



股票代码：002973



2023年 社会责任报告

侨银城市管理股份有限公司

关于本报告

报告说明

本报告是侨银城市管理股份有限公司发布的第 3 份社会责任报告，披露了公司 2023 年度在环境、社会及公司治理等责任方面的发展实践和主要成效，帮助企业投资者、合作伙伴、员工和其他利益相关者深入透视公司的社会责任实践活动。

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的法律责任。

时间范围

2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容适当溯及以往年份并增加 2023 年相关的期后事项。

报告称谓

本报告组织范围覆盖侨银城市管理股份有限公司（简称“侨银股份”、“公司”或“我们”）及其下属（分）子公司。

编制依据

- 联合国 2030 年可持续发展目标（SDGs）
- 全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告编写指南》（GRI Standards）
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-ESG 5.0）
- 中国国家标准《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）
- 《可持续发展会计准则委员会准则（SASB Standards）》
- 香港联交所《环境、社会及管治报告指引》
- 《央企控股上市公司 ESG 专项报告编制研究》
- 《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》
- 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》

报告获取

本报告以电子版形式发布，可在深圳证券交易所网站（<http://www.szse.cn>）及公司官网（www.gzqiaoyin.com）查阅。

目录



关于本报告	01
董事长致辞	03
指标索引	73
读者反馈	75

无废城市	
俏扮城市银装	
城市大管家	33
绿色低碳	35
乡村振兴	40

走进侨银股份	
企业概况	05
荣耀时刻	07
年度大事记	09
我们的可持续发展之路	11

立足之本	
铸就行业之基	
信息安全	43
可持续供应链	45
创新引领	48
产业链共赢	53

专题	
AI 全赋能数智城市 打造新质生产力	17
落实精细服务 绣出“城市品牌”	19

以人为本	
栽培侨银英才	
侨银远征军	57
侨银大学堂	59
侨银大家庭	62

励精图治	
厚植侨银之根	
公司治理	23
合规运营	25
投关管理	28
党建铸魂	29

回馈社会	
奏响惠民之音	
社区沟通	67
公益慈善	71

董事长致辞

2023 年，中国经济战胜困难挑战，党的二十大精神落地生根，AIGC 在全球刮起了科技创新旋风，人工智能成为全世界竞相角逐的新领域，在市场变化、财政紧张的重重压力下，公司以新签订单总额 60.34 亿，新签订单年化总额 8.51 亿精彩收官。在行业内组建首个“城市服务产业联盟”，带领粤港澳大湾区逾百家优质企业、协会、商会抱团发展，打造招商引资“强磁场”。加速布局数智城市服务新赛道，成立数智城市研究院，助推“中国城市进化”强强联合。公司在艰难中孕育生机、变局中革新思维，在百舸争流中闯出一条新路！

以创新为前进之舵，锚准广阔市场。侨银从传统环卫起步，响应新型城镇化建设的号召，又制定了城市大管家发展战略，再迭代到城市全域综合治理服务，到如今，在习总书记提出的“新质生产力”的重要指引下，侨银以科技赋能产业，全面开拓“数智城市服务”新领域，为城市治理锦上添花。公司始终坚持守正创新，以新模式、新服务、新高度，不断发掘市场潜能，致力于提高城市全域综合治理服务水平，为推动中国城市进化贡献企业力量。

以数智为破浪之舟，进军万亿蓝海。习近平总书记创新提出“新质生产力”，为行业高质量发展指明前进方向。公司积极探索以数智创新推动产业创新的新路子，布局“数智城市服务”新领域新赛道，建立 1+1+3N 的智慧城市管理服务体系，推动城市管理服务的全域覆盖，以数智装备、数智城市、数智服务推动城市管理服务的全要素更新，打造“AI 全维度全场景赋能城市综合管理服务”的新模式。

以人才为乘风之帆，稳健驶向未来。公司始终秉承“一支军队、一所学校、一个家庭”的企业精神，致力于为各类人才提供成长的平台，坚持选才精准、常态盘点、分类储备、周期培养、以及轮岗锻炼。依托侨银大学堂的学习平台，全年线上线下共组织培训近 500 场，覆盖员工 22000 余人，“老客户新需求”、情绪管理等课程帮助员工拓宽认知。公司出台奖励政策，鼓励员工积极考证与进修学历，逐步提升团队整体水平；建立通透的晋升与奖惩机制，亮剑舞弊，为团队不断注入优质的新鲜血液。通过持续加强人才梯队建设，强化组织协作配合的能力，为企业长久稳健经营奠定坚实的人才基础。

以大爱为奋进之楫，蓬勃生命之源。公司作为上市公司，积极履行社会责任。成立侨银慈善基金会，聚焦环境保护、捐资助学、长者关怀等多个民生领域，以实际行动解民生之忧。公司在全行业内首家公布《员工生育福利方案》，为员工提供全方位的生育支持，彻底解决了员工在生育过程中的后顾之忧，为其他企业树立了榜样，有望推动更多企业关注和改善员工的生育福利。同时，公司利用好总部大厦的“主阵地”，图书馆、健身房、天面花园、员工食堂、接驳班车等软硬件设施一应俱全，员工活动俱乐部全年开展近 100 场文体活动，还为近 200 名资深员工颁发入职周年荣誉勋章，鼓励大家向榜样学习，忠诚实干，构建一个公平、和谐且充满激励的工作环境。

2024 年，是中华人民共和国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。新的一年，公司将在万变的市场中，与时俱进；在剧烈的变局中，保持初心；在日中必慧时，择机而动。公司将正确认识并勇于承担时代赋予的使命，充分发挥自身的能力优势，坚定不移建设数智城市服务新生态圈，提升城市智能化管理水平；持续构建无废低碳绿色循环产业链，提高城镇生态环境质量，勠力为美丽中国书写新篇。



走进侨银股份

企业概况

侨银城市管理股份有限公司(股票代码:002973.SZ)是中国第一家A股上市的城乡公用事业服务企业,中国城市管理服务行业领军企业。

公司于2001年成立,围绕“人居环境综合提升”核心战略,提出“@城市”全域综合治理服务模式,构建了集城市公共服务、微改造、特色经营为一体的现代化城市全域综合治理服务体系。20多年来,侨银股份持续探索城市高质量发展路径,如今,公司业务遍布全国26个省(自治区、直辖市)100多个城市,投资、建设、运营城市服务项目超400个,服务人口超2亿,服务“创文”“创卫”城市58个;公司员工逾7万人,拥有国家技术专利170余项;自有专用设备40,000多台,荣获各级荣誉2000多项;参与起草、主编、参编国家标准、团体标准10余项,引领行业规范。



全国 **26** 省
(自治区、直辖市)

项目服务覆盖
100+ 城市

投资、建设、运营
城市服务项目
400+ 个



创卫标杆

2023 年度 **90+** 项目受到高度赞扬



创文标杆

近 **200** 个项目
获得项目荣誉,包括但不限于质量标杆、先进集体、突出贡献集体、优秀环卫企业、示范案例等绩效

• 已有项目

• 将开拓区域

荣耀时刻

ESG 奖



荣获第八届时代金融金桔奖
“ESG 时代先锋上市公司奖”



“@ 城市——广州市白云区马岗项目” 案例荣获
“2023 上市公司 ESG 创新实践案例”

社会维度



斩获
“2023 创新引领品牌”



连续七年
荣膺“环卫十大影响力”企业

公司治理维度



荣获 2023 年度“诚信、品牌、质量、管理、
服务 AAAAA”企业



荣获“第二十五届上市公司
金信披奖”



荣获
“2023 最具投资价值奖”

环境维度



荣获“全国环境卫生管理行业
质量领先企业”



荣获
“广东省环卫工作突出集体”



荣获“2023 中国环卫数字
化转型典型示范案例”



荣登
“2023 中国环境企业 50 强”榜单

年度大事记

发轫广州—园林起步转型环卫

- 2001 年** · 侨银股份在广州成立，以园林绿化养护起家。
- 2008 年** · 立足城市管理刚需，业务从园林设计转型为环卫清洁。

服务升级—推进环卫一体化

- 2010 年** · 实施城乡环卫一体化，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；中标广州“绿色亚运”重点工程--珠江水域环境保洁项目。
- 2016 年** · 启用智慧环卫服务平台系统，倾力打造互联网生态企业。

A 股上市—城市大管家高速发展

- 2017 年 服务城市** · 以环卫一体化项目服务城市，覆盖城乡区域，纵向整合了上下游产业链，横向扩展服务区域，建立标准化服务“四大体系”，中标当年合同额最大的昆明官渡环卫一体化项目，荣获“中国环卫行业十大影响力企业”，摘下“全国环卫行业道路清扫面积排行榜”桂冠。
- 2019 年** · 年度中标金额超百亿，荣登“2019 年广东企业 500 强”榜单；公司当选中国城市环境卫生协会副会长单位，公司董事长兼总经理刘少云当选中国城市环境卫生协会副会长；广州福山循环经济产业园污水处理厂建成。
- 2020 年 管理城市** · 公司在深交所上市，成为中国 A 股“城市管理行业第一股”。顺应中国新型城镇化建设趋势，公司更名为“侨银城市管理股份有限公司”。行业率先发布“城市大管家”战略以管理城市，挖掘服务深度，整合公共空间和资源，构建多板块智慧环卫系统。
- 广州首个水陆一体化项目--广州市本级环卫一体化项目正式投入运营。
- 2021 年** · 公司城市大管家业务实现快速发展，年度新增中标总额 190.38 亿元，新增年化服务金额 14.18 亿元，均位居行业首位，荣登“2021 年中国最具成长性上市公司”榜单。

城乡全域综合治理—@ 城市全域治理服务模式

- 2022 年 经营城市** · 提出“@ 城市”全域综合治理服务模式以经营城市，探索城市“全生命周期管理”，扩展服务边界，提高城市效能，构建了集城市公共服务、微改造、特色经营为一体的现代化城市全域综合服务体系，业务版图拓展至全国 26 省（自治区、直辖市），年度中标总金额连续三年（2020-2022 年）蝉联冠军。
- 凭借先进的管理模式与高品质的服务水平，2022 年，侨银股份被授予“第七届广东省政府质量奖”提名奖，参与起草的国家标准《城乡社区环卫清洁服务要求》被正式批准发布，三度蝉联“广东企业 500 强”榜单；公司党支部书记刘丹当选全国党代表并出席二十大会议。
- 2023 年** · 公司乔迁至侨银大厦，升级打造数治化城市管理体系，以 @ 城市管理云平台，驱动城市空间多种业务实现一体化服务闭环；中标枣庄市薛城区物环集团城市大管家综合运营管理服务合资合作项目。
- 定增募资不超过 12 亿元获深交所通过。



2001-2008

2009-2016

2017-2021

2022-Today

我们的可持续发展之路

可持续发展管理

侨银股份始终坚守并深入实施其可持续发展战略，将可持续发展的理念深刻贯穿于公司的战略规划、企业治理及业务运营等各个环节。企业不断提升可持续发展管理的专业水准，勇于并切实履行企业社会责任。企业始终致力于为客户提供卓越服务、为同行树立行业标杆、为社会贡献综合智慧与力量，以创造宜居环境为使命，积极推动社会的全面可持续发展。

管理机制方面，侨银股份系统化推进可持续发展体系建设，不断完善公司的可持续发展管理架构，健全相关管理文件，并将可持续发展议题深度融入各项业务和管理流程中。

在新质生产力领域

- 把握高质量发展首要任务，因地制宜发展新质生产力，构建了全新的“1+1+3+N”的智慧城市管理服务体系，超前布局建设未来产业，完善现代化产业体系，探索生产、生活、生态三生融合，致力打造数智城市服务产业集群，助力城市综合管理行业数智化升级。

在垃圾分类领域

- 公司进一步优化数字化云控管理平台，成功研发通过无人驾驶和智能化作业 AI 设备全场赋能数智化城市综合管理服务，通过 AI 智能巡查派单系统，进一步提高企业管理效率及清扫效率，积极探索智慧垃圾管理。

在再生资源环节

- 公司与科研院校紧密合作，共同构建固危废处置的创新体系，致力于开创智慧环卫运营管理的新篇章，企业积极推进关键技术的研发与应用，成功实现垃圾焚烧发电，有效优化能源供给结构，为守护生态环境安全筑起坚实屏障，同时为社会创造更加丰厚的循环经济效益。

在乡村振兴的征程

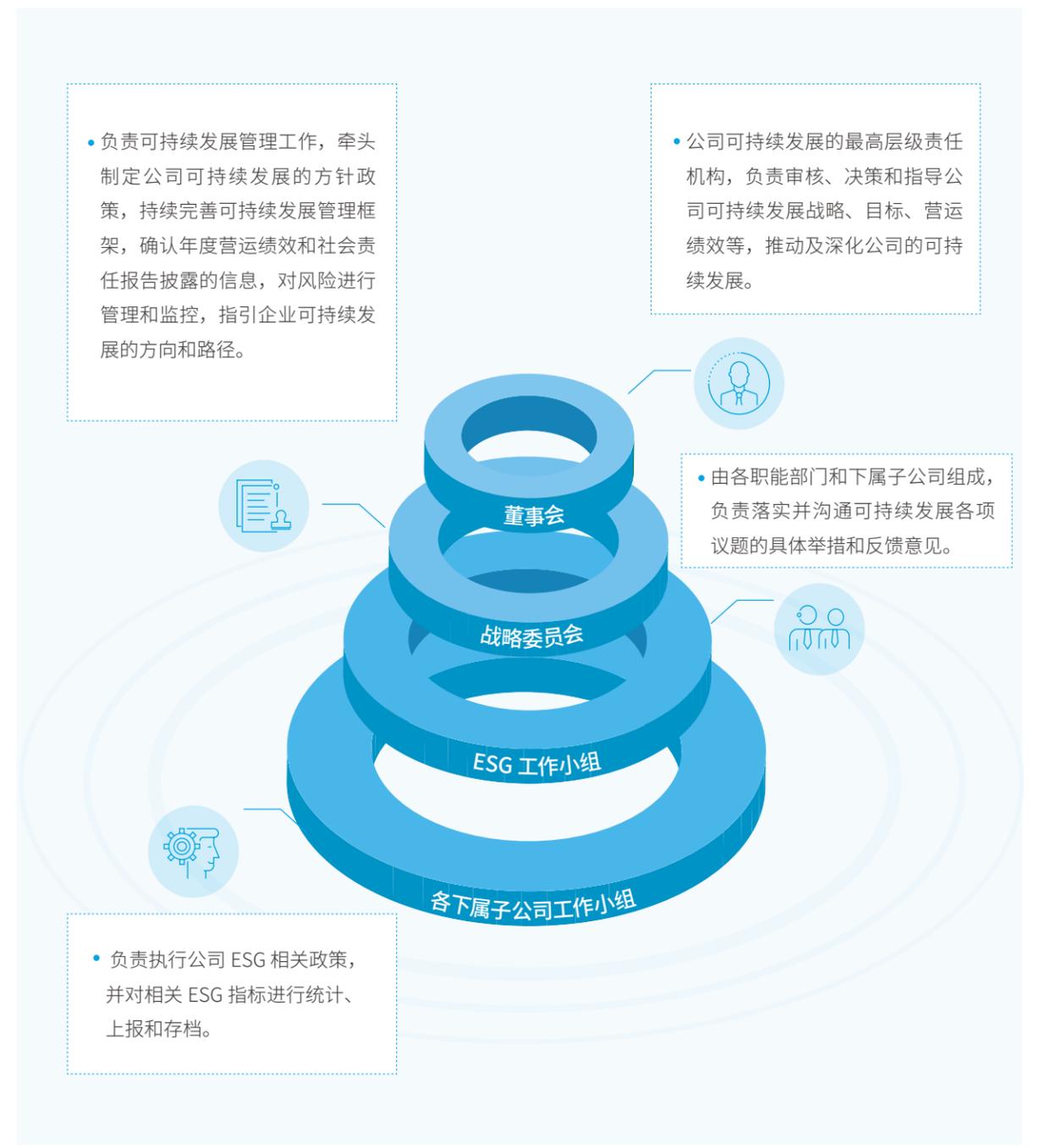
- 公司深刻领会“以生态文明引领乡村振兴”的战略精髓，主动与当地政府紧密合作，积极参与农村人居环境综合整治行动。企业致力于改善农村生活条件，加强基础设施建设，为乡村振兴提供坚实支撑，努力构建城乡融合发展的新格局。

在城市管理领域

- 公司坚定奉行“城市大管家”战略，紧紧围绕“人居环境综合提升”这一核心目标，不断探索和实践城市的“全生命周期管理”，企业致力于整合城市的环卫保洁、园林绿化、道路养护、公园管理以及公共物业服务等各项市政公用服务，推动城市管理向一体化、综合化方向发展。

在低碳运营过程

- 公司不断深化和拓展低碳行动，积极推进碳资产的开发与碳普惠平台的建设。企业不断完善绿色生产装备，优化生产工艺流程，同时大力推行绿色办公理念，全方位实现低碳价值，为构建低碳社会贡献企业的力量。



公司积极回应联合国可持续发展目标，根据自身业务经营实际识别出重点响应的 11 项可持续发展目标并持续深化行动，以期通过具体实践解决社会问题，促进全社会的可持续发展。

• 公司为员工提供年度健康体检，同时不断丰富文化活动，在保障身体健康的同时关爱员工心理健康，致力于打造幸福职场。

• 公司为设立多样化培训课程，为员工提供全方位的培训管理体系，覆盖新人培训、人才梯队计划、专项培训、高端培训项目等。

• 公司坚持平等雇佣原则，保证女性员工拥有公平职业发展和晋升机会。2023 年公司女员工占比约 54.96%，中高级管理层中女性员工占比约 68.6%，并不断提高女员工福利水平。

• 公司的薪资体系旨在吸引、激励、开发以及留住所需的人才，公司将员工报酬、奖励和关键商业战略实现的认可相联系，并建立有吸引力的绩效奖励体系。

• 数字化是企业永续发展的重要抓手，公司持续深化数智创新，为环卫作业时的“人、物、事”提供精准调度和实时全面控制，成功构建了数智城市服务生态。此外，公司坚持培养公司所需的全面数字化人才、科技人才和高水平创新团队，为持续的产业创新奠定基础。

3 良好健康与福祉



4 优质教育



5 性别平等



8 体面工作和经济增长



9 产业、创新和基础设施



11 可持续城市和社区



17 促进目标实现的伙伴关系



16 和平、正义与强大机构



13 气候行动



12 负责任消费和生产



10 减少不平等



• 公司与行业伙伴、高校等利益相关方建立密切的合作关系，通过参与行业标准制定、开展产学研合作、参与行业伙伴合作等活动，携手同行共同迈向可持续的未来。

• 公司建立有效、负责的公司治理体系，坚守商业道德底线，严格遵守各项廉洁相关法律法规及政策制度，落实全面的风险管理和内部控制，构建合规经营的体制机制，切实维护投资者权益。

• 公司积极响应我国“30-60”承诺，将应对气候变化融入公司项目开发、客户服务中，积极开发碳资产并建立碳普惠平台，积极参与低碳联盟促进社会低碳实践，在实现绿色办公、绿色发展的同时，向外传递绿色价值。

• 公司积极促进资源的和能源的高效利用，通过建造促进低碳绿色可持续的基础环卫设施，优化道路清洁，帮助改善城乡面貌，提升居住质量

• 公司提倡平等多元雇佣，致力于为不同种族、肤色、民族、年龄、性别、家庭背景、宗教信仰的员工，和残疾、怀孕的员工提供公平的就业机会。

• 公司在自身成长的同时，坚持将发展成果与社会共享，鼓励员工参与社区志愿活动，助力构建和谐社区。

利益相关方沟通

侨银股份充分认可在发展及推动 ESG 项目时听取各方观点的重要性，通过与利益相关方的持续沟通，确立在环境、社会和公司治理等方面的重点议题。公司坚信，推进可持续发展工作离不开内、外部利益相关方的信任和支持。公司不断完善沟通机制，加强与政府监管机构、高级管理层、股东及投资者、客户、媒体、供应商、承包商以及公司员工等在内的利益相关方等群体的交流，回应利益相关方的关切和期望，实现企业发展与利益相关方满意的双赢目标。



侨银股份主要利益相关方及沟通方式

利益相关方	关注议题	期望与诉求	沟通与回应
股东和投资者	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 投资者权益保护 反腐败与商业道德 党建管理 ESG 治理 	<ul style="list-style-type: none"> 投资回报 权益保护 企业透明度 稳健运营 可持续运营 	<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 互动易平台 来访者调研 优化风险管理
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 风险内控与合规经营 资源使用 排放管理 应对气候变化 	<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 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"> 员工雇佣 员工权益和福利 职业健康和安全生产 员工培训和发展 	<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"> 平等雇佣 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"> 研发与创新 产品质量与安全 客户服务与隐私保护 	<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 日常沟通 客户满意度调研 提升服务质量
供应商	<ul style="list-style-type: none"> 供应链管理 反腐败和商业道德 	<ul style="list-style-type: none"> 公开公正采购 信守承诺 稳定合作关系 互惠共赢 	<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"> 社区发展与公益慈善 	<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"> 行业交流和合作 	<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"> 环境管理 水资源 能源与气候变化 排放物合规管理 	<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 节约资源使用 打造技术迭代 坚持绿色运营
社区和公众	<ul style="list-style-type: none"> 社区发展与公益慈善 	<ul style="list-style-type: none"> 社会公益 乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> 公益捐助 志愿活动 对口帮扶

实质性议题分析

公司通过梳理中国宏观政策导向、研究分析国内外社会责任标准和行业对标分析，开展实质性议题分析，同时结合公司发展战略、实践以及利益相关方关注点，识别筛选出最具实质性的 19 项社会责任议题，在报告中重点披露。公司 ESG 工作小组负责落实并持续沟通相关实质性议题表现。2024 年，公司将继续深化 ESG 各项工作的开展，并将 ESG 报告视为检视、提升管理水平的重要工具。

ESG 项目	责任单位	证券部	法务部	财务部	商务中心	投资部	人力资源部	全国运营管理中心	环境工程事业部	综合办公室	信息化部	下属子公司
	公司治理		▲	▲							▲	
风险管控												
廉洁从业												
党建引领												
可持续管理		●	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
投资者关系		●										
品牌服务												
科技创新												
责任运营		▲			■	■		■	■			■
低碳环保		▲						■			■	■
有毒排放物和废弃物		▲						■			■	■
应对气候变化		▲						■			■	■
垃圾分类												
水资源压力												
绿色办公												
清洁能源		▲						■			■	■
员工权益与薪酬福利		▲					●			■		■
培训与发展		▲					●			■		■
员工健康与安全		▲					●			■		■
员工关爱		▲					●			■		■
民主管理												
供应链管理												
行业合作												
公益及社区参与		▲								●		■
乡村振兴		▲						■		●		■

注 ● 表示“负责”或“重点参与” ■ 表示“负责其中特定的部分” ▲ 表示“参与”或“支持”

专题

AI 全赋能数智城市 打造新质生产力

面对新一轮科技革命和产业变革，侨银股份积极响应习近平总书记在十四届全国人大二次会议上强调的“要牢牢把握高质量发展这个首要任务，因地制宜发展新质生产力”。公司构建了全新的“1+1+3+N”的智慧城市管理服务体系（即1个城市治理互联运营体系、1个@城市数字管理云平台、3个中心——智慧运营中心、智慧调度中心、智能物联中心，以及N个城市服务场景），推动城市管理服务的全域覆盖，助力提升城市治理效率，汇聚城市管理新合力，形成政府端、园区、住宅等多场景城市服务治理体系闭环，构建统一工作管理平台，实现资源共享、数据分析应用和智慧调度。

公司抢抓机遇，积极培育壮大新兴产业，超前布局建设未来产业，完善现代化产业体系。侨银股份积极探索生产、生活、生态三生融合，聚焦数智装备、数智云控、数智服务三大产业搭建系统化的研发、制造、服务体系，致力打造数智城市服务产业集群。其智能城市服务装备+城市级“数智城管家”云控平台，助力城市综合管理行业数智化升级，引领中国城市综合管理服务领域无人驾驶AI+作业机器人产业发展新模式，为各类城市综合服务场景提供全方位的科技赋能和全栈数智解决方案，从而有效推动城市的智慧化转型和升级。

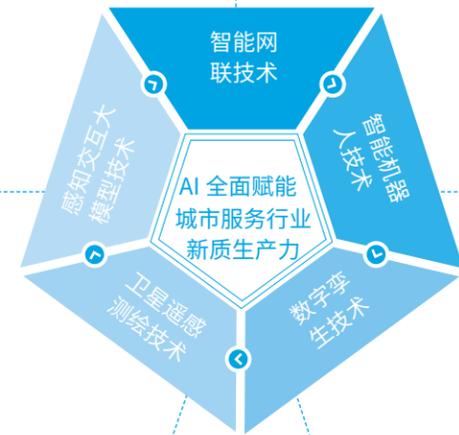
联合克强院士工作站等，基于城市综合管理场景的智能网联技术研发与应用（车规级无人驾驶装备和城市级车路云一体化平台）

联合中科大等交互感知领域权威专家，基于城市综合管理场景进行综合感知交互大模型研发，实现端到端的直接交互与智能控制

联合武大等遥感测绘领域的权威专家，基于城市综合管理场景的AI+卫星遥测技术，建立“天空、地、水”一体化立体监测管理体系，实现城市全维度、长时间、无死角的实时监测，提高城市综合环境的监治能力及城市综合管理水平

联合东北大学机器人科学与工程学院、哈工大机器人团队等科研领域权威专家，基于城市综合管理场景的智能机器人技术研发与应用

基于城市综合管理场景的数字资产管理、数字孪生技术是数字城市管理的一个引擎。通过三维数字化，把应用场景从真实世界“搬到”计算机系统，是最高颗粒度、最高精度、最全范围、最全类别、最丰富属性、服务城市全行业的三维信息采集及数字呈现技术



智能环卫作业机器人



智能网联无人环卫清扫车

目前，侨银数智已研发样机，公司将根据市场实际需求和产品技术持续迭代。未来，企业将不断深化“数智”技术在城市产品中的应用，致力构建更加完善的“数智”城市，为城市的智慧化建设和发展贡献力量。



专题

落实精细服务 绣出“城市品牌”

习近平总书记指出：“城市管理应该像绣花一样精细”“通过绣花般的细心、耐心、巧心提高精细化水平，绣出城市的品质品牌”。侨银股份以深耕之姿向下扎根、向上绽放，践行“每到一城美一城”的使命，以“全面统筹、全程护航、精细保障”为活动保障，向世界展示“中国式领军城市管理服务”的卓越实力。

2023 年，公司为国际生物多样性全球主场活动、第七届中国—南亚博览会暨第 27 届中国昆明进出口商品交易会、广州国际龙舟邀请赛、陕西 - 中亚峰会、陕西 - 2023 欧亚经济论坛、2023 官渡“城市之光”子君城市火把节等 50 余场大型活动，提供了全方位、高品质的服务保障，顺利打出服务保障“组合拳”，下足“绣花功夫”，刷新城市“干净”指数，擦亮城市文明底色，为城市的高质量发展持续探索出崭新路径。



案例 护航广州国际龙舟赛, 彰显城市大管家风采

2023 年 6 月，广州市各部门要求公司以最高标准护航国际龙舟邀请赛举办。公司分级分类开展服务保障工作，升级自动化设备，圆满完成珠江龙舟赛的环卫服务保障任务，获得业主与市民的一致好评，充分展示了花城魅力与城市大管家风采。广州市本级项目作为广州首个环卫一体化 PPP 项目，已实现“管干分离”以及“一体化、全覆盖”的有序高效运转模式，助力城市城市管理更精细、更科学、更高效。



护航龙舟赛



水域精细化保洁现场

案例 国际赛事环卫保障先锋, 与国际共舞惊艳世界

侨银股份持续向大型赛事及盛会提供环卫保障服务，以高品质的专业能力和不断精进的保障标准，出色完成环境卫生保障“重任”，以“全面统筹、全程护航、精细保障”为活动保障执行准则，亮相国际活动，向世界展示“中国式领军城市管理服务”。



全力保障昆明市官渡区环卫一体化项目



护航“陕西 - 中亚峰会”

案例 对战雨雪守护寒潮, 守护万家灯火

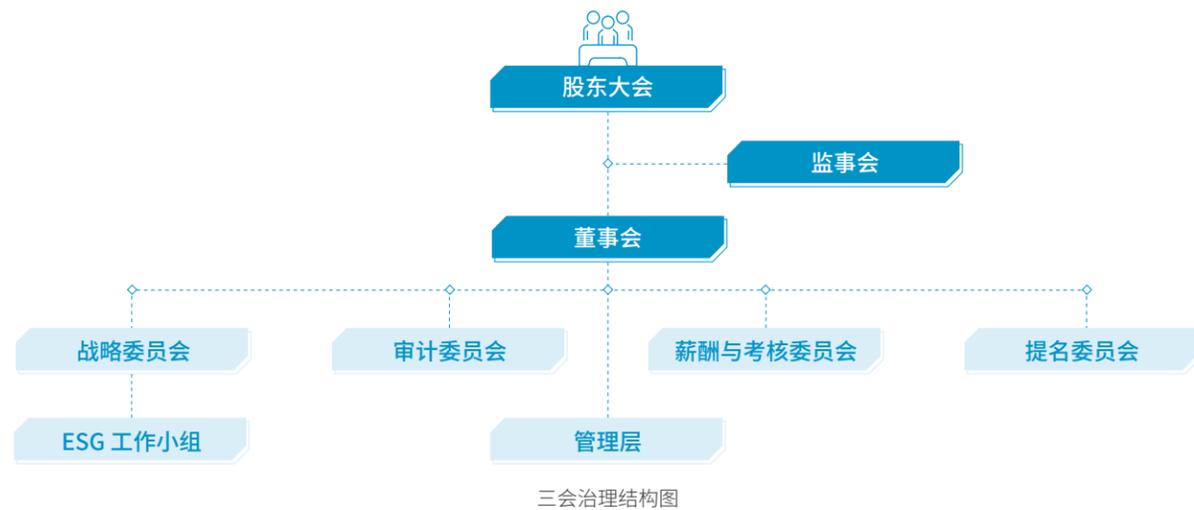
报告期内，公司雪区项目掀起降雪积冰的强劲势头。员工提前调试铲车，安排大型机械设备。降雪来临后，公司迅速安排一线员工进行除雪行动，优先清除主干道和人行道，保障市民与车辆安全顺畅出行。公司扎实做好除雪工作，全力减少道路交通安全隐患，为广大市民提供安全、整洁、干净的城市环境。



一线员工奋力除雪

公司治理

公司严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等法律法规的要求，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，确定其在决策、监督、执行等各个方面的职责权限和应履行的义务，形成决策机构、管理机构和监督机构各司其职、有效制衡的治理体系，切实保障投资者和其他利益相关方的权益。



董事会下设战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会 4 个专门委员会，协助董事会履行相应职能，对促进公司规范运作、健康发展等方面发挥重要作用。

关键绩效

公司董事会由 7 名董事组成	其中独立董事 3 名	女性董事 4 名
报告期内，共召开董事会会议 6 次	战略委员会会议 1 次	
薪酬与考核委员会会议 1 次	审计委员会会议 5 次	

▶ 监事及监事会

公司严格按照《公司法》《公司章程》等法律法规的规定的选聘程序选举监事，人数和人员构成符合法律法规和《公司章程》的要求。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就其履职情况提出监督意见。

关键绩效

公司监事会由 3 名监事会组成	其中职工代表监事 1 名	报告期内，共召开监事会会议 6 次
---------------------------	------------------------	-----------------------------

三会运作

关键绩效

公司共召开股东大会
3 次

▶ 股东及股东大会

公司严格依照《公司法》《公司章程》等有关法律法规要求，建立《股东大会议事规则》，并按照相关规定召开股东大会，保障公司股东对公司重大事项的知情权、参与权和表决权，确保所有股东地位平等，能够充分行使自己的合法权利。

▶ 董事及董事会

侨银股份已建立完善的《董事会议事规则》等治理制度，确保公司董事的选举过程严格遵循《公司法》和《公司章程》等法律法规的规定。公司董事会的规模与人员构成合法合规，董事选聘过程公开、公正、独立。公司高度重视董事会成员的多元化，确保董事会成员的知识结构和专业知识与公司的业务发展方向紧密契合，能够熟悉国家政策走向和行业发展趋势，为公司的战略决策和稳定运营提供有力保障。

信息披露

关键绩效

公司共计披露公告
123 份

侨银股份始终坚守法规底线，根据《公司章程》和《信息管理办法》等法律法规，制定《信息披露管理制度》《内幕信息知情人登记管理制度》以及《关联交易管理制度》等相关制度，严格审议各项议案，保证审议程序合法合规，并依法依规披露。

对于临时报告的编制，由证券部负责起草，经董事会秘书仔细审核，及时呈递至各董事、监事和高级管理人员审议确认后发布。企业高级管理人员，包括财务负责人，会及时编制定期报告草案并提交董事会、监事会审议，经董事会、监事会审核无误后进行披露，确保信息披露的高效与规范，为公司的稳健运营提供有力保障。

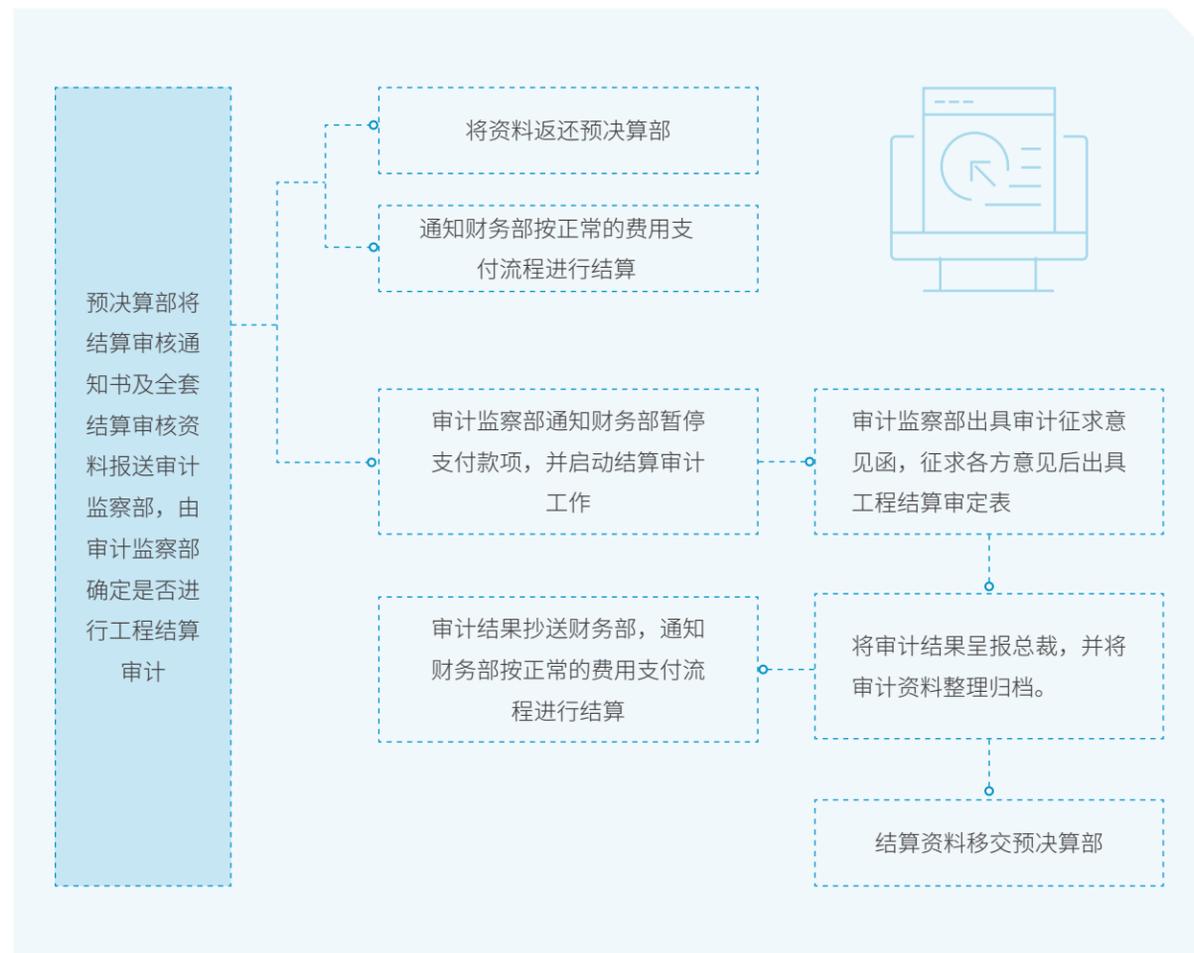
合规运营

侨银股份致力于完善公司内部风控与内控体系，依据《公司法》《反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等相关法律法规，更新《内部审计制度》《内部审计监察工作实施办法》《监察举报管理办法》《工程结算审计管理办法》等文件，保障公司建立合法合规的商业环境，为企业的持续发展和社会责任履行提供有力保障。

► 内部控制

公司的内部控制深入各个业务部门，各职能部门紧密结合公司实际状况，严格遵循企业内控管理标准，构建精细化的管理制度，对业务流程中的每个关键环节做出详尽规定，明确职责划分和审批权限等。

为确保内控管理的持续有效，公司定期对各业务部门的制度建设和执行情况进行抽查审计。同时，还会对关键业务流程展开专项审计，全面检查和评估内控管理的合法性、充分性和有效性，不断提升公司内部治理水平，确保企业稳健、高效地运营。



工程结算审计流程

► 商业道德

公司重视诚信、正直和透明，严格遵守《公司法》《企业内部控制基本规范》《OECD 公司治理准则》《联合国反腐败公约》《联合国全球契约十项原则》《反腐败法》《反不正当竞争法》等国内外商业行为准则及法律法规，制定《反腐败管理制度》《监察举报管理办法》《内部审计监察工作实施办法》等规章制度，细致规定对于商业贿赂、非法牟利、泄漏内部信息等明确禁止要求，对于任何贿赂行为均采取零容忍的态度，并通过审计监察部门负责公司反腐败工作的具体事务。

公司持续加强协同监督机制，重视员工入职须签订预防腐败承诺书，并向员工印制投诉监督卡片，同时要求各分、子公司及项目部在办公场所墙面的明显位置公布监督、举报方式。以明确违反规定行为的处理方法，严格约束内部从业行为，巩固反腐倡廉工作成果。此外，公司提倡实名举报，严格保护实名举报员工的个人信息，保障举报人的合法权益，并对查证属实的举报事项，给予举报人 500-100,000 元的经济奖励。



举报邮箱

zljcb@gzqiaoyin.com

举报电话

13710380637

除保障性机制外，公司重视廉洁从业意识培养，积极开展面向全体员工广泛开展线上线下各项反腐主题培训及宣贯活动。如发布《关于加强中秋、国庆期间廉洁自律工作的通知》等公告要求公司各职能部门、各项目切实履行廉政建设主体责任。在节日前，积极开展廉洁教育宣贯活动，要求各级领导带头执行纪律，坚持以身示范，加强对下属员工的教育，要求广大员工进一步提高认识，落实廉洁从业的自觉性，自觉抵制各种诱惑和不良风气。



案例 廉洁教育课堂，知廉于心，守洁与行

公司积极开展廉洁意识培训，向各部门、各分子公司、各级员工明确各项实施办法，学习内部审计监察工作，帮助各级员工都能明确了解对重大违规过失行为的处罚规定，以有效地提高公司内部管理的规范性和效率性，确保公司各项业务的顺利开展和持续发展。



下属子公司廉洁教育培训

依法纳税

公司严格遵守《企业所得税法》和《税收征收管理法》等法律法规，形成了包括货币资金、报销管理、支出审批管理等在内的财税管理制度体系，由公司财务管理中心及财务总监负责执行。此外，公司将内部审计和财务税务审计作为常态化管理，积极主动与税务部门沟通各项税务纳税事项，切实履行负责任纳税义务。



投关管理

投资者关系

公司积极开展形式多样的投资者交流活动：业绩交流会、策略研讨会、业务交流、定增交流及路演、走进上市公司、机构交流及电话会议等。通过这些活动，为投资者提供了解公司的便捷渠道，帮助投资者更加全面、深入地了解公司的运营情况和发展战略。

案例 深化投资者沟通，积极搭建多元交流平台

公司始终认为，与投资者之间的美好沟通是企业稳健发展的重要基石，为了增进投资者对公司的了解与信任，公司定期举办业绩说明会、策略研讨会、公司定期开放投资者参观活动等各类投资者交流活动。通过这些活动，帮助投资者更详细的了解公司的经营业绩、财务状况以及未来发展战略，邀请行业专家、分析师共同探讨行业发展趋势、市场变化及应对策略。同时，投资者也有机会就自己关心的问题向公司提问，得到高管直接解答，进一步加深投资者对公司的了解和信任，为公司的长期发展奠定坚实基础。



投资者交流会



中国证券报走进上市公司系列活动

▶ 利润分红

公司秉持着对投资者负责的态度，始终关注对投资者的合理回报，并根据盈利状况和生产经营发展需求，实行稳健的股利分配政策，持续实施稳定的利润分配方案。为积极回报股东，维护和提升长期投资者的投资价值，公司依据《公司章程》及《股东回报规划》所规定的利润分配政策，建立了持续、稳定且科学的回报机制，旨在与投资者共享发展成果，共同推动企业的可持续发展。

分红年度	现金分红总额（含税，万元）	归母净利润（万元）	现金分红比例
2023	4,086.65	31,681.47	12.90%
2022	4,086.65	31,460.11	12.99%
2021	4,086.63	25,515.30	16.02%

党建铸魂

2023 年，侨银股份认真落实党中央和上级党委的决策部署，建立健全党建质量责任体系，坚持党建引领，持续通过各类党建活动加强党员教育工作，以高质量党建驱动公司高质量发展。同时，公司积极推动城市基层党建，与其他公司开展红联共建活动，持续探索并创新非公党建新路径。

案例 “七一” 主题党日活动，追寻考察足迹

2023 年 6 月，侨银股份积极追寻习近平总书记的考察足迹，以参观学习的形式开展“七一”主题党日活动，感受永庆坊“修旧如旧”的城市微改造成果。通过此次参观活动，公司党员对历史文化传承、城市治理、旧城改造有了更深刻的认识，在未来更好地服务城市发展建设，助力探索城市综合治理服务高质量发展的新路径。



支部党员参观文化展馆内的岭南建筑和丰富馆藏

案例 主题党课学习，领悟二十大会议精神



支传达党的二十大会议精神

2023 年 10 月，侨银股份党支部开展主题教育活动，由支部书记带领全体党员围绕《习近平新时代中国特色社会主义思想专题摘编》开展集中学习研讨。主题党日学习会的开展，有助于公司更好地把握总书记、党中央战略意图，发挥自身优势，推动共建“一带一路”高质量发展，为全国环卫环保事业做出贡献。

案例 侨银佛铁红联共建，探索创新非公党建新路径

2023 年 12 月，侨银股份与佛铁实业联合开展党建交流活动，双方党支部围绕如何破解党建与业务“两张皮”的难题进行交流探讨。公司以此次党建交流为契机，针对非公企业如何高效整合红色资源、塑造党建品牌进行深度交流，探索非公企业党建活动新形式，探索“1+1>2”的聚变效应，携手共创先进基层党支部。



侨银股份与佛铁实业联合党建



无废城市 俏扮城市银装

侨银股份力争满分客户服务，坚定“城市大管家”的战略定位，积极探索城市综合治理服务的创新路径，持续推进“@城市”全域服务模式、无废城市、绿色低碳、乡村振兴等战略方向，加大再生资源回收及循环利用，践行低碳环保，实现全国领先的城市管理一体化，促进公司高质量发展。

企业的行动

- 城市大管家
- 绿色低碳
- 乡村振兴
- 满分客户服务

城市大管家

侨银股份始终秉持“每到一城 美一城”的企业使命，坚持围绕“人居环境综合提升”核心战略，专注于探索城市“全生命周期管理”，坚决贯彻“城市大管家”发展战略，致力于将城乡的环卫保洁、园林绿化、道路养护、公园管理、公共物业服务等所有市政公用服务整合集成，实现城乡管理一体化。

公司业务遍布全国 26 个省（自治区、直辖市），近 100 个城市，投资、建设、运营城市服务项目约 400 个，助力 58 个城市成功“创文”“创卫”，城市管理服务项目数量、作业面积、生活垃圾清运能力居于全国前列。

案例 | 挥动 @ 城市“魔法棒”，点“靓”泉城新空间

2023 年 5 月，公司开展了槐荫区环卫设施提升改造项目，包括停车场路面提升改造、道路保洁试点范围一体化运营及 30 辆新能源车辆的采购。槐荫区环卫设施提升改造项目作为济南市首个环卫 PPP 项目，以及槐荫区首个投入新能源车的服务项目，对于转变城市管理理念，打造生态城区具有重要意义，进一步提高了槐荫城区综合治理水平。



新能源扫洗车



停车场改造后



案例 | @ 城市引领新风尚，架起靖安“青山”与“金山”的桥梁

报告期内，靖安县推动生活垃圾分类及乡镇环境整治市场化改革，公司协助地方建立再生资源回收网络体系。在公司的不懈努力下，靖安项目中的蔚蓝嘉园等垃圾分类示范点的分类准确率为 100%，乡镇生活垃圾收运处埋率已达 100%。公司全力确保靖安县城乡一体化垃圾分类处理工作顺利开展，解决再生资源堆放处置等难题。



靖安垃圾分类智慧管理中心



蔚蓝嘉园再生资源回收点

关键绩效

报告期内，公司协助靖安县减量垃圾约

25%

厨余垃圾生产有机肥减量约

40%

垃圾分类覆盖靖安城区居民小区

35 个

街道

26 条

学校

10 所

示范线路

5 公里

绿色低碳

为全面贯彻落实“双碳”目标和绿色发展理念，侨银股份积极响应国家号召，为进一步推进公司城市治理节能减排的目标，侨银股份不仅从战略层面进行规划，还从实际操作层面出发，采取了一系列切实有效的措施，不仅减少自身碳排放，还为推动城市治理绿色化、低碳化作出贡献。



开发碳资产，共筑绿色未来

公司积极进行碳资产开发工作，致力于通过创新实践推动低碳发展和绿色转型，在碳资产项目的开发上取得显著进展。目前，公司已成功签订广东省韶关市林业碳汇项目开发合同，韶关市林业碳汇项目覆盖面积达 7 万亩，项目规模庞大。在 40 年的计入期内，预计该项目将产生高达 120 万吨的碳减排量，对推动区域碳中和目标实现具有重要意义。

除了韶关市林业碳汇项目外，侨银碳资源公司还与合作伙伴签订了回收废弃衣物再利用碳减排量项目开发协议，通过回收再利用废弃衣物，实现碳减排量的有效转化和利用，为推动社会绿色发展贡献力量。

公司在内部碳资产管理方面取得了显著成果。在日处理规模 1000 吨的李坑综合处理厂垃圾焚烧发电项目上，为期 7x2 年的计入期预计能够产生 67.06 万吨的碳减排量，实现废弃物的资源化利用。未来，公司将继续深耕碳市场领域，积极探索更多具有创新性和可持续性的碳资产项目，为推动全球绿色发展贡献更多力量。

碳普惠，惠泽民生，携手共筑低碳未来

2023 年，侨银碳资源公司基于其在垃圾回收、清运和分类处理等核心业务的坚实基础，成功开发了专注于再生资源回收的碳普惠平台——“低碳地球家园”小程序，以“低碳行为获积分，积分兑优惠”正向激励广大市民养成节能低碳、循环利用的绿色生活方式；小程序于 4 月 22 日世界地球日正式上线，运用科技创新推动环保理念的广泛传播和深入实践，引领社会大众共同迈向低碳未来。

为了增强公众对低碳生活方式的认知和参与度，侨银碳资源公司利用绿色节能周、全国生态日等重要节点，借助“低碳地球家园”平台，策划并实施了包括广州生态日主场活动、广州地铁低碳宣传月以及美素佳儿垃圾捡拾净滩公益活动等在内的多元化科普和公益活动。选取社区、学校、商超、景点等不同类型场景，结合衣、食、住、行、用等全生活领域低碳生活内容进行低碳生活推广模式的试验，并依托碳普惠平台进行个人减碳数据的统计，汇聚多元减碳力量，助力国家“双碳”目标的实现，促进行业可持续发展。



企业端

- 碳普惠项目为企业提供了减排场景下的经济收益，并通过商业奖励、政策激励和兑换交易等方式，增强了企业的绿色发展意识，推动了企业的绿色转型升级，进而帮助企业履行社会责任并塑造良好的品牌形象。



公众端

- 碳普惠项目通过资源回收转化为碳积分，用于兑换平台商品及享受权益，有效推动公众形成绿色低碳的生活理念，不仅汇聚了消费端的减碳力量，还广泛普及了绿色低碳的生活方式，为构建全民参与的低碳社会氛围奠定了坚实基础，有力地支持了碳达峰和碳中和目标的实现，为美丽中国建设贡献了力量。



社会端

- 碳普惠项目利用碳交易和降碳产品机制，有效推动社会的绿色转型升级，有效提升了区域生态环境质量，实现了生态产品的价值转化，为乡村振兴建设提供了新的动力。



关键绩效

平台累计会员超过

10 万名

从 2023 年 7 月到 10 月，共

42,266 人次

市民参与



碳普惠平台推广现场

展望未来，侨银碳资源公司将继续依托其主业优势，深入挖掘旧衣回收、低值可回收物回收、垃圾分类等再生资源回收领域的低碳潜力，积极拓展出行、出游、办公等多领域消费端的低碳场景，形成标准化的“低碳生活”推广模式。公司还将联合行业专家和企业，共同推进减碳标准和建设，打造绿色景区、绿色建筑和绿色园区等示范应用场景，以碳积分为纽带，利用碳交易和绿色产品等多元手段，构建完整的碳普惠项目价值闭环。

低碳普惠联盟，携手共创低碳未来

侨银重视多方参与建设低碳普惠联盟，通过与其他联盟成员的紧密合作，共同推动低碳技术的研发与应用，与各方共同探索低碳发展的新模式、新路径，共同应对全球气候变化和环境挑战。

在 2023 年 7 月 12 日全国低碳日上，侨银碳资源公司围绕“积极应对气候变化，推动绿色低碳发展”主题，在广州市生态环境局的指导下，与广州赛宝认证中心服务有限公司等近 20 家社会机构在天河区猎德街道“猎德人家”广场联合举办了“绿美广州”低碳生活体验日活动，通过与近 20 家机构的紧密合作，有力推动了广州市乃至更广泛区域的环保事业发展和绿色生活方式的普及。

此外，侨银碳资源公司加入广州低碳生活合作联盟、碳普惠合作联盟，积极参与广州市低碳生活连片示范项目建设推广，选取不同类型场景对衣、食、住、行、用等全生活领域进行低碳生活推广模式的试验，并依托碳普惠平台进行个人减碳数据统计。未来，合作联盟将不断打磨并扩展合作成员，复制更多减排场景和区域，让低碳生活人人可为、处处可为、时时可为。



“绿美广州”低碳生活体验日活动



广州低碳生活合作联盟

创新与完善绿色生产体系

侨银股份注重将环保理念融入企业生产经营的各个环节，积极推动绿色生产，注重技术创新和工艺改进，通过引进先进的环保技术和设备，不断优化生产流程，降低能耗和排放，提高资源利用效率。

装备新能源化

- 公司大力推动环卫作业装备新能源化，截至报告期，公司新采购新能源车 63 辆，共计拥有新能源车辆 128 辆。



工作方式机械化

- 公司推动城市治理智能化、机械化，减少人工保洁、清扫等人力劳动，通过设备升级、机械清扫，极大地提升了作业的精准度和速度，提高城市治理效率。车人比率不断提高，近三年机械化程度提升超 3 倍。



作业方式数智化

- 通过系列优化措施减少车辆作业油耗，包括优化作业路线、调控车辆运输频次、调整加油时间、控制加油频率、减少空乘、调整垃圾桶点位等综合举措，试点项目通过大数据智能行驶路线，降低油耗同时减少碳排放，还提高了作业效率，为推动绿色生产和低碳发展做出了积极贡献。



绿色办公，共创低碳未来

公司发布《关于加强办公室节能管理的通知》《关于进一步推进节能降耗工作的通知》等文件，倡导员工积极践行绿色低碳办公，实行能源监测，分层管理，核算各部门能源消耗情况，严惩能源浪费现象，并开展植树节活动，通过积极塑造员工低碳节能意识，为可持续低碳之路贡献侨银力量。

- 空调实行专人管理；
- 夏季温度不低于 26 度；
- 冬季温度不高于 20 度。

空调管理

- 办公区域用电根据实际情况开启电源开关；
- 下班后由邻近区域部门安排关闭电源事宜。

节约用电

- 大力推行无纸化办公：开通线上 OA 无纸化办公流程，减少纸张的使用；
- 提倡双面打印。

节约用纸

- 注重循环回收利用；
- 倡导科学出行：合理规划路线，减少出车车次。

节约办公资源

案例 添绿大湾区，共创大未来

公司积极响应国家碳达峰碳中和号召。2023 年 3 月，公司董事长兼总经理刘少云带领各部门负责人、大区负责人及员工于植树节当日来到总部植树点共同参加植树活动。在场员工悉心栽种 12 株树苗，坚持因地制宜，落实苗木管护工作。组织员工参加公益造林义务植树等活动，为绿水青山贡献力量。



植树节活动

乡村振兴

乡村振兴，环境要先行，全面推进乡村振兴是新时代建设农业强国的重要任务。公司从人员配备、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，提供服务区域一体化解决方案，为乡村振兴筑就“硬核”支撑，形成携手贯通城乡格局。

案例 加码生态振兴，点亮绿野仙踪

侨银全力协助水头镇乡村环境治理，助力推进“百千万工程”，从环境秩序管理、项目质量管理、安全管理、培训管理、监督管理、综合管理入手，为镇内 10 个行政村 127 个自然村提供水陆一体化服务，包括各村道路保洁、垃圾清运（含大件垃圾收运）、公厕管理、杂草清理、河道保洁、污水池（除 PPP 外）保洁管护、重大活动环卫保障等。

不到一年，帮助全镇人居环境告别“脏乱差”蝶变“绿富美”，带动村集体收入增加与常住人口增长。在公司的全力支持下，水头镇新联村、新垌村，入选全省首批典型县镇村名单，水头镇新联段小微湿地获颁广东首批小微湿地示范点牌匾，水头镇四个自然村获选 2023 年清远市美丽乡村特色村。



侨银佛冈项目在新联村保洁现场



环境治理后的佛冈县水头镇





立足之本 铸行业之基

侨银股份始终围绕“人居环境综合提升”核心战略，坚持技术创新驱动产业发展，关注信息安全环境构建以及知识产权的保护。同时，公司遵循互利共赢的价值观，积极参与行业交流并促进行业合作，赋能供应链发展，携手合作伙伴共建高质量城市服务产业生态圈。

企业的行动

- 信息安全
- 创新引领
- 产业链共赢
- 可持续供应链

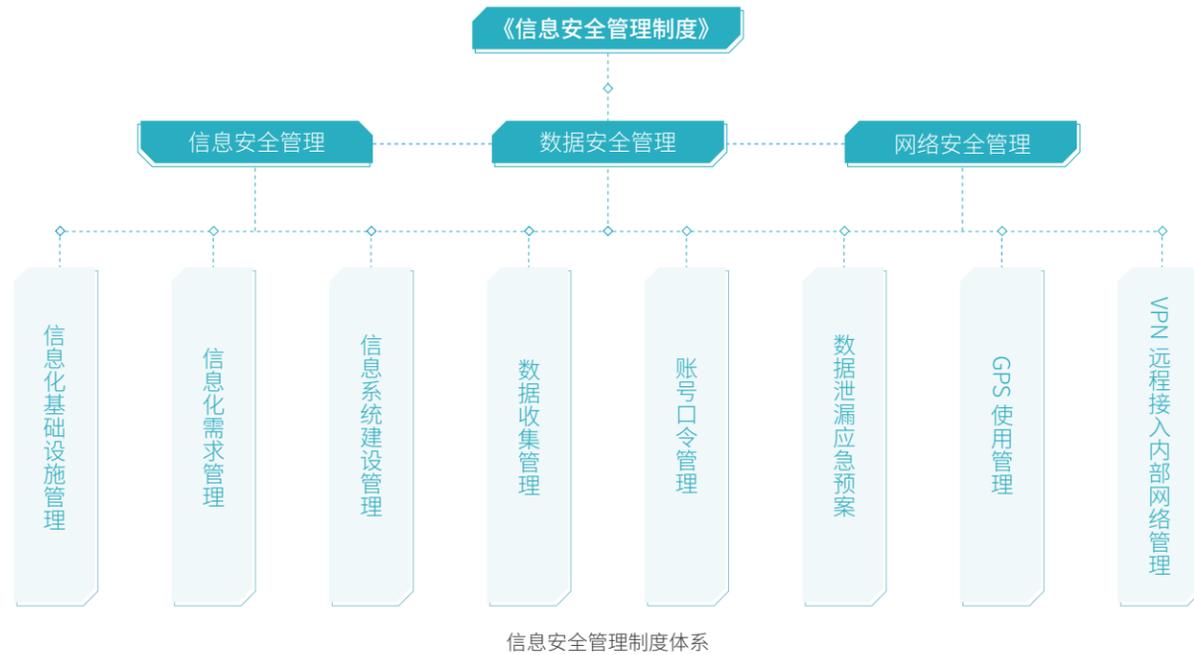
9 产业、创新和基础设施

12 负责任消费和生产

17 促进目标实现的伙伴关系

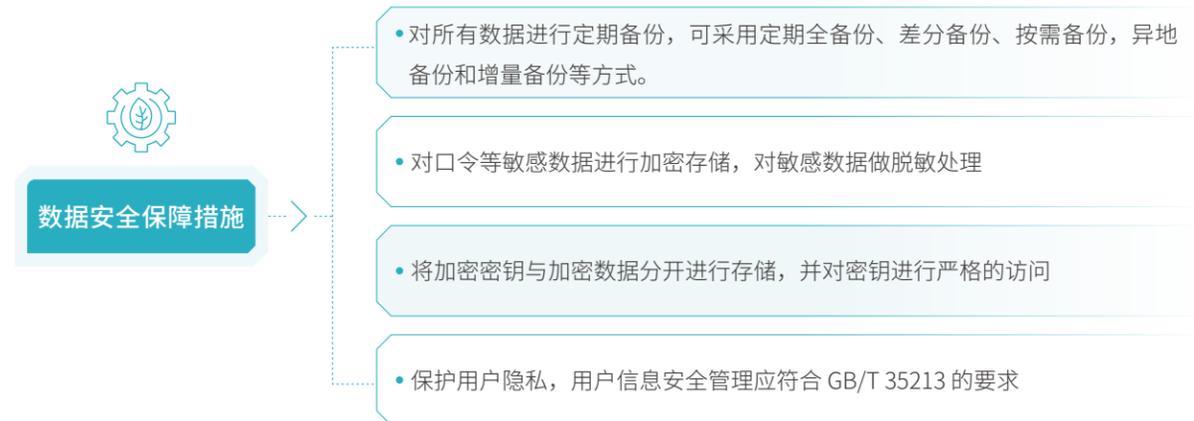
信息安全

侨银股份致力于在运营的各环节严格规范数据安全保障工作，遵循《数据安全法》《网络安全法》《计算机信息系统安全保护条例》等法律法规与条例，通过不断完善信息安全和个人信息保护相关制度体系、健全信息安全事件的预防及处理工作机制，保障公司网络与信息安全的稳定运行和数据安全，构建安全有序的运营环境。



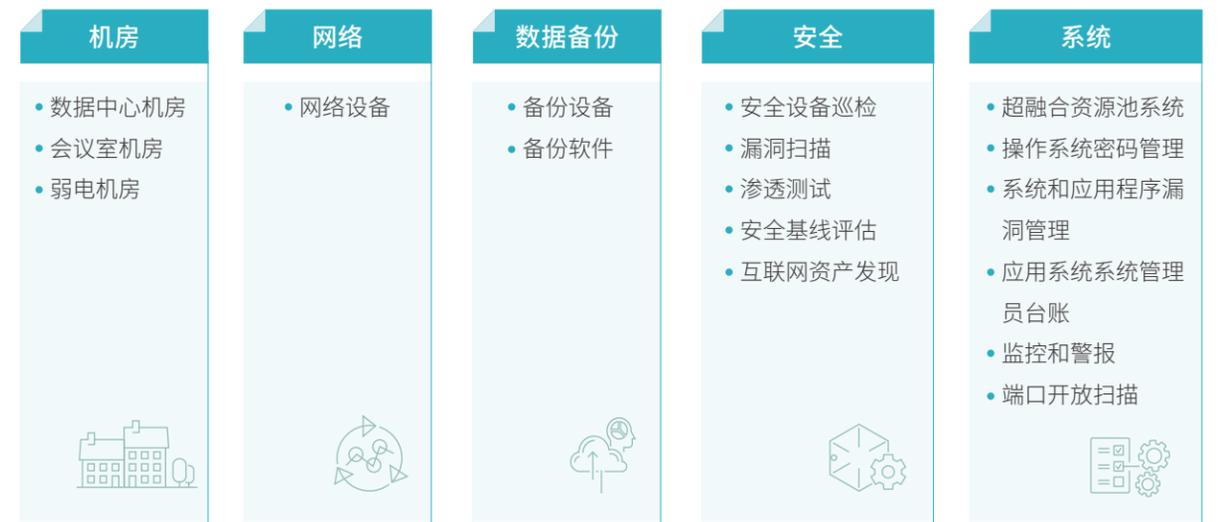
数据安全

公司遵守《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规的要求，制定《数据收集管理制度》《低碳地球家园平台数据安全管理办法》和数据安全突发事件应急预案，对数据收集、数据共享、数据保密、数据运行环境及维护等方面做出要求。同时，公司高度重视保护客户隐私信息，采取一切手段保密客户提供给公司的信息，确保数据安全及客户隐私安全。



网络安全管理

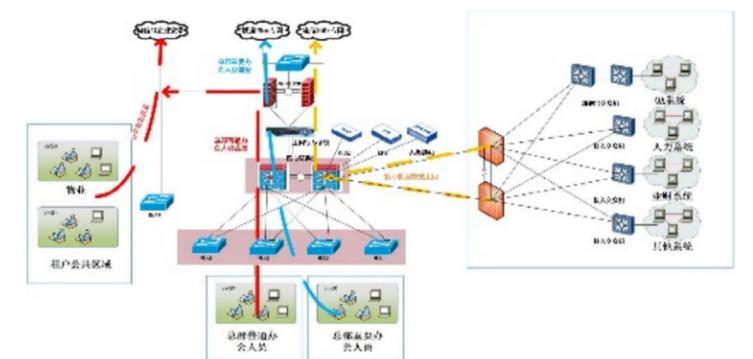
公司依据相关法律法规和《信息安全管理制度》，制定了完善的网络安全内部审查机制，定期对机房、网络、数据备份、安全、系统等进行严格巡检并输出报告。同时，公司积极参与网络安全外部审查，通过系统的内部查缺补漏及外部专项信息安全检查，对公司信息安全管理能力进行全方位提升，全面保障公司网络信息安全。



网络安全内部审查内容

案例 网络安全攻防演练 提高安全技术防范

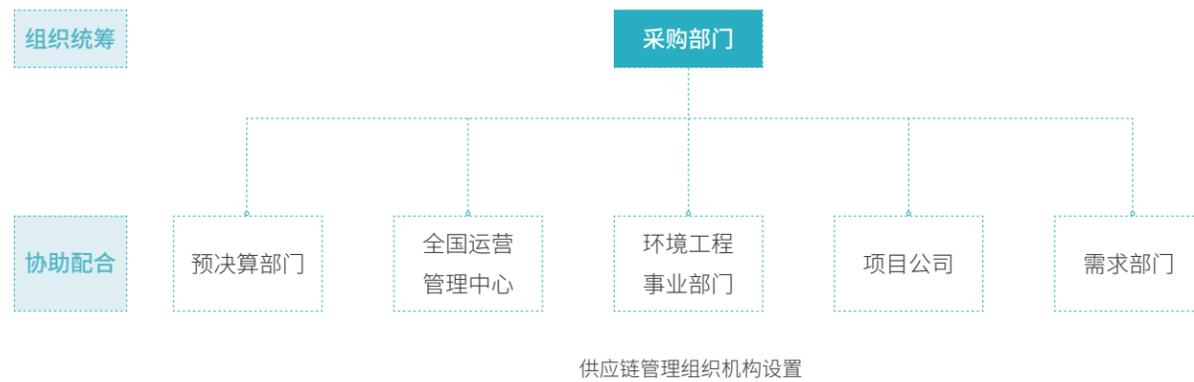
为验证被攻击单位网络安全应急预案的实用性和可操作性，检验各单位业务系统网络安全防护能力、网络安全技术团队的实战应对能力，2023年10月，公司作为区重点单位参加网络安全实战攻防演练。演练期间，公司网络安全员对网络安全情况24小时实时监控，对发现的漏洞进行修复，调整安全策略，成功拦截大部分攻击。未来，公司将基于此次演练，进一步加强网络安全建设，持续提高网络安全技术团队的实战应对能力。



攻防演练网络架构图

可持续供应链

公司致力于构建优质的、可持续的绿色供应链，通过持续优化供应商管理及绩效评价制度与体系，强化供应链质量和供应链韧性，全力建设高质量集采供应模式。同时，公司致力于推进责任采购，基于可持续发展理念，构建阳光采购体系，协同行业商业伙伴共同践行绿色发展理念，共同构建高质量城市服务产业生态圈和可持续产业链。



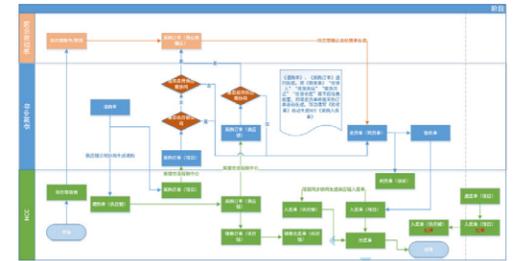
▶ 责任采购

2023 年，公司修订《采购管理办法》并编制承包商管理制度，进一步规范采购行为，加强采购管理，提高采购效率。同时，公司编制阳光采购制度，加强对采购过程的监督及流程规范性的检查力度，确保采购的公正、透明；将 ESG 理念纳入供应商评价与筛选体系，要求供应商提供体系认证、证书等资质证明，并与供应商签署《环保承诺书》，致力于打造负责任供应链，促进产业链健康发展。



▶ 供应商管理

为有效开展供应商开发、监督、评估、培育、管理工作，公司持续优化供应商管理体系，制定并完善《供应商管理办法》，建立分类分级的供应商管理和供应商协同管理平台，通过平台实现信息共享，规范与协调采购及入库各项事宜，提高供应链的透明度与协同效率。同时，公司积极协调供应商关系，加大战略供应商培育，促进供应商协同管理和产品质量控制。



供应商协同流程图

▶ 供应商开发与考察

公司根据业务发展及生产经营需要，遵照供应商资源开发策略，通过市场走访、环卫供应商展会、网络、公开征询等渠道，引进行业前沿、知名度高的优质供应商。并且，公司明确了供应商考察原则和方法，通过组织供应商考察小组，结合供应商特性与公司需求，以座谈会、实地考察、信誉核实等方式对初审合格的供应商进行考察，最终形成《供应商考察评价报告》，促进供应商的引入。



供应商实地走访考察

▶ 供应商评估与考核

公司根据《供应商管理办法》制定了供应商考核体系。通过定期对供应商进行评审考核、评级分类，公司可以了解供应商在产品质量、交货期、配合度、价格优势等方面的表现，促使供应商提高产品及服务质量，满足公司的需求。同时，供应商评审考核、评级分类有助于公司优化供应商结构，提高整体供应链管理水。

供应商分类	对应等级	选用优先级
优秀供应商	A 级	• 同等条件下优先选用，可加大采购量
良好供应商	B 级	• 重点培养及扶持对象
合格供应商	C 级	• 限制使用或有条件使用，必要时对供应商进行现场考核
不合格供应商	D 级	• 予以淘汰，同时从《合格供应商名录》中予以删除

供应商评级分类

► 供应商培育与激励

公司致力于与供应商构建稳固的合作关系，推动双方互利共赢、共同发展。公司以帮助供应商提升技术质量能力为落脚点，通过定期回访、制定培育计划等方式加大战略供应商培育、推动战略采购与项目采购。同时，公司建立供应商激励机制，通过发感谢信、举办供应商大会、年度评优表彰等形式对优质供应商进行正向激励，为供应商创造良好的竞争环境，促进供应商质量稳定性、服务快捷性和研发协同性的不断提升。

案例 | 侨银股份首届供应商大会圆满举行

2023年6月，公司举行首届供应商大会，这也是城市服务行业的首场线下供应商大会。通过供应商大会的举办，公司积极增进与供应商的交流，探索深度合作，进一步构建共赢的供应商生态圈，对携手推动城市服务低碳化、智能化、精细化发展，城市全域治理的可持续发展产生重大的促进作用。



侨银股份首届供应商大会现场

创新引领

侨银股份坚持服务国家战略，始终围绕“人居环境综合提升”核心战略，坚持技术创新驱动产业发展，集中资源持续聚焦于自主知识产权、核心关键技术的创新。2023年，公司持续研究、创新，依托丰富的城市管理项目实践经验，不断探索新的环保创新技术、参与国家标准和行业标准制定，积极推动城乡社会健康治理模式的创新发展。

研发创新

作为国内城市管理服务行业的领军企业，公司积极通过研发、引进、合作等方式推动环保类技术创新，并实现技术、人才、资本、市场的有效整合，持续提升公司研发效率及综合技术实力，旨在解决社会生产生活中产生的污染防治难题，为社会绿色发展贡献侨银力量。



2023年，公司建立研发创新体系，规范开发流程



案例 科技赋能垃圾分类, 推动绿色低碳发展

公司以数字化赋能城市全域治理, 构建了“1+1+3+N”智慧城市管理服务体系, 加速数字化技术与行业深度融合。在推进垃圾分类工作的过程中, 公司不仅建立了垃圾分类全链条管理体系, 还应用互联网技术打造了垃圾智慧分类运营模式, 实现垃圾分类全流程智能化监控和人、车、物的智能调控, 全面提高收运效率、管理效率和作业效果。



城市综合管理一体化平台

在绿色发展、“双碳”战略等国家发展大局下, 侨银股份积极推广智能环保回收小屋等智慧绿色项目。居民可以通过智能环保回收小屋, 分类投放垃圾并获取相应积分, 实现提现或兑换相关生活用品, 操作便捷的同时调动居民分类投放的积极性, 提高了垃圾处理效率和资源再生利用率。

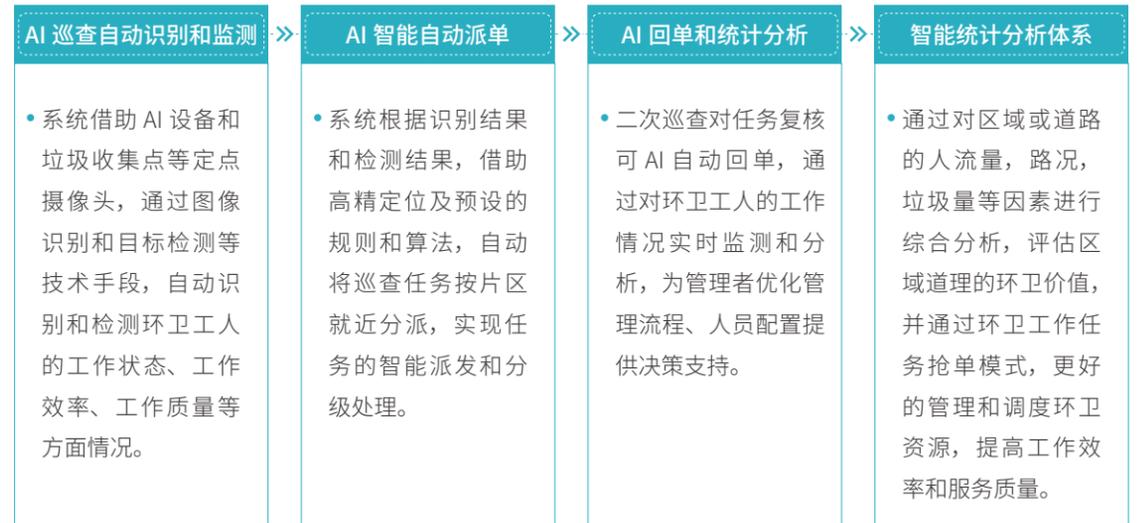


智能环保回收小屋及智能垃圾分类设备



案例 自研 AI 智能巡查派单系统, 满足现代环卫发展新需求

为进一步满足现代环卫行业自动化、网络化、可视化、实时化和智能监控等发展新需求, 侨银自研 AI 智能巡查派单系统, 包含实景感知路巡可视系统、智能统计分析系统等, 借助数字化进一步提高企业管理效率及清扫效率, 打破过往“数据孤岛”, 实现信息共享, 线上线下结合提升企业环卫应用服务质量及效率, 实现机械化作业, 覆盖陆域、水域等各项保洁作业。



AI 智能巡查派单系统解决方案

标准制定

作为中国城市环境卫生协会副会长单位，公司持续引领行业规范发展，发挥自身优势，积极参与国家标准和行业标准的编制工作，积极引领行业规范发展，为行业标准化发展贡献力量。

截至 2023 年 12 月 31 日

公司参与团体标准 其中已发布的标准 参与国家标准获批发布

18 项 12 项 2 项

包括《城乡社区环卫清洁服务要求》《城市垃圾收集装置设置通用要求》《生活垃圾收集运输作业规程》《城乡道路保洁作业规程》等，行业影响力持续扩大。

关键成果

2023 年 9 月，由侨银股份参与起草的行业首个垃圾收集装置设置国家级标准《城市垃圾收集装置设置通用要求》(GB/T 42767-2023) 正式实施。此标准的出台，规范了行业对垃圾收集装置设置的要求，填补了国内市场该领域的标准，对促进环境基础设施建设、提高垃圾分类实效、推动减污降碳协同增效具有重要意义。



《城市垃圾收集装置设置通用要求》通过国家市场监督管理总局(国家标准化管理委员会)批准，已于 2023 年 5 月 23 日发布

知识产权

公司坚持走自主知识产权道路，重视对知识产权的管理和保护，通过制定知识产权管理制度，建立了完善的知识产权管理体系，并根据不同类型知识产权的特点规范知识产权管理工作，加强公司知识产权的保护。截至 2023 年末，公司多项授权专利获得专利证书，包括“一种大容量高强度储能箱体”“一种云端服务与本地控制结合的充电桩智慧管理系统”“一种无人驾驶扫路机”等。



侨银股份各专利证书

截至 2023 年 12 月 31 日

公司已申请国内专利

64 项

其中发明

7 项

实用新型

55 项

外观设计

2 项

23 年，新增专利

3 项

包括“一种大容量高强度储能箱体”“一种云端服务与本地控制结合的充电桩智慧管理系统”“一种无人驾驶扫路机”等；



产业链共赢

2023年,侨银股份立足新起点,坚持“求精 务实 自强 执着 共赢”的价值观,为合作伙伴开放更广阔的合作空间。报告期内,公司积极参与行业交流,与各方建立良好的合作关系,与合作伙伴共享时代机遇,共谋行业发展,实现多方互利共赢,共创行业美好未来。

公司重视行业互动,通过积极参与行业论坛及会议,及时了解行业最新技术动态、研发趋势和市场需求,获取新的技术思路和解决方案,激发公司技术创新意识。同时,公司积极学习行业内优秀实践经验,并展示自身科创成果与行业实践,促进行业交流,推动行业发展与技术革新。

案例 侨银股份出席岭南影响力·2023 峰会

2023年5月,侨银股份受邀出席岭南影响力·2023峰会并参与圆桌讨论。在峰会圆桌论坛上,公司分享侨银股份的有益探索和可持续经营之道,为经济实现高质量可持续发展建言献策。未来,公司将继续坚持可持续发展的战略方向,发挥自身优势,积极回应多元利益相关方的期待,为建设美好社会作出贡献。



董事会秘书李睿希围绕 ESG 理念的实践进行分享

案例 侨银股份应邀参加“2023 夏季达沃斯论坛”

2023年6月,侨银股份作为中国城市服务行业的企业代表受邀参加“2023 夏季达沃斯论坛”,和与会嘉宾共同探寻经济复苏之道。公司以出席达沃斯论坛为新起点,坚持以“日新”精神驱动发展,以综合服务为基,以科技创新为“翼”,携手各界伙伴构建低碳行业生态,打造更多智慧城市综合治理样板,助力经济复苏、行业共同发展。



侨银股份联席总裁参加达沃斯论坛

案例 侨银“@ 城市”亮相中国国际服贸会

2023年6月,侨银股份受邀参与中国国际服务贸易交易会环境服务专题展,带来环境服务领域的最新成果和技术应用。立足服贸会这一共享商机、共促发展的全球性平台,公司将深入贯彻生态文明思想,携手各界为国家环境事业添砖加瓦,致力打造“世界人居环境综合提升服务领导品牌”,不断满足人民对美好生活的追求。



侨银股份亮相中国国际服贸会



商务部市场体系建设司巡视员听取公司关于“@ 城市”全域综合治理服务模式的汇报

案例 侨银股份亮相 2023 中国城市环境卫生协会年会暨中国环卫博览会

2023年10月,侨银股份亮相中国城市环境卫生协会年会暨中国环卫博览会,携城市全域综合治理模式以及数智创新成果等参与。通过此次展会,公司与行业顶尖企业共享城市综合治理成功实践经验,并将在未来共同发力数智城市服务产业,提高城市治理的科学性和精细化水平,共“见”城市崭新未来。



活动现场展示“@ 城市”全域综合治理服务模式智慧模型和案例



以人为本 栽培侨银英才

侨银股份坚持着以人为本的理念，秉承“一支军队、一所学校、一个家庭”的企业精神，将人力资本高质量发展视为公司战略的中流砥柱，且持续优化人才发展策略，健全员工培养体系，完善薪酬福利制度，提高员工的企业凝聚力及认同感。

企业的行动

- 侨银远征军
- 侨银大学堂
- 侨银大家庭

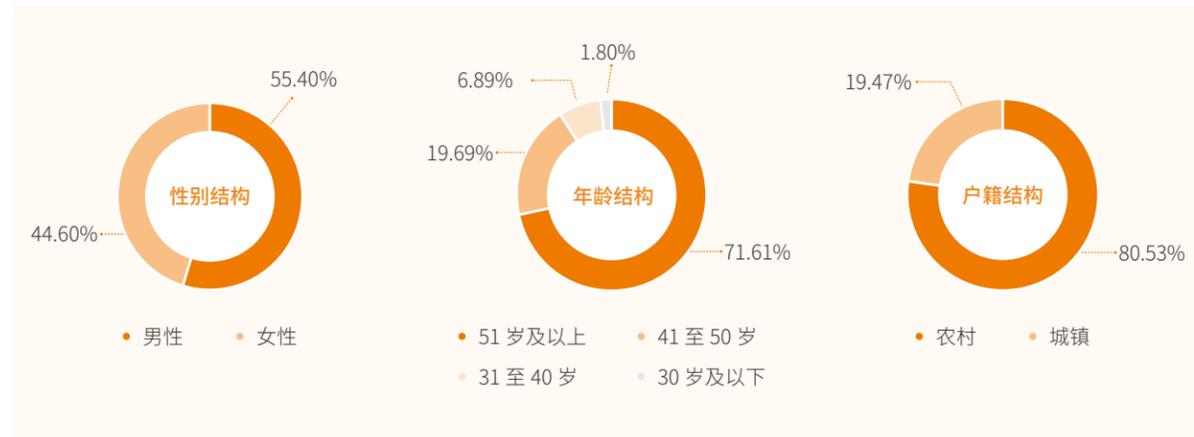


侨银远征军

侨银股份一贯将人才视为公司高质量发展的核心驱动力，坚信“以人为本”的人才理念，以营造健康、和谐的工作环境为目标，为员工提供广阔的成长空间与实现自我价值的平台，铸就员工和企业的命运共同体，助力公司可持续发展。

员工雇佣

侨银股份严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等相关法律法规，更新《招聘管理制度》《推荐人才奖励制度》等一系列招聘文件，更新人力资源管理制度 17 项，不断规范招聘流程，拓宽人才来源渠道。同时，公司禁用童工，反对强迫劳动，提倡平等多元雇佣，致力于为不同种族、肤色、民族、年龄、性别、家庭背景、宗教信仰等的员工，和残疾、怀孕的员工提供公平的就业机会。



关键绩效

报告期内，员工总数为

54,854 人

退伍军人共计

235 人

劳动合同签订比例为

100 %



职业发展

为规范人才管理，侨银股份已更新《员工职业规划管理制度》《职级体系管理制度》《市场人员配置及考核管理制度》《项目总经理资格等级认定及考核管理制度》等晋升管理制度作为员工职业发展准则，并通过“内部竞聘”“人才盘点”等工具促进员工成长、保持核心人才的稳定性，实施精细化管理。

**序列内（同一职能、同一模块）
纵向发展**

- 员工在原有职业通道内部，由低向高发展，随着员工技能与绩效的提升，在各自的通道内获得平等的晋升机会，具体包括层级内晋升和跨层级晋升。

**序列内（同一职能、不同模块）
横向发展**

- 员工在同一通道内部的不同岗位（指同一职类中不同岗位）之间通过岗位轮换更深入地丰富员工的专业知识，了解整个通道系统的运作方式。

**序列内（不同职能）
横向发展**

- 员工在同一岗位序列内的不同职类间岗位轮换，为知识丰富的员工提供新的发展空间，增强全局意识。

职业发展路径

案例 实施岗位等级认定制度，激发高质量发展动力

报告期内，作为岗位等级认定制度落地的重要活动，公司首期“优秀车队长”选拔顺利举行，36 名车队长参与此次选拔。在经历专业培训及考核评审后，最终 9 名车队长成为第一批获此荣誉称号的车队管理人员，并获得涨薪奖励。公司将继续开展岗位等级认定活动，建立“初级-中级-高级”的等级体系，为城市综合治理服务高质量发展注入鲜活动力。



优秀车队长选拔培训

人才激励

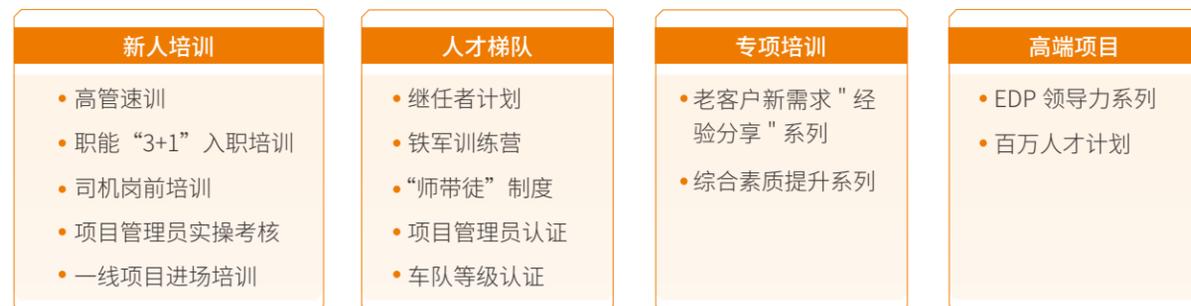
侨银股份致力于建立具有竞争力的激励体系，公司已制定《员工奖惩管理制度》《导师（师徒）制管理与激励制度》，强化激励机制以吸引优秀人才，促进员工的积极性。同时，公司将人才发展与企业可持续经营有机结合，制定中长期激励方案，不断助力企业提质增效，进一步增强公司的高质量发展能力，实现公司与员工的共赢。



导师 / 师傅辅导激励流程

侨银大学堂

侨银股份围绕“一所学校”的企业精神，成立侨银大学堂，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，以职业技能等级认证体系为目标抓手，为员工提供覆盖线上、线下的全方位培训体系，确保团队作业专业、高效的同时，全方位提升员工的综合素质。



培训体系

案例 “我不做软蛋”活动，培养员工直面困难

报告期内，为助力全体员工培养敢于暴露问题、主动沟通的职业习惯，公司开展“我不做软蛋”文化系列活动，在总部办公楼及各项目办公室上墙“我不是软蛋”挂牌，组织 18 名员工举办关于“我不做软蛋”主题读书分享会，鼓励 2,879 名参训员工签订承诺书，以帮助塑造员工勇于直面困难、赢得胜利的坚韧精神，进一步奠定自身高质量发展的坚实基础。



签订承诺书



上墙宣贯



读书分享会

案例 开展情绪管理培训，关注员工身心健康

2023 年 3 月，为提升基层项目管理人员在激烈竞争下的自我抗压、减压能力，公司组织了管理人员“强基·固本”培训班，教授基层项目管理人员情绪管理与沟通技巧，以健康积极的心态面对工作、生活中遇到的困难和挫折，帮助员工更好地沟通职场人际关系及家庭关系。通过情绪管理培训，员工被激发工作正能量，加强自身素质和团队合作能力，进一步提高服务细节和品质，助力公司更好地服务社会、服务客户。



情绪管理培训现场

案例 消防演练进公司，共筑安全防火墙

公司在消防安全方面严格把关，周期性开展演练。2023 年 5 月，为普及消防安全知识，增强员工的消防安全意识，预防火灾，保障生命、财产安全，公司组织了消防安全演习，并特邀消防救援站工作人员讲授专项知识。此次培训参与员工达 505 人，帮助提高员工消防安全技能，检验了公司在火灾情况下的应变能力。



讲师授课现场



佩戴防毒面具

案例 举行“安全生产月”活动，构建高质量发展防线

公司持续推进安全管理工作走深走实，全力以赴抓好安全生产。2023 年 6 月，为进一步提升安全生管理理水平，有效防范和遏制各类安全生产事故的发生，公司开展“安全生产月”活动，组织动员誓师大会，积极邀请业主单位代表参加，落实安全工作部署及明确行动分工，进一步增强了全员安全意识，为高水平安全管理护航高质量发展。



“安全生产月”誓师大会

侨银大家庭

为更好地吸引并稳定人才，侨银股份始终遵循国家相关法规，全面落实员工应得的薪酬福利与多元化福利体系。我们注重民主沟通，致力于维护员工的合法权益，同时积极推进各类员工活动，努力构建一个公平、和谐且充满激励的工作环境。

薪酬福利

侨银股份建立健全薪酬福利体系，不断更新《考勤管理制度》《残疾人就业及员工保险管理制度》等规章制度，在合规缴纳“五险一金”的基础上，遵循可持续发展的原则，科学规划员工薪酬福利结构与标准，保障薪酬福利的公平公正。



员工生日会

案例 发放生育补贴，打造幸福密码

2023 年 5 月，公司对外发布《员工生育福利方案》，承诺为新生育员工报销子女 0 至 3 周岁期间的奶粉、纸尿裤等日常花费，承担新生二孩员工的公立幼儿园学费，给予生三孩员工一次性奖励 10 万元。据测算，包括育儿补贴和一次性生育奖励在内，公司员工在职期间连育三胎能累计获得超过 25 万元的企业内部奖励。此外，公司同步举行生育暖心包捐赠仪式，向 100 个基层岗位职场家庭提供价值 30 万元生育暖心包，为政企协力构筑生育友好型社会作出表率。



员工生育福利制度发布会



员工生育福利方案



生育暖心包捐赠仪式



报告期内

公司向残疾员工

454 名

发放残保金

9 万元

向员工

36 名

发放生育补贴

37.38 万元

发放管理人员孝顺金

483 人次

总计

20.38 万元

购买雇主险花费

1,200 余万元

举办员工生日会

12 场

参加员工达

480 人



民主权益

报告期内

公司组织新员工座谈会

4 场

参会员工达

151 人

共计选举产生职工代表

118 人

侨银股份重视工会建设，坚持民主沟通、实行企务公开，维护员工合法权益。公司遵循《工会法》《中国工会章程》规定，推动民主管理规范化、标准化，贯彻职工代表大会制度，稳步提升民主管理工作水平。公司不断强化民主管理办法，积极回应员工关切，构建民主沟通渠道，组织新员工座谈会，及时与员工交流，常态化听取员工建议，保障公司内部沟通顺畅、及时、有效。



新员工座谈会

员工活动

侨银股份坚持提倡员工健康生活、快乐工作，引导全体员工践行健康生活方式，致力于员工体育运动常态化，推动全员积极践行“运动融入生活工作”的日常，增强身体素质，拥有健康体魄和阳光心态，以营造健康工作氛围。

案例 迎“篮”而上，侨银夺冠

2023 年 2 月，为带动多样化体育赛事活动，公司冠名赞助的东濠街道“侨银杯”三人篮球赛在广州荔湾区打响。本次比赛共 16 支队伍参加，经过激烈的角逐，侨银力量复兴队六战全胜，斩获第一名。公司通过冠名打造三人篮球品牌赛事，致力于为“政府主导、企业运营、社会参与”的群众性赛事做示范，构建高水平的全民健身公共服务体系。



东濠“侨银杯”三人篮球赛

案例 圆满助阵网球比赛，弘扬中华体育精神

2023 年 11 月，为弘扬“更高、更快、更强”的体育精神，公司助力第四届粤港澳大湾区城市网球公开赛顺利举行。本次比赛共有 24 支队伍报名参赛，由公司赞助的侨银大湾区媒体队以小组第一顺利晋级淘汰赛，并在决赛中获得第六名的好成绩。公司将以本届比赛的圆满助阵为契机，持续发挥城市服务企业高质量发展的引领作用，传承中国体育文化。



粤港澳大湾区城市网球公开赛

回馈社会 奏响惠民之音

侨银股份始终围绕“人居环境综合提升”核心战略，注重从多个角度入手，努力改善道路、绿化、照明等硬件条件，为居民创造更加舒适、便捷的生活环境，持续致力于与社区的沟通与互动，不断优化和提升人居环境，注重公益事业的投入，通过多种形式参与到公益活动中，为社会做出积极贡献。

企业的行动

- 社区沟通
- 公益慈善



社区沟通

公司高度重视与社区之间的沟通与互动，践行企业社会责任。为了不断优化和提升社区人居环境，始终保持开放和透明的态度，积极倾听社区声音，了解居民需求和期望，通过深入沟通，理解社区需求，积极进行“城市大管家”模式升级，探索城市治理“新路子”，从而提供更加贴心、精准的服务。

► 五龙岗村项目

侨银股份作为专业的人居环境提升服务商，为优化提升五龙岗村人居环境，侨银股份携手白云公有资产运营有限公司共同成立侨云公司，进驻五龙岗村提供全方位的公共服务。目前，五龙岗村辖区内拥有出租屋 369 栋、5,498 套，纳管面积已超 10 万平方米，公司成功协助地方踏出一条城市治理精细化品质化新道路。

针对五龙岗的出租屋，公司构建了多功能便民一站式服务总台，涵盖物业服务、代租代管、家政需求、咨询接待、统租洽谈、意见反馈以及业务办理等全方位服务，显著提升社区出租屋的居住品质和配套服务，采用了精细化管理模式、机械组合化作业和数字化智慧环卫，全面推进五龙岗村的环境提升治理工作，为居民创造更加整洁、美观、宜居的社区环境。



全城物管服务

- 出租屋公区保洁、秩序维护、社区日常事务管理、租户管理服务



家园环境整治行动

- 搭建马岗智慧社区管理系统，推动智能化基础设施覆盖，提升智慧社区服务能力



打造出租屋样板间

- 严格对照出租屋准入十条标准和“六个必须”，满足都市人对品质生活的追求



绿化养护，草坪修理

- 定期绿化养护，修理草坪，提供舒适、宜人的休闲空间



建立客源信息沟通平台

- 为会员房东提供免费房源拍摄推广服务等，增大优质房源曝光率，提升出租率



合格出租屋拍照认证

- 合格出租屋发放“放心出租屋”牌照及“五星出租屋认证”牌照



免费维修服务

- 消防设备升级、门锁更换、水电维修等



日常河涌环境整治

- 定期组织日常河涌环境整治，为周边居民提供一个更加宜居和可持续发展的生态环境



案例 乐享新家园，成立白云首个村级出租屋服务协会

公司在钟落潭镇五龙岗村成立白云区首个出租屋协会，标志着全区首个由政府指导、国企牵头、村居支持成立的城中村出租屋服务协会正式挂牌运作。五龙岗村拥有庞大的出租屋业主和租户群体，房屋不仅设计现代简约、空间布局合理，还融入了时尚年轻元素，配备了齐全的家电家具。特别值得一提的是，村中还引入了电动自行车智能充电设施，有效整治了“入户充电”和“飞线充电”等长期存在的乱象。

为进一步提升出租屋的居住体验和配套品质，企业对全村的 369 栋出租屋进行全面巡查，对未达到标准的出租屋进行督促整改。同时，企业向首批达到标准的会员单位颁发“放心出租屋”牌照，并在全村范围内实施出租屋亮牌经营策略，进一步提升社会治理全面精细化、品质化，不断优化宜居环境，提升服务水平，实现政府治理、房东盈利、租客服务的统筹，促进多方共赢。



五龙岗村出租屋服务协会揭牌仪式

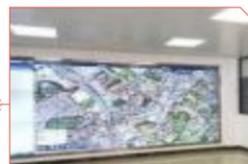
广州市白云区马岗项目

侨银股份首个“@城市”项目，倡导“基层红色阵地+柔性治理+城市公共服务+微改造+特色经营+无废低碳”一体化城市运营服务，与国企、政府三位一体战略合作，以“大物管”模式共同推进马岗村出租屋集约化统租管理、智慧社区建设、人居环境提升、完善公共配套设施，打造城中村全域综合治理“白云样本”。



基层红色阵地：马岗文化广场

助力马岗文化广场升级改造，打造党建、宣教于一体的红色文化阵地。



柔性治理：智慧社区管理

搭建马岗智慧社区管理系统，推动智能化基础设施覆盖，提升智慧社区服务能力。



服务管理：物业服务中心

引进专业物业管理队伍，为马岗社区提供小区式全方位物管化服务。



微改造：出租屋样板间

用“绣花功夫”“开展”“城中村”面貌微改造，对出租屋进行微改造，因地制宜打造口袋公园。



特色经营：家政物业服务

与第三方专业公司合作，提供涵盖家政、出租屋租赁、家电维修等特色经营服务。



无废低碳：共享充电桩

计划在马岗村建设 12 个电单车集中充电区，改善城中村乱停车、乱充电现象。



废低碳 2：智慧回收柜

在村内公共场所合理投放智慧回收柜，将环保低碳理念带进城中村。



无废低碳 3：智慧公厕

引进新型智慧公厕，解决城中村公厕数量少、公厕维护成本高的痛点。



统一硬件基础，携手降低能耗



便民服务暖人心，住宿品质更上层



统一换柱，防患未然



统租统管，为政府分忧



公益慈善

侨银股份一直将公益事业视为企业发展的重要组成部分，不仅致力于提供优质的产品和服务，更积极履行社会责任，关注社会和谐发展，长期聚焦环境保护、捐资助学、长者关怀等多个民生领域，争当企业公民表率，多维度彰显社会价值，以实际行动解民生之忧、纾民生之困，普惠广大群众，助力社会繁荣发展。

案例 捐资兴教行大道，爱心筑梦惠学子

公司积极助力乡村振兴，拓展脱贫攻坚成果。2023年6月，为支持恩平市实验小学的校园建设，侨银慈善基金会向其捐赠资金500万元，聚力推动当地教育事业的发展。2023年4月，为进一步改善学校的教学条件，侨银慈善基金向邵阳市寺门前中学捐赠20万元。公司将一如既往地坚持助学活动，助推乡村振兴，帮助更多青少年完成学业，早日成长为有助于家乡建设、有助于国家发展的栋梁之材，以在实现共同富裕中发挥更大民企作用。



邵阳市寺门前中学捐赠仪式现场



侨银慈善基金会捐赠活动现场

案例 关爱老人，“益”起同行

2023年7月，为进一步弘扬中华民族“尊老、爱老、敬老、助老”传统美德，侨银慈善基金会携赵广军生命热线协会共同开展了“关爱老人，益起同行”公益活动。50余名志愿者深入海珠区的社区，走访慰问25户老党员、独居老人、孤寡贫穷长者和残障人士等家庭。公司将持续开展关爱长者、关爱弱势群体等公益活动，为构建和谐美好家园而不懈努力。



走访慰问长者



案例 支持环保低碳研学，让环保的种子“生根发芽”

2023年11月，为提高学生科技文化素质，提升学生实践素养，公司接待文德路小学向阳中队-环保小队莅临研学，通过实景模拟、现场体验和角色扮演的形式开展环保低碳教育，并配合科普导赏团队、环保科普讲解服务，启发环保小队对环境保护的关注和思考，帮助学子们吸收环保和低碳知识。



环保研学

案例 援藏捐衣，传递温暖

2023年12月，为接力援藏助学活动，侨银慈善基金会委托米林市中学向250名学生发放捐赠价值五万元整的冬季保暖服饰（藏装）。西藏自治区林芝市米林县中学校长、教师德吉卓嘎代表米林市中学学生对侨银慈善基金会的慷慨捐赠表示衷心感谢。未来，侨银基金会将继续承担社会责任，推进区域教育事业高质量发展。



侨银慈善基金会捐赠现场

关键绩效

基金会捐款总计

642 万元



指标索引

	GRI	CASS-ESG5.0	SDGs
关于本报告	G2-2; G2-3; G2-4	P1.1; P1.2; P1.3; G3.7	
董事长致辞	G2-22	P2.1; P2.2; P3.1; P4.2; A1	
第一章 走进侨银股份			
1.1 企业概况	G2-1	P4.1; P4.2; P4.3; P4.4	
1.2 荣耀时刻		G3.11	
1.3 年度大事记			
1.4 我们的可持续发展之路	G2-22; G3-2; G3-3; G2-29	P2.1; G2.1; G3.1; G3.2; G3.3; G3.5; G3.6	
专题：AI 全赋能数智城市，打造新质生产力	G203-2	P3.1	
专题：落实精细服务，绣出“城市品牌”	G203-2	P3.1	
第二章 励精图治·厚植侨银之根			
2.1 公司治理	G2-9; G2-11; G2-12; G2-27; G405-1	G1.1; G1.2; G1.10; S3.7	
2.2 合规运营	G2-9; G2-12; G2-23; G2-24; G2-27; G205- 1; G205-2; G207-1	G1.3; G1.4; G1.5; G1.6; G1.7; G1.8; G1.9	
2.3 投关管理	G2-16; G201-1	G3.6	
2.4 党建铸魂			
第三章 无废环保·侨扮城市银装			 
3.1 城市大管家	G203-1; G203-2; G306-1	E1.8; V1.1; V1.2; V1.3; V1.4; V3.3; V4.4; V4.5	
3.2 绿色低碳	G302-4; G302- 5; G305-5; G306-1	E2.1; E2.4; E3.3; E3.5; E5.1; E5.3; V4.2; V4.3 E2.14; E5.3; V4.4; V4.5	
3.3 乡村振兴		E1.3; E1.7; E4.2; V4.4; V4.5	

	GRI	CASS-ESG5.0	SDGs
第四章 立足之本·铸行业之基			  
4.1 信息安全	G2-27	S4.6	
4.2 可持续供应链	G308-1; G414-1	S5.1; S5.2; V2.5; V2.6	
4.3 创新引领		E1.8; V2.1; V2.2; V2.3; V2.4; V2.7	
4.4 产业链共赢	G2-6; G2-28	V2.5	
第五章 以人为本·栽培侨银英才			    
5.1 侨银远征军	G2-7; G2-19; G2-20; G2-23; G2-24; G2- 26; G2-27; G401-2; G405-1	S1.1; S1.2; S1.3; S1.4; S1.6; V3.1	
5.2 侨银大学堂	G403-1; G403- 3; G403-4; G403- 5; G403-6; G403-8; G404-2	S1.10; S2.1; S2.2; S2.4	
5.3 侨银大家庭	G2-26; G201-3; G401-2	S1.6; S1.7; S1.10; S3.1	
第六章 回馈社会·奏响惠民之音			
6.1 社区沟通	G203-2; G413-1	E1.8; V2.1; V2.2; V3.3; V4.4; V4.5	  
6.2 公益慈善	G413-1	V3.4; V3.5; V3.6; V3.7	
指标索引		A4	
关键绩效	G401-2; G403-4	A2	
读者反馈		A5	

读者反馈



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 2023 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、践行可持续发展的能力与水平，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. 您认为侨银在公司治理方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

4. 您认为侨银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. 您认为侨银在社区责任方面做得如何？

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 ESG 责任及本报告有任何意见与建议？

您的联系方式：

姓 名： _____

电 话： _____

电子邮件： _____

工作单位： _____

职 务： _____

联系地址： _____