



EVERGRANDE PROPERTY SERVICES GROUP LIMITED

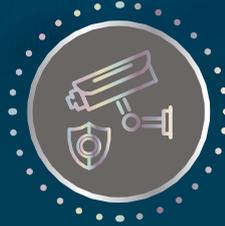
恒大物業集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限責任公司)

股份代號：6666

2020 年度環境、社會及管治報告

貼心服務 | 真誠相伴





目 錄

董事長寄語	2
關於本報告	4
關於我們	5
獎項及榮譽	6
可持續發展承諾	7
可持續發展管治	10
利益相關方溝通機制	11
可持續發展重要性議題評估	12
專題：2020年度紀實	14
貼心服務、真誠相伴	19
以人為本、求賢用士	41
夥伴協作、互助共贏	52
以誠為本、穩健運營	57
低碳節能、守護環境	62
回饋社會、共創價值	73
附表一、2020年ESG關鍵績效指標	78
附表二、法律法規及內部政策列表	81
附表三、香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	83
附表四、全球報告倡議組織（GRI）可持續發展報告核心選項內容索引	86

董事長寄語

本人謹代表恒大物業集團，欣然呈現本集團首份《環境、社會及管治報告》，向各位匯報本集團可持續發展管治理念及踐行成果。集團自1997年成立至今，始終堅持「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，樹立追求高質服務的品牌形象。我們以客戶為中心的文化引領我們邁步向前、開闢新途，為客戶提供更佳服務。

2020年，我們成功登錄香港聯交所，迎來業務急速發展及品牌快速拓展的新階段。年內，我們將可持續發展戰略融入業務的每個層面，通過提升戰略管治與員工參與，協力實現集團的可持續發展。

2020，我們堅守品質，打造優質社區。我們提供多元化的貼心服務，通過與中國恒大集團形成全方位戰略協同、積極建設智慧社區，為業主打造完善的「恒大生活圈」，讓可持續發展的理念延伸至每一個恒大社區。面對新冠疫情，集團為220多萬戶住戶的生活及健康安全保駕護航，鑄成牢固防線。

2020，我們關愛員工，完善人才培養。「國以才立，業以才興」，人才是企業發展的根本，是推動企業跨越式發展的第一生產力。恒大物業集團重視團隊建設，多渠道引進人才、高效人才培養機制、為人才提供廣闊的發展平台，為集團的快速發展提供強有力的人才保障。

2020，我們綠色運營，積極守護環境。在社區服務的運營過程中，環境保護一直是我們重視的議題。我們通過制定節能降耗目標，探索節能降耗實踐，有效提升運營效率，為全球減碳目標做出積極貢獻。此外，我們重視氣候變化給業務帶來的風險與機遇，不斷完善風險管理措施與機制。

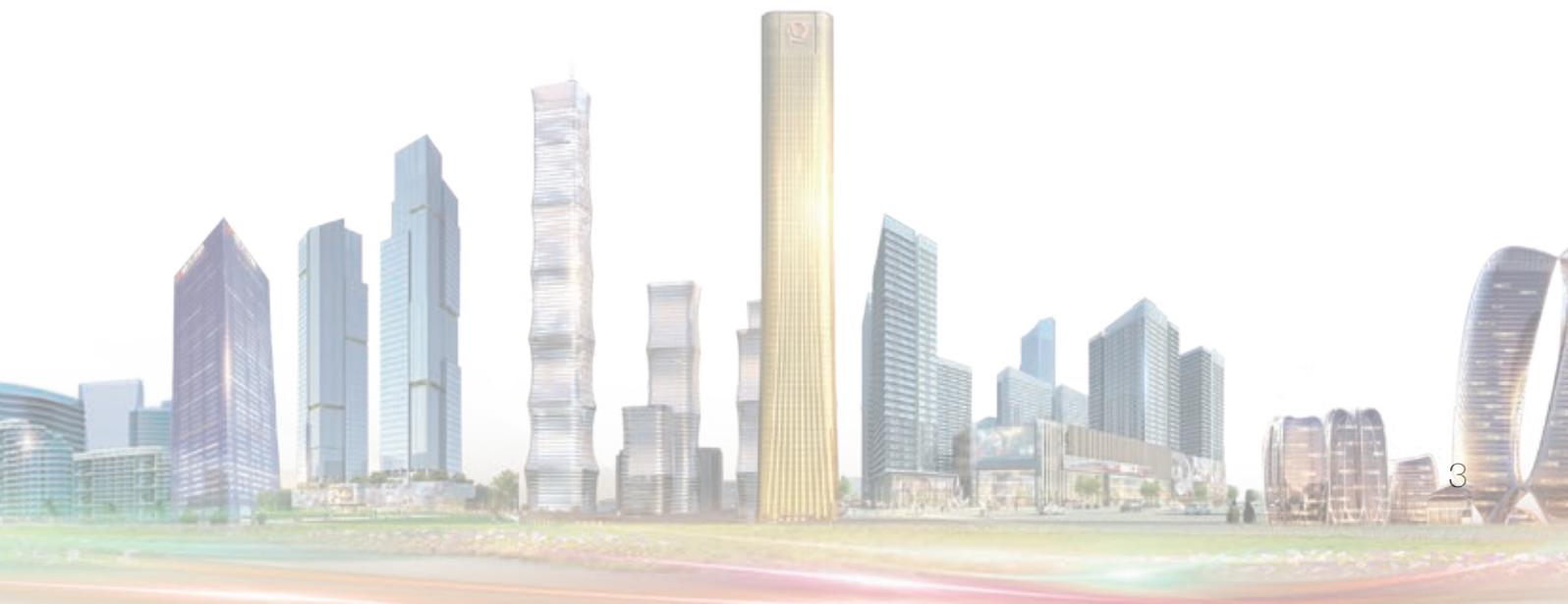
2020，我們不忘初心，承擔社會責任。面對疫情，我們積極響應國家號召，扶助合作單位，體現行業領先企業的社會責任與擔當。集團亦持續開展社會公益舉措，致力於扶貧紓困，努力回饋社會，促進社會公益事業的蓬勃發展。

展望未來，恒大物業集團將繼續與所有利益相關方緊密合作，堅持「規模化發展、標準化運營、專業化服務、智慧化管理」，不斷完善服務，打造最具有居住價值、人文價值的生活社區，為全球可持續發展貢獻力量。

趙長龍

董事會主席

香港





關於本報告

恒大物業集團有限公司(下稱「恒大物業集團」、「集團」或「我們」)欣然發佈2020年度環境、社會及管治報告(下稱「本報告」),本報告旨在披露與展示本集團2020年度在環境、社會及管治領域的進展與績效,向各利益相關方展現本集團履行可持續發展實踐所秉持的原則及工作成績,並促進本集團以可持續發展的方式推動環境、社會及管治表現。

1. 報告範圍

本報告所載資料覆蓋本集團物業管理服務、社區增值服務及非業主增值服務。本報告列載2020年1月1日至2020年12月31日期內本集團可持續發展措施,部分內容適當前後延展。

2. 信息來源

本報告披露信息來源於內部正式文件和統計數據、第三方問卷調查及公開信息。除另有說明,本報告數據均以人民幣作為結算貨幣。

3. 發佈形式

本報告有中英文兩個版本。若本報告的英文版本有歧義,請以中文版為準。您可訪問本集團官方網站<https://www.evergrandeservice.com>或聯交所網站<http://www.hkex.com.hk>獲取本報告的電子文稿。

4. 報告標準

本報告遵守香港聯合交易所有限公司(下稱「聯交所」)主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(下稱「《ESG報告指引》」)的規定,參考全球報告倡議組織可持續發展報告準則(下稱「《GRI準則》」)核心選項、聯合國可持續發展目標(下稱「SDG」)編製。本報告依照重要性、量化、平衡及一致性四大原則,確保報告真實、準確,力求充分體現本公司在ESG方面的管理現狀及工作成果。

報告原則	定義	本集團的回應
重要性	報告所涵蓋的議題應反映集團對經濟、環境及社會的重大影響,或影響利益相關方評估及決定的範疇。	通過與利益相關方持續的溝通交流,並結合本集團戰略發展和業務運營情況,識別當前的重大可持續發展議題。
量化	報告應以可以計量的方式披露關鍵績效指標。	對本集團的環境和社會關鍵績效指標進行量化披露,同時針對量化資源予以文字闡釋。
平衡性	報告應不偏不倚地反映本集團整體的可持續發展表現。	本集團已詳盡闡釋業務中有重大影響的可持續發展事宜,當中包括工作成果及所面對的挑戰。
一致性	本集團應確保報告採用一致的披露原則。	本集團將確保報告的披露範圍與匯報方法每年均能保持大體一致。

關於我們

恒大物業集團是一家國內行業領先且增速迅猛的綜合物業管理服務運營商，自1997年起開始提供物業管理服務，具備國家一級物業資質，擁有員工超四萬人。作為全方位的物業管理服務企業，集團將加快多元化業態進程，業態覆蓋住宅、商寫、主題樂園、產業園、康養項目，以及學校、醫院、銀行、政府大樓、高鐵、機場、景區等公建設施，並向城市公共服務方向快速拓展。截至2020年12月31日，本集團在管項目共計937個，覆蓋22個省、5個自治區、4個直轄市及香港，共290個城市，總在管面積約為300百萬平方米，服務超220萬個家庭。

集團始終秉承「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，堅持「規模化發展、標準化運營、專業化服務、智慧化管理」，致力打造中國最具居住價值、人文價值的幸福社區。多年來，我們榮獲行業300多個獎項及榮譽，包括省級或以上獎項及榮譽115個。

恒大物業集團於2020年12月2日正式於香港聯交所掛牌上市；上市後，陸續納入恒生綜合指數、恒生滬深港通大灣區綜合指數，恒生物業服務及管理指數，並於2021年3月15日納入港股通標的，充分顯示市場對於企業長期發展價值的肯定與信心。



物業管理服務

我們為住戶和物業開發商以及非住宅物業客戶提供廣泛的物業管理服務，包含管家服務、秩序維護服務、保潔及綠化服務、維修和保養服務等。本集團以住宅類服務為主，未來將加快多元化業態進程。



社區增值服務

集團緊扣住戶生活需求，大力發展社區增值服務，包括社區經營服務、社區資產管理及社區生活及其他服務，打造一站式、全生態的現代社區。



非業主增值服務

集團向房地產開發商提供全方位的增值服務，包括前期物業管理服務、交付前服務、維修和保養服務及物業交易協助服務，基本覆蓋房地產開發建設的全流程。

獎項及榮譽

部分節選



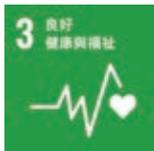
序號	獎項名稱	頒獎單位
1	2020中國物業服務百強企業	中國指數研究院
2	2020中國物業服務百強企業服務規模TOP10	中國指數研究院
3	2020中國物業服務百強服務質量領先企業	中國指數研究院
4	2020中國物業服務百強滿意度領先企業	中國指數研究院
5	2020中國特色物業服務領先企業－社區附加值提升	中國指數研究院
6	2020物業管理資本論壇最具社會責任獎	證券日報
7	廣東省物業管理行業協會頒發	誠信標桿企業

可持續發展承諾

可持續發展承諾及目標

2015年，聯合國193個會員國決議通過一項計劃以應對全球最緊迫的社會、經濟及環境挑戰。該計劃涵蓋17個可持續發展目標(SDGs)，這些目標普遍適用於所有國家，旨在消除極端貧困，對抗不平等和不公正現象，保護我們的地球。

商業社會在達成聯合國可持續發展目標上扮演着關鍵角色，而恒大物業集團亦響應國際趨勢，貢獻自身的積極力量。我們在17個可持續發展目標中，結合業務性質及相關方關注，選定了9個最為契合的目標。以下表格列示了集團的ESG核心關注領域與8大目標的對應關係，我們將以聯合國可持續發展目標為指引，與相關方攜手，持續探索可持續發展之機遇。

ESG核心關注領域	我們的貢獻與措施	聯合國可持續發展目標	
<p>貼心服務 真誠相伴</p>	<p>恒大物業集團堅守「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，為業主打造包容、安全的幸福家園，倡導健康生活方式，促進各年齡段人群的福祉。</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供高品質服務 回應客戶實際需求 提供多元化社區服務 切實保障客戶權益 	<p>3 良好健康與福祉</p> 	<p>11 可持續城市與社區</p> 
<p>以人為本 求賢用士</p>	<p>恒大物業集團倡導多元平等的企業文化，高度重視職業健康安全，致力營造以人為本的工作環境。</p> <ul style="list-style-type: none"> 多元化及反歧視 有競爭力的薪酬和福利 健全培訓與發展機制 保障員工健康與安全 	<p>3 良好健康與福祉</p> 	<p>5 性別平等</p> 
<p>夥伴協作 互助共贏</p>	<p>恒大物業集團追求與合作夥伴互利共贏，共同成長，不斷完善合作商管理機制，打造可持續的供應鏈。</p> <ul style="list-style-type: none"> 供應商准入與評估 供應商培訓與交流 供應鏈環境及社會風險管理 	<p>12 負責任消費和生產</p> 	<p>8 體面工作和經濟增長</p> 
		<p>12 負責任消費和生產</p> 	<p>17 促進目標實現的夥伴關係</p> 



ESG核心關注領域	我們的貢獻與措施	聯合國可持續發展目標
-----------	----------	------------

**以誠為本
穩健運營**

恒大物業集團提倡陽光、廉潔的從業文化，建立透明、暢通的申訴機制，促進穩健、可持續的發展。

- 建立健全反貪腐體系
- 加強商業道德守則管理



**低碳節能
守護環境**

恒大物業集團大力發展綠色物業，積極探索節能降耗、減廢措施，提升氣候變化風險管理能力，為社會綠色發展貢獻力量。

- 推動能源、資源節約
- 廢棄物分類與循環利用
- 氣候變化風險應對



**回饋社會
共創價值**

恒大物業集團熱心公益事業，創造就業機會，致力增進社會福祉，推動社會經濟增長。

- 參與精準扶貧
- 積極解決就業問題
- 組織社區公益活動



可持續發展年度績效概覽

經濟效益

物業管理服務項目 937 個	在管面積 約 300 百萬平方米	總合約管理面積 約 565 百萬平方米
服務業主及商戶 220 多萬戶	項目涵蓋城市 290 個	總收入 約 10,509 百萬元

環境及社會效益

ISO 14001 環境管理體系認證	客服滿意度 95.6	社區文化活動參與人次 280 萬人次
ISO 45001 職業健康安全管理體系認證	員工人數 42,244 人	員工培訓人次 705,123 人次
ISO 9001 質量管理體系認證	培訓總時數 101,834 小時	反貪腐培訓總時數 90,896 小時

可持續發展管治

恒大物業集團深知履行企業公民責任對集團持續發展的重要意義，積極將可持續發展理念融入日常的業務及決策當中，與各利益相關方保持緊密聯繫，不斷完善企業文化，共同推動企業的平穩可持續發展。

2020年，本集團於聯交所上市，正式建立環境、社會及管治框架以推動並落實企業的可持續發展戰略。集團董事會全面負責本集團的環境、社會及管治的策略及匯報，審閱並正式簽批年度環境、社會及管治報告；集團ESG專項組負責執行ESG風險管理及內部管控，依據ESG戰略統籌安排工作，為ESG工作提出執行建議，並負責向董事會匯報ESG相關風險；集團各職能部門負責ESG戰略的具體實施，並於日常工作運營中落實相關政策。

集團環境、社會及管治的管理架構如下所示：



本年度，為進一步完善集團ESG數據收集體系，提升集團及地區公司員工的ESG數據管理意識，我們特別邀請第三方專業機構為集團ESG專項組及來自集團、地區及項目公司相關職能部門的ESG數據負責人提供ESG專項數據培訓。培訓內容涵蓋ESG合規要求、ESG數據收集與管理、環境目標設定等。此外，集團及地區公司各職能部門在日常業務培訓中持續融入ESG主題，聚焦服務品質、僱傭管理、反貪腐、社區公益等ESG議題，持續加強集團在ESG重點領域的管理水平。

利益相關方溝通機制

恒大物業集團持續完善與投資者、股東、員工、客戶、業主、供應商、合作商、政府、社區及公益組織等利益相關方的溝通機制。通過線上調研問卷，更加深入地了解利益相關方對集團發展的意見和期望，以不斷完善集團的發展戰略，實現多方共贏。

2020年，集團對利益相關方期望與訴求的梳理與回應如下：

利益相關方	主要溝通渠道	期望與訴求	溝通與回應
投資者／股東	年度股東大會 集團官方網站 推介會／路演 投資者聯繫電話／郵箱	財務表現 經營透明度 風險管控 投資者權益	提高盈利能力 召開股東大會 日常信息披露 風險控制管理
員工	員工調研活動 集團EMS系統 績效考核／面談 員工關懷活動	職業發展平台 薪酬與福利 健康安全的工作環境 傾聽員工反饋	搭建人才培養渠道 保障有競爭力的薪資與福利 完善健康安全管理體系 員工溝通與申訴機制
客戶／業主	集團官方網站 客戶回訪／滿意度調查 400熱線 恒大智慧社區APP	產品質量與品質 客戶服務品質 客戶隱私安全 客戶權益保障	保障服務品質 全方位貼心服務 客戶隱私保護 合規營銷
供應商／合作商	供應商技能交流／培訓會 供應商招募考察 供應商定期評估	溝通交流 誠信合作 商業道德與信譽	完善供應商合作機制 促進日常溝通 打造責任供應鏈
政府／監管部門	稅務信息報送 監管要求資料的報送 檢查與參觀	遵紀守法 依法納稅 支持地方發展	依法合規經營 按時足額納稅 積極落實相關政策
當地社區／街道辦	社區活動 公開信息披露	保護社區環境 促進社區發展	實踐綠色運營 宣傳社區文化
公益機構／組織	社區活動 新聞報道	支持社會公益 促進社會進步	開展公益項目 投身慈善事業

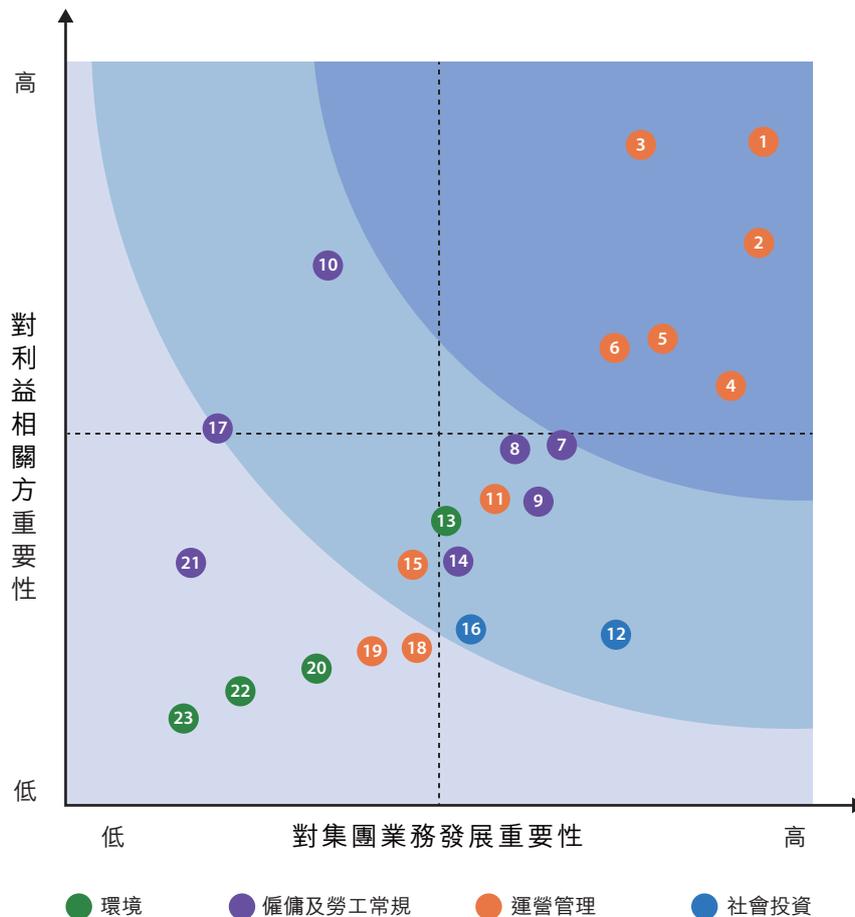
可持續發展重要性議題評估

2020年度，恒大物業集團共識別出23項環境、社會及管治議題，並邀請客戶、業主、供應商、合作商、公益機構等利益相關方參與線上問卷調研，了解各議題對各利益相關方及集團業務的重要性和影響程度。我們綜合分析調研問卷結果，形成重要性議題排序及矩陣圖。

2020年度重要性議題評估步驟如下：



2020年度，本集團ESG重要性議題排序及矩陣如下：



重要性	排序	議題	議題範疇
非常重要	1	反貪腐管理與培訓	運營管理
	2	產品及服務品質	運營管理
	3	合法合規運營	運營管理
	4	公共危機事件應對	運營管理
	5	客戶溝通及滿意度	運營管理
	6	信息安全與隱私保護	運營管理
重要	7	員工培訓與職業發展	僱傭及勞工常規
	8	員工權益保護	僱傭及勞工常規
	9	員工招聘與團隊建設	僱傭及勞工常規
	10	職業安全與健康	僱傭及勞工常規
	11	服務創新升級	運營管理
	12	公益慈善與社會服務	社會投資
	13	節能降耗	環境
	14	員工平等與多元化	僱傭及勞工常規
	15	知識產權保護	運營管理
次重要	16	推動行業進步	社會投資
	17	員工薪酬與福利	僱傭及勞工常規
	18	供應商准入及監督	運營管理
	19	供應鏈環境及社會風險	運營管理
	20	節水與水資源使用	環境
	21	員工溝通及關懷	僱傭及勞工常規
	22	廢棄物管理	環境
	23	廢氣及溫室氣體排放	環境

2020年度重要性議題評估結果顯示：反貪腐管理與培訓、產品及服務品質、合法合規運營與公共危機事件應對等議題最受利益相關方關注。恒大物業集團將根據ESG重要性議題評估結果，在本報告後續章節進行詳細披露，並以本次重要性議題評估結果作為下一年度ESG管理規劃的參考，持續完善可持續發展管治，提升績效表現，以回應利益相關方對本集團的期待。

專題：2020年度紀實

紀實之一：協力抗疫，傳遞溫暖

與社區同在

2020年新年伊始，新冠肺炎疫情迅速蔓延，對全國人民的健康構成重大威脅。作為住宅小區疫情防控的主力軍，恒大物業集團始終保持高度警惕，與社區聯手，共同防範疫情風險。疫情以來，每天有數萬名員工堅守在各個恒大社區一線，為近200萬戶住戶的生活及健康安全保駕護航。

疫情初始，集團迅速應對，制定並下發《關於做好新型冠狀病毒疫情防控的通知》、《疫情期間園區管理要求》、《新型冠狀病毒防護指南》等文件，明確園區管理要求，指導社區防範宣傳，消除民眾疫情恐慌。

疫情期間，集團不斷加強排查力度，在所有在管項目實施360°全面監控，與街道辦、居委會、派出所等政府部門聯動，構建完善的數據共享和信息互通機制。同時，各地區物業抓緊抓實各項防控工作，嚴控人員出入，實現百分百出入證管理，做好體溫測量與記錄工作。

集團亦充分借助科技手段防控疫情，於智慧社區APP開發通行證功能，在方便業主進出園區的同時精準防疫。

集團及時對園區進行全方位消毒，對歸家動線、下水道、垃圾中轉站等衛生死角進行重點清潔和高頻次煙霧消毒，累計消毒面積達49,000萬平方米。為防止口罩等防疫物資造成二次傳染，各物業社區在園區特定位置設立防疫物資專用垃圾桶，對已報廢物資進行集中安全處理，避免病毒傳播。

同時，為保障業主正常生活，集團提供包括生活垃圾清理在內的多項無接觸式物業服務，倡導業主減少出行。另外，集團啟動「菜籃子服務」，為園區業主集中代買蔬菜、藥品及其它生活物資，業主可通過智慧社區APP輕鬆選購，獲得各項目業主一致好評。



智慧社區APP



對出入人員進行出入證
檢查及體溫監測

社區集中採購蔬菜、
水果等物品



社區人員對公
共區域進行定
期消毒



社區樓宇內部
定期消毒



社區人員對電梯
進行定期消毒



住戶在社區中領
取配送物資

設立防疫物資
專用垃圾桶



— 貼心服務，業主認可，社會讚揚 —

恒大物業湖北公司
武漢恒大綠洲、長沙恒大雅苑
成都恒大西錦城
天津恒大名都
西安恒大御景

- 2020年度武漢市物業服務企業「抗疫先進企業」
- 受到中指物業研究表揚
- 為業主配送蔬菜受到媒體廣泛報道
- 受到天津電視台科教頻道專題報道
- 為業主發口罩受到媒體表揚

與員工並肩

2020年，面對複雜嚴峻的疫情形勢，恒大物業集團高度重視、迅速應對，建立疫情應急處理機制，制定多項疫情防控措施。

新冠疫情期間，所有進入辦公區域的人員均應接受體溫測量並提供個人行程碼和健康碼，辦公區域、員工宿舍、餐廳每天消毒。集團批量採購疫情防護用品，統一分發給員工並積極向各員工宣傳個人防護措施，加強員工疫情防控意識。



集團對員工及訪客進行體溫測量

定時消毒，保持辦公區環境清潔

在辦公室佩戴口罩，人與人之間儘量保持一米距離

督促員工勤洗手、多飲水

儘量減少集中開會，控制會議時間，引入線上會議方式

食堂分時段用餐，避免出現人員聚集的情況

廢棄口罩棄於專業口罩垃圾桶

與合作方攜手

2020年，因新型冠狀病毒的影響，各行各業均受到一定的衝擊。為助力疫情防控、穩定就業，推進經濟穩步發展，集團積極響應國家號召，主動承擔社會責任，扶助社區合作單位，通過減免場地租金、減免商舖租金、延長合作期限等方式，幫扶社區合作單位復工復產，以助力穩定就業、恢復經營。

恒大物業集團給予社區合作單位1-5個月不等的免租期，通過免除場地租金、商舖租金等各類運營租金等方式，降低社區合作單位經營成本，緩解社區合作單位資金支付壓力，多措並舉，為合作單位解決燃眉之急，為其健康經營爭取了寶貴時間。2020年疫情期間，減免業務涉及社區空間租賃服務、社區經營及創新服務等共計九項細分業務，累計減免社區合作單位各項費用共計380餘萬元。

紀實之二：深化ESG體系化管理

為持續提升服務質量、優化環境和職業安全管理水平，恒大物業集團以GB/T19001:2016/ISO9001:2015質量管理體系、GB/T24001:2016/ISO14001:2015環境管理體系及GB/T45001:2020/ISO45001:2018職業健康安全管理体系標準為指引，於全部項目建立質量、環境、安全管理體系，搭建由總經理負責的質量、環境及職業健康安全委員會，不斷完善相關管理制度，強化相關培訓，並定期開展績效分析、評估和整改，形成持續改進的良性循環。

本年度，集團順利完成ISO標準體系的再認證工作。



質量管理體系
ISO9001:2015認證證書

職業健康安全管理体系
ISO45001:2018認證證書

環境管理體系
ISO14001:2015認證證書

質量、環境及職業健康安全體系管理方針及目標

集團始終遵循「一切以客戶為中心」的管理方針，提供滿足業主要求，符合法律法規的產品和服務；加強環境管理，降低污染、節約資源，滿足社會和相關方的需求；改善作業條件，提供安全及不危害健康的工作環境。同時，我們圍繞業主滿意度、投訴處理率、職業安全、清潔綠化達標率等方面設定量化管理目標，並持續監控目標達成情況，以不斷提升管理水平。



風險評估及控制

為了全面、充分、有效地識別、評價與更新集團各部門在活動、服務中能夠控制和可能對其施加影響的質量、環境及職業健康安全因素，準確辨識危險源、評價其風險程度，集團定期開展風險識別與評估，制定相應的控制措施，確保重要風險因素能夠得到有效控制，以減少對環境的不利影響和質量、安全風險。

內部管理與持續改進

為確保集團質量、環境及職業健康安全管理體系的有效運行，我們制訂和實施《內審控制程序》，每年至少開展一次質量、環境及職業健康安全管理體系審核，針對審核報告中識別的問題，相關部門需盡快擬定改善計劃並採取糾正措施。同時，我們對可能具有重大環境、健康安全風險的業務活動進行持續性的監測和測量。集團亦不斷深化質量、環境及職業健康安全相關的員工培訓，加強員工的專業水平與管理能力。

此外，集團制訂並實施糾正和預防措施控制程序，及時糾正體系運行過程中不符合標準的問題，如客戶投訴、安全事故、環境影響等，以持續改進質量、環境及職業健康安全管理體系的有效性。

貼心服務 真誠相伴

恒大物業集團始終秉承「貼心服務，真誠相伴」的服務理念，以業主需求為導向，以業主滿意為目標，堅持「規模化發展、標準化運營、專業化服務、智能化管理」，致力打造中國最具居住價值人文價值的幸福社區。2020年集團未發生違反產品責任的法律法規案件。

章節要點：

堅守服務品質

打造多彩社區

提升客戶滿意度

保障客戶權益

年度績效表現

ISO9001:2015
質量管理體系認證

客服培訓累計總學時

58,661 小時

環境品質檢查次數

3,566 次

社區文化活動參與人次

280 萬人次

全國累計物業服務滿意度

95.6

堅守服務品質

1. 客服管理

恒大物業集團持續夯實業務標準，強化服務水平，為業主提供不斷優化的社區服務。歷經25載專業沉澱，集團形成以貼心管家服務為核心的「精品物業服務體系」，持續提供專業化、標準化服務。針對客服管理工作重點，集團修訂下發《物業集團客戶訴求投訴管理辦法》等作業標準指引，並定期開展圍繞客戶訴求處理、滿意度提升等主題的客服培訓，致力於提升客服品質。



業主的評價對我們業務的持續優化具有重要意義。為激發員工服務熱情，集團於全國滿意度調查中實施「小紅花」試點激勵機制，獎勵業主認可的優秀員工。截至2020年底，全國獲得「小紅花」票數累計27,272票。

同時，集團在業主滿意度調查中嵌入管家服務質量評價調查，收集業主對管家服務質量的評價及建議，形成對地區公司、項目及管家的三級質量評分，立體追蹤基層員工的服務質量。集團持續敦促地區公司對落後項目進行針對性的指導及幫扶，以管家服務為切入點，提升業主滿意度、打造優質社區。

2. 社區環境管理

為保障業主整潔、舒適的居住環境，恒大物業集團制定全套專業化、精細化的清潔服務方案，覆蓋業主歸家動線每個觸點。同時，根據項目實際情況制定專項清潔計劃，引入專業清潔設備、大幅提高清潔效率，營造乾淨舒適的園區環境。

本年度，集團修訂《環境條線作業指導書》及《應知應會手冊》，進一步明確日常保潔操作規範，做好樓宇內外、園區、地下車庫等公共區域的衛生清潔、四害消殺及人工湖水質處理等工作，保證園區環境整潔、綠化造型美觀。新冠肺炎爆發後，全國物業社區共進行34,000餘次四害消殺工作，有力防範疫情蔓延風險。此外，集團不斷探索優化保潔外包模式，加大智能化工作進程，對公區大型項目增加機器設備投入，提升保潔效率。2020年，集團持續開展社區環境品質檢查，結合品質檢查結果召開環境衛生專項提升會，針對反饋的突出問題制定專項提升措施，以不斷優化服務。



3. 健康安全和秩序管理

保障業主的健康安全與維護園區秩序是優質物業服務的基礎。恒大物業集團制定並下發《重大事件上報核心要點》、《重大事件上報工作指引》、《社區經營園區管控要求》等制度文件，明確物業人員操作規範，積極做好防火、防盜、防爆及各類突發事件上報處理工作，並定期開展安全教育與安全檢查，督促制定專項提升計劃，消除各類安全隱患，為業主提供安心舒適的居住體驗。此外，集團通過張貼安全海報、定期開展安全講座等方式，引導業主規範設施設備使用，切實保障業主人身安全。

案例：消防知識培訓

為提升業主消防意識、加強項目工作人員火災應急處理能力，集團持續開展消防安全宣傳工作。自2020年11月1日起，恒大物業集團以「防範火災風險，共建平安家園」為主題，在全國290個城市共計開展近660場消防演練和千餘場消防安全公開課，覆蓋員工約18,000人，業主約32,000人。

部分社區還邀請消防支隊、社區學校一起參與活動，普及消防面具及消防雲梯使用，以理論與實操相結合的形式為業主帶來印象深刻、受益匪淺的公開課。



恒大物業社區消防演練



消防員為業主講解消防知識



幫助小業主熟悉消防設備



小業主進行滅火演習

我們亦向業主強調防火與自救小知識，幫助業主充分了解火災發生的原因，並熟悉防範措施，培養業主的自我保護意識。此外，通過現場演示各類消防器材的使用方式，業主們有效掌握常用消防器材的使用方法，提高自我保護能力。

活動後，業主們還紛紛拿起活動標語，為消防安全代言，呼籲更多民眾重視消防安全。此次消防培訓幫助業主們進一步了解掌握火災的處理流程，提升項目工作人員處理突發事件過程中協調配合的能力，助力物業員工與業主攜手建設平安家園。



業主們為消防安全代言

針對社區用品安全問題，我們致力於同全國高質量、規模排名靠前的廠商合作，要求廠商持有產品檢測證書及相應齊全的設備保單。從安裝到產品使用，集團擁有一系列的驗收標準，以保證產品質量安全。我們亦成立應急預案小組並建立設備售後群，確保安全事件能夠及時反饋並得到妥善解決。

4. 驗收及維保修管理

恒大物業集團力求為業主提供從交樓到入住全周期的高品質房屋質量管理，維護優質的居住環境，切實保障業主權益。

為保障房屋驗收質量，本集團於2020年4月成立物業驗收管理中心，針對開發商交付房屋提出高標準的查驗方案，並重點針對戶內土建、裝飾裝修、門窗、防水、供暖等進行查驗把關，嚴格把控房屋交付質量，實現精品交付。集團嚴格落實驗收標準，通過制訂並下發《物業驗收工作實施細則》等制度，進一步明確地區公司驗收工作的要求，完善、優化制度建設，嚴控交樓風險。

集團嚴格加強對地區公司分戶驗收工作的檢查，確保驗收管理工作嚴格、客觀，並聯合開發商對交樓後公區遺留的重大問題進行督辦考核。為夯實基礎管理，集團組織定期開展驗收管理培訓，對物業驗收人員進行業務水平考試，有效幫助地區公司提升專業技術及業務水平。

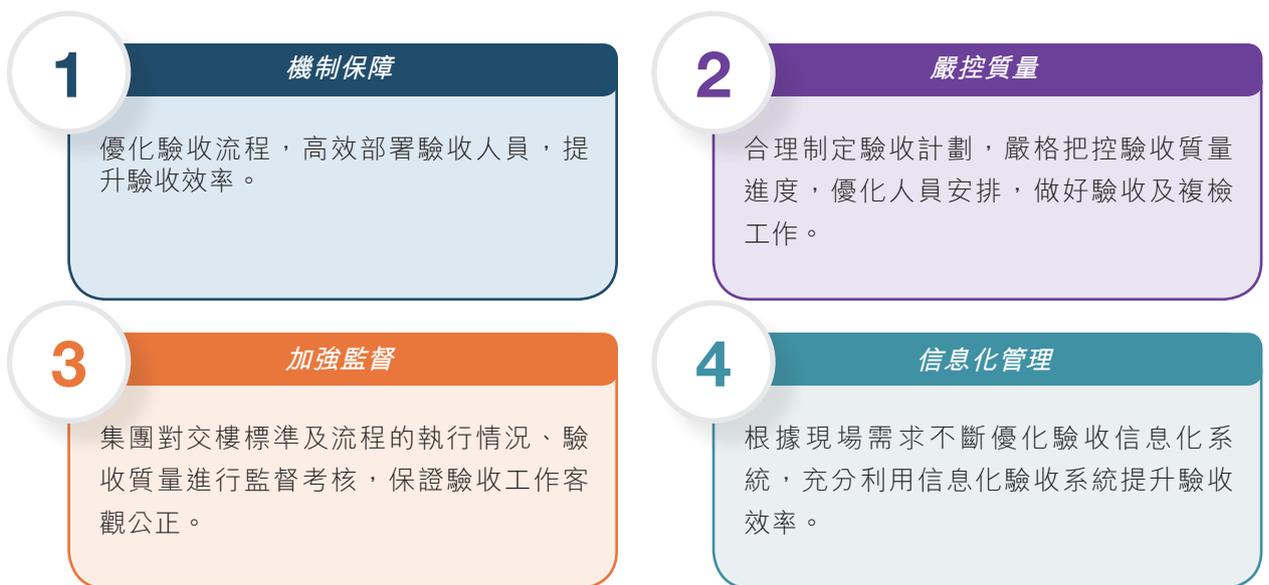
此外，集團組織開展交樓維保修後評估，通過對設計缺陷、設備選型失誤、材料質量、施工問題進行調研、統計分析，收集整理相關問題，聯合開發商相關部門進行討論溝通，有效推動完善和優化各類產品質量。集團亦及時參加恒大集團設計院、材料公司各項技術標準的評審，參加裝修樣板現場考察評審，有效細化和完善集團各項技術標準，推動相關部門完善產品。

4.1 驗收流程及質量管控

集團規範物業驗收流程，確保驗收質量，具體驗收流程如下：



恒大物業集團於驗收過程中確保房屋達到驗收標準，根據驗收體量及現場情況，合理安排驗收人員，制定驗收計劃，避免驗收問題遺漏。對於驗收中存在的問題，集團按照相關標準執行，及時反饋相關部門進行整改，確保驗收質量，杜絕弄虛作假等問題。具體質量管控措施如下：



分戶驗收現場

4.2 驗收管理培訓

2020年，為進一步明確職責、強化管理，認真傳達、貫徹和學習物業驗收及交樓相關制度及規定，恒大物業集團共組織了7場相關培訓，累計16,276人次參加。

案例：恒大物業集團驗收管理中心專項培訓

2020年4月，為強化驗收工作的相關要求，統一明確驗收標準，集團組織驗收管理中心專項培訓，學習《交樓驗收物業標準》等文件並針對全年交樓工作及要求進行全面的部署。

此外，培訓強調要求驗收管理中心的工作人員在驗收過程中秉承客觀公正的原則，避免出現以權謀私的情況。培訓參與人數**2,908**人。



2020年驗收管理中心專項培訓現場

案例：恒大物業集團交樓分戶驗收業務培訓



2020年恒大物業集團交樓分戶驗收
業務培訓現場

2020年7月8日，恒大物業集團總部組織27個地區公司項目維修部門中層以上人員開展交樓驗收工作培訓學習，培訓內容包含《分戶驗收條數判斷及標準》、《分戶驗收爭議討論問題決議》、《交樓驗收物業標準》等制度及管理辦法。

集團要求各地區公司嚴格按集團制度規定完成分戶驗收查驗工作，並及時解決分戶驗收過程中存在的爭議問題，提高查驗效率，全面提升樓盤交付品質。培訓累計參與人數**3,743**人。

4.3 業主戶內維保修

保障維保修品質

恒大物業集團高度重視業主戶內維保修服務品質，針對性下發了《維保修工作管理辦法》及《維保修服務禮儀作業指導書》等制度，並嚴格規範維保修工作流程，對業主報修問題、確定維修方案、入戶開展維修及確認維修效果等全過程進行詳細的規範與要求，從而做到快速回應報修、高效處理問題；同時，持續推動維保修基層員工的標準化維修服務，加強日常儀容着裝、維修服務禮儀、維保修操作流程、維修溝通能力等方面的培訓，以高水平的維修質量、響應速度、服務水平不斷提高業主對我們的認可與信賴。



業主戶內維保修現場

規範維保修業務流程培訓

2020年，集團就維保修相關事宜向維保修員工開展一系列專業培訓，累計覆蓋1,850人。培訓對規範一線人員操作流程、提升維保修服務質量等方面均起到極大的指引作用，獲得員工的高度認可，培訓綜合滿意度均分達4.96分（滿分5分）。

案例：維保修日常工作流程培訓

恒大物業集團維保修管理中心定期對維保修條線相關員工開展培訓，規範維保修接報修及維修過程的業務操作，並對維保修日常工作內容進行講解與重點強調。

培訓通過案例分析對常見錯誤操作情形進行針對性講解，有效規範維保修條線業務操作流程、提升維保修服務品質及工作效率。



2020年維保修日常工作流程培訓現場

案例：維保修業務流程檢查



2020年維保修業務流程
檢查方案培訓現場

維保修管理中心定期聯合集團監察部門對各項目維保修基礎管理工作進行監督檢查，並根據當前階段的工作重點制定相應的檢查方案。

培訓針對項目檢查過程中發現的問題以案例分析的形式進行培訓及強調，幫助項目工作人員更好地發現問題、解決問題，保證維保修工作高效、有序開展。

5. 公區設備設施維修保養

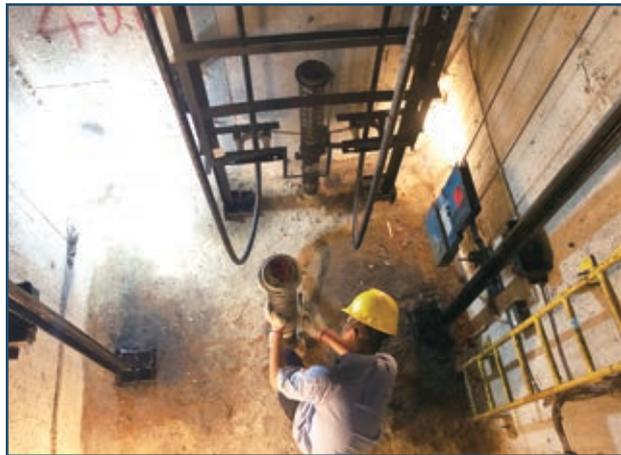
2020年恒大物業集團持續完善公區設備設施維修保養工作，不定期檢查設備設施的維護保養質量，指導地區公司完善日常巡檢機制。此外，集團完善各專業檢查標準，針對問題集中的系統進行專項提升，並完善各項設備合同範本及履約評價體系，從源頭把控設備設施維護保養質量。集團與大型設備維保單位簽訂維保戰略合作協議，保障設備設施全生命周期經濟可靠運行。

項目工作人員每月按計劃進行消防系統巡查測試工作，確保各項目消防水系統保水保壓。我們亦積極與國內龍頭火災自動報警系統主機廠家進行深度合作，共同研討消防系統維保新模式，優化維保方式，提高維保質量。2020年，全國各項目火災自動報警系統故障率低於0.5%。

2020年全年完成電梯維護保養1,089,744次，完成電梯檢修57,960次，為220多萬戶住戶日常出行保駕護航。



消防水泵運行正常



電梯維保及檢修

6. 智慧社區建設

恒大物業集團智慧社區依託物聯網、雲計算、AI、人臉識別等先進技術，通過整合可視對講系統、人行系統、車行系統、監控系統、信息發佈系統、梯控系統，搭建一體化的智慧社區管理平台，為業主和居民打造安全、舒適、便利的智慧園區。

恒大智慧社區APP和恒管家APP將智慧管理系統和智慧園區管理平台有效連接，實現業務流程與功能模塊全覆蓋，通過科技強化公司標準化運營體系，打造智慧社區。



恒大智慧社區APP界面



◀ 智慧人行道閘系統 ▶

支持人臉、IC卡和二維碼驗證通行、遠程開閘功能、與室內機對講等功能





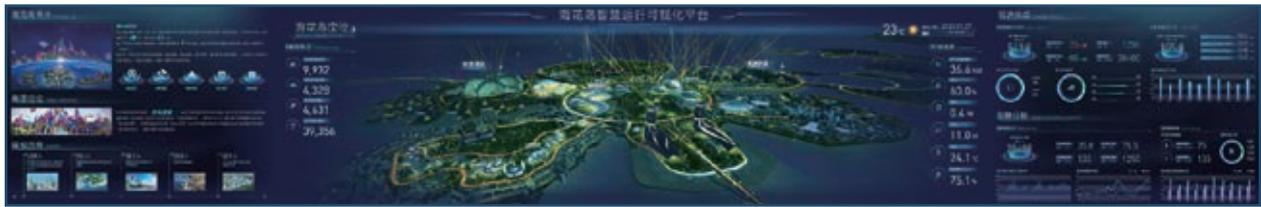
智慧停車場：對講、遠程開閘、線上繳費等功能

可視對講門禁系統：訪客邀請及授權、雲對講、家庭
安防報警等功能



恒大物業集團智慧運行可視化平台

在大型智慧園區建設方面，恒大物業集團於佔地約8平方公里的海花島搭建包含交通管理、客流監測、設備管理、安全管理的智慧項目，實現多業態融合。我們通過智能建築管理系統、物聯網平台、大數據平台等處理系統，有效整合終端設備的實時信息，實現對人、車、事、物的實時監控，並依此提升日常運營能力、日常運維水平及指揮調度效率，防範安全隱患、提升遊客體驗。



海花島智慧運行可視平台

智慧生活

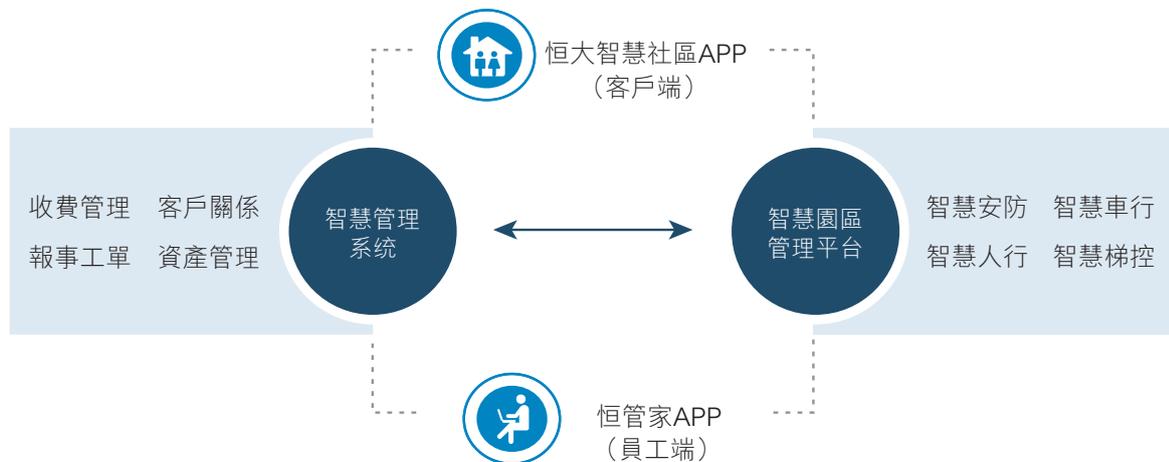
集團推廣恒大智慧社區APP，實現訪客邀請、遠程開門、在線報事報修、在線投訴等功能，並開通線上一鍵繳納停車費、物業費等服務，有效提升業主生活便利性、滿足業主多樣化生活需求。

智慧園區

集團完善包括通行道閘、園區監控、周界預警、信息發佈、智慧梯控、指揮調度大屏等物聯網系統平台搭建，基本覆蓋各類物業服務場景，並形成一套完善的智慧園區整體方案。

智慧管理

集團推進恒大物業ERP系統建設，包括收費管理、在線客服、派工管理、服務監督、設備維護、資產管理等業務模塊，通過科技手段完善公司標準化運營體系。



案例：智慧充電項目

截至2020年底，智慧充電項目已在全國389個小區運營7,147台充電樁。智慧充電樁可在不改造小區配電的情況下，通過使用安裝有序模組的充電樁，接入能源控制系統，智能控制與調度充電時間，實現電力資源的合理配置。有序的錯峰充電方案亦大幅降低了車主充電成本，保障小區總體用電安全，節約電力資源。

在智慧充電推廣過程中，深圳恒大國香山小區為滿足小區業主新能源汽車充電需求，解決沒有固定車位不能安裝私人充電樁的情況，集中建設89台公共充電樁供業主日常使用，解決業主充電困難的問題。該項目充電樁上線使用以來，平均每週產生充電訂單400餘單，使用率高，業主反饋良好，大大提升了業主充電的便利性。



社區公共充電樁

打造多彩社區

恒大物業集團在向業主提供高品質的物業服務基礎上，積極為廣大業主打造多彩社區、提供多元化的增值服務、舉辦豐富多樣的文活動，以貼近業主需求、提升業主的社區歸屬感。集團定期組織地區公司召開經營分析會，研討社區經營重難點問題及優秀社區經營舉措，匯編典型經營案例，總結分析全國社區經營開展情況，根據業主實際需求嫁接優質的社會資源，為業主提供一站式、全生態的社區便捷生活。

1. 多元社區服務

緊扣住戶生活需求，圍繞小區發展階段、家庭成長周期及小區生活各場景，集團積極打造全周期、全鏈條、全流程的多元化增值服務，為廣大業主創造優質生活提供便利。



社區經營服務

深度挖掘住戶多樣化服務需求及社區巨大可利用空間資源，發揮佈局全國的規模優勢及豐富的合作商家資源，大力開展社區團購、社區傳媒及社區空間運營等業務。



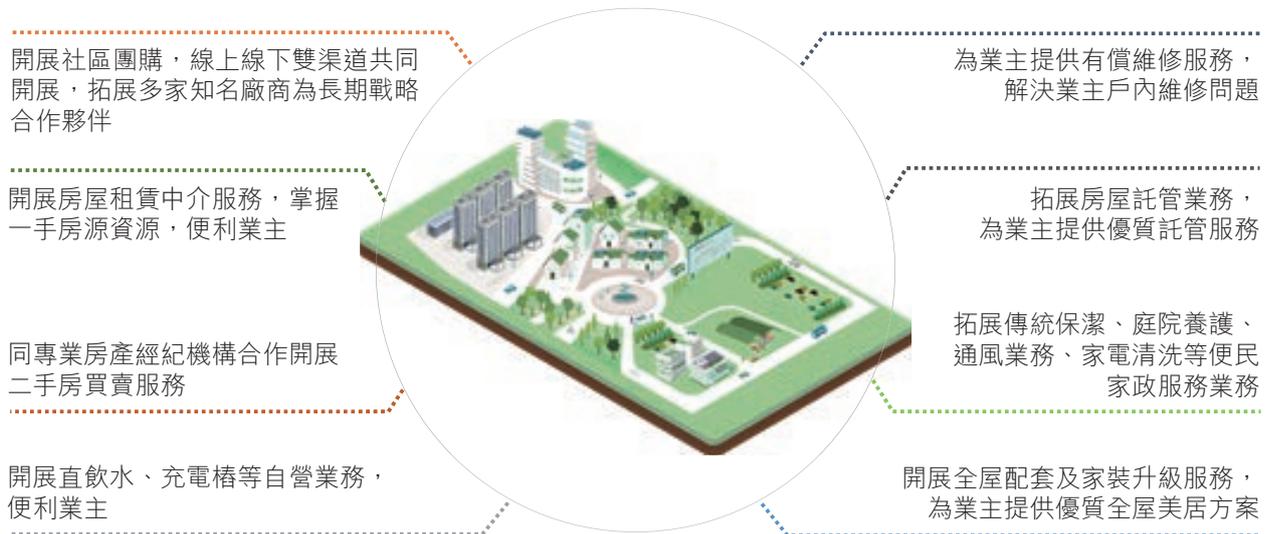
社區資產管理

通過充分利用在管項目的豐富物業資源，為住戶提供車位租賃及運動文娛綜合服務，並與商家合作開展二手房租售協助等服務。



社區生活及其他服務

整合全國大量優質生活服務資源，不斷融入住戶日常生活各類場景，為廣大住戶提供安全、便捷、專業、貼心的家政服務、家裝升級及公眾業務代辦等服務。



集團多元社區服務



案例：恒大物業集團「年貨節」

恒大物業集團於2020年12月25日至2021年2月10日舉辦恒大物業「年貨節」。活動通過線上購物形式，依託恒大物業「年貨all buy」(現更名為「恒優選」)線上商城小程序開展。集團總部統籌招商全國知名品牌，產品覆蓋堅果零食、肉食山珍、紅酒茶葉、滋補禮盒、時令果品等。

該活動面向全國恒大物業業主，旨在農曆新年來臨之前，為業主提供質優價廉，性價比高的年貨產品，同時也展現恒大物業優質的業主增值服務及「以業主為本、服務為先」的經營理念。



恒大物業「年貨all buy」
小程序界面

2. 社區文化活動

2020年度恒大物業集團在全國各交樓項目開展了以「友鄰友愛」為主題的系列社區文化活動，包括花YOUNG恒大節、印象恒大節、悅動恒大節、暖冬恒大節等系列活動。

花YOUNG恒大節	印象恒大節	悅動恒大節	暖冬恒大節	孝悌恒大節	新春恒大節
盛夏好時光 玩出新花YOUNG	用光影記錄 美好生活	悅動悅青春	這個冬天 我們陪你過	弘揚尊老敬老 愛老助老的 優良傳統	以新春為主題 營造園區年味

活動涵蓋生活、藝術、教育、運動、社交、文化等多個方面的特色項目，旨在營造健康、活力、文明、互助的社區氛圍，體現溫暖、幸福、和諧、有愛的園區文化，拉近人與人之間的身心距離，打造中國最具居住價值、人文價值的幸福社區。面向各年齡層次業主，針對不同的業主興趣點，恒大物業集團開展豐富多彩的沉浸式體驗類活動，累計參與人次破280萬。

案例：國學小課堂

為豐富業主的業餘生活，營造濃厚的社區文化氛圍，展現中國文化的博大精深，提升當代青少年的個人修養、審美情趣，恒大物業集團於2020年12月開展「暖冬•國學小課堂」社區文化活動，並設置書畫大賽、智慧答題、國學公開課三個系列活動。

活動覆蓋全國27個地區公司，累計近1萬人次參與。活動的開展提升了社區的文化氛圍，傳承和發揚了中國傳統文化。



2020年「暖冬•國學小課堂」社區文化活動

案例：印象恒大節

為增強鄰里互動，增進業主歸屬感，圍繞「友鄰友愛」社區文化主題，持續打造具有恒大特色的系列社區文化活動，恒大物業集團於2020年6月舉辦「友鄰友愛•印象恒大節」全國線上攝影大賽活動。該活動以「用眼睛尋找生活的溫馨，用影像記錄生活的美好」為宗旨，號召業主拍攝以「這就是生活」為主題的攝影作品。

活動覆蓋全國27個地區公司，累計近3萬餘人次參與。參與者通過相機記錄家庭生活的溫馨時刻和恒大園區的美好瞬間，進一步加深對社區美好環境的感知，增進對社區生活的熱愛。



2020年「友鄰友愛•印象恒大節」攝影展

案例：悅動恒大節



2020「友鄰友愛•悅動恒大節」全民健身活動

為塑造多元的社區文化，引領健康的生活習慣，緊扣「友鄰友愛」的社區文化主題，恒大物業集團於2020年9月1日至9月10日舉辦「友鄰友愛•悅動恒大節」全民健身活動。

本次活動圍繞「友鄰友愛•悅動恒大節」這一主題推出「悅動•恒跑營」、「悅動•挑戰杯」、「悅動•雀神大賽」、「悅動•恒美中秋」等「悅動」系列活動，號召業主結合自身愛好參與多種多樣的運動競技性體育活動。

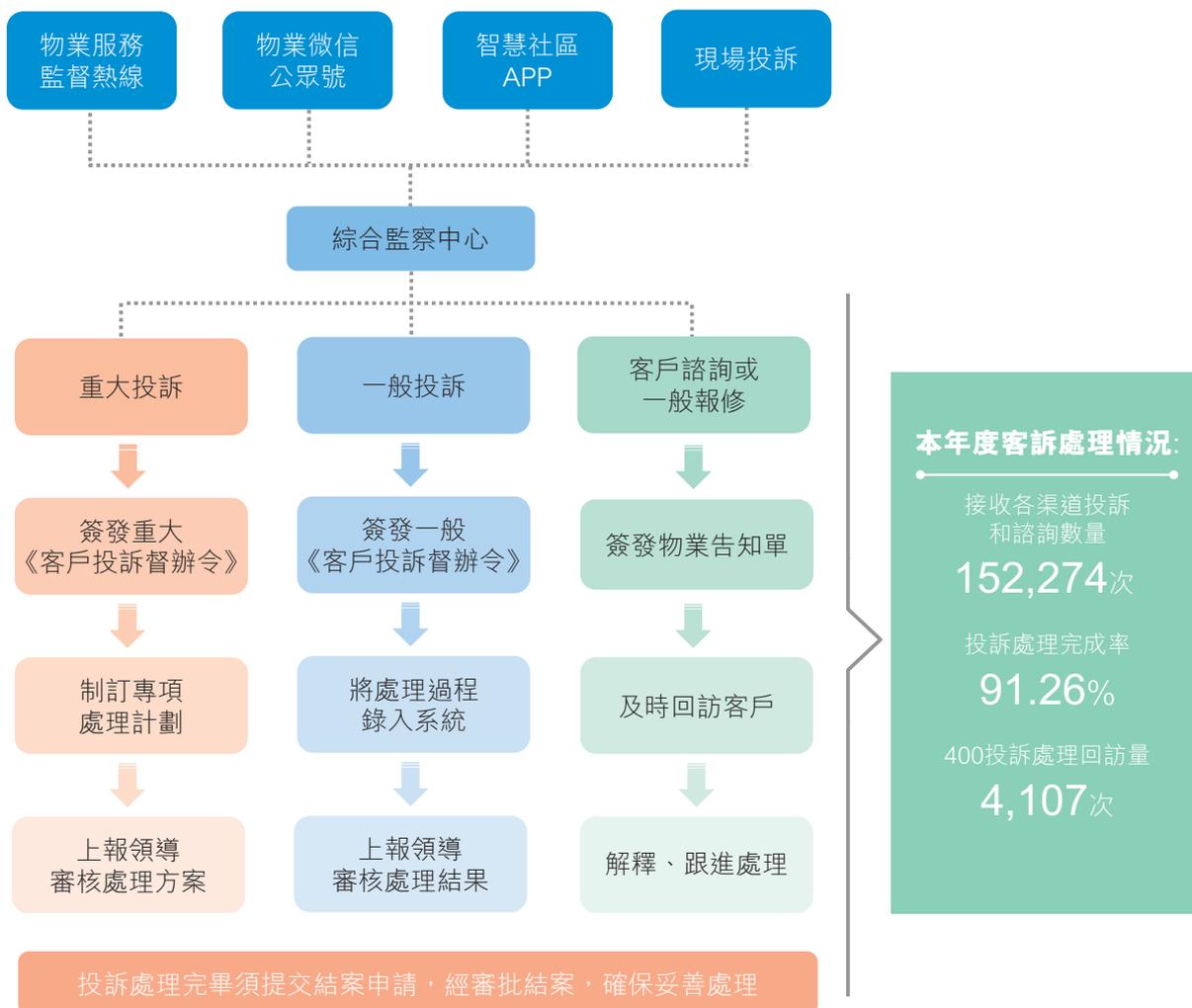
活動覆蓋全國27個地區公司，累計近十餘萬人次參與。活動的大力開展得到了業主的廣泛關注和大量好評，營造了健康、向上、歡樂的社區氛圍。

提升客戶滿意度

1. 客戶投訴管理

恒大物業集團始終將客戶視為集團持續發展的重要利益相關方，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，並制定《物業集團客戶投訴管理辦法》等多項內部制度，完善客戶投訴管理機制。

業主可通過24小時物業服務監督熱線、恒大物業微信公眾號、智慧社區APP等渠道進行投訴。我們亦在每個樓宇大堂張貼400投訴海報，要求部門接到投訴後及時按程序處理，並於投訴處理完成後對業主進行回訪，詢問業戶滿意程度、關注業戶訴求，切實保護業主利益。集團針對業主投訴的處理流程如下：



此外，集團對客戶投訴處理結果進行定期考核，對一般投訴督辦令結案率、及時率兩個指標進行綜合評分排名，將考核結果與相應負責人績效掛鉤。我們積極對引發投訴的失職、瀆職行為進行溯源追責，杜絕投訴處理過程中出現拖沓緩慢、弄虛作假、推諉責任、應對不當等現象。恒大物業集團綜合監察中心定期對客戶投訴較為集中的系統性問題進行歸納分析，將系統性問題及優化建議反饋至相關部門，由相關部門制定並下發優化方案、指引、標準等，系統化提升客戶滿意度。

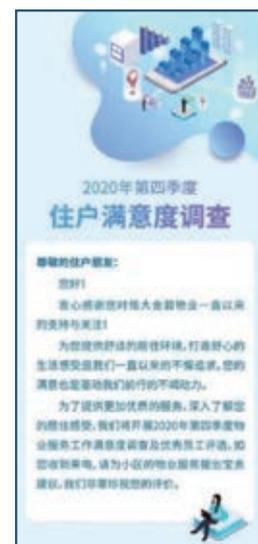
2. 客戶滿意度調研

恒大物業集團通過開展客戶需求調研、客戶服務滿意度調研等方式，及時瞭解客戶滿意度現狀，收集客戶反饋，改善服務質量。調研內容包含客戶對物業服務整體滿意程度，對物業員工的認可程度，以及對各階段服務側重點的感知程度。集團嚴格要求各項目及時準確維護客戶信息，確保客戶信息安全，最大程度保證調研公平公正。

2020年，集團全國範圍回訪調查項目2,712次，覆蓋27個地區公司及55.3萬戶業主，全國累計物業服務滿意度95.6。

集團總部滿意度小組對全國各項目統一進行電話回訪調研，使用專屬400外呼號碼，號碼認證為「恒大物業」，提升業主認可與配合度。集團對調研方案持續優化，根據物業管理項目的分區管理狀況、收樓戶數、常住戶數等因素，調整滿意度調研樣本量設置，提升樣本代表性，降低項目滿意度調研誤差，並優化滿意度調查流程和賦分方案，切實了解業主需求，提升物業服務品質。

客戶滿意度調研中反饋的問題能為地區項目查漏補缺提供指引，是幫助集團提升服務的良好渠道。集團總部對調查中業主反饋問題進行分類整理，並反饋至地區公司，對整改情況進行檢查督促。經本年度業主滿意度調查考核與問題整改，集團有效推進了全國項目社區疫情防控工作、部分項目保潔單位考核工作、電梯維保專項工作、增加便民服務及社區文化活動等，有效促進各項目物業服務品質提升，持續提升客戶對我們服務的認可程度。



2020年第四季度客戶滿意度調研邀請

保障客戶權益

1. 客戶信息與隱私保護

恒大物業集團始終高度重視客戶隱私和信息安全的保護工作，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等法律法規，落實《物業集團信息化管理辦法》、《物業集團信息系統開發管理辦法》等信息保密及安全管理相關規定。

集團採用行業通行的安全技術和程序為業主的信息提供安全保障，以防止業主的個人信息丟失、洩露、不當使用、未經授權訪問或披露。我們在合理水平內使用各種安全保護措施以保障信息安全，如使用加密技術（SSL、https等）、同一終端類型單點登錄等技術來保護業主的個人信息。

我們亦建立專門的管理制度、流程以保障信息的安全，建立《個人信息安全影響評估制度》，定期對隱私政策、相關規程及安全措施有效性進行審計等。此外，集團制定個人信息安全事件應急預案，邀請外部專業機構對系統進行年度漏洞分析，並定期組織內部相關人員進行應急響應培訓和應急演練。

集團嚴格限制訪問信息的人員範圍，對可能接觸到業主信息的工作人員採取「最小化授權」原則，對工作人員培訓相關法律法規及隱私安全準則，持續強化安全意識。集團信息化中心對信息安全狀況進行檢查，對於違反信息安全的行為，將視情節輕重給予相應處分。如構成犯罪，將依法移送司法機關追究相關責任。集團亦開放多渠道的舉報途徑，以便業主進行投訴舉報或意見及建議反饋，我們承諾盡快審核所涉問題、並予以回覆。

2. 合規營銷

恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，嚴格遵守全面性、合規性、有效性原則進行業務推廣，確保對外輸出的信息合法合規、真實準確，以切實保障業主合法權益。

我們亦會針對虛假信息或可能誤導業主信息進行闢謠或公告，採取法律手段解決對業主和集團的侵犯行為，有效維護業主和集團的合法權益。

以人為本 求賢用士

恒大物業集團秉持以人為本的用人理念，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》等法律法規，嚴格規範員工招聘及任用程序，尊重並保障所有員工的合法權益，致力於為員工提供良好的發展平台、營造和諧的工作氛圍。

章節要點：

人才吸納與留用

員工培訓與發展

員工溝通與關懷

職業健康與安全

年度績效表現

ISO45001:2018 職業健康
安全管理體系認證

總員工人數

42,244人

員工總受訓人次

705,123人次

員工總受訓時數

101,824小時

員工平均受訓時數

23.49小時

人才吸納與留用

1. 人才招聘與引進

校園招聘

集團通過開展恒大物業專場校園宣講會、小型精品交流會及學校內部就業網、校友推薦等方式發佈校園招聘信息。

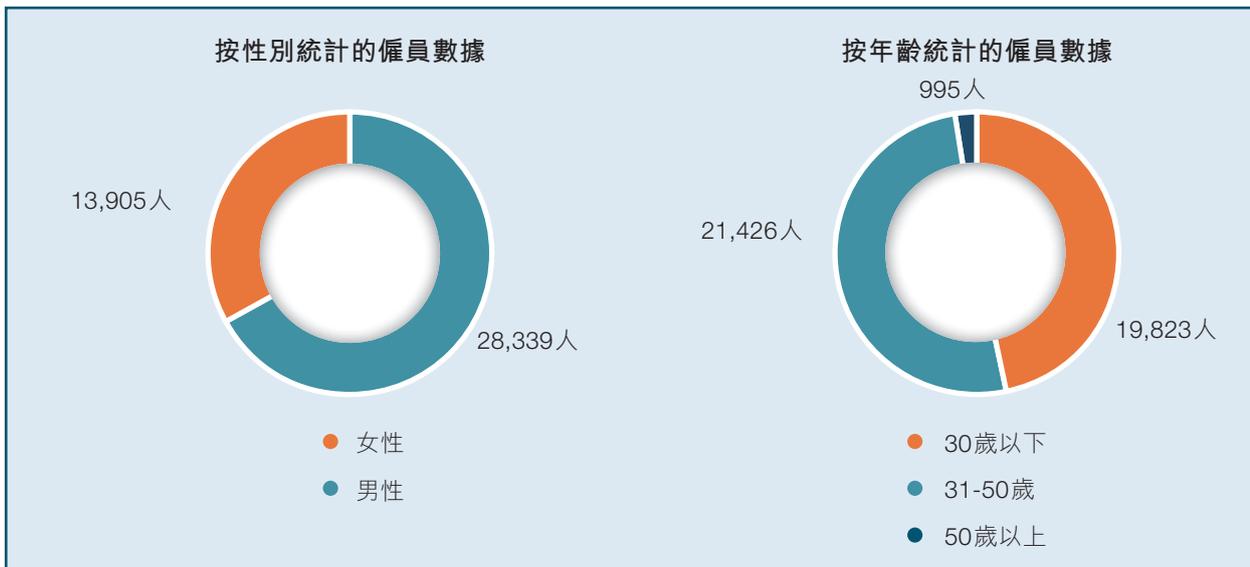
2020年3月及10月，集團開展2020屆春季及2021屆秋季校園招聘，在綜合管理、經營管理、財務管理、投資發展、合同法律、智慧科技、品質管理、工程管理等方向招募具有競爭力的人才，為集團發展補充新鮮血液。



恒大物業校園招聘海報

恒大物業集團根據崗位編製及業務需求開展社會招聘，通過線上招聘平台、內部推薦、區域人才市場等渠道進行人才招聘。我們嚴格管理內部推薦渠道，根據公平公正、崗位任職回避原則，避免出現招聘舞弊情況。

截至2020年12月31日，集團共有僱員42,244人，按性別及年齡統計的僱員數據如下：



2. 保障員工權益

恒大物業集團始終遵守關於人權保護的法律法規，積極促進公平就業，抵制任何漠視人權的行為。我們參考國際勞動準則與規範，禁止強迫勞動、禁止使用童工、反對歧視行為、確保同工同酬及保障員工集體談判權益。集團亦設立工會，定期組織舉辦員工活動，積極促進員工交流。

我們尊重女性權益及少數民族權益，禁止因種族、性別、區域、宗教、身體健康狀況、政黨等原因的任何形式的歧視行為。我們遵守國家《禁止使用童工規定》，進行嚴格的入職審查。我們通過規範各崗位工作時長、休假制度及用工方式等，確保各部門依法依規用工，禁止強制勞動。2020年，集團未發生僱傭童工或強制勞動的現象。

根據國家相關規定，集團按時足額發放員工工資，繳納社會保險及住房公積金，並為員工提供帶薪年假、員工公寓、購房優惠等福利。2020年疫情期間，項目日均2.2萬員工堅守工作崗位、默默奉獻，集團在保障員工加班工資及防疫物資的基礎上，額外予以一線崗位員工5,100多萬元嘉獎，鼓勵員工疫情期間堅守崗位、共克時艱的精神。

員工培訓與發展

1. 強化職業發展

恒大物業集團重視員工全周期職業發展及人才梯隊建設，為員工提供豐富的培訓和學習機會，以提升員工專業能力和綜合素質。

2020年度，集團總體培訓情況如下：



總受訓人次
705,123人次



平均受訓時數
23.49小時



總受訓時數
101,834小時

案例：「恒新人」入職培訓

2020年地區公司開展「恒新人」入職培訓124場，覆蓋3,666人。

入職培訓幫助新員工了解集團企業文化、通用管理制度及物業服務知識，以快速融入工作環境，增強歸屬感與責任感，助力「恒新人」實現職業精進。



2020年「恒新人」入職培訓現場

案例：明星領航營



為充分貫徹落實大學生三年培養計劃，加強大學生管理賦能，針對綜合評定優秀的2017屆大學生組織開展「明星領航營」集訓，物業集團共選拔60名2017屆大學生參與。



培訓內容包括企業文化強化、職業能力提升和初級領導力三大模塊，並通過理論、研討和小組匯報等形式，為學員提供展現自我的平台，獲得學員良好反饋。

2020年「明星領航營」培訓現場

案例：管家培訓

2020年全年地區公司開展87場管家培訓，覆蓋5,788人次，其中含13場金管家系列培訓。

各地區結合實際融入素質拓展活動、交流研討等學習環節，從微觀到宏觀、從外在到內在，全方位、多樣化地培養管家的形象素質、服務意識、行業認知及業務能力。



2020年管家培訓現場

案例：項目負責人培訓



2020年全年地區公司針對項目負責人開展的專項培訓共13場，覆蓋449人次。

培訓融入業務交流、案例研討、管理公開課、讀書分享等多種形式的學習活動，通過全面、系統、立足實際、貼近實戰的培訓，提升管理幹部的綜合素養及業務能力，培養有責任感、主動性強、業務過硬的項目管理人才，促進現階段工作提升，為公司業務發展提供儲備力量。



2020年項目負責人培訓現場



2. 績效考核與晉升

恒大物業集團為員工搭建良好的職業平台，員工可以從管理及技術雙通道發展自身，實現能力的快速提升。集團亦積極推進人才培養，通過與高校合作，為員工提供在職研究生深造機會，幫助員工實現自我價值的提升。

我們定期進行人才盤點，結合集團戰略轉型目標進行組織架構梳理工作，以優化人力資源配置。2020年集團已完成對總部中層及以上幹部、地區公司本部中層及以上幹部的人才盤點及人事任免工作，並通過崗位梳理及優化，完善項目幹部崗位配置標準、擴充項目管理規模、提升項目人工能效。

集團擁有完善的績效考核及薪酬激勵機制。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，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。我們嚴格遵照《物業集團幹部選拔任用制度》，以公開、公正、擇優、循序原則開展員工晉升工作。2020年，集團在物業服務品質滿意度、維保修完成率、分戶驗收、物業費收繳、多種經營收入、對外拓展等方面設定業績指標及考核標準，按月度、季度跟蹤各單位指標完成情況，並根據考核制度及考核結果分配績效獎金，如月度獎金、專項獎金等，將業績指標完成情況作為晉升評估的重要維度。

員工溝通與關懷

1. 員工溝通機制

恒大物業集團重視傾聽員工心聲，設立完善的雙向溝通交流渠道以廣泛獲取員工意見及建議，增強對員工的人文關懷及心理疏導，提升員工凝聚力及歸屬感。集團亦切實保護員工的申訴權益，保障更加公平、快捷、高效和透明的工作氛圍。員工可以通過電話、信件、社交媒體等多元化內部投訴舉報渠道，就各類申訴或投訴向集團進行反饋，集團綜合監察中心對反饋情況予以跟進並及時處理。

根據集團管培生培養方案，為加強與管培生的互動交流和溝通，定期召開座談交流會，及時了解管培生的工作和學習狀況，聽取管培生的成長聲音和建議，不斷優化培養舉措。



2020年管培生座談交流會現場

2. 主題團建活動



員工生日會現場

案例：員工生日會

為增強團隊凝聚力、展現公司人文關懷，2020年7月25日，恒大物業山東公司舉辦員工生日會，為當月生日的同事送上公司的祝福。

生日會現場，大家分享美味的生日蛋糕，公司領導帶頭給壽星們唱起了生日歌，生日會在融洽熱烈的氛圍中結束。通過此次活動，提高了員工的幸福感和滿意度，讓員工感受到公司對個人的重視，增加員工歸屬感。

案例：我們的節日

為弘揚傳統文化，增加集團文化氛圍，提升員工滿意度，恒大物業集團組織舉辦系列文化活動「我們的節日」，以2020年傳統節日為主線，根據各項目當地飲食習慣在餐廳提供本土特色菜品，舉辦當地民俗活動，如自助餐、美食評比、知識競猜等。

另外，集團通過手抄報、傳統節日典故推送、海報、短視頻等形式向員工積極宣傳中國傳統文化，旨在營造活動氛圍，提升員工對了解國家傳統文化的積極性。



我們的節日－端午節宣傳海報



我們的節日－臘八節宣傳海報

活動熱鬧歡樂的氛圍給員工帶去了歡樂，在體驗傳統佳節的同時，員工們亦學習了很多中國傳統節日的由來以及典故，拓寬自身視野。活動增強了員工的歸屬感和幸福感，提升了員工的凝聚力。

案例：夏日「送清涼」活動

2020年8月，恒大物業河南公司各項目物業服務中心向工作在一線崗位的兩千多位同事分發西瓜、雪糕或者綠豆湯等食品，為炎炎夏日送去清涼，獲得當地員工的廣泛好評。



夏日「送清涼」活動現場

職業健康與安全

1. 員工安全管理

恒大物業集團始終堅持「以人為本」、「安全第一、預防為主」的安全管理基本原則，積極開展員工安全培訓和宣傳教育工作，提高員工自我保護意識，保障員工的健康與安全。集團制定並不斷完善各類緊急情況預案，實行日常排查和定期檢查相結合，不斷加強安全管控，努力為員工提供安全與健康的工作環境。針對項目特殊崗位（如工程崗、秩序崗、客服崗、環境崗等）人員，集團注重宣傳健康安全注意事項等，並向其提供與崗位相關的安全知識培訓。針對突發安全事件，集團遵照ISO體系管理要求，認真落實應急處理機制，迅速開展調查工作並制定妥善解決方案；堅持以人為本的管理精神，切實做好員工的安撫和保障工作。同時，我們深入分析並總結潛在安全隱患，督促落實相應整改提升計劃，鞏固員工的安全知識與意識培養，以實現持續改進的職業健康管理方針。



消防員向集團員工講解滅火過程

為增強員工的安全防範意識，掌握避險技能，提高應對突發事件的能力，集團於2020年11月9日組織開展火災疏散逃生和滅火演練培訓，並邀請消防員對火災防範技能進行講解。

2. 員工健康管理

我們在關注員工成長的同時亦重視員工的身心健康，定期為員工安排體檢項目，組織豐富多樣的體育活動以充實員工的工作與生活，提升員工的凝聚力與幸福感。

案例：「動起來、更精彩」趣味運動會

為弘揚企業文化，增強團隊凝聚力，恒大物業廣西公司於2020年5月開展「動起來、更精彩」趣味運動會。

運動會現場，員工們參與多項趣味項目，注重團隊合作，發揚「友誼第一、比賽第二」的精神，享受比賽帶來的樂趣。活動在愉快歡樂的氛圍中圓滿結束。

此次活動為員工帶來身體和心靈的放鬆，為大家緊張的工作生活增添一抹色彩。



趣味運動會現場



「速度與激情」拓展活動現場

案例：「速度與激情」大學生拓展活動

為增進大學生團隊溝通及凝聚力，體驗不一樣的團隊挑戰，恒大物業廣西公司於2020年1月組織2017-2019屆校招生參與「速度與激情」大學生拓展活動。

此次活動包含豐富多樣的拓展項目，如賽車、團隊趣味遊戲等。校招生們在活動中釋放激情、展現自我，真實體現團隊的團結與協作、真誠與信賴，並將這種突破創新、迎難而上的精神應用到工作及生活中。

夥伴協作 互助共贏

恒大物業集團嚴格遵循法律法規對招投標活動的要求，規範集團採購、招標工作，明確權限流程、加強監督管理。集團始終秉持與合作夥伴共成長的理念，加強戰略共享機制與合作平台建設，廣泛與優質供應商進行合作，打造互利共贏的供應鏈體系。

章節要點：

供應商准入

供應商評估及管理

供應商溝通交流

年度績效表現

集團供應商總數

14,778家

准入過程對供應商
進行實地考察

定期開展招採業務培訓

召開年度供應商大會

關注供應商環保及
社會責任的履行狀況

規範流程，構建陽光
供應系統

截至2020年12月31日，恒大物業集團供應商總數達14,778家，其中100%的供應商分佈於中國內地30個省份、自治區及直轄市。集團供應商的區域分佈情況如下所示：

按地區劃分的供應商數量



供應商准入

恒大物業集團將供應商准入評估視作供應鏈管理的重要環節，建立了完善的供應商准入管理流程。地區公司招標採購部根據單位庫供應商數量按需組織開展徵召工作，並成立專門的徵召小組。徵召小組通過背靠背網絡搜集的方式搜集入圍單位並將篩選結果上報地區負責人，由招採專人聯繫落實其合作意向。

我們組建考察小組對入圍供應商進行實地考察，核實其相關資質、營業額、典型業績、綜合實力等，綜合評估其是否滿足集團要求，並形成相應的考察報告，考察合格方可入圍集團供應商單位庫。

集團定期開展招採業務培訓，向相關責任人提供供應商徵召、篩選等專業技能培訓，確保招採制度的有效落地，加強供應鏈管控效力。

案例：集團招採業務培訓

2020年12月22日，集團招標採購部門組織全國各地區招標採購部人員進行線上招採業務培訓，主要培訓內容為招採流程規範、招採注意事項等。此次培訓深化了各地區公司對招採流程的理解並進一步規範了單位庫管理要求。



案例：區域招採業務培訓

2020年8月26日，恒大物業江西公司招標採購部組織培訓，培訓內容主要為招標過程中單位徵召的規範性，主要培訓人員為恒大物業江西公司各項目資產管理員。



供應商評估及管理

恒大物業集團已建立一套完整的供應商管理考核與評價機制，實現供應商透明化、體系化管理。

建立供應商單位庫：地區公司通過確定合格單位流程建立地方性單位庫，物業集團總部根據合作意向、資金實力、履約能力從地區公司單位庫中篩選或通過確定合格單位流程建立全國性單位庫，集團統一對供應商單位庫進行分級分類管理。

單位庫供應商評價：集團每季度對合作單位進行履約評價，通過評估服務態度、業務水平、服務質量等方面，綜合評判供應商綜合實力是否滿足我們的合作要求。恒大物業集團招標採購中心每季度根據已合作項目的履約情況牽頭對全國性單位庫中的單位進行綜合評判，對於不合格的單位，對其進行約談並要求其限期整改，針對仍無履約情況改善的單位予以廢除。

供應商溝通交流

我們通過不同途徑與供應商進行溝通交流，加強合作關係。招標及合同簽訂前，集團與供應商就合作模式、履約要求等進行洽談；合同履約後，集團每季度組織對合作單位進行履約評價，並就評估結果總結相關意見與建議反饋至供應商，助力供應商提升服務品質。此外，集團組織召開年度供應商大會，總結年度工作，進行優秀供應商表彰，以期提升供應鏈信息的有效交流。

案例：恒大物業湖北公司年度供應商大會

恒大物業湖北公司為增進供應商合作交流與行業信息溝通，組織召開2020年度供應商大會。

會議期間集團總結了各類供應商本年度工作、合作、履約配合情況等，分享集團業務的最新進展及戰略規劃，並對優秀供應商進行表彰，以此激勵全體供應商共謀合作，同促發展。



恒大物業湖北公司年度供應商大會現場

供應鏈可持續發展

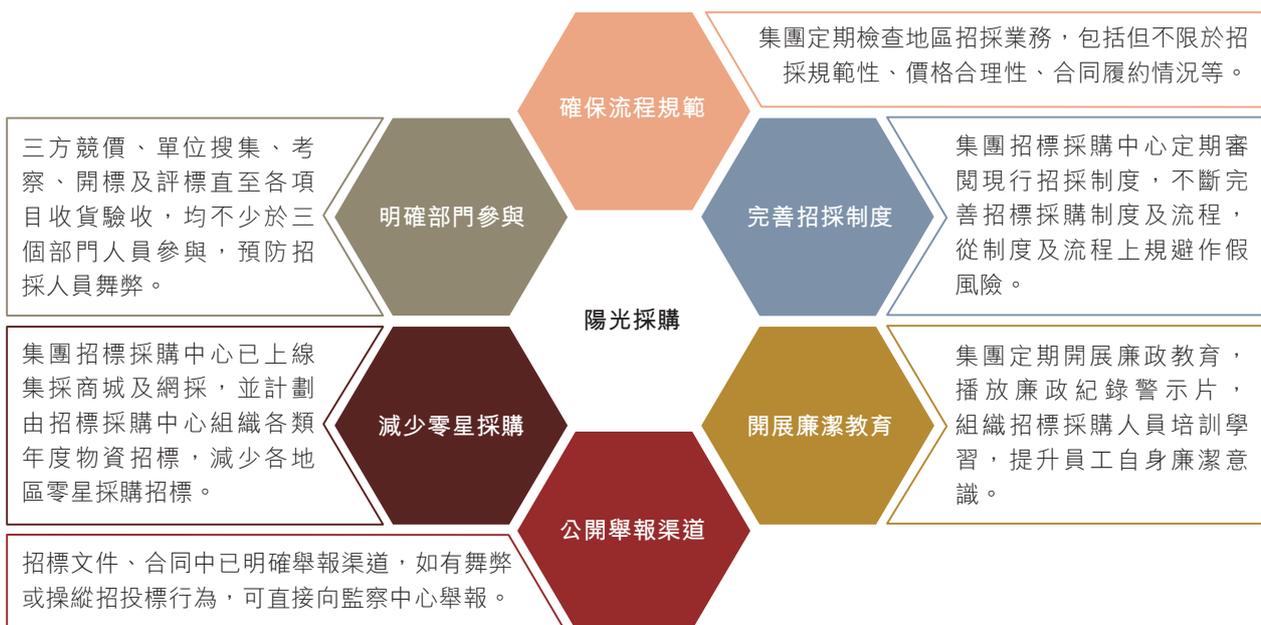
1. 綠色採購

供應鏈的可持續發展一直是恒大物業集團密切關注的重要議題，我們持續關注供應商環保及社會責任的履行狀況，增加向關注環境及社會議題供應商的採購比例。

2020年10月，集團招標採購中心針對各地區項目食堂使用環保油及液化氣情況進行市場調研，綜合對比環保油與液化氣的環保效果、使用費用、安全性、具體操作模式等指標，形成環保油使用可行性分析報告，為後期各地區食堂用油招標工作提供指導性意見。

2. 陽光採購

集團秉持公平、公正的招採原則，確保招採流程合乎商業慣例，絕不容忍在業務運營或供應鏈中出現任何形式的貪腐行為，致力於構建透明、可持續的供應系統，具體管理方法如下：



以誠為本 穩健運營

恒大物業集團高度重視誠信合規，嚴格遵守《中華人民共和國刑法》等法律法規關於禁止商業賄賂行為和詐欺行為的規定，通過各項內部舉措營造廉潔從業的文化氛圍，促進集團穩定健康發展。

章節要點：

反貪腐架構及制度

反貪腐管理舉措

反貪腐培訓

年度績效表現

規範員工的道德標準及
日常行為規範

全體員工簽訂《誠信從業倡
議書》及《廉潔從業承諾書》

面向全體員工、供應商開展
反腐教育

反貪腐培訓總時數

90,896小時

2020年度反貪腐管理挽回
經濟損失

703萬元

反貪腐架構及制度

恒大物業集團高度重視廉潔建設工作，嚴格實施《員工修身準則》、《幹部守則36條》、《管理幹部紅黃線》等內部管理政策，對員工道德行為及日常作風進行規範和約束，以遏制官僚主義作風，營造和諧良好的工作氛圍，敦促重責任、拒腐蝕的工作態度。集團要求各級別員工自入職後須簽訂《誠信從業倡議書》及《廉潔從業承諾書》，確保員工知悉集團反貪腐政策相關要求，以營造公平、公正、誠信、責任的工作環境。

集團綜合監察中心負責監察集團貪污腐敗相關事宜，每季度對全國各地區公司的所有交樓及案場項目各項業務進行「背對背」全覆蓋檢查。此外，集團根據全國項目佈局下設10個駐地監察小組，該小組定期將反貪腐檢查結果上報至綜合監察中心業務對接人處進行審核。綜合監察中心定期組織例會，要求駐地監察小組對本月／季度工作進行反饋匯報。

案例：綜合監察中心月度例會

2020年12月1日，恒大物業集團綜合監察中心例行組織中心及駐地監察小組全體員工開展月度例會。會上中心各條線負責人匯報管理監察工作總結及工作計劃，進行後期重點工作部署。各駐地監察代表匯報各區域工作開展情況及困難點。優秀監察小組及個人進行相關經驗分享。

通過此次會議，集團總部全面瞭解全國各駐地監察工作情況，並推動解決相關問題，加強駐地監察團隊管理，保障駐地監察工作有序的開展及推進。



綜合監察中心月度例會現場

反貪腐培訓

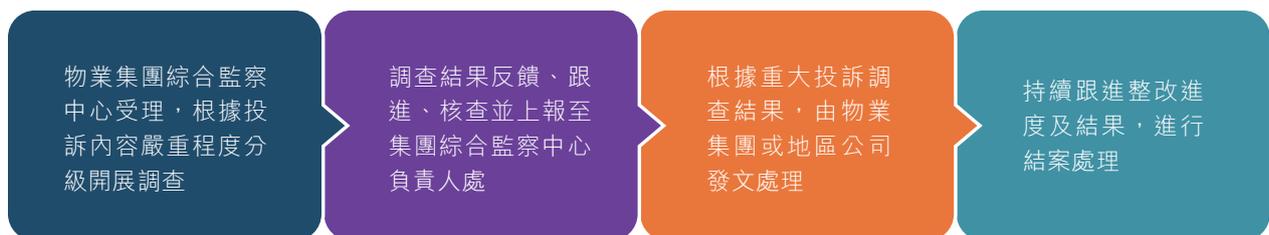
集團重視員工反腐倡廉的宣貫工作，定期向董事及全體員工提供反貪腐培訓，包括開展專題會議、觀看廉潔警示片等形式。通過各類培訓，集團引導各級員工立正身、講原則、守紀律、拒腐蝕，共同打造紀律嚴明、作風過硬的員工隊伍。此外，集團公開各渠道舉報方式，鼓勵員工、合作單位、業主對違規違紀案件進行積極舉報，共同推進集團廉潔文化建設。



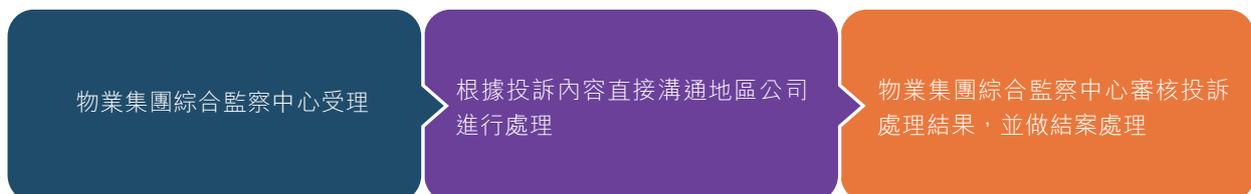
反貪腐管理舉措

為確保工作環境公平、公正、透明，維持集團舉報渠道的通暢性，恒大物業集團通過物業系統內部舉報投訴渠道、售後400熱線、滿意度調查及其他渠道接收內外部投訴舉報。在接收投訴後集團第一時間對案件進行受理，初步篩選並聯繫舉報人了解相關投訴信息，待信息掌握完整後即刻安排投訴監察專員進行深入調查，案件查實後將會在第一時間根據相關制度及考核標準對相關責任人進行處分。

針對違反《管理幹部紅黃線》、工作紀律要求等嚴重違規違紀的重大投訴，處理流程如下：



針對諮詢類或一般違規違紀的投訴，處理流程如下：



案例：駐地監察投訴調查專項培訓

2020年7月，為切實維護公司利益、堵塞管理漏洞，恒大物業集團綜合監察中心舉辦駐地監察投訴調查專項培訓，培訓對象包括綜合監察中心投訴組專員及駐地監察組長，此次會議重點宣達集團各制度文件的具體內容，明確相關工作要求。

中心負責人針對以往重點投訴案例，從受理至現場調查，再至最後結案整個流程進行詳細講解，針對培訓人員提出的問題進行相應解答。此外，中心組長組織培訓人員對培訓內容進行實操鍛煉。



駐地監察投訴調查專項培訓現場

恒大物業集團嚴格落實舉報人保護原則，在調查過程中嚴禁洩漏舉報人信息、舉報內容及調查進展等相關信息，保護舉報人合法權益不受侵犯。同時，集團要求各地區公司及個人不得以任何理由打擊報復舉報人，並對潛在報復行為予以提前應對。

2020年度，集團綜合監察中心合計挽回的直接經濟損失703萬元。

商業行為與道德準則

恒大物業集團嚴格落實《恒大集團檢查紀律八大禁令》、《恒大集團幹部守則36條》等制度，注重規範員工的道德標準及日常行為規範。我們定期進行員工工作風紀律檢查，並鼓勵員工對違反道德標準的行為進行舉報。集團亦通過多方渠道進行商業道德行為宣貫及培訓，包括但不限於集團會議、新員工入職、幹部晉升等，協助員工提升道德意識、恪守道德原則。

2020年度，未發生向集團及員工提出並已審結的貪腐訴訟案件。

知識產權管理

集團重視包含商標、域名、著作權等在內的知識產權保護工作。本集團嚴格遵照《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國知識產權法》、《企業知識產權管理規範》等法規與標準性文件，於內部出台《物業集團知識產權評估管理辦法》等制度，以加強管理並規避知識產權風險。

本集團法務合同中心為知識產權相關工作的責任部門，負責各單位的商標、域名、著作權、專利等知識產權的取得、變更、續展、許可使用、質押、轉讓、註銷、監測等事務，負責指導、監督和管理各單位的知識產權維護及維權打假工作。集團定期對各單位相關工作人員進行知識產權業務培訓，增強員工的知識產權保護意識。法務合同中心不定期對各單位的知識產權管理工作進行抽查，對知識產權工作管理不善、未按照本辦法規定的流程辦理知識產權事務的單位予以相應處理。

截至2020年12月31日，我們已於中國取得11項商標（包括十項註冊商標及一項待註冊商標）的許可，並已註冊四個域名。我們亦擁有240多項專利，涵蓋35項智慧社區解決方案的專利、兩項恒大智慧社區APP的版權，以及三項ERP系統的版權。

低碳節能 守護環境

恒大物業集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規的規定，落實相關內部制度，以降低集團運營過程中的能源及資源消耗、減少廢棄物排放，為社會綠色發展貢獻力量。2020年，集團未發生違反環境保護相關法律法規之案件。

章節要點：

資源管理

廢棄物管理

氣候災害管控

綠色辦公

環境關鍵績效指標

年度績效表現

ISO14001:2015環境管理
體系認證

清潔能源：使用太陽能熱水
系統項目數量

71個

清潔資源：使用中水及雨水
回用系統項目數量

36個

廢棄物管理：榮獲垃圾分類
省市級示範稱號項目

積極應對氣候變化，評估
氣候風險

堅守綠色辦公原則

資源管理

恒大物業集團提出「提質增效，節能減排」的號召，於集團內部制訂並貫徹《物業能耗管理辦法》，力求在保障服務品質的前提下有效降低水、電、氣等方面的能源消耗，守護綠色環境。

集團維修管理中心負責制定能耗管理規範及標準，對地區公司的能耗管理工作進行指導、監督、檢查與考核，並負責項目能耗情況的統計、分析以及各項節能措施的落實。

能耗管理要求

地區公司維修部須結合業主需求與當地實際情況制定公共照明啟閉時間規定，並逐步優化管控措施。

項目維修部根據季節變化、當地時差和集團質量體系文件細化項目操作規程，明確不同功能和區域的照明、水系、製冷等設備設施的節能管理。

能耗統計分析

項目維修部建立健全能源管理台帳，並做好數據資料的整理、分析及歸檔。通過統計和分析項目的能耗情況，及時處理異常情況。集團維修管理中心每月整理分析地區公司能耗管理情況，編製物業系統能耗管理報告。針對共性問題，維修管理中心制定解決方案並推動落實。

能耗管理考核

集團要求地區公司嚴格貫徹落實集團《物業能耗管理辦法》，設立水、電、燃料等能源節能降耗指標，總部定期核算、通報地區公司執行情況，集團監管能源浪費嚴重或明顯高於正常範圍的情況，核實並總結問題原因，要求相關負責人落實整改。

1. 節能降耗措施

案例：地庫照明節能改造

項目名稱	工程簡述	平均月節電量 (千瓦時，自2020年 7月始)
吉林：長春恒大帝景	燈源全部改造為雷達感應燈源。	▼ 34,838.69
雲南：昆明恒大玫瑰灣	減少開燈數量，車道隔盞開啟，車位燈關閉或拆除，實現全滅模式。	▼ 8,520.14
黑龍江：哈爾濱恒大城	將車位上方照明單獨控制，實現定時關閉功能。	▼ 9,259.96
河南：平頂山恒大御景半島	減少主幹道開燈數量，更換光源控制模式，採用聲光控制。	▼ 19,946.92
內蒙古：包頭恒大帝景	減少開燈數量，車道隔盞開啟，車位燈關閉或拆除，實現全滅模式，燈源改造LED燈。	▼ 7,305.20
甘肅：武威恒大綠洲	減少開燈數量，車道隔盞開啟，燈源改造為雷達感應燈。	▼ 11,981.73
四川：成都恒大上林苑	減少開燈數量，車道隔盞開啟，車位燈關閉或拆除，實現全滅模式。	▼ 6,898.48
貴州：貴陽恒大帝景	減少開燈數量，車道隔盞開啟，燈源改造為雷達感應燈。	▼ 9,522.17

照明節能改造案例



包頭恒大帝景地庫照明
更換LED燈



平頂山恒大御景半島照明分
回路控制



武威恒大綠洲地庫更換
雷達感應燈

案例：空氣源熱泵熱水系統節能改造

恒大物業集團對福建石獅恒大名都會所熱水系統進行節能改造。改造前空氣源熱泵熱水主機通過線控器面板自動啟停，一次循環泵通過控制箱按鈕手動啟停。水泵無法根據水溫進行自動啟停，耗能較大。

針對水泵未進行自動控制的情況，集團通過增加控制線、線管、繼電器及手、自動開關控制按鈕等方式進行線路改造、控制配電箱。改造後水泵控制方式具有自動控制的功能，實現線控器面板操作一鍵啟停系統的效果。通過水泵的自動控制改造，集團有效降低了水泵的運行時間，節約設施運行費用，延長設備使用壽命，從而達到節能降耗的目的。



空氣源熱泵熱水系統節能改造成果

案例：進口高效率泵供水技術應用

為改善業主生活用水品質、節約能耗，集團以低區供水設備為試點，採取更換高效進口水泵及其附屬設備的措施。進口高效率泵具有水泵效率高，能耗低的優勢。

經恒大物業集團推動，項目更換進口泵並投入使用，平均每月節省費用11,666元。經過本次改造，該區域供水壓力穩定性提升，物業運維成本有效降低，業主滿意度大幅提升。



進口高效率泵改造成效

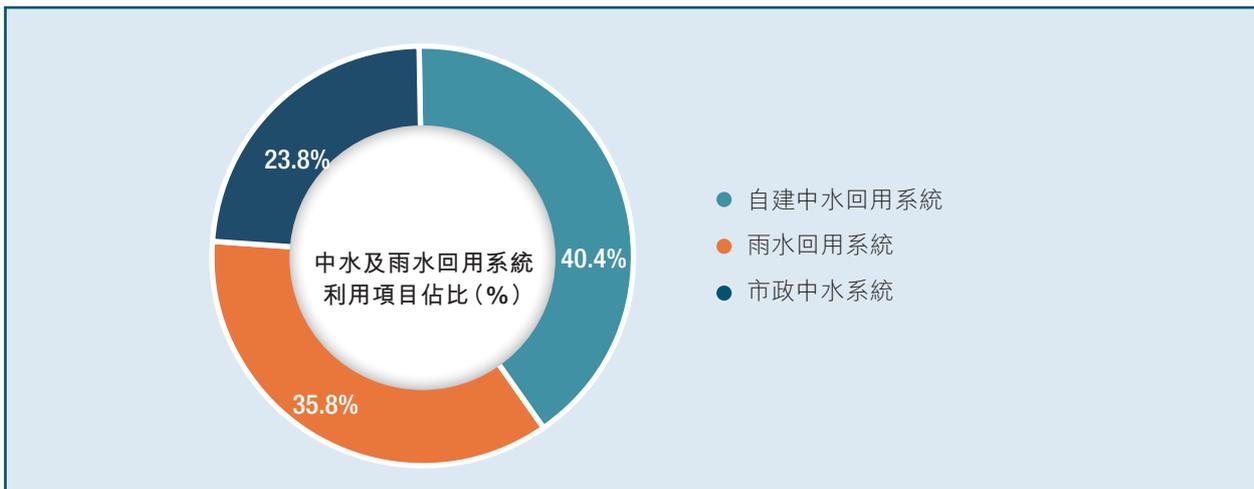
2. 清潔資源利用

2.1 太陽能熱水系統

恒大物業集團於在管項目中積極使用太陽能熱水系統，項目遍及廣西、雲南、海南等8個地區公司，共涉及71個項目。太陽能熱水系統具有環保效益及經濟效益，相較於石化燃料製造熱水，此系統除具有不易損壞、運行費用低廉的優點外，亦可有效減少對環境的污染及溫室氣體的產生，以達到節能減排的目標。

2.2 中水及雨水回用系統

集團逐步完善中水系統在社區中的基本佈局，回收、處理民用建築或建築小區使用後的各種污水或廢水實現污水再利用，如綠化草坪植被、清洗設備設施等。中水設備對城市用水進行了有效彌補，提高了城市水資源的利用率，發揮水資源的最大利用效益。截至目前集團已交樓在管項目中共有36個項目引入了42個中水及雨水回用系統，遍及北京、廣西、山東等8個地區公司。



廢棄物管理

恒大物業集團各地區項目積極響應當地政府政策有序開展廢物回收及垃圾分類工作。結合廢棄物的特點，我們將廢棄物分為有害垃圾、廚餘垃圾、可回收垃圾和其他垃圾，分別獨立收集、分類處理。通過多方面的宣傳教育，項目業主逐步樹立了廢棄物回收利用的意識，也養成了將不同類垃圾進行區分投放的習慣。社區中生活垃圾的處理做到了減量化、資源化、無害化，為垃圾分類的推廣起到了示範引領作用。

集團榮獲垃圾分類省市級示範稱號項目

 華東嘉興恒大綠洲（省級）

 華東衢州恒大御景半島（省級）

 江西吉安恒大帝景（市級）

社區文化活動宣傳

結合社區文化活動，恒大物業集團嘉興恒大綠洲物業服務中心攜手「童樂」幼兒園開展垃圾分類繪畫活動，現場講解垃圾分類宣傳冊，增加小朋友們對垃圾分類的認知，並帶動家長積極參與垃圾分類，營造了人人知曉、人人參與的良好氛圍。



2020年垃圾分類文化宣傳

專職垃圾分類引導

恒大物業集團社區安排專職垃圾分類勸導員，於早、晚垃圾投放高峰期在樓宇垃圾桶周邊進行督導，並上門分發垃圾分類宣傳冊，耐心解答業戶提出的日常垃圾分類難題。



垃圾分類引導

通過每日早晚高峰期的督導以及入戶的宣傳，集團有效促使廣大業主熟練掌握垃圾分類的知識，提高了業主的參與率。

鼓勵業主垃圾分類

物業服務中心工作人員定期上門免費為業主發放廚餘垃圾二維碼以及其他垃圾標籤，垃圾分類員掃描二維碼即可跟蹤到投放的源頭，及時鎖定垃圾來源，確保垃圾正確分類。

我們通過獎勵的方式讓業主在參與垃圾分類的過程中亦可享受經濟實惠，有效調動業主參與積極性。經過半年多的廣泛宣傳引導，社區垃圾分類工作已經取得了很好的成效，業主逐步養成了分類習慣。



社區垃圾分類標語

恒大物業集團上海恒大御景灣項目開展了自助回收櫃進小區活動，通過設立自助回收櫃的方式進行棄物回收利用，並在回收櫃安裝後通過多方渠道進行長期宣傳，鼓勵業主積極參與到物資回收的活動中。同時，該項目由志願者擔任社區督導員，負責在社區中進行督導，號召業主投放垃圾時將可回收廢品投入到回收櫃中。

此外，物業服務中心還與居委會聯合舉辦垃圾分類回收知識講座提升業主相關知識儲備。通過多方面的宣傳教育，社區業主逐步樹立廢棄物回收利用的意識，也養成了將可回收廢品與其他垃圾進行區分投放的良好習慣。



社區內的無人自助回收櫃

氣候災害管控

近年來，積極應對氣候變化已成為全球共識，恒大物業集團主動識別氣候變化帶來的風險和機遇。針對物業管理可能遇到的極端天氣如颱風、暴雨、暴雪、寒潮、高溫等，從人員組織、前期準備、過程處置、災後恢復等方面制定了相應的應急預案，同時也根據季節變化已要求項目提前做好準備和異常天氣預警以最大化避免損失。

集團在管項目受極端天氣事件的影響主要集中在颱風、暴雨、暴雪事件，發生惡劣天氣事件後，集團積極採取應急措施，保障業主安全。2020年未出現因極端天氣導致業主及員工人身傷亡事件。



1. 雨季汛期應對

進入汛期以來，恒大物業集團各物業服務中心積極落實各項防汛制度，定期組織防汛演練，提高員工應急搶險保障能力，並通過自查消除防汛隱患，把自然災害造成的損失降到最低，從而全力保護業主安全。



恒大物業移正樹木搶險



防汛設備設施檢查



物業員工防洪度汛

案例：防洪度汛，我們全力以赴

2020年7月，長江中下游持續大範圍降雨，江西、湖南等地受洪澇災害影響尤為嚴重。面對洪澇災害，恒大物業始終堅守一線。

集團面臨汛災，快速應對、提前預警，通過社區溝通群等渠道向業主傳播應急提醒。集團一線員工快速出動，提前設置防汛沙袋，鑄成防水線。暴雨來臨，員工堅守一線崗位，指引車輛通行，並協助市政疏通路面下水，為市民出行提供安全保障。

2. 防寒防凍措施

針對中國北方地區冬季寒冷、環境溫度低的現象，恒大物業集團根據當地氣候狀況、設備設施特點等因素，按照「預防為主」的方針積極做好防寒防凍工作，嚴防設備設施發生凍凝事故。

地區公司每年供暖期開始前，組織項目工程人員進行防寒大檢查，對防寒薄弱點提前確定防寒防凍方案，進行預防處理；採暖期間，項目工程維修部定期關注天氣變化，於氣溫降低時及時採取輔助防寒防凍措施。此外，北方地區供暖項目制定凍害處理緊急預案，並要求採取電伴熱輔助防寒防凍措施時設置溫度感應檢測保護設備，防止發生保溫材料高溫燃燒的現象，保障設備的穩定運行。



社區設備防寒防凍措施

針對社區設備設施，集團亦設立具體的防寒防凍措施，避免設施損壞。於人行出入口、消防通道對外出入口、天面防火門等地點，我們安裝保溫門簾；我們對樓棟內有發生凍結危險的消防管道、給水管道、排水管道進行保溫；針對地下車庫及設備房，我們設置值班採暖；針對園區室外消防栓、園區澆灌噴灑頭、水龍頭，我們採用橡塑保溫棉保溫；於冬季拆除園區景觀室外噴泉水泵，保養後放置於室內。



消防管道防寒防凍措施

綠色辦公

恒大物業集團堅持踐行綠色辦公文化，倡導環境保護人人有責的環保理念，多項方式開展環保意識的宣貫工作，鼓勵員工增強環保責任意識，營造環保節能的濃厚氛圍。

集團在辦公用品採購時會考慮環保因素，並對資源消耗進行持續監控，避免不必要的辦公用品採購。我們倡導員工節約辦公資源，積極推進無紙化辦公，建議員工盡量使用電子郵件、電子文件等進行辦公聯絡，減少紙質資源使用；通過推廣線上會議進一步減少差旅所導致的碳排放。此外，集團在辦公區域張貼節水節電海報，積極倡導「人走燈滅」的環保理念，保障高效使用能源。

在廢棄物管理方面，集團推行辦公垃圾分類措施，一般生活垃圾由專人負責分類清理，打印墨盒、硒鼓等有害垃圾進行統一收集和專業回收處理，避免造成環境污染。



回饋社會 共創價值

恒大物業集團在追求業務發展的同時，亦積極承擔企業的社會責任，熱心社會公益。我們持續推動扶貧事業，深耕慈善捐助事業，為廣大人民打造美好生活。

章節要點：

扶貧紓困

社區公益

年度績效表現

積極參與恒大集團
畢節精準扶貧征程

助力解決社會就業問題

舉辦多元化社區公益活動

組織數百場免費的社區
愛心義診活動

花YOUNG•公益市集行
參與人次

4.4餘萬人次

扶貧紓困

1. 舉節扶貧

恒大物業集團積極響應黨中央號召，參與到恒大集團舉節精準扶貧的征程中，向舉節地區派出扶貧隊伍，與當地幹部群眾並肩作戰，落實工作到村、包幹到戶、責任到人。截至2020年底集團參與的舉節扶貧項目已幫扶舉節全市100多萬貧困人口全部穩定脫貧。

2. 解決就業

集團積極響應《中華人民共和國退役軍人保障法》，積極解決退伍軍人的就業問題，於招聘過程中優先考慮退伍軍人，提供社區安全管理等崗位匹配軍人的優勢技能，讓退伍軍人可以繼續在適合的崗位上發光發熱，為社會安定保駕護航。2020年集團為全國300餘名退伍軍人解決就業問題，截至2020年底，在編人員中7%為退伍軍人，共計3,321人。

3. 慈善捐助

2020年5月27日，恒大物業集團在開封市殘疾兒童康復中心舉辦折翼天使愛心捐贈活動，為康復中心捐贈嬰兒床和空調等生活設施及各類生活用品。社會各界愛心人士與開封各個主流媒體共同見證了此次公益活動，該活動展示了恒大物業集團的企業愛心與社會責任。

2020年9月21日，恒大物業集團湖州恒大太湖首府項目參加湖州南太湖新區慈善總分會開展的「慈善一日捐」活動。活動參與對象包括南太湖新區委機關、企事業單位及各街道、村（社區）、其他企事業單位等。恒大物業集團湖州恒大太湖首府項目積極響應政府號召，募集善款，並將所捐善款全部用於扶貧濟困、扶老救孤、恤病助殘、優撫救災等項目中，為慈善事業貢獻力量。



「慈善一日捐」愛心善款募捐現場

社區公益

1. 社區愛心義診

2020年，恒大物業集團地區公司合計開展數百場免費的愛心義診活動，活動覆蓋百餘個恒大社區，共有超過20,000名業主參與活動。愛心義診活動是物業服務中心聯合社區周邊的醫院、體檢機構及藥店等組織開展的基礎醫療服務，包含體檢、口腔義診、中醫理療、口罩贈送等服務。周期性的愛心義診活動已成為恒大社區業主認可度較高的便民活動，讓恒大業主在家門口即可享受到專業的醫療服務，享受健康生活。



廣州金碧新城愛心義診



梅州恒大御景半島愛心義診

2. 社區「小蜜蜂行動」

2020年11月15日至2020年12月15日，物業人化身勤勞的「小蜜蜂」，在園區開展便民活動。活動內容涵蓋社區義診、理髮、小家電維修、地墊清洗等各類服務，為業主的生活醞釀甜蜜。

社區義診活動現場，醫護人員為業主測量血壓、視力，並講解健康小知識，增強了社區居民對健康的關注，瞭解自己的身體情況，做到某些疾病的早發現、早預防、早治療，使社區居民擁有更良好的自身素質和心理健康狀態。

我們亦為社區老年人提供免費理髮服務，為老年人帶來方便，讓更多業主感受到社區溫暖，打造幸福社區。



「小蜜蜂行動」活動宣傳海報



「小蜜蜂行動」便民活動現場

3. 舊衣回收捐贈

2020年11月，恒大物業集團地區公司開展多場舊衣回收捐贈活動，活動覆蓋廣州、肇慶、惠州、佛山等城市的恒大社區。本次活動由集團物業服務中心聯合「飛螞蟻」等環保回收處理平台或志願組織發起，邀約社區業主進行舊衣捐贈，為貧困地區奉獻愛心。該活動踐行「舊衣零拋售、衣舊暖人心」的理念，一方面扶貧助弱，讓貧苦地區群眾溫暖過冬，另一方面宣揚環保理念，提升業主環保意識。



舊衣回收捐贈活動現場

4. 花YOUNG•公益市集行

為倡導環保意識，搭建親子溝通平台，幫助孩子學會奉獻愛心、幫助他人，營造互助友愛的社區氛圍，恒大物業集團於2020年8月1日至2020年8月20日開展「花Young • 公益集市行」活動，為義賣活動提供場地及人員支持，組織業主們為公益事業貢獻力量。活動現場，小業主將閒置物品義賣、並將售賣所得無私捐贈。活動的開展實現了閒置物品的再利用，為貧困地區溫暖助力，培養了社區青少年的節約意識，同時增強了青少年踐行環保及捐獻愛心的社會責任感。

公益市集行活動覆蓋全國27個地區公司，參與在管項目數282個，累計逾4.4萬人次參與。



「花Young • 公益集市行」活動現場

附表一、2020年ESG關鍵績效指標

環境關鍵績效表¹

	指標	單位	排放量／使用量
排放物	SO _x 排放量	千克	1.34
	NO _x 排放量	千克	483.73
	顆粒物	千克	12.69
溫室氣體 ² 排放量	溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	2,892.19
	溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	468,440.19
	溫室氣體排放量(範圍一+範圍二)	噸二氧化碳當量	471,332.38
有害廢棄物	有害廢棄物	噸	95.60
	廢棄燈泡／燈管	噸	54.33
	廢棄電子產品重量	噸	36.04
	廢棄墨盒／硒鼓重量	噸	5.23
無害廢棄物	無害廢棄物	噸	110,192.43
	一般生活垃圾 ³	噸	11,858.00
	園林垃圾	噸	98,334.43
資源使用 ⁴	總能耗量	兆瓦時	539,016.67
	直接能耗量	兆瓦時	13,360.02
	間接能耗量	兆瓦時	525,656.65
	能耗強度	兆瓦時／收入人民幣百萬元	62.45
	總用电量	兆瓦時	525,656.65
	汽油使用量	升	42,276.37
	液化石油氣使用量	千克	754,311.93
	管道天然氣使用量	立方米	251,105.71
用水量	用水量	立方米	21,204,831.44
	用水強度	立方米／收入人民幣百萬元	2,456.89

- 1 本年度環境數據覆蓋集團總部、16個地區公司及其下屬的636個項目公司的辦公區域、物業管理公共區域以及非外包員工食堂，時間跨度為2020年1月1日至12月31日。
- 2 溫室氣體排放(範圍一)主要來自車輛以及員工食堂的一次能源消耗，溫室氣體排放(範圍二)產生於外購電力消耗，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。電力的溫室氣體排放系數參考國家生態環保部發佈的《2017年度中國區域電網基準線排放因子》，其他能源排放系數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
- 3 辦公區域的一般生活垃圾。
- 4 能源消耗類型包括公務車輛燃油、員工食堂燃料及外購電力，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬；能耗系數參考國際能源署提供的轉換因子以及國家《GB/T2589-2008綜合能耗計算通則》。

附表一、2020年ESG關鍵績效指標

社會關鍵績效表

按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數		2020年	
		員工人數(人)	佔比(%)
按性別劃分	男	28,339	67.08%
	女	13,905	32.92%
按僱傭類型劃分	正式員工	42,244	100.00%
按年齡組別劃分	30歲以下	19,823	46.93%
	31-50歲	21,426	50.72%
	50歲以上	995	2.35%
按地區劃分	中國(含港澳台)	42,244	100.00%
員工總人數		42,244	

因工傷損失工作日數		2020年
因工傷損失工作日數(天)		3,572.38

按性別及僱傭類別劃分的受訓僱員百分比		2020年
按性別劃分	男	100%
	女	100%
按僱傭類別劃分	高層領導	100%
	中層幹部	100%
	基層幹部	100%
	普通員工	100%

按性別及僱傭類別劃分的受訓平均時數		2020年
總受訓人次(人次)		705,123
總受訓時數(小時)		101,824
平均受訓時數(小時)		23.49

附表一、2020年ESG關鍵績效指標

供應商數目		2020年
序號	省份／直轄市／自治區名稱	數量
1	北京市	406
2	天津市	394
3	上海市	142
4	重慶市	1,068
5	河北省	736
6	山西省	676
7	遼寧省	772
8	吉林省	427
9	黑龍江省	309
10	江蘇省	669
11	浙江省	470
12	安徽省	823
13	福建省	371
14	江西省	291
15	山東省	592
16	河南省	456
17	湖北省	802
18	湖南省	856
19	廣東省	1,190
20	海南省	336
21	四川省	720
22	貴州省	391
23	雲南省	204
24	陝西省	451
25	甘肅省	227
26	青海省	3
27	內蒙古自治區	330
28	廣西壯族自治區	400
29	寧夏回族自治區	193
30	新疆維吾爾自治區	73
總計		14,778

客戶服務數據	2020年
接收各渠道投訴和諮詢數量(次)	152,274
投訴完成率	91.26%
400投訴處理後的回訪數量(次)	4,107

反貪腐培訓	2020年
反貪腐培訓總時數(小時)	90,896

附表二、法律法規及內部政策列表

ESG 指標	範圍	主要的 ESG 相關外部法規及規例	內部 ESG 相關政策制度名稱
A1 排放物	廢氣及溫室 氣體排放、 污水排放、 無害及有害 廢棄物排放 及處理	《中華人民共和國環境保護法》	
		《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》	
A2 資源使用	能源、水及 其他原材料 的高效使用	《中華人民共和國大氣污染防治法》	
		《中華人民共和國水法》	
A3 環境及 天然資源	減低對環境 及天然資源 的影響	《中華人民共和國水污染防治法》	
		《中華人民共和國海洋環境保護法》	
B1 僱傭	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	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	
		《中華人民共和國土壤污染防治法》	
B2 健康 與安全	提供安全的 工作環境， 避免職業性 的傷害	《中華人民共和國環境影響評價法》	《物業集團管理辦法》
		《中華人民共和國放射性污染防治法》	《物業集團能耗管理辦法》
B3 發展 與培訓	提升僱員履行 工作職責的知識 和技能	《建設項目環境保護管理條例》	《物業集團車輛管理制度》
		《城市市容和環境衛生管理條例》	
B4 勞工準則	防止童工和 強制勞工	《中華人民共和國節約能源法》	
		《中華人民共和國城鄉規劃法》	
B5 供應鏈 管理	管理供應商鏈的 環境與社會風險	《中華人民共和國水土保持法》	
		《中華人民共和國森林法》	
		《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》	
		《城市生活垃圾管理辦法》	
		《城市建築垃圾管理規定》	
		《中華人民共和國勞動法》	
		《中華人民共和國勞動合同法》	
		《中華人民共和國促進就業法》	
		《中華人民共和國社會保險法》	
		《中華人民共和國勞動與社會保障部最低工資規定》	
		《中華人民共和國職業病防治法》	
		《中華人民共和國安全生產法》	
		《中華人民共和國消防法》	
		《中華人民共和國突發事件應對法》	
		《危險化學品安全管理條例》	
		《生產安全事故報告和調查處理條例》	
		《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》	
		《中華人民共和國工傷保險條例》	
		《工作場所職業衛生監督管理規定》	
		《中華人民共和國未成年人保護法》	
		《禁止使用童工規定》	
		《物業集團管理辦法》	
		《物業集團幹部選拔任用管理制度》	
		《物業集團勞動合同管理制度》	
		《物業集團勞動紀律管理制度》	
		《物業集團招聘入職管理制度》	
		《物業集團新員工轉正管理制度》	
		《物業集團離職管理制度》	
		《物業集團人事檔案管理制度》	
		《物業集團社會保險、住房公積金 管理制度》	
		《物業集團薪資計算管理制度》	
		《物業集團行政辦公管理制度》	
		《關於物業集團規範業務合作、 堵塞漏洞有關規定的通知》	
		《中華人民共和國招投標法》	《物業集團管理辦法》
		《中華人民共和國政府採購法》	《物業集團採購、招標管理辦法》

附表二、法律法規及內部政策列表

ESG指標	範圍	主要的ESG相關外部法規及規例	內部ESG相關政策制度名稱
B6 產品責任	產品和服務的健康與安全，客戶隱私信息保護、合理的廣告營銷	《中華人民共和國產品質量法》 《物業管理條例》 《中華人民共和國侵權責任法》 《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》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國民法總則》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國網絡安全法》	《物業集團管理辦法》 《物業集團客戶訴求投訴管理辦法》 《物業集團重大事件管理規定》 《物業集團物業服務費用收繳管理辦法》 《物業集團空置物業管理辦法》 《物業集團秩序管理辦法》 《物業集團停車管理辦法》 《物業集團工程管理辦法》 《物業集團維修工作管理辦法》 《物業集團設備設施承接查驗管理辦法》 《物業集團專項維修資金管理辦法》 《物業集團電梯維保管理辦法》 《物業集團有償維修管理辦法》 《物業集團維修作業指導書》 《物業集團工程作業指導書》 《物業集團驗收工作實施細則》 《物業集團會所服務管理辦法》 《物業集團資產管理制度》 《物業集團知識產權評估管理辦法》 《物業集團正版軟件管理辦法》 《物業集團印章管理制度》 《物業集團保密制度》 《物業集團信息化管理辦法》 《物業集團信息系統開發管理辦法》 《物業集團信息系統測試管理辦法》 《物業集團信息系統發佈變更管理規範》 《物業集團信息系統零散需求管理辦法》
		《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國中國人民銀行法》 《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國中國人民銀行法》 《中華人民共和國刑法》	《物業集團綜合監察管理辦法》 《員工修身準則》 《幹部守則36條》 《管理幹部紅黃線》

附表三、香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG 指標	披露情況 ⁵	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發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	低碳節能，守護環境
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露	附表一
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（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	附表一
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	附表一
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	附表一
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	低碳節能，守護環境
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	低碳節能，守護環境
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	低碳節能，守護環境
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	附表一
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	附表一
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	低碳節能，守護環境
A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，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	低碳節能，守護環境
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	不適用。集團主營業務不涉及製成品製造及其所用包裝材料。	-
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	低碳節能，守護環境
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	低碳節能，守護環境
A4 一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	已披露	低碳節能，守護環境
A4.1	描述已影響及可能對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	已披露	低碳節能，守護環境

5 因聯交所最新ESG指引文件對關鍵績效指標A1.5,A1.6,A2.3,A2.4,B5.4進行修訂，相關修訂於2020年7月1日或之後開始的財政年度正式生效，集團將於未來年度報告豐富相關內容的披露。

附表三、香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

	ESG 指標	披露情況 ⁵	對應章節
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	以人為本，求賢用士
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	以人為本，求賢用士
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	考慮於後續年度披露	附表一
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	以人為本，求賢用士
B2.1	過去三年（包括匯報年度）因工亡故的人數及比率。	考慮於後續年度披露	—
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	—
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	以人為本，求賢用士
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	以人為本，求賢用士
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	附表一
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。	考慮於後續年度披露	—
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	以人為本，求賢用士
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	以人為本，求賢用士
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	以人為本，求賢用士
B5 一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	夥伴協作，互助共贏
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	夥伴協作，互助共贏
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	夥伴協作，互助共贏
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	夥伴協作，互助共贏
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的方法。	已披露	夥伴協作，互助共贏

附表三、香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG 指標	披露情況 ⁵	對應章節	
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	貼心服務，品質為先
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。集團運營不涉及產品生產和製造	—
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	貼心服務，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	貼心服務，品質為先
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用。集團營運不涉及產品生產和製造	—
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	貼心服務，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	以誠為本，穩健運營
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露	以誠為本，穩健運營
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	以誠為本，穩健運營
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	以誠為本，穩健運營
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考慮社區利益的政策。	已披露	回饋社會，共創價值
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	回饋社會，共創價值
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露	回饋社會，共創價值

附表四、全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告核心選項內容索引

一般披露

GRI準則	描述	參考章節及備註
組織概況		
102-1	組織名稱	關於本報告
102-2	活動、品牌、產品和服務	關於我們 貼心服務、品質為先
102-3	總部位置	關於我們
102-4	經營位置	關於我們
102-5	所有權與法律形式	關於本報告
102-6	服務的市場	關於我們
102-7	組織規模	關於我們
102-8	關於員工和其他工作者的信息	以人為本、求賢用士 附表一、2020年ESG關鍵績效指標
102-9	供應鏈	夥伴協作、互助共贏 附表一、2020年ESG關鍵績效指標
102-10	組織及其供應鏈的重大變化	本年，恒大物業集團的組織規模、架構和所有權及其供應鏈均無重大變化
102-11	預警原則或方針	可持續發展管治 低碳節能、守護環境
102-12	外部倡議	利益相關方溝通機制
102-13	協會成員資格	利益相關方溝通機制
戰略		
102-14	高級決策者的聲明	董事長寄語
道德與誠信		
102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	可持續發展管治
管治		
102-18	管治架構	可持續發展管治
利益相關方參與		
102-40	利益相關方群體列表	利益相關方溝通機制
102-41	團體協議	本年，恒大物業集團未發生團體協議事件
102-42	利益相關方的識別和遴選	利益相關方溝通機制
102-43	利益相關方參與方針	利益相關方溝通機制
102-44	提出的主要議題和關切問題	利益相關方溝通機制

附表四、全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告核心選項內容索引

一般披露

GRI準則	描述	參考章節及備註
<i>報告實踐</i>		
102-45	合併財務報表中所涵蓋的實體	關於本報告 二零二零年年報
102-46	界定報告內容和議題邊界	關於本報告
102-47	實質性議題列表	利益相關方溝通機制
102-48	信息重述	本報告未涉及信息重述
102-49	報告變化	關於本報告 利益相關方溝通機制
102-50	報告期	關於本報告
102-51	最近報告日期	關於本報告
102-52	報告周期	關於本報告
102-53	有關本報告問題的聯絡人信息	關於本報告
102-54	符合GRI標準進行報告的聲明	關於本報告
102-55	GRI內容索引	附表二、全球報告倡議組織報告準則內容索引
102-56	外部鑑證	本報告尚未進行外部鑑證，未來集團將依據報告編製及數據管理現況考慮採納外部鑑證

經濟議題

GRI準則	描述	參考章節及備註
<i>經濟績效</i>		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	關於我們 二零二零年年報
103-2	管理方法及其組成部分	關於我們 二零二零年年報
103-3	管理方法的評估	關於我們 二零二零年年報
201-1	直接產生和分配的經濟價值在專注範疇所動用資源	關於我們 回饋社會、共創價值
201-2	氣候變化所帶來的財務影響以及其他風險和機遇	低碳節能、守護環境

附表四、全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告核心選項內容索引

經濟議題

GRI準則	描述	參考章節及備註
市場表現		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	關於我們 二零二零年年報
103-2	管理方法及其組成部分	關於我們 二零二零年年報
103-3	管理方法的評估	關於我們 二零二零年年報
202-2	從當地社區僱傭高管的比例	以人為本、求賢用士 附表一、2020年ESG關鍵績效指標
間接經濟影響		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	關於我們 二零二零年年報
103-2	管理方法及其組成部分	關於我們 二零二零年年報
103-3	管理方法的評估	關於我們 二零二零年年報
203-1	基礎設施投資和支持性服務專注貢獻範疇	回饋社會、共創價值
反腐敗		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	以誠為本、穩健運營
103-2	管理方法及其組成部分	以誠為本、穩健運營
103-3	管理方法的評估	以誠為本、穩健運營
205-3	已確認的腐敗事件和採取的行動	於報告期內沒有相關違法違例事件
不當競爭行為		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	以誠為本、穩健運營
103-2	管理方法及其組成部分	以誠為本、穩健運營
103-3	管理方法的評估	以誠為本、穩健運營
206-1	針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	以誠為本、穩健運營

附表四、全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告核心選項內容索引

環境議題

GRI準則	描述	參考章節及備註
<i>物料</i>		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用
103-2	管理方法及其組成部分	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用
103-3	管理方法的評估	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用
301-1	所用物料的重量或體積	恒大物業集團的產品並不涉及包裝材料的使用
<i>能源</i>		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	低碳節能、守護環境
103-2	管理方法及其組成部分	低碳節能、守護環境
103-3	管理方法的評估	低碳節能、守護環境
302-1	組織內部的能源消耗量	低碳節能、守護環境 附表一、2020年ESG關鍵績效指標
302-3	能源強度	低碳節能、守護環境 附表一、2020年ESG關鍵績效指標
<i>水</i>		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	低碳節能、守護環境
103-2	管理方法及其組成部分	低碳節能、守護環境
103-3	管理方法的評估	低碳節能、守護環境
303-1	按源頭劃分的取水	低碳節能、守護環境 附表一、2020年ESG關鍵績效指標
<i>生物多樣性</i>		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	低碳節能、守護環境

附表四、全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告核心選項內容索引

環境議題

GRI準則	描述	參考章節及備註
103-2	管理方法及其組成部分	低碳節能、守護環境
103-3	管理方法的評估	低碳節能、守護環境
304-3	受保護或經修復的棲息地	低碳節能、守護環境
<i>排放</i>		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	低碳節能、守護環境
103-2	管理方法及其組成部分	低碳節能、守護環境
103-3	管理方法的評估	低碳節能、守護環境
305-1	直接(範疇1)溫室氣體排放	低碳節能、守護環境 附表一、2020年ESG關鍵績效指標
305-2	能源間接(範疇2)溫室氣體排放	低碳節能、守護環境 附表一、2020年ESG關鍵績效指標
305-4	溫室氣體排放強度	低碳節能、守護環境 附表一、2020年ESG關鍵績效指標
<i>廢水和廢棄物</i>		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	低碳節能、守護環境
103-2	管理方法及其組成部分	低碳節能、守護環境
103-3	管理方法的評估	低碳節能、守護環境
306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	低碳節能、守護環境 附表一、2020年ESG關鍵績效指標
<i>環境合規</i>		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	低碳節能、守護環境

附表四、全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告核心選項內容索引

環境議題

GRI準則	描述	參考章節及備註
103-2	管理方法及其組成部分	低碳節能、守護環境
103-3	管理方法的評估	低碳節能、守護環境
307-1	違反環境法律法規	於報告期內沒有相關違法違例事件
<i>供應商環境評估</i>		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	夥伴協作、互助共贏
103-2	管理方法及其組成部分	夥伴協作、互助共贏
103-3	管理方法的評估	夥伴協作、互助共贏
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	夥伴協作、互助共贏

社會議題

GRI準則	描述	參考章節及備註
<i>僱傭</i>		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	以人為本、求賢用士
103-2	管理方法及其組成部分	以人為本、求賢用士
103-3	管理方法的評估	以人為本、求賢用士
401-1	新進員工和員工流動率	未披露，考慮後續年份披露
	有關防止童工或強制勞工的政策及符合相關法律及規例	以人為本、求賢用士
	檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	以人為本、求賢用士
	在發現違規情況時消除童工及強制勞工情況所採取的步驟	以人為本、求賢用士
<i>職業健康與安全</i>		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	貼心服務、品質為先 以人為本、求賢用士

附表四、全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告核心選項內容索引

社會議題

GRI準則	描述	參考章節及備註
103-2	管理方法及其組成部分	貼心服務、品質為先 以人為本、求賢用士
103-3	管理方法的評估	貼心服務、品質為先 以人為本、求賢用士
403-2	工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	附表一、2020年ESG關鍵績效指標
培訓與教育		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	以人為本、求賢用士
103-2	管理方法及其組成部分	以人為本、求賢用士
103-3	管理方法的評估	以人為本、求賢用士
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	本年，恒大物業集團持續為不同性別與職級的員工提供培訓並統計受訓人次數據，並不斷完善按性別及僱員類別劃分的員工平均受訓時數統計機制，考慮於後續年度披露
多元化與平等機會		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	以人為本、求賢用士
103-2	管理方法及其組成部分	以人為本、求賢用士
103-3	管理方法的評估	以人為本、求賢用士
405-1	管治機構與員工的多元化	以人為本、求賢用士 附表一、2020年ESG關鍵績效指標

附表四、全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告核心選項內容索引

社會議題

GRI準則	描述	參考章節及備註
<i>反歧視</i>		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	以人為本、求賢用士
103-2	管理方法及其組成部分	以人為本、求賢用士
103-3	管理方法的評估	以人為本、求賢用士
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	以人為本、求賢用士
<i>當地社區</i>		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	回饋社會、共創價值
103-2	管理方法及其組成部分	回饋社會、共創價值
103-3	管理方法的評估	回饋社會、共創價值
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	回饋社會、共創價值
<i>供貨商社會評估</i>		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	夥伴協作、互助共贏
103-2	管理方法及其組成部分	夥伴協作、互助共贏
103-3	管理方法的評估	夥伴協作、互助共贏
414-1	使用社會標準篩選的新供貨商	夥伴協作、互助共贏
<i>客戶健康與安全</i>		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	貼心服務、品質為先
103-2	管理方法及其組成部分	貼心服務、品質為先 基於業務及產品性質，產品回收程序指標對恒大物業集團而言不適用
103-3	管理方法的評估	貼心服務、品質為先

附表四、全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告核心選項內容索引

社會議題

GRI準則	描述	參考章節及備註
416-2	涉及產品和服務的健康與安全的違規事件	貼心服務、品質為先
營銷及標識		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	貼心服務、品質為先
103-2	管理方法及其組成部分	貼心服務、品質為先
103-3	管理方法的評估	貼心服務、品質為先
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	貼心服務、品質為先
客戶隱私		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	貼心服務、品質為先
103-2	管理方法及其組成部分	貼心服務、品質為先
103-3	管理方法的評估	貼心服務、品質為先
418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	貼心服務、品質為先 附表一、2020年ESG關鍵績效指標
社會經濟合規		
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	貼心服務、品質為先
103-2	管理方法及其組成部分	貼心服務、品質為先
103-3	管理方法的評估	貼心服務、品質為先
419-1	違反社會與經濟領域的法律和法規	於報告期內沒有相關違法違例事件

