



股票代码: 2103.HK

新力控股(集團)有限公司

SINIC HOLDINGS (GROUP) COMPANY LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)



聚力前行

2020 承責可持續繁城

環境、社會和管治報告

目錄

新力控股（集團）有限公司
2020年環境、社會及管治報告

3 | 1. 關於本報告

4 | 2. 董事長致辭



7 | 3. 責任驅動，
深耕可持續發展

7 | 3.1 關於我們

9 | 3.2 企業管治

15 | 3.3 ESG管治



21 | 4. 極致服務，
攜客戶共建未來

21 | 4.1 創新產品研發

29 | 4.2 提升服務品質

31 | 4.3 維護客戶權益



37 | 5. 綠色承諾，
與環境和諧並存

37 | 5.1 深化綠色金融

38 | 5.2 加強綠色管理

39 | 5.3 倡導綠色設計

41 | 5.4 開展綠色施工

41 | 5.5 環境數據績效表

聚力前行 承責可持續繁城



45 | 6. 活力新力， 並員工共創輝煌

- 45 | 6.1 儲備優秀人才
- 47 | 6.2 心繫員工福祉
- 48 | 6.3 助力員工發展
- 53 | 6.4 關注職業安全
- 55 | 6.5 注重人文關懷

74 | 附錄

- 74 | 附錄一：法律法規及內部政策清單
- 78 | 附錄二：聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引



59 | 7. 合作共贏， 協供應商同發展

- 59 | 7.1 優化供應商管理
- 61 | 7.2 致力廉潔合作
- 61 | 7.3 深化戰略合作
- 64 | 7.4 促進行業發展



67 | 8. 助力發展， 同社區和諧並進

- 67 | 8.1 齊心抗擊疫情
- 68 | 8.2 深化社區建設
- 69 | 8.3 傾力扶貧計劃
- 71 | 8.4 實施緊急救災
- 72 | 8.5 深化志願服務
- 73 | 8.6 公益影響力



1. 關於本報告

概覽

新力控股（集團）有限公司（「本公司」）欣然發佈第二份《環境、社會及管治報告》（「本報告」），闡述本公司於2020年度內的環境、社會及管治（「ESG」）表現。通過本報告，本公司希望以透明公開的方式披露本公司在可持續發展道路上的願景、策略和措施，有助於持份者進一步了解本公司對於社會責任的思考與實踐。

報告範圍及邊界

如非特別說明，本報告覆蓋的時間範圍為2020年1月1日至2020年12月31日（「報告期」）。部分內容根據需要追溯以往年份，以增強本報告的可比性。

本報告覆蓋本公司及旗下子公司（「本集團」、「新力控股」、「新力」或「我們」）。

編制依據

本報告遵循香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券上市規則（「上市規則」）附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（2016年版）進行編制。本報告已遵守聯交所《環境、社會及管治報告指引》中的「不遵守就解釋」條文，同時以「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」匯報原則作為編制基礎。

在編制本報告的過程中，本集團應用匯報原則的情況如下：

重要性：以持份者溝通結果為參考，並採用重要性評估的方式，識別本集團報告期內的重要性議題，進而收集相關材料和數據，圍繞重要性議題編制本報告；

量化：披露本報告中相關數據在計算過程中所採用的標準、方法，並且披露其中適用的假設；

一致性：針對披露範圍及計算方式發生變化（如有）的數據進行說明。

資料來源及可靠性保證

本報告引用的信息和數據來源於本集團內部統計報告文件及公開資料。如非另有註明，所涉及的貨幣金額以人民幣作為計量幣種。本集團確認本報告不存在任何虛假記載或誤導性陳述，並對內容真實性、準確性和完整性負責。

報告語言及形式

本報告以中、英文編制，如內容上有任何歧義，以中文版為準。本報告的電子版可在聯交所網站（<http://www.hkexnews.hk>）或本公司網站（<http://www.sinicdc.com>）獲取。若對本報告內容有任何疑問、評論或反饋，請發送郵件至 ir@xinlizd.com 與我們聯繫。

確認及批准

本報告經過ESG工作培訓，持份者問卷調研、工作小組的資料收集、框架確定、報告編寫、報告設計、部門與高層審核等環節完成編制，並於2021年6月4日獲本公司董事會（「董事會」）通過。如欲了解更多關於新力控股背景、業務發展及可持續發展願景，歡迎瀏覽本公司網站（<http://www.sinicdc.com>）。

2. 董事長致辭

2020年是意義非凡的一年，這一年是新力控股成立十周年，也是上市後的第一年。自2010年成立之初，新力控股已穩步前行十載，在這十年的深耕路上，我們從匠心發力到滿載收穫，實現對產品品質、客戶服務、企業發展及美好社會的全面「升級」；我們積極履行企業社會責任，著力可持續發展，營造美好社會，生生不息。

回顧過去這一年，國內外市場充滿機遇和挑戰。新型冠狀病毒肺炎疫情（「新冠肺炎疫情」）的爆發對國內外的宏觀經濟、各行各業的生產經營以及日常生活都產生了廣泛的影響。新力控股一如既往堅持以優秀企業公民角色自覺承擔社會責任，攜手客戶、員工、行業夥伴與社會公眾，共同建設環境友好、協調發展的美好社會。

責任驅動，綠色金融。這一年，新力控股持續通過高水平的企業管治與ESG治理，保障本集團的合規運營與可持續發展。我們進一步完善綠色金融管理模式，發佈《綠色、社會責任、可持續發展融資框架》，設立本集團發行綠色、社會責任、可持續發展債券、貸款及其他債務類工具時的治理機制，同時成立可持續發展融資工作組，提供強而有力的監控和治理。本集團於2021年1月在《綠色、社會責任、可持續發展融資框架》下成功發行2.5億美元364天綠色債券，獲國際評級機構惠譽評級B+（展望「穩定」）。

品質為先，用心服務。這一年，新力控股踏上新征程，通過產品見新、精工見新、體驗見新、保障見新和服務見新的5S健康住區驅動全新健康人居體系，以及以客戶為導向的360悅服務體系，針對購房到居住的全服務週期，升級打造領先行業的客戶服務保障體系。在質量保障方面，我們不斷完善標準體系和管理制度，關注質量評審，用匠心打造高品質產品，為客戶提供幸福保障。

綠色創新，守護環境。這一年，新力控股堅守可持續發展理念，著重綠色建築設計創新，打造標準化的綠色施工工地，並且通過太陽能光熱系統、中央公園項目和裝配式建築施工等綠色低碳技術，規範能源消耗；在日常運營方面，我們加強綠色運營和綠色辦公措施，積極採取有效手段降低資源、能源消耗，同時向員工及承包商傳播環境保護理念，為守衛我們共同的綠色家園而努力。

以人為本，共同成長。這一年，我們不忘初心，視員工為我們最寶貴的財富，致力為員工打造一個平等、包容、溫暖、積極的職業發展平台。我們不斷完善員工福利體系，建立培訓體系框架，提供多樣化的發展機會、豐富的學習資源、完善的發展路徑，讓員工與企業攜手共同成長。與此同時，我們亦十分重視通過提供多樣

的關愛活動促進員工的身心健康，增強員工對新力控股的認同感和歸屬感，將人文關懷融入企業文化中。

合作共贏，協同發展。這一年，我們更加相信，推動產業繁榮發展離不開夥伴多方合作，在奮發前行的道路上，新力控股亦不忘將現有優勢和技術以不同形式與供應商及行業夥伴分享及交流。我們基於完善的內部管理體系和經年累積的行業智慧，群策群力，共同構建責任價值鏈，攜手合作夥伴齊頭並進，促進行業和諧發展。

回饋社會，共享和諧。這一年，我們繼續積極開展社區建設與社會援助項目，致力於「幫助每一個努力生活的人」。上海新力公益基金會自2018年成立以來，一直秉承著「幫助社會困難群體，弘揚愛心公益」的理念，用專業的方法探索社會問題的解決方法，積極關注社會弱勢群體，擔當企業社會責任，貢獻企業力量。

未來，新力控股將堅持城市深耕及堅守品質服務戰略策略，持續推動精細化管理，牢記使命和定位，繼續提升可持續發展管理深度，推動可持續發展管理理念與企業經營相融合，與各方攜手實現新力控股高質量可持續發展，並堅定地朝著未來砥礪前行。

新力控股(集團)有限公司
董事長兼執行董事

張園林





責任驅動

深耕可持續發展

新力中心
NEW CENTER



3. 責任驅動，深耕可持續發展

新力控股始終堅持城市深耕、品質堅守和服務產品化的戰略，持續完善和健全企業管治、環境、社會事宜管理，縱深推進本集團可持續發展進程，不斷提升市場影響力與品牌競爭力，打造以幸福社區為承載的全能生活平台，創見幸福無限。

3.1 關於我們

新力控股(股票代碼:2103.HK)總部位於中國上海，是一家具有國家一級房地產開發資質的大型綜合性物業開發企業，專注於住宅及商業物業的開發。超過十年的營運，本集團在江西省住宅物業開發企業中確立了領先地位，並拓展至長三角地區、粵港澳大灣區、中西部核心城市以及中國其他具有發展潛力的區域。根據克爾瑞、中指、億翰智庫的排名，2020年本集團在中國房地產開發企業中按銷售金額(全口徑)排名分別為35位、32位和34位。此外，本集團亦被中國房地產TOP 10研究組、中國指數研究院評為「2020年度房地產百強企業30強」、「2020中國房地產百

強企業—成長性Top 10」之一。截至2020年12月31日，本集團應佔的總土地儲備達到約1,521萬平方米，有150個項目處於不同開發階段。

歷經十年耕耘，本集團已發展出「灣」「園」「悅」三大住宅產品線，產品線的標準化也為業務快速拓展提供了有力保障。我們堅持提供優質產品與服務，穩步推進全國化佈局，於2019年11月在聯交所主板成功上市，於2020年獲納入恆生綜合指數、港股通。

本集團發展歷程



3.1.1 品牌認可

本集團秉持「品質+服務」的企業基石，致力於用匠心打造高品質產品和服務。我們堅持以客戶為導向的產品力、以結果為導向的戰鬥力、以務實擔當為導向的影響力、以協同合作為導向的凝聚力和以陽光誠信為導向的穿透力等構成的「新五力」文化價值觀，持續打造新力品牌。



品牌定位

品質新銳 服務先鋒



核心競爭力

快速決策 精準佈局 穩健增長

快—快速決策 保效率
準—精準佈局 保戰略
穩—穩健增長 保發展



企業願景

致力成為城市高品質生活運營商



品牌精神標語

創見幸福無限



新力使命

成為卓越的企業，並持續超越客戶不斷增長的期望，進而創見幸福



品牌個性

活力、果敢、務實、高效

報告期內，本集團深耕品質管理，獲得社會的廣泛認可，榮獲包括但不限於下列獎項。

1. 在由樓市資本論與中國城市群研究中心主辦的第三屆中國地產金樓獎頒獎大會上，新力控股榮獲「2020 最具影響力房企」
2. 在由中國經營報和中經未來主辦的 2020 中國企業競爭力年會上，新力控股榮獲「2020 年度匠心力企業」
3. 在廣東時代傳媒集團主辦的 2020 中國地產時代百強論壇上，新力控股榮獲「2020 年度中國房地產最佳房企獎」
4. 獲得由新京報頒發的「2020 年度標桿企業」
5. 榮獲由《21 世紀經濟報道》與博鰲·21 世紀房地產論壇組委會聯合主辦的中國地產金磚獎「2020 年度卓越投資價值地產上市公司」稱號
6. 在由中國互聯網新聞中心主辦、中國網地產承辦的第十二屆地產中國論壇暨 2020 中國房地產年度紅榜中榮獲「穩健經營企業」稱號





3.2 企業管治

良好的企業管治對於本集團提升企業價值及制定可持續發展戰略至關重要。我們嚴格遵守《中華人民共和國公司法》及聯交所監管要求，建立了高效、合理的上市公司治理架構，嚴格規範風險管控流程，通過不斷提升管理透明度及責任可追溯性，提高公司價值，保障股東及其他持份者的利益。

董事會由五名董事組成，包括兩名執行董事和三名獨立非執行董事。董事會負責並擁有一般權力管理及經營我們的業務。董事會下設審核委員會、提名委員會、薪酬委員會三個委員會。

更多企業管治信息，請參閱本集團2020年年報「企業管治」章節。

3.2.1 風險管理與內部控制

本集團嚴格遵守《中華人民共和國審計法》及其他反腐敗與反賄賂相關的法律法規，通過建立有效的風險管理與內部控制機制，進行全方位的風險管控。為防範不合規事項並有效控制風險，我們通過追蹤地方監管規定、實時更新政策程序及跟進機制、組織定期培訓並開展內部監控等方式，確保本集團的合規穩健運營。



董事會及集團層面的管理層

主管本集團的整體風險控制



審核委員會

協助董事會，就本集團的財務報告流程、內部控制及風險管理系統的有效性提供獨立意見、監管審計流程、制定及檢討我們的政策以及進行董事會指派的其他職務及職責



集團層面的審計監察中心

負責監控和實施內部監控政策，基於有關我們的營運、相關法律法規的變動、行業狀況、組織結構、內部審查過程中發現的問題和內部風險評估調整和完善我們的內部監控政策



城市公司的高級管理團隊

負責當地項目的日常營運及風險管控，並負責當地業務各方面的日常監督，與項目公司重大業務決策的監督及批准。我們已在城市公司及集團層面的管理層之間建立了清晰的匯報流程

3.2.2 反腐倡廉建設

廉潔建設是企業穩定發展不可或缺的重要元素之一。本集團致力於打造公開、透明、開放的新商業文明，對於任何腐敗的行為將予以堅決打擊。本集團嚴格遵守《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》以及香港的《防止賄賂條例》《金融機構反洗錢規定》等法律法規，並制定了《新力集團反賄賂合規手冊》《新力集團反洗錢工作管理制度》《員工行為規範及問責指引》《新力集團防範內幕交易、利益衝突的投資交易制度》等內部政策，明確了相關職能部門和崗位對於反舞弊行為的職責，同時明確廉政違紀行為的定義、分類與問責機制，規範舉報渠道與舉報調查和處理機制。

本集團設立審計監察中心，通過制定反舞弊相關管理規範，加強與執法、司法部門溝通協作，及時掌握國家打擊反腐的最新政策

及技術手段，積極開展廉政監察工作，鼓勵違紀行為舉報，組織廉政教育宣貫培訓活動，全面構建廉政體系。本集團亦定期開展廉政監察工作，通過日常監察、專項調查、可疑點初查與專案辦理，及時發現廉政違紀行為。同時，我們通過審計監察同業渠道，加強對擬入職高管人員的背景調查，嚴格把控選人標準。

此外，我們在與員工簽署勞動合同時要求其同時簽署《反商業賄賂協議》，並通過制定《員工收受禮品登記指引》要求全體員工登記在日常工作及對外交往過程中，收受合作單位／個人及潛在合作單位／個人的各類饋贈，保持各部門及員工在對外交往及內部經營管理活動中的廉潔自律。

為了進一步規範全體員工的行為，本集團制定實施《新力八大紅線》與《紅線行為追責制度》，將員工的行為規範作為評價標準之一與個體成長、職級升降、薪酬增減、人員去留等直接掛鉤。我們通過自查自糾、審計複查與人力行政中心披露三種方式，督促八大紅線項的監管落地。為強化紅線項落地應用督查，我們還設立董事長橙郵筒，通過線上與線下郵箱兩種渠道，對紅線項落地全過程進行監督，同時收集員工提出的合理化建議。



本集團已設有舉報機制，並且對舉報投訴者個人信息進行嚴格保密。由專人負責本集團的舉報郵箱、公眾號舉報通道，並且舉報台賬不記載任何與舉報人個人身份有關的信息。舉報處理專員通過單線向廉政監察部負責人上報有必要處理的舉報信息。對於有必要聯繫的匿名舉報人，僅由廉政監察部負責人通過單線與舉報人聯繫。對需要舉報人進行證明的事項，我們會與舉報人商討，通過各種證據轉換方式實現在不暴露其身份的前提下完成重要事項的證明工作。



報告期內，本集團反貪腐體系運作有效。為不斷提升員工反腐意識及水平，本集團積極組織反貪腐相關培訓。報告期內，我們組織了兩場覆蓋全集團範圍的反貪腐培訓，同時根據人力資源培訓安排，開展營銷條線、渠道條線及「新火生」條線反貪污培訓。我們按照每年一次的頻率開展全集團內的全國廉政巡迴宣講，並不定期進行新員工入職廉政培訓。反貪腐培訓內容主要圍繞當下國家政策、法律法規、企業發展大環境、本集團相關制度規定、本集團反腐敗工作各方面的建設、本集團查辦的反腐案件等。



2020年反貪污培訓



3.2.3 投資者溝通

新力控股始終秉承開放透明的經營理念，積極維護投資者的合法權益，持續增強與投資者的溝通互動，認真聆聽各方意見與建議，以業績贏得市場和投資者對本集團價值的認同，推動資本市場健康發展。

我們於2020年2月22日上市僅三個月即納入恆生綜合指數，於2020年3月9日正式獲納入深港通下港股通名單。此外，我們還獲得招銀國際融資有限公司、建銀國際金融有限公司、法國巴黎銀行、中銀國際亞洲有限公司、國泰君安證券(香港)有限公司、渣打銀行、巴克萊銀行、花旗銀行、美林(亞太)有限公司及克而瑞證券有限公司等多家國內外大行給予覆蓋及正面評價。

本集團積極通過電話、郵件、信息公告、業績發佈會、新聞發佈會、投資者推介會等多種渠道與投資者定期保持有效溝通，不斷完善投資者關係管理工作，以向廣大投資者負責的態度，不斷推動我們的最佳實踐。報告期內，我們的重大投資者活動包括：



約有媒體報道 **3,000+**次



通過電郵及
電話會談與約 **2,000**名
投資者定期進行溝通



與信貸及股票分析師
進行公司考察/會面/電話會
超過 **100**次



媒體會和投資者會
2019年財年全年業績
2020年財年中期業績



全球非交易路演 **43**場會議

報告期內，本集團開展的全球非交易路演詳情如下：

活動/會議	主辦方	時間	地點
華泰港股中國房地產&物業管理企業日	華泰證券	2020.1.7	中國香港
第十五屆再創高峰亞洲投資峰會2020	Financial PR	2020.1.10	中國深圳
第二十屆瑞銀大中華研討會	瑞銀	2020.1.13	中國上海
亞洲企業信貸日	巴克萊銀行	2020.1.14	中國香港
國元證券投資者會議	國元證券	2020.1.15	中國深圳
債券非交易路演	招銀國際	2020.1.23	中國香港
債券非交易路演	巴克萊銀行	2020.2.12	中國香港
債券非交易路演	國泰君安	2020.2.21	中國香港
債券非交易路演	瑞銀	2020.2.24	中國香港
業績路演電話會	國泰君安	2020.4.1	中國香港
業績路演電話會	瑞銀	2020.4.1	中國香港
固定收益投資者電話會	招銀國際	2020.4.2	中國香港

活動／會議	主辦方	時間	地點
業績路演電話會	瑞銀	2020.4.3	中國香港
業績路演電話會	建銀國際	2020.4.3	中國香港
歐洲業績電話會	巴克萊銀行	2020.4.3	巴黎
非交易路演投資者會議	法國巴黎銀行	2020.4.7	中國香港
全球債券投資者會議	德意志銀行	2020.4.7	中國香港
非交易路演電話會	國泰君安	2020.5.27	中國香港
非交易路演電話會	國泰君安	2020.5.28	中國香港
非交易路演電話會	瑞銀	2020.6.2	中國香港
非交易路演電話會	瑞銀	2020.6.4	中國香港
非交易路演電話會	專顧資本	2020.6.4	中國香港
非交易路演電話會	招商證券	2020.6.4	中國香港
交易路演電話會	國泰君安	2020.6.11	中國香港
非交易路演電話會	路演中	2020.6.23	中國香港
非交易路演電話會	花旗	2020.6.24	中國香港
業績路演電話會	國泰君安	2020.9.1	中國香港
業績路演電話會	瑞銀	2020.9.1	中國香港
業績路演電話會	招銀國際	2020.9.1	中國香港
業績路演電話會	瑞銀	2020.9.2	中國香港
業績路演電話會	中銀國際	2020.9.2	中國香港
業績路演電話會	建銀國際	2020.9.2	中國香港
業績路演電話會	建銀國際	2020.9.3	中國香港
非交易路演電話會	專顧資本	2020.9.25	中國香港
非交易路演電話會	海通國際	2020.10.8	中國香港
非交易路演電話會	美銀證券	2020.10.12	中國香港
非交易路演電話會	巴克萊	2020.10.28	中國香港
非交易路演電話會	巴克萊	2020.11.5	中國香港
非交易路演電話會	路演中	2020.11.10	中國香港
非交易路演電話會	智信財經	2020.11.20	中國香港
非交易路演電話會	美銀證券	2020.12.8	中國香港
非交易路演電話會	巴克萊、法國巴黎銀行	2020.12.14	中國香港
非交易路演電話會	巴克萊、法國巴黎銀行	2020.12.15	中國香港



第十五屆再創高峰亞洲投資峰會2020



2020年股東周年大會



巴克萊債券峰會



2020年度全年業績發佈會

新力控股董事長、行政總裁兼執行董事張園林先生、常務副總裁劉翔先生、執行董事兼運營管理中心副總經理涂菁女士在上海會場進行業績發佈；新力控股首席財務官許進業先生、香港辦公室副總經理、資本市場及企業傳訊總經理趙慧女士在香港會場進行業績發佈。



報告期內，本集團以卓越的投資者關係管理成效與資本市場表現，獲得了廣泛認可。

榮譽	頒獎機構	獲獎時間
2019金港股最受投資者歡迎新股公司	智通財經、同花順財經	2020.1
最佳投資者關係創新獎 最佳領袖獎	第三屆中國卓越IR評選	2020.1
第六屆投資者關係大獎四項大獎： 最佳投資者關係公司（新上市公司） 最佳投資者會議 最佳投資者關係官 最佳投資者關係團隊	香港投資者關係協會	2020.9
第34屆國際ARC年報大獎： 「物業發展：住宅」類別銅獎—主席／董事長報告	國際ARC年報大獎	2020.9
大中華區最佳上市公司—2020年度最佳IR團隊獎	格隆匯	2020.11
最佳投資者關係（中型企業） 最佳投資者關係—金融（包含房地產） 最佳投資者關係—中國 最佳投資者關係官（中型企業）	投資者關係雜誌	2020.12
新上市公司榜單50強	港股100強研究中心	2020.12
2020 Galaxy國際年報大獎： 「年報—圖形／文字—銀獎」以及「企業形象—銀獎」	國際Galaxy年報大獎	2020.12
鈦金獎 社會責任—經濟適用房	《財資》(The Asset)	2020.12

1. 港股 100 強研究中心新上市公司榜單 50 強
2. 2020 年度大中華區最佳上市公司評選最佳 IR 團隊獎
3. 第六屆投資者關係大獎四項大獎：
最佳投資者關係公司（新上市公司）
最佳投資者會議最佳投資者關係官
最佳投資者關係團隊
4. 第四屆中國卓越 IR 評選最佳資本市場溝通獎最佳領袖獎
5. 《財資》(The Asset) 鈦金獎
社會責任—經濟適用房
6. 投資者關係雜誌最佳投資者關係（中型企業）
最佳投資者關係—金融（包含房地產）
最佳投資者關係—中國





3.3 ESG管治

有效的ESG管治機制是實現本集團可持續發展的重要根基。本集團設立並不斷完善ESG管治架構，明確各層級權責，通過開展持續有效的持份者溝通，識別本集團ESG重要性議題，並將其納入本集團運營決策的考量中，不斷提升ESG管治水平。

3.3.1 ESG管治機制

本集團搭建了自上而下的ESG管治架構，致力於將我們的可持續發展理念和對持份者的承諾落實為具體行動。我們設立兩級管治架構，由董事會和ESG工作小組構成。董事會對本集團的ESG策略及匯報承擔責任，同時負責評估及釐定有關ESG的風險，並確保本集團設立合適及有效的ESG管理及內部監控系統。其中，ESG風險的識別及評估過程採用本集團的風險管理與內部控制機制中的相關要求進行。

董事會下設由本集團總部各職能部門和主要城市公司組成的ESG工作小組，負責落實本集團ESG策略及相關行動。



本集團ESG管治架構

本集團ESG管治架構	
董事會	<ul style="list-style-type: none"> • 把控ESG相關風險，審批ESG相關政策及報告
ESG工作小組	<ul style="list-style-type: none"> • 協助董事會處理並向董事會匯報ESG相關工作 • 審視、制定及通過本集團的ESG願景、目標及策略 • 審視針對企業ESG的主要趨勢，風險和機遇 • 審視與評估本集團ESG管理系統的足夠性及有效性 • 識別對本集團營運及／或其他重要持份者的權益構成重大影響的相關事宜 • 檢討並監察，採納並更新有關本集團ESG政策及慣例 • 全面落實本集團ESG策略及相關行動

3.3.2 持份者溝通

要實現企業的長青發展，必須清晰地了解主要持份者對企業運營的評價與期望。我們高度重視與主要持份者群體的溝通，將持份者對本集團業務佔有利益或受到影響作為考慮因素，建立常態化、多元化的溝通渠道，持續了解持份者的需求，並將其納入本集團運營決策的考量中。下表列出報告期內各持份者組別所關注的期望與訴求，以及本集團與主要持份者的主要溝通方式。

持份者組別	期望與訴求	溝通渠道
員工	<ul style="list-style-type: none"> — 勞工準則 — 員工安全與健康 — 員工培訓與晉升體系 — 員工關愛 	<ul style="list-style-type: none"> — 董事長橙郵筒 — 新橙會 — 員工意見反饋大會 — 員工敬業度調研
業主	<ul style="list-style-type: none"> — 研發創新 — 產品質量與客戶服務 — 客戶滿意度與投訴處理 — 保護消費者信息安全與隱私 — 合規合理營銷 	<ul style="list-style-type: none"> — 客戶滿意度調研 — 400服務監督熱線 — 悅服務微信公眾號
投資者／股東	<ul style="list-style-type: none"> — 經濟績效 — 財務狀況 — 戰略與發展 — 營運狀況 — 環境、社會及管治 	<ul style="list-style-type: none"> — 股東大會／臨時股東大會 — 業績發佈會 — 新聞稿／公告／年報／企業通訊 — 路演活動 — 投資者會議
合作夥伴（承包商、供應商）	<ul style="list-style-type: none"> — 反貪腐管控 — 供應商管理 — 尊重和保護知識產權 	<ul style="list-style-type: none"> — 合作夥伴交流大會 — 供應商資質審核 — 供應商考察評估
公益組織、社區組織	<ul style="list-style-type: none"> — 社區發展及社會公益 — 支持國家政策落實 	<ul style="list-style-type: none"> — 新力公益基金會年報 — 新聞稿／公告 — 公益志願活動
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> — 反貪腐管控 — 反不正當競爭 — 合規合理營銷 — 支持國家政策落實 — 行業貢獻 	<ul style="list-style-type: none"> — 現場調研 — 電話溝通 — 定期報告與公告



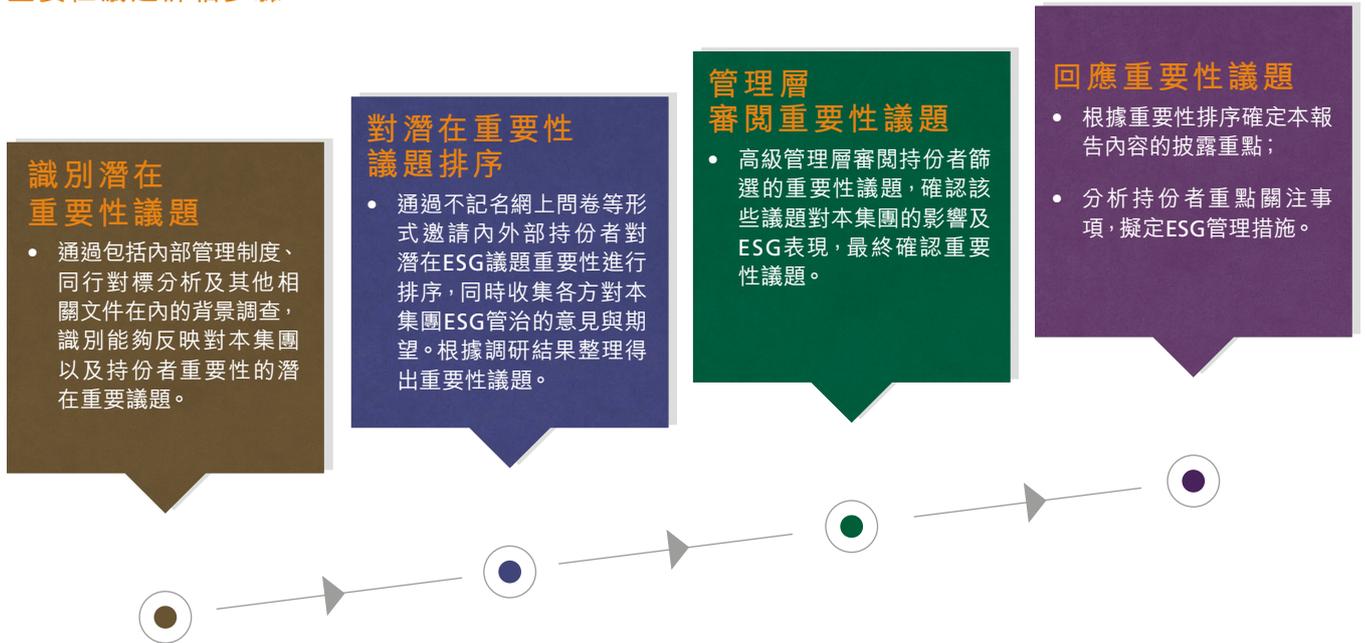
3.3.3 ESG重要性議題

重要性議題是指能反映本集團業務對環境及社會造成的重大影響，以及持份者對本集團期望的議題。

本集團持續完善ESG議題的識別與重要性判定流程，從而有針對性地披露重要性議題，以回應各持份者對我們履行社會責任的關注點，並在日常運營中加強重要性議題的管理。我們以2019年度重要性議題調查結果為基礎，參考聯交所《環境、社會及管治

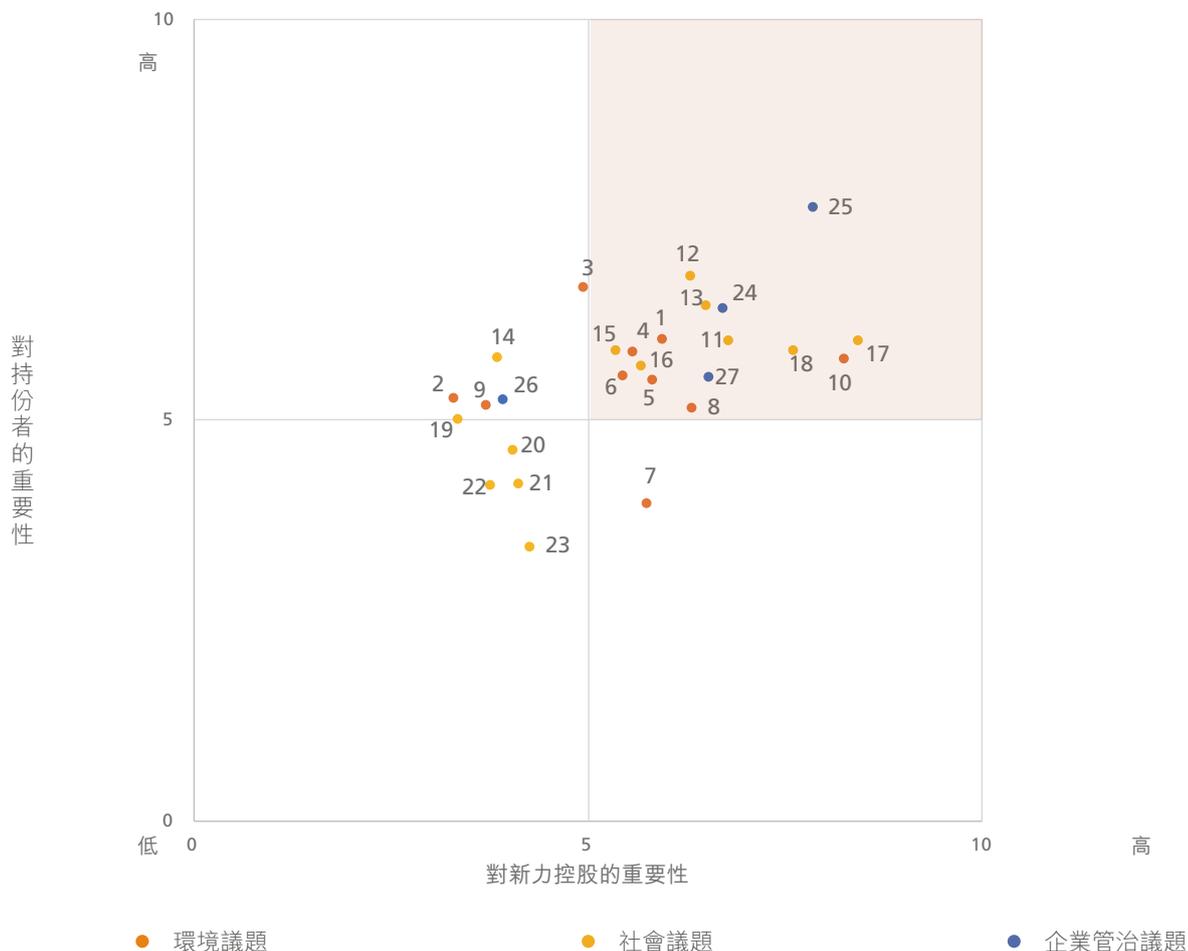
報告指引》，並結合同行對標分析結果，回顧與識別相關ESG議題。隨後，本集團在充分考慮業務性質及發展策略的基礎上，以問卷調查形式收集持份者意見並分析同行發展趨勢，評估並篩選報告期內的重要性議題，圍繞議題對本集團和持份者的影響得出重要性分析結果。分析結果交由本公司高級管理層審閱，最終確認的重要性議題將於本報告中作出重點匯報。

重要性議題評估步驟



報告期內，我們識別出的本集團重要的持份者包括公司董事會、公司管理層、公司一般員工、政府及監管機構、投資者、客戶、合作夥伴及周邊社區。結合本集團的戰略規劃和發展現狀，我們識別出在ESG三個層面的共計27項目議題。我們以問卷調查形式收集本集團重要持份者對議題重要性的意見，共收到1,093份回覆，並確立了16項重要性議題。該等議題將作為本集團未來可持續發展方向的重要考慮因素，亦是本報告中的重點披露內容。

新力控股ESG議題重要性矩陣



本集團2020年ESG重要性議題 (表格中以加粗形式表示重要性議題)

環境議題

- 1 能源管理
- 2 溫室氣體排放
- 3 大氣污染物排放
- 4 污水排放
- 5 廢棄物管理
- 6 水資源管理
- 7 物料消耗
- 8 保護環境及天然資源
- 9 應對氣候變化
- 10 綠色建築

社會議題

- 11 僱傭與員工福利
- 12 員工職業健康與安全
- 13 員工職業培訓與晉升體系
- 14 勞工準則
- 15 供應鏈管理
- 16 研發創新
- 17 產品質量與客戶服務
- 18 業主滿意度與投訴處理
- 19 尊重和保護知識產權
- 20 保護消費者信息安全與隱私
- 21 社會發展與社會公益
- 22 員工關愛
- 23 行業貢獻

企業管治議題

- 24 反貪腐管控
- 25 合規運營
- 26 反不正當競爭
- 27 響應國家政策



極致服務

攜客戶 共建未來





4. 極致服務，攜客戶共建未來

「品質+服務」一直是新力控股所秉持的戰略導向，「品質新銳、服務先鋒」則一直是我們所秉持為品牌定位。新力控股基於對市場的精準判斷，以及對高品質的不懈追求，從「客戶需求」出發，不斷提高項目定位、產品研發、品質管控與服務管理的能力。

4.1 創新產品研發

秉持「品質堅守」的研發理念，我們不懈追求創新，從商業開發到城市配套，我們整合商業設施、居家服務、新零售等資源，融合最新科技，為客戶提供真正的「越級品質，高階生活」。

4.1.1 產品主張

新力控股經過十年的反覆雕琢打磨，目前已形成三大體系八大產品線，涵蓋全繫住宅、城市綜合體及商業創新項目。我們不斷創新，緊跟市場變化，努力使我們的產品能夠滿足城市居民多樣化的生活需求，從而進一步提高城市生活居住體驗，帶動區域經濟發展。



全繫住宅

- 灣系
- 園系
- 悅系



城市綜合體

- 社區型商業體
- 區域級商業綜合體
- 城市級商業綜合體



商業創新項目

- 多功能精品公寓
- 超甲級寫字樓

本集團不斷摸索理想居住社區模式，為客戶提供理想的居住環境。我們集合各條線優資源、強特色與高標準，以5S住區標準為驅動，升級居住生活體驗，致力打造領先行業的客戶服務保障體系。



產品見新

健康住宅產品標準
DC (Design Standard)



精工見新

工程品質精工標準
BS (Building Standard)



體驗見新

置業服務體現標準
ES (Experience Standard)



服務見新

社區物業服務標準
SS (Service Standard)



保障見新

客戶價值保障標準
CS (Customer Standard)

「新力 5S 住區」標準

我們在研發和服務的全流程貫徹「品質堅守戰略」，通過三大價值主張—新精緻主張、新全齡維度及新安全守護，使我們的產品擁有獨特的人性化關懷。

新力產品三大價值主張



新精緻主張

沉澱新力控股的匠造初心，將精緻情懷扎根在產品的全命週期內。



新全齡維度

從全齡、健康、關懷的視角，不僅關愛每一個孩子的快樂成長，所有人的活力健康，更關照全社區的深度社交。



新安全守護

在智能安全領域，新力4.0產品從室外到室內進行了全方位的升級。



新精緻主張

精緻公區

精緻歸家動線
地上精緻公區
地下精緻公區
精緻細節匠造

通過地下精裝泛大堂設計、外投內取的貼心投遞系統、電梯到站燈、星級酒店的儀式門廊配置等暖心設計，同時保證車行歸家及步行歸家業主的最優體驗。



車行歸家場景體驗



步行歸家場景體驗



新全齡維度

全齡社交

全齡社交
全齡兒童
全齡健康

我們關注兒童每個階段的成長需求，通過戶外、架空層及戶內的全空間互動設計，為孩子創造一個寓教於樂、益智成長的兒童活動天地。



惠州新力城時光花園



生活館兒童專區



新安全守護

智能安全

無感歸家路
周界安防
智能雲居
天使之眼

對外設置「非常6+1」電子圍欄，在社區出入口設置星光級全彩人臉識別攝像頭，24小時無死角，使得夜間人臉識別更清晰。對內，為業主創造無感歸家路，即使沒帶門卡、鑰匙，忘掉密碼、口令，業主也可以「刷臉過關」，一路暢通無阻，拋開「被鎖在門外」的煩惱。智能家居體驗再升級，全屋智能雲居系統幫助業主一鍵開啟多設備的多場景模式。



4.1.2 產品設計創新

本集團通過制度整合簡化，標準完善及管控工具補充優化等一系列舉措，不斷加強產品研發體系建設並完善研發管理流程，制定並實施《產品研發中心管理制度》。報告期內，我們持續完善產品研發中心體系制度，包括對現有工作細項指引進行調整及更新，形成了《產品研發中心設計管理指引》《新力地產設計條綫人員評定細則》《合作類項目設計操作指引》《電梯預留預埋圖聯合會簽細則》及《新力地產設計條綫鎖定版施工圖管理細則》共五類工作細項指引，並更新15個管控表格，形成38項管控要點，以確保管控體系的有效性。同時，我們升級了裝飾方案，形成

了鋁合金部品標準化方案，並編制了夜景燈光設計等，助力最優的研發產出。

報告期內，本集團建築、機電、景觀、室內等各專業體系、標準化和標準模塊進一步成熟，並穩步在項目上得以推進和落地。本集團不斷升級包括戶型、立面和室內設計在內的產品研發方案，形成149個產品標準化方案，其中包括建築平面戶型升級方案20個，建築立面升級方案106個及裝飾升級方案23個。

憑藉優秀的產品設計與至臻品質，我們於報告期內在全國斬獲52項大獎。

2020產品大獎

美尚獎 2019-2020

- 合肥·新力·弘陽湖語時光—極致建築美學(優秀獎)
- 平潭·新力金海灣—極致建築美學(優秀獎)
- 南昌·新力江悅—景觀設計專項(優秀獎)
- 合肥·新力·弘陽湖語時光—中國十大美力住宅

第二屆LAI AWARD地產景觀大獎園匠杯

- 無錫·新力·翡翠灣(優秀獎)
- 南昌·新力城(銀獎)

2019成都住宅與房地產業協會

- 成都·新力東園—產品創新標桿項目

2019-2020第六屆CREDAWARD地產設計大獎·中國

- 平潭·新力·鼎新·金海灣—居住項目(優秀獎)，室內設計(優秀獎)
- 平潭·新力·鼎新·悅海灣—景觀設計(優秀獎)
- 南昌·新力·水投錦瑤府—景觀設計(優秀獎)
- 南昌·新力·江悅—景觀設計(優秀獎)

2020克而瑞上半年高性價比產品30強

- 成都·新力東園—入圍2020上半年高性價比產品30強

第十五屆金盤獎最佳預售樓盤獎

- 成都合園(川滇賽區)
- 成都鄺園(川滇賽區)
- 成都東園(川滇賽區)
- 無錫·新力翡翠灣(蘇南賽區)
- 平潭·新力鼎新金海灣(福深地區)
- 平潭·新力鼎新悅海灣(福深地區)

第十五屆金盤獎最佳售樓空間獎

- 南昌·洪大新力合悅濱江(華中賽區)
- 合肥·新力東園(華中賽區)
- 合肥·新力弘陽湖語時光(華中賽區)
- 平潭·新力鼎新金海灣(華南賽區)

第十五屆金盤獎最佳主力戶型空間獎

- 平潭·新力鼎新悅海灣樣板房(華南賽區)

第十五屆金盤獎綜合類最佳住宅第一名

- 惠州·新力城(廣東賽區)

2020 產品大獎

2020 世界人居獎

- 合肥·新力·弘陽·湖語時光—建築、景觀雙金獎
- 合肥·新力東園—建築、室內雙金獎
- 南昌·新力東園—綜合金獎
- 南昌·洪大新力·合悅濱江—綜合金獎
- 平潭·新力·鼎新·金海灣—綜合金獎
- 成都·新力·曦悅—建築、景觀雙金獎
- 成都·新力·東園—綜合金獎
- 無錫·新力·翡翠灣—綜合金獎

APDC 設計大獎 | 室內空間佳作獎

- 平潭·新力鼎新金海灣售楼处

第十五屆金盤獎最佳交付區獎

- 南昌·新力東園(南方賽區)
- 南昌·新力琥珀園(南方賽區)
- 南昌·新力禧園(南方賽區)

第十五屆金盤獎最佳示範區獎

- 洪大新力合悅濱江(南方賽區)
- 合肥·新力東園(南方賽區)
- 合肥·新力弘陽湖語時光(南方賽區)

2020 克而瑞品質作品測評30強

- 無錫·新力·翡翠灣

2020 IAF 鋒建築節優勝獎(綜合類)

- 南昌·新力時代廣場

第十五屆金盤獎綜合類全國總評選

- 平潭·新力·鼎新·金海灣
(最佳預售樓盤—住宅(剛需系)全國第一名)
- 無錫·新力·翡翠灣
(最佳預售樓盤—住宅(剛改系)全國第三名)
- 成都·新力·東園
(最佳預售樓盤—住宅(改善系)全國第六名)
- 平潭·新力·鼎新·悅海灣(最佳預售樓盤—住宅(TOP系))
- 惠州·新力城(最佳住宅全國第二名)

第十五屆金盤獎空間類全國總評選

- 平潭·新力·鼎新·悅海灣樣板房
(最佳主力戶型)全國第四名)
- 平潭·新力·鼎新·金海灣售楼部(最佳售楼空間)
- 合肥·新力弘陽·湖語時光售楼部(最佳售楼空間)

第十屆數據智能應用典範金鈴獎

- 數據服務生活·一站式智慧社區(數據平台增效獎)

第十五屆金盤獎年度地產產品創新企業獎

- 新力控股(集團)有限公司



2020年12月21-23日·2020國際金盤週在廣州保利世貿博覽館盛大舉行，雲集地產大咖，聚集地產開發優質企業，匯集地產標杆項目，解讀本年度房地產最強產品。新力18個項目從全國27個賽區、3705個入圍作品中實力突圍，共摘得27項殊榮，榮膺金盤獎年度榜單TOP15。新力園系產品榮登第十五屆金盤獎改善系產品力第三名。





2020產品大獎



『2019-2020美尚獎』作為業內知名的設計生活美學平台，薈萃全球地產與設計領域的原創作品，2020年度共有749個項目申報角逐，新力共斬獲4項美尚獎設計大獎。

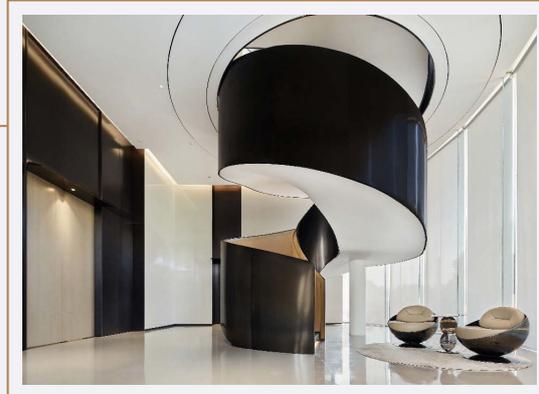


2020年，平潭·新力鼎新悅海灣樣房榮獲第十五屆金盤獎最佳主力戶型空間獎，榮登全國第四名。

2020 產品大獎



2020-2021年，廣州·新力海石洲悅項目憑藉前沿的設計理念，優秀的落地展示效果，卓越的產品力，先後獲得美尚獎空間設計專項優秀獎（洲悅體驗中心）、美尚獎中國十大美力住宅兩項產品大獎。





4.1.3 保證產品質量

「高品質」作為新力控股品牌的DNA，已植根於我們可持續發展中的每個細胞，並在過程中不斷升級、進化。我們從戶型設計到品質施工，從選材用料到工藝工法，每個細節都追求極致，盡力做到全環節零失誤，用超越市場標準的產品力讓客戶感受我們對品質的用心把控。

我們嚴格遵守《中華人民共和國建築法》《中華人民共和國建設工程質量管理條例》等法律法規，搭建了以集團工程管理中心、各城市公司、各項目部以及獨立第三方構成的新力「3+1」質量管控體系，保證集團項目的有效管理及落地實施。



為進一步完善本集團工程管理體系，確保項目交付質量，我們制定並實施新力工程管理七大制度，包括《工程材料管理辦法》《交付區評審管理辦法》《示範區評審管理辦法》《工程停止點檢查管理制度》《工程與物業交接管理制度》《第三方過程評估

制度》及《工作面移交制度》，形成覆蓋進料檢驗至交付評審的全流程管理體系。同時，本集團還上線了信息管理平台，通過線上操作，利用平台知識庫、缺陷庫的經驗沉澱避免重複犯錯，保證對項目實施全週期節點管控，保證高質量項目產出。



除了通過完善的管理體系和項目實施規章施行「品質堅持」戰略，我們同時還通過系統培訓項目宣貫品質管理理念，並提供工程管理知識技能培訓。報告期內，我們通過「聚力計劃」對項目經理及工程總監進行了工程品質管理、工程全過程管理、工程現場管理等一系列主題培訓。詳細內容可參見本報告「助力員工發展」章節。

我們以行業高水平為標桿，不斷建立及完善質量、安全管控體系，因此我們高水準的工程品質也得到了政府機構及業內專業人士的一致認同。報告期內，我們獲得的工程類獎項如下：

2020年工程類獎項

安徽省建築安全生產標準化示範工地

- 合肥廬江

滕王閣杯獎

- 南昌青蘭灣

南昌市建築工程安全文明標準化示範工地

- 南昌榕園

贛州市標準化工地

- 贛州銀湖灣

贛州市結構示範工地

- 贛州銀湖灣

優質園林綠化工程金獎

- 南昌琥珀園



4.2 提升服務品質

服務意識提升、優化客戶體驗是本集團企業經營的核心之一。為了予客戶最優質的服務及體驗，我們建立行業領先的客戶端價值管理體系，以「360°悅服務」為核心，打造服務產品化戰略，並針對客戶「購房、收房、居住」全過程的所憂、所想、所需，提供全方位的服務解決方案，為購房者與業主帶來全方位的專業化貼心服務，實現「購房全程無憂、收房品質無憂、生活一路無憂」的服務願景。



悦購房

- 專業顧問：簽約流程規範化；目錄式購房快捷便利
- 陽光銷售：陽光購房；全方位服務監督
- 精細服務：40個精細化服務環節；8大案場客戶服務觸點



悦收房

- 質量保障：
全方位過程質量管控
- 跟蹤服務：
工程進度告知；交付流程指引
- 品質交房：特色交房服務
- 規範化報事管理



悦居家

- 專業維保：專業維保團隊；
十五分鐘快速響應
- 全程監督：
自持優質物業；400服務監督
- 幸福增值：
以不斷完善的配套體系，
為客戶創建更多幸福可能

「360°悅服務」客戶服務體系

4.2.1 客戶滿意度管理

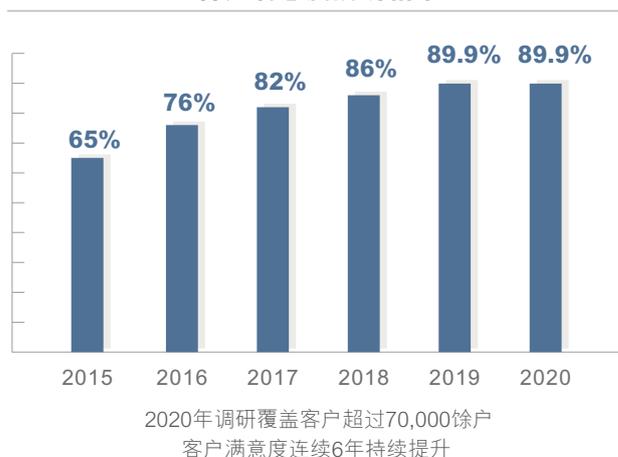
我們始終以「創見幸福無限」作為客戶服務理念，不斷滿足並超越客戶期望。報告期內，本集團已連續6年開展客戶滿意度調研。調研採用全生命週期觸點體驗覆蓋調研模式，從而能更全面瞭解客戶售前、售中、售後不同階段的體驗和感受同時，為確保客戶評價的真實性和有效性，我們委託獨立的第三方諮詢公司開展客戶滿意度調研工作。

2020年，本集團滿意度調研共計覆蓋超過7萬餘客戶，客戶滿意度總得分89.9分，客戶滿意度連續6年持續提升。年度總體滿意度在第三方諮詢公司的行業數據庫110家房企中，排名第8，其中在服務及產品等各項滿意度關鍵指標中，物業服務在該諮詢公司的數據庫112家房企中排名第1，維修服務排名第5，銷售服務、收樓服務、戶型設計等多項指標排名前列。

本集團通過結合客戶評價和數據分析，推動產品和服務的不斷改善和優化，從而進一步提升客戶體驗。我們將客戶評價作為員工

績效評估的重要指標，以此不斷強化全員客戶意識，讓客戶持續體驗優質的產品與貼心的服務，為客戶創造真正的價值。

客戶滿意度調研結果



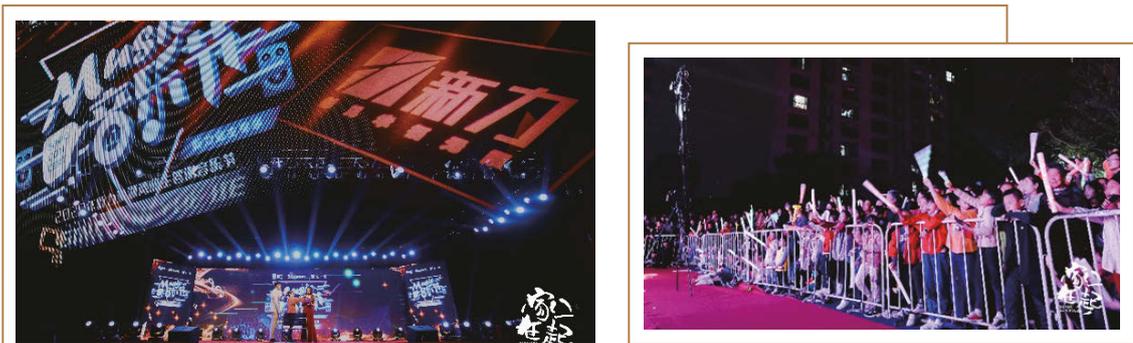
4.2.2 開展客戶活動

本集團圍繞「360悅服務」持續推進更全面、更便捷、更專業的客戶服務保障體系，為客戶提供全方位的服務，把「悅」服務傳遞給更多家庭。報告期內，本集團通過線上及線下的方式，開展100餘場社區互動活動，覆蓋全國近10萬業主。我們期望通過熱情的微笑和真誠的服務點亮安家的夢想與渴望，讓更多的美好變成日常生活。



「月滿華誕情滿雙節」中秋晚會

2020年10月，國慶中秋，雙節同至，在本集團舉辦「月滿華誕情滿雙節」中秋晚會中，80餘個項目業主共聚新力社區共賞晚會，包括了魔術表演、花式籃球、舞隊、歌手、變臉、沙畫、雜技等節目，帶給社區一片歡樂與喜悅。



「家在一起-新力音樂節」

2020年11月，「家在一起」新力音樂會如約而至，3,000餘戶業主共同觀看了文藝匯演。本次音樂節為新力社區朋友們帶來了不一樣的視聽盛宴，作為大型社區文化活動，本集團秉承「致力於成為城市高品質生活運營商」的美好願景，聯動更多資源與社區業主一起共創美好，共建社區之美、鄰里之美和家庭之美。



「光合計劃- 2020新力優家行動」

「光合計劃」是本集團於2020年8月統一開展的新力專屬社區上門保養活動，靈感來源於萬物間的「光合作用」，新力悅服務汲取靈感，意將溫暖和光芒照進萬千社區，由專屬維修工程師上門提供免費的住宅保養和升級服務。此次活動覆蓋社區4萬業主戶，不僅是一場貼心的和高質量的服務，更成為新力溫暖社區的標識和代表。

4.3 維護客戶權益

本集團注重客戶私隱安全，及時響應客戶訴求，強化員工行為準則，始終視保障客戶的權益為其中一個首要任務，全面貫徹落實「陽光誠信」的本集團文化核心價值觀。

4.3.1 保護客戶健康

為了有效控制2020年初突如其來的新冠肺炎疫情，將病毒傳染風險隔離在家園防線以外，本集團的近一萬名新力工作人員一直堅守在家園防疫一線，嚴格防控。我們通過以下措施，為超過十萬業主築起安全健康的防禦牆。



體溫檢測

- 科學隔離，建議抗疫防線

新冠肺炎疫情期間，本集團所有項目積極響應疫情防控要求，對園區實施封閉式管理，嚴格核查出行信息，對出入小區人員進行體溫測量和消毒，把好小區疫情防控第一步。



園區消毒

- 全面消殺，創造安全環境

本集團所有小區垃圾桶、電梯轎廂等公共區域定時定點消毒，通過全方位、零死角、高頻次的消殺處理，確保家園安全無虞。



物資代購

- 精細安排，貼心管家服務

疫情防控期間物業管家定時入戶排查，與業主溝通疫情，做好疫情防控的安全宣傳，並開展生活物資代購、代收領快遞，保障業主生活基礎。



公共區域防護

• 細緻舉措，彼此分享互助

許多業主主動與我們分享和提供對抗疫情的寶貴建議，例如在電梯轎廂增設電梯間抽紙或在門禁處貼上薄膜，從而將病毒完全阻隔在外，避免人群的接觸和交叉感染。



應急物資

• 應急籌備，解決後顧之憂

設立應急物資領取點，在業主急需口罩救急時，可以第一時間到小區物業服務中心領取口罩，為家人健康加固保障，助力疫情防控工作。

4.3.2 保障客戶私隱

我們注重客戶私隱及信息安全的管理和保護，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國消費者權益保護法》，通過制度完善、技術強化以及意識宣貫，不斷提升本集團的整體數據安全與私隱保護水平。

我們制定《新力地產營銷檔案管理規定》，明確各部門工作人員的客戶信息使用權限及管理職責，規範客戶信息的保存、調取、使用、交接等各類行為；出台《數據備份和恢復管理制度》，謹防數據丟失。同時，我們加強信息技術的應用，對於錄入明源系統的客戶信息，採取訪問控制、權限管理、個人敏感信息數據去標識化處理等數據管控，開展網絡數據安全培訓，不斷強化客戶信息安全。

本集團亦注重對員工的宣貫教育，在《新力八大紅線》中明確客戶信息的保密責任與要求，及時提醒並規範員工行為，要求全體員工對本集團一切未經公開披露的客戶資料、合同文件承擔保密義務。

4.3.3 響應客戶訴求

沒有什麼比客戶的評價更權威，沒什麼問題比客戶的問題更急切。我們本著「客戶導向」的服務原則，構建了客戶投訴管理機制，持續暢通並完善客戶反饋渠道，將客戶的反饋與建議視作我們實現自我提升的重要驅動力。

本集團持續關注並重視客戶對產品和服務的寶貴意見，並不斷完善和暢通客戶溝通渠道，致力於為客戶打造全透明、全公開的服務監督和建議溝通平台。我們開通了全國統一客戶服務熱4009158885，7*12小時全年無休受理客戶諮詢、投訴、建議等業務，並通過受理、流轉、跟蹤及回訪的閉環形式讓客戶意見得以快速的響應。我們360悅服務微信公眾號的在線投訴與建議功能，實時收集客戶意見並流轉至呼叫中心進行跟蹤處理，直至問題解決。此外，我們持續進行100%覆蓋的客戶問卷調研機制，以及開展不同領域和專業的客戶深度訪談，收集客戶對於產品及安全方面的意見與建議，讓客戶需求與產品和服務形成有效互動，推動產品與服務的改善和提升，並持續超越客戶不斷增長的期望，進而創見幸福。

報告期內，本集團受理產品及服務類投訴2000餘條。我們及時有效處理客戶投訴與反饋意見，並在處理後安排專人進行回訪調查，投訴關閉率達97%。此外，我們針對客戶反饋較多的問題進行整理，並組織研究分析，以優化產品和服務，進一步響應客戶訴求，增強客戶信任。



集專業經驗，顧客戶所需

2020年11月，南昌新力城業主張女士向本集團投訴臥室木地板相關問題。經檢查，產生問題的部分已不在合同約定的質保範圍內，原施工單位拒絕維修。在業主焦急之際，維修工程師運用自己的專業經驗，主動提出幫助業主進行修整。業主對修整效果非常滿意。因為一件投訴的妥善快速解決，業主張女士對新力維修服務高度評價：「有專業可信賴的人在身邊，就是很安心的感受」。

4.3.4 合規責任營銷

我們堅決維護消費者的各項權益，倡導責任營銷，全力保障營銷全過程的合法合規。

對於產品交付，我們制定《項目運營計劃預警管理制度》，確保各項目一、二級重要節點（尤其是供貨開盤、竣備交付）進度按經營計劃實現，全方位保證對業主的交付時間承諾。

至於在產品宣傳方面，我們嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》

《商品房銷售管理辦法》等法律法規，在銷售過程中向消費者真實、全面、準確地介紹產品信息，避免因誇大宣傳、虛假宣傳對消費者產生誤導。我們從重點領域的法律培訓、標準化合同制定與完善、企業推廣文案法律風險排查、項目開盤法律風險檢查等方面開展責任營銷管理工作，形成從本集團到城市公司自上而下的全方位合規管控。

本集團法務中心針對宣傳中經常遇到的法律問題和相關前沿法律熱點製作合規宣傳培訓課件，內容覆蓋《中華人民共和國廣告法》在房地產業務宣傳中的應用。



合規宣傳培訓



標準化合同

根據本集團營銷中心的需求，本集團法務中心制定了一批營銷相關業務的標準化合同，以推進營銷業務風險防控的標準化管理。

本集團法務中心與客戶價值中心建立企業推廣文案的常態化審核機制，逐一排查宣傳文案的合規性，為合法宣傳「排雷清障」。

企業文案推廣審核



開盤法律風險檢查



本集團對每一個項目在開盤前進行的風險檢查，審核項目合同文件和宣傳材料，確保項目宣傳合法合規，助力營造積極向上的銷售氛圍。

此外，我們從渠道來訪客戶標準流程、電商費用支出管理兩方面嚴防營銷過程中可能出現的違規行為，積極構建陽光誠信的商業環境。



渠道來訪客戶 標準流程

- 所有渠道客戶均需經由明源雲客系統報備、帶訪、成交後方可結算佣金；
- 渠道人員在雲客系統中（雲行銷、渠道管家等）註冊信息必須真實有效，並完善身份證信息，確保與佣金結算人信息一致，否則不予結算佣金；
- 所有渠道有效客戶均需在客戶到訪前30分鐘提前經由雲客系統報備，並且拓客地點至少在項目周邊1公里以外，再進行有效帶訪。



電商費用 支出管理

- 所有項目收取的電商費用支出，需通過ERP（Enterprise Resource Planning，企業資源計劃）電商費用支付流程審批完成後方可安排使用；
- 所有項目收取的電商費用支出，需要得到項目營銷負責人和財務負責人書面簽字確認的《支付確認函》。



綠色承諾

與環境和諧並存



5. 綠色承諾，與環境和諧並存

新力控股致力於用綠色的力量創見幸福無限，在用心為客戶打造每一座理想家園的過程中，努力踐行可持續發展承諾，實施綠色運營並加強綠色金融管理，從而通過綠色建築、能效提升、污染防治、綠色金融等方法，減少對週邊社區的環境影響，實現人與自然的和諧共生。

5.1 深化綠色金融

作為一個負責任的市場參與者，我們積極踐行本集團對可持續發展的承諾。我們於2020年12月10日發佈了《綠色、社會責任、可持續發展融資框架》，同時設立了本集團發行綠色、社會責任、可持續發展債券、貸款及其他債務類工具時的治理機制。該框架符合國際資本市場協會（「ICMA」）《2018年綠色債券原則》、《2020年社會責任債券原則》及《2018年可持續發展債券指南》相關要求，並列出了各種合格綠色和社會責任項目類別，包括但不限於綠色建築、能效提升、污染防治、保障性住房。為了加強綠色金融管理，本集團還成立了可持續發展融資工作組，負責監督項目遴選，保證強而有力的監控和治理。

此外，本集團於2021年1月成功發行2.5億美元364天綠色債券，本次債券是在《綠色、社會及可持續發展融資框架》下發行的綠色債券。該債券獲得了來自中國內地、中國香港及歐洲等多個國家及地區的超過110家機構投資者踴躍認購。國際評級機構惠譽給予本次364天美元高級票據的債項評級為「B+」，聯合國國際給予本次票據債項評級為「BB-」。惠譽、標準普爾、穆迪以及聯合國國際的國際長期發行人主體信用評級分別「B+」（展望「穩定」）、「B」（展望「穩定」）、「B2」（展望「穩定」）以及「BB-」（展望「正面」）。

未來，本集團將持續完善綠色金融管理模式，進一步拓寬綠色金融融資渠道，使得融資進程更加順利，進一步降低綠色金融融資成本。



5.2 加強綠色管理

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》等國家及所在運營地的環保法律、法規及行業標準。我們在項目前期規劃階段，積極響應政府的環境政策導向，同時積極將城市環境規劃方向納入各個項目的規劃考量，審慎考慮項目環境影響，為保證項目居住品質堅持選用未受污染的地塊進行項目開發。我們還十分注重項目從設計到施工的全方位環境管理，通過每一個階段的环境保護管理舉措，不斷完善環境保護管理體系，努力推動項目所在地的自然生態環境建設。

在廢棄物管理方面，本集團於報告期內並未有具有腐蝕性、毒性、易燃性、反應性或感染性等一種或者集中危險特性的廢棄物產生，而無害廢棄物的產生主要包括廢棄木方、模板、袋子等建

築垃圾、生活垃圾及辦公廢紙等垃圾。本集團將在建項目的生活垃圾及建築垃圾堆放在指定點，由施工總承包單位統一外運到垃圾處理站進行統一處理。為了減少廢棄物的產生，本集團對建築垃圾進行減量化與再利用，包括回收撒在模板外面的矽碎料加入適量的黃砂、水泥，製作預製板作為現場材料堆場的地坪，及採用鋁模施工工藝減少木模模板廢棄物等。在水資源管理方面，本集團用水來自市政管網，在求取水源上並無任何問題，辦公與施工過程中產生的廢水通過污水處理設施初步處理後排入市政污水管道。

我們不僅在項目實施的各階段融入綠色環保理念，也在日常運營中積極推廣綠色辦公，進一步提升員工們的綠色環保意，達到減少排放物、水資源消耗、減少能源消耗的效果。



實行辦公室
垃圾分類



食堂、生活、辦公等區域
安裝節水型龍頭



對員工辦公進行新風尚檢查，
對節能工作做的好的中心給予獎勵



導綠色辦公節能，督促各中心下班關燈
關閉電源，隨時抽檢



行無紙化辦公，實行刷卡打印，
控制打印數量，默認黑白打印，
倡導正反打印



給員工提供桌面綠植，
增加植物覆蓋率



5.3 倡導綠色設計

本集團致力於為每一位業主帶來品質住宅和美好居住體驗，並希望同時實現人與自然的和諧共生，因此引入綠色設計理念，打造綠色建築項目。我們積極對接國家綠色建築新標準《綠色建築評價標準GB/T50378-2019》中的要求，主要建築按照綠色建築二星級及以上綠色建築標準規劃、設計、建設，充分考慮當地的地形地貌及氣候變化對建築物運作、住戶體驗的影響，以及項目

對周邊生態系統的改變，致力打造人與自然和諧的綠色建築。

同時，本集團積極推進海綿城市建設，我們的新開項目均按照政府相關部門要求採用海綿城市設計，合理利用雨水蓄排，有效推進新型城鎮化建設。

滬蘇地區公司—中央公園項目

海綿城市，是新一代城市雨洪管理概念，是指城市能夠像海綿一樣，在適應環境變化和應對雨水帶來的自然災害等方面具有良好的彈性，也可稱之為「水彈性城市」。下雨時吸水、蓄水、滲水、淨水，需要時將蓄存的水釋放並加以利用，實現雨水在城市中自由遷移。滬蘇地區公司的中央公園項目採用海綿城市設計理念，實現雨水的合理利用，節約了資源及能源使用量。

海綿城市設計要求

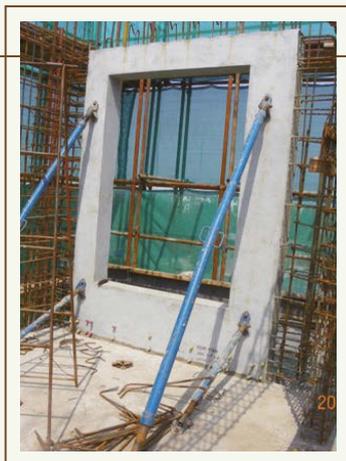


我們在項目設計研發階段，關注綠色節能技術與設備的應用，旨在讓建築更好地服務於我們的業主，同時也採取積極措施降低運行過程中的能源與資源消耗。



新力錦園太陽能光熱系統工程

新力錦園太陽能光熱系統工程利用新力錦園大樓樓頂300平方米的可用面積建設分佈式光伏發電示範工程。該工程可由單個發電單元或多個發電單元組成，在不影響建築安全使用的前提下，利用建築物屋頂，合理設計光伏發電項目。該項目總體安裝容量約27千瓦，項目施工完成後年平均發電量約為2.82萬千瓦時，預計每年將減少約20噸的二氧化碳排放。本集團通過使用可再生能源有效地節約了能源的使用，同時減少溫室氣體排放。



装配式建築施工

装配式建築是指將傳統建造方式中的大量現場作業工作轉移到工廠進行，在工廠加工製作好建築用構件和配件，運輸到建築施工現場，通過可靠的連接方式在現場裝配的建築。為響應國家相關施工政策，本集團的慈溪帝泊灣項目約25%採用装配式施工。装配式建築施工可有效減少現場作業，節約水電資源，亦可減少生產材料的浪費現象。



南昌合悦—危險品倉庫



帝泊灣—噴霧除塵



5.4 開展綠色施工

除了致力於打造具有綠色屬性的項目，我們同時積極在建設綠色建築的過程中採取行動，最大程度減少對環境的影響。本集團制定《標準化工地環境指引》及《安全文明管理要求》，明確綠色施工的相關要求，推廣「四節一環保」（節能、節地、節水、節材和環境保護）的理念，旨在搭建綠色的標準化工地。根據我們的一般建築合同，我們要求施工承包商嚴格遵守環境相關法律與法規，並定期視察建築工地，在發現任何違約或違規事宜時要求承包商實時糾正。

針對施工建築項目，本集團重點關注施工現場的污染物管理。我們嚴格遵循《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》《建築施工場界環境噪聲排放標準》等法律法規，通過採取多樣化的措施，致力於減少污染物的產生與排放。

我們要求所有項目在拿地後七天內，完成以下工作：

噪聲管理	揚塵管理
<ul style="list-style-type: none"> • 配備噪聲分貝監測 	<ul style="list-style-type: none"> • 配備洗車台 • 建造全封閉圍牆外加綠化種植 • 完成現場裸土覆蓋

此外，我們要求項目施工產生的建築垃圾清運均投放至政府指定回收站，並在各項目現場的樁基工程優先考慮使用靜壓樁，以減少噪聲對週邊社區的影響。

5.5 環境數據績效表

關鍵績效指標	2020年 ¹	2019年 ²	單位
直接能源使用			
柴油	0	50	公噸
汽油	83,575.50 ³	200	公升
間接能源使用			
外購電力	57,410.04	64,481.24	兆瓦時
能源消耗⁴			
直接能源消耗	778.37	603.67	兆瓦時
間接能源消耗	57,410.04	64,481.24	兆瓦時
綜合能源消耗	58,188.41	65,084.91	兆瓦時
能源密度 ⁵	0.0040	0.0039	兆瓦時/平方米
溫室氣體排放⁶			
範圍一溫室氣體	191.14 ⁷	599.24	噸二氧化碳當量
範圍二溫室氣體	35,025.87	35,444.63	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放總量（範圍一及範圍二）	35,217.01	36,043.87	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度	0.002	0.002	噸二氧化碳當量/平方米

關鍵績效指標	2020年 ¹	2019年 ²	單位
水資源			
總用水量	4,503,856.00 ³	3,262,252.49	公噸
水耗密度	0.31	0.20	公噸／平方米
綜合污水排放量	3,603,083.00 ³	1,619,078.74	公噸
污水排放密度	0.25	0.10	公噸／平方米
廢棄物			
無害廢棄物總量	391,853 ³	264,662	公噸
無害廢棄物排放密度	26.9	15.8	千克／平方米
有害廢棄物總量	0	45	公噸
有害廢棄物排放密度	0	0.003	千克／平方米

- 環境數據的收集時間覆蓋2020年1月1日至2020年12月31日；環境數據的收集範圍相較去年有所擴展，為①成都、贛西、贛越、廣州、杭州、灣區、青島、滬蘇、無錫、武漢、長沙、中山共11家直屬區域城市公司的103個項目的施工過程；②上海總部的辦公區域。
- 2019年度環境數據收集範圍包括①成都、贛西、贛越、廣州、杭州、惠州、濟南、蘇州、無錫、武漢、長沙、中山共12家直屬區域城市公司的73個項目的施工過程與員工食堂；②上海總部的辦公區域。
- 由於本集團項目擴張、項目階段變化、體系及業務的完善及項目所帶來的人員流動開發需求等原因，2020年度汽油使用量、總用水量、綜合污水排放量及無害廢棄物總量較上年明顯增加。
- 直接能源類型包括柴油及汽油，間接能源類型包括外購電力。能源消耗量以兆瓦時作為計量單位進行統計，其計算乃參考《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》以及聯交所《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。2019年數據亦以該方法進行重新計算。
- 環境數據的密度計算使用當年年數據總量除以當年在建項目建築面積，2020年在建項目建築面積共計14,565,282平方米，2019年在建項目建築面積共計16,750,759平方米。
- 溫室氣體排放（範圍一）主要來源為柴油及汽油，溫室氣體排放量（範圍二）來自外購電力。溫室氣體排放量的計算參照中華人民共和國國家發展和改革委員會2015年發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》以及《關於做好2018年度碳排放報告與核查查及排放監測計劃制定工作的通知》。
- 由於本集團於2020年已取消員工食堂，故2020年度無天然氣使用量，導致範圍一溫室氣體排放量有所減少。



活力新力

並員工共創輝煌





6. 活力新力，並員工共創輝煌

我們堅信本集團的持續發展離不開優秀人才。我們尊重員工，致力於為員工提供安全和諧的工作環境，並通過修訂人力資源政策、保障員工權益、關心員工身心健康、開展職業培訓及組織相關活動，凝聚員工的向心力和歸屬感，攜手員工共同發展。

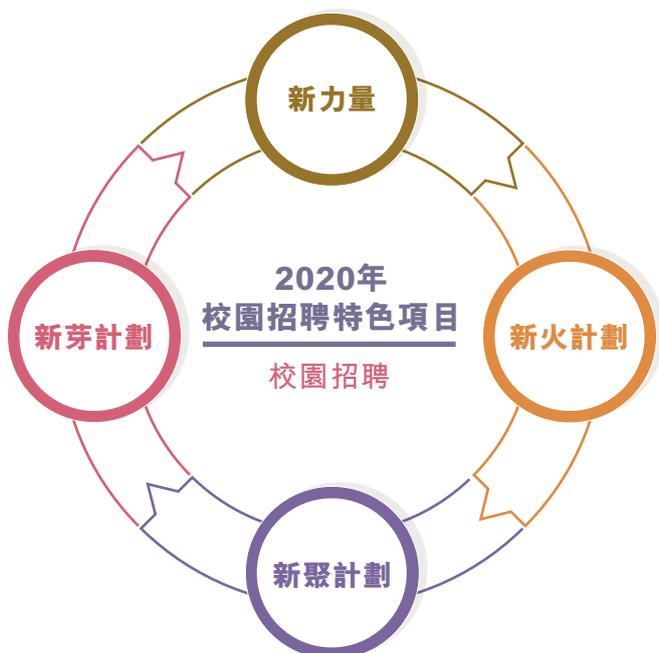
6.1 儲備優秀人才

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》《中華人民共和國婦女權益保障法》、香港《僱傭條例》等相關法律法規，並結合本集團實際營運情況，制定了《招聘管理制度》《薪酬福利管理制度》《員工福利管理辦法》《培訓管理制度》《企業文化管理規範》等員工管理制度，規範了包括薪酬、招聘、解僱、晉升、工作時間、假期、福利、行為準則及職業道德等方面的相關人力資源管理制度。

我們秉持「公平、公開、公正」的平等僱傭原則，倡導平等及多元化的僱傭政策，在招聘過程中重點關注求職者的業務能力、個人品質、發展潛力，絕不因年齡、性別、民族、國籍、婚姻及家庭狀況、健康狀況和宗教等原因給予差別對待。同時，本集團堅決反對聘用童工、強制勞動及騷擾虐待，絕不允許誤招童工、強制員工

勞動或騷擾虐待的情況發生，並通過實施應聘者背景調查以規避童工聘用；通過在員工勞動合同中明確工作時間、內容、地點、解僱事宜及休假安排等，確保員工知悉自身權益，防止強制勞動情況的發生。報告期內，本集團概無歧視、使用童工或強制勞動事件發生。

作為一家大型綜合性物業開發商，我們積極營造舉賢薦能的文化氛圍，為企業的可持續發展積蓄力量。報告期內，我們通過內部推薦、網絡招聘、現場招聘會、人才供應商推薦、校園招聘等多樣化的招聘渠道，為各方人才提供優良的就業機會。其中，我們深入開展校企合作，推出「新力量」、「新火計劃」、「新芽計劃」及「新聚計劃」四大校園招聘特色項目，為本集團的可持續發展注入源源不斷的新生力量。



新力控股校招管培生項目
儲備戰略性後備人才

新力控股校招營銷管培生項目
儲備營銷戰略性後備人才

新力控股校園體驗營
對各高校免費開放的資源輸出平臺
賦能學生職場、面試技能
提供內部學習平台、組織項目參觀及開放日

新力控股為即將於次年畢業的本科/
碩士等學生量身打造的實習計劃

報告期內，我們進一步打造優秀僱主品牌，在員工管理方面獲得多項榮譽。



- 2020 人力資源管理傑出獎
- 2020 中國年度最佳僱主—校招案例獎
- 2020-2021 美世中國卓健康僱主、卓越專項實踐獎
- 2020 中國房地產最佳僱主企業
- 2020 中國大學生喜愛僱主
- 2019-2020 中國房地產行業人才白皮書—聯合發佈企業
- 2020 中國房地產大學生僱主首選品牌
- 2020 中國年度最佳僱主—上海地區 30 強



分類	2020年		2019年		
	人數(人)	離職率(%) ⁸	人數(人)	離職率(%)	
員工總數	3,527	—	3,650	—	
按性別劃分	男性	2,080	37%	2,147	34%
	女性	1,447	34%	1,503	29%
按僱傭類型劃分	全職	3,527	—	—	—
按年齡組別劃分	≤30歲	1,844	35%	1,953	25%
	31-49歲	1,662	36%	1,643	39%
	≥50歲	21	70%	54	36%
按地區劃分的員工人數	區域城市公司	3,213	22%	3,310	—
	上海總部	314	37%	340	—

⁸ 離職率計算方法為該類別報告期內離職人數除以截至報告期末該類別員工人數與報告期內離職人數之和。



6.2 心繫員工福祉

本集團致力於為員工提供具有競爭力的薪酬及待遇。本集團堅信和諧的勞動關係能夠吸引和保留高素質人才並增強其歸屬感。對此，我們建立科學合理且具有市場競爭力的薪酬體系，充分調動員工積極性，並根據《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國社會保險法》制定《員工福利管理辦法》，並且在保障員工享

有法定假日權利及足額五險一金的基礎上，提供多樣化的額外福利。同時，為了更有效地激發員工潛力，本集團將員工職級、能力、入司時間等因素納入公司福利和津貼標準設置，確保每一位員工「勞有所值」。

<p>法定福利</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 五險一金 • 帶薪年假 • 法定假期
<p>通用福利</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 補充公積金 • 補充商業保險 • 補貼福利：餐費補貼、通訊補貼、車輛及交通補貼、住宿補貼、高溫補貼等 • 節假日福利：新年禮金、端午節禮金、中秋節禮金、三八婦女節禮金等 • 生日禮金、婚禮／添丁賀金、員工生病／直系親屬去世慰問金 • 健康體檢 • 團建經費：員工活動與部門聯誼、集體旅遊 • 下午茶
<p>特殊福利</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 職稱補貼 • 培訓福利 • 員工關愛基金 • 員工醫療服務 • 臨時住宿 • 員工優惠：內部購房優惠；心力教育、新力有家等產業品牌員工優惠 • 異地員工福利：異地員工住房補貼、異地員工探親費用補貼、員工異地調動補貼、員工異地調動安家費

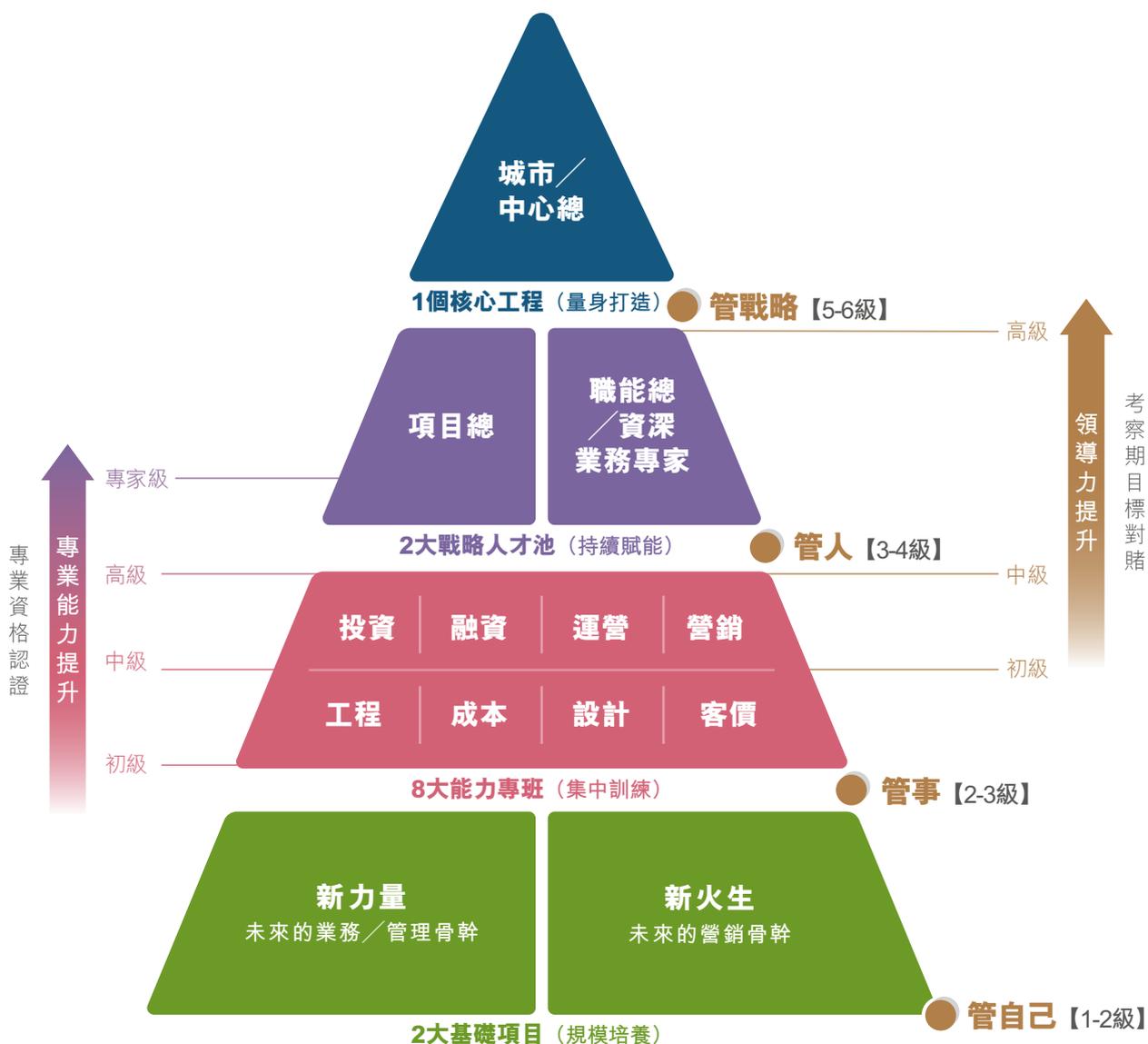
6.3 助力員工發展

培育員工不斷進步是本集團保持可持續發展的重要因素。我們秉承「打造新力內部人才供應鏈，用人才為業務發展保駕護航」的使命，致力搭建全面的人才培養平台，設立科學合理的崗位晉升和培訓體系，為員工提供優質的人才發展與成長環境，打造高素質人才隊伍。

6.3.1 豐富培訓體系

本集團制定實施《培訓管理制度》，不斷推進標準化培訓。我們為不同層級的員工設定科學和多元化的培訓課程體系，聚焦各業務條線關鍵人才梯隊建設，切實落實本集團人才儲備戰略。

新力培訓體系框架





2020年度關鍵詞：體系迭代 項目升級

培訓機制體系迭代+預算管控機制升級



全年累計授課課時

1,873 課時



本集團培訓完成場次

245 場

「新力量計劃」

「新力量計劃」面向校招管理培訓生，旨在培養未來領導者，為本集團儲備戰略性後備人才。報告期內，我們圍繞通用課程、各條線專業基礎和企業文化等內容，開展4期共16天的「新力量計劃」培訓項目，覆蓋2019屆、2020屆校招管培生490人次。



「2020屆新力量第一次集訓」



「新火計劃」

「新火計劃」是本集團為培養營銷骨幹和高級營銷管理人才而推出的營銷管理培訓生計劃，旨在培養、打造及輸出高忠誠度、高向心力、高結果導向的營銷人才隊伍。報告期內，我們圍繞職業化、地產營銷業務基礎知識、行銷基本技巧、置業顧問工作行為規範及要點等方面，聚焦「培養一批有理想、有業績、有能力的營銷精英」和「縮短新火生勝任一線銷售崗的時間」兩大主題，開展1期共9天的「新火計劃」培訓項目，覆蓋2020屆新火生110人次。



2020屆新火生培訓

「蓄力計劃」

「蓄力計劃」是本集團針對新入職社招員工設計的培訓項目。此項目從文化融入、團隊融入和業務融入角度，幫助員工快速融入本集團工作環境，快速適應我們的發展節奏。報告期內，我們共開展40期共80天的「蓄力計劃」培訓課程，覆蓋新入職社招員工925人次。



蓄力計劃培訓現場



「魯班計劃」

為了培養工程條線專業人才，本集團針對性地設計「魯班計劃」，包括「魯班學院」及「魯班學堂」，面向工程條線人員進行工程專業類、跨職能交圈類及領導力類等內容的培訓，旨在規範員工工程管理動作，提高工程專業能力，實現工程職能全方位自我造血。報告期內，我們共開展31期「魯班計劃」培訓課程，覆蓋本集團工程條線人員561人次。



魯班學院現任項目負責人專班培訓現場



「鑄力計劃」

為培養懂經營、善管理、精業務的經營型項目總，本集團針對經營團隊推出「鑄力計劃」。報告期內，我們圍繞項目投資管理、項目定位、團隊管理、體驗式領導力等培訓內容，先後開展了4期共計9天的「鑄力計劃」集訓，覆蓋項目總高潛力人員88人次。



鑄力計劃A+經理人訓練營培訓現場

「源動力計劃」

「源動力計劃」是本集團專門為高管量身定做的學習發展項目，旨在通過標桿學習、引入「外腦」、共創共識等方式，打造一支精銳且團結、目標統一且價值觀一致的核心團隊。報告期內，我們面向4名城區總、中心總等核心骨幹，開展了為期4天的PMBA（非全日制工商管理碩士）培訓課程，為本集團快速、穩健的發展提供支撐。

績效賦能集訓

為保障「結果導向」的績效文化落地，高質量推進2020年度績效總結和規劃工作實施，推動本集團業務戰略和目標的實現，本集團特開展為期兩天的績效管理賦能集訓。此培訓圍繞績效目標、績效輔導及績效面談，開展「績效管理落地情況專項調研」和管理人員定向訪談，效果顯著。



績效賦能集訓現場

報告期內，本集團員工受訓情況如下：



男女員工受訓比例均為

100%



高級管理人員受訓比例

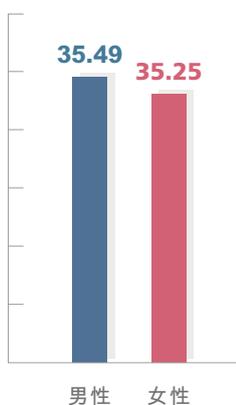
100%



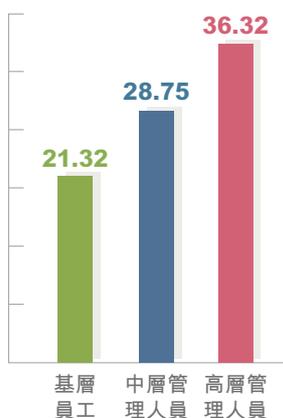
中級管理人員受訓比例

100%

按性別劃分的
員工平均培訓時數



按職級劃分的
員工平均培訓時數



6.3.2 員工晉升通道

我們堅持企業發展與個人發展相結合的原則，以業績和能力為導向建立立體式的人才發展通道，致力於為本集團的發展輸送管理人才和專業精英。為進一步打開員工職業發展通道，我們設立集團、城市雙層聯動培養機制，提供「管理+專業」的雙通道發展路徑，以績效為參考，以培訓為輔助，幫助員工不斷成長，員工可根據個人職業意願在不同路徑間流動，致力於實現「人適其位，位適其人」。

本集團每年安排兩次員工晉升，從在職時間、紅線記錄、績效結果、文化價值觀評估四個維度確定晉升人員名單。我們亦建立幹部培養體系，以「系統規劃、分步推進、穿插作業」為人才發展策略，穩步推進內部培養50%戰略層幹部（高層幹部）、70%經營層幹部（中高層幹部）、90%執行層幹部（基層幹部）的三年人才隊伍建設計劃，實現員工和企業的共同成長。



6.4 關注職業安全

健康與安全是企業發展的基石，是員工幸福的保障。本集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》和《中華人民共和國職業病防治法》，並結合實際營運情況，編制並發佈《標準化工地管理制度》及《安全文明管理制度》，積極做好員工健康與安全的保障措施，確保任何經營活動必須在保證員工安全和健康的前提下實施。

報告期內，我們通過以下管理工作切實提高企業安全生成管理水平，促進本集團的安全發展。



安全生產運營離不開員工安全意識和安全操作水平的提升。我們嚴格按照本集團安全質量管理的相關規定，積極開展安全生產宣貫，包括質量安全周／月、每日安全班組晨會、定期安全班組三級教育以提升員工的事故應變能力。



本集團辦公區域部分安全標示

此外，我們高度重視員工職業健康，堅決貫徹《中華人民共和國職業病防治法》，切實落實員工職業健康保障。我們在施工工地配備安全設施以改善作業環境；保證安全帽、手套、毛巾等勞動保護用品的及時配備；定期組織員工健康體檢，並積極做好夏季員工體檢及防暑降溫工作，為員工配備防暑降溫藥品，全面落實基礎醫療保障。

報告期內，為加強員工健康教育，提升員工健康意識，本集團在員工年度體檢完成後舉辦健康講堂、體檢報告一對一解讀活動。我們特意邀請知名醫院的主任醫師為員工講授普遍存在的亞健康問題、健康管理及日常健康生活方式等知識培訓，引導廣大員工樹立健康理念，養成良好生活習慣，能夠以飽滿的精神和健康的體魄投入到日常生活工作中。

面對新冠肺炎疫情的嚴峻考驗，本集團積極落實防控責任，全力保障員工的健康與安全。本集團為員工編制了《新型冠狀病毒感染的肺炎防控知識手冊》，並製作各類防疫相關指引海報，幫助員工準確識別新型冠狀病毒的症狀，普及新型冠狀病毒防護相關知識及說明發現身體不適時應採取的措施及就醫流程。此外，本集團亦採取相關防疫措施，包括規範員工口罩佩戴、會議舉辦、體溫測量等要求，對辦公場所、電梯等公共區域進行全面消毒，有效保障員工的健康與安全。

本集團過去三年（包括本年度）概無因工死亡事故。



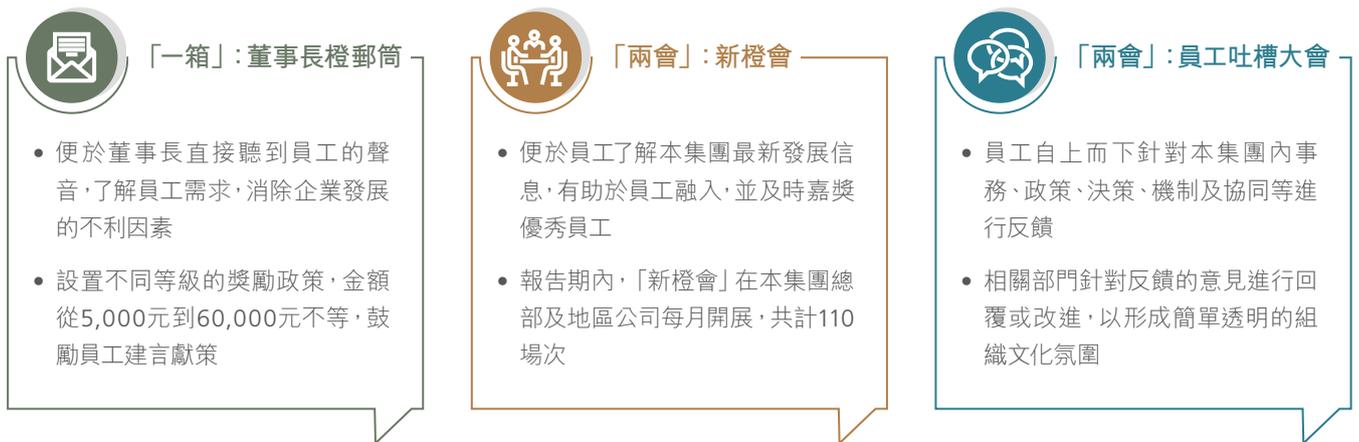
6.5 注重人文關懷

本集團一直以「以人為本」為人才責任理念，通過加強與員工的溝通，盡力滿足員工需求。我們鼓勵員工用心經營生活，並深入關懷困難員工，提升其幸福感。

6.5.1 增強員工溝通

我們以強調文化平等為導向，鼓勵員工參與本集團生產經營民主管理，傾力打造獨具特色的「一箱、兩會」溝通機制，用心傾聽每一位員工的建言獻策，充分調動員工參與民主決策、民主管理、民主監督的積極性，助力本集團的管理決策。

2020年「一箱、兩會」溝通機制



此外，報告期內我們圍繞「樂於宣傳、樂於留用、樂於努力」三個測量維度、「組織、發展、工作、氛圍、回報」五大核心因素，以及68道敬業度驅動因素問題，開展了員工敬業度調查。基於2,539

名員工的有效回饋，我們嚴肅分析人力資源管理工作中的優劣，吸取合理化建議，與員工一起共同推動企業長青。2020年本集團員工敬業度調研總分73%。

2020年本集團員工敬業度調研維度



6.5.2 平衡工作生活

本集團堅持「以人為本」的理念，積極舉辦文體活動以豐富員工生活，緩解工作壓力，增進員工感情，提高團隊凝聚力，實現工作與生活的平衡。報告期內，我們廣泛開展員工關愛活動，包括針對三八婦女節、中秋節等傳統節日的主題活動，定期舉辦的員工

集體生日會等。此外，我們尊重並關愛每一位員工，積極落實本集團困難員工的幫扶工作，實行員工關愛基金計劃與醫療救助計劃，切實解決員工所需，提升每一位新力人在工作中的幸福度。

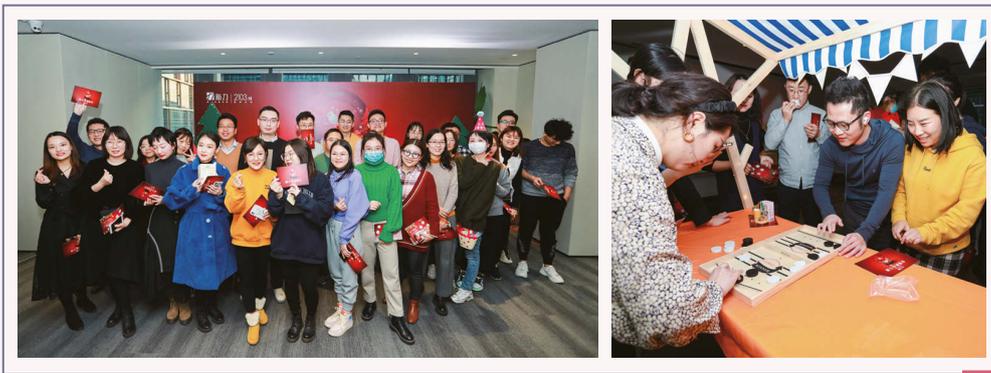
女神節主題活動

2020年3月8日，本集團開展了以「女神節」為主題的三八婦女節主題活動。活動當天，我們在本集團大堂向女性員工獻上鮮花、節日祝福及禮物，讓女性員工在新力這個大家庭中產生歸屬感。



聖誕節主題活動

2020年12月25日，聖誕節到來之際，本集團為員工組織了一系列娛樂活動，包括與裝扮好的聖誕老人和麋鹿合影、參與遊戲打卡贏取精美禮品等，使員工在工作之外放鬆身心，提高團隊凝聚力，打造和諧的工作環境。



新力合園
UNITED PARK

營銷中心
82222211



合作共贏

協供應商同發展



7. 合作共贏，協供應商同發展

我們相信，推動產業發展除了新力控股自身的努力外，亦需與行業夥伴展開多方合作，將現有的優勢及技術以不同形式分享及交流。我們通過完善的管理體系和累積的行業智慧，群策群力，構建責任價值鏈，攜手合作夥伴共同前進，致新行業發展。

7.1 優化供應商管理

作為一家致力於可持續發展的地產公司，供應商是我們服務鏈中的重要一環，亦是我們優質服務的源頭保障。本集團積極推進供應商管理工作，秉持公開、公平、公正的採購原則，對供應商進行嚴格的資格審核，依據類別、資質、業績等有針對性的標準篩選供應商，規範招標及商業合作流程。

7.1.1. 供應商准入

為了有效地管理、審查各類別供應商，從而實現供應鏈環境、社會風險的管理，本集團實行供應商資質審查分類制度並制定《新力地產供方入庫准入標準》，加強對各類採購行為的監督，保證各大類供應商按專業標準入庫，落實採購管理相關操作細則，明確各部門在採購工作中的職責。

新力控股供應商資格審查分類



我們通過《考察評估表》對供應商基本情況、項目案例情況和加工基地情況三大部分進行評估，同時增設專用版《考察評估表》，對不同版塊供應商設置了針對性的評估細項並出具《考察評估報告》。同時，我們制定有《工程類單項目採購管理辦法及操作細則》《工程類戰略採購管理辦法及操作細則》等採購管理制度，分別對單項採購及戰略採購制定詳細准入標準，對採購過程實施有效控制，選擇符合本集團業務要求的合格供方，從而保證項目品質。

單項採購准入標準

- 入圍投標單位必須為庫內合格單位，即該單位前期已經完成考察或評估併入庫
- 投標單位的入圍應該綜合考慮與招標項目情況匹配後才選擇
- 單次招標入圍投標單位有效回標數量不得少於三家，且需滿足 $2n+1$ （ n 為標段數）
- 投標單位入圍審批根據權責都必須經過相關部門及公司領導審批



戰略採購准入標準

- 符合單項採購准入標準
- 深度戰略合作意願
- 承接範圍要求與集團項目分佈匹配性
- 市場口碑
- 售後維保實力
- 行業發展趨勢及其研發能力等

工程類及材料設備類供應商考察流程



我們遵循《室內裝飾裝修材料及其製品中甲醛釋放量》、《民用建築工程室內環境污染控制規範》等法律法規，對部分採購商品設置環保標準要求，如1級水效、E1及甲醛釋放量限量等。此外，我們鼓勵以市場化方式帶動綠色生產並推行綠色供應鏈，促使環境表現較好的供應商擁有更多的市場空間。報告期內，本集團引進1,029家新供應商，並總共對1,210家供應商開展了審查。截至2020年12月31日，本集團供方庫已有供應商13,632家，具體劃分如下：





7.1.2 供應商考核

本集團制定《供方履約評估表》，從「成本控制」及「協調與配合」兩大板塊對供應商進行定期評估。基於考察評估結果，我們採用供應商分級制度對既有供應商進行「A級(優良)」「B級(合格)」「C級(待觀察)」的等級劃分，根據評優日期截止點的評級結果採取供方獎懲措施，鼓勵供應商不斷完善自身品質把控及管理。



7.2 致力廉潔合作

本集團始終倡導「陽光誠信、廉潔自律」的合作宗旨以開展對外合作，堅決反對任何徇私舞弊、行賄受賄等違法違規行為，我們在供應合同中針對專門設置「廉潔條款」，保證各方業務合作公開透明開展。此外，我們定期開展供方滿意度調查並填寫《供方滿意度調查表》，以便獲取供應商的反饋及意見，及時調整我們的供方管理體系。本集團亦於2017年3月加入中國反舞弊聯盟，2018年1月加入陽光誠信聯盟，致力推動行業積極發展。

7.3 深化戰略合作

報告期內，我們積極與政府及產業各方合作，開展多個戰略合作項目，提高項目品質，助力城市形象提升及經濟發展。

與江西高速公路投資集團有限公司簽署戰略合作協議

2020年5月21日，本集團與江西高速公路投資集團有限公司舉行了戰略合作簽約儀式。本著平等互利、合作共贏的原則，雙方將通過此次合作，充分實現雙方資源共享和優勢互補，繼續發揮江西高速公路投資集團有限公司在資源、資金方面的優勢，以及本集團在房地產開發管理的優勢，促進深度項目的深度合作及落地，實現目標共贏。



與中國農業銀行江西省分行簽署戰合作協議

2020年6月5日，本集團與中國農業銀行江西省分行簽署了戰略合作協議。本次戰略合作協議的簽訂，是在今年新力控股成為中國農業銀行總行級戰略客戶後，雙方合作的又一里程碑，將進一步加深雙方戰略合作關係，推動雙方實現優勢互補，互惠互利，聯合發展。未來，雙方將定期進行高層會晤，以推動全面長遠的合作關係，不斷深化和發展，促進品牌、服務、金融等全面業務合作內容的快速落地執行，加強銀企合作，共繪美好願景。





與南昌市退役軍人事務局簽訂就業合作協議

2020年11月14日，本集團正式成為南昌市退役軍人事務局就業發展戰略合作企業，致力於推動南昌退役軍人事業的發展。本集團共為南昌退役軍人提供數十個房地產營銷渠道類專項崗位。此次與南昌市退役軍人事務局的合作，實現資源共享、優勢互補、合作共贏，是對美好和幸福前景的又一次探索。



「燈塔領航計劃」簽約儀式



2020年9月27日，本集團與北京北森雲計算股份有限公司舉行「燈塔領航計劃」簽約儀式。本集團本次獲邀作為行業標桿客戶參與，將藉助此平台，引入更多資源，建立行業翹楚標桿項目。此次合作將助力新力控股在人才管理及人力資源的數字化領域更進一步，更好地支持業務的發展。

與阿里雲達成數字化全面合作

2020年8月25日，本集團與阿里雲計算有限公司全面合作簽約。此次協議的簽訂，標誌著雙方全面合作關係的建立，形成互利共贏的利益共同體，共同發展、共同提升競爭力，雙方通過強強聯合，致力於追求全面協同、業務融合、共同發展的全面合作目標，促進本集團在地產行業的數字化轉型，也為雙方後期更多、更深入的合作打下基礎。

7.4 促進行業發展

新力控股致力於與供應商保持良好、有效的日常溝通，共同磋商行業可持續發展，攜手創造共生、多贏的行業環境。我們積極參與、舉辦行業活動，追蹤行業動態發展，開展多方對話，共商地產行業發展前景。

與江西高速集團開展座談交流

2020年8月5日，江西省高速公路投資集團有限責任公司高級管理層到訪本集團，雙方開展了座談交流。座談會上，雙方就企業發展現狀、合作事宜推進動態及未來合作方向進行了交流和探討。同時，雙方還將進一步加大工作力度，加快促進具體項目的深度合作及落地，攜手做好產品品質、做好客戶口碑，努力實現互利共贏，共同謀發展、促提升。



與廈門建發集團有限公司及聯發集團有限公司高層會晤

2020年9月2日，廈門建發集團有限公司及聯發集團有限公司高管一行到訪本集團，三方就房地產發展、房企良性擴張、房企數字化轉型及未來戰略合作規劃等方面進行了多方面、多層次的溝通並達成廣泛共識。本著平等互利、優勢互補、資源共享的原則，與會三方達成初步共識，期望之後能共同促進合作發展，以創造更多幸福人居。





助力發展

同社區和諧並進





8. 助力發展，同社區和諧並進

秉承「新力有愛，益創無限」之理念，新力公益基金多年來積極開展多項社區建設與社會援助項目，致力於「幫助每一個努力生活的人」。新力公益基金會自2018年成立以來，致力於用更為專業的方法探索社會問題解決方案，將愛散播到社會的每一個角落。

《上海新力公益基金會章程》的實施規範了社區建設與社會援助事宜，明確該基金會以「幫助社會困難群體，弘揚愛心公益」為宗旨，以資助扶貧、濟困、扶老、救災項目，資助困難學生完成學業，及開展與民政相關的其他公益活動為主要領域。每年該基金會都會依照此章程中相關規定召開理事會，制定全年的基金會計劃及在社區中投入的項目策略，以供第二年相關項目的有序執行。

報告期內，上海新力公益基金會共開展7個項目，覆蓋「武漢抗疫」、「緊急救災」、「行業促進」「扶貧助困」等領域。

8.1 齊心抗擊疫情

2020年初，面對嚴峻的新冠肺疫情，新力公益基金會於2020年1月28日全面啟動名為「善行者促進計劃」的資助行動。該行動內容包括向武漢捐贈500萬元物資及配套支持，解決物資採買問題，同時出動人力、運力配合物資到位後的運輸及落地發放，為醫護工作者、志願者提供支持服務等。本次實施定點配送支援的醫院共有七家，覆蓋武漢市各轄區。「善行者促進計劃」旨在幫助「善行者」們更安心、更高效實施救助。該行動不僅有效滿足了醫護人員餐食補給、生活日用品等物資需求，還有效提升了社會對武漢地區醫護人員、志願者群體正常補給需求的關注，有效提升受助人群幸福感，有效提升當地公益組織、慈善機構、志願者群體關聯度。

年度受益人數超過

16.59 萬人

年度受益人次超過

48.83 萬人次





8.2 深化社區建設

新力公益基金心繫不同群眾的居住需求及負擔能力，積極實施可持續社區的房屋規劃。新力公益基金不斷推進保障房建設，通過提供公租房和經濟適用房為家庭解決了改善住房問題，踐行民生地產的社會責任感，彰顯企業的社會價值。



新力公益基金致力於為當地社區孩子們的健康成長盡一份力。自2020年5月起，滬蘇區域公司攜手上海新力公益基金會，聯合多方社會機構開啟了小屋煥新計劃，基於一戶困難家庭現有的空間，採取的新設計佈局和改造，進而改變孩子們的生活環境，持續為城市注入更多暖心能量。

此次的小屋煥新計劃中的小屋來自蘇州市姑蘇區的一戶一家五口的老舊住房，該住房十分擁擠，且存在著採光差、收納凌亂、房屋老舊、衛生間漏水、空間功能混雜及部分安全隱患等問題。新力公益基金以儲物空間最大化、打造孩子獨立的生活和學習空間及消除安全隱患為改造重點，經過前期準備、集思廣益、開工、修繕及完工幾個階段，歷時半年的時間，使得小屋煥然一新，為小屋裡的孩子們提供更寬敞的生活空間及更健康的成長環境。



8.3 傾力扶貧計劃

2020年是國家扶貧攻堅戰的最後一年。隨著大量扶貧縣的摘帽，扶貧的重點已從「助力建檔立卡戶脫貧」向「如何鞏固扶貧成果」轉移。為應對扶貧新挑戰，為「後扶貧時代」做好準備，上海新力公益基金會於2019年1月發起「新·扶貧計劃」，探索鞏固扶貧成果的有效模式，展現「新」扶貧洞見，助力江西扶貧公益事業的可持續發展。

8.3.1 產業扶貧·白蓮產業幫扶基地

江西省贛州市石城縣大由鄉的白蓮產業幫扶基地是上海新力公益基金會優品計劃重點打造的產業幫扶基地。該計劃通過合作社孵化培育、嚴品深耕管理、產品品牌培育等系統性工作，打造因地制宜的扶貧產品，並借助電商和新零售渠道，更大範圍地連接市場，並建立農村合作社，對農戶進行培訓，並就當地特色農產品在生產技術、粗加工、生產銷售等全方位的支持。

經過努力，項目培育的石城縣大由鄉中力合作社的社員們已經穩定脫貧，白蓮產量比項目開始前提高了2-3倍，幫助蓮農將原先

每畝50斤幹蓮提升至120斤，畝均增收2,000元左右，累計農戶1,183戶、4,884人（其中建檔立卡貧困戶184戶、647人）從項目中直接受益；並且實現了合作社盈利，為每一戶社員增加了一份額外的收入。

報告期內，合作社自有加工白蓮銷售完畢後，通過採購市場白蓮滿足訂單需求，累計銷售白蓮突破35,000斤，合作社銷售額累計突破100萬元，最大限度發揮了合作社的產業帶動功能。



新力優品計劃—首屆分紅大會

2020年5月12日，「新力優品計劃」幫扶合作社—中力合作社的第一次分紅大會順利舉行，中國扶貧基金會、上海新力公益基金會、江西省贛州市石城縣相關人員共同出席了此次分紅大會。一年來，中力合作社在新力公益基金會的幫扶下，致力於賦能蓮農、改造產業、拓展市場，以帶動農戶提質增收為己任，推行標準化生產服務體系，以幫扶為己任，持續健全合作社利益鏈接機制，深化產業致富帶頭人帶貧益貧效果，充分發揮了合作社「聯農帶農益農」的作用。



8.3.2 教育扶貧•江西希望工程2.0項目

希望工程2.0項目在江西省捐建2所新力希望小學和3所新力希望教學樓，改善貧困鄉村學校教學設施。報告期內，在新力公益基金會的大力扶持下，經過日夜奮戰，龍崗小學新力希望綜合樓終於趕在秋季開學之前落成，並正式投入使用。截至報告期末，江西吉安市吉安縣、贛州市石城縣、萍鄉市湘東區三所小學已經主體完工並投入使用，其他兩所學校正在建設中，預計2021年完工。



新力希望綜合樓揭牌儀式



「新力希望工程助學金」發放儀式

8.3.3 養老扶貧•家有所養項目

新力公益基金積極響應國家養老服務供給側結構性改革號召，大力支持貧困縣養老保障體系構建，讓貧困戶家庭也能老有所養、老有所依、老有所樂、老有所安。

家有所養項目從服務貧困群體需求入手，響應政府的健康扶貧及助老政策，對養老設施進行改造，並進行養老護理人員培訓，加強應對貧困人口中的養老問題，輔助貧困家庭盡快擺脫無錢盡孝、無人盡孝的困境。

石城小松敬老院是新力公益基金會在走訪超過10個養老機構之後確定的敬老院，其屬於全省三星級農村敬老院，有特困對象65人，但內部設置老化嚴重。確定之後，新力公益基金會聯合中國扶貧基金會隨即展開對敬老院的適老改造、匹配養老護理等培訓。項目實施期間，項目小組克服了疫情封閉管理帶來的種種困難，於2020年7月基本完工。





8.4 實施緊急救災

新力公益基金會一直積極推進全球領先的救災理念和實踐，與壹基金一起建立的「新力·壹基金備災基金」是中國房地產領域的首支「備災基金」，藉此長效性地在第一時間響應江西省、四川省、雲南省、貴州省等境內國IV級及以上的災害，幫助更多受影響的災民。



2020年初，罕見的大範圍持續暴雨造成長江流域洪澇災害。災害當前，新力公益基金會與壹基金攜手共克時艱，在緊急救災、扶貧與災後重建、社會組織能力建設方面共同發力。報告期間，備災基金啟用共計35萬元，響應江西省、雲南省國家IV級救災應急響應2次。面對因為特大洪澇災害為道路、堤壩等基礎設施造成損壞而給當地居民生活造成的影響，新力公益基金亦對災區組織進行災後重建工作，包括物資發放、路橋修復、以及災區能力建設等領域。



開展江西省能力建設培訓

2020年12月26日，南昌益心意公益服務中心在南昌市舉辦了「2020年江西社會力量應急救援的機制研討與交流會」，邀請外省與本省嘉賓分享聯動救災的經驗，嘗試探索搭建一個符合江西特色的社會力量應急救援的機制。在本次研討會中，有30人，含救援隊在內24個社會組織參會。



8.5 深化志願服務

新力公益基金會不忘初心，牢記回饋社會的使命，將公益之心融入企業文化中，建立志願者分站，積極投身於各類志願者活動，將愛散播到社會的更多角落。

第四屆「舊衣慈愛」舊衣捐贈活動

2018-2020年，新力滬蘇區域公司聯合小紅帽義工協會、舊衣幫公益組織等已成功舉辦四屆「舊衣慈愛」舊衣捐贈活動，收到來自社會各方的捐贈累計4,000餘件。



新力滬蘇百人公益登山

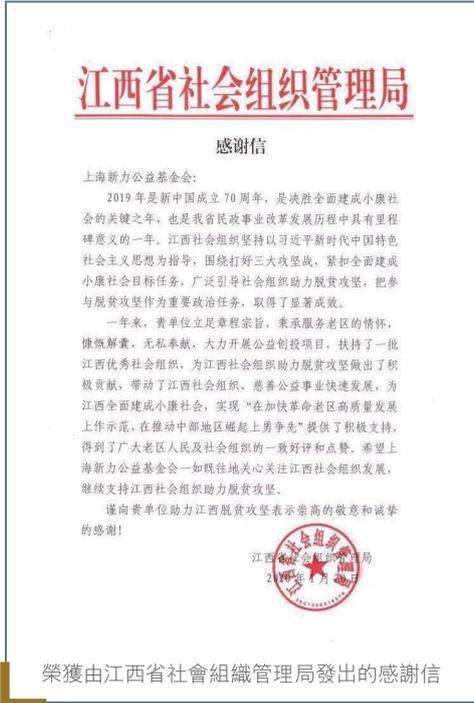
新力滬蘇踐行公益之心已深深融入企業文化，在2020年1月18日慶祝新力滬蘇區域公司成立四周年之際，在百人公益登山途中，新力滬蘇的夥伴們還自發組織起「公益拾垃圾」行動，助力綠色環保事業。





8.6 公益影響力

2020年，憑藉積極的社會公益踐行及履責表現，獲得社會各界的廣泛讚許，獲授多項榮譽。



榮獲由江西省社會組織管理局發出的感謝信



榮獲由江西省民政廳和江西省扶貧辦公室頒發的「黨建+百社解千難」突出貢獻單位



榮獲中華慈善獎提名單位



榮獲由江西省人民政府頒發的「贛鄱慈善獎」最具影響力慈善項目

附錄一：法律法規及內部政策清單

層面	主要法律法規
A1 排放物	《中華人民共和國環境保護法》
A3 環境及天然資源	《中華人民共和國環境影響評價法》
	《綠色建築評價標準GB/T50378-2019》
	《建設項目環境保護管理條例》
	《中華人民共和國水污染防治法》
	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》
	《中華人民共和國大氣污染防治法》
	《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》
	《建築施工場界環境噪聲排放標準》
B1 僱傭	《中華人民共和國勞動法》
B4 勞工準則	《中華人民共和國勞動合同法》
	《禁止使用童工規定》
	《中華人民共和國婦女權益保障法》
	《中華人民共和國社會保險法》
B2 健康與安全	《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》
	《室內裝飾裝修材料及其製品中甲醛釋放量》
	《民用建築工程室內環境污染控制規範》



層面	主要法律法規
B6 產品責任	《中華人民共和國建築法》 《中華人民共和國建設工程質量管理條例》 《中華人民共和國網絡安全法》 《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》 《商品房銷售管理辦法》
B7 反貪污	《中華人民共和國刑法》 《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國審計法》 《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》 《防止賄賂條例》 香港《金融機構反洗錢規定》

層面	內部政策
<p>A1 排放物</p> <p>B2 資源使用</p> <p>A3 環境及天然資源</p>	<p>《標準化工地管理制度》</p>
<p>B1 僱傭</p> <p>B4 勞工準則</p>	<p>《招聘管理制度》</p> <p>《薪酬福利管理制度》</p> <p>《員工福利管理辦法》</p> <p>《企業文化管理規範》</p> <p>《員工福利管理辦法》</p>
<p>B2 健康與安全</p>	<p>《標準化工地管理制度》</p> <p>《安全文明管理制度》</p>
<p>B3 發展與培訓</p>	<p>《培訓管理制度》</p>
<p>B5 供應鏈管理</p>	<p>《新力地產供方入庫准入標準》</p> <p>《工程類單項目採購管理辦法及操作細則》</p> <p>《工程類戰略採購管理辦法及操作細則》</p>



層面	內部政策
B6 產品責任	<ul style="list-style-type: none"> 《產品研發中心管理制度》 《產品研發中心設計管理部工作指引》 《室內設計管理指引》 《景觀管理指引》 《合作類項目設計操作指引》 《設計信息管理指引》 《工程材料管理辦法》 《交付區評審管理辦法》 《示範區評審管理辦法》 《工程停止點檢查管理制度》 《工程與物業交接管理制度》 《第三方過程評估制度》 《工作面移交制度》 《新力地產營銷檔案管理規定》 《數據備份和恢復管理制度》 《項目運營計劃預警管理制度》
B7 反貪污	<ul style="list-style-type: none"> 《員工職務行為規範及問責實施細則》 《廉政監察工作指引》 《反商業賄賂協議》 《員工收受禮品登記指引》 《新力八大紅線》 《新力集團紅線行為追責制度》
B8 社區投資	<ul style="list-style-type: none"> 《上海新力公益基金會章程》

附錄二：聯交所《環境、社會及管治報告指引》 內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引
A. 環境		
層面A1 排放物		
一般披露	<p>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。</p> <p>溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。</p> <p>有害廢棄物指國家規例所界定者。</p>	<p>加強綠色管理</p> <p>開展綠色施工</p>
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放資料。	<p>報告期內，本集團的排放物種類及排放量⁹如下：</p> <p>氮氧化物 (NOx) : 0.013噸</p> <p>硫氧化物 (SOx) : 0.0012噸</p> <p>一氧化碳 (CO) : 0.36噸</p>
關鍵績效指標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)。	環境數據績效表
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	環境數據績效表
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	環境數據績效表
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	加強綠色管理
關鍵績效指標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。	加強綠色管理

⁹ 排放物的排放量參考《道路機動車的大氣污染排放清單編製技術指南(試行)》進行計算。



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引
層面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。 註:資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	開展綠色施工
關鍵績效指標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)。	環境數據績效表
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境數據績效表
關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	倡導綠色設計
關鍵績效指標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。	加強綠色管理
關鍵績效指標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。	由於本集團的業務性質,我們不涉及使用包裝材料
層面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。	加強綠色管理 開展綠色施工
關鍵績效指標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。	加強綠色管理 倡導綠色設計 開展綠色施工

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引
B. 社會		
層面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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	儲備優秀人才 心繫員工福祉
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	儲備優秀人才
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	儲備優秀人才
層面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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關注職業安全
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	關注職業安全
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	計劃將在未來披露
關鍵績效指標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。	關注職業安全
層面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。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	豐富培訓體系
關鍵績效指標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。	豐富培訓體系
關鍵績效指標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。	豐富培訓體系



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引
層面B4 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	儲備優秀人才
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘管理的措施以避免童工及強制勞工。	儲備優秀人才
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	計劃將在未來披露
運營慣例		
層面B5 供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	優化供應商管理
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	優化供應商管理
關鍵績效指標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。	優化供應商管理
層面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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	產品設計創新 保證產品質量
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	由於本集團的業務性質，我們不涉及產品回收
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	響應客戶訴求
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	計劃將在未來披露
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	由於本集團的業務性質，我們不涉及產品回收
關鍵績效指標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。	保障客戶隱私

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引
層面B7 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	反腐倡廉建設
關鍵績效指標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。	計劃將在未來披露
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	反腐倡廉建設
層面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。	助力發展， 同社區和諧並進
關鍵績效指標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）。	助力發展， 同社區和諧並進
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	助力發展， 同社區和諧並進