

A-LIVING SERVICES CO., LTD.* 雅居樂雅生活服務股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：3319

呵護你一生



2019 年環境、社會
及管治報告

* 僅供識別

報告目錄

關於本報告	2
企業簡介	3
可持續發展理念及管治	5
利益相關方溝通機制	7
環境、社會及管治重要性議題評估	8
固守匠心，優化服務	9
秉持真心，關愛員工	25
時刻用心，保護環境	37
常懷誠心，合作共贏	46
不忘初心，廉潔從業	50
永葆熱心，回饋社會	54
附表一 政策及法規列表	61
附表二 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	65



1. 報告簡介

雅居樂雅生活服务股份有限公司(下稱「雅生活」或「公司」, 連同其附屬公司, 統稱「集團」)欣然發佈2019年度環境、社會及管治報告(「本報告」), 旨在闡述集團2019年在環境、社會及管治(Environmental, Social and Governance, 「ESG」)方面的投入和績效表現, 以回應利益相關方對集團可持續發展管理及信息披露的期望, 增強利益相關方對集團的瞭解和信心。

雅生活的最終控股公司為雅居樂集團控股有限公司(下稱「雅居樂集團」)。

2. 報告範圍

本報告所載資料的時間範圍為2019年1月1日至2019年12月31日, 集團獲行業殊榮、抗擊新型冠狀病毒疫情等部分內容在時間上作適度前後延伸。本報告內容覆蓋集團物業管理服務、外延增值服務及社區增值服務三條主要業務綫。有關集團業務詳情, 請參閱《雅居樂雅生活服务股份有限公司2019年年報》。

3. 報告編製依據

集團依據香港聯合交易所有限公司(下稱「香港聯交所」)《環境、社會及管治報告指引》(下稱「《報告指引》」)編製本報告, 力求充分客觀地體現集團2019年環境、社會及管治工作的投入與成績。本報告最後部分詳列《報告指引》內容索引, 以便讀者快速查閱。本公司已遵守《報告指引》所載列的「不遵守就解釋」條文。

4. 報告信息來源

本報告披露信息來自集團正式文件和報告、內部統計數據及有關公開資料。除另有說明, 本報告數據均以人民幣作為結算貨幣。

5. 報告發佈形式

本報告有中英文兩個版本, 以電子版形式發佈。若本報告的中英文版本有歧義, 請以中文版為準。您可訪問集團官方網站(www.agileliving.com.cn)或香港聯交所網站(www.hkex.com.hk)獲取本報告的電子文稿。

6. 讀者意見反饋

歡迎您就本報告及集團在可持續發展領域的工作表現提出意見和建議。

聯繫我們：

地址：中國廣東省廣州市天河區珠江新城華夏路26號雅居樂中心35樓

電子郵箱：ir@agileliving.com.cn

企業簡介

1. 業務概況

集團是中國著名的中高端物業管理服務供應商，擁有物業管理服務、外延增值服務及社區增值服務三條主要業務線，形成了覆蓋整個物業管理價值鏈的一體化服務範圍。集團秉持「呵護你一生」的企業核心價值觀，深耕社區增值服務，以科技助力構建美好生活，用優質服務詮釋社會責任，致力實現價值共創和多方共贏。截止2019年12月31日，集團實現收入5,127.3百萬元人民幣，較去年同期增長51.8%；合約總建築面積和在管面積分別達356.2百萬平方米和234.0百萬平方米，在管項目達1,180個。

物業管理服務

年度收入 **2,829.7** 人民幣百萬元
比上一年度增長 **74.2%**



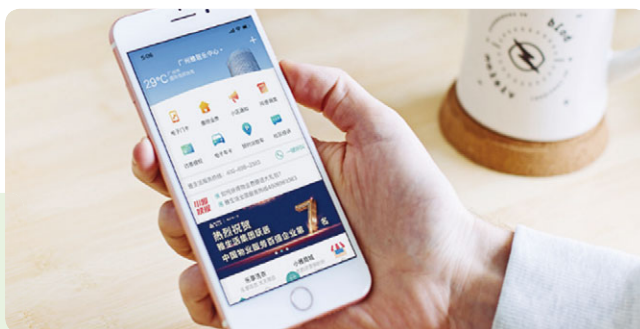
外延增值服務

年度收入 **1,812.3** 人民幣百萬元
比上一年度增長 **23.9%**



社區增值服務

年度收入 **485.3** 人民幣百萬元
比上一年度增長 **68.1%**



2. 年度表現

集團憑藉優異的資本市場表現及全面透明的溝通，先後被納入多項指數及獲得多項行業殊榮，備受資本市場認可。在業務發展的同時，集團重視社會責任的履行，積極就自身可持續發展表現與投資者等利益相關方溝通，並於2020年1月獲MSCI ESG給予「A級」評級覆蓋。目前，集團被納入指數及獲獎情況主要包括：



2019 年

- 11月，納入MSCI中國指數成分股



2020 年

- 2月，納入恒生綜合指數成分股
- 3月，納入深港通合資格股份

序號	獎項名稱	頒獎單位
1	2019中國物業服務百強企業第七名	中國指數研究院
2	2019中國物業服務百強企業服務質量領先企業	
3	2019中國物業服務百強企業滿意度領先企業	
4	2019中國物業服務百強企業經營績效TOP10	
5	2019中國物業服務百強企業成長性第一名	
6	2019中國特色物業服務領先企業—旅遊地產物業管理領先品牌	
7	2019中國物業專業化運營領先品牌企業第六名	
8	2019物業服務企業綜合實力500強第7名	中國物業管理協會
9	2019住宅物業服務領先企業	上海易居房地產研究院
10	2019物業服務企業上市公司第五名	中國房地產測評中心
11	2019物業服務企業品牌價值50強	
12	2019上市房企成長潛力獎	格隆匯
13	2019藍籌物業企業	經濟觀察報
14	2019年度金港股大獎	智通財經 同花順財經
15	最佳投資者關係創新獎	上市公司跨境路演平台

可持續發展理念及管治

集團積極履行企業社會責任，將可持續發展理念融入企業決策與日常營運之中，並借助企業文化建設和品牌影響力持續向內部員工、外部合作商等宣貫可持續發展理念，為社會責任履行打造良好的文化氛圍。同時，集團積極聆聽並回應利益相關方在環境、社會及管治方面的期望和訴求，持續完善管理機制，致力實現經濟效益、環境效益與社會效益的平衡發展。

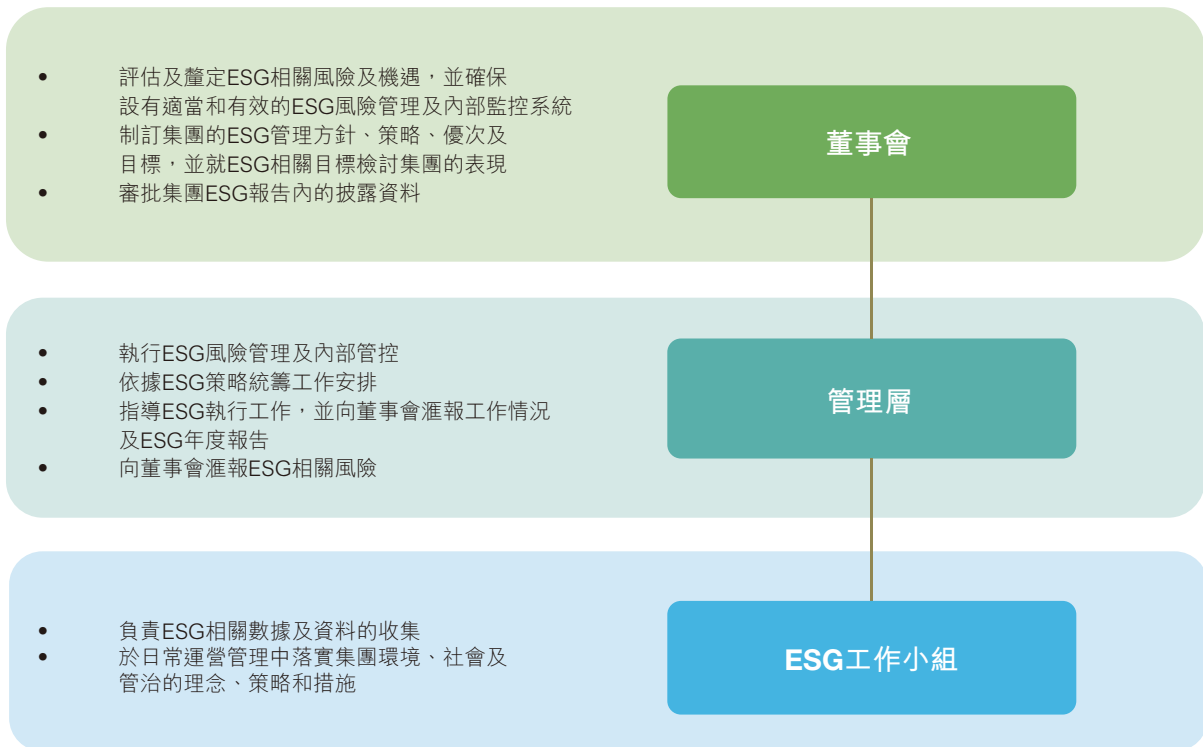
集團不忘初心，以「呵護你一生」為核心價值，以「用匠心鑄就優質服務，以誠心構建雅致生活」為企業使命，竭誠為業主提供全面的居家生活解決方案。集團著力於業主、開發商、社區和城市四個維度，完善全業態佈局，聚焦投後賦能，深耕社區經濟，善用科技手段，以企業價值文化作為引領，兢兢業業做好企業經營與發展，以持續為股東、業主、員工、供應鏈與環境創造價值。

集團的企業價值體系



集團高度重視環境、社會及管治風險管理相關工作，深知服務品質提升、社會公益投入、員工關係管理等環境、社會及管治事項對集團財務表現和可持續發展可能產生的影響，包括對集團成本管控、集資能力和社會聲譽等產生的影響。集團借助現行風險管理和內部監控系統對環境、社會及管治相關風險進行監管，以保障集團的可持續發展。有關集團風險管理及內部控制的更多資料，請參閱香港聯交所網站www.hkex.com.hk刊發的《雅居樂雅生活服务股份有限公司2019年年報》中的《企業管治報告》部分。同時，集團亦借助本報告的編製和披露，加強與利益相關方的溝通，持續提升環境、社會及管治的管理能力。

董事會對集團的環境、社會及管治承擔整體責任，負責審閱並正式簽批年度環境、社會及管治報告。同時，集團設立了ESG工作小組，由集團層面、各區域及各合資企業的人力行政、物業服務中心等相關職能部門骨幹人員組成。集團環境、社會及管治事項的具體管理架構如下所示：



利益相關方溝通機制

利益相關方的信任與支持是企業可持續發展的基礎。集團不斷完善利益相關方溝通機制，持續通過微信公眾號和官方網站等多樣化渠道，及供應商會議、業主滿意度調查和員工滿意度調查等活動，及時瞭解和回應利益相關方的期望與訴求，並以此為依據持續優化集團的可持續發展戰略與規劃，務求築牢與利益相關方的合作關係，實現共贏發展。

2019年，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	主要溝通渠道	期望與訴求	溝通與回應
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 推介會／路演 投資者聯繫電話／郵箱 集團官方網站 	<ul style="list-style-type: none"> 財務業績 權益保護 企業透明度 風險控制 	<ul style="list-style-type: none"> 提高盈利能力 召開股東大會 日常信息披露 優化風險管理及內控體系
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 稅務信息報送 相關部門要求報送的監管資料 	<ul style="list-style-type: none"> 遵紀守法 依法納稅 響應國家號召 支持地方發展 	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規經營 按時足額納稅 積極落實相關政策 主動承擔社會責任
員工	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 集團OA系統 員工關懷活動 總經理意見箱 員工調研活動 	<ul style="list-style-type: none"> 職業發展平台 培訓機會 薪酬與福利 健康安全的工作環境 傾聽員工心聲 	<ul style="list-style-type: none"> 完善職業晉升機制 構建員工培訓教育體系 有競爭力的薪資與福利保障 落實健康安全管理體系 平等溝通與申訴機制
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 400全國客服熱線 物業服務滿意度調研 集團官方微信公眾號 社區活動 	<ul style="list-style-type: none"> 產品質量與性價比 客戶服務品質 客戶信息安全 客戶權益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 打造優質生活服務平台 全方位貼心服務 網絡安全與權限設置 合規營銷
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 供應商招募的考察 供應商定期評估 供應商大會 	<ul style="list-style-type: none"> 誠信合作 經驗分享 合作共贏 商業道德與信譽 	<ul style="list-style-type: none"> 打造責任供應鏈 促進日常溝通 開展項目合作 依法履行合同
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 專家培訓 溝通交流會 公司調研活動 	<ul style="list-style-type: none"> 市場協同 資源共享 提升管理效能 	<ul style="list-style-type: none"> 建立市場協同信息庫 對接集團優質資源 專家／專業團隊賦能幫扶
社會及公眾	<ul style="list-style-type: none"> 新聞報道 集團官方網站 集團官方微信公眾號 	<ul style="list-style-type: none"> 關愛貧困群體 支持社會公益 保護自然環境 促進社會進步 	<ul style="list-style-type: none"> 參與精準扶貧 投身慈善事業 堅持綠色運營 共享發展成果

環境、社會及管治重要性議題評估

集團重視環境、社會及管治重要性議題的評估工作，以期及時、全面地瞭解各項環境、社會及管治議題對集團業務發展的重要性及受利益相關方的關注度，促進集團環境、社會及管治信息的有效披露及相關事項管理水平的持續提升。

本年度，集團環境、社會及管治重要性議題的評估步驟如下：

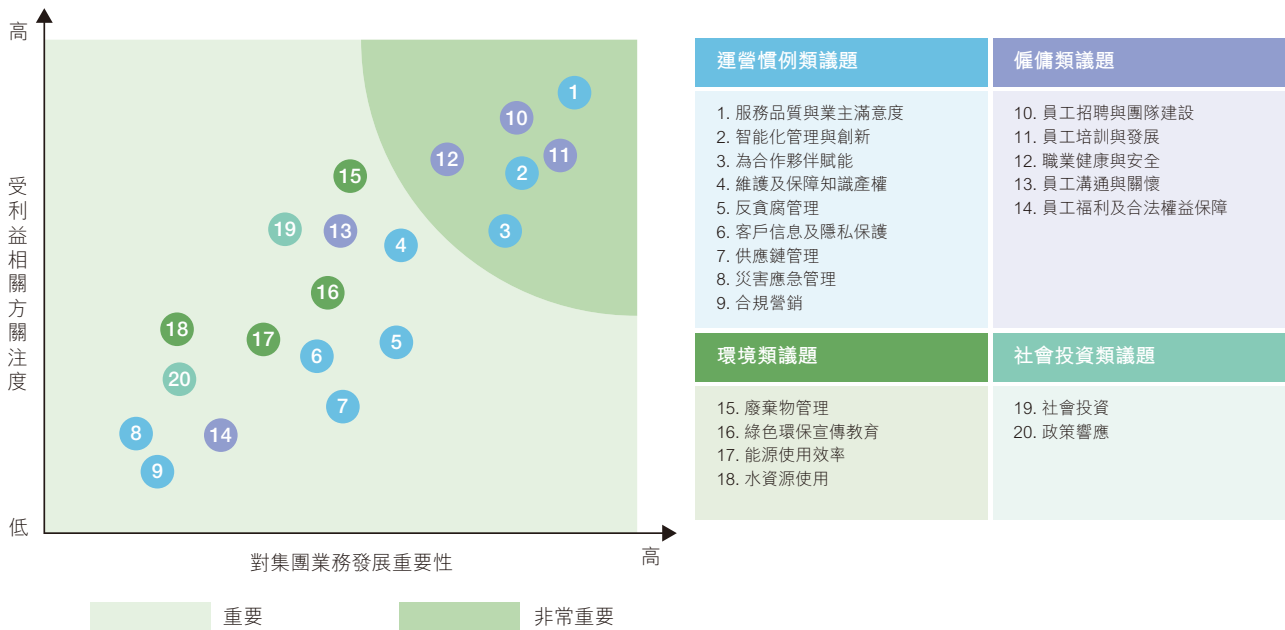


結合集團業務特點，綜合考慮行業特性及《環境、社會及管治報告指引》要求，更新2019年度環境、社會及管治議題清單。

基於日常運營中對利益相關訴求和期望的瞭解，對標同行環境、社會及管治工作的要點及趨勢，確定環境、社會及管治重要性議題排序及矩陣。

依據重要性議題評估結果，討論並確定本年度報告披露重點及未來集團環境、社會及管治工作的提升要點。

以下是2019年度環境、社會及管治重要性議題的排序及矩陣：



2019年度的評估結果顯示：各利益相關方對服務品質與業主滿意度、員工招聘與培訓、智能化管理與創新、職業健康與安全等議題非常關注。集團將於本報告後續章節對各項議題進行披露，並針對排名較靠前的議題進行重點闡述，以回應各利益相關方的關注。同時，集團將以此次評估結果作為2020年度環境、社會及管治工作規劃的重點，持續完善相關管理制度和體系，提升績效表現，與利益相關方在經濟、社會以及環境方面共享所創造的價值。

固守匠心，優化服務

集團嚴格遵從並一直遵守國家《物業管理條例》等與集團提供服務有關的法律法規的相關規定。相關法律法規列表載於本報告附表一。集團持續提升服務品質和創新物業管理模式，致力為廣大業主提供專業化、標準化和精細化的優質服務，提升業主滿意度。

2019年，集團在管物業項目憑藉高品質服務累計獲得的獎項或榮譽超30項，部分獎項或榮譽如下所示：

- 中山雅居樂花園項目獲廣東省物業管理行業協會頒發「2019年度廣東省物業管理示範住宅小區」；
- 揚州雅居樂花園、無錫中央府兩個項目均獲江蘇省住房和城鄉建設廳頒發「2018年度省級示範物業管理項目」；
- 蕪湖雅居樂新樂府項目獲蕪湖市物業管理協會頒發「2019年度優秀物業服務企業」；
- 高淳雅居樂花園項目獲南京市住房保障和房產局頒發「2019年度南京市物業管理示範項目」；
- 重慶雅居樂國際花園、重慶雅居樂豪園兩個項目均獲重慶市物業管理協會頒發「智能物業示範小區」；
- 成都珀雅苑項目獲成都市物業管理協會頒發「成都市五星級住宅小區」。



成都珀雅苑「成都市五星級住宅小區」

1. 服務品質提升

集團秉承工匠精神 and 誠信服務理念，從客服管理、工程管理、社區環境管理、社區安全與秩序管理四個維度，積極從完善標準體系、提升員工技能、應用信息化技術和機械設備等方面提升物業服務品質。

集團2019年四大維度服務品質提升的關鍵措施主要包括：

1) 客服管理

集團積極響應中國物業管理協會提出的「標準建設年」號召，持續完善內部物業服務標準體系，並通過培訓考核等不斷加強員工對物業服務相關法律和標準的理解及應用，踐行以標準化管理推動企業規模化發展的策略。其中，截止2019年底，集團物業服務公司標準化體系建設情況如下：



物業服務標準學習及考核

2019年4月起，集團物業服務公司組織各項目經理、區域品質部全員學習國家法律法規、國家標準、行業標準、企業標準，並通過筆試考查學習效果，以提升物業服務人員對物業服務標準的理解，促進集團物業服務的標準化和專業化。

針對各項目經理

針對各項目經理 **1,900** 餘人次
總體合格率 **>95%**

針對品質系統人員

累計考核人數 **336** 人
總體合格率 **98.5%**

除標準化學習及考核外，集團亦積極組織各區域開展客服人員專業技能培訓、客服主管集思會、400呼叫指揮中心大賽、物業服務人員技能大賽等活動，不斷提升員工整體服務能力及綜合素質，致力以專業、一流的服務贏得業主和客戶的認可。

固守匠心，優化服務(續)



集團西南區域品質部負責人開發課程《從物業小白到專家》並針對基層骨幹人員進行培訓，以提升骨幹人員的實操技能和管理水平。



集團海南區域品質部針對客服專業口的人員開展「400平台工單系統操作培訓」主題培訓，鞏固員工的工單操作技能及提升員工的服務意識。

雅生活全國物業服務技能競賽總決賽圓滿舉辦

12月19日，雅生活2019年度全國物業服務技能競賽(總決賽)在中山凱茵新城拉開序幕，來自全國各地的物業精英滙聚一堂，上演了一幕幕精彩對決！此次技能競賽旨在檢驗物業人員技能素質，樹立物業服務技能標兵和典範，掀起「強節能、拼服務」的熱潮。



秩序



安全



客服



工程



清潔

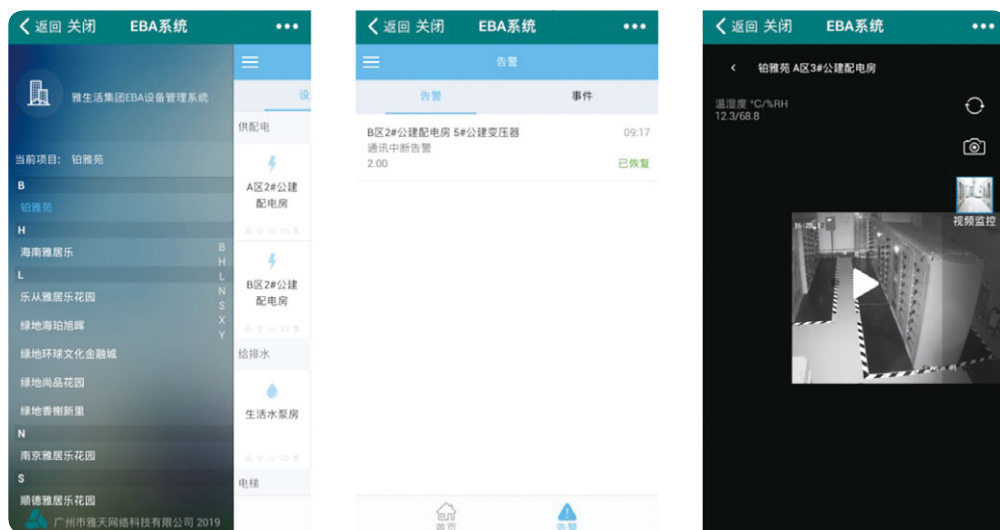


綠化

此外，為提升客戶服務的及時性，集團自2018年1月起對全國物業服務中心進行集約化運營，由400呼叫指揮中心集中受理客戶訴求並提供規範、專業的服務，實現從訴求受理到工單轉派、服務跟進、品質監督直至結案定責的閉環管理流程，有效縮短服務半徑、實現「零距離」溝通。

2) 工程管理

集團實施《公共設備、設施管理規程》、《供配電系統操作保養規程》、《中央空調操作保養規程》、《電梯維保監管失職問責管理辦法》、《設備房巡查管理規程》等文件，為配電系統、中央空調、電梯等設備設施的操作、保養及巡查等具體事項提供清晰指引，促進物業項目工程管理的規範化。同時，集團繼續推動各項目EBA系統(設備遠程監控系統)的升級改造工作，以確保項目設施設備的正常運行並提升管理效率。截止2019年底，集團已有1,930台設備實現了監控預警和實時管控。



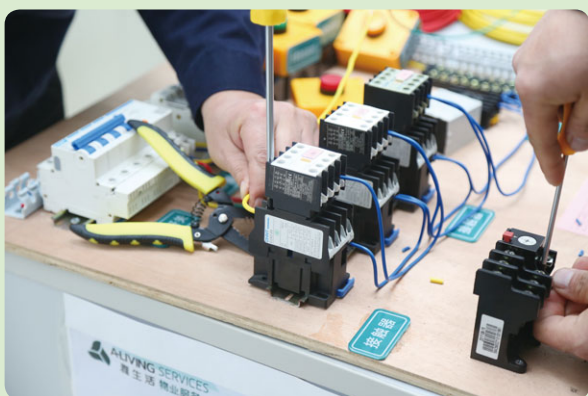
集團EBA系統界面

為提升工程管理人員的專業技能，集團2019年在原有6個工程實訓基地基礎上新增西北、西南、華中和華北4個區域工程實訓基地，以提高物業工程人員的維修技能，培育高素質、高效能的綜合性人才，同時為各項目的工程人員提供交流學習的平台。此外，集團亦積極組織工程技能大賽、專業培訓等活動，加強工程管理人員間的交流 and 學習，促進物業項目工程管理的專業化。

固守匠心，優化服務(續)

雅生活全國工程技能大賽

2019年12月19日，集團在中山凱茵新城舉行全國物業服務技能競賽(總決賽)，旨在激發廣大員工立足本崗、苦練內功、提升專業知識技能的積極性和主動性，營造「比、學、趕、幫、超」的良好學習氛圍。技能大賽中，來自全國各地的物業工程精英匯聚一堂，出色地完成了本次比賽。



雅生活全國工程技能大賽實操考核現場

參與廣東省物業管理行業協會承辦的工程相關專項培訓

2019年11月底，為規範各區域物業承接查驗及設施設備管理，加強各區域物業工程人員的專業水平，集團組織各區域品質部工程代表參加廣東省物業管理行業協會承辦的「全國物業承接查驗與設施設備管理專業崗位培訓班」，並由參訓代表將培訓所學知識向區域其他的工程人員和物業服務中心同事進行培訓。



「全國物業承接查驗與設施設備管理專業崗位培訓班」培訓現場

3) 社區環境管理

集團針對綠化植物租擺、綠化病蟲害防治、日常保潔服務、景觀水池保潔、生活垃圾收集處理、綠化養護作業等具體事項制定和實施相應的工作規程，促進環境管理的標準化；積極推動環境管理的機械化和自動化，加強對環境管理工作人員的培訓，提升園區環境管理水平；定期對環境類供應商的服務情況進行評估和指導，積極提升服務品質，為業主提供更加美好的生活環境。

使用各類電動式清掃車、除草機等機械設備，提升清潔效率與品質。



駕駛式清掃車



電動除草機

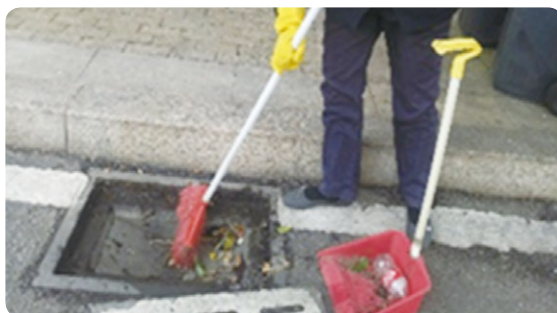
加強苗圃等綠化建設

對小區老化苗木開展扦插、改種、補種工作；加強小型苗圃基地建設。



雨季及時疏通清理溝渠

督促各項目做好溝渠、水渠、天溝等清潔工作，平穩度過汛期，並保障園區環境整潔乾淨。



冬季綠化養護指引

發出冬季綠化修剪、水生植物冬季養護等工作指引，監督各項目做好冬季綠化養護工作。



推動水景生態改造

推動中山雅居樂花園等有條件項目開展水景生態改造，改善園區水景的水質。



固守匠心，優化服務(續)

4) 社區安全與秩序管理

集團秉承「安全第一，預防為主，綜合治理」的工作方針，制定和落實《消防安全管理工作規程》、《突發事件或異常情況處理規程》等內部制度，積極開展安全教育和安全檢查等活動，竭盡全力消除社區安全隱患，保障業主的人身及財產安全。

2019年，集團通過加強門崗人員出入管控、優化巡邏崗工作職能、加強夜巡抽查工作及突發事件應急演練等多方舉措保障業主的安全，得到廣大業主的好評和讚譽，共收到業主署名表揚信57封，錦旗37面，3名秩序管理員工獲得所屬城市「見義勇為先進個人」的榮譽。集團為提升社區安全與秩序管理水平而開展的主要活動包括：

入戶安全大檢查

2019年1月，集團於新春佳節來臨之際，統籌155個服務中心開展節前安全隱患排查工作，對業主安全用電、用水、燃氣及家居安防等進行全面細緻的檢查，致力讓業主在春節期間安安心心過好年。此次入戶安全檢查活動收到業主的大力好評與讚揚。



工程人員安全用電檢查現場

全力做好颱風「利奇馬」防禦工作

2019年8月9日，颱風「利奇馬」影響我國浙江、福建、江蘇、上海、安徽等地區。集團按內部《防汛應急預案》開展應急防汛搶險演練等工作，增強物業工作人員的反應及協調配合能力，保障小區業主及工作人員生命財產的安全。



防汛應急演練



排查安全隱患



儲備防汛物資



加固園區綠植

消防宣傳月主題活動

2019年11月，集團在全國範圍開展消防宣傳月主題活動，主要包括社區消防宣傳、員工以及業主的消防基礎知識培訓、火場逃生及疏散演練等內容，致力營造「人人關注消防、人人參與消防」的良好氛圍，為業主創造一個良好、安全的居住環境。此次主題活動：

消防知識專場培訓200餘次
參與消防知識專場培訓人員(含業主)逾30,000人次

消防演練146次
參與消防演練人員約15,000人次



各項目消防演練活動現場

2. 智慧社區及多元化服務

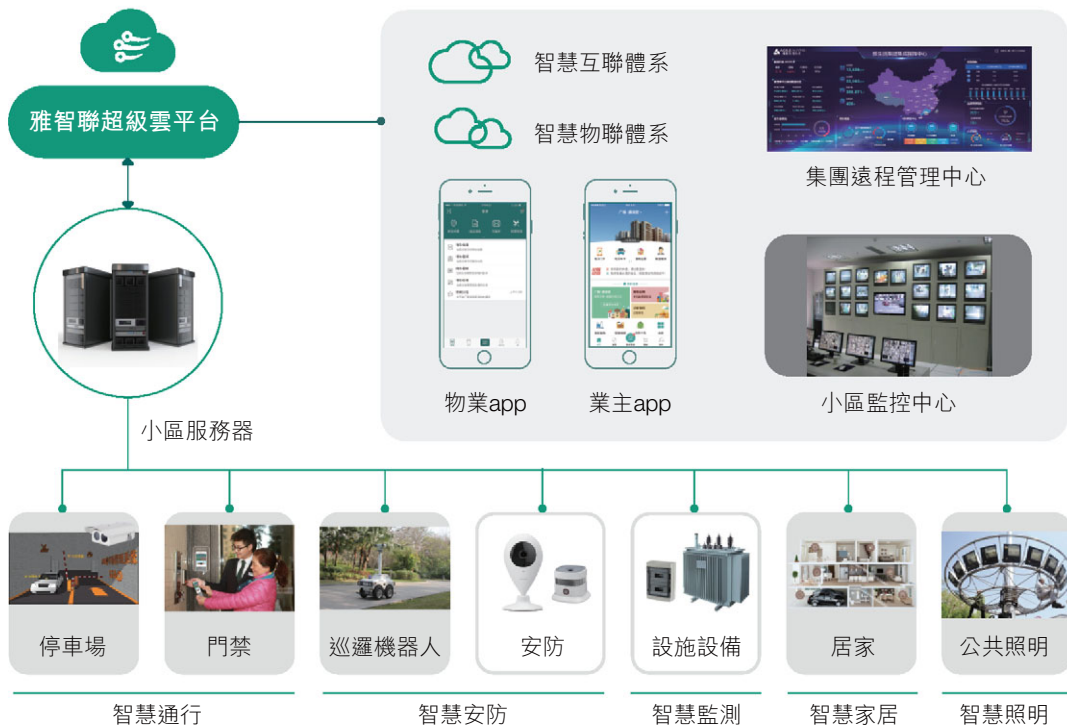
隨著人們追求的變化、科技和物聯網的發展，智慧社區正蓬勃發展。集團始終圍繞業主、企業的需求，持續深化「雅智聯超級雲平台」的研發和應用，不斷提升社區智能化管理水平，致力為業主提供優質的全智能生活體驗，致力於打造「智慧社區城市運營服務商」。

集團「雅智聯超級雲平台」借助移動互聯網、物聯網、雲計算等技術，整合社區的人、地、物、情、事等資源，推動不同系統間數據的互聯互通，全面提升智慧社區服務建設能力，促進社區管理的智能化和現代化。通過智慧社區建設，實現：

- **人車通行更安全、更便捷**：通過智慧門禁系統實現人臉識別、二位碼等多種開門方式，並支持訪客授權通行，便捷安全；通過智慧車場系統實現無感通行。
- **社區安防更安全、更透明**：通過視頻監控、智能巡邏機器人等實現小區公共區域的實時監控及全天候安保。
- **設備維護更簡易、更高效**：通過EBA系統對設施設備運行情況進行實時監控預警，維護更及時；且實現設備故障自動派回工單的閉環管理。
- **居家體驗更高端、更智能**：通過樓宇對講室內機、雅管家App等實現家居安防、燈光、家電、門鎖、新風系統等的統一管控。
- **照明系統更節能、更環保**：通過燈泡集成感應模塊，按需自動切換全亮模式和暗亮模式，比常亮照明節能且燈具壽命較長。
- **物業管理更順暢、更規範**：借助人力資源、協同辦公、財務收費等12大系統及雅助手App，全面解決社區物業管理難題。

集團依托雅智聯超級雲平台推動智慧社區建設的整體解決方案如下所示：

智慧社區建設整體解決方案



2019年，集團繼續加強智慧社區的建設力度，在推動場景無人化、設備維護自動化及物業服務信息化方面的具體成效如下所示：

智慧門禁系統

累計完成社區雲門禁系統升級改造316個
 累計使用智慧門禁系統人次達2,320萬

智慧車場系統

通過智能車場升級改造，2019年度相關項目
 臨停收入較2018年提升約17%

EBA系統

年內完成EBA系統升級改造
 社區項目24個
 實現監控預警和實時管控的
 設備共計1,930台

智慧視頻監控系統

新增改造22個社區項目的
 智慧視頻監控系統，覆蓋
 866個監控點位，實現7*24
 小時全面監控無死角

雅管家App

上線及優化電子發票、報事
 報修、停車當面付及智能家
 居等關鍵功能

固守匠心，優化服務(續)

雅居樂·海珠小雅「AI+社區」

集團旗下的廣州雅居樂·海珠小雅項目以「AI+社區」為理念，用六大智能科技系統打造貼近客戶需求的智能社區，為客戶提供便捷、智能的人居生活體驗。該項目的六大智能科技系統主要涵蓋：

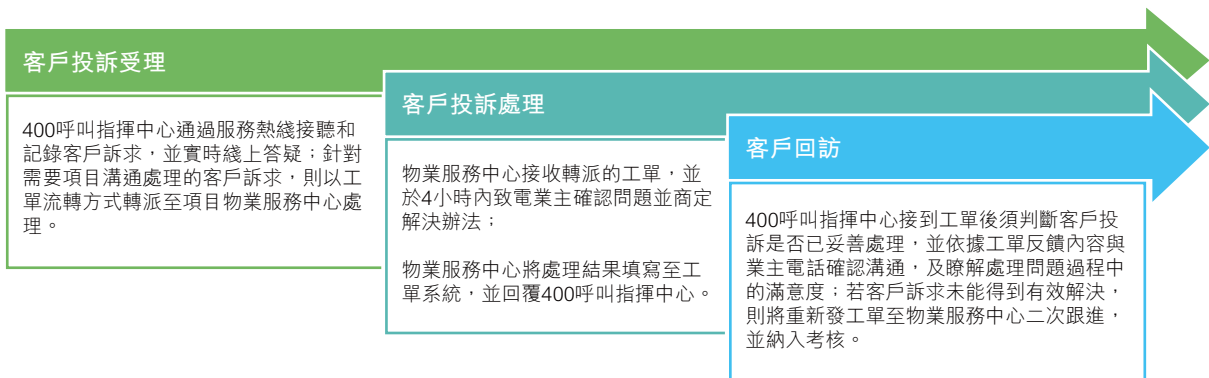


此外，集團還提供生活及綜合服務、社區資源服務、家裝宅配三大類社區增值服務，及房屋查驗諮詢等外延增值服務，旨在不斷提升業主和住戶的社區生活體驗。其中，集團生活及綜合服務通過「樂享薈」平台推出豐富的社區零售產品，以深挖社區經濟，滿足業主和住戶多樣化的生活需求；並積極落實多元化發展戰略，發力增值服務，致力為業主提供全方位的優質服務。

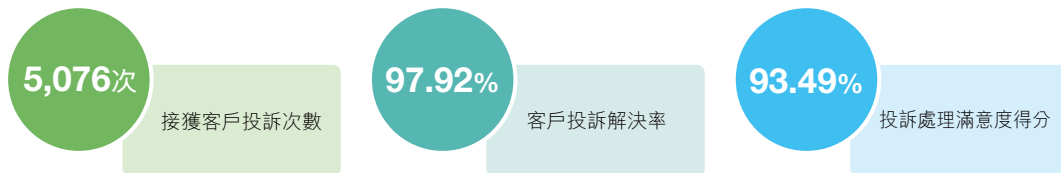
3. 業主關係維護

集團注重保障業主合法權益，不斷加強與業主的溝通交流，以維繫與業主的和諧關係，提升業主的滿意度及品牌認同感。集團遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》關於消費者權益和經營者義務的相關規定，制訂和落實《客戶訴求管理工作規程》、《400投訴處理獎懲辦法》、《客戶滿意度調查工作規程》等內部制度，對客戶投訴處理流程及成效、投訴處理相關員工的工作要求等進行明確規定，確保及時妥善地接收、處理客戶的投訴和意見，保障客戶合法權益。

目前，集團主要通過物業服務中心客服或管家、雅管家App、400呼叫指揮中心的服務熱線等渠道聆聽客戶的意見和投訴。其中，集團對全國物業服務中心開展集約化運營，即由400呼叫指揮中心為調度樞紐，受理全國業主的諮詢、投訴、保修等問題，並調動各物業服務中心專業人員解決業主問題。400呼叫指揮中心對客戶投訴和意見的處理流程如下所示：



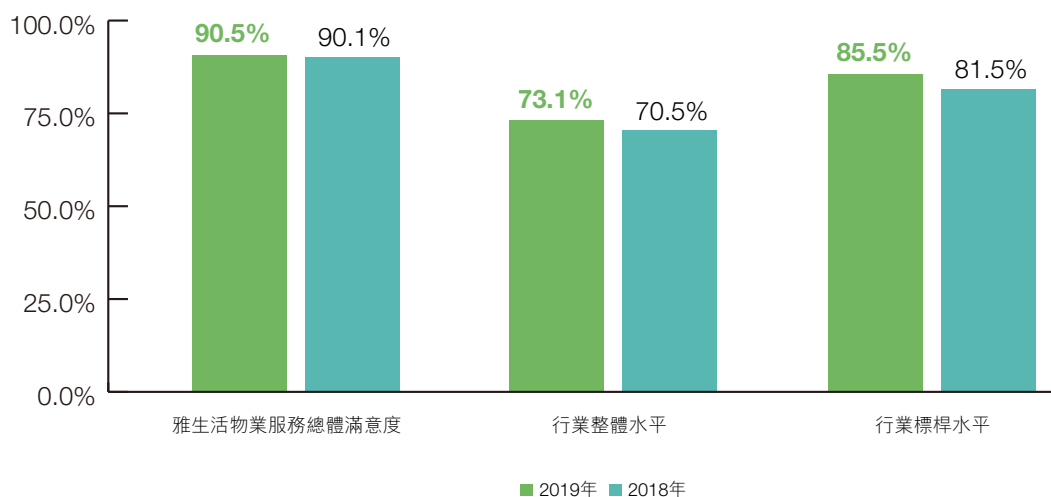
2019年，集團400呼叫指揮中心的服務熱線累計承接50萬次業主來電，為超過200個社區的業主提供服務；其中客戶投訴次數為5,076次，客戶投訴的處理情況如下所示。2019年未能解決的客戶投訴主要是保修期內未能及時處理的房地產工程質量問題；為此，集團將加強與相關地產商的溝通交流，要求物業服務中心加強跟踪業戶訴求處理情況，以持續提升客戶投訴處理率及其滿意度。



固守匠心，優化服務(續)

同時，集團積極通過客戶滿意度調查、經理接待日、社區文化活動等途徑洞悉客戶需求和想法，以針對性制定改善計劃，提升業主的滿意度。集團委託中國指數研究院進行2019年物業服務滿意度調研及評估，覆蓋全國所有區域公司，抽取樣本共計21,367份。調查指標包括秩序管理、環境管理、公共設備設施維護、400全國客服熱線、管家服務、維修服務、投訴處理、社區文化活動八項指標。調研結果顯示，物業服務整體滿意率為90.5%(不含收併購)，較2018年提升0.4%，遠超行業水平的73.1%和標桿水平的85.5%。

2019年雅生活物業服務總體滿意度情況



註：行業整體水平及標桿水平數據來源於2019年中國指數研究院34個城市的行業普查數據。

廣州雅居樂中心經理接待日活動

2019年11月22日，為更好地聆聽客戶需求，建立良好的溝通及不斷提升物業服務品質，廣州雅居樂中心在負一層會議室開展「經理接待日」活動。集團於活動中積極解答客戶的困惑和聆聽客戶建議，並於活動結束後就收集到關於大廈的門禁管理、環境衛生、洗手間吸煙等問題進行了歸類整理，制定解決方案及明確整改完成時間點，並要求及時向客戶反饋處理情況。



經理接待日活動現場

4. 業主信息及隱私保護

集團嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規關於信息安全與隱私保護的相關規定，實施《信息系統安全與運行管理制度》、《信息系統災難恢復制度》、《信息系統用戶賬號及權限管理》、《信息系統問題與事故處理規範》、《網絡安全管理規範》、《機房管理制度》、《數據備份及恢復管理制度》等一系列內部制度，明確信息系統安全運行的責任部門，並規範信息系統的權限管理、突發事故處理、機房管理、數據備份及恢復等具體工作，以保障信息系統的安全穩定運行。

同時，集團實施《保密制度》、《客戶檔案資料管理工作規程》等內部政策，規範員工對客戶信息的收集和使用等行為，與管理或接觸集團保密資料的人員簽署保密協議，保障客戶信息安全；並向用戶發佈《用戶服務協議及隱私條款》和《用戶隱私政策》，明確告知用戶集團對其信息收集、使用、儲存、處理或披露的相關規定，保障用戶的知情權及進行信息安全提醒。

集團亦通過規範管理、新技術應用、系統迭代優化等方面的多樣化舉措對信息安全和用戶隱私進行有效管理，主要包括：

服務器全部開啟防火牆，日常運維採用堡壘機實施管理，定期重置登錄證書和密碼、實施系統漏洞掃描和滲透測試，有效保證系統安全。

對數據庫採用Always On、「白名單」設置等技術，對接口採用HTTPS加密通信和簽名驗證、或者非對稱加密等傳輸數據，防止非法訪問數據庫和截取數據。

對數據庫進行定期備份，並同步備份到異地災備中心。

根據角色配置不同系統權限，控制用戶數據的分級方位，並限制導出客戶敏感信息。

2019年，集團發生用戶隱私數據洩露0次、數據丟失0次、系統被非法訪問0次、全年系統無故障率99.9%。

5. 知識產權管理

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》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國侵權責任法》等法律法規，制定並實施《雅生活集團法律事務管理辦法》、《商標事務管理辦法》等內部政策，明確知識產權管理相關部門的權責，對商標的申請、註冊、使用和檔案管理提出明確要求，規範知識產權的管理工作，加大知識產權保護力度。

隨著業務的不斷延展，集團高度重視知識產權的管理和保護工作，截止2019年12月31日，集團累計已取得商標註冊證的商標185個、已取得專利證書的專利14項、已獲得登記證書的軟件著作權63項、已獲得註冊證書的域名36個。

6. 助力行業發展

推動行業高質量、可持續發展是集團履行社會責任的重要內容之一。集團2019年度積極通過參與行業標準編製、幫扶揭陽物業企業、參與行業高峰論壇等，促進行業體質轉型升級。

集團積極響應中國物業管理協會「標準建設年」的號召，積極總結自身物業服務的實踐經驗，為行業標準制訂貢獻自己的一份力量。2019年度，集團參與由中國物業管理協會提出並歸口管理的團體標準《住宅物業服務規範》(牽頭編寫)和《物業服務通用規範》(參編)的編製工作，並參編國家標準《物業服務安全與應急處置》、《物業服務客戶滿意度測評》的編製工作，以促進行業的標準化發展。



中國物業管理協會團體標準《物業服務通用規範》研討會現場

對口幫扶揭陽物業管理培訓班

本年度，集團通過參觀交流、培訓等形式幫扶揭陽市持續提升物業管理服務水平，助力行業整體可持續發展。7月10日至11日，集團對口幫扶揭陽物業管理培訓班在揭陽普寧開課，與揭陽物業企業代表分享雅生活物業管理、團隊建設、服務意識等經驗，幫助提升揭陽市物業管理服務水平及應對行業新機遇和新挑戰。



對口幫扶揭陽物業管理培訓班活動紀念照

集團副總裁馮欣《貿易摩擦下的物業標準化》專題演講

集團重視與業界專家的溝通交流，致力與同行攜手共進。7月5日，2019第四屆中國國際物業管理高峰論壇於成都通威國際中心隆重舉行，吸引1,000餘位重磅嘉賓參與。集團副總裁馮欣參與會議並做《貿易摩擦下的物業標準化》的專題演講，與與會嘉賓共同探討物業管理行業的新機遇及標準建設之路等內容。



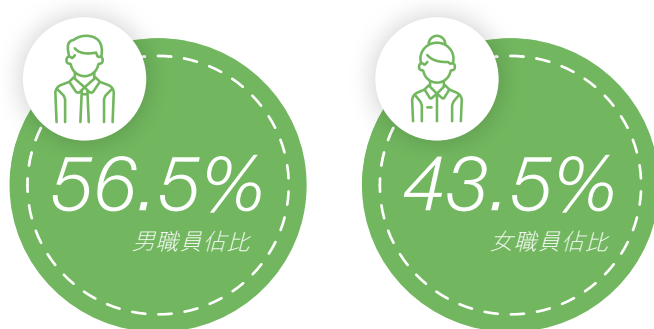
集團副總裁馮欣專題演講現場

秉持真心，關愛員工

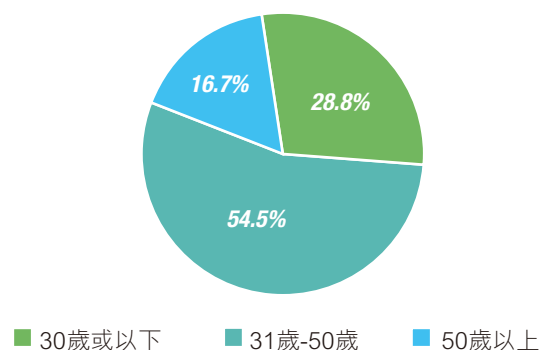
集團嚴格遵從並一直遵守本報告附表一所載《中華人民共和國勞動合同法》、《最低工資規定》、《中華人民共和國社會保險法》、《中華人民共和國職業病防治法》等相關法律法規的規定，持續完善人力資源管理制度，加強「樂動、樂創、樂家」企業文化建設，積極開展各類培訓活動，切實保障員工合法權益和為員工提供廣闊發展平台，為集團可持續發展提供人才支撐。

截止2019年12月31日，集團的員工總數達28,771人，其中5人於中國香港辦公，其餘人員均於中國內地辦公，僱員的年齡結構等具體情況如下所示：

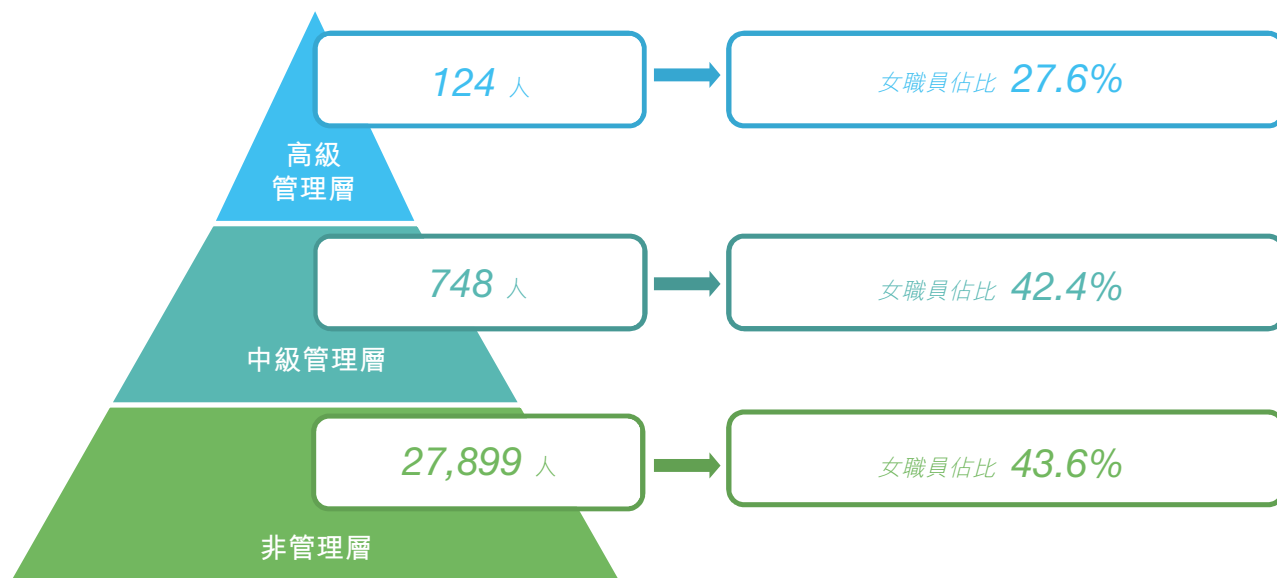
按性別統計的僱員數據



按年齡統計的僱員數據



按僱員職級及性別統計的僱員數據



註：上述數據統計範圍包括收購企業的僱員數據；僱員職級劃分中，高級管理層包含領導層的僱員(下同)，指總經理級及以上的員工，中級管理層為部門經理助理至副總經理級範圍內的員工。

1. 合規僱傭

集團嚴格落實《招聘管理制度》和《勞動合同管理制度》等，明確招聘工作程序和規範，確保人才招募過程的公正公開及規範性，保障應聘人員平等就業的合法權益，吸引優質人才加入。集團於本報告期內修訂《離職管理制度》，更新員工辭職和離職流程及手續，明確經濟補償金及代通知金等內容，進一步規範員工離職管理，以保障員工和企業的合法權益。

集團亦於《招聘管理制度》等制度中，明文規定禁止錄用未滿十六周歲的應聘人員，且通過身份證查驗、僱員背景調查表填寫等辦法，防止出現僱傭童工的情況；要求員工超時加班及超勤加班均需任職部門批准後方可進行，以保證員工的正常作息。2019年，集團未發生僱傭童工或強制勞工的情況。如發現應聘人員身份證信息不實或瞞報年齡，集團將停止錄用並對內部相關失職人員進行追責；如發現強制勞工情況，集團將按內部規定進行調查、追責及補償。

此外，集團制定和落實《福利管理制度》、《員工手冊》等內部政策，保障員工依法取得勞動報酬及享有法定社會保險、享有休息時間等合法權益。集團薪酬標準參照行業市場薪酬水平及內部薪酬定位制定，且原則上集團每年進行一次薪酬回顧和調整，致力為員工提供具備市場競爭力的薪酬，調動員工的工作積極性。集團實行8小時工作制，並依據業務性質、崗位特點的差異，實行5天工作制、5.5天工作制、綜合計算工時工作制等不同制度。集團依法為全體員工繳納社會保險、住房公積金和提供帶薪假期，提供降溫取暖費、伙食補貼、生育禮金、旅遊津貼等現金福利，及體檢、購房優惠等非現金福利，組織舉辦生日會、節假日問候等員工關愛活動，使員工切實感受到集團的關懷。

集團亦在《招聘管理制度》、《晉升管理制度》、《內部競聘管理辦法》等各項制度中分別明確員工招募錄用、績效考核、升職加薪等事項的條件和規範流程，並建立員工申訴渠道，積極創建公平和諧的工作氛圍，以確保員工不因性別、地域、宗教等原因受到歧視並獲得平等的發展機會。



集團2020校園招聘會
(10月22日，西北政法大學站)



員工生日會活動

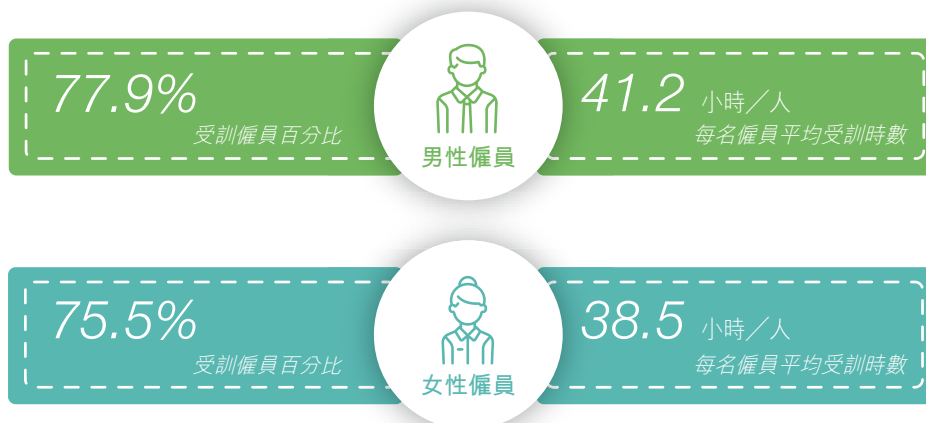


員工端午節禮物

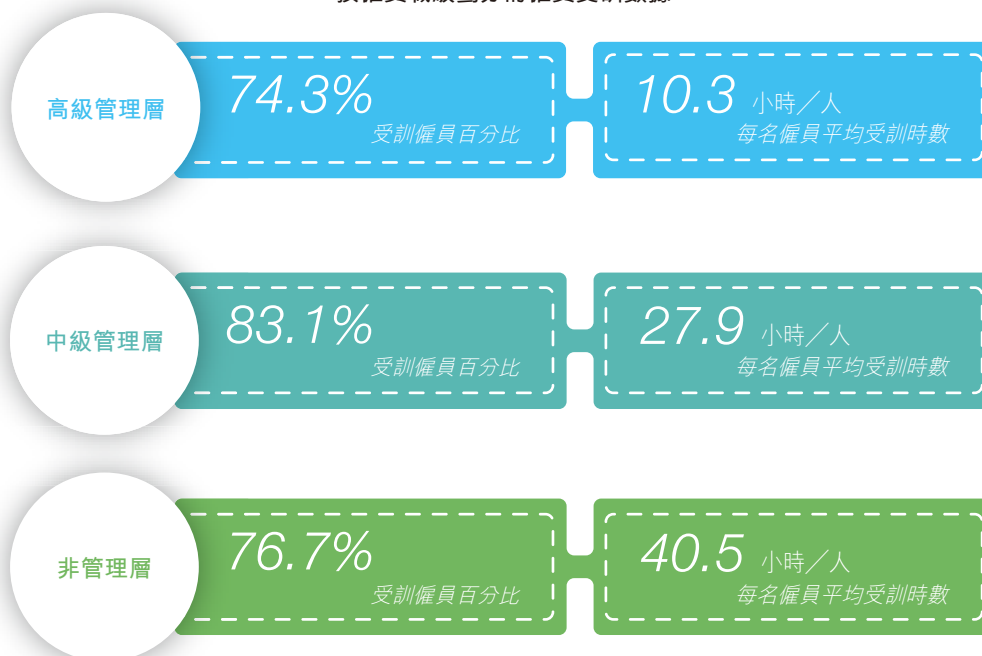
2. 員工培訓與發展

集團以建立健全人才培養機制作為重點，制定和落實《學習與發展管理制度》、《新員工學習與發展管理辦法》、《大學生學習與發展管理辦法》、《內訓師管理辦法》、《崗位輔導員管理辦法》、《外派學習管理辦法》等內部政策，規定各類型員工對應的培訓要求、培訓計劃及規範內部培訓管理事項等，不斷完善員工學習與發展體系，致力實現集團與員工的共同成長。2019年，集團總體培訓情況如下：

按性別劃分的僱員受訓數據



按僱員職級劃分的僱員受訓數據



註：以上數據統計範圍不包括所收購的深圳市京基住宅物業管理有限公司的僱員培訓數據。受訓僱員百分比 = 該職級受訓人數 / 該職級僱員人數；每名僱員平均受訓時數 = 該職級僱員受訓總時數 / 該職級僱員人數。

為適配企業高速發展，集團自2018年成立雅生活學院，以培養具備國際視野、高端技術和專業能力的人才隊伍，促進集團穩健發展。雅生活學院負責開展「雅才培養計劃」、「雅將特訓計劃」、「凌雲計劃」等人才發展的重點培訓項目，針對品質管理、人力資源、市場拓展、投資併購、多種經營等業務模塊推出專業課程，不斷加強內訓師培養及建立專家庫，並兼顧為收併購企業賦能的工作。本年度，集團依托雅生活學院開展的重點培訓項目主要包括：

樂活 π 培養計劃

該計劃主要是培養剛畢業的大學生，以助力其在兩年內成長為合格的項目經理。2019年，集團對84位入職應屆大學生進行區域層面1-2天的入職培訓、近3個月的崗位技能帶教培訓、集團層面5天4夜的集訓及4-6個月的輪崗學習，並定期對其學習工作情況進行評估總結，以幫助新入職大學生熟悉雅生活的文化，快速成長為主管或案場負責人。

該計劃的年度累計培訓時長約25,000小時。



雅才培育計劃

該項目主要是對員工進行管理及基礎領導力、業務實操能力等方面的培訓，以幫助其快速成長為合格的物業服務中心經理。2019年，集團對各區域甄選的102位物業服務中心經理候選人開展集中培訓、網上學習和輪崗學習等培訓活動，以幫助其為下一步的晉升做好充分準備。該計劃的年度累計培訓時長約8,000小時。



雅將特訓計劃

該計劃培育的目標人群是在職的物業服務中心負責人。2019年，集團共106位負責人參加雅將特訓集訓，集訓內容包括項目管理思維、財務與預算、品質與經營等內容，由集團總部高管親自授課。此外，各物業服務中心負責人亦可將業務中遇到的培訓需求上報集團，申請特派專家庫講師前往各區域進行業務專業類培訓。該計劃的年度累計培訓時長約2,800小時。



凌雲計劃

該計劃由雅生活學院與外部培訓機構合作，每季度開展一期，主要為儲備區域副總而開發設計，側重於管理和領導能力的提升、創新及戰略思維的培養。2019年，經過區域總裁推薦、集團測評、業務領導評定，共39位在職的物業服務中心經理／總監，及職能部門總監進入凌雲計劃深造學習。

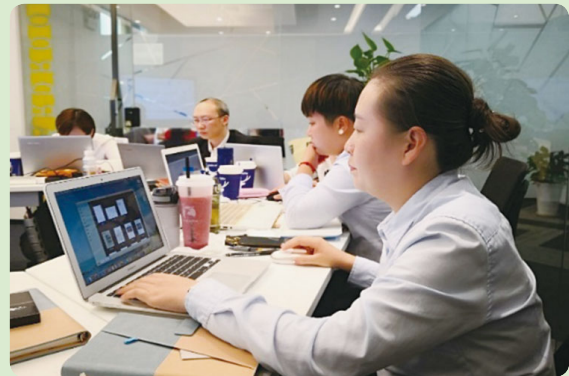


此外，集團執行內訓師制度，依托雅生活學院進行公開課講師及崗位技能培訓師的培訓及認證工作，以實現集團優秀物業管理經驗的傳承、沉澱、萃取及複製，營造人人為師、人人好學的氛圍，助力集團戰略目標的實現。截止2019年底，集團：



雅生活學院專家庫講師課程開發工作坊

集團自2019年3月份開始，依托雅生活學院先後開展4期專家庫課程開發工作坊，對雅生活學院內部講師及各業務歸口負責人進行培訓技巧及業務內容等的培訓和評估，以進一步挖掘內部專家資源。2019年，集團經過培訓評估共認證17名專家庫講師，並指派各專家庫講師奔赴全國各項目進行培訓，專家庫講師的培訓水平得到了合作公司及各項目受訓人員的高度好評。



專家庫講師課程開發工作坊現場

為了打造創新型學習組織，努力營造全員堅持讀書學習的良好氛圍，集團於2019年5月啟動「悅讀薈」樂享空間，鼓勵每一位員工多讀書，讀好書，以閱讀凝聚智慧與力量，力求邁上更高發展台階。

「悅讀蒼」樂享空間啓動

2019年5月16日，集團舉行「悅讀蒼」樂享空間啓動儀式，旨在鼓勵員工不斷自我學習和提升。集團人力行政部每月統計員工閱讀打卡時長，並評選出前三名給予相應的獎勵；鼓勵各單位利用現有辦公資源打造一個微型圖書角，鼓勵員工將自己閱讀過的經典書籍帶回公司供其他同事借閱。



「悅讀蒼」樂享空間啓動儀式現場



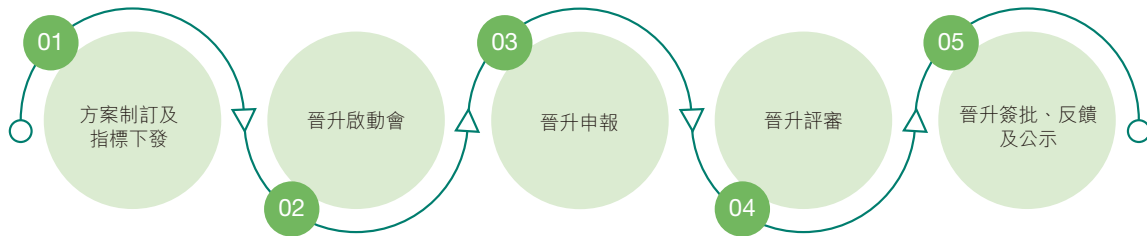
微型圖書角

3. 績效考核與晉升

為實現集團發展戰略和激發員工積極性，集團制訂和落實《晉升管理制度》、《內部競聘管理辦法》等，明確規定員工績效評定及晉升的責任部門、晉升原則、晉升時間、晉升條件及晉升流程等具體事項，規範人才晉升管理，為員工獲得平等晉升及發展機會提供制度保障，致力讓每一位員工在工作中能「有想法」、「有幹頭」、「有甜頭」和「有奔頭」，實現個人的職業夢想。

集團依照「德才兼備、優中選優、人崗匹配」的選拔原則，從相關領域工作年限、年度重點工作業績及貢獻、新崗位匹配度等方面定期對員工進行綜合評估，依據審核結果對員工進行晉升，並將考核晉升與員工的薪酬福利、培訓發展機會等進行掛鉤。集團員工的晉升分為定期晉升和不定期晉升兩種，其中，定期晉升於每年一季度統一的年度晉升窗口期開展，適用於管理通道和技術通道所有崗位；不定期晉升主要是針對非窗口期時出現的管理通道和基層組長崗位的零星晉升需求，主要以所在單位選拔、內部競聘或任命確定人選等方式選拔人員，以及時補充崗位空缺和滿足員工的發展需求。

集團年度定期晉升須按內部制度規定的流程進行，以保障員工獲得平等的發展機會，具體晉升流程如下：



4. 職業健康與安全

集團嚴格落實《職業健康管理辦法》、《員工手冊》、《工傷管理辦法》等內部制度中關於員工生產安全與職業健康保障的各項規定，明確各單位的安全管理職責分工，嚴格執行監督檢查，積極開展員工安全教育及技術培訓，嚴防安全事故的發生，務求為員工營造安全、健康、舒適的工作環境。

集團秉持「預防為主、防治結合、分類管理、綜合治理」的職業健康安全方針，要求各單位成立職業衛生管理小組，做好職業危害申報、職業危險因素識別和檢測、職業健康體檢、職業危害警示和告知、職業病預防教育和事故報告等工作，持續完善職業健康管理的內容，切實為員工提供安全的工作環境。其中，集團已制定內部風險識別及評估控制程序，明確具體操作規範及相關危險事件的應急預案及舉措，並將此控制程序覆蓋至所有在管項目。同時，集團亦積極推進職業健康安全體系認證，以促進職業安全與健康的標準化管理，不斷提升內部職業健康與安全管理能力。

截止2019年底，集團已有中山雅居樂花園(1-8期)和雅居樂新城(1-6期)、佛山雍景豪園、廣州南湖半島、廣州花都雍華豪庭、海南清水灣金色果嶺6個項目通過OHSAS 18001:2007職業健康安全體系認證(證書有效期至2021年3月11日)。



OHSAS 18001:2007職業健康安全體系認證書

集團高度重視消防、災害天氣等各種突發情況的應急預案及演習工作，制定和實施《突發事件或異常情況處理規程》並針對消防、地震、防汛等不同類型突發事件制定相應的應急處理預案，以確保事件發生時，各責任單位或部門能夠迅速反應，最大限度保障員工、業主及其他利益相關方的生命財產安全。

廣州雅居樂中心消防安全演練活動

2019年11月15日，集團於總部辦公大樓廣州雅居樂中心開展共同開展「防範火災風險，建設美好家園」消防疏散演練活動。此次活動與市消防局、冼村街道、冼村派出所、珠江西消防中隊等聯合開展，全面排查治理各類安全隱患，進一步提高各業戶及員工安全意識，確保辦公安全無事故。



廣州雅居樂中心消防演習活動現場

此外，集團為保障員工身心健康，積極組織各類文體活動，以豐富員工的業餘文化生活，舒緩工作生活中面臨的壓力，增強員工間的溝通交流，致力打造全員運動、健康生活的文化氛圍。2019年，集團開展的大型文體活動主要包括：

第四屆員工運動會

2019年11月3日，雅生活參與雅居樂集團第四屆員工運動會，積極展示雅生活人更高、更快、更強的運動精神，最終以優異的成績連續4年蟬聯運動會冠軍。



第四屆員工運動會活動現場

秉持真心，關愛員工(續)

「樂動杯」男子籃球聯賽

2019年7月23日，雅生活參與雅居樂集團總部「樂動杯」男子籃球聯賽冠軍爭奪戰，並最終奪冠。此次活動獲得員工們的高度讚賞，亦激勵雅生活人通力合作、精彩同行！



「樂動杯」男子籃球聯賽冠軍爭奪戰獲獎時刻

2019 年高管團建活動

2019年7月14日，集團2019年度高管團建活動在巽寮灣正式拉開序幕。此次活動，旨在讓集團高管們全力配合、加強溝通，不斷提高管隊伍凝聚力。



巽寮灣高管團建活動現場

5. 員工溝通及權益保障

為加強與員工的交流溝通，集團設置「人力行政投訴建議熱綫」、「總經理接待日」、「總經理意見箱」等多樣化渠道，建立「員工申訴」機制，組織開展各類調研活動和關愛活動等，廣泛傾聽員工的心聲和意見，及時發現和解決員工關注的問題，保障員工的合法權益，致力營造民主和諧、公正公平的企業文化氛圍，不斷提升員工的滿足感和歸屬感。

開展組織管理提升調研活動

2019年9月17日至24日，集團開展組織管理提升調研活動，邀請2,141名職員參與調研，有效答題率為91%。此次調研活動的問卷設計員工敬業度、員工滿意度、組織健康度、職能條綫服務滿意度和開放式問題5類問題，以瞭解員工對公司管理模式及機制的優化建議，及探尋提升員工滿意度並驅使員工敬業的空間。依據調研結果，員工敬業度指數、員工滿意度指數和組織健康度指數的得分分別為92%、83%和87%，集團後續將依據調研發現的問題研究制定相應的改善舉措。

召開首屆職工代表大會

為構建和諧勞工關係及維護職工合法權益，集團於2019年10月10日召開首屆職工代表大會，期望可以充分發揮各位職工代表的企業與員工之間溝通樞紐作用。此次會議吸引了全國各地103位職工代表出席。集團於會上公佈了職工代表大會第一屆主席團成員名單及主要職責，並就《福利管理制度》、《廉政制度》等多項制度制定及落實的情況進行報告。



首屆職工代表大會

時刻用心，保護環境

集團嚴格遵從並一直遵守本報告附表一所載《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規的規定，制定並嚴格落實《公共能耗管理規程》、《節能降耗工作管理辦法》、《廢棄物管理辦法》、《生活垃圾收集處理工作規程》等內部政策，為集團業務運營過程中的能耗管控、廢棄物排放及生活垃圾的處理等工作提供清晰指引，致力減少自身業務運營對生態環境產生的影響。

集團建立了環境管理組織架構及匯報機制，由行政部和工程管理中心分別負責統籌辦公區域及物業項目的環境管理事宜；在集團本部及各項目設有環境管理負責人，監督環保目標與措施的落實情況，並定期向集團管理層匯報工作進展與管理成效。

集團堅持綠色運營理念，不斷完善環境管理體系建設，已有中山三鄉雅居樂花園(1-8期)和雅居樂新城(1-6期)、佛山雍景豪園、廣州南湖半島、廣州花都雍華豪庭、海南清水灣金色果嶺6個項目通過環境管理體系ISO 14001:2015的認證(證書有效期至2021年6月10日)。



環境管理體系ISO 14001:2015認證書

1. 用電用水管理

集團在日常運營過程中的能源資源消耗主要為電力使用及水資源耗用。其中，集團運營過程的用水主要來自市政管網，部分物業管理項目就近取用當地河道水資源進行綠化灌溉等，在求取適用水源上不存在問題；集團嚴格遵守運營所在地污水排放相關標準，確保污水中有害物質含量符合相關標準要求後方排至管網中。

集團嚴格按照《公共能耗管理規程》編製公共能耗統計台賬，對能源消耗進行對比分析及對能耗異常情況進行分析處理，制訂節能方案，最大限度地降低能源耗用及能源耗用產生的溫室氣體排放。同時，集團借助綜合管控平台的EBA設備監控中心，對所有機房用電用水情況進行實時監控，以提升能耗異常情況發現和處理的及時性，減少不必要的資源浪費。集團在日常工作中的用電用水管理舉措主要有：

節約用電

提倡「人走燈關」，要求能耗設備隨手關閉、公共區域使用節能燈具和定時開關，節約用電；

針對空調能耗管理，要求設定製冷(熱)溫度限制，定期清洗空調的盤管風機翅片和濾網及冷卻塔、檢查冷凍管道的保溫效果，盡量降低中央空調的能耗；

對小區水泵房設備進行升級改造，進一步降低供水設備的運行能耗。

節約用水

使用節水型器具，在辦公區域、洗手間、等場所張貼節約用水的宣傳標語，倡導員工用水後隨手關閉水龍頭，節約用水；

加強對小區供水管道巡視及監測用水情況，預防出現「滴、漏、跑、冒」的現象，及時維修更換損壞的用水器具，避免造成不必要的浪費；

通過種植水生植物、增設循環水泵等措施改善水景水質，或利用與安全水景的水源澆灌綠植等，提升水資源的利用效率。

2019年，為加強住宅物業在管項目水、電能耗管理，集團制定和培訓推廣《水電能耗管理辦法規程》、《節約創新、節能降耗推廣方案》等文件，參考同行及內部實際擬定了各類型項目的水電能耗佔比考核指標值，要求各項目按照工作指引開展相關節能降耗工作，並於同年9月起對15個重點超標物管項目(指年初時水電能耗佔比數值遠遠高於設定的水電能耗佔比考核指標值的物管項目)進行現場實際核查，以便發現問題並專項整改。其中，集團《節約創新、節能降耗推廣方案》建議的節電節水舉措主要包括：

《節約創新、節能降耗推廣方案》建議的節電節水舉措

1 車庫雙亮度LED燈具節能	9 電梯回饋裝置節能
2 LED燈杯照明節能	10 無負壓供水裝置
3 太陽能路燈	11 水箱水池溢流口水位報警裝置
4 LED光源安全出口指示燈	12 游泳池吸污優化
5 聲光感照明開關控制	13 游泳池保溫覆膜
6 紅外雷達照明開關控制	14 綠化滴灌帶
7 微波雷達照明開關控制	15 鏡面水體生態改造
8 中央空調水(冰)蓄冷節能技術	16 地下管道檢漏方法推薦

時刻用心，保護環境(續)

2019年，集團按《節約創新、節能降耗推廣方案》對部分住宅物業管理項目開展節能降耗整改，如LED燈節能改造燈舉措，實現：

- **2019年底整體水電能耗佔比達4.0%，較2019年初降低0.82個百分點**

註：此處整體水電能耗佔比僅覆蓋來自雅居樂集團及綠地控股集團有限公司的住宅物業管理項目；水電能耗佔比是指水電費用佔應收管理費的比率。

中山世紀新城—水泵房設備升級改造

該項目新增一套恒壓變頻供水設備，並於出水端加裝壓力傳感器，實施檢測和反饋出水壓力，由控制系統智能實現變頻恒壓供水等，改造後每月節省能耗成本1.92萬元。



中山世紀新城水泵房設備

同時，集團亦積極推動商寫物業管理項目的空調管理、公區電耗管理及用水管理，以實現水電能耗成本的下降及減少物業服務過程中對能源資源的耗用。

廣州雅居樂中心水電節能降耗舉措

用水管理

加強日常巡查管理，防止出現「跑、冒、滴、漏」情況；
加裝綠化用水水錶等計量裝置，有效監控用水情況；
衛生間及公共區域水壓調整至最合適水壓。

空調管理

定時抄錄分析供冷量計量表，制定每日製冷指標並加強巡邏檢查；
採用送新風和冷源相結合運行模式；
定期保養空調冷凍（卻）水泵、清洗保養板式換熱器、清洗樓層空調風櫃的翅片和塵網。

公區用電管理

定時開關控制；
按時巡查設備用電情況，適時監測設備節點及設備運行溫度；
每年輪換運行動力變壓器；
停車場原T5型28W日光燈管（約800支）更為LED燈。

在出租率和舒適度不下降的情況下，2019年整體水電能耗成本相比2018年節約62.45萬元。

2. 廢棄物管理

集團主要是提供物業管理服務及圍繞社區開展增值服務和外延增值服務，其業務活動對環境產生的影響相對較小。集團在日常運營管理中除涉及電力、水資源的消耗外，還會涉及在管物業項目的園區廢棄物管理及辦公區域廢棄物管理。對此，集團積極響應運營所在地垃圾分類政策的號召，積極通過宣傳引導、增設基礎設施等舉措促進業主和員工進行垃圾分類及廢棄物回收利用，以降低日常運營活動對環境的影響。集團具體的廢棄物管理舉措如下所示：

1) 園區廢棄物管理

集團嚴格執行內部《廢棄物管理辦法》、《生活垃圾分類工作規程》等相關規定，推行社區生活垃圾處理的減量化(Reduce)、再利用(Reuse)及資源化(Recycle)。

集團對各物業小區的垃圾按廚餘垃圾、可回收垃圾、有害垃圾及其他垃圾進行分類收集管理，並由專業外包清潔公司定期清運；對業主裝修施工產生的廢棄物及建築垃圾，嚴格按當地城市管理相關規定進行收集處理；涉及危險廢棄物的，則委託有資質的專業公司進行處理，並依法辦理相關手續；鼓勵有條件的物業服務中心或辦公室利用廚餘垃圾、綠化垃圾進行堆肥。集團亦積極鼓勵二次利用廢舊物品，與環保科技公司合作，在部分物業小區設置「智能垃圾分類回收機」，有償回收金屬、塑料、紡織物、紙類、玻璃等，鼓勵業主積極參與垃圾分類回收。



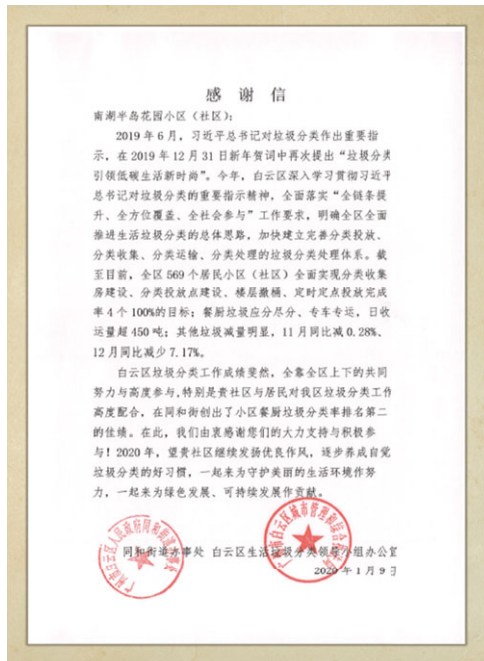
社區垃圾分類設施



智能垃圾分类回收機

2019年，集團積極響應上海市、廣州市等地方政府頒佈的生活垃圾強制分類相關政策，側重從溝通、宣傳、引導方面做好社區生活垃圾分類工作。截止2019年底，集團華南區域共有34個項目開展小區生活垃圾強制分類活動，華東區域共有8個項目已全面實行生活垃圾強制分類政策，無錫、常州、杭州、揚州等城市的在管項目亦在積極進行垃圾分類的前期宣傳、示範工作中。其中，集團華南區域的廣州綠地時代雲都匯項目、廣州南湖半島花園小區分別獲得有關部門頒發垃圾分類活動相關的獎項或感謝信。

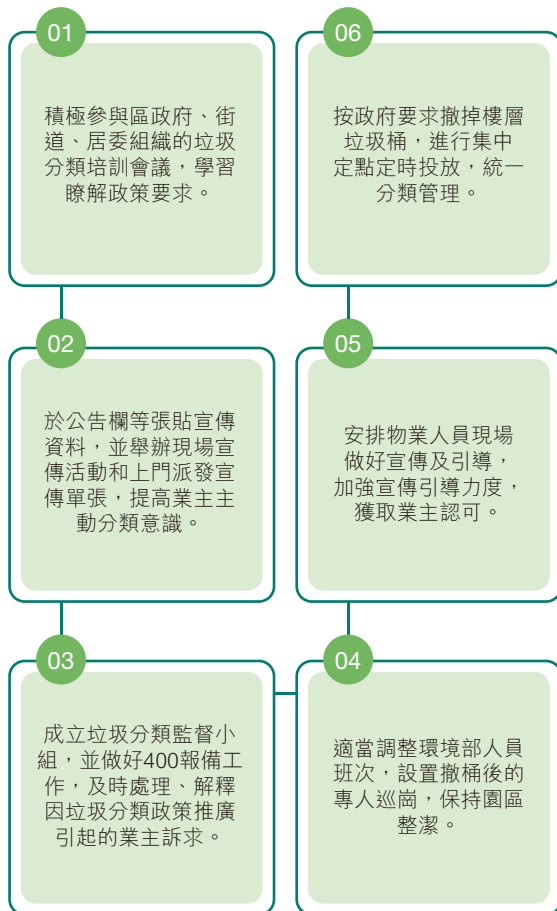
廣州南湖半島花園小區垃圾分類工作獲表彰情況



2020年1月，廣州南湖半島花園小區因廚餘垃圾分類率排同和街第二名，獲廣州白雲區生活垃圾分類領導小組辦公室的感謝信。

2020年1月，廣州南湖半島花園小區因垃圾分類台賬齊全、現場設施完備及垃圾分類準確率高等獲廣州白雲區同和街市政管理所予以表彰。

集團在物業小區推廣生活垃圾分類政策的主要步驟包括：



生活垃圾分類宣傳欄



垃圾定時投放點

從化濱江花園垃圾分類宣傳活動

2019年8月29日，為做好生活垃圾分類樣板標桿示範小區創建工作，從化濱江花園攜手街道辦及居委會開展垃圾分類大型宣傳活動，以提高居民對生活垃圾分類處理的知曉率、參與率和投放準確率，為後續實施垃圾分類奠定良好基礎。



從化濱江花園垃圾分類宣傳活動現場

時刻用心，保護環境(續)

2) 辦公區域廢棄物管理

集團在辦公區域設置有害垃圾、可回收物、廚房垃圾及其他垃圾四色垃圾桶，實行垃圾分類回收，並在垃圾桶上設有廢舊電池專用收集口，確保將有害垃圾進行集中處理，避免對環境造成污染。

集團全面搭建OA網絡辦公平台系統，開發並投入使用「雅助手」、「雅管家」手機移動端App，將公司日常發文、工單、票據及業務環節審核、批覆、數據歸檔等與移動終端結合，提倡無紙化辦公，減少紙質版文件和數據的輸出，推行紙張使用的減量化；在複印機旁設置二次用紙箱，集中回收二次用紙，提高紙張利用效率。2019年，集團通過推廣紙張二次利用或鼓勵交付專業機構回收利用等舉措，實現紙張回收量4,551.6千克(數據統計範圍與本章「2019年度環境關鍵績效指標」的數據統計範圍一致)。

3. 綠化管理

集團自2018年起組織各區域利用閒置場地及現有人力自行建立小型苗圃基地，以消除園區黃土裸露和滿足園區植物老化的更替需求，亦為物業管理項目所在地的生態環境優化和綠植保護貢獻一份力量。2019年，集團共有16個小型苗圃基地正常產苗，合計產苗85.17萬株。



小型苗圃基地現場圖片

4. 2019年度環境關鍵績效指標

集團2019年度環境關鍵績效指標如下：

環境關鍵績效指標	單位	2019年度使用／排放量
硫氧化物	千克	0.66
氮氧化物	千克	573.04
顆粒物	千克	69.20
溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	1,800.73
溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	106,385.17
溫室氣體總排放量(範圍一 + 範圍二)	噸二氧化碳當量	108,185.89
有害廢棄物	噸	17.03
無害廢棄物	噸	63,406.58
液化石油氣	千克	3,820.20
管道天然氣	立方米	165,950.00
汽油	升	293,538.25
柴油	升	197,458.35
用電量	千個千瓦時	125,051.73
不可再生燃料(直接)	千個千瓦時	6,823.92
購買能源(間接)	千個千瓦時	125,051.73
總能耗量	千個千瓦時	131,875.65
能耗強度	千個千瓦時／平方米	0.0022
用水量	立方米	12,725,782.58
用水強度	立方米／平方米	0.21
紙張使用量	千克	121,057.69

時刻用心，保護環境(續)

環境數據說明：

- 1) 數據收集時間覆蓋2019年1月1日至12月31日；數據收集範圍包括總部辦公區域，華北、西北、華中、華東、華南、西南、海南七個區域公司及其下屬181個項目的辦公區域、公共區域(不包括由業主產生或承擔對應費用的資源能源消耗量)。
- 2) 排放物產生自公務車輛使用、液化石油氣和管道天然氣的燃燒，排放系數主要參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
- 3) 溫室氣體排放量(範圍一)主要來自公務車輛和除草機等機械設備消耗的汽油和柴油、員工辦公區域和公共區域消耗的液化石油氣和管道天然氣；溫室氣體排放量(範圍二)產生自外購電力。其中，外購電力的溫室氣體排放系數參考生態環境部發佈的《2017年度減排項目中國區域電網基準綫排放因子》，其他排放系數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
- 4) 有害廢棄物主要包括廢棄的墨盒、硒鼓、電子設備、燈管和燈泡；無害廢棄物主要包括辦公垃圾、園林綠化垃圾和廚餘垃圾。
- 5) 不可再生燃料(直接)包括液化石油氣、管道天然氣、汽油和柴油；購買能源(間接)主要是外購電力；各類型能耗單位折換系數參考國際能源署的《能源手冊》。
- 6) 能耗強度及用水強度計算公式的分母為納入範圍項目合計的項目佔地面積(含辦公面積)。

1. 供應商管理

集團嚴格遵守《中華人民共和國招投標法》等法律法規的規定，明確商家進駐資質要求和管理規定，保障供應商引進的公正公開及供應商提供產品和服務的高品質，積極維護與供應商的合作關係，致力實現合作共贏良好局面。

截止2019年12月31日，集團物業服務公司及社區商業公司在全國範圍內的供應商數量分別如下所示：



供應商的招募及管理

集團制訂和落實《供應商引入及合同簽訂操作指引》等制度，以規範供應商的招募、篩選、審核及准入等工作，從源頭進行嚴控，確保供應商的整體水平。

為規範物業系統採購管理，集團實施《採購管理制度》等內部制度，要求通過專業市場、傳播媒體等多渠道有效收集供方信息，填寫《新增供應商引入申請表》並對供應商經營場所進行實地考察，以確保供方資質等信息的真實性；要求從產品質量、服務及配合、價格等對供方開展月度評估及年度評審，並依據評估結果將不合格供應商從《合格供應商名錄》中除名，以確保供應商的整體水平。其中，對於服務類外包供方，集團實施《服務供方管理制度》，對服務類外包供方進行引入評估、綜合評價、評級定級、淘汰及退出等全過程跟踪管理，確保供方能夠提供優質一流的服務。

同時，針對社區增值服務涉及各類型供應商，集團要求對合作方的經營理念、經營規模及實力、品牌形象及口碑、服務體系、客戶基礎、市場競爭力及行業地位等進行全方位考察和分析，以篩選適合、優質的合作夥伴，並對各類型的合作供應商制定不同的管理要求：

App商城合作供應商

採用零售賣場系統嚴格的索證體系，要求進駐商城商家提供國家認證的相關資質文件，如家電商品3C認證證書、入境貨物檢疫免疫證明等。

家居服務合作供應商

對於家居服務合作方及工作人員，制定《居家服務合作商管理辦法》及相關工作規程，規範及指引操作人員在服務過程中以標準化作業流程確保為業主帶來良好的體驗。

家裝宅配合作供應商

針對家裝宅配業務，要求物業全程把控服務過程，出現客訴則限時結辦，不能結辦的即可啟動先行賠付，並對質量問題超出5%的服務商進行處罰並解約。

公共資源合作供應商

對供應商進行月度合同履約跟踪，對違約現象發函整改；
制定運營標準（如安全設施、證照合規等）及現場檢查記錄表，對違規現象發整改函，供應商按要求整改。

常懷誠心，合作共贏(續)

供應商的溝通交流

集團重視與供應商的溝通交流，及時聆聽和回應供應商的期望和訴求，以維護好互惠互利的雙贏合作關係，促進供應鏈的可持續發展。2019年，集團定期召開各區域公司服務、採購供應商季(年)度會議，以增進與供應商的交流與合作友誼，築牢雙方合作關係。其中，本年度，集團各區域公司服務、採購供應商季(年)度會議累計吸納的參與人次達940人次。



華東區域服務、採購供應商會議現場圖片



華南區域服務、採購供應商會議現場圖片



華北區域服務、採購供應商會議現場圖片

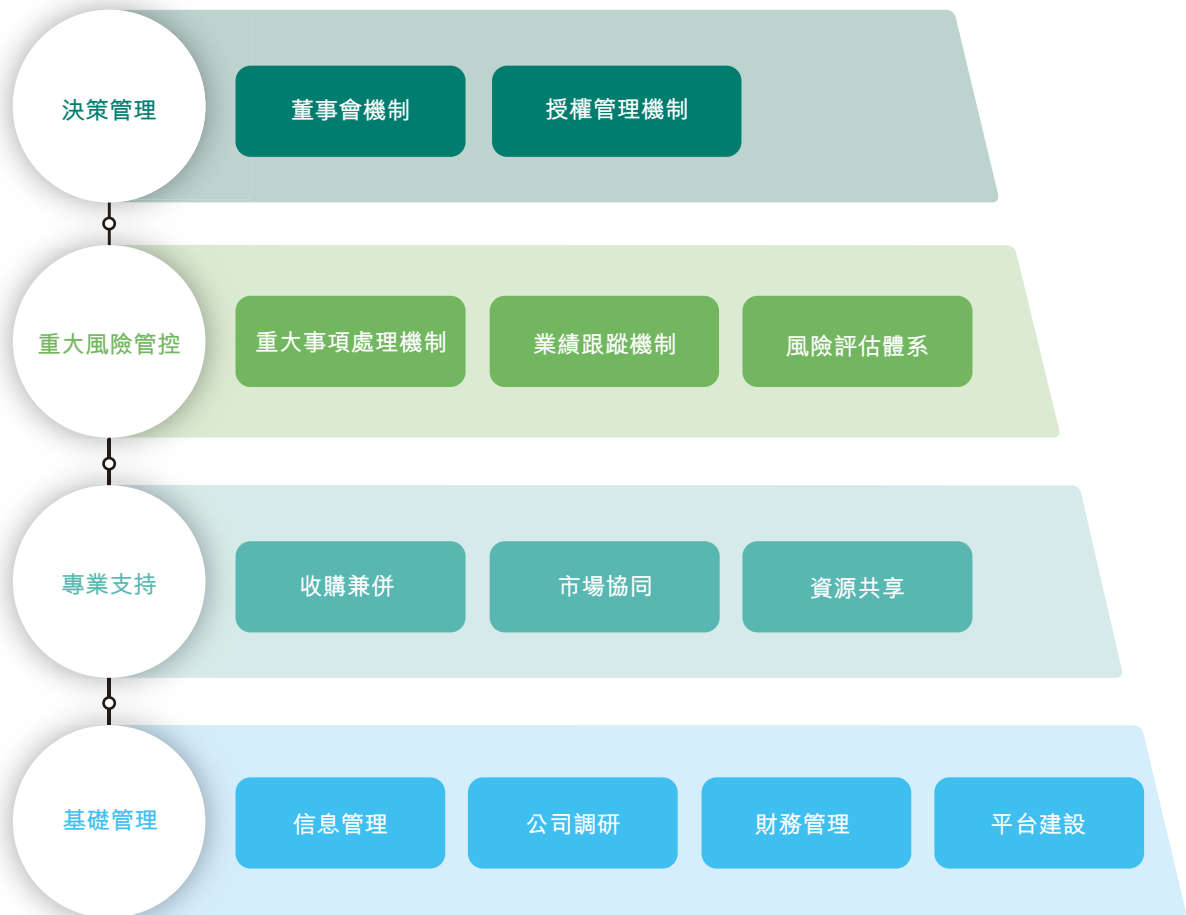


海南區域服務、採購供應商會議現場圖片

2. 股權合作夥伴赋能

集團重視對股權合作夥伴的整合及投後赋能工作，針對股權合作公司發展所需，在信息系統、管理效能、市場拓展等方面共享資源、全面赋能，以期最終實現管理、業務、文化的深度融合，助力股權合作夥伴提升管理效能並成長為細分領域的龍頭物業企業，從而推動物業管理行業的高質發展。

對股權合作公司的管理機制和工具



其中，在專業支持層面，集團2019年側重於：與各股權合作夥伴共享優質培訓資源或專家資源，持續通過培訓會議、專業團隊派駐等形式進行知識轉移，以加強合作夥伴在費用收繳、物業服務標準、項目交付驗收體系建設等方面的管理水平；注重與股權合作夥伴的市場協同，積極維護市場資源信息庫及推動協同機制建成；安排股權合作夥伴與集團社區商業公司進行社區商業業務的溝通交流，協助其設定多種經營業績指標，並引入雅生活的創新業務等。2019年，集團對部分股權合作夥伴開展投後赋能工作的情況如下所示：

雅生活學院專家庫講師的投後賦能培訓

2019年期間，集團雅生活學院依據各股權合作夥伴的發展需求，選派物業費收繳專家向粵華、紫竹、華仁等股權合作夥伴開展賦能培訓，受到各股權合作夥伴的高度好評和認可，並持續收到各股權合作夥伴的進一步的賦能邀請。



紫竹物業的賦能培訓現場

對蘭石物業進行深度賦能

2019年，雅生活西北區域對蘭州蘭石物業服務有限公司(蘭石物業)混改進行了顧問賦能，通過派駐職業經理人進行品質和運營幫扶，顯著提升了項目的運營品質，助力蘭石物業簽訂了物業校企合作項目；結合豪布斯卡項目的交付契機，引入雅生活旗下雅信和卓森資產的顧問服務，建立市場化交付工程體系；協助豪布斯卡項目成功入會金鑰匙聯盟，進一步提升了蘭石物業的服務能力和品牌影響力。



雅信工程顧問團隊入駐豪布斯卡項目



豪布斯卡成功入會金鑰匙聯盟

不忘初心，廉潔從業

集團嚴格遵從並一直遵守本報告附表一所載《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等反貪腐相關法律法規。集團落實《廉政制度》、《員工獎勵及問責管理辦法》、《員工手冊》等防止賄賂、勒索、欺詐及洗錢的內部制度，通過相關制度對員工貪污、賄賂、勒索、欺詐等各類違法失職行為進行清晰界定並明確相應的問責要求，切實維護集團合法權益。集團審計監察部負責反貪污、反賄賂等相關管理工作，積極通過信息申報制度、培訓教育活動等措施，營造廉潔從業的文化氛圍，促進集團健康可持續發展。

1. 內部管理舉措

集團重視信息申報、廉政評價、培訓教育等舉措在預防反貪腐中的關鍵作用，於內部廉政相關制度中明文要求：



針對內部員工

實行管理人員廉政關聯信息申報制度：

要求全體員工必須簽訂《員工廉政承諾書》，要求各單位人力行政部門應每年組織不少於1次的全員廉政制度學習活動：

對晉升為管理通道崗位的員工，在晉升審批流程節點增設並實施廉政評價。



針對合作單位

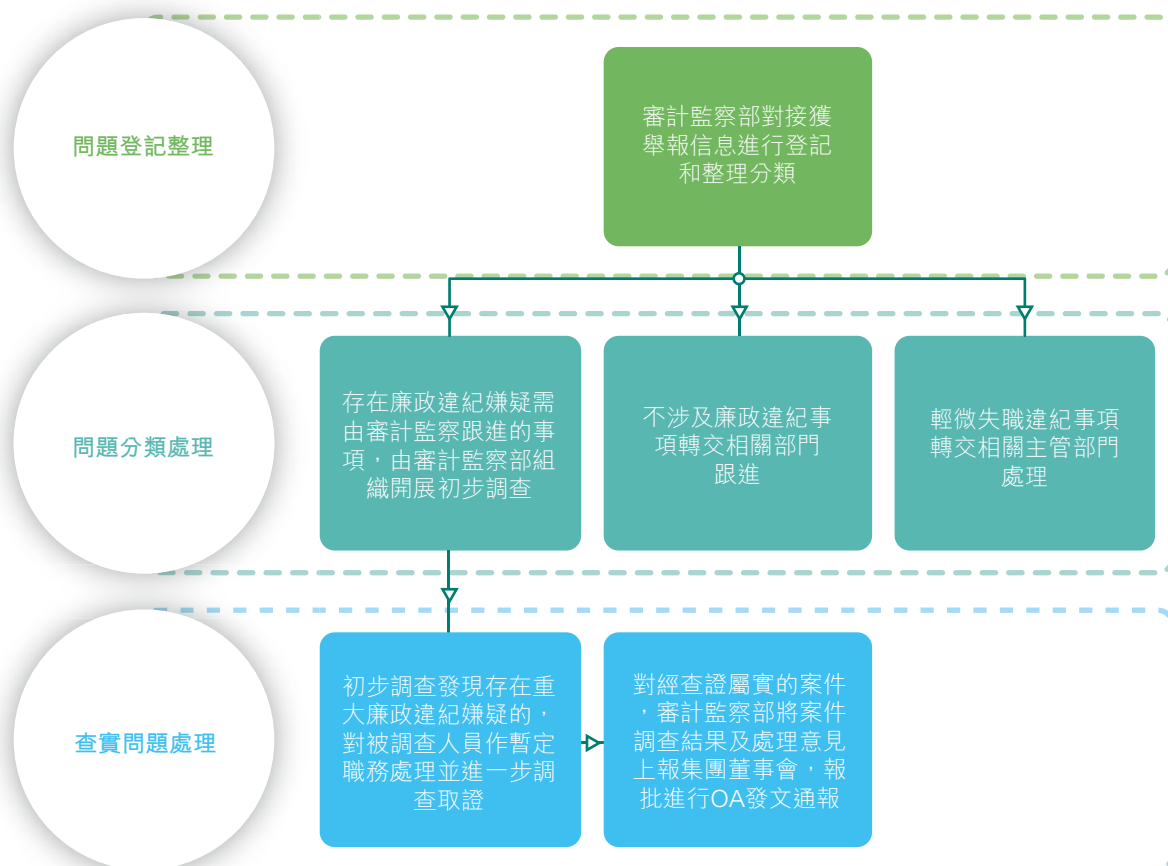
推行合作單位引入信息申報機制，與有引入信息申報義務的業務合作單位簽訂經濟合同時，須同時簽訂規定格式的《廉政協議書》：

對違反廉政協議有關內容的合作單位，將按廉政協議約定追究其法律責任，並視情況將其列入黑名單和終止合作。

同時，集團鼓勵員工及外部人員通過當面舉報、廉政郵箱、廉政熱線、信件等方式，積極檢舉揭發廉政違紀行為，以避免聲譽受損或及時挽回經濟損失。對及時發現、制止、糾正廉政違紀行為有突出貢獻的單位和個人，集團按相關規定視挽回經濟損失金額大小等具體情況，對舉報單位和個人進行獎勵。為保護舉報人，集團規定：無論舉報問題是否被核實，檢舉人信息均屬機密，受集團《保密制度》的保護；當發生檢舉人信息泄露或檢舉人被打擊報復情況時，集團嚴格按《廉政制度》等文件的規定，視情況對相關人員進行降職調崗、記大過、解僱或移送公安機關等處理。本年度內，集團未發生向集團或集團員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

不忘初心，廉潔從業(續)

集團按如下流程處理接獲的投訴舉報信息：



2019年度，為提升集團整體管理能效和確保戰略目標的實現，集團配合雅居樂集團開展「正本清源 陽光反腐」廉政專項行動，以嚴厲查處廉政違紀行為，營造清朗公正的工作氛圍。此次專項行動的主要舉措及成就主要如下：

不記名廉政檢舉與自我申報

管理人員逐級簽署《廉政管理責任狀》

梳理發佈「高壓綫」禁令，並向全體員工宣貫

製作廉政教育視頻並宣傳



對員工的廉潔教育

- 巡迴播放視頻，確保全員觀看學習；
- 於新員工／中高管的入職培訓中植入廉政課程。

合計組織新員工／中高管入職培訓4場
廉政內容植入率100%
培訓平均時長1小時／場



對合作單位的廉政宣傳

- 以短信鏈接、供應商申報系統彈窗等形式向合作夥伴、供應商推送廉政宣傳資料；
- 於各區域年度供應商大會中宣導集團的廉政政策。



各區域供應商簽署《廉政協議》

此外，集團於2020年1月18日舉辦的2019年年終總結大會上，組織全體與會人員進行廉政宣誓，以進一步提升員工廉潔從業、恪盡職守的意識。



2019年年終總結大會的全員廉政宣誓現場

2. 外部溝通交流

集團重視與反貪腐協會、反貪腐專家的溝通交流，以及時知悉新時代企業反舞弊趨勢和手段，不斷提升內部反貪腐管理能力。集團已是中國企業反舞弊聯盟、廣東省企業內部控制協會等機構的會員單位，並積極參與各機構舉辦的反舞弊交流與培訓活動。其中，中國企業反舞弊聯盟是由國內多個行業標桿企業及廣東省企業內部控制協會等機構共同發起成立的民間非營利性合作組織，每年舉辦2-3次研討會以供聯盟成員之間進行相互交流，共享內部涉及廉政事項的員工黑名單等。

「不忘初心謀發展，風清氣正事業興」交流會

2019年10月31日至11月2日，廣東省企業內部控制協會於北京召開2019年度會員代表大會暨企業反舞弊經驗交流會。交流會以「不忘初心謀發展，風清氣正事業興」為主題，邀請國家有關部門領導、行業專家出席並就反舞弊取證理論與實務前沿、反舞弊人次培養及體系架構建設等內容進行分享。集團亦組織相關員工參與此次會議並要求其認真聽取會議內容，以期幫助集團深化理解企業反舞弊工作及進一步提升廉政管理能力。



廣東省企業內部控制協會2019年度會員代表大會暨企業反舞弊經驗交流會現場

集團在追求自身卓越的同時，飲水思源，積極踐行企業社會責任，響應國家及地方政策號召，助力推動社區乃至社會的和諧健康發展，為廣大人民打造美好幸福生活。

1. 共克艱難時刻

新型冠狀病毒於2020年年初在全國爆發，全國上下齊心協力，共同抗擊疫情。作為社區防控的「守門人」，本集團迅速反應，對疫情防控進行積極研究、全面部署、全員動員，始終堅守在疫情防控第一線。本集團啟動三級防控機制，聯合七大區域公司及股權合作公司，積極落實「入網、入格、入家庭」防控政策，加強社區消殺和人員管理，聯合春雨醫生推出社區公益健康服務活動，攜手中國平安推出疫情期間的疾病保險贈送服務，最大程度保障業主及員工的生命健康安全。

同時，雅生活積極為湖北同業籌備及捐贈防疫物資，緩解當地的抗疫物資壓力，並牽頭編製由中國物業管理協會統籌的《住宅物業管理區域新型冠狀病毒肺炎疫情防控工作操作指引(試行)》，積極承擔社會責任。

集團所採取的及時、全面、細緻的疫情防控舉措獲得了社會、政府及資本市場的高度評價。

三級防控機制

集團層面

- 制定防控工作應急方案及報備機制；
- 成立物資統籌、技術支持、人力行政3個工作領導小組來執行相關防疫工作。



區域及股權合作公司層面

- 區域／股權合作企業聯動，確保物資供應；
- 每日滙報疫情情況和工作安排，隨時與集團召開緊急會議。



項目層面

- 重視防疫消殺、疫情統計及防護宣傳，並協助社區協助業主全面做好各項防疫舉措。



永葆熱心，回饋社會(續)

截至2020年2月底，我們在助力抗擊新型冠狀病毒肺炎疫情方面的主要舉措包括：

1. 嚴格落實防疫消殺、人員管理及物資保障等防控舉措

嚴控出入

- 社區實施半封閉管理；
- 商寫項目做好復工人員健康信息排查；
- 做好來訪登記及體溫監測。



全面消殺

對社區公共區域、辦公樓大堂前臺、電梯按鍵、停車場等業主和客戶頻繁接觸點進行全方位清潔及高頻消毒。



物資保障

- 集團「樂享薈」商城提供線上團購、線下自取及貼心送貨服務，降低業主外出採購的感染風險。
- 設置口罩便利購買點；物業服務前臺配置口罩及常用藥品，園區內派發口罩。



2. 加強對一線人員的工作指引，積極向業主宣傳防護知識

操作指引

牽頭編製由中國物業管理協會統籌的《住宅物業管理區域新型冠狀病毒肺炎疫情防控工作操作指引(試行)》，以供全國各物業公司及內部在管項目結合當地疫情實際情況參考使用。

科普宣傳

宣傳疾病防護知識，及時通報疫情相關信息，2020年1月20日至2月28日期間，集團微信公眾號：

- 發佈疫情防控舉措及防疫宣傳相關文章超45篇；
- 閱讀數量累計超過22萬。

3. 聯合春雨醫生推出社區公益健康服務活動，為湖北同行捐贈急需物



ALIVING 雅生活 | 乐享荟 | 春雨医生
雅生活携手春雨医生线上义诊
共同抗击冠状病毒
免费咨询医生 实时响应 7*24小时服务

快速提问时间：7*24小时
专家值班时间：8:00-23:00
医疗资源宝贵，呼吸内科、感染科
开放义诊，每人每天3次免费咨询

扫描左侧二维码
关注“优乐一生”公众号
点击菜单栏“问诊”

積極號召區域及股權合作公司為湖北物業服務同仁籌備和捐贈口罩、消毒水等急需物資

2. 共創和諧社區

社區是城市社會的基本構成單元，是構建和諧健康社會的基礎。2019年度，集團以「雅天使部落」、「幸福集結號」、「綠洲行動」、「大雅之堂」為社區文化的四大品牌主題，積極在社區內組織開展系列文化教育類活動、體育健身類活動、節假日關懷類活動等，致力為業主打造有愛、有人情味的生活家園。

本年度，集團在教育、環境、便民服務等各領域的社區服務小時數合計達7,565小時，於全國範圍內開展社區文化活動的總體情況如下：



蔚藍海岸社區元宵佳節猜燈謎活動



雅居樂濱江國際花園端午節包糰子活動

第 17 屆社區業主運動會

集團於2019年7月20日至8月31日期間舉辦第17屆社區業主運動會。此次運動會以專業競技比賽與運動嘉年華相結合，覆蓋全國18座城市76個社區，開展了近1,000場精彩活動，真正營造出全民運動的氛圍，增進鄰里關係。



社區業主運動會開幕式現場

全國社區業主才藝大賽

2019年9月，集團舉辦2019全國社區業主才藝大賽，旨在拉近業主間、業主與物業之間的溝通與交流，助力構建和諧幸福的生活社區，推動太極、現代京劇等中國傳統文化在社區間的交流傳播。活動共吸引全國257支參賽隊伍、近1,000名業主參與。



京劇表演



太極表演

3. 共築綠色家園

為響應和推動國家綠色發展戰略，集團除在各個小區逐步落實生活垃圾分類政策外，還積極從利是封回收、植樹節活動等細節之處倡導業主和員工踐行綠色低碳生活理念，共築美麗綠色家園。

2019年，集團踐行綠色環保公益活動的主要情況如下：

集團連續九年參加香港知名環保團體「綠領行動」舉辦的「利是封回收重用大行動」，連續四年停止印製新利是封，鼓勵社會各界減少耗用紙張，以善用資源。2019年，集團在該活動中合計重新回收利用的利是封達20,376個。



業主回收利是封現場

集團連續多年參與「地球一小時」活動，鼓勵員工和業主通過身體力行為節能減排貢獻出一份力量，建設淨美家園。



「地球一小時」活動海報

集團每年都舉辦生態環境保護日活動，號召員工和業主在植樹節種植樹木和草皮，踐行綠色理念，共建美麗社區。2019年，集團開展植樹節植樹活動34場，吸納1,834人次參與。



雅居樂錦官城植樹節活動現場

4. 共倡良善之風

集團關注貧困人群、抗戰老兵等相關群體的生活狀態，積極通過愛心捐獻、志願者慰問等形式為其提供物質或精神方面的慰藉，滙聚點滴力量以傳遞溫暖和正能量。

衣物捐贈活動

集團在管項目揚州雅居樂花園於2019年12月19日開展以「捐衣獻愛心，溫情暖人心」為主題的活動，號召全體業主、工作人員將家中閑置衣物捐獻給山區的孩子。此次活動讓業主認識到資源再利用及向社會傳遞愛心的重要性，亦有助提升業主和工作人員關愛特殊群體的公益意識，有助推動「溫暖他人，快樂自己」的善舉。



工作人員整理回收及捐贈所回收衣物現場

探尋老兵活動

2019年4月，集團組織員工遍尋雲南騰沖13個鄉鎮的在世抗戰老兵，開展春祭、抗戰講座、抗戰老兵慰問活動等，以號召社會關愛老兵群體，讓他們得以安享幸福晚年。



探尋老兵活動現場合影

附表一 政策及法規列表

環境、社會及管治指標	遵守法規及規例	集團內部遵循的主要制度名稱
A1 排放物	《中華人民共和國環境保護法》	《廢棄物管理辦法》
	《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》	《公共能耗管理規程》
	《中華人民共和國大氣污染防治法》	《水電能耗管理辦法規程》
	《中華人民共和國水污染防治法》	《節能降耗工作管理辦法》
	《中華人民共和國海洋環境保護法》	《生活垃圾收集處理工作規程》
	《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》	
A2 資源使用	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	
	《國家危險廢棄物名錄》	
	《危險廢物轉移聯單管理辦法》	
	《「十三五」控制溫室氣體排放工作防方案》	
A3 環境及天然資源	《危險廢物污染防治技術政策》	
	《中華人民共和國節約能源法》	
	《城市節約用水管理規定》	
	《節約用電管理辦法》	
	《中華人民共和國環境影響評價法》	
	《城市市容和環境衛生管理條例》	
	《污染源自動監控管理辦法》	
	《城市生活垃圾管理辦法》	

環境、社會及管治指標	遵守法規及規例	集團內部遵循的主要制度名稱
B1 僱傭	《中華人民共和國勞動法》	《招聘管理制度》
	《中華人民共和國勞動合同法》	《勞動合同管理制度》
	《中華人民共和國促進就業法》	《入職管理制度》
	《中華人民共和國社會保險法》	《轉正管理制度》
	《最低工資規定》	《退休管理制度》
B2 健康與安全	《中華人民共和國職業病防治法》	《離職管理辦法》
	《中華人民共和國安全生產法》	《福利管理制度》
	《中華人民共和國消防法》	《考勤管理制度》
	《中華人民共和國突發事件應對法》	《內部異動管理辦法》
	《機關、團體、企業、事業單位消防安全管理規定》	《晉升管理制度》
B3 發展及培訓	《危險化學品安全管理條例》	《內部競聘管理辦法》
	《生產安全事故報告和調查處理條例》	《職業健康管理辦法》
	《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》	《工傷管理辦法》
	《中華人民共和國工傷保險條例》	《體檢管理辦法》
	《工作場所職業衛生監督管理規定》	《相關方管理控制程序》
B4 勞工準則	《中華人民共和國婦女權益保障法》	《消防安全管理工作規程》
	《女職工勞動保健特別規定》	《特別事件上報規程》
	《中華人民共和國工會法》	《突發事件或異常情況處理規程》
	《特種設備安全監察條例》	《工程突發事故應急處理規程》
		《電梯維保監督管理規程》
		《作業安全管理規程》
		《應急準備與緊急響應控制程序》
		《無障礙設施安全管理規範》
		《項目現場基礎業務風險管控規程》
		《學習與發展管理制度》
		《新員工學習與發展管理辦法》
		《大學生學習與發展管理辦法》
		《崗位輔導員管理辦法》
		《內訓師管理辦法》
	《在職深造管理制度》	
	《外派學習管理辦法》	
	《員工手冊》	

附表一 政策及法規列表(續)

環境、社會及管治指標	遵守法規及規例	集團內部遵循的主要制度名稱
B5 供應鏈管理	<p>《中華人民共和國招投標法》</p> <p>《中華人民共和國政府採購法》</p>	<p>《供應商引入及合同簽訂操作指引》</p> <p>《採購管理制度》</p> <p>《採購供應商管理程序》</p> <p>《採購招投標管理程序》</p> <p>《服務招投標管理制度》</p> <p>《服務供方管理制度》</p> <p>《外包服務新舊供方工作交接管理規程》</p> <p>《環境外包監管工作規程》</p> <p>《居家服務合作商管理辦法》</p> <p>《家裝宅配招投標管理辦法》</p>
B6 產品責任	<p>《中華人民共和國物業管理條例》</p> <p>《中華人民共和國產品質量法》</p> <p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《中華人民共和國網絡安全法》</p> <p>《中華人民共和國侵權責任法》</p> <p>《中華人民共和國廣告法》</p> <p>《中華人民共和國著作權法》</p> <p>《中華人民共和國商標法》</p> <p>《中華人民共和國專利法》</p>	<p>《物業服務標準化工作手冊 (品質運營篇)》</p> <p>《物業接管驗收管理規程》</p> <p>《投後賦能工作指引》</p> <p>《商辦項目物業服務品質管理辦法 (暫行)》</p> <p>《案場標準化管理手冊》</p> <p>《不合格控制程序》</p> <p>《服務及提供過程監視和測量控制程序》</p>

附表一 政策及法規列表(續)

環境、社會及管治指標	遵守法規及規例	集團內部遵循的主要制度名稱
		<ul style="list-style-type: none"> 《糾正和預防措施控制程序》 《公共設備、設施管理規程》 《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》 《突發事件或異常情況處理規程》 《客戶訴求管理工作規程》 《400投訴處理獎懲辦法》 《客戶滿意度調查工作規程》 《信息系統安全與運行管理制度》 《信息系統用戶賬號及權限管理》 《信息系統災難恢復制度》 《信息系統問題與事故處理規範》 《機房管理制度》 《數據備份及恢復管理制度》 《網絡安全管理規範》 《保密制度》 《客戶檔案資料管理工作規程》 《雅生活集團法律事務管理辦法》 《商標事務管理辦法》
B7 反貪污	<ul style="list-style-type: none"> 《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》 《中華人民共和國監察法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《商業行為準則》 《廉政制度》 《員工獎勵及問責管理辦法》 《員工手冊》 《保密制度》

附表二 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

	環境、社會及管治指標	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。	已披露	「時刻用心，保護環境」
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露	「時刻用心，保護環境」
A1.2	溫室氣體總排放量(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	「時刻用心，保護環境」
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	「時刻用心，保護環境」
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	「時刻用心，保護環境」
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	已披露	「時刻用心，保護環境」
A1.6	描述處理有害及無害廢氣物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	已披露	「時刻用心，保護環境」
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	「時刻用心，保護環境」
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	「時刻用心，保護環境」
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	「時刻用心，保護環境」
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	已披露	「時刻用心，保護環境」
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	已披露	「時刻用心，保護環境」
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用。集團主要提供物業服務及相關增值服務，不涉及製成品製造及其所用包裝材料。	—

附表二 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

	環境、社會及管治指標	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	「時刻用心，保護環境」
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	「時刻用心，保護環境」
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	「秉持真心，關愛員工」
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	「秉持真心，關愛員工」
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	未披露	—
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	「秉持真心，關愛員工」
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	未披露	「秉持真心，關愛員工」
B2.2	因工傷損失工作日數。	未披露	「秉持真心，關愛員工」
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	「秉持真心，關愛員工」
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	「秉持真心，關愛員工」
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	已披露	「秉持真心，關愛員工」
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	「秉持真心，關愛員工」

附表二 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

	環境、社會及管治指標	披露情況	對應章節
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	「秉持真心，關愛員工」
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	「秉持真心，關愛員工」
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	「秉持真心，關愛員工」
B5	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	「常懷誠心，合作共贏」
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	未披露	—
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	已披露	「常懷誠心，合作共贏」
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	「固守匠心，優化服務」
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	不適用	—
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	「固守匠心，優化服務」
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	「固守匠心，優化服務」
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用	—
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	「固守匠心，優化服務」

附表二 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引(續)

	環境、社會及管治指標	披露情況	對應章節
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	「不忘初心，廉潔從業」
B7.1	於滙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	「不忘初心，廉潔從業」
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	「不忘初心，廉潔從業」
B8	一般披露 有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動考慮社區利益的政策。	已披露	「永葆熱心，回饋社會」
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	「永葆熱心，回饋社會」
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	「永葆熱心，回饋社會」

A-LIVING SERVICES CO., LTD.*
雅居樂雅生活服務股份有限公司

www.agileliving.com.cn