



2022

保利发展控股

社会责任报告暨ESG报告



目录

关于本报告 01

高管致辞 02

关于我们 03

公司概况	03
组织架构	04
业务布局	04

专题聚焦： 与时俱进三十载 美好产品续进阶

三十星程，璀璨依旧	05
三十而立，匠心进阶	06

上篇： 和者——和合共生，奏响融合协奏曲

完善治理，提升效能	10
赋能员工，未来同创	20
责任供应，合力建设	27
以“碳”之名，向绿而生	29

下篇： 筑善——协心同力，奏响发展交响曲

多元产品，品质体验	39
用心服务，价值同享	44
深化合作，同德同心	50
走进乡村，促进振兴	52
投身社区，担当作为	56

展望 59

附录 60

法律法规及主要内部政策列表	60
关键绩效列表	62
指标索引表	65
联系我们	66

关于本报告

时间范围

2022年1月1日至2022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：

保利集团	指	中国保利集团有限公司
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
重工院	指	广东省重工建筑设计院有限公司
保利和润	指	保利和润房地产投资顾问有限公司
保利商旅	指	保利商旅产业发展有限公司
公寓公司	指	保利公寓管理有限公司
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
保利资本	指	保利(横琴)资本管理有限公司

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）》及《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG5.0）》、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》、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（GRI Standards）以及《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。

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

高管致辞

2022年是“十四五”规划实施的关键之年，是大步迈向第二个百年奋斗目标的奋进之年，党的二十大胜利召开，进一步擘画了全面建设社会主义现代化国家的宏伟蓝图。

2022年也是保利发展控股的而立之年。回首激扬三十载，心怀“保国利民，追求卓越”的崇高使命，我们服务国家战略，服务民生福祉，领创美好生活；站在而立之年的新起点，面对经济环境和行业本身带来的不确定性，我们同心共济、接续奋斗，吹响了奋进新征程的时代号角。

依法合规运营，保障舵正船稳，锤炼自身可持续发展能力。在高质量发展的新时代背景下，我们落实国企改革，坚持稳健、合规经营，对发展过程中的风险进行识别和管控，将社会责任与ESG管理融入企业发展战略与日常经营，为基业长青夯实基础。2022年，在地产行业面临深度调整的背景下，我们凭借稳健经营和聚焦核心城市的战略布局，以全口径销售额4,573亿元跃居行业第二，销售额连续十四年位居房地产行业“央企第一”。

保民生保交付，提升居住品质，推动行业健康平稳发展。立足人民群众对居住品质的需求，我们在“不动产生态平台”战略定位下，立体延展出包括不动产投资开发、

美好生活综合服务、产业金融服务三大产业链的“不动产生态”，以卓越的产品质量管理和用心的全周期客户服务，厚植交付实力优势，创领城市美好生活，造就美好人居产品。2022年，公司客户总体满意度为85%，物业服务满意度为86%。

贯彻绿色发展，应对气候变化，为绿色建筑发展提供更多“保利式样本”。响应国家“碳达峰、碳中和”的号召，我们从绿色工程、资源利用、绿色运营等方面将低碳环保理念融入业务全流程，在“创造自然、建筑、人文交融的和谐人居生活”的美好征程上向阳而立、逐绿前行。2016至2022年，我们完成认证的绿色建筑项目达到370个，认证面积共6,720.2万平方米。

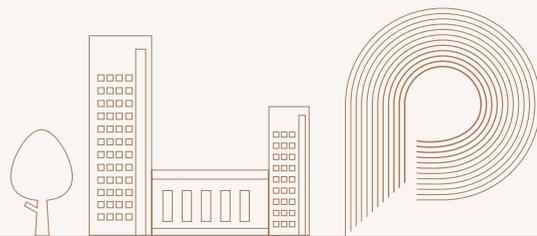
激发产业活力，深化行业合作，发挥国有经济在行业中的战略支撑作用。立于行业发展潮头，我们开展科学高效的供应链管理工作，加强落实采购合规性管理，参与行业标准制定，开展外部合作与交流，利用自身主业优势及影响力推动行业健康高质量发展。

强稳岗促就业，赋能员工发展，服务国家人才强国、就业优先战略。以67,000多名员工的获得感、幸福感和满

足感为己任，我们为员工提供具有市场竞争力的薪酬福利和完善的才发展体系，切实维护员工的合法权益和职业健康安全，让保利成为培育人才成长的沃土。

凝聚平台合力，践行央企责任，为增进民生福祉贡献保利方案。将向善的底色熔铸进发展基因，我们多措并举投身乡村振兴，帮助次发达地区进一步发展经济、改善民生，在教育、社会、文化等领域持续开展形式多样的社区公益活动，形成具有鲜明特色的保利公益模式，携手社会各界共同谱写美好生活新篇章。

春华秋实，岁物丰成；三十如初，美好更好。过去的三十年，我们矢志保国利民初心使命，锻长补短、积厚成器、迈向卓越。2023年，是全面贯彻落实党的二十大精神、也是建设世界一流企业的发展机遇之年。我们将继续以满足人民的美好生活需要为己任，勇于担当、踔厉奋发，追求经济、社会与环境的协调及可持续发展，追求更美好、更高质量发展的明天！



关于我们

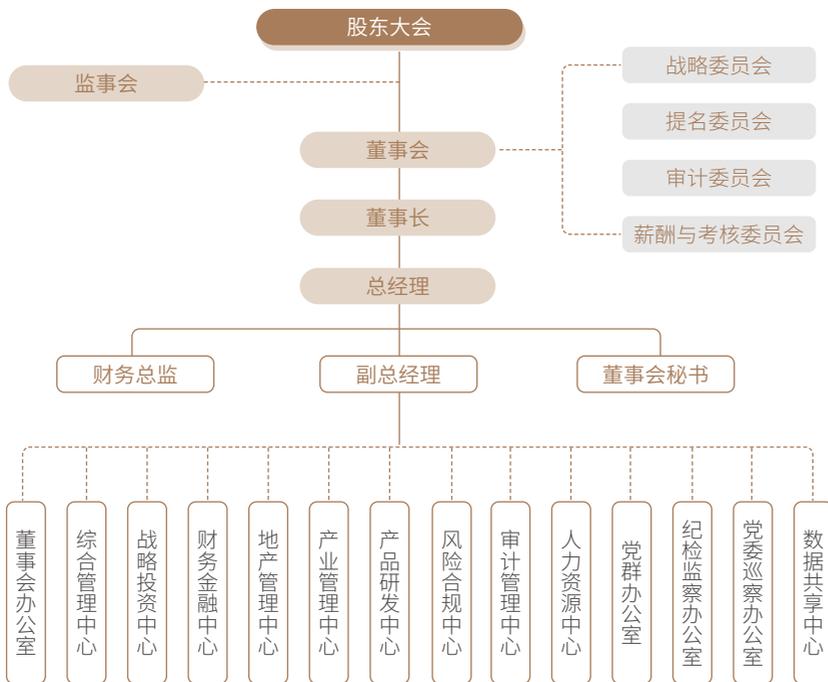
公司概况

保利发展控股集团股份有限公司（600048.SH），成立于1992年，是中国保利集团控股的大型房地产上市公司，也是旗下房地产业的主要运作平台。公司致力于“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。2022年公司销售规模升至行业第二，连续14年保持房地产行业央企第一；在《福布斯》2022年度全球2000强企业排名190位；位居2023年中国房地产百强企业首位。

保利发展控股以“和者筑善”为品牌理念，以“让美好生活更美好”为企业使命；旗下业务布局全球一百余城，地产开发、物业服务长年稳居央企龙头，经纪服务、金融服务连续多年被评为行业TOP10，凭借出色的建设、运营、服务实力，参与多个城市重要项目建设，为推动行业创新、城市发展、人民美好生活做出长足贡献。公司旗下保利物业（股票代码：06049.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。



组织架构



董事会

董事长：刘平
董事：陈关中、周东利、胡在新、陈育文
独立董事：李非、戴德明、章靖忠

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、李非

提名委员会

召集人：章靖忠
委员：刘平、李非、戴德明

审计委员会

召集人：戴德明
委员：陈关中、胡在新、李非、章靖忠

薪酬与考核委员会

召集人：李非
委员：戴德明、章靖忠

业务布局

保利发展控股以不动产投资开发为原点，立体延展出“不动产生态”，致力于成为全球最具活力的不动产生态平台。在“不动产生态平台”战略定位下，公司延伸不动产投资开发、美好生活综合服务、产业金融服务三大产业链，下设 34 家地产平台公司和 10 家相关专业子公司，员工总数超 6 万人。



下设 **34** 家
地产平台公司



10 家
相关专业子公司



员工总数
超 **6** 万人

专题聚焦： 与时俱进三十载 美好产品续进阶

1992—2022，这是国家加快实现强国目标步伐的三十年，是房地产行业高速发展的三十年，也是保利发展控股不忘初心、不断进阶的三十年。

回首三十载峥嵘岁月，保利发展控股作为国家战略的践行者、美好生活的同行者、舒适人居的引领者，秉承“和者筑善”的品牌理念，始终与国家发展同频、与时代进步共振、与千万中国家庭共生，把握城市发展脉搏，在创造美好生活路上的每一步都留下了“保利发展控股”印迹，赋能提升国民生活幸福感和城市发展竞争力。

三十星程，璀璨依旧

1992-2002 创业起步，夯实基础

广州保利房地产开发公司成立，明确以地产开发为主业，开发广州保利花园，打造国家首个康居示范小区。



保利花园老照片

2002-2010 布局全国，资本运作

完成股份制改革，启动“三个为主，两个结合”及“大十字布局”战略，并于2006年在上海证券交易所上市（股票代码600048.SH），更名“保利房地产（集团）股份有限公司”；同时组建商业、会展、基金等专业公司，以及收购重工院，多元化布局赋能业务发展。

2010-2016 深耕主业，多元发展

提出五年内“再造一个保利”的目标，销售业绩实现千亿突破；逐步进入养老、教育等多个领域，基本完成产业链上下游的布局；同时开启全球化布局，先后进入澳、英、美等国家。

2016- 至今 战略升级，发展改革

提出“一主两翼”发展战略，并于2018年正式更名为“保利发展控股集团”，旗下子公司保利物业2019年在香港联交所上市（股票代码06049.HK），2020年，公司销售额突破5,000亿规模。



保利物业上市敲钟仪式现场



2020年
公司销售额突破
5,000 亿规模

三十而立，匠心进阶

保利产品，作为美好的空间载体，承载千万家庭的生活，始终引领适应新时代的人居需求。在三十年的发展历程中，保利发展控股的产品不断进阶，从“国家康居示范小区”“康善逸尊”、城市综合生活场景再到健康人居，致力为每一个家庭、每一个社区、每一个城市打造高性价比、超出预期、舒适宜居的国民高品质住区。

起步引领：从无到有，住有“康”居

1998年，在国家房改政策带来住房分配货币化、住建部大力推广国家康居住宅示范工程、居民购房观念正悄然变化的背景下，广州保利花园项目组结合项目方案及客户调研结果，将“自然、和谐、舒适”的产品理念践行于保利花园项目的打造中，成功掀起本土现代化小区住宅建设风潮，为提高国民居住生活水平筑下范本。

广州保利花园集领先的规划建筑设计之大成，全面尝试全装修、智能化设备、集中式物业管理等方式运用，实践向心围合式分层园林、人车分流交通系统、雨水收集及活水循环系统、干湿分离的明厨明卫等50余项先进设计技术，荣获国家建筑部“规划设计”“建筑设计”“施工组织管理”三大金奖以及“国家康居示范小区”称号，实现“出道即巅峰”。



广州保利花园获国家建筑部“建筑设计金奖”



保利花园现状

稳步推广：从有到优，居有所选

2010年，在国家房地产调控系列政策、房地产行业快速发展、客户购房结构多元化等因素的影响下，保利发展控股通过深入研究客户细分市场，以客户居住价值为出发点，构筑以“自然舒适的康居、复合空间的善居、全景交融的逸居、仪式归家的尊居”为核心特征的“康善逸尊”四条产品线，同时形成“均好性+户型最优+多一点”的产品特色，向全国推广注重功能、风格现代的住宅产品。



广州 | 保利西子湾



绍兴 | 保利迪荡湖壹号

全面提升：从优到全，全龄共享

在客户对居住品质、生活配套的底层需求不断涌现下，社区生活场景成为房地产行业价值创造的新追求点。2016年，保利发展控股发布以“全精装房+社区服务集合”为核心要素的“全生命周期居住系统”产品理念，正式开启从“重开发”到“重运营”、从“重销售”到“重体验”的模式转变，更加关注适老化、适幼化等人性化设计，更好地提供全方位的生活服务、营造全场景的美好生活、创造更为舒适的居住体验。



案例：全生命周期居住系统赋能昔日村落实现蝶变

广州琶洲城市更新项目作为全生命周期居住系统的实施范本，凭借保利发展控股自身的综合开发能力和配套资源，十年间配建超 300 米地标写字楼保利发展广场、五星级保利洲际酒店、琶洲片区规模最大的购物中心保利广场、保利和熹会养老机构、保利 N+ 青年公寓、省一级学校执信中学和超高品质住宅保利天悦，使琶洲从昔日杂乱村落蝶变升级为广州新城市副中心，显著提升广州的城市形象和区域配套，成为全国城市旧改的成功样本。



广州琶洲城市更新项目旧村实景



广州琶洲城市更新项目现状

精益求精：从全到精，专注健康

自 2016 年以来，“健康中国”战略的提出和《健康建筑评价标准》的实施让“更健康的美好生活”进入国民住区的追求视野；近年来，国民对健康生活、健康社区的渴望更加强烈。保利发展控股以用户健康为核心使命，发布“全生命周期居住系统 2.0——Well 集和社区”的健康人居产品理念，从户内健康的配置拓展到社区层面的健康，为城市居民塑造更健康、更美好的生活。

2022 年，公司深刻洞察居民生活方式的变化，对健康人居产品理念进行再升级，更加注重“以人为本，以文化为尺度，以空间为载体”的理念追求，打造以“天”“悦”“和”三大字系为基座的产品品牌服务体系，实现从关注社区健康到关注客户生活方式的转变。

“天”字系：以资源塑造圈层

产品亮点：
奢华、舒心、
高定



佛山 | 保利秀台天珺艺术
迎宾大堂、全景归家连廊

“悦”字系：以文化创造风格

产品亮点：礼序、东方、雅趣



安徽 | 保利珺悦

东莞 | 保利滨湖堂悦

“和”字系：以生活唤醒温情

产品亮点：舒适、温情、时尚



成都 | 保利怡心
湖和颂和趣客厅

宁波 | 保利和颂
望悦和趣客厅

上篇：

和者——和合共生，
奏响融合协奏曲

- (一) 完善治理，提升效能
- (二) 赋能员工，未来同创
- (三) 责任供应，合力建设
- (四) 以“碳”之名，向绿而生



完善治理，提升效能



保利发展控股持续完善公司治理体系，坚持稳健、合规经营，并对公司发展过程中的风险进行识别和管控，为公司长远稳定发展夯实基础。



关注

- 优化治理架构
- ESG 管理
- 合规经营
- 风险管理与内部控制



行动

- 健全企业治理体系
- 完善 ESG 管理体系，开展利益相关方沟通
- 提升信息披露透明度
- 完善廉洁制度，开展廉洁教育，畅通举报渠道
- 加强风险防范与内部审计治理体系建设



绩效

- 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
- 连续第九年取得上海证券交易所信息披露评价 **A** 级，位居市场前列
- 公司各级开展各类集体廉政教育、倡廉主题活动 **1,579** 次，开展日常廉洁提醒谈话 **22,500** 人次
- 公司总部廉洁教育培训参与者达 **780** 人次，子公司开展廉洁教育培训 **300** 余次，实现全员覆盖



公司治理

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和合共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

保利发展控股严格遵守《公司法》《证券法》等法律法规及中国证监会、上海证券交易所的相关规定，构建股东大会、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，形成权责分明、各司其职、监督制衡、协调运转的治理规则和管理体系；制定《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《关联交易决策制度》等各项规章制度和管理办法，理清各治理主体权责边界，明晰决策流程，确保相关工作的规范性、合规性和可操作性。

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、股权类融资等重大事项。

监事会

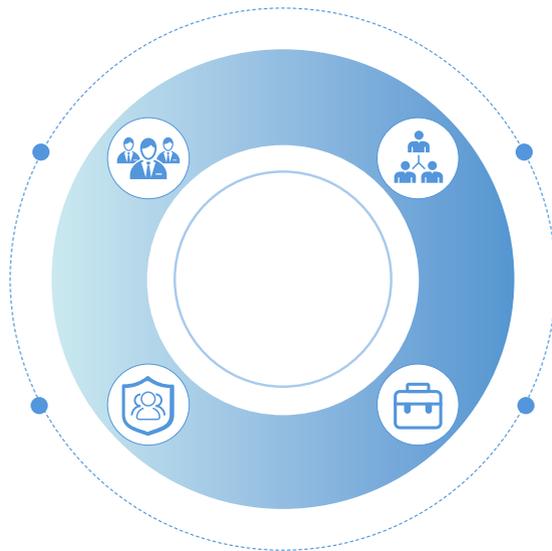
由3名监事组成。监事会对公司经营、重大事项决策程序、董事和高级管理人员履职情况进行有效监督，维护公司及股东的合法利益。

董事会

现由8名董事组成，其中3名为独立董事。董事会对股东大会负责，依法行使企业经营管理权；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。独立董事担任提名委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会的召集人，并在以上专门委员会中占多数，以更好地发挥独立董事作用。2022年，董事会共召开会议17次，董事出席率达100%。

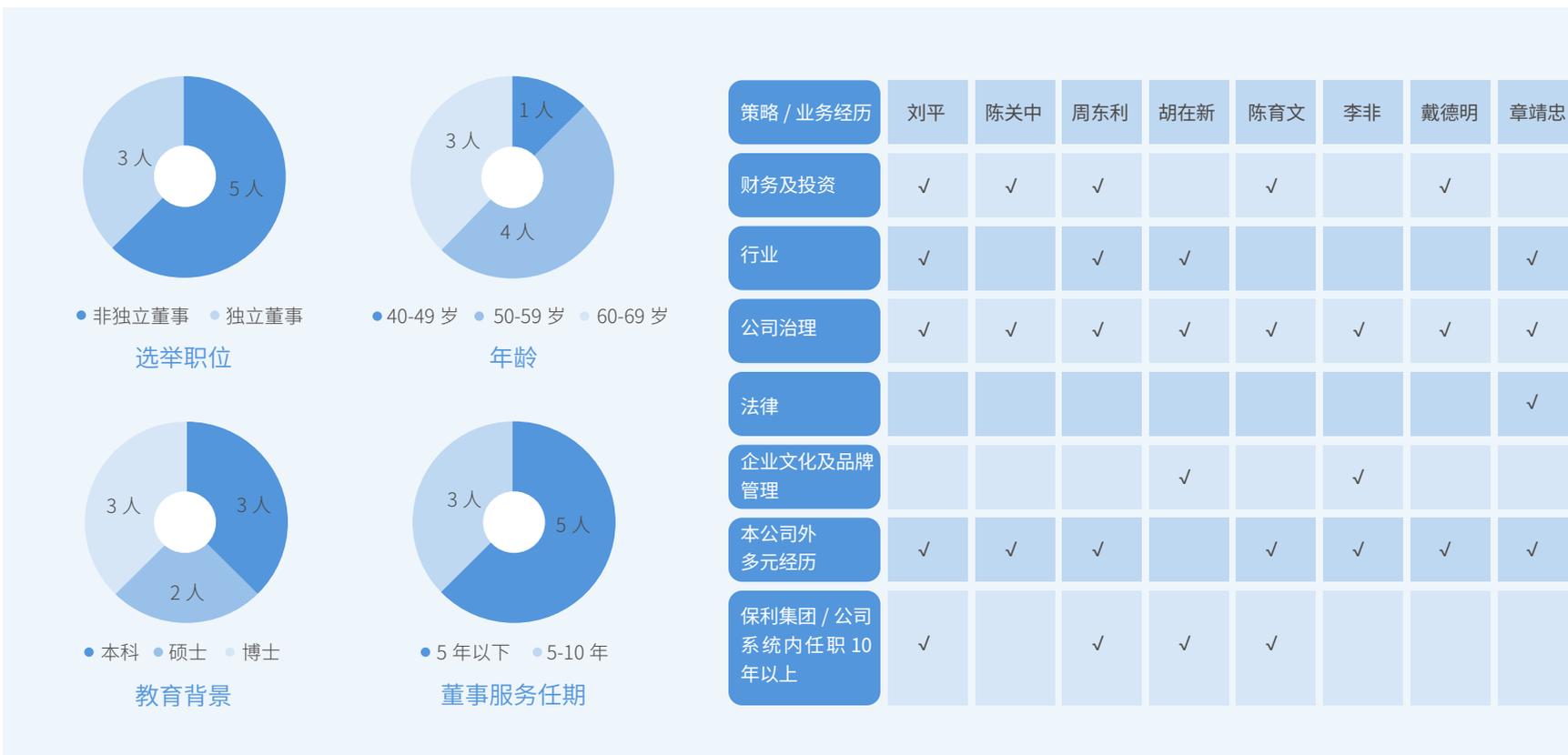
经营层

为日常经营管理的执行机构，根据董事会授权，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。



保利发展控股认为董事会成员的多元化能够促进董事会在观点、经验、角度等方面的多样与平衡，有利于保持公司稳健运营，助力高质量可持续发展。在提名及委任董事会成员时，公司会进行综合考虑，维度包括但不限于年龄、文化及教育背景、专业经验、技能、知识及服务任期等，从更多元的视角服务公司发展需要。

董事会构成情况



ESG 管理

保利发展控股注重将社会责任与 ESG 管理融入企业发展战略与日常经营，不断完善 ESG 管理工作，并积极与利益相关方开展沟通。

社会责任与 ESG 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，追求高质量、可持续发展。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。

社会责任与 ESG 管理体系

保利发展控股持续加强董事会、管理层对社会责任与 ESG 工作的参与，形成由上而下的社会责任与 ESG 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四级社会责任管治体系，有效落实社会责任与 ESG 管理。

董事会：

作为社会责任与 ESG 管理的最高决策机构，承担社会责任与 ESG 工作的整体责任，负责审议及批准公司的社会责任报告暨 ESG 报告。

社会责任与 ESG 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与 ESG 管治策略、统筹社会责任与 ESG 管理目标、审阅内部相关方针政策，对社会责任报告暨 ESG 报告进行初审并提交公司董事会审议；开展社会责任与 ESG 管理培训，引导下属企业有序开展 ESG 管理工作。

职能部门：

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

一线实践单位：

负责落实执行社会责任与 ESG 日常管理，履行企业环境、社会、公司治理相关责任。

关键绩效

- 2022 年，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

关键议题管理

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

为完整并准确地向内外部利益相关方传达保利发展控股社会责任与 ESG 工作的进展，我们持续完善社会责任与 ESG 关键议题的识别和评估流程，将关键议题的分析结果作为未来保利发展控股社会责任与 ESG 管理工作的重要参考。



保利发展控股社会责任与 ESG 关键议题矩阵



重要性	议题号	议题名称	议题总排名	重要性	议题号	议题名称	议题总排名	
高度重要	14	提供优质的产品与服务	1	比较重要	7	环保公益活动	14	
	8	创造就业与平等雇佣	2		18	促进行业发展	15	
	15	负责任营销	3		10	员工培训与发展	16	
	1	应对气候变化	4		27	责任投资	17	
	13	客户隐私和信息安全	5		19	公益慈善活动	18	
	26	信息披露透明度	6		21	推动业务创新和服务区域经济发展	19	
	22	服务国家基础设施建设和城市更新	7		20	助力乡村振兴	20	
	12	客户投诉反馈和满意度	8		4	排放物和废弃物管理	21	
	9	员工权益与薪酬福利	9		17	绿色供应链	22	
	5	装配式与绿色建筑	10		3	全生命周期资源管理	23	
	23	风险管理与内部控制	11		6	生物多样性保护	24	
	24	合规经营	12		一般重要	2	能源使用与综合治理	25
	11	员工职业健康与安全	13			16	供应商管理	26
				25	保护股东权益	27		

利益相关方沟通

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和合共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

保利发展控股重视与利益相关方建立常态化的沟通机制，保障利益相关方的知情权与参与权，提升利益相关方对公司的了解和认同，回应利益相关方的期望与诉求。公司通过实际行动，在企业战略和运营管理中融入相关方的期望与关注，增进相关方与公司之间的信任与合作，推动公司社会责任与 ESG 管理工作的优化和完善，实现与各利益相关方的合作共赢。

利益相关方	股东	员工	客户	合作伙伴	政府 / 监管机构	社区公众	媒体
期望与诉求	<ul style="list-style-type: none"> • 回报与增长 • 保持持续盈利能力 • 风险控制 • 及时、公开披露信息 • 反腐败 	<ul style="list-style-type: none"> • 保障员工权益 • 助力员工发展 • 职业健康与安全 • 平衡工作与生活 	<ul style="list-style-type: none"> • 保障交付 • 提供优质产品和服务 • 投诉反馈处理 	<ul style="list-style-type: none"> • 确保公平竞争 • 实现诚信互惠 	<ul style="list-style-type: none"> • 合规经营 • 支持地区发展 • 创造就业机会 • 引领行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 服务社区发展 • 投身公益慈善 • 应对气候变化 • 保护生态环境 	<ul style="list-style-type: none"> • 及时、公开披露信息 • 专项采访和交流
沟通与回应方式	<ul style="list-style-type: none"> • 召开股东大会 • 加强战略管理 • 风险识别、评估和应对 • 优化治理架构 • 建立良好的投资者沟通机制 • 定期披露经营信息 • 落实反腐败制度 • 经营业绩增长 	<ul style="list-style-type: none"> • 保障薪酬福利 • 召开职工代表大会 • 提供丰富多样的培训课程 • 完善员工职业晋升通道 • 加强职业健康与安全生产管理 • 丰富业余活动 	<ul style="list-style-type: none"> • 优化质量管理体系 • 完善售后服务 • 优化投诉处理机制 • 开展客户满意度调查 	<ul style="list-style-type: none"> • 落实合规采购 • 保障供应商权益 • 打造绿色供应链 	<ul style="list-style-type: none"> • 响应政策号召 • 诚信经营和依法纳税 • 参与城市更新改造 • 加大稳岗促就业力度 • 建设保障房和人才公寓 	<ul style="list-style-type: none"> • 开展志愿者活动 • 带动当地经济发展 • 推广绿色建筑 • 实践节能减排 • 保护生物多样性 • 改进生产工艺、技术设备 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

提升信息披露透明度

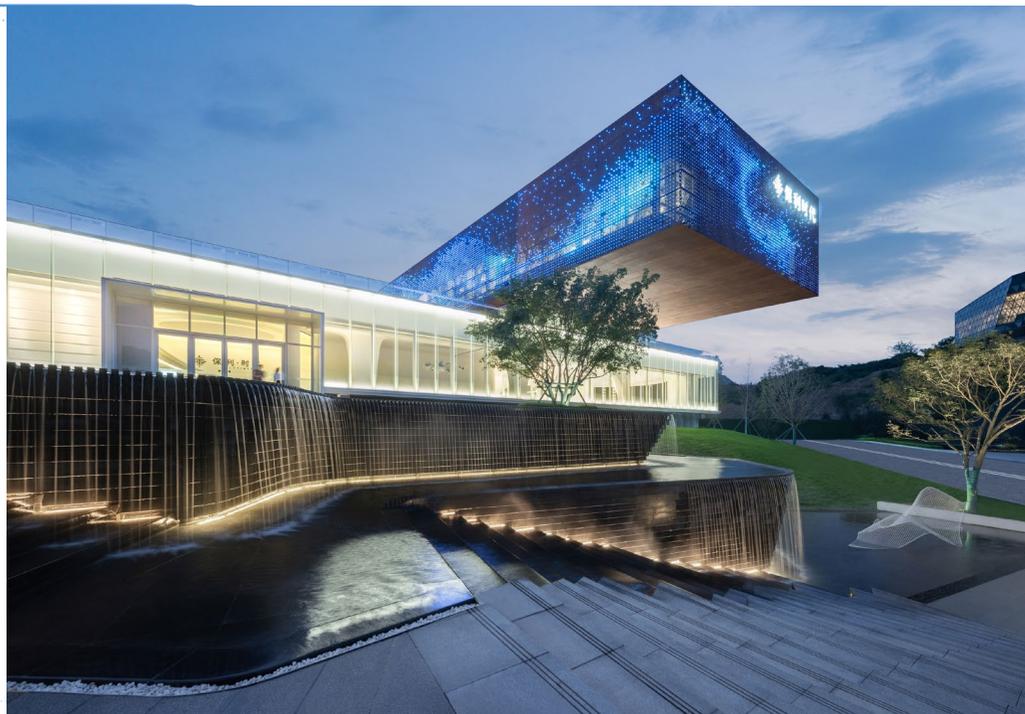
信息披露方面，2022年，公司严格遵守《上市公司信息披露管理办法》《上海证券交易所股票上市规则》，结合最新监管要求与公司经营需要，修订《信息披露管理制度》，提高信息披露管理水平和质量；披露了4份定期报告和100份临时公告，定期公开业务数据，提升经营透明度。对内公司搭建了跨市场、跨产业规范运作机制，保障信息披露高质高效；对外公司积极参与上交所上市规则、自律监管指引等制度修订，为行业规则增添务实经验。

投资者关系管理方面，2022年，公司修订《投资者关系管理制度》，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，与投资者进行高频、深入的交流，最大程度保护投资者合法权益。

关键绩效 >

2022年

- 连续第九年取得上海证券交易所信息披露评价 **A** 级，位居市场前列。
- 入选中国上市公司协会上市公司董办最佳实践、业绩说明会优秀实践、董事会秘书履职 5A 评级；证券时报第十三届天马奖“最佳投资者关系奖”、新财富第十八届最佳 IR 团队等奖项。
- 组织召开投资者大会、接待调研及开展路演等 **50** 余次、出席券商策略会 **50** 余场、接听投资者热线电话 **1,600** 余个。



合规经营

保利发展控股严格履行廉洁反腐工作要求，深化“三不腐”机制建设，健全风险管理体系，提升风险识别与管控能力，切实保障生产经营活动依法合规运行，为公司稳健经营奠定坚实基础。

廉洁管理

保利发展控股持续完善纪检工作机制，每年组织政治生态评估和政治画像，制定《综合监督工作实施办法》《监督执纪工作实施细则（试行）》及综合监督事项清单，明确综合监督的组织领导、职责分工和工作机制；整合审计、财管、战投、人力等业务职能监督力量，强化线索互通、成果共享、措施互补，构建党委统一领导、纪委牵头组织、业务职能部门分工负责的“大监督”格局。

公司明确将廉洁文化宣传纳入企宣范畴，把廉洁从业教育作为干部教育培训重要内容。2022年，公司组织首届廉洁微视频大赛，各子公司围绕行业廉洁风险防控重点领域拍摄各类微视频，在系统内掀起了一次学廉践廉、强化廉洁意识的热潮；开展全系统违纪典型案例通报，使广大党员干部在以案示警中受警醒、明法纪；利用供方管理专员培训、百师培训、新员工培训、集体任前谈话等场合讲授专题廉洁党课，组织全系统纪检干部参加国资委纪检培训班、首期保利纪检大讲堂等；创建“纪检微课堂”，通过推送纪检动态、发布重大节日廉洁提醒，筑牢拒腐防变思想防线。

关键绩效 >

2022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。
- 公司各级开展各类集体廉政教育、倡廉主题活动 **1,579** 次。
- 公司全年开展日常廉洁提醒谈话 **22,500** 人次。



法人治理层面

根据《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》相关要求制定相应规章制度，任命公司党委书记、董事长、总经理为落实本规定的主要责任人。



干部人事管理层面

形成以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，建立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。



监督考核层面

制定《巡察工作标准流程》《内部巡察工作实施办法》，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。

举报机制

保利发展控股制定《纪检监察信访工作办法》，明确来信来电举报渠道及信访件接收处理方式，规定纪检监察部门及工作人员需严格遵守信访举报工作保密制度，严格保密举报人信息及举报内容，并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。

信访举报工作 - 保密制度：

- 对举报人姓名、工作单位、家庭住址等有关情况及举报内容必须严格保密，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影响打击报复的相关证据等材料依照有关规定核查，核查确实的按照有关规定给予组织处理或纪律处分。

风险管理

公司不断加强风险防范体系建设、制度建设，健全风险评估机制，统筹好风险管理与业务发展的关系，努力消除或减少风险事件发生的可能性，确保公司持续健康发展。

体系建设

整合法律合规、合约管理、安全管理等职能成立风险合规中心。成立专项领导小组及工作小组，开展“提质增效”“严肃财经纪律、依法合规经营”综合治理专项行动。设立综合治理办公室及5个专项小组，制定综合治理实施方案，有序推进专项行动。

制度建设

实施制度分级、分类管理，制定、修订《重大经营风险事件报告工作规则》《法律事务管理办法》《合规管理实施细则》等14项制度文件、4项指引类办法，健全重大经营风险事件报告和管控机制、法律风险防范机制等，逐步形成系统规范、协调有效、覆盖全生命周期的规章制度管理体系。

风险评估

结合行业与公司实际情况，完善风险评估监督机制，针对性查找内控薄弱环节和风险事项，制定风险防控工作机制，并形成重大风险评估报告，确保风险的可防可控。

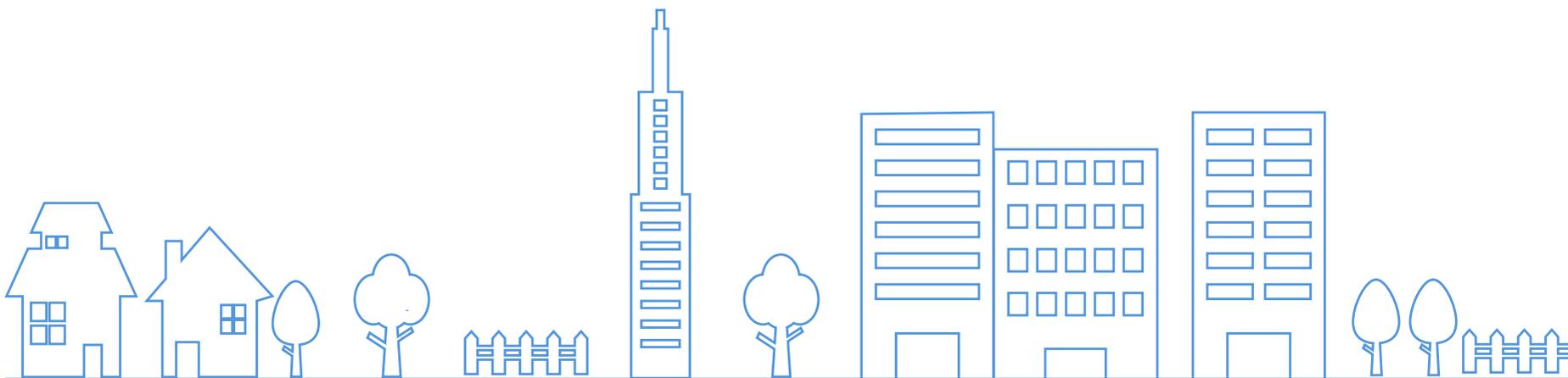
审计监督

公司制定《审计整改管理办法》，建立由党委、董事会直接领导的内部审计治理体系，聚焦领导干部经济责任履行，全面开展内审监督，促进权力规范运行；强化内控体系监督与评价，连续七年开展内控提升项目，在常规评审基础上，围绕成本精准投放、生产精准供货、团队精准激励三个关键管理支点，组织内控有效性评价，引导精准高效调配资源。



知识产权保护

公司严格遵守《商标法》《专利法》《著作权法》等法律法规，制定《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》《“保利”商标及字号使用管理办法》等制度文件，提升知识产权保护工作合规性；通过完善商标注册、软件著作权登记、专利申请管理等，加强知识产权保护力度，并采取商标监测、诉讼维权等方式维护自身合法权益；重工院等多家子公司建立知识产权管理体系，每年通过第三方监督审核，维护合作方及自身知识产权不受侵害。



赋能员工，未来同创



保利发展控股坚持以人为本，维护员工合法权益，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，不断提升员工获得感、幸福感和满足感。



关注

- 合规雇佣与创造就业机会
- 薪酬福利与民主沟通
- 职业发展与员工关爱
- 职业健康与安全



行动

- 坚持平等雇佣，广泛吸纳人才
- 健全薪酬福利与人才培养体系
- 关注员工身心健康，积极平衡员工工作与生活



绩效

- 员工总人数达 **67,260** 人，劳动合同和社会保险覆盖率为 **100%**
- 培训覆盖率为 **100%**，培训总人次达 **20.64** 万人次
- 未发生较大及以上等级安全生产事故



维护员工权益

保利发展控股始终坚持“以人为本”，将员工利益与企业利益紧密联系起来，积极拓宽就业渠道，维护员工合法权益，优化薪酬激励方案，重视与员工的交流和沟通，构建和谐稳定的劳动关系。

创造就业

公司深入贯彻国资委促进高校毕业生就业工作会议精神，坚持服务国家人才强国战略、就业优先战略，加大稳岗促就业力度，积极接收应届毕业生，着力增强高校毕业生融入感、提升毕业生稳岗就业率；多渠道广泛吸纳英才，高效扩充人才库。

2022年7月，公司组织主要子公司开展“和之大者·踏浪同行”夏季专项招聘；9月，启动“筑梦青春，领创美好”2023保利和伙人校园招聘。2022年，公司被评为“中国房地产最佳雇主企业”“中国房地产大学生雇主首选品牌”。



校园招聘活动

依法雇佣

公司严格遵守《劳动法》《劳动合同法》《禁止使用童工规定》等法律法规，制定《招聘管理办法》《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，公平对待不同国籍、种族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，禁止任何形式的歧视；在招聘、录用等环节对员工个人信息或隐私严格保密，对新员工身份核验材料提出明确要求，避免雇佣童工及强制劳动情况发生；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规范员工管理和预防诉讼风险，打造公平公开、多元共融的工作环境。

关键绩效

截至 2022 年末，

- 公司已雇佣 **67,260** 名员工。
- 男性员工 **38,451** 名，占比 **57%**；女性员工 **28,809** 名，占比 **43%**。
- 地产类员工 **7,439** 名，物业类员工 **43,433** 名，其他相关产业类员工 **16,388** 名。
- 员工劳动合同签订率达 **100%**。



薪酬福利

公司建立健全薪酬福利体系，持续优化奖金分配方式、改进专项激励和长期激励机制，始终坚持以业绩为导向的薪酬激励策略，以合理激励有效调动广大员工的积极性；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，并为员工提供宿舍、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，更好地吸引、保留和激励核心人才，有效增强人力资源活力和竞争力，有力推进公司持续健康发展。

关键绩效 >

- 2022年，公司员工社会保险覆盖率达 **100%**。

民主管理

公司依据《中国工会章程》《企业职工代表大会条例》等相关法律法规，制定《职工代表大会实施办法》《企务公开实施方案》，坚持贯彻民主集中制原则，规范召开职工代表大会，确保职工参与企业民主管理的积极性、主动性和创造性。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。

助力人才发展

保利发展控股重视员工发展和成长，将人才发展与公司发展相结合，提供丰富多样的培训课程，提升员工能力和专业素养，促进员工与企业共同成长、共同进步。

培训体系

公司着力打造一支素质优秀、数量充足、结构合理、体制健全的人才队伍，为企业高质量发展提供人才保证和智力支持。

制度保障

严格落实保利集团培训管理制度要求，制定相关管理办法及细则，明确公司各层级培训工作职责，规范培训工作落地。

梯队培养

依托保利商研院，逐步建立以“领军、百帅、点将、练兵”为核心的梯队培养体系，形成分层分类的课程体系和讲师队伍，通过高层、中层、基层培训，推进凝聚共识、提升专业、夯实基础。2022年，公司各层级共开展培训9,303场。

新员工培训

开展“保利和伙人”校园招聘新员工入职集中培训和轮岗培训，加快其职场角色转变，助力新员工快速成长。

在线平台培训

自2018年保利发展线上学习平台搭建运营以来，共上线课程超1.2万门，其中，精选课程超1,700门，总学习人次超40万人次，人均学习时长超40小时。

专业学习认证

根据专业条线员工基础能力提升需要，组织员工专业认证考试，通过开发认证课程、搭建评价体系、开展上岗认证，夯实员工专业基本功，覆盖人数近4,000人。



“保利和伙人”校园招聘新员工入职培训

关键绩效 >

2022 年

- 公司员工培训总人次达 **20.64** 万人次，其中，男性员工 **11.78** 万人次，女性员工 **8.86** 万人次。
- 公司培训覆盖率达 **100%**

人才发展

公司建立人才评价标准，完善历练培养机制，加大公开选拔力度，努力帮助员工拓宽发展空间，发掘员工潜力，激励员工在岗位上展现更好的自己。



人才标准

坚持党管人才，制定公司人才评价标准，并应用于人才盘点、培养发展、选拔任用等方面，为员工提供明确的发展方向与成长坐标。



人才历练

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

坚持市场化导向，按照“公开、平等、竞争、择优”的原则，大力开展公开招聘与人才引进，为内外部人才创造施展才华的舞台，营造竞争上岗、能者居上的良好氛围。



落实安全生产

保利发展控股严格遵守《安全生产法》等安全生产相关法律法规，制定和落实《全员安全生产责任制》《安全管理制度》《生产安全事故综合应急预案》《安全生产八项标准》等公司制度，健全安全生产管理体系，开展隐患排查整治行动，加强应急能力建设，强化安全生产宣教，打造安全稳定的生产环境。

我们以“安全第一，预防为主，综合治理”为方针，制定安全生产长期目标，即“不发生较大及以上等级生产安全责任事故；不发生造成人员死亡的生产安全责任事故；争取不发生造成人员重伤的生产安全责任事故；不发生 10 人及以上轻伤的生产安全责任事故；不发生直接经济损失一百万元以上的生产安全责任事故。”



不发生较大及以上等级生产安全责任事故

不发生造成人员死亡的生产安全责任事故

争取不发生造成人员重伤的生产安全责任事故

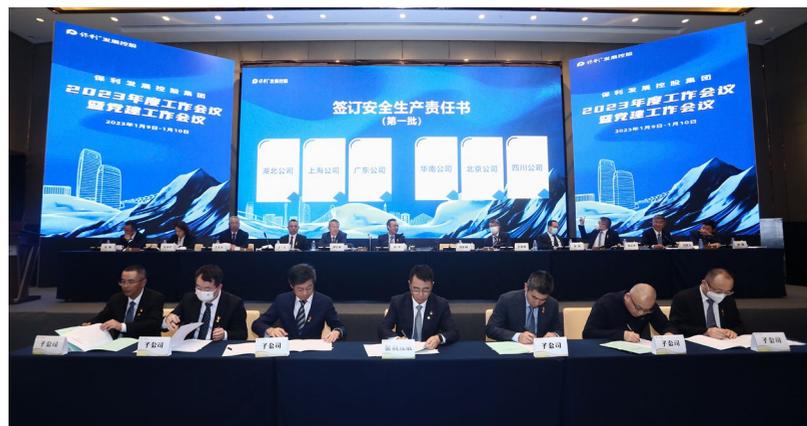
不发生 10 人及以上轻伤的生产安全责任事故

不发生直接经济损失一百万元以上的生产安全责任事故

组织保障

公司不断优化安全生产委员会组织架构及工作机制，设立董事长、总经理双主任架构并调整安全生产委员会人员构成，将各子公司主要负责人和相关职能部门负责人纳入其中；按季度召开安全生产委员会会议，层层签订安全生产责任书，有效落实安全生产主体责任。

公司强化一线督导检查，以“四不两直”（“不发通知、不打招呼、不听汇报、不用陪同接待、直奔基层、直插现场”）的方式，组织内外部专家开展安全制度及规范执行情况突击检查；建立“建筑施工全过程+物管商管全业态”第三方安全飞检机制，在建筑施工板块全年共计完成 1,784 次检查，问题整改率 100%，在物业管理、商业服务板块全年完成住宅、商办、购物中心、酒店、公寓等业态的抽查工作。



签订安全生产责任书

关键绩效

2022 年

- 公司签订安全生产责任书人数达 **2.6** 万名。
- 公司发生较大及以上生产安全事故数量 **0** 起。

风险预防

公司组织多项安全生产大检查与专项隐患治理，扎实做好春节、两会、冬奥、二十大等重要时点安全防范工作。公司全年组织三轮全覆盖检查，其中十月份通过保安全与保交付相结合的方式，开展安全生产与交付风险联合排查，组织子公司进行全面自查、交叉检查、监督复查，组织内外部专家成立两个检查组实施抽检复查；启动多项重点领域专项整治行动，包括起重设备、结构安全、电梯、消防等内容，其中起重设备检查覆盖 9,756 台次，电梯检查覆盖直梯 4.1 万台、扶梯 1,709 台。

2022 年

起重设备检查覆盖 **9,756** 台次

电梯检查覆盖直梯 **4.1** 万台

扶梯 **1,709** 台



应急管理

公司采取“早部署、早预警、早排查”的方式，推进应急管理体系建设和能力提升，确保防灾减灾工作准备更充分、预警更及时、排查更全面。公司加大防灾减灾组织力度，提前部署工作重点，下发专项通知明确具体要求，积极组织各级单位落实保障措施；实施常态化极端天气预警，通过短信平台及企业微信等方式发送预警信息；开展防灾减灾措施排查，联合子公司梳理排查要点，组织各类应急演练活动，落实应急资源配备，为后续做好应急管理工作打下坚实的基础。

安全宣教

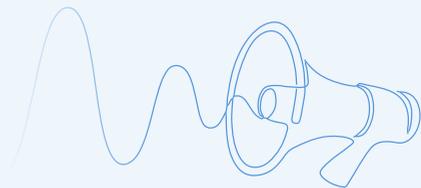
公司举办警示教育、专题培训、知识竞赛等形式多样的安全宣教活动，着力提高全员安全第一意识。2022 年，公司组织第八届安全知识竞赛，参与人数超 6 万人次；联合供方单位共同打造安全生产示范，获国家、省、市级安全生产荣誉 103 项；安全生产委员会主任带头学、带头讲、带头践行安全生产，在生产经营工作中反复强调安全生产，营造浓厚的安全文化氛围。

2022 年，

公司组织第八届安全知识竞赛，参与人数超 **6** 万人次；

联合供方单位共同打造安全生产示范，获国家、省、市级

安全生产荣誉 **103** 项；



营造幸福生活

为保证员工身心健康、快乐工作与积极生活，保利发展控股根据实际情况加强职业健康管理，开展员工帮扶，举办多元化文体活动，让员工以最积极、最饱满的心态面对工作与生活。

职业健康

公司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，引导员工做好职业健康工作，提高员工健康素养水平与健康保健意识。公司实施 EAP 心理健康关爱计划，举办心理健康交流活动和培训辅导，为青年纾解工作和生活上的心理压力；实施“员工健康促进行动”，联合中医团队，定期为员工开展三伏天灸、体质评估等健康关怀活动。

关键绩效 >

- 公司员工职业安全健康档案覆盖率达 **100%**，体检覆盖率达 **100%**。

关怀帮扶

公司切实关爱困难员工、女性员工及一线员工，推动解决员工最关心、最受益、最直接的问题，营造和谐、健康、舒适的工作环境。公司结合企业实际条件为员工提供工装、食堂、集体宿舍、班车等“衣食住行”生活保障；湖北保利公司开办假期儿童托管班，为员工子女提供爱心托管服务，缓解双员工“暑假带娃”的后顾之忧。2022 年，公司通过“爱心基金”“和爱基金”累计拨付专项帮扶资金近 20 万元，帮助近 20 个困难员工家庭。



假期儿童托管班

文体活动

公司注重员工工作与生活平衡，积极开展形式多样、内容丰富的文体活动，舒缓压力、增进交流、促进融合、推动发展，全面提升员工的参与感、获得感、归属感和幸福感。



羽毛球赛

责任供应，合力建设

● 供应链管理是支撑企业稳健发展极为关键的一环。保利发展控股紧紧把握双赢战略理念，开展科学高效的供应链管理工作，加强落实采购合规性管理，规范构建供应商长效治理机制，深入推进绿色供应链建设，与供应商协力打造合作共赢、价值共生的责任供应链。



关注

- 供应链风险
- 公平采购
- 反不正当竞争
- 供应商权益



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
- 供应商权益保障



绩效

- 供应商总数 **69,432** 个
- 实地考察全国性战略采购供应商 **86** 家
- 更新优化全国战略采购供方资源 **10** 类



落实合规采购

保利发展控股秉承公开、公平、公正的采购原则，严格按照《招投标管理制度》《供方管理制度》《供应商廉洁黑名单管理办法》等规章制度开展招标采购业务，搭建“阳光招采平台”，实行采购项目全流程线上化运作，推进采购业务公开透明化。公司多举措强化供应商管理，实行严格的供应商筛选和准入机制，优化供应商结构，加强供应链风险监测与廉洁管理，打造稳健高质的供应商管理体系。

严格准入门槛

公司通过市场调研、外部对标、内部子公司推荐、供应商线下专岗自荐等方式选择优秀供应商，考察供应商 ISO 系列企业管理体系认证通过情况，并抽检项目及生产样本，确保满足安全环保等合规要求。公司开展 OHSAS18001 职业健康安全管理体系、ISO14001 环境管理体系认证工作，将商业道德、质量安全等标准纳入供应商考核体系。

保证入库质量

公司开展供应商实地考察工作，更新优化战略采购供方资源，严格把控供应商适配性和行业实力。2022 年，公司考察全国性战略采购供应商 86 家，更新优化全国战略采购供方资源 10 类。



2022 年

公司考察全国性战略采购供应商 **86** 家

更新优化全国战略采购供方资源 **10** 类

防范供应链风险

公司提前核查供应商信用情况，规避具有潜在失信问题的供应商；实时监控供应商行为，与供应商保持良好沟通；对潜在环境及社会风险进行预警识别和排查消除，保障项目顺利开展。公司供应商管理制度与招投标管理制度明确禁止贪腐行为，与供应商签订廉洁协议，从源头上筑牢供应链反腐防线。

保障供应商权益

保利发展控股在建设公平招采的制度与体系的基础上，严格保障供应商健康与安全等合法权益，通过培训等方式支持供应商成长，筑起供应商权益“防火墙”。

公司将供应商等合作第三方的健康与安全事项纳入公司健康与安全政策覆盖范畴，保障供应商的健康与安全；组织第三方专业机构对项目安全文明及质量风险进行评估检查，严格管控项目施工现场行为，降低安全隐患发生率。2022 年，各子公司召开供应商大会或提供培训 38 场次，参与供应商数量 375 个。

案例：富利公司落实薪资发放保障工作

富利公司严格遵循《保障农民工工资支付条例》等文件要求，下发《关于明确工人工资管理要求的通知》等文件，要求项目每月开展班组产值、工人工资结算，制定统一台账登记工人工资数据，并要求班组退场结清前出具《班组退场承诺书》，劳务公司结算前提供《工人工资结清承诺》，确保各施工人工工资按时足额发放到位。

以“碳”之名，向绿而生



- 保利发展控股积极响应国家“碳达峰、碳中和”的号召，深入贯彻绿色发展理念，从绿色工程、资源利用、绿色运营等方面将绿色发展相关要求落实落细，为推动绿色低碳建筑发展提供更多“保利式样本”，在“创造自然、建筑、人文交融的和谐人居生活”的美好征程上向阳而立、逐绿前行。



关注

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



行动

- 创新优化绿色建造施工工艺
- 开展“四节一环保”绿色施工
- 加强资源集约高效利用
- 多举措践行绿色运营
- 积极应对气候变化



绩效

- 2022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**79**个，面积**882.7**万平方米。其中，完成认证的国家绿色建筑项目**16**个，认证面积**265.2**万平方米。



打造绿色工程

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

保利发展控股以文明绿色施工作为践行生态环保理念的重要体现，在建筑与施工中不断创新绿色建造技术，推进施工现场节能减排，加强施工过程污染防治，全面提升绿色施工管理水平，用心打造安全健康的绿色建筑。

绿色设计

公司积极践行绿色设计理念，在建筑设计阶段充分考虑绿色节能材料使用、超低能耗技术应用、建筑能源高效利用等绿色建造因素，以绿色设计带动绿色建造，有力推动建筑领域绿色发展。

2022年，公司完成1项国际级绿色建筑项目认证、3项国际级绿色建筑预认证，其中佛山保利中心获得LEED铂金级运营认证，达到行业最高标准。此外，公司在碳中和上获得突破，北京大都汇项目成功申领北京碳交易所碳中和大厦证书，成为“零碳大厦”新样板。



佛山新城保利中心成功获得
美国绿色建筑评估标准体系
LEED EB v4.1 铂金级认证

关键绩效 >

2022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**79**个，面积**882.7**万平方米。其中，完成认证的国家绿色建筑项目**16**个，认证面积**265.2**万平方米

案例：应时而生，打造上海绿色建筑新地标

保利浦开金融中心紧跟国家“双碳”战略，设计团队遵循人与建筑、建筑与城市可持续发展的原则，通过围绕城市规划、城市系统、建筑设计、建筑系统四大领域，打造26项可持续设计，将绿色、低碳、健康根植于建筑的每一寸空间。

- 规模化应用海绵城市设计，实现绿地率最大化
- 保留建筑周围现存的大型苗木作为成熟景观，并再裙房花园引入大量新绿植
- 立面设计采用一系列水平线条，保证充足的自然光线引入室内，自然采光率超过普遍建筑的20%
- 竖向装饰翼与水平装饰线条提供遮阳
- 高性能玻璃为外围结构减少约11%的冷热负荷
- 联动发电及热回收系统提升项目能源效率
- 全楼层设置可开起窗，保证空气的流通性
- 地下车库布置250个充电车位

该项目荣获国家绿色建筑三星级认证、美国LEED金级预认证、美国国际建筑奖等殊荣，成为上海绿色建筑新地标。



绿地率与海绵城市



保利浦开金融中心

绿色技术

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

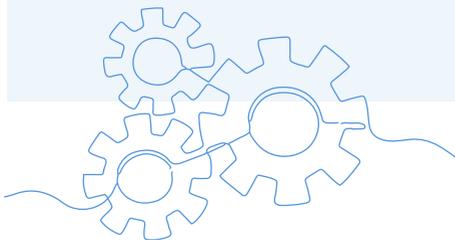
联系我们

公司在工程建设领域具有丰富的技术沉淀和经验积累，运用建筑信息建模（BIM）、计算机辅助设计（CAD）等技术工具，创新优化绿色建造工艺，加快推动装配式建筑建设；丰富拓展净零能耗建筑技术体系，赋能绿色建造，促进建筑施工环节的资源节约和环境保护。

🌐 基于三维建模的混凝土结构曲线节点公母槽套装施工技术：将经过深化设计与加工的模板通过公母槽连接再进行套装加固，配以分段安装、浇筑的建造方法，在保证曲线节点质量成型美观的同时，减少周转材料的投入并提升施工效率。

🌐 净零能耗建筑技术：包括夹心保温外墙技术、硅墨烯反打外墙技术、空气源热泵技术等超低能耗建筑技术，赋能打造绿色建筑，提升建筑综合节能水平。

🌐 精装修数字化智慧设计与建造应用：采用 BIM 技术，利用其结构可视化、设计参数化、模型轻量化、碰撞检测、协同工作机制等先进功能，提高建筑设计方案质量，联动现场绿色施工，减少拆改返工量，提升精装修施工效率。



案例：BIM 技术助力打造新型装配式建筑标杆

2022 年 3 月，富力公司承建的杭州保利时光印象府获评为杭州市新型建筑工业化示范项目。该项目在构件制作和施工阶段引入 BIM 技术，对构造柱、过梁、墙板、管线等构件进行深化设计出图，并利用其 3D 模型和虚拟现实技术对关键施工难点和方法进行微观过程模拟，观察分析施工方案的科学性、合理性与可行性，智能化指导现场施工，助力实现项目的智能化装配式应用。



地块项目钢结构住宅首层施工



地块项目钢结构住宅标准层施工

节能减排

降低电能消耗

公司重视项目节能管理，将节能理念落实到项目一线，促进作业现场的能源节约。在施工区域，我们根据现场作业功率需求评估，合理选择和配置功率相适的机械设备，确保机械装备高效能运转；在施工现场装配节能灯，减少电能消耗。在生活区域，我们合理控制空调及电热设备的使用，张贴节约用电相关标示，采用限时控电器，保证用电安全的同时，避免用电浪费。



施工现场生活区使用太阳能热水器



施工现场设置太阳能路灯进行照明



项目生活区采用限时控电器



淘汰塔吊传统大功率镝灯

减少材料浪费

公司将减少建筑材料损耗视为绿色施工的重要一环，积极采用先进建造工艺、设备和技术，减少项目施工阶段的工程材料浪费。我们将具有高强度复合pvc 夹网布材料质地的可充放气柔性气囊内置于梁柱节点核心区，解决了传统的拦茬工艺安装繁琐等难题，有效节约安装工程材料；采用内含玻璃纤维复合材料的高强纤维水泥板代替传统的砖砌体胎模施工技术，减少砖砌体等材料的消耗。



可充放气柔性气囊现场运用



GRC 高强纤维水泥板

节约项目用水

公司持续强化节水精细化管理，综合利用各种水资源，推动项目用水效能提升。在施工现场，我们设置冲洗设施和集水池，使用高压水冲洗进出载重车辆轮胎，通过洗车槽将冲洗用水输送至沉淀池进行沉淀处理，促进水资源循环利用。在生活区域，我们倡导项目现场盥洗室、卫生间采用节水型设施，对生活废水进行合理二次利用，同时定期检查设施损坏情况，杜绝漏水、长流现象。



施工现场采用自动感应水龙头



施工现场设置雨水收集池

污染防控

扬尘防治

公司践行施工扬尘防治“六个 100%”（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）目标，强化施工现场防尘降尘措施，提升扬尘污染治理能力。



- 砂石料统一堆放，搬运时做到轻举轻放，防止包装袋破裂；
- 在土方开挖期间，对作业面和土堆适当喷水，保持一定湿度，减少扬尘量；
- 运输车辆采取遮盖、密闭措施，减少沿途抛洒；冲洗轮胎，定时洒水压尘，减少运输过程中的扬尘；
- 施工现场设置围栏，缩小施工扬尘扩散范围。



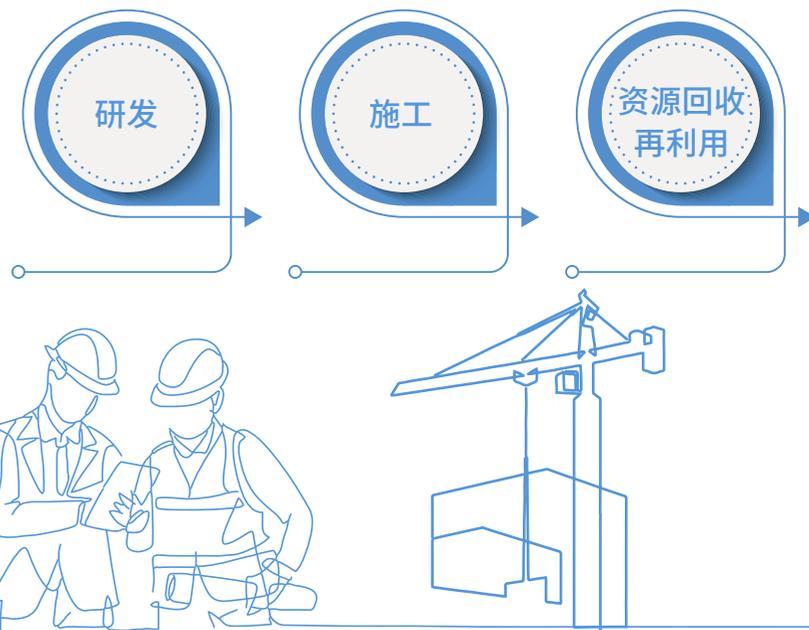
现场围挡设置喷淋除尘

噪声防治

公司加强施工现场的噪音管理，严格按照施工噪音管理的相关规定，优先选择使用低噪音施工方法和设备，对高噪声设备采取屏蔽措施，夜间不进行打桩作业，白天进行建材运输，控制车辆鸣笛，减少噪音的产生与影响。

废料处置

公司积极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，联合高校及研究院所，探索建立研发、施工、资源回收再利用等一体化协同的绿色建造产业链。富利公司开发新型固化剂及成套处理工艺，实现废弃泥浆资源化再利用，有效解决废弃泥浆的污染问题，牵头申报的“工程废弃泥浆资源化再利用技术研究”项目成功通过广东省住房和城乡建设厅审查并立项。



优化资源管理

保利发展控股按照“资源消耗减量化、资源利用循环化”的减碳思路，优化能源管理机制，加快清洁能源应用，推进水资源节约利用，强化废弃物处置能力，提升资源综合利用水平，助力实现低碳发展。

能源利用

公司认真落实《工程成本控制管理规定》《能源管理工作指引》等制度文件，从项目管理和技术改造等方面加强能源管理，降低能源消耗，提高项目能耗效益。

管理节能

规范能耗台账及水电计量系统运营机制，合理布局公共能耗计量表，定期追踪分析设备能耗数据，对能耗过高的设备进行更换或专项保养。

控制系统

基于场景变化，将照明设备控制改造为定时式、光亮度感应、红外线雷达感应等控制方式；通过采用空调冷凝水回收利用系统和安装电梯能源回馈系统，改造原有空调暖通系统和电梯控制系统，进一步促进楼宇低碳节能。

同时，公司大力推广清洁能源在日常经营中的使用，实施照明灯具改造，将部分公共区域照明灯具改造为光电两用或风电两用型，实现“低碳照明”。2022年，保利物业完成设备端节能改造项目183个，更换LED灯具超过70,000套，实现改造项目能耗降低约40%。

2022年

保利物业完成设备端节能改造项目 **183** 个

更换LED灯具超过 **70,000** 套

实现改造项目能耗降低约 **40%**



水资源高效管理

公司注重水资源的系统管理，根据水资源管理相关公司制度条例，通过建设雨水回收系统、使用节水型设施设备、推行园林绿化自动喷灌等措施，提升水资源利用效率和效益，促进水资源可持续利用。



废弃物处理

公司严格遵守废弃物管理相关国家法律法规和内部规章制度，对企业运营过程中产生的废弃物进行回收处理，促进资源的循环利用。



有害废弃物
处置

委托具备专业资质的处置机构对打印机墨盒、硒鼓、废弃灯管等有害废弃物进行集中回收与处理，确保有害废弃物得到安全、专业化处置。



无害废弃物
处置

委托具备资质的第三方机构定期点对办公废纸、厨余垃圾等无害废弃物进行清运和专业化处理；将绿化垃圾用作园林肥料，实现资源再利用。

坚持绿色运营

保利发展控股秉持绿色环保理念，践行绿色办公方式，加大绿色投资力度，探索绿色租赁模式，推动企业运营降能减耗、提质增效。

绿色办公

公司积极践行绿色办公理念，规范责任落实，严格办公用品管理，建立办公区动态管理机制，倡导节约用纸，加大节能宣传，打造绿色办公生态。

- 实行网格化管理，明确各部分负责人为第一责任人，做好办公区域环保管辖。
- 实施办公用品“以旧换新”，最大化实现资源节约。
- 根据人员实时变动动态管理办公空间，及时关停卡座、水电空调、网络等设备，减少能耗损失。
- 建立共享办公系统，实现会议无纸化，员工打印默认设置黑白双面打印。
- 张贴节能标语，增强员工节能意识，避免造成能源浪费。



节约打印纸张标语



营造节能氛围

绿色投资

在“双碳”目标下，建筑行业成为国家实现碳中和的重要场景。公司积极响应国家双碳政策号召，秉承可持续投资的理念，紧抓减碳技术及材料大规模研发与应用的发展机遇，对建筑全产业链展开投资布局，通过以投带产、以产促投的方式，促进行业绿色发展。

案例：成立保碧新能源公司

2022年10月，继联合设立保碧产业链赋能基金之后，保利资本和碧桂园创投再度强强联手，共同成立保碧新能源公司，布局新能源光伏科技行业，探索业务转型新路径。公司以分布式光伏电站投资开发为核心，计划分阶段逐步打造成为一家综合能源解决方案供应商，力争于2026年实现8-10GW的装机量。2023年2月，保碧新能源与安徽省合肥市庐阳区政府签署战略合作协议，并顺利完成5亿元人民币的A轮融资首关。



绿色租赁

公司积极探索绿色租赁发展模式，推动以环装修为起点的绿色租赁时代加速到来。

公寓公司与在租住户签署《N+ 青年公寓租户公约》，并于公区、厨房区域张贴，对公区环境卫生提出行为规范和倡议，用切实行动时刻与租户共同守护绿色环境。保利商旅制定《店铺装修指引手册》并纳入商业租赁协议，在装修设计、施工材料进场、竣工验收等环节作出绿色环保要求，明确禁止非环保材料进场；推行试点高效空调机房及光伏发电项目，动态管控及有效降低常规能源消耗；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、供应商等合作方参与到节能降耗和环境友好的公益活动中。



公寓公司《N+ 青年公寓租户公约》

绿色供应链

公司坚持绿色低碳、生态环保的采购理念，整合产业链上下游资源，倡导供应商在原材料开采、生产加工、包装运输、施工建成等环节遵循绿色可持续发展要求，推动供应链绿色化转型。同时，我们积极推进空气源热水器、系统门窗、无醛板材等绿色低碳部品集中采购，降低建筑使用能耗。此外，我们充分考虑各供应商厂址布置，倡导本地化采购，缩短货运距离，降低运输能耗，实现节能减排。

加强环境治理

保利发展控股牢固树立生态优先、绿色发展的导向，不断健全环境治理体制，完善环境管理机制，积极应对气候变化，维护生物多样性，持续走实绿色和谐发展之路。

环境管理

公司制定和落实《能源节约与生态环境保护管理办法》，严格履行能源节约与环境保护主体责任，落实环境管理工作，开展环保设备设施安全风险辨识评估和隐患排查治理等专项工作，对生态环境管理相关数据进行统计与监测，及时总结年度能源节约和生态环境保护工作完成情况，推动形成更加完善的环境治理机制。

公司响应国家“双碳”目标，关注气候变化给公司发展带来的影响，开展气候变化风险识别与评估，有针对性地提出和落实节能降碳措施，同时挖掘气候变化发展机遇，提高企业可持续发展弹性。

保护生物多样性

公司在保护生物多样性领域积极作为，识别和管理在施工过程中对生物多样性和生态系统造成的潜在负面影响，做好施工现场的生态环境保护工作；开展“人与自然 艺趣和谐”露营写生亲子公益活动等生物多样性宣传活动，提升社会公众的生物多样性保护意识。2022年，保利物业正式进驻广州海珠国家湿地公园，与中国绿发会、和基金共同打造自然基地样板工程。



讲解员带领青少年了解生物多样性知识



下篇：

筑善——协心同力， 奏响发展交响曲

- (一) 多元产品，品质体验
- (二) 用心服务，价值同享
- (三) 深化合作，同德同心
- (四) 走进乡村，促进振兴
- (五) 投身社区，担当作为



多元产品，品质体验



保利发展控股以不动产投资开发为原点，立体延展出“不动产生态”，通过人才、资本、科技、信息的链接，致力于成为全球最具活力的不动产生态平台。在“不动产生态平台”战略定位下，公司延伸不动产投资开发、美好生活综合服务、产业金融服务三大产业链，力争为每一个家庭、每一个社区、每一个城市，提供美好生活服务。



关注

- 政策响应
- 绿色建筑与健康人居
- 业务创新



行动

- 加强住房保障，推进城市更新
- 探索和实践住宅行业发展前沿技术
- 提供投资、设计、施工、代理、销售、物管、产业链金融等全链条服务



绩效

- 2022 年公司新增超低能耗项目 **14** 个，总建筑面积达到 **127** 万方
- 截至 2022 年末，保利发展控股共有保障性住房项目 **181** 个（含配建保障性住房的项目），总建筑面积 **944** 万平方米



不动产投资开发

以不动产投资开发为原点，保利发展控股纵向以产业链为延伸提供房地产开发、设计、施工、代理、销售、物业管理、商业服务等全链条服务。2022年，公司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，持续探索和实践住宅行业发展前沿技术，致力于打造多元化住宅供应体系，引领适用新时代的人居需求。

健康人居



随着健康人居迈入了长期价值新时代，公司捕捉到客户需求发生的深层次变化，对7,600多名客户展开调研。基于客户调研、百份竞品及材料部品研究，公司发布《2022健康人居白皮书》，提出“强感知、重集成、促交互”的新健康主义，通过量化数据标准，对户内空气、健康用水、健康睡眠的环境指标进行科学控制，构建高效可变的户内功能、建立交互温情的邻里社区。公司已在全国80余个项目落地健康人居产品理念。



厦门 | 保利叁仟栋

超低能耗住宅



公司在绿色建筑领域持续地创新探索与实践，不断打造绿色建筑、绿色社区及低能耗住宅，逐年增加超低能耗项目数与面积数，积极履行作为企业公民守护绿色生活的责任和使命。



2022年，公司新增超低能耗项目 **14** 个，
总建筑面积达到 **127** 万方

案例：上海保利公司打造超低能耗住宅群

上海保利公司积极响应国家政策的要求，将超低能耗建筑技术纳入保利的建造体系。2022年上海新获取的8块地全部落实了超低能耗技术，并在部分市中心项目应用了太阳能光伏技术、硅墨烯反打外墙技术、空气源热泵技术等多重近零能耗技术，建筑综合节能率可达60%-75%，使得建筑的能耗水平及碳排放远低于常规建筑物。



保障性住房



公司在供给商品房的同时，努力探索保障性住房建设的发展新模式，以央企担当，持续开展保障性住房建设工作，将项目全力打造成为城市的社会租赁住房标杆，助力城市保障性住房建设。

关键绩效 >

- 截至 2022 年末，公司共有保障性住房项目 **181** 个（含配建保障性住房的项目），总建筑面积 **944** 万平方米。
- 其中，已经建成保障性住房项目 **93** 个，规划建筑面积 **375** 万平方米；在建拟建保障性住房项目 **88** 个，规划建筑面积约 **569** 万平方米。

案例：福州和寓公馆项目

福州和寓公馆项目是保利发展控股积极落实“租购并举”住房制度倾力打造的社会保障性租赁用房项目，规划总建筑面积超2万平方米，可解决近千名人才的安居问题。



美好生活服务

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，在建筑、物业、经纪、商旅、公寓、康养、文旅、会展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。



建筑板块

富利公司主营业务涵盖建筑施工总承包、市政工程总承包、建筑技术咨询、装饰装修、家居一体化装配、建筑智能化、BIM 技术应用等领域，是一家拥有建筑工程施工总承包壹级、市政公用工程总承包壹级、建筑装饰装修工程专业承包壹级、电子与智能化工程专业承包壹级等多项资质的综合建筑产业集团。

重工院以工程设计、工程勘察、工程监理、工程咨询四大板块为主业，业务覆盖工业与民用建筑、城市轨道交通、市政基础设施、环保工程等领域。

物业板块

物业板块管理服务的项目业态丰富，涵盖了住宅、写字楼、政府办公楼、商业综合体、城镇物业、景区物业、酒店公寓、院校、医院等多种业态。截至 2022 年 12 月末，物业板块已进入全国 29 个省、直辖市与自治区的 210 个城市，在管面积达 5.76 亿平方米，品牌价值逾 201 亿元，已成为物业行业规模和品质的领军者及标杆示范企业。在“大物业”发展战略的引领下，在国家“十四五”规划带来的全新发展机遇下，作为“大物业时代的国家力量”，物业板块将全方位践行“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。



长沙 | 保利广场

经纪板块

保利和润业务范围贯穿市场研究、营销策划、销售代理、顾问服务等房地产营销全流程，涵盖住宅、公寓、商业、写字楼、车位等全业态，业务覆盖全国 120 多个城市，连续两年获得“中国房地产策划代理百强企业”第二名。



业务覆盖超 **120** 座城市

商旅板块

保利商旅专注于购物中心、品牌酒店、旅游景区等经营性资产的全生命周期运营管理，具备丰富的商业、酒店和旅游领域的综合运营经验，形成了自主品牌体系与精品服务体系。在购物中心领域，构筑“时光”系列、“保利广场”等购物中心品牌，实现从大型商业综合体到社区商业的全覆盖。

在品牌酒店领域，拥有多个国际酒店品牌的特许经营权及自主品牌酒店，连续多届为夏季达沃斯经济论坛提供高质量会议服务，是第七届世界军人运动会、第十四届全运会住宿与商业街服务商。在旅游领域，为广州海珠国家湿地公园提供高品质运营服务，深度参与区域旅游产业发展升级。

公寓板块

公寓板块打造“N+”产品品牌体系，以长租业务为核心，构建“安心、安住、有趣”的品牌价值，持续响应政策深入践行保障性租赁住房，目前已在北京、上海、广州、杭州、成都、长沙等全国 17 个重点城市实现布局，在营项目 42 个，为热衷于各种生活方式的人群提供温暖舒适的居所，为不同形式的建筑提供人性化、可持续发展的经营，致力于活化城市存量公寓、创建城市和美生活。

康养板块

康养板块一方面以中高端养老项目和健康医疗服务为基础，通过健康产业投资，建立医养融合的健康医疗服务体系；另一方面专注于适老化产品的设计、研发及整体配置，为各类养老机构、社区及居家提供适老化空间改造及产品配置服务，成为中高端养老机构和社区健康管理的专业服务商和运营商。

文旅板块

文旅板块整合保利系统内文化旅游资源，聚力于文旅专业运营、行业资源整合与品牌打造。

会展板块

会展板块主要由国贸公司和锦汉公司组成。国贸公司负责经营广州保利世贸博览馆，在商业综合体开发、展馆经营、会展投资等多个行业领域积极发展业务；锦汉公司致力于打造世界一流会展品牌，提供国际性的展示与交流平台，已成功举办多届行业展会并发展为同类展览项目的领导品牌，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”。

产业金融服务

以产融结合为经营理念，保利发展控股重视资本对产业的赋能，在产业基金、资产证券化、创新型产业孵化与资本运作上，具备先发优势与实战能力。通过资本与产业的对接，保利发展控股对标国际知名投资机构，致力于打造产融结合的新型行业生态。



用心服务，价值同享



保利发展控股始终以“让美好生活更美好”为使命，以卓越的产品质量管理及用心的全周期客户服务，主动承担城市共建责任，积极推进城镇化进程，创领城市美好生活，造就美好人居产品，实现价值协同共享。



关注

- 产品质量与安全
- 客户服务与满意度
- 客户隐私与信息安全
- 城市建设



行动

- 建立产品质量管控体系
- 保护客户隐私安全
- 主动参与城市共建



绩效

- 截至 2022 年末，保利发展控股共参与及跟进超过 **130** 个城市更新项目，涉及 **25** 个城市
- 客户总体满意度为 **85%**，物业服务满意度为 **86%**



保利·时区
POLY TIME ZONE

确保产品质量

关于本报告

生活的美好，离不开品质的向上与焕新。保利发展控股不断健全和完善质量管控体系，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，严控产品质量评价体系建设，将内部质量审查与第三方质量评估相结合，确保为客户提供安全健康的高品质产品。

高管致辞

2022年，保利发展控股在原有的《项目交付动态管理办法》基础上，创建并不断优化“6321交付体系”，全年所有项目均按时保质交付，交付阶段客户满意度稳中有升。

关于我们

质量管控体系

公司严格把控质量管理体系，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，稳步提高质量管控能力。



专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和合共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

开发“筑善云”应用，将建造过程透明化、在线化、可视化、标准化，让工艺工法标准落地、每一道关键工序验收有迹可循。

展望

坚持客户思维，以产品力保障交付力

严苛把控工序流程，确保工艺及质量标准执行落地。编制《工程工艺与质量标准手册》企业级标准，并结合进第三方评估体系中进行检查，确保工艺及质量标准执行落地。

附录

加强过程查验，全流程交付品质管理

通过设计产品标准化，形成设计——材料——施工一体化的建造体系，并持续迭代建造体系与工艺标准。坚持采用国内领先的第三方评估机构对全国所有项目进行评估检查，覆盖从基础施工到交付的整个建造过程，并每年迭代评估体系。

联系我们

倾听客户需求，以服务保障品质交付

全面压实“6321交付体系”：提前6个月，启动竣备工作，完成精装样板间联合验收工作；提前3个月，进行逐户验收及跟踪消项工作；提前2个月，启动交付大会，围绕集中交付，部署更为细致的工作；提前1个月，完成90%的交付准备工作。

产品质量评价

公司高度重视产品质量评价体系建设，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，致力于为用户提供精益求精的高质量产品。

内部 质量审查

公司的内部质量审查覆盖项目设计、施工、竣工交付等多个阶段，并设置了严格的产品质量绩效考核机制；多专业线条对施工过程、完工品质进行联合巡查，落实质量缺陷整改闭环；联合物业公司做好产品交付前的承接查验工作，完成产品交付前的品质检查及管控。

第三方 质量评估

公司外聘专业团队对所有在建项目的各施工环节进行第三方质量评估，建立了“地下工程+展示区+土建工程+精装工程+交付预评估+交付+全过程材料抽检”的全施工周期第三方评估体系，施工过程检查评估采用“飞行检查”方式，增强了质量评估结果的真实性。

产品健康保障

公司坚持保障客户安全与健康，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，满足客户对美好生活的期待。

保障客户权益

保利发展控股以“提升客户体验”为发力点，将“软实力”注入“硬空间”，严格落实《全流程客户风险管理细则》，对内严格控制项目全周期对客户风控体系，尤其重视前置风险管控，对外以“阳光案场”进行品质管控，及时响应、回应、解决客户诉求，全方位保障客户权益，在追求美好生活的道路上与客户携手同行。

负责任营销

公司严格遵守《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《销售管理方法》，在售楼处入口、沙盘模型、样板间等明显位置公开设置阳光公示墙，全面、透明地对项目重要信息、红线内外不利因素以及项目周边环境因素等内容进行详细公示，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，保障项目的各项信息能够真实触达客户，为客户营造安心愉悦的体验。



上海市市场监督管理局授予
消费者维权联络点四星级荣誉铜牌



安徽和光逸境项目荣获
保利发展“阳光案场”称号

保护客户信息安全

公司高度重视客户隐私保护，制定《保密管理办法》与《信息化管理制度》，对数据保密分级与信息安全应急事件处理做出相应规定。公司设立保密委员会、保密委员会办公室，负责领导与统筹落实信息保密工作的展开，履行客户信息安全保障责任。

客户投诉管理

公司持续优化全国呼叫中心，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。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。

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



提升服务品质

保利发展控股紧贴客户的真实需求，始终坚持用匠心精神打造好产品，将“以客户为中心”的观念浸润在满足国家、城市发展需要和人民美好居住愿望的行动中。长期来看，公司坚持“长期主义”“精益求精”，3 年内以客户满意度达到行业标杆水平为目标，打造行业领先、客户有感知、市场有影响力的客户服务品牌。

公司连续 11 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。在调研方式上，使用符合客户评价习惯的网络问卷替代传统的电话调研问卷，问卷回收率位于行业领先水平；问卷设计上，结合不同阶段业主的不同体验，从质量、设计、服务等方面设计问卷指标；在成果运用上，将客户满意度调研结果用于公司考核，将业主的建议传递到内部每个管理链条中，不断快速反应整改，提升产品品质与服务水平。

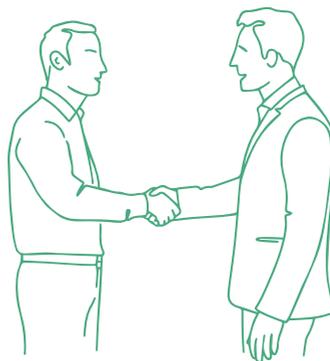
2022 年

保利发展控股

客户总体满意度为 **85%**

物业服务满意度为 **86%**

位于行业领先水平



案例：“全程陪伴式”服务，解锁有温度的保利式美好

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和合共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

在公司“大产品·大服务”战略指引下，湖北保利公司通过服务深层次挖掘并创造客户价值，聚焦住房和社区服务，形成全生命周期服务体系，覆盖看房、签约、等待、交付及后续维保各节点，全程聚焦客户体验，创造服务价值，为保利发展树立服务品牌提供了样本参考视角。

“销售环节，阳光透明；等待期间，信息知晓；交付节点，礼遇归家；维修保养，服务精细；社区入住，精彩生活”是湖北保利公司针对客户从选房到入住所必经的5个体验场景所列出的服务目标。公司基于全生命周期业主触点的清单数据，围绕“置业U服务”“安心U等待”“美好U交付”“常新U社区”“长情U邻里”五大板块，构建有温度的保利式美好服务体系。



项目工地开放暨业主见面会



参与城市共建

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和合共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

保利发展控股始终坚持以“城市共建者”的身份，最大限度地发挥自身的资源优势，以实际行动赋能城市公共治理，公司持续创新发展模式，将多种城市功能集中于同一空间，实现“产业+城市+人居”的有机融合，助力城市发展焕发新气象、新动能。

此外，公司还围绕城市公共服务和社会基层治理，积极构筑共建共治共享平台，助力区域协调发展。保利物业引领行业开创全域化公共服务模式，业务已覆盖乡镇、街道、景区、高校、医院等领域。

案例：广州小新塘改造项目

广州小新塘改造项目属于市级重点项目，改造范围涉及2,100余户、户籍人口约6,300人。过去的小新塘跟广州其他城中村一样，“握手楼”林立，建筑无序密度大，公共配套不完善，基础设施老化，存在消防安全隐患等问题。

改造后复建区总计容面积约90万平方米，包括回迁住宅60万平方米，回迁商业30万平方米。2015年9月，保利发展控股举办首期复建区安置房E1地块复工开工仪式，并于2019年10月完成首期回迁房交付工作。截至目前，项目已成功交付56万平方米住宅面积，

其中2022年交付38万平方米住宅/3,576套。

除了施工监理，公司与村方组建“村民质量监督小组”。村民质量监督小组成员多为懂工程建设或有相关经验的村民。关于村民质量监督小组提出的意见，公司认真对待，多轮出具设计图、来回修改协商直至让村民满意。

作为广州市首批启动改造的9条城中村之一，小新塘改造项目在党和各级政府的大力支持下，经过公司及全体村民携手奋斗，成为又一个标杆项目。

关键绩效 >

- 截至2022年末，公司共参与及跟进超过**130**个城市更新项目，涉及**25**个城市；
- 涵盖旧村、旧厂、旧城（含棚户区改造）、留用地开发及一级土地整理，涉及改造户数超**10**万户。



深化合作，同德同心

保利发展控股致力于利用自身主业优势及影响力推动行业发展，通过积极开展外部合作与交流，把握新型合作机遇，为美好人居生活创造更多可能性。



关注

- 促进目标实现的伙伴关系
- 行业可持续发展



行动

- 展开政企合作
- 参与行业标准建设



绩效

- 参编《深基坑自防水穿底板钢管降水管井封堵技术规程》《建设工程施工安全巡查管理标准》《健康舒适饮用水水质标准》《不锈钢管道安装技术规范》等多项行业制度标准及规范。



助力行业良性成长

保利发展控股积极参与行业交流活动，与同行优秀企业分享发展经验。2022年公司参加住宅科技产业联盟举办的《第十三届健康住宅理论与实践国际论坛》，分享保利健康人居主张，与大众共同探讨健康人居长期价值新时代的发展思路。

公司充分发挥行业领军者的带头作用和行业影响力，始终积极参与制定各类行业标准，2022年参编《深基坑自防水穿底板钢管降水管井封堵技术规程》《建设工程施工安全巡查管理标准》《健康舒适饮用水水质标准》《不锈钢管道安装技术规范》等多项行业制度标准及规范，力促地产行业健康良性发展。

携手发展战略共赢

保利发展控股充分发挥“不动产生态平台”资源优势，联合各子公司在公共服务、教育及养老产业资源方面助力政府治理。2022年6月，河南省驻马店市政府与公司签署战略合作，发挥保利发展控股的资金优势、品牌优势、产业优势，与驻马店市的交通优势、资源优势、市场优势，实现良性互动、共赢发展，齐心协力为驻马店建设现代化区域中心城市而努力。



打造便利生活方式

保利发展控股积极响应政府区域建设规划和人居环境改善等多重需求，相继承建上海闵行区元江路 TOD、成都新都区廖家湾 TOD、东莞市虎门镇 TOD 等地交通运输枢纽及 TOD 项目，构建了融合住宅建设、物业服务、资产运营的 TOD 产城一体化设计能力，形成轨交建设与地区发展相互促进的良性循环。

案例：上海闵行区元江路 TOD 项目

上海闵行区元江路 TOD 项目是保利发展控股积极落实“租购并举”住房制度，倾力打造的全国首个利用轨交上盖平台开发建设租赁住房的 TOD 综合项目。以建筑面积口径计算，项目涵盖约 11 万平方米菁英公寓和康养公寓、约 30 万平方米国际住宅、约 20 万平方米滨水公园、约 1 万平方米活力街区、约 4,000 平方米潮流商街、约 20 万平方米商办地块、约 4 万平方米创智产业、约 2.5 万平方米优质教育资源，实现了轨交建设与地区发展相互促进的良性循环，为上海新一轮 TOD 发展提供了创新样本。



走进乡村，促进振兴



保利发展控股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，通过产业帮扶、消费扶贫、项目帮扶、就业帮扶、资金帮扶、社会治理等手段，帮助次发达地区进一步发展经济、改善民生，实现乡村高质量发展。



关注

- 政策响应
- 社区发展
- 社会服务



行动

- 探索乡村治理模式
- 培育乡村振兴人才
- 拓宽消费帮扶渠道



绩效

- 2022 年投入“培训 + 就业”帮扶资金 **154.9** 万元
- 通过消费扶贫累计采购约 **338** 万元农特产品



人才振兴育基础

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和合共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

保利发展控股延续“星火计划”，继续承办第七期“保利星火班”，面向保利集团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，提供免费职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。



五台县职业中学“保利职业培训中心”

关键绩效 >

- 2022年，公司投入资金**154.9**万元用于“培训+就业”帮扶工作，举办第七期“星火班”，招收**85**名学员。
- 保利星火班持续举办**5**年，惠及**511**户家庭。

案例：人才培育，梦想起航

保利发展控股积极推动“保利星火启航”人才振兴项目，在五台县职业中学成立“保利职业培训中心”，促成五台县职业中学成为山西省首个县级对外劳务输出工作组织单位，首批开设7个非建制培训班，涉及旅游服务与管理、养老护理、汽车运用与维修等10个专业。

积极与省市党政机关沟通，立足五台辐射山西延展范围，主动推介保利星火启航项目作为促进脱贫劳动力外出务工就业的渠道之一。在山西省乡村振兴局的支持和指导下，由乡村振兴部门牵头组织，协同人社等相关部门做好对外劳务输出报名工作，2022年开办两期出国强化班，累计招收学员45名，其中14人为脱贫人口。

“保利星火启航项目”入选《中央企业社会责任蓝皮书（2022）》“乡村振兴篇”优秀案例，为乡村振兴打造示范样本。



2022年

累计招收学员**45**人



消费帮扶扩渠道

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

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，拓展农民致富思路，带动村民增收致富，加快多渠道多方式助力乡村振兴发展的步伐。

关键绩效 >

- 2022 年，公司通过消费扶贫累计采购约 **338** 万元农特产品，覆盖山西河曲和五台地区，内蒙古喀喇沁旗，云南鲁甸、巧家、宁蒗地区，广西忻城，广东普宁南溪镇等定点帮扶地区。



案例：“线上+线下”齐发力 打通产品销售渠道

依托保利社区增值服务“盈和生态”线上+线下双平台，开展“百城千摊”、“星火助农”和“社区的力量”社区消费扶贫活动，发展文旅等三产服务，实现农创、文创产业的转型，搭建农产品从产地到社区的渠道，激发乡镇产业活力，为农民解决销售问题。



帮镇扶村干实事

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。在广东省揭阳普宁市南溪镇，保利发展控股南溪镇驻镇帮镇扶村工作队严格落实《广东省乡村振兴驻镇帮镇扶村工作方案》要求，大力盘活村内撂荒地，引进紫罗兰、溪山蜜饯等优等番薯试验田，联合保利发展控股下属子公司持续开展爱心助农、消费帮扶活动，帮助村民们提高收入。



在平溪村开展消费扶贫

援疆援藏促繁荣

2022 年以来，保利发展控股认真贯彻新时代党的治藏治疆方略，立足自身优势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，为新疆西藏的建设贡献央企力量，促进各民族共同团结奋斗、共同繁荣发展。

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者一和共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善一协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

产业帮扶

公司强化在援助地区的区域开发建设，2022年5月，公司的援疆援疆项目保利·石油花园完成交付，增强当地“造血”功能。项目建成后不仅极大改善了油田职工群众生活居住条件，有利于进一步吸引和留住人才，而且为新疆资源开发、推动丝绸之路经济带核心区和中巴经济走廊综合承载区发展提供了坚实力量。

案例：打造特色酒店 实现旅游振兴

2012年，为响应国家打造西藏林芝“鲁朗国际旅游小镇”的号召，保利发展控股在西藏林芝市成立了林芝保利旅游发展有限公司，全面启动林芝保利雅途酒店的建设、营运工作，不仅帮助当地居民脱贫增收，而且为当地旅游产业的发展贡献，助力林芝经济繁荣。酒店占地196亩，总投资预算约3.1亿元，景观环境得天独厚，民族风情别具一格，从2016年营业开始至2022年12月底，酒店累计接待游客约8万人次，餐饮接待约10万人次，总营业额为3,352万元。



就业帮扶

新疆保利公司坚持实行本地化管理，60名员工中有56人为本地招聘员工。新疆保利公司还为各个项目案场售楼部150余名员工提供就业机会，项目施工作业过程中间接带动农民工就业5,000余人。



为售楼部 **150** 余名员工提供就业机会
间接带动农民工就业 **5,000** 余人

林芝保利雅途酒店每年定期招聘藏族和其他少数民族实习生，解决藏区学校实习岗位，帮助学生提升自身技能，2022年带动藏族同胞就业16人。此外，与当地人社局、旅游局、旅游协会，以及第三方培训公司合作，为当地旅游业从业者提供高质量服务管理培训班。



投身社区，担当作为



向善的力量，是保利发展控股的价值追求，亦是企业向上发展的源动力。公司充分发扬向善的大爱精神，形成具有鲜明特色的保利公益模式，在教育、社会、文化、救灾等领域持续开展形式多样的社区公益活动，共同谱写美好生活新篇章。



关注

- 政策响应
- 公益慈善



行动

- 搭建美好沃土计划公益平台
- 开展抗震救灾



绩效

- 公益慈善捐赠总支出 **1,803** 万元



厚植美好沃土

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和合共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

广东省保利地产和谐文化基金会（以下简称“和基金”）成立 12 年以来，陆续开展了“十元计划”“一对一帮扶”“筑巢计划”“梦想艺术课堂”等公益项目，为贫困地区的孩子带去爱与力量。2022 年，和基金全国公益美好沃土·点亮计划再升级，通过平台化的公益资源共享，开启系列公益主题活动，用爱心和善心点亮美好生活，成为新时代公益路上的追光者。

案例：点亮教育之光

陕西保利公司积极响应“和基金”点亮计划，在宝鸡市眉县常兴镇烈士陵小学举办“喜迎二十大 一起向未来”—“红色志愿者”爱心助学活动。活动志愿者们为学生分发生活用品、体育用品、学习用具礼包等 200 余件捐赠物资，并和学校老师一起带领全体学生开展“建筑小课堂”及“美美与共”共绘美好画卷活动，以力所能及的力量，支持教育事业发展，助力学生成长成才。



支持抗灾救灾

面对洪涝、台风等自然灾害，保利人勇于担当、奋起抗灾，第一时间开展各项抢险救灾工作，将受灾程度降到最低，筑牢防灾减灾救灾“铜墙铁壁”。

案例：50 年一遇洪水来袭，保利人坚守“最后 100 米”！

2022 年 6 月，广东韶关市区遭强降雨袭击，出现 50 年以来最高洪峰水位。面对突如其来的暴雨及内涝，保利物业韶关片区全力保障保利业主的生命财产安全，用实际行动诠释守护万家灯火安宁的担当。项目团队主动出击，利用挖掘机深夜清理垃圾疏通河道，确保业主出行安全；紧急搭建防汛墙，将洪水阻挡在小区外围；与业主合力布置防汛沙袋，守住业主归家的“最后 100 米”；洪水消退后，联动商铺业主清理园区积水和杂物，以最快速度“重建美好家园”。



利用挖掘机疏通河道



业主与保利物业管家共同搭建防汛堤坝

弘扬民族文化

关于本报告

公司重视对民族优秀传统文化的保护和继承，探索创新民族传统文化与现代生活场景的融合发展模式，推动优秀传统文化的传承与发展，延续民族之光。

高管致辞

案例：巧遇双节，与“粽”不“童”

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和合共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

恰逢“六一”儿童节和端午节到来之际，保利物业将民族传统文化与社区文化互动有机融合，通过开展“粽下童心，礼遇纯真”系列活动，营造了浓厚的节日氛围，为业主留下了尊崇与美好兼具的佳节回忆。

“戏出东方”：舞狮互动



以舞狮、木偶戏、川剧变脸等各地特色表演向业主生动展示文化遗产的瑰丽。

“画”说端午：儿童彩绘



社区儿童在十米画卷上共同描绘心中的“粽”文化。

“礼”遇端午：雄黄点额



保利物业人身着汉服，以雄黄点额的习俗形式，为小业主带去诚挚祝福。

“乐”享童趣：香囊DIY



开展“香囊DIY体验”，由传统手工艺人现场教学香囊绣制。

“御”风而乐：创意泡泡秀



参与创意泡泡秀，与业主共同探索童趣。

展望

关于本报告

2023年，保利发展控股将继续坚持“让美好生活更美好”的企业使命，聚焦经济、社会、环境三大责任板块，更加积极践行可持续发展理念、履行央企责任担当，成为让美好生活更好的时代领航者。

高管致辞

以和为道，融合发展在继续

- 继续强化董事会履职保障，切实发挥董事会的战略指导和经营决策功能；做实子公司法人治理体系，夯实董事及董事会决策责任；提升公司资本市场品牌建设，打造更具针对性、有效性和可读性的信息披露，更好地维护全体股东合法权益。

- 继续坚持保障员工合法权益，完善员工培训体系，激发员工向上内驱力，落实安全生产责任，帮助员工保持积极乐观的工作状态，推动形成更深层次的凝聚力。

- 持续加强合规采购检查力度，重视供应商权益的维护，科学优化供应商入库管理及评价机制，积极投身打造责任供应链，带动供应商履责，促进形成良性循环的供应链发展模式。

- 积极践行“资源消耗减量化、资源利用循环化”的减碳思路和绿色办公理念，努力实现绿色工程、绿色工地“全覆盖”，对气候变化相关风险保持高敏感度，为生态治理贡献保利发展之力。

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和合共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

以善为达，和谐交响在进行

- 坚持以不动产投资开发为基准点，打造“不动产生态平台”，与时俱进赋予全生命周期居住系统新理念内涵和新产品体系，整合产业资源，健全精品服务体系，持续提升企业核心竞争力。

- 不断健全质量管理系列制度，实践“一城一策”客户敏感点问题库机制，做好负责任营销、客户隐私保护及客户投诉管理工作，积极参与城市共建行动，推广全域化公共服务模式经验，助力区域协调发展。

- 持续深化企业合作，加强与同业企业的交流，为行业发展提供新智慧、新力量，同时推进与政府的多元化业务领域合作，丰富城市文化内涵，提升城市文化韵味。

- 积极响应国家乡村振兴战略，延续“星火计划”“保利星火班”等保利发展特色的帮扶培训工作，扩大消费帮扶覆盖范围及帮扶产品种类，促进农民群众增收。

- 深入挖掘保利发展公益模式，探索公益与教育、文艺等城市生活文化领域的相融之道，持续关注特殊群体，更加主动践行央企担当与责任，与全体人民共同奔赴美好生活。

附录

法律法规及主要内部政策列表

ESG 指标	所遵守法律法规	内部政策	ESG 指标	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》	《能源节约与生态环境保护管理办法》	B2 健康与安全	《中华人民共和国劳动法》	《安全管理制度》
	《中华人民共和国环境噪声污染防治法》	《安全与环境管理手册》		《中华人民共和国职业病防治法》	《全员安全生产责任制》
	《中华人民共和国大气污染防治法》	《施工现场文明施工管理制度》		《中华人民共和国安全生产法》	《安全生产八项标准管理要求》
	《中华人民共和国水污染防治法》	《建设工程项目扬尘治理管理制度》		《中华人民共和国消防法》	《生产安全事故综合应急预案》
	《中华人民共和国海洋环境保护法》	《筹备期环境管理规定》		《中华人民共和国突发事件应对法》	《信访及突发事件应急管理办法》
	《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》	《能源管理办法》		《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》
	《中华人民共和国固体废物污染环境防 治法》	《分体式空调管理指引》		《生产安全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》
《国家危险废弃物名录》	《垃圾外运规范》				
	《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》	《招聘管理办法》	B3 发展及培训		《培训管理制度》
	《中华人民共和国劳动合同法》	《面试官管理细则》			《培训工作指导意见》
	《中华人民共和国促进就业法》	《劳动合同管理规定》			《培训工作纲要》
	《中华人民共和国社会保险法》	《入职管理办法》			《培训管理办法》
		《入职引导员工作制度》			《在线学习平台管理细则》
		《内部人才推荐管理规定》			《职称评审管理办法》
					《职称者核认定管理办法》
					《专业技术（职业）资格证书管理办法》

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和合共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

ESG 指标	所遵守法律法规	内部政策	ESG 指标	所遵守法律法规	内部政策
B4 劳工准则	《中华人民共和国劳动法》	《职工代表大会实施办法》	B6 产品责任	《中华人民共和国产品质量法》	《知识产权目标及经费管理程序》
	《禁止使用童工规定》	《企务公开实施方案》		《中华人民共和国消费者权益保护法》	《知识产权管理制度》
《中华人民共和国未成年人保护法》		《中华人民共和国广告法》		《知识产权风险防范制度》	
		《中华人民共和国商标法》		《“保利”商标及字号使用管理办法》	
		《中华人民共和国城市房地产管理法》		《审计整改管理办法》	
		《建设工程质量管理条例》		《房地产开发风险防控指南》	
		《城市房地产开发经营管理条例》		《项目工程总体策划管理办法》	
		《物业管理条例》		《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》	
B5 供应链管理	《中华人民共和国招标投标法》	《供方管理制度》		《工程后评估编写指导手册》	
	《中华人民共和国反不正当竞争法》	《招标投标管理制度》		《项目交付动态管理办法》	
		《工程供方管理规定（非集中采购类）》		《全流程客户风险管理细则》	
		《工程供方管理规定（集中采购类）》		《网络安全和信息化管理办法》	
		《营销供方管理规定》		《机房与设备运维管理细则》	
		《设计供方管理规定》		《网络及信息安全管理细则》	
		《工程招标投标管理规定（非集采类）》			
		《工程招标投标管理规定（集采类）》			
		《营销招标投标管理规定》			
		《设计招标投标管理规定》			
	《设计集中采购管理规定》				
	《咨询、服务类业务招标投标管理规定》				
			B7 反贪腐	《中华人民共和国公司法》	《廉洁协议》
				《中华人民共和国反洗钱法》	《合规管理实施细则》
				《中华人民共和国反垄断法》	《八条禁令、三十个不准》
				《中华人民共和国反不正当竞争法》	《经营责任守则》
				《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》	《廉洁风险防控手册》
					《纪检监察信访工作办法》
					《招标投标管理制度》
					《综合监督工作管理办法》
					《监督执纪工作实施细则（试行）》
					《巡察工作标准流程》
					《基层监督员工作办法（试行）》
B8 社区投入	《中华人民共和国慈善法》	—			

关键绩效列表

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和合共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

指标	单位	2020年	2021年	2022年
环境绩效				
范畴一：温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,290	1,203	1,195
范畴二：温室气体排放量	吨二氧化碳当量	8,665	10,791	12,280
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	9,955	11,994	13,475
废日光灯管	个	2,046	2,145	2,871
打印机硒鼓	个	2,702	1,889	2,891
废墨盒	个	2,109	2,316	2,849
办公废纸产生量	吨	252	173	285
能源总耗量	吨标准煤	1,844	2,093	2,392
直接能源消耗总量	吨标准煤	670	631	631
汽油消耗量	吨	373	328	318
煤油消耗量	吨	5.8	4.3	0
天然气消耗量	万立方米	9	11	12
间接能源消耗量	吨标准煤	1,174	1,462	1,761
总耗电量	万千瓦时	955	1,137	1,380
热力（蒸汽）	吉焦	0	1,897	1,897
总用水	万吨	24	22	12

指标说明

- 2022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
- 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

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

指标	单位	2020年	2021年	2022年	
社会绩效					
全体雇员人数	人	61,201	61,854	67,260	
性别	男性	36,537	36,927	38,451	
	女性	24,664	24,927	28,809	
雇佣类型	地产类员工	7,239	7,541	7,439	
	物业类员工	44,351	44,415	43,433	
	其他公司员工	9,611	9,898	16,388	
年龄	30岁及以下	28,140	25,793	25,821	
	31-50岁	29,288	31,175	36,672	
	51岁及以上	3,773	4,886	4,767	
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	
	发生较大健康安全事故数量	起	0	0	
	员工敬业度	%	100	100	
职业发展	员工满意度	%	100	100	
	员工受训总人次	人次	648,000	1,360,000	2,064,000
	员工受训覆盖率	%	100	100	
	男性员工受训人次	人次	344,000	612,000	1,178,200
附录	女性员工受训人次	人次	304,000	748,000	885,800
	员工人均培训时长	小时	—	24	40
联系我们	产品技术研发投入	亿元	—	14.35	12.36
	所获取的知识产权专利数	件	47	53	70
	经济合同履约率	%	100	100	100

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和合共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

	指标	单位	2020年	2021年	2022年
关于本报告	资产总额	亿元	12,514	13,999	14,705
	营业总收入	亿元	2,432	2,850	2,811
经营绩效	利润总额	亿元	525	500	353
	资产负债率	%	78.69	78.36	78.09
高管致辞	纳税总额	亿元	455	528	408
	中国东北	个	—	5,512	4,211
关于我们	中国华北	个	—	8,315	10,352
	中国华东	个	—	11,305	15,669
专题聚焦： 与时俱进三十载 美好产品续进阶	中国华南	个	—	21,124	20,955
	中国西北	个	—	4,399	5,368
	中国西南	个	—	6,631	6,284
	中国华中	个	—	4,882	5,741
	中国港澳台	个	—	0	0
	保利里城	个	—	—	648
	中国以外	个	—	190	157
执行制度	执行供应商管理制度的供应商数目	个	—	62,358	69,432
	执行供应商管理制度的供应商覆盖率	%	—	100	100
的供应商	考察战采供应商	个	127	170	86
	入库战采供应商	个	114	146	65
客诉	住宅业态报修投诉回访率	%	100	100	100
	总体客户满意度	%	—	84	85
展望	物业服务满意度	%	—	85	86
	参加反贪污培训雇员人数	人	61,201	61,854	67,260
附录	廉洁培训员工覆盖率	%	100	100	100
	公益慈善捐赠总投入	万元	7,003	1,700	1,803
联系我们	乡村振兴	万元	2,197	1,695	1,677

指标说明

- 2022年度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

指标索引表

关于本报告

高管致辞

关于我们

专题聚焦：
与时俱进三十载
美好产品续进阶

上篇：
和者—和合共生，
奏响融合协奏曲

下篇：
筑善—协心同力，
奏响发展交响曲

展望

附录

联系我们

报告目录	中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG 5.0)	香港联交所《环境、社会及 管治报告指引》	GRI 可持续发展报告准则 (GRI Standards)
关于本报告	P1.1,P1.2,P1.3	-	101-1
高管致辞	P2.1,P2.2	-	102-14,102-15
关于我们	P4.1,P4.2,P4.3,P4.4	-	102-1,102-2,102-3,102-4,102-5,102-6,102-7
专题聚焦	P3.1	-	102-2,102-6,416-1
上篇：和者——和合共生，奏响融合协奏曲			
(一) 完善治理，提升效能	G1.1,G1.2,G1.3,G1.4,G1.5,G1.6,G1.7,G1.8,G1.10,G2.1,G2.2,G3.1,G3.2,G3.5,G3.6,G3.7	B7.1,B7.2,B7.3,B8.1,B8.2	102-11,102-16,102-17,103-1,103-2,205-1,205-2,205-3,207-2,405-1,419-1
(二) 赋能员工，未来同创	S1.1,S1.2,S1.3,S1.6,S1.7,S1.8,S1.10,S1.11,S2.1,S2.2,S2.3,S2.4,S3.1,S3.4,S3.5,S3.6,S3.7,V3.1	B1.1,B1.2,B2.1,B2.2,B2.3,B3.1,B3.2,B4.1,B4.2	103-1,103-2,103-3,201-3,202-1,401-1,401-2,401-3,403-1,403-2,403-3,403-4,403-5,403-6,403-7,403-8,403-9,403-10,404-1,404-2,404-3,406-1,410-1,412-2
(三) 责任供应，合力建设	S5.1,S5.2,S5.3,S5.5,S5.6	B5.1,B5.2,B5.3,B5.4	103-1,103-2,103-3,302-4,302-5,407-1,308-1,308-2,408-1,409-1,414-1,414-2
(四) 以“碳”之名，向绿而生	E1.1,E1.2,E1.4,E1.5,E1.6,E1.7,E1.8,E2.1,E2.2,E2.4,E2.6,E2.9,E2.10,E2.14,E3.1,E3.3,E3.5,E3.6,E3.8,E4.1,E4.2,E5.1,E5.5,E5.6,V2.1,V2.2,V2.4	A1.5,A1.6,A2.3,A2.4,A3.1,A4.1	103-2,201-2,301-2,302-4,302-5,304-2,307-1
下篇：筑善——协心同力，奏响发展交响曲			
(一) 多元产品，品质体验	V1.1,V1.2,V1.3,V1.4,V3.3	-	102-2,102-6,416-1
(二) 用心服务，价值同享	S4.1,S4.3,S4.5,S4.6,S4.7,S4.8	B6.2,B6.3,B6.4,B6.5	103-2,416-2,417-1,417-2,417-3,418-1
(三) 深化合作，同德同心	V2.5,V2.6,V2.7,V2.8	B8.1,B8.2	203-1,203-2,413-1
(四) 走进乡村，促进振兴	V1.1,V1.2,V1.3,V1.4,V3.3	B8.1,B8.2	203-1,203-2,415-1
(五) 投身社区，担当作为	V3.4,V3.5,V3.6,V3.7	B8.1,B8.2	203-1,203-2,413-1
展望	A1	-	-

联系我们

尊敬的读者：

非常感谢您在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与 ESG 工作的期望和需求，使我们的社会责任与 ESG 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！

1. 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

2. 您对本年度报告整体是否满意？

是 否 一般

3. 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

4. 您对我们明年编制发布的社会责任报告暨 ESG 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 扩大社会责任与 ESG 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）

5. 您对于我们的社会责任与 ESG 工作开展有何建议或期待？

制定长期社会责任与 ESG 规划 加强社会责任与 ESG 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 将社会责任与 ESG 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

 保利[®]发展控股