



深物業集團  
—SZPRD—



2023

社會責任暨ESG報告

深物業集團

# CONTENTS

## 目录

- 04 » 关于本报告
- 06 » 董事长致辞
- 08 » 关于我们
- 10 » 2023 深入人心
- 10 » 责任绩效
- 11 » 责任荣誉
- 12 » 发展历程
- 18 » 专题一：静水流深 沧笙踏歌
- 18 » 树牢旗帜 以红色基因筑牢高质量发展基石
- 18 夯实组织建设，赓续红色血脉
- 19 淬炼思想武器，用好红色资源
- 20 » 破浪前行 以红色力量赋能新时代发展格局
- 20 永葆清廉本色，传承红色文化
- 20 擦亮党建品牌，汇聚红色动能
- 26 » 专题二：深耕业务 行稳致远
- 27 » 服务民生，住有宜居
- 28 » 服务城市，互融共生
- 29 » 服务产业，焕发生机
- 32 » 以智慧运营，服务全链条业务

## 01 深谋远略 责任管理

- 36 » 社会责任管理
- 36 » 利益相关方沟通
- 37 » 实质性议题分析

## 02 深中笃行 合规经营

- 40 » 完善公司治理
- 40 » 风险及内控管理
- 41 » 保护投资者权益

## 03 深仁厚泽 服务至上

- 44 » 贴心服务，为客户添暖意
- 44 提升优质服务
- 44 处理客户投诉
- 45 保护客户隐私
- 45 丰富社区活动
- 47 » 品质为重，为安全添保障
- 47 打造精益品质
- 48 保障安全生产

- 52 » 友好合作，为伙伴添动能
- 52 供应链管理
- 53 战略合作

## 04 深根茂叶 绿意盎然

- 56 » 应对气候变化
- 57 » 绿色文明施工
- 57 施工影响管理
- 58 建筑废弃物处理
- 58 智慧施工管理
- 58 » 推广绿色建筑
- 59 节能设计
- 59 节水设计
- 59 节材设计
- 61 » 提倡绿色办公

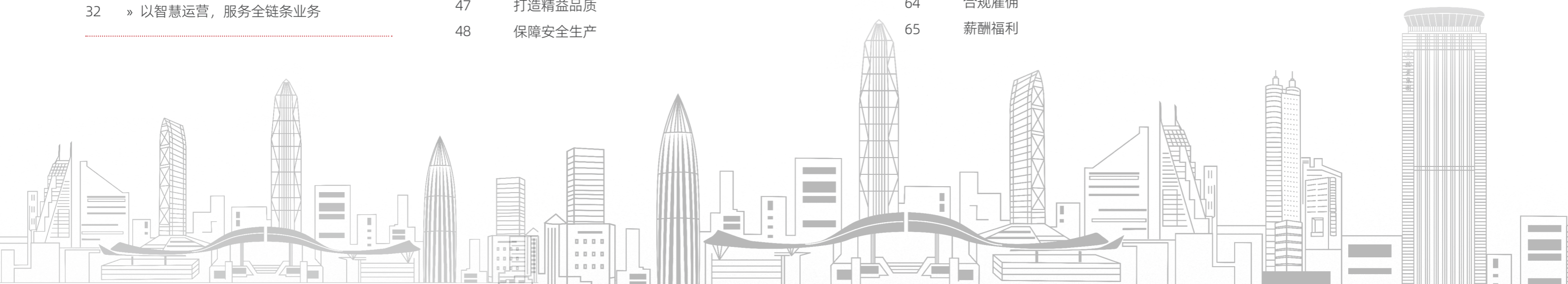
## 05 深计远虑 人才为先

- 64 » 维护员工权益
- 64 合规雇佣
- 65 薪酬福利

- 66 » 赋能员工成长
- 66 员工健康与安全
- 68 人才培养

## 06 深明大义 回馈社会

- 72 » 助力乡村振兴
- 72 » 投身志愿公益
- 74 » 展望 2024
- 75 » 附录
- 75 » 绩效数据
- 77 » 指标索引



## 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二份社会责任暨 ESG 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 2023 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 5.0）》  
 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》

### 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

# 董事长致辞

2023 年，是深物业集团“新的四十年”的起步之年，是贯彻党的二十大精神开局之年，也是集团“十四五”规划承上启下的关键之年。集团按照市国资委年度工作部署，客观审视集团 2023 年发展的内外部环境、立足实际，将集团 2023 年重点工作概要性归纳提炼为“提速、放大、赋能、见效”八字工作方针，全面推进各项工作落地落实，推动集团加快成为科技型、标准型、生态型产城空间智慧运营商。



**绿色智慧  
引领高效运营**

围绕“产城空间资产运营 空间数字孪生运营”两大核心模式的互动发展，突出营造智能化、数字化发展的场景空间。深物业集团充分利用“国贸云”平台，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、客户日常生活，实现社区安全、车辆人行、物业服务等智能化场景落地，提升管理效率。

绿色低碳理念贯穿深物业集团经营管理全过程，致力于通过绿色文明施工、绿色建筑推广、可再生能源应用等方式，降低对环境的负面影响。我们努力降低能源资源消耗，减少污染排放，更通过绿色低碳传播，与利益相关方共同创造一个绿色、健康、舒适的人居环境，为实现“双碳”目标贡献力量。



**时间坐标  
镌刻奋斗足迹**

在“品质物业，精彩生活”的使命引领下，深物业集团致力于推动产城空间开发、物业管理服务、产业生态运营、主业生态投资四大业务的协同发展。通过多元业态的开发，打造出更多高品质的产城空间和物业服务，为城市经济发展注入新的活力，同时确保产品质量管理的不断完善，坚守安全生产的底线，为市民提供更加安全、便利的居住和工作环境。

社会和谐是企业永续发展的基石，我们关爱员工，为人才提供广阔的发展平台；我们与伙伴共同合作，共赢发展；我们积极参与公益事业，助力乡村振兴。我们以赤诚之心回馈社会，为共建和谐美好社会贡献一份力量。



**风雨兼程  
奔赴希望未来**

深物业集团因国贸大厦而生，因改革开放而兴。成立以来，深物业集团创造了举世闻名的“三天一层楼”的“深圳速度”，实现了从“深圳速度”到“深圳质量”的精彩跨越。今年，集团深化延展发展成果，以企业文化建设推动集团高质量发展；今年，集团强化协同配合形成工作合力，在深圳、东莞、扬州等地“五盘齐发”，全力以赴加快工程建设项目，完成销售回款工作；今年，集团大兴调查研究之风，各级领导深入一线，把情况摸清、把问题找准、把对策提实，奋力推动集团各项事业再上新台阶。

40 年的发展历程，30 年的上市历程，是深物业集团不懈追求卓越的精彩历程。在新的时代背景下，我们将继续弘扬特区精神，勇担改革开放尖兵的使命。在“敢·文化”的指引下，将奏响新时代的主旋律，实现党建和业务的双促双融。秉持“敢为人先、变革图强”的企业理念，将继续保持永不懈怠的奋斗状态，为社会稳定和各方利益平衡做出更多贡献。在全面建设社会主义现代化国家的新征程上，深物业集团将继续书写更多充满激情和创意的“春天篇章”。



# 关于我们

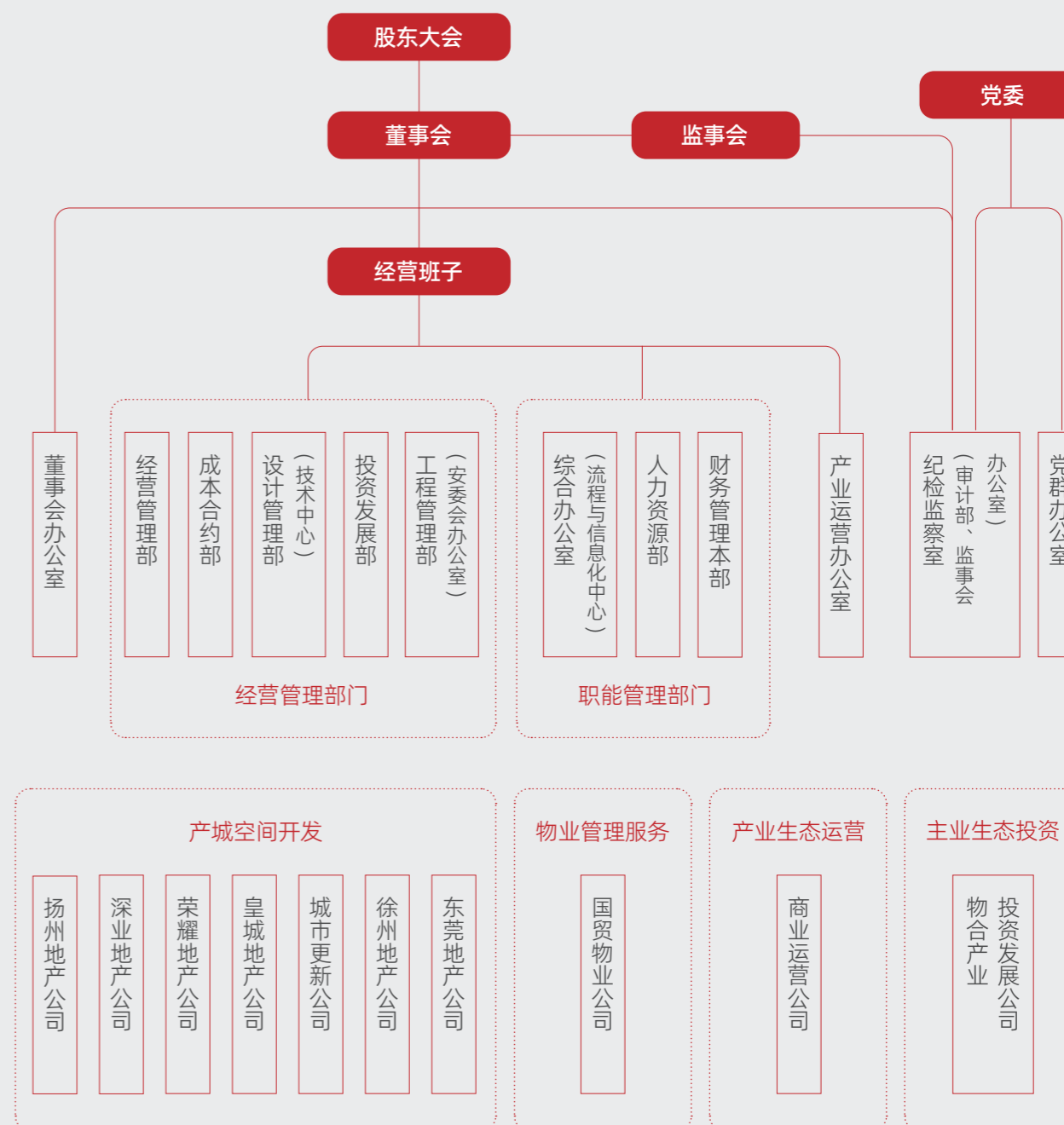
深物业集团成立于 1982 年，前身为罗湖工程建设指挥部，1990 年完成股份制改造并正式更名为深圳市物业发展（集团）股份有限公司。1992 年，公司股票（深物业 A/B，000011/200011）正式在深交所挂牌上市。

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 强企业等诸多荣誉称号。

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。



## 组织架构





### 责任绩效

#### 2023 年

总资产 <b>169.88</b> 亿元	净资产 <b>47.04</b> 亿元	营业收入 <b>29.65</b> 亿元	利润总额 <b>7.07</b> 亿元
纳税总额 <b>2.81</b> 亿元	在管项目 <b>347</b> 个	近十年累计分红 <b>18.72</b> 亿元	近十年累计纳税总额 <b>81.87</b> 亿元
物业服务在管面积 <b>4,137.21</b> 万平方米	物业服务在管产业园区 <b>1,007.78</b> 万平方米	推进城市更新项目 <b>7</b> 个	已完成设计的绿色建筑项目 <b>31</b> 万平方米
乡村振兴投入资金 <b>162</b> 万元	志愿者参与 <b>738</b> 人次	国贸大厦历史陈列共接待 <b>384</b> 场次	接访全国各地学员 <b>12,348</b> 人次

### 敢为人先、变革图强

扎根深圳 | 立足全国 | 放眼世界



### 责任荣誉



- 2023 年深圳 500 强企业  
深圳市企业家协会
- 深圳可持续发展示范企业  
深圳市质量协会
- 2022 年福田区规模以上服务业统计先进企业  
2022 年福田区房地产统计先进企业  
深圳市福田区统计局
- 深圳优秀内刊传媒奖  
深圳市出版业协会  
深圳报业集团
- 2022 年度光明区物业服务“十佳企业”  
光明区住房和城乡建设局
- 粤港澳大湾区物业服务力百强企业  
粤港澳大湾区园区物业服务力 TOP5 企业  
粤港澳大湾区城市服务 TOP10 企业  
粤港澳大湾区办公物业服务力 TOP10 企业  
粤港澳大湾区服务力城市服务标杆项目  
粤港澳大湾区服务力产业园标杆项目  
克而瑞物管、中物研协
- 2022 企业服务、科技互联网案例 TOP100  
中国科学院旗下权威媒体《互联网周刊》
- 住房租赁广厦奖“全国集中式公寓 TOP5”  
维 C 传媒
- 2022 年度深圳市南山区安全生产管理优秀企业  
深圳市南山区住房和城乡建设局
- 2023 年深圳市房地产开发行业综合实力二十强  
2023 年深圳市房地产开发行业诚信（优质）企业  
深圳市房地产协会
- 国贸大厦历史陈列 - 改革开放重要史迹名单  
深圳市文化广电旅游体育局
- 国贸大厦历史陈列 - 2023 年度深圳市社会科学普及示范基地  
深圳市社会科学联合会

# 发展历程

## 快速崛起 1982-1995

- 总承包建设国贸大厦，创造举世闻名“三天一层楼”的“深圳速度”。
- 国贸大厦成为九二邓小平“南方谈话”重要历史现场和世界观察中国改革开放伟大成就的精彩样本。
- 成为深圳市第二批上市公司，“深物业 A+B”成为资本市场上的新兴力量。
- 中共深圳市物业发展总公司委员会成立，踏出企业党建与业务发展相融共促第一步。
- 独资成立并市场化运作中国第一家高端写字楼物业管理公司-深圳市国贸物业管理有限公司。
- 参与建设中国最大、唯一全天候通关的对外陆路口岸--皇岗口岸。



国贸大厦



皇岗口岸商业服务区签字仪式

## 持续盘整 1996-2006

- 响应深圳市委市政府号召，开展“特区与老区、山区”141 爱心活动，援助贵州省三部县建成希望学校。
- 国贸物业成为深圳第一家走出深圳特区开拓全国业务的物业公司，走出市场化关键一步。
- 推动时代新居、风和日丽、皇御苑之御花园、新华城等多个项目开发。



希望学校学生宿舍奠基典礼

## 稳步提升 2007-2016

- 国贸大厦先后获评深圳市“30 年 30 个特色建设项目”第一名、“深圳文化名片”称号。
- 地产业务再次迈出“走出去”步伐，连续斩获徐州、扬州地块开启布局长三角新篇章。
- 国贸物业先后承接华为坂田基地和阿里巴巴淘宝城物管项目，开启高端智慧园区管理新特色且影响力持续扩大。
- 2015 年广东省企业管理创新大会上荣获创新成果二等奖。

## 跨越发展 2017-2022

- 确立国企党建引领地位，推进党的领导融入公司治理各环节，将党建工作要求写入公司章程。
- 集团党委 2020 年度荣获市国资委“先进基层党组织”党建考核荣获投控系统第一名。
- 高端产业园区运营管理板块管理面积超过 1,000 万平方米，跻身国内产业园区运营管理第一梯队，整体实力有望进入全国行业前三序列。
- 集团完成土地整备面积约 13 万平方米、开发建设用地约 7 万平方米、计容建筑面积约 40 万平方米的观澜蚌岭项目控股收购。该项目成为集团历史上单次开发体量最大、货值最高、首个产城综合体项目。
- 深圳国际贸易中心历史陈列（简称“国贸大厦历史陈列”）建成展出，国贸旋转餐厅升级版开放，打造国贸大厦红色参观路线，为深圳经济特区建立 40 周年献礼。
- 集团确定“十四五”战略规划，构建“加速产业发展、塑造城市空间、服务美好生活”三大主要功能，开启深物业打造中国领先的产城空间智慧运营商的新征程。



2019 年，龙华区观澜蚌岭项目股权转让协议签约仪式



2020 年，国贸大厦历史陈列开放参观

# 2023 向光而行

- ▶ 以党建为引领，深入推进主题教育，高质量召开专题民主生活会，着力推进第三轮巡查和“回头看”整改工作，问题整改率超过 90%，形成企业内部巡查整改工作闭环机制。



- ▶ 集团上下坚定目标、通力协作、锲而不舍，攻克难中之难，圆满完成景恒泰公司 100% 股权转让及回款工作，实现国有资产保值增值，解决十多年的历史遗留问题，为完成年度目标奠定坚实基础。

- ▶ 集团产品线全面精彩呈现，百万平米工程同步推进，澜湖时代、御棠上府、滨海港湾、深扬数智城项目四盘同开，项目建设质量安全获多项省级奖项。



- ▶ 集团完成新并购五家企业业务管理权划转整合，实现集团物管板块（国贸物业）一体化平台功能建设。召开集团物管板块高质量发展大会，强化国贸物业核心竞争能力，做实做强投控系统唯一物业管理整合运营平台。



- ▶ 集团“大监督”体系进一步深化，“大舆宣”体系全面形成。集团总部监管赋能和信息化技术赋能纵深推进，制度建设再上新台阶，数字化转型形成初步框架，房地产管理体系持续向规范化、标准化、精细化深入发展。



- ▶ 集团锚定“十五五”战略目标，担当作为、攻坚克难，盘活利用存量资产取得新突破。天俊工业园城市更新项目、福源工业区城市更新项目稳步推进，桑达工业区相关问题妥善处理，历史遗留问题的圆满解决，为集团业务持续发展厚植根基。



- ▶ 集团持续深化推进资金管理，协调管控关键事项，有效降低融资成本，探索新型融资方式取得新突破。在房地产市场低位逆势条件下，系列降本增效措施确保了集团资金链安全稳定，保障集团生产经营平稳正常。





# 2023 向光而行

- ▶ 集团不断强化创新引领，坚持绿色低碳发展导向，积极应用新技术、新材料和新工艺，在科技创新资质、知识产权和标准制定上取得长足进步，荣获丰硕科创成果与社会荣誉。



- ▶ 2023年，集团在蚌岭等新建产业园区项目中运用能源管理系统、光伏发电、智慧泵房和BIM技术等新技术。集团所属设施之家先后获评“国家高新技术企业”、深圳市“专精特新中小企业”、科技型中小企业、创新型中小企业、“双软企业”，成功新增登记软著11个，主编或参编多项行业标准，为企业未来发展奠定坚实基础，为社会及行业发展贡献深物业力量。



- ▶ 国贸大厦历史陈列影响力持续扩大，先后入选“改革开放重要史迹名单”、2023年度“深圳市社会科学普及示范基地”，为集团党建品牌建设再添新彩；国贸大厦电梯更新改造工程顺利竣工，国贸大厦焕发崭新生命力。



- ▶ 集团贯彻落实新发展理念，首次披露环境、社会责任和公司治理（ESG）专项报告。勇担社会责任，热心公益事业，在7月、9月，台风“杜苏芮”“苏拉”及“海葵”期间，全力保障各在管项目平稳度汛，切实做到守土有责、守土尽责、守土负责，集团多个在管项目防汛工作受到业主单位高度评价；集团党委所属国贸物业党委连续十二年举办“红色旗帜、红色行动”公益献血活动，2023年度参与人数共计730人，成功献血560人，献血总量达超19万毫升。



# 专题一 静水流深 沧笙踏歌

深物业集团深入学习贯彻党的二十大精神和习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设重要论述，坚持党对国有企业的全面领导，增强基层党组织的政治功能和组织功能，以改革创新精神在提升国有企业党建工作质效上先行示范，以高质量党建引领保障集团高质量发展，为全面打造中国领先的产城空间智慧运营商铸魂赋能。

## 树牢旗帜 以红色基因筑牢高质量发展基石

在二十大的开局之年，深物业集团坚持学习好、宣传好、贯彻好党的二十大精神，以高度的政治责任感和使命感，在学懂弄通做实上下更大功夫，确保学深悟透、见行见效。深化延展集团成立 40 周年、上市 30 周年司庆丰硕成果，赓续弘扬特区精神、勇当改革开放尖兵，树牢“敢·文化”精神旗帜，唱响新时代主旋律，实现党建和业务双促双融。

### 夯实组织建设，赓续红色血脉

深物业集团持续强化党的基层组织建设，逐级签订党建工作目标责任书，并同步印发《深物业集团党委 2023 年度党建重点工作》，明确各级党组织年度党建工作责任，提升党建规范化、标准化水平，增强党支部战斗堡垒作用。



### 激发基层党组织活力 四大路径

#### 1 强化党建考核激励机制

以分组考核形式开展集团 36 家党组织 2023 年度党建考核工作，通报考核结果，严肃奖惩，强化考核结果运用的激励性和导向性。

#### 3 发扬党员先进示范效应

开展创建党员示范岗活动，完成 50 名党员示范岗一星级评定和二星级晋级工作。

#### 2 落实党组织定期选举换届

圆满完成国贸物业党委等 4 家党组织换届选举工作，切实提升基层党组织战斗力。

#### 4 高质量做好党员发展工作

把发展党员纳入工作考核，全年确定入党积极分子 30 余人，发展预备党员 9 人，为党的未来发展注入人才动力。

### 案例 建立企业党组织“党员先锋队”——参与城市基层党建实践

积极参加全市“堡垒·先锋”行动，组织在职党员到社区报到参与城市基层治理。按照投控公司党委的工作安排，相关企业用好“深圳先锋”智慧工具，建立企业党组织“党员先锋队”，与街道社区党组织结对共建，组织党员到社区开展志愿服务、认领微心愿、行走社区等活动。

### 案例 完善“我为群众办实事”长效机制——组织开展办民生实事活动

党组织书记推动“我为群众办实事”实践活动常态化长效化，每年组织开展“办民生”实事活动，建立“为民办实事清单，清单每年更新 1 次。执行“年初申报立项、季度定期更新、年末验收评估”的民生实事闭环工作机制。

### 淬炼思想武器，用好红色资源

深物业集团高度重视党的主题教育，明确全集团主题教育总时间表、任务书和路线图，结合党员教育“五个一”工程开展多形式、分层次、全覆盖的大学习、大培训模式，通过提升意识形态建设，在思想上、政治上、行动上同党中央保持高度一致，筑牢“信仰之基”、补足“精神之钙”、把稳“思想之舵”。

#### 部署主题教育工作会议

主题教育期间共组织召开领导小组工作会议 **3** 次，  
印发工作简报 **5** 期，  
对全集团主题教育工作开展情况进行督导落实

#### 开展专题学习研讨会

主题教育期间共召开专题读书班、中心组集中学习研讨 **8** 次，  
各级党组织开展主题教育“三会一课” **600** 余次、研讨交流 **150** 余次，  
累计参加读书班等各类学习人数 **2,000** 余人次

#### 召开民主组织生活会

主题教育期间协助集团党委召开专题民主生活会 **1** 次，  
督导各基层党组织共召开专题组织生活会 **31** 次，  
全面检视调查研究、专项整改、审计整改

## 破浪前行 以红色力量赋能新时代发展格局

深物业集团持续推动新时代廉洁文化建设，坚持廉洁修身、廉洁从政、廉洁用权、廉洁奉公，加强支部党风廉政建设、筑牢党的战斗堡垒，推动党员干部立浩然之志、倡正直之气、践奉公之事。同时，深物业集团开展党建提升专项行动，加快构建“1+2+N”系列党建品牌，指导基层党组织深化“一企一品牌”、“一支部一特色”品牌创建，形成具有深物业集团特色的“红色品牌阵地”，赋能企业新时代可持续发展。

### 永葆清廉本色，传承红色文化

深物业集团全面落实集团党委主体责任和纪委监督责任，把“两个责任”与集团发展各项任务同安排、同部署、同落实、同检查，充分发挥国有企业中党委组织的领导作用，打造立体监督新模式，大力推行“六位一体”监督机制，构建巡查巡察“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。

### 完善监督体系

集团制定《深圳市物业发展（集团）股份有限公司 2023 年度监督工作要点》《深物业集团党风廉政建设和反腐败工作 2023 年重点任务清单》，贯彻落实中央、省、市各级纪委全会精神，加快促进市国资委、投控公司党风廉政建设和反腐败工作各项部署要求落地，统筹推进集团党风廉政建设和反腐败工作不断向纵深发展。

集团印发《关于落实投控党委系统作风和腐败问题专项整治工作的实施方案》《深物业集团关于落实吴战华书记 11 月 22 日调研座谈会精神的工作实施方案》，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持问题导向、目标导向、结果导向，坚决落实投控公司党委作风和腐败问题专项整治工作方案，为集团持续高质量健康发展提供有力保障。

### 深化廉洁教育

集团通过以党员领导干部为重点，面向集团全体党员干部，组织开展形式多样的教育学习活动，提升廉洁教育效果，全方位提升廉洁意识。



## 案例 深物业集团党委 2023 年纪律教育学习月

为严格落实党委全面从严治党主体责任，扎实纪律教育学习效果，深物业集团党委制定《深物业集团党委 2023 年纪律教育学习月活动实施方案》，系统部署并指导集团党委所属各级党组织开展纪律教育学习活动。

本次纪律教育学习月期间，集团党委及所属各级党组织领导班子共召开会议专题研究部署纪律教育学习活动 7 次，制定活动方案 7 个，对党员领导干部、重点岗位工作人员、新入职员工共 140 余人做集体廉洁谈话，全集团共计 450 名党员干部及员工参加专题党课。

书“清”画“廉”主题活动




观看警示教育片



### 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：

<b>信访举报（清欠投诉）</b>		<b>纪委监督举报</b>
电话：0755-82211012		邮箱：swyjjs@szwuye.com.cn 电话：0755-82212550

#### 案例 群众诉求服务站

国贸科技园联合深圳湾科技公司推广群众诉求服务点，以“党建引领、方便职工、就近服务”为原则，为园区群众提供心理疏导、帮扶救助、投诉建议等“四大服务”，形成一个党建引领下的有共治梯次、共建机理、共享格局的“基层社会治理圈”。



### 擦亮党建品牌，汇聚红色动能

深物业集团汲取“春天的故事”精神理念，以寻根致敬改革开放精神文化、赓续弘扬特区精神、勇当改革开放尖兵为主题，突出“敢为人先、变革图强”的深物业企业精神，由集团党委制定“春天的故事”党建品牌实施方案，形成以历史陈列为核心，以“每日微党课”和公益献血为载体，以所属各级党组织“一企一品牌”、“一支部一特色”为辅的“1+2+N”系列党建品牌。

#### “春天的故事”党建品牌

#### 深物业集团党委“春天的故事”党建品牌

习近平总书记在深圳经济特区建立 40 周年庆祝大会上，寄语经济特区“努力续写更多‘春天的故事’”。“春天的故事”起源于国贸大厦，国贸大厦是“深圳速度”发源地，是特区精神、拓荒牛精神的最原始最响亮代表，是社会主义市场经济理论重要策源地之一，是彰显中国特色社会主义制度自信的精彩样本。

深物业集团作为国贸大厦的建设甲方，因国贸大厦而生，因改革开放而兴，与深圳这座奇迹之城共生共长，是“春天的故事”的重要创造者、策划者、组织者和见证者。深物业集团党委汲取“春天的故事”精神理念，以加强党的建设为引领，以深圳国际贸易中心历史陈列为载体，探索创建“春天的故事”党建品牌，打造深物业特色党建品牌。

#### 历史陈列

集团着力开展历史陈列展内容优化升级工作，充分发挥历史陈列传播“深圳速度”和弘扬“特区精神”的重要历史载体作用。2023 年，历史陈列成功获得“深圳市社会科学普及示范基地”授牌并入选“改革开放重要事迹名单”。



截至年底，共接待

384 场次

接访全国各地学员

12,348 人次

#### 案例 国贸大厦历史陈列

深圳国际贸易中心历史陈列以国贸大厦为原点，全方位展示深圳改革开放历史进程，贴近深圳城市发展历史，还原史实。展陈内容包括：序厅（领导关怀）、深圳速度、南方谈话、历史瞬间、影像故事、企业发展等六部分，集中展示邓小平、江泽民、胡锦涛等党和国家三代领导人关注国贸大厦发展，推动深圳改革发展等史料。



### “每日微党课”

为推进党员“两学一做”学习教育常态化，提高党员的党性和思想觉悟，集团组织开展“微党课”学习教育，由党群办公室或所属党组织轮流负责“微党课”内容制作及发布工作，内容要求短小精悍、立意明确、意思完整、自成一统，采用图文、音频、视频、H5 等多元化方式呈现。



### 案例 深物业集团党委开展每日“微党课”开课 2000 期系列庆祝活动

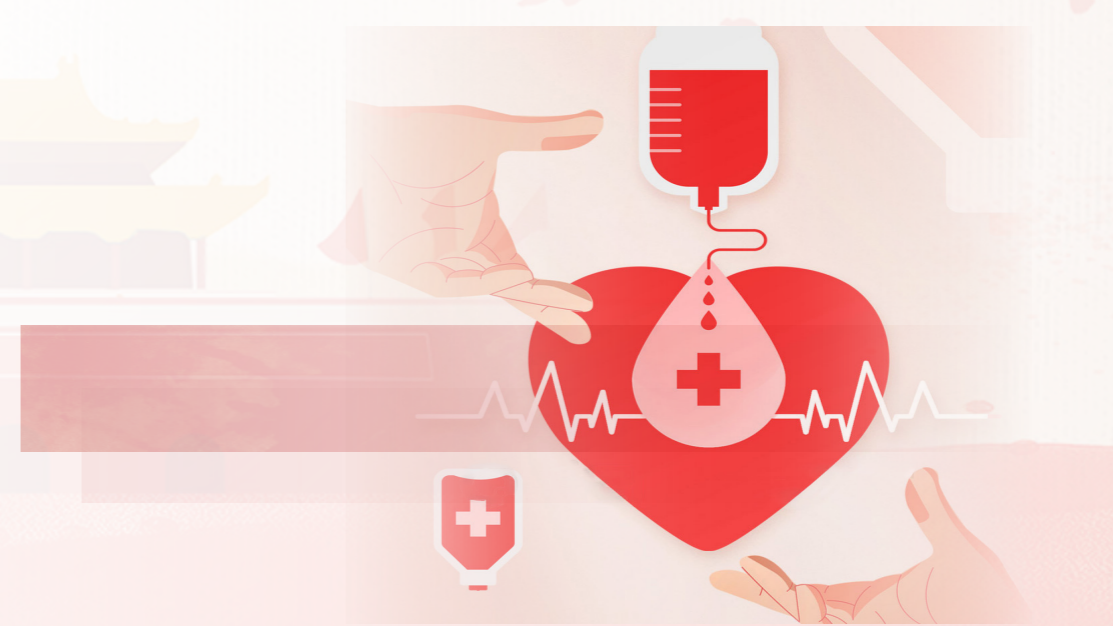
自 2023 年 5 月起，集团党委开展每日“微党课”2000 期寄语征集活动，集团各级党组织积极响应，集团广大党员踊跃进行寄语创作，共收到寄语 80 余篇。

2023 年 6 月 25 日，集团党委召开庆祝每日“微党课”2000 期座谈会。会上介绍了每日“微党课”开展情况及集团党委每日“微党课”管理办法，引导广大党员强化理想信念，在学思践悟中守初心、担使命。



### 公益献血月

2023 年 6 月至 7 月，国贸物业党委开展 2023 年“红色旗帜·红色行动”全国公益献血月活动。本次活动得到各地街道办、血液中心的鼎力支持，深圳、杭州、济南、扬州、保定等 16 家所属企业积极响应参与，以现场举办献血活动和组织人员到当地献血站、血液中心献血两种形式开展，成功献血人数共计 560 人，献血总量约 19 万毫升。



## 专题二 深耕业务 行稳致远

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。

### 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，并已迈入社会基层治理领域，协同政府部门营造安全、和谐、文明和有序的城市环境，践行美好生活。

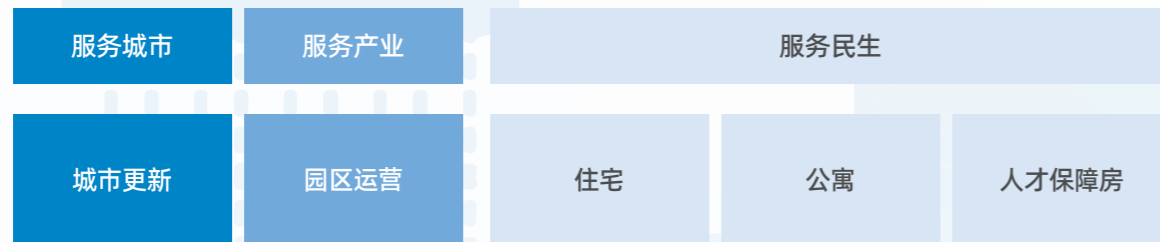
### 产业生态运营

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链生态闭环，不断优化园区内空间服务和租赁生态圈。

### 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。

## 服务大局



## 服务民生，住有宜居

深物业坚守“服务民生”的企业使命，开发产品涵盖住宅、公寓、人才保障房等多类别领域，注重产品的内外兼修，完善多层次的生活配套，以满足当代居民物质与精神的双向需求，助力我国城市人居建设从“住有所居”向“住有宜居”迈进。



### 住宅开发

#### 深物业·前海港湾花园

位于珠三角 CBD 核心，深港澳发展轴线上的国家战略节点。以纯居物业形态建筑造前海新优居典范，占地面积 18,781.89 平方米，总建筑面积 98,406.41 平方米，住宅面积 63,438.56 平方米。



#### 深物业·湖畔御景

位于扬州市瘦西湖风景区旁，为主城区低密度高端住宅项目，整体既具有现代人文气息，又体现中国传统韵味。景观以扬州古典园林为蓝本，重拾传统院落和天井文化，构建春华、夏荫、秋实、冬韵四大景观，演绎江南园林特有情趣。



### 长租公寓运营

#### “喜寓”系列公寓

深物业长租公寓项目打造“喜寓”系列品牌，目前有龙园、新湖、龙华、福民四家门店，范围覆盖罗湖区、龙华区、福田区三大区域，可租赁公寓 283 套，面积合计约一万余平方米。为顾客提供家具家电齐全拎包入住，从门锁到水电表等一站式的智能化设备方案，24 小时热水，独立卫浴干湿分离的居住环境，并配有管家式服务，为在城市打拼的人提供高品质的租住生活。





### 保障房住房运营管理

#### 福汇华苑项目

深圳市福田区政府人才住房项目，位于福田区福民新村。项目占地 4,274.37 平方米，总建筑面积 43,522.62 平方米。其中，包括保障房 29,840 平方米，商业 250 平方米，配套设施 1,960 平方米，同时配套建设绿化休闲、地下车库等设施，以低成本高质量精装新模式，持续提升人才居住体验。



#### 重庆市公租房项目

针对公租房小区公共环境的老化以及园区损坏现象频发问题，物业服务团队创新利用楠竹、废弃轮胎搭建围栏和透水砖筑挡水线，对小区绿化进行重新布局、栽种，利用废旧物件升级小区环境；在楼梯转角位、入门处等增加创意绘画，让破旧的小区角落变得缤纷多彩，提升居民幸福感。



## 服务城市，互融共生

深物业坚守“服务城市”的企业使命，聚焦产城综合体开发建设，加快打造都市精品住宅和高端产业空间互融共生开发模式，基本形成“城市更新+市场化竞拍”两条腿走路战略格局，为提高城市土地资源利用效率、提升城市空间品质贡献力量。

### 案例 观澜蚌岭城市更新项目

项目总建筑面积约 62 万平方米，贡献市政公园、学校等公共利益用地约 5.3 万平方米，贡献率达 43.8%。建成后将提供 2.5 万平方米保障性住房，超 20 万平方米产业空间及配套用房。其中，产业空间将重点发展数字智造、数字健康、数字文创等战略性新兴产业，拉动片区产业提质升级，打造梅观创新走廊产城综合体。



### 案例 坪山区天俊工业园城市更新项目

坪山区天俊工业园城市更新项目原为上世纪九十年代旧厂房及配套建筑，土地利用效率极低，且产业功能不能匹配当下区域发展定位。项目建成后，不仅能提供更多的优质居住空间，更能有效解决片区内部道路通达性差、路网不成体系，以及片区无公立学校、教育设施缺乏等与市民生活息息相关的问题，全方位提升人民的居住幸福感、获得感。

## 服务产业，焕发生机



物业服务在管面积  
**4,137.21** 万平方米

其中产业园区  
**1,007.78** 万平方米

深物业坚守“服务产业”的企业使命，制定《深圳市物业发展（集团）股份有限公司产业物业全渠道招商奖励机制》、《深圳市物业发展（集团）股份有限公司产业招商运营管理办法（2023 年修订）》等管理文件，扩宽产业园区客户资源，优化产业园区运营服务品质，深挖在管项目业务需求，进一步扩大经营收入。同时，积极研究小物业服务需求，形成标准化、规范化、模式化小物业服务，为客户提供全方位的物管服务，为存量项目创收。

为紧跟产业驱动政策，建立新产品服务标准，国贸科技园主动出击，一是积极向系统内建设单位、客户以及国内个性化园区物业服务同行学习；二是多次组织专业技术人员调研生物医药类园区，研讨各类个性化配套设施管理，探讨多种经营模式，最大限度满足客户个性化需求。通过细分产业园区市场，提供精准、专业的园区服务，形成标准化服务模式，打造公司产业园区服务品牌特色。

### 深入推进市场化改革，做大做强产业运营板块

- 一 是明确“传统租赁+产业招商+商业运营”的业务边界及权责关系，优化组织架构及资源配置，辅以激励约束机制，进一步做大做强产业生态运营板块，完善集团产城空间智慧运营商的战略布局；
- 二 是经多方案比选，由商业运营采用“自营+顾问”的模式运营国贸商场物业，全面对标市场创新管理模式，开创公司自主品牌，迈出市场化商业运营的坚定步伐；
- 三 是优化集团与商业运营资产委托经营模式，通过调整管理费率、增加约束条款，制定老旧物业提质增效财务测算模型等，有效提升资产运营效率，并充分调动运营公司主观能动性，助力实现从传统的“租赁”模式向“运营”模式转变；
- 四 是产业招商方面主动接洽多家意向合作单位，提前研究布局澜湖时代项目、深扬数智城项目等产业招商工作。

**案例** 深圳华为坂田基地

为华为软件中心、科研中心、中试中心、培训中心、机加中心提供设施管理服务，安保、消防及清洁、绿化、消杀服务，物业管理服务过程中未出现重大责任事件，成为客户信任的后勤管家。



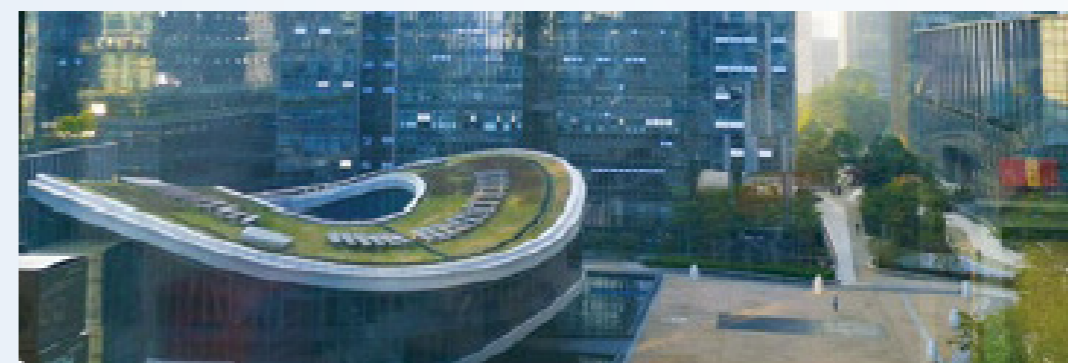
**案例** 深圳湾创业投资大厦

以探索可持续运营管理与打造产业园区运营标杆为目标，引入并助力深圳湾创业投资大厦荣获中国首个 BOMA BEST 银级认证，实现由传统物业管理模式向智慧型绿色物业管理战略转型升级，为客户提供更优质、更可持续的物业服务。



**案例** 深圳湾科技生态园

在一站式物业服务基础上，提供商业服务、招商运营、产业发展等增值服务，满足客户个性化需求；同时，配备可视化终端设备、NFC 电子巡更巡检系统、动态人脸设备、车牌信息采集系统及 4G 执法仪，实现公安、交警实时联网，提高园区智慧化程度和安全指数。



**案例** 山东沃尔沃济南研发中心

为沃尔沃济南研发中心提供全方位物业管理服务。设备设施管理上，采用楼宇自控系统对能源、水电、电梯进行综合管理，同时配备严密的安防系统和管理服务，为园区打造高效、便捷、智能研发环境。





## 以智慧运营，服务全链条业务

智慧园区运营建设是打造高质量园区范本的重要引擎。智慧园区运营可基于各个应用场景进行梳理，构建相应的数字化功能 / 应用，通过点、线、面整合和产生增值服务，实现信息的流动和共享，优化资源配置和利用效率，精准把握市场需求和运营动态，及时调整和优化园区规划、运营策略和服务模式，实现园区的可持续发展和长期竞争力。

### 案例 基于“国贸云”平台，将智慧服务注入社区

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。有条件的项目中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。

### 数字赋能，打造智慧园区运营范例标杆

**统一数字底座：**统一数字底座是智慧园区运营模块建设的核心。通过建立数据采集的统一标准和标签规则，进行多数据源整合，建设统一的数据底座，将园区内的所有设施设备、人员、业务数据等信息整合到一张地图上，形成一张数字地图，便于园区管理人员实现全方位的管控、监测和提供高效优质的园区服务。此外，运营方可以通过平台收集、整合和分析园区运营数据，形成数据资产，为园区运营提供更加准确、及时的决策支持。

**智慧物业：**智慧物业管理服务是智慧园区运营模块建设的重要组成部分。数字化技术可以实现智慧化的物业服务，实现内部管理在线化，取代原有的线下纸质报表，确保数据的实时性和准确性；通过 APP、小程序等线上入口与租客、个人建立更多链接，提高服务质量和覆盖；替代原有“四保一服”中的重复性体力劳动工作，提高管理效能。

**智慧租赁：**园区运营的另一个重要方面是招商资管。在数字化转型的背景下，招商资管也需要数字化管理。数字化招商资管可以实现在线展示空闲房源，实现智慧租赁、签约和租客管理。通过数据分析，分析行业趋势和客户需求，取代传统的市场调研方式，为意向客户提供更加精准的租赁服务和配套服务。

**设施设备智慧物联：**设施设备智慧物联是智慧园区运营模块建设的基础，缺乏物联建设的园区是无法实现智慧运营的。结合物联网、BIM 等数字化技术，可以实现设施设备的智慧化运维、安全管理和节能增效，包括安防、进出管理、能耗、环保、应急等，为园区智慧运营提供物联基础。

### 案例 设施之家荣膺中国文旅星光奖“年度数字化解决方案服务商”称号



作为行业领先的不动产与设施管理领域数字智能服务商，设施之家在资产管理、数智科技、ESG 等行业热点领域深耕多年，利用物联网、大数据、云计算、AI 等信息技术，建立资产全生命周期信息管理，对设施资产历史运维数据分析沉淀，实现精细化运维管理，为企业资产管理保驾护航，赋能企业资产保值增值。凭借高品质的数字化服务能力，设施之家荣膺第十八届中国文旅星光奖“年度数字化解决方案服务商”称号。

### 案例 设施之家研发产品“智慧园区综合设施管理系统”荣获信创产品评估证书



2023 年，设施之家自主研发产品——智慧园区综合设施管理系统，顺利通过第三方测试机构信创环境测试，荣获由深圳市信息技术应用创新联盟颁布的“信创产品评估证书”，有效验证智慧园区综合设施管理系统具备高度的国产软件兼容性、稳定性、安全性和可靠性，标志着设施之家在信创领域迈出关键一步。



# 01

## 深谋远略 责任管理

深物业集团不仅着眼于自身发展，同时将社会可持续发展作为己任，努力构建对股东、员工、社会等利益相关方的责任坐标，寻求各方利益最大化，构筑更大范围的命运共同体。

## 社会责任管理

深物业集团落实国务院国资委、深圳证券交易所对社会责任工作的要求，在企业稳健发展的同时积极承担社会责任，不断推动社会责任各项工作有效落地，助力集团与社会共同可持续发展。

## 利益相关方沟通

深物业集团针对不同相关方的特点建立多样化的沟通渠道，及时向各利益相关方披露政策更新、日常经营、社会责任工作进行等相关信息，了解各相关方的期望与要求。

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

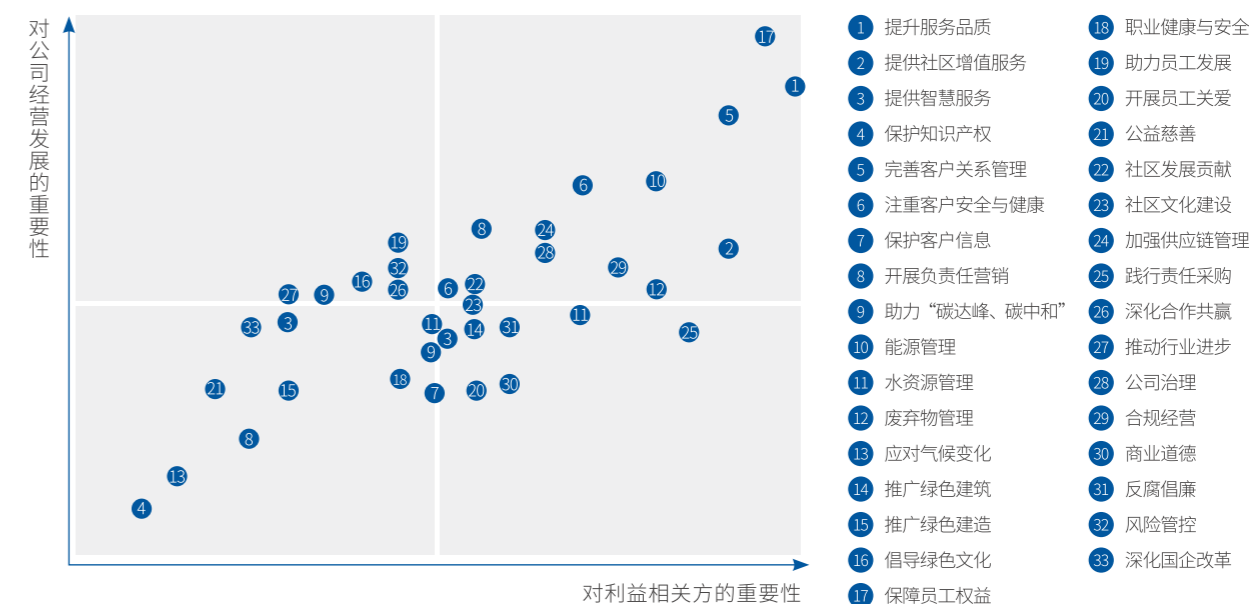
## 实质性议题分析

为了更好地回应利益相关方诉求，我们基于自身发展战略和运营情况，以适用的可持续发展标准为框架，通过同行业对标、高管访谈、问卷调研等方式识别集团适用的可持续发展议题，从“对利益相关方的重要性”“对公司经营发展的重要性”两个维度进行重要性评价，形成本年度重大议题矩阵，并在报告内进行回应。

### 议题筛选流程



深物业集团 2023 年度重大性议题矩阵



# 02

## 深中笃行 合规经营

深物业集团按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等法律法规要求，构建完善的治理结构和现代化的组织管理体系，通过不断完善健全内部控制制度，保障各利益相关方合法权益，实现企业合规运营，推进集团可持续发展。

### ► 国家有号召

- 全面推进依法治国
- 完善党和国家监督体系

——“十四五”规划

### ► 我们有行动

完善董事会治理，为董监高规范履职持续做好保障；

优化风险及内控管理，以“横向到边，纵向到底”为目标，将合规管理由集团总部延伸至各下属企业，管理领域不断拓展；

保障投资者利益，不断推动集团与社会可持续发展。

### ► 贡献联合国 2030 可持续发展目标



## 完善公司治理

高水平的企业管治可为集团的长远稳健发展提供保障。深物业集团设有股东大会、董事会、党委会、监事会和经营层多层治理架构，在企业决策、监督和执行过程中各司其职，制衡协作，夯实集团业务发展的管理基础。集团董事会下设战略发展与投资决策委员会、审计与风险管理委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会四个专业委员会，确保企业经营运作规范、科学有效。



集团修订完善《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《总经理办公会议事规则》《总经理工作细则》《董事会向经理层授权管理办法》等制度文件，理清各治理主体关系，建立健全议事规则、权责边界与授权清单。2023 年第二次临时股东大会上，集团针对以《公司章程》为核心的上市公司治理制度进行修订，持续推进董事会合规运作。

## 风险及内控管理

深物业集团持续完善风险管理与内控体系建设，根据《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》《深圳市物业发展（集团）股份有限公司全面风险管理办法》《深圳市物业发展（集团）股份有限公司合同管理规定》等制度文件，以“横向到边，纵向到底”为目标，将风险和合规管理由集团总部延伸至各下属企业，覆盖决策、执行和监督的全过程，贯穿各环节和各领域，进一步提升公司的合规经营水平和风险抵御能力。

### 风险管理流程

#### 风险识别

开展半年度及年度风险排查及经济合同检查，按时完成风险排查工作报告；

#### 风险监测

对风险源进行常态化摸排，加强重大风险跟踪与监测，及时进行预警提示；

#### 风险控制

建立健全风险管理事项台账，实行清单式动态管理。

2023 年，集团积极开展风控合规专题培训，培训人数达 120 人。

### 案例 深物业集团举行全面风险管理与内部控制手册培训

2023 年 11 月，深物业集团举行全面风险管理手册及内部控制手册培训。集团总部各部室及所属各级企业相关人员以线上线下相结合方式参加培训。



### 案例 举办 2023 年度“学党史 强创新 促合规 保发展”专题研修班

为加强中高层管理人员梯队建设，提升管理团队执行力、凝聚力、向心力，全面支持集团长期战略目标实现，3 月 6 日至 10 日、13 日至 17 日，深物业集团举办 2023 年度“学党史 强创新 促合规 保发展”专题研修班，围绕新形势下国企合规管理与合规体系建设等内容进行专题培训。



## 保护投资者权益



深物业集团严格按照深交所《股票上市规则》《规范运作指引》和公司《信息披露事务管理规定》《内幕信息知情人管理制度》等要求，做好信息披露工作，确保信息披露的真实、准确、完整、及时。

公司利用业绩说明会、互动易、投资者热线、现场拜访等沟通渠道，解答投资者疑惑。通过组织现场调研、电话会议等方式开拓并维系与机构投资者关系，向市场传递公司真实价值。

2023 年 12 月，集团发布《深圳市物业发展（集团）股份有限公司未来三年（2023-2025 年）股东回报规划》，在符合法律法规、规范性文件及《公司章程》的规定的条件下，建立对投资者持续、稳定、科学的回报机制，保证利润分配政策的连续性与稳定性。

### 深物业集团召开 2023 年第一次临时股东大会





# 03

## 深仁厚泽 服务至上

深物业集团高举“敢为人先，变革图强”的精神旗帜，坚守初心、砥砺前行，不断巩固产城融合优势和全产业链优势，以匠心铸就品质，以诚心优化服务，以责任护航安全，以信任深化合作，做好不同业态的开发与服务，打造宜居、韧性、智慧城市。

### ► 国家有号召

- 促进服务业繁荣发展
- 全面提升城市品质
- 全面提高公共安全保障能力

——“十四五”规划

### ► 我们有行动

改善城市人居环境，提高空间利用率，提升土地使用价值；  
为生产生活提供优质、贴心的物业服务。

### ► 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



## 贴心服务，为客户添暖意

深物业集团始终坚持“以客户为中心”，为客户提供贴心、暖心、舒心的服务，持续聚焦客户满意度管理及隐私保护，为客户提供丰富的社区活动，创造美好的生活体验。



### 提升优质服务

集团在传统物业基础上不断探索新模式，通过“主业延伸、边缘突破”的路径，围绕园区的发展需求，深入挖掘业主更深层次的潜在需求。通过提供安保、保洁、场地、会务、设备更新保养、建筑改造更新等增值服务，及开发物业顾问咨询、企业行政后勤、接待讲解、会务保障等产品，为产业园区客户提供优质的服务体验和完善的服务保障。

### 处理客户投诉

集团通过微信小程序、服务热线、社区服务意见箱、社区微信群、定期座谈会等线上线下多种形式，确保投诉渠道畅通无阻，广泛收集客户反馈意见。



我们将投诉问题具体分为安全管理类、环境管理类、设施管理类、电梯管理类、公共建筑类、客户服务类、地产相关类、邻里关系类等八大类，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，以确保各类问题都得到有效解决。一直以来，客户、业主均对我们的工作表示高度肯定。



#### 案例 “国贸云”微信小程序上线，广泛收集客户心声

2023 年 10 月，深物业集团上线“国贸云”微信小程序，广泛收集客户心声，快速统计客户意见，以及时响应客户需求。同时，国贸物业正逐步开展 400 客诉电话的推广和公示，以提升客户服务响应速度和满意度。

## 保护客户隐私

深物业集团高度重视客户隐私保护，从人员管理、系统设置、定期培训等方面保障客户信息安全。

### 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

为深化园区精神文明创建，丰富园区业主业余文化生活，集团积极开展各具特色的社区活动，包括传统节日的庆祝活动与公益宣传教育活动，营造温暖团结的社区氛围。

#### 案例 情满中秋喜迎国庆活动

情满盛世迎华诞，花好月圆庆中秋！为了迎接 2023 年中秋、国庆节的到来，银泉花园管理处于 2023 年 9 月 24 日在小区羽毛球场，特举办“情满中秋 喜迎国庆”活动，丰富小区业主的业余生活。



**案例 深港一号联合城监局开展文明养犬进社区活动**

为进一步完善“共建共治共享”的文明养犬全周期管理模式，2023 年 10 月 10 日，深港一号服务中心联合深圳市城市管理和综合执法局在深港一号小区外围广场开展文明养犬进社区宣传活动，向社区居民普及养犬法律法规，引导养犬居民依法、文明养犬，爱护环境卫生，提高小区居住品质，共建美好家园。



**案例 国贸美生活公司廊桥国际项目打造“文创市集”**

为进一步激活皇岗口岸廊桥商圈新动力，在国贸美生活党总支和皇城广场联合党支部的积极推动下，廊桥国际服务中心联合口岸社区党委在廊桥国际一楼商业街区打造“文创市集”新天地，并于 5 月 13 日落地试运营。该市集的打造，有效带动周边消费力，提供创业机会，推动城市“烟火气”回归，对皇岗口岸廊桥商圈的盘活起到积极促进作用，得到廊桥住户、商户的一致好评。



**品质为重，为安全添保障**

深物业集团坚持品质为先，严守安全底线，通过完善质量管理体系、推进安全生产标准化建设，不断提升产品质量品质及工程建设安全，营造“零容忍”的安全文化。

**打造精益品质**



产品质量是企业的生存和发展基石。深物业集团坚守品质承诺，建立健全质量管理体系，加强过程控制，严格验收把关，致力于为客户提供安全、优质的产品。



**建立质量管理体系**

集团建立集团工程部、平台工程技术部、项目公司工程技术部 / 项目部的三级质量管理体系，形成相互联系、相互依赖、相互协调的质量管控机制，并融入集团、监理、建设方的“大监理”管理模式，全面提高集团项目品质。

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、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证、ISO 三标管理体系审核。

**完善质量管理文件**

2023 年，集团制定并发布《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》《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》等工程建设质量管理指引；完善项目开发品质管控系列类指引（共 89 项）的汇编工作，涵盖从主体、装饰、机电至室外园林各项关键敏感品质分项工程的操作指引，全面保障项目开发品质。

**强化项目督导**

集团对项目开发过程进行系统化、精细化、专业化跟踪督导，全方位提升质量巡查的计划性、针对性及有效性，实现全集团重点项目质量管理共同提升。



计划性	在建项目月度及季度检查时，检查前首先进行专项策划；
针对性	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；
有效性	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

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。

### 严格验收把关

集团制定《工程建设项目内部联合验收指引》，完善集团内部联合验收体系、组织架构及工作模式，细化联合验收的工作要求，规范集团、地产公司与物业公司的相关行为，督促承包单位按合同要求完成履约，规避甩项交付等现象，全面提升工程交付的效率和质量。

### 保障安全生产



2023年，深物业集团持续深入贯彻落实习近平总书记关于安全生产、应急管理系列重要论述和重要指示批示精神，统筹发展和安全，紧绷安全生产之弦，从安全生产标准化建设、应急管理预案、安全教育培训、智慧安全平台等方面，全面压实企业主体责任，持续开展重大事故隐患排查整治行动。全年集团整体安全形势平稳可控，顺利完成2023年安全生产目标。



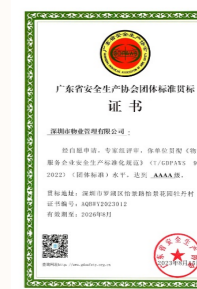
### 安全生产标准化建设

集团持续完善《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）》等安全管理要求，结合《小散工程和零星作业安全管理》《消防安全管理》等安全管理细则，推进安全生产标准化体系有序落地。

国贸科技园创新科技中心项目完成《深投控物业现场安全管理可视化标准图册》的试点推行工作，不断提升安全管理手册的可读性与传播性。

### 案例 深物公司取得《物业服务企业安全生产标准化规范》团体标准 AAAA 贯标

2023年8月15日，经广东省安全生产协会第三方安全技术机构专家组评审，认定深物公司取得《物业服务企业安全生产标准化规范》（T/GDPAWS9-2022）团体标准 AAAA（下称“4A”）贯标。



### 安全生产检查

集团坚持落实安全生产主体责任，严格按照“党政同责、一岗双责”管理要求，切实做好安全生产检查工作，有效防范和遏制安全事故的发生。

2023年4月24日至28日

深物业集团领导班子成员先后深入各所属企业及重点项目现场，开展“五一”节前安全生产督导检查。



2023年9月15日至27日

深物业集团领导班子成员相继带队深入各所属企业及重点项目现场，开展中秋、国庆节前“四不两直”安全督导检查。



2023年12月4日

深物业集团召开“奋战六十天 全年保平安”安全生产攻坚行动部署动员工作会议。

会上，集团副总经理、安委会常务副主任陈鸿基详细部署集团“奋战六十天 全年保平安”安全生产攻坚行动。



### 安全应急预案

集团根据《深圳市物业发展（集团）股份有限公司生产安全事故应急预案》，形成“一页纸”生产安全事故综合应急预案，筑牢安全生产风险防线。制定定期应急预案演练计划，根据生产现场存在的风险隐患，针对性组织开展联合急救演习、超高层建筑消防救援等应急演练，提高管理人员以及一线员工的应急处理能力。

#### 案例 国贸科技园华为项目部组织开展 2023 年第四季度联合急救演习

为规范医疗应急响应机制，保障工作场所人员发生危机情况时能够获得及时救助，国贸科技园华为项目部组织开展 2023 年第四季度联合急救演习。本次演习在不预先通知的情况下，模拟办公区人员突发疾病倒地事件，提升员工急救应急能力。



### 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，组织开展安全教育培训 2,082 次，覆盖 36,199 人次。

举办《标杆房企穿插施工及工程重难点问题管控 & 新技术与新规范案例解析》培训，提升工程管理人员精细化管理能力

举办施工阶段机电管理专题培训，弥补集团机电管理能力短板

2月

11月

12月

前往湖南大学参加工程管理人员综合能力提升专题培训班。采用“课堂 + 现场”相结合的动态培训模式，丰富理论实力，拓展专业眼界

#### 案例 国贸科技园华为项目部开展 2023 年消防宣传月活动

2023 年 11 月，国贸科技园华为项目部围绕“预防为主、生命至上”的宣传主题，开展 2023 年消防宣传月活动。活动通过宣传展板、趣味有奖竞答、消防互动小游戏，消防器材讲解等多种形式，向华为园区员工广泛宣传火灾隐患排查与预防的消防知识。本次活动超 3,000 人参与其中，现场氛围热烈，有效提升员工安全意识和防火防灾能力，全面消除火灾隐患，筑牢园区安全防线。



#### 案例 深物业集团承办投控公司 2023 年超高层建筑消防救援综合演练



2023 年 6 月 9 日，由深圳市投资控股有限公司主办、深物业集团承办的 2023 年超高层建筑消防救援综合演练在国贸大厦顺利举办。本次应急救援演练活动有效强化企业组织、协调、指导应急救援工作能力，检验企业应急预案的可实施性。



### 智慧安全平台

集团制定并发布《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，以科技手段对工地安全开展动态监察与管理，全面提升工地安全管理水平，补足施工单位安全管理短板。

此外，集团运用“投控智慧安全管理云平台”进行人员证件查核、教育培训记录、危险源及隐患排查治理，实时视频监控管理，以智慧科技赋能集团安全管理，持续巩固安全基础。



### 友好合作，为伙伴添动能

深物业集团始终坚持平等、透明的合作宗旨，积极探求价值链上下游伙伴广泛合作，与供应商、合作伙伴及社会各界力量相联结，力求共创共建，打造绿色环保、健康可持续的价值链，并为行业及社会发展贡献积极力量。

### 供应链管理

深物业集团根据《深圳市物业发展(集团)股份有限公司招标采购管理规定(2019年修订版)》《深圳市物业发展(集团)股份有限公司建设工程合作供应商履约评价管理办法(试行)》等招投标政策文件，通过集中立项、集采联采、供应商库、框架协议等举措，整合招采需求、优化招采结构、简化招采流程，全面降低集团招采成本。



供应商培训小时	2,357 小时	供应商培训参与人数	4,831 人次
供应商数量	1,001 家	供应商培训次数	256 次

### 案例 皇城地产召开供应商合同交底会暨项目宣介会



2023年5月26日下午，皇城地产召开深物业·滨海港湾项目及深物业·御棠上府项目供应商合同交底会暨项目宣介会。会上，皇城地产相关负责人对设计变更、现场变更、材料定样、工程报审、精装修管理手册等方面内容进行宣贯，就项目甲供材、甲分包、精装修工程的合同条款作出详细交底和解读，进一步加强公司与各供应商的交流与合作，建立稳固双赢的供应商关系，确保供应商履约顺利。

### 案例 深物业集团召开材料管理提升专题会

为促进集团在建项目参建各方深刻认识当前房地产市场客户对品质的严格要求，提升集团在建项目材料管理水平，2023年12月15日深物业集团组织召开材料管理提升专题会。集团工程管理部、荣耀地产、皇城地产、监理公司、集团各重点项目总包单位、精装单位及主要材料供应商等主要负责人及项目核心管理人员约50人参加会议。会议就材料管理的人员能力提升、计划、问题处理等多项事宜达成共识，本次会议的顺利召开，统一了参建各方围绕不断提升项目的品质力、提高客户满意度的共识，为集团在建项目的顺利交付奠定坚实的基础。



### 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，同时发布“一表、一卡、一册”(即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)来辅助下属企业执行。截止至2023年12月，深物业集团阳光平台提示及预警工作如期完成，整改效果显著。

### 推进绿色采购

集团规定招标采购活动应当符合生态文明建设的要求，鼓励投标人使用电力或天然气机械设备，降低污染物排放，禁止采购高挥发性有机物含量办公家具等产品，促进可持续供应链建设。

### 案例 深物业完成光明御棠上府、虎门滨海港湾项目电梯联合采购

深物业集团通过整合资源，以量换价放大招采效益，推进材料设备采购联采、集采模式探索，完成光明御棠上府、虎门滨海港湾项目的电梯联合采购。此次工程采购是集团使用多项目联合采购的方式进行招采的首次创新实践，与以往项目对比联采招标通过设计阶段降本、摸排阶段降本、对标阶段降本、以量换价等优化手段，使得采购成本大幅降低，报价幅度下降489.75万元，招标周期节约40个工作日，降本增效成果显著。

### 战略合作

深物业集团积极与政府、企业等广泛开展合作交流，通过优势互补、各取所长，在合作中相互学习、共同进步，促进自身产业转型的同时，协同其他产业蓬勃发展，共同助力宜居城市建设。

深物业集团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企业与社会组织广泛开展合作，通过发挥自身在园区开发、空间运营、产业服务等方面的优势，结合对方在高新技术、发展人才、成果转化、产业培训、产业咨询等方面的优势，共同聚焦数字生态领域，协同构建“产学研”一体化平台，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。

# 04

## 深根茂叶 绿意盎然

《新时代的中国绿色发展》白皮书中强调，中国将坚定不移走绿色发展之路，推进生态文明建设，推动实现更高质量、更加公平、更可持续、更为安全的发展，让绿色成为美丽中国最鲜明、最厚重、最牢靠的底色，让人民在绿水青山中共享自然之美、生命之美、生活之美。深物业集团秉承保护生态环境、推动可持续发展的理念，与利益相关方同筑生态文明之基，同走绿色发展之路，守护绿色地球家园。

### ► 国家有号召

- 提升生态系统质量和稳定性
- 持续改善环境质量
- 加快发展方式绿色转型

——“十四五”规划

### ► 我们有行动

树立绿色管理和绿色发展理念，将生态投资板块作为主业衍生，围绕绿色创新和科技主题发力；

大力推广绿色建筑，减少建筑本身对能源和资源的消耗，2023年已完成设计的绿色建筑面积约 31 万平方米；

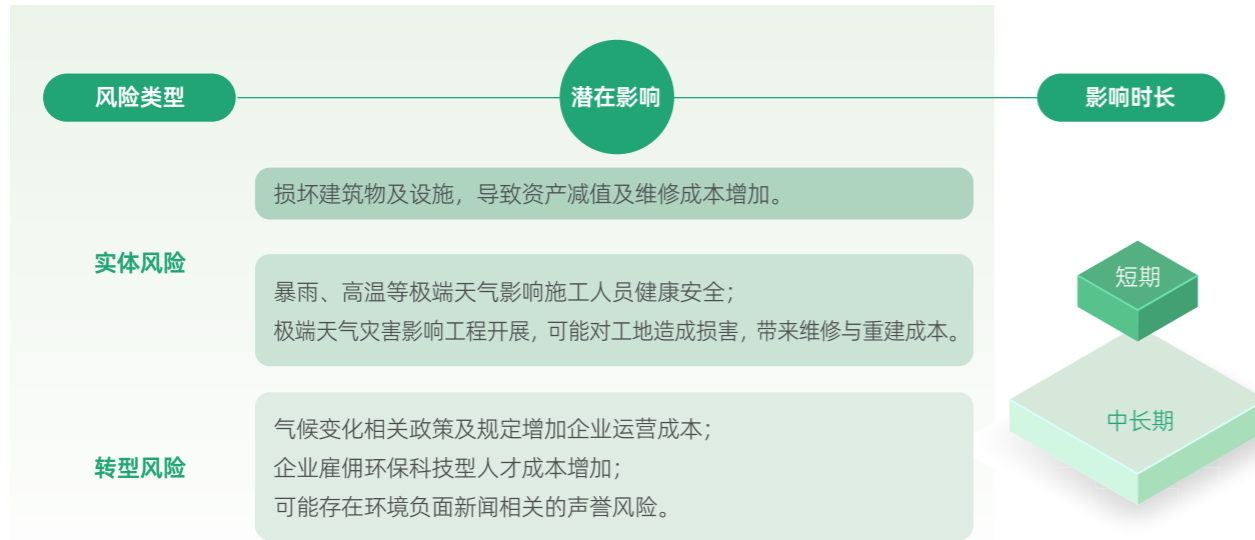
积极组织开展绿色节能、绿色环保等相关的宣传活动。

### ► 贡献联合国 2030 可持续发展目标



## 应对气候变化

气候变化是全球面临的共同挑战，应对气候变化关乎人类永续发展。气候变化对物业管理及开发建设业务带来诸多挑战，海平面上升、暴雨及洪水等极端天气引发的自然灾害或破坏城市基础设施，对沿海城市发展的影响程度更显著；同时气候变化还可能导致资产贬值、影响建筑能耗及碳排放量等。深物业集团从运营管理角度出发，不断增强自身对气候风险的抵御能力，主动开展气候风险识别与应对计划。公司从实体风险和转型风险两个方面入手，对气候变化所带来的实体与转型风险进行识别，并分析相关机遇，全面提升公司气候风险应对水平。



深物业集团计划研究与识别暴雨、洪水、干旱等极端天气或海平面上升等气候灾害对企业建设或管理的建筑资产造成损失的风险，通过及时发布灾害预警信息，做好特殊天气巡查的方式弹性应对；同时采取备好防洪物资、加强排水系统建设、地面加高、设置备用电源、加强工程质量监管等措施，确保发生包括极端天气在内的重大风险时能够从容有效应对。

为响应全球转型至低碳模式的趋势，集团将深入研究深圳及其他城市的宏观趋势，评估可能对企业构成财务影响的潜在风险和机遇，并推进气候风险应急预案的制定，加强抵御相关风险的能力；同时积极关注气候变化带来的新型商业机遇，包括可再生能源使用、智慧物业管理及参与碳市场交易等，深化集团可持续发展路径实施。

### 案例 深物业集团全力做好台风“苏拉”防御工作

为切实做好台风防御工作，深物业集团提前部署、迅速行动，及时关注天气预报预警，紧盯风情雨情水情变化，重点落实好 24 小时值班及领导带班制度，真正做到有备无患、万无一失。

一 是密切关注台风动态，及时传递防范信息。集团密切关注台风“苏拉”最新动态，通过微信工作群等方式及时发布台风动态信息；及时传递市国资委、投控公司工作部署要求，督导所属各级企业高度重视防御工作，严格落实防御措施。

二 是强化应急值守制度，确保信息报送畅通。集团督导所属各级企业认真梳理和储备防台防汛应急物资，执行汛期 24 小时值班和领导带班制度，发生汛情险情要第一时间开展应急处置和人员疏散，及时向有关部门和上级单位报告。

三 是加强监督检查力度，核实措施落实情况。8 月 31 日至 9 月 1 日，集团安委办分别对御棠上府项目、澜湖时代项目、御品峦山项目、福民新村及福昌二期等重点项目、场所开展防台风安全专项检查，切实筑牢安全生产防线；集团安委会主任带队到国贸旋转餐厅检查，详细了解防御台风准备措施及人员值守情况。

经过集团总部的冷静指挥和所属企业的全力配合，深物业集团平稳渡过台风“苏拉”。

## 绿色文明施工

为进一步提升施工规范程度，创建文明工地，深物业集团对施工过程中的环境影响和资料使用进行综合考量，加强绿色施工要求力度，进一步推进精细化管理；遵循循环利用原则，努力降低建筑废料污染；利用科技赋能，采用创新手段提升施工水平，以绿色文明施工初衷，建设美好城市。

### 施工影响管理

建筑物施工建设期的主要污染包括施工扬尘污染、噪音污染、水资源污染等，深物业集团严格督促各项目切实履行环境风险防范责任，积极配合环保监管部门人员接受现场检查，规范降尘、降噪、排污方式。在各个项目施工现场安装扬尘、噪音实时动态监控系统；进行基坑周边路面全覆盖硬化；对施工现场的裸土采取防尘网覆盖；设置降尘雾炮桩、雾炮喷淋、自动喷淋设施，定时通过洒水等方式来实现定时、精准、快速降尘和降噪，有效抑制扬尘。

### 建筑废弃物处理

深物业集团坚持贯彻废弃物合规管理，围绕建筑废弃物的分类、收集、运输、处理和利用等环节制定相关政策和措施，以促进资源的有效利用和环境的有力保护；同时与符合资质的单位签订建筑废弃物处理合同，由专业单位进行统一化、规范化处理。

公司构建全面、科学的建筑废弃物管理体系，推进建筑垃圾分类、处理和回收等举措有效落实，降低建筑废弃物对环境的污染。在建筑废弃物的分类管理方面，明确建筑废弃物的种类和分类标准，以便后续处理和利用；在环境保护与监管方面，加强对建筑废弃物处理所带来的环境污染的防治与监管，确保废弃物处理活动符合法律法规要求，不对环境造成负面影响；在资源化利用方面，通过将少量无害废弃物用于施工现场临时道路铺设，促进无害废弃物的循环使用，助力可持续建造。

### 智慧施工管理

智慧施工是提高施工项目效率、安全性等智能管理模式，通过运用物联网、人工智能等技术，在施工场地实施监测，实现对施工作业的全过程跟踪，从而增强建筑施工效能、缩短施工市场、降低施工能耗。深物业集团修订并发布《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》，以完善智慧施工工作实施效率。目前，深物业已申请开通“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管理体系，推进施工项目智能化建设，同时接受政府监管部门以及社会监督，保证施工项目质量达标。

## 推广绿色建筑

深物业集团在生态优先、绿色低碳的高质量发展道路上，积极推进绿色建筑的建设，促进人与自然和谐共生，推动构建地球生命共同体。公司以被动技术为主，结合主动技术，在建筑全生命期内，节约资源、保护环境、减少污染、为人们提供健康、适用、高效的使用空间，最大限度地实现人与自然和谐共生。



在绿色建筑的设计方面，深物业集团深入贯彻绿色、低碳、环保的设计理念。在项目设计阶段，充分考虑地形、地貌、气候等自然条件，最大程度地利用可再生能源，降低建筑对环境的负面影响。同时，通过提高绿化覆盖率，促进生态平衡，使建筑物与自然环境和谐共生。

在建筑节能减排方面，通过优化建筑设计，提高建筑物的保温性能、通风性能和采光性能，降低建筑能耗。同时，积极推广绿色建材和节能设备，降低建筑物的能源消耗，响应国家能源结构调整和绿色低碳发展的要求与趋势。

为了确保绿色建筑的实施效果，深物业集团还与相关部门密切合作，加强对绿色建筑施工过程的监督和管理及对施工人员的培训和教育，提升绿色建筑的施工质量与项目品质。

### 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。

#### 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。

#### 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。

#### 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。

### 节能设计

通过建筑节能设计，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、蓄水、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过程中面临的各类“水”问题，让城市更具韧性、建筑更宜居、环境更生态。

**案例** 深福保大厦获评三星级绿色物业管理评价标识

2023 年 1 月，经深圳市住建局评审考核，深福保物业在管项目深福保大厦获评三星级绿色物业管理评价标识。自创建活动开展以来，深福保物业严格按照绿色物业项目创建相关要求，对深福保大厦中央空调系统和公共照明进行节能技术改造，更新绿化灌溉系统、优化垃圾分类，面向大厦进驻单位开展绿色环保知识宣贯培训，圆满完成各项创建具体任务。

通过开展绿色物业创建活动，进一步深化节能环保、低碳生活的意识，同时项目节能降耗成效显著，为深福保物业发展绿色物业奠定基础。



**案例** 扬州深扬数智城 D 地块项目

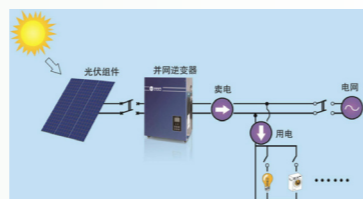
扬州深扬数智城 D 地块住宅依照《绿色建筑评价标准》(GB/T 50378-2019) 一星级要求打造绿色住宅社区，该项目建筑节能率达到 75%。

- 建筑外面简洁大方，无大量装饰性构件，满足新绿色建筑评价标准 7.1.9 条要求的公共建筑的装饰性构件造价占建筑总造价的比例不大于 1%；
- 卫生洁具均采用节水型，且用水效率达到二级；
- 设有太阳能集中热水系统，辅助热源加热，太阳能集热器设置在建筑屋面；
- 住宅卧室设置无管道新风系统，净化室内空气，降低 PM2.5，提高居住环境；
- 绿化浇灌采用雨水自然浇灌，根据天气状况，部分补水采用滴灌、喷灌等节水灌溉方式，采取增大场地透水铺装比例、设置下凹式绿地、雨水花园等生态措施。

**案例** 蚌岭 04、06 地块项目

蚌岭 04、06 地块以绿色建筑二星级为标准进行建造，旨在通过采用综合优化设计、适宜的绿色技术、施工控制及运营管理等措施，成为环境良好、健康舒适、能源与资源消耗较低的绿色建筑。

- 在资源节约方面，项目采用高效节能照明灯具，多联机及分体空调满足节能要求，所有的电梯均采用节能电梯和节能控制方式，节约用电量；屋顶设置太阳能光伏发电系统，为公区照明供电；
- 在水资源节约方面，采用节水型卫生洁具及配水件，严格控制管网的漏损，各用水点均控制水压不超过 0.2MPa；
- 在室内环境设计方面，项目外窗采用中空玻璃，隔声性能优异，有效隔断外部噪声；主要功能房间采用隔音涂料，为用户提供良好室内声环境；利用模拟软件对室外风环境进行分析，根据模拟结果优化建筑布局设计，保证良好的室外环境；建筑立面以钢筋混凝土墙和排布均匀的铝窗为主，有利于改善室内的自然采光均匀度；
- 在生态环境方面，通过利用雨水花园、屋顶绿化等海绵设施进行调蓄，从而对场地内各下垫面的雨水径流和污染物加以控制和削减，有效控制场地雨水径流量 70% 以上，同时设置雨水收集系统，回用雨水用于绿化灌溉、洗车、道路冲洗等。



**提倡绿色办公**

深物业集团从自身出发，从小事做起，在办公环境中推行环保、节能、健康和可持续发展理念，通过改善办公设施、优化办公流程和提倡环保行为，实现减少资源消耗、降低环境污染、改善员工健康和提高工作效率的目标。公司倡导绿色办公理念，呼吁全体员工践行绿色办公模式，多一份珍惜，少一份浪费，多一份保护，少一分破坏，同心协力践行绿色办公举措，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，紧跟社会绿色低碳步伐，营造企业绿色办公风尚。

公司全面推行无纸化、低能耗、少浪费、可循环的绿色办公理念，通过节水、节电等多项绿色办公举措，从细微处低碳办公，在积累中节约资源。除绿色办公要求日常化以外，深物业集团结合办公用品使用数据，开展节能降耗专题宣传，提升员工节能环保意识，加强绿色办公管理力度。

**绿色办公举措**

**节约用纸：**

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。

**节约粮食：**

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、配餐用餐，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。

**节约用电：**

办公区域尽量利用自然光照；要求办公区域做到“人走灯灭”。

**节约用水：**

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。

**节约办公用品：**

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。

**美化办公环境：**

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。



**绿色办公绩效**



# 05

## 深计远虑 人才为先

深物业集团秉承“品德、能力、责任、业绩”的人才理念，致力于培养品德优良、能力出众、认真负责、业绩突出的人才，打造敬业、专业、精业的人才队伍，为企业的可持续发展增添动能。公司坚持“同心、同创、同享”的核心价值观，以完善的雇佣体系、丰富的薪酬福利、清晰的发展路径，为企业员工提供全面、长远的职业发展空间。

### ► 国家有号召

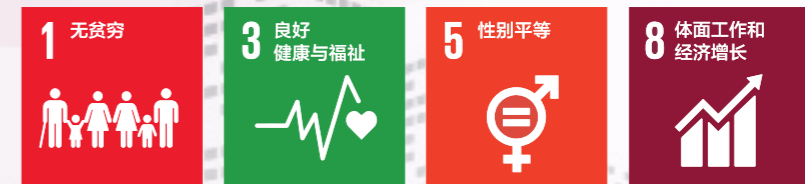
- 健全多层次社会保障体系
- 实施就业优先战略
- 激发人才创新活力
- 全面推进健康中国建设

——“十四五”规划

### ► 我们有行动

- 员工劳动 / 劳务合同签订率 100%；
- 优化“三位一体”职工医疗互助保障体系；
- 制定 2023 年员工年度培训计划。

### ► 贡献联合国 2030 可持续发展目标





## 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。



### 合规雇佣

深物业集团以人为本，在招聘和用工过程中，坚持多元性与平等机会的用工原则，在保障员工合法权益的同时降低企业劳动用工的法律风险。在招聘方面，以公正、包容的方式开展人才招聘工作，核实员工的信用状况、学历、年龄、工作经验等背景情况，禁止雇佣童工；在用工方面，确保雇佣过程符合国家劳动法规定，不因民族、种族、性别、宗教信仰产生差别对待行为，杜绝性别偏见、种族歧视等不平等行为的发生。

公司响应国家人力资源社会保障部及深圳市国资委的号召，积极开展公开招聘活动，通过校园招聘和社会招聘双渠道，打通人才招聘脉络，发掘潜力员工，为公司发展提供优质的人才资源。2023年，公司参与各类线上线下双选会、招聘会，根据公司业务发展的需要，选拔建筑工程类、综合职能类等校园人才，解决大学生就业问题。此外，我们帮助退役军人投身社会工作，将果敢刚毅的军人品质和保家卫国的爱国情怀融入到物业服务工作中，汇聚成推动企业和行业发展的正能量。

深物业不仅维护员工权益，也重视员工意见，集团每年通过线上问卷调查的形式对全体员工开展调查，征集员工对自身岗位、直接领导及所在公司的满意度情况和建议后，根据调查结果对公司的经营策略和员工关怀策略进行科学调整。同时，集团职代会及工会切实发挥公司联系职工群众的桥梁和纽带作用，践行以职工为中心的初心使命，健全和完善职工代表大会制度、推行平等协商签订集体合同制度，履行工会维护职工合法权益的基本职责。此外，公司为各基层工会订阅《中国工人》《工会信息》《工人日报》《南方工报》等报刊，向职工宣传工会组织建设、职工民主管理、权益保障等方面的法律法规知识，供员工学习、查阅，帮助员工知法、懂法，提高运用法律武器保障自身的合法权益的意识和能力。

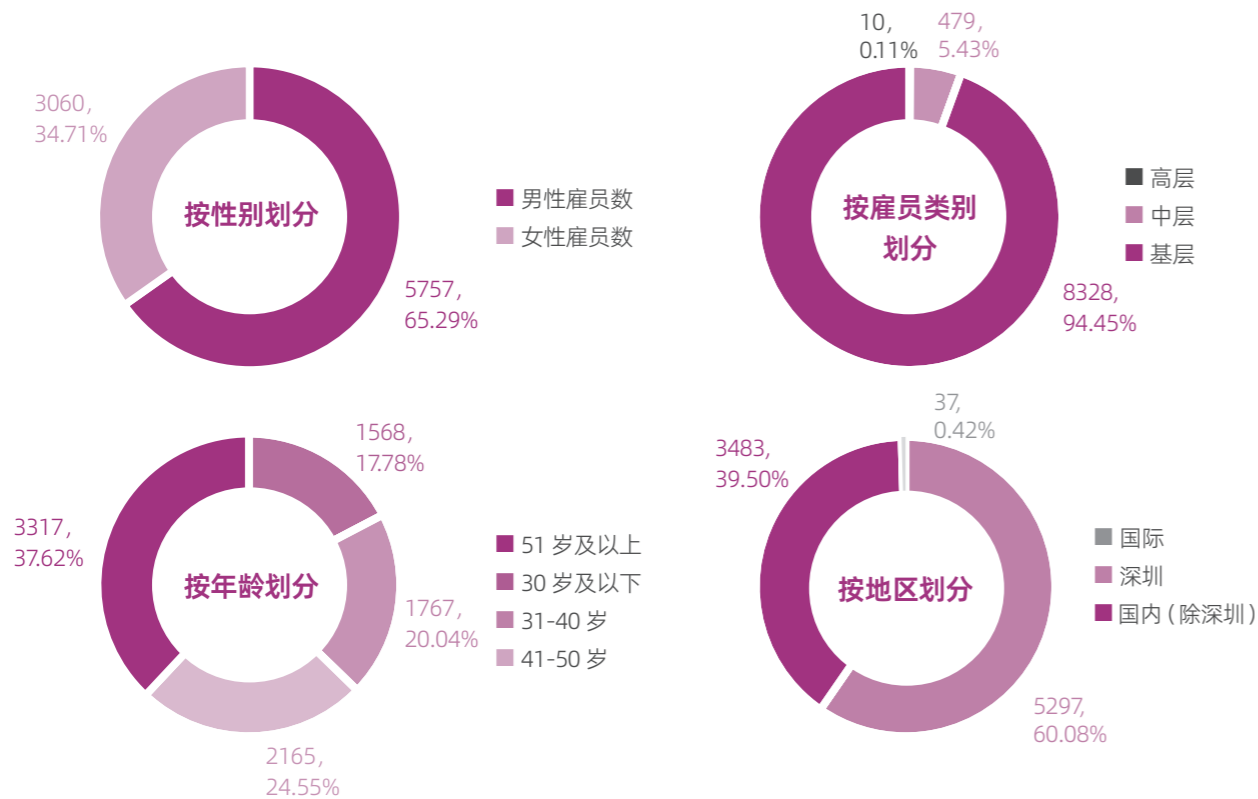
### 案例 深物业集团第八次职工暨工会会员代表大会圆满举行

2023年8月16日，深物业集团召开第八次职工暨工会会员代表大会，会议就员工权益工作总结、未来工作目标等内容展开汇报与讨论。集团党委书记、董事长提出，集团要切实发挥职代会功能，发动职工代表广泛参与企业民主管理、民主监督，持续修订完善劳动用工制度，在源头处化解劳动争议纠纷问题，切实保障职工合法权益，构建和谐劳动关系。



### 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。



**法定福利:**  
基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金

### 员工福利

**特殊福利:**  
节日补贴、通讯补贴、高温工作补贴

### 绩效管理

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，业务需求持续改进工作绩效，不断增强责任意识、执行意识、团队意识、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、绩效考核及绩效相关问题处理；绩效管理领导小组下设绩效管理办公室，负责部门绩效上报、绩效培训、年度绩效总结等相关细项事宜。

为顺利实现“优化考核激励制度、创新人才激励约束机制”的“十四五”战略规划，公司逐步探索建立与企业经营风险、经营业绩挂钩的多元化市场化激励约束机制，主要包括：与个人绩效表现、公司业绩相挂钩的企业经理层成员考核管理办法及员工绩效管理办法，依据公司经营业绩情况和项目进展情况设立的超额利润分享方案及多级收入奖励机制。

## 赋能员工成长

员工成长是企业可持续发展的内在诉求，是企业战略目标实施的有力推手，是企业活力和核心竞争力的重要体现。深物业集团通过细致入微的员工健康关怀和全面系统的员工培养体系，满足员工成长的多方需求，赋能员工发展的多样路径，为企业可持续发展奠定优质的人才基础。

### 员工健康与安全

为员工生活质量、生命安全进行关怀和投入，是超乎法律要求、舆论要求之外的企业福利，不仅停留在物质层面，更是关注员工的健康和精神需求，能够提升员工的认同感和安全感。深物业集团全心全意保障员工的身体和心理健康，避免员工出现职业疾病和倦怠，期冀员工以健康、活力的状态投入日常工作与生活。

公司具备完善的员工健康与安全保障体系，包括为员工配备团体补充医疗保险、安排健康体检、心理讲座、安全知识比赛等。2023 年，我们优化“三位一体”职工医疗互助保障体系，集团工会及各级基层工会持续推动员工参加深圳市职工保障互助会的五项互助保障计划，并基于各类保障计划及保险条款，及时为患病及意外受伤的员工办理理赔手续，为参保员工提供实质性帮助，全年累计为员工理赔金额达 16.3 万元；另外，公司依照惯例组织员工进行年度身体体检，排查健康隐患。

#### 案例 深物业集团及下属企业举办员工心理讲座

集团工会在市总工会“职工文化大讲堂”的协助下，成功举办“负面情绪及压力的正向转化”培训讲座，旨在助力员工深入了解自身心理健康状况，学习心理减压、情绪管理及和谐人际关系的技巧，惠及员工百余人次。国贸美生活工会为进一步加强人文关怀，促进员工身心健康，联合深圳市总工会先后组织 2 次讲座活动，特邀心理专家进行讲授，共计 150 人次参与听讲，围绕心理健康与心理调适、矛盾纠纷调解技巧的主题，对职工正确对待学习、工作、人际关系等起到良好的导向作用。

#### 案例 深物业集团各下属企业开展安全生产比武演练

为加强物业安保队伍建设，国贸美生活工会响应集团总部安全生产月“人人讲安全，个个会应急”的活动主题，组织开展 2023 年“工会杯”暨安全生产月员工技能大赛；国贸物业工会积极配合国贸物业党委开展“提升招采能力·促进合规发展”职工技能竞赛。



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”的尽头和“干”的作风，展现活跃、乐观的企业风采。2023 年度，公司通过年度运动赛和健身月活动，带动员工将运动的昂扬斗志转换为工作的干劲热情。

#### 案例 深物业集团举办“深物业杯”：2023 年度运动系列赛

为增强员工体魄，丰富员工文体生活，营造健康向上的企业氛围，深物业集团举办“深物业杯”2023 年度运动系列赛，集团总部及所属各级企业踊跃参加，参赛运动员约 350 人，总计进行 152 场次比赛。

本次运动系列赛包括羽毛球混合团体赛、乒乓球混合团体赛、男子三人制篮球赛、中国象棋团体赛、拔河团体赛。自 2023 年 10 月份运动会开幕以来，集团利用工作之余相继开展各类赛事。活动充分展示深物业员工朝气蓬勃、团结奋进的精神风貌，有效提升团队凝聚力和向心力。



此外，深物业心系员工、体恤员工、关怀员工，通过日常节日慰问、员工生日慰问、困难抚恤慰问等暖心行为，切实传递企业温情，持续增强企业凝聚力。

#### 节日慰问

- ◇ “三八”妇女节：集团总部组织女员工开展户外座谈活动；外贸物业发放慰问品；深福保物业开展女神节文体活动
- ◇ “六一”儿童节：为在职员工 14 周岁以下的子女发放节日慰问品
- ◇ “八一”建军节：外贸物业慰问公司退伍军人 22 人

#### 抚恤慰问

- ◇ 员工或退休员工去世：按照集团抚恤管理规定，给予一定的抚恤慰问，共计 14 人
- ◇ 员工及其直系亲属伤病或分娩住院：及时前往医院探望共计 38 人

**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，2023 年 1 月 16 日，深物业集团党委召开春节前困难党员、员工慰问座谈会。会议前，经过全面摸底排查、认定和分类登记建档，确定困难慰问对象 55 名，其中包括困难党员 12 名；会议上，集团领导与困难党员、员工代表深入交流，详细了解其工作、生活情况。集团党委书记、董事长鼓励大家要坚定生活信心，早日走出困境，集团各级党组织也会建立长效机制对困难党员、员工进行帮扶；会议后，集团领导为困难党员、员工送发新年的慰问品和慰问金，为员工的新春佳节增添温情。



**人才培养**

企业的硬实力和软实力需要人才实力的高效支持，深物业深知引才为先，留用为本，多措并举优化人才发展生态，激发人才发展活力，持续加大人才引进和人才培养力度，给予人才获得感、归属感和成就感。

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 2023 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。

**年度重点培训项目**

- 中高层管理能力提升专题培训班
- 后备人才履职能力提升专题培训班
- 党建纪检培训
- 财务从业人员培训班

**专业技能培训**

- 安全管理培训
- 工程项目管理专题培训
- 资产运营管理业务培训
- 企业合规管理专题培训
- 成本与招采管理业务培训
- 投拓及营销业务培训
- 开发报建及智慧园区建设专题培训
- 品牌建设培训
- 行政档案及信访业务培训
- 纪检监察政治理论和实务培训
- 劳动用工合规管理培训

**新员工培训**

- 新员工入职培训
- 新员工岗位培训



员工培训覆盖率

100%

员工人均培训时间

8.45 小时/人

**案例** 国贸物业及国贸科技园顺利联合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，国贸物业与国贸科技园顺利联合举办 2023 年度物业服务技能竞赛。本次技能竞赛为期三周，共有 99 支参赛队伍，297 名参赛选手。竞赛设置工程类、客服类、安管类、环境类共计四大类 6 小项比赛，通过理论知识笔试、团队实操、案例分析、现场抢答等竞赛环节，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。



深物业集团以爱才的诚意、用才的胆识、聚才的良方，打造英才集聚、开放自由的职业发展环境。公司依据员工职业发展管理办法，逐步完善员工职业发展体系，不断拓展员工职业发展通道；按照《深圳市物业发展（集团）股份有限公司总部绩效管理办法》，对员工实施定期业绩考核，并根据绩效考核结果为员工定制调整职业发展路径，让每位员工能够各展其长，为企业发展注入澎湃动能。

# 06

## 深明大义 回馈社会

社会公益是增进民生福祉、惠及社会大众的事业，对于保障和改善民生、促进社会和谐稳定、传承中华民族精神、引领社会风尚具有重要意义。深物业集团热心公益，温暖社会之心；携手并进，构建关爱之桥，为社会注入希望与正能量，成就更美好的明天。

### ► 国家有号召

- 实施乡村建设行动
- 构建基层社会治理新格局

——“十四五”规划

### ► 我们有行动

开展和参加物资捐赠、无偿献血等多种公益志愿活动，在力所能及的范围内奉献自己的爱心，为社会带来一份温情。

### ► 贡献联合国 2030 可持续发展目标



## 助力乡村振兴

“民族要复兴，乡村必振兴”，乡村振兴是关乎国计民生的根本性问题，深物业集团深刻认识到高质量乡村振兴能够多维度推进国家治理体系现代化，不断提升基层治理能力，是我国立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局的必然要求。

2023 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，有序开展扶贫消费任务，积极履行社会责任，全年消费扶贫费用累计约 162 万元，位居投控公司系统企业前列。集团下属子公司响应集团号召，向贫困地区捐赠物资，其中国贸科技园于 2023 年 6 月向发起云南省临沧县捐助行动，捐赠物资共计被褥 60 套，衣物、书籍 200 余件。将满满的幸福感送进乡村，用行动书写深物业以民为重的关怀之心。



乡村振兴投入资金  
约 162 万元

捐赠被褥  
60 套

捐赠衣物与书籍  
200 余件

## 投身志愿公益

善意温暖、守望相助是中华民族的传统美德。深物业集团致力于通过温暖善举营造美好社会氛围，通过公益慈善传递社会正能量。公司呼吁员工及相关人员在力所能及的范围内奉献自己的爱心，同时不定期开展参与公益志愿活动，让善念深入人心，善举涓滴成河，以实际行动诠释爱心会传播，善意可传递。



“投控有爱·助力民生” 募集善款  
4 万元

无偿献血人数  
560 人次

无偿献血总量  
19 万毫升

### 案例 “投控有爱·助力民生” 公益活动

2023 年，深物业集团组织开展“投控有爱·助力民生”公益活动，通过开展爱心捐款，环保义捐旧衣物、闲置物资和垃圾分类宣传活动，共筹集善款 4 万余元，均用于购买物资定点捐助汕头市隆都镇前埔小学、后沟小学，改善当地学生教育条件和资源。



### 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，深物业集团所属企业先后开展环境提升义工服务活动。深福保物业组织坪山片区员工及园区企业志愿者，分班、分组对生物医药创新产业园公共区域及绿化草丛进行全面清洁，有效改善园区整体环境；国贸美生活风和日丽管理处联合丰润社区党总支、丰润社区居委会，带领丰润幼儿园家长及儿童，捡拾清理小区垃圾，优化小区环境。

深物业集团将持续开展相关义工服务活动，以实际行动践行国有企业责任担当，健全完善环境美化提升长效机制，建设美丽园区、和谐小区。



# 展望2024



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。深物业集团聚焦中国式现代化，坚定不移推进高质量发展，经过四十年的奋斗拼搏，已形成以房地产开发为主营产业、涉及城市更新、物业管理、资产运营、产业投资等多元化发展格局，逐步稳固产城空间开发、物业管理服务、产业生态运营、主业生态投资等四大业务板块，全面开启打造中国领先的产城空间智慧运营商的新征程。

在全国领先品牌物管企业的引领下，物业服务边界仍在持续扩展，构筑起多场景、多赛道的行业竞争格局，深物业将基于行业发展趋势和行业特点，稳步提升专业能力和专业技能，不断提升服务质量和水平，不断夯实企业可持续发展基础。在新的发展时期，我们将以科技创新为第一驱动力，充分发挥资金资本的撬动作用，建设门户型智能管控服务平台。我们立足深圳，将深投控辐射圈层的网络布局作为重点，同时扩张至粤港澳大都市圈及周边地区，构建智能社会基点功能，为打造高质量发展世界 500 强企业贡献深物业力量。

敢闯敢干向未来，唯实争先谱新篇。2024 年，深物业集团将坚持“稳重求进、以进促稳、稳中有为、进中见效”的工作总基调，紧紧围绕“稳流、控本、扩容、强基”四个方面精准用力、持续发力、主动作为、奋力拼搏！



## 附录

### 绩效数据<sup>1</sup>

指标名称		指标单位	2023 年
<b>环境<sup>2</sup></b>			
温室气体排放总量		吨二氧化碳当量	118.51
氮氧化物		千克	88.82
硫氧化物		千克	0.14
颗粒排放		千克	6.10
有害废弃物	废弃灯管	个	81
	废弃打印机硒鼓	个	21
	废弃电池	个	664
	废弃墨盒	个	32
无害废弃物	办公废纸张	吨	0.02
	废玻璃瓶	个	187
	废塑料瓶	个	29,064
总用电量		千瓦时	213,412
总用水量		吨	7,620
<b>社会</b>			
雇员总数		人	8,817
按性别	男性	人	5,757
	女性	人	3,060
按雇员类别	高层	人	10
	中层	人	8,328
	基层	人	479
按年龄	30 岁及以下	人	1,568
	31-40 岁	人	1,767
	41-50 岁	人	2,165
	51 岁及以上	人	3,317
按地区	深圳	人	5,297
	国内（除深圳） <sup>3</sup>	人	3,483
	国际	人	37
员工劳动 / 劳务合同签订率		%	100
招聘新员工		人	1,858
中层以上女性管理者比例		%	24.40

<sup>1</sup> 数据统计范围说明：2023 年环境数据统计范围为深物业集团总部办公区域；2023 年社会数据统计范围为深物业集团总部及下属企业。

<sup>2</sup> 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》。

<sup>3</sup> 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	
员工人均休假	天	6.18	
因工作关系死亡人数	人	0	
工伤次数	次	0	
因工伤损失总日数	天	0	
各所属企业开展安全培训	场次	2,082	
安全生产培训总人次 <sup>4</sup>	人次	36,199	
累计参加安全培训员工人次 <sup>5</sup>	人次	25,339	
安全生产总投入	万元	7,183.80	
安全生产培训时长	小时	5,796	
安全事故总数	次	0	
应急演练活动次数	次	985	
安全检查次数	次	1,078	
受训雇员总数	人次	30,928	
总受训时数	小时	74,467.55	
平均受训时数	小时 / 人	8.45	
员工培训覆盖率	%	100	
供应商总数	个	1,001	
供应商培训次数	次	256	
供应商培训小时	小时	2,357	
供应商培训参与人数	人次	4,831	
签订《廉洁协议书》的供应商	个	679	
接获有关产品及服务的 投诉	工程类投诉数目	次	40
	物业类投诉数目	次	356
产品及服务投诉处理完成率	%	100	
捐款及物资价值	人民币	0	
志愿者或公益服务投入时长	小时	1,342	
志愿者参与	人次	738	
<b>管治</b>			
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	
向董事及员工提供的反贪污培训	场	11	

<sup>4</sup> 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。

<sup>5</sup> 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 5.0 指标	GRI 指标
关于本报告	/	G3.7、P1.2、P1.3	2-2、2-3、2-4
董事长致辞	/	P2.1、P2.2	2-17、2-22
关于我们	/	P4.1、P4.2、P4.3	2-1、2-9
2023 深入人心	责任绩效	P2.2	/
	责任荣誉	P2.2、G3.11	/
	发展历程	P3.1	201-1
静水流深 沧笙踏歌	树牢旗帜 以红色基因筑牢高质量发展基石	V1.1、V1.2、V1.3、V1.4	2-23、203-1、203-2、205-1、205-2
	破浪前行 以红色力量赋能新时代发展格局	V1.1、V1.2、V1.3、V1.4、G1.6、G1.9	2-23、203-1、203-2、205-2、205-3
深耕业务 行稳致远	服务民生，住有宜居	S4.1	203-1
	服务城市，互融共生	V3.3	413-1
	服务产业，焕发活力	V2.5、V2.6	203-1、203-2
	以智慧运营，服务全链条业务	V2.3、V2.4	203-2、2-6
深谋远虑 责任管理	社会责任管理	V1.1	2-16、2-29、
	利益相关方沟通	G1.10、G3.6、G3.7	2-16、2-26、2-29
	实质性议题分析	G3.5	3-1、3-2、3-3
深中笃行 合规经营	完善公司治理	G1.3	2-10、2-11、2-12
	风险及内控管理	G1.3、G1.4	2-27、207-2
	保护投资者权益	G1.5、G1.10	2-15、2-16
深仁厚泽 服务至上	贴心服务，为客户添暖意	S4.5、S4.6、S4.7	203-1、203-2、416-1
	品质为重，为安全添保障	S3.4、S3.5、S3.7、S3.9、S4.1	203-1、416-1、416-2、403-2、403-5
	友好合作，为伙伴添动能	S5.1、S5.3、S5.6、S5.7	414-2
深根茂叶 绿意盎然	应对气候变化	E5.1、E5.2、E5.5、E5.6	201-2
	绿色文明施工	V4.4、E1.1、E2.1、E3.1、E3.5	302-4、302-5、306-2、306-4、306-5
	推广绿色建筑	E2.1、E2.6、E2.9	301-2、302-4、302-5
	提倡绿色办公	E1.7、E2.14、E2.15	303-1、306-1
深计远虑 人才为先	维护员工权益	S1.1、S1.2、S1.3、S1.4、S1.6、S1.7、V3.1	2-7、2-19、2-20、201-3、401-1、401-2、406-1
	赋能员工成长	S1.10、S2.1、S2.2、S2.4、S3.1、S3.9	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	V1.1、V1.2、V3.4	413-1
	投身志愿公益	V3.5、V3.6、V3.7	413-1
展望 2024	/	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](mailto:000011touzizhe@szwuye.com.cn)



公众号二维码