



濱江服務

BINJIANG SERVICE

濱江服務集團有限公司
BINJIANG SERVICE GROUP CO. LTD.

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號: 3316.HK

環境、社會及管治報告

2019

2019年環境、社會及管治報告

關於本報告

董事會聲明

本公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

編制基礎

本報告按照香港證券交易所《證券上市規則》之附錄27《環境、社會及管治報告指引》編制，報告期間為2019年1月1日至2019年12月31日（「報告期內」），部分內容對以往的相關活動進行了簡要的回顧。本報告將刊載於香港聯合交易所網站與本集團官方網站。

發佈週期

本報告為年度報告，報告期間為2019年1月至2019年12月，是本集團發佈的第二份《環境、社會及管治報告》，下一報告期間（2020年）的報告預計將於2021年4月發佈。

報告範圍

本報告主體為濱江服務集團有限公司及其附屬公司，其政策、社會和環境範疇的數據覆蓋集團全部業務。

數據來源

本報告數據來源於濱江服務集團有限公司及其附屬公司的內部文件和相關統計資料。

指代說明

為便於表述，「濱江服務集團有限公司」及其附屬公司在本報告中也以「本集團」或「我們」表述。

目錄

1. 高管致辭	3
2. 關於我們	6
3. 環境、社會及管治概要	6
3.1 集團ESG策略	6
3.2 集團ESG管治結構	7
3.3 利益相關者的參與	7
3.4 重要性評估	8
4. 環境保護	9
環境政策	9
4.1 排放物	10
控制碳排，綠色環保	10
垃圾分類，利國利民	11
4.2 資源使用	14
智能改造，節能降耗	14
多措並舉，循環用水	16
4.3 環境及自然資源	17
5. 社會責任	18
5.1 僱傭	18
僱傭平等，廣納賢才	18
多措並舉，真切關懷	19
5.2 職業健康與安全	20
消防安全，常講常新	21
硬件保障，落實到位	21
職業安全，健康為本	21
5.3 職工培訓與發展	22
梯隊培養，攜手並進	22
5.4 勞工權益	24
合法合規，保障權益	24
自由就業，禁用童工	24
5.5 供應鏈管理	25
逐年考評，嚴格管理	25
多維考量，綠色採購	25
5.6 產品責任	26
五星品質，業界標杆	26
細節入手，業主為先	27
以點帶面，安全為首	28
隱私保護，制度革新	30
聽取意見，力求突破	30
5.7 反貪腐	31
廉政建設，警鐘長鳴	31
完善體制，暢通言路	31
5.8 社區投資	31
情系民生，精準扶貧	31
三駕馬車，齊抓共管	33
服務便民，活動惠民	33
假日活動，形式多樣	34
熱心公益，回報社會	36
ESG一般披露參考表	39

1 高管致辭

2019年，正值新中國成立70周年之際，同時也是全面建成小康社會的關鍵之年。國內生產總值同比增長6.1%，符合6%–6.5%的預期目標，經濟運行穩中向好的基本趨勢不變。伴隨著城鎮化的不斷推進、居民消費升級以及存量物業面積的持續增長，居民對消費品質和服務體驗的追求成為大勢所趨，物業管理行業也駛入了高速發展的快車道。本集團順應時代發展的趨勢，把握住市場給予的機會，本著對服務品質不懈追求的願景，並通過集團各層級人員的不斷努力，成功於2019年3月15日在香港聯合交易所有限公司主板上市，開啟了發展的全新階段。

小區是家庭的外部環境，又是社會的組成部分，我們作為物業行業，由小見大，從對小區和其中萬千家庭的服務，為社會治理提供有效的補充和積極的貢獻。隨著成功上市給我們帶來了更高的知名度和更多的融資渠道，我們同時也扛起了更重的社會、環境治理責任。通過本報告對企業環境、社會治理相關的政策、舉措及表現方面的描述，既體現企業推進可持續發展工作的堅定決心，也是我們對利益相關者的責任感和透明度的承諾。

在環境治理中，我們持續推行燈光智能化改造，減少溫室氣體排放，同時加強日常工作用水、用電管理，並降低汽油、天然氣等自然資源消耗，鼓勵無紙化辦公，積極踐行綠色發展觀。我們積極響應政府號召，站在垃圾分類這場「硬仗」的最前線，作為生活垃圾分類的責任主體方，設立業主垃圾分類監督和反饋機制，並協助進行有效的二次分類，將管理下的多個小區建成了垃圾分類示範小區。

在社會治理中，我們發揮了物業服務行業在勞動就業、社會保障中的積極作用。本年度房地產行業穩中趨好，我們在自身發展的同時，也為社會就業提供了大量的崗位和機會。我們積極實施人力資源策略，完善內部晉升機制，制定公開、公正、透明的招聘流程，設立更具吸引力的薪酬福利體系，吸收和培養更多儲備人才，在解決就業、幫助社會安定的同時，為業務拓展和企業擴張奠定了堅實的基礎。

小區福祉與本集團的可持續發展息息相關，「精神文明與物質文明兩手抓」是現代物業管理毋庸置疑的雙贏之道。我們堅持「讓生活更溫暖」的企業理念，在社區組織開展形式多樣的文化和娛樂活動，為業主營造富有幸福感和歸屬感的居住環境。同時，我們積極搭建物業與業主，業主與業主之間的溝通交流平台，並積極承擔社會責任，投身社會公益事業，以實際行動回饋社會。

2020年初，中國成為新型冠狀病毒疫情（「疫情」）首個大規模爆發的國家。隨著疫情發展的日益嚴重，各個地區紛紛出台居民防疫政策，以阻斷新型冠狀病毒傳播渠道。本集團管理層通過提前預判疫情發展形勢，成立專門領導小組，統籌人員安排、物資採購，使防疫措施得到較好的落實，並採取積極措施向業主預警疫情影響，建議業主提前做好相關防護措施。2020年1月20日起，本集團開展對各區域項目採取全面防控，通過對園區公共部位採取高頻次立體消毒、給進出業主測量體溫、向業主發放口罩、登記人員信息等方式加強園區防疫管理。2020年1月25日起，本集團旗下全部服務中心根據屬地管理部門要求對園區實行封閉式管理，濱江萬家星城為杭州第一個緊急採取封閉式管理的社區。在園區閉式管理期間，各中心服務人員在做好園區封閉及全面立體消毒工作外，在關愛獨居老人及為居家隔離業主解決物流最後100米，上門配送物資等多方面為業主疫情期間生活便利做出積極貢獻。針對春節後企業復工的情況，本集團對園區內企業疫情期間復工特別提供復工指引、分流管理等服務。截至2020年3月29日，本集團提供服務的所有社區業主及全體物業服務人員無一例確診患者。本集團在此次疫情中的應急反應速度、專業化管理能力及人員物資調配能力均得到了業主和當地政府部門廣泛認可和表揚，更受到人民日報、中央電視臺等國家和地方媒體的點贊。與此同時，隨著社會各界對物業管理行業的逐步深入瞭解，本集團預期政府及社會各界將更加關注物業服務企業在基層社區治理方面的價值，高質量的物業服務企業在市場認可度和競爭力等方面將獲得進一步提高。

不忘初心，方得始終。成功上市對我們既是機遇，亦是挑戰。本集團將繼續把「行業品牌領導者，高端品質標準制定者」作為不懈追求的目標，積極尋求經濟效益與環境效益、社會效益並舉，把可持續發展工作作為企業治理的重要組成部分，精益求精、盡善盡美，不斷探索、提升和完善企業可持續發展管理，為社區、社會和自然環境作出更大的貢獻。

承董事會命

朱立東

董事長

中國 • 浙江

2020年3月30日

2 關於我們

本集團的中國運營實體公司，杭州濱江物業管理有限公司於1995年4月7日在中華人民共和國註冊成立。本集團於2019年3月15日在香港聯合交易所有限公司主板上市，致力於高端物業管理服務，並同時提供非業主增值服務和業主增值服務。

自1995年成立以來，本集團一直秉承「業主第一、服務第一、質量第一」的企業宗旨，專注於高端物業管理行業，已從一家浙江省杭州本地住宅業務管理服務提供商逐漸成長為長江三角洲領先的優質物業管理服務提供商。2019年9月，本集團以「讓生活更溫暖」為服務理念，憑藉著專業、個性、細緻的專項服務榮膺中國指數研究院授予的「服務理念中國物業服務專業化運營品牌價值TOP20」殊榮，品牌估值20.82億元。

近年來，本集團加大了向外拓展的步伐，至本報告期末，在中國浙江省內的20個地區、上海市、江蘇省及江西省開展業務，並在2019年管理的在管總建築面積達到14.4百萬平方米，與2018年度相比，同比增長24.1%，儲備面積12.4百萬平方米，同比增長34.8%；住宅在管項目72個，佔全部在管項目的72.73%，非住宅在管項目增長至27個，同比增長42.11%。本集團優質的服務能力、多樣化的物業管理組合及服務供應使我們擁有了廣闊的收入來源和商機。

接下來，本集團還將進一步加強及將自身定位為中國領先的綜合性物業管理服務提供商，繼續擴大物業管理組合，力爭成為「行業品牌領導者，高端品質標準的制定者」。

3 環境、社會及管治概要

3.1 集團ESG策略

本集團始終堅持「讓生活更溫暖」的服務理念和「業主第一、服務第一、質量第一」的企業宗旨，通過更專業化、標準化的服務為業主及住戶帶來社區生活的幸福感。與此同時，本集團堅持「真誠、創新、完美、安全、健康、綠色」的質量方針，始終將企業社會責任牢記於心，把可持續發展理念滲透至集團治理和業務的每一個方面，致力於經濟效益和社會效益、環境效益的共同實現。

3.2 集團ESG管治結構

本集團設立了自上而下的ESG管治結構，組建了由高層管理人員領銜、中層管理人員參與的環境、社會與管治報告工作委員會，該工作委員會成員由董事會辦公室、綜合管理部、財務部、品牌運營部和各服務中心的代表組成，涵蓋了本集團日常管理的各相關部門。工作委員會負責傳達、溝通並落實環境管治與社會管治方面的集團戰略、具體舉措和反饋意見，為集團可持續發展起到了積極的作用。

3.3 利益相關者的參與

本集團環境、社會與管治的利益相關者主要包括內部人員、供應商、客戶、股東及投資者、政府及業務所在地社區。本集團認為，傾聽和瞭解利益相關者的訴求將為本集團長期發展和成功打下堅實的基礎。本集團積極開拓各種渠道，與利益相關者保持溝通，增進其對本集團的發展和運營方針的瞭解，也為利益相關者提出建議提供更多機會，並對其訴求進行及時而有效的反饋，確保雙方增進合作關係，攜手共同發展。

利益相關方	政府	股東	員工	客戶	供應商	社區
目標和關注點	<ul style="list-style-type: none"> 響應國家政策 合法、合規經營 依法履行納稅義務 促進就業 	<ul style="list-style-type: none"> 業務戰略和財務業績 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"> 服務及時 住戶安全 隱私保護 不斷提高服務質量 	<ul style="list-style-type: none"> 共同遵守商業道德和國家法律法規 公開公正 信守承諾，互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦社區活動 參與社區建設 投身社區公益 促進社區發展
溝通和交流方式	<ul style="list-style-type: none"> 參與相關政策制定過程討論貢獻企業經驗 積極引導和影響公共政策 與經營地政府對話 	<ul style="list-style-type: none"> 增加信息披露 董事會、股東會、投資者見面會 股東直接溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 監事會員工代表 工會組織 職工代表大會 員工意見調查、反饋 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 服務活動過程溝通 業主意見調查、反饋 投訴熱線 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 公佈供應商管理規定 合同談判 日常業務交流 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 與當地政府、組織對話 社區走訪、交流 增加信息披露

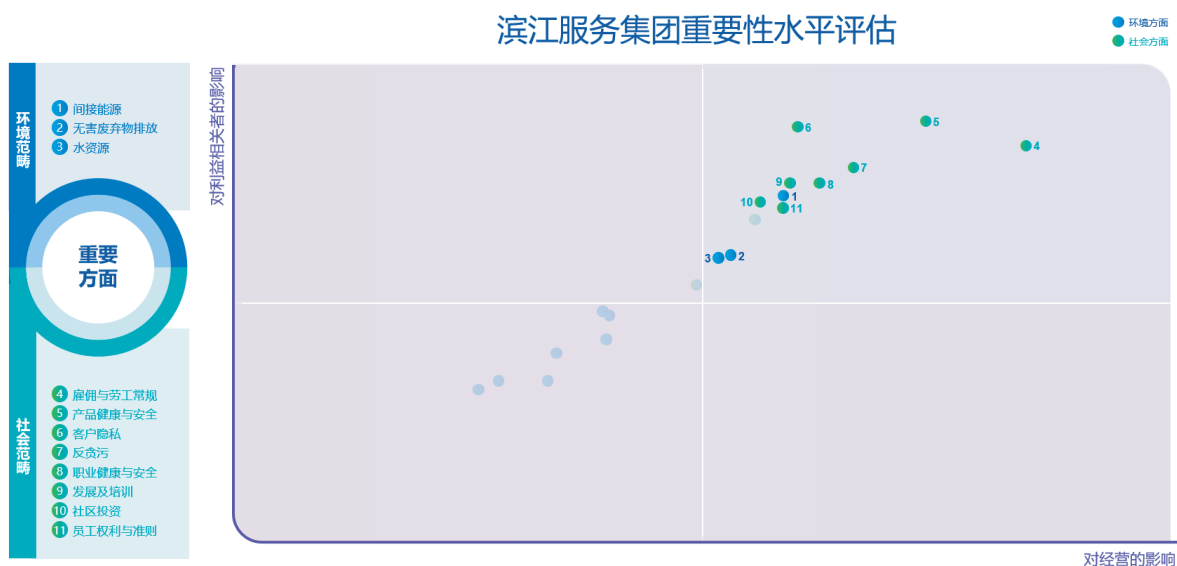
利益相關方	政府	股東	員工	客戶	供應商	社區
重點行動	<ul style="list-style-type: none"> 執行國家政策、遵守國家法律、法規 接受監管和考核 創造更多勞動力崗位促進就業 配合政府引導垃圾分類 及時進行納稅申報 	<ul style="list-style-type: none"> 定期召開股東會 定期召開董事會 召開投資者見面會 及時進行法定事項披露 	<ul style="list-style-type: none"> 加強員工文化技能培養 改善員工工作、生活環境 保證員工權益、提升福利待遇 員工健康與安全的保證 成立員工公會 	<ul style="list-style-type: none"> 服務規範化、標準化 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 	<ul style="list-style-type: none"> 建立公開透明的招標制度 搭建供應商溝通平台 完善供應商選擇機制 為供應商提供平等競爭機會 	<ul style="list-style-type: none"> 定期舉行社區惠民活動 鼓勵好人好事 熱心公益，回報社會 開展員工志願者活動
關鍵業績指標	<ul style="list-style-type: none"> 垃圾分類行動 勞動力就業數量 	<ul style="list-style-type: none"> 股票價值、股息紅利 股票市值 	<ul style="list-style-type: none"> 職工培訓人次 薪酬、福利制度 向困難員工捐款額 	<ul style="list-style-type: none"> 綠化投入成本 客戶投訴數量 客戶隱私處理方案 	<ul style="list-style-type: none"> 合同履約率 供應商評估 	<ul style="list-style-type: none"> 好人好事傑出事蹟 社會公益投入 員工志願者活動

3.4 重要性評估

於報告期內，我們通過面對面訪談和問卷調查獲取了包括董事、高級管理層和中層管理人員在內的內部利益相關者對於重要性的評估。我們也將對各利益相關者保持持續關注，不斷覆核並更新重要性評估，並在條件成熟的時候引入外部的利益相關者，從而更準確而充分地瞭解多方訴求，為企業經營與環境、社會管治工作的開展提供指引和方向。

基於對各方利益相關者重要性評估結果的分析和匯總，我們形成了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、社會及管治報告指引》，由於本集團主要提供物業管理服務，重點關注領域集中在僱傭與勞工常規、產品健康與安全等社會方面和無害廢棄物排放等環境方面。

我們充分考慮了各個關鍵績效指標在對經營的重要性以及對利益相關者的重要性，在綜合評估後，選取了下列的指標作為本集團可持續發展的有重大影響的方面。本集團在統籌兼顧所有環境和社會方面責任的同時，給予下列的領域更多的關注。

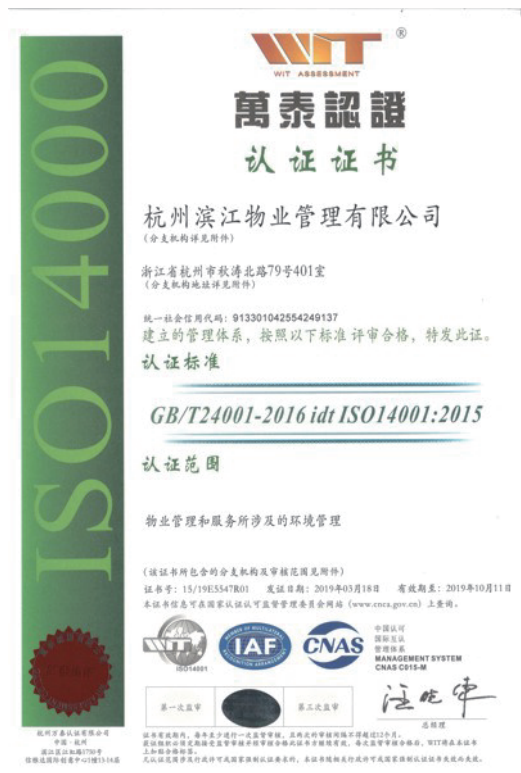


4 環境保護

環境政策

秉承對社會和環境負責的態度，本集團深知作為企業公民需要承擔的環境保護責任。在日常運營和發展過程中，我們不斷強調環境保護的重要性，積極踐行綠色低碳發展戰略，儘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。

本集團嚴格遵守《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。為將環保意識落實到位，本集團制定了《濱江物業綠色辦公管理制度》，從電器使用、節約用水、無紙化辦公、公務車管理等細節處入手，對員工日常工作中的環保行為進行了具體規範，並設置工作小組進行管理和檢查，要求違規部門進行整改或予以處罰。綠色辦公制度的推廣和實施很大程度上增強了全體員工的節能降耗意識，對加強用水、用電管理，減少浪費，切實降低能耗，引導全體員工形成節約、環保的習慣和公司的可持續發展具有深遠的意義。



圖一：本集團獲得環境管理體系認證

此外，本集團已經通過GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015環境管理體系認證，這是對我們在環境管理方面所做的工作和取得的成就的一項重大肯定，我們也將在此基礎上不斷推進環境管理體系的進一步發展和優化。

4.1 排放物

控制碳排，綠色環保

溫室氣體排放帶來的環境變化已經給氣候帶來了顯著影響，低碳減排也成為全世界共同承擔的重要責任，本集團高度重視低碳環保，積極響應國家節能減排號召，為我國提前完成2020年碳減排國際承諾作出了自身的貢獻。集團內碳排放主要來自於在管項目的電力使用、天然氣使用和汽車燃料消耗，總量約為56萬噸(2018年：34萬噸，不包含酬金制在管項目)。

在本集團碳排放中，外購電力產生的間接二氧化碳排放佔本集團二氧化碳總排放的99%以上(2018年：99%以上)是我們降低集團碳排放最核心的工作重點。此外，社區游泳池、會所的鍋爐所耗用的天然氣和公務車使用帶來的汽油燃燒也帶來了一定的溫室氣體排放。

本集團將節能降耗融入內部管理，從多個方面鼓勵員工減少碳排放。在公務用車方面，本集團擁有的車輛由綜合管理部實行統一、專門管理和調度，統籌規劃和安排，並在《濱江物業綠色辦公管理制度》中明確規定用車細則，要求遇同一方向拼車出行，避免同一路線重複派車，同時鼓勵員工乘坐公共交通出行，踐行環保之道；集團內部倡導無紙化辦公，鼓勵使用再生紙，文件提倡雙面打印，同時設立「辦公用紙回收箱」，將廢棄紙張集中處理，通過減少紙張使用減輕對碳排放的影響。關於電能耗用，我們將在下文「資源使用」中予以闡述。

項目	2019年		2018年	
	二氧化碳排放 (噸)	佔比	二氧化碳排放 (噸)	佔比
淨外購電力 ¹	560,536.39	99.74%	338,100.88	99.73%
天然氣使用	1,171.69	0.21%	565.71	0.17%
汽油	307.97	0.05%	360.69	0.11%
合計	562,016.05	100%	339,027.28	100%

註1：不包含酬金制在管項目

汽油車排放物	2019年排放(千克)	2018年排放(千克)
氮氧化物	907.49	735.82
硫氧化物	1.73	2.03
顆粒物	86.95	70.51

垃圾分類，利國利民

垃圾分類工作是一項利國利民的公益事業，也是近幾年政府重點工作之一。遵循國務院辦公廳對於生活垃圾分類的政策號召，2019年8月21日，浙江省建設廳發佈全國第一部城鎮生活垃圾分類省級標準：《浙江省城鎮生活垃圾分類標準》(以下簡稱「分類標準」)，並於11月正式施行。垃圾分類的實施在很大程度上提高了資源重複利用的可能性，對員工和業主養成綠色環保意識具有長遠的意義。

在政策引導和內生因素的驅動下，本集團從源頭入手，落實了垃圾分類相關的多項舉措。雙十一購物節期間，我們的在管住宅項目，曙光之城服務中心加強垃圾分類管理，當業主前往服務中心前臺取件時建議業主，快遞包裝如現場能拆即拆，包裝盒由物業集中處理，加速環保循環；同時，物業加強小區垃圾分類投放點的指導服務，服務中心增加巡查次數，及時收集，避免滿溢。又如，在管住宅項目萬家星城二期在每個樓道，設置易腐垃圾專門垃圾桶，極大地方便了業主，又通過放置智能垃圾桶，一戶一碼進行垃圾袋領取、垃圾投放、積分兌換，實現全過程實名制、溯源管理和激勵機制。在住宅公共區域，加大了日常巡查頻率，及時對滿溢垃圾桶進行更換，並對現場投放不標準的業主進行提醒更正。外圍商鋪的垃圾實行定點回收，物業配置專門的垃圾收集車，每天兩次上門收集垃圾。在萬家星城二期小區，開展「垃圾分類樓道比一比」活動，調動廣泛業主的參與，從源頭上培養業主環保意識，養成綠色生活習慣，減少垃圾產生量。我們根據時下業主需求提供個性化服務，讓業主尊享「滿意+驚喜」的服務特色。2019年，在管住宅城市之星與曙光之城榮獲「2018年浙江省垃圾分類示範小區」稱號。萬家星城二期也在2019年榮獲杭州市下城區「垃圾分類示範項目」。

除生活垃圾分類，我們還對維修產生的廢棄物和生活污水進行標準化處理。對於在管項目產生的維修廢棄物，物業服務中心先放置於倉庫的專門區域進行保存，待業主委員會審核通過後，再由取得過相關資質的回收單位統一進行收集和處理，各物業服務中心每年對合作的回收單位是否具有有效資質進行查驗。對於生活污水，本集團嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國水污染防治法》相關規定進行排放，杜絕任何對生態環境產生負面影響的不合規排放情況發生。

於報告期內，本集團並不知悉任何就空氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無
害廢棄物的產生而言對本集團有重大影響的法律及法規不合規事宜。



圖二：杭州城市之星2019年度共接待71人次參觀，包括來自杭州和其他省市的政府部門、
同行物業服務人員



2019年10月中旬，杭州市城管局局長李磊、副局長彭保華，江幹區副區長史建峰等主管部門領導對曙光之城垃圾分類工作現場調研後，更是提出複製曙光之城模式，全力打造笕橋垃圾分類「三化」建設體系新名片，創建具有笕橋特色的「杭州模式」。浙江省、市、縣等相關單位，乃至於江蘇省蘇州市人大常委會副主任葉兆偉率領考察團一行，也紛紛前往曙光之城小區觀摩學習。

4.2 資源使用

本集團將節約資源作為集團發展策略和運營方法中至關重要的一環，致力於持續監控和不斷改善我們的環保表現。本集團主要使用的資源包括：天然氣、電能、水資源、汽油。其中，資源利用和消耗的重點在水資源和電能上。

智能改造，節能降耗

電能消耗是本集團產生碳排放最主要的來源，在報告期內，本集團全年累計消耗電能6932.18萬千瓦時（2018年：7664.27萬千瓦時），間接產生溫室氣體排放56.05萬噸（2018年：61.97萬噸）。為降低能源耗用，對電力使用進行合理計劃和高效管理，我們在《濱江物業綠色辦公管理制度》要求員工在日常生活中踐行：

- 減少辦公設備能耗，對於不在使用的計算機、打印機、複印機等辦公設備及時關閉或開啟省電模式；
- 天氣晴朗時使用自然採光，減少用電量；
- 夏季空調溫度設置為26度，溫度適宜時關閉空調，引入自然風；
- 公共區域用電設備使用責任制，使用申請人離開時負責關閉所有電源，做到「人走燈滅」、「人離機停」。

另外，2015年起，根據《設備節能管理規程[GT-ZC-7.5.9-05]》中的節能內容，本集團大力推進在管項目的燈光智能化改造。我們通過《濱江物業LED照明節能技術改造分析方案》中對智能化改造可行性和預期經濟、環境效益的系統分析，決定使用聲控、光控、人體感應、開關門控制LED燈替換當前的常亮燈管，開源、節流兩手抓，實現環境效益最大化。在報告期內，燈光智能化改造項目帶來的電能節省達到370萬千瓦時(2018年：76.9萬千瓦時)，間接減少碳排放達29,900餘噸(2018年：6,200餘噸)。自2015年燈光智能化改造推行以來，累計節省電能達到617.4萬千瓦時，間接減少碳排放約5萬噸。

	2019年	2018年
耗電量 ² (千瓦時)	52,742,522.61	41,813,118.98
耗電密度(千瓦時／人民幣千元營業收入)	75.15	82.07

註2：不包含酬金制在管項目

燈光智能化改造	節省電能 (千瓦時)	減少二氧化碳排放 (噸)
2015年	90,534.60	732.06
2016年	1,048,974.96	8,482.01
2017年	565,253.60	4,570.64
2018年	769,087.12	6,218.84
2019年	3,700,359.50	29,921.11
合計	6,174,209.78	49,924.66

多措並舉，循環用水

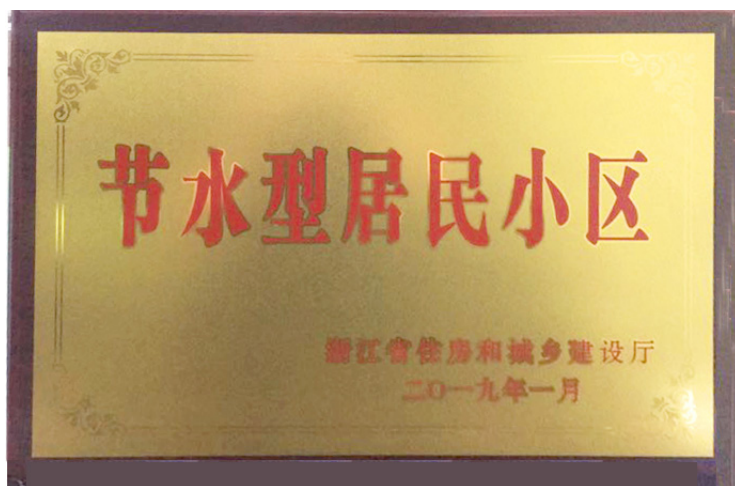
水資源的儲備量在全球範圍內非常豐富，達到14.5億立方千米之多，地球72%的面積被水覆蓋。但在這之中，僅有2.5%為淡水資源，且地域分佈極其不均勻。在我國，現實可利用的淡水資源量僅為11000億立方米左右，人均可利用水資源僅為世界平均水平的1/4。本集團在求取水源上並無問題，但深知淡水資源的短缺，號召全體職員從身邊做起，積極開展節水型小區的規劃和建設。

	2019年	2018年
耗水量(立方米)	1,498,579.79	988,502.72
耗水密度(立方米/人民幣千元營業收入)	2.14	1.94

以武林壹號公寓為例，總建築面積34萬平方米，綠化面積16006平方米。小區供水全部採用二次供水模式，並推進了以下工作以響應政府號召，建設城市節水社區：

- 成立節水專職管理機構，對節水工作進行有序規劃、組織、實施和總結
- 進行節水知識宣傳，傳播節水理念，樹立節水意識。2019年向全體業主組織進行兩次節水宣傳，發放節水知識宣傳手冊100餘本；
- 加建雨水回收系統以供綠地灌溉使用，同時在住戶中普及節水器具，已實現全覆蓋；
- 景觀水池使用沙過濾系統和池底吸污機，過濾水回流至水池，實現循環用水；
- 物業工程部對供水設施進行定期檢修維護，發現損壞及時更換，杜絕常流水現象。

在物業服務人員的努力和業主的配合下，武林壹號公寓在2019年度實現了約6000噸的節水效益。相關部門對該小區的節水成效予以肯定，浙江省住房和城鄉建設廳於2019年1月授予了武林壹號公寓「節水型居民小區」稱號，以褒獎其經濟效益和環境效益的共同實現。



4.3 環境及自然資源

由於本集團的業務性質為物業管理，我們的經營活動並不涉及對天然資源的大量消耗或對環境產生重大影響。本集團深諳日常業務營運可能對環境的影響。本集團將繼續加強自身環境管理體系建設，確保遵守所有適用的環境相關法律和法規，為人類共同的环境保護事業貢獻一份力量。

5 社會責任

本集團制定了標準化的招聘流程，給予員工合理的薪酬待遇，無歧視的工作氛圍和公平、公正的晉升機會，為不同員工提供多樣化的培訓滿足多元發展需求，根據其績效、貢獻給予相應的認可和獎勵，在助力員工成長的同時，為企業未來的發展奠定穩健的人才基礎。

5.1 僱傭

僱傭平等，廣納賢才

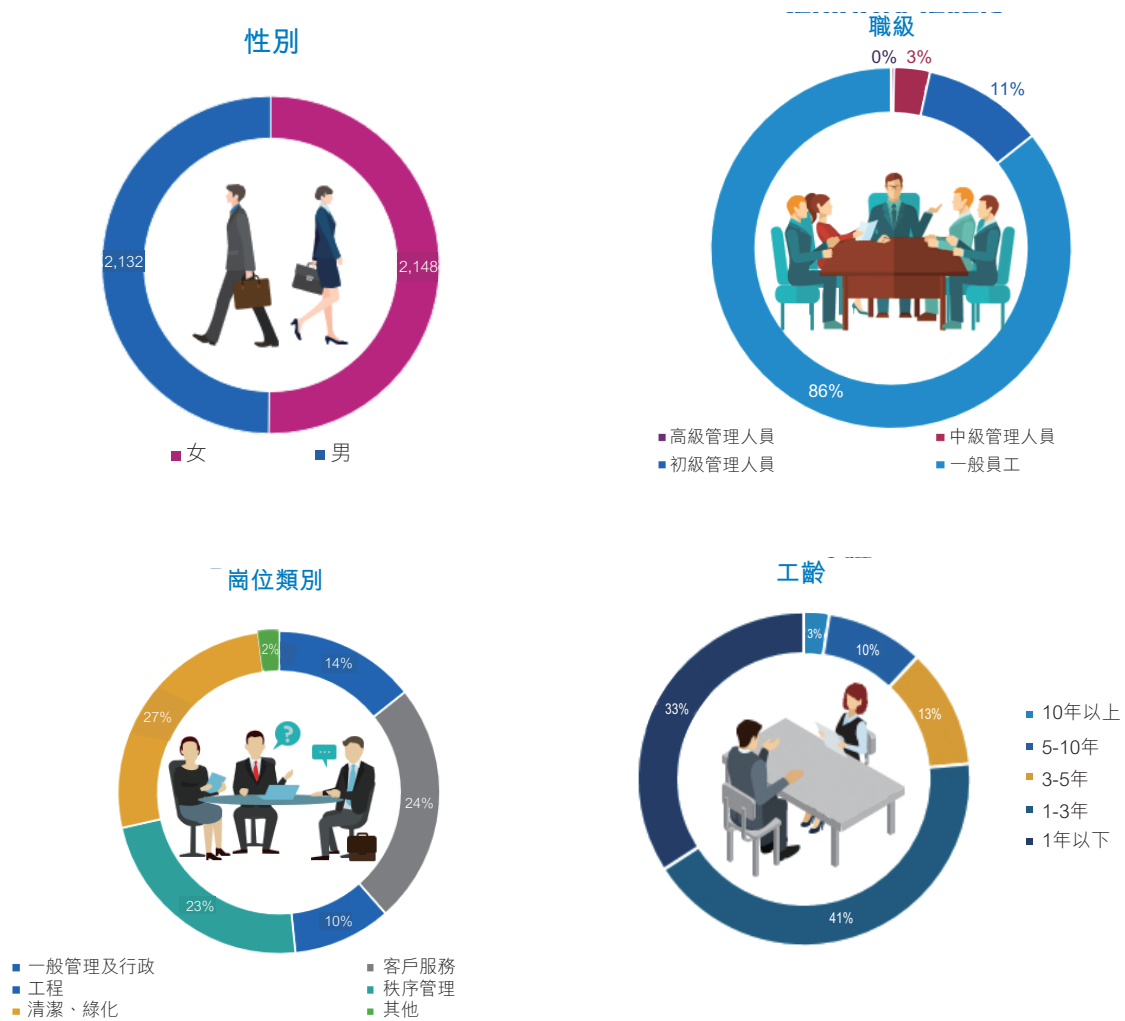
本集團的招聘秉持「公平競爭、公開選拔、健康有序」的原則，開放勞動力市場招聘會、網絡招聘、校園招聘等多種渠道廣納賢士。我們積極推進校企合作，推行管理培訓生計劃，給予優秀在校學生實習機會，並為表現突出者提供留用機會。在報告期內，本集團接收見習在校生30人(2018年：18人)，其中15人畢業後加入本集團(2018年：5人)。

隨著本集團在管項目的不斷增加，我們對勞動力的需求不斷增加，為社會勞動力就業提供了大量的崗位和機會。截至本報告期末，本集團及附屬公司共聘用職工人數達4280人。

在本集團人力資源管理的過程中，平等的原則貫穿始終。在招聘、晉升、培訓、薪酬和福利待遇等各方面，員工不會因為年齡、性別、身體或精神健康狀況、婚姻狀況、家庭狀況、種族、膚色、國籍、宗教、政治派別及性取向等因素受到歧視。截至本報告期末，我們聘用的在崗員工中男性員工與女性員工各佔約50%，其中包括少數民族員工67人，殘疾人士10人。不同背景的員工在工作崗位上各得其所，發光發熱，實現自我價值。

我們為職工發展規劃了清晰的晉升路徑，一方面設置同等條件下內部人員優先晉升機制，為員工在集團內部發展提供保障。報告期內，集團內部共提拔中層人員19名人員(2018年：16名)，佔新晉中層人員總數50%(2018年：55.2%)；另一方面，我們也為各部門基層員工提供平等的晉升可能，以激勵其不斷成長和超越，為集團的發展貢獻更大的力量。

本集團及附屬公司在人力資源管理過程中嚴格按照《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等國家相關法律法規規定，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；對於員工辭退情況，遵循《中華人民共和國勞動合同法》規定依據工作年限進行賠償，根據實際情況給予一定的人道主義補償，切實保障員工權益。



多措並舉，真切關懷

本集團將員工視作最重要的財富，最大限度地給予員工關懷和幫助，讓員工在集團內部工作的同時感覺到家一般的溫暖。我們結合員工的具體需要，從多方面為員工提供更好福利待遇，想員工之所想，急員工之所急，具體包括：

- 午餐補貼：員工按正常出勤可享受每天按公司伙食標準定做的工作午餐；

- 住宿福利：部分在管住宅小區為保安人員、工程人員提供宿舍，截至報告期內末，員工宿舍總計536間(2018年：316間)；輔導員工申請公租房、藍領公寓，幫助員工享受政府福利，截止報告期內末，輔導員工成功申請藍領公寓8間；
- 節日禮品：於每年節假日為員工發放節日禮品，以示慰問；
- 員工體檢：集團每兩年為在職一年以上員工進行一次免費的身體健康檢查；
- 夏季防暑：在夏季為員工發放防暑用品，每天提供綠豆湯、西瓜等消暑食品；
- 員工保險：本報告期內，集團為721名退休返聘的員工購買僱主責任險(2018年：556名)，為返聘員工的健康和安全提供保障。
- 重點幫扶：集團在福利制度中明確，因重病或家庭重大變故而導致生活困難的員工可以向工會互助會申請幫扶資金，集團也會相應組織捐款，幫助員工渡過難關。同時，母公司設立的陽光公益基金也向本集團全體員工開放，隨時準備向困難員工伸出援手。

本集團綜合管理部定期回顧上述福利制度與職員需求，確保多措並舉、多策並行，切實讓員工感受到了企業的關懷和溫暖，有效緩解了大環境下物業服務行業員工流失的問題。報告期內，中層管理人員離職8人(2018年：9人)，流失率5.84%(2018年：7.26%)，遠低於同行業平均離職率。初級管理人員和普通員工流失率相對較高，但是得益於集團合理的工齡工資制度和健全的福利制度，初級管理人員和普通員工流失率亦低於行業平均水平。

5.2 職業健康與安全

本集團高度重視職工健康與工作環境安全，在企業管理手冊中規定了環境安全運行控制程序和職業健康安全運行控制程序，並嚴格遵守《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》和《用人單位勞動防護用品管理規範》等相關法律法規，力求為職工提供一個安全、健康、舒適的工作環境。

消防安全，常講常新

本集團對消防安全管理工作採取「預防為主，防消結合」的方針，由秩序維護部歸口管理，組織制定有關消防安全管理制度，並負責組織各級實施消防安全檢查與監督考核。各服務中心按規定定期開展消防演習，從演習中尋找影響消防安全的各類問題，及時糾正和改進。在本報告期間，本集團下屬各服務中心開展消防演習累計達137次(2018年：91次)，參與演練人數累計達到9494人(2018年：4961人)次，切實提高了相關服務人員和住戶的消防防範意識，提升了消防事故的應急反應能力。

2019年5月29日，金色家園商鋪一電瓶車爆燃引燃周圍三輛電動車，物業人員在五分鐘內便基本撲滅火勢，待消防大隊趕到時，火情已經完全撲滅。

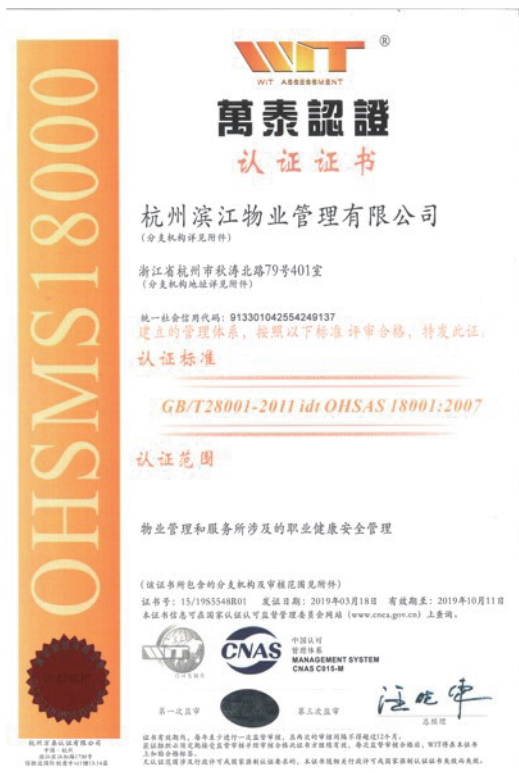
2019年4月20日下午，金色江南物業消防主機接到某幢感煙報警，秩序員率先趕到查看，迅速救出業主。服務中心確認火情後迅速啟動應急預案，報火警後帶領隊員趕赴救火，僅用5分鐘便控制火勢並撲滅。火情發生後，金色江南服務中心特意舉辦了業主消防安全培訓，著力提升業主消防安全意識，物業與業主均受益匪淺。

硬件保障，落實到位

綜合管理部定期對安全防護用品進行採購，所購產品必須具有國家檢測機構頒發的產品安全合格鑒定標識，不合格品不得購進。對於公共防護用品落實到專人保管，確保緊急情況發生時各服務中心能夠及時、有效地做出應對。在本報告期間，集團購買安全防護相關費用累計達到人民幣58萬元(2018年：人民幣103萬元)。

職業安全，健康為本

身體健康與人身安全是人們追求美好生活的基礎保障。本集團堅持以人為本，重視職員的身體健康，除為員工提供定期身體健康檢查外，綜合管理部對全體職工建立健康檔案，協同各部門依據《國家職業衛生防護法》對疾病進行識別和防治工作，確保相關疾病早發現、早治療。



本集團職業健康安全管理體系建設已初具成效，且該體系經GB/T28001-2011 idt OHSAS 18001：2007 認證標準認證。於報告期內，本集團內出現工傷事故共30起(2018年：4起)，均已得到妥善處理，無人員重傷或死亡(2018年：無)情況發生。

5.3 職工培訓與發展

本集團制定了《員工培訓管理規定》對員工培訓進行規範，致力於完善員工培訓體系，為員工制定專屬發展路徑，激發員工潛能、助力員工成長。新制定的《人才梯隊培養方案》進一步加大人才培養力度，致力於儲備優秀人才，謀求長遠發展。

梯隊培養，攜手並進

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。幫助梯隊人才豐富職業技能，拓展職業能力，培養高水平的職業道德和職業行為，在2-3年內培養出工作中能獨擋一面，適合企業發展的各崗位管理人才及骨幹。培訓計劃分為雛鷹計劃、飛鷹計劃和雄鷹計劃。

其中雛鷹計劃主要針對應屆及畢業不超過3年的本科以上畢業生，其目標是使其成為初級管理人，其具體培訓階段包括：

1. 增進員工對公司環境與企業文化，規章制度及運作流程等的瞭解，塑造積極的職業心態和團隊精神。
2. 安排固定導師，輔以人力資源部的協助，通過「傳、幫、帶」的方式，幫助員工明確瞭解本職崗位職責、工作任務及目標，快速提高職業技能水平。
3. 作為梯隊人才提供內部重點培訓，參加持續性的公司骨幹人員培訓課程。

飛鷹計劃與雄鷹計劃分別針對有一年以上工作經驗的現有主管崗位和經理助理崗位員工，主要採取在崗培養及崗位輪訓等形式，目標是使其成為中級管理人員，其具體培訓階段包括：

- 在崗培養：各部門負責人協同人力資源部為員工提供個人職業規劃指導幫助，同時指定一名督導人，結合相應崗位進行在崗培養，提高員工的實際工作能力和潛力。
- 崗位輪訓：由人力資源部為員工提供3到6個月跨部門輪崗，幫助員工進一步瞭解相關部門運作情況，拓寬員工發展視野，為以後工作及部門間合作打下夯實基礎。
- 內部培訓：作為梯隊人才提供內部重點培訓，參加持續性的公司骨幹人員培訓課程。

此外，本集團積極參加和舉辦各類員工技能大賽，以賽代練，既增強了員工的學習興趣，也培養了員工的操作技能，同時也促進了與同行業其他企業單位的溝通和交流。

培訓項目	2019年		2018年	
	培訓人次	培訓學時	培訓人次	培訓學時
入職培訓	1847	1847	1858	1858
職業技能培訓	1771	49692	1093	19040
專業資質培訓	30	480	56	224
經驗學習	104	1664	346	1524
法務培訓	4	6	376	376
總計	3756	53689	3729	23022

5.4 勞工權益

合法合規，保障權益

本集團及附屬公司均嚴格按照《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國社會保險法》等國家相關法律法規，保障員工合法權益，按時足額發放員工薪酬、繳納社會保險和住房公積金。截至本報告期末，集團內部除返聘員工，五險一金已實現全面覆蓋。

自由就業，禁用童工

本集團及附屬公司根據國家《未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等法律法規，明確杜絕聘用年齡未滿18周歲者，並在招聘過程中進行嚴格的審查，以避免誤用童工。青少年兒童是國家未來的希望，他們的健康成長需要全國各界人士的共同保護，集團因此強烈反對童工使用並堅決杜絕此類情況發生。

本集團充分尊重員工的就業自由，於僱傭期間內，不存在扣留員工有效證件、收取押金、強迫勞動或拖欠勞動報酬等行為。我們也在內部構建了監督機制，定期對主管級及以上人員以匿名形式進行員工滿意度調查，確保無違規違法情況發生。於本報告期內，也未發生童工僱傭或強制勞工的事件。

5.5 供應鏈管理

本集團對物資採購、服務外包的供方選擇嚴格把控，通過採購控制程序對供方選擇、採購流程、採購產品服務驗證作出明確規定，同時通過良好的溝通不斷鞏固和拓展與供方的合作夥伴關係，穩定供應渠道，保證供貨質量。

逐年考評，嚴格管理

品牌運營部和綜合管理部分別負責本集團用於物業服務的物資和外包服務採購。在選擇供應商時，區域業務部門首先將供應商向總部申報，由總部職能部門與區域業務部門共同成立採購調查組，對供應商進行評價和審核，形成《供方調查／評價表》後由總經理審批通過，列入《合格供方名錄》並進行相應採購。

為加強對供應商的管理和採購控制，採購委員會每年對供應商進行重新評估，對業績不佳或條件不達標的供應商予以更換，通過淘汰制度定期更新合格供應商清單，從貨物源頭保證採購質量。在報告期內，我們通過市場調研與詢價完成了清潔設備、通信器材、消防維保等物資供應商的評審，與46家戰略採購供應商簽訂了合同，並在基礎上增加了消防、化糞池清理、高配遠程監控供應商3家，清理不合格供應商2家。

多維考量，綠色採購

本集團對供應商的環境和社會治理表現予以重視，在《供方調查／評價表》中，供應商的質量、環境、職業健康體系認證佔20分(滿分100分)，供應商包括企業形象、市場信譽、社會評價在內的企業信譽資質佔10分。對於社會、環境影響重大，需要重點予以關注的供應商，本集團通過以下方式施加影響：

- 通報本集團質量、環境、職業健康安全方針；
- 通報相關方環境和職業健康安全要求；
- 必要時提出書面要求，或在相關合同和協議中明確集團的環保、職業健康安全要求。

5.6 產品責任

本集團一直以來秉承「業主第一、服務第一、質量第一」的企業宗旨，堅持「真誠、創新、完美、安全、健康、綠色」的質量方針，懷著真誠的心善待每一位客戶；運用科學、合理、先進的技術與理念為客戶提供優質的服務；我們嚴格遵守國務院頒佈的《物業管理條例》，編制了集團內部《作業指導書》和《濱江物業住宅小區服務標準》，最終要求每一個工作環節都能精益求精，服務恰如其分。

五星品質，業界標杆

本集團經過多年的實踐積累和創新突破，確立了以「三大價值服務體系」為核心內容的服務模式，分別是基於樓盤特色而提供的公共性服務，基於業戶需求而提供的個性化服務，基於物業作為投資產品而提供的物業資產管理服務。我們所提供服務的核心價值在於為業主提供安全、舒適和溫馨的居住或辦公環境，同時最大限度追求業主房產的增值。為此，我們對物業服務標準和質量嚴格控制，不斷推進通過ISO9001：2015認證標準認證的質量管理體系建設和發展，力求提供可靠出色的服務。

我們通過《作業指導書》、《濱江物業住宅小區服務標準》對服務細節進行規範，小到物業標識的設置和擺放，大到房產交付前的承接查驗，我們通過標準化的流程保證專業化的服務。本集團對於住宅小區的驗收堅持以第三方身份的嚴標準驗收。對於每個住宅小區驗收，我們制訂出了一系列嚴苛的驗收標準，劃分出五個大組，由測量組、土建組、鋁合金組、水電組、淋水組構成，新老員工統一培訓，進行模擬試驗，確保高於國家標準的驗收流程得到嚴格執行。

對於房屋驗收的模擬淋水試驗，本集團副總經理王國義先生表示：

「從業主的角度為他們做更深層次的考量並力求拿出完美的解決方案，是我們的一貫嚴謹做法，因為房屋建築無小事，每一個部分都必須精準到位，採用這種迎刃而上的模擬手法，而不是坐等暴雨來襲，切實保障了業主的利益，同時也表明濱江房產的施工質量完全經得起考驗，是值得讓業主信賴的優質品牌。」

一般情況下同行進行房屋驗收所花費的時間約為每戶3小時，相比而言，本集團的驗房工序耗時約為每戶72小時，嚴苛程度可見一斑。除此之外，集團採用星級服務標準化體系，將服務標準劃分為三星、四星、五星等不同的等級和內容，既體現基礎服務的穩定性，又展現個性化服務的差異性。2019年上半年，本集團的金色江南和濱江華家池被中指研究院評為「2019中國五星級物業服務項目」，本集團也名列2019中國物業服務百強企業。

細節入手，業主為先

「這樣的物業是很難找到的，我們為濱江物業點贊！」大江之星業主陳女士為門崗隊員送水果時不禁誇讚。2019年7月24日正午，赤日炎炎，業主陳女士駕車駛出小區門口時被門崗隊員發現輪胎癟了。陳女士又急著出門，不知所措之時物業人員不懼遠超38度的地面高溫，主動幫助陳女士換好了輪胎。2019年10月26日，紹興稽山翡翠園服務中心接到了業主石女士從外地打來的緊急電話。電話中，石女士要尋求物業幫助，一人在家的母親突發疾病暈倒。秩序員及時打開房門，將石女士的母親送上救護車並陪同前往醫院。由於救治及時，石女士的母親脫離了危險。濱江服務中心的每一位物業人員都在用他們熱情的微笑、真誠的服務，用心傳遞濱江物業「讓生活更溫暖」的企業理念。

為了進一步規範和提升我們的服務標準，我們在本年度出台了《濱江服務肢體語言「一二三」標準》。通過朗朗上口的「一讓、二笑、三問好」、「一敬禮、二問好、三引導」等服務標準短語，讓各崗位人員牢記於心，展現屬於本集團的服務風採。



「一敬禮、二問好、三引導」服務標準

除了用心服務，舒適、健康的園區環境也是本集團在物業管理中不斷強調的重點。相比同行業其他住宅小區每年綠化投入成本5-12元/平方米，濱江集團旗下住宅小區每年綠化投入成本約為18-22元/平方米，致力於為業主提供枝繁葉茂、優美舒適的生活和休息環境。

我們的服務和管理體系受到了業界的一致認可，諸多物業公司組織前來本集團住宅小區參觀，借鑒我們的優秀服務經驗和先進服務理念，極大地促進了我們與同行間的交流與溝通。

業主的滿意是我們服務的最終目標，是我們不斷改進和追求所在。在我們的辛勤付出和不懈努力下，報告期內我們有幸收到業主贈送的錦旗和表揚信上千件。其中，金色黎明一期的保潔員戚遠珍大姐被稱讚為「保潔員中的戰鬥機」，她用認真負責的工作態度和默默無聞的辛勤付出得到了小區業主的一致肯定，連續四年收到百餘戶業主的聯名表揚信，是我們所有人的榜樣和驕傲，用實際行動激勵著我們為業主提供更優質、更全面、更完美的服務，為業主交上滿意的答卷。

以點帶面，安全為首

我們承諾為業主提供安全的住所，堅持安全檢查制度，定期對安全隱患進行逐項排查，確保所有安全問題在期限內實現100%整改，實現「業主有參與，政府有主管，物業有配合」。報告期內，我們在各住宅項目重點落實了以下工作：

本集團要求各服務中心對園區門禁進行嚴格管理，對每位訪客進行身份核查，並記錄其身份信息 and 出入時間，避免未經授權的訪問。保安人員定期在園區進行巡視，夜間安排兩人以上值班。各服務中心定期配合政府進行外來人員登記，群租戶排查清理，確保零隱患、零疏漏、零事故。

案例：萬家星城為維護小區治安成立了特勤隊，由下城區公安局授牌，每位隊員都訓練有素，同時配有兩條退役警犬，是一支「聯得上、拉得出、打得響」的隊伍，是保護業主安全的守護者。



本集團要求各服務中心每年至少組織1次消防演習，加強職工和住戶的消防防範意識和應急處理能力。在本報告期內，集團下屬服務中心累計舉辦消防演習137次(2018年：91次)，總參與人數達到9494人次(2018年：4961人次)。同時，在本報告期間，綜合管理部從每個服務中心抽派人員進行消防知識與技能培訓，成立義務消防隊。要求在發生火情時，義務消防隊在火警趕到前進行前期火源撲滅和人員疏散工作，最大限度降低緊急情況發生時的人身傷亡和財產損失。本集團還對各小區電瓶車上樓層情況進行排查和勸導，杜絕電瓶車上樓，從而避免電瓶易燃帶來的火災隱患。

除了消防防範意識，電梯作為日常不可或缺的「交通工具」，其安全也是近年來的重點。我們主動將電梯日常運維中發現的安全隱患或故障問題情況向供應商寄發了聯繫函，要求供應商進行排查並給予回復，均得到及時回復和妥善解決。另外，本年度，濱江物業工程技術部對所管轄的各服務中心物業人員分成四批赴電梯專業培訓機構開展系統性的電梯安全知識及管理培訓，近二百名濱江物業員工參加為期二天的學習與實踐輪訓，培訓跨度長達八天。他們當中既有管理經驗豐富的物業主任，也有主任助理、客服主管、秩序主管，以及掌握較多電梯相關知識的工程主管。儘管學員們對電梯的瞭解程度參差不齊，但對電梯安全知識的學習卻充滿了渴望。每一位學員在實戰教室，頭戴安全帽，頂著高溫，聆聽培訓老師生動地講解。學員們頗具收穫，也為日後管理小區電梯奠定了良好的理論知識。



隱私保護，制度革新

本集團認為業主隱私的良好維護和管理是雙方建立長期信任和友好合作的關鍵。我們嚴格遵守個人資料和隱私保護的相關法律法規，在《作業指導書》中作出明確規定，一方面要求物業服務人員入職時簽訂「保密協議」，對業主信息和相關資料嚴格保密，並要求在交付時對業主信息檔案進行密封保管；另一方面制定《信息系統、電腦、網絡使用管理規定》，對業主電子信息設置權限，查閱該信息需要各部門負責人審批，確保集團網絡高效運行的同時，業主的電子信息資料受到有效保護。

2019年本集團還下發了《業主信息數據等資料管理辦法》，針對人像識別門禁系統等高新科技應用的現實情況，進一步規範了業主信息數據等資料的管理，為業主的隱私信息提供更可靠的保護。

聽取意見，力求突破

住戶滿意是我們成功的關鍵，我們盡一切努力聽取住戶的聲音，以發現服務中存在的不足，積極尋求改進，不斷提高服務質量和住戶滿意度。

我們通過多種方式獲取住戶對物業服務的滿意度評估，包括各服務中心不定期調查，集團總部每年末調查和中國指數研究院對於新交付樓盤的循環考評，通過多時段、多方面、多層次的調查數據，全面而具體地評估各服務中心工作質量和成果。

本集團制定了投訴管理辦法，通過投訴意見箱、服務熱線、電子郵件等開放投訴渠道，對集團內部投訴和外部住戶投訴均設置多級處理流程，將責任落實到個人，制定整改方案和整改期限並經多級負責人審核和跟進，最終處理完成後在24小時內進行回訪，保證投訴事項得到有效解決。在本報告期內，本集團累計發生內部投訴1起，外部投訴34起，截止報告期末均已得到有效解決。

5.7 反貪腐

廉政建設，警鐘長鳴

商業活動中的不正當行為如貪污、受賄、行賄、勒索、欺詐、洗黑錢等，或以犧牲本企業利益為前提，或違反公平交易原則、損害本企業的聲譽，都會嚴重擾亂企業的正常管理秩序。因此，本集團堅決反對並明令禁止這些不正當行為。

結合國家《反不正當競爭法》，本集團在作業指導書中對反貪腐控制流程進行了具體規定，並制定周全詳細的反貪腐制度，以無禁區、全覆蓋、零容忍的態勢執行這些制度，堅持宏觀規劃與企業實際相結合，堅持治標與治本相結合，堅持近期目標與長遠目標相結合，堅持繼承與創新相結合，加強集團內部廉政和民主監督機制建設。

完善體制，暢通言路

本集團於2017年8月審批建立了內部紀律監督檢查小組，任命王國義副總經理為組長。我們在集團總部和各服務中心設置監督舉報公示牌，提供舉報電話、郵箱和郵寄地址，確保集團內部任何處事不公、違規違紀行為都有開放的渠道進行有效反映。同時，集團內部推進改革和創新，完善企業資產監督管理體系，形成制度約束機制；完善公司法人治理結構，形成權力制衡機制；完善企業管理人員選聘制度，建立規範的用人機制，從源頭上防治腐敗行為的發生。

5.8 社區投資

本集團致力於打造企業和社區的和諧共融關係，在日常運營管理中考慮社區利益，滿足住戶需求，積極舉辦各類社區活動，為住戶營造歸屬感的同時，也在更高層面上追求集團社會效益的實現。

情系民生，精準扶貧

社區的力量，是積沙成塔、集腋成裘。中國物業管理協會官方指定扶貧助農線上平台樂農社濱江物業店鋪就見證了這一力量的誕生。

2019年12月11日，中國社區扶貧聯盟第二屆理事會在北京隆重召開，本屆大會上濱江物業榮獲「社區的力量」消費扶貧企業貢獻獎，該獎項入選標準是進入全國榮耀物業TOP50。濱江物業經過不懈努力，全員奮戰，最終排名全國榮耀物業第32名，銷售斤數1.72萬斤。



此次濱江物業昆侖公館還榮獲「消費扶貧榜樣社區」稱號，銷售斤數2327.86斤。昆侖公館項目主任謝奇峰團隊在樂農社平台一直精心培植昆侖公館的小店鋪，每次與業主交流，物業人員都會主動向業主推薦樂農社線上平台新上的水果與時蔬，比如洛川蘋果、贛南臍橙、大米等；他們推薦的物產，業主較為認可，謝主任還會親力親為地教業主如何下單，業主對他們的物業服務一直很滿意。正是得益於物業日積月累地推進員工與業主的小單銷量，而且用心維護大單客戶，昆侖公館物業團隊才有今天這樣的出色成績。

帶一斤回家是「社區的力量」消費扶貧攻堅戰專項行動的核心理念，今年十月杭州市打響壹斤市集消費扶貧行動以來，濱江物業積極響應在社區活動中融合線下植入、線上平台扶貧雙線行進，以期讓更多的優質農產品飄香進入業主的家，業主們用這種以買代捐的方式為山區的貧困村民獻上一份真誠的愛心。帶一斤回家，是消費扶貧的一種倡導，我們更多的人帶走的是五斤、十斤甚至是百斤，並且這種力量一直在持續，沒有間斷過。每一位濱江業主與員工都希望用自己的愛心壘起一座燈塔，照亮貧困家庭的前行之路，更希望讓小小的一斤如同一顆顆小星星在夜空中閃耀，喚起更多人的有愛力量。

三駕馬車，齊抓共管

2019年度濱江物業各黨支部按照集團公司黨委要求，積極開展「黨委創品牌，支部建示範，黨員爭優秀」活動，發揮基層黨組織的戰鬥堡壘作用和黨員模範先鋒作用，有效提高濱江物業的整體凝聚力，調動一切力量促進物業工作上一個臺階。

各支部黨建工作在總支郭書記的指導下，不斷加強黨建引領，進一步夯實「紅色物業」基礎，弘揚傳承紅色文化精神，使「紅色物業」真正發揮服務群眾、服務社區的重要作用！結合「不忘初心牢記使命」主題活動，各支部開展了一系列做好事為民服務活動。將紅色主題擴大至轄區各個角落，打造紅色物業為民服務陣地。

2019年，濱江物業新城支部被授予「優秀黨支部」；濱江物業倪文靜同志被授予「凱旋巾幗•奉獻獎」、「優秀共產黨員」及江幹區「凱聯盟•同心圓」區域化黨建共建先進個人。萬家星城二期榮獲「最強黨支部」，濱江物業徐延剛同志被授予「最強領頭雁」榮譽稱號，濱江物業餘麗琴同志被授予「最美物業人」。海岸支部黨員章燕萍同志被評上江幹區勞動模範。

濱江物業將不忘初心，只爭朝夕、不負韶華，黨員同志們更是要發揮好帶頭模範作用，爭雙強、當先鋒，積極推進紅色物業聯盟，不斷提升黨的建設質量，充分發揮企業優質服務品質所在！使「不忘初心、牢記使命」往深裡走，往實裡走，往心裡走。

服務便民，活動惠民

本集團社區投資的參與重點是契合業主實際生活需求的惠民服務，以及節假日舉行豐富多彩的社區文化活動。惠民服務內容有磨刀、量血壓、修鞋、修傘、理髮、健康醫療等內容，其實用性受到了業主們的一致褒獎，尤其是磨刀、修傘、修鞋、理髮等「明星項目」深受業主喜愛。在報告期內，集團下屬的99個服務中心累計開展惠民服務317次，覆蓋人數達到47000餘人次。

案例：2019年7月21日，杭州城市之星舉行惠民服務活動



假日活動，形式多樣

本集團在節假日組織各服務中心開展各類社區文化活動，促進鄰裡間交流，給住戶的生活增添色彩，包括體現傳統文化的元宵燈會、端午包粽子、中秋晚會、臘八粥香，以及趣味運動、嘉年華等。在本報告期內，本集團下屬各社區組織開展的節假日社區文化活動共計371場，覆蓋人數超過5萬人次。

案例：2019年6月7日，農曆五月初五，端午節，濱江物業在管各個小區紛紛開展包粽子活動





案例：2019年4月27日，濱江物業「漫步•速寫」跳蚤街春巡走進錢塘印象



案例：上海公園壹號服務中心舉辦了「中秋佳節，團圓新居」社區活動，業主們一同參與了中秋冰皮月餅、廣式月餅DIY製作、創意彩繪，以及互動學習性強的垃圾分類有獎小遊戲。



熱心公益，回報社會

本集團擁有大量的中青年職工，我們鼓勵和支持青年員工義務獻血，向更多需要幫助的病人伸出援手，用鮮血傳遞愛心和溫暖。在進行義務獻血的動員時，我們一方面強調了愛心血液對於挽救病患的重要性，另一方面也通過科普教育使員工瞭解到適當獻血對身體的益處。

於本報告期內，本集團員工義務獻血達143人次，合計獻血28,300毫升。我們向成功獻血的員工提供了相應的休假機會和獻血補貼，以此表達本集團對員工參與義務獻血的大力支持和悉心關切。

2019年3月5日，是全國第56個學雷鋒紀念日，為進一步學習並踐行「雷鋒精神」，濱江物業黨總支開展了一場「為生命接力義務獻熱血，惠民服務溫暖送到家」的活動，用實際行動詮釋奉獻精神，傳遞社會正能量。16名濱江物業黨員帶著內心的儀式感完成獻血，獻血量近4000毫升。



本集團積極組織員工和社區住戶參加多種公益活動，包括：

- 電池回收：本集團共設置電池回收箱92個，報告期內共回收廢舊電池2608節，共計139.34千克，避免了電池中有汞，鎘，鉛等重金屬物質對於土地和水體可能造成的污染；
- 舊物回收：本集團設置衣物回收箱86個，報告期內回收衣物共計30.15噸。我們將衣物進行整理並將合適的衣物通過慈善機構捐贈給貧困山區的孩子，實現變廢為寶；
- 捐贈：報告期內，我們共發動業主捐贈21次，包括捐書、捐衣以及捐款，共籌得善款人民幣84,206元。

案例：金色黎明的物業黨員牽掛小區獨居老人，與老人話家常，切實瞭解老人生活上的困難，他們將與獨居老人結對子，定期幫助行動不便的老人打掃屋內衛生，為老人提供買菜送到家的溫馨服務。



ESG一般披露參考表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引	
層面	內容		
A.環境			
	<p>一般披露</p> <p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>註： 廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。有害廢棄物指國家規例所界定者。</p>	4.1	
A1：排放物	關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	
	關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	
	關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	註1
	關鍵績效指標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)。	
	關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	4.1
	關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			索引
層面	內容		
A2：資源使用	一般披露		4.2
	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。		
	關鍵績效指標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)。	
	關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	
	關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	
	關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	
	關鍵績效指標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2
A3：環境及天然資源	一般披露		4.3
	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。		
	關鍵績效指標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。	
B. 社會			
B1：僱傭	一般披露		5.1
	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		
	(a) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		
	關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	
	關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			索引
層面	內容		
B2：健康與安全	一般披露		5.2
	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。		
	關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	註2
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	註4	
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	5.2	
B3：發展及培訓	一般披露		5.3
	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。		
	註： 培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。		
	關鍵績效指標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。	註4
關鍵績效指標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。		
B4：勞工準則	一般披露		5.4
	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。		
	關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。		

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			索引
層面	內容		
B5：供應鏈管理	一般披露		5.5
	管理供應鏈的環境及社會風險政策。		
	關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	註3
	關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	5.5
B6：產品責任	一般披露		5.6
	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。		
	關鍵績效指標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
	關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	5.6
	關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	註2
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	5.6	
關鍵績效指標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。		
B7：反貪污	一般披露		5.7
	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。		
	關鍵績效指標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。	註2
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	5.7	

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			索引
層面	內容		
B8：社區投資	一般披露		5.8
	有關以小區參與來瞭解營運所在小區需要和確保其業務活動會考慮小區利益的政策。		
	關鍵績效指標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)。	
	關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	

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；無害廢棄物主要為業主產生的生活垃圾，排放量與在管項目業主數量緊密，報告期內未進行統計。

註2：本集團本報告期無相關情況，該指標不適用。

註3：本集團主要經營地為中國長三角地區，未再按更詳細的地區披露供應商信息。

註4：本集團披露了其他的量化指標。