



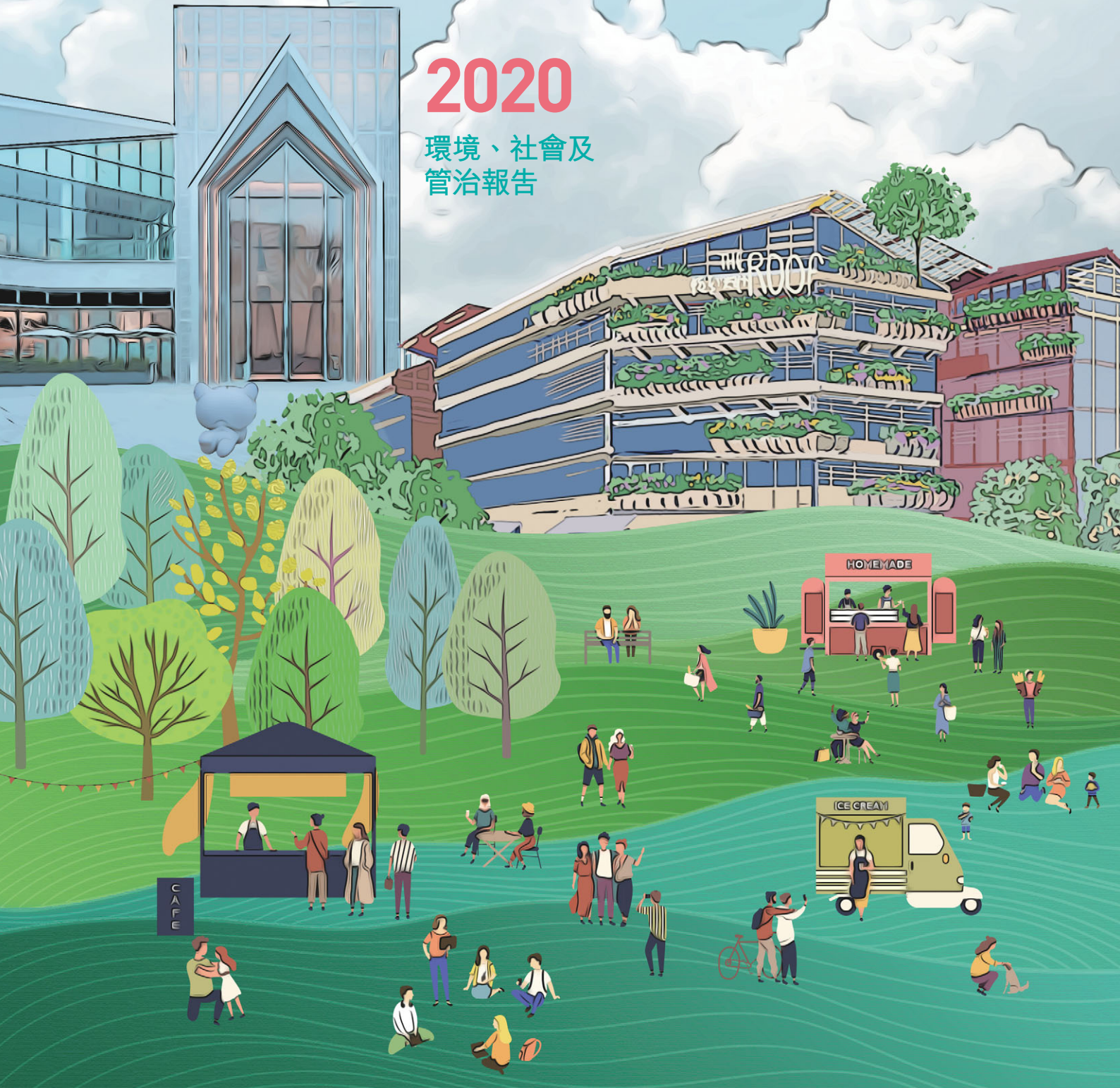
# 旭輝控股(集團)有限公司

## CIFI HOLDINGS (GROUP) CO. LTD.

(於開曼群島註冊成立的有限公司)| 股份代號: 00884

# 2020

## 環境、社會及 管治報告



# 目錄

- 2 1 開篇致辭
- 4 2 關於本報告
- 5 3 關於我們
  - 3.1 公司概況
  - 3.2 業務進展
- 7 4 可持續發展策略
- 9 5 我們的2020年
  - 5.1 年度專題 (透明工廠、慈善公益)
  - 5.2 年度榮譽

## 管理篇

- 19 6 著眼未來發展
  - 6.1 管治架構
  - 6.2 工作概覽
  - 6.3 持份者溝通
  - 6.4 重大性議題管理
- 26 7 夯實合規根基
  - 7.1 誠信合規經營
  - 7.2 全面風險管控

## 實踐篇

- 34 8 堅持創造品質生活
  - 8.1 潛心傾注產品創新
  - 8.2 匠心打造產品質量
  - 8.3 專心守護項目安全
  - 8.4 全心全意服務客戶
  - 8.5 盡心保障供應責任
- 63 9 致力守護綠色生活
  - 9.1 源頭把控綠色設計
  - 9.2 過程管理綠色建造
  - 9.3 日常規範綠色運營
- 85 10 攜手成就精彩生活
  - 10.1 人才僱傭與管理
  - 10.2 助力成長與發展
  - 10.3 加強溝通與交流
  - 10.4 給予關懷與幸福感
- 101 11 同心共繪和諧生活
  - 11.1 深耕公益慈善
  - 11.2 助力城市發展
  - 11.3 賦能鄉村振興

## 績效篇

- 108 12 2020年ESG關鍵績效指標
  - 12.1 環境關鍵績效表
  - 12.2 社會關鍵績效表
- 115 13 附錄1 政策及法規列表
- 120 14 附錄2 《環境、社會及管治報告指引》內容索引



# 1 開篇致辭

## 長期實踐，「旭」勢待發

2020年注定是跌宕起伏的一年。這一年，疫情的爆發打亂了所有人的生活軌跡和計劃。對於房地產行業來說，樓市遭遇「黑天鵝」，市場經歷「冰封期」、「修復期」，房地產政策發生調整變化……然而，種種困難讓我們更加堅信：踐行長期主義和可持續發展是我們未來需要堅持的方向和道路。

2020年是蓄力發展的一年。這一年，我們迎來了20歲的旭輝。我們已經站在一個從未到達過的新高度上，而這讓我們不僅要思考發展，更需要對自己所承擔的社會角色有更清晰和更廣泛的認識。這一年，我們將可持續發展放在了前所未有的高度上，將可持續發展融入企業發展的DNA，也因此獲得了外界對我們的認可：我們首次發行合計5億美元的境外綠色債券並作為首個內地房企獲得香港品質保證局頒發「綠色金融發行後階段」證書，明晟MSCI ESG評級上調至BB級，及首次獲納入恒生可持續發展企業基準指數。

**以真心洞察客戶需求，以品質構築品牌信任。**我們傾注心力滿足客戶對家的美好期許，結合後疫情時代對健康人居生活的新思考以及深層次探尋客戶對「家」的延展性需求，發佈第七代產品—CIFI-7，將時尚美學和點滴關愛融入每一個社區。我們創新研發「建造2.0體系」，用技術和創新為品質護航，並在行業內首推透明工廠，力求項目建造全階段、全流程「透明」，用坦誠贏得信任，滿足客戶對新家的期盼。我們搭建美好生活價值體系—悅心服務，為客戶提供全維度、全周期的「悅心服務」，建設有溫度的37°C社區，通過「全齡客戶關懷、鼓勵居民共享、激發社區活力」重新定義美好社區的生活方式。

2020年，我們以堅定不移的探索和實踐打造客戶幸福生活的全景，全年獲得超過190項產品大獎，四年內四次斬獲標誌著先進性、創新性與權威性的詹天佑獎；客戶滿意度連續三年上升。

**以綠色攜手地球美好，以健康營造宜居生活。**我們始終認為企業的生產運營不應以犧牲環境為代價。我們努力尋找產品競爭力與建築全生命周期環境影響間的平衡點，將「綠色」作為開發、設計、施工、運營及供應鏈管理的出發點和重要評價指標之一。我們編製《HUMAN智慧健康生活2.0設計指引》，為綠色和健康建築在實際項目中的落地提供方向和標準。我們要求旗下所有住宅產品必須至少滿足綠色建築一星標準，所有新獲取的商業綜合體項目必須滿足綠色建築二星標準。

2020年，我們竣工的項目中97.4%的項目滿足綠色建築標準，其中上海恒基·旭輝天地、上海LCM置匯旭輝廣場獲LEED (GOLD)認證，杭州旭輝和昌都會山承接先進的國際化人居理念，成為中國首個獲得BREEAM設計階段及建成階段四星雙認證的住宅項目。



## 1 開篇致辭

### 長期實踐，「旭」勢待發<sup>(續)</sup>

**與英才共同成長，與英才共築夢想。**人才是企業經營與發展的根本，是我們的核心競爭力。我們奉行「戰略驅動、成人達己」的人才管理理念，形成「高認同」、「高活力」、「高供應」、「高績效」和「高激勵」的人力資源體系，有效推動組織內部創新與協同，激發員工的自驅力及潛力。我們通過系列招聘計劃引入行業精英和接班人，並借助旭輝大學及在線培訓系統打造覆蓋全體員工的多元化、精準化培訓，幫助員工獲得內在價值的增值。我們高舉「快樂、健康、豐盛、進步」的價值主張，注重員工的健康和福祉，鼓勵員工參與各種類型的體育運動，為員工健康生活助力。

憑藉出色的人才戰略和不斷精進的組織效能，我們連續四年獲得KINCENTRIC「中國最佳僱主」稱號，榮膺「2020年中國最佳僱主—僱主之星」，並繼續保持著地產行業中獲得「中國最佳僱主」稱號次數最多的紀錄。

**百年企業，責任為先。**我們成立旭輝公益基金會助力公益，從捐資助學到植樹造林，從抗疫救災到精準扶貧，我們始終奮鬥在一線，用力所能及的點滴行動，將躬身入局和大愛利他的精神推而廣之。我們捐贈人民幣2,000萬元成立「抗擊新冠肺炎專項基金」，助力打贏這場人民健康保衛戰。我們七入戈壁，在敦煌的沙漠邊親手種下一片「旭輝林」，三年要種成一片3,000畝的綠帶，以阻沙漠侵蝕，守護敦煌歷史文化遺產。我們發揮專業優勢，捐建教育設施、成立專項教育基金，讓少年強，則中國強。我們積極助力精準扶貧，連續5年開展「一顆核桃的仁愛之心」愛心項目，鼓勵孩子們有尊嚴地靠自己的勞動和雙手實現讀書求學的梦想。

2020年，因在抗擊新冠疫情中的突出貢獻，以及持之以恆的社會公益行動，我們獲得「公益事業特別貢獻獎」，並獲「2020年度中國公益企業」和「抗擊新冠肺炎疫情突出貢獻會員企業」稱號。

在旭輝，陽光透明的環境是我們發展的根本。自2018年起，我們每年1月均開展「廉正宣傳月」活動，引導員工加強廉潔意識，並通過不斷完善和建設嚴密科學的反腐制度體系和反舞弊制度體系，築起「制度+科技」防火牆，從根源上阻斷腐敗的滋生。

行業仍然蓬勃發展，我們依舊韌性十足；我們將會蓬勃發展，但將更在乎如何實現可持續的發展。2021年是旭輝「二五」戰略的收官之年，也是下一個二十年的起點，我們依然許下了更高更遠的承諾—持續努力向成為一個卓越的企業不斷邁進，在可持續發展領域繼續深耕。建築是我們的起點，奮鬥是我們的旅程，我們將秉承長期主義為夢想奮鬥，懷抱赤子之心與美好同行！





## 2 關於本報告

### 報告簡介

本報告是旭輝控股(集團)有限公司(「本公司」, 連同其附屬公司統稱「本集團」)自2017年以來發佈的第四份環境、社會及管治報告, 且為本公司發佈的第二份獨立版環境、社會及管治報告。本報告本著重要性、量化、一致性和平衡性原則, 詳細說明本集團於截至2020年12月31日止年度在環境、社會及管治等責任領域的主要實踐和關鍵績效。

### 報告範圍

本報告的內容主要圍繞本集團的房地產開發項目、商業運營項目、以及在相關的行政管理工作方面所涉及的ESG管理事項進行闡述。時間範圍為2020年1月1日至2020年12月31日, 部分內容適當溯及以往年份。本公司的附屬公司永升生活服務集團有限公司(股份代號: 01995)在香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)上市, 主要從事物業管理服務業務, 其於截至2020年12月31日止年度在環境、社會及管治方面的表現於其獨立發表的《2020年環境、社會及管治報告》中詳述。

### 稱謂說明

為便於表述和閱讀, 本公司連同其附屬公司在本報告中也以「旭輝」或「我們」表示。

### 數據來源

本報告披露信息來自本集團正式文件和報告、內部統計數據及相關公開資料。除另有說明, 本報告數據均以人民幣作為結算貨幣。

### 編製依據

本報告遵照聯交所主板上市規則附錄二十七闡述的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)、全球可持續發展標準委員會《GRI可持續發展報告標準》(GRI Standards)及SASB(Sustainability Accounting Standards Board)房地產行業標準編製。

### 報告承諾

本公司承諾本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。本公司董事會對本報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

### 報告獲取

本報告提供中文及英文兩個版本供讀者參閱, 如有存在內容差異, 請以中文版為準。本報告電子版本可在聯交所網站和本公司官方網站([www.cifi.com.cn](http://www.cifi.com.cn))查閱。



## 3 關於我們

### 3.1 公司概況

旭輝成立於2000年，總部位於上海，主營業務是於中華人民共和國（「中國」）從事房地產開發及房地產投資。我們主要專注在中國的一線、二線及強三線城市開發高品質及針對用家自用的房地產物業。我們的開發項目涵蓋住宅、商務辦公、商業綜合體等多種物業種類。

展望未來，旭輝在「用心構築美好生活」的使命感召下，致力於成為中國具領導地位及受人尊敬的房地產企業。

### 3.2 業務進展

我們已實現全國化的經營佈局，並在中國主要的一線、二線及三線城市建立穩固的地位。

#### 經濟績效

總資產  
人民幣

**3,793**

億元

合同銷售金額  
人民幣

**2,310**

億元

營業收入  
人民幣

**718**

億元

淨利潤  
人民幣

**119**

億元

股東權益應佔核心淨利潤  
人民幣

**80.32**

億元

股本權益總額  
人民幣

**836**

億元

業務覆蓋

**4**個區域

**89**個城市

已完成待售項目  
逾

**160**

個

土地儲備  
合計

**5,650**

萬平方米

應佔

**3,080**

萬平方米





### 3 關於我們

#### 3.2 業務進展(續)

環境績效	社會績效
2020年竣工綠色建築面積 <b>15,840,989</b> 平方米	僱員總人數 <b>9,702</b> 人
佔竣工總建築面積 <b>97.4%</b>	僱員平均培訓時數 <b>50.2</b> 小時/人
新建項目裝配式建築應用比例 <b>66%</b>	僱員志願者服務總時數 <b>2,493.5</b> 小時
在建項目精裝修比例 <b>70%</b>	重大施工安全責任事故 <b>0</b> 件
	安全文明示範工地 <b>22</b> 個

有關本集團的最新業務發展、財務狀況及表現的詳細內容，請參閱本公司《2020年年度報告》。



# 4 可持續發展策略

為實現「用心構築美好生活」的企業使命，我們以「聯合國2030可持續發展目標(SDG)」為指引，嘗試將美好生活詮釋為「品質生活」、「綠色生活」、「精彩生活」和「和諧生活」，以合規管理和可持續發展為根基，踐行長期主義，推動企業的持續發展。





## 4 可持續發展策略

### 品質生活



我們秉持「質量第一」的理念與「以客戶為中心」的核心價值觀，以匠心與悅心打磨產品與服務質量；以設計創新、科技創新賦能智慧生活；以服務體系升級提升產品品質與客戶體驗，為客戶提供全維度、全周期的「悅心服務」，讓客戶「悅生活·悅熱愛」。

### 綠色生活



我們積極響應國家提出的碳中和目標，將可持續的理念貫穿建築的全生命周期，最小化對環境的影響，致力於推進綠色健康建築發展，打造綠色健康人居；並通過倡導綠色低碳生活，攜手夥伴助力低碳發展，築就綠色未來。

### 精彩生活



我們奉行「戰略驅動，成人達己」的人才管理理念，建立人力資源體系，以持續完善培訓體系和清晰、靈活的職業發展通道，支持員工多元化發展；以廣泛的溝通、傾聽和關懷，構建「簡單、公平、陽光、尊重、信任、開放」的旭輝文化，為員工創造開放、多元、平等、共融的工作氛圍，與員工攜手成長。

### 和諧生活



我們心懷「飲水思源、反哺社會」的社會責任感和踐行「大愛利他，躬身入局」的行動，投身於捐資助學、精準扶貧、綠色環保和抗疫救災等領域的公益事業；並充分發揮自身優勢，積極參與城市發展與運營，賦能城市再生，促進城市繁榮發展。

### 持續發展



我們以「聯合國2030可持續發展目標」為指引，視可持續發展為長期事業，將對環境和社會責任融入企業核心戰略、業務拓展和管理運營，在獲得豐碩成果的同時，為社會的可持續發展貢獻力量。

### 合規管理



我們將廉正建設視為「一把手工程」，堅持對貪腐舞弊零容忍的態度，建立「不能腐、不想腐、不敢腐」的廉潔體系，築牢「廉潔旭輝」文化；並不斷積累和分享工作經驗，以推動行業廉潔風險監督體系的建設。



## 5 我們的2020年

### 5.1 年度專題

#### 5.1.1 透明工廠·創新引領行業變革

旭輝秉承「用心構築美好生活」的使命，始終追求為客戶提供更美好的生活場景，不斷推動內部的科技創新技術應用，助推產品質量的提升和綠色建造的實現。2018年，本集團傾力打造並推行「旭輝建造2.0體系」，階段性實現質與效的提升；2019年，通過建造工藝技術的更新和生產組織方式的迭代，向「旭輝透明建造體系」邁進，並基於該體系首次提出建築業「透明工廠」的理念，以創新引領行業變革。

截至2020年底，旭輝已在全國**29**個城市落地**40**座透明工廠，**80%**成為所在地示範工程。2021年計劃落地逾**65**座透明工廠。



未來在轉變建造方式的過程中，我們將不斷集成應用更多先進科技、新材料及創新技術與工藝，推動更高質量的建造，為城市締造更多好的產品，讓美好生活不只是想像。

##### 5.1.1.1 旭輝建造2.0體系：提質增效，綠色先行

在建造2.0體系下，旭輝經過工藝工法的優化、集成與創新，將「串聯」作業改為了「並聯」作業，通過水平穿插、豎向穿插兩大方法提效，實行地庫先行、市政先行、景觀先行的三大先行戰略，讓房子的質量更好、建造更快、建造過程更加綠色環保。





## 5.1 年度專題(續)

### 5.1.1 透明工廠·創新引領行業變革(續)

#### 5.1.1.2 旭輝透明建造體系：透明可視，呈現真實

在透明建造體系下，集團大力推進以工業化建造方式為基礎，以五大透明「標準透明、材料透明、過程透明、檢驗透明、服務透明」為抓手，涵蓋鋁合金模板、全鋼爬架、免抹灰體系、全矽外牆等四大重要體系，通過新技術集成應用強化資源的合理配置，在有力提高建造效率的同時有效提高房屋質量。



參觀南昌宸悅江語院透明工廠



南昌宸悅江語院樣板間

#### 5.1.1.3 透明工廠：用透明心，做透明事

集團以常態化工地開放為基石，打造透明工廠，通過透明化進一步驅動工程品質的提升。「透明工廠」突破傳統建造流程，通過引進多方加入建造過程，讓建造者學會多角度思考問題，找準住戶預期；同時促進規範綠色施工，為環境的可持續發展持續助力。針對業主最關注的敏感點和需求，旭輝「透明工廠」以坦誠相待，令業主可以在房屋建設的全過程中，以十二大體驗親身感受「一磚一瓦」精細施工，「一門一窗」的品質安裝，從根本上對未來居所安心、寬心和放心。



武漢江山境透明工廠



## 5 我們的2020年

### 5.1 年度專題(續)

#### 5.1.1 透明工廠·創新引領行業變革(續)

##### 十二大體驗



#### 智慧建造「透明」表率

2020年10月21日，旭輝透明工廠又迎來資本市場開放日，近40位分析師及投資者走進武漢江山境，深入體驗旭輝透明工廠各個環節，讓大家在這場生動的「透明之約」中，感受旭輝透明開放的坦誠態度，感受旭輝日益完善的公司治理，以及旭輝對客戶用心品質的恒久承諾。



江山境位於武漢白沙洲板塊的濱江地段，坐擁得天獨厚的江景資源，旭輝華中區域目前最大的透明工廠也落地於此—14,000平米的地庫展示區、精裝材料展示區、建造過程展示區、工藝工法樣板間、精裝樣板間將各處工藝及細節，包括建築景觀及外立面一一「透明」呈現。

對於旭輝而言，「透明工廠」是一把具有約束力的標尺，它讓房屋的建造全過程展現在陽光之下，同時也丈量著旭輝在追求品質道路上的深耕與堅守。在未來，「透明工廠」將繼續敦促我們不斷前進，為客戶提供更好的產品與更美好的生活。



## 5.1 年度專題(續)

### 5.1.2 慈善公益，我們永遠在路上

自成立20年以來，旭輝持續以「大愛利他，躬身入局」的理念，積極投身公益事業、履行社會責任、踐行各項愛心公益行動，用力所能及的點滴行動，讓生活更加美好、讓社會更添和諧。



2020年，旭輝成立「旭輝公益慈善基金會」，立志通過專業機構運營，為社會貢獻力量。旭輝公益慈善基金會主要著眼於捐資助學、精準扶貧、綠色環保和抗疫救災四大領域。同時，我們亦在香港成立旭輝控股集團慈善基金，成為旭輝在境外踐行公益事業、履行社會責任的平台。

旭輝至今累計公益捐贈超過人民幣**5.2億元**，並獲得「公益事業特別貢獻獎」、「2020年度中國公益企業」、「抗擊新冠肺炎疫情突出貢獻會員企業」等稱號。





## 5 我們的2020年

### 5.1 年度專題(續)

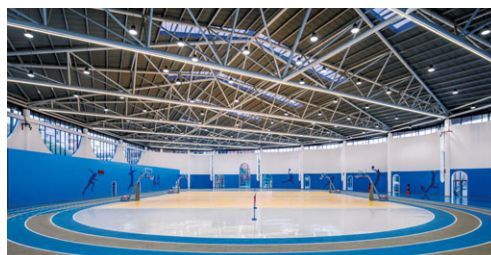
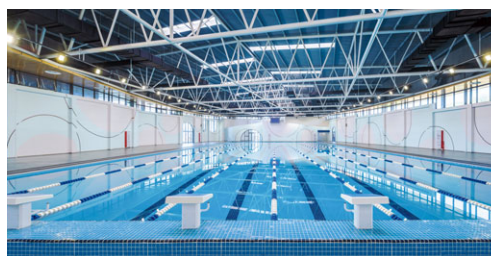
#### 5.1.2 慈善公益，我們永遠在路上(續)

##### 5.1.2.1 主動擔當，聚焦旗艦項目

##### 捐資助學：「兩館」落成－捐資護航學子夢想

自2019年起，本集團啟動設計並捐建福建省建甌第一中學(「建甌一中」)體育館和游泳館(「兩館」)項目，從「兩館」的規劃設計、建築施工、室內裝修、設備設施等開展全面配置工作，本集團累計捐助金額超人民幣5,000萬元(含基金會管理費)。

2020年8月該項目竣工。建成的體育館與游泳館建築面積總計近9,000平方米，集生態環保、智能化和人文元素於一體，充分利用自然採光與通風條件，為學校的師生們提供舒適便捷的使用功能。該「兩館」項目已獲得綠色建築二星認證，並於2020年9月同建甌一中新校區一起正式投入使用。未來，「兩館」不僅是全體師生的活動場地，還將在空餘時間服務社會大眾，為建甌市市民提供便民運動場所。





## 5 我們的2020年

### 5.1 年度專題(續)

#### 5.1.2 慈善公益，我們永遠在路上(續)

##### 5.1.2.1 主動擔當，聚焦旗艦項目(續)

##### 綠色環保：「旭輝林」公益項目

旭輝人深知「對於生態環境的保護，是功在當代利在千秋的事業」。2020年，集團攜手中華環境保護基金會設立「旭輝公益林專項基金」，在敦煌開展「旭輝林」公益項目。項目選址在敦煌市陽關鎮，第一階段計劃用3年時間種植3,000畝以上的旭輝公益林，助力我國西部地區的沙漠化防治、綠色生態建設。

2020年，「旭輝林」項目通過戈壁徒步挑戰賽、旭輝人日常工作中的節能減排行為、城市公益徒步這三大愛心「出口」，鼓勵旭輝人和更多的社會愛心人士身體力行地參與到節能環保行動中，為保護環境做出力所能及的貢獻，為戈壁種下一片綠洲。



## 5 我們的2020年

### 5.1 年度專題(續)

#### 5.1.2 慈善公益，我們永遠在路上(續)

##### 5.1.2.1 主動擔當，聚焦旗艦項目(續)

##### 旭輝戈壁挑戰賽：每一步，都算「樹」

2020年10月1日至4日，350名旭輝勇士參與旭輝戈壁挑戰賽，全程136公里。每一天的徒步挑戰成果被換算成一棵棵胡楊，在戈壁上見證勇士們對自己的每一步突破。10月5日，徒步勇士們在陽關親自種下了一排排的胡楊苗。該項目在2020年10月共計捐贈胡楊樹17,296棵，所有胡楊將於2020年10月至2021年4月下種。



2020年戈七行者們種植胡楊現場

##### 旭輝綠色辦公行動，減排更添綠

2020年8月，本集團的釘釘系統全面上線「旭輝林」綠色辦公公益項目，倡導旭輝人通過綠色出行、減少食物浪費、多採用自然光源減少用電量、更多使用遠程呈現和視頻會議技術等行為降低碳排放。系統通過打卡記錄每位旭輝人的「綠色旭能量」，每一階段旭能量積滿後，旭輝將捐資在敦煌旭輝林種植一棵真樹，並由中華環境保護基金會負責養護成林。

截至2020年12月31日，「旭輝林」系統共收集節能減排行動**11.2萬**次，累計減排二氧化碳**74.2噸**，相當於回收**14.8噸**廢棄塑料或節約**7.44萬**度電。該項目已捐贈梭梭紅柳**24,000**棵，所有樹木將於2020年10月至2021年4月下種。



旭輝林程序



護林員在種植梭梭



## 5.1 年度專題(續)

### 5.1.2 慈善公益，我們永遠在路上(續)

#### 5.1.2.1 主動擔當，聚焦旗艦項目(續)

##### 旭輝城市徒步：用腳丈量城市夢想

2020年9月至12月，第三屆「行者旭輝·城市公益徒步」活動在上海、武漢、蘇州、杭州、合肥、南京、洛陽、昆明和南昌九個城市陸續啟動，共計超過1.5萬人次參加。此次公益徒步活動結合「旭輝林」公益行動進行「雙獎勵」，將城市徒步的報名費通過騰訊公益「旭輝林」項目頁面匯聚到「中華環境保護基金會」賬戶上，每一人成功報名，將以參與者的名義在旭輝公益林將種下3棵梭梭樹；每一人成功完賽，再額外種下1棵胡楊樹。

2020年，徒步項目共捐贈資金約人民幣**55.7萬元**，其中騰訊公益旭輝林捐贈人民幣**35萬餘元**，旭輝集團配捐人民幣**20萬餘元**。共捐贈樹木**2.5萬餘棵**，所有樹木將於2021年3月至4月下種。



2020行者旭輝·城市公益徒步(上海)



2020行者旭輝·城市公益徒步(武漢站)



2020行者旭輝·城市公益徒步(洛陽站)



2020行者旭輝·城市公益徒步(蘇州站)

從2020年8月啟動至2020年底，已累計超過3萬人加入公益徒步之旅，旭輝公益林項目共捐贈人民幣200餘萬元，捐贈防風固沙樹木約6.7萬棵。待成林以後，3,000畝旭輝林將成為敦煌陽關西南一道防風固沙防線，為防禦庫姆塔格沙漠的沙塵東進，改善局部生態環境，作出自己的一份貢獻。





## 5 我們的2020年

### 5.1 年度專題(續)

#### 5.1.2 慈善公益，我們永遠在路上(續)

##### 5.1.2.1 主動擔當，聚焦旗艦項目(續)

###### 精準扶貧：一顆核桃萌發希望

2016年，旭輝公益組走進大涼山，看見美姑縣的孩子們自己採摘核桃、剝殼取仁，再拿到集市上賣掉，以換取一家人的生活費和自己的學費。因為語言環境的影響，很多學生無法使用普通話順暢表達，想要走出大山的希望更加渺茫。為幫助孩子們解決這個難題，讓核桃成為夢想的鋪路石，「一顆核桃的仁愛之心」項目懷著授人以漁的初心孕育而生。5年裡，本集團累計從貧困農戶和孩子們手裡購買了6萬多斤核桃，累計投入近人民幣300萬元，項目受助大涼山的貧困農戶及孩子人數累計近1萬人。

教育的成果需要時間來沉澱。2020年底，大涼山的孩子們發來了他們親手寫就的中文祝福卡片，以及他們抗疫期間堅持學習的視頻。視頻中孩子們用清晰標準的普通話告訴我們，他們正懷抱夢想努力前行。在這個特殊的2020年，「一顆核桃的仁愛之心」核桃產品也完成了整體包裝設計升級，我們把大涼山孩子們的夢想印上包裝，他們的夢想也同樣給予我們克服困難的力量。



###### 抗疫救災：「悅心服務·元氣行動」

為了讓社區儘快恢復活力，旭輝「悅心服務·元氣行動」正式啟動。通過房屋檢修、健身訓練、社區關懷等「元氣行動」，提高業主居住質量、增進業主身體健康、關愛一線服務人員，以健康活力回歸「元氣生活」。

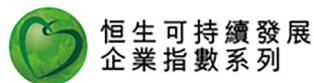
「元氣行動-37°C愛心櫃」為在疫情肆虐的城市裡堅持工作的城市守護者帶去慰問。滿載著牛奶、麵包等慰問物資的37°C愛心櫃帶著元氣滿滿的心意向奔波在疫情一線的城市守護者送上關懷。37°C愛心櫃陸續在全國各地亮相，遍佈12座城市，32個愛心櫃，一份份小小的溫暖傳遞著旭輝37°C社區的溫度也承載著大家的關懷與感激。





## 5 我們的2020年

### 5.2 年度榮譽



恒生可持續發展  
企業指數系列

獲納入

恒生可持續發展企業基準指數

MSCI  
ESG RATINGS

BB

獲提升至BB

明晟MSCI ESG評級



「2020中國房地產開發企業20強」TOP14  
「2020中國房地產開發企業穩健經營10強」TOP1

中國房地產協會、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心



中國卓越管理公司

德勤中國、新加坡銀行、香港科技大學商學院、  
《哈佛商業評論》中文版



2020年度ESG大獎  
- 鈦金獎

《財資》(The Asset)



2020年度亞洲最佳管理團隊

- 最佳投資者關係團隊第一名
- 最佳投資者關係第三名
- 最佳ESG指標第三名

《機構投資者》



中國最佳僱主  
僱主之星

KINCENTRIC



# 管理篇

## 6 著眼未來發展

### 6.1 管治架構

本集團設立自上而下、職責明確的ESG管理架構，在董事會的領導下，ESG管理委員會負責全面管理本集團可持續發展，下設ESG工作小組則負責跟進落實本集團ESG工作，進一步加強對ESG工作的系統性、規範化管理。

董事會	
成員	董事會成員
職責	<ul style="list-style-type: none"> <li>制訂本集團的 ESG 管理方針、策略、優次及目標；</li> <li>確保設有適當和有效的 ESG 管理及內部監控系統；</li> <li>評估及釐定本集團的 ESG 相關風險及機遇；</li> <li>統籌本集團 ESG 表現，聽取 ESG 管理委員會匯報重大 ESG 工作和檢討年度 ESG 關鍵目標達成情況；</li> <li>審批本集團 ESG 報告內的披露資料。</li> </ul>

ESG 管理委員會	
成員	主席：行政總裁 委員：5 名，高級管理人員及各相關職能／部門負責人
職責	<ul style="list-style-type: none"> <li>向董事會負責，透過委員會主席向董事會匯報關於 ESG 工作的重大事宜；</li> <li>指導本集團 ESG 工作開展以及評估面臨的風險和機遇，就其適當性和有效性向董事會匯報並提出建議；</li> <li>審視本集團 ESG 策略，包括識別、評估及管理 ESG 風險和重大性議題，並向董事會提供依據；</li> <li>審視和監督本集團的 ESG 政策、管理及目標進度，向董事會匯報並提出建議；</li> <li>審閱本集團 ESG 報告，向董事會匯報並提出建議；</li> <li>委員會主席就提升 ESG 水平提出明確的 OKR（Objectives and Key Results）目標。</li> </ul>

ESG 工作小組	
成員	ESG 管理相關職能／部門對接人
職責	<ul style="list-style-type: none"> <li>負責日常聯絡，籌備 ESG 管理委員會會議，並執行 ESG 管理委員會的有關決議；</li> <li>起草 ESG 政策及目標，執行相關計劃，落實 ESG 工作，並定期向 ESG 管理委員會匯報工作進展；</li> <li>統籌與本集團 ESG 持份者的溝通及信息披露；</li> <li>召開 ESG 專題會議。</li> </ul>



## 6.2 工作概覽

2020年，ESG管理委員會攜ESG工作小組成員於12月召開年度會議。會議以資本市場評級結果分析為抓手，探討本集團ESG管理現狀，並對本集團未來ESG工作開展給予有效建議。

**企業行為：**檢討本公司舉報人保護制度的完整性，確認增加具有法律保護的正式匿名舉報人系統；將提升供應商商業道德培訓覆蓋率。

**綠色建築：**充分披露本集團綠色建築認證情況；設立「所有住宅項目均需滿足綠色建築標準，綠色建築覆蓋率達100%」目標。

**產品質量和安全：**充分披露面向材料供應商的質量檢查範疇及相關政策和舉措；進一步細化公司與責任營銷相關的管理政策。

**健康與安全：**提出於本集團層面開展ISO 45001管理體系認證的計劃。

2020年，憑藉在可持續發展方面的表現，本公司的明晟MSCI ESG評級由B級提升至**BB**級，並獲納入恒生可持續發展企業基準指數。



### 6.3 持份者溝通

我們高度重視持份者的訴求及對本集團發展的期待，建立起多樣化、定制化的溝通渠道與機制，增進相關方對本集團的了解和認同，並在企業戰略和運營管理中融入相關方的期望與關注，贏得相關方支持。

持份者類別	主要溝通渠道	回應措施
 <p>政府及監管機構</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 戰略合作</li> <li>• 信息報送</li> <li>• 工作匯報</li> <li>• 統計報表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 響應相關國家政策</li> <li>• 落實政府管理要求</li> <li>• 持續強化企業合規管理及經營</li> </ul>
 <p>投資者與股東</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期發佈報告</li> <li>• 股東大會</li> <li>• 公司通訊</li> <li>• 投資者訪談和發佈會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續識別及評估風險、制定相應措施提升企業管治及風險管理水平</li> <li>• 定期披露業務情況及ESG信息及表現</li> <li>• 積極回應ESG表現評級</li> </ul>
 <p>客戶</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶滿意度調查</li> <li>• 微信公眾號</li> <li>• 客服中心</li> <li>• 物業中心</li> <li>• 營銷現場</li> <li>• 客戶報事系統</li> <li>• 郵箱</li> <li>• 短信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 融入科技與創意，打造智能家居，提升產品與服務質量並加強監管</li> <li>• 確保項目安全質量，保障客戶安全</li> <li>• 建立健全的客戶服務體系</li> <li>• 完善客戶溝通機制</li> <li>• 強化營銷管理以及信息安全</li> </ul>





6.3 持份者溝通(續)

持份者類別	主要溝通渠道	回應措施
 <p>僱員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工培訓</li> <li>員工活動</li> <li>旭輝員工論壇</li> <li>旭輝四會</li> <li>董事長午餐會</li> <li>總經理溝通會</li> <li>早會</li> <li>績效考核面談會</li> <li>CEO Talk欄目</li> <li>定期ESG進展訪談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善薪酬體系和福利保障機制</li> <li>組織員工培訓，完善職業晉升機制</li> <li>強化安全管理體系，確保員工健康與安全</li> <li>開展員工活動，建立多渠道溝通平台</li> </ul>
 <p>供應商及合作夥伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商評估</li> <li>供應商大會</li> <li>郵箱</li> <li>短信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善供應商管理機制，包括管理環境及社會風險</li> <li>推動綠色供應鏈發展</li> <li>搭建供應商溝通平台</li> </ul>
 <p>行業協會</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行業研討交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>對行業規範提出建議，推動行業可持續發展</li> <li>促進行業公平競爭</li> </ul>
 <p>社區</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會公益活動</li> <li>維護城市風貌</li> <li>鄉村振興</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供當地就業機會</li> <li>助力城市更新，注重文化保育</li> <li>捐資助學、精準扶貧、綠色環保和抗疫救災公益活動</li> <li>助力鄉村振興</li> </ul>

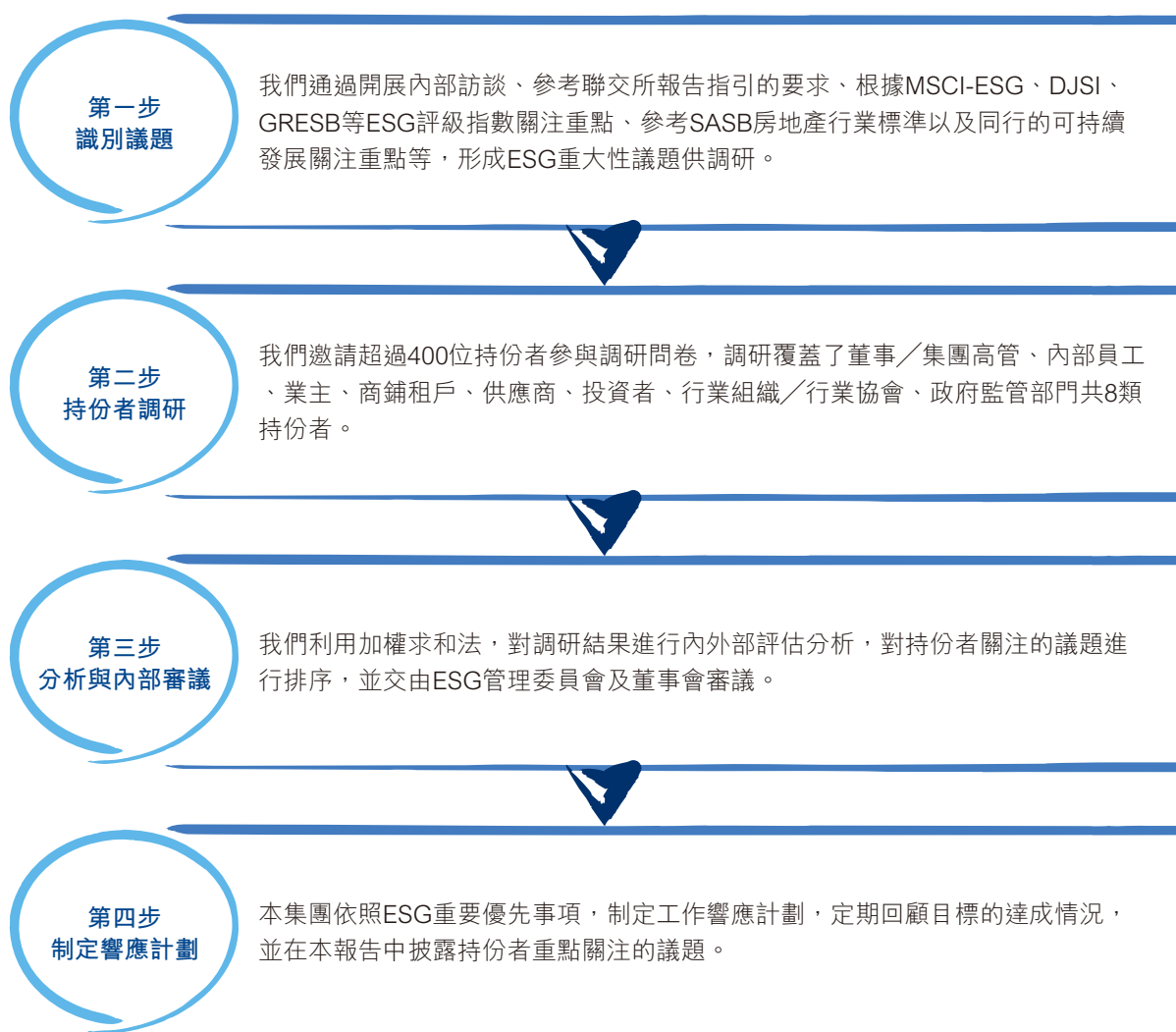
2020年，我們進一步加強對投資者的管理與溝通，主動介紹公司ESG實踐最新進展，提升公司可持續發展能力與內在價值，全年開展線下券商策略會21場、線上券商策略會53場、組織投資者電話會議56場、境內外路演35場，並舉辦「走進旭輝」公司調研活動14場。



## 6.4 重大性議題管理

為有效提高本報告的針對性和回應性，持續改善本公司的可持續發展管理，旭輝每隔2-3年進行一次面向廣泛持份者的調研活動，全面收集並了解政府、股東、員工、客戶等各方觀點以及對旭輝的意見反饋，以識別旭輝的可持續發展重要議題。2020年，我們面向17個部門進行訪談，全面收集他們的意見，同時參考資本市場評級、指數和SASB房地產行業標準，對重大性議題進行回顧和修正。2020年3月，ESG管理委員會向董事會匯報本集團重大性議題，董事會對重大性議題矩陣進行檢討，並提出意見。

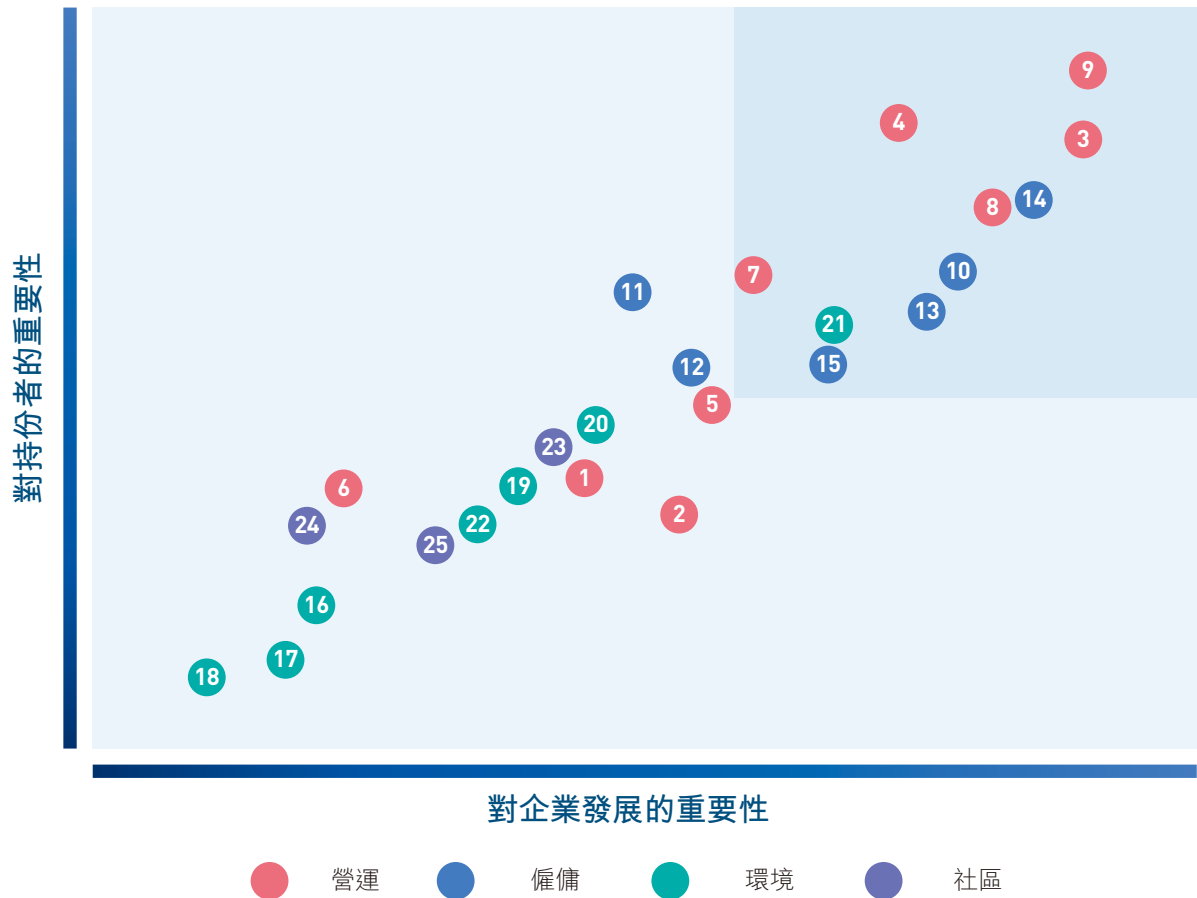
### 6.4.1 實質性議題篩選流程



### 6.4 重大性議題管理(續)

#### 6.4.2 實質性議題優先級排序

回顧2019年持份者的調研結果，綜合聯交所的要求、評級指數以及行業可持續發展的關注重點，我們進一步討論並篩選涵蓋於營運、僱傭、環境及社區等四個範疇的ESG重大性議題。本次評估沿用往年的25個ESG議題，基於對本集團的業務實際及運營穩定的綜合考慮，我們進一步梳理出2020年重要性議題的矩陣。



## 6 著眼未來發展

### 6.4 重大性議題管理(續)

#### 6.4.2 實質性議題優先級排序(續)

範疇	序號	議題
營運	1	採購管理
	2	供應鏈的環境與社會風險管理
	3	產品質量與健康
	4	客戶服務與滿意度
	5	負責任營銷
	6	知識產權保護
	7	客戶信息安全
	8	合規穩健運營
	9	反貪腐與廉潔培訓
僱傭	10	人才招募與團隊建設
	11	員工薪酬與福利
	12	員工權益保障
	13	平等參與及多元化
	14	職業健康與安全
	15	員工培訓與發展機遇
環境	16	節能減排
	17	提升用水效益
	18	應對氣候變化
	19	綠色運營
	20	建築廢棄物管理
	21	綠色建築
	22	合理開發與生態保護
社區	23	社會公益慈善
	24	助力城市更新
	25	促進本地經濟發展





## 7 夯實合規根基

### 7.1 誠信合規經營

#### 7.1.1 構築合規管理體系

##### 管理架構

本集團將廉正建設視為「一把手工程」，在本集團總部設立審計監察部，作為反舞弊工作的職能部門。該部門直接隸屬於本公司董事會，並以行政總裁為首，以確保其擁有充分的獨立及自主性。審計監察部定期向董事會主席和行政總裁匯報，董事會主席和行政總裁負責批閱審計監察報告，並敦促受審計監督的單位進行改進。

##### 管理規範

本集團編製《旭輝集團審計監察制度》《旭輝集團監察案件查辦管理辦法》及《旭輝集團員工利益衝突申報管理辦法》等制度文件，建構完善的反舞弊制度體系，避免權力真空區，有效制約和監督權力。與此同時，我們為各項業務制定制度流程，明確規範員工操守及慣例，確保依法合規營運。

本集團通過嚴明的處罰及審查機制，有效地整頓紀律，貫徹落實強化貪腐舞弊的風險管理。我們設有《旭輝集團責任追究管理制度》等違規追責機制，列明各項處罰措施，嚴厲打擊任何違規違紀行為。本集團將視行為輕重施予四類處罰，分別為通報批評、記過、降職降薪或降職調崗，以及辭退，而涉嫌犯罪者則會移送司法機關處理。我們重視每一個舞弊案例，並承諾將100%調查受理的貪腐舞弊線索，並100%追責確鑿的貪腐舞弊事件。

本集團致力建立長效穩健的監督機制，以督促受審計監察的單位進行糾正整改。我們將現有發現的問題匯編成冊，並分發給各職能部門，敦促其進行推廣、實施、學習和教育。我們還協同採購及營銷等部門建立並完善《高管及其關聯人購房管理制度》《中介管理規範操作指引》及《渠道暫借款規範操作指引》等十餘項管控制度，填補監管漏洞。

本集團亦將反腐倡廉之理念融入供應鏈中，與各個供應商簽訂《廉政須知》及《廉政承諾書》等文件，列明招標採購工作中的各項廉正工作要求及投訴渠道等，致力監督採購過程，反對商業賄賂。



## 7 夯實合規根基

### 7.1 誠信合規經營(續)

#### 7.1.1 構築合規管理體系(續)

##### 跟進落實

2020年，為進一步夯實管理基礎，本集團建立「343」廉正生態治理體系，明確貪腐舞弊管理的目標、落實各部門職能，堅持對舞弊零容忍的態度。其中，首個「3」指3個治理目標，旨在營造風清氣正的企業發展環境、保障幹部員工隊伍安全、護航公司治理高評價；「4」指4個治理主體的「四責協同」，分別為各公司經營主官主體責任、人力資源政委責任、集團總部職能條線教練責任及審計監察監督責任，「四責」各司其職、環環相扣，分擔日常事務營運、廉正文化建設、管理制度至審計監察的職責，全面推行本集團反貪倡廉工作；最後的「3」指3「不」一體的治理途徑，分別是「不能腐」、「不想腐」及「不敢腐」，將「不能、不想、不敢」作為員工底線要求，營造公平競爭、誠信廉潔的良好氛圍。

#### 7.1.2 規範企業行為準則

本集團秉持以人為本的理念，堅持防控貪腐風險，培育廉潔文化，將反腐倡廉作為提升公司治理效率的重要途徑。我們將《旭輝集團員工職業操守手冊》作為員工日常工作的底線要求，嚴禁貪污受賄、挪用資金、關聯交易、泄露機密等舞弊違規行為。我們要求所有員工均通過《旭輝集團員工職業操守手冊》學習並完成線上考試，考試不合格的員工，不得晉升及評優。我們還設置了舉報渠道，所有違反《旭輝集團員工職業操守手冊》的員工將根據《旭輝集團責任追究管理制度》和相關規章制度，進行相應的紀律處分和處罰，對其違法行為，將追究相關法律責任。

2021年，我們結合《旭輝集團員工職業操守手冊》、集團「六大軍規」等政策要求基礎上，細化在日常活動中應遵循的商業行為準則，出台《旭輝集團商業行為操守手冊》(簡稱《商業操守》)。《商業操守》在集團的「六大軍規」基礎上，新增「禁止貪污受賄」、「利益衝突管理」、「反賄賂」、「反壟斷與不正當競爭」、「尊重並公平對待員工」及「對外披露及溝通」等方面的行為規範，包括具體各項規範的合規要求和違規時應承擔的責任。《商業操守》要求本集團的全體董事、管理人員、員工嚴格遵守外部監管要求及適用法律法規，並依據《商業操守》中的要求對員工日常行為進行規範管理和定期審查，明確行為邊界。《商業操守》亦倡導供應商、客戶等共同遵守，營造良好的商業氛圍。



## 7 夯實合規根基

### 7.1 誠信合規經營<sup>(續)</sup>

#### 7.1.3 築牢「廉潔旭輝」文化

旭輝自上而下宣貫陽光文化，相信「陽光是最好的防腐劑」，追求陽光事業、陽光收入、陽光財富、陽光關係；此外，本集團上下均視監督為組織健康發展的保障，接受監督的文化深入人心。陽光文化和接受監督的文化共同構成了旭輝的廉正文化，引領旭輝在陽光下穩健成長。

我們持續推動日常廉潔宣傳工作，積極舉辦廉潔培訓，提倡廉潔的精神。我們要求全體員工均需參加至少每年一次的商業行為操守(含廉潔從業教育)培訓。2020年，我們以宣講、主題活動及專題培訓等方式共開展76場各類廉潔合規培訓。培訓內容涵蓋職業操守、違規舞弊案例警示、責任追究制度、易發違規舞弊的業務風險點等方面。在推廣職業操守方面，我們針對新入職員工、高級和中級管理層及特定崗位人員提供專門培訓。2020年，所有新入職員工及特定人員均順利通過關於廉正及職業操守的培訓和考試。

2020年，我們線上反貪腐培訓課程**100%**覆蓋本集團全體員工，全年人均線上培訓時數為**0.6**小時。

我們也通過「廉潔旭輝」微信公眾號，更便捷地倡導企業廉潔文化。該公眾號設有「廉潔速遞」、「旭輝紅線」、「在線舉報」三大板塊，以及「新聞速遞」、「小旭說法」、「行廉倡廉」等六個子欄目。我們會定期推送集團廉潔建設工作動態、警示教育案例等內容，旨在以圖文並茂的方式提升員工反貪腐的意識。目前，「廉潔旭輝」公眾號已涵蓋所有內部員工，今後也將逐步邀請供應商及合作夥伴參與其中。

2020年，我們開展主題為「敬畏規則、不忘初心」的廉正宣傳月活動，要求全體員工進行廉正承諾，並給予員工「廉潔提示」。同時，我們安排員工參觀溫州甌海廉正教育基地，並邀請紀委、公安部門領導廉正授課。2020年，我們還邀請了上海奉賢區經濟犯罪偵查隊共同舉辦「公民警校」廉潔教育活動。



## 7 夯實合規根基

### 7.1 誠信合規經營(續)

#### 7.1.4 保證跟進舉報監察

本集團設立《舉報政策》，員工及相關第三方如客戶、供應商等與公司有商業往來人士，可在保密、匿名的情況下，通過《反舞弊和投訴舉報作業指引》就本集團財務匯報、內部控制或其他事項的不正當行為、舞弊及違規、違法行為進行舉報。董事會授權集團審計監察部負責管理公司對日常舉報進行監察，確保對此類事項進行公正獨立的調查和適當的跟進。

**暢通舉報渠道：**我們為舉報人提供多元便捷的舉報渠道，包括信件、電話短信、郵箱、官網及微信公眾號等，有效收集舉報信息；

**公平對待舉報人：**我們確保誠實的舉報人獲公平對待，包括免於遭受不公平解僱、迫害或不當的處分；

**保護舉報人信息：**我們設有《旭輝集團監察案件查辦管理辦法》，在能力所及範圍內致力保障舉報者身份保密，並嚴肅處理打擊報復舉報人的行為。如非法律規定及司法部門要求，本集團將嚴格保密舉報材料及舉報人身份信息；

**妥善處理舉報：**我們將調查核實所有舞弊線索，一經證實，將以辭退等方式處分涉事人員，並將涉嫌犯罪者移送至司法機關。





## 7 夯實合規根基

### 7.1 誠信合規經營(續)

#### 7.1.5 共建廉潔商業環境

本集團作為創始成員於2015年正式加入中國企業反舞弊聯盟，並於2018年成為理事單位，於2019年成為常務理事單位。該聯盟為國內歷史較悠久的反舞弊組織，亦在企業治理及反腐敗領域方面擁有健全完整的體系。我們作為聯盟的一份子，在其中不斷積累並分享反舞弊工作經驗，以推動行業廉潔風險監督體系的建設。

我們積極參與反舞弊聯盟於2020年舉辦的系列學習活動，包括聯盟組織的「國際反腐日」主題月、房地產行業反舞弊工作交流、在線學習培訓等活動。此外，我們製作拍攝《爸爸，去哪了》廉正微電影，榮獲反舞弊聯盟舉辦的「廉潔中國、影響世界」首屆企業反舞弊微視頻大賽一等獎。

2020年7月，我們作為主要創始成員推動成立「閩系在滬房企審計監察聯盟」，聯盟由本集團擔任首屆輪值單位，現有成員包括22家地產公司。本集團多次牽頭舉辦分享會，圍繞反舞弊案件調查的體系建設、方法技巧、外部資源、法律認定等多個方面與聯盟成員展開分享交流，助力行業反舞弊體系建設。此外，各成員公司領導聯名簽署《閩系在滬房企審計監察聯盟章程》，通過信息共享、優勢互補提升企業內控治理能力。



首屆企業反舞弊微視頻大賽



閩系在滬房企審計監察聯盟



## 7 夯實合規根基

### 7.2 全面風險管控

#### 7.2.1 推進全面風險管理

作為一家有社會責任擔當的民營企業，我們一直高度重視企業治理工作，以合法合規為底線，以風險管理為公司業務保駕護航，不斷建立健全依法治企的內部運行機制和依法經營決策的現代企業管理制度。

基於「誠信、守法、合規」的經營理念，我們對法務風控條線人員實行「委派制」管理，在總部設有集團法務風控部，直接向行政總裁匯報工作。各分支機構設有法務風控部。所有法務風控人員均由集團總部直接委派實行垂直管理，負責法律風險控制、外部合規等工作，包括公司治理、合同與函件等法律文件審核、訴訟與仲裁案件處理、維權打假與知識產權管理等。

2020年，我們持續優化法務人員專家庫機制，在為本集團內部提供法律服務的同時，也是本集團依法經營的捍衛者、企業合規發展的助推員、企業法治形象的代言人。2020年，我們更憑藉構築完善的合規管理及風險管理體系，成功獲批上海首批公司律師民營企業試點單位，又一次在企業治理領域獲得業界認可。

同時，我們成立風險管理委員會，統籌並分析集團風險管理體系的可行性和適用性；集團財務中心、審計監察部、法務風控部、各區域／業務單位則負責落地執行風險管理委員會決策，各區域成立風險領導工作小組協同推進。我們通過設定風險機制、妥善利用風險防範工具、貫徹落實風險防範培訓等手段，全面防控集團風險。



#### 機制

風險上報機制、風險檢查機制、風險交圈機制、年度風險調研及報告、危機應對機制、風控審核機制



#### 工具

風險評估、風險清單、管理辦法、標準指引、作業指引、令行禁止事項清單



#### 文化

專題宣講、公司早會宣貫、面授培訓、線上課程培訓、合規考試



### 7.2 全面風險管控(續)

#### 7.2.1 推進全面風險管理(續)

為使風險管理機制有效運行，我們倡導「4個融合」，將風險管理與公司管理融合，即將風險管理要求與日常業務工作標準融合；將風險管理文化與公司文化融合，堅持「長期主義」、「六十四字風險管理理念」；在公司重大決策中要求進行風險評估、強調合規底線要求；更在業績評價中融入風險管理評價，如針對重大風險事件實施責任追究制度，將管理層薪酬與風險事件掛鉤，依照規則扣罰涉事區域主管的年終績效獎金，並在其績效考核中體現相關事宜，將法務風控培訓納入各區域法務團隊的績效考核指標，推動風險防範意識提升工作的貫徹落實。

2020年，我們在風險防控、標準化建設、合規意識及能力構建方面的主要行動包括：

- 完成93個制度、辦法及指引的風控審核，確保風險管理及控制機制有效落實，風控措施與業務標準順利融合。
- 持續進行風險識別及評估工作，結合業務發展需要發佈商業開發業務模塊4份風險清單，於工程、運營、採購及設計等關鍵領域的業務流程中識別出211個風險點，並制定相應的282條應對措施。累計全集團共計識別1,217個風險點，持續推動1,888條防控措施穩步落地執行。
- 積極追蹤風險預控的成效，2020年風險隱患100%識別，全年未發生重大風險事件。
- 持續開展標準體系建設工作，編製《新進城市外部環境風險管理作業指引》，推動新進城市外部風險識別、評估及應對工作。
- 持續開展法律合規風控相關培訓，累計舉辦320場合規、風控培訓，覆蓋本集團全體員工。



## 7 夯實合規根基

### 7.2 全面風險管控(續)

#### 7.2.2 實施審計監督全覆蓋

我們針對關鍵業務領域及重點事項開展專項審計，對各區域集團每兩年進行例行審計一次。我們建立包括確認審計對象、準備標準風險清單、開展現場審計、出具審計報告及監督問題整改等完善的審計工作流程，保障審計準備階段、實施階段至整改階段皆有明確的指引及規範。

2020年，本集團共開展31項內控、專項、房地產及例行審計項目，針對投資、採購、財務、營銷、工程採購、信息安全等開展專項審計。在營銷專項審計中，我們按成交金額篩選所有區域的房源，查看客戶、成交金額、折扣、付款條件等因素。

#### 全面開發並試運行智慧審計系統，制度層面消除隱患

最好的監督是從制度層面防患於未然。我們建立了一套嚴密科學的制度體系，以「制度+科技」築起防火牆。2020年，我們利用大數據技術，開發並試運行智慧審計系統。智慧審計系統將審計項目管理全流程及整改流程線上化，通過統一風險點實現了審計監察工作的標準化，並利用大數據技術實現了審計程序執行的自動化。同時，我們亦通過管理駕駛艙和統計分析報表，從不同視角匯總分析審計監察工作現狀及工作成果，提升管理的透明度。此外，我們還建立了遍佈公司的神經網絡系統，利用風險預警指標，對業務數據進行實時分析和監控，實現風險前控。截至2020年，我們已完成100多條監察線索及2個審計項目的試運行工作。

#### 7.2.3 重視知識產權保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等有關知識產權保護的法律法規。我們編製《商標管理制度》，以規範知識產權管理、查新檢索、申請、許可使用、保護等各項工作。2020年，我們發佈《商標管理辦法》《VI管理辦法》及《關於加強對外廣告宣傳中知識產權管理的通知》，以加強包括專利、商標、廣告等知識產權的保護。2020年，我們制定並發佈線上《知識產權法律風險防範》培訓課程，通過培訓進一步增強員工知識產權保護意識。

為保障自身的合法權益，我們建立知識產權應急處理機制，設立用於申報及維護知識產權的預算，以處理專利糾紛，迅速查明侵權疑點。我們也尊重合作夥伴的知識產權，承諾僅在授權範圍內使用合作夥伴的知識產權。





# 實踐篇

## 8 堅持創造品質生活

### 核心議題

產品質量與健康

客戶服務與滿意度

負責任營銷

採購管理

供應鏈的環境與社會風險管理

### 2020年關鍵行動

- 發佈CIFI-7第七代產品，並聯手阿里合力建立HUMAN智慧健康生活2.0操作系統，為業主帶來健康、智慧的生活體驗。
- 出台《工程可持續發展管理辦法》，從智慧質量管控體系、綠色建造、信息化建設、員工發展、供應商管理和職業健康安全六個維度規範項目的落地。
- 將客戶服務體系升級為「悅心服務2.0體系」，打造「悅心服務官、悅心6+N服務標準、37°C社區、悅心服務平台」等全維度模型，讓客戶「悅生活·悅熱愛」。

### 2020年關鍵績效

交付評估

**83.32分**

實測質量合格率

**91.99%**

已採用透明建造體系的項目佔比

**50%**

客戶滿意度

**90%**

### 響應SDGs目標

**3** 良好健康與福祉



**9** 產業、創新和基礎設施



**11** 可持續城市和社區



## 8 堅持創造品質生活

### 8.1 潛心傾注產品創新

#### 8.1.1 CIFI-7產品體系，主動掌控賦能生活

結合後疫情時代對健康人居生活的新思考以及深層次探尋消費者對「家」的延展性需求，我們在2020年發佈CIFI-7第七代產品，從彰顯生活的態度到主動掌握賦能生活，為客戶創造超出預期美好生活的「Special空間」，推動行業發展的「社區主題樂園」，打破行業壁壘的「操作系統」，以及積攢正能量的「微笑ATM機社區」，讓旭輝產品留下時代的烙印。

CIFI-7首次實現大小戶型全線產品均在最大限度利用自然採光，打造「陽光玄關」，並加入合院式佈局、三分離衛生間、「自由+」巨廳、X空間、雙270°景觀視野、空中院子、女神專區等多種元素，讓有限空間盡情釋放無限精彩。

CIFI-7的社區會以海洋、森林、太空打造三個夢幻的主題樂園，並以嬉戲聚場、能量聚場、社交聚場、樂養聚場四個模塊構建主題樂園的「磁力聚場」，滿足各個年齡層的住戶社交、生活、遊玩的需要。



Special空間



社區主題樂園



操作系統



微笑ATM機社區

HUMAN智慧健康生活2.0操作系統將多個App集成在一個操作系統，將居家、物業、社區及城市四大維度互聯互通，為住戶帶來更便捷及智能的生活。

秉承著對審美的追求、對人和城市的尊重，將微笑曲線的元素融入至建築、景觀、社區功能中，讓溫暖的微笑出現在社區每一個角落，讓社區成為存儲每一位業主微笑的ATM機。



## 8 堅持創造品質生活

### 8.1 潛心傾注產品創新(續)

#### 8.1.1 CIFI-7產品體系，主動掌控賦能生活(續)

##### **HUMAN智慧健康生活2.0操作系統，建構智慧生態網**

2020年，旭輝聯手阿里AIoT創新中心開發HUMAN智慧健康生活2.0操作系統，為地產界首次實現了智慧居家、社區交互、物業服務、城市互聯的打通，將家庭安防、車輛管理、訪客管理、物業服務、社區服務等多個智能應用程序集成於一個平台系統，並將旭輝「慧」體系的六大模塊整合至新的系統中。通過「旭慧生活」應用程序及「天貓精靈」兩個終端實現全場景的覆蓋，建構一個智慧生態網。

**智慧家居：**通過「旭慧生活」應用程序，住戶可將多個應用整合在一個平台中，自購電器與交付配置的智能設施均可實現聯接，同時模塊內包含「離家模式」「回家模式」「娛樂模式」等六個功能場景模式，按住戶的需求實現端到端的智能聯動。

**社區交互：**住戶可通過操作系統完成無接觸歸家、一鍵生成訪客預約、電梯預約、繽紛盒子預約、共享設備預約等日常需求。

**物業服務：**操作系統設有老幼單獨出行提醒、「芯選購物」、繳費報修、智能報警、貼心服務等功能，真正與社區物業智能聯動。

**城市互聯：**操作系統內置智能語音交互終端，可讓全家庭成員進行語音及視頻通話，同時內置兒童教育、影音資源、智能場景回顧等，迎合不同人群的需要，進一步實現了與城市互聯。



## 8 堅持創造品質生活

### 8.1 潛心傾注產品創新(續)

#### 8.1.1 CIFI-7產品體系，主動掌控賦能生活(續)

##### 共享「繽紛盒子」，打造社交新體驗

我們獨家打造「繽紛盒子」，將健身空間、親子空間、美食空間等特色場景裝進花園中的透明盒子裡，打造成不同主題的社交場地。同時，將「繽紛盒子」融入HUMAN智慧健康生活2.0操作系統，利用智能社區的建設拉近陌生鄰里的距離，為住戶帶來生活的繽紛及社交樂趣。「繽紛盒子」具備室內智能化控制、實時監控等設備，住戶只需在「旭慧生活」應用程序上一鍵預約，便可享受智能化體驗。

**健身盒子：**提供跑步機、橢圓儀、瑜伽區等健身設施，讓住戶邊運動、邊享受社區的風景。

**親子盒子：**聚焦社區親子活動區域，結合外部景觀環境設計，為社區中的家長們提供與孩子們共享的親子活動空間。

**廚房盒子：**專屬於社區業主的付費共享餐廚空間，可作為家庭之外、社區之內的第三空間，為業主帶來全新的生活體驗。



親子盒子(效果圖)



健身盒子(效果圖)



廚房盒子





### 8.2 匠心打造產品質量

#### 8.2.1 打造全生命周期的質量管理

我們秉持「質量第一」的理念，確保項目在包含客戶、員工和供應商的產品供應階段和包含事前、過程和事後的產品製造階段的整個工程周期都得到嚴格的質量保證。我們建立及落實標準化質量管理體系，以保障高品質的項目交付。本集團已獲取ISO 9001質量管理體系認證。



##### 以制度規範管理

本集團的工程管理制度體系包括《工程質量管理辦法》《工程技術管理辦法》等十大辦法，《項目交付檢查作業指引》《工程綜合檢查評估作業指引》等十大作業指引，《全裝修節點做法標準》《旭輝集團防滲防裂節點構造標準》等四個標準，《工程微創新手冊V2.0》《旭輝建造2.0手冊》兩個手冊，全方位把控項目質量。

2020年，本集團整合各方制度要求，編製並發佈《工程可持續發展管理辦法》，從智慧質量管控體系、綠色建造、信息化建設、員工發展、供應商管理和職業健康安全六個維度，指導項目在工程管理過程中策劃、落地可持續發展措施，規範可持續發展落地管理行動。



##### 以考核落實責任

我們對建設工程的施工質量實施終身責任制，我們建立了「勘察、設計、監理、施工、建設」五大責任主體。各區域工程職能和項目部檢查評估的表現和結果被納入至考核評價，與每位員工的績效獎金掛鉤，有效保障了質量底線標準。



##### 以檢查夯實結果

我們利用第三方檢查評估進一步夯實質量管控。通過綜合檢查、交付評估、地下室專項檢查、材料檢查等評估工程管理效果，並對檢查結果進行跟蹤整改，以識別並消除項目的工程管理風險。同時，我們也結合第三方檢查結果和客戶的真實反饋，持續升級迭代檢查維度、內容和標準，推動質量持續提升。



### 「花開並蒂」—蘇州旭輝鉅悅犀湖與合肥旭輝鉅悅廬州府雙雙斬獲詹天佑獎

詹天佑獎被稱為土木工程領域的「科技創新獎」，其評選充分體現先進性、創新性與權威性，獲獎工程須在設計、施工技術方面有顯著的創造性和較高的科技含量，反映當前中國住宅建設的先進水平。2020年，蘇州旭輝鉅悅犀湖與合肥旭輝鉅悅廬州府兩項目在全國120多個房地產項目的角逐中脫穎而出，雙雙榮獲本年度中國土木工程領域最高獎項「詹天佑獎優秀住宅小區金獎」。

自2018年開始，旭輝在體系上不斷推陳出新，引領性打造並推行「建造2.0體系」，強化資源的合理配置，實現工序有序穿插；同時不斷推動內部的科技創新技術應用，助推產品質量的提升和綠色建造的實現。本次蘇州旭輝鉅悅犀湖和合肥旭輝鉅悅廬州府兩項目「花開並蒂」，充分展現了旭輝超前的產品打造理念和精益求精的施工要求，以及在工程建設領域不斷前進和領先的步伐。



蘇州旭輝鉅悅犀湖



合肥旭輝鉅悅廬州府



## 8 堅持創造品質生活

### 8.2 匠心打造產品質量(續)

#### 8.2.1 打造全生命周期的質量管理(續)

##### 8.2.1.1 源頭－材料嚴選，樣板把控

我們以專業檢測手段與第三方檢驗機構檢驗並行，為材料保駕護航。通過對項目土建類、裝修類、機電類使用材料進行隨機抽檢，覆蓋關鍵乙供主材、甲供材、及涉及客戶安全的精裝修甲供材等，從國家規範的基本要求到旭輝考慮耐久性、綠色、環保所額外增加的檢測項出發，保障工程現場產品的真材實料。在此基礎上，2020年我們建立並實施樣板引路制度，在重要工序施工、批量精裝修、交房標準等方面執行樣板引路，明確土建階段、精裝階段樣板的管控標準，保障樣板質量。樣板必須經過相關部門驗收且對操作工人交底後方可大面積施工。

2020年，本集團的第三方材料抽檢覆蓋**所有**項目，共檢測建築材料**44**個品類、**553**個批次。

#### 建立材料圖書館，統一把控材料水平

2020年，本集團建立了材料圖書館，收錄了約200種材料，包括CIFI-5以來建築、景觀、精裝的標準化主材，以及綠色、健康、環保新型材料，涵蓋材料效果、規格型號、成本、供方等全方位信息；同步開發了線上系統，向全集團開放，為設計師和工程師們提供創造性的材料解決方案。



## 8 堅持創造品質生活

### 8.2 匠心打造產品質量(續)

#### 8.2.1 打造全生命周期的質量管理(續)

##### 8.2.1.2 過程－施工管控

本集團嚴格遵從《工程質量管理辦法》的要求，採取多項措施強化工程節點，提升施工管理質量。

**實測實量：**我們由施工單位、監理單位、工程師三方開展實測工作，針對實測數據分析產生偏差的原因，評估是否存在系統性問題並提出整改及預防措施；將實測實量合格率作為本集團對項目質量檢查考核重要維度之一。

**停止檢查點設立：**我們根據《停止檢查點清單》於精裝修工序、地下室止水鋼板等關鍵驗收節點設立停止檢查點，如若未通過檢查則需進行整改，驗收通過後方可進入下一階段的施工。

**質量安全「拉閘」機制：**時刻關注項目質量安全問題，發現潛在問題時立即進行「拉閘預警」，確保及時消除項目的質量及安全隱患。

**第三方飛行檢查：**聘請第三方評估機構對項目建設全過程進行第三方飛行檢查及交付前檢查，檢查結果於全集團範圍通報並進行獎罰。2020年，本集團新增了地下室基坑專項檢查，強化基坑和地下室階段的質量。

##### 8.2.1.3 交付－檢查評估

我們聯合工程質量、物業服務、客戶關係及第三方形成交付檢查評估小組，根據《集團項目交付檢查評估作業指引》要求對所有產品在正式交付45天前進行全面評估，確保如室內環境、公共設備、園林景觀、供電照明等的高質量交付。

2020年，交付評估為**83.32**分；實測實量合格率为**91.99%**。

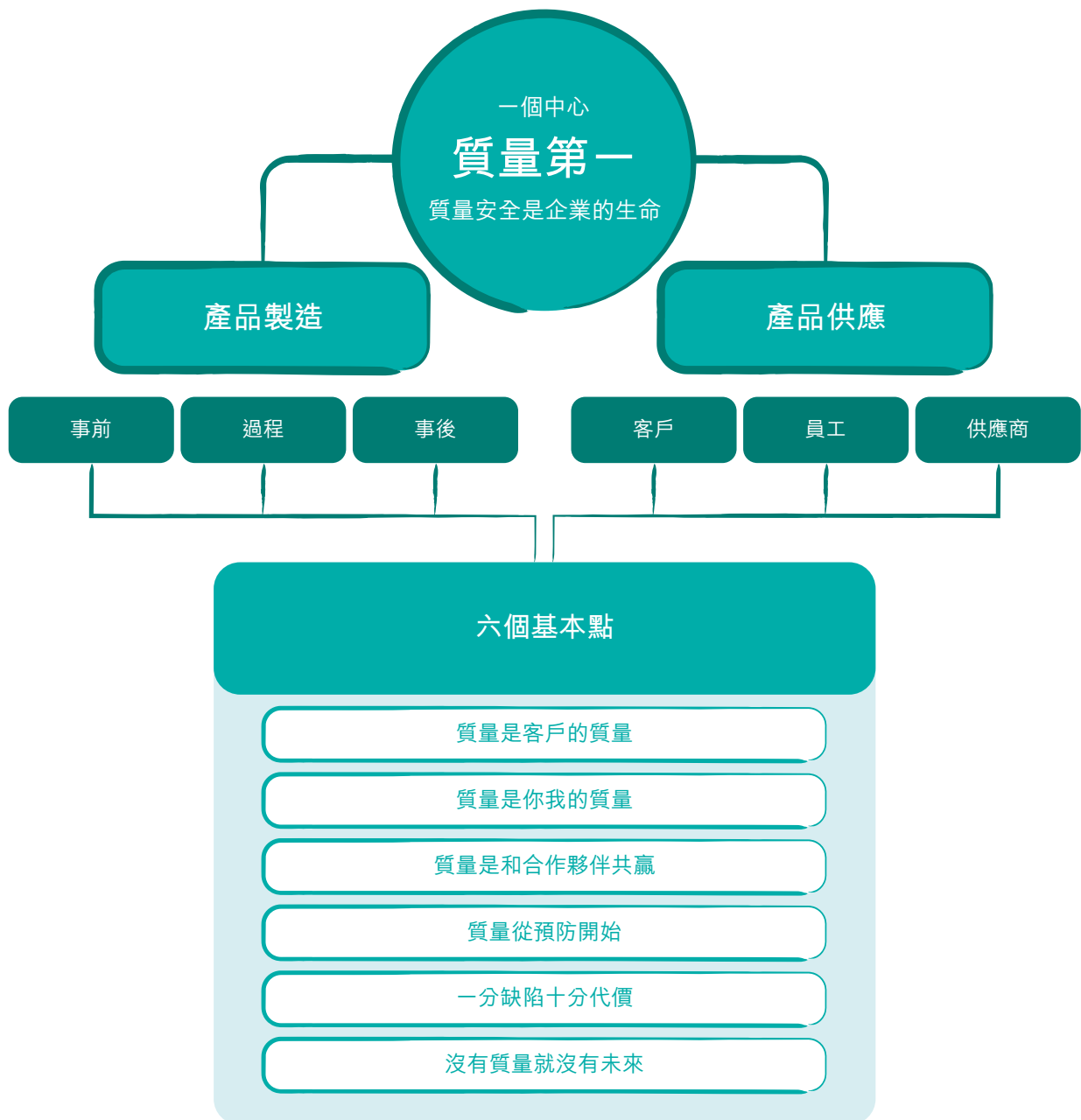




## 8.2 匠心打造產品質量(續)

### 8.2.2 落實覆蓋全員的質量培訓

我們在日常管理、監督、檢查、培訓的各個環節，融入防微杜漸、精耕細節的質量文化。自2018年起，我們於每年9月啟動工程質量月，秉承專業匠心的匠人精神，塑造並踐行旭輝質量安全文化。



旭輝質量安全文化

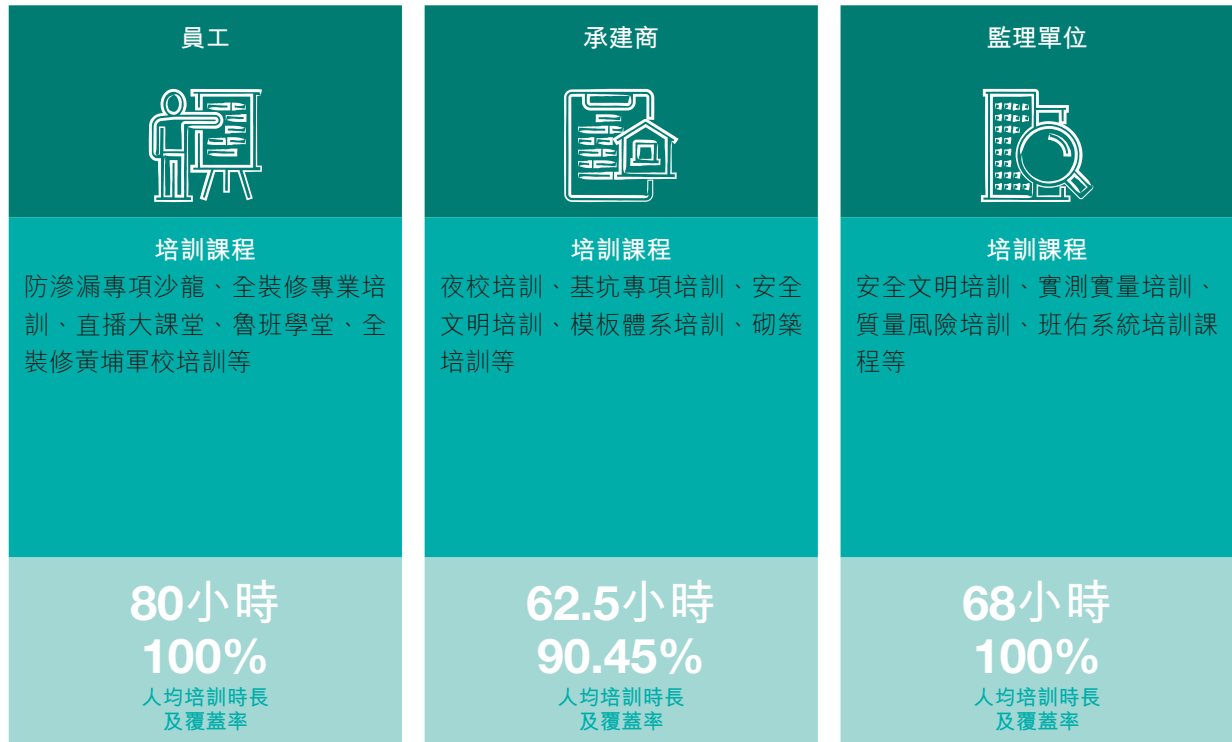


## 8 堅持創造品質生活

### 8.2 匠心打造產品質量(續)

#### 8.2.2 落實覆蓋全員的質量培訓(續)

2020年，本集團面向員工、承建商及監理單位開展質量主題相關培訓，保障質量培訓覆蓋旭輝全體員工。課程內容及培訓成果包括：



#### 8.2.3 大力推進智慧化建造體系

2020年，旭輝繼續大力推進智慧工地建設，實行工地信息化及可視化。旭輝工地項目門禁系統全面實現身份識別系統，利用人臉識別和門禁卡識別，實現實名認證；部分區域已全面啟用視頻遠程監控系統，以便識別及消除安全隱患，保障安全生產。我們還積極推動和落實工地項目可視化管理，如通過無人機、塔吊上採用球機雲台等方式，更全面地覆蓋項目現場、更精準地抓拍問題，以加強對工程現場的管控，實時掌握施工進度及安全。

同時，本集團打造「班佑」工程信息系統，實現智能化管理，提升協同效率。班佑1.0版本初步建立了工程管理線上框架，實現了工序驗收、日常檢查、形象進度、周報月報的線上化管理與信息反饋。班佑2.0版本將在2021年全面上線，期望通過進度管理、材料管理、資料管理、信息廣告牌和透明工廠等模塊，實現全周期、全維度、全專業的線上項目管理，助力標準化、精細化工程管控。



## 8 堅持創造品質生活

### 8.2 匠心打造產品質量(續)

#### 8.2.3 大力推進智慧化建造體系(續)

2020年，我們在CIFI-7產品升級的基礎上，打造和完善基於BIM(Building Information Modeling，建築信息模型)的機制、標準、平台、工具及內容庫，助力標準化落地及業務協同、提升旭輝產品力和客戶滿意度，將新思路、新方法、新工具通過多種方式投放到一線，積極賦能一線業務團隊。



2020年，本集團共完成53個項目的BIM成果評審，在此基礎上建全項目評價和管理體系，並對地庫層高和淨高限額建立精細化管控標準和機制。



## 8 堅持創造品質生活

### 8.3 專心守護項目安全

#### 8.3.1 設立安全管控體系

本集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，建立了完善的安全管理制度體系，制定並落實適用於全集團範圍的《安全文明管理辦法》及《安全文明標準化管理作業指引》等，規定安全文明施工的檢查標準，以及施工相關單位的安全文明職責分工，明確安全文明施工的工程程序，實現安全生產的科學化、規範化、系統化管理。本集團在2020年修訂《安全文明管理辦法》和《旭輝集團安全文明CI形象標準圖集》，使現場安全文明設施更加定型化、標準化、工廠化，避免臨時防護設備設施的不可靠性，同時，進一步明確現場安全文明重大事項管理的工作流程和輸出成果。

2020年，我們成立質量安全委員會，由行政總裁擔任質量安全委員會主席，集團工程管理部及一線公司工程分管負責人作為委員，旨在推進重難點工程的質量安全方案的評審、監督安全文明生產管理辦法和相關措施的適用性、危大工程的日常指導及驗收、質量安全事件應急處置、工程綠色建造、環境保護及職業健康安全等。該委員會負責執行績效考核，根據一線公司年度管理表現，表彰和激勵在積極推進質量、安全、環境治理等維度中取得突出業績的團隊。本集團亦明確監理單位、施工單位在安全文明施工方面的職責與權限，共同創造安全的施工環境。

本集團已遵照ISO 45001職業健康安全管理体系標準開展安全管理工作，並計劃於2021年開展認證。

#### 8.3.2 強抓工程安全質量

在安全管控體系下，本集團通過以下措施加強對工程安全的風險識別和管理，防止安全事故的發生：



**風險評估：**開展安全風險識別與評估，並建立事故處理標準流程；保證在建項目的安全文明處於受控狀態，杜絕安全事故。



**監督檢查：**嚴格開展各類安全檢查，實行集團和一線兩級安全管控，並在區域內各項目間開展月度排名，獎優罰劣。



**責任追究：**制定針對重大安全風險管控方案，遵照安全制度規定對各施工項目進行檢查，出現安全問題時依據《旭輝集團責任追究管理制度》進行處理。



**閉環整改：**連同施工方、第三方飛行檢查機構對項目基坑、主體、粗裝飾、精裝修、園林景觀等全生命周期的安全進行檢查和整改閉合。





## 8 堅持創造品質生活

### 8.3 專心守護項目安全(續)

#### 8.3.2 強抓工程安全質量(續)

在施工現場，集團持續實行以下標準化施工健康與安全管控措施，確保施工環境的安全：



**施工入口管理**：員工出入採用實名制考勤，並在入口處應設置安全生產告示牌，施工人員進入現場必須戴好安全帽、扣好帽帶並正確使用個人勞動防護用品。



**消防安全管理**：制定現場消防工作制度和防火救災方案，明確各區域消防責任人。施工現場須劃定動火作業區，實行全封閉管理。施工現場配備足夠的消防器材，並定期進行檢查。



**生活衛生設施管理**：工地須供應達到衛生標準的飲用水，夏季施工應有防暑降溫措施。施工作業區吸煙須設立專用吸煙室並掛置標牌。施工現場應配備醫藥保健和培訓合格的急救人員。



**辦公生活設施管理**：辦公生活等臨時建築物及構築物須穩固、安全、整潔並滿足消防要求，禁止在建工程兼作施工人員住宿場所，嚴禁任意拉線接電或使用電爐和明火燒煮食物。

2020年度，本集團繼續全面達成以下安全文明施工目標：

重傷及以上事故發生率為**0**；

一般年負傷頻率**≤0.3%**；

輕傷事故不得超過**5**人；

杜絕火災、交通、爆炸、設備等重大事故；

杜絕危險品丟失及損壞污染。

本集團2020年全年實現安全**零**責任事故；形成**22**個安全文明示範工地(含安全文明標化工地、示範工地、智慧工地等)，獲得省級以上榮譽**36**個。



## 8 堅持創造品質生活

### 8.3 專心守護項目安全(續)

#### 8.3.3 培育安全生產文化

我們推行安全生產教育培訓制度，所有施工人員必須經過「三級」安全教育，各類特殊工種必須經過專門的安全操作技術訓練；項目部每周一次對項目員工、施工團隊、監理單位等進行安全檢查教育，出現問題視情況立即或限期整改；針對重大施工項目及危險性大的作業，在員工作業前必須進行針對性的安全教育。

2020年，針對安全主題培訓，員工人均培訓時數約為**42.0**小時，覆蓋率為**100%**；承建商人均培訓時數約為**62.2**小時，覆蓋率達**92.56%**。

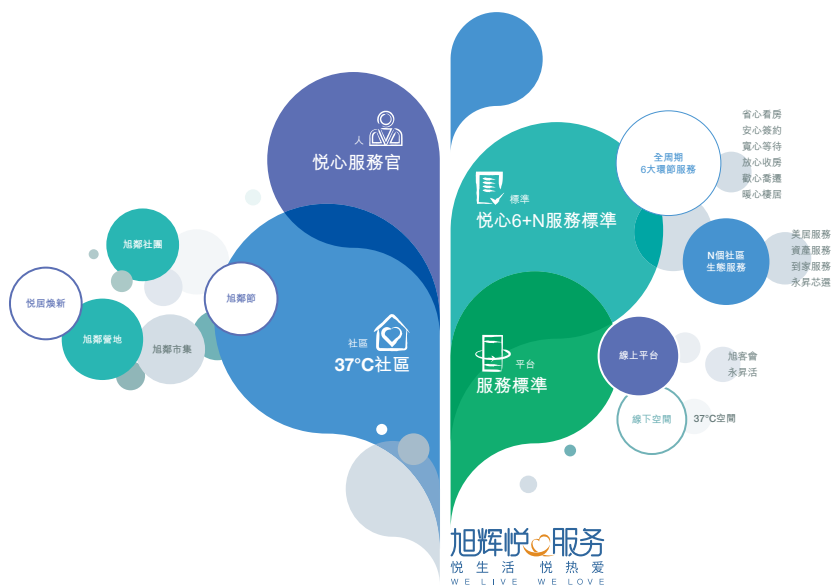
### 8.4 全心全意服務客戶

#### 8.4.1 提升客戶體驗

我們秉持「以客戶為中心」的核心價值觀，通過搭建美好生活服務價值體系，為客戶提供全維度、全周期的「悅心服務」，讓客戶住在旭輝時「悅生活·悅熱愛」。

##### 8.4.1.1 全生命周期客戶服務體系

2020年，本集團升級客戶服務體系至「悅心服務2.0」，通過「悅心服務官、悅心6+N服務標準、37°C社區、悅心服務平台」全維度模型，為客戶營造「省心看房、安心簽約、寬心等待、放心收房、歡心喬遷、暖心栖居」的全生命周期服務體驗。悅心服務，讓生活因熱愛而美好。







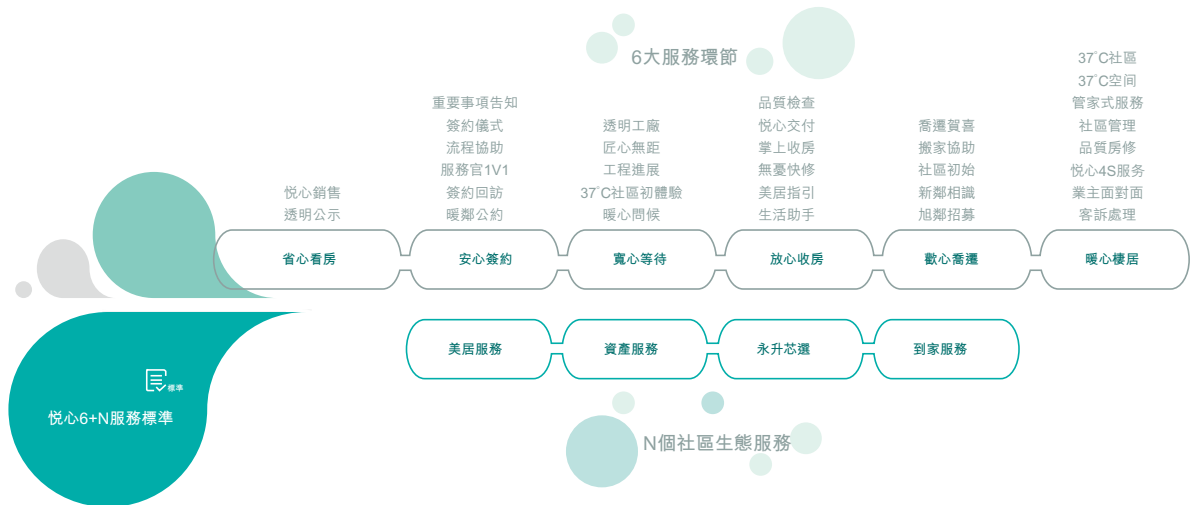
## 8 堅持創造品質生活

### 8.4 全心全意服務客戶(續)

#### 8.4.1 提升客戶體驗(續)

##### 8.4.1.1 全生命周期客戶服務體系(續)

	<p><b>悅心服務官：</b>自客戶添加悅心服務官微信號起，從簽約到入住，該微信號與客戶全周期匹配，圍繞悅心服務體系為客戶提供持續的、穩定的、高品質關懷服務。</p>
	<p><b>悅心6+N服務標準：</b>悅心6+N是旭輝為客戶提供的全周期標準化服務，通過6大環節服務及N個房地產+社區生態服務，為客戶提供覆蓋全生命周期的服務關懷。</p>
	<p><b>37°C社區：</b>37°C是比人體正常溫度稍高一點的溫度，寓意著旭輝致力於通過「全齡客戶關懷、鼓勵居民共享、激發社區活力」重新定義美好社區生活方式，讓社區更有溫度，讓生活更加美好。</p>
	<p><b>悅心服務平台：</b>悅心服務平台是旭輝為服務客戶打造的線上線下平台。線上通過「旭輝旭客會」微信公眾號、「永升活」App為客戶提供便捷的移動終端服務；線下在社區內建設網紅物業服務中心「37°C空間」，為客戶提供集物業服務、社區經營、休閒娛樂功能為一體的社區美好生活空間。</p>



## 8 堅持創造品質生活

### 8.4 全心全意服務客戶(續)

#### 8.4.1 提升客戶體驗(續)

##### 8.4.1.1 全生命周期客戶服務體系(續)

### 37°C空間

「37°C空間」是在社區內建設的線下網紅物業服務中心，目前已進化到了「37°C空間」2.0，為客戶提供集物業服務、社區經營、休閒娛樂功能為一體的社區美好生活空間，2020年已在6個地區的7個項目落地。



### 37°C社區

2020年，本集團將37°C社區框架升級為五大模塊：





## 8 堅持創造品質生活

### 8.4 全心全意服務客戶(續)

#### 8.4.1 提升客戶體驗(續)

##### 8.4.1.1 全生命周期客戶服務體系(續)

**旭鄰節：**旭輝於2018年創立的旭輝業主專屬節日，每年九月的第三個星期六，鄰里歡聚，共慶佳節。2020年，我們舉辦了第三屆主題為「悅生活·悅熱愛」旭鄰節活動。2020年旭鄰節開展了「中秋博餅」、「旭鄰市集」等主題活動，舉辦活動超170場，覆蓋全國32個城市、164個旭輝小區，參與活動人數近7萬人。



**旭鄰社團：**旭輝為激發小區活力而組建的各類興趣愛好業主俱樂部。



**旭鄰營地：**旭輝為鼓勵業主探索戶外美好生活、提高自身綜合素質而推出的營地活動，包括技能營地、素拓營地、遊學營地三類型營地。



## 8 堅持創造品質生活

### 8.4 全心全意服務客戶(續)

#### 8.4.1 提升客戶體驗(續)

##### 8.4.1.1 全生命周期客戶服務體系(續)

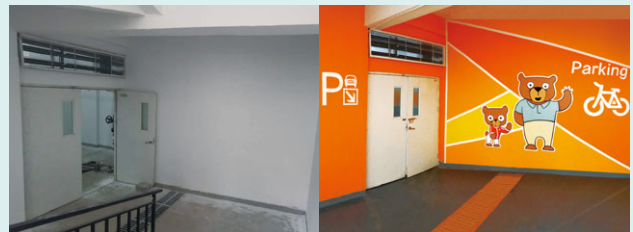
**旭鄰市集：**旭輝為鼓勵居民共享而推出的社區擺攤活動，攤位面向旭輝業主、聯盟商家等開放招募。



**悦居煥新：**旭輝推出的老社區品質提升行動，不定期針對社區老舊破損的設施設備進行改造和提升、煥新。旭輝推出「悦居煥新·點亮行動」，聚焦老社區歸家動線的點亮、翻新和美化，營造回家的儀式感與幸福感，打造更美好的社區生活。行動共覆蓋15個城市，涉及55個項目、157個改造工作項目，惠及約7萬多戶業主。



上海旭輝铂悦西郊門牌照明  
(改造前後)



天津旭輝天悦風華地庫通道  
(改造前後)





## 8 堅持創造品質生活

### 8.4 全心全意服務客戶(續)

#### 8.4.1 提升客戶體驗(續)

##### 8.4.1.2 客戶服務改進

我們秉承「以客戶為中心」的核心價值觀，於細節處提升服務品質，以面對真實客戶及其真實需求。

**防範服務風險：**制定《項目全周期客戶風險管理辦法》，提煉及梳理客戶敏感點審控表，明確在定位、設計、銷售、建造、交付等階段的風控節點，並開放風險預控系統將客戶風控流程標準化、線上化。

**處理潛在危機：**建立投訴24小時、48小時升級處理機制促進一般投訴72小時解決，成立客戶危機處理小組推動重大客戶問題解決；開展輿情監測，及時發現問題，盡早化解客戶危機。

**改善服務質量：**成立跨部門缺陷反饋小組，通過深入剖析典型案例，檢視現有產品和服務管理，提出改進措施。2020年，我們共對80餘項典型案例進行分析，總結成23項節點標準化卡片和55項標準動作及審控要點，編製形成《2020年年度缺陷手冊》，並落實解決如園區內配套用房、地下車位尺寸、廚房門寬度等20個問題，推動形成產品標準。



## 8 堅持創造品質生活

### 8.4 全心全意服務客戶(續)

#### 8.4.1 提升客戶體驗(續)

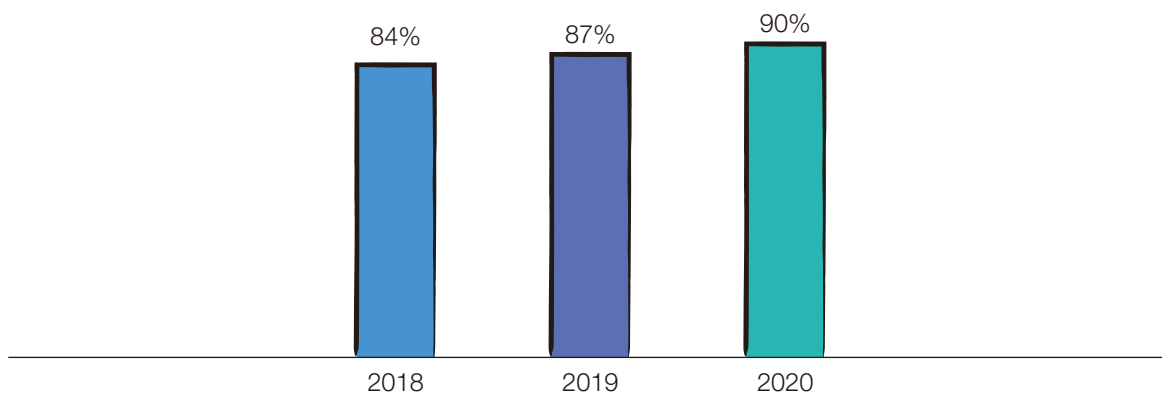
##### 8.4.1.3 客戶滿意度提升

我們積極聆聽客戶意見，以此作為我們工作改進的重要指引。我們通過第三方電話調查方式開展滿意度調查，調研覆蓋本集團所有獨立開發項目及部分聯合操盤項目。

我們以簽約或交房的時間進程為標準，將業主分為準業主、磨合期業主、穩定期業主、老業主四個主類別，對不同期別的業主分別每月開展節點式滿意度調查。我們亦將客戶滿意度納入獎金績效考核中，有效提高員工對於提升客戶服務質量的動力與積極性。2020年，我們的客戶滿意度為90%，接近年度行業總體滿意度前95分位。

簽約後 滿1個月 準業主	簽約後 第6個月 準業主	交付後 滿1個月 磨合期業主	集中交付 後第6個月 穩定期業主	集中交付 後第13個月 穩定期業主	集中交付 後第25個月 老業主	集中交付 滿3-5年 老業主
銷售服務 投訴處理	溝通服務 投訴處理	房屋質量 交付服務 質保維修 投訴處理	房屋設計 園林綠化 區內規劃 房屋質量 質保維修 物業服務 投訴處理	房屋設計 園林綠化 區內規劃 房屋質量 質保維修 物業服務 投訴處理	房屋設計 園林綠化 區內規劃 房屋質量 物業服務 質保維修 投訴處理	物業服務 投訴處理
隨機抽樣、電話訪問、按月調查(全年滾動實施)						年中、年底 各一次

客戶滿意度 (%)





## 8 堅持創造品質生活

### 8.4 全心全意服務客戶<sup>(續)</sup>

#### 8.4.2 保障客戶權益

我們將堅持負責任營銷、重視客戶隱私保護和響應客戶訴求視作服務底線，全力保障客戶基本權益不受侵害。

##### 8.4.2.1 負責任營銷

我們遵照《中華人民共和國城市房地產管理法》《商品房銷售管理辦法》等相關法律法規及各地區政策要求，在所有項目售樓處公示如銷售證照、項目周邊配套不確定信息、差異戶型、車位信息、紅線內外不利因素、沙盤風險提示、樣板間風險提示等信息，並在銷售案場、交付通知書等列示集團投訴電話信息，維護客戶知情及申訴權利，幫助客戶做出理性消費決策。

##### 銷售案場信息公示管理

2020年，我們更新《銷售案場公示作業指引》，進一步加強「紅線內外不利因素、項目周邊設施不確定信息告知、項目存在多類型房屋的重要告知、差異戶型告知」等風險提示，除獨立展板公示外，須以書面形式由客戶簽字確認，有助客戶掌握關鍵銷售信息。

##### 合同、營銷說辭統一標準

我們制定統一的認購協議書、合同等文本模板，以及覆蓋認購、收取定金、簽訂合同等各銷售環節的工作守則與操作標準，確保銷售方法和產品信息的公平透明。同時，我們明確訂立對外宣傳內容的製作標準，全面審核項目對外宣傳數據、品牌推廣宣傳數據、銷售說辭文案等。

##### 營銷風險強化管控

我們在《項目全周期客戶風險管理辦法》中加入了防範銷售風險的兩個檢查節點，包括交底及銷售資料會簽，及開盤前銷售風險檢查及樣板間檢查，對關鍵信息進行項目交圈、對銷售資料進行複驗、對樣板間進行風險檢查，有效規避風險。



## 8 堅持創造品質生活

### 8.4 全心全意服務客戶(續)

#### 8.4.2 保障客戶權益(續)

##### 8.4.2.1 負責任營銷(續)

###### 營銷人員底線培訓

為加強員工對合規營銷規範的理解與執行，我們面向營銷專業的全體員工開展合規管控工作要求培訓，2020年共舉辦培訓139次。此外，全集團各區域公司及項目的每名合規管理負責人及項目後台綜合管理人員，每季度也均需接受營銷合規管理培訓。

###### 合規營銷稽查審計

我們設置稽核組開展內部稽查審計，及時發現一線營銷問題，進行預警。此外，本集團繼續進行第三方神秘顧客調訪，通過突擊走訪銷售大廳、展示區及樣板房，從電話接待、到場與迎接、硬件評價、銷售顧問、物管服務、案場風控六個範疇觀察及評價銷售過程，全面檢視銷售的服務管理及合規性問題。

2020年度，我們對第三方神秘顧客的調訪累計開展**370**次，覆蓋**15**個地區公司、**142**個項目，年度總體累計得分**96**分。

##### 8.4.2.2 信息安全與隱私保護

我們嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》等相關法律法規，制定並實施《旭輝集團信息安全技術標準及工作指引》，明確對於房源、客戶、交易數據維護的責任，及在客戶信息採集、存儲、使用各個環節中對客戶信息存儲加密、脫敏展示、權限控制、操作日誌留存等方面的標準。客戶在使用我們服務、應用程序App過程中，有權訪問、修訂和刪除客戶提供的註冊信息和其他個人信息，也可按照指引與我們聯繫。

另一方面，本集團建立保密管理機制，發佈《信息保密管理辦法》，就公司的各項商業信息、數據資產以及公司掌握的第三方信息等涉密信息設置保密等級、區分使用權限，從「技防、物防、人防」三個維度落實各項公司保密管理措施，主要包括：對各項信息從產生、傳遞、存儲、銷毀進行全周期管控；對員工從入職、在職、離職全流程予以覆蓋，如對於接觸重要機密的員工，我們會與其簽訂《保密合同》及《職務成果知識產權歸屬承諾書》，就對外提供涉密信息加強技防手段並執行審批程序；加強保密文化的宣貫，對泄密事件零容忍，一經發現嚴肅追責。



## 8 堅持創造品質生活

### 8.4 全心全意服務客戶(續)

#### 8.4.2 保障客戶權益(續)

##### 8.4.2.2 信息安全與隱私保護(續)

2020年，本集團開展了信息安全專項內部審計自查，從物理環境安全、系統權限安全、數據安全、網絡安全等多方面進行風險問題梳理、排查及整改工作；並引入全流量安全態勢感知技術平台，通過對實時流量的採集結合大數據分析，實現了更全面和精確的安全風險識別。

本公司官網已通過信息安全等級保護二級認證。2021年，本集團計劃對涉及客戶信息的旭客平台系統進行「網絡安全等級保護制度2.0標準」下的信息安全等級保護三級認證。同時，計劃開展ISO 27001認證工作，規範化、標準化管理公司的信息安全。

為提高員工信息安全保護意識，本集團製作動畫短片課程供全體員工在線學習。此外，我們也開展了針對IT專業人員的信息安全培訓課程，內容涵蓋《信息安全防護技術》、對公司信息系統建設運行過程中使用的安全設備、安全技術介紹等，並形成《員工安全意識培訓》教材供員工學習。

##### 8.4.2.3 客戶訴求響應

我們貫徹以「客戶為中心」的原則，仔細傾聽客戶要求，並嚴格遵守《客戶事件管理辦法》《客戶投訴處理操作指引》《旭輝集團客戶群訴管理辦法》等制度，確保所有投訴均能得到及時有效處理。

2020年，我們更新《客戶投訴處理操作指引》，加強對客戶投訴處理流程的管理，強調「人人都是客服，在客戶面前你代表的就是旭輝」的核心理念。同時，建立新的投訴處理機制落實「首問責任制」管理措施，接觸到業主反映問題的人員將成為首問責任人，並需跟進投訴處理全程。此外我們實行全員參與投訴處理，投訴對接人會根據投訴內容及性質，確定相關責任部門，該部門將作為投訴主責部門處理投訴，並落實快速響應及預警升級的機制。



## 8 堅持創造品質生活

### 8.4 全心全意服務客戶(續)

#### 8.4.2 保障客戶權益(續)

##### 8.4.2.3 客戶訴求響應(續)

在接到客戶要求後，我們要求：

- 30分鐘內聯繫客戶進一步了解詳情；
- 處理對接人需在24小時內形成初步解決方案，並配合投訴對接人完成與業主的方案溝通；
- 若投訴處理對接人超出24小時未進行回應，將發起預警，提升一級至投訴責任部門負責人；
- 若投訴責任部門負責人仍未在24小時內未進行響應，將再次發起預警，提升兩級到責任部門分管領導。

我們將客戶通過營銷案場、物業中心、客服人員、集團400熱線、「旭輝旭客會」微信公眾號等渠道進行的投訴報事100%記錄，依據客戶的意見和建議定期進行匯總分析，以此指導我們產品和服務質量的提升。

2020年，本集團共接到投訴**7,307**單，投訴處理率**100%**，投訴處理滿意度**85%**。





## 8.5 盡心保障供應責任

### 8.5.1 完善供應商管理

我們制定「1個制度+4個辦法+1個指引+1個準則」，旨在以標準化的管理流程進行採購，通過建立良性的供應商管理機制及多渠道推動供應鏈履責能力提升等方式，為雙方營造良好的合作氛圍。



我們開展由供應商開發及准入、供應商履約評估、供應商績效改進等構成的供應商全生命周期管理。

**供應商開發及准入：**通過調查備選供應商背景、對供應商的產品質量、生產能力等進行綜合考察與審核，評審合格的供應商將被引入旭輝合格供應商資源庫。我們優先考慮與管理良好、保護環境、有社會責任擔當以及通過國際標準化組織ISO 14001標準認證的供應商合作。

**供應商履約評估：**我們以相應的履約評估方式管理與培養各類別供應商，如針對總包類、景觀類供應商每季度進行一次履約評估；非總包類供應商則每半年進行一次履約評估，並於每年年底根據供應商年度履約評估得分和綜合評價進行排名，設置相應的獎懲措施。

**供應商績效改進：**我們持續觀察供應商表現及其履約評估的成績，提出改進方案，追蹤改進執行情況，確保供應商滿足集團標準和需求。



## 8 堅持創造品質生活

### 8.5 盡心保障供應責任(續)

#### 8.5.1 完善供應商管理(續)

##### 按各區域集團／事業部劃分的供應商數目

上海區域集團	227
東南區域集團	610
江蘇區域集團	580
皖贛區域集團	128
山東旭輝銀盛泰公司	505
西南區域集團	286
華北區域集團	352
東北事業部	208
湖南區域事業部	228
武漢事業部	231
廣桂區域事業部	252
西北事業部	267
成都事業部	142
深圳事業部	92
河南事業部	178

#### 8.5.2 管理供應鏈的環境和社會風險

我們高度重視供應商在環境、勞工等方面的合規情況，以妥善管理供應鏈的環境及社會風險。我們通過加入行業聯盟，謹慎甄選供應商及其供貨源，推行環境合規化整改措施，促進綠色供應鏈管理；並對施工單位建立嚴格的薪酬監管機制與巡查體系，有效防範和化解環境和社會風險。我們編製《供應商行為準則》，列明本集團對供應商在環保及社會方面的要求，內容涵蓋綠色發展、員工權益及福利、多元化及反歧視、健康與安全等多方面，該準則適用於本集團所有範圍內合作的供應商。



## 8.5 盡心保障供應責任(續)

### 8.5.2 管理供應鏈的環境和社會風險(續)

#### 8.5.2.1 推進綠色採購

本集團堅持以綠色、環保、可持續、適宜人居等作為目標的供應鏈管理，將環保原則納入供應商管理機制，並與阿拉善SEE、中城聯盟等組織共同發起「中國房地產行業綠色供應鏈行動」。我們堅持實施綠色採購，幫助提高鋼鐵、水泥、鋁合金及木材等行業供應商整體環境管理能力，推動行業供應鏈可持續發展。

嚴格選材	<ul style="list-style-type: none"><li>• 落實鋁合金無鉻鈍化選材</li><li>• 選用符合E1級環保標準的氰胺飾面刨花板、中密度纖維板等人造板材</li><li>• 選用具有「木材來源合法化」證明的木地板供應商</li></ul>
推動供應商環境 合規化整改	<ul style="list-style-type: none"><li>• 錄用符合房地產綠色供應鏈標準的供應商，並督促供應鏈企業環境合規</li></ul>
優先屬地化採購	<ul style="list-style-type: none"><li>• 優先採納屬地化採購，以減少材料運輸過程中不必要的浪費和排放</li></ul>
參與房地產綠色 供應鏈行動培訓交流	<ul style="list-style-type: none"><li>• 積極參與各項房地產綠色供應鏈行動，提升集團自身綠色供應鏈技術標準及應用要求</li></ul>

2020年，聯盟持續深化綠色供應鏈行動，包括增擴綠色採購品類、發佈綠色採購白名單、啟動綠名單等。本集團作為發起者，將嚴格遵循聯盟的倡議，加強自身供應鏈管理並推動行業綠色供應鏈發展。

#### 8.5.2.2 保護勞工權益

我們設有完善的勞工權益保護機制，包括制定並嚴格執行薪酬支付監管機制，要求承包商按時足額將工資發放給民工，亦應妥善安排工人的生活。其次，我們嚴格要求承包商承擔工人的保險費用，包括建築工程一切險、安裝工程一切險及意外傷害保險等，並需列明具體的投保內容、保險金額、保險費率、保險期限等有關內容。除了購買保險外，承包商亦應為工人提供其足夠的安全教育及安全用品，防患於未然。

為確保承包商履行其責任，本集團要求施工單位將勞務保障相關措施寫入勞工合同。同時，我們也積極巡查施工單位的管理體系，設立申訴舉報機制，督促承包商保障工人的權益。此外，為杜絕承包商的不當行為，我們建立了守法誠信管理制度，編製拖欠工資企業「黑名單」，對失信企業在全集團範圍內採取「一處違法，處處受限」的措施。



## 8 堅持創造品質生活

### 8.5 盡心保障供應責任(續)

#### 8.5.3 深化廉潔採購

我們的《旭輝集團商業行為守則》同樣適用於我們的合作夥伴。我們始終將公開、公平、公正的核心價值貫徹於採購過程，締造陽光、簡單的採購文化。本集團設立「採購十大紀律」明確採購人員在關係迴避、信息保密、杜絕操縱招標等方面的紀律要求。

我們要求與商業合作夥伴建立業務關係時，向合作夥伴通報本集團合規理念和反賄賂原則，鼓勵合作夥伴將這些原則應用在他們的商業行為上。在建立合作關係之初，合作供應商需100%簽訂並同意《廉潔協議書》。該協議書中列明行賄及圍標等禁止行為，我們亦於其中闡明各項懲罰措施，當發現商業合作夥伴有賄賂本集團員工行為時，及時與商業合作夥伴交涉，並按照本集團責任追究管理制度處置，杜絕供應鏈的不當行為。

我們同步建立了完善的採購業務監督體系，督促採購人員及供應商貫徹誠信作風，落實廉潔採購。





## 8 堅持創造品質生活

### 8.5 盡心保障供應責任(續)

#### 8.5.4 加強供應商溝通

本集團致力與供應商溝通，增進雙方了解，同時探討戰略合作模式，持續深化優勢互補、合作共贏的合作關係。我們定期組織年度供應商大會或供應商座談會，與供應商開展深度的溝通及交流，宣傳本集團的陽光廉潔文化，並嘉獎表現優秀的供應商。此外，我們亦會與供應商就季度履約結果及第三方檢查成績進行反饋，旨在解決合作中的問題，持續提升服務品質。

2020年，本集團湖南區域舉行季度「供應商總經理面對面」的活動，為雙方高級管理層互相溝通交流創造機會；華北區域舉辦供應商大會，並表揚優質的供應商，藉以傳遞我們對供應商之期望及要求，倡導「公平公正、陽光透明」及綠色環保的採購理念。



旭輝華北區域供應商大會



## 9 致力守護綠色生活

### 核心議題

應對氣候變化	綠色建築	節能減排	提升用水效益	綠色運營	建築廢棄物管理	合理開發與生態保護
--------	------	------	--------	------	---------	-----------

### 2020年關鍵行動

- 發佈《2020年旭輝集團HUMAN智慧健康生活2.0設計指引》，為綠色和健康建築在實際項目中的落地實行提供方向和標準，為住戶構建舒適、便捷的智慧生活體驗。
- 將綠色及健康標準作為住宅產品線的設計標準之一，所有住宅產品必須至少滿足綠色建築一星設計標準，所有新獲取的商業綜合體項目必須滿足綠色建築二星認證標準，積極提高綠色建築認證比例。
- 大力推進裝配式建築，降低施工過程的能耗、耗水量及噪音污染等，解決質量不穩定、建造周期長等問題，提升產品質量和安全生產水平。
- 推行全裝修戰略，減少材料損耗及廢棄物，從人性化設計、居住舒適度等多方面帶來良好的社會效應。
- 發行首筆境外綠色債券。

### 2020年關鍵績效

綠色建築面積 <b>15,840,989</b> 平方米	裝配式建築應用率佔新建項目比例 <b>66%</b>	在建項目的精裝修佔比 <b>70%</b>
------------------------------------	-------------------------------	--------------------------

### 響應SDGs目標



## 9 致力守護綠色生活

隨著城市發展和人們生活水平的提升，「綠色」、「健康」已成為現代人對居住水平的真實需求。我們積極探尋低能耗、環保、高效的設計方案，大力探索並推進綠色建築發展，致力於打造綠色、健康及智慧的高品質產品，積極應對氣候變化、減少對環境的負面影響，最大限度地實現人與自然和諧共生。

國家主席習近平在第75屆聯合國大會上宣佈，中國將提高國家自主貢獻力度，採取更加有力的政策和措施，二氧化碳排放力爭於2030年前達到峰值，努力爭取2060年前實現碳中和。旭輝積極響應和支持國家提出的碳中和、碳達峰目標，主要措施包括：

- 提出綠色建築設計標準承諾，將綠色及健康標準作為產品線設計的標準之一；
- 積極推進綠色建築體系的研發和應用；
- 加快綠色建築認證步伐；
- 打造建築全周期的節能管理體系；
- 推廣可再生能源利用，在新建和現有建築物安裝可再生能源設備；
- 倡導並踐行綠色辦公，減少辦公運營中的碳排放；
- 向商戶夥伴提出綠色租賃計劃；
- 設立旭輝公益林專項基金，開展系列綠色環保項目，在敦煌種植「旭輝林」，固碳釋氧。

上述措施的具體行動及績效將在本報告「致力守護綠色生活」和「同心共繪和諧生活」章節詳細描述。集團也正在根據實際情況和業務發展戰略，探索實現符合集團運營的碳中和可行路徑，以碳中和目標為契機，推動企業轉型發展。

在2020中國綠色地產指數TOP30中，本集團位列榜單第16位。



## 9 致力守護綠色生活

### 9.1 源頭把控綠色設計

#### 9.1.1 統一綠色設計標準

我們始終倡導按照綠色建築和健康建築標準進行設計，積極推進綠色建築體系的研發與應用。2020年，基於人們對健康的需求提升，我們研發升級旭輝綠色健康智慧產品體系—HUMAN智慧健康生活2.0。同時，根據《綠色建築評價標準GB/T 50378-2019》及《健康建築評價標準T/ASC 02-2016》，編製了《旭輝集團HUMAN智慧健康生活2.0設計指引》以及明確商業項目綠色配置要求的《旭輝商業綠設計指引》，為綠色和健康建築在實際項目中的落地實行提供方向和標準。

#### 綠色健康設計

《旭輝集團HUMAN智慧健康生活2.0設計指引》包含《綠色建築操作表單》及《健康建築操作表單》，與《綠色建築評價標準GB/T 50378-2019》保持統一，以取代2018年發佈的《旭輝集團住宅綠色標準》及《旭輝集團住宅健康標準》。《綠色建築操作表單》包含節地和室外環境、節能與能源利用、節水與水資源利用、節材與材料資源利用、室內環境質量、施工管理、運營管理和提高與創新八大維度。《健康建築操作表單》與《健康建築評價標準T/ASC 02-2016》維度一致，包含空氣、水、舒適、健身、人文、服務、提高與創新七大部分。





## 9 致力守護綠色生活

### 9.1 源頭把控綠色設計(續)

#### 9.1.1 統一綠色設計標準(續)

##### 綠色健康設計(續)

《綠色建築操作表單》列出了集團對設計標準的具體要求，主要涉及五大範圍，當中包括：

##### 節地與室外環境

- 合理設置綠化用地，合理選擇綠化方式
- 建築及照明設計避免產生光污染
- 場地內環境噪聲控制
- 場地內人行通道採用無障礙設計
- 合理規劃地表與屋面雨水徑流
- 提供便利的公共服務等

##### 節能與能源利用

- 降低過渡季節供暖，通風與空調系統能耗
- 照明系統採取節能控制措施，照明功率密度值達到現行國家標準
- 合理選用節能型電氣設備
- 根據當地氣候和自然資源條件，合理利用可再生能源等

##### 節水與水資源利用

- 設置用水計量裝置，統計用水量
- 空調設備或系統採用節水冷卻技術
- 結合雨水利用設施設計景觀水體
- 使用較高用水效率等級的衛生器具
- 採取有效措施避免管網漏損等



## 9 致力守護綠色生活

### 9.1 源頭把控綠色設計(續)

#### 9.1.1 統一綠色設計標準(續)

##### 綠色健康設計(續)

《綠色建築操作表單》列出了集團對設計標準的具體要求，主要涉及五大範圍，當中包括：(續)

##### 節材與材料利用

- 擇優選用建築形體
- 對地基基礎、結構體系、結構構件進行優化設計，達到節材效果
- 現澆混凝土採用預拌混凝土
- 建築砂漿採用預拌砂漿
- 合理採用高強建築結構材料等

##### 室內環境質量

- 使用高度環保的室內用材，嚴格篩選低揮發性物質的材料
- 採用帶淨化的新風系統，並融入空氣質量監測器，定期對室內空氣質量進行監控，高標準控制室內的PM2.5濃度，並在地下車庫安裝CO監測裝置，嚴格控制地庫機動車尾氣排放
- 主要功能房間的隔聲性能良好
- 採取減少噪聲干擾的措施
- 建築主要功能房間具有良好的戶外視野
- 主要功能房間的採光系數滿足現行國家標準，改善天然採光效果
- 氣流組織合理等



## 9 致力守護綠色生活

### 9.1 源頭把控綠色設計(續)

#### 9.1.1 統一綠色設計標準(續)

##### 綠色健康設計(續)

此外，我們亦在部分項目中融入綠色及健康創新的高標準和獨特設計，例如：

- 針對全球的新冠疫情，我們迅速研發編製了《2020年旭輝集團「旭「慧」健康生活2.0」防疫措施包及操作表指引》，涵蓋社區安全系統和居家健康系統兩大場景空間，通過無接觸通行、觸點消毒、智能監測、潔淨空氣、健康用水等5大模塊提出防疫解決措施；
- 根據《2018年旭輝集團住宅除霾新風系統設計指引》指導全國項目的戶式單向流、雙向流除霾新風系統的專項設計、產品選型；
- 通過社區通風流線及創新戶型的設計，打造多風道，增強室內通風；
- 使用如光觸媒自潔外牆塗料等環保材料，降解甲醛殺菌；
- 在景觀的設計上將光照與需求進行結合，讓孩子和老人的活動區域設置得以充分照到陽光。



## 9 致力守護綠色生活

### 9.1 源頭把控綠色設計(續)

#### 9.1.1 統一綠色設計標準(續)

##### 綠色健康設計(續)

#### 山東博觀天成項目引入 HUMAN 智慧健康生活 2.0 操作系統，提升智慧體驗

山東博觀天成以「綠色、健康、智慧」為核心，引入HUMAN智慧健康生活2.0操作系統和綠色設計元素，期望為住戶構建舒適、便捷的智慧生活體驗。

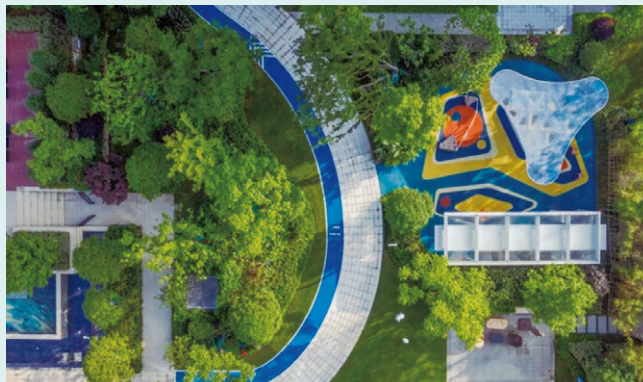
**全維健康(H)**：小區內配備各種室內、外健身器材及室外健康跑道等。

**整合一體(U)**：將家庭安防、車輛管理、社區服務等多個智能應用程序集成在一個平台系統裡，利用旭慧生活App及語音精靈，實現智能家居、社區交互。

**家庭價值(M)**：建立全齡3.0社區，包括長者空間、科普農場、綜合運動場地等。

**科技為人(A)**：室外主要活動區覆蓋手機信號及無線WIFI，並配備快遞櫃、售賣機等細節設施。

**自然融合(N)**：社區內臻選優質健康植被，通過層次豐富的空間章法，將一草一木錯落排佈，綠化率達35%。





## 9 致力守護綠色生活

### 9.1 源頭把控綠色設計(續)

#### 9.1.1 統一綠色設計標準(續)

##### 海綿城市建設

我們結合國家綠色健康建築政策導向和自身業務發展需求，制定《2019年旭輝集團海綿城市設計指引》，推進海綿城市建設，打造精品海綿項目，讓城市在適應環境變化和應對自然災害等方面具有良好的「彈性」。我們依據《2019年旭輝集團海綿城市設計指引》指導各地在項目開發過程中推廣和應用低影響開發建設模式，加強建築與項目開發建設時雨水的吸納、蓄滲和緩釋作用，同時增加住宅小區和公共建築的總體品質和用戶使用體驗，形成用水節約、排水安全、生態宜居、人與自然協調的海綿型建築項目開發建設管理模式。標準中對年徑流總量控制率、透水鋪裝、綠色屋頂、下沉式綠地、生物滯留設施、濕塘、雨水濕地、蓄水池、環保雨水口等維度設置選用條件、易錯點分析及案例圖片等要求。



## 9 致力守護綠色生活

### 9.1 源頭把控綠色設計(續)

#### 9.1.1 統一綠色設計標準(續)

##### 海綿城市建設(續)

#### 打造蘇州昆山五湖四季海綿城市項目

我們在蘇州昆山五湖四季項目中融入海綿城市概念，通過優化道路、綠化場地等整體豎向設計，加強建築應對洪水的能力，積極應對氣候變化。

除了建造下凹式綠地，我們在中央草坪進行微地形處理，營造錯落有致的景觀效果，並通過植草溝將雨水迅速引入雨水花園。項目同時結合高低起伏的滑板場地設置臨時蓄水區，既滿足居民休閒活動和運動需求，又可在下雨期起到短期蓄存雨水功能，實現場地的多功能化。同時，我們特別採用透水材料鋪裝跑道、生態停車場，使場地內90%雨水可快速下滲。

透過分散化、小型化的雨水花園以及綠地空間淨化滯留雨水，同時在排水系統末端設置雨水回用池等，蓄水池共可收集1,262立方米的雨水。雨水經處理後用於綠地噴灌、道路澆灑和車庫清洗，實現場地雨水的淨化、收集、滯蓄和再利用。

小區的綠地率達45%，當中以水杉、烏桕等鄉土色葉樹種為主，形成季相分明、色彩繽紛的獨特景觀，不僅美化環境，更提高了雨水的截留、滲透及淨化的作用。



滑板場地雨水調蓄空間



結合雨水口佈置綠化取水閥，實現雨水回用



## 9 致力守護綠色生活

### 9.1 源頭把控綠色設計(續)

#### 9.1.1 統一綠色設計標準(續)

##### 可再生能源利用

我們亦充分考慮本集團實現碳中和的路徑，明確對可再生能源及設備使用的綠色要求，降低建築的碳足跡及對環境的影響。

**可再生能源使用：**積極提高太陽能熱水、空氣源熱泵等可再生能源的應用。根據《2018年旭輝集團太陽能熱水系統設計指引》《家用太陽能熱水系統能效限定值及能效等級》等設計標準，指導全國項目的太陽能熱水系統的專項設計、產品選型。採購的空氣源熱泵能效等級需滿足1級/2級，水箱需貼中國能效標識；能效等級、制熱量、制熱消耗功率和性能系數應依據《熱泵熱水機(器)能效限定值及能效等級GB 29541》的現行有效版本和檢測報告確定。

**空調：**採購、安裝的戶式中央空調均採用R410A環保型冷媒，機組均需取得《中國節能產品認證證書》。

**節水器具：**採購、安裝的衛生器具用水效率等級均 $\geq 2$ 級。

**節能燈具：**採購、安裝的燈具均為LED形式，並根據《2019年旭輝集團照明設計指引》，指導全國項目的建築泛光照明、室內照明、景觀照明的專項設計、產品選型。

**推動綠色出行：**根據《2019年旭輝集團汽車、自行車充電樁設計指引》，指導全國項目的電動汽車、電動自行車的充電設施專項設計，鼓勵低碳出行。



## 9 致力守護綠色生活

### 9.1 源頭把控綠色設計(續)

#### 9.1.1 統一綠色設計標準(續)

##### 可再生能源利用(續)

#### 太陽能熱水在江蘇無錫新八路項目的應用

在江蘇無錫新八路項目中，我們所有樓棟均採用分體式太陽能系統，利用2組由紫銅管制作的平板集熱器，將太陽能轉化為熱能，透過系統將熱量傳輸到太陽能儲熱保溫水箱。水箱的內膽選用搪瓷質地製作，外殼為烤漆彩鋼板，保溫層採用聚氨酯高壓整體發泡，再經過高溫熱化處理，令聚氨酯閉孔率高保溫效果更好。太陽能熱水的使用既減少能源的消耗，還可減少碳排放，具有環境及經濟的雙重效益。



此外，為讓員工熟悉新的產品體系，夯實綠色建築專業知識，我們開展《旭輝綠色健康評星培訓》《HUMAN智慧健康生活2.0體系培訓》，課程包括內外環境評估(客戶、行業、政策)、旭輝智慧健康住宅(策略、體系、計劃)、HUMAN體系綠色與健康板塊的介紹等。同時，我們為員工提供《旭輝綠色健康評星培訓》，向其普及綠色健康規範、旭輝綠色建築評星要求、綠色重點條文和健康重點條文解讀等內容。以上課程已上線旭輝大學，供本集團所有員工學習。

#### 9.1.2 推行綠色建築認證

本集團致力將綠色、可持續的理念貫徹在建築的整個生命週期中，從綠色環保、創新提效、智能建造等維度，積極提高綠色建築認證比例，推動城市低碳發展。

我們將綠色及健康標準作為住宅與商業產品線的設計標準之一，所有住宅產品必須至少滿足綠色建築一星設計標準；在商業項目方面，所有新獲取的商業綜合體項目必須滿足綠色建築二星認證標準，高端項目力求達到綠色建築和健康建築三星認證標準，並鼓勵滿足LEED、WELL、BREEAM等評級的相關要求，根據項目情況申報LEED、WELL認證。我們根據客戶敏感度，列出綠色和健康一星、二星、三星的配置標準，將多個維度的條文設置成強制滿足項、標配項和不配置項，體現本集團為締造綠色、健康生活矢志不渝的追求。

2020年，我們滿足**綠色建築**標準的面積為**15,840,989**平方米，佔竣工總建築面積的**97.4%**，其中**15**個項目獲得**綠色建築二星級認證**，認證建築面積達**2,624,100**平方米。



## 9 致力守護綠色生活

### 9.1 源頭把控綠色設計(續)

#### 9.1.2 推行綠色建築認證(續)

##### 2020年旭輝竣工項目綠色建築二星認證項目情況

項目	項目用途	總建築面積(平方米)	綠色建築認證等級
常州鉞悅天寧(一期)	住宅	204,900	2星
無錫澄江府	住宅	206,000	2星
無錫雅居樂旭輝藏瓏府	住宅	56,700	2星
無錫時代城	住宅	347,200	2星
徐州江山御	住宅	134,600	2星
宜興恒基旭輝府	住宅	514,600	2星
張家港吳越府B27	住宅	55,900	2星
張家港吳越府B28	住宅	59,400	2星
南通靜海府	住宅	109,300	2星
上海恒基旭輝天地	商業	44,500	2星
			LEED(Gold)、WELL(Gold)
西安公園大道	辦公樓/商業	162,300	2星
西安國悅府	住宅	137,400	2星
重慶江山雲出	住宅	77,500	2星
重慶禦璟湖山	住宅/商業	248,000	2星
重慶雲山曉	住宅	265,800	2星





## 9 致力守護綠色生活

### 9.1 源頭把控綠色設計(續)

#### 9.1.2 推行綠色建築認證(續)

#### 中國首個 BREEAM 四星雙認證住宅項目

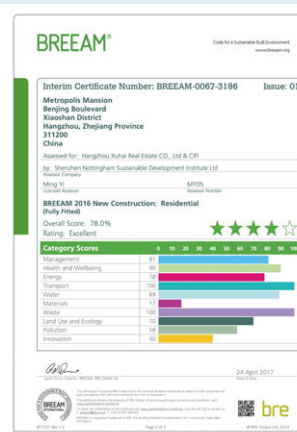
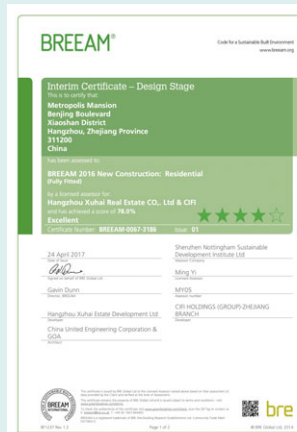
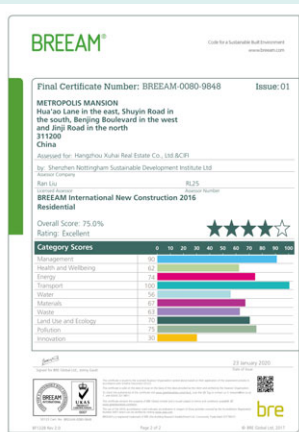
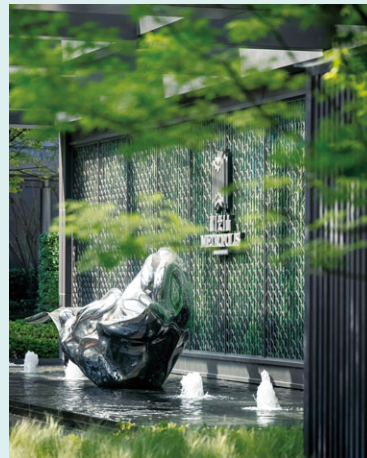
杭州旭輝和昌都會山項目繼2017年4月獲得BREEAM設計階段四星認證後，又在2020年1月斬獲BREEAM建成階段四星認證，成為中國首個獲得設計、建成階段雙四星認證的新建住宅項目，充分展現了對旭輝綠色科技產品力的認可。

該項目應用的綠色建築技術包括：

**可再生能源：**屋頂採用500平方米高轉換效率光伏板，轉換效率達20%以上，有效給地下車庫、公共區域等提供照明；並採用333套高效率空氣源熱泵，利用空氣轉換熱能，降低建築總能耗。

**節能高效性設備：**所有用水器具均為國家一級節水器具，與普通用水器具相比，節水率可達到30%以上。

此外，項目亦融入了「科技」及「人性化」的元素，配備智能家居系統，亦考慮不同年齡、性別、健康狀況、殘障人士等多種人群的需求，在停車位、衛生間、浴室等關鍵房間進行人性化設計。



## 9 致力守護綠色生活

### 9.1 源頭把控綠色設計(續)

#### 9.1.2 推行綠色建築認證(續)

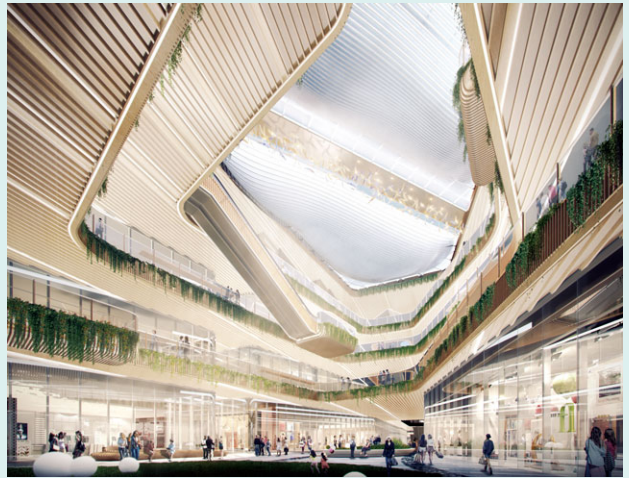
##### 合肥旭輝廣場獲綠色建築二星級認證

由大型商業購物中心和辦公組成的合肥旭輝廣場，以「有顏值、有態度、有溫度、有體驗」的「四有商業空間」作為品牌特質，期望成為都市客群享受休閒娛樂的網紅購物打卡地。

廣場面對派河，並利用其標誌性的超大城市之窗「派河之眼」玻璃體，結合廣場入口，打通室內外桎梏，不但創造特色交互空間，更引入自然取光，大大減少建築照明能耗。此外，廣場採用一級能效高效節能冷機、高效率真空熱水鍋爐，並採用循環水泵變頻控制、大溫差供冷、冷站群控等節能措施，有效降低商場運行能耗。同時，我們也充分利用太陽能熱水、太陽能光伏發電等可再生能源系統，切實減少二氧化碳的排放。



派河之眼內部



採光中庭



## 9 致力守護綠色生活

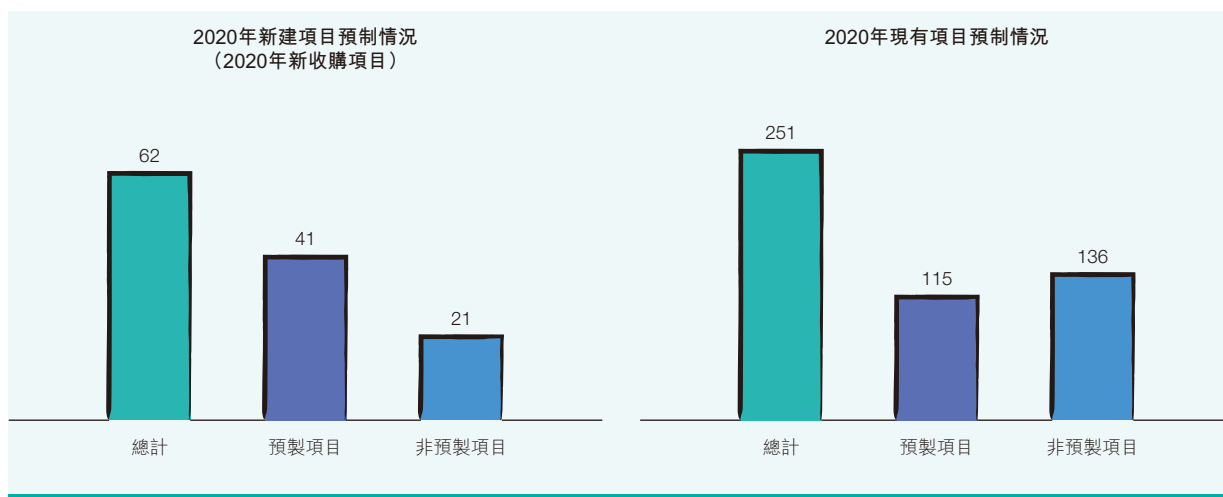
### 9.1 源頭把控綠色設計(續)

#### 9.1.3 深化裝配式建築

本集團積極響應國家政策號召，大力推進裝配式建築的發展，不僅在地產業業的前端投資設計領域積極引入裝配式技術，還成立了設計生產一體化的建築產業化資源服務商—上海綠明建築科技有限公司(前稱為「上海毅匹璽建築科技有限公司」)，多維度不斷探索、努力推動裝配式建築的實踐創新。貫徹「標準化的設計、工廠化的生產、信息化的管理，裝配式的施工」四大特點，我們期望透過裝配式建築，降低施工過程的能耗、水耗及噪音污染等，解決質量不穩定、建造周期長等問題，提升產品質量和安全生產水平。

2020年，我們對江蘇區域標準戶型及裝配式政策進行研究，統一了混凝土預製件方案設計、構件拆分及構件深化設計標準，從而簡化設計流程，縮短設計周期，令設計質量更可控。此外，我們也建立了江蘇區域混凝土預製件標準構件庫，以此降低構件製造成本，縮短供貨周期，使構件供應更有保障。

2020年度，本集團裝配式建築(預製項目)應用率已佔到新建項目的66%，遠高於國家提出的政策目標<sup>1</sup>。



<sup>1</sup> 2016年，中國國務院發佈《關於進一步加強城市規劃建設管理工作的若干意見》中指出「力爭用10年左右，使裝配式建築佔新建建築比例達到30%」。





## 9 致力守護綠色生活

### 9.2 過程管理綠色建造

本集團遵守《土地管理法》及《自然保護區條例》等法律法規，並對開發綠地、棕地，以及生物多樣性等方面均訂明了相關規定，避免在國家的自然保護區中發展項目，亦盡量避免開發農田及綠地，以保護野生動植物及自然環境。如有必要進行建設活動，我們亦會在使用土地前先取得相關部門的批准，並在開發過程中致力做好生態保護修復的工作。

在施工階段，我們盡可能採用綠色建材和設備，並運用綠色施工技術及嚴密的施工管理，降低施工過程中產生的環境污染。

#### 9.2.1 採購選擇綠色材料

我們積極參與「房地產綠色供應鏈行動」，推動綠色供應鏈管理。在選購建設材料過程中，我們考慮對環境及人類健康的影響因素，從源頭開始減少對環境和健康的影響。當中包括以下標準：

**採用去石材化材料：**制定保溫裝飾一體板標準，積極推進薄型石材保溫裝飾一體板、矽鈣板保溫裝飾一體板、仿石磚、混凝土預製磚等去石材化材料的應用，節省自然資源的同時減少石材化材料帶來的放射性危害。

**鋁型材無鉻鈍化：**採用無鉻鈍化膜的鋁合金建築型材如噴粉型材，防止鋁型材生產過程中產生的鉻化物對環境和人體的危害。

**木材來源合法化：**要求木地板戰略合作夥伴提供「木材來源合法化證明」。

**嚴格引進壁紙：**按照《室內裝飾裝修材料壁紙中有害物質限量GB-18585》標準限值的十分之一作為壁紙引進指標，減少壁紙中有害物質對環境和人體產生的危害。



## 9 致力守護綠色生活

### 9.2 過程管理綠色建造(續)

#### 9.2.2 建造過程綠色技術

我們繼續推進透明建造體系，通過新建造工藝的組合和有效的工序穿插，為施工過程注入可持續發展理念；同時實行全裝修戰略，積極採取節能節材的措施。本集團亦要求承包商簽署資源節約聲明，定期監察工地環境數據，制訂相應的改善方案，共同推進綠色建造。

##### 全裝修戰略

全面推行全裝修戰略，減少材料損耗及廢棄物，從人性化設計、居住舒適度等多方面帶來良好的社會效應。本集團在建項目的精裝修佔比達70%。

##### 透明建造體系

- 鋼板鋪設
- 鋁膜、大鋼模
- 爬架體系
- 全混凝土澆築牆體
- 免抹灰及薄抹灰
- 合理穿插提效

##### 微創新

- 推廣預鋪反粘防水材料的使用，實現防水性能保障的同時，減少一道混凝土保護層；
- 推廣使用井道式電梯，在確保安全和效率的同時，降低能源的損耗。





## 9.2 過程管理綠色建造<sup>(續)</sup>

### 9.2.3 施工現場環境管理

本集團十分重視施工現場的環境管理，除在《綠色建築操作表單》加入對施工管理的評級標準外，亦嚴格落實《安全文明標準化管理作業指引》，明確施工過程中有關環境保護的一系列措施。

**廢水：**執行《建築工地污水排放標準》的要求，施工場地設排水溝、集水坑、沉澱池，將工程、生活廢水及雨水回收，污水經沉澱處理後再通過水泵打入水箱，將回收水用於車輛沖洗、路面噴灑降塵等，實現循環再用。

**揚塵：**施工現場堆放砂、石等散體物料，應當設置高度不低於0.5米的堆放池，對物料裸露部分實施遮蓋；土方、工程渣土和垃圾應當集中堆放，堆放高度不得超出圍擋高度，並採取遮蓋、固化措施；嚴禁在強風下拆除房屋及其他建築物和構築物，乾燥季節應採用淋水濕潤等方式控制揚塵。

**廢棄物：**嚴格執行《建築垃圾轉運及再利用管理辦法》的要求，在工地內進行廢物篩選分類，將可循環再造物料與不可循環再造物料、惰性物料與非惰性物料進行分類處理；辦公區及工人宿舍區採用構件組合式建築設計以便日後改建，從而避免產生拆建物料；地基及土方工程在設計上利用挖方棄土作為回填料，以均衡挖填量，減少挖掘工程產生的棄土；原料及成品倉庫做好防潮、防曬、防銹、防變質的工作，以減少不必要的材料浪費；通過無人機對複雜地形進行土石方測繪，達到精確測量土方量和土方平衡的目的，減少土方外運造成的棄土。

**降噪：**設計、施工單位應優先採用低噪音的工藝和施工方法；施工作業的噪聲可能超過建築施工現場的噪聲限值時，須按當地政府規定履行申報程序，核准後方能開工。



## 9 致力守護綠色生活

### 9.3 日常規範綠色運營

#### 9.3.1 綠色商業

##### 打造低能耗商業管理

旭輝致力於打造智慧和綠色商業，在經營過程中積極落實低碳的運營方式。針對本集團下屬各商業項目<sup>2</sup>，本集團制定《節能降耗管理制度》以規範各項目的能源損耗管理，減少能源損耗，並落實以下節能降耗管理措施：

##### 明確計劃

- 制定節能降耗計劃和方案，設定節能目標
- 按時間節點進行落實，以達到節能效果

##### 更新設備

- 使用節能照明器具，更換高耗能燈具及變壓器
- 推廣使用節水龍頭及節能排水器具

##### 科學投運

- 根據營業時間控制設備啟停，合理化啟停時間
- 根據天氣及季節變化適時調整中央空調出水溫度，調整泛光照明開啟、關閉時間，對空調通風設備應按計劃進行維保，適當調整新風、回風的比例

##### 量化管理

- 合理配置計量裝置，確保計量裝置的準確性，定期進行計量器具的檢測或更新
- 制定能源損耗統計口徑，加強能耗數據管理

2020年，本集團商業項目的節目標為年度能耗(含用水及用電)費用同比**降低27.6%**。截至2020年底，該目標達成，本集團在營商業項目共節約**43萬**噸水及**151萬**千瓦時電。

<sup>2</sup> 商業項目：旭輝自行負責運營的六個商業項目。



### 9.3 日常規範綠色運營(續)

#### 9.3.1 綠色商業(續)

##### 推動綠色租賃

我們從商戶入駐、日常運營、環保倡導及監督三個方面提升對租戶的環境績效管理，鼓勵商戶將環保理念融入日常運營當中。

**商戶入駐設計要求：**我們為商戶提供裝修指引手冊，並在合同中規定或建議裝修選用的電器材料的環保性能，例如商戶須使用節能環保照明器具(如LED照明燈具)，不得使用發熱量大、高功耗照明器具，且所有材料均需符合國家環保要求，不得使用甲醛含量超標的材料。

**日常運營環境管理：**我們要求餐飲商戶的油煙排放必須符合環保要求，廢氣的排放應遵守國家制定的標準；另外，商戶需安裝排水隔油隔渣裝置，油污水需在隔油隔渣後方可排入市政污水管網；商戶還應響應各省市區的《生活垃圾管理條例》，將垃圾進行分類投放。

**環保倡導及定期監督：**我們通過培訓、宣講、知識競賽等多種方式增強商戶垃圾分類的意識，並定期跟蹤商戶用電、用水、廢氣排放的合規情況。

2020年，本集團為商戶開展專項節能、節電節水培訓累計**14**次；每月跟蹤商戶用水、用電、油煙排放等情況，全年與商戶溝通累計**588**次；每季度對商戶開展**1-2**次用水用電專項檢查，全年檢查次數累計**42**次；此外還對商戶定期開展油煙管道檢查，全年累計**712**次。






## 9 致力守護綠色生活

### 9.3 日常規範綠色運營<sup>(續)</sup>

#### 9.3.2 綠色辦公

本集團秉持綠色辦公的理念，一方面發起「匯聚力量「綠」動未來」的綠色辦公倡議，一方面付諸綠色行動，雙管齊下為環保做出貢獻。2020年8月，我們在本集團辦公系統全面上線「旭輝林」公益項目，倡導旭輝人綠色辦公、綠色出行、節能減排，系統將通過打卡記錄每位旭輝人的「綠色旭能量」，每一階段旭能量積滿後，本集團將捐資在敦煌旭輝林種植一棵真樹。項目信息詳見「同心共繪和諧生活」章節。

綠色辦公倡議	綠色辦公行動
 <b>綠色用紙</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 倡導使用電子文件</li><li>• 盡量雙面黑白打印、單面打印紙張反復利用</li><li>• 內部會議使用自帶杯，紙杯為外部客人使用</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 打印紙選擇更為環保的UPM<sup>3</sup>紙張</li><li>• 加強在線審批流程設置，減少打印次數</li></ul>
 <b>綠色用電</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 白天盡量使用自然光照明</li><li>• 控制空調溫度，夏季室內空調溫度不低於26°C，冬季室內空調供暖溫度不高於20°C</li><li>• 不用電腦時開啟待機模式，下班時關閉電源</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 按區域分割燈控，安排固定巡視時間檢查計算機、空調用電情況，定時關閉照明、空調</li><li>• 選用低能耗設施設備，辦公樓局部區域改成節能燈</li><li>• 監測用電情況，定期分析並做出節能改進措施</li></ul>
 <b>綠色用水</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 用水後關掉水龍頭</li><li>• 發現設備異常時，立即進行上報</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 選用感應水龍頭，避免水資源浪費</li><li>• 監測用水情況，定期分析並做出節能改進措施</li></ul>

<sup>3</sup> 芬歐匯川集團紙業，其產品通過國內最高標準的綠色產品認證「綠色十環標誌」。





## 9 致力守護綠色生活

### 9.3 日常規範綠色運營(續)

#### 9.3.2 綠色辦公(續)



##### 綠色辦公

- 節約使用辦公用品，筆芯多用替換裝
- 減少快遞件，多用郵件
- 提倡使用電話和視頻等遠程會議設備，減少長途現場會議
- 加強辦公用品採購管理，按需申請，減少辦公資源耗用
- 辦公室垃圾桶設置分類指引，辦公產生的無害垃圾由專人分類收集後交由環衛站進行集中
- 打印墨盒、硒鼓等有害垃圾由外包商負責統一收集和回收處理



##### 綠色出行

- 鼓勵員工少乘電梯，多走樓梯
- 提倡同路拼車，實行低碳出行
- 推行拼車外出
- 使用視頻會議，減少出差頻率

#### 9.3.3 綠色金融

為實踐綠色理念及打造綠色地產品牌，我們於2020年4月訂立並發佈綠色金融框架，作為推進旭輝綠色金融邁出的重要一步。根據此框架，我們將透過綠色債券、貸款融資等多元化途徑投資符合資格的綠色建築項目，覆蓋綠色建築、清潔運輸、能源效益、可再生能源、水資源管理、廢物處理以及氣候變化應對等領域。



發行後階段  
證書編號：CC 7349

2020年7月，我們發行了一筆總集資額為5億美元、利率5.95%的5.25年期債券，為本集團發行的首批境外綠色債券，標誌著本集團在推動綠色產業發展和實現可持續發展的又一里程碑。該綠色債券自發行以來碩果累累，不僅獲評標準普爾綠色債券E1最高評級，還獲得香港品質保證局頒發的「綠色金融發行後階段」證書，讓旭輝成為首個獲得該項認證的內地房企。同年12月，該綠色債券亦被港交所「可持續及綠色交易所(STAGE)」收錄，旭輝因此成為「綠色交易所」首批企業中唯一的中國內地房企。



## 10 攜手成就精彩生活

### 核心議題

人才招聘與團  
隊建設

員工薪酬與  
福利

員工權益保障

平等參與及  
多元化

員工培訓與  
發展機遇

職業健康與  
安全

### 2020年關鍵行動

- 打造多項招聘計劃，結合業務發展戰略及行業市場前景，多渠道吸納高端人才的同時，為更多人提供更好的工作機會。
- 成立「旭輝大學」開展線上線下培訓，不斷豐富培訓項目，幫助不同層次員工提升崗位勝任能力，實現個人職業成長與發展。
- 舉辦焦點員工小組訪談、員工溝通主題活動、開展敬業度調查，傾聽員工意見並推動持續改進。
- 組織運營各類員工協會及興趣小組、「家庭日」等活動，保障員工身心健康，豐富員工生活，營造良好的工作氛圍。

### 2020年關鍵績效

連續四年獲得

「中國最佳  
僱主」

稱號

員工總數

9,702人

員工人均培訓時數

50.2小時

員工敬業度

79%

### 響應SDGs目標

3 良好  
健康與福祉



4 優質  
教育



8 體面工作和  
經濟增長

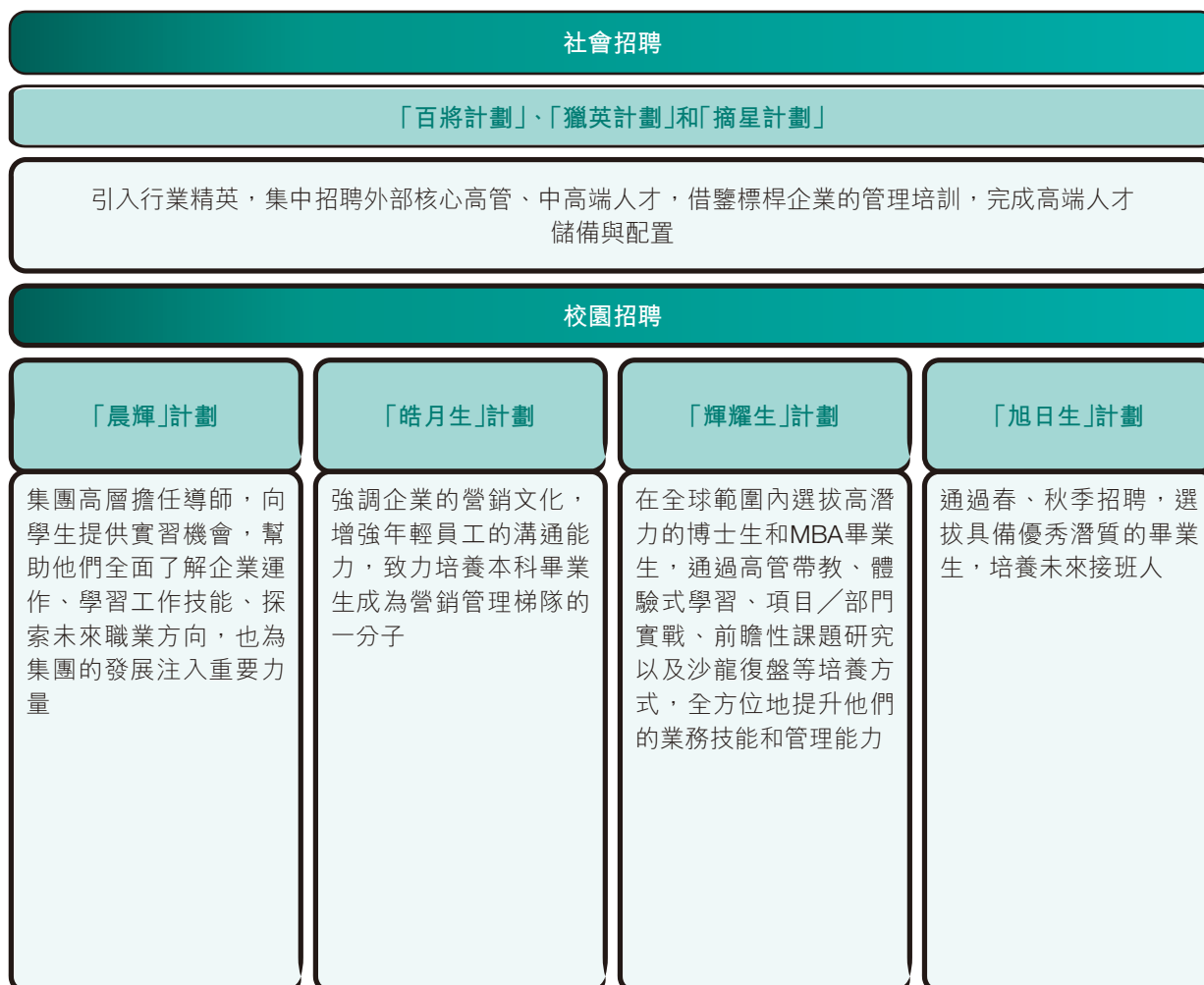


### 10.1 人才僱傭與管理

人才是旭輝業務成功的基礎。我們相信建立完善的人力資源體系有助我們管理員工，更能滿足本集團「二五」戰略的人才需求，實現企業與員工的雙贏。本集團奉行「戰略驅動，成人達己」的人才管理理念，建立了「六高」人力資源體系，在招聘、薪酬績效、福利和勞工權益方面以「高目標」為起點，通過各項政策形成「高認同」、「高活力」、「高供應」、「高績效」和「高激勵」邏輯閉環，為員工創造多元、平等、向上的工作環境。

#### 10.1.1 平等及多元化招聘

旭輝堅持讓所有員工在招聘、晉升的過程中都能受到平等對待。我們結合業務發展戰略及行業市場前景，分析關鍵崗位人才需求，進行高潛力人才識別，逐步加強高層次創新人才的規劃與建設。

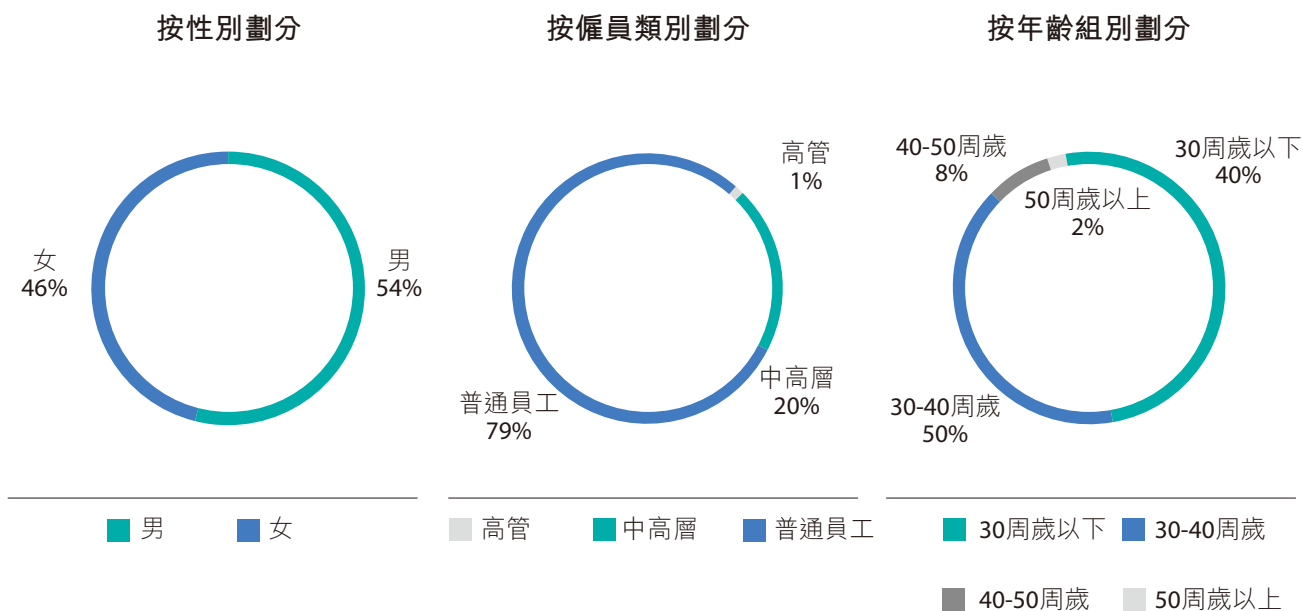


## 10 攜手成就精彩生活

### 10.1 人才僱傭與管理(續)

#### 10.1.1 平等及多元化招聘(續)

2020年，本集團中高端人才及時到崗率達到100%；近百名學生參與「晨輝」計劃並進入旭輝；招聘博士生10人，MBA研究生3人。截至2020年，累計開展10屆「旭日生」計劃，招聘近千名優秀應屆畢業生。截至2020年12月31日，本集團員工總人數為9,702人<sup>4</sup>。



此外，本集團設立人力資源管理指標，通過人力成本的投入產出比和人均工作量兩大指標，評估經營效能和管理效能兩方面的表現。2020年，旭輝持續通過人力資源管理來推動利潤和業務管理，各項效能指標整體同比提升超過10%。

<sup>4</sup> 員工人數統計口徑為全口徑範圍，包含本集團的房地產開發及其延伸的相關業務，但不包含物業管理平台永升生活服務的人員。



## 10 攜手成就精彩生活

### 10.1 人才僱傭與管理<sup>(續)</sup>

#### 10.1.2 薪酬績效管理

本集團倡導「共創共擔共享」，致力提供極具競爭性的薪酬福利，通過完善基於價值貢獻、高效專業的薪酬績效管理機制，以滿足本集團快速發展所面臨的人才需求。

##### 績效評定

本集團積極落實《績效管理辦法》，明確規定績效管理和文化價值觀評價要求和關鍵流程等，向不同職位的員工分別進行年度和／或季度績效管理，對員工進行有效評價和激勵。績效管理結果會應用於員工的工資、獎金、福利發放等方面，也會影響對員工的任免決定。

2020年，本集團總部推行OKR(Objectives and Key Results，目標和關鍵成果)作為日常管理工具，可選擇性取代傳統KPI考核模式，鼓勵員工不斷「和自己比」「和過去比」，關注自身創新突破以及對組織的貢獻，也強調培養員工團隊合作的能力。通過實現「目標」來引導員工進行自我激勵，加速員工成長。

##### 績效溝通

我們要求直接上級每月和員工至少進行一次績效過程面談，跟進員工的工作表現，及時了解其工作進展並提供支持。面談主要就工作方向達成共識和指導，回顧上季度各項績效目標完成情況，設定本季度績效目標及實現方案，致力達成個人與組織績效的雙提升。

此外，我們也鼓勵並重視員工發聲，於2020年為員工開放績效申訴功能，並成立人力資源仲裁委員會，規範績效申訴處理，為員工提供客觀、公正的權益保障，促進員工發展和績效管理的共同進步。





## 10 攜手成就精彩生活

### 10.1 人才僱傭與管理<sup>(續)</sup>

#### 10.1.3 福利待遇體系

本集團貫徹以人為本的思想，完善員工的福利體系，制定各項計劃與措施提高員工福利待遇，為員工提供多層次福利保障，提升員工生活品質，激發員工工作積極性。

##### 員工彈性福利平台

本集團於2020年全面推廣線上彈性福利平台，滿足員工的多元化需求，豐富員工的福利選擇。截至2020年底，本集團全年共推出18大類福利商品，福利積分發放累計約人民幣549萬元。

##### 安居計劃

本集團推出安居計劃以減輕員工的購房負擔。自2018年推行以來，共有150人申請此項福利，幫助員工實現安居樂業的目標。

##### 節日禮品和員工活動

為表達對員工的關懷，本集團每逢節日都會開展送溫暖活動，包括發放定制禮品、派發節日利是、舉辦下午茶活動、傳遞紀念日／生日祝福等多種形式，以此向員工送上問候和祝福。

##### 員工關愛基金

本集團設有「員工關愛基金」，旨在向遭遇突發事故的員工給予額外的經濟幫助，支援有需要的員工及其家庭，助其渡過難關。



## 10 攜手成就精彩生活

### 10.1 人才僱傭與管理<sup>(續)</sup>

#### 10.1.4 保障勞工權益

本集團制定《勞動用工管理辦法》，規範公司用工(包括正式員工、勞務派遣、實習生及退休返聘人員)管理，發展和諧的勞動用工關係；根據《加班管理制度》明確加班補償、加班工資、加班時間計算等規定，維護員工與公司的合法權益，完善本集團僱傭管理體系。

本集團禁止使用童工或強迫勞工，嚴格遵從中華人民共和國國務院令第364號《禁止使用童工規定》和國際勞工準則要求，在員工入職時核實其身份證信息，確保入職員工符合法定勞動要求。本集團絕不容許任何形式的歧視，堅持以個人綜合能力為僱傭基準，堅持公平公正對待不同年齡、性別、信仰、家庭情況、種族等的僱傭原則，致力建立開放、多元、平等、共融的工作氛圍。

### 10.2 助力成長與發展

#### 10.2.1 培養員工能力

完善的員工培訓體系有助打造高效的人才供應鏈，本集團由此制定《培訓管理制度》，落實培訓管理機制，有針對性地培養人才，高效匹配企業業務發展的人才需求。

為提升員工的專業水平和管理能力，本集團成立了「旭輝大學」，根據員工的成長發展階段，為其匹配相應的學習資源。旭輝大學具備科學和規範的人才培養模型，採取線上和線下兩種模式，涵蓋各類主題的培訓和體系，包括10餘種業務能力提升體系、6種領導力發展體系、4種管培生培養體系、3種文化培訓體系、內訓師體系以及學習管理系統等。



## 10 攜手成就精彩生活

### 10.2 助力成長與發展(續)

#### 10.2.1 培養員工能力(續)

##### 線下培訓

#### 舉辦入職集訓營，幫助旭日生融入企業

為幫助新入職的旭日生融入企業，我們在2020年7月18日到26日舉行了為期8天7夜的集訓，將企業文化價值觀融入活動當中，讓旭日生有機會熟悉推演工具和投資測算邏輯，模擬項目周期中的工作，幫助他們提早認識工作流程，學習業務知識。本次訓練營共有185人參與，我們期望旭日生們能學習到基本的職場技能，同時提升對企業的歸屬感。



## 10 攜手成就精彩生活

### 10.2 助力成長與發展(續)

#### 10.2.1 培養員工能力(續)

##### 在線學習

旭輝大學設定「學習管理系統」，使用高效便捷的學習交互功能，實現人才培養數據庫的建立。學習管理系統包括培訓信息查詢、自動化管理培訓項目、崗位在線測評等功效，也可實現快速查找培訓記錄和講課記錄、推送培訓通知、學習地圖以及360°人才評估等關鍵功能。

旭輝大學制定了在線課程學習標準，通過內部開發的《微課開發工作坊》及微課製作標準模板，產出各線條員工的線上學習地圖。旭輝大學亦按各管理層級的學習能力與崗位需求針對性推出線上課程，如針對個人貢獻者的「培英計劃」、為一線經理提供混合式學習項目「管理築基100」、安排總監參與「A+計劃」等課程，全面滿足不同發展階段、專業的員工培訓需求。

2020年，在線學習平台上線課程：**3,288**門；線下面授課程：**1,182**門。

#### 實行「管理築基100資格認證」，提高企業管理效率

為提高基層管理者的管理意識，我們面向集團部門負責人和營銷操盤手進行「管理築基100資格認證」。我們綜合開會、面試和輔導三大管理技能，期望能通過線上場景化促進企業管理效率的提升。課程共有494名管理者參與，98%的參加者通過認證，其中更有15名管理人員通過嚴格篩選，成為高質量管理類課程內訓師，繼續發揮自身潛能。

#### 開展「首開戰訓營」，提升員工業務能力

2020年10月開始，我們通過場景教學與案例教學，為項目經營主官和首開項目的操盤手安排「首開戰訓營」，期望幫助員工提升業務工作能力。培訓採用線上和線下聯動的集訓模式，覆蓋27個首開項目，讓學員置身於業務場景，學習處理實際問題的方法。所有參訓學員均完成《營銷業務體系2.0》在線理論部分的學習。



## 10 攜手成就精彩生活

### 10.2 助力成長與發展(續)

#### 10.2.1 培養員工能力(續) 在線學習(續)

培訓總時數

**487,046**小時

平均培訓時數

**50.2**小時

培訓覆蓋率

**85.05%**

按性別劃分每名僱員平均培訓時數

男性

**54.3**小時

女性

**41.5**小時

按僱員類別劃分每名僱員平均培訓時數

高管

**12.9**小時

中高層

**77.0**小時

普通員工

**43.4**小時

#### 專業培訓

我們也面向專業領域人才開展針對性訓練，如為商業管理人才構建「日新堂」培養體系，「海納計劃」、「百竿計劃」和「扶搖計劃」則分別為新入職員工、在職員工和管理人員的後備梯隊及中高層管理人員提供培訓，保障業務的持續發展。

#### 「扶搖計劃」之旭輝商管籌備期項目總訓練營

2020年11月5日至6日，我們組織了以「全景籌開、業務精進」為主題的旭輝商管籌備期項目總訓練營，主要聚焦新項目的籌開，以籌備期商管項目負責人、籌備期項目的核心業務負責人及商管旭日生為主要培養對象。訓練營首期培訓由各商管條線職能負責人打造其所在條線的專業課程，包括「經營型業務能力提升」、「商開工程運營體系介紹」、「聚焦經營，全景籌開」等商管課程。通過業務精進、管理提升、行動學習、素質測評四期培訓的歷練，幫助商管項目負責人從理論和實踐的角度，系統掌握商業項目籌開的邏輯和技能。





## 10 攜手成就精彩生活

### 10.2 助力成長與發展(續)

#### 10.2.2 激勵員工成長

本集團支持員工的個人職業發展，設立了清晰的職業發展通道，除了可在技術線、管理線、經營線中選擇適合自己的發展路徑，亦也可根據個人發展情況及時作出調整，實現多元化發展。

此外，本集團對晉升實行集中管理，統一晉升的窗口期、晉升原則和門檻條件，而不同層級的員工則有對應的晉升條件和評估方式。基層晉升重點關注業績；中高層除了業績外，更注重能力和潛力評估，並設定代理期，確保其能力能匹配職位需求。

為了確保員工有足夠能力擔任晉升崗位且能促進公司業務目標實現，本集團設立晉升要求和考核。本集團要求申請晉升的員工須對目標崗位的任職資格標準，並至少提前半年制定並實施個人發展計劃，在晉升前要完成對應學習地圖或者培養項目並通過考核，從而確保員工在晉升評估過程中的個人任職能力得以提高，並實現長期績效。

### 10.3 加強溝通與交流

#### 10.3.1 重視員工意見

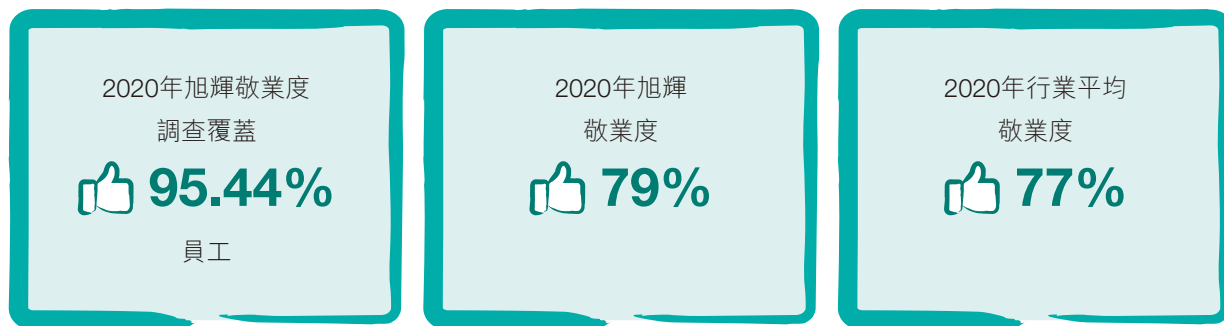
我們重視員工意見，充分保障員工的知情權、參與權、表達權和監督權。本集團在本年度進行了10場焦點員工小組訪談了解員工心聲；並自2012年開始，本集團每年由第三方諮詢機構進行員工敬業度調研項目，以匿名形式收集員工意見。我們開展敬業度調查時，從18個維度全面收集員工的意見，包括文化和價值觀、學習與發展、績效管理、獎勵和認可、工作生活平衡等，而敬業度分數會作為對行政總裁及首席人力資源官的KPI考核內容之一。



## 10 攜手成就精彩生活

### 10.3 加強溝通與交流(續)

#### 10.3.1 重視員工意見(續)



本集團進一步分析敬业度調查結果，並邀請不同條線負責人及區域代表召開研討工作坊，共同提出改進行動計劃，定期回顧改進進度和公示推進結果。在來年的敬业度調研中，我們也將會著重分析本年度重點改進維度和重點關注人群的得分提升情況。

#### 10.3.2 暢通溝通渠道

我們設立暢通的雙向交流機制，定期舉辦董事長午餐會、總經理溝通會等，面向員工群體進行專項溝通交流；通過舉辦旭輝四會，讓員工平等參與公司的意見交流。此外，董事長與行政總裁會定期通過CEO TALK欄目和CIFI直播間平台發佈對公司未來發展的戰略思路、經營感悟及經營導向文章，讓公司全員直接了解公司發展的目標策略和未來工作方向。



CIFI直播間



## 10 攜手成就精彩生活

### 10.3 加強溝通與交流(續)

#### 10.3.2 暢通溝通渠道(續)

##### 旭輝四會

###### 批評與自我批評會

每年3月，旭輝針對高級管理者開展批評與自我批評會，由工作的直接下級向上級提出不足與缺點，幫助上級進行自我不足反思的信息輸入，被批評的高管需針對不足制定適用於未來一年的改進行動計劃，並由人力部門對高管的改進行動計劃進行定期評估與提醒，保證改進有效地實施。

###### 吐槽會與反省會

每年8月15日本集團上下開展歷時1個月的「吐槽會」與「反省會」。「吐槽會」主要收集區域對本集團以及各職能之間的吐槽，「被吐槽」的部門需要在限期內進行反饋，打通區域與總部以及本集團各職能的溝通。「反省會」主要在各部門內部及個人身上展開自我反省，幫助員工審視自身不足與缺點，為提高自身能力及水平而進行自我改進。

###### 四欣會

每年11月23日旭輝啟動四欣會。「四欣」分別代表欣賞公司、欣賞同事、欣賞客戶和欣賞自己。近年，「四欣會」改為相互贈送「四欣卡」的形式來向對方表達欣賞及肯定之意。公司希望旭輝人滿懷對他人欣賞和感恩之心，通過正面鼓勵與周圍的人一起成長。

##### 旭輝員工論壇

旭輝員工論壇於2019年設立，旨在搭建一個暢達透明的溝通渠道，使員工的交流不需拘謹於時間、空間及活動，幫助本集團持續進步，提升管理水平。2020年，論壇就包括晉升、績效考核、審批流程提速、為員工採購商業保險等問題進行討論。根據員工意見，本集團設計督辦機制，安排相關職能人員定時跟進解決。此外，論壇還不斷完善溝通欄目，同步刊出本集團高層及重要會議的精神思想與戰略方向。論壇頁面總訪問量達到699萬人次，有近6,182名員工註冊，共發佈558篇主帖，累計回帖6,782篇。



## 10 攜手成就精彩生活

### 10.3 加強溝通與交流(續)

#### 10.3.2 暢通溝通渠道(續)

##### 員工溝通主題活動

本集團高管不時連同各區域負責人及專業線條管理人員召開主題員工座談會。



工程線條經理交流會

##### 旭輝屢獲最佳僱主

旭輝一直堅持投放資源營造優質的僱主品牌形象。自2017年以來，旭輝連續4年獲得「中國最佳僱主」殊榮。旭輝在工作環境、僱主文化方面獲得員工極高的滿意值，印證了旭輝多年來的努力。

除了業務的發展，本集團會繼續兼顧員工的福祉，讓員工在優秀的環境下工作，推動團隊的可持續發展管理，實踐我們的社會責任，促進高效的「人才供應鏈」發展。





## 10 攜手成就精彩生活

### 10.4 給予關懷與幸福感

#### 10.4.1 關心員工健康

本集團主張「快樂、健康、豐盛、進步」的價值主張，鼓勵員工保持身體及心理健康，並舉辦不同活動讓員工增進聯誼。

為了鼓勵健康生活，本集團組織運營各類員工興趣小組和運動協會，包括籃球、足球、羽毛球、徒步、跑步等，並定期舉辦戈壁徒步、城市徒步、徒步團建等活動，積極打造「徒步運動」的氛圍。同時，本集團通過定期組織內部團建、旅遊、聚餐等，打造和諧團隊氛圍，減輕工作壓力，保障員工身心健康。

#### 員工專屬訓練

徒步訓練俱樂部每周由專業教練帶領員工進行有規律的體能訓練，讓員工平衡工作與生活，提升身體質素，為改善工作效率助力。





## 10 攜手成就精彩生活

### 10.4 給予關懷與幸福感(續)

#### 10.4.1 關心員工健康(續)

##### 打造徒步文化

旭輝自成立以來，一直以行者的穩健姿態前行。旭輝倡導給員工帶來「健康、快樂、豐盛、進步」的人生，旭輝通過組織徒步訓練俱樂部等形式，鼓勵員工自發鍛煉，增強體魄。

2014年，旭輝首次在敦煌組織戈壁徒步挑戰賽，迄今已成功舉辦7年。2018年，旭輝將徒步從戈壁帶入城市，將徒步精神從員工推廣到業主、合作夥伴，開啟「行者旭輝·城市公益徒步」系列活動。活動收取的所有報名費用都將投入公益捐贈。旭輝鼓勵所有人用腳步丈量城市，用行走奉獻愛心。



## 10 攜手成就精彩生活

### 10.4 給予關懷與幸福感(續)

#### 10.4.2 豐富員工生活

本集團致力於構建「簡單、公平、陽光、尊重、信任、開放」的文化氛圍，我們在關注員工成長發展的同時，重視對員工的人文關懷，開展形式多樣的員工活動，讓每位員工都充分感受到家的溫暖。

#### 旭輝家庭日暨嘉年華

為了感謝旭輝人家屬對員工的支持，並促進員工情感交流，我們舉辦了一年一度的「家庭日活動」。家庭日活動當天，我們邀請員工攜同配偶和子女走進旭輝總部大樓，開展包括親子繪畫工作坊等活動，讓員工享受與家人相處的溫馨時刻。



旭輝家庭日的親子繪畫活動



# 11 同心共繪和諧生活

## 核心議題

社會公益慈善

助力城市更新

促進本地經濟發展

## 2020年關鍵行動

- 成立「旭輝公益慈善基金會」，著眼於捐資助學、精準扶貧、綠色環保和抗疫救災四大領域。
- 開展太原三給片區城中村改造、嘉興旭輝廣場改造等城市更新項目，賦能城市再生。
- 全面改造升級嘉興旭輝廣場，盤活周邊社區活力。
- 捐助雲南省曲靖市建造灌溉溝渠，助力當地農業發展。

## 2020年關鍵績效

公益捐贈金額

人民幣**1.16億元**

員工志願者服務總時數

**2,493.5小時**

## 響應SDGs目標



## 11 同心共繪和諧生活

### 11.1 深耕公益慈善

除聚焦旗艦項目外，旭輝公益慈善基金會在捐資助學、精準扶貧、綠色環保和抗疫救災四大領域拓展項目邊界，與社會各界同盟共同開啟新嘗試。同時，本集團秉持「眾志成城、人盡其力、抗疫前行、當有我輩」的信念，從馳援疫情防控阻擊戰、科學復工復產，再到援助租戶及相關方，展現旭輝履行社會責任的決心與成績。



#### 中國人民公安大學旭輝獎助學金

2020年8月4日，本集團與中國人民公安大學舉行捐贈簽約儀式，設立「中國人民公安大學旭輝獎助學金」，助力預備警官培養。集團計劃每年向中國人民公安大學捐資人民幣100萬元，連續10年捐資，共計捐資人民幣1,000萬元。按照計劃，該筆捐資將對中國人民公安大學品學兼優、家庭困難或家庭突發變故等約3,000名學生進行學業支持。本集團希望通過持續的教育捐助，助力中國人民公安大學進行人才培養。

#### 捐助上海青少年發展基金會

2020年3月，由共青團上海市委、上海市青年聯合會、上海市青少年服務和權益保護辦公室、少年隊上海市工作委員會和上海市青少年發展基金會共同發起並實施的幫扶項目—「青春戰疫希望同行」萬名困難青少年幫扶行動啟動。項目計劃在疫情期間為他們提供關懷和支持。本集團得悉後捐款人民幣100萬元，救助上海市6-18歲家庭貧困的未成年人，包括最低生活保障家庭未成年子女、未成年特困人員、無人撫養兒童、社會散居孤兒等，向他們捐贈學業補助，項目共覆蓋18,657人。





## 11 同心共繪和諧生活

### 11.1 深耕公益慈善(續)

#### 旭輝耀中幼教學院獎學金

教育是以生命影響生命的歷程，而幼兒教育對一個人的成長影響尤甚。2020年，本集團透過旭輝控股集团慈善基金向耀中幼教學院捐贈100萬港元，設立「旭輝耀中幼教學院獎學金」，用於支持品學兼優、同時又家庭經濟困難的未來幼兒教育工作者。



#### 支援公益晚會

本集團通過北京京華公益事業基金會「旭輝愛心基金」捐贈人民幣200萬元，攜手北京常春藤醫學高端人才聯盟舉辦常春藤·旭輝《風雨同行路我們在一起》公益晚會。晚會旨在凝聚企業之力，為需要幫扶的群體增添溫暖，為定向幫扶人群提供更多的社會救助。在2020年疫情背景下，聯盟一致決定把晚會帶到英雄城市武漢，以情謳歌奉獻，用愛傳遞希望，向在這場戰役中救死扶傷的白衣天使和無私奉獻的人民英雄致敬。



#### 攜手租戶共度商業難關

旭輝商管致力於商場的防疫安全和商家的經營穩定，針對疫情期間零售、餐飲、兒童及影院業態給予專項免租扶持，年度給予商戶免租扶持約人民幣5,000萬元。

疫情期間，各在營項目積極響應地方政府號召，切實落實防疫工作要求，自備防疫物資，採取積極可行的防疫措施。物業管理人員堅持對公區、衛生間、手扶梯、門把手等公共設施進行定期定時的消毒，對於商家、顧客、員工進出實施配套口罩、測溫、掃碼檢查等措施。同時，利用每日晨會積極宣導防疫工作要求，並引導商家積極落實店鋪內的防疫工作。





### 11.2 助力城市發展

本集團始終秉承「用心構築美好生活」的使命，積極參與城市發展與運營，推動舊城改造，切實保護和發展城市文脈，傳承文化，延續歷史，促進城市繁榮發展。

#### 11.2.1 激發城市活力

隨著我國經濟發展和城鎮化步伐的日益提速，各城鎮的核心競爭力不斷提升，大多城市的老城區已經無法滿足現代化城市多元化的需求，城市更新、舊城改造是推動城市可持續發展的必經之路。為響應「十四五」政策號召，旭輝在尊重城市歷史的同時，加快轉變城市發展方式，統籌城市規劃建設管理，實施城市更新行動，推動城市空間結構優化和品質提升。

#### 太原三給片區五村城中村改造，打造國家級典型示範區

山西省太原市三給片區是尖草坪區現代宜居都市區的核心區，更是市委市政府重點打造的片區之一。2017年8月，旭輝與三給片區簽約，拿下柴村、營村、芮城村、攝樂村、三給村「五村城改」項目。三給片區城改項目是本集團歷史上最大的城改項目，也是本集團綜合改造模式的首次嘗試。本集團期望在規劃設計、綠色建築、創新科技等多個維度引入先進的理念和技術，為太原打造一座真正的生態之城、宜居之城。

該城改項目依照「水綠生態、門戶空間、街道活力、生活配套、產城一體、建築風貌、站城一體」七大目標進行設計規劃，打造成國家級典型示範區，助力完成產業轉型。該城改項目包括增綠成網，構築多層級的生態空間網絡；融合激活智創、政務、商貿三大門戶，打造城市地標形象；規劃地上地下複合街道景觀，提高出行品質；每村均配建幼兒園、小學，教育資源豐富；強化區域協調和產業融合，打造多級產業集群；七大公園穿插其中，生態宜居；交通便利，遍佈五橫五縱城市主幹道。

同時，我們秉持「生態為魂、產城融通、創智向北、汾河風貌」的「可持續」核心理念，建設和發展太原·北部智慧公園城，助力打造生態宜居的創新學習型社區。



太原三給片區五村城中村改造示意圖



## 11 同心共繪和諧生活

### 11.2 助力城市發展(續)

#### 11.2.1 激發城市活力(續)

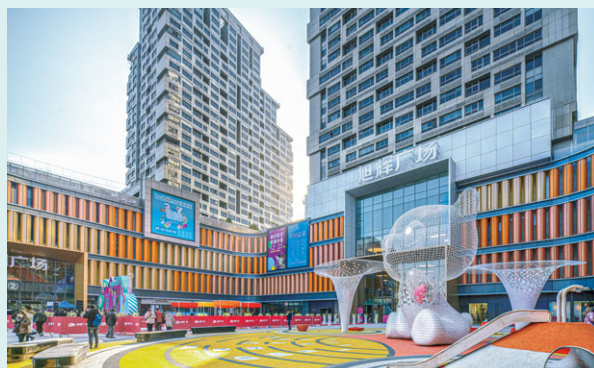
##### 嘉興旭輝廣場改造開業，煥新24小時城市新地標

作為嘉興市首座購物中心，嘉興旭輝廣場開業運營8年後，項目設施設備及室外室內裝修逐步老舊，影響城市面貌。2020年，本集團決定對嘉興旭輝廣場進行全面改造升級，通過對外立面、城市廣場、室內動線及裝修、地庫、機電設備等全方位的改造，使得項目煥然一新的同時，進一步盤活周邊社區活力。

整個立面設計理念沿用江浙水鄉元素，外立面呈波浪狀；通過改造及統一規劃，解決原立面凌亂及昭示性差的痛點，提升項目品質及城市界面。



改造前



改造後

引入旭輝旭小熊IP元素，加入休閒坐凳、兒童蹦床、兒童滑梯，為市民提供休閒玩樂場所。



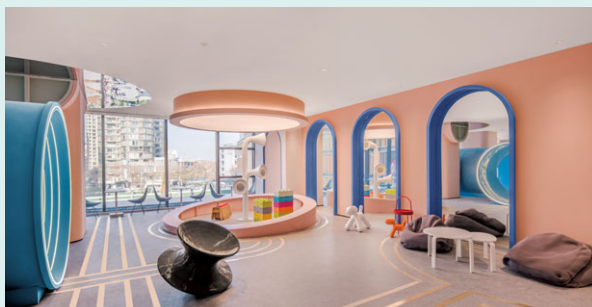


## 11 同心共繪和諧生活

### 11.2 助力城市發展(續)

#### 11.2.1 激發城市活力(續)

室內改造結合兒童業態定位，增加城市會客廳公共空間，增設城市瞭望鏡、兒童樂園、兒童滑梯等設施，為孩子和家長提供遊樂及交流的公共空間。



改造不僅是空間的打造，更是人性的關懷，我們通過對衛生間及母嬰室的改造，打造網紅衛生間，為兒童、女性、母嬰、長者提供關懷。



煥新之後的嘉興旭輝廣場，以獨具匠心的空間設計、強勢的品牌陣容，以及「年輕、時尚、潮流體驗」的核心理念，打造出嘉興城市商業新地標，為嘉興人民創造出24小時的時尚休閒體驗場景，便利現代智慧化生活，為城市帶來生機活力。



## 11 同心共繪和諧生活

### 11.2 助力城市發展(續)

#### 11.2.2 保護城市文脈

本集團在項目設計、開發過程中高度重視對所在地生態環境及周邊文化古跡風貌的影響，在尊重生態與歷史文化的前提下進行合理開發，實現與文物古跡的有機融合。

##### 建立古樹保護責任制，保護紹興則水牌原址生態

在紹興則水牌項目的地塊開發過程中，我們在地塊內發現數棵高大喬木古樹。出於對生態保護考慮，在加強施工人員培訓與教育的基礎上，建立了古樹保護責任制，並採取以下措施對其原址進行有效保護：

**繞繩處理：**我們對古樹進行繞繩處理，一方面保證被修剪樹木的營養供給，一方面減少樹木病蟲害，還可起到固水、保溫效果。

**樹木加固：**我們為需要保護的樹木進行支撐加固，防止在施工過程由於碰撞古樹導致其根系受到破壞的情況發生。

**圍護設置：**我們用彩鋼板圍護古樹周邊，並對古樹上部枝丫採取收縮保護，防止項目建設過程中由於車輛刮蹭或物體打擊造成樹幹表皮損傷的情況發生。

#### 11.2.3 投身保障房建設

為配合政府加大住房建設力度，本集團亦積極投身保障房建設，多渠道滿足保障對象的住房需求。

2018年，旭輝中睿府獲批石家莊《商品住房項目中配建保障房方案審批》，在項目中配建保障房，該項目預計2021年6月竣工交付。

### 11.3 賦能鄉村振興

2020年，是全面打贏脫貧攻堅戰的攻堅年，也是旭輝實施鄉村振興計劃的新征程和新起點。身處「後扶貧時代」，旭輝視賦能鄉村振興為己任，持續踐行鄉村振興戰略，全力推動脫貧攻堅與鄉村振興的有機銜接。

2020年8月，旭輝應上海市聯會邀請，通過旭輝公益基金會向上海市對口幫扶地區—雲南省曲靖市會澤縣魯納鄉座舍村投入人民幣20萬元，建造長140米的灌溉溝渠，助力當地農業發展。該項目直接受益戶51戶，惠及166人。2020年11月，旭輝捐贈人民幣20萬元用於購買陝西省延安市延長縣安溝鄉貧困果農的蘋果，解決當地果農賣難的問題，以購代捐幫助當地貧困人口通過辛勤勞動實現脫貧。該項目通過陝西陝果集團進行佈局及採購，受益貧困農戶66戶。



## 績效篇

# 12 2020年ESG關鍵績效指標

### 12.1 環境關鍵績效表

關鍵績效指標	單位	行政辦公 <sup>a)4)</sup>	在建工程 <sup>b)5)</sup>	商業運營 <sup>c)6)</sup>
<b>A1 排放物</b>				
<b>A1.1 排放物種類及相關排放數據</b>				
廢水排放總量	噸	–	1,095,688.38	–
循環用水量	噸	–	89,804.84	–
<b>A1.2 直接(範疇一)及間接(範疇二)溫室氣體排放量及密度</b>				
溫室氣體排放(範圍一) <sup>1)</sup>	噸二氧化碳當量	1,104.17	–	176.32
溫室氣體排放(範圍二) <sup>1)</sup>	噸二氧化碳當量	4,037.55	54,678.50	4,547.19
溫室氣體排放(範圍一、二)	噸二氧化碳當量	5,141.72	54,678.50	4,723.51
溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量/ 平方米建築面積	0.07	0.001	0.01
<b>A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度</b>				
廢棄墨盒/硒鼓	噸	8.76	–	–
廢棄電池	噸	0.59	–	–
廢棄燈管	噸	2.50	–	0.01
廢棄電子產品	噸	1.79	–	–
所產生有害廢棄物密度	噸/平方米建築面積	0.0002	–	–
<b>A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度</b>				
生活垃圾	噸	300.48	–	1,759.50
金屬廢棄物	噸	–	5,076.46	–
土方	噸	–	14,858,030.12	–
混凝土	噸	–	157,345.15	–
磚塊	噸	–	27,255.20	–
木材	噸	–	10,642.43	–
所產生無害廢棄物密度	噸/平方米建築面積	0.004	0.28	0.003





## 12 2020年ESG關鍵績效指標

### 12.1 環境關鍵績效表(續)

關鍵績效指標	單位	行政辦公 <sup>a)4)</sup>	在建工程 <sup>b)5)</sup>	商業運營 <sup>c)6)</sup>
<b>A1.6 無害廢棄物回收量</b>				
鋼筋	噸	-	12,870.06	-
木方	噸	-	28,577.81	-
混凝土	噸	-	60,172.75	-
模板	噸	-	90,708.29	-
<b>A2 資源使用</b>				
<b>A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度</b>				
總能耗量 <sup>2)</sup>	千瓦時	8,534,317.31	61,930,260.70	6,214,233.18
直接能耗量	千瓦時	3,810,471.96	-	881,602.90
間接能耗量	千瓦時	4,723,845.35	61,930,260.70	5,332,630.28
能耗強度	千瓦時／ 平方米建築面積	124.25	1.13	9.43
用電量	千瓦時	4,723,845.35	61,930,260.70	5,332,630.28
汽油使用量	升	386,668.97	-	-
柴油使用量	升	9,760.63	-	-
天然氣使用量	立方米	102,607.17	-	81,465.41
液化石油氣使用量	千克	2,869.00	-	-
<b>A2.2 總耗水量及密度</b>				
用水量 <sup>3)</sup>	立方米	60,138.68	3,954,413.09	41,031.95
用水強度	立方米／平方米建築 面積	0.88	0.07	0.06



## 12.1 環境關鍵績效表(續)

### 數據範疇說明

- a) 行政辦公環境數據收集的範圍覆蓋本集團總部及國內下屬19個區域、事業部、城市公司的行政辦公區域；
- b) 在建工程環境數據收集的範圍覆蓋本集團下屬15個區域、事業部共179個在建項目；2020年在建項目個數與在建項目面積均較2019年增加，故在建工程使用的用電和用水量增加，並導致由此計算得出的總能耗、溫室氣體排放(範圍二)和廢水排放總量同比增長；
- c) 商業運營環境數據收集的範圍覆蓋本集團下屬自行負責運營的5個商業項目，由於2020年整年度嘉興旭輝廣場停業改造，故該商場數據未統計在內。

### 數據計算說明

- 1) 溫室氣體排放(範圍一)主要來自公務車以及員工食堂產生的直接能源消耗量；溫室氣體排放(範圍二)產生於外購電力導致的間接能源消耗，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。其中，直接能源的溫室氣體排放系數參考聯交所發佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》，外購電力的溫室氣體排放系數參考國家生態環保部發佈的《2017年度中國區域電網基線排放因子》。
- 2) 2020年本集團消耗的能源類型包括公務車輛燃油、員工食堂燃料及外購電力，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。其中，能耗系數參考國際能源署提供的轉換因子以及國家《GB2589-2008T綜合能耗計算通則》進行折算。
- 3) 本集團用水量主要為市政管網供水，數據來源為水費繳費單、財務報銷記錄以及行政台賬記錄。
- 4) 行政辦公類別強度/密度數據計算使用的分母數據為19個區域、事業部、城市公司的行政辦公區域辦公建築面積。
- 5) 在建工程類別強度/密度數據計算使用的分母數據為15個區域、事業部共179個在建項目建築面積。
- 6) 商業運營類別強度/密度數據計算使用的分母數據為5個商業項目的建築面積，但由於數據量級較小，此表未能顯示具體強度數據。



## 12 2020年ESG關鍵績效指標

### 12.2 社會關鍵績效表

關鍵績效指標		2020年	
<b>B1 僱傭</b>			
<b>B1.1 按性別、僱傭類型、僱員類別、年齡組別及地區劃分的僱員總數及佔比</b>			
		員工人數 <sup>a)</sup>	佔比(%)
按性別劃分	男	5,231	53.92%
	女	4,471	46.08%
按僱傭類型劃分	全職	9,702	100%
	兼職	0	0%
按僱員類別劃分	高管	54	0.56%
	中高層	2,022	20.84%
	普通員工	7,626	78.60%
按年齡組別劃分	30周歲以下	3,887	40.06%
	31-40周歲	4,900	50.51%
	41-50周歲	736	7.59%
	50周歲以上	179	1.84%
按地區劃分	中國大陸	9,685	99.75%
	港澳台地區	12	0.05%
	海外	5	0.20%
僱員總人數		9,702	



## 12.2 社會關鍵績效表(續)

關鍵績效指標		2020年	
<b>B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失人數及比率</b>			
		流失僱員人數 (人) <sup>b)</sup>	僱員流失率 <sup>1)</sup>
按性別劃分	男	1,380	14.22%
	女	1,108	11.42%
按年齡組別劃分	30周歲以下	985	10.15%
	31-40周歲	1,253	12.91%
	41-50周歲	195	2.01%
	50周歲以上	55	0.57%
按地區劃分	中國大陸	2,484	25.60%
	港澳台地區	0	0
	海外	4	0.04%
僱員總流失情況		2,488	25.64%
<b>B2 健康與安全</b>			
<b>B2.1 因工亡故的人數</b>			
因工死亡的人數		0	
因工受傷的人數		6	
<b>B2.2 因工傷損失工作日數</b>			
因工傷損失的工作日數		206	
安全生產事故數		0	





12.2 社會關鍵績效表(續)

關鍵績效指標		2020年	
<b>B3 發展及培訓</b>			
<b>B3.1及B3.2 按性別、僱員類別劃分的受訓僱員人數及受訓百分比及平均時數</b>			
		受訓僱員百分比 (%) <sup>2)</sup>	人均受訓時數 (小時) <sup>3)</sup>
按性別劃分	男	55.54%	54.3
	女	44.46%	41.5
按僱員類別劃分	高管	0.46%	12.9
	中高層	23.56%	77.0
	普通員工	75.98%	43.3
員工總體情況		85.05%	50.2
<b>B5 供應鏈管理</b>			
<b>B5.1 供應商數目</b>			
供應商總數(家)			4,262
<b>B5.2 被執行有關聘用供應商慣例的供應商數目</b>			
被執行有關政策(特指環保、社會政策)的供應商數量(家)			4,262
簽訂《廉潔協議書》供應商數量(家)			4,262
<b>B6 產品責任</b>			
<b>B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目<sup>4)</sup></b>			
投訴接獲數量(次)			7,307
投訴處理數量(次)			7,307
投訴處理率(%)			100



12.2 社會關鍵績效表(續)

關鍵績效指標	2020年
<b>B7 反貪污</b>	
<b>B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出已審結的貪污訴訟案件的數目</b>	
貪污訴訟案件的數目(件)	0
<b>B7.3 向董事及員工提供的反貪污培訓</b>	
反貪污培訓場次(場)	76
<b>B8 社區投資</b>	
<b>B8.2 在專注範疇所動用資源</b>	
累計公益捐贈金額(人民幣億元)	1.16
員工志願者人數(人)	175
員工志願者服務總小時數(小時)	2,493.5

數據範疇說明

- 僱員總人數包括僱員從事房地產開發、商業地產租賃、長租公寓、總承包、教育、健康等業務板塊在職僱員人數，該數據為截至2020年12月31日的期末數據。
- 僱員流失人數包括在僱員總人數數據範疇下，主動離職的僱員人數，該數據為截至2020年12月31日的期末數據。

數據計算說明

- 僱員流失率=年度僱員流失人數/僱員總人數\*100%，其中僱員總人數為截至2020年12月31日的期末數據。
- 受訓僱員及特定類別受訓僱員百分比參考聯交所發佈的《社會關鍵績效指標匯報指引》計算，其中受訓僱員百分比=受訓僱員人數/僱員總人數\*100%；特定類別受訓僱員百分比=特定類別受訓僱員人數/受訓僱員人數\*100%。
- 受訓僱員及特定類別受訓僱員平均時數參考聯交所發佈的《社會關鍵績效指標匯報指引》計算，其中受訓僱員平均時數=總受訓時數/僱員總人數；特定類別受訓僱員平均時數=特定類別受訓僱員總時數/特定類別僱員人數。
- 產品及服務的投訴數目統計來自旭輝「悅心助手」系統統計數據。



## 13 附錄 1 政策及法規列表

ESG指標	遵守法律及法規	內部政策
A1：排放物	《中華人民共和國環境保護法》	《2019年旭輝集團海綿城市設計指引》
A2：資源使用	《中華人民共和國水污染防治法》	《旭輝集團住宅綠色標準》
A3：環境及天然資源	《中華人民共和國固體廢物環境污染防治法》	《旭輝集團住宅健康標準》
	《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》	《安全文明標準化管理作業指引》
	《中華人民共和國防止陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》	《建築工地污水排放標準》
	《國家危險廢物名錄》	《建築垃圾轉運及再利用管理辦法》
	《危險廢物轉移聯單管理辦法》	《節能降耗管理制度》
		《2019年旭輝集團汽車、自行車充電樁設計指引》
B1：僱傭	《中華人民共和國勞動法》	《勞動用工管理辦法》
	《中華人民共和國合同法》	《培訓管理制度》
	《中華人民共和國促進就業法》	《績效管理辦法》
	《中華人民共和國社會保險法》	《加班管理制度》
	《最低工資規定》	



## 13 附錄 1 政策及法規列表

ESG指標	遵守法律及法規	內部政策
B2：健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》 《中華人名共和國工傷保險條例》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《建設工程安全生產管理條例》 《職業病分類與目錄》	《旭輝集團責任追究管理制度》 《安全文明管理辦法》 《安全文明標準化管理作業指引》
B3：發展與培訓	-	《培訓管理制度》
B4：勞工準則	《中華人民共和國勞動法》 《禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》	《勞動用工管理辦法》 《培訓管理制度》 《績效管理辦法》 《加班管理制度》



## 13 附錄 1 政策及法規列表

ESG指標	遵守法律及法規	內部政策
B5：供應鏈管理	《中華人民共和國招投標法》	《採購管理制度》 《工程採購管理辦法》 《工程供應商管理辦法》 《戰略採購管理辦法》 《集團採購檢查管理辦法》 《供應商分檔管理作業指引》
B6：產品責任	《中華人民共和國證券法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國網絡安全法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國著作權法》 《計算機軟件保護條例》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國產品質量法》	《商標管理制度》 《職務成果知識產權歸屬承諾書》 《保密合同》 《工程質量管理辦法》 《停止檢查點清單》 《工程技術管理制度》 《集團項目交付檢查評估作業指引》 《全裝修節點做法標準》 《項目交付檢查作業指引》 《銷售案場透明公示2.0》





### 13 附錄 1 政策及法規列表

ESG指標	遵守法律及法規	內部政策
	《中華人民共和國城市房地產管理法》	《認購告知函》
	《中華人民共和國建築法》	《工地開放活動工作指引》
	《建築工程質量管理條例》	《交付管理辦法》
	《城市房地產開發經營管理條例》	《銷售案場公示作業指引》
	《建築設計防火規範GB50016-2014》	《客戶事件管理辦法》
	《國務院辦公廳關於大力發展裝配式建築的指導意見》	《旭輝集團客戶群訴管理辦法》
	《裝配式建築評價標準GB/T1129-2017》	《旭輝集團信息安全技術標準及工作指引》
	《物業管理條例》	《暖鄰公約》
	《鋼結構工程施工質量驗收規範GB50205-2001》	
	《商店建築設計規範JGJ48-2014》	
	《城市居住區規劃設計規範GB40180-93(2016年版)》	



## 13 附錄 1 政策及法規列表

ESG指標	遵守法律及法規	內部政策
B7：反貪污	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	《旭輝集團審計監察制度》 《旭輝集團責任追究管理制度》 《旭輝集團監察案件查辦管理辦法》 《集團員工利益衝突申報管理辦法》 《高管及其關聯人購房管理制度》 《中介管理規範操作指引》 《渠道暫借款規範操作指引》 《旭輝集團商業行為操守手冊》 與供應商簽訂—《廉政須知》 與供應商簽訂—《廉政承諾書》 與供應商簽訂—《廉潔協議書》



## 14 附錄 2 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)		回應章節
A1一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	致力守護綠色生活
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	氣體污染物排放對集團的營運而言並非重要範疇。
A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體總排放量及(如適用)密度。	附錄1
A1.3	所產生有害廢棄物總量及(如適用)密度。	附錄1
A1.4	所產生無害廢棄物總量及(如適用)密度。	附錄1
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	致力守護綠色生活
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	致力守護綠色生活
A2一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	致力守護綠色生活
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及(如適用)密度。	附錄1
A2.2	總耗水量及密度。	附錄1
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	致力守護綠色生活
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	致力守護綠色生活
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量。	集團直營產品與服務不涉 及包裝產品的使用
A3一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	致力守護綠色生活
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	致力守護綠色生活



## 14 附錄 2 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)		回應章節
B1一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	成就英才共築夢想
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄1
B1.2	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄1
B2一般披露	有關提供安全工作環境以及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	堅持創造品質生活 攜手成就精彩生活
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	附錄1
B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄1
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	堅持創造品質生活 攜手成就精彩生活
B3一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	堅持創造品質生活 攜手成就精彩生活
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	附錄1
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄1
B4一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	攜手成就精彩生活
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以及避免童工及強制勞工。	攜手成就精彩生活
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	攜手成就精彩生活



## 14 附錄 2 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)		回應章節
B5一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	同心共繪和諧生活
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	同心共繪和諧生活
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及相關執行及監察方法。	同心共繪和諧生活
B6一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	堅持創造品質生活
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	堅持創造品質生活 附錄1
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	夯實合規基礎
B6.4	描述質量鑒定過程及產品回收程序。	堅持創造品質生活
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	堅持創造品質生活
B7一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	夯實合規基礎 同心共繪和諧生活
B7.1	於舉報期內對發行人或其僱員提出並已完結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	附錄1
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	夯實合規基礎
B8一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要的確保其業務活動考慮社區利益的政策。	同心共繪和諧生活
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	同心共繪和諧生活
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	同心共繪和諧生活







旭輝集團  
CIFI GROUP



旭輝控股(集團)有限公司  
CIFI HOLDINGS (GROUP) CO. LTD.

香港灣仔軒尼詩道一號  
One Hennessy 22 樓

<https://www.cifi.com.cn/>