



# 保利发展控股集团股份有限公司

2019 年度社会责任报告

ANNUAL REPORT ON SOCIAL RESPONSIBILITY



## 报告前言

本报告是保利发展控股集团股份有限公司（以下简称“保利发展控股”，“公司”或“我们”）连续第十二年向社会公开发布的社会责任报告。本报告全面及客观展现了公司在经济、社会、环境三大范畴中各利益方关注的重点议题、行动及相关实践成果。

报告范围：保利发展控股及各下属公司。

报告时间：2019年1月1日-2019年12月31日。

报告数据说明：本报告引用的财务数据与年度报告保持一致，其他数据来自公司内部统计，部分资料依据实际情况做了前后延伸。

报告参考标准：上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》及《公司履行社会责任的报告》，中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 3.0）》等相关规定。

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

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

联系方式：保利发展控股董事会办公室

地址：广州市海珠区阅江中路688号保利国际广场北塔33层

电话：020-89898833 传真：020-89898666-8831

●	2 报告前言
●	6 提要
●	7-16 关于我们
一、公司简介	
二、发展战略	
三、组织架构	
四、公司治理	公司治理体系 高质量信息披露及股东沟通 完善的内部控制与风险管理
五、责任管理	社会责任管理体系 社会责任管理理念
六、关键绩效	经营规模持续增长 坚持依法纳税 吸纳社会劳动力 与股东分享收益
●	17-34 经济责任
一、多元化住宅供应体系	商品房满足广大人群的居住需求 持续参与保障房建设 积极投身三旧改造 响应租售并举和人才公寓政策
二、提升居住体验	提升流程管控，优化产品设计 整合服务体系，打造年度交付活动 快速响应客户反馈，提升满意度
三、物业服务	保障生活安全 提供生活便利 丰富多彩生活，活跃社区氛围 积极探索新型公共服务管理
四、养老服务	加大养老设施建筑运营投资 重视养老相关技术研发投入 积极构建行业联盟 持续探索养老产业模式

●	35-52 社会责任
一、全面参与扶贫工作	参与投资中央企业贫困地区产业投资基金 培训+就业扶贫：创新授人以渔的扶贫模式 消费扶贫：拓宽农产品增收渠道 积极响应乡村振兴战略 加大援藏力度，精准发力旅游开发
二、抗疫行动	凝心聚力为战疫捐款捐物 持续保障安全经营 全面推进复工复产
三、和基金“益起同行”	组织系列公益项目回访活动 积极参与绿色公益 持续开办梦想艺术课堂
四、和员工成长	人力战略与人才观 “保利商学院”助推员工个人价值增值 注重能力素质培养 持续关注员工生活 扶持退役军人就业创业
五、与合作方共谋发展	带动供应商企业持续发展 促进供应商产能的优化升级 引导供应商提升环保意识
六、安全生产经营	完善安全生产管理体系 项目重大风险源管控 升级安全文化建设
●	53-62 环境责任
一、绿色建筑	绿化系统 装配式建筑 建筑节能
二、绿色施工	
三、绿色办公	
四、绿色运营	大力推进垃圾分类 节水社区 绿化行动
●	63-68 展望



POLY  
DEVELOPMENTS  
AND  
HOLDINGS

## 提要

保利发展控股，立于和，与善者为伍，与美好生活同行。作为业内领军品牌，保利发展控股始终以央企担当，匠心铸造新城市，走在城市建设和发展的前列。公司坚持以持续高质量的发展保障各相关方的利益，不断巩固完善“经济责任、社会责任、环境责任”三位一体的企业社会责任管理体系，实现与人居社会、自然环境的和谐共生。

2019年，保利发展控股结合行业发展新趋势和市场新特点，稳步推进“不动产生态发展平台”的发展战略，坚持以不动产投资开发为主、以综合服务与不动产金融为翼。年内公司实现营业总收入2360亿元，同比增长21%；实现净利润超370亿元，同比增速高达44%，经营业绩稳步增长。

在实现企业高质量稳健发展的同时，公司注重与利益相关方同享，同心，同创。公司建立与股东“共享收益，共同成长”的回报机制，为股东提供积极合理的分红方案；坚持刚性及改善型需求定位，回归房屋居住属性，为客户提供自然舒适的住宅产品与全链条的居住服务，构筑亲情和院式社区文化，改善人居环境；充分保障员工权益，发现、培养和选拔人才，助力员工个人价值增值；始终恪守诚信、公平、公开的供应商筛选流程制度，不断扩大优秀供应商合作范围与规模，与合作方创建共赢局面；积极参与公益扶贫活动，依托“和基金”公益平台为贫困地区儿童播撒梦想与希望的种子，通过就业扶贫、消费扶贫、教育扶贫，响应国家乡村振兴战略，为推动新型城镇化建设贡献力量。

展望未来，保利发展控股作为美好生活的同行者，将积极响应创造美好生活的倡导，以求变创新的发展精神，秉承和谐的品牌基因，共同开创美好新时代。



# 关于我们



### 与股东共创价值

- 坚持科学经营，推动实现高质量持续稳健发展。
- 以完善的治理结构和机制、畅通的沟通渠道，保障投资者权益。

01  
关于  
THE FIRST CHAPTER  
我们

## 一、公司简介

保利发展控股集团股份有限公司成立于1992年，是中国保利集团有限公司控股的大型央企地产上市公司。公司奉行“和者筑善”的品牌理念及“美好生活同行者”的品牌愿景，自2015年起，连续四年位列福布斯企业榜世界500强，2019年位居榜单第245位，较2018年跃升24位。

保利发展控股致力于打造“不动产生态发展平台”，以不动产投资、开发、运营、资本运作能力为基础，提供基于行业生态系统的综合服务。公司坚定不动产投资开发的主业方向，现业务遍布国内外一百多个城市，销售规模稳居行业前五、央企第一。通过延展不动产全产业链，保利发展控股已有效整合行业生态系统资源，在物业管理、销售代理、商业管理、文旅、康养、会展、教育等领域形成精品服务体系，为人民美好生活提供一站式综合解决方案；在金融领域搭建以不动产基金、普惠金融为主的不动产金融平台，稳步推动产融结合的新型行业生态。2019年，保利发展控股旗下物业管理平台保利物业发展股份有限公司（简称“保利物业”）登陆香港联交所上市，标志公司“不动产生态发展平台”战略迈出坚实一步。

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



## 二、发展战略

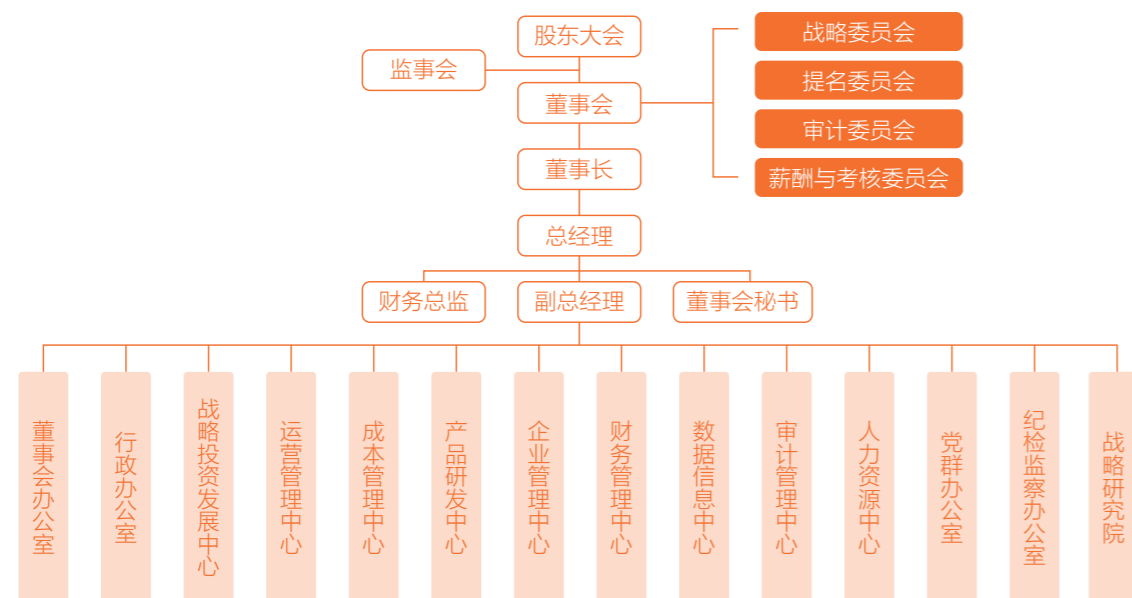
在十三五规划末期，公司结合行业发展新趋势与市场新特点，基于“不动产生态发展平台”的发展战略，坚持以不动产投资开发为主、以综合服务与不动产金融为翼，实现企业高质量发展。

不动产投资开发是公司坚定的主业方向，在“房住不炒”的政策引领下，公司将继续坚持刚性及改善性需求定位，回归房屋居住属性，不断提升产品设计与配套服务水平；加大核心城市及重点城市群的聚焦和深耕力度，审慎应对区域市场分化，把握土地市场周期性机会；发挥央企资源整合优势，深度参与城市更新等多元化拓展；进一步完善运营全链条管理，细化考核与激励机制，促进运营效率提升。

以不动产投资开发为原点，围绕美好生活同行者的品牌愿景，公司将积极发展和培育不动产产业链业务，在做好主业协同的基础上，持续提升市场化竞争力，打造新的盈利增长点。一方面，以产业链价值挖掘与资产经营为主线，加快发展物业、代理、商管、建筑等核心板块，运用资本力量快速提升市场化程度；同时重点培育会展、文旅、康养、教育、公寓等潜力板块，把握行业快速发展机遇，创新发展模式，锻造核心优势，完善综合服务布局。另一方面，以产业金融服务为基础，继续提升房地产基金管理规模 and 市场化能力，提升产业链投资及资本运作能力，通过并购基金、资产证券化、产业基金等方式，加大主业与多元产业协同；积极推进普惠金融，充分发挥客户资源优势，与行业领先机构合作，加快市场开拓布局。



### 三、组织架构



<b>董事会</b>	<p>董事长：宋广菊</p> <p>董事：张振高、傅俊元、张万顺、刘平、邢怡</p> <p>独立董事：朱征夫、李非、戴德明</p>	<p>战略委员会</p> <p>主任委员：宋广菊</p> <p>委员：张振高、刘平、邢怡、李非</p>
		<p>提名委员会</p> <p>主任委员：朱征夫</p> <p>委员：宋广菊、张振高、李非、戴德明</p>
		<p>审计委员会</p> <p>主任委员：戴德明</p> <p>委员：傅俊元、张万顺、朱征夫、李非</p>
		<p>薪酬与考核委员会</p> <p>主任委员：李非</p> <p>委员：朱征夫、戴德明</p>
<b>监事会</b>	<p>监事会主席：付俊</p> <p>监事：刘军才、郭猛超</p>	

### 四、公司治理

#### 1、公司治理体系

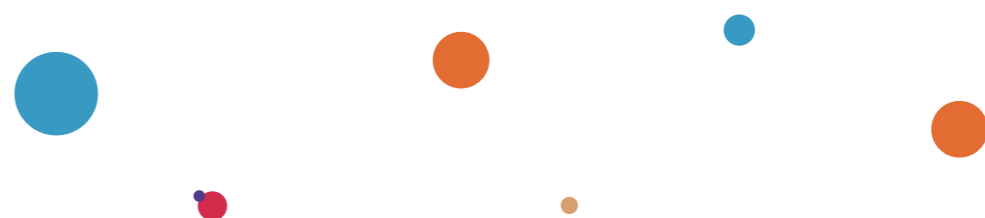
公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》和中国证监会、上海证券交易所的有关规定，建立科学、合理的组织架构，持续健全规章制度体系，实现股东大会、董事会及专业委员会、监事会和经营层的分级决策、规范运作。

公司股东大会享有法律法规和公司章程规定的决策权利，依法行使公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的决定权。2019年累计召开股东大会3次。

公司董事会共9名董事，其中3名独立董事。董事会对股东大会负责，依法行使企业的经营管理权。董事会下设战略委员会、提名委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会四个专门委员会，以充分发挥独立董事的专业指导和监督作用。2019年累计召开董事会21次、董事会专门委员会17次。

公司监事会共3名监事，监事会对公司经营、重大事项决策程序、董事和高级管理人员履职情况进行有效监督，维护公司及股东的合法权益。2019年累计召开监事会9次。

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





## 2、高质量信息披露及股东沟通

公司制定并严格执行信息披露管理制度，持续加强信息披露管理，提高经营透明度，充分保护股东知情权。2019年公司披露4项定期报告和95项临时公告，加强定期报告行业信息与非财务信息的综合分析，提高临时公告的可读性与信息有效性，连续第六年取得上海证券交易所上市公司A级评价。

除了及时充分的信息披露，公司坚持通过多种方式保持与股东的沟通与互动。公司综合运用股东大会、年度投资者大会、公司调研、证券信箱、投资者热线和e互动平台等方式与公司战略股东、机构投资者和中小投资者深入交流，构建新型、立体的多层次资本市场沟通体系，切实维护公司股东的合法权益。



## 3、完善的内部控制与风险管理

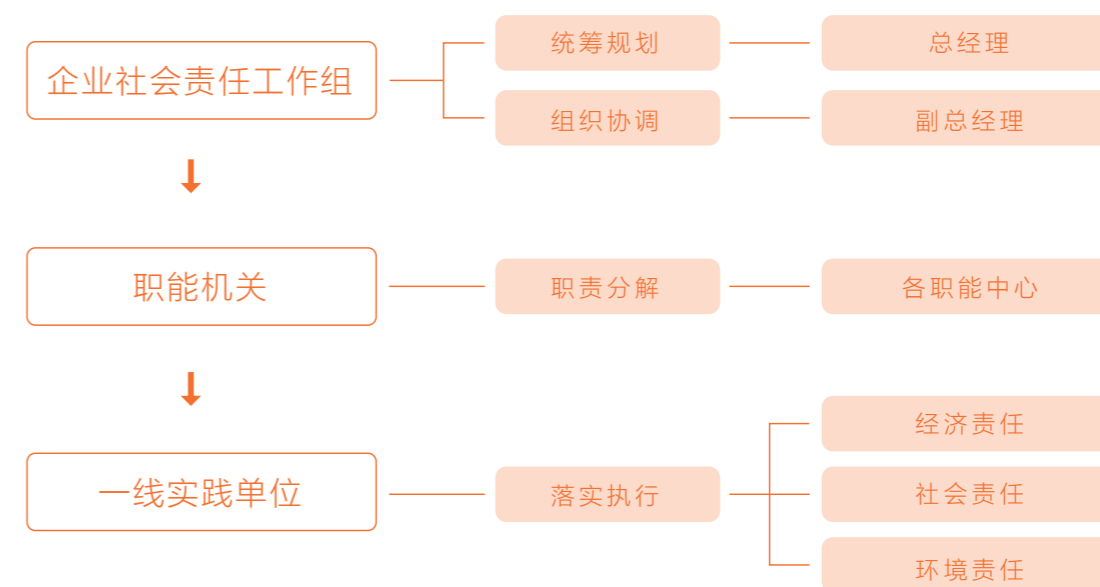
公司建立了完整且运行有效的内部控制体系，从公司层面到各业务流程层面均建立了系统的内部控制及必要的内部监督机制，为公司实现经营目标、经营管理合法合规、资产安全及财务信息资料的真实完整提供了合理保障，有效提升风险控制和防范能力，保障公司稳健发展。

公司通过内控自我评价、管理评审、内部审计等措施，健全完善内部控制和内部监督机制；通过各业务板块风险评估及风险监控，对来自外部环境及公司内部的主要风险进行识别及评估并提出应对策略，构建风险管理体系；通过强化内部监督责任、开展廉洁从业教育、加强内部巡查与专项整治工作、畅通信访举报渠道、提高纪检问责力度等，推进不敢腐、不能腐、不想腐的一体化机制建设，防控经营腐败风险。

## 五、责任管理

### 1、社会责任管理体系

公司社会责任工作体系由企业社会责任工作组、职能机关和一线实践单位三个层次构成。



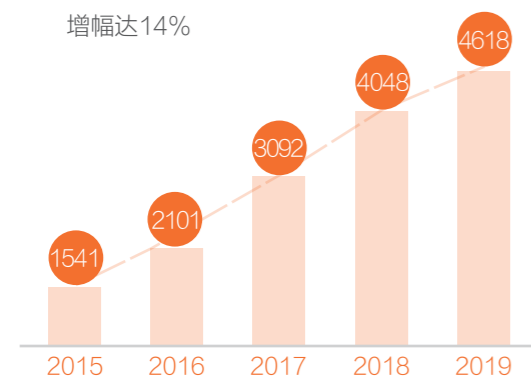
### 2、社会责任管理理念

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

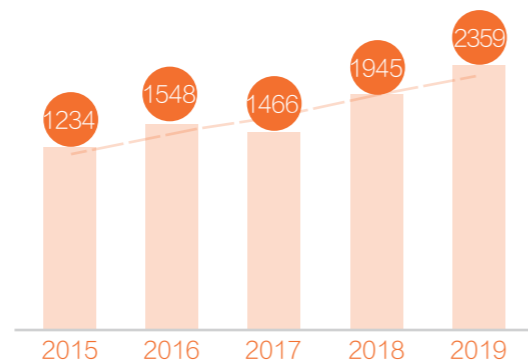
## 六、关键绩效

### 1、经营规模持续增长

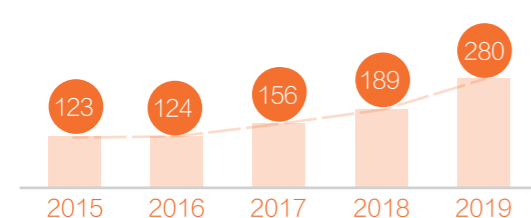
销售规模稳步增长至4618亿元，增幅达14%



营业收入2359亿元，增速达21%



归母净利润280亿元，增速达48%



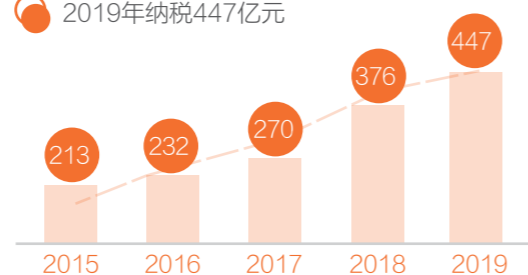
房地产开工竣工持续增长



### 2、坚持依法纳税

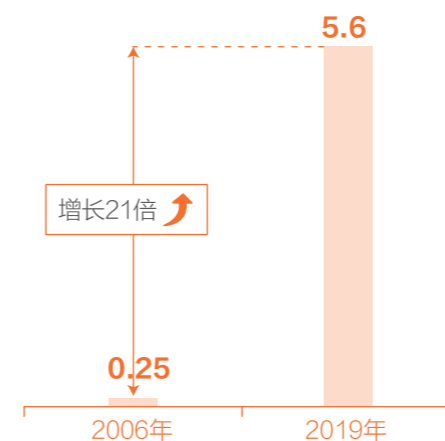
公司始终秉持依法经营、诚信经营的宗旨，2019年纳税高达447亿元。

2019年纳税447亿元

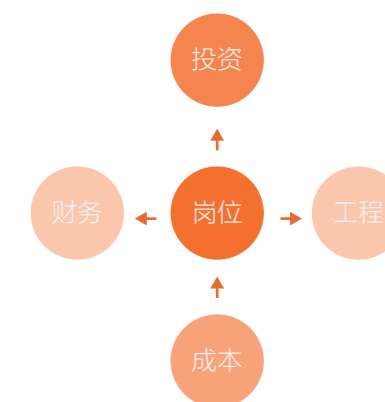


### 3、吸纳社会劳动力

伴随企业规模扩大，公司提供的就业岗位也在快速增加，2019年底公司在职工人数已超过5.6万人。在应届毕业生就业方面，为毕业生提供2600余个就业岗位。



上市以来员工人数增长21倍



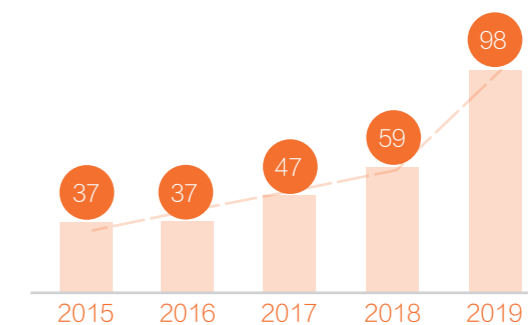
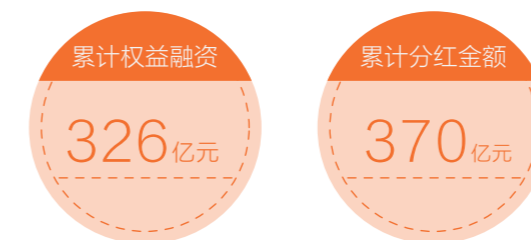
为毕业生提供2600余个就业岗位

### 4、与股东分享收益

上市以来累计现金分红370亿元，占累计权益融资比重114%；其中2019年度分红98亿元，分红比例达35%，现金分红规模及比例在A股房企中均属较高水平。

上市以来累计分红金额370亿元，占累计权益融资114%

2019年分红98亿元





# 经济责任



保利发展控股以国家政策和人民美好生活需求为导向，作为行业龙头，积极响应国家城市更新、人才保障和租售并举等政策号召，以不动产开发为主，带动相关多元产业发展的新方向和新模式。

公司持续打造涵盖商品房、保障房、租赁住房等多元化住宅供应体系，实现居者有其屋。在满足基础居住需求的基础上，严控产品及设施质量，提升居住体验、改善城镇环境。

物业管理服务深入挖掘客户需求，将一次性置业消费延伸至长周期服务，满足社区安全生活、便利生活、多彩生活的需求。同时，响应社会服务专业化的号召，承担基层社会治理的主要参与者角色，持续探讨政府+企业的治理模式，优化街道社区、城镇的基础管理。

公司响应培育发展养老产业的倡议，发展机构、社区、居家等多元化养老服务，持续加大投入和服务规模，作为房地产龙头参与养老产业商业模式的探索，通过养老展、适老产品等延伸产业链发展。

## 02 经济责任

THE SECOND CHAPTER



# 一、多元化住宅供应体系

## 1、商品房满足广大人群的居住需求

截至2019年末，公司房地产项目覆盖114个城市，其中2019年新进入城市10个。在建拟建项目706个，在建面积13158万平方米。



## 2、持续参与保障房建设

作为首批参与保障房建设的企业之一，截至2019年末，公司在建项目中，涉及保障房建设的项目超110个，规划总建面超过780万平方米，包含近10万套保障房。

## 3、积极投身三旧改造

随着城镇化的快速推进，一二线城市逐步进入土地存量提升阶段，政府严控土地增量开发，盘活存量土地和提高住房供给已成共识，保利发展控股紧抓时代机遇，三旧改造业务分布广泛，涉及10个省份和16个城市，形成以粤港澳大湾区为重点，辐射华中、华北、西南、西北的业务布局。跟进项目超110个，业务链条全面，涵盖旧村、旧厂、旧城、留用地及一级土地整理。

## 4、响应租售并举和人才公寓政策

保利公寓已在北京、上海、广州、武汉、杭州、重庆、长沙等全国而是多个重点城市实现布局，在营项目超过30个，储备房源超过15000间。同时，作为人才公寓先行者，保利公寓公司已先后和杭州西湖区云栖小镇、武汉洪山区房管局联合打造了杭州保利N+转塘人才家苑、武汉保利N+欢乐大道人才公寓项目，持续服务城市人才。

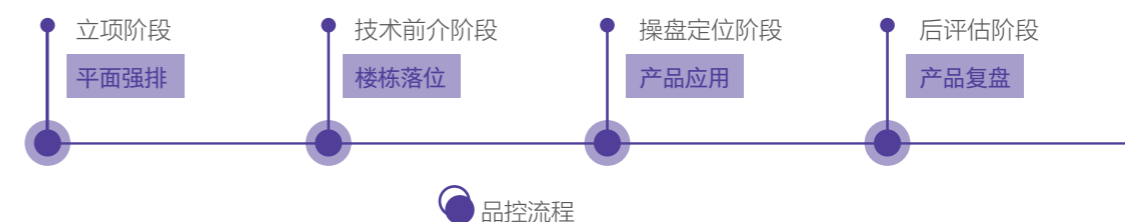


# 二、提升居住体验

保利发展控股从售前-售中-售后各个环节，通过把控产品质量、完善服务体系、增进业主反馈互动等方式，不断优化产品和服务品质。

## 1、提升流程管控，优化产品设计

售前方面，公司多线联动，在项目管控的立项、技术前介、操盘定位、后评估阶段四大环节，嵌入产品落地要求，通过系列的管理流程提高产品质量。



公司持续优化产品设计，聚焦主流市场需求，结合空间复合和强化收纳的设计理念，推出了68平三房、91平四房等高性能户型，实用率基本在80%以上。



## 2、整合服务体系，打造年度交付活动

售中管理，公司整合并打通了从销售代理、售后客服、入住后物业管理的全链条服务体系，让客户从购买前到入住后享受统一、规范的服务标准，在避免由于各环节衔接不当导致客户体验下降的同时，提升住宅产品附加值。



2019年，保利发展控股合计交付14万套住宅，为历史之最。公司打造“至交之年”年度交付主题活动，细分出“至微之交”、“至臻之交”、“至和之交”三个板块，提升业主交付体验。对内，公司规范项目交付管理，强化交付节点和交付风险防控意识，严格杜绝延期交付等负面事件带来的经济损失和品牌影响。

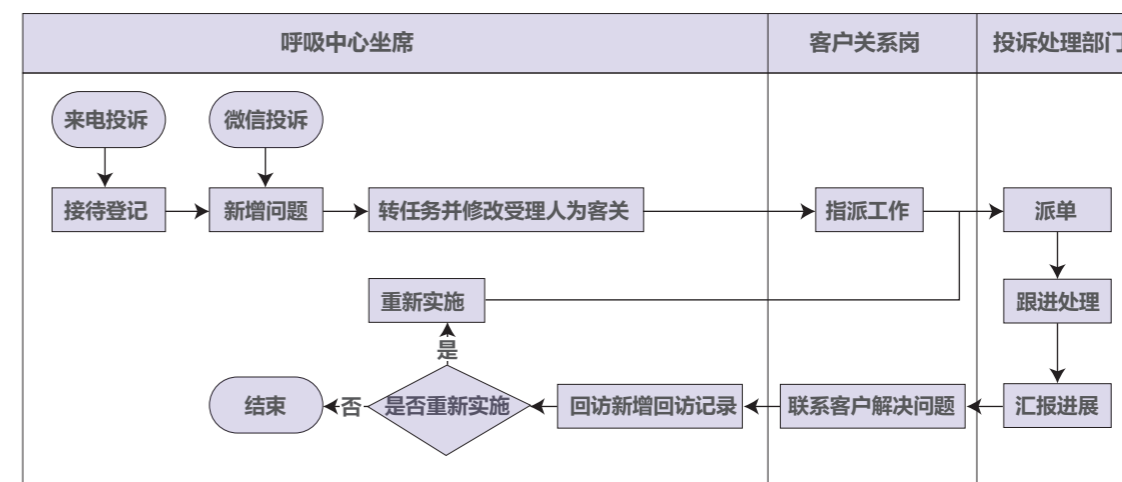
年内，公司为了提升全员客服意识，结合年度交付主题发起了“客户价值日”活动，动员员工参与到交付活动中，遍布全国的40余家区域公司员工积极响应。公司始终将客户需求作为工作的核心和目标，将客户认可作为检验产品的试金石，在为客户服务的道路上不断求索。



## 3、快速响应客户反馈，提升满意度

售后方面，公司对一般投诉、热点投诉、重大投诉采取分级分类上报机制，旨在及时、准确反馈于客户，避免拖延、反复投诉的情况出现。

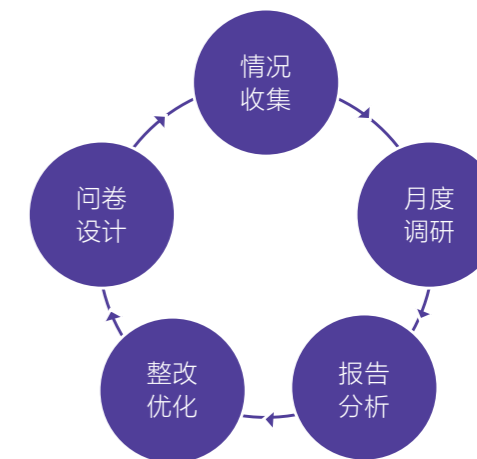
2019年，客服快速响应各类客户报事，通过总部发单、平台公司及项目实时跟进，总部100%回访的闭环流程，有效提升业主客户满意度。在400客诉中心受理的2万余宗各类客户报事中，除可当场回复的报事情况外，其余事项均在30分钟内录单并发至平台公司后，平台公司在24小时内及时相应处理。



日常投诉咨询业务流程

公司委托第三方进行客户满意度调研，倾听业主真实的意见与建议。为提高服务质量，公司将业主类型分为准业主、磨合期、稳定期、老业主四类。面对不同的客户和诉求，更有针对性地提高客户满意度。

公司通过调研反馈促进服务优化，形成“问卷设计、情况收集、月度调研、报告分析、整改优化”形成闭环服务流程。结合不同类型客户需求，使一线人员更及时、更有针对性地进行服务工作。





## 人文社区 价值生活

### —— 保利物业品牌理念

2019年，保利物业合同管理面积达4.98亿平方米，合同管理项目1490个，遍布全国29个省、直辖市及自治区的170个城市，在管面积2.87亿平方米，在管项目1010个，管理的业态覆盖住宅社区、商业及写字楼以及公共及其他物业。

2019年，保利物业荣获“中国物业服务百强企业TOP4”、“中国特色物业服务领先企业-镇兴中国”、“2019特色物业服务品牌企业-星云企服”、“2019公众场馆物业服务领先企业”及“2019办公写字楼物业服务领先企业”等多项大奖。



### 1、保障生活安全

保障安全生活工作始终是公司物业服务的第一责任。公司在社区和办公楼区域的设备护理、秩序维护以及人员出行等方面，持续提升服务质量。其中，设备护理方面，公司定期检修机房、水电等设备，保障区域环境的基础设施安全可靠。维护秩序方面，公司通过增设监控系统及设备，搭配保安人员的轮班巡查，保证管理范围的有序安定。出行方面，全国在管项目全面采用人员信息系统，人员出行需提前进行身份信息验证，通过线上联网或线下登记的身份匹配才可通行，通过信息化管控提高区域的安全性。

在新冠病毒防疫期间，公司坚持“外防输入，内防扩散”的原则，持续强化对人员、车辆进出的管控，做好安全卡口的第一防线，加强对疫情的防控管理。针对全国项目防疫，严格执行“一个必查，两地消杀，三道防护，四类宣传”的防疫措施。具体包括：一个必查，内部员工及外来人员必查体温。两地消杀，加强重点区域和高频次活动场所的消杀频次。三道防护，确保高频次、近距离接触客户的岗位人员必须满足全面防护要求（防护用具包括口罩、护目镜、防护服等）。四类宣传，通过微信公众号、通知公告栏、联合街道防疫部门宣传等渠道积极配合当地政府传达即时信息，保证每天不少于3次向业主发布正规宣传内容。

通过问卷调研发现，业主对老旧小区的环境改善有普遍需求。2019年，“优居焕新”活动作为一项老社区居住环境改造的品牌活动已进入第三个年头，经过第一年全面试点、第二年亮化业主回家动线后，本年加大了智能化设备的升级，为社区改造智能门闸、人脸识别等，已累计完成覆盖全国200多个小区上千项焕新内容。



## 三、物业服务

保利发展控股深入挖掘客户服务需求，将一次性置业消费延伸至长周期服务，满足社区安全生活、便利生活、多彩生活的需求。保利发展控股积极响应社会服务专业化的号召，承担基层社会治理的主要参与者角色，持续探讨社会+企业的治理模式，优化街道社区、城镇的基础管理。

公司的物业服务努力营造人文社区的生活味、人情味、文化味，同时努力与业主、客户、合作伙伴、员工共同创造一个“价值空间”，倡导更有品质，更具价值的幸福生活。





## 2、提供生活便利

公司进一步加大社区智慧化的投入，在保障安全的同时，为业主生活提供更便捷的服务。全国在管社区基本实现智能门禁升级，通过人脸识别、手机蓝牙、刷卡进行无接触快速通行，停车场超85%的车道已安装车牌识别设备。同时，公司加速自有智慧系统的应用场景研发和功能上线，例如“保利和院”小程序上，已开发线上缴费、在线报事、建议留言等功能，实现业务线上无接触办理，提高办事效率，节省业主的时间，目前已在全国范围进行配置。

防疫期间，公司在全国多个区域启用线上商城及配送服务，供业主线上购置生活必需品。在物资配送方面，湖北、广州、河北、重庆、四川及江西等多家区域公司，通过联系了政府资源、大型供应商和蔬菜基地等方式进行社区物资的运送，隔日由供应商送货至社区统一取菜点，由业主错峰到领取点取菜或管家提供配送到家服务。



## 3、丰富多彩生活，活跃社区氛围

结合年度“真善美和”主题，以家庭、老人、小孩、青年等不同年龄层次对象开展社区活动，丰富业主社区文化生活，为业主创造更温暖的人居。2019年，全国26个区域公司在管社区共计开展活动5525场。其中，最具特色的活动是万家灯和中秋活动，2019年度主题为“共享家乡的味道”，全国246个社区、超100万业主共同分享了保利百家宴菜肴。



和乐中国秉持让艺术走进社区的初心，回馈广大业主，为社区青少年提供一个施展才华的舞台。2019年是和乐中国成立的第十一个年头。在这第十一年之际，和乐中国深度联动保利艺术教育资源，邀请余明青、刘晓第等数十位中德两国的艺术大师，开设12节大师课堂，涵盖了音乐、舞蹈、美术、喜剧四大艺术门类，致力搭建“青少年艺术成长平台”。全国29个区域公司成功举办和乐活动，覆盖近百个城市，累计近万名选手报名参与。





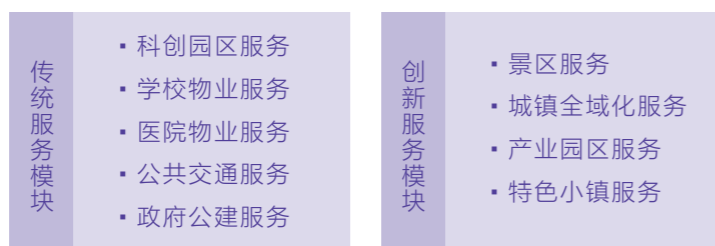
## 4、积极探索新型公共服务管理

近年来，中央和地方政府出台多项促进城市服务发展、鼓励社会力量、市场主体参与城市服务和公共服务的指导性文件，为物业企业参与城市服务和社会治理打开了市场空间。保利物业也从单纯的综合服务行业，积极发展成为参与社会治理的重要社会力量。

2019年11月22日，第二届“社会治理与协同创新中国镇长论坛”在上海举办，论坛以“精细善治 镇兴中国”为主题，超500位来自县域镇政府领导以及学界、业界多方嘉宾，针对创新社会治理开展探讨。借此契机，公司基于二十多年传统物业服务经验的沉淀，与政府共同探索出一条“三位一体”新型管理之路，创建以公共服务理论为基础，以政府为主导、以保利物业为主体、服务对象积极参与的新型公共服务管理模式。



在传统业态物业服务的基础上，保利发展控股以自身专业、高效的管理体系与管理能力，提供政府和其他企事业单位采购的公共产品与服务，同时，还承接政府所剥离的部分公共服务管理职能。具体涉及的服务业务如下：

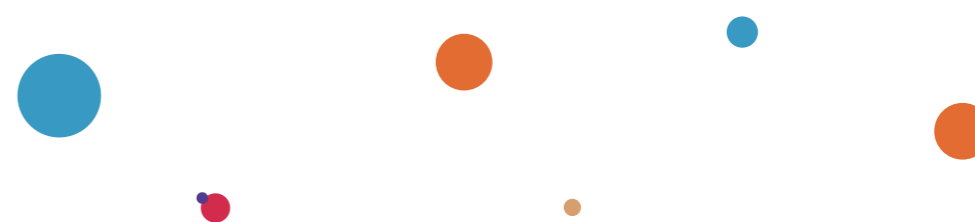


公共模块业务

### 嘉善县西塘古镇 - 景区服务

西塘古镇项目是下属公司保利物业从传统的居住物业到景区综合服务管理的一次探索和实践，为保利物业“政府+企业”的公共服务创新模式打下了坚实的基础。

2016年是西塘古镇创建5A级旅游景区的关键时期，地方政府希望推动旅游环境进一步优化。以此为契机，保利发展控股积极与当地政府探讨服务模式，凭借一支高素质的专业化团队正式进入西塘古镇，有效提升了西塘景区的管理质量和效率，细化并完善了各类旅游安全应急预案，确保了景区在旅游黄金周、旅游高峰期和重大节日活动等重点时段的工作安全有序，全面助力西塘古镇创5A景区工作。公司凭借西塘景区的高质量服务，之后逐步拓展了嘉善银福苑养老物业服务项目、陶庄镇社会化公共服务管理项目、西塘古镇景区停车场管理、金华公共服务农贸市场项目等服务。





### 实现主要效果：

(1) 建立起管理体系与管理模式，助推景区评级提升。西塘古镇项目建立了景区标准体系文件，景区从国家4A级景区升级为5A级景区。

(2) 景区运行平稳有序，实现门票收入翻倍。整治管控黄牛野导，2018年实现景区门票收入翻倍，客流量超1000万人次；协助工商部门完成经营户办证办照率高达90%；协助消防部门对经营户进行检查，保证景区消防安全。



清洁人员对沿街商铺进行保洁



工作人员日常巡视景区

### 嘉善县天凝镇 - 全域化服务

嘉善县天凝镇是保利物业在公共服务领域成功实现跨越发展的标志和起点，以城乡环境综合整治为突破口，公司全力配合政府综合规划提供治理服务。

保利物业与天凝镇政府正式签署公共服务项目协议，深耕全域化公共服务管理模式，从客服、工程、绿化、保洁、安防等多方位切入，服务内容涉足7大板块，提炼出203条管理服务指标，将城市亲情物业服务输出到乡村，借助和依托信息化智慧平台，全力改善天凝镇生产、生活和生态环境质量。



### 实现主要效果：

(1) 市容风貌得到有效提升。协助完成洪溪农贸市场考核验收以及洪溪社区综合环境整治验收工作，小镇整体环境卫生水平得到提高，各项服务指标均达标。

(2) 实现政企双赢。通过专业服务运营，节省政府公共服务费用，用更少的钱让纳税人获得更高质量的社会服务。



保洁员打捞河道垃圾

工程人员对沿街设备进行日常维护





## 四、养老服务

保利发展控股积极响应培育发展养老产业的倡议，经过十多年的积累，公司以健康养老为核心，发力医养结合，已在机构养老、社区养老、适老用品、健康产业展览、养老金融等领域实现了多元布局。截至2019年末，已开业养老机构6家，总床位数1776张，布局多个微型社区养老机构，覆盖华北、华东、华南、西南等区域的重点城市。

为打造健康服务生态平台，公司以加大硬软件投资、加强技术研发、链接产业联盟为重要支撑举措。

### 1、加大养老设施建筑运营投资

除打造专业的养老机构外，保利发展控股已投入数亿元进行“优居焕新”，对全国200多个老社区进行了适老化需求的微改造。在探索“康养+”方面，公司在浙江嘉善推出保利“银福苑”颐养中心，已成为华东首个政企合作养老范本，开创了“公建民营”养老机构新模式。



#### 其他代表机构：

(1) **北京保利西山林语和熹会**是公司运营的首家养老机构项目，于2012年12月开业。项目总建筑面积2.2万m<sup>2</sup>，共有房间200个，床位400张。项目创建医疗和养老相融合的模式，实现了医疗、护理、养老、康复等一体化服务，获得“四星级”养老机构认证，成为养老服务行业重点调研单位，品牌效应显著。

(2) **广州保利中科和熹会**项目于2017年11月正式投入运营，总建筑面积约1.1万m<sup>2</sup>，拥有房间101个，床位195张。项目主打精细化亲情照护服务，为每位入住长者配备健康管家，提供全方位康养照护服务，实现入住率稳步增长，到2019年末已有逾百位老人入住。





## 2、重视养老相关技术研发投入

公司在2015年创办适老化用品设计研发销售平台-保利和品，已先后推出超过1000款适老化产品，43款产品专利。利用互联网和智能化技术，公司开发“和院健康云平台”，整合居家及穿戴式监测设备，对长者进行生命体征监测和健康数据管理。

## 3、积极构建行业联盟

公司已与行业知名企业和高等院校开展战略合作，推进行业资源沉淀与服务标准化。通过引入海内外一流高校、专业运营商、服务提供商、护理培训集团，公司参与并完成了7部全国性行业设计标准修编工作，以身作则推进行业服务标准化，真正实现“产学研用一体化”。

平台构建方面，公司以大健康领域的专业展会为抓手，率先示范打造优质的专业展会，促进全产业链资源整合与互动交流。

(1) **中国国际老龄产业博览会**于2014年首次开展，现成为中国最具影响力的国际性老龄产业博览会。老博会为无障碍生活、养老智能化、康复及护理用品、保健养生领域的新产品、新技术和新理念提供展示平台，全方位打通了健康养老产业链。目前，老博会展览规模已达2.2万㎡，举办超20场峰会论坛，汇聚全球20余个国家和地区，300家老龄产业单位参展，吸引14万名专业观众。

(2) **中国国际福祉博览会**是世界第三大、中国最大的福祉及康复博览会，全方位展示辅助器具、康复医疗等领域的前沿技术、产品及解决方案。公司于2016年参与投标并成为2017-2021年博览会的协办单位。2019年博览会举办面积继续扩容达到2.5万㎡，举办超过30场峰会论坛。展商涵盖辅助器具、康复医疗、无障碍、养老健康等专业板块的350家品牌企业，并集结海外100多家国际知名企业，国际展商占比超30%。



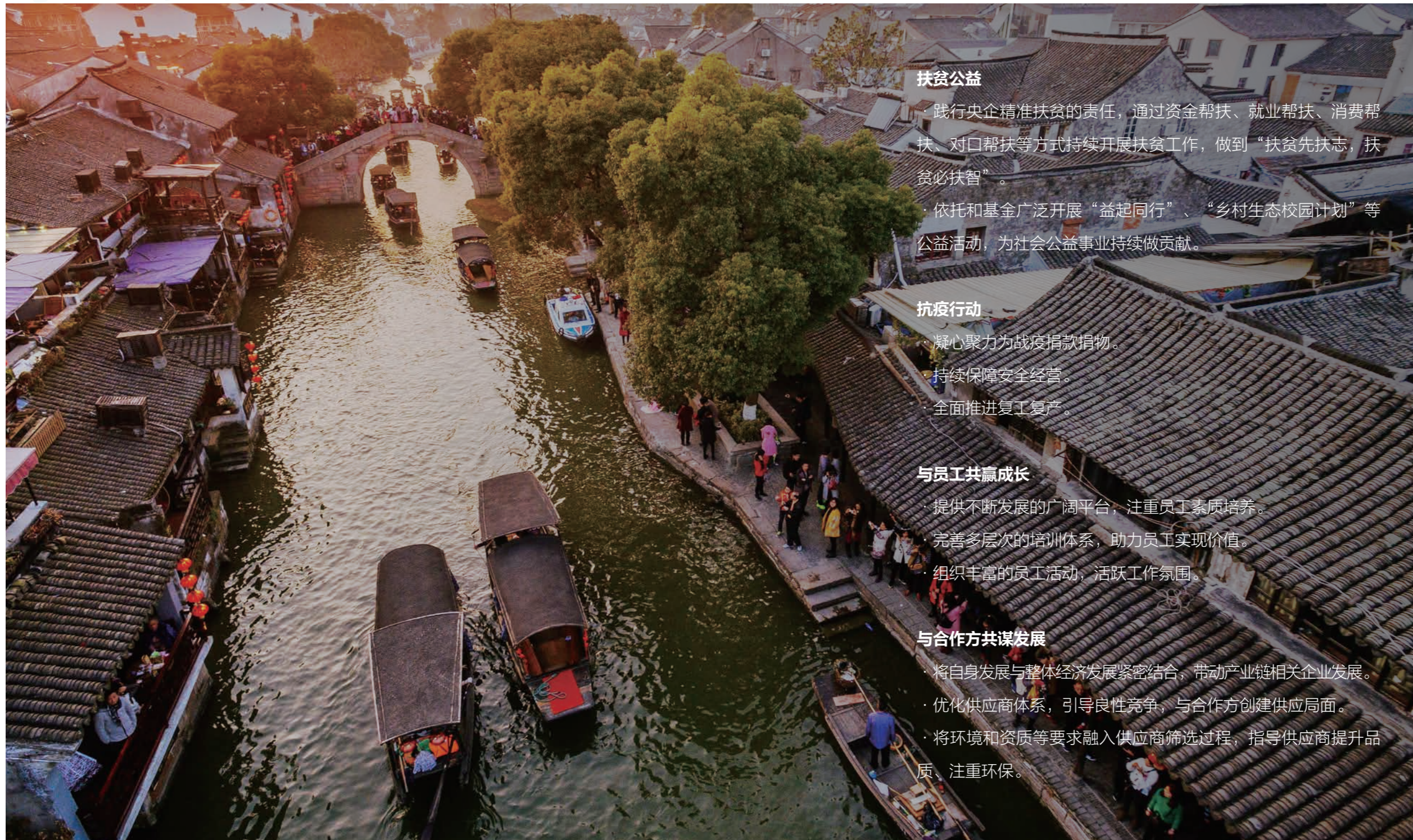
## 4、持续探索养老产业模式

老龄事业内涵丰富，包含了医疗、康复、保健、保险金融等方面，是“健康中国”的重要组成部分。在人口老龄化不断加剧的背景下，健康服务行业的发展质量关乎社会福祉。始终走在中国康养行业前列的保利发展控股，将继续以依托不动产投资开发为主体，以引领健康服务产业未来的实力，以心系家国的央企社会责任感，将借助投资拓展、资源整合优势，持续探索养老产业的商业模式，推动产业创新，成为促进行业发展的“健康中国同行者”。





# 社会责任



## 扶贫公益

- 践行央企精准扶贫的责任，通过资金帮扶、就业帮扶、消费帮扶、对口帮扶等方式持续开展扶贫工作，做到“扶贫先扶志，扶贫必扶智”。
- 依托和基金广泛开展“益起同行”、“乡村生态校园计划”等公益活动，为社会公益事业持续做贡献。

## 抗疫行动

- 凝心聚力为战疫捐款捐物。
- 持续保障安全经营。
- 全面推进复工复产。

## 与员工共赢成长

- 提供不断发展的广阔平台，注重员工素质培养。
- 完善多层次的培训体系，助力员工实现价值。
- 组织丰富的员工活动，活跃工作氛围。

## 与合作方共谋发展

- 将自身发展与整体经济发展紧密结合，带动产业链相关企业发展。
- 优化供应商体系，引导良性竞争，与合作方创建供应局面。
- 将环境和资质等要求融入供应商筛选过程，指导供应商提升品质，注重环保。

## 03 社会责任

THE THIRD CHAPTER



# 一、全面参与扶贫工作

自脱贫攻坚战打响以来，公司认真落实保利集团、广东省委扶贫工作部署，履行社会责任，通过资金帮扶、就业扶贫、消费扶贫、对口帮扶等方式，促进扶贫工作取得扎实成效。

## 1、参与投资中央企业贫困地区产业投资基金

年内，公司响应中共中央、国务院号召，加大扶贫资金投入，向中央企业贫困地区产业投资基金投入3.3亿元，助力贫困地区产业发展，带动贫困人口精准脱贫。

## 2、培训+就业扶贫：创新授人以渔的扶贫模式

扶贫先扶志，扶贫必扶智。2018年保利集团创新推出“培训+就业”的扶贫模式“星火计划”，公司协同集团将扶贫与就业帮扶有机结合，专门针对建档立卡贫困户适龄子女，在经过专业的技能培训后，让其进入保利物业实习就业，从而实现精准脱贫、长效脱贫。

2019年，星火班已覆盖在山西、内蒙古、云南、广西4个省区的6个定点扶贫县，公司积极探索在课程上、学制上、形式上的创新。保利星火班迄今顺利举办三期，共计为193名贫困户子女提供保利物业就业岗位。



监事会主席付俊同志  
为学员授旗



星火班学员参与央视节目录制

“星火班”以“培训一人、就业一个、脱贫一家”为目标，创新精准扶贫模式，得到国家和社会各界的广泛赞誉。2019年5月14日国资委扶贫办在《扶贫信息》中专刊记载保利集团聚焦精准，创新模式助力脱贫攻坚，5月底被国资委推选至中央电视台《手挽手——精准扶贫央企在行动》节目进行录制和宣传。

## 3、消费扶贫：拓宽农产品增收渠道

公司积极开展消费扶贫，2019年组织40余家区域公司参与消费扶贫活动，通过“公益中国”线上电商平台和工会福利等方式重点购买鲁甸县、巧家县、忻城县等深度贫困县农产品，推进贫困地区农产品进机关、进食堂、进家庭。全年共计购买定点扶贫地区农产品近353万元，拉动多个涉农企业经营增长，帮助13000户贫困户实现增收。



## 4、积极响应乡村振兴战略

乡村振兴是推进乡村供给侧改革、振兴乡村产业、城乡融合发展的国家战略。在广东省委、省政府的统一部署下，公司积极参加广东省扶贫济困日活动，2019年，公司共捐赠1000万元至广东省慈善总会，款项将投向广东省贫困村环境整治项目和广东慈善总会“美丽乡村”及乡村振兴项目等。



保利发展控股参加广东扶贫济困日活动



同年，公司还积极联合保利南方公司对广东省兴宁市新圩镇双头村开展对口帮扶，公司领导高度重视扶贫工作，多次前往对口帮扶地区进行调研。

2019年5月13日，公司党委书记、董事长宋广菊带队，赴定点扶贫新圩镇双头村调研扶贫工作，并慰问贫困群众和扶贫驻村工作队同志。

10月21日，保利发展控股监事会主席付俊带队，调研考察和指导扶贫工作，并看望慰问贫困群众和扶贫驻村工作队同志。



## 5、加大援藏力度，精准发力旅游开发

公司响应广东省号召，秉承“建设精品酒店，服务藏区群众”的宗旨，投资建设林芝保利雅途酒店。截至2019年末，林芝酒店累计接待游客4.3万人次，餐饮接待3.5万人次，总营业额为1600万元，大力推动当地旅游业升级和经济发展，为打造西藏林芝“鲁朗国际旅游小镇”做出突出贡献。



## 二、抗疫行动

### 1、凝心聚力为战疫捐款捐物

新冠病毒疫情发生以后，保利集团党委召开紧急远程会议，迅速成立了疫情防控领导小组和工作小组，捐赠2000万人民币助力打赢疫情防控阻击战。

保利发展控股精准驰援湖北疫情防控单位，疫情爆发后及时将总价值3600万元的165类生活物资精准捐赠给了武汉十一个市区的“方舱医院”，同时将为职工准备的部分防疫物资优先捐献给了江夏第一人民医院。此外，公司还将从海外全力采购的1.8万个医用口罩、9000件防护服等防疫物资，精准捐赠到了湖北省同济医院、省妇幼等的7家一线疫情防控单位。

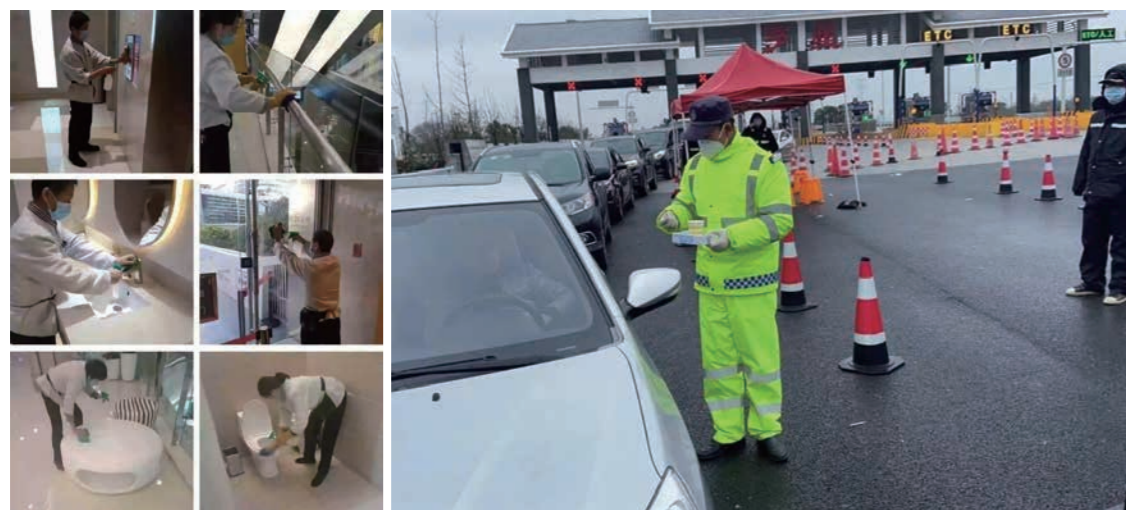
公司海内外、各战线的员工积极响应捐款倡议，汇聚起了抗击疫情的点滴力量，合计捐款逾300万元善款，已分批次捐赠给包括华中科技大学同济医学院附属同济医院（光谷院区）、武汉市黄陂区人民政府、武汉市江岸区人民政府、孝感市人民政府等湖北一线疫情防控单位，用于救助疫情防控工作的医疗机构、医务人员、困难病患者及其他需要救助的困难群体。





## 2、持续保障安全经营

在这场没有硝烟的战争中，保利发展控股积极行动，为大家筑好抗疫大后方。一方面，全国在管社区实施一日一报制度，联防联控，及时掌握全系统防疫情况；迅速采购医用口罩、测温仪、消毒水、药品等防疫物资，加强公共区域消杀力度和频次，在人员流动较大区域设置体温测量点；加强宣传教育，做好防疫培训和防疫知识普及，及时关心慰问工作人员，增强防疫信心。另一方面，保利物业在全国范围内承接了城镇全域化管理、医院后勤管理、交通场站管理、机关楼宇管理、公益设施管理等公共服务领域业务。此次疫情期间，协助政府单位在疫情防控阻击战中发挥了重要作用。



保利商业旗下的购物中心减免品牌商户部分租金，同时严格执行“不涨价、不缺货、不打烊”政策，联合号召多家零售企业做出“三不”承诺。积极调配民生、口罩消毒液等商品货源，加强对生鲜商品的检测检查工作。

酒店和公寓一方面为客人提供一次性防御口罩、免洗消毒液、消毒湿巾等用品，并对宾客进行体温检测，全面对公共区域进行彻底的清洁消毒。另一方面，实行退改保障，官方渠道预订的订单，均可进行免费变更及取消。

养老机构封闭管理保护长者安全，一对一为长者做关于新型冠状病毒感染肺炎的预防宣教，教长者医用口罩的正确戴法及“七步洗手法”。

和乐教育在疫情防控阶段，各园所全面升级各项防控举措，确保全园幼儿的健康安全。召集全国幼儿园、艺术中心师资力量，开展“乐学园”线上课堂的开发和实施，为在家的孩子们提供各类丰富有趣、亲子益智的线上课程。



## 3、全面推进复工复产

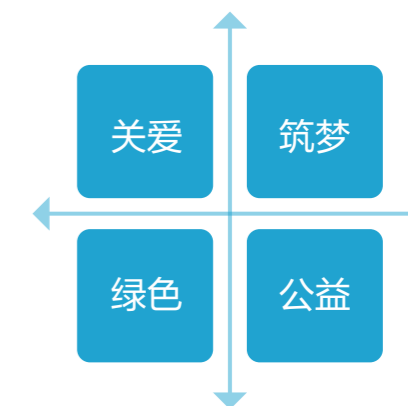
伴随国内疫情得到有效控制，公司大部分售楼部获得开放准许，在建项目也逐步恢复到正常的施工状态。公司以实际行动践行央企担当，全力以赴，通过开展全面的防疫工作，保障和支持自身员工、业主以及上下游相关企业工友的安全复工复产，助力打赢这场疫情防控阻击战，共克时艰。

## 三、和基金“益起同行”

保利和基金，是承载保利发展控股公益理念与关爱的平台，秉承央企责任与使命，积极践行社会公益事业。和基金的公益事业，来自公司员工和业主们的善心善举，建立在企业对于“和”之道的不尽追求，成就于社会日益觉醒的公益意识与积小成多的微公益行动之中。

### 1、组织系列公益项目回访活动

- 益起同行，走进乡村--乡村生态校园项目持续升级
- 益起同行，走进课堂--梦想艺术课堂携手高校与大师
- 益起同行，走进沙漠--阿拉善保利沙棘林沙漠项目回访
- 益起同行，走进心里--助力自然教育计划走进学校





## 2、积极参与绿色公益

保利发展控股时刻不忘自身承担的社会责任与历史使命，努力保护环境，实现可持续发展。2019年，和基金与腾讯99公益日以及中国绿化基金会联手，持续打造“乡村生态校园计划”和“十元计划”，为陕西定边的孩子带去绿色生态校园，为当地学校配套提供“雨水收集”系统，用于平常的绿化灌溉。因地制宜地为学校建造生态厕所，解决旱厕脏乱不卫生的状况，并为学校菜园提供有机肥料，让偏远山区孩子的生活及学习环境得以改善。在建造生态校园的同时，还为孩子们融入自然教育课程及理念，提升生态环保意识。同时，公司积极参与生态公益项目，向百万森林计划捐款，用于腾格里沙漠生态公益行动，造就保利爱心林，把绿色公益的信念植入每个人的心头。

## 3、持续开办梦想艺术课堂

保利和基金从社区业主走向城市公众群体，以更广阔的视野与公益情怀，重点打造“梦想艺术课堂”公益项目，从孩子根本需求出发，立足艺术教育的平等化与公益化两大基本点，在已经基本解决温饱和基础教育条件的学校，开展公益艺术普及性教育，定期组织志愿者队伍和艺术培训教师到当地进行支教。

截至2019年，和基金艺术课堂支教活动先后在全国26个省市持续运营40余间“梦想艺术课堂”学校，开展“梦想艺术课堂”支教、捐赠等活动上百次，直接受益学生群体超1.2万人，从艺术启蒙教学到书籍善款捐赠，和基金“梦想艺术课堂”不断为全国各地贫困学校的孩子送去帮助，播撒梦想与希望的种子。



## 四、和员工成长

### 1、人力战略与人才观

2019年，公司从企业文化、人才梯队、组织管理三个角度搭建人力资源战略体系。基于时代变迁与战略调整，以传承保利优秀的企业文化为内核，以持续优化人力资源管理体系为着力点，构建符合战略需要的厚实的人才梯队，发现、培养和选拔具有高度文化认同、不断追求成长的保利人，为公司发展提供人才支撑，让保利人在公司发展的过程中实现个人价值的增值，提升公司组织能力，推动公司战略实现与业务发展，成为业务战略合作伙伴。

在人力资源战略指引下，公司坚持“文化为本，成长为先”的人才观，持续培养“奋发向上、团结协作、乐于奉献、规范诚信、纪律严明”的员工团队，打造具有高度执行力的组织管控体系，为公司发展提供支撑。

文化为本，成长为先

### 2、“保利商学院”助推员工个人价值增值

保利商学院始终以“致力于企业文化传承，致力于人才梯队建设，致力于公司智慧沉淀”为宗旨，持续完善员工培养体系，打造员工成长阶梯，以最优的资源，培养更优的人才。

2019年，根据公司战略和员工职业发展需要，保利发展控股以商学院为平台，发布《保利发展培训工作方案》，制定商学院发展规划，确定商学院运营模式、课程体系和未来短中长期的发展方向。

#### 分层分类开展培训，助力各级员工提升

梯队培训：2019年，保利商学院持续升级迭代“领军”、“百帅”、“点将”、“练兵”人才梯队培训项目，发现、培养中高级管理人才。

专业线培训：组织总部中层培训，赋能职能中心中层管理人员；开展子公司梯队项目培训试点，提升一线关键岗位人才素质；分类实施T.O.P系列关键业务岗位培训，提升业务骨干专业管理能力。

持续开展“保利和伙人”校园招聘新员工入职培训和轮岗学习计划，为新员工提供入职培训和轮岗学习机会，加速职业融入，助力员工学习成长。



“领军”、“百帅”、“点将”、“练兵”人才梯队培训项目

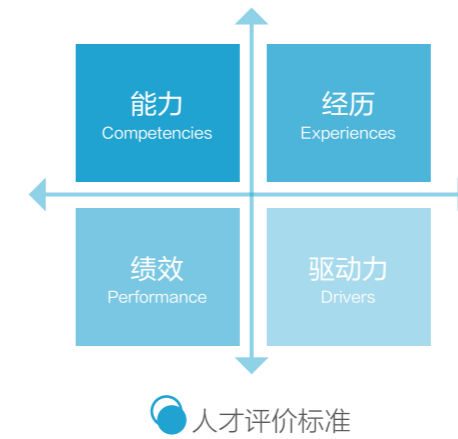


“保利和伙人”新员工入职培训

T.O.P计划专业线培训

### 3、注重能力素质培养

公司注重在工作历练过程中发现、培养和选拔人才，通过基于“能力、经历、绩效、驱动力”的人才评价标准，对各层级员工进行全面、综合的评价，将评价结果贯穿人才发展全流程。



公司持续完善选人用人相关决策机制和流程，建立了基于“经营思维、勇于开拓、突破创新、塑造团队、政治定力”五大维度的干部能力素质模型，将模型应用于选拔任用、班子建设、教育培训等各领域。通过统筹组织、分级落实的梯队建设，结合公开竞聘等手段，建立并动态更新各层级人才库，不断夯实人才储备。

#### 经营思维

- 应对不明朗局面
- 商业头脑
- 客户导向
- 制定计划

#### 勇于开拓

- 追求成效
- 善于人际交往
- 高效商务谈判
- 独当一面

#### 突破创新

- 快速学习
- 创新改卷
- 处变不惊



#### 塑造团队

- 指导和培养他人
- 管理愿景与目标
- 管理魄力

#### 政治定力

- 坚守价值观
- 政治智慧

能力素质模型



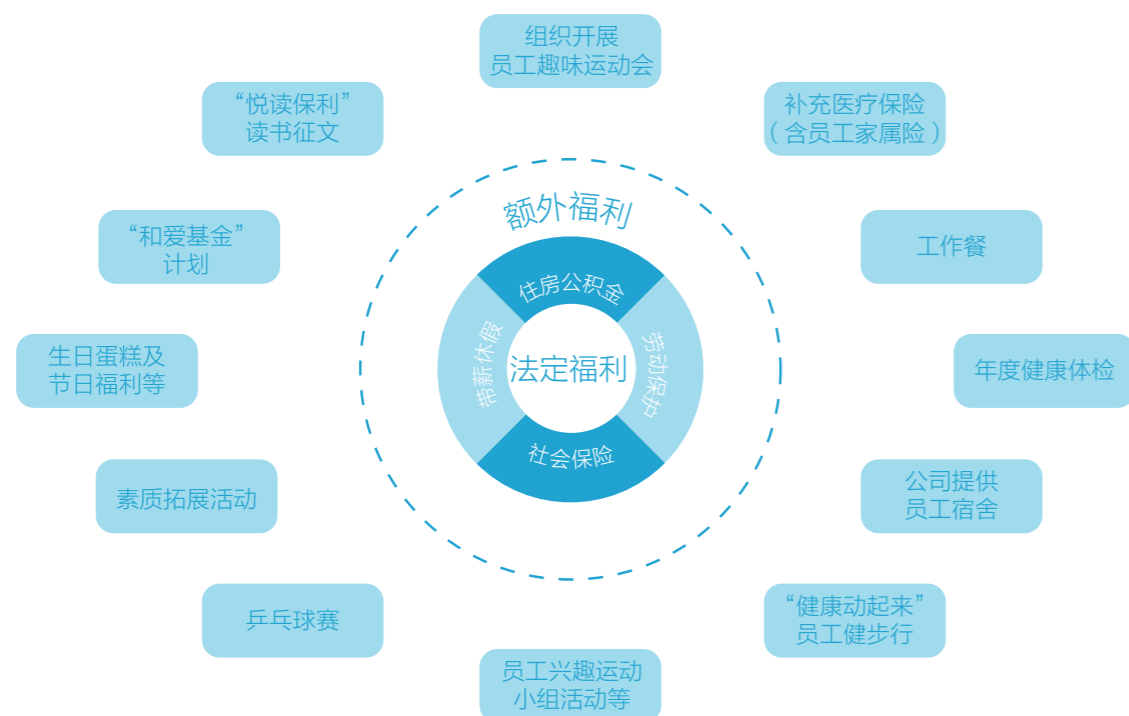
公司为员工提供了丰富多样而具有挑战性的工作岗位，鼓励员工在不同层级、不同板块、不同地区、不同岗位间有组织地进行交流轮岗，通过内部人力资源的有序流动和有效配置，推动公司业务均衡发展及员工价值的自我增值。公司组织开展专业管理人员公开选拔，通过综合笔试、管理评估、潜力测评、专业面试等手段进行分析研判，选拔优秀干部补充人才库，为优秀人才创造发展机会。

#### 4、持续关注员工生活

公司保持以业绩为导向的薪酬激励策略，优化薪酬结构，提升基薪竞争力。结合行业特点和公司实际情况，持续优化奖金分配方式，持续落实股权激励和项目跟投的长期激励机制，吸引、保留和激励核心人才，增进核心骨干团队的凝聚力、向心力。



此外，公司为员工提供了健全的福利体系，例如享有“五险一金”、带薪休假、劳保用品等法定福利，根据企业实际提供员工宿舍、免费班车、工作餐、节日福利、生日祝福、探亲交通费等福利项目组合。



2019年，以“主题月”的方式开展了系列员工文化活动，有效激发职工活力，释放创新潜能，促进企业健康持续发展。



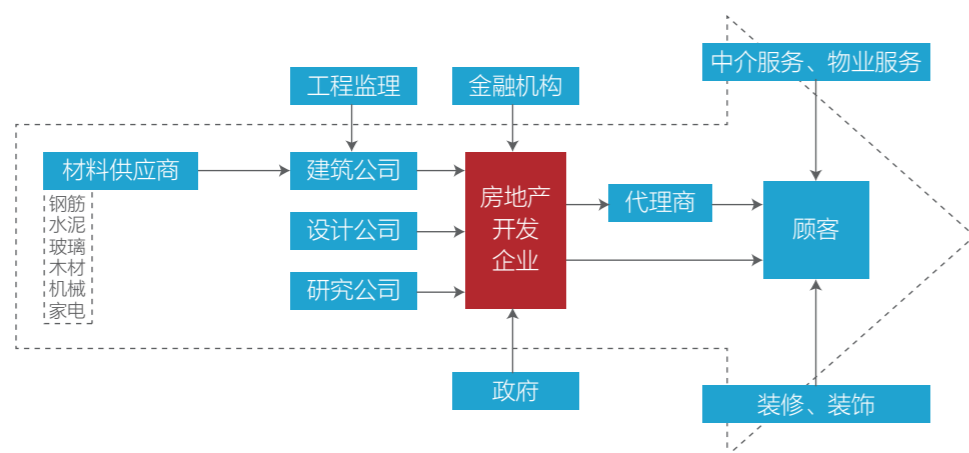
#### 5、扶持退役军人就业创业

保利发展控股除了有完善的校园和社会人才的招聘培养体系，同时积极扶持退役军人就业创业。公司与军队有着深厚的历史和情感渊源，做好退役军人安置保障工作，一直以来是公司光荣而重大的使命。2019年，公司下属企业保利物业与国家退役军人事务部在北京签署了退役军人就业合作协议，通过打造“保利良才”计划，为退役军人提供职前培训、岗前评估、多维晋升和专属福利，帮助他们实现工作转轨、事业转型、人生转身。公司以此次签约为契机，发挥平台广阔、发展迅速、文化相近、机制完善等优势，加大退役军人培养力度。2019年，保利物业新招退役士兵近千人。

## 五、与合作方共谋发展

### 1、带动供应商企业持续发展

随着公司在建项目规模不断扩大，参与合作的供应商不断增加。截至2019年底，与公司建立合作关系的供应商已超4万家。2019年，公司对上游供应商的庞大需求及对下游行业的消费带动，涉及数十个产业包括电力（供电）、水利（供排水）、钢铁、水泥、有色金属、玻璃、木材、机械、家电、装修装饰、建筑、设计院、监理等，持续与优秀的供应商做大规模、共同发展。



地产企业与上下游企业关系

### 2、促进供应商产能的优化升级

公司不断优化供应商管理体系，提高供应商的准入门槛，优先引入行业前十的战略合作优质供应商，跟随工业4.0的步伐，逐步淘汰工艺、设备及产能相对落后的供应商，促进供方的良性竞争，加快上下游产能的优化升级。

保利发展控股开展全国性的战略招采工作，每年度针对当年开展战略采购的供应商作新一轮的全面考察及优化，每三年完成一次全国性战略集中采购供方库的全面更新。2019年公司实地考察了近百家全国性战略采购供应商，更新优化了10类全国战略采购供方资源。

同时，公司不断加大对合作供应商的维护力度，注重创造有利于双方发展的健康合作环境，致力于与战略合作供应商的共同成长，除了常规性日常业务对接沟通之外，公司逐步加强与合作供应商的沟通交流力度，2019年，针对125家战略集采合作供应商，组织了双方洽谈近200次，共同探讨未来在深度和广度上进一步拓宽合作的可能性。

### 3、引导供应商提升环保意识

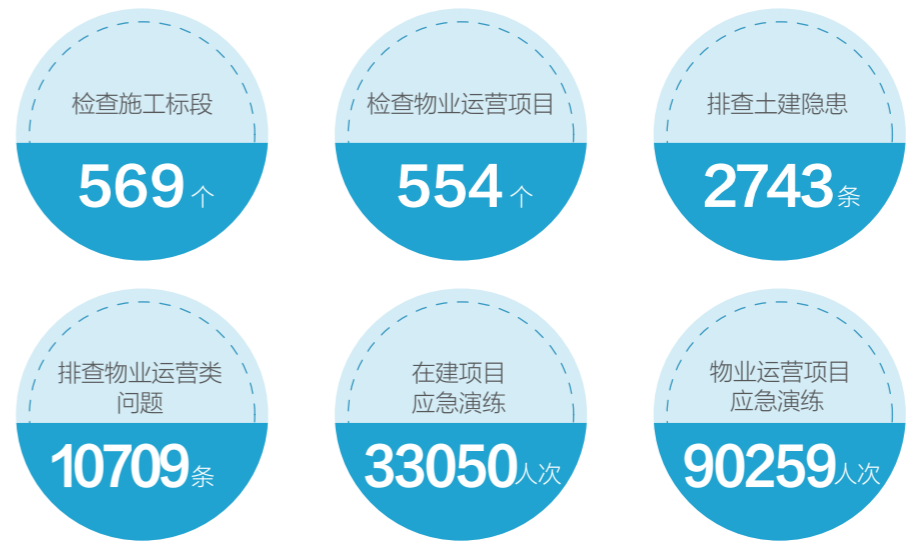
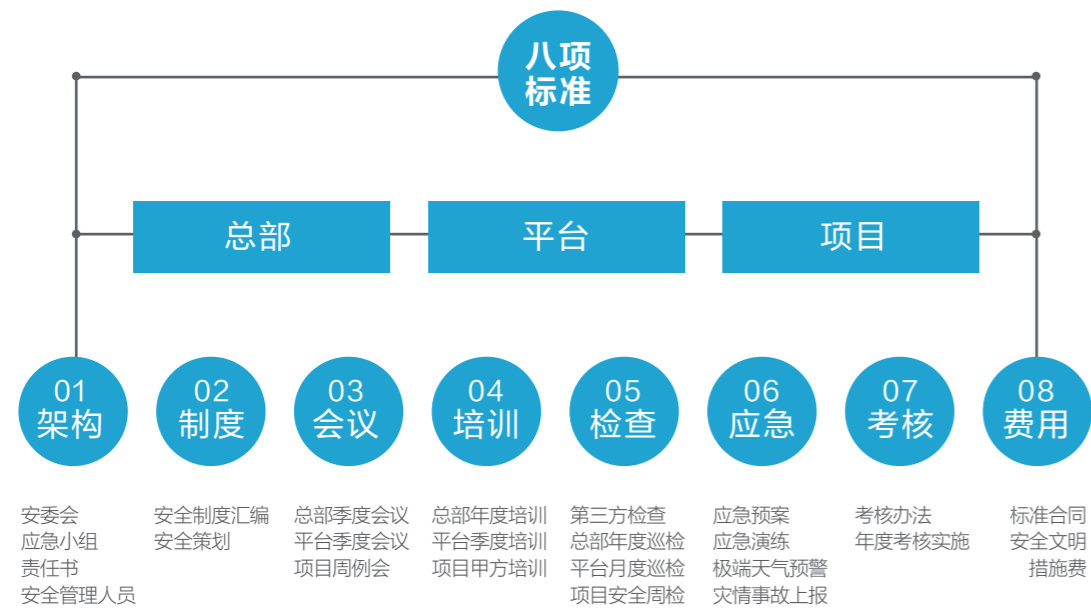
保障客户的健康居住环境始终是公司产品的重要要求。在生产加工环保方面，公司紧随市场潮流趋势的同时，公司逐步增加对环保产品的选用，减少选用生产、使用过程对环境 and 人体会产生不利影响的产品。例如，公司装修房室内选用的木制品，包括木地板、木门、橱柜、玄关柜、浴柜等，已将行业内普遍的环保等级要求进行升级，单位甲醛释放量较以往降低2倍。公司持续为业主的居住空间配置更利于健康的环保产品，也相应地引导着生产企业生产合格环保产品，提升供应商的环保意识。

## 六、安全生产经营

### 1、完善安全生产管理体系

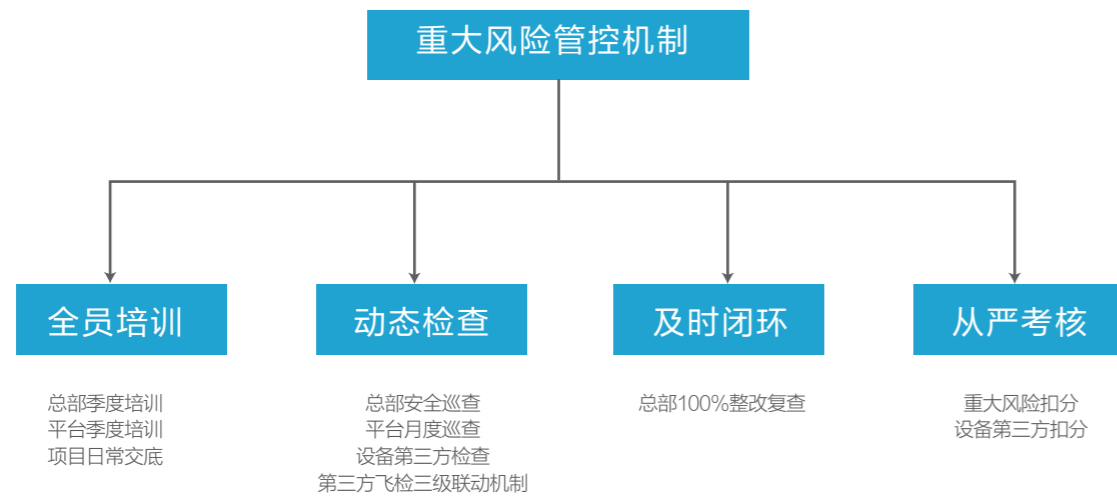
安全责任重于泰山，公司始终以人的安全为核心开展各项经营活动。公司明确了总部、平台、项目三级安全生产管理工作，规范各层级人员安全行为；同时制定安全生产“八项标准”管理要求，对安全架构、安全制度、安全会议、安全培训、安全检查、应急管理、安全考核及安全生产费用等要求进行详细说明，层层落实到项目一线，实现管理标准化、模块化。





## 2、项目重大风险源管控

公司通过全员培训、动态检查、及时闭环、从严考核，严格管控项目重大风险，全年未发生较大及以上安全事故。2019年，公司针对全国多个施工标段、物业运营项目开展安全检查，排查各类土建隐患及物业运营类问题，整改率100%；并组织全国在建项目、物业运营类项目应急演练，提前防控项目重大风险。



## 3、升级安全文化建设

2019年，公司举办了多项安全竞赛、评比活动，积极推动安全文化建设，强化“比学赶帮超”的良好安全管理氛围，使各项目在比较中找差距、在学习中同进步，也为公司安全管理的提升奠定了坚实的基础。

**丰富安全活动，强化安全意识**

不忘初心 安全至上 | 八项标准策划评比暨第五届安全竞赛圆满结束

安全生产，得之于严，失之于宽

“不忘初心、牢记使命”主题教育开展以来，为了实现“守初心、担使命、找差距、抓落实”的总要求，为了落实保利发展控股集团总经理刘平在“发展改革工作部署”中提出的“四个准备”中的“组织准备、人才准备、管理准备”，运营管理中心工程线于2019年8月30日，围绕“保利发展、安全至上”主题，举行了全国安全生产“八项标准”策划评比暨第五届安全竞赛活动。

B1队荣获总决赛一等奖

保利发展控股集团第五届安全知识竞赛 安全知识竞赛全员大合影



# 环境责任

深入贯彻绿色发展理念，有机结合绿化系统、装配式建筑、节能系统，持续推进绿色建筑，同时，将节能减排等环保新技术融入日常生产经营中，不断优化施工环境和办公环境。

## 04 环境 责任

THE SECOND CHAPTER

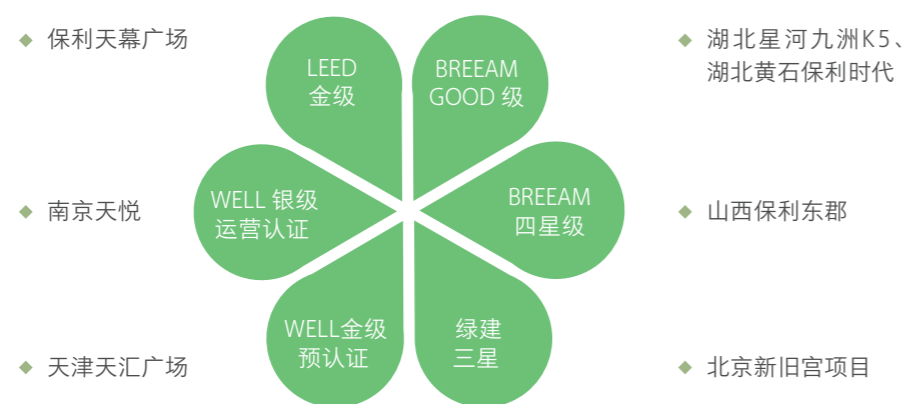




# 一、绿色建筑

公司重视绿色建筑、绿色社区的打造，2019年完成认证的国家绿色建筑项目39个，认证面积739万方；其中绿建三星设计标识1个，认证面积52.25万方；绿建二星设计标识14个，认证面积222.8万方。

2019年完成认证的国际级节能健康建筑项目6个，其中美国LEED金级预认证1个；英国BREEAM健康住宅认证GOOD级2个，四星级1个；美国WELL健康住宅银级运营认证1个，金级预认证1个。



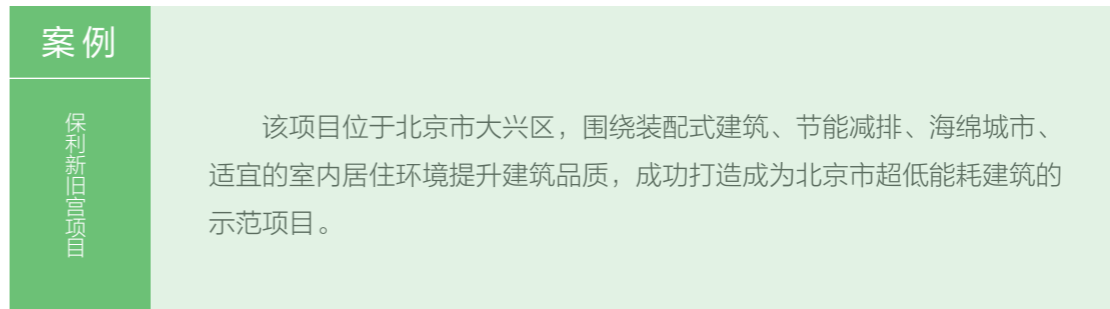
## 1、绿化系统



## 2、装配式建筑

公司积极响应新型城镇化发展要求，持续推进钢结构、混凝土等装配式建筑的应用，已在北京、上海、广东、辽宁、河北、江苏、浙江、湖北等多个省市的项目规划中应用装配式建筑技术，发展节能环保新产业、提高建筑安全水平。

## 3、建筑节能





项目主要采用的技术有：

## 01/ 装配化建筑措施

采用工业化生产预制构件构建，每栋楼的预制构件用量比例不低于60%。项目所有住户和配套公共建筑均采用土建与装修一体化设计，避免了装修二次施工造成的材料浪费。

装饰装修材料选用厚度不大于6mm的薄型陶瓷砖，用于卫生间的墙壁，同时采用易维护的技术措施，水、暖、电管线维修不破坏装饰面层的设计。

## 02/ 海绵城市实施情况

在场地上设置13250.51m<sup>2</sup>透水铺装，占硬质铺装的80.12%。

场地设置15171.15m<sup>2</sup>的下凹式绿地，占整个绿地面积的50.15%。

通过下凹绿地、透水铺装、树池、雨水调蓄池等低影响开发措施控制径流，场地年径流总量控制率达到85%以上。



## 03/ 节能减排措施

各楼各户外窗的可开启面积与房间地板面积比例进行计算，比例均大于1/15，具有良好的通风能力。

采用分体空调和多联机系统为冷源，多联机机组的能效指标为6.8，比标准能效要求提高了12%以上。采用真空燃气热水锅炉直接供热，燃气热水锅炉热效率为94%，比标准要求提高4个百分点。通过模拟计算，项目供暖、通风与空调系统能耗降低幅度为10.46%。

公共区域如楼梯间、门厅、地下停车场和室外夜景照明分别采用光感应、分区和定时的灯具节能控制措施。

太阳能热水的提供比例为70%。

## 04/ 节水措施

居住和公建项目全年非传统水源利用率为25.40%。非传统水源为市政中水，用于全部的冲厕用水、道路冲洗、绿化灌溉和车库冲洗用水。

## 05/ 绿色建筑综合指标成效：

节能水平：77.61%	绿地率：30%	地下面积比：57.28%	可循环材料比例：6.67%
预制装配率：60%	高强度钢筋比例：95.17%	非传统水源利用率：25.4%	年径流总量控制率：85%



新旧宫幼儿园低能耗示范建筑项目



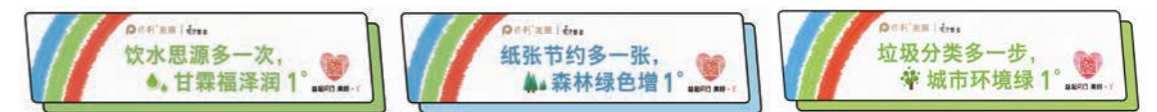
## 二、绿色施工

2019年，公司加大力度推动节能减排措施的实施，优化施工环境。在多数项目中广泛使用定型化、工具化防护措施，提升防护工具周转率；同时采用自动喷淋系统、覆盖绿化、LED节能照明、中水回收、建筑垃圾分类处理、空气能热水器、成品砂浆等措施实现有效节能减排。

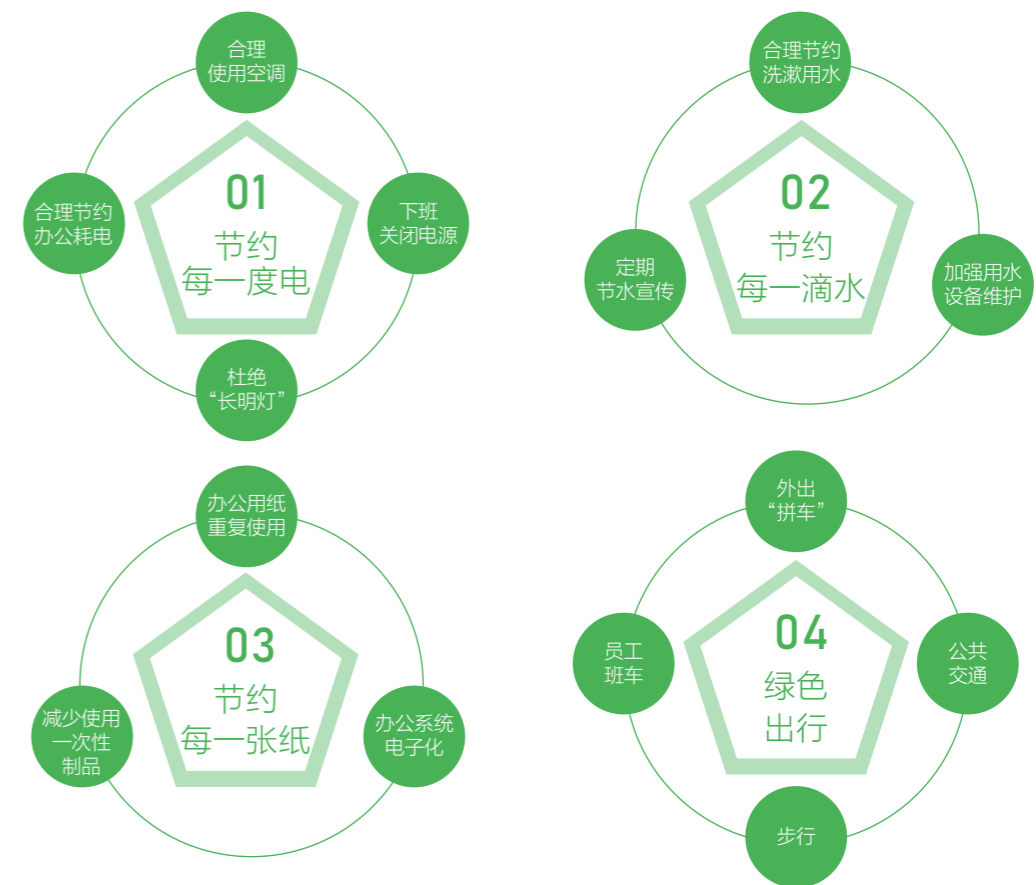


## 三、绿色办公

保利发展控股发起绿色办公活动，全国范围各区域公司纷纷响应，绿色公益从办公室做起，随手践行环保责任。



在日常的办公中，公司积极提倡绿色理念，号召每一位员工从身边小事做起，节约每一度电、每一滴水、每一张纸，坚持绿色出行，打造环境友好型办公环境。





## 四、绿色运营

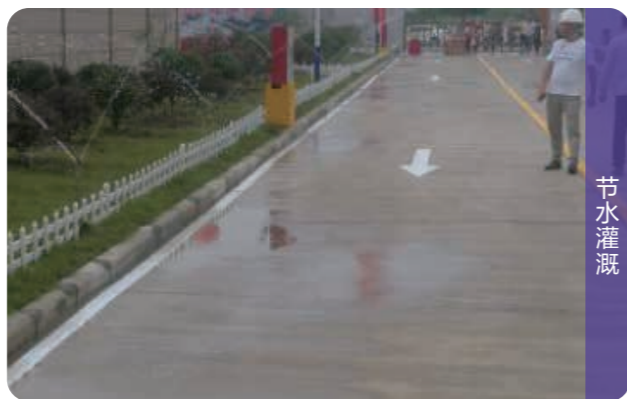
### 1、大力推进垃圾分类

公司积极在社区倡导大力倡导垃圾分类，发布《保利社区支持垃圾分类行动倡议书》，宣传垃圾分类知识及对于环境保护的重要意义，动员保利业主积极参与社区垃圾分类行动，从小抓起，创建绿色环保社区。



### 2、节水社区

为响应政府主管部门号召，发挥自身资源和管理优势，2019年全年多个区域积极创建申报节水型社区。例如，公司江苏区域的堂悦、西江月、罗兰春天和紫荆公馆四个典型项目的中水水泵及出水管道检修、雨水回收装置巡检保养等规范管理动作，通过常态化节能降耗过程管控，成功创建南京市“节水型”小区，打造了一批保利节水样板社区。



### 3、绿化行动

公司每年在各社区发动植树活动，参与人数累计超过3000人次。为创建新型社区的健康生活环境，培养社区居民的环保意识，公司在植树节前后进行大型的园区绿化补植工作，鼓励社区家庭积极参与。





# 展望



2020年注定是不平凡的一年，面对挑战与机遇，保利发展控股当以奋斗破局，以奋斗者姿态昂首迈进新征程，与各利益相关方齐心协力，共同创造对经济、社会、环境的综合价值，拼绘美好生活全景生态蓝图，让美好更好。

## 05 展望 THE SECOND CHAPTER





## 与股东同行，实现高质量稳健增长

打造不动产生态发展平台，在不动产投资开发主业，继续坚持刚性及改善性需求定位，加大城市群的聚焦和深耕力度，实现有质量的发展；积极延伸不动产产业链业务，提升专业公司市场化能力，把握行业快速发展机遇。

## 与客户同行，提升产品及服务品质

持续打造涵盖商品房、保障房、租赁住房等多元化住宅供应体系，实现居者有其屋；在严格把控产品及配套设施质量的基础上，深入挖掘客户服务需求，推动社区服务发展，为客户提供高品质、全链条、多方位的居住体验；响应社会服务专业化的号召，持续探讨社会+企业的治理模式，为社会提供更多优质服务。

## 与员工同行，提供广阔的成长平台

传承“文化为本，成长为先”的人才观，通过多元的培训驱动体系、畅通的职业发展通道、完善的薪酬福利体系、充分的员工爱心关怀，为员工搭建成长的阶梯，在实现公司发展的同时成就每一名保利人的职业梦想。

## 与社会同行，践行公益及环保责任

以务实创新的模式全面开展资金帮扶、就业扶贫、对口帮扶、消费扶贫等，做到“扶贫先扶志，扶贫必扶智”；依托和基金公益平台，投身艺术、教育公益慈善事业；重视打造集绿色建筑、绿色施工、绿色办公、绿色运营于一体的环保体系，将环保技术融入日常经营。



## 意见及反馈

关于本报告的意见，

请联系：[stock@polycn.com](mailto:stock@polycn.com)

更多企业社会责任报告，

请登录：

<http://www.polycn.com/social.aspx>





保利<sup>®</sup>发展控股