

sunac 融創服務

2021環境、社會 及管治報告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT

融創服務控股有限公司
SUNAC SERVICES HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限責任公司)
(INCORPORATED IN THE CAYMAN ISLANDS WITH LIMITED LIABILITY)

STOCK CODE 股份代號: 01516.HK

SUNAC
SERVICES

目錄

一	關於本報告	2
	（一）報告標準	2
	（二）報告原則	2
	（三）報告範圍	2
	（四）報告獲取與反饋	2
二	董事會聲明	3
三	利益相關方溝通及ESG重要議題評估	4
	（一）利益相關方識別和溝通	4
	（二）重要性議題評估	5
四	至善致美，歸心社區	6
	（一）產品質量	6
	（二）客戶溝通	8
	（三）客戶信息及隱私保護	9
	（四）疫情防護	10
五	以人為本，和諧僱傭	12
	（一）員工聘用與晉升	12
	（二）員工薪酬與福利	13
	（三）員工溝通與交流	16
	（四）勞工準則	16
	（五）守護員工健康安全	17
	（六）員工培訓與發展	18
六	踐行環保，綠色運營	21
	（一）資源使用	21
	（二）排放物管理	24
	（三）環境保護	26
	（四）氣候變化	26
	（五）環境目標	28
	（六）2021年度環境績效表現	28
七	穩健發展，合規經營	29
	（一）供應商管理	29
	（二）廉潔運營	30
	（三）知識產權保護	31
	（四）宣傳與廣告管理	31
八	和諧社區，溫暖社會	32
	（一）歸心社區公約	32
	（二）社群建立	32
	（三）社區活動	33
	（四）公益活動	34
	附錄：關鍵績效指標	35
	索引表	38

一 關於本報告

融創服務控股有限公司(「本公司」、「融創服務」或「我們」，連同附屬公司統稱為「本集團」)基於識別主要利益相關方及其關注的環境、社會及管治(「ESG」)議題，編製並發佈2021年度ESG報告，旨在披露本集團於2021年在環境、社會及管治方面的管理現狀和績效表現。

(一) 報告標準

本報告根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)編製。本集團亦已根據ESG指引的強制性披露規定及「不遵守就解釋」條文於本報告內披露相關資料。

(二) 報告原則

本報告遵循「重要性」、「量化」、「一致性」、「平衡」原則。

1. 「重要性」原則：我們對利益相關方關注的ESG議題進行優次排列，根據其關注議題的重要性水平在報告中進行回應，並在報告「利益相關方溝通及ESG重要議題評估」章節做出了說明。
2. 「量化」原則：本集團環境與社會層面的關鍵績效指標均採用量化資料的方式展現，以便對本報告中的關鍵績效指標進行評估和驗證。此外，有關關鍵績效指標的量化標準、方法、假設及／或計算工具、以及使用的轉換系數來源，均已在相應位置做出說明。
3. 「一致性」原則：我們採取與往年一致的披露統計方法，若有變動之處均已在相應位置做出說明，令報告中的數據可於日後做出有意義的比較。
4. 「平衡」原則：本報告客觀、公允、平衡的反饋本集團的ESG表現。

(三) 報告範圍

本報告的時間範圍為2021年度(即2021年1月1日至2021年12月31日)(「報告期間」)。本報告的披露範圍包括本集團總部、各區域及城市平台公司以及其在管項目，主要業務為物業管理服務、商業運營管理服務、社區生活服務及非業主增值服務。

(四) 報告獲取與反饋

本報告的電子文稿可以在聯交所網站(www.hkexnews.hk)及本公司網站(www.sunacservice.com)瀏覽和下載。如您對本公司的ESG報告有任何意見或建議，歡迎發送郵件至ir@sunacwy.com.cn。

本公司董事(「董事」)會(「董事會」)遵守「ESG指引」的要求，做出如下聲明：

1. 本集團建立了由董事會、ESG管理層和ESG工作小組構成的ESG管治架構。董事會作為最高領導機構，履行對本集團ESG相關事宜的監管職責。



董事會：負責公司整體ESG管治事宜，監督檢討公司ESG表現；審閱公司ESG架構及策略；審閱及確保公司設立合適及有效的ESG風險管理及內部監控系統；以及審議和批准ESG報告。

ESG管理層：管理層負責制定ESG策略、方針和管理目標；依據ESG策略和方針統籌ESG工作安排；評估和梳理ESG相關風險及機遇；向董事會匯報ESG管理工作。

ESG工作小組：負責根據ESG策略和方針以商議和制定ESG相關部門的ESG目標及工作計劃；按照ESG目標及工作計劃，執行重點工作，並監控目標達成情況，開展ESG報告數據收集和編製工作。

董事會對本集團ESG管理方針和策略進行定期審閱，評估其對本集團整體策略產生的影響。

2. 本集團每年根據利益相關方溝通結果等開展ESG重要議題的評估、優次排列和管理，持續完善本集團關鍵ESG議題，明確ESG管理的工作重點，董事會參與了ESG議題的評估過程，有關ESG重要議題管理過程詳見本報告「利益相關方溝通及ESG重要議題評估」章節。

本集團重視ESG風險和機遇可能對本集團產生的重大影響，並將其納入風險管理體系。董事會監督ESG風險和機遇的過程。

3. 本集團已設立與業務運營相關聯的環境目標。董事會對環境目標的達成情況和工作進展進行定期檢討。有關ESG環境目標相關信息詳見本報告「踐行環保，綠色運營」章節。

三 利益相關方溝通及ESG重要議題評估

(一) 利益相關方識別和溝通

本集團重視與利益相關方的溝通，搭建了利益相關方常態化溝通機制，識別利益相關方關注的ESG議題，並予以積極響應。識別出的主要利益相關方及本集團與利益相關方的主要溝通渠道如下：

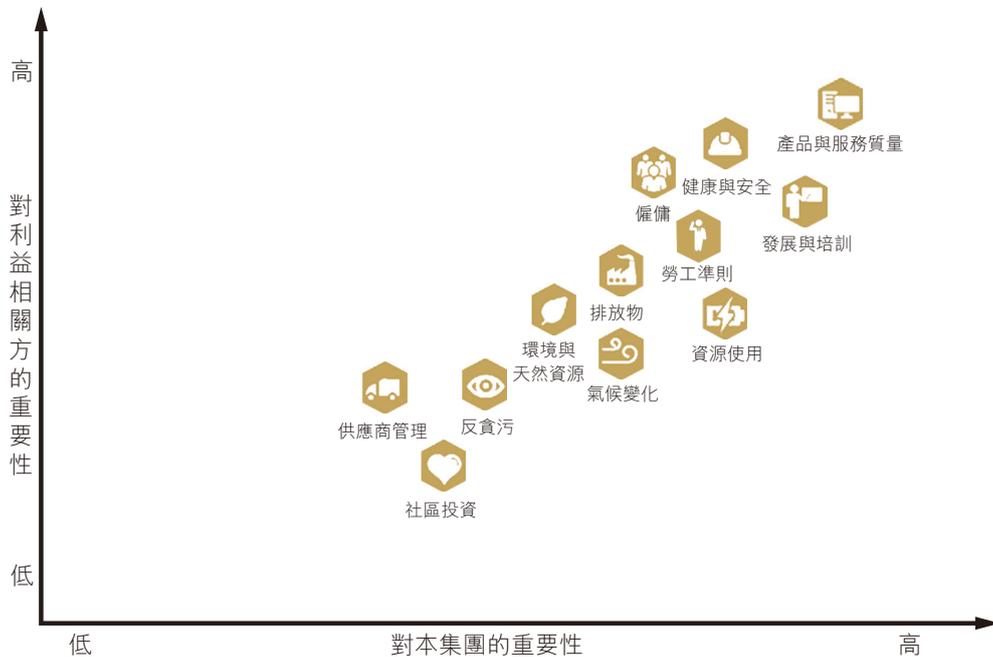
利益相關方	主要溝通渠道
客戶	客戶投訴熱線、客戶滿意度調查、客服中心、歸心APP
員工	工作會議、員工培訓、員工關懷活動、員工滿意度調研、員工體驗官
股東及投資者	股東大會、投資者會議、信息披露
供貨商及合作夥伴	合作談判、交流互動、商務會議
政府及監管機構	政策指引、日常溝通、工作會議、信息披露、社會公益

三 利益相關方溝通及ESG重要議題評估

(二) 重要性議題評估

本集團參照聯交所ESG指引，基於本集團實際情況，結合利益相關方關注的議題，歸納總結了12項ESG議題。同時，為評估利益相關方對本集團相關ESG議題的關注程度以及ESG議題的重要性，本集團聘請獨立第三方專業顧問開展重要性議題評估工作，向各利益相關方發放調研問卷，對利益相關方問卷調研結果進行分析，結合公司發展情況，從「對本集團的重要性」及「對利益相關方的重要性」兩個維度得出重要性議題評估結果。

本集團的重要性議題評估結果如下：



其中非常重要的議題為「產品與服務質量」、「健康與安全」、「發展與培訓」、「僱傭」及「勞工準則」；較重要議題為「排放物」、「資源使用」、「環境與天然資源」及「氣候變化」；相關議題為「反貪污」、「供應商管理」及「社區投資」。本集團將在本報告中重點加強非常重要及較重要議題的披露。

本集團在日常經營活動中針對ESG議題不斷開展改進工作，以響應利益相關方期望，增強信任與合作，共同推動本集團和社會的可持續發展。

四 至善致美，歸心社區

(一) 產品質量

高品質的社區服務體系

本集團構建了「融創歸心」服務體系，圍繞社區優質的居住環境、便利放心的生活服務、愉悅和睦的鄰里關係，為客戶打造「有家、有生活、有知己」的高品質社區服務生態，與客戶共建有生命力的社區。

有家：好的房子和好的社區配套與社區環境，承載著客戶對家和美好生活的期許。本集團以客戶視角開展諮詢服務，嚴控交付質量第一關；本集團以精益化管理為導向建設社區工程服務保障體系，確保客戶隨時可以正常和安心使用設備設施；本集團的安保崗位以「零時差、零距離」為服務準則，為客戶構建安全的居住屏障；本集團的環境保潔崗位以「零死角、零干擾」為服務準則，為客戶打理乾淨、整潔、舒心的生活環境。

有生活：提供便捷、無憂的社區生活服務，管家團隊是客戶最得力的社區生活助手。本集團搭建了歸心APP、400呼叫中心、歸心服務中心等線上、線下方式，為業主提供方便快捷的服務；本集團為業主提供便捷的社區生活配套服務，包括代繳水電費、快遞到家、家政保潔、到家維修、二手租售、美居軟裝等服務；本集團的管家團隊「懂客戶、懂生活」，可以協助業主在社區生活無憂，成為最得力的生活助手。

有知己：構建新時代社區鄰里「文明和諧」的公共關係，打造共建共享共美好的「歸心社區」。本集團招募「歸心共建大使」，倡導《融創社區公約》，共同營造陽光、透明、尊重、和睦的社區氛圍，共同踐行與維護文明與友善的社區行為；本集團積極開展豐富多彩社區活動，構建其樂融融的歡樂磁場，業主達人秀、業主春晚等已形成本集團的品牌活動；本集團以「有趣、有聚、有愛」為導向，精心設立各類興趣社群，依託社區歸心空間，為業主搭建社交平台，愉悅心靈、展示自我，促進鄰里交流，構建社區情感共鳴；本集團積極組織和推動業主參與夢想起航計劃，攜手本集團共同承擔社會責任。有關以上內容更加詳細的信息請參閱本報告第八章節「和諧社區，溫暖社會」。

全方位的質量管理體系

本集團建立了全方位的質量管理體系。本集團重視並通過實施動態質量管理控制，包括神秘客暗訪機制、品質檢查與自查機制、400呼叫中心的客戶回訪機制以及對員工培訓及實際作業考核激勵機制等，確保項目現場高質量服務標準的有效落地。

四 至善致美，歸心社區

智能化、科技化及數字化的客戶服務平台

本集團積極構建智慧社區，打造定制化智慧社區平台「融創智慧社區」。在技術層面，智慧社區平台通過強大的算力、業務快速智能響應能力，整合線下及在線資源，搭建在線客戶服務平台，並利用領先的物聯網平台，以客戶服務為導向，提供便捷的客戶體驗。在業務層面，智慧化社區平台已實現車行、人行、安防、設備設施四大業務場景規範化、統一化，讓業主享受高效便捷生活的同時，也提高了本集團的管理能效。目前，「融創智慧社區」已覆蓋本集團總部、各區域及城市平台公司在管的物業管理項目中的上百個社區，並計劃通過以點帶面的模式在全國範圍內實現智慧社區的全場景鋪設，為業主提供便捷、安全、貼心的智慧服務。

2021年，本集團加強「融創歸心」APP的智能化發展，在業主便捷服務方面，對歸心平台上的生活服務功能進行了更新，上線了業主權益平台，實現家政、入戶維修服務的線上化服務。

企業榮譽

2021年，公司榮獲中國指數研究院頒發的2021中國高端物業服務領先品牌TOP1、2021中國物業服務品質領先品牌TOP2、易居企業集團·克而瑞頒發的2021高端服務力企業TOP2、2021物業服務力百強企業TOP5，億翰智庫·嘉和家業頒發的2021中國物企超級服務力TOP5，中國物業管理協會頒發的2021中國物業服務企業品牌價值TOP5等獎項。



四 至善致美，歸心社區

(二) 客戶溝通

本集團遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規的要求，注重與客戶的溝通。本集團制定《融創服務集團客戶報事投訴管理規定》，明確了客戶報事投訴的處理流程、職責及管理要求，保障各層級的員工能夠及時有效的為客戶提供服務、解決疑難，不斷提升客戶滿意度。

本集團建立各類投訴渠道，客戶可通過來訪、來電、客戶訪談、滿意度調研、管家互動及歸心APP等方式向本集團反饋要求。本集團對收集到的各類客戶投訴及時跟進處理，委託專職人員進行客戶投訴接單、響應、跟進及處理工作，投訴解決後交由客戶對處理結果進行確認和評價。對於客戶未評價的情況，本集團安排400服務指揮中心及時回訪和跟進，了解客戶滿意情況。本年度本集團收到的客戶來電投訴數量為19,612件，投訴回應率為100%。

本集團重視客戶對我們產品和服務的評價反饋，積極開展客戶滿意度調查。2021年本集團制定《滿意度觸點調研管理規則》，旨在明確客戶滿意度觸點調研規則、職責界面及管理要求。本集團通過每月觸點滿意度調查以及第三方滿意度調查兩種方式開展業主滿意度調查工作。其中，觸點滿意度調查每月隨機向客戶發放短信／微信公眾號調研問卷，並由專職人員進行電話回訪，通過對業主需求進行調研和分析，輸出多元化的服務產品，持續提高客戶滿意度。第三方滿意度調查則邀請第三方獨立專業諮詢機構進行客戶滿意度調查，並出具滿意度調查報告。

根據第三方機構賽維的調研報告，本集團2021年的物業服務滿意度達90分位，持續保持行業領先水平。

(三) 客戶信息及隱私保護

本集團遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》等信息安全與隱私保護相關法律法規的要求，遵循「分級管理、授權使用」的原則，在網絡安全、數據安全以及個人隱私保護方面踐行企業主體責任，將安全治理建設上升到國家戰略高度，秉承合規、合理的實施原則，通過嚴格的權限管控策略、數據分類分級機制，針對商業秘密、業務數據、員工及客戶個人信息等不同維度，對數據進行全生命周期安全管控。2021年依次通過了ISO/IEC 20000-1:2008信息技術服務管理體系認證和ISO/IEC 27001-1:2013信息技術信息安全管理體系認證。

我們實施各項客戶數據和隱私的舉措，主要包括：

- 使用APP等在線平台時僅收集開展業務所需的必要信息，設置客戶隱私協議的聲明確認，經過客戶同意後獲取和使用客戶信息；
- 客戶數據內容僅用於本集團系統開展業務使用，不與第三方共享；
- 存儲客戶敏感信息時進行加密；展示客戶敏感信息進行脫敏；
- 客戶信息查看、導出等權限開通需進行專項申請審批，針對用戶信息管理權限進行定期檢查；
- 統一安裝防病毒防火牆，防止病毒破壞數據，降低安全隱患。

四 至善致美，歸心社區

(四) 疫情防護

社區是城市社會的基本單元，是疫情防護第一線。家園的嚴防和堅守，是抗擊疫情的堅實後盾。本集團全員一心，堅守在抗疫一線，24小時備戰、助力開展核酸篩查、園區消殺、物資遞送和暖心服務，守護「最後一公里」的溫暖與安全。

2021年，新冠疫情在全國各地呈現多點發生局部爆發的態勢，作為社區的重要守護力量，本集團實施了各項疫情防護措施：

- **防疫意識宣傳：**面對各地出現的疫情密切接觸案例，本集團第一時間響應，積極配合各地政府防疫要求，迅速升級社區防疫措施。各項目管家與客服人員第一時間在業主溝通群和社交媒體中推送最新疫情發展動態及防護知識，提醒業主時刻保持警惕。
- **社區進出口嚴格防控：**為了將病毒隔離在家園之外，本集團所有社區均實施全面監控，24小時嚴防出入口，只保留一個出入口，關閉社區其他出入口，加強中控員及巡邏崗對社區的防護巡查力度，發現異常情況及時核實處理；所有出入口配置紅外測溫槍，為進入社區的人行、車行業主測量體溫，要求訪客、外賣員、快遞員等外來人員核驗並登記健康碼、行程碼等重要信息，確保精準防控。
- **衛生管理一級防範，重點區域增頻消毒：**各服務業態防疫全面升級，針對電梯、休閒設施、垃圾桶、車庫等社區重要公共點位，進行每日高頻次、全方位、零死角的消毒處理；針對業主入戶門把手、門外地墊進行消毒，將消殺落於細處；對第三方設施如快遞櫃等進行清潔消殺。
- **配合政府防控安排，為業主提供生活便利：**為解決處於封閉管理狀態下的社區業主出門取快遞和購買生活物品的麻煩和顧慮，本集團工作人員為業主提供「跑腿」服務，在保障員工自身疫情防護要求的前提下，為處於隔離期的業主提供消毒、代買代送生活物資、派送餐食、扔垃圾、遛狗、拿快遞、買菜等上門服務。



天津融創社區物業防疫消殺



西安融創社區為業主掃碼測溫

案例：2021年新冠肺炎疫情防疫工作先進集體

2021年初，瀋陽市疫情「捲土重來」，本集團瀋陽分公司加強疫情防疫，在園區出入口設置檢查點，全天候值守，查碼測溫，守好家園的最前線。為了讓業主更加安心、放心，沈陽分公司將日常高頻消毒細緻化，在全市融創項目陸續開展「潔淨家門守護家人」活動，對全市多個項目，近2,000道入戶門進行消毒清潔，同時提升園區各區域的消毒頻次，嚴把安全關，用行動構築起一座抗擊疫情的「鋼鐵堡壘」。

瀋陽融創城、唐軒府項目在瀋陽疫情爆發後，積極響應政府號召，用實際行動履行抗疫使命，被遼寧省物業管理行業協會授予「2021年新冠肺炎疫情防疫工作先進集體」榮譽。



五 以人為本，和諧僱傭

員工是推動企業可持續發展的重要力量。本集團遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規要求，致力於為每一位員工創造平等、安全、健康且舒適的工作環境，充分尊重並保障每一位員工的基本權益，努力為員工個人成長創造條件並提供廣闊的上升空間和發展平台。2021年，本集團在僱傭及人才培養方面收穫多個榮譽和獎項，包括前程無憂網頒發的人力資源管理傑出獎等。

(一) 員工聘用與晉升

本集團堅持公平公正的招聘原則，在招聘過程中不因求職者的種族、年齡、性別、婚姻狀況、社會階層以及宗教信仰等進行區別對待，重視和促進員工多元化，打造多元共融的員工團隊。本集團根據公司發展需要制定了《融創服務集團招聘管理規定》、《融創服務集團內部推薦管理規定》以及《融創服務集團招聘操作標準》等管理規定與標準，促進招聘流程標準化和規範化，提升招聘效率的同時保障了招聘的公平公正。

本集團內部制定了《融創服務集團勞動合同管理規定》，規範了集團的合同管理工作和操作流程，明確勞動合同雙方的權利與義務，在勞動合同中對員工的工作時間、員工休假、工作內容、薪酬福利、勞動條件等進行了明確的約定，保障勞動者及本集團的基本合法權益，構建和諧穩定的勞動關係。

針對試用期員工，本集團制定《融創服務集團員工試用期及轉正管理規定》，優化員工在試用期間的考核和轉正流程，促進員工成長進步、快速融入本集團的文化並適應工作崗位要求，建立長期穩定的勞動關係。

本集團制定了《融創服務集團員工考核與激勵管理規定》等員工考核與晉升的管理制度，每年對員工進行績效考核，為整體表現優異的員工提供晉升和發展機會。同時，本集團積極挖掘公司內部的人才，優先給予內部員工更多晉升機會。

本集團亦制定了員工離職解聘制度，針對員工不同離職原因和類型，制定了相應的操作流程，在解聘過程中保障員工及公司的合法利益。

(二) 員工薪酬與福利

本集團制定了《融創服務集團薪酬管理規定》及《融創服務集團福利管理規定》等制度，規範本集團的薪酬福利管理工作，為員工提供公平、合理的薪酬福利體系。本集團會定期對員工薪酬情況進行評估，為員工提供有行業競爭力的薪酬水平。

本集團為員工提供多種員工福利，包括住房補貼、交通補貼、餐飲補貼、節日禮金或禮物、員工免費體檢等。同時，本集團組織多項員工活動，包括員工生日會、員工主題拓展活動、員工俱樂部活動、感恩節系列活動等，豐富員工生活，營造良好的工作氛圍。2021年，公司建立了9個員工俱樂部，包含足球、籃球、羽毛球、乒乓球、跑步、游泳、觀影、插花、電競俱樂部，保障員工身體及心理健康。



籃球俱樂部活動



插花俱樂部活動

五 以人為本，和諧僱傭

案例：融創服務集團2021登山拓展活動

為促進各部門員工快速融合，激發團隊活力，本集團本部於2021年5月15日開展了主題為「萬物競春，共赴美好」的登山拓展活動。全體員工精神飽滿，雖然活動當日細雨綿綿，但絲毫沒有影響每位員工參加活動的熱情和氣勢。



服務文化節

為了營造更濃厚的文化氛圍、更長遠的激發一線服務活力與創造力，本集團在2021年第四季度全面啟動服務文化節，火熱開展文化之聲、全民一線、員工體驗官、一線員工關愛、一線榜樣力量主題活動，各大區增添了多項因地制宜、匠心獨具的服務文化活動。



服務文化節—文化演講大賽

員工互助會

公司員工互助會自2018年成立以來，致力於為遭遇重大疾病或意外傷害而導致家庭貧困的員工提供經濟支援。2021年本集團發放互助金總額約92.6萬元，幫扶38名員工。

公司工會

本集團成立了工會以更好地維護員工合法權益，建立協調穩定的僱傭關係，促進員工和本集團的共同發展。2021年度，本集團下屬18個工會全年支出經費總額約108萬元，工會組織包括節日慶典、夏日送清涼、防疫慰問關懷等多項活動。

五 以人為本，和諧僱傭

(三) 員工溝通與交流

為更好傾聽員工心聲，了解員工內心真實想法，本集團向員工提供多渠道的溝通平台與交流機會。

針對新入職員工，本集團為其指定陽光夥伴進行一對一輔導溝通，幫助新員工儘快熟悉和融入團隊。同時，本集團通過面談的形式了解新員工的思想動態和企業融入程度，對新員工的工作狀態做出整體預判、開展相對應的改進措施。

針對在職員工，本集團定期對其開展員工訪談，了解員工要求，並對其要求內容進行討論分析，安排後續跟進事宜並與員工進行反饋溝通。為了更好的傾聽員工心聲，不斷改進員工關係，本集團於2022年5月以匿名問卷方式開展了集團本部員工的滿意度調研工作，員工滿意度高達92%。

員工體驗官

2021年，為激發員工主動溝通的積極性，及時為員工排憂解難，本集團以「用心傾聽基層聲音，緊貼一線心系員工，攻堅關愛做真做實」為宗旨，開展員工體驗官活動。

體驗官活動通過飛書、微信雙平台上線推廣後，總計覆蓋集團總部、全國15個大區，總計發展1,538名體驗官代表。

本集團共收集有效意見與建議累計1,066條，回應率100%，問題的反饋崗位涉及到基層保潔、綠化、秩序、客服以及項目管理層等。我們將持續加大跟進處理力度，逐步深入走訪工作，努力做到「事事有著落，件件有回應」。

(四) 勞工準則

本集團制定並實施《融創服務集團招聘管理規定》及《融創服務集團員工入職管理規定》規範員工聘用流程，嚴格禁止僱用童工及強制勞工。在員工入職時，集團會對其身份信息進行校驗，避免錄用童工。本集團依法合規用工，不存在任何強制勞工的情況。如果發現可疑情況，本集團會及時制止強制勞工行為，採取糾正措施，為員工提供法律要求的勞動保護和勞動條件，並對員工造成的損失依法補償，對責任人採取處罰措施。2021年，本集團不存在僱用童工或強制勞工的事件。

(五) 守護員工健康安全

本集團視員工為寶貴財富，高度重視員工健康安全，致力於為員工創造安全的工作環境。本集團每年定期為員工安排體檢活動，並組織體檢報告解讀工作，及時了解員工健康情況。本集團已獲得ISO 45001:2018職業健康管理體系認證，並制定《員工職業健康安全管理規定》，對物業管理園區作業區域和辦公區域的安全管理進行詳細的說明和規範。本集團開展危險源分析，設置風險評估專員，定期對各業態工作和運營場所的潛在風險進行識別與管控，制定相關安全管理制度，減少事故的發生。

在辦公區域的安全管理方面，本集團辦公區裝修滿足消防安全、環境監測等要求，在辦公區域相應位置張貼了安全標識以及緊急出口標記，並規劃了緊急情況疏散路線。同時，本集團致力於為員工提供舒適的辦公環境，營造輕鬆的工作氛圍。本集團開展多項員工健康保障措施，包括在辦公區域配備空氣淨化器和綠色植物，以改善室內空氣質量，定期監控和調整辦公區域濕度，增強室內舒適度，為員工工位配備符合人體工程學的座椅，以保證員工在辦公時能夠依照習慣調整坐姿，降低工作疲勞。

在物業管理園區的安全管理方面，本集團時刻秉承安全第一的運營原則，制定了《工程維修安全操作管理規範》，並積極落實規範中的安全生產要求，為員工提供勞動保護，要求工程作業員工必須按照安全操作的要求從事設備維保活動。本集團各區域定期檢查各項目對管理規範的執行情況，評估各項目的安全與健康業績表現。

在新型冠狀病毒肺炎疫情常態化階段，本集團採取多項疫情防控措施以降低僱員感染風險，包括：(i)免費向員工發放防疫物品，在高頻使用的公共區域均配有免洗酒精洗手液，便於員工隨時取用，進行消毒；(ii)採用面部識別、手機打卡等方式代替接觸式指紋打卡降低病毒傳播風險；(iii)每日收集各分公司所在地疫情和管控政策更新情況，及時了解疫情相關信息，並要求第一時間將員工異常狀態等突發事件進行上報；(iv)關注各城市中、高風險區域及公佈的確診人員行動軌跡相關信息，開展員工及關聯家屬的全面篩查工作；(v)全面排查員工餐廳的食材供應渠道和配送方式，統計運輸、餐廚人員、送餐人員的健康狀況；(vi)開展工區訪客進出體溫測量和健康碼、行程碼信息登記，盡量避免訪客進入，設置公共洽談區域接待外來訪客；及(vii)積極開展防疫宣傳教育，讓員工了解抗擊疫情相關知識，提升防疫意識。

五 以人為本，和諧僱傭

(六) 員工培訓與發展

本集團高度重視員工成長和發展。本集團2018年成立「融創學院」，建設人才梯隊，構建人才供給和培養機制。2021年度融創學院成為獨立部門，由領導力分院、專業力分院、融譽生分院、數字化教學分院及運營中心構成。2021年，公司全體員工均接受了公司培訓，員工接受培訓情況詳見本報告「附錄：關鍵績效指標」。

融創學院各分院均有專人負責及完整架構，提供完善的培訓體系和精細的培訓內容，其中，領導力分院側重管理層及核心繼任梯隊領導能力賦能提升，並將項目經理培養納入全周期培養，增強基層管理人員多維度管理能力；專業力分院側重全面提升員工專業技能及基層員工工作技能，開發集團住宅、非住、工程、案場等方面的專業人才；融譽生分院側重培養應屆畢業生綜合能力，為集團儲備未來的管理層人才；數字化教學分院側重OMO式教學模式的建立，並統籌集團在線學習平台的建設及運維；運營中心側重開展職業技能認定及基層員工培訓；融創學院志於人才賦能、文化傳揚、引導創新，以期推動組織變革、建立行業標準、凝聚夥伴關係，協助企業實現與員工共贏共成長。

本集團根據員工的工作經驗、專業方向、個人興趣等為每位員工提供合適的培養方案和培訓課程，主要培訓項目包括：

領導力分院

鴻蒙計劃

戰略研討培訓：

本集團針對核心關鍵人設置了「鴻蒙計劃」，通過線上賦能和線下集中研討形式，幫助關鍵人開拓視野，啟發思想，共識共創公司未來長期發展方向。



征途計劃

城市負責人賦能培訓：

本集團圍繞增強各大區城市負責人的綜合能力全面打造「征途計劃」。「征途計劃」整合線下和線上資源，以理論和實操相融合的教學模式，輔以經驗分享和項目參觀等活動，幫助城市負責人提升服務質量、專業水平、學習能力、創新能力等綜合能力。



領導力分院

星辰計劃

職能負責人賦能培訓：

本集團圍繞新晉升的各部門職能負責人開設「星辰計劃」，旨在提升其綜合能力。通過調研訪談、線上課程學習、線下工作坊、對外交流、行動計劃落地等方式，幫助職能負責人更好的解決工作中的困惑與挑戰。



專業力分院

業務能力培養

專業力培訓：

2021年，本集團以夯實業務基礎，培育專業型人才為目標，明確了以業務賦能和崗位智庫建設兩方面的員工培訓工作方向。在業務賦能方面，本集團聚焦年度業務運營困難點，開展了「集訓營」、「工作坊」、「培訓班」形式的專業力培訓，旨在助力推動本集團各項業務發展；在智庫建設方面，本集團以支撐員工崗位涉及的關鍵業務職責為培訓方向，融合本集團管理體系落實要求，搭建了員工崗位課程體系，開設崗位所需的專業課程，為構建本集團整體業務培養體系打下堅實的基礎。



五 以人為本，和諧僱傭

融譽生分院

融譽生計劃 雙子星培養模式：

本集團自2015年起開展「融譽生計劃」，旨在選拔優秀應屆畢業生，通過「理論課程」、「任務訓練」、「崗位實踐」、「集訓提升」等一系列賦能培訓，打造符合集團未來發展需求的高素質、高能力、高認同感的人才。

2021年，「融譽生計劃」內部分化為兩個培養計劃，即「融耀計劃」和「譽成計劃」。「融耀計劃」採取「9+9」輪崗培養模式，通過9個月平台和項目輪崗，培養懂一線、懂業務、具備系統化思維的綜合管理人才；「譽成計劃」採取「6+12」定崗培養模式，通過為期6個月的教學、輔導、練習及12個月的專項歷練，培養專業力精深的骨幹人才。同時，本集團針對往屆融譽生開展競聘、加速培養等工作，給予融譽生更多、更快的成長機會和展示舞台。



員工職業技能等級認定

為提升社區服務品質、增強一線對客人員綜合服務能力、滿足業主日益提高的服務需求，深入貫徹《「十四五」職業技能培訓規劃》文件精神，健全企業職業技能培訓體系，2021年融創服務在全集團內開展了職業技能等級認定工作，2021年本集團已建設完成6,000平米以上的實訓基地，具備客戶服務管理員、物業管理員、保潔員、家政服務員、養老護理員、育嬰員等多個工種的培訓條件。

校企合作

基層校企合作是改善一線團隊人才結構的重要抓手，本集團通過與全國專科、高職院校合作，一方面建立長期穩定的高素質基層員工供給渠道；另一方面，借助學校培訓資源，建立覆蓋全國的基層員工實訓基地，逐步實現基層培訓全覆蓋，全員持證上崗，提升基層人員素質。2021年本集團基層校企已建立80個實訓基地，簽約81所院校，成立71個訂單班，有效入職1,940人。

六 踐行環保，綠色運營

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等環境保護法律法規要求，在自身運營和提供服務過程中均注重踐行綠色環保理念。本集團依據集團運營模式建立了環境管理體系，並獲得了ISO 14001:2015環境管理體系認證。2021年，本集團根據業務運營過程中能源使用情況建立了能源管理體系，獲得ISO 50001:2018能源管理體系認證，覆蓋集團總部辦公及提供物業服務過程涉及的公共設施的能源採購、接收／貯存、輸配、使用等過程的管理及節能技術的應用。

本集團依照計劃、執行、檢查、處理的閉環管理模式指導並規範環境保護管理工作，制定具體的降低能耗、減少排放的管理制度及措施並在本集團進行宣貫和執行。

(一) 資源使用

節能降耗管理

本集團高度重視節能降耗工作，制定了《融創服務集團能耗管理辦法》等管理制度，建立了集團、區域、城市、項目的四級能耗管理體系，將能耗管理工作貫穿到包括規劃設計階段、施工承接、查驗階段及服務運營階段的整個項目周期，在保證服務質量的情況下，做好能源使用的管控，提高能源利用率，降低能源消耗。同時本集團定期收集整理各項目能耗數據並進行能源管理績效評估，基於此進行獎懲。本集團採取的具體措施如下：

管理方面：

- 統計記錄園林景觀、空調系統、送排風機、除濕機、配電設施、水泵等公共區域用電設備的能耗數據，對比分析每月用電量差異，如發現能耗數據異常，及時調整用電管理措施。
- 加強並提升員工節能意識，在各能耗設備設施處製作節能標識。堅決杜絕開長明燈，人少開燈多，人走不關燈、不關空調、不關電腦等浪費行為，做到節約每一度電。

技術方面：

- 在安全用電的基礎上，滿足使用需求和服務質量的前提下，積極採用高能效的節能電器，推廣和使用採用了新工藝、新技術的節能設施設備，實現技術節能。
- 在保證供水標準的要求下，將水箱(水池)類供水系統，改造成無負壓直供水系統，降低能耗的同時也避免了供水的二次污染。

六 踐行環保，綠色運營

策略方面：

- 對於基礎設備設施，通過合理管控設備設施運行狀態和運行時間，對公共區域照明、戶式空調設備的開閉及溫度進行計劃和管理，降低項目能耗。
- 對於季節性高耗能設備如中央空調機組、供熱鍋爐、電伴熱、防潮除濕系統，根據現場實際情況合理制定不同運行策略，對設備的啟停及各點位溫度進行計劃和管理，降低項目能耗。

案例：綠色先行，全面建設低碳宜居社區

在積極建設低碳城市的大趨勢下，作為基礎單位的社區也逐步加快向居民生活深層滲透的步伐，綠色發展理念不止被落實到建築領域，更深入到整個物業管理領域。打造低碳社區，首先要了解物業管理區域內的能耗關鍵點，進行具有針對性的節能改造。

成都環球中心作為亞洲最大的單體建築，對能耗的控制尤為重要。成都環球中心使用能源三聯供系統，採用電、熱水、能源三聯供的方式，通過餘熱鍋爐回收發電產生的餘熱，用於提供空調冷熱源和熱水，有效提高了天然氣的利用效率。此外，本集團持續關注節能設備設施的優化改造工作，2021年，本集團對園區路燈控制系統進行優化，安裝光控、雷達開關設備，利用光線等環境變化實現線路控制，科學有效地達到節能的目的是；並將成都環球中心原有的金鹵素燈具全部替換為LED燈具，年度有效節能約142兆瓦時。



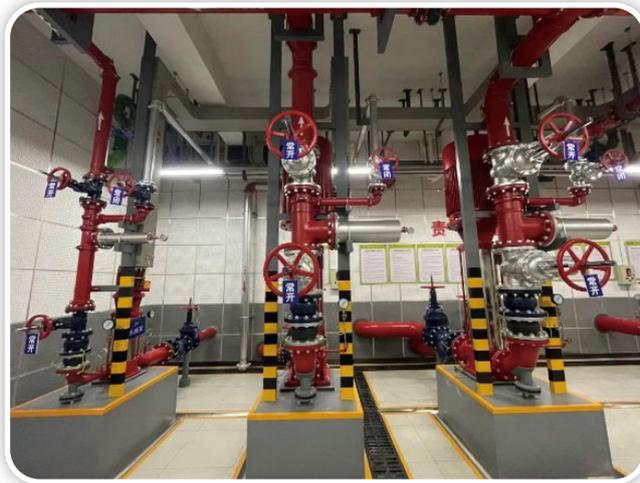
六 踐行環保，綠色運營

綠色辦公

本集團在辦公區域推行綠色辦公模式，不斷加強培養員工的環保意識。2021年，本集團持續完善信息化建設，推行無紙化辦公，推行會議線上化，鼓勵員工雙面、多頁、黑白打印並對紙張進行二次使用。同時，本集團鼓勵員工優先更換筆芯，減少整支辦公用筆的消耗。

水資源管理

本集團在辦公區域以及物業管理園區的公共用水處均張貼節約用水的宣傳標語，增強員工及業主節水意識，避免發生「跑、冒、滴、漏」等水資源浪費情況。2021年，本集團利用能源管理系統對水資源使用數據進行監控，制定集團水資源管理策略，在科學合理使用水資源的同時，降低集團整體水資源使用量。在技術節水方面，本集團利用中水系統實現天然水資源引用，以滿足綠化澆灌及清潔用水需求，利用EBA遠程自動監控系統控制消防水、水系景觀的水位和補水液位，避免人為浪費。在開展節水管理方面，本集團通過對水龍頭、水管等出水設施進行季度全面檢查，杜絕跑、漏現象，每月根據用水結算情況記錄並分析集團用水情況。



水泵房設備定期保養，EBA系統遠程監控

六 踐行環保，綠色運營

(二) 排放物管理

本集團制定了《環境和職業健康安全運行控制程序》等制度對辦公區域以及物業管理園區產生的排放物管理進行規範，對可能產生的揚塵、污水以及廢棄物的處理作出了具體的要求。

揚塵及廢氣控制

在物業管理園區進行保潔開荒和道路清掃作業時，本集團要求在地面適量灑水降塵；清理建築和生活垃圾時，先適量灑水降塵後，再用容器盛裝清運，清運時嚴密蓋，防止遺灑。本集團要求員工食堂及園區內管轄的餐飲商戶安裝油煙排放淨化裝置，同時炊事爐灶應使用清潔燃料，防止污染周圍區域的環境。

污水管理

公司嚴格遵循《污水綜合排放標準》中的三級標準執行，物業管理園區清潔污水應經沉澱後排入市政污水管網；員工食堂應設置隔油池，污水經隔油池沉澱隔油後，排入污水管網，並且安排專人對隔油池進行定期清理。為確保廢水達標排放，公司內設有嚴格的工作流程和規範，加強對生產生活污水的處理與監測，降低對環境的影響。

廢棄物管理

針對無害廢棄物，本集團要求根據當地政府有關條例對辦公垃圾、生活垃圾、廚餘垃圾、建築垃圾進行分類回收，交由市政部門或有資質的清運供貨商統一處理。針對產生的少量有害廢棄物，如本集團在辦公區域及園區產生的廢舊墨盒、碳粉、硒鼓、日光燈管及電池等，本集團對其均進行單獨收集存放，交由有資質的專業公司進行處理。

案例：垃圾分類示範小區－融創濱江壹號社區

重慶市沙坪壩區融創濱江壹號社區為響應國家號召，倡導引領綠色生活方式，於2021年3月啟動垃圾分類活動。針對垃圾分類難的問題，我們積極組織開展以「以垃圾分類」為主題的趣味社區活動，鼓勵業主自覺分類養成好習慣，業主們也積極參與，攜手共建美麗家園。



自從垃圾分類工作開展以來，我們在小區新添了四分類收集容器、兩分類垃圾桶、有害垃圾收集箱等，其中，智能化垃圾桶通過小程序錄入人臉，業主便可以通過人臉識別進行垃圾分類投放，徹底解放雙手，乾淨衛生，讓垃圾分類成為時尚。

為了發揮每個人的環保行動力量，我們還運用垃圾分類「黑科技」—環保驛站，以此來創新完善投放、收集環節，用科技助推加碼，構建「二維碼+積分激勵+智能化知識科普」的垃圾分類數字化平台，充分將「科技+互聯網」融入垃圾分類的實踐中，通過禮品的獎勵，業主們分類主動性、參與度不斷提高。

截止2022年3月底，融創濱江壹號社區業主垃圾分類知曉率達100%，參與率達96%，分類準確率達85%。



六 踐行環保，綠色運營

(三) 環境保護

本集團在業務運營中不會對環境及天然資源產生重大影響，同時本集團通過自身各項實踐保護園區的生態環境及生物多樣性，具體措施包括：

- 根據季節、氣候等因素制定對應的植物養護計劃，並在春秋季節補種各類植物，保證生物多樣性，維護園區生態環境健康；
- 倡導科學澆水、用水、節水，組織試點研究試驗新型噴管技術，減少水資源浪費；
- 結合國家農林方針指引，規範各類化學藥品於園區環境的使用，優先選用環保藥品，防止土壤及水資源污染；及
- 積極宣傳綠色環保意識，通過垃圾分類、植物養護、植物補種等一系列實踐及宣傳展示，努力向業主傳遞綠色環保意識，協同共築綠色生態家園。

(四) 氣候變化

氣候變化對人類社會的影響日益增大，給企業管理帶來了諸多挑戰。本集團積極識別氣候變化帶來的潛在風險，密切關注國家對氣候變化相關政策的頒佈及動態發展趨勢，促進業務發展。

氣候變化導致的急性風險氣候事件如洪水、暴雪、颱風等，可能會影響我們的業務連續性，對保障客戶及員工健康安全造成重大挑戰。本集團對處於不同氣候環境的項目，分別開展極端天氣對業務及員工影響的預先分析，按極端天氣高頻發生周期進行專項預案，明確保障機制及應急方案。

本集團制定《融創物業集團防暴雪應急預案》、《融創物業集團防颱風應急預案》、《融創物業集團防汛應急預案》等氣候災害應急預案，明確了各種極端天氣的發生周期、責任人及各職能部門人員的工作內容。以防汛工作為例，本集團判斷中國南方地區五月至九月為汛情多發周期，一旦出現如暴雨、颱風等急性氣候事件時，項目經理作為應急小組的組長，負責整體應急方案指令下發，工程負責人、秩序負責人作為副組長，負責設備房的防護及園區排水工作並保障物資的供應和運輸安全，確保員工和業主的安全，保障業務開展的連續性，降低可能遭受的損失。

案例：防汛抗洪，守護業主

2021年7月河南省出現持續性強降水天氣，多地出現暴雨、大暴雨，部分地區出現特大暴雨。在暴雨來臨前夕，融創社區工作人員通過朋友圈、業主群發布天氣預警，提醒業主注意安全，做好自我防護的各項準備。同時密切關注天氣變化，及時告知住戶物業防汛工作情況。

本集團啟動應急預案，組建緊急救援隊，在洪澇最嚴重的社區地庫築起沙牆，有效堵水，並迅速採取措施將地庫積水向外排出，最大限度避免業主車輛受損。暴雨突襲導致社區內下水道堵塞、路面大面積積水，物業人員及時清理積水，檢查電梯轎廂、排水溝、下水道等確保社區排水正常進行，並在水量過高時及時啟動排污泵進行排污。同時對損壞的設施設備進行搶修，補充防汛物資，排除安全隱患，冒雨將斷枝清走，恢復道路通暢，保障業主及往來行人的人身財產安全。

與此同時，本集團第一時間派出運輸隊，將急需的洗地機以及飲用水、方便面等生活物資風雨無阻送至受災項目。工程技術中心連夜組建共80人的支援隊伍，出發至鄭州各項目支援災後項目安全排險，保障業主家人安全。

公司員工聞「汛」而動、向險而行，堅守防汛測報第一線，贏得業主以及市委市政府的肯定和省住建廳的高度讚揚，浙江開元物業管理有限公司河南分公司被開封市住房和城鄉建設局授予「2021年度防汛工作突出貢獻單位」獎牌。



六 踐行環保，綠色運營

(五) 環境目標

我們基於過往環境績效，結合自身辦公運營特點制定了環境目標。我們制定的環境類目標包括：

減排目標：積極響應國家雙碳目標，嚴格踐行綠色運營，溫室氣體排放強度保持下降趨勢。

減廢目標：最大程度減少廢棄物排放，將有害廢棄物100%由合格供貨商進行無害化處理，積極按照政策要求，推廣垃圾分類管理。

節能目標：持續建設能源管理體系，推廣節能設備，不斷提升能源的使用效率。

節水目標：持續建設能源管理體系，推廣節水設備，不斷提升水資源使用效率。

(六) 2021年度環境績效表現

本報告中的環境績效數據範圍涵蓋本集團總部、各區域及城市平台公司以及其在管的物業管理項目及商業運營管理項目。本集團運營所產生的主要排放物為能源使用所產生的溫室氣體以及無害廢棄物，對產生的無害廢棄物均進行分類收集，並交市政部門或有資質的清運供貨商進行處置。本集團運營所產生的少量有害廢棄物均交由有資質的專業公司進行循環利用或無害化處理，不產生重大的環境影響。本集團運營所使用的資源主要包括汽油、柴油、外購電力、液化石油氣、天然氣和水。本集團運營中產生的包裝物極少，因此關鍵績效指標A2.5—製成品所用包裝材料的總量未進行披露。本集團在獲取水資源上不存在問題。2021年，本集團排放物排放密度及資源使用密度相比2020年度均有所下降，關於排放物及資源使用關鍵績效指標的詳細數據詳見「附錄：關鍵績效指標」。

案例：融創服務助力綠色亞運

在為杭州2022年第19屆亞運會和亞殘運會提供服務的過程中，本集團貫徹落實「綠色、智能、節儉、文明」的理念，通過標準化的清潔服務，將在賽時為國內外貴賓、運動員、技術官員和觀眾等客戶群提供一個清潔乾淨、環保美觀、舒適得體的設施環境。同時，本集團受亞組委邀請，編製《第19屆亞運會場館廢棄物管理規範》、《第19屆亞運會場館清潔服務規範》以及《第19屆亞運會場館設施運行維護導則》，以上規範將作為杭州2022年第19屆亞運會和亞殘運會所有場館的清潔和廢棄物管理標準執行實施。杭州2022年第19屆亞運會和亞殘運會結束後，上述規範將作為浙江省場館類清潔服務和廢棄物管理標準執行實施。

(一) 供應商管理

本集團制定了覆蓋全部供應商的《融創服務集團供應商管理規定》，建立本集團的供應商管理機制，保障供應商管理體系的系統性、規範性、有效性，明確各關鍵環節的原則與要求、確立各環節的標準管理動作，以有效、全面、系統、公開、公平的方式開展供應商管理工作。

本集團對所有供應商開展全過程管理，範圍包括供應商准入、評價、處罰及淘汰等。在供應商准入方面，本集團要求所有供應商提供營業執照、財報、業績清單、合同證明等相關資質文件。本集團針對外包類供應商開展月度履約評價，針對其他服務類、物資類供應商進行半年度評價。本集團針對供應商月度履約結果定期溝通，與半年度評估低分供應商約談溝通，敦促供應商的整改提升。針對在履約期內發生嚴重違規情況的供應商，本集團對其進行強制退出。

本集團高度重視第三方外包人員的職業健康安全，積極落實規範中的安全生產要求，為外包人員配備勞動保護用品，要求工程作業人員必須按照安全操作的要求從事設備維保活動。本集團各區域定期檢查各項目對管理規範的執行情況，評估各項目的安全與健康業績表現，每月對第三方外包人員的服務質量和健康安全要求的遵循情況進行評價。

另外，本集團在供應商管理方面加入對其環境、社會績效表現的考慮。在環境相關績效管理方面，本集團選派業務部門專業人員作為環境專家參與項目招標採購流程，針對產品參數要求設置環境影響相關的技術標準要求，對供方投標樣品及產品檢測報告進行評估，符合環保要求的供應商方可開展後續採購流程。例如本集團在採購物業管理園區中的垃圾桶、垃圾袋、家居類產品時設定了環保相關要求，要求供應商提供產品環境影響檢測報告及權威機構出具的環保產品證書。在社會相關績效管理方面，採購部及相關業務部門對首次合作供應商開展實地考察，考察項內容包括僱員工作場所及勞工權益等。

七 穩健發展，合規經營

(二) 廉潔運營

本集團不斷深化廉潔建設，嚴格遵守國家及地方反腐倡廉及商業道德有關政策和法律法規，包括《中華人民共和國反不正當競爭法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等，努力與員工及供應商一同營造清正廉潔的社會風氣。2021年度，本集團未發生已審結的貪污訴訟案件。

舞弊舉報

本集團建立包括電話、郵箱、二維碼等形式在內的多種舞弊舉報渠道獲取員工及其他相關方的舉報。本集團充分保護舉報人的合法權益，將對舉報人的保密工作作為日常管理要求的重點，同時設立了舉報獎勵的相應舉措，鼓勵發聲。本集團設立了嚴格的舉報信息監管制度，舉報事項和舉報人相關信息由審計監察中心專人負責。本集團實行審計系統賬號實名管理，確保僅有審計監察中心專人有權限進入，保障內部審計工作的保密性、獨立性。

員工廉潔建設

本集團獲得了ISO 37001國際反賄賂管理體系認證，制定《員工廉潔協議》，明確員工各項行為，遵守商業道德規範，杜絕員工給予或索取非正當商業利益、不正當使用及侵佔本集團財產的情形發生，並要求全體員工簽署。通過常規審計、專項審計、離任審計、舉報調查等工作，本集團對員工遵循本集團規章制度情況進行審核與檢查，對經營和管理行為進行有效監督與約束，確保公司健康發展。

供應商廉潔建設

本集團不斷加強供應商廉潔建設，制定《供方廉潔協議》，要求所有供應商均需簽署，制定《供應商紅黃牌黑名單管理規定》約束所有供應商合作期行為，並規定廉潔相關違規違紀行為的處罰方式和處理依據。

本集團對供應商的內外部管理關係有明確要求：

- 供應商在招採系統中註冊時需填報本集團關聯人，包括關聯人任職區域、部門及職務；
- 供應商在招投標階段，由相關專業部門進行關聯關係篩查，防範關聯關係風險；
- 同時，本集團利用各類供應商大會、發送節日倡廉書等形式供應商對供應商開展廉潔培訓，深化供應商廉潔意識。

廉潔培訓與宣貫

本集團針對風險管理需要，全年累計開展30餘場廉潔培訓，實現全員參與、全員覆蓋。同時，為不斷培養和提升員工廉潔意識，本集團根據各專業業務場景的實際情況，結合自身管理要求，開展了不同專業條線的合規培訓，並設置專項考核，員工認證後方可上崗。2021年度，本集團也為全體董事提供了關於反貪污和廉潔運營的培訓。

2021年12月8日，本集團在國際反腐敗日前夕，開展「陽光於心，清風予伴」廉潔行動，舉辦了廉潔宣誓、文化上牆等系列廉潔宣貫活動，頒佈了陽光宣言、員工行為規範，結合不同業務場景，明確公司紅線要求及行為準則，本集團全體員工參與宣誓及文件簽署，另有合作方2千多人主動參與，視頻記錄1千多條，累計發文推送40餘篇，集團內外，合作方之間形成廣泛互動，對規範行業自律、踐行職業操守起到了積極的示範作用。



(三) 知識產權保護

本集團在遵守《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》及《中華人民共和國著作權法》等相關法律法規的要求，保護自身知識產權權益的同時，倡導充分尊重和保護他人的知識產權並防止侵犯他人知識產權權益。本集團於合同標準文本中已加入針對自身知識產權保護的相關條款，合同條款由法務部門進行審核，同時關注並提示其他部門同事在開展業務時避免出現侵犯他人知識產權權益的行為。本集團日常管理中會對常用的標識、圖形等申請註冊商標，對自主開發的APP、平台系統等申請軟件著作權或專利權登記。

對於侵犯本集團知識產權的行為，由本集團法務部門予以處理，法務部門會根據監控到的侵權行為情形，通過書面通知、訴訟等手段維護合法權益。

(四) 宣傳與廣告管理

本集團嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》及當地政策法規要求，嚴格把關廣告內容，確保廣告的真實、合法、科學、準確，避免嚴重失實的廣告宣傳。

八 和諧社區，溫暖社會

本集團為業主提供高質量服務和家庭美好生活新方式，以打造共建共享共美好的歸心社區為己任，通過社區公約、社群活動、社區活動等方式構建文明和諧的鄰里關係和溫暖友善的社區環境，同時本集團注重履行社會責任，投身公益事業，為創造溫暖社會貢獻力量。

(一) 歸心社區公約

為了讓更多的業主參與到社區維護及共同營造和諧社區的過程中，本集團充分徵求業主意見，與業主深度溝通、分享見解，與業主共同描繪美好社區景象，將一條條真摯的期許匯集編製成本集團《歸心社區公約》，作為社區內的公眾生活行為準則，也幫助達成業主自律互助達成共識。2020年4月，本集團發起《歸心社區公約》雲簽約活動，截至2021年超過33,000名業主在本集團歸心APP上參與簽約，成為社區文明行為的踐行者。社區善治，鄰里和睦，讓美好充盈在社區的每個角落。

(二) 社群建立

本集團以「有趣、有聚、有愛」為導向，依託社區歸心空間，搭建了「聚友趣」鄰里社交平台，為全年齡段、不同愛好的業主及其家人培養多元化的興趣社群，構建社區情感共鳴。在社群管理中，本集團的社群以「重塑鄰里關係，邂逅人生知己」為理念，倡導「有熱愛、有共鳴、愛與陪伴共存」的融創式社群文化，構建物業服務企業與社區文化治理的共同發展。截至2021年度，本集團在全國範圍內的社區共建立114個社群，滿足20餘種不同興趣愛好。

「萬年青」社群從發展至今，社員從10多人的「壩壩舞」團體增長為如今有四支舞蹈隊、四支拳劍隊（太極拳、太極劍）、一個舞蹈班、一支風采隊、一支民樂隊、一支管樂隊、一支腰鼓隊等共800餘人的社區文化宣傳志願者隊伍。該社群多次榮獲重慶市各類表演賽大獎，並得到街道與社區大力扶持。本集團積極協助社群運營，每年為萬年青舉辦周年活動，得到業主廣泛認可。



「萬年青」社群活動現場照片

八 和諧社區，溫暖社會

「趣藝薈」為2021年末本集團推出的首個以傳承傳統文化為核心的社群，首場活動邀請著名相聲演員楊議老師以輕鬆有趣的形式，與融創服務業主面對面溝通交流曲藝等傳統文化的發展歷史和現代傳承，受到業主廣泛好評。



「趣藝薈」社群活動現場照片

(三) 社區活動

本集團注重業主文化生活建設，積極舉辦不同主題的社區活動，如太陽果計劃、星空影院、便民服務日等；針對不同年齡的客戶，打造「健走未來」、「果殼計劃」、「鄰里計劃」、「達人秀」、「業主春晚」品牌活動，深度建立本集團與業主間的連接，構建中國鄰里關係新形態。



鄰里計劃—夏令營活動



Sun-Day超級體驗日活動

八 和諧社區，溫暖社會

(四) 公益活動

2021年，本集團聯合中國兒童少年基金會設立「融佑未來」公益項目，致力於聯合公益平台及各地婦聯、消防、交通等單位，在社區深入開展以安全、生態為主題，以教育課堂、互動活動、文化建設為主要形式的公益活動，推動社區家庭及兒童在安全自護和生態環保等方面建立意識、提升能力，共同構建平安、生態、和諧的社區文化。

「融佑未來」公益項目於2021年10月23日於重慶正式啟動，首期捐贈約50萬元，普惠周邊社區家庭87組，直接受益人達900餘人次。通過「融佑未來」公益項目的實施，本集團進一步探索提升社區服務過程中的安全防範能力和應急處置能力，加強和完善社區安全保障力量和機制，發揮物業服務企業作為參與社區治理的重要社會力量。

截至2021年底，本集團組織員工志願者參與公益服務共計162人次，公益服務時長共計892小時。



融佑未來公益項目正式啟動儀式



重慶融創社區孩童接受環保知識互動

(一) 僱傭關鍵績效指標

指標	數據
員工總人數	38,146
按僱傭類型劃分員工人數	勞動合同人員 36,607 非勞動合同人員 1,539
按性別劃分員工人數 ¹	男 21,155 女 15,452
按年齡劃分的員工人數 ¹	年齡30歲及以下 17,023 年齡31歲至50歲 16,912 年齡50歲以上 2,672
按地區劃分員工人數 ¹	中國內地 36,607 港澳台地區 0 其他國家及地區 0
員工總流失率 ¹	35.29%
按性別劃分員工流失率	男 35.61% 女 34.83%
按年齡劃分員工流失率	年齡30歲及以下 40.13% 年齡31歲至50歲 31.15% 年齡50歲以上 25.70%
按地區劃分員工流失率	中國內地 35.29% 港澳台地區 0.00% 其他國家及地區 0.00%

1 以勞動合同人員為基準劃分

(二) 健康與安全關鍵績效指標

指標	2021年數據	2020年數據	2019年數據
因工亡故總人數	0	1	0
因工亡故比率(%)	0.000%	0.004%	0.000%

2021年因工傷損失工作日為141天。

附錄：關鍵績效指標

(三) 員工培訓關鍵績效指標

指標	數據	
按性別劃分僱員受訓百分比	男	100.00%
	女	100.00%
按管理層級劃分僱員受訓百分比	高層管理人員	100.00%
	中層管理人員	100.00%
	普通員工	100.00%
按性別劃分僱員平均受訓小時數	男	76.83
	女	83.20
按管理層級劃分僱員平均受訓小時數	高層管理人員	50.98
	中層管理人員	85.50
	普通員工	77.30

(四) 排放物關鍵績效指標¹

指標	單位	績效表現
溫室氣體排放總量(範圍一及範圍二) ^{2,3}	噸	275,153
溫室氣體排放量(範圍一)	噸	8,400
溫室氣體排放量(範圍二)	噸	266,753
溫室氣體排放密度(範圍一及範圍二)	噸/平方米 ⁴	0.001
有害廢棄物 ⁵	噸	3
有害廢棄物密度	千克/平方米	0.000
無害廢棄物 ⁶	噸	7,073
無害廢棄物密度	千克/平方米	0.033

- 1 基於本集團的業務性質，氣體排放主要為使用由化石燃料轉化的電力及燃料產生的溫室氣體；
- 2 本集團溫室氣體核算範圍主要涵蓋二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。溫室氣體排放數據乃按照二氧化碳當量呈列，並根據《2012年度減排項目中國區域電網基線排放因子》、《IPCC 2006國家溫室氣體列表指南2019修訂版》及《其他工業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》規定計算；
- 3 溫室氣體範圍一：涵蓋由本集團運營直接產生的溫室氣體排放；溫室氣體範圍二：來自本集團消耗電力、熱能所引致的(間接能源)溫室氣體排放；
- 4 本集團於2021年12月31日的在管建築面積；
- 5 有害廢棄物主要包括辦公及項目運營維護產生廢舊墨盒、碳粉、硒鼓、日光燈管及廢舊電池等；
- 6 無害廢棄物主要包括辦公及項目運營維護產生的辦公垃圾、生活垃圾、廚餘垃圾以及建築垃圾等；

(五) 資源使用關鍵績效指標

指標	單位	績效表現
綜合能源消耗總量 ¹	兆瓦時	479,416
綜合能源消耗量密度	兆瓦時／平方米	0.002
直接能源消耗 ¹	兆瓦時	42,437
汽油	兆瓦時	809
柴油	兆瓦時	418
液化石油氣	兆瓦時	805
天然氣	兆瓦時	40,405
間接能源消耗 ¹	兆瓦時	436,979
外購電力	兆瓦時	436,979
水資源消耗量	噸	12,352,367
水資源消耗密度	噸／平方米	0.058

1 綜合能源消耗總量是通過直接與間接能源消耗量，根據《綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2020)換算因子計算得出。

(六) 按地區劃分的供應商數量

供應商所在地區	供應商數量
中國大陸地區	6,390
港澳台地區	15
國外地區	1

索引表

範疇	層面	披露內容	對應章節
董事會聲明		1. 披露董事會對ESG的監管情況。	二 董事會聲明
		2. 披露公司／董事會的ESG管理方針及策略，包括評估、優先排序及管理重要的ESG／可持續發展相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程。	二 董事會聲明
		3. 披露董事會如何按ESG／可持續發展相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關聯。	二 董事會聲明
匯報原則		描述或解釋在編備ESG報告時如何應用下列匯報原則：重要性、量化、一致性。	-
		重要性：(1)識別重要ESG因素的過程及選擇這些因素的準則；(2)如發行人已進行利益相關方參與，已識別的重要利益相關方的描述及發行人利益相關方參與的過程及結果。	一 關於本報告 (二)報告原則
		量化：有關匯報排放量／能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。	一 關於本報告 (二)報告原則
		一致性：發行人應在ESG報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更(如有)或任何其他影響有意義比較的相關因素。	一 關於本報告 (二)報告原則
匯報範圍		解釋ESG報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入ESG報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	一 關於本報告 (二)報告原則 (三)報告範圍

範疇	層面	披露內容	對應章節
環境	A1 排放物	一般披露：A1 有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	六 踐行環保，綠色運營 (二) 排放物管理
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		A1.1 排放物種類及相關排放數據	關鍵績效指標 (四) 排放物關鍵 績效指標
		A1.2 直接(範圍1)及間接能源(範圍2)溫室氣體排放量及(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效指標 (四) 排放物關鍵 績效指標
		A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效指標 (四) 排放物關鍵 績效指標
A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效指標 (四) 排放物關鍵 績效指標		
A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	六 踐行環保，綠色運營 (二) 排放物管理 (五) 環境目標		

索引表

範疇	層面	披露內容	對應章節
		A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	六 踐行環保，綠色運營 (二) 排放物管理 (五) 環境目標 (六) 2021年度環境績效表現
	A2資源使用	一般披露：A2 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 註： 資源可用於生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。	六 踐行環保，綠色運營 (一) 資源使用
		A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效指標 (五) 資源使用關鍵績效指標
		A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效指標 (五) 資源使用關鍵績效指標
		A2.3 描述所訂立的能源使用效益計劃目標及為達到這些目標所取得成果	六 踐行環保，綠色運營 (一) 資源使用 (五) 環境目標

範疇	層面	披露內容	對應章節
		A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	六 踐行環保，綠色運營 (一)資源使用 (五)環境目標 (六)2021年度環境績效表現
		A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量	本集團運營中產生的包裝物極少，因此該關鍵績效指標未進行披露。
A3環境及天然資源		一般披露：A3 減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	六 踐行環保，綠色運營 (三)環境保護
		A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	六 踐行環保，綠色運營 (三)環境保護
A4氣候變化		一般披露：A4 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	六 踐行環保，綠色運營 (四)氣候變化
		A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	六 踐行環保，綠色運營 (四)氣候變化

索引表

範疇	層面	披露內容	對應章節
社會	B1僱傭	一般披露：B1 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：	五 以人為本，和諧僱傭 (一)員工聘用與晉升 (二)員工薪酬與福利
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	B1.1 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數	關鍵績效指標 (一)僱傭關鍵 績效指標	
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	關鍵績效指標 (一)僱傭關鍵 績效指標	
	B2健康與安全	一般披露：B2 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：	五 以人為本，和諧僱傭 (五)守護員工健康安全
(1) 政策；及			
(2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。			
B2.1 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率		關鍵績效指標 (二)健康與安全關鍵 績效指標	
B2.2 因工傷損失工作日數	關鍵績效指標 (二)健康與安全關鍵 績效指標		

範疇	層面	披露內容	對應章節
		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	五 以人為本，和諧僱傭 (五)守護員工健康安全
	B3發展與培訓	一般披露：B3 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。 註： 培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	五 以人為本，和諧僱傭 (六)員工培訓與發展
		B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比	關鍵績效指標 (三)員工培訓關鍵 績效指標
		B3.2 按僱員類別及性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	關鍵績效指標 (三)員工培訓關鍵 績效指標
	B4勞工準則	一般披露：B4 有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響相關法律及規定的資料。	五 以人為本，和諧僱傭 (四)勞工準則
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	五 以人為本，和諧僱傭 (四)勞工準則

索引表

範疇	層面	披露內容	對應章節
		B4.2 描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	五 以人為本，和諧僱傭 (四)勞工準則
	B5供應鏈管理	一般披露：B5 供應鏈的環境與社會風險管理政策。	七 穩健發展，合規經營 (一)供應商管理
		B5.1 按地區劃分的供應商數目	關鍵績效指標 (六)按地區劃分的 供應商數量
		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有關慣例的執行及監察方法	七 穩健發展，合規經營 (一)供應商管理
		B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	七 穩健發展，合規經營 (一)供應商管理
		B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察辦法	七 穩健發展，合規經營 (一)供應商管理

範疇	層面	披露內容	對應章節
B6產品責任		一般披露：B6 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：	四 至善致美，歸心社區 (一)產品質量 (三)客戶信息及隱私保護
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		B 6.1 已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比	本集團不涉及實體產品生產，關鍵績效指標B6.1不適用
		B 6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	四 至善致美，歸心社區 (二)客戶溝通
		B 6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	七 穩健發展，合規經營 (三)知識產權保護
	B 6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	四 至善致美，歸心社區 (一)產品質量	
	B 6.5 描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	四 至善致美，歸心社區 (三)客戶信息及隱私保護	

索引表

範疇	層面	披露內容	對應章節
B7反貪污		一般披露：B7 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	七 穩健發展，合規經營 (二)廉潔運營
		B7.1 於匯報期內對上市公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果	七 穩健發展，合規經營 (二)廉潔運營
		B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	七 穩健發展，合規經營 (二)廉潔運營
		B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	七 穩健發展，合規經營 (二)廉潔運營
B8社區投資		一般披露：B8 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	八 和諧社區，溫暖社會
		B8.1 專注貢獻範圍(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	八 和諧社區，溫暖社會
		B8.2 在專注範圍所動用資源(如金錢或時間)	八 和諧社區，溫暖社會



<http://www.sunacservice.com>