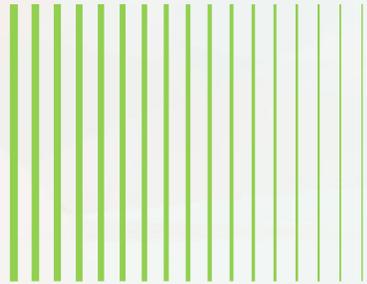


2023年企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report 2023





目录

CONTENTS

01 报告说明

- 报告说明---3

02 报告摘要

- 关于华邦美好家园---4
- 中国老龄化的背景---5
- 华邦美好家园的CSR战略定位和规划---6

03 CSR行动

- 服务可持续的美好生活---7
- 服务中国老龄社会---12
- 助力中国养老事业发展---17
- 构建信任治理体系---25

本报告以华邦美好家园养老集团为主体，包括所属分、子公司及直属机构。报告中“华邦美好家园”“美好家园”“我们”“集团”主要指“华邦美好家园养老集团有限公司”。

报告覆盖华邦美好家园在 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 30 日期间的企业社会责任相关进展，同时为了阐释的完整性和连续性，我们在特定议题下回顾和延展了部分内容。

报告的在线阅读版本在华邦美好家园的 CSR 页面 (<https://www.mhjy.net.cn/>) 呈现。若有任何对报告的问题或建议，请发邮件至：luwenkang@hbkggroup.cn

华邦美好家园养老集团

成立于2013年，是华邦控股集团旗下成员企业。构建了居家社区机构相协调，医养康养相结合的养老服务体系。全国连锁经营以“孝慈”命名的居家养老服务驿站、综合养老服务中心、嵌入式医养综合体、城市康养园、康养小镇配套服务等产品，拥有健康与养老研究院、**2所**职业培训学院（校），**35家**养老机构、**62家**居家社区综合养老服务中心、**62家**居家养老服务驿站、**15个**智慧养老呼援调度中心，运营养老机构床位约**10000张**、居家与家庭养老床位约**70000张**，每年提供**1000万人次**居家上门服务，矢志成为中国养老行业标准创建、模式创新、数智化运营领先者。



企业使命

弘扬中华孝道文化
服务中国老龄社会

企业愿景

中国养老行业标准创建、
模式创新、数智化运营的
领先者

价值观

孝慈仁义
与天下儿女敬老孝老

企业精神

中庸和谐 与时俱进
慎以虑始 毅以图臻

中国老龄化社会的不断发展决定了我们的责任和选择

截至2022年末，我国60岁及以上老年人口达2.8亿，占全国总人口的19.8%；65岁及以上老年人口达2.1亿，占全国总人口的14.9%。据预测，我国60岁及以上老年人口将于“十四五”期间突破3亿，占总人口比重将超过20%；到2033年将突破4亿，占总人口的比重将接近30%；2050年将突破5亿。根据联合国发布的《世界人口展望2022》数据，我国老年人口规模占全球老年人口规模的1/4左右。2020年我国80岁及以上的高龄老年人口规模占世界高龄老年人口规模的23.6%。在未来五十年内，我国都将是世界上老年人口最多的国家。

在这一连串数字背后，隐藏着广泛而深刻的社会问题。如何满足老年人的养老需求，保障老年人有尊严、高质量的晚年生活，是中国社会经济与医疗服务体系面前的一次严峻考验。党的二十大提出“实施积极应对人口老龄化国家战略，发展养老事业和养老产业”。

为顺应国家与社会的需求，为积极应对人口老龄化贡献企业力量，华邦控股集团于2013年成立华邦美好家园养老集团，秉持“孝慈仁义，与天下儿女敬老孝老”的企业价值观，躬耕养老行业十年，华邦美好家园构建了居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系，使得数千万的长者用户得到普惠、方便、快捷、准确的养老服务。



2015年，联合国所有会员国一致通过了**可持续发展目标** (Sustainable Development Goals, SDGs)。作为《2030年可持续发展议程》的组成部分，这17项变革世界的目标呼吁全球共同采取行动，消除贫困、保护地球、改善所有人的生活和未来，并为世界各国在15年内实现目标指明了方向。

我们的目标是通过创造新的养老服务模式为可持续发展目标做出贡献。

华邦美好家园的CSR战略定位和规划

“孝慈仁义，与天下儿女敬老孝老”是铭记在每一个华邦美好员工内心的企业价值观，引领企业不断向前发展。华邦美好家长的成长史，是一个探索商业向善、科技向善，探索中国特色养老道路的发展史。现今，华邦美好家园的养老服务覆盖超过百万家庭，为中国的数千年的长者带来了创新的、有温度的养老服务体验。这一发展生态，也是我们践行企业社会责任最好的土壤。

2023年，华邦美好家园基于企业发展的价值观，设立了明确的企业社会责任战略定位和规划，集团层面正式成立社会责任中心，下附8个社会责任部，结合自身特点和能力，从企业的可持续发展方向制定了系列举措。

2023年，我们与客户、员工、股东与投资者、政府机构、合作伙伴、社区等利益相关方进行了广泛沟通，结合联合国倡导的可持续发展目标、社会面临的最迫切挑战及华邦美好家园的特点和能力，尤其是发挥华邦美好家园中国养老行业标准创建、模式创新、数智化运营的领先者示范作用，我们确立了4个践行企业社会责任的发展方向，分别为：构建信任治理体系、服务中国老龄社会、助力中国养老事业发展、服务可持续的美好生活。



- 构建信任治理体系
- 服务中国老龄社会
- 助力中国养老事业发展
- 服务可持续的美好生活

一、服务可持续的美好生活

1. 党建引领
2. 组织关怀
3. 笃行孝慈
4. 孝慈公益
5. 孝慈故事



党建引领养老服务企业高质量发展

华邦美好家园积极探索新时代非公企业党建工作模式，坚持党建引领养老服务企业高质量发展。华邦美好家园全国孝慈养老机构借助“机构+社区+居家”三位一体养老服务模式的优势，以社区退休党员、院内入住党员为主，发挥与社区群众“零距离”优势，成为各地党群联系的“微纽带”和“新平台”。全国已建成35个老党员之家。



组织关怀

2023年3月29日，中共中央政治局常委、国务院总理李强视察华邦美好家园(海口)孝慈苑，看望慰问长者和工作人员，称赞孝慈苑环境好、管理规范、价格实惠，是他所看过的最佳养老机构，高度评价华邦美好家园的示范引领作用，勉励苏如春带领企业继续做好养老事业。



2023年4月27日、12月5日，国务委员、国务院党组成员谌贻琴分别视察华邦美好家园养老集团在兰州、清远运营的综合养老服务中心，慰问长者和一线工作者。谌贻琴高度肯定华邦美好家园在公建民营领域的典范作用，勉励企业为中国老龄事业作出更大贡献。

笃行孝慈



人生最好的修行，是一份从善的事业。华邦美好家园养老集团积极响应党和国家的政策号召，参与社会公益事业履行企业社会责任，回馈社会、造福人民。

祝福多多润心田，善意绵绵修福报。自2015年第一家华邦美好家园养老机构开设以来，苏如春连续九年，每年都坚持前往全国各地的华进行时美好家园养老机构看望长者，给他们送上节日的祝福和问候。

孝慈公益

社会责任服务站

养老有温度，服务再升级。2023年，华邦美好家园全国孝慈养老机构打造“社会责任服务站”，开展常态化、多样性的便民志愿服务，已为全国数千名长者公益提供基础养护知识问询、走失临时联络、智能手机使用答疑等贴心服务，助力我国“15分钟养老服务圈”建设，打造社区层面的贴心养老服务管家。2023年，社会责任服务站累计服务达69727人次。



公益助浴

我们习以为常的小事，是他们缺席已久的美好。2023年，针对高龄、困难长者的洗浴难题，华邦美好家园发起“公益助浴进万家”行动，为长者提供安全、舒适、温馨的洗浴护理服务，已经帮助全国147位长者“澡”回美好，减轻家属照料负担，享受舒适助洁服务。



关爱长者

2023年，华邦美好家园始终关注弱势长者的晚年生活，聚焦孤寡、独居、空巢、留守、失能、重残等弱势长者群体，定期提供心理咨询、健康讲座、防诈骗宣传、义诊义剪等活动；逢节日假期赠送生活用品及食品，提供保洁送餐、陪伴就医、家居看护等个性化服务.....累计为数千名长者提供公益养老服务，为弱势长者提供了近千张福利床位。

二、服务中国老龄社会

1. 多元化养老服务业态
2. 创新居家养老服务
3. 嵌入式养老机构模式再发展
4. 八好服务宗旨



二、服务中国老龄社会

多元化养老服务业态

2023年，华邦美好家园持续发展多业态养老服务形式，创新开展孝慈轩、孝慈苑/园、孝慈荟、孝慈驿站、全龄康养小镇五大类产品，通过多样化的养老服务类型满足不同地区、不同层次、不同长者的养老服务需求。

2 孝慈苑/园 城市康养园



4 孝慈驿站 居家养老服务平台



1 孝慈轩 嵌入式医养综合体



3 孝慈荟 示范平台/服务中心



5 全龄康养小镇 休闲康养小镇/文旅康养小镇



二、服务中国老龄社会

创新居家养老服务

2023年，华邦美好家园持续探索中高端市场化居家养老服务，积极回应老年人居家养老需求，升级“孝慈驿站2.0”市场化居家养老服务品牌，致力于让长者在家中享受舒适便捷、高品质的养老服务，填补市场空白，探索居家养老新模式，构建“15分钟养老服务圈”。



2023年，华邦美好家园聚焦失能、失智老年人的养老难点与痛点，以“全人、全程、全方位”的居家养老照护服务理念，为居家老年人提供全面、全天候和个性化的照顾与支持，全面升级推出家护、医陪、陪诊、助浴、助洁、康复、智护、认知症照护等“孝慈系列”全链条居家养老产品，让长者足不出户即可享受专业的居家养老上门服务。

二、服务中国老龄社会

嵌入式养老机构模式再发展

2015年，华邦美好家园在广东省广州市率先打造首个嵌入式养老机构——广州东湖西孝慈轩，使子女能与父母保持“一碗汤”距离，让长者时刻体会到家人朋友的关心。



01

嵌入式养老机构具有小规模多功能的优势，它聚焦城市核心区域，以社区为载体，利用社区闲置设施或厂房改造而成，实现专业力量和社区资源“一体化统筹”，为周边社区老年人提供“身在城市，社区共融”的托养服务；

02

可复制易推广，嵌入式养老机构进一步补强了原成熟社区的功能，包括原有物业升级、社区医养服务拓展等，服务辐射“15分钟生活圈”，满足周边社区失能老人就近养老需求，实现“家门口养老”愿望；

03

可进行资源整合创新，形成了政府牵头、民间出资、专业团队运作的社区养老合作新模式，吸纳各种资源，推动养老机构、社区日间托老中心、长者饭堂、家庭构成全面覆盖、纵横协同、便捷高效的一中心、多站点、一体化、全链条服务模式。

2023年，华邦美好家园持续发展社区养老业态，全国累计布局62家“城心养老式”嵌入式养老机构，覆盖广东、广西、贵州、四川、甘肃、宁夏、江苏等13个省市。

二、服务中国老龄社会

八好服务宗旨

2023年，华邦美好家园制定并不断优化“态度好、技能好、安全好、环卫好、膳食好、设施好、医疗好、友爱好”的“八好服务”标准，构建让子女放心、长者舒心、社会信任的“华邦美好家园”养老服务品牌，以先行经验和高质量服务塑造行业标准。



三、助力中国养老事业发展

- 1.发展连锁业态
- 2.创新人才培养机制
- 3.助力养老服务标准建设
- 4.创新探索供应链与生态布局
- 5.赋能养老行业智慧化发展



三、助力中国养老事业发展

发展连锁业态

2024年1月，国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见指出“推动品牌化发展。培育银发经济领域龙头企业，支持连锁化、集团化发展”。华邦美好家园多年来积极响应国家号召，华邦美好家园已拥有35家养老机构、62家居家社区综合养老服务中心、62家居家养老服务驿站、15个智慧养老呼援调度中心，共计80000余张养老床位，每年提供1000万人次的居家上门服务，大力推进养老服务发展，助力构建基本养老服务网络。



三、助力中国养老事业发展

创新人才培养机制

养老高质量人才队伍是养老企业发展的内生力量，华邦美好家园养老集团始终把人才培养作为发展的第一要务。

2023年，华邦美好家园以领先的互联网学习平台为依托，充分发掘与整合内外部优秀师资，建立自有的课程资源库，并形成了贯穿管理序列及专业序列、分层分级、覆盖全岗位的人才培养体系，致力成为中国养老产业领先的人才培养供应商；在管理人才培养领域，华邦美好家园遵循7:2:1混合式学习模型，坚持打造特色人才培养项目并持续升级，建立了从基层管理者到中高层管理者发展的“航”系列培养项目，实现了70%的管理人才由内部晋升，为企业的快速发展提供了坚实的人才支撑。

类别	课程体系				项目名称
管理类培训	中高层管理人员培训				领航计划
					领航计划
	关键管理岗位储备人员培训				远航计划
					启航计划
专业类培训	职能序列 行政/品宣/人力 财务/互联网	医护序列 护理员/护理组长 护理主管/护士 药剂师/康复师	业务序列 营销/客服/开发 外联/工程 成本/招采	工勤序列 厨师/厨工岗/保洁 洗衣岗/物业维修岗 保安/消防岗	专业任职资格评定
					技能竞赛
	行业培训				行业培训
	高学历继续教育				高学历继续教育
通用培训	制度类&企业文化&职业素养类培训				职业素养提升月
新人培训	社招员工入职培训、校招生入职培训、实习生入职培训、导师制带教				制度学习(季度)
培训项目&学习平台运营管理					
内部讲师认证体系与课程开发					



2023年，华邦美好家园旗下的两家职业培训学校继续助力养老服务人才培育，华邦美好家园湛江职业培训学校累计培训逾 20000人，广东省英才职业培训学院累计培训逾33000人。

三、助力中国养老事业发展

2023年,孝慈从业者在全国各地各级护理大赛中屡获佳绩!



2023年首届全国家政服务业职业技能竞赛, 荣获养老护理员组“优胜奖”



2023年广东省第三届“南粤家政”技能大赛总决赛, 分别荣获“三等奖”“优胜奖”



2023年兰州市养老护理职业技能大赛, 荣获“一等奖”“三等奖”“优秀奖”, 占获奖总人数的31%

三、助力中国养老事业发展

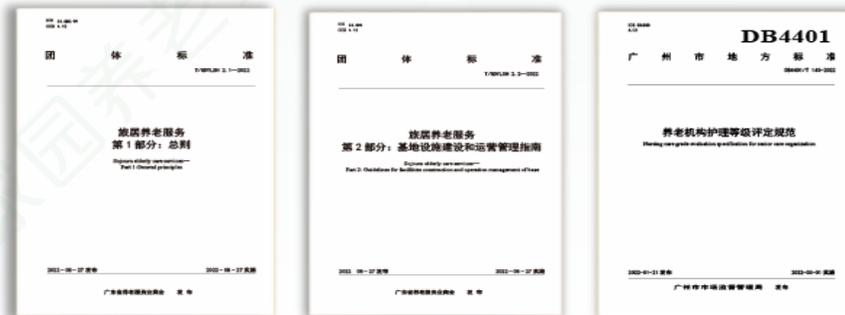
助力养老服务标准建设

面对社会对高质量养老服务的迫切需求，充分发挥标准对养老服务的支撑引领作用，是增强养老服务供给能力的应有之义。华邦美好家园养老集团不断推进标准化建设，为积极应对人口老龄化、提升养老行业服务品质积极助力，提供可复制、可推广的企业经验，编写、审改国家及地方行业标准及专业教材150余万字，入选“国家级服务业标准化试点单位”。

参与编审国家及地方行业标准

华邦美好家园大力开拓“居家养老”，创新提出“养老+家政”融合理念，输出《居家老人养老护理与家政服务范》；探索慢病细分市场，编写《老年人常见疾病专项照护服务指引》，为机构、居家护理员提供操作规范；参与编审广州市地方标准《养老机构护理等级评定规范》、成都市地方标准《居家养老入户服务规范》、云南省楚雄州和楚雄市《“十四五”养老服务体系规划》、粤港澳大湾区标准《旅居养老服务总则》《旅居养老基地设施建设和运营管理指南》《养老机构探访管理规范》。

2023年5月，由民政部社会福利中心组织编写，华邦美好家园养老集团从业者赖敏贞执行主编、多位从业者参与编制的《养老护理员培训教材（基础知识）》，担任主审之一的《养老护理员培训教材（五级/初级工技能）》等教材正式出版，将用于国家职业技能等级认定。



创新探索供应链与生态布局

2023年，华邦美好家园持续布局多元化养老业务，建立全产业链的业务生态战略，创新探索养老供应链与生态布局；联合保险金融类、医疗器械类等供应商，构建可持续、开放有效、合作共赢的“养老+”生态圈，满足养老客户的多元化需求；和鼎诚人寿、同方全球人寿、北大方正人寿3家保险公司形成战略合作关系，签约20多家生态合作伙伴。



赋能养老行业智慧化发展

多业态养老运营平台

打造一个集智能化、信息化为一体的养老多业态运营平台，赋能“机构运营、居家养老、家庭养老床位、政府监管”四大业务，以AIoT产品架构为基础，构建多元化智慧养老新生态。



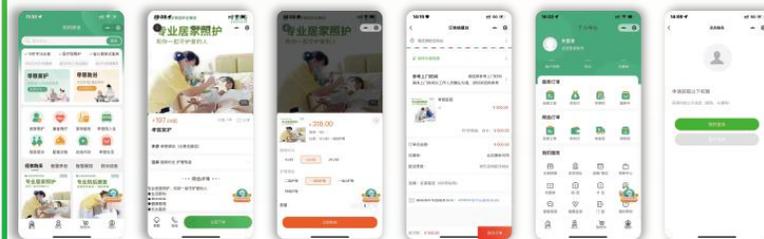
邦邦养老生态服务平台

2023年，邦邦养老生态服务平台正式上线，为居家服务提供一个衔接社会闲置劳动力与市场需求的养老行业接单平台，打通用户需求、行业企业支撑、劳动力保障全流程，为构建养老行业居家业务市场化生态创造有力的支撑。



大数据医养平台

依托华邦美好家园大数据平台，AIoT物联网检测设备，为老年群体提供高风险疾病的预测、预警，营养膳食指导的医养结合解决方案。



三、助力中国养老事业发展

华邦美好家园智慧养老云平台

华邦美好家园秉承运营数智化、空间智慧化、数据资产化三大建设理念，建设“互联网+”和“物联网+”的养老双模式，以智能平台为依托，以人工AI智能技术为基础，以智能硬件为核心，为机构养老、居家养老、康复服务等提供一站式的养老运营解决方案。

华邦美好家园
智慧养老云平台

综合养老
服务平台

邦邦养老
生态平台

机构运营
养老系统

健康数字
管理平台

智能评估
管理系统

5大产品体系深度解决
“政府/企业/长者/家属”需求

安全出行宝产品介绍

智能随身佩戴，密切守护您及家人的出行安全；当发生出行安全及身体不适时，立即向家属发出警报，并精准追踪事发位置。

多重定位

一键SOS

平台监控



智慧家庭卫士产品介绍

智能家居360度防卫让您在住所里远离“进屋盗窃、火灾、水浸燃气中毒、意外摔倒等”危险。

NB通讯

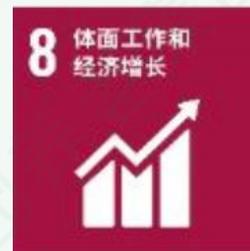
智能报警

平台监控



四、构建信任治理体系

- 1.组织发展
- 2.社会责任工作框架
- 3.诚信合规 风清气正



四、构建信任治理体系

组织发展

2023年，经历10年耕耘，华邦美好家园构建了居家社区机构相协调，医养康养相结合的养老服务体系，为积极应对人口老龄化提供可复制、可推广的企业经验，矢志成为中国养老行业标准创建、模式创新、数智化运营的领先者。



四、构建信任治理体系

社会责任工作框架

完善的公司治理为华邦美好家园养老集团实现长远发展奠定基础。2023年，我们持续加强内部合规管理、搭建可持续发展的企业运营制度、努力打造合规负责的经营环境。



社会责任中心

集团层面成立社会责任中心，作为企业社会责任工作枢纽，从战略统筹的角度全方位践行企业社会责任。



社会责任工作组

支持企业社会责任中心开展相关工作，包括战略研究中心、业务中心、数字人力中心等集团核心部门，制定系列企业社会责任目标和发展方向。对华邦美好家园的养老业务活动进行监督和评估，提出改进建议，确保企业的经营管理和生产流程符合可持续发展的各项要求。



社会责任部

由各省分公司社会责任议题相关的部门和职能人员组成，推动企业社会责任的各项行动稳步落地。社会责任部会根据在地社区养老服务情况，推动与当地政府、社会组织等利益相关方的协作，制定社会关怀系列活动，引导各方共建和谐沟通、和谐共生的养老和谐社区。



四、构建信任治理体系

诚信合规 风清气正

华邦美好家园自成立以来，遵守国家各项法律法规的要求，不断学习借鉴国内外先进公司治理经验，创新实践，形成了优良的公司治理结构和有效的公司治理运作机制。

华邦美好家园关键利益方沟通

关键利益相关方	关注议题	沟通渠道	相关回应
员工	员工成长 公司治理	员工调研 学习平台 共享服务平台 员工热线	员工公益 加强公司治理，合规稳健发展 助力员工发展 为员工提供多元、公平的工作环境 提升创新研发能力
长者客户及其家属	用户服务 隐私保护 文化生活 用户满意度	用户访谈及调研 用户满意度调查 用户热线	清晰的服务热线 高质量的服务 不断提升用户体验 优化全流程的养老服务 满意度调研反馈
供应商	知识产权 阳光采购	信息公开 招采热线	阳光招采平台 公正的招采制度
政府	社会责任 公司治理 促进就业 服务质量	信息公开 政策咨询反馈 交流会议	加强公司治理，合规稳健发展 助力经济增长，带动就业 持续强化信息安全与隐私保护
社区与社会组织	社会责任 社区共建 慈善公益	信息公开 华邦慈善基金会 党建活动 企业公益活动 华邦美好家园社会责任中心	开展公益活动 传播孝老敬老的企业价值观 志愿者规范





华邦美好家园养老集团

弘扬中华孝道文化

服务中国老龄社会

