



2022 社会责任报告

侨银城市管理股份有限公司

关于本报告

本报告是侨银城市管理股份有限公司面向利益相关方发布的第 2 份企业社会责任报告。报告详细披露了侨银城市管理股份有限公司 2022 年度在经济、环境、社会及公司治理等责任领域的实践和绩效，旨在与各利益相关方进行有效交流，系统地回应利益相关方的期望和要求。

时间范围

2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容往前后年度适度延伸。

报告边界

报告披露侨银城市管理股份有限公司（简称“侨银股份”或“公司”“我们”）及其下属（分）子公司履行经济、社会、环境方面的责任信息，相关典型案例来自公司所属企业。

信息来源

本报告所披露的信息和数据来源于侨银城市管理股份有限公司内部正式文件、制度与年报，公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。本报告的财务数据以人民币为单位，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

编制依据

联合国 2030 年可持续发展目标（SDGs）

全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告编写指南》（GRI Standards）

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-ESG 5.0）

中国国家标准《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）

国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》

深圳证券交易所《上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》

报告获取

本报告以电子版形式供您阅读，您可登录公司官网 www.gzqiaoyin.com 阅读电子版报告。

目录

董事长致辞 02

关于侨银股份 04

侨银的可持续发展管理 08

第一章
长远布局 稳健治理 12

优化治理，防范风险 14

合规经营，稳步前行 18

党建引领，筑牢根基 22

第三章
低碳节能 绿色经济 36

低碳节能运营 38

绿色循环经济 40

第五章
赋能员工 凝心并进 52

保障员工权益 54

重视人才培养 55

携手温暖同行 58

第二章
绿色为先 城市经营 24

优质客户服务 26

城市大管家战略 30

第四章
科技创新 智慧城市 44

智慧环卫平台 46

智慧城市管理 48

第六章
贡献社会 实现繁荣 60

供应商管理 62

爱心回馈社会 64

展望未来 68

指标索引 69

读者反馈表 71

董事长致辞

2022年是党的二十大召开之年，是全面实施“十四五”规划、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的重要一年，也是侨银股份守正创新、逆势攻坚之年。面对经济下行叠加国际形势持续冲击的压力，侨银始终保持战略定力，上下一心，搏击城市全域治理的万亿蓝海，全年中标总额92.87亿元，连续3年蝉联行业第一，并实现从服务城市、管理城市到经营城市的全新升级，加快产业链延伸布局，实现业务模式多元化发展。

公司全年火力全开、承压向前，对外主动出击、开疆拓土，对内正风肃纪、自我革新，在逆境中稳健运营、稳步前进，加快构建多元发展新格局。公司将可持续发展融入公司战略规划、企业管治、业务运营等方方面面，持续提高可持续发展管理水平，积极承担并践行企业社会责任，不断为客户、同行

及社会贡献综合服务与智慧力量，致力于创造美好的人居环境，促进社会可持续发展。

以“创”为破浪之辑，拓出发展新空间。公司实现业绩的稳步提升，业务领域持续拓展，是布局城市最广的行业领军企业；而且通过迭代城市大管家，创新提出“@城市”全域服务模式，成功落地首个代表项目——广州白云马岗村项目，同时布局再生资源产业，推动绿色经济发展，让城市治理的大蓝图与千家万户的小幸福实现同频共振。

以“精”为定海神针，打造发展新旗舰。公司推动服务的品质升级，上线一体化平台，深入智慧环卫应用场景，加速数字化转型，提高公司作业效率与质量。智慧城市大管家服务体系用数字化提升管理实效，降低作业强度、安全风险和运营成本；同时促进绿色循环经济，减少人工投入与温室气体

排放，响应“双碳”战略。2022年，公司侨银大厦封顶，未来将建成综合型现代化产业中心，打造粤港澳大湾区科创新旗舰。

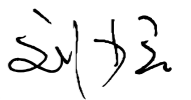
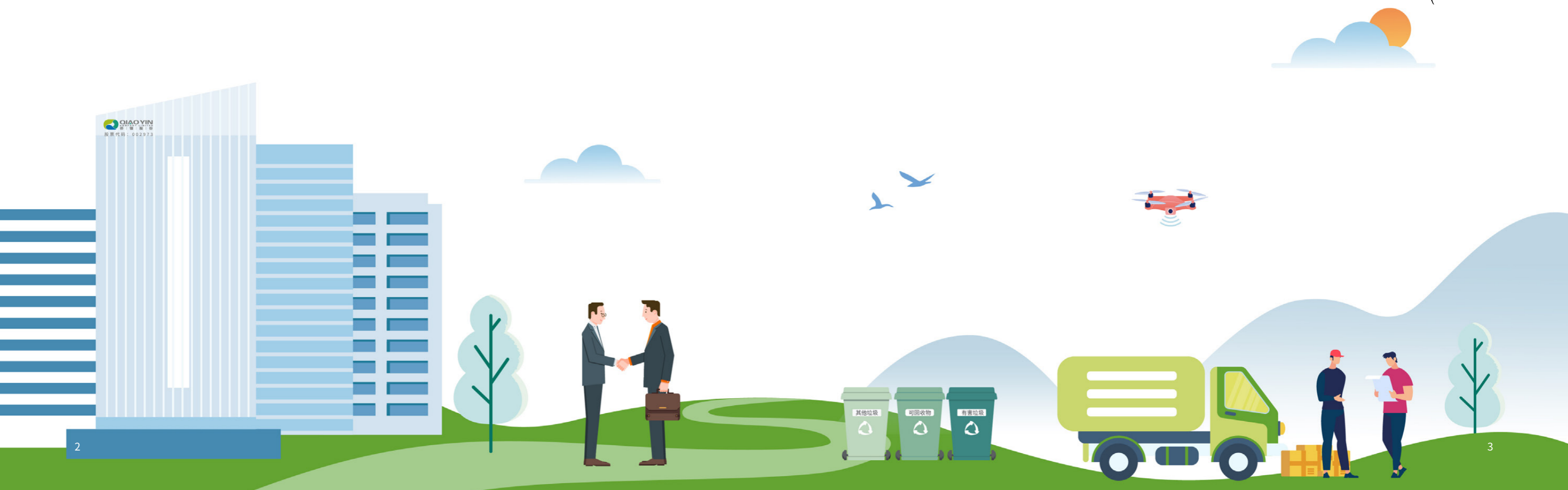
以“专”为发展之舵，凝聚发展新动力。公司重视员工的宝贵财富，持续加强人才梯队建设，“一支军队”的特色更加凸显；全年组织近500场培训，超6万人次参加培训，“一所学校”的属性更趋鲜活；多举并措关怀员工，“一个家庭”的内涵更显深刻。而且，公司加强治理，降本增效成效喜人，内部管理提档升级，组织架构亮剑除弊，为团队注入新动力。

以“善”为利民之帆，引领公益新风尚。公司承担社会的重大使命，积极履行社会责任，通过公益活动回馈社会，勇当企业公民表率。年度公益捐赠，开展环保活动，参与抢险救灾，响应国家“乡

村振兴”战略，作为行业领先者，冲在公益的最前线，以实际行动践行企业社会责任。

当历史的航船驶入2023年，侨银股份新的一年锚定目标再出发，将穿越一切险滩急流，朝着公司长期高质量可持续发展的方向壮丽远航。2023年，公司将强化主营业务，全力推进现代化城市全域综合治理服务工作，增强核心竞争力，保证主营业务目标实现；力拓新兴业务，扎根再生资源产业，谋求公司盈利与绿色经济共发展；继续履行社会责任，推进可持续发展建设，回馈社会。公司将更加坚定信念，戮力同心、勇毅前行，为打造世界领先的人居综合环境提升可持续服务商交出属于公司的满意答卷。

侨银城市管理股份有限公司董事长

关于侨银股份

公司简介

侨银城市管理股份有限公司成立于 2001 年，是中国首家 A 股上市的城乡公用事业服务企业、全国领先的人居环境综合提升服务商和行业标准制定者之一。公司通过布局“城市大管家”，聚焦“城市管理一体化”，加速落地“无废低碳”与“乡村振兴”等新业务，探索“城市管理科学化、精细化、智能化”，为客户提供多层次、全方位、多元化的专业环卫服务和环境解决方案，现已形成了一套全国领先的城市管理服务综合体系，服务范围覆盖全国 26 个省近 100 个城市。

 愿景 打造世界人居 环境综合提升 服务领导品牌	 使命 每到一城美一城	 宗旨 服务社会 服务客户 服务员工
 价值观 求精 务实 自强 执着 共赢	 企业精神 一支军队 一所学校 一个家庭	

数说 2022

围绕“人居环境综合提升”核心战略，公司致力于探索城市“全生命周期管理”。2022 年，公司提出“@ 城市”全域综合治理服务模式，构建了集城市公共服务、微改造、特色经营为一体的现代化城市全域综合服务新体系。



主要荣誉

政府单位

第七届广东省政府质量奖提名奖



广州品牌美好生活新晋科技品牌 TOP20 (2022) (奖杯)



全国环境卫生管理行业质量领先企业 (中国质量检验协会)



广东省风景园林与生态景观协会科学技术奖园林工程 (养护类) 银奖



媒体

中国上市公司 ESG 百强



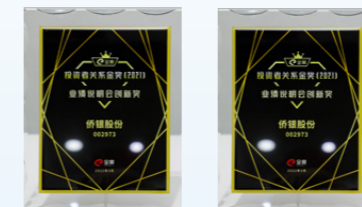
2022 年度上市公司杰出贡献奖



最具社会责任上市公司



投资者关系金奖系列
- 业绩说明会创新奖
- 最佳新媒体运营奖



行业组织机构

全国市场质量信用等级证书 (2022-2025 全国市场质量信用 A 等用户满意服务)



中国城市环境卫生协会科学技术奖 - 科技应用三等奖 (新智慧环卫一体化全过程应用研究)



中国环境企业 50 强 (牌匾)



2022 年度环卫十大影响力企业牌匾 (中国固废网、E20 环境平台)



侨银的可持续发展管理

可持续发展理念

侨银股份将可持续发展融入公司战略规划、企业管治、业务运营等方方面面，持续提高可持续发展管理水平，积极承担并践行企业社会责任，不断为客户、同行及社会贡献综合服务与智慧力量，致力于创造美好的人居环境，促进社会可持续发展。



管理机制

侨银股份依据国内外法规及倡议要求推进可持续发展体系化建设，完善公司可持续发展管理架构，健全可持续发展管理文件，将可持续发展议题融入到各业务及管理中。



利益相关方参与

侨银股份高度重视利益相关方沟通工作，利益相关方作为与公司相互影响、共享共赢的群体，他们的期望与诉求是侨银股份可持续发展工作的重要参考，公司通过各种渠道，定期了解公司的投资方、政府、客户、员工、供应商、媒体等利益相关方的期待和反馈。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
股东和投资者	投资回报	召开股东大会
	权益保护	定期发布报告
	企业透明度	提高盈利能力
		日常信息披露
政府及监管机构	守法经营	主动接受监督
	依法纳税	信息上报
	促进就业	工作会议
	贯彻落实各项政策	政企合作
	高质量发展	承担社会责任
员工	合法权益	职业晋升机制
	良好福利和发展机会	薪资与福利保障
	健康安全的工作环境	健康安全管理体系
	民主参与权利	平等沟通与申诉机制
客户	优质服务	责任运营
	信息安全	客户满意度调研
	客户权益保障	
供应商	公开公正采购	建立供应商管理制度
	信守承诺	依法履行合同、供应商评估
	合作共赢	
社区	支持社会公益事业	投身慈善事业
	为社区创造就业机会	促进乡村振兴
		共享发展成果
行业	公平竞争	行业合作
	推动行业进步	促进日常沟通
		开展项目合作
环境	绿色运营	促进绿色项目开展
	节能减排	发展循环经济
	治理环境污染	打造技术迭代
	提高资源和能源使用效率	坚持绿色运营
社区和公众	社会公益	公益捐助
	乡村振兴	志愿活动
		对口帮扶

实质性议题分析

侨银股份通过梳理中国宏观政策导向、研究分析国内外社会责任标准和行业对标分析，开展实质性议题分析，同时结合公司发展战略、实践以及利益相关方关注点，识别筛选出最具实质性的 25 项社会责任议题，在报告中重点披露。公司 ESG 工作小组负责落实并持续沟通相关实质性议题表现。2023 年，公司将继续深化 ESG 各项工作的开展，并将 ESG 报告视为检视、提升管理水平的重要工具。

ESG 项目	责任单位											
	证券部	法务部	财务部	商务中心	投资部	人力资源部	全国运营管理中心	环境工程事业部	综合办公室	信息化部	采购部	下属子公司
公司治理	✓	✓							✓			
风险管控	✓	✓	✓		✓		✓	✓				
廉洁从业	✓			★					★			
党建引领												
可持续管理	☆	★	★	★	★	★	★	★	★	★		★
投资者关系	☆											
品牌服务				★					★			
科技创新										☆		
责任运营	✓			★	★		★	★				★
低碳环保	✓						★			★		★
有毒排放物和废弃物	✓						★			★		★
应对气候变化	✓						★			★		★
垃圾分类							★		★			
水资源压力								★	★			
绿色办公										☆		
清洁能源	✓						★			★		★
员工权益与薪酬福利	✓					☆			★			★
培训与发展	✓					☆			★			★
员工健康与安全	✓					☆			★			★
员工关爱	✓					☆			★			★
民主管理						★			★			
供应链管理												☆
行业合作				★	★							
公益及社区参与	✓					★			☆			★
乡村振兴	✓					★			☆			★
注	☆	表示“负责”或“重点参与”										
	★	表示“负责其中特定的部分”										
	✓	表示“参与”或“支持”										

第一章

长远布局 稳健治理

理念

侨银股份持续完善公司治理水平，增设 ESG 工作小组，丰富治理架构。遵守行业各法律法规，制定相关管理制度，公开透明地向外披露各项信息，畅通投资者交流渠道，关注对投资者的合理投资回报。公司全面风险管理，强调商业道德的重要性，监督员工与相关人员廉洁从业。党的二十大召开之际，高度重视党建工作，发挥党建引领作用，用实际行动促进公司长效发展。

我们的行动

- 优化治理，防范风险
- 合规经营，稳步前行
- 党建引领，牢固根基

SDGs 对标



优化治理，防范风险

治理架构

公司严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等有关法律法规的要求，建立健全规范的公司治理结构，明确股东大会、董事会、监事会和管理层为主体架构的决策与经营管理体系，以及其在决策、监督、执行等各个方面的职责权限、程序和应履行的义务，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理机构的科学分工、各司其职、有效制衡的治理结构，切实维护投资者和公司利益相关方的利益。



三会运作相关制度



《公司章程》



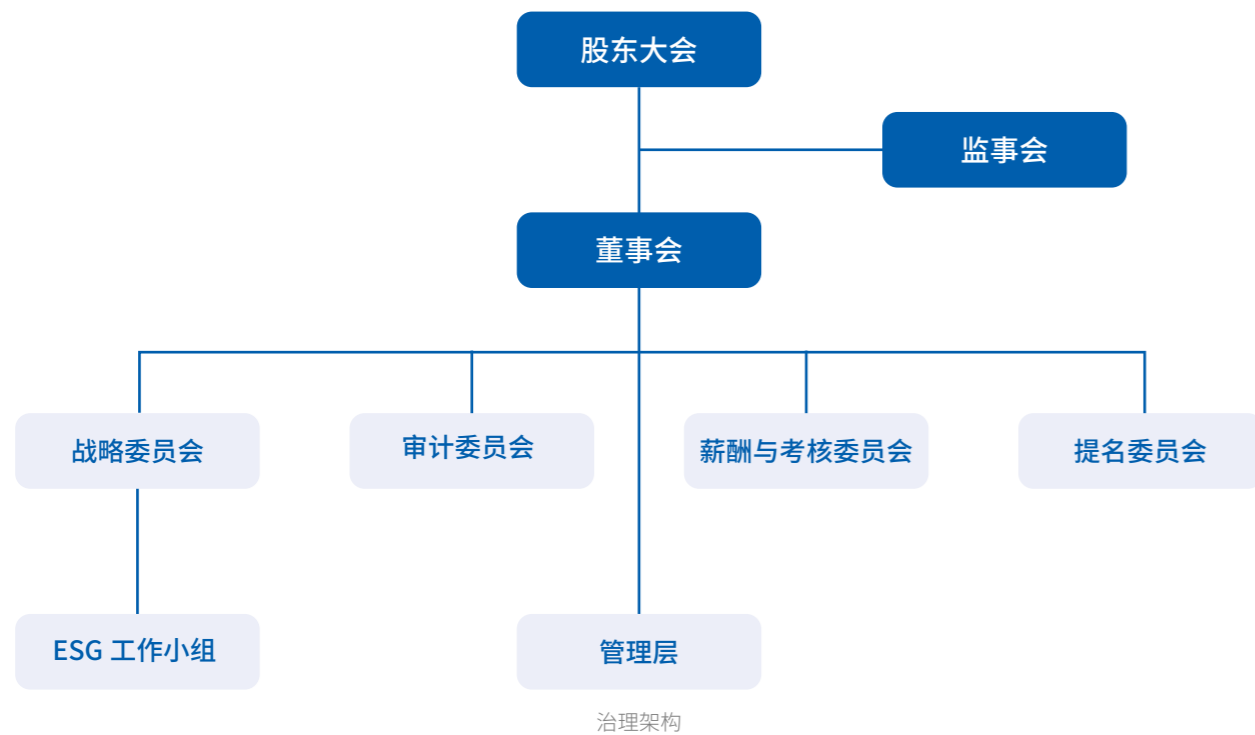
《股东大会议事规则》



《董事会议事规则》



《监事会议事规则》



股东大会



公司根据《公司法》《公司章程》等有关规定和要求，建立《股东大会议事规则》制度，股东大会均按照相关规定规范运作，所有会议召开均按照程序及规定进行，确保所有股东享有平等权利，维护公司和股东合法权益。

董事会



公司建立《董事会议事规则》等制度，严格按照《公司章程》规定的董事选举程序选举董事，保证董事选聘的公开、公正和独立。公司高度重视董事成员的多元化，成员知识结构和专业领域契合公司战略发展要求，能够熟悉国家政策基调与行业发展方向，充分为公司的战略决策和稳定发展提供保障。董事会成员的个人简历、产业/专业背景、兼任其他公司职务等背景资料，皆已披露于公司官网及年度报告中。各位董事恪尽职守、勤勉尽责，严格按照相关法律法规，认真负责出席每次董事会，对公司各类重大事项进行审议和决策。

董事会下设战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会 4 个专业委员会，协助董事会履行决策和监控职能，在促进公司规范运作、健康发展等方面发挥着重要作用。

监事会



公司建立《监事会议事细则》制度，公司监事会会议由监事会负责人召集主持。在日常工作中，公司监事勤勉尽责，监督和审核公司年度财务报表、利润分配方案等事项，对公司董事、高级管理人员的行为进行监督并出具书面意见。

侨银股份的董事、监事以及高级管理人员的薪酬遵循公司严格的决策程序，以提升本公司董事会功能并加强董事会运作效率。

信息披露

侨银股份严格按照《公司章程》《信息披露办法》等法律法规建立《信息披露管理制度》《内幕信息知情人登记管理制度》《关联交易管理制度》等相关制度，主动加强与深圳证券交易所、广东证监局的联系沟通，提高公司运营透明度，切实履行相应的信息披露义务，及时、公平地向所有投资者公告公司的重大事项和经营情况，内容真实、准确、及时、完整，有效地保障了投资者的知情权。对于重大议案均严格按照《公司章程》和内部管理制度要求履行必要的审议程序并进行充分披露。报告期内，公司无任何违规和处罚情形。

报告期内

公司共计披露公告

214份

投资者关系

侨银股份建立注重对股东和其他利益相关方的保护，规范投资者管理工作，不断拓展与投资者的沟通。为使投资者能够进一步了解公司的经营情况，公司通过现场、在线交流等多种沟通方式，努力为广大投资者走进公司，增进彼此了解和信任创造条件。

投资者沟通渠道

- 通过官网、电话、邮件、深交所互动易、投资者接待日、日常临时安排接待投资者调研或参观等方式，积极与投资者交流
- 不定期参加专业投资管理单位组织的策略会、行业发展等方面的研讨会，增加投资者对公司发展、业务及经营管理情况的了解
- 不定期在深交所互动易平台披露《投资者关系活动记录表》，积极回复、响应投资者在平台上日常对公司提出的问询
- 举办公司2022年度网上业绩说明会，与投资者就公司业绩、发展情况以及其他投资者关心的问题进行沟通
- 通过微信公众号、视频号、抖音等新媒体平台，传递公司最新经营现状

公司在企业经济效益稳步增长的同时，根据盈利状况和生产经营发展需要，关注对投资者的合理投资回报，实行稳健的股利分配政策，持续稳定分红。公司根据《公司章程》《未来三年（2020年—2022年）股东回报规划》的利润分配政策，建立对投资者持续、稳定、科学的回报机制，积极回报股东，维护和确保长期投资者的投资价值。最近两年分红情况如下：

分红年度	现金分红总额（含税，万元）	归母净利润（万元）	现金分红比例
2021	4,086.63	25,515.30	16.02%
2020	4,086.60	37,567.21	10.88%

董事会组成

董事会董事 **7** 名
独立董事 **3** 名
女性董事 **4** 名

监事会组成

监事会监事 **3** 名
职工代表监事 **1** 名

三会召开情况

股东大会 共审议、审阅、审查或听取议案、报告 **3** 次 **21** 项

董事会 共审议、审阅、审查或听取议案、报告 **10** 次 **64** 项

战略委员会 **1** 次
审计委员会 **5** 次
薪酬与考核委员会 **2** 次
提名委员会 **2** 次

监事会 共审议、审阅、审查或听取议案、报告 **8** 次 **39** 项

合规经营，稳步前行

全面风险管理

侨银股份高度重视风险管理和内控体系建设，根据国家有关法律法规的规定，以及《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求，结合公司实际，制定了与之相适应的管理体系和健全完整的内部控制制度以及相关工作细则，确保公司稳定运行，有力推进合规管理各项工作的跟踪执行与责任制度的高效落实，以高标准、严要求切实防控重大经营风险。公司内部将制度建设视作助力公司高质量发展的重要保障，设有完整、有效、健全的风险控制体系和内部控制体系，能够准确快速、全面有效地实施各业务环节的风险识别、风险评估、风险预警和风险处理，充分发挥风险管控特性。



作业质量方面

- 公司对各分子公司运营项目的作业质量、资产管理、安全生产等方面内容进行常规巡查，对巡查发现的问题要求项目限时整改并提供整改结果，同时将巡查结果提交公司相关部门作为对项目考核的依据之一，促进分/子公司提高项目运营管理成效。



内控管理方面

- 公司审计小组根据年度内审工作计划开展年度常规审计和专项审计工作，审计小组根据审计发现的问题出具审计建议，要求被审计单位落实整改，有力地促进了公司规范运作，为内部控制目标的实现提供了合理保证。

内部控制建设



风险类型	潜在风险	应对措施
经营风险	<ul style="list-style-type: none"> • 政治经济事件对内外部经济环境、公司战略、经营管理形成挑战 • 公司实际控制人对公司经营决策的不当控制给公司经营带来风险 • 公司业务资质审批流程延期带来的业务风险 	<ul style="list-style-type: none"> • 以前瞻性的战略规划为导向，提升管理能力、信息化能力、经营效率，提升综合竞争实力 • 强化公司治理体系，提高决策机制的规范化、科学化，对于可能产生的法律纠纷，提前规避风险 • 法务部和审计部对各运营板块开展定期审核，记录业务资质有效期，及时识别风险并及时做出应对措施
职业安全风险	<ul style="list-style-type: none"> • 交通隐患带来的安全风险 	<ul style="list-style-type: none"> • 通过在设备运行安全、消防系统效能等方面开展稽核监测、稽核培训、数据分析等工作，降低相关风险对生产安全及运营的影响 • 应用“智慧环卫”，针对风险预警、灾害通报、指挥应变、安全防灾等不同目标，开启安全信息情报快速收集，进行实时隐患风险预测及反馈，落实“预防重于抢救”的理念
财务风险管理	<ul style="list-style-type: none"> • 原材料价格上涨导致的财务风险 	<ul style="list-style-type: none"> • 通过优化订单结构，建立供应商战略合作机制，升级供应链管理体系，节约采购成本

侨银股份建立诉讼联动机制和案件登记管理制度，加强公司法律风险防控。公司对于收到的所有案件第一时间进行登记、分配，明确负责人接管案件，由法务部与涉及相关部门建立联动小组，以“一案一群”的会议沟通方式，及时沟通案件情况，进行综合讨论处理。从接收、梳理、起诉/应诉、反馈、结案等一系列流程建立标准化应对方案，并对于每一个案件的所有诉讼材料留存档案，方便备查和对相关类型案件对比处理。

为确保侨银股份内部能合理消化公司风险管理理念、提高整体风险预防意识、规范风险应急处理办法，公司针对内部人员定期进行风险管理培训，包括《企业采购风险管控及国企平台合作》《案例解析与流程优化专项培训》等主题。

报告期内

公司共开展

14次合规与风险管理培训，公司全员全部门覆盖，方便日常工作对接。

依法透明纳税

侨银股份严格遵守如《中华人民共和国企业所得税法实施条例》《关于深化增值税改革有关政策的公告》等所涉及的运营的相关税务法律法规，积极配合政府税收政策的实施，依法透明向当地政府缴纳税收，并依法上报、披露税务信息，为经济发展作出应有贡献。公司已制定《税务管理办法实施细则》，规范税务管理流程，严禁偷税、漏税行为，降低税务风险。该制度覆盖税务管治架构及职责、发票管理、税款缴纳、税务介质及防伪税控系统的管理、监督和改进机制等多项内容，保证企业在经济活动发生地和价值创造地依法纳税，确保每项税费应缴尽缴，规范履行纳税义务。

税务管理体系

第1层级 税务工作总体目标		应纳尽纳、应享尽享			
第2层级 五大税务政策	严格遵循各地税务法规	有效管控税务风险	制定合理的转让定价规则	制定合法且符合商业实质的税务规划	提高税务信息的透明度
第3层级 内涵和具体工作	<ul style="list-style-type: none"> 维持正确的账务记录 按时且正确申报及缴纳税款 纳税凭证开、给、收、保存 	<ul style="list-style-type: none"> 建立专业团队，与外部顾问协作 建立有效的风险防控机制 与税务局保持良好沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 利润分配与价值创造相匹配 不将利润转移至低税率地区 	<ul style="list-style-type: none"> 税务规划必须合法且符合商业实质 制定满足业务需求且有商业实质的投资架构与交易模式 不为税务规划设计业务不滥用免税天堂 	<ul style="list-style-type: none"> 满足运营地区的法定披露义务

信息安全与隐私保护

侨银股份致力于在运营的各环节严格规范信息安全保障工作，遵循《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》等法律法规与条例，通过制度的不断完善和多措并举，规避信息安全风险，构建安全有序的运营环境。公司基于《信息安全等级保护管理办法》制定了《系统账号管理制度》《补丁管理制度》《运维安全管理制度》《VPN 远程接入内部网络管理制度》《病毒防护管理制度》等相关制度，为日常办公运营所涉及的信息安全操作给予明确指引。

公司高度重视保护客户隐私信息，采取一切手段保密客户提供给我们的信息。在员工手册和劳动合同中，我们列明禁止泄露公司机密、客户信息或者其他保密事项的有关约定。在必要时，我们会与客户签订保密协议，对双方在商业合作中涉及商业秘密保护的情形作额外规定。2022年，公司未发生侵犯客户隐私相关的事件。

廉洁从业

侨银股份高度重视内部治理和控制，严格防范和控制公司的腐败风险，先后制定《禁止商业贿赂管理办法》和《侨银城市管理股份有限公司反腐败管理制度》，建立预防腐败承诺机制和举报机制，由审计监察部负责落实相关机制并行使纪检监察职责，从举报渠道、举报人保护、举报简历、事后处理办法等多个维度出发，全方位地打造出“可以说、有渠道、不后怕”的反腐败举报内部环境。针对公司重点环节、重点职位人员实施预防腐败承诺机制，相关人员要求按照本公司反腐败监督管理部门的要求，签订《预防腐败承诺书》并接受监督记录。



公司向所有员工、供应商明确舞弊行为警戒线，与供应商签署《阳光合作协议》，从源头杜绝违规违纪事件发生，促进公司及商业伙伴的经济活动健康有序开展。同时公司为相关方提供多种举报渠道，规范举报工作程序，确保企业经营活动中不存在任何不正当利益输送行为，保障商业活动顺利进行。此外，公司通过线上与线下相结合的方式，进行廉洁从业的宣导和负面事件警示通告。

投诉渠道



投诉电话
13710380637



投诉邮箱
zljcb@gzqiaoyin.com

党建引领，筑牢根基

公司始终高度重视党建工作，充分发挥党组织在企业发展中的引领作用，侨银股份始终把坚持党的领导、加强党的建设放在全面工作的首位，通过各项有力措施，全面推进企业党建工作。在党的二十大召开之际，公司深入贯彻落实党的方针政策，组织开展了一系列庆祝活动，充分彰显了公司对党的高度重视和深刻认识。同时，公司将党建工作融入到企业文化建设中，以党建引领，筑牢企业发展的根基，为实现企业可持续发展目标奠定坚实的基础。

案例 聚焦二十大

10月16日，中国共产党第二十次全国代表大会在北京召开，侨银股份党支部组织公司党员和广大员工收看了二十大开幕会。通过观看二十大开幕会，聆听习近平总书记向大会作的二十大报告，侨银人表示将以钉钉子精神全面抓好党的二十大精神落实，把党中央的战略部署转化为自己的工作任务，为实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献自己的力量。



公司党支部书记、工会主席刘丹代表参加二十大现场图

案例 党建宣传

侨银股份党支部书记、采购部总监、工会主席刘丹，代表广东奋战在最基层的城市服务界、环卫界、民营企业界的共产党员参加了党的二十大。在回到工作岗位后，刘丹代表走进一线，利用群众会、座谈会、调研等形式，与党员群众共同学习贯彻党的二十大精神，并为把党的宣传服务基础打扎实，公司将通过加强城市基层党建，配合在乡村、街道社区、社会组织和其他基层单位成立党组织。从阵地氛围、活动形式和服务多样三个方面，健全基层活动阵地，激发支部党员活动，发挥好基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，打通为民服务“最后一公里”。



学习宣传贯彻党的二十大精神

第二章

绿色为先 城市经营

理念

侨银股份保持优秀客户服务，通过三大管理体系认证，引领行业标准规范。打造“品质示范”为核心目标，构建绿色循环产业链，打造高品质城市服务标杆。公司实施“城市大管家”战略，积极探索城市综合治理服务新路径，推行“@城市”全域服务模式、无废城市、乡村振兴、物业服务四大功能集合集成，实现城市管理一体化，推动公司经营治理可持续发展。

我们的行动

- 优质客户服务
- 城市大管家战略

SDGs 对标



优质客户服务

侨银股份的运营服务资质齐全，也是行业标准的引领者。资质方面，拥有国家、省特级、一级资质 60 余项，包括《广东省清扫、收集、运输和清洁类环卫服务特级资质》《城市生活垃圾运营性清扫、收集、运输服务许可证》《中国清洁清洗行业国家一级资质》等，并在行业内率先通过 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境管理体系和 ISO 45001 职业健康安全管理体系三重认证。



ISO 14001 环境管理体系



ISO 9001 质量管理体系



ISO 45001 职业健康安全管理体系

案例 引导行业规范，协办“垃圾收运标准”培训

2022 年 9 月，《生活垃圾收集运输作业规程》和《生活垃圾收集运输质量标准》培训宣贯会在昆明市官渡区举行，本次活动由中国城市环境卫生协会主办、环卫运营专委会和标准化委员会承办、侨银城市管理股份有限公司协办。国内业界专家、行业精英云聚官渡，围绕行业标准及发展前景开展学习交流。侨银股份副总经理、中环协环卫运营专委会副主任周丹华组织并全程参与了会议活动。两项标准的主编人、华中科技大学陈海滨教授做现场培训宣贯。

本次会议对推动标准全面施行、提高从业人员专业素养、规范生活垃圾收集运输作业及质量管理起到积极作用，也将进一步推动行业持续健康发展。侨银股份不仅参与国家级行业标准编制，还积极协办标准培训宣贯会，充分体现其在垃圾收运领域的先进性与行业领军企业的责任感。

侨银股份以持续增长的业绩、优质的服务、规范的管治，赢得了各界的广泛认可。公司荣获“广东省政府质量奖提名奖”“上市公司金牛奖”“中国最具成长性公司”“中国环境企业 50 强”等 2,000 多项荣誉。未来，侨银股份也将一如既往参与到相关标准的制定中，携手各界积极推广科学的质量管理制度、模式，共同构建可持续发展的产业生态圈，促进行业高质量发展。

报告期内

主导、参与编制各类标准获
批发布共计

14项

在研各类标准

3项

国家标准

《城乡社区环卫清洁服务要求》
《城市垃圾收集装置设置通用要求》

团体标准

《城市道路清扫保洁作业规程》
《生活垃圾收集运输作业规程》
《餐厨垃圾集散转运设施设置标准》
《园林垃圾收运技术规程》
《近海面水面垃圾清捞收集作业规程》
《地理式垃圾收集站（点）技术标准》
《生活垃圾收运智慧系统技术规定》

品质服务

侨银股份以打造“品质示范”为核心目标，以精诚之道、精深之术、精湛之为，建立了“四大标准化管理体系”，构建绿色循环产业链，打造了一个个高品质城市服务标杆，不断满足人民对美好生活的追求。

项目质量控制流程

进场体系

- 公司建立《环卫类新项目进场评价考核管理办法》，明确新项目进场工作的质量和效果，规范明确各部门的工作职责、工作内容及工作标准。公司设立新项目进场质量评估标准，覆盖 39 项指标，以实际完成情况进行计分考核，并设相应绩效指标。

评价体系

- 公司建立《环卫类项目评价体系管理办法》，由各职能部分加强各层级管理力度，促进总体评价管理体系建设，通过对运营数据统计、评价排名、公示奖惩、督导整改等方式，客观全面地体现项目经营状况，最终实现优质、高效、低耗、均衡、安全、文明的评价体系。

巡查体系

- 公司建立《项目巡查管理办法》，以提高经营效益、降低项目运营风险为目的，以项目运营管理为中心，围绕公司“七大工作重点”，对项目的公共关系、回款管理、成本控制、品牌推广、安全生产、质量管理、资产管理等方面进行巡查。

责任体系

- 公司建立《项目责任制管理办法》，进一步提高项目责任制管理质量，规范责任制相关流程，明确项目责任制签署、监控、考核和奖惩兑现等工作要求，确保责任制目标的实现。责任制管理包含：责任制利润值核定、成本费用结算、责任制贪腐问题、责任制奖惩方式、项目安全管理系数评价等。

业务覆盖

公司以管理精细化、发展低碳化、服务智能化作为城市服务品质升级的三大方向。目前，公司业务遍布全国 26 个省（自治区、直辖市），近 100 个城市，投资、建设、运营城市服务项目约 400 个，助力 58 个城市成功“创文”“创卫”。2022 年以来，侨银股份中标多个城市大管家项目，是布局最广的行业领军企业。

侨银股份中标多个城市大管家项目，是布局最广的行业领军企业

公司业务遍布全国
26 省近 100 个
城市

投资、建设、运营城市服务项目
近 400 个

助力
58 个城市成功
“创文”“创卫”



本图仅为示意图，不代表真实地图

清扫保洁 垃圾分类处理

垃圾收集 垃圾中转

智慧环卫 污染物处理
环境修复



城市园林道路养护
规划城市环境管理项目

公共物业服务
公共设施管理维护

小区物业服务
为小区建设便民设备

商场规划建设
商场运营维护

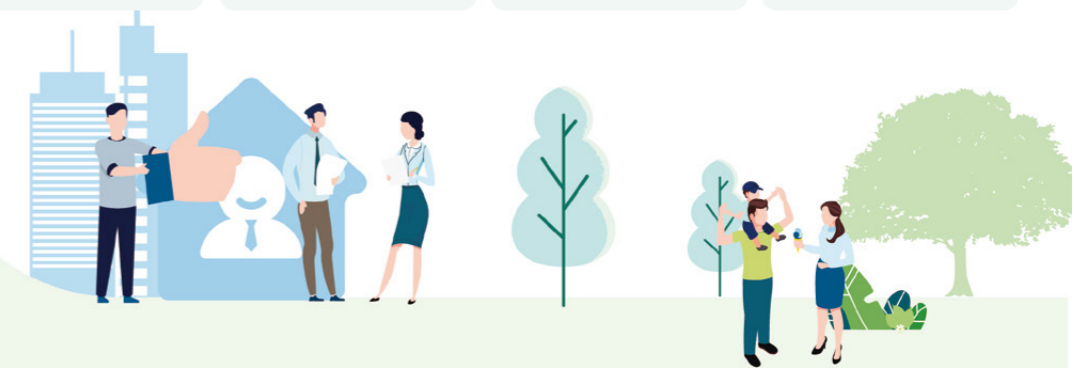


根据客户反馈定制化
设计项目

完善服务

多维度建立
城市美好家园

促进可持续发展



城市大管家战略

侨银股份始终牢记“每到一城 美一城”的企业使命，坚持围绕“人居环境综合提升”核心战略，致力于探索城市“全生命周期管理”，提出并实施“城市大管家”发展战略，着力于将城市的环卫保洁、园林绿化、道路养护、公园管理、公共物业服务等所有市政公用服务内容集合集成，并实现城市管理一体化。



水域保洁船只



保洁车辆

案例 乌鲁木齐城市大管家—13 亿元

2022年6月23日，侨银股份公告，公司预中标乌鲁木齐市米东区域物业服务项目，服务期限采用“1+3+3+3”模式。该项目是典型的城市大管家项目。服务内容不仅涵盖米东区域道路综合清扫保洁、冰雪清运、洒水降尘、人行天桥保洁管护、地下通道保洁管护、河道清理、中心绿地广场管养维护、公厕保洁维护等城市公共服务，还涵盖住宅小区物业服务。体现了侨银股份“人居环境综合提升”的核心战略。



案例 官渡环卫一体化 PPP 项目—67 亿元

公司官渡环卫一体化 PPP 项目合作期 20 年，合同金额约 67 亿元，入选全国 2019 年度环卫一体化示范案例。该项目是典型的城市大管家项目，服务内容包括道路清扫保洁，垃圾收集及清运，公厕运营管理维护，绿化管养维护，河道湿地管养维护，景观亮化运营管理维护，车辆、船只设备更新维护等。侨银携手当地政府打响官渡的文化旅游名片，助力昆明创建第六届全国文明城市。2021 年 10 月 11 日，联合国《生物多样性公约》缔约方大会第十五次会议（COP15）第一阶段会议在昆明召开。盛会开幕前夕，侨银股份全力做好市容市貌环境保障工作，受到云南日报关注报道。



01 “@ 城市” 全域治理服务模式

习近平总书记指出：“要树立全周期管理意识，加快推动城市治理体系和治理能力现代化，努力走出一条符合超大型城市特点和规律的治理新路子。要强化依法治理，善于运用法治思维和法治方式解决城市治理顽症难题，让法治成为社会共识和基本准则。要注重在科学化、精细化、智能化上下功夫，发挥深圳信息产业发展优势，推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新，让城市运转更聪明、更智慧。”

侨银股份作为行业内首个推出“城市大管家”战略的企业，一直积极探索城市综合治理服务新路径，在今年迭代升级提出了“@ 城市”服务模式，倡导“基层红色阵地+柔性治理+城市公共服务+微改造+特色经营+无废低碳”一体化城市经营管理服务，加快构建现代化城市全域综合服务新体系，激活城市“造血功能”，将城镇发展成一个能够自我造血、自我演进的有机体，促进城市治理有机循环，推动公司城市经营治理可持续发展。

侨银“@ 城市”服务模式紧跟国家政策方针，通过城镇化的管理服务，解决社会、百姓的需求，逐步缩小城乡差别和改变城乡二元经济的发展结构。

基层红色阵地—— 党群融合的“生存共同体”

加强城市基层党建，配合在乡村、街道社区、社会组织和其他基层单位成立党组织，包括基层党委、党总支、党支部等。从阵地氛围、活动形式和服务多样三个方面，健全基层活动阵地，激发支部党员活力，坚持党建融合、资源融合、感情融合，发挥党在社会基层组织中的战斗堡垒作用，打通为民服务“最后一公里”，把党的宣传服务基础打扎实。

柔性治理—— 稳定和谐的“生存共同体”

将政府行政管理、行政执法以外的服务性、事务性工作委托给第三方服务企业实施，解决城市服务盲区等治理难点，用柔性治理方式构建安全韧性城市，提升城市治理工作效率，使干净整洁平安有序变成常态。

城市公共服务—— 握指成拳的“生存共同体”

以公共服务为载体、以城市空间运营、产业支持发展、社区民生服务为主要领域，向城市政府、企业、居民提供覆盖环卫一体化、垃圾分类、水体维护、公园管理、物业服务管理等公共空间一体化服务，帮助政府破解九龙治水难题，降本提质，让城市更美好。

微改造—— 美好人居的“生存共同体”

以居民需求为导向，整合区域资源，在维持现状建设格局基本不变的前提下，通过建筑局部改建、建筑物功能置换、保留修缮，以及整治改善、保护、活化，完善基础设施等办法对城乡用地进行综合整治的更新方式，发挥积极性服务群众，打造社区生态圈。

特色经营—— 反哺共荣的“生存共同体”

在政府的宏观控制下，以城市发展、社会进步、人民物质文化生活水平的提高为目标，联动城市管理部门和生态链企业，以经营理念管理城市，对以公共资源为主体的各种可经营资源进行资本化的市场运作，提高企业造血功能，将公共资源的经营收益反哺到公共服务，提升人居环境、打造环境精品，促进城市物业资产得到最大限度地保值和增值、城市功能的提升及谋求城市的自我积累和自我发展。

无废低碳—— 绿色健康的“生存共同体”

以低碳的理念重新塑造城市，以低碳经济为发展模式及方向、市民以低碳生活为理念和行为特征、政府以低碳社会为城市建设标本和蓝图，采用碳普惠激励机制，开发低碳能源、实施循环利用（包括再生资源回收循环、有机废弃物资源化利用、建筑废弃物处置及利用等），实现城市的减污降碳，形成健康、简约、低碳的生活方式和消费模式，为实现碳达峰、碳中和目标提供资源保障，最终实现城市可持续发展的目标。



案例

“@城市”服务首个代表项目——广州市白云区马岗项目

在白云城马岗村，该项目与国企、政府三位一体战略合作，以提供物业、环卫服务为基础，延伸探索家政、房屋租赁、社区养老等服务，通过精细化管理模式提供大物管综合平台。在发挥自身优势的同时，全面整合社区微改造、智慧社区管理等多方面管理服务事项，形成全域治理服务模式。



马岗项目综合平台

02 无废城市

自 2001 年成立以来，侨银股份围绕公司核心战略，以城乡环卫一体化为基础，大力推进了“城乡公用事业 + 无废低碳”双轮驱动，构建了一套“城市管理科学化、精细化、智能化、低碳化”的综合管理服务体系。



案例

佛山垃圾分类全覆盖服务

碳中和已纳入国家生态文明建设整体布局，打好实现碳达峰、碳中和这场硬仗，市场力量不可或缺，垃圾分类不容忽视。2022 年 9 月，侨银股份中标佛山市禅城区垃圾分类全覆盖服务项目，项目总金额约 1.16 亿元。该项目旨在通过生活垃圾分类整体服务，公司将通过强化垃圾源头减量、推动垃圾协同资源化处理等措施，提供生活垃圾分类整体服务，提高居民生活垃圾分类知晓率、参与率和准确率，最终实现全区生活垃圾分类全覆盖，减少垃圾分类各环节的化石能源中温室气体排放，辅助我国碳达峰、碳中和目标的实现。



案例 南昌市西湖区环卫市场化服务

2022年8月，公司预中标江西省南昌市西湖区环卫市场化服务项目，中标金额约8.28亿元，服务期限为“1+3+3+3”模式，服务范围涵盖西湖区区域范围内道路、水体和园林绿地等，以专业和实力赋能江西城市美好，践行品牌城乡公用事业服务商社会责任。



03 乡村振兴

侨银股份将乡村振兴行动稳步推进、不断深入，升级推出“@城市”服务模式为抓手，提供从市、县（区）到镇（街）、村、户的环卫服务区域一体化解决方案，公司乡村业务涵盖环卫清扫转运中转系统、乡镇污水与农村医疗机构废水处理、小型垃圾就地处理、公厕管理、公园管养等全链条一体化服务，与各地政府职能部门携手共进，从人员配备、技术引进、设备购置、要素配置、资金投入、公共服务等方面综合考虑，为乡村振兴筑就“硬核”支撑，形成贯通城乡的格局。

案例 利辛城乡一体化工程项目

2021年1月，公司中标利辛县城乡环卫一体化工程项目（特许经营）采购项目（第一包），本项目投资金额约为26亿元，特许经营期为26年（其中建设期1年，运营期25年）。公司紧跟利辛县政府“三城同创”（国家园林城市、全省文明城市、人居环境奖城市）的城市发展思路、打造“皖北水乡、淮上江南”的现代化园林城市的目标，充分发挥“城市大管家”本色，提升利辛县环境品质与城市管理效率。



案例 都匀市城乡环境提升服务一体化项目特许经营项目

公司签约都匀市城乡环境提升服务一体化项目，项目总金额33.3亿元，项目服务范围覆盖环保与环卫领域。公司将携手都匀，紧跟都匀市政府打造“绿色匀城”亮丽名片的目标，实行全覆盖、精细化、智慧化的作业模式，提升都匀市环境品质与城市管理效率。



公司签约都匀市城乡环境提升服务一体化项目

04 物业服务

侨银股份以基础物业服务为起点，聚焦全流程综合物业服务及管理、物业资产经营服务，开展多种经营和增值服务，布局社区生活、空间运营、租售管理、美居服务和停车场管理五大类增值服务相关业务。

以基础物业服务为起点，不断创新孵化细分领域，制定适应于各个业态的物业服务工作标准，不断拓宽物业服务边界，逐步衍生出多元化城市综合服务及管理



案例 上海市杨浦海立项目 2022 年度物业管理

物业是城市环境管理服务的延伸，直观地影响着公民的幸福值。杨浦海立项目服务内容涵盖客户服务、秩序维护、环境卫生、设施设备养护维修等，对服务的精细化、人性化要求更高。侨银股份此次中标物业项目，表明了招标方对侨银城市大管家服务优势的认可。至此，公司城市大管家业务拓展至全国26省（自治区、直辖市），标志着公司顺利在长三角经济圈的中心城市扎根，并将立足广州、上海这两座国际大都市，用物业服务深化城市大管家战略。

第三章

低碳节能 绿色经济

理念

侨银股份提倡低碳减排绿色产业。在绿色发展、“双碳”战略、共同富裕等国家发展大局下，作为“双碳”战略的主力军、美丽中国先行者，积极践行“两山”理念，建立健全绿色产业发展体系，提升公司质量，推动低碳运营、循环经济，助力我国早日实现“双碳”目标。

我们的行动

- 低碳节能运营
- 绿色循环经济

SDGs 对标



低碳节能运营

绿色办公

公司大力倡导绿色办公，加强节能环保宣传与培训，以管理引导、鼓励员工积极开展环境保护行动。

绿色办公举措



- 采用高能源效益的灯具，如 LED 灯。
- 在开关、水龙头等区域张贴节水节电标语。
- 配齐垃圾分类设施设备，加强宣传引导。
- 开通线上 OA 无纸化办公流程，减少纸张的使用。
- 推行三会文件电子签系统，实现审议文件线上审核，表决决议电子签署的绿色会议模式。

绿色生产

为全面贯彻落实“双碳”目标和绿色发展理念，进一步推进公司城市治理节能减排的目标，侨银股份积极推动绿色生产。

装备新能源化

公司大力推动环卫作业装备新能源化，截至报告期，公司总计采购电动车替代燃油机动车 **13,973** 辆，采购新能源大型作业车 **76** 辆。



工作方式机械化

公司推动城市治理智能化、机械化，减少人工保洁、清扫等人力劳动，通过设备升级、机械清扫，提高城市治理效率。车人比率不断提高，近三年机械化程度提升超 3 倍。

案例 平顶山环卫一体化项目

河南省平顶山市新华区环卫一体化特许经营项目（2包）的服务范围涵盖城区道路机械化作业、清扫保洁、数字化平台建设；城区主次干道、人行道，冲洗、冲刷；绿化带日常捡拾保洁；果皮箱清掏、擦洗；临街门店垃圾上门收集。

在河南，侨银股份已为安阳、洛阳、信阳、周口、驻马店等地提供城市大管家服务，此次在当地再次收获项目，表明了政府对公司综合实力的高度认可。

案例 广州市市本级环卫一体化 PPP 项目

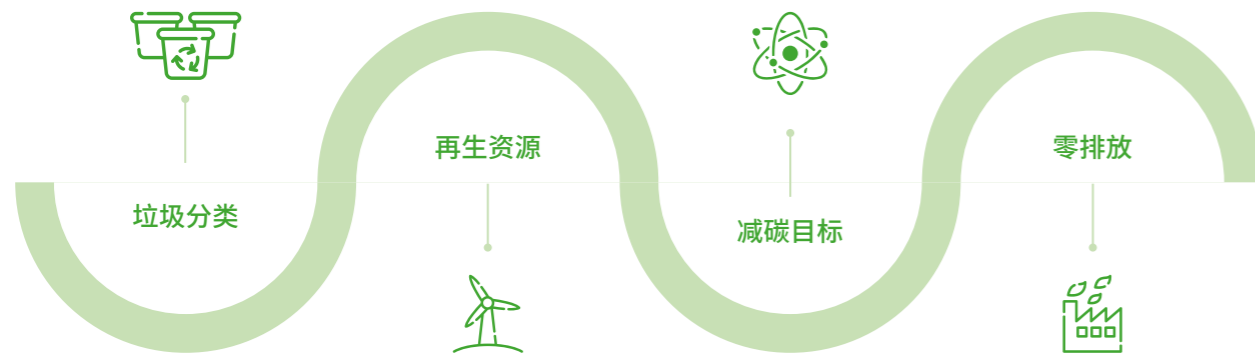
广州市市本级环卫一体化 PPP 项目是全国最大全机械化单体水陆保洁项目，实现了机械化作业 100%，项目新购置近 20 台纯电动环卫车辆，实现了零污染、零排放，有效降低空气中 PM2.5 浓度。在引入新能源环卫车的同时，公司亦积极创新环卫服务模式，全面实施以大数据为支撑、以现代智能机械为主体、以智慧环卫云服务为手段、以超洁净为目的的 4.0 服务模式，真正实现环卫管理机械化、智能化和精细化。



广州市市本级环卫一体化 PPP 项目

绿色循环经济

在地球遭遇的环境问题愈加严峻，诸多环境问题亟待解决的背景下，侨银股份积极采取措施应对气候变化，进行绿色业务布局；为针对性解决环境问题，公司聚焦环境产业，在缓解水污染、固废污染、大气污染、森林锐减等方面做出努力。



应对气候变化

在全球变暖形势严峻、诸多全球环境问题亟待解决的背景下，作为中国城市管理服务领军企业，侨银股份一直坚持履行绿色责任，呵护环境质量，共建美丽家园，以实际行动致“净”美丽世界。

公司结合“十四五”规划，构建企业绿色低碳循环发展体系，编制碳达峰、碳中和侨银行动方案，包括实现全方位节能办公举措，低碳行动责任到人。



公司再生资源和循环经济业务发展历程

- 2021年** 设立广东侨银碳资源经营管理有限公司；
编制《碳达峰、碳中和侨银行动方案》；
- 2022年** 公司与南昌高新技术产业开发区管理委员会签订《高新区“碳中和·无废城市”项目投资协议》，携手推进南昌市高新区“无废城市”建设。

此外，公司还积极推动无废低碳进程，搭建了绿色产业发展、垃圾分类全链条管理、生产生活污染防治一体化的业务体系。



案例

侨银股份入选新华网“2022 绿水青山就是金山银山实践”

2022年8月，新华网主办的“第八届绿色发展论坛”发布了“绿水青山就是金山银山实践案例”展示。其中，侨银股份以《深耕城市大管家 打造绿色低碳样板》案例入选“绿水青山就是金山银山实践案例”，为引领高质量绿色发展提供了生动的样本。

专家组认为：

“作为中国第一家A股上市的城乡公用事业服务企业，侨银股份积极践行“两山”理论，以“每到一城 美一城”为使命，建立健全绿色产业发展体系，推进城市生态修复与人居环境综合提升，推动绿色城市、美丽城市、无废城市建设，打造绿色低碳样板项目，清扫保洁作业面积、城市管理服务项目数量都居全国首位，此次入选实践案例实至名归。”

未来，公司将紧紧围绕国家“推进绿色发展”部署，拓展低碳园区综合能源管理、城市循环经济、低碳出行运营等绿色业务布局。



未来五年绿色业务布局

- 通过投资运营光储充检共享充换电基础设施，推进城市全域电动化进程；
- 为城市提供两网融合的再生资源回收循环、循环经济产业园建设等综合解决方案，推动无废城市建设；
- 基于信息化共享出行系统，向消费者提供城市绿色交通服务、绿色生活服务、共享电车出行服务；
- 通过建立碳积分网络平台，引导公众自主践行低碳行为。

聚焦环境产业

侨银股份深耕环境产业，致力于环保项目，以针对性解决环境问题为己任。公司重视对环保事业的承担，以绿色发展为基本理念，不断推动科技创新和产品升级，为打造清洁美丽的世界而不断努力。我们注重项目生命周期管理，采用循环经济模式，最大限度地减少资源的消耗和浪费，有效降低企业的碳排放，积极响应全球减排的号召。通过各种方式推动环境保护和资源回收，不断为共建清洁美丽的世界贡献自己的力量。我们坚信，在全球范围内共同努力下，必将创造更加清洁、美丽和宜居的世界。

水污染治理

改善水环境是提升人居环境的重要一环。迄今为止，侨银股份水域清洁面积已超过 1.6 亿平方米。

案例 广州市萝岗福山循环经济产业园污水处理厂项目

污水处置方面，侨银股份福山循环经济产业园污水处理厂项目，是全国特许经营的单体处理规模最大的高浓度污水处理项目，于2019年11月建成，采用“建设—运营—移交”模式。垃圾渗滤液经过净化处理后，全部回用于园区，实现园区污水“零排放”。该厂每日处理污水规模达4,000吨，每年处理的垃圾渗滤液约146万吨，相当于1,000万人口城市配套的垃圾填埋场一年半产生的垃圾渗滤液总量。项目对保护当地流域水质和生态平衡具有十分重要的作用。



固废污染处理

作为最早响应垃圾分类的企业之一，侨银股份建立了垃圾前端分类、中端收运、末端处理的全链条管理体系，成功为佛山、福清、湛江、昆明、宜春等城市提供专业的垃圾分类服务。

案例 江西靖安县生活垃圾分类及乡镇环境整治项目

在江西靖安，该项目是公司所运营的国家农村垃圾分类处理示范县项目，实现了从垃圾源头分类、中端运输到末端处置的全链条管理。靖安县通过可回收垃圾的再利用，减量垃圾约25%；通过厨余垃圾生产有机肥，减量垃圾约40%。



案例 侨银禄丰病死畜禽无害化处置项目

2022年5月，公司投资兴建的禄丰市病死畜禽无害化处置项目正式投入试运营。该项目占地面积约10亩，设计处理能力30吨/天。项目收集采取“分散收集、集中处理、密闭运输、全程监控”的模式，对禄丰市辖区14个乡镇的养殖、屠宰环节的病死畜禽、屠宰废弃物进行收集和处理，做到“当日收集、当日入库、应收尽收”；处置采用“干法化制”工艺，病死畜禽通过物料破碎、高温化制、榨油分离等技术，最终形成“动物油”和“骨渣饼”产品。其中，提取出来的动物油可做生物柴油原料，骨渣饼可做有机肥原料，从而实现无害化、减量化和资源化，助力实现高效率、可循环的绿色增长。



大气污染处理

侨银股份大量应用新能源装备，有力提高各地大气污染治理效果，引领环卫作业逐步进入“零排放”时代；公司自有多台新型专用喷雾降尘车，用于快速有效分解空气中的污染颗粒物、尘埃等，达到净化除尘的效果。公司运营的广州市天河区重点区域喷雾降尘项目大大提升了广州城区空气质量和市民生活幸福指数。

森林锐减应对

每年植树节，侨银股份认购树苗，组织员工参加公益林义务植树活动；从2021年开始，每年由侨银慈善基金安排不低于100万元资金用于植树造林，计划用10年时间形成“侨银碳中和基地”。

案例 侨银股份获得2022中国ESG“前沿”年度环境E机构奖

2022年7月，在由中国金融前沿论坛（CFAF）主办的第二届中国碳交易与ESG投资合作发展峰会上，侨银股份凭借在绿色发展、科技创新、公益及商业道德、公司治理等ESG各方面的优异表现，荣获2022中国ESG“前沿奖”年度环境E机构奖。



“2022中国上市公司论坛公益奖”及2022中国ESG“前沿奖”年度环境E机构奖双奖杯

第四章

科技创新 智慧城市

理念

侨银股份注重数据化转型，打造了面向全国环卫服务的线上平台，数字化驱动创新发展。线上平台对于车辆、人员智能管理，呈现多维度管理指标，提高管理半径和效率，优化了项目运营成本。打造智慧城市，快速实现信息化，提高公司经济效益和竞争力。

我们的行动

- 智慧环卫平台
- 智慧城市管理

SDGs 对标



侨银股份通过“@城市”管理云平台（包括智慧环卫平台和智慧城市管理两个子系统），打造了一个面向全国环卫服务的管理和数据分析平台，以数字化驱动再创新、再发展，以系统化推进管理运营精细化、高效化，赋能环境服务的各个环节，打破区域上的信息壁垒，实现公司整体的降本增效。“@城市”管理云平台通过智慧终端平台，实现对城市管理和环卫服务所涉及的人、物、事构建全时段、全方位的实时管理，通过平台的即时预警、精准指挥、精细调度及全面控制功能，帮助企业进行智能监督和科学决策，提升作业效率与作业质量，奠定坚实技术基础。

智慧环卫平台

报告期内

侨银智慧环卫数量入网总数达到

9,500+ 个

实现运行设备


8,000+ 在线

决策指挥

有效利用 GIS、监控、实时通信等子系统，全面展现项目情况。加速信息传递，及时响应事件，第一时间指挥调配人力

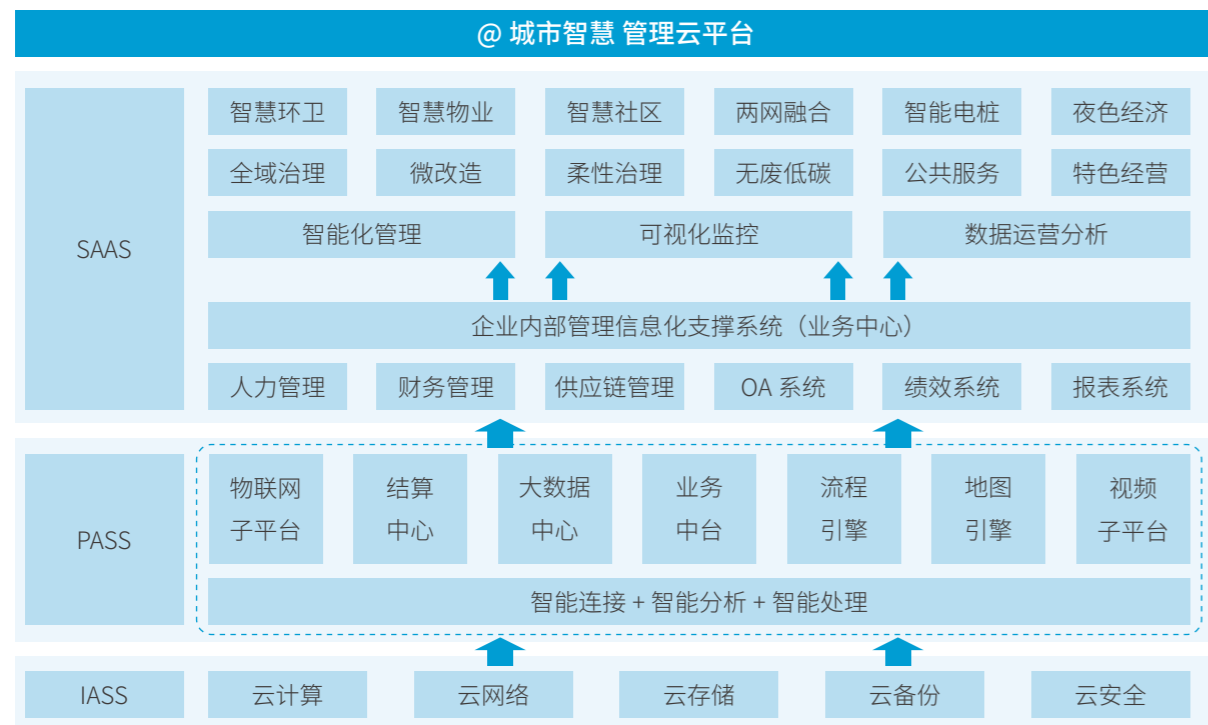
系统联动

感知系统设备运行状态，防范于未然。通过实时任务流转，提高维护人员效率，提升工程维护品质，保证运维服务的全周期管理



运营维护

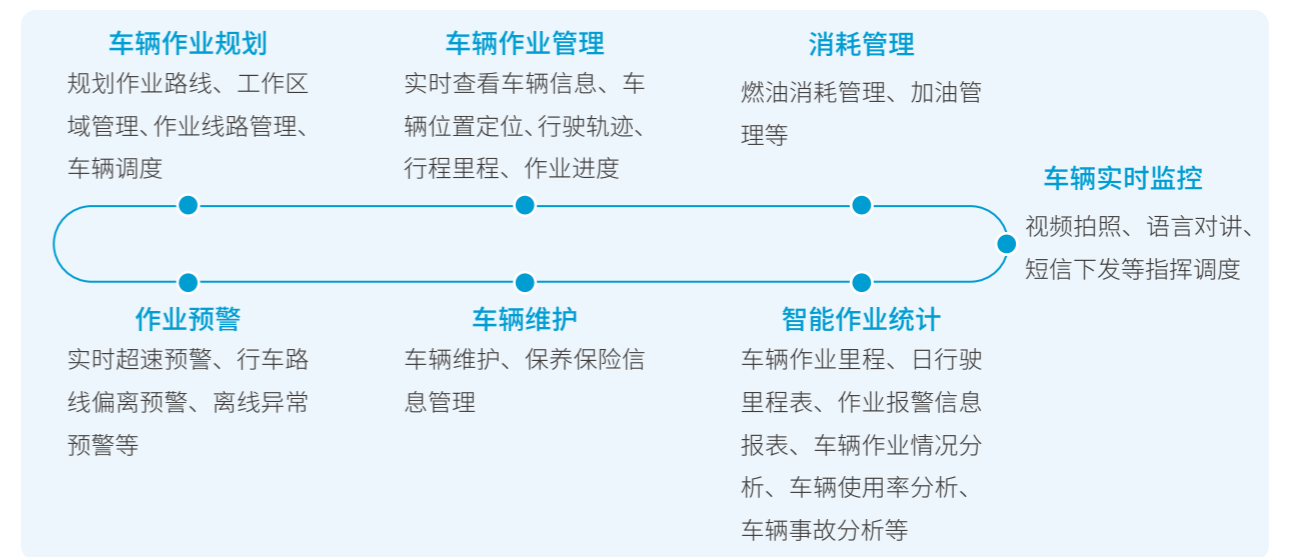
模块化系统组态，自定义组合。通过平台统筹、管理数据流，有效形成多系统智能联动，让自动化提升为智能化



侨银股份积极响应“数字中国建设整体布局规划”提出：构建普惠便捷的数字社会，推进数字社会服务精准化的要求。同时，在践行公司高质量发展战略、落地精细化管理、提升城市环卫服务质量、实现“每到一城 美一城”的指引下，加大数字化技术的应用投入。采用车辆 CAN 通讯控制、车联网、北斗 GIS 和人工智能等技术，搭建了真正的数字运营管理平台。

车辆管理

公司使用数字运营管理平台，助力实现车辆作业全过程的数字化还原，直观呈现出多维度作业效率、作业质量等管理指标，极大提升了服务质量和效率，提高了管理半径和颗粒度，优化了项目运营成本，培育了积极正向的公司文化，推动了公司的数字化战略转型。



车辆管理平台实现公司项目车辆全覆盖，车辆全生命周期管理。

人员管理


公司通过智能环卫终端对项目一线作业人员的工作状态进行智慧管理，如上班、下班、迟到、早退、在岗、脱岗、坐岗、负工时、作业里程等。

人员作业区监测

作业区监控报警：自动发现作业人员未在岗、调整作业区或者其它异常，并提示用户去确认处理

人员精准绩效

自动统计每天人员的出勤、作业区巡查次数、总作业里程、作业时长、停留、离开数据，系统自动计算出当天的绩效得分



人员自动排班

系统根据人员历史1个月的上下班时间大数据，自动生成每个人每周的排班信息表，只需要管理员临时调整人员的请假与临时调班

人员智能考核

根据监管信息进行数据统计，形成各种报表，方便监管人员进行管理决策。统计范围包括人员作业结果汇总统计、作业过程统计、人员考勤信息统计和违规情况统计

智慧城市管理

智慧垃圾分类平台

公司的智能垃圾分类管理系统架构分为感知终端、传输脉络、业务应用层、运营大脑与展示层共五个层次，为垃圾分类运营管理提供监控及基于数据分析的决策支撑。有效地实现城市垃圾分类、转运、处理全过程管理，构成数据化、智能化的现代管理模式。

采用区块链与垃圾分类平台结合的方式达到

提高垃圾分类的效率和准确性，利用区块链技术和智能硬件，实现对垃圾的识别、收集、处理、流向等数据的共识存储和监管；

激励民众参与垃圾分类，利用区块链技术和数字货币，实现对垃圾分类投放者的信用积分和奖励机制，促进社会责任感和环保意识；

保障垃圾分类的透明度和安全性，利用区块链技术的不可篡改、可追溯、去中心化等特性，实现对垃圾分类全过程的可信记录和验证，防止数据造假和信息泄露；

实现垃圾分类的全过程可视化，通过区块链技术和智能硬件，实现对垃圾的前端分类、中端收运、末端处理各环节数据的实时上传，并对分类全过程各环节进行跟踪分析和溯源，总结评定分类成效。



垃圾分类运营平台

- 宣传工作管理
- 培训工作管理
- 分类设施管理
- 分类效果质量
- 业主考核评分
- 积分兑换机管理
- 志愿者管理
- 数据驾驶舱
- 发袋机管理
- 系统配置
- 报表台账
- 数据对接
- 人员管理
- 前端称重
- 居民管理
- 视频监控
- 公众监督



垃圾分类公众号

- 分类宣传
- 公共服务
- 其他链接



居民端小程序

- 个人中心
- 广告宣传
- 活动报名
- 分类学院
- 积分明细
- 预约上门
- 消息中心
- 附近投放点
- 订单与支付
- 事件上报
- 注册 / 登录
- 投放记录
- 积分兑换
- 帮助客服满意度调查



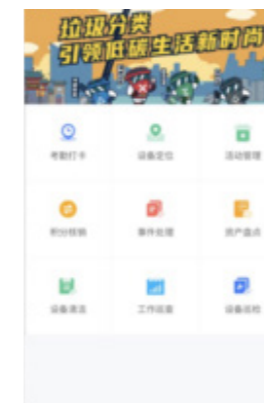
运营端APP

企业侧

- 基础功能
- 分类投放
- 我的接单
- 清洁记录
- 考勤管理
- 巡检管理
- 资产盘点
- 积分核销

政府侧

- 业主考核评分
- 分类指标
- 居民分类信息
- 违规投放记录
- 垃圾投放点监控
- 督导管理



无人压缩中转站

公司通过云控平台集中远程操控中转站，实现现场无值守人员，减少人员成本，提高管理效率。



智慧公厕

侨银股份一直致力于打造智慧城市大管家服务体系，用数字化提升管理实效，降低作业强度、安全风险和运营成本，公司形成三大“黑科技”——智能环保回收小屋、一体化无废智慧公厕、自消化化粪池处理器。

案例 一体化无废智慧公厕

智慧公厕采用生物降解+水体循环，AAO+MbbR膜处理技术，兼具人性化、智能化、环保化。其特点是即铺即用，外形现代高档，粪水处理后零排放、免清掏，厕所内部豪华舒适，采用精细化保洁服务，以打造“五星级”厕所标准，实现以商养厕的经济价值。除了实现经济价值外，一体化公厕同时节能环保、改善民生、提升城市形象、减少政府财政资金的投入及城市宣传等社会效应。助力城市人居环境的提升。产品已在广东佛山市伦敦社区、云南保山市青山湖和江西南昌市天鹅湖等区域实现投放运营并获得用户一致好评。



广东佛山市伦敦社区投放智慧公厕



云南保山市青山湖投放智慧公厕

案例 智慧社区提升城市精细化管理

2022年11月，侨银城市管理股份有限公司党支部书记刘丹在接受广东广播电视台《广东新闻联播》采访时表示：“我们会将现代化综合服务管理模式，不断在各个城市落地生根，将社区微改造和智慧社区管理等‘一揽子’纳入其中。”在刘丹看来，城市越大，管理就越要精细。十多年来，刘丹带领同事不断创新工作方法，旨在不断提升城市精细化管理水平。



刘丹接受广东卫视《广东新闻联播》采访

侨银“@城市”管理云平台秉持“一网统管”的思路，涵盖环卫一体化服务、智慧城管建设、市政管养、公厕管养、园林绿化养护、水体维护，公共物业、城市停车服务、工程建设等业务，将外部服务能力和内部业务一体化打通。通过客户管理、供应链管理、作业管理、采购管理、仓库管理以及运输管理模块的全面覆盖，快速实现信息化，提供给企业骨干人员，以利于捕捉市场机会、合理配置企业资源、优化组合生产要素，进而提高企业经济效益和竞争力。



第五章

赋能员工 凝心并进

理念

侨银股份秉承“一支军队、一所学校、一个家庭”的企业精神，不断进行人力资源规划的完善，调整内部职能、优化相关制度，保障雇佣公平、管理合规，积极开展员工培训计划，丰富人才梯队建设，优化员工薪酬福利体系，保障员工权益，致力于打造温馨舒适、积极向上的工作氛围，让公司与员工相互依存、相互成就。

我们的行动

- 保障员工权益
- 重视人才培养
- 携手温暖同行

SDGs 对标



保障员工权益

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律规定，坚守“一支军队、一所学校、一个家庭”的企业精神，秉持民主、合法的程序制定了《招聘管理办法》，弘扬劳模精神、工匠精神，构建起多层次的人才招聘和发展体系，为行业培养了大量的高技能人才和劳动模范，营造了良好的从业环境。公司坚持公正、公平、公开的雇佣原则，反对一切以种族、性别、年龄、家庭背景、宗教信仰等为理由的歧视行为，确保所有员工在招聘、劳动、薪资、培训、晋升、补偿等阶段都能享受到公平对待。2022年，公司丰富了招聘方式，以吸纳更多人才；对在岗员工进行重新梳理编制，以优化公司团队，提高公司业务效率。



重视人才培养

侨银股份结合公司的发展目标，为进一步提升公司整体业务能力和现代化管理水平，提高全员专业化素养和团队融合力，激发员工积极思考，发掘自身潜能，推动企业建设，采取了一系列的人才培养措施，进行了晋升渠道的优化和核心人才的管理。



公司绩效管理信息化的进程不断推进，同时，在考核绩效时，对大区、项目运营管理岗位推行指标全量化考核，且实行月度考核结果监控，加强推进各部门对员工的绩效面谈工作，着重关注绩效改进，为员工赋能。

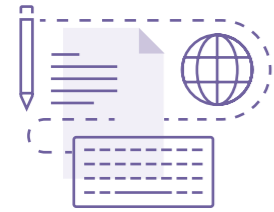
侨银股份建立的侨银大学堂，以“满足组织战略发展”为人才培养目标，以“通识教育、专业教学、结合实践”为培训理念，为员工提供了全方位的培训体系。对内，通过侨银大学堂，公司建立覆盖线上线下的全方位培训体系，确保团队作业的专业、高效；对外，公司与阿里云合作，深入研究行业技术研发热点难点，共同推进人居环境的综合提升。



培训体系及类型

市场培训

以新业务专项培训为主，针对跨行业技术短板邀请外部专家开展系列专项培训。



市场培训

驻外培训

包括车队长系列和绿化人才专训，含“实操+经验交流”，项目总经理会定期针对驻外职群公司经营模式与管理制度的新要求轮训，实现自觉对标。



驻外培训

进阶培训

包括项目进阶班和职能进阶班，联合外部拓展机构，为中基层管理队伍开展凝心凝力的体验式培训，提升团队企业向心力。



进阶培训

专题培训

主要是围绕项目管理、领导力等专业主题和行业资讯、茶文化等素养主题展开。



专题培训

随着侨银股份的主营业务增长快速，未来发展潜力巨大，投资者与大股东们更为注重公司的治理结构和长效发展机制，因此，股权激励计划的推出，能够有效地将预期转化为回报，保持公司发展的良性循环。



案例 侨银股份推出首期股权激励计划

2022年1月25日晚，“环卫第一股”侨银股份披露了2022年股权激励（草案），拟向75名激励对象授予股票权益（股票期权）合计不超过600万股，约占总股本的1.47%。就激励范围来看，侨银股份此次股权激励主要面向核心管理人员、区域负责人、核心业务人员。其中，公司董事及高管团队共激励5人，合计授予权益96万股，约占首次授予总量的17.55%，其他则主要用于市场及运营人员的激励。

携手温暖同行

秉持“一支军队、一所学校、一个家庭”的侨银精神，坚持“以人为本”的管理理念，侨银股份十分关爱员工的身心健康，重视每一位员工的辛勤付出，建立了完善的员工薪酬福利管理体系，保障员工工作环境安全可靠，营造了良好的团队氛围，增强公司的凝聚力，让员工感受到“家”的温暖。



员工薪酬与福利概览

案例 “TAN·环卫” 首届绿色环保生活节

2022年10月，公司创立首个绿色环保生活节，通过“环卫才艺秀”抖音挑战赛、环卫主题正念徒步、低碳露营派对、环卫文化墙和环卫市集、征集共创环卫官等多样化活动形式，调动环卫工人的参与热情，感谢长年奋战在城市服务一线的城市美容师，表达公司对环卫工人的敬意与关心。



案例 爱心替岗，关爱环卫工人

2022年10月，公司80多名党员参与到“爱心替岗”路面清扫保洁工作中，深入到太平镇33条自然村的街路、公厕等“爱心替岗”点。公司用实际行动倡导社会关爱环卫工人，通过不断升级环卫设备，切实减轻环卫工的工作负担，提高环卫工人作业安全保障，提升环卫工人的幸福感、获得感。



爱心替岗活动

案例 公司举办员工入职周年纪念颁奖典礼

2022年11月28日，侨银股份首次在总部举办了员工入职周年纪念颁奖典礼，为司龄满5、10、15周年的员工进行表彰，感谢他们多年来兢兢业业，为侨银发展所做出的贡献。此次活动线上线下同步进行，共计122名员工接受了表彰。公司高管为现场参与活动的37名员工颁发了定制的纪念币，部分驻外办公无法达到现场的员工也通过线上方式参与到活动中来。



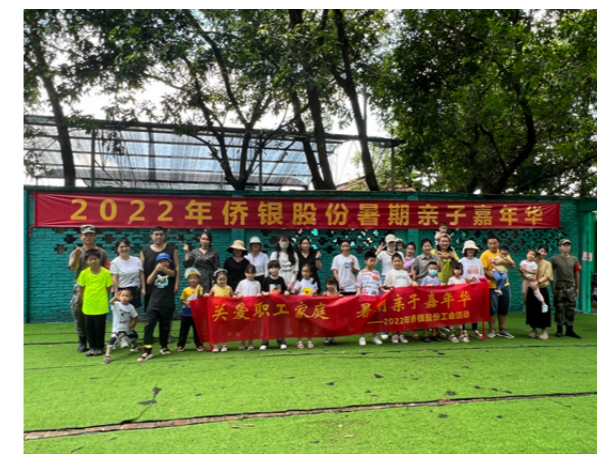
公司高管与员工合影留念



定制纪念币

侨银股份总裁助理韩丹感慨道：“侨银从一家小公司逐渐发展成为如今行业的领军企业，离不开每一位侨银人的辛勤付出，在这里我向各位表示衷心的感谢。希望在下一个5年、10年、15年到来的时候，我们还能像这样相聚在一起，与侨银共同成长、共同发展。”

2022年，公司举办了8场中大型员工文化活动，开年活动、元宵及端午节活动、暑期亲子活动、七夕联谊活动、中秋游园活动等。在打造一个家庭的企业文化上起到了一定的促进作用。



暑期亲子活动



七夕联谊活动

作为城市大管家，侨银股份成立20年来，不仅形成了一套综合性的城乡公共环境管理服务体系，建立项目质量管理“四级”网格，同时还建立了《安全生产管理》等有效的应急机制与规范细致的管理体系，设立安全领导小组，确保组织保障、制度保障、技术保障、物资保障、经费保障，为员工营造了安全可靠的作业环境。

第六章

贡献社会 实现繁荣

理念

侨银股份积极与社会建立合作，闭环管理供应商，与供应商建立合作共赢的商业关系。公司致力于推进社会公益事业。在社区关怀、乡村振兴、关注环卫工人等方面，公司始终保持着不懈的探索和努力。通过这些举措，公司为建设美丽中国、构筑和谐社会做出了积极的贡献。

我们的行动

- 供应商管理
- 爱心回馈社会

SDGs 对标



供应商管理

为加强侨银股份的采购管理，提高采购效率，降低采购成本，公司根据国家法律、法规，结合公司实际，修订《采购管理办法》，并制定《采购部开标指引》，进一步规范采购行为。公司建立分类分级的供应商管理机制，建立供应商寻源、认证、选择、合作、采购评估机制和激励、淘汰制度，实现供应商的闭环管理，对近两年合作的所有供应商建立供应商信息库，并对供应商的质量、服务等各维度表现情况进行综合评价和评分。供应商评价结果作为公司供应商资格审查、邀请、配额分配、产品检测、供应商分级、供应商评优等工作的重要基础数据。

供应商管理体系搭建

- 

01 供应商管理办法
为提升供应商队伍的质量，完善供应商管理办法
- 

02 合格供应商库
累计建立了工程类供应商 883 家，物资类供应商 388 家
- 

03 供应商考评
完成一季度、半年度供应商的评价考核，管控履约过程风险
- 

04 黑名单库建立
累计 24 家供应商列入黑名单库
- 

05 系统化管理
本年度完成 245 家供应商审核及录入工作

公司致力于与上、下游一起，联合打造负责任供应链。在供应商筛选过程中，公司将环境保护、安全健康等纳入考虑因素，与供应商签署《环保承诺书》，也要求供应商提供质量管理体系认证、环境管理体系认证、建筑业企业资质等证书。

公司一直坚守和秉持“降本增效”的工作目标，2022 年公司通过招标采购、询比议价等不同形式采购方式同时结合采购申购前端量控，有效减控采购成本。

报告期内

材料设备类采购成本节约总金额

2,462 万

日常物资量控节约总金额

960 万

在 2022 年度工程招采过程中，通过广泛征集投标单位、多轮次的谈判，累计节约成本

4,069 万元

降本率

9.67 %



爱心回馈社会

社区服务

公司积极履行社会责任，通过公益活动回馈社会，勇当企业公民表率。在经济下行困难之时，组织团队帮助社会垃圾清运保障，提供物资捐赠，坚持以人为本，保障群众正常生活，助力社会蓬勃发展。

案例 先锋队保障垃圾清运工作

2022年10月，当社区劳动人力短缺时，公司南沙保洁项目迅速响应，由40名党员组成的先锋队快速到位，立刻投入到塘坑新区支援工作中。在每天持续十几个小时的作战中，先锋队完成了塘坑新区的生活垃圾清运、出入口防控、物资运送和分派等任务，展现出极高的执行力和团队协作精神。

案例 捐赠物资，保障群众生活

2022年11月，侨银慈善基金会积极响应广州市荔湾区物资需求，向东漵街道、冲口街道各捐赠了物资和日常生活补给。公司希望通过捐赠物资的方式，及时为基层补充急需物资，为群众生活提供物资保障。



物资捐赠

抗洪救灾

案例 全力抗洪，安全作业

2022年3月汛期以来，侨银股份全面加强雷雨暴雨天气项目安全管理，规范一线作业人员上下班与作业安全管理、车辆与设备安全管理、仓库安全管理、中转站与公厕安全管理、水域安全管理；启动暴雨洪涝灾害紧急预案，层层落实防汛责任。各项目围绕“防、查、练、抢、救”五字诀，切实做好汛前、汛中、汛后各项防汛抢险和保洁消毒等工作。

2022年6月中旬，珠江广州河段陆续出现超警戒潮位。由于连日大暴雨，珠江上游多个水库开闸放水等原因，导致水浮莲等垃圾随着洪水冲入珠江，江面垃圾量急增。据统计，6月15日，珠江水域捞起垃圾超200吨，打捞量是平时的十余倍。

为做好水域保洁工作，同时保障环卫工人安全，侨银广州市本级环卫一体化项目联合市城管部门，有针对性地启动应急保洁预案，所有大型保洁船全部出动，集中打捞水面垃圾，加大保洁力度，延长保洁时间，并采取如设置拦截围油栏打捞，在上游拦截打捞，在回流区集中打捞等方式清理水域垃圾。



打捞量是平时的十余倍



加强规范作业人员作业安全管理

案例 灾后重建，全力恢复城市功能

2022年7月，12级台风过境，对多地造成极大影响，公司各项目众志成城，齐心协力完成灾后重建工作。公司电白项目组建了一支15人的应急队伍，147名员工全部在岗待命，以最高效率恢复城区绿化面貌，清理碎枝数量约220棵，清理绿化垃圾约60吨。在阳江市阳东区，公司出动600多名员工，200多台车辆设备，加班加点清除道路垃圾、枯枝败叶。在赤坎区、霞山区多个主要道路，员工对街道和下水道上的树枝落叶、积沙淤泥及其他垃圾进行清理收运工作，快速恢复路面畅通。



员工在疏通道路

热心公益

公司积极参与各类公益活动，捐资助学、救灾扶贫等行动不断。在公司的努力下，许多弱势群体得到了帮助，社会和谐稳定得到了推动。公司将继续秉承社会责任的理念，不断扩大公益慈善事业的影响力，为推动社会进步、促进社会和谐做出更大的贡献。

案例 爱心教育捐赠，助力特色发展

2022年8月，公司向广州市花都区教育基金会捐赠100万元，用于支持花都区中小校园篮球场地建设、设施设备升级改造及篮球赛事活动。通过爱心捐赠，公司帮助花都区体育事业高质量发展，培育更多优秀篮球运动员。同时，爱心捐赠也让体育发展赋能乡村振兴，为花都区乡村振兴特色发展之路增色添彩。



爱心捐赠

案例 医疗捐赠，提高健康水平

公司向绥阳县捐赠价值1,000万元医疗设备，助力绥阳加强基层医疗机构服务能力建设，加快推进县域医共体建设，提升医疗服务总体实力，提高全县人民健康水平。公司希望通过企业的发展，带动地方经济发展，实现互利共赢。



医疗捐赠

社区关系

案例 举办社区篮球比赛

侨银通过冠名打造三人篮球品牌赛事，致力为“政府主导、企业运营、社会参与”的群众性赛事做示范，对于凝聚人心、构建高水平的全民健身公共服务体系、多样化的赛事活动具有带动作用。



展望未来

展望未来，我们将继续坚持可持续发展的战略方向，抢抓国家“十四五”规划带来的机遇，推动企业的科技创新和数字化转型，在垃圾分类、再生资源、低碳运营、城市管理、乡村振兴等方面全面发力，不断提高服务质量和客户满意度，不断提高产品和服务的智能化和绿色化水平，进一步强化生态文明建设，以践行可持续发展理念为目标，为建设美好社会作出更大的贡献。

我们相信，在未来的发展道路上，侨银股份将始终保持稳健的发展态势，不断追求卓越的企业品质和社会责任，积极适应经济发展的新形势，拥抱数字化时代的变革，携手各界合作伙伴，共同推进可持续发展，谱写企业发展的新篇章。



指标索引

报告目录	SDGs	GRI Standards	CASS-5.0
关于本报告		G2-2,G2-3,G2-4	P1.1,P1.2,P1.3,G3.7
董事长致辞		G2-22	P2.2,P3.1,A1
侨银股份的2022	公司简介	G2-1	P4.1,P4.2,P4.4
	数说 2022	G201-1	A2
	主营业务		P4.3
	主要荣誉		G3.11
	可持续发展理念	G2-22	P2.1,G2.1,G3.2
	管理机制	G2-12,G2-14	G2.2,G3.1,G3.3
	利益相关方参与	G2-29	G3.6
长远布局 稳健治理	优化治理, 防范风险	G2-9,G2-16,G403-2, G403-7	G1.1,G1.2,G1.10,S3.7
	合规经营, 稳步前行	G205-1,G205-2	G1.3,G1.4,G1.5,G1.6,G1.7,G1.8, G1.9,S4.6
	党建引领, 牢筑根基		
绿色为先 城市经营	优质客户服务	8 体面工作和经济增长 9 产业、创新和基础设施	G2-28,G416-1 E1.1,E1.2,E1.5,E1.6,E1.7,S4.1,V2.5,V2.7,V2.8
	城市大管家战略	10 减少不平等 11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产 17 促进目标实现的伙伴关系	G203-1,G203-2,G304-1, G306-1 E1.8,E4.1,E4.3,V1.1,V1.2,V1.3,V1.4,V3.3

低碳经济 绿色经济	低碳节能运营	 6 清洁饮水和卫生设施	 11 可持续城市和社区	G302-4,G302-5,G305-5,G306-1	E2.1,E2.2,E2.4,E2.5,E2.12,E2.13,E3.3,E3.5,V4.1,V4.2,V4.3
	绿色循环经济	 13 气候行动		G301-2,G301-3,G303-1,G303-2,G304-3,G306-1,G306-2,G306-3,G306-4,G306-5	E1.4,E2.6,E2.9,E2.14,E2.15,E3.1,E3.10,E5.3,V4.4,V4.5
科技创新 智慧城市	智慧环卫平台	 8 体面工作和经济增长	 9 产业、创新和基础设施	G417-1	E1.8,S4.3,S4.6,V2.1,V2.2,V2.4
	智慧城市管理			G417-1	E1.8,S4.6,V2.1,V2.2,V2.4
赋能员工 凝心聚力 并进	保障员工权益			G2-7,G2-19,G2-20,G2-23,G2-24,G201-3,G401-1,G405-1,G405-2	S1.1,S1.2,S1.3,S1.4,S1.5,S1.6,S1.8,V3.1,V3.2
	重视人才培养	 5 性别平等	 8 体面工作和经济增长	G403-5,G404-1,G404-2,G404-3	S2.1,S2.2,S2.3,S2.4
	携手温暖同行			G2-26,G401-2,G403-1,G403-3,G403-4,G403-6,G403-8	S1.7,S1.9,S1.10,S1.11,S3.1,S3.2,S3.4,S3.5,S3.9
贡献社会 实现繁荣	供应商管理	 3 良好健康与福祉	 10 减少不平等	G2-6,G308-1,G308-2,G414-1,G414-2	S5.1,S5.2,S5.3,S5.4,V2.6
	爱心回馈社会	 17 促进目标实现的伙伴关系		G203-2	V3.4,V3.5,V3.7
指标索引				A4	
读者意见反馈表				A5	

读者反馈表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《侨银城市管理股份有限公司 2022 年社会责任报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，并有效促进公司提升履行企业社会责任的能力与水平，我们真诚期待您的意见和建议。

选择题（请在相应位置打√）

1. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

2. 报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？

非常好 好 一般 较差 差

3. 您认为侨银股份在经济责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

4. 您认为侨银股份在环境责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

5. 您认为侨银股份在安全管理方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

6. 您认为侨银股份在员工责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

7. 您认为侨银股份在社区责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

8. 报告披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

非常好 好 一般 较差 差

9. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是 否

开放性问题

您对侨银股份履行社会责任及本报告有任何意见与建议？

您的联系方式：

姓名：_____

电子邮箱：_____

职务：_____

电话：_____

工作单位：_____

联系地址：_____

您可以通过电话、电子邮件或快递寄送方式向我们反馈您的宝贵意见或建议，我们的联系方式如下：

联系部门：证券部

联系电话：020-87157941

电子邮箱：
zhengquanbu@gzqiaoyin.com





股票代码：002973

侨银城市管理股份有限公司
QIAOYIN CITY MANAGEMENT CO., LTD.

地址：广州市天河区五山路 371 号中公教育大厦 10 楼

电话：020-87157941

邮编：510000

公司主页：<https://www.gzqiaoyin.com/>