



深物業集團
— SZPRD —



2024

ESG暨社会责任报告

深物業集團

CONTENTS

目录

关于本报告	4
总经理致辞	6
关于我们	7
2024 深入人心	8
ESG 绩效	8
责任荣誉	9
年度大事记	10
ESG 战略管理	12
ESG 战略	12
ESG 管治	12
利益相关方沟通	13
实质性议题分析	14

> 深融共进 党业同行

深化推进组织建设	16
强化夯实思政引领	16
扎实开展党纪学习	17
积极探索党业共进	17

> 深耕细作 焕然一新

春风起 国贸新	18
链未来 城市新	19
智慧启 发展新	22

2024

ESG暨社会责任报告

深物業集團

01 深中笃行 合规经营

公司治理	26
风控管理	27
反腐倡廉	28
保护投资者权益	29

02 深仁厚泽 服务至上

匠心铸造卓越服务	32
质量筑基安全固本	37
合作共赢链动未来	44

03 深根茂叶 绿色发展

健全环境管理	48
应对气候变化	48
推广绿色建筑	51
践行绿色运营	57

04 深计远虑 人才为先

维护员工权益	62
赋能员工成长	66

05 深明大义 回馈社会

助力乡村振兴	72
投身志愿公益	72

展望 2025 74

附录 75

绩效数据 75

指标索引 77

关于本报告

本报告是深圳市物业发展（集团）股份有限公司发布的第三份 ESG 暨社会责任报告，系统披露了公司在经济、环境、社会等责任领域的实践与成效。期待您能够通过本报告更了解深物业集团，与我们携手共同成长。

可靠性保证

深圳市物业发展（集团）股份有限公司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。

时间范围

报告时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，为增强报告的可比性，适当进行延伸。

报告边界

深圳市物业发展（集团）股份有限公司及下属分、子公司。

数据说明

本报告的财务数据来自审计后的深物业集团年报，其他数据来源于政府部门公开数据、公司正式文件及相关统计。本报告的财务数据以人民币为核算单位，特别说明除外。

编制依据

联合国可持续发展目标（SDGs）
 全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）
 国务院国资委《有关国有企业更好履行社会责任的指导意见（国资发研究〔2016〕105 号）》
 《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 6.0）》
 国家标准委《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）
 《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》
 《深圳市国资委关于市属国资国企更好履行社会责任的指导意见》
 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号 - 可持续发展报告（试行）》

称谓说明

为了便于表述和阅读，“深圳市物业发展（集团）股份有限公司”也以“深物业集团”“深物业”“集团”“公司”或“我们”表示。另外，本报告内容中出现的下属企业名称及其简称见下表。

下属企业名称	简称
深圳市皇城地产有限公司	皇城地产
深圳市国贸物业管理有限公司	国贸物业
深圳市国贸科技园服务有限公司	国贸科技园
深圳市国贸美生活服务有限公司	国贸美生活
深圳市物业管理有限公司	深物公司
深圳市设施之家科技有限公司	设施之家
深圳市荣耀房地产开发有限公司	荣耀地产
深圳市物业工程建设监理有限公司	监理公司
深圳市深物业商业运营有限公司	商业运营
深圳市深福保物业发展有限公司	深福保物业

报告获取

您可以登录深物业集团官网在线浏览或下载本报告。

联系方式

地址：广东省深圳市罗湖区人民南路国际贸易中心大厦 4、16、20、39 楼
 官网：<http://szwuye.com.cn/sc/>
 邮箱：000011touzizhe@szwuye.com.cn

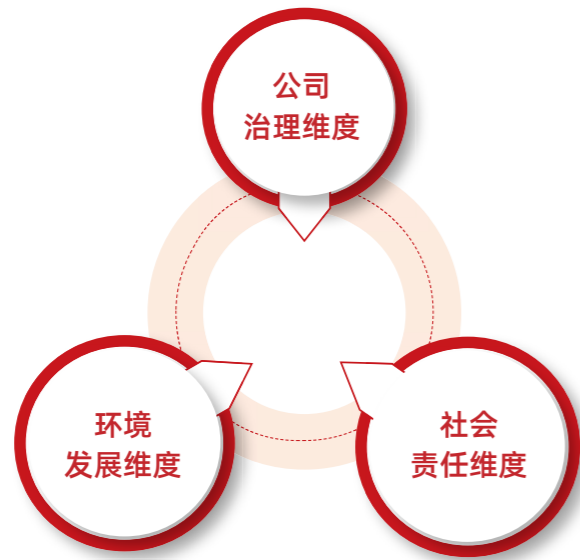
总经理致辞

2024年是新中国成立75周年，也是实现“十四五”规划目标的关键一年。深物业集团坚决贯彻落实中央、省市和市国资委、市投控公司决策部署，坚持“稳中求进、以进促稳、稳中有为、稳中见效”工作总基调，紧紧围绕“稳流、控本、扩容、强基”四个方面精准用力持续发力，并将可持续发展理念融入公司管理的各个维度。



集团通过健全风险防控制度体系、推行“六位一体”监督机制等方式持续完善合规机制，深化合规效能；此外，集团坚持以开放透明的姿态与市场对话，以现金分红形式积极回报投资者，不断提升公司的市场信誉与品牌形象。

集团积极响应国家绿色发展政策与号召，将绿色运营融入集团战略、经营和项目建设全过程；同时，持续加强绿色建筑推广，提倡绿色办公理念，以实际行动践行生态文明建设，致力携手各利益相关方共同营造绿色、健康、舒适的人居环境。



集团深耕多业态开发与服务，全力打造宜居、韧性、智慧城市，为城市发展贡献中坚力量；秉持“品德、能力、责任、业绩”的人才理念，培育品德高尚、能力卓越、担当责任、业绩突出的人才梯队，为企业可持续发展注入强大动能。

回首过去，集团2024年逐步搭建ESG战略体系及ESG管治架构，形成涵盖战略规划、治理机制与实施路径的全生命周期ESG管理闭环，将创新、绿色、低碳的发展理念厚植企业基因，构建起绿色生产力与城市服务协同发展的长效模式，形成具有行业示范效应的ESG生态体系。

关于我们

深物业集团成立于1982年，前身为罗湖工程建设指挥部，1990年完成股份制改造并正式更名为深圳市物业发展（集团）股份有限公司。1992年，公司股票（深物业A/B，000011/200011）正式在深交所挂牌上市。

深物业集团作为国贸大厦的建设甲方运筹主导了国贸大厦建造运营全过程，是举世闻名的“深圳速度”的重要创造者和策划组织者。集团开发建设的房地产项目以其卓越的品质和专业化的服务赢得社会的广泛赞誉，先后荣获2014深圳企业100强、2015年深圳房地产品牌价值10强企业、2012年-2016年连续五年荣获中国房地产上市公司百强企业、2011-2018连续八年中国房地产开发企业500强、2015-2019广东省企业500强、2017年深圳市房地产开发行业综合实力20强、2022深圳500强企业，2024年深圳500强企业等诸多荣誉称号。

同时，2024年度，物业管理板块位列全国综合实力排名第27位、较2023年上升6个名次，国有物业服务综合实力第9位，连续蝉联、“2024中国园区物业服务力TOP20企业”、“2024中国产业园区物业服务领先企业”、“2024中国写字楼物业服务领先企业”等奖项；在细分领域相继荣获“深圳湾科技生态园”服务力标杆项目、“深圳湾创新科技中心”“深圳市国际贸易中心大厦”管理卓越标杆项目。

自1982年成立以来，深物业始终秉承“敢为人先、变革图强”的“国贸”精神，围绕“服务大局、服务城市、服务产业、服务民生”国资功能定位一路前行，由房地产开发主导，逐渐拓展至物业管理、餐饮、监理、仓储等多领域，目前已形成以房地产开发为主业，物业管理、物业租赁、餐饮服务、仓储、工程监理等为辅的跨行业、多元化的经营格局，并向着打造“中国领先的产城空间智慧运营商”目标愿景奋力前行。



业务发展

深物业集团围绕着“服务大局、服务城市、服务产业、服务民生”的国资功能定位，形成了覆盖产城空间开发、物业管理服务、产业生态运营、主业生态投资等业务板块的跨行业、多元化经营格局，在“提速、放大、赋能、见效”四个方面持续用力，向着打造“中国领先的产城空间智慧运营商”的目标奋力前行。

产城空间开发

公司空间开发板块致力于住宅、高档公寓、写字楼、产业园区等不同业态的开发，拥有国贸商业大厦、皇岗口岸、天安国际大厦、前海港湾、金领假日公寓等品牌项目。在此基础上，聚焦产城综合开发建设，加快打造精品住宅和高端产业空间互融共生开发模式。

物业管理服务

业态涵盖企事业单位、科技园区、政府机关、医疗、教育、场馆、轨道交通、文旅、酒店、住宅等广泛领域，将保持“标准化+数字化+品牌化”的核心竞争力，明确根植于物业管理的资产运营和增值服务的业务方向。

产业生态运营

产业生态运营板块充分利用公司在房地产开发、物业管理和租赁三大基础行业的发展基础和全产业链发展优势，加强内外战略合作，致力于打造涵盖项目开发服务、园区运营服务、配套租赁运营等的全产业生态闭环，不断优化园区内空间服务和租赁生态圈。未来公司将逐步将产业生态运营中心转向科技园区，提供生态导入、项目开发服务和园区运营服务等全价值链的配套服务，塑造以科技园区为核心的“空间服务商”角色。

主业生态投资

主业生态投资板块坚持主业延伸、战略协同发展思路，围绕绿色创新和科技创新主题发力，设立产业生态投资基金，积极引入市场资源，推动商圈协同发展，为丰富完善以绿色和科技产业为引领的生态链建设提供坚实的基础。

2024 深入人心

ESG 绩效

公司管治



环境



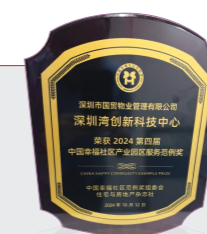
社会



责任荣誉



2023-2024 年度罗湖区高质量发展明星企业	罗湖区人民政府
2024 中国物业品牌影响力百强企业	中物智库
2024 年第四届中国幸福社区范例奖	中国幸福社区范例奖组委会 住宅与房地产杂志社
2024 年第四届社区产业园区服务范例奖	中国幸福社区范例奖组委会 住宅与房地产杂志社
2024 年第四届中国幸福社区范例奖 - 青年先锋奖	中国幸福社区范例奖组委会 住宅与房地产杂志社
2024 年第四届中国幸福社区范例奖 - 特殊贡献团队奖	中国幸福社区范例奖组委会 住宅与房地产杂志社
"2024 中国物业服务企业综合实力 500 强" 榜单第 27 名	克而瑞物管、中物研协
"2024 年中国国有物业服务企业综合实力 100 强" 榜单第 9 名	克而瑞物管、中物研协
2023 年深湾发展年度优秀供应商	深圳湾区城市建设发展有限公司

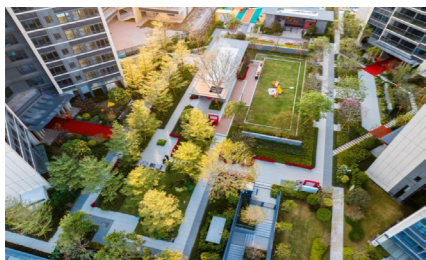


年度大事记



◆ 集团坚持党建引领，弘扬清风正气、发扬廉洁文化，持续加强党风廉政建设，制作《一念之间》等警示教育片 7 部，选编典型案例 7 个，组织开展“清风育廉”主题视频创作活动，共征集 12 部作品，经市国资委纪委、投控公司纪委审定，《迷雾剧场》微视频被选中代表投控公司参加市纪委评选。

◆ 集团贯彻投控公司战略部署，提升上市公司质量，为集团转型发展和产业布局优化提升“智力支撑”。2024 年 4 月，投控公司印发了《创建世界一流示范企业工作方案（2024-2030 年）》，明确集团“打造市场化运作的商置物业平台”新定位。围绕贯彻投控公司战略部署，集团研究制定了《关于投控公司创建世界一流示范企业的对接方案》，并围绕投控公司“1+3+N”对标研究体系开展企业自身对标分析工作，形成《对标分析报告》，为集团转型发展提供指引。



◆ 集团加强市场研判，以品质力为根本打造深物业好房子，抢抓机遇、灵活机动促进地产项目去化目标实现。2024 年，集团开展“质量年”系列活动，切实提高工程质量，提升深物业好房子品质。在行业深度调整、市场不确定性增多的形势下，集团加强政策市场分析研判，抢抓新政出台的销售窗口期，及时调整工作节点和销售策略，各项目均取得突破性进展。

◆ 集团优化资源配置，推进物管板块整合融合，全面落实高质量发展要求。为贯彻落实投控公司关于园区板块产业链战略部署及集团物管板块整体战略定位，集团总结五家并购企业融合情况及经营现状，制定“一企一策”方案；超额完成市场拓展各项目标，成功续签 43 个项目，小物业项目新增 39 个，管理面积首次突破 4,500 万 m²。



◆ 集团以“国企担当”为理念，积极推动国贸商圈提升改造工作，迅速组建春商管团队，探索并实现罗湖区第一个历史建筑活化项目。2024 年 11 月 22 日成功举行国贸商场焕新启动暨国贸春天揭牌仪式，标志着国贸商场以“国贸·SPRING”焕新亮相，在活化提升国有存量资产方面迈出了实质性的一步，也标志着集团公司进军商业管理领域跨出了崭新坚实的一步。

◆ 集团强化创效增收，全力配合推进轨道交通工程征地拆迁，盘活利用存量资产取得新突破。组建轨道征拆工作团队，完成吉发仓储盐田土地、风和日丽综合楼、兴业工业区征拆任务；灵活推进存量资产盘活，福源工业区项目完成计划立项申报，天俊工业园项目完成城市更新单元规划审批，实现国有资产保值增值，为集团业务持续发展厚植根基。



◆ 集团坚持稳流控本方针，在集团领导的带领下，勠力同心、迎难而上，大力推动澜湖时代项目拆迁贷款续期和金领假日土地税年度缴交。充分利用金融十六条等政策工具，与经办银行开展多层次多轮次的密集沟通，最终力排万难完成澜湖时代项目拆迁贷款延期工作，为稳定集团全年现金流提供“压舱石”。

◆ 集团持续压实责任、深入督导，扎实推进安全生产工作。积极开展各类主题活动，动员近 6,000 人参加市属国企安全管理技能线上竞赛，组织近 9,000 人学习习近平总书记关于安全生产重要论述、参与城市安全守护人系列活动；开展消防安全排查整治专项行动，全年抽查 44 个项目，推动解决一批历史遗留消防隐患，有效防范化解消防风险，提升应急处置能力。2024 年，集团全年未发生重大安全事故和舆情事件，确保经营工作平稳有序，以高水平安全管理护航集团稳健经营。



◆ 为贯彻坚持人才强企战略，形成人才促发展、发展兴人才的生动局面，集团全面深化人才队伍建设，策划实施为期六个月的“优才”领导力专项提升培训项目，同时设计 11 项制度宣讲与业务技能提升活动，开创性推行“内训师下基层授课”项目，激活优化内训师资源，为集团可持续发展奠定坚实的人才基础；前往所属 12 家企业开展劳动人事分配现场检查，助力提升人力资源管理水平；实现人力资源信息系统全面上线运行，顺利推动各公司人事业务自动化流转，以革新赋能企业经营发展。

◆ 集团全面纵深推进行政赋能，持续推动制度体系完善、决策程序规范、工作流程优化，为集团实现可持续长远发展奠定坚实基础。开展新一轮“行政标准化检查”及“回头看”，2023 年行政检查发现问题全部整改完毕；数字化转型再上新台阶，搭建零信任网络安全架构，现有 OA、EAS、HR 等八大主系统接口互通数量由 18 个新增至 41 个，实现已有业务系统 100% 互联互通，打造 7 个业务板块智慧看板，完成集团视角综合维度数据驾驶舱建设；档案管理实现在源头精准抓取业务数据、全面整合档案资源；全集团范围内开展信访隐患排查 7 次，并全面梳理分析往年信访案件，以案为鉴、以案促治，推动信访工作提质增效，筑牢集团稳定根基。



ESG 战略管理

ESG 战略

2024 年，深物业集团凭借在行业内多元业务领域沉淀的深厚经验，制定深物业可持续发展战略，深度契合合规经营、服务至上、绿色发展、人才为先、回馈社会五大维度。本年度 ESG 报告将以策略支柱为牵引，具体展现报告期内深物业集团在 ESG 领域的亮点实践及成果。



深物业集团始终高举“敢为人先，变革图强”的精神旗帜，在可持续发展战略引领下，由集团董事会充分发挥统筹协调作用，联合各业务部门，将战略行动逐一细化分解，通过拟定详尽的关键举措，确保可持续发展战略从蓝图规划转化为实际行动，为集团持续迈向高质量发展筑牢根基。

ESG 管治

深物业集团拟搭建严谨且高效的 ESG 三级管治架构，从 ESG 委员会到 ESG 工作小组，层层压实责任，计划通过明确各级的职责与分工，各部门协同合作，使得深物业集团的 ESG 工作得以有序、高效推进。



利益相关方沟通

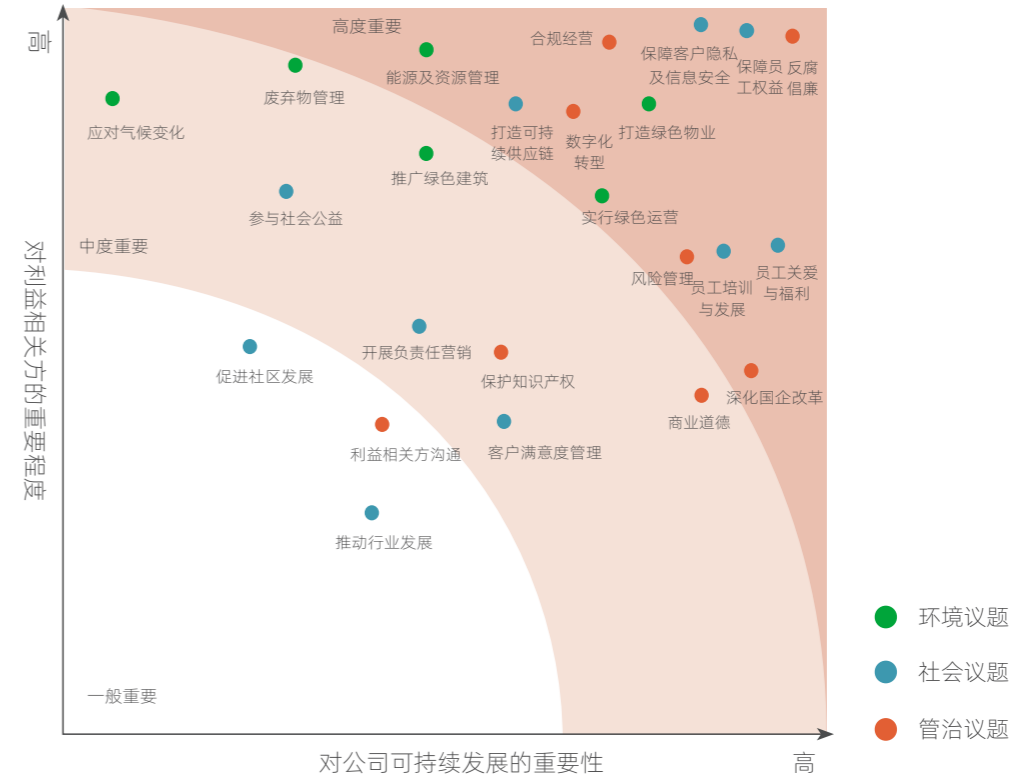
深物业集团针对不同利益相关方的特点构建了多元化沟通平台，通过及时披露政策更新、经营动态、社会责任履行等信息，了解各相关方的期望与要求，为集团 ESG 战略的优化提供有力支撑。

利益相关方类型	共同关注的议题	沟通渠道和方式
政府	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法规 支持经济增长 响应国家号召 依法纳税 	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 促进产业发展 按时足额纳税 积极落实相关政策
股东及投资者	<ul style="list-style-type: none"> 投资回报与增长 风险管控 维护投资者权益 	<ul style="list-style-type: none"> 国有资产保值增值 加强风险管理 日常信息披露 召开股东会
客户	<ul style="list-style-type: none"> 优质产品 服务质量与安全 客户信息安全 	<ul style="list-style-type: none"> 响应客户需求 质量安全管理 信息安全管理 客户满意度调查
员工	<ul style="list-style-type: none"> 权益保障 职业发展 健康安全的工作环境 员工关爱 	<ul style="list-style-type: none"> 合规合法雇佣 建立公平晋升机制 平衡工作与生活 平等沟通与申诉机制 员工满意度调查
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 诚信合作 公平、公正、公开 合作供应 	<ul style="list-style-type: none"> 反商业贿赂 公开采购信息 开展多元合作
社区 / 公众	<ul style="list-style-type: none"> 关爱贫困群体 服务社区发展 承担企业责任 	<ul style="list-style-type: none"> 支持乡村振兴 参与公益志愿服务 提供就业机会

实质性议题分析

为切实响应利益相关方关切，集团立足自身发展战略与运营实际，参照适用的可持续发展标准，综合运用同行业对标、高管访谈、问卷调查等多种方法，精准识别适用于集团的可持续发展议题。从“对利益相关方的重要程度”与“对公司经营发展的关键程度”双角度，开展全面且深入的重要性评估，构建本年度重大议题矩阵，并在本报告中予以详尽阐释。

议题评估流程



高度重要	中度重要	一般重要
<ul style="list-style-type: none"> ● 能源及资源管理 ● 打造绿色物业 ● 实行绿色运营 ● 保障客户隐私及信息安全 ● 保障员工权益 ● 员工关爱与福利 ● 员工培训与发展 ● 打造可持续供应链 ● 合规经营 ● 反腐倡廉 ● 风险管理 ● 数字化转型 ● 深化国企改革 	<ul style="list-style-type: none"> ● 应对气候变化 ● 废弃物管理 ● 推广绿色建筑 ● 客户满意度管理 ● 开展负责任营销 ● 参与社会公益 ● 商业道德 ● 保护知识产权 	<ul style="list-style-type: none"> ● 促进社区发展 ● 推动行业发展 ● 利益相关方沟通

深物业集团 2024 年度重大性议题矩阵

深融共进 党业同行

党建引领在深物业集团发展进程中占据核心地位。集团以党建为基，规范公司治理决策，推动业务创新突破，助力履行社会责任，提升企业社会形象，为集团稳健前行筑牢根基、指引方向。

深化推进组织建设

2024 年 6 月 24 日，深物业集团成立国贸春天公司党支部，以党建为引领，扎实推进国贸商场改造提升工程，推动国贸商场项目成为投控系统存量资产活化升级、经营创新的样板工程，助力集团打造投控系统唯一市场化运作的商置物业平台。

强化夯实思政引领

深物业集团党委通过举办主题教育讲座、学习交流及知识竞赛、订阅发放《工人日报》《中国工人》《南方工报》等多种形式，不断加强职工思想政治学习教育，教育引导广大干部职工听党话跟党走，广泛凝聚团结奋斗思想合力。

落实意识形态工作责任制

全年专题研究意识形态工作 2 次，每季度开展意识形态分析研判，定期开展意识形态专项排查工作，全面排查管控集团意识形态风险点

强化思想政治建设 四项工作

落实维护政治安全和社会稳定工作责任

将维护政治安全和社会稳定工作纳入集团年度工作计划，全年专题研究维护政治安全和社会稳定工作 2 次，理论学习中心组学习 2 次

加强统一战线工作

全年专题研究统战工作 1 次，召开理论学习中心组学习《中国共产党统一战线工作条例》1 次

开展员工思想动态分析工作

每半年开展 1 次，通过座谈交流、问卷调查、一线走访等多种形式，动态掌握分析员工的思想、工作和生活状况，有效解决员工提出的合理化意见建议

扎实开展党纪学习

深物业集团扎实开展党纪学习教育，推进全面从严治党，要求各级党组织深入学习《中国共产党纪律处分条例》，并积极开展警示教育，通过制作教育片、选编案例、讲党课并组织现场教学等方式，确保党纪学习教育走深走实、入脑入心。

案例 党纪专题培训学习

2024 年 5 月 17 日，集团党委组织理论学习中心组学习会暨《中国共产党纪律处分条例》学习专题培训，并参加由中共深圳市委组织部讲师进行的专题授课和典型违纪案例剖析。



党纪专题培训会议

积极探索党业共进

2024 年，深物业集团积极探索党业共进发展路径，着力推动党的领导全面融入公司治理体系，从制度建设、学习教育、组织建设、活动开展等方面入手，将党建工作与公司业务紧密结合。

推动基层党建创新，凝聚企业发展合力 四大举措

将党的领导融入公司治理

2024 年集团党委召开党委会 34 次，审议研究 230 项议题，其中参与“三重一大”前置研究事项 135 项。

全面加强党的领导

全面加强党的领导，以集团党委名义印发集团年度 40 条重点工作，切实统筹推动集团高质量发展。

成立国贸春天公司党支部

以党建为引领推进国贸商场改造提升工程，使其成为投控系统存量资产活化升级、经营创新样板工程，助力集团打造商置物业平台。

打造“春天的故事”党建品牌

立足公司改革发展历程，以“故事视角”“春天四度”为切入点，总结党建经验，找准党建与业务融合点，提炼精神品质，形成《“春天的故事”党建品牌实施方案》。

深耕细作 焕然一新

春风起 国贸新

改革开放的春风吹起，国贸大厦在罗湖拔地而起。深圳国贸大厦见证了改革开放的伟大实践和深圳经济特区的快速崛起，是深圳速度的体现。作为一段历史的印记、一座城市的地标、一个时代的符号，在新时代的浪潮中，国贸大厦保持着改革本色，散发着创新的动力，将继续为“深圳速度”和“深圳质量”作出自己的独特诠释。国贸商场改造项目将创建深物业自有商业品牌，战略目标为创建投控体系内首个自主运营的商业品牌，夯实集团市场化商业平台的发展根基，努力锻造投控系统内存量资产升级活化的样板工程，坚持市场化运营思维，力争打造投控系统内商业项目市场化运作新标杆。

历史沿革

国贸大厦及其裙房，建成于1985年，作为“三天一层楼”的发源地，凭借其突出的历史价值和时代影响力，入选“中国20世纪建筑遗产名录”，是深圳最具标志性的历史建筑之一。它不仅承载着无数深圳人的记忆与情感，更是深圳从边陲小镇崛起为国际化大都市的生动缩影，也激励着新一代深圳人继续发扬创新精神。

从蓝图到现实

国贸商场的改造，是深物业集团第一个商业综合体、整体改造升级项目，将极大提升商场内部商业价值、外部立面形象、内外联通效率等品质。鉴于项目建筑年代久、风险系数高、改造难度大等因素，自2024年3月份启动设计以来，在兼顾历史和现状情况、改造安全风险、土建成本投入、技术适宜合理的原则下，集团设计管理部、成本合约部、工程管理部、与国贸春天公司、国贸物业公司等多方通力合作、精心设计、全心服务，以技术创造价值，打造精品改造项目。报告期内，项目稳步推进改造施工、招商和前期运营体系搭建工作，完成项目LOGO设计并完善项目整体设计方案，同步推进项目商标注册工作。

国贸新生

国贸商场的改造，实现从传统商业体到现代化城市地标的华丽转变。在项目规划方面，围绕周边及深港两地年轻客群需求，以“深港敢潮社交休闲商业中心”为定位，将落地多个罗湖区、深圳市乃至华南区域的首店，为消费者带来全新的内容和服务；在招商运营方面，以创新灵活、开放多元、可持续发展的经营理念，切实为商户入驻和成长创造良好条件；在商业价值提升方面，涉及到商业业态、平面分布、动线串联、网红打卡、空间效果等方面，通过业态优化和功能创新实现流量引导、资产活化。国贸商场的改造不仅是对一座建筑的重塑，更是对城市精神的再诠释。



国贸商场外立面设计效果图（仅作为示意，以最终审批为准）



链未来 城市新

在城市的脉络中，每一处更新都是对未来的一次深刻对话。当我们将目光投向未来，城市的模样正逐渐清晰。在这一愿景下，城市更新不再仅仅是建筑的堆砌，而是城市功能与品质的全面提升。深物业集团关注智能化、绿色化、人性化等前沿理念，致力于提升城市的宜居性和竞争力。同时，也持续考量在城市更新中融入更多的社会价值，如促进社区融合、推动经济多元化发展等，希望不仅能够为城市带来新的面貌，更能够为人们创造更加美好的生活体验。

案例 福源工业区旧改项目

福源工业区项目建成时间为上世纪九十年代，由于建成时间较长，工业区设备及建筑均已老化，园区后期的安全运营维护需要更高成本。2024年，深物业集团对于福源工业区的城市更新计划，包括土地污染治理、完善片区交通、助力产业发展，处处体现着对于可持续价值的考量，进一步实现国有资产保值增值。值得一提的是，项目在推进过程中，通过深入开展调查摸底、科学开展监测评估、扎实践行环保责任，对区域生态环境保护改善提供坚实保障。更新后的园区将成为高端制造业和科技创新产业的聚集地，通过现代化的建筑设计、完善的公共设施和优美的绿化环境，不仅提升经济效益和竞争力，还将为城市形象增添新的光彩。



福源工业区旧改项目效果图

案例 坪山天俊工业园项目

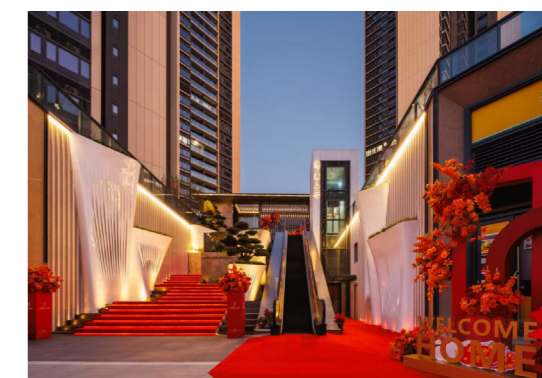
坪山天俊工业园项目，位于坪山区燕子湖片区，总用地面积约9.5万平方米，在教育用地的移交上，项目团队展现出高效执行力，提前完成教育用地移交，为学校建设提供坚实保障，助力片区教育事业蓬勃发展。在项目建设标准上，遵循绿色建筑三星级标准，致力于打造环保、节能、高效的现代化建筑，为城市更新注入绿色活力。同时，项目团队积极协调公共用地上的建筑物拆除，确保民生配套设施如期推进，彰显企业社会责任感。未来，天俊工业园项目将以其卓越的品质与创新的设计，成为燕子湖片区的亮丽名片，引领城市更新的新潮流。



坪山天俊工业园项目效果图

案例 光明御棠上府项目

光明御棠上府项目在规划之初，便将人才房及保障房纳入核心考量，以实际行动响应政府号召。2024年底，人才房提前交付，户型涵盖两房、三房，项目通过高效的开发能力、科学规划与合理布局以及对人才的高度重视和贴心关切，满足高层次人才及刚需家庭的住房需求，为人才安居提供有力保障。同时，项目在提升居住品质和配套设施方面不遗余力，使居民生活更加便捷，不仅是为业主提供优质住房，也为打造品质生活社区树立国企典范。



光明御棠上府项目效果图

智慧启 发展新

智慧园区运营建设是塑造高品质园区的关键驱动力。促进信息的高效流通与共享，提升资源配置的精准度和利用效率是深物业集团实施智慧运营的要求与追求。凭借对市场需求和运营动态的敏锐洞察，迅速调整规划、优化运营策略，并创新服务模式，从而确保园区的可持续发展，稳固其长期竞争力。深物业集团将充分整合和发挥产城空间全产业链优势，构建以数字经济为核心的“1+2+3+N”的产业生态运营发展体系，为企业创造多维度、全方位的优质服务。

国贸物业与时俱进，凭借多年积累的优秀管理经验，结合科技力量的创新应用，不断探索移动互联网技术下“互联网+物业服务”的运营模式，立足于链接业主、关心业主和服务业主，并以提高服务质量和增强业主的幸福感知为核心，通过智能化等手段创建智慧社区服务平台，全面提升物业管理服务水平。

1 智慧运营管控平台

“数据融通，一体化管理”框架理念，通过建立“国贸云智能管控平台”，整合所有业务系统，打通各业务系统的重点业务数据收集，形成统计图表，辅助制订企业发展战略部署。

3 智慧设施平台

FMC 智慧设施管理平台服务涵盖了设备例巡、安保例巡、车场例巡、计划维保、突发维修等事项。提高工作效率、降低运营成本、延长设施设备的使用寿命。

5 智慧收费

创新移动“轻”应用，微信智慧物业管理费用缴费平台和微信停车费用缴费平台的使用，使查费、缴费过程变得随时随地、便利快捷。

7 智慧数据中心

智慧数据中心担负着各核心业务系统信息化数据收集、存储、云运算、备份和监管的核心枢纽作用，迎合国贸物业未来信息化发展的规划建设以及各种业务系统搭建的需要，达到技术领先的数据中心应用方案。

2 智慧社区

智慧社区平台包涵访客管理、租客管理、信息发布管理、社区文化窗口、商业平台等多元化创新应用，强化小区安全管理，通过智慧服务带来快乐顺畅的小区生活。

4 智慧楼宇

IBMS 智慧楼宇管理平台的应用，可提高设备设施管理及及时性、准确性、预警性和安全性，为客户带来更多精益求精的服务模式、服务质量和效益。

6 智慧宣传

企业网站，微信公众号、订阅号、工作号等互联网+平台的启用，让业主及时了解国贸物业最新企业信息和动态，建立全新的企业形象。

8 智慧园区

迎合互联网+的创新潮流，强化信息化管理，充分利用信息化技术方案、移动协同终端、物联网技术、大数据集中收集分析、自动化设备和智能硬件的介入使用、运营总台实时监控等技术手段，将服务品质管理体系和高效人员管理系统，有机地融合为一体物管平台，提高园区服务广度、服务精度、服务速度。

集团充分利用“国贸云”平台，完善和丰富服务功能，构建成熟稳定的智慧物业管理服务客户端，让科技赋能社区管理，将智慧服务注入社区、客户日常，实现社区安全、车辆人行、物业服务等智能化场景落地。对于智慧系统的接入，秉承科学高效的原则对项目条件进行评估，引进智能化安防体系、停车场无人值守、节能照明改造等，降低管理成本，提升管理效率。

案例 国贸产服智能化平台赋能科技园区管理

2024 年，深圳市国贸产业空间服务有限公司承接东莞青湖湾科创中心、深汕科技生态园 A 区项目前期介入服务。东莞青湖湾科创中心总建筑面积 44.5 万平方米，是集研发办公、商业、公寓、酒店式公寓、通用型制造厂房为一体的综合体建筑群，旨在打造集总部基地、研发、智造、展示等功能于一体的智慧产业社区；深汕科技生态园 A 区总建筑面积 48 万平方米，致力于打造绿色低碳、多元活力、功能复合、环境优美的人才公共客厅，成为新一代高新技术产业园区的标杆。

国贸产服不仅为大湾区的重点高新技术产业园区提供高效的管理支持，也为入驻企业创造更加舒适、便捷的办公环境。未来，国贸产服将继续深耕智慧物业领域，以技术创新推动产业园区的高质量发展。



东莞青湖湾科创中心及深汕科技生态园效果图

案例 国贸物业公司获取 6 项著作权证书



国贸云软件著作权登记证书（节选）

2024 年，深圳市国贸物业获得国家知识产权局颁发的“智慧城市大数据管理服务平台”“智慧物业运营综合服务系统”“智慧能源管理系统”“智慧物业作业管理系统”“智慧物业设备设施维保管控平台”“智慧物业应急管理系统”六项国贸云软件著作权证书。截至目前，国贸物业公司共获得九项国贸云软件著作权证书。深物业集团在技术创新和智慧管理的能力，实现了从传统物业管理向智慧化服务的转型，对内增强企业服务能力，对外为智慧城市建设贡献重要力量。

深中笃行 合规经营

01



深物业集团通过健全风险防控制度体系、深化法治建设及全过程多维合规管理，构建了覆盖生产经营全流程的合规治理架构；同时，以历史遗留问题化解、国有资产保值增值等实践经验为支撑，持续完善治理机制，实现合规管理效能提升。

贡献联合国 2030 可持续发展目标



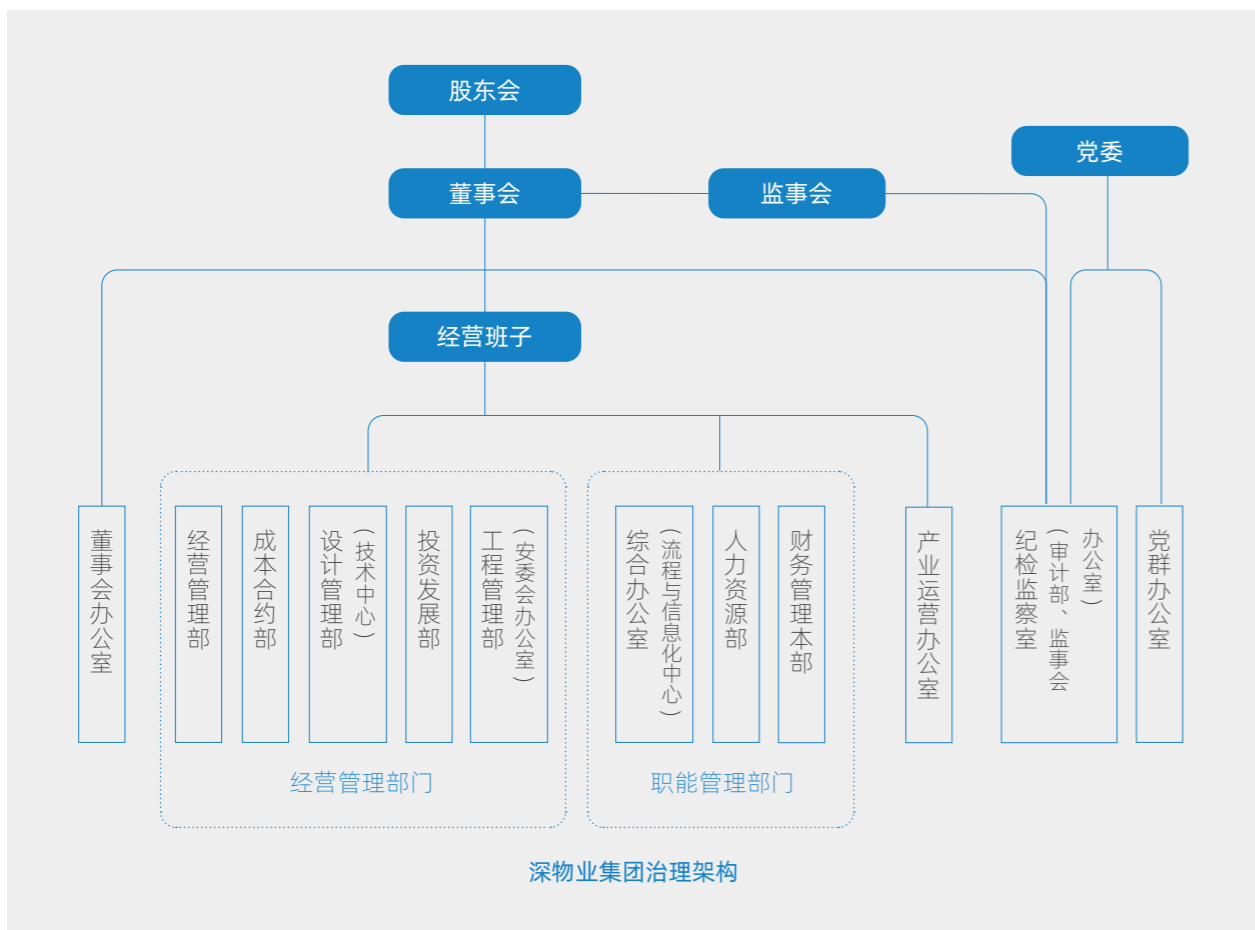
本章节所回应 ESG 重大性议题

- ▶ 合规经营
- ▶ 商业道德
- ▶ 反腐倡廉
- ▶ 风险管理
- ▶ 保护知识产权
- ▶ 利益相关方沟通

公司治理

深物业集团设有股东会、董事会、党委、监事会和经营层多层治理架构，通过权责分明、协同制衡的运行机制，在战略决策、监督制衡与执行落地环节形成多元化闭环管理体系，全面保障战略决策的科学性与运营管理的稳健性。

集团董事会下设战略发展与投资决策委员会、审计、风险与合规管理委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会四个专业委员会，基于专业化分工原则对企业治理、风险控制及人力资源等关键领域实施精细化管理，系统性提升企业治理效能与风险管控水平，为企业高质量发展构筑坚实的制度保障。



全年召开董事会会议
8次

审议各议题共
68项

审计与风险管理
委员会会议
5次

薪酬与考核委
员会会议
2次

制度体系升级

深物业集团全面强化董事会治理效能，靶向聚焦监管要求，推动公司治理提质增效：

主动适应全面注册制改革要求

2024年2月完成16项治理制度修订（含《董事会战略发展与投资决策委员会工作条例》），同步制定《董事会秘书工作细则》等4项新规，新增董事会向经理层授权清单，明确监管和授权“真空地带”的运作规范。

积极响应《公司法》修订重大调整

2024年10月完成《公司章程》相关条款修订，优化决策权限配置与流程管控机制，通过强化专业委员会履职支撑与战略协同，实现治理架构从合规驱动向价值创造的战略性升级。

数字化转型

为落实“一张网，一盘棋”的信息化建设方针和管理要求，深物业集团制定《网络安全管理办法》《网络安全工作责任与追究管理办法》等制度文件，编制《信息化操作指引手册》，并统筹国贸云2.0系统建设，梳理完善业务流程，推动集团信息化管理工作标准化、规范化开展。

风控管理

深物业集团严格依据《深圳市物业发展（集团）股份有限公司内部控制制度》《深圳市物业发展（集团）股份有限公司风险、内控及合规体系建设工作指引》等制度文件落实风险管理及内部控制工作，并在2024年新制定《深圳市物业发展（集团）股份有限公司合规管理办法》及《深圳市物业发展（集团）股份有限公司合规管理体系建设实施方案》，涵盖组织、制度、运行机制、文化建设等各个方面，将合规管理纳入集团的考核评价体系，让“软约束”提升为“硬要求”。

案例 国贸物管与杭州分公司开展合规运行工作会议

2024年7月16日，国贸物管与杭州分公司开展合规运行工作会议，有效防范各类风险及提升风险防控能力，确保公司经营管理合规高效运行。



国贸物管与杭州分公司开展合规运行工作会议

案例 深物业集团召开 2024 年法律合规专题会

2024 年 7 月 12 日，深物业集团组织召开 2024 年度法律合规专题会。会议强调，各级企业持续健全完善风险防控制度体系，全面推动集团公司法律合规工作再上新台阶。



深物业集团召开 2024 年法律合规专题会

反腐倡廉

深物业集团打造立体监督新模式，坚持巡察和集团内部巡查上下联动机制，推动形成大监督格局，营造风清气正的工作氛围。集团党委通过集中性学习教育、逐级签订《党风廉政建设责任书》等举措，把党风廉政建设具体责任分解落实到人，层层建立党风廉政建设责任制。同步推进监督体系升级，制定《大监督体系建设实施方案》，新增了工会、职代会的职责，在横向协同机制中增加党委的巡检监督、董事会的出资人监督，工会的民主监督等协同主体等内容，实现监督效能从单一纪检向全链条穿透式治理转型，为国企改革深化提升行动提供廉洁治理样本。同时，集团在监督自身的基础上还对商业合作伙伴进行反贪污及贿赂监管，派遣相关人员对上下级公司定期检查与调研，确保产业链上下游均坚决避免贪污腐败的现象发生。

案例 “清风育廉” 微视频创作活动

集团组织开展“清风育廉”微视频创作活动，进一步在全集团积极营造崇廉尚洁、拒腐戒贪、向上向善的氛围。拍摄作品 12 部，以剧本杀新形式展现廉洁主题的《迷雾剧场》微视频经国资委纪委、投控纪委审定，被选中代表投控公司参加市纪委的比赛活动。



迷雾剧场微视频

案例 廉洁基地参观学习

2024 年 7 月 22、23 日，公司 50 余人参观广东省廉洁基地，开展党纪学习教育集体活动，引导集团党员干部增强纪律规矩意识、筑牢拒腐防变堤坝，以清正廉洁奋力推动企业高质量发展。

投诉与举报

为打造风清气正的企业文化环境，深物业集团纪委举报程序按照中纪委检举控告程序进行，在官网上公示举报邮箱与举报电话，畅通举报途径，促进廉政建设。

举报渠道包括：

信访举报（清欠投诉）

电话：0755-82211012

纪委监督举报

邮箱：swyjs@szwuye.com.cn

电话：0755-82212550



保护投资者权益

深物业集团以开放透明的姿态与市场对话，年度公告披露量增近四成，投资者问答互动频次翻倍增长，常态化召开业绩说明会，以现金分红形式积极回报投资者，不断提升公司的市场信誉与品牌形象。



2024 年第三次临时股东会

全年召开年度股东会

1 次

临时股东会

3 次

披露定期报告

4 次

公告披露

99 份

2024 年公司在保护投资者权益方面实现了四大成效：

信息披露质量双优

公司严格遵循深交所规则与自身制度，全年累计披露 99 份公告，数量同比增长近四成，内容覆盖权益变动等关键领域，信息披露无差错，保障信息传递与运营透明。

投关维护积极主动

公司搭建与监管机构、投资者的沟通桥梁，通过多种渠道与投资者密切互动，回复量翻倍，解答上百条提问，接待两场头部机构调研。并且举办首次年报业绩说明会，高管解答热点，发布可视化年报传递公司价值。

舆情监控成效显著

公司关注舆情、股价及投资者观点，按季度向国资委报送分析报告。针对易引发舆论的事项，提前制定并执行监控方案，有效防范舆情风险，助力公司稳定发展。

现金分红扎实落地

公司统筹完成权益分派工作，倒排时间推进工作，现金分红比例超 40%，提升投资者回报与信心。

深仁厚泽 服务至上

02

深物业集团秉持“敢为人先，变革图强”精神，在产城融合领域，集团不断夯实自身优势，积极拓展全过程全产业链布局，以匠心筑品质，诚心优服务，责任保安全，信任促合作，深耕多业态开发与服务，全力打造宜居、韧性、智慧城市，为城市发展贡献力量。

贡献联合国 2030 可持续发展目标

9 产业、创新和基础设施



11 可持续城市和社区



本章节所回应 ESG 重大性议题

- 保障员工权益
- 员工培训与发展
- 打造可持续供应链
- 客户满意度管理
- 保障客户隐私及信息安全
- 参与社会公益
- 促进社区发展
- 推动行业发展

匠心铸造卓越服务

在服务理念上，深物业集团始终秉持“以客户为中心”。我们建立了一系列客户管理体系与制度，包括物业与租赁服务质量提升与客户权益保护等方面，致力为客户打造贴心、暖心、舒心的居住环境，同时高度重视客户满意度管理及隐私保护，通过开展丰富多样的社区活动，不断提升客户生活体验，为客户营造美好家园氛围。

服务家庭用户

12 万户

提供优质服务

深物业集团不断突破传统物业边界，以“主业延伸、边缘突破”为指引，根据园区发展需要，积极探索服务新模式。集团打造了一系列服务，涵盖安保、保洁、场地筹备、会务组织、设备更新保养以及建筑改造更新等领域，全方位满足业主日常运营与品质提升的需求。同时，我们开发物业顾问咨询、企业行政后勤、接待讲解、会务保障等特色产品，构建完整的服务体系，提供优质、个性化的服务保障。

案例

国贸物业“服务品质提升年”春风行动

2024 年，为了塑造良好品牌形象，提升客户满意度与市场竞争力，支撑公司高质量发展战略目标，深圳市国贸物业管理有限公司开展“服务品质提升年”春风行动。活动自 5 月初启动，各成员企业积极响应，开展涵盖基础服务技能提升、微创新服务产品开发、品牌形象提升等在内的“十大活动”，全面覆盖物业服务各方面。通过内部评价、品质检查等多种评选方式，评选出优秀组织奖、金牌讲师奖等多个奖项，表彰突出个人与团队，激发全员服务品质提升的能动性与创新性，实现公司长远发展。



国贸物业品质提升年表彰活动现场

案例

国贸物业公司下属单位获多荣誉

在福田区物业行业协会举办的 2023 年度行业评先评优颁奖大会上，国贸物业公司下属单位凭借卓越的管理水平与优质服务，荣获多项荣誉。国贸物业公司及其下属单位将秉持“品质物业、精彩生活”的服务宗旨，践行“源于心诚，臻于完美”的服务理念，持续提升服务品质、客户满意度与品牌影响力，为推动行业发展贡献力量。



国贸美生活公司皇城广场项目荣获“美好家园小区”荣誉称号



国贸福保物业公司执行董事获得“杰出成就奖”



在管项目新桂花村获得“美好家园小区”

处理客户投诉

集团对客户投诉实现线上和线下双渠道打通，包括微信小程序、服务热线、社区服务意见箱、社区微信群、定期座谈会等多种形式，确保投诉渠道畅通无阻，广泛收集客户反馈意见，对处理过程有记录、有结果、有证据。



我们将投诉问题具体分为客户服务、电梯管理、综合业务、装修管理、设施设备、车场管理以及邻里关系等具体类别，对每类投诉进行针对性分析并提出高效解决方案。同时，做好投诉落实跟进并主动进行电话回访，确保各类问题都能得到妥善解决，切实提升客户满意度。



案例 龙湖物业建立咨询数据库，提升客户服务效率

龙湖物业借助投诉分析会、报事分析会、返修启动会、满意度分析会，以及日常工作中的信息收集与深度分析成功搭建起拥有 8 万条数据的咨询数据库。客户所反映的咨询难题能从中找到精准解答，极大提高分析，服务效率，有效提升客户满意度，为提供优质、高效的物业服务奠定坚实基础。

保护客户隐私

深物业集团将客户隐私保护置于关键位置，从人员严管、系统精设、定期培训三方面着力，全方位筑牢客户信息安全防线。

人员管理

- 全体员工入职时必须进行保密培训，同时签订《保密协议》，压实主体责任；
- 供应商及承包商严格签订《保密协议》，保护客户隐私。

系统设置

- 各业务系统数据采用加密传输，确保数据不出现泄密；
- 系统登录密码强制复杂口令，从源头杜绝弱口令；
- 重要客户信息及敏感数据均采用脱敏方式处理，确保隐私信息的安全。

定期培训

- 定期对系统管理员进行信息安全相关专项培训，保证日常维护的高效与规范。

丰富社区活动

为进一步推动园区精神文明建设，提升园区业主的业余文化生活丰富度，集团精心策划、开展了一系列特色鲜明、形式多样的社区活动，营造温馨和睦的浓厚社区氛围。

案例 怡景花园“古诗词文化长廊”

为共同构筑“共建、共治、共享”的社区环境，2024年9月14日，深物公司在怡景花园小区举行“古诗词文化长廊”落成仪式，旨在以古诗词元素优化提升社区环境、厚植社区文化底蕴，赓续传承中华文化脉络，为业主对美好生活的向往增添浓浓诗韵，引导塑造共同精神追求，践行深物“第一物业”文化，展现物管服务共同价值。



怡景花园“古诗词文化长廊”落成仪式

案例 国贸科技园举办“喜迎中秋、欢度国庆”系列活动

为弘扬中华民族传统文化，丰富园区业户精神文化生活，营造欢乐祥和、团圆和谐的浓厚节日氛围，2024年9月25日，国贸科技园各项目积极开展第三届深圳湾园区“喜迎中秋、欢度国庆”系列活动。本次系列活动吸引近千人驻足参与。



国贸科技园“喜迎中秋、欢度国庆”活动现场

案例 国贸美生活公司“鱼你有约、渔乐无穷”亲子活动

为丰富小区居民业余生活，增进邻里交流，2024年5月，国贸物业成员企业国贸美生活公司星光名庭管理处精心策划并在小区游泳池组织开展了“鱼你有约、渔乐无穷”徒手抓鱼亲子活动。该活动有效促进了邻里之间的互动与交流，增强了社区凝聚力，亦进一步彰显了国贸物业在提升社区服务品质、营造和谐社区氛围方面的积极努力与显著成效。



国贸美生活公司亲子活动现场

质量筑基安全固本

深物业集团秉持品质为先、安全至上理念，将品质与安全视为发展关键。通过搭建科学完备的质量管理与责任营销体系，定期派遣管理人员至各项目进行例行检查与责任落实，加强营销人员的责任意识宣贯工作落实。公司稳步推行安全生产标准化建设，持续夯实产品质量根基，强化安全生产排查力度，完善安全施工保障，全面提升工程建设安全水平，积极培育“零容忍”的安全文化。

打造精益品质

全年检查发现质量隐患及管理行为问题

3,277 条

实测实量共检查点位

6,586 个

点位合格率

84 %



集团深刻洞察产品质量作为企业生存与发展基石的关键意义，通过构建科学健全的质量管理体系，从精心规划、严选材料，到精准施工、严苛验收，在项目全程强化管控，力求打造安全可靠、品质卓越的产品。



案例 深物业集团召开“2024 质量年”系列活动之室外工程品质提升专题会议

为打造室外工程示范性项目，树立行业品质标杆，2024年3月22日深物业集团召开深物业集团“2024质量年”系列活动之室外工程品质提升专题会议。会议聚焦关键任务，着重要求皇城地产公司在打造室外工程示范性项目进程中，紧密协同集团各部门，深度挖掘实践经验。通过总结提炼，形成一套具有实质性提升作用、契合深物业集团发展需求的室外工程管理标准。后续集团计划将此成果广泛推广至其他项目，全面提升集团整体室外工程品质，推动集团在室外工程领域迈向新高度。



集团室外工程品质提升专题会议

建立质量管理体系

集团构建的三级质量管理体系包含集团工程部、平台工程技术部以及项目公司工程技术部/项目部，各层级紧密关联、相互依存且协同配合，并创新性地融入了集团、监理、建设方共同参与的“大监理”管理模式，对质量进行全方位、多层次的把控。国贸物业建立和完善标准化管理，成功通过 ISO9001 质量管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系、ISO24000 环境管理体系认证、ISO41001 设施管理体系。



国贸物业 ISO9001 质量管理体系认证



国贸物业 ISO41001 设施管理体系认证

完善质量管理文件

集团已制定并发布一系列工程建设质量管理指引文件，包括《深圳市物业发展（集团）股份有限公司工程质量管理指引汇编》《深圳市物业发展集团（股份）有限公司“智慧工地”建设与管理指引》以及《深圳市物业发展（集团）股份有限公司门窗幕墙工程管理指引》等，从而进一步规范工程建设的质量管理流程，提升项目实施的标准化和精细化水平，为打造高质量工程提供了有力保障。2024年，集团工程管理部以质量提升为核心开展“2024质量年”活动，围绕室外工程、门窗幕墙、机电工程、外立面工程等关键领域，阶段性开展“五提升三巩固”计划，形成了具有深物业集团特色的质量管理标准，为集团工程品质提升和可持续发展奠定基础。

强化项目督导

集团谋定而动，对项目开发全流程，实施精细跟踪、严密监管。按需定制巡查计划，确保巡查工作高效推进、成效显著。通过这一系列举措，推动全集团重点项目质量管理水平整体跃升。



在建项目月度及季度检查前首先进行专项策划；



针对不同项目的实时进展，制定针对性的检查计划，厘清关键质量控制点并制定具体的检查方案；



形成月度巡查报告进行督导整改，同时不定期召开专项提升会，在集团范围内对各项目存在的问题及时进行横向对比和交流。



严打违规行为

集团严格处理典型问题，特别是潜在负面影响较大的质量问题，通过将违规问题处置程序提升至集团层面，提高项目责任方的重视程度和管控力度。此外，通过对项目管理人员开展多层次约谈，警示主体责任方管理缺位带来的风险和损失，进一步强化各方责任意识，推动项目参建各方合同履约及质量管控。对典型问题严格处理，深物业集团态度坚决，严格执行处理流程。将潜藏负面影响大的质量问题处置提升至集团层级，以高层级决策传递重视信号。同时，开展多轮次、多维度约谈，进一步增强各方责任意识，推动项目参建各方严格履行合同约定，全力落实质量管控工作。

严格验收把关

集团全方位完善内部联合验收体系，制定《工程建设项目内部联合验收指引》优化组织架构，革新工作模式。精准细化工作要求，严格规范集团、地产公司与物业公司相关行为，明晰职责边界。对承包单位，以合同为纲，督促其按约履约，全力规避甩项交付等不良现象，全面提升工程交付效率，切实保障交付质量。

保障安全生产



集团本年未发生重大安全事故，整体安全形势平稳可控，以高水平安全管理护航集团稳健经营，顺利完成 2024 年安全生产目标。

安全生产体系建设

深物业集团严格遵循安全生产相关的法律及法规，制定《深圳市物业发展（集团）股份有限公司安全生产和职业健康管理制度汇编》《深圳市物业发展（集团）股份有限公司安全生产奖惩制度（2023 年修订）》《小散工程和零星作业安全管理》《消防安全管理》等安全管理要求与细则。2024 年，集团持续完善安全管理制度指引，更新修订《安全生产管理岗位津贴管理办法》《深圳市物业发展（集团）股份有限公司生产安全事故预案》，印发《深圳市物业发展（集团）股份有限公司安全管理指引汇编》，亦组织指导各业务板块及下属企业编制安全管理指引文件，推进安全生产标准化体系有序落地。

案例

国贸科技园高新分公司、城更福利公司取得《物业服务企业安全生产标准化规范》团体标准 AAAA 贯标

2024 年，深物业集团积极进行物业行业 AAAA 安全管理标准体系贯标认证（物业服务企业安全生产标准化规范）（T/GDPAWS-2022）团体标准 AAAA，下称“4A”），经广东省安全生产协会第三方安全技术机构专家组评审，本年度国贸科技园高新分公司、城更福利公司 2 家单位获得安全标准化 4A 级贯标证书。



安全标准化 4A 级贯标证书

集团积极推动安全管理数字化转型，制定并发布《深圳市物业发展集团（股份）有限公司“智慧工地”建设与管理指引》，依托深投控智慧工地云平台系统，以科技手段赋能工地安全动态监察与管理。通过人员证件查核、教育培训记录、危险源及隐患排查治理、实时视频监控等功能，实现对工地安全的动态监察与管理，有效补足施工单位安全管理短板，全面提升工地安全管理水平。



安全生产检查

集团始终将安全生产作为重中之重，严格按照“党政同责、一岗双责”管理要求，持续强化安全检查与隐患治理。通过建立较大隐患台账、月度跟踪整改进度，并积极协调内外部资源，推动解决历史遗留的消防、电气、建筑本体等安全隐患，有效防范安全事故发生，全面提升项目本质安全水平。报告期内，集团领导深入基层项目带队检查 30 多次，集团安委办及第三方累计检查 80 余次，排查隐患近 3,000 条，下发隐患整改通知书及警示提醒函 80 余份。

▶ 2024 年 1 月 30 日

为贯彻落实市国资委、投控公司及深物业集团关于岁末年初安全生产重大隐患专项检查和督导检查的工作要求，1 月 30 日，国贸物业公司党委书记带队前往国贸物业成员企业深物公司开展节前安全生产检查。检查组深入重点项目深房广场，听取项目管理处节前安全生产工作汇报后，对中控室、配电房、水泵房等区域进行检查并提出意见。



国贸物业公司党委书记带队到国贸深物公司开展节前安全生产检查

▶ 2024 年 4 月 1 日至 4 月 2 日

深物业集团对各所属企业及重点项目现场开展清明节前安全生产督导检查及业务指导工作。



集团清明节前安全生产督导检查及业务指导

▶ 2024 年 6 月

为深入贯彻落实集团安全生产工作相关要求，确保全年安全生产稳定有序，2024 年 6 月，深物业集团领导到山东深国贸公司检查指导安全生产工作并召开专题会议，以此次检查督导为契机，持续加强自身管理能力，切实提升安全管理水平，为筑牢集团高质量发展根基贡献力量。



集团领导到山东深国贸公司开展安全生产专项督导工作

安全应急预案

集团根据已有内部政策形成“一页纸”生产安全事故综合应急预案，并定期开展应急演练。针对生产现场风险隐患，组织开展联合急救演习、超高层建筑消防救援等专项演练，切实提高管理人员以及一线员工的应急处置能力。同时，集团安委办部署开展消防隐患排查专项行动，要求各所属企业每月开展消防状态自查与抽查，并评估项目消防状态，确保消防安全隐患及时消除，筑牢安全生产防线。报告期内，累计开展应急演练 1,462 余次。

安全教育培训

集团注重安全文化建设，多渠道多角度地向员工宣贯安全文化理念，增强员工安全意识、提升员工安全能力、规范员工安全行为，在安全生产实践中推动安全文化落地生根。报告期内，集团组织开展安全教育培训 2,365 次，覆盖 25,034 人次。

案例 国贸科技园“消防技能比武”活动

2024 年 12 月，国贸科技园公司生态园项目一二区应急队伍和创新科技中心项目代表队，参加高新区社区 2024 年平安社区“社企共治”项目消防技能大比武，双双荣获“团队三等奖”，充分展现团队卓越的专业素养和实战能力。此次比武彰显国贸科技园各项目消防实战水平与应急能力，增强队员责任感与使命感，为消防安全夯实基础。



国贸科技园消防技能比武活动合影

合作共赢链动未来

深物业集团恪守平等、透明的合作理念，以此为合作基石。我们积极对供应商和承包商进行全方位，立体化的沟通与培训，携手价值链上下游伙伴、合作方与社会各界，共创绿色、健康、可持续的价值链，推动行业生态优化升级，为社会发展贡献力量。

供应商管理

深物业集团本年度修订并发布《深圳市物业发展（集团）股份有限公司招标采购管理规定（2024年修订版）》《深圳市物业发展（集团）股份有限公司重大招标采购管理工作实施细则（2024年修订版）》等政策文件，规范招标采购流程，强化供应商管理及履约评价的实施。2024年，集团加强招采全流程管控，严审价格合理性，减少单一来源采购，优化询价与定价机制，规范采购行为，降低成本和审计风险。



在供应商管理方面，集团已建立科学、规范的供应商评估体系，并按季度对工程类供应商进行综合评估。本年我们推动所有供应商合同提升履约能力及合规履约意识，有效降低各项合同的履约风险，并针对不合理的供应商评价进行督促整改，为集团长远发展累积社会优质资源提供了先导性技术支撑。

案例 澜湖时代项目年度招采及成本管理工作总结暨表彰大会

为进一步提升澜湖时代项目招采及成本管理能力，2024年1月16日，荣耀地产公司成本合约部组织深圳市华阳国际工程造价咨询有限公司、深圳市航建工程造价咨询有限公司领导及服务团队，召开澜湖时代项目2023年度招采及成本管理工作总结暨表彰大会。会上，荣耀地产公司与造价咨询公司共同总结经验，表彰先进，并指出，澜湖时代项目2023年度招采及成本管理工作圆满完成，为荣耀地产2024年度全过程造价咨询工作开展奠定了坚实基础。

开展阳光招投标

集团重点关注阳光平台使用情况，要求各所属企业增加专业岗位，负责阳光平台录入事宜。通过“一卡一表一课”（阳光平台流程一览表、注意事项提示卡片、阳光平台使用说明书）辅助下属企业执行，加强一线培训与指引，同时，本年度集团加强考核约束与阳光平台使用规范，通过阳光平台全流程透明化，提升供应链管理合规与效率。

推进绿色采购

集团将生态文明建设理念融入招标采购全过程，积极推动绿色采购。在招标采购活动中，我们鼓励投标人使用电力或天然气机械设备，减少污染物排放，并禁止采购高挥发性有机物含量办公家具等产品，以实际行动促进可持续供应链建设，助力绿色发展。

加强战略合作

深物业集团秉持开放合作理念，积极与政府、企业、科研机构等开展多维度战略合作，通过优势互补、资源共享，推动产业协同发展，助力宜居城市建设。集团充分发挥自身在园区开发、空间运营、产业服务等领域的优势，与广东创新数字经济研究院、互联网创业创新服务促进会、华雅研究院、深圳博睿产业研究有限公司、深圳市科技创新孵化协会等多家机构紧密合作，聚焦数字生态领域，共同构建“产学研”一体化平台。通过引入、孵化、赋能数字生态产业领域企业，打造高质量数字生态产业园区，推动产业转型升级，为城市高质量发展注入新动能。

案例 深物业集团举办首届产城空间智慧运营产业交流会

2024年11月26日，深物业集团成功举办“首届深物业产城空间智慧运营产业交流会暨澜湖时代项目推介会”，活动以“产城空间智慧运营新思路”为核心主题，深度聚焦数智行业发展需求，汇聚行业协会、运营专家、赋能机构、行业企业代表，共探产城空间运营新方向。会上，深物业集团展示了其在产城空间开发及运营领域的战略规划，并与多家产业赋能平台及企业签署合作协议，推动产业协同发展。本次活动彰显了深物业集团积极推动产业升级、助力城市高质量发展的责任与行动力。



集团副总经理介绍项目基本情况与集团产业战略规划

深根茂叶 绿色发展

03

深物业集团始终牢记责任担当，积极响应国家绿色发展政策与号召，将绿色运营融入集团战略、经营和项目建设全过程。同时，本集团推进气候变化应对，加强绿色文明施工管理与绿色建筑推广，提倡绿色办公并传播绿色文明理念，以实际行动践行生态文明建设，致力携手各利益相关方共同营造绿色、健康、舒适的人居环境。

贡献联合国 2030 可持续发展目标



本章节所回应 ESG 重大性议题

- ▶ 应对气候变化
- ▶ 能源及资源管理
- ▶ 废弃物管理
- ▶ 推广绿色建筑
- ▶ 打造绿色物业
- ▶ 实行绿色运营

健全环境管理

为了实现对能源，水资源等资源的有效管理，平衡资源的使用与项目目标的达成，减少污染并加强回收利用，探索“零废弃”的废弃物管理目标，深物业集团及下属企业遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》《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》等业务所在地所适用的环境相关法律法规，不断建立健全环境管理体系。我们积极推进外部环境管理体系认证工作，国贸物业已获得 ISO14001 环境管理体系认证。集团亦持续监测、评估及管理环境相关风险，形成完善的能源及水资源管理体系，制定废弃物处置制度，致力将绿色发展理念贯穿至经营和项目建设全生命周期中。



国贸物业 ISO14001 环境管理体系认证



外贸物业 ISO14001 环境管理体系认证

应对气候变化

在全球气候变暖的背景下，极端天气频发、海平面上升、政策法规趋严、市场需求变化等因素为物业管理及开发建设业务带来诸多挑战。深物业集团深刻认识到气候风险对业务的潜在冲击，持续推进研究深圳及其他城市的宏观趋势，并从运营管理的角度出发，定期审查气候相关的风险与机遇情况，梳理出主要运营地点涉及的重要气候相关风险与机遇清单，形成完善的气候变化管理体系，确立气候变化管理目标。基于气候相关风险（包括实体风险与转型风险）与机遇评估，我们细化分析相关风险与机遇对集团业务或财务构成的潜在影响和影响时长，并拟定气候风险与机遇的应对计划与举措，不断增强自身对气候风险的管理与抵御能力，提升集团气候风险应对水平。



温室气体排放总量

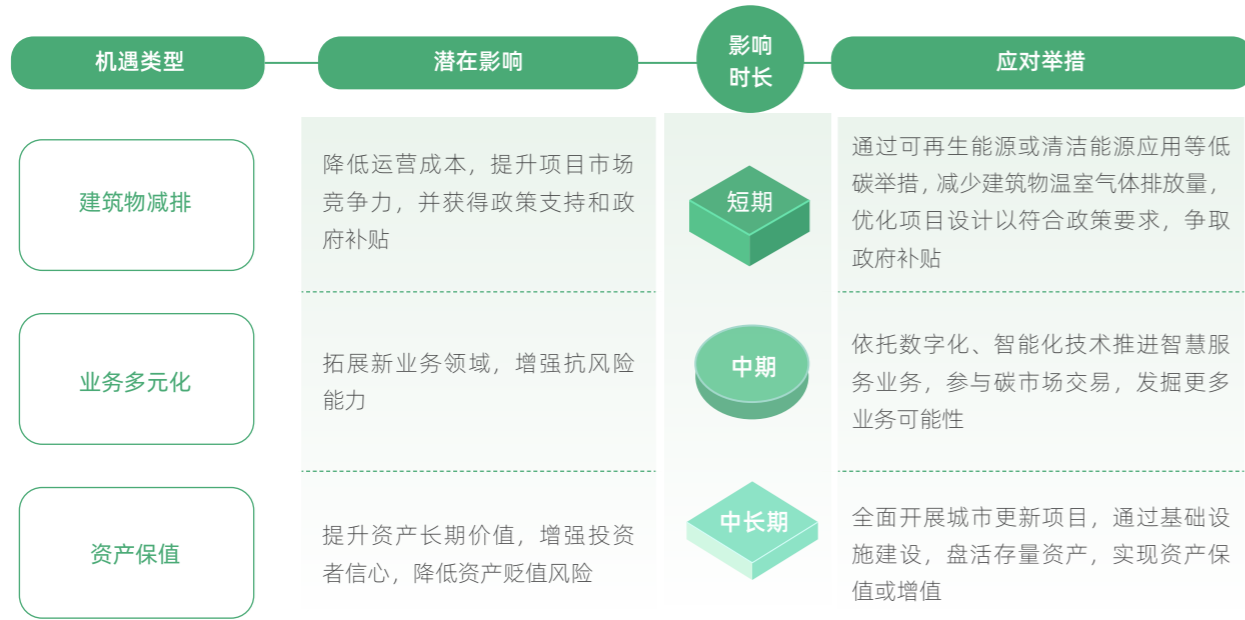
121.07 吨二氧化碳当量

气候风险

风险类型	潜在影响	影响时长	应对举措
实体风险	台风	短期	加强建筑抗风设计，建立灾害应急预案，及时发布灾害预警信息，提升物业管理应急响应能力
	暴雨及洪涝		配备防洪物资，加强排水系统建设及工程质量监管，加高地面并设置备用电源；制定应急预案、完善应急响应机制，组织暴雨洪涝灾害等应急实战演练和专业训练，提高员工应急响应速度和协同配合能力
	极热天气	中长期	优化空调系统并加强设备维护，为施工人员提供防暑降温设施
	海平面上升		评估沿海项目风险，加强海岸线防护设施建设
转型风险	政策和法律风险	中长期	遵循相关监管法律及法规要求，推进相关政策制度研究，规范集团各项业务开展及工作机制，推进优化能源结构、提高能源利用效率，减少能源消耗和碳排放
	技术风险		加大节能减排相关研发投入，跟踪前沿技术动态，提前布局新技术应用；建立健全技术评估体系，分散技术投资风险
	市场风险		加大绿色建筑开发与推广力度，在建筑全生命周期纳入可持续要素，提升绿色建筑施工质量与项目品质，满足市场绿色需求
	声誉风险		建立健全气候风险管理体系，持续跟踪环境相关合规情况；积极面向公众开展绿色低碳相关公益及宣贯活动，加强集团绿色环保举措和新闻的对外宣传等，塑造绿色低碳品牌形象

在应对气候变化的进程中，深物业集团既关注气候相关风险，亦关注气候相关机遇。集团围绕建筑物减排、业务多元化和资产保值等方向，结合自身业务实际拟定了针对性应对举措，旨在提升企业竞争力与可持续发展能力的同时，为推动国家“双碳”目标实现贡献一份企业力量。

气候机遇



案例

深物业集团强化极端天气应急管理，筑牢安全防线

为强化突发事件信息报告机制，集团安委办研究部署安全生产重大事项，并针对暴雨、台风等灾害，及时发布气象预警信息，要求各单位做好应急物资储备、应急值守以及特殊天气巡查工作，及时消除灾前灾后隐患。软件产业基地组织防汛演练。通过演练，使员工熟悉防汛应急预案流程，掌握基本的防汛技能，检验公司防汛应急物资、设备的配备和使用情况，提升园区整体防汛应急水平。



防汛应急备战

案例

横岗边坡应急整治工程顺利通过竣工验收

2024年4月，物合城市更新公司联合深投发展公司、集团工程管理部、成本合约部、监理公司及参建各方对横岗边坡应急整治工程进行了竣工验收，各方一致同意验收，横岗边坡应急整治工程竣工验收顺利通过。此前，受台风“海葵”强暴雨影响，委托物业横岗厂房正后方边坡挡土墙发生局部滑坡垮塌，物合城市更新公司立即开展了边坡应急清危及加固整治。经过近两个月的全力奋战，边坡各项加固工作圆满完成。本次施工工期紧、任务重，参建各方克服重重困难，安全合规高效地完成了边坡加固工程，彻底消除了边坡年久失修的坍塌安全隐患，给横岗厂房良性运营提供了长久的安全保障。



横岗边坡应急整治工程竣工验收会议现场

推广绿色建筑

深物业集团始终坚持绿色低碳的高质量发展道路，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国建筑法》《中华人民共和国环境保护法》等法律法规开展建造活动，在项目规划和设计、项目建设和施工至项目运营全流程中纳入绿色低碳发展要素，逐步确立绿色建造相关管理目标，持续完善的绿色建造管理体系。集团深耕绿色设计，以被动式技术为主，结合主动式技术，从建筑全生命周期出发，优化空间布局与资源利用，致力打造健康、适用、高效的使用空间。同时，集团全面加强绿色文明施工管理，严格落实环保标准，实施精细化管理并推进数智化手段，最大限度减少资源消耗和环境污染，实现开发建设与生态保护的平衡。

深耕绿色设计

深物业集团从节能、节水、节材三个维度共同推进绿色设计实践，深入贯彻绿色、低碳、环保的设计理念。在节能设计方面，集团持续优化建筑设计，提升建筑的保温、通风和采光性能以降低能耗，同时积极采用节能设备和可再生能源，减少对传统能源的依赖。在节水设计方面，集团通过科学规划水资源利用，推广节水技术和设备，实现水资源的高效利用。在节材设计方面，集团优先选用绿色建材，提倡使用回收和再生材料，并推进海绵城市建设，降低建筑对环境的负面影响。此外，我们亦注重提高绿化覆盖率，促进生态平衡，推动建筑与自然环境的和谐共生。

节能设计

在建筑的全生命周期考虑如何减少能源消耗并提高能源利用效率。通过建筑节能设计，可以有效降低建筑的能耗，减少碳排放，提高建筑的舒适性和可持续性，对促进可持续发展具有重要意义。



建筑结构和朝向优化

通过设计合理的建筑结构和朝向，在外窗使用保温性好的玻璃和设置中置百叶来起到夏季“隔热”和冬季“保温”的作用，最大限度地利用自然光和自然通风，减少对人工照明和空调的依赖，降低能源消耗。

建筑系统的设计和优化

进行供暖、通风、空调、照明等系统的设计和优化，采用高效节能的设备和控制技术，包括在项目住宅及商业预留分体空调，办公采用集中空调，提高系统的能源利用效率。

节能材料选用

选择具有良好的隔热、保温、节能等性能的建筑材料，如节能窗户、保温材料等，通过优化围护结构热工性能，降低建筑供暖空调负荷。

可再生能源利用

推广如太阳能、风能等可再生能源的利用，通过安装太阳能热水器、光伏发电系统等设备，降低建筑能耗，减少对传统能源的依赖。

使用节能灯具

在楼梯间、走道采用吸顶灯，其他一般场所采用 LED 或其他节能型灯具。

节水设计

通过建筑节水设计，可以有效降低建筑的水消耗，减少对自然水资源的损耗，提高水资源利用效率，为可持续发展和生态环境保护做出贡献。



使用节水用具

项目均采用节水型卫生洁具，100% 卫生器具的用水效率等级达到 2 级以上。

提升水资源效率

在项目中设置雨水蓄水池，通过雨水回收、中水利用、种植本地适应性植物等措施收集的水资源，用于绿化灌溉及道路冲洗、洗车，节约灌溉用水。

水资源管理和监测

建立完善的水资源管理和监测体系，监测建筑的水消耗情况，及时发现和解决水资源浪费问题，提高水资源利用效率。



扬州数智城项目住宅雨水收集回收池

节材设计

通过建筑节材设计，可以降低建筑材料的消耗和浪费，减少资源消耗，降低建筑的环境影响，促进建筑行业向可持续发展方向转型。



优化设计和构造

通过精简设计、减少材料使用量、简化结构等方式，最大限度地降低建筑所需材料的数量，减少浪费。在结构材料设计上，合理采用各类混凝土材料，同时采用 BIM、装配式建造等技术，保证建筑低能耗目标实现。

采用绿色环保材料

优先选择可再生、可回收的建筑材料，如竹木、可再生木材、再生玻璃等，减少对有限资源的消耗。选择具有良好隔热、保温、节能等性能的材料，如节能玻璃、保温材料等，降低建筑的能耗。

倡导循环利用

提倡使用回收材料和再生材料，如再生混凝土、再生钢材等，通过废弃物的再利用减少对新材料的需求。

海绵城市建设

将“海绵城市”建设理念融入到虎门滨海港湾、观澜蚌岭、光明御棠上府等项目中，综合采用“渗、滞、蓄、净、用、排”等技术手段，调节雨水径流，将项目打造成一个具有吸水、储水、净水、排水等功能的海绵状结构，实现雨水的集中收集、有效利用和延缓排放，推进低影响城市建设，更好地解决城市发展面临的各类“水”问题，让城市更具韧性、建筑更宜居、环境更生态。

案例 深物业集团以“好房子标准”引领绿色建筑与设计创新

报告期内，集团发布“筑企业之基——以好房子标准为引领”为主题的企业内刊文章，强调以“好房子标准”为引领，积极推广绿色建筑，践行 ESG 理念。内刊指出，好房子标准对提升住宅品质和居住体验至关重要，涵盖外观、功能、环保等方面，促进企业在质量、创新和节能上进步，赢得市场优势。核心要素包括安全性、功能性、舒适性、美观性、节能环保和智能化，综合体现为和谐设计、高效布局、优质建材、人性化细节和绿色可持续性。研究好房子要以好房子标准为引领，推动住宅建设向高质量转型，满足居民对安全、舒适、绿色、健康的需求，助力行业可持续发展。



深物业集团企业内刊页

管理维度

绿色施工管理举措

扬尘管理

- ✦ 安装扬尘实时动态监控系统，实时监测扬尘数据；
- ✦ 对基坑周边路面实施全覆盖硬化，减少扬尘来源；
- ✦ 对施工现场裸土区域采取防尘网覆盖；
- ✦ 设置降尘雾炮桩、雾炮喷淋及自动喷淋设施，结合定时洒水作业，精准快速降尘。

噪音管理

- ✦ 安装噪音实时动态监控系统，实时监测噪音水平；
- ✦ 结合降尘设施同步降噪，优化施工时间安排，减少对周边环境的噪音干扰；
- ✦ 确保施工噪音控制在国家及地方规定的合规范围内。

水资源管理

- ✦ 规范施工排污方式，设置污水处理设施，防止施工废水直接排放；
- ✦ 加强水资源循环利用，减少水资源浪费；
- ✦ 定期检查排水系统，确保符合环保要求。

废弃物管理

- ✦ 构建全面、科学的建筑废弃物管理体系，围绕建筑废弃物分类、收集、运输、处理和利用等环节制定相关政策和措施，促进资源有效利用与环境保护；
- ✦ 推进建筑废弃物分类管理，明确建筑废弃物分类标准；
- ✦ 与符合资质的单位签订废弃物处理合同，确保废弃物规范化处理；
- ✦ 推进建筑垃圾资源化利用，例如将少量无害废弃物用于施工现场临时道路铺设等；
- ✦ 加强建筑废弃物相关环境风险防治与监管，确保处置活动符合法律法规要求。

智慧施工管理

- ✦ 运用物联网、人工智能等技术，实施施工全过程监测，提升施工效率与安全性，降低施工能耗；
- ✦ 修订并发布《深圳市物业发展集团（股份）有限公司“智慧工地”建设与管理指引》，完善智慧施工工作实施效率；
- ✦ 申请开通“深圳市建筑废弃物智慧监管系统”，通过集约、高效、智能的新型建设工程质量安全管理体系推进施工项目智能化建设，同时接受政府及社会监督，保证施工项目质量达标。

绿色文明施工

深物业集团深入推进绿色文明施工，并加强工程建设规范化、精细化发展。集团在施工过程中严格管控环境影响与资源使用，强化绿色施工要求，践行循环利用理念，围绕扬尘、噪音、水资源及废弃物等方面采取科学管控措施，最大限度减少工程对周边环境的污染。为确保绿色建筑实施效果，集团设计与相关部门密切合作，加强绿色建筑施工过程的监督管理以及施工人员培训和教育工作，以提升绿色建筑的施工质量与项目品质。通过积极运用科技创新手段，集团持续提升施工效率与质量，以绿色文明施工为引领，助力城市可持续发展。



扬州数智城项目施工现场建筑垃圾集中回收池

绿色创新服务

深物业集团主业生态投资板块坚持主业延伸、战略协同发展思路，近年来围绕绿色创新和科技创新主题发力，设立产业生态投资基金，积极引入市场资源，推动商圈协同发展，为丰富完善以绿色和科技产业为引领的生态链建设提供坚实的基础。

案例

深圳市设施之家科技有限公司——“咨询 + 产品落地”智慧楼宇全方位解决方案

集团旗下深圳市设施之家科技有限公司专注于结合最新的物联网及大数据等技术，为客户提供贯穿楼宇建筑全生命周期的“咨询 + 产品落地”的智慧楼宇全方位解决方案。通过集成建筑管理平台、全生命周期咨询服务、智慧园区解决方案以及绿色建筑标准支持等服务板块，为客户提供全面的绿色创新服务。这些服务不仅提升了建筑的智能化管理水平，还通过优化能源使用、资源循环利用和绿色供应链管理等方式，推进建筑绿色转型，助力行业企业实现可持续发展目标。



设施之家主要产品与服务

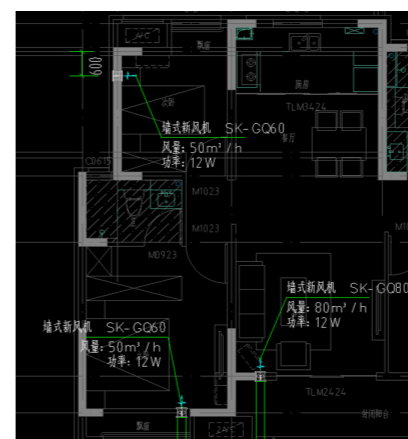
- 咨询服务**
适用于**规划-运营**全阶段
- 建筑物联网**
适用于**建设阶段**
(新建或改建项目)
- 大数据及应用管理**
适用于**运营阶段**

案例

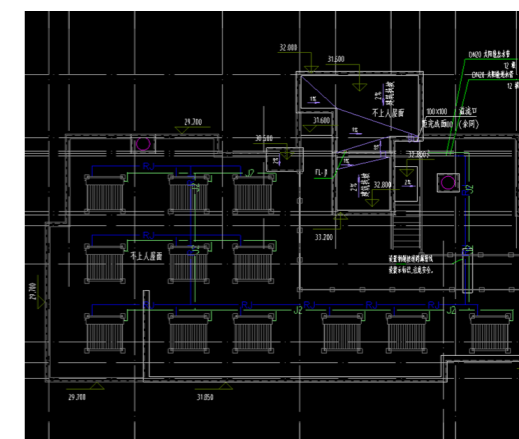
扬州深扬数智城 C 地块住宅项目

扬州深扬数智城 C 地块住宅项目定位为绿色建筑一星级，依照《绿色建筑评价标准》（GB/T 50378-2019）进行设计和施工，致力于实现高效节能、环保节水和舒适宜居的居住环境。

- 高效节能：建筑节能率达 75%，依照围护结构提升 5% 或负荷降低 5% 要求，有效降低能源消耗。
- 简约外立面：外立面设计简洁，装饰性构件造价占比控制在 1% 以内，符合绿色建筑标准。
- 节水设计：采用二级用水效率的节水型卫生洁具，配备感应式龙头和低水箱坐便器，减少水资源浪费。
- 太阳能利用：屋面设置太阳能集热器，结合辅助热源提供集中热水，充分利用可再生能源。
- 空气净化：卧室安装无管道新风系统，有效降低 PM2.5 浓度，提升室内空气质量。
- 生态雨水管理：采用雨水自然浇灌与节水灌溉技术，结合透水铺装和下凹式绿地，实现雨水资源化利用。



卧室设置墙式新风机



屋面设置太阳能热水系统

践行绿色运营

深物业集团积极践行绿色发展理念，全力落实绿色运营策略。集团从细节入手，通过升级办公设施、优化办公流程以及鼓励环保行为等方式，有效降低资源消耗，减少环境污染。同时，集团积极开展环保宣贯活动，增强员工节能环保意识，鼓励全员参与绿色行动，共同推动可持续发展。

绿色办公

集团倡导绿色办公理念，鼓励员工践行节电、无纸化、低碳出行等绿色办公习惯，并推行一系列低碳环保举措，将节能理念贯彻到工作与生活的每一处细节，实现以更低的资源投入、更高的运营效率满足物业管理和企业运营的办公需求。集团全面引入无纸化办公设备以减少纸张消耗，在办公区域倡导员工自带水杯以减少一次性纸杯使用，并通过在办公场所采用高效节能照明灯具等设备有效降低能源消耗，以实际行动为绿色发展添砖加瓦。同时，我们设计制作了一批精美的宣传海报以及温馨提示标语，张贴于集团总部各楼层走廊、用电开关、用水开关等显眼位置，在全集团营造出浓厚的绿色环保氛围，引导员工树立主动节约的意识。

 <p>节约用纸</p>	<p>集团总部各楼层均采用无纸化会议设备，减少纸张浪费；利用数字化技术实现公司各业务系统自动化、电子化，降低纸张使用的同时，提高工作效率、减少纸张碳排放。</p>
 <p>节约粮食</p>	<p>集团综合办公室每周精准统计用餐员工人数，根据实际需求采购食材、配餐出餐，从源头减少食物浪费；同时在食堂粘贴“节约粮食”等相关就餐宣传标语，弘扬节俭精神。</p>
 <p>节约用电</p>	<p>办公区域尽量利用自然光照；要求办公区域做到“人走灯灭”。</p>
 <p>节约用水</p>	<p>成立节水工作小组，制定用水计划、推进落实各项节水管理制度、节水措施，加强日常用水巡检管理，实现用水效益最大化。</p>
 <p>节约办公用品</p>	<p>优化办公用品采购及领用流程，定期对打印机等电子设备进行维护。</p>
 <p>美化办公环境</p>	<p>每周更换或修建办公区域绿植，保持优美舒适的办公环境；每周五下班后对办公区域进行消杀，保证办公环境的安全、健康。</p>



办公场所环保提示标语

环保宣贯

案例

深物业集团“节能降耗宣传月”——绿色行动，点滴成金

深物业集团依托微信公众号精心打造“节能降耗宣传月”系列推文，倡导节约水电、节约资源、采取科学绿色的办公方式等专题宣传，推动绿色办公理念落到实处。



“节能降耗宣传月”公众号推广海报

案例

集团下属企业开展“文明餐桌”主题志愿服务活动

2024年6月21日，深物业集团下属企业鹏宏源党支部组织开展“文明餐桌”主题志愿服务活动，志愿者们前往福田区华强南周边餐饮商户，张贴宣传海报，倡议餐饮从业者要主动承担文明餐桌引领者职责，呼吁“以节约为荣，浪费为耻”，自觉做文明餐桌的宣传者和实践者，使节俭理念深入人心。此次文明实践志愿服务活动，进一步倡导勤俭节约之风，引导广大党员、群众从自身做起，厉行节约，反对浪费，珍惜粮食，为营造良好的社会新风尚贡献力量。

绿色运营绩效

<p>用电量 231,055.35 千瓦时</p>	<p>用水量 7,583.00 吨</p>	<p>办公室废纸张 0.01 吨</p>	<p>废弃墨盒 61 个</p>
--------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

深计远虑 人才为先

04

深物业集团坚守“同心、同创、同享”的核心价值观，秉持“品德、能力、责任、业绩”的人才理念，致力于锻造敬业、专业、精业的人才队伍，培育品德高尚、能力卓越、担当责任、业绩突出的人才梯队，为企业可持续发展注入强大动能。同时，依托完善的雇佣体系、优厚的薪酬福利和清晰的职业发展路径，为员工提供全面且长远的职业发展平台。

贡献联合国 2030 可持续发展目标



本章节所回应 ESG 重大性议题

- 保障员工权益
- 员工关爱与福利
- 员工培训与发展



维护员工权益

深物业集团依照《中华人民共和国劳动法》，依法保障员工各项基本权益，做到雇佣合规、用工合规、薪酬合规的全面合规化劳工体系。公司在各项人才管理制度的保障与监督下，做到切实维护员工合法权益，推动建立规范有序、公正合理、互利双赢、和谐稳定的社会主义劳动关系。

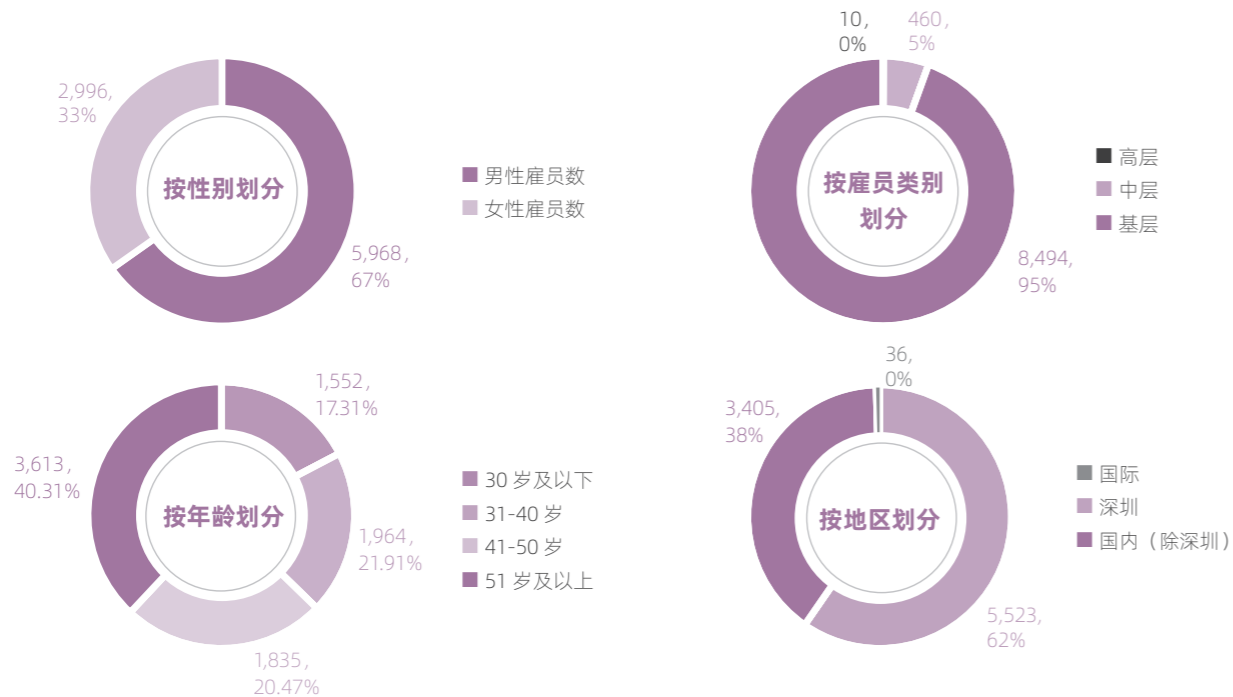


深物业集团依照《中华人民共和国劳动法》，依法保障员工各项基本权益，做到雇佣合规、用工合规、薪酬合规的全面合规化劳工体系。公司在各项人才管理制度的保障与监督下，做到切实维护员工合法权益，推动建立规范有序、公正合理、互利双赢、和谐稳定的社会主义劳动关系。

合规雇佣

深物业集团坚持以人为本，秉持多元性与平等机会的用工原则，致力于保障员工合法权益，降低企业劳动用工法律风险。在招聘环节中，集团秉持公正、包容的理念，建立阳光招聘制度体系，通过招聘网站、公众号、公司官网等公开渠道发布招聘信息，确保招聘过程公开透明、流程规范、公平竞争。同时，严格核实应聘者的信用状况、学历、年龄、工作经验等背景信息，杜绝雇佣童工现象。在用工管理中，集团严格遵守国家劳动法规定，坚持平等原则，杜绝因民族、种族、性别、宗教信仰等因素产生的差别对待，坚决反对性别偏见、种族歧视等不平等行为，营造公平、公正的用工环境。

2024 年，深物业集团通过校园招聘和社会招聘双渠道，积极开展公开招聘活动，广泛参与各类线上线下双选会、招聘会，结合业务发展需求，精准选拔建筑工程类、综合职能类、物业管理类等校园人才，助力解决大学生就业问题；全力打通招聘脉络，发掘社会层面的潜力人才，为公司发展提供坚实的人才支撑。此外，公司延续社会责任担当，为退役军人解决就业问题。截至 2024 年末，公司累计组织视频及线下面试 50 余人次，向社会提供岗位 86 个，招收人员共计 1,070 人，其中应届生 14 名，退伍军人 11 名。



员工沟通

深物业集团坚持以人为本，高度重视员工权益保障和意见收集。集团每年通过线上问卷调查的形式，对全体员工开展满意度调查，广泛征集员工对自身岗位、直接领导及公司整体的反馈与建议，并根据调查结果科学调整经营策略和员工关怀措施。同时，集团职代会及工会切实发挥联系职工群众的桥梁纽带作用，践行“以职工为中心”的初心使命，健全职工代表大会制度，推行平等协商签订集体合同制度，切实维护职工合法权益。此外，集团为基层工会订阅《中国工人》《工会信息》《工人日报》《南方工报》等报刊，宣传工会组织建设、职工民主管理及权益保障等方面的法律法规知识，帮助员工知法、懂法，提升运用法律武器维护自身权益的意识和能力。

案例
深物业集团第八届第二次职工代表大会圆满举行

2024 年 12 月 27 日，深物业集团工联会组织召开第八届第二次职工代表大会，会上审议通过 2024 年工会经费年度收支情况报告，并向各位代表传达集团公司 2024 年度经营工作报告、商务招待费预决算及安全生产情况。



深物业集团第八届第二次职工代表大会

薪酬福利

为保障员工的合法权益，激发员工工作热情，深物业集团建立科学规范、公平合理的薪酬福利管理体系，形成员工和企业共同发展的有效激励机制。公司依据《深物业集团总部工会会员福利标准》，提供法定福利和特殊福利；按时按岗为员工发放基本工资，并依据个人业绩表现核定发放绩效工资。



公司制定《深圳市物业发展（集团）股份有限公司总部绩效管理办法》，引导员工围绕集团战略目标和业务需求，持续改进工作绩效，增强责任、执行、团队和服务意识。集团总部成立绩效管理领导小组，负责绩效目标制定、考核及相关问题处理；并下设绩效管理办公室，负责绩效上报、绩效培训、员工绩效反馈及年度总结等具体工作。我们希望通过高效的绩效申诉流程，确保员工对于自身的绩效表现反馈得到及时的关注和有效的沟通。此外，2024 年度，公司开展人事系统优化工作，成功搭建人力资源“管控平台”，通过多场景的功能模块应用，灵活适应企业员工管理的个性化需求，将企业人力资源管理向智能化、高效化的阶段推进。

一

是推进集团薪酬核算系统全覆盖，打破薪酬数据壁垒，实现所有下属企业核算主体、209 个薪酬计算规则全部在线核算与审批运行；

二

是优化薪酬系统人员角色、业务节点及公司权限，组织开展 4 场大型集中培训及 10 次针对性专项辅导，全面提升薪酬系统业务人员操作技能与水平；

三

是开展劳动人事分配现场检查工作，对所属企业薪酬结构、劳动用工、干部任免等关键环节进行全面审查，提升集团各层级人力资源管理水平；

四

是加强人才队伍建设，实现人力资源合理配置，探索集团培训中心实体化运作模式，搭建智能高效 HR 系统，强化集团薪酬分配规范化管理。

员工关爱

员工的幸福是企业良好氛围的体现，是企业文化的重要底色。深物业集团始终用实际行动传递温暖与关怀。2024 年，企业持续优化“三位一体”职工医疗互助保障体系，并基于各类保障计划及保险条款，组织各基层工会参加职工互助保障计划，为职工提供住院、重疾、意外险等商业保险，减轻广大职工医疗负担，助力困难职工解困脱困。此外，深物业集团通过日常节日慰问、员工生日慰问、困难抚恤慰问等暖心举措，切实传递企业温情，持续增强企业凝聚力，充分体现了对员工的关心与关怀。

案例

深物业集团党委召开春节前困难党员、员工慰问座谈会

为深入贯彻落实集团帮扶工作机制，2024 年公司开展困难员工摸底调查、认定及分类登记建档工作，对 50 名困难职工进行慰问，累计发放慰问物资约 16.5 万元；各基层工会开展“工地慰问送清凉”活动，为一线施工人员送去组织关怀；组织各基层工会参加职工互助保障计划，为职工购买住院、重疾、意外险近 800 份，合计金额超 18 万元，减轻广大职工医疗负担，助力困难职工解困脱困。



深物业集团党委春节慰问座谈会

同时，公司不定期举办内容丰富、形式多样的文体活动，呼吁员工踊跃参与，以永葆“闯”的精神、“创”的劲头和“干”的作风，展现活跃、乐观的企业风采。集团结合员工实际需求，开展高频次、大范围、多类型的员工文娱活动，增强员工凝聚力和向心力。

节日活动

为增强节日氛围，体现公司人文关怀，开展元旦、春节、元宵节、端午节、中秋节等活动，通过开展趣味小游戏，布置节日茶点及发放节日慰问品等形式，强化员工归属感，加强员工向心力。



国贸物业元旦茶话会活动



深物业公司中秋节晚会

团建活动



国贸物业徒步拓展活动



国管机电公司“齐心协力，共创佳绩”团建活动

为丰富员工生活，激发员工工作热情，促进公司团结，定期组织多样形式的团建活动，包括体育兴趣类活动，观影活动；开展多批次的徒步活动、进一步鼓励低碳出行习惯，倡导绿色生活方式。

文体活动

以“荐好书、悦分享”读书活动和兴趣俱乐部为载体，定期开展读书班、征文比赛、诵读演讲比赛、摄影比赛、书画比赛、运动会等形式多样的交流活动，增强员工的创造力。



美生活公司趣味运动会



国贸高新技术工业村首届文体艺术节之书画摄影展

案例

深物业集团组织员工参加市总工会“深工杯”、罗湖“工会杯”等体育运动比赛

为增强员工体魄，丰富员工文体生活，组织员工参加市总工会“深工杯”、罗湖“工会杯”等体育运动比赛，不仅能够营造健康向上的企业氛围，更是促进团队协作的绝佳机会。工们可以在紧张的工作之余，释放压力，锻炼身体，培养坚韧不拔的意志品质。同时，比赛过程中团队合作的默契与拼搏精神，也将转化为工作中积极向上的动力。



体育运动比赛现场图

赋能员工成长

深物业集团通过细致入微的健康关怀和全面系统的员工培养体系，拓展员工发展路径，满足其多方面成长需求，为企业可持续发展筑牢坚实的人才根基。这既是企业战略目标落地的关键支撑，也是企业活力与核心竞争力的重要体现，更是企业可持续发展的内在需求。

员工健康与安全

深物业集团全心全意保障员工的身体和心理健康，避免员工出现身体健康隐患或职业疾病，期冀员工以健康、活力的状态投入日常工作与生活。这种关怀不仅超乎法律和舆论要求，更从物质、健康到精神需求全方位提升员工的认同感和安全感，是企业福利的重要体现。深物业具备完善的员工健康与安全保障体系，确立职业安全管理目标，不定期开展健康与安全风险识别与培训，为员工配备团体补充医疗保险、安排健康体检、心理讲座等；同时，集团多个下属企业均通过职业健康与安全认证，提升集团整体健康与安全体系管理水准。

职业健康安全管理体系认证



深圳物业管理有限公司



深圳外贸物业管理有限公司



山东深国贸物业管理有限公司



深圳市国贸美生活服务有限公司

深物业集团定期辨识更新安全风险管控清单，配备劳动防护用品并定期维护检测，并在涉及职业病危害因素的场所张贴告知卡，监督检查作业过程并及时纠正违章作业行为，进一步增强员工职业病防范意识，降低员工职业健康与安全风险。考虑到集团及下属企业业态分布广泛、危险因素各异的特点，公司针对性组织各企业开展重点安全隐患防范培训。针对餐饮从业人员开展燃气使用与应急处置教育培训，并观看事故警示片；针对电焊作业人员配备防护目镜与绝缘手套等防护装备；针对业务涉及危化品的园区，组织相关方开展教育培训，监督检查防护用品配备情况。

为了切实保障员工的身体健康，及时排查潜在的健康隐患，公司依照多年来的惯例，组织全体员工开展年度身体健康检查。体检涵盖多项检查项目，从基础的身体指标测量到专项指标筛查，都体现出公司对员工细致入微的关切。公司希望不仅能为员工提供健康保障，也传递出对员工的人文关怀。

案例 深物业集团工联会举办心理健康与人际关系培训讲座

为塑造员工积极健康的心理状态，构建和谐的人际关系，深物业集团工联会于 2024 年 4 月 24 日，邀请国家认证心理咨询师、婚姻家庭咨询师、中科院 EAP 高级心理讲师，面向员工开展“积极心理学：良好人际关系”主题演讲。讲座采用现场 + 线上相结合形式，全程体验感与趣味性相结合，共有近 100 名员工参加培训，众多员工在聆听讲座后深受启发，表示将把所学知识运用到实际生活中。

未来，深物业集团工联会将持续拓展心理健康辅导的方式和渠道，帮助员工提升自我调节能力和抗压能力，以更好的状态投入到生活和工作中。



心理健康与人际关系培训讲座

案例 深物业集团开展“优才”领导力专项提升系列培训

2024 年 5 月至 11 月，深物业集团开展为期 6 个月的“优才”领导力专项提升培训项目，培训对象主要针对深物业“优才库”入库人员和随班培训人员。培训课程以深物业集团优秀年轻人才发展机制及能力素质要求为框架，精心设计四个培养阶段：工作重塑与角色认知、沟通协调与创新应变、领导力提升与跨团队合作、目标导向与情压管理；同时，还补充人力管理、财务管理和客户管理等课程学习板块。在项目期间，参训学员深度参与、获益匪浅，共提交 112 份学习心得、58 份实战练习，并圆满完成 3 次随堂测试，充分展现高涨的学习热情与扎实的实践能力。

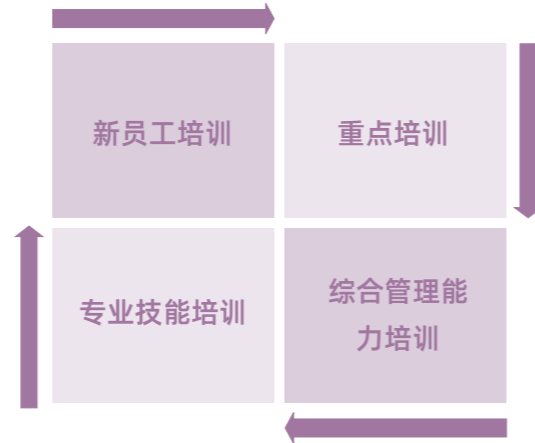


领导力专项提升系列培训合影

人才培养与发展

企业人才培养是提升核心竞争力、推动创新发展、满足战略需求、传承企业文化、增强应对挑战能力、提高员工满意度和忠诚度以及助力可持续发展的关键举措，对企业的长远发展具有至关重要的战略意义。

深物业集团通过培训提升改进员工的专业知识、职场技能、工作态度等，制定《深圳市物业发展（集团）股份有限公司员工培训管理规定》和《深圳市物业发展（集团）股份有限公司 2024 年度培训计划》，结合集团公司发展战略和年度重点工作，定期开展知识培训、技能培训和素质培训，并组织分层次的人才专项培训，旨在为员工提供充沛的学习资源，创造开放的学习氛围，从而提高人力资源质量，实现人才与企业的互利共赢。



员工培训覆盖率 100%

员工人均培训时间 6.50 小时/人

案例 国贸物业及国贸美生活分别顺利举办年度物业服务技能竞赛

为强化技能人才梯队建设，努力打造集团“人才学校”，助推物管板块高质量发展战略。2024 年，国贸物业及国贸美生活顺利举办 2024 年度物业服务技能竞赛。国贸物管公司于 2024 年 12 月 7 日开展国贸物业第二届物业服务技能竞赛活动、国贸美生活开展 2024 年“工会杯”员工职业技能竞赛活动。技能竞赛设置工程类、客服类、安管类、环境类等多类别技能比拼，发掘和培育更多优秀技能人才，推动物管板块技能人才队伍的发展壮大和整体素质提升。未来，国贸物业及国贸美生活将继续协同各直管企业，坚持培养具有精湛技艺的物业行业高技能人才，发挥平台优势，形成人才培养示范效应。



国贸物业第二届物业服务技能竞赛



国贸美生活员工职业技能竞赛

深明大义 回馈社会

05



在时代的浪潮中，深物业集团始终坚守初心，勇担社会责任，积极投身于社会与公益事业之中。深物业集团秉持着“同心、同创、同享”的核心价值观，以企业的力量为社会的和谐发展贡献力量。我们履行国企担当，勇担社会责任，激发群团活力，凝聚团结奋进力量，从助力乡村振兴到参与公益志愿活动，从关爱员工到携手伙伴共赢，社会公益的道路上不断前行，致力于通过多元化的公益举措，创造可持续的责任价值。

贡献联合国 2030 可持续发展目标



本章节所回应 ESG 重大性议题

- 参与社会公益
- 促进社区发展

助力乡村振兴



乡村振兴是推动农村产业发展、促进城乡融合、巩固脱贫攻坚成果、传承乡村文化、保护生态环境的重要举措。2024年以来，党的二十大把高质量发展作为全面建设社会主义现代化国家的首要任务，对推进城乡融合、乡村振兴和区域协调发展做出重要部署。深物业集团闻令而动，奋力实施“百千万工程”，作为深圳高质量发展的排头兵，将进一步全面深化改革，赓续弘扬特区精神，以更大决心、更大力度、更实举措，激发乡村全面振兴澎湃动能，全力推动“百千万工程”取得更多突破性进展、标志性成果。

2024 年度，深物业集团全面落实乡村振兴工作，为实现新时代乡村高质量的全面发展提供力量支撑。深物业集团工会在集团党委的指导下，积极履行国企担当，集团助力“百千万工程”，全年累计完成消费帮扶 160 余万元。同时，积极参与“投控有爱助力民生”活动，共募集 29,566 元物资、796 件衣物、23 套文体用品对口捐赠章籍华侨小学、镇中心幼儿园、广西望闻小学，以实际行动助力乡村振兴。未来，深物业集团将持续推进乡村产业振兴走深走实，绘就乡村振兴好图景。

投身志愿公益



“时代在变，志愿服务的项目在变，但奉献、有爱、互助、进步的志愿精神永不过时”。在这条公益事业的征途上，深物业集团始终着一颗赤诚之心，践行对社会的深情承诺，让志愿精神持续闪光。公司倡导员工及相关方在力所能及的范围内奉献爱心，并定期组织参与公益志愿服务，汇聚点滴善行，凝聚强大合力。公司员工以实际行动彰显“爱心可传递、善意能传播”的理念，推动形成全社会共同参与的良好风尚，为构建和谐社区贡献力量。2024 年，深物业集团共有 397 人参与公益活动，累计志愿服务时长达到 1,133.75 小时，每一次公益活动的参与、每一次公益力量的汇聚，都彰显公司的社会责任感。

2024 年度，国贸物业公司党委于“红色旗帜·红色行动”全国公益献血月活动，据统计，国贸物业党委所属单位分别于深圳、重庆、保定、扬州、杭州、呼伦贝尔等地开展共计 9 场次公益献血活动，参与人数共计 350 人，成功献血 250 人，献血总量达 104,000 毫升。国贸物业多家公司被企业所在地市血液中心（或中心血站）授予感谢状、荣誉称号等殊荣。

案例 深物业集团参与“绿美广东”生态建设公益活动

树木是地球的肺，它们吸收二氧化碳，释放氧气，带来清新的空气和宜人的环境，不仅能够改善城市的生态环境，还能为野生动物提供栖息地，促进生物多样性。2024 年，深物业集团总部党支部联合皇城地产公司党支部践行“绿美广东”生态建设，组织公司 200 余人参与主题为“爱绿植绿护绿兴绿”的植树活动，共计种植近 3,000 棵绿色植物。通过此次植树公益活动，深物业集团让绿色公益默默扎根、坚定生长，植一颗树、养一片林，让山川连绵，草木遥青。



生态建设公益活动现场

案例 深物业集团所属企业开展环境提升义工服务活动

为持续提升在管园区、小区公共环境质量，深物业集团所属企业先后开展环境提升义工服务活动。2024 年 3 月 5 日，深物公司党总支管理一支部与翠竹苑小区第二党支部，于翠竹苑小区联合开展共建志愿服务服务活动，党员义工和翠竹苑管理处、深物清洁公司员工，以及小区居民、志愿者共计 80 人次共同参与；6 月 14 日，由新生社区党委、新生社区工作站牵头，深物公司党总支管理第二支部与传麒尚林花园小区党支部，小区热心业主共同参与新生社区花园小区微治理服务项目；6 月 21 日，鹏宏源公司党支部与南园社区开展“人人动手，清洁南园”社区志愿服务服务活动，共计 20 人次参加。深物业集团将持续开展环境提升义工活动，通过志愿力量，打造常往常新的社区，时刻保持社区的优美环境。



环境提升义工服务活动

展望 2025

2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，是深投控创建世界一流示范企业的第一年，也是全面推进高质量发展的关键一年。2025 年，是“十五五”规划的谋篇布局之年，展望 2025 年，站在集团改革发展的又一重要历史节点上，我们必须有所作为，也必将大有可为。

创新赋能 驱动新范式发展

“路虽远行则将至，事虽难做则必成”，2025 年，深物业集团将以“创新驱动”为重要引擎，探索深化数字化转型与绿色技术融合，重塑产城空间运营新范式。在“产城空间智慧运营商”的定位下，集团将依托“空间数字孪生运营”与“产城空间资产经营”两大模式，推动业务体系向智能化、生态化跃升，切实推进集团高质量、可持续发展之路行稳致远。

战略引领 共创可持续未来

深物业集团将以“产城空间智慧运营”为核心战略，持续深化 ESG 理念与业务发展的深度融合。在环境层面，集团将依托绿色建筑技术创新，推动低碳产城空间建设，优化能源管理体系，探索光伏、储能等新能源技术应用，强化与生态伙伴合作，助力城市低碳转型。在社会领域，集团将聚焦社区共建与民生服务，通过智慧物业平台提升服务响应效率，并强化供应链社会责任管理，构建透明、公平的合作伙伴生态，为社会创造共享价值。在治理方面，集团将完善 ESG 治理架构，推进董事会多元化与合规风控体系升级，以党建引领企业高质量发展，塑造国企 ESG 治理典范。

附录

绩效数据¹

指标名称		指标单位	2023 年	2024 年
环境²				
温室气体排放总量		吨 二氧化碳当量	118.51	121.07
每百万营收排放总量		吨 二氧化碳当量 / 每百万元	0.04	0.04
氮氧化物		千克	88.82	58.11
硫氧化物		千克	0.14	0.11
颗粒排放		千克	6.1	4.24
有害废弃物	废弃灯管	个	81	8
	废弃打印机硒鼓	个	21	35
	废弃电池	个	664	529
	废弃墨盒	个	32	61
无害废弃物	办公废纸张	吨	0.02	0.01
	废玻璃瓶	个	187	0
	废塑料瓶	个	29,064	29,020
总用电量		千瓦时	213,412	231,055
每百万营收总用电量		千瓦时 / 每百万元	71.80	84.49
总用水量		吨	7,620	7,583
每百万营收总用水量		吨 / 每百万元	2.57	2.77
社会				
雇员总数		人	8,817	8,964
按性别	男性	人	5,757	5,968
	女性	人	3,060	2,996
按雇员类别	高层	人	10	10
	中层	人	479	460
	基层	人	8,328	8,494
按年龄	30 岁及以下	人	1,568	1,552
	31-40 岁	人	1,767	1,964
	41-50 岁	人	2,165	1,835
	51 岁及以上	人	3,317	3,613
按地区	深圳	人	5,297	5,523
	国内（除深圳） ³	人	3,483	3,405
	国际	人	37	36
员工劳动 / 劳务合同签订率		%	100	100
招聘新员工		人	1,858	1,812

¹ 数据统计范围说明：2024 年度环境数据统计范围为深物业集团总部办公区域；2024 年度社会数据统计范围为深物业集团总部及下属企业。

² 数据计算参考标准：环境指标计算方法及排放因子参考深圳市市场监督管理局 SZDB/Z 69-2018《组织的温室气体排放量化和报告指南》、广东省生态环境厅《广东省市县（区）级温室气体清单编制指南（试行）》及香港联交所《环境关键绩效指标汇报指引》。

³ 本报告期内深物业集团未有港澳台员工。

指标索引

指标名称	指标单位	2023 年	2024 年
中层以上女性管理者比例	%	24.4	22.3
员工人均休假	天	6.18	5.32
因工作关系死亡人数	人	0	0
工伤次数	次	0	9
因工伤损失总日数	天	0	437
每百万营收因工伤损失工作日数	天 / 每百万元	0	0.16
职业病发生率	%	0	0
各所属企业开展安全培训	场次	2,082	2,365
安全生产培训总人次 ⁴	人次	36,199	36,061
累计参加安全培训员工人次 ⁵	人次	25,339	25,034
安全生产总投入	万元	7,183.80	7,633.42
安全生产培训时长	小时	5,796	5,208
安全事故总数	次	0	0
应急演练活动次数	次	985	1,462
安全检查次数	次	1,078	2,359
受训雇员总数	人次	30,928	4,698
总受训时数	小时	74,467.55	30,550
平均受训时数	小时 / 每人	8.45	6.50
员工培训覆盖率	%	100	100
供应商总数	个	1,001	935
供应商培训次数	次	256	439
供应商培训小时	小时	2,357	1,895
供应商培训参与人数	人次	4,831	3,621
签订《廉洁协议书》的供应商	个	679	678
接获有关产品及服务的投诉	工程类投诉数目	次	2
	物业类投诉数目	次	3
每百万营收客户投诉数量	次 / 每百万元	0.36	0.25
产品及服务投诉处理完成率	%	100	100
捐款及物资价值	人民币	0	29,566
志愿者或公益服务投入时长	小时	1,342	1,133.75
志愿者参与	人次	738	397
管治			
于回报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目	件	0	0
向董事及员工提供的反贪污培训	场	11	3

⁴ 安全生产培训总人次统计口径包含供应商参与安全生产培训人员。

⁵ 累计参加安全培训员工人次统计口径为深物业集团雇员。

一级标题	二级标题	CASS-ESG 6.0 指标	GRI 指标
	关于本报告	P1.2、G1.1	2-2、2-3、2-4
	总经理致辞	P2.1、P3.1	2-17、2-22、2-12
	关于我们	P3.1、P3.2、P3.3	2-1、2-9、2-7
2024 深入人心	ESG 绩效	G1.1	/
	责任荣誉	G1.1	/
	年度大事记	G1.1、P3.4	201-1
ESG 战略管理	ESG 战略	G1.1、G1.2、E1.1	2-13、2-14、2-22、2-23、2-24
	ESG 管治	G1.1、G1.2	2-12、2-14、2-22
	利益相关方沟通	G1.3	2-29
	实质性议题分析	P3.1、G1.1、G1.3	3-1、3-2
深融共进 党业同行	深化推进组织建设	S4.3	2-23、203-1、203-2、205-1、205-2
	强化夯实思政引领	S4.3	2-23、203-1、203-2、205-1、205-2
	扎实开展 党纪学习	S4.3	2-23、203-1、203-2、205-1、205-2
	积极探索党业共进	S4.3	2-23、203-1、203-2、205-1、205-2
深耕细作 焕然一新	春风起 国贸新	G1.1	203-1
	链未来 城市新	G1.1	413-1
	智慧启 发展新	G1.1	203-1、203-2
深中笃行 合规经营	公司治理	G1.1	2-10、2-11、2-12
	风险管理	G1.1、G1.2	2-27、207-2
	反腐倡廉	G2.1、G2.2	205-1、205-2、205-3
	保护投资者权益	G1.1、G2.1	2-15、2-16
深仁厚泽 服务至上	匠心铸造卓越服务	S3.3	203-1、203-2、416-1
	质量筑基安全固本	S4.2、S3.4、S2.1	203-1、416-1、416-2、403-2、403-5
	合作共赢链动未来	S3.1	414-2
深根茂叶 绿意盎然	健全环境管理	E1.1、E2.1、E2.2、E2.4、E3.1、E3.2、E3.3	201-2
	应对气候变化	E1.1、E2.1、E2.2、E2.3	302-4、302-5、306-2、306-4、306-5
	推广绿色建筑	E3.1、E3.2、E3.3	301-2、302-4、302-5
	践行绿色运营	E3.1、E3.2、E3.3	303-1、306-1
深计远虑 人才为先	维护员工权益	S4.1	2-7、2-19、2-20、201-3、401-1、401-2、406-1
	赋能员工成长	S4.3	401-2、403-1、403-3、403-5、403-6、404-1、405-1
深明大义 回馈社会	助力乡村振兴	S1.1、S1.2	413-1
	投身志愿公益	S1.2	413-1
	展望 2025	A1	/



深物業集團
— SZPRD —

地址：广东省深圳市罗湖区人民南路国际贸易中心大厦4、16、20、39楼

官网：<http://szwuye.com.cn/sc/>

邮箱：000011touzizhe@szwuye.com.cn



公众号二维码