



2024年社会责任暨环境、社会 及公司治理 (ESG) 报告

广州珠江发展集团股份有限公司 股票代码:600684

CONTENTS

目录

关于本报告	04	01 以至真之心·服务美好生活	22	03 聚向心之力·共赴美好未来	56	05 谋发展之策·绘就美好蓝图	80
高管致辞	06	升级优质服务	24	保障员工权益	58	规范公司治理	82
关于我们	08	保障客户安全	34	助力员工成长	62	稳健合规运营	85
公司简介	08	创新智慧运营	39	守护健康安全	65	恪守商业道德	89
组织架构	09	服务客户满意	42	关怀员工生活	66		
回顾 2024	10	02 循自然之序·守护美好家园	46	04 行向善之举·共创美好社区	68	附录	92
年度大事记	10	完善环境管理	48	践行责任采购	70	展望	92
荣誉奖项	11	践行绿色运营	49	推动行业发展	73	关键绩效表	93
年度成效	12	应对气候变化	54	助力乡村振兴	75	意见反馈表	97
可持续发展管理	14			传递温暖爱心	77		
可持续发展理念	14						
重要性议题识别与分析	14						
利益相关方沟通	15						
责任专题	16						
专题一：党建引领聚合力 融合赋能促发展	16						
专题二：筑梦安居 以匠心服务守护幸福家园	20						



关于本报告

本报告是广州珠江发展集团股份有限公司完成重大资产重组后发布的第二份社会责任暨环境、社会及公司治理（即 Environmental, Social and Governance，以下简称“ESG”）报告，旨在以透明公开的方式披露公司对 ESG 关键议题的实践和管理方法，以及在 2024 年取得的阶段性成效，以回应各利益相关方对公司可持续发展的关注和期望。

报告范围

本报告重点披露广州珠江发展集团股份有限公司及其附属公司于 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间有关 ESG 的表现及相关资料。如无另行说明，本报告范围与广州珠江发展集团股份有限公司 2024 年年报一致。

编制依据

本报告按照《上海证券交易所自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》的相关披露要求编制而成；同时参考了全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）、《联合国可持续发展目标企业行动指南（SDGs）》、国务院国资委《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》及《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》等披露框架。

报告原则及数据来源

本报告的数据及案例全部来源于广州珠江发展集团股份有限公司统计报告、相关文件。本公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。如无特别说明，本报告中所涉及货币金额以人民币为计量币种。

称谓说明

为便于表达，本报告中提及的“珠江股份”“公司”“我们”均指“广州珠江发展集团股份有限公司”总部及其附属公司；“珠江城市服务”“珠江城市服务板块”均指“广州珠江城市管理服务集团股份有限公司”；“珠江文体”“珠江文体板块”“珠江文化体育”均指“广州珠江体育文化发展股份有限公司”。

报告批准

本报告于 2025 年 4 月 29 日获得董事会审议通过，予以发布。

报告获取

本报告以纸质版和电子版两种方式提供。您可以登录公司官方网站（<http://www.gzzjsy.com>）或上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）浏览及下载报告电子版，也可以通过电子邮件 ir@gzzjsy.com 获取报告纸质版。

免责声明：本报告所述信息仅供利益相关方参考，不应被视为对 ESG 表现的绝对承诺或保证；本公司保留对报告内容、格式及发布渠道的最终解释权，且不对因报告被引用或解读而产生的直接或间接损失承担责任。



高管致辞

星霜荏苒，岁月鎏金。2024 年，全球经济增速持续放缓，百年未有之大变局加速演进，世界面临更多不确定性。作为一家负责任的国有企业，珠江股份始终秉持“让城市生活更美好”的初心，从单一房地产开发向“物业服务 + 文体运营”双轮驱动的战略转型迈出坚定步伐。这一年，我们以更智慧的治理结构、更灵活的经营机制、更澎湃的创新动能夯实高质量发展根基，推动公司实现扭亏为盈。这一年，我们立足新发展阶段，以 ESG 为破局之钥，以客户需求为导向、以绿色低碳为路径、以社会责任为担当，坚定不移地走可持续发展之路，在服务品质、环境友好、员工关怀等领域交出了一份有温度的答卷。

科技赋能，筑就美好生活

我们始终将客户需求置于首位，以“智慧服务”和“品质提升”双引擎驱动服务升级。在物业服务领域，我们依托物联网、大数据技术，全面升级珠江惠智慧社区平台，实现设施设备远程监控、报修一键响应，服务效率进一步获得提升；针对客户的多样化需求，推出“品质提升月”专项活动，聚焦客户触点持续优化管理服务亮点，不断优化客户体验。在文体运营板块，我们积极践行体育惠民的公益属性，持续推进“全民健身计划”，全年举办大型公益健身活动超百场，进一步推动全民健身覆盖度。同时在场馆引入智能闸机等设备，实现客户刷脸入场，让科技与文化、体育深度融合。

低碳转型，守护生态底色

我们积极响应国家“双碳”目标，全面构建绿色运营体系，在项目管理中推行能源综合管控，对项目能耗数据进行实时监测，并通过开展照明系统智能化改造，以及引入光伏发电等，着力推动各环节的节能降耗，成功促使珠江城市服务获得 ISO 50001 能源管理体系认证。同时，我们积极布置雨水回收、推广节水器具，减少水资源的浪费；推行垃圾分类减量化、资源化、无害化模式，并建立再生资源回收体系。面对气候变化挑战，我们根据自身业务特点初步识别公司可能面临的潜在风险，并据此制定应对措施，增强气候变化应对能力。

以人为本，共筑成长舞台

员工是企业最宝贵的财富。我们为员工构建了完善的职业发展体系，鼓励员工报考相关职业资格证书，并提供相应奖励；启动“露珠”计划，以及持续推行“一会一赛一讲堂”培训，覆盖技能培训和研修等多种课程，在过去的一

年中，公司全体员工的受训时长汇总达 10 万多小时，助力员工提升职业素养；畅通全员晋升机制，积极推行内部竞聘、轮岗等形式，助力青年骨干员工晋升核心岗位。同时，我们关注员工的身心健康，为一线员工定制健康档案，定期开展心理健康讲座和健康体检，常态化开展员工关爱。2024 年，员工满意度超 90%，真正实现了“企业发展与员工幸福同频共振”。

责任共生，共享发展成果

我们始终秉持“与社会共生共荣”的理念，携手供应商构建责任供应链，将 ESG 相关理念纳入采购评价体系，推动供应商提升可持续发展实践水平。作为大湾区物业百强企业，我们牵头参编《商务楼宇物业服务示范项目评价规范》《体育场馆赛事服务通用要求》等行业规范，推动行业实现规范化、高质量发展。在乡村振兴中，我们开展产业帮扶、消费助农等行动，对口支援乡村建设，并通过承办乡村体育活动，带动乡村经济发展。2024 年，公司扶贫及乡村振兴项目总投入 139.11 万元，惠及人群 3,872 人，用行动诠释了国企担当。

合规筑基，护航行稳致远

我们坚定发挥“国企之治”的独特优势，坚持将党的领导贯穿公司治理全过程，通过完善“三重一大”决策机制，确保党委把方向、管大局、保落实作用有效发挥，努力建成更加成熟的中国特色现代国有企业。我们坚持依法合规和廉洁底线，全面推进合规管理体系建设，积极组织开展面向包括董事会成员、高管及全体员工在内的廉洁教育活动，营造风清气正的经营环境。在信息披露方面，我们建立完善信息披露机制，全年共披露 4 份定期报告，67 份临时公告，130 份挂网文件，以透明化治理赢得投资者信任。

重任千钧担在肩，大河奔流永向前。2025 年是“十四五”规划收官之年，站在新的历史起点，珠江股份将进一步推动 ESG 与战略的全面融合，以科技创新为驱动，以绿色发展为导向，以员工为本，以和谐为基，以治理为纲，携手各利益相关方共同书写可持续发展的时代华章。

关于我们

公司简介

广州珠江发展集团股份有限公司（证券简称：珠江股份，证券代码：600684）是广州珠江实业集团有限公司旗下城市服务板块公司，创立于 1985 年 4 月，1993 年 10 月 28 日在上海证券交易所主板上市，2023 年 3 月通过重大资产重组实现业务转型，聚焦运营更加稳健、盈利更加稳定的物业管理与文体运营服务。

作为珠江股份核心业务之一，广州珠江城市管理服务集团股份有限公司是国家旅游局首批酒店管理资质企业、国家建设部首批物业管理一级资质企业、华南地区最早成立的物业管理公司之一，具有物业服务、酒店管理、保洁消杀、工程维修、饮食管理、租售代理、人才培训等多元业务，截至 2024 年底，在管项目 345 个，在管建筑面积约 3,905 万平方米。

作为珠江股份另一核心业务，广州珠江体育文化发展股份有限公司是国内最早采用市场化手段运营场馆的企业，国家体育产业示范单位、广州市“体育与健身”产业链链主企业、高新技术企业。截至 2024 年底，在管体育场馆项目 29 个，规模体量位居全国前列，是国内最具有行业引领性的品牌场馆运营商之一，也是国内为数不多成功保障过国际级—国家级—省级—市级全赛事链的专业体育公司。

进入新的发展阶段，珠江股份牢牢把握多业态、多场景服务经验优势和品牌优势，立志成为集城市服务、资产管理、数智创新、文体产业于一体，向客户提供全业态、全链条、全周期智慧城市运营服务的国内一流上市企业，以航母型业务矩阵实现高质量、高效率、高效益发展，与城市同向前行，与人民共创美好。

2024 年

截至 2024 年 12 月 31 日



营业收入

155,816.82 万元



利润总额

4,021.88 万元



在管住宅、写字楼、公建等项目建筑面积

39,054,113.95 平方米



总资产

176,419.57 万元



纳税总额

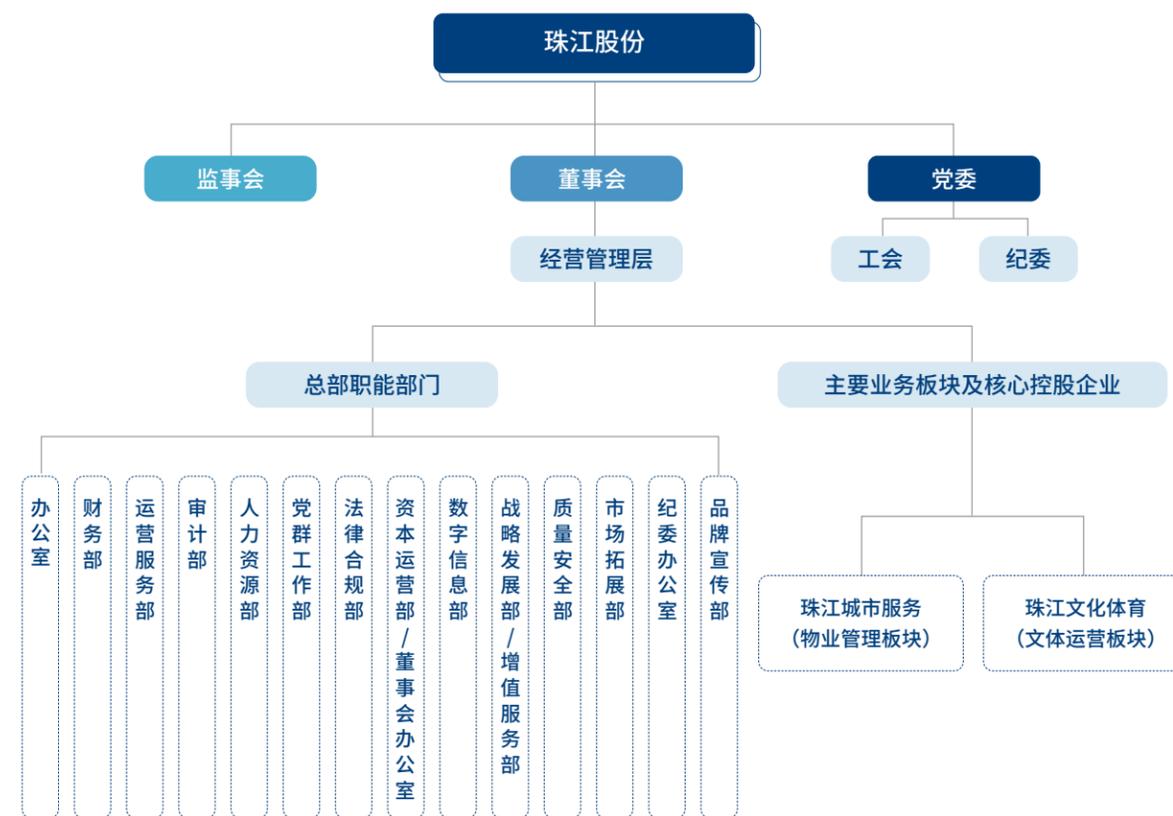
12,904.59 万元



在管体育场馆项目建筑面积

2,806,775.47 平方米

组织架构



企业文化



回顾 2024

年度大事记



服务品质提升

将服务品质作为企业发展根本，珠江城市服务开展早送晚迎、零点行动、共商共治等多项品质焕新举措，接收 1,007 条业主意见全部整改，确保一线解决问题。珠江文体运营管理的晋江市第二体育中心荣获 2024 禹唐体育营销大会“2024 年度科技与智慧场馆”奖项。



助力乡村发展

积极投身“百千万工程”，珠江城市服务用心服务从化区温泉镇、阳江市阳东县等 4 个环卫一体化项目，将优秀服务和资源输送到村镇，推动城乡一体化发展。珠江文体开展 2024 全国乡村篮球文化展演活动、2024 年广东省“百县千镇万村”系列赛——百县羽毛球赛省级总决赛等，打造基层赛事品牌，促进文体旅农融合发展。



业务迎来突破

2024 年市场拓展再攀高峰，珠江文体成功开拓广东、湖南、贵州等地项目 7 个，推动珠江文体在建在管项目资产规模跃升全国“领跑者”；珠江城市服务争做服务保障体育盛会的践行者，提前入驻十五运会和残特奥会广州赛区执委会用餐点，引入智能中厨系统为赛事筹备执行提供餐饮保障。



智慧服务升级

推动传统服务转型升级，珠江惠智慧社区平台新接入停车服务模块并完成 3 个项目无人值守车库落地，推动智慧停车应用。全面启用企业微信推动面客系统，覆盖 89 个住宅项目，为超 4 万个业主提供全时段服务；完成 155 台电梯智慧物联改造，完成 5 个项目智慧门禁改造，投放测试无人清扫车等机器人，实现智慧运营。



人才队伍建设

全面提升员工专业素养，珠江城市服务 342 人获物业管理师等资质证书，2 人获“广州市第一届职业技能竞赛”奖项，12 人获“羊城工匠杯”奖项。珠江文体推进“一会一赛一讲堂”培训，提升员工专业服务能力。

荣誉奖项

珠江股份

2024 中国物业服务力百强企业第 14 名

2024 中国物业 ESG 可持续发展领先企业

2024 中国物业服务满意度领先企业

颁奖单位：克而瑞物管、中物研协

珠江城市服务

2024 中国智慧城市服务领先企业 TOP5 证书

2024 中国国有物业服务优秀企业 TOP8 证书

2024 中国物业服务百强企业 TOP14 证书

2024 广东省红色物业服务优秀品牌

2024 中国物业服务专业化运营领先品牌企业证书

2024 中国物业服务品质领先品牌

颁奖单位：北京中指信息技术研究院

珠江文体

番禺区村 BA 荣获群众“三大球”精品赛事案例

浙江省服务业领军企业

2024 年浙江省体育场馆行业杰出贡献奖

颁奖单位：国家体育总局

浙江省发展和改革委员会

浙江省体育场馆协会

2024 年度全国企业党建创新优秀案例

2024 年度示范体育综合体

2024 年度科技与智慧场馆

颁奖单位：《中国企业报》集团

第十届 SportIN 大会组委会
北京体银体育产业有限公司

禹唐体育营销大会

年度成效



环境绩效



直接温室气体（范围 1）排放量

1,756.66 吨

间接温室气体（范围 2）排放量

30,604.17 吨



直接能源消耗量

7,923.54 千个千瓦时

间接能源消耗量

57,033.48 千个千瓦时



水资源消耗量

1,532,379.28 立方米

治理绩效



召开股东大会

5 次

召开董事会会议

10 次

独立董事占比

38%



女性董事占比

25%

上海证券交易所 2024

年度信息披露评价公司
评级为 B

社会绩效



员工总人数

8,102 人

女性员工占比

39%

员工培训覆盖率

99.90%

员工体检覆盖率

100%



供应商总数

2,841 家

安全培训次数

4,747 次



珠江城市服务住宅项目
客户满意率

98%

珠江城市服务写字楼
项目客户满意率

100%

珠江城市服务公建项目
客户满意率

100%



珠江文体客户满意率

95%



对外捐赠

10 万元



扶贫及乡村振兴项目总投入

139.11 万元

员工志愿服务时长

4,082 小时

研发投入

978.10 万元

可持续发展管理

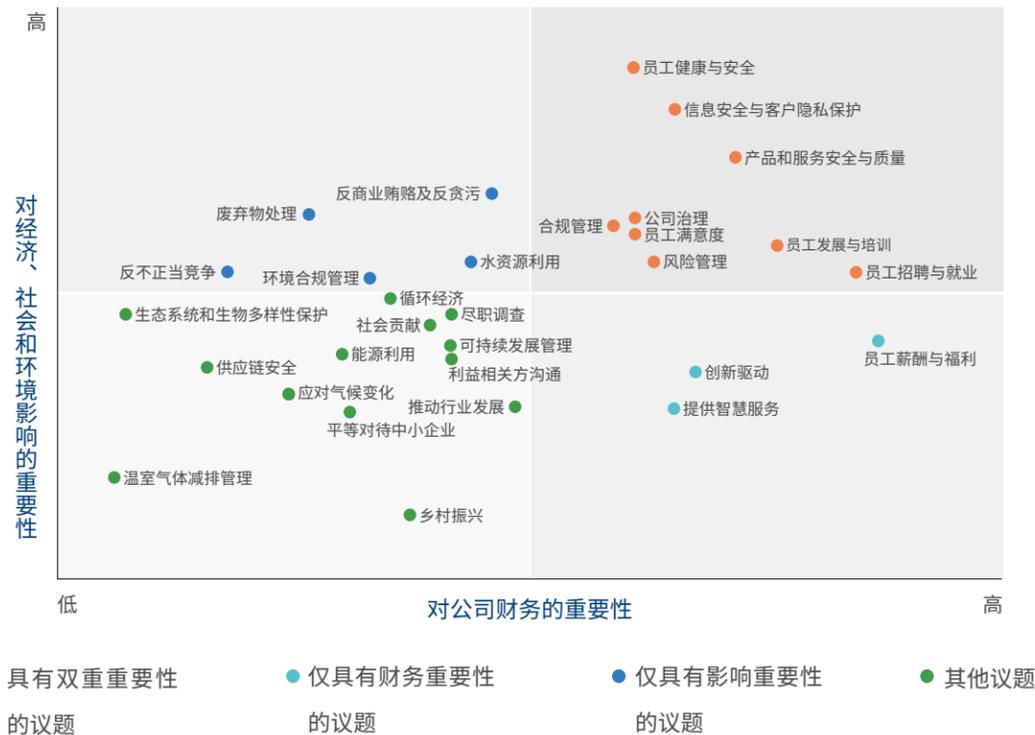
可持续发展理念

珠江股份致力于将可持续发展理念融入企业运营的各个环节，在充分考虑环境、社会和经济价值协调发展的基础上，制定符合可持续发展要求的发展战略，以履行社会责任为重要切入点，携手投资者、客户、合作伙伴、员工等各利益相关方共同构建起共生共赢的价值生态圈，实现高质量、可持续发展。

珠江股份建立了管理层、组织层及执行层构成的 ESG 治理架构，通过制度明确各层级的人员构成和职责分工，并通过常态化沟通、定期报告和考评监督，确保 ESG 工作的有效传导和切实落地，稳步推进 ESG 治理和绩效提升。

重要性议题识别与分析

为评估利益相关方对珠江股份环境、社会及治理相关议题的关注程度，我们根据上海证券交易所自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）重要性议题分析流程，以问卷、访谈等形式进行内、外部利益相关方调研，识别并筛选本年度对公司具有影响重要性和财务重要性的相关议题，在报告中予以重点披露。



利益相关方沟通

珠江股份致力于与各利益相关方建立长期互信的合作关系，以诚信、互动、平等、透明为原则，不断完善利益相关方参与机制及沟通方式，了解利益相关方的诉求和期望，并就关键议题检视自身工作表现，不断提升 ESG 管治能力与表现。

利益相关方	期望与需求	回应方式或举措
 股东	<ul style="list-style-type: none"> · 透明信息披露 · 创造经济价值 · 股东权益保障 	<ul style="list-style-type: none"> · 股东大会 · 定期发布公司公告与通函 · 加强投资者沟通
 政府与监管部门	<ul style="list-style-type: none"> · 依法合规经营 · 支持地方发展 	<ul style="list-style-type: none"> · 落实依法纳税 · 主动承担社会责任
 员工	<ul style="list-style-type: none"> · 保障员工权益 · 助力员工发展 · 倾听员工心声 · 守护职业健康 	<ul style="list-style-type: none"> · 薪酬福利保障 · 常态化员工培训与晋升 · 开展民主沟通 · 改善员工工作条件
 客户	<ul style="list-style-type: none"> · 提升服务质量 · 客户权益保障 · 尊重客户隐私 · 保障客户安全 	<ul style="list-style-type: none"> · 多元智慧化服务 · 客户沟通与走访 · 信息安全管理体系认证 · 应急演练和急救培训
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> · 保障供应商权益 · 合作互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> · 坚持阳光采购 · 打造责任供应链
 环境	<ul style="list-style-type: none"> · 低碳转型 · 绿色运营 	<ul style="list-style-type: none"> · 推动节能降耗 · 开展绿色办公 · 推进环保宣传
 社会和公益	<ul style="list-style-type: none"> · 支持地方发展 · 热心社会公益 	<ul style="list-style-type: none"> · 支持乡村振兴 · 开展志愿服务
 行业协会媒体	<ul style="list-style-type: none"> · 主动接受媒体监督 · 促进行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> · 信息公开透明 · 参与行业交流

责任专题

党建引领聚合力 融合赋能促发展



珠江股份加强党的全面领导与党的建设，把党的政治建设摆在首位，坚定理想信念，推动党建工作与业务经营共融共生，坚持全面从严治党，以高质量党建引领高质量发展。

理论学习走深走实

珠江股份全面夯实思想根基，深入学习党的二十届三中全会精神，教育引导党员领导干部坚定理想信念，提升政治素养与理论水平。



组织专项学习

以党纪学习教育、党的二十届三中全会精神学习宣贯为重点，及时跟进领会习近平总书记的重要讲话精神，组织开展“第一议题”学习和领导班子理论学习中心组学习。指导基层党支部通过“三会一课”和主题党日规范开展学习和活动，实现支部学习全覆盖。



丰富学习形式

结合党课宣讲、实地参观、一线调研等多种形式，指导开展理论学习活动。公司领导班子成员前往下属党支部讲专题党课，深入一线调研，撰写调研报告。编辑出版《珠江股份》报纸；开展五四主题团日活动、读书打卡活动，鼓励青年参加上级党团课宣讲，营造浓厚的学习氛围。

关键绩效



开展“第一议题”学习

35 次

开展理论中心组学习

12 次

举办读书班期数

3 次

开展党课次数

52 次

参观红色革命教育基地人次

236 人次



案例

珠江股份召开党委理论学习中心组学习扩大会议暨学习贯彻党的二十届三中全会精神专题党课

2024年11月18日，珠江股份召开党委理论学习中心组学习扩大会议，并组织开展学习贯彻党的二十届三中全会精神专题党课。公司党委书记、董事长卢志瑜主持会议，并讲授题为《以实干担当进一步推进珠江股份全面深化改革-学深悟透做实党的二十届三中全会精神》的专题党课。此次党课旨在教育引导全体党员干部将思想和行动切实统一到党中央的决策部署，以全会精神为指引，武装头脑、指导实践、推动工作取得实效。公司领导班子成员、全体中层干部、项目经理等核心业务骨干共计100余人，通过“线下+线上”相结合的方式参与其中。



融合发展见行见效

珠江股份将党建工作与企业发展紧密结合，把党的政治优势、组织优势转化为企业的竞争优势、创新优势和发展优势，实现生产经营高质量可持续发展目标。

融入公司治理

珠江股份发挥党委“把方向、管大局、保落实”领导核心作用，修订完善《党委会议事规则》，完善《党委研究讨论企业重大经营管理事项清单》和《党委研究决定事项清单》，规范党委前置研究讨论和集体研究把关的要求和程序。

激发内生动力

珠江股份将党建工作与企业发展紧密结合，指导珠江城市服务、珠江文体共设立“党员示范岗”132名、“党员责任区”2个、“党员先锋队”2个，党建引领业务发展“领航项目”5个，在公司项目交付、公园开园、采购管理、降本增效等关键任务中发挥党员领导干部“头雁”效应。

开展党建共建

珠江股份注重发挥党组织在推进“百千万工程”、社区治理等重点任务的作用作为，联动街道居委会、社工站等开展共建共治活动，签订共建协议；参与广州市国资系统在武汉的党建联建活动，加强异地企业间的互动交流与合作。



华中分公司党支部参与广州市国资系统在武汉的党建联建活动

打造党建品牌

珠江城市服务以基层党建特色赋能企业品牌打造，构建“13345”党建工作体系，通过抓住“一个核心”、聚焦“三建三促”、强化“三支队伍”、把握“四个维度”、打造“五心文化”，在党建引领、经营稳健、队伍优化、科技创新、文化强企等多方面综合多元发展，注重发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，激发城市服务“红色动能”。珠江文体创建“动感场馆惠民心”党建品牌，通过采取“初心·铸惠民之魂；诚心·践惠民之行；雄心·固惠民之本；戒心·护惠民之航”等举措，发挥“动感场馆惠民心”党建品牌引领力。

《珠江城市服务“13345”党业融合体系》获 2024 国企管理创新成果二等奖、全国企业党建品牌创新优秀案例和全国人力资源创新大赛 2024 年度党建工作建设卓越品牌。

珠江文体“动感场馆惠民心”党建品牌入选 2024 年度全国企业党建创新优秀案例。



正风肃纪入心入行

珠江股份加强党风廉政建设，做好党纪学习与教育宣传，开展特色廉洁文化活动，引导党员干部真正把纪律规矩转化为政治自觉、思想自觉、行动自觉。

完善党纪管理

制定党纪学习教育实施方案，成立党纪学习教育领导小组，组织召开党纪学习教育启动部署会，引导广大党员干部始终做到忠诚干净担当。

提升监督效能

推动监督执纪常态化，对属下项目“一把手”和领导班子开展监督谈话，对关键岗位人员、干部职工集体开展廉洁谈话；紧盯节假日敏感时段开展“四风”问题专项监督和廉洁提醒，通过多种方式发布节假日廉洁提醒，防范“节日腐败”。

开展廉洁教育

扎实推动党纪教育入脑入心，组织党员干部参与领导干部警示教育会暨党章党规党纪教育培训班，组织观看廉政教育片、参观廉洁教育基地等活动，营造风清气正的廉洁文化氛围。

责任
专题

筑梦安居，以匠心服务守护幸福家园



保障性住房是国家改善民生服务的重大措施，承载着住户对美好生活的期盼。珠江股份始终秉持国有企业的社会责任感和历史使命感，在保障性住房物业服务方面倾注匠心，建立完善的服务体系，从安全保卫、环境卫生到设施维护，每一个环节都制定了严格的服务标准，为住户打造安全、舒适、便捷的居住环境，让保障性住房真正成为居民安居乐业的幸福家园。

珠江城市服务从 90 年代起涉足广州保障性住房物业管理，在管石丰花园、嘉翠苑、珠江嘉苑、南悦花园等多个保障性住房项目，管理面积逾 400 万平方米。其中石丰花园在 2024 年顺利通过物业管理专家组综合复评，被评定为“广州市住宅小区一级服务标准”。



党建引领，构建温馨文化

珠江城市服务充分发挥国有企业优势，通过项目所在支部联同政府职能部门和业主方，打造集党群服务中心、保障住房服务窗口、物业服务中心于一体的三合一综合体，并建成图书阅览室、长者饭堂等公共设施，在提供一站式服务之余，为周边居民创造更多生活交流的场所，持续提升居民的幸福感。

珠江城市服务结合保障房项目特殊群体多的特点，在石丰花园项目服务过程中设立“关爱帮扶独居老人”专项服务计划，依托党日活动、党建共建等多种形式每年开展义诊、义剪等便民服务 30 余场。同时组织公司党员带头，定期协同项目物业工作人员以入户走访、面对面交流的形式，沟通了解孤寡老人、独居人群生活中的“急难愁盼”问题，定期开展“敲门行动”，为老人购饭、打扫房间、陪同理发、保管房门钥匙等。



科技赋能，提升服务效率

珠江城市服务依托公司“1 平台+3 屏+6 功能+N 应用”智慧运营平台，使客户服务更及时、精准，为业主缴费、报事、出行等方面带来更多便利。同时在珠江惠智慧社区平台集成各类服务资源，在线上线下联合运营，居民足不出户即可办理公交查询、智慧停车等服务。其中，利用数据中台、手机 APP 程序推动保障房服务数字化升级，实现石丰花园项目线上平台接到报修后 30 分钟内响应，4 小时内反馈处理进度，报修及时率超 95%，平台端形成全链条跟踪，保障各事项从需求提交、响应、处理、到结果反馈均有迹可查。

精细管理，打造优质环境

珠江城市服务依托旗下江迅清洁、江盾保安等专业公司的资源共享优势，在石丰花园项目全面推行“五员服务”管理，“五员”即物业服务的五个常规岗位：客服、安保、工程、保洁、绿化，“五员服务”指每个常规岗位员工均需兼任其他岗位的部分服务职责，以此培养和激发项目员工的主动服务意识，持续提高员工履职尽责积极性，让一线员工成为一专多能的复合型员工，从而提高项目服务质量。



文化惠民，构建幸福社区

珠江城市服务始终致力于满足人民群众日益增长的精神文化需求，石丰花园项目以文化品牌活动为纽带，联合街道、公益组织、文化机构等多方力量，构建“资源共享、活动共办、成果共享”的协同共建机制，并成功打造“我们的重阳节”主题活动、“强国复兴有我”文艺汇演等文化品牌活动，丰富居民精神文化生活；联动公益组织吸引小区居民及外部志愿者参与社区环境美化、独居老人帮扶等公益行动，形成“社区搭台、多方唱戏”的共建格局。同时，携手街道及文体单位，推出一系列特色活动，搭建居民才艺展示平台，激发社区文化内生动力。

以至真之心 服务美好生活



珠江股份始终秉承“让城市生活更美好”的企业使命，将客户需求放在首位，致力于回归服务的核心价值，持续升级服务品质、不断拓展服务边界、积极推进数字化转型、探索创新服务模式，以高品质的物业管理和文体运营服务助力构建宜居、智慧、多彩、可持续的美好生活。

本章回应议题：

产品和服务安全与质量、创新驱动、数据安全与客户隐私保护

本章回应 SDGs：



01



升级优质服务 | 保障客户安全 | 创新智慧运营 | 服务客户满意

升级优质服务

珠江股份始终将服务品质作为核心竞争力，持续完善服务管理体系与标准化运营流程，紧跟时代发展趋势，不断创新服务和运营模式，以更高品质的多元城市服务与文体运营解决方案，助力构建美好生活。

珠江城市服务板块

服务和品质是物业管理企业的核心。珠江城市服务持续强化服务体系建设，全面提升客户体验，积极拓展多元业务，以丰富的社区活动为载体，助力构建温暖社区，努力兑现人民群众对于美好生活的向往。

夯实品质根基

珠江城市服务围绕一线服务场景，深化服务体系研发，持续精细化服务标准，以制度规范服务流程，不断加强服务品质管控，提升员工精细服务力，全面筑牢品质根基。



案场服务大赛



电工技能大赛

优化服务体验

珠江城市服务以“质量提升年”为契机，在长效服务机制与服务创新亮点上发力，不断推陈出新，在持续开展专项服务和“品质提升月”活动的基础上，创新开展“集体大劳动”活动，持续提升服务质量，不断优化客户体验。

- 持续开展专项服务**
常态化推行“项目经理接待日”“早送晚迎”“五员服务”“零点行动”等系列专项工作，在“项目经理接待日”活动中共收集业主意见 1,007 条，为不断改进提升服务质量提供依据。
- 推行“品质提升月”活动**
聚焦客户触点，围绕客户关怀、便民服务、呈现面改造、特色节日活动、社区活动、管理亮点等方面创新举措，打造管理服务亮点，提升客户体验。
- 发布服务案例汇编**
编制并推出《服务提升案例汇编》，内容涵盖近两年物业管理服务的优秀做法和亮点，包括客户关怀、便民服务等 7 个篇章、67 项管理服务提升举措，为项目不断改进服务提供参考和样板。
- 创新开展集体劳动活动**
组织 213 个项目每周常态化开展集体劳动，解决项目卫生死角清理、公共设施维护、楼道杂物清理、车辆乱停整顿等痛点难点，助力项目环境卫生和安全治理水平提升。

案例 创新开展“集体大劳动”活动，全面提升服务品质

2024年3月，珠江城市服务号召项目组织开展集体劳动活动，增强全员服务实操技能，整体提升项目服务品质。活动以优化环境、加强设施管理为导向，解决项目日常管理中的痛点难点堵点问题，集中解决项目业户关切的物业服务品质提升事项。

- 美化小区环境**：通过清理楼道、电梯间、绿化带等公共区域的杂物，对这些区域进行全面、细致地排查，确保不留死角，恢复小区整洁、美观的面貌，提升小区整体形象。
- 消除安全隐患**：清理可能存在的易燃、易爆物品，避免火灾等安全事故的发生；同时，移除乱停乱放电动车以及影响通行的杂物，确保小区道路畅通无阻。
- 公共区域维修**：通过修补破损道路、维修公共设施设备、增加灯光提升园区能见度等举措维护小区的公共环境，共同营造一个温馨、和谐的家园。

截至 2024 年底，共开展劳动

1.4 万次



员工参与

8.5 万余人次



满足多元需求

珠江城市服务始终关注不同业态客户的需求变化，持续拓展服务领域，满足不同客户群体的差异化需求。围绕生活场景和资产经营，深化上下游业务协同效应，延展酒店服务、环卫清洁、智慧停车、安防保护、团餐服务、维修改造、商业零售、租售服务、绿化养护等专业服务，逐步建成“全业态、全周期、全域化”的城市服务多元业务体系。陆续开展小珠集市、小珠咖啡、新春年货节、社区传媒、电动车充电、入户家政、快递到家等增值服务，持续夯实“服务+”战略图景，为新时代美好生活提供丰富的服务方案。

案例 全新推出便民咖啡店，创新消费新体验

2024年10月，珠江股份携广州市人民公园打造的集餐饮、休闲、文化交流于一体的公园前·小珠咖啡正式开业，“公园+轻餐饮”新举措将一站式解决市民游园的基本需求，同时贴心提供免费Wi-Fi、充电桩等便民设施，让市民轻装游园，尽享便捷。



打造美好社区

珠江城市服务依托传统节日打造美好生活新场景，通过多彩的社文活动，丰富居民精神文化生活，为社区邻里之间搭建良性沟通桥梁，增进人与人之间的联结，构建和谐、温暖的美好社区生态。

儿童节主题活动

在各社区开展“欢乐六一，共筑童梦”儿童节主题活动，包括DIY创意集、真人版泳池捕鱼、海边泳池泡沫大作战、篮球联赛、趣味游园等游戏，让大小朋友尽情释放童心，重返快乐星球。



端午节社文活动

邀请广大业户一起包粽子、制作香囊，同时开展竹编折扇、座谈送暖、龙舟手作、艾草花束DIY等活动，增添欢快的节日氛围。



中秋“月下嬉游记”活动

分别设置中秋茶话会、趣味投壶、猜猜画画、飞镖游戏、集章兑奖、星空观影、中秋市集等丰富多彩的中秋游园活动，为社区生活增添温暖和趣味。



珠江文体板块

珠江文体以“准公益+市场化”运营模式为核心，制定并执行《场馆设备系统维护保养指导手册》等内部服务标准化文件，建立专业规范的服务标准，创新体育场馆运营管理模式，以高水平的赛事服务助力体育产业发展，积极落实国家战略，高质量服务全民健身，致力于实现体育场馆经济效益与社会效益最大化。

保障体育赛事

珠江文体持续发挥大型体育场馆运营优势，积极推动国际性、区域性的品牌赛事落地，以体育场馆为平台，以优质赛事服务为支撑，积极打造精彩赛事活动，焕新全民健身乐活体验，促进体育文化消费繁荣，助力体育产业的高质量发展。

2024年

累计举办大型体育赛事活动

390 场



其中国际级

4 场

国家级

47 场

省级

87 场

案例 打造顶级赛事体验，带动体育消费新场景

2024年9月，国内最高水平的田径I级赛事2024年全国田径锦标赛在浙江省衢州市体育中心圆满落幕，珠江文体衢州公司为赛事提供了包括标准的田径跑道、先进的计时系统，完备的观众席等国际一流水平的硬件设施，同时将部分赛事移至街头巷尾，向公众免费开放，把竞技赛事与全民健身、旅游度假相结合，推动体育赛事进景点、进街区、进商圈，让更多市民享受到体育、文化和旅游的红利，释放文旅体消费新潜力。



案例 | 以专业服务，为“国赛”保驾护航

2024年12月，珠江文体运营执行的国内皮划艇顶级赛事——2024年全国皮划艇静水秋季冠军赛在温州龙舟运动中心开赛，作为本次赛事的执行单位，珠江文体温州公司面对水上比赛对场地和器材的严格要求，提前规划349艘皮划艇的接收和存储方案，引进专业的“起航器”，极大提升比赛的专业性。同时，安排来自“蓝天救援队”的队员和救援艇时刻待命，全力保障赛场安全。



丰富文化生活

珠江文体以满足广大人民群众精神文化需求为己任，充分发挥自身在文体领域的特色和优势，积极拓展演艺市场新业态，通过策划和引入精彩纷呈的文娱活动，持续丰富市民文化生活，助力文化艺术繁荣发展。

2024年12月7日至8日

由珠江文体联合出品的2024年“湾区音乐汇”子活动广州草莓音乐节顺利举办，为公众呈现一场经济与文化的双重盛宴。



2024年12月31日

珠江文体再度携手浙江卫视成功主办2024-2025浙江卫视跨年晚会，以文艺盛会勾勒对未来生活的美好愿景。



2024年12月31日

珠江文体昆明公司主办的“大型原创舞剧《西施》”在呈贡文体活动中心精彩上演，丰富市民生活的同时推动高雅艺术普及。



升级优质服务 | 保障客户安全 | 创新智慧运营 | 服务客户满意

践行体育惠民

珠江文体始终坚持以人民为中心的发展理念，坚持体育场馆公益属性，将体育惠民与促进全民健身紧密结合，积极践行场馆惠民，举办各类全民健身主题活动，推广科学有效的健身方式，助力提升公民身体素质。

提供场地设施

2024年8月，在全国第16个“全民健身日”，珠江文体积极发挥国有企业资源优势和国家体育产业示范单位的引领作用，联动全国在管20多个体育场馆协同发力，纷纷向社会免费或低费开放，共计开放场地及设施超过250片，涵盖足、篮两大球，乒、羽、网三小球，田径、游泳、健身、壁球等12种运动类型场馆，最大程度满足民众需求，让广大市民共享奥运精神，体验运动生活的乐趣。



2024年

向社会免费或低费开放
场地及设施共计超过

400 个/片

年服务总人数超

800 万

总时长达

9 万小时

日均服务全民健身人数

16,000 余人次

开展主题活动

为焕发全民健身活力，珠江文体因地制宜开展形式多样的全民健身主题活动，涵盖音乐节、美食区、斗舞会、荧光夜跑、千人健身操、电音瑜伽、奥运观赛、体育节嘉年华等活动，与市民共享“文体大餐”，进一步拓宽全民健身的覆盖面和影响力。



普及科学健身

2024年以来，珠江文体旗下各场馆持续举办各类公益活动，为市民提供专业的健康指导和科学的健身建议，将更多的“运动处方”送到参与者的手中，让市民更加关注自身健康，更好地掌握正确、科学、有效的健身方式，提高健身效果，激发参与运动的热情。



2024年，旗下各场馆
共办公益活动超过

100 场



保障客户安全

珠江股份坚守安全底线，持续加强安全管理，提升全员安全意识，将安全工作与数字化转型相结合，推动安全管理智能化升级，致力于构建严密的安全防护网，全力守护公众安全。

守护业主健康安全

珠江城市服务致力于为业主营造安全稳定的生活环境，成立安全生产委员会，下设安全生产办公室，明确安全生产的组织架构与职能分工，持续健全安全生产制度体系，将安全生产纳入考核奖惩机制中，多措并举全方位守护业主安全。



完善管理体系

新编《重大事故隐患安全管理规定》，修订《安全管理手册》《考核奖惩制度》，不断健全制度体系；优化企业标准，编制《游泳池安全运营管理规程》，修订《消防安全管理规程》等标准，以制度指导、规范安全生产流程。



深化督查整治

通过线上线下结合、常规与夜查结合等形式，严格执行三级检查机制，落实日常巡检；开展专项整治，持续推进重点部位“老大难”问题跟踪治理，开展岁末年初、电单车、三类场所、消防除患攻坚、极端天气防雨防汛等 11 次专项整治行动，通过源头治理有效减少安全事故风险。



加强风险防范

落实安全风险识别，每半年开展一次危险源风险点辨识分析，对危险源进行分析研判并制定分级管控措施；定期进行风险预警提示，及时排除隐患风险；落实节假日值班值守工作制度，以及突发事件上报制度；持续开展各类应急预案演练及“双盲式”应急拉动测试，强化应急管理。



强化科技赋能

全面使用珠江惠智能系统开展项目巡检，实时监控下属单位质量安全检查及整改情况，并通过物业通事件预警等线上渠道，及时收集反馈意见；推进住宅项目安装蓝牙智能门禁设备，引入电梯云监控系统，实现对电梯故障及不安全乘梯行为自主识别和报警，提高安全管控的数智化水平。



提升安全意识

开展全员消防安全培训、“九小场所”安全管理、特种设备安全管理等专项培训，利用安全生产月、消防宣传月等重要节点开展多项安全专项活动，提升全员安全意识。

案例 珠江城市服务开展 2024 年“安全生产月”系列活动

2024 年 6 月，珠江城市服务以六大举措为抓手，围绕“人人讲安全 个个会应急——畅通生命通道”主题，多渠道、多形式开展安全主题活动，让安全生产理念内化于心、外化于行，为广大业户、员工创造安全稳定的生活和工作环境。

开展安全宣贯

通过张贴海报、悬挂横幅、播放视频、发放宣传册、上门走访等方式广泛开展宣传活动，多点多面向业户普及安全知识，切实提升广大员工和业户的安全意识和防灾避险能力。



派发安全宣传资料

畅通生命通道

组织对各项目的消防通道和疏散通道进行检查和清理，并结合“集体大劳动”、党建志愿活动等途径，全面清理在管物业服务区域的安全通道，保证业户和员工的“生命通道”畅通无阻。



电单车整治

落实风险排查

组织开展在管项目的“九小场所”、多业态混合生产经营场所、人员密集场所的安全隐患大排查，重点排查违规动火焊作业、电动自行车违规停放或充电灯等潜在风险问题，从源头消除安全隐患。



案场安全隐患排查

案例 珠江城市服务开展 2024 年“安全生产月”系列活动（续）

推动隐患整治

组织开展重点隐患整治主题论坛、电动自行车安全管理论坛，活动以座谈研讨的方式分析在管项目重点安全隐患、电动自行车的整治痛点、难点及解决办法，相互交流分享安全治理经验。



电动自行车管理论坛

组织专项培训

通过班前会、集中学习、观看直播等形式，深入开展全员学法、学安全等培训教育活动，充分发挥公司内部专家力量，组织开展“特种设备使用及安全管理”等专项培训，切实提升各级管理人员的安全知识与技能。



案场安全生产培训

开展应急演练

各项目结合业态特点积极开展多种场景的应急预案演练，进一步提高各层级和内外部的应急处置协同作战能力，全力守护业主和员工的生命财产安全。



岭南苑消防应急演练

保障文体运营安全

珠江文体将运营安全置于首位，不断完善安全生产管理体系，多措并举切实保障公众安全。坚持“准公益+市场化”原则，充分发挥体育场馆的应急避险功能，在台风等灾害发生时，迅速转化为应急避难场所，为民众提供安全保障，助力提升城市安全韧性。

完善管理体系

- 完善更新应急管理、重大隐患排查、大型群众性活动等三大领域重点制度和安全生产标准化文件；进一步优化公司年度安全巡检方式，对巡检工作流程进行梳理，坚持以查促管，持续提升安全监管效能。

编制风险地图

- 持续推动安全生产监管向事前预防转型，以“双控”机制为抓手，对在管经营的 557 个物业进行风险辨识评估，并建立清单逐一落实风险点危险源排查管控措施，编制公司 2024 年安全风险地图，推动下属单位建立具备大型综合体育场馆特点的安全风险地图。

保障活动安全

- 持续做好大型群众性活动安全常态化监督管理，规范并提高大型群众性活动安全管理水平，组织学习最新规范文件，下发制度 1 份，圆满完成吴铂·2024 茂名马拉松赛全过程安全应急保障工作；关注社会热点安全事件，及时采取相应措施加以防范。

案例 开展消防应急演练，防范新能源汽车火灾风险

随着新能源汽车的普及，新能源汽车电池火灾事故日渐增多，电池火灾事故的应急处置能力显得尤为重要。2024 年 11 月，为有效防范控制此类火灾隐患，提高各级人员的消防安全意识及应急能力，珠江文体在体育馆充电站内开展消防培训，并联合各单位进行新能源汽车消防灭火及疏散应急演练，有效提升相关风险防范能力。



电动汽车疏散应急演练

2024 年

珠江城市服务

安全应急演练次数

985 次

安全应急演练参与人次

33,829 人次

安全培训次数

4,428 次

安全培训参与人次

67,129 人次

升级优质服务 | 保障客户安全 | 创新智慧运营 | 服务客户满意

案例 开展车辆碰撞行人演练，提升应对突发事件能力

为建立和完善公司重突发事件应急管理体系，2024年11月，珠江文体在广州体育馆东广场开展突发事件——车辆碰撞行人演练，模拟因驾驶员操作失误，行驶车辆冲向路边群众休息台阶的情景，通过演练提升公司应对突发事件和风险能力，最大程度地减少突发事件及其造成的人员伤亡和危害。



车辆碰撞行人演练

案例 体育馆变身应急避难所，为群众筑起安全防线

2024年9月，台风“摩羯”登陆，珠江文体台山分公司迅速响应，立即组织人员做好场馆主馆和副馆暂停开放及清场工作。在应急管理局的统筹指挥下，周边各工地项目有序组织民工陆续进驻体育馆避风，珠江文体台山分公司积极配合台山市应急、住建等多个职能部门，做好避风人员入驻安排，并确保场馆内各项设备运行正常，为群众的生命财产安全提供安全保障。



开启应急避难

创新智慧运营

珠江股份积极响应国家“人工智能+”行动计划，大力推动数字化转型，积极探索数字技术在物业服务 and 文体运营中的应用场景，不断引入先进技术和工具，赋能物业服务与场馆运营，在提升管理效能的同时为公众提供更高效、更智能、更绿色的智慧服务。

智慧物业服务

珠江城市服务通过数字赋能物业服务与项目运营管理，积极响应各业态客户日益多元化的需求，聚焦实际生活场景的智慧服务优化与升级，持续提升服务质量和运营效率。

升级智慧服务

珠江城市服务致力于服务升级和科技创新，通过搭建C·A·T·S数字信息化协同体系，将数字科技赋能于物业服务，打造多元化智慧服务。

智慧社区

通过开发智慧社区平台APP，搭建“智慧家庭-智慧社区-智慧城市”应用场景闭环，对社区进行“微改造”，平台实现智慧安防、智慧家居、智慧监测、智慧节能、智慧客服等场景服务，其中包括智能门禁、智能停车、智能家居、智能道闸、智能设备监控、智能环境监测、节能、智能客服、智能抄表、智能垃圾分类及智能照明等智能化系统。

积极推进智慧社区物联建设，对接已有物联设备子系统，完善社区总体概览、智慧安防、智慧消防、智慧能耗、智慧电梯、智慧停车、智慧充电等模块，已形成智慧化改造方案。



截至2024年底，已完成

155台
电梯的接入管理



2024年

珠江文体

安全应急演练次数

120次

安全应急演练参与

3,640人次

安全培训次数

319次

安全培训参与人次

3,640人次

升级优质服务 | 保障客户安全 | 创新智慧运营 | 服务客户满意

智慧医疗

在天河中医院项目中启用医疗后勤智慧服务平台，通过物联网技术设备进行多端协作，实现综合巡查、安全设备巡查、病人运送、保洁报修工单、医废管理分析等功能，通过一站式服务、医疗后勤价值管理及医废智能管理，全方位满足医院的后勤服务需求。



智慧环卫

积极探索使用无人技术设备与城市服务融合的新路径，在项目试点探索基于自动驾驶清扫车、无人机玻璃幕墙清洗的环卫保洁新模式，推动传统环卫服务逐步向数字化、绿色化、智能化方向转型提升。



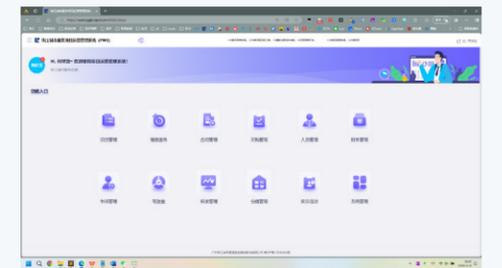
赋能项目运营

在不断创新智慧服务的同时，珠江城市服务同步推进数字化项目管理升级，通过信息化手段提升项目运营管理的效率和水平，构建全新的物业管理项目经营管理体系。



项目运营管理系统

自 2022 年起，开始规划建设项目运营管理系统（下称“PMS”），旨在实现项目管理、增值服务、合同管理、采购管理、人资管理、财务管理、市场管理、驾驶舱、报表管理、仓储管理等应用。截至 2024 年底，项目运营管理系统覆盖率达 100%，实现了以项目维度整合财务、人资、合同、采购等多方数据的目标。



客户通面客系统

· 已完成各推广项目初始化配置和珠江惠平台数据的同步，于 2024 年 5 月在超 80 个住宅项目进行全面试点上线。



- 通过企业微信平台，构建近 480 个业主专属交流群，有效促进信息的即时沟通与社区凝聚力的增强，实现更高效的 24 小时客户触点面客服务。
- 完成与珠江惠物业缴费、工单代办数据无缝链接，通过客户通企微自助催缴、提报工单，提高催缴效率，让更多的业主和企业员工受益于数字化、高效化的服务体验。



停车场经营系统

为解决车场分布广、管理缺标准、设备品牌多、收费数据不完整等问题，珠江惠平台已实现一卡通、捷顺、安居宝停车场对接，通过珠江惠平台与停车场系统集成对接，对项目停车场进出流量、缴费情况数据实时推送，无人值守实时监控，从而实现集中管控、远程运维、稽核堵漏，达到优化项目停车场运营、财务分账等管理目的。



智慧文体运营

在数字化城市和智慧城市建设新浪潮下，珠江文体将场馆运营融入全体育一体化智慧平台，搭建4大体系，18大板块，创新数字化全体育产业新模式。2024年，珠江文体进一步升级智慧平台相关功能，赋能经营管理，优化用户体验。

场地无人化管理

引入智能闸机等设备，实现场地无人化管理，用户线上购票后，凭借人脸或二维码等票据信息即可通过闸机进入场地运动，简化场地售票到核销的流程，实现全程自动化管理，提升客户运动体验。



无人值守闸机

商品进销存管理

基于场馆实际需求对市场上成熟的商品进销存系统逻辑进行研发优化，使其更符合场馆日常的商品经营管理，实现商品进货、出货、库存管理、收款等全流程管理，在一个平台即可统一管理场馆多种业态，减少相关系统的重复采购。

服务客户满意

我们坚持以客户体验为导向，建立高效的沟通机制，倾听客户需求与反馈，及时响应并妥善处理客户意见与投诉，持续优化服务流程，有效保护客户隐私，不断提升客户满意度。

客户投诉处理

我们始终将客户投诉处理与服务质量提升置于核心地位，构建多元化的沟通渠道，制定严谨高效的投诉处理流程，重视客户的意见和反馈，确保客户诉求得到及时响应。

2024年



客户投诉回应率

100%

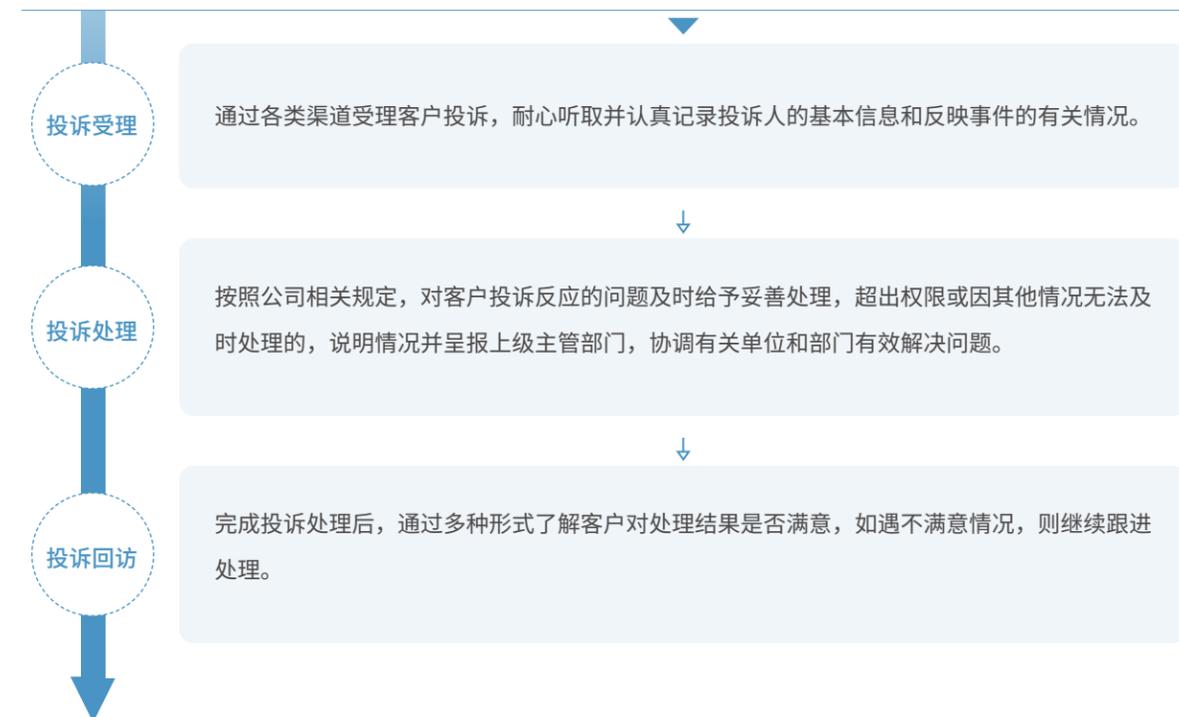


畅通沟通渠道

为进一步增进与业户的沟通，我们建立多元化的沟通渠道，高效受理客户投诉与咨询。



投诉处理流程





客户满意度管理

客户满意度是衡量服务质量的核心指标，我们通过开展客户满意度调研，深入分析服务优势与改进空间，为优化服务体验提供数据支持，始终致力于提供让客户满意的服务。

2024 年度，珠江城市服务通过小程序问卷调查、纸版调查表和走访的方式，对各业态项目开展满意度调查，针对住宅、写字楼以及公建项目等不同业态服务内容的差异，设置不同的调查内容，以深入了解业主需求，不断改善和优化服务内容，促进客户满意度提升。

珠江文体主要通过面向大众群体采取无记名方式发放满意度调查问卷，以及对健身、培训、商业开发、大型活动、赛事开发等客户进行电话回访等方式开展客户满意度调查，收集客户反馈信息，不断改进以提升客户体验。

2024 年



信息安全及隐私保护

我们高度重视网络安全和客户隐私保护，严格遵守《中华人民共和国数据安全保护管理法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规的要求，通过在线上程序及 APP 中设置隐私政策，在需要获取客户信息的情况下提前告知并征得客户同意，不断完善数据安全管理体系、培养员工信息安全意识，切实保障客户信息安全。



珠江城市服务结合公司实际，制定《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司数据安全管理制度（试行）》，明确服务器及数据库的日常管理规范及数据安全的具体规定。2024 年，珠江城市服务开展网络与信息安全事故应急演练，模拟在黑客入侵目标网络的情况下，工作人员协同运作完成应急响应过程，以提高各部门应急响应能力和流程运转能力，进一步完善与各关联公司的应急响应联动机制。

珠江文体加强对客户数据库的管理，采用技术手段，确保客户数据的安全。通过设置账号登录权限，会员系统对于非必要的账号进行禁止登录处理，只为相关工作人员保留一定数量的账号，并为所有账号设置高安全等级密码。前台作为信息录入的关键岗位，账号密码每 3 个月更换一次。同时，不断提升员工信息安全与保密意识，向工作人员强调信息安全纪律，员工入职时需签署保密协议，对客户信息保密负法律责任。

案例 珠江城市服务开展“网络安全宣传周”活动

2024 年 9 月，珠江城市服务开展“网络安全宣传周”活动，通过在办公区域内设置宣传海报、电视轮播、组织员工观看相关视频的形式，加深员工对互联网数据安全的理解，强化员工网络安全防护意识。



循自然之序 守护美好家园



珠江股份坚持绿色发展理念，不断完善环境管理工作机制，持续探索运营过程中绿色低碳、节能降耗实施路径，主动采取措施应对气候变化的挑战，守护自然生态，为构建资源节约型环境友好型社会贡献力量。

本章回应重要性议题：

应对气候变化、污染物排放、废弃物处理、环境合规管理、能源利用、水资源利用、循环经济、温室气体减排管理

本章回应 SDGs：



02

完善环境管理

珠江股份严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，建立和完善环境管理体系，持续履行环境保护责任，助力可持续发展。

环境管理体系

珠江股份持续完善环境管理工作机制，建立和实施有效的环境管理体系，更好控制和管理环境风险，推动实现可持续发展。珠江城市服务和珠江文体均已获 ISO 14001:2015 环境管理体系认证。



珠江城市服务和珠江文体 ISO 14001:2015 环境管理体系认证证书

健全管理制度

制定《广州珠江发展集团股份有限公司环境保护管理办法》，避免下属单位因自身经营管理服务活动而产生污染并对环境造成破坏，促进经营管理和环境保护协调发展，实现经济、社会、环境效益相统一。

落实主体责任

建立环境保护责任制度，严格责任制考核奖惩，将环境保护责任制落实情况纳入绩效考核，考核结果与员工收入、晋升等挂钩，激发参与环境保护的积极性和主动性，推动全员落实环境保护责任制。

珠江城市服务制定《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司环境保护管理规定》及《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司安全质量环保工作考核奖惩制度》，珠江文体制定《广州珠江体育文化发展股份有限公司环境保护管理办法（暂行）》，严格落实环境保护考核管理要求。

完善环境管理 | 践行绿色运营 | 应对气候变化

践行绿色运营

珠江股份坚持绿色发展的使命与担当，将绿色低碳理念融入日常运营与业务发展，通过设备绿色升级，推动节能降耗，减少废弃物排放，全力降低生产运营对环境的影响，共筑绿色社会。

能源管理

珠江股份持续加快推进节能设施改造，利用光伏等清洁能源，提高能源利用效率。同时积极推进下属企业响应节能环保号召，加强能耗管理。

完善能源管理机制

珠江城市服务制定《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司能源管理体系作业文件-工程项目能耗管理制度》，对项目能耗类别进行分类管理，规范公司各项目能源损耗管理，降低项目月均能耗费用，达到有效控制营运成本，为公司经营管理创造新的价值。

珠江文体制定《广州珠江体育文化发展股份有限公司能耗管理工作指引》，在计量设备、规范管理、数据分析等各个环节节约资源，减少能耗输出；坚持做好各二级单位每日能耗数据记录及月度统计，推动能耗管理规范化、标准化。



珠江城市服务 ISO 50001:2018 能源管理体系认证证书

推进节能改造

开展照明系统节能改造，将传统的白炽灯和荧光灯更换为 LED 灯、LED 节能灯盘；在停车场、场馆等安装智能照明控制系统，结合场馆内的光照强度、人员活动、车辆自动传感器情况，调节灯光亮度，实现照明的智能调节。

2024 年



停车场及场馆节能改造

22 个



利用清洁能源

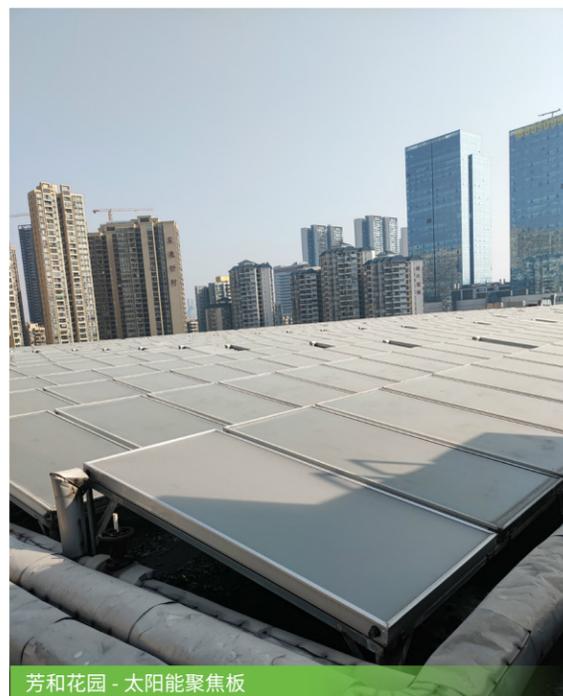
通过安装屋顶分布式光伏发电太阳能光伏板，利用光伏等清洁能源，减少对传统能源的依赖，优化能源利用结构，向绿色低碳转型。

案例 广州首个运用节能减排技术的保障性住房

芳和花园是广州市首个运用节能减排技术的保障性住房。该小区首次采用太阳能（热泵）制热集中供应系统，通过太阳能集中供应整个住宅小区住户的热水。

芳和花园太阳能热水系统集热板为楼面热水系统，包含太阳能加热系统共约 1,050 块太阳能板。自来水经管道输入太阳能聚焦板系统，水在每块聚焦板内循环，聚焦板吸收光照能量，使管道内的水变热水，以每块板聚焦相连，经管道到主机继续加热到设定温度，由加压泵供应到用户。

该小区太阳能（热泵）制热集中供应系统的成功应用，为居民提供了稳定、清洁的热水供应，降低传统能源消耗，减少碳排放，更在保障性住房领域树立了绿色发展的标杆。



芳和花园 - 太阳能聚焦板



水资源管理

珠江股份注重水资源使用和管理，加强运营全流程的节约用水和水资源回收利用，强化节水管理力度，确保水资源利用效率提升。

水资源循环利用

- 充分利用雨水收集系统，该系统收集的各类用水通过安装的管道连接到原有的绿化喷淋系统的回用水箱上，通过绿化喷淋系统进行绿化养护浇灌，满足项目绿化养护日常用水需求。
- 在场馆建筑周边设置雨水收集设施，如雨水花园、雨水桶和大型地下雨水收集池，收集的雨水经过简单处理后，可用于场馆内的绿化灌溉、道路冲洗等非饮用水用途。

雨水收集系统

雨水收集系统是指通过收集雨水、废水以及地下水到回用水箱进行过滤处理并消毒后，再进行二次利用的绿色环保功能系统。

案例 推动水资源回收利用，助力建设循环经济

珠江城市服务嘉翠苑项目设置水资源收集箱及喷淋水泵，通过以下步骤有效促进循环用水。

- 收集地下车库排水泵排出来的地下水，输送到收集箱；
- 收集箱优先储存地下水，地下水不足时可加注自来水；
- 通过绿化喷淋泵给园区喷淋管恒压供水；
- 通过布置在园区各角落的喷淋头定期喷淋



嘉翠苑绿化喷淋作业图

节水设施

- 在空调冷冻塔内自行加装全自动补水装置，能更加精准控制水处理，不满溢不浪费，节约用水。
- 在场馆的卫生间、洗手池等位置安装节水型水龙头和马桶，通过限流装置，使水流速度降低，减少每次使用水量。



排放物管理

珠江股份持续识别自身业务过程中的废弃物排放源，不断加强各类排放物精细化管理，减少日常运营过程中的废水、废气、固体废弃物排放，提高资源利用效率，最大程度降低环境污染。

废弃物管理

- 在经营管理服务活动中产生的固体废弃物应分类收集，综合利用和无害化处理，不得随意堆放、弃置，有害固体废弃物堆放、处理，应符合国家和地方的有关规定。
- 在使用化学品等危险废弃物时，严禁直接倾倒，交由持有《危险废物经营许可证》的公司进行处理，并保留相关记录。

废水管理

- 各下属单位管理的项目、物业应取得属地水利部门的排水接驳许可证件，并定期进行水样检测，达到废水排放标准。
- 对项目内的集水井、油污沉淀池、园区道路的雨污井、沉淀池（井）进行定期清污。

完善环境管理 | 践行绿色运营 | 应对气候变化

废气管理

- 对餐饮店铺、业主或租户装修、停车场等场所采取油烟净化、空调调控、送风排风等管控举措，并对油烟排放管道定期检查和清洗，确保尾气无泄漏。
- 大型活动演出中使用火焰、烟火、气体喷雾等特殊设备时将产生对环境有影响的气体、烟雾（及噪声），针对此类设备应制定相关方案，并严格按方案执行，全程派专人跟进检测气体的浓度是否符合环境排放和消防安全标准。

噪音管理

- 规范广场、园区的使用时间，定期进行巡视，控制设备的播放音量（白天 60 分贝，晚上 50 分贝）。
- 户外作业晚上 10 点后不进行夜间施工，确有必要的及时向环保部门办理夜间施工许可证，并向周边居民告示。
- 中、高考期间、特殊期间或国家法定节假日期间应严格按照当地有关要求，停止施工或严格控制噪声。

绿色办公

珠江股份积极践行绿色办公理念，推行无纸化办公，将节能理念转化为具体行动，增强全员节能环保意识。

无纸化办公

珠江城市服务倡导使用云存储、电子文档和 OA 协同来代替纸质文件，汇报工作优先选用电子版文件，同时尽量重复使用纸张，减少浪费。珠江文体采用 OA 审批、钉钉线上假单审批、群众评议资料线上收集等措施，减少纸质签批，公司党总支及总经理办公会全程无纸化。

节约用电

珠江城市服务推行工作时间尽量采用自然光照明，夏季使用空调时保持在 26°C 为宜，同时加强用电规范，禁止在办公区域使用大功率电器，及时关闭耗能设备。珠江文体做到人走关灯、关电脑、关打印机、关空调，在日常办公及生活中养成绿色环保的良好习惯。

规范公务用车

珠江股份统一使用如祺出行公务用车平台，对公司公务出行进行管控，积极推进公务用车定点保养维修，完善“一车一卡”加油制度。

应对气候变化

全球变暖、极端天气等气候变化对当下及未来生存与发展造成了严重威胁和挑战，采取积极措施应对气候变化已成为全球共识。珠江股份主动践行环境责任，持续完善气候变化治理，识别自身经营相关的气候风险及机遇，实现低碳运营的同时，增强应对气候变化的韧性，助力社会绿色持续发展。

治理

珠江股份领导层重视应对气候变化风险的相关事宜，在制定公司发展规划、实施重大决策的过程中适时考虑气候变化因素。

战略

珠江股份基于自身业务特点主动识别气候变化带来的风险与机遇，针对相关风险制定相应的预防及管理措施，减少气候变化对公司业务造成的影响，提高整体气候风险应对能力。

风险类别		潜在风险与影响	应对措施
实体风险	急性风险	气候变化导致极端天气频发，如暴雨、高温、寒潮、台风等，可能引发洪涝、断电等状况，造成项目停滞或延误，损害设备设施，对公司员工人身安全造成威胁，运营成本上升等。	制定《广州珠江发展集团股份有限公司气象灾害防御应对指引》，建立健全气象灾害防御工作的协调机制，增强极端天气应对能力。
	慢性风险	较为长期的气候模式转变，例如气温与降雨量逐渐变化，海平面上升等，造成不安全的作业环境，安全风险和服务成本增加。	
转型风险	政策和法律风险	政府对于生产经营过程中温室气体排放的管理要求愈加严格，可能增加碳排放、碳交易相关的运营成本。	及时了解和遵守相关监管法律法规，并根据法规要求及时调整、规范各项业务的工作流程，持续加强碳排放管理。
	市场风险	随着政策和市场的引导及低碳环保意识的逐步提升，市场对绿色低碳产品或服务的期望和需求加大，产品或服务设施设备的低碳改造、专业服务能力的培训成本增加，市场竞争加大。	积极开展智慧服务研发工作，提高基础设施设备节能效率，降低运营能耗，积极应对市场需求变化。
	声誉风险	利益相关方对气候问题日益关注，碳中和相关信息披露若未能回应其关切，可能导致信任度与美誉度下降。	积极回应利益相关方的需求，建立透明高效的沟通机制，加大对气候相关问题的管理和披露。

风险管理

珠江股份充分认识到气候变化对公司运营的影响，完善气候变化风险管理，将气候变化风险纳入整体风险管理工作中，并在 ESG 重要性议题评估中融入气候变化议题。

指标和目标

珠江股份围绕国家“双碳”战略，常态化推进节能减排，加强碳排放管理，定期披露范围一和范围二温室气体排放数据，持续跟进并公开公司在应对气候变化方面的绩效表现。



聚向心之力 共赴美好未来



人才是企业发展的第一资源。珠江股份坚持“以人为本”的发展理念，尊重和维护每位员工的合法权益，广泛吸纳人才，打造多元的人才培养与发展体系，提供具有竞争力的薪酬福利机制，建立完善的安全管理体系，提升员工福祉，与员工携手共同迈向美好未来。

本章回应议题：

员工培训与发展、员工关怀与福利、员工健康与安全、员工权益保护

本章回应 SDGs：



03

2024年珠江实业集团 双杯男子七人足球比赛

靠谱
进取

主办单位：广州珠江实业集团有限公司工会、团委
承办单位：珠江城市服务文化发展股份有限公司
协办单位：珠江实业集团有限公司工会

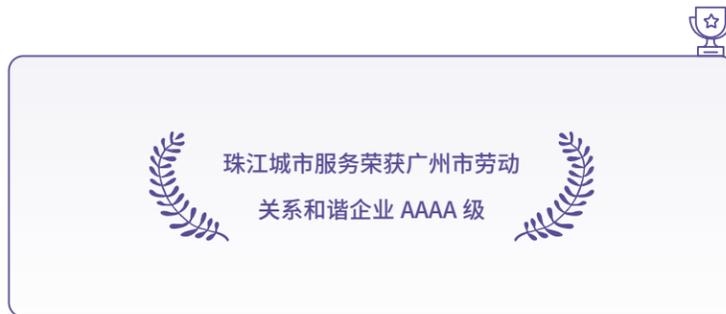


保障员工权益

珠江股份严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，建立完善的员工管理制度与流程，确保员工招聘、薪酬福利、平等沟通等方面的合法权益，平等对待每位员工。

合规雇佣

珠江股份依法与存在劳动关系的员工签订书面劳动合同，在员工入职时严格审核人员信息，严格禁止任何形式的童工雇佣；明确禁止任何骚扰、欺凌和歧视行为，并对违规情况依法进行严肃处理；明确列明用工地点、时间、劳动报酬及加班规定等关键信息，避免强制劳工，全面保障员工的合法权益。2024 年，公司未出现任何雇佣童工或强制劳工的事件。



珠江城市服务

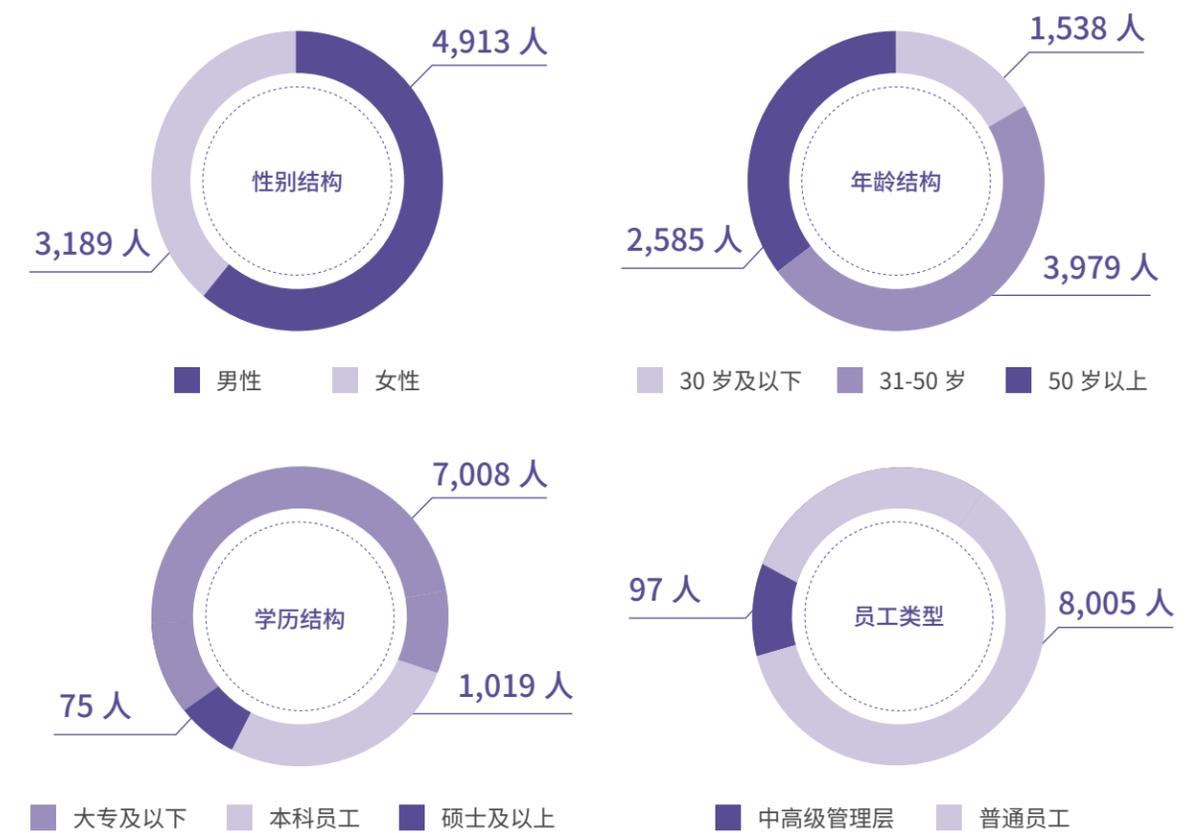
- 《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司干部管理办法》
- 《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司假期与考勤管理办法》
- 《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司招聘管理办法》

珠江文体

- 《广州珠江体育文化发展股份有限公司招聘管理办法》
- 《广州珠江体育文化发展股份有限公司考勤及假期管理制度》

员工多元与包容

珠江股份秉持多元、平等与包容的理念，积极倡导并实践多元共融的工作环境，在招聘、培训、晋升、调职和薪酬方面，尊重并支持来自不同性别、年龄、国籍、教育背景、婚姻状况及种族的候选人和员工，确保所有人都能享有同等机会，充分展现个人才华与潜力。同时加强女性员工的职场保护，对任何可能的女性骚扰或歧视行为采取零容忍态度，并依法向女性员工提供产假、育儿假、哺乳假等福利，充分保障女性员工的合法权益。



员工招聘

珠江股份依法依规进行人才招聘及录用，全面规范人才招聘标准，对招聘条件、招聘流程（包含信息发布、简历人才甄选、录用）、招聘管理规定等多方面进行严格把关，营造公正平等的人才选拔环境。

2024 年，公司组织参加广州番职院、广东建工学院、广州港技工学校等多个校园招聘，以及越秀区人力资源招聘会，积极储备和吸收公司发展需要的后备青年人才。

2024 年

新员工招聘人数

2,240 人



薪酬福利

珠江股份构建与职责能力、经营业绩、市场竞争相匹配的薪酬绩效管理体系，为员工提供多元福利，确保员工的贡献得到合理回报，提升员工的积极性和工作效率。



薪酬管理

珠江城市服务坚持构建“内部公平性、外部竞争性”的薪酬体系，员工薪酬组成包括基本岗位工资、绩效工资等，同时根据“易岗易薪”原则优化配置，结合公司经营情况及员工年度考核进行评先评优，并对表现突出员工进行调薪倾斜。

珠江文体根据每位员工的能力、贡献的价值公平地获得相应的报酬，员工薪酬组成包括合同约定工资、绩效工资、司龄补贴、职称补贴，根据公司年度经营业绩，每年发放年终奖励金，对所有员工给予鼓励。



员工福利

珠江股份建立起丰富的员工福利体系，严格落实《职工带薪年休假条例》等政策法规的要求，保障员工年休假、五险一金等法定福利，并根据实际需求提供其他补充福利待遇，以更好地满足员工的需求与期望，提升员工幸福感。



民主沟通

珠江股份遵循《中国工会章程》《中华人民共和国工会法》等相关规定，通过定期召开职工代表大会及工会委员扩大会议，审议涉及员工切身利益的重大事项，切实保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权。同时，珠江城市服务制定《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司集体合同》，依法保障员工工作时间、休息休假、保险福利等权利，进一步维护员工权益。

2024 年

召开职工代表大会

5 次



审议珠江股份 2023 年度经营工作报告



助力员工成长

珠江股份充分挖掘人才潜力，畅通职业发展通道，持续完善员工培训体系，提供各类培训活动，让每位员工发挥自我价值，实现自我发展。

实现职业发展

珠江股份形成完善的职业晋升渠道，定期开展内部竞聘考核，拓展员工发展空间，制定职业晋升激励机制，激发员工活力，为员工打造施展才华的舞台，让员工的潜能得以释放。

精心育才，充实储备

珠江城市服务精心制定符合自身特色的管培生培养计划“露珠计划”，培育有潜力的青年才俊；深入开展重点人才及项目经理盘点工作，加强人才池储备；为员工发展搭建内部竞聘平台，提供展示才华和实现职业发展的舞台。

2024 年度，珠江文体结合自身发展需求与实际运营状况，组织并开展岗位竞聘工作，主要采用“书面竞聘+现场述职”的综合考核方式，全面考察竞聘者的综合素质与岗位适配度。共有 11 人参与总部职能部门负责人竞聘，13 人参与下属公司负责人竞聘，其中 1 人通过竞聘实现岗位提升。

技能精进，成长加速

珠江城市服务聚焦员工职业规划和技能升级，提供专业化技能培训和职业生涯指导，开展养老护理员、整理收纳师等多项培训，提升员工专业素养；积极组织推动关键岗位员工报考职业技能证书及职称证书，为公司加强技能人才储备，全年近 300 人次获得相应职称或执业资格证书；搭建员工成长平台，积极开展劳动技能竞赛，以赛促学。组织了案场、电工等 4 场竞赛共 800 余名员工踊跃参与。

珠江文体制定《广州珠江体育文化发展股份有限公司总部员工职称津贴发放办法》，向获得国家主管部门颁发认可的专业技术资格证书的员工，提供相应学费补助，鼓励全体员工自觉参加继续教育培训，努力钻研、不断提高专业技术能力。

员工培训投入金额

73.59 万元



规范用人环境

为进一步深化“三能”机制改革，珠江城市服务开展中层干部竞聘上岗工作，并综合利用述职竞聘、绩效考核等方式，有效激发干部队伍干事创业积极性。珠江文体开展中层领导干部及市场部基层发展性人才盘点工作，主要从外显行为与内在潜能两部分对受测人员进行测试，为员工未来发展提供建议。



完善培训体系

珠江股份为员工提供丰富的学习资源，满足不同员工不同阶段的学习与发展需求，提升员工专业知识与技能，打造高素质人才队伍。

健全培训制度

珠江城市服务制定《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司内部培训管理办法》等培训管理制度，明确职责要求与培训体系，为员工赋能提供基础。珠江文体制定《广州珠江体育文化发展股份有限公司培训工作管理制度》，明确要求定期拟订公司全年培训规划，持续提高员工的知识水平、工作能力和职业素养。

特色培训项目

珠江城市服务采用“师带徒”、轮岗培训模式，“一对一”制定详细的学习计划，培养锻造一批年轻化、可塑性高、执行力强、忠诚度高的潜力人才队伍，实现公司对项目经理、基层骨干等关键岗位人员的有效储备，支撑公司高质量发展。

珠江文体创造性推出“一会一赛一讲堂”培训活动，旨在提高员工综合能力与实践水平，力求实现公司与员工共同发展。

保障员工权益 | 助力员工成长 | 守护健康安全 | 关怀员工生活

珠江文体“一会一赛一讲堂”培训



守护健康安全

珠江股份严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等安全相关法律法规，完善职业健康与安全管理体系，做好安全风险识别与预防措施，开展安全文化宣传与教育活动，切实保障员工的职业健康与安全。2024 年未发生安全责任事故。



珠江城市服务与珠江文体职业健康安全管理证书

案例 参与劳动和技能竞赛，展现卓越技能

2024 年 11 月 16 日，珠江城市服务参与由广州市物业管理行业协会主办的 2024 年“羊城工匠杯”广州市劳动和技能竞赛。此次技能竞赛汇聚 30 余家物业服务企业的 311 名选手同台竞技，赛事设立物业管理师组、设施设备运维管理组、物业保安员组并新增客户服务管理员组，比赛内容涵盖理论考核与实操技能，增设团体表演赛，增强了赛事的观赏性和参与度。

珠江城市服务不仅收获优秀组织奖及优秀表演奖的团体殊荣，更在个人奖项上斩获 1 个一等奖、3 个二等奖、2 个三等奖及 6 个优胜奖的佳绩，全方位彰显了珠江城市服务物业工匠的卓越技艺与非凡风采。



积极履行职业健康安全管理要求，关心关爱员工健康情况，定期开展员工健康体检，确保员工职业健康。

举办健康预防相关活动，宣传职业健康理念，强化员工健康预防意识，切实保障员工的身心健康。



八段锦练习



肠道健康培训

关怀员工生活

珠江股份倡导劳逸结合的健康工作理念，组织各类文体活动，丰富员工生活，为特殊员工、困难员工及时提供支持，创造温馨和谐的职场氛围，增强员工幸福感。

丰富文体活动

珠江股份组织丰富多彩的活动，开展羽毛球、足球、篮球、瑜伽、读书会等文体活动，在节日期间开展妇女节、儿童节等节日活动，让员工在轻松愉快的氛围中尽情释放压力，增进相互间的沟通与交流，共同营造和谐共进的工作环境。



瑜伽



羽毛球协会日常练球



足球协会日常集结练球



心有光芒·芳华自在 纪念“三八”国际妇女节 手工DIY暨女职工普法宣传活动

员工满意度调查

为倾听员工心声，深入理解员工需求，发现及寻找解决痛点的途径，公司组织开展 2024 年度员工满意度调查，调查内容覆盖工作环境、组织氛围、内部工作流程、制度建设、管理方式、员工内部关系、薪酬与福利、培训发展、企业文化与关怀等方面。本次满意度调研共计回收问卷 795 份，总体各项内容较满意与满意占比合计均超过 90%。根据调查结果，公司将持续从内部工作流程、员工薪酬福利、员工培训与活动等方面进一步审视内部管理，开展专项提升工作，不断增强员工的职业归属感和幸福感。

关心员工福祉

珠江股份关心员工生活福祉，常态化开展一线员工、困难员工等群体的关怀与慰问工作，尽企业所能减轻员工生活压力，构建更加团结、积极向上的工作环境，增强企业凝聚力。

保障员工权益 | 助力员工成长 | 守护健康安全 | 关怀员工生活

2024 年

慰问在职员工

44,627 人次



慰问退休员工

107 人

慰问患病住院和重大疾病员工

70 人次

日常慰问

开展住院、退休、婚育、生日、亲属去逝等日常慰问。

节日慰问

开展元旦、春节、五一、端午、中秋、国庆等节日慰问活动。

一线员工慰问

开展项目一线送清凉慰问，高温天气为一线职工送去清凉饮品。

困难员工慰问

开展困难员工、重疾员工等群体慰问活动，珠江城市服务根据《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司职工救助基金管理办法（试行）》，摸排、收集、梳理、审核困难员工情况，建档入册，开展困难职工慰问并发放慰问金。

夏日送清凉



探望受伤员工

行向善之举 共创美好社区



珠江股份始终秉承互利共赢的原则，努力构建可持续供应链和良好行业生态，积极响应“乡村振兴”战略，发挥自身专业优势助力乡村发展，投身公益慈善事业，开展形式多样的公益活动，传递温暖与希望，为构建和谐社会贡献珠江力量。

本章回应议题：

供应链安全、乡村振兴、社会贡献

本章回应 SDGs：



04



践行责任采购

珠江股份致力于构建可持续供应链，持续强化供应商全生命周期管理，将 ESG 理念贯穿于供应商管理流程中，推动供应商不断提升环境、社会与治理绩效。同时，不断加强与供应商的沟通交流，共同打造透明、高效、负责任的价值链生态。

完善采购管理体系

持续完善采购管理体系，对采购管理制度进行全面梳理与优化，珠江城市服务和珠江文体分别修订印发《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司采购管理办法》《广州珠江体育文化发展股份有限公司采购管理办法》等制度，严格把控采购各环节，针对发现的问题积极采取整改措施，确保采购过程的规范性和准确性。积极推动采购流程数字化，有效提升采购效率和管理水平，积极打造公开透明的采购环境。另外，珠江城市服务不定期收集供应商对应的企业风险情况（如自身风险、关联风险、变更提醒等），对风险较高的企业进行备注，将高风险的供应商列为负面供应商并通知各单位。

促进供应商可持续发展

珠江股份将环境、社会、商业道德等可持续发展相关因素纳入公司供应商准入、合同签订等环节，引导供应商深化可持续发展意识，以此推动供应商提升 ESG 实践水平，共同迈向可持续的未来。

环境因素	社会责任因素	商业道德
优先考虑获得 ISO 14001 环境管理体系认证、ISO 9001 质量管理体系认证和 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证的供应商；优先选择绿色低碳产品，推动绿色环保采购。	在供应商准入过程中会考察供应商劳动关系、有无拖欠工人工资等因素，供应商需通过审核方可入库。	践行廉洁采购，供应商采购合同均附有廉洁协议，附合同一起签署；采购审批节点中设置有纪检室的节点，采购审批手续需经过公司纪检部门审批。同时，纪检部对外公示举报监督电话与信箱，接受腐败采购相关举报。

供应商全生命周期管理

珠江股份注重供应商全生命周期管理，通过制度体系明确供应商准入标准、定期开展动态评估，规范退出机制，保障供应链安全。

· 珠江城市服务板块



· 珠江文体板块



推动行业发展

珠江股份在推动自身可持续发展的同时，积极参与行业交流与合作。通过参与行业标准编制、开展交流合作等方式，深入洞察市场趋势与新技术，汲取并分享行业最佳实践，为行业生态的繁荣与进步贡献自身力量。

参编行业标准

珠江股份凭借自身实践经验的积累，积极参编行业标准，助力行业规范的制定与完善，致力于推动行业整体管理水平的提升，促进行业健康、可持续发展。

2024 年，珠江城市服务派出公司物业专家参编多项广东省地方标准、广东省团体标准及广州市团体标准，包括《党政机关办公区域物业服务规范》《商务楼宇物业服务示范项目评价规范》《物业承接查验规范》等。珠江文体参与编制的两项标准也正式发布或实施，扩大自身行业影响力的同时为物业行业发展贡献智慧。

案例 | 参编《体育场馆赛事服务通用要求》

2024 年 1 月 28 日，由珠江文体参与编制的《体育场馆赛事服务通用要求》正式实施，有效填补了体育场馆赛事活动相关标准体系的空白，对于规范体育场馆的安全运营、提高场馆赛事运营能力和服务水平、保障赛事活动有序开展具有实际意义，同时也为主管部门监管提供有效的技术支撑。

案例 | 参编《绿色体育场馆运营评价》

2024 年 11 月，由首都体育学院牵头，珠江文体参与编制的《绿色体育场馆运营评价》正式发布。作为本标准的主要参编单位之一，珠江文体积极参与并为标准的编制提供大量的实践经验和理论依据，为保障《绿色体育场馆运营评价》的标准性、权威性、理论性和可操作性贡献智慧。本标准将适用于体育场、体育馆、游泳馆的运营管理全生命周期过程各阶段的技术应用规范，为行业发展应用提供指南，全面规范和指导绿色体育场馆的建设和运营。

深化行业交流

珠江股份致力于构建多元化的伙伴关系，通过积极参与行业峰会及论坛，与领先企业、专业机构及行业组织展开深度对话与合作，积极分享自身优秀实践与经验，携手共创互利共赢的行业生态。

案例 参与广东国际体育用品博览会，分享自身经验成果

2024年11月16日，第25届广东国际体育用品博览会暨第21届粤港澳国际体育用品博览会在广州广交会展馆盛大开幕，在同期举办的第八届广东体育产业高峰论坛上，珠江文体副总经理赵坤以“智慧引领，创新驱动——现代化体育场馆运营与十五运筹备实践”为主题，展示自身多元业态和专业优势的同时，向业内同行深入分享珠江文体近年来在“准公益+市场化”运营方面取得的经验成果。



案例 参与行业高质量发展大会，分享高质量发展之路

2024年2月29日，广东省物业管理行业协会举办的“学习省委省政府高质量发展大会精神 推动物业行业加快构建全过程创新链与科技互促双强——全省物业管理行业高质量发展大会”在广州盛大召开，珠江城市服务党委书记、董事长、总经理卢志瑜受邀出席本次会议并作《以高质量发展满足客户美好生活需求》主题演讲，分享公司综合多元的高质量发展之道，助力行业可持续发展。



助力乡村振兴

珠江股份积极响应国家乡村振兴战略，立足自身业务实际，通过乡镇物业服务项目和打造基层体育赛事将乡村振兴融入业务发展战略之中，深度参与乡村经济建设。同时通过产业赋能、人才培养、消费助农等多维举措，推动乡村全面振兴。

2024年

扶贫及乡村振兴项目总投入

139.11 万元



扶贫及乡村振兴项目惠及人数

3,872 人



· 珠江城市服务板块

产业帮扶

以“头号工程的力度”推进“百千万工程”，通过用心用情服务好从化区温泉镇、阳江市阳东县等4个环卫一体化项目，助力乡村产业振兴。

采购梅州大埔、从化南平等农副产品共计46.2万元。



就业帮扶

累计为贵州黔南等地区331人提供客服、保洁、保安、工程等就业岗位，选派1名公司青年到福建龙岩上杭县实践锻炼。

组织公司员工参与广州市2024年“6·30”助力乡村振兴捐赠活动。



消费帮扶

公益捐赠

· 珠江文体板块

珠江文体坚持以打造基层体育赛事品牌为着力点，把体育赛事作为助力“百千万工程”的重要载体，用好赛事经济促进乡村文体旅商农融合，不断推动体育资源向镇村基层延伸，让群众在“促振兴、提效能”中共享体育发展成果，带动乡村经济和体育产业高质量发展，共建乡村美好生活。

承办粤闽健康徒步活动

出资 4.99 万元联合承办 2024 年首届粤闽健康徒步活动，推动广州对口帮扶梅州、对口合作龙岩工作部署落地落细。

举办茂名马拉松活动

成功举办 2024 和 2025 两届茂名马拉松，获国内最高级别 A1 类认证赛事，利用茂马赛事推广当地农特产品，作为助力“百千万工程”的重要抓手。



2024 茂名马拉松赛

打造“村 BA”篮球赛

在 2024 全国乡村篮球（村 BA）比赛中，开展“村集”“村趣”“村谈”等配套活动，充分发挥“村 BA”在推动农村精神文明建设和推进乡村振兴中的重要作用，8 天 62 场全国“村 BA”比赛全程直播，吸引线上线下观众超 2 亿+，全方位带动当地的文旅体消费热潮。



番禺“村 BA”篮球赛

传递温暖爱心

珠江股份始终坚守公益初心，致力于传递温暖与希望，以切实行动践行企业社会责任。通过慈善捐赠、志愿服务等多种形式，为相关群体给予关爱与扶持，推动构建更加包容、平等、可持续的美好社区。



案例

“携手相助，安全守护”居家安全暖心微改造活动

2024 年 4 月，珠江城市服务第三分公司党支部联合华乐街“双百工程”社工服务站分别在花苑社区、淘金社区开展“携手相助，安全守护”居家安全暖心微改造党建共建活动，为社区 13 户独居困难长者提供排查居家电路安全隐患、检测漏电开关、更换老化插座、灯泡等志愿服务，并进行日常居家安全防护知识普及，提高长者的安全防范意识，为特殊困难群体提供精准化、精细化的服务。



案例 “爱心传递，公益‘童’行”义卖活动

2024年9月，珠江城市服务西南分公司党支部联合大学南社区、中澳物业、侨心·春之雷幼儿园、广西金融职业学校等单位在骋望骊都项目开展义卖活动，各个家庭把闲置的物品进行展卖，物品涵盖了二手书籍、自制美食、儿童玩具等多个类别，吸引了大量小朋友驻足购买，在传递爱心的同时携手各方打造共建共治共享的和谐社区。



案例 青少年公益实践课堂公益活动

2024年1月，珠江文体亚体运营公司开展“童行消防站，筑梦火焰蓝-亚体·青禾未来青少儿公益实践课堂”公益活动，大家走进亚运城消防救援站，逐一参观消防车辆、装备器材展示区，消防员向大家讲解不同性能的消防车辆在不同火灾场景中的用法，参与者现场体验消防高压水枪的使用，本次活动为广大家庭群众提供了一个近距离了解消防车、体验消防工具的平台，切实提高了参与者的消防安全意识。



案例 “国民体质检测进社区”活动

2024年3月，为弘扬雷锋精神，珠江文体运营的济宁体育中心在济宁市石桥镇郝楼村开展国民体质检测进社区活动，本次活动针对16岁至69岁人群进行体质测试，测试项目包括身高、体重、纵跳、肺活量、坐位体前屈、反应时等。自2016年起，济宁体育中心连续8年为近6万名市民进行免费体质检测服务，为市民了解自己的身体素质状况，开展体育运动提供科学依据。



济宁体育中心志愿服务团队获得
“济宁市最佳志愿服务组织”
荣誉称号

2024年



谋发展之策 绘就美好蓝图



“诚信立业”是公司经营的基本要求，珠江股份坚持依法合规经营企业，积极履行上市公司的应有义务，持续推进现代化的管理制度，不断优化公司治理机制和风险管控体系，确保所有活动符合法律要求及投资者的权益，以促进健康稳健的长远发展。

本章回应议题：

反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争、公司治理、合规管理、风险管理

本章回应 SDGs：

16 和平、正义与
强大机构



05



规范公司治理

珠江股份严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》和《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规和相关规范性文件要求，不断规范公司治理结构、相关会议议事规则、决策程序等制度和流程，积极维护投资者合法权益，推动公司高质量发展。

科学治理结构

珠江股份不断优化权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、协调运转、有效制衡的治理机制，建立起职能齐备、相互制衡的公司法人治理结构，持续深化完善由股东大会、董事会和监事会组成的“三会”管治架构和各项管治政策，不断提高公司规范运作水平，确保治理合规性和决策正确性。



股东大会

股东大会作为权力机构，依法行使公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项表决权。公司严格按照中国证监会公布的《上市公司股东大会规则》和公司《股东大会规则》的要求召集、召开股东大会，确保股东能够充分行使权利，维护股东的合法权益。



监事会

监事会依法行使监督权，按照珠江股份《公司章程》《监事会议事规则》，认真履行职责，对公司治理、财务状况以及公司董事、高级管理人员履行职责的合法、合规性进行有效监督。公司监事会包括 5 名监事，由 2 名职工代表监事、3 名股东监事组成。



董事会

董事会对股东大会负责，按照珠江股份《公司章程》《董事会议事规则》《独立董事工作制度》以及各专门委员会实施细则，依法行使企业的经营管理权，董事会下设战略、审计、薪酬与考核、提名、风险管理五个专门委员会，各专门委员会分工协作、有效监督，不断提高公司的企业管治水平。

报告期内，公司完成一次独立董事的选举，董事会由 8 名董事组成，董事会成员拥有深厚的行业专业背景或丰富的企业管理经验，其中女性董事 2 名，独立董事 3 名。各董事会成员充分发挥各自专业优势，提出有益的建议，不断提高公司运作效率。全年召开董事会会议 10 次、召开董事会专门委员会会议 8 次、独立董事专门会议 5 次，顺利完成再融资、资产出售等重要事项的审议，完成《公司章程》《独立董事工作制度》《关联交易管理制度》《信息披露管理制度》《财务管理制度》等多项公司基本制度的修订。

2024 年



透明信息披露

珠江股份严格遵循《中华人民共和国证券法》《上市公司信息披露管理办法》《上海证券交易所股票上市规则》等对上市公司信息披露要求，准确把握监管制度的新变化和新要求，保持上市公司信息披露的高质量，通过上海证券交易所网站和公司指定信息披露媒体《上海证券报》《证券时报》刊登相关公告，及时向外界传递公司经营发展状况。

珠江股份秉承真实、准确、完整、简明清晰的基本原则，落实信息披露工作，报告期内共披露 4 份定期报告、67 份临时公告，共 130 份挂网文件，对于季度经营情况、资产出售、关联交易、诉讼及其进展等重大事项均进行了单独公告。

报告期内共披露

4 份定期报告

67 份临时公告

130 份挂网文件



上海证券交易所 2024 年度
信息披露评价公司评级为 B

做好沟通交流

珠江股份制定《投资者关系管理制度》《信息披露管理制度》，通过投资者沟通专线、投资者沟通邮箱、上证 E 互动平台等多方渠道，在官网搭建投资者关系专栏等网络基础设施平台，以及采取股东大会、线上业绩说明会、线下投资者调研、投资者集体接待日、路演与反路演等方式，积极主动地与股东保持良好的沟通互动。

报告期内，公司通过线上路演平台，顺利筹办 2023 年度业绩说明会、2024 年半年度业绩说明会以及 2024 年三季度业绩说明会，积极回应投资者关切，同时利用多种投资者沟通渠道，对投资者有关问题均给予了及时回复，保障中小股东获得公平对待。

稳健合规运营

珠江股份始终坚持合规经营的发展理念，不断夯实全面风险管理体系，厚植法治文化与合规意识，全面规范企业经营管理行为，为公司稳健发展保驾护航。

风险管理与内部审计

珠江股份全面贯彻落实提升国有企业防范化解重大风险能力的工作部署，建立了全面风险管理体系并持续优化完善，以内部审计为基础，定期对公司面临的各类风险及机遇进行充分识别，并及时采取风险应对策略持续进行风险管控，保障公司持续、健康、稳定发展。

制度体系

珠江股份重点推进风险管理体系制度建设，及时对风险管理相关制度进行更新完善，明确风险管理的目标、原则、流程和责任分工，为风险管理和审计监督等工作提供科学的执行基础。

珠江城市
服务

珠江文体

《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司内部审计工作制度》

《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司廉洁风险防控手册》

《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司违规经营投资责任追究实施办法》

《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司内部管理的领导干部经济责任审计实施办法》

《广州珠江体育文化发展股份有限公司全面风险管理制度》

《广州珠江体育文化发展股份有限公司内部审计工作制度》





风险防控

珠江股份建立重大风险预警机制，对重大与关键风险建立风险监控指标，及时开展风险评估，并对风险监控结果进行定期汇总与发布，采取应对策略，确保企业面临风险可控。



围绕公共收益管理、分包管理、合作项目管理、采购管理四个领域开展 2023-2024 年核心风险合规评估，梳理排查出 29 个风险点并提供有针对性的应对意见；全面优化珠江城市服务合规风控管理工具，涵盖 283 项合规风险点及配套应对控制措施；全年共下发风险提示函 22 份，为公司合规运营筑牢风险防控墙。



组织开展全面风险评估，对公司面临的战略风险、市场风险、运营风险、财务风险、法律风险等进行识别、分析和评估，确定公司重大风险预警指标及公司风险全景图，明确预警指数并制定了相应的风险应对措施，对公司重大风险进行实时监测，当风险指标达到预警值时，及时发出风险预警信号，采取相应的风险应对措施。

审计监督

珠江股份扎实抓好审计整改“下半篇文章”，充分运用好审计成果，深挖问题背后的体制、机制、制度漏洞，提出有针对性、科学性和可行性的整改要求，切实做到“早识别、早预警、早发现、早应对”，着力推动问题解决。

报告期内，珠江城市服务督促被审计单位完成问题整改 67 项，整改完成率 100%。珠江文体完成费用专项审计项目 1 项、下属公司经济责任审计项目 1 项、配合上级公司开展的重要专项工作 4 项。

报告期内



珠江城市服务督促被审计
单位完成问题整改

67 项



整改完成率

100%



珠江文体完成费用专项
审计项目

1 项

下属公司经济责任
审计项目

1 项

配合上级公司开展的
重要专项工作

4 项

培育合规文化

珠江股份高度重视合规管理工作，压实依法治企主体责任，全面推进合规管理体系建设，设立总法律顾问并运行总法律顾问工作机制，不断加强合规制度、机制和文化建设，提升公司合规风险的识别、预警与处置能力。报告期内，公司结合法治宣传教育等要求，组织开展外部法律风险培训，通过开展法律文书规范、法律教育、风控合规培训等活动，深入推进合规化建设，全面增强全员合法合规意识。

案例 开展新公司法专题培训

2024年12月，珠江股份组织开展《新〈公司法〉之对国有控股上市公司的影响》专题培训，公司总法律顾问及总部中层干部、业务骨干等30多人参训。培训过程中，培训讲师深度诠释了新公司法的核心内容和重要变化，同时结合具体案例深入剖析了对企业经营管理的影 响，并提出切实可行的法律建议和应对策略，让员工及时了解和掌握新公司法的各项规定，确保企业新的法律环境下合规经营、有效管理。



案例 举办劳动法专题培训

2024年8月，珠江文体邀请外部专业律师团队，为总部及下属企业的人事条线业务人员开展劳动法专题培训。培训过程中，培训讲师按照劳动合规管理的不同阶段，深入浅出地为参训员工拆解、精析劳动法律规定、实务合规要点、裁审口径与尺度，并鼓励各人力资源部门条线结合公司实际情况进行人力资源板块标准化流程自查优化。



恪守商业道德

一直以来，珠江股份对贪污腐败及舞弊等违反商业道德的行为采取“零容忍”的态度，坚持依法合规参与市场竞争，致力于与商业伙伴构建公平、公正、阳光的工作环境。

坚守廉洁底线

珠江股份层层压实全面从严治党政治责任，制定了明确的反舞弊、反腐败、反贿赂的廉洁从业政策，持续开展面向全员的廉洁培训，营造廉洁自律的工作氛围，并开放举报窗口接受社会各界监督，以预防、发现和阻止腐败、贿赂或任何其他舞弊行为。

完善制度，升级管理规范

珠江股份持续完善反腐败相关制度建设，并定期对反腐败相关的制度内容进行审阅，并在需要的时候作出修订，确保相关制度能够符合现行法律法规要求及公司业务发展现状，有效规范公司内部的腐败行为。

珠江城市服务

- 《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司廉洁风险防控指导性文件》
- 《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司廉洁风险防控制度》
- 《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司纪检内部监督工作实施办法》
- 《广州珠江城市管理服务集团股份有限公司纪律监督合力联席会议制度》

珠江文体

- 《广州珠江体育文化发展股份有限公司融合监督管理实施办法（试行）》
- 《广州珠江体育文化发展股份有限公司贯彻落实中央八项规定精神实施办法》
- 《广州珠江体育文化发展股份有限公司廉洁风险防控工作实施办法》

织密网络，实现全域监督



珠江城市服务精准运用“四种形态”治病救人，及时对干部员工开展提醒谈话、谈话提醒或批评教育；锚定关键领域开展专项监督，以珠江惠 APP、PMS 等系统后台数据为抓手，抽取 66 个采购项目开展检查，深挖工作实践中发现的风险点和廉洁盲区。

珠江文体做实日常监督，紧盯“关键少数”强化监督，对下属单位负责人开展监督提醒谈话和批评教育；细化专项监督，重点对十五运场馆改造服务、“三重一大”决策、异地项目加强监督巡查，联合多种监督力量开展融合监督，压实廉洁责任。



预防为主，深化廉洁培训

珠江股份以党纪学习教育为契机，扎实开展“七廉并举”等廉洁文化活动，积极组织党员、领导干部观看廉政教育片，参加警示教育会暨党章党规党纪教育培训班，参观警示教育基地，以及参加特色廉洁文化活动等，并在公司范围征集廉洁主题活动素材、设计节气廉洁海报，警钟长鸣筑牢全员廉洁思想防线，营造风清气正的企业氛围。



珠江文体组织参观反腐倡廉教育基地猎德“君子悦廉”主题车站



珠江股份组织开展警示教育会暨党章党规党纪教育培训班

畅通渠道，接受信访举报

珠江股份持续畅通信访举报渠道，设置包括举报邮箱、通讯地址、举报电话、信访举报信等举报途径，鼓励所有员工、业务伙伴及其他相关方通过邮件、信件、电话等方式举报任何已经发生或可能发生的贪腐、舞弊及违规行为。同时，公司会在法律法规的许可范围内确保举报者个人信息的保密性，并采取相应措施保护举报人、证人及调查人员免受打击报复。

2024 年



参加反贪污培训的高管占比



参加反贪污培训的员工（不含高管）

反不正当竞争

珠江股份严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等法律法规，建立健全市场拓展合规机制，明确业务拓展的合规标准和流程，同时加强对市场拓展活动的监督和自查，积极配合政府监管部门的检查和调查，确保所有市场行为符合法律法规要求，维护良好的市场秩序。

知识产权保护

珠江股份严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，不断优化知识产权风险防范机制，规范开展知识产权的申请、审批、授权、转让等工作，同时及时对照专利、商标、著作权等相关数据库，避免可能存在的知识产权侵权行为。

截至 2024 年底

累计持有商标

23 项



累计持有著作权

64 项



附录

展望

2025 年是“十四五”的收官之年，也是珠江股份持续推进高质量发展的重要时期。面对新的历史机遇与挑战，我们将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，继续坚守“让城市生活更美好”的企业使命，坚定不移地走可持续发展道路，通过卓越的服务和矢志创新，为客户、员工、伙伴、环境和社会创造可持续、高质量的企业价值，努力成为受人尊敬的智慧城市运营服务商。

卓越品质 赋能美好生活

我们将坚持以客户需求为导向，精准对接人民群众对美好生活的多元化需求，持续加大在品质创新和服务提升上的投入，通过不断精进的智能化、人性化的设计为客户打造更加舒适安全、高品质的居住环境；同时进一步深化社区文化建设，打造更具特色的文体活动，丰富全民精神文化生活。

绿色发展 实现低碳转型

面对全球气候变化的挑战，我们将坚定不移地贯彻绿色发展理念，积极响应国家碳达峰、碳中和的战略目标，持续优化日常运营，提高资源利用效率，推行更加严格的节能降耗措施，并积极参与生物多样性保护和生态环境治理工作，推动公司向绿色、低碳、可持续的方向发展。

赋能人才 共创幸福企业

人才是驱动企业可持续发展的核心引擎，我们将秉持“人才强企”战略，持续构建“引才、育才、用才、留才”的全生命周期管理体系，通过系统性培训机制与人性化关怀举措，鼓励员工不断学习、创新，激发其成就感和潜能，提升员工获得感与忠诚度，共同书写企业与员工协同成长的时代篇章。

责任同行 打造共赢生态

我们将坚守以开放、包容的姿态与供应商携手同行，持续完善阳光采购机制，着力打造公开、透明、共赢的供应商管理体系，促进产业链上下游协同发展。同时，在选择合作伙伴时，我们将更加注重其 ESG 实践表现，推动供应链向可持续发展方向升级，实现互利共赢。

回馈社会 助力民生福祉

我们将进一步承担起企业公民的担当，积极履行企业社会责任，从社区共建、志愿帮扶到灾害救援，全方位参与社会公益活动，用实际行动回馈社会。同时充分利用自身的行业优势，积极探索乡村振兴新模式，持续为农村地区体育赛事提供支持保障工作，为构建和谐社会、增进社会福祉不懈努力。

关键绩效表

经营绩效

指标名称	指标单位	2024 年
营业收入	元	1,558,168,208.15
利润总额	元	40,218,817.16
资产总额	元	1,764,195,655.16
纳税总额	元	129,045,870.09
资产负债率	%	71.65
珠江城市服务在管项目建筑面积	平方米	39,054,113.95
珠江城市服务在管项目数量	个	345
珠江城市服务在管项目覆盖城市	个	33
珠江文体在管项目建筑面积	平方米	2,806,775.47
珠江文体在管项目数量	个	29
珠江文体在管项目覆盖城市	个	22

环境绩效

指标名称	指标单位	2024 年
NO _x 氮氧化物排放量	千克	542.60
SO _x 硫氧化物排放量	千克	0.92
颗粒物排放量	千克	51.75
温室气体总排放量（范围 1+ 范围 2）	吨	32,360.83
直接温室气体（范围 1）排放量	吨	1,756.66
间接温室气体（范围 2）排放量	吨	30,604.17
能源总耗量	千个千瓦时	64,957.02
能源密度（能源总耗量 / 在管面积）	千个千瓦时 / 平方米	0.0016
直接能耗量	千个千瓦时	7,923.54
间接能耗量	千个千瓦时	57,033.48

指标名称	指标单位	2024 年
总耗水量	立方米	1,532,379.28
耗水密度 (总耗水量 / 在管面积)	立方米 / 平方米	0.0366

环境关键绩效指标说明:

数据收集时间覆盖 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。环境数据收集范围覆盖截至 2024 年 12 月 31 日公司总部及分子公司办公区域、在管物业项目及在管体育场馆项目，与公司 2024 年年度财务报告合并报表范围保持一致。

1. NO_x 排放量产自公务用车使用;
2. SO_x 排放量产自公务用车使用;
3. 颗粒物排放量产自公务用车使用;
4. 温室气体排放总量包括温室气体排放量 (范围 1) 及温室气体排放量 (范围 2);
5. 温室气体排放量 (范围 1) 产自汽油、柴油及天然气使用;
6. 温室气体排放量 (范围 2) 产自外购电力;
7. 能源总耗量包括汽油、柴油、天然气及外购电力产生的能源消耗总量;
8. 耗水量指政府供水耗水;
9. 温室气体 (范围 1) 和 (范围 2) 排放量参考中国国家发展和改革委员会的《公共建筑运营单位 (企业) 温室气体排放核算方法和报告指南 (试行)》计算。

 社会绩效

指标名称	指标单位	2024 年
员工雇佣		
员工总数	人	8,102
按性别划分	男性	4,913
	女性	3,189
按年龄划分	30 岁及以下	1,538
	31-50 岁	3,979
	50 岁以上	2,585
按类型划分	中高级管理层	97
	普通员工	8,005
按教育程度划分	硕士及以上	75
	大学本科	1,019
	大专及以下	7,008

指标名称	指标单位	2024 年	
员工培训			
受训员工总数	人	8,094	
受训员工占总员工百分比 ¹	%	99.90	
员工受训总时数	小时	117,329	
员工平均受训时数	小时	14.50	
员工培训投入金额	万元	73.59	
安全与健康			
社会保险覆盖率	%	100	
员工体检覆盖率	%	100	
安全应急演练次数	次	1,105	
安全应急演练参与人次	人次	37,469	
安全培训次数	次数	4,747	
安全培训参与人次	人次	70,769	
供应商			
供应商总数	个	2,841	
按地区划分	东部地区: 北京市、天津市、河北省、上海市、江苏省、浙江省、福建省、山东省、广东省、海南省	个	2,407
	中部地区: 山西省、安徽省、江西省、河南省、湖北省、湖南省	个	239
按地区划分	东北地区: 辽宁省、吉林省、黑龙江省	个	4
	西部地区: 内蒙古自治区、广西壮族自治区、重庆市、四川省、贵州省、云南省、西藏自治区、陕西省、甘肃省、青海省、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区	个	191
服务责任			
珠江城市服务住宅项目客户满意率	%	98	
珠江城市服务写字楼项目客户满意率	%	100	
珠江城市服务公建项目客户满意率	%	100	
珠江文体客户满意率	%	95	
珠江城市服务客户投诉回应率	%	100	
珠江文体客户投诉回应率	%	100	
反贪污			

1. 因时间原因, 部分新入职员工未能在 2024 年进行培训, 故此数据未达到 100%。

指标名称	指标单位	2024 年
参加反贪污培训的董事人数	人	2
参加反贪污培训的董事占比	%	25
参加反贪污培训的高管人数	人	5
参加反贪污培训的高管占比	%	100
参加反贪污培训的员工（不含高管）人数	人	202
社会公益		
扶贫及乡村振兴项目总投入	万元	139.11
其中：资金	万元	139.11
物资折款	万元	0
扶贫及乡村振兴项目惠及人数	人	3,872
参与志愿活动人次	人次	11,359
研发创新		
研发投入	元	9,780,958.49
研发投入占比营业收入	%	0.63
研发人员数量	人	41
研发人员占比	%	0.51
累计著作权数目	个	64
累计商标数目	个	23

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读本报告。报告在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，为不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您不吝赐教，这将成为我们改善和提升报告质量的重要依据！

您对于本报告的评价：（请在相应的位置选择打“√”）

- 1. 报告结构： 很好 比较好 一般 不太好 很不好
- 2. 信息质量： 很好 比较好 一般 不太好 很不好
- 3. 文字陈述： 很好 比较好 一般 不太好 很不好
- 4. 排版设计： 很好 比较好 一般 不太好 很不好
- 5. 总体评价： 很好 比较好 一般 不太好 很不好

您对于本报告的关注点和建议：



 地址：广州市越秀区环市东路 371-375 号世界贸易中心大厦南塔 11 楼

 电话：020-83752439

 邮箱：ir@gzzjsy.com

 网址：<https://www.gzzjsy.com>