

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

2021
環境、社會及
管治報告



 混合產品
源自負責任的
森林資源的紙張
www.fsc.org FSC™ C021898

目錄

- 
- 
- 
- 2** 一、關於本報告
 - 3** 二、環境、社會及管治架構
 - 3** ESG策略
 - 5** ESG管治架構
 - 6** 董事會聲明
 - 7** 三、利益相關方參與和重要議題識別
 - 7** 主要利益相關方
 - 8** 實質性議題識別
 - 11** 四、「洪」來將擋，災害面前展堅韌精神
 - 11** (一)提前部署防汛工作，努力減少汛情影響
 - 12** (二)保障客戶職工安全，積極承擔社會責任
 - 13** (三)困難中繼續前行，有條不紊完成災後重建
 - 14** 五、美好服務，品質未來
 - 14** (一)臻於至善，全心全意提升購物體驗
 - 19** (二)客戶至上，用心傾聽顧客的聲音
 - 26** (三)擁抱創新，建設更美好的數字奧萊
 - 28** 六、美好僱主，成就未來
 - 28** (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
 - 43** 七、美好夥伴，共贏未來
 - 43** (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
 - 47** 八、美好社區，共享未來
 - 47** (一)積極響應國家號召，投身鄉村振興事業
 - 50** (二)心繫居民，支援社區所需
 - 51** (三)弘揚傳統文化，傳承愛國精神
 - 52** (四)回饋社會，堅持品牌公益
 - 55** 九、美好生態，綠色未來
 - 55** (一)因地制宜，建設綠色奧萊
 - 65** (二)堅持5S理念，開展綠色辦公
 - 73** (三)識別風險，應對氣候變化
 - 74** (四)環境績效數據
 - 77** (五)環境目標
 - 78** 十、責任運營，誠信未來
 - 78** (一)廉潔公正，建設陽光企業
 - 80** (二)合規運營，保護知識產權
 - 81** (三)規範營銷，管理廣告標識
 - 81** (四)輿情控制，維護企業形象
 - 82** 十一、結語

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」、「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2021年12月31日止之年度內的環境、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2021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2021年1月1日至2021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27《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2021年度相關績效表現。

報告範疇

本公司的主要業務在中國，除另有說明外，本報告披露範圍為首創鉅大本部（即本公司）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、南寧公司13個運營期項目。與去年披露範疇相比，今年新增了新開業的南寧公司。

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和說明。

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。

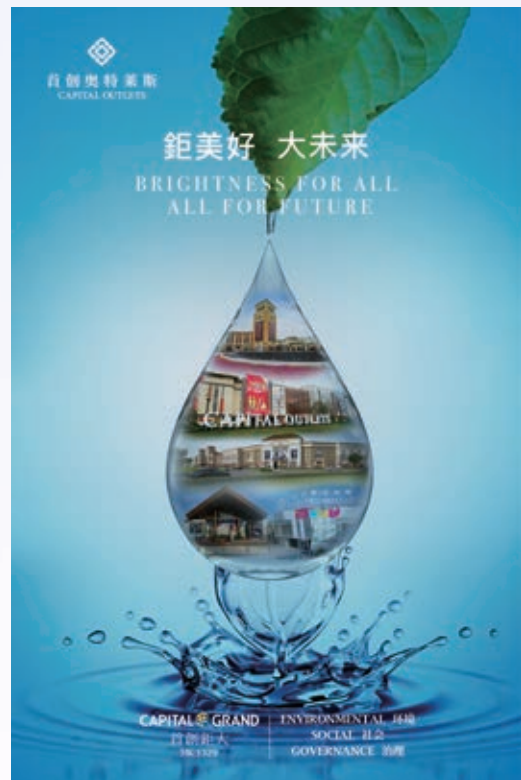
確認及批准

本報告於2022年3月8日獲董事會通過。

二、環境、社會及管治架構

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，把ESG工作與本集團戰略相結合，並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，本集團風險管控部門牽頭制定《首創鉅大有限公司環境、社會及管治(ESG)戰略規劃(2021-2023)》。本次戰略規劃以ESG重點關注的要素為核心，圍繞着「美好服務、美好僱主、美好夥伴、美好社區、美好環境」等主題，制定了各階段年度管理目標，明確公司ESG管理提升方向，確立ESG戰略規劃基本原則，設立ESG戰略願景，並制定分項實施方案，描繪出首創奧特萊斯ESG未來中長期戰略藍圖，致力於打造對環境、社會和經濟負責任的運營方式。



首創鉅大ESG戰略宣傳海報

二、環境、社會及管治架構



美好服務，品質未來

- 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，全面拓展運營的深度和廣度。
- 為消費者提供多種渠道表達對有關產品和服務的反饋，並作出迅速恰當的回應。



美好僱主，成就未來

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



美好夥伴，共贏未來

- 與合作夥伴共同成長，互相扶持，同呼吸、共命運。
- 不斷優化服務內容與形式，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。



美好生態，綠色未來

- 持續推動環保表現，遵守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中。
- 鼓勵節能減排，提高能源使用效率。



美好社區，共享未來

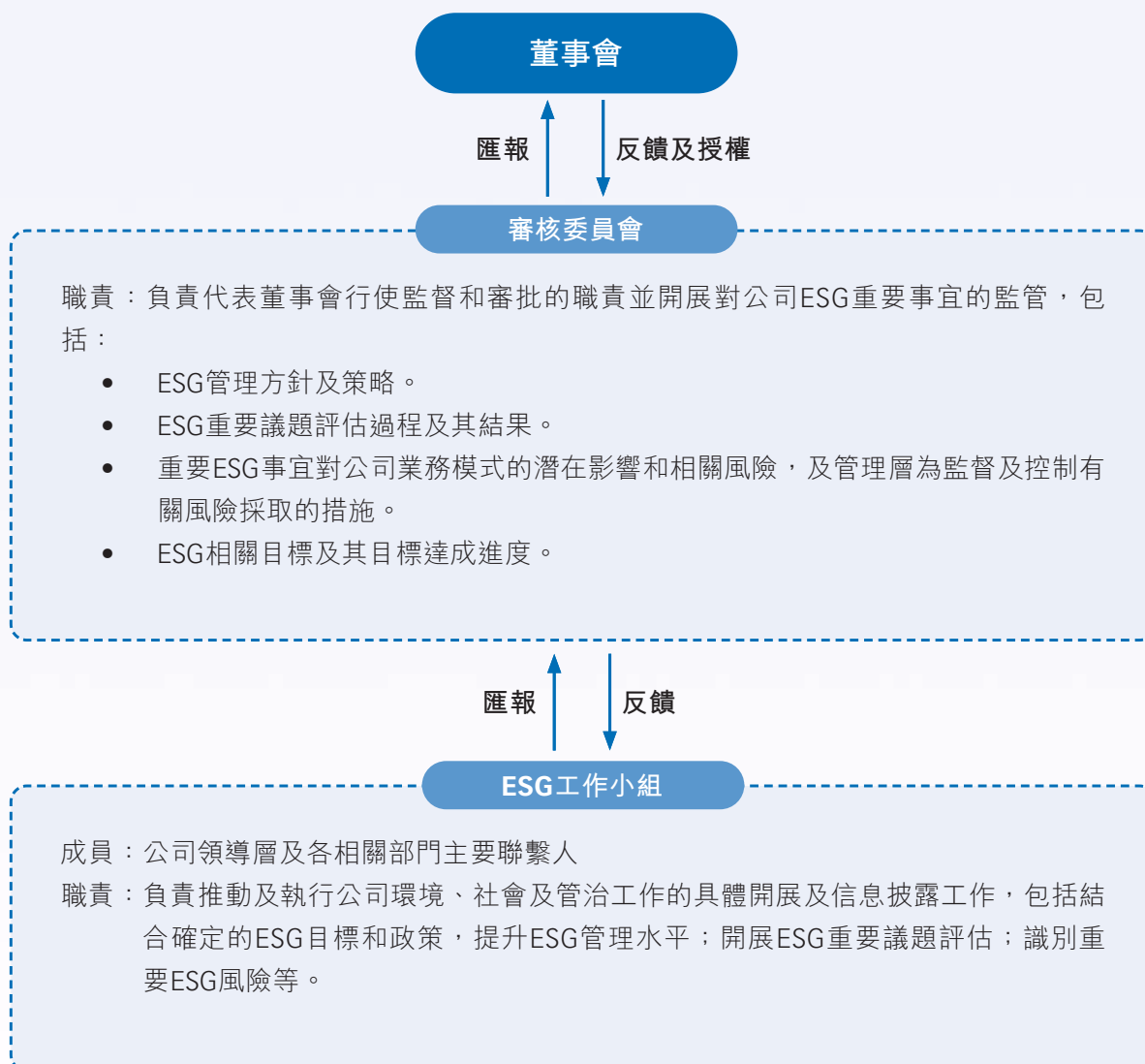
- 自覺擔當國企責任，助力地方經濟及社會發展。
- 為本地社區賦能，為本地經濟創造可持續價值。
- 堅持品牌公益活動，用實際行動回饋社會。

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、環境、社會及管治架構

ESG管治架構

為了更好地開展ESG管理，貫徹可持續發展理念，我們已經建立了涵蓋公司治理層、管理層、執行層的ESG管治架構。其中，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；各職能部門作為執行層，負責開展實施具體執行工作，以確保公司ESG管理工作的全面落實。



二、環境、社會及管治架構

董事會聲明

本年度，雖不斷受到極端天氣和新冠疫情的影響，但首創鉅大仍積極應對多方面的挑戰，始終致力於為股東創造長期價值、為社會貢獻服務價值、成就美好生活。本公司深入洞察消費需求變化，通過精準把握奧萊業態特有的性價比優勢服務社會；追求精益運營、創新發展、提質增效，力爭成為中國奧特萊斯經營行業的領導者和最具價值的奧特萊斯營運商。在結合公司戰略發展的同時，公司董事會高度重視環境、社會及管治(ESG)與可持續經營發展的相關事宜，並對ESG管理工作承擔最終責任。同時，董事會授權審核委員會監管公司對ESG關鍵議題的承諾、執行和表現情況，並定期向董事會匯報ESG治理規劃策略和成果。

董事會對與公司業務相關的重要ESG相關因素進行識別，挑選出對本公司及利益相關方而言重要或相關的ESG議題和風險；然後通過重要性矩陣圖開展實質性議題評估，明確工作重點，並定期聽取管理層、審核委員會、ESG工作小組的匯報。

公司通過多種渠道持續與顧客、商戶及員工等利益相關方溝通，將ESG管理方針及策略融入本公司日常管理、業務發展和體驗服務等實際工作中；並在ESG管治過程中設立中長期目標，逐年分解並檢討目標達成進度，制定持續改進計劃。公司董事會已專門聽取並審議公司《2021年度環境、社會及管治報告》，並對照設定的ESG目標的完成情況定期檢討。

三、利益相關方參與和重要議題識別

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，我們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	溝通與回應渠道
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； 業績公布； 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； 社區投資。	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。
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。

三、利益相關方參與和重要議題識別

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着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了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了解本公司的環境、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

收集 ESG 相關議題，根據各議題對本公司所處行業的重要性及公司內各部門意見，篩選出一系列與公司業務緊密相關的 ESG 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，了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。

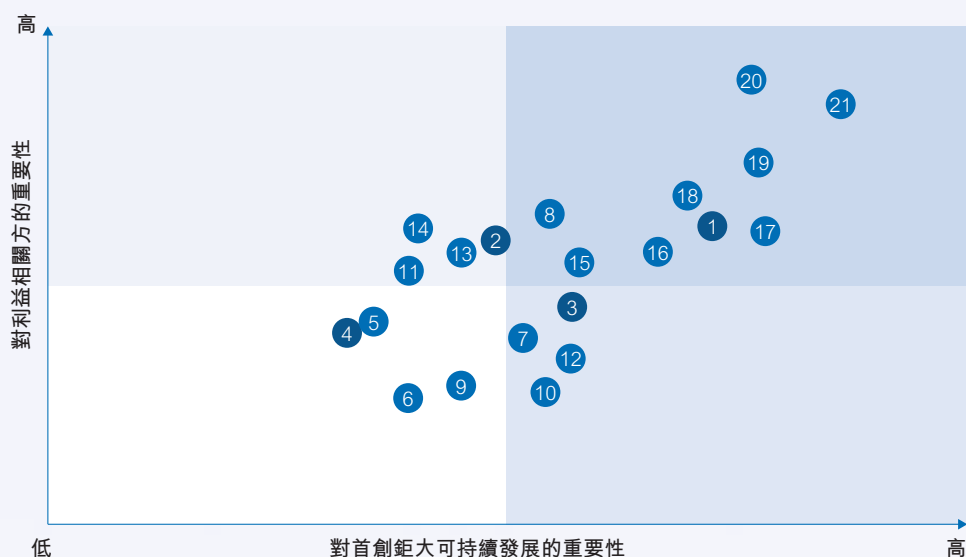
參考同業對實質性議題的識別情況並結合本公司管理現狀，評估每項議題的相關性及重要性。



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 ESG 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。

三、利益相關方參與和重要議題識別



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

近年來，新冠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。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。

三、利益相關方參與和重要議題識別

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。
疫情防務	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	重視新冠疫情防控工作，積極部署開展辦公場所、商區及出租商舖的防疫舉措；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渡過疫情難關。
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。
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準入、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。
應對氣候變化	投資者／股東、政府及監管機構、供應商、消費者	積極制定氣候變化風險管理與應對計劃。

四、「洪」來將擋，災害面前展堅韌精神

2021年7月20日，河南省突遭極端強降雨，鄭州市各轄區、登封、新密、滎陽、鞏義五地日降水量均超過有氣象記錄以來極值，尤其是20日16-17時降雨量達201.9毫米，超過了我國陸地小時降雨量極值。本集團下屬鄭州首創奧特萊斯項目（「鄭州首創奧萊」）所在的滎陽市賈峪鎮由於地處丘陵地帶，更是遭遇了強降雨引發的山洪、泥石流等自然災害，導致項目周邊道路嚴重坍塌，項目與鄭州市區道路幾乎中斷，成為孤島。通過完善的應急體系、充足的應急物資以及及時的指揮調度，鄭州首創奧萊項目成功將災害帶來的損失最小化，並與顧客、員工及品牌商風雨共濟，一同面對難關。特大暴雨後，鄭州首創奧萊項目又在突發新冠疫情的情況下，有序復工，體現了作為國企，在面對自然災害時，堅韌不拔的精神。

（一） 提前部署防汛工作，努力減少汛情影響

根據鄭州的氣候特徵，鄭州首創奧萊有預見性地制定了《防汛》、《防雪》等應對極端天氣的應急預案，並根據預案，在災害來臨時，做好了調度應急物資、設置警示標誌等一系列工作。

鄭州首創奧萊項目《防汛》應急預案

- 應急搶險組長安排安保人員在相關區域設置警示標誌，分配人員從沙袋存放點搬運沙袋阻斷水流，預防雨水進入商舖，避免造成財物損失。安全警戒組安排工作人員做好引導工作，確保現場人員避開雨水聚集區。
- 設備保障組接到應急搶險組通知後，組長安排技工對受災區域進行線路檢查，如遇特殊情況需全面斷電，預防觸電事故的發生，並對雨水聚集區域逐一排查，查看水流聚集原因，同時配合應急搶險組使用便捷式水泵從安全處接電，將積水排出。
- 應急搶險組安排保潔人員分工配合，清理走廊積水、進入商舖的雨水，及積水區域積存的雨水。
- 信息保障組在監控中心做好全場監視工作，隨時向項目防汛總指揮報告情況，同時作為預備隊處置突發事件。
- 物業安保部牽頭成立了防洪應急小組，每天在群里進行天氣狀況預警，每周進行兩到三次排水系統及漏水點排查。

四、「洪」來將擋，災害面前展堅韌精神

(二) 保障客戶職工安全，積極承擔社會責任

當日，突如其來的災害對客戶、職工及品牌都造成了嚴重影響。而顧客及職工的安全一直是首創奧萊關注的重中之重，汛情期間鄭州首創奧萊多措並舉，開展汛情應對工作。

2021年7月20日當晚，項目遭遇斷水斷電，60多名員工、部分導購及顧客無奈滯留在項目地。為此，鄭州首創奧萊為滯留顧客提供免費食物，並對滯留人員進行安頓。



召開緊急會議以面對洪澇災害(左)



為滯留人員提供食物(右)

保障孕婦客戶身心健康

暴雨期間，恰逢一名李姓孕婦顧客與其朋友到項目購物，卻因汛情無奈滯留。鄭州項目管理團隊得知後，第一時間安排客服人員引導兩人到達客服中心休息，為兩人提供熱水、牛奶、麵包等應急食品，並協助李女士與家人聯繫報平安。當日晚上，工作人員將洽談室整理出來，供李女士安心休息。第二天一早，協助李女士聯繫家屬，確保李女士安全到家。後續，李女士及其家屬均對項目表示了衷心的感謝。

保障商戶利益，減少員工損失

面對汛情，減少員工損失：

- 由於導購及項目員工都騎電動車，為避免財產損失及避免潛在危險，幫助員工將電動車推到地勢高的地方。下午雨停後，及時對員工進行疏散，後續逐一跟蹤，確定員工安全情況。

面對汛情，保障商戶利益：

- 運營部門組織員工安置店舖商品，將商品放到高處並用沙袋堵住門口，防止積水溢入商舖，耗時一小時做到商品基本零損失。
- 在受暴雨影響而斷電後，為減少餐飲店因食品腐敗造成的損失，對餐飲店內的食材進行了轉移。

四、「洪」來將擋，災害面前展堅韌精神

7月21日早上，暴雨暫歇，洪水逐漸開始消退，但由於道路狀況不明，為確保員工、導購及顧客的生命安全，項目臨時緊急成立探路小組，外出查明道路狀況，以便滯留人員安全疏散回家。

以身作則，為滯留人員探路

探路小組由公司管理層牽頭，人力行政部、物業安保部、招商運營部部分骨幹男同事積極參與。由於項目周邊兩條主要道路狀況均不佳，局部橋面坍塌嚴重，洪水過深，無法判斷路面情況，不能確保安全通行；無奈之下，探路小組通決定開車探路；路上雖泥濘不堪，坎坷不平，但開車可以相對順利通行。在確保可以安全通行的前提下，項目管理層有序部署，安排滯留員工分批疏散，根據方位分為四個小組，每一組由2-3名男同事帶頭，先行護送女同事離開，部門負責人及黨員骨幹均堅守至最後一刻，為滯留人員保駕護航，直至下午核查查完現場安全後才離開。



（三） 困難中繼續前行，有條不紊完成災後重建

暴雨過後，鄭州首創奧萊項目所在地周邊道路坍塌嚴重，對員工的通勤造成了困難。安排大部分員工居家辦公，而主要由管理層、部門負責人以及各部門骨幹組成的辦公小組則堅持每天在現場統計並準備復工。同時，辦公小組及時與保險公司對接，減少損失，待安全隱患排查完成後才開始進行復工。

而在汛情過後不久，鄭州又再次受到了新冠疫情的影響。鄭州項目組在災後重建的同時嚴格進行了防疫工作。員工居家辦公，相關負責人組織接龍跟蹤，確定員工及家屬的安全及健康情況。在疫情期間，現場安保人員對項目場所進行全方位無死角的排查，確保項目完全封鎖。後續，在聯合政府對項目場所進行了全方面消殺後，鄭州首創奧萊才完成重新開業。在災後暫停營業的階段，公司對項目員工進行了安撫疏導，保障員工身心健康，體現了公司對員工的關懷。



五、美好服務，品質未來

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。雖然反覆的疫情以及突發的自然災害從各方面都對首創奧萊的運營造成了影響，但是，首創鉅大仍然承擔起社會責任，不僅僅為消費者提供了優質的購物環境，也利用自身優勢造福周邊社區。

本報告期內，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且並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，從貨源處做到正品保障；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。

2021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。

五、美好服務，品質未來

建立品牌授權鏈數據庫，引領行業發展

本公司高度重視奧特萊斯與商業品牌合作中的潛在風險，持續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。國外大牌的授權層級複雜及假冒商品風險控制難度大等問題早已成為國內奧特萊斯運營本地化的過程中的主要難題。

針對上述問題，本公司利用大數據技術建立了品牌授權鏈數據庫，併發布《品牌授權鏈數據庫應用指引》指導實踐應用，對品牌授權鏈數據庫數據取得、數據入庫操作流程、數據更新維護要求等方面做出嚴格規定，進一步實現了公司商業品牌資源數據化、動態化管理。並在確保了品牌授權資質的準確性、有效性、完整性、真實性及合法性的同時，控制潛在風險，維護顧客、公司利益並保障國企聲譽。品牌授權鏈數據庫從以下五個方面為公司提供保障：

- 全面梳理公司品牌資源，提升合同審核效率。
- 準確鑑別進駐品牌信息，打造公司知識產權保護屏障。
- 鎖定品牌資源，拓展公司商業及核心價值資源。
- 保護品牌知識產權，防範商標侵權風險。
- 保護消費者合法權益，提升公司商譽和信譽。

通過品牌授權鏈數據庫的建立，公司將首創奧萊招商系統打造成一個整體，並將公司的品牌授權鏈管理體系提升到了一個新的高度。本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，數據庫中數據至少每天備份一次，並建立數據備份日誌；嚴格執行數據保密要求，數據庫設置安全密碼，並規定使用人員的操作權限。此外，公司不定期針對品牌授權資質資料的有效性、完整性、真實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；通過檢查為公司不斷完善相關制度提供依據，致力於為消費者提供貨真價實的商品。同時，我們也嚴格遵守數據保密要求，保障自身知識產權及品牌商利益。

五、美好服務，品質未來

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般的購物體驗。2021年，我們根據《首創鉅大商業項目店鋪貨品管理辦法(試行)》《首創鉅大運營期項目運營管理工作指引》《首創鉅大商業項目運營巡查管理辦法及評分標準(試行)》《首創鉅大運營管理手冊2021版》等規章制度和管理辦法，繼續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情況，我們修訂完善了《運營管理工作手冊》內容，落實客戶接待服務標準。通過開展針對客服人員及導購員的相關培訓和競賽，深化員工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，不斷提升消費者的購物體驗。

我們的舉措：

- 昆山、濟南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。
- 使用智能機器人引導客戶，優化購物體驗。
- 武漢奧特萊斯增加採購公共場所生命安全應急救援設備AED配置，保障客戶生命安全。



五、美好服務，品質未來

引入智能機器人，優化顧客體驗

北京項目建築面積20萬平方米，由一期、二期組成，由東到西直線距離近一公里，店舖數量300餘個，項目體量大。開業以來我們不斷優化導視系統，但工作人員在街區巡場時，還是經常遇到顧客諮詢品牌及衛生間、客服中心位置等情況。為此，我們聯繫了軟件公司，引進了智能機器人，放置於場內各個交叉口，輕鬆幫助顧客尋找品牌或配套設施位置的同時，充分展示場內促銷活動，提升場內品牌的輻射面、為廣大消費者帶來愉悅的購物體驗。

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、運動品牌旗艦店等類型商戶，從而更好地滿足不同人群的消費需求；通過引入進口生活超市、兒童體驗中心等合作商戶，為當地居民提供生活方式和日常社交新選擇。



北京項目智能機器人導購

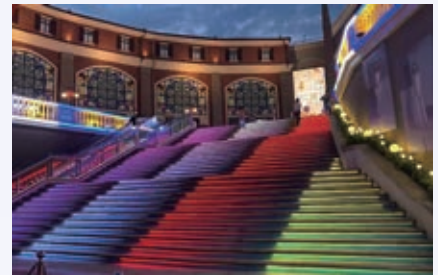


我們在麥當勞門口處增添兒童娛樂區，為當地居民提供便利。

五、美好服務，品質未來



北京首創奧萊設置了戶外顧客休息區，擺放休閒座椅及遮陽傘6套，為消費者和周邊居民的休閒娛樂提供更好的設施及場地。



武漢首創奧萊在場內增設櫻花樹休息區、中心廣場大台階亮化等網紅打卡點，為顧客帶來別樣體驗。

因奧萊項目所在地較偏，項目周邊沒有特別大型的超市。為滿足周邊居民的基本生活需求，鄭州奧萊項目配備有商品齊全的進口超市。

鑑於奧萊戶外場地冬季較冷，夏季較熱；北京首創奧萊在一期項目室外各樓層設置多點位取暖燈、降溫風扇；在不同季節為客戶提供良好的購物體驗。



五、美好服務，品質未來

(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關於首創奧萊產品的質量或服務問題。

2021年度，公司繼續遵守《首創鉅大有限公司接訴即辦工作指引規範(試行)》《客戶服務標準》《導購員接待服務標準》等制度，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；我們設立有公正、合規的處理流程，客服管理人員基於與合作商戶的約定，遵守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一個工作日(24小時)內處理。

2021年度各項目線下客訴統計

投訴類別	數量
商品相關投訴	446
服務相關投訴	182
硬件相關投訴	40
其他投訴	115

五、美好服務，品質未來

1. 2021年度未有任何對本集團造成重大影響的投訴。
2. 其他投訴：本報告期內，本單位收到的其他投訴數量（包括由於消費者／客戶個人原因進行投訴，但實際鉅大無責任的投訴）。
3. 統計範圍涵蓋本部（即本公司）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、南寧公司十三個運營期項目。

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。為進一步了解消費者對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，不斷提升消費者的購物體驗。2021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。



好人好事篇：2021年3月，鄭州首創奧萊現場值班人員正在東門崗上執勤，突然發現東門外人行道上有一位60歲左右的阿姨突發疾病倒在地。現場值班人員立刻上前詢問並攙扶老人，現場詢問老人基本健康狀況，及時與其家人聯繫並撥打120。事後老人及老人家屬寫來感謝信並到項目地當面表示感謝。



拾金不昧篇：2021年5月，鄭州首創奧萊物業安保部保安員李新民在東門巡查時檢到一個男士錢包，發現錢包裡面有9600元人民幣、若干張銀行卡和一張身份證。李新民及時聯繫客服中心進行廣播尋找失主，聯繫到失主後將所有物品歸還給失主。失主想通過現金獎勵的方式對李新民表示感謝，而李新民則表示這是作為保安員應該做的，謝絕了顧客的感謝，後續顧客製作了一面錦旗表示感謝。



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。

五、美好服務，品質未來

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。

會員答謝晚會

2021年6月5日，我們舉辦了「會員答謝晚會」回饋活動，共邀請近4000人參與。

本次活動的目的：

- 強化會員權益，突出會員身份，持續打造會員回饋IP。
- 加強會員交流互動，提升會員黏性與趣味。
- 塑造記憶場景，豐富會員體驗。
- 提升與會員的關係，促進消費忠誠與口碑傳播。



會員答謝晚會

五、美好服務，品質未來

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：

- 所有運營期項目都配備了有資質的安保公司。
- 所有物業管理人員必須定期接受安全應急培訓。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

2021年，首創鉅大繼續利用安全生產隱患排查管理信息系統，對商區日常安全工作進行管理。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了解辦公區、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。

五、美好服務，品質未來

本年度，首創鉅大成立了安委會，並明確了安委會的職責涵蓋整個項目的開發期及運營期，且各項目公司都成立了安全管理辦公室。同時，公司全面落實安全生產主體責任，明確公司各部門的安全職責，堅持「誰主管，誰負責」、「管生產必須管安全」及「責任權利相統一」的原則，根據《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規的規定，結合公司實際情況，特成立安全生產領導小組並與政府部門簽訂安全生產責任書。

首創鉅大安委會具體職責：

為切實做好安全生產工作，嚴格履行公司安全生產管理制度，有效防範各類安全事故發生，促進本單位安全穩定，圓滿完成公司下達的年度安全生產目標，首創鉅大安委會職責如下：

- 認真貫徹落實國家安全法律法規，及時修訂和完善各項安全生產規章制度，健全安全生產激勵約束機制，將安全生產責任目標分解細化並認真考核落實。
- 繼續推進安全生產標準化建設、安全文化建設。推動商場安全管理逐步向標準化和規範化轉變。
- 深入開展安全隱患排查整治活動，根據公司安排和季節特點及安全生產實際狀況，每月至少進行一次安全隱患大排查，對查出的安全隱患，及時整改落實到位，整改率達到100%。
- 加強安全生產法律法規和安全知識的宣傳教育，積極組織參加本年度「安全生產月」、「119消防演習」等安全生產宣傳教育活動。積極組織參加上級及公司組織的各種安全技術培訓，確保持證上崗率100%。
- 每周組織召開一次安全生產例會，聽取各班組安全生產工作匯報，研究部署和解決安全生產工作中存在的各種問題。
- 不斷修訂和完善應急救援預案，組織好應急救援隊伍，儲備充足的應急救援設備和物資，全年組織應急演練不少於2次，保障突發事件需要。
- 對商場發生的各類安全事故，按照有關規定程序、時間逐級上報，對事故分析堅持「四不放過」原則，指事故原因未查清不放過、責任人未處理不放過、責任人和群眾未受教育不放過、整改措施未落實不放過，認真落實事故責任追究制度，事故處理結案率100%。

五、美好服務，品質未來

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，達到良好的演練效果。

六月安全生產月「落實安全責任，推動安全發展」活動

2021年6月，首創鉅大開展了「安全生產月」活動，進一步鞏固和擴大商場隱患排查及專項治理攻堅戰的成果，通過全面排查和治理，消除事故隱患，解決存在的突出問題，使商場安全隱患得到消除；並通過答題活動，加強員工對安全生產的重視。

119安全演習活動

通過此次演習，全體員工對首創奧萊應急救援隊的應急救援能力有了新的認識。演練貫徹實施了統一領導、綜合協調、分級負責的應急處置原則，且演練科目多、參演人員齊全、內容豐富，場景逼真。整個過程中，參與演習的員工積極響應、反應迅速；應對及時，應急處置合理，演練動作連貫準確，各種情況的處置措施準確到位，組織協調細緻周密。通過本次演練，切實提高了首創奧萊安全生產應急救援管理工作水平。



消防演練正在有條不紊的進行

五、美好服務，品質未來

杭州首創奧萊安全培訓案例

杭州首創奧萊每年制定年度安全培訓計劃，分解到每年、每月、每周，並按時組織實際演練。每年組織開展4次反恐應急演練，演練商場遇到持械兇徒、精神病患者等嚴重威脅人身安全的突發事件應急處置能力。每年進行2次電梯困人演練，每半年組織開展消防疏散實際演練，提升物業團隊、商場導購人員等面對火災時的應急處置能力。

合肥首創奧萊項目嚴寒天氣應急處理工作

為確保合肥首創奧萊項目顧客、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，做好防雪防凍相關工作。

- **大雪來臨前的檢查和準備工作：**保潔組檢查天橋處鋪設防滑墊是否已全部到位，小心滑倒的提示牌在主要路口是否安放。
- **大雪來臨時的搶險工作：**在大雪不可控的情況下，安排安保組在外圍道路拋灑工業鹽，確保道路車輛安全通行。
- **大雪過後現場恢復工作：**總指揮／副總指揮根據現場要求按區域分配各組有序安全清掃積雪；保證主要道路，走廊，天橋，台階無積雪，無結冰現象，確保外圍車輛通行和場內人員安全通行。



合肥首創奧萊項目清掃項目內及周邊積雪

五、美好服務，品質未來

（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效率及商戶運營效率。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。

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，我們的店舖級客流統計能力已處於同業領先地位。2021年度，我們通過數據模型化分析，將滯留客流精準顆粒度從小時提升到了5分鐘，以提供更準確的客流分析結果。

2021年，公司利用各項目的安防監控系統，構建了總部智能化監控系統，可以在總部遠程監控到各項目公司現場的實時情況，如：客流、安全、衛生、營銷效果等。充分利用現有資源，提高安全管控的同時減少差旅成本，節能降費，同時有利於防疫工作的開展。

本年度，數字化新零售系統的升級，是首創鉅大對公司業務的深化擴展。我們在以線下運營為基礎的同時，積極推進線上奧萊商業的發展；通過小程序視頻號，開展線上商城直播；從選貨到直播展示到客戶下單再到售後，整個環節形成直播與購物互通的閉環。我們也注重線上線下客流的整合，促進線上、線下購物互動；當用戶在線上奧萊消費滿一定金額後，可獲得線下購物卡，真正實現線上和線下購物的相互促進。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。建立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。

首創數字化進程在為消費者提供便利的同時，也對租戶日常繳納小額費用的流程進行了簡化。2021年，公司完善租戶服務平台，實現各類小額收費單線上化管理繳費。目前，平台包含58種本部統一管理收費類目，各項目公司還可以自行增添子類項目。本平台在方便租戶的同時，減少櫃檯收款，避免過多人員交互，有效地防控疫情傳播。同時，公司上線了業務智能機器人，推進從招商合同（法務性語言）到結算類合同（結算性語言）過程中的數字化進程，用機器人對接，實現自動化，減少人力成本，高效完成對接。從招商合同開始，如前置收款、商舖招商等過程都配合機器人進行系統化的線上管理（包括合同自動歸集，形成自動台賬，以及有關商舖裝修進展過程的管理），為商戶提供了便利。



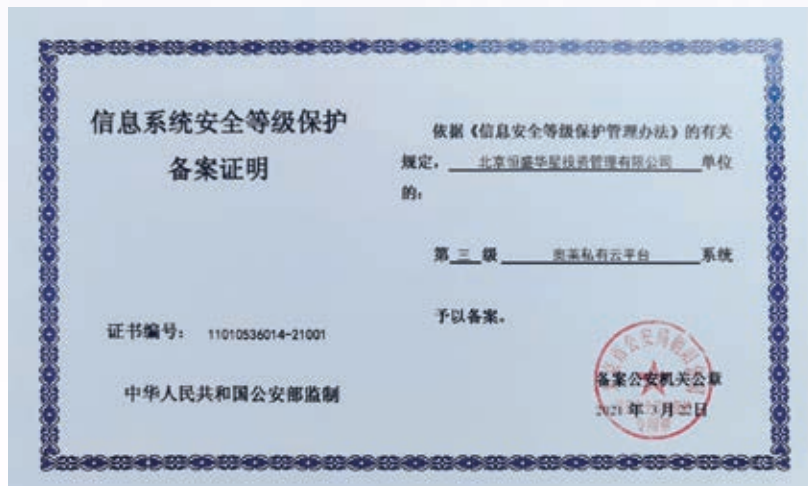
五、美好服務，品質未來

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放在首位，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》的相關規定。2021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布。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：

- 2021年初，首創鉅大「奧萊私有雲平台」系統通過了國家安全等級保護（等保三級），繼續對公司數據安全體系進行強化升級。
- 根據2021年11月1日起實施的《中華人民共和國個人信息保護法》要求，完善線上商城小程序、App、H5商城的用戶信息採集相關操作以及用戶隱私條款相關內容。在用戶明確知曉信息採集目的，並勾選同意後進行必要的設備信息讀取和賬戶登錄。
- 我們將信息安全作為常規的培訓內容，並於本年度組織並進行了兩次「2021年度信息經理人培訓」。
- 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。
- 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》。
- 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。

2021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。



信息系統安全等級保護備案證明

六、美好僱主，成就未來

「員工」作為ESG體系中「社會(S)」領域的重要利益相關方，是企業文化、企業價值、企業利益的創造者與分享者。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。2021年度，首創鉅大獲得了「智聯好僱主獎」，充分展現了作為國企對人才的重視，以及培養人才的決心。

（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。首創鉅大連續多年榮獲「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。



2021 人力資源管理傑出獎

六、美好僱主，成就未來

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。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。

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》《中華人民共和國婦女權益保障法》《禁止使用童工規定》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，合理安排工作時間，鼓勵員工平衡工作與正常生活，保障員工合法權益。本公司嚴格按照國家法律法規，規定員工的公休假日及國家法定節假日。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，使我們的員工清晰了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。

本公司確認於2021年度，沒有僱傭任何童工、強迫勞動或其他侵犯員工人權之情況發生。

六、美好僱主，成就未來

指標 ¹		2021年
員工總人數(人)		1,181
按性別劃分的員工人數(人)	男性員工人數	614
	女性員工人數	567
按年齡劃分的員工人數(人)	年齡30歲以下的員工人數	266
	年齡30歲至40歲(不含)的員工人數	721
	年齡40歲至50歲(不含)的員工人數	172
	年齡50歲(含)以上的員工人數	22
按僱傭類型劃分的員工總數(人)	全職員工人數	1,181
	兼職員工人數	0
按地區劃分員工總數(人) ²	華東地區員工人數	462
	華南地區員工人數	75
	華中地區員工人數	127
	華北地區員工人數	295
	西北地區員工人數	100
	西南地區員工人數	122
	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	501
	本科學歷員工人數	622
	碩士及以上學歷員工人數	58
按員工層級劃分員工總數(人)	高級管理層員工人數 ³	36
	中級管理層員工人數 ³	152
	基層員工人數	993

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. 2021年度數據披露口徑與年報一致。

六、美好僱主，成就未來

指標 ¹			2021年
按性別劃分的員工流失比率(%)	男性員工流失比率	%	26.50%
	女性員工流失比率	%	22.32%
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	%	28.81%
	年齡30歲至40歲(不含)的員工流失比率	%	27.21%
	年齡40歲至50歲(不含)的員工流失比率	%	5.75%
	年齡50歲(含)以上的員工流失比率	%	9.50%
按地區劃分的員工流失比率(%) ²	中國內地員工流失比率	%	24.51%
	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，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，但受新冠疫情影响及員工對商業行業未來的就業形勢的判斷發生變化，部分員工尋求更好的職業發展路徑，向其他行業發展或自主創業，因此離職率較去年略有上升。

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。

2021年，首創鉅大進一步完善員工工會制度，豐富員工活動，增加公司了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。

六、美好僱主，成就未來

我們在節日為員工送上關懷：

2021年3月8日，公司在北京首創奧萊所在地舉辦了「在首創，成為最美的你」三八婦女節主題活動，為女員工提供vip卡，在婦女節前後的一段時間內，女員工及其家人可用卡購物，享受折扣；並為女員工提供了節禮，向全體首創女員工們獻上節日的祝福。



「在首創，成為最美的你」



為女員工準備的禮物

同時，公司在中秋節也對各位員工表達了節日的祝福，並為員工準備了節日福利。



職工領取中秋福利



中秋節員工福利

六、美好僱主，成就未來

我們在日常為員工提供便利：

2021年西安首創奧萊為員工提供免費班車服務。租賃新能源巴士低碳、環保、綠色出行，班車由市內兩個樞紐方向發車，每天行程約40公里，有效降低員工時間成本，為項目引進市區內優質員工鋪下基石；通勤班車不僅能夠為員工上下班通勤節省很大開銷，同時也與公司綠色可持續發展的理念相符合。



西安首創奧萊為員工提供班車

（二）系統的培訓體系，鋪就員工成長之路

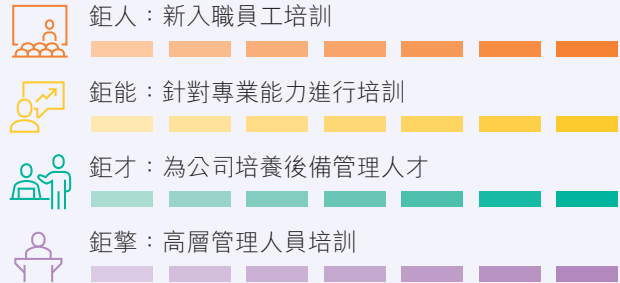
員工隊伍素質是公司軟實力的體現，員工培訓及晉升流動是公司發展的持續動力。我們建立了完善的人才培養計劃，通過一系列培訓，開拓員工視野、培養員工多面工作能力；充分利用公司大平台優勢，不斷挖掘內部優秀的管理人才和專業人才。

六、美好僱主，成就未來

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。



2021年度，我們繼續對四大培訓項目進行優化和改進，以「觸達業務，高效敏捷」為今年培訓工作的主旨。相比2020年度，今年的培訓目標更貼近業務，更聚焦於實際工作中的具體問題，問題維度進一步精細化，包含《工程及商業重點問題指南》《籌開期導購招聘及團隊建設》《開業前營銷工作標準方案》《低成本獲客－異業聯盟》等培訓課程。

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，細化問題顆粒度，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260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。

我們將「鉅能」項目下的「鉅能•大講堂」板塊與「鉅點通」兩大模塊有機結合，充分利用資源開啟「O2O模式」，線上線下培訓相結合。該培訓板塊着重關注公司專業短板能力的提升和專業經驗的積累，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。2021年度，我們共完成27門內部專業小微課程自主研發，涵蓋眾多專業條線，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，於內部學習平台發布視頻，供全體員工根據工作需求選擇學習。為公司管理效能的提升提供支持並儲備長遠發展所需的動能。

六、美好僱主，成就未來

小微課具有小而精的特點，在提升學習效率的同時，增加吸收度與便捷性，一次開發可以長期利用，並不斷更新迭代。結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，組織發展中心充分利用鉅大問道、創雲書園平台，鼓勵員工利用碎片化時間進行學習。

培訓平台擴充

- 2021年，我們對鉅大問道平台進行了擴充：在平台內啟用了內訓師課程；並將與外部機構簽約後所購買的課程上傳到了該平台，供員工自行學習。員工只要打開手機，就可以參加培訓。課程內容大多與業務有關，有少部分涉及到反貪污相關的課程。目前已上線相關課程97門，其中設計專業類課程總時長1145分鐘。
- 利用創雲書園，我們設計了三套學習地圖並推薦了部分課程供員工學習。目前，創雲書園包含課程42門，課時592分鐘。

為持續優化培訓體系，我們還建立了課程評價及反饋系統，及時了解學員對於課程內容、授課方式及授課教師的滿意度。培訓課程結束後，課程負責人會與學員溝通，了解課程的提升點，包括對於課程內容、講師的建議以及員工個人收穫。2021年，我們共有16名內訓師獲得了金牌講師稱號，將持續為公司提供符合自身情況的培訓。

晉升通暢，人才大有可為

首創鉅大貫徹「育才與引才並重，關心愛護與從嚴管理並重」的理念，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。我們通過完善的績效管理制度對員工進行全方位考核，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。針對首創置業提出的2021年發展目標，為了確保各核心任務的完成，充分發揮各級管理人員及專業人員的主動性與積極性，公司進行了主營業務梳理，草擬了2021年首創鉅大績效考核方案；基於首創鉅大主營業務特性，我們主要採取月度考核，次月體現的方式，確保經營業績目標的達成。

六、美好僱主，成就未來

「鉅光燈」計劃

我們繼續實施以公司業務發展為導向的「鉅光燈」計劃，充分配置、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。

為了確保「鉅光燈」計劃的順利進行，公司制定了以下工作原則：



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。

複合培養，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性循環。

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。

六、美好僱主，成就未來



「鉅光燈」計劃開展形式

指標 ¹	2021年
各類培訓項目數量(個)	380
培訓經費支出總額(萬元)	20.44
培訓總人數(人)	1,101
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 589 女性員工參加培訓人數 512
按性別劃分的受訓員工百分比(%)	男性員工參加培訓百分比 96% 女性員工參加培訓百分比 90%
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 36 中級管理層員工參加培訓人數 152 基層員工參加培訓人數 913
按員工層級劃分的受訓員工百分比(%)	高級管理層員工參加培訓百分比 100% 中級管理層員工參加培訓百分比 100% 基層員工參加培訓百分比 92%
人均參與培訓時長(小時)	20.57
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 12,481.6 女性員工培訓總時長 11,806.9
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 20.33 女性員工人均培訓時長 20.82
按員工層級劃分的員工參與培訓的總時長(小時) ²	高級管理層培訓總時長 391.4 中級管理層培訓總時長 1,954.4 基層員工培訓總時長 21,942.7
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 10.87 中級管理層人均培訓時長 12.86 基層員工人均培訓時長 22.10

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. 2021年度數據披露口徑與年報一致。

六、美好僱主，成就未來

(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》《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

為幫助員工及時了解自身健康狀況，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，本公司將及時組織員工進行救治，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

本年度，公司繼續遵守《首創鉅大安全管理手冊》等制度，並對《首創鉅大安全生產運營管理辦法(2021版)》進行了更新，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。

本公司通過引入第三方檢查評估，定期對在建項目進行質量和安全生產等方面的檢查評估，識別並降低相關風險。同時，首創鉅大總部對各個工程管理團隊進行每年2次的管理行為檢查，檢查範圍包括工程進度、施工質量、施工安全等。

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。

六、美好僱主，成就未來

在夏季高溫日，各項目公司為一線員工發放冰糕、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。新冠疫情期間，公司為員工發放防疫用品，包括口罩、消毒液、洗手液、護目鏡等。



重慶首創奧萊為員工配發清涼藥品

指標	2021年	2020年	2019年
因工作關係死亡事故數(起)	0	0	0
因工作原因導致員工死亡人數(人)	0	0	0
因工作關係死亡人員比率(%)	0	0	0
因工受傷人數(人) ¹	1	0	1
因工傷損失工作時間(小時)	544	0	528

1. 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。

重視疫情防控工作，多措並舉杜絕傳播

2021年度，在新冠疫情防控常態化形勢下，首創鉅大在經營方面仍不可避免地受到了衝擊。本公司主動求變，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。

在疫情期間，我們深知自身需要承擔的社會責任。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。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。

六、美好僱主，成就未來

顧客的身體健康無疑是我們關注的重中之重。

抓好宣傳教育，築牢疫情科學防護基礎：昆山項目在場內露天區域各處燈箱中放置宣揚正能量的海報和預防新冠病毒的知識普及海報；路邊道旗均已替換成防疫宣傳內容；電梯等人員流動場所張貼發熱門診醫療機構信息和預防指南。



各類防疫海報及預防指南

疫情期間，南昌項目在項目入口以及客服中心為有需要的顧客免費提供口罩及免洗消毒洗手液。



為客戶提供防疫必需品

2021年1-2月，重慶疫情階段性反彈，重慶首創奧萊迅速反應，部署加強整個商區的疫情防控工作，首創鉅大重慶公司黨支部黨員志願隊的同志身着紅馬甲，主動奔赴賣場各大進出口，協助保安對顧客進行測溫、查驗二維碼，並提醒顧客佩戴口罩。



首創鉅大員工志願者為顧客測體溫

2021年11月30日開始，按照屬地政府要求，每周二定期對湖州首創奧萊商場從業人員進行核酸檢測，升級防疫措施，確保轄區防疫安全。

六、美好僱主，成就未來

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，每日了解員工健康狀況、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蹤制度，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，多渠道了解員工健康狀態，每天進行2-3次匯報，層層傳達，確保1,100餘名在職員工無一疏漏。我們用一方方小小的屏幕傳遞着彼此的關心，我們用一句句問候訴說着鉅大人的牽掛，我們用一次次平安的報備踐行着鉅大人共同戰「疫」的堅定。

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。

防疫及安全培訓

- 2021年度，首創鉅大組織了線上線下全民參與的疫情防控與安全生產專題培訓。



疫情防控與安全生產專題培訓

六、美好僱主，成就未來

頒發「2020年度首創奧萊抗擊疫情特別貢獻獎」

2021年3月，在「2020-2021年度首創奧萊品牌商表彰會」上，首創鉅大頒發了「2020年度首創奧萊抗擊疫情特別貢獻獎」，以表彰在疫情期間，默默無聞的守護顧客的健康與安全並為運營所在地居民提供最基本民生保障的各個項目。他們在疫情最危急的時刻成為「最美逆行者」，真正踐行並體現了了國有企業的责任與擔當，是最應受到尊敬的人。



「2020年度首創奧萊抗擊疫情特別貢獻獎」

七、美好夥伴，共贏未來

為助力國民經濟和社會發展十四個五年規劃目標實現，首創鉅大基於ESG要素，升級品牌商關係管理機制。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。首創鉅大本部制定並下發商戶服務模板，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。本年度，我們進一步優化服務流程、服務設備等，以提升用戶便捷度。我們完善了租戶服務平台，實現了各類小額收費單線上化管理繳費。入駐商戶可一站式辦理入駐手續，並在移動端完成快捷繳費等操作。

部分項目公司為幫助商戶提升收銀效率，製作了完整的收銀系統培訓視頻。導購員參與學習並完成收銀系統線上、線下考試，有效提高了收銀員的實際操作能力。同時，我們開展了「合而為中、眾人如一」導購員互動拓展培訓，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員的工作積極性。為了促進店鋪員工學技能、強業務、提素質、共發展的良好氛圍，多地首創奧

萊先後舉辦了「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鋪之間的學習和溝通，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，同時促進了各店鋪提升銷售業績及服務能力的動力，以實現預期的銷售目標。



互動拓展培訓

七、美好夥伴，共贏未來

(二) 與供應商同行：規範管理，共同進步

除了嚴格的內部管理，本公司亦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。

供應鏈全生命周期管理

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。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周期管理流程。本年度，我們已對所有新增供應商完成了准入審核。

指標		截止2021年 12月31日
按地區劃分(個)	中國境內地區	273
	港澳台地區	2
	中國境外地區	5

註：合作品牌方不在本次統計範圍內。

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蹤改進情況，確保供應商良好履約。在同等條件下，我們將優先選取滿足國家環保規定及使用環保產品的供應商，並對本年度所有新增供應商完成了准入審核。

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。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。

七、美好夥伴，共贏未來

2021 年度，我們依據目前全國市場主要人工、材料價格調研數據，發布了《2021 年度首創鉅大商改總包改造標準招標文件及限價庫》，對招標文件的相應條款及限價庫進行完善及修訂。

首創奧萊品牌商表彰會

以獲得的榮譽為新起點，以取得的成績做註腳，首創鉅大與合作夥伴一起，向着更高的銷售目標進發。2021 年 3 月，2020-2021 年度首創奧萊品牌商表彰大會在北京舉行。大會現場，600 餘位首創奧萊重點合作夥伴齊聚一堂，共同聆聽首創奧萊全國十三城，如何通過不懈努力、逆勢突圍，在全國奧萊市場名列前茅的品牌故事；共同聆聽 2021 年，首創奧萊不忘初心，與合作夥伴共同奮鬥、攜手共進的誓言。



2020-2021 年度首創奧萊品牌商表彰會順利召開

七、美好夥伴，共贏未來

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環境、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職業健康安全管理体系認證等。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。

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它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。對於店舖精裝修工程，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。

八、美好社區，共享未來

我們相信，一家負責任的企業應該了解社區公眾需求，並對其開展積極回應。首創鉅大充分發揮自身優勢，強化溝通對接，建立長效合作機制，面對同利益相關方進一步拓展多層次、多領域的交流合作，上下聯動、凝聚合力、協同推進，實現溝通協作實效最大化，攜手打造合作共贏新局面。尤其是在疫情反覆、自然災害更加難以預測的大環境下，首創鉅大為社區居民提供更便利的生活保障。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) 積極響應國家號召，投身鄉村振興事業

2021年，鄉村振興已成為全面脫貧後的重點建設內容。在以習近平同志為核心的黨中央領導下，開始了對鄉村振興的全面推進工作。首創鉅大作為國企，一直積極響應國家號召，利用自身資源，通過積極推進「本地化就業」、促進本地農副產品銷售，展現國企的擔當。

支持本地化就業，共享經濟開發紅利

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。因為奧特萊斯商城的特性，我們的項目選址地大多處於城鄉結合地區，每個奧特萊斯商場開業都會為當地帶去近千個就業崗位。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。

- 鄭州首創奧萊支持本地化就業，招聘各崗位人員皆以本地化為主。目前商場所屬人員共計856人，其中公司員工62人(含CO店人員)，商場商舖店長及導購700人，物業外委單位人員94人，其中本地人員佔比90%左右。
- 湖州首創奧萊店員430人，農戶398人，佔93%，外委工程保潔63人，農戶2人，佔3%，公司員工56人，農戶15人，佔26%。總佔比75.59%。
- 杭州奧萊項目當地就業人數為1159人，其中農村戶口人數為816人，比例達到70.4%。
- 濟南首創奧萊員工農村戶口790人，佔比達68%。
- 北京首創奧萊當地農村戶口就業人數為2476人，其中農村戶口人數為1337人，比例達到54%。

註：此部分人數統計包含商場商舖店長、導購、物業委外人員等。

八、美好社區，共享未來

開展助農活動，助力本地化農副產品推廣

在支持本地化就業的同時，我們也與各項目地政府及本土品牌合作，努力搭建互惠互利、共同發展的平台，輻射帶動周邊經濟，共同促進「助農」經濟發展。

杭州首創奧萊「東洲葡萄旅遊文化節」「葡味鑑賞月」助力鄉村振興，推廣本土化農副產品活動

為更好通過融媒體宣傳和線上線下互動，把東洲葡萄推薦全國的消費者，打響「大杭州的吐魯番」品牌，進一步推動東洲全域旅遊和美麗經濟發展，杭州項目聯合各政府職能部門如：中共杭州市富陽區委、中共杭州市富陽區人民政府、區農業農村局等，連續4年（2018-2021年）聯合舉辦東洲葡萄文化旅遊節。

- 舉辦萬斤葡萄免費送活動，轉發或消費滿300元即可領取葡萄嘗鮮裝1份，總計送出葡萄8,000餘份，現場排隊造勢，預熱引流至項目。
- 舉辦葡萄文化旅遊節開幕式、異業合作文藝匯演，走秀、多經美食節等表演增加場內節日氛圍，聚集人氣，在滿足疫情防控相關要求下增加場內客流，促進銷售。
- 舉辦葡萄集市活動，通過集市活動渲染現場氛圍，讓果農現場設攤售賣，形成一定的宣傳及售賣效果。
- 萄醉東洲，嗨購奧萊：會員購服飾類商品任意消費即可贈送東洲葡萄採摘券1張。活動共計發放東洲葡萄免費採摘券659張，幫助果農實現帶貨採摘，增加收入。

本年度8月，杭州項目舉辦了「葡味鑑賞月」活動，幫助因疫情原因導致滯銷的富陽果農解決困難，找到銷路。本月內，會員任意消費即可在杭州首創奧萊吃到新鮮美味的葡萄。

杭州首創奧萊積極響應號召，助力鄉村振興，成功幫助推動了東洲葡萄產業健康發展，提升了東洲葡萄的品牌價值，幫助本地果農解決困難，輻射帶動周邊發展特色現代農業、旅遊業、購物休閒一體化，共同促進「助農」經濟發展。



杭州首創奧萊「葡味鑑賞月」活動

八、美好社區，共享未來

南寧首創奧萊黨旗領航•鄉村振興「我為家鄉代言」電商大集活動

2021年11月19日，黨旗領航•鄉村振興「我為家鄉代言」南寧市興寧區電商大集在首創奧特萊斯銅鼓廣場舉行。

- 本次活動通過精美的短視頻從黨建創新、歷史文化、商圈發展、特色美食、蓬勃農業等各個方面逐一解鎖興寧區的鄉村振興「密碼」。
- 七位家鄉代言人依次登台為興寧區代言，展現興寧區商圈、旅遊、農業等特色產業發展的亮點。
- 在展位集市區，匯聚了富鳳雞、風味撈鴨、水牛奶、牛蛙、五塘苦瓜、苦瓜酸、老友粉方便裝等興寧區特色物產，供顧客選購；同時現場還設置了5個網絡直播間，以直播的形式推薦興寧區特色物產和旅遊景點，並推出超值優惠券和秒殺特權，促進本地農副產品的銷售。

通過此次活動，推動特色產品線上線下銷售，全方位多平台展示南寧當地產業發展成果。同時，也可以向社會各界展示首創鉅大作為國企助力「鄉村振興」的社會責任擔當。



「我為家鄉代言」電商大集活動上，主播積極為家鄉帶貨

八、美好社區，共享未來

（二）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。我們根據當地社區需求，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。

關愛困境兒童，助力鄉村教育

2021年1月20日臘八節當日聯合首新事業部鄭州公司黨支部、賈峪鎮住福社區黨支部，共同前往賈裕鎮雙樓郭小學，開展「關愛困境兒童，助力鄉村教育」愛心公益活動，為全鎮困境兒童送去了暖冬羽絨服，為學校師生送去了電腦、圖書、測量儀等禮物，在這傳統佳節的溫情時刻傳遞我們的愛心。



鄭州首創奧萊為孩子們獻上愛心

八、美好社區，共享未來

（三）弘揚傳統文化，傳承愛國精神

本年度，借助奧特萊斯商場空間，我們在重要節日開展相關文化活動，助力弘揚中華傳統文化，宣傳愛國主義精神。以年終歲首的各節日節點為契機，結合國家提倡工作地過節的相關政策，各項目把握時機，順應防疫要求，同時加大推廣「來首創奧萊過節」的概念。我們於大年初一至初三在各項目做民俗演出活動，包括嫦娥奔月表演、川劇變臉等活動，在弘揚傳統文化的同時，也讓因疫情而不能回家過年的客戶感受到「家」的溫暖。來首創奧萊過大年，已成為周邊居民的節日出行選擇。

2021年國慶節當天，我們以宣揚愛國精神為目的，舉辦了全國13城聯動的「齊舞盛世迎國慶」音樂舞台劇活動；我們響應國家熱點事件，為「神州十三號載人飛船」發射造勢，舉辦以航天為主題的系列活動；並在同時舉辦了全國聯動，吸引年輕群體的電音節活動；後續各項目自主開展舞台活動，繼續為當地居民提供精彩紛呈的表演。



來首創奧萊過節



精彩的舞龍舞獅表演

八、美好社區，共享未來

（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。

愛閱計劃

一本書籍，成就一個夢想。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。

2021年10月26日，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300餘冊，為偏遠地區有困難的孩子們送去希望和快樂。書籍最終由首圖轉贈至指定偏遠地區。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。



一年一度的首創鉅大「愛閱計劃」活動順利展開

八、美好社區，共享未來

- 9月6日，南寧首創奧萊開展「愛閱計劃」公益活動，為南寧市興寧區富興小學、人民東路小學特教班的同學捐贈學習用品、文具等，滿足孩子們更多的學習需求，並與富興小學的師生們一起種下希望之樹。小樹苗將帶着大家的美好願望茁壯成長。同時，南寧首創奧萊的員工們跟隨着康復輔導員與孩子們互動教學，並幫助孩子們進行康復訓練，讓孩子們的腦力、身體協調力得到提升。



員工與同學們親切互動(左)



員工與師生共同種下希望之樹(右)

此外，我們的許多項目公司也積極開展相關捐贈活動。

- 湖州公司連續7年組織對青海西部偏遠地區捐衣捐物，2021年2月捐款活動分為衣物和書籍兩部分，捐贈活動得到了公司各級員工的關注和認可，大家積極參與，奉獻愛心，傳遞溫暖，用實際行動為青海西部偏遠地區困難的孩子獻上愛心。通過此活動收集捐贈物資衣物共計400餘件，書籍共計120本。
- 2021年6月，昆山公司開展了第四屆「六一愛心義賣」活動，公司共計收到商戶捐物948件，捐款9700元，員工捐物23件，捐款200元，蓬朗區域工會及企業捐物190件，捐款5500元，共籌得善款31922.38元，此次所得善款全部捐與昆山慈善總會定向昆山琼花愛心助困服務中心用於援助開發區困境兒童。



昆山公司援助開發區困境兒童



八、美好社區，共享未來

- 2021年12月，北京首創奧萊連續6年對北京市殘疾人康復服務中心進行愛心慰問。在此次慰問中，北京首創奧萊向康復服務中心的孩子們送去學習用品及玩具，幫助孩子快樂成長；踐行社會責任，彰顯國企擔當。



北京首創奧萊慰問北京市殘疾人康復服務中心

「感恩有您」，回饋軍人及醫護人員

為了感激軍人及醫護人員在抗洪抗疫中做出了巨大的貢獻，鄭州首創奧萊在9.4-9.5日舉辦了主題為「感恩有您」的專題活動。活動期間現役軍人及醫護人員憑藉有效證件可享受全場商品折上8折的活動，並可領取100元首創專屬現金券。

九、美好生態，綠色未來

環境是ESG體系中的重要維度，能源科學使用是ESG環境範疇的重要內容，加強公司在ESG環境範疇方面的能源管理，科學地開展能效管理，能夠極大地提高能源使用效率，減少能源消費支出，助力實現3060雙碳目標和環境友好高質量發展。首創從設計階段，就致力於打造綠色節能的奧萊，致力於從各個方面減少能源消耗。通過不斷創新，首創鉅大的「智能照明控制系統」已申報2021年（第七屆）《全國國企管理創新成果》的評獎，並入圍最終成果案例。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棄物污染防治法》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。因項目遍布全國多地，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。2021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，盡可能降低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均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。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。

九、美好生態，綠色未來

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。2021年，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，並新編了《首創奧特萊斯設計管控要點》。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。
- 採用實用新型密封材料、屋面節能等技術措施提高外窗的氣密性、改善門窗的保溫性能。
- 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平，使項目的能源系統達到可監、可控、可評估、可調整的目標。
- 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，我們將項目內燈具逐漸更換為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、建築泛光照明均逐步安裝智能照明控制系統，提升項目照明系統自動化控制水平，進行精細化管理。

九、美好生態，綠色未來

- 在年均降雨量大於400mm的項目設置雨水回收系統，回收雨水用於園林及道路澆灑。
- 室內購物中心項目（如北京奧萊二期、南寧奧萊Mall）均設立能源管理系統，包括空調、照明插座、普通動力、特殊動力分類分項計量。安裝了中央空調的奧萊均設置樓宇智控系統（北京奧萊二期、西安奧萊和南寧奧萊Mall），對空調設備、水泵、風機實現自動控制。
- 2021年，首創奧萊新項目均配備智能照明控制系統，且綠建設計評級為2星的項目還配備了能源管理系統。

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。
- 首創奧萊項目在設計時考慮抗震烈度，地震帶區域的項目設計抗震強度高於建築標準，可以更好地應對地震等自然災害。
- 針對南方地區的氣候特徵，設計性能更加優異的排水系統，以應對急降水天氣。
- 針對沿海地區的氣候特徵，提高對混凝土質量的要求，以應對潮濕氣候。

九、美好生態，綠色未來

街區型商業照明管理體系：

- 2021年，首創鉅大在國內照明學頂級學術刊物、中國科技核心期刊《照明工程學報》2021年第4期雜誌上發布了《街區型商業照明管控方案研究》一文。
- 以《街區型商業照明管理體系建設》為題撰寫了1份創新成果報告，並參加了由中國企業管理研究會、中國財政學會國有資產治理研究專業委員會和《國企管理》雜誌聯合舉辦的「2021年（第七屆）全國國企管理創新成果」申報，並入圍最終成果案例。
- 根據首創奧萊十餘個街區型商業項目的實地調研成果和建設管理經驗，本創新成果報告總結出影響照明品質的九類典型問題，從技術管理和工程管理維度，有針對性地提出了「進行照明模擬」、「開展照明合圖」和「歸納總結閉環管理」等八項管理方案，構建出「街區型商業照明管理體系」。



首創鉅大《街區型商業照明管控方案研究》
一文登上權威期刊

西安首創奧特萊斯項目獲得GBE商業綜合大獎2021年度最佳建築設計綜合體獎。



西安奧萊榮獲「GBE商業綜合大獎」

九、美好生態，綠色未來

人文設計方面亮點案例：

- 首創奧萊項目的建築形式大多採用開放式街區，較傳統室內購物中心具備更好的空氣流通性。因此，項目內的街區廣場已成為顧客購物休閒的主要活動場所。



首創奧萊開放式街區

- 公司在項目中融入當地的文化元素，例如南寧項目中心廣場的地鋪圖案融入了廣西壯族的銅鼓文化。



融入當地文化元素的裝潢

九、美好生態，綠色未來

- 昆明項目在正西門立了兩尊在傣族文化中代表吉祥的大象雕塑。



代表着吉祥的大象雕塑

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，在項目施工過程中重視考慮ESG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	一星
2	濟南奧特萊斯項目	一星
3	北京奧特萊斯項目	一星
4	重慶奧特萊斯項目	一星
5	廈門奧特萊斯項目	一星
6	西安奧特萊斯項目	二星
7	合肥奧特萊斯項目	二星
8	南寧奧特萊斯項目	二星

1. 住房和城鄉建設部發布的《綠色建築評價標準》中，將綠色建築分為一星、二星、三星三個等級，其中三星為最高。

九、美好生態，綠色未來

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。

北京奧特萊斯



西安奧特萊斯



合肥奧特萊斯



九、美好生態，綠色未來

環境友好，綠色施工

公司在2021年度對項目工程的質量檢定文件及制度進行了更新和修訂，包括《首創置業防滲漏體系技術手冊2.0版》《首創鉅大奧萊項目工程標準化做法》以及《工程建設期的實測實量制度》，進一步明確並加強了項目施工過程中的質量檢定流程。

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，將奧特萊斯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均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，最大限度減少對空氣的污染。



- 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。

九、美好生態，綠色未來

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，2021年度在濟南奧萊項目新增了霧森系統，內含加壓噴霧系統，既保證了夏季降溫的效果，也不會造成水資源浪費。

節水方面，項目公司在對綠化進行灌溉時，由噴灌轉為滴灌，並使用中水澆灌綠化，對水資源進行二次利用。同時，在項目內使用感應龍頭，並使用變頻恒壓供水控制器，調節二次加壓的壓力，以控制水龍頭的出水量，避免水資源浪費。

南寧首創奧萊節水案例

在保證現場正常運營的情況下，南寧首創奧萊B區二次加壓供水水壓由原本設定的0.5MPa改定為0.35MPa，C區由0.38MPa改定為0.35MPa，通過降壓減少水流通量，從根本源頭上解決水資源浪費。

杭州首創奧萊節水改造案例

旱噴節水改造

南廣場旱噴前期設計時未考慮廢水利用，開啟後水流沿排水溝流失，改造後增加循環設置，水回流至水池內再次利用，平均每周補一次水後能節水10噸左右，每月節水約40噸左右。

衛生間節水改造

- 改造前：每月公區衛生間用水量無法實際計算能耗異常分析。
- 改造後：每個衛生間增裝水表，每月實際抄錄用量進行能耗對比分析，對異常波動做出正確判斷，並對所有水龍頭和小便池閥門進行調節，在確保正常使用的情況下降低出水量。每個衛生間每月節能約20噸左右，共計每月節能用水約300噸。

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。

九、美好生態，綠色未來

杭州首創奧萊節電改造案例**空調能耗管理**

- 夏季室外溫度高於30攝氏度開啟空調，室內溫度設置不低於26攝氏度。
- 開啟後利用空調控制盒上鎖關閉，防止其他人員誤操作。
- 因街區主要大功率設備為中央空調，夏季、冬季負荷相對較大，變壓器全部投入運行；其餘月份，因負荷較小，關停一半變壓器，開通聯絡櫃供電，以減少變壓器綜合損耗。

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396kW分布式光伏發電組件，優先使用所發電量，從而達到綠色、節能、降本的效果。

**濟南項目光伏發電系統**

濟南項目利用項目屋頂面積引進了光伏發電系統。本項目總裝機量990kW，預計年發電量約為150萬度；採用自發自用，餘電上網模式，並於2021年10月14日投入使用。按照國家電網下發電費發票含稅單價的85折給投資公司結算，年節省電費約16萬元。2021年總發電量約為20.76萬度，約佔全年總電量的1.2%。

**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617.76kW，理論年產能量約610萬度。光伏發電項目充分發揮各個首創奧萊的地理優勢，高效利用現有資源，為公司逐步達成節能降耗助力。



九、美好生態，綠色未來

(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《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》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。同時，為響應國家節能減排號召，在《首創鉅大有限公司環境、社會及管治(ESG)戰略規劃(2021-2023)》頒布後，公司採用低碳的方式，在12月設計、編製完成電子版的「ESG倡議書」，並向全體同仁發出ESG倡議，號召全員都參與進來，作出承諾並踐行。目前，我們已收到近千份簽名承諾。

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。



首創鉅大辦公室5S原則

九、美好生態，綠色未來

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。
- 商場內，夜間只留有夜間巡查燈；地下車庫只留下能滿足照明需求的小部分照明使用。
- 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。
- 項目內LED屏分時段使用，非周末開啟時間11:00-12:00和16:00-17:00，周末節假日增加時段19:00-20:00。
- 項目內衛生間抽風排風定時節能，工作日開啟時間10:00-21:30，周末節假日開啟時間10:00-22:00，且運營時都開啟節能模式。
- 項目內扶梯在運營階段都開啟節能模式。
- 提倡「午休熄燈一小時」，在辦公區點燈開關處張貼標識，不必要開的燈堅決不開，下班後及時閉燈，以實際行動節約能耗。

九、美好生態，綠色未來



公共區域節約用電(左)、節約用水(右)宣傳海報

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3500萬噸，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。2021年，我們繼續開展「自覺踐行舌尖新‘食’尚」活動，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。

九、美好生態，綠色未來

「光盤行動，從我做起」



武漢首創奧萊利用商場巨型屏幕播放「光盤行動」宣傳片

重慶首創奧萊在公司員工內部及賣場餐飲場所開展「光盤行動」，製作張貼宣傳海報，在員工內部開展「光盤拍照發獎狀」的激勵活動，在賣場餐飲場所主動宣傳光盤行動，倡導合理消費，杜絕浪費。



重慶首創奧萊張貼「光盤行動」宣傳海報

九、美好生態，綠色未來

垃圾分類

我們積極響應國家對於垃圾分類的有關政策，發布《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，以及發布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了解，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。



公司本部發布開啟垃圾分類活動



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

九、美好生態，綠色未來

武漢首創奧萊垃圾分類案例

武漢奧萊項目根據《武漢市垃圾分類管理辦法》，按照「可回收」、「有害垃圾」、「餐廚垃圾」、「其他垃圾」進行四色分類，場內配備四色垃圾桶分類設施。發放垃圾分類宣傳手冊，增強員工對垃圾分類知識了解，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。

「文明健康有你有我」



垃圾分類宣傳海報(左)及分類垃圾箱(右)

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。

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，少量廢棄熒光燈、廢機油等有害廢棄物暫存於專用垃圾箱中，並定期由供應商進行無害化處置。

九、美好生態，綠色未來

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。
- 提倡黑白打印、雙面打印，節約辦公耗材。



影印室張貼標識

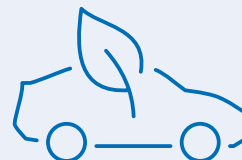
此外，我們使用獲得FSC（森林管理委員會）認證的環保紙張印刷我們的中期報告與年度報告，以減少紙張使用過程中對環境的影響。

九、美好生態，綠色未來

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：

- 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。



九、美好生態，綠色未來

(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，我們提前發布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。

風險類型	潛在風險辨別與評估	應對舉措
實體風險	全球氣候變暖效應造成局地性極端天氣增加，例如颱風、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；給員工上下班出行帶來的風險等。	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；提高新建項目場地豎向標高（即建築正負零標高）的設計標準，以降低極端天氣下強降雨導致的雨水倒灌風險；新增項目的街區增加採光穹頂，便於控制街區溫度；增高沿海地區項目的混凝土等級；提高商場綠化率，種植當地植物；增加降溫設施（霧森系統）；屋頂建設太陽能板轉換能量；增強員工的警覺性，並採取全面的預防措施，響應政府極端天氣員工辦公建議，實行錯峰或者居家辦公；提高線上銷售營銷力度等；為公司資產和運營提供適當的保險；持續完善風險管理機制，依據危機管理流程、溝通和上報流程，對重大風險、事故作出迅速及有效的響應。
轉型風險	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。	積極跟進合規要求並落實各項管理措施；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；在部分有條件的項目，逐步使用太陽能等新能源。

九、美好生態，綠色未來

(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二零二一年十二月三十一日數據，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、昆明公司及南寧公司十三個運營期項目。在建期項目暫不納入披露範圍。基於本集團業務特點，我們分別統計了相關辦公區及商場數據。我們本着負責任的態度，除繼續披露商場公共區域的相關數據外，本年相比往年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、昆明公司及南寧公司的辦公區環境表現如下：

九、美好生態，綠色未來

辦公區

指標 ¹	2021年
溫室氣體排放總量(範疇一及範疇二)(噸) ²	1,668.26
直接排放(範疇一)(噸)	31.06
公車耗油	31.06
間接排放(範疇二)(噸)	1,637.20
外購電力	1,637.20
每年每平方米建築面積溫室氣體排放(噸/平方米)	0.100
無害廢棄物(噸) ³	247.75
廚餘垃圾	39.59
其他垃圾	178.75
可回收物	29.41
每年每平方米建築面積無害廢棄物(噸/平方米)	0.015
人均無害廢棄物產生量(噸/人)	0.23
有害垃圾(噸) ⁴	0.18
每年每平方米建築面積有害廢棄物(噸/平方米)	0.000011
人均有害廢棄物產生量(噸/人)	0.00017
能源消耗總量(兆瓦時) ⁵	2,887.69
直接能源消耗(兆瓦時)	126.89
汽油(兆瓦時)	126.89
間接能源消耗(兆瓦時)	2,760.80
電力(兆瓦時)	2,760.80
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(噸)	12,464.60
每年每平方米建築面積自來水用量(噸/平方米)	0.74

1. 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。
2. 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。
3. 無害廢棄物均交由回收商進行處理。
4. 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。
5. 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 2589-2020)》中換算因數計算。

九、美好生態，綠色未來

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、昆明公司及南寧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 ¹	2021年
溫室氣體排放總量(範疇一及範疇二)(噸) ²	91,223.72
每年每平方米建築面積溫室氣體排放量(噸/平方米) ²	0.043
公區溫室氣體排放總量(範疇一及範疇二)(噸) ²	17,649.32
直接排放(範疇一)(噸)	8.47
天然氣	8.47
間接排放(範疇二)(噸)	17,640.85
外購電力	17,640.85
公區每年每平方米建築面積溫室氣體排放量(噸/平方米) ³	0.013
商戶溫室氣體排放總量(範疇一及範疇二)(噸) ²	73,574.40
直接排放(範疇一)(噸)	944.31
天然氣	944.31
間接排放(範疇二)(噸)	62,190.59
外購電力	62,190.59
商戶每年每平方米建築面積溫室氣體排放量(噸/平方米) ³	0.102
無害廢棄物(噸) ⁴	12,028.46
廚餘垃圾	1,821.29
其他垃圾	9,632.81
可回收物	574.36
每年每平方米建築面積無害廢棄物(噸/平方米) ²	0.0057
有害廢棄物(噸) ⁵	0.35
每年每平方米建築面積有害廢棄物(噸/平方米) ²	0.00000017
能源消耗總量(兆瓦時) ^{2、6}	150,627.56
每年每平方米建築面積能源消耗(兆瓦時/平方米) ²	0.071
公區能源消耗總量(兆瓦時)	28,587.07
直接能源消耗(兆瓦時)	43.03
天然氣(兆瓦時)	43.03
間接能源消耗(兆瓦時)	28,544.04
電力(兆瓦時)	28,544.04
公區每年每平方米建築面積能源消耗(兆瓦時/平方米) ³	0.021
商戶能源消耗總量(兆瓦時)	122,040.49
直接能源消耗(兆瓦時)	4,797.32
天然氣(兆瓦時)	4,797.32
間接能源消耗(兆瓦時)	117,243.17
電力(兆瓦時)	117,243.17
商戶每年每平方米建築面積能源消耗(兆瓦時/平方米) ³	0.17
自來水消耗總量(噸) ^{2、4}	919,303.37
每年每平方米建築面積自來水消耗量(噸/平方米) ²	0.43
公區自來水消耗量(噸)	667,887.29
公區每年每平方米建築面積自來水消耗量(噸/平方米) ³	0.48
商戶自來水消耗量(噸)	251,416.08
商戶每年每平方米建築面積自來水消耗量(噸/平方米) ³	0.35

九、美好生態，綠色未來

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，主要為廢棄熒光燈管等。
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 2589-2020)》中換算因數計算。

(五) 環境目標

我們基於自身生產運營的實際情況，結合對過往環境數據的分析和對未來企業發展的規劃，訂立了環境目標，助力我國實現「碳中和」與「碳達峰」目標，具體包括：

- 以2020年6月1日至2021年5月31日為基準年¹，3年內電力消耗量相比基準年降低不少於10%。
- 以2020年6月1日至2021年5月31日為基準年，3年內溫室氣體排放量相比基準年降低不少於10%。
- 以2020年6月1日至2021年5月31日為基準年，3年內水資源消耗量相比基準年降低不少於12%。
- 針對有害廢棄物和無害廢棄物，本公司將嚴格進行分類並鼓勵顧客與商戶共同參與，提升垃圾分類效率。

¹ 本段時間內，公司運營受新冠疫情影響較小，數據更為準確。

十、責任運營，誠信未來

首創鉅大一直秉承「廉潔公正，建設陽光企業」的理念，堅持對貪污、賄賂現象零容忍。因此，首創鉅大針對董事會、管理層以及員工開展了一系列的反貪腐宣傳教育活動，營造廉潔公正的企業氛圍。

（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》《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定》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。本年度，我們持續加強反腐倡廉工作，進一步規範了反舞弊工作流程，由獨立於所有部門的風險管控中心對全流程開展監管，致力於營造廉潔公正的企業氛圍。

2021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。

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。

2021年度，公司針對董事和員工組織開展了反貪污培訓。主要形式為觀看反腐宣傳片，並學習反腐敗相關的法律法規。此外，公司對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。

2021年6月，公司集中開展了「黨規黨紀教育學習周活動」，並在首創鉅大本部21個中心和16個一線公司順利開展了在線考試，參加考試並順利通過的人達367人。通過本次活動，進一步強化了黨員幹部們的紀律意識及廉潔意識。

十、責任運營，誠信未來



廉潔警示教育月活動照片

2021年9月，公司緊扣「五個一」主題，舉行了「廉政警示教育答題活動」。本次培訓活動包括觀看一部廉政警示教育片，解讀一則廉潔自律準則，創作一首廉潔古詩詞，畫一幅廉潔宣傳畫，講一個廉潔小故事。本活動共計200餘人參加觀影，共徵得32幅漫畫、20篇詩歌、書法等作品。

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。

2021年，首創鉅大紀檢監察組織繼續完善信訪舉報工作的內控機制，在受理環節，確定專人負責信訪舉報件的接收、登記；在流轉環節，確定專人負責信訪舉報件的移交、郵寄。要嚴格執行信訪舉報工作紀律，對信訪舉報件做到「五個嚴禁」：嚴禁私存不交、嚴禁擅自處置、嚴禁擴大知情範圍、嚴禁推脫不辦、嚴禁以信謀私。

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。

十、責任運營，誠信未來

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，並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；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，發布廉潔過節相關要求，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《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《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。

為發揮首創鉅大行業引領優勢，準確鑑別進駐品牌信息，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。2021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。

十、責任運營，誠信未來

(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。在公司進行新媒體端的品牌宣傳室，會通過OA系統進行「意識形態四級審核」，包括部門審核、主管領導審核、黨委審核等。2021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。

四級審核機制

2021年度，我們繼續推行「四級審核機制」，並將該機制包含到了OA系統中。公司與第三方輿情監測公司合作，針對公司全網輿情情況進行7*24小時*365天進行全方位監測，當有負面輿情發生時，輿情監測公司將負面輿情匯總給公司品牌企劃中心（一級），我司品牌企劃中心將負面輿情編輯轉發給各中心或各項目（二級）、各中心或各項目視負面輿情情況做出處理或匯報（三級），當負面輿情妥善處理後，各項目會將詳細處理方式和結果反饋至品牌企劃中心（四級），並做好總結。

(四) 輿情控制，維護企業形象

伴隨着公司項目日漸增多，曝光頻次也越來越高。因此，發生負面輿情的機率也越來越大。為了維護公司品牌美譽度、防止負面輿情的出現，以及出現負面輿情後公司能夠擁有較為有限的手段，控制負面輿情，避免造成更為嚴重的後果，繼而影響公司經營和品牌聲譽，2021年，本公司新制定了《首創鉅大&首創奧萊輿情處理手冊（2021版）》，以幫助公司各相關部門及項目公司應對新增負面輿情或突發的輿情危機情況。

截止到2021年末，公司共計監測到負面輿情預警六千餘條，處理率為100%。

十一、結語

2021年注定是困難重重的一年。面對不斷反覆的新冠疫情以及突發的極端氣候災害，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，克服困難，積極復工復產，將損失減小到最低。作為行業領先企業，公司起到了良好的帶頭作用，受到了社會各界的肯定。

本集團將ESG工作納入「十四五」戰略規劃之中，制定了《首創鉅大有限公司環境、社會及管治(ESG)戰略規劃(2021-2023)》(以下簡稱《ESG戰略規劃》)。在今後的工作中，本集團將堅持踐行《ESG戰略規劃》並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；通過向消費者提供「美好服務」，塑造首創「品質未來」；成為「美好僱主」，與員工一起成就未來；攜手供應商與租戶，共贏未來；造福當地社區，與當地居民共享美好未來；注重能源科學使用，建設綠色未來；秉承「廉潔公正，建設陽光企業」，實現誠信未來。

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」。力爭在2022年成為賦能管理運營的ESG實踐者；在2023年成為具有ESG影響力的行業標桿；在2026年成為引領ESG發展的商業典範；並在2030年成為ESG長期價值的領創者。

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
ESG管理	管治架構	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <p>(1) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管</p> <p>(2) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及</p> <p>(3) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關聯。</p>	「董事會聲明」
	匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用匯報原則（重要性、量化、一致性）	「報告原則」
	匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	一、關於本報告
環境	A1排放物	<p>一般披露：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>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>A1.1排放物種類及相關排放數據。</p> <p>A1.2直接（範圍1）及能源間接（範圍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描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。</p> <p>A1.6描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。</p>	九、美好生態，綠色未來

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
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、美好生態，綠色未來
		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描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	
		A2.4描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	
	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：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	九、美好生態，綠色未來
		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。	
A4氣候變化		一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	九、美好生態，綠色未來
		A4.1描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	

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
社會	B1僱傭	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：	六、美好僱主，成就未來
		(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。	
		B1.1按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	
		B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	
B2健康與安全	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：	六、美好僱主，成就未來
		(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。	
		B2.1過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	
		B2.2因工傷損失工作日數。	
		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。	
B3發展及培訓	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、美好僱主，成就未來
		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	

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	
B4 勞工準則		一般披露：有關防止童工或強制勞工的：	六、美好僱主， 成就未來	
		(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。		
		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		
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。	七、美好夥伴， 共贏未來	
		B5.1 按地區劃分的供應商數目		七、美好夥伴， 共贏未來
		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相關執行及監察方法		七、美好夥伴， 共贏未來
		B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。		七、美好夥伴， 共贏未來
		B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。		七、美好夥伴， 共贏未來
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：	五、美好服務， 品質未來 十、責任運營， 誠信未來	
		(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。		
		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		五、美好服務， 品質未來
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	五、美好服務， 品質未來	

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
		B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例	十、責任運營，誠信未來
		B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序	五、美好服務，品質未來 七、美好夥伴，共贏未來
		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	五、美好服務，品質未來
B7反貪污		一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	十、責任運營，誠信未來
		(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。	
		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	
		B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	
		B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓	
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。	八、美好社區，共享未來
		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）	
		B8.2在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）	