

物业行业ESG白皮书

摘要

在“双碳”目标与可持续发展浪潮中，ESG 成为物业行业升级的关键引擎。它不仅是企业责任的彰显，更是突破发展瓶颈、构建长期竞争力的核心路径。本白皮书聚焦物业行业 ESG 发展，梳理产业链价值、解读政策导向、剖析实践案例，力求为行业同仁呈现 ESG 驱动下，物业行业迭代升级的清晰图景。



PREFACE

前言

在全球可持续发展趋势的推动下，ESG已经成为企业战略的重要组成部分，是衡量企业长期价值和社会责任的关键指标。物业行业作为城市运营和社区生活的核心支柱，在追求经济效益的同时，推动环境保护、社会责任和公司治理的提升，是行业发展的重要课题。

随着国家政策的支持与行业内的广泛关注，越来越多的物业企业开始将ESG理念融入其业务发展和战略规划中。在环境方面，物业企业不仅要推动绿色建筑的建设，还需通过节能减排、资源管理等手段，积极应对气候变化和环境压力；在社会责任方面，物业企业肩负着保障社区生活质量、促进员工发展、提升客户满意度等多重任务；在治理结构方面，透明高效的管理体系以及合规性日益成为企业信誉和竞争力的核心。

本白皮书探讨了物业行业在ESG领域的发展现状与挑战，并分析行业内优秀企业在推动可持续发展中的经验与成就。通过对政策环境、信息披露、行业核心议题等方面的梳理与分析，我们希望为物业行业的企业和从业者提供有价值的参考，推动行业整体向着更绿色、更智能、更具社会责任感的方向发展。

ESG的融合不仅是行业的未来发展趋势，也是物业企业履行社会责任、实现长远发展的必由之路。我们期望通过本白皮书的呈现，能为物业行业的可持续发展贡献一份智慧与力量。

ANALYST

研究员

蒋 艺	高级注册ESG 分析师：24RZQLKC601760A
宣哲民	CFA ESG证书：102287943
郭轩佑	CFA ESG证书：106846447
丁 铭	高级注册ESG 分析师：24RZQLKC602337A
林鑫成	高级注册ESG 分析师：24RZQLKC005032A
林虹宏	CFA ESG证书：140364501
王天华	CFA ESG证书：107203535
曾 熙	高级注册ESG 分析师：25RZQLKC000867A 国际通用ESG策略师：SH004XFCA0505
许永香	碳管理师：CHINAETSCM20250010029 高级注册ESG 分析师：24RZQLKC602424A
宋远飞	CFA ESG证书：102166029 国际通用ESG策略师：SH4061FCA0407

CONTENTS

目录



第一章 物业行业概览及ESG发展

- 07 物业行业的价值链和行业发展情况
- 09 物业行业的ESG政策
- 11 物业行业的ESG信息披露情况
- 13 物业行业的ESG核心议题

第二章 不同物业类型的ESG实践

- 25 公共物业
- 31 商办物业
- 38 住宅物业

第三章 物业行业的ESG案例

- 45 戴德梁行
- 47 第一太平戴维斯
- 49 香港置地中环物业
- 50 美国Equity Residential
- 52 万物云



第一章 物业行业概览及ESG发展

物业行业正经历着从增量市场向存量市场转型的过程，行业内各环节正朝着更高效、可持续的方向发展，尤其在 ESG 理念的推动下，环境保护和社会责任成为关键驱动力。

第一节 物业行业的价值链和行业发展情况

物业行业的价值链涵盖了地产开发、物业建设、运营管理、设施维护和资产增值等多个环节，涉及整个物业生命周期的各个阶段。在地产开发阶段，越来越多的物业公司开始在设计初期介入，推动协同规划。这种提前的介入有助于为后期物业的环境绩效和碳排放控制打下基础。领先的物业公司将绿色建筑理念、智能基础设施、社区功能等因素提前融入设计中。

在物业管理的核心环节，传统的基础设施维护逐渐向精细化的服务体系转变。物业公司不再仅仅关注建筑设施的稳定运行，还通过环境友好型运维、增值服务以及社区管理等手段提升整体运营效率和客户体验。与此同时，环境管理已经成为物业服务中的一个重要组成部分。物业公司通过智能能耗系统、节能照明和垃圾分类等措施，推动运营模式从“成本控制”向“绿色绩效”转型。

在资产管理方面，物业公司面临着提升运营效益和兼顾长期价值的双重挑战。为了应对这一挑战，企业采用能源绩效评估和空间再造等方式，探索灵活且可持续的管理策略，推动老旧物业的绿色转型，响应社会需求并获取相关政策激励。与此同时，物业生命周期的“退役”阶段也开始纳入 ESG 框架。许多企业开始尝试绿色拆除、材料回收和功能再造等方式，从而延续物业的环境和社会价值。例如，将退役商业楼宇转型为公共服务设施，既能实现资源再利用，又能回应城市更新中的社会关切。

随着碳中和目标的推进，以及投资者对 ESG 表现的日益关注，物业管理公司正在从单纯的“服务提供者”转型为“城市可持续价值运营者”，推动整个行业朝着更加可持续、更加具备韧性的未来发展。

根据 Research and Markets 的数据，全球物业管理市场在 2024 年的规模预计约为 300 亿美元，且近年来年均增长率超过 5%。这一增长主要受到全球城市化进程加速和人们对居住及工作环境管理品质要求提升的推动，进一步扩大了物业管理的需求。

中国物业管理行业近年来发展迅速，已成为现代服务业的重要组成部分。根据中国物业管理协会的数据，全国物业管理面积已达到 395 亿平方米，涵盖了住宅、商业、办公、公共建筑等多个业态，服务场景不断拓展。物业服务企业数量已达到 38 万家，且头部企业的市场集中度提升，500 强物业公司管理的总面积接近 50%。

随着物业服务行业逐渐从增量市场转向存量市场竞争，ESG 已成为探索多元化和差异化竞争优势的重要驱动力。它通过多维度的价值框架帮助物业公司识别并洞察价值链中的各方需求与机遇，从而推动物业项目与相关方之间形成更为良好的互动关系。

存量市场转型与差异化竞争

目前，房地产市场正在从快速增长转向平稳发展，新增物业供应量减少，市场需求增长放缓，物业服务企业进入存量市场竞争阶段。数据显示，2019 至 2023 年，全国办公楼竣工面积下降 20%，开工面积暴跌 40%。在这一背景下，物业行业需要在竞争中寻找新的突破口，ESG 成为差异化竞争的关键。根据《评估办公楼宇净零排放和 ESG 的价值（Valuing Net Zero & ESG for Offices）》白皮书，绿色物业凭借其优越的区位条件、完善的设施和管理质量，能够实现溢价，尤其在北京、上海、广州、深圳、成都等成熟商办区域，绿色认证办公楼的平均售价比非绿色认证办公楼高出 8.9%至 14.4%，租金溢价也具有明显优势。

ESG 驱动资本市场的关注

随着资本市场逐渐将企业的可持续发展能力与其长期价值紧密挂钩，ESG 已经成为资本市场评估物业公司未来潜力的重要依据。企业通过 ESG 评级得到第三方对其可持续发展计划质量的反馈，展示其在环境保护和社会责任方面的行动，进一步吸引投资者的关注。随着 GRESB（全球房地产可持续评估体系）的发展，GRESB 成为房地产行业的重要 ESG 评估平台。GRESB 的评估内容包括管理、绩效和开发等多个维度，为资本市场提供标准化的报告，支持投资者进行全球 ESG 基准和报告分析。

促进企业和社区的可持续发展

物业公司作为实体物业运营管理的核心主体，在保障所管物业安全、稳定运行的过程中，深度介入各类能源（如电力、燃气、热力）与资源（如水资源及各类物料）的利用与消耗环节，与此同时也节约了运营成本。

同时，物业公司在社区生态系统中占据着独特且关键的地位，作为社区日常管理与服务的核心主体，其在促进社会和谐发展进程中扮演着不可替代的角色。社区是由众多居民个体组成的复杂社会网络，物业公司通过组织各类社区公益活动，能够有效激活社区资本，增强居民之间的互动与联系，提升社区凝聚力。

第二节 物业行业的 ESG 政策

物业行业正逐步将 ESG 理念融入其发展战略，环境、社会责任和治理问题愈加受到关注。本章将探讨物业行业的相关政策、ESG 信息披露现状，并简要分析行业在关键 ESG 议题上的进展。

我国的物业管理行业的政策框架由《物业管理条例》奠定，国务院于 2003 年公布该条例，后经多次修订，对行业规范与发展起到重要作用，尤其是在业主和物业服务企业之间的权责划分方面。条例提倡通过公开竞争机制选择物业服务企业，并鼓励采用新技术提升管理水平，推动智慧物业的发展。

- 在行业发展导向方面，提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业，这有助于形成良性的市场竞争环境，促使物业服务企业提升服务质量。同时，鼓励采用新技术、新方法，依靠科技进步提高物业管理和服务水平，为智慧物业的发展提供了政策依据。
- 在监管体系上，明确国务院建设行政主管部门负责全国物业管理活动的监督管理，县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内的相关监管工作，确保行业监管的有序开展。
- 在业主的权利与义务、业主大会及业主委员会的相关规则方面，指出业主享有接受服务、监督物业服务企业等多项权利，同时需履行交纳物业服务费用、遵守管理规约等义务。业主大会作为全体业主组成的组织，其决定对业主具有约束力，而业主委员会则作为业主大会的执行机构履行相应职责。这些规定为业主自治和物业管理的有效衔接提供了保障。

2020 年，住房和城乡建设部等部门发布的《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》指出，聚焦住宅物业管理，旨在提升服务水平，推动物业服务线上线下融合发展。

- 在融入基层社会治理体系方面，推动建立党建引领下的多方协调运行机制，强化街道属地管理责任，使物业管理更好地融入社区治理，形成治理合力。
- 在健全业主委员会治理结构上，加强对业主委员会人选的把关，扩大其决策事项范围，并建立监督机制，有助于规范业主委员会运作，保障业主权益。
- 在提升物业管理服务水平方面，提出扩大物业管理覆盖范围，推动老旧小区实现物业管理全覆盖；落实物业服务企业服务质量主体责任，完善价格形成机制，推动行业规模化、品牌化经营。同时，鼓励物业服务企业运用物联网、大数据等技术建设智慧物业管理服务平台，向养老、托幼等领域延伸，探索“物业服务 + 生活服务”模式，为行业发展开辟了新路径。

另外，《“十四五”现代服务业发展规划》提出，物业管理应向专业化、标准化、智能化方向发展，指导行业向智慧化转型。《绿色建筑评价标准》鼓励物业管理企业在绿色运营方面发挥积极作用，推动行业向环保和可持续发展方向发展。

部分地区为智慧物业和绿色物业项目提供财政补贴或**税收优惠**，降低了企业在智能化改造和绿色运营方面的成本。政府还鼓励金融机构为物业企业提供融资支持，帮助企业解决资金问题，推动行业转型升级和规模化发展。

国际层面，各国各地同样对建筑实用阶段的能耗和碳排有着各异的政策要求。

美国华盛顿特区在 2018 年颁布的《清洁能源总括修正案》规定，低于一定能源门槛的商业和多户建筑，必须在五年合规期内将性能提高 20%，或采取其他规定性措施。佛罗里达州则允许地方辖区，为达到特定能效门槛的建筑物降低地方财产税税率。旧金山市于 2019 年通过《可再生能源法》，要求面积超过 50,000 平方英尺的私人商业建筑必须 100%由可再生电力供电。纽约同样在 2019 年通过相关法案，作出与旧金山类似的针对大型私人商业建筑需 100%采用可再生电力的要求，此外，纽约州还立法要求到 2050 年“净温室气体”排放为零，到 2030 年 70%的电力来自风能、太阳能和水力发电等可再生能源，并在 10 年后完全转向无碳能源。这些政策要求，对出海企业，如格力电器、华发集团等在当地开展业务，从产品研发到项目投资运营等方面，都带来了机遇与挑战，企业需要依据这些政策，调整自身战略，以适应市场需求与合规要求。

第三节 物业行业的 ESG 信息披露情况

对于物业管理行业而言，作为城市运营与社区服务的核心力量，其 ESG 表现也正受到越来越多的关注和评估。在这种背景下，物业企业面对着逐步完善其 ESG 披露体系的需求。

在目前的实践中，ESG 信息披露主要集中在上市物业公司。截至 2024 年 6 月，已有 60 多家上市物业公司发布了独立的 ESG 报告，约 80%的上市物业公司进行 ESG 信息披露，其中万物云、碧桂园服务、保利物业、华润万象生活和绿城服务等头部企业在披露的全面性和规范性方面表现突出。这些公司不仅连续多年发布独立的 ESG 报告，还根据国际标准如 GRI、HKEX ESG 指引、SASB 或 TCFD 框架进行编制。

多数企业采用“定性+定量”的模式进行信息披露，设置可量化的 KPI 指标（如能源消耗减少率、女性高管比例、员工培训时长等），以增强披露的可信度。部分先进企业如万物云，还引入区块链技术，追踪物业管理费用的流向，从而提高治理透明度。头部企业在披露的议题选择、数据呈现和实践创新方面表现出了更高的成熟度。

- 在环境维度方面，节能减排和绿色建筑运营是物业企业 ESG 报告的核心内容。比如，万物云在其 ESG 报告中详细列出了能耗强度、用电总量及碳排放系数等关键指标，并设立了明确的“碳中和路线图”，计划在 2030 年前实现公司运营层面的碳达峰。中海物业上海汇龙新城则获得了 LEED 金级认证，碳排放较 2020 年基准减少了 26%。保利物业也持续披露绿色采购比例，推动绿色建筑认证项目的落地。
- 在社会维度上，员工发展、客户服务和社区共建是众多物业企业关注的重点。碧桂园服务通过其“幸福社区”项目，披露了超 20,000 场次的社区活动，涵盖亲子教育、老人关怀、健康咨询等领域；并通过建立极端天气应急机制、客户满意度调查等措施，提升了居民的参与度和服务满意度。华润万象生活则在报告中突出了员工多样性，女性管理人员比例达到 45%，人均培训时长为 39 小时，处于行业前列。
- 在治理维度上，物业企业普遍关注治理结构合规性和信息透明性。绿城服务的董事会结构中，独立董事占比超过三分之一，并设有审计委员会、风险管理委员会与可持续发展委员会，专门负责监督信息披露、审计风险及 ESG 战略执行。此外，万物云还通过数字化手段，使用区块链技术增强物业管理费账目流向的透明度和可追溯性，进一步提高了治理水平。

尽管头部企业在 ESG 披露方面取得了一定进展，物业行业仍面临不少挑战。中小企业在 ESG 披露方面的短板较为突出，尤其是在制度建设、资源投入和数据透明度方面。此外，行业内尚缺乏统一的 ESG 评价标准，导致报告内容格式不一，难以形成有效的横向对标体系。

为了推动物业行业 ESG 披露水平的提升，建议行业通过规范模板、技术支持与能力建设并行推进。一方面应由监管层或行业协会制定统一的 ESG 披露模板与指标体系，确保信息披露的标准化；另一方面，企业可以通过技术手段加强数据采集与分析能力，提升披露质量。同时，大型企业可以通过“示范+赋能”的方式带动中小企业提升其 ESG 披露能力，从而推动全行业的协同发展。

第四节 物业行业的 ESG 核心议题

随着可持续发展理念的普及，物业行业在环境、社会和治理方面的议题愈加受到关注。以下将简要介绍行业在降低碳排放、水资源管理、废弃物处理等核心 ESG 议题上的努力和进展。

一、降低碳排放

在现代城市中，建筑物的能源使用对气候变化的影响日益加剧。尤其是在物业管理中，写字楼、商场和住宅等建筑项目的空调、电梯、照明和热水系统常年持续运行，成为运营阶段碳排放的主要来源。因此，如何减少建筑运营期间的能源消耗和碳排放，实现向“绿色运营”的转型，已经成为物业企业关注的关键环境议题。

为了提升能源利用效率，许多领先的物业公司开始部署建筑能源管理系统（BEMS），以实现建筑能耗的精细化和数据化管理。建筑能源管理系统通过安装如电表、水表、温控器和照明感应器等传感器设备，并将这些设备与中央平台连接，实时监控建筑的能耗情况。通过智能调控和优化运行策略，这些系统能够有效地节能减排并提高效率。

仲量联行（JLL）在香港的项目中便应用了自主研发的智能运维系统“Corrigo”。该系统通过智能感应设备覆盖了建筑中的电力、水资源、空调和照明等多个领域，建立了一个能够实时监控建筑能源使用状态的“感官网络”。通过中央监控平台，运维人员可以随时查看能耗状况，并及时获得系统发出的异常预警通知，显著提升了响应效率。在该项目的第一年，系统成功降低了 14% 的能源消耗，减少了超过 300 吨的碳排放量。

万科物业也在其“万科云城”项目中引入了先进的能源管理系统（EMS），对建筑内的暖通空调、电梯和电力设备进行智能化管理。通过 EMS 系统，物业管理人员可以根据实际需求精确调控设备的运行参数和时间。例如，空调系统能够根据室内温度、湿度和人员密度等数据，自动调整制冷或制热功率及新风量，从而在保证舒适环境的同时最大限度地降低能源消耗。通过这些改造措施，该项目的整体能源消耗降低了约 30%。

此外，万物云在多个项目进行节能改造，包括园区景观照明、楼宇外立面照明系统以及地库灯具的节能改造等。通过智能化太阳钟算法模型和光感时控开关的引入，万物云有效减少了能源浪费，并大幅降低了人力成本。例如，2023 年使用太阳钟算法模型的 799 个小区，通过智能控制，每天减少照明时间 0.5 小时，全年节约用电 210 万千瓦时。地库灯具改造则通过更换为微波雷达感应双亮度灯管，年节约电量约 7000 万千瓦时，预计可节省电费约 3500 万元。

在能源采购方面，物业公司还可以通过购买可再生能源来进一步减少碳排放。例如，世邦魏理仕（CBRE）在全球范围内推动绿色电力转型，计划到 2023 年实现所有办公楼 100% 使用可再生能源。通过与绿色电力供应商签订长期采购协议，CBRE 不仅锁定了稳定且高质量的电力资源，还有效控制了运营成本。同时，CBRE 还通过购买碳信用额的方式，在一些无法实现完全绿电覆盖的区域推动碳中和进程。通过这些举措，CBRE 的碳排放总量减少了约 30%。

二、水资源管理

物业公司需要重视水资源管理，不仅因为水是建筑运营中不可或缺的基本资源，还因为水资源的合理使用可以有效降低运营成本、减少环境负担并提升物业的环保形象。物业公司通过优化水资源的管理，能够在保障物业运营的同时，推动可持续发展。

世邦魏理仕（CBRE）采取了多项措施提高水资源使用效率。2023 年，世邦魏理仕自有办公空间的总用水量约为 9,000 万加仑，同比减少了 11%。水主要用于建筑冷却、茶水间和卫生间，其中 5% 的水

因蒸发或员工使用而损失。由于许多商业建筑共享水表，世邦魏理仕结合房东数据和行业基准（如 EIA CBECS、Better Buildings Partnership）进行水资源评估，并在超过 20,000 平方英尺的新租赁办公空间中加入了绿色租赁条款，推动智能水表（submetering）的安装。此外，世邦魏理仕还在新建、翻新和改造项目中广泛使用低流量和节水设备，以优化水资源管理。

在水资源风险管理方面，世邦魏理仕通过 WRI 水风险地图（2019-2023）评估了超过 10,000 平方英尺的办公空间水资源风险，发现其中 21% 的办公场所位于“极高”或“高”水风险区，主要分布在美国和印度。预计到 2030 年，即使全球升温控制在 1.5°C 内，仍有 44% 的办公空间面临水风险，若全球升温达到 3.3°C 至 5.7°C，这一比例将增至 45%。这些举措有效提升了世邦魏理仕在水资源管理方面的能力，并为行业树立了低水耗、高效利用的可持续发展模式。

在北京的“龙湖·景粼原著”高端别墅区，龙湖物业也积极推动水资源的节约与浪费减少。小区内公共区域如卫生间和景观灌溉系统中广泛安装了节水设备。公共卫生间采用感应式水龙头和节水型马桶，能够避免长流水现象，相比传统马桶，每次冲水节约 3 升水。在景观灌溉方面，引入了智能滴灌系统，该系统根据土壤湿度、天气状况以及植物需水特性精准控制灌溉水量和时间，相比传统的大水漫灌，节水效果超过 50%。

此外，建发集团在其项目中也实施了雨水回收系统和太阳能光伏发电项目，显著降低了用水和用电的总体成本。小区内推广雨水收集系统，用于绿化灌溉和景观用水，减少了对市政供水的依赖。同时，在社区绿化养护中采用环保型肥料和农药，保护生态环境。

三、废弃物管理与回收利用

废弃物管理与回收利用是物业管理中至关重要的一部分，不仅有助于减少垃圾填埋量，降低环境负担，还能提升资源的循环利用效率。

龙湖物业在这一方面积极推动，通过在小区内合理设置多个垃圾分类投放点，并安排专人进行现场指导和监督，显著提高了居民的垃圾分类意识。通过定期举办垃圾分类讲座和宣传活动，龙湖物业成功实现了“龙湖·景粼原著”小区垃圾分类准确率达 85% 以上，可回收物的回收量比之前增加了 40%，有效减少了垃圾填埋量，推动了资源的高效利用。

碧桂园物业在广东的“碧桂园·凤凰城”大型社区建立了完善的废弃物回收体系。物业与专业废弃物回收企业建立了长期稳定的合作关系，并在社区内设立多个废弃物回收站点，方便居民投放可回收物。对于废纸、塑料瓶、金属制品等常见的可回收物，物业定期组织回收活动，并给予参与的居民积分奖励，居民可以用积分兑换生活用品或物业费减免等优惠，这大大激发了居民参与回收的积极性，使社区内可回收物的回收率相比之前提高了约 35%。

一些物业公司还通过智能化垃圾分类系统和餐厨垃圾处理设施推动社区资源的循环利用。例如，石狮市低碳社区通过垃圾分类收集和预处理系统，实现了资源化利用率超过 50%。在减少运输碳排放方面，上海虹梅街道通过本地化处理减少垃圾清运频次，降低了燃料消耗和碳排放；济南万科城采用厨余垃圾就地处理设备，减少了外运需求，年节省运输成本约 15%~25%。在资源回收经济性方面，济宁任城区厨余垃圾处理站每周可产出 300 公斤有机原料，年收益超过 5 万元；永嘉项目通过沼气发电实现了能源自给，降低了企业用电成本。

四、建筑的绿色认证

绿色建筑指的是在建筑设计、建设、运营及拆除的整个生命周期中，充分考虑资源节约、环境保护和人体健康等多方面因素，旨在降低能源消耗、减少对环境的负面影响，并为居住者或使用者提供更加健康、舒适的空间。这类建筑通常采用可持续材料、高效节能技术、绿色能源和智能管理系统，努力实现节水、减排、废物回收及资源循环利用等目标。随着环保意识的提高和全球气候变化的挑战，绿色建筑逐渐成为现代建筑行业的重要发展方向。

在建筑绿色认证方面，多个物业管理公司通过不同的合作与改造提升了建筑的可持续性表现。2023 年初，麦当劳与戴德梁行达成了合作，戴德梁行团队协助 400 多家麦当劳餐厅成功获得 LEED 认证，成为 2023 年中国大陆 LEED 认证数量最多的服务提供商。截至 2023 年底，麦当劳中国已有超过 2,500 家新餐厅获得 LEED 认证，成为全球 LEED 认证餐厅数量最多的品牌，并预计未来还将持续增长。此外，戴德梁行还优化了麦当劳的内部认证流程，以支持不断增长的数据需求，并协助实施未来项目的新认证标准，进一步巩固了麦当劳在可持续发展方面的领先地位。

第一太平戴维斯则协助上海力宝广场成功获得了 LEED v4 O+M: 既有建筑金级认证。在该项目中，团队对大楼的整体新风过滤系统进行了升级，优化了非节水洁具及计量系统的管理流程，并实施了固体废弃物的分类管理和病虫害的无毒控制流程规范化等措施。通过这些改进，力宝广场的整体能耗降低了约 10%，室内空气品质改善了约 15%。

2023 年底，仲量联行携手思拟环保对其位于上海、总面积达 4712 平方米的办公室进行了基于 AIoT（人工智能物联网）的节能改造，该办公室成功获得了 LEED v4 白金级和 WELL 白金级认证。此次改造的目标是通过 AIoT 技术在会议室、公共空间、IT 机房等区域实现实时监控与能耗精准分项计量；建立中央用电监控与数据收集系统，并将用电强度与行业标准进行对比，及时向管理层发出能耗异常的警报，进一步提升节能减排效果。

五、物业安全管理

物业安全管理不仅关乎服务质量的核心，还直接影响物业公司的品牌声誉与市场竞争力。随着疫情后人们对健康和安全的重视，物业公司通过健康建筑认证、智能化安全系统等手段，系统地提升服务体验和安全管理水平。

在推动健康建筑认证方面，许多物业公司积极协助申请健康建筑认证体系，如 WELL 认证，以改善室内环境并提升住户的舒适度和健康感受。仲量联行（JLL）在新加坡的 CapitaSpring 办公楼项目中，通过对现有设施的评估和升级，推动该建筑获得 WELL Core Gold 认证。项目包括升级空气净化系统、引入更多绿植、优化自然采光方案，并使用低 VOC 材料，以显著提升室内空气质量。此外，JLL 还设置了冥想角、开放式休息室和静音区，为员工和租户提供理想的休息和专注空间。认证后，室内 PM2.5 浓度下降了 35%，空气质量显著提升，住户满意度从 80%提升至 92%，项目还引入了智能工位管理系统和“空气质量实时看板”，进一步提升了住户的信任感和安全感。

在住宅小区的安全管理方面，绿城物业在杭州的“绿城·柳岸晓风”小区建立了全方位的安防管理体系。小区配备了高清监控摄像头，确保 24 小时无死角监控，同时安装了人脸识别门禁系统和车辆识别系统，以防止外来人员和车辆随意进入。安保人员实行 24 小时巡逻制度，并配备先进的通讯设备和巡逻记录设备，能及时发现并处理安全隐患。例如，在一次深夜巡逻中，安保人员发现围墙附近有可疑人员，并及时采取措施避免潜在的安全风险。绿城物业还定期组织消防演练和安全知识讲座，提升居民的安全意识和应急能力，保障居民的安全与安心。

融创物业在天津的“融创·王府壹号”小区，制定了详尽的应急与事故管理预案，并通过定期的实际演练不断优化完善。针对火灾应急，物业公司定期组织消防演练，并邀请专业消防人员进行现场指导。在演练中，模拟了从警报拉响、人员疏散、灭火救援到现场清理等一系列环节，确保所有环节都能应对突发火灾。此外，在面对极端天气灾害，如暴雨和洪涝等，融创物业提前做好充分的防范准备。暴雨来临前，物业对小区排水系统进行全面检查和清理，确保排水畅通。同时，物业还储备了充足的防汛物资，如沙袋和抽水泵，并通过短信、业主微信群等渠道及时发布预警信息，帮助居民做好防范。此外，针对停水、停电等突发事件，融创物业也制定了详细的应急预案，并配备了应急发电设备和储水设施，以保障居民在特殊情况下的基本生活需求，确保业主的生命财产安全，获得了业主的高度认可和广泛赞誉。

六、社区和谐与客户服务满意度

随着居民对居住环境质量和 service 要求的不断提高，物业公司逐渐将社区和谐与客户服务满意度作为提升竞争力的重要方向。

保利物业在上海的“保利·香槟花园”小区，通过一系列创新举措显著提升了社区和谐及客户服务满意度。首先，物业建立了 24 小时客户服务热线，并配备了专业的客服团队。居民在遇到问题，如房屋维修、水电故障或小区设施使用疑问时，只需拨打热线，客服人员会在 3 分钟内响应，并详细记录问题。根据问题的类型和紧急程度，客服人员会立即安排相关专业人员在 15 分钟内上门处理。此外，保利物业还注重社区文化建设，定期组织各类丰富多彩的社区活动，增进邻里关系，丰富居民的业余生活。例如，在节假日举办主题晚会、亲子运动会、手工制作活动等。在中秋节，物业组织了文艺表演、猜灯谜和月饼制作等活动，吸引了小区内众多居民参与，极大地增强了居民对小区的归属感和对物业的认可度。通过这些努力，“保利·香槟花园”小区的客户满意度从之前的 75% 提升至 92%。

新城悦服务则通过举办多样化社区文化活动来增强社区凝聚力。通过联合公益基金开展捐赠活动，助力教育平权。例如，2024 年秋季福邻节在全国 202 座城市开展，活动包括“福邻家灯和”“福邻的家宴”“福邻园游会”等，深度联动基层政府单位，形成了幸福园区的“共治、共建、共享”模式。新城悦服务还联合中国社会福利基金会叶柏公益基金，依托“七色光计划”开展“光彩图书馆”捐赠活动，为乡村儿童打造优质阅读空间。此外，物业为社区中的独居老人提供上门服务，如清洁打扫和基础身体检查等，关注长者的生活需求。

越秀服务则聚焦社区增值服务，围绕客户的衣食住行等需求，打造了新零售、经纪、美居、社区商业和智能化五大业务平台。例如，通过新零售、到家服务和商业配套等多元化服务，增强了服务的渗透率和客户满意度。越秀服务启动了“春风行动”社区焕新计划，通过 300 多项内容改造让老旧小区焕然一新。

七、供应商管理

在物业管理行业中，保安、保洁、绿化、维修等服务环节通常依赖外部承包商。尽管这种方式为企业提供了灵活性和成本控制，但也带来了潜在风险。

近年来，越来越多的物业公司开始将 ESG 因素引入承包商筛选过程，系统地评估承包商在环保、社会责任和合规治理方面的表现，从而筛选出负责任的合作伙伴。以 CBRE 为例，CBRE 自 2019 年起与权威评级机构 EcoVadis 合作，对全球超过 10,000 家供应商进行 ESG 表现评估。供应商需要提供详细的可持续发展资料，包括碳排放、劳工政策、反腐机制等内容，随后 EcoVadis 从环境、劳工与人权、商业道德和可持续采购四个维度进行评分。到 2023 年，已有超过 600 家集团公司完成了评估，平均得分达到 62 分，接近银牌标准，其中 532 家获得铜牌以上评级，并被 CBRE 认定为“可持续供应商”。

通过实施 ESG 导向的承包商筛选机制，CBRE 的绿色采购比率提高了 25%，显著增强了供应链的环保表现。同时，与承包商相关的违规投诉事件减少，表明这一筛选机制在风险控制方面发挥了积极作用。此外，CBRE 还通过引入激励性排名制度，促使供应商在 ESG 绩效方面形成良性竞争，进一步提升了整体服务水平。

八、社会公益

社会公益已成为现代物业公司履行社会责任的重要组成部分。许多公司通过不同的公益活动，积极回馈社会，助力社区发展。

碧桂园服务已连续六年联合碧乡农业发展有限公司开展“社区的力量”消费助农行动，推广包括江西井冈山黄桃、广西百色芒果、贵州台江鲟鱼、百香果、甘肃东乡羊等农产品。2023 年，该行动的成交额超过 717 万元，而六年来的累计成交额已突破 4,668 万元。

弘阳服务则以“公益 3.0”作为战略蓝图，借助弘阳公益基金平台，帮助员工摆脱困境，并在多个领域贡献力量，包括乡村振兴战略、教育援助项目及志愿服务工作等。公司在社区文化活动和公益事业上的投入已达约 953 万元人民币，累计开展了约 3396 场公益活动，吸引了超过 42.2 万人次的参与。

九、治理结构与决策机制

随着物业行业发展成熟，传统物管企业降本增效的办法不再受用，例如提高物业费、减少一线工作人员、发展增值服务。目前，越来越多的物管企业开始向多元化降本增效方式转变。

部分物管企业开始积极响应气候相关财务信息披露小组框架(TCFD)，结合公司实际业务，制订应对举措，例如制定应急处理指引，与客户、供应商共同采取行动应对风险，在运营中纳入气候风险因素考量，设立专门的执行机构等。

万物云结合业务识别风险项，明确气候变化风险清单，将风险分为实体风险和转型风险。对实体风险制定《气象灾害应急处理指引》《水灾火灾应急处理指引》等，强化极端天气的远程运营方案，建立远程与现场的联动机制，配备应急设备和物资，

中海物业制订《气候变化政策》，深化对 TCFD 框架的回应，与租户、客户和供应商共同开展气候行动。短期识别气候变化风险及机遇；中期开展能源节约与生态环境保护考核评价，配合之后设定及实现各环境指针目标；长期中考虑气候变化的因素，并与财务规划联系，包括增加管理获得绿色标准认证的项目，持续进行老旧小区改造，确保物业能抵御因气候变化导致的极端事件等。

越秀服务在 ESG 工作小组下单设 TCFD 执行小组，统筹气候相关风险制度体系和工作机制，负责 TCFD 相关战略、目标的整体实施，评估气候相关的具体物理和转型风险和机遇并制定具体应对措施，监督气候相关的风险及机遇管理工作的落实，检讨气候风险管理工作绩效并向 ESG 工作小组汇报。





第二章 不同物业类型的ESG实践

公共物业、商办物业和住宅物业在 ESG 实践中各有相应的应用与成效。随着 ESG 理念的不断深入，物业管理在这些领域的实践正不断积累经验，并逐步提升行业的整体可持续发展水平。

第一节 公共物业

公共建筑物业作为城市基础设施的重要组成部分，不仅是人们进行各类社会活动的关键场所，也在资源消耗、环境保护以及社会责任履行等方面扮演着重要角色。

从环境角度看，公共建筑的能耗和碳排放占据了相当大的比例。2021 年，我国公共建筑面积达到 147 亿平方米，占全国建筑面积总量的 22%；公共建筑（不含北方地区供暖）运行能耗（以电力、热力、燃料同意折合为标煤的能源消耗）为 3.86 亿吨标准煤，占全国总能耗的 35%。由此可见，公共建筑的碳排放、能源利用效率、废弃物处理以及水资源管理等问题对生态环境有着显著影响。在社会层面，公共建筑的使用群体广泛，其安全性、舒适性以及无障碍设施的配备等直接关系到公众的生活质量和社会公平。在治理层面，公共建筑物业的管理模式、信息透明度以及利益相关者的参与程度等，影响着资源的有效配置和公共服务的质量。

研究国内外公共建筑物业在 ESG 方面的实践，对于推动建筑行业的可持续发展具有重要意义。一方面，通过对国内外先进实践案例的梳理和分析，可以为我国公共建筑物业的 ESG 发展提供有益的借鉴和参考，促进我国公共建筑在节能减排、社会责任履行和治理水平提升等方面取得更大的进步；另一方面，深入研究 ESG 实践在公共建筑物业中的应用，有助于丰富和完善可持续发展理论在建筑领域的应用体系，为行业的绿色转型和高质量发展提供理论支持。

案例一：上海图书馆东馆

上海图书馆东馆，作为全国单体面积最大的图书馆，凭借其在建筑设计、技术应用及运营理念方面的创新，成了绿色图书馆可持续发展的标杆。项目的建筑设计理念以“漂浮在城市公园树冠之上的玉石”为核心，打造了一个极具视觉冲击力的城市文化地标。建筑的底部由裙房构成，支撑着四层高的四方

体建筑体量，四个角部经过精细的削切处理，形成了上大下小的视觉效果。

上海图书馆东馆的建筑外立面采用了 3D 打印玻璃和绿色建材，以减少石材资源的消耗。外立面分别采用 4 个直立面与 4 个倾斜立面进行建筑立面切割，并且选择大理石纹样的 3D 打印玻璃替代传统石材，通过特殊的打印上釉技术，呈现不同层次的透明度，表现出石材表面变化的肌理。3D 打印玻璃采用的数码彩釉玻璃技术，与传统的网版套印方式不同，通过数码打印将无机高温油墨直接印刷在玻璃上，经钢化后具有抗酸碱、耐腐蚀性及耐候性等特点。

图 1：上海图书馆东馆外观



来源：百度，上海图书馆东馆/SHL（ArchDaily）

通过使用高强度钢材、钢筋混凝土剪力墙筒体和屋顶空腹钢桁架结构，优化空间布局，减少建材浪费，同时降低了碳排放。此外，建筑围护结构的设计充分考虑了天然光的引入和能效的提升，利用超白钢化夹胶三银 Low-E 中空玻璃滤光，为室内创造适宜的光环境，同时减少了对人工照明和空调的依赖。

图书馆塔楼屋面设置了 400 平方米玻璃-金属真空管（U 型）太阳能集热器，供给室内 40% 以上的生活热水热量。屋顶还设置了光伏板，总装机容量 127KWp，占项目总用电负荷的 1.25%。该建筑采用发自自用并网上网的方式，预计年发电量约为 11.4 万度绿色电力，从而减少了对传统能源的依赖。

图书馆引入了雨水回用系统，通过对场地雨水的收集与处理，供绿化灌溉、道路清洁等使用。同时室外绿地设有微灌系统和雨天关闭系统，降低了对市政用水的需求。

BIM（建筑信息模型）全生命周期管理系统的引入，则通过数字化技术对能耗和设备状态进行实时监控，提升了运维效率。平台还采用大数据集成技术，融合楼宇自控、视频监控、能耗监控、图书分拣、维修服务等动态信息，配合建筑的静态信息，共同构建起一座建筑数字孪生模型，实现智慧化运维。比如借阅人还书之后，这本书在建筑里的穿梭过程、运输状态，平台就可以监测，书篓满载之后，平台还会自动微信通知管理员，实时监测小车报警情况。依托平台，管理员可以查看图书馆运行中的碳排放趋势，一旦异常就会预警，并挖掘出异常区域和系统，辅助管理员降低该区域的碳排放，实现绿色运营。图书馆还有 1500 个视频监控。人员密度过大或者高空坠物、快速奔跑、人员倒地等异常行为，经过视频识别传输到平台上，系统立即推送预警消息和位置地图到安保队长手机，通知最近安保人员立即现场查看。基于 BIM 的建筑全生命期工业互联网平台的最大亮点就是“打通”，把建筑从设计到施工到运维的所有关键数据，都集纳在一个平台里，精准定位每个零部件的位置和状态。例如系统可以根据空调、排风的运行情况，分析空调箱、送排风设备的参数，预测设备故障，提前告知点位，避免突发情况。

图书馆内部空间设计采用了大柱网与轻质隔断，灵活的空间布局能够适应不同功能需求的变化，减少了改造带来的浪费。建筑内的健康环境保障措施包括自然通风、高效空气过滤和温湿度控制，以提供舒适的阅读体验。同时，通过设置无障碍阅览室和开展老年人数字培训课。

案例二：新加坡樟宜国际机场

新加坡樟宜机场采取了多个举措以减少能源消耗和提升资源利用效率。例如，机场通过增加太阳能光伏系统的部署，逐步实现更多建筑物屋顶安装太阳能面板。截至 2023 年底，樟宜机场的太阳能装机容量已超过 20MWp，占其 2019 年约 700GWh 用电量的近 4%，并计划进一步增加 6% 的太阳能发电容量。

为促进空侧车辆的清洁能源转型，樟宜机场计划到 2040 年实现全体空侧车队电动化。2025 年起，所有新加入的轻型和重型车辆将采用电力驱动，同时设立更多充电站。此外，樟宜机场还计划于 2024 年开始试验使用可再生柴油（RD），以进一步优化空侧车辆的能源使用。

为了提升能效，樟宜机场对空调和机械通风（ACMV）系统进行了全面优化，采用了电子换向风扇（EC 风机）组成的 FanGrid 风墙方案。这一方案提升了空气流通效率，并降低了 25% 的能源消耗，同时提高了 15% 以上的空气性能。此外，新建的 5 号航站楼将实现严格的绿色建筑标识白金超低能耗认证，进一步推动可持续发展。樟宜机场还通过建设雨水收集系统，提高水资源的循环利用效率，收集的雨水用于景观灌溉、道路清洁等非饮用场景，进一步降低了用水量。

樟宜机场还积极参与全球碳排放目标，计划到 2050 年实现净零排放。通过引进低碳电力和参与 ACI 机场碳认证计划，机场将进一步减少碳排放，并定期发布可持续发展报告，向公众透明化碳排放数据和减排进展。

樟宜机场注重员工的培训与赋能，创建了一个鼓励员工持续改进和参与的文化。机场通过定期的培训提高员工服务质量，为管理层和一线员工提供相应的软技能和硬技能培训。此外，樟宜机场通过奖励机制激励员工，优秀员工不仅可以获得“国家特优服务奖”和“年度服务人物奖”等荣誉，还能通过多样的奖励方式获得认可，进一步提高员工的满意度和工作积极性。

在旅客体验方面，樟宜机场通过数字化创新提升了旅客互动体验。例如，机场与埃森哲合作开发了樟宜元宇宙（ChangiVerse），为全球用户提供了一个沉浸式的数字化体验平台。通过这个平台，用户可以虚拟游览机场，体验如卡丁车赛道、侏罗纪自行车道等现实世界中的互动活动。此外，樟宜元宇宙还通过游戏化的方式增强了用户的黏性，成功吸引了全球超过 700 万次的访问，并且提升了旅客对樟宜机场的忠诚度和品牌形象。

樟宜机场与新加坡民航局（CAAS）紧密合作，定期发布可持续发展报告，透明化碳排放数据，并通过能源审计和碳管理计划逐步实现碳中和。通过这些措施，樟宜机场不仅实现了高效的运营管理，还通过数字化创新和社会责任项目提升了综合竞争力，为全球机场行业树立了“高效、可持续、以旅客为中心”的典范。

案例三：深圳大运中心体育馆

深圳大运中心体育馆采用全球首创的“单层空间折面网壳”结构体系，并结合聚碳酸酯板外围护结构，显著降低了建筑的自重，同时提升了隔热性能。聚碳酸酯板的重量仅为相同厚度玻璃的 50%，且其隔热性能比玻璃提高了 25%。此外，聚碳酸酯板的冲击强度是普通玻璃的 250 倍，具有较好的透光性、抗紫外线辐射能力、尺寸稳定性和成型加工性能，比传统玻璃具有显著的技术性能优势。体育馆屋面系统通过优化的压板式节点设计解决了密封和防水问题，屋面抗风压性能、防水性能、气密性和变形性能均符合国家规范要求。大运中心还通过雨水及中水收集系统，每年回收近百万立方米水资源，用于绿化灌溉、道路清洗和景观湖补水，显著减少了水资源消耗。

体育馆在赛事和日常运营中引入了清洁能源技术，包括比亚迪纯电动接驳车和太阳能充电设备，从而有效减少了碳排放。计划在 2025 年进行的改造中，场馆将通过智能监控系统实时优化能源使用，例如升级空调系统和更新地坪材料，进一步降低碳足迹。

大运中心长期向市民开放多个体育项目，包括足球、篮球和游泳，并定期举办公益活动。2019 年，场馆免费开放 31 天，接待了约 3.7 万人次。即便在疫情期间，场馆通过分时段的方式保持开放，确保服务质量。为了更好地服务特殊需求群体，场馆增加了无障碍座椅、独立卫生间、停车位和落客区，提升了残疾人及其他特殊需求人群的观赛和参与体验。大运中心不仅为国家队（如国家田径队、冰球队）提供训练场地，还通过举办国际赛事（如法国超级杯和 CBA 联赛）推动了区域体育文化的繁荣。此外，体育馆也成为城市文化的重要地标，举办了如“水上音乐会”和“健康中国”公益跑等活动，促进了文化与体育的融合，并增强了社区凝聚力。

大运中心采用了 ROT（重构—运营—移交）模式，从 2013 年起由佳兆业集团运营。通过市场化管理，提升了运营效率，减少了财政负担，同时形成了“调蓄基金”机制，确保市场化利润能够反哺场馆维护，实现了经济与公益的平衡。运营方还定期与政府和公众沟通，发布场馆使用数据及社会效益报告，以增强透明度与社会责任感。2025 年改造后，场馆将实现全场 Wi-Fi 覆盖，并升级智能监控与网络安全系统，通过实时数据分析优化人流管理和应急响应，确保赛事的安全与顺利进行。

图 2：深圳大运中心体育馆鸟瞰



来源深圳活动网

第二节 商办物业

随着可持续发展意识的提升，绿色物业在市场中的吸引力和租赁率显著提高，越来越多的企业在选择商办物业时，优先考虑符合绿色认证的物业。当前，商办物业不仅需要满足企业客户和租户对环保与社会责任的需求，还需要通过落实 ESG 标准来提升其品牌形象和市场竞争力。

案例一：荷兰阿姆斯特丹 The Edge（前沿）大厦——以可持续性与智能化重塑办公空间

荷兰阿姆斯特丹的 The Edge（前沿）大厦凭借 98% 的高分荣获英国绿色建筑研究机构 (BRE) BREEAM 评估的“杰出”新建筑认证，并被称为“全世界最绿色的办公建筑”，还因其先进的智能技术应用被彭博社誉为“全世界最智慧的建筑”。通过综合应用能源管理、智能系统和用户行为优化，The Edge（前沿）大厦成功打造了一个可持续的办公空间，也为未来绿色楼宇的运营提供了有价值的参考。

The Edge（前沿）大厦由荷兰 OVG 房地产公司开发，位于阿姆斯特丹泽伊达斯商务区。该公司以智能化和绿色发展为核心，致力于在可持续性、技术应用、工作环境设计等方面树立行业典范。The Edge 大厦由伦敦 PLP 建筑事务所设计，采用了众多智能化和可持续性技术，成为创新办公空间的典范。大厦于 2015 年竣工，总建筑面积达 40,000 平方米，设有 15 层地面建筑和 2 层地下空间，能够容纳 1800 名员工同时办公。同时，该大厦也作为国际四大会计师事务所之一——德勤（Deloitte）荷兰总部所在地。

The Edge 大厦在物业管理方面展现了极大的创新性，通过与开发商 OVG、可持续咨询公司 C2N 以及德勤公司共同合作，成功实现了能源的净消耗为零，并且通过高效的能源管理和智能技术应用，超出了自身能耗的能源产出，成为一座真正意义上的碳中和建筑。

The Edge 大厦在南侧及屋顶安装了欧洲最大规模的太阳能光伏板阵列，总面积达到 4,100 平方米。这些太阳能板被设计为最大化利用太阳能资源，能够为大厦内的智能设备提供足够的电力，并且通过与阿姆斯特丹自由大学及应用科学大楼的合作，年发电量达到 478 千瓦时。每平方米的年发电量约为 116 千瓦时，这一数值远高于荷兰的平均水平。这些多余的能源不仅能满足大厦的需求，还能回馈至电网。

The Edge 大厦的智能照明系统是与昕诺飞合作开发的，采用了物联网技术和互动照明系统。通过互联的 LED 灯具和多功能传感器，智能系统能够实时调整光照、温度等因素，达到节能减排的效果。每平方米的 LED 灯具功耗低至 3.9 瓦特，相比传统照明系统的能耗降低了近一半。整个大厦的照明系统由近 6500 个 LED 灯具和 2.8 万个传感器构成，形成了一个智能的数字天花板，物业管理人员可以通过互动软件实时监控和优化能源消耗，最大限度地减少二氧化碳排放。

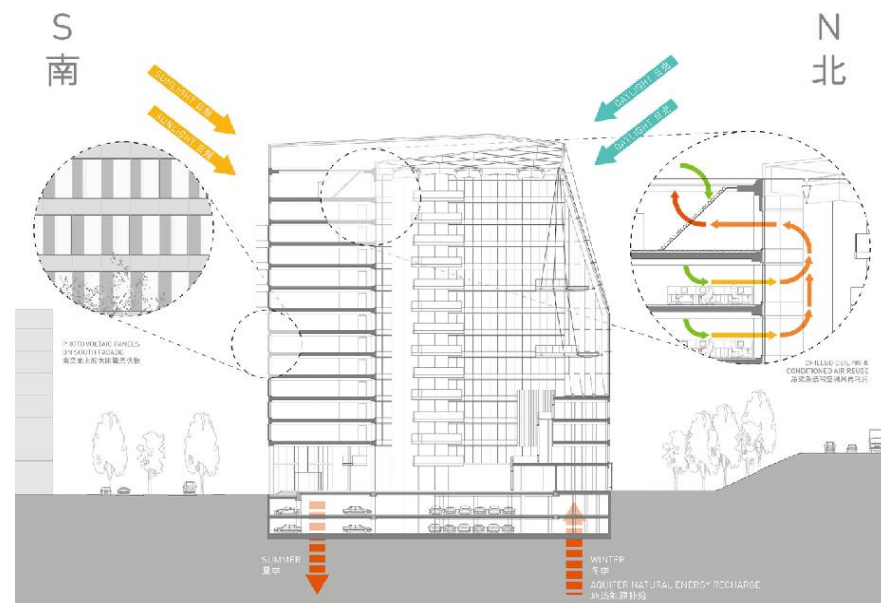
The Edge 大厦的地下 130 米深处设有两个直达含水层的深水井，通过温差储能技术 (ATES) 实现了地热能源的存储与利用。夏季产生的热能被储存至地下，而冬季则通过地热能源为大厦供暖。在大厦的每一块天花板之下，密集分布蓝色管网，负责从大楼的地下含水层输送水源，并利用地下含水层储能技术，实现供暖与制冷。物业管理团队运用智能软件对储能效率进行实时监控，以此优化能源调度。这一技术使得大厦的能效得到了显著提升，节能效果高达 70%。余下的能耗部分通过太阳能光伏板补充，实现了零碳排放。

图 3：天花板中的地下含水层储能的长距离蓝色管网



来源：PLP 官网

图 4：地下含水层储能技术原理图



来源：PLP 官网

The Edge 大厦的屋顶和阳台配备了雨水收集系统，总集水面积为 12,000 平方米。通过三级过滤处理后，雨水被储存并用于非饮用用途，如冲厕和灌溉等。大厦还配备了低流量节水型水龙头和双冲式马桶，实现了 40% 的节水效果。此外，AI 算法能够预测用水需求，并动态调整供水压力，降低管网漏损率至 1%，大大高于荷兰的平均水平。

The Edge 大厦采用了由施耐德电气提供的智能楼宇管理平台 SmartStruxure。这一平台集成了电力、照明、配电、消防和暖通等多领域的的数据，能够实时监控碳排放和能源消耗情况，并通过集中管理优化建筑的能源使用效率。该平台与可再生能源系统协同工作，并能够精准追踪高能耗环节。通过智能分析，管理人员可远程调整空调温度、照明和其他设施，确保能源的最优利用。此外，系统还能够实现设备故障报警和快速维修，大大提高了运维效率。

荷兰阿姆斯特丹的 The Edge 大厦通过创新的智能化技术、能源管理和水资源管理，充分体现了 ESG 理念在现代办公空间中的应用。

图 5：SmartStruxure 平台系统



来源：搜狐新闻

图 6：The Edge（前沿）大厦屋顶太阳能光伏电板



来源：The Edge 官网、PLP 官网

案例二：广州太古汇

广州太古汇位于广州天河中央商务区核心地段，建筑面积 406,000 平方米，由建筑公司 Arquitectonica 设计，太古地产开发并运营管理。该项目包括大型购物商场、两幢甲级办公楼、广州首间文华东方酒店和酒店式服务住宅，以及文化中心，共有 718 个停车位。商场和办公楼于 2011 年开幕，文华东方酒店和酒店式服务住宅于 2013 年开业。作为广州的新亮点，太古汇汇聚了休闲娱乐、商贸活动和文化欣赏的多元功能。

图 7：广州太古汇



来源：环球网

广州太古汇荣获 LEED 铂金级认证，并实施垃圾分类、雨水回收等环保措施。广州太古汇的雨水回收系统，每年可节水超过 3 万吨。太古汇推行“零废弃计划”，商场内设有分类垃圾桶，并与租户合作回收包装材料，2023 年垃圾回收率达 65%。为了表彰广州太古汇在垃圾分类方面的出色表现，2013 年初，广州市天河区林和街道办事处授予其“林和街垃圾分类工作先进单位”称号。

为了进一步推动绿色发展，太古汇承诺到 2030 年实现“范围 1+2”碳排放归零，并通过购买绿电、碳抵消项目等方式，推动这一目标的实现。太古汇采用了智能楼宇管理系统（BMS），优化空调和照明能耗，2023 年单位面积能耗较基准线下降约 25%。此外，项目还安装了太阳能光伏板，年发电量足以满足商场部分公共区域的用电需求。

为了促进租户的环保行动，太古汇与租户签订了“绿色租赁协议”，并为租户提供智能能源管理系统，帮助他们优化用电策略。通过提供节能设备升级补贴、绿色认证辅导等措施，太古汇成功推动了项目年均节能率达 12%~15%。

广州太古汇注重科技的应用，推出了“Taikoo Hub”智能平台，集成了商场服务及数字化办公功能。租户员工可以通过小程序获取专享优惠信息、参加活动，并实时接收物业通知。此外，项目还引入了智慧停车系统和 AR 导航，以提升客户体验。

2018 年初，广州太古汇将三楼露天平台的部分绿化带改造成了“屋顶菜园”，占地 200 多平方米，最多可种植 60~70 个品种。菜园通过回收租户的厨余垃圾制造有机肥料，嵌入“绿色厨房”计划，形成“废弃食物—有机肥料—作物种植—蔬菜收成—美味食物”的绿色循环。菜园配备智能水肥系统和温控系统，能够实时监测环境变化，并通过滴灌和微喷灌自动施肥灌水，物业工作人员可通过手机 App 远程控制浇灌系统。

图 8：屋顶菜园



来源：太古地产官网短片

广州太古汇注重员工与社区的关怀。物业管理团队全员接受 ESG 培训，并在 2023 年的员工满意度调查中得分 89 分，明显高于物业管理行业的平均水平（75 分）。此外，太古汇还推行多元化招聘政策，残障员工占比为 2.3%。为了回馈社区，广州太古汇联合公益组织发起了“社区艺术计划”，邀请本地艺术家创作公共艺术装置，并通过该计划将部分收益捐赠给广州残疾人福利基金会。在疫情期间，太古汇为周边社区提供了免费的防疫物资配送服务，覆盖了 5000 多户家庭。

在客户服务方面，广州太古汇为顾客提供了便捷的设施，例如雨伞借用服务和寄存服务。顾客可以在商场 L1 层的客服处借用雨伞，需提供 100 元押金，归还时可退还。此外，为了改善交通，太古汇北门设有广州首个港湾式候车站点，能够有效分流私家车与出租车的交通流量，使顾客更便捷地乘车。

第三节 住宅物业

住宅物业作为中国市场的重要组成部分，正面临着能效提升、碳排放减少和社区融合等多方面的挑战和机遇。在政策推动和行业逐步转型的背景下，住宅物业的可持续发展逐渐成为关注焦点。

中国住宅物业市场规模庞大，建筑使用阶段的能耗和碳排放，在建筑全生命周期中占比很高。与此同时，社区融合的不足、无障碍设施问题以及劳工权益保障等问题也日渐突出。随着政策的推动，特别是 2022 年出台的《建筑节能与可再生能源利用通用规范》，要求新建住宅的节能率提高 30%，为住宅物业的可持续发展指明了明确的方向。

案例一：北京天友·零舍 —— 近零能耗住宅

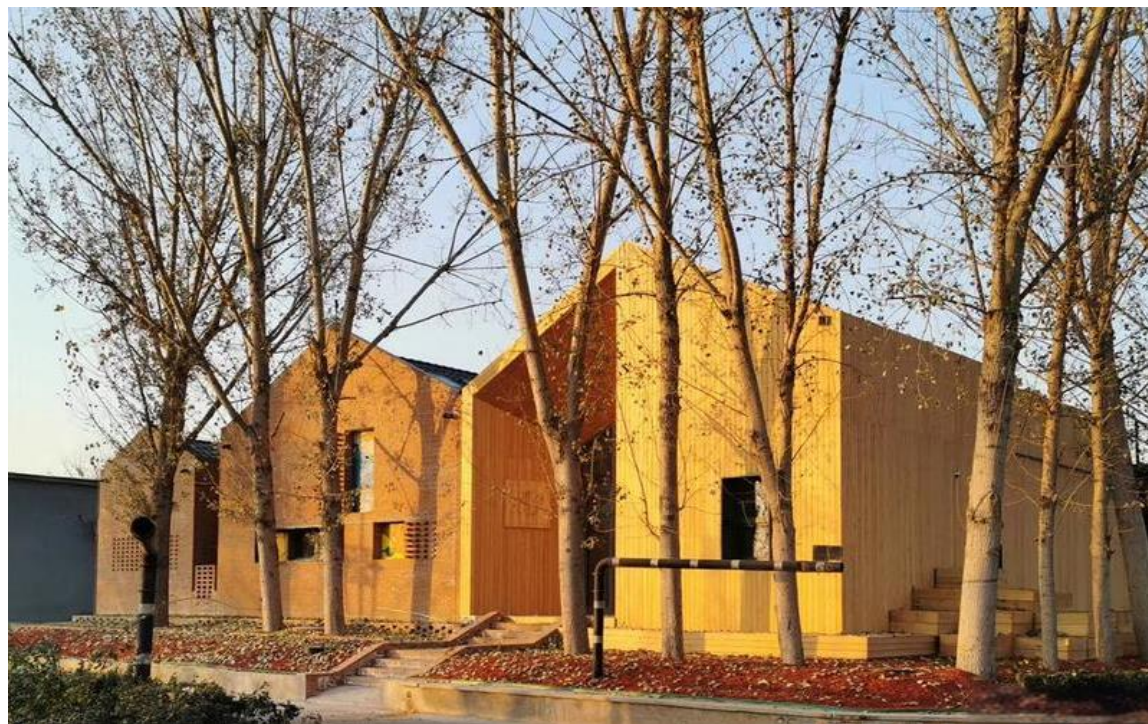
北京天友·零舍项目位于北京市大兴区，是中国首个通过《近零能耗建筑技术标准》认证的乡村改造项目。该项目通过应用多种绿色技术，达到了能源高效利用和自给自足的目标，同时保留了乡村的建筑风貌，为乡村振兴提供了可借鉴的模式。

项目采用了超厚保温层，大幅降低了建筑的传热系数，有效减少了冬季供暖和夏季制冷的能耗。高性能外窗的使用进一步提高了建筑的保温隔热性能，减少了能源消耗。气密性优化措施则有效减少了空气渗透引起的热量损失，提高了建筑的气密性和保温效果。地源热泵在主动式能源系统中发挥作用，利用地下恒温层提供高效的供暖和制冷；同时，屋顶光伏系统为建筑提供了大量清洁能源，满足日常用电需求，剩余电力还可以并入电网，带来额外的收益。热回收新风系统确保了室内空气质量，同时降低了冬季采暖负荷，进一步节省了能源。

在材料方面，项目注重使用本地材料和循环利用，拆除的旧宅砖瓦和木材被重新用于围墙和景观小品建设，减少了建筑垃圾和新材料采购成本。使用河北本地生产的竹纤维板材还降低了运输过程中的碳排放，体现了本地资源的充分利用和对环境的保护。

从运营结果来看，北京天友·零舍的年综合能耗仅为 $15\text{kWh}/\text{m}^2$ ，相比北京市普通住宅的 $65\text{kWh}/\text{m}^2$ ，降低了 77%，年减少二氧化碳排放 120 吨，相当于种植了 6500 棵树。改善的室内环境提升了居住舒适度，项目还带动了周边 5 个村庄开展节能改造，形成了区域绿色示范效应。然而，项目也面临一些挑战，如初期改造成本比传统农宅高出 30%，需要依赖政策补贴，而且乡村施工队缺乏被动式建筑经验，需要引入专业团队进行培训。

图 9：北京天友·零舍项目实景图



来源：天友建筑设计院官网

案例二：河北邢台庄上村“光储直柔”系统 —— 农村零碳能源革命

河北邢台庄上村是中国首个“零碳乡村”试点项目，由清华大学江亿院士团队主导设计。该项目通过“光伏 + 储能 + 直流配电 + 柔性用电”模式，实现了全村生产和生活的全电气化，彻底摆脱了对化石能源的依赖。

项目的光伏发电系统为全村提供了充足的清洁能源，年发电量达到 240 万 kWh，满足了村内 120% 的用电需求，同时通过销售余电为村民带来了额外的收入。储能系统有效平抑了昼夜发电波动，确保了夜间供电的稳定性。直流微电网的使用提高了配电效率，减少了转换损耗，进一步提升了能源的利用效率。

柔性负荷调控系统通过智能电表实时调节充电桩、空调等设备的功率，实现了削峰填谷，降低了电网压力，并提高了供电可靠性。该系统在农业、交通和生活等领域也取得了显著成效。电动农机的使用减少了柴油消耗，降低了农业生产成本，同时减少了环境污染。通过建设充电桩，交通零碳化得以实现，支持村民使用电动汽车和电动三轮车，减少了传统燃油车辆的尾气排放。

项目还入选了联合国气候变化大会“能源转型变革者”案例，吸引了来自 30 多个国家的考察团参观，并带动了周边乡村复制这一模式。邢台市计划到 2025 年建设 50 个“零碳村”。然而，项目初期投资高达 800 万元，主要依赖政府专项资金和企业捐赠，且村民对直流电器的接受度较低，仍需长期科普教育来提高其使用意愿。

图 10：庄上村“光储直柔”能源系统



来源：澎湃新闻

案例三：成都麓湖生态城 —— 社区融合与生态共生的典范

成都麓湖生态城是一个以“生态优先、人本关怀”为核心的大型综合社区。项目通过保留原生湿地、湖泊和植被，将自然生态与居住功能深度融合，打造了“城市与自然共生”的可持续发展模式。

生态城的原生环境保护措施使得 75% 的原生植被得以保留，为鸟类等生物提供了栖息地，同时也为居民提供了亲近自然的机会。海绵城市系统的建设有效控制了雨水径流，减少了城市内涝风险，提高了社区的防洪能力。社区农场与有机循环模式的推广，不仅满足了部分居民对有机蔬菜的需求，减少了食品运输碳排放，还增强了居民之间的互动和社区凝聚力。

图 11：成都麓湖生态城自然共生社区景观



来源：百度

在社群运营与社会融合方面，绿色生活委员会的成立激发了居民参与社区环保活动的积极性。通过“积分奖励制”，居民参与垃圾分类等环保行为可兑换社区服务，提高了居民的环保意识和参与度。自然教育体系的建立为居民提供了丰富的自然知识，增强了居民对生态环境的保护意识。无障碍社区建设则体现了对老年及残障群体的关怀，提升了社区的包容性和人性化程度。

从运营成效来看，成都麓湖生态城的垃圾减量达 30%，社区碳足迹较传统住宅区降低 40%，居民满意度提升了 25%，成为成都市“宜居标杆”。项目还获得了 BREEAM“亚洲可持续社区奖”，并入选联合国人居署“新城市议程”最佳实践案例，为其他社区提供了可借鉴的经验。

案例四：碧桂园“智慧物业管理系统” —— 数字化治理与供应链透明度提升

碧桂园推出的“智慧物业管理系统”通过应用区块链、BIM 和物联网技术，实现了从建筑材料采购到物业运维的全流程数字化管理，提升了治理水平和运营效率。

在供应链管理方面，区块链技术的引入使得建筑材料的采购、运输、使用环节全部上链记录，确保了材料的 100% 合规性。开发商、施工方和业主可以实时查看材料的来源和使用情况，杜绝了“以次充好”现象，显著提高了供应链的透明度。

在物业运维方面，BIM 运维平台整合了建筑全生命周期的数据，形成了“数字孪生”模型。通过物联网传感器实时监测设备的运行状态，系统能够自动预警故障并生成维修工单，从而提高了设备维修效率。同时，数字化工单系统通过业主 APP 实现了报修请求的快速响应和进度跟踪，进一步提升了业主满意度。

从运营成效来看，碧桂园的供应链透明度得到了显著提升，材料合规率达到了 100%，供应链碳排放降低了 15%。设备故障响应时间缩短至 15 分钟，业主满意度提升了 30%，年节省运维成本 1500 万元。该项目被评为“中国房地产 ESG 最佳实践企业”，并入选住建部“智能建造与建筑工业化协同发展”示范项目，为行业治理提供了数字化转型的范例。

第三章 物业行业的ESG案例



在 ESG 理念的推动下，物业行业的企业正通过实际行动不断提升环境保护、社会责任和治理水平。本章将通过几个行业龙头企业的案例，展示它们在 ESG 方面的成功实践，为其他企业提供借鉴与方向。

第一节 戴德梁行

戴德梁行是一家历史悠久且极具影响力的跨国房地产服务和咨询顾问公司，成立于 1784 年，总部位于英国伯明翰。经过数百年的发展，戴德梁行如今在全球 70 多个国家设有 400 多家分公司，拥有超过 51000 名员工，提供的核心业务涵盖估价与顾问服务、策略发展顾问、项目管理、资本市场、商业地产、商业地产等。自 1993 年在上海成立分公司以来，戴德梁行成为最早进入中国大陆市场的国际物业顾问公司之一，并在大中华区拥有 23 家分公司，凭借其专业实力和丰富经验，赢得了广泛的市场认可。

戴德梁行在物业管理中实行多样化的服务，涵盖住宅、商业、写字楼及工业园区等多个领域。在这些领域中，戴德梁行积极践行 ESG 理念，提供全面的 ESG 支持，并通过跨部门协作推动可持续发展战略的落实。

在环境层面，公司通过实施智能化能源管理系统，提升写字楼和商业综合体的能效。例如，戴德梁行通过智能化系统精确调节写字楼的照明和空调设备，确保能源高效使用。通过这些举措，所管理的写字楼项目单位面积能耗平均降低了 12%，部分高效节能改造的写字楼能耗降低幅度达到 18%。此外，戴德梁行还在多个商业综合体中增设了太阳能和地热能等可再生能源的使用，提升了可再生能源的占比，减少了对传统能源的依赖。

在绿色建筑方面，戴德梁行深度参与了新建物业项目的绿色建筑规划与认证工作，为开发商提供专业的可持续发展咨询，帮助选用环保建筑材料，优化建筑设计，提升建筑能效。例如，北京通州绿地中央城项目在建设过程中引入了高效雨水收集系统，并安装太阳能光伏发电板为公共区域提供电力。此外，戴德梁行还在既有建筑的绿色改造中取得显著成效，通过外墙保温和空调系统升级，降低了能源

消耗，部分项目的能耗减少幅度达 20%至 30%。

在废弃物管理方面，戴德梁行积极推动物业项目内的废弃物分类与回收工作。在商业物业项目中，特别是在外滩街道华盛大厦项目，戴德梁行通过重新规划生活垃圾厢房区域并增设精细化分类存储区，显著提升了废弃物回收率，达到了商业物业平均的 30%~40%。在住宅社区和工业园区中，戴德梁行通过与回收企业合作，提供分类投放点和垃圾分类宣传活动，提高了居民和企业的环保意识，并有效提升了垃圾分类准确率。

在社会层面，戴德梁行关注员工的职业发展和福利保障，提供丰富的培训与晋升机会，员工的满意度达到了 85%以上，且员工流失率明显降低。公司还鼓励员工参与社区服务和公益活动，增强社区文化氛围。例如，在郑州的东方今典小区，戴德梁行通过深入调研小区居民需求，定期组织社区文化和公益活动，促进了邻里之间的互动，增进了居民之间的感情。此外，戴德梁行还通过一站式服务平台，为业主提供便捷的生活服务，增强了租户的满意度。

在客户关系方面，戴德梁行建立了完善的租户与客户沟通机制，定期开展满意度调查，以便及时了解 and 满足客户需求。通过在线物业管理 APP 和线下服务中心，戴德梁行为租户提供即时的服务支持，解决问题的效率得到了客户的高度评价。此外，戴德梁行还根据租户需求，组织各类特色社区活动，增强了社区凝聚力。

此外，戴德梁行制定了明确的 ESG 战略，并将其融入公司整体发展规划中。公司设立了专门的 ESG 管理团队，负责推进 ESG 工作的实施，确保公司的运营合规性并提升其社会声誉。通过这些努力，戴德梁行不仅提升了物业项目的环境与社会价值，也为公司的可持续发展奠定了坚实的基础，并成为行业中的 ESG 实践典范。

第二节 第一太平戴维斯

第一太平戴维斯（Savills）成立于 1855 年，总部位于英国伦敦，是全球领先的房地产服务公司之一。公司提供的服务涵盖房地产投资、资产管理、物业管理以及咨询，业务遍布全球，拥有超过 600 个办公室，覆盖 60 多个国家和地区。作为行业的领军企业，第一太平戴维斯始终致力于推动可持续发展，并通过创新的 ESG 战略框架，提升资产价值和环境效益，助力全球绿色发展。

第一太平戴维斯的可持续发展战略通过其独特的 ESG 框架得以体现。公司采用了“绿色资产运营——社会责任实践——治理体系优化”的三位一体模式，将可持续发展理念在多个层面落实。2021 年，第一太平戴维斯中国区成立了专门的可持续发展委员会，专注于从资产估值和物业管理两个维度推进 ESG 理念的实施。此外，第一太平戴维斯还推出了“陪伴式生态合伙人”解决方案，涵盖从战略制定到碳排查、绿色认证、资产估值优化等全生命周期的服务，帮助客户稳步迈向绿色发展。

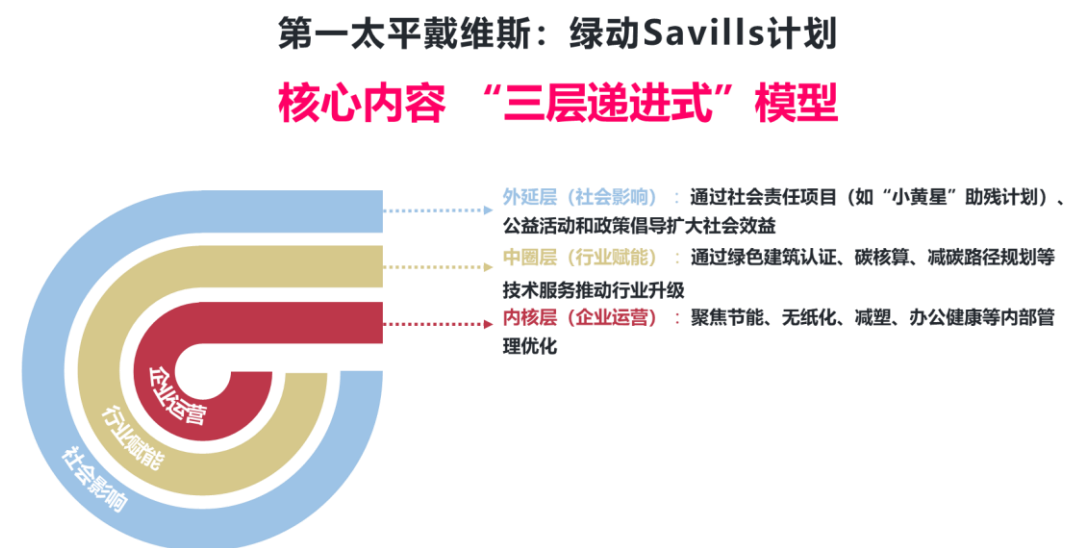
在绿色资产运营方面，第一太平戴维斯以武汉青山古镇的绿色资产运营项目为例，成功将一片工业遗址转变为低碳示范区。该项目保留了 70% 的钢结构，并通过使用低碳混凝土和屋顶光伏板等技术，减少了碳排放。预计到 2030 年，项目将实现碳中和，每年将减少超过 5 万吨的碳排放。这个项目不仅展示了绿色资产运营的创新技术，也为长江经济带的低碳转型树立了榜样。

而上海的 Savills Residence 公寓（PAIHO 项目）通过鼓励租户参与环保行为，积累碳积分并兑换物业费折扣，从而减少了 380 吨的碳排放。同时，该项目获得了 WELL 金级认证，并大幅提升了居民的满意度和入住率。

第一太平戴维斯在上海中信泰富广场建立了一个碳排放强度与租金溢价的回归模型。这个模型不仅优化了项目的绿色价值，降低了运营成本，还提高了租金溢价和资产估值。最终，项目获得了 GRESB 四星评级，展示了 ESG 治理对商业地产的正向影响。

为了推动公司内部的可持续发展，第一太平戴维斯启动了“绿动 Savills 计划”，采取了节能、无纸化办公、减塑等六项举措，积极推动内部的环保实践。到 2023 年，公司办公能耗降低了 15%，纸张消耗减少了 40%。

图 12：绿动 Savills 计划



来源：第一太平戴维斯中国官网

此外，第一太平戴维斯还开展了多项社会责任项目，如“小黄星公益行”全国行动，为自闭症儿童提供帮助，并与上海众谷公益中心合作开展“绿色循环，爱心传递”项目，致力于解决电子垃圾污染问题，并为偏远地区的学生提供信息化教育。

在数字化治理方面，第一太平戴维斯积极推动智能化和数字化的管理方式，建设了多个数字化平台。AIoT 智慧能源管理平台帮助实现了楼宇节能改造，提升了能效并节省了运营成本。在上海滨江国际广场项目中，该平台显著提高了能效，减少了运营费用。而在中信泰富广场，区块链碳足迹追踪平台则通过精准的数据监控，降低了碳排放，并为公司节省了绿色融资成本，提升了资产价值。

面对房地产行业的挑战，第一太平戴维斯提出了一些有效的解决方案，如政企合作模式、模块化 ESG 工具包、冷链定制仓改造等，成功解决了城市更新项目中资金回报周期长和数据体系不完善等问题。比如，在武汉青山古镇的城市更新项目中，第一太平戴维斯通过与政府合作，引入碳资产交易，降低了融资成本，并通过绿色能源交易获得了额外收益。而在上海东湖物业项目中，通过标准化 ESG 工具包和轻量化 SaaS 平台的应用，第一太平戴维斯提升了数据采集的准确性和运营效率，解决了中小物业企业在数据采集方面的不足，并降低了实施成本。

综上所述，第一太平戴维斯通过创新的 ESG 战略框架，结合实际案例，推动了可持续发展目标的实现。公司通过绿色资产运营、社会责任实践和治理体系优化的三位一体战略，不仅提升了资产价值和运营效率，还为社会贡献了可持续发展的力量，树立了行业标杆，并为未来的绿色发展奠定了坚实基础。

第三节 香港置地中环物业

香港置地成立于 1889 年，是一家大型上市的物业投资、管理及发展集团，主要在中国香港、新加坡、北京和雅加达等亚洲重要城市从事物业投资及管理业务。集团目前在这些城市持有及管理超过 85 万平方米的优质写字楼和零售物业，吸引了众多国际知名企业和奢华品牌入驻。特别是在香港中环，香港置地拥有约 45 万平方米的物业。

香港置地在中环的物业组合在环 ESG 实践中，展现出了显著的成效，获得了业界和认证机构的高度评价。集团的 ESG 表现得到了权威机构的认证并进行了数据量化，进一步深化了可持续发展理念在物业运营、管理及维护生命周期中的应用。

在环境维度，香港置地致力于绿色建筑的运营，并在这一方面取得了显著成绩。2024 年，香港置地的可持续发展努力得到了国际权威 ESG 评级机构的认可，包括全球房地产可持续标准（GRESB）、道琼斯可持续发展世界指数（Dow Jones Sustainability World Index）以及《标普全球 2025 年可持续发展年鉴》（S&P Global Sustainability Yearbook 2025）。香港置地成为香港首个旗下所有物业组合均获得“三铂金”认证的开发商，分别是香港绿建环评（BEAM Plus）铂金级、美国 LEED 铂金级和 WELL

健康建筑标准铂金级。

香港置地通过科学基础目标倡议组织（SBTi）设定了碳排放减少目标，计划到 2030 年将范围一和范围二的碳排放量比 2019 年减少 46.2%。截至 2025 年，香港置地已减少 32% 的碳排放。同时，集团还致力于提升建筑能源效率，采用人工智能驱动的 JEDI 平台来提升空调系统的能源效能，预计每年节省 70 万千瓦时的电力。

在社会维度，香港置地积极通过“香港置地家基金”投入社区建设，支持多个非牟利机构的长期项目，涉及青少年发展、房屋改善等多个社会议题，直接惠及超过 24 万人次。

此外，集团成立了 ESG 委员会，并将 ESG 指标纳入高管绩效考核体系。香港置地还通过绿色债券和可持续发展挂钩贷款等融资方式，支持低碳改造和可再生能源项目。这些举措使香港置地在全球房地产行业获得了广泛的认可，连续两年入选道琼斯可持续发展亚太指数，并且在 GRESB 评级中名列全球地产业界前 15%。

香港置地在中环的物业组合，通过全面覆盖绿色认证、创新的数字化管理，以及积极的社区共建，树立了行业标杆。集团在低碳运营、租户合作和透明治理等方面的成功实践，不仅提升了资产价值，也为全球超高层建筑群的可持续发展提供了宝贵的经验和参考。

第四节 美国 Equity Residential

Equity Residential 成立于 1969 年，总部位于芝加哥，是全球领先的住宅房地产投资信托基金（REIT）。公司专注于中高端多户租赁住宅的全生命周期管理，涵盖收购、开发、运营以及资产优化。Equity Residential 的业务遍布美国波士顿、纽约、西雅图、旧金山和洛杉矶等十大核心城市。至 2023 年，公司资产规模已突破 600 亿美元，管理公寓超 30 万套，服务超过 50 万租户，市场份额稳居行业前三。作为标普 500 指数成分股公司，Equity Residential 凭借出色的财务表现和创新的运营模式，已连续十年入选《财富》美国 500 强，并荣获《福布斯》“全美最佳雇主”称号。

自 2010 年起，ESG 已成为公司战略的核心，致力于推动绿色建筑认证、能源效率改造和社区包容性计划。在其 2023 年可持续发展报告中，公司披露了 80% 以上的物业获得了 ENERGY STAR 认证，20% 的项目通过了 LEED 认证，碳排放强度较 2019 年降低了 18%。

Equity Residential 在环境领域的 ESG 实践专注于绿色建筑认证、能源效率提升、水资源管理和碳排放目标。公司在全美范围内积极推行绿色建筑认证，80% 以上的物业获得了 ENERGY STAR 认证，20% 的项目通过了 LEED 认证。例如，西雅图的“The Marq”项目通过双层玻璃幕墙设计和高效的暖通空调（HVAC）系统，将年能耗降低了 35%。此外，Equity Residential 还通过节能改造和光伏系统部署来提高能源效率，年发电量超过 500 万 kWh，部分项目通过锂电池储能系统减少了高峰时段对电网的依赖，降低电费 25%。

在社会领域，Equity Residential 致力于社区融合、劳工权益和租户健康等方面的工作。公司推出了“经济适用房计划”，通过该计划将 10% 的优质房源以低于市场价 30% 的租金向中低收入家庭开放，确保资源分配的公平性。此外，所有物业都遵循无障碍设计标准，确保全面覆盖无障碍设施。例如，波士顿的“Harbor Point”社区获得了美国残疾人协会的“无障碍示范社区”称号。在劳工权益方面，Equity Residential 与全美建筑工会（NABTU）签订了长期协议，确保工人享有更高的时薪和更好的福利保障。公司还引入了 VR 模拟安全培训系统，以降低高风险作业的安全隐患。

在治理方面，Equity Residential 依托数字化管理平台提高运维效率，并通过区块链技术确保建筑材料供应链的合规性。例如，公司开发的“EQR Smart Hub”系统通过物联网和 AI 算法优化能耗管理，显著提高了运维效率。此外，Equity Residential 还采用严格的 ESG 信息披露体系，报告符合 SASB 和 GRI 标准，并通过独立审计。

通过在 ESG 领域的持续创新和实践，Equity Residential 正朝着更加可持续和包容的未来迈进，力求为行业树立新的标杆。

第五节 万物云

万物云空间科技服务股份有限公司（简称“万物云”）隶属于万科企业股份有限公司（万科集团），是一家科技驱动型综合性空间服务提供商，公司前身为 1990 年成立的万科物业，致力于通过数字化转型推动物业管理和城市服务升级。2020 年公司正式更名为万物云，并于 2022 年 9 月在香港联合交易所主板上市，股票代码为 2602.HK。总部位于中国深圳，公司在中国物业行业综合实力中名列前茅。2023 年，万物云成功入选《财富》中国 500 强，并被评为“福布斯中国最具创新力企业”。

万物云深知企业长远发展离不开环境、社会责任与治理（ESG）的系统实践，因此公司将 ESG 理念作为核心战略之一，以科技赋能推动绿色发展、履行社会责任并加强治理透明度，并以此努力创造更广泛的社会价值。

在环境维度上，万物云通过科技手段降低自身及客户的碳排放，提升资源利用效率，助力绿色低碳发展。公司响应国家“双碳”目标，采取绿色运营、节能减排、废弃物管理与生态保护等综合措施，通过智能系统优化能源使用逐步减少碳排放，同时推行无纸化办公、鼓励绿色出行以减少资源浪费和通勤碳排放，并注重生物多样性保护和水环境质量提升。公司持续推动智慧建筑节能改造，通过更换节能灯具等方式，预计年节电量可达 7,000 万千瓦时，节省电费约 3,500 万元，并利用 AI 与物联网技术优化能源管理系统以进一步减少温室气体排放。深圳万科云城六期引入 AIoT 技术对中央空调系统进行智能化升级，节能率达 17.13%，系统能效系数由改造前的 3.0 提升至 4.0 以上，预计年节电量 27 万千瓦时，年减排 121 吨，显著提升能源使用效率与管理水平。

在水资源管理方面，万物云通过科技赋能与创新实践以提高水资源利用效率。在沈阳金域花园项目中，通过将喷泉排水系统与绿化水管连接，实现喷泉清洗水用于草坪灌溉，并设计夜间储水机制以缓解白天灌溉时的水压压力。公司还通过水质检测与智慧化管理手段推动环卫作业智能化升级，构建河道水域保护长效机制。在深圳，万物云参与实施“深圳市河湖水生生态科技管控”模式，通过科技与人工巡查相结合，建立覆盖全市的全天候无死角水体动态监控体系，于 2023 年部署 132 套实时视频监控设

备、123 个微型水质监测站，累计人工巡查河道近 10 万公里。该模式荣获“绿英奖”及“城市智慧环保管控系统优秀数据服务企业”等荣誉。

在废弃物管理方面，万物云联合社会组织在青岛万科玫瑰里社区推广社区堆肥与居民参与模式，三年累计处理厨余和落叶垃圾约 45 吨，建设 300 平方米生态花园，并动员 85%以上居民参与。在珠海大横琴项目中采用黑水虻生物技术实现厨余垃圾“零排放”处理，每 5 吨厨余垃圾可转化为 1 吨鲜虫和 2 吨虫肥，推动资源循环利用。

在社会责任方面，万物云高度关注员工福祉、社区发展、客户体验与公益服务，致力于构建企业与社会的良性互动关系。公司为员工提供定期健康检查、心理疏导服务、内部培训及外部合作课程以提升专业技能。公司实施“社区焕新”计划，参与老旧社区改造，并在“万科城市花园”项目中改善居住环境、提升居民生活质量。客户服务方面，公司依托智能物业管理系统提升服务效率，设立 24 小时客户服务中心及智能客服系统，以显著提升响应速度和服务质量。

面对人口老龄化，万物云主动承担社会责任，关注空巢老人群体。公司发布《空巢老人服务手册》并在 100 个社区建立“银发之家”长者服务站，配备适老设施与健康检测设备，定期邀请医疗机构开展健康讲座等服务，并组织交友及反诈宣传活动。2023 年，万物云排查出需重点关注的空巢老人超过 8,000 人，并上线“智慧工单”系统实现入户探访、水电气安全检查等服务的周期性线上管理。

在员工职业发展方面，公司推出“爱成长”项目，通过“万紫千红”好发展计划帮助一线员工转型为技术型、情感沟通型岗位，2023 年已有 2,598 名员工完成岗位转换，自 2020 年启动起累计已有 7,771 人实现职业转型。公司还实施“千人计划”，每年为 1,000 名员工提供学历提升助学金，2023 年参与合作高校达 52 所。

在公司治理方面，万物云不断完善治理体系，确保合规运营。公司利用 AI 系统分析投诉、能耗异常等运营数据，支持董事会及时发现风险；通过区块链技术在“住这儿”APP 上公开广告位和停车位收入

明细，让业主实时了解资金去向，纠纷率下降 60%。2023 年，公司在全国范围实施“数据安检”，要求业主信息脱敏处理，并设“数据保安”监督数据使用。AI 还用于识别异常报修单，据称 2023 年相比之前多抓到 20%的“假工单”。

在反腐与合规方面，公司要求全体员工须完成反腐败课程，考试不通过需重学，同时利用 AI 监控财务报销与采购行为，发现异常立刻报警。公司建立供应商黑名单制度，对违规供应商（如曾行贿或环保不达标）实施永久禁入，并要求 80%的供应商签署不污染环境、不克扣工资的承诺书，截至 2022 年已查处 12 家违规合作方。

通过系统地践行环境友好、社会责任与良好治理理念，万物云逐步构建了符合时代要求的可持续发展框架，为企业的长期健康发展奠定坚实基础，未来将持续深化 ESG 战略以创造更广泛的社会价值。



未来展望

随着全球碳中和目标的推进和 ESG 理念的深入发展，建筑行业正面临前所未有的机遇与挑战。未来，物业行业的 ESG 实践将围绕“智能化、人性化、循环化”三大核心方向展开，推动行业朝着更高效、更可持续的目标迈进。

技术创新将成为推动行业发展的关键力量。AI 能源管理、建筑机器人、数字孪生等新兴技术将优化资源利用、提升运营效率，并降低碳排放。同时，建筑废弃物资源化、模块化建筑和生物基材料的广泛应用，将为行业带来更低的环境负担和更高的资源效率。

而社区共享经济、无障碍设计和适老化技术的应用，将提升居民的生活质量并增强社区凝聚力。政策层面的协同支持将为行业的绿色转型提供有力保障。绿色金融、碳交易市场等措施将推动开发商和企业加大绿色技术投资，促进建筑行业实现低碳目标。

随着行业持续创新和转型，物业行业将在未来发挥更大作用，推动全球范围内的可持续发展和社会责任的履行。我们期待通过各方的共同努力，帮助行业进一步实现绿色转型，为建设更加宜居、和谐的社会贡献力量。本白皮书的发布，旨在为物业行业提供的 ESG 实践案例，推动各界共同关注并采取行动。希望通过全行业的共同努力，能够加速物业行业的可持续发展，真正实现绿色转型。

参考文献

1. 中国物业管理协会.《2023 中国物业服务行业发展报告》
2. 中国物业管理协会.《2023 年物业服务企业综合实力研究报告》
3. 中国物业管理协会等.《物业管理行业 ESG 可持续发展研究报告》
4. 太古地产.《2023 可持续发展报告》
5. 碧桂园服务控股有限公司.《2023 年度环境、社会及管治报告》
6. 保利物业发展股份有限公司.《2023 年 ESG 报告》
7. 华润万象生活有限公司.《2023 年度 ESG 报告》
8. 绿城服务集团有限公司.《2023 年环境、社会及管治报告》
9. EquityResidential.(2023).SustainabilityReport2023.
10. 仲量联行.《仲量联行社会责任报告》.2023,20
11. 世邦魏理仕.《世邦魏理仕社会责任报》.2023,20-49
12. 万物云空间科技服务股份有限公司.《2023 年度环境、社会及治理（ESG）报告》
13. 袁叶.《从物业管理行业看中国 ESG 发展》
14. 《物业上市公司 ESG 报告披露指南》.中指物业研究.
15. 《中国企业环境、社会与治理报告（2023）》.中华环保联合会，社会科学文献出版社
16. 中指研究院等.《2024 中国物业服务上市公司 ESG 测评研究报告》.
17. 陆铭.《建立和完善我国上市公司 ESG 信息披露制度的实践及对策》
18. 王忠平博士等.《从国内外政策谈物业管理行业 ESG 发展》
19. 北京中物研协信息科技有限公司.《物业服务企业 ESG 报告发布趋势与价值分析》
20. 中国经济信息社等.《2023 物业管理行业 ESG 可持续发展研究报告》
21. 王忠平博士等.《2024 物业管理行业 ESG 可持续发展报告》.《中国物业管理》杂志社
22. 中国建筑节能协会.《2023 中国建筑与城市基础设施碳排放研究报告》.
23. 住房和城乡建设部.《建筑节能与可再生能源利用通用规范》（GB55015-2021）.
24. 第一太平戴维斯黄国钧团队.《ESG 在商业估值中的应用》.搜狐,2022
25. 《孟喆专访：物业设施管理中的 ESG 融合路径》.搜狐,2022

26. 《第一太平戴维斯与上海市建筑科学研究院战略合作》.现代物业,2022
27. 《第一太平戴维斯 2023 年度社会价值贡献奖案例》.搜狐,2024
28. 《对话孟喆：上海滨江国际广场 AIoT 节能案例》.界面新闻.
29. 《朱锋访谈：城市更新挑战与巴特西发电站改造案例》.界面新闻.
30. 《第一太平戴维斯世界环境日实践》.搜狐,2023
31. 第一太平戴维斯.《深圳 ESG 投资趋势报告》.搜狐.2023
32. 陈钢,花定兴.《上海图书馆东馆幕墙工程复杂技术应用》.深圳建筑门窗幕墙科源奖学术交流会.2023
33. 李建强.《低碳引领下的绿色实践 | 以绿色智慧营造城市文化客厅“上海图书馆东馆”》.华建技术.2023,34
34. 《在上海，有一座能感知冷热的全球最大单体图书馆，背后是这个支撑》.搜狐网
35. 埃森哲.《Changi Verse|樟宜机场客户案例》
36. 李晓刚.《新型聚碳酸酯板屋面系统在深圳大运中心项目主体育馆中的应用》.建筑技术.2010,41(4):365-368
37. 《客户故事：德勤“前沿”大厦（TheEdge）》.Schneider Electric 施耐德官方网站
38. 《阿姆斯特丹 TheEdge 办公楼照明设计案例》.Signify interact 昕诺飞官方网站
39. 郭镒恺,高新,周忠凯.《全球智能与绿色建筑典范——荷兰阿姆斯特丹前沿大厦》.《中外建筑》期刊杂志.2020,第 10 期
40. 林子人.《德勤未来主义画风的新办公楼—全球最环保最智能》.界面新闻.2015-10-01
41. 兰院长.《人类历史上最智能的办公大楼-Edge》.搜狐新闻.2017-02-15
42. 新加坡民航局.《新加坡可持续航空枢纽蓝图》.2024.
43. 江亿.《农村光储直柔系统设计与碳中和路径》.中国建筑工业出版社.2022
44. BREEAM.《成都麓湖生态城认证文件》.2023
45. 联合国气候变化大会.《能源转型变革者奖项案例集》.2022
46. 荣续 ESG 智库研究中心.《太古地产：极致的屋顶花园》
47. 广州市生态环境局.《重点商业体碳减排案例集》.2024
48. Savills.《小黄星“再生电脑教室”项目》.搜狐.2024
49. 《2023 世界环境日公益活动数据》.搜狐.2023
50. 《广州 O2PARK 燃亮计划实践》.网易.2024
51. 第一太平戴维斯孟喆.《ESG 将有效推动“双碳”实践》.搜狐.2022
52. 第一太平戴维斯.《2025 中国房地产市场展望》.搜狐.2025
53. The Edge 官方网站
54. PLP Architecture 官方网站.
55. 广州太古汇官网
56. Medero, G. K-BRIQ®: A Sustainable Brick from Construction Waste. Journal of Cleaner Production.2021
57. U.S. Green Building Council. LEED Certified Projects Database.2023
58. S&P Global. Corporate Sustainability Assessment: Equity Residential.2023
59. Chicago Department of Transportation. Electric Vehicle Infrastructure and Usage Trends in Urban Communities.2022
60. Lakeshore East Resident Survey. Annual Community Engagement and Satisfaction Report.2023
61. Access Living. Partnership Report: Equity Residential's Inclusive Housing Initiative.2023
62. Disability Rights Washington. Annual Partnership Review: The Emerald Project.2022
63. The Seattle Times. The Emerald: Redefining Inclusive Living in Seattle. Real Estate Section.2023-06-15
64. Urban Land Institute. Awards for Excellence in Community Development.2023
65. Johnson, T.etal. Digital Twin Applications in Building Energy Management. Journal of Sustainable Real Estate.2022,15(3):45-60
66. American Disability Association. 2023 Inclusive Design Awards Report.2023

INTRODUCTION



关于上海现代服务业联合会

上海现代服务业联合会，是由本市主要从事服务业的行业协会、学会、商会等社会组织及企事业单位自愿组成的跨行业、跨领域的综合性枢纽型非营利社团组织。拥有会员单位1500余家，其中200余家为行业协会、学会、商会等社会组织，覆盖了金融、信息、科技、商务、生产、公共、专业服务等多个领域，基本囊括上海市服务业的所有行业。

以联合会为主发起设立了上海现代服务业企业促进中心、上海经贸商事调解中心、上海现代服务业发展研究院、上海现代服务业发展基金会、上海现代服务业标准创新发展中心等五个民非实体机构，并牵头成立长三角现代服务业联盟，具有全面服务社会、助推经济发展的综合实力和核心竞争力。

2024年3月，上海市商务委关于印发《加快提升本市涉外企业环境、社会和治理（ESG）能力三年行动方案（2024-2026年）》，明确上海现代服务业联合会承担着“加大对ESG理念的宣传力度”的主要任务。



关于荣续ESG智库研究中心

荣续ESG智库研究中心，致力于推动“绿色共赢”的可持续发展理念，成为企业ESG发展的长期伙伴。我们通过ESG行业研究、优秀案例研究、政策和标准研究、热点和趋势分析等，解决气候变化、环境、社会、公司治理等领域的信息缺乏或信息不对称的问题，为企业提供可落地、可复制、可持续的ESG 解决方案，帮助企业践行ESG理念，创造长期价值。

荣续智库研究中心汇聚了各行业的ESG专家和研究员，他们在各自领域拥有丰富经验和卓越能力。这些专家大部分是来自品职教育的ESG持证学员。品职教育拥有超过百万的活跃ESG学习社群，以及超过3万名ESG人才组成的人才库，是荣续智库坚实的人才资源。

荣续智库将继续发挥行业经验，秉持深刻洞察力和强大执行力，帮助企业将ESG有效整合到核心战略中，助力企业在ESG领域实现突破，创造社会和经济双重价值。

ESG白皮书系列 已出版

01 纺织服装行业ESG白皮书	11 包装行业ESG白皮书	21 机械储能行业ESG白皮书	31 通信设备行业ESG白皮书	41 电力行业ESG白皮书
02 食品饮料行业ESG白皮书	12 印刷行业ESG白皮书	22 电化学储能行业ESG白皮书	32 家居装饰行业ESG白皮书	42 物业行业ESG白皮书
03 汽车行业ESG白皮书	13 包装印刷行业ESG案例白皮书	23 化学储能行业ESG白皮书	33 互联网教育行业ESG白皮书	43 有色金属行业ESG白皮书
04 化工行业ESG白皮书	14 家电行业ESG白皮书	24 出海欧盟 行业ESG白皮书	34 医疗器械行业ESG白皮书	44 零碳物流园区发展白皮书
05 环保行业ESG白皮书	15 美妆行业ESG白皮书	25 银行绿色金融行业ESG白皮书	35 医疗卫生行业ESG白皮书	45 零碳园区发展白皮书
06 新能源行业ESG白皮书	16 钢铁行业ESG白皮书	26 跨境电商行业ESG白皮书	36 康复辅具行业ESG白皮书	
07 半导体行业ESG白皮书	17 物流及航运物流行业ESG白皮书	27 光储充行业ESG白皮书	37 酒旅行业ESG白皮书	
08 医药行业ESG白皮书	18 航空物流行业ESG白皮书	28 电子元器件分销行业ESG白皮书	38 零碳产城融合项目发展白皮书	
09 财会行业ESG白皮书	19 建筑行业ESG白皮书	29 建筑材料行业ESG白皮书	39 零碳产城融合项目案例白皮书	
10 金融“一带一路”ESG白皮书	20 储能行业ESG白皮书	30 通信服务行业ESG白皮书	40 白酒行业ESG白皮书	

合作咨询请联系
(扫码添加联系人)



欢迎关注荣续ESG智库研究中心
为您提供最新的ESG资讯
共同探索可持续发展的未来

