

2025年度

环境、社会和公司治理 (ESG) 报告



CONTENTS

目录

领导致辞	01
公司简介	03
可持续发展治理	13
ESG管理	13
利益相关方沟通	14
实质性议题识别	15

附录	83
报告编制说明	83
ESG绩效表	84
ESG指标索引	86

01

稳健根基，合规致远

公司治理	23
合规及风险管理	25
商业道德	26
信息安全保护	27

02

绿色引擎，美丽中国

应对气候变化	31
环境管理	35
资源使用	38
循环经济	40

03

人居服务，和谐社区

客户关系管理	45
员工关系管理	46
职业健康与安全	55
社区关系管理	61

04

创新驱动，城市升级

提升城市服务	65
研发创新	75
产品质量	77
供应商管理	78



领导致辞

2025年，时代大潮风高浪急，城市服务加速升级，我们锚定人居环境综合提升的理想，苦练内功同心破冰，交出创新破局服务提质、AI赋能的答卷。

这一年 我们深化“具身智能城市综合治理服务”模式

构建了一套贯穿“感知—推理—决策—执行”的完整治理能力体系，推动城市服务实现从“被动响应”到“主动决策”的升级。同时，我们坚持以服务为根，深耕城市大管家主业，践行绿色低碳理念，探索环保创新技术，以精治共筑服务新生态，以绿治促进城市美好循环，守好国内版图、拓展全球市场，步步为营、踏香留痕，持续兑现“每到一城美一城”的承诺。

这一年 我们构建AI生态圈

联合发起的首个全国性面向城市服务的无人驾驶与环卫机器人专委会于杭州成立；与人形机器人“国家队”云计算“国家队”相继携手；我们将中国城市综合服务方案推向全球，与沙特阿联酋、乌兹别克斯坦印尼泰国等代表团共话未来。同时，我们坚持凝聚团队合力联动生态伙伴，共筑城市高质量发展宏图。

这一年 我们将业务拓展至27省

助力更多城市打造“会客厅”名片，服务“创文”“创卫”城市增至75个；优化新签城市服务订单结构，华东、华南等优质区域订单占比明显，物业管理、新能源物流、再生资源等多元化业务崭露头角，夯实可持续发展的底盘。

这一年 我们开展了一系列覆盖全员、关怀特殊群体、内容形式多样的关爱活动

广州市侨银慈善基金会以“献真诚爱心，积公道美德，扶贫救灾，尽职公益，聚焦乡村振兴、爱心助学等核心方向，兼顾城市服务提升与民生福祉改善，践行公益责任。

2026年 是侨银新模式——“具身智能城市综合治理服务”的首发之年

立足新起点，我们确立了城市大管家、环保创新、新能源、人工智能、智能制造、城市经营、循环经济七大业务板块，我们将以人民的美好生活为己任，继续全面提升经营管理能力，策马扬鞭再攀高峰。



公司简介

侨银城市管理股份有限公司(股票代码:002973.SZ)是中国著名的城乡公用事业服务企业。于2001年成立，公司业务遍及全国27个省(自治区、直辖市)100多个城市，服务“创文”“创卫”城市75个，作业面积、城市管理服务项目数量居于全国前列。侨银股份围绕“人居环境综合提升”核心战略，发挥城乡环境一体化服务、环卫工程建设、水域管护、市政管养、园林绿化养护、建筑废弃物及污染物处理、公共物业管理、城市更新、城市能源管理、城市绿色交通服务、智能化作业装备及服务等多航道业务协同效应，助力城市高质量发展。

侨银股份基于人民美好生活需要，根系于“人居环境综合提升”的核心战略，致力做行业价值标准的树立者；老百姓幸福生活背后的力行者；党委和政府值得托付与信赖的贡献者；员工施展才华、实现梦想的平台建设者；助力推动城市进化的领先者。公司带来的不仅是城市的美观整洁，更是城市效率的提升与活力的激发。侨银股份对城市发展的价值，在于通过城市服务、城市管理、城市经营到城市智治的升级，持续助力城市进化。

01 通过服务升级，巩固城市全域综合服务先发优势

02 通过业务升级，构建全产业链实现经营业务生态闭环

03 通过技术升级，推进“人工智能+大数据”建设，打造城市综合治理服务产业数智化发展新范式，提升城市服务发展能级。



已有项目

将开拓区域

5万人
团队近

4+万
设备

200+万
专利

20+年
服务经验

100+
服务城市

75+
服务“创文”“创卫”城市

27
省(自治区、直辖市)
全国

2000+
荣誉

500+
个
投资、建设、运营城市服务项目

国家卫生城市

2022年2月，全国爱卫办共命名270个国家卫生城市(区)，侨银股份为其中28个城市(区)提供保洁服务。



创卫标杆

2021年助力茂名市
成功创建“国家卫生城市”

全国文明城市

2020年11月，中央文明委评出133个全国文明城市，复查确认保留荣誉称号的前五届全国文明城市名单151个，侨银股份为其中30个城市提供服务。



创卫标杆

2020年助力昆明市
成功创建“第六届全国文明城市”

理念策略及定位

事业愿景

打造世界人居环境综合提升服务领导品牌

事业使命

每到一城 美一城

核心价值观

求精 务实 自强 执着 共赢

经营管理方针

为员工创造机会，为客户创造利益，
为股东创造回报，为社会创造价值

服务升级 具身智能城市综合治理

侨银股份致力构建现代化城市全域服务体系，从2017年提出“城乡环卫一体化”模式，到2020年发布“城市大管家”模式，2022年实施“@城市”全域综合治理模式，再到2025年主张构建“具身智能城市综合治理”模式的迭代升级，为提升城市治理效能、降低政府购买成本、提升人民幸福感贡献力量。

4.0 具身智能城市 综合治理

一网统管 数智赋能

主张建设城市治理平台,通过整合优化IOT设备、建设新一代数据治理引擎及AI调度平台。促进城市AI化转型,推进智慧城市产业发展。

3.0 @城市全域 综合治理

予城以美 赋城新蕴

在城市大管家业务的基础上,整合多维资源,构建城市投资、服务、管理、经营全链条解决方案,助力实现城市公共资产增值与运营、管理水平提升。

2.0 城市 大管家

破解“九龙治水”

通过以一个城市的环卫清扫工作为载体,横向拓宽产业链,实现环卫一体化服务、城市停车服务、智慧城管建设、园林绿化养护、市政管养等公共空间整体市场化管理服务。

1.0 城乡环卫 一体化

打造城乡发展共同体

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,形成贯通城乡的格局,破解城乡发展不平衡痛点,助力新型城镇化和乡村全面振兴。



业务升级 七大业务范围

1

城市大管家

- 城乡环卫一体化服务
- 物业管理服务
- 园林绿化养护
- 水域管护
- 市政管养
- 高速公路管养

2

环保创新

- 市政污水处理
- 渗滤液处理
- 养殖及屠宰废水处理
- 医院废水处理危废处置
- 餐厨垃圾处理
- 垃圾焚烧发电
- EMC合同能源管理(绿色能源、虚拟电厂)

3

新能源

- 新能源物流服务
- 共享充电桩
- 新型储能



人工智能

4

- 城市治理智能体矩阵平台
- 语音政务智能体平台

智能制造

5

- 智能化城服作业装备
- 人工智能机器人

城市经营

6

- 城市更新
- 车辆装备销售
- 景区智慧驿站及索道
- 智能停车场
- 低空巡检运营服务
- 低空经济与航空运动(动力三角翼)
- 夜市经济
- 智慧农贸市场

循环经济

7

- 垃圾分类与再生资源回收利用
- 绿色/专业分拣中心
- 报废资产处置
- 智能分拣产线设计及设备销售

2025年 企业荣誉

广东企业500强

连续第七年荣登

最佳投资者关系项目

在“路演中国”上市公司投资者关系创新峰会暨第八届中国卓越IR颁奖盛典上，侨银股份荣获

2025年人工智能卓越竞争力上市公司

第十四届上市公司发展年会暨海南自贸港开放机遇交流大会”上，获评



可持续发展治理

ESG管理

侨银股份一直积极践行可持续发展理念，不断升级、优化环境、社会及管治(Environmental, Social and Governance, ESG)管理，提升城市服务能力，制定公司ESG策略与政策，逐步提升ESG管理水平及责任实践，为中国式现代化贡献企业力量。

层级	工作事项
董事会	<ul style="list-style-type: none"> 了解、分析和掌握国际国内行业现状和可持续发展相关政策。 监督公司可持续发展相关影响、风险和机遇的评估。 指导及审阅公司可持续发展方针、战略及目标。 定期监督可持续发展相关目标进展及完成情况。
战略委员会	<ul style="list-style-type: none"> 研究和制订公司的可持续发展战略与目标、重大议题。 识别、控制与ESG日常管理相关的风险。
ESG工作小组	<ul style="list-style-type: none"> 评估、管理重要性议题以提供分析、建议供决策层讨论。 识别、减缓、管理及监察可持续发展相关影响、风险和机遇所需分配的成本及资源（如员工、技术）。 制定利益相关方参与计划，组织利益相关方沟通活动。



利益相关方沟通

侨银股份重视利益相关方的沟通与参与，搭建多途径、多形式的沟通渠道和平台，积极回应利益相关方期望和诉求。

利益相关方沟通

利益相关方	对公司的期望	沟通方式与回应
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营、依法纳税 环境保护、安全生产 	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营、依法纳税 日常监督与检查
客户	<ul style="list-style-type: none"> 产品质量与交付 隐私保护与信息安全 售后问题处理效率 	<ul style="list-style-type: none"> 沟通会议 客户意见反馈与处理 客户满意度调查
供应商	<ul style="list-style-type: none"> 诚信合作 透明采购 共赢发展 	<ul style="list-style-type: none"> 项目合作 工作会议 日常沟通
环境	<ul style="list-style-type: none"> 减少对环境的影响 应对气候变化 资源循环利用 	<ul style="list-style-type: none"> 环境信息披露 绿色环保活动
员工	<ul style="list-style-type: none"> 保障基本权益 保障安全健康 畅通发展通道 关怀员工生活 	<ul style="list-style-type: none"> 入职谈话 定期会议 常态化培训 交流活动
社区	<ul style="list-style-type: none"> 支持公益慈善 带动社区发展 	<ul style="list-style-type: none"> 志愿服务 党建引领

实质性议题识别

公司以交易所《指引》所涉议题为基准，深度剖析自身业务架构、运营模式，通过问卷调查的形式对利益相关方开展调研分析，系统性梳理出与企业经营活动存在紧密内在联系、并在利益相关方关注矩阵中占据显著位置的实质性议题。

层面	定义	重大性分析维度
影响重要性	企业在相应议题的表现是否会对经济、社会和环境产生实际或潜在重大影响。	<ul style="list-style-type: none"> 影响发生的可能性 影响的规模、范围、不可补救性
财务重要性	议题是否预期在短期、中期和长期内对公司商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、经营成果、现金流、融资方式及成本等产生重大影响。	<ul style="list-style-type: none"> 影响发生的可能性 财务影响的程度

侨银股份议题双重重要性分析流程

步骤一 背景识别与了解

- 通过分析宏观政策、监管要求，了解公司可持续发展背景；
- 识别受影响的重点利益相关方。

步骤二 建立议题清单

- 结合标准对标、同业对标及政策分析，对相关的可持续发展议题进行初步识别、筛选和定义；
- 分析重要性议题涉及的实际和潜在影响、风险和机遇。

步骤四 议题报告

综合各议题重要性问卷分析结果及专家打分意见，形成双重重要性议题矩阵；经公司管理层审核确认，2025年度双重重要性议题将作为本报告重点披露项。

步骤三 议题重要性评估与确认

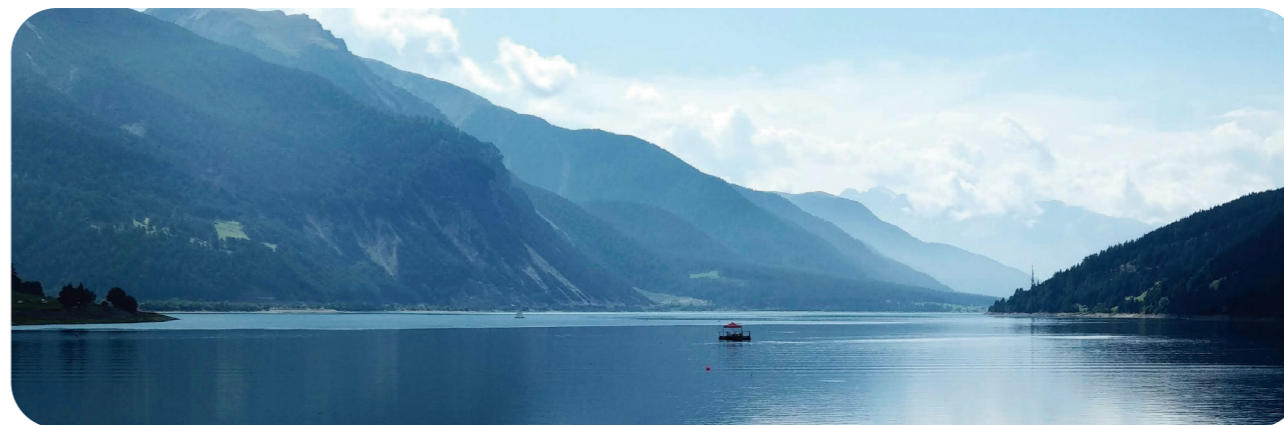
双重重要性评估

- 通过问卷调研、访谈方式开展与公司高管及财务相关人员沟通，并参考内外部专家意见，得出重要性议题。

议题清单

在识别2025年重要性议题的过程中，侨银股份充分考虑以下五大因素，结合公司运营实际识别筛选出23项议题，并分析各议题的影响、风险与机遇。

维度	分析思路
企业发展战略	梳理出与其核心竞争力及未来发展方向高度相关的ESG议题。
宏观政策	结合国家及地方相关法律法规与政策文件，提取对各业务板块具有约束力或引导作用的ESG议题，确保议题设置符合政策导向。
利益相关方识别与回应	通过识别主要利益相关方群体，结合其关注重点与沟通方式，明确需重点回应的ESG议题，提升议题的回应性和针对性。
评级及信息披露指引	参考MSCI、SASB及深交所等主流ESG评级与披露标准，确保议题选取具有国际视野和行业适用性。
同业对标分析	通过对标同行业企业在ESG议题上的披露重点，确保议题设置具有行业可比性和前瞻性。



侨银股份2025年ESG议题库

环境

7个

应对气候变化、污染物排放及废弃物处理、生态系统和生物多样性保护、环境合规管理、能源利用、水资源利用、循环经济

社会

9个

研发创新、科技伦理、产品和服务安全与质量、供应链安全、平等对待中小企业、员工（员工权益保障、员工培训与发展、职业健康与安全）、乡村振兴、社会贡献、提升城市服务

公司治理

7个

尽职调查、利益相关方沟通、反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争、合规经营与风险管理、信息安全保护、党建引领

影响重要性评估

根据《指引》，公司分别从影响的可能性和严重性两方面，评估可持续发展相关议题的影响重要性。其中，影响的可能性从影响规模、范围和不可补救性三个维度进行评估。

公司识别了不同利益相关方的关注重点，结合专家判断，将23项议题对侨银股份的影响重要性程度进行排序，并根据设定的影响重要性阈值得出影响重要性议题清单。

具有影响重要性的议题

序号	议题	序号	议题
1	应对气候变化	5	污染物排放及废弃物处理
2	能源利用	6	水资源利用
3	循环经济	7	生态系统和生物多样性保护
4	环境合规管理		

序号	议题	序号	议题
1	研发创新	6	平等对待中小企业
2	产品和服务安全与质量	7	科技伦理
3	供应链安全	8	乡村振兴
4	员工	9	社会贡献
5	提升城市服务		

序号	议题	序号	议题
1	党建引领	5	利益相关方沟通
2	反商业贿赂及反贪污	6	尽职调查
3	合规经营与风险管理	7	反不正当竞争
4	信息安全保护		

财务重要性评估

公司从短期(1年至2年以内[含])、中期(3年至5年[含])和长期(5年以上)三个时间周期，从影响发生可能性、财务影响程度两方面，评估可持续发展相关议题的财务重要性。

在具体分析过程中，公司结合历史税前利润，设定财务影响程度判定值，分析各议题风险和机遇在短、中、长期发生的可能性及对财务预期的影响程度，参考专家意见，将23项议题对财务重要性程度进行排序，根据设定的财务重要性阈值得出财务重要性议题清单。

具有财务重要性的议题

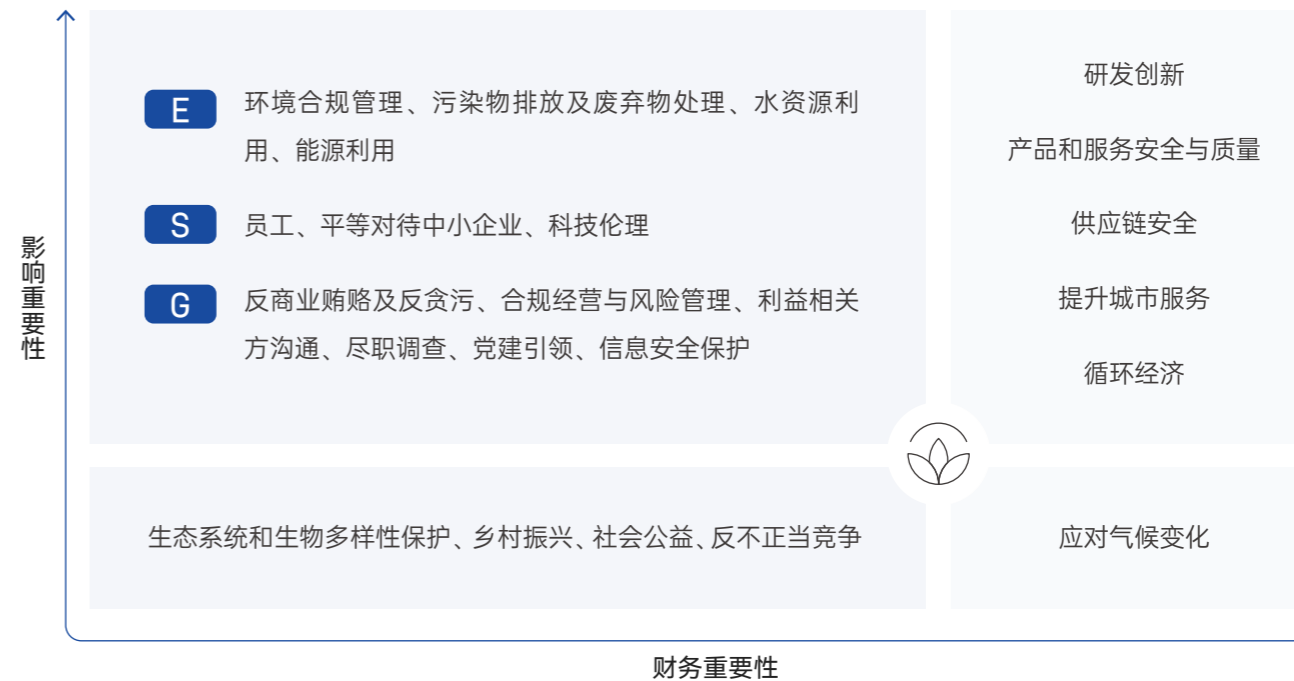
序号	议题
1	应对气候变化
2	循环经济

序号	议题
1	研发创新
2	产品和服务安全与质量
3	供应链安全
4	提升城市服务

序号	议题
1	信息安全保护

议题重要性评估结果

公司将重要性议题的影响、风险与机遇进行全面汇总，并在报告中披露相关管理行动及成效;针对具有财务重要性的议题，公司按照“治理”“战略”“影响、风险和机遇管理”“指标与目标”的四要素框架开展重点披露。



01

稳健根基 合规致远



PART ONE

本章重点ESG议题

- 公司治理
- 合规及风险管理
- 商业道德
- 信息安全保护

回应SDGs目标

<p>12 负责任消费和生产</p> 	<p>17 促进目标实现的伙伴关系</p> 
--	---

公司治理

治理架构

侨银股份严格遵循《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等法律法规要求，以股东会、董事会和管理层为主体架构，董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会，明确界定各治理主体的决策、监督与执行职责，形成决策科学、监督有力、执行高效、相互制衡的现代企业治理机制。



董事会多元化

公司高度重视董事会多元化建设，在性别、专业背景及国际化视野上的多元化特征，董事会成员专业覆盖了企业管理、金融、会计、法律、学术研究等多个领域，为公司稳健发展与规范运营筑牢专业支撑。2025年，公司顺利完成董事会换届，新一届董事会共9名成员，女性董事5名。

董事会独立性

公司严格依照法律法规及公司章程规定构建董事会治理体系，从任职选聘、合规声明等全环节保障董事会独立规范运作。公司现有董事会成员9名，其中独立董事3名。独立董事候选人于会前按规定签署相关独立性声明，承诺独立履职，与公司及相关方不存在任何影响独立性的利害关系。

投资者关系管理

侨银股份持续深化投资者关系管理，通过健全制度体系与多元化沟通渠道，切实保障投资者特别是中小股东的合法权益。2025年8月公司修订完善了《信息披露事务管理制度》与《投资者关系管理制度》，坚持真实、准确、完整的信息披露原则，确保所有投资者平等获取信息；同时，通过定期报告、股东会、互动易平台及投资者热线等渠道，积极回应投资者关切，及时公告重大事项进展，切实增强信息透明度与沟通实效，营造公平、互信的投资者关系环境。

党建引领

侨银股份坚持以党建引领企业发展，通过强化理论武装筑牢思想根基。公司严格执行“第一议题”制度，依托“三会一课”、主题党日等载体，全年组织集中学习13次、专题党课3次及研讨5次，深入学习贯彻党的二十届四中全会精神，并将理论学习与公司发展实践紧密结合，确保企业始终保持正确的政治方向。同时，高质量召开年度组织生活会，深入开展批评与自我批评，切实增强党内政治生活的原则性与战斗性。



在夯实组织基础方面，公司持续完善支部工作制度，按期规范完成支部委员会换届选举，保障组织运行的连续性与稳定性。严把党员发展质量关，全年完成2名预备党员转正，并创新流动党员管理模式，依托“学习强国”等平台强化日常教育与纪律警示，筑牢党员思想防线。此外，公司积极拓展对外联建共建，与浙商银行、立白集团等单位开展“红联共建”活动，并与市委金融办、荔湾区工商联深入交流党建经验，通过资源共享与互学共进，有效推动党建与业务深度融合，为企业高质量发展注入红色动能。



合规及风险管理

合规经营

侨银股份将合规运营视为企业稳健发展的核心支撑，构建了一套层次分明、覆盖全面的内部控制体系。公司以审计委员会为统筹核心，下设审计组与监察组，确保内控工作的权威性与专业性；通过制定《内部审计制度》《工程结算审计管理办法》等一系列精细化制度，明确职责与审批权限，推动业务流程规范化。

公司审计监察部严守制度、财务与项目监察三道红线，确保业务有章可依、财务规范安全，并通过对各项目的深入监察推动制度持续优化。同时，公司建立常态化监督检查机制，定期开展抽查与专项审计，全面评估内控管理的合法性与有效性，及时发现并解决问题，不断完善内控体系，提升治理水平。

风险管理

侨银股份构建了覆盖市场开拓、对外决策以及资金调配三大核心业务板块的全流程风险防控体系，结合各部门业务特点量身定制管理制度，通过前置预警机制精准识别、评估潜在风险，并在风险爆发前制定应对策略，确保将负面影响降至最低。同时，公司定期开展系统的风险管理培训，推动风控理念深度融入业务一线，全面提升员工的风险识别意识与应急处理能力。

案例：项目总经理“七大重点”复训

2025年9月至11月，公司组织全体项目总经理开展“七大重点”线下复训。培训由七大重点讲师主讲、人力资源部培训组统筹，分别在6楼会议室及各项目指定地点进行，通过集中授课与现场教学相结合的方式，强化项目总经理在核心工作表现与综合能力上的薄弱环节，切实提升目标落地执行力与风险防控意识。

依法纳税

侨银股份构建了集中化、专业化的税务管理体系，由集团总部统筹管理，确保税务工作的规范性与独立性。公司坚持依法纳税，通过常态化税务自查、动态跟踪政策变化及灵活调整申报策略，在严守合规底线的前提下实现税负优化。同时，公司针对税务问询进行系统性排查与问题剖析，并通过案例共享与培训转化。

商业道德

反商业贿赂及反贪污

公司构建了全员参与、全程管控的反商业贿赂监督机制，通过加入企业反舞弊联盟，持续对标行业最佳实践。在内部治理上，公司不仅制定了严格的《监察举报管理办法》，更通过在各项目现场张贴举报指引、发放“侨银监督卡”等方式，鼓励员工参与监督，并承诺对举报人严格保密与实施奖励。同时，公司将廉洁教育融入日常，通过录制专题视频、开展新员工与管理层专项培训，确保廉洁理念真正融入日常工作，营造风清气正的企业氛围，为可持续发展守好廉洁底线。



监督邮箱

zljcb@gzqiaoyin.com



监督电话

137 1038 0637

商业

贿赂

案例：廉洁从业宣讲培训

2025年12月，公司审计监察部在总部大厦面向中高层领导开展廉洁从业宣讲培训。培训紧扣反腐倡廉主题，聚焦采购与资产、业务外包与合同、费用与资金、人事管理及“微腐败”等五大环节的廉政风险点，通过案例警示、红线解读与互动答疑，明确廉洁履职边界，强调“一岗双责”，要求管理者严于律己并管好下属，筑牢“不敢腐、不能腐、不想腐”的思想防线。

反垄断与公平竞争

侨银股份严格遵守《中华人民共和国反垄断法》及《反不正当竞争法》等相关法律法规，将公平竞争视为企业合规经营的底线。公司在市场竞争中坚决杜绝任何形式的垄断协议、滥用市场支配地位及经营者集中行为，以透明、公正的原则参与招投标及商业合作，不设置任何不合理的市场壁垒或歧视性条款，尊重并保护合作伙伴及竞争对手的合法权益。

信息安全保护

治理

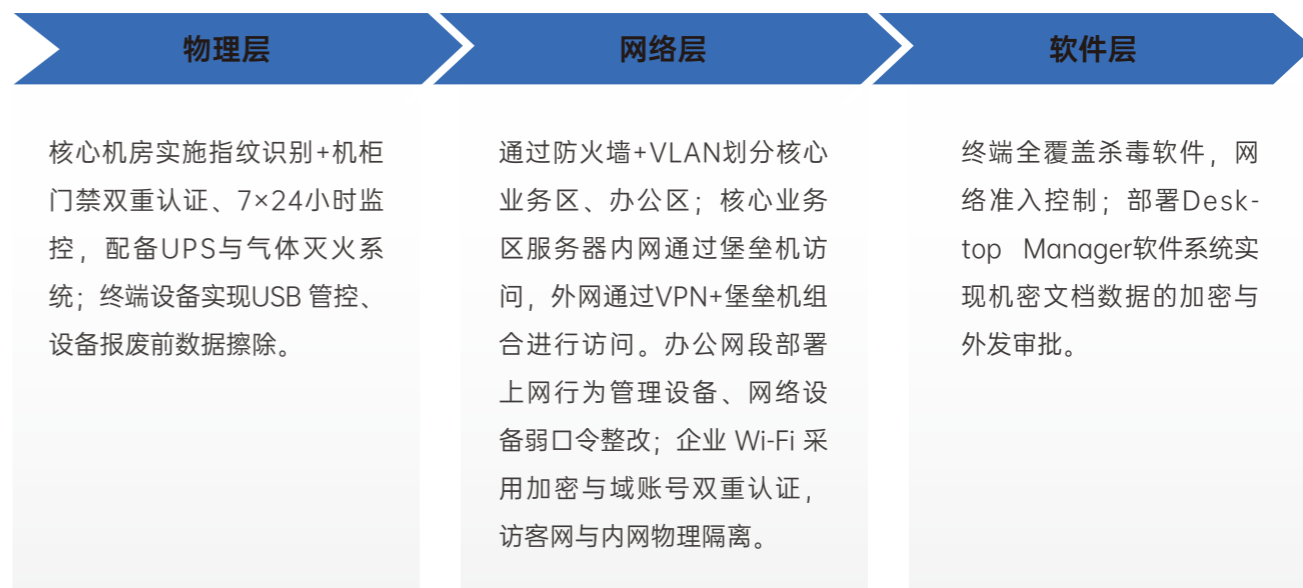
侨银股份将信息安全作为企业数字化运营的生命线，围绕数据全生命周期构建覆盖收集、存储、使用、共享到销毁的全流程制度体系，确保各环节有章可循、风险可控。在组织保障上，公司设立信息安全领导小组统筹决策，信息化部与品牌中心协同执行，并为各事业部配备安全联络员，打通基层到高层的实时信息通道。通过层层联动的汇报机制，一线安全动态能及时传递至决策层，实现风险快速响应与精准决策，为企业稳健运营守住数字底线。依据《信息安全等级保护管理办法》的有关规定，公司二级侨银智慧环卫一体化平台系统通过等级保护备案证明。



战略

公司以前沿技术驱动安全能力持续升级，引入零信任、威胁情报等先进理念，并委托第三方开展年度安全评估，不断完善全维度安全防御体系。同时，通过组织年度网络安全攻防演练，模拟真实攻击场景检验防护体系的有效性应急响应能力，形成复盘报告并持续优化防护策略。在文化建设层面，公司依托内网专栏、办公区海报等宣传阵地常态化推送安全知识，营造全员参与的信息安全氛围，构建起技术、管理与文化协同推进的信息安全保护格局。

影响、风险与机遇管理



指标与目标

指标	单位	2025年绩效
开展数据安全相关培训场次	次	6.00
培训累计时长	小时	12.00
组织开展信息安全专项演练工作	场次	4.00
组织开展网络攻防实战演练	场次	1.00

02

绿色引擎 美丽中国

PART TWO

本章重点ESG议题

- 应对气候变化
- 环境管理
- 资源使用
- 循环经济

回应SDGs目标



应对气候变化

面对全球气候变化的严峻挑战，绿色低碳转型已成为国际社会的共同选择。侨银股份主动响应“双碳”战略目标，持续探索行业的碳中和最优解。

治理

公司持续优化碳排放与气候风险管理架构，评估、监控与管理环境和气候风险，并统筹企业“双碳”运营工作，深入研究减碳降碳技术，确保温室气体排放得到有效管理，缓解气候变化相关风险，推动实现气候目标。

战略

公司参考国际可持续准则理事会（ISSB）发布的《国际可持续披露准则第2号——气候相关披露》（IFRS S2）框架，深入剖析了气候变化所蕴含的风险与机遇，并积极采取有力举措，以妥善应对气候变化对公司可持续发展所产生影响。

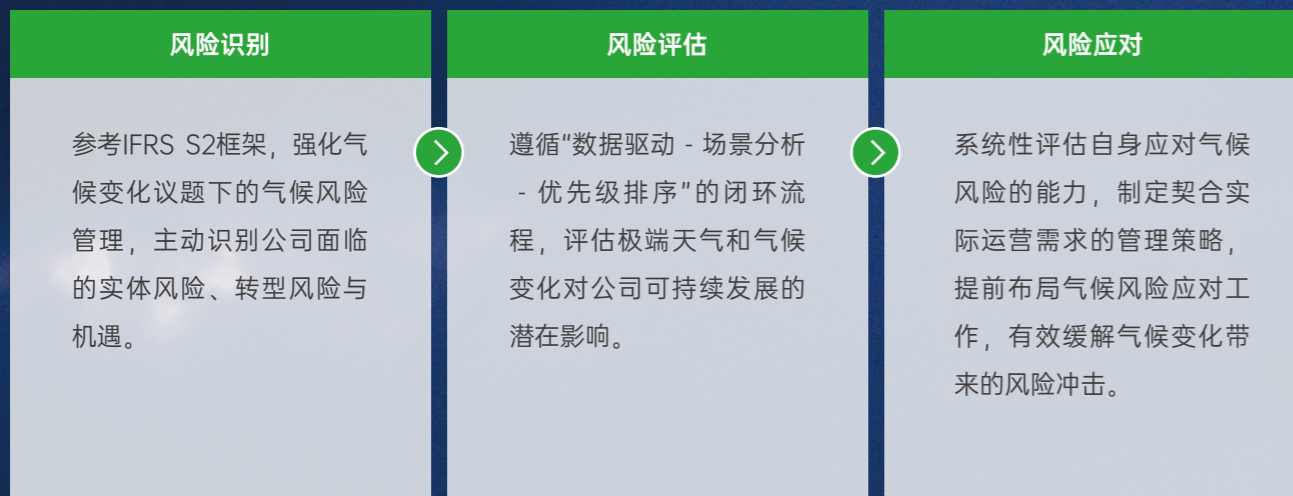


风险类别	风险 / 机遇类型	具体描述	发生可能性	影响时间范围	潜在财务影响	应对措施
转型风险与机遇	政策与法律风险	环保排放标准趋严、垃圾分类政策调整、地方政府支付能力变化	中	中长期	合规成本上升，或应收账款周转下降	建立政策跟踪机制，提前进行技术升级，优化客户结构，加强应收账款管理
	技术风险与机遇	AI、物联网、智慧环卫系统应用提升作业效率，但技术迭代快，存在投入失败风险	中高	短期至中长期	技术投入增加，但长期可降低人工成本、提升毛利率	加大研发合作，试点先行，与科技公司共建平台，培养内部数字化能力
	市场风险与机遇	环卫市场化加速，新竞争者涌入，；项目增多带来机遇	中	中长期	收入增长不确定性，利润率承压	强化品牌和运营质量，拓展产业链（如餐厨垃圾资源化），参与PPP/EPCO项目
	声誉风险	安全事故、作业质量不达标、环保违规、负面舆情（如员工待遇问题）	低	短期	品牌受损，可能导致丢标、罚款、合同终止	强化安全培训、质量巡检、环保合规，建立危机公关预案，加强员工关怀
实体风险	急性风险	极端天气（台风、暴雨、暴雪、高温）导致环卫作业中断、设备损坏、人员伤亡	中	短期	维修成本增加、误工损失、赔偿支出	制定应急预案，购买财产及人身保险，储备应急物资，灵活调整作业时间
	慢性风险	长期气温上升、海平面变化可能影响沿海项目设施安全	低	长期	固定资产折旧加速，或需搬迁投入	项目选址评估中考虑气候变化因素，采用适应性设计，定期检测设施耐久性

影响、机遇和风险管理

公司接轨国际，采用科学方法全面捕捉气候相关风险对公司财务和可持续发展的影响，系统性识别、评估和管理气候相关风险和机遇，结合企业运营战略，制定契合实际的气候战略和“双碳”行动路径，确保气候风险管理的有效性。

气候变化风险管理流程



指标和目标

公司以国家“碳达峰、碳中和”目标为指引，基于自身气候风险和机遇的识别情况，以及生产运营的实际情况，持续推进指标与目标实施，以实际行动践行温室气体减排承诺。

指标	单位	2025年绩效
温室气体排放(范围一)	二氧化碳当量公吨数	722.74
温室气体排放(范围二)	二氧化碳当量公吨数	19,928.66
温室气体排放总量	二氧化碳当量公吨数	20,651.40

大风/台风天气

应急处置应急方案

根据公司大风/台风天气应急处置方案，接到预报后10至15分钟内，项目组立即对辖区内环境卫生公用设施进行防风加固，并回收临时设施；大风过后半小时内，保洁队伍到达主要道路开展清扫，2小时内完成路面及绿化带内垃圾、渣土、树枝清运，夜间刮风则于次日7时前完成主干道及重点地段清扫；同时勘察设施损坏情况并书面上报甲方。驾驶员需减速慢行、打开防雾灯、选择坚实路面行驶，遇六级以上大风等恶劣天气停止室外作业，特殊情况需经主管领导批准后方可进行；保洁员应及时清理下水道口垃圾树叶，同样在六级以上大风时停止室外作业，确需抢修须经批准并落实安全措施。



暴雨天气

应急处置应急方案

根据公司暴雨天气应急处置方案，接到暴雨预报后15分钟内，管理人员及应急队完成排涝与雨后整治准备，设备车辆进入待命状态；降雨停止后1小时内，清扫人员到达主要道路及重要路段开始保洁，2小时内完成路面垃圾、淤泥清扫，确保道路畅通，4小时内完成清运（若无法及时清运，在指定转运点堆积，12小时内完成，夜间降雨则在次日7时前完成主干道及重点地段清扫）；如发生城区内涝，雨停后15分钟内调派抽水设备到达积水路段，12小时内完成积水、淤泥清抽并排放至指定排污点，使用抽水泵时严格按规程操作，严禁人员进入排水坑池，确需进入必须切断电源。



环境管理

公司严格遵守国家和地方环保法律法规及排放标准为核心，覆盖水、气、固废等全要素。各项目依据属地要求执行排放标准，强化日常监测，确保各类污染物稳定达标排放。同时，公司持续降低环境风险，保障运营合规性。

废水包括

餐厨垃圾渗滤液、联合厌氧沼渣脱水产生的沼液、餐厨垃圾制浆蒸煮三相分离后的有机浆液、循环产业园生产废水、除臭系统产生废水、生产冲洗废水、车辆清洗、消毒过程中产生的废水等。

主要污染物

难降解有机物、悬浮物、高油脂、氨氮、磷与硫化物等。

管理目标

遵循法律法规，100%达标排放。

处理方式

① 广州市李坑综合处理厂：污水预处理+两级A/O+M-BR+纳滤（备用）

② 东部污水处理厂：

- 高浓度污水：调节池→UASB→均质池→一级反硝化池→一级硝化池→二级反硝化池→二级硝化池→外置式超滤膜→RO膜→回用
- 低浓度污水：调节池→水解酸化池→接触氧化池→沉淀池→机械过滤器→RO膜→回用
- RO浓缩液的工艺：RO浓水-软化系统-DTRO系统-回用



李坑项目

③ 都匀市餐厨垃圾处理厂：高效预处理+浸没式MBR系统+NF系统+除磷系统

- 物理处理：格栅过滤、沉淀、离心等
- 化学处理：混凝和絮凝、氧化还原、pH中和调节、化学沉淀等
- 生物处理：A/O工艺、膜生物反应器、活性污泥法等

废气包括

餐厨垃圾预处理环节及污水处理系统产生的臭气、沼气锅炉燃烧废气、沼气发电机组燃烧废气、垃圾焚烧过程中产生的烟气等。

主要污染物

含硫化物、挥发性有机物、甲烷与温室气体、粉尘等。

管理目标

遵循法律法规，100%达标排放。

处理方式

① 生产除臭：除臭系统。即：废气→预处理化学洗涤→生物处理→离心风机→高空排放

② 垃圾焚烧项目：

- 烟气：SNCR炉内脱硝+半干法脱酸+干法脱酸+活性炭吸附+布袋除尘
- 垃圾库及卸料大厅恶臭气体：采用全封闭+负压+风机吸出后作为燃烧空气进入焚烧炉焚烧；
- 渗滤液处理站臭气：经收集后通过管道排入垃圾坑经引风机抽入焚烧炉焚烧。

废弃物包括

预处理环节筛选出来的部分无机残渣及有机残渣、厌氧发酵环节产生的沼渣、污水处理系统产生的污泥、垃圾焚烧过程中产生的飞灰、生产过程中产生的废机油、废空桶、除臭系统产生的废活性炭以及实验室废液等。

管理目标

遵循法律法规，100%达标排放

处理方式

污泥及沼渣交由有处理资质的厂家外运进行无害化堆肥处置，无机残渣外运至垃圾焚烧厂焚烧，有机残渣交由有资质的厂家养殖黑水虻、炉渣交由第三方进行资源化利用。

三废处理设备

污水处理站

针对生产环节产生的废气，公司配置了以下关键设备和相应工艺技术：格栅、调节池、厌氧反应罐、好氧生化池及超滤/纳滤膜系统，确保废水达标排放或回用。

废气处理系统

对卸料、预处理、厌氧及污泥脱水等产臭单元进行全封闭负压收集，公司配备化学洗涤塔、生物滤池及活性炭吸附装置等多级组合处理系统，有效去除硫化氢、氨及挥发性有机物等恶臭物质。

废渣处理

针对废水处理产生的污泥及工艺废渣，公司配置了板框压滤机进行减量化处理，并严格按照规范建设了危废暂存间，同时与下游处置单位合作，确保废渣转运全过程稳定、合规。

案例：让“小小探险家”爱上探索绿色科技

2025年7月，侨银大厦迎来了来自从化区安山镇泰小学的“小小探险家”，他们带着满脑袋的问号和闪闪发亮的眼睛，开启了一场绿色低碳的智慧之旅，逐项探索了人工智能机器人、全国智慧调度中心以及侨宏书院。

这趟科普研学之旅，不只是“涨知识”的旅程，也是科技力与童真心的奇妙碰撞！当孩子们争先恐后与机器人互动，当他们沉浸在垃圾分类小游戏当中...那个关于绿色科技的梦想，也正在他们眼中闪闪发光。



资源使用

侨银股份通过建立健全能源管理制度体系，制定《侨银总部大厦节能降耗方案及目标》《能源管控措施明细》等文件，系统规划节能降耗工作，并将责任细化到具体岗位人员，确保各项措施落地见效。公司依托物业工程部与安保部作为核心执行与监督力量，对设备运行及能源使用实行全方位巡查与实时监控，强化全过程管控。在此基础上，公司全面覆盖电力、柴油及生物质燃料等主要能源类型，规范其在生产设备运转、收运车辆保障及动物固废处理等场景中的高效使用，持续推动能源结构优化与运营能效提升，为绿色运营筑牢管理基础。

电力

- 对设备进行定期维护保养，保证设备生产效能，推广使用高效变频电机减少损耗进而减少用电。
- 借助能源管理系统对高耗能设备进行实时监控与错峰用电。
- 餐厨垃圾项目可利用渗滤液经厌氧处理后产出沼气进行发电自用。

生产用水

支持中水回用。

天然气

设置余热锅炉，通过回收余热，企业可以直接减少外购燃料（煤、天然气、柴油）的消耗，降低生产成本。

柴油

- 针对餐厨垃圾收运运输方面，优化场内运输路线，减少空驶与怠速运行；
- 燃料替换。经项目测算对比，使用天然气替换柴油作为生产燃料更为清洁、节约。

指标	单位	2025年绩效
直接能源消耗	吨标准煤	506.10
间接能源消耗	吨标准煤	11,113.71
全年能源消耗总量	吨标准煤	11,619.81
全年能源消耗强度	吨标准煤/百万元	84.52

节能技改相关设施设备

采用厌氧技术产生沼气，统一收集至双膜气柜储存，随后至沼气经初级过滤及罗茨风机增压后送入脱硫塔进行初脱硫，将硫化氢浓度降低后用干法进一步精脱硫。通过精密过滤和冷冻脱水后送入发电机组燃烧发电，满足项目生产自用电。

案例：侨银利川垃圾焚烧项目并网发电成功

2025年9月，湖北省利川市城乡生活垃圾焚烧发电项目并网发电成功，至此，利川市城乡预计每年约24万吨的生活垃圾在这里净化处理，最终形成每年9804万度的绿色电能，点亮千家万户。

该项目占地逾191亩，通过引进先进的焚烧发电技术——“负压封闭收集+高温焚烧+余热发电”的工艺闭环，采用“两炉一机”配置，设计日处理生活垃圾700吨，预计年处理生活垃圾约24万吨，年发电量约9804万度。



循环经济

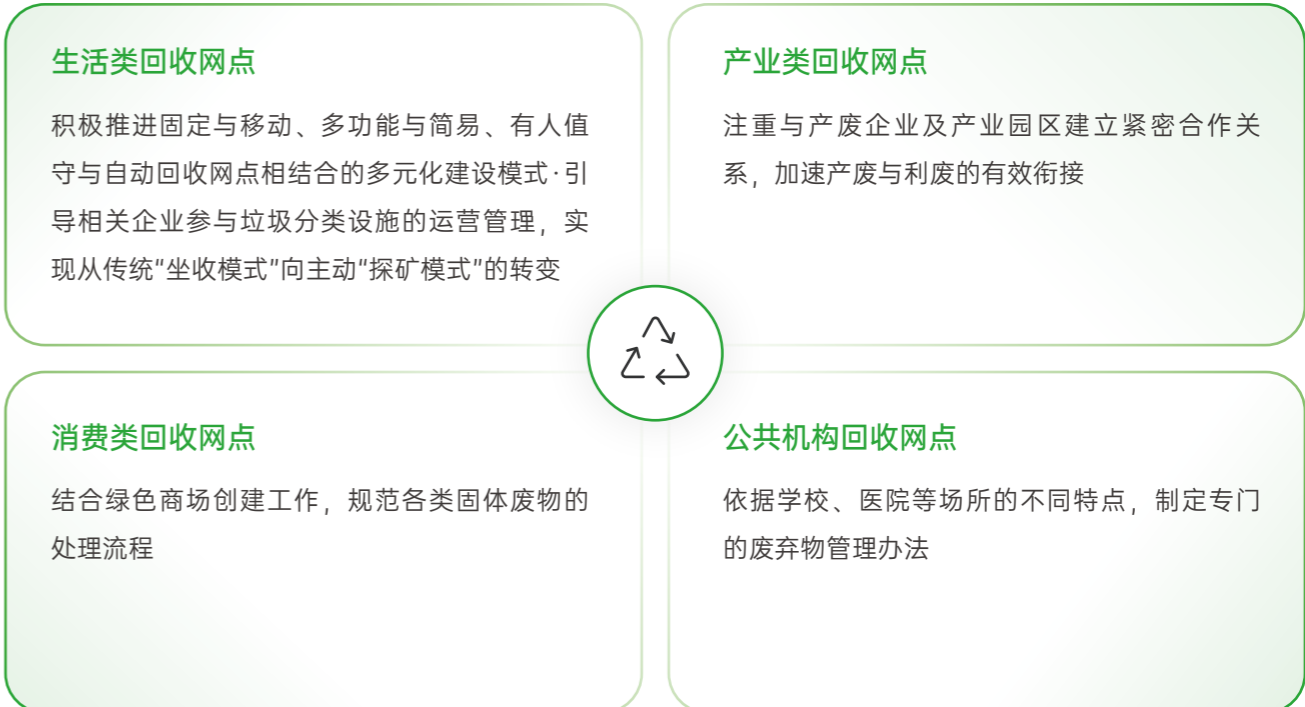
治理

侨银股份成立再生资源公司作为在循环经济领域业务的重点板块布局，以综合型固废中心为核心，结合现有环卫服务供应商及再生资源运营商双结合，加速推进区域性废旧物资回收体系建设工作。同时，公司提前布局“以旧换新”场景，串联各类单位，建立起完善的废旧物资回收体系，以有效控制来料。

战略

公司坚持“政府主导、市场运作、专业运营”，通过构建“无废细胞”单位的思路建设前端回收站点，以区域合伙人合作模式，整合现有回收从业人员，参与到线上回收及线下回收站点的实际运营，致力于打造末端的综合型固废中心，涵盖分拣、拆解、再利用等环节，推进回收价格的标准化、高效化与透明化。

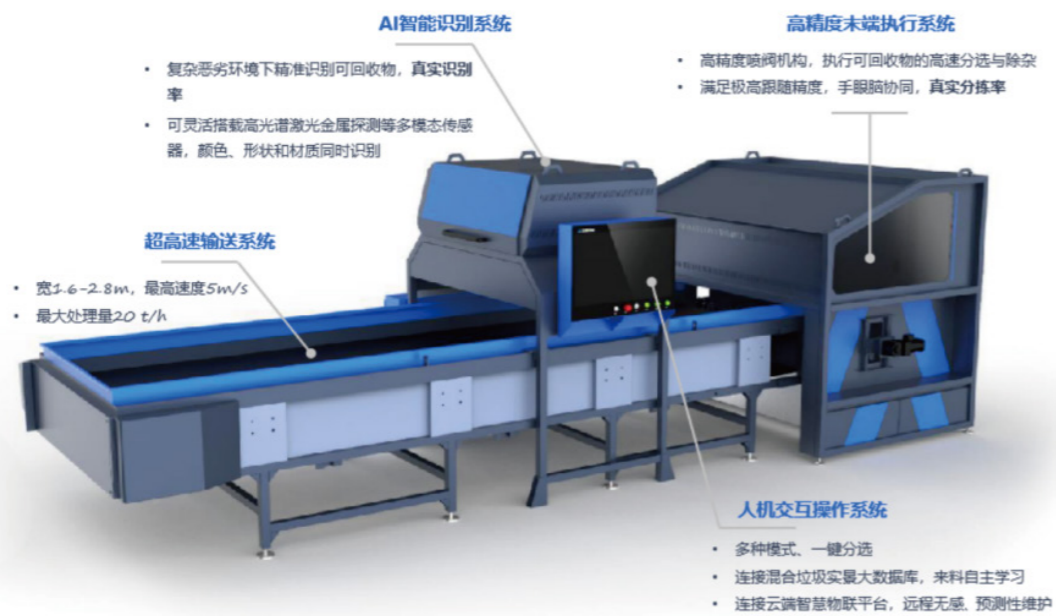
影响、风险和机遇管理



指标与目标

案例：AI智能分选“手”“脑”协同，助力再生资源回收智慧化升级

侨银股份在开封北美静脉产业园项目正式落地再生资源智能分选设备，该套设备基于AI复合识别技术，实现了再生资源分拣效率与精度的大幅跃升。



此次开封北美静脉产业园项目落地的再生资源智能分选设备，主要应用于废弃塑料类可回收物的精准识别与分拣。产线设计产能为60吨/天，可精细化分拣5A、3A、二级蓝白、绿瓶、油壶、杂色瓶等多种品类的废弃塑料，分拣效率较传统人工提升300%以上，分拣准确率超95%。

案例：入选印度尼西亚废物转化能源项目全球供应商名单

2025年，印度尼西亚主权投资基金PT Danantara Investment Management 宣布，侨银股份已成功通过评审，正式入选印度尼西亚环境友好型废物转化能源项目选定供应商名单。这标志着侨银股份在固废处理领域的技术实力与服务能力获得了国际市场的高度认可，也为侨银拓展海外业务版图、参与“一带一路”沿线国家的生态环境建设迈出了重要一步。



03

人居服务 和谐社区

PART THREE

本章重点ESG议题

- 客户关系管理
- 员工关系管理
- 职业健康与安全
- 社区关系管理

回应SDGs目标

<p>3 良好健康与福祉</p> 	<p>4 优质教育</p> 	<p>5 性别平等</p> 	<p>8 体面工作和经济增长</p> 
--	---	--	--

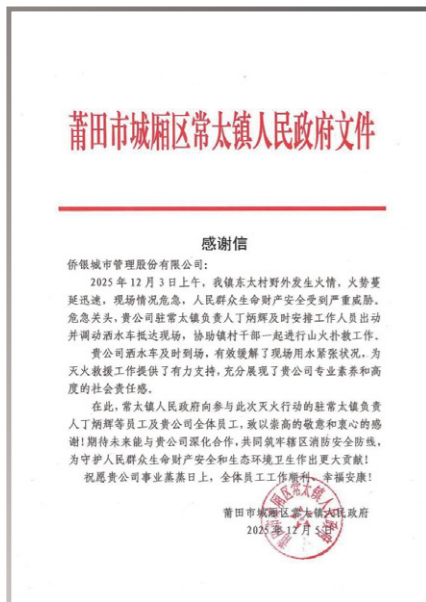
客户关系管理

侨银股份建立了以巡查小组为核心的项目质量监督机制，通过严谨的现场巡检对作业质量、管理综合等维度进行全面诊断，形成问题清单与优化方案，为服务改进提供精准数据支撑。在此基础上，公司构建了项目、大区、中心三级总经理联动的汇报链条，确保问题整改层层落实、闭环管理，推动服务标准持续提升。

此外，公司积极推进语音智能体建设，通过融合自然语言理解、情感化语音交互和业务流程自动化技术，实现市民来电“开口即办”。群众拨打12345或各类政务热线说出诉求，即可完成问题识别、情绪安抚、工单生成与业务办理。

在客户关系维护方面，侨银股份将服务升级作为核心战略，通过项目与大区负责人定期拜访业主，深入了解需求与反馈，并严格遵循客诉处理“五步法”高效解决问题。同时，公司积极开展客户满意度调研，广泛收集意见，以客户需求为导向不断优化服务体验，持续巩固信任基础。

关键绩效



案例：都匀市侨晟公司荣获“四化”建设先进集体案例

2025年，都匀市侨晟城市管理有限公司围绕“四化”建设（信息化、城镇化）积极开展工作，通过强化系统化运营管理，优化城乡生活垃圾收运体系并借助智慧环卫系统实现实时调度；推进餐厨垃圾资源化利用，采用“集中收集+专业运输+规范处置”模式；实施精细化清扫保洁，按“机械化为主、人工为辅”原则分区作业；提升市政设施建设与管护水平，开展常态化巡查维护；加强城镇绿化建设与养护，统筹绿地系统并提升品质；同时健全协同推进机制，加强与市委、市政府及相关部门联动。凭借在城乡垃圾收运、餐厨处置、清扫保洁、市政建设及城镇绿化等方面的突出贡献，公司被授予“先进集体”称号。



员工关系管理

平等雇佣

侨银股份秉持公平公正的雇佣原则，建立了规范严谨的招聘管理体系。公司通过多元渠道广纳贤才，既与专业招聘平台、猎头及外部推荐官深度合作，又积极拓展国际化引才路径，通过领英等渠道及HRBP机制挖掘海内外优秀人才；同时，公司坚持唯才是举，在选拔过程中杜绝性别、宗教、民族、年龄等一切形式的歧视。此外，公司大力推进校企合作，已与5所以上高校建立合作关系，通过优势互补共同培育行业新生力量，为企业的可持续发展注入多元活力。

民主管理

公司构建了覆盖员工职业发展全周期的民主沟通体系，致力于营造开放包容的组织氛围。从新员工入职培训与座谈入手，帮助员工快速融入并明晰成长路径；通过常态化的“高管面对面”访谈活动，有效打通管理层与基层员工的沟通壁垒；依托工会与审计监察部建立双向监督机制，并设立“董事长信箱”作为私密化的反馈通道，鼓励员工建言献策或反映实际问题。

薪酬福利

侨银股份严格遵守国家劳动法律法规，构建了兼具外部竞争性与内部公平性的薪酬管理体系。公司依据市场行情制定薪酬标准，确保员工收入具备竞争优势；薪酬结构包含固定工资、绩效奖金、各类补贴及五险一金等法定福利，并结合非货币性福利，全面保障员工权益。为精准激发不同岗位的积极性，公司持续完善分层分类的激励考核制度，针对一线环卫、市场人员及项目总经理等群体建立了专项考核办法，在遵循整体性、客观性及沟通性等原则的基础上，有效促进员工价值创造与个人成长。公司设有畅通的绩效考核申诉机制，确保考核过程公正透明，以科学完善的薪酬激励体系为企业的可持续发展注入内生动力。

公司以切实的投入和多元的举措，将人文关怀深度融入员工福祉。公司不仅为一线员工投入节日福利专项资金，还通过“孝顺金”、生日礼包等暖心方案，将关怀延伸至员工家庭。同时，公司组织全员体检，为员工安心工作筑牢健康防线；定期组织俱乐部活动、入职周年庆及体育比赛等文化活动，为员工搭建交流互动、展示自我的平台。在丰富业余生活的同时，我们营造出积极向上、温暖有爱的组织氛围，切实提升了员工的幸福感和归属感。

关键绩效

报告期内，公司

100%
绩效考核覆盖率



员工关爱

侨银股份秉持“以人为本”的企业文化，将员工关爱融入日常工作与生活的点滴之中，开展了一系列覆盖全员、关怀特殊群体、内容形式多样的关爱活动。

指标	具体活动与举措	活动内涵与员工价值
女性员工关爱	三八妇女节主题活动、“爱心妈妈”荣誉表彰、设立环卫行业妇女联合会	传递组织温暖，肯定女性贡献，提供专属发展平台
困难员工帮扶	依托侨银慈善基金会提供援助、发放生育补贴、落实孝顺金制度	缓解经济压力，构建家庭友好型
身心健康保障	组织全员年度体检、开展“悦读马拉松”职工读书活动	关注身体与精神双重健康，营造书香氛围
文体与慰问	每月发放生日福利、端午中秋等节日福利、举办入职周年庆活动	增强仪式感与归属感，记录员工成长瞬间
特殊群体关怀	举办第七届环卫工人节“爱心替岗”活动	提升职业尊严，赢得社会尊重与理解

在关爱女性员工方面，公司举办了温馨的三八节活动，更在2025年6月19日见证了行业里程碑——广州环卫行业妇女联合会正式成立，侨银股份作为行业领军企业不仅提供了全方位支持，公司商务中心总监何秋娥更成功当选执委会委员。此外，在10月的环卫工人节活动中，公司10名女环卫工人作为“爱心妈妈”代表，因其参与“恒爱行动”捐赠手工编织毛衣援助新疆困境儿童的善举，获颁荣誉证书，彰显了女性员工的大爱与企业社会责任感的融合。





案例：发布更年期女职工关爱方案

2025年7月，侨银股份特邀广东省中医研究院权威专家团队，到侨银大厦开展中医义诊活动。这是侨银股份对员工，特别是更年期女职工健康关怀的一次温暖行动。它传递了一个清晰信号：员工的健康，侨银放在心上。

义诊活动内容包含血压测量、中医把脉、常见病咨询、针灸、推拿等，更贴心地开辟了“更年期女性健康关爱”服务，提供体质辨识、养生建议、特色调理。



义诊现场

在困难员工帮扶与福利保障方面，公司依托2020年设立的广州市侨银慈善基金会，持续关注环卫弱势群体扶助，并在2025年深入落实各项福利政策。公司坚持为新老员工发放生育补贴，跟进这一关爱举措；同时，独具特色的“孝顺金”发放机制，将企业关怀延伸至员工家庭，弘扬了尊老爱老的传统美德。

在身心健康与文化建设方面，公司除了组织全员年度体检保障员工身体健康外，还高度重视员工的精神文明建设。2025年10月，公司工会积极组织员工参与广州职工“悦读圆梦”系列读书活动，成功举办了“悦读马拉松”活动，并在10月30日为坚持阅读打卡的职工举行颁奖仪式，鼓励员工在碎片化时间里积累知识，打造“以书润心、以学促干”的“一所学校”企业文化氛围。

此外，公司最为隆重的关爱活动当属10月26日环卫工人节期间举办的第七届“致敬环卫工人爱心替岗”活动。此次活动联合广东省妇女儿童基金会，邀请亲子家庭登上水域作业船，亲身替岗体验环卫工人的日常工作。



案例：情系一线，联合广东省妇女儿童基金会等多方“送清凉”

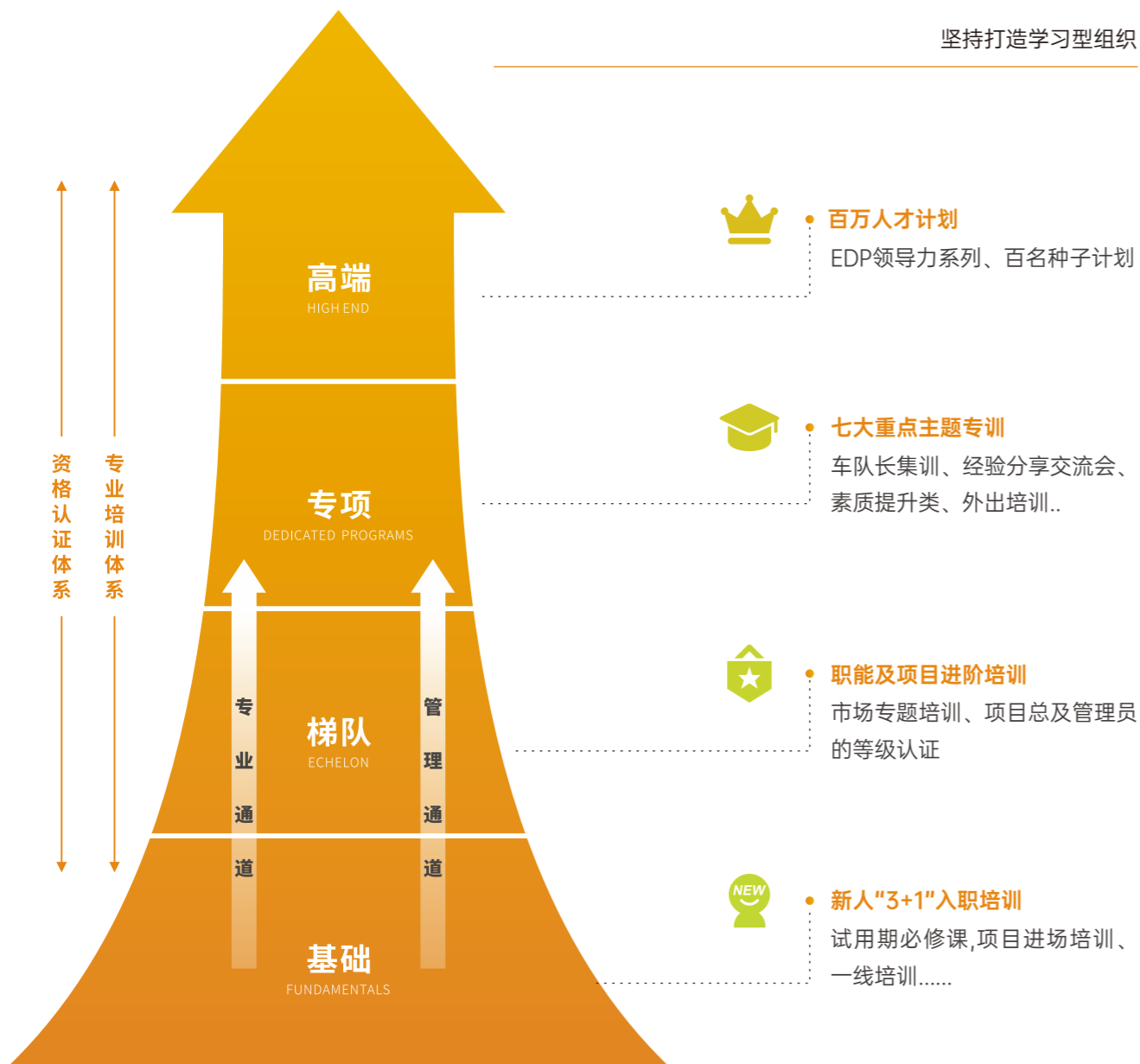
2025年8月，江门市蓬江区陈垣文化广场爱心涌动。在这持续高温的时节，侨银城市管理股份有限公司联合广东省妇女儿童基金会、广东省总工会女职工委员会、江门市妇联、江门市总工会、江门市蓬江区城市管理综合执法局以及子公司江门市滨江侨瑞环境服务有限公司，共同举办“粤韵春晖 致敬环卫玫瑰”夏日送清凉活动，为奋战在一线的女环卫工人送去深切关怀。



培训与发展

侨银股份秉承“一所学校”的企业精神，依托“侨银大学堂”构建了线上线下融合的全方位培训体系，为员工职业发展全面赋能。线下培训涵盖新员工融入、人才梯队建设、专项技能提升及高端项目研修等多个层面，其中“铁军特训营”等关键人才项目成效显著，持续为项目一线输送储备人才；同时，常态化的“师带徒”计划通过长期深耕，有效实现了核心经验与专业能力的代际传承，为团队整体实力的提升奠定了坚实基础。线上层面，公司打造了E-L学习平台与“侨银微课堂”视频号双矩阵，确保学习资源触手可及。E-L平台规划了覆盖多专业领域的课程体系；“侨银微课堂”推出系列微课，广泛覆盖安全、车务等一线业务场景，以灵活便捷的形式将知识渗透至基层。

坚持打造学习型组织



案例：“AI赋能”培训与技能大赛

2025年3月至9月，为顺应数字化时代发展、响应公司ALL-IN-AI战略，提升全员AIGC工具使用技巧并赋能各部门建立AI工作流，人力资源部培训组与信息化部联合组织开展了全员AI培训与技能比赛。活动采用线上必修课学习、线下集训及线下技能大赛相结合的方式，帮助员工掌握AI工具应用，推动公司整体AI能力提升与工作流程优化。



案例：“蝶变”大区总经理领导力专班培训案例

2025年9月，为全面提升大区总经理的战略执行、资源调度及规划落地能力，公司组织开展了“蝶变”大区总经理领导力专班培训。本次培训由蝶变讲师主讲、人力资源部培训组统筹，以线下集训形式进行，旨在强化大区总经理的核心管理能力，支撑公司战略有效落地。



案例：线上学习平台专区培训

为便于各大区、项目、职能部门及市场人员熟悉本职工作、了解相关流程及公司联合领导与讲师，在线上学习平台开设学习专区，面向职能部门人员、大区管理人员、项目管理人员、市场人员及项目文员，全年开展线上学习与考核，通过课程学习与在线测评相结合的方式，推动全员业务能力与战略认知持续提升。

公司构建了覆盖管理、专业技术及基础操作三大序列（M类14级、P类8级、O类3级）的多元化发展通道，员工既可依据个人优势在序列内纵向晋升，也可通过跨岗位轮岗实现横向拓展，全面提升综合能力。在晋升考核上，公司以年度绩效结果为核心依据，实行分级评估机制，由相应的专业评估小组进行客观评议，确保选拔过程的公正性。同时，公司要求拟晋升至关键管理岗位的人员须深入项目一线实地实习，以促进理论与实践深度融合，培养复合型管理人才。

企业文化建设

侨银股份以“人文关怀”为核心理念，系统构建员工文化体系，通过营造稳定、温暖的文化氛围，切实增强员工的职业归属感。在家庭友好方面，公司设立亲子托管区，并围绕传统节庆、非遗传承等主题，组织员工携子女共同参与“书香影院”、学非遗等亲子活动，让文化传承融入家庭生活。同时，为帮助员工缓解职场压力，公司打造多元解压活动矩阵，如“书见天地”“名家讲座”“特色创新”以及专为碎片化时间设计的“隙光拾页”系列活动（包括图书盲盒、图书集市等），让阅读与放松随时发生，成为员工舒缓身心的理想选择。



人文关怀

此外，侨银股份积极履行社会责任，所有员工文化活动及阅读资源均向社会免费开放，打造无障碍的知识普及平台，助力教育公平与终身学习。通过阅读活动、名家讲座等形式，公司逐步成为社区文化的枢纽，累计开展主题活动60余场，服务市民超10万人次，有力支撑了荔湾“15分钟文化圈”建设，增强了社区凝聚力与企业社会影响力。

案例：组织开展双节游园会活动



2025年中秋、国庆双节前夕，侨银股份在总部侨银大厦一楼大堂举办了“月圆家满·侨银共此时”主题游园会，并同步连线驻外员工，实现“云上云下”共庆。活动设置了猜灯谜、巧手灯笼坊、蒙眼敲锣、夹月饼、锤丸、滚球迷宫等趣味游戏，以及DIY灯笼、侨宏书院选书盖章、自助餐饮等环节，旨在通过轻松愉悦的互动唤醒团队默契与童心，将“小家”的牵挂融入“大家”的热闹中，切实缓解员工压力、增强职业归属感与团队凝聚力。

案例：组织开展“艺术心理疗愈读书会”

2025年9月，侨银股份工会联合湖边阅读、心觉力等机构，在侨宏书院举办了一场以《艺术心理学》为基底的心理疗愈读书会。活动旨在帮助职工释放工作与生活的压力，增强心理韧性和团队凝聚力。在导师引导下，参与者通过绘画冥想、色彩表达等非语言方式进行自我探索；同时借助脑电波设备和AI算法，生成个性化“心灵体检报告”并获一对一建议。现场还设置了匿名祝福刮刮卡、“拒绝焦虑饼干”等暖心互动。整场活动让职工在无需言语的情境中被看见、被接纳，有效舒缓情绪，提升了团队归属感与工作活力。



职业健康与安全

治理

公司建立了完善的职业健康与安全管理组织架构，明确总经理及各项目负责人为第一责任人。总部设置安全工程师岗位，统筹管理总部及各项目的安全事务公司按照“三管三必须”原则，落实各专业部门的业务安全管理职责。同时，公司安全管理制度涵盖安全检查、隐患整改、安全生产会议、费用管理、安全培训、消防安全、特殊作业、风险管控等内容，并每年进行修订、每三年全面评审。

同时，公司建立了风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制，制定风险评价管理制度。各项目分别建立作业活动清单与设备设施清单，按照“红、橙、黄、蓝”四色划分风险等级。公司制定并实施风险管理教育培训计划，定期依据风险清单对管控及应急措施开展全面隐患排查，及时落实整改。

此外，公司建立系统化应急处置体系，覆盖各类突发情况，包含火灾爆炸、有限空间中毒、机械伤害、触电、化学品泄漏等应急预案，配备应急救援物资（如正压空气呼吸器、安全绳、安全带、救生衣、急救箱等），制定应急演练计划，每月组织1次应急演练，提升员工应急处置能力。

战略

在城市管理与运营的诸多环节中，车辆作业是重要的一环，驾驶员的安全驾驶行为直接关系到作业的顺利开展以及员工的生命安全。为提升运营安全水平，公司设定了严格的事故率控制目标，并制定了一系列全面且细致的风险管控措施。



影响、风险与机遇管理

安全生产保护



设备安全管控

- 建立“日常巡检+定期检修+专项检测”机制：每日排查设备异响、泄漏、过热等异常，每月全面检修，每季度委托第三方进行安全性能检测，严禁设备“带病运行”。
- 严格执行特种设备管理制度：对锅炉、高压电气、起重机械等特种设备，落实登记备案与定期校验，操作人员必须持证上岗并定期参加技能考核。
- 加强电气与易损部件管理：做好电气设备防水、防油污处理，防止短路漏电；定期拆解检修设备，及时更换磨损部件。



防火与防异味扩散

- 重点区域严禁明火与违规用电：垃圾储存仓、焚烧车间、沼气包等区域，配备足量灭火器、消防栓、防火沙等器材，定期检查更换。
- 设置警示标识与分区管理：划分易燃易爆区域，设置明显警示标识，安装通风、除臭设备。
- 实时监测可燃气体浓度：安装可燃气体报警装置，一旦超标立即启动通风与排查措施。



作业安全管理

- 规范劳动防护用品穿戴：作业人员必须穿戴防滑鞋、防护手套、安全帽等相应防护用品，高空作业系安全带并设警戒区与专人监护。
- 严格执行重点环节操作规程：垃圾进料、清渣、分拣、破碎等环节，防止异物混入及违规操作，杜绝机械伤害与坠落事故。
- 强化有限空间作业管控：污水池、沉淀池等区域设置防护栏与警示标识，作业前必须通风、气体检测合格，全程专人监护并配备应急救援设备，严禁单人作业。



化学品安全管控

- 实行专人专管与分区存放：对消毒剂、絮凝剂、酸碱试剂等药剂，设置腐蚀、有毒警示标识，分类存放，防止泄漏与混存反应。
- 规范搬运与防护用品使用：搬运药剂时严格遵守操作规程，操作人员必须穿戴相应防护用品。
- 配备应急处理设备：现场配备中和、吸附、紧急收集等应急设备，应对药剂泄漏事故。

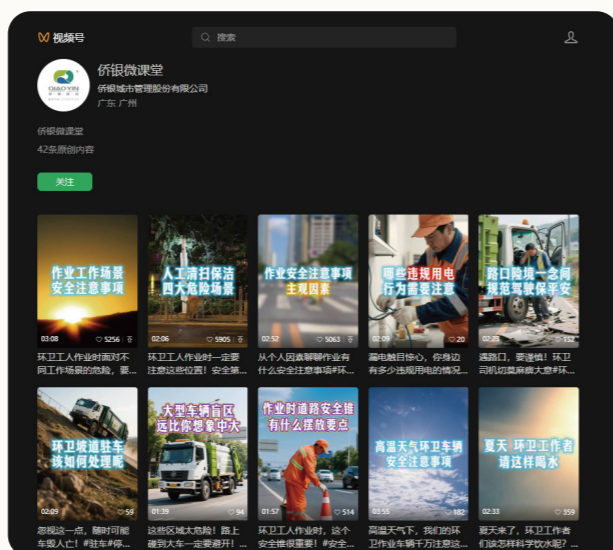
案例：安全生产月 | 筑牢安全防线

2025年6月，全国第24个“安全生产月”如约而至，侨银股份积极响应“人人讲安全、个个会应急——查找身边安全隐患”的主题号召，以高度的责任感和使命感，在全国范围内掀起了一场全方位、多层次的安全生产专项行动。



安全教育培训

为切实提升全体员工的安全意识和应急处置能力，侨银股份将安全教育培训作为安全生产月的重要抓手，开展了形式多样、内容丰富的培训活动。同时，公司邀请行业资深安全专家，围绕环卫作业安全、设备操作规范、消防安全等内容，创新推出了“安全知识微课堂”，利用短视频、图文等形式，将复杂的安全知识转化为通俗易懂的内容，通过公司网上学习平台、视频号、微信群等渠道定期推送。员工们可以利用碎片化时间进行学习，实现了安全教育的常态化、便捷化。



安全应急演练与隐患排查

为检验和提升员工的应急处置能力，侨银股份在安全生产月期间，针对复杂的作业环境、车辆机械风险、天气影响等，组织开展了一系列实战化应急演练活动，类型包括火灾救援、油管爆裂、车辆溜车、恶劣天气应急、交通事故、人员急救等应急演练。同时，公司在全国范围内开展了拉网式安全生产大检查，对作业车辆、设备设施、办公场所、仓库等重点区域进行了全面排查。



安全文化建设

银股份注重安全生产文化建设，通过多种形式，营造浓厚的安全生产氛围。公司在办公场所、作业现场悬挂安全生产标语、横幅，张贴安全宣传海报，设置安全知识宣传栏，让员工在潜移默化中接受安全文化的熏陶。



职业健康保护



健康监测

- 定期组织职业健康体检：每年为全体员工组织一次职业健康体检，结合各项目岗位风险特点，重点检测呼吸系统、皮肤、眼部、消化系统等部位。
- 建立健康档案并跟踪异常：为全员建立职业健康档案，对体检异常人员及时调整岗位、安排治疗并跟踪健康状况，严禁带病上岗。



作业环境治理

- 加强通风除尘与消毒除臭：在垃圾储存仓、焚烧车间、污水处理车间、药剂储存间等区域安装强制通风、除尘、除臭设备，每日定时换气，降低粉尘及有害气体浓度，定期消毒清洁，防止细菌滋生。
- 设置清洁消毒设施：在作业区域设置洗手池、消毒设施，方便员工作业后及时清洁消毒，及时清理污水泄漏残留。



防护用品保障

- 足额配备并规范使用：根据各岗位风险差异，足额配备防尘口罩、防毒面具、防腐蚀手套、防高温装备、防水鞋、防护眼镜等防护用品，明确佩戴、使用及更换规范。
- 定期检查与培训：定期检查防护用品完好性，及时更换过期、破损用品；加强使用培训，确保员工正确佩戴，避免因防护不当引发职业伤害。



健康宣传与培训

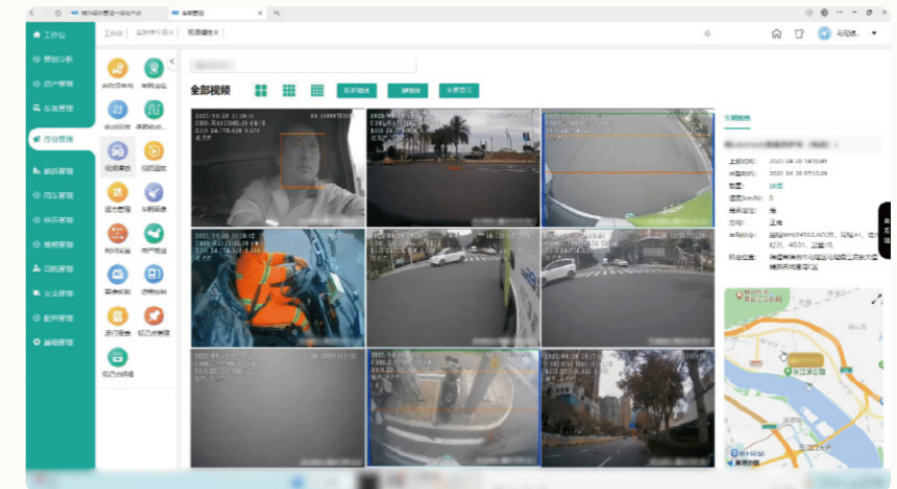
- 常态化宣传与培训：定期开展职业健康知识培训，设置宣传栏，张贴防护知识海报与警示标语，提升全员自我保护意识。
- 建立咨询渠道与总部督导：建立员工健康咨询渠道，指导个人卫生习惯（作业后清洁身体、更换衣物、定期清洗防护用品）；公司总部定期检查督导措施落实情况，持续优化保护措施。

案例：心肺复苏应急急救培训

2025年，为增强员工应急意识、提高自救互救能力，营造“人人讲安全、个个会应急”氛围，公司邀请荔湾区红十字会和善心健康医疗中心，在侨银大厦6楼会议室三面向全体员工开展心肺复苏应急急救培训。培训采用线下讲解与实操演练相结合的方式，帮助员工掌握急救技能，提升突发事件中的应急响应能力。

案例：全景监控，保障交通安全

在福州马尾项目，侨银股份聚焦驾驶安全，借助AI技术打造“智能哨兵”。在车辆上加装司机驾驶行为分析系统、盲区报警器及360度全景视觉AI监控技术，对驾驶员及运输车辆的状态进行全方位综合监控管理。



“该系统会自动分析司机驾驶行为，一旦出现异常状态，就会立即发出预警提醒”，驾驶员在行车过程中出现接打电话、打哈欠、闭眼等影响安全驾驶的行为，系统也都能及时识别，并发出语音提醒。后台人员可以登陆一体化管理服务平台，实时查看车辆的行驶状态、风险状态，进行远程喊话、风险通知等操作。此外，安装在车辆右侧的盲区识别摄像头，能及时发现行人，并配合声光报警器发出安全提示，提醒驾驶员和行人远离盲区区域，保障各方安全。

指标与目标

指标	其中	2025年绩效
职业健康与安全相关演练活动	场	21
职业健康与安全相关演练活动参与人数	人	255



社区关系管理

侨银股份在不断壮大的过程中，始终牢记企业社会责任，积极投身公益事业，以实际行动回馈社会。广州市侨银慈善基金会以“献真诚爱心，积公道美德，扶贫救灾，尽职公益，推动公共环境卫生安全防控事业的健康、可持续发展”为宗旨，全年捐赠资金约 **265** 万元，聚焦乡村振兴、爱心助学核心方向，兼顾城市服务提升与民生福祉改善，践行公益责任。

案例：荣获“广州市见义勇为先进集体”称号

2025年4月，广州市委政法委、广州市见义勇为基金会举行2024年度“广州见义勇为好市民”“广州市见义勇为先进集体”暨2025年度第一季度见义勇为慰问奖励仪式。会上，侨银股份获评2024年度“广州市见义勇为先进集体”，是行业内唯一获此殊荣的企业，也是全市仅有的五个荣誉企业之一。



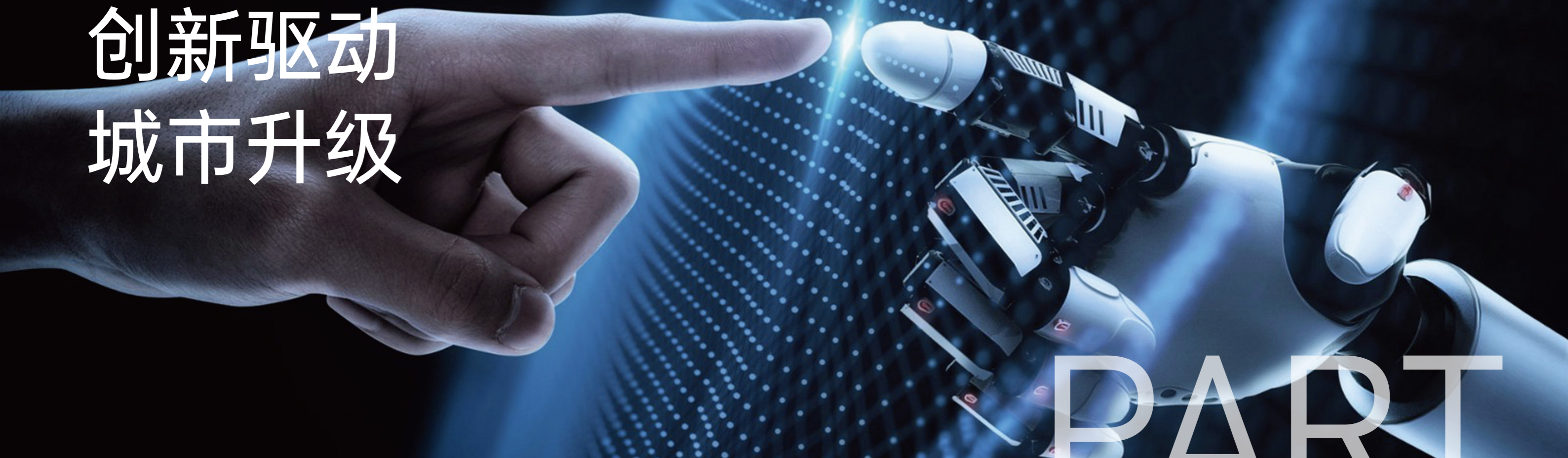
乡村振兴领域，基金会紧扣相关发展工程，助力乡村环卫一体化、基础设施完善；爱心助学方面，捐资改善乡村办学条件，为困难学生、留守儿童提供奖助与物资支持。同时，立足主业关爱一线劳动者，推进社区民生微实事、公共应急与环境卫生安全防控等工作，以精准公益行动助力共同富裕，传递向善力量。

案例：捐资助力打通山区“生命通道”，用爱心铺就乡村振兴暖心路

2025年7月，广州市委金融办联合多方力量赴大柘镇深化乡村振兴驻镇帮镇扶村工作，侨银股份作为联合力量之一，随队共同参与，积极响应大柘镇人民政府发出的“修通生命通道 情暖山区乡亲”倡议，火速捐资，助力修建东片村通往避险场所道路，以实际行动诠释企业的责任担当，为当地6000余名居民的安全注入强劲保障。赋能当地加速推进“百千万工程”，谱写乡村振兴新篇章。

04

创新驱动 城市升级



PART FOUR

本章重点ESG议题

- 提升城市服务
- 研发创新
- 产品质量
- 供应商管理

回应SDGs目标

<p>9 产业、创新和基础设施</p> 	<p>12 负责任消费和生产</p> 	<p>17 促进目标实现的伙伴关系</p> 
--	---	---

提升城市服务

治理

侨银股份以多维度治理手段全面提升城市服务水平，从发展战略、管控体系、治理模式、商业模式、业务结构、资本形态、品牌形象和人才建设等八个核心方面着手，逐渐落实“二纵三横”经营发展结构。同时，公司的运营服务资质齐全，拥有国家、省特级、一级资质100余项，包括《广东省清扫、收集、运输和清洁类环卫服务特级资质》《城市管理服务特级认证证书》《城市生活垃圾运营性清扫、收集、运输服务许可证》《中国清洁清洗行业国家一级资质》等，并在行业内率先通过ISO14001 环境管理体系、ISO9001质量管理体系和ISO45001职业健康安全管理体系三重认证。作为中国最早的一批数智城市全域服务企业，侨银股份聚焦数智装备、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，形成“天、空、地、水、生活、生产”一体化的智慧城市治理的解决方案，助力城市服务行业转型升级，实现经营降本、提效、增收。

案例：联合发起的首个全国性面向城市服务的无人驾驶与环卫机器人专委会

2025年11月，中国城市环境卫生协会无人驾驶与环卫机器人专委会成立大会暨智能环卫技术发展交流会在杭州圆满举行。本次会议由中国城市环境卫生协会主办，公司与诸多企业联合承办。政府部门、行业协会、企业代表及专家学者齐聚一堂，共同见证专委会成立，探讨无人驾驶与环卫机器人技术发展路径，侨银股份总裁夏冠明当选专委会常务副主任委员。



战略

侨银股份致力构建现代化城市全域服务体系，从2017年提出“城乡环卫一体化”模式，到2020年发布“城市大管家”模式，2022年实施“@城市”全域综合治理模式，再到2025年主张构建“具身智能城市综合治理”模式的迭代升级，为提升城市治理效能、降低政府购买成本、提升人民幸福感贡献力量。

影响、风险与机遇管理

环境卫生管理行业是一个新兴综合性行业，处于市场化初级阶段，产业的组织化水平有限，集中度较低。随着行业的快速发展，环境卫生管理行业上下游企业的涉足以及不同领域的新企业的不断加入，市场竞争将面临不断加剧的风险。

城市管理数智化

公司对“数智化”体系进行了全面升级，构建了全新的“1+1+3+N”的智慧城市管理服务体系，以科技为引擎，突破传统服务边界，将“经营城市”升级为“数智城市”，为城市管理数智化升级与智慧城市建设注入新质生产力。2025年，公司围绕业务发展、管理提效、智慧升级与技术创新，持续深化数智化升级，全面夯实数字化底座，为公司高质量发展提供坚实支撑。

高效流程业务

依托城市合伙人系统支撑，通过标准化实施方案与培训推动系统快速落地，并同步完成流程梳理与权限适配，以保障组织架构变革平稳过渡与业务高效衔接。

业财法税平台全面建设

全面完成相关项目立项，重点建成预算分级管理系统实现全流程精细化管理，并构建合同管理系统达成从起草到履约的全生命周期闭环管理。

统一入口与信息交互中心建成

通过统一门户、鉴权中心及信息交互中心的建设，实现了跨系统协同、安全管控与资源高效配置，为业务拓展提供了精准数据支撑。

智慧环卫建设迭代升级

智慧环卫系统持续迭代优化，打造薪资全流程闭环、车辆管理、定岗定编等核心模块。系统覆盖131个项目、4.3万用户，有力支撑人力、发展中心及一线项目运营管理需求。

AI新质化城服体系解决方案

侨银股份以“人工智能+数据运营”为核心，打造集“AI+服务”平台、数智装备、数智产业生态为一体智慧城市服务方案示范项目，逐步全面推广，助力城市服务行业转型升级，不断满足人民日益增长的美好生活需要。



侨银@ “AI+服务”大平台

公司采用“1个AI城市管理服务智能体矩阵平台 + X个无人设备模块 + N个应用场景”的简明架构，整合“空、天、地、水、生产、生活”全域治理场景，通过无人机自动巡检、AI视频智能识别、移动采集车巡查与人工常规巡检方式，构建“空、天、地、水”立体化监测预警网络。同时，公司积极推进AI大模型及精细化管理建设。



侨银@ 城市人工智能装备

公司自有作业车辆及设备40000+，水域清洁船500+，成功研制巡逻机器人、智能清扫机器人、地下管网机器人、垃圾桶搬运人形机器人等智能装备，积极推进智能化、网联化、全景化的智能机器人集群作业解决方案。

Model-Q 园区无人清扫机器人



- 专为室外封闭或半封闭场所设计的智能清洁机器人，可用于公园、企业园区、广场等大面积区域提供高效、便捷的清洁服务。
- 配备多种传感器和扫描设备，能够识别障碍物并规避，确保安全的操作环境。
- 基于高精度地图，自动生成最优清扫路径，确保覆盖全面，不漏扫、不重复扫。
- 全程无需人工干预，自动完成清洁任务，并具备自主加水、充电、倾倒垃圾、站点待命等高级功能。

Model-Y 开放道路无人清扫机器人



- Model-Y是一款面向室外开放和半开放场所，提供智能化扫地、吸尘、喷水相结合服务的机器人。
- 整车配有多种不同类型的环境感知传感器，能够识别障碍物并规避，确保安全的操作环境。
- 基于高精度地图，自动生成最优清扫路径，确保覆盖全面，不漏扫、不重复扫。
- 全程无需人工干预，自动完成清洁任务，并具备自主加水、充电、倾倒垃圾、站点待命等高级功能。

Model-I

商超室内清洁机器人



- Model-I 室内商超无人清洁机器人是一款专为商超、办公楼、公共服务大厅等室内环境设计的智能清洁设备。
- 该机器人采用先进的L4级自动驾驶技术，结合自主研发的导航算法，可智能识别并避开障碍物，确保在复杂的室内环境中自如运作。它支持多种清洁模式，包括吸尘扫地、洗地、吸水及尘推功能，能够灵活适应不同室内地面。
- 机器人还具备定时清洁、自动回充和远程控制等功能，用户可以通过应用程序轻松进行操作与监控。

Model-A(N)

无人智能城服综合作业机器人



- 由六自由度机械臂、智能移动底盘（轮式或履带式）、机械臂3D视觉执行机构和智能控制器（含移动作业软件）构成。
- 搭载智能-实时一体化机器人专属操作系统，实现在多场景的移动巡检和作业需求。可以智能识别异常和及时进行捡垃圾等作业，可以做人形机器人结构

Model-A(C)

无人巡逻配送一体化机器人



- Model-AC 巡逻配送机器人融合了无人驾驶、人脸识别、边缘计算等先进的人工智能和5G物联网技术，可以应用于公安、安防、城管、停车场管理等领域，配备了先进的感知系统，包括激光雷达、摄像头、高精度GPS等传感器，能够实时感知周围环境，确保巡逻过程的安全性和准确性。
- 能够自主完成巡逻、配送任务，无需人工干预，有效降低了人力成本，提高了巡逻效率。

侨银@ 城市产业生态

侨银股份始终以人为本，解锁新质生产力将科技应用到更多空间中，助力城市蝶变为人民的美好生活创造更多的舒适和惊喜。



无人驾驶清洁船



无人机



智能分拣机器人



AI智能信息采集车



智能疲劳驾驶及盲区预警系统

案例：发布“具身智能城市综合治理模式”，开启智慧城市4.0时代

2025年12月，“2025(第三届)AI+环卫高峰论坛”在北京圆满举行，行业翘楚共聚一堂，围绕AI在城市服务领域的实践进展及未来趋势，侨银股份代表作《重塑城市服务：数据与智能驱动的未来》主题发言，介绍了公司向“城市数智运营服务商”完成战略跃迁的自我革命路径，为行业生产关系的重塑提供指引。



公司创新提出4.0模式——“具身智能城市综合治理模式”，建设一套贯穿“感知—推理—决策—执行”的完整治理能力体系，破解行业数据孤岛、经验驱动、粗放作业等痛点，实现从‘被动应对’到‘主动预测作业’的范式革新。

案例：“AI智能巡查派单系统”入选广州市首批“人工智能+”典型案例

2025年3月，广州人工智能公共算力中心“智赋百业 能启千行”主题活动暨广州人工智能算力应用及产业发展联盟2025年度第一次会议在广州隆重举行，会上揭晓了广州市首批“人工智能+”典型案例入选名单，侨银股份凭借“AI智能巡查派单系统”成功上榜，成为所处行业中唯一上榜企业，标志着其AI技术应用获得政府与行业高度认可，充分展现了侨银在城市服务领域的数智化硬实力，为广州打造全国人工智能算力应用高地注入强劲动能。



案例：携手云计算国家队，打造行业首个“城市公共服务智能体”

公司总裁夏冠明先生受邀出席本次大会，并参加中国电子云AI大模型携手计划合作签约仪式。双方将重点围绕城市公共服务智能体、一网统管（城市治理、城市安全、城市服务）等领域展开合作。



案例：“环境智管Agent”荣获CICAS AI Agent全球专项赛半决赛成长组冠军

2026年1月，由中国人工智能学会主办，全国人工智能应用场景创新挑战赛组委会、国际人工智能与算力标准协会、香港科技大学（广州）联合承办的第三届全国人工智能应用场景创新挑战赛（简称：CICAS）AI Agent全球专项赛半决赛在深圳圆满落幕。侨银股份“环境智管Agent”凭借城市服务场景的系统性创新与规模化落地能力脱颖而出，荣获赛事一等奖、企业成长组第一名的佳绩。



这份荣誉不仅是对侨银股份智能体产品的认可，更是行业对侨银股份创新“具身智能城市综合治理模式”的高度肯定，标志着作为中国AI城市服务应用领军者的侨银股份，正逐渐构建起引领行业的技术壁垒与生态格局。

指标与目标

侨银股份将始终坚守“科技赋能城市发展”的初心，持续加大对城市治理服务智能体矩阵的研发投入，深化“平台+场景+服务”的协同生态，以更具体的技术成果、更落地的服务方案、更广泛的生态协同，为打造宜居、韧性、智慧城市贡献更多可复制、可推广的“侨银方案”，向着“世界级的人居环境综合提升服务领导品牌”稳步迈进。

案例：打造城市治理人机共生新图景

侨银股份于2016年就启用智慧环卫服务平台，实现对环卫作业“人、车、物”的智能化管理。近年中标的“2025-2026年广州中山纪念堂卫生保洁服务”“呼和浩特新城区城区环卫一体化服务项目”，均辅以人工智能机器人作业；在荔湾河涌部署的无人驾驶清洁船，可自动完成水面垃圾打捞与回港卸料。



公司还在开封北美静脉产业园引入AI复合识别技术，实现垃圾智能化分拣；在广州市本级环卫一体化项目运行AI智能信息采集车，在茂名市茂南区乡村项目引入无人机巡查，大幅提升环卫巡查精度和效率；福州马尾镇项目为环卫车加装司机驾驶行为分析系统、盲区报警器及360度全景视觉AI监控技术。

案例：AI视觉识别，给侨银城市服务装上“慧眼”和“感知大脑”

侨银股份深度拥抱数字经济大潮，在佛山祖庙、福州马尾等多个项目中成功融入人工智能视觉识别技术，近日已取得阶段性应用成果。进一步完善中央集成大脑，对垃圾处理、驾驶安全、路面保障等场景进行自动化分析，实现项目路面交通运输的全流程闭环管理，为侨银打造海陆空全域全场景智慧城市服务的奠定坚实基础，在保障项目安全运营的同时，提升城市运营效率。



案例：海陆空协同，清洁巡检无死角

作为国内领先的城市运营服务商，公司自主研发的L4级无人驾驶清扫机器人，通过机器视觉与激光雷达协同，能够实现复杂城市环境中的障碍物识别、自动避障、窄路收刷通行、多模式清洁、自动充电以及一键任务分发等功能。

在荔湾河涌，无人驾驶智能清洁船动作灵敏、迅速，不一会儿就把水面上的浮萍等垃圾收入船身下方的网兜中。垃圾收集完后，无人驾驶清洁船自动返回泊位，城市美容师将网兜里的垃圾清运走。



此外，公司引进无人机进行巡查，拓宽了监管视野，实现环卫精准清理。据项目负责人介绍，一架无人机用2.5天飞15架次，可覆盖约12平方公里，相当于巡查队伍约10人完成的任务，极大地提升环卫作业效率和运营监管水平。

案例：以数智化手段破解行业痛点

在数智装备层面，侨银股份已形成低空巡查无人机、无人驾驶清扫车、管道检测机器人、水面清洁船、环卫人形机器人等全场景机器人矩阵，并且已在多个服务城市落地试点。这些装备搭载边缘智能技术，通过车载、穿戴、定点三类边缘端感知设备，利用视觉识别和高精定位，结合生成式AI实现城市工业级精细地图实时更新、自动派单，能实现环境、自主作业，并将脱敏数据回传“城市智能体”，构建起“感知-思考-执行-反馈”的完整闭环。



研发创新

治理

在国内城市管理服务领域，侨银股份稳步前行，致力于通过技术创新助力城市服务事业发展。公司构建了一套科学合理的研发流程，从产品设计环节精准把握环保需求，到系统开发阶段运用专业技术打造解决方案，再经过上线测试的严格把关，最后到运维管控的持续优化，每一步都扎实推进，力求以更优质的技术成果服务于城市服务工作，为社会的绿色发展贡献一份切实的力量。

战略

公司坚持以产业生态协同拓宽“人工智能+城市服务”应用边界，通过开放合作的创新模式，加速塑造产业发展新优势，助力人工智能与城市服务领域深度融合与广泛应用，旨在解决土壤修复、污水治理、空气洁净、污泥、危废处理等人类生产生活中产生的污染防治难题。



影响、风险与机遇管理

产学研合作

侨银股份联合国家智能网联院士工作站、东北大学、哈工大机器人、新加坡工程院院士及南洋理工大学团队等高科技科研领域中的领军团队，共同打造“数智城市研究院”，整合各方优势，专注于城市全维度全生命周期综合管理场景的AI技术深度赋能。



与西部智联（院士工作站）、东北大学、国研、HRG等机构合作研究院启动仪式



标准引领计划

公司依托丰富的城乡环境服务实践经验，先后起草、主编及参编了《城乡社区环卫清洁服务要求》《园林垃圾收运技术规程》《餐厨垃圾收运技术规程》等17项国家标准与团体标准，内容覆盖城乡环卫、垃圾收运、水域清捞等多个细分领域。这些标准的制定与实施，为生活垃圾收集运输及城乡道路保洁提供了科学指引和操作规范，有力推动了行业向标准化、规范化方向发展。

知识产权保护

侨银股份将知识产权战略作为创新发展的核心支撑，建立覆盖商标、专利、著作权等全类型的知识产权管理体系，针对不同属性实施差异化、精细化管理策略，确保从创造、运用到保护的全流程规范运作。为激活创新动能，公司构建了覆盖发明、实用新型及软件著作权等全类型的激励机制，实行受理与授权分阶段奖励，明确发明人贡献标准，确保激励公平有效，持续激发员工创新潜能，以扎实的知识产权积淀为城市服务与绿色发展注入创新动能。

指标	单位	2025年绩效
软件著作权	件	85.00
有效专利总数	件	202.00

指标与目标

研发目标	内容
研发生产“数智”化城市服务装备	主要是智能化环卫和城管作业装备:环卫机器人+无人环卫车辆，智能巡检，安防机器人等。
研发城市级的“数智装备”智能网联云控管理和城市综合服务运营管理平台	主要是基于物联网设备终端以及大数据及数字孪生技术打造城市级管理服务云控平台。
生态协同为城市提供全维度“数智”服务的	助力市场以及项目团队，结合装备以及云控平台为城市提供全域综合性“数智”化服务。

产品质量

治理

侨银股份建立了从总部到项目层层把关的质量巡检及督导管理体系。总部层面，两大发展中心办公室下设督导组，负责对所辖大区及项目的作业质量等事项进行监督；同时，预决算巡检组依据公司“七大重点”对全国城市服务项目开展年度应巡尽巡的分期巡查。项目层面，保洁人员在巡回保洁期间进行自我质量巡查，主管则在大扫及巡回保洁期间开展不定时巡检，并针对甲方暗检发现的问题实时处理。此外，总部发展中心督导人员负责收集、整理和分析项目作业质量情况，对重大问题通报处罚，形成闭环管理。

战略

侨银股份以标准化、精细化、数字化为导向，构建总部到项目的全流程管控体系，通过督导组与巡检组围绕“七大重点”实施年度全覆盖巡查，强化环卫各环节质量考核。同时，公司以数字化手段识别并管控运营风险，持续降低质量缺陷率，提升作业达标率与业主满意度，巩固高质量服务品牌形象。

影响、风险与机遇管理

公司通过建立覆盖普扫、巡回保洁、清运、公厕、绿化管养及水域保洁的全流程质量考核与现场督查机制，持续提升作业达标率与业主满意度。针对识别出的人员违规、设施维护缺失、考核不达标等潜在运营风险，若管控不力可能对品牌声誉及合同续约产生不利影响。公司依托数字化督查手段，推进质量管理的精细化与常态化，持续降低质量缺陷率，从而增强市场竞争力、巩固高质量服务品牌形象，并为拓展政府及社会合作项目创造有利条件。

人机协同

公司逐渐形成了一整套“人机配合”作业方式。即:人工更多的负责人行道及辅助车道的清扫，机械车辆更多的承担车行道(快车道)、隔离栏下的机械清扫。同时，机械清扫(清洗)作业，可以对路面积存的泥沙进行有效快速的清除，对快车道的浮土、灰尘进行大面积高效率的冲刷、清洗，有效减少空气中浮尘颗粒。

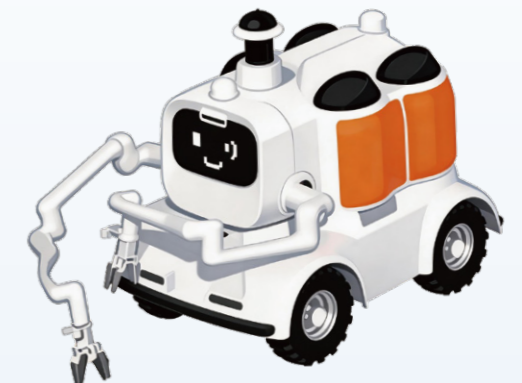
供应商管理

治理

侨银股份制定《采购管理办法》《供应商管理办法》等制度，明确供应商全生命周期的管理规范，通过定期回访、开展技术培训等方式赋能战略供应商成长，推动战略采购与项目采购协同落地。同时，公司建立分级激励机制，以感谢信及年度评优等形式对优质供应商进行正向激励，营造公平、透明的竞争环境，促进供应商在质量稳定性、服务快捷性和研发协同性上的持续提升。

战略

侨银股份立足全球化视野，通过整合上下游优质资源，构建协同创新、共同发展的绿色供应链生态联盟。公司不仅通过严格的供应商开发、评估与培育机制筑牢本土供应链根基，更致力于将成熟的城市服务管理经验与低碳解决方案推向国际舞台，为中国城市服务行业树立高质量、可持续发展的国际化发展样板。



影响、风险与机遇管理

全生命周期管理

公司构建覆盖供应商开发、监督、评估、培育及日常管理的全生命周期管理体系，并建立分类分级管理机制与协同管理平台，将采购、入库等环节纳入规范化轨道，显著提升供应链的透明度与协同效率。

供应商开发与考察

通过展会、网络调研等多渠道广泛引入行业优质供应商，并成立专项考察小组，结合深度访谈、信誉核查与实地走访等方式进行全面评估，最终形成《供应商考察评价报告》，确保引入的供应商在质量、服务与供应能力上与企业高度契合。

供应商评估与考核

按标准对供应商进行年度考核，形成分级结果（A至D级）。针对不同等级实施差异化合作策略，对优秀供应商优先选用、加大合作，对不合格供应商坚决淘汰，持续优化供应商队伍整体质量。同时设置供应商黑名单，规范供应商透明管理。

供应商培育与激励

注重与供应商建立长期稳定的合作关系，通过定期回访、技术培训等方式推动战略供应商成长，同时以感谢信、年度评优及供应商大会等形式实施正向激励，促进供应商在质量、服务与研发协同等方面持续提升。

可持续供应链建设

侨银股份以可持续发展理念为引领，构建了覆盖采购方式、申请流程及实施程序等环节的系统化采购管理体系，为高效规范的采购工作奠定坚实基础。公司制定阳光采购制度，严格规范采购监督与工作纪律，强化全过程透明管控，确保采购活动公正公允。同时，公司将ESG理念深度融入供应商评价体系，在筛选环节不仅审核体系认证等资质，还从源头把控供应链的绿色与可持续水平。

指标与目标

指标	其中	2025年绩效
供应商总数	家	249.00
公司内部通过可持续采购培训的采购员比例	%	100.00



附录

报告编制说明

概况

本报告是侨银城市管理股份有限公司（以下简称“侨银股份”、“公司”“我们”）发布的第五份环境、社会及公司治理（ESG）报告。本报告详细披露了侨银股份2025年度在环境、社会及公司治理等责任领域的实践和绩效，旨在向各利益相关方阐述我们在环境、社会及公司治理方面的政策、措施及成果。

报告范围及边界

本报告为年度报告，时间界限为2025年1月1日至12月31日，部分内容超出上述范围，在所涉及处予以说明。

编制依据

全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》（GRI Standards）；

深圳证券交易所上市公司自律监管指南第3号——可持续发展报告编制；

联合国可持续发展目标（SDGs）；

数据来源与可靠性声明

报告使用数据来源包括内部相关统计报表、行政文件及报告等。本报告披露的所有内容和数据已经由侨银股份经营管理层审议通过。

报告获取

为了践行低碳环保和可持续发展的理念，本报告主要以电子文档的形式发布在深圳证券交易所网站(<http://www.szse.cn>)、巨潮资讯网。

ESG绩效表

议题	指标	单位	2025年数据
公司治理	股东会召开次数	次	4
	董事会召开次数	次	13
	战略委员会会议召开次数	次	1
	薪酬与考核委员会会议召开次数	次	3
	提名委员会会议召开次数	次	4
	审计委员会会议召开次数	次	4
风险管理	开展税务合规培训场次	次	5.00
	税务培训覆盖率	%	90%
数据安全与隐私保护	开展数据安全相关培训场次	次	6.00
	培训累计时长	小时	12.00
能源	柴油总量	升	32,264,072.01
	汽油总量	升	3,235,713.71
	直接能源消耗	吨标准煤	506.10
	电力总量	千瓦时	35,862,259.94
	间接能源消耗	吨标准煤	11,113.71
	全年能源消耗总量	吨标准煤	11,619.81
	全年能源消耗强度	吨标准煤/百万元	84.52
水资源	生物质燃料总量	升	251.70
	市政购水量	吨	145,708.40
	总耗水强度=总耗水量/每百万营收	吨/百万元	1,059.82
温室气体排放	温室气体排放(范围一)	二氧化碳当量公吨数	722.74
	温室气体排放(范围一)-生物质CO ₂	二氧化碳当量公吨数	430.41
	温室气体排放(范围二)	二氧化碳当量公吨数	19,928.66

ESG指标索引

议题	指标	单位	2025年数据
温室气体排放	温室气体排放总量	二氧化碳当量公吨数	20,651.40
供应链管理	内部培训累计时长	小时	400.80
	供应商总数	家	249.00
	公司内部通过可持续采购培训的采购员比例	%	100.00
研发创新	研发投入资金	万元	1,513.60
	研发投入占营收比	%	42%
	软件著作权	件	85.00
	有效专利总数	件	202.00
员工薪酬与福利	绩效考核覆盖率	%	100.00
	发放职工生育补贴	万元	112.86
	商业保险覆盖率	%	100.00
乡村振兴与社会公益	爱心助学投入金额	元	2,112,800.00
	扶危济困投入金额	元	189,000.00
	支持公益项目投入金额	元	115,000.00

维度	议题	对应条款	对应章节
环境	1 应对气候变化	第二十一条至第二十八条	应对气候变化
	2 污染物排放	第三十条	环境合规管理
	3 废弃物处理	第三十一条	环境合规管理
	4 生态系统和生物多样性保护	第三十二条	生物多样性保护
	5 环境合规管理	第三十三条	环境合规管理
	6 能源利用	第三十五条	资源利用与循环经济
	7 水资源利用	第三十六条	资源利用与循环经济
	8 循环经济	第三十七条	资源利用与循环经济
社会	9 乡村振兴	第三十九条	乡村振兴与社会公益
	10 社会贡献	第四十条	乡村振兴与社会公益
	11 创新驱动	第四十二条	研发创新
	12 科技伦理	第四十三条	不适用
	13 供应链安全	第四十五条	供应链管理
	14 平等对待中小企业	第四十六条	供应链管理
	15 产品和服务安全与质量	第四十七条	产品质量及安全
	16 数据安全与客户隐私保护	第四十八条	信息安全保护
可持续发展相关治理	17 员工	第五十条	员工权益
	18 尽职调查	第五十二条	可持续发展治理
	19 利益相关方沟通	第五十三条	利益相关方沟通
	20 反商业贿赂及反贪污	第五十五条	商业道德
	21 反不正当竞争	第五十六条	商业道德