

# 目录

- 3 关于本报告
- 4 高管致辞
- 5 关于我们
- 9 专题：和者筑善 服务人民美好生活

01

## 发展力 保持稳健发展

- 13 公司治理
- 17 社会责任管理

03

## 环保力 夯实绿色根基

- 32 根植生态友好理念
- 33 开展绿色施工
- 36 践行绿色运营
- 38 绿色环境治理

05

## 引领力 带动合作共赢

- 46 打造负责任供应链
- 47 促进行业发展
- 47 深化伙伴关系

- 53 展望
- 54 附录
- 58 联系我们

02

## 竞争力 多元产品服务

- 21 多元产品体系
- 28 卓越质量管理
- 30 全周期客户服务

04

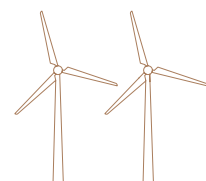
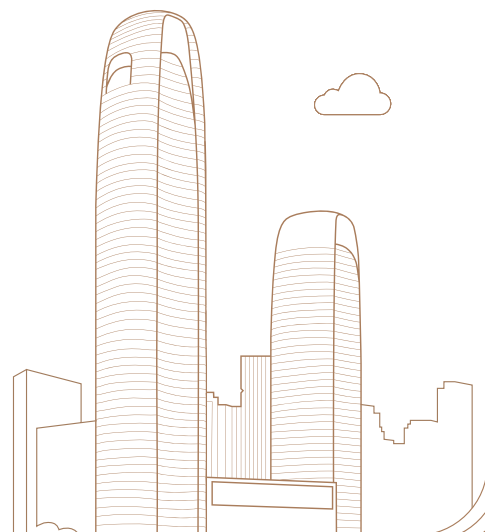
## 原动力 赋能员工发展

- 40 多元招聘与平等雇佣
- 41 人才培养与能力建设
- 43 职业安全与健康福祉
- 44 家庭平衡与身心关怀

06

## 同心力 谱写美好篇章

- 49 助力乡村振兴
- 51 促进社区发展



# 关于本报告

## 时间范围

2021年1月1日-2021年12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容合理延伸。

## 报告周期

本报告为年度报告。

## 称谓说明

在本报告中，除非文义另有所指，以下词语具有如下含义：

本公司、我们、保利发展控股	指	保利发展控股集团股份有限公司及各下属公司
保利物业	指	保利物业服务股份有限公司
富力公司	指	富力建设集团有限公司
商管公司	指	保利商业地产投资管理有限公司
酒管公司	指	保利酒店管理有限公司
创投公司	指	保利（横琴）创新产业投资管理有限公司
公寓公司	指	保利公寓管理有限公司
健投公司	指	保利（广州）健康产业投资有限公司
国贸公司	指	广州市保利国贸投资有限公司
锦汉公司	指	广州市保利锦汉展览有限公司
和乐教育	指	珠海和乐教育有限公司
文旅公司	指	保利（重庆）文化旅游产业发展管理有限公司
信保基金	指	信保（天津）股权投资基金管理有限公司
保利资本	指	保利（横琴）资本管理有限公司
太平保利	指	太平保利投资管理有限公司

## 报告承诺

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，对内容的真实性、准确性和完整性负责。

## 数据说明

本报告引用的财务数据以年度财务报告数据为准，其他数据来自公司内部统计。

## 参考标准

本报告主要参照国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南基础框架（CASS-CSR4.0）》、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》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（ESG指引）、《全球报告倡议组织可持续发展报告标准》（GRI Standards）以及《SDGs（联合国可持续发展目标）企业行动指南》（SDG Compass）等相关报告标准进行编制。

## 报告获取

您可以登录保利发展控股官方网站 <http://www.polycn.com/social.html>，在线浏览或下载本报告。

## 高管致辞

2021 年，是具有里程碑意义的一年。我们共同见证了中国打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标。我们也见证了中国开启全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军的新征程。与国家发展同频、与时代进步共振、与美好生活同行，一直是激励我们不断前进的坚定动力。

在高质量发展的新时代背景下，我们积极融入新发展格局，以优异成绩书写“十四五”的精彩开局；我们不忘“保国利民”的初心，坚守央企责任使命，与更多人共享发展成果：

**坚持稳健经营，不断加强自身可持续发展能力。**在紧跟国家战略方向的同时，我们深刻洞察行业发展趋势，秉承稳健可持续发展理念，保持健康的资产结构，不断提升抗风险能力，三项财务指标全部达标位居“绿档”。2021 年，我们首次入选央企 ESG·50 先锋指数、恒生 A 股可持续发展企业基准指数，可持续发展能力获得专业机构与资本市场认可。

**以客户为中心，提供更高品质的产品和服务。**立足人民群众对居住品质的需求，我们延续无 Well 不至的产品理念，以更健康、更高标准的产品和更有温度的服务，满足人民更美好的居住愿望。我们协同推进区域协调发展和新型城镇化，推动城市更新步入新赛道。截至



2021 年末，我们共参与及跟进城市更新项目超 130 个，涉及改造户数 11 万户，激发城市发展新动能，让美好得以延续。

**贯彻绿色发展理念，积极响应国家“双碳”目标。**我们致力于创造自然、建筑、人文交融的和谐人居生活，推动绿色建筑设计研发，推广绿色施工和绿色运营，在业务全流程践行低碳环保理念。2021 年，我们完成认证的国家绿色建筑项目 41 个，认证面积超 780 万平方米；全年超 1,100 万平方米新开工项目使用了装配式建筑。

**稳就业、焕发新活力，促进员工全面发展。**面对房地产行业增速放缓以及新冠肺炎疫情带来的不确定性，我们以创造就业、稳就业为担当，坚持与员工共享价值的理念，切实保护员工合法权益。我们营造公平透明、多元共融和民主幸福的工作氛围，以“向上、向心、向善”的核心价值观构筑保利人的价值禀赋和精神追求，让 6 万多名在岗员工收获成长与发展。

**践行央企担当，推动行业上下游发展。**我们致力于发挥国有经济在行业中的战略支撑作用，持续发力多元业务协同发展，不断拓展上下游产业布局；我们通过搭建“阳光招采平台”，完善供应商评估工作，使招投标管理更加规范化、可视化和透明化；通过参与装配式建筑、房屋租赁、养老服务等多项行业标准制定，推动行业的健康高质量发展。

**坚守保国利民初心，为美好生活赋能。**我们坚定执行中央“房住不炒、租购并举”的政策，以百姓安居为己任，积极发展保障性租赁住房、拓展公寓业务。截至 2021 年末，累计开发保障性住房项目 172 个（含配建保障性住房的项目），总建筑面积超 900 万平方米。我们践行央企责任，凝聚向善力量，坚守抗疫一线、参与抗洪救灾、响应乡村振兴、助力共同富裕、打造具有鲜明特色的保利公益模式，携手社会各界共同打造美好生活。

我们从军中走来，在改革开放的浪潮中踔厉奋进，在市场经济的土壤中发展壮大。2022 年是党的二十大召开之年，也是我们迈入“三十而立”之年。我们将坚守“积厚成器，迈向卓越”的长远目标，不断夯实“稳”的底盘，积蓄“进”的后劲，用担当诠释初心，以实干践行使命，深情温暖每一座城、每一个家、每一颗心。在未来的征途里，期望与你共赴发展，让美好生活更美好！



# 关于我们

## 公司概况

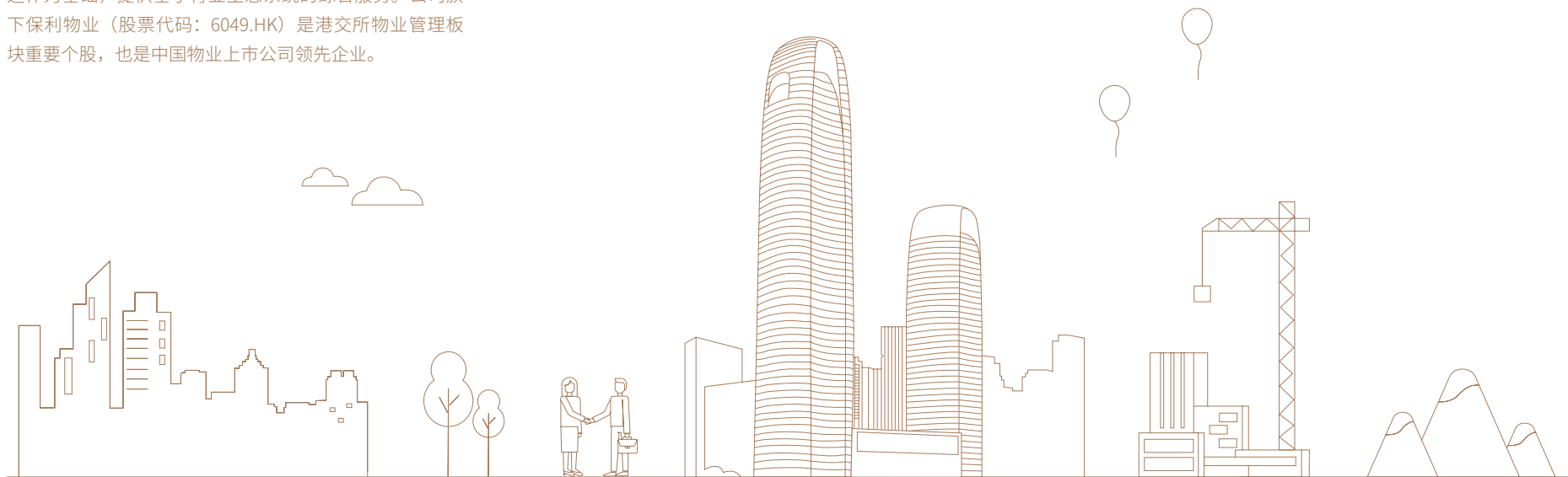
保利发展控股集团股份有限公司（公司简称：保利发展控股，股票代码：600048.SH）成立于 1992 年，是《财富》“世界 500 强”中国保利集团有限公司控股的大型央企地产上市公司。公司于 2006 年在上海证券交易所上市，2018 年被纳入 MSCI 指数、道琼斯标普全球基准指数，目前是上证 50 指数唯一房地产股。

保利发展控股奉行“和者筑善”的品牌理念及“让美好生活更美好”的企业使命，致力于“打造具有卓越竞争力的不动产生态平台”，以不动产投资开发、资产运营、资本运作为基础，提供基于行业生态系统的综合服务。公司旗下保利物业（股票代码：6049.HK）是港交所物业管理板块重要个股，也是中国物业上市公司领先企业。

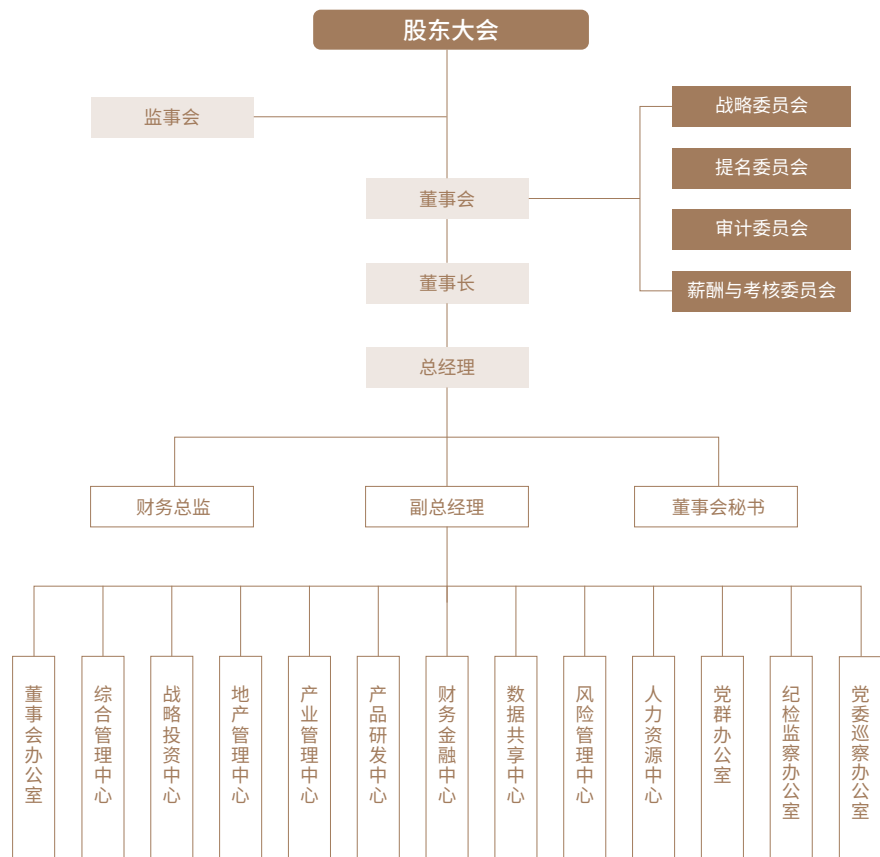
### 关键绩效

保利发展控股自 2015 年起连续 **6** 年位列福布斯企业榜世界 500 强，2021 年位居榜单第 **201** 位，同时入选**央企 ESG·先锋 50 指数**和**恒生 A 股可持续发展企业基准指数**

2021 年末，公司品牌价值 **1,349** 亿元，连续 **12** 年蝉联“中国房地产行业领导公司品牌”



# 组织架构



## 董事会

董 事 长：刘平

董 事：陈关中、周东利、胡在新、赵子高、邢怡

独立董事：朱征夫、李非、戴德明



## 监事会

监事会主席：孔峻峰

监 事：龚健、郭猛超

## 战略委员会

召 集 人：刘平

委 员：陈关中、周东利、  
邢怡、李非

## 提名委员会

召 集 人：朱征夫

委 员：刘平、赵子高、  
李非、戴德明

## 审计委员会

召 集 人：戴德明

委 员：陈关中、胡在新、  
朱征夫、李非

## 薪酬与考核委员会

召 集 人：李非

委 员：朱征夫、戴德明

# 业务布局

保利发展控股致力于“打造具有卓越竞争力的不动产生态平台”，以不动产投资开发为原点，立体延展“不动产生态”，通过人才、资本、科技、信息的链接，以不动产投资开发、资产运营、资本运作为基础，提供基于行业生态系统的综合服务。公司已形成以不动产投资开发为主，美好生活服务、产业金融等业务集群共进的板块布局。

## 不动产投资开发

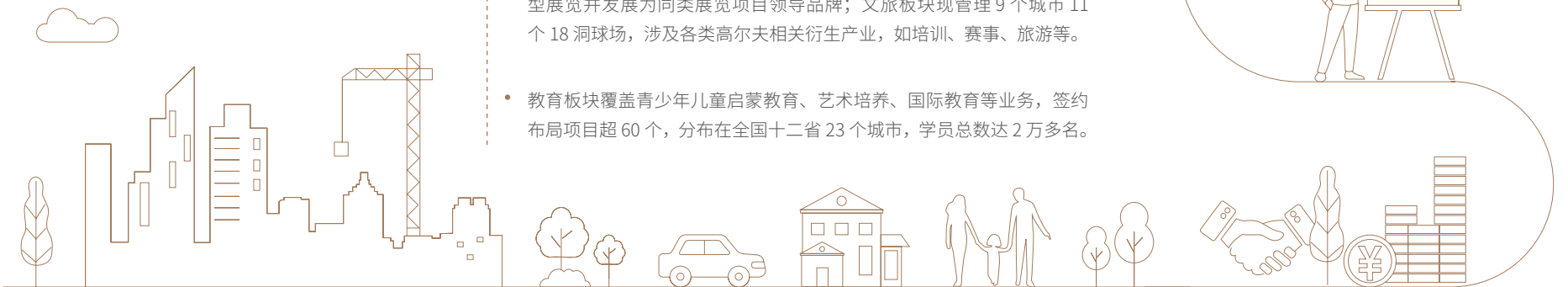
- 保利发展控股坚持以不动产投资开发为主业方向，业务遍布国内外一百多个城市，签约销售规模连续 13 年稳居行业前五，央企第一。2021 年，公司实现房地产签约销售金额 5,349 亿元，位居行业第四，保持央企第一。

## 美好生活服务

- 通过延展不动产的全产业链，从客户与社区需求出发，在物业、商业板块（购物中心和酒店等）、公寓、养老、会展、文旅、教育等多个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。
- 物业板块已于香港联交所主板上市，截至 2021 年末，保利物业已经进驻全国 29 个省、自治区与直辖市的 196 个城市；在管项目总面积约 4.7 亿平方米，在管项目总数 1,786 个。
- 商业板块：  
购物中心在营项目 35 个，筹备购物中心项目 27 个，荣获“2021 年度中国商业地产公司品牌价值排名第 7 位”等行业荣誉；  
酒店在营项目 20 个，荣任第七届世界军人运动会、第十四届全国运动会住宿服务独家运营商。
- 公寓板块在管已开业公寓项目 43 个；养老板块发展“三位一体”养老战略模式，在营机构养老及社区养老项目累计 14 家，总床位数 2,433 张。
- 会展板块举办展览面积每年累计超过 23 万平方米，已成功举办多届大型展览并发展为同类展览项目领导品牌；文旅板块现管理 9 个城市 11 个 18 洞球场，涉及各类高尔夫相关衍生产业，如培训、赛事、旅游等。
- 教育板块覆盖青少年儿童启蒙教育、艺术培养、国际教育等业务，签约布局项目超 60 个，分布在全国十二省 23 个城市，学员总数达 2 万多名。

## 产业金融服务

- 以产融结合为经营理念，致力于在产业基金、资产证券化、创新型产业孵化与资本运作上，实现产融结合的新型行业生态。已荣获“2021 中国房地产基金优秀品牌企业”“2021 中国房地产基金综合能力优秀企业”等奖项。



# 责任荣誉

奖项名称	颁发机构
<b>公司治理类</b>	
国有重点企业管理标杆创建行动“标杆企业”	国务院国有资产监督管理委员会
国有企业公司治理示范企业	国务院国有资产监督管理委员会
第十六届中国上市公司董事会“金圆桌奖”最佳董事会	董事会杂志
年度公司治理责任先锋企业	国际金融报
第十五届中国上市公司价值评选“主板上市公司价值 100 强”	证券时报
<b>社会责任类</b>	
第十五届中国上市公司价值评选“A 股上市公司社会责任奖”	证券时报
2021 年责任金牛奖之责任品牌奖	中国社会责任百人论坛
房地产企业公益发展指数排名前十	中国社会责任百人论坛
2020-2021 中国房地产年度社会责任感企业	中国房地产 TOP10 研究组
<b>公司经营类</b>	
2021 年中国上市房企 TOP4	亿翰智库
第十八届（2021）蓝筹年会盈利能力十强企业	经济观察报
第十八届（2021）蓝筹年会综合实力十强企业	经济观察报
2021 品牌价值典范企业	经济观察报
蓝筹百强企业	经济观察报
中国房地产行业领导公司品牌 TOP3	中国房地产 TOP10 研究组
2021 中国房地产百强企业综合实力、融资实力、规模性、稳健性、盈利性 TOP10	中国房地产 TOP10 研究组

奖项名称	颁发机构
2021 年中国房地产阳光采购标杆开发商	明源云采购
2021 中国物业服务专业化运营领先品牌企业	中国房地产 TOP10 研究组
中国房地产策划代理百强企业 TOP3	中国房地产 TOP10 研究组
2021 中国养老机构运营表现 TOP3	观点指数研究院
2021 中国房地产基金优秀品牌企业	中国房地产 TOP10 研究组
2021 中国房地产基金综合能力优秀企业	中国房地产 TOP10 研究组
2021 年中国最受创业者欢迎创业投资机构 TOP100	“36 氪”
<b>绿色建筑类</b>	
美国 LEED 金级预认证	美国绿色建筑协会
2021 中国绿色地产（央）国企 TOP10	中国投资协会
2021 年度中国地产上市公司“六力评价”绿色发展奖	金融界
<b>人力资源管理类</b>	
2021 中国年度最佳雇主	智联招聘联合北京大学社会调查研究中心、中国劳动经济学会、哈佛商业评论等
2021 年中国房地产最佳雇主企业	亿翰智库
2021 雇主品牌经营典范	用友大易、中国数字化人力资源协会
2021 中国房地产大学生雇主首选品牌	中国房地产协会、中国建设教育协会
2021 广东年度非凡雇主	猎聘
2021 中国房地产企业人力资本价值 TOP2	易居克而瑞人力资本测评中心
2021 中国房企雇主品牌影响力 50 企业	易居克而瑞人力资本测评中心

# 和者筑善 服务人民美好生活



保利发展控股将“和者筑善”作为公司品牌理念，在创造美好生活的道路上与利益相关方同行，筑牢疫情防线，参与城市共建，探索公共服务、养老、教育等社区治理新模式，多角度、多层次、多维度服务人民美好生活。

## 精准筑牢疫情防线



2021年新冠疫情防控进入常态化，国内疫情呈现零星散发与局部聚集性交织态势。保利发展控股毫不松懈，以极强的组织能力和服务能力，协助政府在抗疫中发挥积极作用。

2021年5月，广东省部分地区疫情反弹，保利发展控股组织成立抗疫志愿者突击队，协助开展大规模核酸检测工作，全力守护广州、佛山地区抗疫防线。旗下广东公司火速成立跑腿团队，让7个项目2,230户业主无忧居家。

成都防疫期间，保利发展控股下属公司发起“爱心送菜活动”，将1,000余份爱心

蔬菜送到每户业主家中，同时启动“社区菜篮子工程”，满足业主封控期间生活所需。

年末新冠疫情再度席卷西安，保利发展控股第一时间启动全业态应急预案。公司安排734名在岗员工，迅速消杀面积近80余万平方米，为隔离业主送菜2,805次，协助完成社区内全员核酸检测工作，在西安封城的日夜中铸就社区疫情防控的坚固城墙。

2022年初，面对武汉疫情多点位散发，保利发展控股为隔离业主免费送上小龙虾、热干面，还派出专门人员帮助接收外卖、药品等，用心做好后勤生活，用情保障人民日常生活。

在抗疫战线，保利发展控股坚持保障广大业主、社会公众和每一名员工的安全。公司紧扣“保国利民”职责统筹推进各业务板块协同作战、联防联控，精准筑

牢疫情防线，坚持统筹推进疫情防控和复工复产，为维护社会秩序、推动社会经济稳定发展贡献保利力量。

### 防疫常态化管理不放松

公司防疫措施有效完善，采取疫情常态化防控、公共场所无死角消杀等科学、全面防疫手段，确保广大业主的安全。

### 为一线防疫工作捐赠物资

组织下属企业采购生活物资、防疫物资，助力一线人员打赢疫情防控阻击战。

### 周密部署保障员工复工复产

实施分级分类防控举措，进行全员疫情防控提醒，开展系列摸查及防控动作，线上密切监控疫情动态，线下严控公务来访，保障生产经营有序进行。



保利发展控股员工支援抗疫一线

## 积极参与城市共建



保利发展控股一直本着“改善民生、更新城市、美化生活”的责任感，主动承担城市共建责任，深度参与城市更新项目，与城市发展同频共振，努力激发城市活力，致力于促进城市功能优化与高质量发展。

公司已形成“一站式”解决方案，将多种城市功能集中于同一空间，实现“产业+城市+人居”有机融合，推动城市有机更新。同时，充分考虑棕地修复与利用，村落文化的传承，注重原有建筑物修缮，将传统人文气息和现代化社区改造在城市更新中巧妙融合。

截至 2021 年底，保利发展控股共参与及跟进城市更新项目超 130 个，涉及 25 个城市，已为超 10 万户人民群众带来美好新生活，相继在广州、深圳、郑州、西安、武汉等地打造城市更新标杆项目。

在青岛市双桃安置房建设项目中，保利发展控股与专业土壤修复公司联手定制土壤修复方案。公司将染料厂用地中受有机物污染土壤采取化学氧化技术原位修复，利用抽出处理技术对地下水进行修复，并采用异地山体恢复技术，大量回填土方，对此前因采石作业被破坏山体进行补偿性修复。公司多措并举，为如何将城市棕地转换为住宅项目提供了参考范本。



在广州，保利发展控股积极响应市政府十四五时期“通过城市更新项目扩大保障性租赁住房供应”号召，发挥自身优势，将废旧工厂改造成为安居、安全、有活力的长租公寓社区，解决城市新市民住房困难问题。

广州坦尾项目就是“工改租”的优秀案例。该项目改造对象是工业园区内闲置多年的厂房，改造前厂房外观极为不佳，内部更是呈毛坯状态，建筑废品等堆满室内各处。

公寓公司将“活化限制资源”“减少对原始结构拆改”“解决建筑自身采光不足”等需求融入设计环节，使破旧的厂房摇身一变成为城市“新主人”梦想的始发地。

经过多年深耕，保利发展控股的城市更新业务规模处于行业前列。在城市片区更新中积极配合政府策略，坚持“留改拆”并举，以保留利用提升为主，加强修缮改造，减少对生态环境负面影响，增强城市活力，为城市面貌改善、社区经济提升作出贡献。



● 广州坦尾项目改造前



● 广州坦尾项目改造后



## 助力社会治理创新



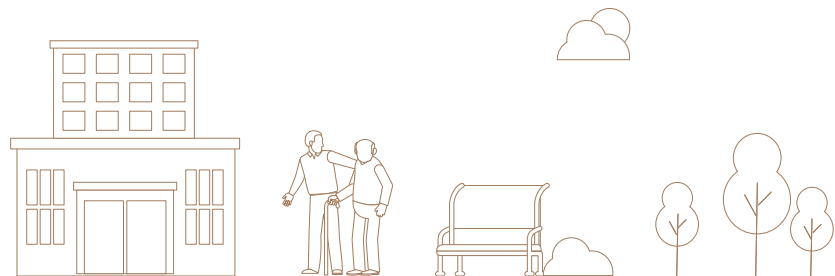
保利发展控股大力支持和参与城市公共服务、建设现代美好城市人居，聚焦大众日常生活，提供物业、养老、教育等多元生活服务支持，与利益相关方共融共建，共同探索社区治理新模式。

在社区公共服务方面，保利物业打造“星火街区”，协同政府开展基层社会治理，通过“党建+网格”体系化运营，形成“星火站-星火连-星火哨兵”体系，将精细化服务覆盖到每一个星火街区，开辟了一条可复制的红色物业之路。例如在孤山镇服务工作中，保利物业通过党建联建共建机制，定期开展三方联席会议，聚焦居民关注的核心环境问题进行改善。同时，保

利物业成立星火服务队为贫困家庭、独居老人带去慰问关怀，建立星火驿站，及时为群众提供服务，并通过全域化服务管理模式有效解决了服务治理“疑难杂症”。



◎ 星火服务队为贫困家庭送温暖



在积极应对人口老龄化方面，健投公司依托旗下自营养老机构，将专业照护服务延伸至长者家中，为失能失智、半失能等需要照护服务的长者上门提供专业的养老服务。为居家养老的长者提供高质量、高水准的养老照护服务，惠及近3万名长者，高度彰显“保利养老服务水准”。



◎ 健投公司为老人提供看护服务

在心系民族教育振兴方面，和乐教育作为青少年儿童一站式综合素质教育平台，发挥公益性作用，满足青少年儿童及社会对美好生活的需要。2021年，和乐教育唐山青少年宫累计服务青少年70万余人次，其中公益课堂向社会提供8个系列41节线上

公益课程，参与人数达1万余人；开展少先队活动（爱党爱国主义教育）12场次；开展32场线下公益活动，覆盖人数达3万余人；免费向青少年提供运动场地服务60余次。



◎ “开学有礼 锦囊相助”活动



◎ “唐山非遗文化传承”大师讲堂活动



# 发展力 保持稳健发展

保利发展控股稳健经营，合规经营，积极开展廉洁教育，畅通举报机制，对公司发展过程中的风险进行识别和管控，同时，与利益相关方共享发展成果，积极承担社会责任，推动经济、环境、社会和谐与可持续发展。

## 关注

- 风险管理及内部控制
- 合规运营
- 廉洁建设
- 利益相关方沟通
- 政策响应
- 保护知识产权

## 行动

- 优化法人治理制度
- 规划廉洁制度，开展廉洁教育
- 设立健全的举报制度
- 设立风险管控制度
- 设立知识产权保护制度
- 建立社会责任体系

## 绩效

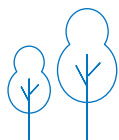
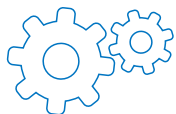
- 连续第八年取得上海证券交易所信息披露评价 **A** 级，位居市场前列
- 公司市值涨幅领先房地产行业指数 **17** 个百分点
- 获选进入 **央企 ESG 先锋·50 指数**、**恒生 A 股可持续发展企业基准指数等重要指数**
- 公司总部廉洁教育培训参与人数达 **710** 人次，子公司开展廉洁培训教育 **200** 余次，实现全员覆盖
- 公司进一步细化巡察工作清单，将巡察项目进一步分解细化为 **14** 个“二级指标”、**30** 个“三级指标”与 **110** 个检查要点

## 响应的联合国可持续发展目标

8 体面工作和经济增长



16 和平、正义与强大机构



# 公司治理

## 公司治理体系

### 治理结构

保利发展控股依据《公司法》等相关法律和中国证监会、上海证券交易所的相关规定，构建了股东大会、董事会及专门委员会、监事会和经营层分级决策、分级执行的法人治理结构，制定了符合公司发展要求的各项规章制度，用规范的治理体系保障公司持续、稳健地发展。



公司股东大会享有法律法规和公司章程规定的决策权利，依法行使公司重大事项的决定权，审议通过公司年度财务决算、投资计划、利润分配、债券类融资等重大事项。



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。

### 制度优化

2021 年，根据国务院、证监会对开展上市公司治理专项行动的有关要求，公司对照自查清单就组织机构、控股股东、内部控制等七大重点模块进行全面自查，并提出整改落实方案，有序推进落实，夯实公司高质量发展基础。

在《证券法》等法规修订及专项行动实施背景下，公司结合实际发展需要，全面梳理法人治理制度，完成了《公司章程》《董事会议事规则》《关联交易决策制度》《内幕信息及知情人管理制度》等法人治理制度修订，在满足制度合规性的前提下，持续提升可行性。

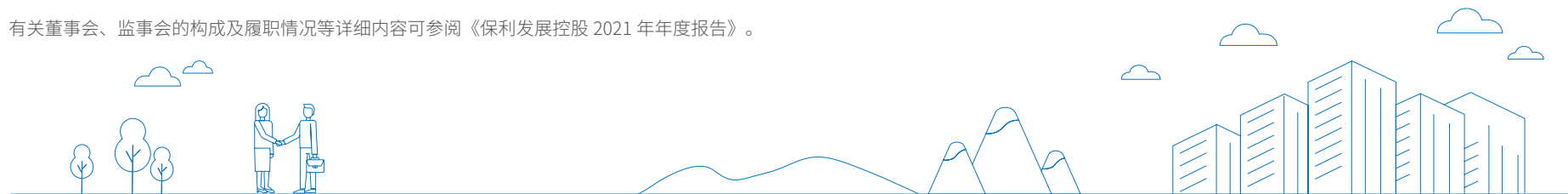


公司董事会共 9 名董事，其中 3 名独立董事。董事会对股东大会负责，依法行使企业的经营管理权。董事会下设战略委员会、提名委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会四个专门委员会，以充分发挥独立董事的专业指导和监督作用。



公司经营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。

有关董事会、监事会的构成及履职情况等详细内容可参阅《保利发展控股 2021 年年度报告》。



## 合规经营

### 规范廉洁制度

保利发展控股下发《子公司纪委工作报告实施办法》，完善纪检工作机制，每年开展政治生态评估和政治画像，制定下发《综合监督工作实施方案》，明确综合监督的组织领导、职责分工和工作机制，进一步唤醒监督意识、转变监督观念。公司整合审计、财管、战投、人力等业务职能监督力量，着力加强线索互通、成果共享、措施互补，构建完善党委统一领导、纪委牵头组织、业务职能部门分工负责的“大监督”格局。

#### 在公司法人治理层面

保利发展控股已根据《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》相关要求制定了相应的规章制度，保利发展党委书记、董事长、总经理为落实本规定的主要责任人。

#### 在干部人事管理层面

保利发展控股目前已经形成了以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，建立了系统的职务消费制度和领导干部从业承诺制度，拥有完善的领导干部薪酬管理制度和对应的激励和约束机制。

#### 在监督考核层面

保利发展控股依法开展各类审计和巡察监督，并将廉洁从业情况作为对企业领导干部考察、考核的重要内容和任免的重要依据。

#### 关键绩效

2021 年

公司进一步细化巡察工作清单，将巡察项目进一步分解细化为 **14 个“二级指标”**、**30 个“三级指标”** 与 **110 个检查要点**。

### 开展廉洁教育



2021 年，公司召开全系统警示教育大会，让广大党员干部在以案示警中受警醒、明法纪，在以案促改中**强整改促提升**



利用供方管理专员培训、百帅培训、新员工培训、集体任前谈话等场合讲授专题廉洁党课，开展警示教育



连续十年开展党风廉政宣传教育月活动，不断丰富廉洁教育形式，组织 3800 余名干部开展专题研讨测试、观看国资委典型案例警示教育片，引导党员干部知敬畏、存戒惧、守底线



● 廉洁教育


### 关键绩效

2021 年

- 公司各级召开党风廉政建设与警示教育工作会议共 **50** 余次。
- 公司总部廉洁教育培训参与者达 **710** 人次。
- 子公司开展廉洁培训教育 **200** 余次，实现全员覆盖。
- 公司全年开展日常廉洁提醒谈话 **21,360** 人次。
- 对子公司主要负责人、纪委书记开展“一对一”任前谈话 **11** 人次。
- 子公司开展干部任前谈话 **1,354** 次，实现了系统内干部任前廉洁谈话的全覆盖。

## 健全举报机制

保利发展控股设立信访举报制度，并开通信访举报电话与邮箱。《纪检监察信访工作办法》中对来信来电的举报渠道、信访件接收处理方式作出了明确规定。该办法还规定纪检监察部门及工作人员应严格执行信访举报工作保密制度，对举报人的信息及举报内容严格保密，将举报材料列入密件管理。若后续有宣传报道或奖励，除征得举报人同意和授权外，不得公开其信息。



**信访举报电话**  
020-89898989-6728



**信访举报邮箱**  
jiancha@polycn.com

 信访举报电话与邮箱



### 信访举报工作 保密制度

- 对举报人的姓名、工作单位、家庭住址等有关情况及举报的内容必须严格保密，举报材料列入密件管理
- 严禁将举报材料转给被检举、控告的单位和个人
- 接受举报人举报或向举报人核查情况时，应当在做好保密事项的情况下进行
- 宣传报道和对举报有功人员的奖励，除征得举报人的同意外，不得公开其姓名和工作单位
- 对打击报复或者指使他人打击报复举报人及其近亲属的，依纪依规给予处分
- 对人民检察院移送的单位负责人利用职权或者影响打击报复的相关证据等材料依照有关规定核查，确实的依照有关规定给予组织处理或者纪律处分

## 风险管控

### 风险管理系统

保利发展控股董事会落实风险识别、预防、管控等职能，将风险管控目标融入公司战略中，同时负责公司风险管理体系的监管效果。

公司先后下发《审计整改管理办法》《房地产开发风险防控指南》等指引，搭建从风险前期预警到审计监督整改的闭环管理，促进内控、审计在提升企业管理水平中的作用发挥，有效控制风险。

### 内控管理

公司聚焦管理精益，开展第六年内控管理评审。公司通过深入思考实现卓越、精益管理、内控体系三者关系，从关注效率延伸至效能效益，从关注合规动作下沉至内控管理末梢的“最后一公里”，从关注地产主业扩展至其他相关产业。

公司坚持对标一流找差距，引导体系赋能相关产业公司发展力。公司基于市场力、管控力、专业力“三位一体”的发展力评价模型，对富力公司、商管公司、重工院等公司的 38 个管控模块，提出 90 项对标差距，指导制定专项提升方案，赋能发展力。公司开展保利资本和信保基金两家金融公司内控提升，按照“三覆盖”原则，下沉实际项目，从合规、安全、廉洁、精益四维度对项目全生命周期环节逐一检查，以评促建，提升合规水平和防风险能力。

#### 关键绩效

2021 年

公司升级多维评价数据库 V6.0，增设 **132** 条相关产业公司协同子库，设计 **126** 条经营责任检查点，检查 **32** 家子公司、**10.4** 万个内控标准动作，基于 **227** 份主要子公司管理层问卷进行相关产业公司协调诊断，不断夯实内控根基，释放效能。

### 知识产权保护

保利发展控股一贯重视对知识产权的保护，严格遵守《商标法》《著作权法》《专利法》等法律法规，制定并执行《知识产权目标及经费管理程序》《知识产权管理制度》《知识产权风险防范制度》等内部制度。



公司通过完善商标注册、软件著作权登记、专利申请管理，提升知识产权保护力度，并积极采取商标监测、诉讼维权等方式维护自身合法权益。



公司也充分尊重合作方的知识产权，支持公平竞争，其中多家相关产业公司建立了知识产权管理体系，每年通过第三方监督审核，尽力维护合作方和自身的合法权益不受侵害。



# 社会责任管理

## 社会责任管理策略

保利发展控股将经济发展、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，我们始终将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。我们承担满足人民美好生活需求的责任与使命，通过携手股东、员工、供应商等相关方共同成长，实现企业和利益相关方的和谐共生。

## 社会责任管理体系

保利发展控股持续完善社会责任管理工作，加强董事会、管理层对社会责任工作的参与，形成由上而下的社会责任文化。

公司已形成董事会、社会责任工作组、各职能部门、一线实践单位等构成的社会责任管治体系，有效落实社会责任管理。



### 董事会

作为社会责任管理的最高决策机构，承担社会责任工作的整体责任，负责审议及批准公司的社会责任年度报告。



### 社会责任工作组

由总经理统筹规划，董事会秘书协调，负责落实董事会社会责任管治策略、统筹社会责任管理目标、审阅内部相关方针政策，对社会责任报告进行初审并提交公司董事会审议。



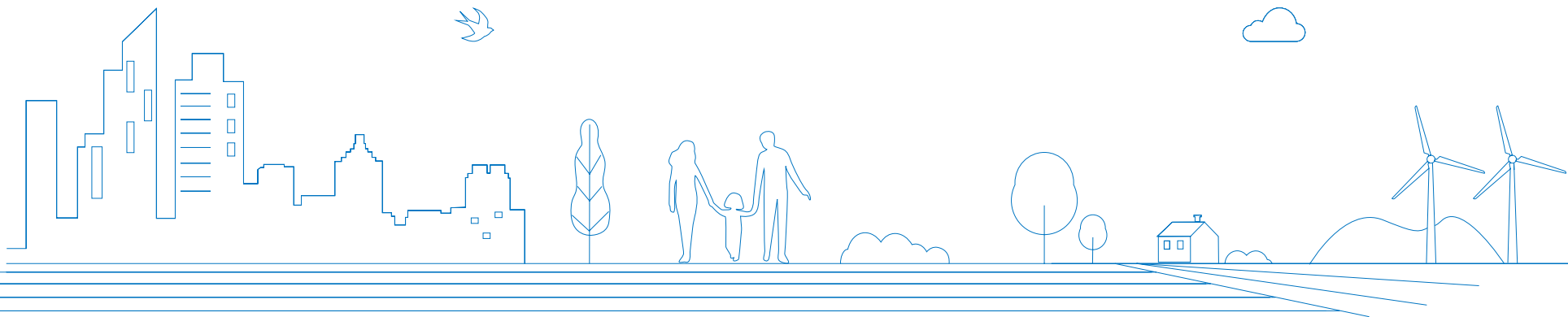
### 职能部门

由相关职能中心 / 部门负责人构成，负责根据社会责任管理目标分解年度工作内容、编制公司的企业社会责任报告。



### 一线实践单位

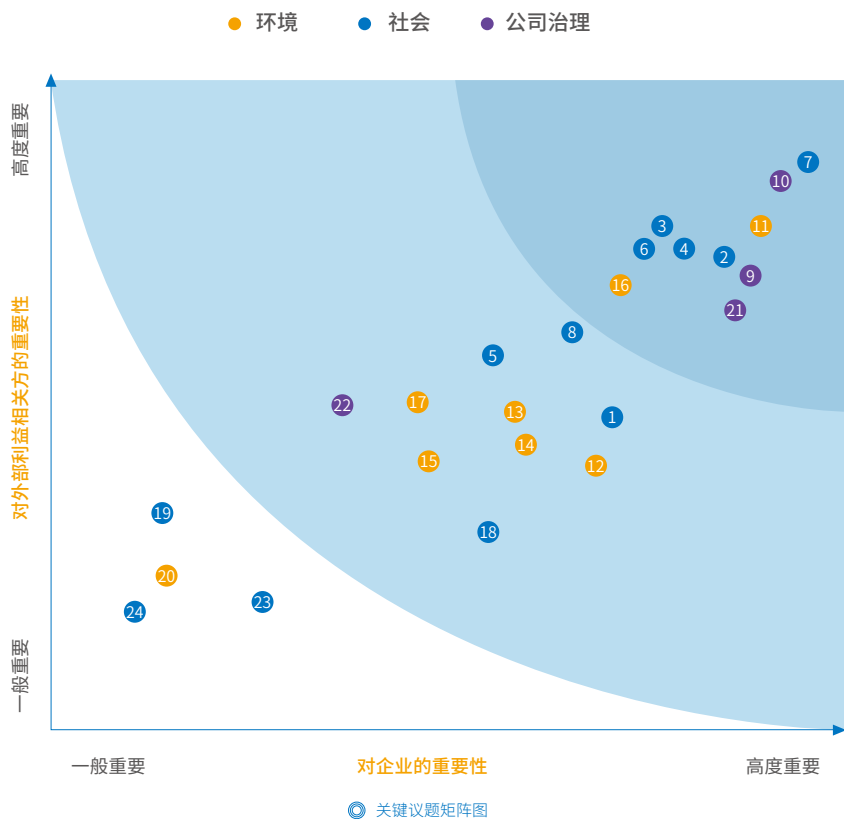
负责落实执行社会责任日常管理，履行企业环境、社会、公司治理相关责任。





## 关键议题管理

为了更深入地了解利益相关方的期望与诉求，保利发展控股开展了利益相关方问卷调查，调研覆盖各利益相关方共 7,744 人。根据调研结果，公司从“对企业的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度，对 24 个议题进行了优先级排序，其中筛选出了 10 个高度重要议题。



重要性	议题号	议题名称	议题总排名
高度重要	7	产品和服务质量管理	1
	10	合规经营	2
	11	应对全球气候变化	3
	2	员工权益和薪酬福利	4
	9	风险管控	5
	3	职业发展和能力建设	6
	4	员工职业健康和 safety	7
	21	保护股东权益	8
	6	客户隐私和信息安全	9
	16	全生命周期资源管理	10
比较重要	8	负责任营销	11
	1	创造就业和平等雇佣	12
	5	客户投诉反馈和满意度	13
	13	能源综合治理	14
	12	生物多样性保护	15
	14	排放物和废弃物管理	16
	17	绿色建筑	17
	15	绿色供应链	18
	18	员工民主沟通和关怀	19
	22	责任投资	20
一般重要	23	推动城市建设	21
	19	供应商管理	22
	20	环保公益活动	23
	24	贡献社区发展	24



## 利益相关方管理

### 与各利益相关方有效沟通

保利发展控股重视与股东、员工、客户、合作伙伴、政府 / 监管机构、社区公众和媒体等重要利益相关方建立常态化的沟通机制，拓展沟通覆盖面，力求积极回应利益相关方的每一个期望与诉求，向可持续发展未来迈进。

利益相关方	期望与诉求	回应方式
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>回报与增长</li> <li>保持持续盈利能力</li> <li>风险控制</li> <li>资讯公开透明</li> <li>反腐败</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召开股东大会</li> <li>加强战略管理</li> <li>风险识别、评估和应对</li> <li>优化治理架构</li> <li>建立良好的投资者沟通机制</li> <li>定期披露经营信息</li> <li>落实反腐败制度</li> <li>经营业绩增长</li> <li>分红与增持</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强民主沟通</li> <li>保障员工合法权益</li> <li>职业发展与晋升</li> <li>职业健康与安全</li> <li>平衡工作与生活</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召开职工代表大会</li> <li>完善培训与人才发展体系</li> <li>加强职业健康与安全生产管理</li> <li>开展团建活动</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供优质产品和服务</li> <li>保障客户隐私</li> <li>投诉反馈处理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化质量管理体系</li> <li>完善售后服务</li> <li>保护客户信息安全</li> <li>客户满意度调查</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>确保公平竞争</li> <li>实现诚信互惠</li> <li>推动管理和技术进步</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合规采购</li> <li>加强供应链管理</li> <li>推行绿色供应链</li> </ul>
政府 / 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>应对疫情</li> <li>合规经营</li> <li>引领行业健康发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>驰援抗疫救灾</li> <li>诚信经营和依法纳税</li> <li>建设保障房和人才公寓</li> </ul>
社区公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务社区发展</li> <li>投身公益慈善</li> <li>保护生态环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展志愿者活动</li> <li>带动就业和当地经济发展</li> <li>节能减排</li> <li>保护生物多样性</li> <li>改进生产工艺、技术设备</li> <li>践行绿色低碳理念</li> </ul>

媒体	公开透明披露信息 专项采访和交流	官方网站、公众号和社会责任报告等渠道及时公开信息	建立完善的媒体沟通机制
----	---------------------	--------------------------	-------------

### 持续加强信息披露及投资者沟通

信息披露方面，2021 年公司披露了 4 份定期报告和 90 余份临时公告，按照行业披露指引，定期公开业务数据，提升经营透明度。对内公司搭建了跨市场、跨产业规范运作机制，保障信息披露高质高效；对外公司积极参与上交所房地产行业披露指引、股权激励制度修订，为行业规则增添务实经验。

投资者关系管理方面，公司紧密围绕新证券法及监管机构的要求，运用多元立体的资本市场沟通体系，如股东大会、投资者大会、证券信箱、投资者热线和 e 互动平台等，与股东、投资者深入交流，为投资者平等有效参与公司治理提供条件，切实维护投资者的合法权益和正当诉求。2021 年 8 月，为提振投资者对公司信心，集团及管理层主动增持，向市场传递公司价值信号，有效拉动公司市值。增持后公司股价大幅提升，自增持至 2021 年末公司股价涨幅达 65%，领先于行业可比公司，有效维护广大投资者权益。

#### 关键绩效

2021 年

- 连续第八年取得上海证券交易所信息披露评价 A 级，位居市场前列
- 公司市值涨幅领先地产行业指数 17 个百分点
- 组织召开投资者大会、接待调研及开展路演等 50 次、出席券商策略会 50 余场、接听投资者热线电话 1,600 余个
- 入选中国上市公司协会上市公司董办最佳实践、中国上市公司协会业绩说明会优秀实践
- 获选进入央企 ESG 先锋·50 指数、恒生 A 股可持续发展企业基准指数等重要指数

# 竞争力 多元产品服务

保利发展控股肩负品牌房企的社会责任，以回归居住本质为导向，积极响应“房住不炒，租购并举”的政府号召和客户需求，持续为品牌注入时代基因，为人居工程、城市建设和综合服务业务发展创造新机遇。

## 关注

- 绿色建筑与健康人居
- 产品和服务质量管理
- 保护客户隐私
- 提升客户满意度
- 负责任营销
- 政策响应
- 业务创新

## 行动

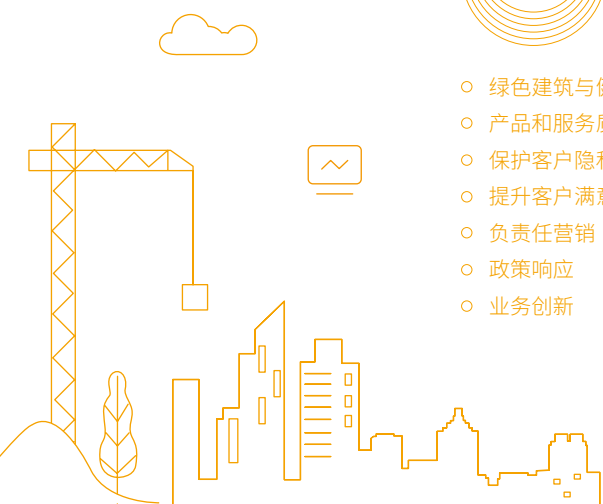
- 制定严格的产品质量管控体系
- 构建全生命周期 2.0 居住产品 Well 集和社区
- 加强住房保障，推进城市更新，承接城市地标及 TOD 项目
- 完善保密机制，保护客户信息安全
- 加强智慧物业建设，提升客户居住体验
- 加强员工营销培训，践行负责任营销
- 创新社区养老服务，增强客户服务体验

## 绩效

- 截至 2021 年末，累计开发保障性住房项目 **172** 个（含配建保障性住房的项目），总建筑面积 **939** 万平方米
- 截至 2021 年末，共参与及跟进城市更新项目超 **139** 个，涉及改造户数 **11** 万户
- 截至 2021 年末，保利发展控股物业板块累计在管项目 **1,786** 个，在管项目总面积 **4.7** 亿平方米
- 2021 年，商管公司和国贸公司通过 **ISO45001 职业健康安全管理体系、ISO9001 质量管理体系和 ISO14001 环境管理体系认证**
- 2021 年，各类型业主总体满意度水平持续增长

## 响应的联合国可持续发展目标

<p>9 产业、创新和基础设施</p> 	<p>11 可持续城市和社区</p> 	<p>12 负责任消费和生产</p> 
---	--	--





# 多元产品体系

保利发展控股致力于打造多元化住宅供应体系，基于全国性的战略布局，积极响应国家“让全体人民住有所居”的号召，先行先试、共谋发展，以百姓安居为己任，携手打造中国住房新生态。在供给商品房的同时，努力探索长租房市场和保障性住房建设的发展新模式，深入地参与城市建设，提供优质的综合服务。

## 居住产品 住宅商品房

保利发展控股注重健康人居注重产品体系建设，从“全生命周期居住系统 1.0”到“全生命周期居住系统 2.0——Well 集和社区”，再到以“乐、颜、精、智、康”为核心价值的五维度美学价值新产品体系——和美精装、和趣景观两大体系，保利发展控股通过对标全球领先房地产企业的发展现状、产品特点、未来趋势及竞争差异化特征，把握智能化、科技化、数字化等先进技术应用优势，从产品精细化的各项细节上，深度发掘人民群众对美好生活向往和需求，不断升级迭代产品体系，探寻更适宜人民群众生活的美好人居。

### 案例 天津保利和光尘樾项目

保利发展控股深刻贯彻了“全生命周期居住系统 2.0——Well 集和社区”的产品理念。以天津保利和光尘樾项目为例，即使 80 平方米两室一厅户型也实现了 5.3 米的客厅开间，以南北通透的 LDK 空间满足防疫通风与居住舒适要求。

该项目公共区域配置了极致健康设备设施，各楼栋 150 米可达半径内均设置一个组团大堂，配置快递柜、休息区、非机动车停车区、自动充电桩、垃圾收集区等，充分满足客户对便利服务的需求。该项目归家大堂及楼宇均采用人脸识别系统，单元门为电动平开门，电梯可智能呼梯并加装光氢离子杀菌设备，实现了社区内无接触式洁净通行。该项目户外运动区域设置了健康跑道、亲子活动场地、小球类场地、康体活动场地等，满足全年龄段业主的中等强度运动需求。



全生命周期居住系统 2.0

## 保障性住房

保利发展控股作为保障性租赁金融的先行者、国家租售并举政策坚定的践行者，紧跟国家住房制度改革步伐，积极参与保障性住房建设。

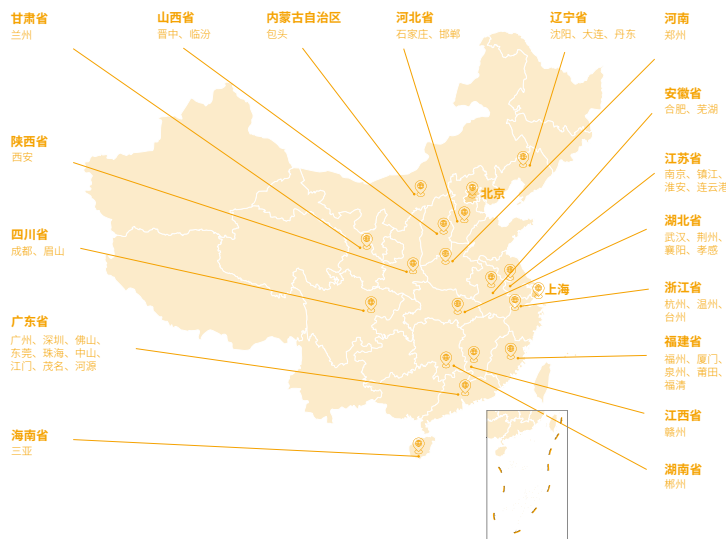
### 关键绩效

截至 2021 年末

保利发展控股累计开发保障性住房项目 172 个（含配建保障性住房的项目），总建筑面积 939 万平方米。其中，已经建成保障性住房项目 69 个，规划建筑面积 273 万平方米；在建拟建保障性住房项目 103 个，规划建筑面积约 666 万平方米。



保障性住房项目分布城市



## 城市建设

保利发展控股深耕城市建设项目，以“尊重历史文脉，保留城市记忆，打造公共空间，激发城市活力，做城市有机更新”的核心理念为导向，推进城市更新项目，承担政府公建项目，为人民群众提供更加舒适的居住环境，为国家基础设施建设和地方城市规划助力。

### 关键绩效

截至 2021 年末

保利发展控股参与和跟进城市更新项目超 **139** 个，涉及改造户数 **11** 万户；参与交通枢纽、文化设施和城市地标建设等公共基础设施项目，推进城市发展现代化进程。

### 案例 郑州保利杓袁项目

保利发展控股坚持“产城人文”理念，依托三村开展城市级视野规划，以商业办公为主导的自贸区为核心激发城市活力，依托生态休闲聚集区提升城市环境，结合居住发展与社区配套的综合架构打造城市更新的典范，三村改造项目总投资约 500 亿元，改造后总建筑面积约 646 万平方米，惠及村民超过 1,588 户。



改造前



设计效果图

### 案例 清远保利奥体大都会项目

保利发展控股参与了清远保利奥体大都会项目的设计、施工及后期运营工作，公司全速推进第十六届广东省运动会主场馆的建设任务，为省运会顺利举办保驾护航，场馆设计以“凤舞绿都”为立意，点亮城市地标，发掘健康人居新生活，打造清远凤巢。



## 综合服务

保利发展控股为客户提供自然舒适的住宅产品与全链条的居住服务，通过延展不动产全产业链，已有效整合行业生态系统资源，在物业管理、商业、公寓、养老、文旅、会展、教育等领域形成了精品服务体系，为人民美好生活提供一站式综合解决方案。

## 物业管理

保利物业在“大物业”发展战略的引领下，紧抓国家十四五规划带来的全新发展机遇，全方位践行“善治善成、服务民生”的企业使命，为国家经济与民生福祉的新发展，书写物业服务的“软基建”价值。

### 关键绩效

- 截至 2021 年末，保利物业已经进驻全国 **29** 个省、自治区与直辖市的 **196** 个城市
- 在管项目总面积约 **4.7** 亿平方米，在管项目总数 **1,786** 个
- 合同管理项目总面积约 **6.6** 亿平方米，合同管理项目总数 **2,428** 个
- 荣获“2021 中国物业服务专业化运营领先品牌企业”等奖项

### 案例 全汛期安全守护，荣获郑州市委、市政府和地铁集团表彰

2021 年，郑州遭遇百年不遇强降雨，保利物业河南公司全员坚守岗位，秉持勇于争先和 不畏艰险的学雷锋精神迎战洪涝。保利物业河南公司守护社区安全，落实全汛期的防汛 抗洪预警、应急抢险和灾后生活保障工作， 创造“无一业主受伤、无一车辆浸水”的防 汛成果，被公众、政府和社会各界广泛认可。 保利物业河南公司分别收到来自中共郑州市委及郑州市人民政府、郑州市防汛抗旱指 挥部和郑州地铁集团赠送的锦旗。



## 商业板块

商业板块肩负“赋能商业资产，再创多元美好”的使命，以“城市商业新生态运营者”的姿态、 差异化的产品矩阵以及行业领先的资管能力，为中国商业存量市场提供定制化解决方案，有 效提升资产收益，为人民群众创造美好生活。

### 购物中心

商管公司专注于购物中心等经营性资产的全生命周期运营管理服务，致力为消费者创造美好 生活、为品牌商户提供优质场域及经营服务、为资产所有人提供良好的经营回报。商业板块 以精细化的运营管理、原创内容和场景的创新，悉心构筑了“时光里”“保利广场”两大产 品体系，凭借专业的业务实力和不断提升的品牌力，荣获“2021 年度中国商业地产公司品牌 价值排名第 7 位”等行业荣誉。

#### 关键绩效

截至 2021 年末

在营购物中心项目 35 个，在营面积 247.5 万平方米；筹备购物中心项目 27 个， 筹备面积 222.5 万平方米。

### 案例 实力央企护航第十四届全国运动会

2021 年 8 月，商管公司和酒管公司作为第十四届全国运动会村商业街和住宿独家运营 服务商，为超过 1.3 万运动员、技术官员和媒体记者提供完善的配套设施和 24 小时一 站式服务，同时通过塑造陕西古都文化品牌，实现品牌化传播，创造了国内赛事商业 运营的代表作。



### 案例 商管公司通过三项国际认证证书

2021 年，商管公司本级、琶洲保利广场（购物中心）和中悦广场（写字楼）顺利通 过 ISO 9001 质量管理、ISO 14001 环境管理和 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证， 确保管理体系实现持续的适宜性、充分性和有效性。



商管公司荣获管理体系认证证书

## 酒店服务

酒管公司用心发掘市场的真正需求,打造多元化品牌战略,发展委托管理、特许经营、管理输出、咨询顾问等多元化管理经营模式。公司与万豪、洲际、希尔顿、雅高等酒店管理集团形成战略合作关系,拥有共 45 个国际酒店品牌特许经营权,立足全球化视野,专注塑造标杆产品项目,致力成为国内一流酒店管理公司。

### 关键绩效

截至 2021 年末

在营酒店 19 个	会议中心 1 个	客房数 4,923 间	分布于全国 13 个城市
--------------	-------------	----------------	-----------------

荣任第七届世界军人运动会、第十四届全国运动会住宿服务独家运营商,中标第六届亚洲沙滩运动会、第 31 届世界大学生夏季运动会住宿服务独家运营商。

## 其他产业服务

创投公司以产业链与资产经营为基础,打造产业孵化持股平台,涵盖公寓、养老、会展、文旅和教育等业务板块,致力于为人民群众提供美好生活服务。

### 公寓

公寓公司以丰富的品牌线,为有不同需求的客户群体提供多样化公寓产品和服务,参与北京、上海、广州、武汉、杭州、重庆、长沙等全国 20 多个重点城市人才公寓项目的建设,以实际行动促进行业健康发展和良性循环。

### 关键绩效

截至 2021 年末

公寓运营与管理已布局全国 17 个城市,开业项目 43 个。

### 案例 杭州转塘人才公寓项目

公寓公司积极参与“解决好大城市住房突出问题”的国家重点任务,推进租售并举的人才住房体系建设,与当地政府和企业积极开展人才公寓合作。杭州转塘人才家苑项目位于杭州西湖区核心,距离云栖小镇科技经济园区 3.5 公里,人才公寓设立了健身房、休闲公区、露天烧烤等社交区域供租客使用,不定期举办创意市集、手工课程、交流社群等各种丰富社群活动,为年轻人才打造集舒适、安全、社交需求为一体的大型社区。



杭州转塘人才公寓社群活动

### 养老

健投公司秉承“一份让您安心的亲情”服务理念,成功打造机构养老品牌“和熹会”、公建民营养老品牌“银福苑”、社区居家养老品牌“和悦会”,逐步形成以“机构为服务依托、社区为服务场景、居家为服务终端”的有保利特色的“三位一体”健康养老模式。在适老化产品、养老智能化、养老人才培养、旅居养老等方面亦有布局。公司始终坚持“全产业链”的思路投入和培育养老产业,延伸出全国最大养老博览馆之一“SIC 老博会”、媒体平台“环球老龄”、养老产业基金等多元康养产业链。



### 关键绩效

截至 2021 年末

健投公司目前在营机构养老及社区养老项目累计 **14** 家，总床位数 **2,433** 张；荣获“2021 中国养老机构运营表现 TOP3”“2021 年度康养产业综合运营影响力企业 TOP5”等奖项。

### 案例 五星级养老机构

#### 北京和熹会

运营总面积 2.23 万平方米，共有 420 张床位，居住长者约 260 位，长者平均年龄为 85 岁，服务满意度连续多年保持 98% 以上。2021 年 6 月获批国家级服务行业标准化试点，将作为“保利样板”助力国家养老服务标准化建设。

#### 嘉善银福苑

运营总面积 4.5 万平方米，共有 765 张床位，既是嘉善县首家投入使用的康养联合体和唯一一家五星级养老机构，也是养老服务业综合改革试点重点项目和省市民政部门重点支持的养老服务项目。嘉善银福苑作为政企合力办养老的范本，拥有养老服务职业技能培训机构办学许可证。

#### 中科和熹会

运营面积约 11,000 平方米，拥有床位 195 张，系中央企业青年文明号、广州市“医保”、“长护险”和“高照险”定点服务机构，连续多年荣获五星级养老机构、羊城最佳养老品牌、羊城最佳养老机构、消费者满意养老机构等荣誉称号。



### 文旅

文旅公司致力于打造休闲产业集成供应商，现管理 9 个城市 11 个 18 洞球场，涉及各类高尔夫相关衍生产业，如培训、赛事、旅游等。

### 会展

国贸公司负责经营广州保利世贸博览馆和广东珠西国际会展中心两大标杆型展馆；公司旗下锦汉公司凭借丰富的办展经验和不断创新的办展理念，已成功举办多届行业展会，包括“广州（锦汉）家居用品及礼品展览会”“中国国际老龄产业博览会”“中国国际福祉博览会暨中国国际康复博览会”“广州国际健身博览会”，并发展为同类展览项目的领导品牌。

### 关键绩效

截至 2021 年末

锦汉公司举办展览面积每年累计超过 **23** 万平方米，展会类别涉猎家居用品、大健康、养老、福祉、体育等多个领域；国贸公司场馆经营与管理规模达 **59** 万平方米，场馆咨询服务场馆规模达 **353** 万平方米。

- 保利世贸博览馆获得场馆展均使用率全国第一
- 同类型场馆总办展总面积全国第一
- 同类型展馆平均展览面积全国第一





案例 // 2021 中国国际福祉博览会暨中国国际康复博览会

2021 年 10 月，锦汉公司协办的 2021 中国国际福祉博览会暨中国国际康复博览会在北京国家会议中心成功举办。本次展会共计 2.5 万平方米展览面积，来自 12 个国家和地区 200 余家企业同台展示，5,000 多种康复辅助器具新品亮相，25 场同期活动轮番上演，逾 30,000 专业观众赴会，为业界呈现康复辅助器具产业“大图景”。



2021 中国国际福祉博览会现场

案例 // 第八届中国国际老龄产业博览会

2021 年 11 月，锦汉公司组展的第八届中国国际老龄产业博览会在保利世贸博览馆隆重举行。本次国内规模最大、国际化程度最高的养老产业盛会，汇聚 303 家国内外优质养老企业，吸引超 3.8 万人次专业观众赴会参观采购。博览会期间举办了 20 场峰会论坛，政府部门、行业组织、企业和专家学者等利益相关方代表积极参与，共同打造了一场集参观、体验、采购、交流于一体的养老行业盛宴。



第八届中国国际老龄产业博览会现场

案例 // 国贸公司通过三项国际认证证书

2021 年，国贸公司顺利通过 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境管理体系和 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，公司在场馆运营管理、会议会展以及活动策划和运维服务方面已符合国际环境保护标准和法规的要求，致力于为客户和员工提供健康安全的服务和工作环境。



## 教育

和乐教育整合地产平台及保利集团旗下各领域资源，打造为一站式服务的综合素质教育平台，涵盖青少年儿童启蒙教育、艺术培养、国际教育等业务，构建了艺术、科学、人文相融合和可持续发展的创新教育生态系统。

### 案例 超大型儿童艺术教育培训中心项目——保利和乐艺术中心

和乐教育致力于打造行业领先的超大型儿童艺术教育培训中心项目——保利和乐艺术中心，将城市级“城市青少年宫”、行政区域级“保利和乐国际艺术中心”、社区级“保利和乐艺术中心”作为三层级体系架构。保利和乐艺术中心充分整合各类艺术培训资源及师资力量，以舞蹈、器乐、美术、声乐、语言、体育、科学七大门类为依托，以服务就近、专业、齐全为特色，以搭建各种展示、公益、比赛成果为平台，构建了从社区到城市的全覆盖多层次艺术教育模式。



保利和乐艺术中心教学活动

### 关键绩效

截至 2021 年末

和乐教育在全国范围内签约布局项目超 60 个，其中 55 所幼儿园、1 家托育、3 所艺术中心、1 家城市级青少年宫。

在营幼儿园共 38 个、艺术中心 3 个、城市级青少年宫 1 个、托育中心 3 个，分布在全国 12 省 23 个城市，学员总数达 2 万多名。

## 产业金融服务

保利发展控股高度重视资本对产业的赋能，公司旗下信保基金是专注于产业投资、金融创新、并购整合和资产管理的市场化、专业化、独立运作和主动管理的股权投资基金管理机构。保利资本专注于开发类地产股权投资基金管理、商业不动产投资基金、私募股权投资基金管理、创业投资基金管理等资产管理业务。太平保利依托专业的保险资金受托投资管理资质，是专注于商业不动产、医养等国家政策重点发展领域的专业股权投资机构。



信保基金荣获 2021 年度中国最具实力房地产基金 TOP10



信保基金荣获 2021 中国房地产基金优秀品牌企业 TOP10



保利资本荣获 2021 年度粤港澳大湾区最佳私募股权投资机构 TOP30



保利资本荣获 2021 年度影响力房地产基金品牌 (30 强)



## 卓越质量管理

产品质量是企业的第一生命线，保利发展控股对商品房、保障房、商业地产等各类业态的产品进行全生命周期的质量管理，将内部质量审查与第三方质量评估相结合，致力于为客户提供健康安全的高品质产品。

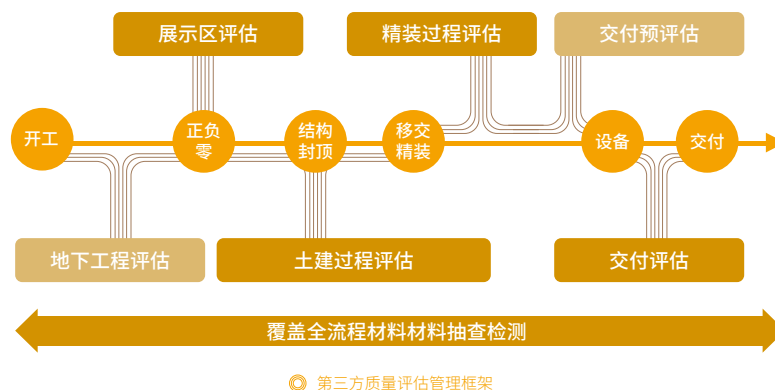
### 质量管控体系

保利发展控股结合精益建造管理要求，优化项目全流程工程管理标准动作，严格遵循《工程质量管理办法》《项目竣工验收管理办法》等制度，建立“一城一策”客户敏感点问题库，持续健全质量管控体系。

<b>标准化 视角</b>		工程管理过程中严格执行“方案先行，技术交底，样板引路，工序验收，成品保护”的“二十字方针”，建立全流程工程质量管理体系，实现工程产品标准化
<b>工程策划 视角</b>		落实《项目工程总体策划管理办法》《项目工程总体策划指导手册》等公司制度和指导性文件，建立专家库，结合实际需要组织专家评审会，全面提升工程整体把控能力
<b>质量控制 培训视角</b>		通过覆盖全员的质量控制培训和考试，加强关键品控项质量管控，提高工程质量“一次到位率”

## 产品质量评价

保利发展控股高度重视产品质量评价体系建设，按照《工程工艺和质量标准手册》《工程质量管理办法》和《项目竣工验收管理办法》等制度规定，严格落实内部质量审查和第三方质量评估，形成全过程质量监督、评估、考核体系。公司设有应急预案和内控机制以及时应对突发的产品质量相关情况，确保所有建筑产品高质量交付。



### 设计层面

公司定期对主要子公司项目的设计图纸进行审查，确定强制性条款的落实情况，若存在问题将对相应的子公司予以扣分和责令整改。

### 工程层面

公司结合第三方质量评估所发现的问题，以迭代的方式更新工程条线负面清单，以满足产品质量管理要求；对子公司质量情况进行考核排名、晾晒问题与优秀做法，推动产品质量品质改进与提升。

#### 关键绩效

2021 年

保利发展控股荣获 **29** 项省级工程项目综合质量类奖项和广东省建设工程金匠奖。

## 产品健康保障

保利发展控股高度重视客户的安全与健康，通过采用环保型防水材料、安装智能新风系统、配置风机盘管等措施，降低有害物质排放、净化空气、降低噪音污染，致力于为客户打造健康安全的产品，营造舒适健康的居住环境。

### 案例 甄选健康环保的建筑材料和设备

保利发展控股在遴选建筑材料和设备时高度重视客户健康需求

#### 防水材料

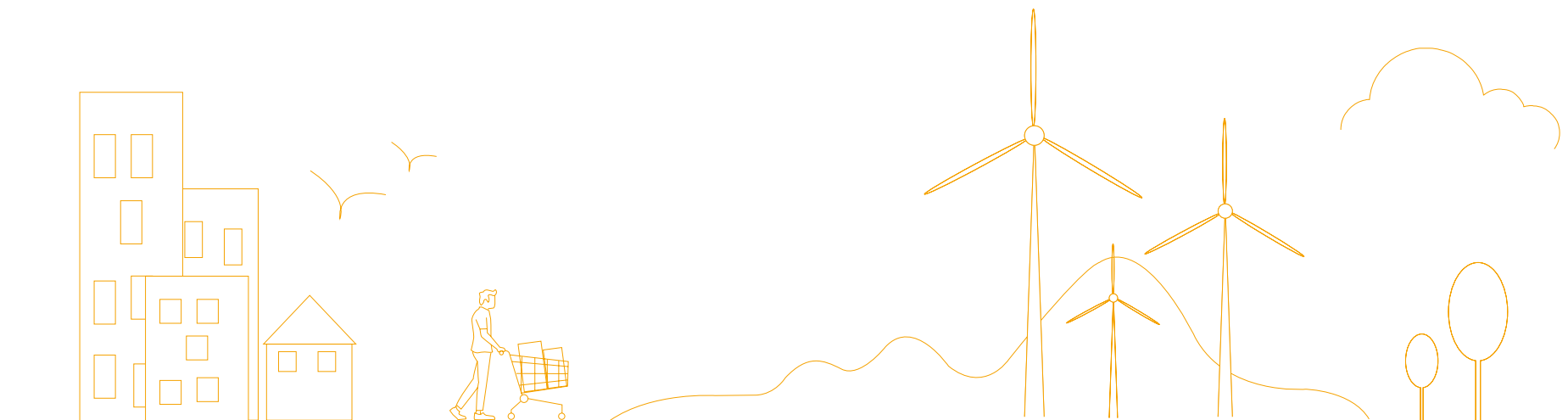
使用环保性能更优的高分子卷材、可挥发性物质含量更低的聚氨酯涂料等

#### 中央空调主机

要求使用的 R134a 型环保冷媒，不易燃易爆、无毒无刺激无腐蚀，不对臭氧层产生破坏，更加安全健康

#### 风机盘管

加入可选配直流无刷电机，降低噪声污染





## 全周期客户服务

### 负责任营销

保利发展控股严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》等法律法规，制定《销售管理办法》，要求全方位对项目基本信息和价格进行公示，在售楼处入口、沙盘模型、样板间等明显位置公开展示项目风险提示语，并面向全体销售人员进行负责任营销培训，要求销售人员在销售环节注意保护客户隐私和知情权，杜绝虚假和过度宣传，防范客户投诉风险。



保利云上项目客户风险阳光公示牌

### 客户隐私保护

保利发展控股高度重视信息安全建设，设立了保密工作委员会，监督保密工作室落实上级单位保密工作要求，审定各类秘密保护工作的相关事项。公司按照国家最新网络安全等级保护的要求和 ISO27001 信息安全管理体系，制定了《保密管理办法》与《信息化管理制度》。

#### 查询权限

对客户信息查询权限进行严格把控，在征得客户同意的前提下，对实名认证的员工开放有限的客户数据查询权限，对客户信息进行水印覆盖，便于溯源和追责

#### 风险控制

各类数据流经过专业设备隔离，依托外部大数据分析，总部数据共享中心能够实时发现及处理可疑事件及告警

#### 保密协议

员工在签署劳务合同的时候必须签订保密协议，承诺保障客户隐私和信息安全

#### 信息安全宣贯

配合全员安全宣传教育，公司各级单位均能做到“懂安全、防得住”，切实保护公司商业机密和客户隐私

### 客户投诉管理

2021 年，保利发展控股搭建了全国呼叫中心，全国客户均可通过全国统一服务热线 4006060048 或微信云服务号进行报修投诉和建议。公司制定《全国呼叫中心业务管理细则》，保证全国呼叫中心将“零延时派单”“8 小时联系沟通客户”“100% 回访”服务落实到位，为公司客户提供更贴心、更便捷和更智能的服务。



全国呼叫中心揭幕仪式

公司实时监控信息报备及时度、客户响应效率、报修 / 投诉及时关闭率、报修 / 回访满意度和投诉预警情况，切实提高客户投诉管理水平。

### 客户满意度管理

保利发展控股连续 10 年委托第三方进行客户满意度调研，将客户对产品、服务的建议传递到每项工作环节中。2021 年，公司结合客户需求转变满意度调研方式，从传统的电话调研方式转变为客户更易接受的网络问卷调研方式。公司结合客户关注的敏感点，从质量、设计、服务等方面设计问卷指标，每月即时调研并反馈业主建议，不断快速反应整改，针对性提升公司产品与服务品质。

#### 关键绩效

2021 年

保利发展控股客户总体满意度为 **84%**，物业服务满意度为 **85%**，位居行业前列；荣获“2021 年度中国典型房企服务力 TOP10”“2021 年度中国典型房企服务品牌 TOP10”奖项。

# 环保力 夯实绿色根基

保利发展控股践行“和者筑善”品牌理念，致力于创造自然、建筑、人文交融的和谐人居生活，大力推动绿色建筑设计与研发，积极推广绿色施工，全力推进绿色运营，投资绿色家装产业，在业务全流程中践行低碳环保理念，保证各项业务可持续经营发展。

## 关注

- 污染物排放管理
- 温室气体与碳排放
- 废弃物管理
- 节约能源
- 节约水资源
- 绿色建筑与健康人居
- 应对气候变化
- 生物多样性

## 行动

- 绿色节能、超低能耗技术的创新与研发
- 探索新型绿色建筑材料在建筑中应用
- 倡导“四节一环保”绿色施工
- 探索装配式建筑领域施工技术
- 对资源进行全生命周期管理
- 积极应对气候变化

## 绩效

- 2016 至 2021 年，完成认证的绿色建筑项目共 **354** 个，认证面积共 **6,455** 万平方米
- 2021 年，建筑面积 100% 达到绿色建筑设计标准。其中，达到绿建一星及以上设计标准的项目 **113** 个，面积 **1,646** 万平方米。其中，完成认证的国家绿色建筑项目 **41** 个，认证面积 **781** 万平方米
- 2021 年共计 **1,115** 万平方米新开工项目使用了装配式建筑

响应的联合国  
可持续发展  
发展目标





## 根植生态友好理念

保利发展控股秉持“安全耐久、健康舒适、生活便利、资源节约、环境宜居”的绿色建筑设计理念，并将此理念贯穿在项目全生命周期中。

### 绿色设计

公司在设计与建设过程中积极应用绿色节能、超低能耗技术，深入研究近零能耗建筑等方法，更好解决建筑物能耗高、碳排放量大等问题，并积极将其应用于各类新建住宅产品，推动绿色建筑技术落地。不断打造绿色建筑、绿色社区，各类绿色建筑认证项目数与面积数逐年增加。2021 年，公司完成认证的国际级绿色建筑及健康建筑项目共 2 项，其中美国 LEED 金级预认证 1 项，美国 WELL 金星级预认证 1 项。

#### 案例 // 上海市静安区不夜城项目

项目位于静安区不夜城板块，具有很强的区位优势，总用地面积 2.4 万平方米，总建筑面积约 11.5 万平方米。由高层、中高层以及联排别墅组成。开发难点为地块不规则，周边环境复杂，交通噪音较多。

在此条件下，公司充分发挥技术优势，对结合建筑的负荷与能耗进行模拟分析，具体应用了以下技术：

#### 维护结构的优良保温特性：

采用外墙保温一体化系统组合内保温系统，提高建筑物保温隔热性能。

#### 可调节遮阳系统：

东、西、南向主要房间均安装正面完全遮挡的活动式中置遮阳百叶，实现可调节遮阳。

#### 气密性控制：

分户墙、各户靠公区墙内侧可构成连续的气密层。外门窗、预制墙板接缝采、穿墙管道、出屋面管井均采用阻隔汽膜或密封措施。

#### 关键绩效

2016 至 2021 年

完成认证的绿色建筑项目共  
**354** 个

认证面积共  
**6,455** 万平方米

2021 年

建筑面积 **100%** 达到绿色建筑设计标准。其中，达到绿建一星及以上设计标准的项目 **113** 个，面积 **1,646** 万平方米。其中，完成认证的国家绿色建筑项目 **41** 个，认证面积 **781** 万平方米

#### 高效的热回收系统：

空调室外机采用多联式空调（热泵）机组，配备冷媒-水热交换器与地暖系统，室内采用超薄型暗藏式机组。地暖由空调系统换热提供，末端为地板辐射供暖。项目均采用一级能效等级产品。

#### 节能技术系统：

应用节能电梯、太阳能辅助热水系统等技术。另外，电梯、公区照明等公共部位的能耗实时监控，用于后期运行的数据分析。



上海市静安区不夜城项目



## 绿色材料

公司积极探索新型绿色建筑材料在建筑中应用，我们在建设工程主体中采用高精砌块、ALC 墙板、保温砂浆及保温板等绿色材料。2021 年，93 个项目中的墙体材料采用高精砌块或 ALC 墙板，有节能保温要求的项目均采用保温材料，从选材、施工到交付环节，严格控制板材的有害物质。



◎ ALC 墙板施工工艺

## 绿色投资

公司响应政策号召，结合地产开发及综合运营长链条场景，寻找拥有绿色减排技术的企业，为减少建筑行业碳排放做出贡献。

公司投资方向以地产产业链上下游场景及相关环节延伸为主线，以碳达峰、碳中和战略目标实现为导向，关注政策支持行业技术创新或国产替代的投资机会，投资包括但不限于地产产业链、家居消费、新能源发电及储能、能效运营智慧管理、建筑工业化、智能制造信息化、智能装备及机器人、绿色消费自主品牌等方向。

### 案例 // 保利资本和碧桂园创投联合设立地产产业链赋能基金

2021 年 11 月，保利资本、碧桂园创投联合设立的产业链赋能基金正式进军碳中和赛道，领投了万华禾香板业数亿元的战略融资。随着碳中和号角正式吹响，保利资本基于地产行业转型产生的新机遇，积极布局建筑节能化、清洁能源使用等地产碳中和投资标的。通过筛选能够与地产主业产生业务协同且具备增长潜力的公司作为投资标的，助力被投企业快速成长获取投资收益，同时助力地产主业转型升级。

## 开展绿色施工

在低碳经济的时代背景下，建筑行业作为绿色低碳技术创新和产业发展的重点领域，保利发展控股积极研发装配式建筑创新技术，推进施工现场建筑垃圾减量化，推动建筑废弃物的高效处理与再利用，积极倡导“四节一环保”绿色施工，编制并遵守《建设工程项目生态环保管理要点指南》，助力国家实现“双碳”目标。

## 装配式建造

公司将装配式建筑融入保利新建造体系，结合新工艺穿插建造，以“新建造工艺、新建造组织、新建造材料”应用为核心，围绕绿色建造、建筑工业化等政策要求实施工艺升级。

公司响应国家政策要求积极推动装配式建造，结合标准化产品、产品品牌服务标准化，形成标准化与地方装配式要求相互匹配的装配式应用内容清单，不断提升新型工艺、新型材料应用水平，提高装配式使用率，从生产方式上根本推动产品质量的全面提升。

富利公司与美好建筑装配有限公司研制开发叠合剪力墙结构，并在项目中成功运用，该技术解决了灌浆套筒施工质量检测繁琐、施工质量难以保证等问题。基于项目上的成功经验，富利公司参编的《装配整体式叠合剪力墙结构技术规程》《装配整体式叠合剪力墙结构施工及质量验收规程》由地方住建厅发布。

### 关键绩效

2021 年

共计 **1,615** 万平方米新开工项目应用了保利发展控股新型建造体系，其中 **1,115** 万平方米新开工项目使用了装配式建筑。

2021 年

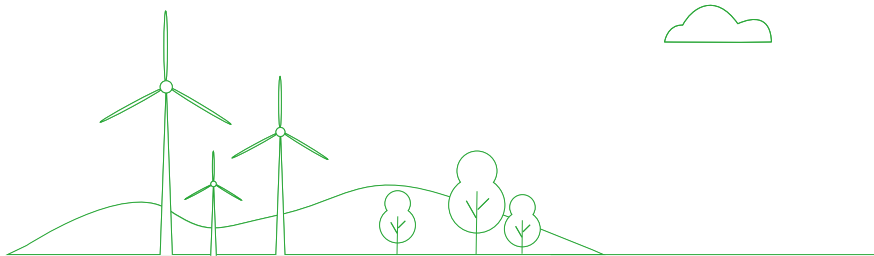
全国共有 **27** 家地产主要子公司的项目已应用装配式建造方式。装配式建筑新开工面积超过 10 万平方米的主要子公司有 **17** 家。

案例 // 广州保利天珺花园项目

位于广州市荔湾区南岸路、珠江东侧的保利天珺花园项目装配式建筑设计以创建环境友好、健康舒适、能源与资源消耗较低的住宅建筑为基本理念。项目装配率以不低于 50% 为基础，依据《广东省装配式建筑评价标准》DBJ/T15-163-2019 中装配式建筑设计要求，主体结构采用预制部品部件种类有预制楼梯、装配可拆式钢筋桁架楼承板等，梁、板、楼梯、阳台、空调板等构件应用比例达到 81.26%；非承重围护墙非砌筑采用全铝模现浇，内隔墙非砌筑应用比例达到 72.21%；采用装修与设备管线的措施有全装修、集成厨房、集成卫生间，集成厨房应用比例达到 100%，集成卫生间应用比例达到 87.90%。



◎ 广州保利天珺花园



## 资源与能源利用

### 节能与能源利用

公司根据现场的施工生产需求，编制节能与能源利用的施工方案，合理选择和配置机械设备，避免出现大功率设备低负载或小功率设备超负载运作，提高机械的利用率。施工现场要求使用节能产品，办公室用 LED 灯代替日光灯，空调、复印机、冰箱等全部选用节约能耗产品。公司结合现场施工实际需要，在阳光充足的部位设置太阳能路灯，并配备太阳能集热板。



◎ 安全电压节能灯带



◎ 太阳能警示灯

### 节水与水资源利用

公司在编制施工方案过程中，充分考虑节水与水资源利用，因地制宜制定节水措施，统筹综合利用各种水资源；积极探索封闭降水及水收集综合利用技术，利用雨水进行降尘及车辆冲洗，实现施工用水循环利用，提升经济效益。

公司合理规划施工区、生活区、办公区的现场供水管网，采取有效措施减少管网和水器具的漏损，及时关闭异常的水路。施工现场节约搅拌用水及养护混凝土用水，优先选用节水机具和设备，杜绝工地长流水现象。



◎ 盲沟降水收集



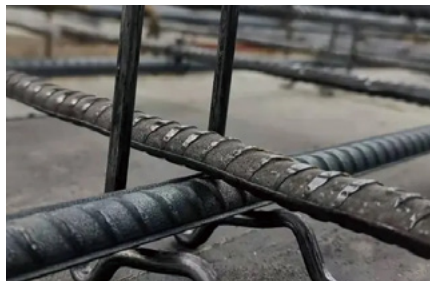
◎ 循环水洗车池

## 节材与材料利用

公司要求在图纸会审阶段，加深对节材与材料利用的认识，并且要求图纸设计达到降低材料损耗率目的；编制工程节材与材料利用施工方案，并对技术方案进行节材优化，实行限额领料制度。公司根据施工进度及材料库存情况，合理安排材料的采购时间，减少库存，并积极推动节材新工艺，合理使用材料，减少材料损耗量。



◎ 消防管永临结合



◎ 废旧钢筋做马粪钢筋节约钢筋材料

## 污染防治与控制

### 扬尘管理

公司通过制定“施工现场 100% 围蔽，工地路面 100% 硬化，工地砂土、物料 100% 覆盖，施工作业 100% 洒水，出工地车辆 100% 冲净车轮车身以及长期裸土 100% 覆盖或绿化”六个 100% 的管理目标，对施工过程中的扬尘进行防止与控制。



◎ 利用喷淋设施降尘



◎ 利用雾炮机降尘



◎ 施工现场裸土绿化覆盖

## 噪音管理

公司精心筹划、科学组织，合理安排施工工序。施工现场严格执行《建筑施工场界环境噪声排放标准》《城市区域环境振动标准》和各地区环境噪声管理相关规定等。现场安装噪声在线监测系统，严格执行中午或夜间施工噪声许可和信息公开制度。



◎ 噪声在线监测系统



## 污水处理

公司在污水排放前，依法到当地城市主管部门办理《排污许可证》。施工过程中产生的污水，公司采用去泥沙、沉淀过滤、酸碱中和等处理方式，达到排放标准后进行排放。施工现场的食堂设置隔油池，厕所设置成品化粪池，生活污水经过处理之后排入市政污水井。



◎ 车辆清洗污水收集槽



◎ 循环水排污水处理系统



## 践行绿色运营

美好生活服务翼作为保利发展控股业态扩展和产业链延伸的重要一支，公司始终坚持物业服务、商业管理、会展服务、养老服务等领域绿色运营的宗旨，加强能耗、排放物管理，积极探索信息技术的应用，并在绿色租赁及应对气候变化方面持续耕耘，不断打造更加绿色、洁净的社区。

## 资源全生命周期管理

### 水资源管理

公司对产生的废水进行无害化处理，完善并细化内部制度中的水资源管理相关条例，满足运营阶段各环节用水需求，提高水资源使用效率。

**园区给水系统改造：**在部分项目园区，给水系统中的供水水泵能耗占整个给排水系统能耗的80%以上，我们已对相关具备改造条件的项目逐步开展水泵改造计划，改造完成后显著降低排水系统的能耗。

**绿化喷灌系统改造：**将传统人工浇灌逐步升级为自动喷灌系统，采用滴灌等形式，以精准浇灌方式进行绿化浇灌，进一步降低水耗。

### 案例

天津保利上河雅颂项目，通过对供水管网进行微改造，将原有3台大功率水泵更换为1台高效节能型水泵，在满足原有设计标准规范不影响日常使用的前提下，节约能源，提高设备运行效率。

北京念坛嘉园、北京保利蔷薇花园、北京保利香槟花园、北京保利东郡项目，根据实际用水情况，选择配置相应参数的节能型水泵对原来高耗能水泵进行更换，提高水泵运行效率。

## 废弃物管理

保利发展控股积极在内部推动执行《项目推行垃圾分类工作指引》等相关规定，并严格遵守废弃物管理相关国家法律法规，认真落实相关工作通知，有序开展固体废弃物处理工作，合理处置项目运营过程中产生的废弃物，实现资源高效利用与回收。

**有害废弃物处理：**公司在运营过程中产生的主要有害废弃物为打印机墨盒、硒鼓、废弃灯管。公司严格遵守所在地有关有害废弃物的处理规定，委托供货商及具有处理资质的机构对有害垃圾进行回收处理。

**无害废弃物处理：**公司在运营过程中产生的主要无害废弃物为办公废纸及厨余垃圾。公司推行无纸化办公，以减少废纸的产生。同时，公司收集管理厨余垃圾，定期定点委托具备资质的第三方机构进行清运，监督各物业服务中心将绿化垃圾用作园林施肥，促进资源循环再利用。办公会议改用可重复使用玻璃杯，减少塑料瓶矿泉水和一次性纸杯使用。

### 案例 // 多个项目获评北京市垃圾分类示范小区

保利物业北京公司积极响应北京市垃圾分类新规的实施，层层落实主体责任，政企合力推动垃圾分类示范点建设，探索符合地区特点的垃圾分类推动举措，使北京保利蔷薇花园、北京保利茉莉公馆获评北京市垃圾分类示范小区。其中，北京保利蔷薇花园的垃圾分类工作被北京电视台专题采访报道。



#### 创新宣传方式

将贴上倡导垃圾分类温馨提示的便民垃圾袋放在业主家门口，让业主从细微之处感受到诚意与温暖；与居委会、街道多方联动，将生活垃圾分类驿站引入棋牌室、活动室，让居民在休闲娱乐时强化垃圾分类意识。



#### 垃圾集中管理

将原有分散的垃圾桶并站，合理分布在园区，实现垃圾分类精准投放、集中管理，让整个园区焕然一新。组建垃圾分类引导志愿团队，引导员经专业标准化培训后，定时轮班桶前值守，时刻以热情亲切的服务耐心引导居民正确分类投放垃圾。



#### 积极与业主沟通

每月征集居民意见并反馈至街道，通过宣传引导方式显著提升业主们垃圾分类自觉性，让居民垃圾准确投放率达到85%以上。

## 能源综合利用

保利发展控股制定并落实《工程成本控制管理规定》《能源管理工作指引》等制度，通过规范能耗台账，从项目管理及技术改造两方面引入定期监控能源利用机制，以达到节约能源，降低碳排放的目的，同时大力推广清洁能源和可再生能源在日常运营中的使用，从源头进行高效的能源管理。

## 能源节约

公司对公共区域照明回路增加时间控制器、行程开关、雷达感应器、声光控制器，对车库、园区、设备机房中的照明设备启停、照明时间进行有效控制，实行并网节能改造，减少能源消耗及碳排放。保利物业与电梯公司沟通，加装电梯能量回馈装置，实现能量回收使用。公司通过升级商业项目及部分高端住宅项目的电梯控制系统，根据实际客流和使用频率，合理增减运行电梯数量，提高电梯使用效率，降低空载产生的额外能耗。

## 清洁能源使用

公司部分项目采用风力发电等新能源发电装置，在照明的同时达到降低碳排放的作用。推广使用环保节能设备，实施照明设备改造，提升空调制冷主机等设备能效，实现能源高效利用。



◎ 太原海德公园项目利用大楼屋顶闲散空间建设太阳能热水系统



◎ 广州海德公馆项目推进新能源汽车充电桩建设

## 绿色租赁

保利发展控股积极探索绿色租赁模式，吸取同行领先案例经验，开拓租户沟通渠道，积极与租户沟通，推动环保材料在铺面装修方面应用。同时，与商业租户持续签订绿色环境保护公约：为更好地使租户融入到绿色责任体系中，公司制定《租户绿色环境保护公约》，并将其作为自愿签署条款加入租赁合同，签约方承诺将环境管理纳入日常运营过程。

- 遵守各项排放物及废弃物管理制度；
- 提供和使用低碳环保、健康安全的产品和服务；
- 鼓励租户、供应商等利益相关方参与到节能降耗和环境友好的公益活动中。

## 绿色新风尚

### 绿色生活倡导

公司积极倡导绿色生活，开展“地球一小时”的公益环保活动。活动期间，公司所辖全国各地购物中心积极响应活动号召，关闭不必要照明。同时倡导绿色营销，旗下各购物中心通过线上团购券、购物积分电子化、线上核销、购物小票电子化等形式，减少纸张及卡券的使用，避免资源浪费。更提出“环保，不止一小时”的主题理念，在自觉践行企业环保责任的同时，公司向公众发出绿色生活倡导。



◎ “环保，不止一小时”

### 绿色理念宣传

在公益宣传方面，公司通过主题海报宣传、节能专题讲座的定期开展、全国低碳日、节能宣传周活动组织、光盘行动、绿色出行、垃圾分类讲解和引导等活动，培养全员节能减排意识，积极践行绿色生活。



◎ 垃圾分类引导

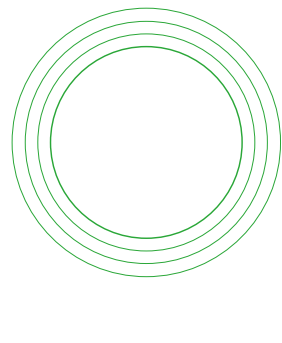


## 绿色环境治理

保利发展控股制定《能源节约与生态环境保护管理办法》，进行环境管理工作监督检查，做好项目问题整改监督，开展能源节约与生态环境保护相关数据统计监测，总结年度环境管理工作开展情况，深入分析面临的问题，提出下一年度主要工作安排，形成年度总结报告。

公司重视低碳减排，遵守国家规定，响应国家倡议，密切关注国家实践动向，意在有效控制自身运营过程中产生的碳排放，实现低碳运营。公司通过深入分析工程建设阶段碳排放来源，降低施工与运营过程碳排放，辅以倡导全体员工践行节能低碳生产生活方式，以减少公司的活动对气候变化的影响，从而适应市场和政策。

同时，公司在施工与运营过程中识别和管理业务活动对生物多样性和生态系统产生的潜在负面影响，并在《能源节约与生态环境保护管理办法》中规定突发环境事件应急的管理规程，以应对在施工和业务管理中的突发事件。



# 原动力 赋能员工发展

保利发展控股始终坚持与员工价值共享的愿景，为员工提供具有市场竞争力的薪酬福利和完善的人才发展体系，切实维护员工职业健康安全，保护员工合法权益，致力于为员工营造公平平等、多元共融和民主幸福的工作氛围。

## 关注

- 合规雇佣
- 多元共融
- 创造就业机会
- 薪酬福利
- 民主沟通
- 培训与职业发展
- 职业健康与安全
- 工作与生活平衡

## 行动

- 实现合法、平等和多元化雇佣
- 健全员工民主沟通机制
- 完善员工薪酬福利与人才发展体系
- 创新员工培训形式
- 加强员工职业健康与安全保障举措
- 开展团建活动，重视员工关怀

## 绩效

- 公司员工共计 **61,854** 名
- 员工劳动合同和社会保险覆盖率：**100%**
- 员工体检和健康档案覆盖率：**100%**
- 员工培训覆盖率 **100%**，受训总人次 **136** 万人次，平均时长 24 小时
- 商管公司、国贸公司和富力公司通过 **ISO 45001 职业健康安全管理体系认证**
- 2021 年，未发生较大及以上等级安全生产事故

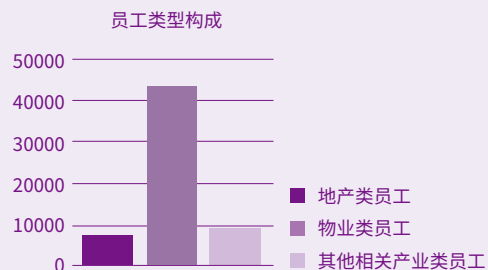
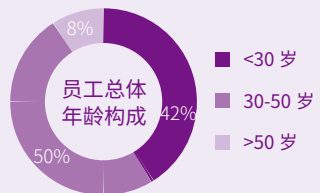
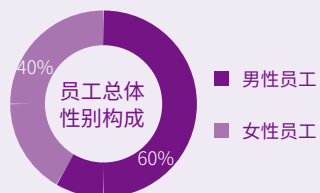
响应的联合国可持续发展目标



# 多元招聘与平等雇佣

## 多元共融

保利发展控股遵守反歧视原则，致力于打造公平公开、多元共融的工作环境，在《招聘管理办法》中明确公开、公平、公正原则，为应聘者提供公平竞争机会。招聘公告中未含有民族、性别、年龄等方面的歧视性内容，未将毕业院校、国（境）外学习经历、学习方式（非全日制研究生等）作为招聘限制性条件，未因民族、种族、婚姻、性别、地区、宗教信仰不同而影响录用。



## 合规雇佣

保利发展控股严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国禁止使用童工规定》等法律法规，制定《劳动合同管理规定》等制度。以合法公正、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则建立劳动关系，并对新员工的身份证等身份核验材料做出明确要求，合法开展员工背景调查工作，避免雇佣童工及强制劳动情况发生。公司积极推动落实《国企改革三年行动方案》，通过组织劳动用工风险培训、完善劳动用工管理方案、诊断入离转调流程、加强劳动合同管理等方式进一步规范员工管理和预防诉讼风险。

### 案例 退役军人专项招聘

2021 年，保利物业积极响应国家号召，落实国家关于做好“六稳”工作、落实“六保”任务部署要求，全力推进疫情防控和退役军人稳就业工作。公司正式推出“戎耀行动”军招品牌，为退役军人建立专门的职业发展通道，深入发展退役军人专项招募计划。保利物业累计招募退伍军人近千人，被评为“2021 年度广东省退役军人优秀雇主”。



保利物业军人专场招聘宣讲会



2021 年度广东省退役军人优秀雇主奖



## 薪酬福利

保利发展控股高度重视与员工的价值共享，时刻关注市场变化与人才需求，持续优化薪酬福利体系，加强对优秀人才的吸引力。公司保持以业绩为导向的薪酬激励策略，根据行业发展和公司实际情况，不断优化奖金分配方式，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。

公司公平地对待每一位员工，依法为全部员工缴纳“五险一金”，提供带薪休假和劳保用品等法定福利，除此，公司还为员工提供宿舍、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。

## 民主沟通

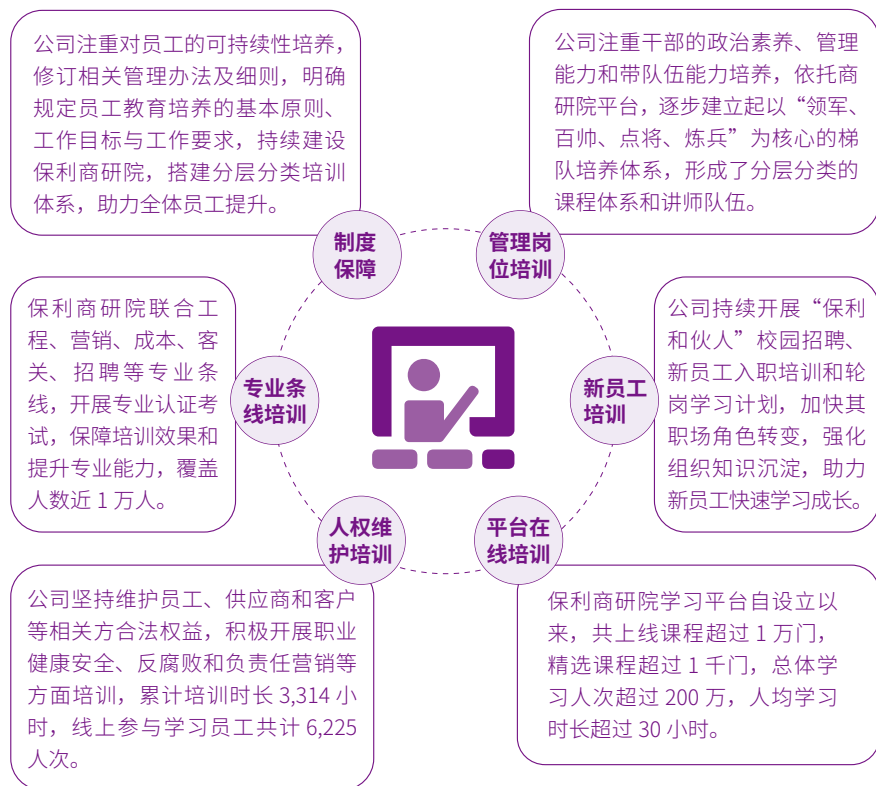
保利发展控股持续创新民主管理机制，持续健全职工代表大会制度，建立了多层级的职工代表大会管理体系，目前，旗下 39 家员工人数 100 人以上的单位已全面落实职工代表大会建立工作。公司成立了以党委书记为组长的企务公开小组，以经营、职工、廉洁问题为落脚点，积极组织职工开展建言献策专题活动，进一步落实了职工群众知情权、参与权、表达权和监督权。通过设立“总经理畅谈日”和建立领导干部“办实事”联系点来畅通员工申诉和建议渠道，召开“我为群众办实事”主题座谈会超过 200 场，共收集 500 余条建议。公司结合国家法律法规最新要求、自身发展需要和员工建议，每年对公司管理制度进行全面优化、修订和更新。



# 人才培养与能力建设

## 员工培训

保利发展控股持续加强员工培养，以人力资源管理体系及相关规定为依托，构建了全方位的员工培养体系，通过开发线上学习平台和学分制等方式充分激发员工的学习热情，提升员工培训的效率。





### 关键绩效

2021 年

保利发展控股员工受训总人次	男性 员工	女性 员工	人均培训时长 24 小时, 员工培训覆盖率
136 万	61.2 万人	74.8 万人	100%

### 案例 员工培训



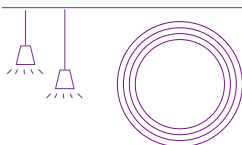
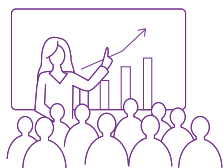
◎ 总部中层培训



◎ “百帅”培训



◎ 校园招聘入职员工培训



## 员工发展

保利发展控股秉承“文化为本、成长为先”的人才观，通过建设人才标准、完善历练机制、加强公开选拔等方式，致力于为员工搭建一个清晰、科学、公平的职业发展通道，使员工“成长在公司的需要里”。

### 人才标准

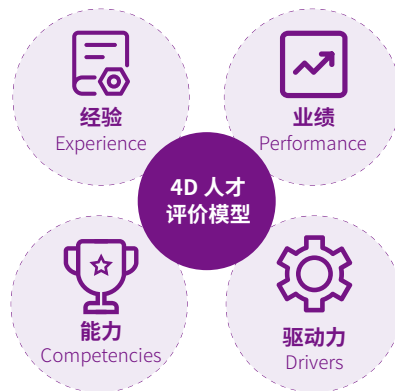
公司提出基于“经验、业绩、能力、驱动力”的人才评价 4D 模型，以及基于“经营思维、勇于开拓、突破创新、塑造团队、政治定力”五大维度的干部能力素质模型，帮助员工明确发展的方向与目标。

### 人才历练

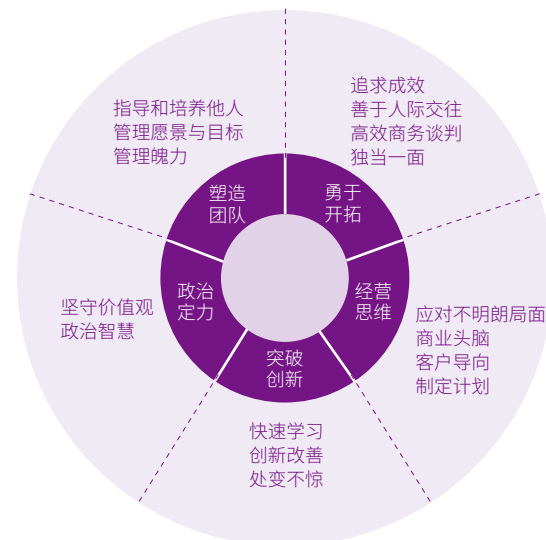
公司始终坚持为员工提供丰富且具有挑战性的工作机会，鼓励员工在不同层级、板块、地区、岗位间有组织地交流轮岗，并建立两级联动的历练培养机制，助力员工拓展经验的广度、深度，实现能力提升。

### 人才选拔

公司高度重视储备干部公开选拔工作，坚持公平、公正、公开原则，分层分专业建立了储备人才池。对于进入人才池的员工，进行分类选用或跟踪培养，为员工营造竞争上岗、能者居上的良好氛围。



◎ 保利发展控股人才评价模型



◎ 保利发展控股干部能力素质模型

# 职业安全与健康福祉

保利发展控股持续完善安全生产管理体系，切实落实安全生产管理责任，切实保障员工的职业安全，高度重视员工健康，组织员工参与各类健康活动和心理咨询活动，为员工生理与心理健康保驾护航。

## 安全生产

保利发展控股严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规，制定和落实《安全管理制度》《安全生产八项标准》等公司制度，以“安全第一，预防为主，综合治理”为原则，制定安全生产长期目标，即“不发生生产安全死亡责任事故；不发生 5 人及以上生产安全重伤责任事故；不发生 10 人及以上生产安全轻伤责任事故；不发生直接经济损失一百万元以上生产安全责任事故。”

公司总部及主要子公司均设立了安全生产委员会，严格落实风险分级管控体系，基于总部 - 主要子公司 - 项目部三个层级，分别制定年度、月度、日常安全巡检计划。“每日工间操”和“每周运动打卡”活动由安全管理委员会督导定期开展“全覆盖”安全生产大检查，落实综合应急预案、专项应急预案和现场处理方案的三级应急预案体系。按照“落实全员安全生产责任制”原则，对各子公司和企业负责人以及项目一线相关责任人实施严格的绩效考核和奖惩措施，将安全生产绩效与薪酬挂钩。公司以“月月有活动”形式组织开展面向全体员工和承包方驻场及施工人员的安全生产培训，全力保障员工和承包方驻场及施工人员的生产安全。

### 关键绩效

2021 年

保利发展控股开展各层级（总部 - 主要子公司 - 项目部）安全会议 **4** 万余次，新编、修订制度标准 **3,958** 项，检查 **18** 万条，安全生产培训 **110** 万人次，应急演练 **26** 万人次

荣获 **1** 项国家级和 **47** 项省级工程项目安全文明类奖项，被评为“**全国建设工程项目施工安全生产标准化工地**”

### 案例 安全生产管理



富利公司安全生产检查



富利公司防汛防台应急演练



商管公司消防安全培训



保利物业“安全进社区”知识培训

## 职业健康

保利发展控股高度重视员工的职业健康，注重在生产经营活动中预防、控制和消除员工的职业病风险，公司开展了“职工健康促进行动”，联合中医团队，定期为职工开展三伏艾灸、体质评估等健康关怀活动。公司不断加强员工健康管理，优化员工商业补充医疗保险计划，坚持开展“每日工间操”和“每周运动打卡”活动，为职工加强锻炼和增进交流创造了积极和健康的环境，切实保障员工的身心健康。

## 家庭平衡与身心关怀

保利发展控股致力于为员工打造健康舒适的工作和生活环境，积极开展各类员工关怀活动，帮助员工平衡工作与生活，对有困难员工予以慰问和帮助，提升员工的幸福感和归属感。

### 生活平衡

保利发展控股积极开展各类文体活动，帮助员工缓解工作压力，激发员工活力和激情，助力员工更好地达到生活与工作之间的平衡状态。

#### 案例 “庆八一” 军民共建联欢会

保利物业每年定期开展退伍军人员工联欢活动，退役军人可与现役官兵开展面对面的学习交流，观摩装备器材和军事课目演示，开展篮球友谊赛、文艺表演和内务比拼等活动，让退伍军人员工再次感受部队光荣传统和优良作风，帮助其更好地适应现有的工作和生活氛围。



“庆八一” 军民共建联欢会活动现场

### 员工关怀

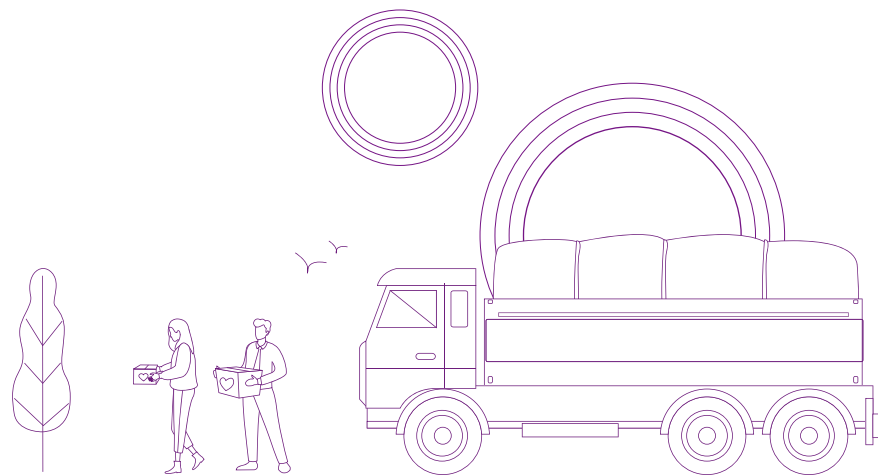
保利发展控股高度重视与员工的价值共享，积极开展“爱心帮扶行动”，使工会对困难员工的常态化帮扶长效机制作用更加显著。公司工会开展“女职工关爱行动”，定期开展女性健康检查和科普活动，为孕期、产期和哺乳期女性员工建立母婴室，提供便利和休息场所。

#### 案例 全国“产康公益行”活动

2021年11月，保利发展控股响应保利集团的全国“产康公益行”活动，通过培训会议+线上直播的方式，为女性员工提供了产康科普教育、公益筛查和公益诊断。该活动促进了女性员工对产后问题的早重视、早发现和早干预，让女性员工更好地享受到专业和科学的产康服务。



全国“产康公益行”活动现场





# 引领力 带动合作共赢

保利发展控股用双赢定义与供应商、行业等多元伙伴协作关系。公司持续提升供应链管理标准度、精细度、专业度，构建阳光透明的智慧供应链，在获得优质的产品和服务同时，推动供应商获得丰厚收益和成长。公司把握行业结构调整机遇时刻，参与行业交流、推动行业转型、引领行业发展，与行业伙伴一同见证发展的力量。

## 风行天下 稳中求进 Company History

### 发展历程

- 2002 保利地产成立
- 2003 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2004 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2005 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2006 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2007 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2008 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2009 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2010 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2011 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2012 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2013 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2014 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2015 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2016 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2017 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2018 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2019 保利地产成为“中国地产百强企业”
- 2020 保利地产成为“中国地产百强企业”

## 国家有一种发展叫保利

### 保利发展，美好生活同行者 Poly Developments and Holdings Partner of Better Life

保利发展控股集团股份有限公司（SH600048），简称保利发展，是中国保利集团控股的大型中央企业，福布斯世界500强。公司致力于打造“不动产生态发展平台”，以扎实的不动产投资、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，与客户美好生活同行。



## 多元业态 谋篇布局 Strategy of Diversification

以不动产投资开发为主体，以综合服务与不动产金融为翼的“一主两翼”业务板块布局，通过三者的协同发展，打造不动产生态发展平台。



## 社会责任 勇于担当 Corporate Social Responsibility

保利发展履行央企社会责任，积极参与到城市建设、乡村振兴、保障房建设、租赁住房经营、基础设施投资、社会公益、精准扶贫等领域，为落实乡村振兴战略、推动新型城镇化进程、提高人民生活品质、贡献力量。



### 关注

- 供应链风险
- 公平采购
- 反不正当竞争
- 行业可持续发展

### 行动

- 规范采购管理
- 供应链风险防控
- 供应链廉洁管理
- 绿色供应链建设
- 参与行业标准建设

### 绩效

- 供应商总数 **62,358** 个
- 实地考察全国性战略采购供应商 **170** 家
- 更新优化全国战略采购供方资源 **15** 类
- 参与国际设施管理协会 (IFMA)

响应的联合国  
可持续发展目标

17 促进目标实现的  
伙伴关系





## 打造负责任供应链

保利发展控股严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国招标投标法》等法律法规，严格规范采购流程，以规章制度约束公司和供应商双方的职责与权益，致力于创建公平、透明的合作关系。

### 强化合规采购

保利发展控股秉承公开、公平、公正采购原则，严格按照《供方管理制度》《招投标管理制度》等公司规章制度开展招标采购业务，搭建“阳光招采平台”，让招投标工作从“线下”搬到“线上”，使招投标管理更加规范化、可视化和透明化。



#### ● 完善供应商管理：

公司严格执行《供方管理制度》《招投标管理制度》等采购一级制度和《工程供方管理规定》《设计招投标管理规定》等二级管理规定，要求下属公司编制三级的执行实施细则，促进供应商公平合规参与采购环节。

#### ● 规范采购管理：

公司重塑供应商管理体系，在供应商引入采取公开招募方式，鼓励高水平供应商通过竞争方式进入，利用“总部、平台和相关产业公司”三重合力，提升采购效率。

#### ● 严格供应商筛选：

鼓励供应商通过线下专岗自荐，每年以市场调研、外部对标及内部子公司推荐方法选择优秀供应商，考察供应商 ISO 企业管理体系通过情况，抽检项目、生产样本，确保满足安全环保合规等要求。

#### ● 严格入库管理：

公司与战略采购供方高层领导洽谈，实地考察 170 家全国性战略采购供应商，列入合格供应商库 146 家，更新优化 15 类全国战略采购供方资源，严格把控供应商适配性和行业实力。

## 优化过程控制与管理

保利发展控股完善供应商评估工作，鼓励下属企业开展 OHSAS 18001 职业健康安全管理体系、ISO 14001 环境管理体系认证工作，在维护供应商劳资等权益同时，推动下属企业将商业道德、质量安全等标准纳入供应商考核体系。



#### ● 供应链风险防控：

在招募环节，核查供应商信用情况，规避潜在失信或有劳资危险问题的供应商。合作过程中，对供应商实时监控，在发现风险苗头时积极进行沟通。对于潜在环境及社会风险，提前进行风险排查及消除，为项目顺利开展保驾护航。

#### ● 供应链廉洁管理：

公司供应商管理制度与招投标管理制度均列明禁止贪腐行为，要求供应商签署约束违规行为的廉洁协议，避免供应链贪污事件发生。

#### 案例

#### 富利公司健全供方劳资管理体系

富利公司建立了集劳务分包、专业分包、咨询服务、材料和设备管理等于一体的供应商管理体系，关注供应商履约和基本权益。富利公司坚持排查潜在劳资风险，持续跟踪在册劳资风险项目，有效应对岁末年初劳资维稳问题。此外，富利公司完善劳资管理体系，上线劳资管理系统（“筑福网”），保护约 54,200 位工人薪酬权益。

## 绿色供应链建设

保利发展控股施行绿色供应链管理，紧跟市场最新技术发展趋势，将高效、节能、环保目标贯穿于采购全流程，致力于提升供应链履责表现。公司推动在集采环节选择性能优越的环保材料，倡导绿色安全的施工工艺，采购运营成本低、节电低碳的环保产品，推动供应链绿色化转型，减少供应链环节资源消耗和环境负面影响，满足公众日益增长的绿色消费需求。

## 促进行业发展

保利发展控股瞄准人民高品质生活需求，加快创新步伐，深化与政府、高校、同行业者的合作关系，探索新型合作模式，参与行业标准建设，推动行业高质量发展。

### 参与行业标准制定及评审

保利发展控股积极响应政府号召，参与行业标准制订及评审工作，为推动行业健康、良性发展贡献保利智慧。

地产施工	房屋租赁	养老服务
参与《装配整体式叠合剪力墙结构技术规程》《装配式建筑施工安全技术规范》《智慧建筑设计及评价标准》等地方标准和《建设工程施工质量巡查管理标准》等行业标准编制，促进建筑行业绿色、安全、高效转型。	公寓公司作为专家，受邀参与评审了国家《租赁住房运营管理标准》，将多年沉淀的经验助力行业标准建设，提升租住体验，助力中国住房租赁市场向更高结构、更高质量供给端方向发展。	积极响应人口老龄化国家战略，参与《民政部预付费用管理制度》《四川省十四五健康养老产业规划研讨方案》《广州市养老服务条例》等国家和区域性养老产业相关条例编制工作，完善养老服务体系，推动养老事业和养老产业协同发展。



## 贡献企业发展经验

保利发展控股积极应对行业宏观变化，坚定主业发展方向，建立共赢合作平台、参加行业协会及重大展会，成为行业新生态的开拓者，向行业贡献发展经验。

- 搭建合作交流平台**  
 保利物业发起成立“G11”上市物企合作联盟等合作交流组织，与同行者携手探索行业发展方向和新型服务模式，规范行业行为，让优质产品与服务惠及更多公众。
- 参加行业协会及重大活动**  
 参与国际设施管理协会（IFMA）等行业组织和“2021 年站城人文一体化 TOD 综合开发论坛”、广州国际智慧物业博览会等国际行业内重大活动，与行业共享最新进展。

## 深化伙伴关系

保利发展控股与政府、高校、企业共同探索多元化合作模式，构筑交流合作平台，整合资金、科研、文化、公共服务等方面资源，共同探索行业发展新方向。

- 政府合作：**  
 公司积极响应政府区域建设规划和人居环境改善等需求，相继承建都市天府新区昌公堰 TOD、新都区廖家湾 TOD、东莞市虎门镇 TOD 等地交通运输枢纽及 TOD 项目，强化区域可达性。公司参与抚州文化综合体、南昌保利大剧院、三亚 C+ 会展中心、清远奥体中心等城市地标及文化项目建设，满足广大人民群众美好对美好生活向往的文化需求。
- 产学研合作：**  
 公司关注创新人才培养、社会实践平台建设，与上海财经大学共同建设公共服务智库，为解决基层社会治理难题、改善民生领域问题、推动公益慈善等方面献言献策。



# 同心力 谱写美好篇章

保利发展控股以“为人民创造美好生活”为目标，投身公益事业，在捐资助教、康养养老、乡村振兴等公益慈善上持续发力，形成具有鲜明特色的保利公益模式，携手各方共同谱写美好生活新篇章。

## 关注

- 政策响应
- 乡村振兴
- 公益慈善

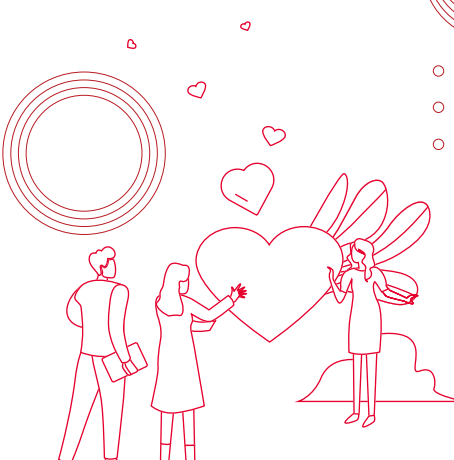
## 行动

- 开展“培训+就业”精准援助工作
- 完善消费帮扶渠道
- 搭建美好沃土计划公益平台
- 开展艺术公益活动
- 开展健康便民行动

## 绩效

- 助力乡村振兴投入总金额约 **2,078** 万元
- 公益慈善捐赠总支出 **1,700** 万元
- 采购受帮扶地区农特产品约 **383** 万元

响应的联合国  
可持续发展目标





## 助力乡村振兴

保利发展控股深入贯彻落实党中央、国务院关于巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的决策部署，多措并举投身乡村振兴，持续加大援助力度，积极参与乡村治理，因地制宜、因情施策，在改善农民精神面貌、发展乡村产业、助力农民就业等方面取得显著成效。

## 探索乡镇治理模式

保利发展控股坚持参与乡镇基层治理，搭建“政府、企业、服务对象”三位一体共联共建平台，不断探索党建引领的新型社会治理模式。

### 案例 新型公共服务模式发力西塘振兴

在浙江省嘉兴西塘，保利物业组建“党员先锋队”和“蓝天救援队”等特色队伍，打造“红立方党员志愿服务驿站”等特色阵地，开展矛盾调处、消防救援演练等群众服务活动，让党旗飘扬在乡村振兴一线，与政府和企业共同打造共治共享乡村振兴新格局。公司还依托西塘治理经验，连续举办三届“中国镇长论坛”，树立新型城镇化的公共服务管理模式样本，加快推进农村现代化。

## 夯实乡村振兴人才基础

保利发展控股延续“星火计划”，继续承办“保利星火班”，面向定点帮扶地区贫困家庭开展“培训+就业”精准援助工作，援助范围向边缘户扩展，提供免费置业技能培训和后期就业保障，提高困难人员职业技术能力，以人才振兴助推乡村振兴。



◎ 第六期保利星火班开班仪式

### 关键绩效

2021 年

保利发展控股投入资金**254**万元用于“培训+就业”帮扶工作，举办第六期“星火班”，招收**87**名**7**县学员。保利星火班持续举办**4**年，惠及**427**户家庭。

## 完善消费帮扶渠道

保利发展控股发挥地产、物业、租赁领域的优势，通过在小区和大厦楼宇内推广定点援助县优质农特产品，发动下属 40 多家基层工会采购相关产品，开展直播带货等多种方式，为受援助地区构筑农副产品生产和销售桥梁，改善乡村振兴可持续性状况。



◎ 百城千摊消费帮扶活动现场

### 关键绩效

2021 年

累计采购约**383**万元农特产品，覆盖山西河曲和五台地区，内蒙古喀喇沁旗，云南省鲁甸、巧家、宁蒗地区，广西忻城等定点帮扶地区。



## 焕发乡村文明新气象

保利发展控股聚焦产业赋能，下属企业开发新型乡村公共服务模式，挖掘乡土文化，培育乡风文明，推动农业、文化、旅游融合发展，助力农民增收增收和生态宜居的美丽新农村建设。

### 案例 // 助力辽宁孤山讲好文化故事

保利发展控股协助举办“杏梅花旅游节”等文化活动，助力辽宁省孤山镇振兴发展。活动期间，将专业人文服务与孤山相融合，向游客讲好孤山故事，让孤山镇旅游业、文化产业取得突破性进展。



## 开展结对帮扶工作

在广东省揭阳普宁市南溪镇，严格落实《广东省乡村振兴驻镇帮镇扶村工作方案》要求，选派三名干部开展驻镇帮扶工作。在山西省五台县，选派湖北公司助理总经理王俊宁任挂职副县长。保利发展控股制定帮扶计划、强化帮扶措施，落实各项保障，解决乡村治理“疑难杂症”，找准乡村振兴有效路径，全心做好组团结对帮扶南溪镇工作。

## 持续发力援疆援藏建设

保利发展控股认真贯彻新时代的治藏治疆方略，参与新疆及西藏地区项目建设，扎实开展产业援疆援藏、人才援疆援藏等工作，促进实现“共同富裕”，推进西藏、新疆地区跨越式发展。



建设林芝酒店，助力产业兴藏

### 新疆

#### 产业兴疆

强化区域开发建设，在库尔勒地区代建“石化佳园”项目，增强当地“造血”功能。

#### 就业援疆

保利新疆公司招聘 62 名本地员工，项目售楼部为 100 余名员工提供就业机会，项目施工作业过程间接带动农民工就业 3,000 余人。

#### 人才援疆

组织本地员工开展多样培训，创造“走出去”交流学习机会，邀请其他员工进行座谈交流，分享先进的工作思路与理念，全面提升业务能力、综合素质水平。

### 西藏

#### 产业兴藏

林芝保利雅途酒店和鲁朗国际旅游小镇为推动林芝地区发展奠定基础。

#### 就业援藏

截至 2021 年底，西藏林芝保利雅途酒店累计雇佣藏族员工 44 人，占比 28.76%，并与当地职业技术学校合作，在 2021 年共招收当地藏族实习生 20 名，实习转正 2 名。

#### 民族交往交流

定期开展篝火晚会、免费自助餐等活动，邀请藏族群众交流，共谋发展、致富之路。

#### 支持生态保护

2021 年共计参与保护生态活动 4 次，支持扎唐鲁措湖清淤工作。

## 促进社区发展

保利发展控股肩负央企的责任与使命，以奉献社会、关爱民生为己任，在教育、医疗、社会救助等领域开展形式多样的公益活动，与利益相关方同享、同心、同创，共同描绘美好生活蓝图。

### 开展文体公益活动

广东省保利地产和谐文化基金会（以下简称“和基金”），相继开展了“十元计划”“和你同行计划”“一对一帮扶”“梦想艺术课堂”等文体公益活动。2021年，和基金从单一公益项目升级为美好沃土计划公益平台，通过乡村振兴、种子公益、驰援行动、沃土博物馆四大模块，搭建更开放的公益资源平台，为更多人点亮美好，为实现协同发展、美好同行贡献保利力量。

#### 关键绩效

2021年

和基金已在全国 **26** 个省市持续运营 **43** 间梦想艺术课堂学校，开展梦想艺术课堂支教、捐赠等活动 **102** 次，直接受益学生群体 **12,000** 人。

#### 案例 “新羽计划” 公益羽毛球教学课程

2021年，保利华南公司结合奥运会、全运会、省运会等实事热点，响应“健康中国”“体育强国”号召，从与林丹羽毛球俱乐部合作落地4场“新羽计划”公益羽毛球教学夏令营活动，为约300组家庭提供羽毛球基础培训教学，丰富青少年儿童假期生活，让孩子们在玩中学，在学中强健体魄。



“新羽计划”公益羽毛球教学夏令营活动

#### 案例 用艺术温暖孤独症儿童世界

和基金梦想艺术课堂落户合肥市春芽残疾人互助协会，捐赠助学金及相应学习用品价值3万元，让星星的孩子艺术梦想生根发芽。保利安徽公司发动30位行业意见领袖为爱发声，为春芽孩子们的手作品搭建线上采购平台，以艺术点亮星星孩子们的梦想与生活。



梦想艺术课堂守护星星的孩子

### 组织公益普法活动

保利发展控股面向社区推出系列公益普法宣传活动，以多种形式将法律知识传播给社区，全面推进民政法治工作，为建设法治社会营造良好氛围。

#### 案例 “和院蒲公英——社区普法行”

保利物业推出“和院蒲公英——社区普法行”活动，设置高空抛物专题讲座、线上线下法律咨询和有奖竞答，吸引业主积极参与，将法律知识通过线上线下相结合的方式广泛传播。活动形成了一套可复制的普法行动工具包，将更大范围服务社区居民，助推“共建共治共享”社会治理新格局的构建。



“和院蒲公英——社区普法行”活动

## 推广健康便民行动

保利发展控股关注人民群众身心健康，与第三方医院合作开展疾病诊疗、送医赠药、宣传保健知识、开展急救公益公开课等活动，用实际行动解民忧、纾民困、暖民心。

### 案例 // “元气心行动” 普及急救知识

保利华南公司联合悦尔公益基金会开启“元气心行动”，共同向社会捐赠三台 AED，公众通过“悦尔救心 AED”小程序获得配套服务，让 AED 设备“可见、可得”。与此同时，公司先后开设两场急救公益公开课，邀请社会公众参与其中，学习急救知识，了解医学常识，切实提高全社会公众的自救互助意识和急救技能。



◎ 保利华南公司联合悦尔公益基金会开展急救公益公开课

### 案例 // “我为群众办实事” 公益义诊

保利信保基金协同组织医疗专家小组，深入昭通市最大的 2 个跨县易地扶贫搬迁安置区——鲁甸县卯家湾安置区和昭阳区靖安置区，开展“我为群众办实事”公益义诊活动。为当地群众诊治疾病、送医赠药、宣传保健知识等，覆盖人民群众 600 余人切实帮助解决看病难的问题。



◎ “我为群众办实事” 公益义诊

## 驰援救灾一线

面对水患、台风等自然灾害频繁发生，保利发展控股敢于担当、善于作为，依托强大的防汛、防风应急体系，第一时间组织团队开展抢险救援，提供物资等全方位帮助，筑牢防灾减灾救灾防线，保障社区平稳发展。

### 案例 // 守护业主生命财产安全

当强降雨席卷河南，数百万人民群众生活受到影响。保利物业连夜启动防汛预案，850 余人全员上岗，按照“预警+应急+保障”的防汛灾害应对措施，筑牢 12 个项目的安全屏障，守护超两万户业主生命财产安全。



◎ 保利发展控股志愿者清理社区积水和淤泥

### 案例 // 迎战台风“查帕卡”，力保家园安全

面对广东省阳江市登陆的“查帕卡”台风，保利发展控股启动防风防汛应急预案，成立防汛工作应急小组，对小区进行全覆盖式的安全隐患排查。台风过境后，开展善后恢复工作，清理小区内倒伏树木，恢复道路清洁面貌，有效消除居民出行安全隐患。



◎ 消除因台风“查帕卡”造成的路面隐患



# 展望

2022年，保利发展控股继续秉承“让美好生活更美好”的企业使命，持续深耕经济、社会、环境三大责任板块，积极践行企业社会责任，致力于温暖每一座城、每一个家、每一颗心。

## 巩固发展力，助力企业管理经营

- 秉持稳健经营风格，维护股东合法权益，保持经营收入、利润和销售规模稳步增长。
- 以百姓安居为己任，响应“让全体人民有所居”的国家号召，继续探索长租房市场和保障性住房建设的发展新模式；
- 推进国家基层社会治理现代化进程，以专业的管理和优质服务助力国家盛事举行，推动行业蓬勃发展。

## 提升竞争力，优化多元产品服务

- 建立健康导向的全生命周期居住系统，以科技赋能产品和服务品质，满足城市发展需要和人民更美好的居住愿景；
- 以不动产生态发展平台合力，整合产业资源，推动服务升级，充分带动消费升级、国内消费活力和韧性，让人民美好生活更有品味。

## 践行环保力，保护自然生态环境

- 积极倡导绿色经营和绿色办公理念，提高资源利用效率，减少温室气体、污染物和废弃物排放；
- 推动绿色采购和责任投资，践行绿色低碳理念，积极应对全球气候变暖和保护生物多样性等议题。

## 激发原动力，赋能员工价值实现

- 持续健全薪酬福利和人才发展管理体系，建设具有市场竞争力的人才队伍，在创造美好生活的道路上与员工同行；
- 坚持雇佣平等和人权维护，保障员工职业健康与安全，为员工创造多元共融、平等公正、健康快乐的职场环境，实现价值共创和共享。

## 发挥引领力，携手合作伙伴共赢

- 加强深化合作，建立战略合作伙伴关系，充分发挥对产业链上下游企业的引领和带动作用；
- 践行责任供应链，将供应商在经济、社会和环境方面的履责表现作为入库标准，引导供应商践行社会责任，推动行业可持续发展。

## 凝聚同心力，让美好生活更美好

- 推进精准扶贫，响应乡村振兴战略，让发展成果更好地惠及人民群众，助力实现全体人民共同富裕；
- 持续搭建公益慈善平台，专注于抗疫救灾，积极践行绿色、教育、艺术公益，与美好生活同向。



# 附录

## (一) 法律法规及主要内部政策列表

ESG 指	所遵守法律法规	内部政策
A. 环境	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》 《中华人民共和国大气污染防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国海洋环境保护法》 《中华人民共和国防治陆源污染物污染损害海洋环境管理条例》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《国家危险废物名录》 《危险废物转移联单管理办法》 《“十三五”控制温室气体排放工作方案》	《能源节约与生态环境保护管理办法》 《安全与环境管理手册》 《施工现场文明施工管理制度》 《建设工程项目扬尘治理管理制度》 《筹备期环境管理规定》 《能源管理办法》 《分体式空调管理指引》 《公共照明管理规程》 《垃圾外运规范》 《垃圾房管理规范》 《保利发展广场节能降耗管理规定》
B1 雇佣	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国促进就业法》 《中华人民共和国社会保险法》	《招聘管理办法》 《面试官管理细则》 《劳动合同管理规定》 《入职管理办法》 《入职引导员工作制度》 《内部人才推荐管理规定》
B2 健康与安全	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国消防法》 《中华人民共和国突发事件应对法》 《危险化学品安全管理条例》 《生产安全事故报告和调查处理条例》 《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》 《中华人民共和国工伤保险条例》	《安全管理制度》 《全员安全生产责任制》 《安全生产八项标准管理要求》 《生产安全事故综合应急预案》 《信访及突发事件应急管理办法》
B3 发展及培训		《培训管理制度》 《培训工作指导意见》 《培训工作纲要》 《培训管理办法》 《在线学习平台管理细则》

		《职称评审管理办法》 《职称考核认定管理办法》 《专业技术（职业）资格证书管理办法》
B4 劳工准则	《中华人民共和国劳动法》 《禁止使用童工规定》 《中华人民共和国未成年人保护法》	《职工代表大会实施办法》 《企务公开实施方案》
B5 供应链管理	《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》	《供方管理制度》 《招投标管理制度》 《工程供方管理规定（非集中采购类）》 《工程供方管理规定（集中采购类）》 《营销供方管理规定》 《设计供方管理规定》 《工程招投标管理规定（非集采类）》 《工程招投标管理规定（集采类）》 《营销招投标管理规定》 《设计招投标管理规定》 《设计集中采购管理规定》 《咨询、服务类业务招投标管理规定》
B6 产品责任	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国城市房地产管理法》 《建设工程质量管理条例》 《城市房地产开发经营管理条例》 《物业管理条例》	《知识产权目标及经费管理程序》 《知识产权管理制度》 《知识产权风险防范制度》 《审计整改管理办法》 《房地产开发风险防控指南》 《项目工程总体策划管理办法》 《工程质量管理办法》 《项目竣工验收管理办法》 《工程工艺和质量标准手册》 《工程后评估编写指导手册》
B7 反贪腐	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反洗钱法》 《中华人民共和国反垄断法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》 《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》	《廉洁协议》 《合规管理实施细则》 《八条禁令、三十个不准》 《经营责任守则》 《廉洁风险防控手册》 《纪检监察信访工作办法》 《招投标管理制度》
B8 社区投入	《中华人民共和国慈善法》	—

## (二) 关键绩效列表

环境类数据列表			
ESG 指标	单位	2020 年数据	2021 年数据
<b>A1 排放物</b>			
A1.2 温室气体排放量			
范畴一：温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,290	1,203
范畴二：温室气体排放量	吨二氧化碳当量	8,665	10,791
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	9,955	11,994
A1.3 所产生有害废弃物			
废日光灯管	个	2,046	2,145
打印机硒鼓	个	2,702	1,889
废墨盒	个	2,109	2,316
A1.4 所产生无害废弃物总量			
办公废纸产生量	吨	252	173
<b>A2 资源使用</b>			
A2.1 能源总耗量及密度			
能源总耗量	吨标准煤	1,844	2,093
直接能源消耗总量	吨标准煤	670	631
汽油消耗量	吨	373	328
煤油消耗量	吨	5.8	4.3
天然气消耗量	万立方米	9	11
间接能源消耗量	吨标准煤	1,174	1,462
总耗电量	万千瓦时	955	1,137
热力（蒸汽）	吉焦	0	1,897
A2.2 水资源消耗量			
总用水	万吨	24	22

社会类数据列表						
ESG 指标	单位	2020 年数据	2021 年数据			
<b>B1 雇佣</b>						
B1.1 雇员人数：按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分						
	全体雇员人数	人	61,201		61,854	
性别	男性	人	36,537		36,927	
	女性	人	24,664		24,927	
雇佣类型	地产类员工	人	7,239		7,541	
	物业类员工	人	44,351		44,415	
	其他公司员工	人	9,611		9,898	
年龄	30 岁及以下	人	28,140		25,793	
	31-50 岁	人	29,288		31,175	
	51 岁及以上	人	3,773		4,886	
福利和保障	劳动合同签订率	%	100%		100%	
	社会保险和住房公积金覆盖率	%	100%		100%	
	体检覆盖率	%	100%		100%	
	职业安全健康档案覆盖率	%	100%		100%	
	员工敬业度	%	100%		100%	
	员工满意度	%	100%		100%	
<b>B3 发展及培训</b>						
B3.1 受训员工人数及比例：按性别和雇佣类型划分						
职业发展	员工受训总人次（受训比例）	人次（%）	648,000	100%	1,360,000	100%
	男性（受训比例）	人次（%）	344,000	100%	612,000	100%
	女性（受训比例）	人次（%）	304,000	100%	748,000	100%
B3.2 按性别及雇员类型划分的每名雇员完成受训平均时数						
受训时数	人均培训时长	小时		—	24	

社会类数据列表

ESG 指标	单位	2020 年数据	2021 年数据			
<b>B5 供应链管理</b>						
B5.1 按地区划分的供应商数目						
供应商数量	中国东北	个	—	5,512		
	中国华北	个	—	8,315		
	中国华东	个	—	11,305		
	中国华南	个	—	21,124		
	中国西北	个	—	4,399		
	中国西南	个	—	6,631		
	中国华中	个	—	4,882		
	中国港澳台	个	—	0		
	中国以外	个	—	190		
B5.2 描述执行有关惯例的供应商数目						
执行制度的供应商数目	执行供应商管理制度的供应商数目 (覆盖率)	个 (%)	—	—	62,358	100%
	考察战采供应商	个	—	127	—	170
	入库战采供应商	个	—	114	—	146
<b>B6 产品责任</b>						
B6.2 描述接获关于产品及服务投诉数目以及应对方法等						
客诉服务	住宅业态报修投诉回访率	%	100%	—	100%	
	总体客户满意度	%	—	—	84%	
<b>B7 反贪污</b>						
B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训						
反腐败	参加反贪污培训雇员人数	人	61,201	—	61,854	
	廉洁培训员工覆盖率	%	100%	—	100%	
人权维护	人权维护受训人数	人	—	—	6,225	
	人权维护培训时长	小时	—	—	3,314	
<b>B8 社区投入</b>						
B8.2 在专注范畴所动用资源						
专注范畴	公益慈善捐赠总投入	万元	7,003	—	1,700	
	精准帮扶	万元	2,197	—	1,695	

指标说明:

- 2021 年度环境类数据收集范围包括公司总部、主要子公司本部行政办公范围，社会类数据收集范围包括公司总部、主要子公司和相关产业公司；
- 指标 A1.2 范畴一温室气体包括汽油、煤油和天然气等产生的直接排放；
- 指标 A1.2 范畴二温室气体包括外购电力和热力（蒸汽）等产生的间接排放；
- 指标 A2.1 能源总耗量包括汽油、天然气和外购电力（供暖）等产生的能源消耗总量；
- 指标 A2.1 直接能源消耗量主要来自汽油和煤油的能源消耗；
- 指标 A2.1 间接能源消耗量主要来自外购电力和热力（蒸汽）的能源消耗；
- 指标 B2.8 公益慈善捐赠总投入金额差异主要归因于：2020 年处于疫情暴发阶段，2021 年处于疫情常态化防控阶段，抗疫捐款金额随实际需求发生正常变化。

数据计算说明:

- 除特别说明外，数据换算相关系数及计算方法均参考香港联合交易所《如何准备环境、社会及管治报告 - 附录二：环境关键绩效指标汇报指引》；
- 直接温室气体排放参考中国国家发展和改革委员会办公厅发布的《公共建筑营运单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》计算；
- 外购电力及外购热力（供暖）产生的间接温室气体排放参考中国国家发展和改革委员会办公厅发布的《公共建筑营运单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》计算；
- 能源总耗量参考中国标准《GB/T 2589-2020 综合能耗计算通则》进行标准煤折算。

### (三) 指标索引表

报告目录	ESG 指标	GRI 指标	恒生指数
关于本报告	—	101-1	—
高管致辞	—	102-14,102-15	—
关于我们			
公司概况			—
组织架构	—	102-1,102-2,102-3,102-4,102-5,102-6,102-7	
业务布局			
责任荣誉			
专题：和者筑善 服务人民美好生活			
精准筑牢疫情防线			
积极参与城市共建	B8.1,B8.2	102-15,203-1,203-2,414-1,414-2,415-1	CI7
助力社会治理创新			
一、发展力 保持稳健发展			
(一) 公司治理	B7.1,B7.2,B7.3	102-11,103-2,205-1,205-2,205-3,207-2,405-1,419-1	CG1.3,CG8.1,CG8.2,CG9.1
(二) 社会责任管理	B8.1,B8.2	102-16,102-17,103-1,103-2	CG1.3,CG3.1,CG3.2
二、竞争力 多元产品服务			
(一) 多元产品体系	—	102-2,102-6,416-1	CG9.1,LP3.1,CID6
(二) 卓越质量管理	B6.3,B6.4	103-2,417-1,417-2,416-2	CG9.1,LP3.2,CID6.1
(三) 全周期客户服务	B6.2,B6.5	103-2,417-3,418-1	CG9.1,CI1,CI3.1,CI5
三、环保力 夯实绿色根基			
(一) 根植生态友好理念	A3.1	302-4,302-5	—
(二) 开展绿色施工	A1.5,A1.6,A2.3,A2.4,A3.1	301-2,302-4,302-5,304-2,307-1	CG9.1,Env3.13,CID5,CID6
(三) 践行绿色运营	A1.5,A1.6,A2.3,A2.4,A3.1	103-2,302-4,302-5	Env2.6,Env2.14,Env3.13
(四) 绿色环境治理	A1.5,A1.6,A2.3,A2.4,A3.1,A4.1	201-2	Env2.16,Env3.12,Env3.13

报告目录	ESG 指标	GRI 指标	恒生指数
四、原动力 赋能员工发展			
(一) 多元招聘与平等雇佣	B1.1,B1.2,B4.1,B4.2	103-1,103-2,103-3,201-3,202-1,401-1,401-2,401-3,406-1	CG2.2,CG9.1,HR1.2,HR6,HR7,HR8,LP1.1,LP2.1,LP2.2,LP5,CID2,CID3
(二) 人才培养与能力建设	B3.1,B3.2	103-2,404-1,404-2,404-3,412-2	HR2.1,LP4.1,LP4.2,CID2
(三) 职业安全与健康福祉	B2.1,B2.2,B2.3	103-2,403-1,403-2,403-3,403-4,403-5,403-6,403-7,403-8,403-9,403-10,404-1,410-1	CG9.1,HR8,LP3.3,LP3.5,LP3.6
(四) 家庭平衡与身心关怀	—	401-2	—
五、引领力 带动合作共赢			
(一) 打造负责任供应链	B5.1,B5.2,B5.3,B5.4	103-1,103-2,103-3,302-4,302-5,308-1,308-2,407-1,408-1,409-1,414-1,414-2	CG9.1,HR2.2,FOP1.1,FOP2.4,FOP2.5, FOP2.6
(二) 促进行业发展	—	203-2	Env2.16,Env4.1,Env4.2
(三) 深化伙伴关系	B8.1,B8.2	203-1,203-2,413-1	CI7,CID1.1,CID2,CID3,CID4
六、同心力 谱写美好篇章			
(一) 助力乡村振兴	B8.1,B8.2	203-1,203-2,415-1	CI7
(二) 促进社区发展	B8.1,B8.2	203-1,203-2,413-1	CI7,CID1.1,CID4
展望	—	—	—



# 联系我们

尊敬的读者：

非常感谢您百忙之中阅读本报告，为更加深入地了解您对保利发展控股社会责任工作的期望和需求，使我们的社会责任工作水平不断提升，特开展此次问卷调查。在此，我们诚挚地邀请您参与调查，您的观点和见解对我们至关重要。我们由衷感谢您的宝贵意见和建议！

- 对保利发展控股而言，您的身份是：  
 股东  员工  客户 政府 / 监管机构 合作伙伴  投资者  竞争者  非政府组织  媒体  社区公众  其他
- 您对本年度报告整体是否满意？  
 是  否  一般
- 您所关注的信息在本年度报告中是否都有所体现？  
 是  否  一般
- 您对我们明年编制发布的社会责任报告有何期待或建议？  
 创新报告主题  创新结构和思路  清晰的逻辑主线  扩大社会责任标准的适用范围  更为友好的阅读界面  更加亲和的语言风格  其他（请注明）
- 您对于我们的社会责任工作开展有何建议或期待？  
 制定长期社会责任规划  加强社会责任管理机构设置  广泛开展对外沟通  策划新的有影响力的公益项目  将社会责任相关绩效纳入管理考核  其他（请注明）

---

您可以通过以下方式将您的意见传达给我们

保利发展控股集团股份有限公司

地址：广州市海珠区阅江中路 832 号保利发展广场 53-59 楼

邮编：510308

电话：020-89898989/020-89898833

邮箱：stock@polycn.com

网址：http://www.polycn.com