優化品質管理體系。相關資質與體系建設成果有助於本集團推進服務標準化、規範作業流程及提升管理效能方面。



3) 服務品質管理和監督

本集團進一步完善巡查、整改、驗證及考核機制，推動品質管理工作系統化、常態化地落實至各項目現場。

年內，本集團修訂《雅生活四級品質管理巡查制度》，進一步提高巡查範圍與頻次要求，新增集團和區域線上巡查，完善品質巡查考核機制，強化對現場服務品質的管控和監督。各組織共開展品質巡查工作30,540次，其中現場巡查28,955次，發現品質問題312,981項，完成整改307,893項，整改率為98.37%；線上巡查1,585次，發現品質問題34,862項，完成整改33,971項，整改率為97.44%，持續推動品質問題及時識別、快速整改及閉環管理。巡查工作主要覆蓋客服、秩序、工程、環境及綜合項目治理五大範疇，共計41項重點內容。針對巡查中發現的問題，本集團通過品質巡查系統下發整改要求、跟進整改進度及開展複查驗證；對存在嚴重品質問題、管理風險或安全隱患的項目，則通過駐點幫扶及專項督辦等方式加快整改，進一步提升項目品質管理的時效性和執行力。

此外，本集團不斷完善品質考核體系，年內修訂《雅生活品質管理獎勵及紅黃牌考核制度》，進一步細化獎勵及問責機制。本集團亦建立品質相關的激勵機制，對客戶滿意率、品質巡查等表現優異的項目進行合理激勵和標桿項目打造，並定期複查審核，確保服務品質的穩定性。通過正向激勵與剛性約束相結合的方式，本集團持續提升各層級對品質管理工作的重視程度，形成良好的管理氛圍。



ISO 9001:2015
質量管理體系認證
證書(部分)

管理機制

重點內容

四級巡查	建立集團、區域、城市公司及項目四級品質巡查機制
標準執行	依據標準化手冊及巡查評分表開展品質檢查
整改閉環	對巡查問題進行整改跟進、複查驗證及閉環管理
專項督辦	對重點問題項目開展督辦及幫扶
結果應用	將巡查結果納入評優、考核及問責考量
獎懲聯動	對表現優異項目予以激勵，對未達要求項目依制度處理

雅生活服務品質管控和監督重點工作



6. 精益求精 品質為先

4) 打造品質標桿

標桿項目建設是提升品質、精益管理、複製經驗的重要抓手。本集團持續完善標桿項目建設思路，圍繞服務場景梳理、作業標準落實及客戶感知優化等方面，形成更具可操作性及可複製性的品質管理路徑。

在標桿項目打造過程中，本集團注重項目的現場品質觀感、基礎管理品質及服務流程落實情況，結合不同項目的客觀條件、服務需求及運營能力，優化服務配置、現場展示及服務動線等方面，同時，提煉並推廣較為成熟或成果較為突出的項目的可複製經驗，提升項目整體品質水平及服務體驗。

案例分享：住宅分級服務試點項目

年內，為推進住宅分級服務體系建設，本集團選取具有代表性的不同能級住宅項目，進行分級服務試點。

為提升試點成果的針對性、可驗證性及可複製性，本集團綜合考慮項目定位、規模體量、業務承載能力及服務落地條件，最終選取鄭州雅居樂璟禧苑、中山雅居樂御龍山(天熙)、廣州雅居樂劍橋郡(佰利山)及清遠錦城作為超高端住宅、高端住宅、中端住宅及普通住宅的試點項目。試點期間，各項目圍繞不同客群的差異化需求，梳理各類服務場景及服務標準，明確必做服務、選做服務、以及待提升或新增服務內容，推動服務標準化、透明化及適配化建設。同時，按照提升客戶感知、優化服務動線及強化現場呈現的原則，推進現場調整及服務配置優化，提升各級別住宅項目的服務質價匹配度。

年內，所有試點項目均順利通過驗收，有效驗證了本集團住宅分級服務模型在不同項目類型中的適用性，也為後續完善住宅分級服務標準、打造標桿項目，以及在全國範圍內推進複製推廣奠定基礎。



5) 社區管理

年內，本集團結合品質巡查、專項稽核、制度優化及應急管理等工作，加強對社區基礎運行、環境維護及安全秩序的管控，進一步提升社區管理的規範性、協同性及執行力，為業主提供更加安全、有序及品質穩定的服務體驗。

管理內容	主要舉措	本年度重點進展
社區工程管理	完善工程維保、零星工程及裝修施工管理要求，強化公共設施設備巡查、維護及整改閉環	修訂《物業零星工程管理規程》；圍繞裝修及違規建築管理等內容，對167個重點項目開展專項稽核，核查問題的綜合整改率達98.3%
社區環境管理	依照環境標準作業文件推進綠化維護、病蟲害防治、日常保潔、垃圾分類及景觀水池管理等工作	將環境管理要求納入項目日常巡查及品質管理範疇，並結合裝修現場管理、垃圾清運及公共區域保護等措施，提升社區環境品質
社區安全管理	完善安全巡查、應急演練、專項排查及重點風險場景管理機制，強化日常監督與閉環整改	年內累計開展品質巡查及專項巡查1,353次，發現隱患問題30,099項，整改完成率為91.8%；全年開展月度自查整改15,522次，完成問題整改24,332項；共組織應急演練9,238場次，參與人次超11.68萬

雅生活社區管理重點工作

6) 社區工程管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國建築法》等適用法律法規，並結合項目運營實際，完善工程維保、零星工程、裝修施工及公共設施設備管理的制度要求。

年內，本集團修訂《物業零星工程管理規程》，進一步規範零星工程作業流程、現場管理要求及驗收安排，並結合公共設備、供配電系統及電梯維保等既有管理規程，持續提升工程管理工作的標準化與規範化。



6. 精益求精 品質為先

案例分享： 規範家裝施工管理，維護社區秩序與環境品質

年內，本集團加強家裝施工過程管理，從施工時段、噪音控制、垃圾清運及成品保護等方面細化要求，並要求落實相關管理措施。根據管理規程，項目原則上禁止於非工作日及工作日休息時段開展施工，以減少對業主日常生活的影響；在允許施工時段內，要求將施工噪音控制在60分貝以下。同時，項目設置專門的裝修垃圾堆放點，由施工單位統一運送至指定區域，並交由專業清運單位處理，保持施工現場及公共區域整潔。對於已完工地面、電梯及樓道等公共區域，則通過鋪設保護膜等方式降低後續施工造成的碰撞及污染風險。在裝修施工期間實施的相關措施可保障社區秩序及維護與環境品質保障。

7) 社區環境管理

本集團按照《雅生活物業服務標準－環境標準作業文件》等內部標準落實社區環境管理工作，將環境管理納入項目巡查及品質管理範疇，加強現場問題的識別、整改跟進及服務細節優化，細化綠化維護、公區景觀管理、日常保潔、垃圾清運等高頻場景的作業要求，不斷優化社區整體觀感與居住體驗。

8) 社區安全管理

本集團始終將社區安全與秩序管理作為社區管理的重要內容，不斷完善日常巡查、隱患排查、應急處置及專項監督機制。年內，本集團結合項目運營需要，修訂或新增《特別事件處理操作規範》《停車場管理工作規範》《項目風險監管機制操作規範》《服務外包商履約管理規範》《電動自行車安全管理規範》及《游泳池管理規範》等制度文件，進一步強化對重點風險場景及重點作業環節的管理要求。



6. 精益求精 品質為先

在日常安全管理方面，本集團落實四級品質巡查機制及月度跟蹤，密切監督項目隱患整改、安全培訓及演練執行等情況，持續推進消防整改等專項工作。截至去年底，相關項目消防系統整體完好率提升至97.93%。年內，本集團項目自主開展月度自查整改15,522次，整改完成率為87.9%。此外，本集團組織開展相關培訓演練9,238場次，參與培訓人數超過11.68萬人次，持續提升項目人員的安全管理及應急處置能力。安全風險發生率為0.005%，項目安全合格合規達標率為96.34%。

此外，本集團及時預警和預防極端天氣及季節性安全風險，年內多次發出防台防汛、高溫防暑、蚊媒病毒防控及夏季防蛇等預警通知，積極開展隱患排查、應急演練及物資儲備管理，提升社區安全風險的前端預防及應急處置能力。

案例分享：多方聯動應對火警事件，保障社區住戶安全

年內，廣州雅居樂劍橋郡佰利山項目發生住宅火警事件。火情發生後，雅生活團隊迅速響應，僅用1分鐘即完成報警及火源鎖定，第一時間開展現場的初期處置，並於15分鐘內完成全體業主疏散，為後續救援爭取時間。隨後，雅生活團隊聯動消防部門、社區人員等迅速推進現場警戒、火勢控制及人員疏散等工作，並協助為受煙塵影響住戶安排臨時住宿，盡力降低突發事件對住戶生活造成的影響。在消防人員、一線團隊和社區居民的通力合作下，最終本次火情未造成人員傷亡，最大程度維護了業主和住戶的生命財產安全。



6. 精益求精 品質為先

案例分享：加強充電樁規範化管理，提升電動車充電安全水平

為進一步加強社區電動車安全管理，本集團年內發佈《充電樁業務消防安全整改通知》，加強對充電樁點位的管理。按照本集團要求，項目需配備專用的監控設備，實時監測充電樁點位情況，並保存30天可回溯監控影像；應按規定配備充足的防火設備，例如對雨棚式充電樁按間距要求加掛滅火球；並在對具備條件的充電區域加裝自動噴淋系統及火災偵測裝置。同時，各項目設置安全標識，進行消防宣導和專項排查及應急演練等，提升充電區域風險防控能力，進一步保障社區充電安全。

6.2 圍繞業主中心，開拓多元服務

1) 智慧服務建設

本集團加強智慧社區建設，並圍繞客戶服務、現場運營、秩序管理、能耗管控及資產管理等環節，不斷完善數字化平台及智能化系統應用，推動各類系統由單點工具向集成協同運行轉變，進一步提升一線服務效率、管理精度及運營協同能力。年內，本集團結合住宅、商辦、公共建築服務及增值服務等不同業態或業務的運營特點，推進雅管家平台、生產運營管理系統、智能通行智能化系統，以及樂享薈、能耗管理平台、資產管理平台等專項應用與優化，促進前端觸點、後台管理及數據分析的有效銜接。

本集團加強住宅領域的社區服務與管理的數字化能力，通過雅管家APP、企業微信、工單平台等多個線上渠道，逐步完善服務觸達、任務分派、過程跟進及結果記錄的線上化操作，逐步改善項目一線的服務效率，提升服務管理的及時性與可追溯性。同時，本集團優化智能通行、訪客登記及停車管理等應用場景，通過平台化管理改善社區出入、停車繳費及訪客登記等高頻服務環節的效率，進一步提升業主日常生活的便利性。



6. 精益求精 品質為先

本集團亦推進數字化工具與專項系統於公共建築及商辦業態中的應用，優化對設施設備、通行秩序、能耗數據及現場服務過程的動態管理。本集團通過生產運營管理系統、智能通行平台及能耗管理等智能管理工具，提升對人員出入、現場作業、設備運行及異常情況的識別與響應能力，使項目管理更加規範、可視及高效，從而滿足學校、園區、寫字樓及綜合物業等不同項目類型的管理需求。

在多元增值服務方面，本集團已搭建樂享薈、能耗管理平台及資產管理平台等專業平台，完善線上服務、運營支持及後台管理能力。相關平台有助於整合社區商業服務觸點、優化資產及物資管理流程，並支撐無紙化辦公、信息共享及多業態運營協同，進一步提升日常管理效率及服務能力。

此外，本集團不斷探索人工智能（「AI」）技術在運營場景中的應用，聯動集成指揮中心、智能外呼機器人及多渠道數字化工具，逐步形成「人工＋智能」相結合的運營模式，從而提升服務觸達和信息及數據搜集效率，並為後續分析經營情況、優化服務流程及改進現場管理提供支持。

應用方向	主要平台／系統	主要作用
客戶服務協同	雅管家APP、企業微信、工單平台	涵蓋日常服務觸達、任務分派、進度跟進及結果留痕
智能通行管理	智能通行智能化系統、訪客登記系統、停車管理系統	提升社區出入、訪客登記及停車通行效率
現場運營管理	生產運營管理系統、業務系統平台	項目現場管理、作業過程跟進及多場景協同運行
多業態專項平台	樂享薈、能耗管理平台、資產管理平台	支撐社區商業運營、能耗數據管理、資產管理及無紙化辦公
AI賦能應用	智能外呼機器人、集成指揮中心、多渠道數字化工具	提升信息收集、服務觸達及數據整理效率

雅生活智慧服務建設成效



6. 精益求精 品質為先

案例分享： 多渠道協同與AI賦能提升客戶服務效率

年內，本集團推進客戶服務觸點整合，依託集成指揮中心，通過人工電話外撥、智能外呼機器人、雅管家APP、支付寶、微信小程序等多元渠道開展客戶滿意度調研及服務觸達，並結合工單平台對業戶訴求進行流轉、跟進及閉環管理。通過以上措施有助於提升信息收集的及時性與覆蓋面，亦使服務團隊能更高效掌握業主反饋意見及項目現場問題，進一步支撐服務流程優化與一線管理改進。此類「人工+智能」相結合的運營方式，體現出本集團正推動智慧社區建設由單一工具應用向多系統協同運行延伸。

2) 數字化增值服務

本集團逐步拓展多元化增值服務的數字化支撐能力，依託樂享薈商城、資產管理平台及相關運營系統，提升多元服務的組織效率與服務承接能力。相關平台有助於整合商品、訂單、物流、結算、資產及服務資源等環節信息，推動多元化增值服務由分散管理向平台化、線上化及標準化運營延伸，進一步提升不同產品或服務場景下的一線服務效率與運營協同能力。

其中，樂享薈商城作為社區零售及便民服務的重要線上載體，支持商品上架、訂單管理、物流跟蹤、結算對賬及履約跟進等功能，並實現卡券類產品在訂單、資金及履約環節的應用，提升社區零售及便民服務產品的運營效率。資產管理平台則主要應用於住宅及商辦空間等場景，協助提升資產、物資及服務資源的統籌管理效率，為增值服務場景拓展及資源配置優化提供支持。

案例分享： 樂享薈商城升級

年內，本集團持續優化樂享薈商城功能，圍繞業主生活便利及配送服務需求推進平台升級，進一步拓展社區零售及便民服務場景，並探索更多服務內容。主要升級內容包括新增前置倉模式，以提升商品配送時效；以及新增核銷卡模式，提供更多元、更便利的付款選擇。相關升級有助於提昇平台服務便利性與銷售效率，並為後續豐富產品選擇、優化消費體驗及拓展增值服務模式奠定基礎。



3) 回應訴求，維護客戶權益

本集團重視與客戶的合作與交流，完善投訴渠道及處理流程，確保客戶的訴求得到充分及時的處理與反饋。同時，本集團致力於守護客戶的健康與安全，保護個人信息和隱私安全，竭力保障客戶權益。

及時回應訴求

本集團重視客戶訴求的及時受理與有效跟進，嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國消費者權益保護法》《物業管理條例》等適用法律法規，落實《業戶訴求處理規程》等投訴相關內部制度，完善客戶訴求受理、流轉、督辦及回訪機制，確保客戶反映渠道暢通，並提升服務響應的及時性與規範性。

在受理渠道方面，本集團完善多元化的客戶訴求反饋渠道，可通過400服務熱線、雅管家、項目經理服務電話、夜間緊急服務電話、雅管家線上平台等方式，確保訴求傳遞的便利性與可及性。同時，項目通過公告欄、業主微信群及線上服務平台等公示相關反饋渠道，便於客戶根據實際需要快速反映問題，確保訴求傳達效率。

在處理機制方面，本集團依託集成指揮中心及工單平台，實現客戶訴求的受理、分派、跟進到結案的閉環管理。對於通過400熱線、信函、郵件、來訪及雅管家APP等途徑反映得到的業主訴求，本集團按照分類分級原則，結合訴求類型設置相應處理時限、升級機制及回訪安排，確保相關問題在規定節點內完成跟進及反饋，進一步提升客戶訴求處理的規範性與可追溯性。

此外，本集團將訴求響應要求融入日常客戶服務管理，加強各項目對投訴的前端受理與後端協同能力。通過服務渠道公示、工單流轉監控、節點督辦及結案回訪等措施，優化客戶訴求回應流程，努力提升問題識別、內部協調及現場處理效率，為客戶提供更加及時、穩定及有序的客服支持。



6. 精益求精 品質為先

管理環節	主要工作
訴求受理渠道	建立 400 服務熱線、項目經理服務電話、夜間緊急服務電話、雅管家線上平台等多元渠道
渠道公示	在公告欄、業主微信群及線上服務平台等顯著位置公示反饋渠道
工單流轉	依託集成指揮中心及工單平台，對訴求進行受理、分派、跟進及結案管理
分類分級處理	根據訴求類型設置處理時限、升級機制及回訪安排
節點督辦	對訴求處理進度進行跟進、監控及督辦
結案回訪	對已辦結事項開展回訪及結果確認

雅生活客戶訴求回應機制

本集團於本年度共處理客戶有效申訴 4,279 宗，客戶投訴處理解決率為 98%，客戶投訴處理滿意率達 95%。

4) 保障客戶信息與隱私

本集團高度重視客戶信息與隱私保護，嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等適用法律法規，並將保護客戶信息要求融入平台運營、服務管理及日常工作流程之中，提升信息收集、使用、存儲及管理過程的規範性與安全性。在客戶服務、線上平台運營及信息化建設等過程中，本集團關注信息安全管理、隱私保護及數據使用邊界，致力杜絕或有效降低客戶信息洩露、濫用或過度採集風險，切實維護客戶合法權益。

結合雅管家平台、樂享薈商城及其他數字化工具運營實際情況，本集團推進信息化與無紙化，並同步關注客戶信息在收集、傳遞及使用過程中的管理要求。對於客戶資料、交易信息及服務過程中形成的相關數據，本集團遵循合法、正當及必要原則進行管理，並結合信息安全管理、內部流程控制及權限管理等措施，保障客戶信息安全。與此同時，本集團亦重視通過信息安全自查、風險排查、宣導培訓及管理優化等方式，不斷提升員工的信息保護意識與合規管理水平，確保客戶信息與隱私保護要求更有效落實。



管理方向	主要內容	管理目的
信息收集管理	評估信息採集過程中的必要性、合理性及適度性	降低過度採集及不當使用風險
平台運營保護	在雅管家、樂享薈商城及其他數字化工具運營中落實信息保護要求	提升線上服務場景中的信息管理規範性
流程與權限控制	結合內部流程控制、訪問管理及信息化管理，優化客戶信息管理方式	降低信息洩露、濫用及管理失當風險
信息安全管理	推進信息安全自查、風險排查及管理優化等工作	加強信息安全防護及風險識別能力
宣傳與培訓	通過信息安全宣傳及相關培訓，提升員工的信息保護意識	落實客戶信息與隱私保護要求至日常工作的

雅生活客戶信息與隱私保護重點工作

5) 提升客戶滿意度

本集團將客戶滿意度作為檢視服務品質及優化服務管理的重要依據，依據國家標準《物業服務客戶滿意度測評》（GB/T 45698-2025）及《客戶滿意度調查工作規程》等內部制度開展客戶滿意度調研，並圍繞客戶感知、服務觸點、問題改進及運營復盤等方面，不斷完善客戶滿意度管理機制。年內，本集團集成指揮中心藉助多渠道數字化工具，開展年度客戶滿意度調研，並結合定期分析、問題復盤及改善跟進等方式，推動客戶反饋由結果統計向管理改進延伸，進一步提升服務的針對性與實效性。

本集團將客戶滿意度調研與日常服務改進相結合，通過每月定期召開分析會議，常態化監測滿意度數據趨勢、復盤失分原因及梳理重點改善方向，推動項目結合自身短板制定針對性優化措施。該機制有助於將客戶反饋更有效地轉化為管理改進依據，並提升各項目在服務品質、現場管理及客戶溝通等方面的水平。



6. 精益求精 品質為先

管理環節	主要工作
調研渠道	通過人工電話外撥、智能外呼機器人、雅管家App、支付寶、微信小程序及企業微信客戶端等多元方式開展調研
調研範圍	覆蓋共566個住宅項目，上、下半年各開展一次調研
數據基礎	成功獲取18萬份調查問卷，整體滿意度高
客戶反饋收集	年內共收到3.3萬宗業主反饋，涵蓋服務、環境、秩序及工程管理等維度
結果分析	每月定期召開分析會議，監測數據趨勢並復盤失分原因
改進應用	結合分析結果推動項目制定改善措施並跟進

雅生活客戶滿意度管理重點工作

6) 知識產權管理

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》及《中華人民共和國專利法》等法律法規，並重視知識產權保護與管理，將知識產權管理要求融入品牌建設、產品應用及日常經營活動之中，維護自身合法權益，並降低商標使用不規範、權利衝突或侵權糾紛風險。

在商標管理方面，本集團依據《商標事務管理辦法》推進商標申請、使用、維護及檔案管理等工作，由法務中心統籌全集團商標事務，並指導、監督各單位開展商標維護及維權工作；各產業指定責任部門及專人負責商標申請需求對接、商標清單更新、規範使用及侵權監測等工作，形成清晰的商標管理職責分工。相關制度亦對商標查詢、申請註冊、授權使用、印製管理、檔案歸檔及保密要求作出明確規定，不斷提升商標管理工作的規範性。

本集團現持有已註冊商標212項，覆蓋23個國際分類，涉及「雅生活」「A-LIVING」「雅管家」「樂享薈」「雅助手」「雅商家」等多個品牌標識，為本集團業務拓展、品牌保護及多元服務場景應用提供支撐。所註冊商標涵蓋通訊服務、建築修理、教育娛樂、運輸貯藏、醫療園藝、廣告銷售及科學儀器等多個類別，體現本集團在品牌資產管理系統化建設成果。

除商標外，本集團亦結合智慧社區及智能化應用場景，增加與業務發展相適配的專利儲備。本集團相關專利覆蓋藍牙智能門鎖、離線式智能門禁系統、智慧社區管理系統、視頻監控裝置、圖像識別應用及樓宇電梯智能門禁裝置等技術領域，體現出本集團將技術應用與業務場景相結合，並以知識產權形式鞏固創新成果，提升對核心技術及產品的保護能力。



7. 合作共贏 價值共生

本章關鍵績效與行動

- 供應商總數達 **1,798** 家
- 參與物業服務管理標準建設：**三項**
- 踐行陽光採購，簽署《廉政協議書》的供應商佔比實現全覆蓋

重要性議題	• 負責任供應鏈 • 成員企業賦能 • 行業參與
聯交所關鍵績效指標	• B5 供應鏈管理 B5.2、B5.3、B5.4
SDGs	17 促進目標實現的 伙伴關係 

本集團致力於構建穩定、健康且具長遠發展潛力的合作關係，通過定期溝通機制，通力合作推動合作夥伴共同履行社會責任，合力打造可持續供應鏈。在成員企業管理層面，雅生活持續優化發展生態，深化融合成果，優化賦能與管理機制，致力於實現資源協同與價值共創，為各方建立互利共贏的長期發展基石。

7.1 合規採購，優化供應鏈管理

1) 核心理念

本集團嚴格落實《中華人民共和國招投標法》及相關法規要求，細化供應商於招標採購、入庫篩選及評估考核各環節的具體規範，確保管理流程標準化與透明度。在供應商甄選機制中，本集團優先遴選具備環境認證、品質保障及職業健康安全認證的夥伴，並傾向與ESG表現卓越企業的深化戰略合作，推進可持續供應鏈建設。通過推行陽光採購機制，本集團深化與供應商的溝通與共識，共同維護廉潔、有序且具韌性的供應鏈生態系統。

本年度，本集團在物業服務、業主增值服務及城市服務領域的供應商總數達1,798家，所有供應商均於中國內地展開運營。

2) 供應商準入與評估

本集團已落實《採購招標管理制度》《採購供貨商管理程序》《採購管理制度操作規範》《供應商引入及合同簽訂操作指引》及《雅生活集採平台操作規程》等內部指引，細化供應商准入標準與評估流程，並建立定期審核機制，確保其資質及履約表現符合品質要求。評估內容涵蓋資質審核、服務履約效能及ESG表現等關鍵維度，以推動供應鏈管理的系統化與可持續發展。



7. 合作共贏 價值共生

本集團已設立供應商評估小組，建構系統化ESG管理體系，通過調查問卷、實地審查及第三方認證等多維度綜合評估體系，深度審核供應商經營狀況、行業認證、生產技術、質量管理體系及履約表現等核心指標，作為合作決策的關鍵依據。僅當綜合評估結果全面達標時，供應商方能納入合格名單，同時本集團持續優化供應商庫的動態管理機制。本集團不斷提升供應鏈透明度，追溯全環節供應鏈運作狀況，有效強化供應鏈整體可持續發展韌性與確保服務品質。

在合約簽訂階段，嚴格納入環境社會責任條款，明確界定雙方權責，強化監督約束機制。針對供應商實施月度動態考評及年度綜合評估，考核範圍涵蓋產品抽樣合格率、400投訴處理成效、客戶滿意度及合約履約違規記錄等關鍵指標。通過定期動態監督與審計，嚴格核驗合規履行狀況，及時控制環境社會責任相關風險。基於評估結果，對供應商實行優秀、合格、淘汰三級分類管理，及相關動態調整機制，即針對各業務類別定製精準考核標準，務求貼合實際運營特質；對淘汰類供應商則要求限期優化，經第三方驗證合格後方恢復合作；針對涉及腐敗、欺詐或重大安全事件的個案，嚴格執行零容忍政策，終止與問題供應商的全線合作並納入黑名單，未來絕不重啟業務往來，以維護供應鏈生態的健康和長期可持續發展。

3) 可持續供應鏈打造

本集團進一步強化供應商的ESG管理，提升其在ESG風險控制方面的能力，提倡陽光採購，構建可持續的供應鏈。2025年9月，本集團戰略性調整採購體系，以推進採購流程的系統化整合與提升風險管控效能，為本集團供應鏈可持續發展奠定堅實基礎。

供應鏈環境及社會風險管理

本集團已建構系統化的供應鏈環境及社會風險管理體系，通過設計高度匹配本集團整體風險管理框架政策、流程及標準，明確制訂短中長期目標與關鍵績效指標。同時，設立ESG風險指標的持續性監控機制及智能預警系統，緊跟政策法規、行業趨勢動態與同業相關實踐，確保風險管理機制既具前瞻性又符合實務需求，為本集團可持續發展提供精準風險導向。為系統性降低供應鏈環境風險，本集團優先選擇採用綠色環保技術、高環保性能材料及具備綠色供應鏈認證的供應商。以傢俱類產品業務為例，本集團以環保與健康為重，確保所有使用的產品均通過權威環保認證及嚴格的甲醛檢測。在材料選用上，本集團堅持高於國家標準的環保等級，並優選行業領軍品牌作為戰略夥伴，通過源頭把控與提高准入標準，築牢綠色家居防線，為客戶營造安全、健康的居住環境。



合規驅動採購管理體系升級

本年度，本集團正式設立成本採購管理中心。該中心在採購管理職責的基礎上，全面統籌物業服務合規成本管理，制定本集團成本管理策略、主導年度預算評審、實施外包成本全鏈條合規把控及工程成本系統化管理。通過優化成本統籌、區域指導支援、定期業務稽查以及與成員企業的深度對接，由戰略規劃到執行落地構建成本合規閉環管理機制。

與此同時，本集團進一步強化區域層面的成本管控體系，通過優化管理架構與嚴守合規制度，全面落實採購策略及預算動態監控。藉助深入的市場洞察與定期稽查機制，構建了上下聯動的高效管理網絡，持續推動成本優化，為可持續經營與價值創造奠定堅實基礎。

在此架構基礎上，雅生活全面推廣陽光採購，嚴格落實招標法規與《採購管理制度》，確保流程標準化、透明化及全過程公開公正；同時定期檢視反貪腐政策成效，強制要求所有供應商簽署《廉政協議書》並設立舉報專線，杜絕違法違規行為，有效防範潛在合規風險，為供應鏈生態的健康、合規性及本集團的可持續經營奠定堅實基礎。

4) 供應商溝通與交流

本集團重視供應商，致力構建互信共融的協作生態。通過線上視頻會議、實地考察交流及定期舉辦供應商大會等多元化溝通渠道，本集團向合作夥伴清晰傳遞可持續發展目標與ESG管理要求，促進資源優勢互補，攜手發展實現互利共贏。同時，本集團搭建與供應商的專項培訓與溝通平台，通過常態化的培訓賦能與深度溝通，加強供應商的ESG意識，建立長效風險管理機制。為保障供應商合法權益，本集團已建立健全的舉報與反饋機制，全力營造公平、透明且具韌性的供應鏈合作環境。

7.2 價值引領，推動行業共榮

1) 融合成員企業

雅生活始終堅守長期主義，優化業態與產業鏈佈局。通過深化成員企業間的文化共鳴、信息互通、資源整合及組織聯動，成功構建起協同共生的生態體系。本年度，雅生活持續踐行「一區一策」「一城一策」「一企一策」的差異化融合路徑，在信息化建設、服務品質提升及市場版圖拓展等關鍵領域精準賦能成員企業；並圍繞組織架構優化、人才梯隊培育、管控模式革新、資源高效調配、激勵機制完善、數字化轉型升級及文化品牌重塑等多維度推動與成員企業的深度融合。以上措施不僅協助成員企業加速戰略轉型與業務佈局優化，更進一步提升本集團內部協同效應，為高品質發展、可持續注入強勁動力。



7. 合作共贏 價值共生

雅生活賦能成員企業的關鍵舉措

修訂並完善《投後賦能工作指引》《物業成員企業投後管理委員會議事規則》等管理制度，通過優化成員企業組織架構及完善管理規範，全面推進標準化建設。

財務系統升級

推動財務系統的迭代升級與覆蓋範圍拓展，納入成員企業至統一財務核算體系。通過實現財務數據的集中化管理，加強投後財務管控能力，為業務協同發展提供數據支撐與決策依據。

雅生活賦能成員企業的關鍵舉措

面向成員企業加速開發並開放各類信息管理系統，以數字化手段驅動管理效率躍升，加速成員企業數字化轉型。

文化融合

通過對標學習與賦能培訓等多元機制，促進成員企業間的管理協作與資源高效整合，進一步鞏固區域與成員企業的協同發展生態。

雅生活賦能成員企業的關鍵舉措

構建全方位的業務支持網絡，聯動相關業務部門為成員企業提供精準的項目運營諮詢與指導服務，協助成員企業突破運營瓶頸，提升市場競爭力。

服務品質管理

構建多維度培訓體系，專注於提升成員企業的業務核心能力。通過舉辦服務品質專項訓練營、職業形象塑造工作坊、商務禮儀實踐課程等，全方位賦能成員企業，致力打造卓越專業技能與形成高水準服務意識。

雅生活賦能成員企業的關鍵舉措

案例分享：成員企業互助共榮，共探創變發展之道

本年度，雅生活銳翔上房管理團隊一行赴華北區域開展深度學習交流，共同探索物業服務高質量發展的新路徑。雙方圍繞華北區域標準化建設、智慧化運營、精細化服務，以及校園、產業園等公建業態服務體系搭建等方面展開深入探討，並實地參觀走訪了山東大學洪樓校區、濟南市高新區齊魯軟件園等標桿項目，為物業銳翔上房優化管理架構、完善全業態服務模型提供了重要的戰略參考。此次交流活動不僅促進了雙方優秀管理經驗的流動與共享，更進一步鞏固了雅生活集團內部各成員單位協同共進、共生共融。



銳翔上房管理團隊赴華北區域開展深度交流



2) 推動行業共建

本集團積極助力行業良性發展，積極發揮經驗優勢，深度參與多項行業與團體標準的研討、制定與推廣工作。本集團堅持開放共融的發展理念，主動融入行業生態建設，通過舉辦及參與各類行業研討與交流活動，實現知識共享與經驗互鑑，致力引領物業服務行業邁向高品質發展的新階段。

本年度本集團參與以下物業服務管理標準建設：

標準名稱	級別	發佈情況
《物業服務第1部分：綠色物業管理》	地方標準	於2025年2月已正式發佈
《物業服務客戶滿意度測評》	國家標準	於2025年5月已正式發佈
《國家級住宅物業服務標準體系試點》	國家標準	於2025年7月已通過考核

案例分享：參與三大物業服務行業博覽會

2025年，雅生活應邀參與上海國際物業博覽會、中國國際物業管理產業博覽會及廣州國際智慧物業博覽會，攜手華東、華北、華南三大區域及多家成員企業精彩亮相，以融合為底色，以「好服務」為追求，全方位展示全業態、全場景、全鏈條的服務，進一步強化區域協同與屬地深耕的交流互鑒。

展會期間，眾多行業權威、專家學者與企業代表對雅生活的創新實踐給予高度評價，並表示雅生活深入貫徹「一區一策」「一城一策」「一企一策」的融合賦能機制，通過全面整合屬地企業的專業能力，打造了百花齊放、價值共榮的生態圈，為行業區域化融合提供了實踐樣本，同步提升「四好服務」在客戶及行業內的認知度與美譽度。



上海國際物業博覽會



中國國際物業管理產業博覽會



廣州國際智慧物業博覽會



8. 人才築基 聚力同心

本章關鍵績效與行動

- 全年共開展 26,486 場培訓，覆蓋 282,322 人次，培訓總時數達 345,634 小時
- 聚焦重點人才賦能，項目經理專項培訓覆蓋 3,000 餘人，平均合格率達 98.1%
- 持續完善學習平台與師資體系，共有內訓師 612 人、崗位輔導員 2,212 人

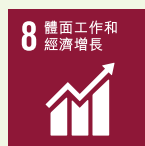
重要性議題

- 僱傭合規
- 薪酬及福利
- 多元化與平等機會
- 職業健康與安全
- 員工培訓與發展
- 防止童工及強制勞工
- 人才引進與留存
- 員工溝通與關懷

聯交所關鍵績效指標

- B1 僱傭：B1.1
- B2 健康與安全：B2.3
- B3 發展與培訓：B3.1、B3.2
- B4 勞工準則：B4.1、B4.2

SDGs



本集團始終相信，人才是企業穩健發展的根基，也是提升服務品質、激發組織活力與增強可持續發展韌性的關鍵力量。秉持「開放多元、精益求精、同創共贏、成就價值」的核心價值觀，本集團完善僱傭管理、人才培養、績效發展、職業健康與員工關懷等管理機制，努力為員工打造合規有序、機會均等、成長有道、關懷有溫度的職場環境。年內，本集團圍繞合規僱傭、平等招聘、培訓發展、考核晉升、健康與安全及員工溝通等方面持續實施多項舉措，致力保障員工合法權益，支持員工提升專業能力與職業素養，並在尊重、包容、協作的文化氛圍中，凝聚團隊力量，與企業共同成長、聚力同行。



8.1 廣納英才，維護員工權益

1) 合規僱傭

維護員工勞動權益

本集團將依法合規作為人力資源管理的基本原則，嚴格遵守經營所在地適用的勞動用工法律法規，包括但不僅限於《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》等，並結合《招聘管理制度》《勞動合同管理制度》及《員工手冊》等內部規範，完善招聘錄用、合同管理、工時出勤、離職交接等全流程管理機制，務求在僱傭關係建立、履行及終止各環節中，切實保障員工的合法權益。根據現行制度安排，員工於入職時須按要求提交身份、學歷、體檢及離職證明等資料，並在規定期限內簽訂相應的勞動合同或聘用文件，確保僱傭關係清晰、權責界面明確。

本集團在招聘過程中，對選拔、錄用、轉正及調崗等各環節建立明確的執行流程，完善僱傭管理制度，提升人力資源管理的規範性、有效性及人性化水平，以吸引和留住符合本集團發展需要的人才。根據不同用工形式，本集團依法與相關人員簽訂實習協議、勞動合同或聘用合同，明確僱傭雙方的權利與義務，切實保障員工合法權益。對於靈活用工情況，本集團亦嚴格按照適用法律法規要求，與個人簽訂《非全日制勞動合同》，與外包單位簽訂《業務外包合同》，並按規定購買僱主責任險，進一步保障各類勞動者的合法權益。

本集團亦重視離任管理的規範性與人性化，按照既定程序辦理合同解除、工作交接及離職溝通，並通過離職面談聽取員工意見，以優化用工管理和員工體驗。

平等就業與多元化招聘

本集團堅持以能力、經驗、專業素養及崗位匹配度作為人才甄選的核心依據，將公平就業理念貫穿招聘、錄用、培養及晉升各環節。根據用人理念，本集團重視員工能力與崗位需求的有效匹配，並注重內部培養與職業發展機會的銜接，為不同背景、不同專業的人才提供發展平台，推動形成兼具包容性與成長性的用人機制。



8. 人才築基 聚力同心

此外，本集團倡導平等、包容、多元的職場文化，反對任何基於性別、年齡、國籍、地區、文化背景、宗教信仰、婚姻狀況或殘障狀況等因素的不合理差別對待，並在招聘標準、信息發佈及甄選評估中保持一致、審慎及客觀的原則。同時，本集團拓展多元招聘渠道，與院校、社區組織及專業團體等保持合作，擴大人才來源覆蓋面，並關注殘障人士、退休返聘人員及大齡勞動者等群體的就業機會。本年度，本集團聘用超過300名殘障人士，並為相關員工提供無差別的薪酬福利保障及職業發展支持，體現本集團就業包容的重視。

為進一步維護招聘與用人公正，本集團亦將招聘、錄用、調動及晉升環節中的利益輸送風險納入制度管控範圍。根據《員工獎勵及問責管理辦法》，任何利用職權在招聘、錄用、調動或晉升中為親友牟利的行為，均屬嚴重違規事項，將按規定追究責任。通過以上措施可有效於從制度層面防範任人唯親及不當干預風險，進一步鞏固公開、公平、公正的僱傭管理基礎。

招聘渠道	具體方式與重要性
社會招聘	與主流招聘平台合作，根據業務發展及崗位需求及時補充專業人才與管理人才，擴大候選人來源覆蓋面。
校園招聘	通過校園宣講、招聘會、實習合作等方式吸納青年人才，為應屆畢業生及在校學生提供職業發展機會，促進人才梯隊建設。
內部推薦	鼓勵在職員工推薦合適人才，拓寬招聘渠道，提高崗位匹配效率，支持人才隊伍補充與優化。
內部流動	通過內部競聘、輪崗及調崗等方式，為員工提供多元職業發展路徑，促進人才合理配置與內部發展。
人才回流	對符合崗位要求的回流員工持開放態度，設立「歸巢計劃」，通過微信公眾號、海報等宣傳方式，結合實際需要吸納具備相關經驗的人才再次入職，攜手再創長期價值。

雅生活招聘渠道



防止僱傭童工及強制勞動

本集團嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》《未成年工特殊保護規定》等相關法律法規，將禁止童工及任何形式強制勞工的原則貫穿於招聘錄用、入職審核、合同簽署及日常用工管理全流程，切實維護員工合法權益。根據相關法律規定，用人單位不得招用未滿十六週歲的未成年人，並須對招聘對象身份資料進行核驗及妥善保存錄用登記材料；同時，任何以暴力、威脅或非法限制人身自由等手段強迫勞動者勞動的行為，均為法律明確禁止的情形。

在招聘及入職管理方面，本集團嚴格執行身份核驗程序，要求新員工按規定提交身份證明等入職資料，並由相關部門對個人信息及任職資格進行審核，從源頭防範誤聘童工等不合規用工風險。

本集團堅持合法、自願、平等的用工原則，反對任何形式的強迫勞動或變相強制勞動，不允許以脅迫、威嚇、體罰、非法限制人身自由等方式要求員工提供勞動，亦不通過違規延長工時、強制加班等方式損害員工合法權益。按照法律規定及內部管理要求，本集團對工作時間、休息休假、加班申請及審批流程作出明確規範，保障員工依法享有休息休假及自主擇業等權利。

此外，本集團確保員工溝通與申訴渠道暢通，若發現或接獲疑似童工、強制勞工或其他違規用工情況，將立即啟動核查程序，及時中止相關行為，並根據調查結果採取糾正及問責措施；如涉及違法情形，將依法配合相關部門處理。通過不斷完善制度、流程及監督機制，不斷提升合規用工管理水平與規範有序的用工體系。

反歧視與反騷擾

本集團將平等、公正、尊重的理念融入招聘錄用、薪酬福利、培訓發展、績效考核、職級晉升及日常管理各環節，反對任何基於民族、種族、性別、宗教信仰等因素的不合理差別對待，並禁止利用職權、從屬關係或工作往來實施任何形式的騷擾行為，包括但不限於言語冒犯、侮辱誹謗、惡意中傷、威脅恐嚇及性騷擾，切實維護員工的人格尊嚴與合法權益。



8. 人才築基 聚力同心

為營造安全、包容、彼此尊重的職場環境，本集團將反歧視與反騷擾要求納入員工行為規範及日常管理機制，要求各級管理人員在團隊管理、工作分配、績效溝通及人才發展過程中秉持客觀一致原則，避免任何形式的偏見、歧視性言行或冒犯性行為。同時，本集團倡導文明溝通與專業協作，重視員工隱私保護及職場邊界管理，並對擾亂工作秩序、損害同事權益或破壞職場氛圍的不當行為保持嚴格管理和從嚴處理態度。對於涉及性騷擾風險的情形，本集團亦依照法律要求，完善預防、受理、核查及處置相關措施。

此外，本集團確保員工溝通、申訴及舉報渠道暢通，員工如遭遇或發現歧視、騷擾或其他不當對待，可向上級主管、人力資源部門或相關管理渠道反映。本集團將按照既定程序及時受理並開展核查，在處理過程中注重保護當事人隱私及個人信息；對經核實存在違規情況者，將根據內部制度及情節輕重採取相應糾正及問責措施，強化全員合規意識與尊重文化，致力營造平等、友善、健康有序的工作環境。

薪酬福利

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》及《住房公積金管理條例》等適用法律法規，並結合業務發展需要、崗位職責、職級體系、專業能力及績效表現，完善薪酬管理機制，致力為員工提供公平合理且具市場競爭力的薪酬待遇。本集團堅持以崗定薪、以績定酬的原則，綜合考慮員工貢獻、團隊表現及公司經營情況，建立與個人發展相銜接的薪酬激勵安排，進一步強化多勞多得、優績優酬的價值導向，激發員工積極性與組織活力。

在激勵機制方面，本集團依據《員工獎勵及問責管理辦法》，設立通報表揚、嘉獎、記小功及記大功等多層級獎勵方式，對在經營管理、服務提升、成本優化、風險防控及團隊協作等方面表現突出的員工予以及時肯定與激勵，並通過規範化申報、審核及公示流程，提升獎懲管理的透明度與公正性。與此同時，本集團重視服務品質，於本年度進一步修訂《雅生活品質管理獎勵及紅黃牌考核制度》，細化品質相關績效的獎勵及問責認定原則，將品質巡查表現、客戶滿意率、收繳率、經營結果及安全管理等因素納入考核評估，推動激勵機制與服務品質、經營質效更緊密地關聯，激發員工對品質追求精益求精。



8. 人才築基 聚力同心

除薪酬激勵外，本集團亦重視員工的基礎保障與生活關懷，按照內部制度為員工提供法定及延伸福利措施，包括依法辦理社會保險及住房公積金，並提供法定節假日、帶薪年休假、婚假、產假、陪產假、恩恤假及病假等假期保障。同時，本集團結合不同地區及崗位實際情況，為符合條件的員工提供節令福利、食宿安排或補貼、夜班補貼、體檢及其他關懷性福利，並通過結婚及生育禮金、住院慰問等方式，提升員工的獲得感與歸屬感。對於特定崗位及符合條件的員工，本集團亦按制度提供相應工作補貼，充分考慮員工在工作與生活層面的實際需要。

1	法定保障	• 養老保險、工傷保險、生育保險、失業保險 • 基本醫療保險及住房公積金 • 依法保障員工享有法定節假日等休假權益
2	家庭關懷	• 婚假、產假、陪產假及喪假等假期安排 • 支持員工平衡工作與家庭責任 • 關注不同人生階段員工的實際需求
3	健康關愛	• 提供員工心理疏導，關注員工身心健康 • 組織健康主題活動，如運動會、聯誼會及沙龍等 • 營造積極、健康、和諧的工作氛圍
4	工作支持	• 為懷孕及哺乳期員工提供休息空間 • 設置員工福利商場等配套，提升日常便利性 • 持續優化工作環境與員工體驗
5	關懷補貼	• 節日慰問補貼 • 防暑降溫補貼 • 結合員工實際需求提供多元支持，提升員工獲得感與歸屬感

本集團員工福利



8. 人才築基 聚力同心

8.2 多元體系，助力員工成長

1) 完善培訓體系

人才是本集團穩健發展的重要支撐。本年度本集團圍繞業務發展需要及崗位能力要求，持續完善分層分類培訓體系，聚焦管理人才梯隊建設、一線專業技能提升、專業條線賦能及新生力量培養，推動培訓內容更貼近經營管理及物業服務實際場景。年內，本集團共開展 26,486 場培訓，參與人次達 282,322 人次，培訓總時數達 345,634 小時，整體培訓滿意度超過 96.1%。

本集團以人才梯隊建設為主線，結合不同層級、不同崗位的能力要求，持續完善針對管理人才、一線員工、專業條線及新生力量的培養體系。其中，對管理人才重點強化經營意識、團隊管理及履職能力，重點提升一線員工服務品質及实操能力，重點加強專業條線的專業知識傳導及跨部門協同，並通過制度建設進一步加強培訓工作的規範化。

同時，本集團重視实操型、可複製培訓內容的提煉與推廣。針對區域間服務質量及運營經驗存在差異的業務場景，本集團通過標桿評比、經驗總結、視頻課程上線及知識庫建設等方式，推動優秀經驗的共享交流。

培訓板塊	培訓重點	本年度舉措
管理人才梯隊建設	分層分類賦能	面向本集團高管及中心負責人開展專題研討及相關活動；面向項目經理及高潛項目經理開展「弘毅計劃」；面向項目主管及高潛人才開設「初芒計劃」
一線專業技能提升	強化实操能力與標準化水平	圍繞服務意識、服務品質、消防安全、環境綠化養護、設施設備運行操作及安全規範等內容開展系統化培訓，累計覆蓋一線員工 16,000 餘人
專業條線賦能	深化專業知識與實務能力	邀請各中心負責人擔任特聘講師，圍繞品質、法務、運營等主題開展專業分享
新生力量培養	完善後備人才儲備	持續推進「樂活 π」專項人才培養，依照多維度評核標準開展階段性成長評核
制度保障	提升持證管理與合規水平	制定《員工持證管理制度》，明確持證率、考證費報銷、考勤管理、服務期及持證津貼等要求

本集團培訓體系重點與實施情況



案例分享

項目經理專項賦能，提升經營履職能力

為持續夯實項目運營能力，強化集團、區域及城市公司專業骨幹隊伍建設，本集團年內推出「勵行增效深耕提質」2025年項目經理專項賦能系列課程，聯動法務、品質及成本採購等相關專業部門，圍繞公共收益難點剖析、品質管理提效及採購成本策略等主題開展系統培訓，進一步提升項目管理人員的經營意識與綜合履職能力。該系列課程覆蓋全國5大區域公司、17個城市公司，覆蓋3,000餘名項目經理及項目主管，平均合格率达98.1%。



推進「樂活π」專項人才培養，夯實後備人才儲備

本集團持續推進新生力量「樂活π」專項人才培養，圍繞「選、育、管、用」全生命週期管理理念，加強對具發展潛力、執行力及成長意願人才的系統培養。年內，本集團人力行政中心組織開展「樂活π」階段性成長評核，結合發展潛力、年度績效、多模塊專業能力、關鍵行為表現及項目經營與品質管理結果等維度，通過第三方測評、專業知識考核及述職答辯等方式進行綜合評估，支持人才後續落位與穩步成長。本年度共81名於2021年至2025年入職的樂活π人才參與相關評核。

序號	能力項	評核維度	評核形式	項目負責人	主審	副審	評核結果
1	領導能力	專業測評	測評得分				
2	年度績效	近1年/2年績效	數據輸入				
3	發展潛力	1. 專業考試：考試內容涵蓋企业文化、服務標準、工程技術、品質標準等專業知識。 2. 綜合能力測評：對應項目大專專業或/年台職能多模塊的轉聘或專業能力進行綜合評估。	現場考試				高潛人才重點關注對象以後續集團人力行政中心下發的具體操作指引為準
4	多模塊專業能力水平		數據輸入				
5	年度測評行為評價	2024年行為表現評核結果	數據輸入				
6	業務能力	【2024年】“選拔/經理/副經理” 【2024年】“綜合能力” 【2024年】“客戶滿意度”	數據輸入	以所屬/所管項目實際數據為準	根據實際情況設置		不考核
7	品質管理	【2024年】“品質管理” 【2024年】“品質管理”	數據輸入	現場			
8	述職答辯	對應業務學習、實際工作中的有價值的發現、展現工作成果、工作規劃、計劃書等	現場評審	述職材料審核及述職評審核後留置後置處理			
9	其他	加分	數據輸入	根據客戶/業主/公辦（機關、團體等）公評表、獲得公司內外評獎及榮譽（含集團/區域/城市公司/行業榮譽）、1項/1分；封頂5分。			
	減分	減分	數據輸入	品質管理/人力/物業等專業職能、客戶/業主/公辦在評、公司重大事件通報及公司認可的其他減分、1項/1分，不封顶			

雅生活智慧城市服務股份有限公司文件

雅生活集團樂活π階段性成長匯報 評核通知

2025年雅生活集團發展“精發展、強品質、促振新、提效能”的戰略導向，在面對新的市場形勢和競爭格局下，雅生活堅持健康經營的原則，向管理要效益，為發展人才，為不斷提升組織能力及創新要求，加強基層人才梯隊建設及為最小經營單元關鍵崗位項目經理構建人才儲備池，集團將持續優化新生力量【樂活π】的“選育管用”全生命週期管理工作，繼續加強對有潛力、有實力、有干勁、有結果的【樂活π】提供成長機會，保障其更廣闊的發展平台。為此集團人力行政中心特於2025年一季度組織開展【樂活π】階段性成長評核及結果應用工作。

基於公司培養未來項目管理人才的目的，結合當前市場環境及行業要求，集團特將“發展潛力、工作表現（年度績效）、多模塊專業能力水平、年度關鍵行為評價、所屬/所管項目的經營結果及品質管理”三大評核維度，結合第三方專業測評工具、專業知識在職考試及正式述職答辯等形式進行綜合評核，以保障人才後續落位、人才職業穩步成長，具體安排如下：

一、開展時間：2025年2月10日-3月31日

8. 人才築基 聚力同心

師資體系建設

年內，本集團加強講師能力建設，鼓勵一線業務骨幹參與講師技能培訓及認證，並將優秀業務經驗轉化為視頻課程、專題知識庫及案例內容，逐步形成由業務場景驅動、由實戰經驗支撐的內部知識輸出機制。

同時，本集團結合專業條線能力建設，邀請各中心負責人擔任特聘講師，圍繞品質、法務、運營等主題開展專題分享，提升課程內容的專業度與實務性，推動專業知識由管理及職能端向業務端傳導，支撐管理人才培養、一線能力提升及專業條線賦能工作。

建設方向	重點工作	本年度進展
內訓師隊伍建設	持續擴充在職認證內訓師隊伍	截至報告期末，本集團共有內訓師612人
崗位輔導員建設	完善在崗帶教支持機制	截至報告期末，本集團共有崗位輔導員2,212人
專業講師資源建設	引入專業條線負責人擔任特聘講師	圍繞品質、法務、運營等主題開展專業分享
師資支撐培訓落地	以內部師資支撐多層級培養	支持管理人才梯隊建設、一線專業技能提升及專業條線賦能等培訓工作

本年度師資體系建設重點

案例分享：致敬內訓講師，凝聚傳承力量

本集團圍繞內訓講師隊伍建設，聯動全國各區域及城市公司開展教師節系列活動，涵蓋講師評優表彰、講師賦能及交流分享等內容，感謝內訓講師在文化傳承、知識共享、技能傳授及人才培養方面所作出的貢獻。透過相關活動，本集團進一步強化內訓講師的榮譽感與使命感，推動形成尊重分享、重視傳承的學習氛圍，為師資體系建設及人才培養工作提供支撐。



線上培訓平台建設

為進一步提升學習資源的可及性與培訓管理的靈活性，本集團推進線上培訓平台建設，依託「小雅時光」「睿學」等數字化學習載體，逐步完善集課程學習、通知發佈、培訓組織、過程記錄及成果跟蹤於一體的線上學習支持機制，推動員工學習方式由集中式、單次性培訓向常態化、便捷化、自主化學習延伸。年內，本集團結合不同業務條線及崗位需求，豐富視頻課程、專題知識庫及案例內容，進一步提升線上學習資源與實際業務場景的匹配度。

年內，本集團結合不同業務條線及崗位需求，豐富線上課程資源與培訓內容，將制度宣導、專業知識、實務技能、管理要求及典型案例等內容納入線上學習範圍，提升線上學習資源與實際業務場景的匹配度。相較傳統面授模式，線上平台有助於突破時間與地域限制，提升培訓覆蓋面，便於員工根據實際需要靈活安排學習進度，提升學習的即時性與針對性，進一步強化知識觸達效率。同時，本集團亦運用線上平台支撐跨區域、跨條線的專題培訓與工作交流。年內，本集團品質系統開展線上培訓及巡檢交流活動，通過遠程會議、同步講解及即時反饋等方式，促進管理要求、工作重點及現場問題的快速傳達與閉環跟進，進一步提升培訓組織效率及協同管理水平。此類線上課程形式不僅提升培訓的便利性與時效性，亦有助於推動管理標準在不同區域和業務場景中的高效傳遞與落實。

平台／模塊	主要內容	主要作用
睿學平台	承載線上學習、考試支持、知識沉澱及運營互動等功能	支持培訓管理數字化運行，提升學習資源可及性及培訓組織效率
線上學習項目	截至報告期末，累計上線339個學習項目	結合不同專業條線及崗位需求，支持員工常態化、自主化學習
考試題庫	截至報告期末，建立283個考試題庫	為新員工培訓、崗位輔導及專業條線學習提供考核支持
知識庫資源	截至報告期末，累計3,607個知識庫學習資源	推動業務知識累積與共享，提升知識傳遞的即時性與針對性
學習運營活動	積分激勵、知識PK賽等互動機制	激發員工學習熱情，提昇平台活躍度及整體參與度
平台運營成效	截至報告期末，用戶總數22,585人 全年累計在線學習30,634小時，人均學習92分鐘； 物業服務通識PK賽參與10,003人次	持續提升學習覆蓋面、參與度及培訓實效，營造良好學習氛圍

本集團線上培訓平台應用重點



8. 人才築基 聚力同心

校企戰略合作

本集團深化校企協同育人機制，結合業務發展需要及人才儲備規劃，穩步推進與高等院校及職業院校的戰略合作，推動人才培養與產業需求有效銜接。通過整合企業實務場景與院校教育資源，本集團探索更具針對性、前瞻性及實用性的合作模式，逐步構建涵蓋人才引進、實踐培養及就業銜接的校企合作體系，為本集團高質量發展夯實後備人才基礎。

本集團現與西安歐亞學院、四川職業技術學院、武漢信息傳播職業技術學院等多所院校開展人才培養戰略合作，合作內容涵蓋校企招聘、實踐教育基地建設等多個方面。依託校企雙方資源優勢，本集團加強與院校教師、學生的交流互動，促進院校人才培養方向與企業崗位需求更好銜接，並為學生提供更貼近真實業務場景的實踐機會，提升其對物業服務行業運營管理模式及職業發展路徑的理解。

同時，本集團注重將校企合作由單一招聘渠道延伸至人才前置培養環節，通過見習、實習、崗位體驗及實踐交流等方式，幫助學生提升職業認知、專業素養及崗位適應能力，亦為本集團識別和儲備具發展潛力的青年人才創造條件。本集團於本年度接收見習、實習學生超過200人，部分學生最終加入本集團，體現出校企合作在人才引進與轉化方面的積極成效。

合作方向	主要內容	主要作用
校企招聘	面向合作院校開展招聘及人才接觸	拓寬青年人才來源渠道
實踐教育基地	與院校共同推進實踐基地建設	強化人才培養與業務場景銜接
見習與實習	提供見習、實習及崗位體驗機會	提升學生崗位適應能力
就業銜接	支持實習學生進一步參與招聘考核	提升校企合作轉化效果

本集團校企合作重點



人才文化建設

本集團重視人才梯隊培養與組織文化建設，圍繞文化認同、案例共享、經驗複製及實戰成長等方面推進人才發展工作，幫助員工在專業提升之外，進一步強化責任意識、風險意識及團隊協作能力。

本集團亦重視將品牌文化建設與人才發展相結合，通過推動品牌文化傳播、案例挖掘及多場景活動組織，增強員工對企業戰略轉型、服務價值及文化理念的理解與認同。本年度，本集團推進品牌建設、文化凝聚及服務價值輸出的相關工作，在全國範圍內開展大量文化活動與案例傳播，進一步營造學習分享、共同成長的組織氛圍。

專業賦能培訓

本集團聚焦品質管理、履約管理、法務合規及一線風險防控等關鍵領域，開展專題培訓，提升員工對政策要求、法律責任、服務標準及管理流程的理解與執行能力，推動專業知識更有效地應用於業務現場。

例如，針對近年物業服務糾紛中較受關注的「履約瑕疵」與物業費相關問題開展專題培訓，結合物業服務履約不到位、質價相符等典型議題進行案例解析，幫助相關管理人員更準確理解政策導向，提升對業主訴求、項目履約風險等的應對能力。

考核與晉升機制

本集團致力構建兼顧公平性、激勵性及發展性的人才管理體系，制定並完善與業務發展相匹配的考核與晉升機制。根據《員工手冊》等內部管理要求，本集團圍繞員工崗位職責、履職能力、工作業績及發展潛力等維度，建立覆蓋績效評估、結果應用、職業發展及崗位流動的管理安排，遵循「能者上、優者進、適者任」的人才發展導向，推動員工成長與企業發展同頻共進。

在人才管理實施過程中，本集團強化考核結果在調薪、評優、培訓、崗位調整及晉升等方面的應用，並結合管理(M)與專業(P)雙通道發展機制，為不同類型人才提供較為清晰的成長路徑。同時，本集團根據業務發展需要，結合定期晉升、不定期晉升及內部流動等安排，拓寬員工發展空間，提升人才配置效率，並進一步加強後備人才儲備、優化人才梯隊結構。



8. 人才築基 聚力同心

管理環節	主要內容	管理目的
績效考核	結合崗位職責、工作業績、能力表現及崗位匹配度開展考核	提升人才評價的針對性與適配性
結果應用	將考核結果作為調薪、評優、培訓、崗位調整及晉升的重要參考	推動形成績效導向的人才管理閉環
發展通道	推進管理(M)與專業(P)雙通道發展機制	為不同類型人才提供較清晰的成長路徑
定期晉升	面向符合任職資格要求的員工，按既定時點組織評審	提供穩定、可預期的職業上升途徑
不定期晉升	結合業務拓展、重要項目推進及關鍵崗位補充需要靈活啟動	提升人才配置效率，更好支撐業務發展
內部流動	通過內部競聘、輪崗及借調等方式推動人才活水	拓寬員工發展空間，優化人才梯隊結構

本集團考核與晉升機制重點

2) 防患未然，呵護職業健康

職業健康與安全體系

本集團始終將員工職業健康與安全視為穩健運營的重要基礎，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國消防法》《工傷保險條例》及《生產安全事故報告和調查處理條例》等適用法律法規，並結合業務特點及項目運營場景，完善職業健康與安全管理架構。

在制度建設方面，本集團以內部安全管理要求為基礎，配套建立《職業健康管理辦法》《工傷管理辦法》《消防安全管理工作規程》等內部制度文件，推動職業健康與安全管理的規範化和制度化，圍繞現場作業管理、安全巡查、風險防控及應急處置等重點環節落實管理要求，明確各級管理責任及作業要求，提升安全管理的系統性和執行力。針對日常運營過程中可能涉及的設備使用、現場施工、消防安全及作業秩序等風險，本集團加強重點區域、重點設備及重點作業場景的安全管理，推動風險識別、隱患排查及整改落實常態化開展。



8. 人才築基 聚力同心

在員工安全保障方面，本集團切實維護員工生命安全與合法權益，要求所有業務單位及時報告、迅速處置並妥善跟進工傷或其他安全事件，依法保障員工工傷申報、送醫救治及後續支持安排。對可能直接危及人身安全的情況，員工可按規定採取必要的應急措施，停止作業或撤離現場。對涉及環境、工程、秩序維護及專項施工的作業人員，要求結合現場實際需要開展崗前安全提醒、防護用品配備及過程監督，降低作業風險。

此外，本集團將職業健康與安全要求延伸至外包及相關方管理，通過進場審核、現場檢查、履約巡查及問題整改等方式，督促合作單位共同履行安全責任。

管理模塊	主要內容	管理重點
制度管理	依據適用法律法規及內部管理要求，完善職業健康與安全相關制度與工作要求	推動安全管理制度化、規範化
風險防控	聚焦重點區域、重點設備及重點作業場景，開展風險識別、隱患排查及整改	強化源頭管控，降低事故風險
現場管理	加強日常巡查、作業秩序管理、消防安全及施工安全管理，督促各項要求落實到位	提升現場安全管理執行力
應急保障	結合業務實際完善應急處置安排，強化安全提醒、應急響應及問題閉環管理	提升突發情況應對能力

本集團職業健康與安全管理重點



8. 人才築基 聚力同心

職業健康與安全目標

本集團以重大安全責任事故為零為年度管理目標。報告期內，本集團未發生重大安全責任事故。

本年度，本集團按照ISO 45001:2018及GB/T 45001-2020等職業健康與安全管理要求推進體系運行，並以制度化、標準化、常態化的管理方式，將健康與安全要求融入日常經營管理各環節，致力為員工營造更安全、穩定、有序的工作環境。

重大安全風險識別與防控

本集團重點關注消防安全風險、設施設備運行風險、高風險作業風險、外包服務履約風險、災害性天氣與突發事件風險等領域的風險識別與防控。在消防安全方面，本集團組織對辦公場所、項目公共區域、設備機房、倉儲空間及員工宿舍等區域進行安全排查，對員工進行火情應對培訓。在設施設備運行方面，加強配電、給排水、電梯、空調、監控等重要設備設施的巡檢維護、異常預警及故障處置管理，降低因設備失效、操作不當或維保不到位引發的安全風險。

同時，本集團將重大安全風險管控要求延伸至合作方管理，重點關注外包及合作單位在進場準備、作業安排、設備使用、人員配置及現場履約等環節的安全管理表現。對涉及公共秩序維護、環境作業、工程維保及專項施工等服務環節的合作單位，本集團通過進場審核、現場檢查、履約巡查及整改跟進等方式，加強安全要求傳達與作業過程監督，推動各方共同落實安全責任，降低因管理銜接不足或操作不當引發的安全風險。

本集團亦重視災害性天氣及突發事件帶來的安全風險，結合項目所在地實際情況，提前部署各項防範措施。遇有颱風、暴雨、雷暴、高溫等極端天氣時，本集團會加強對戶外作業、機電設備、排水設施、廣告招牌、樹木及臨時搭建物等重點部位的排查，並視情況調整作業安排或暫停高風險戶外作業，同步做好值班值守、預警通知及應急準備。當災情或突發事件發生時，本集團堅持「先人後物」原則，優先保障員工及在場人員人身安全，並按既定程序啟動應急響應及後續處置，儘量減少事故影響。



ISO 45001:2018
職業健康安全管理體系
認證證書(部分)



日常安全防護與健康管理

本集團將職業健康與安全要求落實到各業務場景及工作細節之中，圍繞員工勞保用品配備、健康檢查與職業病防治、智慧巡檢與數字化管理、作業環境改善及工作機制優化等方面，推動各項安全與健康管理措施常態化開展。針對不同工種、不同作業環境及不同風險特徵，本集團結合崗位實際需要，完善日常防護、風險預警、健康保障及現場管理安排，努力降低作業風險，提升員工安全保障水平與職業健康管理成效。我們採取以下常態化措施：

勞保用品的 配備及使用

- 按照作業需要，為各崗位配備防護用品
- 特殊崗位須嚴格按照操作規範正確佩戴及使用勞動防護用品
- 定期檢查、更新及記錄防護用品使用情況

定期健康檢查 與職業病防治

- 為員工安排入職前體檢，並定期開展健康篩查
- 建立員工健康檔案，關注員工身體健康狀況

引入智慧巡檢系統 與數字化管理平台

- 運用智慧巡檢與數字化管理平台，即時掌握設施設備運行狀態，降低人工巡檢遺漏及現場風險

環境安全改善

- 對噪音區域(如水泵房)加裝隔音系統，電氣操作區域保持乾燥和充足照明，降低職業傷害風險
- 定期檢查電梯、消防通道等設施，確保設備安全運行與通道暢通

優化工作機制

- 科學優化考勤與排班監控機制，避免疲勞作業
- 如遇直接危及人身安全的情況，員工可在採取必要應急措施後停止作業或撤離現場

本集團日常安全防護與健康管理措施



8. 人才築基 聚力同心

健康與安全考核與培訓

本集團已將健康與安全要求納入日常管理及履職評價過程，建立並完善覆蓋崗前教育、在崗提醒、專項培訓及應急演練的健康與安全管理安排，通過考核約束與教育培訓相結合的方式，逐級落實安全責任，強化員工安全意識、風險辨識能力及應急處置能力。

在考核管理方面，本集團建立健康與安全表現相關的管理評價及責任落實機制，考核各單位在安全制度執行、隱患排查整改、作業規範落實及現場管理等方面的履職情況。按照考核結果和內部管理要求，對未按要求落實安全管理職責、違反操作規程或隱患整改不到位等情形，啟動整改及問責程序，督促相關單位及時糾偏；同時，結合內部激勵機制，對表現較好的團隊或個人予以獎勵，強化健康與安全管理的責任導向。

管理環節	主要措施
考核約束	將健康與安全表現納入相關管理評價及責任落實機制
問題整改	對未按要求履職、違反規程或隱患整改不到位情形啟動整改及問責程序
崗前教育	新員工上崗前開展健康與安全教育，覆蓋安全文化理念、崗位主要風險、勞動防護要求及應急流程等內容
專項培訓	根據不同崗位及作業場景開展消防、用電、設備操作、勞動防護及高風險作業等培訓
現場提醒	結合班前交底、專項提示及風險告知，將健康與安全要求融入日常工作流程
應急演練	圍繞消防、設備故障、極端天氣及突發事件等場景開展演練及復盤

本集團健康與安全考核與培訓重點



3) 豐富員工生活

本集團秉持以人為本的理念和「呵護一生」的家文化，將員工關懷融入日常管理及企業文化建設之中，致力營造更具溫度、活力與凝聚力的工作氛圍。

本年度，本集團致力打造具溫度的人文關懷體系，聚焦一線文化培育與滲透。年內，全國各區域公司、城市公司及項目累計開展各類員工關懷、團隊文化建設、節假日主題活動等逾1,100場，逾2.8萬名員工參與，進一步夯實員工在「安全感、幸福感、價值感、歸屬感」四方面的信任基石。

案例分享：向一線員工傳遞佳節問候

春節期間，雅生活一線物業服務員工依然堅守崗位，為業主持續提供暖心服務。本集團管理層與區域公司、城市公司及成員企業各層級管理層走進項目一線，向春節期間堅守崗位的一線員工送上誠摯的節日祝福與暖心關懷，關心員工的工作及生活近況，勉勵全體員工在新一年務實擔當、精益求精，以更優質的服務回應業主訴求、守護品牌口碑。



雅生活集團管理層春節期間慰問一線員工



8. 人才築基 聚力同心

案例分享： 暖心相伴，關愛女性員工

為表達對女性員工的關懷與敬意，婦女節期間，本集團結合節日主題組織開展溫馨多樣的員工關懷活動，向辛勤付出的女性員工送上節日祝福與誠摯問候。活動圍繞節日慰問、健康講座及心靈關愛等方面展開，通過精心準備的禮品及活動，讓女性員工在繁忙工作之中感受到關愛、呵護與療癒，真正實現身心愉悅。



全國各地開展婦女節主題活動

案例分享： 熱血奮進，凝聚團隊力量

為增進團隊交流與團隊凝聚力建設，年內組織總部、各區域、各成員單位的管理團隊開展以「熱血奮進，鏖戰爭鋒」為主題的拓展活動，通過戶外挑戰、團隊協作及集體互動等形式，讓團隊在增進了解與互信，提升團隊默契與協作意識。活動也進一步增強了團隊凝聚力與企業歸屬感，營造更具活力與向心力的工作氛圍，激勵管理團隊向既定目標拚搏奮鬥。



管理團隊



4) 聆聽員工心聲

本集團重視員工意見在企業管理優化與組織建設中的價值，將溝通交流作為增進互信、凝聚共識及提升管理效能的重要途徑。為更全面了解員工在工作環境、職業發展、身心關懷及日常管理等方面的實際感受與合理訴求，本集團不斷完善多元化溝通機制，努力搭建暢通、平等、有效的意見反饋渠道，鼓勵員工積極表達想法，促進管理層與員工之間形成良性互動。

本集團尊重並保障員工依法享有的結社自由及集體談判權，並在嚴格遵守經營所在地相關法律法規的基礎上，支持員工依據自身意願參與工會、職工代表會等員工組織，不因其合法參與相關活動而受到不當干預、歧視或其他不公平對待。

此外，本集團持續完善員工溝通與反饋機制，通過部門例會、工作交流、座談訪談、員工關懷活動、日常溝通及線上調研問卷等多元方式，加強與員工之間的雙向交流，及時了解員工在工作推進、崗位適應、團隊協作、職業發展、工作環境及職場體驗等方面的關注事項，並相應回應和跟進。對於具有普遍性的意見與建議，本集團將其作為優化管理措施的重要參考，推動內部制度、流程、資源配置及支持機制的完善，不斷提升管理工作的針對性與員工體驗，努力營造更包容、友善及公平的工作環境，提升員工歸屬感與認同感。本集團於本年度通過員工滿意度調查共回收有效問卷20,667份，整體員工滿意度同比提升。



9. 綠色運營 低碳發展

本章關鍵績效與行動

- 符合 ISO 14001：2015 及 ISO 50001 標準的環境及能源管理體系
- 利用情景分析，系統識別氣候變化風險與機遇
- 採取節能、節水、廢棄物循環利用等多種舉措，持續推動節能減排、節水、減廢目標的實現
- 範圍一溫室氣體排放：**7,737.25 噸二氧化碳當量**
- 範圍二溫室氣體排放：**210,688.29 噸二氧化碳當量**
- 範圍三溫室氣體排放：**692.35 噸二氧化碳當量**

本章回應

重要性議題

- 維護物業區域生態環境
- 綠色社區
- 氣候風險與機遇應對
- 能源管理
- 水資源使用
- 廢棄物管理
- 環境合規
- 資源回收
- 綠色辦公與環保宣傳

SDGs



雅生活秉持與環境和諧共生之核心理念，將可持續發展思想深度滲透至日常營運的每一個環節，實現綠色運營與業務發展的有機融合。本集團全域推進綠色運營舉措，穩步落地各項環境目標，持續提升氣候變化應對能力，以紮實行動踐行綠色發展理念，共築人與自然和諧共生的美好未來。



9.1 綠色運營，守護碧水藍天

1) 環境與能源管理體系

雅生活嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規要求，持續修訂並全面落實《公共能耗管理規程》《節能降耗工作管理辦法》《車輛加油管理制度》等多項環境管理制度，實現環境管理工作的策略化、制度化與規範化運營。

為進一步提升整體環境管理水平，雅生活根據ISO 50001能源管理體系以及ISO 14001：2015環境管理體系的要求，建立覆蓋全價值鏈的能源與環境管理體系。本集團設立扁平化、專業化的管理架構，全面統籌環境管理各項工作，圍繞污染防治、節能降耗、資源回收利用及綠色辦公四大核心範疇，清晰釐定各環境管理責任部門的職責權限、工作要求與執行細則。同時，本集團要求各項目結合實際運營情況，制訂並落地執行具針對性的節能減排措施，並建立公共能耗統計台賬，由業務主管部門定期審核各項目的能耗管控、用水管理等環境工作執行成效。上述體系建設與管理舉措，不僅有效提升本集團整體能源管理效率，切實降低能源消耗、降低營運對環境造成的影響，更助力各項目持續優化運營品質。雅生活物業管理服務及相關管理活動，已正式取得ISO 14001：2015環境管理體系認證與ISO 50001能源管理體系認證。



ISO 50001能源管理體系認證證書(部分)



ISO 14001：2015環境管理體系認證證書(部分)

9. 綠色運營 低碳發展

2) 能源管理

雅生活致力於優化能源消耗結構、持續提升能源利用效率，以節能降耗驅動企業綠色低碳發展與經營效益雙提升。憑藉科學規範的精細化管理方法與持續的技術創新探索，雅生活在節能減排領域取得顯著成效，不僅有效優化營運成本結構，更致力於成為物業管理行業綠色節能的標桿。



能源使用效益目標

雅生活堅持節能減排，於經營各環節深度融入「創新、環保、便捷、科技」理念，以低能耗、高舒適、可持續為運營目標，全力提升能源使用效益，節能減排，最大可能地降低自身經營對環境及天然資源造成的潛在影響。我們的節電目標是用電量同比2024年下降5%。

為穩步達成本集團年度節能減排目標，持續降低營運活動的環境影響，本年度本集團重點推行的節能減排舉措包括但不限於：

類別	節能措施	節能內容及成果
節能管理	加強考核與監督	全面加強對節能減排工作的監督考核力度，明確節能減排指標，持續完善能耗考核評估工作。
節能改造	照明系統節能改造	本年度，雅生活在全國各地的多個項目中開展公共照明、高桿燈和地庫照明系統的節能改造工作。共計完成2.2萬盞節能照明系統燈具改造，改造後每天單燈節省執行時間2小時，年合計減排可達296噸二氧化碳當量。
	停車場智能照明LED燈具優化改造	為提升能源使用效率，本集團引入智能照明LED燈具，搭載人車運動軌跡感應與預判系統，可自動探測車輛、人員移動動向，提前開啟目標區域照明；非通行時段則維持最低照度輸出。該舉措在保障照明品質與場所通行安全的前提下，大幅削減停車場照明環節的能耗，實現綠色運營與精細化能耗管控。



9. 綠色運營 低碳發展

類別	節能措施	節能內容及成果
	商寫中央空調節能改造	引進合資格綠色建築運營商，對試點商寫項目的中央空調展開節能改造工程，改造後節能率達到30%，有效降低能耗。
	綠地中央廣場太陽能路燈改造	本集團對項目公共區域原有市政供電路燈實施太陽能路燈替換改造，依託光伏發電實現照明系統自給自足。不僅大幅降低前期工程改造投入，更徹底消除路燈運營的電費成本，同時顯著壓減後續設備維護開支，兼顧低碳減排與全生命週期成本管控雙重目標。
	雅樂城中央空調智能群控系統升級	本集團針對痛點實施空調系統全鏈路節能優化：一方面優化管理佈局設計，降低製冷劑循環過程中的流體傳輸損耗；另一方面加裝多維度環境與設備運行參數探測裝置，搭建AI智能化群控系統，通過大數據分析與智能算法動態優化設備運行策略。改造後實現中央空調系統的精細化、智慧化調控，大幅提升系統整體運行效率，顯著降低空調系統綜合能耗，同時延長了設備使用壽命，優化設備全生命週期運維成本。
	供水節能改造	對項目供水系統持續改造更新。例如，常寧雅居樂花園，通過將原有老化水泵設備改造為無負壓水泵系統，年減排可達30噸二氧化碳當量。



9. 綠色運營 低碳發展

類別	節能措施	節能內容及成果
節能推廣	推廣空調節能措施	採取靈活的空調運行策略，依據實際需求啟停空調，搭建線上監測平台，實時管控空調運營狀況，有效降低空調用電能耗。
節能項目建設	建設新能源充電站	推進綠色能源建設，自主建設光伏一體充電站，在充分滿足項目內部的用電需求基礎上，將多餘電力輸送回電網，實現資源共享，助力社會整體能源結構的綠色轉型。
	建設社區充電樁	加強推動社區充電樁設施建設，搭建綠色出行配套硬件設備，鼓勵業主使用新能源車輛，從而有效降低化石燃料的使用，攜手業主共同邁向低碳生活。

案例分享：預付費能耗管理平台優化升級

雅生活持續優化升級「預付費能耗管理平台」，深度融合 4G 遠程通訊採集技術與大數據分析建模能力，實現在管項目內客戶用電數據的全方位、高精度實時監測，為本集團節能減排目標的落地達成提供了堅實的數字化支撐與數據依據。

同時，本集團秉持「以客為本」的核心服務理念，優化客戶端功能，為客戶提供集便捷繳費、實時費用查詢、異常預警通知於一體的全流程服務體驗，助力物業服務品質與客戶滿意度的提升，強化能耗精細化管控能力，實現綠色營運與服務升級的雙贏。



3) 水資源管理

雅生活遵守《中華人民共和國水污染防治法》等相關法律法規要求，建立完備的水資源全流程管理體系，制訂各用水場景下的節水管控措施，全面規範水資源取用、利用及排放全環節管理。本集團營運所需水源以市政管網供水為主，用水主要用於日常辦公運營及在管項目的綠化灌溉。部分項目因地制宜，就近取用河道水源用於綠化灌溉，有效提升非傳統水源利用率，減少市政淡水資源消耗。本年度，雅生活營運所需水源供應穩定充足，不存在取水障礙或供應短缺問題。



雅生活提倡節約用水，在日常運營中首選節水器具，強化用水設備的日常維護，採取循環用水模式，提高水資源使用效率，減少水資源的浪費。我們的節水目標是用水量同比2024年下降5%。

同時，雅生活優化水資源管理考核指標體系，推進節水降耗工作，嚴格落實節水管理各項要求，以穩步推進節水目標達成。本年度實施的節水措施如下：

類別	節水措施	節水內容及成果
節水管理	定期巡檢	委派專業人員，定期對水箱設備展開巡查、清潔、檢修及維護工作，保障水箱運作正常，杜絕因水箱異常而導致的水資源浪費。
	定期分析耗水量	在生活及消防供水管網增設水表，實行分段計量；密切監測並深入分析用水情況，及時發現數據異常的管網段，並展開探漏與維修工作。
節水推廣	節水宣傳	於用水區域周邊張貼節水標識、海報，宣導節水知識，提升員工與業主的節水意識，攜手共營節水節能良好氛圍。
節水項目建設	使用節水器具	倡導使用紅外感應水龍頭、節水馬桶、自動噴灌等高效節水器具。
	探索雨水循環利用	挖掘項目自身及周邊地形優勢，通過收集雨水用於綠化灌溉等途徑，達成雨水循環利用。

雅生活節水舉措（部分舉例）



9. 綠色運營 低碳發展

案例分享：綠化灌溉智慧化升級

本集團惠州白鷺湖項目全面優化升級綠化灌溉系統，引入全自動噴淋澆灌系統，結合氣候特徵、綠化植物生長需水規律，設定科學的灌溉頻次，實現自動啟停噴灌作業。相關改造大幅節省一線人力投入，提升綠化養護作業效率和水資源利用效率，有效減少綠化環節的淡水資源消耗。



4) 廢棄物管理

雅生活恪守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等相關法律法規要求，制訂並全面執行《廢棄物管理辦法》《生活垃圾分類工作規程》等內部管理制度，清晰釐定廢棄物全流程管理標準與工作要求，積極推動廢棄物分類化、減量化、資源化及循環再利用，全面防範固體廢棄物處置帶來的環境污染風險。

本集團日常營運及物業管理服務過程中產生的最終固體廢棄物，分為一般無害廢棄物與有害廢棄物。其中，一般無害廢棄物主要包括總部及各項目辦公場所產生的辦公垃圾、在管物業區域產生的生活垃圾、綠化養護產生的園林廢棄物等。本集團於辦公場所及在管項目內推行生活垃圾分類管理，實行分類收集、清晰標識、分類存放、規範轉運的全流程管控。針對有害廢棄物（包括廢電池、廢燈管、廢棄化學品及含汞廢棄物等），本集團設立專用密封存放點，嚴格執行單獨收集、專區存放、定點登記管理制度，並委託具備合法資質的第三方機構進行規範化處置，實現全程閉環管控，徹底杜絕有害廢棄物收運、處置過程中產生的環境污染風險。



減廢目標

本集團積極推動禁塑減廢等專項行動，從源頭控制廢棄物產生量。同時，開展垃圾分類宣導工作，提升公眾意識，促進資源循環再利用。我們的減廢目標是有害廢棄物產生量同比2024年下降5%。



為穩步實現年度減廢目標，本集團推行的減廢管理舉措重點包括但不限於：

類別	減廢措施	減廢內容及成果
減廢管理	辦公廢棄物管理	定期抽檢辦公場所廢棄物減量化、資源化方面的成效，包括一次性物品使用狀況、綠色辦公落實程度等。
減廢宣導	宣導垃圾分類	響應當地政府號召，面向業主宣傳垃圾分類知識，有效引導業主落實垃圾分類。
減廢項目建設	設置智能垃圾分類機	在部分在管項目中設置智能垃圾分類機，實施固體廢棄物回收補貼機制，激勵業主積極參與垃圾分類，推動資源再利用。
	廢舊物資再利用	利用廢舊物資製作小區景觀裝飾。

雅生活減廢舉措（部分舉例）

5) 綠色辦公

雅生活始終秉持低碳環保的綠色營運理念，優化內部綠色管理體系建設，開展環保知識宣貫教育，引導員工樹立綠色辦公意識。

本年度，為持續深化綠色辦公成效、夯實綠色營運基礎，本集團重點推行的綠色辦公舉措包括但不限於：

綠色辦公措施	綠色辦公措施內容
無紙化辦公	- 非重要文件採用再生紙列印； - 全面推行無紙化電子系統線上審批流程，推廣應用電子印章、線上檔案管理系統、電子律師函以及電子合同系統，有效降低印章油墨耗材使用和紙質檔案的存儲及運輸成本。
節約用電	- 下班前 30 分鐘關閉空調，避免能源空耗； - 實施空調節能控溫，明確規定夏季空調溫度設定不低於 26℃，冬季不高於 20℃； - 落實「人走燈滅、人走斷電」原則，保持房間無人時燈光熄滅； - 倡導電腦閒置時關機或休眠，減少能源消耗。
減少一次性物品	- 以環保袋替代塑膠袋； - 減少紙杯等一次性飲具餐具使用。
線上會議	推廣線上會議模式，降低因商務差旅產生的碳排放。
綠色辦公宣傳	持續普及環保教育，提升員工的綠色辦公節能意識和社會責任感。

雅生活綠色辦公舉措（部分舉例）



9. 綠色運營 低碳發展

6) 生物多樣性保護

雅生活恪守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國生物安全法》《中華人民共和國野生動物保護法》等與生物多樣性保護相關的法律法規，切實履行生態環境保護主體責任，將生物多樣性保護納入本集團綠色發展整體規劃，以實際行動助力生態文明建設。

本集團將生物多樣性保護融入社區規劃、園區建設、綠化養護及日常運營管理中，致力杜絕在項目改造、園區建設及養護作業過程中對野生動物天然棲息地的破壞或侵佔，降低生產運營活動對原生態環境的干擾與潛在不良影響。本集團在管社區實施生態環境日常監測與系統觀察，規範園區綠化植物選用標準與養護管理流程，建立外來入侵物種常態化排查與預防機制，嚴防外來物種入侵，守護本地生態系統的原生平衡與穩定。此外，本集團推行員工專題培訓、社區科普活動、線上宣導推廣等舉措，努力提升員工及業主的生物多樣性保護意識，引導全員參與、全民共建的保護格局。

7) 打造綠色城市

雅生活始終以提升城市環境衛生品質、賦能城市環境治理現代化為核心使命，立足環境服務領域的專業優勢與創新能力，為客戶打造覆蓋全場景、多元化、高效率的環境綜合解決方案。本年度，雅生活繼續聚焦城鄉環衛一體化業務，佈局新能源環衛作業裝備，助力綠色低碳城市建設，為社區人居環境品質提升持續賦能。

案例分享：無極項目部環境治理與綠色運營實踐

石家莊無極項目地處大氣污染防治重點管控區，項目部以綠色城市建設為核心，深耕環境清潔與節能降耗領域。累計投入1,229萬元佈局19輛新能源作業車輛，創新「以洗代掃」精細化作業模式，推行全天候雙班制保潔，有效降低道路揚塵與作業碳排放。項目連續五年獲當地政府「先進集體」稱號，為區域生態保護與城市環境品質提升持續賦能。



9.2 低碳轉型，應對氣候變化

在全球環境格局持續變革的大背景下，氣候變化成為影響全球經濟、社會及生態系統的關鍵因素，其所帶來的風險與機遇，對企業長遠可持續發展至關重要。雅生活密切關注氣候變化帶來的潛在風險與發展機遇，以負責任態度統籌環境保護與集團長遠發展。

本集團全面參考國際可持續發展準則理事會（「ISSB」）發佈之《國際財務報告可持續披露準則2號－氣候相關披露》（「IFRS S2」）框架，圍繞治理、戰略、風險管理、指標與目標四個核心層面，對日常業務營運開展氣候相關風險之主動識別與系統性梳理，全面排查各業務環節可能受氣候變化影響的風險因素，並制訂相應應對措施，積極推進氣候風險管理工作落地。

1) 管治

董事會高度重視氣候變化風險管理工作，將其列為雅生活可持續發展戰略的核心要素之一，主動且深度參與氣候相關事宜，發揮頂層引領作用。董事會通過定期召開會議，對氣候變化帶來的潛在機遇與挑戰進行全面監督、檢討及綜合考量，不論是本集團長期戰略規劃的制定，還是短期營運策略的調整，均將氣候變化因素全面納入考量範疇，確保企業發展方向與全球氣候治理大趨勢、行業綠色發展導向高度契合。

董事會定期審閱氣候變化相關目標的進展，全面掌握本集團在氣候行動方面的執行表現，及時調整優化相關策略。風險管理委員會與可持續發展督導工作組，結合對行業發展趨勢的研判及集團實際營運情況的深入分析，並在評估氣候風險時參考氣候情景分析，制定符合本集團發展需求的氣候變化相關政策，同時密切監督本集團日常營運中各項氣候風險管理措施的執行進度，並對管理措施的有效性開展全面深入的評估。通過定期收集、系統分析本集團各業務環節的營運數據，從能源消耗、碳排放量、氣候相關災害應對能力等多個核心維度，客觀評價本集團在氣候風險管理方面的整體表現。一旦發現管理過程中存在的漏洞或不足，立即研究提出切實可行的改進建議，並跟蹤督促相關部門落實整改，確保問題整改到位。在完成每期監督與評估工作後，風險管理委員會及可持續發展督導工作組會定期向董事會提交詳細匯報，內容涵蓋氣候變化相關政策的執行成果、風險管理措施的落地成效，同時分析預測未來可能面臨的氣候相關風險，為董事會開展氣候變化風險管理決策提供全面、準確的信息支援。

為加強董事會對氣候相關風險和機遇的監督能力，本集團適時為董事會安排氣候相關專題培訓，持續提升董事會對氣候風險與機遇的判斷能力，使其及時掌握氣候風險與機遇的最新發展趨勢。



9. 綠色運營 低碳發展

2) 策略

規劃的影響

雅生活致力於提升業務應對氣候變化的能力，完善風險評估流程，分析氣候變化對業務及價值鏈的潛在影響，從而評估並制定最佳應對措施。本年度，我們參照聯合國政府間氣候變化專門委員會(IPCC)第六次評估報告(AR6)公開發佈的情景假設模型及相關參數選取氣候情景。該情景與本集團所屬行業性質、戰略目標相符，亦符合中國的「雙碳」戰略目標。基於此，我們對報告範圍內的業務展開氣候情景分析，詳細篩選並評估了相關的物理風險、轉型風險以及機遇。

本集團以營運預算週期和業務規劃週期為基礎，識別出短期(截至2030年)、中期(截至2050年)以及長期(截至2080年)不同時間維度的氣候變化風險與機遇，分析其影響，並採取在運營、服務、供應鏈等環節的應對措施。

- **物理風險**：與氣候變化實際影響有關的風險，可由事件(急性風險)或氣候模式中較長期的轉變(慢性風險)導致；
- **轉型風險**：與轉型至更低碳經濟有關的風險，這可能牽涉政策、法律、技術及市場變化，以應對減緩及適應氣候變化的要求；
- **轉型機遇**：氣候變化對企業可能產生的正面影響。減緩和適應氣候變化的措施亦可以為企業帶來氣候相關機遇。

在本次情景分析中，本集團假設相關政策及報告範圍在風險及機遇潛在影響的時間範圍內均維持不變。下表列示本次選用的氣候情景模型，涵蓋低排放及高排放兩類情景，以更全面了解氣候變化對本集團的各項影響：

風險與機遇	類別	評估時間	情景選擇
物理風險	• 急性 • 慢性	2030(短期)	IPCC AR6 • 低碳情景(與《巴黎協定》一致)：SSP1-2.6
		2050(中期)	• 高碳情景(一切照舊)：SSP5-8.5
轉型風險	• 政策和法規 • 聲譽 • 市場	2080(長期)	國際能源署(IEA) • 低碳情景(與《巴黎協定》一致)：
轉型機遇	• 政策和法規 • 技術 • 聲譽 • 市場		淨零排放情景(NZE) • 高碳情景(一切照舊)： - 既定政策情景(STEPS)



識別及應對

在識別氣候變化風險與機遇的過程中，本集團不僅考量可能對企業財務狀況造成的直接衝擊（如服務中斷、資產損失等），亦從長遠戰略角度出發，審視氣候變化對市場需求、行業競爭格局及供應鏈穩定性等方面的深層影響。本集團深知，整合定量和定性分析將有助於更全面地評估氣候相關風險和機遇。然而，目前受限於供應鏈數據採集成本過高、物理風險歷史數據缺失等因素，本集團無法以合理且符合成本效益的方式可靠地編製各種跨行業指標。此外，本集團的氣候相關行動屬於日常業務的一部分（例如監測新興氣候法規），當中並無任何可單獨識別的部分用於應對氣候相關風險和機遇，因此本集團亦無法提供當前及預期財務影響的量化數據（包括資產或業務活動中易受氣候相關風險或機遇影響的金額及百分比）。本集團正積極優化內部數據整合系統和情境建模能力，逐步提升氣候相關量化披露的細緻程度。倘日後營運策略出現重大調整，本集團將及時披露其對財務狀況、營運表現及現金流量的量化影響。

物理風險識別及應對

雅生活已識別出主要氣候風險的核心影響，通過評估報告範圍內各資產所在地點氣候災害發生頻率及強度，並結合本集團業務模式、資產類別和地理位置對於氣候災害的敏感程度，形成氣候風險評分。分析結果顯示，極端高溫、熱帶氣旋與水資源壓力的整體風險重要性等級最高，雅生活針對情景分析模擬出的風險，提前佈局，做出適當應對，以增加氣候韌性，並在下表中提供了詳細的定性披露。



9. 綠色運營 低碳發展

下表列舉出對本集團業務有較高潛在影響的氣候物理風險，以及相關應對策略：

急性 風險	風險類別		極端高溫
	主要影響範圍		雅生活在中國內地的運營場所與在管項目
	重要性 水平	短期	通過現有的標準流程進行處理
		中期	需持續監控
		長期	需制定管理策略並進行實時跟蹤
	潛在影響	對業務及價值鏈的影響	• 維護改變：商寫樓宇因室內外溫差過大，玻璃幕牆結露問題頻發，影響業主體驗。雅生活需強化建築外牆維護頻次，改變傳統維護週期； • 運營調整：極端高溫使社區、辦公場所製冷需求激增，雅生活需加大對空調系統等製冷設備的投入與運維，能源管理從「常規供應」轉向「高效製冷+錯峰節能」模式；
		對財務的影響	• 物業成本：長江流域夏季持續高溫可能導致供水緊張，景觀灌溉系統改造增加運營維護壓力； • 運營支出：設備維修及保險費用增加，導致運營成本與資本支出增加； • 能源成本：製冷需求增加後，運營及項目製冷能源消耗上升，能源成本增加； • 維修成本：極端溫差加劇建築牆體開裂、管道老化，住宅項目年均維修費用上升。
	應對策略		• 組織員工參與應對極端天氣的專業知識培訓和演練，提升員工對氣候變化的認識，本年度，共落實天氣災害相關事件預防通知8份； • 及時補充應急物資、檢修設施設備，並提示員工和業主有關天氣變化的風險，以降低極端天氣的影響。



急性 風險	風險類別		熱帶氣旋
	主要影響範圍		雅生活在中國內地的運營場所與在管項目
	重要性 水平	短期	需持續監控
		中期	需制定管理策略並進行實時跟蹤
		長期	需制定管理策略並進行實時跟蹤
	潛在影響	對業務及價值鏈的影響	• 運營中斷：熱帶氣旋會對物業設施造成劇烈衝擊。雅生活在管項目涵蓋華南沿海地區的高端住宅、商業綜合體及公共建築，面臨地下車庫進水、外立面損壞等直接風險，導致日常服務中斷，對本集團的日常運營產生影響； • 人員安全：極端天氣威脅員工通勤、運輸及戶外作業安全； • 供應鏈：高風險地區所需抗候性專用物資、專項維保服務，因供應商區域化、技術壁壘高，議價能力增強，導致雅生活採購溢價、加急運輸費及協作加急費增加，採購與協作成本被動抬升； • 品牌聲譽：若災害響應不力，會引發媒體負面報道或輿情，影響品牌聲譽。
		對財務的影響	• 原材料成本：若供應鏈中斷，會推高區域材料採購溢價，導致社區運營建設相關成本上漲； • 運營成本：頻繁的災害應對會佔用大量人力物力，增加運營成本； • 採購成本：災害頻發導致防災設備、應急防護物資的採購需求增加，導致採購成本增加。
	應對策略		• 針對各類項目存在的風險災害類型，制定並落實《突發事件或異常情況處理操作規範》《防洪防汛管理工作規範》《特別事件處理操作規範》《應急預案框架指南》《防汛應急預案》《地震災害應急預案》《防汛應急物資台賬》等內部制度； • 本年度共計落實天氣災害事件預防通知8份，包括加強高溫天氣防暑降溫工作、防颱防汛應急準備工作等，全面展開對應隱患整治及演練工作。



9. 綠色運營 低碳發展

慢性風險	風險類別		水資源壓力
	主要影響範圍		雅生活在中國內地的運營場所與在管項目
	重要性水平	短期	需持續監控
		中期	需制定管理策略並進行實時跟蹤
		長期	需制定管理策略並進行實時跟蹤
	潛在影響	對業務及價值鏈的影響	• 運營調整：社區運營需投入節水設施，保障供水與業主體驗； • 運營維護：景觀灌溉系統改造增加運營維護壓力； • 客戶關係：高耗水設施（如泳池、水景）因限水關閉，高端項目客訴率增加。
		對財務的影響	• 保費壓力：乾旱引發的火災風險使項目保費上漲，部分區域或有拒保風險； • 運營成本：節水設施的引入需成本投入，導致項目營運成本上漲。
	應對策略		• 做好水資源風險評估，提前部署及制定完備方案，根據項目情況進行升級改造，以應對高潛的水資源缺乏風險。

轉型風險識別及應對

分析結果顯示，短期（截至2030年）風險重要性水平較低，轉型壓力較小。中期（截至2050年）多數風險升級，需持續監控「政策合規」及「市場轉型」等中等壓力。長期（截至2080年）市場類風險達到高級風險程度，需提前構建轉型下的風險緩釋機制。本集團依據情景分析模擬出的轉型風險開展前瞻性佈局，並通過針對性應對舉措，進一步增強氣候韌性。



下表列舉出對本集團業務有較高潛在影響的氣候轉型風險，以及相關應對策略：

轉型風險	風險類別		能源效率相關的監管要求加強
	主要影響範圍		雅生活在中國內地的運營場所與在管項目
	重要性水平	短期	通過現有的標準流程進行處理
		中期	需持續監控
		長期	需制定管理策略並進行實時跟蹤
	潛在影響	對業務及價值鏈的影響	• 運營管理：存量物業管理項目潛在的老舊設備改造需求； • 業務模式：為合規而採用／部署新型實務運作和流程，政策要求綠色認證、碳核算等合規動作，重構業務管理體系； • 上下游價值鏈：預計對高排放產品及服務的需求將會減少，上游高排放設備及服務供應商因市場需求萎縮面臨淘汰，需轉向低排放替代資源，例如購買清潔能源及節能減排設備等，導致採購成本增加。下游業主綠色需求上升，擠壓傳統高排放服務收益，價值鏈上下游供需結構被迫重塑。
		對財務的影響	• 資本開支：項目能效改造、設備升級增加資本開支； • 合規成本：需定期開展合規審核，同時需聘請專業諮詢機構提供技術支持，新增額外的諮詢、認證與審核費用。
	應對策略		• 推進綠色運營模式，推行節能舉措，優化資源配置與利用方式，降低能源消耗； • 與節能設備供應商簽訂長期框架協議，鎖定採購成本與供貨穩定性； • 對存量項目分批次改造，優先處理高能耗項目； • 及時關注並分析理解監管和政策趨勢，適時調整經營策略，提倡綠色運營和可持續發展。



9. 綠色運營 低碳發展

轉型風險	風險類別		市場偏好向綠色社區轉變
	主要影響範圍		雅生活的物業管理業務
	重要性水平	短期	通過現有的標準流程進行處理
		中期	需持續監控
		長期	需制定管理策略並進行實時跟蹤
	潛在影響	對業務及價值鏈的影響	• 產品結構：提高綠色住宅、健康社區項目比重； • 運營服務：為綠色物業提供增值服務，提升客戶粘性； • 上游供應鏈：優化綠色供應鏈，建立「低碳供應商集採平台」，提高採購效率； • 下游銷售：營銷環節需強化綠色屬性宣傳，營銷成本結構調整。
		對財務的影響	• 項目預算：綠色項目前期投入大(如認證、技術改造)，有潛在的成本增加風險； • 拓展與營銷費用：拓展綠色項目需承擔更高的前期方案設計、調研成本，或投入資金開展綠色品牌營銷推廣與人員培訓。
	應對策略		• 調研市場綠色需求，針對性設計綠色物業，如打造零碳社區； • 升級營銷體系，培訓銷售人員掌握綠色物業知識，突出產品低碳、健康優勢。

轉型風險	風險類別		電價波動
	主要影響範圍		雅生活在中國內地的運營場所與在管項目
	重要性水平	短期	通過現有的標準流程進行處理
		中期	需持續監控
		長期	需持續監控
	潛在影響	對業務及價值鏈的影響	• 能源管理：優化能源使用結構，推行「錯峰用電」，靈活調整高耗電設備的使用時間； • 技術替代：為項目安裝分佈式光伏、儲能設備； • 電價管控：社區、商寫樓製冷、照明等用電成本不穩定，需與電力供應商協商電價浮動機制。



	對財務的影響	• 能源成本：電價上漲導致運營期能源成本增加； • 運營成本：儲能、光伏設備投入較高，增加運營成本； • 預期利潤：若電價持續上漲，若未佈局可再生能源，將壓縮項目利潤。
	應對策略	• 推進分佈式光伏+儲能項目，提高可再生能源供電佔比； • 對存量項目安裝智能能耗監測系統，實時調控用電負荷，降低高峰時段用電量。

機遇識別及應對

雅生活堅信，氣候變化作為全球共識的長期性挑戰，縱然帶來諸多不確定性，然而其中亦蘊藏發展機遇。本集團基於情景分析識別轉型過程中的潛在機遇，並提前部署多維應對舉措：

機遇類別		節能改造與低碳項目政策補貼
主要影響範圍		雅生活在中國內地的運營場所與在管項目
重要性水平	短期	需持續監控
	中期	需持續監控
	長期	需制定管理策略並進行實時跟蹤
潛在影響	對業務及價值鏈的影響	• 改造優先級調整：優先推進補貼覆蓋範圍內的項目，形成「補貼－改造－降本」閉環； • 業務標準化：將補貼項目的改造經驗轉化為企業標準，推廣至非補貼項目； • 上游協同：與節能設備供應商協作，確保設備適配性； • 第三方合作：需聯合環保檢測機構出具改造前後的能耗對比報告，作為申領補貼依據，新增檢測合作環節； • 內部聯動：運維部門需配合補貼申報要求留存改造數據，優化部門協同流程。



9. 綠色運營 低碳發展

	對財務的影響	• 資本開支：補貼在一定程度上可覆蓋節能改造成本，降低前期資本開支壓力； • 能源成本：改造後物業管理項目年能耗成本下降； • 運營利潤：補貼週期結束後，已改造物業管理項目的低能耗優勢仍存在，利潤穩定性高於未改造項目。
應對策略		• 及時獲取地方政府節能改造補貼申報信息，提前儲備項目； • 將補貼項目的節能技術拆解為標準化模塊，降低非補貼項目的改造成本。

機遇類別		綠色物業市場需求爆發
主要影響範圍		雅生活業務
重要性水平	短期	通過現有的標準流程進行處理
	中期	需持續監控
	長期	需制定管理策略並進行實時跟蹤
潛在影響	對業務及價值鏈的影響	• 服務增值：為業主提供充電樁配套運營、廢棄物回收等低碳增值服務，從「物業管理者」向「低碳生活服務商」轉型； • 上游整合：聯合綠色技術企業為項目提供配套服務，豐富價值鏈； • 客戶關係：建立綠色業主社群，組織環保主題活動，提升客戶粘性。
	對財務的影響	• 能源成本：能源效率提升後可降低能源開支，提升企業的財務效益； • 運營利潤：綠色物業對應的低碳增值服務，毛利率高於傳統基礎物業服務，可提升運營利潤。
應對策略		• 優先篩選高能耗項目，分批落地LED智能照明改造、中央空調智慧群控、水資源循環利用、新能源車輛替換等節能舉措，降低運營成本，提升盈利水平； • 打造綠色物業標桿項目，通過實景展示、業主口碑傳播提升品牌影響力； • 持續優化智慧能耗管理系統，實現在管項目的水、電、氣等能耗數據實時監控、異常預警、節能診斷，通過數字化手段優化能耗調度，杜絕無效能耗浪費，持續優化運營成本。



本集團尚未制定與氣候相關的轉型計劃，但已配置人力資源和內部資金推行以上一系列的緩解及應對措施，上一報告期所披露有關資源使用的措施亦已全面實施。本集團於報告期內亦已明確識別與自身相關的重大溫室氣體範圍3類別，並全面推動脫碳行動與氣候韌性建設工作。於報告期內，本集團並無任何專用於應對氣候相關風險與機遇的資本開支、融資或投資。此外，本集團仍面臨若干重大不確定因素，或會影響氣候韌性相關規劃在未來的有效落地。該等因素包括全球及區域氣候政策的更新節奏不明、市場對綠色產品的消費需求出現變化、氣候變化帶來的實體影響其演進速度與嚴重程度持續變動，以及適用於本集團的未來氣候相關監管要求其實施時間與規管嚴格度尚未明確。雖面臨此等變數，本集團具備完善的調適能力，可針對氣候變化議題，在短、中、長期靈活調整本集團策略與商業模式。此項調適能力已融入本集團日常的策略規劃與營運管理體系，確保本集團可因應氣候風險演變、監管政策調整及市場態勢變化，及時優化經營重點、營運流程與產業鏈協作模式。

展望未來，本集團將持續監控氣候相關風險與機遇，評估減排措施成效並依營運表現調整策略，通過日常監控跟進各項氣候相關工作推進進度。本集團亦會結合營運實績與外部氣候發展趨勢，按需優化減排及應對措施。上述工作安排將引導各項氣候應對行動有序開展，進一步強化本集團面對氣候變化挑戰的適應韌性。

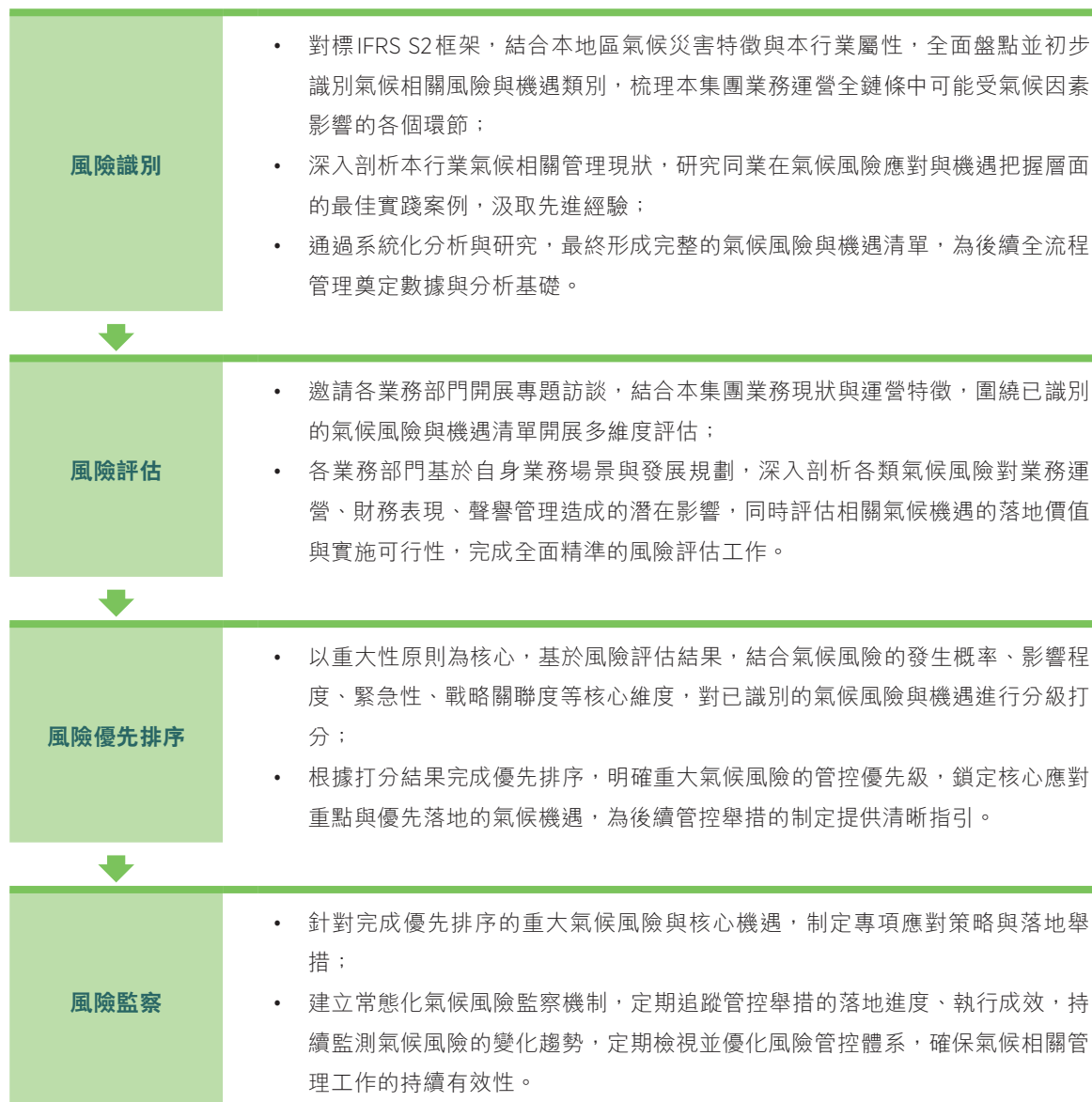
3) 風險管理

本集團已制定《雅生活集團風險管理制度》，將氣候相關風險與機遇的識別、評估、優先排序及管理流程，全面整合至整體風險管理框架與系統中，定期監督並評估其變動情況，使氣候風險管理融入日常營運，確保本集團有效應對氣候變化帶來的挑戰。此次整合與本集團現有風險管理架構保持一致，報告期內並未對風險管理流程作出重大調整。

於整個風險管理過程中，本集團會考慮業務所在地點、類型、極端天氣歷史影響及能源消耗模式等參數，採用公開氣候情景數據和運營日誌等內部數據展開分析。以下為本集團氣候相關風險與機遇管理流程：



9. 綠色運營 低碳發展



雅生活風險管理流程



4) 指標和目標

本集團響應國家「雙碳」政策設定碳減排目標，力求在2060年內在自身運營範圍內實現碳中和。我們的碳減排目標是溫室氣體排放量同比2024年下降5%。在推進環境目標實現的過程中，本集團高度重視環境目標與氣候變化風險之間的內在聯繫。儘管這些目標尚未經獨立第三方核證，亦非採用行業脫碳路徑法制定，董事會定期審查並監測ESG關鍵績效指標的執行情況以及已實施脫碳措施的有效性，本集團不斷調整和完善環境策略，進一步增強本集團應對氣候變化的韌性，確保運營不受重大影響。現階段，本集團暫無計劃採用碳信用額度進行碳抵銷。

此外，本集團始終秉持公開透明的原則，持續積極披露溫室氣體範圍一與範圍二的排放數據。通過提升數據的準確性和透明度，不僅向社會展示本集團在應對氣候變化方面的努力與成效，也為自身制定更科學的減排目標提供了依據。本集團亦參考《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍3）核算與報告標準（2011年）》，完成了範圍三排放源的數據梳理。

結合本集團核心營運情況、排放規模估算、數據可獲取性及同行研究結果，本年度納入本集團範圍三排放量核算範圍為類別5：運營中產生的廢棄物。

溫室氣體排放量

溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	219,117.90
範圍一溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	7,737.25
範圍二溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	210,688.29
範圍三溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	692.35



9. 綠色運營 低碳發展

註：

1. 本集團採用營運控制法開展溫室氣體排放計算工作。該方法以本集團對各項業務活動執行營運政策的管控權為依據界定核算範圍，不僅能更精確體現本集團在碳排放管理方面的實際責任，亦有助於強化溫室氣體排放的監測與治理工作，確保核算結果與本集團的可持續發展目標保持一致；
2. 本集團溫室氣體排放量的計算方法依據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004年）》制定。計算所用排放因子則參考聯交所發佈的《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。本集團核算的溫室氣體種類涵蓋二氧化碳、甲烷及一氧化二氮，為提升數據可讀性，排放量統一以「噸二氧化碳當量」為單位呈現；
3. 範圍一溫室氣體排放量來自柴油、汽油、液化石油氣、液化天然氣及天然氣使用，計算所用排放因子則參考聯交所發佈的《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》；
4. 範圍二溫室氣體排放量產自外購電力，排放係數參考國家生態環境部最新發佈的全國電網平均排放因子；
5. 範圍三其他間接排放涵蓋本集團以外產生的其他間接排放，包括「類別5：運營中產生的廢棄物－生活垃圾和廢紙」，排放計算所採用之排放因子，參考聯交所發佈的《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。

本集團的策略重點在於優化核心業務績效並創造長期價值，這與本集團目前的風險管理方法一致。目前，本集團尚未將內部碳定價機制或氣候相關因素納入薪酬政策或治理架構決策制定（例如投資決策、轉讓定價及情景分析）。這主要是因為這些因素尚未展現出與本集團所在產業、目前營運重點或財務決策需求的直接重大關聯性。本集團將繼續關注氣候相關指標、行業最佳實踐和內部碳定價應用方面的進展，並在條件成熟時積極評估將這些因素納入本集團治理框架和薪酬政策的可行性。



10. 公益同行 服務民生

本章關鍵績效與行動

- 在全國範圍內組織超5,300場社區文化活動，逾50萬人次參與
- 履行社會責任，開展節日公益、社區志願服務等活動
- 支持鄉村振興，與多家地標產品基地深度合作

本章回應

重要性議題

- 參與公益慈善與志願活動
- 推動社區發展
- 扶貧工作
- 本地化就業

SDGs

3 良好
健康與福祉



11 可持續
城市和社區



16 和平、正義與
強大機構



雅生活肩負「呵護一生，溫暖一城」的企業使命，以國家民生需求為導向，積極推廣社區文化傳播、關懷服務、志願者活動、公益慈善等公共事業建設，高標準履行企業社會責任，推動社會和諧發展。



10. 公益同行 服務民生

10.1 品牌升級，共創服務價值

本集團聚焦客戶價值輸出，圍繞全生命體關愛、四季節慶體系、匠心好人服務等策劃專項內容，推出匠心·好人·善意的全新服務專題《以生命敬熱愛》，展現服務精雕成果。

案例分享：匠心·好人·善意的全新服務專題《以生命敬熱愛》

結合滿意度提升行動，本集團在本年度深入挖掘一線員工在日常服務中的暖心瞬間與專業堅守，通過短視頻、圖文故事等形式在官方新媒體矩陣及合作媒體平台傳播，全年累計推出120餘個典型案例，引發超500萬次情感共鳴，讓「有溫度的服務」深入人心。



《以生命敬熱愛》專題宣傳海報

此外，雅生活圍繞「新質服務力」品牌戰略升級「小雅公社3.0」，建設業主豐盈的精神文化生活。「小雅公社3.0」以生命關愛和四季節慶體系為題，開展冬至養生茶飲站、元宵舞獅、趣「Ya」運動會等活動；「嚮往的雅生活」IP則聚焦非遺文化傳承，策劃逾20個人文活動和專題，亦聯動外部公益組織，推動粵劇文化走進社區。「風韻雅居鄰里芳華」本集團第二屆業主藝術節，走進世界級非遺文化地標，打造「展、演、文、藝、影、賽」六位一體的文化盛事，吸引共500名業主參與，線上線下逾30萬人次圍觀。本年度，雅生活集團在全國範圍內已組織超5,300場社區文化活動，逾50萬名人次參與，成功以文化力量凝聚社區，促進鄰里和諧共融。



案例分享：第二屆業主藝術節圓夢世界級非遺文化地標

一年一度的雅生活業主藝術節，不僅是一場屬於雅生活業主豐盈精神盛宴，持續生長的文化舞台，更成為全國百萬業主彼此連結、共生共創的人文藝術能量場。「風韻雅居鄰里芳華」本集團第二屆業主藝術節，走進世界級非遺文化地標，匯聚七城超500名業主參與。活動打造「展、演、文、藝、影、賽」六位一體矩陣，線上線下吸引超30萬人次圍觀，以人文藝術拉近與客戶關係。



「第二屆業主藝術節」巡演現場

案例分享：「小雅魔法劇場：快樂能量保衛戰」兒童藝術節

本年度，雅生活以「小雅魔法劇場：快樂能量保衛戰」為題舉辦「兒童藝術節」。活動結合音效創意、角色演繹及造型裝扮三大元素，並採用「全國主場會演出暨項目巡演」雙模式，巡迴逾百座城市，共計9700名兒童參與。是次活動寓教於樂地向新生代傳遞傳統文化價值，並為兒童提供美育浸潤，實現「以美育人」，助力提升兒童人文素養，成為一場童心與社區的雙向奔赴。自2021年，雅生活「藝術自造+」兒童藝術節的第一顆種子在社區落地，已走過五年時光，累計在全國落地近2000社區活動，吸引超5萬名兒童參與，逐步構築起「兒童友好型社區」的文化基底。



「兒童藝術節」巡演現場



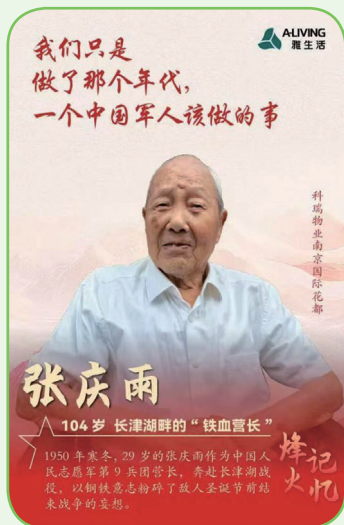
10. 公益同行 服務民生

10.2 社區共建，攜手同創未來

雅生活堅持黨建引領，深入推進高質量「五方共建」模式，並致力樹立紅色服務標桿，助力建設社會主義美好社區。秉持「實幹為民」的價值理念，本集團通過「雅心赤城」、「九三閱兵」等專項活動和建黨節系列主題行動，系統性展開社區志願服務、小區環境整治、聯合街道慰問老黨員等多項務實舉措，切實承擔頭部物企的黨建責任，提升品牌的正向社會形象與影響力。

案例分享：雅心赤城 — 「追憶烽火歲月，致敬民族脊梁」尋訪社區老兵活動

八一建軍節期間，雅生活以「追憶烽火歲月，致敬民族脊梁」為題，開展系列致敬先烈和老兵的活動，廣續家國情懷。本集團探訪三位親歷抗美援朝的老兵，通過傾聽、送上鮮花等方式，以「匠心」致敬軍心，並將他們的紅色精神融入社區治理與服務實踐，履行頭部企業在推進社會和諧穩定的責任擔當。



「烽火歲月」與老兵的溫情對話



10.3 情繫社區，彰顯社區關懷

年內，本集團積極履行社會責任，組織「感恩節閒置物品捐贈」、「重陽節敬老公益」等活動，鼓勵業主捐贈閒置用品予有需要人士，並聯合社區衛生服務中心為區內長者提供免費體檢和健康講座，以弘揚敬老愛老的傳統美德，彰顯人文溫度。

案例分享：「健康守護」感恩節社區行動關懷

感恩節期間，雅生活華中區域深入社區開展中醫診療服務，為業主提供血壓、血糖檢測、口腔檢查等基礎健康篩查服務，踐行「業主為中心」的服務宗旨，關愛業主健康，深化彼此的溫暖連結，共築美好社區。



中醫師問診現場

10.4 涓滴成流，益路播愛四方

雅生活堅持「以行動詮釋責任，以服務溫暖萬家」的核心理念，積極投入鄉村振興等多項公益事業，踐行企業社會責任。

本集團與當地農業協會及合作社建立緊密合作，推廣源頭包銷模式，使優質農產品快速觸達社區家庭和業主，助力農戶增收及鄉村振興，實現企業和社會價值的雙贏。同時，本集團積極響應國家生態文明號召，開展十餘次淨灘行動，宣傳海洋保護知識，以實際行動傳遞「愛護環境、人人有責」的綠色理念，共同營造潔淨、健康、和諧的海洋生態環境。



10. 公益同行 服務民生

案例分享：「千畝果蔬及生鮮產區」城鄉產銷對接

本年度，雅生活社區商業公司深入優質果蔬及生鮮產區進行走訪篩選，與江西贛南贛橙、蘇州陽澄湖大閘蟹、欽蜜9號黃金百香果園、陝西洛川蘋果供銷合作社等多家知名地標產品基地建立深度合作關係，以源頭直採包銷拓寬農產品的銷售渠道，優選有機認證保障的產品，為社區業主提供源頭可溯、優質健康的好產品，並助力當地農業可持續發展。



果園基地現場

案例分享：「守護潔淨海灘，共築美好家園」淨灘行動

本年度，由40名來自雅生活清水灣雅都薈的物業員工和業主組成的志願者隊伍齊聚下海通道，開展「守護潔淨海灘，共築美好家園」淨灘行動，清理塑料垃圾、漁網殘片等各類海洋垃圾，助力改善當地海灘環境。



淨灘行動現場



附錄一：2025年度關鍵績效指標

環境關鍵績效指標

ESG 指標	單位	數值
A1.1 排放物種類及相關排放數據		
硫氧化物	千克	39.65
氮氧化物	千克	26,299.35
顆粒物	千克	2,581.06
A1.2 直接及能源間接溫室氣體排放量		
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	219,117.90
直接溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	7,737.25
能源間接溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	210,688.29
其他間接溫室氣體排放量(範圍三)	噸二氧化碳當量	692.35
A1.3 所產生的有害廢棄物		
廢燈管	根	5
廢棄電池及熒光粉產生量	噸	0.19
A1.4 所產生無害廢棄物總量		
辦公生活垃圾產生量	噸	2.76
A2.1 按類型劃分的直接及間接能源總耗量及密度		
能源總耗量	千個千瓦時	422,622.56
能源耗量密度	千個千瓦時／千平方米	0.83
直接能耗量	千個千瓦時	25,547.00
間接能耗量	千個千瓦時	397,075.56
汽油消耗量	千個千瓦時	4,046.71
柴油消耗量	千個千瓦時	21,273.63
液化石油氣	千個千瓦時	27.69
液化天然氣	千個千瓦時	198.94
天然氣	千個千瓦時	0.03
外購電力	千個千瓦時	397,075.56
A2.2 總耗水量及密度		
總耗水量	立方米	3,356,649.65
總耗水密度	立方米／千平方米	6.58



附錄一：2025年度關鍵績效指標

環境關鍵績效指標說明：

數據收集時間覆蓋2025年1月1日至2025年12月31日。環境數據收集範圍覆蓋本集團總部，5個區域／片區公司本部辦公區，3個產業公司的成員企業總部及其下屬項目的辦公區域、公區非公攤區域，以及所有非外包食堂。

1. 硫氧化物排放量產自液化石油氣使用及公務車使用，排放系數主要參考聯交所《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》；
2. 氮氧化物排放量產自管道天然氣、液化石油氣及公務車使用，排放系數主要參考聯交所《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。其中液化石油氣熱值系數參考中國國家發展和改革委員會辦公廳2015年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》，天然氣排放系數參考中國生態環境部2017年發佈的《未納入排污許可管理行業適用的系數物料衡算方法（試行）》；
3. 顆粒物排放量產自車輛使用，排放系數主要參考聯交所《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》；
4. 溫室氣體排放總量包括直接溫室氣體排放、能源間接溫室氣體排放及間接溫室氣體排放；
5. 直接溫室氣體排放量產自柴油、汽油、液化石油氣、管道天然氣使用，能源排放系數參考聯交所《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》；
6. 能源間接溫室氣體排放量產自外購電力，外購電力的溫室氣體排放系數參考國家生態環境部最新發佈的全國電網平均排放因數；
7. 間接溫室氣體排放涵蓋類別5：運營中產生的廢棄物，包括污水處理和有害及無害廢棄物的棄置時所產生的溫室氣體；
8. 根據本集團的業務性質和實際營運情況，廢棄物主要來源物業營運項目、辦公環境，沒有產生《中華人民共和國危險廢棄物名錄》裡的廢棄物；及
9. 能源總耗量包括汽油、柴油、液化石油氣、管道天然氣及外購電力產生的能源消耗總量。直接能源熱值系數參考中國國家發展和改革委員會辦公廳2015年發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。



社會關鍵績效指標

ESG 指標		單位	數值
B1 僱傭			
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數			
員工總人數		人	82,030
按性別劃分	男	人	43,667
	女	人	38,363
按年齡組別劃分	30歲或以下	人	18,045
	31-49歲	人	43,883
	50歲或以上	人	20,102
按職級劃分	高級管理層	人	6
	中級管理層	人	188
	非管理層	人	81,835
按地區劃分	中國大陸	人	82,026
	香港	人	4
B1.2 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率			
總流失率		%	27.79
按性別劃分	男	%	28.91
	女	%	26.48
按年齡組別劃分	30歲或以下	%	23.92
	31-49歲	%	16.16
	50歲或以上	%	46.46
按地區劃分	中國大陸	%	27.79
	香港	%	20.00
B2 健康與安全			
B2.1 因工亡故人數及比率			
2025年	人；%		0；0
2024年	人；%		0；0
2023年	人；%		0；0
B2.2 因工傷損失工作日數			
因工傷損失的工作日數		日	24,505



附錄一：2025年度關鍵績效指標

ESG 指標		單位	數值
B3 發展與培訓			
B3.1 按性別及僱傭類別劃分的受訓僱員百分比			
按性別劃分	男	%	90.15
	女	%	92.39
按職級劃分	高級管理層	%	100
	中級管理層	%	100
	非管理層	%	91.18
B3.2 按性別及僱傭類別劃分的僱員受訓平均時數			
按性別劃分	男	小時	18.01
	女	小時	21.12
按職級劃分	高級管理層	小時	32.71
	中級管理層	小時	27.99
	非管理層	小時	19.44
B5 供應商管理			
B5.1 按地區劃分的供應商數據			
地區	中國大陸	個	1,798
B5.2 責任供應鏈管理			
報告期內已審查供應商數量		個	1,798
因不合規被終止合作的供應商數量		個	0
B6 產品責任			
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目			
投訴接獲數量		次	4,279
客戶投訴處理滿意率		%	95.00



附錄一：2025年度關鍵績效指標

ESG 指標	單位	數值
B7 反貪污		
B7.1 已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果		
已審結的貪污訴訟案件的數目	件	0
B7.3 向董事及員工提供的反貪污培訓		
參與培訓人次	董事	人次
	員工	人次
參與培訓時數	董事	小時
	員工	小時
B8 社區投資		
B8.2 在專注範疇所動用的資源		
在專注範疇所動用時間	小時	56

社會關鍵績效指標說明：

1. 僱員流失比率計算標準：某類別僱員流失率 = 某類別僱員流失人數 / 該類別僱員年初年末人數均值；
2. 健康與安全數據範圍覆蓋雅生活所有員工，其餘社會關鍵績效指標項覆蓋雅生活及其附屬公司；
3. 受訓僱員百分比數據計算標準：受訓僱員百分比 = 該類別受訓人數 / 該類別僱員總人數；及
4. 僱員受訓平均時數數據計算標準：僱員受訓平均時數 = 該類別員工總受訓時數 / 該類別員工僱員總人數。



附錄二：《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標	披露情況	對應章節
A1 一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	9. 綠色運營低碳發展
A1.1	排放物種類及相關排放數據	已披露
A1.2	(於2025年1月1日刪除)	附錄一：2025年度關鍵績效指標
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露
A2 一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	已披露
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用。本集團為非生產型企業，無包裝材料的使用



附錄二：《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		披露情況	對應章節
A3 一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	9. 綠色運營低碳發展
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	9. 綠色運營低碳發展
B1 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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	8. 人才築基聚力同心
B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	8. 人才築基聚力同心
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	附錄一：2025 年度關鍵績效指標
B2 一般披露	有關提供安全工作環境以及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	8. 人才築基聚力同心
B2.1	過去三年(包括彙報年度)每年因工亡故的人數及比率。	已披露	附錄一：2025 年度關鍵績效指標
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	附錄一：2025 年度關鍵績效指標
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	已披露	8. 人才築基聚力同心
B3 一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	已披露	8. 人才築基聚力同心
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。	已披露	附錄一：2025 年度關鍵績效指標



附錄二：《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		披露情況	對應章節
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	已披露	附錄一：2025 年度關鍵績效指標
B4 一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	8. 人才築基聚力同心
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	8. 人才築基聚力同心
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	8. 人才築基聚力同心
B5 一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	7. 合作共贏價值共生
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	7. 合作共贏價值共生
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。	已披露	7. 合作共贏價值共生
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	7. 合作共贏價值共生
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	7. 合作共贏價值共生
B6 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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	6. 精益求精品質為先
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用。本集團為非生產性企業，不涉及因安全健康理由而須回收的產品	／



附錄二：《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG 指標		披露情況	對應章節
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	6. 精益求精品質為先
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	6. 精益求精品質為先
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用。本集團為非生產性企業，不涉及質量檢定過程及產品回收程序	／
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	6. 精益求精品質為先
B7 一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	5. 頂層引領企管合規
B7.1	於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露	5. 頂層引領企管合規
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	5. 頂層引領企管合規
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	5. 頂層引領企管合規
B8 一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	已披露	10. 公益同行服務民生
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	已披露	10. 公益同行服務民生
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露	10. 公益同行服務民生



附錄二：《環境、社會及管治報告守則》內容索引

香港聯交所 上市規則			
披露項目	附錄 C2 條款	氣候相關披露內容	對應章節
(i) 管治	19	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構(可包括董事會、委員會或其他同等治理機構)或個人的資訊。管理層管治流程、監控措施及程序中的角色,用於監測、管理及監督氣候相關風險與機遇。	9. 綠色運營低碳發展
(ii) 策略	20	氣候相關風險與機遇	9. 綠色運營低碳發展
	21	業務模式和價值鏈	9. 綠色運營低碳發展
	22, 23	策略和決策	9. 綠色運營低碳發展
	24, 25	財務狀況、財務表現及現金流量	9. 綠色運營低碳發展
	26	氣候韌性	9. 綠色運營低碳發展
(iii) 風險管理	27	(a) 發行人用於識別、評估、優次排列和監察氣候相關風險的流程及政策。 (b) 發行人用於識別、評估、優次排列和監察氣候相關機遇的流程(包括是否及如何使用氣候情景分析來確定氣候相關機遇的資訊)。 (c) 氣候相關風險與機遇的識別、評估、優次排列和監察流程在多大程度上整合併影響發行人的整體風險管理流程。	9. 綠色運營低碳發展



附錄二：《環境、社會及管治報告守則》內容索引

披露項目	香港聯交所 上市規則 附錄 C2 條款	氣候相關披露內容	對應章節
(iv) 指標與目標	28, 29	溫室氣體排放	9. 綠色運營低碳發展
	30	氣候相關轉型風險	9. 綠色運營低碳發展
	31	氣候相關物理風險	9. 綠色運營低碳發展
	32	氣候相關機遇	9. 綠色運營低碳發展
	33	資本運用	9. 綠色運營低碳發展
	34	內部碳定價	9. 綠色運營低碳發展
	35	薪酬	9. 綠色運營低碳發展
	36	行業指標	9. 綠色運營低碳發展
	37, 38, 39, 40	氣候相關目標	9. 綠色運營低碳發展



附錄三：政策列表

ESG 指標	2025年遵守法規及規例	2025年本集團相關內部制度名稱
	《中華人民共和國生態環境法典》	《應急預案框架指南》
	《中華人民共和國噪聲污染防治法》	《防汛應急預案》
	《中華人民共和國大氣污染防治法》	《地震災害應急預案》
	《中華人民共和國水污染防治法》	《防汛應急物資台賬》
	《中華人民共和國海洋環境保護法》	《廢棄物管理辦法》
	《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》	《生活垃圾收集處理工作規程》
	《中華人民共和國環境影響評價法》	《公共能耗管理規程》
	《中華人民共和國節約能源法》	《水電能耗管理辦法規程》
A1 排放物	《危險廢物污染防治技術政策》	《節能降耗工作管理辦法》
A2 資源使用	《城市市容和環境衛生管理條例》	《節能降耗舉措指引手冊》
A3 環境及天然資源	《建設項目環境保護管理條例》(2017年修訂)	《車輛用油管理辦法》
D部分 氣候相關披露	《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》	《車輛加油管理制度》
	《國家危險廢物名錄》	《環衛作業污水傾倒規定》
	《危險廢物轉移聯單管理辦法》	《滲濾液處理規定》
	《城市節約用水管理規定》	《生活垃圾分類工作規程》
	《污染源自動監控管理辦法》	
	《城市生活垃圾管理辦法》	
	《節約用電管理辦法》	
	《「十四五」節能減排綜合工作方案》	
	《「十四五」控制溫室氣體排放工作方案》	



ESG 指標	2025 年遵守法規及規例	2025 年本集團相關內部制度名稱
B1 僱傭	《中華人民共和國勞動法》	《員工手冊》
B2 健康與安全	《中華人民共和國勞動合同法》	《消防安全管理工作規程》
B3 發展與培訓	《中華人民共和國促進就業法》	《突發事件或異常情況處理規程》
B4 勞工準則	《中華人民共和國社會保險法》	《項目現場基礎業務風險管理規程》
	《中華人民共和國職業病防治法》	《事故管理規定》
	《中華人民共和國安全生產法》	《作業安全檢查管理規定》
	《中華人民共和國消防法》	《作業質量檢查管理規定》
	《中華人民共和國突發事件應對法》	《安全生產及自然災害應急預案》
	《中華人民共和國工會法》	《雅生活集團疫情防控應急預案》
	《中華人民共和國治安管理處罰法》	《內訓師管理辦法》
	《中華人民共和國婦女權益保障法》	《新員工學習與發展管理辦法》
	《中華人民共和國未成年人保護法》	《學習與發展管理制度》
	《中華人民共和國工傷保險條例》	《無障礙設施安全管理規範》
	《生產安全事故報告和調查處理條例》	《應急準備與緊急響應控制程序》
	《危險化學品安全管理條例》	《作業安全管理規程》
	《機關、團體、企業、事業單位消防安全管理規定》	《電梯維保監督管理規程》
	《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》	《工程突發事故應急處理規程》
	《工作場所職業衛生監督管理規定》	《特別事件上報程序》
	《特種設備安全監察條例》	《相關方管理控制程序》
	《女職工勞動保護規定》	《員工體檢管理辦法》
	《最低工資規定》	《工傷管理辦法》
	《禁止使用童工規定》	《公司證照制度》
	《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》	《職業健康管理辦法》
		《內部競聘管理辦法》
		《晉升管理制度》
		《內部異動管理辦法》
		《考勤管理制度》
		《退休管理制度》
		《轉正管理制度》
		《入職管理制度》
		《勞動合同管理制度》



附錄三：政策列表

ESG 指標	2025 年遵守法規及規例	2025 年本集團相關內部制度名稱
		《招聘管理制度》 《招聘面試管理方法》 《人事管理規定》 《培訓管理制度》 《福利管理制度》 《回流人員管理辦法》 《慰問患病職工制度》 《員工外派學習及在職深造管理辦法》 《大學生學習與發展管理辦法》 《雅生活集團樂活 π 管理制度》 《雅生活集團董監高委派制度》 《外派人員管理辦法(試行)》 《溝通零距離：雅生活員工雙向溝通渠道指南》 《安全事故報告和調查處理制度》 《消防滅火應急預案》 《關於加強外出學習成果轉化的意見》
B5 供應鏈管理	《中華人民共和國招投標法》 《中華人民共和國政府採購法》	《供應商管理制度》 《供貨商引入及合同簽訂操作指引》 《採購管理制度》 《採購供貨商管理程序》 《採購招標管理程序》 《採購招標管理制度》 《採購管理制度》 《物品採購規定》 《雅生活集採平台管理規範》 《雅生活集採平台操作規程》 《服務供方管理制度》 《外包服務新舊供方工作交接管理規程》



ESG 指標	2025 年遵守法規及規例	2025 年本集團相關內部制度名稱
B6 產品責任		《環境外包監管工作規程》
		《家裝宅配招標管理辦法》
		《城市服務類項目經營性採購管理辦法》
		《城市服務市場拓展項目招投標管理辦法》
		《城市服務項目投標管理辦法》
		《項目倉庫物資管理制度》
		《服務外包商履約管理規範》
		《物業管理巡查操作規範》
		《停車場運營管理規範》
		《服務分包人員考勤管理規範》
		《雅生活四級品質管理巡查制度》
		《雅生活環境 SOP 書冊》
		《業戶畫像管理工作規範》
	《中華人民共和國民法典》	《雅生活集團品質管控紅黃牌考核制度》
	《中華人民共和國房地產管理法》	《業戶走訪工作規範》
	《中華人民共和國消費者權益保護法》	《雅生活物業訴求處理獎懲辦法》
	《中華人民共和國網路安全法》	《項目主資料管理辦法》
	《中華人民共和國廣告法》	《用戶隱私政策》
	《中華人民共和國建築法》	《保密制度》
	《中華人民共和國物業管理條例》	《信息系統安全與運行管理制度》
	《中華人民共和國消費者權益保護法》	《信息系統用戶賬號及權限管理》
	《中華人民共和國著作權法》	《信息系統災難恢復制度》
	《中華人民共和國商標法》	《機房管理制度》
	《中華人民共和國專利法》	《數據備份及恢復管理制度》
	《中華人民共和國個人信息保護法》	《物業服務標準化工作手冊(品質運營篇)》
		《物業接管驗收管理規程》
		《投後賦能工作指引》
		《管理層對接物業成員企業運作暫行規程》
		《物業成員企業信息報送管理辦法(試行)》
		《物業成員企業投後管理委員會議事規則》
		《第三方公司管理指引》



附錄三：政策列表

ESG 指標	2025 年遵守法規及規例	2025 年本集團相關內部制度名稱
		《成員企業重大事件應急處置辦法》
		《物業加盟項目管理規定》
		《商辦項目物業服務質量管制辦法(暫行)》
		《案場標準化管理手冊》
		《服務及提供過程監視和測量控制程序》
		《糾正及提供過程監視和測量控制程序》
		《糾正和預防措施控制程序》
		《公共設施、設備管理規程》
		《供配電系統操作保養規程》
		《中央空調操作保養規程》
		《電動車輛充電管理規定》
		《電梯維保監管失職問責管理辦法》
		《設備房巡查管理規程》
		《消防安全管理工作規程》
		《客戶要求管理工作規程》
		《400 全國服務熱線集約化規範》
		《客戶滿意度調查工作規程》
		《網路安全管理規範》
		《客戶檔案數據管理工作規程》
		《雅生活集團法律事務管理辦法》
		《商標事務管理辦法》
		《商標物業標準化工作手冊》
		《項目現場品質綜合測評指標》
		《質量、環境、職業健康安全管理体系管理手冊》
		《質量、環境、職業健康安全管理体系公共標準化手冊》
		《知識產權管理制度》
		《信息系統密碼管理規範》



ESG 指標	2025 年遵守法規及規例	2025 年本集團相關內部制度名稱
B7 反貪腐		《業主房屋驗收規範培訓》 《商品房法律知識培訓》 《物業市場拓展基礎知識》 《市場拓展線條專業培訓》 《成員企業財務負責人管理辦法(試行)》 《業主委員會籌備成立操作指南》 《業主委員會項目服務管理規範》 《雅生活集團與高球管理公司聯動管理機制》 《社區商業產品和服務類供應商管理辦法》 《社區空間業務合作商管理辦法》 《家裝宅配業務招投標管理辦法》 《家裝宅配供應商管理規範》 《裝修管理操作規程》 《項目主數據管理辦法》
	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	《員工獎勵及問責管理辦法》 《廉政制度(2021年修訂版)》 《經營管理責任追究實施辦法(2021年版)》 《投後管理內部審計制度(試行)》 《內部審計管理制度》 《任期與離任審計管理制度》 《失職問責管理辦法(2021年修訂版)》 《雅居樂商業行為準則》 《雅生活集團風險管理制度(2021年版)》 《雅生活管理紅線》 《幹部十律》 《合同管理細則》 《員工行為準則》 《合同的實施和監督管理制度》 《訴訟案件管理制度》 《雅生活集團財務內部控制制度》

