



首創置業股份有限公司  
BEIJING CAPITAL LAND LTD.

Stock Code 股份代號：2868

Enjoying

New Life

創享美好新生活



2019 環境、社會及管治報告

# Contents

## 目錄

報告導讀	2
責任築基：環境、社會及管治管理體系	3
(一) 核心理念	3
(二) 管理架構	4
(三) 利益相關方溝通	4
(四) 實質性議題分析	6
一、匠「築」致精人居，回饋股東信任	7
(一) 調整戰略佈局	7
(二) 規範公司治理	8
二、悅「築」夢想空間，攜手員工成長	9
(一) 基本權益保障	9
(二) 暢通職業發展	11
(三) 職業安全健康	12
(四) 關心員工生活	14
三、重「築」品質生活，提升客戶滿意	16
(一) 提升產品品質	16
(二) 技術創新驅動	17
(三) 精細客戶服務	18
四、共「築」綠色生態，助力環境美好	21
(一) 完善環境管理	21
(二) 綠色規劃設計	21
(三) 開展綠色施工	21
(四) 堅持綠色運營	25
五、同「築」行業發展，實現夥伴共贏	27
(一) 推行公平競爭	27
(二) 開展戰略合作	27
(三) 建設責任供應鏈	28
六、益「築」地區進步，心系社會和諧	30
(一) 響應國家號召	30
(二) 熱心公益慈善	30
(三) 發展文體事業	32
附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引	34

## 報告導讀

### 報告簡介

本報告旨在提供首創置業股份有限公司（「首創置業」「本公司」或「我們」，連同附屬公司統稱「集團」或「本集團」）在環境、社會及管治方面的管理理念以及截至2019年12月31日止之年度內環境、社會及管治方面的表現，以促進利益相關方對本集團的了解。本報告應與《首創置業股份有限公司2019年度報告》共同閱讀。

### 涵蓋期間

如無特別注明，報告涵蓋期間為2019年1月1日至2019年12月31日。

### 內容範疇

為滿足《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「上市規則」）所載之附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（《ESG報告指引》）信息披露的合規性，本公司開展環境、社會及管治報告（本報告）的編寫工作。本報告綜合考慮了本公司利益相關方關注重點與公司業務特點，以及本公司的環境、社會及管治方面的管理理念與2019年度績效表現。報告涉及數據的覆蓋範圍與計算方法已於報告中進行標註。

### 參考指引

本報告內容遵循香港交易所發佈的上市規則附錄二十七《ESG報告指引》，編制內容索引載於本報告附錄。

### 確認及批准

本報告於2020年3月23日獲董事會通過。

### (一) 核心理念

努力實現集團經營過程中的環境、經濟與社會三方面的協調發展，是本集團進行環境、社會及管治的核心理念。為此，本集團將企業社會與環境責任充分融入日常管理、業務發展、產品服務開發等各方面之中，亦制定了環境、社會及管治相關管理原則：

- (1) 遵守企業環境、社會及管治相關法律條例及規則之要求；
- (2) 持續推動集團內環境、社會及管治相關管理體系及制度的建立與完善；
- (3) 主動將綠色理念融入產品設計與服務之中，並保證材料選擇及施工過程都遵守適用的環保法律條例及標準；
- (4) 鼓勵僱員節約能源、珍惜資源，支持並推動「無紙化辦公」等節能減排措施；
- (5) 致力於為本集團項目爭取綠色環保認證，如中國綠色建築評價標識(GBL)、美國領先能源與環境設計(LEED)等。

### (二) 管理架構

合理高效的管理組織是建立及完善環境、社會及管治管理體系的基礎。基於管理效益、權責劃分等多方面的考量，本公司董事會（「董事會」）對本公司的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，並建立了環境、社會及管治報告工作組，形成了管理層參與、橫向協調多部門的綜合管理體系，以推動環境、社會及管治相關政策措施的實施及信息披露。本報告通過董事會轄下委員會向董事會匯報。

### (三) 利益相關方溝通

通過多方渠道進行利益相關方溝通，本公司獲取了各利益相關方訴求，並對其進行積極回應。基於本集團業務範疇，本公司識別出的重要利益相關方包括：投資者／股東、政府及監管機構、員工、供應商、消費者、社區居民。根據本年度與重要利益相關方的溝通工作，各重要利益相關方對於本集團環境、社會及管治方面的關注情況大致如下：

利益相關方	溝通與回應主要渠道	主要關注層面
投資者/股東	股東大會； 年報與中期報告； 業績公佈； 企業公告；	公司內部管治； 遵守法律法規要求； 產品與服務質量；
政府及監管機構	主動拜訪； 公文往來； 實地視察； 相關會議； 信息披露；	遵守法律法規要求； 反貪污； 環境保護； 消費者權益保護； 員工基本權益保護及員工福利待遇；
員工	員工意見調查； 員工內部溝通會議； 企業內部公告； 員工意見回饋機制； 問卷調查；	有關薪酬及僱傭、招聘及晉升等的平等機會、多元化政策； 員工基本權益保護及員工福利待遇； 員工發展與培訓； 員工健康與安全；
供應商	供應商管理制度； 相關會議； 戰略合作談判；	供應商准入、評價等管理制度及其落實情況； 供應商管理的公平透明機制；
消費者	消費者滿意度調查； 消費者回饋活動； 日常運營／交流； 服務投訴與回應機制；	產品與服務品質； 產品對消費者健康安全的影響； 投訴及處理機制； 消費者權益及隱私保護；
社區居民	社區活動； 公益活動； 社會事業支持項目； 日常運營	社區投資投入資源及成果； 環境保護及資源使用

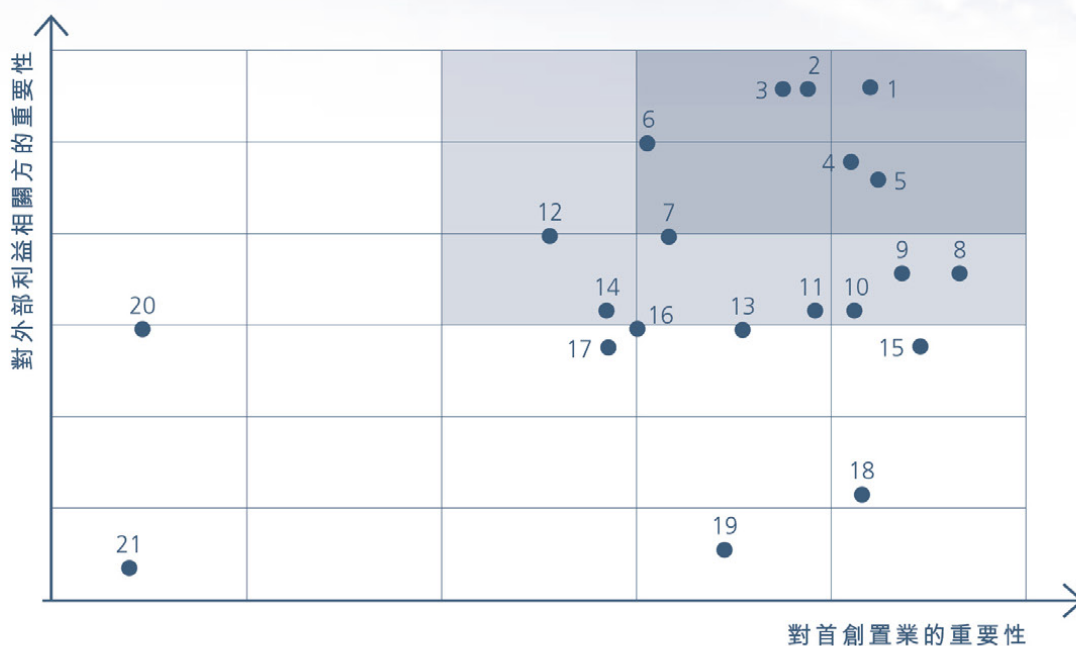
#### (四) 實質性議題分析

為確保環境、社會及管治工作科學、高效開展，覆蓋各利益相關方關注的重點與基本訴求，本公司逐年完善核心議題管理。在報告編制初期，深入研究，通過對標同行業優秀報告內容、開展實質性議題調研等方式，篩選出利益相關方高度關注、與本集團履責工作密切相關的實質性議題，將其作為報告信息披露的重點內容。

首創置業實質性議題識別步驟：

- **建立議題池**：通過同行業對標篩選重要議題，形成議題池。
- **開展問卷調查**：採用線上問卷和定向推送的方式向各利益相關方發佈實質性議題調查問卷，利益相關方從自身角度出發對議題進行打分，回收有效問卷共計738份。
- **明確優先順序**：影響本集團環境、社會及管治工作的重要議題；利益相關方高度關注的重要議題。
- **建立核心議題矩陣**：根據調查結果，對每個議題從內外兩個角度進行重要程度分析；根據分析結果，從「對外部利益相關方的重要性」及「對首創置業的重要性」兩個維度對核心議題進行排序，形成核心議題矩陣。

2019年度的實質性議題分析結果顯示：利益相關方最為關注集團在客戶責任和環境保護方面的表現，包括：產品安全與質量管理、信息安全與消費者隱私、服務質量管理、減少環境污染、廢棄物處置、綠色建築與控制溫室氣體排放等。本集團將於本報告後續章節對上述議題進行詳細披露，以回應各利益相關方的關注。



首創置業股份有限公司環境、社會及管治報告實質性議題分析矩陣

議題重要性	序號	議題
高度重要議題	1	產品安全與質量管理
	2	信息安全與消費者隱私
	3	服務質量管理
	4	減少環境污染
	5	廢棄物處置
	6	綠色建築
	7	控制溫室氣體排放
中度重要議題	8	員工健康與安全
	9	合規管理與廉潔建設
	10	員工僱傭與福利
	11	勞工準則
	12	節約水資源
	13	保護知識產權
	14	能源管理
	15	民主溝通
	16	綠色運營
	17	減少業務對天然資源的影響
一般重要議題	18	供應鏈管理
	19	員工發展與培訓
	20	社區關愛
	21	公益慈善

## 一、匠「築」致精人居，回饋股東信任

本集團在實現經營目標的同時，持續提升企業管治水平，創造經濟價值、創新業務開發，宣揚守法合規的陽光文化，堅持誠信經營理念，從而實現企業良性發展，為投資者負責。

### (一) 調整戰略佈局

本公司在行業發展趨勢的基礎上，以市場為導向，以客戶需求為驅動，結合企業實際情況優化戰略佈局。2019年，本公司正式發佈了「首創製造2020」戰略，把握經濟轉型趨勢，提升企業核心競爭力；調整戰略佈局與版圖結構，在文創、長租業務、產業園區運營等領域持續發力，以優異的表現回饋投資者信任。

「首創製造2020」戰略：

- **精准研發**：通過大數據分析，精准把握客戶需求，為客戶量體裁衣，實現高端定制。產品研發是首創置業的技術核心，也是實現首創製造2020的基礎。
- **精材實料**：保證質量，提高供應商門檻，嚴格准入，把好第一道關。
- **精細營造**：建立完善的標準體系、嚴格的管理體系，以客戶視角檢驗產品質量。
- **精心交付**：提前三個月由物業公司進行承接查驗，對每一個細節做到不留死角，發現問題及時整改。



「首創製造2020」戰略發佈現場



## (二) 規範公司治理

本公司依照國家法律法規及境外上市所有適用之法規要求，建立了規範的公司治理架構和制度體系，貫徹落實「三重一大」決策制度，明確重大決策事項的決策主體、決策程序、審批流程等事宜。

### 1. 董事會建設

本公司持續強化董事會建設，董事會由九名董事組成，包括四名執行董事、兩名非執行董事及三名獨立非執行董事，嚴格按照制度要求規範運作；同時下設審核委員會、提名委員會、薪酬委員會和戰略委員會，依照董事會議事規則履行各自職責。

### 2. 廉潔自律建設

本公司按照《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反洗錢法》等國家法律法規及《中國共產黨廉潔自律準則》等黨內法規及相關政策制度，不斷加強反腐敗、賄賂風險與內控管理，並將《首創置業股份有限公司員工廉潔從業行為規範（試行）》作為員工廉潔從業的遵循標準。報告期內，本公司未出現重大違反廉潔自律規定的個案。

- **暢通舉報渠道**：在本公司OA平臺、門戶網站公佈信訪舉報電話和舉報郵箱，對於反映的廉潔自律問題按照規定及時處理。
- **任前考察制度**：建立幹部任前考察與公示制度，由人力資本中心與紀檢監察室共同對擬聘任中層以上幹部進行考察考核，擬任用人選全部按照規定在本公司OA平臺上進行公示，公示期滿後出具書面考察意見。
- **規範巡察工作**：完善巡察工作辦法，規範巡察工作，加強黨內監督，推動全面從嚴治黨向基層延伸，堅持政治巡察，重點了解被巡察單位的黨風廉政建設責任制落實情況，並對業務招待費等進行專項檢查，強化制度規定的約束力。
- **精準監督執紀**：對於招標採購等公司關注的風險領域，開展精準化監督檢查，嚴格執紀問責。
- **開展廉潔教育**：實現了廉潔教育常態化，通過召開幹部教育大會、講黨課等形式，強化理想信念教育、宗旨意識教育、紀律規矩教育。對部分一線公司中層以上管理人員和骨幹員工進行廉潔宣講。
- **供應商廉潔管理**：招投標全過程（採購預告、投標報名、發標、投標、開標以及最終的中標結果公示）全部通過線上採購平臺——首創置業攜同發展平臺對外界公開，接受全社會的監督與對不合規/合法嫌疑行為的舉報，同時與所合作供應商簽訂廉潔合作協議，制約合作過程中違反廉潔自律規定行為的發生。
- **招標全過程專業檢查**：聘請第三方諮詢專業團隊駐場，通過審查採購過程的合規性、合法性，強化採購專業線監管能力，營造風清氣正、陽光透明的採購環境。

### 3. 保護知識產權

本公司嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國廣告法》等法律法規，制定了系統的品牌標識使用規範和執行要求，包括《VI使用規範》《產品手冊》等文件，並通過本公司OA下發至各附屬公司貫徹執行。同時，要求各附屬公司充分尊重合作方的知識產權，嚴格遵守許可範圍，並協助合作方抵制侵權行為。

## 二、悅「築」夢想空間，攜手員工成長

「幸福工作」是本集團的核心價值觀之一，本集團堅持合規僱傭，充分尊重和保護每一位員工的基本權益，實施多元化人才發展戰略，重視員工職業安全健康，關心員工生活，致力於為員工創造展現才能的夢想空間。

### （一）基本權益保障

本公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等國家及地區法律法規與相關政策制度，制定《人力資源管理制度》等內部規章及相關實施細則，依法與員工簽訂勞動合同，切實保障勞動者權益。報告期內，本集團未發生任何僱傭童工、強迫員工勞動等事件。

- **堅持平等僱傭：**在員工招聘過程中，不以性別、年齡、國籍、民族、宗教信仰、膚色、語言、戶籍所在地等與工作無關的個人特徵為標準作為招聘的依據；將全面勝任力體系與崗位結合，形成統一、全維度的人才標準。
- **公開選拔人才：**構建公開透明的招聘環境，以立體的招聘渠道、統一的招聘平臺、嚴格的甄選環節進行人才招聘。
- **薪酬福利保障：**依法為員工繳納五險一金，並建立補充醫療保險等員工福利制度；制定科學合理的薪酬體系與績效考核體系，以職位價值為基礎，堅持同工同酬原則，保障員工在薪酬上獲得平等待遇。
- **高效民主管理：**設立以工會為主體的員工維權組織，員工擁有表達意見的機會和渠道；定期進行員工溝通與意見反饋，規範民主管理，保障員工權益。

截至2019年12月31日，本公司在職正式員工3,768人，其中擁有中高級職稱的員工為641人；報告期內員工流失率為12.66%。詳細僱員結構構成請見下表。

僱員人數		
	指標	2019年
僱員總人數 (人)		<b>3,768</b>
按性別劃分	男性僱員人數 (人)	2,232
	女性僱員人數 (人)	1,536
按僱員層級劃分	高級管理層人數 (人)	7
	中級管理層人數 (人)	160
	普通員工人數 (人)	3,601
按學歷劃分	研究生及以上人數 (人)	448
	本科人數 (人)	2,487
	大專人數 (人)	632
按年齡劃分	高中及以下人數 (人)	201
	29歲及以下 (人)	945
	30-50歲 (人)	2,764
	50歲以上 (人)	59

員工流失比率		
	指標	2019年
年度員工流失率 (%)		<b>12.66%</b>
按性別劃分	男性員工流失率 (%)	9.39%
	女性員工流失率 (%)	3.26%
按年齡劃分	29歲及以下員工流失率 (%)	2.86%
	30歲-50歲員工流失率 (%)	9.58%
	50歲以上員工流失率 (%)	0.21%

## (二) 暢通職業發展

本公司重視人才的挖掘、培養和任用，以潛力開發和能力發揮推動員工職業發展。通過多樣化的員工培訓綜合開發員工能力，制定並不斷完善員工晉升體系，拓展職業發展路徑，致力於實現員工與企業的共同成長。

- 規範晉升路徑：搭建多元規範的員工職業發展路徑，使管理序列與專業序列並行，為員工提供明確、豐富的職業發展通道，並遵循嚴格、規範的規則和流程盤點、篩選、晉升績優高潛員工，避免出現員工歧視或不公平現象。
- 開展員工培訓：構建分類別、分層級的培訓體系，不斷完善培訓內容，促進員工最大程度地提升專業與管理能力，激發成長潛力。2019年，公司持續優化人才培養體系，創優落實了「奮進」系列培養計畫，並針對不同層次員工開展精品培訓。
- 儲備人才隊伍：持續進行內部人才挖掘，保持擇優上崗方式進行內部人力資源的合理配置，選拔優秀後備人員開展內部交流及定向培養工作，為本公司關鍵崗位的人才儲備及人才梯隊建設提供保障。

### “奮進·領航”項目總培訓，助力員工職業成長

案例

2019年，本公司組織開展了面向中基層管理人員的“奮進·領航”項目總培訓。課程包含項目總角色定位轉換、房地產大數據運營、大客戶關係管理等行業理論知識；並結合項目實地考察，邊學邊練邊實戰，在提升員工能力的同時解決業務痛點問題。通過多專業內容覆蓋，跨組織課題挑戰，提升員工全員視野，增強員工經營意識，助力員工從專業條線向業務操盤手的角色升級。



“奮進·領航”項目總培訓

報告期內，員工受訓總人次為5187人次，全體員工平均受訓時長為19.47小時。僱員受訓詳細說明請見下表。

僱員受訓比例		
	指標	2019年
	受訓僱員總人次（人次）	5187
按性別劃分	男性比例（%）	54.32%
	女性比例（%）	45.67%

僱員受訓時長		
	指標	2019年
	全體員工平均受訓時常（小時）	19.47
按性別劃分	男性平均受訓時長（小時）	20.11
	女性平均受訓時長（小時）	18.54
按僱員層級劃分	高級管理層平均受訓時長（小時）	3.43
	中級管理層平均受訓時長（小時）	28.48
	普通員工平均受訓時長（小時）	19.10

### （三）職業安全健康

本集團高度重視員工的職業安全與健康，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》《工傷保險條例》等法律法規及相關國家政策，承諾為員工提供安全舒適的工作環境，保障員工身心健康，創造溫馨和諧的工作氛圍，提升員工的歸屬感。

#### 1. 落實安全生產

在安全生產方面，本公司持續完善安全管理架構，設立首創置業安全生產委員會和安全生產委員會辦公室；制定《首創置業安全生產管理辦法》和《首創置業安全生產責任制》；將安全管理工作覆蓋到施工現場、辦公區域、產業園區等多個方面，層層落實安全生產責任制，並建立安全生產應急預案，保障員工職業安全。2019年，本公司未發生因工作關係死亡事件。

- **安全管理**：設立安全生產小組；結合公司實際，不斷完善安全生產制度、組織架構以及應急預案，制定併發布《公司安全組織架構》《項目安全應急預案》等文件。
- **安全施工**：項目施工階段，將安全生產作為基本管理要求，並建立多維度監督檢查機制，為員工配備安防勞保用品。
- **安全檢查**：開展安全生產檢查、安全生產專項行動，消除安全隱患。
- **安全培訓**：定期組織多種形式的安全教育培訓，提高員工安全生產意識；組織消防演習以及消防技能競賽提高員工消防險情應對技能。

## 2. 保障職業健康

保障員工生命財產安全是本公司踐行員工責任的重點工作，通過設立員工年度體檢制度，幫助員工及時了解自身健康狀況；鼓勵並組織員工開展體育活動，培養興趣愛好的同時強身健體；關注員工日常情緒並給予心理輔導，減輕員工工作壓力，預防職業疾病。



鼓勵和組織員工進行體育運動

#### (四) 關心員工生活

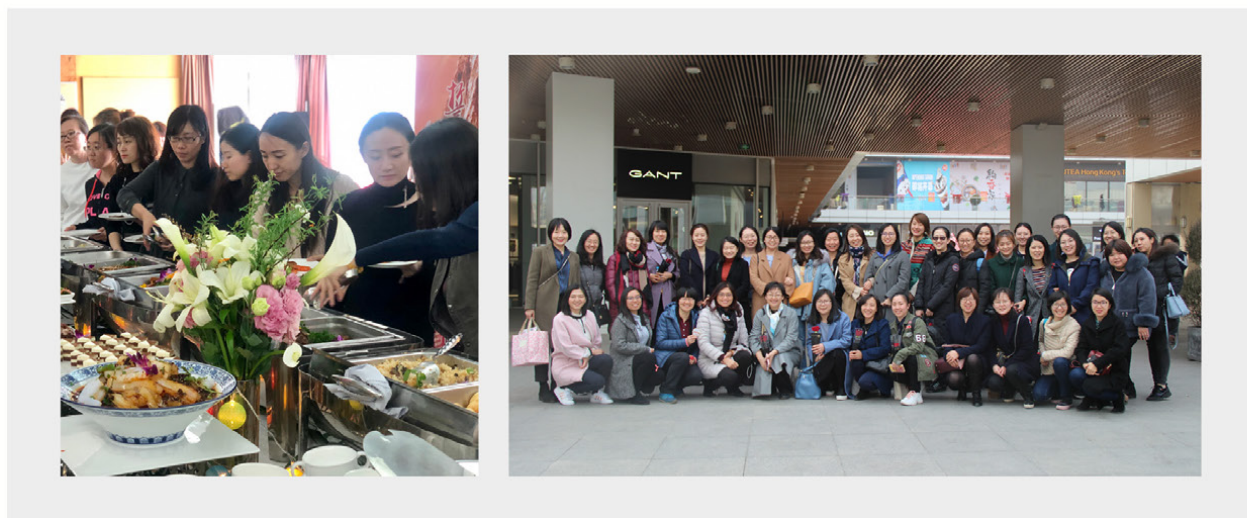
本集團提倡高效工作和健康生活，通過組織多種多樣的員工活動，豐富員工業餘生活，釋放工作壓力。成立多個俱樂部，開展豐富多彩的職工活動，關懷職工“八小時”以外的生活。工會制定慰問辦法，加強對困難員工的幫扶和關懷，扶持困難群體渡過難關。

- 平衡工作生活：開展節假日慰問活動；每月組織生日會，為生日員工送上蛋糕和祝福；組織員工體育和文藝活動，鼓勵員工培養業餘興趣、施展自身才藝，加強身體鍛煉。
- 員工困難幫扶：對遭遇重大疾病、意外災害的員工進行慰問、幫扶，重要時間節點對困難職工進行走訪慰問。

#### 關懷女性員工，繽紛活動共度“婦女節”

案例

2019年3月8日，本集團組織了「舌尖上的女神，約『惠』奧萊」婦女節主題活動，通過“新意”與“心意”兼具的活動感恩女性員工為公司經營發展做出的貢獻，共度愉悅充實、與時俱進的節日。公司管理層為全體女性員工送上節日的祝福，午餐開展「舌尖上的女神節」——暢享自助餐環節品嚐美食；當天下午在北京首創奧特萊斯進行「自由購」，深入體驗首創奧萊的優質服務，從女性顧客的角度，先後為20餘家店鋪提供共計40餘條建議。體驗購物服務的同時也為公司業務獻言獻策，使得活動本身更有意義和價值。



婦女節主題活動

奮勇爭先，積極進取——首創置業首屆「奮進杯」羽毛球比賽

案例

2019年9月，為豐富員工業餘生活，本公司組織開展了「奮進杯」羽毛球比賽，鼓勵員工在競技運動中展示自我、紓解壓力、增進默契。比賽分為男子單打、女子單打、混合雙打等項目，並為成績優異者（團隊）頒發榮譽證書。



「奮進杯」員工羽毛球比賽



### 三、重「築」品質生活，提升客戶滿意

本集團在保證房屋產品的功能性與品質化的基礎上，堅持技術創新驅動，不斷提高物業服務及一系列增值服務的及時性、及地性與智能性，關注客戶體驗，全方位提升客戶滿意度，「築就」品質生活。

#### (一) 提升產品品質

房屋品質是房地產企業的生命線，本集團秉承「匠心」精神，樹立「精於心、精於業、精於工」的品質，從研發設計、選材、施工到交付等環節始終嚴把質量關，為客戶提供品質產品，精心建造每一棟建築。

在生產經營過程中，本公司嚴格遵守《中華人民共和國建築法》《中華人民共和國產品質量法》《中華人民共和國城市房地產管理法》等法律法規；建立系統化的質量管理體系，設置多維度質量檢查及檢定程序以保障產品質量，將質量管控貫穿產品全流程生命週期；制定並完善各項質量管理制度，如《首創置業防滲漏體系技術手冊2.0版》《W18-CEM-A防滲漏工程作業指引》《景觀工程管理工作指引》《住宅類批量精裝修工程管理工作指引》《W20-CEM-A停止點檢查工作指引》等作業指引技術文件，以有品質的產品為住戶創造有品質的生活。

##### 1. 產品設計質量

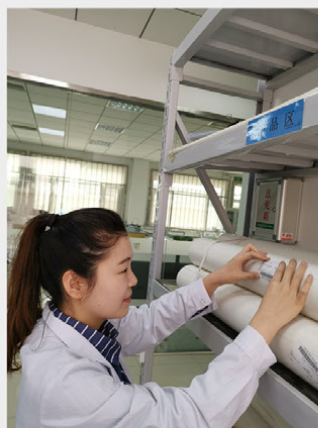
在項目設計階段，本公司實行嚴格的質量管控減少設計缺陷與設計變更數量，以提高產品設計質量水準，推動提升工程質量的穩定性。通過進行聯合審圖要點研發編制工作，對設計系統、營銷系統、客服系統、工程系統、成本系統等進行審核要點編纂，形成全專業聯合審圖要點；制定聯合檢查機制，於交付前再次進行設計缺陷類問題審驗，發現問題立即整改。

##### 2. 嚴控供應質量

在招標採購階段，為確保供應商「精材實料」，本公司制定招標採購流程制度，並引入第三方抽檢機制，以完善供應鏈管理（具體參見「五.（三）建設責任供應鏈」）。

##### 3. 材料設備檢查

本公司引入第三方材料設備檢測單位，隨機對各項目的建築材料、設備進行第三方抽查，並出具檢測報告，對不達標的情況要求立即整改。為使項目所用的材料設備質量滿足工程承包合同規定和現行的國家標準，本公司對各項目的甲控類、乙供材料進行設備管理及驗收管理，封樣材料並作出相應的材料檢查驗收計畫。



工作人員進行材料檢查

#### 4. 項目質量監控

在項目施工階段，本公司通過附屬公司報送施工項目月報的方式跟進項目進展，隨時掌握施工項目的質量和安全信息；引導附屬公司樹立「匠心品質」理念，鼓勵各公司工程部執行精細化施工，建立初檢、多輪復查等機制，嚴格把控產品質量，並通過檢查、滿意度調查等措施監控施工項目的質量和安全管控情況。

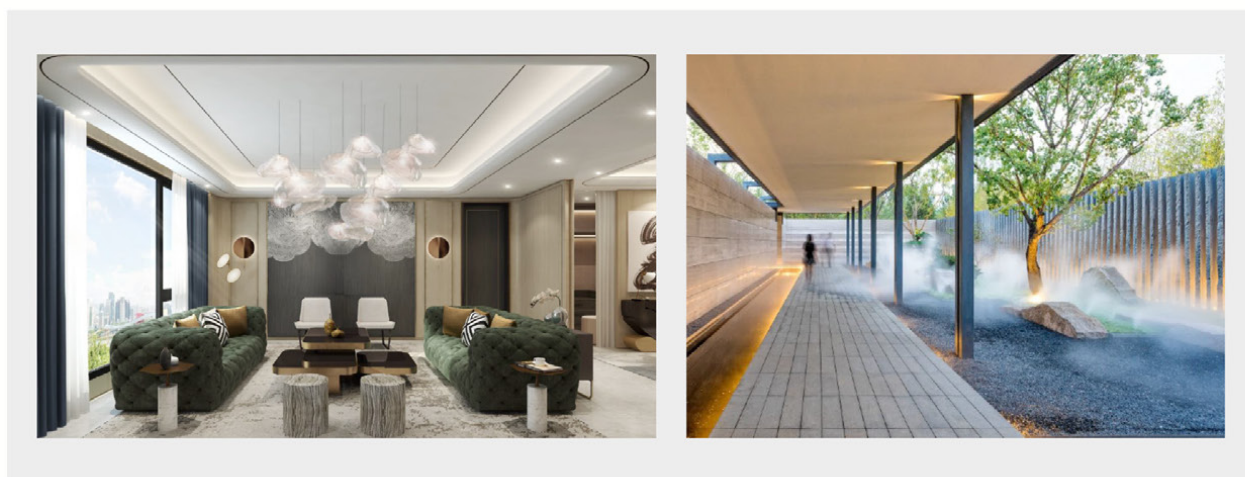
- **第三方檢查評估：**本公司每年通過引入第三方檢查評估機構，定期對在建項目進行施工質量、安全生產等方面的檢查評估，識別並降低風險。
- **項目實施管理檢查：**針對質量、安全管理情況，本公司定期組織項目實施管理檢查。2019年度，本公司對所有施工項目進行了一輪次的項目實施管理檢查。
- **工程專業線評估：**進行工程專業線評估，評估結果與相應管理人員績效掛鉤，促進工程線條人員對質量、安全等工程指標的管控。
- **開盤前聯合檢查：**對銷售物料、實體樣板、合同表單等合規性進行檢查並組織整改，最大限度減少質量隱患。

#### (二) 技術創新驅動

本集團堅持以創新驅動發展，重視新型技術的研發與應用，通過自主研發、多方合作等形式不斷探索建築科技，助力建築行業的創新與發展。在住宅產品創新方面，本公司共建設5個臨時實驗室，申報專利等知識產權30餘項，其中發明專利4項已進入公開實審階段；在已取得的23項（含實用新型專利、著作權、外觀專利）專利中，首創專利新風機和首創智慧家-智能家居平臺等重點技術成果已經在天閱系樓盤應用，提升了客戶的健康、智慧生活體驗。

- **智能家居研發：**為提升住戶生活的便利性，本公司與京東智能合作研發了首創智慧家APP，住戶可通過該APP操控室內智能家居；另有智能安防系統、水溢警報系統、燃氣警報系統等警報系統，結合智慧家APP持續保障住戶居住安全。
- **新風系統研究：**首創置業聯合專業新風淨化公司成立了「除霾新風實驗室」，以進行「全屋好空氣」的除霾新風系統研究。該系統已取得3項技術專利，具有空氣處理和混風節能雙重效果，將逐步在本公司項目中進行推廣應用。

本公司從客戶需求出發，不斷發掘和使用新型技術，為產品增添「科技人文」屬性。在天閱西山項目中，啟用德國Beka毛細管網平面輻射式空調新風系統，可使房屋內保持宜居的溫度與濕度；為最大化保證室內空氣清新，該項目室內還裝有二次淨化器，通過全新方式實現二次淨化並增加負氧離子，除霧霾的同時，有效過濾甲醛、苯等有害氣體，預防氣管、支氣管等健康疾病。本公司堅持以科技服務生活的理念，將科技與實用相結合，打造科技創新體系服務住戶，為他們創造便利和舒適生活。



採用創新技術的天閱西山項目

### (三) 精細客戶服務

本公司堅持「匠心做服務」的理念，從產品力的角度出發，通過管理專業化及精細化提高營運效率和客戶滿意度。設計打造「全生命週期」的客戶服務體系，讓客戶感受到貼心與舒心；選用環保建材，定期提供房屋維護，保障客戶的安全與健康；嚴格管理客戶信息查閱權限，禁止信息洩露與濫用，保護客戶個人隱私與信息安全。

#### 1. 客戶服務體系

本集團關注客戶的細節感受，根據客戶在不同時期的關注焦點，設計打造「全生命週期」服務；建立投訴流轉機制，通過線上投訴、服務熱線、微信服務等多渠道搜集客戶反饋，切實為客戶解決問題；組織豐富多樣的業主活動和提供多樣化增值服務，提升客戶滿意度。

- **回應客戶訴求：**建立客戶投訴及應對機制，制定《客戶全週期服務流程》《客戶投訴處理工作指引》《客戶投訴管理工作指引》等制度流程，明確對產品質量問題投訴的傳遞流程及流程中各人員的權責要求，客服人員必須在規定時限內將投訴傳遞至相關投訴處理部門，並對投訴信息及後續處理情況進行記錄。
- **建立回訪機制：**要求對投訴問題進行回訪，確保客戶訴求得到解決。2019年，本公司及附屬公司的客戶投訴回訪率為100%。
- **暢通投訴渠道：**設有「400呼叫中心」，各附屬公司設有專門的客戶服務熱線，且其前臺、項目物業公司均可接待客戶投訴；各項目設有業主微信及QQ群以在線接待客戶投訴。
- **提供多樣服務：**不定期開展多樣化的客戶活動及上門服務，豐富住戶生活。2019年，首創郎園共組織309場客戶服務，包括電影晚自習、郎園大師課、林象放映、話劇演出等；華東首創開展房屋保養活動，根據每戶業主的不同需求，定制愛家保養方案。
- **開展客戶調研：**每年定期開展客戶滿意度調研，以了解客戶需求，並組織上門拜訪、管理層與客戶面對面溝通等活動。2019年，在首創郎園開展的物業服務滿意度調查中，「滿意」及「非常滿意」占90%以上。



為客戶提供周到服務

## 2. 住戶健康安全

本公司關心住戶的安全與健康，並將其作為客戶責任的重要部分，在房屋建築過程中堅持選用環保健康材料，為住戶打造安全家居，項目交付前組織產品檢驗，並不定期開展房屋檢修工作，讓住戶安心、放心。

- **選材—明確界定來源：**標準招標檔對工程材料來源進行明確界定，保障選材的健康與環保屬性；永久性工程要求必須使用符合國家及行業安全環保標準的優質物料；聘請第三方材料設備檢測單位開展抽樣檢測，對產品總揮發性有機化合物(TVOC)的釋放量、甲醛釋放量以及其他有害物質的含量進行嚴格的檢測，部分檢測標準高於國標，保障產品在實際使用過程中的安全環保。
- **交付—客戶視角查驗：**項目交付前，由物業管理人員承接並開展查驗工作，關注細節、不留死角，減少房屋安全問題；項目交付前兩個月，開展工地開放活動，將房屋建造過程的情況開放給業主，用客戶視角檢驗產品，讓業主安心入住。
- **專注—房屋實現「零滲漏」：**對房屋滲漏「零容忍」，與國內優秀的防水供應商合作，採用建築領域先進的「TZH特種非固化橡膠瀝青防水塗料」工藝，實現「零滲漏」；專門針對防滲漏設置了52條管理措施和辦法，交付環節採取倒扣分形式督促項目建築準確無誤，對業主安全負責。
- **入住—提供房屋檢修：**不定期為業主提供主動上門檢修活動，降低房屋安全隱患。2019年，首創郎園對園區內空調性能、樓面防水性能等方面進行全面檢測，並更換了暖氣主幹管道閥門等設施，為客戶提供貼心安全保障。

## 3. 客戶權益保護

本公司始終以客戶需求為中心，不懈提升產品品質與精細化客戶服務，從多個層面保障消費者的合法權益。嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國網路安全法》等相關國家法律法規與政策制度，規範客戶信息的輸出、傳播、使用、處理等各類行為，維護客戶隱私權。2019年內，本集團未知悉有任何違反客戶隱私保護、消費者權益保護相關法律法規並對公司有重大影響的事件。

- **信息權限管理：**「創享家」客戶服務系統可直接從營銷系統對傳數據，並為不同部門、層級的員工設置差異化權限；該系統帳號密碼由本公司統一開通，嚴禁外泄。
- **嚴格檔案管理：**實行嚴格的檔案管理制度，實行一戶一檔、借閱審批等方式；客戶電子檔案嚴禁外傳，紙質檔案則要求加蓋水印。

## 四、共「築」綠色生態，助力環境美好

本集團關心和重視運營當地的環境保護與綠色生態發展，依託自身業務、技術和資源優勢，不斷完善環境管理體系，為環境的可持續發展作出貢獻。基於業務特點，本集團對於環境及天然資源造成的影響有限，主要集中於日常辦公、建築項目產生的排放物及資源消耗，故通過在項目設計、日常辦公、施工現場管理等方面積極採取措施，以減少對環境及天然資源的影響。

### （一）完善環境管理

本集團嚴格遵守《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》《中華人民共和國清潔生產促進法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國節約能源法》等環境保護相關法律法規，積極回應國家環保政策；編制《首創置業環境管理應急預案》，成立環保應急指揮小組，提升應對環境污染突發事件的能力。2019年內未發現有任何違反與環境相關的法律法規並對本公司產生重大影響的情況。

### （二）綠色規劃設計

本公司在進行發展項目、設計產品和服務的過程中，遵循環境保護相關法律和守則，努力提升環保表現。通過綠色規劃等方式，踐行能源效益提升目標，使用利於能源節約的環保節能設備。

- **優選節能方案：**在滿足年徑流控制率的前提下，按照海綿城市建設標準，通過多方案對比，結合地域特點進行設計，如雨水利用系統、透水路面等，節約能源的同時減少後期物業投入。
- **環保節能措施：**為項目規劃使用帶色玻璃、智能家居系統、新風系統等。

### （三）開展綠色施工

本集團積極推動綠色建築評級、打造綠色標杆項目，遵循國家綠色建築要求，所有項目因地制宜，在項目施工過程中重視考慮可持續發展因素，提升能源利用效率，降低污染排放。2019年，本集團正在建設和運營的多個項目獲得環保相關獎項，如北京平谷金海湖世休會項目被評為「北京綠色安全樣板工地和揚塵治理先進單位」，北京禧瑞天著項目被評為「北京綠色安全文明工地」，上海青浦禧悅風華項目被評為「上海建設工程綠色施工樣板工程」。

#### 1. 污染排放管理

在項目施工過程中，本公司對施工單位嚴格要求，通過控制揚塵與噪音、三廢管理等方式降低對項目周邊環境的影響。

- **控制揚塵：**引入霧炮、高壓水槍、施工噴淋等設施，並積極落實防霧霾天氣的應急措施；安裝PM2.5指標監控設備及灑水降塵裝備；編制《空氣污染應急預案》，在空氣重污染期間，啟動應急預案並採取必要的措施，最大限度減小對空氣的污染。
- **降低噪音：**安裝噪音指標監控設備，對施工噪音實時監控；合理安排施工工序，減少噪音對周邊居民的影響。
- **污水處理：**污水排放前需按規定進行初步處理；施工場地內交通道路和材料堆放場地統一規劃排水溝，控制污水流向，嚴防施工污水直接排入市政污水管線或流出施工區域污染環境。
- **廢氣管理：**項目工地使用排放達標車輛與機械設備；專人負責設備保養、維修及檢查，廢氣排放量滿足相關標準；鼓勵使用電動施工機械。
- **廢渣管理：**施工現場產生的混凝土、砌塊等廢渣，收集分類堆放，按照相關要求統一處理，禁止在施工場地內填埋，避免污染土壤和地下水。

## 2. 節約能源資源

本公司貫徹可持續發展理念，倡導能源資源的節約與循環利用，在施工過程中制定節能標準，鼓勵使用節能設備與可再生能源。

- **精細化能源管理：**通過利用AI、大數據等先進技術，全面提升項目能源運行的精細化管理以及智能化水準，對項目的能源系統達到可監、可控、可評估、可調整的目標。
- **使用環保節能材料：**使用鋁合金範本、新型保溫材料，採用太陽能熱水器和太陽能照明，收集並利用雨水，使用中水處理系統；循環使用集裝箱式臨時辦公建築。
- **住宅建築節能措施：**推廣空心磚及複合牆體、控制住宅牆窗比、使用新型密封材料提高外窗的氣密性、改善門窗的保溫性能、設置溫度阻尼區、屋面節能等技術措施，緩解國家能源壓力，實現可持續發展。

## 3. 環境績效表現

除另有說明外，本部分相關數據及績效表現為截至2019年12月31日的年度數據，涵蓋首創置業總部（即本公司）、北京地區的附屬公司及旗下運營期項目（其中首創鉅大有限公司及其附屬公司相關績效表現請另參閱《首創鉅大有限公司2019年度環境、社會及管治報告》）以及上海區域附屬公司。此外，由於目前北京地區運營期項目物業皆為外包或非自持物業，此次披露範圍僅涵蓋其項目公司辦公區域數據，建設期項目暫未納入披露範圍內。

排放物	
指標	2019年
溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸） <sup>1、2</sup>	1383.30 <sup>3</sup>
直接排放（範疇一）（噸）	147.99
汽油（噸）	137.02
天然氣（噸）	10.97
間接排放（範疇二）（噸）	1235.31
外購電力（噸）	1235.31
每平方米建築面積溫室氣體排放（噸/平方米）	0.02
人均溫室氣體排放（噸/人）	1.20
無害廢棄物（噸） <sup>4</sup>	118.93
生活垃圾（噸）	108.15
餐廚垃圾（噸）	10.78
人均無害廢棄物產生量（噸/人）	0.10
有害廢棄物（噸） <sup>5</sup>	0.32
廢硒鼓（噸）	0.24
廢墨盒（噸）	0.08
廢螢光燈管（噸）	0.0006
人均有害廢棄物產生量（噸/人）	0.0003
處理有害及無害廢棄物的方法-廢紙/廢包裝紙皮回收利用（千克）	517.12

<sup>1</sup> 基於運營特性，本集團主要氣體排放為溫室氣體排放，源自使用由化石燃料轉化的電力及燃料。

<sup>2</sup> 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及燃料。溫室氣體核算乃按二氧化碳當量呈列，並根據中國生態環境部刊發的《2017年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算。

<sup>3</sup> 因本年度報告所披露的環境績效覆蓋範圍較往年增加了上海區域附屬公司，溫室氣體排放量、能源消耗量等數據有較大增長，特此說明。

<sup>4</sup> 本集團運營涉及的無害廢棄物主要包括辦公區產生的生活垃圾以及自有食堂產生的餐廚垃圾，均交由回收商進行處理。

<sup>5</sup> 本集團運營涉及的有害廢棄物主要包括辦公區打印設備產生的廢棄硒鼓和墨盒、廢螢光燈管，均交由第三方或供應商處置。



能源及資源消耗	
指標	2019年
能源消耗總量（兆瓦時） <sup>6</sup>	3207.90
直接能源消耗（兆瓦時）	509.53
汽油（兆瓦時）	454.35
天然氣（兆瓦時）	55.18
間接能源消耗（兆瓦時）	2698.37
電力（兆瓦時）	2698.37
每平方米建築面積能源消耗（兆瓦時/平方米） <sup>7</sup>	0.05
水資源消耗總量（噸）	28576.12 <sup>8</sup>
人均用水量（噸/人）	24.76
打印紙張使用量（噸）	30.10
人均打印紙張使用量（噸/人） <sup>9</sup>	0.03

<sup>6</sup> 能源消耗總量根據電力和油耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2008)》中換算因子計算。

<sup>7</sup> 每平方米建築面積能源消耗指每平方米建築面積耗費能源量。

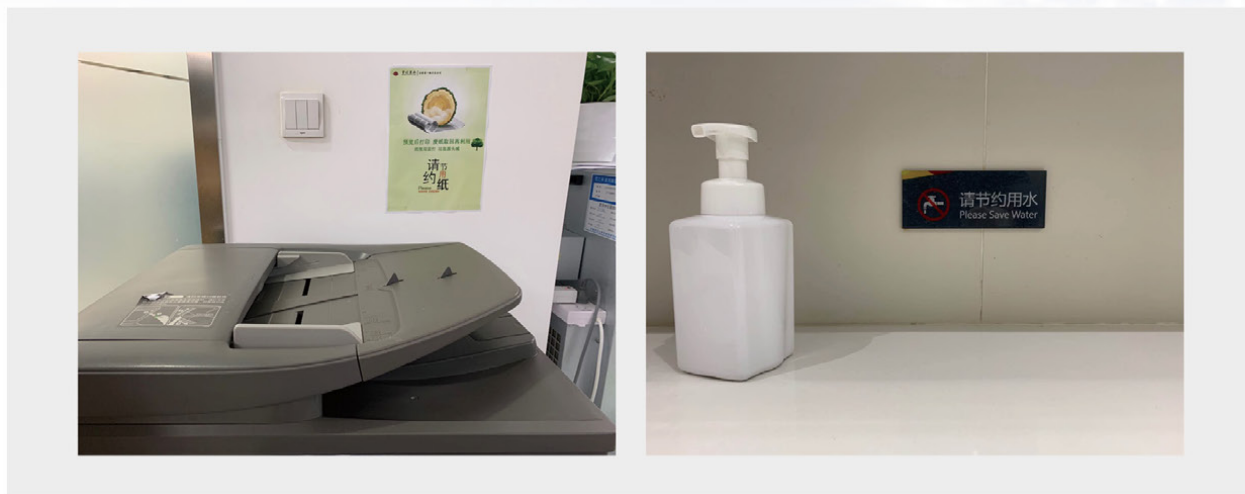
<sup>8</sup> 本集團水資源主要來自於市政自來水供水、桶裝飲用水等，主要用途包括生活用水、飲用水、售樓處綠化帶灌溉用水等，水資源消耗總量包括數據披露範圍內辦公區及售樓處的所有水資源消耗。其中，由於首創置業總部、華東首創用水量尚不能單獨計量，我們依據建設部發佈的國家標準《城市居民生活用水量標準》(GB/T 50331-2002)進行了估算。

<sup>9</sup> 基於本集團業務特性，本集團無製成品包裝材料消耗，製成品所用包裝材料的相關數據不適用本集團。

#### (四) 堅持綠色運營

本集團堅持將綠色生態文明理念貫穿於企業運營活動中，號召和鼓勵全體員工在日常的工作與生活中保護環境、節約資源。通過制定綠色辦公相關制度以及開展綠色環保主題活動，強化員工環保意識，推進環境的可持續發展。

- **嚴格公車管理**：秉承「綠色出行，享受低碳生活」理念。發佈《首創置業股份有限公司公務車輛管理辦法(試行)》，持續強化公務用車管理，實行統籌派車，同區域多事務拼車出行的方式，減少出車次數；統一購買加油卡，實行「一車一卡」統一管理。
- **合理固廢處置**：鼓勵各附屬公司將廢舊硒鼓墨盒返還給供應商進行二次利用或無害化處理，鼓勵減少使用一次性製品，減少一次性餐具、一次性雨衣、一次性簽字筆等一次性用品給生態環境帶來的影響，減少一次性物品所產生的大量垃圾造成的環境污染。
- **節約水電資源**：節約用電，優先採用環保、節能型的電器和設備，逐步淘汰高能耗、低能效的設施、設備；規範空調使用，夏季空調溫度設置於26度—28度；保持冰箱處於無霜狀態；鼓勵員工合理使用電腦。節約用水，建立節約用水的規章制度，積極推廣使用節水器具，促進水資源利用效率，加強用水設備維護管理，杜絕跑、冒、漏的現象。
- **推行綠色辦公**：日常辦公推行無紙化辦公，充分利用共用系統進行審批和記錄，杜絕浪費紙張；推行雙面列印，打印機採用有環保認證的硒鼓和墨盒並控制彩色打印數量；上線電子差旅系統、固定資產系統、企業購平臺、檔案系統，減少不必要的紙張流轉。
- **環境保護宣傳**：積極組織宣傳節約用水等環境保護相關法律法規，普及資源節約的科學知識，開展“節能”教育，提高全員環保意識；組織員工春季植樹活動，以實際行動踐行環境保護的理念。



在辦公區域粘貼環保提示標語



綠色環保主題活動

## 五、同「築」行業發展，實現夥伴共贏

本集團致力於構建健康、透明的合作夥伴關係，通過推行公平競爭、搭建戰略合作平臺、構建責任供應鏈等方式，與供應商、政府、行業組織、科研機構等合作夥伴共同推動行業發展與進步，為商業生態創造價值。

### （一）推行公平競爭

本公司秉承陽光採購合作理念，開通「首創置業攜同發展平臺」以進行全流程線上採購；禁止商業賄賂和不正当競爭，要求與供應方簽署的合作協議中均附帶《廉潔合作協議書》，明確廉潔合作的行為準則，推行公平競爭。2019年，本公司恪守商業倫理，經濟合同履約率達到100%。

### （二）開展戰略合作

本公司重視與行業內外的企業、機構、院校等組織開展戰略合作，搭建溝通交流平臺，促進科技進步與行業發展。2019年，本公司在與已有合作夥伴密切協作的基礎上，與多家機構和品牌達成新的商業戰略合作，共同搭建企業經營生態圈。

#### 首創高科與多家機構達成戰略合作，共促科技創新

案例

2019年8月，本公司旗下科技產業園區運營主體首創高科正式進行了品牌發佈，並在發佈現場與多家政府機構、協會機構完成戰略簽約，將科技創新融合落到實處。首創高科作為長期、廣泛的市場化科技交流平臺，將持續推進與科技企業的深度交流，並提升公司在環保、基建、金融、地產和文化等方面的影響力，促進產業資源廣泛對接。



首創高科品牌發佈會

### (三) 建設責任供應鏈

本公司制定並不斷完善供應商准入要求，設立嚴格的供應商管理體系，將環境責任、社會責任等維度作為考核的重要內容，以推動供應商提高對上述方面的重視。

#### 1. 規範供應商篩選

本公司始終堅持誠信經營，致力於構建規範、公正的採購管理體系。通過制定並執行《戰略採購管理流程》《常規採購管理流程》《招標採購管理制度》《集中採購管理工作指引》《議標工作指引》等制度，對供應商篩選流程及標準進行了明確界定。2019年，本公司持續完善篩選制度、流程及工作標準，為構建責任供應鏈奠定基礎。

- **實地考研調查：**供應商資格預審過程中，對擬投標候選人進行工廠或在建項目的實地考察，重點關注工廠、項目現場的管理是否符合國家規範，污水廢氣處理情況是否符合相關要求等。例如，對於實行安全生產許可制度的企業要求必須提供安全生產許可證，針對不同行業的具體要求，提供符合國家規範的環境管理認證證書以及檢測報告等。
- **合規僱傭行為：**對投標企業是否存在僱傭童工、強迫或強制勞工事件、違反人權或侵犯結社自由與集體談判權及賄賂與反競爭行為進行調研。
- **嚴格准入標準：**標準招標文件中，對供應商材料質量、環保措施進行明確規定。例如，承包人必須採取適當措施，限制由其施工作業引起的污染對公眾和財產造成的損害和影響，確保因其活動產生的廢氣廢水排放等污染物不超過相關規範規定的數值；承包人必須遵守對項目人員的僱傭、健康、安全、福利、入境和出境相關的法律，並保障其享有法律規定的所有權利。

#### 2. 嚴格供應商管理

安全無害、品質穩定的材料和設備是打造優質產品的基本要求，穩定的供應鏈管理是企業可持續發展、承擔社會責任不可或缺的環節。本公司對供應商資質嚴格把關，定期進行評級和審驗。2019年，本公司組織召開以「聚首創享」為主題的供應商大會，回顧年度工作，並對新的一年提出希冀與展望，增進本公司與供應夥伴之間的了解和信任。

- 供應商評級辦法：從工程質量實測實量、供應商履約巡檢、季度履約評估、第三方材料檢測以及客戶滿意度評估等五個方面進行全範圍科學量化評估定級，將供應商從簽訂合同、項目實施、付款結算到最終售後維保的全部過程節點完全覆蓋，實現管理閉環。
- 第三方材料檢測：聘請第三方材料抽樣檢測單位，採用「飛檢」方式對建築材料進行取樣及檢測分析，根據分析結果對供應商服務進行評價，並出具檢測報告。
- 供應商履約評估：成本管理、工程管理、設計以及客服等團隊共同參與評估環節，對於發現問題的供應商要求其限期內整改，情況嚴重的停工整改，整改合格方能繼續施工，如不能滿足整改要求則終止合作甚至列入黑名單。
- 供應商獎懲制度：針對優秀供應商，在合理的價值標準基礎上可簡化合作程序，並提供商務優惠、商譽激勵等，調動供應商的積極性；出臺《首創置業供應商違規處罰清單》，對違規供應商依據事實及情節嚴重性給予約談／警告、經濟處罰、暫緩付款、停標／列黑名單等不同程度的處罰。
- 供應商風險規避：關注供應商企業本身的社會風險，將出現嚴重經濟問題、重大欺詐事件的供應商列入黑名單。



「聚首創享」暨首創置業股份有限公司2019年共贏大會

## 六、益「築」地區進步，心系社會和諧

本集團堅持將公益融入經營，投身慈善公益事業當中，以產業為核心服務社會，積極開展各類社區活動，大力支持社區建設；積極回應國家號召，助力地區進步，用愛心與溫暖回饋社會。

### (一) 響應國家號召

結合自身產業特點，本公司在經營發展過程中逐漸形成多樣化的地區扶持體系，積極響應國家戰略，致力於促進地區經濟與社會的共同發展。

- **落實「房住不炒」方針：**建設保障房、改造棚戶區、推出長租公寓、合理開發集體用地等形式，滿足人才引進和年輕人居住需求，探索新型住房供應模式。
- **助力脫貧攻堅：**通過管理輸出的方式，在南水北調水源地河南南陽貧困縣淅川縣支持打造「渠首北京小鎮」；採購貧困山區的農產品，前往貧困地區捐獻生活物資、捐款修繕危房險戶和援建希望小學，將消費扶貧與產業扶貧相結合。
- **帶動就業創業：**通過多元化產業發展，帶動區域社會就業及創業，以運營產業園區等方式，在文化及高新技術產業領域創造就業崗位，促進地區發展。

### (二) 熱心公益慈善

本公司積極開展豐富多樣的社區公益活動，號召並鼓勵附屬公司組織愛心關懷、公益捐贈、志願服務等活動，以公益之心築人之美，承擔企業公民責任。

#### 1. 慈善活動

本公司不定期組織開展具有公眾影響力的慈善活動，彙聚愛心，籌集善款，捐贈物資為需要幫助的群體貢獻一份力量，助力社會公益事業發展，承擔國企責任。

成就夢想，與愛同行——首創奧萊2019新絲路世界模特大賽成功舉辦

案例

2019年12月，在首創奧萊2019新絲路世界模特大賽暨首創慈善捐贈儀式中，本公司發起並集合了300多家合作品牌進行了慈善捐贈，為房山區婦聯「困難婦女兒童緊急救助項目」、成都首創小學捐助了圖書和善款，並幫助12位北京聾兒康復中心的小朋友走上築夢舞臺。本公司以實際行動助力公益事業發展，並帶動更多力量投入其中，一同傳遞愛心、踐行社會責任。



首創奧萊2019新絲路世界模特大賽全球總決賽暨首創慈善捐贈儀式

## 2. 志願服務

秉持關愛弱勢群體的信念，本公司鼓勵各附屬公司開展志願活動關懷老人及兒童群體，為他們送去關心與呵護。

### 關心教育，感謝師恩——首創小學教師節活動

案例

2019年，本公司組織參與了雅安首創小學「用科技築夢想，以傳承致匠心」感恩教師節活動。活動中公司管理層向當地師生表達了關心與問候，首創高科等多家附屬公司為學校捐贈了物資，助力教育事業發展。

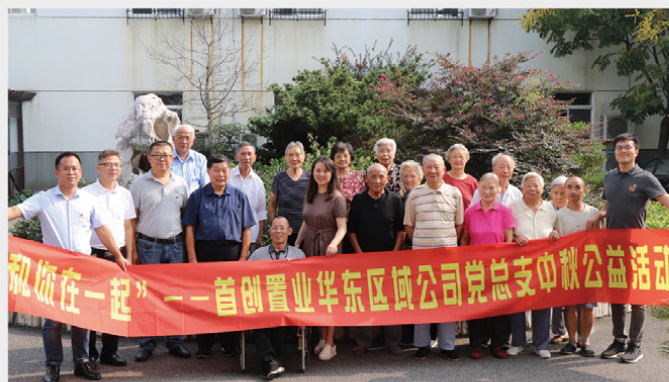


2019首創小學感恩教師節活動

### 慰問幫扶敬老院老人，傳承美德、傳遞愛心

案例

2019年9月，華東首創組織員工志願者前往上海市青浦區夏陽街道敬老院開展「和你在一起」中秋主題慰問活動，為老人們送去中秋月餅和生活用品。志願者與老人們親切交流，了解他們的生活需求，並傳達誠摯的問候與關心。本公司以公益之心開展多項公益活動，致力於公益扶貧幫困、助力圓夢等，為社會公益事業發展貢獻力量。



開展「和你在一起」中秋主題慰問活動



### (三) 發展文體事業

本公司倡導健康、綠色、快樂的生活態度，積極助力文化與體育事業發展，連續多年參與和組織多項文化活動和體育賽事。

2019年，本集團在多個層面助力文體事業發展：

- 文化交流：組織「首創置業X故宮文化創意作品展」；聯合舉辦「第三屆中國紡織非物質文化遺產大會」；主辦第二屆大師之路—中法音樂節；開展白馬湖動漫廣場項目、「舌尖上的一帶一路」國際美食嘉年華、《遇見大運河》展演等文化活動。
- 體育賽事：與“首創置業2019長城馬拉松”冠名合作；與“2019首創置業·奧跑中國”大眾路跑全國系列賽冠名合作；與“首創集團2019密雲生態馬拉松”深度合作；承辦歐洲頂級極限挑戰賽。



第二屆大師之路—中法音樂節



首創置業2019長城馬拉松



2019「首創置業·奧跑中國」大眾路跑全國系列賽



首創集團2019密雲生態馬拉松

## 附 錄

### 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
環境	A1 排放物	一般披露： 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、 有害及無害廢棄物的產生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及 規例	四、共「築」綠色生態， 助力環境美好
	A1.1	排放物種類及相關排放數據	四、(三) 開展綠色施工
	A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適 用）密度（如以每產量單位、每項設施 計算）	四、(三) 開展綠色施工
	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）	四、(三) 開展綠色施工
	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）	四、(三) 開展綠色施工
	A1.5	描述減低排放量的措施及所取得成果	四、(三) 開展綠色施工
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低 產生量的措施及所得成果	四、(三) 開展綠色施工
	A2 資源使用	一般披露： 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的 政策	四、(三) 開展綠色施工
	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）	四、(三) 開展綠色施工
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項 設施計算）	四、(三) 開展綠色施工
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	四、(三) 開展綠色施工
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及 提升用水效益計劃及所得成果	四、(三) 開展綠色施工
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	不適用於本集團業務	

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
社會	A3環境及天然資源	一般披露： 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	四、（一）完善環境管理
		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	四、共「築」綠色生態，助力環境美好
	B1僱傭	一般披露： 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	二、（一）基本權益保障
		B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	二、（一）基本權益保障
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	二、（一）基本權益保障
	B2健康與安全	一般披露： 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	二、（三）職業安全健康
		B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	二、（三）職業安全健康
		B2.2 因工傷損失工作日數	暫未披露
		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	二、（三）職業安全健康
	B3發展及培訓	一般披露： 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	二、（二）暢通職業發展
B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比		二、（二）暢通職業發展	
B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成的受訓的平均時數		二、（二）暢通職業發展	

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
社會	B4 勞工準則	一般披露： 有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	二、(一) 基本權益保障
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	二、(一) 基本權益保障
		B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用
	B5 供應鏈管理	一般披露： 管理供應鏈的環境與社會風險政策。	五、同「築」行業發展，攜手夥伴共贏
		B5.1 按地區劃分的供應商數目	暫未披露
		B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及有關慣例的執行及監察方法	五、(三) 建設責任供應鏈
	B6 產品責任	一般披露： 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	三、重「築」品質生活，提升客戶滿意
		B6.1 已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用於本集團業務
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	三、(三) 精細客戶服務
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	一、(二) 規範公司治理
B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序		三、(一) 提升產品品質	
B6.5 描述消費方資料保障及私隱政策以及相關執行及監察方法		三、(三) 精細客戶服務	

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
社會	B7反貪污	一般披露： 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	一、(二) 規範公司治理
		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的數目及訴訟結果	暫未披露
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	一、(二) 規範公司治理	
	B8社區投資	一般披露： 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	六、益「築」地區進步， 心系社會和諧
		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)	六、(二) 熱心公益捐贈 六、(三) 發展文體事業
		B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	六、(二) 熱心公益捐贈 六、(三) 發展文體事業