

保利置業集團有限公司

社區管理政策

日期：2026年8月



保利置業集團社區管理政策

一、總則

1.1 政策宗旨

保利置業深度踐行企業社會責任與可持續發展理念，將社區管理全面融入項目規劃、建設、運營全週期。本政策旨在構建安全、綠色、智慧、人文、共治的現代化社區，尊重屬地人文習俗與生態環境，保障居民及各利益相關方合法權益，推動企業發展與社區繁榮共生，助力城市更新、鄉村振興與和諧社會建設，持續提升全體社區居民的獲得感、幸福感與安全感。

1.2 適用範圍

本政策適用於保利置業集團有限公司（“本公司”）及其附屬公司（統稱“本集團”），同時倡導商業夥伴、合作單位共同遵守。

本政策所指社區，是指本集團在業務所在地開發、運營或提供服務的各類人居及商業空間的總稱，涵蓋本集團辦公場所、在建項目工地、項目銷售中心、商業及酒店等持有型

物業，以及已交付的住宅。

1.3 核心原則

1. 以人為本：立足不同年齡、階層、群體的多元需求，關懷老人、兒童、殘障人士等弱勢群體，保障全齡段人群權益。

2. 全週期管控：將社區影響評估、監測、風險預防和緩解貫穿項目立項、規劃、施工、交付、運營的全過程。

3. 多元共治：搭建多方溝通平台，聯動政府機構、社區、業主、商戶等主體，實現共建、共商、共享。

4. 文化傳承與生態保護：尊重屬地文化遺產、生活習俗與自然生態，兼顧社區發展與生態延續。

5. 綠色智慧：踐行綠色低碳發展，依託數字化技術打造智慧社區，推動社區可持續發展。

二、前期調研與規劃管理

2.1 前期綜合調研

於項目規劃階段開展地塊周邊社區綜合調研，梳理人口結構、產業結構、公共服務配套、區域生態環境、居民改善

需求等相關指標，調研資料作為後續整體規劃設計的重點依據。

2.2 規劃設計融合社區需求

1. 優化建築佈局、戶型設計、公共空間規劃，按要求合理配建保障性住房、人才房、回遷房等政策性住房，落實“住有所居”理念，保障中低收入群體與原住民居住權益。

2. 統籌規劃教育、醫療、養老、休閒、運動等基礎配套，打造四點半學堂、鄰里交流空間、老年活動區等全齡段功能場景，完善無障礙設施，適配不同群體生活需求。

3. 探索參與城市更新、老舊小區改造、棕地再開發項目，保留屬地歷史風貌與人文特色，推動人居環境提質升級，助力區域發展。

4. “好房子”要求覆蓋設計、建造、運維全週期。全面融入綠色建築標準，優化採光、通風、節能設計，規劃垃圾分類、雨水回收、綠化景觀等低碳配套，從源頭降低社區能耗與環境影響。

2.3 就業與產業賦能

結合項目業態特點，優先吸納本地居民就業，聯動周邊商戶、產業資源，培育社區經濟微循環；針對縣域、鄉村項目，依託產業幫扶、技能培訓等舉措，助力鄉村產業發展與民生改善，帶動屬地經濟增收。

三、影響評估、監測與風險緩解

3.1 全週期影響監測

常態化開展項目全生命週期社區定量監測與動態分析，監測指標涵蓋宜居性、環境質量、居民滿意度等，追蹤項目各階段對社區的影響變化，保留監測記錄。

3.2 全面風險評估

定期開展社區風險綜合評估，識別項目紅線內外不利因素，以及項目建設、運營過程中的潛在風險，包括施工噪聲、揚塵、廢棄物排放、土壤污染、交通噪聲、交通擁堵、公共服務承壓、人群流動管理、鄰里矛盾等環境與社會風險；同時精準識別弱勢群體面臨的各類挑戰，確保風險評估覆蓋全面。

3.3 風險緩解與管控措施

1. 建設階段：落實住宅項目設計規範要求。推行綠色施工管理，通過降噪、除塵、廢棄物循環利用等技術手段，降低施工對周邊社區的干擾；合理規劃施工動線、車輛通行路線，避開居民休息時段，緩解交通壓力。

2. 運營階段：建立環境運維長效機制，規範垃圾清運、設備運維、排污管理，嚴控運營階段環境隱患；針對交通擁堵、停車困難等高頻問題，實踐專項疏導措施。

3. 專項風險應對：針對評估發現的各類風險，逐一制定可落地的緩解方案、應急預案並嚴格執行，定期復盤整改效果，持續優化管控措施，最大限度降低項目對社區的負面影響。

四、溝通、投訴與共治機制

4.1 多元化溝通渠道

搭建線上+線下一體化常態化溝通體系，保障溝通渠道暢通、響應及時：

1. 線下：設立物業經理接待日，定期組織居民座談會、實地走訪、開放日、問卷調查等活動，主動傾聽居民訴求。

2. 線上：依託“保利悠悅薈”APP、官方熱線、專屬溝通郵箱等載體，實現訴求一鍵提交、進度實時查詢、結果線上反饋。

3. 建立溝通台賬，對購房人及居民反饋、意見建議分類記錄、閉環處理，定期匯總分析共性問題，從源頭優化管理與服務。

4.2 社區共治體系

依託物業“5+4”服務體系與“和睦社”理事會，構建“企業主導、物業牽頭、業主參與、多方協同”的社區共治格局：

1. 成立和睦社理事會，吸納業主代表、樓長、商戶代表等參與社區公共事務商議、監督與決策。

2. 推行“四方共治”等工作機制，針對鄰里糾紛、設施改造、環境整治、交通治理等公共問題，多方聯合商議解決方案，實現問題快速處置。

3. 定期依法公示物業服務收支、公共收益和支出、項目改造方案、服務報告等信息，保障居民知情權、參與權、監督權，打造陽光透明社區。

4.3 投訴反饋機制

設立保密、便捷的內外部投訴渠道，保障利益相關方合理訴求：

1. 內部申訴：可向項目負責人、區域管理部門或物業公司高級管理人員逐級反映問題與建議。

2. 外部申訴：通過保利置業集團官方服務熱線、專屬申訴郵箱提交投訴，所有投訴事項做到處置規範、限時辦結、回訪閉環，客訴處理率達標並留存記錄備查。

五、人文關懷

5.1 全齡人文關懷

聚焦不同群體需求，打造有溫度的社區服務體系：

1. 長者關懷：落地“心安吾鄉”長者服務計劃，建立銀齡檔案，開展健康義診、義剪、上門幫扶、節日慰問、健康講座等專項服務，打造老有所依、老有所樂的養老氛圍。

2. 青少年培育：運營四點半學堂、少兒樂園、科普課堂等場景，組織研學、文體活動，豐富青少年課餘生活，護航兒童健康成長。

3. 便民服務：常態化開展家電維修、水電檢修、安全宣

傳等便民服務，覆蓋居民日常高頻需求。

5.2 社區文化建設

尊重屬地文化風俗，傳承地域文化特色，常態化開展傳統節日慶祝、鄰里聯誼、文化展演、讀書分享等多項社群活動，拉近鄰里距離，培育互助友善的鄰里精神，營造多元包容的社區文化氛圍。

5.3 公益事業與社會責任

1. 鼓勵全體員工、業主、商戶參與公益活動，開展愛心捐贈、無償獻血、舊物煥新、以書換蔬等公益行動，傳遞公益力量。

2. 積極參與鄉村振興、定點幫扶、捐資助學、生態保護等社會公益事業，在偏遠地區、安置社區開展專項幫扶，助力群眾轉變生活方式，融入現代社區生活。

3. 倡導綠色公益，組織垃圾分類宣傳、植樹護綠、低碳科普等活動，引導居民踐行可持續生活方式。

六、智慧社區與綠色社區建設

6.1 智慧社區運營

依託數字信息化、人工智能+技術賦能社區治理：

1. 升級智能門禁、數字監控、智能道閘、安防預警等硬件設施，築牢社區安全防線。

2. 依託智慧服務平台，整合報修、繳費、訪客管理、信息推送等功能，實現社區服務流程化、可視化、高效化。

3. 探索人工智能+在社區規劃、資源調配、風險預警等場景中的應用，提升社區整體管理效能。

6.2 綠色低碳社區打造

1. 全部新獲取項目至少按照中國綠色建築基本要求進行設計，推廣可再生能源、節水節能技術，落實垃圾分類、資源循環利用體系。

2. 打造生態景觀社區，保護原有自然植被，提升社區綠化覆蓋率，減少資源消耗與碳排放，助力實現“保利置業雙碳目標”。

3. 引導居民踐行綠色低碳生活方式，打造宜居、低碳、可持續的綠色社區。

七、監督考核與責任落實

7.1 組織責任

本公司 ESG 委員會為本政策監督機構，ESG 工作小組為執行主體，負責政策統籌、宣貫、培訓與落地督導。

7.2 考核與監督

1. 將客戶滿意度、風險管控、輿情監督等指標納入相關單位和崗位績效考核體系，壓實管理責任。

2. 採用“內部審計+外部評估”相結合的方式，定期檢查政策執行情況，排查管理漏洞，督促問題整改。

3. 主動通過 ESG 報告、官方網站、社區公示欄等渠道，公開社區管理成果，接受社會與居民監督。

7.3 培訓與宣貫

定期組織本集團員工及合作方開展 ESG 培訓，解讀管理要求、服務標準、風險規範；面向社區居民開展政策、服務、安全、文明公約等宣貫，凝聚共識，共同維護社區良好秩序。

八、附則

1. 本政策自發布之日起正式執行，至少每三年予以審閱與修訂。
2. 各區域、各項目可結合屬地實際情況，在本政策框架下制定專項實施細則，細則不得違背本政策核心要求。
3. 本政策如與國家、地方現行法律法規、行業標準衝突，以現行法律法規及標準為準。

-完-