

保利置業集團有限公司

社區管理政策

日期：2026年8月



保利置业集团社区管理政策

一、总则

1.1 政策宗旨

保利置业深度践行企业社会责任与可持续发展理念，将社区管理全面融入项目规划、建设、运营全周期。本政策旨在构建安全、绿色、智慧、人文、共治的现代化社区，尊重属地人文习俗与生态环境，保障居民及各利益相关方合法权益，推动企业发展与社区繁荣共生，助力城市更新、乡村振兴与和谐社会建设，持续提升全体社区居民的获得感、幸福感与安全感。

1.2 适用范围

本政策适用于保利置业集团有限公司（“本公司”）及其附属公司（统称“本集团”），同时倡导商业伙伴、合作单位共同遵守。

本政策所指社区，是指本集团在业务所在地开发、运营或提供服务的各类人居及商业空间的总称，涵盖本集团办公场所、在建项目工地、项目销售中心、商业及酒店等持有型

物业，以及已交付的住宅。

1.3 核心原则

1. 以人为本：立足不同年龄、阶层、群体的多元需求，关怀老人、儿童、残障人士等弱势群体，保障全龄段人群权益。

2. 全周期管控：将社区影响评估、监测、风险预防和缓解贯穿项目立项、规划、施工、交付、运营的全过程。

3. 多元共治：搭建多方沟通平台，联动政府机构、社区、业主、商户等主体，实现共建、共商、共享。

4. 文化传承与生态保护：尊重属地文化遗产、生活习俗与自然生态，兼顾社区发展与生态延续。

5. 绿色智慧：践行绿色低碳发展，依托数字化技术打造智慧社区，推动社区可持续发展。

二、前期调研与规划管理

2.1 前期综合调研

于项目规划阶段开展地块周边社区综合调研，梳理人口结构、产业结构、公共服务配套、区域生态环境、居民改善

需求等相关指标，调研资料作为后续整体规划设计的重点依据。

2.2 规划设计融合社区需求

1. 优化建筑布局、户型设计、公共空间规划，按要求合理配建保障性住房、人才房、回迁房等政策性住房，落实“住有所居”理念，保障中低收入群体与原住民居住权益。

2. 统筹规划教育、医疗、养老、休闲、运动等基础配套，打造四点半学堂、邻里交流空间、老年活动区等全龄段功能场景，完善无障碍设施，适配不同群体生活需求。

3. 探索参与城市更新、老旧小区改造、棕地再开发项目，保留属地历史风貌与人文特色，推动人居环境提质升级，助力区域发展。

4. “好房子”要求覆盖设计、建造、运维全周期。全面融入绿色建筑标准，优化采光、通风、节能设计，规划垃圾分类、雨水回收、绿化景观等低碳配套，从源头降低社区能耗与环境影响。

2.3 就业与产业赋能

结合项目业态特点，优先吸纳本地居民就业，联动周边商户、产业资源，培育社区经济微循环；针对县域、乡村项目，依托产业帮扶、技能培训等举措，助力乡村产业发展与民生改善，带动属地经济增收。

三、影响评估、监测与风险缓解

3.1 全周期影响监测

常态化开展项目全生命周期社区定量监测与动态分析，监测指标涵盖宜居性、环境质量、居民满意度等，追踪项目各阶段对社区的影响变化，保留监测记录。

3.2 全面风险评估

定期开展社区风险综合评估，识别项目红线内外不利因素，以及项目建设、运营过程中的潜在风险，包括施工噪声、扬尘、废弃物排放、土壤污染、交通噪声、交通拥堵、公共服务承压、人群流动管理、邻里矛盾等环境与社会风险；同时精准识别弱势群体面临的各类挑战，确保风险评估覆盖全面。

3.3 风险缓解与管控措施

1. 建设阶段：落实住宅项目设计规范要求。推行绿色施工管理，通过降噪、除尘、废弃物循环利用等技术手段，降低施工对周边社区的干扰；合理规划施工动线、车辆通行路线，避开居民休息时段，缓解交通压力。

2. 运营阶段：建立环境运维长效机制，规范垃圾清运、设备运维、排污管理，严控运营阶段环境隐患；针对交通拥堵、停车困难等高频问题，实践专项疏导措施。

3. 专项风险应对：针对评估发现的各类风险，逐一制定可落地的缓解方案、应急预案并严格执行，定期复盘整改效果，持续优化管控措施，最大限度降低项目对社区的负面影响。

四、沟通、投诉与共治机制

4.1 多元化沟通渠道

搭建线上+线下一体化常态化沟通体系，保障沟通渠道畅通、响应及时：

1. 线下：设立物业经理接待日，定期组织居民座谈会、实地走访、开放日、问卷调查等活动，主动倾听居民诉求。

2. 线上：依托“保利悠悦荟”APP、官方热线、专属沟通邮箱等载体，实现诉求一键提交、进度实时查询、结果线上反馈。

3. 建立沟通台账，对购房人及居民反馈、意见建议分类记录、闭环处理，定期汇总分析共性问题，从源头优化管理与服务。

4.2 社区共治体系

依托物业“5+4”服务体系与“和睦社”理事会，构建“企业主导、物业牵头、业主参与、多方协同”的社区共治格局：

1. 成立和睦社理事会，吸纳业主代表、楼长、商户代表等参与社区公共事务商议、监督与决策。

2. 推行“四方共治”等工作机制，针对邻里纠纷、设施改造、环境整治、交通治理等公共问题，多方联合商议解决方案，实现问题快速处置。

3. 定期依法公示物业服务收支、公共收益和支出、项目改造方案、服务报告等信息，保障居民知情权、参与权、监督权，打造阳光透明社区。

4.3 投诉反馈机制

设立保密、便捷的内外投诉渠道，保障利益相关方合理诉求：

1. 内部申诉：可向项目负责人、区域管理部门或物业公司高级管理人员逐级反映问题与建议。

2. 外部申诉：通过保利置业集团官方服务热线、专属申诉邮箱提交投诉，所有投诉事项做到处置规范、限时办结、回访闭环，客诉处理率达标并留存记录备查。

五、人文关怀

5.1 全龄人文关怀

聚焦不同群体需求，打造有温度的社区服务体系：

1. 长者关怀：落地“心安吾乡”长者服务计划，建立银龄档案，开展健康义诊、义剪、上门帮扶、节日慰问、健康讲座等专项服务，打造老有所依、老有所乐的养老氛围。

2. 青少年培育：运营四点半学堂、少儿乐园、科普课堂等场景，组织研学、文体活动，丰富青少年课余生活，护航儿童健康成长。

3. 便民服务：常态化开展家电维修、水电检修、安全宣

传等便民服务，覆盖居民日常高频需求。

5.2 社区文化建设

尊重属地文化风俗，传承地域文化特色，常态化开展传统节日庆祝、邻里联谊、文化展演、读书分享等多项社群活动，拉近邻里距离，培育互助友善的邻里精神，营造多元包容的社区文化氛围。

5.3 公益事业与社会责任

1. 鼓励全体员工、业主、商户参与公益活动，开展爱心捐赠、无偿献血、旧物焕新、以书换蔬等公益行动，传递公益力量。

2. 积极参与乡村振兴、定点帮扶、捐资助学、生态保护等社会公益事业，在偏远地区、安置社区开展专项帮扶，助力群众转变生活方式，融入现代社区生活。

3. 倡导绿色公益，组织垃圾分类宣传、植树护绿、低碳科普等活动，引导居民践行可持续生活方式。

六、智慧社区与绿色社区建设

6.1 智慧社区运营

依托数字信息化、人工智能+技术赋能社区治理：

1. 升级智能门禁、数字监控、智能道闸、安防预警等硬件设施，筑牢社区安全防线。

2. 依托智慧服务平台，整合报修、缴费、访客管理、信息推送等功能，实现社区服务流程化、可视化、高效化。

3. 探索人工智能+在社区规划、资源调配、风险预警等场景中的应用，提升社区整体管理效能。

6.2 绿色低碳社区打造

1. 全部新获取项目至少按照中国绿色建筑基本要求进行设计，推广可再生能源、节水节能技术，落实垃圾分类、资源循环利用体系。

2. 打造生态景观社区，保护原有自然植被，提升社区绿化覆盖率，减少资源消耗与碳排放，助力实现“保利置业双碳目标”。

3. 引导居民践行绿色低碳生活方式，打造宜居、低碳、可持续的绿色社区。

七、监督考核与责任落实

7.1 组织责任

本公司 ESG 委员会为本政策监督机构，ESG 工作小组为执行主体，负责政策统筹、宣贯、培训与落地督导。

7.2 考核与监督

1. 将客户满意度、风险管控、舆情监督等指标纳入相关单位和岗位绩效考核体系，压实管理责任。

2. 采用“内部审计+外部评估”相结合的方式，定期检查政策执行情况，排查管理漏洞，督促问题整改。

3. 主动通过 ESG 报告、官方网站、社区公示栏等渠道，公开社区管理成果，接受社会与居民监督。

7.3 培训与宣贯

定期组织本集团员工及合作方开展 ESG 培训，解读管理要求、服务标准、风险规范；面向社区居民开展政策、服务、安全、文明公约等宣贯，凝聚共识，共同维护社区良好秩序。

八、附则

1. 本政策自发布之日起正式执行，至少每三年予以审阅与修订。
2. 各区域、各项目可结合属地实际情况，在本政策框架下制定专项实施细则，细则不得违背本政策核心要求。
3. 本政策如与国家、地方现行法律法规、行业标准冲突，以现行法律法规及标准为准。

-完-