

2025 年度環境、 社會及管治報告

GREENTOWN
SERVICE



 綠城服務集團有限公司
GREENTOWN SERVICE GROUP CO. LTD.

根據開曼群島法例註冊成立的有限公司

股份代號: 2869



目錄

-
- 2 關於本報告
 - 4 關於本集團
 - 5 領導致辭
 - 6 ESG關鍵績效表
 - 7 董事會聲明

-
- 8 專題：在浙大校企總部園的一天

01

-
- 86 附錄：ESG一般披露參考表

-
- 12 可持續發展管理

- 14 可持續發展目標
- 15 ESG管治
- 15 利益相關方溝通
- 16 重要議題評估



02

18 合規管治，誠信經營

- 20 商業道德與風險管控
- 22 廉潔從業與反貪腐
- 24 信息安全與隱私保護
- 26 智慧物業建設

04

54 人才引領，攜手前行

- 56 人才基石，驅動事業遠航
- 63 助力成長，同行共創未來
- 68 心繫安全，守護生命之光

03

28 責任為先，客戶至上

- 30 聚焦業主，品質鑄就信賴
- 37 多維甄選，承載採購責任
- 39 聚焦一老一小，構建全齡友好社區
- 52 志願到家，服務溫暖民心
- 53 鄉村振興

05

74 守護家園，綠色行動

- 76 綠色引領，節能創造美好
- 80 低碳運營，逐綠共繪藍天

關於本報告

報告簡介

這是綠城服務集團有限公司（下稱「綠城服務」、「本集團」、「集團」或「我們」）發佈的第十份《環境、社會及管治報告》（「ESG報告」），旨在呈現本集團2025年於環境與社會方面的管理政策與績效表現。

報告時間範圍

本報告為年度報告，時間範圍是2025年1月1日至12月31日。為增強報告的可讀性，部分內容或數據涉及到以往年度或後續年度。

報告組織範圍

本報告除環境範疇數據以外的涵蓋範圍包括本集團總部及各分子公司，較上年沒有變化。關於環境範疇的數據，由於本集團的業務屬性，對在管項目上的資源使用影響有限，統計範圍為本集團總部，較上年沒有變化。

報告數據說明

報告所使用的數據和案例均來自本集團的內部文件、統計報告及相關履責情況的匯總和統計。

編製基礎

本報告按照香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券上市規則（「上市規則」）附錄C2《環境、社會及管治報告守則》編製，並參考：

- 全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》(GRI Standards)
- 中國社會科學院《中國企業社會責任報告指南基礎框架》(CASS-ESG 6.0)
- 聯合國可持續發展目標(SDGs)
- 世界經濟論壇國際商業理事會「Measuring Stakeholder Capitalism: Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation」白皮書¹ — Stakeholder Capitalism Metrics
- 《國際財務報告可持續披露準則第1號——可持續相關財務信息披露一般要求》
- 應對氣候變化部分內容參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)建議、聯交所《氣候信息披露指引》及《國際財務報告可持續披露準則第2號——氣候相關披露》

¹ Measuring Stakeholder Capitalism: Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation，世界經濟論壇，2020年9月。

匯報原則

本報告乃根據以下原則編製：

重要性：本集團通過重要性評估確定主要ESG議題，相關過程與結果已在本報告中披露；

量化：本集團依據上市規則附錄C2「環境、社會及管治報告守則」中「關鍵績效指標」要求，對「環境」和「社會」範疇的具有歷史數據的關鍵績效指標進行量化的披露，涉及計算的指標所用的標準詳見「低碳運營，逐綠共繪藍天」。對前瞻性的信息比如目標盡可能進行量化的披露，並將在未來逐步完善統計流程實現全部披露。

平衡：本報告披露努力實現客觀、公正、真實地反映本集團2025年環境及社會事宜工作成效及實踐，並且以負責的態度披露所遇到的問題及改善措施。

一致性：本集團遵循一致的披露統計方法，本報告中，對上年報告中曾經的披露過的信息保持相同的披露統計方法，對首次披露的信息，本集團將在往後年度採用一致的方法進行ESG信息的披露，以方便逐年做有意義的比較。

獲取及回應本報告

本報告將刊載於聯交所網站(www.hkexnews.hk)與本集團官方網站(<http://www.lvchengfuwu.com>)。本報告以中英文兩種文字出版，如您對本報告或本集團的ESG方面的表現有任何意見或建議，歡迎發送郵件至：ir@lvchengfuwu.com。



關於本集團

集團概況

綠城服務成立於1998年，總部位於浙江省杭州市，是一家以物業服務為根基、以生活服務與城市服務為兩翼，以智慧科技為引擎的數位化、平台化、生態型的現代服務企業。

企業文化

20多年來，綠城服務秉承「真誠、善意、精緻、完美」的核心價值觀，為廣大業主提供充滿人文關懷的服務，得到業內高度認可，多年獲得「中國物業服務百強滿意度領先企業」等殊榮。

獎項榮譽

2025中國「物業+養老」服務領軍企業		
2025中國物業管理行業上市物企20強		
2025中國高端住宅物業服務企業TOP10		
2025中國物業質量服務領軍企業		
2025年中國上市物企模範領先TOP5		
2025中國物業服務企業華東30強		
2025中國物業品牌影響力百強企業		
2025中國好服務模範企業		
浙江省服務業百強企業		
2025中國物業服務綜合實力百強企業		
2025中國物業最佳僱主企業TOP3		
長三角民營服務業企業100強		
浙江省物業服務企業信用等級AAA企業		
中國服務業500前企業		

領導致辭

各位綠城服務的朋友們，大家好，

2025年，綠城服務繼續秉承「為員工創造平台、為業主提供價值、為城市創造美麗、為社會創造和諧」的企業使命，發佈「深度服務」體系，以「深度響應、深度融入、深度信任」為內核，構建「客戶需求深度洞察、服務場景深度覆蓋、人本科技深度融合」的深度服務鏈路，推進標準化的傳統物業服務向生活服務的全維深入，為廣大客戶創造安全、舒適、便捷的生活環境。在此，我謹代表綠城服務董事會，向長期以來關心和支持我們的各界朋友表示衷心的感謝和誠摯的敬意。

2025年，我們建立了圍繞「善綠共生(Green Impact)」的ESG品牌體系，堅定不移地推進可持續發展戰略，努力成為共創綠色價值的行業引領者。

環境共存，共創低碳未來。我們積極踐行綠色低碳綠色發展戰略，宣導「齊心減碳，從能源節約開始」，將綠色理念融入日常運營的每一個環節。2025年通過升級能源管理平台，引入遠程自動抄表、能耗自動分析等功能，進一步強化公共能耗精細化管理，加速能源管理的智能化轉型，在保護環境的同時有力助力管理運營的降本增效，並同步持續推進在管物業服務項目的水系生態治理，深化節水管控及生態用水優化，紮實落地可持續水資源管理實踐。

組織共建，構造健康職場。我們堅信員工是企業最寶貴的財富，員工的多元發展與健康職場環境是企業可持續發展的基石。我們尊重員工權益，珍視員工的多樣性，為每一個員工提供廣闊的發展空間和豐富的學習資源。我們推出「六航四桂」培訓體系，適應不同崗位、不同階段員工的成長需求，實現個人與企業的共同成長。我們高度重視員工的身心健康與職業安全，制定並執行一系列職業健康與安全管理制度，不斷提升員工的健康意識與安全技能，守護每一位員工的生命安全與身體健康。

社區共治，共築美好生活。我們始終將業主需求放在首位，秉承「真誠、善意、精緻、完美」的核心價值觀，致力於讓客戶在我們提供的物業服務中享有卓越的體驗。我們暢通與客戶溝通渠道，深入傾聽業主聲

音，及時解決業主困擾，客戶滿意度持續提升。聚焦「一老一小」重點關愛人群，構建全齡友好社區，設計覆蓋全齡段的服務產品，推動服務從基礎保障向深度關懷跨越，打造特色社群服務體系。我們亦積極開展文化振興、消費幫扶，助力推進鄉村全面振興。

價值共創，推動行業綠色轉型。我們規範企業運作，保障穩健發展，不斷完善內部管理機制，提升治理水平。我們重視與供應鏈業務夥伴的關係，持續加強ESG優質供應商管理，開展線下ESG培訓與宣傳，推動供應鏈綠色承諾的履行。我們重視企業數字化轉型升級，持續研發創新，借助先進的物聯網、AI和大數據新技術，以科技賦能不斷拓寬傳統物業服務的邊界，滿足居民多樣化多層次生活服務需求。

展望未來，綠城服務將繼續秉承ESG理念，深化可持續發展實踐，為構建人與自然和諧共生的美好未來貢獻力量。我們相信，在全體員工的共同努力下，在社會各界的關心支持下，綠城服務一定能夠開創更綠色、更可持續的未來。

楊掌法

董事會主席
2026年4月

ESG關鍵績效表

市場

19,164.4

營業收入人民幣19,164.4百萬元

1,877.5

核心經營利潤
人民幣1,877.5百萬元

566.1

在管面積566.1百萬平方米

330.8

儲備面積330.8百萬平方米

94分

客戶滿意度94分

社會

51,785

截至報告期末，員工人數
51,785人

50.2%

女性員工佔比50.2%

6,552

AED持證人員6,552名

已通過

GB/T45001-2020/
ISO45001:2018職業
健康安全管理体系

42

員工平均受訓時長42
小時

環境

已通過

GB/T24001-2016/
ISO14001:2015環境管
理體系

已通過

GB/T23331-2020/
ISO50001:2018能源管理
體系

63

63個項目中使用太陽能發
電系統和太陽能熱水系統

251

在251個項目中採用了雨水
回用或中水回用系統

* 以上均為截至2025年末或2025年當年情況。

董事會聲明

綠城服務董事會（「董事會」）對本集團的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，負責評估及釐定本集團有關環境、社會及管治的風險，並確保綠城服務設立合適及有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統。

綠城服務秉承「真誠、善意、精緻、完美」的核心價值觀，深化ESG理念，重視企業可持續發展，持續健全ESG管治架構，加強ESG管理，由董事會領導並參與ESG重大事宜的審議與決策，包括識別與評估ESG風險、制定ESG戰略與方針、建立管理政策與計劃、審批和審視ESG目標管理，加強ESG信息披露，審議並批准每年度的ESG報告等管理內容。

基於外部環境和本集團發展戰略，報告期內，本集團對內、外部利益相關方進行調研，複核關鍵ESG議題的優先次序排列，以此明確工作重點，包括：可持續發展管理、員工福利及待遇、僱傭管理與勞工準則、培訓與發展、職業健康與安全、優質客戶服務、信息安全與隱私保護、客戶健康與安全、智慧物業等，在日常工作中對上述議題進行重點審視與ESG績效提升，並相應地開展目標管理。未來，本集團將持續根據利益相關方期望和本集團運營實際調整可持續發展管理策略及推進方式，提升ESG績效表現，加強可持續發展水平。

本報告詳盡披露綠城服務2025年ESG工作的進展與成效。董事會作為ESG事宜的最高負責及決策機構，確保本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，對其內容的真實性和準確性承擔全部責任。

在浙大校企總部園的一天

綠城服務集團成立於1998年，20多年來秉承「真誠、善意、精緻、完美」的核心價值觀為客戶提供優質服務；以「為員工創造平台、為業主提供價值、為城市創造美麗、為社會創造和諧」為企業使命，尋找創造可持續價值的服務方案。

年內，集團結合自身企業文化及業務實踐，創立了圍繞「善綠共生(Green Impact)的ESG品牌體系。「善」是綠城服務企業文化的精神內核，也是綠城服務可持續發展的內部動力；「綠」代表綠城服務、綠色發展及可持續理念；「共生」是綠城服務希望與環境、業主、員工、合作夥伴乃至整個社會構建的一種「相互依存、協同共創、價值共享」的生態關係，強調系統性、互利的長遠發展觀。綠城服務希望通過實際行動帶來改變，在環境、社會和治理層面創造切實、可衡量的正面影響。

「善綠共生」圍繞四大核心宗旨：「環境共存」、「組織共建」、「社區共治」和「價值共創」。我們致力優化環境管理的實踐，將自然元素融入園區設計，並通過全面的服務提供和社區建設努力，與客戶建立更深的互動與關係。同時，我們不斷改進管理系統及舉措，將數字化技術融入日常運營，力求我們能夠在更多項目中與客戶、社區與環境實踐「價值共創」的營運模式。

為融合ESG策略在公司業務發展當中，綠城服務選取了西溪國際商務中心、浙大校友企業總部經濟園（「浙大校企總部園」）、未科阿里中心三個項目為試點，將ESG理念在項目上落地生根，紮實推進ESG舉措使之成為全集團ESG實踐標桿，從而以點帶面在更多項目上推廣。

Green Impact 善綠共生

願景：成為共創綠色價值的行業引領者
Slogan: WE ARE GREEN

Green Impact 實現四支柱

環境共存 Eco-Impact 土壤 守護共同生長的綠色家園	組織共建 Govern-Impact 基干 打造員工多元發展的健康職場	社區共治 Community-Impact 森林 服務可持續運營的美好社區	價值共創 Co-Impact 天空 與員工、伙伴、客戶、投資者推動行業綠色轉型，共創可持續新價值
---	--	--	---

Green Impact 關鍵行動

生物多樣性及濕地保護 氣候韌性 水系治理 能源與低碳管理	優化並透明治理結構 多元化包容性職場 健康安全工作場所 透明職業發展通道及全員工培訓	業主共治模式·幸福里 社區群體關懷·老小服務 人人可以參與的公益IP 零廢棄物計劃	供應鏈綠色承諾 業主\租戶綠色倡議 負責任的投資 負責任的人工智能實踐
---------------------------------------	---	--	--

浙大校企總部園—可持續營運藍本

浙大校企總部園於2024年12月投入運營，由綠城服務提供物業服務。該項目融合了獨棟辦公、高層辦公以及配套用房等多元化的業態，是承載浙大校友企業創新、創業、發展的載體。我們落實「生產、生活、生態」三生和諧的「雲享至臻」服務體系，以園區運營為核心支撐，以產業服務推動生產，以商業服務便捷生活，以物業服務構築生態，以科技服務為數字基座。





綠色建築設計x智慧管理：工作與生活的現代綠洲

訪客踏入浙大校企總部園時，會立即被悅耳的流水聲所迎接。園區周圍佈滿了色彩繽紛的花卉和寧靜的魚塘，營造出一片平靜、溫馨的氛圍。園區的所有設備被精心管理，噴水池只在早、中午和晚上高峰時段運行，以最大限度地節省能源。



我們為浙大校企總部園創新研發專屬App，旨在簡化客戶的生活而設計。應用程序使客戶能夠進入大樓、預約停車位、提前預約設施以及註冊活動，大大簡化了客戶的體驗，所有功能在客戶指尖，優化客戶體驗的同時，也讓我們提供服務的操作更加集中化。

在運營方面，我們的核心使命在於確保客戶的舒適體驗，同時降低對環境的負荷。浙大校企總部園利用中央空調系統，確保大樓維持冬暖夏涼、四季如春的環境。此外，我們積極鼓勵客戶養成良好環保習慣，建築物內張貼了提醒通知，呼籲員工節約用水、在不使用電子設備時關閉電源，並將廢棄物回收。我們亦會在後端仔細監控耗能情況，不斷尋找方案來優化資源消耗，盡可能減少對自然資源的使用。

為了確保每個人都能享受浙大校企總部園的良好環境，我們禁止室內吸煙，並在場地周圍設置指定吸煙區，以改善人們的健康和環境管理。



在浙大總部園的一天

為客戶打造卓越的環境體驗

作為一家物業管理公司，我們主要目標是確保客戶能在我們提供的物業服務中獲得卓越的體驗。我們積極確保物業和相關服務能夠滿足客戶的需求，為他們提供優質的工作與生活空間。

為了幫助客戶的員工在繁忙的工作中找到平衡，我們特意打造了多個休閒空間，將綠色設計與人性化需求完美結合。例如，位於C2C3的天台花園，彷彿是城市中的一片綠洲，為員工提供了放鬆身心的絕佳去處。柔和的音樂飄蕩在空中，搭配著綠意盎然的植栽，讓人仿佛置身於大自然的懷抱。此外，我們在浙大校企總部園多處設置了沙發和休息區，讓大家在忙碌的工作中稍作喘息，與同事交流分享，從而在整個園區內培養出濃厚的社區感。



在服務方面，我們為浙大校企總部園精心挑選了超過20家優質商戶，涵蓋飲食、休閒等多種服務，以便客戶隨時獲得各種服務。無論是美食還是日常所需，客戶只需輕點手機，就能輕鬆搞定。此外，我們設置園區快遞驛站，集中優化物流路徑，減少車輛無效行駛與尾氣排放，實現節能減碳，在提升客戶取件便利與安全的同時為環保貢獻一份力量。





通過活動建立與客戶的互動

為培養客戶之間的良好關係，我們定期舉辦活動，例如循環再用工作坊（咖啡渣循環再利用、玻璃繪畫、循環實驗室等），讓客戶員工聚在一起，同時學習更多關於綠色環保的知識。關注客戶員工的身心健康，我們定期會在下班後舉辦跑步社團，鼓勵大家踐行健康生活方式，直接促進身心健康，提升團隊凝聚力。



商業工作坊

浙大校企總部園聚集了許多頂尖國際企業和初創公司，我們圍繞企業發展的核心需求，構建了立體賦能體系，定期開展政策解讀、數字安全講座、股權架構設計沙龍、小微企業主題沙龍等產業活動，促進不同企業之間的合作與交流。

我們希望在未來於更多項目中實踐ESG品牌策略，期望為每一位客戶提供卓越服務、共創可持續價值。



網絡與數字安全
專題講座



科創公司股權架構
設計藝術沙龍



「小微你好，財智共生」
2025小微專項主題沙龍



中美博弈下的匯率走勢
與美股上市新機遇講座

01

可持續 發展管理

本章節響應聯合國可持續發展第17項目標



可持續發展管理

可持續發展目標

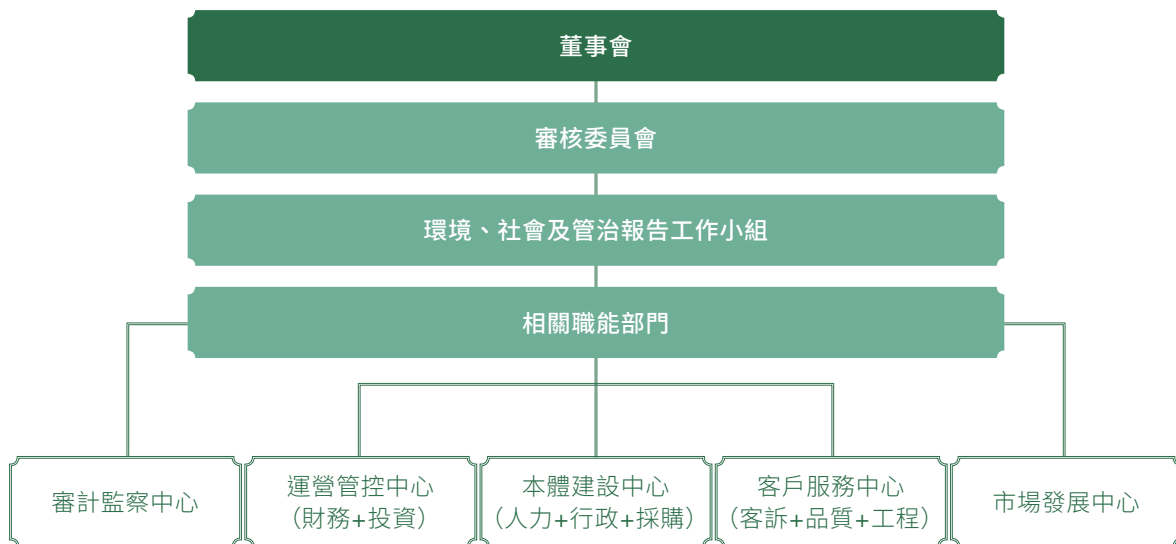
本集團持續審視可持續發展管治策略，完善ESG政策措施。同時，集團亦持續加強與利益相關方溝通，努力提升集團於環境與社會的表現，為股東及其他利益相關方創造長遠價值。

我們的可持續發展目標		
業務	道德與管治	<ul style="list-style-type: none">以誠信為原則經營業務，維持高水平的企業管治、高質素的董事會、健全的內部監管、高透明度以及對所有持份者負責
環境	環境管理	<ul style="list-style-type: none">定期監察各類環境參數，盡量減少相關的環境影響
	氣候變化策略	<ul style="list-style-type: none">檢討集團應對氣候變化的方針，並制定可持續發展計劃，以識別和應對相關的物理和轉型風險與機遇
員工	關懷員工	<ul style="list-style-type: none">為員工提供充足支援、加強與員工的良好關係
	培育人才	<ul style="list-style-type: none">培育持續進修的環境，並鼓勵僱員在企業內發展事業
	多元包容	<ul style="list-style-type: none">尊重所有員工的勞工權利及人權，明確人力資源管理政策，並在集團內倡導包容的文化
	安全工作	<ul style="list-style-type: none">促進健康安全工作環境在工作場所實現零致命事故
社會	社區投資	<ul style="list-style-type: none">與本地慈善機構合作支持弱勢社群及有需要人士為年輕人提供工作及培訓機會
	品質服務	<ul style="list-style-type: none">通過創新科技提高服務管理的質量、安全和環境效益，給予業主更佳的體驗遵守所有適用的數據保護和網絡安全的法規及盡量降低業務受網絡攻擊中斷的風險
	負責任採購	<ul style="list-style-type: none">要求供應商遵守本集團環境及社會相關標準，包括工作流程、產品或服務、童工、基本人權、工作條件、薪酬、職業健康與安全，以及商業道德，恪守我們要求的供應商和業務夥伴合作

ESG 管治

本集團董事會一直以來肩負著集團領導及監察的角色，每年檢視及管理環境、社會及管治相關議題及風險，確保其納入集團策略，帶領本集團實現長遠目標。集團設有環境、社會及管治報告工作小組，負責監察可持續發展表現和目標，審視利益相關方的意見，收集環境、社會及管治的數據，以編製年度環境、社會及管治報告，並向董事會匯報，以供其審批。

綠城服務的可持續發展管治架構



利益相關方溝通

本集團的利益相關方主要包括員工、客戶、股東及投資者等群體。傾聽和了解利益相關方的訴求將為本集團長期發展和成功打下堅實的基礎。集團積極開拓各種渠道，與利益相關方保持有效溝通，增進其對本集團的發展和運營方針的了解；創造機會平台，觸達利益相關方提出建議，並對其訴求進行及時而有效的反饋，保障雙方增進合作關係，攜手共同發展。

集團重視有效和持續的聆聽、響應及解決利益相關方意見以及他們所關注的問題。為此，我們建構了多個不同的平台，包括：手機應用程式，交流軟件及網站等，不但讓我們的利益相關方分享及發表他們關注的事項，同時推動更加和諧的鄰里關係和良好的社會風尚，構建業主、物業生活服務中心、商家、用戶參與互動、共生共榮、相互促進的服務生態圈。集團營運數據及整體業績表現會分別每半年及每年總結於集團的中期報告及年報，並通過網站(<http://www.lvchengfuwu.com>)向各投資者作出匯報。

可持續發展管理

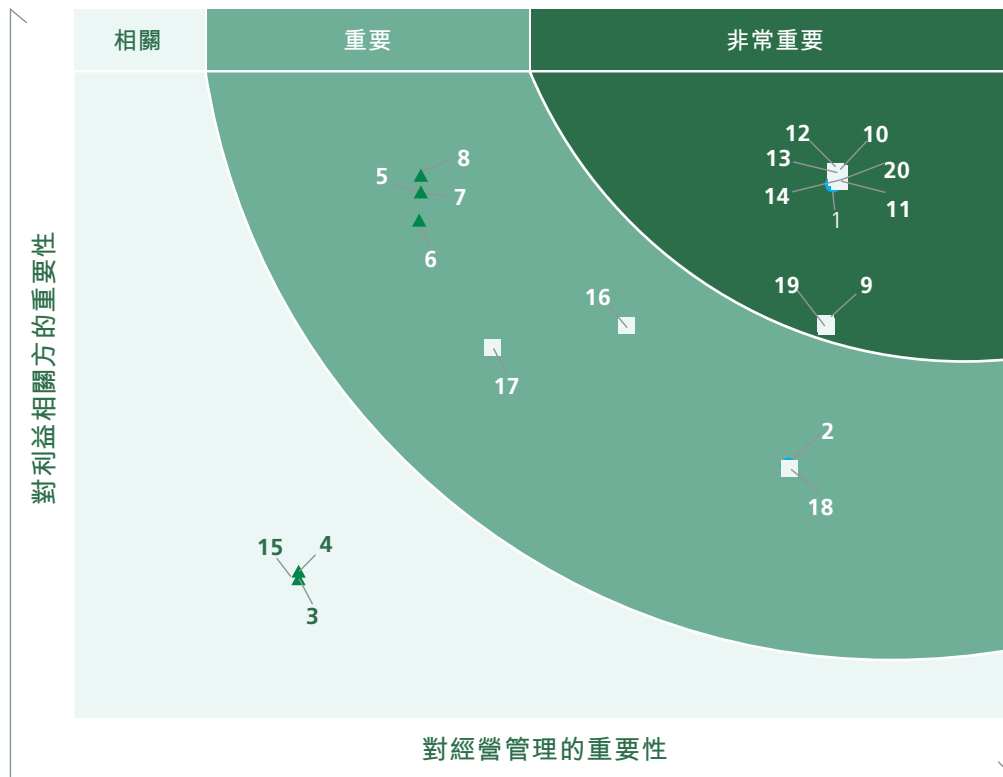
利益相關方	股東及投資者	員工	客戶
目標和關注點	<ul style="list-style-type: none"> 業務戰略 經營業績 股東權益保護 業務可持續性 公司透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬福利 權益保障 職業發展 安全健康 企業文化 	<ul style="list-style-type: none"> 服務質量 及時響應 隱私保護 個性化服務
溝通和交流方式	<ul style="list-style-type: none"> 股東會 業績發佈會 投資者諮詢溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶官體系 員工意見調查 增加信息反饋 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶意見調查、反饋 客戶滿意度調查 客戶服務中心及投訴熱線
重點行動	<ul style="list-style-type: none"> 定期召開股東會 定期召開董事會 召開投資者見面會 及時進行法定事項披露 	<ul style="list-style-type: none"> 加強員工技能培養 改善員工工作、生活環境 保證員工權益、提升福利待遇 員工健康與安全的保證 	<ul style="list-style-type: none"> 增強服務品質 定期進行滿意度調查 對客戶投訴及時反饋、處理 切實保障客戶隱私
關鍵業績指標	<ul style="list-style-type: none"> 股票價值、股息紅利 	<ul style="list-style-type: none"> 職工培訓情況 薪酬、福利制度 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度 客戶隱私處理方案

重要議題評估

為了解利益相關方在環境、社會及管治方面對我們的期望，本集團進行利益相關方溝通活動及重要性評估，其中包括：管理層、外部及內部利益相關方的問卷調查，並結合可持續發展信息披露相關指引如可持續會計準則委員會(SASB)制定的《重要性議題庫》等，識別行業相關的ESG議題，並基於對各利益相關方對ESG議題重要性評估結果的分析和匯總，形成如下重要性評估的矩陣。結合利益相關方對於企業經營與環境、社會管治的關注重點和《環境、社會及管治報告守則》，集團重點關注領域集中在可持續發展管理、員工福利及待遇、僱傭管理與勞工準則、培訓與發展、職業健康與安全、優質客戶服務、信息安全與隱私保護、客戶健康與安全、智慧物業等方面。

我們採取四個步驟進行重要性評估	識別	<ul style="list-style-type: none"> 參考聯交所ESG報告守則、集團政策及管理策略、行業特點及業務的風險與機遇等，以識別對集團業務和利益相關方最為相關和重要的ESG議題。
	收集意見	<ul style="list-style-type: none"> 進行問卷調查，邀請包括管理層、員工、客戶、股東及投資者等利益相關方從自身角度評價各議題的重要性程度。
	優先排序	<ul style="list-style-type: none"> 篩選出重要議題，並繪製重要性評估矩陣，得出初步評估結果，從而確定可持續發展戰略重點，完善可持續發展管治。
	確認	<ul style="list-style-type: none"> 由ESG工作小組對評估結果進行討論和確認，並最終確定重要性評估結果，匯報給董事會。

可持續發展管理



綠城服務ESG重要性議題列表

非常重要	重要	相關
1. 可持續發展管理 9. 僱傭管理與勞工準則 10. 員工福利及待遇 11. 培訓與發展 12. 職業健康與安全 13. 優質客戶服務 14. 信息安全與隱私保護 19. 客戶健康與安全 20. 智慧物業	2. 反貪污 5. 水資源管理 6. 能源使用 7. 對環境和自然資源的影響 8. 氣候變化 16. 供應鏈管理 17. 知識產權保護 18. 社區發展和公益活動	3. 溫室氣體排放 4. 廢棄物排放管理 15. 負責任營銷

02

合規管治 誠信經營



本章節響應聯合國可持續發展第16項目標



合規管治，誠信經營

商業道德與風險管控

本集團遵守國家法律法規、監管機構要求及《董事長禁令》《反舞弊管理制度》《管理者自律行為準則》《任職投資申報管理辦法》《禮金禮卡管理辦法》《員工手冊》等內部相關文件，以「強意識」和「抓管控」為目標，開展各項管控措施，促進集團範圍內統一的企業風險管理，並設立風險管理及內部監控系統。集團董事、高級管理人員及其他已經存在或可能存在利益衝突的員工需匯報及填寫利益衝突申報表，本集團對員工填寫申報的利益衝突申報表分級報審，對於其中需要進一步調查的，會提請申報人補充說明，由審計監察中心進一步進行相關調查。

本集團制定了《商業秘密保護管理制度》，報告期內，全面開展商業道德培訓工作，提供視頻課程，旨在確保全體員工能夠及時接受到商業道德的教育。此外，從集團業務的特性出發，系統分析了近期行業內發生的重大舞弊事件及其處理措施形成警示案例，並通過多種渠道廣泛宣傳，進一步強化員工的合規意識，提醒員工規避不必要的法律風險，在集團內部營造風清氣正、誠信守法的良好工作氛圍。





集團遵循自願、平等、公平、誠信的原則，嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》等有關維護公平競爭市場秩序，維護消費者利益和社會公眾利益的相關法律法規，正確引導和規範集團員工日常工作行為，以達到維護正常的經營管理秩序，防範損害集團利益的舞弊行為，提升工作效率和效果的目的。報告期內，本集團全體員工均參與《董事長禁令》《員工手冊》的培訓。集團設立舉報機制，並搭建相關的舉報渠道，任何員工，與集團有直接或間接業務往來的合作夥伴，以及外部相關方（客戶、供應商等）均可以作為舉報人，員工違反《董事長禁令》《員工手冊》《管理者自律行為準則》等涉及舞弊方面的事項都在舉報的受理範圍內。本集團出台《員工底線行為管理及處分制度》，將違規責任根據工作職責劃分為直接責任、管理責任，分級問責，確保責任追究到人。

集團致力於持續完善和建立各類舉報渠道的橫向聯動機制，確保董事長郵箱舉報與質量客服專線之間的有效聯動。此外，集團還加強了部門間的聯動，以確保舉報信息能夠得到及時、準確的處理和反饋。

舉報形式



集團開展了一系列舉措加強舉報人保護工作：

<p>身份信息</p> 	<ul style="list-style-type: none">• 擁有嚴格的保密制度及保密措施，嚴禁將舉報人的身份信息透露給審計監察中心部門以外的人員。	 <p>舉報獎勵</p> <p>舉報獎勵對象原則上 限於實名舉報，集團 根據舉報人提供的真 實信息及證據，並結 合最終的調查結果等 情況，給予舉報人或 舉報單位一定金額的 獎勵。</p>
<p>禁止報復</p> 	<ul style="list-style-type: none">• 嚴禁用任何形式對舉報人進行打擊報復，任何形式的打擊報復將按國家法律法規及集團制度從嚴從重處理，違法的將追究當事人的法律責任。• 若舉報人遭受到任何形式、任何程度的打擊報復，可第一時間向審計監察中心反饋，由審計監察中心牽頭採取保護措施。	
<p>舉報調查</p> 	<ul style="list-style-type: none">• 舉報調查信息僅限於審計監察中心部門內部知曉，不必擔心舉報事項被人察覺。	

本集團建立健全舉報的激勵機制，對於在反貪污工作領域表現卓越之員工予以獎勵。此舉可激發員工的工作積極性，更進一步鞏固集團內部廉潔文化建設。我們通過完善制度建設、合理劃分職權、健全監察機制以及擴大覆蓋群體等多方面舉措，成功構建起一道堅固的反貪污防線，為集團的穩健發展提供了有力保障。

2025年，本集團舉行了地區性公司層面的風險自評，由各個職能中心（包括本體、運營、市場、客服中心）按照重要風險事項及指標來進行自我評估，最後向集團管理層進行匯報，通過辨識各地區所面臨的風險，有助設定更完善的風險管理及保障體系。

負責任營銷

本集團踐行負責任營銷推廣，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》及相關法律法規。集團出台《綠城服務品牌管理標準》《綠城服務輿情管理制度》《自媒體運營管理辦法》，並分解成易懂版本的《品牌使用規範》向員工宣貫。各業務板塊及在管項目確保宣傳信息的真實性和準確性，杜絕虛假宣傳、誇大宣傳；保證對客戶的承諾真實有效，保障客戶利益。截至報告期末，集團無違規行為。

合規管治，誠信經營

廉潔從業與反貪腐

本集團嚴格遵守有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的相關法律法規，如《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國刑法》。截至報告期末，概無對本集團或其僱員提出並已結案的貪污訴訟案件。

為營造良好的企業氛圍，引導和規範集團員工的日常工作行為，以達到維護正常的經營管理秩序，防範損害集團利益的舞弊行為，提升工作效率和效果的目的，本集團全體員工均簽署《員工職業行為承諾書》並接受相關培訓。《員工職業行為承諾書》詳細列明了簽署人對於恪守職業道德、職業記錄和職業操守的莊重承諾，同時明確表示將嚴格遵守集團所制定的各項紀律和規章制度。本集團出台《管理者自律承諾書》，簽署人員覆蓋具有管理職能的所有層級管理層。鼓勵管理層發揮帶頭示範作用，共同營造集團風清氣正的良好氛圍。新員工亦會在入職時獲得廉政相關的培訓，並需要簽署承諾書。

為防止舞弊，加強內部治理和控制，降低運營風險，構建正直、廉潔的誠信氛圍，維護公司和員工的共同利益，本集團制定了《反舞弊管理制度》《審計監察制度》等一系列管理制度。針對舞弊上報，集團制定了明確的規定：無論舞弊事件的大小，都必須進行及時上報。此外，為了進一步加強對舞弊行為的監管和處理，對於遲報、瞞報行為，追加相關管理者的管理責任，旨在確保我們能夠及時、全面地發現和處理舞弊事件，從而提升整個組織的誠信度和合規性。審計監察中心亦會每月定期向集團董事長匯報舞弊相關事宜。

若發生違規違紀情況，我們採取層級考核，對嚴重程度進行歸類，分為直接責任（指直接決策、組織、策劃、授意、操縱、實施等行為）、管理責任（指對直接責任人負有職能或業務管理責任的員工）和領導責任（指對管理責任人負有職能或業務管理責任的員工），進行嚴重警告、記過、降職或免職等一系列處理，即舞弊事件已與本集團包括基層組織與一線管理者在內

的績效考核相掛鉤。通過內部審計的全面審查和評估，可以幫助我們發現潛在的風險和問題，並提出解決方案和管理改進措施，促進可持續發展。

借助內部審計的全方位審查與深入評估，能夠精準識別潛在風險與各類問題，並據此提出切實可行的解決方案及管理優化建議，進而有力推動集團可持續發展進程。集團內部審計工作按每三年完成一次全覆蓋進行規劃。在項目管理流程中，我們每年年末均會對項目督導內容進行更新，並正式下發相關文件。同時，將項目考核與區域考核緊密掛鉤，而且將考核結果與員工績效獎金直接掛鉤。此外，對於督導過程中發現的系統性風險，需抄送至相關職能中心，要求其及時更新相應的措施與手段，以確保整個集團的運營效率及合規性得到有效保障。

本年，集團反舞弊審查重點聚焦資金與職權核心環節，對於繳費核算或採購價格虛高等相關事宜，旨在應用收支全流程數字化溯源應對舞弊風險。報告期內，集團未發現有舞弊相關任何重大風險。

集團採用「自查、抽查、巡查」三結合的方式，建立集團、地區公司／專業公司、業務經營單元的三級風險管理模式。集團負責制定風險管理政策和目標，指導地區公司提升內控管理，並對業務部門實施專項整治。地區公司每月進行風險評估，制定應對措施，並監督業務部門執行。業務部門則通過定期自查，優化流程，提升風險防範能力。未能達到年度內控巡查目標（內控自查每年不少於2次，內控巡查得分不低於90分）的部門會反映在年度績效考核得分。

為確保全體員工（含董事）恪守廉潔自律原則，我們採用「線下+線上」相結合的教學模式舉辦反貪污培訓，旨在引導員工從自我做起，於細微處著眼，嚴格遵照國家法律法規及企業內部規章制度，積極推廣並大力弘揚集團廉政文化。其中，線上培訓的平均時長約為1小時。

線上培訓

通過成長雲學堂平台推出廉政系列課程，覆蓋全體員工。課程內容聚焦員工職業行為規範和職業操守的堅守，並結合實際案例精心製作了7個反腐微課堂視頻及1部警示教育片，以此對員工進行深入細緻的宣導教育。同時，還安排了課堂測試環節，以鞏固和檢驗員工的學習成果。



線下培訓

共有39個區域公司及7個業務集團根據各自實際情況，充分利用紅色教育資源，組織開展了豐富多樣的主題教育活動。活動形式包括與當地社區黨組織聯合舉辦主題黨日活動、前往紅色教育基地參觀學習等，以此增強員工的廉政意識和紀律觀念。



此外，集團在反貪污方面開展了以下專項活動：



「內控督導」及「廉正建設月」專項活動

- 採取線上作業模式，借助「智慧園區平台」進行開展。
- 內控檢查工作從自查、抽查、巡查三個維度全面展開，2025年，各項目100%自查，區域公司層面共檢查682個項目，集團層面主導的內控督導工作覆蓋在管項目的10%，有效提升了風險防範與管控能力，降低了舞弊行為的發生率。

為深入貫徹落實廉潔自律要求，本集團及集團黨委精心組織開展以「心自清、行自廉」為主題的「廉正建設月」系列活動，旨在引導全體員工樹立清正廉潔觀念，恪守職業道德，攜手共築「廉潔自律、風清氣正」的工作與學習環境。在活動開展過程中，充分發揮黨支部的引領作用，緊密結合當地豐富的紅色教育資源，精心策劃並實施了「知廉規、築廉意、擔廉責、踐廉行」四項子活動。其中，以重溫員工職業行為規範、恪守職業操守為核心內容的培訓學習活動，吸引了74,475人次踴躍參與，且全員考試通過率達到了99.4%，充分彰顯了員工對廉潔自律理念的深刻理解和紮實掌握。針對海外員工及少數民族員工，集團亦推出英文版的宣傳材料或配有當地語言的解說及考試內容，以保證所有員工的參與。此外，針對基層管理者及關鍵崗位人員，我們開展了針對性強的廉潔談心

談話活動，通過深入細緻的廉潔提醒與教育，從源頭上有效遏制苗頭性問題的滋生，切實築牢了廉潔防火牆，為集團的穩健發展提供了堅實的紀律保障。

為加強廉潔文化建設，集團推出了「廉小服」微信公眾號。該公眾號發佈廉潔相關的最新資訊與典型案例，普及廉潔法規與紀律要求，強化員工廉潔意識。此外，公眾號還設有專門的舉報通道，為員工提供便捷的投訴與反饋途徑，保障員工合法權益，維護公司良好風氣。本年度，集團通過「廉小服」推出8篇文章，主要宣傳廉政動態、廉政合規知識及舉報信道相關資訊。我們更為員工編製了《盡職守規口袋書》，旨在幫助各級員工在日常工作中清晰明瞭各項規定標準，依法合規開展經營活動，向員工宣貫良好的工作作風。

合規管治，誠信經營

信息安全與隱私保護

業主隱私的良好維護和管理是我們與業主之間建立長期信任和友好合作的關鍵。本集團根據《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》，結合自身業務發展情況，制定並發佈了《數據管理辦法》《商業秘密保護管理制度》，明確責任主體，針對數據的收集、存儲、使用提出了具體規範，凡涉及管控數據的使用，必須簽訂《數據安全保密協議》，全體員工簽署《員工職業行為承諾書》，所有管理層簽署《管理者自律承諾書》；同時劃分A、B、C三級數據安全管理等級，對涉及不同等級數據的使用進行嚴格管控。

管理架構

報告期內，本集團設立信息安全與隱私保護相關管理架構，並確認集團行政總裁為最高責任人，保障了信息安全與隱私保護各項工作順利實施。

本集團信息安全系統獲ISO 27001認證，對包括智慧園區系統、藍凌OA系統、綠城購系統、檔案管理系統、智慧物業管理系統(收費平台)、企微系統等6個系統進行分級分層認證。其中，智能園區系統為A級系統，通過信息安全三級等級保護認證；智慧物業管理系統(收費平台)、企微系統為A級系統，信息安全三級等級保護認證測評進行中；藍凌OA、綠城購為A級系統，通過信息安全二級等級保護認證；檔案管理為B級系統，通過信息安全二級等級保護認證。

管治架構	數據安全領導小組	數據安全管理小組
負責內容	<ul style="list-style-type: none">負責集團數據安全的重點工作決策。貫徹執行國家主管部門關於數據安全的方針和政策。制定和組織實施數據安全建設和發展的總體規劃。指揮、協調、督促並審查重大數據安全事件的處理。	<ul style="list-style-type: none">貫徹執行數據安全領導小組的決議。貫徹執行國家各主管部門及集團的數據安全要求，負責執行當地網信辦對數據安全工作的各項具體要求。負責落實集團數據安全的各項工作，對集團各部門數據安全工作進行監督、考核、指導及審批。

集團持續升級數據安全保護，建立數據安全機構和明確相應職責，制訂《數據安全事件應急預案》，針對數據庫、應用軟件系統、業務專網中斷或性能大幅下降、信息系統染毒、APP/網站發生黑客攻擊、信息網絡中心核心機房滅火與人員疏散、信息網絡中心核心機房外電中斷、發生自然災害等擬定安全應急預案；同時編製《數據備份管理制度》，規範信息系統的數據備份日常管理，提高信息系統的可用性、可靠性，保障集團的各類信息系統在遭受破壞及其他極端條件下數據丟失後，仍有備份的數據可進行恢復及使用。此外，我們還在硬件設備上採用了深信服防火牆隔離內外網，態勢感知系統實時檢測和監控安全風險，實時呈現告警事件的統計信息，並可對各種威脅事件進行匯集統計。

2025年度，集團開展了標準化的數據隱私管理培訓，特邀專業律師在線講授《數據合規在物業服務中的運用》課程，培訓對象覆蓋全體員工。結合業務實際，我們為全體員工提供線下專題會議及在線學習《數據安全與數據建設管理》《數據建設要求規範》等課程。此外，我們每年邀請外部機構進行IT審計，對網絡安全進行檢查。為確保集團在數據系統故障情況下擁有充分的恢復能力，我們在本年度成功進行了兩次數據系統故障演練，進一步驗證了新增自動化恢復工具的有效性。

善數•綠城數字化綜合管理平臺

善數•綠城數字化綜合管理平臺為集團的數智大腦，是基於數據、管理、運營三大中樞搭建，集數據資源匯集管理、業務需求支撐應用、客戶需求分析觸達為一體的數字化綜合管理平臺。

集團通過對數據庫的操作建立運營日誌，嚴格監控操作過程，對發現的數據安全問題及時處理並上報，並建立數據容災備份機制，一旦發生數據損毀或丟失，保障系統及數據能夠應急回覆、數據溯源。

以異常巡查為例，善數看板為一線項目經理提供了任務執行異常提醒，對於員工操作不標準的問題，結合獎懲機制，有效管控管家巡查、工程巡檢情況；針對作業流程設置，優化巡查點位、巡查內容以及巡查過程管控。

APP平台管理

集團嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規，秉持「知情同意」與「最小必要」原則，制定並發佈《隱私政策》《兒童隱私政策》《系統權限管理》《個人信息收集清單》《第三方信息共享清單》等一系列規範性文件。通過上述文件，本集團全面、詳盡地向客戶披露了在集團APP及小程序運營過程中，涉及個人信息收集、使用、存儲、共享等環節的相關信息，確保客戶能夠充分知曉其個人信息的處理方式與範圍。在獲取客戶明確同意的前提下，本集團僅收集為實現業務功能所必需的個人信息，以保障客戶個人信息的安全與合法權益，同時亦為集團業務的合規開展奠定堅實基礎。

2025年5月，本集團面向研發人員和集團數智科創中心的相關人員開展《APP隱私合規》的培訓，進一步強化了關鍵崗位人員在APP隱私合規方面的專業能力，為本集團數據隱私管理工作的深入開展築牢根基。

合規管治，誠信經營

為確保APP平台端個人信息的安全，集團制定了以下個人信息保護政策、機制和具體措施：

- **確立個人信息保護的核心理念**

明確規定個人信息保護的原則，始終遵循合法、正當、必要的原則，並在收集和使用用戶個人信息時，明確告知用戶相關目的和方式。
- **制定詳盡的信息收集和使用規定**

制定嚴格的個人信息收集和使用政策，明確信息收集的目的、範圍、方式和期限。只有在得到用戶的明確同意後，才會進行個人信息的收集和使用。
- **強化信息安全的全方位管理**

為確保個人信息的安全性和完整性，採取多種措施，包括對個人信息的加密處理、備份存儲、實時監控以及定期風險評估等。
- **實時更新與修訂政策**

將根據信息技術的不斷發展和法律法規的更新，及時更新和修訂個人信息保護政策。如有重大變更，將及時通知用戶，確保用戶權益不受影響。
- **堅決捍衛用戶權益**

為用戶提供信息訪問、更正、刪除等權利保障措施，保障用戶個人信息的機密性、完整性和可用性。
- **設立專職人員**

設立個人資訊保護專職人員，並向用戶公示聯繫方式，確保用戶在遇到問題時能夠及時與我們取得聯繫。同時，我們開放投訴／建議渠道，接受用戶的監督與建議。

智慧物業建設

我們積極響應《關於推動物業服務企業加快發展線上線下生活服務的意見》，持續研發創新，借助先進的物聯網、AI和大數據新技術，以科技賦能不斷拓寬傳統物業服務的邊界，推動物業服務線上線下融合發展，滿足居民多樣化多層次生活服務需求，增強獲得感、幸福感、安全感，並為企業數字化轉型升級築牢根基。

合規管治，誠信經營

APP功能升級

2025年，我們於APP端拓展了以下全新應用場景：

一、APP適老版。依據長者的需求調整字體大小及內容聚焦，全方位滿足長者個性化需求，以貼心舉措傳遞溫暖關懷。

二、推出「頤樂學院」功能。聚焦長者業主社區生活，推出老人學習課程，允許長者業主在APP端進行報名，讓長者老有所成、樂享晚年。

「碰一下」應用延伸

2025年，本集團持續與支付寶合作，依托其「碰一下」數字技術，構建了業主、物業企業及外賣平台之間的安全可信數字橋樑，並我們進一步拓展了該技術的應用範圍與場景：在開門服務方面，合作平台從餓了麼延伸至美團、盒馬、UU跑腿、杭州小哥碼及浙江小哥碼，已覆蓋3,124個項目，每日幫助超過5萬名配送員快捷進門。



我們亦將「碰一下」延伸至物業管理場景，上線了保安「碰一下」巡邏功能，截至報告期末，已覆蓋2,238個項目，累計實現5,410萬次實時在線可視巡邏。2025年11月，保安「碰一下」交接班功能上線，截至報告期末已在1,624個項目推廣，實現了保安工作中紙質交接班的在線化升級，極大節約了紙張。

人工智能應用

本集團於2025年在管項目推出陽光服務月報，以管家的服務推送為統一口徑，一對一向業主推送園區公共事務、民生大事、四保服務、長幼關愛、活動風采內容。其中，月報利用AI自動提煉及分析業主評價及關鍵詞，依據需要跟進的事件為管理方生成後續列表，再將相關議題及整改舉措呈現在相關的專欄裡，增加物業管家與業主之間的透明度。業主能夠通過月報「客戶之聲」功能，對物業相關事宜提交回饋，亦能直接將意見委託給相應管家進行跟進處理。截至報告期末，月報通過企業微信累計觸達業主831.28萬戶，總共收集了40,777項的評價，整體滿意率91.4%。

本集團AI客服工具於2025年10月上線，通過AI輔助分工與來電分流，讓AI處理諮詢和報事並自動生成報事工單，人工客服聚焦投訴，實現AI輔助應接必接、減輕坐席負擔。截至報告期末，AI接聽43,821個電話，總共輔助95059客服團隊處理1,924個報事及諮詢單。



● 陽光服務月報

03

責任為先 客戶至上



本章節響應聯合國可持續發展第4、5、8項目標





責任為先，客戶至上

聚焦業主，品質鑄就信賴

本集團秉承「真誠、善意、精緻、完美」的核心價值觀，為廣大業主提供優質的服務。

提升服務品質

本集團持續跟蹤客戶滿意度，針對不同業主群體開展了日常滿意度與賽惟滿意度調研：

日常滿意度調研 	賽惟滿意度調研 
<ul style="list-style-type: none">針對全體多產權項目的業主，採取95059電話調研、APP在線調研及短信調研三種方式，調研內容包括總體滿意度、各功能模塊滿意度，每季度開展一次，全年共計四次。調查結果顯示，2025年度客戶滿意度為94分。	<ul style="list-style-type: none">專注於綠城中國交付0-5年項目的業主，通過電話調研方式每年開展一次。調研內容涵蓋總體滿意度、各功能模塊滿意度及業主意見與建議的收集。調研投放佔比8%。 <p>我們將賽惟滿意度作為公正的第三方調研方式來進行績效考核。截至報告期末，集團賽惟滿意度得分為95分，較上年度提升5分。</p>

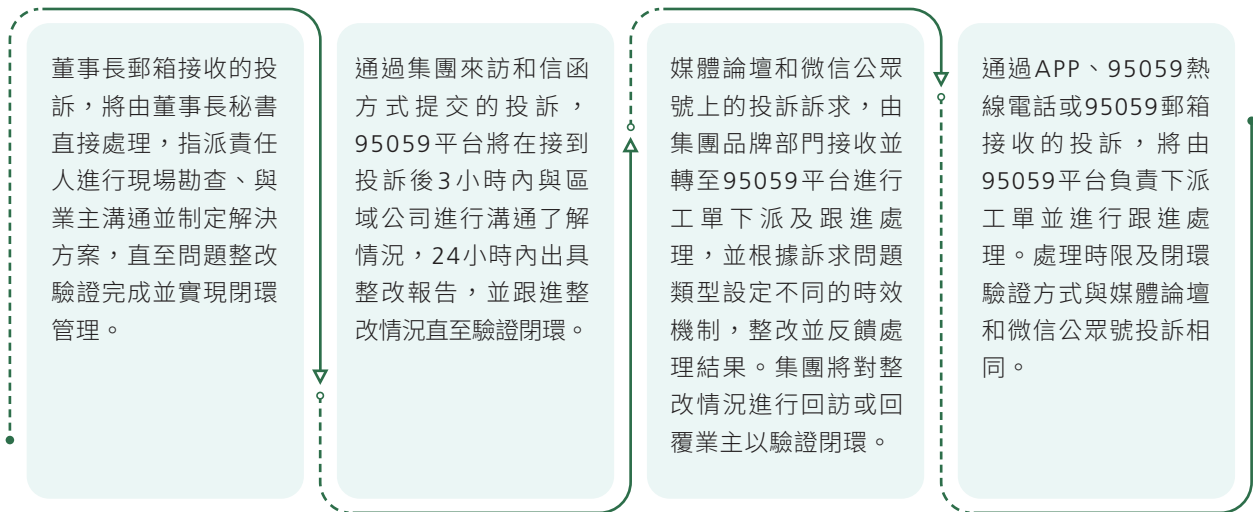
本集團持續關注、提煉客戶痛點，驅動各條線快速處理解決，贏得了業主廣泛好評。我們及時收集委託方的意見用於服務改進，通過調研後的拜訪深入交流，促進雙方更長遠的合作。截至報告期末，我們所有調研產生的業主意見建議均以報事工單的形式下派至項目處理跟進，在線調研的意見與建議在季度末均以體驗洞察報告方式進行處理，找出服務問題與短板，並下發區域做專項整改。由地區公司開展滿意度調研形成《季度業主滿意度調研報告》，針對收集的調研業主意見建議，分物業類問題、園區類問題、房產類問題進行梳理，並按對應條線進行數據分析，以開發優化更好的服務產品。



加強客戶溝通

報告期內，集團通過董事長郵箱、媒體論壇、公眾號、集團來訪、信函、APP、95059熱線電話、95059郵箱等渠道接受客戶投訴。截至報告期末，我們共計收到43,853單投訴，所有工單均已實現100%的閉環管理。各類投訴渠道的處理方式如下：

責任為先，客戶至上

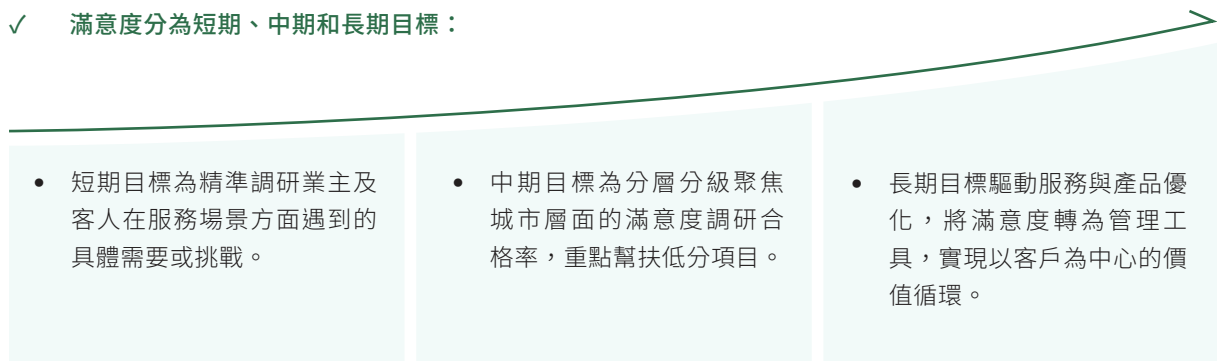


集團針對客戶投訴項目進行改進和提升，在工單本身處理上，下派後48小時內，由項目經理提交整改前後資料，由集團審核資料+回訪業主核實後閉環，若重複投訴則投訴升級。此外，我們每季度會結合集團滿意度調研情況，聯合分析問題項目，並由專家團隊列入關注項目清單，對整改不及時項目進行重點督導和關注。

我們每月都會針對單個地區組織「客戶之聲」綜合分析活動，匯總並出具客戶投訴月報，特別關注預警內容，以便及時發現潛在問題並採取預防措施。此外，每季度還結合滿意度調研結果，對問題項目進行聯合分析。由專家團隊將這些問題項目列入關注項目列表，並對整改不及時的項目進行重點督導與關注，確保各項改進措施得到有效執行，不斷提升客戶滿意度與服務品質。

集團在客戶服務上具有已設定的規劃和量化的指標與目標，包括：

✓ 滿意度分為短期、中期和長期目標：



類別	賽惟滿意度	千戶投訴率	責任單滿意率	及時率
2025年目標	90分	2‰	96%	93%
2025年完成情況	95分	1.6‰	97%	94%
2026年目標	90分	2‰	96%	93%

責任為先，客戶至上

保障服務質量

我們通過一系列舉措，保障客戶服務質量持續提升：



在品質監管上，客戶服務各維度表現較差項目，集團每年都會進行嚴格的項目督導賦能，對於不合格項目進行回爐再造等。未來，我們將持續完善客戶服務，注重質量均衡發展，專注構建全齡友好小區，通過提高區域和城市滿意度，分層分級提供質價相符的服務，深化特色園區服務內容，打造特色示範園區，推進綠城幸福里共治模式落地。

落地深度服務體系

年內，本集團聚焦客戶需求變化，以基礎物業服務為根基發佈「深度服務」體系，融合人本與科技、覆蓋全齡友好，構建全週期、場景化、可持續的管家服務體系，推動服務從基礎保障向深度關懷跨越，實現品質與體驗雙提升。

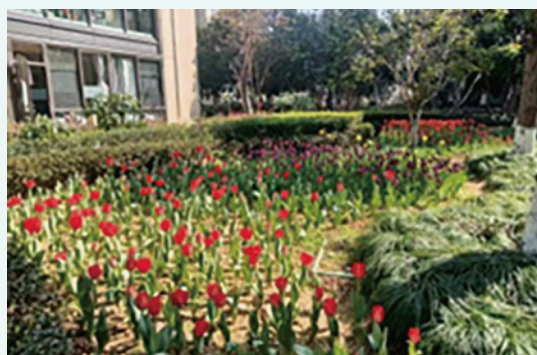
- 全週期場景化服務，覆蓋業主居住全狀態。以管家為核心觸達載體，針對空關、裝修、常住、閒居四大居住狀態延伸定制服務，通過全場景服務設計升級客戶體驗。
- 聚焦「一老一小」，打造全齡友好服務生態。長者服務方面，落地共享縫補角1,540個並配齊物料、鏈接內外部資源，實現多重服務價值；成立頤樂學院759所、開設課程1,679門、13,117名學員參與，搭建學習社交平台，落地秋季長者友好關愛季多元服務，全方位提升長者生活與精神體驗。少兒服務方面，打造四點半空間986個、服務小業主9萬餘人次，破解接送難題；聯合三方成立護學志願隊682支，發動志願者475人、累計護學4,000餘人，保障兒童出行安全。

責任為先，客戶至上

提升環境品質

我們結合四季變化，開展了「春風行動」、「夏日行動」、「驕陽行動」、「金秋行動」、「越冬行動」五個專項舉措。

開春後，集團推行「春風行動」，下發《受凍苗木復壯方案》《苗木補種技術方案》《播種復綠技術方案》《春季施肥技術方案》等，利用苗木最佳補種季節，開展補苗、除草、施肥、復綠工作。



● 「開春行動」

入夏後，集團推行「夏日行動」、「驕陽行動」，下發《人工湖水系治理方案》《灌溉抗旱設備提效技術方案》《苗木防颱風暴雨抗倒伏技術方案》等，提前加固、修剪喬木，防止颱風、短時大風暴雨造成喬木倒伏。高溫季節極易發生嚴重乾旱，集團統一安排，採取噴灌設備提效、夜間全員加班澆水抗旱等措施應對。



● 「夏日行動」「驕陽行動」

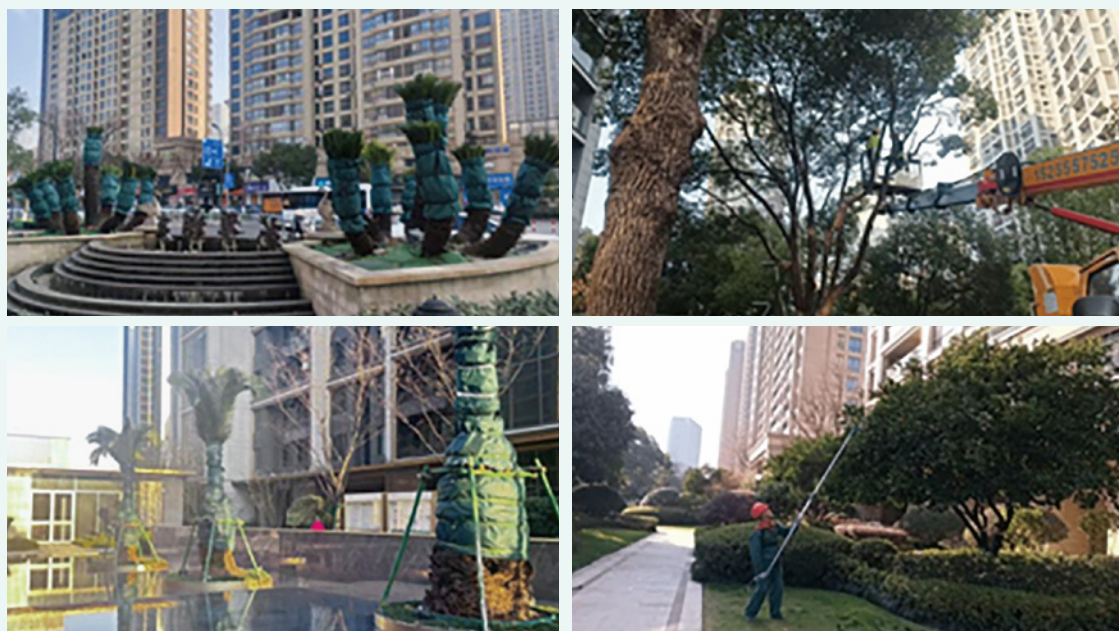
責任為先，客戶至上

入秋前，集團推行「金秋行動」，下發《小景打造技術方案》《冬草交播技術方案》等，打造園區亮點，提升綠化檔次。



● 「金秋行動」

入冬前，集團推行「越冬行動」。下發《綠化冬季防寒技術方案》《喬灌木修剪技術方案》，針對南中北不同的氣候特點，採取分類防寒措施。



● 「越冬行動」

責任為先，客戶至上

本集團在全國1,061個住宅項目落地「花兒綻放」工程，以「四境煥彩」的原則，在主入口、庭院等地方實現花海成片，園區四季有花的美好景象。此外，集團在189個項目通過人工湖水質優化工程，消除異味及漂浮物、降低換水頻次、進一步美化園區環境。



在報告期內，我們取得了以下工作成果：

- 成功打造了**202**個項目花海，總面積達**68,800**平方米。
- 對**479**個項目中的**1,632**棵造型樹進行了復壯處理。
- 在**1,279**個項目中實施了草皮打孔梳草復壯作業。
- 完成了**189**個項目的人工湖水系治理工作。
- 在**890**個項目中播種了冬季草種，確保了四季常青的景觀效果。
- 對**1,862**個項目中的喬灌木進行了修剪作業。
- 在**460**個質保期項目內，積極推動並完成了補種工作。

責任為先，客戶至上

消除安全隱患

我們每年都會開展對小業主的安全宣傳教育，如暑期開展的「海豚計劃」和「木荷計劃」，「海豚計劃」是為在綠城園區裡的小業主免費教學游泳，避免溺水事件發生，「木荷計劃」是為開展安全教育夏令營，增強青少年兒童的消防安全意識，提高自我防範和抗禦火災的能力。

- 2025年，「海豚計劃」持續在全國439個項目舉行，約1.5萬名小業主參與其中，更組織「海豚里長護衛志願隊」232支，招募里長志願者2,242人，負責對每日活動現場進行巡查巡檢，確保活動順利開展。



- 「木荷計劃」這棵安全的「種子」，從杭州出發，撒向全國，已覆蓋2,218個園區，總共舉辦了2,082場，為17餘萬小業主帶去了安全知識與技能。



我們聯合杭州市公安局組建了自願、無償服務性質的「義警聯盟」社會公益組織，通過安全防範宣傳、治安巡邏、簡易矛盾糾紛調解等工作，築起保護人民的防火牆。

推動行業發展

本集團作為中國物業管理協會、浙江省物業管理協會標準委員會會員，積極參與行業交流活動，為推動物業管理行業的標準化和質量提升做出了積極貢獻。截至報告期末，我們參加了2025年物業管理行業宣傳工作會、2025中國國際物業管理產業博覽會等，聚焦「AI+人文」與智慧物業趨勢，與各界共討行業高質量發展路徑。

知識產權保護

綠城服務始終秉持對知識產權的嚴格保護原則，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等相關法律法規。確保集團業務運營全面符合法律法規要求，同時維護集團的知識產權權益。

責任為先，客戶至上

報告期內，本集團知識產權統計數據如下：

知識產權數量 (項)		2025年	2024年 (注)
專利	當年發明專利申請	3	5
	累計授權專利	157	151
	當年授權專利	8	1
商標	累計商標申請	839	799
	累計商標註冊	651	640

註：重述2024年數據。

我們在知識產權領域所取得的顯著成果，彰顯了我們對於深入實施創新驅動發展戰略的堅定決心，以及依托知識產權管理體系，致力於推動可持續高質量發展的長期承諾。

多維甄選，承載採購責任

供應鏈管理

本集團重視與供應鏈業務夥伴的關係，有序推動可持續供應鏈工作，制定《供應商行為準則》和《供應商禁入準則》，列明社會、環保和商業道德方面的要求。建立標準化的流程，在供應商的尋源、篩選及准入階段，均按照供應商性質（服務類、工程類、物資類等）對其進行資料審核及考察，對特定類別的供應商，將ISO14001環境管理體系、ISO45001職業安全管理體系、ISO9001質量管理體系等體系認證納入供應商准入的考慮範圍。此外，我們嚴格執行《採購管理制度》《供應商管理制度》《招標管理辦法》《採購操作指引》《供應商管理操作指引》等管理制度以優化採購及規範招標流程，並每年對相關內容進行更新，多方面確保採購制度及供應鏈的可持續性。

集團定期舉辦供應商大會，傳遞供應商管理要求，傾聽供應商需求，保證供應商應有權利得到充分保障。此外，對表現優異的供應商頒發獎杯，激勵供應商。通過完善及有效的供應鏈管理，集團與供應商共同創造安全的工作條件、充分尊重員工，以及推廣負責任的環保措施。我們搭建全面的採購管理流程，集中規範各個類別的採購、招標流程，以減低運作成本；採取嚴格的措施及監察系統，評估投標者於遵從法規、職業健康與安全、環保及社區關懷方面的政策、常規及績效，並要求他們提供服務質素及財政能力的證明或參考文件。在合作期內，我們定期檢視和開展供應商評估（履約過程評估和年度綜合評估），旨在及時識別供應鏈廉潔、質量、安全、環境等方面的風險。如有發現他們未能遵守本地法律法規及達到集團所制訂的環保與社會標準，會考慮與其終止合作關係。

集團根據業務形態制定了一系列採購制度，屬地採購則根據一線業務需求來執行，確保屬地化服務類採購能夠合法、合規、合理、有效且透明地進行。目前，屬地採購涵蓋了16個服務類別，包括保潔、綠化、安保、電梯、消防、垃圾清運、外牆清洗、消殺、各類檢測、強弱電維保、疏通清掏等。集團嚴格把控物資類供應商篩選工作，執行嚴格的現場考察要求。在考察前，制定詳細的計劃，並明確考察完成的時間，使得需求部門在使用供應商之前，完成對供應商的全面考察。考察內容廣泛，包括聲譽、資質以及現場實際情況的審查。

責任為先，客戶至上

綠城購採購平台

集團於2015年創立綠城購採購平台，作為綠城物業集採平台。該平台致力於為各項業務開展提供互聯網採購解決方案，提供採購SaaS工具、精選供應商運營、大數據採購參謀等一系列服務，實現採購全流程的數字化和可視化，建立陽光高效的採購管理體系。2025年集團進一步完善綠誠購平台功能，持續優化多維度供方履約評價體系，實現採購資源高效共享。

綠色供應鏈

集團完善採購管理體系，出台《採購系統專業管理辦法（2022試行版）》，採購系統分為「集團、業務集團／區域／城市公司」兩級管理架構，主要由供應商管理、採購執行（服務、物資、工程採購）、運營內控三部分組成。針對供應商，供應商與集團合作時必須簽訂《綠色公約》，遵守商業行為規範，監管供應商在環境保護、安全、勞工、質量等環境與社會方面的要求、標準與管理機制，且所有現場考察評估表格中都要求提供質量管理體系運行有效性等相關文件，引入的新供應商也均執行了與此有關的審核／評估。集團定期進行供應商履約評估，旨在及時識別供應鏈廉潔、質量、安全、環境等方面的風險。如有發現他們未能遵守本地法律法規及達到集團所制訂的環保與社會標準，會考慮與其終止合作關係。

為促進供應鏈的健康可持續發展，集團將環境及社會風險因素融入供應商評估及合作過程中，以實現供應鏈各環節的環境及社會風險管理。集團與供應商合作時必須簽訂《相關方聯絡書》，傳遞綠城服務的環境和職業健康安全方針「服務改善生活」。在積極推進集團技術和經濟許可範圍內的環境保護及職業健康安全危害預防行動的同時，為加強與供應商在這些方面的合作，實現污染以及危害預防的持續改進，對原料和服務供應商、工程合同方、廢棄物處理方、運輸方等相關方均會作此要求。同時，供應商入庫前必須簽訂《綠色公約》。一旦發現有違規行為，將嚴肅處理，同時希望和諧健康的合作氛圍、陽光透明的合作環境，接受社會和公眾的監督。本集團非常關注供應商與員工的健康與安全標準，具體要求如下：

- 供應商應承諾自覺主動的保護環境和員工的健康和安全，所提供的產品及服務應滿足（或設法滿足）國家、地方、行業的有關環境保護和職業健康安全方面的法律、法規要求，在保證質量的前提下，確保環境性能，並減少包裝材料的使用，保護人員健康安全。
- 在合適的場合和條件下，積極學習並導入環境和職業健康安全管理標準，並按標準要求實施控制，共同促進管理體系的推進工作。
- 供應商在生產、施工過程中，應優先考慮採用無污染／少污染、無危害／少危害的生產工藝、生產與施工設備、先進的施工方法等，不得採用國家或地方已禁止使用的生產工藝與施工設備。

責任為先，客戶至上

針對以上要求，集團每年對供應商進行審計，亦在報告期內對所有供應商進行了線下ESG培訓與宣傳。未來，集團將引入《供應商綠色承諾》相關附件，供應商必須簽署，在年度供應商履約評價維度中增加綠色化、低碳化行為的加分項，並100%簽署ESG行為守則和專項協議。

報告期內，集團與2,394家供應商終止合作，其中被列為淘汰供應商2,394家，黑名單供應商0家；新增1,548家供應商，年度新增供應商數量佔比14%；集團供應商共計10,406家，按地區劃分的情況如下：

分佈區域	供應商數量(單位：家)	
	2025年	2024年
長三角區域	4,720	5,104
環渤海區域	1,990	2,152
珠三角區域	1,457	1,542
其他區域	2,239	2,454

報告期內，集團並沒有因供應商發生重大環境和社會負面事件而終止合作。

聚焦一老一小，構建全齡友好社區

集團深入關注客戶服務需求改變，聚焦「一老一小」重點關愛人群，構建全齡友好社區，設計覆蓋全齡段的服務產品，推動服務從基礎保障向深度關懷跨越，打造特色社群服務體系。

「大養老」生態圈為長者營造美好生活

椿齡康養以「諮詢+設計+營銷+運營」全過程陪伴式服務模式為前提，專注CCKC深度運營，學院式養老機構、醫養結合型養老機構、旅居式養老機構的運營模式探索，以社區居家養老服務中心、養老機構為載體向社區延伸居家上門服務，突破居家上門服務難題。椿齡康養持續深入挖掘綠城園區業主在銀髮經濟領域的潛力，推廣綠城園區居家養老服務，致力於打造綠城生活服務在行業內的差異化競爭優勢。

陶然里項目作為物業與養老社區融合運營的典範，採用社區居家養老、居家上門服務以及長者食堂相結合的綜合一體化運營模式，成為推動居家養老市場拓展的核心路徑。

湖北禪月項目以「造生活」的理念在園區裡設立樂齡中心，深度融入園區居家養老產品設計中，以高質量的養老服務和小區生活為切入點，提升集團服務的價值。

² CCKC全稱為Continuing Care Kidult Community，譯為持續照料混齡社區，更強調長幼相互融洽，實現同城頤養美好願景。

責任為先，客戶至上

開拓養老新典範

2025年，椿齡康養針對C端（客戶）、B端（企業）、G端（政府）持續推出不同的產品體系：

C端

椿齡康養不斷優化活力長者服務產品，重點推廣精神文化服務類產品，如長者個人／家庭影像紀實服務、腦力激活課程、銀髮青年夜校，以及旅遊文化服務類產品，如文化定制遊、定制線路遊。

B端和G端

以政府企業單位為代表，提供療休養、康養團建、社區街道活動策劃承辦、醫務室籌開等服務產品。

椿齡康養作為服務的完整閉環者，從服務設計、策劃、資源整合到運營，均能做到因地制宜，創新度高，致力於構建完善的康養產業生態體系。我們利用政府社區服務用房，將「陽光老人家」和「兒童成長驛站」有機結合，形成居家服務中心，打造老幼「童」玩新模式。

浙江杭州·桂語朝陽 —— 老幼共融服務空間

椿齡康養及樂真教育集團與杭州蜀山街道、朝聞社區合作，打造了一個老少共融的服務空間。該項目包括兩個主要部分：「少兒成長驛站」和「居家養老服務照料中心」。

- **少兒成長驛站**由綠城樂真教育運營，每週二至週六開放，定期舉辦養育照護指導課程和親子主題活動，助力兒童成長。自運營以來，不僅提升了社區內兒童的幸福感和歸屬感，還促進了家庭、學校和社區之間的緊密合作，成為社區治理的重要組成部分。
- **居家養老服務照料中心**由椿齡康養專業化運作和管理，為社區提供養老（全托）、老年人日間照料（日托）以及居家養老服務（上門服務）。該中心孵化了湯大姐縫紉鋪、暮顏造型理髮店等便民服務角，讓長者能夠過上健康、快樂、幸福、溫馨的晚年生活。



少兒成長驛站與社區居家養老服務中心場地共享、功能共融，繪就出了一幅「朝夕美好」溫暖畫卷。

責任為先，客戶至上

此外，本集團充分利用園區服務用房，通過巧妙地設計共享中庭，為長者打造人與人互動空間，並連接集團內外部資源，打造養老服務生態。

椿遊 —— 為長者提供定制化旅遊服務

椿遊旨從長者目的地碎片化日遊、4-6人輕車小團旅行產品、長途高端定制旅行、建立社團體驗空間，複刻古老節日的旅行體驗。2025年，共有來自426個園區的11,082名業主參加，提高了業主社群之間的黏性，培養住戶之間的友好關係。



● 椿遊、研學沉浸式體驗

責任為先，客戶至上

椿齡薈——集養老、照護、學習於一體的小規模多機能社區嵌入式服務機構

椿齡薈社區服務項目位於杭州市西湖區，於2018年4月正式運營。該項目主要包括居家養老服務中心、社區食堂、頤樂學院、康復中心、長住護理中心、日間照料中心六大服務模塊，集養老、照護、學習於一體。同時，為老年居民提供免費中藥泡腳、康復訓練、陪同送醫檢查、修剪指甲、測量血壓，貼心服務，將照料中心的老人們當作家人一樣對待，贏得了老人及家人們的認同和讚賞。



我們參與編撰的《老年護理學》更是作為全國普通高等醫學院校護理學專業教材供護理學、養老護理與管理及相關專業使用。



責任為先，客戶至上

社區食堂 —— 以幸福助餐解決吃飯難問題

針對社區空巢獨居長者「吃飯難」問題，集團旗下春江花月項目以「閒置空間啟動+志願力量聯動」為核心，精心設立了「幸福助餐點」。相比為獨居長者送餐上門，助餐點由銀齡志願者簡單佈置，讓長者能夠解決食物需求之餘亦能培養情感歸屬及互相陪伴關係。菜品方面會考慮採用少糖、少鹽、少油的健康適老烹調方式，節日時亦會贈送粽子、月餅等特色食品，讓長者以實惠的價格滿足生活基本需求，感受社區溫暖。



● 社區食堂

截至報告期末，社區養老服務設施建設穩步推進，已運營政府居家站點197個，涵蓋各類服務中心（椿天里、居家養老服務中心、鄰里中心等）、社區食堂（含助餐點）、居家上門站點及醫院陪護站點，覆蓋杭州、舟山、紹興、湖州等4個城市，26個街道。其中：三星級項目24個，四星級項目21個，五星級項目2個。

椿天里 —— 構建鄰里興趣生活圈

椿天里針對長者多樣性需求，陸續開展了老年大學、旅遊等精神文娛活動，在生活照護方面提供了助潔、代辦、助行等服務，引進優質供應商開展理療、艾灸、康復等專業服務；通過健康管理師鏈接園區，為園區長者提供健康檢測、健康管理及其他健康服務，如體檢、上門康復、生活服務等；陸續推出康養產品，主要包括膳食補充劑、理療儀器等。



● 椿天里開展的各項活動

責任為先，客戶至上

重陽節系列活動

2025年重陽節來臨之際，我們為長者組織了一系列活動，包括為長者煮長壽面、舉辦一日游活動、健康義診、重陽家宴以及紀念照拍攝等。其中，共計1,700多場「一碗長壽面」活動，寓意在農曆九月九號，祝福長者們能健康長壽，活得長長久久，活動吸引約1.8萬名業主報名參加，助力弘揚中華民族尊老的傳統美德。



銀海豚計劃

2025年，我們首次開展「銀海豚計劃」，針對園區55歲及以上業主提供游泳培訓，增強學員的心肺健康，為長者業主的健康與社交提供支持，助力長者在低衝擊運動中增強體質，共建活力銀齡小區。截至2025年末，總共有67名業主參與培訓。

多措并举關懷獨居長者

在住宅項目上，面向獨居長者，我們：

- 為70週歲以上獨居長者提供上門床品除蟎服務。2025年開展換季清理服務1,582場次，覆蓋約1.2萬戶業主；
- 邀請獨居長者與值班員工共度除夕，共享年夜飯；
- 項目經理必須上門拜訪88歲以上的長者，關心身體情況等，共創園區百歲公約，打造園區百歲俱樂部，營造尊老敬老愛老的園區氛圍；
- 根據獨居長者的意願約定「窗簾計劃」，通過志願者每天查看窗簾、智慧水表監控、紅外感應、智能手環監控等方式，確認獨居長者每日基本健康狀態，關懷長者生活狀態；
- 組織「小小志願者」教長者使用智能手機、智能家電，幫助長者跨越數字鴻溝，掌握微信、支付、出行、AI、就醫等手機應用操作，並定期開設防詐騙、網絡安全等實用知識講座。全年開展小棉襖智能手機教學活動開展8,073場，共122,039人參與。



責任為先，客戶至上

長者友好型園區

為契合客戶所需，本集團持續打造長者友好型園區，2025年新增92個，截至年末共計完成119個長者友好型園區，從綠色社區、安心社區、便捷社區、友愛社區、歡樂社區、康養社區六大方面全面提升園區長者服務感知：

綠色
社區

以「清潔舒適」為目標的長者服務環境保障機制，加強社區生態環境建設，營造衛生清潔、空氣清新的社區氛圍，打造長者綠色社區。

以「身心俱安」為目標的長者服務健康保障機制，配置基礎健康設備，組建應急管理系統，構建安心、陽光、健康的社區氛圍，打造長者安心社區。

安心
社區

便捷
社區

以「生活便利」為目標的長者服務生活保障機制，鏈接政府資源完善園區適老化服務，打造適合長者居住的社區氛圍，打造長者便捷社區。

以「友鄰關愛」為目標的長者服務互幫互助機制，組建鄰里長結對，構建友愛、敬老、互助的社區氛圍，打造長者友愛社區。

友愛
社區

歡樂
社區

以「銀齡行動」為載體的長者服務活動開展機制，發動園區健康長者參與活動設計，營造五彩繽紛、歡樂祥和的社區氛圍，打造長者歡樂社區。

以「健康活力」為目標的長者服務健康關愛機制，號召園區里長對長者上門關愛，營造老有所依、健康和諧的社區氛圍，打造長者康養社區。

康養
社區



尊老愛幼是中華民族傳統美德，對於物業服務而言，尊老、敬老、養老既是在弘揚中華民族尊老敬老的傳統美德，也是在拓寬服務邊界，創新服務模式，挖掘新的商業價值。隨著全社會老齡化程度的提高，我們也將繼續以社區居家養老、機構養老的服務經驗，積極探索「物業+養老」的發展路徑，以「好生活」的運營回應社會的需求、客戶的需要。

責任為先，客戶至上

樂真教育培養陽光幸福兒童

多年來，綠城樂真教育以「致真、致善、致愛、致美」為理念，逐步形成托育園、幼兒園、成長驛站三大服務體系，致力於引導孩子幸福生長。截至報告期末，早教集團托育園所共34個（其中普惠園20個、市場園13個、澳蒙園1個）、幼兒園3個。

三大服務體系



托育



幼兒園



社區教育服務

集團升級托育課程體系，更加關注兒童的心理健康和身體健康，結合教育部和國家體育總局引進的SEL（兒童社會情感學習課程）以及SPARK（兒童運動、遊戲和主動性拓展課程）進行本土化研發，形成新版綠城托育課程體系。

「綠野仙蹤魔法樂章」親子音樂節

2025年5月，綠城樂真教育在杭州西溪濕地主辦了第三屆綠城草地親子音樂節。本屆活動以「綠野仙蹤魔法樂章」為主題，共吸引600餘組0~3歲幼兒與家長參與。通過音樂演出、親子遊戲、藝術創作、自然探索等多元形式，為杭城家庭打造了一場沉浸式親子盛宴。



「衝刺吧，小馬達」親子運動會

2025年11月，我們以「衝刺吧，小馬達」為主題在中國計量大學舉辦了第四屆親子運動會，吸引了杭城親子家庭近1,500人熱情參與。我們亦誠邀我國奧運會羽毛球冠軍杜婧、世界青年錦標賽乒乓球冠軍宋時超助陣宣傳，共同締造了一場規模盛大、溫情洋溢的親子盛會。



打造幸福願景

綠城樂真教育秉持「學樂」理念，以安全、友好的園區空間為依托，致力於為園區0至18歲小業主及其家庭提供全方位的泛教育服務。服務內容涵蓋「奇妙一夏」夏令營、研學計劃、「奇妙蛻變記」養蠶計劃以及綠城家庭教育專家大講堂等多元項目。

2025年，為關注青少年心理健康，綠城樂真教育與綠城服務持續推進「綠城棲心守護」項目，開通24小時心理援助熱線，為青少年提供全天候的心理支持與專業指導。

打造杭州市首批示範性嬰幼兒照護服務機構——杭州市京杭銀墅托育園

京杭銀墅托育園設置3個班級，為杭州市首批示範性嬰幼兒照護服務機構。擁有原創「三心」課程，並簽約了專業保健醫生和心理醫生。



● 京杭銀墅托育園園區環境

責任為先，客戶至上

在2025年的教育行業評選活動中，綠城樂真教育榮獲央廣網頒發的「2025年度行業標桿教育集團」。澳蒙國際憑藉其在國際教育領域的卓越表現，榮獲英國國際教育協會(BIE)頒發的「蒙特梭利創新領航者獎」(Montessori Innovation Leader Award)。



● 2025年度行業標桿教育集團



● 蒙特梭利創新領航者獎

發展普惠教育

綠城奇妙園為集團旗下的托兒園服務，深受家長歡迎及教育者認同。課程提倡教育回歸幸福的本源，以幸福托育為理念，採用集蒙氏+學習力課程、SEL社會情感學習課程、SPARK兒童運動課程，創造全方位教育體系。中心亦會向家長匯報學員健康、每週教學計劃及反饋、以及家庭教育指導等，通過奇妙App傳遞。奇妙園結合綠色生態型多元學玩空間、360度安全防護體系、專業的師資，以及綠城高標準質量管理體系，保障幼兒健康安全發育，致力於培養擁有幸福力的未來世界公民。

集團旗下綠城樂真教育與小區合作創辦的公建民營的普惠型托育園，秉承「善心•信心•好奇心」的三心育人理念，課程旨在賦能0-3歲幼兒在認知、動作、感知覺、語言、藝術表現、情緒和社會性六大領域實踐全面發展。



責任為先，客戶至上

成長驛站

依托園區內固定的有形空間，專門為0至12歲兒童打造的綜合性服務平台。該平台致力於提供親子互動、安全託管、素質教育以及成長關懷等多元服務，旨在通過豐富多樣的活動形式，激發兒童的學習興趣，促進其與同伴、成人以及自然的積極互動。同時，通過營造兒童友好的園區氛圍，引導兒童在健康、快樂的環境中茁壯成長。



企業託管計劃，支持雙職家庭

2025年，綠城服務針對綠城商寫園區中的企業推出「企業託管」計劃，在寒暑假時期以及日常情況下為3-12歲兒童提供託管服務，總共服務職工子女超800人。通過打造「專業託管+物業賦能」營運模式，破解雙職工家庭暑期看護痛點，贏得家長與合作企業的雙向高度認可。



為持續優化課程，綠城樂真教育特別組成綠城兒童發展研究院，特聘國內外一線專家學者組成經驗豐富的專家組，為學院專業研發培訓機構。團隊定期研究並引進國際課程，再融入本地元素，塑造更適合中國兒童的綠城獨有課程體系。

2025年，本集團與浙江外國語學校、杭州科技職業技術學院、淮南師範學院、浙江藝術職業學院、寧波幼兒師範高等專科學校等多所院校正式簽署校企合作協議。由此，集團進一步拓展了人才輸送渠道，為人才培養與輸送搭建了更為廣闊且穩固的平台，為推動校企深度合作與協同發展奠定了堅實基礎。

責任為先，客戶至上

積極打造兒童友好型社區

2021年9月，國家發展改革委員會等多部委出台了《關於推進兒童友好城市建設的指導意見》。為響應兒童友好城市建設的號召，全面助力青少年兒童的健康成長，綠城服務積極打造兒童友好型社區，2025年新增61個，截至2025年末，共計打造了128個兒童友好型園區，從公共參與、規範意識、安全保障、衛生服務、家庭教育、文化活動、服務設施七大方面提升園區兒童的關愛：

- 七大方面提升園區兒童的關愛
- 1 園區兒童公共參與體系：**成立園區「兒童議事會」，由園區兒童主導命名、招募、活動組織等環節，完成園區兒童議事組織成立並發揮作用；
 - 2 園區兒童規範意識體系：**打造「小伢兒停車場」、開展「最美樓道」評比，鼓勵園區兒童自由整理、自我時間管理等規範意識全面培養；
 - 3 園區兒童安全保障體系：**設置1.55米兒童身高線，防止園區兒童未經家長同意獨自出離園，組織開展應急預案演練；
 - 4 園區兒童衛生服務體系：**園區兒童身心關愛機制，依托屬地醫院、社區衛生中心，每季度聯合外部資源，為園區兒童提供生長監測、營養指導、發育評估、眼保健等兒童保健服務；
 - 5 園區兒童家庭教育體系：**組織開展園區家庭安全教育講座，增強兒童安全意識，提升自我保護能力；
 - 6 園區兒童文化活動體系：**每年開展海豚計劃、木荷計劃、繁星計劃、雛鷹計劃等活動，聯動內部教育業務板塊及屬地合格機構，免費為園區兒童教授相關技能；
 - 7 園區兒童服務設施體系：**在制定園區年度物業服務方案時，充分考慮兒童的需求；打造園區兒童活動區域展示圖，進行園區基礎設施適兒化改造。

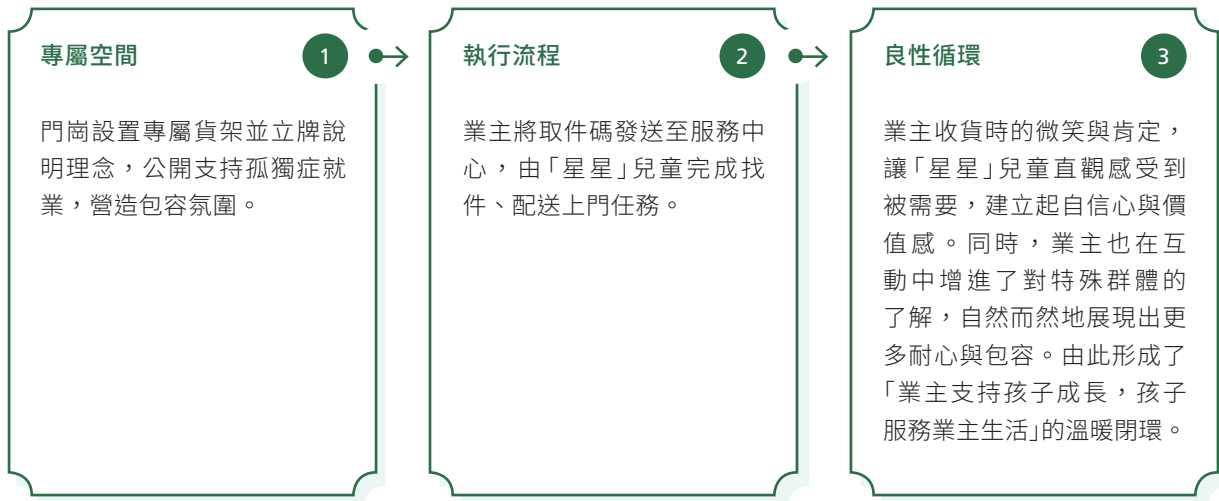
2025年，我們共創發佈兒童友好深度服務手冊，指導各項目結合自身業主群體、業主需求，進一步深化服務內容。其中兒童友好園區主要聚焦「安小盾少兒安全、躍小奇少兒活動、力小豹少兒體能、暖小萌母嬰呵護、成長鹿少兒成長、智小聰少兒教育」六大方面，深化園區少兒成長關愛服務體系。年內，福建綠城桂語映月、福建綠城海棠映月、河南商丘歸德華府、安徽馬鞍山公園郡等通過深度服務落地獲得市級兒童友好社區榮譽。



責任為先，客戶至上

星途遞愛，最後一百米的專項聯動

「星星」兒童不僅需要社會理解與接納，更渴望實現自我價值的機會。同時，業主也存在快遞「最後一百米」配送的需求。基於此，舟山長峙島各項目服務團隊聯動殘疾人福利中心及舟山星悅等民間組織，跳出單向公益幫扶思維，通過創造合適的參與機會助力孤獨症兒童成長，優化園區服務。



從將孤獨症視為需要同情和救濟的「慈善對象」，轉變為將其視為具有獨特價值、可以為實現共贏做出貢獻的人才資源，這不僅僅是給一個群體提供工作機會，而是為我們整個社會開啟一扇窗，讓我們學會欣賞和善用人類的多樣性，共同構建一個「因材施教、人盡其才」的美好未來。

未來，我們持續優化對兒童的服務，推動兒童友好型社區建設，這不僅是保障兒童權利與福祉、促進兒童全面發展的需要，更將有助於提升城市治理水平，增強城市吸引力與活力。



責任為先，客戶至上

志願到家，服務溫暖民心

本集團尊重地區的多元文化及既有傳統，重視社區團體的期望及意見，承諾對社區人士的意見適時做出響應。集團在過去一年積極參與社區團體的活動，既滿足了社區的需要，也履行身為企業公民的義務，為所服務社區做出貢獻。

我們開展一系列社區活動，鏈接外部健康、醫療資源定期組織開展健康義診、健康講座、健康體檢等活動，並在業主群分享健康食譜、天氣預報、養生知識等。聚焦業主健康相關的需求，集團與醫療機構聯動合作，定期提供血壓血糖檢測、中醫問診、慢性病諮詢、用藥指導等基礎醫療服務；針對高齡、獨居老人開通上門義診通道，解決行動不便群體就醫難題；同步普及健康養生、疾病預防知識，提升業主健康管理意識，覆蓋園區業主及居民19,178人次。此外，我們在在管項目上配置了493台自動體外除顫器(AED)，每季度組織開展AED急救培訓、急救演練，並組織考取AHA急救證書、紅十字會急救證。截至報告期末，物業團隊員工持證6,552人，合計舉辦培訓1,676場。

針對中考、高考學生家長、園區長者及特殊關愛人群，我們定期開展心理關愛講座，疏解心理壓力。同

時，我們建立關係維護志願隊強化鄰里調解，由社區、業委會、里長、物業多方參與形成志願調解機制，對鄰里糾紛進行調節，消除矛盾。

項目服務中心在園區設置便民服務櫃，內設便民醫藥箱、便民工具箱等物資，滿足業主生活需要，定期開展免費理發、免費清洗等活動。此外，我們還組織幸福里里長開展園區安全、質量隨手拍、週週查、月月巡及三方聯席會議，助力集團服務質量的提升。在日常四季服務中提供業主親情服務關愛措施，如「知寒問暖」溫馨服務、「喜氣洋洋」喬遷服務、「賓至如歸」迎送服務、「安枕無憂」寧靜服務等。

集團通過旗下GOOODAY美好日常生活方式服務品牌，在全國項目中持續優化公共空間使用。截至報告期末，總共舉行了200場活動活動，與75個品牌跨界合作共創場景，服務人流量超1,000萬次。以「讓美好成為日常」的服務理念，品牌打造「空間+社群+服務」複合場景，圍繞城市公共空間小區空間提供全週期服務內容，有效提升業主的幸福感、獲得感及安全感，為構建和諧美好的社區環境奠定了堅實基礎。



鄉村振興

綠城服務積極落實鄉村振興，支持國家推動區域協調發展，促進共同富裕的重大戰略舉措。2025年，本集團引入浙江省農村產品合計超過人民幣270萬元，促進省內消費幫扶，助力鞏固脫貧攻堅成果與民生改善。本集團天津分公司成立專項工作小組，定時組織關懷農村的項目及籌款活動。此外，我們集思廣益，將原有的居家養老服務與鄉村振興有機結合，在紹興新昌，開展助農銷售7,500斤西瓜和15,000斤茄子，配送至杭州相關機構，向1,000餘名長者表示關懷。

案例：「以物換餐」解決銷路問題、保障長者生活

綠城服務創新推出「以物換餐」服務，讓農戶在集團設立的助餐點以農產品兌換免費午餐，為農民解決銷路問題的同時，減少長者生活負擔。2025年，我們在浙江省新昌縣回山鎮、鏡嶺鎮、東茗鄉等地區設立5個助餐點和4個配送點，為102位低保、獨居老人提供「六助」服務，並為106位長者送餐上門，服務惠及350位長者。

案例：以互聯網銷售平台助力農產品銷售

綠城服務自2024年起於四川省眉山市東波區開展互聯網銷售平台，助力農戶銷售四川會理突尼斯軟籽石榴，支持農民生計。2025年，集團與20家農業合作社合作，總共銷售軟籽石榴15萬斤，為50個農民提供就業崗位。集團亦通過同類計劃，協助農民銷售江西安遠縣贛南臍橙120萬斤，惠及150名農戶，並提供120個就業機會；與甘肅省隴南市祥宇橄欖油種植加工企業攜手，銷售祥宇橄欖油1萬瓶，共計超過人民幣100萬元。



在環保與社會公益事業上，我們向北京市企業家環保基金會捐贈人民幣7萬元，用於資助和扶持中國民間環保公益組織的成長；向阿拉善SEE生態協會捐贈人民幣3萬元，踐行「敬畏自然，永續發展」的價值觀，擔當起「凝聚企業家精神，留住碧水藍天」的使命；向福州市福延公益慈善服務中心捐贈人民幣10萬元，用於晉安區少體校開展防溺水生命教育與相關設施改善，守護青少年安全成長。

04

人才引領 攜手前行



本章節響應聯合國可持續發展第5、8、10項目標



人才引領，攜手前行

人才基石，驅動事業遠航

勞工準則

本集團尊重國際人權與勞工標準，以為員工創建互相尊重、和諧共融的工作環境為集團的第一使命，包容不同人種、膚色、年齡、性別、性取向、種族、殘疾、懷孕、信仰或婚姻狀況的員工，我們對歧視「零容忍」，明確反對任何形式的性別、年齡、殘障、性取向等的歧視行為或騷擾行為，尊重員工的個人自由，保護員工個人隱私，提供平等合法的就業機會。報告期內，我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等有關法律法規，集團未有歧視、騷擾相關的事件發生。

員工僱傭

本集團始終秉持「公平競爭、公開選拔、健康有序」的招聘原則，擁有完善的僱傭制度體系，制定《招聘錄用管理制度》《晉升管理制度》《全面薪酬管理制度》《核心人事管理制度》《員工考勤管理制度》《員工關愛制度》《崗位管理制度》《員工實習期管理辦法》《員工試用期管理辦法》《培訓管理辦法》《見習經理管理辦法》《員工投訴管理辦法》等文件，通過舉辦勞動力市場招聘會、網絡招聘、校園招聘等多種渠道廣納賢士。

- 招聘渠道：校園招聘、校企合作、內部推薦、社會招聘。

校園招聘

實施「6611」培養工程，分為五個階段，每個階段有固定動作和考核，旨在篩選和提拔人才，並安排導師指導職業發展和專業能力。

校企合作

錨定園林綠化、工程技術、物業管理等專業，深度校企合作，包括實訓基地打造、產教融合協同育人、特聘講師雙向賦能，與77所院校開展校企合作。秋招期間在44所院校舉辦宣講會／雙選會。

人才培養

集團管培生分為新活力及成就生兩大路線，分別為本科生以及985、211、雙一流院校畢業生設立。不包括已離職的員工，管培生計劃由2016年到本年，一共栽培了848名員工，其中包括新活力772人，成就生76人。

- 招聘過程：以線上簡歷篩選、測評考核、面試評估為主。

人才引領，攜手前行

員工概況

員工多元化包括性別、年齡、種族、專業經驗、教育背景等多個維度，其中性別多元化，特別是激發女性力量對企業高質量發展的意義已受到越來越多的重視。2025年，集團有更多女性走上管理崗，也湧現了許多優秀的女性項目經理。集團共有非漢族員工約2,505餘人，佔比4.8%。集團推動包括性別、年齡、種族在內的多元化，並提升企業價值，為企業長期發展的助力。

報告期內，我們的員工均為全職員工，未聘用任何兼職人員。具體統計數據如下：

	2025年		2024年	
	女性員工人數 (單位：人)	女性員工佔比	女性員工人數 (單位：人)	女性員工佔比
基層	24,318	51%	21,625	49%
中層	1,458	43%	1,435	42%
高層	230	38%	225	38%

類別		2025年(單位：人)	2024年(單位：人)
年齡	18-30歲	18,052	16,246
	31-45歲	23,697	23,137
	46-60歲	9,694	7,893
	61歲或以上	342	1,147
職級	普通員工	47,753	44,406
	初級管理人員	3,427	3,426
	中高層管理人員	605	591
性別	男	25,779	25,138
	女	26,006	23,285
地域分佈	中國大陸	51,557	48,235
	海外	228	188

人才引領，攜手前行

本集團大部分僱員均位於中國，集團本體建設中心負責處理本集團僱員每年的晉升事宜，會定期評定僱員是否值得晉升，考慮多項標準，例如：其工作表現評定的等級；是否能勝任下一層級的要求；是否有任何相關空缺有待填補，及僱員目前的薪金水平。

管理團隊按照季度、半年度、年度評定是否值得晉升，員工按照年度評定是否值得晉升。針對管理層，除了常規的晉升，同步給予期權激勵。報告期內，共有777名初級管理者及以上獲得晉升資格。

本集團持續以優秀退役軍人引領，2025年獲得「浙江省退役軍人就業基地」殊榮。為切實履行國家賦予的責任與使命，充分發揮優秀退役軍人的引領作用，提升企業隊伍整體素質，集團與各地退役軍人事務局合作，共同設立「退役軍人服務站」，定期召開「八一」退役軍人座談會，並積極參與各類退役軍人專場招聘活動，建立並運營2條專項招聘渠道，包括「全國退役軍人就業創業信息系統」「國聘網」等在線平台。通過上述舉措，集團成功搭建了退役軍人與企業之間的交流平台，進一步優化了對退役軍人的關愛體系。報告期內，我們通過舉辦專門的招聘會、發佈定向招聘信息等方式，積極吸引退役軍人前來應聘。截至報告期末，集團共有6,431餘名退役軍人在崗。

報告期內



- 共有

777 名初級管理者及以上獲得晉升資格

截至報告期末



- 集團共有

6,431 餘名退役軍人在崗



- 本年度八一建軍節

人才引領，攜手前行

離職(解僱)管理

除非特殊情況，我們一般不會主動終止或解除與員工的勞動合同關係。確需與員工終止或解除勞動合同的，我們嚴格按照勞動法律法規要求及程序實施，對依法應當給予經濟補償的，按法律要求核發補償。我們亦不會以任何理由和手段限制員工對新工作的選擇，涉及競業限制的特殊情況均按照事先簽訂的協議履行。

本集團員工流失情況如下：

員工流失率(%)		2025年	2024年
按性別劃分	男	22.52	25.61
	女	26.28	30.78
按年齡組別劃分	18-30歲	33.63	38.41
	31-45歲	20.32	23.14
	46-60歲	15.93	19.96
按地區劃分	中國大陸	24.52	28.29
	海外	9.16	3.09

物業行業是人員密集型行業，一線員工是服務的主要提供者，也是鏈接與客戶之間的橋樑。為降低一線員工的流失率，我們大力推進「天字工程」員工關愛計劃，關注員工食宿用餐等體驗，提高員工歸屬感。

員工權益

本集團嚴格按照《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《禁止使用童工規定》等國家相關法律法規開展人力資源管理工作，制定標準工時制度，對於超過標準工時的勞動合理計算加班薪酬和補貼；遵循法定節假日規定，安排員工休假，對於保安員、保潔員等必須有人在崗的特殊崗位，合理協調相關員工進行調休，無法調休時按規定計算加班薪酬。

為了避免誤用童工和避免強制勞動，集團採取了以下措施：

招聘端

在招聘端結合人員錄用標準核對個人身份信息（年齡、籍貫、學歷、工作經驗），在入職前需提交個人信息材料，以避免誤用童工。招聘端與候選人說明勞動時長，在入職端的勞動合同中標注用工週期，避免強制勞動。

流程端

在線上錄用流程中設置身份證信息核驗，未滿18歲無法錄用。本集團人力資源部不定期抽查用工情況，如有發現僱傭童工，將追究內部有關人員責任，並向監管部門報告。截至報告期末，未有僱傭童工及強制勞動事件發生。

為規範員工投訴處理工作，確保員工投訴能及時、有效地得到解決，保障員工利益，集團為員工申訴提供了「綠城服務員工熱線95059580」「綠城服務全國統一客服熱線95059」以及「董事長信箱」等常態化溝通、申訴渠道，以及每年一次的五一員工座談會等。

人才引領，攜手前行

員工工會

本集團工會經由屬地街道總工會批准設立，自2001年11月成立以來，始終秉承依法建會、服務員工的宗旨。為更好地滿足企業發展和工會工作的實際需求，工會內部組建了工會女職工委員會、勞動爭議調解委員會及勞動法律監督委員會三大組織機構。工會重視員工關懷，每逢「三八」國際婦女節、端午節等重要節日，均會精心組織相關活動及福利慰問，同時，亦會切實做好員工生育、疾病、喪葬等特殊情況下的上門慰問工作。

在涉及員工切身利益的制度制定過程中，本集團始終秉持民主參與、科學決策的原則。首先根據各部門職能，廣泛推選職工代表，確保代表隊伍的廣泛性和代表性。隨後，集團會在正式會議召開前至少15天，將待審議的制度草案分發至每位職工代表手中，為其預留充足時間進行研讀和初步評估。期間，職工代表會積極反饋修改意見和建議，我們認真聽取並融入制度修訂之中，並在後續組織召開正式的職工代表大會，對經過初步修訂的制度進行深入探討和最終表決。唯有在獲得多數職工代表認可的情況下，相關制度方會被正式採納並實施。這一流程不僅彰顯了我們對員工意見的尊重，也確保了制度制定的公正性、透明性和民主性。

員工關愛

本集團推出聚焦於員工生活實際需求的福利管理機制，優化福利項目溝通規範。員工關愛計劃包括：生活關愛、工作關愛、家人關愛、成長關愛與退休關愛，提供健康體檢、節日福利及假期、團建及員工子女關愛活動等，具體包括：

健康體檢	集團定期組織員工體檢。
季度團建	每季度開展團建活動。
節日福利	法定節假日提供錯峰假期或發送具有節日氣氛或傳統意義的禮物；三八婦女節等節日開展節慶活動。
員工子女關愛	海豚計劃(共313名員工子女參與)、入學禮包、愛心助考。
五大綠城 家人假	添加生日團圓假、就診陪護假、健康呵護假、家校聯誼假、幸福紀念假(半天/次休假)。
五大無憂	連接五大業務集團以及支付寶團隊，本年推出五大無憂：購物無憂、租售無憂、托育無憂、房修無憂、健康無憂。

<p>外派福利</p>	<p>優化外派福利，每月發放駐外租房補貼、每月報銷一次往返探親交通費用，如涉及員工本人因公無法探親的，也支持家屬探親並報銷交通費用。</p>
<p>崗位技能補貼</p>	<p>報告期內，集團制定證書激勵辦法，組織並鼓勵員工參加技能等級培訓和認定，以電工為例，員工通過集團組織的技能等級認定成功考取證書的，保潔員初/中/高/技師證書每月可獲得30-200元不等的津貼，計入月工資核發。</p>
<p>夏送清涼福利</p>	<p>每年7-8月走訪項目，為一線員工提供清涼物資及藥品。</p>
<p>互助會關愛</p>	<p>為在內部傳遞愛心和善意，積聚團隊力量，集團成立員工互助會，為入會的困難員工本人及其配偶、未滿十八週歲子女提供互助幫扶，緩解員工因重病或家庭重大變故而導致的生活困難。本年度，幫扶金額為人民幣73.88萬元，幫扶26人次。</p>
<p>重大家事關愛</p>	<p>集團關注員工家庭狀況，在員工重大家事節點提供慰問關愛。包括員工本人傷、病的慰問品；直系親屬(指父母、夫妻、子女)亡故的慰問金；員工合法育子的慰問品。</p>



員工關愛

01 PART

關愛有禮 攜手以長

- 出行更暢通：叮！購車/交通津貼到賬，通勤無憂
- 體檢互健康：組織體檢，健康又安心
- 補充商業險：醫療、出行無後顧之憂
- 補貼月月發：餐補交通補通訊補月月發
還有應季高溫費/取暖費
- 生日小驚喜：半天生日假，還有精美禮物送
- 困難促交流：季度聯誼會，一起嗨翻天
- 困難有幫扶：加入互助會，有難大家幫

02 PART

節日有禮 溫情與共

- 節日有禮物：元旦、五一、國慶職能員工錯峰假期
端午、中秋、春節節慶禮物 幸福過佳節
- 節慶共歡慶：妇女节、母亲节相聚
共度好時光



03 PART

家人有禮 一切安心



家人陪伴 儿童节、結婚紀念日半天陪伴假
你和家人相伴的重要日子，我們都記在心上



成長共見證 享游泳培訓，送入學礼包
提供多跑跑胎教育福利

綠城寶貝們的成長，我們共同見證！

04 PART

成長有禮 生機萬丈



個人提能力 技能提升享津貼，證書考取發獎勵



學習拓視野 考察對標，培訓學習，共赴星辰大海

你的成長，我們全力支持！

● 員工關愛年曆

人才引領，攜手前行

員工滿意度方面，集團通過滿意度調研問卷、員工座談會等方式，傾聽各員工對崗位適配、福利等方面的心聲。2025年12月，我們開展滿意度調查，回收率76.7%，員工滿意度整體得分為4.23分(5分制)，相比去年3.91分提升0.32分。調研顯示，集團一線崗位員工滿意度比較高；員工用餐和住宿方面滿意度有較大差異，集團持續關注工程類培訓支持及優化膳食安排，積極提高員工福祉。

此外，每年五月，集團各公司均將召開員工座談會，重點聚焦於員工心聲的收集與反饋。會議圍繞構建公平公正的工作環境、優化薪酬待遇以及促進員工成長發展等核心議題展開深入討論。我們致力於重點梳理並完善員工福利制度體系，特別關注一線員工在衣食住行方面的基本需求。

員工住宿方面，集團建設宿舍共2,392個，其中有星級宿舍2,379個，並持續進行改造工程，以優化員工住宿條件。為切實提升一線員工的幸福感和歸屬感，本集團發起「天字工程」員工關懷計劃。該計劃以「一餐飯」、「一張床」、「一杯子」三大生活細節為切入點，致力於全方位滿足員工的日常生活需求。在「一餐飯」方面，集團精心甄選優質大米，為項目一線員工提供免費且美味的熱米飯，旨在讓每一位員工感受到家的溫暖與味道。在「一張床」方面，集團還持續推進人均住宿面積提升(人均住宿面積達到或超過5平方米)，使員工在繁忙工作之餘，能夠擁有寬敞、私密的休息空間。此外，集團特別強調福利透明度，要求各項目必須開展福利陽光公示，公示內容涵蓋活動計劃、用餐情況、團建費用結餘等關鍵信息，確保員工知情權和監督權。這一舉措充分體現了集團對員工權益的尊重，進一步增強了員工的歸屬感與滿意度。

滿意度調查



- 員工滿意度整體得分為 **4.23**分(5分制),回收率 **76.7%**

- 集團建設宿舍共 **2,392**個
其中有星級宿舍 **2,379**個



助力成長，同行共創未來

員工培訓

為有效幫助員工豐富職業技能，拓展職業能力，培養高水平的職業道德和職業行為，集團針對不同梯隊的員工推出了「六航四桂」培訓體系，開展了各項培訓項目，組織專業培訓講師進行授課。本集團相關部門會在授課前對培訓講師進行認定評審，授課後學員會對授課質量進行打分，以保證培訓質量和效果。

線下培訓

「六航四桂」培訓體系，「六航」分別為針對高管研修和總經理進修的兩個領航計劃、針對幹部儲能的遠航計劃、針對精英進修的啟航計劃和針對基礎技能的兩個出航計劃；「四桂」分別為一級單位負責人晉升集團高管的丹桂計劃、副職級別晉升一級負責人的月桂計劃、基層骨幹管理者晉升為副職的金桂計劃、和普通員工晉升為基層管理者的銀桂計劃。

「六航四桂」 培訓體系亮點

- 完善的培訓體系覆蓋員工成長全週期
- 把握人群特徵，分層分級，定制培訓方案
- 線上線下雙融合
- 帶教標準化運營



● 常青藤計劃



● 晨會暮學

線上培訓

線上學習平台「成長雲學堂」為員工提供9,927門在線課程。員工可以自主選擇感興趣的內容進行學習。平台裡有主課堂及八大類企課程內容，包括業務類、領導力、運營管控系統賦能課程。

人才引領，攜手前行

針對開展的各項內部培訓，集團員工也可以應聘成為內部講師。2025年，集團新聘任講師70人，晉級講師10人。集團內部講師的選拔遵循「公平、公開、競爭、擇優」的原則，候選人可通過部門推薦或個人申請兩種方式產生。內部講師分為五個等級，依次為待認證講師、講師、高級講師、資深講師及首席講師，各等級講師的聘任均有明確要求。講師管理實行晉級與退出機制。員工或講師授課貢獻累計達到相應等級聘任標準（以雲學堂數據為準），美好生活服務學院將依規啟動聘任流程。同時，學院將綜合講師考核情況、授課表現及其他因素（如離職、崗位調動等），提出降級或解除聘任的建議，經集團領導審批同意後予以執行。

報告期內，集團員工共學習217.5萬小時，人均學習42小時，總受訓率為100%。集團按不同類別劃分的受訓僱員百分比及平均受訓時長如下：

分類	2025年		2024年	
	受訓人數百分比	平均受訓時長 (小時)	受訓人數百分比	平均受訓時長 (小時)
男	58.54%	42.40	50.19%	23.81
女	41.46%	41.50	49.81%	19.92
一般員工	89.35%	43.20	83.70%	21.04
初級管理層	4.41%	42.62	7.45%	33.20
中級管理層	6.13%	24.80	8.37%	31.29
高級管理層	0.11%	10.46	0.48%	10.41

集團旗下的美好生活學院以至善書院為固定培訓場地，致力於落實職業技能等級認定及師徒制等專項工作。領導力學院負責搭建並完善管理者人群管理體系，承擔幹部的選用育留工作；同時推進本體系統建設，實現人員及梯隊的選育用留體系化發展。卓越服務學院專注於推動全國項目經理選育用留體系的標準化與體系化建設，構建項目經理分層分級考評培訓機制；圍繞安保、工程、管家等基層崗位，設計並優化基層培訓體系，統籌基層員工全生命週期賦能培養，夯實基層服務專業能力。管培生學院致力於完善管培生培養機制，負責管培生的賦能、盤點與任用管控，打造具有吸引力的管培生僱主品牌，並協助運營管控系統的建設與梯隊搭建工作。目前，學院已設立1家標桿分院及41家成熟分院，聚焦基層員工能力培養。

人才引領，攜手前行

集團以「六航四桂三埔雙聚雙平台」為員工發展框架地圖，在此基礎上借助「北森測評、SHL測評」在招聘、人才盤點、人才培養等方面進行高潛、績優人員篩選。此外，集團2025年新推出「追光計劃」，推動各級管理者以遊學的模式考察全國多個項目的管理案例，從多元的策略規劃、組織建設、運營管理等創新方案中學習，最終提升管理效能。



● 追光計劃

職業技能工作室

自2016年開始，本集團開始組建工匠工作室，並先後被人社局授予西湖區技能大師工作室、杭州市技能大師工作室。2020年10月，工作室取得了首批企業自主職業技能等級認定資格，截至2025年末，可開展電工、智能樓宇管理員、製冷設備安裝維修工等4個專業共計15個等級的培訓和認定。2025年度，本集團共完成電工、智能樓宇管理員、製冷設備安裝維修工4個專業共計9個批次（250人受訓），190人完成職業技能等級認定。

2025年，全集團員工共計持有A類證書1,093本、B類證書5,116本、C類證書21,933本。為鼓勵員工學習職業技能，並考取等級證書，集團對通過考試的員工給予學費補助，對持證員工發放崗位津貼。

2025年
全集團員工共計持有



- A類證書
1,093本
- B類證書
5,116本
- C類證書
21,933本

人才引領，攜手前行

員工發展

集團打造了完善的人才培養體系並建立了《培訓管理辦法》，為不同階段、不同崗位的員工根據其個人能力、性格及職業發展需求進行科學的培訓與測評，慎重選拔出梯隊人才庫，建立完善的人才梯隊培養機制。



● 內部培養體系架構

新員工培訓

- 集團設有「聚心計劃」，旨在為全體新入職員工提供全面系統的入職培訓，涵蓋管家、職能、工程、安全、綠化、保潔以及項目經理等各崗位，確保新員工快速融入集團文化，掌握崗位基礎技能，為後續工作奠定堅實基礎。

管培生培養

- 「彩虹計劃」作為集團針對管培生的專項培養計劃，提供多層次的培養與發展支持，助力其成長為具備綜合管理能力與專業素養的優秀人才，為集團未來發展儲備核心力量。

梯隊儲備培訓

1. 頭雁工程培訓：聚焦項目經理儲備人才，覆蓋2,241人，通過系統培訓與實踐鍛煉，提升其項目管理能力與綜合素養，打造一支高素質、高能力的項目經理儲備隊伍，為集團項目運營提供堅實的人才保障。
2. 儲備管家主管訓練營：針對主管儲備人員，圍繞管家主管崗位所需的專業知識、管理技能與服務意識等方面開展專項訓練，加速其成長，為管家團隊管理崗位輸送優秀人才。

在崗培訓

1. 商學院計劃：年內，組織地區總經理開展「追光計劃」，內部對標優秀地區公司，外部學習以「胖東來」為代表的優秀企業，累計組織91場，共942人次參加，汲取先進管理理念與服務經驗，推動集團整體管理與服務水平持續提升。
2. 領航計劃：年內，結合公司發展戰略組織地區總經理梯隊「燈塔行動」揭榜掛帥，16個區域總協同地區總經理梯隊開展「物業+AI」大燈塔行動，共設立18個課題43個課題組的小燈塔，一期結題32個，通過專業培訓與交流研討，提升其戰略思維、決策能力與領導力，引領集團業務高質量發展。
3. 啟航計劃：針對項目經理崗位，覆蓋2,096人，圍繞項目管理核心技能與業務知識開展培訓，助力項目經理提升專業素養，優化項目運營效率與質量。
4. 出航計劃：面向全體基層員工，通過系統培訓強化其崗位技能與職業素養，激發工作積極性與創造力，為集團基層業務發展提供有力支持。
5. 常青藤計劃：設計企業總部、三甲醫院、高等院校、商業、文化場館、金融系統、交通樞紐共七大專班業態，參訓86人，順利結業82人，結業率95.3%。

晉升培訓

- 「丹桂培訓」作為集團晉升培訓項目，旨在為擬晉升人員提供針對性培訓，幫助其快速適應新崗位要求，提升綜合管理能力與業務水平，助力員工順利實現職業晉升。

帶教培訓

- 「導航帶教」計劃覆蓋全體基層員工，通過導師帶教模式，充分發揮導師的專業優勢與經驗傳承作用，為基層員工提供一對一指導與支持，加速其成長與發展，提升團隊整體素質與業務能力。

認證培訓

1. 職業技能等級認證：涵蓋物業管理員、智能樓宇、電工、製冷維修等職業工種，向250名員工提供相關培訓，提升員工職業技能水平，推動員工持證上崗，為集團業務規範化運營提供保障。
2. 崗位認證：針對本體負責人、安全執行官、客服體驗官等關鍵崗位，開展崗位認證培訓與考核，確保崗位人員具備相應專業能力與管理素養，保障集團關鍵業務高效運行。
3. 管家星級認證：涵蓋住宅管家，通過培訓提升日常服務質素，覆蓋人數6,927名，認證完成率100%，進一步激勵員工為客戶提供優質服務。

人才引領，攜手前行



● 啟航計劃



● 管培生聚心計劃



● 職業技能等級認證

報告期內，我們共舉辦63期啟航計劃項目經理培訓，認證1,083人，覆蓋人數同比增長53.4%。開展了1期工程新秀，共876人參訓；開展了工程接盤俠計劃4期，為將進駐交付項目的工程人員提供培訓；聯動了工程技術中心共同舉辦了工程技術比武，21支區域/城市公司隊伍（共48人）參賽，彰顯了工程專業力。

心繫安全，守護生命之光

職業健康與安全

為了貫徹落實「安全第一、預防為主、綜合治理」的安全生產方針，提高集團應對風險和防範事故的能力，保障員工在生產勞動過程中不受職業病危害因素的影響，預防職業安全事故和職業病的發生，集團嚴格遵守《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》，開展針對安全管理、事故預防及應急救援的預案，和員工職業健康等制訂了一系列的管理體系，並通過了GB/T45001-2020/ISO45001:2018職業健康安全管理体系。集團重視健康、安全工作，將該工作績效納入高級管理層報酬考核體系中，制定《重大安全突發事件問責制度》，針對不同類型安全事件影響程度，對相關責任人進行問責，恪守安全生產底線。

集團安委會由管理層人員以及安全職能部門人員組成，一年不少於兩次會議，內容主要為集團安全相關的重大事項決策和審議，部署安全相關重要工作，如對重大隱患的整改，要求安委辦加大幫扶力度，責任到人，消除隱患，提高整改率，實現園區安全可控。集團亦通過組織員工座談會，了解各層級和職能條線員工的心聲以及諮詢集團發佈相關事宜的意見，並對員工提出的問題和建議進行匯總，對共性问题進行統一回覆，對可行性的建議予以採納，並做出相應改善措施。

報告期內，本集團榮獲多項安全相關認證證書，涵蓋食品安全、有害生物防制、供應鏈安全、安全生產標準化、安全應急響應管理、公共衛生及環境保護服務、應急預案管理能力以及保安服務等領域。上述認證覆蓋集團本體建設、客戶服務、運營管控、市場發展等職能中心，以及杭州區域、浙東區域、浙北區域、浙南區域、上海區域和綠城雲享科技等下屬公司，共計16個服務中心。

集團持續實行《安全突發事件和重大信息管理辦法》《安全、環境風險辨識與評價制度》《安全檢查與隱患排查治理制度》《安全應急管理制度》等安全體系，明確指明集團各層級在危險源管理方面的工作流程、安全隱患排查治理的具體要求，以及安全事件的上報、調查與問責工作機制，為集團安全管理體系的高效運行提供堅實的制度保障。

人才引領，攜手前行

應急管理能力方面，集團各層級成立突發事件應急保障小組，並在報告期內修訂和完善安全相關的突發事件應急預案。集團發佈的《安全應急預案匯編手冊》包括多項綜合應急預案，涵蓋集團與分子公司層面以及38個專項應急處理預案，為管理服務、小區治安、設備故障、天然災害等六個應急風險範疇做好準備。

另外，集團在報告期間針對業務特點進行危險分析，根據《生產過程危險和有害因素分類》等法律法規對組織機構、制度體系、作業安全、公共安全等11個方面進行了危險源辨識。根據危險源後果嚴重程度和可能性進行風險評估，分為A/B/C/D類風險等級，並制定風險控制舉措，對風險較嚴重的危險源增加補充措施和建議。重點風險關注項目為下：

重要性	危險源／風險範疇	應對措施
優先層級	<ul style="list-style-type: none"> 工程安全及流程控制 員工安全及個體防護 	<ul style="list-style-type: none"> 優先選用低噪音設備，對高噪音設備房進行隔音改造； 在高溫作業場所設置通風降溫設施，合理安排戶外作業時間，規避極端高溫時段； 強制並要求正確使用配備個體防護裝備(PPE)，如為保潔員配備防滑手套、耐酸鹼膠鞋。
核心環節	<ul style="list-style-type: none"> 職業安全管理與監察措施 	<ul style="list-style-type: none"> 委託有資質的第三方機構，每年對存在噪音、化學品等重點場所進行危害因素檢測與評價，確保符合國家職業接觸限值標準； 組織接觸職業病危害的員工進行上崗前、在崗期間、離崗時的職業健康體檢，建立完善的職業健康監護檔案，實現早期發現、早期干預。
長效機制	<ul style="list-style-type: none"> 安全意識培訓與文化建設 	<ul style="list-style-type: none"> 將職業病防治知識納入新員工「三級安全教育」和年度複訓必修課，內容涵蓋危害識別、PPE正確使用、應急處理等體系化培訓。 每年定期舉辦「春夏秋冬四季主題活動」、「安全生產月」和「消防宣傳月」等活動，通過安全宣傳、技能比武、實操演練、案例分享等形式，提升全員安全健康意識。 建立內部審核與管理評審機制，通過事件報告、員工反饋等渠道，持續審視和改進職業健康安全體系。

集團定期安排員工進行職業健康體檢，通過組織員工到省級衛生行政部門批准從事職業健康檢查的醫療衛生機構進行上崗前、在崗期間的健康檢查，並建立健全職業健康檔案的相關數據。另外，為監控及改善職業安全表現，我們設立了安全事件事件、安全行政處罰、客戶安全滿意度、安全隱患整改率、持證上崗、安全標桿等相關的關鍵績效指標。

為明確和落實集團與承包商的安全生產責任制，集團制定了《相關方安全管理制度》，加強承包商安全監督管理，避免各類事故的發生，保障人員的生命財產安全。在承包商入場作業前，審核資格資質，在施工過程中進行風險評估及審核，為EHS相關的事項編製方案及進行培訓，嚴格監察及糾正安全問題，實現工作安全程序標準化。

人才引領，攜手前行

安全檢查

報告期內，集團進行了現場安全督導檢查(每季度)、線上鷹眼檢查(季度全覆蓋)、區域公司督導互查(每季度)、項目督導自查(每月)、泳池安全專項檢查、安全重點崗位履職能力驗收和標桿項目驗收等安全檢查。各項目一級單位負責人每年簽訂安全責任書，明確本年度安全管理目標要求。



- 高危工作方面，集團制定相應的管理制度、操作指引及應急處置預案，並定期開展安全培訓，在開展高危作業前，做好相應的安全防護措施，告知危險因素、審核相關的作業資格證書、備案資料以及簽訂《安全生產責任書》。

- 員工保護方面，集團定期發放個人勞動防護用品，定期開展員工安全培訓，層層簽訂《安全生產承諾書》，修訂各崗位員工服務操作指引及獎懲制度並進行全員宣貫、學習。



- 供應商安全管理方面，集團對供應商入庫制定嚴格的標準和審批流程，並與入庫供應商簽訂《安全生產協議》及《綠色環保公約》，並定期組織供應商進行安全生產培訓，定期對供應商進行綜合評價。

- 安全隱患管理方面，集團共開展安全隱患排查12萬餘次，排查出安全隱患43,289處安全隱患，截至報告期末已解決隱患41,031處，佔比94.8%。



人才引領，攜手前行

集團對職業病防護設備、應急救援設施和個人使用的職業病防護用品進行經常性的維護、檢修，定期檢測其性能和效果，確保其處於正常狀態。本集團在高危崗位如高壓配電房等，會為員工配備相關防護設備及工具，並會提供培訓指導員工正確使用防護用品，使員工在生產過程中免遭事故傷害。針對員工對安全操作規範的記憶疲勞，公司編製簡單易記的安全警示，以時刻提醒員工在危險作業中遵守安全操作規範。過去三年，集團沒有工亡情況發生（過去三年因工亡故比率：0%）；報告期內，因工傷損失工作日16,233天，違反安全規定個案次數為零。



為充分兼顧不同項目的獨特屬性與實際需求，合理優化消防資源的配置與使用效率，本集團依據項目業態及規模，分級設立三級微型消防站，已實現對在管項目的全面覆蓋。各微型消防站均配備有滅火器、消防水帶、防護服等完備的消防器材與裝備，並每月開展微型消防站實戰演練。本年度，已成功處置圍區火情事件528起。報告期內，集團整合安全應急包306個，截至報告期末，已配備安全應急包2,204個，為員工及業主戶內安全提供必要的自救裝備，進一步強化全員安全意識。



人才引領，攜手前行

本集團高度重視安全生產工作，2025年積極組織並實施了大規模的安全生產培訓活動。具體而言，我們成功舉辦了超過3.3萬場安全生產培訓，練兵人數超過4.5萬人，有效提升了員工的安全生產知識和技能水平。同時，為增強應對突發事件的能力，我們開展了多達3,000餘場的安全應急演練，參與業主人數超過10萬人次。這些演練活動不僅鍛煉了員工的應急反應能力，還進一步鞏固了集團的安全防線。

此外，我們還精心策劃了一系列安全生產主題活動，包括「安全生產月」、「春季大練兵」、「夏夜安全守護行動」、「木荷計劃」、「秋季技能大比武」以及「百日冬季安全行動」等。這些活動分別針對鞏固員工日常應急知識、優化員工對生產過程與物業的風險管理能力、鼓勵團隊自我提升的精神、以及提升安全意識和意外防範，為本集團的穩健發展奠定堅實的安全基礎。我們針對員工和業主等不同群體，開展了形式多樣的安全相關活動，旨在全面提升全員的安全意識和突發事件應急處置能力，為本集團的穩健發展奠定堅實的安全基礎。

為增強員工健康安全意識，提升應對職業風險的能力，減少因健康問題引發的工傷事故，同時培養科學的工作與生活習慣，構建安全、健康、可持續的工作環境，實現員工健康與企業安全生產的雙贏，2025年4月組織安全系統骨幹員工2,404人開展職業健康知識培訓。



● 消防演練

人才引領，攜手前行

在報告期內，我們在安全與健康管理領域推進管理深化與創新。通過與支付寶合作，推出「碰一碰」打卡巡檢、智慧安防平台，實現了安全巡檢數據的實時上傳、分析與預警。通過數據廣告牌，管理層可動態掌握全局安全態勢，同時實現巡查軌跡可追溯，避免漏檢隱患，提升了管理效率。此外，在安吉天使小鎮、杭州翠苑小區等項目投放無人機巡航，替代人工對天台、樓頂、河道、山林等高危或視線盲區巡查，規避物業人員高空作業、跌落、磕碰等職業傷害風險，還能精準發現隱蔽隱患，快速處置死循環，助力園區安全。

為提升園區应急管理效能，集團於杭州設立24小時應急指揮中心，並為關鍵崗位配備集視頻監控、對講通信及定位功能於一體的單兵裝備。日常運營中，借助視頻巡檢與遠程對講功能，監督崗位人員履職情況；應急狀態下，通過指揮中心調度就近人員，實現突發事件的快速響應與高效處置，顯著提高應急處置效率。截至2025年，本集團總共在808個項目中配置7,186台此類裝備，為園區安全穩定運行提供有力保障。



● 應急指揮中心系統

保駕護航，共築安全防線

為貫徹落實集團「健康綠城」與「活力總部」戰略部署，我們成立了「銳動跑團」，切實提升安全系統骨幹員工的身體素質，保障其職業健康，並進一步優化集團安全系統員工的服務形象。該跑團以推動員工積極參與體育鍛煉、養成健康生活方式為宗旨，鼓勵成員每月完成至少20公里的跑步里程，並定期對當月跑步里程排名前三的成員予以獎勵與表彰。截至目前，跑團成員已有1,900餘人，累計跑步里程突破38萬公里，成效顯著。在文體生活層面，集團常態營運籃球、羽毛球等多項俱樂部，每週組織活動，豐富員工業餘生活。在工作環境方面，集團注重細節改善，如為杭州區域項目門崗配備舒適腳墊，切實緩解員工因長時間站立帶來的職業疲勞。

與此同時，為充分激發安全員工作積極性，彰顯其價值，關注並獎勵在工作中默默奉獻、見義勇為及作出突出貢獻的員工，營造系統內比優爭先的良好氛圍，並推動五一員工座談會成果落地生根，集團通過「最美衛士」常態化獎勵平台，組織開展「最美衛士」評選活動，評選條件包括見義勇為、工作表現突出、為業務取得顯著成績等。本年度，獲得見義勇嘉許的員工68人，急救醫療272人，救火528人。經嚴格評選，共評選出86位「最美衛士」，並予以全集團通報表彰，以資鼓勵。報告期內，安全員於凱因勇救輕生女子，獲得杭州市上城區「見義勇為義士」先進個人榮譽，集團也立即給予獎勵，表揚員工捍衛生命的勇氣。

05

守護家園 綠色行動



本章節響應聯合國可持續發展第7、13項目標



守護家園，綠色行動

綠色引領，節能創造美好

應對氣候變化

地球變暖日益嚴重已是不爭的事實，集團關注氣候變化議題並參考TCFD(氣候相關財務信息披露)框架，對可能面臨的因氣候變化導致的風險和機遇逐步開展現狀審視、戰略制定、風險管理、指標和目標制定與管理。

管治

集團執行董事及董事會成員負責集團整體營運，包括管理氣候變化相關的防範制度、指引等，擁有最終審核及決定權。董事會負責本集團的環境及社會事宜的監管，包括風險評估與風險管理，同時協同各相關部門識別與研究氣候變化對本集團業務活動的影響，從而充分把控氣候相關風險和機遇。集團審核委員會下設ESG報告工作小組，負責協助董事會監督、檢討、處理包括應對氣候變化的議題，並對本集團應對氣候變化的年度表現、目標實現進度進行檢討，確保氣候相關風險管理工作推進的有效性。

決策層	董事會 審核委員會	<ul style="list-style-type: none">• 制定及檢討氣候策略；• 批核氣候相關的目標及措施；• 評估氣候變化對本集團業務活動的重大風險與機遇。
管理層	ESG報告工作小組	<ul style="list-style-type: none">• 監督應對氣候變化相關議題；• 監督集團應對氣候變化的表現；• 評估氣候變化相關目標進度；• 監管氣候相關風險管理工作的有效性。

策略

面對氣候變化會產生洪水、極端天氣或氣溫上升等物理風險，亦可能帶來由市場、監管、政策等變化而引起的轉型風險等。本集團參考TCFD建議的風險類別，從自身業務類型及運營出發，結合國家政策、行業趨勢及持份者關注等角度進行風險識別與分析，並研究相關應對策略，以減少氣候變化對集團業務、財務的不利影響。

守護家園，綠色行動

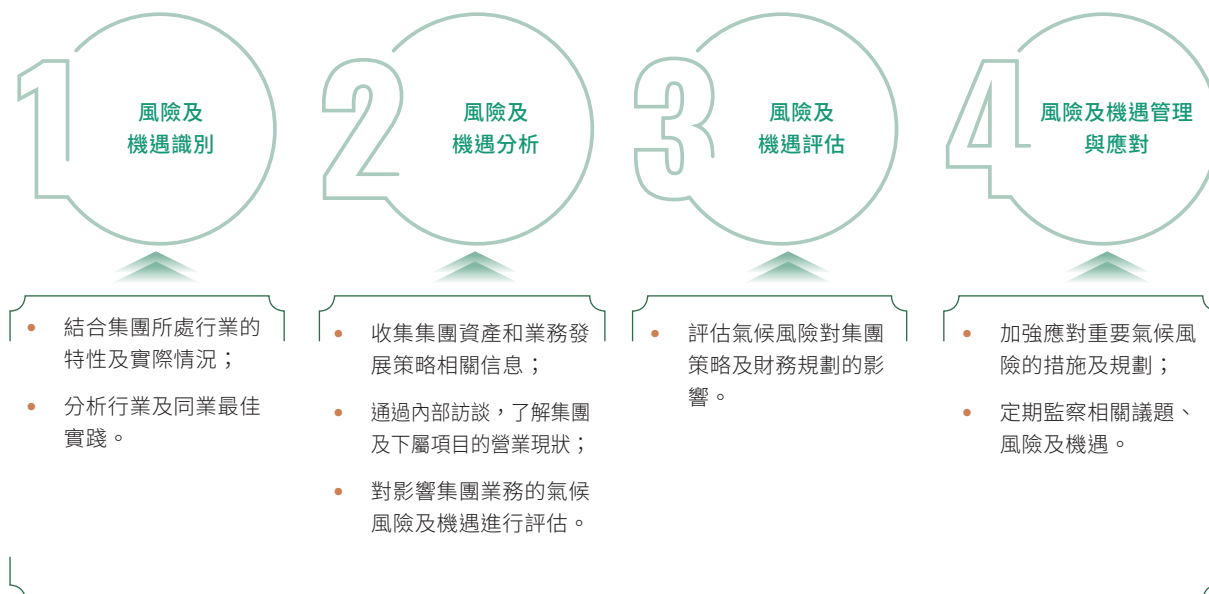
風險／機遇類別	描述	影響週期 ³	業務模式和價值鏈影響	潛在財務影響	應對措施	
物理風險	急性	重大極端天氣災害事件也極易引發生產設備損壞和員工安全事故，增加不利因素。	短、中期	<ul style="list-style-type: none"> 對生產設備造成損害。 對員工安全帶來風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 增加營業及修理成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢查和維護物業設施，提高設施的防災抗災能力。 制定《防台防汛操作指引》《項目防台防汛台賬》《寒潮預防措施》《防台防汛應急演練方案(通用版)》《災害天氣項目受損情況統計表》等自然災害應急預案，有助規範化災害天氣應對方案，確保應急事務能夠有效開展。 物業服務中心定期進行演練、確保團隊能夠在應急時進行及時反應、妥善處置，保障園區業主和員工的人身安全；更邀約業主代表參與，提升物業整體的應急能力。 關注當地天氣預報，提前完成應急物資準備，及時啟動並執行相應的應急預案。 設置特殊天氣值班機制，確保各項應急措施能夠得到有效落實。 向業主傳達特殊天氣警報，通過單元欄公告、企業微信推送、朋友圈提醒等多種形式傳遞。報告期內，我們通過企業微信向業主發送了防寒防凍的相關通知，覆蓋了720,736戶；同時，發送了防台防汛的相關通知，覆蓋了71,437戶，總計覆蓋戶數達792,173戶。
	慢性	較為長期的氣候模式轉變，例如氣溫與降雨量的逐漸變化，海平面上升等。	長期	<ul style="list-style-type: none"> 業務運營和客戶體驗持續受中斷及影響。 	<ul style="list-style-type: none"> 影響收入穩定性。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續優化集團業務策略和長期可持續發展策略。
轉型風險	政策和法律	隨著政策的完善和出台，監管部門必將採取愈加嚴格的溫室氣體限排措施，並強化溫室氣體排放披露要求；	中、長期	<ul style="list-style-type: none"> 集團需要持續監察業務與供應商的合規性。 	<ul style="list-style-type: none"> 增加額外成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 密切關注政策動態和法規變化，及時調整企業的應對策略。同時，積極參與相關政策的討論和制定，為企業爭取有利條件。
	技術	在引入新的技術或設備來適應氣候變化時，可能會面臨技術不成熟、設備故障或維護成本過高等問題。	中、長期	<ul style="list-style-type: none"> 集團無法正常為顧客提供服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 增加營運和維護成本； 影響收入。 	<ul style="list-style-type: none"> 與技術供應商建立長期合作關係，以便及時獲取技術支持和更新。同時，定期對設備進行維護和檢查，確保其正常運行。
	聲譽	隨著各利益相關方對應對氣候變化相關問題關注度的持續提高，若本集團未能滿足利益相關方期待或出現與此相關違法違規行為，可能會造成聲譽損害。	中、長期	<ul style="list-style-type: none"> 對集團聲譽造成負面影響。 	<ul style="list-style-type: none"> 影響收入。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續關注利益相關方的期待，積極響應與開展應對氣候變化的相關活動。
機遇	市場	隨著政策和市場的引導，以及低碳環保意識的逐步提升，市場可能會轉向使用更綠色的產品或服務。	中、長期	<ul style="list-style-type: none"> 消費者對集團低碳運營的項目更受吸引。 	<ul style="list-style-type: none"> 提升集團聲譽，影響收入。 	<ul style="list-style-type: none"> 制定相關採購政策，減少對於相關資源的消耗以減少相關資源的採購。
		投資者對ESG和氣候相關披露的期望更高，同時綠色和可持續金融的趨勢和機會也在增加。	中、長期	<ul style="list-style-type: none"> 集團需要積極管理ESG與氣候相關的披露與投資者溝通。 	<ul style="list-style-type: none"> 提升集團聲譽，影響收入。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續優化集團ESG和氣候相關披露以滿足投資者的需求，把握吸引綠色金融與投資的潛在機會。

³ 我們評估物理風險、轉型風險及機遇所定義的影響週期為短期(0-1年)、中期(1-5年)和長期(>5年)

守護家園，綠色行動

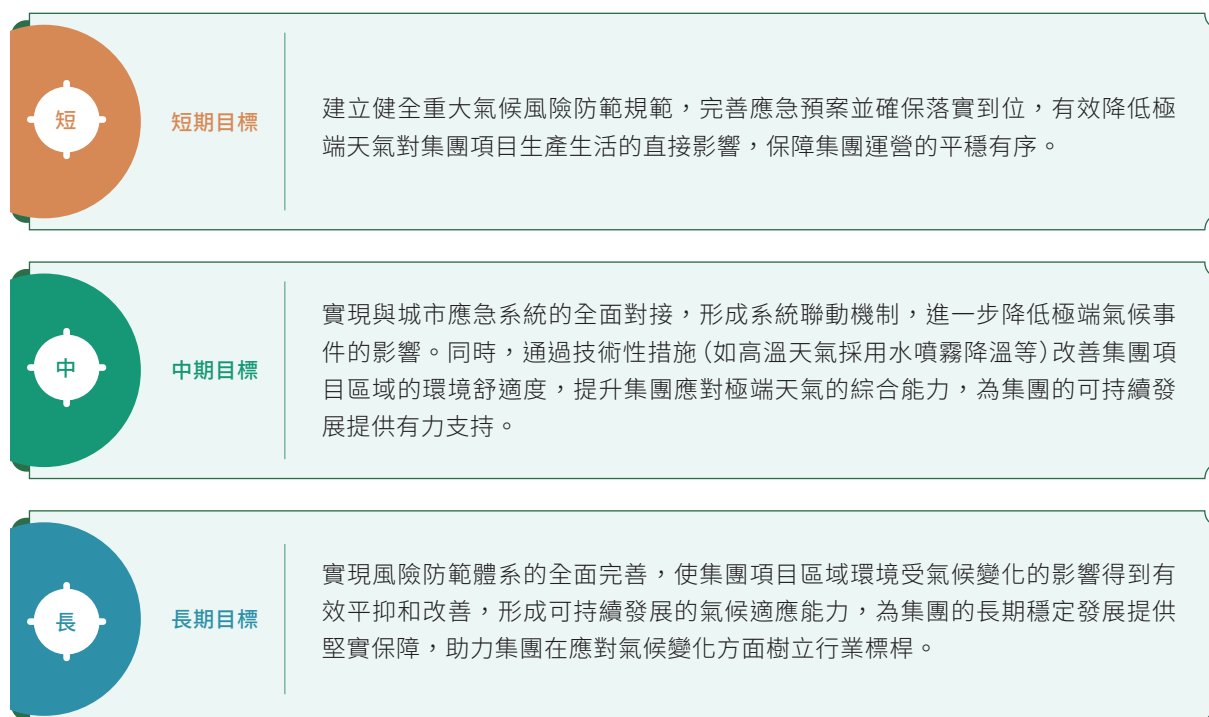
風險管理

為及時識別及管理氣候相關風險，本集團已制定以下評估及監察的流程：



目標與指標

為有效降低極端天氣對集團項目生產生活的不利影響，集團通過預防預控、過程規範、恢復運行三個階段的機制設計與管理，構建常態化管控機制。具體目標按短期、中期、長期劃分如下：



守護家園，綠色行動

在後期的服務過程中，從減少和應對全球氣候變化的影響，集團會從以下兩個方面出發：在設計和施工階段向開發商提供專業諮詢或者建議，以應對突發自然災害的處理能力；倡導綠色建築，做好節能減排，既實現日常運營成本降低，又減少對全球氣候的影響，為日後可能會帶來的財務風險而未雨綢繆，做出部署。

本集團的溫室氣體排放情況如下：

排放物來源	2025年	2024年
範圍一溫室氣體排放 ⁴ (噸二氧化碳當量)	28.57	28.54
範圍二溫室氣體排放 ⁵ (噸二氧化碳當量)	630.09	616.15
範圍一與範圍二溫室氣體排放合計(噸二氧化碳當量)	658.66	644.70
範圍一和範圍二的溫室氣體排放合計的強度(噸二氧化碳當量/每百萬營收)	0.03	0.03
範圍三溫室氣體排放 ⁶ (噸二氧化碳當量)	597.08	/
範圍三溫室氣體排放強度(噸二氧化碳當量/每百萬營收)	0.03	/

⁴ 直接溫室氣體排放量：集團汽油消耗量乘以對應的排放因子，排放因子參考①《中國能源統計年鑑》②《IPCC2006》。

⁵ 間接溫室氣體排放量：集團外購電力量乘以對應排放因子，2025年排放因子參考生態環境部《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因子的公告》。

⁶ 間接溫室氣體排放量：範圍三間接溫室氣體排放包含類別商務旅行，具體包括員工商務差旅中因酒店、飛機、出租車/網約車及高鐵產生的溫室氣體排放，其活動數據來自公司商務差旅預定平台，其中因酒店產生的排放使用活動數據法計算，其餘則使用費用法計算，排放因子參考Hotel Footprinting Tool, V3及中國產品全生命週期溫室氣體排放系數庫。



守護家園，綠色行動

低碳運營，逐綠共繪藍天

環境政策

本集團在日常運營和發展過程中，持續強調環境保護的重要性，積極踐行綠色低碳發展戰略，盡量降低業務發展對環境帶來的負面影響，同時發揮積極的影響。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》等對集團發展有重大影響的法律法規，不斷提高集團的環境保護效益。此外，發佈本年發佈《關於實施能源管理考核的通知（試行）》，將能耗的管理列入月度考核內容並開展相應的獎懲機制。

本集團是以服務為主的經營性企業，不存在重污染、高排放的生產型活動。我們主要依照物業服務合同和管理制度對物業實行管理，對環境及天然資源的影響較小，也基本不涉及向水及土地的排污。報告期內，我們遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國水法》等，維護全體業主的利益和社會公共利益。

集團嚴格遵守環境保護相關規定，持續建設綠色體系，獲得了能源管理體系GB/T24001:2016/ISO14001:2015環境管理體系認證、GB/T23331-2020/ISO50001:2018能源管理體系要求及使用指南以及RB/T107-2013能源管理體系公共建築管理組織認證要求，所用的多項設備均取得了中國節能產品認證證書。

能源管理

集團在2025年發佈了《能源管理操作手冊》，為能源精細化管理提供了制度性支撐：

- 完善節能管理機制，積極推廣節能新技術，複製推廣優秀管理方法，構建完善了系統性節能管理機制，並設立了有效的激勵機制；
- 強化能源異常防範，推進數字化平台異常監控識別與線下管控相結合，建立常態化防範管理機制及考核激勵機制；
- 優化設備設施管理平台及能源管理平台建設，實現功能與管理需求匹配，實現數字化能源管理；推進能源管理相關基礎業務治理及數據治理，實現能源管理各項指針數據準確、可衡量、可驗證、可落地。

集團設定2026年耗能比2025年低3%的目標。集團亦從員工教育著手，宣揚「齊心減碳，從能源節約開始」。我們於辦公室的照明系統開關、空調系統開關、複印機及會議房間等，張貼節省用電標誌，希望能培養員工節約用電的習慣。員工在非辦公時都會自動自覺地把計算機及其他相關的辦公設備關掉，這正彰顯了節省用電標誌的成效。

守護家園，綠色行動

報告期內，我們開展了以下能源管控措施：

- 項目公共能耗按月度進行抄表並上傳能源管理平台；
- 每月進行能耗比對，對能耗的異動情況進行原因分析、採取糾正措施及預防措施；
- 能耗分攤項目按照集團要求或合同要求進行公示，且定期上報至分子公司工程技術部備案。

本集團的自用能源使用情況如下：

	2025年	2024年
汽油(升)	13,028.21	13,017.50
電力(兆瓦時)	1,187.50	1,080.40
綜合能源耗用 ⁷ (兆瓦時)	1,300.46	1,194.17
能源耗用強度(兆瓦時／每百萬營收)	0.068	0.064

報告期內，我們已實施以下改造：

- **在照明系統方面**，積極推進節能改造，共計更換了12.2萬多支LED燈管，累計為在管項目節約用電約1,150萬千瓦時，更通過時控系統減少照明系統冬令與夏令時差啟停所浪費的電力；
- **在電梯運行管理方面**，全面採用電梯群控模式，與傳統單梯運行模式相比，綜合節能效果顯著，節能率約為5%；此外，對電梯機房實施了時控與溫控相結合的管理模式，共計11,226個機房完成改造並投入使用。經專業評估，在採冷期期間，該模式可實現節能約140萬千瓦時。

未來，集團將進一步深挖節能潛力，推行技術改造，以創造更多潛在的節水節能的機會，如星空頂照明節能、電梯能源回饋收集等。

能源管理平台開發

2025年，能源管理平台持續升級，新增遠程自動抄表、能耗自動分析、能耗分攤報表生成與推送等功能，滿足各類物業管理業態項目對於公共能耗管理的精細化需求。平台全面支持水、電、燃氣等多種能源與資源的可視化分析功能。通過該平台，可便捷地輸出各類分析統計報表，為物業管理決策提供數據支撐。平台有效實現能源管理的智能化轉型，有力地助力物業管理運營的降本增效目標達成，為未來發展與財務系統打通，形成計費、收費一體化功能邁向一大步。本年，本集團針對能源管理實行平台化操作、識別節約能源機會以及相關措施展開了5次培訓，參與人數達2,000人。

⁷ 綜合能源耗用根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T2589-2020)》中的換算因子計算所得。

守護家園，綠色行動

清潔能源使用

響應國家碳中和目標，我們做出一切努力控制溫室氣體排放，實現對保護環境方面的持續承諾。本集團積極踐行綠色能源和節能環保的理念，截至報告期末，我們在63個項目中，已使用太陽能發電系統和太陽能熱水系統。通過充分利用清潔、可再生的能源，我們穩步減少對傳統能源的依賴減少溫室氣體排放。

水資源管理

在報告期內，集團通過完善應用水表採集用量及能源平台的算法，分析供水管道存在的潛在漏水隱患並加以治理。我們在項目推廣加裝滴灌設施，大力提高綠化澆灌的能效，並通過利用景觀用水、空調冷凝水等水資源澆灌的重複利用措施，極大地節約了水資源。2025年，集團層面設定的在管項目水資源管理目標為較上年減少2%。經統計核算，本年集團在管園區實際水資源消耗量較上一年度下降3%，超額完成既定目標。

集團在節約用水方面已取得成效如下：

- **雨天水系控制措施有效推進：**本集團青島公司對91個項目，成功實施了雨天水系控制措施。此舉顯著優化了項目區域的水資源管理效能，展現了集團在水資源管理方面的前瞻性和執行力。未來，集團將進一步拓寬該措施的覆蓋範圍，以期持續提升各項目環境管理的整體水平。
- **海綿城市工程建設取得顯著成果：**在海綿城市工程項目的建設方面，本集團杭州地區率先垂範，取得了令人矚目的成績。2025年，杭州區域內新增44個項目完成了海綿城市系統的建設。據測算，這些項目每年可節約水資源總量約1.7萬噸，為水資源的可持續利用和生態環境保護提供了堅實有力的支撐。
- **整改水資源滲漏工程見效：**報告期內，本集團針對項目產生的滲漏問題，積極開展整改工作，全年共對310個項目的滲漏進行了有效治理，減少了161.28萬噸不必要的水資源消耗，有效整治了各類跑冒滴漏現象。
- **循環再用節約水資源消耗：**本集團在251個項目中採用了雨水回用或中水回用系統。通過收集和利用雨水，減少對自來水的需求，降低水資源的消耗。同時，中水回用系統將廢水進行處理後再次利用，實現了水資源的循環利用，進一步節約了水資源。

未來，我們將繼續加大投入，不斷探索和應用新的綠色能源和節能環保技術，推動更多項目實現可持續發展。

本集團的自用耗水量統計如下：

	2025年	2024年
總耗水量 (立方米)	49,432.63	47,992.85
耗水密度 (立方米/每百萬營收)	2.58	2.59

本集團以使用市政供水為主，在部分有條件的項目上合規利用河水、中水，在求取水源上並無問題，且日常管理中對水資源採取了充分的再利用措施。

守護家園，綠色行動

廢棄物管理

本集團的運營範圍主要為辦公室，故此我們沒有有害廢棄物產生。我們辦公室只產生少量來自員工在辦公室的日常垃圾，並對本集團整體的可持續發展沒有重大影響，而有關的無害廢棄物全部由清潔人員收集及棄置，然後由地方衛生局處理，故此未有作數據紀錄。另外，集團旗下所有物業和辦公室均設有回收箱，向員工和顧客推廣垃圾分類意識。辦公室涉及墨盒硒鼓由供應商進行統一回收更換，同時結合杭州市垃圾分類要求統一對廢燈管、廢電池進行統一回收處理。自2023年起，本集團已在海南、新疆、北京、杭州等地區，針對具備粉碎場地條件的區域，積極推行綠化垃圾粉碎及堆悶發酵作業，進而製成有機肥料，實現了綠化垃圾的資源化利用，變廢為寶，有效提升了園林綠化廢棄物的處理效率與生態價值。

為妥善處置業主在家庭電器更換過程中所產生的廢舊電池，本集團在所轄各小區內專門設置了有害垃圾收集點。此舉旨在實現廢舊電池的集中收納與規範化處理，防止其因隨意丟棄而對土壤、水源等自然環境要素造成嚴重污染與不可逆轉的損害。同時，本集團通過在小區內廣泛開展廢舊電池分類回收、環保知識重要性的宣傳活動，積極提升業主的環保意識與垃圾分類參與度，以促進小區環境的可持續發展。

資源回收

在資源回收方面，我們採取了以下舉措：

- 與多家社會公益組織和街道社區合作，在園區內設置了舊物回收箱，方便居民投放廢舊物品。回收的物品經過專業機構的統一處理，進行清潔和翻新，然後進行捐贈，使這些物品得到再次利用，減少浪費。
- 對於在日常服務中產生的廢舊物資，如紙箱、礦泉水瓶、易拉罐等可再利用的資源，我們採取委託第三方單位收購或由專業團隊進行處置的方式進行處理。確保廢舊物資得到合理的回收和再利用，減少對環境的負擔。
- 在綠城生活APP搭建了一個業主交流平台，讓業主可以在平台上進行舊物置換。鼓勵業主們將不再需要的物品與其他人進行交換，從而實現資源的再次利用。此外，我們還定期在線下開展幸福市集、跳蚤市場等活動，為業主提供一個交換物品的平台，進一步促進資源的循環利用。

淘淘驛站 —— 社區環保與便民的創新實踐

為解決業主棄置閒置物的問題，集團在浙江湖州德清項目設立「淘淘驛站」自助出售閒置物品空間。站內配備了電子秤等基本設備，方便業主準確稱重和記錄出售的閒置物品。每月定期會有專業的回收人員前來回收這些廢品，並與業主進行結算，確保業主能夠及時獲得相應的收益。項目實現閒置物及廢物分類回收與循環利用，踐行綠色環保理念。



我們是以服務為主的經營性企業，除了能源和水資源外，會在設施維修維保過程中優先選用環保材料，盡力降低對環境的影響。

守護家園，綠色行動

植被差異化管理

針對新疆地區的乾旱氣候與水資源緊缺狀況，我們採取因地制宜的管理方式，廣泛應用滴灌、噴灌等節水技術，以實現水資源的合理利用與高效配置。

對於華南、東南沿海地區，鑒於其易受颱風侵襲的特點，我們在每年颱風季節來臨前，有針對性地開展喬木的控高縮冠修剪及加固作業，旨在降低喬木因強風而倒伏的風險，確保植被的安全與穩定。

針對江浙滬地區6至7月份的梅雨季節，由於持續降雨易導致草皮地被積水並造成死亡，我們特別制定了排澇措施，及時排除積水，減輕對植被的損害。梅雨過後，我們還對受損草皮進行專項復壯處理，以促進其快速恢復與生長。此外，針對8月份江浙滬地區面臨的高溫乾旱天氣，我們則重點開展苗木的遮陰防曬與抗旱保苗工作，確保苗木能夠安全度過高溫期。

對於北方區域，考慮到其易受凍害的影響，我們將防寒工作作為管理重點，通過採取一系列防寒措施，保障植被在寒冷季節的正常生長與存活。

生物多樣性

本集團是以服務為主的經營性企業，業務對生態系統並未產生重大直接影響。然而，我們致力於在服務中採納自然正向的方案，例如在項目園區啟動「花兒綻放」工程栽種季節性花卉、在設施裡安裝鳥類防撞窗戶等舉措等。



守護家園，綠色行動

綠城服務負責西溪國家濕地公園的生態環境管養和安防巡護工作。西溪國家濕地公園位於杭州市區西部，是中國首個集城市濕地、農耕濕地、文化濕地於一體的5A級國家濕地公園。濕地複雜多樣的植物群落，為野生動物提供了良好的棲息地，是鳥類、兩棲類動物的繁殖、棲息、遷徙、越冬的場所，對於提高城市物種多樣性有重要的作用。

我們成立了專業團隊，對園區內的植被進行保養工作、定期清理雜草、移除福壽螺。此外，我們進行了水質改善工程，清除厚淤泥，增加池塘的實際水深、針對旱化池塘進行撒石灰粉處理、安裝曝氣管，以提升水域水質。同時，工作人員遇到受傷鳥類時會及時進行救助和安置，再撥打森林救助站電話尋求支持。

未來，集團會持續通過業務推動生物多樣性，努力發展自然正向的服務方案。



附錄：ESG一般披露參考表

附錄1：香港聯合交易所上市規則—附錄C2《環境、社會及管治報告守則》索引

層面	內容	在報告中位置
B部分：強制披露規定		
	管治架構	董事會聲明
	匯報原則	關於本報告
	匯報範圍	關於本報告
C部分：「不遵守就解釋」條文		
	一般披露	低碳運營，逐綠共繪藍天
	有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	
	(a) 政策；及	
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
A1 排放物	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	低碳運營，逐綠共繪藍天
	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)。	註1
	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)。	註1
	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。	低碳運營，逐綠共繪藍天
	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。	低碳運營，逐綠共繪藍天
	一般披露	低碳運營，逐綠共繪藍天
	有效使用資源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。	
A2 資源使用	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)。	低碳運營，逐綠共繪藍天
	A2.2 總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	低碳運營，逐綠共繪藍天
	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。	低碳運營，逐綠共繪藍天
	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。	低碳運營，逐綠共繪藍天
	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。	註1

附錄：ESG一般披露參考表

層面	內容	在報告中位置
A3 環境及天然資源	一般披露	低碳運營，逐綠共繪藍天
	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	
	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。	低碳運營，逐綠共繪藍天
B1 僱傭	一般披露	人才基石，驅動事業遠航
	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：	
	(a) 政策；及	
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	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。	人才基石，驅動事業遠航
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	人才基石，驅動事業遠航	
B2 健康與安全	一般披露	心繫安全，守護生命之光
	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：	
	(a) 政策；及	
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	心繫安全，守護生命之光
B2.2 因工傷損失工作日數。	心繫安全，守護生命之光	
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。	心繫安全，守護生命之光	
B3 發展及培訓	一般披露	助力成長，同行共創未來
	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。	
	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。	助力成長，同行共創未來
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。	助力成長，同行共創未來	
B4 勞工準則	一般披露	人才基石，驅動事業遠航
	有關防止童工或強制勞工的：	
	(a) 政策；及	
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	人才基石，驅動事業遠航
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	人才基石，驅動事業遠航	

附錄：ESG一般披露參考表

層面	內容	在報告中位置
	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	多維甄選，承載採購責任
B5 供應鏈管理	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	多維甄選，承載採購責任
	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，以及相關慣例的執行及監察方法。	多維甄選，承載採購責任
	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。	多維甄選，承載採購責任
	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辦法。	多維甄選，承載採購責任
B6 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	商業道德與風險管控 聚焦業主，品質鑄就信賴
	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。	註2
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	聚焦業主，品質鑄就信賴
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	聚焦業主，品質鑄就信賴
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	註2
	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。	信息安全與隱私保護
	B7 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
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。		廉潔從業與反貪腐
B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。		廉潔從業與反貪腐
B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。		廉潔從業與反貪腐
B8 社區投資	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。	志願到家，服務溫暖民心
	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)。	志願到家，服務溫暖民心
	B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	志願到家，服務溫暖民心

附錄：ESG一般披露參考表

層面	內容	在報告中位置
D部分：氣候相關披露		
D-I管治	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構	綠色引領，節能創造美好
	管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管理流程、監控措施及程序中的角色	綠色引領，節能創造美好
D-II策略	氣候相關風險和機遇	綠色引領，節能創造美好
	業務模式和價值鏈	綠色引領，節能創造美好
	策略和決策	註3
	財務狀況、財務表現及現金流量	註4
	氣候韌性	註4
D-III風險管理	用於識別、評估氣候相關風險，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策	綠色引領，節能創造美好
	用於識別、評估氣候相關機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程	綠色引領，節能創造美好
	氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何	綠色引領，節能創造美好
D-IV指標與目標	溫室氣體排放	低碳運營，逐綠共繪藍天
	氣候相關轉型風險	註4
	氣候相關物理風險	註4
	氣候相關機遇	註4
	資本運用	註5
	內部碳定價	註5
	薪酬	註5
	行業指標	註6
	氣候相關目標	註5

註1：本集團的經營不涉及重工業生產，無有害廢棄物的排放和包裝材料的使用；無害廢棄物與在管項目業主的生活垃圾難以區分，排放量與在管項目的規模業主數量緊密，本報告年度未進行統計。

註2：本集團本報告期無相關情況，該指標不適用。

註3：本集團是一家以提供服務為主的輕資產公司，經初步分析氣候變化對我們的業務影響並不重大，目前尚未制定轉型計劃，將在條件成熟後適時開展，並納入披露。

註4：經初步分析，就本集團的業務而言，氣候變化特別是降水、內澇等可能會對本集團所提供服務的客戶資產帶來影響，但鑒於本集團業務的性質，氣候變化並不會帶來重大業務影響和財務影響。

註5：本集團尚未開展氣候相關風險和機遇的資本運用、內部碳定價、氣候相關因素納入薪酬政策、氣候相關目標設定的相關工作，將在條件成熟後開展相關工作，並於報告中披露。

註6：本集團將加強基於行業的指標統計，並在條件允許時納入披露。

GREENTOWN SERVICE



香港辦事處：香港上環德輔道中317&319號啟德商業大廈16樓1607-08室

集團總部：中國浙江省杭州市西湖區文一西路767號西溪國際商務中心B座

電郵：ir@lvchengfuwu.com

官網：www.lvchengfuwu.com

真誠 · 善意 · 精緻 · 完美

