



嘉宝股份



2019

## 環境、社會及管治報告

四川藍光嘉寶服務集團股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號: 2606)



## 關於本報告

本報告旨在回應利益相關方期望，展示藍光嘉寶服務於環境、社會、企業管治及可持續發展方面的理念、管理、行動和成效。

### 報告標準

本報告遵循香港聯合交易所有限公司（以下簡稱“香港聯交所”）證券上市規則（“上市規則”）附錄二十七所載《環境、社會及管治（ESG）報告指引》的有關規定與要求，並廣泛參考全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準》（GRI Standards）、中國社會科學院《中國企業社會責任報告編寫指南（CASS — CSR4.0）》等在內的國內外社會責任報告標準。

### 報告覆蓋範圍

如無特殊說明，本報告涵蓋四川藍光嘉寶服務集團股份有限公司，包括其分支機構及其附屬公司。

### 報告數據來源

除特殊說明，本報告所引用的信息與數據來自公司的正式文件、統計報告與財務報告，以及經由公司統計、彙總與審核的環境、社會及管治信息。

### 報告時間範圍

2019年1月1日至2019年12月31日。部分內容適當追溯歷史數據。

### 報告稱謂說明

為便於表述和方便閱讀，“（本）公司”或“藍光嘉寶服務”表示四川藍光嘉寶服務集團股份有限公司。“（本）集團”、“我們”或“嘉寶”表示四川藍光嘉寶服務集團股份有限公司、分支機構及附屬公司。如無特殊說明，本報告中的“元”“萬元”“億元”分別代表“人民幣元”“人民幣萬元”“人民幣億元”。

### 報告週期

本報告為年度報告。

### 報告獲取

可以在公司官方網站或香港聯交所網站瀏覽或下載本報告的中、英文版本。

# 目錄

董事長致辭 / 06

發展大事記 / 08

2019年關鍵績效 / 10

關於我們 / 12

利益相關方參與 / 20

## 公司管治

- 26 公司治理
- 27 風險管控
- 28 反腐倡廉
- 30 供應鏈管理

## 用心服務生活 共建幸福“嘉”居

- 34 業主體驗升級
- 40 物業管理創新
- 42 助力行業發展

## 踐行綠色發展 保護生態“嘉”園

- 46 優化資源使用
- 49 打造綠色物業

## 堅持人本管理 攜手共創“嘉”績

- 54 僱傭多樣人才
- 56 培養領軍人才
- 60 關愛員工健康
- 61 關心員工生活

## 傳承公益之路 惠澤民生萬“嘉”

- 66 助力扶貧攻堅
- 68 投身公益事業

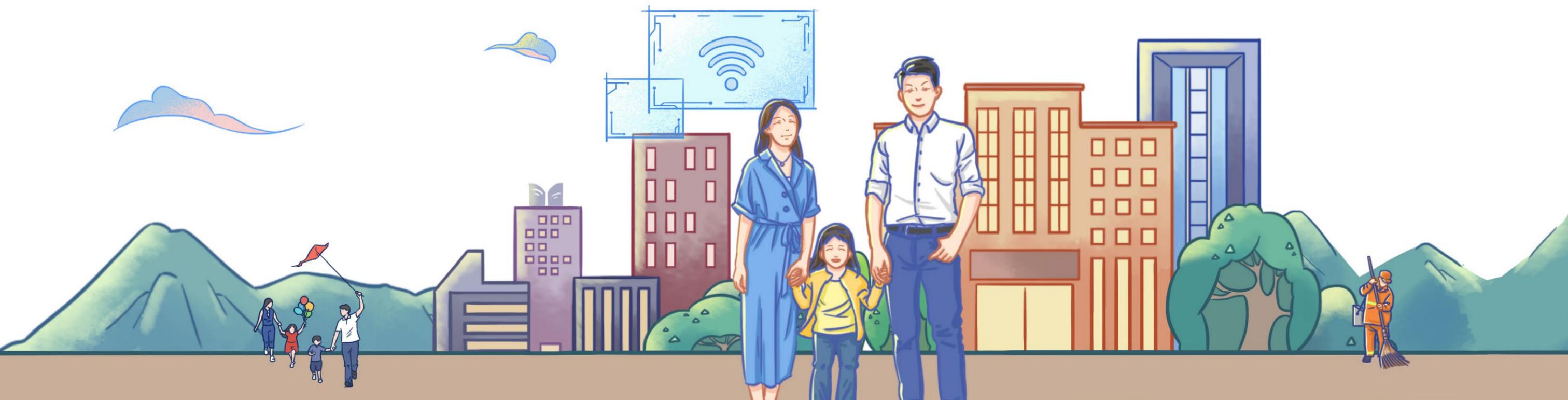
## 專題

藍光嘉寶服務  
築起社區抗“疫”第一線

未來展望 / 74

香港聯交所ESG報告指標索引 / 76

讀者反饋表 / 78



## 董事長致辭



藍光嘉寶服務董事長  
姚敏先生

2019 年，面對嚴峻的經濟形勢，藍光嘉寶服務銳意進取，厚積薄發，行業綜合實力攀升至全國第 11 位，逆勢“走出去”，成功登陸港股市場，成為西部物業港股第一股，開啟成為全國領先、對接全球資本市場的新格局。在 H 股上市元年，我們藉由首份《環境、社會及管治報告》的寶貴契機，聆聽社會各界聲音，提升公司治理水平，在行業科技化、生態化、資本化、規模化變革的浪潮中抓住機遇，開啟高質發展新篇章，為本公司股東創造長期穩定回報。

新冠抗疫是藍光嘉寶服務上市以來經受的第一次重大考驗。我們不負期待，交出了一份近乎完美的答卷。藍光嘉寶服務在社區第一線守土盡責，全情投入，第一時間成立藍光疫情防控領導小組和執行小組，聯防聯控、封區消殺，築起社區疫情防控堅強壁壘。同時火速開關疫情特殊服務，提供“非接觸式”數字智慧服務、抗疫義診、物資運送等，成為了特殊時期全國 32 萬戶 100 餘萬業主最值得信賴的依靠。

新冠疫情中“疾風勁草”之擔當，彰顯了藍光嘉寶服務二十年深耕主業、着眼未來發展沉澱的成果，彰顯了參與和承擔社區治理的新型價值。也是隨着當前物業管理行業點點滴滴融入生活、改造生活的趨勢下，我們對各利益相關方持續擔當履責的縮影，並為後疫情時代的地產價值再認識提供了重要支撐。

我們專注“用心服務生活”，憑藉為千萬家庭提供金牌物業服務，成為了西南地區領先的物業管理服務供應商。在行業變革當下，藍光嘉寶服務主動出擊，通過資本助力、科技賦能，將互聯網、物聯網技術與傳統物業服務深度融合，推出買、裝、住為一體的移動 APP “嘉寶生活家”、虛擬管家“嘉寶小精靈”等科技便民服務，成為了行業發展新賽道中的排頭兵。

我們時刻不忘企業的環境責任和社會擔當。我們致力於構建生活與生態共存的高品質健康人居，打造“園林式”幸福“嘉”居，樹立全國綠色物業服務標杆，並踐行綠色運營，成為品質服務、自身發展與自然環境三位融合的典範。我們奉行“慈生我心，善行天下”的公益理念，踴躍投身公益事業，打通貧困地區和城市社區前後一公里，激活社區的力量，2019 年榮獲中國社區扶貧聯盟第二屆理事大會“企業消費扶貧貢獻獎”。

我們將人才培育作為企業發展的第一要務，致力於為抱有誠摯熱愛和專業精神的“志同道合”之士提供廣闊的事業發展空間。我們搭建了兼具前瞻戰略視野與執行能力的人才培養模型，通過外引內培打造內生性人才供應鏈，並時刻不忘弘揚矢志不渝的匠心精神，培養出“成都工匠”“2019 年中國物業經理人百強”等行業英才，構建新時代背景下的科技智慧物業與高級服務型人才隊伍，淬鍊金牌服務內涵。

舉目已是千山綠，宜趁東風揚帆起。當前，物業管理行業已迎來高速發展、多元發展的窗口期，藍光嘉寶服務站在新征程的起點，將堅持用心服務“初心”，順應行業潮流，藉助數字化與互聯網化，不斷提升產品和服務品質，尋求高質量發展，鑄造全新品牌內涵，勇攀高峯，創造輝煌！

## 發展大事記

**2000年** 藍光嘉寶成立



**2002年**

成功打造成都首個夜生活城市名片“玉林生活”

**2006年**

接管四川藍光發展股份有限公司（以下簡稱“藍光發展”）（600466.SH）轉型住宅開發的首個住宅項目“成都御府花都”，正式進入住宅物業管理領域

**2007年**

開創《項目規劃建議書》《施工建設建議書》《物業服務建議書》“三書顧問模式”

**2008年**

創建以“金管家”為核心的四種差異化服務模式，成為業內標杆式服務體系

**2010年**

提出以物業管理為原點，橫向整合客戶和社會資源經營，縱向延伸房地產產業鏈經營的商業模式

**2012年**

正式更名“四川嘉寶資產管理集團有限公司”，從諮詢顧問進入資產運作新階段



**2019年**

- 以“問道青城，共生共贏”為主題的第二屆地產戰略合作閉門峯會在青城山隆重舉行，來自全國各地 80 餘家地產開發商主要負責人參會。與 16 家地產企業簽訂戰略合作協議，資源滾動供給增量池持續蓄勢
- 四川藍光嘉寶服務集團股份有限公司香港聯交所主板成功上市（藍光嘉寶服務，2606.HK），開啟企業發展新篇章

**2018年**

- 與成都市東景物業管理有限公司、瀘州天立物業有限公司締結合作關係，全國管理面積、管理項目持續增加
- 以“合作共贏，共創社區美好生活”為主題的首屆地產戰略合作閉門峯會成功舉行，來自全國各地的 50 餘家地產開發商共同出席本次峯會。與 15 家地產企業集中簽署戰略合作協議，形成資源滾動供給增量池，為公司良性快速發展注入新動力

**2016-2017年**

與杭州綠宇物業管理有限公司、上海真賢物業管理有限公司簽署股權合作協議，標誌着戰略性進入華東長三角沿海高價值區域

**2015年**

- 創建“生活家服務體系”，開啟向現代服務業轉型升級之路
- 攜手京東簽訂生活家聯盟戰略合作協議，開啟跨界合作
- 以共享經濟理念，構建“生活家聯盟生態圈”大平台發展模式
- 正式掛牌新三板（證券簡稱：嘉寶股份，證券代碼：834962），為產融結合注入新動力



# 2019 年關鍵績效

## 經營績效

 <p>財務表現</p>	年度收入 <b>21</b> 億元	同比增長 <b>43.4%</b>	淨利潤 <b>4.44</b> 億元	同比增長 <b>49.6%</b>	 <p>產品與服務</p>	服務於全國 <b>69</b> 個城市	擁有在管項目 <b>477</b> 個	在管建築面積 <b>0.72</b> 億平方米	同比增長 <b>18.3%</b>
	毛利 <b>7.60</b> 億元	同比增長 <b>56.2%</b>	股東應占溢利 <b>4.30</b> 億元	同比增長 <b>48.5%</b>		合約管理面積 <b>1.17</b> 億平方米	同比增長 <b>58.8%</b>	客戶滿意度達 <b>95</b> 分	同比提升 <b>6</b> 分
	每股基本盈利 <b>3.10</b> 元	擬派末期股息每股 <b>0.97</b> 元	股息派發總額達稅後歸母淨利潤的 <b>40%</b>			物業管理費收繳率達 <b>88%</b>	同比增長 <b>5.4</b> 個百分點		

## 社會績效

 <p>多元融合</p>	報告期末員工總數 <b>11,494</b> 人	 <p>職業健康</p>	員工體檢覆蓋率 <b>100%</b>
	其中女性員工佔 <b>39.2%</b>		工傷事故死亡人數 <b>0</b>
 <p>員工成長</p>	開展各類培訓約 <b>2.3</b> 萬場	提拔 <b>1,132</b> 名優秀員工	人均培訓時長約 <b>21</b> 小時
	6 名員工榮獲國家級、 省市級工匠能手		
 <p>公益慈善</p>	投入公益總時間達 <b>23,630</b> 小時		

## 環境績效

 <p>能耗情況</p>	綜合能耗總量 <b>33,501.2</b> 噸標煤	溫室氣體排放總量 <b>248,862.5</b> 噸二氧化碳當量
	其中耗電量佔 <b>98.6%</b>	排放密度 <b>118.5</b> 噸二氧化碳當量每百萬營收
 <p>節能降耗</p>	推進能耗專項整改工作，年度節約能耗費用 <b>210</b> 萬元	
	推廣電子印章，節約紙張用量 <b>9.4</b> 噸	



# 關於我們

## 企業概況

四川藍光嘉實服務集團股份有限公司 (2606.HK) 成立於2000年，系藍光發展 (600466.SH) 旗下控股公司。本公司股份於2019年10月18日在香港聯交所主板上市，為中國西部首家登陸港股的物業管理企業。公司擁有國家物業管理企業一級資質，現榮任中國物業管理協會副會長單位、四川省房地產業協會副會長單位、四川省房地產業協會物業管理專委會主任單位、成都市物業管理協會副會長單位。

以“為千萬客戶提供嘉實金牌服務”為使命，借勢資本與數字化雙擎助力，藍光嘉實服務立足西南，佈局全國，堅守“高規模增長，高盈利能力，高市值表現”的高質量發展路徑，致力於成為中國住宅物業細分市場冠軍，不斷滿足客戶需求，持續成就客戶價值，打造住宅物業服務第一品牌，為客戶創造“滿意+驚喜+感動”的美好人居體驗。

藍光嘉實服務進駐全國

69 個城市

---

在管項目

477 個

---

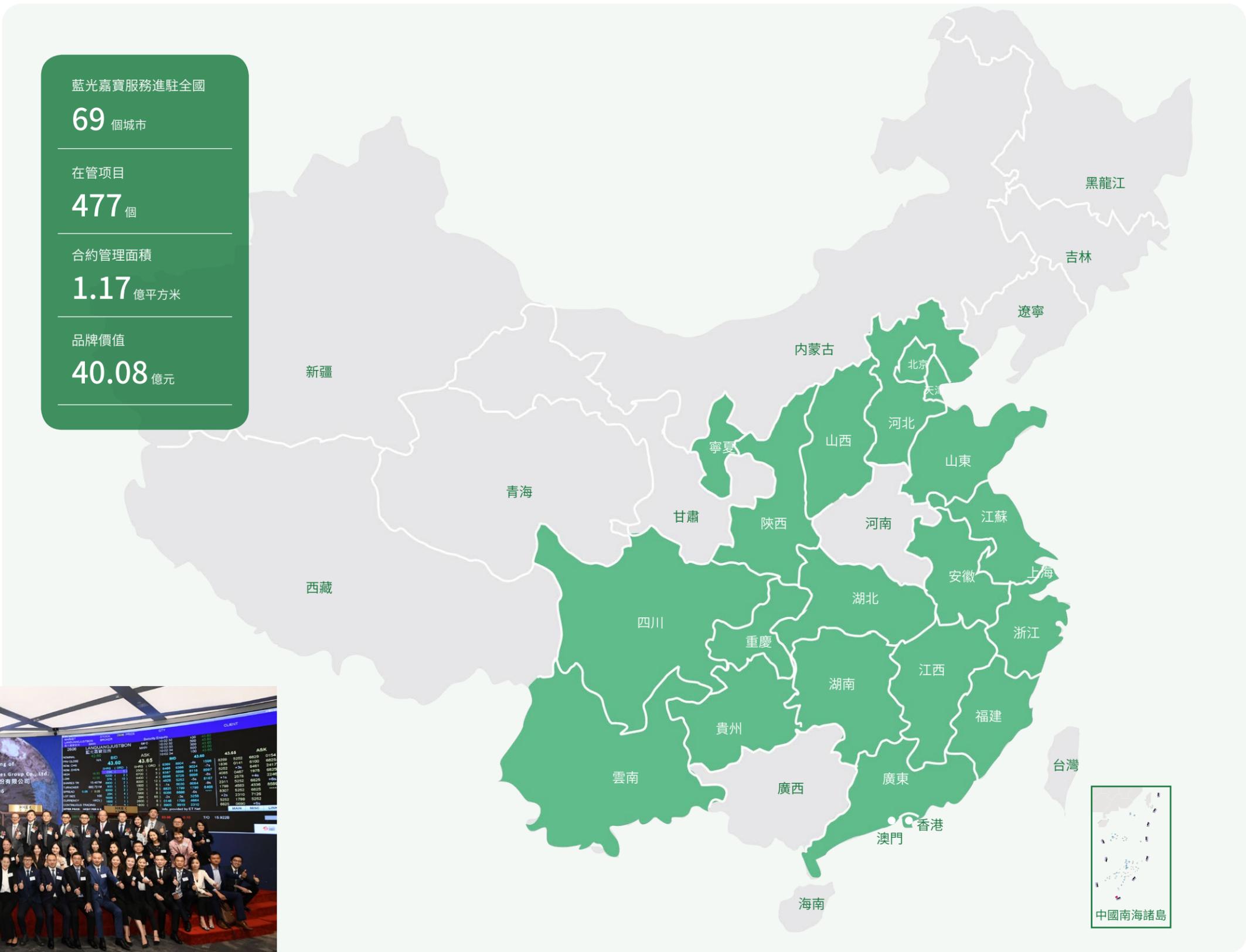
合約管理面積

1.17 億平方米

---

品牌價值

40.08 億元



## 主營業務

藍光嘉實服務主營業務包括物業管理服務、諮詢服務、社區增值服務三大業務線，以物業服務為入口，以數字科技化為手段，挖掘海量客戶資源價值，整合多方資源滿足客戶多元化需求，相互促進、無限延展，構建全場景物業服務生態圈。

### 物業管理服務 — 用心服務生活，讓客戶生活得更幸福

#### 住宅物業

我們歷經多年淬鍊，以更加精準的服務客羣定位，更具定制化的產品配置，更專業的服務團隊，通過打造差異化金牌服務、幸福居文化服務、智慧化社區服務三大體系，成功匹配地產產品定位及客羣需求，成就業內服務典範。



#### 商業管理

區別於其他物業管理企業，我們擁有服務客戶的商業資產管理能力；區別於其他商業管理公司，我們擁有服務客戶的商業運營 + 物業管理能力。自 2000 年起，我們開始為專業市場、街區商業及多用途綜合體等多種商業物業提供專業服務，在商業地產項目前期調研、產品定位、商業規劃、全程招商、營銷服務、資產管理、商業運營和商業物業服務等方面積累了豐富的實戰經驗，擁有一批商業地產全程運營的專家隊伍和專業團隊。

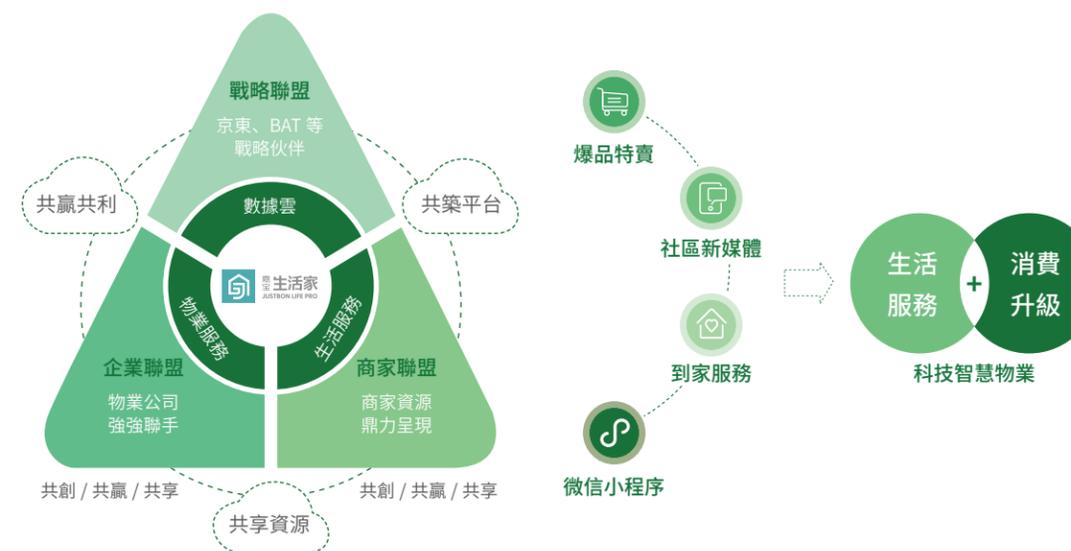


### 諮詢服務 — 提供專業經驗，共謀發展，攜手並進

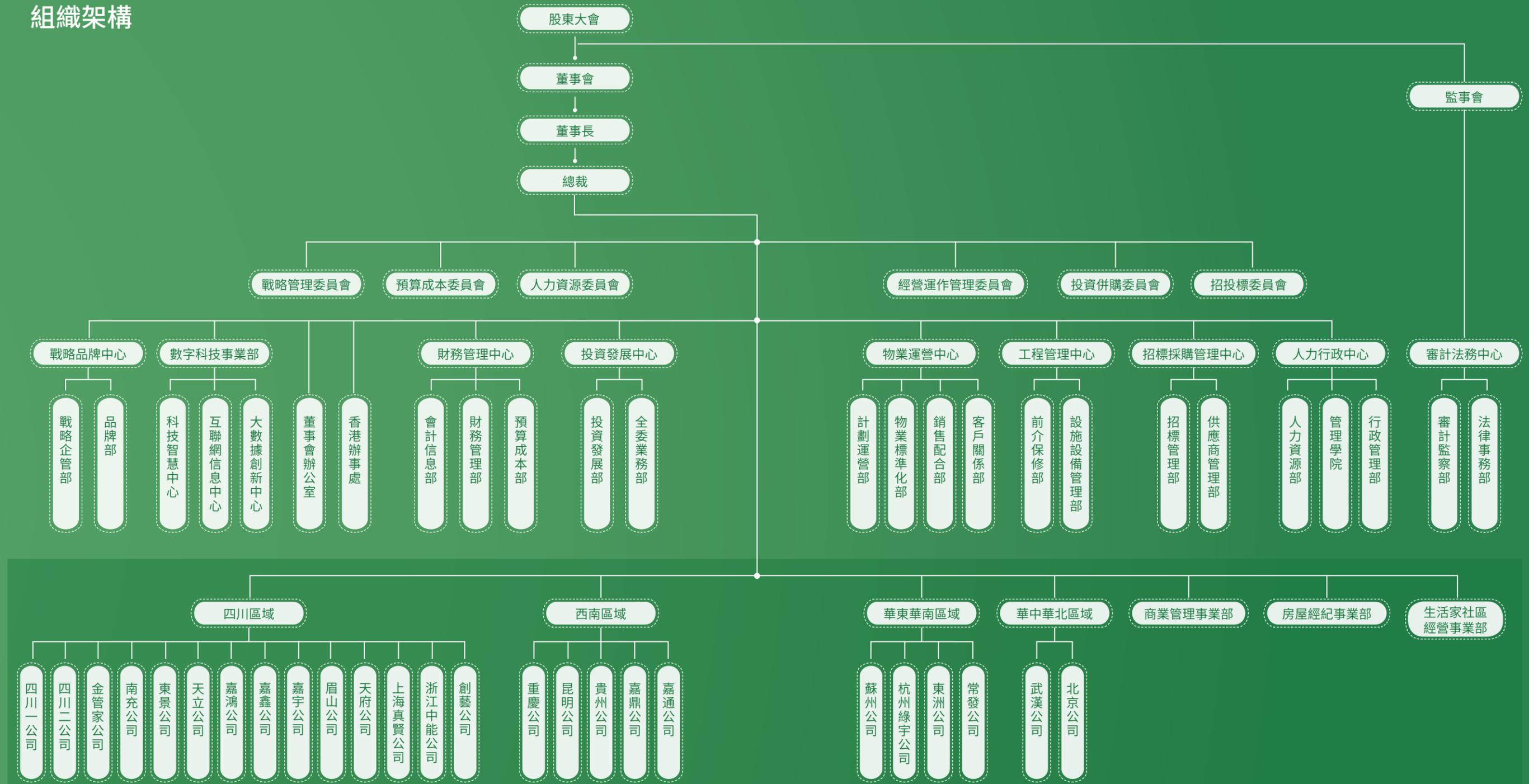
我們量身定製顧問服務方案，診斷現有問題，針對痛點找到解決方法，主要提供協銷服務、物業承接查驗服務及向物業管理公司提供諮詢服務，幫助客戶提升基礎管理能力，強化經營創收能力，通過內建管理標準，外塑品牌形象，全方位為客戶賦能。

### 社區增值服務 — 多元產品，提升客戶滿意度及忠誠度

我們的社區增值服務業務以科技為手段，依託互聯網先進技術，為業主打造“全屋智能”安適家園。我們於 2015 年開創生活家服務體系，以爆品特賣、社區新媒體、到家服務、微信小程序等營銷方式，全方位覆蓋業主生活場景，打造科技智慧物業，實現業主生活服務 + 消費升級。



# 組織架構



## 企業文化

### 企業願景：

為千萬客戶提供嘉實金牌服務

### 企業使命：

堅決向現代服務業轉型升級，打造嘉實強勢服務品牌、締造客戶幸福生活、助推地產產品溢價、為股東創造價值！



## 品牌榮譽

頒發單位	獲獎名稱
中國指數研究院	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 中國物業服務百強企業</li> <li>2019 中國特色物業服務領先企業</li> <li>2019 值得資本市場關注的房地產服務商</li> <li>2019 中國西部物業服務 50 強</li> </ul>
中國房地產業協會、中國物業管理協會	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 物業服務企業潛力獨角獸</li> </ul>
中國物業管理協會	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 物業服務企業品牌價值 50 強</li> <li>2019 物業管理微信公眾號影響力 TOP50</li> <li>2019 物業管理刊物（雜誌）影響力 TOP50</li> <li>“社區的力量”消費扶貧企業貢獻獎</li> <li>2019 中國物業經理人 100 強 - 張曄</li> </ul>
中國西部商業地產聯盟	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 中國西部優秀商業物業服務企業</li> </ul>
經濟觀察報	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 藍籌物業優秀企業</li> </ul>
四川省房地產協會物業管理專業委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>四川省 AAA 級誠信物業服務企業</li> </ul>
成都市物業管理協會	<ul style="list-style-type: none"> <li>成都物業服務企業綜合實力 50 強</li> <li>成都市物業服務行業創新發展引領企業</li> <li>成都市物業服務行業全國化戰略發展企業</li> </ul>
成都商報	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 中國（成都）樓市總評榜：2019 最具口碑物業管理品牌大獎</li> </ul>

## 利益相關方參與

### 利益相關方溝通

在持續推動 ESG 工作的進程中，本集團高度重視與利益相關方的溝通交流，不斷完善各項溝通機制，積極傾聽利益相關方的聲音、瞭解其關注點，及時收集整理各方反饋信息，並採取應對措施，滿足利益相關方的合理期望與訴求，希望與利益相關方共同成長。



利益相關方關注點與主要溝通方式一覽表

主要利益相關方	主要關注點	主要溝通方式
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 滿足監管機構合規要求</li> <li>• 依法納稅</li> <li>• 支持地方經濟發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 政府會議</li> <li>• 報告/意見調查</li> <li>• 政府工作人員監察</li> </ul>
 股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 投資回報與增長</li> <li>• 加強信息披露</li> <li>• 提升公司價值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股東大會</li> <li>• 定期報告及公司公告</li> <li>• 投資者關係活動</li> </ul>
 客戶/業主	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提升服務質量</li> <li>• 滿足客戶需求</li> <li>• 保護客戶隱私</li> <li>• 意見及投訴處理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶滿意度調查</li> <li>• 處理詢問或投訴</li> <li>• 客戶關係管理</li> <li>• 客戶走訪、溝通</li> </ul>

主要利益相關方	主要關注點	主要溝通方式
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保障合法權益</li> <li>• 公平的薪酬和福利</li> <li>• 良好的工作環境</li> <li>• 提供培訓機會</li> <li>• 職業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立培訓學院,完善培訓發展體系</li> <li>• 營造具有競爭力的工作環境</li> <li>• 建立民主管理渠道</li> <li>• 員工關懷及福利活動</li> <li>• 員工敬業度調查</li> </ul>
 供應商與合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 誠信合作</li> <li>• 恪守商業道德</li> <li>• 合作共贏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 打造責任供應鏈</li> <li>• 日常業務溝通走訪</li> <li>• 開展項目合作</li> <li>• 依法履行合約</li> </ul>
 社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 促進社區、社會經濟發展</li> <li>• 關注社會民生</li> <li>• 支持社會公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 參與社區項目</li> <li>• 社區代表定期溝通</li> <li>• 參與社會公益活動</li> </ul>

## 重大性議題判定

本集團按照香港聯交所上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》的要求，通過與各類利益相關方不同形式的互動與溝通，對同行業企業 ESG 報告披露的議題進行對標分析，識別集團 2019 年 ESG 議題，確定報告邊界。

2019年,本集團ESG重大性議題判定流程如下:

### 1 識別相關議題

議題識別由獨立第三方顧問進行，共評估收集了 17 個涵蓋環境責任、勞工責任、營運責任、產品責任和社區責任五個方面的 ESG 議題。這些議題通過廣泛數據源徵得，其中包括香港聯交所 ESG 報告指引、GRI 標準、公司政策及管理策略、行業對標、ESG 評級體系分析等。

### 2 調研關注程度

獨立第三方顧問對利益相關方進行問卷調查，包括普通員工、供應商、客戶、投資者、政府機構、監管機構、社區代表、合作伙伴、非政府組織、媒體，邀請利益相關方從自身角度評價各議題的重要性程度，共收回 294 份有效問卷。

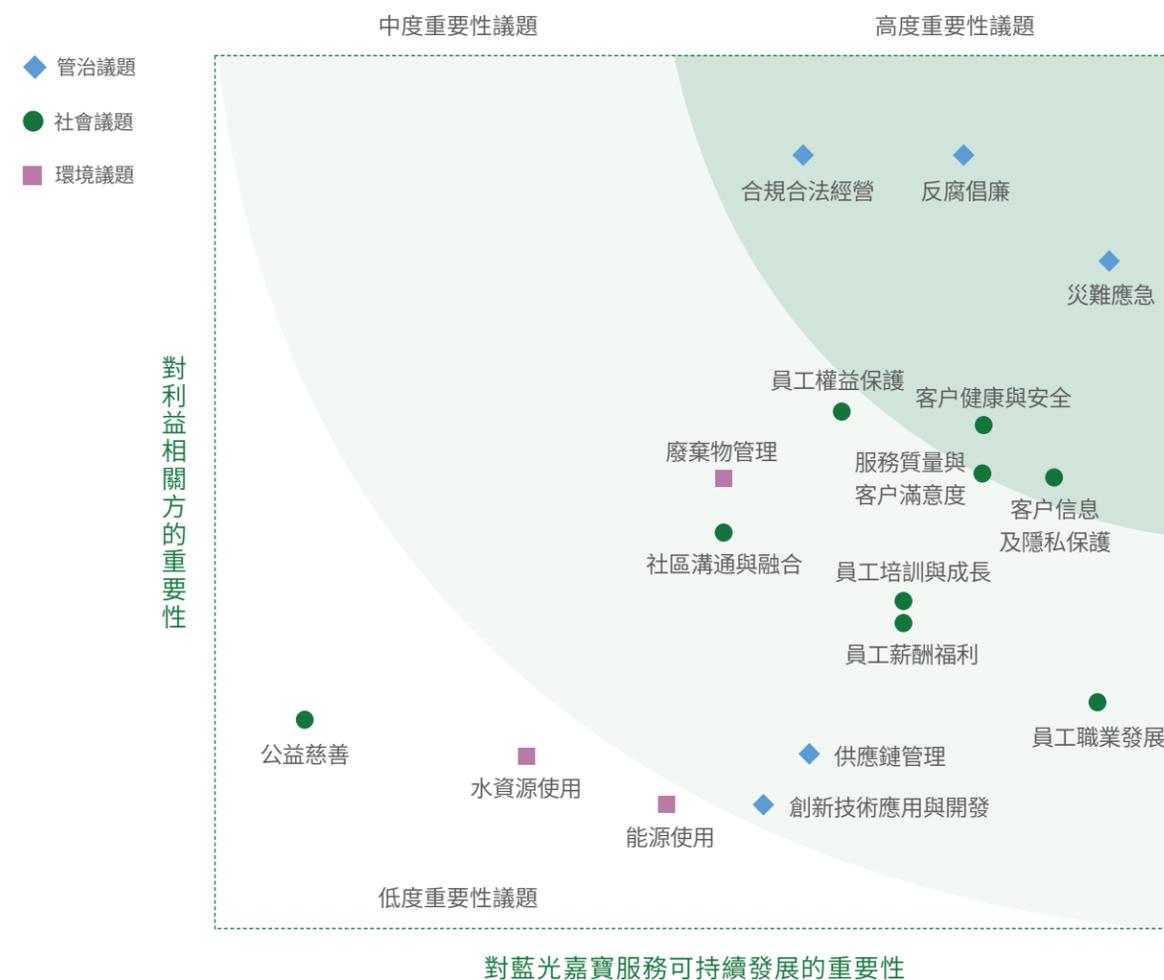
### 3 分析運營影響

獨立第三方顧問通過分析集團年度業務重點，向管理層徵求意見，從集團角度評估議題對集團的重要性，共收回 9 份有效問卷。

### 4 確定議題排序

根據議題對各利益相關方的重要性和議題對本集團的重要性兩個參數，對這些議題作出重要性排序，以矩陣形式進行披露。該重大性議題矩陣，將作為今後 ESG 戰略制定、目標設置與持續信息披露的重要參考。

2019年,本集團ESG重大性議題判定結果如下:



# 公司管治

2019 年是藍光嘉寶服務登陸港股的元年。因此，我們更加註重打造合規運營體系，建設陽光誠信的企業文化，建立行之有效的風險管理體系及內部控制機制，為公司健康長遠發展形成有效保障。

2019 年 IPO 期間，  
共開展 **200**  
余場投資人路演

截至 2019 年 12  
月 31 日，藍光嘉  
寶服務共有供應商  
**479** 家

供應商本地化率  
**32.15%**  
以上



## 公司治理

為滿足 H 股上市合規要求，確立更具國際規範的企業管治原則，報告期內藍光嘉實服務以董事會為核心，推動股東大會和監事會共同審議公司治理、三會職責、投資管理等重大事項共 50 項，截至報告期末，已初步搭建制度完善、架構清晰、職責明確的公司管治體系。同時，公司董事會深度參與利益相關方溝通，強化信息披露工作，2019 年 IPO 期間，共開展 200 余場投資人路演，盡力保持對股東的高透明度及問責性。

董事會是本集團的最高管治機構，由執行董事、非執行董事和獨立非執行董事組成，負責制定本集團策略指引，監督本集團業務表現，確保集團風險管理以及相應內部監控系統有效性，以保障集團為公司和利益相關方帶來長遠利益。在業務開展的同時，董事會關注 ESG 議題，參與 ESG 風險評估釐定，正在規劃成立由董事會負責的 ESG 工作小組事宜，以在近期系統開展落實 ESG 領域的各項工作。目前，本集團已將合規運營、產品責任、綠色物業、員工權益及回饋社區等 ESG 議題融入公司運營管理範疇，驅動企業可持續發展。

2019年IPO期間，  
共開展

**200** 余場

投資人路演

### 案例 藍光嘉實服務召開港股上市企業合規經營培訓會

2019年11月6日，藍光嘉實服務企業合規經營培訓大會在公司總部召開。藍光嘉實服務董事長姚敏以及核心高管團隊共同參與了本次培訓大會。培訓現場，來自香港盛德律師事務所的律師團隊，從特定披露、內幕消息、須予公佈的交易、關連交易、上市規則下的交易類別、獨立性等維度對港股上市企業合規經營進行了講解。



藍光嘉實服務參加港股上市企業合規經營培訓會

## 風險管控

本集團遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》等有關法律、法規及行業監管規則，堅持合規經營，不斷強化風險管理體系與內控合規體系建設，為企業的可持續健康發展打下堅實的基礎。

2019年，藍光嘉實服務制定發佈《風險管理制度》，搭建貫穿業務部門、審計法務中心的風險管理防線，結合業務職能體系形成風險梳理、識別、管控、整改管理機制，通過核心風險前置、核心風險強制管控、專項問題整改強化風險內控體系，保障企業上市合規和穩健運營。此外，本集團重視風險意識宣貫，報告期內開展外拓項目風控能力提升類培訓、公司新業務領域的合規類培訓以及物業風險法律培訓，以嚴格落實風險內控要求，提升全員風控意識，打造風險合規文化。

為進一步推動風險管控科技化、專業化和高效化，2019年集團成立跨部門數字化風控系統推進小組，加速集團風險管控的數字化變革。截至報告期末，集團已完成建立指標體系、完善業務系統、總體規劃分步構建的三大建設目標，在完成內部指標體系梳理及建設基礎上，實現九大核心職能部門的數據監控、預警和集成。

### 2019年藍光嘉實服務數字化風控建設目標



#### 建立指標體系：

基於風控及業務需求，分別建立監控指標、預警指標及效能評價指標三套指標體系，作為數字化風控平台運行規則，面向全集團使用。

#### 完善業務系統：

基於三套指標體系運行數據需求，倒逼業務職能完善業務信息化系統。

#### 總體規劃、分步構建：

2019年數字化風控系統以構建數據監控、數據預警、數據集成三大塊為目標，並實現核心職能覆蓋。

## 反腐倡廉

### “陽光、健康、透明”的監察文化

藍光嘉寶服務遵守《中華人民共和國公司法》，秉承“陽光、健康、透明”的監察文化，通過公司文化、意識、規範、機制以及堅決查處，致力於構建“不敢、不能、不想”的長效機制，為公司持續健康發展保駕護航。

### “預防為主，查處為輔”的理念

藍光嘉寶服務堅持法制化企業建設，秉承“預防為主，查處為輔”的理念，構建並不斷完善審計監察制度。2019年，藍光嘉寶服務修訂《審計管理準則》，完善現有內審體系流程，強化內審監察整改力度。同時，集團以數字化審計平台為依託，着力構建反舞弊智慧化平台，快速識別舞弊線索，及時發現違規行為。通過企業內部數據整合，達成業務信息透明化、風險預警智能化、數據分析高效化、客戶信息肖像化和道德風險前置化的目標效果。

### “以德立信、以能致勝”的核心價值觀

多年來藍光嘉寶服務秉承“以德立信、以能致勝”的核心價值觀，通過企業文化建設、員工意識培育、行為規範制定，積極打造陽光、健康、透明藍光，從源頭阻斷腐敗風險。在充分尊重員工個人利益基礎上，藍光嘉寶服務對員工道德風險採取“零容忍”態度，歷年來要求每一位新入職員工接受《藍光“十不準”行為準則》培訓，並圍繞準則要求，製作“十不準”宣傳海報、宣傳摺頁、合同附件以及節假日廉正提醒，要求全體員工熟知並時刻遵守。

### 藍光嘉寶服務陽光、健康、透明監察文化



《藍光“十不準”行為準則》對員工公款使用、參與外部活動、處理商業秘密等方面作出明確規定，要求員工抵制各種不良風氣的侵蝕，遵守公司道德“紅線”和廉潔“底線”。此外，2019年集團制定《禮金、禮券、禮品及款待管理操作流程》，進一步倡導全集團各級員工陽光收入，自覺恪守職業道德，維護企業利益。報告期內，公司開展廉政建設工作，加強監督與反腐敗培訓。

針對反腐敗案件，本集團以客觀、公正、保密為原則，不斷健全《監察舉報作業標準及流程》等投訴舉報和調查處理流程。集團開設腐敗舉報電話、郵箱、來信、紅郵筒等多個渠道，在運營的小區物業辦公室對舉報渠道進行公示，邀請公眾、業主、租戶和員工共同監督集團員工行為規範，一旦發現員工違法違規情形，可進行匿名舉報。

#### 舉報渠道

✉ 審計投訴舉報郵箱：LGJS@brc.com.cn

☎ 審計舉報電話：028-87826372

接到舉報後，審計監察部將投訴及時轉至各相關單位，並組成審計調查小組，對被舉報的違規、貪污、賄賂等案件進行調查並出具調查報告，依照公司審計監察制度處理違規人員。在調查全過程中，集團實施嚴密的舉報人保護，嚴格控制舉報人身份不被泄露，案件經辦人員須獲取本人同意的情况下知曉舉報人身份。2019年，藍光嘉寶服務查處貪污腐敗案件一例，集團已將員工按公司規章制度進行懲處，並移交司法單位處置。藍光嘉寶服務將該案例納入反腐敗培訓，通過案例分享的形式警示員工堅決抵制貪污腐敗，提升員工廉潔操守。



## 供應鏈管理

本集團運營過程中與合作伙伴保持緊密合作，促進產業鏈協同發展，實現多方共贏。集團遵守《中華人民共和國招標投標法》，建立公平、公開、公正的供應商管理體系，制定了《合作伙伴開發引進操作流程》《合作伙伴考察操作流程》《合作伙伴服務制度》等內部管理政策，對供應商選、用、育、留進行統一管理，確保供應商履約質量。我們在與供應商合作中貫徹廉潔要求，與供應商簽訂反腐敗約定，所有供應商須知悉並遵守“十不準”守則，並將供應商納入線上內審系統，按月輸出內審報告，在供應環節實現高效風控保障。

### 藍光嘉實服務供應商審查、准入及評估流程

#### 供應商審查

對於參與投標新單位、零星採購供應商，對其營業資格、行業經驗、企業信用等進行嚴格審查，並由考察小組對設備及工程項目進行實地考察，並標註行政處罰信息、經營異常信息、嚴重違法信息。對於已合作單位開展新型項目、選擇新運營地點、超兩年未合作的合作伙伴，同樣需要實地考察資格。互聯網、新渠道等業務通過約定建立合作模式，實現經營合作、平台嫁接合作和資源互換合作。

#### 供應商准入

考察小組成員應根據《供應商考察評價表》對被考察合作伙伴進行評價打分，並客觀、公正地提出評價意見，形成考察報告，組織高於考察小組成員層級的人員進行專題討論，由考察小組成員彙報，形成最終考察結論。考察結果分為優秀、良好、合格、不合格，符合標準的供應商進入供應商庫。

#### 供應商評估

入庫的供應商開展雙向履約評價，由區域供應商職能組織每季度提交評分彙總表，總部供應商職能每半年開展評分考察，總部合作伙伴服務單位將不定期進行抽查。根據評估結果，我們實施獎罰制度，對於工作質量高、表現突出的單位或個人進行專項獎勵，若評價組織人員不履職或違反本程序及相關作業標準及流程規定，將嚴格按照制度規定進行相應罰款。

2019年，我們持續優化供應商管理，推動線上智能採購平台建設，並加強屬地化採購。藍光嘉實服務構建“聯採共享平台”，整合集團採購數據，打通業務進行集中採購，實現智慧化採購，同時通過平台整合業內優質供需資源，推動產業採購智能化、電商化轉型。此外，集團加強物資集採、定點建設，截至報告期末已在66個城市建立起各類物資定點採購供應商，高效匹配項目供需資源，加強供應商屬地化管理，供應商本地化率進一步提升。

我們將供應商作為合作伙伴，切實保障供應商權益，共建責任供應鏈。藍光嘉實服務維護合作伙伴權益，實施五級溝通機制服務合作伙伴，關注常規業務推進、協助日常問題處理、促進管理整改及提升。集團每年舉辦戰略合作伙伴供應商年會，為AAA/AA/A合作伙伴頒獎，分享技術成就與服務標杆，以樹立發展共識、倡導合作共贏，建設嘉實戰略合作伙伴生態圈。

### 藍光嘉實服務供應商五級溝通機制

#### 周溝通

項目經理和供應商所屬轄區負責人溝通

#### 月溝通

片區職能負責人和供應商公司對接負責人溝通

#### 季度溝通

區域歸口職能負責人和供應商公司第一負責人溝通

#### 半年度溝通

區域總裁、總部歸口職能和供應商公司第一負責人溝通

#### 年度溝通

戰略建設領導小組和供應商公司一把手溝通

截至2019年12月31日，  
藍光嘉實服務共有供應商

479家

境內供應商佔

98.96%

供應商本地化率

32.15%以上



## 用心服務生活 共建幸福“嘉”居

在業主對物業管理的精細化要求越來越高的大背景下，我們堅信聚焦客戶、提供用心的服務是贏得客戶信任的關鍵。我們的社區運營之路，始於我們期望為業主打造溫馨的家的初衷。除滿足小區業主“衣食住行娛購遊學”等需求外，我們利用高端網絡科技和大數據創新物業管理，大大提升服務效率、質量以及小區安全。報告期內由第三方蓋洛普調研的藍光嘉寶服務的客戶滿意度創下歷史新高，達到 95 分，代表了業主羣體對藍光嘉寶服務的高度認可。

2019 年，客戶關懷  
基金覆蓋 **89** 個  
項目

客戶關懷基金總金  
額達到 **879** 萬

第三方蓋洛普調研的  
藍光嘉寶服務的客  
戶滿意度達到 **95**  
分，創下歷史新高

## 業主體驗升級

業主體驗始終是藍光嘉實服務工作的核心，我們長期致力於提供業主更全面、更周到的服務體驗。多年來，我們逐漸建立定製化、標準化的客戶服務體系，並在此基礎上為業主提供增值服務及客戶關懷服務，進而結合智能化打通線上線下物業管理，同時完善客戶服務與投訴機制，綜合提升業主服務水平。

### 定製化服務模式

藍光嘉實服務創建以“金管家”為核心的四種差異化服務模式，滿足不同業主多元化需求，提供個性化、有溫度的服務，緊跟客羣需求，完善服務體系，為業主定製專屬服務。



### 標準化服務質量

藍光嘉實服務以為客戶帶來美好的服務體驗為榮，為此我們編制《正常服務期品質管理制度》等相關制度，構建以客戶需求為基礎、以客戶滿意度為導向的服務體系。藍光嘉實服務確定了“五步服務法”的基礎服務功能，強調嘉實人應通過認識、瞭解、幫助、理解、感動客戶，踐行集團以用戶體驗為軸心的理念。2019年，我們將“五步服務法”進一步植入日常業務中，從業主的角度換位思考，超前考慮業主生活所需，並開展一系列針對性的活動，例如“暖藍+”活動。

#### 五步服務法

- 感動：** 為業主提供更多便利，更全面地考慮業主需求
- 理解：** 換位思考，快速為客戶排憂解難，贏得客戶認可
- 幫助：** 消除客戶抵觸情緒，營造良好客戶關係
- 瞭解：** 識別、深挖客戶需求，提供精準服務
- 認識：** 主動認識、引導客戶，樹立專業形象

#### 案例 藍光嘉實服務發起“暖藍+”美好家園煥新行動

2019年7月，我們發起“暖藍+”美好家園煥新行動，為全國15個城市近百個小區提供免費室內保養與社區園區煥新服務。我們於業主之先考慮到部分社區存在設備老舊、住宅缺乏保養等問題，在此次活動中為多個項目改善休閒配套設施，為社區業主免費提供室內保養服務，為業主提供更多便利，提高生活品質。在北京，暖藍師傅為有需要的業主主動清洗空調、過濾網，並為室內機做除塵，為迎來乾淨清涼的夏天提供保障；在昆明，暖藍師傅為業主解決熱水器滲漏、入戶門開關難等問題，提升人居體驗。活動自啟動以來收到了大量業主的點贊，共收穫55封感謝信、12面錦旗，並創收657.65萬元。



暖藍師傅提供煥新服務

## 多元化社區增值服務

基於“五步服務法”這一項物業服務定位，我們打造“嘉寶生活家”增值服務，建立“嘉寶生活家”移動應用程序，將新技術、新方法應用到提升服務的場景中，以業主和住戶的需求為起點，整合資源，深度服務，構建以買、裝、住為一體的全生命週期住宅生活價值鏈。

“嘉寶生活家”移動應用程序涵蓋了物業服務需求、社區生活服務需求、旅遊出行、家政服務等功能，鄰里社交功能也為和睦鄰里關係提供了通道。同時，我們高度關注客戶的細節感受，基於對業主物業服務需求的探討，在“嘉寶生活家”移動應用程序構建了包括一鍵開門、在線繳費、在線報修等十大物業服務功能，覆蓋 69 個城市，服務超過 270,000 個家庭。在客戶使用“嘉寶生活家”移動應用程序時，我們謹慎保護客戶信息安全，遵守《消費者權益保護法》等法律法規，對於日常收集的業主信息在管理系統中加密，通過設置嚴格的信息權限分級、授權審批等流程，最大程度保護業主隱私，維護業主權益。

“嘉寶生活家”服務體系衍生於“嘉寶生活家”移動應用程序，通過實現線上“嘉寶生活家”與線下“生活家體驗中心”無縫鏈接，從而“讓服務更簡單，讓用戶更幸福”。在“嘉寶生活家”服務體系推廣過程中，我們在社區內的體驗中心設立社區服務站，並為每一個社區配備服務管家，解決用戶在享受服務過程中遇到的所有問題。未來，“嘉寶生活家”服務體系將進一步打造“幫到嘉”“嘉頤養”“旅行嘉”子品牌，為業主提供更美好的居住體驗。

### 嘉寶生活家服務體系子品牌

#### 貼“心”家政服務 ——幫到嘉

藍光嘉寶服務團隊對家政服務供應商進行精確分類，契合不同業主的需求。在“幫到嘉”社區家政服務落地的 2 個月內，簽訂了 3,375 份家政服務訂單，家政服務獲得了業主的高度評價。

#### 暖“心”養老服務 ——嘉頤養

嘉寶生活家攜手養老機構，提供免費檢測、理療、夏日三伏貼等服務。在成都區域落地了 20 場養老服務落地試點活動，服務業主 3,000 餘人次。藍光嘉寶服務踏出了居家養老社區解決方案物業實踐的關鍵一步，受到社區老人的熱烈歡迎。

#### 舒“心”旅遊服務 ——旅行嘉

嘉寶“旅行嘉”為業主提供定製化服務，根據業主家庭環境及需求層次，推出不同屬性的旅遊產品。定製化的旅遊服務，完美契合了業主的旅遊出行需求，受到業主們的廣泛青睞。

## 多樣化客戶關懷服務

除了提供優質的物業服務之外，我們傾力打造系列“社區文化”活動，讓服務更有溫度。藍光嘉寶服務於 2014 年提出“幸福居”計劃，圍繞全齡段客戶關愛、房屋管理、社會公益三大方面，從硬件品質改善到軟性服務提升，從社區服務到社會關愛，打造藍光嘉寶服務“4+6”（4 大主題，6 大社區文化名片）的幸福居文化體系。“幸福居”已成為集團與業主的共同願景，在常規服務內容之外，向全體業主公示年度重點服務事項、重點社區文化活動，為業主締造幸福生活。

“4 大主題”包括春暖花開、仲夏之巔、愛在金秋、情暖冬日，為業主在每一個季節量身定製特色活動，如春季組織春遊活動、夏季送清涼、秋季送關愛、冬季送溫暖等，讓業主在每一個季節都能感受到來自藍光嘉寶服務的關懷，打造獨特富有魅力的社區文化。

### 案例 藍光嘉寶服務開啟端午節尋“艾”之旅

2019 年 6 月，藍光嘉寶服務在全國華東、華南、川渝地區等 400 餘個社區開啟端午節尋“艾”之旅活動。藍光嘉寶服務於端午節前一日將艾草及菖蒲懸掛於業主家門，並配以溫馨卡片送去端午祝福。同時組織端午粽子 DIY、畫雄黃等活動，與業主共度傳統佳節。尋“艾”之旅活動借宣傳傳統文化的契機給業主帶去關懷，收穫了大量業主的讚賞。

### 案例 藍光嘉寶服務舉辦中秋“守望幸福”活動

2019 年 9 月，藍光嘉寶服務在四川區域舉辦“守望幸福”第四屆中秋嘉園夜活動，為業主打造許多亮點與貼心細節。我們在園區佈置燈飾裝扮，準備糕點西餐，落實每一個細節，為業主舉辦了一場溫馨的中秋活動。

- 在藍光·聖菲悅城社區，設置月球燈，以團團圓圓為主題，吸引業主與月球燈合照留念；
- 在藍光·觀嶺國際社區，舉辦小型燈光秀，準備各色小吃，業主能夠在欣賞美麗的燈火的同時享受美食；
- 在藍光·觀嶺國際社區，為業主準備精彩的文藝表演，讓業主在愉悅的氛圍中度過中秋佳節。



藍光嘉寶服務中秋嘉園夜社區活動



“6大社區名片”包括業主藝術節、藍色運動營、嘉園善居、頤養天地、樂智寶貝、微愛有嘉。我們通過“6大社區名片”，組織業主開展多樣化的社區活動，加強鄰里溝通，豐富業主生活。



為提供更多社區功能及充實業主生活，我們在2019年對物業提升服務的項目進行專項撥款，如客戶關懷基金，真正做到事事以客戶為先、樁樁替客戶考慮。2019年，客戶關懷基金覆蓋89個項目，涉及358項計劃改造，總金額達到879萬元。基金主要用於本集團各改造已交付項目，或在社區內新建娛樂設施，例如業主活動室打造、遊樂區改造升級、地下室牆面翻新、健身、體育設施等方面。

## 規範化溝通與投訴機制

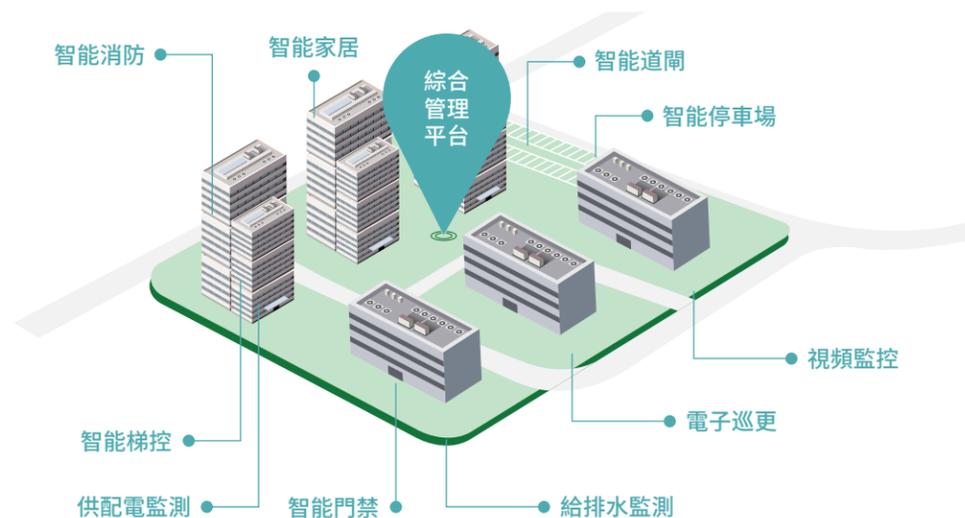
為了解客戶的真實需求，聆聽和及時響應客戶的關注，我們與顧客建立更緊密的聯絡溝通方式。我們為業主提供線上線下多種意見反饋渠道，以便收集業主寶貴的意見與建議。業主可通過業主義務監督代表大會、“藍光集團呼叫中心”、“嘉寶生活家”移動應用程序的表揚功能等渠道向集團提意見、說問題。我們編制《客戶投訴管理制度》以明確投訴處理流程、投訴分類、責任人、投訴升級處理及管控獎罰要求。針對客戶投訴，集團根據投訴內容和渠道，按投訴類別確定受理流程，確保第一時間安撫穩定客戶情緒，及時反饋至相關部門負責人，有效核實並處理投訴。2019年，集團共收到客戶投訴396宗，均得到妥善處理。

2019年，集團共收到客戶投訴 **396** 宗，均得到妥善處理。



## 物業管理創新

隨着人們對服務品質需求的提升，藍光嘉實服務積極打造智慧物業服務模式，提升業主居住的舒適感與幸福感。我們藉助阿里雲物聯網 (IoT)、人工智能 (AI)、大數據 (Big Data) 等技術與生態能力，構建專屬的 AI+IoT 智能人居平台，以“公區智慧化”+“全屋智能化”定義智慧社區，運用現代化的信息技術手段，使傳統物業服務平台化、互聯網化、智能化。



## 公區智慧化

基於業主需求的多樣化、品質化發展趨勢，藍光嘉實服務提出“公區智慧化”概念。依託於物聯網 (IoT)、大數據 (Big Data) 等技術，應用智能控制技術從技術上一體化解決住宅公區的安防、巡更、識別定位等管理問題，並對公區內設備設施進行實時監控，一方面滿足用戶智慧生活所需，另一方面以服務為基石，踐行“科技+服務”。信息化五大系統作為“公區智慧化”的一大集成，助力藍光嘉實服務建設智慧物業。2019年，集團的信息化五大系統完成了更廣泛、更深入的佈局，為建設全方位創新物業管理模式打下堅實的基礎。

### ECM:

設備狀態監控系統 (Equipment Condition Monitor, 下文稱 ECM 系統) 是物聯網技術在物業設備管理中的應用，以傳感器為媒介，通過數據處理和分析來指導和提升物業服務。ECM 系統可實現實時監測小區水泵房、配電房、發電機房等設備運行情況，發現異常後立刻推送短信和後台信息，便於工程人員及時處理問題。通過“智慧+專業”的管理手段，ECM 系統有利保障藍光嘉實服務小區的供配電設備正常運行，更為小區幸福生活提供了保證。2019年集團在全國 43 個項目中應用 ECM 技術，累計覆蓋項目數 62 個。

2019年集團在全國

**43** 個

項目中應用 ECM 技術

.....

**62** 個

### 雲視頻:

雲視頻系統基於大數據和雲計算商業模式，已實現對項目安全、運營情況的隨時掌握。物業人員可隨時隨地使用手機、電腦，對公區安全、品質、衛生等進行實時視頻監控，降低人工巡檢頻次，最終可實現遠端無人或少人值守，達到降本增效的目的。2019年集團在全國 72 個項目中應用雲視頻技術，累計覆蓋項目數 116 個。

2019年集團在全國

**72** 個

項目中應用雲視頻技術

.....

**116** 個

### 智慧通行:

通過車牌智能識別、二維碼自動繳費及系統智能抬杆，實現崗亭無人值守改造，打造多樣化、智能化的崗亭管理模式。2019年集團在全國 52 個項目應用智慧通行系統，累計覆蓋項目數 201 個。

2019年集團在全國

**52** 個

項目中應用智慧通行系統

.....

**201** 個

### 智能巡檢:

智能巡檢利用現場綜合巡檢、設備巡檢、品質核查等形式對設備進行集中線上管控，保證在大規模管控模式下，實現提質增效。2019年集團在全國 121 個項目應用智能巡檢系統，累計覆蓋項目數 266 個。

2019年集團在全國

**121** 個

項目中應用智能巡檢系統

.....

**266** 個

### 一鍵開門:

通過在線上實現門禁系統的優化升級，兼容密碼、刷卡門禁，實現手機刷卡一體化的手機門禁。使用手機開門可有效收集出入數據，掌握進出人流、高低峯，相關職能部門更可以科學、合理地安排人力協調，減少進出的擁堵、節約人力成本。2019年集團在全國 80 個項目應用一鍵開門技術，累計覆蓋項目數 279 個。

2019年集團在全國

**80** 個

項目中應用一鍵開門技術

.....

**279** 個

## 全屋智能化

基於 AIoT (人工智能物聯網) 平台，藍光嘉實服務根據用戶智能家居的個性化需求配置智能產品。2019年藍光嘉實服務將“居家安防”場景擴展到“全屋智能”場景，並在公區與全屋智能對接，基於“硬件+平台+服務”體系整合輸出，實現全屋智能場景化、智能設備多樣化、服務安心化、公區服務便捷化、軟硬件設施系統模塊化，為用戶構建全方位科技智慧生活服務場景，實現了社區智能化升級，為業主提供便利。

在私人區域，藍光嘉實服務為業主設計了新一代線上虛擬管家“嘉實小精靈”。小精靈集成了多種物業服務場景，業主可通過語音、文字輸入等方式完成社區公告查詢、呼叫物業管家、在線報修、投訴表揚、物業繳費、訪客管理等功能。

## 助力行業發展

作為四川房地產協會物業管理單位會長單位的秘書組織，我們圍繞物業管理行業轉型的話題，深入挖掘行業內的機遇與挑戰，通過論壇、協會等途徑與業內優秀同行開展廣泛的交流與探討。2019年，藍光嘉實服務組織開展了培訓論壇、各類相關會議、職業技能賽事等，羣策羣力推動行業發展積極向前。並且，藍光嘉實服務主辦、協辦各類大型活動如第三屆中國國際物業行業博覽會、四川省物業服務高質量發展論壇等，互相分享管理方式方法，持續增強在行業中的影響力。



### 案例 藍光嘉實服務協助舉辦首屆四川省物業服務高質量發展論壇

2019年3月，物專委成功舉辦首屆四川省物業服務高質量發展論壇，藍光嘉實服務作為主辦方，在論壇期間，邀請業內專家與400餘位行業同仁共同研討、分享四川省物業行業未來高質量發展之路。會議中，藍光嘉實服務先後與在場嘉賓分享了技術賦能物業服務等相關話題，與與會同僚共同探尋行業發展新路徑。本次活動幫助了行業同仁開拓視野，打造學習型行業氛圍，最終達到了推動區域行業發展的目的。



藍光嘉實服務董事長工作彙報



經營副總裁分享技術賦能物業服務

我們與行業內優秀同行互相學習和交流，共同引領物業行業的健康發展。作為四川區域代表性的物業企業，2019年藍光嘉實服務吸引了包括雲南物業企業高管考察團、香港房屋署考察團、金茂物業上海中心城市團隊在內的多地物業企業考察團進行參觀交流，通過討論物業行業的痛點和提升點，共同推動物業行業升級。

### 案例 雲南物業企業高管參觀藍光嘉實服務

2019年7月11日，昆明市物業管理行業協會秘書長率領雲南本土物業企業高管共計50餘人，蒞臨位於成都的本公司總部參觀學習交流。

參觀團分別參觀了藍光嘉實服務的發展歷程、ECM設備管理平台、全國遠程中央監控指揮中心。在座談交流期間，藍光嘉實服務向參觀團介紹了集團近況，尤其在企業文化、科技創新、用人機制等方面進行了深入的交流。此次交流活動不但促使了雙方互相學習，也提升了藍光嘉實服務的品牌形象。

### 案例 香港房屋署考察團參觀藍光嘉實服務

2019年1月18日，香港房屋署考察團一行22人，蒞臨藍光嘉實服務進行實地考察交流。座談會中，藍光嘉實服務向考察團介紹了集團發展歷程、企業文化、戰略發展規劃，以及藍光嘉實服務在物業管理改革、服務產品升級、科技智慧物業打造應用等方面的探索和實踐。在隨後的自由交流環節，雙方還就行業自律管理、物業創新服務、香港物業發展面臨的人才瓶頸等問題進行了深度溝通和探討。

雙方表示，希望蓉港兩地物業管理行業進一步加強交流，通過相互學習、相互借鑑，共同推進整個物業行業的發展。

在物業行業規模化發展中，我們認識到在服務業中，制定行業標準的重要性，並積極投入行業標準的建設中。2019年2月，為規範全國智慧社區建設，全國智能建築及居住區數字化標準化技術委員會面向行業廣泛徵集《智慧社區建設規範》參編單位，藍光嘉實服務積極參與其中，被全國智標委確認為該國家規範參編單位，共同探討社區的智慧化水平提升，推動社區治理髮展與信息安全建設。

截至 2019 年 12 月 31 日，集團已完成

**899** 份電子合同簽署

集團推進節能技改，年度節約能耗費用

共 **210** 萬元

2019 年，集團節約紙張用量共

**9.4** 噸

## 踐行綠色發展 保護生態“嘉”園

為業主打造高品質的健康綠色人居，是藍光嘉寶服務堅持不懈的用心追求。我們以誠摯的綠色物業服務營造園林式優美環境，並在點滴環保創新之中攜手業主共同呵護宜人環境，構成了自然與建築共生，生態與生活共存的居住氛圍，滿足了業主對幸福宜人“嘉”園的美好訴求。在向業主傳遞自然和諧的同時，我們也是健康環保的身體力行者，將綠色運營植入自身辦公營運日常，不斷推動企業可持續轉型發展。報告期間，本集團未發生對環境及天然資源造成重大負面影響的事件，無任何違反與環境相關的法例法規情況。



## 優化資源使用

藍光嘉實服務將資源節約融入企業發展運營，報告期內通過節能技改、實施電子印章、規範辦公秩序等舉措優化資源使用，減少溫室氣體排放，加強資源循環利用，致力於將自身對環境影響降至最低，打造低碳環保辦公環境。

### 能源及碳排放

藍光嘉實服務切實履行環保責任，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《民用建築節能條例》等法律法規，實施嚴格有效的能源及碳排放管理，以實現綠色發展。本集團業務不涉及生產耗能，主要能耗來自於住宅、商場、公寓等日常運營設備用電以及照明系統用電，以及公務車輛使用汽油和柴油。相關能耗形成集團溫室氣體排放的主要來源。2019年，全集團能耗總量為33,501.2噸<sup>1</sup>標煤，其中耗電量佔98.6%，能源消耗產生的直接及間接溫室氣體排放總量為248,862.5噸二氧化碳當量<sup>2</sup>，全年溫室氣體排放密度為118.5噸二氧化碳當量每百萬營收。

2019年，全集團能耗總量為

**33,501.2** 噸標煤

其中耗電量佔

**98.6%**

溫室氣體排放總量為

**248,862.5** 噸二氧化碳當量

全年溫室氣體排放密度為

**118.5** 噸二氧化碳當量每百萬營收

#### 2019年集團能源使用量及密度

能源種類	2019年總量	2019年密度(每百萬營收)
外購電網用電(千瓦時)	268,663,200	127,922.7
汽油(升)	15,739.8	7.5
柴油(升)	382,724.8	182.2
綜合能耗(噸標準煤)	33,501.2	16.0

為推動節能低碳系統化管理，將綠色運營落實至企業運營的方方面面，集團已建立以節約降耗為中心的環境管理體系，2019年有序推動樓宇節能技改，全面推廣綠色辦公舉措。報告期內，我們在全國範圍內對現有物業推進LED燈、智能電錶專項整改工作，整體改造較計劃完成率105.48%，共節約能耗費用210萬元，節能降耗成效顯著。此外，集團修訂《車輛管理制度》，在保障工作用車需要前提下，優化公務車輛安排使用，嚴格按照“一車一證”的方式對公司車輛加油進行管理，以減少油耗和相應溫室氣體排放。同時，集團修訂《辦公秩序管理制度》，面向集團推廣節能環保舉措，並由責任部門進行定期抽查，打造舒適、清新的綠色辦公空間。

<sup>1</sup> 能耗單位折換係數參考國家《GB2589-2008T 綜合能耗計算通則》

<sup>2</sup> 外購電力的溫室氣體排放係數參考《中國區域電網基準線排放因子》



辦公室最後離開者應隨手關燈、關門、關窗，切斷辦公室內飲水機、空調、電腦、打印機、空氣淨化器等所有電器的電源。



當室外空氣質量PM2.5值為100以上時(含100)，室內應將空氣淨化器開啟，各會議室內空氣淨化器由相關責任單位負責日常管理。



空調開啟標準：空調運行前，應先關閉門窗，嚴禁開門窗使用空調。夏天室外溫度高於23°C開啟製冷系統；冬天室外溫度低於15°C時開啟制熱系統。

### 廢棄物管理

本集團在運營中儘可能降低環境污染，嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》實施廢棄物管理，對營運產生的廢水、廢氣、固體廢棄物及噪聲等環境污染進行識別與控制，對辦公運營場所產生的無害及有害廢棄物進行分類妥善處置和回收利用，並監督各樓宇環境質量達標情況。根據集團業務性質，我們不涉及工業廢氣和工業廢水排放，2019年“三廢”排放均達到國家監管及行業標準。

本集團產生的固體廢棄物主要為紙張、傢俱、電腦等辦公室及項目區域耗材。2019年，我們通過推行一系列綠色辦公舉措，竭力為員工打造舒心、清潔的辦公場所。2019年，藍光嘉實服務全面推動行政管理信息化建設，在全集團範圍內推動電子印章，替代傳統紙質合同簽署和文檔印章。截至2019年12月31日，集團已完成899份電子合同簽署，絕大多數電子合同類型已提前完成電子合同考核指標，電子文件用印已簽署4,110份，離職證明、項目章及招採類用印已完成指標考核，其他文件用印也正在穩步推行、逐步推廣中，極大提升了審批流程效率，減少紙張浪費。2019年，集團節約紙張用量共9.4噸。對於其他生活垃圾，我們通過在辦公區域放置不同種類垃圾桶，將廚餘垃圾、可回收垃圾和其他垃圾分類置放，引導員工合理垃圾分類。

針對打印機墨盒、廢燈管等危險廢棄物，本集團設立專門放置地點，設置專項回收流程。對於電子廢棄物，本集團遵守《電子廢物污染環境防治管理辦法》進行專業處理，將電腦配件、廢舊電池等電子廢棄物交至有資質的第三方集中進行妥善處理。

集團廢水全部為生活污水，所有污水統一收集進市政污水管網並通過城市污水集中處理。由於本集團業務特性，經營活動不涉及包裝材料的使用。

截至2019年12月31日，集團已簽署電子合同



**899** 份

電子文件用印已簽署



**4,110** 份

2019年，集團節約紙張用量共



**9.4** 噸

2019年集團固體廢棄物產生量及密度



水資源管理

集團所用水資源全部來自市政供水，不涉及取水問題。集團重視水資源管理，根據《城市節約用水管理規定》落實水效益計劃，降低水資源用量。我們在全國各地運營場所辦公區張貼節水環保標語，提倡員工節約用水，並使用感應式水龍頭。集團嚴格監控辦公區域用水情況，安排專人監測用水數據，定期維修水龍頭、用水管網等，及時減少設備跑、冒、滴、漏等現象。在小區綠化方面，集團配置了高效設備提升灌溉效率，採用中水、蓄水池等水資源開展綠化，減少新鮮用水量。2019年，集團用水總量為3,979,608.1噸，用水密度為1,894.9噸每百萬營收。

2019年，  
集團用水總量為  
**3,979,608.1** 噸

集團用水密度為  
**1,894.9** 噸每百萬營收



打造綠色物業

藍光嘉寶服務為小區和商業區打造優美宜人的環境，並提供設施設備維護、綠化養護等優質服務，持續維護健康人居、綠色人居。同時，我們主動與租戶和業主溝通，宣傳綠色環保理念，與利益相關方一同打造綠色“嘉”園。

垃圾分類

2019年，住房和城鄉建設部印發《關於在全國地級及以上城市全面開展生活垃圾分類工作的通知》，全面啟動全國地級及以上城市生活垃圾分類工作，並提出46個治理試點城市要實現2020年基本建成生活垃圾分類處理系統的目標。目前集團部分物業運營地點為垃圾分類試點城市，隨着當地相關實施條例陸續出台，均已認真貫徹當地垃圾分類法規，妥善處理不同類別的生活垃圾。

案例 “軟硬兼施”，浙江嘉興雲洲苑勇做垃圾分類“排頭兵”

藍光嘉寶服務旗下雲洲苑，作為浙江嘉興南湖區首批垃圾分類可回收試點小區之一，穩步有序、“軟硬兼施”地推進小區垃圾分類，取得了良好的成效，成為南湖區垃圾分類的“排頭兵”。

雲洲苑小區內垃圾分類宣傳欄、指引牌隨處可見。此外，雲洲苑制定並張貼《住戶垃圾分類評比情況表》，發動全體住戶關注垃圾分類並身體力行，營造出垃圾分類人人參與的良好氛圍。

硬件設施上，雲洲苑同樣做足了功課：向每家每戶分發垃圾桶垃圾袋，公共區域內更新垃圾桶、建設分類亭，放置智能宣傳機，幫助住戶輕鬆實現垃圾分類。



雲洲苑張貼垃圾分類宣傳欄、指引牌



雲洲苑更新小區垃圾桶

隨着物業所在社區養寵業主的不斷增加，集團在實施垃圾分類的同時，關注養寵所產生的垃圾問題，並提出妥善解決方案，為業主、租戶提供貼心便利，共同打造文明養寵風氣，維護宜人的小區環境。

#### 案例 藍光嘉寶服務倡導小區健康文明養寵，維護清潔環境

秉承“構建和諧社區，健康文明養寵，提倡生態生活”理念，藍光嘉寶服務在小區開展自治項目，嘗試設置“蚯蚓塔”、寵物便便垃圾桶等寵物糞便處理裝置，幫助居民處理寵物糞便，為居民提供便利。



針對寵物糞便，設立堆肥塔

通過組織“我們不要流浪地球，保護地球，從我們的垃圾開始”環保倡議活動，向大眾宣傳“文明養寵，做好垃圾分類”的理念，提升大眾環保意識。



組建“環保小衛士”志願勸導隊

針對小區的“有寵家庭”實施建檔立卡，通過業主之間、物業與業主之間相互監督的方式，對不文明養犬的情況進行監督。此外，對優秀養犬家庭頒發“文明家庭”稱號，以鼓勵住戶踴躍參與。



社區養寵積分制

藍光嘉寶服務為養狗人士免費發放狗鏈、清潔袋，並設立“寵物垃圾分類”科普牌，向居民普及“文明養犬”準則，如帶狗外出要拴犬鏈、立即清理犬隻遺留的糞便、讓犬隻保持安靜不要吠叫擾民、定期注射疫苗、辦理狗證等。同時，在志願者的引導下，居民紛紛在《文明養犬承諾書》上簽名，支持文明養犬。



發放寵物清潔袋

## 小區綠化

小區綠化是城市綠化的“細胞工程”，也是綠色物業的重點工程。2019年，藍光嘉寶服務四川區域啟動2019年“煥顏行動”第一季，從3月開始至4月15日止，面向逾200個小區，開展春季植物養護專項行動，全面喚醒小區春色。同時，我們發佈《2019年“煥顏行動”第一季作業指導》，含補栽補種、景觀打造、水肥管理、修剪整形、病蟲害防治、日常養護等，共數十條細化標準，接受業主監督，為業主打造滿園春色。



2019年藍光嘉寶服務四川區域“煥顏行動”

#### 案例 光華逸家小區榮獲“市級園林式居住小區”稱號

2019年5月，藍光嘉寶服務的光華逸家項目憑藉優美的綠化環境榮獲“市級園林式居住小區”稱號。近年來光華逸家小區從現實基礎出發，全面落實“成都增綠十條”條例，大力開展環境衛生整改、園區綠化美化，構成了自然與建築共生的原生態居住氛圍，小區綠化覆蓋率高達30%。歷時半年，經過成都公園城市管理局嚴格的審核、篩選、現場考核、評定等程序，光華逸家最終在規劃、管理、物業服務機構信用值等五個維度、十九項細則上獲得行業認可，榮獲“市級園林式居住小區”稱號，成為藍光嘉寶服務綠色物業的典範。

小區綠化覆蓋率高達



30%



光華逸家小區內部綠化景觀



## 堅持人本管理 攜手共創“嘉”績

藍光嘉寶服務將員工作為企業基業長青的基石，着力構建人力資源再造工程和完善的人才培養機制，不斷培養行業領軍人才和業務英才，為對“用心服務生活”抱有誠摯熱愛和專業精神的“志同道合”之士提供廣闊的事業發展空間，為嘉寶發展壯大保駕護航，助推國內物業管理行業向更高、更好的方向發展。同時，我們堅持人本管理，為員工打造公平、開放、和諧、包容的工作環境，切實保障員工權益，將員工關愛融入企業文化，致力於為員工打造富有凝聚力的精神家園，攜手員工共同進步、共同成長。



## 僱傭多樣人才

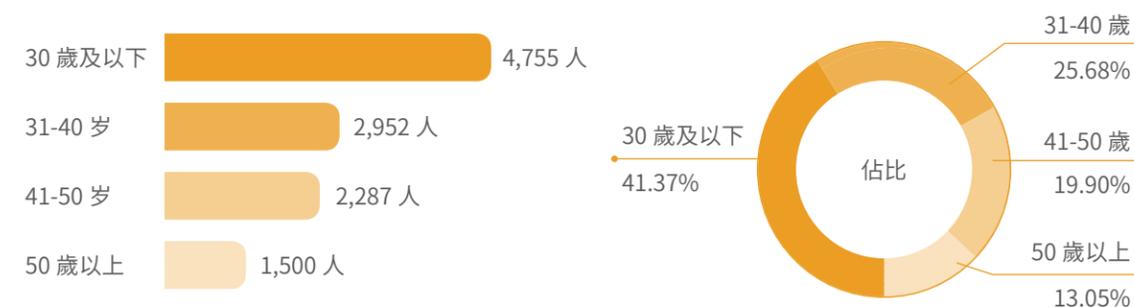
藍光嘉寶服務堅持“用志同道合的人、用負責任的人、用有能力的人”，不斷吸納更多業內專業領域及新生代專業人才。在人才管理過程中，平等僱傭是集團打造高質量、多元化人才體系的前提。集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及相關法律法規，制定《招聘管理制度》《實習生管理制度》等內部制度，遵從客觀、公平、公正、保密的原則，提供平等競爭的環境，通過內部競聘、內部推薦等內部招聘渠道，以及網絡招聘、校園招聘、人才市場招聘會等外部公開招聘，擇優錄取，確保人盡其才、才盡其用，為集團發展打下堅實的人才基礎。

集團堅持合規僱傭，嚴禁和抵制任何形式的僱傭童工、強制勞工行為，並對僱傭童工、強制勞工情況進行內部監督，鼓勵員工舉報相關違法違規行為，自成立以來未出現任何僱傭童工、強制勞工情況。集團公平對待不同性別、年齡、民族和文化背景的員工，為所有員工提供平等的工作機會。集團依法保障員工福利，制定《福利管理制度》，按國家規定為所有聘用人員購買基本社會保險，由公司和員工按照一定比例繳納保險費用，包括不限於養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險。截至2019年12月31日，集團員工共計11,494人。

截至2019年12月31日，  
集團員工共計

  
**11,494** 人

### 按年齡劃分



### 按地區劃分



### 案例 藍光嘉寶服務設立訂單班，儲備未來人才

為加強中長期關鍵崗位的儲備與培養，集團與目標院校合作開設訂單班，在目標院校一、二年級進行企業定製型的專業課程學習，包括瞭解企業文化、实操技能提升、專業知識培訓等校園集中培訓，並組織學員參觀企業標杆項目，三年級進入公司進行崗位實習並接受公司的考察篩選，合格後畢業進入公司工作。嘉寶特色的訂單班模式為公司儲備了工程、客服等眾多崗位的優秀人才，進一步深化校企合作關係，推廣企業品牌。



2019年，集團開展年度蓋洛普敬業度調查，整體敬業度均值高於蓋洛普全球數據庫50百分位。集團根據敬業度調查結果，規劃建立人力資源原則、健全溝通機制等，未來將針對性地提高管理人員的管理水平，優化工作環境。

### 2019年集團員工構成

#### 按性別劃分



#### 按層級劃分

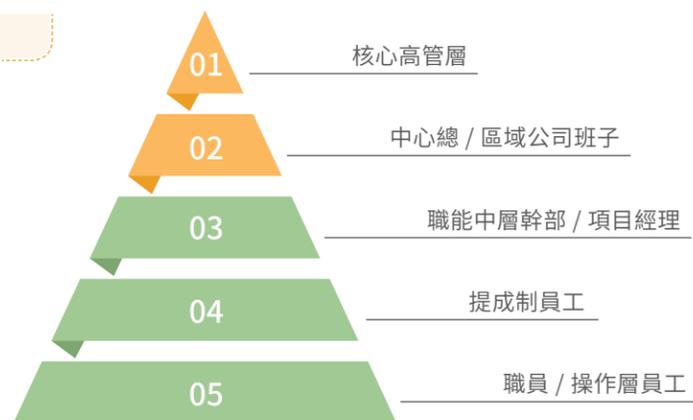


## 培養領軍人才

在“勤勉、強我、利他”的人才培養理念下，藍光嘉寶服務始終着力人才梯隊的建設發展。登陸港股後，面對市場不斷提升的要求，我們對複合型、創新型人才求賢若渴，培養優秀的人才成為企業發展的重要目標之一。集團建立了符合公司發展要求的人才發展體系，明確不同崗位、崗級的專業知識、能力、技能標準，為人才的選、用、育、留提供依據，並規範晉升體系為員工提供明確的發展道路。我們緊貼市場需求與客戶需求，建立了緊隨行業發展動態的專業“資源庫”、“人才庫”和“數據庫”，不斷博採國際前沿的經營理念和管理技術，使團隊始終具備前瞻性的戰略視野與執行能力，始終保持全球化視野。

為最大限度激發員工潛能，幫助員工實現自我價值，集團致力於建立有競爭力、多層次、高覆蓋的激勵體系，包括股權激勵、激勵性薪酬、合夥人機制等。通過激勵機制，充分調動員工的積極性和創造性。藍光嘉寶服務將持續對現有激勵體系重新審視迭代，讓團隊成為“挖不走的嘉寶人”。

藍光嘉寶服務實行多層次員工激勵體系



“一起創造，勇於承擔，共同分享”

集團重視員工培訓與發展，制定《培訓管理制度》，建立健全集團人才培養工作標準，着力打造覆蓋各層級與職務的多層次、多渠道的員工培訓體系。2019年，集團建立培訓學院，根據地區劃分六大培訓分院，以領航班、護航班、啟航班三大專班為主要抓手，並開展領導力訓練營、新員工培訓、項目經理能力培訓、項目末端培訓及集團職能中心內部培訓等項目，支持優秀人才外送培訓，打造集團人才孵化器，持續為集團發展賦能。

2019年，在開展員工培訓的同時，集團加強平台及講師隊伍建設，為人才培訓打下良好的基礎。為提供更高效便捷的培訓，集團對原有線上學習平台進行升級優化，新增線上課程50門，支持1,000人同時在線學習，目前平台上已上線包含通用管理、新員工培訓及各職能中心的94門培訓課程，在線上平台的基礎上獲取培訓信息及反饋，有效優化培訓效果。此外，為保障集團各類培訓正常開展，將公司內訓師資隊伍朝專業化更進一步，2019年，集團在講師培養方面以賦能與評級晉升發力，開展多場授課技巧賦能培訓，開通講師晉升通道，共有60名講師成功晉升更高級別講師，以卓越師資保障培訓體系的運行。

報告期內，集團開展各類培訓約2.3萬場，人均學時約21小時。

新增線上課程

50 門

開展各類培訓約

2.3 萬場

人均學時約

21 小時

### 案例 藍光嘉寶服務開展新員工培訓

集團要求員工入職當月參加新員工培訓，幫助新員工快速瞭解集團文化和工作準則，加速融入環境，更快承擔崗位職責。2019年，集團啟動新員工課堂在線學習及考試，針對2級以上員工將線下集訓模式轉變為線上自學模式，並開發督導師帶教線上課程，提高新員工培訓效率。針對新聘管理幹部，集團制定專屬學習計劃，並對學員溝通能力、學習能力、職業素養、目標意識和專業能力五大維度進行評分，提出針對性建議及提升方法。

### 案例 做厚人才梯隊，三大專班揚帆起航

隨着藍光嘉寶服務加速全國佈局，為塑造共識、強兵增效和品質提升，集團專注培養企業核心競爭力，自上而下搭建全面立體的培訓系統，形成了“領航班”“護航班”“啟航班”三大專班人才梯隊標準化建設體系，踐行員工因材施教、差異化賦能，做厚人才梯隊深度，為公司規模化、高速化發展提供人才保障：

**領航班** 領軍人才，築夢嘉寶——儲備並培養總部 / 區域職能中心總、區域班子、區域總

**護航班** 為嘉寶發展保駕護航——儲備並培養項目經理

**啟航班** 青春揚帆，夢想起航——儲備並培養項目業務精英人才

2019年，為全面支撐集團經營目標，集團選拔89名員工參與“領航班”集中培訓，通過案例化、場景化、實戰化的培訓課程設置，以及導師計劃任務在崗歷練、班級主題任務等多方位訓練培養，讓學員通過課堂真正學習和掌握解決業務難題的本領。4月20-21日，2019級領航班首場培訓《情境領導力》順利舉行，全體學員在認證講師精彩課程中，通過遊戲互動、案例教學、情境分析等方式深入瞭解情境領導的模型和領導形態。此外，集團瞄準“核心業務人才需求缺口”，統籌各區域培訓分院開展“護航班”“啟航班”人才梯隊建設工作，選拔各城市公司優異人才參與培訓。



2019 級領航班首場培訓

案例 做厚人才梯隊，三大專班揚帆起航（續）

通過三大專班人才梯隊建設，集團打造出完整的內生性人才供應鏈，為更多優秀員工提供晉階的跑道、成長的路徑。2019年三大專班培訓成效顯著，通過選拔人數、已結業人數及晉升人數均達到既定目標，實現了人才隊伍整體階梯性提升，攜手員工在學習中成長，在實戰中進步。



各區域公司護航班、啟航班培訓工作有序開展

案例 致敬與時代同行的追夢人——藍光嘉寶服務張曄榮膺“2019中國物業經理人100強”

2019年12月，由樂居財經、中國企業家、中物研協聯合主辦，中國房地產協會、中國物業管理協會、全國工商聯傢俱裝飾業商會的共同指導的“致敬追夢人·致遠中國夢”——2019（第三屆）中國地產新時代盛典在北京雁棲湖國際會展圓滿落幕。本次活動覆蓋地產、物業、家居三大領域，經過公開、公平、公正的評選環節，在“賦能新時代 美好新生活”——2019年（第三屆）中國物業經理人評選中，藍光嘉寶服務北京公司總經理張曄榮獲“2019中國物業經理人100強”稱號。



張曄榮獲“2019年（第三屆）中國物業經理人100強”

張曄是集團第一屆“領航班”學員，踏入物管服務行業已有13年，積累了豐富的實戰經驗和管理經驗。自加入藍光嘉寶服務以來，以堅定的信念，高效的管理手段，帶領團隊一路攻堅克難，使得華北區域的管理版圖快速生根落地，實現了北京公司的管理規模和營業收入高速增長，品牌知名度與客戶滿意度快速提高。未來，藍光嘉寶服務將繼續加強對人才的重視程度，完善對人才的培養機制，將企業利益與員工利益相結合，提供更多的展示平台和鍛鍊機會，見證更多優秀職業經理人的誕生。

此外，集團員工積極參與“成都工匠”、成都市星級工會評選，取得亮眼成績，展現了藍光嘉寶服務積極向上的員工風貌，增強了職工隊伍的凝聚力與向心力。

案例 致敬工匠——藍光嘉寶服務三英上榜2019“成都工匠”

4月30日，2019“成都工匠”命名大會暨先進事蹟報告會隆重舉行，由藍光嘉寶服務推薦的楊海川、黃錯、張祁亮三名員工榮獲“成都工匠”光榮稱號。2019“成都工匠”評選活動是四川省成都市建設國際競爭力人才強市的重大舉措。本次評選出的502名工匠涵蓋了電子信息、裝備製造、醫藥健康、新型材料、綠色食品和現代服務業及新經濟等多個行業。全市共計6名物業行業從業人員榮列“成都工匠”，藍光嘉寶服務佔據三席，其為推動物業行業轉型升級和高質量發展矢志不渝的努力再次得到國家和社會認可。

自加入藍光嘉寶服務以來，三位“成都工匠”身體力行，不斷提升專業服務技能，堅守初心紮根基層默默奉獻，練就了一身過硬的專業技術，成為了行業內的專家能手。未來，藍光嘉寶服務將持續重視人才引進和培養，形成比學趕幫超的學習氛圍，逐步形成完善的“工匠人才”培育體系，推動藍光嘉寶服務前行。



藍光嘉寶服務2019“成都工匠”獲獎者（從左至右）：張祁亮、黃錯、楊海川



在保障職業健康體系執行落地之外，集團加強員工身心健康監測，提供專業化的輔導提升員工健康狀況。集團每年組織所有員工進行年度常規體檢，2019年員工體檢覆蓋率為100%，通過體檢提示員工關愛自身健康，做好疾病排查和預防。此外，我們聘請專業醫護人員開展心理培訓和運動諮詢，幫助員工做好工作、生活的壓力管理。同時定期通過企業內部宣傳平台、開展健康講座等方式開展健康宣教，倡導員工注重營養健康，保持充足的活力。

2019年  
員工體檢覆蓋率為

100%

## 關愛員工健康

集團深信員工的職業健康至關重要，嚴格按照《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規執行員工職業健康管理，重視職業健康管理體系建設，全力保障員工職業健康安全。2019年集團完成職業健康管理體系換證審核，依照ISO9001過程分析方法制定集團制度、流程及相關管理工具，各業務層級嚴格遵守一級《質量、環境、職業健康管理體系》三標手冊、二級管理制度及管理標準、三級管理工具表單及項目作業指導書等。為驗證現有管理制度及作業指導書的有效性和合理性，我們定期對制度實施情況進行檢查與監督，全方位落實職業健康管理工作。2019年集團未發生因工死亡事故，因工受傷人數42人。

2019年集團

**未發生**

因工死亡事故

## 關心員工生活

為營造溫暖和諧的工作環境，集團在工作之餘關愛員工生活，組織一系列慰問員工、推進集團精神文明建設的員工活動，制定《員工關係管理制度》等內部制度，提升員工福利，建設良好的工作環境與氛圍，提升集團凝聚力。

集團關心員工及其家庭成員的生活狀況，實施《藍光員工愛心互助金機制》，制定《愛心基金管理制度》，成立“藍光員工愛心互助金”，為員工及其配偶、子女提供一份關懷，一份愛心。員工愛心互助金以員工日常捐贈、工會捐贈、團隊捐贈等形式，在員工本人及其配偶、子女遭遇相關重大疾病或愛心互助金管理委員會認定的其他情形時，給予一定金額的援助。每一位員工可在入職或任意時間自願提交加入愛心互助金入會申請成為會員。互助金由愛心互助金管理委員會、秘書處共同管理，並將接受愛心互助金監管委員會的全程監督，確保每一筆愛心互助金的使用公開透明。

2019年，集團深入踐行“雙滿意”核心理念，積極開展春節慰問活動、節日關愛、夏季冬季關愛等活動，在保障工作順利開展的同時，出資為一線崗位人員購置工作、生活必需品，傳遞溫暖，增強員工的獲得感與歸屬感。



### 制度實施情況定期檢查流程

每季度組織由總部、區域+城市專業現有人員組成的基礎檢查專項小組對各區域及項目的合規性開展檢查工作。

收集檢查過程中發現的現有制度與管理存在的問題，形成《基礎管理檢查報告》和《整改計劃》。

下季度檢查過程中重點檢查上季度問題的整改情況，並依照實際情況對制度進行調整。

### 案例 藍光嘉寶服務組織新春一線員工慰問活動以及退休員工茶話會

春節將至，歲寒情深。為深入踐行“雙滿意”理念，讓員工們真切感受到公司的關懷，2019年在新春佳節即將來臨之際，藍光嘉寶服務積極組織一線員工慰問活動以及退休員工新春茶話會。

在慰問活動中，各區域公司及項目負責人去到工作一線現場，看望這些堅守崗位、辛勤工作的嘉寶人，為他們送上精心準備的慰問品，並致以新春的祝福與誠摯問候。



集團為一線員工送上春節慰問與祝福

1月25日，藍光嘉寶服務組織“情繫嘉人、歡迎回家”為主題的退休員工新春茶話會，集團領導對20餘名退休老員工進行了熱情接待。會上老員工們聚精會神聽取講解員詳細介紹嘉寶近年來的發展狀況，觀看了“十年嘉人”及公司宣傳片，感歎嘉寶的成長與蛻變，和老友共同暢談過往、感恩現在、祝福未來。



退休員工暢談交流

2019年新春茶話會合影留念

未來，集團將繼續秉承和踐行藍光“雙滿意”核心理念，切實做好員工關懷，發揚集團文化精神，讓文化薪火不斷傳承下去，為企業發展注入強大源動力。

### 案例 夏季送清涼，關懷暖人心活動

2019年進入七月下旬以來，持續高溫給奮戰在項目一線的員工帶來了嚴峻的考驗。7月25日至8月15日，集團四川區域組織開展了“夏季送清涼”活動，區域領導班子帶着夏季防暑降溫慰問品以及貼心問候深入一線，看望和慰問奮戰在各個項目的一線員工。每到一處，領導們都詳細瞭解員工工作和生活情況，詢問員工身體狀況，認真傾聽員工心聲，並叮囑大家在高溫天氣下要注意休息，預防中暑，同時要求項目要全力做好後勤保障工作，隨時關注員工身心健康，確保員工們度過一個安全、衛生、清涼的夏季。此次慰問活動共計發放關愛物資三千餘套，充分體現了集團關愛文化，讓員工感受到了親切的關懷和有利的鼓舞。



區域領導班子帶着夏季防暑降溫慰問品以及貼心問候深入一線





## 傳承公益之路 惠澤民生萬“嘉”

藍光嘉寶服務積極投身公益活動，實踐自身企業社會責任，開展公益捐贈、社區關愛等相關活動，用愛心與溫暖回饋社會。我們希望能夠通過自身的努力，帶領更多人參與社會公益，為更多人提供力所能及的幫助。2019年，我們投入公益總時間達 23,630 小時。

2019年，我們投入公益總時間達

**23,630**

小時

2019年，藍光助學基金會通過“一村一幼”教育扶貧援助計劃，在涼山貧困地區設立**27**個村級幼教示範點，惠及**16,000**多名3-6歲的涼山貧困幼兒

2019年我們完成社區義診、三伏貼等社區免費公益

活動**12**場

## 助力扶貧攻堅

藍光嘉寶服務積極承擔扶貧責任，聚焦消費扶貧、教育扶貧等扶貧項目，切實幫助有需要的人。藍光嘉寶服務連續擔任兩屆中國社區扶貧聯盟理事會理事單位，這是對藍光嘉寶用實際行動積極踐行社會責任的認可，也再次堅定了藍光嘉寶服務為打贏脫貧攻堅戰貢獻力量的決心。

作為藍光助學基金會的主要成員，藍光嘉寶服務每年注資8萬，通過修建學校、迭代設施、師資建設、貧困生資助等多元化幫扶方式，從“硬件”到“軟件”全面提升受援地區教育水平，切實助力貧困地區實現教育脫真貧、真脫貧。本年度，藍光助學基金會通過“一村一幼”教育扶貧援助計劃，在“三區三州”的涼山貧困地區設立27個村級幼教示範點，惠及16,000多名3-6歲的涼山貧困幼兒。

同時，藍光嘉寶服務積極投身社區扶貧項目，旨在打通貧困地區和城市社區前後一公里，將幫扶貧農和社區服務高度融合。

### 案例 藍光嘉寶服務成都社區扶貧項目

2019年7月4日，“社區的力量”消費扶貧攻堅行動成都站正式啟動。藍光嘉寶服務作為成都代表企業，發佈消防扶貧攻堅戰倡議，並現場認購70萬元扶貧產品。隨後，藍光嘉寶服務在社區內為採購的扶貧產品舉辦現場活動市集，吸引業主前來品嚐，並將產品發售在“嘉寶生活家”移動應用程序，業主可通過線上平台及線下活動市集採購產品。此活動中，藍光嘉寶服務榮獲“社區的力量”“企業消費扶貧貢獻獎”，以表彰其在“社區的力量”扶貧中的卓越表現。



“社區的力量”消費扶貧啟動儀式

連續擔任

## 兩

屆  
中國社區扶貧聯盟理事會  
理事單位

2019年，藍光助學基金會在涼山貧困地區援建村級幼教示範點

## 27

個

### 案例 藍光嘉寶服務參與“一村一幼”公益援助項目

2018年8月，藍光集團與涼山州教育局、涼山州教育基金會簽訂《教育幫扶項目捐贈協議》，正式啟動“一村一幼”公益援助項目。作為參與單位，藍光嘉寶服務於2019年遵循涼山州“一村一幼”三年（2018-2021年）援助計劃，通過注資並協助建設涼山州鄉村幼兒園示範點，切實解決當地涼山幼教事業缺乏硬件的困難點，全面培養可持續性師資。



## 投身公益事業

我們通過公益活動，激活社區的力量。隨着垃圾分類成為熱門話題，我們藉此機會在多個社區內舉行垃圾分類活動，普及生活垃圾分類知識，提高業主的環境保護意識，共同營造整潔的生活環境。

### 案例 藍光嘉寶服務舉辦地球晴朗計劃之垃圾分類大作戰公益活動

2019年8月，重慶藍光地產與藍光嘉寶服務物業開展“地球晴朗計劃”之垃圾分類大作戰公益活動，為孩子們普及垃圾分類知識，號召更多的家庭參與垃圾分類活動。通過公益小課堂、小組PK、環保袋DIY等形式，讓孩子們積極踴躍地參與垃圾分類活動，善待地球，建設低污染、高質量的居住環境。隨着垃圾分類的意識愈加深入人心，藍光嘉寶服務在重慶、四川區域開展多次垃圾分類公益活動，將垃圾分類的理念帶入社區中。



重慶藍光嘉寶服務垃圾分類大作戰公益活動

我們通過組織每季度義診、“農產品從農田到社區”公益活動等方式實踐社區公益，從日常的生活起居出發，關愛業主身體健康，為業主提供便捷。2019年我們完成社區義診、三伏貼等社區免費公益活動12場；並提供業主居家服務，覆蓋4,643人次，落地居家服務活動73次。

2019年  
完成免費公益活動

**12** 場

提供業主居家服務，  
覆蓋

**4,643** 人次

落地居家服務活動

**73** 次

### 案例 藍光嘉寶服務開展關愛社區老人公益活動

2019年4月29日，藍光嘉寶服務“嘉寶生活家”攜手頤心源，在富麗東方社區落地“關愛社區老人、健康家訪行動”義診活動。我們邀請醫務人員一對一地為近200位退休業主免費進行身體檢查、血壓測量、現場答疑解惑等服務，並通過宣傳疾病隱患及醫療健康知識，引導老人保持積極的心態、健康的生活方式。該義診活動有效地幫助了社區退休老人，增強了居民健康意識及防病治病意識。



藍光嘉寶服務開展關愛社區老人活動

## 專題

## 藍光嘉寶服務 築起社區抗“疫”第一線

2020 年伊始，新型冠狀病毒肺炎疫情席捲全國，發展成一個重大公共衛生事件，牽動着億萬人民的心。面對着來勢洶洶的疫情，藍光嘉寶服務面臨着前所未有的挑戰。疫情威脅着 4 大區域、69 座城市、477 個項目、32 萬戶、100 餘萬業主的健康與安全。為保障社區安全與穩定，藍光嘉寶服務迅速反應，從聯防聯控、封區消殺，到利民便民服務，築起社區戰“疫”第一線。

藍光嘉寶服務成立疫情防控領導和執行小組，並建立集團、區域、城市、項目四級管理機制、抗疫日報機制，及時處理突發情況。為了提供穩定的防控物資，保護社區安全，藍光嘉寶服務通過公司供應商資源協調調配，同時面向社會發布物資採購倡議書，克服重重困難採購疫情防控物資。截至 2020 年 2 月 10 日，集團共投入疫情物資保障資金 200 餘萬元，通過境內外多重渠道採購消毒水、消毒片、口罩、防護服、洗手液、紅外測溫儀等物資，以保障居民口罩供應、社區日常消殺及病毒防護等需要。為了維護社區秩序，近萬名藍光嘉寶服務人員盡職盡責完成車輛人員排查、社區封閉管理、公區清潔消毒、水電運轉維護等社區基本工作，築起社區疫情防控堅強壁壘。

截至 2020 年 2 月 10 日，  
集團共投入疫情物資保障資金

**200** 餘萬元

### 案例 藍光嘉寶服務疫情期間組織聯防聯控、科學防控

藍光嘉寶服務第一時間在旗下各小區制定高效的抗“疫”管理辦法，並引入智能設備進行疫情防控管理，例如：

- 藍光 COCO 蜜城為業主設置黃綠通行卡。在社區隔離 14 天以上的健康人羣按身份證辦理綠卡，新返鄉人羣辦理黃卡。各人員出入時出示卡片，綠卡不限制出入，黃卡每日每戶僅可出入 1 次，以區分管控。
- 聖菲 TOWN 城為業主在門崗處試行增設智能測溫設備，通過非接觸式檢測體溫，檢測進出社區人員的體溫情況，便於疫情管控。
- 雍錦王府引進了電梯感應式智能消毒裝置，通過 AI 算法設置自動消殺頻次，也可通過後台管理人員設置實現遠程控制消殺系統。

此外，我們盡全力滿足業主在疫情期的生活需求，為宅家業主提供居家生活一站式的增值服務。嘉寶生活家 APP 首頁開設“嘉菜園”專區，業主可通過專區直接選購，並由管家專門負責配送到家。整個操作中，工作人員全程佩戴口罩，配送人員不得直接接觸菜品，避免病毒感染，保障業主健康與安全。此外，公司還充分調動各種資源，開展室內消毒服務、抗疫義診、跑腿服務等活動。

### 案例 藍光嘉寶服務疫情期間物業服務升級

疫情發生後，藍光嘉寶服務第一時間啟動應急機制，有條不紊開展各項防疫抗疫工作。為了提高業主宅家生活的便捷：

- 組織項目員工提供“跑腿服務”。業主可通過“嘉寶生活家”APP 聯繫專屬管家，物業人員將立刻做出響應，幫助業主在各大超市採買生活物資或代收代寄包裹，解決業主後顧之憂。
- 整合京東、網易嚴選、蘇寧幫客等品牌供應商，篩選出優質商品，為業主提供“米麪糧油”“生活日用”“蔬果生鮮”等生活必需品，助力業主在不影響生活品質的前提下妥善渡過此次疫情。
- 攜手專業機構“頤心源”，為業主提供 7\*24 小時在線免費問診、免費心理健康諮詢、實時疫情播報等多樣服務。切實解決業主在疫情期間的就醫、問診的難題，守護業主健康。
- 為滿足業主的家庭防疫需求，藍光嘉寶服務引入室內專業消毒殺菌服務機構“幫到家”，制定了嚴格的作業流程及標準，使用專用的“消毒劑+蒸汽高溫+紫外線+臭氧消毒”設備，力求達到室內全方位消毒殺菌，預防病毒入侵，為業主提供最專業的室內消毒殺菌服務。

除了盡全力維持業主日常生活外，藍光嘉寶服務也關注到受疫情影響的人羣。我們發起“遠方的嘉——愛心助農計劃”，為農產品銷售遇困的農戶提供幫助。同時，集團結合橙色驛站社會公益項目與戰“疫”主題，在驛站為奮鬥在抗“疫”一線的人員準備必須物品，為他們解決困難、送去關懷。

### 案例 藍光嘉寶服務發起遠方的嘉——愛心助農計劃

疫情期間，川渝地區受交通限制，導致農戶蔬菜如蓮花白大量滯銷。為解決農戶銷售難，降低農戶損失，2020 年 3 月 13 日，藍光嘉寶服務西南區域重慶公司正式啟動“遠方的嘉——愛心助農計劃”，展開“拯救蓮花白”行動。公司向農戶購買 2,000 公斤高質量蓮花白並在嘉寶線上平台進行銷售，回饋廣大業主的同時助力戰“疫”。

### 案例 藍光嘉寶服務發起關懷一線抗“疫”人員活動

藍光嘉寶服務於 2016 年開始啟動“橙色驛站”——關懷戶外勞作人羣的公益活動，至今已連續開展四年。隨着抗“疫”工作逐步深入，藍光嘉寶服務的橙色驛站給同在防疫抗疫一線的夥伴們“噓寒問暖”。2020 年 1 月，在藍光·公館 1881、COCO 金沙、富麗錦城等小區，藍光嘉寶服務為環衛人員、警察、快遞員等人羣設置了橙色驛站，配備酒精、消毒劑等物品，為社區提供便捷，為業主打造安全的居住環境。



藍光嘉寶服務設置橙色驛站關懷一線抗“疫”人員

疫情期間，嘉寶人毅然放棄春節假期，奔赴一線，化身社區志願者。我們穿行在社區間，積極統籌集團及社會資源，為住戶運送物資，提供便捷，為抗“疫”貢獻自己的一份力量。

### 案例 武漢藍光嘉寶服務抗“疫”志願者服務

2020 年 1 月 26 日，在疫情爆發的大背景下，當藍光嘉寶服務的第一批防疫物資抵達武漢時，此時武漢城區的公共交通體系暫停運行，並已開始實施私家車禁行管控。送達物資需要穿越武漢城區，總行程超過 150 公里，負責運送物資的人將在武漢市區中長時間穿行，無疑將增大個人感染病毒的風險。此時，藍光嘉寶服務武漢公司員工江義龍站了出來。他開車跨越城區只為將公司抗“疫”物資分發至武漢各項目 2,000 餘戶業主及同事們手中，保證業主和同事醫療物資的充足，以保證他們的人身安全。在危險時刻衝在最前線，一人單槍匹馬在最危險的城區送物資，江義龍是藍光嘉寶服務在這次疫情防控工作中湧現出的“最美逆行者”的典型，也帶動更多的嘉寶人學習江義龍的奉獻精神。

### 案例 武漢藍光嘉寶人志願擔當醫務工作者擺渡人

2020 年 2 月 3 日，面對突然爆發的新冠肺炎疫情，藍光嘉寶服務武漢片區的總經理羅鄧坤以身作則，志願接送打不到車的醫務工作者。他的主要工作是接送醫務工作者、為醫院送餐。他在白天做志願者工作，晚上則在各個項目之間穿梭，調配防護服、口罩、手套、消毒水等防疫物資，為維護社區的安全盡心盡力。正是這些志願者成為抗擊疫情的中堅力量，保護了社區的穩定與安寧。



羅鄧坤調配防疫物資

# 未來展望

回顧 2019，藍光嘉寶服務戮力同心、艱苦奮鬥，取得港股上市的勝利。

2020 年，是藍光嘉寶服務規模發展決戰之年，也是新戰略實施元年，我們將面臨規模、盈利、人才及組織架構等多方面的挑戰。在藍光嘉寶服務篤定前行的道路上，可持續發展不僅是企業需盡的責任，更是主動抓住機遇、實現轉型的內驅動力，推動我們向着資本一流、滿意度一流、數字科技化一流、效率一流、人均管理效能一流五大標籤於一體的優秀企業而奮進。

我們將保持高度的透明度和良好的公司治理結構，為企業健康長遠發展形成有效保障。我們將着力廉政文化建設，開展董事會反貪腐培訓，自上而下積極打造陽光、健康、透明的氛圍。同時，加速集團風險監察體系的數字化變革，實現管控體系科技化、專業化和高效化，全面滿足資本平台合規運營要求，為企業穩健運營奠定堅實基礎。

我們將以客戶為中心，擁抱科技智慧物業。在當前智慧物聯的大環境下，藍光嘉寶服務將堅定地向現代服務業轉型，持續探索互聯網、物聯網技術與傳統物業服務深度融合，豐富“嘉寶生活家”全生命週期的服務場景，深化“公區智慧化”+“全屋智能化”智慧社區應用，推動智能化和互聯網化的人居服務。作為國家《智慧社區建設規範》參編單位，未來我們將進一步攜手同行，不懈探索新時代人們生活核心需求，讓需求照進現實。

我們將回應利益相關方訴求，與社會各界攜手共同打造美好家園。我們將聚焦關鍵崗位角色加速人才培養，累積企業戰略資源，強化業績為核心導向的“奮鬥者”文化，優化在線學習平台，賦能員工成長。同時，我們將打造以環境、社區、合作伙伴為主體的共生共益的生態圈，促使企業實現內部與外部協同發展、互利共贏，提升品牌影響力。

不負韶華，百舸爭流又一年；奮發有為，千帆競渡譜新篇。展望 2020 年，面對新的挑戰，藍光嘉寶服務將以文化為基，圍繞公司戰略部署，發揚奮勇拼搏的精神，為建設一個優秀企業打下夯實基礎，獻禮藍光嘉寶服務 20 年，開啟再一次創業征程！

## 香港聯交所 ESG 報告指標索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		回應
範疇：環境		
A1: 排放物		
一般披露		p46-49
A1.1	排放物種類及相關排放數據	p46-48
A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	p46
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	p48
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	p48
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	p46-47
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	p47-48
A2: 資源使用		
一般披露		p46-48
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	p46
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	p48
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	p46
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	p48
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	集團業務僅提供服務，不涉及包裝材料
A3: 環境及天然資源		
一般披露		p49, p51
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	p49-51
範疇：社會		
僱傭與勞工準則		
B1: 僱傭		
一般披露		p54
B1.1	按僱傭類型、性別、年齡組別及地區劃分的僱員總數	p54-55
B1.2	按年齡性別、組別及地區劃分的僱員流失比率	由於年內開展組織架構調整，集團年度僱員流失情況無法準確統計
B2: 健康與安全		
一般披露		p60-61

B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	p60
B2.2	因工傷損失工作日數	由於年內開展組織架構調整，集團因工傷損失工作日數無法準確統計
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	p60-61
B3: 發展與培訓		
一般披露		p56
B3.1	按僱員性別、類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	p56
B3.2	按僱員性別、類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	p56
B4: 勞工準則		
一般披露		p54
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	p54
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	p54, 年內未出現相關情況
運營管理		
B5: 供應鏈管理		
一般披露		p30
B5.1	按地區劃分的供應商數目	p31
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	p30-31
B6: 產品責任		
一般披露		p34-39
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	集團不直接提供實體產品
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	p39
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	集團業務不涉及知識產權管理
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序	集團不直接提供實體產品
B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	p36
B7: 反貪污		
一般披露		p28-29
B7.1	於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	p29
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	p28-29
社區		
B8: 社區投資		
一般披露		p66, p68, p69
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	p66-73
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	p64, p66

## 讀者反饋表

尊敬的讀者：

您好！

十分感謝您閱讀《四川藍光嘉寶服務集團股份有限公司 2019 年環境、社會及管治報告》。我們非常重視並期望聆聽您對藍光嘉寶服務在環境、社會及管治方面的管理、實踐和報告的反饋意見。為進一步提升我們的工作水平，並使下一份報告更符合您的期望，我們希望您在以下方面給予反饋與建議。

1. 您對本報告整體是否滿意？

是  一般  否

2. 您所關注的信息在報告中是否都有所體現？

是  一般  否

3. 您認為報告是否如實反映了藍光嘉寶服務的環境、社會及管治工作內容和對利益相關方的影響？

是  一般  否

4. 您在報告中能否方便地找到您所關注的信息？

是  一般  否

### 開放性問題

您對我們今後環境、社會及管治工作與報告的其他意見與建議，歡迎提出。

### 您的聯繫方式

姓名：	聯繫電話：
工作單位：	電子郵件：
工作職務：	傳真：

您可以將以上信息郵寄至

藍光嘉寶服務集團股份有限公司品牌部

地址：中國·成都 高新技術產業開發西區西芯大道 9 號 CRM 中心

郵箱：lgjbwy@brc.com.cn

我們將充分考慮您的意見與建議，並承諾妥善保護您的上述信息不被第三方獲取。

