

SUNac 融創中國

融創中國控股有限公司

SUNAC CHINA HOLDINGS LIMITED

股份代號: 01918.HK

2021
環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	3	1 合規經營 穩健治理	8
主席致辭	4	1.1 企業管治	
關於本集團	5	1.2 董事會聲明	
2021年ESG亮點績效	7	1.3 利益相關方溝通	
		1.4 重大性議題判定	
		1.5 可持續發展承諾	
		1.6 合規運營	
		2 綠色品質 生態家園	21
		2.1 綠色理念	
		2.2 綠色設計	
		2.3 綠色建造	
		2.4 綠色運營	
		2.5 氣候變化	

3 承諾篤行 臻善品質..... 38

3.1 品質創新

3.2 安全健康

3.3 客戶至上

3.4 責任供應

4 多元發展 以人為本..... 55

4.1 人才保障

4.2 人才培育

4.3 員工關愛

5 社會責任 和諧社區..... 65

5.1 城市發展

5.2 文化建設

5.3 回饋社會

關鍵績效表..... 78

ESG索引..... 81

讀者反饋表..... 84



關於本報告

本集團(定義見下文)作為領先的房地產開發商，在關注自身發展的同時，積極承擔社會責任，促進社會的和諧與進步。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，收集、整理相關資料與數據，編製並發佈2021年度ESG報告，旨在披露本集團2021年在環境、社會及管治方面的管理現狀和績效表現。

(一) 編製依據

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」)附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)編製，遵循聯交所規定的重要性、量化、平衡及一致性的匯報原則。同時參考全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》(「GRI標準」)及聯合國可持續發展目標(「聯合國SDGs」)。在本報告中，本集團亦根據ESG指引的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文的要求披露了相關信息。

(二) 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，部分內容適當追溯以往年度。本報告的披露範圍包括集團總部、各地產區域集團、各業務集團(服務集團、文旅集團、文化集團)及其附屬公司，主要業務為物業開發及投資、物業管理、文旅城建設及運營業務。其中有關服務集團更詳細的ESG披露內容可參閱《融創服務控股有限公司2021年度環境、社會及管治報告》。

(三) 報告稱謂

本報告將使用「本集團」指代「融創中國控股有限公司及其附屬公司」，使用「本公司」或「融創中國」指代「融創中國控股有限公司」。如無特殊說明，本報告中的「元」指「人民幣」。

(四) 報告獲取

本報告的電子文稿可以在本公司網站(<https://www.sunac.com.cn/>)及聯交所網站(www.hkexnews.hk)瀏覽和下載。

(五) 意見反饋

ESG報告致力響應主要利益相關方所關注的議題。如對ESG報告有任何疑問或建議，歡迎隨時通過下述通訊方式聯繫本集團：

地址：中國北京市東城區東直門北大街8號使館壹號院4號樓

郵箱：esg@sunac.com.cn

主席致辭

本集團始終秉承「至臻•致遠」的品牌理念，積極承擔社會責任，竭力打造高品質產品與服務。十八年砥礪前行，本集團已躋身於客戶認可程度最高的中國家庭美好生活整合服務商之中，在為中國家庭提供美好生活的同時，履行社會義務，為社會發展貢獻更多力量。

過去一年，本集團貫徹落實可持續發展理念，助力國家實現「雙碳」目標。在建築設計、建造和運營等多環節，採取措施降低業務對環境造成的影響，實現新建建築100%落地綠色建築要求，成為國內唯一文旅業態綠色建築認證全覆蓋企業和國內首批開展文旅綠色建築、LEED雙認證的企業。

過去一年，本集團與各合作夥伴共同成長，關注各利益相關方期待與訴求。堅持「信任與尊重」的文化價值觀，真誠待夥伴、真心待客戶、真情待員工，為夥伴搭建公平共贏的合作平台，為客戶提供優質安全的產品服務，為員工營造和諧包容的工作氛圍。

過去一年，本集團依託行業綜合優勢，在城市建設、物業服務、文旅度假等領域持續深耕，打造新格局，助力城市高質量發展。此外，本集團始終依托自身能力為國家教育事業發展做出力所能及的貢獻，通過公益基金會等公益慈善機制，鼓勵並組織社會各界人士和團體共同參與公益項目，匯聚溫暖回饋社會。

2021年，本集團積極響應黨和國家的號召，立足新發展階段、貫徹新發展理念、構建新發展格局。未來，本集團將繼續發揮地產、服務、文旅、文化等業務板塊的協同優勢，以更多元的佈局，更深入地參與到城市建設中，為城市品質提升、城市經濟發展發揮積極作用，助推城市經濟新發展，共建美好未來。

未來，本集團將在實現城市更宜居、更健康、更有溫度的高質量建設的同時，繼續貫徹可持續發展理念，力爭在綠色產品、綠色技術、綠色建造、資源使用與管理等方面躋身行業領先水平，助力國家實現雙碳目標；持續推動產品創新升級，保持行業領先的產品能力；持續引領行業服務標準；營造良好、和諧、相互信任的職場氛圍；持續推進城市建設與公益項目的落地，與社會各界攜手同行，共同奮鬥、共創價值、共享美好。

融創中國控股有限公司
董事會主席
孫宏斌

關於本集團

本公司是一家於開曼群島註冊成立的有限公司，其股份於2010年在聯交所主板上市。本集團以「至臻·致遠」為品牌理念，致力於通過高品質的產品與服務，整合優質資源，為中國家庭提供美好生活場景與服務。本集團以地產為核心主業，佈局融創地產、融創服務、融創文旅、融創文化等業務板塊。經過18年發展，本集團已是中國房地產行業的頭部企業及中國領先的文旅產業運營商和物業持有者，具備全國領先的綜合城市開發與產業整合運營能力。

本集團依托優勢佈局的高質量土地儲備以及領先的產品能力，房地產物業開發業務已基本完成了中國一線、二線及強三線城市等的全國化佈局，且目前劃分為九大區域進行管理，即北京區域(含北京、濟南及青島等城市)、華北區域(含天津、鄭州及瀋陽等城市)、上海區域(含上海、南京及蘇州等城市)、東南區域(含杭州、福州及合肥等城市)、華中區域(含武漢、長沙及南昌等城市)、華南區域(含廣州、深圳及三亞等城市)、西北區域(含西安及太原等城市)、成渝區域(含重慶及成都等城市)及雲貴區域(含昆明及貴陽等城市)。

發展歷程

2003年 ◯ ◀ 7月成立於天津，並開始操作高端物業項目

獲得北京第一個項目，「中國式美好一禧福匯」 ▶ ◯ 2007年

2008年 ◯ ◀ 獲取並開始操作第一個融創「壹號院系」產品—北京西山壹號院

10月7日於聯交所成功上市，股份代號：01918 ▶ ◯ 2010年

2012年 ◯ ◀ 形成「京、津、滬、渝、杭」五大核心城市的戰略佈局

提出「品質點亮價值」，堅持高端精品戰略 ▶ ◯ 2013年

2014年 ◯ ◀ 全年合同銷售金額658.5億元，首次躋身全國房企銷售排行TOP10

發佈「臻生活」高端生活價值體系 ▶ ◯ **2015年**
全年合同銷售金額682.1億元，▶
位列全國房企銷售排名TOP9

2016年 ◯ ◀ 完成以環渤海、長三角、華南、中部和西部地區核心城市构成的全國戰略佈局
◀ 全年合同銷售金額1,506.3億元，位列全國房企銷售排名TOP7
◀ 連續兩年獲得「中國房地產最佳僱主企業」

全年合同銷售金額3,620.1億元，▶ ◯ **2017年**
位列全國房企銷售排名TOP4。

2018年 ◯ ◀ 組建融創文旅集團及文化集團
◀ 發佈融創中式產品譜系
◀ 成立融創公益基金會
◀ 全年合同銷售金額4,608.3億元，位列全國房企銷售排名TOP4

全年合同銷售金額5,562.1億元，▶ ◯ **2019年**
位列全國房企銷售排名TOP4

2020年 ◯ ◀ 發佈《融創中式產品戰略價值藍本》
◀ 全年合同銷售金額5,752.6億元，位列全國房企銷售排名TOP4

全年合同銷售金額5,973.6億元 ▶ ◯ **2021年**
榮獲「2021年度典型房企服務力TOP1」，▶
位列「中國房企產品力排行榜Top100」榜首
榮獲「中華慈善獎」▶

2021年ESG亮點績效

綠色建築



- 本集團新建建築**100%**落地綠色建築要求
- 文旅集團是國內唯一文旅業態綠色建築認證全覆蓋企業和國內首批開展文旅綠色建築、LEED雙認證的企業
- 本集團近兩年累計有**49**個項目獲得二星級或三星級綠色建築認證，其中2021年新增二星級或三星級綠色建築認證項目總面積**407萬**平方米

客戶服務



- 地產集團客戶投訴回應率為**100%**
- 文旅集團客戶投訴關閉率為**100%**，客戶滿意度為**99.4%**

供應商管理



- 地產集團承包商安全培訓覆蓋率為**100%**
- 本集團推進戰略集採供應商在各項目使用環保材料或健康材料，推動相關比率**超過90%**，制定第三方材料檢測方案，具備實現**100%**品類環保檢測抽檢能力

員工培訓



- 本集團員工培訓覆蓋率為**100%**，僱員受訓總時長**5,162,889**小時
- 本集團組織全體員工及董事參與線上及線下的廉潔培訓，培訓總時長**逾11萬**小時

社會發展



- 本集團加快建設居住環境、社會環境、生態環境保障工程，開展保障房建設、棕地開發、土地綜合利用、城市更新等業務
- 本集團共在20個省(直轄市)的**39**個城市發起了**49**場公益活動，**超過13,000**餘名義工參與，累計服務社會公益時長**68,496**小時



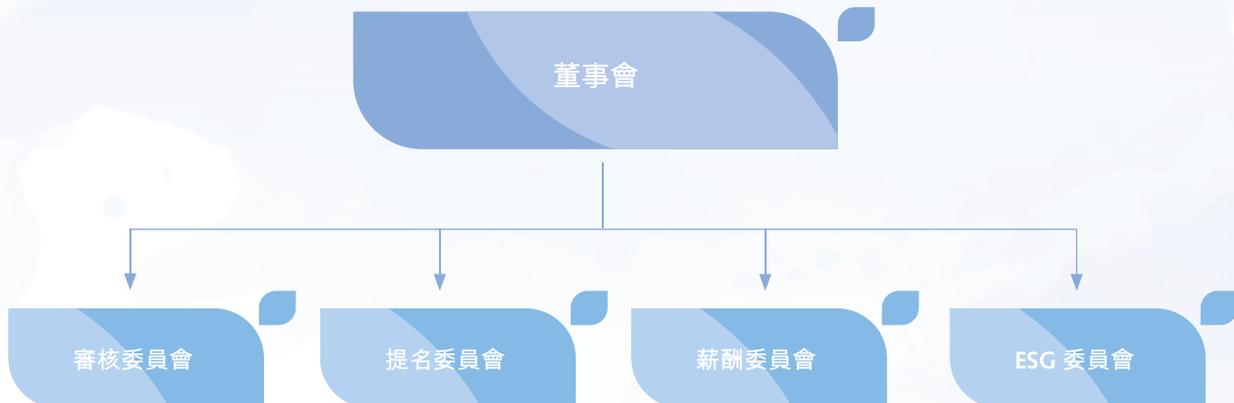
合規經營
穩健治理

1 合規經營 穩健治理

本集團在現有管治架構的基礎上，不斷完善企業管治體系，持續優化治理架構，加強與利益相關方溝通，嚴格內審內控，推動環境、社會及管治體系的建設，提高可持續競爭能力。

1.1 企業管治

本公司董事(「董事」)會(「董事會」)負責監管及審批本集團戰略性發展目標、經營中的重大決策及財務表現，其下設多個董事委員會以負責特定事項，包括審核委員會、提名委員會、薪酬委員會以及環境、社會及管治委員會(「ESG委員會」)。



本集團堅持董事會層面日益多元化是達到戰略目標及維持可持續發展的關鍵元素。2021年，本集團進一步完善《融創中國董事會成員多元化政策》，以確保董事會成員在技能、經驗以及觀點與角度的多元化方面達到適當的平衡，從而提升董事會的有效運作並保持高標準的企業管治水平。此外，本集團亦已制定《融創中國提名政策》，以明確董事會候選人的甄選將以一系列多元化範疇為基準，包括但不限於性別、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、知識及服務任期。

2021年，本集團進一步完善ESG管治體系，制定《融創中國控股有限公司環境、社會及管治委員會職權範圍》及《融創中國控股有限公司環境、社會及管治管理規定》，明確董事會、ESG委員會及環境、社會及管治工作小組(「ESG工作小組」)的組成和工作職責，規範ESG工作流程與機制，包括ESG目標及戰略規劃、ESG政策制定、利益相關方溝通、ESG風險識別及管理、ESG信息披露以及專項提升工作等。



成員	職責
<p>董事會</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 執行董事： <ul style="list-style-type: none"> 孫宏斌(主席)、汪孟德(行政總裁)、荊宏、遲迅、田強、商羽、黃書平及孫喆一 • 獨立非執行董事： <ul style="list-style-type: none"> 潘昭國、竺稼、馬立山及袁志剛
<p>ESG委員會</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 主席：汪孟德 • 成員：潘昭國、竺稼、馬立山及袁志剛
<p>ESG工作小組</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 資本管理中心、產品創新與營建中心、採購平台、法律管控中心、品牌管理中心、審計監察中心、市場与客户中心、行政管理部、組織發展中心、服務集團的相關部門、文旅集團的相關部門、文化集團的相關部門等



2021年，本集團共召開1次ESG委員會會議、2次ESG工作小組匯報及1次ESG工作小組培訓，對ESG報告編製及發佈、ESG差距分析及提升方案、ESG目標進展及其他ESG專項工作等內容進行了討論及審議。

為加強可持續管理，本集團制定及更新了8項ESG政策，為節能減排、綠色建築、健康安全、供應商管理及廉潔反腐等重要ESG議題與實踐上提供制度支持與指引。



1.2 董事會聲明

本集團建立以董事會為最高領導的ESG治理架構，形成董事會、ESG委員會及ESG工作小組的三級管理體系。2021年，董事會與ESG委員會對ESG戰略、目標、風險識別及其他專項工作進行審閱，建立健全ESG工作流程與機制，指導ESG工作小組持續開展各項具體工作，並定期聽取工作進展匯報。

為不斷適應外部經濟環境和行業發展趨勢，本集團每年組織開展重大性議題識別及判定工作，討論並確定環境、社會及管治方面的風險與機遇，並將重點議題作為公司戰略的一部分加以管理和監督。2021年，董事會對本集團的安全運營、產品與服務質量、綠色建築戰略等方面核心工作進行了重點審閱與監督。

本報告詳盡披露本集團2021年ESG工作的管理與進展，並於2022年5月26日經由董事會審議通過。

1.3 利益相關方溝通

本集團高度關注利益相關方的期待與訴求，通過建立高效且多樣化的利益相關方溝通反饋機制，定期與各利益相關方就ESG議題進行溝通，積極聆聽各利益相關方對本集團的意見與建議，識別他們關注的ESG議題，對各方訴求進行針對性回應，推動本集團ESG管理工作的持續改進。

利益相關方	期望與訴求	主要溝通渠道
政府及監管機構	合規經營 依法納稅 防範風險 氣候變化 綠色建築	政策指引 工作匯報 日常溝通 信息披露 接受監督
股東及投資者	創造穩健回報 投資者關係管理 全面信息披露	股東大會 信息披露 投資者會議 項目調研
社會公眾	促進當地就業 參與社區公益 帶動社區經濟	公司官網及官方公眾號 社會溝通與調研 公益活動 志願服務 座談會交流
供應商及合作夥伴	公司信譽 公平競爭 互惠互惠 交流合作	日常溝通 簽訂協議 公司調研 供應商會議
業主及客戶	提供優質產品 保護合法權益 優化客戶體驗	滿意度調查 服務熱線電話 客服中心 座談會交流
員工	基本權益 薪酬福利 職業健康與安全 員工發展 員工關愛	員工培訓 員工活動 員工座談會 公司辦公系統 滿意度調查 福利發放

1.4 重大性議題判定

為真實了解利益相關方的關注，本集團組織開展重大性議題判定，識別出對利益相關方和本集團可持續發展均具備重要性的ESG議題，歸納總結17項ESG議題。

本集團獲得重要性議題評估結果的具體步驟如下：

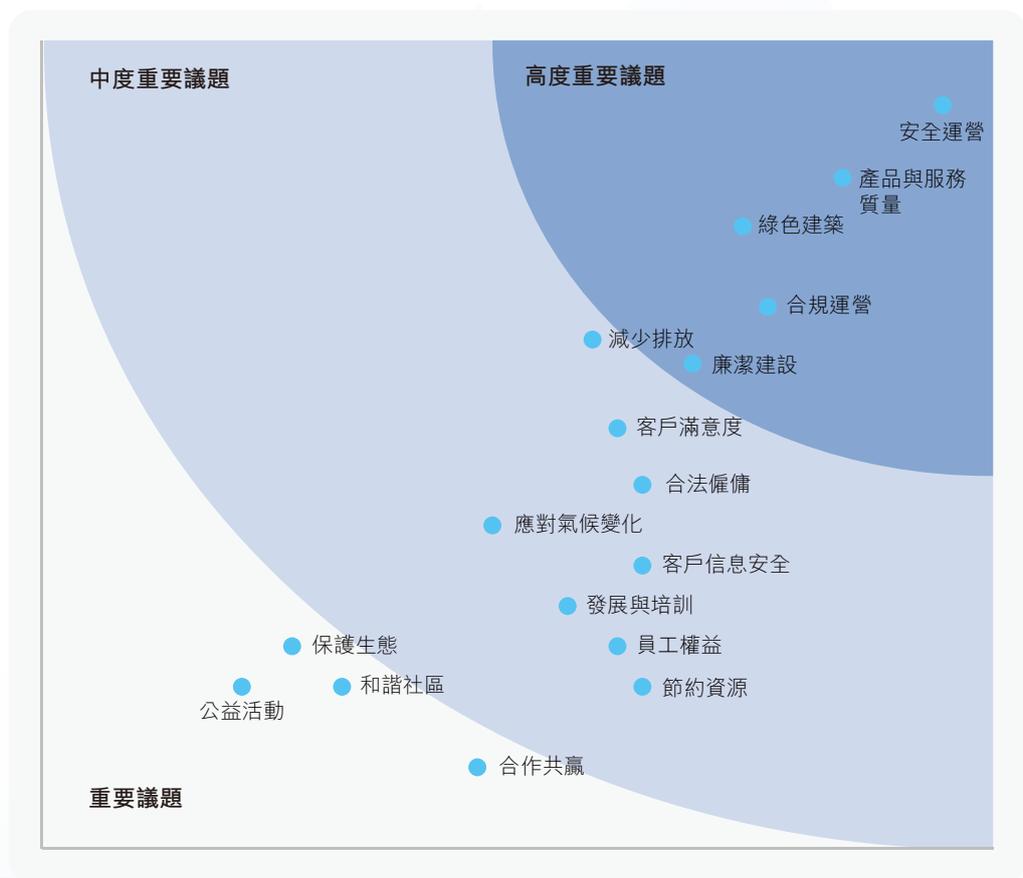
- ESG議題識別和確認：參照聯交所ESG指引、GRI標準以及聯合國SDGs，結合內外部利益相關方關注、本集團實際情況與行業內ESG熱點，歸納總結17項ESG議題。
- 利益相關方調研問卷：編製ESG議題重要性評估線上調查問卷，邀請內外部利益相關方對相應ESG議題的重要程度進行評估。
- 重要性議題評估：依據利益相關方調研問卷的結果，結合企業發展情況，從「對本集團可持續發展的重要性」及「對利益相關方的重要性」兩個維度開展重要性議題評估，將各項ESG議題進行重要性排序。

本集團在2020年重要性議題識別結果的基礎上，結合國家政策發展趨勢、資本市場關注重點以及日常利益相關方溝通反饋，參考同行最佳實踐，調整得出2021年重要性議題矩陣。

議題類型	排序	議題
高度重要議題	1	安全運營
	2	產品與服務質量
	3	綠色建築
	4	合規運營
	5	廉潔建設
中度重要議題	6	減少排放
	7	客戶滿意度
	8	合法僱傭
	9	客戶信息安全

議題類型	排序	議題
	10	節約資源
	11	員工權益
	12	發展與培訓
	13	應對氣候變化
重要議題	14	合作共贏
	15	和諧社區
	16	保護生態
	17	公益活動

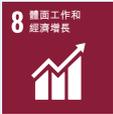
對利益相關方的重要性



對本集團可持續發展重要性

1.5 可持續發展承諾

本集團支持17項聯合國SDGs，並重點針對其中14項與本集團最為相關的目標開展具體工作。下文列出了與本集團重點相關的聯合國SDGs，並於本報告相關章節披露了目標實現情況及2021年舉措。

聯合國SDGs	本集團舉措	本報告章節
 1 无贫穷 SDG 1	在全世界消除一切形式的貧困 「鄉村振興計劃」，捐贈中益鄉幫扶項目，聯合清華大學建立政企校互動的公益平台，探索鄉村振興長效共建模式，助力鄉村可持續發展	回饋社會
 4 优质教育 SDG 4	確保包容和公平的優質教育，讓全民終身享有學習機會 「英苗培養計劃」，結合企業自身資源，幫扶教育欠發達地區的中小學，助力城鄉教育均衡化	
 10 减少不平等 SDG 10	減少國家內部和國家之間的不平等	
 3 良好健康与福祉 SDG 3	確保健康的生活方式，促進各年齡段人群的福祉 員工關愛活動，豐富的員工團建活動，在疫情期間組織上門核酸檢測和疫苗接種 組織健康與安全教育等	員工關愛 安全健康
 5 性别平等 SDG 5	實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能 組織婦女節活動，配置母嬰室，集團總部車位優先提供給「三期」(孕期、產期和哺乳期)女員工等	人才保障 員工關愛
 8 体面工作和经济增长 SDG 8	促進持久、包容和可持續經濟增長，促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作 保障員工權益，搭建完整的人才培訓體系，完善員工福利制度	人才保障 人才培育 員工關愛

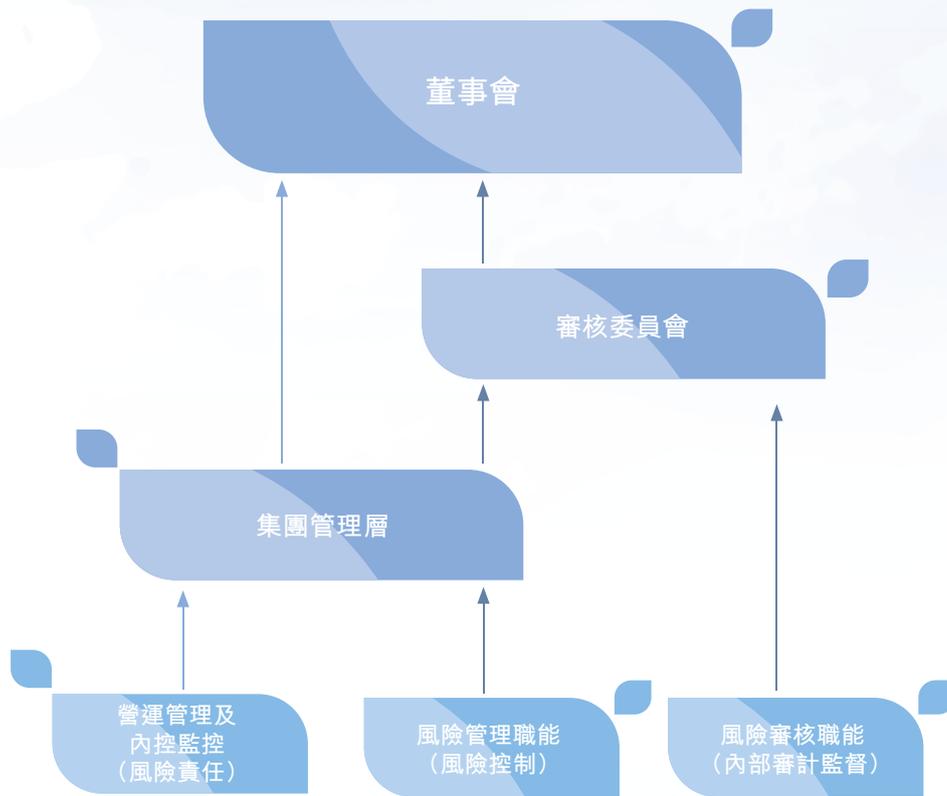
聯合國SDGs		本集團舉措	本報告章節
 <p>9 产业、创新和基础设施</p> <p>SDG 9</p>	<p>建造具備抵禦災害能力的基礎設施，促進具有包容性的可持續工業化，推動創新</p>	<p>增加綠色建築研發投入，增強建築物及所在社區抵禦長期氣候變化及氣候災害能力</p> <p>對工程質量進行全生命周期管控，提供健康、安全、高質量的產品及服務</p> <p>發起「善築中國計劃」，保護中國傳統建築、傳承古建文化</p>	<p>綠色理念</p> <p>綠色設計</p> <p>綠色建造</p> <p>質量管理</p> <p>文化建設</p>
 <p>11 可持续城市和社区</p> <p>SDG 11</p>	<p>建設包容、安全、有抵禦災害能力和可持續的城市和人類住區</p>	<p>推廣清潔能源使用，建立融創智能化綜合管理平台，研發更多節能環保的產品和技術等</p> <p>將氣候變化納入企業管理中，致力採取措施以減緩氣候變化對本集團業務及社會的影響</p> <p>對項目所在地的生態環境情況進行調研勘察，保護當地原生物種，開展生態保護和治理工作</p>	<p>綠色理念</p> <p>綠色設計</p> <p>綠色建造</p> <p>綠色運營</p> <p>氣候變化</p>
 <p>7 经济适用的清洁能源</p> <p>SDG 7</p>	<p>確保人人獲得負擔得起的、可靠和可持續的現代能源</p>	<p>採取緊急行動應對氣候變化及其影響</p>	<p>SDG 12</p>
 <p>12 负责任消费和生产</p> <p>SDG 12</p>	<p>採用可持續的消費和生產模式</p>	<p>SDG 13</p>	<p>SDG 15</p>
 <p>13 气候行动</p> <p>SDG 13</p>	<p>採取緊急行動應對氣候變化及其影響</p>	<p>SDG 16</p>	<p>SDG 17</p>
 <p>15 陆生生物</p> <p>SDG 15</p>	<p>保護、恢復和促進可持續利用陸地生態系統，可持續管理森林，防治荒漠化，制止和扭轉土地退化，遏制生物多樣性的喪失</p>	<p>SDG 16</p>	<p>SDG 17</p>
 <p>16 和平、正义与强大机构</p> <p>SDG 16</p>	<p>創建和平、包容的社會以促進可持續發展，讓所有人都能訴諸司法，在各級建立有效、負責和包容的機構</p>	<p>加強風險管控、廉潔運營及知識產權保護</p>	<p>合規運營</p>
 <p>17 促进目标实现的伙伴关系</p> <p>SDG 17</p>	<p>加強執行手段，重振可持續發展全球夥伴關係</p>	<p>加強供應商管理，踐行綠色採購理念</p> <p>踐行社會責任、為全社會創造長遠價值</p>	<p>責任供應</p> <p>回饋社會</p>

1.6 合規運營

本集團堅持合規運營，不斷加強風險防控水平，建立健全風險防控機制，定期進行內部規範及優化，開展高效的內部監控工作，提高運營的安全性。

1.6.1 風險管控

本集團建立了權責清晰、職能完備的審計內控體系，審計監察中心受董事會、審核委員會委派，並由行政總裁直屬管理，完成全年各項審計工作，並對本集團風險管理及內部監控系統的成效性提出改善性建議，定期向審核委員會、董事會進行專題匯報。



本集團持續修訂、完善審計風控管理制度，2021年，本集團在原有框架基礎上增加了審計體系績效考核、質量評價及各類業務的操作指引和業務指南，為推廣審計監察工作的業務標準化、保證審計監察體系的整體工作質量提供了有效保障。本集團依據《融創集團內部審計規定》及《融創集團內控管理規定》，明確並規範年度審計計劃、審計立項及審計報告的權責劃分、操作流程、審批權限，根據內控評價檢查、專項審計、常規審計及舉報調查發現的經營風險、管理缺陷和違規舞弊事項，建立風險數據庫，指導審計組開展工作和業務部門完善管理工作。

本集團不斷完善法務風險管控體系，制定《融創集團合同管理規定》《融創集團代建項目管理規定》《關於規範客戶投訴及賠付情況統計及報備工作的通知》及《關於下發使用融創集團標準合同文本的通知》等制度文件。2021年，本集團就重點案場的成交結構及銷售流程規範性等重大風險事項的監控管理辦法進行修訂；進一步加強建設期項目的履約文件資料管理，規範履約文書的歸納及存放，防範因文書缺失而可能導致的爭議糾紛以及不利風險發生；不斷規範項目投後管理工作，確保各類投後事項得以落實，維護本集團在各輕資產外拓項目和被投資企業中的權益，保持與合作方的良好合作關係。

本集團積極開展法律文化和知識宣貫，尤其是房地產全周期法律風險防控、持有物業運營風險管控等方面。2021年，本集團通過內部線上學習平台(融E學)開展法律培訓，針對銷售法律風險、交付相關問題、品牌營銷、物業管理案例分析等問題進行系列培訓和宣貫。

1.6.2 廉潔運營

本集團嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，制定《融創集團廉潔工作管理規定》及《融創廉潔守則》等規章制度，禁止任何形式的賄賂、勒索、欺詐及洗錢行為，要求所有員工在日常業務過程中遵紀守法，堅守誠信道德底線。本集團不斷推動監察職能建設，定期對所有業務進行商業道德審計。2021年，本集團針對商業道德及反腐敗領域開展內控檢查281次，本年立案並已審結的腐敗案件為0項。

本集團積極參與行業的反舞弊環境建設，助力行業營造廉正環境，截至目前，已加入企業反舞弊聯盟和陽光誠信聯盟，建立反腐聯盟黑名單制度。針對存在重大違規舞弊行為或被列入企業反舞弊聯盟、陽光誠信聯盟黑名單的相關責任人，本集團將不予錄用。本集團不斷加強員工商業道德管理，要求全體員工簽署廉潔協議，並要求新員工入職培訓結束兩周以內完成廉潔考試，未通過者不予轉正。

本集團積極開展廉潔宣傳及教育工作，在重要節日於全集團範圍內舉行針對全體員工和供應商的廉潔宣傳，組織參觀廉潔教育基地、舉辦研討會、建立文化牆、邀請司法機關人員開展培訓等專項活動，定期開展廉潔培訓，培育廉潔意識。2021年，本集團組織全體員工及董事參與線上及線下的廉潔培訓，培訓總時長逾11萬小時。

本集團制定《融創集團投訴舉報管理規定》，明確並規範投訴舉報的權責劃分、操作流程、審批權限，完善舉報處理流程管理。本集團設立多個投訴舉報渠道，已開通官網、電話、郵箱、公眾號等公開渠道接收反腐敗投訴和舉報，並設有投訴舉報獎勵機制。本集團嚴格依法保護舉報人的個人信息、單位信息以及舉報內容，並在《融創集團投訴舉報管理規定》中明確要求，對於威脅、打擊報復舉報人員的行為，將按照《審計處罰細則》給予降職降薪、辭退、列入反舞弊聯盟黑名單、依法移交司法等處罰。

本集團舉報執行及監察程序

舉報受理	所有途徑接收的舉報均需錄入系統
審計立項	初查後符合立項條件的，予以立項
正式調查	立項後按照制度安排進行調查取證
調查報告	出具審計報告並進行內部匯報
審計處理	根據問題嚴重程度出具審計處理意見確認函
整改落實	根據處理意見整改落實，涉嫌違法事項移交司法並進行跟進

結案

1.6.3 知識產權保護

本集團高度重視知識產權保護，不斷強化知識產權管理，建立了完善的知識產權管理制度體系，定期維護商標等知識產權，2021年，本集團未發生因知識產權而受政府處罰的情況。

- **商標及其他知識產權的申請**：定期根據各項目公司推廣名稱的使用情況，及時申請商標及其他知識產權，確保得到有效的法律保護。
- **近似商標監測與商標異議/無效宣告申請**：定期對與「融創」、「SUNAC」等近似的商標進行監測，對於在公告期內的近似商標採取異議措施，對於核准註冊的近似商標採取申請無效宣告或者申請撤銷措施。
- **積極應對他人異議/撤銷申請**：對他人對本集團的商標提出異議或撤銷申請的，由法律管控中心組織協調各業務部門收集使用證據，積極答辯，維護本集團的商標權利。
- **主動開展商標維權工作**：為了保護商標專用權依法不受侵犯，本集團定期對於商標侵權行為及不正當競爭行為進行集中排查，對於涉嫌侵權的案件，及時採取與侵權方協商、報請工商行政部門查處、提起訴訟等方式來維護本集團的合法權益；並在此基礎上建立了商標保護常態機制。
- **知識產權管理制度的建立與完善**：制定了商標管理制度、項目推廣名稱規範、字體版權使用規範等制度規範，同時結合業務需求制定了項目推廣名稱審核指引、商標維權指引等工作指引。

本集團亦注重專利的申請與維護，根據業務實際需求及時申請專利，截至2021年12月，本集團累計獲得專利數量16件。

2021年專利申請情況匯總表

指標		數據
2021年度獲得專利數量	申請中專利數	23
	已獲取專利數	0
累計已獲取專利數		16

The background is a watercolor-style illustration. It features various shades of green and blue. There are several large, detailed green leaves scattered across the top and right sides. In the bottom left corner, there is a stylized blue wind turbine. The bottom center shows a faint, light green city skyline with several tall buildings. The overall texture is soft and painterly, with many small green and blue speckles and washes of color.

綠色品質 生態家園

2 綠色品質 生態家園

本集團貫徹可持續發展理念，在實現城市更宜居、更健康、更有溫度的高質量建設的同時，綜合考量綠色建築設計、綠色建造和綠色運營等環節的環境影響，以最大誠意減輕業務發展對環境的影響，助力國家實現雙碳目標。

2.1 綠色理念

本集團秉承「因地制宜，綜合考慮」的理念，在建築物的全生命周期踐行節約資源、減少排放的責任。本集團深知綠色建築比傳統建築能更有效地使用資源，對業主、租戶及整個社會均有益處，因此，本集團將綠色發展的理念融入到產品研發、產品建造和產品運營期的方方面面：訂立環境目標，參與行業標準編製，打造積極應對氣候變化的典範項目，以切實行動，為公眾提供健康、適用、高資源使用效率的建築產品。

2.1.1 戰略定位

戰略定位：
房地產綠色先鋒企業

發展目標：
多方合作 行業領先

● 綠色產品、綠色技術、綠色建造水平行業領先

● 資源使用和管理水平行業領先

● 打造綠色供應鏈，引導鼓勵業主、租戶和其他利益相關方共同踐行綠色理念

2.1.2 綠色路徑

2021年，本集團制定了《融創環境政策》及《融創綠色建築政策》，該等政策適用於本集團所有在建及新建項目，並鼓勵合營公司及聯營公司遵從政策提升管理，同時，本集團依托綠色研發、綠色建造、綠色運營三大核心路徑確保公司的綠色發展定位得以落實。

綠色研發	綠色建築	新建建築100%落地綠色建築要求，推動高星級、超低能耗綠色產品落地實踐
	數字化設計	推廣數字化設計，提升設計建造管理水平，減少資源浪費，促進節能減排
	綠色規劃	關注綠色規劃，助力綠色開發，實現土地資源和生態價值最大化
	綠色標準	編製綠色標準，推動綠色創新，促進綠色技術落地應用
綠色建造	綠色建造體系	推廣綠色建造體系，裝配式建造比例穩步提升
	綠色施工	加強綠色施工管理，降低資源消耗和環境污染
	綠色採購	推行綠色採購，推動供應商提升環境管理水平，打造可持續供應鏈
	綠色建材	提升綠色建材使用佔比，促進行業綠色發展
綠色運營	能源消耗管理	加強綠色運營管理，降低資源消耗和環境污染
	水資源管理	提升水資源利用效率，切實減少水資源使用量，逐年降低耗水強度
	廢棄物管理	嚴格管控廢棄物排放，提高垃圾分類率和綜合利用率
	綠色租賃	全面實施綠色租賃，加強綠色宣傳，提升行業影響力
	綠色辦公	打造綠色辦公環境

案例：踐行綠色理念，學府壹號院的環境友好表現

壹號院系作為本集團最具代表性作品，也貫徹著本集團「只定制不複製」的理念，堅持築典藏人居作品的觀念，將環境友好、綠色發展和因地制宜的綠色理念體現的淋漓盡致。學府壹號院坐落於北京海淀區，總建築面積約33萬平方米，是全國首個「共有產權」、「高標準住宅」項目，亦是本集團全方位實行三星級綠色建築、裝配式建築、超低能耗建築的集大成之作。

三星級綠色建築：實施國家最高等級的綠色建築標準，執行《綠色建築評價標準》(GB/T50378-2019)三星級綠色建築的要求，從居住者的視角來設計，引用多種智能化技術，確保通風、採光、能源消耗、空氣質量等滿足客戶需要，實現了安全耐久、生活便利、環境宜居、資源節約和生活便利的訴求；採用海綿城市技術，在外部景觀設計中充分利用場地空間設置綠化，在內部選用綠色建材、可再循環材料、高效的冷熱源機組等先進技術。

裝配式建築：執行國家《裝配式建築評價標準》(GB/T 51129-2017)，選用裝配式施工方案，優化結構板佈設方式，裝配率達91%以上。

超低能耗建築：擁有高效非透明圍護結構保溫系統、高節能性保溫門窗、高效熱回收的新風系統，同時充分利用可再生能源，達到了極佳氣密性、無熱橋設計的卓越效果，完成了超低能耗建築要求。



北京學府壹號院

案例：融創雪世界通過被動式建築技術和主動式機電工藝，引領技術創新和節能標杆

文旅集團在雪世界的設計環節中充分將節能降耗和資源節約納入考量，通過被動式建築技術(如保溫氣密性能提升、自然通風應用)與主動式機電工藝(如節能型造雪設備研發、製冷造雪自控系統提升)相結合的方式，更好地實現綜合性的耗能側節能優化效果，在不降低用戶體驗的基礎上，盡可能減少碳排放。

2021年，本集團通過以下舉措，不斷嘗試雪世界節能降耗的可能，更好地幫助行業技術革新：

- 設計及施工優化，在滿足冷區功能需求及空間感受的同時兼顧視覺美觀，將室內功能區的淨高控制在合理舒適範圍內，同時降低施工過程中的板材損耗率，解決漏冷風險最大的對接縫，施工效率更高、保溫節點處理更好；
- 系統優化，升級製冷造雪控制系統，完善控制策略，降低製冷造雪能耗；
- 技術優化，在部分雪場採用熱水沖霜技術，回收冷風機的沖霜水用於蒸發冷補水，節約水資源。

此外，在供能側，本集團(1)積極推廣應用光伏系統，使用綠色電力，目前約可替代10%傳統市電；(2)通過應用天然氣分佈式冷熱電三聯供，實現年平均能源綜合利用率大於80%的顯著效果；(3)推廣高能效機房模式，在全面建成後，可每年節約製冷能耗20%以上，約合節約用電量1,400萬kWh，碳排放減少量1.1萬噸。

2.2 綠色設計

本集團在項目設計時，嚴格參照《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》及《建設項目環境保護管理條例》等法律法規，踐行綠色設計理念，關注綠色人居、綠色商業和綠色景觀，以更為優異的設計理念，助力生態價值、經濟效益和人居體驗的多贏。本集團已制定《融創集團裝配式建築設計應用指引》《融創集團被動式低能耗建築實施標準》《融創集團外牆保溫系統技術標準》及《融創集團智慧社區設計要求導則》等一系列管理制度，旨在不斷提升本集團項目設計實力。

本集團重視綠色規劃，積極助力綠色開發，實現土地資源和生態價值最大化；全面了解項目選址涉及的土地背景，避免綠地開發，嚴守自然保護區、農田耕地、文化保護區等區域的開發紅線。

在項目規劃勘察階段，本集團會對項目所在地的生態環境情況進行調研，開展項目環境影響評價，注重當地原生物種的保護，積極開展生態保護和治理工作，減輕項目對生態環境的影響。

2.2.1 綠色建築承諾

綠色建築承諾

綠色建築：新建建築100%落地綠色建築要求，推動高星級、超低能耗綠色產品落地實踐：

- 地產集團：100%新開發住宅項目滿足綠色建築標準；推動新建項目獲取各類綠色建築認證；
- 文旅集團：100%新開發的持有及運營物業(包括雪世界、商業、酒店、辦公等)滿足二星級綠色建築或以上的標準；推動新建項目獲取各類綠色建築認證，其中雪世界、重要酒店、商業項目實現「國內綠色建築標準+Breem」雙認證。



2021年，本集團新建143個項目¹，100%滿足中國綠色建築標準。本集團亦積極推動綠色建築認證工作，認證標準包括中國《綠色建築評價標準》及美國LEED認證等。截至2021年底，文旅集團的已開業項目100%獲取綠色建築認證²，在建在設項目100%獲取綠色建築認證，是國內唯一文旅業態綠色建築認證全覆蓋企業和國內首批開展文旅綠色建築、LEED雙認證的企業。

2020年至2021年，本集團累計有49個項目¹獲得三星級或二星級綠色建築認證。

本集團2021年新增的高星級綠色建築認證項目

認證類型	綠色建築面積 (萬平方米)	項目個數
 三星級 綠色建築	12.8	2
 二星級 綠色建築	393.7	21

¹ 新建項目及綠色建築認證項目統計範圍為本集團連同其合營公司及聯營公司。

² 該統計範圍暫不涵蓋本集團陸樂園項目，該等項目一般選取重點單項建築獲得相關綠色建築認證。

案例：融創·大塘御園項目的樓地設計和綠色建築表現

本集團在無錫融創·大塘御園項目中貫徹樓地設計思路，充分利用市政公園和中心富氧區優勢，積極打造集頤養休閒廣場、中心花園、特色水景區和綠植等在內的可遊可賞、全齡交互的社區空間。本集團利用水杉林過濾城市快速道路的嘈雜，搭建與主體建築有機呼應的水景，讓喬木、灌木、花卉等景觀通過層疊呼應，呈現五重立體多植被的背景，使大塘御園成為滿足多個年齡段活動需求的場所，為住戶建造靜謐而特別的時光畫卷。

融創·大塘御園項目兼具城市之心、繁華之心、生態之心的特色，曾在首屆戛納國際不動產創意節上獲得「全球法式美學設計獎」。同時，項目亦於2021年獲得了「三星級綠色建築設計標識」認證，通過運用多個尖端技術和工藝，為城市革新居住方式。

- **精裝環保「零」污染**：採用環保材料，施工過程中嚴格執行環保標準，選用無毒、無污染的綠色工藝，加強管理，降低粉塵、噪音、廢氣、廢水的污染，確保入住安心；
- **降低潛在碳排放**：提高建築外圍護結構保溫性能，採用1級能效空調機組和分散式太陽能熱水系統，實現節能降耗；
- **智慧新風保障健康**：採用雙向流除霾新風系統配備最高級濾網、靜電吸附等技術，有效去除空氣中的PM2.5、TVOC、氮氧化物、硫氧化物等有害物質，為業主提供高品質呼吸體驗；
- **戶型通風採光好**：充分利用自然優勢，設計大開窗和大陽台設計，使室內空間更加明亮通透，減少照明時間。



大塘御園實景圖

2.2.2 綠色技術標準

本集團積極參與國際、國家、行業及團體綠色標準制定和編製工作，推動社會和企業綠色創新，截至2021年12月，本集團累計參與多項團體標準制定，並制定約25項企業標準，涵蓋領域包括建築質量、品質提升、節能、環保、裝配式建築、裝修建材和智能化等多個維度。同時，本集團正在協同英國建築研究院(BRE)定制全球第一個雪世界綠色建築評價標準《BREEAM (建築研究機構環境評估方法)－雪世界》，涵蓋從建築主體能源到場地生態價值的多個方面，協力打造全球綠色冰雪標杆，亦正參與編製國家標準《主題公園工程技術標準》，該等標準預計將於2022年公開發佈。

本集團參與的部分綠色技術標準一覽表

編號	名稱	關注重點	標準類型
1	T/CECS 763-2020住宅建築工程品質化評估標準	建築質量	團體標準
2	T/CECS 947-2021文化旅遊工程建築信息模型應用標準	文旅BIM	團體標準
3	T/CECS 845-2021室內冰雪場館保溫及製冷系統設計標準	保溫製冷	團體標準
4	T/ASC 14-2020主動式建築評價標準	節能舒適	團體標準

2.3 綠色建造

本集團嚴格遵守《中華人民共和國建築法》《中華人民共和國環境保護法》《建設項目環境保護管理條例》及《建設工程施工現場環境與衛生標準》等法律法規要求，並在此基礎上，編製及施行《融創集團施工現場環境工作標準》等內部制度，明確項目綠色建造標準及管理規定。

2021年，本集團繼續全面推廣融創臻營造建造體系，響應國家及各省市相關要求，大力推進工業化建造技術，開展裝配式內裝工藝研究，致力減少環境污染。2021年，本集團裝配式建築項目數量佔比48%，開發面積佔比33%。

本集團通過建築信息模型(Building Information Modeling, 以下簡稱「BIM」)技術的全過程應用, 實現建造過程的精細化擬真管理, 從方案設計、施工圖設計、施工深化、現場實施、竣工移交等五個步驟, 構建BIM綠色建造過程, 並利用過往項目的數字化信息基礎, 開展虛擬建造模擬, 減少拆改, 提高BIM技術對建造施工的利用價值。本集團持續加強綠色施工管理, 降低資源消耗和環境污染, 建立涵蓋項目全周期的綠色施工管理體系, 實現「四節一環保」目標: 節能、節地、節水、節材與環境保護。此外, 本集團將環境保護、資源節約、安全健康等因素充分融入採購過程, 提升綠色建材使用佔比, 促進行業綠色發展。

案例: 佛山融創半島壹號(又稱映雲居)項目獲裝配式協會示範項目獎項

本集團在佛山融創半島壹號項目採用預製構件, 選用疊合板、預製樓梯、輕質隔牆條板及整體預製沉箱設計等技術手段, 實現總建築面積21.68萬平方米的裝配式建造。該項目在建設過程中因地制宜, 選用首開樓棟的裝配式建造方式, 避免建造硬件劣勢, 獲得地方政府及裝配式協會一致肯定。在該項目建造中, 戶內樓板採用疊合板, 大量減少了鋁模板的用量; 內隔牆採用輕質隔牆條板(ALC), 免除傳統砌塊施工的抹灰工藝, 減少現場濕作業, 保護施工現場環境。於2021年9月, 佛山融創半島壹號項目榮獲裝配式協會頒發佛山市裝配式建築示範項目(設計階段)獎項。



佛山融創半島壹號項目鳥瞰圖及輕質隔牆條板裝配現場實拍

案例：濟南文旅城停車樓項目獲裝配式建築示範工程獎

本集團於2021年竣工並投入使用的濟南文旅城停車樓項目獲得了公眾和同行的廣泛好評。於建造停車樓項目時，本集團在進行裝配式策劃方案的綜合評估後，以打造示範工程為切入點，採用全裝配式建築，在不影響工期和工程效果的情況下，對涵蓋樓板、樓梯、鋼結構等在內的合適位置最大限度做到裝配標準。該項目的總裝配式建築面積達19萬平方米，獲山東省裝配式建築示範工程獎，也是全國規模最大的裝配式停車樓。

2.4 綠色運營

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等國家及地方環境保護法律法規要求，確保公司運營規範要求不低於法律法規的規定。服務集團依據業務運營模式建立了環境管理體系，已獲得ISO14001：2015環境管理體系認證，並於2021年根據業務運營過程中能源使用情況建立了能源管理體系，獲得了ISO50001：2018能源管理體系認證。文旅集團制定了《融創文旅集團運營期綠色節能管理辦法》《運營期節能降耗工作激勵實施細則》《主題娛樂節能工作指導手冊》《商業節能工作指導手冊》《酒店最佳能源操作手冊》及《綠色節能管理實施指引》等一系列制度，最大程度降低項目運營期對環境的影響。

本集團建立年度排名機制，根據節能管理制度對各地能耗執行情況排名考核，並與負責項目品質的相關部門進行溝通，尋求品質與能耗平衡點。2021年，文旅集團設置綠色節能工作委員會，負責文旅集團綠色建築、節能減排、可再生能源等重點事項的盤點決策，從研發建設階段關注運營能耗，推動各部門提前佈局節能減排措施，協同開展節能減排。

本集團持續推進地產集團及文化集團在辦公場所方面以及文旅集團在辦公場所及文旅運營項目方面制定的環境目標。2021年，地產集團及文化集團已提前實現2020年制定的溫室氣體減排目標及能源使用效益目標，並將地產集團、文化集團及文旅集團的環境目標同步更新為以下目標內容：

溫室氣體減排目標	溫室氣體排放密度於2025年度較2021年度下降8%
減廢目標	無害廢棄物排放密度於2025年度較2021年度下降4%
能源使用效益目標	綜合能源消耗密度於2025年度較2021年度下降8%
用水效益目標	水資源使用密度於2025年度較2021年度下降4%

指標	單位	地產集團及文化集團			
		2019 ³	2020 ³	2021 ⁴	
溫室氣體排放	總量	噸	43,529.86	29,958.99	40,234.33
	密度	噸/人	1.80 ⁵	1.26	1.63
無害廢棄物	總量	噸	4,721.94	4,857.56	6,136.85
	密度	千克/人	194.86	203.75	248.21
綜合能源消耗	總量	兆瓦時	85,037.94	58,788.79	74,013.09
	密度	兆瓦時/人	3.51	2.47	2.99
用水消耗	總量	噸	2,379,986.27	956,234.64	2,499,166.97
	密度	噸/人	98.22	40.11	101.08

³ 2019及2020年數據經過調整，計算依據與2021年一致。

⁴ 2021年，本集團溫室氣體排放數據乃按照二氧化碳當量呈列，並根據《2012年中國區域電網基準線排放因子》《IPCC 2006國家溫室氣體清單指南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》計算得出。綜合能源消耗總量是根據《綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2020)對直接與間接能源消耗量進行換算而得出。

⁵ 地產集團和文化集團2019年員工總人數為24,232人。

2.4.1 綠色租賃

為了積極響應國家綠色租賃的相關要求，文旅集團參考商務部《綠色商場》(SB/T 11135-2015)、國家發展改革委《關於印發〈綠色生活創建行動總體方案〉的通知》和當前管理現狀，發佈《商戶裝修手冊》《商戶管理手冊》等文件與商戶形成綠色約定，並於2021年，在商戶的《租賃合同》中增加有關於綠色租賃的《租賃補充協議》，添加了禁止性和鼓勵性條款，督促商戶將環境管理(涵蓋節水節能、倡導節約、綠色消費、裝飾裝修等方面)納入日常營運過程，提升商戶能源使用效率，減少排放物產生。同時，本集團積極開展綠色環保知識培訓，組織綠色實踐分享活動，推動各方提升綠色環保意識，主動參與環保事項。

2.4.2 節能改造

文旅集團多維度開展技術升級改造，助力低碳發展：通過實際運行數據分析，優化設施設備系統設計，最高可降低設備負荷指標約40%；提高設備集成採購要求，以更為嚴格的工況千瓦時能耗標準(主要設備綜合能耗表現優於國家標準要求約8%~18%)降低系統運行能耗；建立行業首個依托物聯網和AI技術、具備總部端數據分析功能的智能化綜合管理平台，增加能耗對比維度(如碳排放量評價指標)，賦能運營管理，提質增效。

本集團推動智慧能源整體解決方案的開發及應用，包括：

1

實現商業儲能系統與原有配電系統無縫融合；



2

應用屋頂光伏系統，推廣綠色發電，部分替代傳統市電；



3

推廣應用天然氣分佈式冷熱電三聯供技術。



案例：廣州融創茂光伏發電系統

文旅集團積極響應國家綠色節能號召，並結合廣州融創茂地理情況，在廣州融創茂設置屋頂光伏發電系統，推廣綠色電力，在2019年發電223萬kWh，2020年發電275萬kWh，21年發電293萬kWh，累計替代約10%的傳統電力。

未來，文旅集團預計將於已開業項目中採用合作模式、在建項目中採用自投模式，將光伏發電作為一項發展策略，3年內實現光伏總裝機容量達41MW，年發電量3,800萬kWh的目標，預計建成後可實現每年碳排放量減少10%，CO₂減排2.9萬噸以上。同時，在建文旅項目已全面應用智能照明和節能燈具，節能率達10%以上。



廣州融創茂設置光伏發電系統

2.4.3 水環境保護

文旅集團部分項目的水需求量較大，因此降低水資源的使用及廢水的排放量是必要的。文旅集團在彭山、海鹽等項目中應用海綿城市設計思路，合理利用水資源並降低運營成本，實現就地消納70%降雨量；在海世界項目全面採用維生淡鹽水廢水回收利用系統，將反沖水與吸污廢水經過處理後繼續使用，節水率達60%；在各酒店人工湖、樂園人工湖中全面採用生態水處理技術，通過水域種植水生植物、養殖水生動物的方式保障水質，大幅減少水處理系統能耗。本集團嚴格管控運營項目的用水情況，部署智能化管理平台，推廣使用節水龍頭等節水型器具，保障建築產品在全生命週期內節水和污水排放均能有良好的表現，減少水資源浪費。2021年，本集團未發生與獲取水資源相關的問題。

2.4.4 廢棄物管理

本集團堅持從源頭處進行廢棄物排放控制，貫徹國家垃圾分類政策；確保項目運營過程中產生的油煙廢氣（主要來自於餐飲）、廢水和生活污水等均達到國家處理標準；對廢機油、廢潤滑油、硒鼓、打印機墨盒、廢燈管等少量有害廢棄物交由專業團隊回收處理，最大程度降低污染。

2.4.5 綠色辦公

在綠色辦公方面，本集團積極採取措施，倡導辦公區水資源的二次利用和循環使用；更換並使用高效節能燈具，逐漸淘汰普通非節能照明，合理調配空調開閉時間、溫度及各區域照明時間；加速無紙化辦公，提倡使用電子文件、電子郵件和視頻會議等方式溝通工作，並在電子媒介上修改文稿，使用電子簽章，提升紙張雙面打印率；鼓勵員工公共出行，優化公務車輛使用安排，減少綜合交通里程數及相應碳排放。

2.5 氣候變化

本集團高度重視氣候變化帶來的挑戰和風險，並將氣候變化納入企業管理中，致力採取適當措施以適應或減緩氣候變化對公司業務及社會的影響。本集團將氣候變化風險納入風險管理體系中，參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)框架，由ESG工作小組定期評估並向ESG委員會匯報實體風險及轉型風險及其潛在的影響以及相關的應對策略。

本集團氣候變化風險及應對措施

氣候變化風險		潛在影響	應對措施
實體風險	急性風險	在氣候變化的大背景下，本集團經營活動中遭遇極端天氣發生概率和頻率增加，颱風、洪水等極端天氣事件或將對本集團的建築項目及商業運營產生影響。	<ul style="list-style-type: none"> 在項目設計初期，本集團充分考量所在地的自然氣候風險，運用多種技術，減少在建築運營期強降雨天氣、颱風、長期乾旱等對居民和消費者的影響； 在項目施工過程中，本集團注重安全管理，為相關人員購買保險，配備安全器具，關注氣候實體風險造成的健康影響； 在項目管理、商業運營和日常辦公運營中充分考慮氣候變化的實體風險，嚴格參照本集團應急管理辦法要求，在洪澇、颱風等極端天氣情況下，提前佈局防澇工作和緊急排水工作，降低極端天氣對正常生活的影響；
	慢性風險	慢性風險可表現為氣溫、降雨量的逐漸變化。隨著年內強降雨天數、最大降雨量、極寒極熱天數等情況的增加，本集團的施工、持有物業和辦公區域正常運營將受到影響。	

氣候變化風險		潛在影響	應對措施
轉型風險	政策風險	<p>國家將出台越來越多的氣候變化相關法律法規，細化對行業的管理要求。2021年，生態環境部、國務院等印發《關於統籌和加強應對氣候變化與生態環境保護相關工作的指導意見》《2030年前碳達峰行動方案》《關於加快建立健全綠色低碳循環發展經濟體系的指導意見》及《碳排放權交易管理辦法(試行)》等一系列政策，隨著這些制度和管理規定的陸續落實，本集團將面臨更高的政策合規風險。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 本集團基於國家雙碳目標，參考國際領先標準和同業最佳實踐，研究設定合理的碳中和目標及實施路徑；ESG工作小組對全集團的溫室氣體減排措施進行監督管理，並定期向ESG委員會、董事會匯報執行情況；向公眾披露已訂立的溫室氣體減排目標及其進展；要求各業務集團按照行業標準、最佳實踐及集團總部的要求制定各公司、項目的溫室氣體減排執行規定和措施； • 在項目投資、設計、開發、施工、運營、材料採購等階段，納入氣候變化因素； • 參與棕地開發、綠地開發及城市更新，在相關待開發區域加強綠色建築認證；



氣候變化風險		潛在影響	應對措施
	技術風險	社會各界傾向於選擇更加環境友好的技術。國家積極推動綠色建築、綠色建材、超低能耗建築、低碳建築、海綿城市等一系列前沿技術應用於相關企業的生產和經營活動中。若本集團無法適應社會技術進步浪潮，或將面臨淘汰的風險。	<ul style="list-style-type: none"> 對於新建及擴建項目，增加綠色建築研究投入，通過持續新增綠色建築來增強建築物及所在社區抵禦長期氣候變化及氣候災害能力； 推動海綿城市、被動房等可持續建築理論和技術的創新，爭取降低項目運營對生態及環境的影響，減緩氣候變化進程； 推廣清潔能源使用，在項目運營階段，推智能化綜合管理平台，實時追蹤溫室氣體排放的數據表現； 研發更多節能環保的產品和技術，通過低能耗的可持續建築及運營方式，減少溫室氣體排放； 推動員工、供應商和客戶等利益相關方在日常業務和生活中減少溫室氣體排放。
	聲譽風險	隨著社會各界日益重視氣候變化，若本集團無法積極應對，並通過多樣化行動彰顯公司的綠色轉型力度，本集團的客戶、投資人和各利益相關方或將降低對公司聲譽的期許。	
	市場風險	在全社會實現綠色轉型的過程中，本集團的經營環境將受到影響，諸如消費者要求企業積極應用綠色產品和綠色建材；若本集團發生氣候變化方面的負面輿情，消費者或將選擇本集團的競爭對手產品。	



承諾篤行
臻善品質

本集團堅持「至臻·致遠」的品牌理念，秉承質量安全優先的產品理念，與客戶、合作夥伴共同成長，以科技賦能，通過智能技術手段助力業務創新，推動行業及本集團的數字化轉型與升級。

3.1 品質創新

本集團以國家建設「數字中國」的數字化、信息化政策理念為導向，從管理的信息化集成、線上工具賦能、智慧建造與智能分析數據驅動重塑業務三個層級，推進數字化建設，對工程質量進行全生命周期管控。

3.1.1 質量管理

本集團根據國家相關質量標準規範與《融創集團防滲漏標準做法》《融創集團裝配式建築應用導則》《融創集團過程質量管控內控體系》及《融創集團項目交付測評體系》等內部管控文件，指導項目在工程建設管理過程中的策劃與落地，規範項目建設標準，並在《融創集團工程材料檢查管理規定》等專項制度中明確工程材料檢查內容及要求，確保工程材料使用範圍、質量滿足國家相關規範及要求。

文旅集團在總部、分公司及項目公司中均設置了專門的品質安全管理部門，負責建立品質安全標準體系，對項目質量進行考核。為保障質量管理，文旅集團根據項目需求制定了《融創文旅集團建築外幕牆消防專項聯合驗收辦法》《融創文旅集團材料封樣管理辦法》《融創文旅集團材料進場驗收及使用管理辦法》等16項品質管理制度及10項技術標準，設置了完整的產品質量監督流程，對產品進行全過程前置管理，對質量結果進行獎懲評定，並根據結果執行提升改進工作機制，實現從組織架構質量保障、供應鏈質量保障、項目設計施工及驗收質量保障、總部抽查巡檢、第三方評估、運營監督及銷項等6個維度來對項目施行全面的質量保障。2021年，本集團未發生因質檢不合格而需要回收的產品質量事件。

3.1.2 數字化應用

本集團積極響應國家「高標準/高品質」、「節能環保」等政策，以產業互聯網+物聯網+BIM為手段，借助數字化科技助力團隊業務創新，實現降本增效。本集團以地產集團為先導，聚焦設計+供應鏈+平台管理的數字化升級，為「更安全，更從容，更長期，更有價值」的戰略發展提供數字化技術有力支撐。針對住宅業態的需求，本集團制定了技術層面統一的BIM設計標準，聚焦住宅正向設計階段，規範BIM項目管理。針對非住宅業態的需求，文旅集團借助前期工作經驗，建立了以BIM應用為載體的全生命周期數字化建造模式原型，設計施工全過程BIM，為項目提升生產效率、提高設計質量、實現施工精細化管理等方面奠定技術基礎。

本集團持續打造全生命周期的數字化建造模式，並在建造過程各業務板塊推廣「融創智造」智能化項目管理平台，實現了對工程的質量、安全、進度、人員、評估評價等25個模塊的全覆蓋，並制定《融創智造使用管理規定》進行規範化管理。

2021年，本集團將內部工程建設和管理標準體系與融創智造平台融合，實現物聯網硬件、軟件與管理的一體化。基於融創智造智慧工地平台，本集團融合監控、激光測量儀、藍牙板厚測量儀等物聯設備，打通了融創智造數據集成功能，實現進度、質量、安全、風險分析的數字化管理，以大數據平台協助企業管理層進行管理決策，並同時賦能各層級的管理者、生產者、參與者成為融創智造平台的用戶，實時指引查閱、採集與應用數據信息、參與培訓。

2021年度，融創智造平台累計完成工序逾220萬批次，實測實量記錄逾114萬條數據、材料驗收逾26萬批次、監理日誌逾41萬篇，有效提升了本集團工程管理能效。此外，本集團借助數字工程管理平台，提供體系標準的經驗供同行企業參考，並協助中小型房企梳理符合自身發展情況的標準體系，從而助力行業穩健發展。

案例：融創智造平台打造智慧物聯

本集團不斷擴展融創智造平台的應用功能，加強打造智慧物聯平台。2021年，本集團通過智慧物聯技術，推廣了第三方線上測評及職能部門線上巡檢，開發了激光儀器實測實量的功能，即使用激光掃描儀器進行主體結構及裝飾工程的實測實量工作。

融創智造平台通過軟件層面的打通，使得在平台中創建的實測任務可以自動識別CAD圖紙規則、信息，進行圖紙BIM信息化重建模，進而對房間各項測量指標實現一鍵控制，並由激光實測儀器進行同步測量，測量後爆點自動標記在平面圖的對應位置，進而自動生成等高線示意圖，便於施工人員進行及時整改，同時為工程管理各階段提供結構化數據支撐，大幅節省了實測實量時間和勞動成本。



傳統人工測量

同一房間

設備自動測量

數據記錄碎片化，謄抄繁鎖 VS 數據客觀結構化，便於追溯

傳統人工測量VS設備自動測量

本集團通過利用各種智能技術方式，整合現有設備及多種服務資源，將技術應用到物聯網與社區平台建設中。2021年，地產集團在智慧社區平台的基礎上響應政府「未來社區」要求，為客戶提供多樣化的增值服務，將數字化平台的統籌思維進一步延伸到社區的運營和管理中。

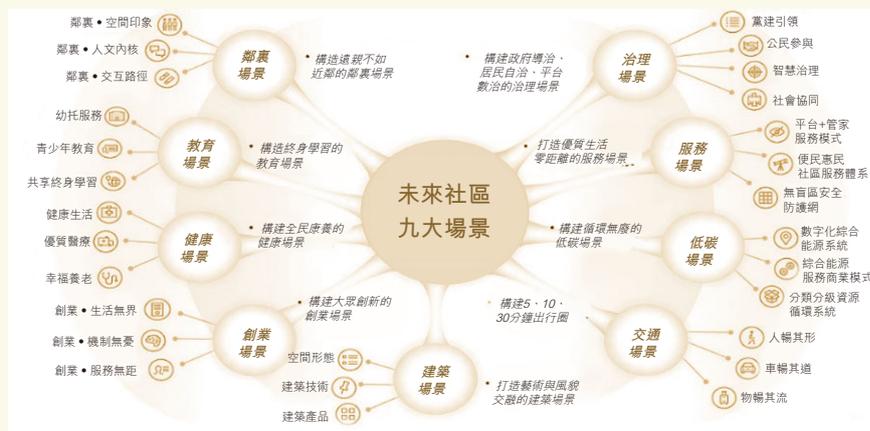
案例：智慧社區&未來社區

本集團通過實施領先業內的智慧社區系統平台，採用雲邊協同方案，實現社區設備設施智慧互聯，為車行管理、人行管理、安防管理、設備設施管理4大功能模塊、共計81個應用場景賦能，提高服務效率、節省物業總體運營費用，目前已在各區域上百個項目進行試點穩定運行，後續將在本集團住宅項目全面上線。智慧社區同時採用統一數據中台管理模式，並由「融創歸心」APP作為唯一出口面向業主，避免了各種數據分散在不同子系統中，大大提高了數據的時效性、共享性，也加強了業主數據的安全性。



智慧社區項目－濟南望岳府

為構建人本化、生態化、數字化的新型城市功能單元，積極響應政府提出的「未來社區」服務理念，地產集團以智慧社區系統為基礎，在系統性和整體性上對傳統社區作出了優化，實現智慧化覆蓋生活的9大服務場景，及各場景之間的互相銜接、層層推進。



未來社區九大場景佈局

3.2 安全健康

本集團以健康與安全為第一準則，建立並健全安全管理體系，致力於為客戶提供健康、安全、高質量的產品及服務，同時將保障健康與安全作為集團戰略紅線之一，推動安全文化建設，全力保障員工職業健康與安全。

3.2.1 安全管理體系

本集團嚴格遵循《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國安全生產法》《生產安全事故報告和調查處理條例》《消防監督檢查規定》等國家法律法規及行業標準，針對項目建設與運營，構建內部制度體系和管理架構，以規範項目工程質量與安全管理的執行流程，強化項目施工中的風險管控，提升產品安全管理水平。

本集團於2021年成立由執行董事兼行政總裁直管的健康與安全委員會，負責訂立本集團的健康與安全戰略和績效，授權工程管理部履行日常管理職責。工程管理部專設品質安全工作小組，專職負責員工、供應商、承包商以及其他合作夥伴的健康與安全，並與組織發展中心配合定期組織職業健康安全培訓，並定期向健康與安全委員會匯報。



在職業健康與安全管理方面，本集團明確職業健康管理工作，改善員工工作環境，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》，參考《職業健康安全管理體系要求及使用指南》，制定了《融創健康與安全政策》，並定期進行檢討和完善，致力於零死亡目標，有效保障全體員工及供應商等合作夥伴的健康權益。地產集團於過去三年均未發生因工亡故事件。2021年度內，地產集團受工傷人數為21人，因工傷損失工作天數為709.5天。

本集團健康與安全目標

- 本集團範圍內全體員工、供應商、承包商以及其他合作夥伴，致力於實現**零死亡目標**
- 健康與安全培訓實現對本集團全體員工以及承包商的全覆蓋

本集團逐步完善從管理到日常運營、從管理層至普通員工的健康管理舉措，制定並持續檢討更新職業健康安全相關的管理目標、工作流程與計劃及執行方案，並將管理目標納入相關管理人員以及高管的績效評估指標及獎懲計劃中。在日常運營中，本集團持續對僱傭勞工權益及職業健康安全相關的文件記錄及現場環境進行核查，在發生職業健康與安全的相關糾紛、違規舉報及工傷意外時，要求、督促、支持相關單位就核查及調查結果進行檢討，並要求相關單位整改。

針對工程建設安全，地產集團制定了《融創集團安全管理底線標準》《融創集團安全生產事故事件責任追究管理辦法》等內部管理制度，並在總分包合同中強調施工安全的要求。地產集團亦制定了相應的安全管理底線及追責制度，不斷對其中的人員配置、專項設備、追責機制、線上化應用等內容加強管理與優化，並根據《融創集團安全生產事故事件責任追究管理辦法》，對項目安全第一責任人的職責、事故上報流程及履職減責條件作出了明確規定。在2021年發佈的《融創集團工程、運營及客關體系考核激勵方案》中，地產集團對安全事故、事故瞞報行為的追責處罰力度進行了升級，全面提升工程建設安全管控力度。

文旅集團建立了體系化、全覆蓋的三級安全管理組織架構，結合安全管理信息系統，從集團到覆蓋管轄範圍內的所有附屬公司實施「逐級落實、全員監管」的安全管理體系。



文旅集團三級安全管理組織架構

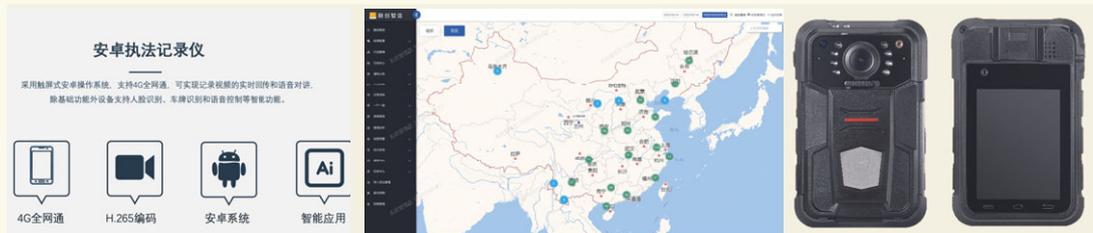
文旅集團根據自身業務類型，編製了以5大塊、16大類、126個子項組成的安全制度體系，涵蓋安全培訓制度、操作流程指引、維修保養制度、應急處置預案及事故調查指引五大場景，包括了對人員、操作、設備、應急及調查的全過程、全方面的安全管理標準、流程和模板。2021年，結合項目運營與職責調整情況，文旅集團對《通用安全管理規定》《安全標準化操作手冊》《安全生產責任制》《安全處罰管理辦法》等內部安全管理制度進行了梳理與更新，並為各業務場景編製更為細化的應急處置指引，以高效協調各類資源、降低事故損失與責任風險。例如，《遊樂設備高空滯留應急處置指引》中明確了在事故發生後對於設備搶修及支援、人員疏散及現場處置等方面的工作開展流程，做到現場處置的有序、高效進行，及事後的調查、追責與排查工作的嚴格執行。

3.2.2 提升安全表現

本集團致力於開發應用有助於提升安全運營表現的新技術、新方法，將安全生產理念貫徹到運營中的每一個環節，不斷提升安全績效表現，以實現「零死亡」目標。在施工中，地產集團優先採用穿插施工、井道電梯新工藝、高熱能回收技術、裝配式施工等安全環保技術，在保證質量的同時，實現了安全性能、環境效益與施工效率的全面提升。針對產品的安全、質量及交付，地產集團開展第三方測評，並結合現狀痛點及關注方向、測評體系、測評模塊及流程開展內部宣貫。2021年，地產集團全面落地線上測評，廣泛應用安全文明第三方測評。

案例：地產集團第三方測評流程優化

2021年，地產集團對過程測評體系進行統一，模塊化過程測評內容，利用遠程影像記錄儀，引入過程質量安全「線上」測評。通過融合塔機攝像頭、視頻記錄儀、融創智造平台、測評平台，地產集團實現全面線上智慧化管理，有效打破地理隔閡，提升管理半徑及管理效率。其中，土建過程測評體系調整為「線下+線上」相結合的測評模式，劃分為九個模塊進行綜合評分；測評效果顯示指標基本達到預期，重點工序線上閉合整改效果得到明顯改觀，測評批次中約82%的二次線上測評分數得到顯著提升。



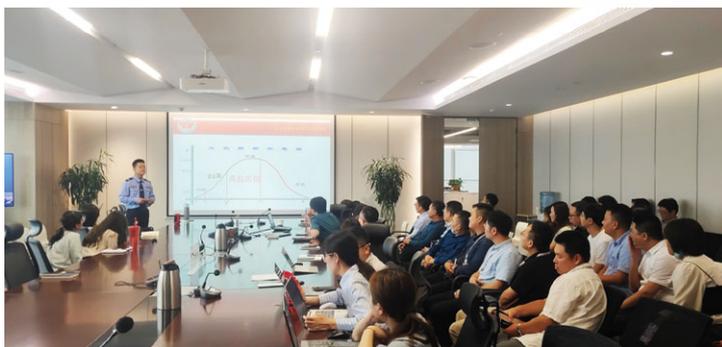
融合多平台的線上測評體系

針對安全測評，地產集團以強化人員履職為導向，調整安全測評模塊組成，加大「管理行為」的評分佔比，通過將安全狀態檢查與「融創智造」中安全管理行為數據比對，反饋管理動作實際落地情況，實現科技賦能，促進現場管理履職，做到事中管理。

在日常運營管理中，地產集團每日面向施工單位召開安全培訓晨會，並定期組織各地進行產品質量安全的交流、主題培訓，員工及承包商安全培訓覆蓋率為100%，實現管理賦能、各地區共同提升；同時優化線上測評工具，逐步建立智慧工地平台，進一步推進數字化、線上化在安全管理中的應用。

在保障安全運營方面，文旅集團根據《融創文旅集團安全VI標識應用規範》的相關規定，在安防設施等設備和場所中設置安全警示標誌，以提升全員安全防範意識，並面向全體員工與供應商開展安全監察培訓。根據《通用安全管理規定》及《安全考核管理辦法》相關規定，文旅集團各專業公司總部安監對各地子公司每年開展兩次安全考核檢查，定期執行專項安全檢查，將安全隱患錄入工程物業安監信息系統，督促整改，並計入年度安全考核。

文旅集團高度重視安全管理體系的宣貫和落地，2021年借助公司內部線上學習平台(融E學)多次開展相關培訓，內容全面覆蓋制度宣貫、消防安全、設備安全(如大型起重機械、高空作業吊籃、遊樂設施)、危險崗位培訓等，致力於培養員工的安全意識，降低安全與健康事故的發生率。為滿足不同崗位需求，文旅集團還建立了由項目公司總經理為組長的安全培訓小組，實現員工安全培訓體系化管理，開展培訓需求分析、開展培訓、進行培訓效果評估的閉環管理，促進人員安全意識的持續提升。此外，文旅集團還建立了員工三級安全培訓、專項培訓、特色安全培訓等機制，以分級、分類、因地制宜的方式，實現多渠道、多場景、多層次的安全文化建設。



華北集團消防安全培訓



大型起重機械安全培訓

案例：文旅集團安全教育培訓

文旅集團規定每半年需要對地方至少開展一次安全培訓，並將安全培訓視頻上傳本集團線上學習平台(融E學)中的運營安全模塊，所有員工均可登陸無限次播放、複習。2021年，文旅集團共3,342人次參與安全教育培訓。



文旅集團融E學安全教育培訓課件

3.3 客戶至上

本集團在不斷完善客戶服務體系、保障客戶數據與隱私的基礎上，從客戶的需求與意見出發，強化各責任體系的客戶意識，為客戶提供優質的產品與服務。

3.3.1 提升用戶體驗

本集團針對各業態構建了服務質量監測評價體系，通過線上、線下多渠道結合對客戶體驗進行全過程評估。從客戶產品體驗評估、結果分析、目標制定與意見改善等角度切入，本集團面向所有開發及參與合作，且使用融創品牌的項目設立全周期的觸點考核機制，不斷追求更高的目標和客戶口碑。

本集團梳理了各業態客戶體驗的關鍵觸點，借助線上公眾號觸點調研、400電話調研等及時、高效的手段對各觸點進行評估，並監控各業態關鍵數據，分析客戶服務體驗。各業態從多維度出發設立目標，通過《月度運營品質報告》對目標達成進度、主要客戶意見等進行分析，於每季度對業態相關負責人執行考核，並將年終目標達成情況與各地年終獎系數掛鉤。

本集團以客戶為核心，深入建設客戶一站式「雲」服務端，讓客戶參與到業務中來，成為本集團服務的監督者，並持續依托「融創會」線上運營平台與「融創老友季」活動等客戶溝通渠道，為客戶提供全周期服務。2021年，本集團進一步構建客戶關係全業務「雲」鏈(CRM 2.0)，實現智慧客服「雲」平台，建立客戶關係核心業務指標體系，用於客戶關係核心業務指標健康度分析、多層級預警升級迭代；建立客戶關係案例庫，與相關條線互動、反饋，實現標準化提升；完善全周期客戶數據庫，實現數字賦能，推動由「數字化」向「數智化」賦能業務模式的轉變。



客戶雲服務系統

在客戶交付方面，地產集團從客戶滿意度管理、品質管理、集團紅線扣罰、服務獎勵等維度切入，設置了詳細的考評方案與細則，嚴格執行扣罰及獎勵標準。

在項目運營期間，本集團亦採取多種措施，對客戶服務質量關注改進。文旅集團不定期組織抽查，由總部人員以神秘訪客身份全流程暗訪各業態的面客信息，對於對客服務、演藝、環境衛生、環境形象等情況形成檢查報告，並開發第三方客戶意見分析工具協助評估，推動各業態不斷迭代現場運營服務標準，提升服務品質。

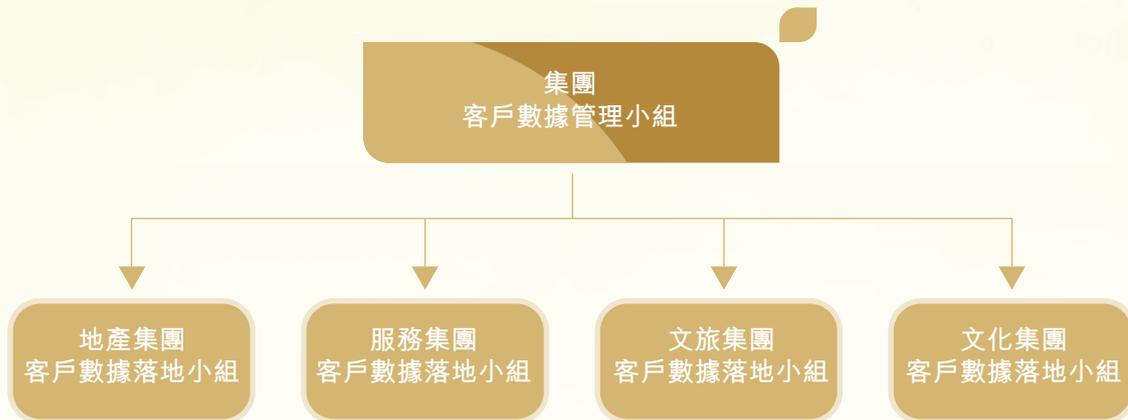
案例：文旅集團與美團合作開發客戶意見分析工具

2021年，文旅集團與美團開展合作，共同設計開發「美譽分」評分邏輯，結合美團評分、觀點率等指標，開發景評系統集團看板，成為行業內首個使用景評系統實現集團管控的企業。針對業態特徵和管理需求，該分析工具能夠全面對客戶意見進行分類梳理，設計從區域、文旅城、業態緯度的多重矩陣式對比邏輯，實現業態間各指標的橫向對比，並利用景評系統對競品業態及競品集團進行實時關注，更全面客觀地呈現各業態與競品間的對比，及文旅集團與同行企業間的對比。



3.3.2 客戶隱私保護

本集團根據《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，制定客戶隱私及個人信息保護政策，結合《數據安全法》，強化對數據的收集、存儲、使用、加工、傳輸、提供、公開等方面的內部管理要求。本集團成立集團客戶虛擬管理組織—客戶數據管理小組，由集團市場與客戶中心牽頭，聯合數字科技中心、文旅集團品牌管理部組成，負責客戶數據管理制度的建立、完善和優化，集團客戶中央數據庫及客戶對接平台的搭建，客戶數據的審核、處理、展示與安全管理，並提供指導，推進各業務集團客戶數據的線上化。各業務集團在客戶數據管理小組的指導下，成立客戶數據落地小組的虛擬組織，負責客戶數據制度的落地、數據管理與改造、客戶業務系統與集團客戶中央數據庫的對接工作。



客戶數據管理架構

本集團制定《融創網絡安全政策》，對於數據的集中、打通、識別與使用制定了相關要求，保障客戶數據跨集團、跨區域、跨業態的合規使用，並嚴格遵守客戶數據使用的審批過程。此外，本集團制定了數據安全規範，對客戶業務系統數據庫賬號信息、服務名稱及端口、信息加密、密碼更換頻率、外部客戶數據對接方式等作出了明確規定，要求對客戶數據增加文件安全限制，與第三方系統數據對接時雙方簽署客戶數據保密協議，對客戶基礎數據進行脫敏處理。2021年，本集團全面推廣企業微信作為客戶溝通工具，截至年底已完成50%的集團業主添加率目標，在保護客戶隱私的同時實現了全周期業務高頻對客服務直達、以終端價值補位業務系統應用場景。

3.3.3 客戶投訴管理

2021年，本集團對原有的《融創集團客戶投訴管理辦法》《融創集團客戶日常報事服務規範管理辦法》進行了修訂，對客戶事件分級標準、分級上報要求等作出了調整，完善投訴、諮詢報事關閉條件，同時增加重大客戶事件關閉條件及緊急事項處理要求。

本集團建立了以多節點開展的客戶投訴風險管控和客戶投訴管理體系。

- 為在事前減少投訴發生，本集團設立了前介風險管理流程，並在《融創集團交付風險測評標準》中增加第三方維修及備品備件資源檢查項、交付前客戶處理項，完善銷售承諾類風險等標準，加強事前的風險防控標準；
- 在施工過程中，本集團為項目全面開展過程測評，對設計變更執行嚴格的審批制度，確保工程質量；
- 項目銷售過程中，本集團要求每個售樓處對客戶展示《臻心公告》，內容涵蓋紅線內外不利因素提示及項目其他重要信息提示，並將公告內容納入銷售合同，確保客戶充分知悉。

通過拓展服務渠道、採用前置諮詢、全面覆蓋各場景問題，本集團實現面客信息前置互通，提高了溝通效率與信息準確性，並通過各地客戶投訴案件復盤分析，分析問題產生原因及改善計劃，全面降低投訴風險。

本集團建立了完善的售後服務體系，對400業務形成體系化管控機制，保證熱線接入暢通、及時且坐席服務優質。本集團為客服團隊不斷完善質量培訓體系，制定明確的管理與考核指標，從接聽率、參評滿意度、質檢成績等維度進行管控，通過日常數據分析與溝通關注各地服務質量，並定期進行專項分析，制定專項提升方案，保證客服中心整體滿意度保持在99%以上。2021年，地產集團共接獲客戶投訴74,064條，投訴回應率為100%，文旅集團共接獲客戶投訴1,564條，投訴關閉率為100%，客戶滿意度為99.4%。

3.3.4 負責任營銷

本集團堅持負責任營銷的運營理念，嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》《房地產廣告發佈規定》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、準確，避免嚴重失實的廣告宣傳。本集團嚴格對銷售物料進行審查，包括宣傳用語是否符合相關法律法規，物料基本信息是否準確，免責條款是否符合法律法規及內部管理規範，數據引用及圖片使用是否準確或存在侵權風險等；成立項目巡檢小組，根據項目進展情況，完成項目案場檢查工作。

通過項目全流程、全專業的風險前介工作，本集團在各個重大節點重點佈控，及時預警，將絕大部分投訴隱患消滅在前段，為客戶提供好產品、好服務保駕護航。本集團根據項目施工及銷售進展對銷售團隊開展相關培訓，開展銷售階段風險檢查，聘請第三方諮詢機構做銷售神秘客檢查與銷售風險測評，並要求相關展示及物料均經過嚴格審批與免責提示，確保如實展示。交付過程中，本集團堅持全生命周期品質交付和品質服務的原則，確保服務的安心、全面、及時與便捷。

案例：信息公示及交付全流程線上化

本集團秉承公開、透明、誠信的原則，規範各項目工程進度告知頻率、內容，以「歸心家書」為整合渠道，按月定時向業主進行線上推送，並對銷售過程中潛在的不利因素等信息進行公示。本集團要求所有項目在交付前至少進行一次工地開放，邀約所有客戶參觀；同時推出「臻心工場」品牌，還原房屋建造過程，讓客戶更安心。

本集團率先在行業內全面推廣「雲交付」，自2021年3月開始試點，到5月實現100%的項目落地率，對交付預約、簽到、資料簽署、繳費、房屋驗收反饋等環節全面實施線上化。對比傳統交付模式，客戶不僅可以自主選擇收房時間，更避免了排隊等候、流程繁瑣、人員聚集等情況，大幅提升了客戶的交付體驗。



3.4 責任供應

本集團將供應商視為重要的合作夥伴，對供應商執行從准入、評估到退出的全生命周期管理流程。本集團建立了標準化的供應鏈管理體系，將環境及社會因素全面納入供應鏈的評價與考量環節，持續踐行可持續發展的採購理念。

3.4.1 供應商管理

本集團為優化供應商管理體系，強化對供應鏈環境與社會風險防控，制定了《融創集團供應商管理規定》，統一設立了供應商管理標準化的工作流程，明確了集團各相關部門對於供應商管理的職責體系以及供應商尋源、審核、入庫、入圍、過程管理、履約評價等環節的全流程管理模式，並持續根據業務發展情況與供應鏈潛在風險進行不斷完善。

- 本集團要求所有供應商在考察前提供簽署生效的《供應商廉潔承諾函》，並於簽署合同時同步簽署《供方廉潔協議》，其中要求供應商應建立健全自我制約制度，開展廉潔教育，公佈舉報途徑，監督並認真查處違法、違規、違紀行為。
- 審計監察中心負責對供應商進行長期監督，針對各環節潛在的違規、舞弊事項執行監察，並隨時接受供應商舉報，按照規定處理相關舉報。
- 根據供應商管理規定，本集團按照品類採購價值大小、風險影響度高低將供應商進行分類分級管理，並根據分級認定標準規定獎懲原則，此外還會根據分類分級情況對供應商執行分檔管理與全流程的差異化管理。
- 對於淘汰級供應商，本集團將對其執行年度清理出庫或直接列入相應年限的黑名單，後續按照黑名單管理規定處理。

本集團制定的《融創供應商行為準則》，明確規定供應商在環境保護、合法用工、安全運營、維護知識產權與商業道德等方面所須遵從的最低限度要求，並要求全體合作供應商遵守，實現對供應鏈風險的有效防範與妥善處置。此外，本集團鼓勵供應商加強自身ESG表現管理，制定減排目標，減少自身碳足跡，在勞工管理中加強員工溝通與交流，積極獲取ESG相關認證。截至2021年底，本集團約60%的供貨商具備ISO 14001環境管理體系認證，約74%的供貨商具備ISO 45001/OHSAS 18001職業健康安全管理体系認證，約74%的供貨商具備ISO 9001質量管理體系認證。

在供應商溝通方面，本集團建立了良好的供應商培養與關係維護機制，採取線上與線下相結合的方式，定期開展供應商培訓會議、專項答疑、專場培訓、履約期間的單獨電話指導、針對新入圍供應商開展的培訓等眾多場景，對重要供應商及時開展培訓指導。此外，文旅集團編製了《合作商戶安全管控培訓》材料，組織各地供應商開展安全培訓。

對於質量不達標的供應商，本集團會進行重點整改，安排該等供應商開展培訓，並要求其接受培訓後提交書面的《整改措施》，後續及時跟進整改結果，並根據整改結果的達標情況來評估與其再次合作的可行性。本集團定期組織供應商大會和供應商座談會，對長期合作的供應商進行重點關係維護與溝通交流，並在履約過程中暢通供應商意見反饋渠道。本集團每年多次開展供應商滿意度調查，根據調查結果編製《滿意度調查總結報告》，對存在問題的條線進行培訓並提出改進建議。

3.4.2 綠色採購

本集團將環境保護、資源節約、安全健康等因素充分融入採購過程，致力於打造可持續的供應鏈。本集團制定了《融創集團採購管理規定》，明確採購原則和管理規範，奉行廉潔、公平公正、公開決策、保密性等採購通用原則，並倡導環保原則，提出開展任何採購活動時應兼顧對環境的保護及可持續發展需求。通過不定期地組織供應鏈體系交流，本集團將綠色健康發展的理念傳遞給所有的供應商合作夥伴，加強協作，實現合作共贏，攜手踐行可持續發展。在《融創環境政策》中，本集團對綠色採購作出了明確規定，並承諾：

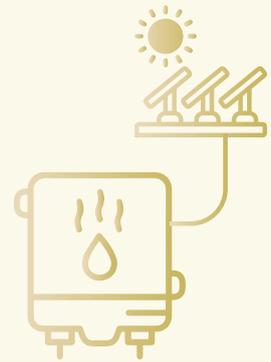
- 實施可持續採購策略，選用環境影響小、對人體無害、更具能源效益的材料；
- 優先採購獨立第三方授予環保認證的材料，確保相關採購符合特定環保標準，並在與供貨商簽署的採購協議中明確約定產品的環保要求；
- 考慮物料運輸過程中的碳排放及環境影響，優先採購項目所在地的材料；
- 確保供應商符合本集團質量及環保要求，並全部遵守《融創供應商行為準則》。

本集團推進戰略集採供應商在各項目使用環保材料或健康材料，推動相關比率超過90%，制定第三方材料檢測方案，具備實現100%品類環保檢測抽檢能力；通過綠色建材、循環材料和淨化材料的推廣和引用，逐步替代傳統的低固含量溶劑型塗料(酯類、酮類、醚類、醇類及苯、甲苯、二甲苯等芳香烴配製而成)，極大減少塗料的加工和生產、塗裝過程中產生的有機揮發組分(VOC)和其他對人類健康的潛在危害源。

案例：綠色採購項目

- 太陽能熱水器

根據《中國綠色產品標準》的標準目錄，太陽能熱水系統屬於綠色產品標準中的品類之一。為響應國際綠色採購呼籲，本集團對於太陽能熱水系統採用集團集中採購模式進行採購，每年採購額達人民幣4,000萬，並由各項目根據實際情況選用，通過太陽能為業主提供熱水，以可再生能源替代化石能源，滿足綠色環保消費理念。



- 櫥櫃櫃體

通過與供應商簽訂集採協議等方式，本集團與供應商約定原材料標準等級，並配合過程中第三方檢測機構材料抽檢，保證供貨材料品質。本集團櫥櫃及收納品類採用的板材(含密度板、刨花板)均為E1或E0級，完全滿足國標環保要求，該等板材主要用於各種櫥櫃、衣櫃、玄關櫃等產品的使用。



The background is a soft watercolor illustration. It features various shades of green and yellow, with several large, detailed leaves scattered across the top and right sides. At the bottom, there is a faint, stylized city skyline with several tall buildings. The overall aesthetic is warm and natural.

多元發展
以人為本

本集團將員工視為長久發展的基石，堅持公平、多元、無歧視的人才僱傭原則，不斷完善人才管理系統，制定豐富且多樣的培養體系，為員工營造和諧、包容、友善的工作氛圍，傾聽員工的聲音與訴求，關愛員工生活，保障員工的可持續成長，與員工共創美好未來。

4.1 人才保障

人才始終是本集團持續發展的核心競爭力。本集團依法合規僱傭，杜絕僱傭童工和強迫勞動，堅持平等多元化招納人才，豐富招聘體系和保障機制，優化內部薪酬福利體系，打造引領行業的僱主品牌。

4.1.1 平等僱傭

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》，參考《國際勞工公約》，制定《融創集團招聘管理制度》《融創中國入職員工管理辦法》及《融創多元共融政策》等內部制度，2021年，重新修訂《融創集團內部推薦管理辦法》及《融創中國獵頭管理辦法》等文件，鼓勵員工推薦優質人才加入本集團以及有效規範獵頭渠道。本集團致力於為所有員工創造多元共融的工作環境和發展環境，尊重所有員工的人權，不因求職者的地域、民族、種族、性別、習慣、宗教信仰等不同而歧視，保障員工的合法合規權益，嚴格實行勞動合同制。2021年，本集團正式僱員總數72,147人，實習生及勞務員工在內的非正式僱員1,585人。

本集團始終秉承以人為本的原則，保證合規用工，嚴格禁止僱傭童工與強制勞工。本集團制定的《融創集團入職管理規定》要求，所錄用員工年齡必須在16周歲以上，並在與員工簽署的《勞動合同》中明確規定：員工每日、每周平均工作時長不超過《中華人民共和國勞動法》規定時長；若因生產需要，本集團安排員工加班時，將按照法律規定安排調休或支付相應勞動報酬，以保證員工合法權益。2021年，本集團正式員工勞動合同簽訂率為100%，且未有僱傭童工及強迫勞動的事件發生。

為保障公平、公開、多樣的招聘原則，本集團秉承包容開放的招聘價值觀，不斷豐富招聘體系和保障機制。

2021年人才僱傭舉措

招聘載體更新

- 上線「融創雲招聘」平台，實現線上招聘、線上面試、線上錄用，解決在疫情蔓延情況下的招聘難、人才求職難的問題

用工方式多樣

- 社會招聘
- 校園招聘
- 離職員工回流
- 跨板塊調動與競聘
- 內部輪崗
- 退休員工返聘
- 殘疾人保障性安置

保障機制多元

- 擴大應屆畢業生招聘數量
- 加強企業與相關教研機構合作
- 優化在職員工的職級發展體系、培養體系和人才保留機制

本集團聚焦長期戰略人才儲備，深化校企合作、產研結合的方式，強化對校招生群體的招聘管理。為進一步完善校招管理體系，本集團統一校招品牌為「創想家」，持續打造校招品牌影響力。2021年，以校園招聘啟動為契機，本集團對官網招聘板塊進行升級改版，簡化招聘信息檢索方式，提升學生求職體驗。

案例：融創雲招聘助力人才招聘

2021年，為了保障集團招聘和個人求職不受疫情影響，本集團通過內部開發力量與外部供應商團隊的合作，研發了智能化招聘產品，通過「融創雲招聘」途徑，確保本集團多元化的人才需求與供應。

「融創雲招聘」採用大數據和雲計算的形式，分析本集團用人要求，結合地點、專業、學歷、工作經歷和項目經驗等多維度匹配人才，實現崗位與求職者的精準對接。同時，系統滿足PC端和手機端的使用需求，可為本集團提供職位發佈、人才搜尋、人才庫管理、面試通知、視頻面試等工具，提升招聘匹配效率，節約求職者和公司雙方的時間成本。

案例：校招官網升級

2021年，本集團對校園招聘官網進行改版升級，綜合新一年校園招聘導向、校招品牌調整、外部對標、調研報告中呈現的學生風格偏好等因素，從內容引導和用戶體驗兩方面考慮，對呈現內容及形式進行優化。全新升級後的校園招聘官網共有6個整屏版面，包括主題頁、校招品牌、招聘崗位、招聘流程、常見問題、師兄師姐說，在內容上精簡凝練重要信息以方便學生在短時間內了解本集團及崗位，在風格上致力打造簡約質感風並增加投遞浮標以提升學生求職體驗。



融創校園招聘官網

4.1.2 薪酬制度

本集團持續優化薪酬構成，不斷完善薪酬福利體系。2021年，為進一步明確員工福利標準與福利項目，更新迭代了覆蓋集團全體員工的《員工福利管理辦法》，充分保障公平性，在提供社保公積金的基礎上，持續豐富福利項目，激發員工積極性。

薪酬福利

關懷福利

- 綜合補貼
- 交通補貼
- 異地招聘補貼
- 餐飲補貼

外派福利

- 外派補貼
- 安家費
- 探親假
- 探親路費

補貼福利

- 物業費減免
- 職稱補貼
- 夜班補貼

本集團致力於為員工提供有競爭力的薪酬，將公司業績、員工個人業績與員工收入緊密結合，激發員工工作積極性。本集團通過員工的績效評價及績效反饋等措施優化績效管理，同時推動管理者對員工的績效輔導，助力員工成長。2021年，本集團制定《2021年半年度績效考核方案》，規定績效考核流程及考核工具，並通過績效反饋面談提綱及績效溝通記錄表，幫助員工進一步提升自身的工作能力。



績效考核流程

本集團亦制定股權激勵計劃，將管理層的管理能力與績效掛鉤，實現企業的長效管理和可持續發展。自2018年5月起，本集團制定股份激勵計劃，通過授予限制性股票的方式，激勵經董事會認定對本集團目標做出較大貢獻的在職員工，促進員工為取得良好工作業績而努力。

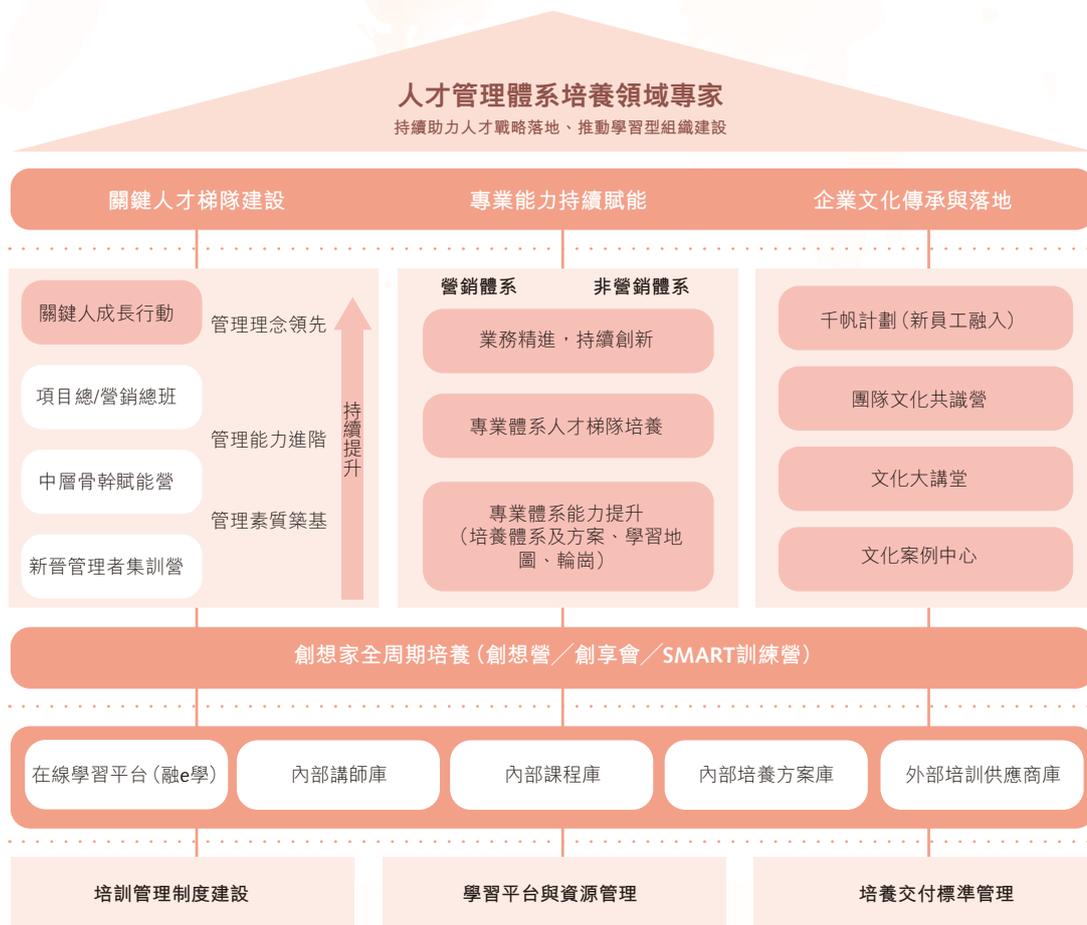
4.2 人才培育

本集團十分重視員工的培訓與發展，將員工成長與發展作為本集團發展的根本，以「將融創打造成持續培養人才的學習型組織、培養終身學習者的搖籃」為使命，以「以需定產、經營導向、自願學習、進階成長、終身學習」為管理宗旨，幫助員工提升職業技能和專業知識，加速人才和企業的融合。

4.2.1 培訓體系

本集團已搭建明確且完整的人才培訓體系，為員工提供學習發展的平台。2021年，本集團在原培訓體系基礎上結合公司新階段下對人才培訓的需求，對培訓體系進行修訂完善，完成《融創中國內部講師管理辦法》及《融創中國內部課程評審管理辦法》等制度文件的修訂及意見徵詢和發佈，鼓勵加大內部課程開發及講師認證，提升培訓課程的質量及實用性，豐富學習資源建設，提高員工業務能力。2021年，本集團員工培訓覆蓋率為100%。

本集團依托於從集團到各區域成立的人才發展組織，為不同職級、不同專業體系、不同關鍵群體的員工提供多元的培養內容。2021年，根據本集團最新發展戰略及人力資源工作方向調整，本集團重新梳理了人才培養體系，將原有的分院培訓運營體系調整為圍繞「關鍵人才梯隊建設、專業能力持續賦能、企業文化傳承與落地」三大培養方向的培訓運營體系，初步完成培訓體系總視圖的規劃，並在此基礎上對培訓體系的運營管理規範及要求持續進行完善。



培訓體系總視圖

2021年，在培訓項目方面，本集團按照培養體系規劃開展不同方向的培訓項目，並針對特定人才群體開展不同維度的能力提升項目。

2021年人才培養項目介紹

培養方向	人才培養項目
關鍵人才梯隊建設	項目總 / 營銷總班、中層骨幹賦能營、新晉管理者集訓營等
專業能力持續賦能	營銷大練兵、客關夜校、「歸心+」計劃、匠心俱樂部等
企業文化傳承與落地	千帆計劃、文化共識營、文化大講堂等

案例：領航計劃－中層骨幹賦能營

為全面提升總部中層骨幹人員綜合能力，將中層骨幹培養成為具有全域思維、協作精神、創新意識的教練式管理者，2021年9月10日，本集團啟動針對中層骨幹的總部領航計劃。

賦能營將經營思維與業務理解、領導力與管理者技能、全局思維與創新意識作為三大核心模塊，開展線上線下混合式階段性學習，推動中層骨幹人員不斷成長。

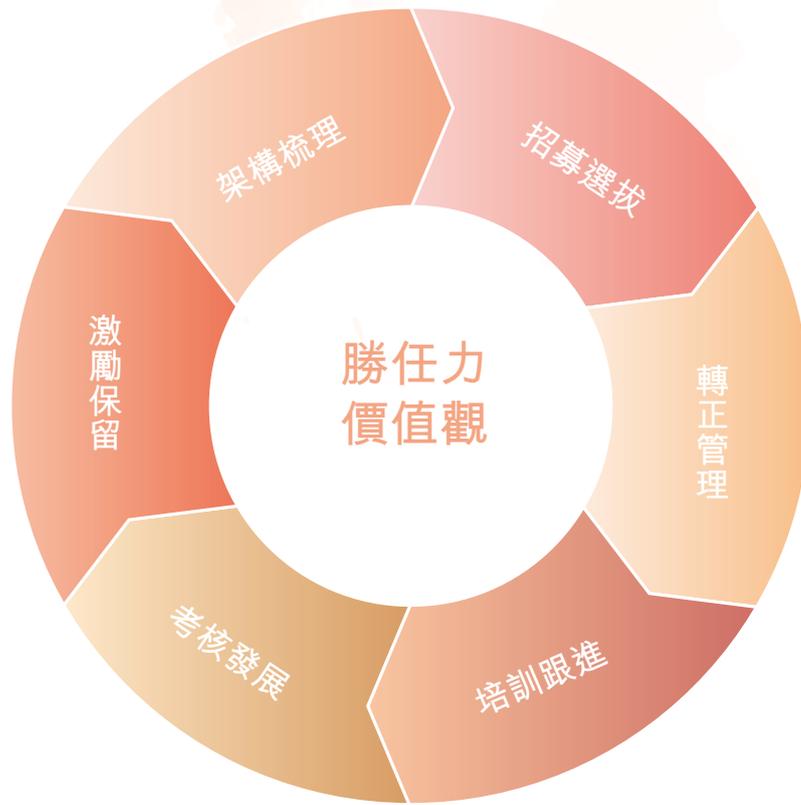
案例：關鍵人賦能首期線下集訓營

為進一步打造一線經營主體長期競爭力，提升一線核心團隊的綜合管理能力，2021年7月，「2021城市成長行動－關鍵人賦能」首期線下集訓營在武漢正式開班，共有100餘位項目總/營銷總參加。本次訓練營聚焦宏觀市場政策、戰略佈局、文化價值觀等方面，旨在提升受訓人員的長期競爭力和長期價值。

4.2.2 晉升渠道

本集團持續規範並優化員工的晉升、晉級工作流程，制定《融創集團個人績效管理辦法》及《員工晉升管理辦法》等制度文件，為員工的職業發展提供體系和制度支持。通過對員工工作表現、個人能力、績效達標以及崗位匹配等方面進行考核，本集團定期將表現優異並符合晉升職位需求的員工予以晉升。另外，為將晉升機制與日常運營靈活結合，本集團亦重視能力顯著且符合職位發展需要的員工，並對此進行不定期晉升，進一步拓展員工晉升渠道。

本集團始終關注內部員工的留任與晉升，且管理人員大部分來源於內部選拔。本集團通過明確職業發展通道等機制和方式來推動本集團成為學習型組織，讓所有加入本集團的夥伴與公司共同成長，並通過從崗位定位到激勵的閉環管理形成一種能保證員工有持續成長空間的機制。



勝任力價值觀

4.3 員工關愛

本集團倡導工作與生活平衡，致力於創造愉悅的工作氛圍，並為員工提供全方位的切實保障，重視員工溝通，積極構建員工溝通渠道，最大程度滿足員工需求，提升員工歸屬感和職場幸福感。

4.3.1 福利保障

2021年，本集團遵守《中華人民共和國工會法》《中國工會章程》及《工會預算管理辦法》等有關規定，修訂附屬公司工會經費收支管理實施細則，完善員工福利制度。

本集團為協助減輕困難員工的生活壓力，提升困難員工的生活品質，設置員工互助會及困難員工幫扶費等多種幫扶形式，幫助困難員工解決生活困難，2021年，員工互助會共發放互助款540.35萬元，幫扶201名員工。

本集團高度重視女性員工的關懷。在婦女節時，本集團組織婦女節活動，並為女同事發放婦女節禮品。為保障女性員工平衡工作與家庭，本集團辦公車位優先提供給「三期」（孕期、產期和哺乳期）女員工，且80%的區域平台和城市平台配置了母嬰室，並在房間內配置了冰箱、消毒機等。

為平衡員工的工作節奏，關注員工的身心健康，本集團多舉措並行關愛員工。本集團每年定期安排員工進行體檢，2021年，員工體檢覆蓋率為100%。在疫情期間，本集團鼓勵員工靈活辦公，並定期組織上門核酸檢測和疫苗接種。2021年，疫情靈活辦公與關愛行動覆蓋100%的出差及居家辦公員工，保障員工工作便利和身體健康。為豐富員工業餘生活，加深員工之間的溝通交流，本集團舉辦集體爬山、乒乓球賽、籃球賽、員工俱樂部等員工活動。

案例：節日禮盒N選1

2021年，本集團在為員工提供新春、端午、中秋等節日禮盒的同時，主動改變禮品篩選機制，增加觸點互動，滿足大家多樣化需求。

在禮盒選擇階段，本集團行政部與各部門充分溝通，鼓勵員工參與福利內容的制定，包括組織員工參與端午節粽子試吃以及定制T恤面料及設計的選擇。



2021年端午節禮盒及文創產品

案例：集團總部西山森林公園徒步拓展

2021年6月，集團總部組織員工開展西山森林公園徒步拓展活動，約320人參與。此次徒步拓展活動在身心放鬆、活躍團隊氣氛的同時，加強員工之間的溝通與協作，營造集團員工團結凝聚、活躍、奮進的氛圍。



集團總部西山森林公園徒步合影

4.3.2 民主溝通

本集團致力於保障員工個人權利及言論自由，提供暢通的溝通渠道。2021年，本集團制定《融創多元共融政策》，依法尊重員工包括自由結社、參加工會、參加職工代表大會等在內的權利。同時，本集團為員工開闢多種溝通渠道，營造簡單、直接、透明的溝通氛圍，定期組織多樣活動傾聽員工聲音並加以改進，且保障員工在不被威脅的情況下，就工作環境、經營或管理問題、各項建議意見等與管理層溝通。

本集團暢通各方溝通渠道，認真聽取員工聲音。2021年10月，本集團開展黨委組織大會暨第一屆黨委委員會，通過民主選舉投票的方式，選舉出本集團黨委書記及各委員。

- **全面的信息發佈渠道：**員工可以隨時通過公司官網、內部信息系統、內部通訊工具、電子郵件、公眾號等多種渠道了解本集團重要事件及發展動態等信息；
- **多元的員工溝通渠道：**開闢了多種溝通渠道，如員工關係專員、工會、人力呼叫中心、線上機器人等，方便員工尋求幫助和反饋問題；
- **開放透明的管理層門戶：**為管理人員設立了開放式的辦公空間以方便員工與管理層進行溝通交流。

The background is a soft watercolor illustration. It features several large, overlapping leaves in shades of light brown, tan, and pale pink. At the bottom, there is a faint, stylized city skyline with several vertical rectangular shapes representing buildings. The overall color palette is warm and gentle, with a light cream or off-white base.

社會責任 和諧社區

5 社會責任 和諧社區

本集團秉承「美好生活、社會公民」的發展理念，積極投身城鄉建設與社會公益事業，建立長效公益慈善機制，履行社會承諾，承擔社會責任，推動社會進步，增進人類福祉，為創造美好家園及人類文明幸福不懈奮鬥，同時提升企業影響力和綜合價值。

5.1 城市發展

共享發展是中國特色社會主義的本質要求，是以解決社會公平正義為前提，推進扶貧脫貧、縮小收入差距，滿足人民日益增長的美好生活需求。本集團在為客戶持續提供高質量服務的前提下，加快建設居住環境、社會環境、生態環境保障工程，開展保障房建設、棕地開發、土地綜合利用、城市更新等業務。

本集團嚴格遵守《城市房地產開發經營管理條例》《不動產登記暫行條例》《城鄉規劃法》《土地管理法》及《建築法》等相關法律法規，加強地產開發建設管理，以此為基礎實施開展各類項目建設，在保障居民生活環境的同時推進社會發展。

項目類型	案例項目名稱
保障房建設	杭州雲川未來城、太原融創外灘壹號城中村改造項目
棕地開發 / 城市振興 / 市區重建	天津融創中心、太原府
土地綜合利用	青島融創中心 • 森海 One、所有文旅城項目
城市更新	紹興黃酒小鎮、石家莊融創中心

案例：太原融創外灘壹號城中村改造項目

為不斷提升保障性住房建設管理水平，使「居者有其屋」，本集團持續開展保障性住房建設。太原融創外灘壹號城中村改造項目為城中村回遷安置地塊，總建築面積超18萬平方米，共建設6棟高層住宅，可為1,156戶家庭提供住房保障。

太原融創外灘壹號保障房嚴格遵守戶內毛坯交付標準建造，其土建、公共區域以及景觀部分採用融創壹號北區商品房同檔次設計與標準，在保障居家安全的同時滿足業主生活愜意的需求，為業主提供多樣化、人性化的居住條件及住房管理。



太原融創外灘壹號城中村改造項目

案例：天津融創中心

融創中心位於天津市城市西部、南開區中環線上，項目包括改造舊廠房區、新建商業綜合體及住宅配套。本集團以人性化為設計理念，打造出了別具一格的城市綜合空間，159米高的辦公塔樓亦成為天津城西新的地標式建築。

城市棕地再開發：

本集團十分重視促進生態系統的復原，積極參與廢棄土地的開發與利用。天津融創中心原為天津拖拉機廠，原廠建設於1956年，佔地面積65萬平米，歷經數年風吹雨打，逐漸被新城區包圍，且對其周邊環境造成不同程度的污染，對於棕地的修復與再利用迫在眉睫。為避免因棕地而造成的城市經濟、社會以及環境等各方面的不良影響，本集團響應棕地治理號召，對天津拖拉機廠舊址進行改造，根據土壤環境質量的調查與評估，最終將其改造成為創意基地。



改造前



改造後

土地綜合利用：

天津拖拉機廠地理位置優越，比鄰南開大學、天津大學等國內一流大學校區，是天津城市中心不可多得的稀缺型高綜合價值土地資源。本集團利用其生態基礎，重新構建形成新型混合社區，促進產業多元化，極大地提高周邊居民生活的便利性。

為建設一個更舒適、更便捷、更環保、更多樣的綜合區域，本集團利用已有的天津拖拉機廠廠房的歷史結構，選擇性的合理保留、改建有價值的廠房空間，使其能與新的功能交融並進，提升內部空間可達性。本集團將該項目劃分為舊廠房改造、住宅配套及新建商業綜合體三大區域。

案例：天津融創中心

建築平面佈局從生態建築學的原則出發，充分利用自然採光通風，每棟建築均有相對獨立的景觀視線空間，視野開闊。設計著重配合建築規劃，深度挖掘其工業歷史文化。在改造重建的過程中，融合原有的工業元素，例如鐵軌、齒輪、枕木、輪胎、紅磚、銹石等，創造極富天拖特色的文化商業及住宅區。商業部分共由6組建築圍合，形成一個空間豐富的內廣場，外側沿街面設置面積段較大的商舖，而內街則劃分成更小的精品商業。



天津融創中心實景圖

城市振興與市區重建：

本集團積極參與城市振興與市區重建，為城市發展注入新活力。為了滿足對生活品味追求，同時順應天津拖拉機廠地塊的傳統精神，融創中心項目在室內外空間設計及立面處理上呼應後工業時代遺韻，尊重歷史，延續文脈，積極創新，為老工業基地復興注入新時代的注腳。天津拖拉機廠的改造不僅將土地資源進行了高效的利用，還推動了經濟、歷史文化、生態景觀甚至科學教育的發展。

案例：天津融創中心



天津融創中心實景圖

天津融創中心榮獲的獎項：

- 2016年中國建築學會建築創作銀獎/建築保護與再利用類
- 深圳市第三屆建築創作一等獎
- 第六屆上海建築創作獎/既有建築改造佳作獎
- 廣東省註冊建築師協會第九屆建築設計獎/公建類三等獎
- 2016WA中國建築獎/設計實驗佳作獎
- 2018年十佳建築設計獎/中國民族建築研究會
- 第十八屆北京優秀工程設計二等獎
- 第十四屆金盤獎年度最佳城市更新獎
- ILIA 2014第四屆艾景獎年度十佳設計
- 2017-2018第四屆地產設計大獎/商辦項目類優秀獎

5.2 文化建設

文化建設是企業的重要戰略資源和寶貴的物質及精神財富，也是提高整體素質及核心競爭力的重要組成部分。本集團為加強企業凝聚力、向心力、競爭力，大力宣揚城市文旅建設、傳承中國文化精神、開展古建保護工作，促進文化、經濟與社會的相交互融。

5.2.1 城市文旅

城市是文化的載體，文化是城市的發展根基。為更好的實現文化與生活的融合，本集團高起點佈局城市文旅產業。截至2021年底，文旅集團已佈局14座文旅城、6個旅遊度假區、14個主題樂園、23個雪世界、12個民宿、近150家酒店，運營管理項目覆蓋國內核心城市及優質目的地。本集團將為打造舒心、安全的居住環境，締造城市繁榮發展而不懈奮鬥。

作為中國頭部文旅企業之一，本集團持續為中國家庭輸出高品質的歡樂服務，提升城市娛樂體驗。本集團制定了融創樂園特色服務計劃，利用培訓、考核、檢查等手段，夯實特色服務。面對疫情防控常態化，本集團不斷進行著新項目、新領域、新模式的開拓與發展，並始終積極響應防疫政策要求，始終以保障遊客健康安全為首要任務。疫情期間，各園區進行日常消毒、限流預約等防疫措施之外，還為消費者提供豐富的線上體驗。

案例：桂林融創國際旅遊度假區

為滿足人民群眾旅遊需求，豐富旅遊產品供給，發展夜間經濟，提升旅遊環境，促進產業融合，桂林國際旅遊度假區於2021年盛大開城。該項目位於桂林市雁山區，整體設計融合了桂林山水及民族文化，打造出廣西最具特色的旅遊文化主題樂園，被稱作世界級的「歡樂航母」。

桂林融創國際旅遊度假區發揮集團戰略協同優勢，為打造文旅融合新典範，將度假區劃分為「歡樂部落」「灘江後海商業小鎮」「融創酒店群」三大板塊，通過集成多元業態「山水+文旅」的創新模式，填補桂林文旅產業空白，推動城市建設升級發展，為創世界級旅遊城市增輝添彩。



桂林融創國際旅遊度假區

案例：杭州灣融創文旅城水世界

杭州灣融創文旅城佔地面積10.5萬平米，設有樂園、商業及酒店三個板塊，擁有18台高品質的水上遊樂設施，是本集團在全國最大的單體室外水樂園，也是杭州灣融創文旅城首個開業的遊玩業態。

杭州灣融創文旅城水世界配備了完善的配套設施，包括超過4,000個車位的大型遊客集散中心、遊客服務中心、醫療站及遊客休息室等區域。其中樂園板塊涵蓋水世界、融創樂園、童世界、雪世界等全季節、全天候的遊玩特區，豐富的遊樂場景在為遊客提供遊玩需求的同時增添了城市生活幸福感。



杭州灣融創文旅城

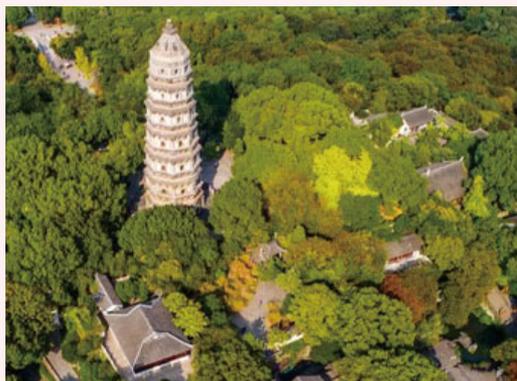
5.2.2 古建保護

「融創善築中國計劃」是本集團在2019年發起的古建保護公益計劃，旨在保護中國傳統建築、傳承古建文化。本集團發揮融創中式產品研發力及經驗，通過挑選具有文化代表性的古建築，復原、活化古建文化歷史風貌，為中式傳統建築技藝傳承、人才培養作出積極貢獻，為中國傳統建築找到新生載體，助力文化復興。截至2021年12月，本集團在古建保護方面累計捐贈984.5萬元，結合多方力量，保護並傳承中國傳統文化。

案例：虎丘塔影園數字化保護項目

本集團聯合中國文物保護基金會、虎丘風景名勝區管理處開展虎丘塔影園數字化保護項目。2018年，蘇州市在《關於加快推進「天堂蘇州百園之城」的實施意見》中提出，計劃在2022年前完成108座古典園林修繕工作。塔影園作為蘇州園林的代表作品之一，被納入蘇州「百園之城」行動。

2020年5月，本集團正式啟動融創古建保護專項基金·虎丘塔影園數字化項目，在履行社會責任的同時探索多元化的古建保護及文化傳承途徑，依靠先進的數字化技術，探索社會力量參與古建保護及活化利用的創新型實踐。2021年，虎丘塔影園數字化保護項目圓滿結項，該項目實現了塔影園數字化測繪及高密度全息三維影像建設、虎丘園林典型建築元素數據庫建設以及蘇州園林微信小程序虛擬互動平台搭建，為塔影園的重建乃至蘇式園林研究、創作、模擬修復、文化傳播提供詳實的科學依據。



虎丘風景名勝區

案例：李鴻章祠堂、望山樓公共區域服務提升改造項目

2021年，本集團聯合中國文物保護基金會對李鴻章祠堂及北部的望山樓(校長樓)進行保護性開發與利用，提升公共區域服務，打造歷史書吧、文化講堂、非遺文化體驗中心等特色型文化場所，既能提升景區遊覽空間，優化遊客體驗舒適度，傳播推廣園林文化，又能兼顧古建築長效保護。

截至目前，李鴻章祠堂、望山樓公共區域服務提升改造項目已經完成建設施工，正在進行家具配置工作。

5.3 回饋社會

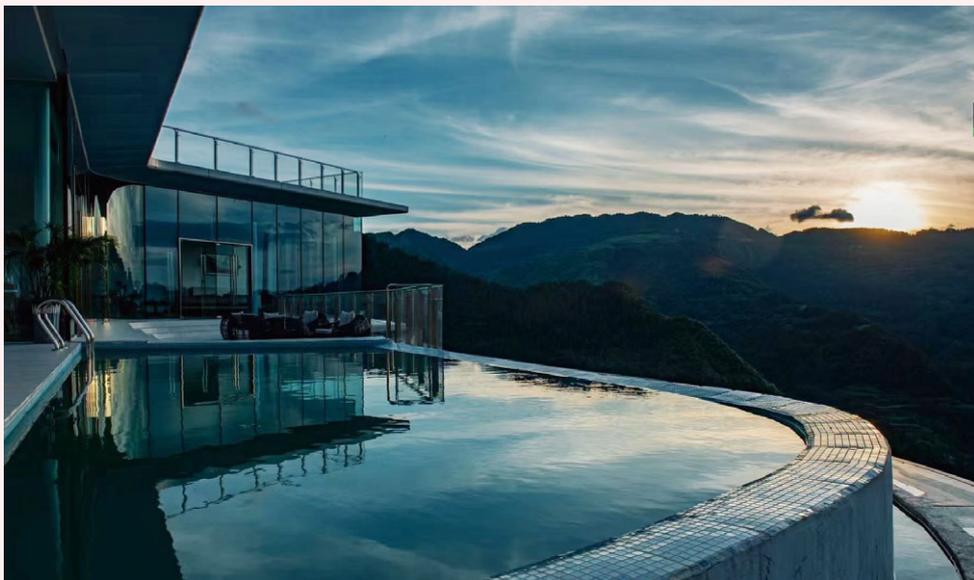
本集團在為客戶持續提供高品質產品和美好生活的同時，時刻銘記飲水思源，反哺社會。本集團堅持傳承企業文化，秉承「聚焦時代命題、踐行社會責任、為全社會創造長遠價值」的公益理念，成立公益基金會，建立長效公益慈善機制，推動公益事業創新發展及中華優秀傳統文化的創造性轉化和發展。

5.3.1 鄉村振興

本集團以文旅切入，通過產業帶動、文化激活、教育幫扶、人居改造等方式開展鄉村振興工作，幫助龍塘村、重慶中益鄉建立脫貧及可持續發展的長效機制。在脫貧攻堅和鄉村振興方面，本集團始終堅持在尊重鄉村原始風貌的前提下，發揮產業優勢，全面打造文化特色村落，創建鄉村振興新樣本，共建有高度、有溫度的美好社會。

案例：持續幫扶貴州省雷山縣龍塘村，帶動增收超800萬

本集團攜手友成企業家扶貧基金會，在雷山縣政府的支持下啟動「結對幫扶貴州龍塘精準脫貧」項目，利用自身產業資源優勢，連接各方，為龍塘村打造出一個綜合立體的扶貧模式，在保護村莊民族文化與傳統生活的基礎上，激活鄉村內在動力，幫扶中國鄉村建立「扶貧不返貧」的長效發展機制，助力實現城鄉交融的美好生活。項目啟動至今，累計帶動龍塘村增收超過人民幣800萬元。



「龍塘山房」精品民宿實景

案例：重慶中益鄉幫扶項目

本集團投入人民幣1.35億元，在重慶市中益鄉打造初心學院、畢茲卡里、中華蜜蜂穀、伴鄉原宿四大項目，並聯合清華大學，共同探索「黨建引領、產業帶動、文化激活、綠色發展」的一體化鄉村振興發展新模式，實現鄉村產業、人才、文化、生態、組織的「五大振興」。

本集團將生態與環境保護作為重慶中益鄉項目建設主線，將引領綠色發展，驗收生態保護紅線作為支撐點，通過打造靜心曉荷、林泉高志、團結林等景觀，修建百年老院、整合蜜蜂產業、改造景觀谷地等手段，挖掘文化資源，構建生態農產品產業，助力鄉村振興。



初心學院、畢茲卡里、中華蜜蜂谷、伴鄉原宿實景圖

5.3.2 全民公益

本集團始終堅持全民公益理念，成立義工聯盟，通過整合公益項目與資源，採取移動互聯網創新手段，為集團員工、業主以及廣大社會愛心人士提供參與公益活動、社會志願服務的專業、便捷平台，匯聚公眾力量，共同推動公益慈善事業的發展。本集團發起「全員公益計劃」，設立帶薪「公益假」，鼓勵集團全體人員積極投身公益活動，堅持進行長期、深入、有力的公益支持，形成公益文化和公益氛圍，共同推進公益事業長足發展。2021年，本集團共在20個省（直轄市）的39個城市發起了49場公益活動，超過1.3萬餘名義工參與，累計服務社會公益時長68,496小時，凝聚各方愛心力量，讓越來越多的人做到「隨心做公益」，實現隨手、隨時、隨地做公益。

2021年獲得的社會責任獎項

第十一屆「中華慈善獎」

「中國益公司」綠色發展傑出企業獎

2021中國品牌論壇鄉村振興品牌案例

2021C盤點責任擔當優秀企業

文旅急先鋒

2021年文旅節能綠建典範案例BREEAM—雪世界

案例：「彎腰行動」

「雙碳」目標下，為倡導低碳環保，2021年，本集團開展了3次「彎腰行動」，通過帶領業主、員工和廣大公眾清理山野、淺灘等地區的垃圾，引導公眾樹立環保意識，以實際行動保護環境，致敬自然。



2021融創華南首屆「彎腰活動」

案例：融創文旅冰雪板塊「冰雪進校園」主題公益活動

2021年，融創文旅冰雪板塊發起「冰雪進校園」主題公益活動，通過開設冰雪專項普及課程、引進專業冰雪知識體系、幫助建立冰雪競技校隊、選拔和培育優質冰雪人才、提供校外真雪訓練場所、以及提供免費冰雪運動裝備等方式，向校園普及冰雪運動知識和技能教育。活動累計走入全國百餘所中小學，影響覆蓋數十萬名師生，助力「三億人上冰雪」，多次獲央視等國家級媒體報道。



昆明融創雪世界《百萬青少年上冰雪》

5.3.3 教育幫扶

本集團將始終依托自身能力為國家教育事業發展做出力所能及的貢獻，持續為社會創造價值。本集團將教育扶智作為企業社會責任的重要方向，一方面通過「英苗培養計劃」幫扶教育欠發達地區的中小學，助力城鄉教育均衡化；一方面聯合高校建立教育發展基金，支持教育事業的高質量發展。

案例：英苗培養，助力教育均衡

本集團發揮自身企業資源優勢，助力城鄉教育均衡化，推動教育欠發達地區兒童的發展教育。2021年，本集團繼續開展「英苗培養計劃」，通過建設硬件設施、捐贈愛心書屋、開展英苗探訪和夏令營活動等多元化途徑深度、長線、可持續地支持欠發達地區孩子教育發展。

2021年度內，本集團捐贈英苗書屋共計29所，累計捐贈書籍1.1萬餘冊，開展13場教育扶智活動。自2015年起，本集團在全國17個省份，累計結對幫扶77所學校並在大涼山捐建1所愛心小學。



2021融創英苗培養計劃—彩石中心小學愛心行動

案例：建立教育基金，支持教育事業高質量發展

教育科研的進步關係著國家未來發展，2021年5月，本集團與雲南大學教育基金會合作成立教育發展基金，捐贈人民幣1.1億元，用於支持雲南大學高等教育及基礎教育事業發展，提升昆明教育配套資源水平。

2021年9月，本集團向重慶大學教育發展基金會捐贈人民幣300萬元，設立「重慶大學—融創重慶教育發展基金」，用於支持重慶大學人才培養、學科建設、科學研究等工作，助力重慶高等教育和社會公益事業發展。

5.3.4 抗疫救災

本集團時刻關注社會需求，踐行企業社會責任，投入大量人力、物力及財力資源，積極配合各級政府，參與抗疫救災工作。

案例：石家莊慈善總會－抗疫捐贈1,000萬

2021年初，河北省石家莊打響了一場不見硝煙的戰「疫」行動，受疫情影響，藁城區、高新區、裕華區、長安區、樂城區、新華區6個縣區陷入「危機」，本集團向石家莊市慈善總會捐贈人民幣1,000萬元慈善資金，定向資助受新冠疫情影響的困難群眾，助力疫情防控常態化下的民生工作。



捐贈簽約儀式



捐贈證書

案例：鄭州慈善總會－河南省防汛救災捐贈2,000萬

2021年7月，河南多地持續出現強降水天氣，鄭州等10地市遭遇特大水災，災情嚴重，本集團向鄭州慈善總會捐贈人民幣2,000萬元，助力河南省防汛救災工作，款項用於救災物資採購，保障受災地區人民群眾的生命安全。

關鍵績效表

2021年環境績效表

指標	單位	地產及文化集團	服務集團	文旅集團
溫室氣體 ⁶ 排放總量	噸	40,234.33	275,153.38	338,580.69
範疇一	噸	4,560.16	8,399.76	30,629.11
範疇二	噸	35,674.17	266,753.62	307,951.59
溫室氣體排放密度	噸/員工總人數	1.63	/	31.30
	噸/平方米 ⁷	/	0.001	/
無害廢棄物 ⁸ 總量	噸	6,136.85	7,073.46	10,668.93
無害廢棄物密度	千克/員工總人數	248.21	/	986.40
	千克/平方米	/	0.03	/
有害廢棄物 ⁹ 總量	噸	6.71	3.04	29.66
有害廢棄物密度	千克/員工總人數	0.27	/	2.74
	千克/平方米	/	0.00	/
用水消耗量	噸	2,499,166.97	12,352,367.48	9,247,871.23
用水消耗密度	噸/員工總人數	101.08	/	855.02
	噸/平方米	/	0.06	/
綜合能源消耗 ¹⁰ 總量	兆瓦時	74,013.09	479,416.43	652,504.17
直接能源消耗	兆瓦時	19,327.48	42,437.81	150,817.79
汽油	兆瓦時	11,355.59	809.34	2,280.60
柴油	兆瓦時	180.23	418.12	795.21
天然氣	兆瓦時	3,853.24	40,405.06	147,741.98
液化石油氣	兆瓦時	3,938.42	805.30	/
間接能源消耗	兆瓦時	54,685.61	436,978.62	501,686.38
外購電力	兆瓦時	54,685.61	436,978.62	480,494.52
外購蒸汽	兆瓦時	/	/	13,982.03
外購熱水	兆瓦時	/	/	1,183.95
外購熱力	兆瓦時	/	/	6,025.88
綜合能源消耗密度	兆瓦時/員工總人數	2.99	/	60.33
	兆瓦時/平方米	/	0.002	/

⁶ 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《IPCC 2006國家溫室氣體清單指南2019修訂版》《2012年中國區域電網基準線排放因子》及《其他工業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》計算得出。

⁷ 服務集團於2021年12月31日的在管建築面積。

⁸ 本集團產生的主要無害廢棄物種類為辦公垃圾、廚餘垃圾、辦公用紙等。

⁹ 本集團產生的主要有害廢棄物種類為電子廢棄物、廢舊電池、廢舊硒鼓、廢舊墨盒、醫療廢棄物等。

¹⁰ 綜合能源消耗總量是根據《綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2020)對直接與間接能源消耗量進行換算而得出。

2021年社會績效表

指標名稱	單位	2021
僱員總數	人	72,147
按性別劃分		
男性	人	41,634
女性	人	30,513
按年齡劃分		
30歲及以下	人	33,444
31歲至50歲	人	35,689
50歲以上	人	3,014
按地區劃分		
中國內地	人	72,067
中國港澳台	人	7
海外	人	73
按業務系統劃分		
地產集團	人	23,754
服務集團	人	36,607
文旅集團	人	10,816
文化集團	人	970
按職級劃分		
高層管理人員	人	1,409
中層管理人員	人	15,917
普通員工	人	54,821
僱員流失總人數	人	33,409
按性別劃分		
男性	人	19,616
女性	人	13,793
按地區劃分		
中國內地	人	33,407
中國港澳台	人	0
海外	人	2
按年齡劃分		
30歲及以下	人	18,910
31-50周歲	人	13,536
50周歲以上	人	963

指標名稱	單位	2021
僱員流失率	%	31.65
按性別劃分		
男性	%	32.03
女性	%	31.13
按地區劃分		
中國內地	%	31.67
中國港澳台	%	0
海外	%	2.67
按年齡劃分		
30歲及以下	%	36.12
31-50周歲	%	27.50
50周歲以上	%	24.21
其他		
僱員體檢覆蓋率	%	100
受訓僱員比例	%	100
按性別劃分		
男性	%	100
女性	%	100
按職級劃分		
高層管理人員	%	100
中層管理人員	%	100
基層員工	%	100
受訓總時長	小時	5,162,889
僱員受訓平均時數	小時	71.56
按性別劃分		
男性	小時	68.77
女性	小時	75.37
按職級劃分		
高層管理人員	小時	46.29
中層管理人員	小時	84.09
基層員工	小時	68.57
供應商總數	家	47,192
中國內地	家	47,114
中國港澳台	家	21
海外	家	57
社會公益捐贈		
捐贈總金額	人民幣億元	1.67
參與人數	人	13,799
投入總時間	小時	68,496

披露指標		回應
範疇：環境		
A1：排放物		
一般披露		2.4 綠色運營
A1.1	排放物種類及相關排放數據	關鍵績效表
A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效表
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)	關鍵績效表
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)	關鍵績效表
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	2.4 綠色運營
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	2.4 綠色運營
A2：資源使用		
一般披露		2.4 綠色運營
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)	關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效表
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	2.4 綠色運營
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	2.4.3 水環境保護
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量	本集團運營中產生的包裝物極少，因此關鍵績效指標 A2.5不進行披露
A3：環境及天然資源		
一般披露		2.1 綠色理念
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	2.2 綠色設計 2.3 綠色建造 2.4 綠色運營
A4：氣候變化		
一般披露		2.5 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	2.5 氣候變化

披露指標		回應
範疇：社會		
僱傭與勞工準則		
B1：僱傭		
一般披露		4.1 人才保障 4.2.2 晉升渠道
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	4.1.1 平等僱傭 關鍵績效表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	關鍵績效表
B2：健康與安全		
一般披露		3.2.1 安全管理 體系
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率	3.2.1 安全管理 體系
B2.2	因工傷損失工作日數	3.2.1 安全管理 體系
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	3.2 安全健康 4.3.1 福利保障
B3：發展及培訓		
一般披露		4.2 人才培育
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	關鍵績效表
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	關鍵績效表
B4：勞工準則		
一般披露		4.1.1 平等僱傭
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	4.1.1 平等僱傭
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	4.1.1 平等僱傭
運營慣例		
B5：供應鏈管理		
一般披露		3.4.1 供應商管理
B5.1	按地區劃分的供貨商數目	關鍵績效表
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及相關執行及監察方法	3.4.1 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	3.4.1 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方法	3.4.2 綠色採購

披露指標		回應
B6：產品責任		
一般披露		3.1.1 質量管理 3.3 客戶至上
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	3.1.1 質量管理
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	3.3.3 客戶投訴管理
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	1.6.3 知識產權保護
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	3.1.1 質量管理
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	3.3.2 客戶隱私保護
B7：反貪污		
一般披露		1.6.2 廉潔運營
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	1.6.2 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	1.6.2 廉潔運營
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	1.6.2 廉潔運營
社區		
B8：社區投資		
一般披露		5.3 回饋社會
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)	5.3 回饋社會
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	關鍵績效表

讀者反饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀本報告。本集團真誠地期待您對本報告進行評價，提出寶貴意見以便本集團持續改進工作。

選擇性問題(請在相應位置打「✓」)

1. 您的身份是

- 政府 投資者 員工 客戶 供應商/承包商 合作夥伴
- 同行 社區和公眾 媒體 非政府組織 其他(請註明)

2. 您認為本集團的ESG表現：

- 很好 較好 一般 較差

3. 您對報告的總體印象是：

- 很好 較好 一般 較差

4. 您認為報告中所披露的ESG信息質量：

- 很好 較好 一般 較差

5. 您認為報告結構：

- 很合理 較合理 一般 較不合理

6. 您認為報告版式設計和表現形式：

- 很好 較好 一般 較差

7. 您對本集團ESG方面的工作有哪些期待？

ESG報告致力回應主要利益相關方所關注的議題。如對ESG報告有任何疑問或建議，歡迎隨時通過下述通訊方式聯繫本集團：

地址：中國北京市東城區東直門北大街8號使館壹號院4號樓

郵箱：esg@sunac.com.cn