

大悅城控股
GRANDJOY



中糧
COFCO
自然之源 重塑你我

JOY CITY PROPERTY LIMITED
大悅城地產有限公司

(於百慕達註冊成立之有限公司)

股份代號：207



2021 Environmental, Social and
Governance Report
環境、社會及管治報告



報告說明

報告主體：

大悅城地產有限公司 (為方便表述，本報告中：「本公司」「公司」「我們」「大悅城地產」「大悅城」均指大悅城地產有限公司)

時間範圍：

2021年1月1日至12月31日 (簡稱「報告期」)，為保證披露連續性，部分內容或因闡述需要超出上述時間範圍。

內容範疇：

本報告涵蓋公司於報告期內環境、社會及管治的重要事項和表現。

編制依據：

本報告遵循《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(《上市規則》)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》編寫，同時參考全球可持續發展標準委員會(GSSB)發佈的《可持續發展報告標準(GRI Standards)》。

匯報原則：

本報告遵循《環境、社會及管治報告指引》的匯報原則。

- **重要性原則：**本報告在編撰過程中識別重要的利益相關方，並開展了實質性議題評估，作為界定重要環境、社會及管制議題的依據。
- **量化原則：**本報告內所含內容均來自相關統計報告或文件，關鍵績效指標可予計量。並已匯報排放量／能源消耗等計算過程中使用的相關標準及方法。
- **平衡原則：**本報告遵循平衡原則，公正、客觀的展現公司環境、社會及管治現狀。
- **一致性原則：**本報告與往年度《環境、社會及管治報告》使用一致的關鍵績效指標披露方法，覆蓋範圍保持一致。

報告數據說明：

報告中的部分財務數據來自《大悅城地產有限公司2021年年報》，如數據與《大悅城地產有限公司2021年年報》不一致，請以《大悅城地產有限公司2021年年報》為準。其他數據統計範圍包含本公司及其附屬公司，特別說明的除外。本報告所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明除外。

報告發佈形式：

本報告提供中文及英文兩個版本，在對兩種文本理解發生歧義時，請以中文版本為準。電子版可在香港聯合交易所網站(<http://www.hkexnews.hk>)及本公司網站(<http://www.joy-cityproperty.com>)查閱。

聯繫方式：

投資者專線：(852) 2833-0338

郵件：207ir@cofco.com

地址：香港銅鑼灣告士打道262號中糧大廈33樓



目錄

報告說明

領導致辭

2-3

董事會ESG聲明

4

>>> ESG管治

ESG管理體系	5
利益相關方溝通	5-7
實質性議題識別	7

>>> 環境

A1 排放物	8-10
A2 資源使用	11-12
A3 環境及天然資源	13-15
A4 氣候變化	15

>>> 社會

B1 僱傭	16-18
B2 健康與安全	19-22
B3 發展及培訓	23-26
B4 勞工準則	26
B5 供應鏈管理	26-29
B6 產品責任	30-34
B7 反貪污	34
B8 社區投資	35

ESG指標索引

36-41



領導致辭



大悅城地產有限公司始終本著「誠信、專業、團隊、創新」的理念，以滿足中國經濟社會轉型提升、消費者與日俱增的消費需求為目標，打造包括商業、住宅、酒店、寫字樓、公寓等多用途綜合體，力爭成為綜合體經營行業的領導者。



領導致辭

尊敬的各位持份者：

大悅城地產有限公司致力於追求企業與社會、人與自然的和諧發展，我們打造包括商業、住宅、酒店、寫字樓、公寓等多用途綜合體，力爭成為綜合體經營行業的領導者。我們堅持輕重並舉的發展道路，以責任和擔當助力城市發展，推動城市商業與美好生活反覆運算升級。我們始終珍視來自政府、股東、客戶、員工、供應商、合作夥伴、社區、同業、非政府組織等利益相關方的期望與訴求，積極承擔社會責任，創造與利益相關方的共用價值，共建和諧美好社會。過去的一年裡，大悅城地產在實現經濟平穩發展的同時，持續推進綠色發展，關注社會責任及高效的企業管治。


2021年，大悅城首次提出「兌現美好」年度品牌主題，從品牌故事、佈局戰略、品牌內涵三個視角深入挖掘、梳理。彰顯公司助力運營城市—兌現美好生活、順勢時代—兌現國家藍圖以及踐行責任—兌現「賦美生活」方面的初心與實踐，進一步詮釋品牌口號「大悅中國 賦美生活」的精髓和內核，作為內容主線統籌全年品牌形象體系管理，提升品牌認知、豐富品牌聯想。

氣候變化是人類共同面臨的危機，碳中和是人類的共同利益。作為努力踐行社會責任的企業，我們積極應對氣候變化，順應能源轉型、綠色發展的趨勢，積極開展碳排放達峰和碳中和戰略研究，將綠色、低碳、迴圈發展理念融入到企業文化，構建生態可持續發展長效管理機制。通過應用高效用能技術、使用新能源與材料、完善能源管理體系，探索新的低碳商業模式、強化能源資源節約利用和效率提升，推進自身能源消耗的綠色清潔替代。同時，公司與高校開展深度合作，成立技術聯合研究中心，致力於綠色技術的研究，支持綠色領域的發展。

我們堅持以人為本，將員工視為最寶貴的資源和財富。公司持續發現和培養人才，尊重並平等對待不同地區、民族、信仰的員工。以「高績效、強激勵」為目標，公司建立了科學、透明的薪酬激勵體系，並切實關愛員工身心健康，多角度保障員工權益，努力將發展成果惠及全體員工。

我們持續助力鄉村振興，以產業幫扶、教育幫扶、人才幫扶、消費幫扶為重點，助力對口幫扶縣四川省甘孜縣鄉村振興。

未來，我們將繼續踐行「創造城市永續價值，追求可持續性幸福」的大悅城綠色使命，不斷完善ESG治理體系，積極創新，打造相關方利益相互耦合的價值鏈，創造多方共贏的、更加可持續的未來。



董事長
由偉

董事會ESG聲明

大悅城地產有限公司董事會負責全面監督ESG管理工作，包括：制定公司的ESG戰略並定期審議戰略執行情況；識別和評估ESG風險，制定應對計畫；審核ESG管理政策，確保政策得以持續地執行及實施；授權ESG管理工作小組，負責統籌、落實與執行相關工作；審核ESG計畫和目標，並定期審核ESG目標的達成情況；審議ESG績效。

結合國家規劃、持份者的期望及本公司發展戰略，董事會將持續關注國內外可持續發展趨勢，加強ESG重要性議題的評估，討論並確定公司在環境、社會和管治方面的風險與機遇，將關鍵議題的管理與提升作為可持續發展重點工作。本報告詳盡披露大悅城地產有限公司2021年度ESG工作進展與目標完成情況，並已獲董事會審議通過。

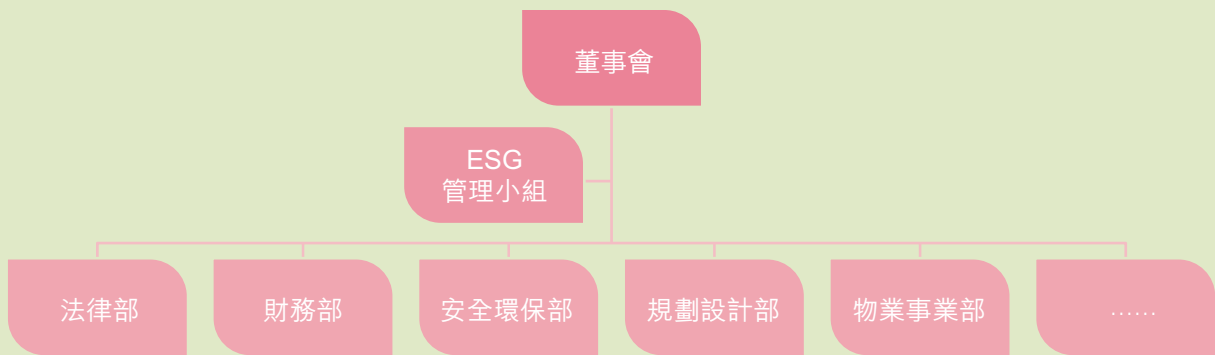
>>> ESG管治



ESG管理體系

本公司完善了ESG管治體系建設，搭建與公司經營管理相適應的ESG管治架構，明確從決策層到執行層各層級在ESG方面的主體責任及職責，形成規範的管理體系。本年度，公司將ESG管治納入公司管治中，成立了ESG管理小組，由總經理、法律顧問及各部門成員代表組成。公司董事會為ESG事務的最高負責及決策機構，負責把控和評估公司ESG重大風險，決定和改善公司ESG相關政策，確定和保障公司ESG管理有效，監察ESG工作的實施等。董事會授權ESG管理工作小組組織和落實ESG管理與披露等工作。例如，向董事會遞交年度ESG報告並匯報ESG管理工作，組織ESG相關培訓等。

公司ESG管理體系



利益相關方溝通

本公司深知，積極回應投資者，重視利益相關方關注重點並滿足其期望至關重要。我們通過多元溝通管道，了解和回應利益相關方訴求，保障各利益相關方權益，追求公司與利益相關方共同價值的最大化，從而踐行環境、社會及管治工作。

公司從可持續發展的角度，整理並形成利益相關方溝通情況表，為公司實質性議題識別工作提供基礎。

利益相關方溝通情況表

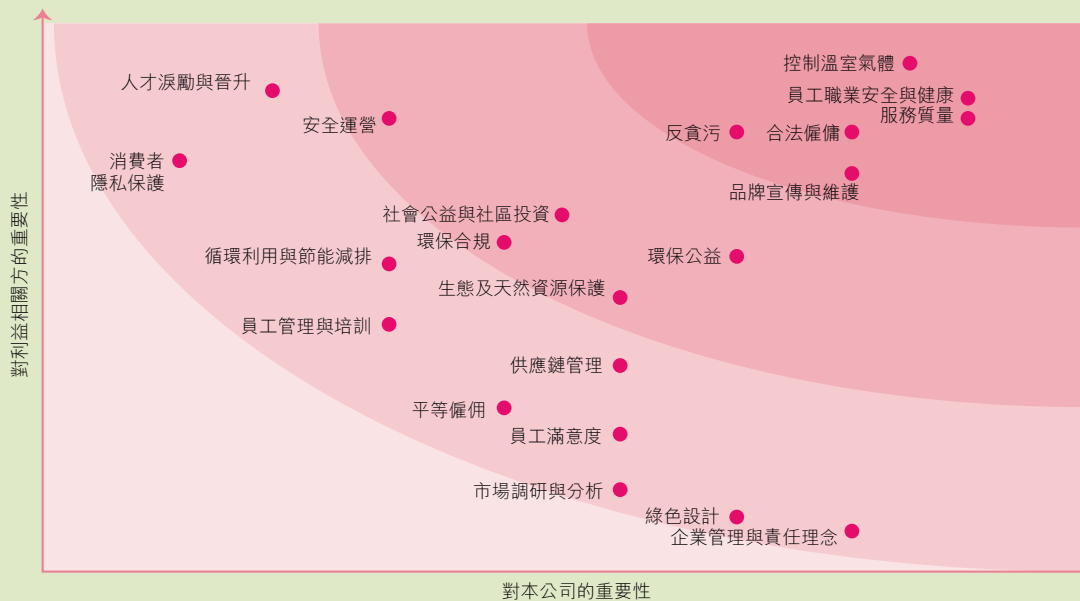
利益相關方	溝通方式	期望與訴求	我們的回應
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 日常溝通 信息報送 座談會與調研 政府監管 	<ul style="list-style-type: none"> 合規經營 商業道德與反腐敗 嚴格的內部控制和風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> 加強合規運營 依法納稅 加強風險管理
投資者／股東	<ul style="list-style-type: none"> 定期信息披露 股東大會 日常溝通 官方網站 	<ul style="list-style-type: none"> 優異的業績 持續穩定的增長 廉潔透明的運營 	<ul style="list-style-type: none"> 持續提高價值創造能力 穩健經營 透明公開的信息披露 強化投資者管理
消費者	<ul style="list-style-type: none"> 客服熱線 微博、微信 滿意度調查 	<ul style="list-style-type: none"> 優質的服務體驗 安全保障 品牌價值 隱私安全 消費者權益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 滿足客戶體驗需求 開展多樣創新活動 保障設施安全 提升購物就餐辦公環境 保障消費者權益
環境	<ul style="list-style-type: none"> 宣導環保理念 堅持可持續發展 環境信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 垃圾分類回收 溫室氣體排放量 減少廢棄物排放 能源使用量 節約資源 	<ul style="list-style-type: none"> 設施綠色節能改造 垃圾分類嚴格管理 提升排放物監測能力 堅持宣導綠色辦公
員工	<ul style="list-style-type: none"> 勞動合同 發展與培訓 績效管理機制 員工安全與權益 	<ul style="list-style-type: none"> 保障員工合法權益 薪酬福利 提供公平、平等的就業機會 提供多元化成長、晉升機會 保障員工安全 	<ul style="list-style-type: none"> 堅持公平招聘 開展多元化員工培訓和學習 暢通職業發展管道 開展員工活動，平衡工作生活 關愛員工健康

利益相關方	溝通方式	期望與訴求	我們的回應
供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商評估 • 合作協定 • 定期走訪 	<ul style="list-style-type: none"> • 公平採購，誠信履約 • 保障產品質量與安全 • 供應商環境、社會風險防範 	<ul style="list-style-type: none"> • 完善管理制度 • 加強採購管理 • 強化廉潔供應鏈採購 • 嚴格把控產品質量安全 • 堅持公平公開的採購 • 嚴選入場商家
社區	<ul style="list-style-type: none"> • 社區活動 • 社區服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 安全合規運營 • 開展社區公益，促進和諧 	<ul style="list-style-type: none"> • 加強設施安全管理 • 開展社會公益 • 大力支持鄉村振興

實質性議題識別

公司參照香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》要求，通過問卷收集、業務回顧和內部訪談等方式，了解各利益相關方對公司環境、社會及管治議題的看法，對利益相關方關注的議題進行識別和重要性判定，以保證更準確、全面地披露環境、社會及管治信息。

實質性議題矩陣



>>> 環境

公司始終秉承可持續發展理念，全方位強化環境管理體系，大力推進節能減排，提高能源資源利用效率，全面提升環境保護水準，共同邁向低碳、綠色、可持續的未來。

A1 排放物

排放物管理目標：

- 控制二氧化碳排放量，到2025年，萬元營收碳排放量較2020年明顯下降。
- 推進落實無害廢棄物分類處置，無害廢棄物規範處置率100%。

排放物管控體系

公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等環保相關的法律法規，依據相關法律條例編撰、印發《大悅城生態可持續發展系統建設規劃(2020-2022年)》《大悅城評審及開盤、開業風險檢查工作安全環保管理規定》《大悅城生態環保管理制度(試行)》《大悅城排污管理規定》等內部排放物管治標準，並嚴格按照制度要求，對下屬項目廢水、廢氣、噪音、固廢等排放物的合規管理、污染防治進行監管。公司以《2021年度安全環保責任書》為抓手，將開展污染物監督性監測、環保提標改造等納入公司年度環保目標，推動下屬運營項目分批、分期開展提標改造，結合污染物監督性監測驗證改造效果，降低超標排放風險。2021年，共推動3個廢水治理項目開展提標改造、推動2個廢氣治理項目。

本年度公司未接到有關嚴重違反環境的國際通行、國家及運營所在地有關準則、規則及規例而通過爭議解決機制提起的訴訟。

廢水廢氣管理

報告期內，公司組織對相關區域公司和項目開展廢氣、廢水治理工程，總投資預算2,466萬元。

全年共推動朝陽大悅城、北京中糧廣場以及天津大悅城3個廢水項目完成提標改造，淘汰嚴重污染環境的工藝和設備，升級為資源利用率高、污染物排放量少、經濟合理的廢物綜合利用技術和污染物處理技術，完善隔油池、化糞池等預處理設備，減少污染物的產生。同時，完成2項廢氣治理工程，分別為成都大悅城鍋爐低氮燃燒改造和朝陽大悅城餐飲廢氣提標改造。

廢棄物管理

公司的固體廢棄物主要來自工程垃圾、辦公生活垃圾、入駐店家的日常垃圾（按照運營控制權原則不屬於公司排放範圍）等。有害廢棄物主要來源於螢光燈管、硒鼓、空調使用的冷卻液、空調和電梯系統使用的機油等。

公司制定《排污管理規定》，對基層項目無害廢棄物管理制定處理規範和要求，並採取以下舉措推動基層項目廢棄物合規處置：

- 公司下屬各基層項目應當採取措施減少固體廢物的產生量，促進固體廢物的綜合利用，降低固體廢物的危害性。同時，應當採取防揚散、防流失、防滲漏或者其他防止污染環境的措施，不得擅自傾倒、堆放、丟棄、遺撒固體廢物。
- 公司下屬基層項目產生一般工業固體廢物的，應當依法取得排污許可證，並按照國家、屬地政府要求，向所在地生態環境主管部門提供工業固體廢物的種類、數量、流向、貯存、利用、處置等有關資料，以及減少工業固體廢物產生、促進綜合利用的具體措施，並執行排污許可管理制度的相關規定。禁止向生活垃圾收集設施中投放工業固體廢物。
- 公司下屬基層項目應遵守國家及地方法律法規要求，正確處理生活垃圾，例如對生活垃圾進行源頭減量、分類收集、分類運輸、分類處理等。
- 公司下屬基層項目下屬項目應遵守國家及地方法律法規要求，要求並組織施工單位編制建築垃圾處理方案，採取污染防治措施。同時，施工單位應當及時清運工程施工過程中產生的建築垃圾等固體廢物，並按照環境衛生主管部門的規定進行利用或者處置，不得擅自傾倒、拋撒或者堆放工程施工過程中產生的建築垃圾。

2021年公司排放物情況表

指標	2021年
溫室氣體直接排放量 (tCO ₂ e)	5,383.57
溫室氣體間接排放量 (tCO ₂ e)	115,786.15
溫室氣體總排放量 (tCO ₂ e)	121,169.72
溫室氣體總排放密度 (tCO ₂ e/百萬元人民幣)	9.84
生活廢水排放總量 (萬噸)	153.47
廚餘廢水除油後的廢油排放量 (噸)	724.46
廢棄及回收的螢光燈管的個數 (個)	1,986
回收的硒鼓的個數 (個) ¹	98
有害廢棄物總量 (噸)	1.22
有害廢棄物排放密度 (噸/百萬元人民幣)	0.10
無害廢棄物總量 (噸)	34,889.98
其中：無害廢棄物乾垃圾 (噸)	19,533.20
無害廢棄物濕垃圾 (噸)	15,356.78
無害廢棄物排放密度 (噸/百萬元人民幣)	2.83

註1：2021年推行無紙化辦公，減少紙張使用，複印量減少。

A2 資源使用

能耗目標：

- 控制能源消耗量，到2025年，萬元營收綜合能耗較2020年有所下降。
- 控制水資源消耗量，到2025年，萬元營收用水量較2020年有所下降。

公司嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，積極跟蹤國內外可持續發展政策進展，不斷調整完善資源利用管理，力爭提高用能效益，杜絕資源浪費。報告期內，我們積極推進各項低碳、綠色、健康產品發展策略和相關項目。

節約能源：公司建立了能源管理平台，目前已經落地至5個大悅城。健全能效提升管理流程，形成閉環管控，積累實際運營數據，反饋前端節能設計。通過對能源數據的監測，優化耗能環節。從源頭減量部分，公司從圍護結構提升、綠植化設計、高效機房等方面入手達到需求減量的目標。

圍護結構提升：結合外立面太陽輻射模擬，針對性加強關鍵外立面熱工參數。採用外遮陽構件、彩釉玻璃等方式，針對性的對天窗進行遮陽，減少太陽輻射得熱。

綠植化設計：結合屋頂、退台、外立面種植綠植，減碳固碳的同時，平衡生態環境，降低室內溫度。

高效機房：大悅城在新建項目中推行高效機房全過程管理體系，在設計過程中基於自身的地理環境、建築形式、使用功能，選擇適合項目本身的系統設計思路及關鍵設備選擇。通過全年8760h建築負荷動態模擬，合理選擇設備參數。通過BIM機房管道優化、高效空調設備末端設計要求等，進行輸配系統高效設計。此外，對設備提出高效參數要求，如冷水機組招採要求、冷卻塔招採要求、空調水泵招採要求等，全面推進高效機房。

節約水資源：結合政策與需求，配合海綿城市建設，設置雨水、中水回用，用於綠化及車庫洗地用水等。室外部分綠化灌溉使用滴灌和霧森技術，節約園林灌溉用水。並通過按綠化、消防、用戶等用途、付費單元設置水錶，使用二級用水效率的節水器具等方式，提升水資源利用率。

清潔能源使用：公司大力推行新能源／材料的應用，結合太陽輻射分析，設置光伏太陽能板，利用太陽能等清潔能源。使用空氣源熱泵、地源熱泵等技術，提供清潔低碳熱源。在施工過程中，應用ALC預製隔牆，加快施工進度的同時，降低使用能耗，減少建材全生命周期內對環境的污染。

案例： 西單大悅城通過中國公共建築能效提升項目驗收

2021年10月，「中國公共建築能效提升項目示範類子項目（商場酒店類）西單大悅城商場節能改造」通過中國公共建築能效提升項目管理辦公室中期驗收。「中國公共建築能效提升項目」是由住房和城鄉建設部與聯合國開發計畫署(UNDP)聯合實施的全球環境基金(GEF)贈款項目，西單大悅城項目的中央空調系統全面實施了節能改造，實現了節能及二氧化碳減排目標，為我國大型商業建築節能改造提供了典型示範，具有重要應用推廣價值。

2021年公司資源使用情況表

指標	2021年
總水資源消耗量(萬噸) ¹	204.71
水資源消耗密度(噸／百萬元人民幣)	166.25
公共用電總量(萬千瓦時)	16,263.01
公共用電消耗密度(萬千瓦時／百萬元人民幣)	1.32
公共燃氣總耗(萬立方米)	246.05
公共燃氣消耗密度(立方米／百萬元人民幣)	199.83
綜合能耗(噸標煤)	23,259.73
綜合能耗密度(噸標煤／百萬元人民幣)	1.89

註1： 2021年水資源消耗量相較於2020年有所增加，原因是在2020年疫情影響下投資物業停業，用水量較少，2021年恢復正常營業。此外，今年新增了海澱X2項目的用水統計。

A3 環境及天然資源

響應「雙碳」號召

報告期內，公司總部職能部門代表集體學習了2021年國資委節能低碳專題培訓中的《提升建築能效，發展綠色建築》課程。課程對我國建築能耗的主要特點、綠色建築發展現狀及發展趨勢、建築行業「碳達峰」「碳中和」實現路徑等方面進行講授，有效拓寬公司員工的視野，進一步增強公司員工的節能環保意識，使公司員工深刻認識到綠色低碳發展的重要性以及「碳達峰」「碳中和」與公司業務的相關性。同時，公司邀請清華大學建築學院專家以建築行業實現雙碳目標的路徑為主題，從宏觀政策、「雙碳」收益、行業對標及「雙碳」技術路徑等方面，解讀了如何在「雙碳」大背景下實現零碳轉型和高質量發展。此外，公司組織開展「雙碳」專項行動，對下屬運營項目進行碳核算，研究「碳達峰」實現路徑，為後續公司編撰《碳達峰工作方案》提供數據支撐。

綠色施工

大悅城對於涉及施工的項目做出了嚴格的管理規定，要求各業務單位下屬項目督促施工單位在施工工地設置硬質圍擋，並採取覆蓋、分段作業、擇時施工、灑水抑塵、沖洗地面和車輛等有效防塵降塵措施。組織施工單位應當及時清運建築土方、工程渣土和建築垃圾，並按照屬地政府要求進行資源化處理；在場地內堆存的，應當採用密閉式防塵網遮蓋。同時，要求並組織施工單位應當及時清運工程施工過程中產生的建築垃圾等固體廢物，並按照環境衛生主管部門的規定進行利用或者處置，不得擅自傾倒、拋撒或者堆放工程施工過程中產生的建築垃圾。在城市市區範圍內向周圍生活環境排放建築施工雜訊的，應當符合國家規定的建築施工場界環境雜訊排放標準。

綠色建築設計及落地

2021年度，大悅城聘請專業的建築、結構和機電顧問，就綠色建築技術進行專題分析，選擇適合的技術進行落地。針對高效機房等相關節能技術，大悅城積極引入清華、廣州院等優秀的全過程節能顧問，在重慶大悅城、武漢大悅城、三亞大悅城、蘇州春風里等項目實踐，進一步提升機電系統的節能空間，從建築和設備的全生命週期挖掘建築的節能潛力，減少建材用量和機電設備的容量，減小設備的選型。此外，大悅城在新建大悅城項目機電施工調試階段中，聘請專業的調適顧問，對於安裝和調試成果進行把控，保障機電系統的高效、節能運行。憑藉武漢大悅城的綠色表現及各新建大悅城的高效機房，公司獲得1億美元的綠色貸款額度，並獲得香港綠色和可持續金融大獎。

在本年度獲得的綠色建築等級認證：

武漢大悅城：綠建二星認證；
中糧瑞虹海景壹號：綠建二星認證
豐台春風里：LEED金級預認證

開展綠色技術研究

在「十四五」發展階段，公司與清華合作，成立健康環境與高效系統營造技術聯合研究中心，有效推進產學研一體化，發展綠色技術，支援綠色領域的發展，助力我司產品競爭力提升。聯合研究中心設管理委員會，由雙方任命的資深研究人員和管理人員組成。2021年7月，在清華大學召開了聯合研究中心第一次管委會會議，審批並通過了2021-2022年度的科研課題。報告期內，聯合研究中心開展了以下四個綠色技術課題的研究，並產出了一定的研究成果。

- 節能技術體系研究：公司擁有十年來開展全過程節能管理、高效機房和綠色運營積累的經驗，同時也與時俱進，歸納總結現有體系、進一步研究和完善未來節能關鍵技術，助力公司發展與國家雙碳目標實現。由清華大學建築學院副教授、博士生導師，清華大學建築節能研究中心主任魏慶芄及其團隊擔綱的節能技術體系研究，將通過大悅城節能技術標準化和研究方法標準化，實現管理模式迭代升級。
- 購物中心零碳轉型與實現碳中和關鍵路徑研究：碳達峰碳中和背景下，購物中心的零碳轉型是必然趨勢，「光儲直柔」和零碳及近零成本供熱技術是實現碳中和的關鍵路徑，其中「光儲直柔」能源系統也是十四五期間建築領域重點技術研發方向。基於此，聯合研究中心開展「購物中心零碳轉型與實現碳中和關鍵路徑研究」，助力低碳減排，節省能源費用，提升資產價值。
- 客戶導向的居住精細化設計：基於2020年「3H健康居住體系戶型研發」課題，公司持續推進戶型研發，並補足客研需求，更好地理解並適應新客戶需求變化，提升住宅產品核心競爭力。清華大學建築學院教授、博士生導師周燕曙及其團隊，與公司聯合啓動「客戶導向的居住精細化設計」，進行客群調研分析、客戶空間需求變化研究、戶型精細化設計、樣板間落地檢驗與點評等工作，助力公司在未來2~3年打造「有生命力」的健康居住體系。
- 居住區健康照明設計標準：在現代照明設計中，燈光不僅能提供良好的照明環境，滿足人們的生活功能和生理需求，還可以利用光的表現形式對環境進行藝術加工，起到美化環境、改善空間等效果。公司以全面提升居住區光環境舒適度為原則，對住區照明進行全面的、精細化的設計分析和方案提升，打造獨具3H特色的優質住區環境。公司聯合清華大學建築學院副教授、博士張昕及其團隊，啓動「居住區健康照明設計」項目，通過住區室外活動場地燈光設計、室內健康照明設計兩大板塊研究，制定戶外場地健康照明設計標準，並與示範項目結合，為業主提供舒適美觀的室外光環境；制定室內健康照明設計標準，與示範項目結合，營造健康的室內光環境。

開展環保活動

公司以2021年六五環境日、全國節能宣傳周及全國低碳日為契機，開展了一系列以「人與自然和諧共生」為主題的生態環保宣傳活動，宣導生態價值觀念，引導公司全體員工積極參與生態環境保護實踐。活動期間，公司總部收集各地六五環境日官方宣傳海報13套，整理下發相關培訓材料，組織各區域公司通過印刷海報、發佈朋友圈、電子大屏等方式進行宣傳。

北京大區公司西單大悅城、朝陽大悅城利用電子大螢幕播放宣傳片、張貼海報和宣傳標語等形式開展「六五環境日」宣傳，向員工、顧客以及相關方單位傳達環保理念，踐行社會責任；上海大區公司廣泛開展主題宣傳活動，收集活動相關海報，於公告欄、員工通道等部位張貼海報、掛圖，進一步提升各級員工生態環保及節能低碳意識；靜安、長風大悅城結合商業經營特點，利用商場LED宣傳大屏滾動投放環境日、低碳日主題海報，播放「六五環境日」主題宣傳片，向各級員工及顧客群眾傳遞公司節能環保理念，宣揚大悅城環保文化；東北區域公司通過在區域公司企業微信、大悅城、祥雲小鎮螢幕積極開展了一些列宣傳及推廣活動，宣導大家積極踐行綠色低碳的生活方式，減少能源消耗、降低環境影響，共計2,000餘人參與。

A4 氣候變化

應對氣候變化已成為全球共識。公司積極應對氣候變化，依據全面風險管理精神，識別氣候變化可能導致的風險，高度重視極端天氣可能帶來的影響。在應對氣候變化產生的實體風險方面，公司下屬項目可能受到颱風、暴雨、寒潮、高溫等極端天氣影響；在建項目面臨停工或局部停工的可能性，進而影響施工進度；運營項目的地勢低窪處可能會面臨雨水倒灌或其他次生災害風險。

公司依據《中華人民共和國突發事件應對法》等法律法規，結合《中糧集團自然災害監測預警與處置工作指南（試行）》，發佈《自然災害監測預警與處置工作指南》，進一步規範了自然災害監測預警與處置，完善各級应急管理體系，指導各單位做好自然災害應急準備、提升自然災害應急回應能力，實現自然災害的早研判、早預警、早處置。全年，公司調度預警相關區域公司及項目，編制氣象預警調度日報20期，組織項目開展汛災隱患排查，形成易積水倒灌場所設施清單，做好應急準備。報告期內，全系統未發生因極端天氣造成的重大財產損失和人員傷害事件。

>>> 社會

公司為實現可持續發展的長期戰略目標，致力於與各持份者積極溝通，聽取多方訴求，履行社會責任，共謀發展。公司高度重視保障員工合法權益，平等僱傭，為員工提供健康、安全的工作環境和多元化的職業發展路徑；加強供應鏈管理，審查供應商資質，大力開展可持續採購，與上下游企業共同踐行企業社會責任；嚴控產品和服務質量，提升客戶滿意度；恪守公正廉潔，制定嚴格的反貪腐政策；積極踐行企業社會責任，積極回應鄉村振興，投身公益實業，創造長遠價值。

B1 僱傭

薪酬與福利保障

公司切實維護員工權益，積極履行《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法相關要求》等相關法律以及大悅城內部《大悅城招聘管理辦法》《大悅城勞動合同管理辦法》等規章制度，貫徹落實同工同酬，依法保障員工福利。公司以「高績效、強激勵」為目標，建立了科學、透明的薪酬激勵體系，提供具有競爭力的薪金。同時，公司為全體員工提供完善的福利體系，包括養老保險、醫療保險、生育保險、工傷保險、失業保險、住房公積金、商業醫療保險、意外保險、企業年金計畫等，與員工建立和諧一致的勞動關係，為公司的持續發展提供人力資源保障。

員工關愛

公司持續開展豐富多彩的員工文體活動，重視人文關愛，積極主動地為員工解決實際困難，大力開展送溫暖活動，切實關心職工生活。

報告期內，公司舉辦了「金秋慶國慶，悅跑開新局」綠色健康跑活動、各類職業技能競賽，為員工提供展示自我的平台。同時，公司組織開展了各項暖心工程和員工關愛活動，包括2021年元旦春節送溫暖慰問活動、「悅享田園」主題婦女節活動、員工關愛急救知識培訓活動等。

案例：「悅跑開新局」綠色健康跑活動

2021年10月，公司在北京奧林匹克森林公園啟動以「千里之林、始於足下」為主題的2021年「悅城跑」品牌公益活動暨「金秋慶國慶，悅跑開新局」綠色健康跑活動。自2016年成功舉辦首屆活動以來，「悅城跑」已經成為公司內外頗具影響力的品牌公益IP，累計參與人數突破30萬人次。公司鼓勵全體員工和社會各界人士積極參與運動，追求更豐富的精神文化生活。本次活動中積累的運動里程，將轉化為助力綠色環保事業的善舉，參與者每天都可以通過專屬平台兌換積累步數，運動成果將轉化為梭梭樹，真正以足下腳步、築千里之林。



員工隊伍建設

公司堅持以人為本的理念，高度重視人才的「選、用、育、留」，通過平等僱傭，拓展招聘管道，優化薪酬激勵機制，保障員工權益，吸引和建立精簡幹練高效的員工團隊，持續推動企業與員工共同發展，為公司戰略目標實現提供人才支撐。

- **平等僱傭：**公司尊重每一位員工，通過完善的招聘制度、流程以及多元化的招聘途徑，確保招聘過程公平透明，為不同民族、性別、教育背景的應聘者提供平等的就業平台，並為殘障人士提供就業機會，實現同工同酬，為員工提供良好的職業發展平台。
- **招聘管道：**積極推進校園招聘、社會招聘、競聘等方式來吸引、選拔人才。公司與國內知名高等院校就業指導中心建立聯繫，及時關注所需專業畢業生情況；通過與智聯招聘、獵聘網等第三方招聘網站的合作，獲取充足數量的候選人信息；通過與獵頭公司合作，持續開展「獵馬行動」，市場化選聘經驗豐富、能力突出、專業對口、梯次有序的管理人才、專業人才。

2021年公司僱傭數據

按僱傭類型劃分的員工人數	全職員工(人)	4,219
	兼職員工(人)	0
按性別劃分的員工人數	男性員工(人)	2,211
	女性員工(人)	2,008
按年齡劃分的員工人數	30周歲及以下(人)	1,274
	31-40周歲(人)	2,089
	41-50周歲(人)	657
	51周歲及以上(人)	199
按地區劃分的員工人數	北京地區(人)	889
	京外地區(人)	3,330
按學歷劃分的員工人數	碩士及以上(人)	1,066
	大學本科(人)	2,399
	大專及以下(人)	754
按職能類型劃分的員工人數	職能部門(人)	1,361
	開發部門(人)	1,280
	運營部門(人)	1,988
按性別劃分的員工流失比例	男性員工流失率(%)	21.3
	女性員工流失率(%)	20.3
按年齡劃分的員工流失比例	30周歲及以下員工流失率(%)	36.2
	31-50周歲員工流失率(%)	17.1
	41-50周歲員工流失率(%)	6.7
	51周歲以上員工流失率(%)	4.6
按地區劃分的員工流失比例	北京地區員工流失率(%)	17.8
	京外地區員工流失率(%)	22.8

B2 健康與安全

公司營造安全與健康的工作環境，完善職業安全與健康管理體系，制定安全管理制度，落實安全管理行動，積極推進安全管理信息化，努力防範並積極消除員工安全健康隱患，持續推動企業和諧健康發展。2021年，公司因工損失工作日數291天。

近三年公司因工死亡人數及比率表

	2021年	2020年	2019年
因工死亡人數(人)	0	0	0
因工死亡人數比率(%)	0	0	0

職業健康管理

公司關注員工個人健康，建立新員工入職體檢制度，對已入職員工每年組織定期體檢，為員工提供優越的工作條件與環境，以確保員工在工作期間得到良好的保護；此外，公司鼓勵員工多參加體育鍛煉組織員工定期健身，參與悅城跑、急救知識培訓等關愛活動。2021年，公司及時修訂《突發傳染病疫情事件應急預案(試行)》，進一步建立健全了公司突發傳染病疫情管理體系，保證了預案的延續性、符合性、可操作性；並多次召開疫情防控專題會議，嚴格落實疫情防控常態化措施，嚴格執行「日報告」「零報告」制度，每日統計防疫信息，及時監測員工健康信息；加強員工離開工作所在地管理，將項目疫情防控措施落實情況納入「四不兩直」檢查工作；向員工發放口罩、消毒液等防疫物資，有力保障了職工生命健康安全。

案例： 組織開展急救知識培訓

大悅城地產舉辦「員工關愛月」系列活動之急救知識培訓，邀請外部專業老師從危急時刻緊急救援施救程序、傷員移動方法、外傷包紮、心肺復蘇等方面展開詳細講解。培訓將理論與實操相結合，借助專業器材現場模擬示範，員工們與老師積極互動，反復進行操作練習，帮助大家掌握在意外來臨時的正確應對方法，提高自我緊急救護能力。參與員工有效掌握了急救知識，提高了自身處理突發事件的能力。



安全環保督察

2021年，公司通過「四不兩直」飛行檢查、專項檢查、年終督查、績效評估等形式開展安全環保監督檢查工作，共排查問題隱患2,746項，並推進整改提升，有效保障了公司整體運行平穩。

結合自身業務實際開展消防、燃氣專項治理。一是梳理總結消防水系統、自動報警系統、安全疏散系統、氣體滅火系統、消防水炮等典型高風險隱患判定標準12條，開展消防典型高風險隱患治理，組織各單位整治典型高風險隱患123項；二是對照《燃氣風險排查整改對照表》對燃氣管道、閥門、報警系統、用氣單元及氣瓶等開展了全面檢查，共發現並治理問題隱患391項。通過檢查評估，督促項目安全風險管控體系持續完善，安全管理水準穩步提升。

工程安全管理

為規範相關方安全管理，預防、減少因相關方事故給公司造成的責任風險及經濟損失，根據《中華人民共和國安全生產法》《建設工程安全生產管理條例》《中糧集團承包商安全管理指南》等有關法律法規和制度，本公司制定了《大悅城相關方安全生產管理制度》《大悅城危險作業安全管理辦法》《大悅城安全生產事故管理制度》等規章，對承包商、場所和設備的承租方、維保及外來作業單位等相關方的安全管理做出相關規定。相關方安全生產管理按照「誰主管、誰負責」、一崗雙責、屬地管理的原則，強化源頭准入和過程管控，大悅城對各業務單位相關方安全管理情況實施監督檢查，督促各業務單位做好自身的相關方安全生產管理工作。對危險性較大(可能導致作業人員群死群傷或造成重大社會不良影響)的工程，項目應根據《危險性較大的分部分項工程安全管理規定》(住建部第37號令)及公司相關制度標準，督促承包商單獨編制危大工程專項施工方案，明確並落實安全措施。

安全管理信息化

公司結合業務實際，著力推動「四化並進」，不斷提升安全管理效能。一是開展危險作業系統建設推廣工作，組織8家運營項目上線運行，實現了危險作業線上審批，過程即時查看，後台統計分析等關鍵功能，有效提升危險作業合規率。二是對值班管理1.0版系統進行優化升級，模擬線路下實體值班室，為每個基層項目建立線上「虛擬值班室」，手機掃碼進入，自動「彙集」危險作業及巡查信息，進一步強化基層企業領導帶班值班落實情況監管。三是探索開發火災事故應急模擬演練系統，利用信息化手段開展應急演練模擬，培訓和測試指揮人員在應急狀態下的反應和操作，提高應急處突能力。

安全教育培訓

公司積極弘揚生命至上的安全價值文化，堅持與時俱進，不斷創新、豐富文化載體和強大有效的運行保障機制，以文化促管理、以管理促安全、以安全促發展，推動公司安全文化建設落地生根。全年各層級組織開展安全環保培訓1,530餘次，組織各類人員43,508人次參訓。各單位組織開展安全環保知識競賽活動87次，共計3,578人次參加。召開事故警示教育專題會371次，組織13,887人進行集體學習。

各單位組織開展安全生產月、消防安全宣傳月等活動，其中應急演練512次，共16,300人次參與演練活動，營造了全員重視安全、關注安全的濃厚安全氛圍。

案例： 「一把手」講安全環保公開課並承諾安全

公司董事長由偉以「深入學習習總書記講話精神，努力踐行安全發展理念，助力公司『十四五』高質量發展」為主題講授安全公開課，並帶領所有參會人員進行安全宣誓承諾，率公司黨委委員及經營班子在簽名牆上鄭重簽名。



案例： 組織開展應急演練

公司下屬各單位根據自身業態風險，開展火災、電梯困人、防汛等不同事故類型的演練。通過應急演練檢驗了消防等系統設備功能有效性，提升了相關人員安全意識及應急處置能力，達到了預期效果。



B3 發展及培訓

員工培訓

公司始終秉持「學以致用」培訓理念，系統謀劃、統籌佈局，聚焦各級關鍵崗位人才及其後備的發展，聚焦業務能力的提升，建立分級分類的人才培養體系，為公司打造數量充足、質量過硬的人才供應鏈，支撐戰略目標達成。目前已建立「高管短訓」、「金舵手」、「金種子」、「鑄劍計畫」、「新悅訓練營」、「啟明星訓練營」、「悅講堂」等核心培訓項目，同時深度挖掘內部知識資源，打造精英內訓師隊伍，持續改進線上學習平台，優化各項培訓制度，不斷完善師資、課程、線上和運營四大體系。

案例： 「金舵手」計畫

儲備戰略領軍人物，培養總部部門、區域公司一把手後備、項目總後備。2021年開展綜合班（第三期）第五次集中培訓及結業儀式，同時，為落實未來業務拓展和城市佈局儲備戰略型領軍人物，培養一批「準備度高、隨時能戰」的住宅項目總經理後備人才隊伍，新開住宅班（第二期）培養計畫，已完成南區班與北區班開班儀式，並開展3次集中培訓。



案例： 「金種子」計畫

儲備優秀青年後備人才，培養部門總監級後備，提升其團隊管理能力、業務理解與執行能力，提升管理準備度，達到總監級人才標準要求。2021年完成第五期第五次集中培訓及結業儀式，完成第六期開班並開展2次集中培訓。



案例： 啟明星訓練營

校招生的培養包括入職首年的角色融入和三到五年的輪崗歷練及入庫儲備，結合分階段、定制化的線上課程學習計畫，幫助校招生實現個人能力的快速提升。「啟明星訓練營」作為角色融入階段的一周集訓，對校招生的培養發揮了重要作用，通過學習成長與團隊融入兩大篇章，幫助校招生實現角色轉變。2021年成功舉辦「啟明星訓練營」第十期。



案例： 職業技能競賽

本次競賽以「固本培元強基礎提高技能慶百年」為主題，包含物業管理員、物業保安員、物業維修工三大項目，每個項目包含理論知識和技能操作兩部分，涵蓋服務禮儀展示、服務情景演繹、手藝展示、消防戰鬥、水帶連接、心肺復蘇等多個基本物業服務技能的考核，全面測試參賽選手的專業技術水平。經過激烈比拼，所有參賽選手熱情高漲，以積極的精神風貌和良好的競技狀態投入比賽，充分展現了個人超群的技能水平和專業的魅力風采。此次技能競賽既是提高廣大職工的崗位技能素質，拓寬物業技能人才隊伍，提升企業核心競爭力的重要機會，也是職工切磋技藝、交流技術、展示技能的精彩舞臺。

**2021年員工培訓數據**

	總培訓期數	總培訓人次數	總培訓學時數	人均總培訓學時數
2021年	23期(不包括線上培訓)	3,200人次(不包括線上培訓)	7,598學時(包括線上培訓)	1.8學時/人

按僱員性別劃分的受訓僱員百分比(%)	男性員工	54
	女性員工	46
按僱員類別劃分的受訓僱員百分比(%)	職能部門人員	31
	開發部門人員	28
	運營部門人員	41
按僱員性別劃分的受訓平均時數(學時)	男性員工	1.84
	女性員工	1.78
按僱員類別劃分的受訓平均時數(學時)	職能部門人員	1.72
	開發部門人員	1.93
	運營部門人員	1.86

人才激勵與晉升

公司的薪酬激勵體系結合「業績導向」的短期激勵與「激勵與約束並重」的中長期激勵，致力於提高各層級員工的工作積極性。公司實施高管人員獎金激勵計畫，對傑出管理人才進行獎勵，並通過設立「優秀團隊獎」、「優秀經理人獎」、「優秀員工獎」等年度三個獎項，對表現突出的相應人員和團隊進行獎勵。同時公司創新實行項目層面的考核激勵，針對項目進度、成本管理、營業收入、超額EBITDA等進行獎勵，用更小的核算單元增加激勵機制的普及性和公平性。

公司建立了員工職業發展雙通道，結合行業及相關職位的特點，建立基於價值和發展的兩個序列，以管理序列和專業序列作為發展體系，為員工提供明確的、多選擇的職業發展路徑。同時，每季度進行內部崗位競聘，為員工提供晉升機會。

B4 勞工準則

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關勞動法律法規。堅持依法合規僱傭，禁止就業歧視和強迫勞動。在招聘與錄用中，公司與每一位員工簽訂書面勞動合同，依法約定勞動條件、勞動待遇等權力，依法與員工訂立、履行、變更、解除或終止勞動合同，確保勞動合同得到嚴格履行。公司嚴格遵守《禁止使用童工規定》，堅決杜絕錄用、使用童工。本年度未發生任何違反童工及強制勞工有關的國際通行、國家及運營所在地有關準則、規則及規例情況。

B5 供應鏈管理

公司高度重視供應鏈管理，並將可持續發展理念融入供應鏈管理，在採購過程中考慮環境保護、資源節約等因素，致力於打造綠色供應鏈。

完善招標體系

公司嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》，恪守公平採購原則，嚴控合作夥伴選擇流程的公正性，同時持續推進採購流程標準化、信息化。

- **標準化**：凡在境內以合同方式有償取得工程項目、貨物和服務的行為，包括購買、租賃、委託、僱傭等。公司除農產品收購、期貨方式採購及其他規章制度已有特殊規定的服務類採購外，均須執行招標採購管理辦法的規定。報告期內，公司完善招採體系建設和宣貫培訓。修訂10項招採制度並宣貫培訓，組織3次控股招採條線全員培訓宣貫。
- **信息化**：2021年，公司在全面上線非招標電子平台的基礎上，持續優化系統，使得非招標電子平台系統更趨於完善高效。2021年，從4個方面對平台的效率效能進行專項優化提升。

完善供應商審查機制

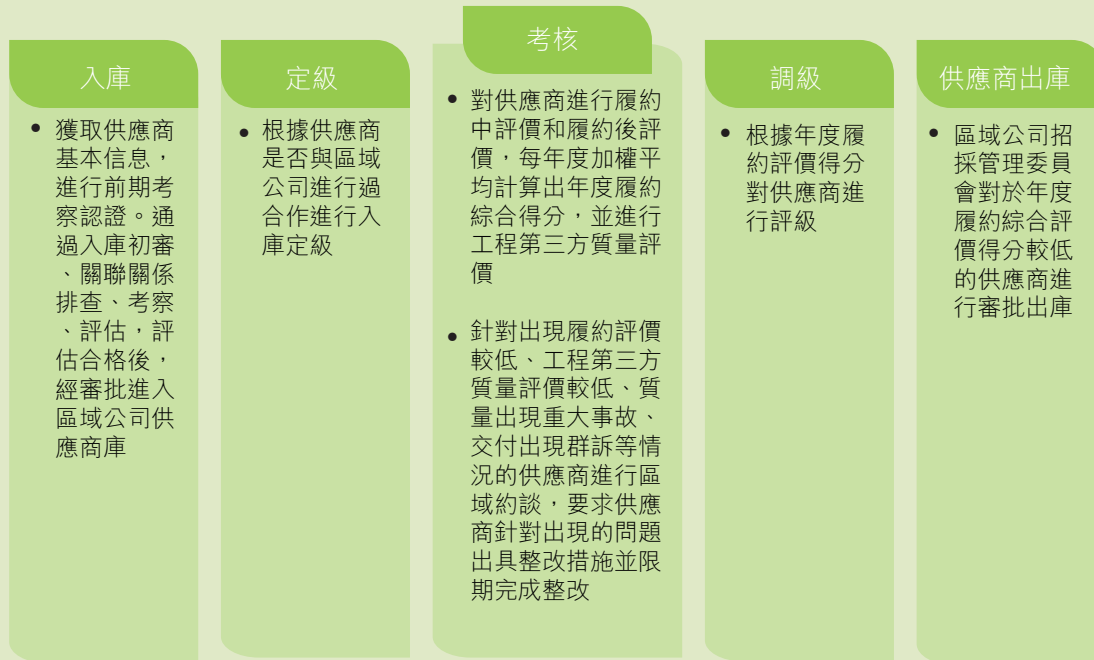
報告期內，公司修訂了《大悅城供應商制度》和《大悅城集中採購制度》，明確供應商分級管理及供應商處理的標準和流程，規避供應商風險，確保採購流程合規、透明、公平、公正。

截至2021年12月底，公司供應商數量情況如下：

供應商總數(家)	4,952
按地區劃分供應商總數－總部(家)	245
按地區劃分供應商總數－北京大區(家)	490
按地區劃分供應商總數－上海大區(家)	879
按地區劃分供應商總數－華南大區(家)	398
按地區劃分供應商總數－海南區域(家)	125
按地區劃分供應商總數－天津區域(家)	158
按地區劃分供應商總數－西南區域(家)	642
按地區劃分供應商總數－南京區域(家)	133
按地區劃分供應商總數－東北區域(家)	332
按地區劃分供應商總數－蘇南區域(家)	445
按地區劃分供應商總數－浙江區域(家)	207
按地區劃分供應商總數－華中區域(家)	466
按地區劃分供應商總數－山東區域(家)	240
按地區劃分供應商總數－西北區域(家)	192

註釋：供應商來源於工程部門、辦公部門和商業管理部門

區域公司供應商庫管理流程



供應鏈社會責任管理

公司將可持續發展管理延申至供應鏈，將排污許可證、能源管理體系認證、綠色產品認證等環境保護方面的資質作為供應商審查的一部分。總部供應商入庫以及集採資審入圍的供應商要求具備ISO9001質量管制體系、ISO14001環境管理體系、OHSAS18001職業健康管理體系認證證書。

開展負責任採購

公司參與中城聯盟第十一批聯合採購工作，致力於開展綠色建築，綠化供應鏈條。同時參與「中國房地產行業綠色供應鏈行動」，加入「鋁合金無鉻鈍化」、「木材來源合法化」、「室內裝飾人造板及其製品甲醛控制」、「水性塗料APEO控制」等項目，並將成果應用到聯採工作中：

- 1、 在鋁型材集採招標工作中，將鋁合金無鉻鈍化作為資審要求之一，達標以後，才能通過資審獲取投標資格；
- 2、 在木地板集採招標工作中，將木材來源合法化作為重點資審要求，報名企業需具備「FSC」認證才能進入資審環節；
- 3、 在木作品類（木地板、櫥櫃等）集採招標工作中，將甲醛釋放量作為重點資審要求，企業滿足國標要求後才能進入資審環節；同時，聘用第三方檢測機構對項目所用相關產品進行「飛檢」，確保所用木作產品安全環保；
- 4、 在塗料品類集採招標工作中，推廣綠色採購方案，強調水性塗料APEO控制的意義，要求企業儘快達到APEO控制的標準。

嚴格篩選入駐商家

公司持續聚焦商業核心品牌，不斷培育和豐富公司商業品牌內涵，自始至終致力於將「大悅城」打造成為最具可持續發展能力的商業地產標杆品牌。招商工作作為商業項目經營中最為重要的一環，2021年通過對招商工作的系統反思與梳理，以招商管理精細化、品牌資源體系化、過程監管透明化、管理工具數位化為原則，對公司招商管理辦法進行系統性的更新和修訂。

B6 產品責任

我們始終堅持「以客戶為導向」的經營理念，注重品質和精細化服務，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》等相關法律法規。通過對商業類制度或工作指引進行修訂新增，整合會員中心定位和功能需求，完善管理制度。始終以消費者為核心，注重品牌形象打造，構建完整的消費者口碑評價模型；注重消費者隱私安全，增補及規範相關制度，在確保消費者滿意度的同時保障消費者安全。

完善運營管控體系

通過梳理商業風險，健全巡檢機制，推動商業巡檢制度化、常態化。2021年持續深化巡檢及檢查力度，對現場及合規性進行了深度檢查。包括天津區域專項巡查、5個籌開項目開業籌備巡查、北京區域項目商戶經營專項巡查等。為進一步完善業務條線管控制度，打造運營管控體系，全年聚焦現場管理、合規性管理、經營問題檢查、防疫安全四大方面開展工作，總部對巡查內容進行了專項通報及問題跟蹤，直至整改完成確保整改率100%。與此同時，結合巡檢發現的問題，11月—12月組織項目開展了關於2021年籌開項目的制度流程專項培訓，對標準化流程及制度進行了統一宣貫，進一步提升運營管理標準。

開展多元創新活動

大悅城始終堅持品牌引領，注重購物中心收益與品牌價值的雙提升。2021年，公司商業形成了由「大悅嗨新節」「大悅瘋搶節」「大悅超級紅運周」「大悅中國開門紅」構成的年度四大原創IP矩陣，以產品端創新帶動品牌端創新，助推品牌標籤化、辨識度打造與客戶長期記憶點形成，助力品牌影響力提升。

案例： 「大悅嗨新節」

4月17日－18日，第三屆「大悅嗨新節」於全國十大城市、十五個商業項目同期啟動。這是「大悅嗨新節」首次三條產品線聯動，並以更加出眾的資源聚合性、場景連接性與內容包容性，再次突破造節思路、升維SP概念，使自身超越傳統的消費場景，全方位闡釋美好生活理念，構築滿足消費者多元需求的美好生活場景。



2021年度，公司及母公司榮膺「2020年度商業不動產影響力企業TOP20排行榜第五名」、「2021年度零售商業地產企業綜合實力百強榜前十」、「2021金百合購物中心最佳實踐案例」等近140個重量級行業獎項，彰顯品牌影響力。

提升消費者滿意度

2021年，公司以消費者滿意度為服務抓手建立了「大服務」管控體系，截止目前已完成了體系的搭建與制度標準化的初步梳理。全年圍繞客戶／商戶敏感點服務保障、優化客服管理標準、客訴處理跟蹤、客服人員培訓等內容開展推進滿意度管理提升工作。總部持續承接400客服中心投訴電話及投訴郵箱的功能，對全國項目的投訴內容進行反饋與跟蹤形成閉環監督管理，年度回訪解決率達到100%。另一方面通過開展重點項目商戶訪談形式進行滿意度回訪，為進一步優化內控管理標準做準備。

注重消費者隱私保護

公司注重客戶隱私保護，謹遵《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國網絡安全法》《數據安全管理辦法》等與隱私保護相關的法律法規和標準。報告期內，公司對《大悅城控股集團股份有限公司商業項目至尊卡會員管理規範》進行全新修訂，修訂內容包括至尊卡會員首次升級，需要攜帶身份證到會員中心／服務台完善身份信息，客服人員當面核實使用者信息、積分情況等；同時，至尊卡的升降級、保級，均為一對一短信／電話對接，避免信息洩露的情況發生。

本年度公司在防止客戶信息洩露方面開展了以下主要舉措：

- 使用帳號權限管理，按權責設置關鍵數據查看權限，未經申請授權，員工無權查詢上一級真實數據；
- 在所有對客端線上程序（如停車場小程序、線上商城小程序、積分樂園小程序等）均設置使用者隱私保護協定；
- 定期開展員工信息安全保密培訓；
- 制訂對客宣傳媒介（導視、LCD、LED）安全管理制度，包括信息發佈、內容管理等內容；
- 系統設定客戶資料保護機制，所有操作均會記錄。

智慧財產權保護

為加強公司商業各級主體的外宣內容風控管理，防範其擅自使用未經授權的字體、圖片、音訊、視頻等內容，構成侵權風險，2021年新增《商業外宣內容發佈管理辦法》制度條例。要求公司商業各級主體（含媒體運營服務商）在商業外宣時，遵守分級管理原則、全管道管理原則、統一口徑原則、從嚴管理原則和品牌聲譽優先原則，禁止發佈或轉載未經權利人書面授權許可的字體、照片、音訊、視頻等，有效防範侵權風險。

高品質商業設計

在商業設計管理方面，以客戶端為出發點，對準客戶需求點發力，加強客戶敏感區域的成本配置及亮點設計，如衛生間、亮點空間等。以產品策劃會的形式，對亮點空間進行共創，使設計亮點適配商業需求與客戶需求。強化商業設計標準化，完成幕牆標準化、租戶交房標準、室內精裝模塊標準化等12項標準或圖集，以提高質量口碑，提升客戶滿意度。

報告期內，公司在第十屆GBE商業綜合體高峰論壇、全國綠建大會等行業會議發言，參編《公共機構建築機電系統調適技術導則》《大型商業綜合體消防安全管理》等行業規範。

年度商業項目獎項：

蘇州春風里：GBE最佳城市地標綜合體獎

重慶大悅城：2021CCFA金百合購物中心設計最佳實踐案例、第十六屆歐亞地區建築設計國際大獎銀獎

住宅品控提升

在住宅設計方面，2021年度全面展開住宅標準化行動，形成完整的住宅標準化體系，實現住宅標準化體系全覆蓋。建立住宅設計品控體系，通過一系列制度工具發布，完善從客戶調研—設計缺陷庫—設計審圖單—材料封樣—現場巡檢的管控閉環，與清華大學成立聯合研究中心，落地住宅精細化設計模塊。

本年度建立了住宅品控體系，新增圖紙審查、交付巡察和集採管理等住宅產品質量管控工作。其中，施工圖審查已落地重慶瑞府等3個項目，合計落實2322個問題，節約成本平均22.4元/m²。交付巡察合計落地26個項目，已落實整改問題267個。區域住宅類建築方案集採試點新增10家區域公司，覆蓋率達85%。

年度住宅項目獎項：

上海中糧瑞虹海景壹號：ICONIC AWARDS 2021(德國標誌性設計獎)優勝獎、第九屆上海建築學會建築創作獎佳作獎

瀋陽隆悅祥雲：GHDA環球人居設計大獎、地產展時區建築設計類優秀獎及景觀設計類金獎

西安奧體壹號：法國NOVUM DESIGN AWARD設計一等獎、美國MUSE繆斯設計鉑金獎

成都眉山智慧城售樓部：PARIS DESIGN AWARDS優勝獎

重慶天悅壹號：REARD全球地產設計大獎、AHLA亞洲人居景觀獎

3H健康體系研發落地

2021年，秉持健康的設計理念，升級「3H健康居住體系」至v2.0版本，搭建居家健康的9大場景道具包，針對居家7x24小時生活需求，提供領先的健康場景解決方案。在落地實施時，進一步結合不同區域特點，研發「3H健康概念戶型」，以功能玄關、複合公衛、社交餐廚、雙進主衛、夢想飄窗、小型家政、體系收納、0.5空間八大生活場景，兌現一個健康、美好的家。

B7 反貪污

公司嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國刑事訴訟法》《中華人民共和國反貪污賄賂法》等法律法規，2021年修訂《大悅城控股關於進一步加強紀檢幹部隊伍建設的意見》《大悅城控股關於加強日常監督管理辦法》以及通用於內部的審計規範，建立了完善的內控體系和制度，同時通過招商管理、招標管理、運營管理等主要日常管控環節，嚴格管控公司運營過程中可能出現的腐敗行為。

公司強化日常監督，認真履行監督責任，具體包括：

- 強化合力監督。廉政建設和反腐敗工作協調小組會議，對專業條線廉潔風險點進行分析；各關口部門做好報銷關口的監督；注重對招標採購事項的監督，組織工程條線召開警示教育大會；針對商業領域的廉潔風險，推動商業管理中心完善《反商業賄賂協議》《大悅城控股商管員工十不准》等制度，公佈監督舉報電話，進一步暢通管道，完善監督手段。督促物業事業部建立招標採購、廉潔從業相關制度，公佈監督舉報方式，防止物業條線微腐敗的發生。
- 加強選人用人監督。嚴把選人用人關，全年完成對1個單位、236人廉潔從業鑒定，同時利用反舞弊聯盟平台對社會招聘的12名經理人進行廉潔背調；組織1000餘名經理人完成廉潔測試。
- 加強對鄉村振興領域廉潔監督。報告期內，公司相關負責人赴甘孜縣對新任掛職幹部開展了一對一廉潔談話，提出了遵紀律、守底線、樹形象等要求，同時與甘孜縣縣長、監委等人員進行了座談交流。

公司通過開展反腐教育培訓，向員工普及廉潔知識，弘揚廉潔美德，提高員工的廉潔素養和誠信意識。2021年開展反腐敗廉潔培訓總次數16次，其中面向員工開展的反腐倡廉培訓次數14次，面向董事會開展的反腐倡廉培訓次數2次。參與到反腐倡廉培訓的總人次達7,163人次，其中員工7,174人次，董事9人次，反腐倡廉培訓總時長10,761小時。

B8 社區投資

公司積極履行社會責任和使命，通過與社會共用資源、分享成果，促進社會和諧和可持續發展。2021年，公司積極回應鄉村振興的號召，嚴密部署，精心組織，嚴格落實定點幫扶責任書各項指標，以產業幫扶、教育幫扶、消費幫扶、公益幫扶為重點，助力對口幫扶縣四川省甘孜縣鄉村振興。報告期內，本公司對外捐贈金額為人民幣295.96萬元。

產業幫扶：充分挖掘甘孜縣農牧業發展潛力，助力打造格薩爾文化青稞產業園，助推群眾產業增收。積極創新合作模式，利用大悅城商業平台，推進甘孜縣青稞、犏牛、馬鈴薯等農產品宣傳、展示、交流，讓更多甘孜特色農產品走向全國乃至國際市場。以格薩爾文化為基礎，推進文化旅遊業融合發展。助力格薩爾文化百村產業基地的宣傳推廣，加大對農旅、文旅人員的技能培訓，營造更好的旅遊環境，開拓旅遊促進鄉村振興的新路徑。

教育幫扶：2021年繼續加大教育幫扶力度，以教育基礎設施提升為重點，加快教育資源幫扶力度。助力甘孜縣第二民族中學基礎設施建設，改善提升教育基礎條件，進一步保障農牧民子女接受教育，鞏固「控輟保學」成果，為改變民族地區教育作出更大貢獻。持續在甘孜縣幹部職工、技術人員培訓方面進行援助，舉辦「三支隊伍」培訓，為培養甘孜縣人才貢獻力量。繼續依託大悅城商業平台，圍繞鄉村旅遊、鄉村民俗、農家樂、特色種養業等開展新型職業農民培訓，通過傳幫帶和開展各類培訓活動，幫助甘孜縣培養一批懂市場、善經營、會養殖的專業人才。

消費幫扶：在工會全系統發起開展消費幫扶，用實際行動助力鄉村振興活動。截止12月中旬，內部共購買甘孜縣農產品75.69萬元，幫助銷售農產品39.15萬，通過購買農產品增加群眾收入。

公益幫扶：聚焦宣傳幫扶，統籌旗下商業項目、住宅營銷中心等平台幫扶宣傳甘孜縣，提升甘孜縣的知名度和美譽度；開展「情暖甘孜、愛心傳遞」鄉村振興募捐活動，號召商戶租戶結合品牌特色，捐助圖書、衣服等學習生活物資，發放給當地學校、敬老院及困難群眾。

ESG指標索引

層面	內容	位置
A1 排放物	一般披露	
	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	
	(a) 政策；及	8-10
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	A1.1 排放物種類及相關排放資料。	8-10
	A1.2 直接(範圍1)及間接能源(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)。	8-10
	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)。	8-10
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)。	8-10	
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。	8-10	
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。	8-10	

層面	內容	位置
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。	11-12
	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)。	11-12
	A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	11-12
	A2.3 描述所訂立的能源使用效益計畫目標及為達到這些目標所取得成果。	11-12
	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。	11-12
	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。	11-12
	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。
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。		13-15
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。	15
	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。	15

層面	內容	位置
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：	16-18
	(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。	
	B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	16-18
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	16-18	
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：	19-22
	(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。	
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	19-22
	B2.2 因工傷損失工作日數。	19-22
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。	19-22	

層面	內容	位置
B3 發展及培訓	<p>一般披露</p> <p>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。</p> <p>註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。</p>	23-26
	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。	23-26
	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。	23-26
	B4 勞工準則	<p>一般披露</p> <p>有關防止童工或強制勞工的：</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>
B5 供應鏈管理	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	26
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	26
	<p>一般披露</p> <p>管理供應鏈的環境及社會風險政策。</p>	26-29
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	26-29
	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。	26-29
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。	26-29	
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辦法。	26-29	

層面	內容	位置
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	30-34
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	30-34
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	30-34
	B6.3 描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	30-34
	B6.4 描述品質檢定過程及產品回收程序。	30-34
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。	30-34	

層面	內容	位置
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	34
	(b) 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件的數目及訴訟結果。	34
B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	34	
B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	34	
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。	35
	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)。	35
	B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	35



大悦城控股
GRANDJOY



中糧
COFCO
自然之源 糧食之源



JOY CITY PROPERTY LIMITED
大悅城地產有限公司

33/F., COFCO Tower
262 Gloucester Road
Causeway Bay, Hong Kong

Tel: (852) 2833 0338
Fax: (852) 2833 0330

www.joy-cityproperty.com

