



股票代码：002973

2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

社会责任报告

侨银城市管理股份有限公司



关于本报告

报告时间

本报告是侨银城市管理股份有限公司面向利益相关方发布的第 1 份企业社会责任报告。报告文字信息及绩效以 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日为主，部分文字信息及绩效可能涉及到以往年份或体现 2022 年的方针和实践。

报告边界

报告披露侨银城市管理股份有限公司（简称“侨银股份”或“公司”“我们”）及其下属（分）子公司履行经济、社会、环境方面的责任信息，相关典型案例来自公司所属企业。

信息来源

本报告所披露的信息和数据来源于侨银城市管理股份有限公司内部正式文件、制度与年报，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。本报告的财务数据以人民币为单位，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

报告编制标准

- 中国国家标准《社会责任报告编制指南》（GB/T 36001-2015）
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR4.0）
- 联合国 2030 年可持续发展目标（SDGs）
- 国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》
- 全球可持续发展标准委员会 GRI《可持续发展报告标准》（GRI Standards）
- 深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司规范运作指引（2022 年修订）》

报告形式

本报告以电子版形式供您阅读，您可登陆公司官网 (www.gzqiaoyin.com) 阅读电子版报告。

目录

02 崇实求精，守正创新

03 走进侨银

03 公司简介

04 发展历程

06 企业文化

06 数说侨银

07 侨银 2021 荣誉

08 可持续发展管理

08 实质性议题分析

09 利益相关方参与

54 未来展望

55 指标索引

57 读者意见反馈表

行稳致远 强健公司治理

- 12 三会运作与合规管理
- 14 投资者关系
- 15 风险管控
- 15 廉洁从业
- 17 党建引领

绿色人居 服务国之大计

- 22 城市大管家
- 27 无废低碳
- 34 乡村振兴

智慧环卫 筑就硬核支撑

- 38 智慧物联
- 39 一网统管
- 41 AI 大数据

强才振企 守护军团荣耀

- 44 凝聚侨银精英
- 46 赋能人才发展
- 47 携手温暖同行

勠力同心 共谋时代新声

- 50 创新合作共赢
- 52 贡献和谐社会

崇实求精，守正创新

以“人居环境综合提升”为核心，助推“乡村振兴”与“无废城市”

2021年，是“十四五”开局之年，蓝图绘就新征程。侨银股份作为中国城市管理行业第一股，在经济形势下行、企业压力加大、行业竞争激烈的时代背景下勇立潮头，始终不忘来路和初心，主动把企业战略融入国家战略，自觉将企业命运与国家命运联系起来，立定自身责任和担当，围绕着“人居环境综合提升”核心战略，将高质量发展建立在公司治理、社会和环境三者共同和谐发展的基础上，在广大员工及利益相关方的支持下，实现与人类社会的共同富裕。

行业深化，载誉而行。公司持续深化“每到一城美一城”的企业使命，实现稳根基与开新局的双胜利，不负股东和社会各界的厚望与支持。2021年，公司勇夺年度环卫企业中标亿元级项目桂冠；业内合同额率先突破“百亿大关”；在手订单量超500亿元；连续五年荣膺“环卫十大影响力企业”；荣获“中国碳公司新兴力量”、“2021年度ESG最具投资价值企业”“中国百强高成长企业奖”等称号，并当选“广州市民营领军企业”。

战略引领，业务布局。公司确立了“城市大管家”的战略定位，全面推进公共环境卫生管理、公用设施维护、城市能源管理、无废低碳、城市循环经济、乡村振兴六个战略举措，已形成一套全国领先的城乡公共人居环境管理服务体系。“城市大管家”积极推进城市生态修复，

统筹城市规划、建设、管理，为人民创造宜居的城市环境，积极开拓“城市空间整合服务”“物业城市”等城市治理新理念。公司成立“乡村振兴战略领导小组”与“广东侨银乡村环境投资有限公司”，助力乡村打造“全国乡村治理示范村”，将生态美丽和农民富裕有机融合，为乡村振兴筑就“硬核”支撑。为构建企业绿色“无废低碳”，公司投资建设循环经济系统，突破制约循环发展的技术瓶颈，促进全链条资源整合并打造行业标杆项目。

数字建设，双剑合璧。公司全面落实信息化建设，统筹布局业财服务平台，打破“数据孤岛”，系统建设“服务+监管”的双剑合璧，以数字化手段优化管理，协助科学决策。公司搭建“侨银智慧环卫平台”，创新科技迭代，综合提供数字化、智能化、规划化、标准化、精细化和常态化综合环卫服务解决方案。

社会责任，敢担先锋。公司锻造“硬核团队”，重视人才培养与价值实现，帮助困难员工，关爱退役军人、残疾人等重点群体，提供就业岗位。成立“广州市侨银慈善基金会”，坚持社会公益事业，抗击疫情、支持困难学生、关爱环卫工人，用行动传递点滴温情。秉持“共建、共创、共研、共享”的发展理念，携手合作伙伴达成优势互补，提升行业竞争力，打造阳光透明、互利共赢的发展平台。

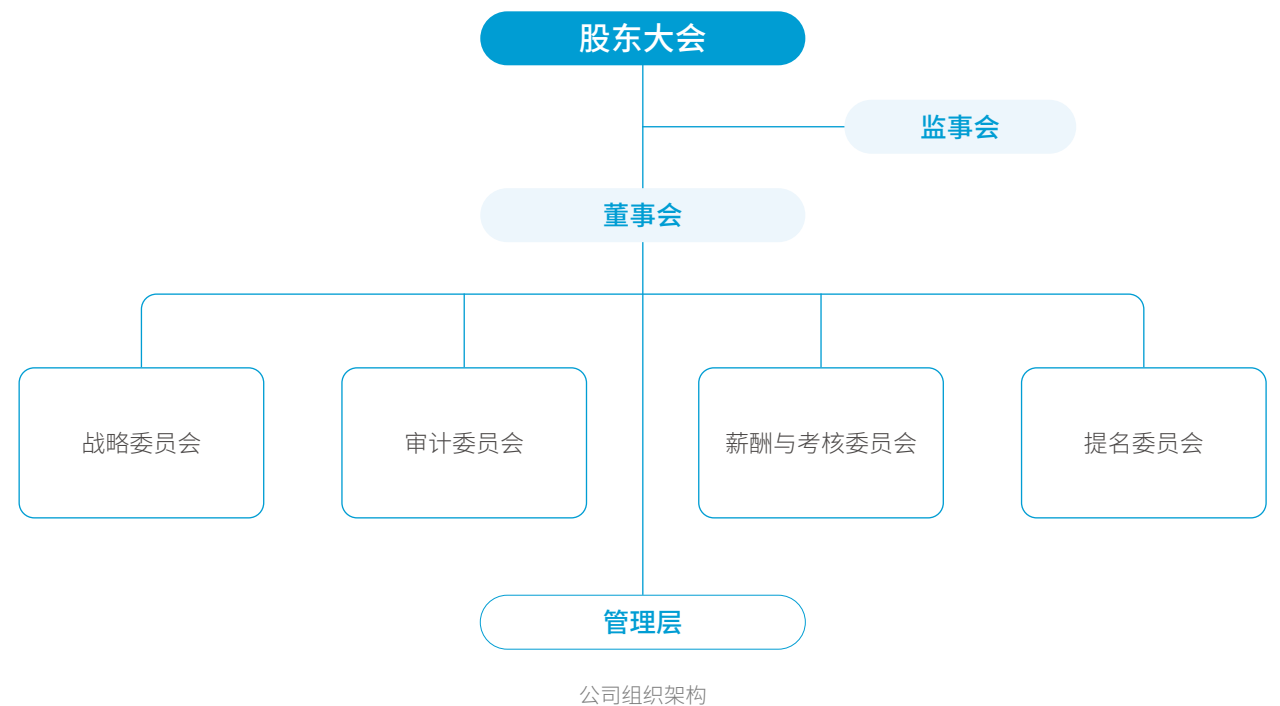
侨银城市管理股份有限公司董事长

走进侨银

公司简介

侨银城市管理股份有限公司是**中国首家A股环卫服务、城市管理行业上市公司**；全国领先的人居环境综合提升服务商；中国城市管理服务领军企业。

公司现拥有一支约60000人的团队，在全国26个省（自治区、直辖市）80多个城市投资、建设、运营了300多个环保、环境、环卫类的城市管理服务项目，**作业面积、生活垃圾清运吨位、城市管理服务项目数量居于全国首位**。侨银股份拥有**20年专业运营管理经验**，目前具有国家一流水平的专家740余人；拥有国家技术专利170余项；搭建了先进的智慧环卫系统；自有环卫专用设备7000多台；水域清洁船只500余艘；荣获各级政府荣誉2000多项；为**40多个创文创卫的城市提供服务**。侨银股份是《城乡道路保洁作业规程》《生活垃圾收集运输作业规程》等国家级行业核心标准的主编单位，参与编写11项国家级行业标准，**引导行业规范**。





发展历程

2001

- 广州市霖泽园林绿化有限公司（侨银股份前身）成立

2008

- 更名为“广州侨银环保技术有限公司”，业务主营方向转向环卫清洁

2010

- 业务扩展至环保技术服务、污水集运处理、市政工程及设施维护等领域

2013

- 中标全国单体规模最大的厨余垃圾处理项目——广州市李坑综合处理厂项目

2016

- 股份改制为“侨银环保科技股份有限公司”
- 品牌升级，确立“人居环境综合提升服务商”的定位

2017

- 荣获“中国环卫行业十大影响力企业”
- 荣获“全国环卫行业道路清扫面积排行榜”桂冠

2018

- 主编《生活垃圾收集运输作业规程》《城乡道路保洁作业规程》等国家级团体核心标准

2019

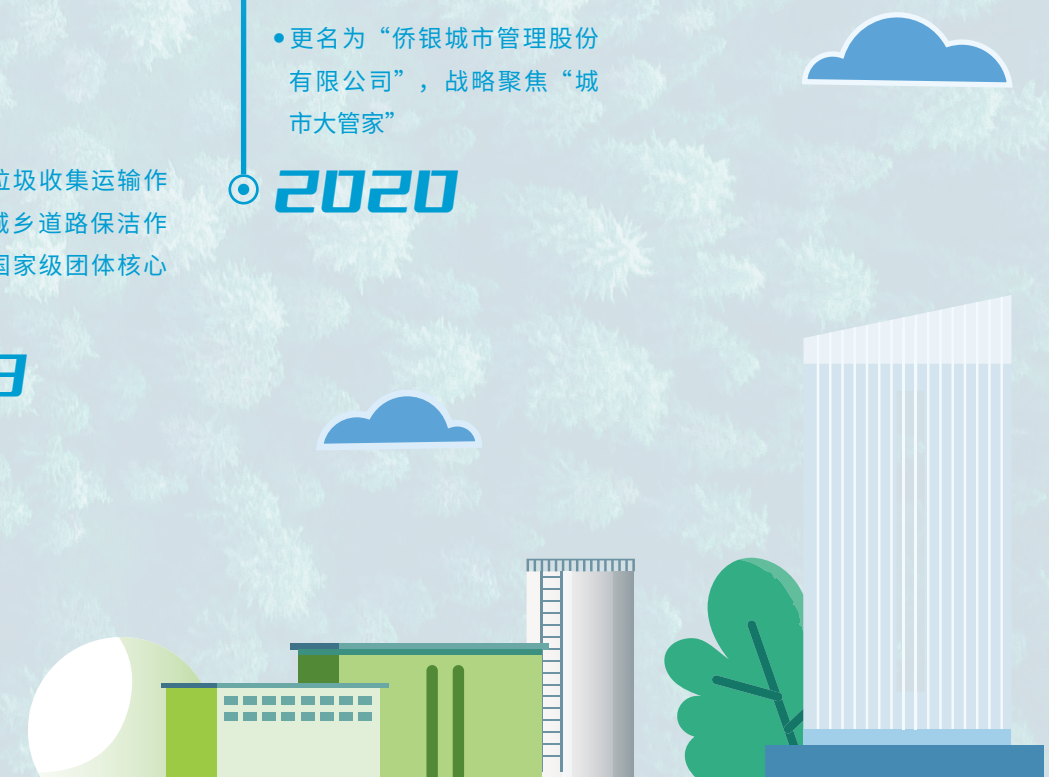
- 参编《生活垃圾卫生填埋场运行技术规程》《餐厨垃圾集散转运设施设置标准》《园林垃圾收运技术规程》等团体标准

2020

- 成功上市，成为中国 A 股“环卫第一股”、“城市管理行业第一股”
- 完成 4.2 亿元可转债发行
- 更名为“侨银城市管理股份有限公司”，战略聚焦“城市大管家”

2021

- 助力全国 40 多个城市成功创建国家卫生城市和全国文明城市
- 成立广东侨银乡村环境投资有限公司
- 成立广东侨银碳资源经营管理有限公司
- 五度蝉联“中国环卫行业十大影响力企业”



企业文化

愿景
打造世界人居环境综合提升服务领导品牌

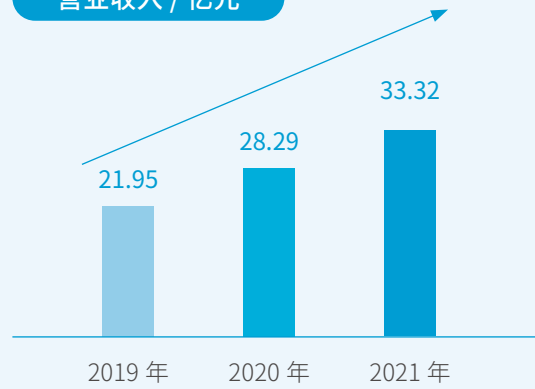
宗旨
服务社会
服务客户
服务员工

使命
每到一城 美一城

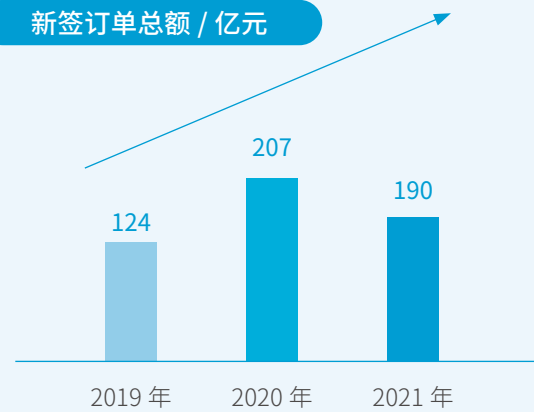
价值观
求精 务实 自强
执着 共赢

数说侨银

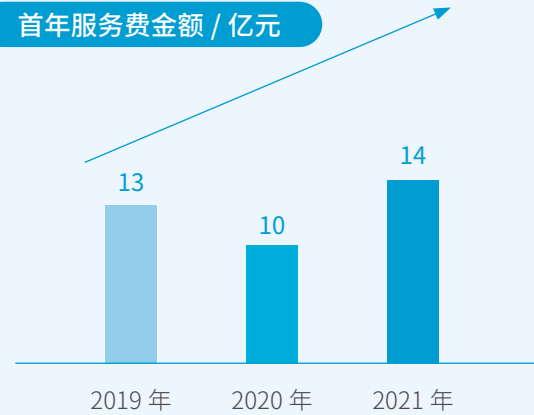
营业收入 / 亿元



新签订单总额 / 亿元



首年服务费金额 / 亿元



侨银 2021 荣誉

主办机构 政府单位

奖项 / 荣誉名称

- 连续十二年荣获广东省“守合同重信用”企业
- 荣获“全国产品和服务质量诚信示范企业”、“全国质量信用优秀企业”、“全国环境卫生管理行业质量领先品牌”
- 公司员工荣获 2021 年“全国五一劳动奖章获得者”

主办机构 行业组织机构

奖项 / 荣誉名称

- 荣获“2021 年度抗疫工作先进企业”
- 被全联环境服务业商会评为“中国环境企业 50 强”
- 被中国固废网评选为“环卫十大影响力企业”

主办机构 业主单位

奖项 / 荣誉名称

- “电白区城区园林绿化管养市场化采购项目”荣获茂名市“优秀绿化管养项目部”
- “靖安县生活垃圾分类及乡镇环境整治政府购买服务项目”荣获宜春市“垃圾分类示范屋”
- “江西省安福县城乡环卫一体化 PPP 项目”荣获安福县“优秀环卫企业”
- “池州市环卫一体化项目”荣获池州市“质量标杆”
- “沧州市环境卫生管理局环卫市场化项目团队”荣获沧州市“最美敬业城市美容师群体”

主办机构 媒体

奖项 / 荣誉名称

- 被新浪财经在第一届中国碳公司中评选为“中国碳公司新兴力量”
- 被国际金融报评选为“年度 ESG 最具投资价值企业”
- 荣获中国证券报金牛奖“2020 年度投资者关系管理奖”
- 董事长刘少云荣获《哈佛商业评论》2021 年度“卓越管理人物”



可持续发展管理

实质性议题分析

实质性议题是充分反映侨银股份在价值创造中，对公司治理、经济、环境和社会的重大影响议题，公司准确对实质性议题进行识别与评估，对于公司和利益相关方具有重要影响的实质性议题，在报告中重点披露和回应。

<p> 公司治理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 公司治理 • 可持续管理 • 投资者关系 • 风险管控 • 廉洁从业 • 党建治理 	<p> 经济责任</p> <ul style="list-style-type: none"> • 品牌服务 • 科技创新 • 责任运营 	<p> 环境责任</p> <ul style="list-style-type: none"> • 低碳环保 • 垃圾分类 • 水资源压力 • 有毒排放和废弃物 • 清洁能源 • 绿色办公 	<p> 社会责任</p> <ul style="list-style-type: none"> • 员工权益 • 民主管理 • 薪酬与福利 • 培训与发展 • 员工健康安全 • 员工关爱 • 供应链管理 • 行业合作 • 乡村振兴 • 社会公益
---	---	--	--

利益相关方参与

侨银股份高度重视利益相关方沟通工作，利益相关方作为与公司相互影响、共享共赢的群体，他们的期望与诉求是侨银股份可持续发展工作的重要参考，公司通过各种渠道，定期了解公司的投资方、政府、客户、员工、供应商、媒体等外部利益相关方的期待和反馈。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
股东和投资者	<ul style="list-style-type: none"> • 投资回报 • 权益保护 • 企业透明度 	<ul style="list-style-type: none"> • 召开股东大会 • 定期发布报告 • 提高盈利能力 • 日常信息披露 • 来访者调研 • 优化风险管理
政府	<ul style="list-style-type: none"> • 守法经营 • 依法纳税 • 促进就业 • 贯彻落实各项政策 • 实现高质量发展 • 生态保护 	<ul style="list-style-type: none"> • 主动接受监督 • 信息上报 • 工作会议 • 政企合作 • 承担社会责任
员工	<ul style="list-style-type: none"> • 合法权益 • 良好福利和发展机会 • 健康安全的工作环境 • 民主参与权利 	<ul style="list-style-type: none"> • 职业晋升机制 • 薪资与福利保障 • 健康安全管理体系 • 平等沟通与申诉机制
客户	<ul style="list-style-type: none"> • 优质服务 • 信息安全 • 客户权益保障 	<ul style="list-style-type: none"> • 责任运营 • 客户满意度调研
供应商	<ul style="list-style-type: none"> • 公开公正采购 • 信守承诺 • 合作共赢 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立供应商管理制度 • 依法履行合同、供应商评估
社区	<ul style="list-style-type: none"> • 支持社会公益事业 • 为社区创造就业机会 	<ul style="list-style-type: none"> • 投身慈善事业 • 促进乡村振兴 • 共享发展成果
行业	<ul style="list-style-type: none"> • 公平竞争 • 推动行业进步 	<ul style="list-style-type: none"> • 行业合作 • 促进日常沟通 • 开展项目合作
环境	<ul style="list-style-type: none"> • 绿色运营 • 节能减排 • 治理环境污染 • 提高资源和能源使用效率 	<ul style="list-style-type: none"> • 促进绿色项目开展 • 发展循环经济 • 打造技术迭代 • 坚持绿色运营

01

行稳致远 强健公司治理

理念

《国务院关于进一步提高上市公司质量的意见》明确指出，提高上市公司质量是推动资本市场健康发展的内在要求，是新时代加快完善社会主义市场经济体制的重要内容。侨银股份始终坚持完善公司治理，采取有效的治理架构，提高董事会运作效率，严格按照议事规则运行股东大会、董事会和监事会工作。公司在提升决策管理科学性和风险管理有效性的同时，努力提高信息披露水平，并建立一套完善的投资者沟通机制，致力于为股东创造长期价值，实现公司长期稳定发展。

我们的行动

- 三会运作与合规管理
- 投资者关系
- 风险管控
- 廉洁从业
- 党建引领

SDGs对标



三会运作与合规管理

公司严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》及《公司章程》等有关法律法规的要求，建立健全规范的公司治理结构，明确股东大会、董事会、监事会和管理层为主体架构的决策与经营管理体系，以及其在决策、监督、执行等各个方面的职责权限、程序和应履行的义务，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理机构的科学分工、各司其责、有效制衡的治理结构，切实维护投资者和公司利益相关方的利益。

 股东大会

3次

 审议议案

20项

 董事会

16次

 审议议案

48项

 监事会

10次

 审议议案

20项

 公司董事

7名

 独立董事

3名

 公司监事

3名

 职工代表监事

1名

三会运作



股东大会

- 公司根据《公司法》《公司章程》等有关规定和要求，建立《股东大会议事规则》制度，股东大会均按照相关规定规范运作，所有会议召开均按照程序及规定进行。股东大会采用累计投票制度，并建立《累计投票制细则》对重要会议进行表决，确保所有股东享有平等权利，维护公司和股东合法权益。



董事会

- 公司建立《董事会议事规则》《独立董事工作制度》等制度，严格按照《公司章程》规定的董事选举程序选举董事。董事会具有前瞻性的战略思考能力和高效的战略执行能力，成员知识结构和专业领域契合公司战略发展要求，能够熟悉国家政策基调与行业发展方向，充分为公司的战略决策和稳定发展提供保障。各位董事恪尽职守、勤勉尽责，严格按照相关法律法规，认真负责出席每次董事会，对公司各类重大事项进行审议和决策。



监事会

- 公司建立《监事会议事细则》制度，公司监事会会议由监事会负责人召集主持，会议召开程序、通知时间均按规定执行，且所有监事均出席历次会议。在日常工作中，公司监事勤勉尽责，监督和审核公司年度财务报表、利润分配方案等事项，对公司董事、高级管理人员的行为进行监督并出具书面意见。

信息披露

侨银股份建立《信息披露管理制度》《内幕信息知情人登记管理制度》《关联交易管理制度》等相关制度，主动加强与深圳证券交易所、广东证监局的联系沟通，严格遵守上市监管法律法规，提高公司运营透明度，切实履行相应的信息披露义务，及时、公平地向所有投资者公告公司的重大事项和经营情况，内容真实、准确、完整，有效地保障了投资者的知情权。



加强信披工作

- 公司指定董事会秘书负责公司信息披露工作，建立和完善信息披露工作业务规则和流程，规范公司各类定期报告和临时报告披露工作。



做好自愿性披露

- 公司制定《信息披露管理制度》，保障真实、准确、完整、及时地对公司治理和经营情况进行披露，提升公司运营透明度，为投资者决策提供充分信息支撑。

投资者关系

侨银股份建立《投资者关系管理制度》，注重对股东和其他利益相关方的保护，加强投资者关系管理工作，不断拓展与投资者的沟通渠道，规范投资者管理工作，开展投资者调研、机构调研等多项交流活动。通过电话、现场调研、网络互动、反向路演、《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》、《证券日报》、巨潮资讯网站等方式和渠道，与资本市场保持高效沟通。

1 首推“项目云调研”线上打卡系列视频

2021年，疫情进入常态化防控阶段，上市公司的投资者关系管理也面临转型大考。侨银股份在此背景下创新性地为投资者推出了项目线上打卡系列视频，在上市公司宣传中具有开创性意义，能够在疫情期间让关心公司的投资者了解公司项目的实际运营情况及项目特色。

3 完善价值输出渠道

公司上市后成功开通侨银投资者关系微信小程序、官网及公众号“投关”栏目，并通过一图看懂、小视频等方式，精准提炼公司亮点，传播公司价值。

5 首推上市两周年“股东谏言献策有奖回馈活动”

公司在上市两周年之际，推出了股东“谏言献礼”活动。活动邀请股东为公司经营献计献策，增强股东归属感与参与感。

2 建立外资沟通环境

公司主动、积极与外资定期开展线上交流，实现对境内外市场的同步价值传递，并获得了香港多位股评家的高度认可。

4 向股东保持稳定利润分配

公司根据中国证监会《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》等制度文件，把维护好、实现好、发展好股东权益作为经营管理的出发点和落脚点，建立了稳定的利润分配政策。

6 参与广东证监局《股东来了》荣获“标兵奖”

“线上+线下”相结合的形式展开活动，通过微信公众号发布“股东来了”活动文章，落实证监会党委关于资本市场“人民性”要求和保护投资者合法权益职责。

截至 2021 年底

2021年公司接待公募、私募、资管、券商、外资等机构近100家，通过中国证券报、上海证券报、证券时报、证券日报、新浪财经、同花顺、全景网等财经媒体共发出**82**篇热点新闻，获**548**家媒体转载。

风险管控

风险控制体系

为实现全方位的风险预防与风险管控，侨银股份建立一套完备的风险控制体系，并联合其他部门就风险体系出台各部门的风险管理制度，准确快速、全面有效地实施各业务环节的风险识别、风险评估、风险预警和风险处理，识别公司三大板块风险，制定一系列管理办法与规章，坚持进行风险前置预警，充分发挥风险管控特性。

为确保侨银股份内部能合理消化公司风险管理理念、提高整体风险预防意识、规范风险应急处理办法，公司针对内部人员定期进行风险管理培训，包括《企业采购风险管控及国企平台合作》《案例解析与流程优化专项培训》等主题。



法律风险防控

侨银股份建立诉讼联动机制和案件登记管理制度，加强公司法律风险防控。公司对于收到的所有案件第一时间进行登记、分配，明确负责人接管案件，由法务部与涉及相关部门建立联动小组，以“一案一群”的会议沟通方式，及时沟通案件情况，进行综合讨论处理。从接收、梳理、起诉/应诉、反馈、结案等一系列流程建立标准化应对方案，并对于每一个案件的所有诉讼材料留存档案，方便备查和对相关类型案件对比处理。

廉洁从业

侨银股份高度重视内部治理和控制，严格防范和控制公司的腐败风险，先后制定《禁止商业贿赂管理办法》和《侨银城市管理股份有限公司反腐败管理制度》，建立预防腐败承诺机制和举报机制，由审计监察部负责落实相关机制并行使纪检监察职责，从举报渠道、举报人保护、事后处理办法等多个维度出发，全方位地打造出“可以说、有渠道、不后怕”的反腐败举报内部环境。针对公司重点环节、重点部位人员实施预防腐败承诺制，相关人员要求按照本公司反腐败监督管理部门的要求，签订《预防腐败承诺书》并接受监督记录。

廉洁从业原则

- 禁止行贿
- 禁止为亲友非法牟利
- 禁止商业贿赂
- 禁止泄露内幕信息或商业秘密
- 禁止非法侵占或挪用公司财物
- 限制兼职及禁止经营同类业务



举报机制

公司设立了反腐败工作举报邮箱、电子邮箱及热线电话，以保证举报渠道畅通

公司赋予员工对违反本制度行为进行举报的权利，举报电话及信件可以采用匿名方式，举报内容经查属实后，公司予以奖励

公司在接到举报后，将对举报人员和举报内容严格保密

举报线索受理后，公司监督部门会开展立案调查，公司被访谈员工或有关单位、部门应予以积极配合

调查或检查终结后，公司监督部门会出具调查报告及处理意见，最终交至所属的分管领导处理

党建引领

2021年，侨银股份党支部积极响应区党工委工作领导，配合公司主管领导指导工作，紧紧围绕公司的奋斗目标，团结拼搏，开拓进取，以抓员工的思想工作和宣传教育为立足点，充分发挥党的战斗堡垒作用，深入学习贯彻习近平总书记系列讲话精神，开展常态化学习教育，加强基层党组织建设，将学习理论与侨银重大决策相结合，学以致用，营造“围绕业务抓党建，抓好党建促业务”的良好氛围。



党史活动

2021年5月，公司推出了“党史云课堂”、“党史学习教育专题”系列讲座，打造“线上+线下”的全覆盖学习模式，在党员干部中掀起学习党史的热潮。公司持续开展党史知识竞赛、打卡红色阵地、主题党日等活动，不断推进党史学习教育走深走实，推动城市管理工作和队伍建设开创新局面，以优异成绩庆祝建党100周年。



“走进红色基地 传承革命精神”主题活动



关爱老党员

2021年7月，侨银股份开展“关爱老党员”活动，走访慰问当地老党员，聆听老党员艰苦奋斗的故事，送去党支部的温暖和关怀，增强了党员干部的凝聚力。



2021 侨银股份建党 100 周年系列活动



02

绿色人居 服务国之 大计

理念

从《“十四五”规划和 2035 年远景目标纲要草案》到国务院《全面推进乡村振兴加快农业农村现代化的意见》，都强调“人居环境改善”在实施城乡建设行动中的重要地位。侨银股份围绕“人居环境综合提升”核心战略，确立“城市大管家”的战略定位，全面推进公共环境卫生管理、公用设施维护、城市能源管理、无废低碳、城市循环经济、乡村振兴六个战略举措，形成一套全国领先的城乡公共人居环境管理服务体系。公司积极站在国家政策的高度，深入透彻理解“乡村振兴”战略，研究行动路径，加大再生资源回收和循环利用，实施“无废低碳”，缓解碳中和压力。

我们的行动

- 城市大管家
- 无废低碳
- 乡村振兴

SDGs对标

<p>9 产业、创新和基础设施</p>	<p>10 减少不平等</p>	<p>11 可持续城市和社区</p>	<p>12 负责任消费和生产</p>
<p>13 气候行动</p>	<p>15 陆地生物</p>		



人居环境 综合提升



城市大管家

侨银股份始终秉承“每到一城 美一城”的企业使命，紧紧围绕“人居环境综合提升”这一核心，发布“城市大管家”发展战略，全面推进“城乡环卫一体化、生产生活污染防治一体化、城市公共设施管理维护一体化、规划投资建设运营一体化”这四个战略举措，现已形成一套综合性的城乡公共环境管理服务体系。



品质服务

侨银股份以打造“品质示范”为核心目标，以精诚之道、精深之术、精湛之为，建立了“四大标准化管理体系”，构建绿色循环产业链，打造了一个个高品质城市服务标杆，不断满足人民对美好生活的追求。



业务覆盖

在全国 26 个省（自治区、直辖市）80 多个城市投资、建设、运营了近 300 个服务运营城市管理类项目，作业面积、生活垃圾清运吨位、城市管理服务项目数量居于全国首位。



城市大管家—标杆项目

广州首个环卫 PPP 项目

广州市垃圾处理环卫一体化 PPP 项目，是广州首个环卫 PPP 项目，合作期 15 年，合同总金额 13.3 亿元。服务内容涵盖：喷雾降尘、内环高速路保洁、珠江水域保洁等。



合同额 67 亿元的环卫一体化 PPP 项目

云南省昆明市官渡区环卫一体化 PPP 项目，是目前国内最大的环卫一体化 PPP 项目，入选 2019 年度环卫一体化示范案例，该项目合作期为 20 年，总合同金额达 67 亿元。

服务内容涵盖：昆明官渡区内所有道路清扫保洁、垃圾收集及清运、公厕运营管理维护、绿化管养维护、河道湿地管养维护、景观亮化运营管理维护、车辆、船只设备更新维护等，携手官渡区共同实现美好家园愿景。



湘潭停车场 BOT

湖南省湘潭市城区停车场和停车位特许经营（BOT）项目，项目总金额 79.218 亿元，该项目是侨银股份首个停车场项目，是“城市大管家”服务又一重大延伸。

服务内容涵盖：特许经营范围内地上及地下公共停车场，公共立体停车场，道路、人行道、绿地公园等公共停车点的投融资、建设、运营及管理，采取市场化运作，依据湘潭市城区停车需求，按计划分批次建设若干停车场，解决“停车难、停车乱”的问题，规范停车管理。



茂名市五区县全域覆盖

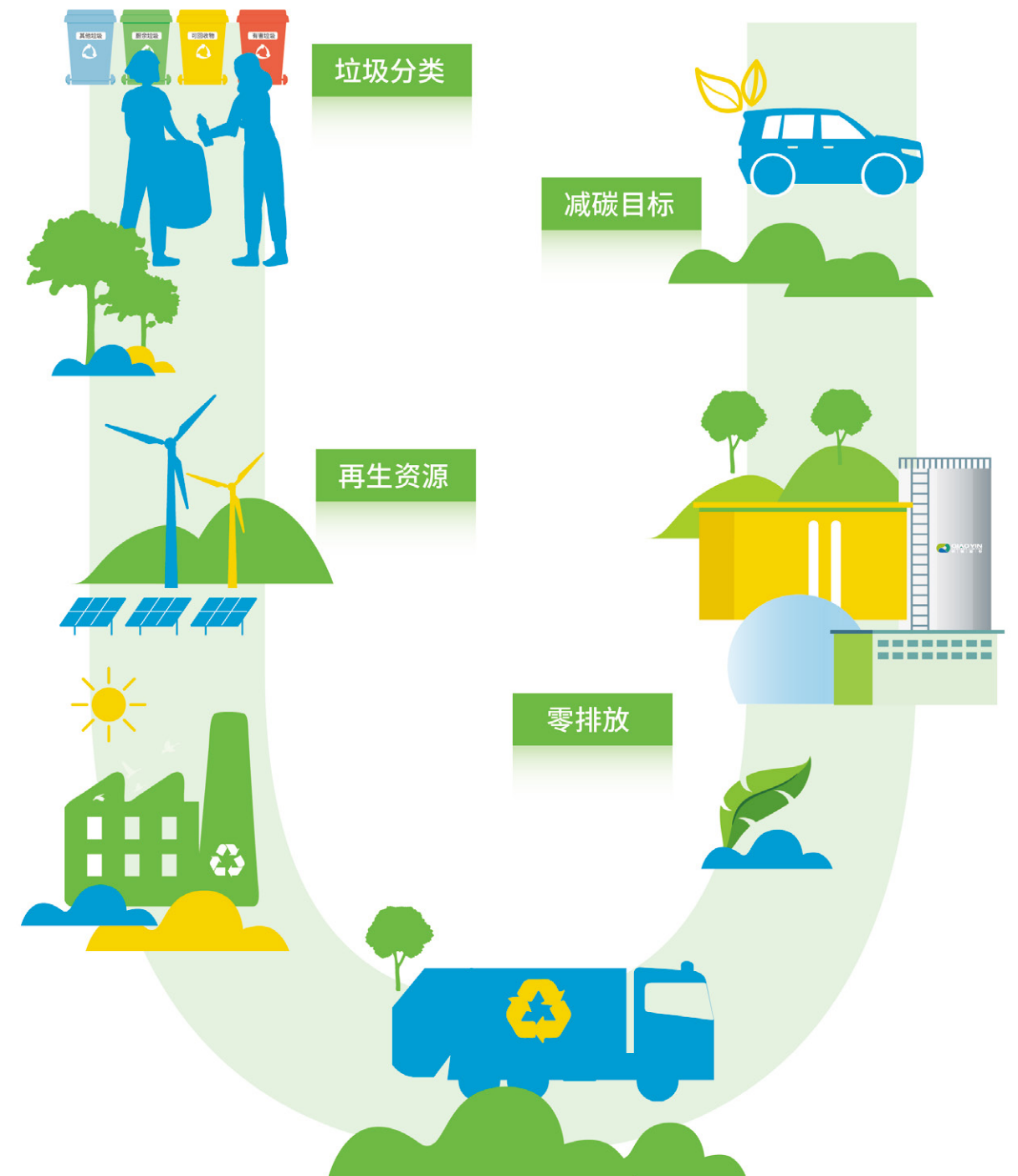
茂名市所辖五区县环卫一体化项目，实现全域覆盖，聚焦人居环境综合提升，积极探索提升城市管理水平，全面改善市容环卫。2021 年 1 月，侨银股份助力茂名顺利通过国家卫生城市技术评估，正式成为“国家卫生城市”，并荣获全国文明城市提名城市。

服务内容涵盖：道路清扫保洁、垃圾收集清运、生活垃圾转运设施运作管理、垃圾运输、公厕管理以及道路栏杆保洁、“牛皮癣”清除、河沟垃圾清理及其他突发性、临时性环卫服务项目。



茂名市环卫车辆作业图

无废低碳



垃圾分类

“推进生活垃圾减量化资源化”是《2030年前碳达峰行动方案》中提出的重要理念，到2030年，城市生活垃圾分类实现全覆盖，生活垃圾资源化利用比例提升至65%。

在垃圾分类领域，侨银股份坚决按照“政府主导、市场运作、部门配合、全民参与”的原则，先试先行，充分利用互联网技术，积极探索垃圾智慧分类运营模式，对垃圾前端分类、中端收运、末端处理实施全链条管理，根据垃圾分类及收运模式的调查和试点区域情况，研发智慧垃圾分类管理平台系统，依托于物联网技术与移动互联网技术，对垃圾分类及收运进行有效的监管与规划，走出了一条独具侨银特色城乡垃圾处理的创新之路。公司建立垃圾分类信息系统，通过数据的采集与分析不断优化运营管理方式，实现让每袋垃圾可追溯，带动全民参与及监督，为居民提供最优的垃圾分类服务。

垃圾分类

1 基础信息管理
搭建垃圾分类台账，摸清家底，真实全面反映分类现状

2 分类宣教管理
科学、真实追踪宣教工作，精准量化宣教效果

3 分类投放管控
居民、环境、督导三位一体，垃圾分类从投放源头把控；“云督导”AI功能助力

4 分类收集管理
“打卡式”+“公交式”+“滴滴式”多样式收集，分类收集状态精准掌握；车载分类称重管理，聚焦分类质量，定向指导

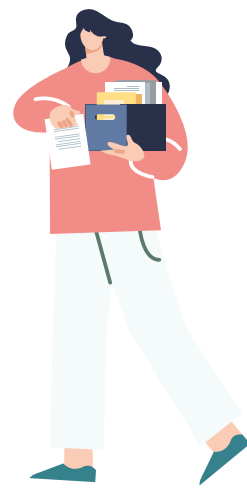
5 分类运输管理
“四色车辆”综合监管，定位、轨迹、实现分类运输过程管控合一

6 分类中转管理
智能监控数据互通，打造高效清洁分类中转站

7 分类处置管理
分类终端全类型监管，全量分析垃圾处理能力，进出监控，分类处置安全高效运行

8 分类公众管理服务窗口
移动端多样化的服务方式+多元化的服务内容，增强公众参与度

9 分类决策中心
为分类工作的短期决策与长期规划提供数据支撑，助力分类业务成效可视、可控、可分析、可预见



公司成功为广州、湛江、昆明、池州、宜春等城市提供专业的垃圾分类服务，并成功在江西运营全国最大的垃圾分类项目，为实现垃圾分类可回收及资源化，助力缓解碳中和压力提供有效途径。

垃圾分类标杆项目

- 广东湛江市垃圾分类试点项目
- 福清市城市管理局七个街道生活垃圾分类服务项目
- 佛山市禅城区垃圾分类全覆盖服务项目
- 小店区居民生活垃圾分类收集政府购买服务项目
- 江西靖安县生活垃圾分类及乡镇环境整治项目
- 赣州市章贡区垃圾分类试点项目
- 江西宜春市垃圾分类运营服务采购项目

侨银垃圾分类 - 全覆盖项目

在佛山，2021年9月，侨银股份联合全资子公司广东侨银碳资源经营管理有限公司中标佛山市禅城区垃圾分类全覆盖服务项目，项目服务范围覆盖全区661个住宅小区、356个自然村以及住宅小区除外的“3个25”精品单位、7个公共机构、全区集贸市场。

该项目实现从垃圾源头分类、中端运输到末端处置的全链条管理，先试先行，充分利用互联网技术，积极探索垃圾智慧分类运营模式，旨在为佛山禅城各镇（街道）及区提供垃圾分类的宣传、培训、宣教、督导、检查等多方面的协管服务。提高居民生活垃圾知晓率、参与率和准确率，提高生活垃圾减量化、资源化和无害化，最终实现全区生活垃圾分类全覆盖。

侨银垃圾分类 - 智慧云平台

在靖安，侨银股份垃圾分类项目采用垃圾分类智能称重、满溢警告、智能扫脸、智能除臭、烟雾警报和自动防火等最新技术，并且使用了垃圾分类智慧云平台+用户端微信小程序+巡查管理APP，做到了垃圾分类投放、收集、中转、运输、处理的全生命周期管控。靖安模式得到习近平总书记在全国生态环境保护大会上的点名表扬。



侨银垃圾分类智慧云平台

再生资源

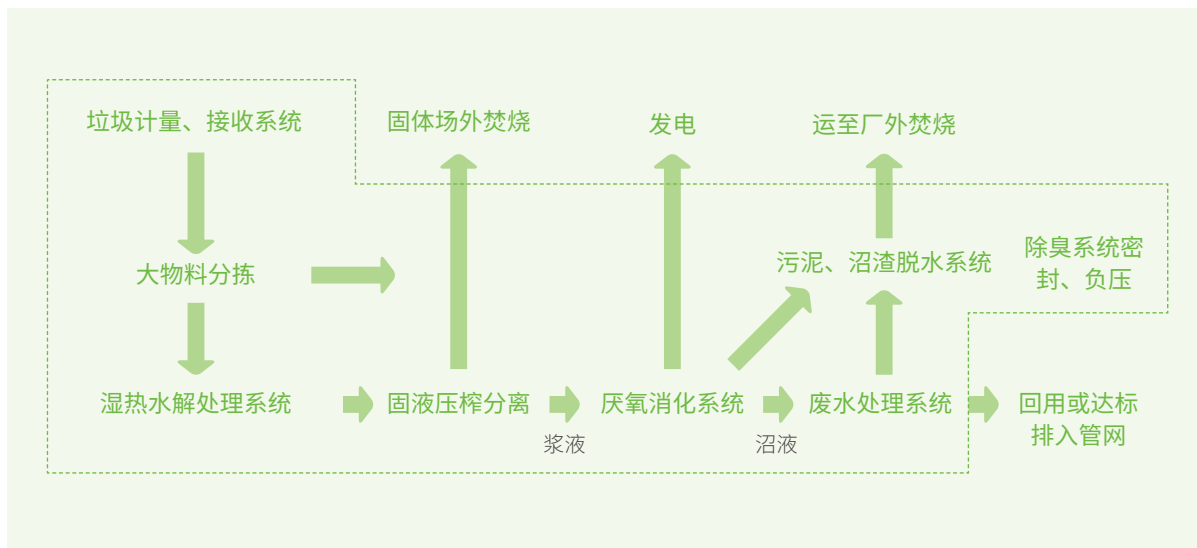
垃圾发电实现可再生能源，能够同时实现供应清洁能源、治理环境污染和应对气候变化，是实现碳中和目标的有效措施之一。侨银股份遵循垃圾处理无害化、减量化、资源化准则，因地制宜，合理开发利用固废垃圾，实现再生资源利用，生产绿色电力，有效应对环境问题和能源危机。

公司携手科研院所共建固废处置，打造智慧环卫运营管理新生态，建立专业研发和运营团队，包括厨余垃圾处理团队、渗滤液处理团队、沼气发电团队。通过不断提升技术研发水平，围绕资源高效循环利用积极开展再利用技术、资源化技术、系统化技术等关键技术研究，突破制约循环经济发展的技术瓶颈，挖掘清洁机遇，实现垃圾焚烧发电，最大程度地将垃圾变废为宝，优化能源供给结构，减少二氧化碳排放，为生态环境安全提供保障，创造更多循环经济效益。公司大力引进行业顶尖专家和高级人才，目前具有国家一流水平的专家 740 余人。针对技术运营和提升，共计制定方案 113 个。



厨余垃圾处理发电—李坑综合处理厂

厨余垃圾处理一直是城市环保建设的一大难题。厨余垃圾处理项目—李坑综合处理厂，作为目前全国厨余垃圾处理规模最大的环保项目，结合厨余垃圾分选难点，在前端分选与沼渣处理上做出系列技术创新与实践，按照绿色、循环、负碳、和谐的设计理念，在厂内做足水、气、渣的小循环，厂外做通大循环，将厨余垃圾“变”清洁能源，助力建设低碳城市。项目缓解广州“垃圾围城”压力、完善“垃圾处理”格局、实现“绿色发电”效益，是一项集环境效益、社会效益和经济效益显著的民生工程。



李坑项目是采用热水解技术在厨余垃圾处理领域的第一次大规模运用，从试运营到商业运营，项目公司做了三方面的努力：一是管理统一，二是技术完善，三是打通外循环。项目采用“预处理（大件分拣+热水解+两级压榨制浆）+湿式厌氧消化+沼液处理系统+沼气发电综合利用系统+厌氧沼渣和污泥处理系统”组合工艺，同时配套臭气收集处理系统、自动化控制和办公等系统，实行污染物净化达标排放，并利用有机物产生沼气实现清洁能源发电。沼气发电系统采用“自发自用、余电上网”的方式进行运作，沼气发电机组比燃煤机组的启动时间更短、运行负荷范围更宽，具有更好地调峰性能的优点。

项目不仅为广州厨余垃圾减量化、无害化、资源化处理进行有益探索，对建设广州清洁、安全的能源供给体系也具有重要意义。截至 2021 年底，李坑综合处理厂实现日处理 **750 吨** 厨余垃圾目标产能，累计处理厨余垃圾 **超 20 万吨**，预计日产沼气 **4 万立方米**，年发电量约 **4800 万度**（可满足 **4 万户** 居民一年的用电需求），每年可减少约 **4.79 万吨** CO2 排放量。



李坑综合处理厂区图

再生利用—利川垃圾焚烧发电

侨银股份利川市垃圾焚烧发电项目，利用焚烧处理，清洁供电。项目选用节能、环保、先进可靠的机组设备，达到提高生产效率，减轻劳动强度，改善工作环境的效果。项目设计在满足生产工艺要求的情况下，尽量少占土地，建筑物尽量集中布置，留出更多的绿化用地，同时加强能源再利用，实现绿电结构升级。

目前该项目处于详勘及厂区设计初步阶段，已完成立项批复、可研批复等工作。焚烧线建成后，年可处理垃圾 **25.5 万吨**，额定工况年均发电量为 **1.04 亿 kWh**，折算成标准煤量，年可节约标准煤 **1.27 万吨**（当量值）。扣除焚烧工程所需的厂用电量后，年可向电网供电 **8500 万 kWh**。

零排放

侨银股份大力开展“零排放”，构建资源循环型产业体系和废旧循环利用体系，包括对污水等二次回收利用。侨银股份对污水排放和处理进行全面的监督与管理，建立大型综合处理厂项目，实现水资源的循环利用，对生产过程中的污水进行有效收集、处理和管控，并对相关污水处理设施进行日常维护和管理，推动实现碳达峰、碳中和，促进生态文明建设。

广州萝岗福山循环经济产业园污水处理厂

侨银股份投资运营的福山循环经济产业园污水处理厂，是目前全国单体规模最大的垃圾渗滤液处理厂项目。针对废水来源的种类较多、水质复杂问题，项目分为高浓度废水、低浓度废水与浓缩液处理系统。垃圾渗滤液经过净化处理后，全部回用于园区，实现园区污水“零排放”，实现经济效益、环境效益、社会效益多赢，在广州水污染治理和节能减排方面发挥了重要作用。

公司推动精细化管理水平再上新台阶，积极承担社会责任，参与生态文明建设，以科技创新解决水脏的生态问题。截至 2021 年底，处理厂每日处理污水规模约 **3000 吨**，每年处理的污水约 **95 万吨**左右。



萝岗福山循环经济产业园污水处理厂区图

减碳目标

侨银股份积极通过节能、节材措施来降低能源消耗，间接达到降低碳排放的目的。公司贯彻落实绿色低碳战略，助力生态建设，编制《碳达峰、碳中和侨银行动方案》，努力提升能源资源利用率，通过绿色办公，推动垃圾分类，植树造林，采购具有环卫属性的新能源汽车等方式为低碳经济助力。

绿色办公

侨银股份积极倡导低碳出行，采用公共交通或搭乘同事顺风车方式通勤，79% 以上使用线上会议。此外，公司大力推广无纸化办公，逐步建立一整套电子化（OA、邮箱）、网络化工作模式，规避无效打印，积极推动电子签。在电器使用方面，严格执行空调温度控制标准，提倡办公室的夏季室温不低于 26 度，冬季不高于 20 度，节约照明用电，不使用或外出时及时关闭电源，降低电力负荷，减少耗电量。通过节约用水等一点一滴的举措，减少二氧化碳排放，促进资源的再循环与可持续发展。

植树造林

侨银股份积极践行碳中和行动，争当生态文明的“传播者”，绿色家园的“守护者”，以实际行动投身绿化递增行动，参与植树造林。2021 年开始，每年由侨银慈善基金安排资金用于植树造林，计划形成“侨银碳中和基地”。公司按照“扩量增绿、见缝插绿、提档升级、造绿造景”的绿化原则，坚持多树种、多品种合理搭配，进行荒滩闲地复垦植绿、造林造景结合行动。例如，公司实地组织各部门在广州职工公益林义务植树，共同打造百亩樱花林，进一步美化家园，不断改善人居环境。

垃圾分类

侨银股份作为人居环境综合提升服务商，需以身作则，为环保贡献自己应尽的一份义务和力量。从 2018 年 1 月开始总部持续开展办公区垃圾分类检查工作，“侨银模式”垃圾分类以“干湿要分开，有害单独放”为指引总原则，办公室保洁员每天定时检查各垃圾箱，随机抽查垃圾袋，若发现错投情况，根据垃圾袋上编号追溯投放者，并与部门绩效挂钩。通过垃圾分类“侨银模式”，不断减少垃圾给我们的工作和生活带来的危害，实行垃圾分类回收和处理化害为利、变废为宝。

新能源应用

侨银股份积极落实国家推广应用新能源的政策，践行交通运输绿色低碳行动，大量采购新能源汽车作为环卫车。新能源环卫车具有噪音小、低能耗、零排放、操作便捷等特点，且车辆均安装导航定位系统、对讲系统、实时视频监控系统，可实现车辆作业质量和故障信息实时报送与作业全程监控，大大提高环卫管理效率和作业质量。此外，还搭载环卫智能装备，全面实施以大数据为支撑、以现代智能机械为主体、以智慧环卫云服务为手段、以超洁净为目的的 4.0 服务模式，真正实现环卫管理 100% 机械化、智能化和精细化，是公司积极提高大气污染治理效果的有力举措。

乡村振兴

“中央一号文件”指出下一步农村工作的重点将是全面推进乡村振兴，中共中央办公厅、国务院办公厅《农村人居环境整治提升五年行动方案》强调，有效治理生态宜居将是农村人居环境提升的重点，这与侨银股份的核心战略“人居环境综合提升”高度契合。侨银股份积极站在国家政策的高度，深入贯彻理解国家战略，研究行动路径，坚持前瞻性思考与全局性谋划，开拓多元化业务，实现全产业链覆盖，以更好推动可持续发展。

侨银模式助力美丽乡村发展

侨银股份把握“以生态文明引领乡村振兴”战略要义，积极配合当地政府，投身农村人居环境综合整治行动，改造生活条件，加强基础设施建设。公司结合乡村振兴战略五大目标，推出“精耕计划”，成立侨银乡村环境投资公司，主动参与服务乡村环境整治项目，为激活乡村资源要素提供了源头活水，发挥了桥梁作用。用“创新之犁”耕耘希望田野，保护乡村生态优势，让良好生态成为乡村振兴支撑点，将生态美丽和农民富裕有机融合，让村容村貌整体提升走上现代化的“快车道”。

2021年3月，公司正式成立“实施乡村振兴战略领导小组”，将乡村振兴行动稳步推进、不断深入，以“城乡环卫一体化”为抓手，提供从市、县（区）到镇（街）、村、户的环卫服务区域一体化解决方案，公司乡村业务涵盖环卫清扫转运中转系统、乡镇污水与农村医疗机构废水处理、小型垃圾就地处理、公厕管理、公园管养等全链条一体化服务，与各地政府职能部门携手共进，从人员配备、技术引进、设备购置、要素配置、资金投入、公共服务等方面综合考虑，为乡村振兴筑就“硬核”支撑，形成贯通城乡的格局。

乡村振兴优势

建立完善的组织保障机制

通过成立乡村振兴战略领导小组、乡村环境投资公司，全面建立乡村振兴组织领导机制，抓好乡村“组织振兴”第一工程。

建立科学的乡村环境综合管理体系

通过结合环卫一体化业务建设乡村环卫全产业链全周期收转运体系、乡村全域数字化管理平台，对人和车、中转站等环卫设施设备进行科学合理的配备和建设，一揽子解决乡村治理系统化、现代化难题，全面提升乡村治理服务效能。

建立可持续的长效机制

通过参编《城乡道路保洁作业质量标准》《乡镇厨余垃圾预处理技术规程》等国家级行业核心标准，引领行业规范，可持续地推动乡村人居环境提升工作。

提供丰富的就业机会助力产业振兴

通过项目进驻吸引就业，变输血为造血，解决当地贫困户就业问题，如固始县城乡一体化生活垃圾综合治理 PPP 项目，通过招录贫困户到项目就业，助力脱贫攻坚。同时通过深挖农村“扫帚”艺人资源，增加村民在家门口就业岗位，树立发展农村经济典范。

乡村振兴—标杆项目

侨银股份运营乡村振兴项目总额已超 60 亿元，项目主要分布在江西、广东、河北、湖南。随着乡镇及农村人居环境整治服务积极走入市场，乡镇及农村地区仍有较大的环卫及配套服务市场空间，公司下沉乡镇完善“大管家布局”，成长空间广阔。

乡村环境整治项目

- 总金额超 26 亿元的利辛县城乡环卫一体化工程项目
- 国家农村垃圾分类处理示范县项目——江西靖安县生活垃圾分类及乡镇环境整治项目
- 江西省体量最大的环卫 PPP 项目——安福县城乡环卫一体化 PPP 项目
- 农村改厕典型项目——唐县农村环境卫生保洁市场化暨农村厕所改造长效管护机制项目
- 公园管养示范项目——茂名露天矿生态公园环卫保洁、绿化管养服务项目

截至 2021 年底

主动参与服务全国乡村环境整治项目近

60 个

助力固始县王岗村、南沙区深湾村等打造

“全国乡村治理示范村”

侨银股份大荔垃圾转运项目

2021 年，大荔县农村生活垃圾资源化处理项目启动运营仪式隆重举行，侨银股份积极响应陕西省政府“争做生态文明建设排头兵”的号召，紧跟大荔县政府“创建省级农业高新技术示范区”的步伐，结合大荔县的环卫现状，实现农村生活垃圾全收集、全转运、全覆盖，率先建成“村收集、镇转运、县处理”的垃圾资源化处理大荔模式，对于深化美丽乡村建设，改善农村人居环境，推动乡村振兴工作迈上新台阶。



大荔县农村生活垃圾资源化处理项目启动运营仪式

03

智慧环卫 筑就硬核支撑

理念

数字化变革带来更大范围、更深层次的科技革命和产业革命，也为环卫行业带来更多发展潜能。侨银股份建立“侨银智慧环卫平台”，打造一个面向全国环卫服务的管理和数据分析平台，以数字化驱动再创新、再发展，以系统化推进管理运营精细化、高效化，赋能环境服务的各个环节，打破区域上的信息壁垒，实现公司整体的降本增效。

我们的行动

- 智慧物联
- 一网统管
- AI大数据

SDGs对标



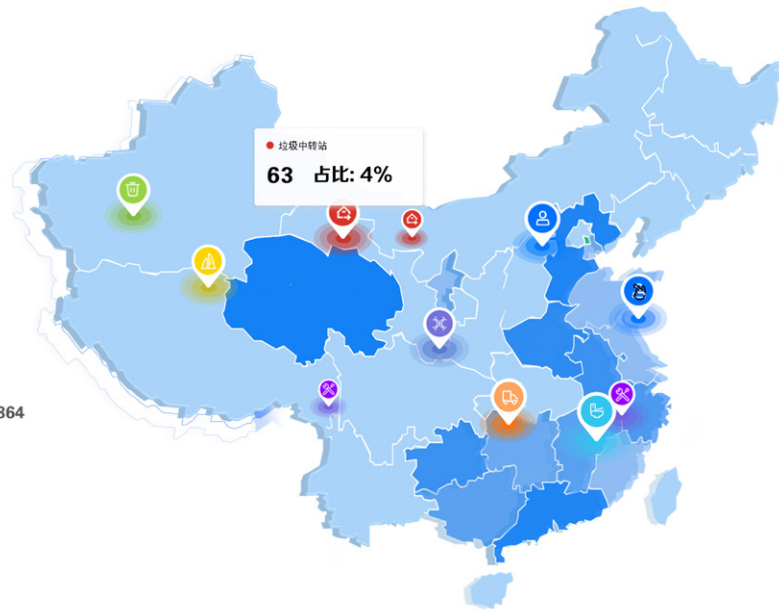
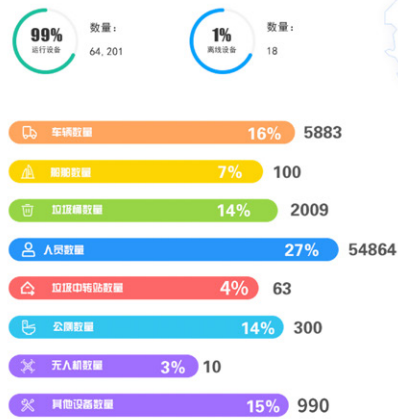
QIAOYIN
COMPANY LIMITED
侨 | 银 | 股 | 份

侨银股份建立“侨银智慧环卫平台”，打造一个面向全国环卫服务的管理和数据分析平台，以数字化驱动再创新、再发展，以系统化推进管理运营精细化、高效化，赋能环境服务的各个环节，打破区域上的信息壁垒，实现公司整体的降本增效。

“侨银智慧环卫平台”通过智慧终端平台，实现对环卫服务所涉及的人、物、事构建全时段、全方位的实时管理，通过平台的即时预警、精准指挥、精细调度及全面控制功能，帮助企业进行智能监督和科学决策，提升作业效率与作业质量，奠定坚实技术基础。



64,219 入网总数量



智慧环卫系统页面

智慧物联

侨银智慧环卫系统通过“物联网”实现车辆、船舶、垃圾桶、人员、垃圾中转站、无人机、公厕等，具备全面感知、可靠传送、智能处理特征，使控制中心可以用更加精细和动态的方式管理经营，将作业区域进行精细化、网格化划分，作业路线、作业人员、作业量规划合理，日常作业实施常态化监管，并建立应急管理保障机制，将工地监控系统、环卫传感设备与安全管理相结合，建立完善的人员管理及安全隐患处理机制，整体提高公司整体信息化能力。



截至 2021 年底

侨银智慧环卫数量入网总数达到 **64219** 个

实现运行设备 **99%** 在线



车辆全生命周期管理



智慧停车大数据可视化平台

一网统管

侨银智慧环卫系统秉持“一网统管”的思路，涵盖环卫一体化服务、智慧城管建设、市政管养、公厕管养，园林绿化养护、水体维护，公共物业、城市停车服务、工程建设等业务，将外部服务能力和内部业务一体化打通。通过客户管理、供应链管理、作业管理、采购管理、仓库管理以及运输管理模块的全面覆盖，快速实现信息化，提供给企业骨干人员，以利于捕捉市场机会、合理配置企业资源、优化组合生产要素，进而提高企业经济效益和竞争力。

智慧人员管理

通过智能环卫终端对项目一线作业人员的工作状态进行智慧管理，如上班、下班、迟到、早退、在岗、脱岗、坐岗、负工时、作业里程等。



侨银垃圾分类智慧云平台

人员作业区监测

作业区监控报警，自动发现作业人员未到岗、调整作业区或者其它异常，并提示用户去确认处理

人员精准绩效

自动统计每天人员的出勤、作业区巡查次数、总作业里程、作业时长、停留、离开数据，系统自动计算出当天的绩效得分

人员自动排班

系统根据人员历史 1 个月的上下班时间大数据，自动生成每个人每周的排班信息表，只需要管理员临时调整人员的请假与临时调班

人员智能考核

根据监管信息进行数据统计，形成各种报表，方便监管人员进行管理决策。统计范围包括人员作业结果汇总统计、作业过程统计、人员考勤信息统计和违规情况统计

AI 大数据

公司业务发展和决策中，经常需要预测型和建议型的指标辅助。以往由于专业性，这个过程通常是由专业数据挖掘工程师完成。而侨银系统以 AI 与大数据分析结合，通过可视化操作页面，直接通过拖拽式完成深度分析，利用高质量的数据进行数据建模，预测分析数据，制作数据报告，实现采购管理、CRM 管理、智慧项目管理、物联管理、人事管理和财务管理各功能模块之间无缝衔接。

截至 2021 年底

智慧环卫系统已在全国范围内的 26 个省市共

170 个项目

实施管理，覆盖所有环卫工人作业服务。

智慧环卫系统—人工智能 AI 模块大数据

采购大数据分析

- 年度、季度、月度采购需求分析
- 年度、季度、月度采集金额趋势分析
- 大区、项目的采购类型、采购区域、采集金额对比分析
- 供应商服务对比分析、存库分析

客户大数据分析

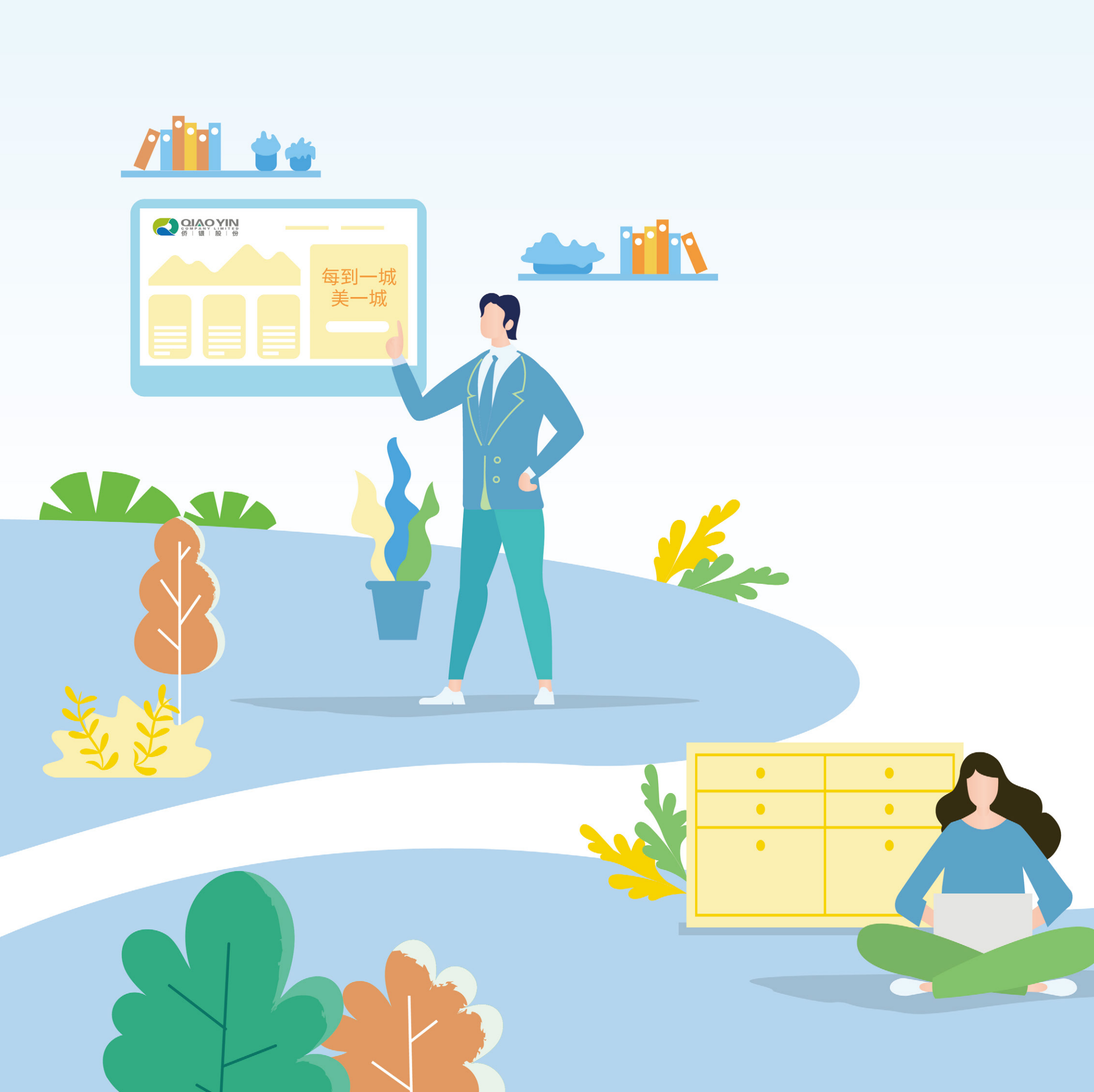
- 客户总数、客户类型、客户分布、客户来源分析
- 客户年度、季度、月度新增趋势分析
- 客户拜访情况分析
- 客户满意度、客户流失分析

项目大数据分析

- 全国大区分布情况分析
- 全国大区所有项目分布情况分析
- 项目作业类型、项目作业面积、项目人员、项目车辆分析
- 年度、季度、月度项目作业进度分析
- 年度、季度、月度项目作业质量分析

信息化大数据分析

- 车辆信息化配备情况分析
- 人员信息化配备情况分析
- 船舶信息化配备情况分析
- 中转站信息化配备情况分析
- 无人机、无人车扫、无人巡检等人工智能配备情况分析



04

强才振企 守护军团荣耀

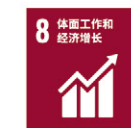
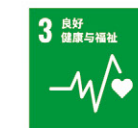
理念

作为全国领先的“人居环境综合提升服务商”，侨银股份视人才为最宝贵的财富。公司秉承“一支军队，一所学校，一个家庭”的企业精神，怀着“德才兼备、任人唯贤、人尽其才”的人才观，致力于为员工构建价值实现、成长赋能、和谐共生的平台。公司不断完善人才策略、优化薪酬福利体系、关爱员工身心健康，为员工营造舒适的办公和生活环境、激发员工的工作热情和创新精神，让员工将自我价值与公司价值相结合，实现与公司共同发展和进步。

我们的行动

- 凝聚侨银精英
- 赋能人才发展
- 携手温暖同行

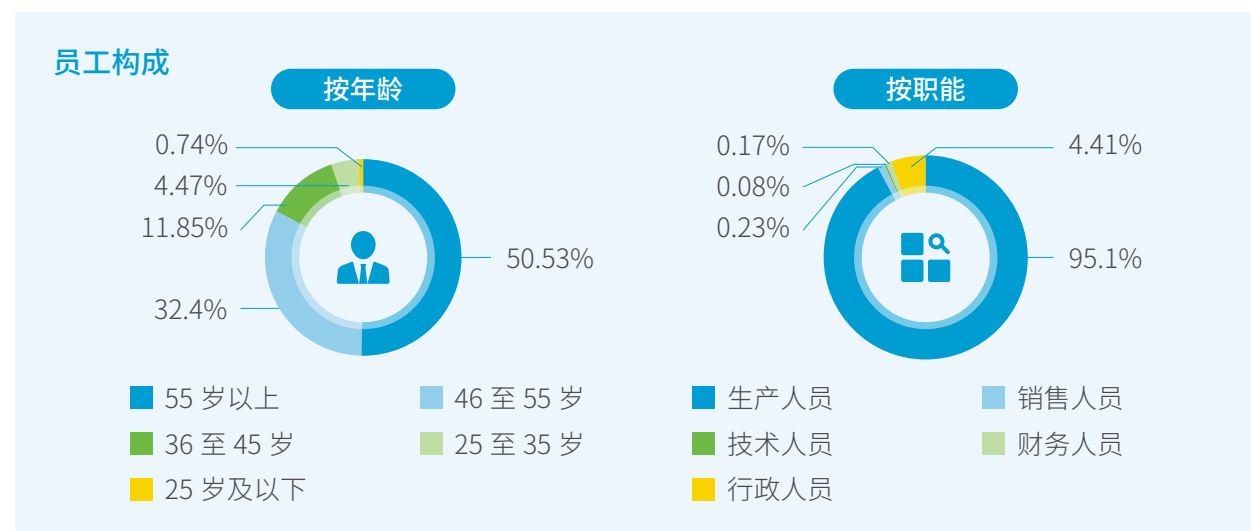
SDGs对标



凝聚侨银精英

侨银股份坚持秉承“一支军队，一所学校，一个家庭”的企业精神，理解、尊重、关心员工的工作与生活需求，为其提供相应的生活保障和工作保障，公司制定《招聘管理办法》，规定招聘时不受人种、肤色、年龄、性别、种族或民族、残疾、怀孕、宗教信仰等因素的影响，会优先考虑给贫困户、特困户、残疾人提供就业机会，尤其是农村项目，优先安排低保户的工作岗位。

公司积极探索企业民主管理工作，发扬职工主人翁精神，建立《监察举报管理办法》，保障广大职工当家作主的权利，规定各分、子公司及项目应在办公场所墙面位置张贴举报方式，举报人可以通过电话、信函、面谈等渠道向审计监察部进行举报。此外，公司提倡实名举报，并对实名举报人的个人信息进行严格保密。



薪酬

侨银股份为实现“吸引人才、留住人才、激励人才”的目的，公司实行公平合理的薪酬福利管理体系并制定《薪酬管理办法》，严格按照《中华人民共和国劳动合同法》和有关劳动法律法规的规定，向员工提供与市场水平一致而有竞争力的薪酬，并继续不断完善薪酬体系，按照国家相关法律法规切实保障职工的权益。

公司制定《绩效管理办法》，建立高级管理人员的薪酬与公司年度目标挂钩的绩效考核激励约束机制。公司高级管理人员实行基本薪酬与年终绩效考核相结合的年薪制，年终绩效根据公司年度经营目标以及高级管理人员的年度工作目标完成情况，由绩效管理小组对高级管理

人员进行年度绩效考核，并根据绩效考核结果发放年终奖。报告期内，公司绩效管理小组根据实际情况对公司高级管理人员进行了年度绩效考核工作，严格执行公司的管理制度。

为更好的调动员工的积极性，公司审议通过《2022 年股票期权激励计划（草案）》，进一步将外部激励与约束变成自我激励与自我约束，激发员工的积极性，实现公司与员工的共赢。此外，公司制定《市场开发激励办法》，激励每一个员工主动参与、积极支持和密切配合市场开发工作，通过激励体系的正面作用，端正员工工作态度，激发员工工作热情，提升优秀员工保留度和员工对公司的忠诚度，确保公司各项工作指标顺利完成。

福利

侨银股份力求通过多种途径和方式，为公司全体员工营造“一个家庭”般的氛围，让每位员工感受到家人般的温暖关怀。



暖心年“礼”

2021 年 1 月 29 日，侨银股份主动响应“就地过年”，积极支持国家做好疫情防控工作，出台“亲情套餐”倡议书并全公司下发。这份饱含亲情的通知，不仅包括加强日常疫情防控倡议、给员工送上新春礼包等，更有把年货礼包寄给留守老家的员工家属们的举措，让留守群体亲情不缺席。倡议书发出后，全国项目公司迅速响应，纷纷召开“就地过年”动员会，确保员工安全、企业有序、社会安稳。侨银股份以人为本，“就地过年”不只是发出倡议和动员，更落实工资、福利、奖金等物质保障。另外，各地项目管理人员更以身作则，就地过年，坚守岗位，关心关爱就地过年的员工，让异地过节的员工安心、放心、暖心。



公司给员工寄送过年物资，让“就地过年”更具人文温度

赋能人才发展

为了充分、合理、有效地管理和使用人才资源，侨银股份制定《职级体系管理办法》，规定员工的职业发展遵循由低到高、逐级晋升原则，并且鼓励员工专精所长，随着技能与绩效的提升，员工都可在各自的通道内获得平等的晋升机会。

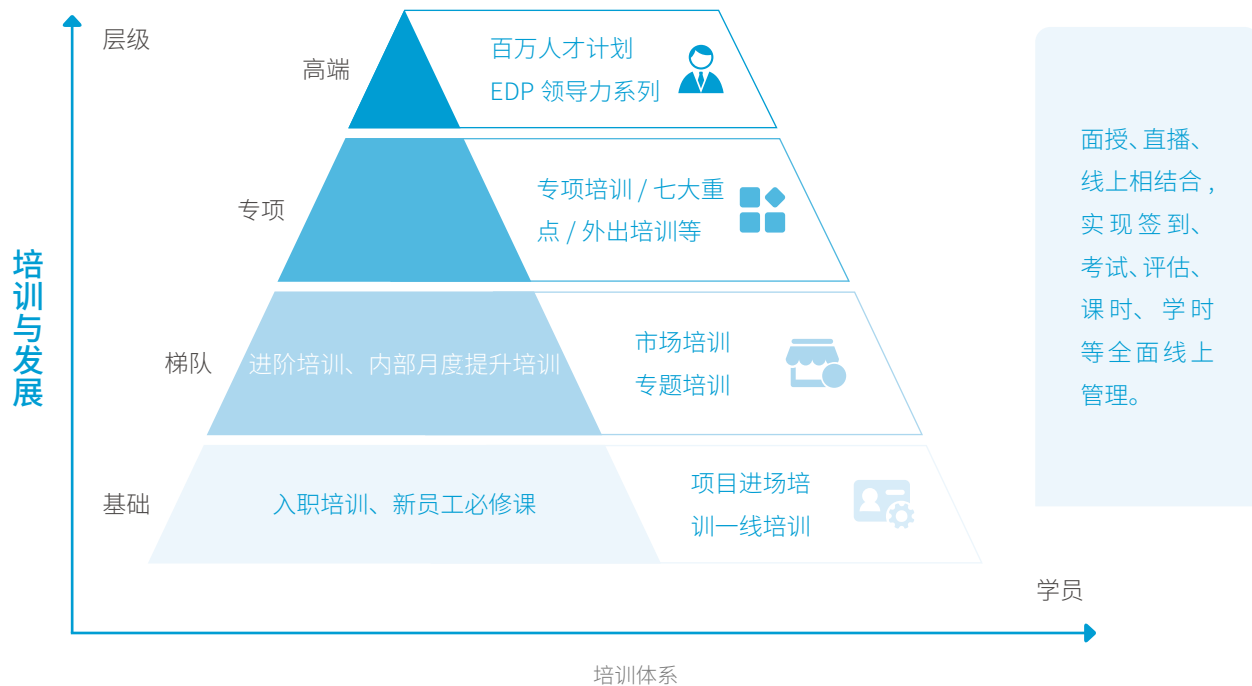
侨银股份搭建全方位的员工培训体系 -- 侨银大学堂。学堂以“满足组织战略发展”为人才培养目标，以“通识教育、专业教学、结合实践”为培训理念，具体负责全公司员工培训开发工作，围绕项目、市场、职能三大版块，同时形成了“面授为主、直播和自学相结合”的学习和发展系统。侨银大学堂有100余名内部讲师，内部共开发120多门课程。另外，大学堂不断更新并完善教学电脑、视频软件、课程录制剪辑等教学软硬件设施，投资建成e-learning系统，联动内部HR系统并于2020年4月份正式开展线上系统教学，包括培训组织、课程管理、讲师管理、课时学时管理及线上自学等。

截至 2021 年底

侨银股份完成各项培训共计 **232** 场次

内部讲师 **100** 余名

开发课程 **120** 多门



携手温暖同行

员工关怀是企业贯彻“以人为本”核心理念，促进员工健康成长，实现企业可持续健康发展的重要途径。侨银股份秉持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全方针，强化生产运营中的安全保护意识，改善员工的劳动条件，保护员工在生产过程中的安全和健康，为实现“零人身伤亡事故、零生产事故、零设备事故”的管理目标而努力。

公司与时俱进，主动担负起关爱员工的职责，以实际行动建设和谐企业，为构筑和谐社会贡献力量。2021年公司举办了丰富多彩的员工活动，关心一线员工、帮助困难员工、关爱女性员工。公司积极举办爱心替岗活动、演讲比赛、技能比赛等方式提升员工技能，以春节祝福，生日会等节日庆祝等方式，帮助员工平衡家庭与生活，旨在营造良好的公司氛围，培养积极向上的员工心态，做好员工关怀，提高企业团队的凝聚力。

爱心替岗温暖同行

侨银股份的爱心替岗活动自2019年至今已连续举办了三届，每年环卫工人节，公司都会在选取的项目所在地开展活动，活动覆盖了韶关、乌鲁木齐、昆明、大连等多个项目。公司希望通过员工积极参与活动，让环卫工人在节日“歇一歇”，同时号召社会关注、尊重和关爱环卫工人，促进社会各界对环卫事业的理解和支持。2021年10月26日，侨银股份在广州南沙举办“爱心替岗温暖同行”主题活动，公司逾150名员工奔赴一线进行爱心替岗，主要分担垃圾收集、分类及其他绿化相关工作。此外，活动现场还举行了送温暖仪式，向环卫工人送去了超过350份食用油、大米、洗衣珠等爱心礼包。



爱心替岗活动

关爱残疾人

侨银股份制定《社会保险和残疾人就业管理办法》，2021年公司聘用近500名残疾人员工，并为符合条件的员工全额缴纳当地社会保险费用（免扣员工个人社会保险费用），另外还给予200元/月/人的生活补贴，对于持有壹、贰级残疾证的员工可享受2倍生活补贴。

汤圆灯谜闹元宵

2021年2月26日元宵节，侨银股份组织开展猜灯谜、吃汤圆等活动，与全体员工一起度过温馨美好的时刻。在侨银总部办公室“猜灯谜”活动热闹非凡，五彩灯笼高高挂起，喜庆又温馨。另外，昆明、阳西等项目纷纷组织吃汤圆活动，一碗热腾腾的汤圆，寄托着公司满满的温暖和关怀。



侨银股份欢乐闹元宵活动



05

戮力同心 共谋时代新声

理念

“十四五”规划纲要中强调“企业创新主体”，要求强化企业创新主体地位，鼓励领军企业组建创新联合体，开展联合攻关，是实现自立自强的重要途径。侨银股份秉持“共建、共创、共研、共享”的发展理念，致力于打造阳光透明、互利共赢的发展平台，与供应商、各级地方政府、知名金融机构、一流高校建立战略合作关系，共创产业合作、共研生态技术、共建阳光采购。此外，公司积极推动可持续发展，构建多层次、多渠道、全方位的公益帮扶建设，携手社会实现共建美丽中国的宏伟目标。

我们的行动

- 创新合作共赢
- 贡献和谐社会

SDGs对标

10 减少不平等	11 可持续城市和社区	12 负责任消费和生产	16 和平、正义与强大机构
17 促进目标实现的伙伴关系			

创新合作共赢

共研生态技术

作为中国城市环境卫生协会副会长单位，侨银股份积极践行和支持国家标准，主编《生活垃圾收集运输作业规程》《城乡道路保洁作业规程》，参编《生活垃圾收集运输质量标准》《城乡道路保洁作业质量标准》《餐厨垃圾集转运设施设置标准》《生活垃圾卫生填埋场运行维护技术规程》《园林垃圾收运技术规程》国家级团体级标准，引领全国行业规范发展。

侨银股份重视科技研发投入，重视知识产权保护，建立核心技术竞争力，规范公司知识产权保护管理、加强知识产权保护、防治知识产权流失。此外，公司鼓励员工创新研发工作，以企业为主体、专业为导向，提高企业核心竞争力。

侨银股份与华中科技大学、哈尔滨工业大学等一流大学建立合作关系，加快环保环卫技术研发速度，推动环卫服务精细化、标准化、现代化发展，共同破解产业发展难题。

侨银股份与广州大学企校合作

2020年12月，侨银股份与广州大学环境科学与工程学院在广州大学举行“侨银股份实习基地建设”签约仪式，标志着侨银股份与广州大学的企校合作正式启动。根据合作协议，学院将每年安排1-2批实习生到侨银股份实习工作。人才是企业发展的关键资源，也是一种无法估量的资本。通过与广州大学等优质高校的合作，侨银股份将在人才培养方面实现精准引进。



广州大学“侨银股份实习基地建设”签约仪式

截至 2021 年底

侨银股份累计持有专利达 **170** 多项

并成功自主开发了 **9** 项环卫环保行业运行管理、自动化控制系统软件，为各类项目提供先进的技术支持。

共创产业合作

21世纪世界进入以信息产业为主导的经济发展时期，为建设数字中国，提升城市智慧化水平，推行城市楼宇、公共空间、地下管网等“一张图”数字化管理和城市运行一网统管，侨银股份作为A股“中国城市管理行业第一股”，不仅布局“城市大管家”战略，更积极与其他行业合作，推动智慧城市大管家的落地。

侨银股份与阿里云签署深度合作框架协议

2021年4月，侨银股份与阿里云计算有限公司在广州签署深度合作框架协议，双方共同助力建设智慧城市大管家综合大数据平台，推动新型智慧城市管理发展模式创新、应用能力创新、服务水平创新，推进人居环境综合提升，以智慧城市大管家为核心，充分发挥双方优势，助力公司实现跨域多维的“大城智管、大城细管”的新型智慧城市综合服务体。

共建阳光采购

为加强侨银股份的采购管理，提高采购效率，降低采购成本，侨银股份根据国家法律、法规，结合公司实际，修订《采购管理办法》，并制定《采购部开标指引》，进一步规范采购行为。公司建立分类分级的供应商管理机制，建立供应商寻源、认证、选择、合作、采购评估机制和激励、淘汰制度，实现供应商的闭环管理，对近两年合作的所有供应商建立供应商信息库，并对供应商的质量、服务等各维度表现情况进行综合评价和评分。供应商评价结果作为公司供应商资格审查、邀请、配额分配、产品检测、供应商分级、供应商评优等工作的重要基础数据。

供应商评价成绩及等级划分

黑名单供应商	待改进供应商	一般供应商	优秀供应商	战略供应商
供应商评价成绩： [0,60)	供应商评价成绩： [60,70)	供应商评价成绩： [70,80)	供应商评价成绩： [80,90)	供应商评价成绩： [90,100]

公司始终秉持廉洁透明的合作宗旨，与供应商签署《阳光合作协议》，从源头杜绝违规违纪事件发生，促进公司及商业伙伴的经济活动健康有序开展，弘扬商业正气。通过建立供应商开发小组，专职负责对供应商的开发和考察，跟进供应商的过程管理以及对供应商进行评估，提高整体的招标采购效率以及降低采购过程的廉政风险。

公司致力于与上、下游一起，联合打造负责任供应链。在供应商筛选过程中，公司将环境保护、安全健康等纳入考虑因素，与供应商签署《环保承诺书》，也要求供应商提供质量管理体系认证、环境管理体系认证、建筑业企业资质等证书。

公司一直坚守和秉持“降本增效”的工作目标，2021年公司通过招标采购、询比议价等不同形式采购方式同时结合采购申购前端量控，有效减控采购成本。

采购方式

公开招标	邀请招标
选型	询价采购
竞争性谈判 / 磋商	单一来源采购

2021 年

工程、设备等各项招标采购质量整体合格率 **85** 项 **98** %

贡献和谐社会

侨银股份长期坚持社会公益事业，抗击疫情、支持贫困学生、关爱环卫工人，为建设美丽中国、构筑和谐社会做出了不懈的探索和努力。为推动公共环境卫生安全防控事业的健康、可持续发展，公司专门出资 2000 万元成立了广州市侨银慈善基金会，用于扶贫救灾、疫情防控、公共环境卫生安全防控等公益事业。

支持乡村，帮扶弱小

公司在农村基础设施建设领域推广以工代赈方式，吸纳更多脱贫人口和低收入人口就地就近就业。2021 年，公司对口帮扶连州市龙坪镇东村等贫困村，为近 200 名退役军人、420 名残疾人提供就业岗位，解决困难人员就业问题。

对口帮扶困难乡村

侨银股份牵手广州市城管系统对口帮扶困难乡村——连州市龙坪镇东村，召开捐赠仪式，以 35 万元的扶贫资金帮扶该村。除此之外，侨银股份充分发挥资金、人才、技术、设备等优势，成立了帮扶小组，积极投入到帮扶工作当中。在调研走访中，小组与帮扶对象亲切交谈，深入了解他们的生活状况和具体困难，全力支持广州市城管委系统的扶贫工作，与困难家庭建立起帮扶机制，减轻他们的生活压力和负担，并鼓励他们坚定信心与决心，早日实现脱贫致富。

资助困难学生

人才是兴国之根本，教育是兴国之基，教育是兴国之途，公司长期资助湖南多个县城的困难学生，帮助学生完成学业。此外，公司还成立爱心助学公益基金，捐建了小学、爱心书屋等。



弱势儿童爱心捐助活动



扶贫助学行动



抗疫救灾，共建家园

新冠疫情从年初开始慢慢发酵，到超出所有人意料地迅速蔓延至全球，至今余威不减，侨银股份在疫情反复期间为打赢抗疫“持久战”贡献了来自公司的力量，组织员工共同抗疫，利用环卫机动性帮助应急救援，举办环保公益宣传活动，用实际行动为社会、共创美好家园而努力。

抗疫志愿活动

新冠疫情防控期间，公司员工全员在岗，冒生命危险奋斗在抗疫第一线，服务城市消毒灭脏，确保生活垃圾日产日清、重点地区每天至少消毒三次，用实际行动构筑抵御疫情的严密防线。

荔湾疫情捐赠活动

2021 年 5 月，公司向荔湾区站前街道、西村街道、荔湾区卫生健康局捐赠了近 60000 个口罩，公司希望通过捐赠口罩的方式，为坚守岗位的一线工作者提供防护保障，以实际行动支援广州疫情防控工作。

万里清洁行动

公司每年开展“万里清洁行动”，组织员工走上街头捡拾废弃物，宣传介绍垃圾分类等环保知识。公司希望通过举办公益年会，宣传环保生活，带动更多公众关注环保、热爱环保，自觉加入到保护环境的队伍中。活动面向全国，吸引政府、企业、民间组织等一起参与，成为极具社会影响力、社会价值和发展潜力的大型户外公益环保活动。

环卫应急队伍

公司打造了一支专业、高效的环卫应急队伍，积极协助政府部门抢险救灾。面对台风、暴雨、火灾、雪灾等灾害事故，侨银人勇挑重担，率先加入到抢险救援队伍中，为保护人民群众的生命财产安全作出了突出贡献。



未来展望

立足当下，展望未来。2022年是实施“十四五”规划的重要一年，也是我国进入全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军新征程的重要时期。

侨银股份将抢抓机遇，围绕公司发展战略，强化科技创新引领，在“城市大管家”的战略定位下，全面推进公共环境卫生管理、公用设施维护、城市能源管理、无废低碳、城市循环经济、乡村振兴六个战略举措，形成一套全国领先的城乡公共人居环境管理服务体系。以推进生态文明建设，助力建设美丽中国为出发点，以践行可持续发展理念，探索实现“双碳”目标新路径为着力点，持续提高侨银服务品质，坚持崇实求精、守正创新，主动融入国家发展大局，不负时代，不负人民，为祖国青山绿水、蓝天净土贡献侨银力量！

指标索引

目录	GRI Standards	CASS-4.0	
关于本报告	GRI 101	P1	
走进侨银	公司简介	GRI102	P4.3
	发展历程	GRI102	P4.2
	企业文化	GRI102	P4.1
	数说侨银	GRI201	A2
	侨银 2021 荣誉	GRI201	A3
可持续发展管理	实施性议题分析	GRI 102	G2.1
	利益相关方参与	GRI 102	G6.1、G6.2
行稳致远 强健公司治理	三会运作与合规管理	GRI102、GRI103	M1.1、M1.2、M1.4
	投资者关系	GRI102	M1.2
	风险管控	GRI102	M1.1、M1.8
	廉洁从业	GRI205、GRI206	M1.3
	党建引领	GRI102	M1.2、M1.3

目录	GRI Standards	CASS-4.0	
绿色人居 服务国之大计	城市大管家	GRI103、GRI201	M2.14、M2.15、M2.18
	无废低碳	GRI302 GRI303 GRI306	E1.3、E2.3、E2.7、 E2.9、E2.18
	乡村振兴	GRI413	S1.4 S4.9
智慧环卫 筑就硬核支撑	智慧物联	GRI103	M2.1、M2.4
	一网统管	GRI103	M2.5
	AI 大数据	GRI103	M2.5
强才振企 守护军团荣耀	凝聚侨银精英	GRI401 GRI402	S2.1、S2.2 S2.3、S2.4、S2.10
	赋能人才发展	GRI404	S2.14、S2.16
	携手温暖同行	GRI405	S2.12
戮力同心 共谋时代新声	创新合作共赢	GRI203 GRI407	M2.6、M2.7、M3.4、 M3.5、M3.6
	贡献和谐社会	GRI413	S4.1、S4.5
指标索引		A5	
读者意见反馈表		A6	

读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您百忙之中阅读《侨银城市管理股份有限公司 2021 年社会责任报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，并有效促进公司提升履行企业社会责任的能力与水平，我们真诚期待您的意见和建议。

选择题（请在相应位置打√）

1. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

2. 报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？

非常好 好 一般 较差 差

3. 您认为侨银股份在经济责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

4. 您认为侨银股份在环境责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

5. 您认为侨银股份在安全管理方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

6. 您认为侨银股份在员工责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

7. 您认为侨银股份在社会责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

8. 报告披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

非常好 好 一般 较差 差

9. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是 否

开放性问题

您对侨银城市管理股份有限公司履行社会责任及本报告有任何意见与建议？

您的联系方式：

姓 名： _____

电子邮箱： _____

职 务： _____

电 话： _____

工作单位： _____

联系地址： _____

您可以通过电话、电子邮件或快递寄送方式向我们反馈您的宝贵意见或建议，我们的联系方式如下：

联系部门： 证券部

联系电话： 020-87157941

电子邮箱：
zhengquanbu@gzqiaoyin.com





侨银城市管理股份有限公司
QIAOYIN CITY MANAGEMENT CO., LTD.

地址：广州市天河区五山路 371 号中公教育大厦 10 楼

电话：020-87157941

邮编：510000

公司主页：<https://www.gzqiaoyin.com/>

扫一扫了解更多！

