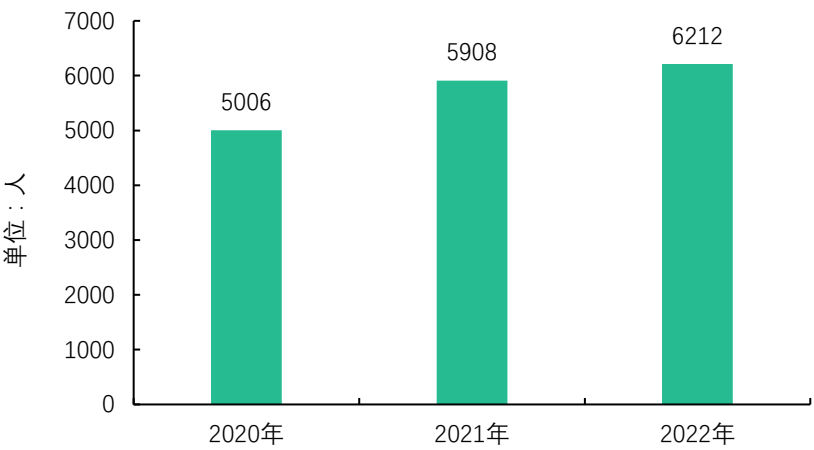


透视物业管理行业⑤赋能基层治理，推动绿色发展

（一）稳就业提供近 200 万岗位，促经济贡献 252 亿纳税

人力资源和社会保障部数据显示，2022 年全国城镇新增就业 1206 万人，较 2021 年减少 5%，全年全国城镇调查失业率平均值为 5.6%，较 2021 年增加 0.5%，同时高校毕业生人数超过 1000 万人，创历史新高，就业总量压力和结构性矛盾凸显。在此背景之下，物业服务百强企业基本保持了自身员工体系的稳定，创造了大量的就业岗位，为促就业、稳就业做出了积极贡献。2022 年，百强企业员工数量均值为 6212 人，同比增长 5.15%。



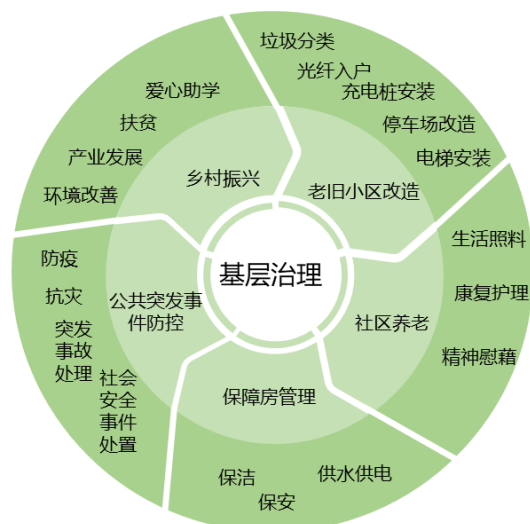
图：2020-2022 年百强企业员工数量均值

岗位设置更加多元，广揽不同就业群体，为各层级劳动者提供就业平台。百强企业除提供包括管家、保安、保洁、绿化、维修在内的基础服务岗位外，还提供包括数据分析、系统架构师、置业顾问等专业技术岗位，以及专门为应届生设置管培生岗位，在解决基层劳动者和应届生就业问题，促进社会和谐稳定方面发挥了重要作用。

2022 年，百强企业坚持诚信经营，依法纳税，为国家贡献了大量税收收入。2022 年，百强企业纳税总额达 252.16 亿元，承担起了纳税责任与义务，充盈了国家财政收入。

（二）积极融入基层治理，共建共享美好家园

物业服务企业作为基层治理的重要参与者，对于维护社会稳定，促进和谐社会建设，具有至关重要的作用。在基层治理的过程中，百强企业参与了包括老旧小区改造、养老服务、保障房管理、乡村振兴和公共突发事件防控等重要环节，逐步创新基层治理模式，有效解决部分基层治理难题，充分发挥积极作用。



图：百强企业参与的基层治理环节

老旧小区改造作为社区治理的重要一环，是城市更新行动中的重要部分。不少百强企业积极承担老旧小区的物业管理工作，对接管项目进行局部翻新、停车场改造、加装电梯、安装新能源汽车及电动车充电桩、优化垃圾分类等，使不少年久失修、管理混乱、居住环境较差的老旧小区焕然一新，极大便利了业主及住户的日常生活，规范了社区管理，提高了居民生活质量。2022 年，银城生活服务正式入驻南京市双塘街道荷花塘片区，使这个亟待更新的棚户区第一次有了专业的物业管理服务，显著改善了荷花塘片区的生活环境。

养老问题在 2022 年得到了空前关注。面对人口老龄化日益严峻，国家及地方密集发布养老相关扶持政策，为物业服务企业发展养老服务提供支持。百强企业高度重视养老服务，这不仅仅是社区增值服务值得突破的重要环节，更是社会责任的重要体现，特别是在普惠性养老方面，百强企业能充分发挥近场优势，通过资源整合和对养老模式的探索，为低收入或困难老人实现“最后一公里照护”，为我国养老问题的解决提供了新思路，贡献了重要力量。碧桂园服务打造“物业+养老”服务模式，在了解长者人群生活痛点和日常需求的基础上，通过整合社区养老服务资源形成免费和付费的养老服务清单，为试点社区长者业主搭建了“怡然五星长者服务体系”。

乡镇是国家治理体系的基础和基本单位，实施乡村振兴战略，是解决人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分发展之间矛盾的必然要求，是建设现代化经济体系的重要基础。百强企业积极响应国家号召，积极参与消费扶贫、教育扶贫，美化生态，促进产业发展，用实际行动解决“乡愁”，建设美丽乡村。

表：部分百强企业乡村振兴案例

企业名称	乡村振兴活动
雅生活集团	联合腾冲市曲石镇水平社区居委会开展“关爱教育、爱心扶贫”活动，为当地脱贫攻坚和乡村振兴作贡献，为贫困生送学习用品，为孤寡老人提供营养品。
金茂服务	组织员工开展“圆梦行动”，帮助内蒙古阿鲁科尔沁旗、林四县等地销售产品 49 万元；捐款 3 万余元资助偏远学生完成学业。
弘阳服务	公司对新疆库车县开展爱心助农计划，选取当地小白杏作为帮扶产品，借助互联网渠道开展推销，每销售一件小白杏，为贫困儿童捐赠 3 元助学金，可帮助 10 位贫困儿童实现上学梦。

全国住房和城乡建设工作会议提出“以发展保障性租赁住房为重点，加快解决新市民、青年人等群体住房困难问题”。百强企业积极参与保障性住房的物业管理，既履行了自身的社会责任，也创造了一定的经济效益。

此外，在疫情、灾情等公共突发事件面前，物业服务百强企业尽显责任与担当，临危受命，冲锋在防疫抗疫和抗灾救灾一线，为广大居民的生命与财产安全提供了坚实保障。

在整个基层治理建设中，百强企业，不断创新治理模式，大力推广“红色物业”，通过党建引领推动基层治理有效开展，硬件与软件并举，面子与里子齐抓，真正解决居民日常生活中的痛点，提升了居民的幸福感和满足感。瑞赢物业积极组建物业党员服务队，推动“红色管家”志愿者，对接小区业主关注点及业主投诉等关键内容，打造“物业党员干部在线协调，志愿者（管家）现场解决模式”，“接诉即办、未诉先办”，赢得了客户的认可。

（三）制定科学减排目标，提升 ESG 发展水平

百强企业响应政策号召、推进 ESG 实践，探寻绿色物业管理新模式，助力国家双碳目标实现，有利于企业实现可持续发展。百强企业非常重视运营管理中节能、环保、减排等多个方面，逐步推进绿色物业管理，探索相应的管理模式。部分百强企业在 ESG 报告实质性议题中将绿色节能放在重要位置，如绿城服务将“气候变化”、“排放物”、“环境及天然资源”作为重要性议题，凸显公司对可持续发展的重视；越秀服务将“绿色物业管理”、“倡导低碳生活”、“绿色办公”作为重要议题，表明对绿色发展相关问题的重视度很高。

表：部分百强企业可持续发展目标设定与实现¹

企业名称	可持续发展目标
金茂服务	2021 年年初目标设定：一般及以上环境事件为零，且 COD ² 排放量小于 85 吨；

¹ 截至报告定稿，2022 年企业 ESG 报告暂未发布，2021 年即为最新资料。

² COD 是指化学需氧量，是指用化学氧化剂氧化水中有机污染物时所需要的氧量。

	2021 年完成情况为一般及以上环境事件为零，COD 排放量为 69.38 吨。
鑫苑服务	2021 年关键绩效，整体能耗相较于 2020 年下降 6%，整体水耗相较于 2020 年节约 5%。

此外，越来越多的百强企业意识到设定减排目标的重要性，通过建立“碳账本”，制定科学合理碳目标来指导企业的行为，使企业在高质发展、绿色发展的过程中保持竞争优势。朗诗绿色生活以 2021 年为基准年，2023 年实现范围一³的碳中和，2025 年实现范围二的碳中和，力争 2030 年实现范围三的碳中和。在节能方面，2022 年单位面积综合能耗较 2021 年下降 10%；节水方面，2025 年单位面积水资源消耗较 2021 年下降 15%，2025 年生活垃圾回收利用率达到 50%。

表：部分百强企业创新绿色发展实践

企业名称	绿色物业管理相关举措
融创服务	持续关注节能设备设施的优化改造，对成都环球中心园区路类控制系统进行优化，安装光控、雷达开关设备；绿色办公，推行线上会议，鼓励双面打印；利用能源管理系统对水资源使用数据进行监控。
朗诗绿色生活	办公空间的绿色节能改造；增加可再生能源电力的使用；推动绿色办公和员工行为的节能减排；提倡绿色出行，并通过开通企业碳积分系统进行激励；组织开展低碳公益活动，推动社区碳普惠。

在具体创新绿色发展实践方面，百强企业响应国家对于生态和环境保护的号召，始终将减排降耗作为企业的重要责任，为城市绿色可持续发展贡献自己的力量。

³ 碳排放范围由来：2001 年世界资源研究所（WRI）和可持续发展工商理事会（WBCSD）对外颁布了温室气体核算标准，后演变为《温室气体核算体系》，其中对温室气体排放范围作了论述。范围一：指化石燃料燃烧所导致的直接排放以及逸散排放；范围二：指电力和热力等外购能源所导致的间接排放；范围三：指价值链上的相关间接排放，包括上游和下游的排放。