

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

2024

環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告 4

關於本集團 5

2024年ESG亮點績效 7

1 合規經營 踐諾於行 8

1.1 企業管治

1.2 ESG管理

1.3 董事會聲明

1.4 利益相關方溝通

1.5 重大性議題判定

1.6 合規運營

2 綠色共融 文明共創 22

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 匠心品質 鑄就美好..... 35

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 以人為本 助力發展..... 54

4.1 人才保障

4.2 人才培育

4.3 員工關愛

5 宜居生活 賦能共築..... 60

5.1 城市發展

5.2 文化建設

5.3 回饋社會

關鍵績效表..... 67

可持續發展承諾..... 71

ESG索引..... 73

讀者反饋表..... 76

關於本報告

融創中國控股有限公司編制並發佈2024年度環境、社會及管治(ESG)報告，旨在披露本集團2024年度在環境、社會及管治方面的管理舉措及績效表現。

(一) 編制依據

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C2所載的《環境、社會及管治報告守則》(「ESG守則」)編制，遵循聯交所規定的「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」的匯報原則，並根據強制披露規定及「不遵守就解釋」條文的要求披露了相關信息。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」)。

(二) 報告原則

本報告遵循ESG守則有關「重要性」「量化」「一致性」原則的要求，通過可持續發展議題重大性判定回應「重要性」原則，通過量化數據列表回應「量化」和「一致性」原則。

(三) 報告範圍

本報告的時間範圍為2024年度，即2024年1月1日至2024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本公司及其附屬公司，主要業務板塊為房地產開發、物業管理、冰雪運營管理、文旅及文化。其中有關通過融創服務控股有限公司及其附屬公司(「服務集團」)從事的物業管理更詳細的ESG披露內容可參閱《融創服務控股有限公司2024年度環境、社會及管治報告》。

(四) 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」，使用「元」指「人民幣」。

(五) 報告獲取

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

(六) 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：中國天津市南開區紅旗路278號融創中心東區1號樓

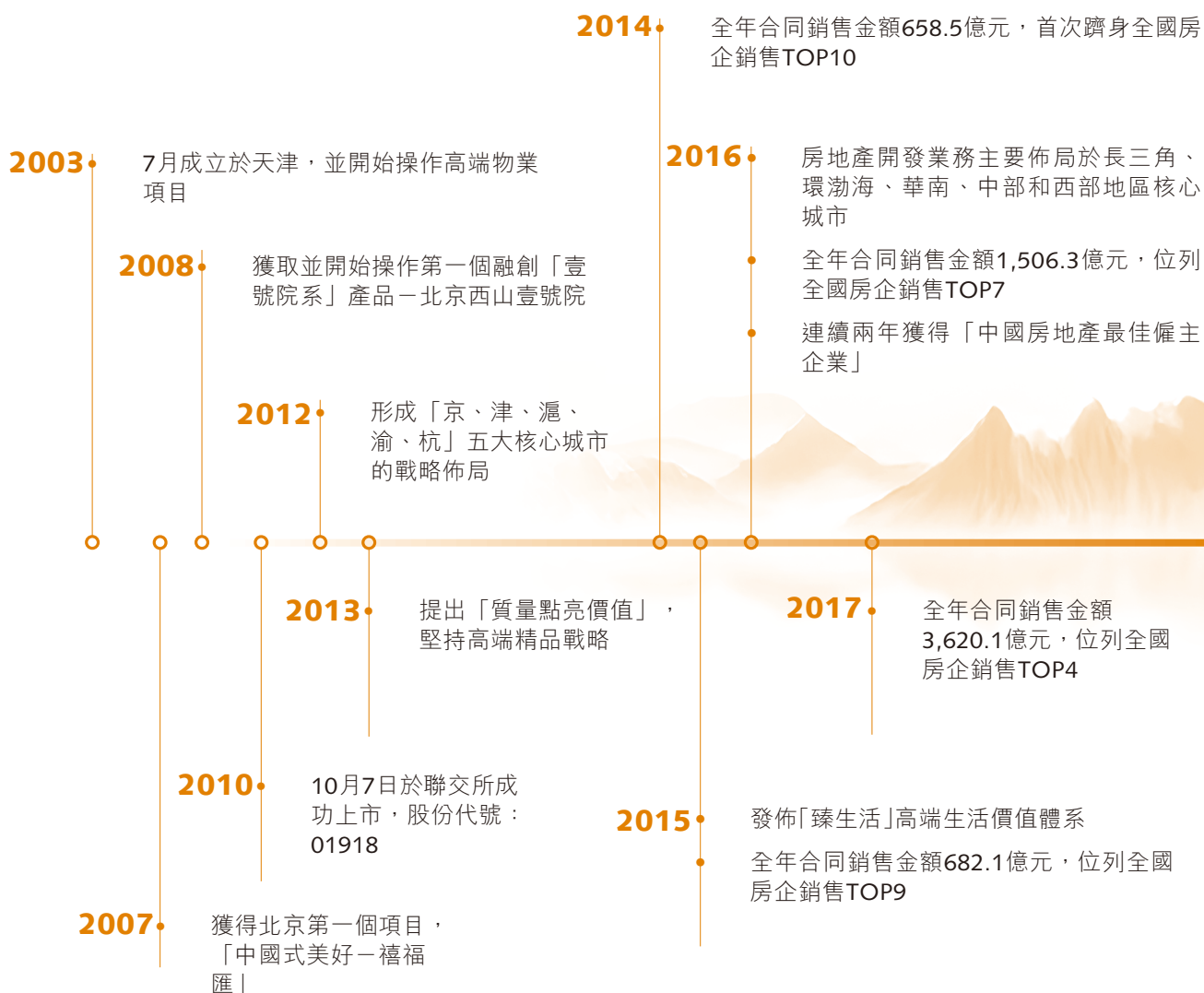
郵箱：esg@sunac.com.cn

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，致力於通過高質量的產品與服務，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，佈局房地產開發、物業管理、冰雪運營管理、文旅、文化等業務板塊。

本集團依託優勢佈局的高質量土地儲備以及領先的產品能力，房地產開發業務主要佈局於長三角、環渤海、華南、中部和西部地區的核心城市，並劃分為十個區域或公司進行管理，即北京區域(含北京、青島及濟南等城市)、華北區域(含天津、哈爾濱及大連等城市)、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)、雲貴區域(含昆明、貴陽及西雙版納等城市)及河南公司(含鄭州及洛陽等城市)。

發展歷程



2018 • 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TOP4

2020 • 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TOP4

2021 • 全年合同銷售金額5,973.6億元
• 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」

2019 • 榮獲「2019年中國房企產品力第一名」
• 全年合同銷售金額5,562.1億元，位列全國房企銷售TOP4

2022 • 完成18萬套房屋的歸心交付
• 連續五年入選「2022年中國房地產企業產品力TOP10」
• 融創公益基金會獲評「天津市先進社會組織」

2023 • 完成約31萬套房屋的歸心交付
• 正式頒佈室內雪場綠色標準《BREEAM for Bonski》
• 熱雪奇蹟獲「BREEAM中國區年度創新獎」及新旅行「2023年度可持續品牌大獎」

2024 • 完成約17萬套房屋的歸心交付
• 榮獲「2024年度中國房地產企業產品力TOP10」
• 融創文旅上榜「2024年中國旅遊集團20強」

2024年ESG亮點績效



綠色建築

- 新建建築**100%**落地綠色建築要求
- 累計有**66**個項目獲得二星級或三星級綠色建築認證，總建築面積約**1,361萬**平方米



客戶服務

- 在**84**個城市完成了約**17**萬套房屋交付任務，在行業中排名前列
- 主題娛樂及熱雪奇跡共接獲客戶投訴**1,039**條，投訴關閉率為**100%**，客戶滿意度為**99.4%**



員工培訓

- 員工培訓覆蓋率為**100%**，僱員培訓總時長約**192萬**小時
- 開展線上及線下廉潔合規培訓**150**場次，培訓總時長逾**9萬**小時



文化建設

- 推出夢回演出系列，挖掘地方特色，展示中華文化



回饋社會

- 在12個省(直轄市)的13個城市發起公益活動，超**3.9萬**名員工、業主、社會愛心人士參與其中

合規經營 踐諾於行

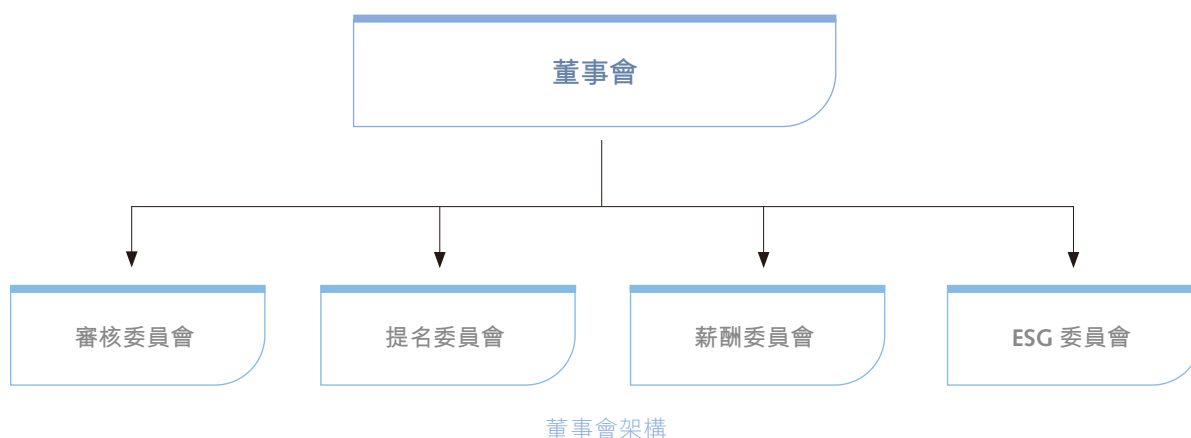


1 合規經營 踐諾於行

本集團相信良好的企業管治能力是實現可持續發展的基礎，因此在現有基礎上，不斷完善企業管治架構，持續提升企業治理水平，加強與利益相關方溝通，健全風險管理機制，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

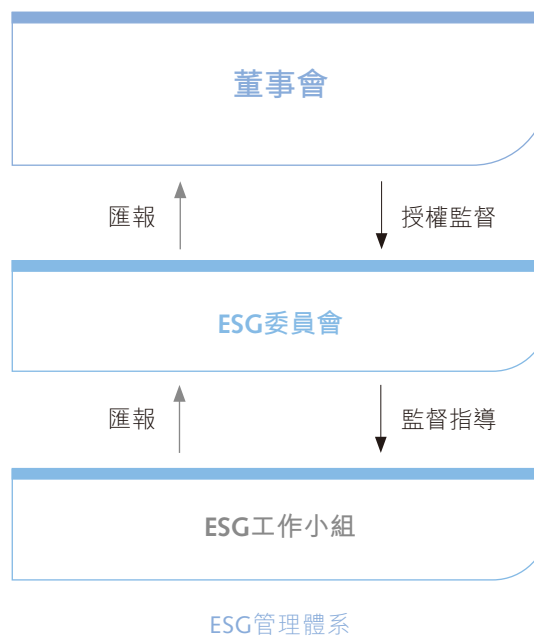
本公司董事（「董事」）會（「董事會」）負責監管及審批本集團戰略性發展目標、經營中的重大決策及財務表現，其下設多個董事委員會以負責特定事項，包括審核委員會、提名委員會、薪酬委員會及環境、社會及管治委員會（「ESG委員會」）。董事會及各委員會職責範圍及董事資料可於本公司網站（<https://www.sunac.com.cn/>）查閱。董事會及各委員會於2024年度的會議情況及其他有關企業管治的詳情請參閱本公司2024年度報告中的「企業管治報告」。



本集團始終認為，實現董事會層面多元化是達到戰略目標、保障股東權益及維持公司可持續發展的核心要素。本集團已制定《融創中國董事會多元化政策》，並於2025年3月進行修訂，進一步明確董事會所有委任均以用人唯才為原則，並在考慮人選時以客觀條件充分顧及董事會成員多元化的裨益，並將考慮應持份者的期望及參考國際和本地的建議最佳常規以確保董事會男女成員比例取得適當平衡，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。本集團已於2024年委任一名女性董事，未來亦會於甄別及委任適當董事人選時逐步提高女性董事的比例。此外，本集團已制定《融創中國提名政策》，明確董事會候選人的甄選以一系列多元化範疇為基準，包括但不限於性別、年齡、文化、教育背景、種族、專業經驗、技能、知識及服務任期。

1.2 ESG管理

本集團已搭建完善的ESG管理體系，明確董事會、ESG委員會及ESG工作小組的職責。同時，本集團嚴格遵守《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》，包含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等工作，逐步提升本集團ESG管理水平及實踐。此外，本集團在已有的《融創環境政策》、《融創綠色建築政策》、《融創多元共融政策》、《融創中國董事會多元化政策》、《融創廉潔守則》、《融創供應商行為準則》、《融創健康與安全政策》及《融創網絡安全政策》等8項ESG政策的基礎上，不斷完善權責機制及ESG管理措施，加強可持續管理，履行責任承諾。



成員	職責
董事會	執行董事： 孫宏斌(主席)、汪孟德(行政總裁)、馬志霞、田強、黃書平、孫喆一 非執行董事： 林懷漢 獨立非執行董事： 潘昭國、竺稼、馬立山及袁志剛 ➤ 領導及負責本集團整體ESG管治事宜，監督檢討本集團ESG表現 ➤ 審閱確定本集團ESG戰略、ESG管理架構及管理策略 ➤ 督促本集團ESG目標的有效執行和落實，並定期監督和考核目標落實情況 ➤ 審閱及確保本集團設立合適及有效的ESG風險管理及內部監控系統，審閱、識別、評估、管理重要的ESG相關影響、風險及機遇 ➤ 審議批准本集團的ESG報告
ESG委員會	主席： 汪孟德 成員： 潘昭國、竺稼、馬立山及袁志剛 ➤ 制定ESG管理目標、方針政策及實施路徑，並向董事會提供建議 ➤ 檢討本集團的ESG風險管理及內部監控系統，向董事會提出建議，並就ESG重大風險事項向董事會匯報 ➤ 審閱本集團ESG相關專項工作計劃，包括但不限於綠色建築、健康與安全、商業道德與反腐敗、勞工管理等工作，並向董事會匯報相關工作規劃和開展情況 ➤ 審閱本集團的ESG報告，向董事會匯報並提出建議 ➤ 審議批准本集團的ESG相關制度

成員	職責
ESG工作小組	集團總部的資本管理部、地產經營業務中心、法律管控部、品牌管理部、審計監察部、行政管理部、組織發展部；服務集團的相關部門；冰雪業務板塊(熱雪奇蹟)的相關部門；主題娛樂業務板塊的相關部門；文旅其他業務板塊的相關部門；文化業務板塊的相關部門等 ➤ 根據ESG整體管理目標及方針，制定各部門的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 ➤ 向ESG委員會匯報ESG工作開展情況 ➤ 開展ESG報告及相關制度的編制工作，向ESG委員會匯報

2024年，本集團共召開1次ESG委員會會議及1次ESG培訓，對ESG方針政策、ESG表現、ESG目標進展、ESG報告編制發佈及其他ESG專項工作等內容進行了討論及審議。

1.3 董事會聲明

本集團相信，完善的ESG治理能夠為利益相關方及本集團帶來長期回報。本集團已於2020年建立以董事會為最高領導的ESG治理架構，形成了董事會、ESG委員會及ESG工作小組的三級管理體系，並明確各級組織的構成及工作職責。其中，董事會負責審查環境、社會及管治的管理方針及策略，監管本集團整體ESG管治事宜；ESG委員會負責審視ESG趨勢，監督ESG目標的完成情況，審查本集團的可持續發展表現，審閱ESG專項計劃；ESG工作小組負責落實ESG具體事項，持續開展ESG工作。2024年，本集團持續加強董事會在ESG事宜治理的參與，在ESG工作小組及全集團中推廣ESG理念，持續推動本集團可持續發展。

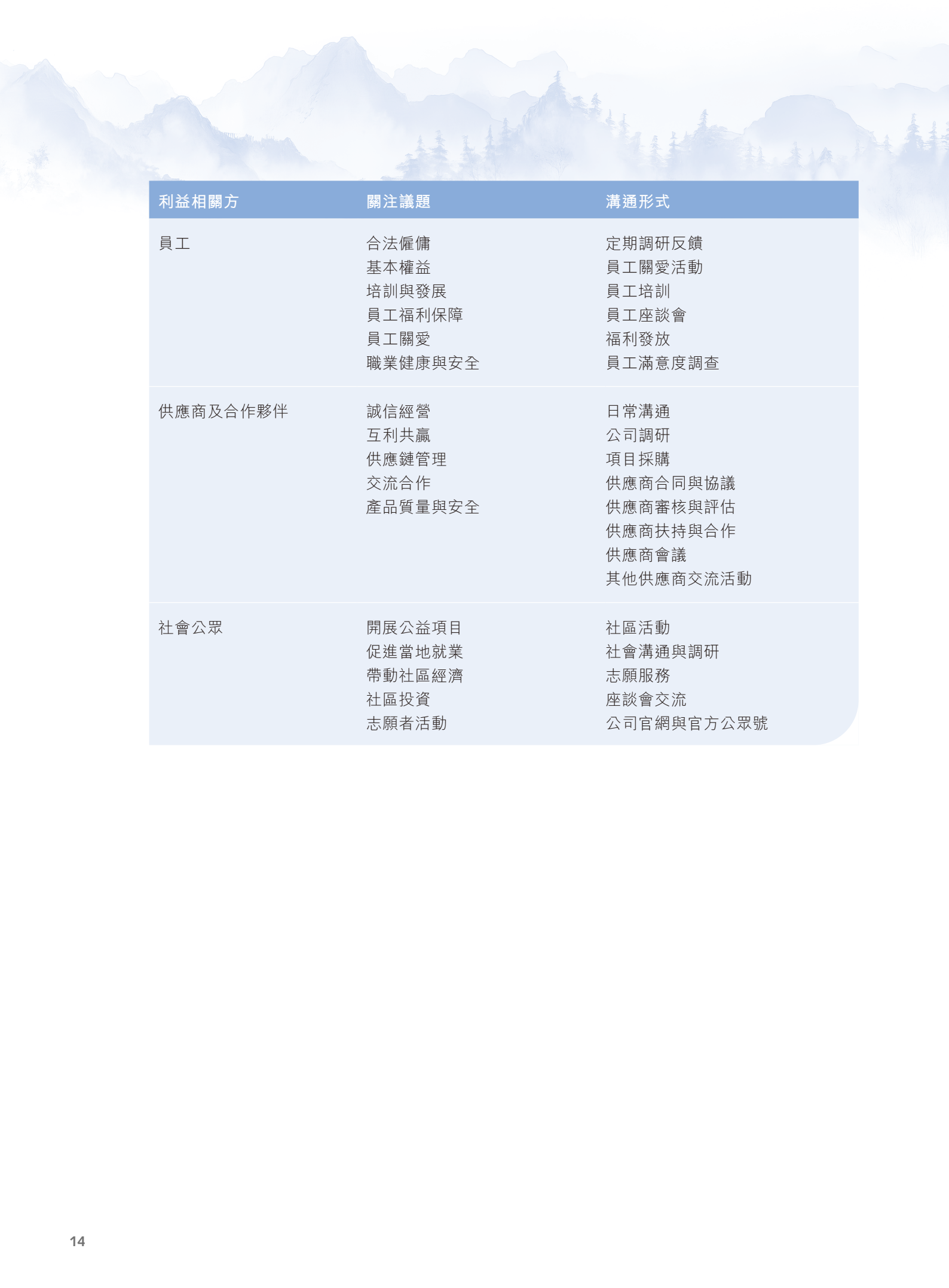
2024年，本集團組織開展重大性議題識別及判定工作，並對重大性議題最終判定結果給出建議。2024年，針對本集團安全運營、產品安全與質量、提升服務品質、合規運營、綠色建築、反腐倡廉的核心工作，董事會對其政策、目標、措施等進行重點審閱與監督，領導及推動相關工作進程。此外，董事會亦與不同利益相關方分享本集團的ESG工作進展情況。

本報告詳盡披露了本集團2024年度ESG工作的管理與進展，並於2025年3月經由董事會審議通過。

1.4 利益相關方溝通

本集團高度重視與各利益相關方的溝通交流，不斷優化和完善常態化、多渠道的溝通機制，確保及時、高效地響應各方的期望，並接受其監督。我們定期與各利益相關方就ESG議題進行深入交流，認真傾聽其意見和建議，以更好地了解其關注的ESG議題，推動本集團的ESG管理工作不斷取得進步。

利益相關方	關注議題	溝通形式
政府及監管機構	遵紀守法 合規運營 風險管理 反腐倡廉 依法納稅 氣候變化 綠色建築	政策指引 信息披露 工作匯報 日常溝通 監督檢查 來訪接待
股東及投資者	全面信息披露 持續穩定的業務發展 合規運營 風險管理 投資者關係管理	股東大會 定期報告及公告 臨時公告及通告 投資者會議 新聞發佈 項目調研
業主及客戶	客戶服務與滿意度 保護合法權益 提供優質產品及服務 信息安全與隱私保護	客服中心 服務熱線電話 用戶投訴與處理 用戶滿意度調研 座談會交流 線上及線下活動推廣



利益相關方	關注議題	溝通形式
員工	合法僱傭 基本權益 培訓與發展 員工福利保障 員工關愛 職業健康與安全	定期調研反饋 員工關愛活動 員工培訓 員工座談會 福利發放 員工滿意度調查
供應商及合作夥伴	誠信經營 互利共贏 供應鏈管理 交流合作 產品質量與安全	日常溝通 公司調研 項目採購 供應商合同與協議 供應商審核與評估 供應商扶持與合作 供應商會議 其他供應商交流活動
社會公眾	開展公益項目 促進當地就業 帶動社區經濟 社區投資 志願者活動	社區活動 社會溝通與調研 志願服務 座談會交流 公司官網與官方公眾號

1.5 重大性議題判定

本集團高度重視利益相關方關於可持續發展議題的反饋與建議。2024年，我們遵循「識別－調研－評估」三個步驟，對上一年度的重大性議題進行了深入的回顧與調整，從而進一步梳理出2024年的重大性議題矩陣。

本集團獲得重大性議題評估結果的具體步驟如下：

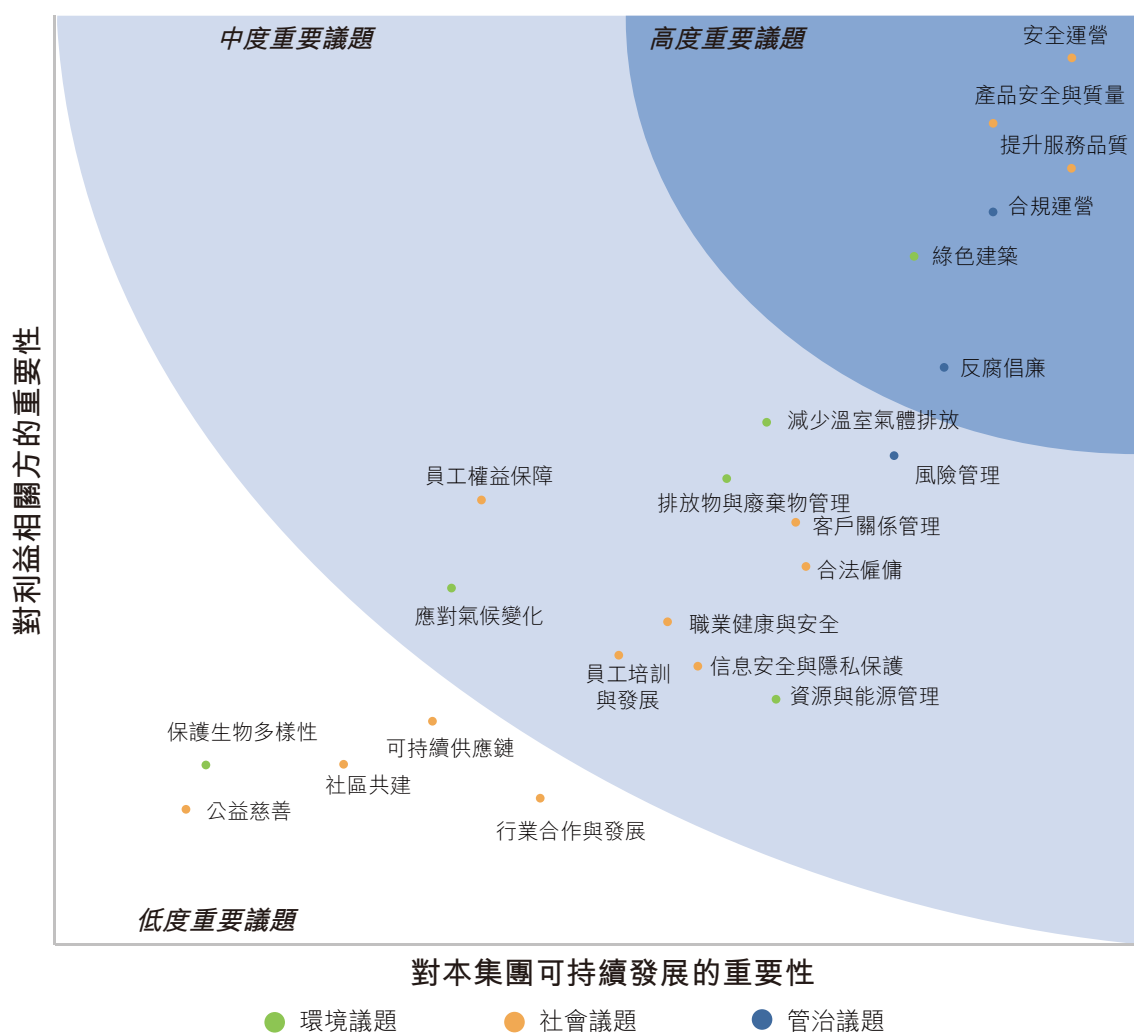
ESG議題識別和確認：根據聯交所ESG守則、GRI標準及聯合國SDGs，全面梳理了本公司ESG關鍵事項以及各利益相關方的關注焦點，對標國內外同行的ESG議題及ESG表現情況，密切監測ESG相關媒體信息，共識別出22個ESG重點議題；

利益相關方調研問卷：採用在線問卷調研的方式，收集來自內外部利益相關方的回覆；

重大性議題評估：依據調研問卷的結果，結合自身發展情況，從「對本集團的重要性」和「對利益相關方的重要性」兩個維度開展重大性議題評估，將各項ESG議題進行重要性排序。

重要性	排序	議題
高度重要議題	1	安全運營
	2	產品安全與質量
	3	提升服務品質
	4	合規運營
	5	綠色建築
	6	反腐倡廉
中度重要議題	7	風險管理
	8	減少溫室氣體排放
	9	客戶關係管理
	10	合法僱傭
	11	排放物與廢棄物管理
	12	資源與能源管理

重要性	排序	議題
低度重要議題	13	職業健康與安全
	14	信息安全與隱私保護
	15	員工權益保障
	16	員工培訓與發展
	17	應對氣候變化
	18	行業合作與發展
	19	可持續供應鏈
	20	社區共建
	21	保護生物多樣性
	22	公益慈善



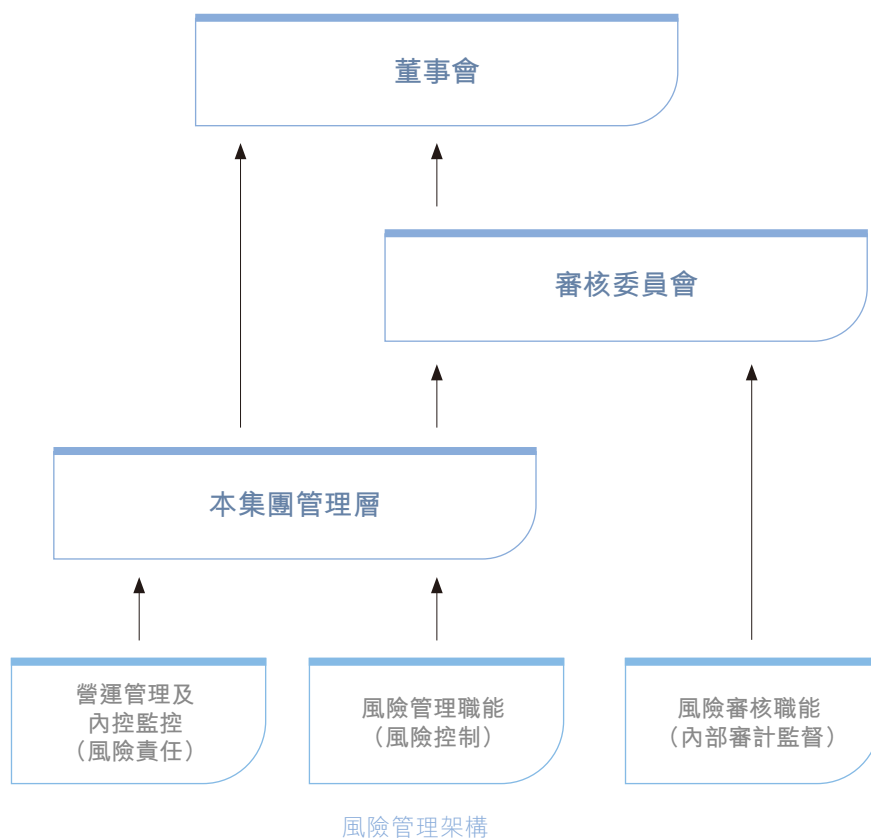
2024年ESG重大性議題矩陣

1.6 合規運營

本集團堅持合規運營，不斷提升風險防控水平，建立健全的風險防控機制，定期進行內部規範及優化，開展高效的內部監控工作，有效管控企業運營風險，提高運營的安全性。

1.6.1 風險管控

本集團構建了完善的風險管理體系，設立由四個層級構成的風險管理框架，審計監察部受董事會、審核委員會委派，並由行政總裁直屬管理，負責開展內部審計工作，持續監督內部控制的成效性，監督管理層制定及實施改進計劃，並定期向審核委員會、董事會進行專題匯報。



本集團持續完善審計及風控管理制度及措施，依據《融創集團內部審計規定》《融創集團內控管理規定》開展風險管理監控和監督，通過專項審計、內控檢查等多種方式，識別業務經營風險，並針對發現的問題提出改善性建議，進一步完善並提升相關制度的有效性及業務活動的合規性。本集團定期開展審計體系績效考核及質量評價，保證審計監察體系的整體工作質量。

本集團充分運用信息技術加強內部監控，建立與公司業務相適應的信息系統。2024年，我們通過集成機器人流程自動化技術收集並整理業務數據，對經營活動開展的全樣本數據進行分析，並對識別出的重大風險實施抽樣檢查，從而實現全面風險管控。



本集團不斷完善法務風險防控體系，持續跟蹤相關新法律法規的出台，識別新要求、新規定對本集團現時及未來發展的影響。

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，積極倡導廉潔、合規的企業文化，通過規範制度、內外監督、強化教育建立「三位一體」的廉潔防線。



本集團制定《融創集團廉潔工作管理規定》《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。本集團要求包括高管在內的全體員工簽署《員工廉潔承諾書》。

為確保供應商遵守本集團的廉潔要求，本集團建立規範的招投標管理流程，要求所有供應商（包括服務商、承包商等）在與本集團簽署合作協議時，必須同步簽署《供方廉潔協議》。該協議以法律形式約束供應商，明確界定廉潔規定，並嚴懲任何違反廉潔規定的行為。



2024年，本集團員工簽署《員工廉潔承諾書》，覆蓋率**100%**



2024年，本集團合作供應商簽署《供方廉潔協議》，簽訂率**100%**

本集團積極貫徹廉潔文化宣傳，強化員工道德意識，面向全集團範圍內所有員工（包含正式員工及非正式員工），開展廉潔教育培訓、廉潔考試等廉潔文化宣傳活動。



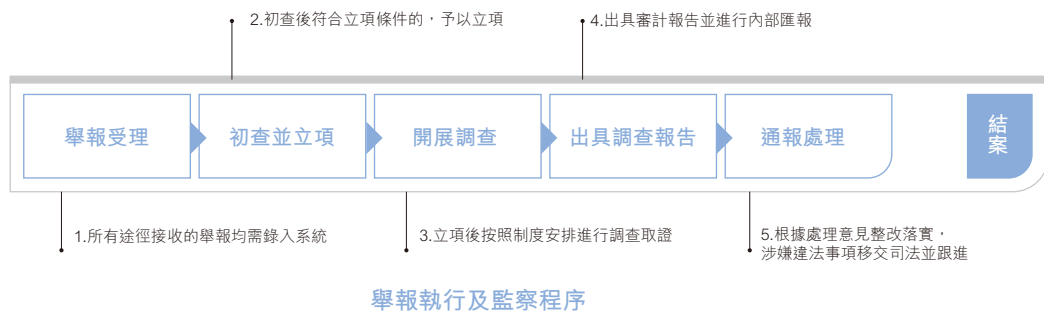
2024年，本集團開展線上及線下廉潔合規培訓：

- 共計 **150** 場次
- 員工覆蓋率 **100%**
- 培訓總時長逾 **9萬** 小時

本集團持續開展商業道德審計工作，檢查範圍覆蓋所有業務線，對違反商業道德的行為及時報告處理，確保商業道德相關政策實施的有效性。2024年，本集團針對商業道德及反腐敗領域開展內控檢查263次，本年度立案並已審結的腐敗案件為2項（均為服務集團的案件），案件訴訟結果為2名員工因職務侵佔罪被判處有期徒刑，涉案人員已被解僱，侵佔及挪用的款項已被追回，並未對本集團業務產生較大影響。

本集團已設立公開、多元的舉報投訴途徑，包括官網、電話、郵箱、公眾號等方式，在銷售案場、辦公區域及工地開放區域均有公示，並在所有對外簽訂的合同及招標文件中列出舉報方式。2024年，本集團更新舉報投訴途徑並進行公示，時刻保持舉報渠道的暢通。

本集團已制定《融創集團投訴舉報管理規定》，明確舉報投訴處理流程。審計監察部負責開展獨立調查與跟進，對舉報信息高度保密，切實保護舉報人、證人的合法權益。在收到舉報後，本集團將嚴格按照舉報執行及監察程序開展調查，對可能引致訴訟的案件，要求相關責任人整改並予以嚴肅處罰。同時，本集團嚴禁以任何形式對舉報人採取打擊報復行為，對舉報人進行報復的個人或團體將一律被追究責任，全方位保證舉報人安全。



本集團積極參與行業的反舞弊環境建設，現已加入企業反舞弊聯盟、陽光誠信聯盟兩個行業協會的廉潔組織平台。本集團積極響應協會倡議，共建聯盟黑名單機制，對因重大違規舞弊被列入聯盟黑名單的個人或供應商，將不予錄用或不予合作。同時，本集團積極參與聯盟組織的學習交流活動，共同探討廉潔生態建設，致力於推動形成更健康、透明的商業環境。

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，建立完善的知識產權管理制度體系，定期維護商標等知識產權，提升員工知識產權的法治意識。2024年，本集團未因知識產權而受政府處罰。

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/撤銷申請	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	對於他人向本集團的商標提出異議或撤銷申請的，由法律管控部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2024年12月31日，本集團累計獲得專利32件。



綠色共融
文明共創

2 綠色共融 文明共創

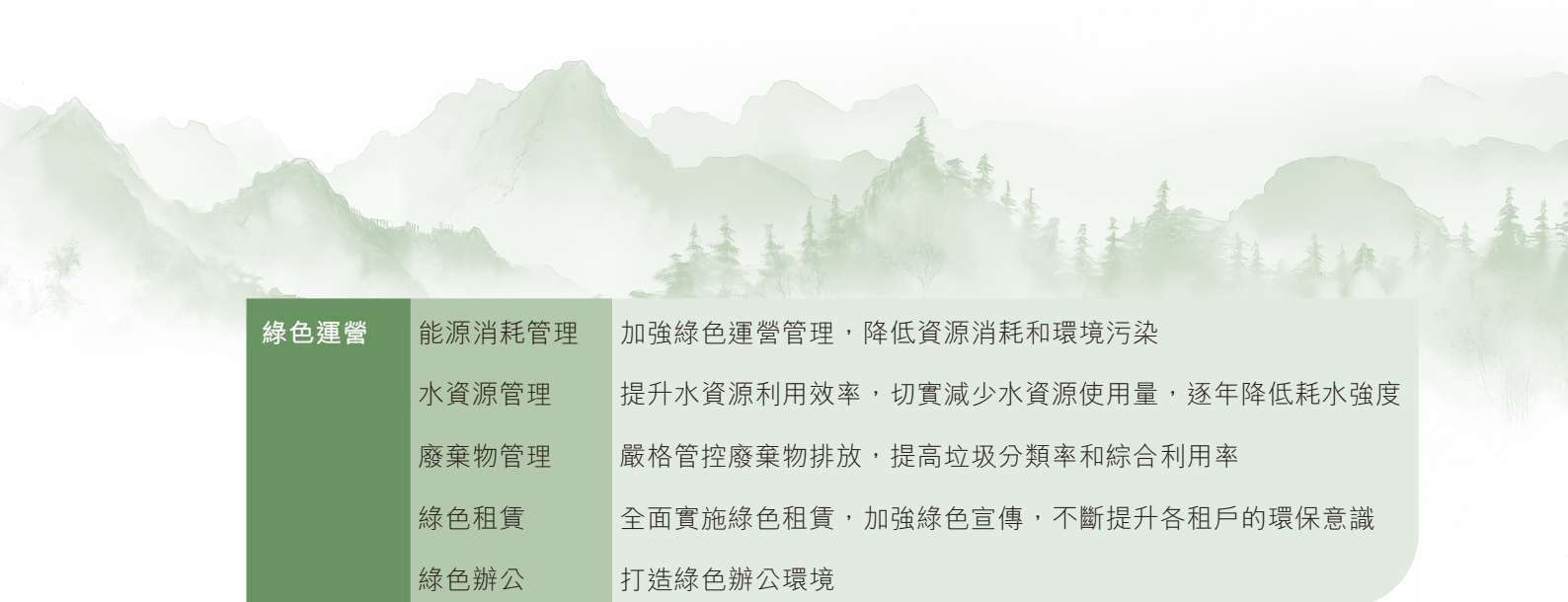
本集團持續貫徹可持續發展理念，在實現城市更宜居、更健康、更有溫度的高質量建設的同時，綜合考慮綠色設計、綠色建造和綠色運營等環節的環境影響，竭力降低業務發展對環境的影響，助力國家實現雙碳目標。

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、減少排放的理念。本集團深知與傳統建築相比，綠色建築能夠更高效地利用資源，為業主、租戶、客戶以及整個社會帶來切實益處。因此，我們將綠色發展的理念全面融入集團項目的建造至運營的整個生命周期，致力於全面實現可持續發展。本集團訂立環境目標、參與行業標準編制、提升清潔能源使用比例、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、高資源使用率的建築產品。

本集團已制定並實行的《融創環境政策》《融創綠色建築政策》，適用於本集團所有在建及新建項目。本集團鼓勵合營公司及聯營公司遵從政策、提升管理能力。同時，本集團依託綠色設計、綠色建造、綠色運營三大核心路徑，確保綠色理念得以落實。

綠色設計	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	編制綠色標準，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、參建綠色建造體系
	綠色施工	加大綠色施工管理舉措，嚴控能源消耗，全方位減少施工對環境造成的污染
	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，不斷提升各租戶的環保意識
	綠色辦公	打造綠色辦公環境

2.2 綠色設計

本集團嚴格遵循《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，在項目設計的每個環節深入貫徹綠色設計理念，著重於構建綠色人居環境、綠色商業模式及綠色生態景觀，旨在實現生態效益、經濟收益與人居品質的和諧共生與共贏發展。為此，本集團已制定並實施《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》等管理標準及規範，持續提升本集團在項目設計領域的核心競爭力。

本集團高度重視綠色規劃戰略，積極投身於綠色開發實踐，致力於土地資源的最優合理利用和生態價值的彰顯。本集團深入剖析項目選址的土地屬性與歷史背景，堅守綠地保護承諾，力求避免對綠地及農田的侵佔，嚴格依照政府相關部門關於農田及綠地保護的法律條款與規劃要求，嚴守自然保護區、農田耕地、文化遺蹟等敏感區域的開發邊界，竭力減輕對自然綠地及周邊生態系統可能產生的負面影響。

在項目初期的規劃勘察階段，本集團將全面深入調查項目所在地的生態環境狀況，科學開展環境影響評估工作，高度重視生物多樣性保護，並積極採取措施加以保護。同時，本集團積極實施生態保護與修復措施，力求將項目對生態環境的影響降至最低。



2.2.1 綠色建築

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

- 地產業務板塊(「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；
- 文旅業務板塊：100%新開發的持有及運營物業(包括室內滑雪場、商業、酒店、寫字樓等)滿足二星級綠色建築或以上的標準；推動新建的持有項目獲取各類綠色建築認證，其中室內滑雪場、重要的酒店、商業項目實現「國內綠色建築+BREEAM」雙認證。

2020年至2024年，本集團所有新建項目¹100%滿足中國綠色建築標準。本集團積極推動綠色建築認證工作，認證標準涵蓋中國《綠色建築評價標準》、美國LEED認證及英國BREEAM認證等。截至2024年底，已開業的文旅城項目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。本集團是國內唯一實現文旅業態綠色建築認證全覆蓋企業，也是國內首批開展文旅綠色建築、LEED雙認證的企業。

2020年至2024年，本集團累計有66個項目²獲得二星級或三星級綠色建築認證，總建築面積約1,360.79萬平方米。

案例：北京朝陽壹號

北京朝陽壹號項目擇址朝陽區東四環，集交通、娛樂、教育、醫療、商業、生態等優配資源於一體。項目秉承「把森林帶回家」的設計理念，通過健康生活、綠色材料、智慧系統、貼心管理、舒適環境五大方面，構建5M智能體系，打造綠色舒適的生活場景。

- **健康生活**：通過新風系統、優化建築隔音、環保建材等精細化設計，為居住者提供健康舒適的居住環境。其新風系統PM2.5過濾效率達到95%以上，有效保障室內空氣質量。同時，項目還採用多種降噪體系，如三玻兩腔充氬氣LOW-E玻璃、加厚外牆牆體等，有效隔絕噪音，營造安靜的起居環境；

¹ 新建項目及綠色建築認證項目統計範圍涵蓋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：北京朝陽壹號

- **綠色材料：**100%選用綠建三星認證的綠色建材及綠色塗料，在環保健康的基礎上，兼具優異的保溫、隔熱、隔音等性能；
- **智慧系統：**搭載4S雲智能平台，構建了智能安防、智能歸家、智能家居、智能服務四大模塊，為居住者提供便捷的智能生活體驗。通過無接觸智能歸家系統、天使之眼等科技設備，實現科技守護業主安全的目標；
- **貼心管理：**提供24小時金鑰匙管家服務，上崗管家均持有中國紅十字應急救援資質，為居住者提供智能安全服務、綠色清潔服務等專屬服務；
- **舒適環境：**將「海綿城市」理念引入項目建設，通過凹式綠地、透水磚等設計，實現雨水資源的整合利用，緩解市政管網的排水壓力。同時，項目還打造了一軸、一路、兩環、六大主題花園秘境的社區景觀，將大自然中的風、水、陽光、植物與生活有機融合，為居住者提供宜居的綠色生活環境。



北京朝陽壹號

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及編制工作，推動社會和企業綠色創新，目前本集團已完成一項室內滑雪場綠色建築標準的制定，累計參與多項團體標準制定，並制定約26項企業標準，涵蓋建築質量、質量提升、節能、環保、裝配式建築、裝修建材及智能化等多個維度。此外，本集團參與編制的國家標準《主題公園工程技術標準》預計將於2025年公開發佈。

2.3 綠色建造

本集團高度重視項目施工對外圍環境及天然資源的影響，致力於將綠色施工理念融入整個生產鏈條。2024年，本集團裝配式建築項目數量佔比42%。

2024年，本集團不斷加強項目綠色施工管理，達成節能、節地、節水、節材及環境保護的「四節一環保」目標，同時對施工過程中產生的廢棄物充分進行二次利用，降低項目建造過程中的資源消耗，並減少對當地環境的污染。此外，本集團努力將環境保護、資源節約、安全健康等因素融入採購過程，提高綠色建材使用佔比，促進行業綠色發展。

案例：北京朝陽一墅

北京朝陽一墅項目位於北京朝陽區，秉承裝配式建築的核心理念，廣泛應用裝配式建造工藝於牆板、天花板等構件，有效提高了材料與結構的耐久性，推動了項目綠色化、低碳化進程。

- **高精度構件：**通過高精度的裝配式建造工藝，確保了構件的尺寸精確、表面平整，增強了住宅外圍護的密閉性能，從而提高了建築的整體質量和美觀度；
- **優質材料：**裝配式建築構件所使用的優質材料，不僅具有高強度和耐久性，還具備隔音、防水和保溫性能；
- **施工效率：**裝配式建築方式具備較高的施工效率，有效縮短了工期；
- **綠色環保：**建造過程中可減少建築垃圾和廢水排放，節約能源和水資源，有助於保護環境，還降低了建築成本；
- **提升居住體驗：**裝配式建築的隔音、防水和保溫性能優異，為居民提供了一個更加舒適的居住環境。



北京朝陽一墅



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，確保公司運營規範符合法律法規的要求。

服務集團依據業務運營模式建立了環境管理體系，已獲得ISO 14001:2015環境管理體系認證，並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ISO 50001:2018能源管理體系認證。

主題娛樂制定了《節能工作指導手冊》等制度，最大程度降低項目運營期對環境的影響。熱雪奇蹟通過制定年度能耗計劃，將管理要求分解至各專業公司，並改造能源管理線上平台，實現運營項目的能耗使用情況的實時跟蹤和異常報警。

本集團持續推進地產及文化業務板塊在辦公場所，以及文旅業務板塊在辦公場所及項目運營方面制定的環境目標：

- ✓ 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%

2.4.1 綠色租賃

為積極響應國家綠色租賃的相關要求，本集團參考商務部《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》及《商戶管理手冊》等文件，與商戶形成綠色約定，並在商戶的《租賃合同》中增加有關於綠色租賃的《租賃補充協議》，添加促進環境可持續發展的鼓勵性和禁止性條款，與商戶共同提升能源使用效率，減少排放物的產生。在租賃期間，我們與商戶共同合作，推動商戶將節水節能、倡導節約、綠色消費、裝飾裝修等環境管理舉措納入日常營運。同時，本集團積極為商戶提供綠色環保知識培訓，組織綠色實踐分享活動，以此作為與商戶溝通可持續發展的橋樑。在積極提升商業建築綠色環保的同時，我們收集商戶對綠色租賃與可持續發展相關的建議，推動各方提升綠色環保意識，主動參與環保事項，共同為全球的可持續發展事業貢獻力量。



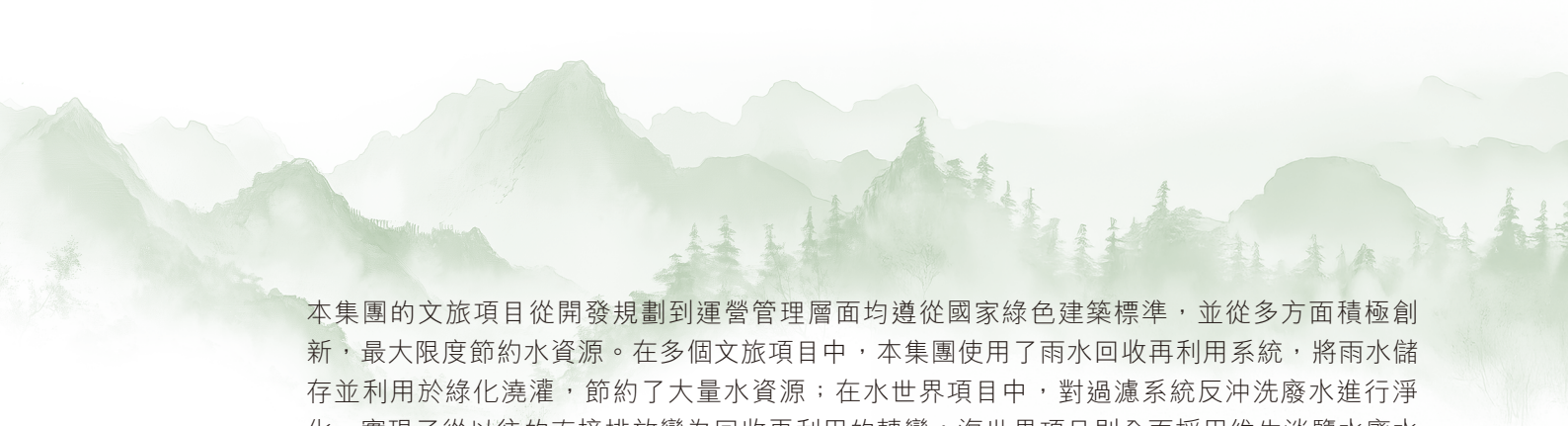
2.4.2 節能改造

文旅業務板塊從多個維度開展技術升級改造、提升設備運行效率，助力低碳發展：

- 通過對能耗使用情況的數據分析，不斷對設備設施的運行技術進行改進，利用智能化系統統一監控設備運行情況，提升設備運行能效；
- 主題樂園高度重視能耗情況，針對耗能高的設備開展深度節能管控，如海世界維生系統、主題樂園及水世界遊樂設備、各業態空調系統，通過總部及地方的矩陣式管理，嚴格控制並不斷優化設備運行策略，持續實現能耗下降。此外，主題樂園持續推動綠色電力使用，降低項目碳排放，通過開發屋面及停車場，大力實施光伏發電改造。目前哈爾濱、無錫等項目的光伏發電已正式發電，昆明項目預計**2025年**可投入使用；
- 熱雪奇蹟致力於提升運營過程中設備綜合運行效率，通過對各項目製冷造雪系統中設備、系統、管路的排查和維修，及時發現問題並進行修復更新，本集團已於**2024年**全部完成重點設備設施更新，更新後能耗預計降低**5%**左右。此外，熱雪奇蹟全面推進屋面光伏設施應用落地，在營項目中，**2023年**哈爾濱、無錫等項目已完成屋面光伏安裝，**2024年**廣州光伏設施已投入使用，**2025年**昆明、重慶、成都、西安、武漢甘露山項目的屋面光伏將陸續實施完成並網發電；在建項目中，正定、深圳項目將在**2025年**建設開業後同步完成光伏並網發電。得益於屋面光伏在熱雪奇蹟項目的廣泛推廣，**2024年**屋面光伏發電總量較**2023年**增加**78%**，預計**2025年**的發電量將在**2024年**基礎上再增加**160%**，達到約**3,000萬度/年**，極大減少了二氧化碳的排放。

2.4.3 水資源管理

本集團嚴格開展運營項目的水資源管理，通過智能化管理平台監控給排水系統運行情況，衛生潔具全面使用節水型設備，減少水資源浪費。對於各類污水排放，本集團均採用相應的水處理措施，保證排放水質滿足國家標準要求。**2024年**，本集團在水資源獲取方面未遇到問題。



本集團的文旅項目從開發規劃到運營管理層面均遵從國家綠色建築標準，並從多方面積極創新，最大限度節約水資源。在多個文旅項目中，本集團使用了雨水回收再利用系統，將雨水儲存並利用於綠化澆灌，節約了大量水資源；在水世界項目中，對過濾系統反沖洗廢水進行淨化，實現了從以往的直接排放變為回收再利用的轉變；海世界項目則全面採用維生淡鹽水廢水回收利用系統，將反沖洗與吸污廢水經過處理後循環利用，達到**60%**節水效果；在熱雪奇蹟室內雪場中，利用冷風機融霜水作為蒸發冷循環冷卻水的補水，有效的減少了自來水補水量；針對文旅項目內設有的大型人工湖，本集團廣泛採用生態水處理技術，通過種植水生植物、飼養水生動物的方式，打造水域生態系統，增強水體自潔能力，不僅極大降低了水處理系統運行能耗，還呈現出良好的景觀效果；各地主題樂園常態化開展埋地給排水管網漏水整治工作，降低了水資源浪費並減少對地下水的污染。

2.4.4 廢棄物管理

本集團堅持從源頭控制廢棄物排放，積極響應並貫徹國家及地方垃圾分類政策，確保項目運營過程中產生的燃氣鍋爐廢氣、餐飲油煙廢氣、廢水和生活污水等均達到國家處理標準。同時，對於廢機油、廢潤滑油、硒鼓、打印機墨盒、廢燈管、廢棄計算機等少量有害廢棄物，本集團委託第三方專業團隊回收處理，最大程度降低污染。

2.4.5 綠色辦公

在綠色辦公方面，本集團積極採取下列措施：

- ✓ **辦公水電：**倡導節約用水、用電好習慣；按季節調配空調開閉時間與溫度；按區域分割燈控，定期巡視，無人時關閉照明、空調等設備，減少能源無效消耗；加強用水設備的日常檢查維護，及時處理漏跑水現象，減少水資源浪費；
- ✓ **辦公用品：**提倡無紙化辦公，優先使用電子文件、電子簽章；鼓勵能黑白不彩打、雙面黑白打印、循環使用打印紙張；日常辦公用品指定專人管理，按需申請、節約領用；辦公垃圾分類處理，無害垃圾收集後交由環衛站進行集中處理，硒鼓、墨盒等有害垃圾由外包商回收處理；
- ✓ **辦公出行：**提倡低碳出行，鼓勵員工使用公共交通工具出行；在樓宇內，鼓勵員工少乘電梯，多走樓梯；優化辦公車輛使用安排；倡導使用電話、視頻等在線溝通模式，減少長途出差的頻次。

2.5 氣候變化

本集團根據國際可持續發展準則理事會(ISSB)¹的框架及建議，從治理、戰略、風險管理、指標與目標四個方面開展氣候變化管理工作，主動識別、分析氣候變化相關風險與機遇，將應對氣候變化納入集團整體發展戰略考量，以期有效應對氣候變化帶來的各種挑戰。

2.5.1 治理

本集團已建立並不斷完善氣候變化治理體系。本公司董事會作為氣候變化治理的最高決策機構，對氣候變化治理承擔整體責任；ESG工作小組負責定期評估氣候風險相關事宜，並定期向ESG委員會匯報，本集團各相關部門將氣候變化風險管理融入日常工作流程，持續落實各項具體工作與任務，推進氣候戰略的實施與落地。

2.5.2 戰略

本集團主動識別與評估氣候變化相關風險與機遇，深入分析了本集團所面臨的氣候變化相關實體風險及轉型風險，持續調整氣候變化管理策略和應對措施，優化資源配置，提升管理水平，增強公司對氣候變化的適應能力和韌性。

2.5.3 風險管理

本集團深入分析對公司運營影響顯著且發生概率較高的氣候風險，評估其對業務的影響。為此，本集團採取一系列針對性的措施，以增強公司氣候變化應對能力，順應綠色變革趨勢，助力公司低碳轉型和可持續發展。

風險類別		風險描述	應對措施
實體風險	極熱	極端高溫可能導致建築工地工作條件惡化，影響施工進度和工人健康，同時可能增加能源消耗，導致成本上升。	實施高溫作業保護措施，如調整工作時間，提供防暑降溫設施，採用節能材料和技術以減少能源消耗。
			制定應急預案，不斷完善應急管理流程，確保公司能夠在極端天氣事件發生時迅速響應、及時處理。

¹ 國際獨立的標準制定機構，由國際財務報告準則基金會(IFRS)發起組建，於2021年11月3日在第26屆聯合國氣候變化大會上正式啟動，旨在制定與國際財務報告準則(International Financial Reporting Standards, IFRS)相協同的可持續發展報告準則。

風險類別	風險描述	應對措施
極寒	極端低溫可能影響建築材料的性能和施工進度，增加供暖需求，導致能源成本增加。	採用耐寒材料，優化施工計劃，確保冬季施工安全，同時考慮使用高效供暖系統以降低能源成本。
極端降水	極端降水可能導致洪水，影響項目進度和資產安全，增加維修和重建成本。	加強排水系統建設，提高建築防洪標準，考慮採用耐水材料和設計。
海平面上升	海平面上升可能威脅沿海地區的地產項目，增加洪水風險，可能導致資產貶值。	在獲取項目時，將海平面上升的風險納入評判分析，盡量選擇地勢較高的地區進行開發，提高防洪標準，考慮未來海平面變化的長期影響。
颱風	颱風可能破壞建築結構，影響項目進度，增加建築工地維修成本。	加強建築結構的抗風設計，提高防風標準，在颱風多發地區的建築規範中著重關注此類要求；在日常運營中注意及時獲取天氣預報信息，做好極端天氣預警工作。
轉型風險	政策法規	政策及監管日漸趨嚴，更高要求的建築標準、能源使用效率可能導致現有開發、建造和經營成本增加。
	技術	面對日益增長的環保和可持續發展需求，公司需投資於綠色和低碳技術的研發與應用，增加研發成本和市場推廣成本。
		ESG工作小組持續關注相關政策與法律法規，做好工作規劃；提前調整業務模式以符合新法規，增加合規技術及培訓的投入。
		鼓勵創新和技術開發；積極佈局新能源使用，加大在節能改造、優化工藝流程方面的資金投入；做好項目預算與資金儲備，逐步將新技術融入現有項目，降低長期成本。

風險類別	風險描述	應對措施
市場	新技術和材料可能存在性能不穩定或市場接受度不高的問題，這可能導致項目延期或增加額外的開發成本。	在項目初期進行充分的市場調研和技術評估；建立風險評估機制，對新技術和材料進行嚴格的測試和驗證；與供應商建立長期合作關係，確保材料供應的穩定性和質量。
	客戶對綠色低碳建築的需求增加，可能影響傳統建築的銷售。	業務轉型為低碳營運模式，以迎合業主及租戶未來潛在的綠色低碳消費偏好，包括提高綠色建築認證的標準及比例、提供能源效率更高的建築。
	受嚴重氣候極端事件影響的地區，房地產相關產品及服務可能面臨貶值風險。	加強房地產項目的抗災設計，提高建築的耐久性和適應性。同時，考慮通過保險和風險轉移產品（如氣候債券）來減輕潛在的貶值風險。
聲譽	原材料價格上漲可能影響公司盈利能力。	實施了一系列供應鏈管理優化措施，如通過與供應商簽訂長期合同，穩定成本，採用綠色建材，提升項目的可持續性。
	企業若未能滿足監管機構日益嚴格的合規要求，可能會遭受聲譽損害。	加強合規管理，確保公司運營符合所有相關法規和標準，避免聲譽損害。同時，提升透明度，定期發佈ESG報告，公開披露公司的氣候風險管理和綠色低碳實踐。



風險類別	風險描述	應對措施
	投資者越來越關注企業的綠色低碳表現和氣候風險管理能力，會直接影響公司的市場估值和融資能力。	通過強化氣候風險管理，積極應對氣候變化，確保可持續發展。與投資者保持透明溝通，定期分享ESG表現和氣候策略進展，增強信任。同時，通過參與社區環保項目和社會責任活動，塑造了綠色品牌形象，提升市場聲譽。

2.5.4 指標與目標

為貫徹氣候變化長期戰略，本集團積極落實氣候變化管理工作，將能源消耗量和溫室氣體排放量作為衡量氣候變化管理水平的重要指標，並設定了環境目標（目標詳見2.4綠色運營章節）。本集團持續跟蹤和評估相關指標與目標（指標數據詳見關鍵績效表），分析氣候變化應對工作進展和目標達成情況，不斷調整優化節能減碳工作方案。



匠心品質
鑄就美好

3 匠心品質 鑄就美好

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，並以科技賦能，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

本集團始終秉承「質量第一」的管理理念，堅守產品質量，致力於為客戶提供高質量的安居之所，以數字化、信息化的國家政策為導向，持續推動工程管理數字化建設，對工程質量進行全周期在線管控。

3.1.1 質量管理

本集團根據國家相關質量標準規範制定了《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》等內部質量管控文件，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。截至2024年底，服務集團已獲得ISO 9001質量管理體系認證，服務集團亦於2024年獲得了ISO 41001:2018設施管理體系認證。

文旅業務板塊在各專業公司、項目公司中均設置了專門的質量安全管理部門，負責建立質量安全標準體系，對項目質量進行考核。為保障質量管理，文旅業務板塊已根據項目需求制定了多項質量管理制度、技術標準及專項工程實施質量問題案例庫，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個維度對項目質量施行全面保障。

2024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/高質量」、「節能環保」等政策，針對非住宅業態的需求，本集團參考前期工作經驗，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，實現設計施工全過程BIM，為項目提升生產效率、提高設計質量、完善施工精細化管理等方面奠定技術基礎。

設計審圖平台助力精細化的建設管理，和數字化模型一體化運營移交：

- 圖紙版本有序管理，改變以往版本管理混亂、信息同步不及時的情況；
- 設計問題修改追蹤，防止出現問題修改不到位的情況；
- 問題分類統計分析，數據反饋至管理體系和技術標準體系，實現精準管理；
- 多項目圖紙管理質量橫向對標分析。

本集團持續打造全生命周期的數字化建造模式，在建造過程中推廣「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。

2024年，本集團持續推動融創智造智慧工地平台建設，融合監控、激光測量儀、藍牙板厚測量儀等物聯設備，實現進度、質量、安全、風險分析等全維度數字化管理，通過大數據平台協助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，實現實時指引查閱、採集與應用數據信息、參與培訓。

3.2 安全健康

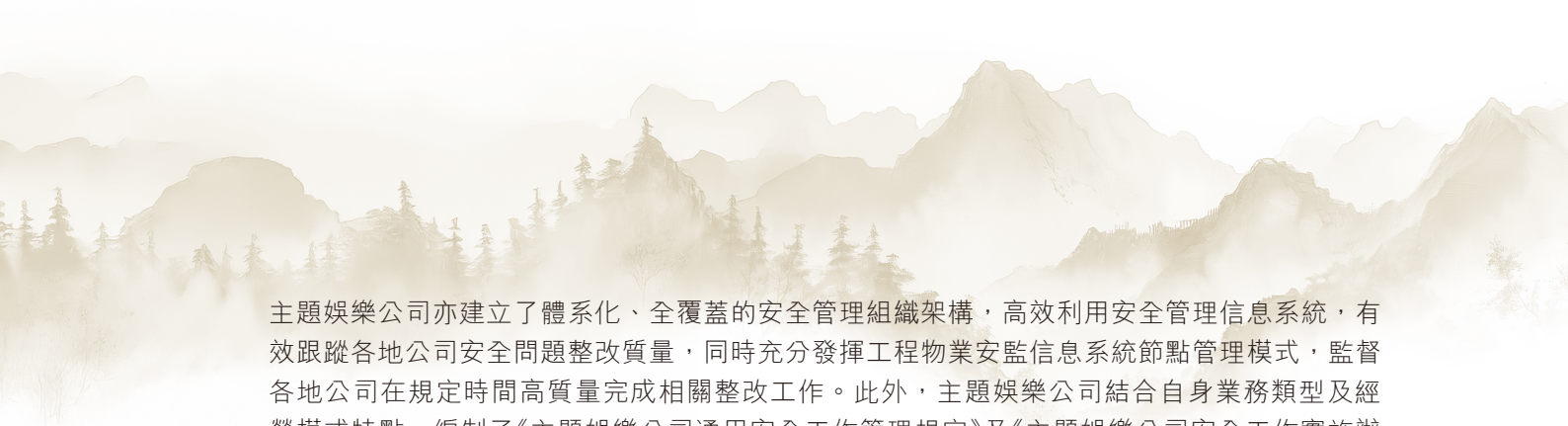
本集團以健康與安全為第一準則，建立並健全安全管理體系，致力於為客戶提供健康、安全、高質量的產品與服務，同時將保障健康與安全作為集團戰略紅線之一，推動安全文化建設，全力保障員工職業健康與安全。

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》及《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，本集團構建了內部制度體系及管理架構，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，提升項目安全管理水平。服務集團不斷加強職業健康安全管理，已獲得 ISO 45001 職業健康安全管理體系認證。

本集團已設立自決策層至執行層的健康與安全管理架構。健康與安全工作由執行董事兼行政總裁進行統籌管理，並就健康與安全相關的戰略、年度工作進行統籌部署。健康與安全委員會作為本集團健康與安全戰略制定和監督機構，負責訂立健康與安全戰略和績效。在管理層面，健康與安全委員會授權地產經營運營中心履行日常管理職責。地產經營運營中心設置質量安全工作小組，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，並與組織發展部配合定期組織職業健康與安全培訓，定期向健康與安全委員會匯報工作進展。





主題娛樂公司亦建立了體系化、全覆蓋的安全管理組織架構，高效利用安全管理信息系統，有效跟蹤各地公司安全問題整改質量，同時充分發揮工程物業安監信息系統節點管理模式，監督各地公司在規定時間高質量完成相關整改工作。此外，主題娛樂公司結合自身業務類型及經營模式特點，編制了《主題娛樂公司通用安全工作管理規定》及《主題娛樂公司安全工作實施辦法》，涵蓋主題娛樂公司安全目標管理、安全培訓管理、隱患排查與治理管理、操作流程安全管理、應急預案管理、安全績效管理六大場景，明確主題娛樂公司安全管控標準，規範各項危險作業流程。2024年，主題娛樂公司結合運營情況修訂《安全管理制度》，並基於架構調整整合相關職能，精準優化安全職責。

熱雪奇蹟公司根據自身業務經營模式特點，構建安全標準體系，明確各地分公司安全主體責任，建立安全管理領導小組，自上而下簽訂安全責任書，分解安全總體目標和層級，夯實全員安全責任制。此外，熱雪奇蹟公司修訂《熱雪奇蹟運營期通用安全工作管理規定》、《熱雪奇蹟運營期安全處罰管理辦法》和《熱雪奇蹟運營期安全強條》，並推動各地分公司建立健全本地化安全規章制度、打磨操作規程、制定切實可行的應急預案，通過安全風險分級管控和隱患排查治理的雙重預防機制，保障設備設施安全運行、人員操作規範有序、防護設施標準有效。

在職業健康與安全管理方面，本集團積極落實職業健康管理，優化員工工作環境，關注員工職業健康，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》，並將政策覆蓋至全體員工、供應商及承包商。本集團定期調研供應商及員工的健康與安全表現及意見反饋，不斷完善各項政策，提升本集團對相關人員健康與安全的保護能力，致力於實現全體員工、供應商、承包商的零死亡目標，有效保障全體員工及供應商等合作夥伴的健康權益。地產集團過去三年均未發生因工亡故事件。2024年度內，地產集團受工傷人數為2人，因工傷損失工作天數為28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；
- ✓ 實現對本集團全體員工以及承包商健康與安全培訓全覆蓋。



3.2.2 安全管理措施

本集團完善了從項目生產過程管理到日常運營、從管理層至普通員工的健康管理舉措，持續檢討更新職業健康與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。

針對項目安全生產，本集團繼續嚴格執行《融創集團安全管理底線標準》及《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，覆蓋各業務板塊及供應商，並在總分包合同中強調施工安全的要求。本集團亦制定了相應的安全管理底線及追責制度，加強對人員配置、專項設備、追責機制、在線化應用等內容的管理與優化，並根據《融創集團安全生產事故事件責任追究管理辦法》及《融創集團工程、運營及客關體系考核激勵方案》，對項目安全第一責任人的職責、事故上報流程、履職減責條件以及安全事故、事故瞞報行為的追責處罰力度作出了明確規定，全面提升工程建設安全管控力度。在嚴格保障各業務板塊安全生產的同時，本集團對供應商的原材料選用指標、設備設施、生產流程、事故管理、應急舉措做出明確要求，對承包單位進行嚴格的資質預審，包括但不限於：承包單位的資質證書、安全生產管理機構、安全生產管理制度、安全操作規程、安全生產管理人員的持證、特種作業人員的持證情況等，同時，我們在施工過程中加強安全培訓，定期監測承包商的健康與安全指標及風險暴露程度，保障施工及運營範圍內的安全。

在日常運營中，本集團持續關注僱傭員工權益，確保員工工作環境安全且滿足國家職業健康要求，為員工購買保險、配備個人安全防護用品，全方位保護員工的職業健康與安全。公司定期對各項目進行現場安全監督檢查，檢查內容包括：工作環境安全性、職業健康隱患、設備設施安全、現場安全相關履職記錄、安全相關材料等。在發生職業健康與安全相關糾紛、違規舉報及工傷意外時，協助、支持相關單位對調查結果進行分析，督促其進行深刻檢討及反思，同時監督相關單位完成整改。



2024年，主題娛樂公司聚焦安全檢查工作。總部以半年為周期實施安全考核檢查，統一工作標準，防控安全風險，針對地方公司系統性安全問題專項治理，並推廣先進管理經驗；項目公司方面，總經理每月帶隊開展安全巡查，現場處置安全問題，部門負責人每月依責檢查屬地安全執行情況。此外，為檢驗安全應急預案的落地性，主題娛樂公司組織火災、受傷、高空滯留、食物中毒、停水停電等場景應急演練，強化全員應急處置能力。2024年熱雪奇蹟公司組織雪場安全檢查188次，確保場館及設備運行處於良好狀態；組織安全應急演練401次，全力築牢運營安全防線。

3.2.3 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。

在項目安全生產日常管理中，地產集團各項目堅持每日面向施工單位員工召開安全培訓晨會，同時定期組織不同層級的安全管理培訓及內部考核，並定期組織不同區域/城市公司進行產品質量安全的交流、主題培訓。2024年度，地產集團員工及承包商安全培訓覆蓋率為100%，實現了管理賦能、各地區共同提升；同時地產集團持續優化在線測評工具，逐步建立智慧工地平台，進一步推進數字化、在線化在安全管理中的應用。

各專業公司高度重視安全體系的宣貫和落地。2024年，主題娛樂公司基於安全培訓機制及內部學習平台，為員工自主學習提供全面、便捷支持，全面提升員工安全意識，降低安全與健康事故的發生率。2024年，熱雪奇蹟公司組織安全培訓130次，新員工崗前安全培訓和考核合格率達100%。

案例：主題娛樂安全培訓活動

2024年，為宣傳安全知識，提高全員安全意識及應對安全事故的反應能力，主題娛樂公司開展多項安全培訓活動：

- 邀請設備廠家技術人員現場指導培訓，提高大型遊樂設施基層員工的業務能力；
- 在「安全生產月」、「119消防宣傳日」等安全活動期間，積極與屬地應急管理部門對接，邀請消防部門開展講座、培訓，並舉辦全員參與的消防實戰演練；
- 在辦公樓、食堂、外場液晶屏等人員聚集場所播放安全宣傳視頻，懸掛安全文化標語，並舉辦安全知識競賽、安全考試、法律法規宣貫、專項排查等活動。



設備廠家技術指導



邀請消防部門進行
消防安全知識培訓



消防宣傳日



大型遊樂設施應急演練



聯動醫院進行高空滯留演練

案例：熱雪奇蹟安全生產月主題活動

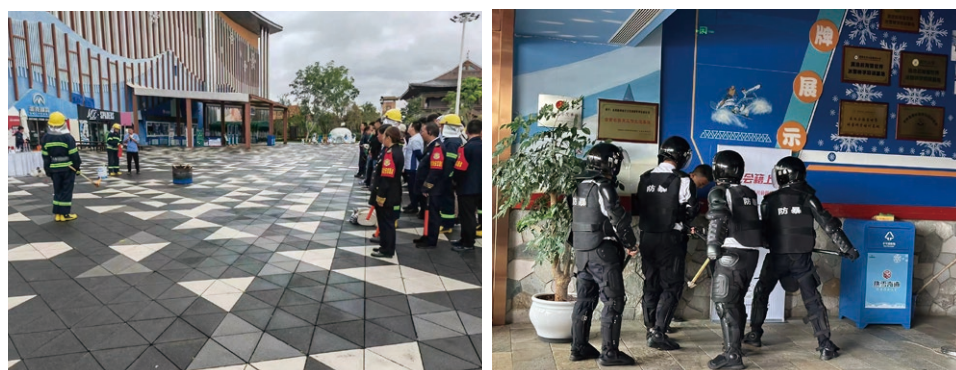
熱雪奇蹟公司積極響應本集團安全運營的號召，組織開展2024年度安全生產月主題活動。各地組建領導策劃小組，營造安全氛圍、開展安全專題培訓、分析典型事故案例、組織安全專項檢查、舉辦應急演練，全方位提升安全意識，切實踐行「人人講安全、個個會應急一暢通生命通道」理念。



安全生產月主題宣傳



安全專題培訓



應急演練活動



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

本集團以客戶為核心，貫穿客戶服務全業務流程，深耕自主開發的客戶全業務運營系統「雲客」，為客戶提供覆蓋售前、售中、售後全生命周期的服務，全面分析客戶需求，更新升級多項服務舉措，實現「數智化」賦能業務模式。

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調研機制，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，並將客戶滿意度作為衡量產品及服務的重要評價標準，借助線上問卷調研首訪、400電話調研補訪等全面、高效的手段對各觸點進行評估，監控各業態關鍵數據，分析客戶服務體驗，通過滿意度結果及客戶原聲對目標達成進度、主要客戶意見等進行問題梳理並形成解決方案。

在客戶交付方面，從集團統籌到項目有序實施的全階段，我們秉持對業主的歸心承諾與企業的社會責任感，以促生產、保交付、守品質為己任，持續為業主兌現家的承諾。

案例：品質交付，「質」造「好房子」樣本

房屋承載著業主家人的期盼與信任，2024年，本集團完成約17萬套交付、交付面積2,467.2萬平米，竭力回應融創品質人居的承諾。

2024年10月，天津雲潮府正式交付。項目從交付前的質量檢查到多部門聯合驗收，再到現場的人性化動線規劃、業務流程分區與指引，都力求做到盡善盡美。



天津雲潮府

2024年是本集團在安徽的品質交付大年。蕪湖北京路1號持續堅定「質造可靠，生活可期」主張，帶著對美好交付的期許，向業主提交超越所期的高分答卷。



蕪湖北京路1號

在主題娛樂項目運營期間，本集團亦採取多種措施，持續關注改進客戶服務質量。本集團不定期組織抽查，主題娛樂總部員工以神秘訪客身份全流程暗訪，針對對客服務、演藝、環境衛生、園區形象等情況形成檢查報告，並借助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，提升服務質量。



遊客閉園歡送服務

熱雪奇蹟全面迭代升級在線會員平台，為滑雪客群提供更人性化、更貼心的服務體驗，並開展綠色滑雪服務：

- ✓ 會員生態服務矩陣擴展至微信小程序、支付寶小程序、熱雪奇蹟APP，更貼合用戶慣用線上路徑；
- ✓ 簡化使用鏈路，操作流程更便捷；
- ✓ 豐富客戶端頁面展示內容，提供雪場營業信息、雪場詳細介紹、雪場攻略等信息，幫助用戶輕鬆規劃滑雪出行全過程；
- ✓ 對接螞蟻森林綠色能量，通過給客戶發放綠色能量的方式，鼓勵客戶使用租賃雪具，同時還開放了雪板回收服務。

熱雪奇蹟在線下雪場運營服務中，除制定標準化服務程序外，亦會根據現場需求升級各雪場的特定服務事項，提升產品力：

- ✓ 持續細化流程和標準，採用在線直連方式講解服務標準，組織標準流程觸點培訓及考核，指引員工為用戶提供更優質的線下服務體驗；
- ✓ 不斷提升雪場的特色服務體驗環節，如為部分早場遊客提供加熱溫暖雪服服務、為滑雪發燒友製作廢舊雪服改造紀念品、為兒童提供冰畫服務等。客戶調研特色服務好評率達98%；
- ✓ 定期更新雪場內雪道、娛雪區玩法，增加產品力、提升新鮮感，提高遊客公域平台評分及遊客滿意度。



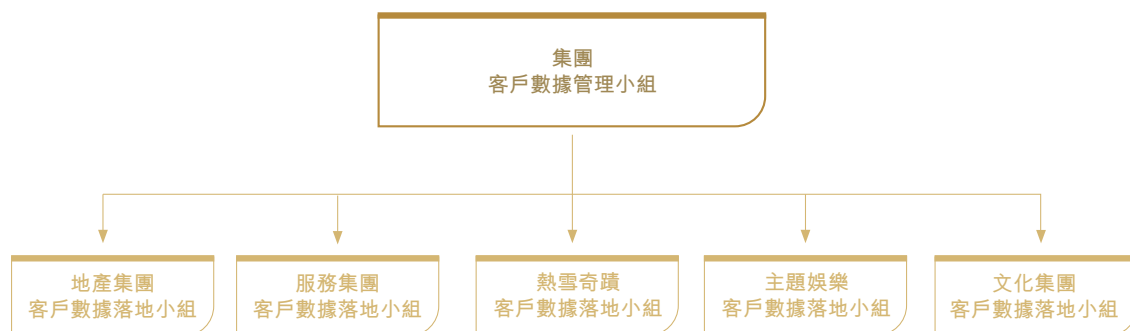
冰畫創新活動



娛雪區域改造升級

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，由集團地產經營運營中心項目管理組牽頭，聯合數字科技部、熱雪奇蹟、主題娛樂等相關部門，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，推進各業務版塊客戶數據的在線化。各業務版塊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

本集團制定的《融創網絡安全政策》對數據的集中、打通、識別與使用均設有相關要求，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的賬號信息、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。



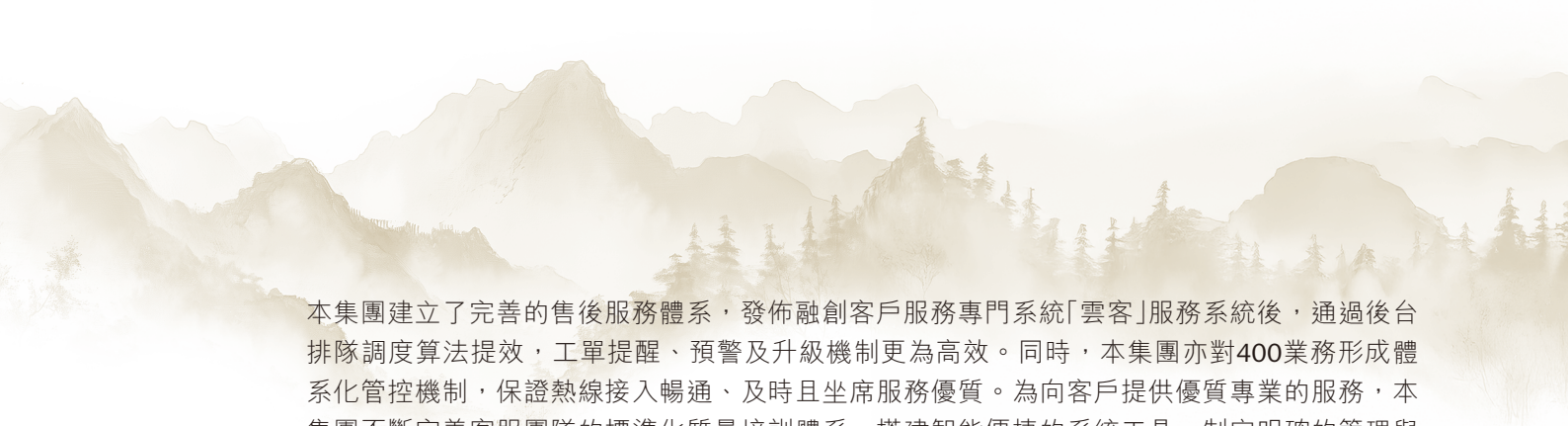
3.3.3 客戶投訴管理

本集團重視傾聽客戶的要求，已制定《融創集團客戶投訴管理辦法》及《融創集團客戶日常報事服務規範管理辦法》等制度，對客戶投訴及諮詢報事處理、投訴事件分級標準、緊急事項處理等均作出了詳細要求。此外，本集團已建立「項目—城市—區域—集團」升級機制，增加重大客戶事件快速響應要求，本集團建立「突發事件」上報機制，密切關注並積極應對突發客訴。

本集團建立了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；
- 在項目銷售過程中，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；
- 本集團為業主提供400服務熱線的專業投訴渠道，支持業主投訴、報修及諮詢等。

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，剖析問題產生原因並制定改善計劃，全面降低投訴風險。



本集團建立了完善的售後服務體系，發佈融創客戶服務專門系統「雲客」服務系統後，通過後台排隊調度算法提效，工單提醒、預警及升級機制更為高效。同時，本集團亦對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。為向客戶提供優質專業的服務，本集團不斷完善客服團隊的標準化質量培訓體系，搭建智能便捷的系統工具，制定明確的管理與考核指標，從接聽率、人員效率、參評滿意度、質檢成績、一次性解決率等維度進行管控，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，不斷提升客服中心整體滿意度。

在項目運營過程中，主題娛樂公司結合市場發展趨勢同步優化客訴管控措施，聚焦典型問題，保障遊客合理訴求得到滿意解決。熱雪奇蹟公司建立《熱雪奇蹟遊客投訴管理辦法》，完善處理流程及監察機制、放寬客訴權限，最大限度提升客訴解決效率，提升客戶滿意度。

2024年，地產集團共接獲客戶投訴10,947條；主題娛樂及熱雪奇蹟共接獲客戶投訴1,039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。本集團對銷售物料進行嚴格審查，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，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。



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管理環節，持續踐行可持續採購理念。

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。
- 審計監察部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、風險影響度高低對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實行差異化管理。
- 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，實現對供應鏈的環境、社會及管治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2024年底，本集團約52%的供應商具備ISO 14001環境管理體系認證，約57%的供應商具備ISO 45001/OHSAS 18001職業健康安全管理体系認證，約55%的供應商具備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、專題事項走訪溝通，針對新入圍供應商及重要供應商及時開展培訓指導。此外，文旅業務板塊的專業公司編製了《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。

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。招標信息在本集團官網發佈的同時，聯合「中國房地產採購平台」「今日頭條」公開發佈。招標過程中對重點品類提升管理等級，確保招標過程中的公平、公正、透明。簽約及供貨、施工過程中的用印文件盡可能使用電子簽章，減少紙張及快遞資源浪費，提升工作效率。本集團與供應商建立了三級溝通機制，包括總對總溝通、區域性溝通及項目溝通，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，並在與供應商簽署的採購協議中明確約定產品的環保要求；
 - 考慮材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應用，提高仿石磚、混凝土預製磚、人造石板材等去石材化材料的使用，減少自然資源的使用，降低石材化材料帶來的反射性危害，採用無鉻鈍化膜的鋁合金建築型材料，減少鋁型材料生產過程中產生的鉻化物對環境和人體的危害；採用科技木皮替代天然木皮，降低林業的用量；推進車庫在交付階段就安裝使用節能燈管，節約用電。

以人為本 助力發展



4 以人為本 助力發展

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，傾聽員工的聲音與要求，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，杜絕僱用童工和強迫勞動，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，持續吸引、留任優秀人才。

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。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。2024年，本集團正式僱員總數36,364人，實習生及勞務員工在內的非正式僱員599人。

本集團始終秉承以人為本的原則，保證合規用工，嚴格禁止僱用童工與強制勞工。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；若因業務需要，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。2024年，本集團正式員工勞動合同簽訂率為100%，且未有僱用童工及強迫勞動的事件發生。

如果員工的行為構成違法、違反保密協議、偽造、利益衝突、損害本公司權益、破壞辦公室秩序或違反本集團的若干員工行為準則，則可能導致被解僱。



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。

2024年人才僱傭舉措：

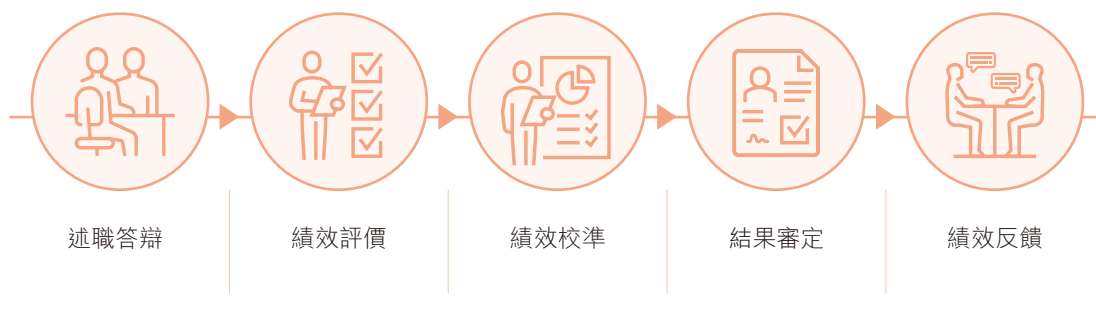
- 通過「融創雲招聘」平台，實現在線招聘、在線面試、在線錄用，解決異地招聘不便的問題
- 社會招聘
- 校園招聘
- 離職員工回流
- 跨板塊調動與競聘
- 內部輪崗
- 退休員工返聘
- 殘疾人保障性安置
- 臨時用工招聘
- 實習生招聘
- 加強企業與相關教研機構合作
- 優化在職員工的職級發展體系、培養體系和人才保留機制

2024年，本集團根據《標準化工作手冊》工作原則及工作要求，定期巡檢，全面規範招聘流程。通過《標準化工作手冊》向全集團普及招聘原則及制度要求，統一招聘操作流程，提升招聘效率；同時培訓講解面試方法及面試官行為要求，規範面試流程，全流程關注候選人面試感受。

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。本集團制定了覆蓋全體員工的《員工福利管理辦法》，明確員工福利標準與福利項目標準，充分保障公平性。目前，本集團在法定的社保公積金基礎上，為員工提供了綜合補貼、因公外出交通費用報銷、餐飲補貼、職稱補貼等福利補貼，激發員工積極性。

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。本集團結合業務實踐，在必要的時間節點，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。在績效考核周期內，本集團將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

本集團亦制定相關股權激勵計劃，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，本集團採納股份激勵計劃，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。

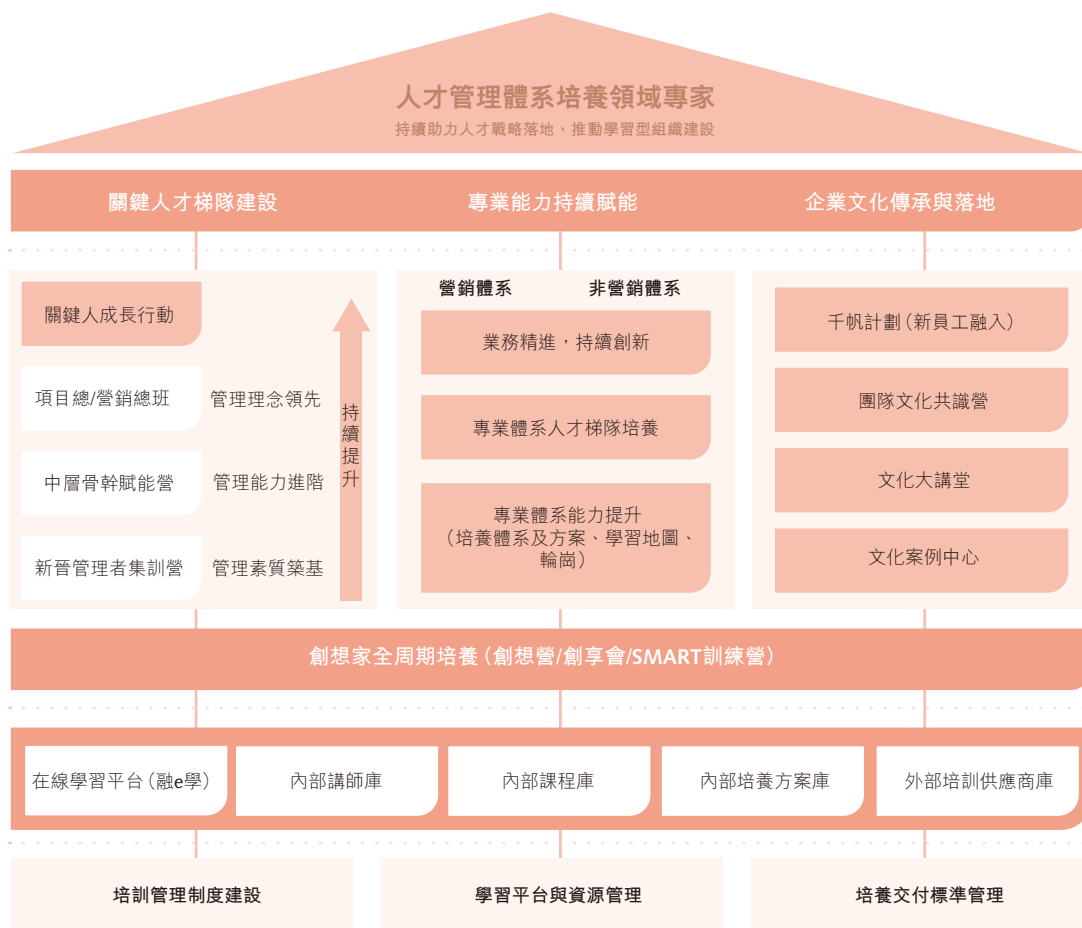
4.2 人才培育

本集團十分重視員工的培訓與發展，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，為員工創造個人成長與學習發展的機會，幫助員工提升職業技能和專業知識，助力每位員工價值實現的同時打造持續學習和不斷進步的組織系統。

4.2.1 培訓體系

本集團已搭建全方位、系統化的人才培訓體系，為員工提供學習發展的平台。2024年，本集團依託《培訓管理辦法》《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，明確新階段下對人才培養的導向與要求，鼓勵內部課程開發及講師認證與積極引進外部培訓資源並舉，提升學習資源的實用性與豐富度，關注員工參訓回饋與培訓成效。2024年，本集團員工培訓覆蓋率為100%。

本集團依託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。2024年，本集團堅持圍繞「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」三大培養方向運營培訓體系，為各層級的員工提供學習與發展的機會，匹配不同場景下的工作需求和個人成長需求。



培訓體系總視圖



4.2.2 晉升渠道

本集團充分保障每一位員工公平享有晉升機會，持續規範並優化員工的晉升流程，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，為員工的職業發展提供體系和制度支持。本集團打造多方位、立體化的員工評價體系，通過對員工工作表現、個人能力、績效達標、崗位匹配以及文化認同等方面進行綜合考核評估，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，本集團亦持續關注能力顯著且符合職位發展需要的員工，並對此類員工進行不定期晉升，進一步拓展員工的晉升渠道。

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。

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。

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。本集團已制定《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：

- 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、在線機器人等，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。

宜居生活

赋能共築



5 宜居生活 賦能共築

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

本集團遵循城市發展的脈絡與法則，緊密圍繞城市總體發展目標，巧妙融合商業模式與城市建設的實際需求，在致力於滿足城市居民對於高品質生活嚮往的基礎上，在城市的建設與運營中提供卓越且全面的解決方案。

本集團積極踐行社會責任，全力推動城市品質的提升，促進人與自然、建築及城市的和諧共生。本集團通過廣泛開展保障性住房建設、棕地再開發、土地綜合利用以及城市更新等服務，實現居住環境優化、社會環境改善、生態環境保護的目標，為城市的可持續發展貢獻力量。

案例：佛山融創半島壹號

佛山融創半島壹號項目位於佛山三水新城CBD。該項目依託廣佛肇城軌站構建TOD樞紐新城，擁有五維交通體系，包括廣佛肇樞紐核心站「三水北站」以及汽車客運站、地鐵、有軌電車等，使項目能夠快速通達粵港澳大灣區核心城市。此外，項目充分利用了TOD模式的優勢，將公共交通、商業、居住、文化等功能融為一體，為居民提供了便捷的生活服務和豐富的文化娛樂選擇。

作為融創華南粵府產品在三水的首秀，佛山融創半島壹號項目憑藉出色的產品力和資源整合力，為三水的高速發展提供了與之匹配的高品質歸心生活方式。

項目在規劃和設計上充分考慮了現代城市人的居住需求，將嶺南傳統文化風格與國際化美學理念相融合，打造具有創新型的歸心居所。同時，該項目還注重生態環境的保護與利用，依託所在地塊優越的濱江資源，打造了內外三重水景，兼具東方意趣與現代審美風格。



佛山融創半島壹號

案例：廣州融創文旅城二期項目

廣州融創文旅城項目在土地規劃階段，深入考量了住宅、商業與文旅的特性和市場需求，將土地劃分為多個功能區域，包括住宅、酒店、商業、劇場以及核心的文旅產業等。此多元化的業態佈局不僅滿足居民及遊客的多樣化需求，還顯著提升了土地資源的利用效率，有效促進了經濟和社會效益的多元化，成為了土地綜合利用的典範。

- **文旅產業：**項目的核心聚焦於文旅產業，特別是其標誌性產品—廣州熱雪奇蹟。熱雪奇蹟作為華南地區冰雪運動的開創性項目，成功吸引了大量遊客群體前來體驗，極大推動了該地區冰雪運動的發展，並為廣州文旅產業的升級注入了新動力；
- **商業配套：**除文旅產業外，項目亦配備完善的商業設施，匯聚眾多知名品牌和餐飲，為遊客和周邊居民提便捷、豐富的購物和休閒場所，進一步提升了項目的綜合吸引力；
- **交通與基礎設施：**項目大量投入交通和基礎設施，構建高效的五維交通網絡，涵蓋地鐵、城際鐵路、城市主幹道等，為遊客提供便捷的出行方式。此外，項目還配備完善的公共設施和服務體系，包括停車場、充電樁、醫療急救站等，全面保障遊客的出行安全和舒適度。

廣州融創文旅城通過多元化的業態佈局、完善的交通和基礎設施、顯著的經濟效益和社會效益，秉持可持續發展的理念，有效提高了土地資源的利用效率，為廣州市和花都區的經濟社會發展做出了重要貢獻。從經濟效益來看，廣州融創文旅城項目顯著帶動周邊商業、住宅、交通、金融、餐飲、住宿及演藝等相關產業鏈的發展，實現整個區域的產業升級。該項目不僅創造了大量就業機會，直接保障了數千人的就業穩定及民生福祉。從社會效益來看，項目憑藉豐富的配套資源，顯著提升了居民的生活質量，豐富了市民的文化娛樂生活。



廣州融創文旅城

5.2 文化建設

城市是文化的載體，文化是城市的發展根基。為更好地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2024年底，運營管理項目覆蓋國內核心城市及優質目的地。本集團為打造舒心、安全、便利的居住環境，締造城市繁榮發展而不懈奮鬥，持續促進文化、經濟與社會的相交互融。

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質量的歡樂服務，提升城市娛樂體驗。本集團制定了融創樂園特色服務計劃，通過培訓、考核、檢查等手段，夯實特色服務。

案例：推出《夢回演出》系列，挖掘地方特色，展示中華文化

主題娛樂公司以濟南融創文旅城項目為試點，於2024年隆重推出《夢回西樓》非遺國風大秀。大秀將李清照、辛棄疾的詩詞意境和情感融入其中，通過手提宮燈的舞女、揮刀奮戰的將士、獵獵作響的旌旗、漫天璀璨的花火，共同講述著大宋的輝煌與傳奇，此外，高空威亞、水幕投影、數控噴泉、激光表演等眾多科技手段也與現場舞蹈無縫對接，國風美學和現代藝術在這場演藝中相互交織，展示歷史的厚重和非遺文化的魅力。

2025年伊始，廣州融創文旅城又精心編排新作《夢回嶺南》大型國風實景秀，以國風文化為筋骨，以嶺南文化為底色，結合本土歷史事件與人文典故，通過音樂、歌舞、武術等表演串聯創新非遺鐵花等多種藝術展現形式，最終打造出一台全新國風樂舞的實景盛宴。



《夢回西樓》



《夢回嶺南》



5.3 回饋社會

本集團在積極保交付、為客戶持續提供高質量居住體驗和美好生活的同時，時刻銘記承擔企業社會責任。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。截至2024年底，本集團圍繞鄉村振興、教育扶智、古建保護、抗疫救災、全民公益等領域累計捐贈款物逾人民幣31億元。

5.3.1 鄉村振興

本集團堅持以產業生態化和生態產業化作為推進鄉村振興的指導思想，始終致力於推動鄉村綠色發展和持續增收。截至2024年，本集團在18省(市、自治區)55個鄉鎮開展扶貧及鄉村振興工作，累計投入人民幣3.1億元。

5.3.2 教育扶智

本集團始終依託自身能力為國家教育事業發展做出力所能及的貢獻，並將教育扶智作為企業社會責任的重要方向。本集團通過「英苗培養計劃」幫扶教育欠發達地區的中小學，助力實現城鄉教育均衡化；同時，聯合高校建立教育發展基金，支持教育事業的高質量發展。截至2024年，本集團在教育領域累計支出公益款項逾人民幣4,200萬元。

自2015年起，本集團在全國20個省份，累計結對幫扶112所學校，並在大涼山捐建1所愛心小學。2024年，本集團通過定向捐贈資金等形式，幫助困境家庭的輟學女童完成教育，為欠發達地區兒童及青少年提供更多的教育機會，以及獎勵優秀教師、完善學校信息化建設和教育基礎設施建設等。此外，本集團結合自身文旅資源和業務優勢，創新性開展了「冰雪進校園」活動和「科普進校園」活動，激發青少年對自然和科學的熱愛，助力文化振興。

案例：「冰雪進校園」公益活動

2024年，本集團大力實踐「冰雪進校園」活動，在成都、重慶、廣州、昆明、無錫、武漢、西安、香港等地開展107場「冰雪進校園」活動，參與學校89所，累計近2.3萬人參與活動，通過滑雪校隊選拔、冰雪知識普及宣講以及校園體能測試等方式，向青少年普及冰雪知識，點燃滑雪興趣，並幫助成立滑雪校隊，長線、可持續地支持孩子們的冰雪夢，同時，該活動助推校園冰雪運動新格局，為中國冰雪產業發展儲備人才力量。



「冰雪進校園」公益活動

案例：「科普進校園」公益活動

2024年，主題娛樂公司持續開展「科普進校園」活動，為孩子們開啟生動的自然探索之旅，激發他們對海洋知識的好奇心和探索欲。在一系列精心設計的海洋生物課程中，孩子們不僅學習到了海洋生態系統的奧秘，還了解到了保護海洋環境的重要性。該活動拓寬學生視野的同時，培養他們對自然的熱愛與生命的尊重，實現對生物多樣性和自然文化的推廣和普及。



「科普進校園」公益活動

5.3.3 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。

2024年，本集團共在12省(直轄市)的13個城市發起公益活動，超3.9萬名員工、業主、社會愛心人士參與其中，凝聚各方愛心力量，讓越來越多的人參與到公益大軍中來。

案例：熱雪奇蹟「雪上新生」系列公益活動

2024年，熱雪奇蹟公司開啟「雪上新生」系列公益活動，旨在倡導滑雪領域的綠色公益理念，履行企業社會責任。該活動在廣州、成都、重慶、昆明、無錫、哈爾濱、武漢、西安等八座城市進行聯動。

熱雪奇蹟公司攜手綠色合作夥伴螞蟻森林、微博、小紅書公益等平台，蛋殼體育、Volkl、Nobaday等滑雪裝備品牌，共同發起「雪上新生」雪板循環利用綠色行動。該計劃鼓勵客戶參與雪板循環利用，參與者將依據雪板租賃、雪板回收利用所產生的碳減排量獲得螞蟻森林綠色能量獎勵。熱雪奇蹟公司將根據活動所累積的碳減排能量值，向中國綠化基金會捐贈善款。在熱雪奇蹟雪場租賃雪板、回收雪板用戶可得綠色能量激勵，用於在生態亟需修復地區種下樹木及保護生物多樣性，讓「綠色、低碳、環保」的理念深入人心。



「雪上新生」系列公益活動

關鍵績效表

2024年環境績效表

指標	單位	地產及文化	文旅	服務
溫室氣體 ¹ 排放總量	噸	9,752.53	256,406.84	421,556.46
範疇一	噸	960.67	29,376.69	2,058.28
範疇二	噸	8,791.86	227,030.16	419,498.18
溫室氣體排放密度	噸/員工總人數	2.17	53.24	/
	噸/平方米 ⁵	/	/	0.001
無害廢棄物 ² 總量	噸	632.80	4,272.36	774.75
無害廢棄物密度	千克/員工總人數	140.72	887.12	/
	千克/平方米	/	/	0.003
有害廢棄物 ³ 總量	噸	2.42	6.87	2.01
有害廢棄物密度	千克/員工總人數	0.54	1.43	/
	千克/平方米	/	/	0.000
用水消耗量	噸	1,126,936.05	8,278,916.95	21,506,591.44
用水消耗密度	噸/員工總人數	250.60	1,719.04	/
	噸/平方米	/	/	0.07
綜合能源消耗 ⁴ 總量	兆瓦時	20,368.34	609,387.33	791,337.75
直接能源消耗	兆瓦時	3,983.96	144,641.92	9,567.00
間接能源消耗	兆瓦時	16,384.38	464,745.40	781,770.74
汽油	兆瓦時	3,219.79	703.74	1,465.88
柴油	兆瓦時	2.57	1,882.30	750.20
天然氣	兆瓦時	737.29	142,055.88	7,115.67
液化石油氣	兆瓦時	24.31	/	235.26
外購電力	兆瓦時	16,384.38	423,090.12	781,770.74
外購熱水	兆瓦時	/	67.03	/
外購熱力	兆瓦時	/	41,588.25	/
綜合能源消耗密度	兆瓦時/員工總人數	4.53	126.53	/
	兆瓦時/平方米	/	/	0.003

¹ 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》《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》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。

² 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。

³ 本集團產生的主要有害廢物種類為電子廢棄物、廢舊電池、廢舊硒鼓、廢舊墨盒等。

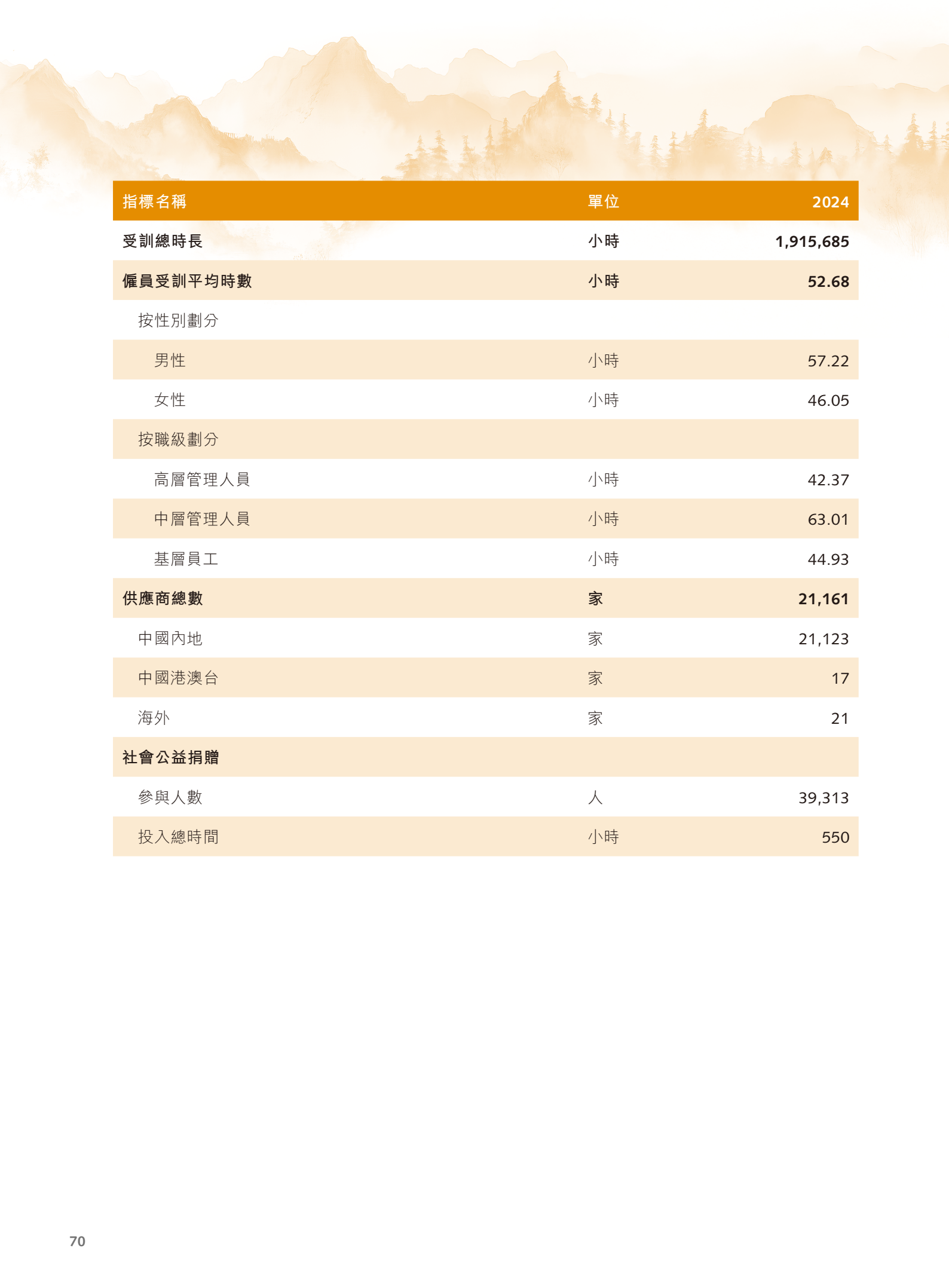
⁴ 綜合能源消耗總量是根據《綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2020)對直接與間接能源消耗量進行換算而得出。

⁵ 服務於2024年12月31日的在管建築面積。

2024年度社會績效表

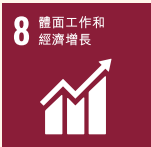
指標名稱	單位	2024
僱員總數	人	36,364
按性別劃分		
男性	人	21,583
女性	人	14,781
按年齡劃分		
30歲及以下	人	11,702
31歲至50歲	人	21,931
50歲以上	人	2,731
按地區劃分		
中國內地	人	36,336
海外		28
按業務系統劃分		
地產	人	4,365
服務	人	27,051
文旅	人	4,816
文化	人	132
按職級劃分		
高層管理人員	人	1,059
中層管理人員	人	15,747
普通員工	人	19,558
僱員流失總人數	人	14,648
按性別劃分		
男性	人	8,780
女性	人	5,868

指標名稱	單位	2024
按年齡劃分		
30歲及以下	人	8,164
30-50周歲	人	6,046
50周歲以上	人	438
按地區劃分		
中國內地	人	14,648
僱員流失率	%	28.71
按性別劃分		
男性	%	28.92
女性	%	28.42
按年齡劃分		
30歲及以下	%	41.10
30-50周歲	%	21.61
50周歲以上	%	13.82
按地區劃分		
中國內地	%	28.73
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



指標名稱	單位	2024
受訓總時長	小時	1,915,685
僱員受訓平均時數	小時	52.68
按性別劃分		
男性	小時	57.22
女性	小時	46.05
按職級劃分		
高層管理人員	小時	42.37
中層管理人員	小時	63.01
基層員工	小時	44.93
供應商總數	家	21,161
中國內地	家	21,123
中國港澳台	家	17
海外	家	21
社會公益捐贈		
參與人數	人	39,313
投入總時間	小時	550

可持續發展承諾

聯合國可持續發展目標(SDGs)		本報告章節
 1 無貧窮 SDG 1	在全世界消除一切形式的貧困	回饋社會
 4 優質教育 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	
 10 減少不平等 SDG 10	減少國家內部和國家之間的不平等	
 3 良好健康與福祉 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 安全健康
 5 性別平等 SDG 5	實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能	人才保障 員工關愛
 8 體面工作和經濟增長 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	人才保障 人才培育 員工關愛
 9 產業、創新和基礎設施 SDG 9	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	綠色理念 綠色設計 綠色建造 品質創新
 11 可持續城市和社區 SDG 11	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	

聯合國可持續發展目標(SDGs)

本報告章節



SDG 7

確保人人獲得負擔得起的、可靠和可持續的現代能源

綠色理念
綠色設計
綠色建造
綠色運營
氣候變化



SDG 12

採用可持續的消費和生產模式



SDG 13

採取緊急行動應對氣候變化及其影響



SDG 15

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



SDG 16

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

合規運營



SDG 17

加強執行手段，重振可持續發展全球夥伴關係

責任供應
回饋社會

ESG索引

主要範疇	層面	關鍵績效指標	回應
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
		A1.3 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 水資源管理
		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

主要範疇	層面	關鍵績效指標	回應
社會	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
	B3發展與培訓	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
	B5供應鏈管理	一般披露	3.4.1 供應商管理 關鍵績效表
		B5.1按地區劃分的供應商數目	3.4.1 供應商管理
		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描述在挑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

主要範疇	層面	關鍵績效指標	回應
氣候相關披露	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
	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)	5.3 回饋社會 關鍵績效表
	管治 策略 風險管理 指標及目標	管治	2.5 氣候變化
		氣候相關風險及機遇	2.5 氣候變化
		業務模式和價值鏈	2.5 氣候變化
		策略和決策	2.5 氣候變化
		風險管理	2.5 氣候變化
		溫室氣體排放	關鍵績效表
		氣候相關轉型風險	2.5 氣候變化
		氣候相關物理風險	2.5 氣候變化
		氣候相關目標	2.4 綠色運營

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：中國天津市南開區紅旗路278號融創中心東區1號樓

郵箱：esg@sunac.com.cn



SUNac 融創中國