

# CAPITAL GRAND

BEIJING CAPITAL GRAND LIMITED  
首創鉅大有限公司

於開曼群島註冊成立的有限公司  
股份代號：1329

2020  
環境、社會及  
管治報告



## 目錄

一、	關於本報告	2
二、	環境、社會及管治架構	3
	(一) ESG策略	3
	(二) ESG管治架構	4
三、	利益相關方參與和重要議題識別	5
	(一) 主要利益相關方	5
	(二) 實質性議題識別	6
四、	「疫」不容辭，吹響鉅大集結號	10
	(一) 重視疫情防控工作，多措並舉杜絕傳播	10
	(二) 保障民生基本需求，積極承擔社會責任	13
	(三) 戮力同心共同應對，各公司主動支持抗疫	13
	(四) 全力投入復工復產，助力地方經濟平穩運行	16
	(五) 抗疫榮譽	19
五、	服務：賓至如歸，如陽光般溫暖的服務	20
	(一) 臻於至善，全心全意提升購物體驗	20
	(二) 客戶至上，用心傾聽顧客的聲音	24
	(三) 擁抱創新，建設更美好的數字奧萊	31
六、	員工：揚帆遠航，搭載員工築夢之旅	33
	(一) 全面的人力制度，撐起員工權益保護傘	33
	(二) 系統的培訓體系，鋪就員工成長之路	38
	(三) 多元的管理措施，守護員工身心健康	42
七、	夥伴：攜手共贏，與鉅大夥伴一路同行	44
	(一) 與商戶同行：主動賦能，互惠互利	44
	(二) 與供應商同行：規範管理，共同進步	45
八、	社區：興盛與共，共創社區美好未來	48
	(一) 心繫居民，支援社區所需	48
	(二) 深入社區，支持本地就業	51
	(三) 展示民俗，弘揚傳統文化	51
	(四) 回饋社會，堅持品牌公益	52
九、	環境：從我做起，共同守護綠水青山	54
	(一) 因地制宜，建設綠色奧萊	54
	(二) 堅持5S理念，開展綠色辦公	61
	(三) 識別風險，應對氣候變化	67
	(四) 環境績效數據	67
十、	合規：責任運營，積極營造社會誠信	72
	(一) 廉潔公正，建設陽光企業	72
	(二) 合規運營，保護知識產權	74
	(三) 規範營銷，管理廣告標識	74
十一、	結語	75
附錄：	《環境、社會及管治報告指引》內容索引	76



## 一、關於本報告

### 報告簡介

本報告旨在提供首創鉅大有限公司(「首創鉅大」或「本公司」或「我們」，連同其附屬公司統稱「本集團」)在環境、社會及管治(ESG)方面的管理理念，以及截至2020年12月31日之年度內的環境、社會及管治表現。如無特殊說明，報告覆蓋範圍與年報一致。本報告應與《首創鉅大有限公司2020年報》中「企業管治報告」章節共同閱讀。

### 涵蓋期間

如無特別註明，報告涵蓋期限為2020年1月1日至2020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》)信息披露的要求，本公司開展首創鉅大有限公司環境、社會及管治報告(本報告)的編寫工作。本報告內容綜合考慮了首創鉅大利益相關方之關注重點，本公司業務特點，以及本公司於環境、社會及管治層面的管理理念與2020年度相關績效表現。

### 參考指引

本報告內容遵循《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《ESG報告指引》，編製內容索引載於本報告附錄。

### 報告原則

**重要性：**我們已開展利益相關方參與及重要議題識別，並參考識別的結果開展報告內容與範圍界定。具體內容參見「利益相關方參與和重要議題識別」。

**量化：**報告涉及數據的覆蓋範圍與計算方法皆已於報告中進行標注。

**一致性：**除另有註明外，編製本報告所採用的方法與上一年度一致。

### 確認及批准

本報告於2021年3月24日獲董事會通過。

## 二、環境、社會及管治架構

### (一) ESG策略

可持續發展是當前人類社會發展的重要議題。本集團將可持續發展視為業務策略之關鍵要素，將ESG工作與本集團戰略相結合，致力於將社會責任及環境責任融入本集團日常管理、業務發展、產品服務開發等實踐之中。為此，首創鉅大承諾以對環境、社會和經濟負責任的方式營運，並致力於：

#### 創新服務，提升品質

- 持續提升服務水平，為消費者提供專業、優質、負責任的產品和服務；
- 持續推進和鼓勵服務創新，通過數字化轉型，重構實體零售與消費者的全時空連接，全面拓展消費者運營的深度和廣度；
- 為消費者提供多種渠道，以表達有關產品和服務的反饋意見，並作出迅速公正的回應。

#### 以人為本，共享價值

- 關注員工成長，持續完善培訓體系；
- 營造公平、多元、包容、健康和安全的工作環境；
- 瞭解員工訴求，保障員工合法權益。

#### 攜手相伴，共築品牌

- 與合作夥伴共同成長，互相扶持，同呼吸、共命運；
- 不斷優化服務內容、形式及環境，為合作商戶提供高效、便捷的服務；
- 關注合作商戶銷售人員技能培訓，提升整體服務水平；
- 關注供應商自身環境、社會表現，鼓勵供應商提升環境、社會風險管理水平。

#### 節能降耗，共享環境

- 持續推動本集團環保表現，遵守或超越適用的環保法律條例及標準；
- 識別及應對氣候變化產生的影響；
- 將綠色理念融入產品設計與服務之中；
- 鼓勵節能減排，提高能源使用效率。

#### 國企擔當，賦能社區

- 自覺擔當國企責任，助力地方經濟社會發展；
- 為本地社群賦能，為本地經濟創造可持續價值；
- 堅持品牌公益活動，用實際行動回饋社會。

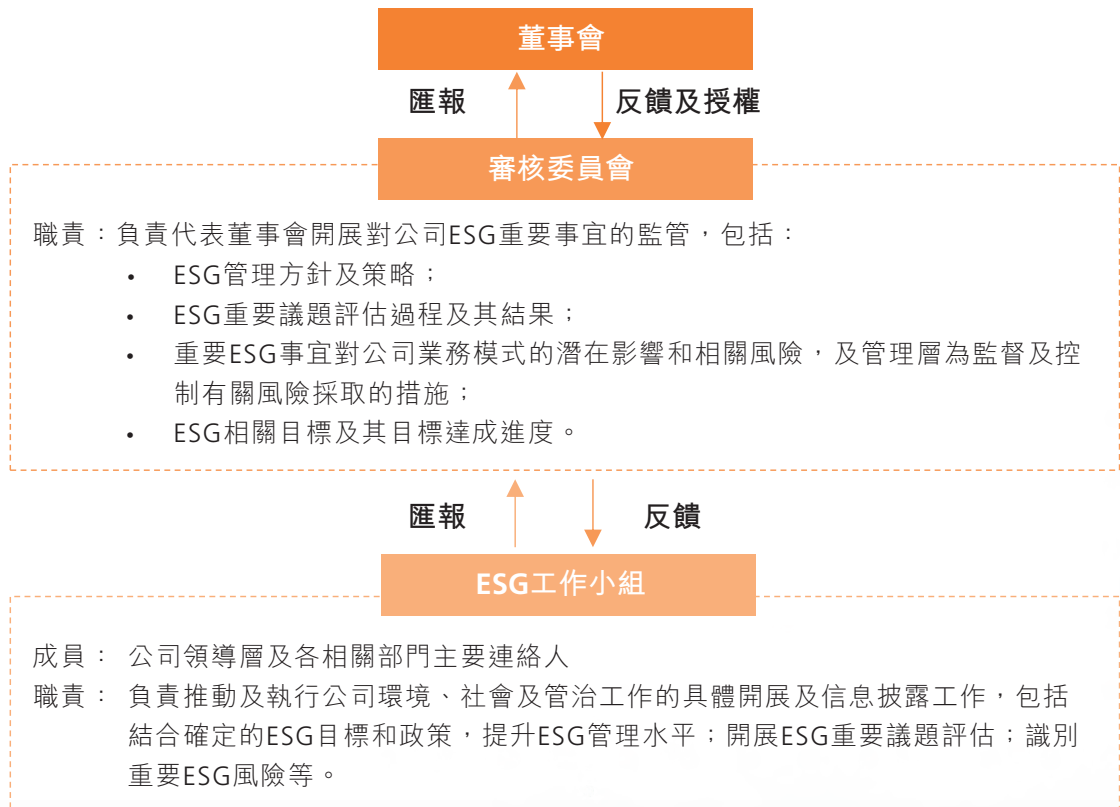
### 精益運營，健康發展

- 營造誠信健康的企業文化，反貪污、反欺詐和反不正當競爭；
- 保護數據安全，致力於維護消費者個人隱私；
- 持續推動知識產權保護及廣告宣傳管理事宜，遵守企業環境、社會及管治相關法律條例及規則的要求，以負責任的方式運營。

本公司不定期檢討並持續改進上述ESG策略，以確保它們適用於本集團業務，切合公司發展目標。

### (二) ESG管治架構

為了更好地開展ESG管理，我們已經建立了涵蓋治理層、管理層、執行層的ESG管治架構。董事會負責為本公司環境、社會及管治工作提供指引及監督，由公司管理層及ESG相關部門聯繫人組成的ESG工作小組負責ESG事宜的推進及執行。



### 三、利益相關方參與和重要議題識別

#### (一) 主要利益相關方

基於本集團業務範疇，我們識別出的主要利益相關方包括：投資者／股東、政府及監管機構、員工、供應商、合作商戶、消費者、社區居民。根據本年度與利益相關方的溝通，本公司總結了本年度各利益相關方主要關注的環境、社會及管治議題：

利益相關方	主要關注／期望	溝通途徑與鉅大回應渠道
投資者／股東	公司內部管治； 遵守法律法規要求； 疫情防控； 創新發展； 數字化轉型。	股東大會； 年報與中期報告； 業績公佈； 企業公告。
政府及監管機構	遵守法律法規要求； 疫情防控； 創新發展； 環境保護及資源使用、低碳發展； 服務質量； 商場安全； 社區貢獻。	主動拜訪； 公文往來； 實地視察； 相關會議； 信息披露。
員工	疫情防控； 創新發展； 服務質量管理； 員工基本權益保護； 商場安全。	員工意見調查； 員工內部溝通會議； 企業內部公告； 員工意見反饋機制； 問卷調查。
供應商	疫情防控； 創新發展； 供應商環境與社會風險管理； 服務質量； 商場安全。	供應商評估制度； 供應商會議； 戰略合作談判。
合作商戶	疫情防控； 創新發展； 服務及商品質量管理； 數字化轉型。	商戶管理制度； 合作談判； 商戶支持服務。



利益相關方	主要關注／期望	溝通途徑與鉅大回應渠道
消費者	疫情防控； 產品質量與服務質量； 創新發展； 商場安全； 環境保護及資源使用。	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。
社區居民	疫情防控； 社區貢獻； 環境保護及資源使用。	社區活動； 公益活動； 社會事業支持項目； 日常運營／交流。

## (二) 實質性議題識別

我們通過持續與利益相關方溝通、開展實質性議題評估，識別對本公司及利益相關方而言重要或相關的環境、社會及管治議題。這些重要或相關議題往往隨著業務環境變化及利益相關方期望而改變，因此我們定期通過專項調查問卷等多種渠道瞭解各利益相關方的訴求，以識別在當前業務環境下對公司和利益相關方都重要的環境、社會及管治議題。同時，我們基於實質性議題識別及分析結果，釐定本報告內容，幫助利益相關方更好地瞭解本公司的環境、社會及管治表現。

以下是我們決定實質性議題及報告內容的詳細程序：

### 步驟一：識別

檢視環境、社會及管治議題，根據社會經濟環境、各議題對本公司所處行業的重要性及公司內各部門意見，列出一系列潛在的環境、社會及管治相關議題。

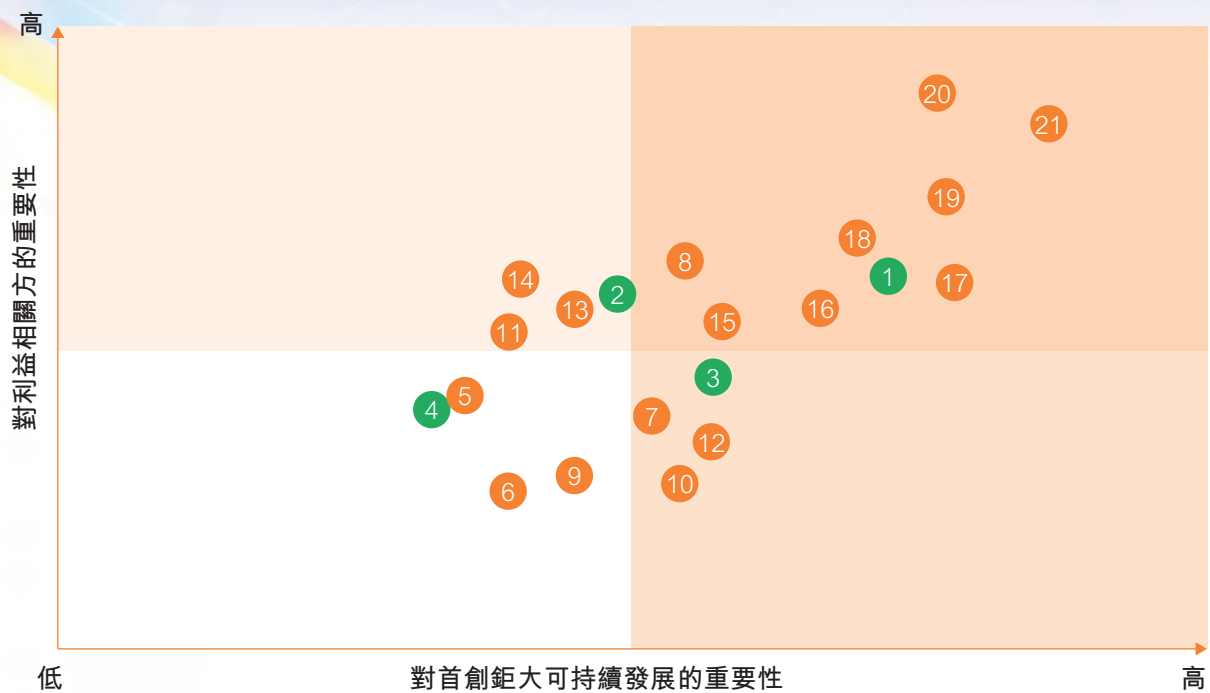
### 步驟二：評估

收集內部及外部利益相關方對各議題重要性的意見，瞭解各議題對利益相關方自身的影響，及對首創鉅大可持續發展的重要性。

參考同行業企業對實質性議題的識別情況及本公司管理現狀，評估每項議題的相關性及重要性。

### 步驟三：確認

綜合考慮利益相關方調查結果及同業分析結果，識別實質性的環境、社會及管治議題，並經由本集團資深管理人員確認，確保該評估結果符合首創鉅大業務特點及發展現狀。



## 重要性矩陣圖標註

1 節約資源	8 數據安全	15 社區貢獻
2 保護生態和自然資源	9 建築工程生產安全	16 商品質量
3 減少污染排放	10 供應鏈環境及社會風險管理	17 數字化轉型
4 應對氣候變化	11 勞工準則	18 商場安全
5 廉潔建設	12 員工權益保障	19 服務質量
6 廣告合規	13 員工安全及職業健康	20 疫情防控
7 知識產權保護	14 員工培訓與發展	21 創新發展



環境類指標



社會類指標



2020年是特殊的一年，新冠肺炎疫情對全球社會經濟都造成了重大影響。疫情防控成為全社會的關注焦點，同時線上經濟、數字化轉型受到了更多關注。外部環境變化所帶來的影響亦在本公司ESG實質性議題識別結果中得到體現。本年度，我們根據社會、經濟的最新變化檢視ESG潛在議題，並結合利益相關方溝通重新確認ESG實質性議題矩陣。我們識別的重要議題包括：創新發展、疫情防控、服務質量、商場安全、數字化轉型、商品質量、節約資源。次重要議題包括：社區貢獻、數據安全、員工權益保障、保護生態和自然資源、減少污染排放、員工安全及職業健康、員工培訓與發展、勞工準則、供應商環境及社會風險管理、知識產權保護。其他相關議題包括：建築工程生產安全、廉潔建設、廣告合規、應對氣候變化。根據本年度的ESG實質性議題識別及分析結果，我們結合首創鉅大ESG策略，設立本年度工作方向。

重要議題	涉及的主要利益相關方	本年度工作方向
創新發展	投資者／股東、政府及監管機構、員工、供應商、合作商戶、消費者、社區居民	積極開展運營及管理領域的創新工作，提升內部管理效率，並更好地滿足市場需求。
疫情防控	投資者／股東、政府及監管機構、員工、供應商、合作商戶、消費者、社區居民	重視疫情防控工作，積極部署開展辦公場所、商區及出租商鋪的防疫舉措； 為員工提供必要的防疫物資支持； 幫助供應商、商戶等商業夥伴共同度過疫情難關。
服務質量、商品質量、商場安全	政府及監管機構、員工、供應商、合作商戶、消費者	積極檢討商戶資質把控情況，優化商品質量管理體系； 持續關注消費者購物體驗，保護消費者權益不受侵害； 關注商場安全管理，為消費者提供安心的購物環境。

重要議題	涉及的主要利益相關方	本年度工作方向
數字化轉型、知識產權保護	投資者／股東、供應商、合作商戶、員工	深度開發數字奧萊，開展數字化轉型，順應「互聯網+零售」行業發展趨勢； 重視知識產權保護工作。
節約資源、保護生態和自然資源、減少污染排放	政府及監管機構、消費者、社區居民	持續推動內部環保理念宣傳貫徹； 營造綠色辦公環境； 採取措施，提升商場資源使用效率； 積極減少商業活動帶來的環境影響。
員工權益保障、員工安全及職業健康、員工培訓與發展、勞工準則	投資者／股東、員工、政府及監管機構	持續推動員工的發展與成長； 持續提供公平、具競爭力和高透明度的獎懲機制； 持續關注尊重人權、多元化及平等機會； 關注員工健康，為員工提供安全的工作環境。
供應商環境及社會風險管理	政府及監管機構、供應商、合作商戶	持續建設公平、透明及有序的供應商准入、篩選及管理制度； 推動供應商提高其對環境社會風險的關注，鼓勵供應商進行環境社會風險管理。
社區貢獻	政府及監管機構、社區居民	積極開展社會公益活動； 投資運營地周邊社區的教育、文化等活動。

#### 四、「疫」不容辭，吹響鉅大集結號

2020年，是不平凡的一年。新型冠狀病毒肺炎疫情的爆發對全球經濟發展和人們的日常生活產生巨大影響。在疫情防控常態化形勢下，首創鉅大不可避免地受到多方面衝擊。本公司積極應變、主動求變，在為股東謀求更多利益的同時，堅持疫情防控工作，主動承擔企業社會責任。

##### （一）重視疫情防控工作，多措並舉杜絕傳播

顧客和員工的身體健康無疑是我們關注的重中之重。疫情發生後，我們迅速成立疫情防控工作領導小組，多措並舉，開展疫情應對工作。截至目前，我們的員工、奧特萊斯（「奧萊」）項目導購員及其家屬無一例感染。

面臨突如其來的新冠疫情，公司在第一時間發佈《首創鉅大防控重大傳染病應急預案》，貫徹落實政府部門關於預防控制的工作部署，全面落實企業防控責任；並在疫情防控的關鍵時期，根據國家現行法律法規並結合相關司法實踐業務，下發《首創鉅大關於疫情期間各類合同履行應急法律業務指引》，指導公司在疫情防控期間各類已簽訂合同的履行實施。





首創奧特萊斯(「首創奧萊」)是對當地社區居民而言較為重要的商業購物地點。我們一方面緊急啟動應急工作方案，另一方面也深知自身需要承擔社會責任、考慮當地居民民生需求。因此，各首創奧萊項目公司在疫情爆發後的第一時間與相關地區政府機構溝通，全力配合當地防疫工作，根據政策要求暫時關閉或持續運營部分項目，以保障民生需求。對於持續運營項目，我們分別成立專門的項目公司防疫工作組，制定了完善的消毒防疫措施，包括：對所有區域進行每日消毒，在辦公區、電梯、衛生間等人流密度較大的空間特別增加消毒頻率；設置廢棄口罩投放點，進行清晰的標注和引導；開展防疫事項培訓，保證每一位現場員工熟知自我防護方式和防疫工作程序；以及在商區提供洗手液等消毒用品、張貼科學防疫的溫馨提示等。對於臨時閉店項目，我們同樣堅持每日對公共區域進行消毒。

我們始終牽掛所有首創鉅大員工的健康與安全。即使在春節假期，我們堅持通過公眾號、工作群等多種途徑向員工傳遞和普及疫情相關信息，每日瞭解員工健康狀況、物資需求等。疫情期間，首創鉅大逐漸完善並全面實施員工健康軌跡跟踪制度，我們對各項目公司進行全面監控，多角度向員工傳遞和普及疫情信息，多渠道收集反饋員工狀態和信息，每天2-3次匯報，層層傳達，1,200餘名在職員工無一疏漏，我們用一方方小小的屏幕傳遞著彼此的關心，我們用一句句問候訴說著鉅大人的牽掛，我們用一次次平安的報備踐行著鉅大人共同戰「疫」的堅定。

**24小时防疫指南**

早起、宅家、出门、上班、户外、  
就餐、采购、回家、做饭、睡前……  
特殊时期的一天,如何安全度过?  
get最全24小时防疫!  
收藏看照做,保护自己世人,  
你我一起抗疫!

**办公中**

- 根据《首创鉅大防控重大传染病应急预案》等相关文件，规范疫情期间办公活动。
- 进楼前接受体温检测
- 室内也需全程佩戴口罩
- 勤洗手,到达办公室需先洗手,接触公用物品或传阅纸质文件前后需洗手
- 勤消毒,保持环境卫生清洁,及时清理垃圾,重视手机、鼠标、键盘、文具等物品的消毒

發佈24小時防疫指南

### 抗疫前線，武漢首創奧萊建立專有管控政策

武漢首創奧萊項目處於疫情前線，在疫情爆發後，武漢首創奧萊迅速實施應急響應策略。公司總經理及部分同事在疫情期間留守武漢，部署各類防疫措施。在本部防疫制度的基礎上，結合當地政府要求，武漢首創奧萊形成包含項目品牌商、導購員，適應於公司實際的專有管控政策。共有20位員工放棄回鄉，22位員工堅守一線，即便隔離在家的人也在工作群裡互相加油打氣，凸顯鉅大人的敬業和團結精神。依據專有管控政策，武漢公司每天對運營場所及辦公區進行不少於4次的清潔消毒，每班對設備進行不少於3次的巡檢。為及時瞭解員工健康情況，每天對回家探親員工進行摸排，掌握路線軌跡和疫情預防動態信息，嚴格執行「早發現早隔離及時上報」的防控要求。

武漢首創奧萊所面臨的挑戰亦牽動著所有鉅大人的心。公司本部及時動員可用資源，通過多方途徑尋找防疫物資，並首先向武漢公司下發專門經費和物資，予以必要支援。截至目前，武漢公司員工、商戶導購員及其家屬無一例確診。



## (二) 保障民生基本需求，積極承擔社會責任

在疫情面前，我們積極響應政府號召，堅持站在保障民生需求的一線。為滿足本地居民採購需求，北京、昆山、西安等地的首創奧萊項目堅持運營超市、藥店等民生業態，以保障當地市民的生活所需。我們既保證超市商品品類豐富，也嚴控物價，滿足市民生活需求；藥房堅持營業，保證市民人身健康；百貨商品充足，滿足市民日常消費需求。此外，我們及時推出線上購物活動，為廣大消費者提供多渠道消費選擇。

### 北京首創奧萊堅守一線，勇敢擔當

為了實現疫情期間正常營業，北京首創奧萊管理層在大年初一、初二開會至凌晨佈置工作、解決問題。不僅如此，從項目管理層到中層再到基層，全員放棄休假，在特殊時期對商戶的經營工作進行指導，對商戶的難處予以解決，對商戶的心理進行疏導，對商場進行消毒防疫工作，切實保障每一位消費者的身體健康。北京首創奧萊的管理人員對商戶提供了無微不至的督導與幫助。從如何使用口罩、門店如何消毒，到商戶工作人員的衣食起居，再到民生商品的供應情況，管理人員們均逐一進行協助與管理。

面對來勢兇猛的新一輪疫情，北京公司沉穩應對中不乏敏銳與緊迫，在北京市宣佈應急響應級別調至二級之前，公司即要求進一步加強疫情防控：採取關閉開放式餐飲檔口、對所有餐飲店食材進行溯源調查、商場每2小時進行全面消毒、加大空調消毒頻次、關閉部分商場出入口、加強安保力度嚴格測量體溫、所有人員必須佩戴口罩並出示健康碼方可進入商場等措施。

## (三) 戮力同心共同應對，各公司主動支持抗疫

在新冠疫情蔓延期間以及之後的防疫工作中，本集團內湧現出眾多主動支持抗疫的事跡。



### 全國疫情蔓延最緊急時刻，主動下沉社區抗擊疫情

2020年2月，在全國疫情蔓延最緊急時刻，首創鉅大選派8名員工下沉支援北京市房山區長陽鎮的四個社區抗擊疫情。此次下沉社區防疫工作歷時94天，工作於6月1日畫上了圓滿句號。在數月的社區一線抗疫工作中，我們的同事作為挺身而出的「急先鋒」，站門崗、測體溫、理台賬、做檔案，登門入戶、消毒殺菌、清運垃圾、派送快遞，風雨無阻、假日無休、全天值守，3個月裡為4個社區、萬餘戶居民做好安全防衛工作，幫助社區解決困難，為北京市疫情防控攻堅戰作出了貢獻。



第一批共8名員工下沉社區抗擊疫情

在北京市第二輪疫情期間，首創鉅大再次選派6名員工到北京市房山區長陽鎮所屬社區報到，助力社區防疫，將支援力量向社區下沉，積極投身疫情防控阻擊戰最前沿。站門崗、測體溫、廣宣傳，檢查出入證、登記出入人員、引導社區群眾，這6位同事全力開展疫情防控各項工作。炎炎夏日，沒有一人提出休息，積極配合組織安排，全力協助社區防疫，讓社區居民十分感動，也得到了群眾的廣泛好評。



第二批6名員工下沉社區抗擊疫情



### 「抗擊疫情捐熱血，戮力同心獻愛心」合肥公司無償獻血獻愛心活動

受新型冠狀病毒感染疫情影響，武漢市血庫告急，臨床用血愈發緊張。為緩解鄰省臨床用血緊缺的現狀，首創鉅大合肥公司黨支部於2020年3月下旬發出「抗擊疫情捐熱血，戮力同心獻愛心，無償獻血公益行」員工志願獻血活動倡議。倡議發出後，得到很多員工的積極響應和反饋，紛紛於第一時間主動報名參與。由於處在疫情特殊時期，為避免人員聚集，合肥公司將本次獻血活動安排在場地空曠、通風良好的商場南門舉行，並按照採血工作要求，做好個人防護、集體防護的同時，採取錯峰分批的方式進行捐獻，在踐行公益的同時，履行企業防疫責任。



合肥公司組織員工無償獻血

此外，我們用力所能及的行動向疫情前線的醫務工作者致以敬意。復工復產後，多個首創奧萊項目為醫護人員開設特殊優惠活動，以感謝在抗疫工作中作出奉獻的醫護人員。

#### 「幸得有你，山河無恙」昆山首創奧萊為醫務工作者提供特殊優惠

結合母親節、護士節感恩主題，昆山首創奧萊在2020年5月1日至5月17日期間舉辦感恩活動，一線醫務工作者執本人工作證及有效身份證件至項目現場，註冊會員／鉅MAX會員即可領取200元慰問金(滿1,000元使用)。

5月8日至5月10日，女性醫務工作者憑工作證件及有效身份證件加領100元慰問金(滿800元使用)，結合場內女裝、女內品牌兩件9折、3件8折。

#### 「致敬白衣天使」合肥首創奧萊為醫護人員提供感恩折扣

合肥首創奧萊在5月12日「護士節」舉辦「致敬白衣天使」活動，醫護人員憑證件專享感恩折扣，累計消費滿512元贈精美禮品一份。

#### (四) 全力投入復工復產，助力地方經濟平穩運行

##### 支持商戶度過難關

我們一直以來將商戶作為共同成長的重要夥伴，堅守「與商戶同呼吸、共命運，共同戰勝疫情、繁榮市場、服務民生」的決心與信心。受新型冠狀病毒疫情影響，首創奧萊和在首創奧萊經營的商戶都突遭重大困難。本公司選擇與廣大入駐商戶同舟共濟、共克時艱，首創鉅大全國12個奧特萊斯項目為合作的3,000餘個品牌商戶實行免租、免扣率、免物業費、免推廣費等優惠政策，時間跨度從1月23日-2月29日共38天。

在加強日常疫情防控、保障民生和消費者安全的前提下，首創奧萊還加強商場精細化運營，強化營銷推廣力度，在各大網絡平台開展直播帶貨，為廣大商戶在疫情中快速恢復銷售額提供最強有力的支持。



### 有序組織復工復產

為支持當地後疫情時代經濟平穩運行，在積極開展疫情防控工作的同時，我們亦做好復工復產，全力以赴防風險、護安全、保穩定。我們切實落實屬地、部門、單位、個人「四方責任」。通過強化24小時應急值班及溝通機制，全面做好自身防護自檢，用實際行動為公司員工創造安全感。與當地政府協同深入檢測，強化內部防疫防控管理等措施，穩步實現科學有序復工。

堅定信念，肩扛使命，鉅大人攜手同心，共同面對疫情防控和復工復產的大考，我們定會打贏這場沒有硝煙的戰爭。

### 做好防疫防控 商场从业人员要注意



- 1 每日自我健康监测
- 2 按要求科学佩戴口罩，并注意店铺消毒
- 3 注意与顾客保持距离
- 4 出现发热、咳嗽等症状，立即报告并及时就医
- 5 注意手部卫生、勤洗手

**CAPITAL GRAND**

### 做好防疫防控 履行“健康第一责任人”职责



- 1 学习健康知识
- 2 做好健康监测
- 3 增强社会责任感
- 4 科学防控，不紧张，不松懈

**CAPITAL GRAND**

發佈疫情防控注意事項

### 「多措並舉，朝督暮責」武漢奧萊項目科學有序復工

2020年4月2日，武漢首創奧萊終於按下了重啟鍵。在武漢首創奧萊按下暫停鍵的70多天裡，武漢公司全體員工在打好疫情防控阻擊戰的同時，也在有序推進項目恢復經營。疫情期間公司編製《武漢公司新冠病毒預防應知應會學習材料》下發全員學習並舉行雲考試，考試合格率達100%；設立員工返漢復工聯繫群，協助漢外員工辦理返漢手續；為員工開具復工證明，保障員工順利返崗。

武漢首創奧萊是武漢市首批開放營業的商業項目之一。在復工後，除常規標準化防控措施外，武漢首創奧萊防疫管理工作著於細微：

- 把入口：商場兩個進出口配備6名工作人員，查看健康碼、逐一測體溫、登記信息表；
- 控死角：商場堅持每3個小時進行一次全場無死角消殺，全場設置30個廢舊口罩回收垃圾桶，2處臨時隔離點；
- 暖人心：向進場顧客提供免費一次性醫用口罩，重點公共區域備有消毒洗手液，電梯間配備專用消毒紙巾。

恢復營業的武漢首創奧萊多措並舉、朝督暮責，只為給顧客們帶來觸手可及的安全購物體驗。





### (五) 抗疫榮譽

2020年9月3-4日，由中國連鎖經營協會主辦的「提振消費、同創共贏 — 2020中國購物中心與連鎖品牌發展峰會」在上海隆重召開。作為國內商業地產領域的年度重磅盛會，此次活動匯集了2,000餘位權威學者、國內頂尖商場和連鎖品牌大咖，共話行業未來。與會期間，中國零售界最具份量且最具影響力的「CCFA金百合獎」頒獎典禮同期舉行。北京首創奧萊、武漢首創奧萊分別榮獲CCFA金百合購物中心抗擊疫情最佳實踐五星案例大獎和營銷最佳實踐五星案例大獎。





## 五、服務：賓至如歸，如陽光般溫暖的服務

首創鉅大珍視惠臨商場的每一位消費者，致力於為他們營造安全舒適的購物環境，提供優質放心的購物體驗。本公司嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》《中華人民共和國消費者權益保護法》等與本集團業務所涉產品及服務、隱私事宜相關的法律法規，並持續識別、跟進相關法律法規的更新情況。2020年度本公司未知悉有違反產品和服務質量、客戶隱私保護、消費者權益保護等產品責任方面法律規定，並對公司有重大負面影響的事件。

### (一) 臻於至善，全心全意提升購物體驗

#### 嚴格商品管理，讓消費者買得放心

「帶世界到你身邊」，是首創奧萊品牌的至臻承諾。我們綜合項目踏勘、市場調研和定位規劃等專業手段，精細規劃、精準拓展國內外零售及餐飲品牌。為確保消費者在首創奧萊商場購買到品質優良、健康安全の商品，本公司在公平招商的基礎上，堅持對合作商戶進行嚴格篩選，使消費者買得放心。

#### 我們的管理舉措：

- 首選品牌直營店鋪，打造貨品真實、價格合理、服務周到、貨源穩定的全面優勢；
- 若暫時無法引入品牌直營店鋪，按照總代理、區域代理、加盟商的順序，優先選擇具備合規資質且渠道級別最高的商戶；
- 餐飲類合作商戶在簽訂合同時需提供餐飲服務許可證、從業人員健康證明等，並在運營中嚴格遵守本公司《運營管理工作手冊》中列出的環境衛生標準，接受不定期檢查和措施糾正；
- 首創鉅大自營店堅持從品牌官方渠道採購，從貨源處保障正品；制定高於市場常用標準的商品瑕疵檢驗制度，並督促第三方理貨公司嚴格遵守。

2020年度本公司自營產品未有因健康安全而召回的情況發生。如有合作品牌發生召回事件，我們亦將全力配合品牌方開展工作。

### 建立品牌授權鏈數據庫，引領行業發展

本公司重視奧特萊斯商業品牌合作中的潛在風險，不斷提升商戶資質及商品質量管控能力，保障消費者及本公司的合法權益。奧特萊斯運營本地化的過程中，由於國外大牌的授權層級繁雜，假冒商品的風險控制難度大，成為國內奧萊行業的一大痛點。

為有效控制風險，進一步提升公司對品牌授權鏈的管理水平，挖掘品牌價值、鎖定品牌資源，防範商標侵權風險，實現公司商業品牌資源數據化、動態化管理，2020年公司利用大數據技術建立品牌授權鏈數據庫，並出台《品牌授權鏈數據庫應用指引》指導實踐應用，以確保品牌授權資質的有效性、完整性、合法性，保障國企聲譽。

通過建立品牌授權鏈數據庫，公司將首創奧萊招商系統打造成一個整體，提升了合同審核效率，高效快捷完成公司品牌商業拓展。同時受益於數據庫的建立，公司能夠將同一品牌的授權情況進行比對與鑒別，保證品牌授權的真實有效性，便於相關人員及時發現問題，追溯風險根源。該舉措在行業內樹立相關標準，對行業整體發展具有啟發作用。

品牌授權鏈數據庫運行期間，公司不定期開展品牌授權聯合檢查，主要針對品牌授權資質資料的有效性、完整性、真偽性以及一線公司關於品牌授權資質資料的日常管控情況等方面進行檢查。通過聯合檢查為公司不斷完善相關制度提供依據，致力為我們的消費者提供貨真價實的商品。

### 優化購物體驗，提供如沐春風的服務

我們專注於保障和不斷提升首創奧萊的服務質量，給予消費者如沐春風的購物體驗。2020年，我們制定了《首創鉅大商業項目店鋪貨品管理辦法(試行)》《首創鉅大商業項目籌備運營規範動作指引》《首創鉅大商業項目運營巡查管理辦法及評分標準(試行)》等規章制度和管理辦法，推動貨品管理和商鋪服務的精細化管理，督促各地區奧特萊斯落實服務巡查制度，讓消費者逛得更加舒心。

此外，結合各地區奧特萊斯運營實際，我們持續完善《運營管理手冊》內容，落實客戶服務標準、導購員接待服務標準。通過開展針對客服人員及導購員的相關培訓和競賽，深化客戶服務人員及導購人員的服務意識和專業素質。

在物業設計和管理上，首創鉅大不斷注入人性化元素，使我們的消費者感受到如沐春風的體驗。在疫情防控形勢下，為減少公共場所人與人之間的接觸，首創鉅大未來新建項目的公共衛生間將採用感應式水龍頭，這一要求也寫入企業內控設計標準，正在向其他已開業項目推廣。

#### 我們的舉措：

- 昆山首創奧萊室外街區設計霧森系統，降低夏日開放式街區的體感溫度；
- 公共衛生間區域設計母嬰室、無障礙衛生間、親子衛生間及兒童專用潔具；
- 超國家標準配置衛生間潔具數量，各衛生間同時安裝蹲便器和坐便器，以滿足不同消費者的需求。

我們不止於追求為消費者提供最優的購物體驗，亦結合消費市場的體驗化、多樣化趨勢，積極創新業態，探索提供一站式休閒服務。北京、南寧首創奧萊項目將傳統購物中心和奧特萊斯兩種商業形態相結合，引入超市、影院、運動品牌旗艦店等各類型商戶，從而更好地滿足不同人群的消費需求。2020年底開業的昆明首創奧萊項目引入進口生活超市、兒童體驗中心等合作商戶，是我們在拓寬業態的創新嘗試，以期為當地居民提供生活方式、日常社交新選擇。





濟南首創奧萊鋪設3,000平米的人工草坪，為疫情後消費者和周邊居民的休閒娛樂提供更好地開放場地。



南昌首創奧萊在場內增設噴泉造景2處，提升消費者體驗感、美化商場環境。

昆明首創奧萊引入兒童體驗中心，豐富店鋪類型，提高對不同群體的服務質量。







昆山首創奧萊在場內新設LED造型燈組，別具一格，吸引顧客前來打卡。

## (二) 客戶至上，用心傾聽顧客的聲音

### 暖心服務，傾聽顧客聲音

我們相信，只有得到顧客的認同和良好反饋才是真正貼心的服務。品牌美譽度不僅需要良好的宣傳機制，更源於顧客衷心的讚譽和推薦。

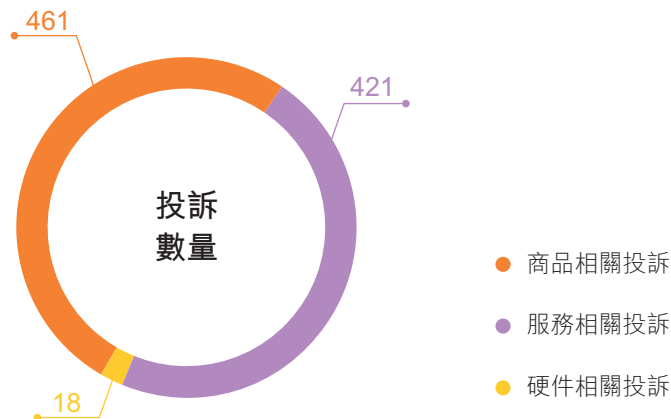
為確保顧客的訴求得到恰當接待、處理，我們在每個首創奧萊項目都設立了客服中心，並配備完善的客戶服務體系。消費者、商戶及社會各界人士可通過首創奧萊小程序、APP或公共網站等渠道進入客戶投訴頁面，提供監督意見或建議。我們亦通過對公開信息的搜索監控，及時跟進消費者通過公開途徑提出的首創奧萊產品質量或服務問題。



武漢首創奧萊增加場內外裝飾，為顧客帶來別樣體驗。

2020年度，公司出台《首創鉅大有限公司接訴即辦工作指引規範(試行)》，建立了項目客服中心百問百答題庫，對各個項目客服中心、商戶、導購員的投訴處理規範、工作流程等進行明確規定。我們將客戶投訴解決率等納入客服人員的績效考核指標，從而更好地落實客戶投訴應對措施，加強顧客反饋意見和投訴時的體驗。對於所有顧客提出的退換貨需求，我們均予以同等重視，我們建立有公正、合規的處理流程，客服管理人員基於與合作商戶的約定，考慮消費者保護相關法規及產品質量判斷標準，嚴格執行公司關於商品的退換貨制度，並採取合理的解決措施，公正解決顧客反饋的瑕疵或質量問題。

我們同樣重視線上用戶的權益保護。為提升線上用戶體驗，本公司督促相關部門做好發貨前貨品檢查，避免發出殘次品；顧客因質量等原因提出的退換貨申請會被立即受理；另外，針對顧客的建議和意見，首創奧萊線上商城制定了細化版的《接訴即辦》政策，設置公開投訴郵箱，並進行日常檢查。根據公司投訴管理制度，投遞至公開郵箱的客戶投訴會在工作日24小時內解決。



- 2020年度未有任何對本集團造成重大影響的投訴；
- 統計範圍涵蓋北京公司(原房山公司)、湖州公司、昆山公司、杭州公司、合肥公司、武漢公司、南昌公司、鄭州公司、濟南公司、西安公司、重慶公司、昆明公司十二個運營期項目。



在公司的不懈努力及與消費者、合作商戶的有效溝通下，上述投訴基本全部得到有效解決。我們會對投訴意見的處理結果做回訪調查，其中重要的投訴信息將會被反饋至公司管理層，由管理層介入並負責追蹤直至完全解決。為進一步瞭解消費者對各個項目各方面服務的滿意程度，我們每年聘請專業的第三方公司開展消費者滿意度調查。通過對調查結果的分析，發掘服務提升點，採取優化舉措，不斷提升消費者購物體驗。2020年度，根據第三方專業機構調查，首創奧萊消費者滿意度在國內位於良好水平。

**合肥拾金不昧篇：**顧客王先生陪同女友在合肥首創奧萊購物時，不慎將某輕奢品牌女士錢包遺落在洗手台。導購員孟婷看到遺失物品後，立即將其送至客服中心。客服人員現場檢查到夾在錢包中的名片，並通過名片信息與顧客取得聯繫。顧客非常感激孟婷，立刻抽出幾張百元大鈔給她表示感謝，但被孟婷婉拒，並說這是她應該做的。

**昆山好人好事篇：**昆山首創奧萊自開業以來，處理了多起緊急尋找走散兒童的事件。客服中心根據經驗積累逐漸建立尋人流程：包括詢問小朋友樣貌特徵、年齡、穿著及小名，廣播調高音量呼叫，告知等候位置，聯繫安保人員，關注出入口落單小孩等一系列關鍵步驟。2020年，昆山項目客服中心共協助顧客尋找走失兒童10餘起，協助顧客找回遺失物品50多件，其中手機5部、錢包7個、手提包6隻、手錶1隻、車鑰匙1把。

**杭州急顧客所急篇：**顧客X先生在杭州首創奧萊購物時遺失錢包，保潔人員發現後，立即將遺失物品送至客戶服務中心。由於顧客次日有出差任務，急需錢包內的證件等物品，客服中心使用加急件將錢包寄送給顧客。

在北京、湖州、西安等地的首創奧萊項目，與此相似的事例還有許多。我們秉持事無巨細的理念，真誠對待首創奧萊每一位顧客的需求。

#### **感恩回饋，答謝精品會員**

對於我們的精品會員，我們定期舉行感恩答謝活動，回饋會員，構建良好會員關係。

### 會員海南遊



2020年8月20日-23日，來自北京、湖州、昆山、杭州、南昌、武漢、合肥、鄭州、濟南、西安、重慶等城市的600餘名首創奧萊會員接受首創鉅大的盛情邀請，參與為期4天的全國會員回饋海南遊活動。

### 中秋免費「家宴」

2020年中秋節期間，多地的首創奧特萊斯項目邀請專屬會員回到奧萊商場，共賞精彩演出，共進美味晚餐。2020年度免費「家宴」活動共有3,600餘名會員參加。



### 勤練技能，保障商場安全

購物環境的安全保障，是消費者及商戶的關注重點之一。本公司制定了《項目工程實體質量檢查分項表》《首創鉅大安全管理手冊》《突發事件處理措施》等安全管理制度，促進項目施工質量、商區安全管理、突發事件應急流程的標準化管理，督促各運營期首創奧萊項目做好商區安全工作。

#### 商場安全管理舉措：

- 所有在建項目質量檢查範圍包括滲漏防範、外牆系統、電梯及門窗安裝等安全隱患；
- 所有運營期項目配備具有資質的安保公司；
- 所有物業管理人員定期接受安全應急培訓；
- 客服中心常備簡單醫療器械與藥品，供顧客、導購員及員工取用；
- 安保人員每兩小時對奧特萊斯項目重點區域進行一次巡視檢查；
- 每日運營結束後，相關管理部門對所有商戶「三關一閉」(關水、電、燃氣設施，以及關閉店門)防範措施進行檢查；
- 針對二次裝修現場、餐飲合作商戶燃氣報警裝置、節假日前期消防保障等特定項目開展專項消防安全檢查等。

2020年，首創鉅大安全生產隱患排查管理信息系統正式上線，更加便於商區日常安全管理工作。所有首創奧萊項目導購員和首創鉅大全體員工均可通過該系統瞭解辦公區、商區安全管理的重點要求。物業管理人員可通過該系統查詢各個安全隱患檢查點的日常管理情況，以及相關負責人員的反饋信息，使得隱患排查、重大風險源、應急管理和事故管理等的管控工作更加高效有序。



根據本集團要求，各首創奧萊項目公司均制定了適應運營管理現狀的消防安全、反恐防暴、汛期搶險等應急預案，並由首創鉅大本部評估和批准。各項目安保隊伍依據應急預案，定期開展針對不同類型的突發事件演練，在演練中與相關部門密切協作，為應對實際情況積累經驗，達到良好練兵效果。



反恐防暴演練現場



消防演練現場

2020年夏季杭州首創奧萊項目防汛工作

2020年7月8日由於杭州降雨量及富春江上游來水量大，新安江水庫入庫流量大於出庫流量，水庫水位繼續快速上漲。杭州首創奧萊正處於富陽區富春江畔，為確保杭州項目顧客、商舖等人身、財產安全，保障項目內設備設施完好運行，項目物業安保部全員備戰，積極行動，做好防台防汛相關工作。

汛期來臨前的檢查和準備工作：

- 設備設施機房、電梯口、通道提前擺放防汛沙袋；
- 準備防汛物資，防汛沙袋，雨衣等；
- 加固樓頂物品，清理天台排水溝，保障防汛設備及人身安全。

汛期來臨時的搶險工作：

立即組織人員，對通道口、店舖漫水現象進行止損和排水，確保各區域設備安全運行。

汛期過後現場恢復工作：

- 組織人員維修漏水設施、修復公區損壞物品；
- 復位防汛物資、公區配套設施；
- 恢復項目正常運營。



2020年7月10日，一場盛大的引流活動在雨中籌備，傍晚雨止，活動引爆了山居的恬靜：周末客流環比遞增超200%；銷售大幅提升。一時間，首創奧萊車水馬龍，聚集了半座城的人氣與繁華。鉅人的責任與堅守，終喚醒了暴雨後的繁華。



### (三) 擁抱創新，建設更美好的數字奧萊

首創鉅大重視公司信息化發展，本公司已建立自有數據倉庫、財務共享中心系統、資金管理系統、在線合同系統等，極大提升線上線下的審批流效率及商戶運營效率。2020年，是首創集團科創年。首創鉅大積極響應首創集團號召，深度開發數字奧萊，開展數字化轉型項目，擁抱「互聯網+零售」行業發展趨勢。

#### 大會員系統

為了提升會員體驗，為廣大會員提供更好的權益保障。2020年，我們將首創奧萊實體店、線上商城、CO自營店的會員身份與權益進行打通，初步建設形成大會員生態系統。

<b>便捷登錄</b>	會員可以從公眾號、小程序、線上商城等多個觸點登錄大會員系統，查詢詳細的會員註冊、會籍、權益和相關規則，行使會員權益，極大提升了首創奧萊會員的線上購物體驗與行權便捷性。
<b>靈活權益</b>	在以往僅為會員提供隨機權益的基礎上，我們在大會員系統中增設基礎權益。消費者在加入會員之初，即可直接洞察到加入會員所能夠帶來的權益和收益。之後隨各項活動舉辦，會員還可以獲得不同的隨機優惠和權益。本次大會員會籍與權益規則的出台使得會員權益更加可視化，增加用戶的直觀感受。
<b>精益運營</b>	我們通過數據分析洞察會員消費偏好，從而指導日常會員維護和營銷活動，為會員提供有針對性的方案。會員大數據有助於我們進一步挖掘潛在客戶，細化目標客群，擴大會員規模和首創品牌影響力。

#### 探索數字新零售

為了優化商場運營，識別顧客消費需求，我們與第三方科技服務企業長期合作，開發並不斷升級數字客流監控系統。該系統採用雙目客流攝像機獲取深度圖像，能夠保證準確的客流分析結果。當前，我們的店鋪級客流統計能力已處於同業領先地位。



2020年度，數字化新零售系統的搭建和升級，是首創鉅大對公司業務的深化擴展。我們以線下運營為基礎，整合線上線下客流，充分挖掘場內外數據，推動「人」「貨」「場」綜合場景再造，實現傳統零售業務的全面升級。截至2020年底，該項目已基本完成初步結構搭建，業務中台、數據中台上線試運行，同時引入電商系統、全渠道系統、智慧導購、雲貨架等。全部建成後，將會成為以首創奧萊貨品為主入口的一站式品質消費連鎖平台，進一步為消費者購物提供便捷。

#### **數據安全及消費者隱私保護**

在數字化進程中，本公司始終將數據安全和消費者信息保護的重要性放在首位。2020年，我們對各個渠道的首創奧萊會員隱私授權文件進行統一規劃，於公司各端口同步發佈。同時，我們採取多方面管理措施加強數據安全和消費者信息保護：

- 與系統開發及運營維護軟件開發公司簽訂保密協議，約定雙方對消費者資料保密的責任；
- 與首創鉅大所有在職員工簽署數據保密協議，承諾對包括消費者信息在內的運營信息進行保密；
- 規範員工系統賬號數據獲取權限的授權、審批體系，包括用戶訪問權限、BI數據訪問權限等；
- 我們建立安全策略、管理職責相關手冊，直接接觸數據的員工另行簽署信息保密守則及《安全操作承諾書》。

2020年度本公司未知悉本集團內有任何客戶隱私洩露事件發生。

## 六、員工：揚帆遠航，搭載員工築夢之旅

人才是公司發展的核心動力。我們深切意識到，維護員工權益、關注員工健康是公司前進的基礎與義不容辭的責任。本公司致力於為每一位員工營造公平公正、多元發展的良好工作平台，增加員工的獲得感與歸屬感，實現員工和公司的共同發展。

### （一）全面的人力制度，撐起員工權益保護傘

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《職工帶薪年休假條例》《全國年節及紀念日放假辦法》《企業職工帶薪年休假實施辦法》等法律法規的要求，規範有關薪酬及僱傭、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視等相關制度，並定期追蹤識別相關法律法規的更新情況，保障員工合法權益。2020年，首創鉅大連續7年榮獲「中國好僱主」獎項，同時榮獲了中國領先的人力資源服務公司「前程無憂」頒發的「人力資源管理傑出獎」。上述獎項的獲得，是社會各界對首創鉅大在人力資源管理對企業戰略的貢獻、對產品和服務產生的價值、對企業文化的核心作用、對企業遠期目標支持等方面的肯定。

#### 公平招聘，切實保護員工權益




人才是公司發展的基石，公司發展需人才戰略先行。本公司通過平台協同、內部推薦、社會公開招聘等途徑廣泛引進人才。在人才招聘與用工方面，我們堅持公平、公正、公開的原則，杜絕各種種族、性別、籍貫、年齡、懷孕與殘疾等方面的歧視現象。各項目公司在招聘過程中嚴格核查確認員工年齡信息，確保不僱傭童工。



我們嚴格遵循《中華人民共和國合同法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規要求，與所有正式員工簽訂標準勞動合同，明確約定福利保障、解聘條件、工作時長等，保障員工合法權益。並依據《中華人民共和國社會保險法》《社會保險費申報繳納管理規定》等相關規定，為所有員工繳納基本社會保險和住房公積金。

在首創鉅大《員工手冊》中，我們向員工公開有關工作時間、休息休假、勞動保護、最低薪酬、員工反饋渠道等內容，使我們的員工清晰瞭解到公司對員工的管理要求，以及員工向公司反饋意見途徑。同時，本公司為所有正式員工提供補充醫療保險、定期體檢等福利。如發現僱傭童工、強制勞動等違法違規現象，公司將按照相關法律法規採取應對及補償措施，並嚴肅追究相關人員責任。

2020年度本公司未知悉內部有任何僱傭童工、強迫勞動或其他侵犯員工人權之情況發生。

指標 <sup>1</sup> (2020年)		
員工總人數 (人)		1,234
員工總人數 (人)	 男性員工人數	654
	 女性員工人數	580
按年齡劃分的 員工人數 (人)	年齡30歲以下的員工人數	324
	年齡30歲至40歲(不含)的員工人數	749
	年齡40歲至50歲(不含)的員工人數	141
	年齡50歲(含)以上的員工人數	20
按僱傭類型劃分的 員工總數 (人)	全職員工人數	1,234
	兼職員工人數	0



指標<sup>1</sup> (2020年)按地區劃分員工總數(人)<sup>2</sup>

華東地區員工人數	467
華南地區員工人數	33
華中地區員工人數	148
華北地區員工人數	329
西北地區員工人數	111
西南地區員工人數	146
東北地區員工人數	0
港澳台地區員工人數	0
境外員工人數	0



## 按學歷劃分員工總數(人)

大專學歷(含)以下員工人數	504
本科學歷員工人數	666
碩士及以上學歷員工人數	64



## 按員工層級劃分員工總數(人)

高級管理層員工人數 <sup>3</sup>	17
中級管理層員工人數 <sup>3</sup>	126
基層員工人數	1,091

1. 員工相關數據涵蓋首創鉅大本部及旗下所有奧特萊斯項目；
2. 披露口徑為員工履職工作崗位所在地區；
3. 2020年度數據披露口徑與年報一致。

指標<sup>1</sup> (2020年)



按性別劃分的員工流失比率 (%)

男性員工流失比率%	12.63%
女性員工流失比率%	13.48%



按年齡組別劃分的員工流失比率 (%)

年齡30歲以下的員工流失比率%	18.15%
年齡30歲至40歲 (不含) 的員工流失比率%	12.45%
年齡40歲至50歲 (不含) 的員工流失比率%	5.88%
年齡50歲 (含) 以上的員工流失比率%	0



按地區劃分的員工流失比率 (%)<sup>2</sup>

中國內地員工流失比率%	13.03%
港澳台地區員工流失比率%	0
境外員工流失比率%	0

1. 員工離職率相關數據涵蓋首創鉅大本部及旗下所有奧特萊斯項目；
2. 披露口徑為員工履職工作崗位所在地區。

本集團重視人才培養，人員流失比率處於正常水平，在不斷發展壯大的同時，運用標準化人才管理模型，合理規劃人才梯隊建設，提高用工活力和崗位競爭力。

**加強溝通，共創和諧公司文化**

我們重視員工的內部溝通與團隊建設，致力於營造和諧的團隊氛圍與公司文化。為了讓員工感受到企業的關懷，激發員工的工作積極性，我們鼓勵員工勞逸結合，並提供郵件、面對面溝通等員工反饋途徑，溝通內容等信息受本公司嚴格保護。



2020年，首創鉅大進一步完善員工工會制度，豐富員工活動，增加公司瞭解員工意見與需求的渠道。此外，面對受疫情影響而導致經營業績的下行壓力，公司秉持珍惜人才的理念，出台「構建和諧勞動關係」文件，明確原則上不降薪、不裁員的承諾，與員工共度難關。

### 「武漢，我想對你說」

封閉一座城市，卻封閉不了家人的愛。隔離的是病毒，卻隔離不了你我的心。

2020年3月，公司發起「領秀人 — 武漢，我想對你說」系列活動，號召全體鉅大人共同寫下對武漢公司和同事的關愛與祝福。



「武漢，我想對你說」，為武漢發去支持的聲音

### 我們在各節日為員工送上關懷：

- 2020年春節，工會採購扶貧產品慰問全體員工；
- 2020年3月，工會代表公司領導為所有在職女員工送上節日問候及貼心的慰問品，受到廣大在職女員工的好評；
- 2020年6月，端午節法定節假期間，工會組織在崗員工慰問活動；
- 2020年10月，值中秋、國慶之際，工會為員工送上了節日祝福及慰問。



婦女節為女性員工送花



慰問一線工作人員



## (二) 系統的培訓體系，鋪就員工成長之路

員工隊伍素質是公司軟實力的體現，員工培訓及晉升流動是公司發展的持續動力。我們建立了完善的人才培養計劃，通過一系列培訓，開拓員工視野、培養員工多面工作能力；充分利用公司大平台優勢，不斷挖掘內部優秀的管理人才和專業人才。

### 全方位培訓，助力員工快速成長

我們堅持「與戰略契合，保障戰略有效落地」的原則，堅持員工培訓與公司業務運營同步發展，實現培訓項目與業務契合，促進業務發展；努力做到員工與公司共同成長，提升員工歸屬感和市場價值。

在這一原則指導下，我們為員工設置了全方位的培訓體系，幫助各個階段員工克服困難，提升能力。我們的培訓分為四個項目類型：針對新入職員工的「鉅人」項目，針對專業能力培訓的「鉅能」項目，為公司培養後備管理人才的「鉅才」項目，以及針對高層管理人員的「鉅擎」項目。

鉅人：新入職員工培訓



鉅能：針對專業能力進行培訓



鉅才：為公司培養後備管理人才



鉅擎：高層管理人員培訓



2020年度，我們繼續對四大培訓項目進行優化和改進。

在公司管理層大力支持及全員的高度參與、配合下，我們豐富了「鉅才」項目對業務線骨幹的培訓形式，鼓勵各條線骨幹總結、梳理並分享工作經驗，以幫助各業務線更好地解決工作中的重難點問題；一方面解決公司運營管理中的難點，一方面輸出屬於首創鉅大的專業知識成果，一方面培養骨幹員工成長成才。自2018年以來，我們累計培養了200餘名骨幹員工，百餘個實踐課題獲得結項，輸出大量知識成果。

我們在「鉅能」項目下的「鉅能·大講堂」板塊開啟O2O模式，線上線下相結合。該培訓板塊著重關注公司各專業條線專業短板能力提升和專業經驗積累，將公司內部知識和案例沉澱下來。通過該培訓，公司實現了自主課程的研發和輸出，實現首創鉅大知識內化。2020年度，「鉅能·大講堂」共完成33門內部專業小微課程自主研發，涵蓋全部專業條線，提升各專業短板、總結專業經驗、加強跨專業配合的思考與交流，為公司管理效能的提升提供支持，為公司長遠發展儲備動能。

此外，為配合公司業務快速發展、各類考核指標增加、員工業務量增長的實際情況，我們新增了小微課研發項目，鼓勵員工利用碎片化時間學習。全公司各部門和各一線公司每季度產出自主研發課程，並於內部學習平台發佈，供全體員工根據需求選擇學習。小微課具有小而精的特點，提升了學習效率，同時增加吸收度、便捷性，一次開發可長期利用，並不斷更新迭代。就行業發展態勢而言，業內其他公司也在向非集中培訓策略轉變，小微課正是積極順應行業變化的表現。此類培訓利用員工的已有積澱，使得專業知識點的推廣性、複製性更高。2020年度，首創鉅大共輸出近100個小微課教學視頻。

為持續優化培訓體系，我們還建立了課程評價及反饋系統，及時瞭解學員對於課程內容、授課方式、授課教師的滿意度。培訓課程結束後，課程負責人會與學員溝通，瞭解課程的提升點，包括對於課程內容、講師的建議以及個人收穫。

#### 「鉅才」，發現人才

廈門項目公司副總經理趙永紅是鉅才培訓項目的一名學員。在項目培訓期內，他接觸到多樣化的管理及專業課程，並以實際業務工作為實踐課題，進行重難點突破。在2018-2019年，他作為「鉅才項目組」組長，帶領相關專業人員完成了「提質增效促開業」的課題實踐，助推合肥、濟南、鄭州項目順利開業，並實踐總結出項目開業籌備期的各項交圈問題，梳理出物業、工程類的專業經驗，形成《百問百答手冊》，在公司內部實現資源和經驗共享。為公司業務提升、知識積累作出了卓越貢獻。趙永紅通過鉅才項目的培養，實現了專業能力和管理能力的雙重提升，開拓了視野與格局，並積極帶動自己的團隊。趙永紅同志經過公司重重考核、競聘等環節，成功晉升為廈門項目公司副總經理。

「我是公司第一批鉅才學員，通過公司多年的培養，我收穫很多，不光學習到了新的知識和管理技能，還提升了自我的格局和視野。我通過鉅才培訓項目，與各專業同事直面難題、群策群力、想方設法實現突破，最後將自己的實踐經驗萃取出來，輸出成為首創鉅大獨有的管理智慧，幫助公司項目快速複製、齊頭並進，讓整個公司在一盤棋中向好發展。鉅才培訓項目對於我們每一位學員來說，不僅是自身提升的機會，更是凝聚公司核心競爭力的平台。」

— 趙永紅

此外，各項目公司還根據實際情況將培訓融入日常運營：鄭州公司2020年度共組織開展各類培訓150餘次，建立了公司自有員工專項培訓、導購及店長定向培訓以及外委單位月度例行培訓機制。

### 晉升通暢，人才大有可為

首創鉅大實施育才與引才並重，關心愛護與從嚴管理並重，注重加強對幹部的選拔評估，以打造一支與公司新使命、新發展相匹配的人才隊伍。我們擁有完善的績效管理制度對員工各方面進行考核，選拔有發展潛力的員工，調動員工積極性，激勵員工發揮個人潛力。在此過程中，公司保證績效標準公開、考核過程公正、考核結果公平，確保員工在薪酬晉升等方面獲得公平機會。

我們於2020年9月起實施「鉅光燈」計劃，以公司業務發展為導向，充分配置與整合人力資源。不斷挖掘公司內部優秀管理人員及專業人員，為優秀員工提供通暢的晉升渠道，實現人才梯隊的良好流動；另一方面通過定向培養，為內部低績效、低潛質人員提供幫助，有效提升員工能力

### 「鉅光燈」計劃

#### 激勵員工，創造職業發展空間

全面激勵鉅大人，科學合理地開展崗位競聘、選拔、輪調、委派等工作，充分發揮和提高專業知識、技能、經驗的應用，進一步拓寬職業發展空間，實現人力資源的合理有效利用，達到人適其崗、崗適其人。

#### 復合培養，提高組織結構彈性

開拓員工視野，培養員工多面能力、積累多方經驗，充分利用公司大平台優勢，不斷挖掘內部優秀的管理人才和專業人才，為企業培養複合型人才奠定基礎，提高組織結構彈性，促進組織內部人才的良好循環。

#### 降本增效，持續推進資源優化





















控制人力成本，關注人均效能，持續提高公司「人均創利」水平，實現人力資源價值的提高，並通過資源的合理配置，持續推進資源優化，提高組織核心競爭力。

#### 價值引導，踐行首創鉅大文化

堅持價值導向，保持每位鉅大人遵紀守規、清正廉潔的職業操守，防範管理風險及道德、法律風險。秉承首創文化基因，提高文化認同，將企業文化與經營管理和戰略落地緊密結合，實現新的突破與超越，用實際行動踐行首創鉅大的企業文化。





指標 <sup>1</sup> (2020年)				
各類培訓項目數量(個)		355	培訓經費支出總額(萬元)	111.05
培訓總人數(人)			1,234	
按性別劃分員工參加培訓總人數(人)	 男性員工參加培訓人數	654		
	 女性員工參加培訓人數	580		
按性別劃分的受訓員工百分比(%)	 男性員工參加培訓百分比	100%		
	 女性員工參加培訓百分比	100%		
按員工層級劃分員工總人數(人)	 高級管理層員工參加培訓人數	17		
	 中級管理層員工參加培訓人數	126		
	 基層員工參加培訓人數	1,091		
按員工層級劃分員工百分比(%)	 高級管理層員工參加百分比	100%		
	 中級管理層員工參加百分比	100%		
	 基層員工參加培訓百分比	100%		
人均參與培訓時長(小時)			24.91	
按性別劃分的員工參與培訓總時長(小時)	 男性員工培訓總時長	15,985.5		
	 女性員工培訓總時長	14,748.5		
按性別劃分的員工人均參與培訓時長(小時)	 男性員工人均培訓時長	24.44		
	 女性員工人均培訓時長	25.43		
按員工層級劃分的員工參與培訓的總時長(小時) <sup>2</sup>	 高級管理層培訓總時長	331		
	 中級管理層培訓總時長	3,146.5		
	 基層員工培訓總時長	27,256.5		
按員工層級劃分的員工參與培訓的平均時長(小時)	 高級管理層人均培訓時長	19.47		
	 中級管理層人均培訓時長	24.97		
	 基層員工人均培訓時長	24.98		

1. 員工培訓相關數據涵蓋首創鉅大本部及旗下所有奧特萊斯項目的人力系統組織的培訓；
2. 2020年度數據披露口径與年報一致。

### (三) 多元的管理措施，守護員工身心健康

本公司嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國突發事件應對法》《中華人民共和國工傷保險條例》《生產安全事故報告和調查處理條例》等員工健康與安全相關法律法規，針對日常辦公、建築施工現場、運營期首創奧萊項目商場分別建立健康安全管理制度，以盡可能降低員工健康安全風險。

#### *關愛員工，保證健康生活*

為幫助員工及時瞭解自身健康狀況，本公司每年定期組織開展員工健康體檢。根據體檢機構對隱去員工關鍵信息的公司整體體檢結果反饋，我們分析判斷在員工中具有普遍性的亞健康疾病，並安排健康講座。我們通過工會積極組織球類、健康走、戶外拓展等各類健體活動，積極推行健康的生活理念。

#### *全面保障，解決後顧之憂*

本公司在國家規定的基本醫療、養老、工傷、失業保險等基礎保障上，為員工購買涵蓋大病、門診及住院費用的補充商業保險。本公司亦建立了工傷處理與應對機制，以保障工傷職工可以及時獲得醫療救治和經濟補償。如發生工傷意外，本公司將積極組織員工進行救治，配合勞動行政部門開展員工傷殘認定，並根據相關規定給予員工相關福利待遇，協助員工進行工傷保險申領。如無法認定工傷，本公司亦積極給予員工物質和精神補償，幫助員工安心調養、恢復健康。

#### *以人為本，確保安全生產*

本公司制定《首創鉅大開發期施工安全生產管理辦法》《首創鉅大安全管理手冊》等，建立了覆蓋辦公區域、奧特萊斯商場、建築施工現場等全範圍的安全生產管理制度。

除了依據法律法規要求，為員工繳納工傷保險費、組織員工安全培訓、應急演練之外，公司定期對辦公區域、奧特萊斯商場、建築施工現場的危險源管理情況進行檢查。若發現安全隱患，及時組織現場管理人員進行處置，確保現場人員安全。

在夏季高溫日，各項目公司為一線員工發放雪糕、冷飲等防暑降溫用品，在年末「不打烊」活動期間為員工提供暖寶寶、熱咖啡等，為員工職業健康安全提供保障。

指標 <sup>1</sup> (2020年)	
因工作關係死亡事故數(起) <sup>1</sup>	0
因工作原因導致員工死亡人數(人)	0
因工作關係死亡人員比率(%)	0
因工受傷人數(人) <sup>2</sup>	0
因工傷損失工作時間(小時)	0

1. 本公司過去三年(包括本年度)均無因公亡故員工；
2. 因工受傷是指本單位在職員工在從事職業活動或者與職業活動有關的活動時受傷，即有工傷認定。



## 七、夥伴：攜手共贏，與鉅大夥伴一路同行

首創鉅大積極推動合作夥伴與公司同發展、共進步。我們建立互利合作、主動賦能的理念，提高首創奧萊商戶的收益；通過合同約定、定期評估等形式，促進供應商合規履約、高質量交付，並以對社會及環境負責任的方式營運。

### （一）與商戶同行：主動賦能，互惠互利

奧特萊斯入駐商戶是本公司重要的合作夥伴，我們支持奧特萊斯商戶維持良好運營。首創鉅大本部制定下發商戶服務模板，明確首創奧萊項目籌備期和運營期內，向商戶提供高效服務的具體要求。我們不斷優化服務流程、服務設備等，以提升用戶便捷度。入駐商戶可一站式辦理入駐手續，可直接在移動端快捷購電等。部分項目公司為有效助力商戶復工復產，製作了完整的收銀系統培訓視頻，累計播放7萬餘次，導購員參與學習並完成收銀系統線上、線下考試，有效提高收銀員的實際操作能力。

#### 「合而為眾、眾人如一」鄭州首創奧萊開展導購互動拓展培訓

2020年7月，鄭州首創奧萊人力行政部聯合招商運營部開展了主題為「合而為眾、眾人如一，鄭州鉅人戮力同心、砥礪前行」的導購員互動拓展培訓，導購員參與積極性高漲，通過互動拓展增強了導購員的歸屬感，也極大地提高了導購工作積極性。



#### 「學技能、強業務、提素質、共發展」，各地首創奧萊積極舉辦導購員技能大賽

2020年，為促進店舖員工學技能、強業務、提素質、共發展的良好氛圍，北京、湖州、合肥等地的首創奧萊先後舉行導購員技能大賽。在諸如櫥窗展示、知識競賽、技能比武等形式多樣的競賽中，參賽選手踴躍展示自己在展櫃佈置、銷售溝通、收銀等方面的技能，以及在消防安全、貨品熟悉度、服務規範流程方面的知識儲備。通過比賽加強了各品牌店舖之間的學習和溝通，為導購員提供一個展示技能、切磋技藝、提高服務水平的平台，同時促進了各店舖提升銷售業績及服務能力的動力，以實現預期的銷售目標。



2020年度導購員技能大賽掠影

## (二) 與供應商同行：規範管理，共同進步

除了嚴格的內部管理，本公司積極推動供應商與我們共同發展進步。在促進供應商確保提供高質量的產品及服務的同時，我們鼓勵供應商優先本地採購，以減少物料及產品運輸期間產生的碳排放，並為本地社區創造經濟價值。



武漢首創奧萊定期組織商戶「最美陳列」大賽，激勵商戶對櫥窗和店內貨品陳列進行美化和調整。



### 供應鏈全生命週期管理

基於目前業務發展現狀，本公司供應商包括建築工程、物業管理、辦公用品、服務等多種類型供應商，其中最主要的供應商為建築工程及物業管理供應商，截至2020年底，公司共有249家供應商，其中境外3家<sup>1</sup>。本公司制定了包括供應商准入管理、供應商庫管理、供應商履約評估等供應商管理制度，形成針對各類供應商從准入、履約評估到退出的全生命週期管理流程。

本公司建立了供應商評級管理體系，對供應商進行定期履約評估。根據評估結果，公司確定或調整對應供應商在評級體系中的級別，並要求供應商針對履約過程中出現的問題提出解決方案並及時跟踪改進情況，確保供應商良好履約。



濟南首創奧萊針對消法、物價、質量等相關法規，結合服務禮儀、服務態度等內容，開展導購員培訓。



武漢首創奧萊組織「技繹超群」銷售服務技能大賽，激勵全場導購員不斷提高銷售技能和服務意識。

<sup>1</sup> 合作品牌方不在本次統計範圍內。



針對開發期供應商，在項目開發前，公司從成本控制角度出發，確定項目工程採購框架，每年制定年度招標計劃。招標開始後，通過資格預審、評標、定標來確定供應商，並按季度對供應商進行履約評估。針對運營期供應商，公司每年開展運營期項目年度預算，各項目根據需求立項，並按照招標制度要求開展招投標流程。

2020年度，我們出台《首創鉅大2020年度公區設備(垃圾桶、座椅)供應及佈置安裝戰略採購協議書》，進一步精細化管理運營期設備採購事宜。

### **供應商環境、社會風險管理**

本公司要求所有合作供應商均需符合國家及地方法律法規在環境保護、安全、僱員管理等方面的相關要求，並將公司對供應商的环境、社會要求融入公司供應商准入、履約評估流程。

在進行供應商篩選及審查時，我們關注供應商在環境及社會責任方面的過往表現、是否取得相關資質與認證等，包括其以往的環境及安全事故記錄、ISO9001質量管理體系認證、ISO14001環境管理體系認證、ISO45001職業健康安全體系認證等。本公司亦根據情況對供應商進行實地考察，覆核各項資質審核提交資料的真實性，並對供應商的現場環境及安全管理能力進行考核。以建築工程承包商為例，成本管理部門相關人員會前往投標候選人的在建工程項目，考核其在建項目的建築工程質量、施工現場安全措施、安全監理及人員配置等，做出客觀判斷。對於在招標過程中發現資料弄虛作假、現場存在重大安全隱患、生產設備對環境產生重大污染而未採取滿足國家標準的處理措施等情況，我們將直接認定候選人考評結果為不合格。

本公司根據不同供應商特點，採取針對性的環境及社會風險管理措施。以建築工程承包商為例，本公司在承包商合同條款中設有保護環境及降低社會風險的承諾條款。要求供應商採取適當措施，保護現場內外環境，限制由其施工作業引起的污染和其他後果對公眾人身和財產造成的影響，確保因其活動產生的氣體排放、地面排水等符合國家及地區相關法律法規及標準要求等。對於店鋪精裝修工程，要求使用甲醛釋放量在國家標準相關限值以下的環保產品。項目建設過程中，本公司聘請第三方機構開展監督及檢查工作，對人員資格證書是否齊全、使用材料是否與合同規定一致、工程質量是否良好等諸多內容進行確認，確保施工質量、現場環境、健康及安全表現符合要求。針對物業服務外委供應商管理，本公司完成了對供應商的初選、考察評估、入庫流程，建立了物業外委供應商戰略採購品牌庫。

2020年，為響應國家政府關於農民工工資支付的政策文件，首創鉅大母公司首創置業下發了關於加強保障農民工工資支付措施的通知。首創鉅大各一線公司梳理建造類合同，針對總包及易發生欠薪的勞務密集施工類合同開展調查，嚴格審核供應商的農民工工資支付情況。在新簽訂承包合同中增加《附件-關於按實支付農民工工資的承諾書》，以及相關條款，約束承包商工資支付行為，同時在各項目工地公示農民工溝通渠道，切實保障農民工權益。

## 八、社區：興盛與共，共創社區美好未來

我們相信，一家負責任的企業應該瞭解社區公眾需求，並對其開展積極回應。長久以來，我們基於首創奧萊項目，根植當地社區，與社區建立了密切聯繫，開展眾多社區投資活動。

### （一）心繫居民，支援社區所需

我們堅持扎根社區，心繫居民，始終與首創奧萊當地社區緊密聯繫。根據當地社區需求，積極開展聯動活動，在當地社區出現困難或需求時，積極支持援助，以我們的真摯行動回饋社區。

#### 支持杭州江島受災群眾

2020年7月5日，受強降雨影響，杭州地區迎來百年一遇的特大洪水，杭州首創奧萊積極參與到防洪搶險的隊伍中，並在7月10日向當地島民捐贈防洪物資食品共計19,000元，供島民臨時轉移期間的生活所需。



#### 「為愛而來，情繫廬江」精準扶貧入戶及廬江受災群眾慰問活動

2020年夏季汛期影響，安徽省合肥市廬江縣多個鄉鎮受災，當地老百姓被迫轉移至各安置點。為了將群眾損失降到最低，廬江縣文化和旅遊局聯合安徽生活網，組織社會各界愛心單位及人士，參加「愛心助農」瓜果展銷會、「愛心助農採摘遊」和「慰問受災群眾」等活動，得到了首創鉅大合肥公司等13家愛心助農企業積極響應。合肥公司在得知廬江果農受災後，第一時間與相關部門聯繫，積極參與到採購廬江農戶瓜果和慰問災後群眾活動中，履行企業社會責任，奉獻企業愛心。

受強降雨影響，合肥公司一直牽掛著受災群眾的安危。為深入推進扶貧工作落到實處、幫到深處、扶到心中，打好精準扶貧、精準脫貧攻堅戰，合肥公司於9月15日組織員工前往廬江縣冶父山鎮魏崗村開展精準扶貧入戶及廬江受災群眾慰問活動，為他們送去了生活日用品，以實際行動送去了關愛和溫暖。





9.9騰訊公益日，和首創奧萊「一塊做好事」

2020年，我們參與騰訊「99公益日」愛心活動，並鼓勵首創奧萊顧客與我們「一塊做好事」。活動期間，用戶如果在線上捐款，可獲得首創奧萊線上商城優惠券。

助力特殊兒童健康茁壯成長

為傳遞社會責任，助力特殊兒童健康茁壯成長，青島首創奧萊號召全體員工募集愛心基金，為貴州省三都縣特殊教育學校捐贈100條棉被，給山區特殊兒童送去了溫暖。一直以來，青島公司多次與貴州省三都縣特殊教育學校開展畫信交流、滴滴GO捐贈等活動，不僅為孩子們帶去物質上的幫助，更多地給予孩子們心靈上的關愛和精神上的鼓勵。這個冬天，因為有愛相伴，所以更加溫暖！

領30元券 | 9.9騰訊公益日，和首創奧萊「一塊做好事」！

首創奧萊線上商城 9月9日

9.9-9.9首創奧萊線上商城聯合中華兒童會留守兒童心理服務公益項目發起徵集信，共同參與由騰訊公益發起的“99公益日”。

99公益日  
一塊做好事  
09/07-09/09  
騰訊公益

“首創奧萊和您一塊做好事”  
—首小福

請和我们一起支持  
中華少年兒童發展基金會  
| 幫助留守兒童 |

長期孤獨，是這些中國的方式留守兒童和這些兒童成長的必經之路，這些留守兒童長期孤獨，帶給他們悲傷的童年和悲傷的未來。

我們也邀請各位首創奧萊線上商城的好朋友獻出自己的愛心，也我們的愛，一塊做好事！以愛之名，溫暖陪伴。





### 商企聯誼會

基於當地單身青年的聯誼需求，昆山首創奧萊與當地社區共同舉辦了第三屆蓬朗區域青年聯誼會。此次聯誼會作為當地社區文化活動，得到來自社區青年的積極參與和好評。



### 鄭州首創奧萊定期、定向開展慰問孤寡老人、貧困兒童公益活動

鄭州首創奧萊自2016年成立以來，每年定期、定向開展慰問孤寡老人、貧困兒童公益活動，得到了滎陽市及賈峪鎮政府領導的高度肯定。為展現國企擔當與風采，2020年1月20日，鄭州公司組織人員至滎陽市賈峪鎮民政所，開展春節前慰問活動，履行企業社會責任，讓更多的人體會到關愛和溫暖。



### (二) 深入社區，支持本地就業

一直以來，我們秉承帶動當地經濟的理念，優先聘用項目所在地勞動人才，支持本地就業。我們的每個奧特萊斯商場開業都會為當地帶去近千個就業崗位。以西安首創奧萊為例，在開業時，我們與當地街道聯合開展了入村招聘會，開放店長、導購員、物業管理人員等崗位，使廣大群眾在家門口實現就業，享受本地經濟開發紅利。



### (三) 展示民俗，弘揚傳統文化

借助奧特萊斯商場空間，我們在中華傳統節日開展相關文化活動，助力弘揚中華傳統文化，包括中秋節在各地首創奧萊舉辦「嫦娥奔月」表演、川劇變臉表演，正月初一安排舞龍、舞獅、財神迎賓等民俗表演。北京首創奧萊每年正月初一至初三在場內引入老北京民俗活動，來首創奧萊過大年，已成為周邊居民的節日出行選擇。



嫦娥奔月表演



川劇變臉表演



#### (四) 回饋社會，堅持品牌公益

首創鉅大通過各類活動和IP平台，以回饋社會為理念，以「愛閱計劃」等品牌項目為主線，不斷踐行及加碼公益事業。

##### 新絲路世界模特大賽

2020年度，以提倡時尚、健康生活理念，幫助青年人搭建實現超模夢想的橋樑為初衷，我們繼續冠名支持了「2020新絲路世界模特大賽」，為年輕夢想締造展示舞台。通過該項目，我們積極推動公益與時尚結合，鼓勵青年力量匯入社會善舉，組織參賽選手參與首創奧萊公益慈善項目。

11月28日，「2020新絲路世界模特大賽全球總決賽暨首創慈善捐贈儀式」在武漢首創奧萊圓滿收官，數百位重要嘉賓與數萬現場顧客共同見證了首創奧萊的公益善舉，以及新一屆冠軍的誕生。歷時數月，這項大賽分別在北京、昆山、杭州、南昌、合肥、鄭州、濟南、西安、重慶等地的首創奧萊舉辦，賽事不僅吸引了千萬人關注，也將最前沿的時尚潮流，最鮮活的公益正能量，帶到了賽事舉辦地。最終，50位選手來到了武漢首創奧萊全球總決賽的舞台，經過現場激烈角逐，男女組冠軍相繼出爐。

同時，首創鉅大旗下的武漢首創奧萊延續傳統，將11月22-28日營業額的千分之一，以及商場百餘品牌商家的募捐款作為善款，向武漢東湖新技術開發區貧困婦女兒童家庭、武漢東湖新技術開發區大屋陳學校奉獻愛心。

今年的新絲路大賽是首創奧萊連續第二年冠名，體現了首創鉅大回饋社會的執著和熱忱。在雙方的共同努力下，這項賽事不僅加深了商場的潮流烙印，也繼續用時尚推動公益發展，鼓勵普通人追逐夢想，踐行大型國有企業的莊嚴承諾。



新絲路世界模特大賽及慈善捐贈儀式



### 愛閱計劃

一本好書，可以影響人的一生。從小閱讀，會使一個人終生受益。支持困難學生閱讀學習的「愛閱計劃」，是我們長久堅持的核心公益項目之一。長久以來，我們鼓勵各個項目公司借助各類平台開展「愛閱計劃」活動，為支持困難學生購買書籍、學習用品貢獻一份力量。

2020年10月，首創鉅大「愛閱計劃」聯合首都圖書館「互閱書香」文化志願服務項目，號召公司本部員工捐贈閒置圖書共計500餘冊，書籍最終由首圖轉贈至指定貧困地區。一本本愛心圖書，一張張濃情的寄語卡，讓愛的暖流傳遞，讓書香築建夢想。



首創鉅大「愛閱計劃」聯合首都圖書館「互閱書香」文化志願服務項目

此外，我們的許多項目公司也積極主動開展相關捐贈活動。

- 5月1日，在北京首創奧萊二期開業儀式上，北京公司捐出10萬元善款，用於為周邊社區的困難學生購買學習用具和書籍。
- 5月22日，昆山公司發起「六一愛心義賣」捐獻倡議書，號召員工、商戶及顧客捐款捐物。5月29日至30日，開展「六一愛心義賣」活動，共計608人次參與，籌得善款10,961元。隨後，昆山公司用善款為石予小學困難學生購買書籍及學習用品。
- 6月17日，廈門公司開展「愛閱計劃」愛心捐贈活動，為廈門市湖里區金山街道霞光民辦學校捐贈書包筆袋等文具三十餘套、課外書籍10餘套。
- 11月22日，武漢公司走進屬地九峰街社區，開展「踐行愛閱計劃，圓夢微心願」公益活動，點亮了10組貧困留守兒童家庭的微心願。

## 九、環境：從我做起，共同守護綠水青山

本公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等環境保護相關法律條例及《北京市生活垃圾管理條例》等地方管理條例，持續踐行企業環境保護責任。因項目遍佈全國多地，我們定期追蹤識別國家及各項目所在地區的環境保護相關法律法規更新情況，以確保公司政策制度及措施符合相關要求。在此基礎上，本公司亦積極採取多方面措施，建設注重可持續發展的公司文化，推進覆蓋日常辦公、工程管理、項目運營的多層面環保舉措。2020年度，本公司未發生由於環境污染導致的罰款或相關訴訟。

基於本公司業務特點，我們的主要環境影響包括辦公區的溫室氣體排放與資源使用，以及旗下奧特萊斯項目在施工期及運營期的環境影響及資源消耗。本公司通過推行綠色辦公，以及在奧特萊斯項目設計、建設、運營等過程中的多種環境保護實踐，盡可能減少對環境及天然資源造成的影響。

### （一）因地制宜，建設綠色奧萊

我們致力於奧特萊斯設計、建設、運營的全流程綠色化管理。我們的部分項目已被授予「國家AAA級旅遊景區」名號。

#### *因地制宜，達標設計*

我們積極將環境保護與可持續理念融入奧特萊斯項目的設計之中，秉承「因地制宜」的設計理念，結合不同區位的項目施工條件，優先採用低耗、環保、高效的設計方案，實現建築與自然環境的協調統一。

本公司要求所有項目使用的材料滿足國家法律法規及相關標準，避免使用對人體有毒有害的材料。本公司的建築均採用低揮發性建材，以減少有氣味、有潛在刺激性和有害的室內空氣污染物，保證安裝人員和用戶的健康和舒適感。為監控建築材料品質，本公司在本部及各地區項目執行統一的供應商採購合同條款，並通過《首創鉅大工程材料檢查驗收控制要點》規範材料檢查驗收工作。

此外，在我們制定的建築設計標準中，工程使用的黏合劑和密封劑中揮發性有機化合物(VOC)含量均小於最新國家標準相關限值。同時，在建築的通風、採暖、空調和製冷設備中，禁止使用含氟利昂的製冷劑，冷水機組亦採用滿足國家環保要求的製冷劑。

除通過材料選擇等渠道減少排放物外，本公司亦不斷探索建築項目的節能潛力。我們的建築節能設計參照國家《公共建築節能設計標準》GB 50189-2015執行，此外通過多種措施提升項目能源使用效率，包括：

- 合理設定室內設計參數、照明功率密度等，優化能源負荷計算，降低建築冷熱負荷需求；
- 優化外部圍護結構設計，例如玻璃幕牆傳熱系數、遮陽系數和氣密性，以降低內外熱傳遞和太陽輻射得熱所帶來的損失；
- 採用隔熱保溫效果更好的新型節能材料，例如低輻射玻璃，熱反射隔熱塗料等；
- 合理設計熱回收系統，降低處理新風能耗；
- 採用清潔能源，如太陽能，來降低冷熱源及相關系統的運行能耗，同時減少碳排放；
- 控制空調製冷負荷指標，採用製冷綜合性能系數比國家標準高10%-20%的變頻多聯機組空調，供暖空調系統末端現場可獨立調節，從而節約電能；
- 部分項目設置能源管理系統，分項計量用電，提升管理精細度；
- 優化供電系統，通過變壓器選用低損耗、低噪聲的節能乾式變壓器，優化變配電所設置位置等方式提升供電系統節能效率；
- 在照明系統方面，我們採用LED光源照明，並在商場公共區域、後勤區的普通照明和廣告照明、室外景觀照明、建築泛光照明均設置智能照明控制系統，提升項目照明系統自動化控制水平。



我們亦根據各項目公司因地制宜，採取創新舉措和設計：

- 南寧項目採用多孔磚等外牆保溫新型材料，提升保溫性能。建築體型方正，考慮自然通風，從而降低空調能耗。採用光伏發電技術，在屋面鋪設太陽能電池板，發電量可供應地下停車場照明用電需求。街面鋪設透水磚，可以更好地應對暴雨等極端天氣。
- 昆明項目在室外街區、廣場增設穹頂，為消費者提供全天候購物環境，並採用自然通風的方式減少能耗。
- 濟南項目地下停車場使用感應式調節光強的LED燈具，在感應有人時會提升亮度，無人時降低亮度，從而節省電能。

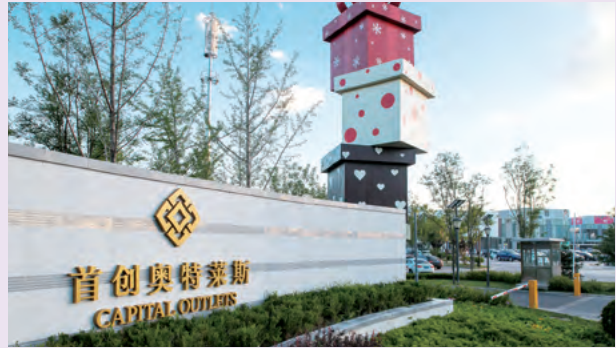
本公司積極推動綠色建築評級、打造綠色標桿項目，遵循國家綠色建築要求，所有項目因地制宜，從項目設計開始就重視考慮可持續發展因素，提升能源使用效率，降低污染排放。

序號	項目名稱	綠色建築等級
1	南昌奧特萊斯項目	★
2	濟南奧特萊斯項目	★
3	北京奧特萊斯項目	★
4	重慶奧特萊斯項目	★
5	廈門奧特萊斯項目	★
6	西安奧特萊斯項目	★★
7	合肥奧特萊斯項目	★★
8	南寧奧特萊斯項目	★★

1. 此處以綠色建築設計等級列示；
2. 根據中華人民共和國住房和城鄉建設部發佈的《綠色建築評價標準》，綠色建築等級從低到高分別為一星、二星和三星。

目前，公司旗下大多數奧特萊斯項目已獲評綠色建築，我們致力於讓更多項目獲評綠色建築，並取得更高的評級。

北京奥特莱斯



西安奥特莱斯



合肥奥特莱斯



### 環境友好，綠色施工

本公司通過對建築工程承包單位進行合同約束及現場抽檢的方式，將首創奧萊項目施工期間的環境影響降至最低。本公司在合同條款中設有確保環境安全及避免社會風險的條款要求，供應商應按照合同約定採取適當措施，保護現場內外環境，限制由其施工作業產生的各種環境污染、噪音和其他後果對公眾和各方財產造成的損害和影響，確保因其活動產生的大氣排放、地面排水及其他排放，不超過國家及地區相關法律法規及標準要求。具體舉措包括：

- 廢氣管理：施工場地使用排放達標的車輛與機械設備；專人負責保養、維修及定期檢查，廢氣排放量滿足相關標準；鼓勵使用電動施工機械。
- 控制揚塵：出入口設置車輛清洗裝置，引入霧炮、施工噴淋、道路灑水等設施，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；編製《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：安裝了噪音指標監控設備，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。
- 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。
- 污水處理：污水排放前須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。
- 能源及水資源消耗：本公司要求承包單位施工現場盡量採用節水型龍頭、節能型燈具，如LED燈管等，張貼節約水電標識，並安排專人巡視管理，杜絕長明燈、長流水。
- 材料使用消耗：本公司在項目建設期倡導使用可回收利用材料，或含有可回收成分的材料，降低項目材料消耗量，主要回收材料包括施工、拆除和場地清理過程中產生的廢棄混凝土、鋼筋、磚塊、窗框、門、玻璃等。
- 防止水土流失：本公司要求承包單位制定並實施施工期間防止水土流失和污染控制計劃；通過採取保護場地內原有植被、土壤固化、設置沉澱池等措施，最小化因施工行為而造成的土壤流失、沉積物影響。



### 節能降耗，精益運營

在項目運營過程中，我們鼓勵各項目公司制定能源消耗、水資源消耗及排放物管理目標，多措並舉、因地制宜地開展能源、水及排放物管理。

所有首創奧萊項目的餐飲商舖均安裝了油煙淨化系統，各餐飲廚房的排油煙經屋頂的油煙淨化器處理達標後排放，淨化設備的最低去除效率不低於85%。此外，2020年度在昆山奧萊項目試行降塵措施，通過設置霧森系統，增加微噴設備，既達到夏季降溫效果，同時具備降塵效應。



昆山項目霧森系統

我們逐步在各個首創奧萊項目開展系統的能源消耗監測工作。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平，對項目的能源系統達到可監控、可評估、可調整的目標。

### 合肥項目光伏發電系統

太陽能是可再生能源，具備不消耗燃料、規模靈活、無污染、安全可靠、維護簡單、壽命長等特點，我們積極在各項目推動光伏發電項目。合肥項目與第三方合作共同建立了光伏發電系統，通過在屋頂安裝396 KW分佈式光伏發電組件，優先使用所發電量，從而達到綠色、節能、降本的效果。

### 杭州項目光伏發電系統

杭州項目利用停車樓7,000平方米的屋頂面積，引進光伏發電系統。該項目採用自發自用，餘電上網模式。裝機容量0.61776 MWp，理論年產能量61.776萬度；2018年實際產能55.95萬度電、2019年實際產能68.5萬度電、2020年實際產生63.95萬度電，自投入使用共計產能188.4萬度電。



### 鄭州項目採用新型節紙機



鄭州項目自2020年開始使用11組公共衛生間節紙機，避免衛生紙浪費。根據節紙機數據統計，2020年度共計在線使用約35.3萬餘次，耗用大盤紙1,765卷，較2019年平均節約70%的用紙量。

## (二) 堅持5S理念，開展綠色辦公

自2013年開始，首創鉅大在本集團所有辦公場所全面推廣「5S(整理、整頓、清掃、清潔、素養)」環境管理理念，以通俗易懂的形式向員工普及《環境保護法》《節約能源法》等法律法規中的相關條款，強化員工環境保護與節約資源意識，從而促進全員參與綠色辦公實踐。近年來，首創鉅大各項目公司逐步形成適用於實際條件的辦公室5S治理方案，厲行節約，增強資源消耗管理，引導員工養成節能降耗的職業習慣，營造綠色低碳的辦公環境。





### 節約資源

我們通過優化辦公場所用電控制，改善供配電系統，降低辦公區域的日均用電量及損耗。其他用電管理措施還包括：

- 降低空調耗能，規定辦公室空調溫度調控範圍，加強設備機房空調溫度控制管理；
- 減少辦公電子電器設備的待機時間，提倡長時間不使用的電子設備應關機；
- 杜絕辦公室無人長明燈現象，非工作時間應關閉照明，工作時間宜充分利用自然光照，減少照明設備耗能；
- 購買節能認證產品，逐步淘汰部分項目公司能效等級低的設備及產品，替換為新能源產品及節能產品；
- 部分項目公司在午休時間實行熄燈制度。



首創鉅大本部及所有項目公司均重視在辦公室推廣節約水資源理念。我們提倡員工開會自帶飲水杯，減少瓶裝水使用；在公共區域黏貼節約用水標識，加強宣傳和監督提醒，提高員工節約意識；同時，我們在每年的世界環境日、世界地球日、世界水日組織相關活動，提倡員工減少資源浪費和過度消費。

### 珍惜糧食

據統計，我國每年浪費糧食約3,500萬噸，接近中國糧食總產量的6%。惜物，是一個人的素養，乃至一家公司責任感的體現。我們要求開設食堂的項目公司制定並優化《食堂管理規定》，明確相關管理規範，並鼓勵員工樹立勤儉節約的思想意識，拒絕浪費，倡導光盤行動。2020年，我們發起「自覺踐行舌尖新『食』尚，堅決對餐飲浪費行為說不！」的倡議，在各項目公司產生廣泛反響。

「一粥一飯，當思來之不易，半絲半縷，恆念物力維艱。」

湖州公司倡導崇尚節儉、科學飲食、合理消費的用餐理念。員工在食堂用餐主動踐行「光盤行動」；前往餐廳用餐，做到適量點餐，堅持理性消費，摒棄「愛面子」「講排場」的陋習；剩餘飯菜打包帶走，堅決杜絕「舌尖上的浪費」。

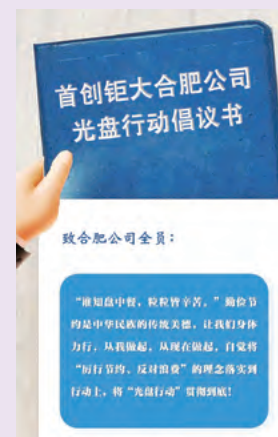


商場內電子屏關於珍惜糧食的宣傳



就餐區放置「珍惜糧食，杜絕浪費」倡議書

「聚點滴之儉，添光盤之彩」



合肥首創奧萊通過公眾號宣傳倡導「光盤行動」



### 垃圾分類

我們積極響應國家對於垃圾分類的有關政策，發佈《關於開展「垃圾分類國企在行動」實踐活動的通知》，要求員工簽訂《生活垃圾分類承諾書》，積極倡導員工不僅要在辦公場所落實垃圾分類，還要把分類習慣帶入家庭、帶動親友，利用業餘時間支持社區開展「桶前值守」活動等生活垃圾分類工作，以及發佈垃圾分類寶典和提示等。

各奧萊項目根據當地政府要求進行垃圾分類，並配備對應的垃圾分類設施。為增強員工對垃圾分類知識的瞭解，讓更多員工參與到垃圾分類的行動中來，倡導關愛自然、節約資源、愛護環境的文明風尚，公司各奧萊項目積極組織各項垃圾分類主題活動。



公司本部發佈開啟垃圾分類活動



員工簽訂的垃圾分類倡議書



員工手持《垃圾分類指南圖》合影



垃圾分類知識講解、模擬垃圾投放



## 「文明健康 有你有我」



湖州首創奧萊借助廣告立牌和立式廣告機在商場走廊過道  
宣傳垃圾分類，並在商場內放置多處分類垃圾桶



北京首創奧萊  
利用公眾號宣傳  
垃圾分類

**減少耗材**

我們在各奧萊項目所在地按照當地要求進行垃圾分類，統一收集處置辦公易耗品，將廢紙等可回收廢棄物交由當地回收商回收，少量廢棄螢光燈、廢機油等有害廢棄物暫存於專用垃圾箱中，並定期由供應商無害化處置。

本公司結合國家及各項目所在地區的相關環保要求，制定了《辦公用品管理制度》《辦公環境管理規定》《信息系統及軟件資產管理規定》等相關制度，並採取多方面措施來減少耗材：

- 無紙化辦公，鼓勵各部門使用多媒體形式展示會議材料，使用電子掃描文件存檔，並通過電子郵件溝通信息，減少用紙；
- 重複利用紙張，鼓勵員工除正式公文外，盡量使用雙面打印或二次用紙打印內部溝通文件；
- 循環使用辦公用品，各項目公司的辦公用品領用部門主動回收閒置的燕尾夾、回形針等，在部門間循環分配使用；
- 加強辦公費用管控力度，要求項目公司做好預算計劃，杜絕資源浪費現象，不斷強化辦公室5S管理。

此外，我們使用獲得FSC(森林管理委員會)認證的環保紙張印刷我們的中期報告與年度報告，以減少紙張使用過程中對環境的影響。

#### 綠色出行

我們的直接廢氣排放主要來自公務用車消耗汽油產生的溫室氣體及氮氧化物等。我們通過加強公務用車管理促進減少大氣污染物的直接排放。我們的相關措施包括控源、節流、替代等：



二次打印

**节约耗材**

CAPITAL GRAND 首創鉅大 管理

- 新配備公務用車嚴格執行配備標準，優先選用新能源汽車；
- 新購及租賃小轎車作為一般公務用車，排量須為1.8升及以下；
- 下調公務用車配備比例，嚴格履行公車使用申請審批流程，實現公車資源的合理配置；
- 管理現有公務用車使用強度，控制車輛耗油費用預算；
- 使用視頻遠端會議及電話會議系統，減少不必要的出差；
- 提倡員工在出差途中盡量使用公共交通工具，主動安排接駁巴士往來公司及市區接送員工等。

### (三) 識別風險，應對氣候變化

我們深刻認識到氣候變化的緊迫性，積極響應國家和國際社會的號召，深入理解和踐行綠色運營和綠色辦公理念，主動響應氣候變化。我們前沿性地在風險評估和管理中將氣候變化風險納入考慮範圍，識別氣候變化對公司經營活動可能產生的影響，並提前做出響應和預備應急方案。例如，針對極端惡劣天氣，我們提前發佈天氣預警和防範工作要求，避免由於極端天氣對公司經營資產、設備和員工造成影響。

風險	應對舉措
全球氣候變暖效應造成局地性極端天氣增加，例如暴雨、冰雹等，對開放式的奧特萊斯項目造成潛在影響，包括：極端氣候導致固定資產損壞；高溫熱浪等氣候使得空調耗電增加；發生極端氣候影響消費者購物體驗或減少客流等。	在奧特萊斯項目設計和運營中增加對極端天氣的考慮，例如處在地震帶區域的項目設計採取高於國家及地區建築標準的抗震強度；南方區域的奧萊項目更加關注排水系統的設計，以應對急降水天氣；新增項目的街區增加採光穹頂，便於控制街區溫度；沿海地區項目的混凝土等級要求增高等。
國民經濟整體向低碳轉型過程中，可能新增低碳政策，從而增加運營成本。	倡導各項目公司開展更加精細化的能源管理，制定能源使用目標，提升能源使用效率。

### (四) 環境績效數據

本集團主營業務為奧特萊斯商業地產，我們的主要排放物為辦公和運營中能源使用導致的溫室氣體排放，主要廢棄物為辦公過程中的辦公垃圾及奧特萊斯商場運營產生的無害廢棄物。由於運營中使用的自有包裝物數量微小，故暫不納入披露範圍。

除另有說明外，本部分相關數據及績效表現為截止至2020年12月31日數據，涵蓋本集團首創鉅大本部(即本公司)以及北京公司(原房山公司)、湖州公司、昆山公司、杭州公司、合肥公司、武漢公司、南昌公司、鄭州公司、濟南公司、西安公司、重慶公司、昆明公司十二個運營期項目。在建期項目暫不納入披露範圍。基於本集團業務特點，我們分別統計了辦公區及商場數據。我們本著負責任的態度，除繼續披露商場公共區域的相關數據外，本年度相比往年度增加了對入駐商戶環境數據的收集和披露。



首創鉅大本部以及北京公司、湖州公司、昆山公司、杭州公司、合肥公司、武漢公司、南昌公司、鄭州公司、濟南公司、西安公司、重慶公司、昆明公司的辦公區環境表現如下：

### 辦公區

指標 <sup>1</sup> (2020年)					
溫室氣體排放總量 (範疇一及範疇二) (噸) <sup>2</sup>				1,090.76	
直接排放 (範疇一) (噸)		公車耗油		43.58	
間接排放 (範疇二) (噸)		外購電力		1,047.18	
每年每平方米建築面積溫室氣體排放 (噸/平方米)				0.068	
無害廢棄物 (噸) <sup>3</sup>				185.36	
廚餘垃圾	23.12	其他垃圾	158.04	可回收物	4.20
每年每平方米建築面積無害廢棄物 (噸/平方米)				0.012	
人均無害廢棄物產生量 (噸/人)				0.16	
有害垃圾 (噸) <sup>4</sup>				0.31	
每年每平方米建築面積有害廢棄物 (噸/平方米)				0.000020	
人均有害廢棄物產生量 (噸/人)				0.00028	
能源消耗總量 (兆瓦時) <sup>5</sup>				1,871.73	
直接能源消耗 (兆瓦時)		汽油 (兆瓦時)		178.04	
間接能源消耗 (兆瓦時)		電力 (兆瓦時)		1,693.69	
每年每平方米建築面積能源消耗 (兆瓦時/平方米)				0.12	
自來水 (噸)				13,238.30	
每年每平方米建築面積自來水消耗量 (噸/平方米)				0.79	

- 基於運營特性，本集團主要氣體排放為溫室氣體排放。經核算，公務車尾氣產生的二氧化硫及氮氧化物排放相比溫室氣體排放量極微小，故不對其進行披露；
- 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，並根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2019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《IPCC 2006年國家溫室氣體清單指南2019修訂版》進行核算；
- 無害廢棄物均交由回收商進行處理；
- 有害廢棄物均交由第三方或供應商處理，包括廢硒鼓，廢墨盒；
- 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)》中換算因數計算。

首創鉅大北京公司、湖州公司、昆山公司、杭州公司、合肥公司、武漢公司、南昌公司、鄭州公司、濟南公司、西安公司、重慶公司、昆明公司的奧特萊斯項目商場環境表現如下：

#### 商場公共區域及商戶數據

指標 <sup>1</sup> (2020年)			
溫室氣體排放總量 (範疇一及範疇二) (噸) <sup>1</sup>		75,306.82	
每年每平方米建築面積溫室氣體排放量 (噸/平方米)		0.043	
公區溫室氣體排放總量 (範疇一及範疇二) (噸)		16,266.80	
直接排放 (範疇一) (噸)	天然氣	25.60	
間接排放 (範疇二) (噸)	外購電力	16,241.20	
公區每年每平方米建築面積溫室氣體排放量 (噸/平方米)		0.014	
商戶溫室氣體排放總量 (範疇一及範疇二) (噸)		59,040.02	
直接排放 (範疇一) (噸)	天然氣	2,571.29	
間接排放 (範疇二) (噸)	外購電力	56,468.73	
商戶每年每平方米建築面積溫室氣體排放量 (噸/平方米)		0.098	
無害廢棄物 (噸) <sup>2</sup>		12,218.28	
廚餘垃圾	2,737.47	其他垃圾	9,476.47
		可回收物	4.34
每年每平方米建築面積無害廢棄物 (噸/平方米)		0.0071	
有害廢棄物 (噸) <sup>3</sup>		0.33	
每年每平方米建築面積有害廢棄物 (噸/平方米)		0.00000018	
能源消耗總量 (兆瓦時) <sup>4</sup>		128,341.10	
每年每平方米建築面積能源消耗 (兆瓦時/平方米)		0.074	
公區能源消耗總量 (兆瓦時)		25,327.64	
直接能源消耗 (兆瓦時)	天然氣 (兆瓦時)	129.89	
間接能源消耗 (兆瓦時)	電力 (兆瓦時)	25,197.75	

指標 <sup>1</sup> (2020年)		
公區每年每平方米建築面積能源消耗 (兆瓦時/平方米)		0.022
商戶能源消耗總量 (兆瓦時)		103,013.46
直接能源消耗 (兆瓦時)	天然氣 (兆瓦時)	13,046.69
間接能源消耗 (兆瓦時)	電力 (兆瓦時)	89,966.77
商戶每年每平方米建築面積能源消耗 (兆瓦時/平方米)		0.17
自來水消耗總量 (噸)		601,276.83
每年每平方米建築面積自來水消耗量 (噸/平方米)		0.35
公區自來水消耗量 (噸)		424,228.67
公區每年每平方米建築面積自來水消耗量 (噸/平方米)		0.38
商戶自來水消耗量 (噸)		177,048.16
商戶每年每平方米建築面積自來水消耗量 (噸/平方米)		0.29

1. 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天然氣消耗。溫室氣體核算乃按二氧化碳當量呈列，並根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2019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《IPCC 2006年國家溫室氣體清單指南2019修訂版》進行核算；
2. 無害廢棄物均交由回收商處理；
3. 有害廢棄物均交由第三方或供應商處理，主要為廢棄螢光燈管等；
4. 能源消耗總量根據電力和天然氣消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)》中換算因數計算。



得益於公司管理水平的進一步提高及受疫情因素影響，我們的辦公區無論在資源消耗還是排放物方面均較上一年度有更好的環境表現，包括每年每平方米建築面積溫室氣體排放量下降27%，人均無害廢棄物產生量下降20%，每年每平方米建築面積能源消耗下降25%，每年每平方米建築面積自來水消耗量下降24%。

在奧特萊斯商場方面，我們於本年度調整了商場數據統計口徑，在現有統計公共區域之外，將商戶數據納入統計範圍，在提升自身環境表現的基礎上，未來也將著力關注商戶的環境表現，以進一步提升環境友好度。從數據而言，西安首創奧萊和重慶首創奧萊均於2019年9月開業，西安公司和重慶公司計入上一年度報告統計的商場溫室氣體排放總量及能源消耗總量、自來水總量數據僅包括其2019年第四季度數據，且本年度新增2020年12月開業的昆明首創奧萊項目數據，故本年度商場公區溫室氣體排放總量、公區能源消耗總量及公區耗水總量較上一年度有所上升；但經過公司本年度的精細化管控及受疫情因素影響，相關公區密度數據則較上一年度有所下降，包括每年每平方米建築面積溫室氣體排放量下降33%，每年每平方米建築面積能源消耗下降42%，每年每平方米建築面積自來水消耗下降30%。

## 十、合規：責任運營，積極營造社會誠信

### (一) 廉潔公正，建設陽光企業

一直以來，我們堅持對貪污、賄賂現象零容忍。我們嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《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》《國務院辦公廳關於完善反洗錢、反恐怖融資、反逃稅監管體制機制的意見》等反貪污相關法律法規要求，建立了明確的企業管治規則，通過《首創鉅大明令禁止條例》《員工手冊》等公司管理制度，詳細界定各級員工在履行職責時所必須遵循的行為準則和職業道德，要求全體員工恪守廉潔底線。2020年度本公司未發現任何與貪污有關的重大風險，亦未出現有關本集團的已確認貪污事件或針對本集團或其僱員有關貪污的公開法律訴訟。

2020年，我們持續加強反腐倡廉工作，進一步營造廉潔公正的企業氛圍。我們的風險管控中心獨立於所有部門，並對全流程開展監管。2020年度，我們進一步規範了反舞弊工作流程的合規、公正、透明。我們制定了《首創鉅大初核管理規範》《首創鉅大廉政談話工作規範》《首創鉅大談話函詢工作規範》等管理辦法，規範了反舞弊的工作範圍、流程、重點環節等內容。

#### 內部巡查審計

我們每年初組織巡查巡檢，主要針對內控和專項兩個層面，每半年對審計、巡查、巡視類工作進行回顧，年底向審核委員會匯報。風險控制審查範圍包括離任審計、全面風險梳理、管控後評價，審查點包括流程、制度、運營管理、招採、費用報銷、工程質量等，包括工作流程的各個階段。

### 宣貫教育與培訓

我們持續加強反貪污培訓和警示工作，定期根據相關案例整理圖文及視頻資料，結合線下集中培訓和微信工作群、郵件等方式，開展反貪污宣貫和警示提醒，努力提高各級員工的拒腐防變意識，強化不敢腐的震懾，扎牢不能腐的籠子，增強不想腐的自覺。



### 公開透明的舉報渠道

我們在官方網站、辦公區域、奧特萊斯商場公共區域等位置公示了統一的信訪舉報渠道，並安排專人受理信訪舉報信息，歡迎社會各界人士對公司各級人員的行為進行監督和提出寶貴建議。

### 陽光採購

在採購方面，我們始終秉承陽光採購的合作理念，要求下屬公司與全部供應商皆簽訂《反商業賄賂協議》，共同抵制商業賄賂行為，維護雙方共同的合法權益，保證雙方合作關係長遠健康發展。

### 落實日常監督

我們擁有完善的對公司各級員工的日常監督制度，對公司新晉升領導崗位和改選或新當選支部(副)書記分別進行廉政談話，全年談話10人；對各級領導崗位進行任前廉政考察。每逢重大節假日，我們會以下發通知、召開會議等形式，發佈廉潔過節相關要求，及時喊話提醒，嚴紀律、立規矩，持續推進公司廉潔文化及反腐工作建設。



## (二) 合規運營，保護知識產權

我們嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《知識產權認證管理辦法》《企業知識產權管理規範》等相關法律法規的規定。首創奧萊商場商品的品牌授權鏈管理一直是行業內的重點和難點。一直以來，我們專注於為顧客提供高品質的正品商品，積極探索更好的品牌授權鏈管理模式。

2020年度，為發揮首創鉅大行業引領優勢，準確鑒別進駐品牌信息，保護品牌知識產權，防範商標侵權風險，打造公司知識產權保護屏障，鎖定品牌資源，拓展公司商業核心價值資源，保護消費者合法權益，提升公司商譽和信譽，進一步提升公司「首創奧萊」商業項目品牌授權鏈管理水平，我們建立了首創鉅大品牌授權鏈數據庫，並制定了《首創鉅大品牌授權鏈數據庫應用指引》。

在自身知識產權保護方面，我們旗下「首創鉅大」「CAPITAL OUTLETS」「CO」等圖形及文字標識，均已向國家商標局申請了商標註冊。同時，我們外聘知識產權律所跟進相關工作，積極保護自身合法權益和商標價值，持續保持公司市場競爭優勢並防範自有知識產權被侵犯的風險。2020年度本公司未知悉有任何重大知識產權侵權且對公司造成重大影響的事件。

## (三) 規範營銷，管理廣告標識

我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國廣告法》《廣告管理條例施行細則》《中華人民共和國商標法》等國家、地方法律法規，並持續跟進相關要求的變化。我們遵法依規開展商品宣傳和標識使用，制定了《首創鉅大有限公司商業項目品牌傳播管理辦法》《首創鉅大有限公司商業項目推廣形象管控說明》等相關管理制度，建立多級審核機制，規範廣告宣傳。在大型活動節點前，我們會組織各相關負責人參加集中宣貫會，提供大型營銷活動合規宣傳文案模板，誠信營銷，避免虛假宣傳。2020年度本公司未知悉有任何違反廣告標識相關法律法規且對公司造成重大影響的事件。

## 十一 結語

2020年注定是不平凡的一年。面對新冠疫情這一影響全球經濟正常運行的黑天鵝事件，本集團上下一心，從容應對迎風雨，科學謀劃聚共識，嚴守陣地，克服重重困難，積極復工復產，將損失減小到最低，作為行業領先企業，起到了良好地帶頭作用，受到了社會各界的肯定。

作為五年規劃承上啟下之年，本集團將ESG工作納入「十四五」戰略規劃之中。在今後的工作中，本集團將一如既往地重視各利益相關方關注的重要議題，持續完善ESG相關工作，鼓勵創新、持續推進環境表現及服務品質升級；通過不斷精進的「好發展」，為消費者提供「好服務」，成為員工的「好僱主」、合作方的「好夥伴」、社區的「好幫手」、政府的「好公民」。

在不斷發展壯大的同時，本集團將繼續踐行國企擔當，履行社會責任，為全社會乃至全人類可持續發展貢獻力量。

## 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	<p>一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無 害廢棄物的產生等的：</p> <p>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。</p> <p>A1.1 排放物種類及相關排放數據</p> <p>A1.2 溫室氣體排放量及(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單 位、每項設施計算)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>A1.5 描述降低排放量的措施及所取得成果</p> <p>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取 得成果</p>	九、環境：從我做起， 共同守護綠水青山



範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
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。	九、環境：從我做起，共同守護綠水青山
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)	
A2.2		總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	
A2.3		描述能源使用效益計劃及所取得成果	
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取得成果	
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	本集團主營業務為奧特萊斯商業地產，使用包裝物數量極微小，暫不納入披露範圍。
A3	環境及天然資源	一般披露：減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	九、環境：從我做起，共同守護綠水青山
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	

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
社會	B1僱傭	<p>一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：</p> <p>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。</p> <p>B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數</p> <p>B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率</p>	六、員工：揚帆遠航，搭載員工築夢之旅
	B2健康與安全	<p>一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的：</p> <p>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。</p> <p>B2.1 死亡人數及比率</p> <p>B2.2 因工傷損失工作日數</p> <p>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</p>	<p>四、「疫」不容辭，吹響鉅大集結號</p> <p>六、員工：揚帆遠航，搭載員工築夢之旅</p>

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
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。	六、員工：揚帆遠航， 搭載員工築夢之旅
	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	
	B3.2	按僱員類別及性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	
B4	勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的：	六、員工：揚帆遠航， 搭載員工築夢之旅
	(1)	政策；及	
	(2)	遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	
	B4.2	描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	



範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
B5	供應鏈管理	一般披露：供應鏈的環境與社會風險管理政策。	七、夥伴：攜手共贏，與鉅大夥伴一路同行
	B5.1	按地區劃分的供應商數目	中國內地：249 境外及港澳台地區：3
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及有關慣例的執行及監察方法	七、夥伴：攜手共贏，與鉅大夥伴一路同行
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、標籤及隱私事宜以及補救方法的：	四、「疫」不容辭，吹響鉅大集結號
	(1)	政策；及	五、服務：賓至如歸，如陽光般溫暖的服務
	(2)	遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	十、合規：責任運營，積極營造社會誠信

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
		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	2020年度本公司未發生已售或已運送的自營產品因安全或健康理由而需召回的情況
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	五、服務：賓至如歸，如陽光般溫暖的服務
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	十、合規：責任運營，積極營造社會誠信
		B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	五、服務：賓至如歸，如陽光般溫暖的服務  七、伙伴：攜手共贏，與鉅大伙伴一路同行
		B6.5 描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	五、服務：賓至如歸，如陽光般溫暖的服務

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
B7	反貪污	<p>一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：</p> <p>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。</p> <p>B7.1 於匯報期內對上市公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果</p> <p>B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法</p>	<p>十、合規：責任運營，積極營造社會誠信</p>
B8	社區投資	<p>一般披露：有關以社區參與來瞭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。</p> <p>B8.1 專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育</p> <p>B8.2 在專注範圍所動用資源(如金錢或時間)</p>	<p>四、「疫」不容辭，吹響鉅大集結號</p> <p>八、社區：興盛與共，共創社區美好未來</p>