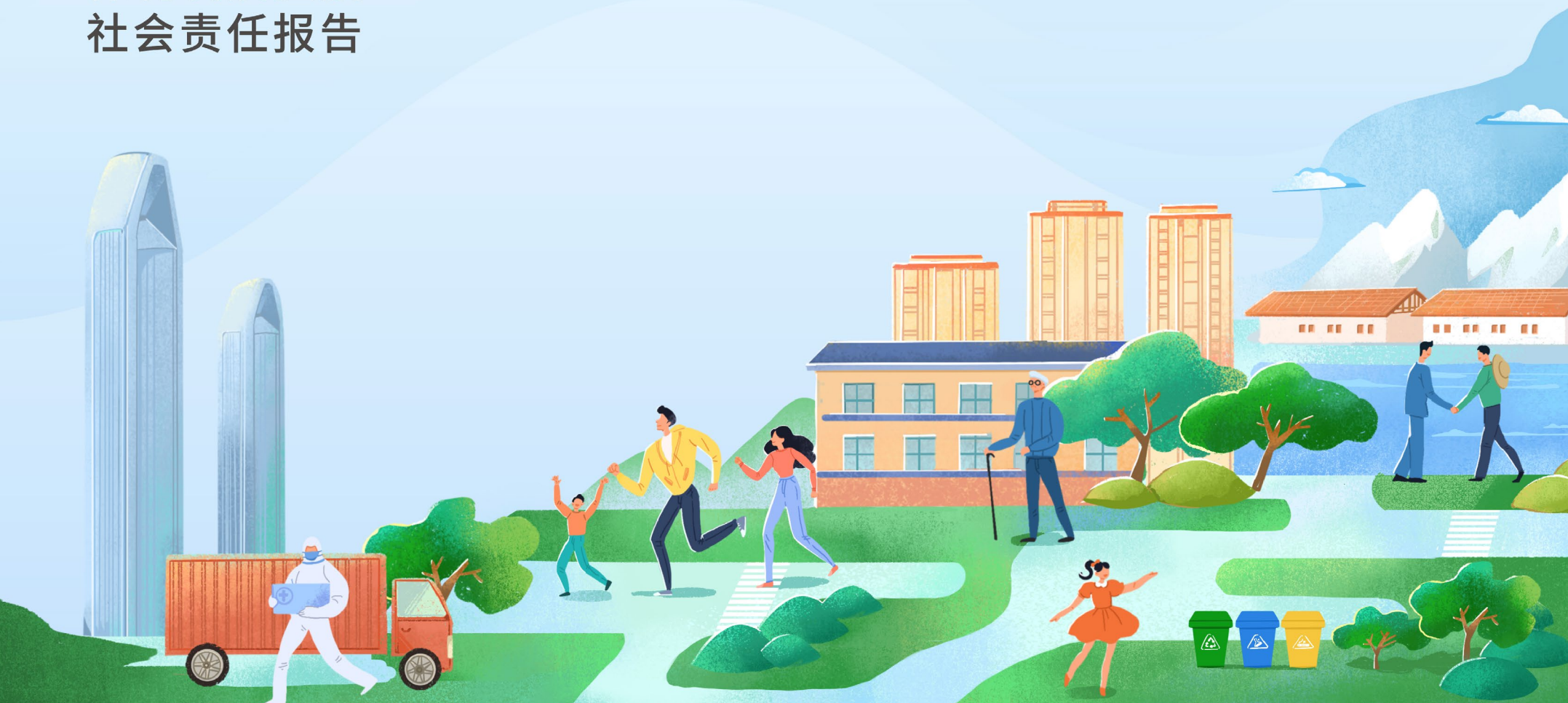


2020

保利发展控股
社会责任报告



目录

关于本报告	01
提要	02
2020绩效	03
关于我们	04
责任专题-同心抗疫	10

责任管理篇

社会责任管理理念	14
社会责任管治体系	14
重大性议题管理	15
责任沟通	16

产品篇—匠心筑造

多元产品体系	18
产品品质保障	21
知识产权保护	22

服务篇—塑造美好

多元服务布局	24
保障客户权益	27
规范服务质量	28
提升客户体验	30

绿色篇—环境共融

绿色设计	32
绿色施工	34
绿色运营	36
应对气候变化	40
绿色倡导	41

员工篇—以人为本

合规雇佣与管理	43
精心培育与发展	44
保障健康与安全	46
用心关爱与支持	48

合作篇—同心共赢

完善供应链建设	50
推动行业发展	52

公益篇—回馈社会

巩固扶贫工作	55
和基金“益起同行”	56

展望	58
附录	59



关于本报告

报告范围

保利发展控股及各下属公司。

报告周期

2020 年 1 月 1 日 -2020 年 12 月 31 日，部分资料依据实际情况做了前后延伸。

报告数据说明

本报告引用的财务数据以年度财务报告数据为准，其他数据来自公司内部统计。

报告参考标准

本报告主要参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 4.0）》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（ESG 指引）、《全球报告倡议组织可持续发展报告标准》（GRI Standards）以及《联合国可持续发展目标企业行动指南》（SDGs）等相关报告标准进行编制。

称谓说明

在本报告中，除非文义另有所指，下列词语具有如下含义：

常用词语释义		
本公司、我们、保利发展控股	指	保利发展控股集团股份有限公司及各下属公司
保利物业	指	保利物业服务股份有限公司
富利公司	指	富利建设集团有限公司
商管公司	指	保利商业地产投资管理有限公司
酒管公司	指	保利酒店管理有限公司
公寓公司	指	保利公寓管理有限公司
国贸公司	指	广州市保利国贸投资有限公司
健投公司	指	保利（广州）健康产业投资有限公司
重工院	指	广东省重工建筑设计院有限公司
锦汉公司	指	广州市保利锦汉展览有限公司
和乐教育	指	珠海和乐教育有限公司
国铁保利	指	国铁保利设计院有限公司
信保基金	指	信保（天津）股权投资基金管理有限公司
保利资本	指	保利（横琴）资本管理有限公司

报告可靠性声明

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

获取方式

本报告可登陆上海证券交易所网站 www.sse.com.cn 在线浏览或下载。

联系方式

保利发展控股董事会办公室
地址：广东省广州市阅江中路 832 号保利发展广场
电话：020-89898833 传真：020-89898666-8831

意见反馈

我们重视聆听来自利益相关方的声音，您可扫描右侧二维码提供您对于本报告的反馈意见。



提要

“求木之长者，必固其根本”。保利发展控股始终以央企担当，坚持以持续高质量的发展保障各相关方的利益，巩固完善“经济责任、社会责任、环境责任”，实现与人居社会、自然环境的和谐共生。

2020 年，保利发展控股与各方同行：

与股东同行，实现高质量稳健增长。保利发展控股稳步推进“不动产生态发展平台”的发展战略，坚持以不动产投资开发为主、以综合服务与不动产金融为翼。2020 年公司实现营业总收入约 2,432 亿元，同比增长 3.06%；实现净利润超 400 亿元，同比增速 6.64%；年内拟分红约 87 亿元，经营业绩稳步增长。

与客户同行，提升产品及服务品质。保利发展控股匠心铸造品质人居，以不动产投资开发为原点，坚持刚性及

改善型需求定位，为广大群众提供健康、高品质的住宅产品，并以不动产产品为基础，提供居住、商务、文化、娱乐、康养、教育等综合服务，并通过人才、资本、科技、信息的连接，形成一个共生共荣、和谐发展的有机系统，让生活更舒心、更美好。

与员工同行，提供广阔的成长平台。保利发展控股积极创造直接或间接的就业机会，为员工提供坚实的权益保障与薪酬机制，打造员工培养体系与多元化员工职业发展通道，助力员工在保利发展控股的舞台上实现自我成长、自我价值。

与伙伴同行，推动行业可持续发展。保利发展控股制定并推行公平、公正、公开的供应商筛选流程制度，不断扩大优秀供应商合作范围与规模，同时通过优先选择环

境友好的产品与供应商、积极开展跨行业合作与行业研究，创建多方共赢局面，带动行业可持续发展。

与社会同行，践行公益及环保责任。保利发展控股积极响应国家乡村振兴战略，开展各项扶贫行动，并依托“和基金”公益平台，用艺术公益项目与梦想艺术课堂为贫困地区孩子播种希望的种子，将绿色公益理念植入参与者心头，并用绿色设计、绿色施工等，不断降低企业运营带来的环境影响，将绿色环保理念融入项目开发及企业运营的过程中。

立于和，与善者为伍，保利发展控股与美好生活同行，并将继续以奋斗者姿态昂首迈进新征程，与各利益相关方齐心协力，实现价值同享，同德同心，共同开创美好新时代。



2020 绩效

评级情况

福布斯企业榜世界 500 强

第 **172** 位

信用评级

标准普尔: BBB, 展望为稳定
穆迪: Baa2, 展望为稳定
惠誉: BBB+, 展望为稳定

MSCI-ESG 评级

BB

环境绩效

2020 年国家认证绿色建筑项目

78 个

2020 年绿色建筑认证面积

1,374 万平方米

2020 年应用装配式建筑面积

638 万平方米

社会绩效

员工总人数

61,201 人

抗疫捐赠

4,806 万元

员工受训总人次

648,000 人次

扶贫投入

2,197 万元

经营绩效

总资产

12,514 亿元

营业总收入

2,432 亿元

纳税额

455 亿元

净资产

2,666 亿元

归母净利润

289 亿元

签约金额

5,028 亿元

责任荣誉

奖项名称	颁奖单位
行业类	
中国房地产行业领导公司品牌	中国房地产 TOP10 研究组
“2020 房地产百强企业” TOP4	中国房地产 TOP10 研究组
央广网第二届 “最值得投资者信任的上市公司”	央广网
中国上市公司价值评选 “上市公司价值 100 强”	证券时报
安全及科技类	
全国建设工程项目施工安全生产标准化工地	国家建筑业协会建筑安全与机械分会
重工院 -2020 “金标杯” BIM/CIM 应用成熟度创新大赛优秀奖 - 知识城南方医院建设项目施工全过程 BIM 技术的应用	全国智能建筑及居住区数字化标准化委员会
环境类	
绿色建筑类 - 美国 LEED 金级预认证 - 上海公司上海花木项目	U.S Green Building Council
2020 中国绿色地产 (央) 国企 TOP10	中国投资协会
雇佣类	
2020 年度中国最佳雇主	智联招聘联合北京大学社会调查研究中心、中国劳动经济学会、哈佛商业评论等共同评选
2020 中国典范雇主	前程无忧
2020 雇主品牌和人才吸引管理典范	前程无忧
公司治理及社会责任类	
第十五届中国上市公司董事会之 “董事会价值创造奖”	董事会杂志
2020 年度社会责任感企业榜首	中国房地产 TOP10 研究组
2020 年金融界金智奖——中国房地产上市公司 “责任回报奖”	金融界财经网

关于我们

1、公司简介

保利发展控股集团股份有限公司成立于 1992 年，是中国保利集团有限公司控股的大型央企地产上市公司。



公司奉行“和者筑善”的品牌理念及“美好生活同行者”的品牌愿景。



公司致力于打造“不动产生态发展平台”，以不动产投资、开发、运营、资本运作能力为基础，提供基于行业生态系统的综合服务。



公司坚守央企行业排头兵站位，坚守央企责任与担当，秉承奋发向上、团结协作、乐于奉献、规范诚信、纪律严明的企业精神，立志成为家国建设的先锋队、美好生活的同行者、行业新生态的开拓者。

保利发展控股自 2015 年起连续 **5** 年
位列福布斯企业榜世界 500 强

2020 年位居榜单第 **172** 位
较 2019 年跃升 **73** 位

2、发展战略

在十三五期间，保利发展控股结合行业发展新趋势与市场新特点，基于“不动产生态发展平台”的发展战略，坚持以不动产投资开发为主、以综合服务与不动产金融为翼，实现企业高质量发展。



- 不动产投资开发是公司坚定的主业方向，公司将坚持做强做优开发业务。在“房住不炒”的政策引领下，坚持产品的刚性及改善性需求定位，回归房屋居住属性，不断提升产品设计与配套服务水平；坚持“中心城市+城市群”的城市深耕策略，提升城市研判精准度，把握区域市场结构性机会；发挥央企资源整合优势，创新拓展方式，加大城市更新等多元化拓展力度；加快项目开发建设进程，落地精细化管理，细化考核与激励机制，促进运营效率提升。
- 以不动产投资开发为原点，围绕美好生活同行者的品牌愿景，公司将积极发展和培育不动产产业链业务，在做好主业协同的基础上，持续提升两翼产业核心竞争力及市场化水平，聚力打造新的行业标杆。一方面，以产业链价值挖掘与资产经营为主线，持续优化产业布局和资源配置，巩固物业等板块的龙头地位，加速培育商管、会展等潜力板块，大力孵化健康养老等产业，完善综合服务布局；强化自持物业管理，打通全周期经营管理机制，提高资产收益水平。另一方面，以产业金融服务为基础，继续提升房地产基金管理规模和市场化程度，加强产业链投资及资本运作能力，推动产融结合，充分发挥产业金融在探索布局新兴战略业务领域的引领作用，打造新的利润增长极。



3、业务集群

保利发展控股以不动产投资开发为主体，以综合服务与不动产金融为翼的“一主两翼”业务板块布局，通过三者的协同发展，打造不动产生态发展平台。

不动产投资开发

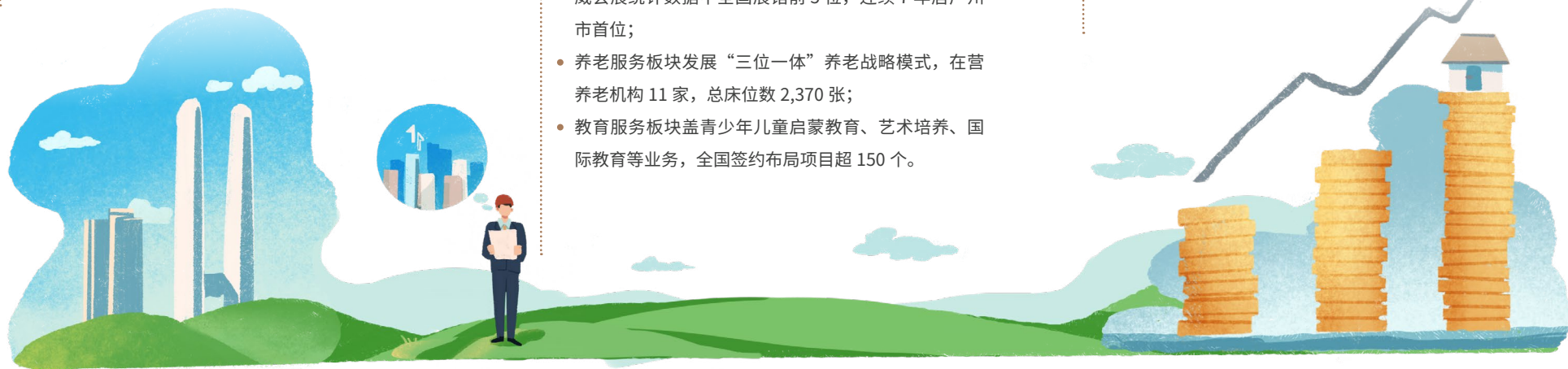
- 保利发展控股坚持以不动产投资开发为主业方向，现业务遍布国内外一百多个城市，销售规模稳居行业前五、央企第一。

综合服务翼

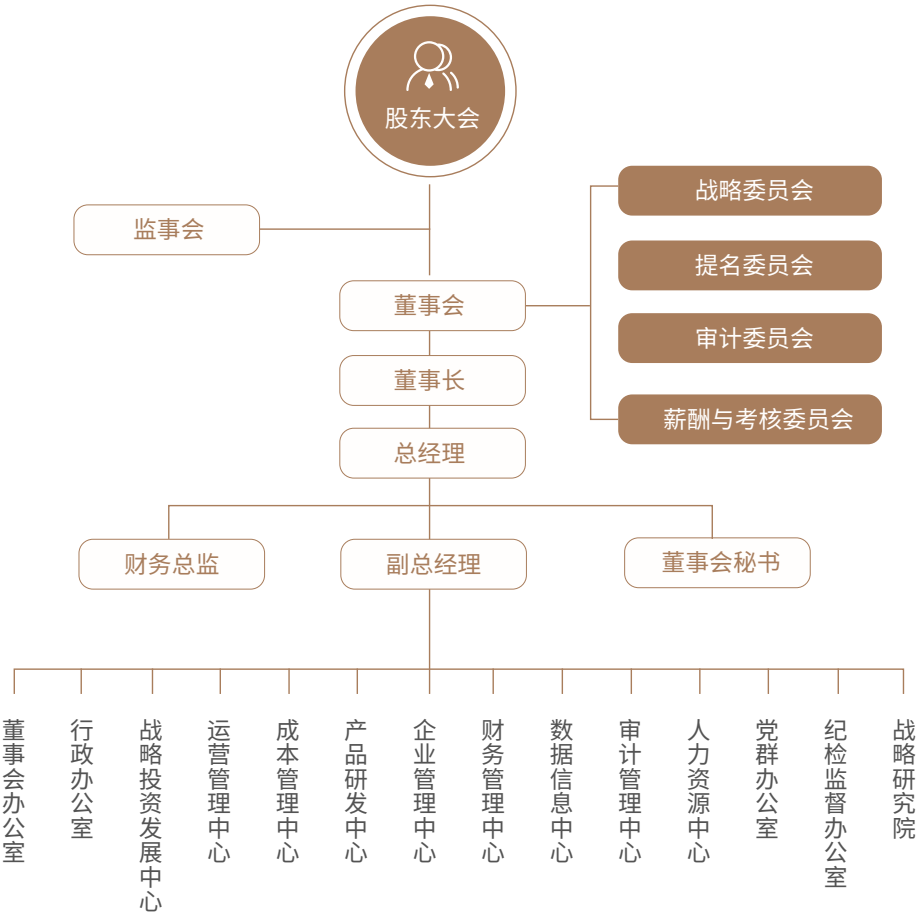
- 覆盖物业管理、销售代理、商业管理等十余个综合服务板块，为人民美好生活提供综合解决方案。
- 其中，保利物业已于香港联交所主板上市，在中国指数研究院 2020 年物业服务企业上市公司十强中排名第三位，央企物管公司中排名第一，截至 2020 年末，保利物业已进驻 184 个城市，在管项目总面积约 3.80 亿平方米；
- 商业板块下含购物中心、酒店与公寓经营业务，在管已开业购物中心项目 26 个、酒店项目 18 个、公寓项目 38 个；
- 销售代理板块市场规模与行业地位提升，覆盖全国 200 多个城市，代理项目超 2,200 个；
- 会展服务板块涵盖场馆经营与会展运营业务，保利世贸博览馆租馆率常年保持中国国际贸易促进委员会权威会展统计数据中全国展馆前 5 位，连续 7 年居广州市首位；
- 养老服务板块发展“三位一体”养老战略模式，在营养老机构 11 家，总床位数 2,370 张；
- 教育服务板块盖青少年儿童启蒙教育、艺术培养、国际教育等业务，全国签约布局项目超 150 个。

不动产金融翼

- 保利发展控股拥有多家不动产基金管理有限公司，累计基金管理规模超 1,400 亿元。
- 2020 年信保基金、保利资本均荣膺多项奖项荣誉：
 - 《中国房地产金融》杂志“2020 年度中国最具实力房地产资金 TOP10”——信保基金、保利资本
 - 观点地产机构“2020 中国年度影响力房地产基金品牌 TOP30”榜首——信保基金
 - 中国指数研究院“2020 中国房地产基金综合能力优秀企业”、“2020 中国房地产基金优秀品牌企业”——信保基金
 - 中诚信国际 AA+ 主体信用评级——信保基金
 - 36 氪创投研究院“中国最具影响力传统领域 CVC TOP 10”、“中国最具成长力私募股权投资机构 TOP10”——保利资本



4、组织架构



董事会

董事长：宋广菊

董事：张振高、傅俊元、张万顺、刘平、邢怡

独立董事：朱征夫、李非、戴德明



战略委员会

召集人：宋广菊

委员：张振高、刘平、邢怡、李非



提名委员会

召集人：朱征夫

委员：宋广菊、张振高、李非、戴德明



审计委员会

召集人：戴德明

委员：傅俊元、张万顺、朱征夫、李非



薪酬与考核委员会

召集人：李非

委员：朱征夫、戴德明

监事会

监事会主席：付俊

监事：刘军才、郭猛超

5、治理体系

保利发展控股依据《公司法》等相关法律和中国证监会、上海证券交易所的相关规定，构建了股东大会、董事会及专业委员会、监事会和经营层的分级决策、分级执行的法人治理结构，制定了符合公司发展要求的各项规章制度，用规范的治理体系保障公司持续、稳健地发展。



公司股东大会享有法律法规和公司章程规定的决策权利，依法行使公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的决定权，审议通过公司年度财务决算、投资计划、利润分配、债券类融资等重大事项。



公司监事会共 3 名监事，监事会对公司经营、重大事项决策程序、董事和高级管理人员履职情况进行有效监督，维护公司及股东的合法利益。



公司董事会共 9 名董事，其中 3 名独立董事。董事会对股东大会负责，依法行使企业的经营管理权。董事会下设战略委员会、提名委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会四个专门委员会，以充分发挥独立董事的专业指导和监督作用。



公司管理层作为日常经营管理的执行机构，根据董事会的授权，负责组织实施股东大会、董事会决议事项，主持企业日常经营管理工作。

有关董事会、监事会的构成及履职情况等详细内容可参阅《保利发展控股 2020 年度报告》。



6、合规经营

保利发展控股严格遵守《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《反不正当竞争法》等法律法规以及《合规管理实施细则》等规章制度，深化合规经营体系，并持续通过定期培训宣导、评价考核等方式提升公司合规管理水平和员工合规意识及能力，筑牢依法合规经营红线。

7、风险控制

保利发展控股在董事会和内部管理层面落实风险识别、预防、管控等职能，由董事会授权审计委员会评估公司发展过程中的潜在风险，并将风险管控目标融入公司战略中，同时负责公司风险管理体系的监管效果。具体执行方面，相关职能中心负责公司层面的风险识别和管控，并逐步完善各平台公司及两翼公司的风险管理工作。

公司先后下发《审计整改管理办法》《房地产开发风险防控指南》等指引，搭建从风险前期预警到审计监督整改的闭环管理，促进内控、审计在提升企业管理水平中的作用发挥，有效控制风险。



坚持“以评促建、以评促改”， 连续第五年开展内控评审工作

在成熟模型、经验数据和工作方法基础上，公司按照“聚焦高中压线的管理重点、突出大运营思路、围绕效率效益双效提升”的思路。五年来，通过对全公司超过 20 万个合规动作的反复监督与夯实，合规建设和管理水平得到稳步提升。

- 对 **31** 家平台公司、
6 万个内控标准动作进行检查
- 对旗下专业公司形成了涵盖 **49** 个
一级管理领域、
256 个二级管理业务的评审数据库



8、廉洁管理

保利发展控股重视廉洁管理并持续加强监督问责力度，通过规范廉洁制度、开展廉洁教育、畅通举报机制、助推责任供应链手段，推进“不敢腐、不能腐、不想腐”的一体化机制建设，防控腐败风险，夯实廉洁建设。

规范廉洁制度

公司推动建立高、中、低不同风险等级的制度红线体系：



开展廉洁教育

通过高管领军培训、中层领导点将培训、城市百帅总培训、新员工培训等途径，开展廉洁从业教育培训

要求领导干部层层签订《党风廉政建设责任书》，自上而下督促廉洁内部责任落实

连续九年开展党风廉政宣传教育月活动，不断丰富廉洁教育形式，通过组织员工集中学习、参观廉洁教育基地、开展谈话提醒等活动，加强员工廉洁意识、守法意识

2020 年公司各级召开党风廉政建设与警示教育工作会议共

40 余次

公司总部廉洁教育培训参与人数达

613 人次

子公司开展廉洁培训教育共

1,142 次，实现全员覆盖

对子公司主要负责人、纪委书记开展“一对一”任前谈话

35 人次，基本实现干部任前廉洁谈话全覆盖

系统内全年共开展任前岗前谈话

708 人次

日常提醒谈话

12,289 人次

畅通举报机制

保利发展控股《纪检监察信访工作办法》对来信来电的举报渠道、信访件接收处理方式作出了明确规定，具体举报方式为：

信访举报电话
020-89898989-6728

信访举报邮箱
jiancha@polycn.com

该办法还规定纪检监察部门及工作人员应严格执行信访举报工作保密制度，对举报人的信息及举报内容严格保密，举报材料列入密件管理。若后续有宣传报道或奖励，除征得举报人同意和授权外，不得公开其信息。

助推责任供应链

保利发展控股制定的《“八条禁令、三十个不准”》《招标投标管理制度》《供方管理制度》共同约束内部供方管理部门与外部供应商单位，纪检监察办公室对公司范围内的招标投标活动实施监察。公司规定供方考察环节不得流于形式，对投标或合作过程中发现并查实有串通投标、行贿等不良行为及违反廉洁协议规定的单位，将其列为违规供方，且不准已清除出供方库的单位继续承揽公司业务。同时，公司要求各单位招标文件中须标明各自所属纪检监察部门投诉电话。



同心抗疫

大事难事看担当，疫情之下，保利发展控股紧扣“保利利民”职责，统筹推进各业务板块协同作战、联防联控，打造了抓实抓细疫情防控、有序有力推进复工复产的发展局面，为维护社会秩序、推动社会经济稳定发展贡献保利力量。

1、迅速响应，支援抗疫前线

抗疫前期，保利发展控股第一时间召开紧急部署会议成立疫情防控领导小组和工作小组，围绕疫情防控工作和节后开工事宜迅速开展研究部署。与此同时，在一线医疗物资告急的危急关头，保利发展控股主动请缨伸出援手，集结海内外的力量驰援疫区，世界各地的保利人承担起央企责任，更传递出保利人的团结和奉献精神。

2020年，公司抗疫捐赠

4,806 万元

2020年，公司为 **2,240** 个
商家减免超过千万元的租金



抗疫前线捐款捐物

- 2020年2月5日，捐赠总价值3,600万元的165类生活物资，用于支援武汉十一个市区“方舱医院”的建设运营。
- 海外总公司发动“三国七城”行动，采购全球9,000件防护服等防疫物资，捐赠给湖北省一线疫情防控单位。
- 公司海内外、各战线职工积极响应捐款倡议，合计向湖北一线的疫情防控单位捐款逾300万元善款。



为抗疫前线捐助物资



医疗人员家属后勤保障

- 长春、华南、江西、福建、甘肃、天津、重庆、江苏、湾区公司等平台公司协同保利物业免除医疗人员家属一年物业费，赠送车位费、家政保洁、防疫物资等“逆行大礼包”，为最美逆行者减负减压。



向员工医护家属发放摄影券



案例 援建雷神山

2020年1月29日14:59分，保利发展控股酒店公司的卞伟打来求援电话：原武汉军运村的场地被雷神山医院征用，建设方要求连夜转移军运会期间的遗留物资，急需人力支援。已经是两个孩子母亲的保利商管公司刘丽，火速联系同事熊星、游洋4位保利员工，组成临时队伍，在短短48小时，完成3,000平方米的物资输送，用5辆9.6米长的平板车，往返100余次，圆满完成任务。



案例 驰援黄庄隔离点建设

疫情形势严峻时期，黄庄公寓隔离场所建设加速，急需进一步补充相关专业的施工人员。保利发展控股牵头保利物业河北公司，由工程线相关专业同事主动报名，组成支援队，踏上黄庄公寓集中隔离点建设的征程。搬材料、铺电管、上下水管保温……保利支援队日夜兼程，顺利完成黄庄隔离点建设工作。



黄庄隔离点建设

2、爱心接力，保障复工复产

为稳定防疫形势、巩固战疫工作的阶段性成效，保利发展控股协同各业态积极部署新阶段复工复产工作，在抓实抓细疫情防控的基础上，有序推进公司自身与社会各界复工复产的发展局面，全力应对这场全国复工复产“大考”。

推动自身复工复产，有力保障经营



紧密筹备，有序铺排复工复产工作

- 2020年1月29日，完成保利发展控股及各下属公司防控方案、应急预案和各项管理措施。
- 2020年2月9日起，公司建立日报收集机制，每日收集复工情况统计表。
- 2020年2月14日起，保利发展控股严格依照《企事业单位复工复产疫情防控措施指南》要求，制定《2020新冠肺炎疫情复工、赶工补贴及激励指引》等文件，发布复工抢工“9项措施”，并借助网上在线办公平台，搭建保利发展控股及各下属公司沟通群，第一时间分享广东、粤东等首批复工项目的成功经验，有序启动公司复工复产工作。



压实责任，做好每日疫情内控工作

- 抓好四个落实，即：严格落实防疫工作责任制，由公司总部制定工作要求，统一监控整体疫情及复工情况，平台公司工程分管领导为工作小组组长，制定具体办法，项目成立防疫复产指挥部，由项目负责人担任总指挥，负责各项措施落实。与此同时，严格落实防疫会议制度，了解政策动态，全面做好防疫物资的配备及发放；严格落实疫情上报制度，加强人员管理；严格落实“措施下沉”要求，用网格化防疫管理方式，自上而下抓牢抓实防疫工作规范。

- 严格做到“三个100%”，即：100%召开一次安全专项会议，100%完成一次复工安全检查，100%实施新进场人员安全教育。
- 强化交付及维修工作防疫：利用VR等技术，开展线上销售管理工作，并积极利用400客服、微信公众号等沟通渠道，建立零星交付机制，及时做好线下收楼预约、现场消毒。



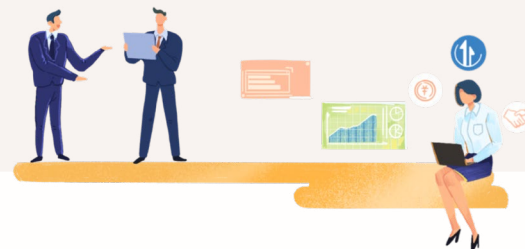
线上招聘，全力做好“稳就业”工作

为积极响应国家号召，保利发展控股积极推动各类职位恢复正常招聘，开展线上简历筛选，远程视频面试、线上笔试测评等工作，把稳就业作为人力工作的重中之重。

- 全面启动2020年全国春季校园招聘工作，公司积极与各院校建立合作协议，提前储备优质生源，实现产教融合共赢。
- 保利物业针对受到疫情影响家庭（产生失业、待岗人员），提供基础岗位（保安、保洁、绿化、客服）就业绿色通道，审核符合条件人员将优先获得就业机会，并提供岗前培训。同时推出“同行者计划”退役军人专项招聘、“暖心旅程”农民工就业专项，积极与当地人社部门协作，开展定向招募，吸纳逾百人退役军人及农民工。
- 保利商管发布“特别招聘”，调节特殊时期阶段性用工难题，促进业态合作互补。



退役军人专项招聘



协助社会复工复产，全力保障民生



科学防疫，保利物业坚守社区及公共服务项目防控一线

保利物业制定“一二三四五”防疫工作体系，保持 24 小时在岗，与社区共同排查从疫区归家人员，并对需要隔离观察的业主，提供便民上门服务。

“一”：一个必查，业主、员工及外来人员必查体温。

“二”：两地消杀，重点部位和高频次活动场所加大消杀力度。

“三”：三道防护，确保高频次、近距离接触隔离客户的岗位人员必须满足全面防护要求（防护用具包括口罩、护目镜、防护服等）。

“四”：四类宣传，通过微信公众号、业主微信群、社区通知公告栏、联合街道防疫部门宣传等四大渠道积极配合当地政府传达即时信息。

“五”：五方联动，保利物业总部、各区域平台公司、项目与街道社区及防疫部门五方联动，建立疫情紧急情况处理机制。

同时，保利物业在火车站、地铁、公交、医院等人员聚集场所启动全业态应急预案，并配合防疫部门建立 24 小时疫情防线、加大公区消杀力度，积极普及新型肺炎病毒的防控知识，为社会稳定复工复产保驾护航。



案例 “和院志愿者”与保利物业共同奋战

在河北全民核酸检测的高流量态势下，保利物业成立的“和院志愿者”们主动请缨，挨家挨户上门通知，帮助医护人员登记受检人员信息，维护核酸检测现场秩序，同时“和院志愿者”与保利物业工作人员一道，积极承担为业主送快递和蔬菜的工作，和志愿者为加强联防联控贡献了力量。

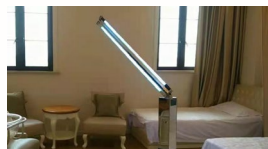


和院志愿者



案例 保障医疗抗疫前线

在医疗抗疫前线，也有保利物业人的守护。疫情防控初期，保利物业在所服务的医院项目，迅速成立现场指挥小组，肩负起进出把控、消杀巡查、宣传指引等后勤责任。全面消杀是医院防疫工作的重中之重，在对整个医院每日进行至少 4 次喷洒消毒的基础上，保利物业对人流接触频率高的公共区域，每日消毒 4 次以上，对于病患区内的病房做到一床一巾。为增强消毒效果，保利物业在上海美兰湖妇产科医院，保利物业工作人员使用紫外线灯对空置房、被服间等后勤区域每天 1 次消杀灭菌。与此同时，消杀工作落实到点到人，由消毒人需每日填写消杀记录表，主管进行每日检查，守护医生病人的健康安全。



紫外线消杀



共克时艰，商管公司减租金、保粮仓

保利发展控股商管公司减免旗下 22 家购物中心 2,240 个商家减免超过千万元的租金。

联合号召多家零售企业做出“不涨价、不缺货、不打烊”“三不”承诺，大力开拓线上服务，同时积极推广“美食外卖到家”服务，力保粮仓不掉线。



“零回头”，保利公寓公司助力愈后隔离

为了确保患者彻底治愈，达到“零回头”的目标，在获悉武汉防疫指挥部的需求后，保利公寓公司提供旗下健吾项目 166 间客房，收治 160 余名出院病人，用于康复病人的愈后隔离。



爱心助农，解围种植农户经营困境

疫情之下，农产品滞销等民生问题也逐渐浮出水面。保利发展控股海南公司、商管公司联系当地政府，购买农户积压的瓜果蔬菜，建立助销通道，将来自海南的蔬菜水果、来自云南的沃柑输送至海南省农垦三亚医院及保利各个社区。

疫情不息，战疫不止。全国及海外保利人众志成城，组成抗疫坚强的后盾，展现保利精神、中国力量，与社会各界一道，守得云开见月明。

01

责任管理篇

保利发展控股在稳健经营的同时与利益相关方共享发展成果，积极承担社会责任，推动经济、环境、社会的和谐与可持续发展。



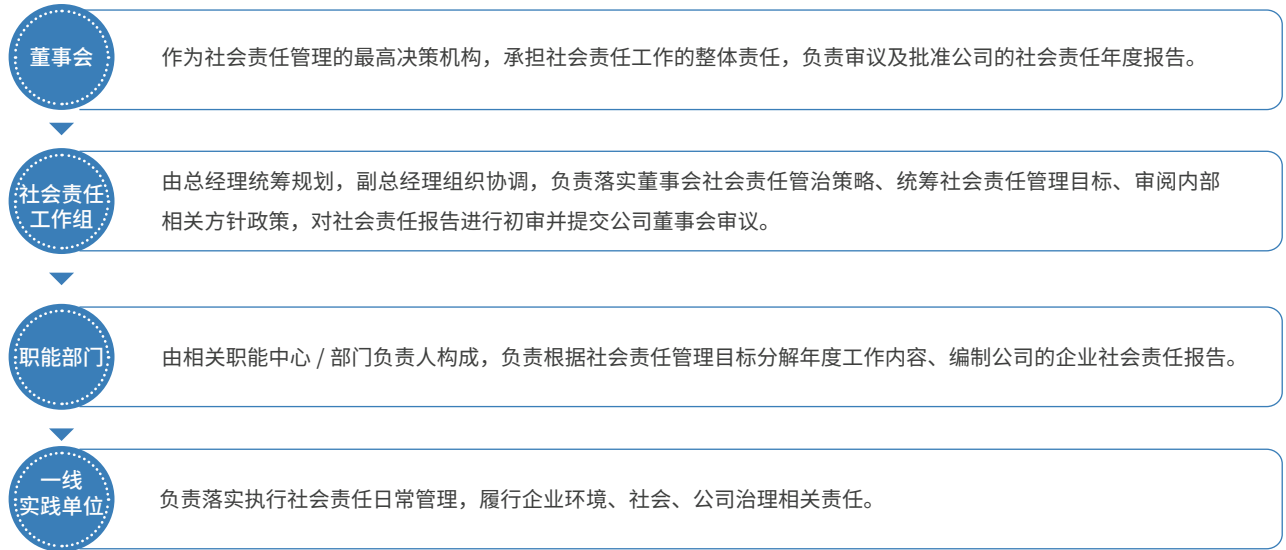
一、社会责任管理理念

保利发展控股将经济发展、社会和谐与环境可持续发展三者有机结合作为企业发展的重要参考标准。作为央企控股地产上市企业的排头兵，我们始终以为发展为首要目标和立命之本，紧跟国家政策导向，持续探讨创新的发展模式，保持经济效益高质量增长。我们承担满足人民美好生活需求的责任与使命，通过携手股东、员工、供应商等相关方共同成长，实现企业和利益相关方的和谐共生。

二、社会责任管治体系

为了回应愈加严格的非财务信息披露要求，保利发展控股持续完善社会责任管理工作，加强董事会、管理层对社会责任工作的参与，例如定期汇报工作进展、报告相关审核工作等。

公司已形成通过董事会、社会责任工作组、各职能部门、一线实践单位等构成的社会责任管治体系，进一步落实社会责任的有效管理。



三、重大性议题管理

为了更深入了解利益相关方的期望与诉求，保利发展控股开展了利益相关方问卷调查，调研覆盖各利益相关方共 17,408 人。根据调研结果，公司从“对企业的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度题对 28 个议题进行了优先级排序，其中筛选出了 5 个高度重要议题。

1、重大性议题矩阵



2、议题列表

重要性	排序	议题
高度重要议题	1	职业安全与健康
	2	员工薪酬与福利
	3	保障客户隐私与信息安全
	4	产品质量管理
	5	员工培训与职业发展
重要议题	6	风险管理及内部控制
	7	废弃物管理
	8	污染物排放管理
	9	节约水资源
	10	合规运营
	11	节约能源
	12	廉洁建设
	13	合规雇佣
	14	利益相关方沟通
	15	客户满意度
	16	责任采购
	17	人才吸引与留存
	18	生物多样性
	19	绿色建筑与健康人居
	20	政策响应
	21	保护知识产权
	22	业务创新
	23	应对气候变化
	24	负责任营销
	25	促进行业发展
	26	公益慈善
	27	温室气体与碳排放
	28	精准扶贫

四、责任沟通

1、与各利益相关方有效沟通

利益相关方	他们的期望与诉求	我们的沟通方式
政府及监管机构	- 守法合规经营 - 依法纳税 - 支持经济发展	- 政策执行汇报 - 接受政府部门检查
股东 / 投资者	- 回报与增长 - 控制风险，包括环境风险等 - 保持持续盈利能力 - 高质量信息披露水平，包括社会责任相关信息披露等	- 股东大会 - 股东分红 - 公司公告 - 投资者证券热线及邮箱 - E 互动 - 业绩说明会
客户 / 业主	- 保证产品质量 - 优质管理服务	- 客户满意度调查 - 客户服务热线
员工	- 保障合法权益 - 工资及福利保障 - 公平晋升和发展机会 - 畅通沟通渠道	- 民主生活会 - 职工代表大会 - 申诉热线及邮箱 - 纪检信访
供应商及合作伙伴	- 诚信经营 - 公平、公正、公开采购 - 合作互利共赢	- 日常招标采购沟通 - 供应商大会、培训 - 行业交流
公益组织与社会公众	- 支持建设和谐繁荣社会 - 支持慈善活动 - 参与精准扶贫	- 开展星火班 - 开展扶贫项目 - 举办艺术公益等公益活动
环境	- 有效使用资源 - 应对气候变化 - 减少排放 - 保护生态环境	- 绿色建筑、绿色设计 - 能源管理、水资源管理、废弃物管理 - 参与环境治理 - 应对气候变化

2、持续加强信息披露及投资者沟通

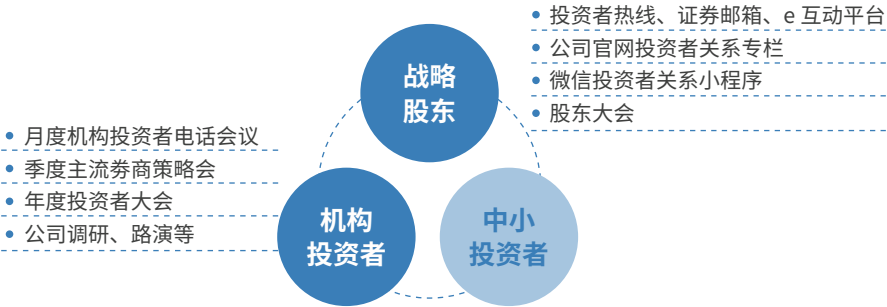
信息披露方面，2020 年公司披露了 4 份定期报告和 76 份临时公告，按照行业披露指引，定期公开业务数据，提升经营透明度。对内公司搭建了跨市场、跨产业规范运作机制，保障信息披露高质量；对外公司积极参与上交所房地产行业披露指引、股权激励制度修订，多项建议被上交所采纳。

投资者关系管理方面，公司紧密围绕新证券法及监管机构关于提高上市公司质量的相关要求，构建新型、立体的多层次资本市场沟通体系，综合运用股东大会、年度投资者大会、公司调研、证券信箱、投资者热线和 e 互动平台等方式与公司战略股东、机构投资者和中小投资者深入交流，为全体投资者平等有效地参与公司治理提供条件，切实维护广大投资者的合法权益和正当诉求。



连续第七年取得上海证券交易所信息披露评价 **A** 级，位居市场前列

- 2020 年累计出席券商策略会 **50+** 场
- 接待调研及开展路演等 **50+** 次
- 接听投资者热线电话 **1,600** 余个



02

产品篇—匠心筑造

和者“筑”善，匠心“筑”造。作为行业龙头，保利发展控股以国家政策为导向，以实现人民美好生活需求为宗旨，积极响应国家和地方城市更新、城市共建、人才保障和租售并举政策；同时深度实践健康人居的目标，致力于为住户提供更健康和和谐的居住环境。

在满足基础居住需求的基础上，公司严控各类住宅产品和设施的质量，实现全过程质量管控，确保产品质量安全可靠。此外，公司在落实知识产权保护要求的前提下，不断探索新模式和新技术，以科技赋能，提升居住体验、改善城镇环境。

我们的关注

- 绿色建筑与健康人居
- 保护知识产权
- 产品质量管理
- 政策响应
- 业务创新

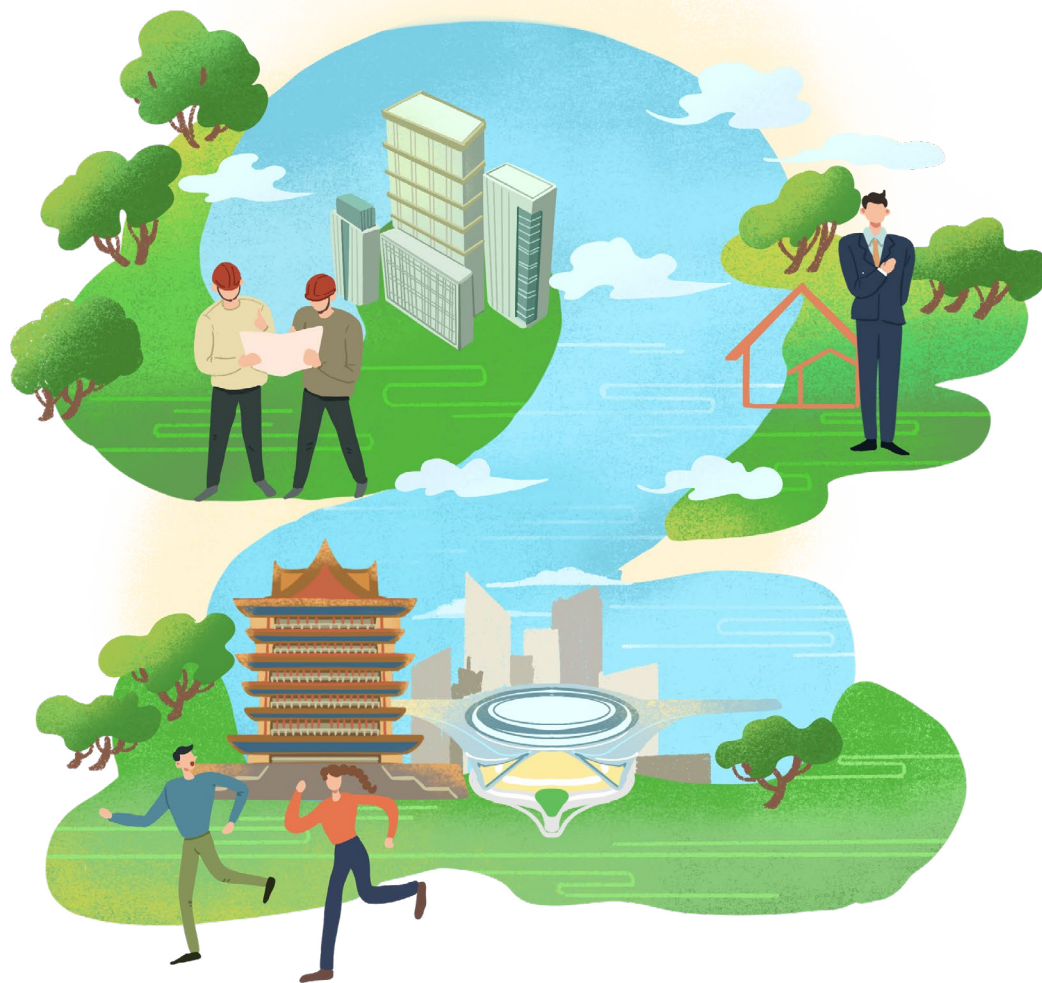
我们的行动

- 制定严格的产品质量管控体系
- 构建全生命周期 2.0 居住产品 WELL 集和社区
- 发布《2020 保利人居健康生活白皮书》
- 加强住房保障，推进城市更新
- 承接众多城市地标及 TOD 项目

我们的绩效

- 保利 Well 健康社区 **249** 万平方米
- 保障性住房项目 **163** 个，总面积 **600** 万平方米（含建成、在建拟建）
- 城市更新项目参与及跟进超过 **130** 个，涉及改造户数超 **10** 万户

响应的联合国可持续发展目标



一、多元产品体系

打造多元化住宅供应体系是保利发展控股长期以来追求的目标，公司持续优化商品房健康人居产品体系建设，积极参与保障房建设并响应租售并举和人才公寓政策，深度参与城市更新项目，主动承担城市共建责任，全心全意为广大人民群众提供合适的建筑产品。

1、健康人居

保利发展控股长期关注健康人居住宅产品体系建设，尤其在新冠疫情后，针对健康隐患及居民对健康生活的美好追求，公司构建了全生命周期2.0居住产品 Well 集和社区，从“空间、服务、科技 3S 系统”入手，以“健康敏捷组团、健康微气候、全龄健康运动系统、7*24 小家变大、高效洁净家政、36° 8 物业健康升级服务、全时健康会所、定制健康家装、智慧社区大脑、无接触式通行”十大健康技术，建立健康社区产品。



全生命周期居住系统 2.0 产品体系

2020 年，保利 Well 集合社

区共落地 71 个项目

涉及全国 6 个区域

25 个公司，共 33 个城市

项目总住宅建筑面积

325 万平方米

落地保利 Well 健康社区面积

249 万平方米



案例 发布《2020 保利人居健康生活白皮书》

为了更好地更迭产品代系并推动地产行业健康人居产品的整体发展，公司联合 DELOS 建筑人居实验室推出《2020 保利人居健康生活白皮书》。围绕“健康时代大增值、健康行为新变化，健康社区新需求”三大关键词，公司针对城市居民健康认知、健康社区的现状表现和健康社区的未来需求进行调研，搜集近万分数数据样本，整合行业分析及学术研究，总结健康认知的两大矛盾，健康社区的两大偏差，和健康社区的两大趋势，为城市居民塑造更健康、美好的生活提供洞察与理解。

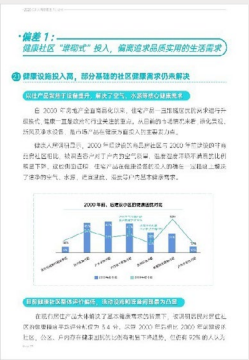
白皮书在 2020（第十五届）城市发展与规划大会宣讲，获得人民日报等主流媒体报道及行业内众多专家的认可。



2020 保利人居健康生活沙龙研讨会



白皮书封面



白皮书内页



关于白皮书更多内容，
详情请扫描二维码阅读

2、住房保障

保利发展控股积极参与保障房建设项目，配合政府加大建设力度，提高产品质量，切实解决保障房住户的需求。

3、人才公寓

公司响应租售并举和人才公寓政策，参与北京、上海、广州、武汉、杭州、重庆、长沙等全国 20 多个重点城市人才公寓项目的建设，实现长租公寓布局，并持续服务城市人才。

截至 2020 年末，保利发展控股共有保障性

住房项目 **163** 个

(含配建保障性住房的项目)

其中，已经建成保障性住房项目 **51** 个

规划建筑面积 **179** 万平方米

在建拟建保障性住房项目 **112** 个

规划建筑面积约 **421** 万平方米

4、城市更新

保利发展控股深耕城市更新项目，致力于高效利用存量土地二次开发，并以“尊重历史文脉，保留城市记忆，打造公共空间，激发城市活力，做城市有机更新”为核心理念，推进城市更新项目，让本地居民享有更舒适的生活环境。

截至 2020 年末，保利发展控股共参与及跟进超过

130 个城市更新项目

涵盖旧村、旧厂、旧城（含棚户区改造）、留用地开发及一级土地整理，涉及改造户数超

10 万户



案例 琶洲整村改造建设开发

琶洲村整村改造项目涉及村民超过 2,500 户，总投资近 200 亿元，改造后总建筑面积超过 185 万 m²。在设计改造过程中，保利发展控股坚持“城市有机更新”的概念，打造了居住、商业、酒店、办公、休闲等全需求产品集群，通过城市功能集群满足人们的生活需求，达到社区内“一站式”服务效果。同时，我们为琶洲村民复建了宗族祠堂，保留多处风俗传统场所，为城市延续历史文脉，维护文化肌理。



琶洲今昔对比



案例 西安丈八双水磨村改造项目

保利发展控股于 2012 年启动双水磨村改造工作，过程中我们精心研究处置方案、化解多方矛盾，聚力街道办干部、村民代表，扎实推进方案报批、动迁签约、复建建设等一系列繁杂艰巨攻坚战。2020 年项目 137 余亩回迁安置房保利·双水磨小区落成，小区提供安置房源 2,400 余套，安置村民 600 余户，国庆佳节双水磨村乡亲百姓喜迎新房交付。

5、城市共建

保利发展控股承担众多政府公共建设项目，包括城市地标、交通运输枢纽及 TOD 项目、会展中心、文体中心等，为国家基础设施建设和地方城市规划助力，同时也为广大群众提供了更为便捷的出行服务和参与各类文体活动的机会。

案例 兰州黄河楼项目

保利发展控股参与了黄河楼亮化的设计、施工及后期运营工作，公司持续推进黄河文化和旅游业深度融合，合理规范黄河旅游资源开发利用，以“文化引领，科技赋能”为理念，点亮兰州地标，发掘金城文脉故事，打造优质文旅产品。



黄河楼点亮仪式



黄河楼胜景

案例 东莞虎门 TOD 项目

东莞虎门 TOD 项目位于虎门高铁站核心片区，保利发展控股应政府需求，集中力量改造虎门高铁站，以世界典型 TOD 项目为蓝本，将交通枢纽设为核心，对高铁站、城轨、地铁站进行优化升级。同时，TOD 项目融合综合物业形态，意在使片区价值最大化，并进一步加强人口和产业的导入，实现工作生活一体化，形成高质连通的城市及湾区发展结构，助力整个大湾区都市圈的迭代升级。



东莞虎门 TOD 效果图



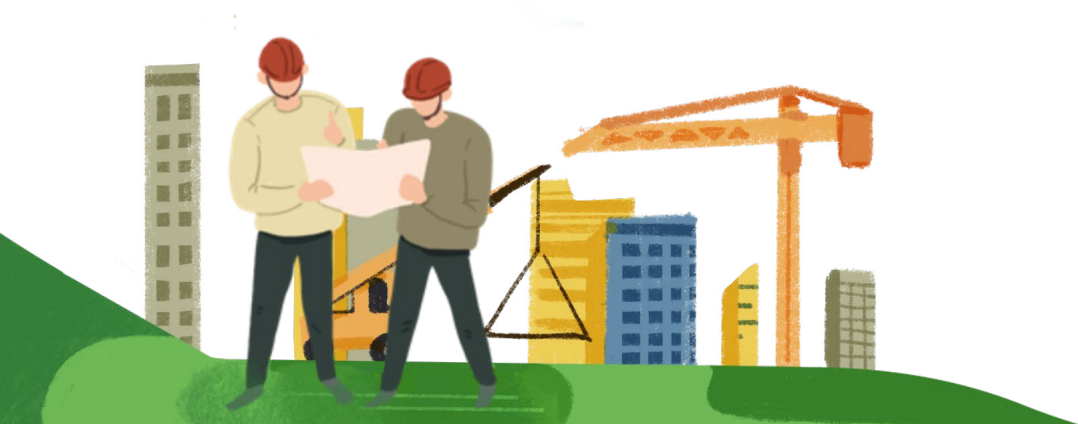
二、产品品质保障

产品品质保障是企业的生命线，保利发展控股牢筑品质保障红线，对商品房、保障房、商业地产等各类产品进行全过程质量管控，并严格落实内部质量监督与外部第三方质量评估管理模式，致力于为客户提供健康安全、高品质的住宅产品。

1、质量管控体系

保利发展控股强调产品品质，对各类建筑产品进行严密的质量管控。公司制定了覆盖设计、施工、竣工、交付等环节的质量管控体系，严格遵循《项目工程总体策划管理办法》《工程质量管理办法》《项目竣工验收管理办法》等内部制度，提高工程质量，满足客户的需求。

为确保工程质量管理的精细化、标准化，公司编制《工程工艺和质量标准手册》，形成土建工程、水暖风电工程、精装修工程、园林工程、防水工程、集团采购品类、安全生产与文明施工进行技术标准管理 7 大分册，并在作业过程中严格执行。此外，公司落实《工程后评估编写指导手册》的要求，引导工程管理人员客观、全面评价项目的工程管理工作，总结、分享经验教训，提高建筑产品品质。

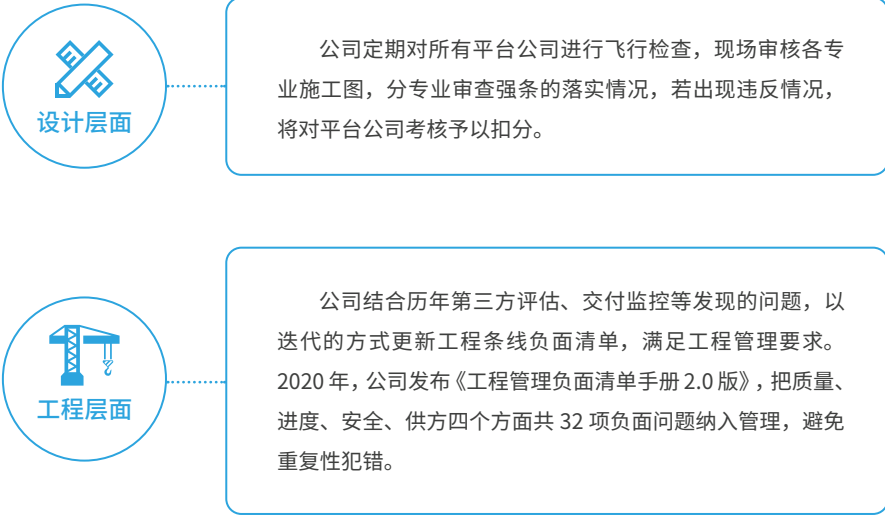


2、质量检查与评估

质检评估一直都是保利发展控股产品质量保障体系中的重要一环，公司依照《工程质量管理办法》《项目竣工验收管理办法》等制度，严格落实内部质量审查和第三方质量评估，并设有应急预案和内控机制以及时应对突发的产品质量相关情况。

内部质量审查

公司的内部质量审查覆盖设计、施工、竣工交付等多个环节，并有清晰的产品质量绩效考核机制：



第三方质量审查

公司外聘专业团队对所有在建项目以及各施工环节进行第三方质量评估，从而确保所有建筑产品高质量交付。2020 年内，公司已建立了“地下工程 + 展示区 + 土建工程 + 精装工程 + 交付”的全施工周期第三方评估体系，做到各施工阶段“安全质量检查无死角”。对于第三方检查重点风险项，公司通过通报、督办函、约谈等方式严格落实问题整改，落实各级人员整改责任。



案例 新增展示区第三方评估

2020 年，公司首次增加了地下工程以及展示区第三方评估，强化基坑及地下结构风险管控，加强售楼部、展示区、样板房品质监控。



展示区第三方评估

3、产品健康保障

保利发展控股关注客户的安全与健康，不断优化提升产品设计、建筑施工和后期检测与维护过程，通过优化排水排污系统、全屋使用低甲醛环保建材等措施，打造健康安全的室内环境，让建筑产品更安全、更健康，为住户与租户营造更为舒适安心的居住环境。

案例 采用低甲醛板材

公司在建筑原材料选用时注重健康环保要求，产品采购技术要求规定，木地板、户内门、橱柜、收纳等复合木质材料均在行业内普遍的环保等级要求基础上进一步升级，单位甲醛释放量显著低于国家准许用于户内的甲醛释放量。

三、知识产权保护

保利发展控股一贯重视对知识产权的保护，严格遵守《商标法》《著作权法》《专利法》等法律法规，制定并执行《知识产权目标及经费管理程序》《知识产权管理制度》《知识产权风险防范制度》等内部制度。

公司通过完善商标注册、软件著作权登记、专利申请管理，提升知识产权保护力度，并积极采取商标监测、诉讼维权等方式维护自身合法权益。

公司也充分尊重合作方的知识产权，支持公平竞争，其中多家两翼公司建立了知识产权管理体系，每年通过第三方监督审核，尽力维护合作方和自身的合法权益不受侵害。

03

服务篇—塑造美好

保利发展控股坚持以不动产开发为基础，提升服务质量以保障客户权益；同时，我们布局多元服务，在深化服务的广度与深度的同时，为客户提供高品质服务体验。

我们的关注

- 服务质量管理
- 保障客户隐私与信息安全
- 客户满意度
- 负责任营销
- 政策响应
- 业务创新

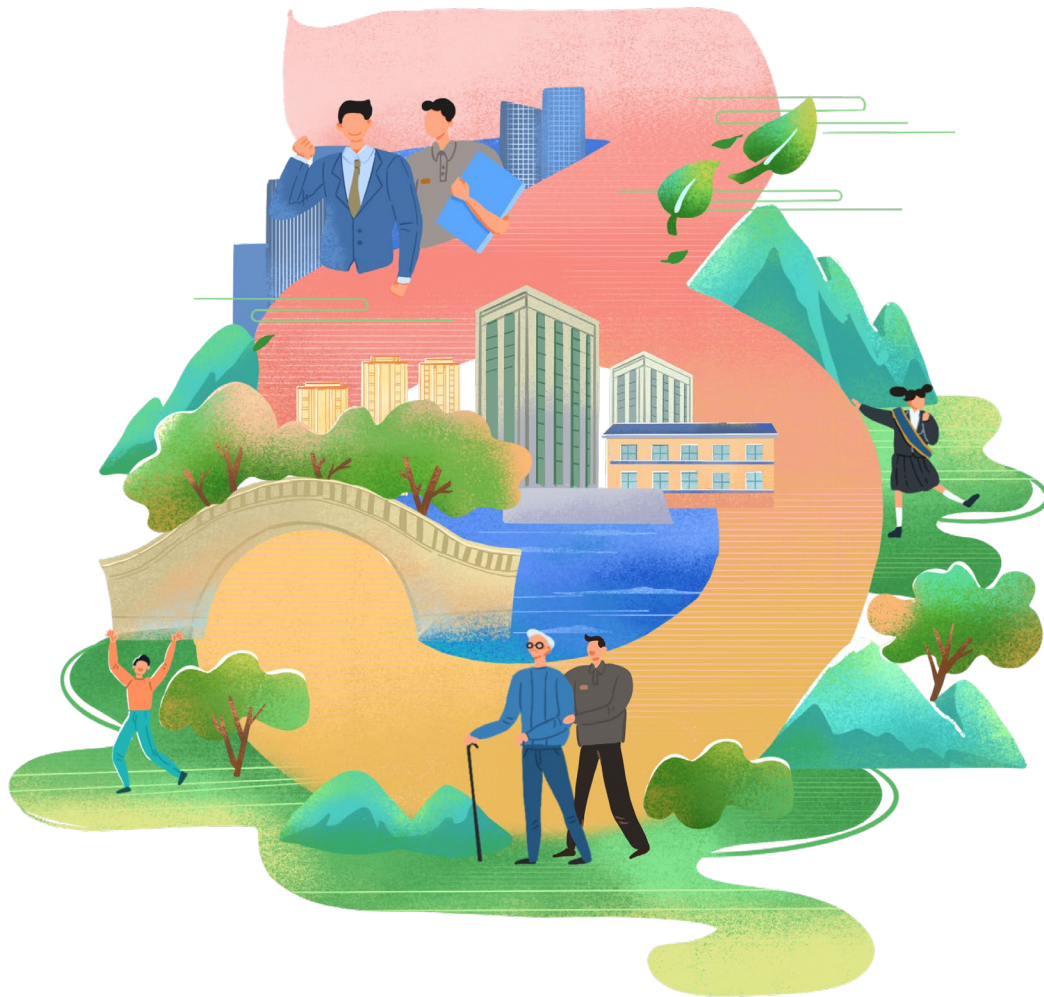
我们的行动

- 优化项目验收信息化水平，聚焦客户需求，提升项目验收质量
- 完善保密机制，保护客户隐私
- 加强智慧物业建设，提升客户居住体验
- 加强销售培训，践行负责任营销
- 创新社区养老服务，为客户提供完备服务

我们的绩效

- 2020 年，交付结转面积约 **2,069** 万平方米
- 截至 2020 年末，旗下保利物业累计在管项目 **1,389** 个，在管项目总面积 3.80 亿平方米
- 近 **5** 年公司客户满意度逐步提升，稳居规模房企中前列
- 2020 年，全国各区域公司在管项目开展社区活动共计 **5,976** 场

响应的联合国可持续发展目标



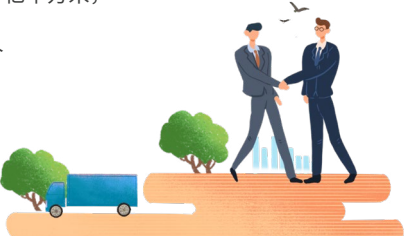
一、多元服务布局

保利发展控股以国家政策与人民美好生活需求为导向，发挥行业龙头作用，积极响应政策号召，提供基于行业生态系统的综合服务。

1、物业服务

在提供各类住宅项目服务，满足各群体住宅需求的同时，保利发展控股将置业消费延伸至长周期服务，为住宅、商业、写字楼等业态提供全方位的物业管理服务。同时，公司拓展服务边界，积极布局公共服务业态，实现高校、城镇景区、政府办公楼、城市公共设施等多业态的全面覆盖，奠定了公司物业服务板块在国内公共服务领域的领先地位。

- 截至 2020 年 12 月 31 日，保利发展控股旗下保利物业已进驻全国 **29** 个省、自治区与直辖市的 **184** 个城市
- 在管项目总面积约 **3.80** 亿平方米，
在管项目总数 **1,389** 个
- 合同管理项目总面积约 **5.67** 亿平方米，
合同管理项目总数 **1,948** 个



政府公建

轨道交通

大型体育场馆



珠海大剧院

安徽合肥地铁 2 号线

天津武清区体育中心

城镇综合治理

产业园区

校园物业



浙江天凝镇

广州 1918 产业园

中南大学湘雅医学院

医院物业

景区综合服务



上海美兰湖妇产科医院

浙江西塘古镇

2、销售代理服务

公司旗下销售代理服务板块主营房屋代理销售与整体营销策划。2018 年，旗下销售代理服务平台与香港上市公司合富辉煌完成股权整合，实现双方一二手物业代理业务融合发展，目前累计覆盖城市超 200 个，代理项目超过 2,200 个。

3、商业服务

保利商业板块下含购物中心、酒店与公寓经营业务：



购物中心板块含自持、租赁、委托管理等模式，截至 2020 年末旗下大型购物中心已开业 26 个，建面 178 万平方米，分布于广州、上海、武汉等 14 个城市；另有自持、租赁、委托管理筹备购物中心项目 25 个。



酒店板块含代业主管理、特许第三方管理、自主品牌输出、租赁经营四种模式，截至 2020 年末已开业 18 个，客房数 4,517 间，分布于全国 13 个城市。



公寓板块核心业务为公寓运营与管理，已布局全国 17 个城市，开业项目 38 个，目前累计在管房间数 8,236 间。

4、会展服务

保利发展控股旗下会展服务板块以发展场馆经营与会展运营为主营服务，通过举办和承接各类具有一定社会公益影响力的商业展会，促进产业链资源整合与互动交流。

场馆经营板块

积极发展商业综合体开发、展馆经营、会展投资及物业管理等多个行业领域，同时负责运营广州保利世贸博览馆、广东珠西国际会展中心两大标杆型展馆。其中，保利世贸博览馆租馆率常年保持中国国际贸易促进委员会权威会展统计数据中全国展馆前 5 位，连续 7 年居广州市首位。



案例 承办多类具有社会影响力展会

国贸公司多年来承接了多个具有社会公益影响力的展会，包括福祉辅具展、华南幼教展、应急救援展、防疫物资展、农博会、人才招聘会等十多个类别的展会。



2020 年广州防疫物资展

会展服务板块

通过举办自主品牌展会“广州家居用品及礼品展”42 届、“中国国际老龄产业博览会”7 届、“中国国际福祉博览会暨中国国际康复博览会”14 届、“广州国际健身博览会”，累积大量办展经验，保利锦汉成为中国展览行业的先驱企业之一。



案例 举办第七届中国国际老龄产业博览会

保利锦汉公司助力第七届老龄产业博览会于 2020 年 11 月 6-8 日在保利世贸博览馆隆重举行。本届老博会近 300 余家中外养老企业参展，近 30,000 人次专业观众慕名前来参观交流，国家省部级领导、国内外行业协会和著名企业代表、全国著名专家学者悉数出席会议，极大地提升本次博览会的社会影响力和吸引力。



第七届老博会现场

5、养老服务

保利发展控股积极响应政府养老惠老、培育发展养老行业的倡议，稳步推进健康养老板块的纵深发展，并已在机构养老、社区养老、适老产品、健康产业展览、养老金融等领域实现了多元布局。公司已实现以北京、上海、广州、成都为核心，四大辐射区联动的全国业务布局，养老服务不仅成为公司对综合服务业态的延伸，更体现公司对积极承担社会责任的坚守。

案例 四大品牌并行，打造养老品牌标杆

保利发展控股全力培育全国性专业养老服务机构品牌“和熹会”、社区居家养老品牌“和悦会”、公建民营品牌“银福苑”与适老化品牌“和品”，大力发展机构养老、社区养老和居家养老“三位一体”的养老战略模式。

和熹会

致力于打造“医养结合型”长者颐养中心，为长者提供亲情化、专业化、个性化、全流程的服务。



保利旗下全国连锁养老机构“和熹会”

和悦会

以“社区嵌入式小规模多机能机构”为定位社区居家养老服务综合体，是实现保利居家养老、社区养老、机构养老三位一体养老战略的中间服务载体。



保利和悦会（长沙保利花园）

银福苑

嘉善银福苑是保利打造的首个公建民营项目的范本，是保利健康养老产业版图中践行普惠型养老的重要尝试和成功典范，也是行业普惠养老服务体系的样板和标杆。



保利嘉善银福苑

保利和品

专注于系统化、个性化、智慧化适老产品的研发和相关配套服务，设计适老化产品逾1,000款，产品专利83项，极大地推动适老化产品标准化发展。



保利和品适老产品

6、教育服务

保利发展控股整合地产平台及保利集团旗下各领域资源，打造为一站式服务的综合素质教育平台，涵盖青少年儿童启蒙教育、艺术培养、国际教育等业务，截至2020年末，公司在全国范围内签约布局项目超150个，其中130多所幼儿园、25所艺术中心、2所国际学校。在营幼儿园共37个、青少年宫10个、托育中心2个，分布在全国22省65个城市，学员总数达1万多名。



保利和乐幼儿园



保利和乐艺术中心



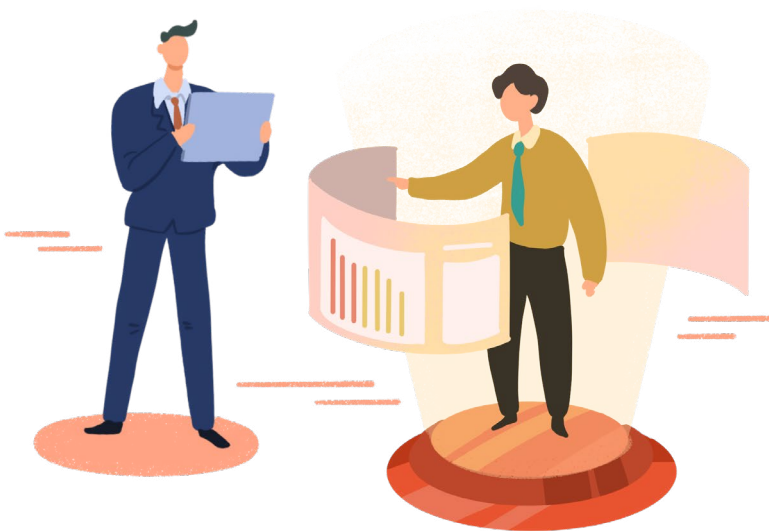
截至2020年末，公司旗下在营
机构养老及社区养老项目 **11** 家
总床位数 **2,370** 张

二、保障客户权益

保障客户权益是保利发展控股的第一责任，公司坚持把控每一环节，通过负责任营销、规范化信息管理、保障客户的居住安全等方式，全方位保障客户权益。

1、负责任营销

保利发展控股严格遵守《消费者权益保护法》与《广告法》，制定《保利发展控股集团股份有限公司销售管理办法》明确管控销售管理业务红线，坚持在各销售环节注重负责任营销，要求全国销售项目对价格信息、项目信息等进行全方位公示。公司开展面向全体销售人员的负责任营销培训，要求销售人员在销售环节注意对客户隐私的保护以及准确地对客户警示潜在风险，以保障客户隐私权、知情权。公司定期对具体项目在销售说辞、各类物料风险告知、阳光公示等内容进行检查，有效保障消费者权益。



2、保护客户信息

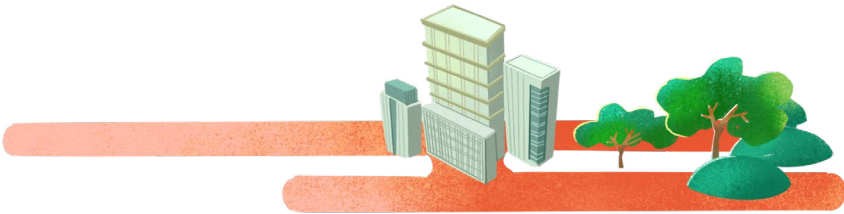
保利发展控股重视信息安全建设，制定《保利发展控股集团股份有限公司保密管理办法》与《信息化管理制度》，对数据保密分级与信息安全应急事件处理做出相应规定。公司设立保密工作委员会与保密工作室，负责领导与统筹落实信息保密工作的展开，履行客户信息安全保障责任。

保密工作委员会

保利发展控股设立保密工作委员会作为保密工作领导机构，由公司党委书记、董事长担任委员会主任。保密委员会主要履行以下职责：

- 落实上级单位保密工作要求，审定各类秘密保护工作的相关事项；
- 支持和督促下属单位依法履行职责，落实保密工作。

此外，公司设置客户信息查询权限，并对客户信息进行水印覆盖保护，以防止客户隐私外泄，便于泄露源定位溯源追查。通过系统权限管理，公司实现员工实人认证，对员工开放有限客户数据查阅权限，且无法截图外传客户信息，切实保障客户信息安全，有效构建公司与客户之间的信息信任桥梁。



3、保障客户安全

保利发展控股将产品质量安全作为生命线，以工程质量安全为基础，从加强人员设施投入、提高信息化水平、提供物业安全服务等方面出发，全面保障客户的居住安全。保障产品安全的同时，我们亦为客户提供全方位的安心物业服务。

加强项目安全管理

公司开展全施工周期第三方评估检查，坚守住宅产品安全的首道防线。

增强人员与设施投入

公司通过增设监控系统和设备，搭配保安人员的轮班巡查，保证管理范围的有序安定。

提高信息化水平

全国物业在管项目全面采用人员信息系统，人员出行需提前进行身份信息验证，通过信息化管控全面提高区域的安全性。

保障物业服务安全

公司物业服务定期对机房、水电等设备进行检查，保障硬件设备的安全防护性能。

三、规范服务质量

保利发展控股整合打通了售前、售中、售后全链条服务体系，为客户提供全方位统一的规范化服务标准，保障全链条服务质量一致性，以提升住宅产品的附加值与客户满意度。

1、服务质量体系

保利发展控股针对住宅产品交付的每一重大环节制定了严格的服务质量体系。针对项目交付环节，公司围绕竣备、查验、交付准备等关键节点，系统梳理项目工程进度、交付风险情况，开展分级分类管理。公司通过提前进行交付预评估，定期组织交付过堂会、开展交付标杆经验分享会等一系列措施。

同时公司制定并遵循《2020 年 5U 服务检查细则》，对交付现场整体布置、交付流程全程安排、验房流程安排、园区整体布置及项目内部管理五项服务采用随机跟访、现场检查等方式进行达标检验，确保各项目服务细节落到实处。



2、响应客户诉求

保利发展控股重视客户意见反馈与投诉处理，为了妥善及时的响应客户诉求，公司对一般投诉、热点投诉、重大投诉三类投诉采取分级分类上报机制，以避免拖延、反复投诉的情况出现。平台通过 400 电话客诉中心快速相应各类客户诉求，平台实时跟进，有效处理客户投诉问题。

2020 年，在全国 400 电话客诉中心受理的

2 万余宗各类客户报事中，除可当场回复的报事情况外，

其余事项均由客诉中心在 30 分钟内录单

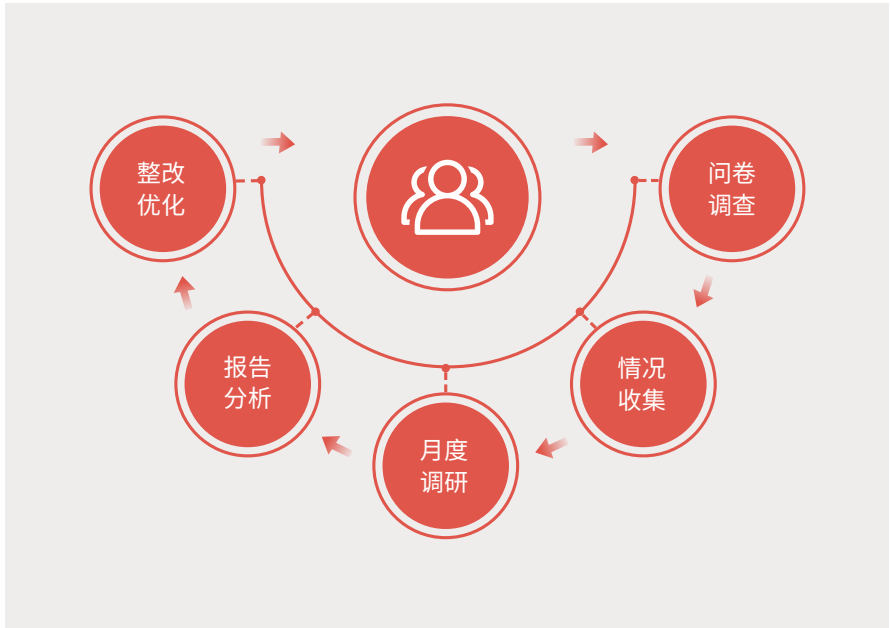
并在 24 小时内及时响应并积极跟进



3、客户满意度调研

保利发展控股重视来自客户的声音，委托第三方进行客户满意度节点调研，倾听业主真实意见与建议。公司针对不同业主群体的敏感点不断优化调研问卷，了解业主对销售阶段服务、收房后房屋质量、维修服务跟进、设计满意度、物业服务满意度的心声。

结合不同类型客户需求，一线人员更及时、更有针对性地进行服务工作，不断提升客户满意度。近 5 年来，公司客户满意度逐步提升，稳居规模房企中前列。



四、提升客户体验

保利发展控股始终致力于优化业主生活，采用智能化技术赋能社区生活，创新社区活动丰富邻里生活，持续提升客户在保利社区内的体验感与幸福感。

1、提供生活便利

保利发展控股持续加大社区智慧化升级与改造投入，始终从业主需求出发，驱动智能服务迭代创新，持续优化业主端产品，为业主提供更便利的生活服务。2020 年，全国在管社区基本实现智能门禁升级，通过人脸识别、手机蓝牙、刷卡进行无接触快速通行，停车场超 85% 的车道已安装车牌识别设备。



案例 保利和院优品社区零售小程序

依托前期积累的智慧社区运营经验，公司从客户需求出发，推出保利和院优品社区零售小程序，打造多元化产品，坚持高标准选品与全链路管控，借助拼团、直播、优惠券等营销功能，提供社区精准到家服务，为业主带来优质便捷的一站式购物体验。



社区零售小程序界面

2、促进社区共融

保利发展控股围绕“真善美和”特色服务主题，在全国社区开展覆盖不同年龄层次及群体的社区活动，丰富业主的社区生活，营造社区人文氛围。

2020 年，全国各区域公司在管项目开展社区活动共计 **5,976** 场



案例 万家灯和主题节庆活动

保利发展控股旗下保利物业每年持续开展万家灯和中秋主题节庆活动，在全国 26 座城市，共计 300 多个社区，与超过 150 万业主共同分享中秋祝福。通过万家灯和活动弘扬中国传统“家文化”，将亲情扩散到社区每个角落，推动社区各群体积极参与，促进社区和谐共融。



2020 年万家灯和活动现场

04

绿色篇—环境共融

“绿水青山就是金山银山”，保利发展控股始终坚持绿色可持续发展，从绿色建筑、绿色施工、绿色运营、绿色倡导和理念构筑，全方位将绿色可持续发展理念融入到公司战略和运营的每一个角落。

我们的关注

- 污染物排放管理
- 温室气体与碳排放
- 废弃物管理
- 节约能源
- 节约水资源
- 绿色建筑与健康人居
- 应对气候变化
- 生物多样性

我们的绩效

- 2020 年完成认证的国家绿色建筑项目 **78** 个，认证面积 **1,374** 万平方米
- 2020 年应用装配式建筑面积 **638** 万平方米

响应的联合国可持续发展目标



我们的行动

- 持续推进“四节一环保”绿色施工
- 开展被动房技术应用
- 践行绿色办公理念，建立节能减排长效机制
- 商业综合体废气排放提标改造



一、绿色设计

保利发展控股积极推进绿色建筑发展，在遵循《绿色建筑评价标准 GB50378-2019》新国标的基础上，主动提升绿色设计在产品中的应用，通过土地绿色利用规划、被动房设计等方式节约土地等各类资源，使建筑与自然实现和谐共生。

1、绿色建筑理念

保利发展控股秉持“安全耐久、健康舒适、生活便利、资源节约、环境宜居”的绿色建筑设计理念，并将此理念贯穿在项目全生命周期中。



2、绿色建筑技术

保利发展控股长期致力绿色建筑技术的创新与研发，深入研究被动房等做法，更好解决建筑能耗高、碳排放量大等问题，并积极将其应用于各类新建住宅产品，推动绿建技术落地。截至 2020 年末，公司已在石家庄保利堂悦、天津保利梧桐大道项目的部分楼栋进行了绿色生态居住小区和被动房技术试点落地。



案例 石家庄保利堂悦二期 6# 楼被动房技术应用

针对被动房超低能耗、超微排放、超高舒适度的特征，公司选择华北地区的石家庄保利堂悦二期作为试点，应用以下被动房建筑核心技术：

- 紧凑的结构和良好绝热性能：房屋外壳达到不超过 0.15 W/(m²K) 的传热系数；
- 节能玻璃窗和框架：窗户达到不超过 0.80 W/(m²K) 的传热系数，使用优质的三层玻璃窗户；
- 围护结构气密性：透过不封缝的漏气量，每小时必须小于房屋体积的 0.6 倍；
- 高效热回收新风系统：配备热交换芯的新风系统来降低室外新风与室内排风过程中的能量损失；同时利用空调产生的冷（热）能量，降低室温波动性，减少室内外温度差异，配合被动房的保温、隔热和高气密性等特点，满足了人们的采暖和供冷需求。



石家庄保利堂悦二期
6# 楼设计效果

案例 陕西省绿色生态居住小区建设项目

西安保利心语项目被列入陕西省绿色生态居住小区建设项目。该项目位于西安浐灞生态区，项目总占地面积 14.8 万平方米，总建筑面积约 65 万平方米。该项目响应了国家节地、节能、节水、节材和低碳环保政策，通过雨水回收利用基础设施、复层绿化、微喷灌、集中绿地和硬质铺装，太阳能生活热水，垃圾分类回收以及人车分流等措施为进一步提高居住品质、舒适感。



西安保利心语项目设计效果

3、绿色建筑认证

保利发展控股不断打造绿色建筑、绿色社区，各类绿色建筑认证项目数与面积数逐年增加。2020 年，公司完成认证的国际级绿色建筑及健康建筑项目共 3 项，认证面积 45 万平方米；其中美国 LEED 金级预认证 1 项；美国 LEED 银级预认证 1 项；美国 WELL 健康办公金星级运营认证 1 项。

2016 至 2020 年，完成认证的绿色建筑项目共

313 个，认证面积共 **5,674** 万平方米

2020 年完成认证的国家绿色建筑项目 **78** 个

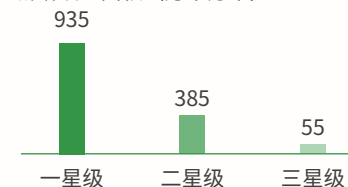
认证面积 **1,374** 万平方米

国家绿建标准

新增项目数量（个）



新增认证面积（万平方米）



WELL 认证
保利天幕广场



LEED 金级预认证
上海花木项目



LEED 银级预认证
瑰丽酒店（三亚）项目

二、绿色施工

保利发展控股高度关注自身运营对环境造成的影响，严格遵循《环境保护法》等法律法规，制定《安全与环境管理手册》等内部规程。围绕绿色施工“四节一环保”，保利发展控股不断推广新型建造体系，对各类住宅项目的施工过程提出绿色可持续的要求，如选用绿色环保材料、增投节能设施设备、积极推广减排等措施。通过技术革新与管理升级，实现节能环保与效益提升有机结合，着力打造绿色工程。

1、绿色环境治理

在施工前期筹备过程中，公司严格遵循政府对生态环境保护的要求，多维度研判项目开发对气候变化、生物多样性的影响，在尽调报告中加入对动植物栖息地与生态红线的考量，从而确保项目前期勘探符合可持续开发原则。

同时，公司始终坚持将人与自然、城市与自然和谐共处的理念融入设计中，并在土地综合开发时遵守有关绿地开发的承诺。对于存在土壤、地下水等污染问题的废弃工业地块，公司也与政府开展合作，依照城市建设规划，有序进行城市棕地开发风险评价与修复工作。



案例 国铁保利昆明西站 TOD 项目

保利发展控股旗下国铁保利借助昆明西站区域山水资源优越的特点，充分利用国铁轨道上盖绿化设计，以昆明西枢纽为起点，自南向北延伸盖上与地面联动的公共空间体系，并构建多条东西生态通廊，充分利用铁路盖上空间形成空中活力中轴。



昆明西站 TOD 俯瞰图



昆明西站枢纽公共景观空间



案例 青岛市市北区双桃安置房项目

青岛市市北区双桃安置房项目原为青岛双桃精细化工（集团）有限公司染料厂用地，原地块存在土壤污染问题，公司聘请专业公司详细制定土壤修复方案，根据该地块特点、污染的类型，严格按照修复方案推进污染土壤处置，最终达到修复标准。



棕地开发土壤修复图

2、绿色施工技术与管理

保利发展控股严格按照《建筑工程绿色施工评价标准 GB/T50640》等规章，制定《项目管理手册》《安全与环境管理手册》《施工现场文明施工管理制度》《建设工程项目扬尘治理管理制度》等内部制度指导一线有序开展绿色施工，在保证质量、安全等基本要求的前提下，通过科学管理和技术进步，最大限度的节约资源。同时，公司定期组织各在建项目开展全国节能宣传周和低碳日、环境污染检查治理等活动，最大限度减少对环境负面影响的施工活动，实现“四节一环保”的施工生产活动。

节约能源

- 采用节电型机械设备，如逆变式电焊机和能耗低、效率高的手持电动工具
- 在施工组织设计中，合理安排施工顺序、工作面，以减少作业区域的机具数量，相邻作业区充分利用共有的机具资源
- 建立每台设备技术档案，便于维修保养人员准确、及时修复设备
- 改进施工工艺，节能降耗
- 合理安排夜间作业施工，提高照明效率



工地安装太阳能路灯进行照明



现场 LED 声控照明灯

节约用水

- 工程项目施工安装水表，施工区和生活区单独计量
- 盥洗室、卫生间采用节水型龙头，洗脸、洗脚水集中回收
- 定期检查水龙头漏滴现象
- 设置冲洗设施和水源与集水水池，冲洗后水通过洗车槽循环进入沉淀池进行沉淀，重复利用水资源



二次结构砼包裹薄膜养护减少用水



中水回收沉淀池

废弃物处置

- 建筑垃圾分类收集、集中堆放
- 废电池、废墨盒等有毒有害的废弃物封闭回收，100% 分类摆放
- 碎石和土石方类等应作为地基和路基回填材料



垃圾分类清运及回收利用

扬尘控制

- 现场建立洒水清扫制度，配备洒水设备，由专人负责
- 采用喷雾设备降尘
- 针对运送土方、渣土等易产生扬尘的车辆采取封闭或遮盖措施
- 易飞扬和细颗粒建筑材料封闭存放，余料及时回收



工地扬尘、裸土覆盖



现场采用塔吊喷淋降尘

废气排放控制

- 进出场车辆及机械设备废气排放符合国家年检要求
- 不使用煤作为现场生活的燃料
- 不在现场燃烧废弃物

污水排放控制

- 现场道路和材料堆放场地周边设排水沟
- 工程污水采取去泥沙、除油污、分解有机物、沉淀过滤、酸碱中和等处理方式，实现达标排放
- 工地厨房应设隔油池，定期清理
- 施工采取基坑封闭降水措施



沉淀池

绿色材料应用

- 选用多种绿色环保材料
- 各地在建项目大量使用优质集采品材料、成品砂浆等

3、装配式建造

保利发展控股减少施工现场作业工作，采用装配化建造，目前公司已在施工中广泛使用铝模、智能爬架、全剪外墙、精砌薄抹、隔墙板免抹等新工艺。



全剪外墙及爬架

2020 年共计 **1,172** 万平方米新开工项目应用了新型建造体系，

共计 **638** 万平方米新开工项目使用了装配式建筑

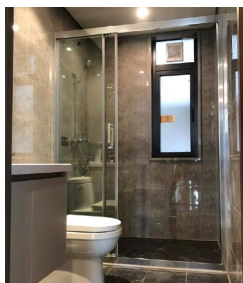
2020 年内，全国共有 **24** 家地产平台公司的项目已应用装配式建造方式，其中项目装配式建筑面积比例运用较高的区域主要集中在华东、华北区域。装配式建筑新开工面积超过 **10** 万平方米的地产平台公司有 **16** 家



可周转防护设施

案例 装配式卫生间

在装配式卫生间方面，公司在佛山保利美华中心项目、佛山保利珑门广场四期、佛山保利青年荟项目、广州保利创融广场等项目均采用装配式整体卫浴。相比传统湿作业，具有安装简便、缩短工期、渗漏隐患小的优点。



装配式卫生间

三、绿色运营

综合服务翼作为保利发展控股业态扩展和产业链延伸的重要一支，公司始终坚持物业服务、商业管理、酒店管理、会展服务、康养服务等领域绿色运营的宗旨，加强能耗、排放物管理，积极探索信息技术的应用，并在绿色租赁及应对气候变化方面持续耕耘，不断打造更加绿色、洁净的社区。

1、排放物管理

保利发展控股重视低碳减排，遵守国家规定，响应国家倡议，在达成《“十三五”控制温室气体排放工作方案》要求的同时，密切关注国家 2030 前碳达峰，2060 前碳中和目标的实践动向，意在有效控制自身运营过程中产生的碳排放，实现低碳运营。

此外，公司贯彻落实《大气污染防治法》《水污染防治法》等国家法规，执行《筹备期环境管理规定》等内部制度，通过明确排放物处理流程并加强排放设备改造，确保排放物达到外排标准，严格杜绝偷排等现象。

案例 多家商业综合体废气排放提标改造

保利发展控股旗下商管公司开展上海时光里、石家庄保利广场、长沙雨花保利 MALL 及长沙香槟广场锅炉提标改造专项，对共计 13 台采暖锅炉进行改造。此次提标改造更换了超低氮燃烧器，增加了烟气外循环系统（FGR）等，降低锅炉 NO_x（氮氧化物）、CO（一氧化碳）等排放，同时降低剩余 O₂ 含量以及电耗，充分提高燃烧效率，为公司的绿色、可持续发展作出贡献。



合肥保利广场改造低氮锅炉

2、能源管理

保利发展控股坚持以节能提效为目的的能源管理思路，在商业项目应用方面制定《能源管理办法》《分体式空调管理指引》《公共照明管理规程》等内部指引，关注各类生产运营中的能源消耗数据，定期监测各公司持有和运营项目的电耗、油耗等产生的能源费用，同时大力推广清洁能源和可再生能源在日常运营中的使用，从源头进行高效的能源管理。

推进清洁能源、
可再生能源的利用

- 太阳能光电技术 -- 项目公区照明电力补充
- 浅层地源热泵 -- 项目热水、空调系统
- 空气源热泵技术 -- 项目热水、空调系统



太阳能光伏板

推广节能、
高效能设备设施使用

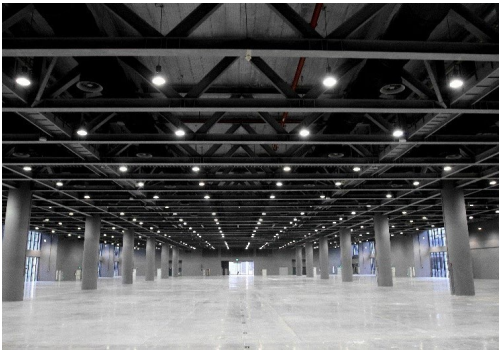
- 在空调系统中广泛使用变频控制技术，大幅降低冷水机组、风机、水泵等空调设备的能耗
- 项目照明灯具光源选用 LED 光源
- 采用冷热量回收系统，提高能源利用率

利用智慧化管理工具

- 搭建全国性智慧管理平台，对项目停车场实施无人值守改造，减少岗亭电力消耗
- 利用自动化手段对项目空调系统、水泵、照明等用电设备情况集中管控，优化控制逻辑，降低能耗

案例 绿色展馆

国贸公司制定《绿色展馆运营管理办法》，把节约资源、降低能耗作为绿色运营的中心，通过最大限度利用自然光、更换 LED 灯、布展期间将全新风改为排风、对空调进行智能化控制等方式，全年节约用电超过 59 万度电，实现不断降低年度能耗的目标，打造绿色展馆。



展馆半开照明助力绿色运营

案例 低碳酒店

酒管公寓公司通过技术改造与行政管控两种方式，提高节能增效成果，积极应对疫情冲击带来的能源耗用风险。

技术改造

- 对中央空调系统进行优化节能改造
- 将传统高耗能炉具改造成节能型炉具
- 将高耗能灯具全部替换成 LED 节能灯具
- 将厨房送排风变频控制运行

行政管控

- 要求对照《节能措施清单》填写能源使用情况，并对能源年度参考标准进行回应
- 出台夏季空调行政管控手段
- 实行灯光照明调控措施
- 降低后勤区域水温，减少燃气使用

3、水资源管理

案例

物业节水管理

保利发展控股注重运营全流程节约用水和水资源回收利用，提升水资源利用效率。

保利发展控股旗下保利物业在多个区域创建并申报节水型社区，其中江苏公司组织南京保利堂悦、南京保利西江月、南京罗兰春天、南京紫荆公馆及广州公司组织广州中环广场、广州心语花园、保利麓苑大厦共七个典型项目，通过明确日常用水管理职责成功打造“节水型”社区。我们通过以下措施提高水资源利用效率：

- 建设雨水回收系统
- 使用节水型设施设备
- 逐步推行园林绿化自动喷灌

- 采用 UPVC 埋地喷灌
- 张贴节水标识于用水场所

4、废弃物管理

保利发展控股严格遵照《固体废弃物污染环境防治法》《国家危险废物名录》《关于在全国地级及以上城市全面开展生活垃圾分类工作的通知》等规章文件，通过制定《垃圾外运规范》《垃圾房管理规范》等内部制度细化垃圾分类管理办法，对固体废弃物开展无害化、减量化、资源化处置。

无害化

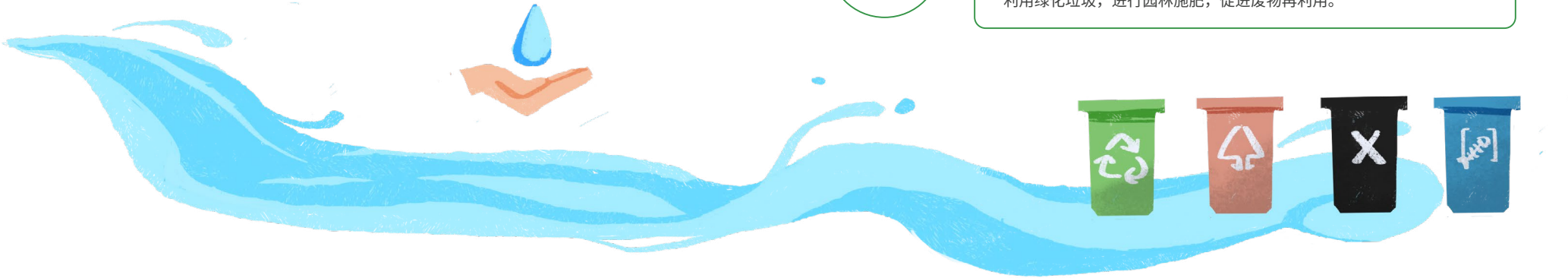
在营运过程中产生的有害废弃物如建筑涂料、硒鼓等，公司严格遵循项目所在地的相关规定，与供货商或有资质的第三方机构合作，委托其进行无害化处理或回收。

减量化

公司对办公等环节产生的废弃物加强管理，通过垃圾分类、单独处置易腐垃圾等方式推动集散式垃圾管理模式，尽可能减少终端需要送往填埋场、焚烧厂集中处理的废弃物总量。

资源化

针对可循环利用的材料，如废钢筋、废旧板材，公司积极回收，再加工制造成各种规格的钢材、人造木材；同时在多数社区及项目设立专门回收站点，收集废旧纸张、塑料、金属、玻璃等可回收垃圾，并循环利用绿化垃圾，进行园林施肥，促进废物再利用。



案例 酒管公司厨余垃圾处理

根据当地政府要求，酒管公司在酒店运营过程中制定相关规定并落实如下措施：

在厨房设置相对应的不同颜色的垃圾桶，并张贴垃圾分类的温馨提示



在入职培训中安排垃圾分类培训，加强新同事的垃圾分类知识并提高其垃圾分类意识

集中垃圾投放，由专业公司和专人负责，进一步分类处理和管理



案例 保利物业持续推进垃圾分类工作

保利物业积极响应国家推行垃圾分类倡导，内部制定《项目推行垃圾分类工作指引》等相关规定并落实如下措施：

- 在社区内积极联动住户，响应垃圾分类推进工作。保利物业总部牵头各下属公司在社区内设置垃圾分类回收站，与业主共同开展垃圾分类行动。
- 在浙江南浔镇引入智能督导机器人“小睿”，帮助居民养成垃圾分类的行为习惯。
- 完成 8 个写字楼项目的楼道撤桶及垃圾定点分类投放工作。



智能垃圾分类督导机器人

5、绿色租赁

保利发展控股积极探索绿色租赁模式，剖析绿色租赁的业务模式，吸取同行领先案例经验，开拓租户沟通渠道，其中商管公司率先与租户沟通，在使用环保材料进行铺面装修方面进行探索。

案例 TOOCAN GYM 儿童健身馆使用环保面漆装修

TOOCAN GYM 儿童健身馆为商管公司管理的琶洲保利广场项目租户，在装修铺面的过程中，健身馆特别采用哑光墙面漆，绿色环保，安全净味，符合 GB/T 9756-2018 标准中内墙面漆一等品的技术要求。



采用环保漆的健身馆

为了更好地使租户融入到绿色责任体系中，公司计划制定《租户绿色环境保护约定》，并将其作为自愿签署条款加入租赁合同，签约方承诺将环境管理纳入日常营运过程，包括：

- 遵守各项排放物及废弃物管理制度
- 提供和使用低碳环保、健康安全的产品和服务
- 鼓励租户、供应商等利益相关方参与到节能降耗和环境友好的公益活动中



四、应对气候变化

保利发展控股将有效管理和应对气候变化风险作为目标，在运营各环节积极推进减缓气候变化多项措施，包括：

前期
勘探

- 充分考虑风、霜、雨、雪、雷电等气候变化风险，同时考量地震、火灾、水灾等灾害风险，力求消除或降低潜在风险带来的损失。

产品
设计

- 住宅方案综合考虑气候条件，例如建筑主朝向为南向，该布局使得户型冬季能有效避开主导风向，获得充足日照，夏季则有利于自然通风。
- 采用海绵城市设计，设置透水铺装及下凹绿地，雨水快速渗透，补充地下水，减少地表雨水径流，营造更好的小区居住环境。

施工
过程

- 利用安全短信平台，在特大暴雨、台风、寒潮等极端天气到来前，提前预警各地项目开展防范措施。
- 深入一线开展应急演练，提升安全应急处置能力。

案例 守卫生主安全，保利物业组织气候变化应急安全演练

2020 年 4 月，武汉进入汛期，防汛应急响应等级迅速升级，保利物业武汉公司组织各项目开展了防汛专项工作，包括防汛安全培训、防汛应急演练、防汛物资盘点、排水系统检查维护、设立 24 小时值班制等，在团队员工共同努力下，2020 年武汉公司未发生涉及汛情的突发责任事件。



保利物业武汉公司员工进行多项防汛工作

五、绿色倡导

绿色可持续理念根植于保利发展控股的日常办公和公司文化建设中，公司从小事做起，在工作中注重节能、节水、节约办公耗材、绿色出行等，并积极开展绿色文化宣传活动，营造低碳绿色的公司氛围。

1、绿色办公

保利发展控股一直贯彻落实绿色办公的理念，建立节能减排长效机制，倡导员工养成良好的绿色办公习惯，不断提高能源利用效率。

公司总部在绿色办公方面遵循物业制定的《保利发展广场节能降耗管理规定》，要求在办公中做到节约降耗，点滴汇能。



节约用电

- 电脑显示器亮度一般需设置在 75%-85% 之间
- 下班后及时关闭电脑和照明灯等设备电源
- 控制办公区域空调温度及开启时间



节约用纸

- 充分利用网络平台，减少和核定打印页数，严格控制有纸化办公
- 推行双面打印和复印举措



设备降耗

- 空调管理
- 用水管理

- 电梯管理
- 区域施工和二次施工现场管理



案例 建设基于用户的可推广办公打印系统

公司通过关联用户管理系统和打印设备，在保利发展控股总部率先按用户名统计打印数量，进而有效监控员工的打印用纸记录，避免纸张浪费，后续总部可依靠统一用户平台将其推广至各分公司打印系统。同时，该方案未来可以在更广阔的打印场景进行应用，如保密材料打印、跟随打印等。



案例 总部搬迁二手家具再利用

公司在总部搬迁过程中积极利用二手家具，并为广州区域各子公司及项目工地提供超过 1,353 件家具。

2、绿色文化宣传

保利发展控股会定期在办公区域张贴绿色节约公告，并组织员工参与全国节能宣传周、低碳日及“地球一小时”活动，普及、推广绿色低碳的文化理念。



案例 华南公司 2020 年绿色办公系列主题活动

以“节”尽所能为主题，保利发展控股华南公司举办绿色办公系列主题活动，开展光盘大作战、“纸”争朝夕、点滴汇能、以旧换新、绿色出行节能升级等活动，提高全体员工节能降耗的意识。



光盘大作战

05

员工篇—以人为本

保利发展控股始终坚持以人为本的理念，切实保障员工合法权益，为员工提供具有市场竞争力的薪酬福利待遇与完善的培训发展体系，保护员工职业健康与安全，营造多元共融、民主和谐的工作氛围。

我们的关注

- 安全健康
- 合规雇佣
- 薪酬福利
- 职业发展
- 创造就业

我们的行动

- 实现规范化雇佣
- 丰富员工民主沟通渠道
- 完善员工薪酬福利与考核晋升体系
- 创新员工培训形式
- 丰富员工活动，保障员工职业健康与安全

我们的绩效

- 员工劳动合同签订率：**100%**
- 正式员工社会保险覆盖率：**100%**
- 2020 年，员工总培训次数约 **65** 万人次
- 2020 年，**未发生**较大及以上安全生产事故

响应的联合国可持续发展目标



一、合规雇佣与管理

保利发展控股严格遵守国家法律法规并制定内部政策，确保招聘及雇佣的合法合规，明确各岗位基本素质要求，规范招聘工作流程和要求，为员工提供公平合理的就业机会，营造公平公正、多元共融的工作环境。

1、合规雇佣

保利发展控股严格遵守《劳动法》《劳动合同法》《禁止使用童工规定》等法律法规及业务所在地规章条例，制定《保利发展控股集团股份有限公司招聘管理办法》，以合法公正、平等自愿、协商一致、诚实守信的原则建立劳动关系，并对新员工的身份证等身份核验材料做出明确要求，结合员工专业背景开展背景调查工作，确保避免聘用童工等不合规用工行为。



截至 2020 年末，公司未发生雇佣童工及强制劳动的情况

2、多元共融

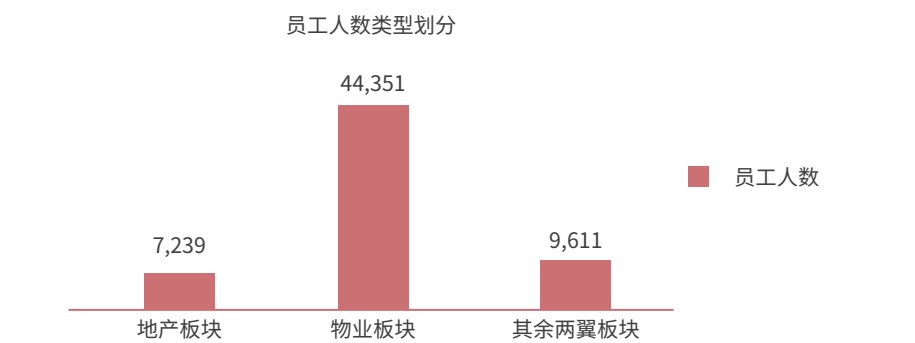
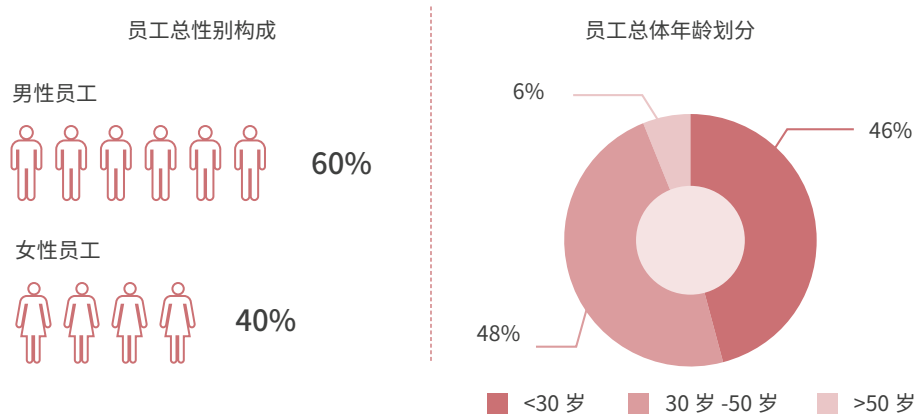
保利发展控股遵守反歧视原则，致力于打造公平公开、多元共融的工作环境，在《保利发展控股集团股份有限公司招聘管理办法》中，明确公开公平原则，为应聘者提供公平竞争机会。招聘公告中不得含有民族、性别、年龄等方面的歧视性内容，不得将毕业院校、国（境）外学习经历、学习方式（非全日制研究生等）作为限制性条件，更不因民族、种族、婚姻、性别、地区、宗教信仰不同而影响录用、待遇、晋升等待遇。



截至 2020 年末，公司已雇佣 **61,201** 名员工

公司亦积极承担企业公民角色，保障重点人群与特殊人群就业，为特殊人群提供同等的福利与晋升待遇，为他们营造平等的工作氛围。疫情期间，保利物业为受疫情影响困难家庭提供基础岗位绿色就业通道，并积极落实国家政策，接收退役军人，帮扶困难农民工解决就业难问题，承担起龙头企业应有的社会责任。

截至 2020 年末，公司员工详情如下：



3、薪酬福利

保利发展控股时刻关注市场变化与人才需求，持续优化薪酬福利体系，以加强公司的人才吸引力。公司保持以业绩为导向的薪酬激励策略，结合行业特点和公司实际情况，持续优化奖金分配方式，提供专项激励和各类公司福利，持续落实股权激励和项目跟投的长期激励机制，吸引、保留和激励核心人才，增进核心骨干团队的凝聚力、向心力。

公司全面保障员工享有“五险一金”、带薪休假、劳保用品等法定福利，提供员工宿舍、免费班车、工作餐、节日福利、生日祝福、探亲交通费等福利项目组合，便利员工生活，提高员工工作幸福感。

4、民主沟通

保利发展控股逐步建立起多层次、多渠道的企务公开与民主交流形式，打造微信企业号线上平台，创新化民主交流方式，持续完善工会体制建设，制定《保利发展控股集团股份有限公司职工代表大会实施办法》《保利发展控股集团股份有限公司企务公开实施方案》，坚持鼓励下属公司成立工会、与员工签订集体协议，建立多层级职代会体系，推动全面建设企务公开、职代会制度，鼓励员工与公司保持顺畅沟通，将职代会作为促进公司内部上下级员工沟通的渠道之一。截至 2020 年末，公司所有职工人数 100 人以上的 31 家单位已全部建立职工代表大会制度。



截至 2020 年末，
公司工会覆盖 **100%**
在职正式员工

同时，保利发展控股设立公司工会，所有入职员工均享有加入工会的机会与福利，通过工会开展员工活动与多种非正式员工交流会。各所属单位召开职工恳谈会，设立总经理接待日，倾听职工心声，加强民主沟通。

二、精心培育与发展

保利发展控股将员工培育视为企业发展的核心，始终坚持为员工创造更多可能，精心培育员工，依照人力资源管理体系及相关规定，全方位打造员工培养体系与多元化员工职业发展通道，助力员工发展。同时通过开发线上平台，出台学分制等措施激发员工自我学习的热情，提升自身能力。

1、培训体系

保利发展控股重视对员工的可持续性培养，制定《保利发展培训管理制度》与《保利发展培训工作纲要》，明确规定员工教育培训的基本原则、工作目标与工作要求，持续建设保利商学院，搭建分层分类培训体系，助力全体员工提升。

梯队培训项目

保利商学院继续升级迭代“领军”、“百帅”、“点将”人才梯队培训项目，培养中高级管理人才，并于子公司开展梯队项目培训试点，提升一线关键岗位人才素质。

专业线培训项目

各职能中心分类实施 T.O.P 系列关键业务岗位培训，提升业务骨干专业能力和综合管理能力。

新员工培训计划

公司持续开展“保利和伙人”校园招聘新员工入职培养计划和轮岗学习计划，为新员工提供入职培训和轮岗学习机会，加速职业融入。同时，公司强化组织知识沉淀，助力新员工快速学习成长。

疫情期间，公司根据实际情况灵活调整培训形式，搭建保利商学院在线学习平台。保利商学院联合运营管理中心、财务管理中心、成本管理中心、产品研发中心和战略投资发展中心，完成八条专业线学习地图绘制，并围绕初中高阶学员业务需求，开发专业线初中高阶课程，并上线至保利商学院线上学习平台。保利商学院结合总部与子公司的两级联动，极大地提升了员工培训成效。

2、人才发展

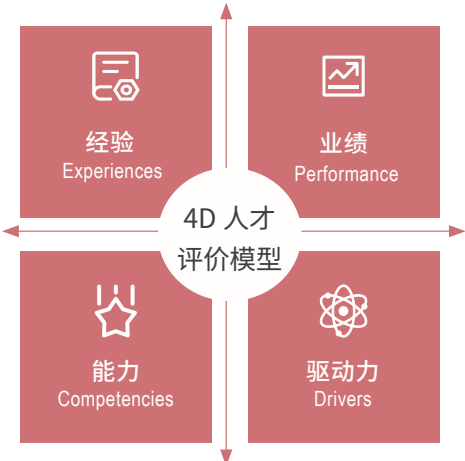
保利发展控股秉承“文化为本，成长为先”的人才观，注重在工作历练中发现、培养和选拔人才，建立完备的人才评价机制，通过基于“经验、业绩、能力、驱动力”的人才评价标准，对各层级员工进行全面、综合的评价，将评价结果贯穿人才发展全流程。

公司持续完善选人用人相关决策机制和流程，建立了基于“经营思维、勇于开拓、突破创新、塑造团队、政治定力”五大维度的干部能力素质模型，将模型应用于选拔任用、班子建设、教育培训等各领域。

员工培训数据

- 员工受训总人次：**64.8** 万人次
- 员工受训人次：
 - 男性 **34.4** 万人次
 - 女性 **30.4** 万人次

保利发展控股人才评价标准



保利发展控股干部能力素质模型



同时公司通过统筹组织、分级落实的梯队建设，结合人才盘点、人才历练、公开招聘等手段，全面科学地发现人才，并建立更新各层级人才库，为员工提供了丰富多样且具有挑战性的工作岗位，鼓励员工在不同层级、不同板块、不同地区、不同岗位间有组织地进行交流轮岗，并在内部人力资源的有序流动和有效配置下，推动公司业务均衡发展及员工价值的自我增值。



三、保障员工健康与安全

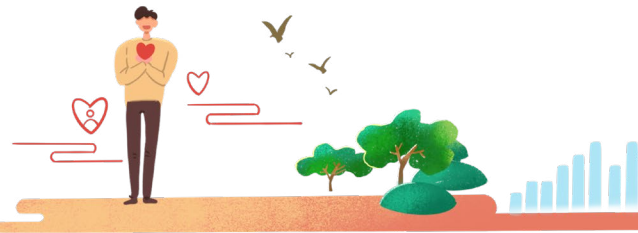
保利发展控股建立安全生产管理体系，提升安全管理配置，切实落实安全生产管理责任，为员工营造安全工作环境，同时注重员工健康，组织各类员工健康活动与心理咨询活动，保障员工生理与心理健康。

1、安全生产管理

保利发展控股严格遵守《安全生产法》《职业病防治法》等国家法律法规，制定覆盖全公司的《安全与环境管理手册》，完善安全管理体系建设，明确安全考核管理组织职责等，与各子公司签订年度安全生产责任书。与此同时，公司内部制定《职业健康管理办法》：重视预防、控制和消除生产经营活动中存在的职业病危害和职业病事故，切实保障员工在工作过程中的健康与安全。

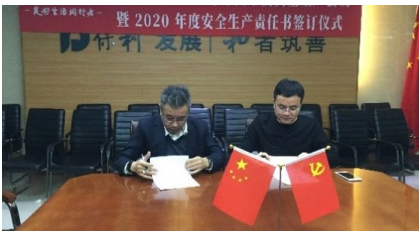
签订安全生产责任书，层层落实安全生产责任

总部及各子公司均已建立安全生产委员会，由安全生产第一负责人担任安委会主任，各级人员根据公司规定开展安全生产工作，明晰各子公司年度安全生产工作目标、要求与安全红线，降低员工、客户与合作方的安全风险，并从安全责任、会议、检查、培训、考核等多个方面有序开展安全生产工作，提高员工安全操作意识，保障员工安全。同时各级单位安全责任书签订工作，把安全生产责任书层层签订至项目部层次，全面落实安全生产责任制，强化全员安全责任感。



2020 年，公司共计组织 1.5 万名安全管理人员签订安全责任书，并明确各子公司年度安全生产工作目标，工作目标如下。2020 年全年未发生较大及以上安全生产事故。

- 不发生生产安全死亡责任事故
- 不发生 5 人及以上生产安全重伤责任事故
- 不发生 10 人及以上生产安全轻伤责任事故
- 不发生直接经济损失一百万元以上生产安全责任事故



签订安全责任书

积极开展安全生产培训教育，宣贯安全工作的办法

公司于 2020 年 9 月开展了第四届全国“安全质量展板巡展展示”活动，设计安全质量展板，以卡通图片形象生动地讲解高坠、坍塌等重点风险管控要点，展示了正确及错误做法，受到了项目当地政府监督机构、项目管理人员与操作工人的一致肯定。



高坠风险防范板块模板

开展各类安全生产活动，提高员工安全意识

为了进一步加强员工对安全生产的重视度，公司于2020年9月举行了第六届安全知识竞赛活动，掀起安全知识学习热潮，共计吸引2,146名员工参与比赛。同时举行了安全标兵评选活动，吸引了31家地产平台公司六百多个标段参评，有效提高员工的安全意识。



“线上直播”决赛参赛人员

案例 硬件设施检查

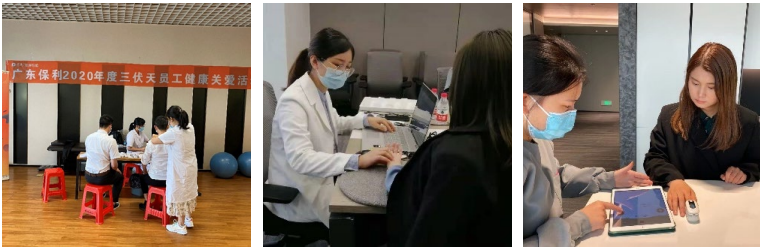
为了进一步确保安全生产工作的贯彻落实，2020年4月至11月，公司委托第三方专业机构组织开展了3次大型起重设备第三方检查工作，覆盖全国所有在建项目的塔吊与人货梯，通过专业性较强的检查，全面提升塔吊与人货梯的安全性能，普及大型设备安全管控知识，全年共计完成了塔吊、人货梯第三方检查10,969台次，合格率达到99.7%，保障施工设备的安全性能。

2、促进员工健康

公司将员工视为企业发展的中坚力量，十分重视员工身心健康，积极投入资源举办各类员工健康关爱活动，重视对员工健康管理。

案例 开展员工健康关爱活动

为提高员工身体免疫力，关怀员工健康，保利发展控股工会于三伏天和冬至之际，组织开展员工健康关爱活动，通过中医望闻问切四诊合参，快速辨别员工体质、给予天灸穴位方案与健康建议，并生成电子诊疗记录，用于后续发放健康报告，指导员工如何通过注重饮食、起居条件来优化生活方式，预防职业病。



员工健康关爱活动



保利发展控股不断加强员工健康管理，优化员工商业补充医疗保险计划，坚持开展每日“工间操”和每周“运动打卡”活动，加大对员工运动俱乐部的支持力度，为职工加强锻炼、增进交流创造了更积极健康的环境。



员工健康管理活动



案例 与春雨医生合作开展线上问诊

保利发展控股与春雨医生合作开展线上问诊项目，为员工及家属提供线上咨询问诊服务，关爱员工生理健康。同时实施职工心理健康关爱计划，开展情绪压力管理培训课程和提供心理咨询服务，帮助职工缓解心理压力，为职工心理健康保驾护航。



春雨医生义诊项目

疫情期间，保利发展控股与春雨医生合作开展线上问诊项目，为员工及家属提供每人每天3次的免费线上咨询问诊服务，实时响应员工需求，关爱员工生理健康。旗下健投公司组织有医学背景的职工和医疗资源组建7×24医疗小组，为感染职工提供远程医疗支援和心理疏导，并增加线上问诊、健康讲座等服务，筑牢职工保障的防线。

四、用心关爱与支持

保利发展控股用心关爱员工，积极开展丰富多彩的员工关爱活动，帮助扶持困难员工，关注员工工作与生活的平衡，不断增强员工对公司的归属感和幸福感。

1、帮扶困难员工

保利发展控股积极帮扶困难员工，设置和爱基金并依据和爱基金管理办法，开展困难员工帮扶工作，持续推进困难职工、患病职工、助学基金申报工作，精准帮助困难职工解困脱困。同时公司还提供特殊节日慰问、特殊时期关怀，全方位关心与扶持员工。



慰问困难员工

2、工作生活平衡

保利发展控股积极开展多元化员工活动，举办职工趣味运动会和各类体育比赛，并以“主题月”的方式开展了系列员工文化活动的有效激发职工活力，释放创新潜能，促进企业健康持续发展。



驻粤单位员工趣味运动会

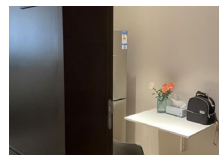
驻粤单位篮球赛

案例 重视女性员工权益

保利发展控股注重女性职场与生活之间的协调关系，设立工会下属女职工委员会，关注女职工的特殊权益，灵活安排孕期、哺乳期女员工在疫情期间居家办公；复工后，保利发展控股畅通返岗复工女职工的诉求表达渠道，专为“孕妈妈”开设食堂专座和就餐特殊通道，精心设立哺乳室，细心维护女职工合法权益和特殊权益。



孕妈妈爱心专座



哺乳室

合作篇—同心共赢

保利发展控股维系着来自全国的供应商，维护公平、公正、公开的合作关系、加强合作伙伴履责和能力建设、促进行业内交流与合作，是促进公司业务、社会经济稳定发展的重要动力。

☑ 我们的关注

- 反贪腐、反不正当竞争、行业可持续发展

☑ 我们的行动

- 完善招采制度体系
- 建设“阳光招采平台”
- 组织项目劳资风险隐患排查工作
- 推进产学研合作
- 参与行业标准编写

☑ 我们的绩效

- 实地考察 **127** 家全国性战略采购供应商
- 更新优化了 **12** 类全国战略采购供方资源
- 与华南理工大学签订产学研协议
- 联合北京大学开展市场与城镇化研究
- 参编地方《装配式整体式叠合剪力墙结构施工及质量验收规程》

☑ 响应的联合国可持续发展目标



一、完善供应链建设

保利发展控股严格遵守《招标投标法》等法律法规，不断完善供应链管理制度，加强供应商全流程管理。与此同时，公司积极保护相关方员工权益、保障第三方工人薪资与现场作业安全，切实提高供应链管理水平，在规避劳资风险同时，提升保利发展控股供应商的社会履责表现。

1、合规公平采购

保利发展控股建立起完善的三级采购制度体系，公司制定《供方管理制度》《招标投标管理制度》等基础制度，并根据供应商类别与采购方式制定《工程供方管理规定》《设计供方管理规定》《营销供方管理规定》等二级规章制度，公司下属子公司依据规章制度编制三级执行实施细则。

在与供应商签订合同时，保利发展控股要求供应商签订《廉洁协议》，明确双方廉洁责任，同时在合同中公开纪检监察办公室投诉电话，自觉接受合作供应商的监督。与此同时，公司设有“阳光招采平台”，不断提高招标效率和透明度。通过完整的制度体系以及标准化的招标平台，公司保证供方管理及招标采购工作的公平性及合规性。

保利发展控股严格遵守《反不正当竞争法》，加强管控经营者集中风险，落实经营者集中申报要求，促进公司合规经营。在处理与客户、供应商、交易对手的关系时，公司坚

持公平交易、合法合规的工作原则，并通过加强内控审查及外部调查等方式，不断完善反不正当竞争工作，杜绝围标串标等违法违规行为。

此外，公司定期举行的全国合规招采会议，各业务线结合业务实际开展学习宣贯，并由公司纪检监察办公室组织出台管理红线，不断提高所有员工的招采法律意识，形成公司上下合规公平招采的氛围。



2、完善过程管理

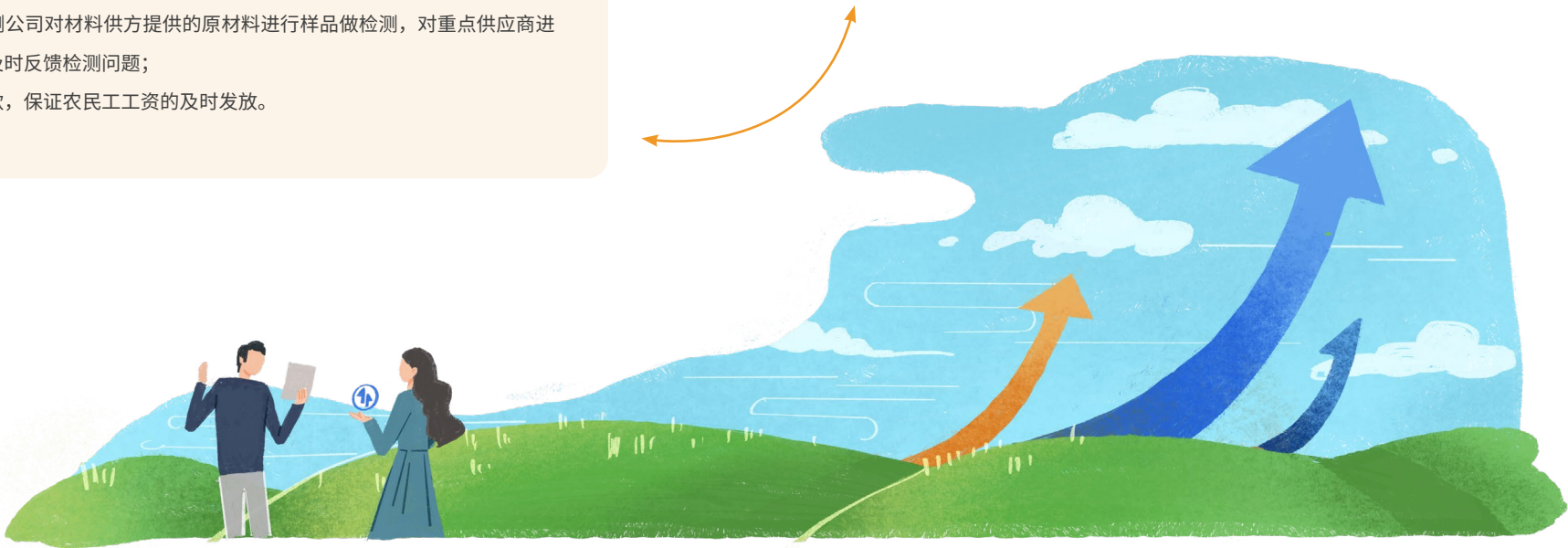
保利发展控股不断优化供应商管理体系，提高供应商的准入门槛、加强战略供应商季度考察、加大供应商维护力度，定期开展供应商履约过程中及过程后评估。公司根据供方履约评估及年度评估结果对供方划分等级，形成差异化管理，以指导实际工作。对各项目履约后评估成绩不合格的供方，公司要求及时上报，并根据制度规定给予相应处理，以持续提升供应商过程管理水平，创造有利于双方发展的健康合作环境。

履约阶段

- 实时进行监控、评估合作进程，严格把控风险，及时进行沟通；
- 聘请第三方检测公司对材料供方提供的原材料进行样品做检测，对重点供应商进行年度检测，及时反馈检测问题；
- 及时支付工程款，保证农民工工资的及时发放。

持续管控阶段

- 每年度针对战略采购供应商开展全面考察及优化，每三年完成一次全国性战略集中采购供进一步更新。2020 年，公司实地考察了 127 家全国性战略采购供应商，其中考察合格列入合格供方库 112 家，更新优化了 12 类全国战略采购供方资源；
- 不断加大对合作供应商的维护力度，加强日常业务对接沟通及洽谈。2020 年，针对各品类战略集采合作供应商，组织与战略采购供方高层领导洽谈近 89 次，共同探讨未来在深度和广度上进一步拓宽合作的可能性；
- 逐步淘汰工艺、设备及产能相对落后的供应商，加快上下游产能的优化升级。



3、保障相关方权益

在建设公平招采的制度与体系的基础上，保利发展控股积极维护相关方权益，公司健康与安全政策覆盖供应商等合作第三方，严格保障第三方健康与安全，筑牢安全生产安全防线。公司亦确保第三方及时足额支付工人薪资，及时有效地应对劳资等供应链风险。同时，公司设置相关方劳资投诉热线，及时了解第三方员工意见，创造有利于双方发展的健康合作环境。

健康安全保障方面

- 实行劳务人员实名制管理，严格管理劳务工人进退场；
- 组织第三方对项目进行安全文明及质量风险等评估检查，严格管控项目施工现场行为。

薪酬保障方面

- 制定《保障工人工资支付应急管理办法》，及时应对管控劳资风险；
- 开发劳资管理系统，规范第三方施工工人工资管理；
- 施工工人工资通过专用账户发放，并组织项目劳资风险隐患排查工作，核对项目劳资进退场信息及考勤表、核查劳务班组工资支付情况及银行流水。

二、推动行业发展

保利发展控股积极促进绿色供应链发展，择优选择环保类供应商，同时与社会各界深入合作，开展技术课题、行业标准等研究，推动行业长足发展。

1、推动绿色供应链

保利发展控股将环保原则纳入供应商管理机制，对通过 ISO 认证的供方设立加分项，同等条件下，优先考量通过 ISO 认证的生产性供应商，并对其合作项目进行实地考察，确认施工现场扬尘防治及绿化水平、使用蒸压加气块等环保物料情况，不断提升供应商的环保意识。

与此同时，公司逐步增加对环保产品的选用，例如，公司在选用木地板、木门、橱柜等家具时，采购单位甲醛释放量远低于国家准许标准的产品，为业主配置更健康环保产品，引导着生产企业生产合格环保产品，推动供应链朝着绿色环保的方向发展。

2、深化伙伴合作

保利发展控股积极开展产学研合作、与学校、企业、政府等多方建立起常态化、多方位的合作交流机制，携手对房地产及跨行业发展现状与前景进行整体性研究，探索助力行业发展的理论基础及信息化技术，促进行业共同进步。

校企合作

- 保利发展控股与华南理工大学签订产学研协议，将学校的人才、技术资源与企业优势进行深度融合，共同提升双方创新能力与实践能力。
- 保利发展控股联合北京大学光华管理学院，透过产业、人口预测中国未来城镇化演变，经过增速法、需求法和经济法预测十四五行业市场容量，对十四五竞争环境作深刻剖析，提出六个对规模增长最大的敏感性因素，为公司十四五战略制定提供支持。

跨行业合作

- 保利发展控股旗下保利世贸博览馆与中国移动合作，携手深化实施“5G+”计划，率先实现了保利世贸博览馆 5G 信号全覆盖，将展馆打造为全国范围内的第一家 5G 会展商业综合体。

企业间合作

- 保利发展控股旗下富力建设集团联合广东猎得工程智能化有限公司，以“保利星河九州装配式住宅项目——施工 BIM 应用管理”参加第九届“龙图杯”全国 BIM 大赛，最终获得全国二等奖。

3、参与行业标准

保利发展控股一方面积极开展行业研究，一方面积极加入市房协、省房协、国家房协等行业协会，参与行业标准编订，为推动地产、建筑行业、大型体育赛事住宿服务管理标准化发展贡献见解和经验。

市场研究

连续四年发布《保利发展房地产行业白皮书》，系统性开展地产行业宏观经济、政策环境、行业市场的研究与洞察，为地产行业中长期行业趋势、市场形势与竞争态势的变化的研究与洞察，贡献保利发展控股的智慧与力量。



关于白皮书更多内容，详情请扫描二维码阅读

地产施工

参与湖北省住房和城乡建设厅组织的《装配式叠合剪力墙结构施工及质量验收规程》的编订工作，对结构施工、质量验收、施工现场安全等维度提供研究与实践经验。



赛事服务

保利控股发展旗下酒管公司是第七届世界军人运动会运动员村唯一住宿服务商，酒管公司积极总结经验，组织编撰《大型综合性运动会运动员村住宿管理技术规范》，填补我国在运动员村住宿管理专著方面的空白。



07

公益篇—回馈社会

保利发展控股主动关注社会实际问题，不断探索与社会发展相契合的公益模式，在脱贫攻坚决战之年加大力度巩固扶贫工作；在诉求日益多元化的当下通过旗下和基金平台积极参与生态环境公益，为贫困地区孩子带去梦想艺术课堂，携手社会各界共同迈进美好生活。

☑ 我们的关注

- 政策响应
- 公益慈善
- 精准扶贫

☑ 我们的行动

- 承办“保利星火班”
- 推动贫困地区农产品进机关、食堂
- 开展定点调研扶贫工作
- 打造“绿色生态校园”计划
- 开展“梦想艺术课堂”

☑ 我们的绩效

- 2020 年扶贫投入 **2,197** 万元、抗疫捐赠 **4,806** 万元

☑ 响应的联合国可持续发展目标



一、巩固扶贫工作

保利发展控股认真落实国资委、保利集团关于脱贫攻坚工作部署，通过资金帮扶、就业扶贫、消费扶贫、对口帮扶等方式确保扶贫工作取得扎实成效。

2020 年，公司扶贫投入总金额约
2,197 万元

1、贫困地区资金帮扶

2020 年，保利发展控股共投入 1,400 万元帮扶资金用于开展定点扶贫工作，其中包括资助鲁甸县 430 万元、喀喇沁旗 350 万元、河曲县 260 万元等，助力贫困地区产业发展，带动贫困人口精准脱贫。截至 2020 年 9 月，山西省河曲县、五台县，内蒙古自治区喀喇沁旗，云南省巧家县、鲁甸县，广西省忻城县，贵州省册亨县等 7 地已经实现脱贫摘帽。

2、就业扶贫

保利发展控股积极响应保利集团的“星火计划”，承办“保利星火班”，将扶贫与就业帮扶有机结合，实现“培训一人、就业一人、脱贫一户”，从而实现精准脱贫、长效脱贫。

2020 年“保利星火班”顺利开办两期，共投入约 **318** 万元



通过短期技能培训为贫困户适龄子女赋能，并在培训结束后安排至保利物业实习就业。

累计为 **147** 户贫困户子女提供就业岗位，带动其脱贫



在贫困地区的学校与企业间开辟就业直通车，为贫困地区的学生提供更多优质的就业机会。



第五期保利星火班迎新交流会合影

3、消费扶贫

保利发展控股联动公司工会，组织下属 42 家各级子公司参与消费扶贫活动，推进贫困地区农产品进机关、进食堂、进家庭，推动扶贫与区域发展相结合，增强扶贫工作的可持续性。



4、乡村振兴

保利发展控股积极响应国资委和广东省政府对于对口帮扶工作的相关部署，开展定点调研扶贫工作，组织下属公司的驻村扶贫队根据工作计划稳步推进各项工作，进一步巩固了对口帮扶工作的成果，将对口帮扶做到了实处。

案例 赴云南省宁蒗彝族自治县调研定点扶贫工作

2020年8月5日至8日，保利发展控股云南公司与保利集团、上海诺基亚贝尔等相关领导形成调研小组，赴云南省宁蒗彝族自治县调研定点扶贫工作。调研小组前往了宁蒗异地搬迁项目县城集中安置点——幸福家园，考察了安置区整体规划、生活配套设施等情况，并特别调研了小凉山学校、贝尔中学的改扩建情况，通过视频、音频与小凉山学校的师生们进行了互动交流。



调研组部分成员参观宁蒗县博物馆留念

5、援藏建设

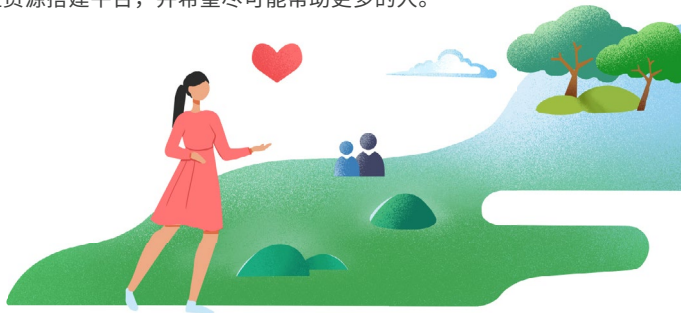
保利发展控股响应广东省号召，秉承“建设精品酒店，服务藏区群众”的宗旨加大援藏力度，精准发力旅游开发，大力推动当地旅游业升级和经济发展。

- 截至 2020 年底，
林芝酒店现有员工总数 **45** 人
其中藏族员工 **22%**

- 2016 年开业至今，林芝酒店累计解决藏族同胞就业人次约 **30** 人次
有效改善当地藏族同胞就业问题

二、和基金“益起同行”

遵循着对于“和”之道的不尽追求和对符合社会发展的公益模式的不断探索，保利发展控股依据《慈善法》等法律法规成立了和基金，从“十元计划”“一对一帮扶”到“筑巢计划”，再到“梦想艺术课堂”公益项目，多年来，和基金解决了无数贫困地区学子教育匮乏等问题。2020年，保利发展控股启动美好沃土系列公益计划，将基金公益平台打造成一个更开放的公益资源搭建平台，并希望尽可能帮助更多的人。



1、参与绿色公益

保利发展控股积极参与绿色公益，通过乡村校园计划、百万森林计划等感召社会各界更多的人参与进来，将绿色公益意识植入大众心中。

项目名称	项目内容	项目成果回顾
乡村生态校园计划、十元计划	携手腾讯 99 公益日和中国绿化基金会，为陕西定边的孩子带去绿色生态校园。	截至 2020 年底，为超过 20,000 名孩子改善生存及学习环境。
社区植树倡导活动	在全国各社区发动植树活动。	截至 2020 年底，累计参与人数超过 3,000 人次。
垃圾分类倡导活动	联合保利物业，在社区倡导大力倡导垃圾分类。	发布《保利社区支持垃圾分类行动倡议书》

案例 乡村生态校园计划

和基金携手腾讯 99 公益日和中国绿化基金会，打造“乡村生态校园计划”，为当地学校配套提供“雨水收集”系统，用于平常的绿化灌溉，与此同时，因地制宜地为学校建造生态厕所，解决旱厕脏乱不卫生的状况，为学校菜园提供有机肥料，为西部校园提供绿色生态解决方案。

2、推动艺术公益

保利发展控股一直致力于推动艺术公益，不仅有“美好沃土计划”下的“梦想艺术课堂”解决贫困地区艺术教育资源匮乏问题，也有将艺术融入公益的积极尝试。我们相信今日播下的梦想与艺术的种子，终将在未来发芽和茁壮成长。

案例 梦想艺术课堂

从艺术启蒙教学到书籍善款捐赠，“梦想艺术课堂”计划不断为全国各地贫困学校的孩子送去帮助，截至 2020 年底，在全国 **26** 个省市持续运营 **43** 间“梦想艺术课堂”学校，开展“梦想艺术课堂”支教、捐赠等活动 **102** 次，直接受益学生群体 **12,000** 人。



保利粤东和基金在揭阳桥观小学开设梦想艺术课堂

案例 和乐艺术青少年平台·“爱心小画家”活动

2020 年，作为和乐艺术青少年平台的活动之一，保利发展控股河南公司与番茄田艺术机构联合开展了“爱心小画家”公益活动，活动以公益画展的形式拍卖“小画家”们的作品，并将拍卖所得全部捐献给自闭儿童福利机构，以艺术为载体推动更多社会力量关注关爱自闭儿童。



“爱心小画家”活动现场配图

展望

2021 年，保利发展控股将继续以奋斗者姿态昂首迈进新征程，继续从经济、社会、环境三大责任板块出发，与各利益相关方同行，齐绘美好生活全景生态蓝图，做美好生活的同行者。

与股东同行， 实现高质量稳健增长	• 深化不动产生态发展平台在新阶段的发展战略； • 继续坚持以不动产投资开发为主业方向，坚持“房住不炒”，回归房屋居住属性，加大城市群的聚焦和深耕力度； • 积极发展和培育不动产产业链业务，打造新的盈利增长点； • 进一步完善运营全链条的管理，细化考核与激励机制，促进运营效率提升。
与客户同行， 提升产品及服务品质	• 持续打造多元化住宅供应体系，优化商品房健康人居产品体系建设，加大保障房建设力度并响应租售并举和人才公寓政策，深化城市更新项目实践，积极承担城市共建责任； • 坚持集绿色设计、绿色施工、绿色运营、绿色办公于一体的环境管理体系，保障产品健康安全，持续提升产品设计质量与配套服务水平，为广大客户提供舒适安心的居住体验。
与员工同行， 提供广阔的成长平台	• 坚持以员工培育为企业发展的核心，规范雇佣管理体系、完善分层分类培训体系及人才评价体系； • 落实安全生产责任、充分关怀员工来营造和谐的工作氛围，为员工搭建成长的阶梯，让员工的自我价值实现与公司发展相辅相成。
与伙伴同行， 推动行业可持续发展	• 秉承与合作伙伴同心共赢的理念，通过制定公平公正的供应商筛选流程制度和全流程管理制度，不断提高供应链管理水平和，创造有利于双方发展的健康合作环境； • 继续将环保因素纳入供应商管理机制，提升供应商履责表现，推动绿色供应链发展。
与社会同行， 践行公益及环保责任	• 通过就业帮扶、消费扶贫等方式积极巩固扶贫成果； • 开展美好沃土系列公益计划，将和基金公益平台打造成更开放的公益资源搭建平台，继续聚焦绿色、教育、艺术公益，积极践行公益责任。

附录

附录一：法律法规及主要内部政策列表

ESG 指标	所遵守法律法规	内部政策
A. 环境	《中华人民共和国环境保护法》	《安全与环境管理手册》
	《中华人民共和国大气污染防治法》	《施工现场文明施工管理制度》
	《中华人民共和国水污染防治法》	《建设工程项目扬尘治理管理制度》
	《中华人民共和国海洋环境保护法》	《筹备期环境管理规定》
	《中华人民共和国防治陆源污染物污染损害海洋环境管理条例》	《能源管理办法》
	《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》	《分体式空调管理指引》
	《国家危险废弃物名录》	《公共照明管理规程》
	《危险废物转移联单管理办法》	《垃圾外运规范》
	《“十三五”控制温室气体排放工作方案》	《垃圾房管理规范》
B1 雇佣	《中华人民共和国劳动法》	《保利发展广场节能降耗管理规定》
	《中华人民共和国劳动合同法》	《招聘管理办法》
	《中华人民共和国促进就业法》	《劳动合同管理规定》
	《中华人民共和国社会保险法》	《入职管理办法》
		《入职引导员工作制度》
B2 健康与安全	《中华人民共和国劳动法》	《内部人才推荐管理规定》
	《中华人民共和国职业病防治法》	
	《中华人民共和国安全生产法》	《安全管理规则制度汇编》
	《中华人民共和国消防法》	
	《中华人民共和国突发事件应对法》	
	《危险化学品安全管理条例》	
	《生产安全事故报告和调查处理条例》	《信访及突发事件应急管理办法》
	《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》	
	《中华人民共和国工伤保险条例》	
B3 发展及培训	/	《培训管理制度》 《培训工作纲要》
B4 劳工准则	《中华人民共和国劳动法》	《职工代表大会实施办法》
	《禁止使用童工规定》	
	《中华人民共和国未成年人保护法》	《企务公开实施方案》

ESG 指标	所遵守法律法规	内部政策
B5 供应链管理	《中华人民共和国招标投标法》	《供方管理制度》
		《招投标管理制度》
		《工程供方管理规定（非集中采购类）》
		《工程供方管理规定（集中采购类）》
		《营销供方管理规定》
		《设计供方管理规定》
	《中华人民共和国反不正当竞争法》	《工程招投标管理规定（非集采类）》
		《工程招投标管理规定（集采类）》
		《营销招投标管理规定》
		《设计招投标管理规定》
		《设计集中采购管理规定》
		《咨询、服务类业务招投标管理规定》
B6 产品责任	《中华人民共和国产品质量法》	《知识产权目标及经费管理程序》
	《中华人民共和国消费者权益权益保护法》	《知识产权管理制度》
	《中华人民共和国广告法》	《知识产权风险防范制度》
		《审计整改管理办法》
	《中华人民共和国商标法》	《房地产开发风险防控指南》
	《中华人民共和国城市房地产管理法》	《项目工程总体策划管理办法》
	《建设工程质量管理条例》	《工程质量管理办法》
	《城市房地产开发经营管理条例》	《项目竣工验收管理办法》
	《物业管理条例》	《工程工艺和质量标准手册》
		《工程后评估编写指导手册》
B7 反贪腐	《中华人民共和国公司法》	《廉洁协议》
		《合规管理实施细则》
	《中华人民共和国反洗钱法》	《八条禁令、三十个不准》
	《中华人民共和国反垄断法》	《经营责任守则》
		《廉洁风险防控手册》
	《中华人民共和国反不正当竞争法》	《纪检监察信访工作办法》
	《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》	《招投标管理制度》
B8 社区投入		《内部巡察工作实施办法》
	《中华人民共和国慈善法》	/

附录二：关键绩效列表

环境类数据列表		
数据指标	单位	2020 年数据
A1. 排放物		
A1.2 温室气体排放量及密度		
范畴一：温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,290
范畴二：温室气体排放量	吨二氧化碳当量	8,665
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	9,955
A1.3 所产生有害废弃物		
废日光灯管	个	2,046
打印机硒鼓	个	2,702
废墨盒	个	2,109
A1.4 所产生无害废弃物总量		
办公废纸产生量	吨	252
A2. 资源使用		
A2.1 能源总耗量及密度		
能源总耗量	吨标准煤	1,844
直接能源消耗总量	吨标准煤	670
汽油消耗量	吨	373
天然气消耗量	万立方米	9
间接能源消耗量	吨标准煤	1,174
总耗电量	万千瓦时	955
A2.2 水资源消耗量		
总用水	万吨	24

社会类数据列表			
	ESG 指标	单位	2020 年数据
B1. 雇佣			
B1.1 雇员人数：按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分			
性别	全体雇员人数	人	61,201
	男性	人	36,537
	女性	人	24,664
雇佣类型	地产类员工	人	7,239
	物业类员工	人	44,351
	其他两翼员工	人	9,611
年龄	30 岁及以下	人	28,140
	31-50 岁	人	29,288
	51 岁及以上	人	3,773
B3 发展及培训			
B3.1 受训员工人数及比例：按性别和雇佣类型划分			
性别	员工受训总人次（受训比例）	人次	648,000
	男性（受训比例）	人次	344,000 53.09%
	女性（受训比例）	人次	304,000 46.91%

社会类数据列表			
	ESG 指标	单位	2020 年数据
B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训			
	参加反贪污培训雇员人数	人	61,201
	廉洁培训员工覆盖率	%	100%
B8 社区投入			
B8.2 在专注范畴所动用资源			
专注范畴	扶贫投入	万元	2,197
	抗疫捐赠	万元	4,806
CASS-M2.16			
	住宅业态投诉解决率	%	95.8%

指标说明：

- 1) 2020 年度环境类数据收集范围包括公司总部及地产平台公司本部行政办公范围，社会类数据收集范围包括公司总部、地产平台公司及两翼公司；
- 2) 指标 A1.2 范畴一温室气体包括汽油、柴油、液化石油气等产生的直接排放；
- 3) 指标 A1.2 范畴二温室气体包括外购电力产生的间接排放；
- 4) 指标 A2.1 能源总耗量包括汽油、天然气和外购电力等产生的能源消耗总量；
- 5) 指标 A2.1 直接能源消耗量主要来自办公用车的汽油消耗；
- 6) 指标 A2.1 间接能源消耗量主要来自外购电力的能源消耗。

数据计算说明：

- a) 除特别说明外，数据换算相关系数及计算方法均参考香港联合交易所《如何准备环境、社会及管治报告 - 附录二：环境关键绩效指标汇报指引》；
- b) 直接温室气体排放参考中国国家发展和改革委员会办公厅发布的《公共建筑营运单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》计算；
- c) 外购电力及外购热力（供暖）产生的间接温室气体排放参考中国国家发展和改革委员会办公厅发布的《公共建筑营运单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》计算；
- d) 能源总耗量参考中国标准《GB/T 2589-2008 综合能耗计算通则》进行标准煤折算。

附录三：ESG 及 GRI 指标索引表

报告目录	ESG 指标	GRI 指标
关于本报告	/	/
提要	/	/
2020 绩效	/	/
关于我们		
公司简介	/	102-1 102-2 102-3 102-5 102-6 102-7 102-46 102-50 102-52 102-54
发展战略		
业务集群		
治理体系	/	102-18 102-22 102-23 102-26
组织架构		
合规经营	/	102-22
风险控制	/	102-30
廉洁管理	B7, B7.2	205-1 205-2 205-3
责任专题 - 同心抗疫		
责任专题	B8	/
责任管理篇		
重大性议题管理	/	102-29 102-31 102-46 102-47 102-49
责任沟通	/	102-40 102-42 102-43 102-44
产品篇——匠心筑造		
多元产品体系	/	102-2 102-6 103-2 203-1 203-2
产品品质保障	B6, B6.1, B6.4	103-2 416-1
知识产权保护	B6, B6.3	417-1
服务篇——客户满意		
多元服务布局	/	103-2

报告目录	ESG 指标	GRI 指标
保障客户权益	B6, B6.5	103-2 102-11 416-1 418-1 417-1 417-2 417-3 418-1
规范服务质量	B6, B6.2	416-1 416-2
提升客户体验	B6	103-2 418-1
绿色篇—爱护环境		
绿色管理	/	102-15
绿色设计	A1, A2	103-2 302-1 303-3 305-1 305-2
绿色施工	A1, A2, A3	302-1 302-3 303-1 305-1
绿色运营	A1, A2	302-5
应对气候变化	A4	/
绿色倡导	A3	302-5
员工篇—以人为本		
合规雇佣与管理	B1, B1.1, B4, B4.1, B4.2	102-8 103-2 205-2 401-2 401-3 405-1 407-1
精心培育与发展	B3, B3.1, B3.2	103-2 404-2
保障员工健康与安全	B2	403-6 403-7
用心关爱与支持	/	103-2
合作篇—同心共赢		
完善供应链建设	B5, B5.2	102-9 103-2
推动行业发展	/	103-2 203-1 203-2 308-1 308-2 413-1
慈善篇—回馈社会		
巩固扶贫工作	B8.1, B8.2	103-2 203-1 203-2 413-1 415-1
和基金“益起同行”	B8, B8.1, B8.2	103-2 203-1 203-2

