

广州珠江发展集团股份有限公司 2023年社会责任暨环境、社会及 公司治理 (ESG) 报告

股票代码:600684



CONTENTS

目录

关于本报告	01	专题一	
高管致辞	03	立足体育惠民，助力全民健身	13
		打造五彩场馆	13
		落实惠民行动	15
		专题二	
走进珠江股份	05	智慧赋能社区，共鉴美好未来	17
数说 2023	09		
	11	夯实智慧体系	17
		推行智慧应用	18

01 深化可持续发展管理

可持续发展理念	23
利益相关方沟通	24
ESG 重要性议题分析	25

02 奋楫笃行 夯实治理根基

党建引领	29
规范治理	33
风险防范与合规管理	35
商业道德与廉洁建设	37
知识产权保护	38

03 责任运营 铸就美好品质

提升服务质量	41
强化安全管理	53
智慧服务与运营	58
保障客户权益	60
责任品牌与营销	64

04 包容开放 营造美好职场

员工雇佣与权益	67
员工培训与发展	69
员工健康与安全	71
员工沟通与关怀	73

05 低碳环保 呵护美好环境

落实环境管理	77
坚持绿色运营	78
倡导绿色办公	84
应对气候变化	85

06 互利共赢 共绘美好蓝图

打造责任供应链	89
扩展行业交流圈	92

07 热心公益 共创美好社会

投身公益事业	95
助力乡村振兴	96

展望 2024	97
附录	
附录 I 关键绩效表	99
附录 II 意见反馈表	103



关于本报告

本报告是广州珠江发展集团股份有限公司完成重大资产重组后发布的首份社会责任暨环境、社会及公司治理（即 Environmental, Social and Governance，以下简称“ESG”）报告，旨在以透明公开的方式披露公司 2023 年在 ESG 方面的投入和绩效表现，以回应各利益相关方对公司 ESG 管理的关注和期望，携手各方共助可持续发展。

编制依据

本报告参照上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》、全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）、联合国可持续发展目标（UN SDGs）、国务院国资委《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》及《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》等进行编制。

报告范围

本报告重点披露广州珠江发展集团股份有限公司及其附属公司于 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期间有关 ESG 表现及相关资料。如无另行说明，本报告范围与广州珠江发展集团股份有限公司 2023 年年报一致。

信息来源

本报告的数据及案例全部来源于广州珠江发展集团股份有限公司、广州珠江城市管理服务集团股份有限公司和广州珠江体育文化发展股份有限公司的统计报告、相关文件。本公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。如无特别说明，本报告所涉及货币金额以人民币为计量币种。

称谓说明

为便于表达，本报告中提及的“珠江股份”“公司”“我们”均指“广州珠江发展集团股份有限公司”总部及其附属公司；“珠江城市服务”“珠江城市服务板块”均指“广州珠江城市管理服务集团股份有限公司”；“珠江文体”“珠江文体板块”“珠江文化体育”均指“广州珠江体育文化发展股份有限公司”。

报告批准

本报告于 2024 年 8 月 23 日获得董事会审议通过，予以发布。

报告获取

本报告以电子文件形式发布，您可以登录公司官方网站（<https://www.gzzjys.com>）或上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）浏览及下载，也可通过电子邮件 ir@gzzjys.com 获取。

高管致辞

2023 年是党和国家发展进程中具有里程碑意义的一年，也是珠江股份砥砺前行、勇攀高峰的关键一年。这一年，我们通过重大资产重组实现业务转型，聚焦运营更加稳健的物业管理与文体运营服务，优化公司业务结构，提高公司的竞争力与适应性。这一年，我们在广州珠江实业集团有限公司党委的引领下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习宣传贯彻党的二十大精神和习近平总书记视察广东重要讲话、重要指示精神，落实广东省委 1310 具体部署和广州市委 1312 思路举措，凝聚攻坚克难、干事创业的强大动力，为实现“让城市生活更美好”的宏伟目标不断奋斗。这一年，我们以红色精神为灵魂，坚守治理底线，致力于科技创新与绿色发展，并关注员工成长，积极承担社会责任，与利益相关方携手共进，不断追求卓越，为城市的美好生活贡献力量，以实际行动诠释企业的责任与担当。我们坚信，在党和国家的正确领导下，在全体员工的共同努力下，珠江股份将迎来更加辉煌的明天。

合规筑牢治理之基，传承弘扬红色之魂。我们坚守合规治理底线，将习近平新时代中国特色社会主义思想作为根本遵循，全面贯彻落实党的二十大精神，推动基层党建工作深入发展。坚持党的领导、加强党的建设是国有企业的“根与魂”，更是企业发展的重要支撑，我们重视党员的教育培训，并将党建引领融入企业经营的方方面面，使之成为企业发展的强大动力。在规范治理方面，我们始终坚持三会运作透明高效，不断完善风险与合规管理体系，确保企业运营在法治轨道上稳健前行，同时致力于商业道德和廉洁文化的建设，努力营造风清气正的企业环境。

让城市生活更美好，以科技赋能新发展。我们致力于提供多元且高品质的城市服务和文体运营服务，深化科技变革，借助先进科技手段助力智慧运营发展，优化智能运营体系建设，不断提高服务效率和质量。我们积极构建物业项目“4S 质量安全管控体系”，促进质量安全管理标准化、信息化，确保项目稳定运行。在文体方面，我们充分发挥自身优势，致力于为客户提供健康、美好、智慧的文体生活方式，积极为亚运护航、协办跨年晚会，并参与各项重大文体活动，丰富人民群众的精神文化生活。

坚持以人为本理念，共绘员工成长蓝图。我们坚持以人为本，推动合规雇佣与反歧视，并为员工提供与绩效相匹配的薪酬福利，同时不断完善人才晋升机制，构建科学的员工培训课程体系，帮助员工提升个人素质和能力，实现与公司共享发展成果。此外，我们关注员工健康，开展心理辅导与安全培训，确保员工身心健康，并重视于员工平等交流与民主沟通，真诚倾听员工心声，打造具有人文关怀的工作环境。

绿色发展引领未来，低碳运营保卫家园。我们积极贯彻绿色发展理念，不断探索绿色低碳运营方式。我们落实节能减排措施，开展停车场、体育场馆节能灯改造，为可持续发展作出积极贡献。同时，我们努力保护水资源，回收利用雨水、采用节水灌溉，并定期督察、监督废水废气的排放情况，确保企业运营符合环保要求。我们亦倡导绿色办公，将绿色可持续发展理念融入公司运营之中。

与上下游伙伴同行，共创行业辉煌新篇。我们致力于与合作伙伴携手共进，互利共赢。在供应链管理方面，我们打造公平、公正、公开的采购环境，与供应商建立“平等和谐，友好互助，共赢共利”的友好合作关系，并与供应商保持紧密沟通，维护双方的信任和合作意识，共同推动供应链的优质发展。同时，我们积极参与行业交流活动，与同行共同探讨行业发展趋势和挑战，为行业发展贡献智慧和力量。

热心承担社会责任，积极传递企业爱心。我们多次参与慈善捐款、扶贫济困活动，并购买扶贫产品，持续助力乡村振兴。同时，我们组织各项志愿服务活动，弘扬志愿精神，为社会弱势群体提供关爱与支持，传递美好愿景。我们坚信，企业的成功不仅在于经济效益的取得，更在于对社会的贡献与回馈。

创立已数十春秋，珠江股份依然矢志不渝，坚守担当之道，致力于满足人民群众对优质居住环境与丰富多彩生活的殷切期望。展望未来，我们将不断提升运营质量和服务水平，积极履行社会责任，与各方携手共进，共同开创企业发展新篇章。

走进珠江股份

公司简介

广州珠江发展集团股份有限公司（证券简称：珠江股份，证券代码：600684）是广州珠江实业集团有限公司旗下城市服务板块公司，创立于 1985 年 4 月，1993 年 10 月 28 日在上海证券交易所主板上市，2023 年 3 月通过重大资产重组实现业务转型，聚焦运营更加稳健、盈利更加稳定的物业管理与文体运营服务。

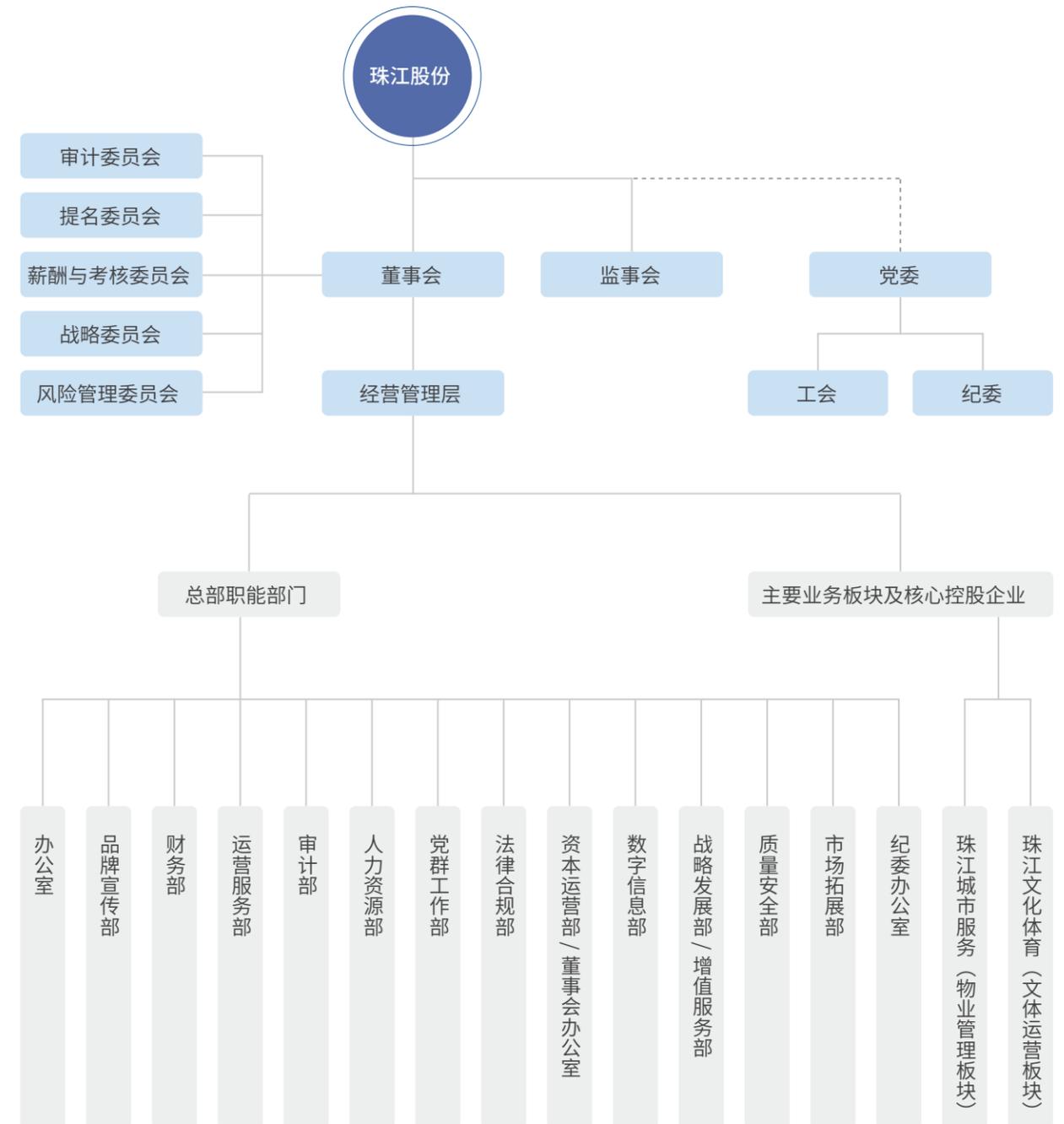
作为珠江股份核心业务之一，广州珠江城市管理服务集团股份有限公司是国家旅游局首批酒店管理资质企业、国家建设部首批物业管理一级资质企业、华南地区最早成立的物业管理公司之一，具有物业服务、酒店管理、保洁消杀、工程维修、饮食管理、租售代理、人才培养等多元业务，在管项目 346 个，管理面积超 3,500 万平米。

作为珠江股份另一核心业务，广州珠江体育文化发展股份有限公司是国内最早采用市场化手段运营场馆的企业，亦是国家体育产业示范单位、广州市“体育与健身”产业链链主企业、高新技术企业。珠江文体目前在管体育场馆项目 25 个，规模体量位居全国前列，是国内最具有行业引领性的品牌场馆运营商之一，也是国内为数不多成功保障过国际级 - 国家级 - 省级 - 市级全赛事链的专业体育公司。珠江文体以成为国内一流的文化体育产业发展商为目标，以场馆为载体平台，发展赛事活动、康体培训、文化演艺、创意活动、城市路跑、会议展览、智慧场馆、校园体育等多板块业务，不断推动文体市场高质量发展。

进入新的发展阶段，珠江股份全面围绕“1+2+N”战略框架开展业务，牢牢把握多业态、多场景服务经验优势和品牌优势，立志成为集城市服务、资产管理、数智创新、文体产业于一体的国内一流的智慧城市运营服务商，向客户提供全业态、全链条、全周期智慧城市运营服务的头部上市企业，与城市同向而行，与人民共创美好。



组织架构



企业文化



年度大事记

完成重大资产重组

在珠江实业集团高度支持下，高效完成重大资产重组事项，推动城市服务和文体运营借助资本市场发展壮大，成为国内首个地方国有 A 股上市房地产企业通过优质资产置换实现主业变更的成功案例，也是广州国资 A 股主板城市服务类首家上市平台。

业务稳健增长

聚焦主业稳健增长，业务版图持续扩大。城市服务首拓陕西、西安市场，住宅及非住板块全面开花，2023 年签约金额实现双位数增长，文体运营中标山东临沂奥体中心，直接推动项目总资产与总面积规模双跃升。

拓展多元服务

服务赛道持续拓宽，多元协同打造第二增长曲线。三亚珠江花园酒店入住率持续超 90%，平均房价居于地区同星级酒店榜首；广州体育馆单场馆举办演出场次位居全国首位；旗下珠江文体衢州公司参与投资、筹备、服务保障“一路有你 2023-2024 浙江卫视跨年晚会”；自有便利店品牌定位完成，场馆商业运营进入新模式；旗下珠实智美正式进军全域化环卫治理赛道，游泳、篮球等专业培训公司有序推进。

智慧赋能服务升级

保障服务再升级，数智化服务能力全面提升。深度参与杭州第 19 届亚运会男子足球、龙舟、举重等赛事顾问和保障工作，服务水平受组委会表彰；深化大数据和中台技术优势，实现客群画像分析、运营监控、财务数据管理等功能一体化，珠江惠 APP 完成物业项目日常运营服务全对接，切实提升品质服务和安全管控效率。

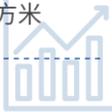
屡获行业荣誉

获评“2023 中国物业服务力百强企业第 15 名”等多项荣誉，旗下珠江城市服务进阶“2023 中国物业服务百强企业”、珠江文体成为 2023 年唯一获得国家体育产业示范单位殊荣的广东企业。

数说 2023

经营绩效

营业收入	3,272,370,647.53 元	利润总额	33,925,779.41 元
总资产	2,983,816,134.37 元	纳税总额	380,052,399.85 元
珠江城市服务在管建筑面积	32,909,506.28 平方米	珠江文体在管建筑面积	3,082,842.84 平方米



环境绩效

温室气体总排放量 (范围 1+ 范围 2)	33,813.77 吨	能源总耗量	63,244.34 千个千瓦时
总耗水量	1,367,872.55 立方米		



社会绩效

女性员工比例	40%	受训雇员占总雇员百分比	100%	员工体检覆盖率	100%
安全应急演练次数	1,061 次	安全应急演练参与人次	37,661 人次	供应商总数	2,212 个
珠江城市服务住宅项目客户满意率	98%	珠江城市服务写字楼项目客户满意率	99%		
珠江城市服务公建项目客户满意率	100%	珠江文体客户满意率	95%		
扶贫及乡村振兴项目总投入	253.2 万元	参与志愿活动人次	10,282 人次		
研发费用	10,765,945.05 元				



年度荣誉



珠江股份

**2023 中国物业服务力
百强企业第 15 名**

上海克而瑞信息技术有限公司、北京中物研协
信息科技有限公司

**2023 中国公建物业服务力
TOP10 企业**

上海克而瑞信息技术有限公司、北京中物研协
信息科技有限公司

珠江文体

国家体育产业示范单位

国家体育总局

广东省体育产业示范单位

广东省体育局

高新技术企业证书

广东省科学技术厅、广东省财政厅、
国家税务总局广东省税务局

珠江城市服务

2023 中国物业服务百强企业

北京中指信息技术研究院

**2023 中国国有物业服务
优秀企业**

北京中指信息技术研究院

**2023 中国物业服务专业化
运营领先品牌企业**

北京中指信息技术研究院

**2023 广东省物业服务综合
发展实力企业**

广东省物业管理行业协会

**2022-2023 年广东省物业
管理行业诚信标杆企业**

广东省物业管理行业协会

**2023 (首届) “国企品牌卓著工程”
创新成果 (等级: 二等), 成果
(案例) 名称: 珠江城市服务:
党建引领品牌价值创造**

品牌中国战略规划院、创新世界周
刊、《国企管理》杂志

2022 年度最佳体育场馆运营机构

SPORTIN 大会组委会、北京体银产业有限公司

2022 年度体育机构社会责任奖

SPORTIN 大会组委会、北京体银产业有限公司

**2022 (第八届) 国企管理创新成果二等奖
大型体育场馆“准公益+市场化”运营管理模式**

中国企业管理研究会、中国财政学会国有资产治理研
究专业委员会、创新世界周刊、《国企管理》杂志

**2023 年全国跆拳道锦标系列赛
优秀执行团队**

全国跆拳道锦标赛赛
事组委会



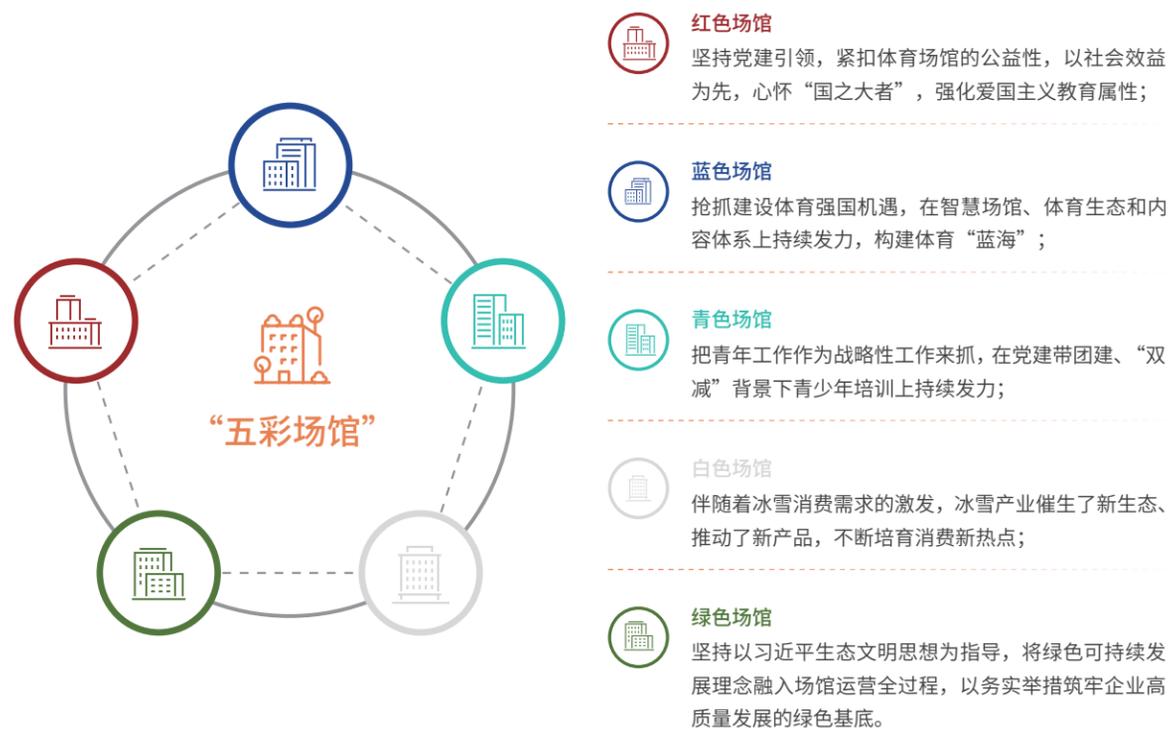
专题一

立足体育惠民 助力全民健身

随着国家体育产业政策的不断实施和人民体育需求的日益多元，体育产业蓬勃发展。作为从事体育场馆运营管理、体育文化产业发展的企业，珠江文体积极落实全民健身国家战略，有效推动全民健身与全民健康深度融合，发挥体育在满足人民群众对美好生活向往、促进经济社会发展等方面的重要作用。

打造“五彩场馆”

珠江文体持续探索场馆运营的新模式、新趋势和新动向，以满足人民群众体育文化需求为使命，聚焦“准公益+市场化”的定位，打造“红色场馆、蓝色场馆、青色场馆、白色场馆、绿色场馆”，焕发体育场馆的生机活力，达到提高公共资源管理水平、更好服务社会的目的。



高站位树牢红色场馆，履行社会责任彰显国企担当

珠江文体党总支坚持“党建引领，体育惠民”工作理念，所辖体育场馆群体运动项目全年开放，实施分时段免费或低收费，并持续开展红色体育系列公益活动。同时，珠江文体通过创新开展“红立方”党建联建项目，积极探索党组织结对共建新模式，以“红色引擎”为场馆赋能。



高质量落实蓝色场馆，推动文体产业多业态发展

珠江文体通过“体育+”相互借力，激发“蓝海”潜能。2023年，珠江文体共举办318场大型体育赛事活动，全力护航2023年杭州亚运会（亚残会），顺利举办2023美林湖半程马拉松，明星自主品牌番禺区村级男子篮赛获评“2022年广东省体育产业示范项目”。同时，珠江文体全年举办105场大型演艺活动，参与人数逾65万人次，推动衢州体育中心落地2023年国内首场体育场演唱会，参与投资2023-2024浙江卫视跨年晚会，打造珠江文体“非衢不可”美食街IP，开辟场馆经营发展的新赛道。



高标准推进青色场馆，深化体教融合搭建青年阵地

青年强，则国家强。珠江文体坚持“体教融合”理念，推出青少年体育素质培训品牌——“青禾未来”，通过开发课后托管、假期训练营等业务，打造以“网络、课程、场地、师资”为内核的一站式青少年培训基地。2023年，“青禾未来”实现签约合作机构超10家，年培训人数超5万人次，持续为属地输送高水平运动员。



高起点谋划白色场馆，开启冰雪运动新篇章

为积极响应“带动三亿人参与冰雪运动”的号召，贯彻落实“北冰南展西扩”战略，珠江文体在广州体育馆打造华南地区首个专业真冰冰壶馆，签订大湾区冰壶项目首个校企合作协议，与以广州市培英中学附属小学为代表的四所学校达成合作。同时，将亚运城综合体育馆改造成轮滑冰球馆，打造我国首个由大中型综合性体育场馆建成的轮滑冰球训练场地，推动“轮滑冰球”进学校、进课堂，目前学员超过 200 人，每年培训人次超过 8000 人，成为广东省、广州市轮滑训练基地，为国家女子冰球集训队输送 4 人、广州市冰球队输送 15 人，大力推动广州市冰雪运动高质量发展。



广州珠江环世真冰冰壶馆



亚运城体育馆轮滑冰球赛

高水平统筹绿色场馆，赋能智慧运营实现降本增效

珠江文体坚持把绿色可持续发展理念融入场馆建设运营的各环节。2023 年，珠江文体联动 6 省 8 市开展“践行生态文明，打造绿色场馆”的主题活动，将绿色、低碳、环保、节约的发展理念融入体育场馆的运营管理中。



“践行生态文明，打造绿色场馆”主题活动

落实惠民行动

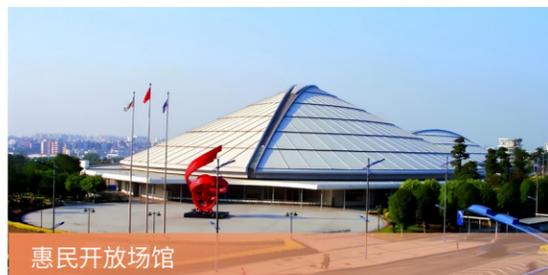
珠江文体始终坚持体育场馆公益属性，持续加大惠民开放力度，要求在管 20 多个体育场馆对外免费或低收费开放，致力于为人民群众提供更完善、更便利、高质量的体育设施，满足市民健身需求。

向社会免费低费开放
场地及设施共计超

330 个/片

年服务免费低费健身
总人次近

350 万



惠民开放场馆



珠江文积极响应国家体育总局“全民健身 绘就幸福生活”为主题的号召，协同全国在管体育场馆开展一系列精彩纷呈的全民健身活动，营造浓厚的健身氛围，掀起健身热潮，丰富市民的体育文化生活。2023 年 8 月，珠江文体在 2023 全民健身日暨广州市第十九届体育节活动中设置旱地冰壶体验环节，在活动现场通过“理论教学+亲身体验”相结合的方式，与市民一同开展新颖有趣的旱地冰壶运动，带领大众入门冰雪活动，感受冰壶运动魅力。



冰壶体验环节

同时，珠江文体注重科学健身知识宣贯，致力推动全民健身事业高质量发展。2023 年 8 月 8 日，珠江文体在南沙体育馆开展以公益体测活动、公益讲座为主要形式的“全民体测活动”。活动中，珠江文体工作人员利用体测仪器对运动群体进行立定跳远、跳绳、坐位体前屈、测量身高体重等项目的测试，并邀请专业教练对体测数据进行分析和讲解，引导市民养成科学合理的健身习惯。



公益体测现场



公益讲座现场





专题二

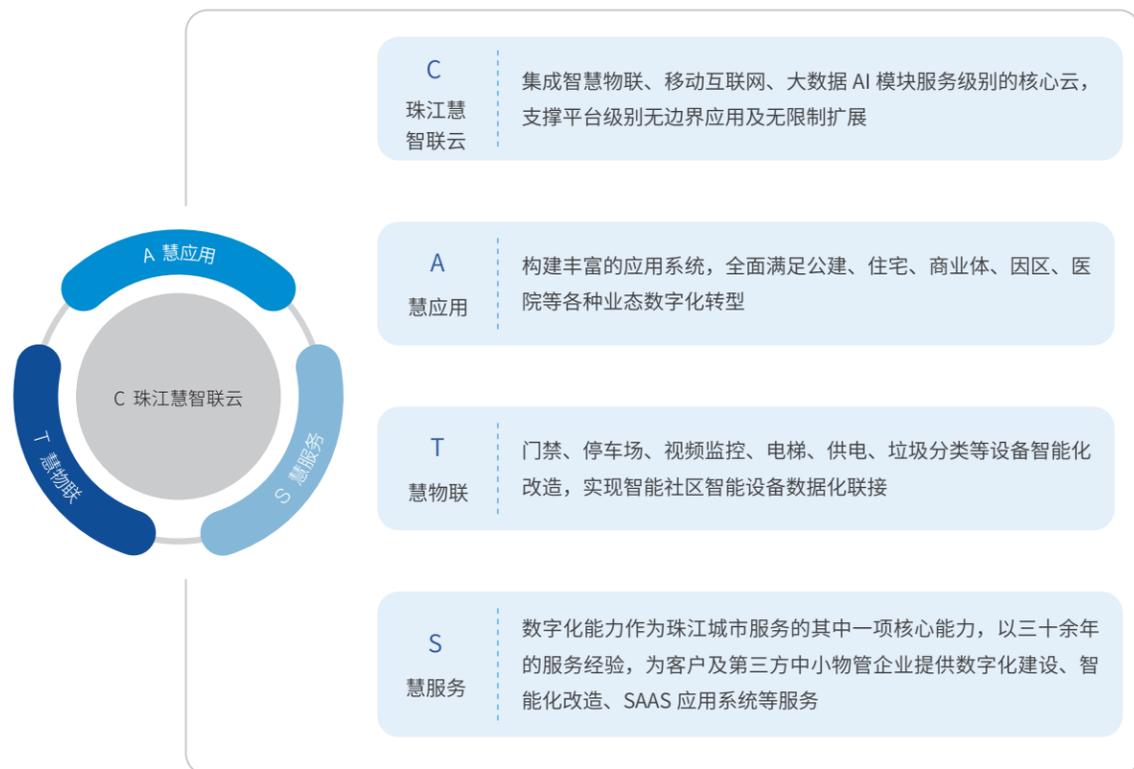
智慧赋能社区，共鉴美好未来

创新驱动发展，科技引领未来。在国家十四五规划带来的全新发展机遇下，智慧化管理已成为必然发展趋势，数字化转型升级也将对服务行业产生颠覆性影响。为顺应数字化、信息化、智能化发展大趋势，珠江城市服务聚焦多业态、多场景服务，积极打造智慧社区，竭力构建数字美好生活新图景。

夯实智慧体系

珠江城市服务基于珠江慧智联云，通过构建社区智慧服务平台和整合各项服务资源，实现物业管理线上化、自动化、智能化，为业主和客户提供“互联网+”一站式服务，成功建设便民惠民智慧生活服务圈。

◎ 以珠江慧智联云为核心的 CATS 体系



推行智慧应用

在智慧社区建设中，珠江城市服务依托数字化工具实现片区化管理，聚焦社区实际应用场景，打造多元化智慧服务，如智能门禁、智慧停车、智能安防、智慧楼宇、智慧运营、智能充电桩、AI 机器人等，让智慧赋能小场景，为业主创造更安全、舒适的社区生活空间。

智慧门禁

为解决传统开门方式存在门禁卡忘带或丢失、补卡繁琐等问题，珠江城市服务对部分住宅小区门禁进行升级改造，引入智能化技术，实现便捷高效的出入管理。业主可通过“珠江惠”APP 实现蓝牙门禁一键开门或通过人脸识别开门，提升通行效率，提高门禁管理安全性，助力打造智能化、安全化的居住环境。



智慧停车

珠江城市服务通过搭建智慧停车系统，实现自动车牌识别与实时监控，每日、每月精准分析停车流量数据，并结合快速移动支付和无人值守，打造无感通行新体验，为业主带来更加便捷、智能的停车模式。



智慧安防

珠江城市服务借助物联网技术，通过在各个公共区域角落改造和安装智能监控设备，对小区进行全方位实时监控。同时，集监控数据与AI算法功能于一体的云端平台能高效分析并及时发现安全隐患，如高空抛物、电瓶车识别、火情预警等，实现从人防到技防的跨越，打造社区安全的“科技防线”。

- 在小区楼栋安装高空抛物摄像枪，通过客户端操控摄像头，查看直播及云端存储的历史录像、智能抓拍图片，提取排查抛物危险区域，且让高空抛物有据可查，对高空抛物行为起到震慑作用，实现社区安全管理的智能化和精细化。目前，此项改造已在珠江花城、石丰花园、芳村花园等项目得到推广和应用。
- 在小区电梯轿厢内安装“梯控系统”，运用人工智能视觉技术，自动识别电梯内电动车，一旦发现则立即报警并停止电梯运行，用技术手段阻止电动自行车上楼行为，确保电梯安全管控。目前，“梯控系统”已在嘉翠苑、泽德花园等项目得到推广和应用。



珠江花城高空抛物摄像头及监控画面



嘉翠苑电梯间电动车识别应用场景

智慧楼宇

智慧楼宇给排水系统包括供水系统和排水系统，针对管道、水箱及水泵等易漏水区域，珠江城市服务系统采用控制器与感应线，配合漏水检测方案，实现高效监测。珠江城市服务在水泵房设有测漏控制器及声光报警器，在水箱与水泵底部铺设漏水感应线，通过引出线与控制器连接，实现实时在线监测。一旦水箱或水泵漏水，系统将立即报警，通知物业迅速处理。目前，此项改造已在嘉翠苑、芳和花园等项目得到推广和应用。



嘉翠苑水泵房漏水检测应用场景



智慧运营

通过整合各小区摄像头监控设备，将视频进行联网并通过专线统一接入平台，珠江城市服务实现“一屏观全貌，一图览四方”，运用丰富的数据支持，助力运营决策分析，致力构建高效、精准的数字化运营体系。



数字化管理总控运营中心

智能充电桩

珠江城市服务推动智能充电桩进小区，通过增设新能源电动汽车充电桩，同时在小区公共区域安装电动三轮车、电动自行车充电桩，以智能调度系统优化充电分配，确保充电安全高效。此项举措规范充电管理，实现一键扫码便捷充电，有效解决小区住户停车难、充电难、安全难“三难”问题，为住户提供便捷、优质的充电服务，保障住户绿色畅行无忧。



颐德大厦新能源智能充电桩应用场景



石丰花园电动自行车智能充电桩应用场景

AI+ 机器人

珠江城市服务将 AI+ 机器人应用于设施管养、环卫清洁、园林绿化等业务，助力物业智慧服务升级。在智慧清洁方面，扫地清洁机器人拥有自主规划导航能力，有效辅助和代替部分人工清扫，提高清扫效率，降低人工劳动强度，从而实现节省人力成本。在货物运输方面，送货机器人结合指令与地图导航，实现全自动物品搬运与配送，减少人员伤害与物品损坏风险，提升物业服务运维效率。



广州人民公园扫地机器人应用场景



广州世贸大厦送货机器人应用场景

01

深化 可持续发展管理



可持续发展理念

珠江股份致力于将可持续发展理念贯穿于公司各项业务发展与经营之中，通过建立 ESG 治理架构，加强对 ESG 风险的识别与管理，主动倾听并回应利益相关方对公司可持续发展的诉求与期望，在日常运营中努力平衡环境、社会和经济的协调发展，持续推进低碳环保、行业发展及社会共荣。

珠江股份已建立由管理层、组织层级执行层构成的 ESG 治理架构，并明确各层级的人员构成、职责分工、汇报程序等，积极将 ESG 理念融入到企业日常经营活动中。



利益相关方沟通

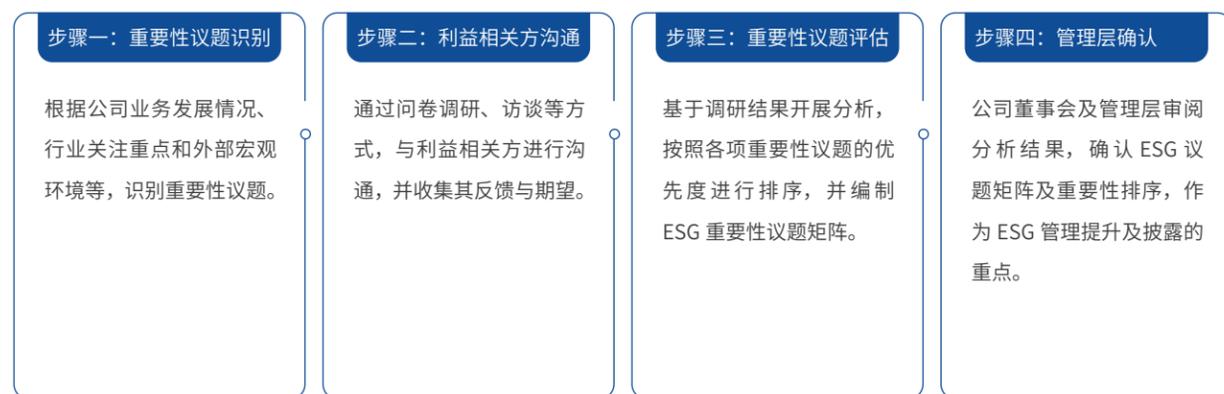
与利益相关方保持密切沟通是企业实现可持续发展管理的重要内容。珠江股份建立稳定有效的沟通机制，通过问卷调查、投资者活动、访谈、内部会议、定期走访等形式，充分倾听并积极回应利益相关方的期望和诉求，携手各方持续提升公司可持续发展水平。

利益相关方	期望和诉求	沟通与回应
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 稳健价值创造 信息透明公开 股东权益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 定期发布公司公告与通函 加强投资者沟通
 政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 支持地方发展 	<ul style="list-style-type: none"> 持续强化企业合规管理 主动承担社会责任
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 保障员工权益 促进员工发展 聆听员工心声 关爱员工健康 	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬福利保障 建立公平晋升机制 加强民主沟通 帮扶困难员工
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 服务质量与安全 客户服务品质 客户权益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 提升服务质量 建立健全服务体系 客诉处理与满意度调查
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> 公开、公正、公平采购 合作共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 坚持阳光采购 健全供应链管理机制
 行业协会与媒体	<ul style="list-style-type: none"> 行业交流与研讨 信息透明公开 共助行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 参加行业研讨会 优化新闻披露与宣传机制 推动行业规范
 社会和公众	<ul style="list-style-type: none"> 支持地方发展 热心社会公益 	<ul style="list-style-type: none"> 支持乡村振兴 开展志愿服务

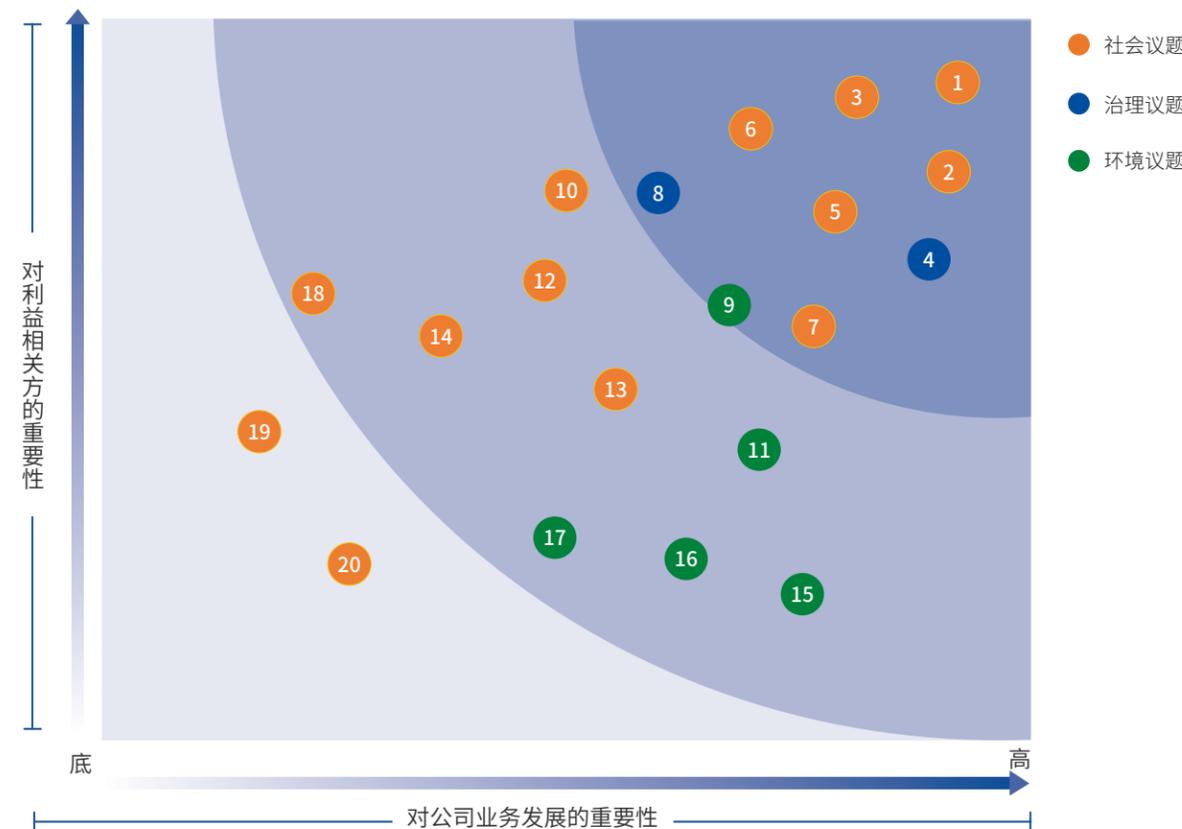
ESG 重要性议题分析

为更好地回应利益相关方的期望和诉求，明确 ESG 实践及信息披露重点，珠江股份开展重要性议题评估工作，并将分析结果作为报告信息披露和 ESG 工作开展的参考依据。

2023 年，珠江股份 ESG 重要性议题评估步骤如下：



2023 年 ESG 重要性议题矩阵



2023 年 ESG 重要性议题列表

高度重要	中度重要	一般重要
<ul style="list-style-type: none"> 1. 服务质量管理 2. 运营安全管理 3. 员工健康与安全 4. 合规经营 5. 客户满意度管理 6. 信息安全与隐私保护 7. 员工培训与发展 8. 反腐倡廉 9. 绿色低碳运营 	<ul style="list-style-type: none"> 10. 员工关怀与福利 11. 节约水资源 12. 员工权益保护 13. 负责任供应链管理 14. 智慧运营 15. 能源使用效益 16. 应对气候变化 17. 排放物与废弃物管理 18. 负责任营销 	<ul style="list-style-type: none"> 19. 知识产权保护 20. 公益慈善与社区发展

02

奋楫笃行 夯实治理根基

为实现公司健康、长远、稳健发展，珠江股份坚持以高质量党建引领高质量发展，不断加强党的全面领导及党的建设，持续完善治理架构，建立全面的风险管理体系，夯实内部控制及风险管理。同时，公司重视营造公平诚信廉洁的企业文化，保护公司与合作方的知识产权不受侵犯，着力形成内部可控、外部信任的公平营商环境。

本章回应重要性议题

- 合规经营
- 反腐倡廉
- 知识产权保护

本章回应 SDGs



老城市 新活力

在综合城市功能、城市文化综合实力、现代服务业、现代化国际化营商环境方面出彩。

城市规划和建设要高度文化保护，不急功近利大建。要突出地方特色，环境改善，更多采用微“绣花”功夫，注重文明延续，让城市留下记忆，记住乡愁。



党建引领

珠江股份坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习宣传贯彻党的二十大精神 and 习近平总书记视察广东重要讲话、重要指示精神，持续强化党的建设，压实党建工作责任，教育引导全体党员干部职工用党的创新理论武装头脑，将焕发出的学习、工作热情转化为攻坚克难、干事创业的强大动力。

加强政治理论学习

珠江股份重视政治理论学习，抓细主题教育的学习安排，研究制定工作实施方案，确保各项工作落到实处。本年度，公司通过“第一议题”、党委理论中心组学习、读书班等多种形式进行集体学习，组织公司领导、党组织书记讲党课，邀请专家教授专题辅导，开展系列特色主题党日活动，前往烈士陵园、辛亥革命纪念馆等红色革命教育基地进行“沉浸式”学习参观，引导公司党员领导干部以实际行动发挥党员先锋模范作用，践行党员的初心和使命。



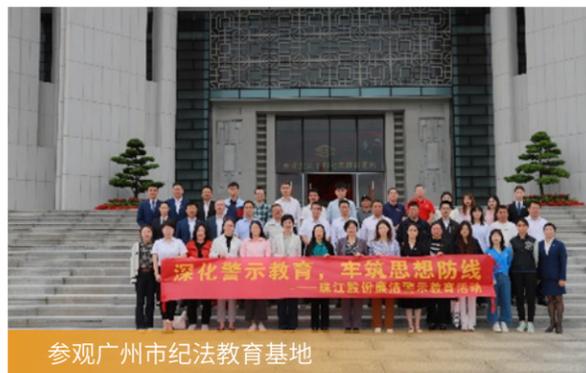
理论中心组学习



主题教育专题民主生活会



主题党日活动



参观广州市纪法教育基地

2023 年政治理论学习情况

开展“第一议题”学习次数

109 次

开展理论中心组学习次数

37 次

举办读书班期数

15 次

开展主题教育党课次数

9 次

参观红色革命教育基地

930 人次

夯实组织建设

珠江股份积极加强党建工作，充分发挥党组织的政治核心作用和党员的先锋模范作用，为公司发展提供强大的红色引擎。本年度，珠江股份扎实推动基层组织建设，顺利补选公司党委委员、纪委委员，指导珠江城市服务完成党委、纪委换届选举工作，优化党支部设置，加强党建阵地建设，完成发展党员任务，指导各党支部与业务协同单位或外部单位结对共建，全面增强党组织的凝聚力和战斗力，实现以“组织之力”厚植“发展之基”。

知识小贴士



“两优一先”是指优秀共产党员、优秀党务工作者、先进基层党组织。



珠江城市服务党委、纪委换届现场



先进基层党组织表彰

案例 党建阵地建设：党员活动室修缮，焕然一新

2023 年，珠江股份对党员活动室文化墙进行全面的更新与升级，加强公司党建文化阵地的规范化建设，为党员们提供一个更加庄重、肃穆且充满时代气息的学习与交流场所。同时，珠江股份将党的二十大报告精神和最新修订的党章增加至文化墙，方便党员们随时学习、深入理解。



党员活动室内景

创建党建品牌

珠江股份不断创新党建工作方法，将党建工作与公司发展实际相结合，实现党建与公司发展的深度融合，积极通过党建品牌创建及案例创优等工作强化党的政治引领力，构建红色引擎，驱动公司创新与发展。本年度，珠江城市服务聚焦社区治理，践行共建共治共享理念，提炼优秀党建案例——《珠江“治慧”，“惠”生活“暖”民心》，以高质量党建推动企业高质量可持续发展。珠江文体以党建引领生产经营为落脚点，创建有特色的珠江文体党建品牌——“五彩场馆”（详细内容见本报告专题“立足体育惠民，助力全民健身”），以促进党建工作与业务发展的相融合。

案例 珠江城市服务《珠江“治慧”，“惠”生活“暖”民心》成果入选“全国企业党建创新优秀案例”

2023 年 7 月，珠江城市服务党委申报案例《珠江“治慧”，“惠”生活“暖”民心》成果入选全国企业党建创新优秀案例，其核心内容包括：

坚持强化党建引领，凝聚基层治理“向心力”：以“党建+物业”模式激活基层治理“一盘棋”，通过把好思想“总开关”、育好先锋“排头兵”、建好阵地“红堡垒”持续强化“党建引领+”作用，夯实党建基础，将国企党建这一独特政治优势转化为做好物业服务和基层治理的优势。

创新社区治理机制，画好共治共享“同心圆”：通过构建联动化治理“新格局”、完善网格化治理“新机制”、展现协商化治理“新作为”，破解物业管理服务主体责任不清、管理缺位的难题，协调各方共筑美好家园。

聚焦物业服务品质，搭建基层治理“连心桥”：通过提升服务质量的“精细度”、强化服务品牌的“标识度”、提高服务社区的“粘合度”，积极承担社会责任，努力为业主和客户提供更好的服务体验，不断满足居民多维度多样化的社会需求。

提供多元生活服务，办好便民惠民“暖心事”：通过发展智慧化物业服务、探索大健康社区服务和开展常态化志愿活动，大力推动物业管理服务升级，让居民生活更方便、更舒心。



优秀案例证书



志愿活动现场

规范治理

珠江股份严格遵守《中华人民共和国公司法》（以下简称“《公司法》”）《中华人民共和国证券法》（以下简称“《证券法》”）《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规及规范性文件，不断规范公司运作，并持续完善信息披露和投资者关系管理工作，努力提升公司治理水平，并确保公司运营的合规性和稳健性。

股东及股东大会

珠江股份严格遵循《公司法》《证券法》《公司章程》《股东大会议事规则》等法律法规和内部规定，不断完善和规范股东大会的召集、召开和表决程序，确保全体股东，尤其是中小股东享有平等地位，充分行使股东权利。本年度，公司共召开 5 次股东大会（包括 1 次年度股东大会和 4 次临时股东大会），均有律师进行现场见证。

董事及董事会

公司董事会共 9 名董事，其中 3 名独立董事，董事会的人数及结构符合法律法规和《公司章程》的要求。各董事会成员充分发挥各自专业优势，提出有益的建议，不断提高公司运作效率。公司董事会对股东大会负责，按照《公司法》《公司章程》《董事会议事规则》以及专门委员会议事规则，依法行使企业的经营管理权。公司全体董事严格按照有关规定规范董事会的召集、召开和表决程序，认真出席董事会和股东大会，积极参加相关培训，熟悉有关法律法规，勤勉尽责。

董事会下设战略、审计、薪酬与考核、提名及风险管理五个专业委员会，各专门委员会分工协作、有效监督，不断提高公司的企业管治水平。

本年度，公司共召开 11 次董事会，顺利完成重大资产重组、新一届董事的选举及高级管理人员的聘任审议、向特定对象发行 A 股股票等重要事项的审议，同时完成《公司章程》《董事会议事规则》等多项公司基本制度的修订。

监事及监事会

公司监事会依法行使监督权，按照《公司章程》《监事会议事规则》认真履行职责，对公司治理、财务状况、公司董事、以及高管人员履行职责的合法、合规性进行有效监督，对股东负责，维护公司及股东的合法权益。公司设有监事 5 名，其中包括 3 名股东代表监事，以及 2 名职工代表监事。本年度，公司共内召开 9 次监事会。

2023 年相关会议召开情况

召开股东大会
5 次

召开董事会
11 次

召开监事会
9 次

信息披露

珠江股份遵循《证券法》《上海证券交易所股票上市规则》对上市公司信息披露的相关要求，准确把握监管制度的新变化和新要求，确保公司信息披露内容真实、准确、完整、简明清晰。珠江股份通过上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）和公司指定信息披露媒体《上海证券报》《证券时报》刊登相关公告。本年度，珠江股份积极落实信息披露工作，共披露 4 份定期报告、106 份临时公告，对于历史遗留项目相关事项、关联交易、诉讼及进展等重大事项均进行单独公告。



信息披露情况

披露定期报告
4 份

披露临时公告
106 份

投资者关系

珠江股份严格遵守有关法律法规和《公司章程》《投资者关系管理制度》《信息披露管理制度》等相关规定开展投资者关系活动，积极与投资者保持良好互动，旨在增强投资者信心。我们通过多种措施维护投资者关系：

- 公司通过配备投资者沟通专线、投资者沟通邮箱、上证 E 互动平台等多种渠道，收集和答复投资者的咨询、投诉和建议，回应投资者关切，充分保障投资者权益；
- 公司官网搭建投资者关系专栏，及时发布和更新公司重大信息，帮助更多投资者及时全面了解公司；
- 公司通过定期线上业绩说明会和线下投资者调研等形式，向投资者介绍公司经营情况，并及时解答投资者疑问，以加强与投资者的交流。

风险防范与合规管理

珠江股份坚守合规运营底线，致力于完善和提升风险与合规管理体系。我们强化内控管理，建立健全风险管理组织，筑牢风险管理防线，并构建监督与审核机制，确保企业运营的每一环节都符合法律法规和内部规章制度的要求。同时，我们举办各类风险管控与合规培训活动，提升员工对合规重要性的认识，增强其风险防范意识。我们力求以合规为基石稳健前行，实现长期稳定发展。

风险管理与内部控制

珠江股份将强化风险管理视为企业的重要治理手段，不断完善风险管理机制，力求实现稳健经营。在日常运营中，公司主动识别合同、公司治理、采购、环保安全、服务质量、财务、劳务用工等方面的风险点，并加强风险防控意识，落实风险应对措施。

同时，珠江股份持续加强内控管理，推进审计监督工作，高效防范公司经营风险。本年度，公司通过开展以下重点工作，持续加强风险管理与内部控制。

- 加强审计日常监督，针对发现的潜在风险点及时提出建议，切实做到“早识别、早预警、早发现、早应对”；
- 聚焦审计整改监督，2023 年共督促完成问题整改 65 项，整改完成率达 100%；
- 总结近年来审计发现的普遍性、多发性、易发性问题，汇总形成《审计发现共性问题及整改措施清单》，并督促落实风险管理措施，从源头上遏制屡审屡犯问题的发生；
- 对公司《内部控制管理手册》进行梳理和修订，并组织开展年度内部控制评价工作，指导各单位使用《内部控制管理手册》，对各业务流程控制进行自评，以促使各单位切实加强内部控制体系建设，保证内部控制体系得到持续优化和改进。
- 扎实推进“制度强审”工作，积极制定或修订内部审计制度，不断完善内部审计制度体系建设，加强规范工作流程，保障内部审计工作的顺利开展，切实防范审计风险。本年度，公司制定《企业领导人经济责任审计结果运用实施细则》，健全领导干部的监督管理机制，并促进和规范珠江股份经济责任审计结果运用。同时，公司修订《内部审计工作制度》，明确内部审计机构和人员的客观独立性，规定内部审计的职责、权限、工作程序以及审计结果的运用。

合规管理

珠江股份高度重视合规管理工作，不断优化合规管理运行机制，持续推进合规管理体系建设，以此有效防范违规风险，保障公司的稳健发展。本年度，公司畅通合规管理沟通渠道，确保合规信息传递准确高效。同时，公司通过加强合规培训，以强化全员合规意识，提高员工合规履职能力。公司亦强化合规管理信息化建设，全面上线合同法务管理系统，实现合同审批、归档、作废等环节全流程信息化覆盖，进一步优化合同管理流程。

案例 法律风险防范培训会

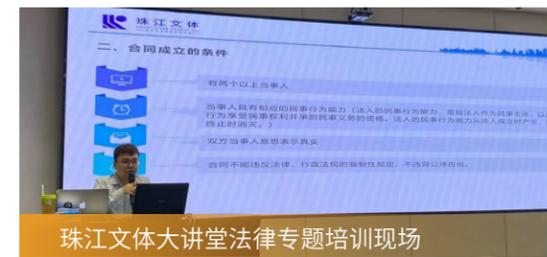
2023 年 11 月，珠江城市服务特邀广东智洋律师事务所的律师向公司领导、各职能部门负责人及骨干员工开展法律风险防范专题培训。本次培训的主讲人结合案例进行详细分析，讲解物业管理法律风险及防范措施，切实提高员工的法律意识和风险防控能力，为公司稳健运营提供有力保障。



风险防范培训会现场

案例 珠江文体大讲堂法律专题培训

2023 年 5 月 25 日，珠江文体组织开展珠江文体大讲堂法律专题培训。本次培训的课题为《合同法律知识培训》，主要围绕合同的常见问题、执行过程中的注意事项等方面进行讲解。通过培训学习，珠江文体员工进一步加深对合同签署、执行、风险规避等方面的认识和理解，并有效提升合规意识。



珠江文体大讲堂法律专题培训现场

商业道德与廉洁建设

珠江股份坚守诚实守信和廉洁自律，坚决抵制贪污腐败等行为，不断深化员工商业道德意识教育，完善廉洁文化建设，积极畅通信访渠道，致力打造诚信经营、公平竞争的企业生态，推动公司健康发展。

完善制度体系

珠江股份制定并实施《廉洁风险防控制度》《廉洁风险防控指导性文件》《监督执纪工作实施办法》《党风廉政监督检查制度（试行）》等内部制度，不断完善反腐倡廉制度体系，规范纪检干部和员工的行为，推动公司持续改进和优化监督治理能力，助力廉政建设。

廉洁文化建设

廉洁文化是企业健康成长的灵魂。珠江股份持续深化廉洁文化建设，通过线上线下多渠道方式加强全员廉洁教育，引导员工树立正确的价值观和道德观，努力营造风清气正的企业氛围。

- 定期召开红色廉政廉洁警示教育党课、廉洁家风党课等廉洁专题党课；
- 定期召开党风廉政建设工作专题会议；
- 开展 2023 年纪律教育学习月活动；
- 紧盯节假日敏感时段，通过会议提醒、廉洁海报、OA 通知等形式扎实开展廉洁提醒；
- 组织各党支部开展“我的廉洁家风故事”征文活动、“晒晒我的传家宝·传承广州好家风”主题活动、廉洁教育基地参观活动；
- 通过廉洁珠江平台发布廉洁稿件，制作“节气说廉洁”宣传海报、发布纪检工作动态新闻稿件、制作廉课小视频；
- 常态化转发上级纪委通报的典型案例、在 OA 上曝光中央纪委国家监委网站通报违反中央八项规定精神典型问题等内容。



党风廉政建设工作专题会议



廉洁教育基地参观活动

案例 廉政党课，铸魂守纪

2023 年 5 月，珠江城市服务纪委组织全体纪检干部、纪检委员召开主题为《坚守底线 不越红线》的红色廉政廉洁警示教育党课。本次党课进一步严明政治纪律和政治规矩，全面加强公司纪律作风建设，并促使员工牢固树立“政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识”，自觉做到自身正、自身硬、自身净。



红色廉政廉洁警示教育党课现场

规范信访管理

珠江股份重视信访工作管理，严格按照上级纪委关于信访举报问题线索等监督执纪工作相关制度，规范信访举报件处理流程。公司持续畅通信访举报渠道，通过设置举报电话、电子邮箱、信访举报信、直接邮寄来信或到访等多样化的举措方式，保障信访者权益。

当接到信访举报，公司将进行严格研判，如属于受理范围且为实名举报，将按照相关流程告知其已受理。接访人或案件经办人严格执行回避制度和保密制度，加强对举报人保护。

反不正当竞争

珠江股份严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等法律法规，积极落实公平竞争与公平交易，为构建健康、有序的市场环境贡献力量。

知识产权保护

珠江股份高度重视知识产权保护，严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，通过及时申请注册知识产权成果等举措，提升知识产权保护力度，同时充分尊重合作方的知识产权，严格遵守许可范围，并协助合作方抵制侵权行为。

截至 2023 年 12 月 31 日

公司累计持有商标	著作权
23 个	62 个

03

责任运营 铸就美好品质

珠江股份秉承“让城市生活更美好”的企业愿景，从客户需求出发，以标准化和信息化为抓手提升服务品质，倾心打造高品质、多元化、个性化服务体验，营造安全、和谐的社区和场馆环境，全面保障客户权益。同时，我们积极探索数字化应用，深化科技赋能，助力智慧物业和智慧文体运营，实现高质量发展。

本章回应重要性议题

- 服务质量管理
- 运营安全管理
- 智慧运营
- 负责任营销
- 客户满意度管理
- 信息安全与隐私保护

本章回应 SDGs



提升服务质量

珠江股份注重服务品质，通过构建健全的服务管理体系，规范服务运营流程，增强客户的信任度和归属感。同时，我们积极探索思考与时俱进的服务模式，以更加多元且高品质的城市服务和文体运营服务，为客户创造美好生活。

城市服务质量管理

珠江城市服务始终践行“匠心品质、暖心服务、勇于担当、乐于奉献”的服务理念，通过建立完善城市服务管理体系，精细服务体验，以促进城市服务向品牌化、规范化、专业化、标准化、数字化发展。同时，珠江城市服务注重多元化社区服务，通过提供温暖养老服务、丰富的社区活动和社区增值服务等，着力提升业主的幸福感受。

加强基础服务管理

服务管理体系

珠江城市服务严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国城市房地产管理法》《物业管理条例》等法律法规，制定并执行《专项服务手册》《可视化操作指南》等内部服务标准化文件，持续完善并规范服务品质的评价标准和服务行为标准。本年度，珠江城市服务编制《“五员服务”工作指引》，在项目基层全面推行“五员服务”机制，实现基层五大岗位工作相互兼任、配合，激发员工主动服务意识，全面优化服务品质。

“五员服务”机制



客服：对客服务



保洁：保洁服务



绿化：绿化维护



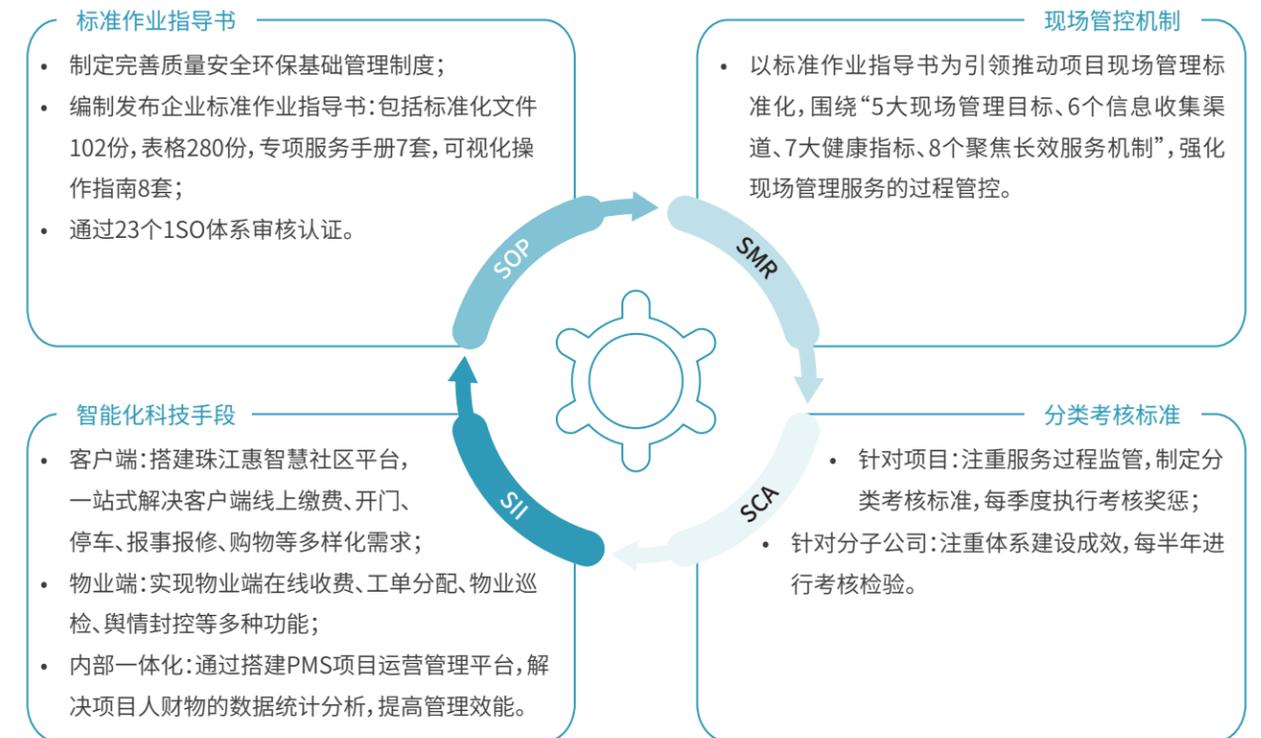
安保：秩序维护、
消防安全



工程：设备设施
维护、日常维修

为提升城市服务成效及业主服务体验，珠江城市服务建立健全“以标准化体系为基础，以现场管控为核心，以分类考核为抓手，以智能科技为引领”的“4S 质量安全管控体系”，通过质量安全管理标准化和信息化，实现“管理可视、过程可控、绩效可考”，进一步提升城市服务品质。

“4S 质量安全管控体系”



知识小贴士

PMS-Project Management System 项目运营管理系统

SII-Science Intelligent Instrument 智能化科技手段

SOP-Standard Operating Procedure 标准作业指导书

SCA-Standard Classify Assessment 分类考核标准

SMR-Site Management Regulations 现场管控机制

精细服务体验

珠江城市服务以业主和客户满意为核心，开展“品质提升月”行动，聚焦“服务形象、业户体验、环境保护、夜间护航”等八方面，通过提升服务人员形象、改善社区环境等举措，细致入微地优化每一个服务场景，让每位业主与客户均能在不同场景中切实体验高品质服务。

◎ 多举措提升项目服务品质效能

聚焦业户体验

推行“朝送晚迎”服务：主动服务，提升业户体验。



聚焦文化传承

开展多种形式的社区文化活动，营造良好居住氛围。



聚焦环境保护

开展“清颜行动”：定期全员开展园区大扫除。



聚焦业户意见

开展“项目经理接待日”，解决业户需求，减少投诉。



聚焦夜间护航

开展“零点行动”，确保夜间履职尽责，24小时值守护航。



聚焦安全守护

规范安保岗位交接班，交接班实行队列管理。



聚焦业务形象

开展一线员工培训，从形态、着装、言语提升专业形象。



聚焦内功修炼

开展员工岗位培训，组织骨干到标杆项目参观交流。



多元化社区服务

暖心养老服务

近年来，珠江城市服务致力打造“物业+养老”服务模式，陆续在辖内社区项目开展适老化改造，并在社区项目开展“关爱帮扶独居老人”专项服务计划，致力于为社区老人营造干净、整洁、舒适的生活环境，让老年人“老有所依、老有所养、老有所享”，解决多元化、多层次的养老服务需求。

案例 环境微改造，安全又贴心

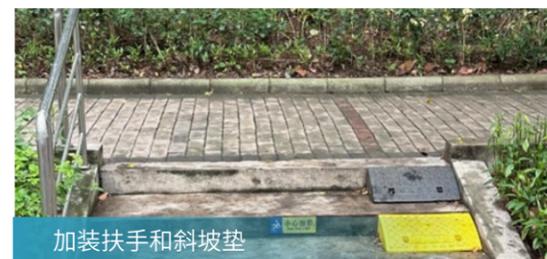
珠江城市服务管辖的电科院项目是珠江城市服务老旧小区首个适老化改造的实践点，该小区内居住的退休老年业户占比约 70%，基础硬件设施设备相对陈旧。因此，珠江城市服务针对老年人社区生活息息相关的社区设施进行适老化环境微改造，例如加固松动沙井盖、梯改坡、道路重铺、增加休憩区和座椅等，使之更加符合老年人的出行及生活所需，持续提升社区老年人幸福感。



增设休闲长椅



“梯改坡”适老化改造



加装扶手和斜坡垫



上门安装无障碍化扶手

利益相关方说



“

我脊椎不好，弯腰幅度大就直不起来，现在安装了扶手弯腰起身拉一把，洗澡时扶一下，即方便又安全

电科院小区业主

”

案例 精准化服务，幸福大提升

珠江城市服务在社区项目开展“关爱帮扶独居老人”专项服务计划，至今已为项目 30 余户空巢老人家庭提供点对点帮扶。同时，珠江城市服务为社区内亲人长期不在身边的独居老人群体提供适老化个性化服务，如为老人购饭、陪老人散步、打扫房间、清洗整理衣物、陪同理发、保管房门钥匙等，通过细小温暖的服务为独居老人带去温暖与关怀。



关爱帮扶独居老人



上门为空巢老人服务

拓展阅读

适老“微”改造，珠江城市服务擦亮社区“幸福养老”民生底色



丰富社区活动

珠江城市服务通过开展“惠民生·暖民心”系列社区文化活动，在全国管辖项目先后策划开展“六一”儿童节、端午节、爱心义诊、社区焕新等形式多样的社区活动，掀起“我为群众办实事”系列活动热潮，为业主营造向上向善、互帮互助的社区氛围，构筑温馨幸福的社区文化。



“惠民生·暖民心”系列社区文化活动



“惠民生·暖民心”系列社区文化活动



“惠民生·暖民心”系列社区文化活动



拓展阅读

匠心守护 欢乐起航 | 珠江城市服务开展“六一嘉年华”活动



社区增值服务

珠江城市服务以业主需求为中心，不断满足人民群众对美好生活的向往，致力打造高品质、有保障的“四惠”（智慧、安惠、悦惠、优惠）增值服务。同时，珠江城市服务持续拓展增值服务优质资源，努力为社区居民提供便利高效的社区服务。

◎ 智慧——智慧社区建设



智慧停车

成立专业停车场管理公司，实行“自动缴停车费”模式，统一协调人-车-路-场，优化老旧小区路面场景。



智慧人流管理

优化传统的门禁、道闸系统，实现人流管控及分流智能化管理，为业主提供安全、高效、舒适的智能化服务。



宣传数字化

更新迭代电子智能屏，盘活社区传媒资源，同时为社区党建、安全、禁毒宣传提供优质宣传窗口。

◎ 安惠——到家生活服务

家政清洁服务	园艺绿化服务	上门维修维护	送货上门服务
家政服务、除四害服务、建筑物清洁服务、室内空气治理服务等，全方位优化家居环境。	提供绿化管养、绿化租摆、园林养护等服务。	上门提供家居家电维修安装、家电清洗等服务。	送桶装水、快递上门服务。

◎ 悦惠——资产管理服务

中介服务	电梯服务	充电服务
提供房屋商铺场地车位租赁、车位二手房买卖、一手楼盘开拓等服务。	为业主提供加装电梯方案和加装电梯后的管理维保服务。	为业主提供电动自行车充电、电动汽车充电服务。
快递服务	素质教育服务	
为业主提供智能快递柜，解决快递最后一公里配送问题，保障业务快递安全。	利用社区场地资源，管理运营社区运动设施，如羽毛球场、篮球场等，与培训机构合作，为业主提供素质教育服务。	

◎ 优惠——社区消费服务

“珠江惠”商城	自营便利店	新春年货节
拥有多家优质品牌资源，涵盖食品、日化、床上用品、电器、教育课件等品类，为业主带来价廉物美的商品和生活体验。	公司首家综合性自营便利店于2023年12月15日顺利开业，为业主提供生活便利，完善小区生活配套，营造良好生活氛围。	策划社区便民“迎春花市”，年货商品价廉物美，并提供送货上门的便民服务，让业主“足不出区”亦能享受到逛花市、扫年货的乐趣。

案例 珠江城市服务开展首届“迎春花市”

2023年1月，珠江城市服务以利民之心，秉公益之道，从源头臻选货源，率先在广州十个小区精心策划社区便民迎春花市活动，给广大业主打造一场花卉与年货的盛宴。该活动获得业主们的积极参与，营造了欢乐、祥和、喜庆的节日气氛。



迎春花市活动现场

文体运营服务质量管理

珠江文体以成为国内一流的文化体育产业发展商为目标，秉承“以人为本、客户为尊、合作有序、创新发展”的服务理念，建立文体运营服务标准，并依托场馆平台联动产业生态，持续赋能城市多元化运营，致力于向客户提供健康、美好、智慧的文体生活方式，以专业品质助推产业发展，让城市生活更美好。

	在建在管在咨询的体育场馆	在管建筑面积	精英专业团队
	25+ 个	300+ 万 m ²	800+ 人

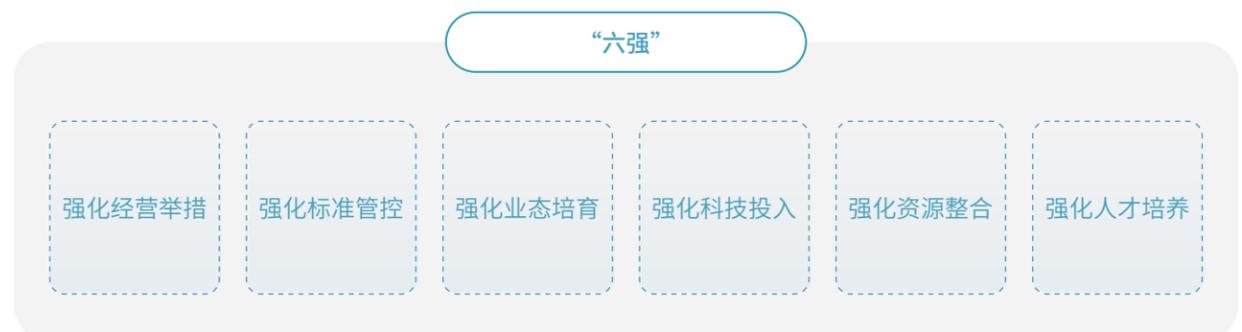
运营服务标准

珠江文体严格遵循《中华人民共和国体育法》《体育赛事活动管理办法》等法律法规，制定并执行《体育场馆综合体运营管理工作指引》《场馆设备系统维护保养指导手册》《赛事保障服务手册》《服务规范手册》等内部服务标准化文件，规范各级各类人员管理行为，建立统一规范化的体育场馆运营管理模式，实行专业化、精细化、特色化、新颖化管理。同时，珠江文体秉承“三高六强”运营理念，致力于在全国场馆运营及投资建设领域上树立广州国企新标杆。

◎ “三高六强”运营理念



- 在应急避险场所的响应行动中，与政府相关部门紧密协作，积极承担具体的现场服务、工程安全保障、应急值班值守等工作。
- 赛前制定赛事组织方案、安全风险防控方案、应急处置方案、安全协议书等；
- 赛中做好安保、卫生、医疗、供电、引导等保障工作；
- 赛后做好人员疏导、设备检查等工作。



多元化文体运营

保障体育赛事

珠江文体聚焦体育赛事活动，精心保障国际级、国家级、省级、市级、区域级各层级赛事活动，以专业的运营水平、先进的服务理念和扎实的工作作风，为运动员精彩纷呈的表现与赛事的有序运转提供保障，推动国家体育事业优质发展。



案例 护航亚运赛事，擦亮保赛名片

本年度，珠江文体凭借丰富的赛事保障经验和专业保赛团队为萧山体育中心、温州龙舟运动中心、临浦体育馆提供亚运咨询和赛事保障服务，高质量完成亚运筹备的各项工作，助力足球、举重、龙舟比赛的顺利举行。珠江文体护航杭州亚运会和亚残运会精彩圆满举办，获得亚组委的高度表彰肯定，并获得广东体育频道的专题报道。



案例 保障番禺区村级男子篮球赛，助力乡村体育事业发展

2023 年，广州市番禺区村级男子篮球赛在国际赛事场馆 - 亚运城综合体育馆举行，珠江文体同番禺区篮球协会密切合作，做好方案策划和各项准备工作，通过聘请专业的篮球裁判团队、认真审核参赛选手信息等方式，让运动员体验专业、公平的篮球赛事。同时，珠江文体做好赛事保障安排，在各方面用心服务、全力护航比赛顺利举行。



拓展阅读

亚运启航，一起冲“亚” | 珠江力量汇聚杭城，齐心保赛共迎亚运



丰富公众生活

珠江文体始终坚持以满足广大人民群众的精神文化需求为出发点，将优质演艺资源导入各场馆，并积极开发音乐节、电音节、Live-house 等新业态，力求为公众呈现更多优秀的文化盛宴，促进文娱市场的繁荣发展。

案例 协助举办跨年晚会，打造艺术文化盛会

2023 年 12 月 31 日，2023-2024 浙江卫视跨年晚会在浙江省衢州市体育中心顺利举办。珠江文体负责该晚会活动的运营工作，通过高效完成前期报批、明确活动各类方案及整体活动进度、制定应对突发事件预案等多项任务，确保此次活动完美收官，为观众献上一场独具匠心的艺术文化盛会。



拓展阅读

完美收官！浙江卫视跨年晚会在衢州市体育中心燃爆全场

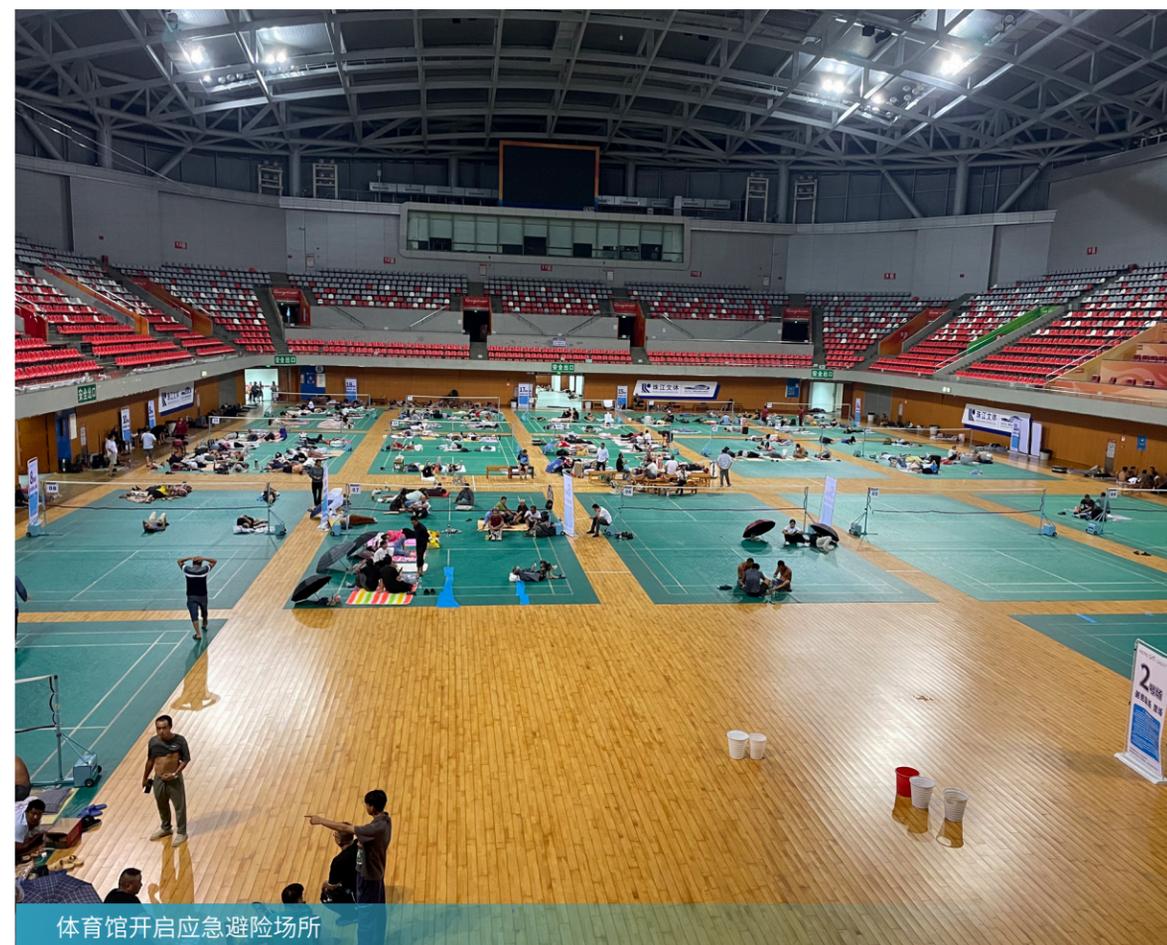


守护民众安全

珠江文体坚持“准公益 + 市场化”原则，积极响应国家政策，强化体育馆在避险避灾方面的功能，在地震、洪水、台风等突发事件来临时，将公共体育场馆作为应急避险场所，守护民众安全，承担社会责任。

案例 开启应急避险场所，彰显珠江精神与国企担当

2023 年 9 月，第 9 号台风“苏拉”在广东惠来到香港一带沿海登陆。珠江文体提前进行周密部署，要求广州体育馆、亚运城体育馆、南沙体育馆、台山新宁体育馆严格按照属地政府要求，迅速暂停相关文体活动，做好人员疏导，开启应急避险场所，同时增加保洁和值守人员，做好场馆卫生环境和安全保障。珠江文体全天候提供细致周到的服务，合计妥善安置避险人员 900 余人次，充分发挥大型体育场馆在抗击台风工作中的“方舟”功能，彰显珠江精神与国企担当。



强化安全管理

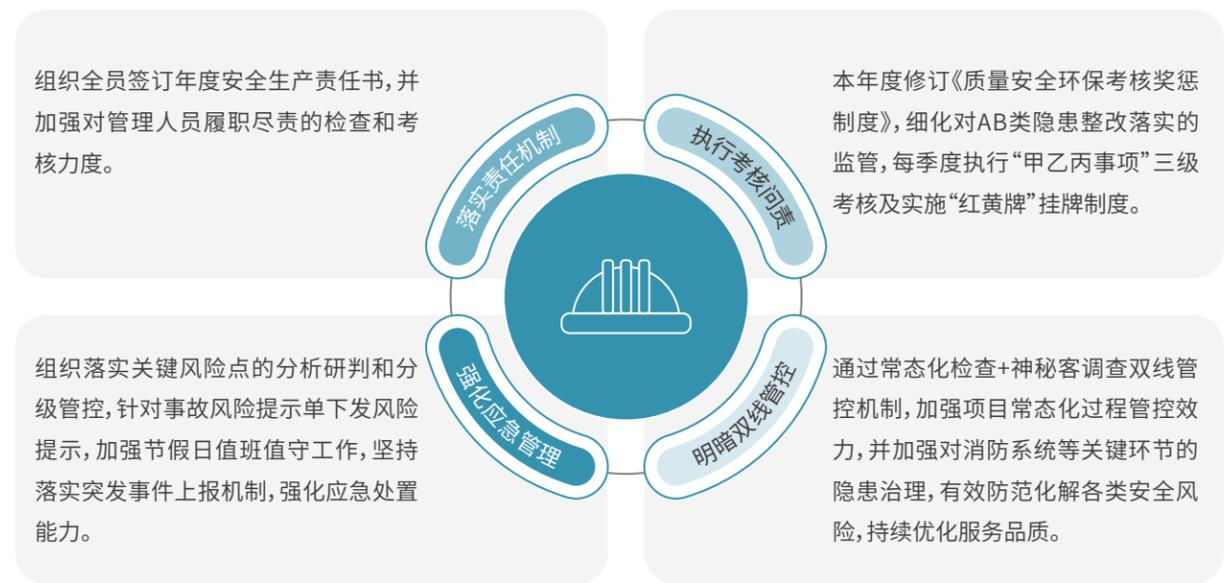
珠江股份坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全工作方针，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等法律法规，持续完善安全管理制度建设和保障工作，努力营造和谐安全的服务环境。

业主健康与安全

珠江城市服务以保障社区安全与秩序作为生命线，制定并落实《安全生产应急预案》《安全生产管理手册》《突发事件应急处理和紧急信息报送工作指引》等内部管理制度，通过完善安全管理体系、强化社区安全管理，全力守护社区安全。

珠江城市服务建立健全安全管理体系，执行全员安全生产责任机制，规范城市服务过程中的安全风险管理工作流程，贯彻落实各项安全生产工作。

安全管理



为有效推行社区安全风险控制，珠江城市服务通过开展形式多样的“安全生产月”系列活动，进一步强化员工的安全生产意识，提升公司安全管理水平。

案例 珠江城市服务开展 2023 年“安全生产月”系列活动

为树牢安全理念，强化安全意识，珠江城市服务以“六个一”为抓手，组织开展“安全生产月”系列活动，大力营造“人人关注安全、自觉维护安全”的浓厚氛围，为业主打造良好的安全环境。

组织开展一次安全宣传活动

珠江城市服务积极配合并参与各类安全宣传主题活动，共 185 个项目通过张贴海报、悬挂横幅、播放宣传片等多种方式广泛开展“安全生产月”宣传活动，切实提升项目员工及广大业主的安全防范意识。



安全宣传海报

组织开展一次培训教育活动

珠江城市服务组织各分子公司及项目安全管理骨干参加民用建筑及消防设施设备基础知识培训和电梯安全管理主题论坛，以探讨建筑内部消防和电梯安全保障等话题，为物业安全管理打下坚实基础。



电梯安全管理主题论坛

组织开展一次隐患排查整治

珠江城市服务全面开展项目安全隐患大排查，成立以公司安委会主任为组长的专项行动领导小组，制定责任清单，重点围绕消防火灾、用电安全、燃气使用、电动车管理、电梯维保以及极端天气防范等方面开展安全检查，形成隐患跟踪落实清单，持续追踪落实，确保整改闭环，保障服务项目运作安全有序。



项目安全隐患排查

案例 珠江城市服务开展 2023 年“安全生产月”系列活动(续)

组织开展一次应急演练活动

2023 年 5 月, 珠江城市服务组织各单位对应急救援组织、应急物资装备等应急资源进行盘点, 确保各类应急资源有效、可控、可用。同时, 珠江城市服务组织各分子公司安全分管领导观看综合应急演练活动现场直播, 并开展电单车充电起火应急救援以及地下车库防汛应急处置演练, 切实提升人员应急处理能力。



安全应急演练

组织开展一次安全知识竞赛

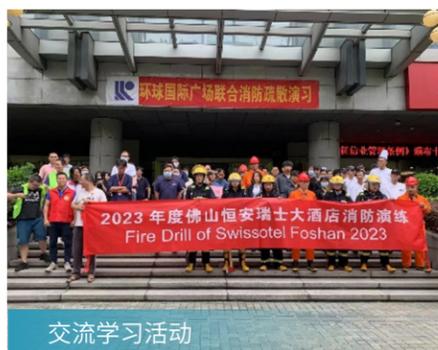
为营造浓厚的“安全生产月”宣教氛围, 珠江城市服务举办 2023 年“安康杯”安全知识竞赛, 知识涵盖安全法律法规、公司制度、专业理论以及现场处置等多方面内容, 参赛人员覆盖各基层单位安全条线管理层、一线职工、后勤人员等, 致力提高员工安全素养。



“安康杯”安全知识竞赛

组织开展一次交流学习活动

为提升关键岗位人员的安全知识技能与安全防范能力, 珠江城市服务组织广州区域各分子公司及项目的管理骨干共 25 人, 前往湾一分公司佛山环球广场项目观摩消防综合演习活动, 并以座谈的形式现场交流突发事件应急处置、外包单位安全监管、与业户及甲方单位联防联控、安全设施设备维护等方面的经验, 以此加强项目管理团队安全能力建设, 降低安全事故发生率。



交流学习活动

文体运营安全保障

珠江文体秉承“人民至上、生命至上”理念, 高度重视运营过程中的安全保障工作, 通过制定并执行《安全生产管理标准化规范》《安全生产应急预案》《项目物业巡检工作指引》《安全生产知识应知应会指引》等内部管理制度, 持续推动安全生产标准化工作, 同时采取全面的安全举措, 切实提升安全生产管理水平。

安全管理举措

签订安全责任书

与下属单位主要负责人签订《2023 年度安全文明生产管理责任书》, 以明确安全文明生产主体责任及工作要求。

落实安全巡查机制

不同层级管理人员于每半年、每季度、每月对公司各下属单位安全生产标准化管理体系建设工作情况进行全面检查, 同时开展专项检查、季节性安全检查、长假及重要节日前后安全检查等不定期检查。

开展安全绩效考核

建立安全生产考核和奖惩机制, 依据年度责任书考核标准组织开展年度安全生产责任制考核, 督促落实安全生产奖惩实施。

制定安全应急预案

制定涵盖火灾、触电伤害事故、传染性疾病预防、中毒和窒息事故等应急预案, 建立严格的事故防范和应急响应责任制, 切实履行各自职责, 保证事故应急处理工作的正常进行。

加强安全知识宣贯

组织各类安全培训、安全应急演练, 掌握岗位工作所需的安全生产知识, 增强事故预防和应急能力。



2023 年, 珠江文体全年开展安全培训共计

310 次

参与人次共计

6,184 人次

案例 珠江文体开展一系列安全应急演练和培训活动

2023 年，为提高员工安全意识，增强员工自救能力，珠江文体及其下属单位开展一系列安全应急演练和安全知识培训活动，为后续体育馆日常运营和赛事活动运营等方面的安全工作奠定坚实基础。



消防演练



电梯困人演练



坍塌应急救援疏散演练



防台防汛应急演练



防震减灾演练



心肺复苏培训

智慧服务与运营

珠江股份以服务质量为运营目标，持续优化智能运营体系建设，针对不同业态产品，加大技术研发投入，解决深层次技术问题，将智能化、信息化全面赋能到在管项目，达到“更高效、更节约”的集成效应，实现智慧化赋能服务与运营。

智慧物业服务

珠江城市服务紧跟行业发展步伐，积极推动服务升级和科技创新，自主研发“珠江惠”智慧社区 APP 平台，以“项目运营管理系统”建设为抓手，构建现代化智慧物业服务体系。

“珠江惠”APP

“珠江惠”APP 作为珠江城市服务智慧社区服务平台，整合软、硬件供应商等基础设施，为客户提供更加优质便捷的服务，服务包括但不限于：

- 基础物业服务：提供物业缴费、手机开门、报事报修、装修申请、监督投诉、管家客服、访客放行、安全巡查等服务；
- 社区增值服务：集成健康、餐饮、房屋租售、便民出行、线上医疗、线上商城等线上增值服务；
- 服务品质监控：通过客户通面客系统，实现资产管理、住户管理、风控事件及会话督导等应用，强化监控效率与服务品质，确保服务有效及时。



“珠江惠”App 客户端



“珠江惠”App 物业端



客户通面客系统

项目运营管理系统

项目运营管理系统可实现综合运营，为中层管理提供有力的抓手，为高层决策提供坚实支撑，其核心功能主要如下：

- 打通“珠江惠”App、12345 热线、400 服务热线等投诉渠道，督促管家服务回复效率，提高管家服务管理效能，以提升客户满意度，增强企业竞争力。
- 构建全方位的管理总控驾驶舱，涵盖项目概况、合同签署状态、财务缴费记录、安全品质评估、工单报修统计以及员工情况等多维度数据统计与分析。



项目运营管理系统

智慧文体运营

随着技术的进步和应用范围的不断扩大，智慧平台在未来的体育产业中将会发挥重要作用。珠江文体聚焦场馆智慧化运营、体育培训智慧化教学等方面，坚持自主研发管理系统，推动体育产业的数字化转型和创新发展。

珠江文体智慧平台

珠江文体智慧平台针对场馆的体育培训业务，打造一套完善的培训管理系统，其核心功能如下：

- 整合场馆及机构业务，从智能、创收、运营、管理、营销五大维度赋能，统一各业务数字化管理，实现业财一体化管理，提升场馆和机构的运营效率和质量；
- 通过平台一站式完成对教练员的课程赋能、排课、备课等方面的管理；
- 完善监管和评级体系，通过大数据和评价系统实现区域类机构、场馆、教练排名，满足家长寻找“好机构、好教练、好活动”的需求。



珠江文体智慧平台

“神投手” AI 投篮系统

“神投手” AI 投篮系统通过监测生物骨骼关键节点的运动变化，融合 CBA 职业篮球运动员的专业教学经验，能精准捕捉、分析投篮动作，帮助学员纠正投篮姿势。通过该系统，学员居家即可练习投篮动作，投篮结果数据实时统计上报培训机构，教练根据训练结果进行针对性训练，最终提升学员的投篮能力。



“神投手” AI 投篮系统

保障客户权益

珠江股份高度重视客户权益保障，诚心倾听客户心声，通过快速响应客户诉求、保护客户信息安全和隐私等方式，切实保障客户的基本权益。

客户投诉管理

为确保及时接收客户的反馈并解决客户诉求，我们畅通与客户的沟通渠道，制定并执行《投诉处理工作规程》等内部制度，规范各渠道的投诉处理流程，保障投诉处理的时效性，提升客户满意度。

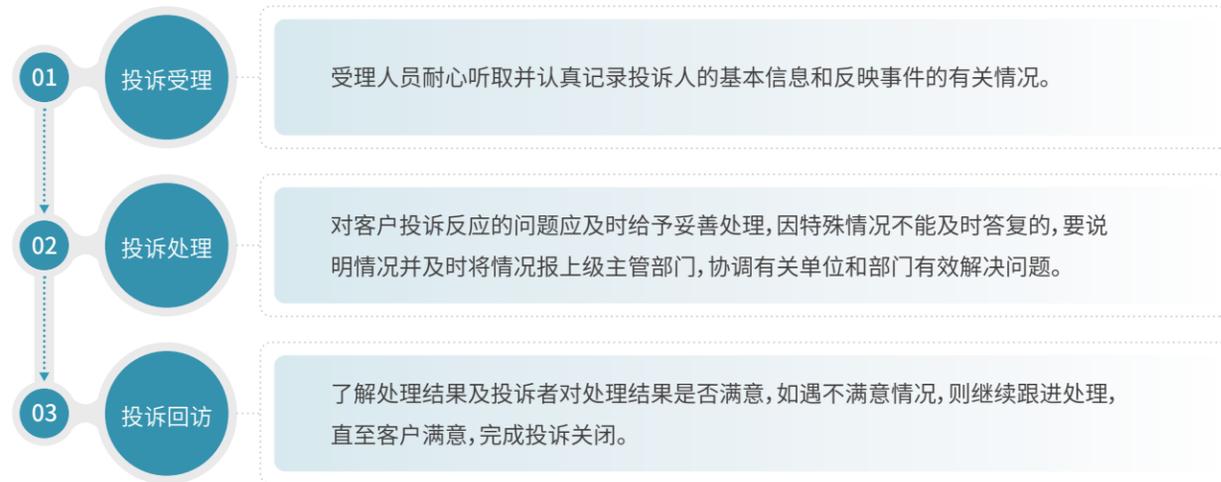
客户沟通渠道

珠江城市服务		珠江文体	
400 服务热线	“珠江惠” App	电话投诉	12345 热线
12345 热线	客户通	网络问政	贴吧
信访		上门投诉	官方微信公众平台



“总经理接待日”活动

投诉处理流程



信息安全与隐私保护

珠江股份将客户信息保护贯彻到业务全流程,严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规,制定并执行《数据安全管理制度》《网络入侵事件应变管理制度》等内部制度,筑牢信息安全保护屏障。

信息安全与隐私保护举措

规范信息系统安全管理

制定多项系统信息安全管理制度,明确软件开发安全管理、机房安全管理、系统运维和监控安全管理、网络安全管理、数据安全管理等多方面管理规范。

客户信息合规收集

在提供服务过程中非必要不收集客户个人信息,对于需要收集客户个人信息或必要权限申请,都做到在客户明确同意的情况下收集或使用。

系统权限管理

针对系统关联场景不同地域级别、不同场景、不同层级的实际需要,实施分级授权的权限管理策略,有效限制非必要人员对信息的访问。

数据加密传输

在客户信息的网络传输和保存过程中实施严格的脱敏处理措施,并采取特定加密方式对数据进行加密处理,防止数据泄漏导致用户信息泄漏。

网络安全应急演练

检验漏洞攻击预案和网络安全演练方案的完善性,通过演练总结完善方案、改进流程,提升网络设备故障事件的应急响应能力。

信息安全宣贯

与员工签订保密协议,并开展专项的安全规范说明讲座,组织员工学习安全制度,提升员工信息安全意识。

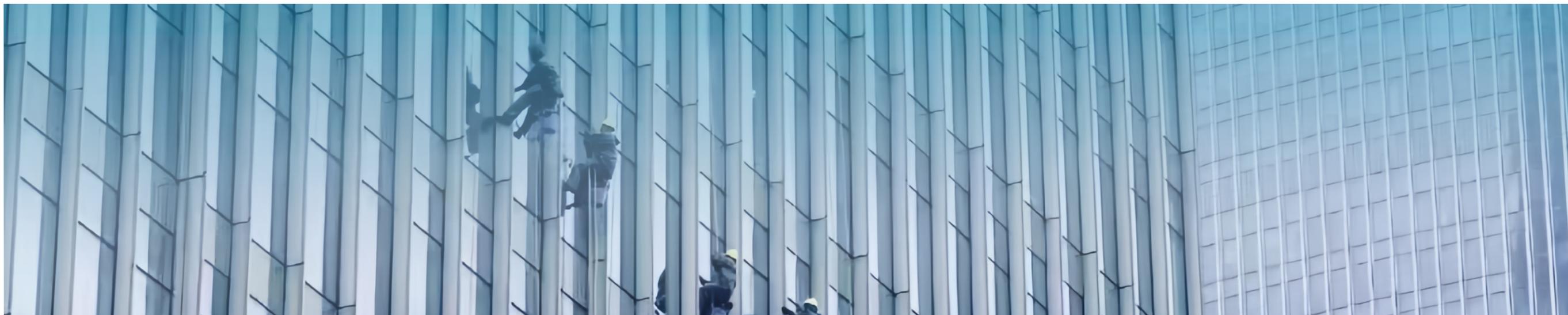
同时,我们积极进行网络安全等级保护测评,根据等级保护测评的要求,从物理环境安全、通信网络安全、区域边界安全、计算环境安全、管理中心安全等方面升级系统功能。本年度,公司的重点业务系统“珠江惠系统”、“PMS系统”和“珠江文体智慧平台”成功评审核定为“信息系统安全等级保护二级”。



案例 珠江城市服务开展“网络安全宣传周”活动

2023年9月,为提升员工网络安全意识,珠江城市服务开展“网络安全宣传周”活动,通过易拉宝、海报等形式宣传网络安全知识及相关法规,并开展“网络安全知识竞赛”和“增强法律法规意识,筑牢网络安全防线”培训,以此帮助员工了解常见的网络安全风险以及防范措施,增强其网络安全防护能力。





客户满意度调查

客户满意是忠诚度的体现，对公司的持久发展具有关键性意义，亦是检验项目服务质量的重要手段之一。我们积极开展客户满意度调查，深度挖掘公司在服务方面的优势及待改进因素，为提高服务质量和创新服务产品提供科学依据。

本年度，珠江城市服务结合小程序问卷调查、纸版调查表和走访的方式，对多业主项目、单业主项目开展满意度调查，调查涵盖消防设施管理、清洁卫生、绿化管理、服务态度、社区文化等内容，以深入了解业主需求。2023 年，住宅项目业户平均满意率为 98%，写字楼项目业户平均满意率为 99%，公建项目业户平均满意率为 100%。

在文体运营板块，珠江文体通过调查问卷、电话回访等方式进行客户满意度调查，珠江文体客户满意率达 95%，广大居民群众对服务表示认可。



责任品牌与营销

珠江股份严格遵守《中华人民共和国广告法》等法律法规，制定并执行《品牌宣传管理办法》《新闻宣传工作管理办法》《关于新闻宣传稿件撰写及报送要求的通知》等内部制度，规范宣传材料制作标准，建立内部宣传材料审核机制，确保输出信息的真实性与合法性，着力保障客户知情权。

品牌宣传工作原则

- 坚持正确的政治方向和舆论导向；
- 采用“总部统一管理、分级负责、整体联动”的方式统筹管理。



珠江股份主要通过微信公众号、微信视频号以及公司官方网站等多元化渠道发布与企业活动、品牌形象和最新动态相关的优质内容，旨在强化公司品牌力。同时，我们积极参与行业展览、赞助活动，寻求与其他品牌的合作机会，加强与主流媒体及行业协会媒体的沟通和联系，维系良好的媒体朋友圈，以推动有关合作落地，进一步提升品牌知名度。

04

包容开放 营造美好职场

珠江股份坚持以人为本，秉持与员工共同发展的初心，建立健全公司人力资源管理制度，切实维护员工权益。公司注重合规雇佣，不断完善招聘管理工作，构建科学的员工培训课程体系，致力于打造高水平与专业化的人才队伍。同时，公司积极关爱员工身心健康，畅通员工沟通渠道，并加强员工关怀，力求提高团队凝聚力和向心力，增强员工归属感。

本章回应重要性议题

- 员工培训与发展
- 员工健康与安全
- 员工关怀与福利
- 员工权益保护

本章回应 SDGs



员工雇佣与权益

珠江股份格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，持续优化员工雇佣与权益管理，对劳工权益、招聘管理、薪酬福利和人才晋升等方面进行明确规范，旨在维系包容平等的劳动关系。

合规雇佣

珠江股份遵循《中华人民共和国未成年工特殊保护规定》及《禁止使用童工规定》等法律法规，在招聘环节通过身份证与学历证明等材料细致审查应聘人员的年龄，坚决杜绝使用童工。同时，公司秉持双方自愿原则与员工签订劳动合同，明确列明用工地点、时间、劳动报酬及加班规定等关键信息，以维护员工权益，避免强制劳工。此外，我们不强制员工进行加班。对于有需要加班的员工，我们提供合理的调休安排或相应的加班报酬，以确保员工的权益得到充分保障。

珠江股份倡导平等工作机会，尊重并理解员工，在聘用、考核、晋升、培训等环节，不以肤色、国籍、性别、年龄、民族、婚姻状况、宗教信仰、户籍所在地、怀孕和生育等因素作为评判标准，努力让不同文化背景的员工在平等的环境下发挥所长。本年度，公司积极响应政府号召，参与广州市退役军人及军人家属线上与线下招聘会，成功招录退役军人 12 名，为公司的持续发展注入新活力。

在人员流失方面，珠江股份设有离职面谈流程，以深入了解员工离职原因。公司重视员工关系维护，为离职员工发送感谢信及纪念照，感谢其在职期间的付出和贡献，并祝愿其未来成功。对于有离职需求的员工，本集团亦建立完善的离职审批流程和管理程序，规范处理员工的离职事宜，包括薪资结算、劳动关系解除等，确保员工离职过程合理合规。

招聘管理

珠江股份重视高水平人才引进与合作，制定并执行《招聘管理办法》《员工手册》《假期与考勤管理办法》等内部制度，明确员工招聘的管理流程，致力于构建多元化的人才库。我们依据业务需求认真制定招聘计划，通过社会招聘、校园招聘及校企合作等多元化的渠道，广泛吸纳行业精英，夯实公司发展的人才之基。



- 公司在暨南大学、广州大学、广东财经大学、广州番禺职业技术学院、广东建设工程职业技术学院、广东省轻工业职业技术学院、广州体育学院等多个高校开展校园招聘，为公司发展注入新鲜血液。



- 公司紧密围绕业务需求，积极开展社会招聘活动，确保能够迅速、精准地填补空缺职位。



- 珠江文体与广州体育学院开展校企合作，每年以“订单式”人才培养模式对接硕士生导师、专业对口学院接收优质硕士研究生、本科生进行储备实习。截至 2023 年 12 月，珠江文体通过实训基地、人才推荐等校企合作方式共吸纳人才 14 名。



2023 年，公司新招聘员工 **2,533** 人

案例 广东省轻工业职业技术学院校园招聘

本年度，珠江城市服务前往广东省轻工业职业技术学院开展校园招聘宣讲会活动。活动中，珠江城市服务工作人员向学生介绍岗位需求和公司文化等信息，动员学生踊跃参与岗位报名，以吸引更多优秀人才。



员工培训与发展

珠江股份以构建核心竞争力为出发点，积极打造高素质的人才队伍。公司制定并执行《内部培训管理办法》《内部培训师管理办法》《培训工作管理制度》等内部管理制度，明确员工培养工作要求，充分支持员工能力提升。公司通过丰富的培训活动，不断提高员工的职业素养，并帮助员工实现自我价值。

珠江股份各板块根据培训需求、培训对象和实际情况等方面，构建科学的员工培训课程体系：

<p>珠江城市服务</p> <ul style="list-style-type: none"> 管理课程：高层进阶课、中层加油站、后备训练营 公共课程：入职学习培训、岗位培训、创新平台培训、制度宣讲培训 专业课程：专业论坛、专项集训 	<p>珠江文体</p> <ul style="list-style-type: none"> 入职培训 资格认证培训 在职培训 管理培训 专题培训
---	---

同时，珠江股份注重员工综合能力与素质的培养，积极组织开展服务岗位技能提升训练营、员工职能专题培训等专项培训，并创造性推出“一会一赛一讲堂”培训活动，旨在提高员工综合能力与实践水平，力求实现公司与员工共同发展。

案例 服务岗位技能提升训练营

本年度，珠江城市服务举办服务岗位技能提升训练营，以提升业务骨干的即战力和带新能力，致力打造专业业务标兵团队。本次训练营涵盖会务、工程、保安、客服、清洁五大岗位，由资深专家授课，结合理论与实操，全面提升员工技能和职业素养。



专家授课现场

“一会一赛一讲堂”培训



“会”

- “会”为开展经营分析会，汇集各公司项目骨干开展头脑风暴，对标自我检视，提升经营管理工作，激发经营团队内驱力。



“赛”

- “赛”为开展员工技能大赛，通过围绕场馆创新运营、自营 IP 策划等方面，以各项目技能比拼方式，展现团队实力，提高员工凝聚力、向心力。



“讲堂”

- “讲堂”为开展珠江文体大讲堂，通过内部讲师经验分享的方式，对各职能部门及下属单位进行培训，旨在提升员工的工作技能与效率。



经营分析会现场



珠江文体大讲堂现场

薪酬与福利

珠江股份制定并执行《总部薪酬管理办法》《员工手册》等内部制度，规范员工薪酬福利管理工作，确保员工薪酬与能力绩效相匹配，不断增强员工幸福感。

珠江股份综合考虑员工能力素质、资历经验及岗位职责等因素确定薪档等级，并结合市场薪资水平，致力为员工提供有市场竞争力的薪资。同时，公司不断完善福利政策，除了五险一金外，公司还设置企业年金、员工食堂、年度体检、通讯费补贴、商业保险、学历提升补贴和生日福利、重大节日慰问等福利，以充分激发员工的工作热情。

考核与晋升

在员工考核方面，珠江股份坚持做到公平、公正、透明，制定并落实《2023 年度绩效考核方案》《总部绩效考核制度》等内部制度，细化和规范员工考核内容，明确员工考核方案，旨在促进员工的公平与有效竞争，以此提高员工的工作效率。

珠江城市服务通过部门履职情况评议、总部部室间写作满意度评价与分子公司服务支撑满意度评价等方面开展员工考核，考核结果将为员工绩效奖金发放、调薪调岗、后备人才梯队建设等工作提供依据和参考。珠江文体则对员工的工作业绩、能力态度和出勤情况与安全生产等方面进行考核，同时，考核结果用于年度绩效评定。

同时，珠江股份不断完善人才晋升机制，明确晋升渠道并逐步优化人才配置，努力为优秀员工搭建广阔的发展平台。在干部选拔与任用工作中，珠江城市服务持续完善党管干部、选贤任能制度，并于修订《干部管理办法》，为发掘和培养年轻、优秀的干部提供坚实的制度基础。此外，珠江城市服务积极构建后备人才梯队，于 2023 年梳理总部和各分子公司的后备人才，并制定《关键岗位人员调整管理办法》，进一步巩固后备人才的选育用留体系。

员工健康与安全

珠江股份高度重视员工健康与安全，严格遵循《中华人民共和国安全生产法》和《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规，致力于为员工创造安全舒适的工作环境。珠江城市服务板块和珠江文体板块均已获得 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证证书。



珠江城市服务和珠江文体职业健康安全管理体系认证证书

◎ 本年度,珠江股份通过以下多维度举措,全方位保障员工的身心健康

- 组织年度体检
- 提供高温补贴
- 发放劳保用品
- 举办健康普及讲座：如心理辅导讲座、肠道公益讲座
- 开展安全相关培训：如入职安全教育培训、应急救护培训



案例 心理辅导讲座

2023 年 8 月，公司组织员工参与主题为“我的情绪我的心”的心理辅导讲座。该讲座主要包含认知情绪、人际交流以及控制情绪等内容，旨在帮助员工更好地面对职场心理压力，并增强人际交往能力。



心理辅导讲座现场

案例 新员工入职安全教育培训

本年度，珠江城市服务开展新员工入职安全教育培训，培训内容包括安全管理基本原理、安全生产法律法规、公司安全生产制度、物业行业生产安全事故案例等。本次培训有助于提升新员工的安全防范意识，并加强新员工的安全事故处置能力。



新员工入职安全教育培训现场

案例 应急救护专题培训

2023 年 7 月，为打造技术过硬的应急救护队伍，珠江城市服务协同广州市红十字会专业老师在颐德中心大厦开展应急救护专题培训，共计 46 名总部各部室及下属各分子公司代表参与。在实操课程中，老师结合模拟演练和互动教学方式讲解心肺复苏术和 AED 机操作，学员们分组进行急救实操练习与考试，均顺利取得红十字救护员证。



应急救护专题培训

员工沟通与关怀

珠江股份倡导平等交流与民主沟通，积极为员工搭建多元化的沟通渠道，用心倾听员工心声。公司通过举办职工代表大会、员工面谈、部门会议等方式加强与员工的日常交流与沟通，充分收集员工的意见与反馈，并及时做出相应改善措施，以满足员工合理需求。

同时，珠江股份持续加强员工关怀，通过暖心慰问、文体活动、生活关怀、女性关怀等方面，促进员工融洽共处，营造温馨和谐的职场氛围。

暖心慰问

- 节日慰问、生育慰问、困难员工慰问、夏日送清凉慰问、住院员工慰问、退休员工慰问

文体活动

- 团建活动、普拉提培训、民族舞蹈培训、篮球比赛、羽毛球比赛、读书会、技能大赛

生活关怀

- 员工食堂、下午茶

女性关怀

- 对女职工进行“五期”（经期、孕期、产期、哺乳期、更年期）保护、开展三八妇女节活动、设置哺乳室

案例 普拉提健身培训班

本年度，珠江城市服务每周四在世贸大厦举办普拉提健身培训班并邀请专业的普拉提老师为员工授课，以此丰富员工的业余文化生活，助力员工舒缓工作压力，实现工作生活平衡。



员工学习普拉提

案例 国际妇女节主题系列活动

2023 年 3 月，在第 113 个国际妇女节到来之际，珠江文体会邀请总部及广州体育馆 30 余名女职工前往深圳甘坑小镇、大鹏古城、较场尾开展“不负好春光 巾帼绽芳华”国际妇女节主题活动，旨在关爱女性身心健康，给予每一位女性员工感谢与关怀。



国际妇女节主题系列活动现场

05

低碳环保 呵护美好环境

绿色低碳转型是实现可持续发展的必由之路。珠江股份致力于将可持续发展理念融入城市服务、文体运营中，在日常业务运营中不断探索绿色低碳发展方式，持续完善环境管理体系建设，落实节能减排、节水、减废行动，以降低业务运营对生态环境及天然资源的可能影响，助力生态文明建设。同时，我们积极响应国家“双碳”目标，持续提升应对气候变化能力，旨在把握气候变化创造的机遇，助力低碳经济转型。

本章回应重要性议题

- 绿色低碳运营
- 能源使用效益
- 节约水资源
- 排放物与废弃物管
- 应对气候变化

本章回应 SDGs



落实环境管理

珠江股份以高标准、严要求落实环境管理工作，制定并执行《环境保护管理规程》《节能环保管理规程》《能耗管理工作指引》等内部制度，明确环境管理各责任部门职责、工作要求和细则，并对各职能部门及各单位的环境管理工作进行检查、监督和考核，持续践行节能低碳。本年度，珠江城市服务和珠江文体均已获得 ISO 14001:2015 环境管理体系认证。



珠江城市服务和珠江文体 ISO 14001:2015 环境管理体系认证证书

同时，珠江股份积极倡导绿色低碳的生活方式，通过开展环保公益活动，号召全体员工和公众参与到生态环境保护行动中，引导大家树立绿色环保理念。

案例 开展植树活动，守护绿色家园

2023 年，珠江文体携手各项目公司启动“践行生态文明，共建绿色场馆”系列主题活动，积极开展形式多样的义务植树活动。本次活动不仅促进各项目树立“植绿、爱绿、护绿”的生态文明新风尚，还助力打造“天蓝、水清、地绿”的资源节约、环境友好的和谐宜居生态城市。



义务植树活动

坚持绿色运营

珠江股份坚持绿色低碳运营，严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，强化能源、水资源、废弃物和排放物的精细管理，将绿色发展理念贯穿于运营全周期，推动可持续发展。

能源管理

节能减排是实现国家“双碳”目标的重要途径之一，珠江股份高度重视在各业务板块运营过程中的节能减排工作，通过实施多项节能管理策略和应用节能技术，提升能源使用效益，以减少碳排放。

◎ 节能管理举措

 设备节能改造	 使用节能灯具	 室内外公共照明控制	 电梯节能控制
 空调节能控制	 供电设施设备检查	 能耗监控管控	 张贴节能标识

案例 开展停车场照明节能改造, 提供能源利用效率

2023 年, 珠江城市服务对在管的世贸大厦等 19 个项目停车场照明进行了节能改造, 将原来的普通光管替换为物联网 LED 照明灯具。在停车场无人无车的情况下, 灯具能够实现零能耗, 在满足停车场日常照明需求的同时, 19 个项目平均节电率达 83%, 每年可节约电耗约 61.2 万千瓦时。



停车场照明节能改造

案例 开展体育馆节能改造, 助力低碳运营

2023 年, 珠江文体对广州体育馆 2 号馆进行节能灯改造, 将原来 2KW 一支金卤灯改用为 150W 的 LED 节能灯, 经过光源改造后, 电能节约超 60%。同时, 珠江文体对广州体育馆的游泳馆恒温系统进行升级改造, 采用节能高效的空气能加热系统替代传统锅炉加热恒温方式, 实现减排降耗。



LED 节能灯管



空气能加热设备

水资源管理

水资源是宝贵的天然资源之一, 保护和节约水资源是我们重点关注的话题。在营运过程中, 珠江股份持续加强用水管理, 制定并实施多种节水措施, 以提升水资源的使用效率。

强化设备维护管理

严格按照《供水系统管理规程》执行运行管理, 做好日常维护保养工作, 防止发生“跑、冒、滴、漏”等现象。

采用节水灌溉方式

绿化浇灌应尽量使用喷灌、滴灌设施, 或将水管出口改造成喷灌模式。

充分利用雨水资源

水系清洁及绿化灌溉前, 应注意关注天气状况, 利用雨水进行水系清洁、补水和绿化灌溉。

提升员工节水意识

在用水处张贴节约用水等提示标语, 日常进行宣贯, 提升节水意识。

案例 应用雨水回收利用技术，节约水资源

在珠江文体运营的新场馆中，晋江第二体育中心和衢州市体育中心均融入海绵城市设计，分别设有 3 个雨水调蓄池，合计约 6,000 立方米。通过雨水调蓄池，珠江文体在运营过程中有效储存雨水，并将其用于绿化灌溉，提高水资源利用效率。



雨水回收利用

知识小贴士



“海绵城市”的功能为在下雨时吸水、蓄水、渗水、净水，需要时将蓄存的水释放并加以利用，实现雨水在城市中自由迁移。

废弃物管理

珠江股份秉承减量化、资源化和无害化的原则，严格管理废弃物的排放与处理。珠江股份在各业务板块积极落实垃圾分类等相关举措，尽可能地回收利用可循环使用的废弃物，对不能循环利用的废弃物按照相关管理规范进行合规处置，采取有效措施防止或减少固体废物对环境的污染。

◎ 废弃物管理举措



垃圾分类收集

各种废弃物要按照国家及当地政府有关环保要求进行分类、标签、储存，及时进行清理。



废弃物清运

各种废弃物不得以分焚烧，掩埋的方式进行处理，需委托辖区内的环卫部门统一清运、处理。



危险废弃物管理

对于废弃机油、汽油、柴油等易燃易爆危险品，交由持有《危险废物经营许可证》的公司进行处理，并且保留相关记录。



环境保护宣传

加强对管辖区环境保护、垃圾分类宣传及巡查工作，确保垃圾分类得到全面推广和有效实施。



垃圾分类宣传与培训



排放物管理

为减少在管项目对环境的排放影响,珠江股份对废水、废气等运营排放物进行严格管理,确保排放标准合法合规。同时,各分公司、各部门积极落实各项环境预防及改善措施,持续开展环境因素识别、评估和改进工作,致力打造资源节约型和环境友好型企业。



废水管理

- 各下属单位管理的项目、物业应取得属地水利部门的排水接驳许可文件,并定期进行水样检测,达到废水排放标;
- 如项目因运营或租户经营需求,须对废水系统改造,应进行雨污分流,接入相应的雨水、污水管道,禁止合并排出;
- 开展废水排放达标管理督查、隐患排查整改专项治理;
- 对项目内的集水井、油污沉淀池、园区道路的雨污井等进行定期清污。



废气管理

- 针对餐饮店铺、业主或租户装修、停车场等场所采取油烟净化、空调调控、送风排风等管控举措,并对油烟排放管道定期检查和清洗,确保尾气无泄漏;
- 在文体运营中,大型活动主办方需使用火焰、烟火等产生对环境有影响的气体、烟雾的设备时,应制定相关方案。方案需评估现场环境安全并经公安、消防等部门审核,执行时须严格遵循方案,并派专人检测气体浓度,确保符合环境排放和消防安全标准。

倡导绿色办公

珠江股份秉持绿色办公理念,通过采取多项举措形成绿色办公长效管理机制,倡导员工在日常办公中养成绿色环保习惯,减少不必要的资源消耗,共同促进社会绿色发展。

节能降耗

- 办公室使用高效节能 LED 灯;
- 工作时间尽量采用自然光照明,不开“白昼灯”,杜绝“无人灯”、“长明灯”,养成人走关灯的良好习惯;
- 下班后及时关闭所有用电设备,减少空调、电脑、复印机等耗能设备用电量;
- 强化会议室管理,会议结束后及时关灯、关空调,并通知前台关闭电脑设备。

节约用水

- 员工日常工作尽量饮用桶装水,支装水供会务、接待外来宾客及外出时使用;
- 办公区域使用节水型器具,并张贴节约用水提醒。

节约用纸

- 推行无纸化办公,尽量使用云存储、电子文档、OA 协同等数字化工具;
- 提倡双面打印,对于必须打印的文件,默认设为双面打印,以节省纸张。

循环利用

- 尽量充分利用可重复使用的纸张,如草稿纸等,实现资源的高效利用;
- 在办公区域放置可回收垃圾桶,鼓励员工分类投放,便于回收再利用。

绿色宣导

- 组织环保宣传活动,增强员工对环保问题的认知,引导员工树立环保意识。

应对气候变化

气候变化是当今国际社会普遍关注的全球性问题。珠江股份参考气候相关财务信息披露框架建议，围绕“治理、战略、风险管理、指标和目标”四大支柱，持续完善应对气候变化管理工作。

治理

珠江股份领导层重视应对气候变化风险的相关事宜，在制定公司发展规划、实施重大决策的过程中适时考虑气候变化因素。同时，公司将气候变化风险纳入风险管理工作中，并在 ESG 重要性议题评估中融入气候变化议题。

战略

珠江股份积极开展气候变化相关风险的识别与评估，并持续关注其潜在影响。目前，公司可能面临的实体风险主要包括极端强降雨、台风、极寒极热等极端天气，这些风险可能对公司造成的影响包括日常运营服务中断、项目内设施设备损坏、运营成本增加等。

为降低气候变化带来的潜在影响，公司所采取的行动包括但不限于：

- 制定《气象灾害防御应对指引》《自然灾害防御应对指引》等内部制度，明确台风、暴雨灾害应急响应措施；
- 实时关注政府部门和气象台等发布的预报预警信息，及时向各单位快速传达，根据情况启动自然灾害应急处置方案，开展应急值守和应急响应。

风险管理

珠江股份根据主营业务特点、行业特性以及所在地域的气候情况识别主要的气候变化风险。同时，公司适时评估已识别的气候变化风险对公司日常运营造成的可能影响，并采取相关措施应对气候相关风险。

指标和目标

珠江股份多措并举推进节能减排工作，同时披露范围一和范围二温室气体排放数据，持续追踪公司在应对气候变化方面的成效。

案例 开展除雪除冰行动，护航业主安全出行

每年冬季，由于连续的低温、暴雪和冰冻天气，堆满积雪和湿滑的路面给广大市民的出行带来不便。本年度，为确保广大业主的出行安全，珠江城市服务各项目在岗员工成立除雪除冰应急分队，对项目重要道路出入口、单元门口、台阶、停车场等重要部位的积雪进行清扫并撒溶化盐，同时铺设防滑垫防止业主摔倒，赶在业主出行前清出一条“安全出行路”，为业主正常出行保驾护航。



开展除雪除冰工作

案例 积极应对台风天气，全力保障安全运营

2023 年，为预防 9 号台风“苏拉”，珠江文体发布《关于立即做好极端恶劣天气防范应对的紧急通知》，要求各单位做好防汛安全隐患排查等预防性排查工作。对此，广州体育馆、亚运城体育馆、南沙体育馆等场馆的工作人员积极响应，迅速开展专项安全检查，通过检查并疏通排水口、更换或增添低洼地带处的沙包、加固玻璃门和广告牌等一系列举措，有效防范化解风险隐患。



检查场馆排水口



于低洼地带处堆放沙包

06

互利共赢 共绘美好蓝图

珠江股份致力与供应商建立互利互惠的友好合作关系，携手供应商共赴美好未来。公司持续优化供应商管理，严格把控供应链环境与社会风险，推行阳光采购，并加强与供应商的沟通交流，竭力打造可持续供应链。同时，公司积极参与行业合作与交流，密切关注市场动向，学习行业优秀实践，旨在提升自身业务水平并促进行业优质发展。

本章回应重要性议题

- 负责任供应链管理

本章回应 SDGs



打造责任供应链

珠江股份注重供应商全生命周期管理，通过建立完善的供应商准入、评估与退出机制，引导供应商提升 ESG 履责能力，并强化供应商沟通与互动，全力打造责任供应链。

供应商准入、评估与退出

珠江股份严格遵守《中华人民共和国招标投标法》等法律法规，制定并执行《采购管理办法》《供应商管理办法》等内部制度，明确供应商选取与建立合作关系的要求和流程，旨在规范供应商管理，维护公平竞争环境，确保供应链的稳定和高效运作。

珠江城市服务和珠江文体板块均已设置供应商准入、评估与退出机制：

◎ 珠江城市服务板块的供应商准入、评估与退出

供应商准入

- 供应商进行注册备案申请并提交资质文件；
- 对供应商进行资格审核，经审核通过的供应商将进入备案库；
- 通过询价选取、竞价选取、竞争性选取、直接采用、依法必须招标选取四种方式选取已注册备案的供应商。

供应商评估

定期对供应商进行考核评价，建立和使用供应商综合评价指标体系，综合考虑供应商的质量、成本、交付、实力、服务（态度）等可能影响合作关系的因素，对供应商做出评价并分级，包括其 A 类（优秀），B 类（良好），C 类（合格），D 类（不合格）。

供应商资格取消

公司制定供应商资格取消相关规定，如出现供应商经营状态不正常、失信、履约质量低、提供虚假资料、扰乱公平竞争环境等情况，供应商将被取消资格。

◎ 珠江文体板块的供应商准入、评估与退出

供应商准入

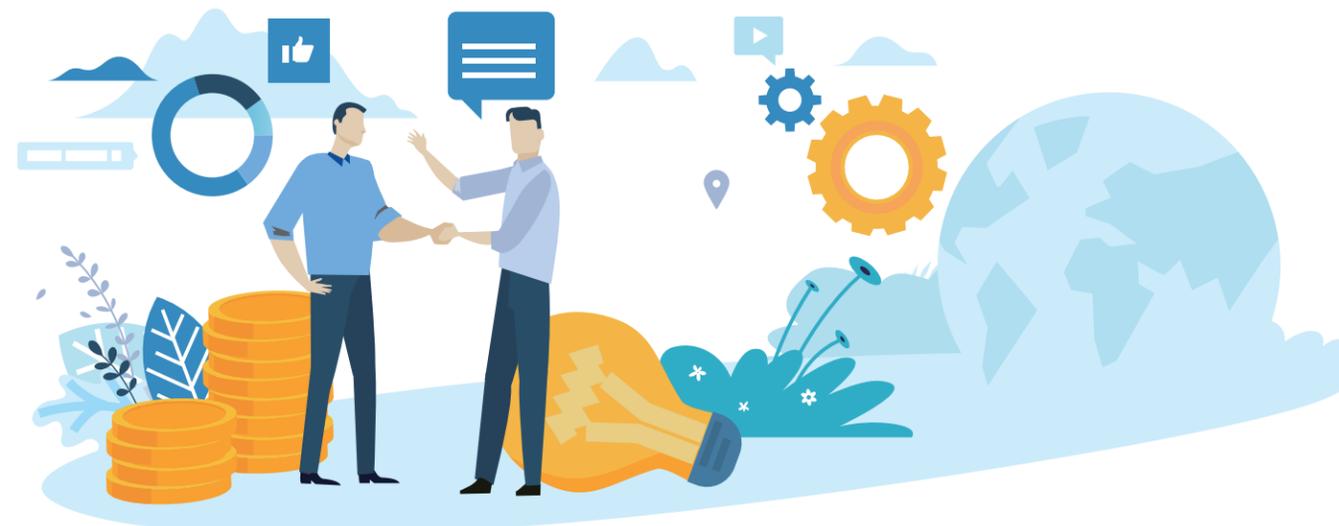
供应商准入将依次经过以下步骤：通过收集行业信息、初定拟邀请供应商、通过资信审查、实地考察等方式，对公司进行初步审查，符合资格的供应商将进入合格供应商数据库。

供应商评估

建立所属业务的合作供应商评价制度，对供应商服务态度、履约质量、工作时效、售后服务等要素进行考核。

供应商资格取消

对于供应商结业、倒闭、停止服务、供应商因质量不符合要求或其他原因、供应商连续两年与公司没有业务往来等情况，合格供应商资格将被取消。



供应商环境及社会风险管理

珠江股份重视对供应商环境与社会因素的评估与管控，倡导供应商履行环境及社会责任，积极推动供应链迈向可持续发展。

- 优先考虑获得 ISO 14001 环境管理体系认证、ISO 9001 质量管理体系认证和 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证的供应商
- 优先选择为员工购买社保、保护劳工权益的供应商
- 优先选择绿色低碳产品，推动绿色环保采购

珠江股份坚持廉洁采购，对招采过程中的贪污舞弊行为零容忍，力求营造公平透明的合作环境。

- 与选定供应商签订合同时，要求供应商签署廉洁协议；
- 各板块总部对采购申请过程进行核查和监督，及时纠正不符合规定的采购申请；
- 审计部对采购单价进行审查和监督；
- 纪检部对外公示举报监督电话与信箱，接受腐败采购相关举报。

注重供应商沟通

为提升供应链运作效率，珠江股份积极与供应商建立透明高效的沟通渠道，双方通过电话、邮件、实地考察等多种方式保持密切联系，以充分发挥各自优势，增强双方信任度与紧密度，力求构建成熟、和谐、稳定、互利共赢战略合作关系。

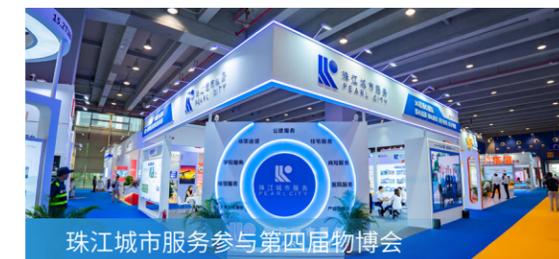


扩展行业交流圈

珠江股份在关注自身发展的同时，亦不忘参与外界交流与互动。公司通过参与博览会、行业交流会、行业论坛等方式深入了解市场动态与前沿技术，积极学习或分享同行优秀管理经验，竭力扩大品牌影响力，并为行业的发展注入新活力。

案例 参与第四届广州国际智慧物业博览会

2023 年 9 月，珠江城市服务参与第四届广州国际智慧物业博览会。本次博览会中，珠江城市服务全方位展示物业管理全产业链服务模式与城市服务运营的卓越成果，并派代表发表主题演讲，与业内同仁共同探讨行业的高质量发展路径，深度展现珠江城市服务的行业影响力和前瞻性的思考。



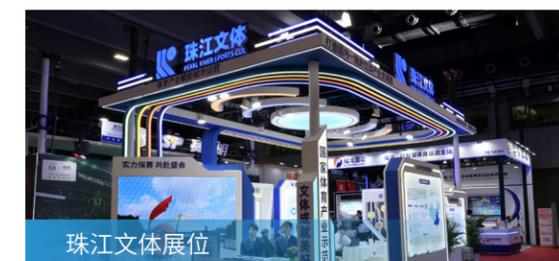
拓展阅读

珠江城市服务精彩亮相第四届广州国际智慧物业博览会



案例 参与与广东国际体育用品博览会暨第 20 届粤港澳国际体育用品博览会

2023 年 11 月，第 24 届广东国际体育用品博览会暨第 20 届粤港澳国际体育用品博览会于广州广交会展馆开展。本次博览会中，珠江文体全方位展示了多元业态及专业优势，为业内同行带去前瞻性与多元化的新时代体育产业发展新思考。同时，展会期间，珠江文体党总支书记、董事长李超佐向与会领导全面介绍珠江文体的版图项目和顶级赛事保障经验，提振广东体育行业发展信心。



拓展阅读

相约湾区 共创未来 | 珠江文体亮相 2023 年广东体博会，智慧引领场馆运营



07

热心公益 共创美好社会

珠江股份热心公益，积极践行企业社会责任，倾力回馈社会。我们通过参与慈善捐款、志愿便民活动和助力乡村振兴等方式，汇集公益事业发展的强大合力，以改善民生福祉，推动社会和谐稳定。

本章回应重要性议题

● 公益慈善与社区发展

本章回应 SDGs



投身公益事业

珠江股份秉持深厚的公益之心，以实际行动诠释着企业的社会责任与担当。我们通过参与各类慈善捐款、志愿服务等活动，对弱势群体给予关爱与扶持，致力向社会传递更多温暖与正能量。



参与志愿活动

10,282 人次

案例 爱心捐款

2023 年 8 月，珠江城市服务组织党员干部、职工向华中分公司因病去世的职工家庭捐款 13 万余元。本次善举旨在帮助该职工家庭缓解经济负担，渡过难关，并让他们感受到公司和社会的温暖与支持。



捐款合影留念

案例 “五四” 青年节青年志愿服务活动

2023 年“五四”青年节，珠江城市服务世贸大厦金钥匙服务团队参与志愿服务集市活动。活动中，志愿者们为居民提供免费的眼镜、银饰等物品清洗服务和义剪服务，切实为居民提供便利服务，让他们感受到社会的关怀。



公益义剪现场

利益相关方说



”

小伙子的手艺出乎意料地好，经过精心修剪，自己的形象焕然一新，精神状态明显提升。

—— 前来理发的老爷爷 ——

”

案例 “贴心服务暖人心，志愿服务我先行” 集市活动

2023 年 7 月，珠江城市服务在石丰花园社区开展“贴心服务暖人心，志愿服务我先行”集市活动，组织 50 余位青年志愿者参与。本次活动中，志愿者们通过开展社区卫生清洁、为孤寡老人送温暖、安全与历史知识宣讲、提供健康泥灸、眼镜清洗等便民服务，为群众办实事，切实促进社区和谐，并提升居民的幸福感和获得感。



青年志愿者合影留念

案例 参加“为广马喝彩·与志愿同行” 志愿服务活动

2023 年 12 月，珠江股份组织员工参加“为广马喝彩与志愿同行”志愿服务活动。活动期间，志愿者们开展交通疏导、为参赛选手加油打气，助力赛事顺利进行。



志愿者进行交通疏导

助力乡村振兴



民族要复兴，乡村必振兴。本年度，珠江股份持续响应国家乡村振兴战略，积极通过产业帮扶、人才帮扶、消费帮扶等渠道，推动乡村产业发展。

- 参与共建粤黔协作体育场馆，打造东西部协作成果展示中心，推动“乡村振兴+体育、旅游、文化产业”的融合发展；
- 在广东省“百千万工程”首批典型村之一的江高镇峡石村参与运营“绿美江高”十公里挑战赛，推动“百千万工程”在国企走深走实；
- 优先做好贫困地区弱劳动力、脱贫人口等重点群体就业服务工作，为贵州地区人员提供客服、保洁、保安、工程等工作岗位，使就业扶持落到实处；
- 持续加大消费帮扶工作力度，通过采购安顺、梅州、南平等扶贫产品，促进乡村产业发展。

扶贫及乡村振兴项目总投入

253.2 万元

扶贫及乡村振兴项目惠及人数

5,192 人



“绿美江高”十公里挑战赛暨乡村振兴慈善跑

展望 2024

2024 年是新中国成立 75 周年，也是我国推进中国式现代化、坚持高质量发展的关键时期。我们将不忘初心，持续贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，凝聚民族复兴的强大信心和磅礴力量，在可持续发展之路上砥砺前行。

客户责任

2024 年，我们将继续秉持“让城市生活更美好”的企业愿景，坚守对卓越品质的追求，通过不断创新和提升，为客户打造更加舒适、便捷、高品质的生活环境，努力满足更多人民对美好生活的向往，为增进民生福祉、提升人民生活品质贡献力量。



伙伴责任

2024 年，我们将进一步推动可持续供应链体系的建设与发展，深化阳光采购原则，确保供应链的透明度和公正性。我们将注重 ESG 实践的供应商长期合作，以共同践行社会责任，致力于打造更加健康、稳定且可持续的合作伙伴生态圈。



环境责任

2024 年，我们将持续贯彻绿色发展理念，响应国家“碳达峰、碳中和”战略，坚持低碳运营，在日常经营中提高资源利用效率，推行节能降耗，持续提升公司产品服务及各个业态的低碳水平，为构建美丽中国、绿色中国作出积极贡献。



社会责任

2024 年，我们继续发挥国企的责任担当，坚持以人民为中心的发展思想，惠民生、暖民心，为人民群众创造更加美好的生活环境，为弱势群体提供更多帮助与支持，以实际行动回馈社会、传递正能量。



员工责任

2024 年，我们将继续修订和完善员工培训与晋升体系，并构建更科学、高效的干部人才队伍选拔任用机制，为员工创造更多元化的职业机会和发展平台，激发其成就感与潜能，以人才推动企业持续稳健发展。我们也将加强员工关怀，持续关注员工的身心健康状况，营造和谐融洽的工作氛围。



附录 I

关键绩效表

经营绩效

披露指标	单位	2023 年数值
营业收入	元	3,272,370,647.53
利润总额	元	33,925,779.41
总资产	元	2,983,816,134.37
纳税总额	元	380,052,399.85
资产负债率	%	84.12
珠江城市服务在管建筑面积	平方米	32,909,506.28
珠江城市服务在管项目数量	个	346
珠江城市服务在管项目覆盖城市	个	28
珠江文体在管建筑面积	平方米	3,082,842.84
珠江城市服务在管项目数量	个	25
珠江文体在管项目覆盖城市	个	18

环境绩效

披露指标	单位	2023 年数值
NOx 氮氧化物排放量	千克	575.70
SOx 硫氧化物排放量	千克	0.33
颗粒物排放量	千克	12.82
温室气体总排放量 (范围 1+ 范围 2)	吨	33,813.78
温室气体排放量 (范围 1)	吨	1,244.50
温室气体排放量 (范围 2)	吨	32,569.28
能源总耗量	千个千瓦时	63,244.34
能源密度 (能源总耗量 / 在管面积)	千个千瓦时 / 平方米	0.0039
直接能耗量	千个千瓦时	6,135.31
间接能耗量	千个千瓦时	57,109.03
总耗水量	立方米	1,367,872.55
耗水密度 (总耗水量 / 在管面积)	立方米 / 平方米	0.0843

环境关键绩效指标说明:

数据收集时间覆盖 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。环境数据收集范围覆盖总部办公区域，珠江城市服务分公司办公区域及其下属在管项目的办公区域、公区非公摊区域、所有非外包员工食堂，以及珠江文体下属在管体育场馆项目。

- NOx 排放量产自天然气及公务车使用；
- SOx 排放量产自公务车使用；
- 颗粒物排放量产自公务车使用；
- 温室气体排放总量包括温室气体排放量 (范围 1) 及温室气体排放量 (范围 2)；
- 温室气体排放量 (范围 1) 产自汽油、柴油及天然气使用；
- 温室气体排放量 (范围 2) 产自外购电力；
- 能源总耗量包括汽油、柴油、天然气及外购电力产生的能源消耗总量；
- 耗水量指政府供水耗水量。

社会绩效

披露指标	单位	2023 年数值	
员工雇佣			
员工总数	人	8,238	
按性别划分	男性	4,947	
	女性	3,291	
按年龄划分	30 岁或以下	1,558	
	31-50 岁	4,034	
	50 岁以上	2,646	
按类型划分	中高级管理层	191	
	普通员工	8,047	
按教育程度划分	硕士及以上	60	
	大学本科	871	
	大专及以下	7,307	
员工培训			
受训雇员总数	人	8,238	
受训雇员占总雇员百分比	%	100.00	
雇员受训总时数	小时	47,091	
雇员平均受训时数	小时	5.72	
安全与健康			
社会保险覆盖率	%	100.00	
员工体检覆盖率	%	100.00	
安全应急演练次数	次	1,061	
安全应急演练参与人次	人次	37,661	
供应商			
供应商总数	个	2,212	
按地区划分	东部地区：北京市、天津市、河北省、上海市、江苏省、浙江省、福建省、山东省、广东省、海南省	个	1,908

披露指标	单位	2023 年数值	
供应商			
按地区划分	中部地区：山西省、安徽省、江西省、河南省、湖北省、湖南省	个	178
	东北地区：辽宁省、吉林省、黑龙江省	个	0
	西部地区：内蒙古自治区、广西壮族自治区、重庆市、四川省、贵州省、云南省、西藏自治区、陕西省、甘肃省、青海省、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区	个	126
服务责任			
珠江城市服务住宅项目客户满意率	%	98	
珠江城市服务写字楼项目客户满意率	%	99	
珠江城市服务公建项目客户满意率	%	100	
珠江文体客户满意率	%	95	
珠江城市服务客户投诉回应率	%	100	
珠江文体客户投诉回应率	%	95	
反贪污			
参加反贪污培训的董事	人	9	
参加反贪污培训的董事占比	%	100.00	
社会公益			
扶贫及乡村振兴项目总投入	万元	253.2	
	其中：资金	万元	253.2
	物资折款	万元	0
扶贫及乡村振兴项目惠及人数	人	5,192	
参与志愿活动人次	人次	10,282	
研发创新			
研发费用	元	10,765,945.05	
累计著作权数目	个	62	
累计商标数目	个	23	

附录 II

意见反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！本报告是珠江股份发布的 2023 年社会责任暨环境、社会及公司治理 (ESG) 报告，非常希望您能够对本报告进行评价，并提出您的宝贵意见，协助我们持续改进 ESG 管理工作，不断提高履责水平，为建设绿色生态与和谐社会创造价值。

您对本报告的评价：（请在相应位置打√）

	很好	较好	一般	较差	很差
报告结构	<input type="checkbox"/>				
信息质量	<input type="checkbox"/>				
文字陈述	<input type="checkbox"/>				
排版设计	<input type="checkbox"/>				
总体评价	<input type="checkbox"/>				

您对本报告还有什么意见或建议？



 地址：广州市越秀区环市东路 371-375 号世界贸易中心大厦南塔 11 楼

 电话：020-83752439

 邮箱：ir@gzzjsh.com

 网址：<https://www.gzzjsh.com>