

SUNAC 融創中國

融創中國控股有限公司

SUNAC CHINA HOLDINGS LIMITED

股份代號: 01918.HK

2022

環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	3	1 合規經營 恒於律己	7
關於本集團	4	1.1 企業管治	
2022年度ESG亮點績效	6	1.2 ESG管理	
		1.3 董事會聲明	
		1.4 利益相關方溝通	
		1.5 重大性議題判定	
		1.6 可持續發展承諾	
		1.7 合規運營	
		2 綠色發展 和諧共生	23
		2.1 綠色理念	
		2.2 綠色設計	
		2.3 綠色建造	
		2.4 綠色運營	
		2.5 氣候變化	



3 臻善品質 同道致遠..... 40

- 3.1 品質創新
- 3.2 安全健康
- 3.3 客戶至上
- 3.4 責任供應

4 以人為本 協同共創..... 60

- 4.1 人才保障
- 4.2 人才培育
- 4.3 員工關愛

5 使命傳承 心繫社區..... 70

- 5.1 城市發展
- 5.2 文化建設
- 5.3 回饋社會

關鍵績效表..... 81

ESG索引..... 84

讀者反饋表..... 87

關於本報告

本集團(定義見下文)作為領先的房地產開發商，在關注自身發展的同時，積極承擔社會責任，促進社會的和諧與進步。本集團基於識別主要利益相關方及其關注的環境、社會及管治(ESG)議題，收集、整理相關資料與數據，編製並發佈2022年度ESG報告，旨在披露本集團2022年度在環境、社會及管治方面的管理現狀及績效表現。

(一) 編製依據

本報告根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)編製，遵循聯交所規定的重要性、量化、平衡及一致性的匯報原則，並根據強制披露規定及「不遵守就解釋」條文的要求披露了相關信息。同時參考全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》(「GRI標準」)及聯合國可持續發展目標(「聯合國SDGs」)。

(二) 報告範圍

本報告的時間範圍為2022年度，即2022年1月1日至2022年12月31日，部分內容適當追溯以往年度。本報告的披露範圍包括集團總部、各地產區域、各業務集團(服務集團、文旅集團、文化集團)及其附屬公司，主要業務為物業開發及投資、文旅城建設及運營、物業管理服務及其他。其中有關服務集團更詳細的ESG披露內容可參閱《融創服務控股有限公司2022年度環境、社會及管治報告》。

(三) 報告稱謂

本報告將使用「本集團」指代「融創中國控股有限公司及其附屬公司」，使用「本公司」或「融創中國」指代「融創中國控股有限公司」，使用「元」指「人民幣」。

(四) 報告獲取

本報告的電子文件可以在本公司網站(<https://www.sunac.com.cn/>)及聯交所網站(www.hkexnews.hk)瀏覽和下載。

(五) 意見反饋

ESG報告致力響應主要利益相關方所關注的議題。如對ESG報告有任何疑問或建議，歡迎隨時通過下述通訊方式聯繫本集團：

地址：中國北京市東城區東直門北大街8號使館壹號院4號樓

郵箱：esg@sunac.com.cn

關於本集團

本公司是一家於開曼群島註冊成立的有限公司，其股份於2010年在聯交所主板上市。本集團以「至臻·致遠」為品牌理念，致力於通過高質量的產品與服務，整合優質資源，為中國家庭提供美好生活場景與服務。本集團以地產為核心主業，佈局房地產開發、物業管理、冰雪運營管理、文旅、文化等業務板塊。經過20年發展，本集團已是中國房地產行業的頭部企業及中國領先的冰雪產業運營服務商、文旅產業運營商和物業持有者，具備全國領先的綜合城市開發與產業整合運營能力。

本集團依托優勢佈局的高質量土地儲備以及領先的產品能力，房地產開發業務主要佈局於長三角、環渤海、華南、中部和西部地區核心城市，並劃分為十大區域進行管理，即北京區域(含北京、濟南及青島等城市)、華北區域(含天津及鄭州等城市)、上海區域(含上海、南京及蘇州等城市)、東南區域(含杭州、福州及合肥等城市)、華中區域(含武漢、長沙及南昌等城市)、華南區域(含廣州、深圳及三亞等城市)、西北區域(含西安及太原等城市)、成渝區域(含重慶及成都等城市)、雲貴區域(含昆明及貴陽等城市)及環球融創(含四川、雲南及湖南地區環融項目)。

發展歷程

◀ 7月成立於天津，並開始操作高端物業項目

2003

2007

獲得北京第一個項目，「中國式美好—禧福匯」▶

2008

◀ 獲取並開始操作第一個融創「壹號院系」產品—北京西山壹號院

2010

◀ 10月7日於聯交所成功上市，股份代號：01918

形成「京、津、滬、渝、杭」五大核心城市的戰略佈局 ▶

2012

提出「質量點亮價值」，堅持高端精品戰略 ▶

2013

2014

- ◀ 全年合同銷售金額658.5億元，首次躋身全國房企銷售排行TOP10

2015

- ▶ 發佈「臻生活」高端生活價值體系
- ▶ 全年合同銷售金額682.1億元，位列全國房企銷售排名TOP9

2016

- ◀ 房地產開發業務主要佈局於長三角、環渤海、華南、中部和西部地區核心城市
- ◀ 全年合同銷售金額 1,506.3 億元，位列全國房企銷售排名 TOP7
- ◀ 連續兩年獲得「中國房地產最佳僱主企業」

2017

- ◀ 全年合同銷售金額3,620.1億元，位列全國房企銷售排名TOP4

2018

- ◀ 組建融創文旅集團及文化集團
- ◀ 發佈融創中式產品譜系
- ◀ 成立融創公益基金會
- ◀ 全年合同銷售金額 4,608.3 億元，位列全國房企銷售排名 TOP4

2019

- ◀ 全年合同銷售金額 5,562.1億元，位列全國房企銷售排名TOP4

2020

- ◀ 發佈《融創中式產品戰略價值藍本》
- ◀ 全年合同銷售金額 5,752.6 億元，位列全國房企銷售排名 TOP4

- ◀ 全年合同銷售金額 1,693.3 億元，完成 18 萬套房子的歸心交付
- ◀ 連續五年入選「2022 年中國房地產企業產品力 TOP10」
- ◀ 融創公益基金會獲評「天津市先進社會組織」

2022

- ▶ 全年合同銷售金額5,973.6億元
- ▶ 榮獲「2021年度典型房企服務力TOP1」，位列「中國房企產品力排行榜Top100」榜首
- ▶ 榮獲「中華慈善獎」

2021

2022年度ESG亮點績效



綠色建築

- 本集團新建建築**100%**落地綠色建築要求
- 文旅集團是國內唯一文旅業態綠色建築認證全覆蓋企業和國內首批開展文旅綠色建築、LEED雙認證的企業
- 本集團近三年累計有**55**個項目獲得二星級或三星級綠色建築認證，總建築面積約**1,035萬**平方米

客戶服務



- 地產集團在**84**個城市**201**個項目完成約**18**萬套房子的歸心交付
- 文旅集團客戶投訴關閉率為**100%**，客戶滿意度為**99.4%**



供應商管理

- 地產集團承包商安全培訓覆蓋率為**100%**
- 本集團推進戰略集採供應商在各項目使用環保材料或健康材料，推動相關比率**超過90%**，制定第三方材料檢測方案，具備實現**100%**品類環保檢測抽檢能力

員工培訓



- 本集團員工培訓覆蓋率為**100%**，僱員受訓總時長**逾268萬**小時
- 本集團組織全體員工及董事參與線上及線下的廉潔培訓，培訓總時長約**2.8萬**小時



社會發展

- 本集團積極參與建設居住環境、社會環境、生態環境保障工程，開展保障房建設、棕地開發、土地綜合利用、城市更新等業務
- 本集團共在10個省(直轄市)的**24**個城市發起了**142**場線上與線下的公益活動，**超過41.8萬**人次的員工、業主、社會公眾參與



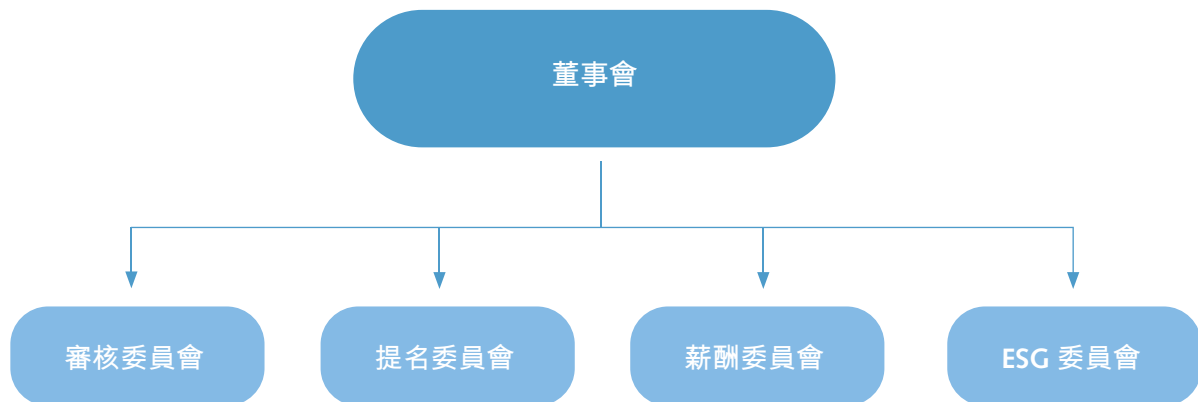
合規經營
恒於律己

1 合規經營 恒於律己

本集團在現有管治架構的基礎上，不斷完善企業管治體系，持續優化治理架構，加強與利益相關方溝通，嚴格內審內控，推動環境、社會及管治體系的建設，提高可持續競爭能力。

1.1 企業管治

本公司董事(「董事」)會(「董事會」)負責監管及審批本集團戰略性發展目標、經營中的重大決策及財務表現，其下設多個董事委員會以負責特定事項，包括審核委員會、提名委員會、薪酬委員會及環境、社會及管治委員會(「ESG委員會」)。董事會及各委員會職責範圍及董事資料可於本公司網站(<https://www.sunac.com.cn/>)查閱。董事會及各委員會於2022年度的會議情況及其他有關企業管治的詳情請參閱本公司2022年度報告中的「企業管治報告」。

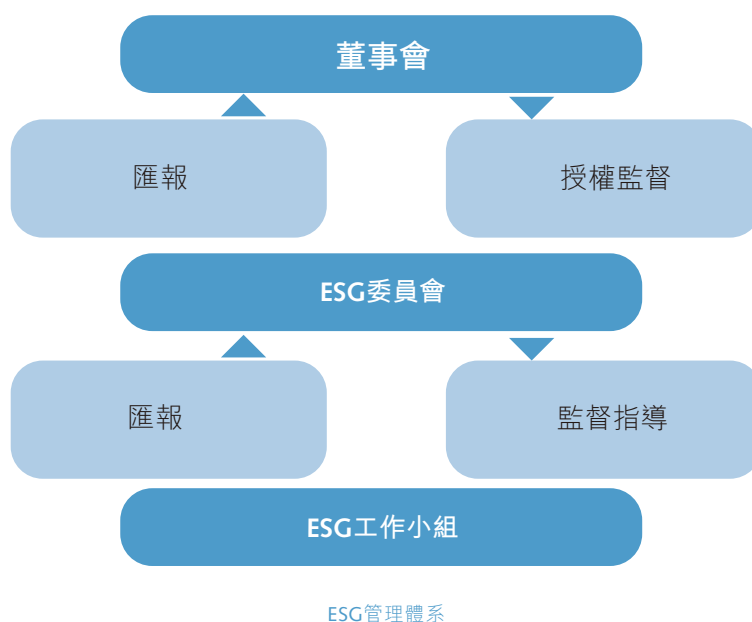


董事會架構

本集團堅持董事會層面日益多元化是達到戰略目標、保障股東權益及維持公司可持續發展的關鍵元素。本集團已制定《融創中國董事會多元化政策》，以確保董事會成員在年齡、專業技能、行業經驗以及觀點與角度的多元化方面達到適當的平衡，從而提升董事會的有效運作並保持高標準的企業管治水平，本集團亦制定了董事會多元化的目標：2024年底前，至少委任一名女性董事。此外，本集團已制定《融創中國提名政策》，以明確董事會候選人的甄選以一系列多元化範疇為基準，包括但不限於性別、年齡、文化、教育背景、種族、專業經驗、技能、知識及服務任期。

1.2 ESG管理

本集團已搭建ESG管理體系，其中明確了董事會、ESG委員會及ESG工作小組的職責。同時，本集團嚴格遵守《融創中國控股有限公司環境、社會及管治委員會職權範圍》及《融創中國控股有限公司環境、社會及管治管理規定》，包含ESG目標及戰略規劃、ESG政策制定、利益相關方溝通、ESG風險識別及管理、ESG信息披露以及專項提升等工作。此外，本集團在已有的《融創環境政策》、《融創綠色建築政策》、《融創多元共融政策》、《融創中國董事會多元化政策》、《融創廉潔守則》、《融創供應商行為準則》、《融創健康與安全政策》及《融創網絡安全政策》等8項ESG政策的基礎上，不斷完善權責機制及ESG管理措施，加強可持續管理，履行責任承諾。



層級	成員	職責
董事會	<p>執行董事：</p> <p>孫宏斌(主席)、汪孟德(行政總裁)、荊宏、田強、黃書平、孫喆一、遲迅(於二零二三年四月十三日起辭任)及商羽(於二零二三年四月十三日起辭任)</p> <p>獨立非執行董事：</p> <p>潘昭國、竺稼、馬立山及袁志剛</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 領導及負責本集團整體ESG管治事宜，監督檢討本集團ESG表現 ➤ 審閱確定本集團ESG戰略、ESG管理架構及管理策略 ➤ 督促本集團ESG目標的有效執行和落實，並定期監督和考核目標落實情況 ➤ 審閱及確保本集團設立合適及有效的ESG風險管理及內部監控系統，審閱、識別、評估、管理重要的ESG相關影響、風險及機遇 ➤ 審議批准本集團的ESG報告
ESG委員會	<p>主席：汪孟德</p> <p>成員：潘昭國、竺稼、馬立山及袁志剛</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 制定ESG管理目標、方針政策及實施路徑，並向董事會提供建議 ➤ 檢討本集團的ESG風險管理及內部監控系統，向董事會提出建議，並就ESG重大風險事項向董事會匯報 ➤ 審閱本集團ESG相關專項工作計劃，包括但不限於綠色建築、健康與安全、商業道德與反腐敗、勞工管理等工作，並向董事會匯報相關工作規劃及開展情況 ➤ 審閱本集團的ESG報告，向董事會匯報並提出建議 ➤ 審議批准本集團的ESG相關制度

層級	成員	職責
ESG工作小組	集團總部的資本管理部、地產經營運營中心、法律管控部、品牌管理部、審計監察部、行政管理部、組織發展部；服務集團的相關部門；文旅集團的相關部門；文化集團的相關部門等	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 根據ESG整體管理目標及方針，制定各部門的ESG目標及工作計劃 ➤ 按照ESG目標及工作計劃，執行重點工作，並監控目標達成情況 ➤ 向ESG委員會匯報ESG工作開展情況 ➤ 開展ESG報告及相關制度的編製工作，向ESG委員會匯報

2022年，本集團共召開1次ESG委員會會議及1次ESG培訓，對ESG方針政策、ESG提升方案、ESG目標進展、ESG報告編製及發佈及其他ESG專項工作等內容進行了討論及審議。

1.3 董事會聲明

本集團相信完善的ESG治理能夠為利益相關方及本集團帶來長期回報。2022年，為推動本集團ESG工作的開展、提升ESG表現，本集團依托已建立的以董事會為最高領導的ESG治理架構，形成董事會、ESG委員會及ESG工作小組的三級管理體系，由董事會領導及負責本集團整體ESG管治事宜，ESG委員會審閱ESG專項計劃，ESG工作小組落實ESG具體事項。

2022年，本集團組織開展重大性議題識別及判定工作，並對重大性議題最終判定結果給出建議。2022年，針對本集團安全運營、產品與服務質量、合規運營、綠色建築等方面的核心工作，董事會對其政策、目標、措施等進行了重點審閱與監督，以領導及推動相關進程，此外，董事會亦與不同利益相關方分享本集團的ESG進展情況。

本報告詳盡披露了本集團2022年度ESG工作的管理與進展，並於2023年3月經由董事會審議通過。

1.4 利益相關方溝通

本集團高度重視與利益相關方的溝通交流，持續完善常態化、多渠道的溝通機制，及時、高效回應利益相關方的期望，並接受其監督。本集團定期與各利益相關方就ESG議題進行溝通，積極聆聽各利益相關方的意見與建議，識別他們關注的ESG議題，推動本集團ESG管理工作的持續改進。

利益相關方	關注議題	溝通形式
政府及監管機構	遵紀守法 合規運營 依法納稅 氣候變化 綠色建築	政策指引 信息披露 工作匯報 日常溝通 監督檢查 來訪接待
股東及投資者	全面信息披露 持續穩定的業務發展 投資者關係管理	股東大會 信息披露 投資者會議 項目調研
業主及客戶	客戶服務與滿意度 保護合法權益 提供優質產品與服務	客服中心 服務熱線電話 用戶投訴與處理 座談會交流 用戶滿意度調研
員工	合法僱傭 基本權益 培訓與發展 員工福利保障 員工關愛 職業健康與安全	定期調研反饋 員工關愛活動 員工培訓 員工座談會 員工福利發放 員工滿意度調查
供應商及合作夥伴	誠信經營 互利共贏 供應鏈管理 交流合作	日常溝通 公司調研 供應商合同與協議 供應商審核與評估 供應商扶持與合作 供應商會議
社會公眾	開展公益項目 促進當地就業 帶動社區經濟 社區投資 志願者活動	社區活動 社會溝通與調研 志願服務 座談會交流 公司官網與官方公眾號

1.5 重大性議題判定

本集團高度重視利益相關方對可持續發展議題的反饋和建議。2022年，我們按照「識別－調研－評估」三個步驟，對重大性議題進行了回顧和調整，進一步梳理出2022年重大性議題矩陣。

本集團獲得重大性議題評估結果的具體步驟如下：

ESG議題識別和確認：根據聯交所ESG指引、GRI標準及聯合國SDGs，並結合ESG評級及/或指數的評估要求，全面梳理本公司ESG重要事項以及各利益相關方的關注點，對標國內外同行，監測相關媒體信息，識別出20個ESG重點議題；

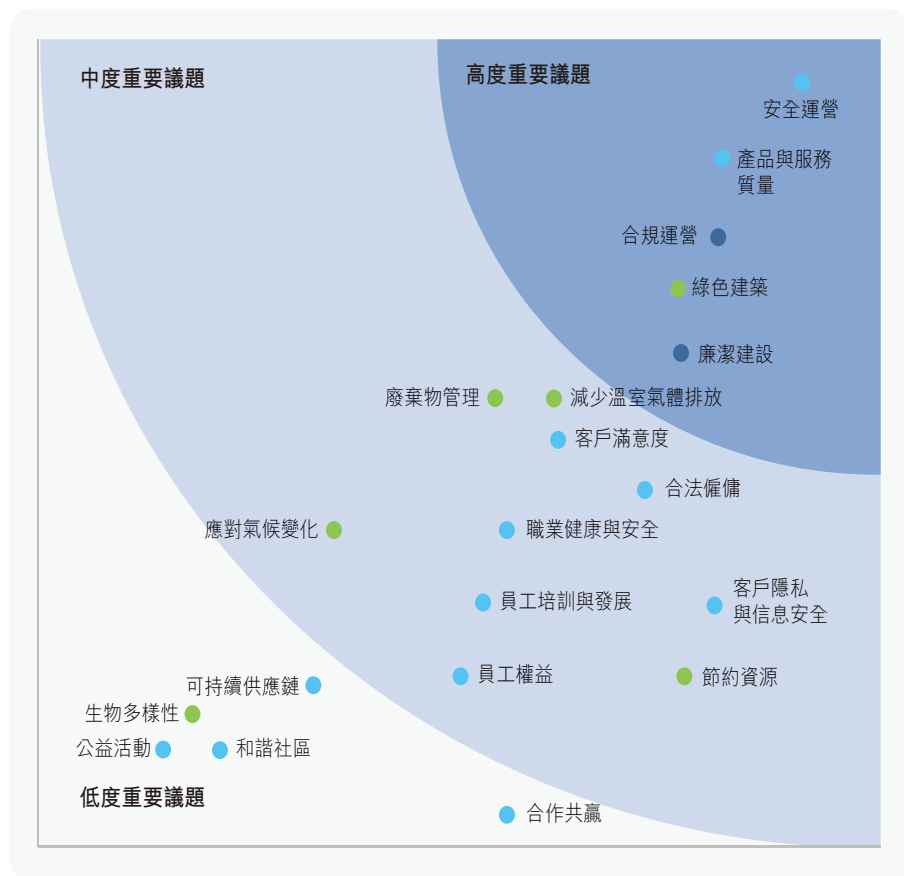
利益相關方調研問卷：通過在線問卷調研的方式，收集來自內外部利益相關方的回覆；

重要性議題評估：依據調研問卷的結果，結合企業發展情況，從「對本集團的重要性」和「對利益相關方的重要性」兩個維度開展重大性議題評估，將各項ESG議題進行重要性排序。

重要性	排序	議題
高度重要議題	1	安全運營
	2	產品與服務質量
	3	合規運營
	4	綠色建築
	5	廉潔建設
中度重要議題	6	減少溫室氣體排放
	7	客戶滿意度
	8	合法僱傭
	9	廢棄物管理
	10	客戶隱私與信息安全
	11	職業健康與安全
	12	節約資源

重要性	排序	議題
	13	員工培訓與發展
	14	員工權益
	15	應對氣候變化
低度重要議題	16	合作共贏
	17	可持續供應鏈
	18	和諧社區
	19	生物多樣性
	20	公益活動

對利益相關方的重要性






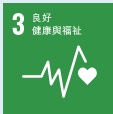
- 環境議題
- 社會議題
- 管治議題

對本集團的重要性

2022年ESG重大性議題矩陣

1.6 可持續發展承諾

本集團支持17項聯合國SDGs，並重點針對其中14項與本集團最為相關的目標開展具體工作。下文列出了與本集團重點相關的聯合國SDGs，並於本報告相關章節披露了目標實現情況及2022年舉措。

聯合國可持續發展目標(SDGs)	本集團舉措	本報告章節
 <p>SDG 1</p>	<p>在全世界消除一切形式的貧困</p> <p>致力於推動鄉村綠色發展和持續增收，攜手中華思源工程基金會於內蒙古啟動「3060環保經濟林項目」，助力鄉村生態宜居，持續增收</p>	<p>回饋社會</p>
 <p>SDG 4</p>	<p>確保包容和公平的優質教育，讓全民終身享有學習機會</p> <p>「英苗培養計劃」，結合企業自身資源，幫扶教育欠發達地區的中小學，助力城鄉教育均衡化</p>	
 <p>SDG 10</p>	<p>減少國家內部和國家之間的不平等</p>	
 <p>SDG 3</p>	<p>確保健康的生活方式，促進各年齡段人群的福祉</p> <p>員工關愛活動，豐富的員工團建活動，在疫情期間協調組織專場核酸檢測及靈活的工作安排</p> <p>組織健康與安全教育等</p>	<p>員工關愛</p> <p>安全健康</p>

聯合國可持續發展目標(SDGs)	本集團舉措	本報告章節
 <p>5 性別平等</p> <p>SDG 5</p>	<p>實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能</p> <p>營造平等多元的工作環境和發展環境</p> <p>組織婦女節活動，配置母嬰室，集團總部車位優先提供給「三期」(孕期、產期和哺乳期)女員工等</p>	<p>人才保障</p> <p>員工關愛</p>
 <p>8 體面工作和經濟增長</p> <p>SDG 8</p>	<p>促進持久、包容和可持續經濟增長，促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作</p> <p>保障員工基本權益，搭建全方位、系統化的人才培訓體系，完善員工福利制度</p>	<p>人才保障</p> <p>人才培育</p> <p>員工關愛</p>
 <p>9 產業、創新和基礎設施</p> <p>SDG 9</p>	<p>建造具備抵禦災害能力的基礎設施，促進具有包容性的可持續工業化，推動創新</p> <p>增加綠色建築研發投入，增強建築物及所在社區抵禦長期氣候變化及氣候災害能力</p>	<p>綠色理念</p> <p>綠色設計</p> <p>綠色建造</p>
 <p>11 可持續城市和社區</p> <p>SDG 11</p>	<p>建設包容、安全、有抵禦災害能力和可持續的城市和人類住區</p> <p>堅守產品質量，對工程質量進行全生命週期管控，提供健康、安全、高質量的產品及服務</p>	<p>質量管理</p>

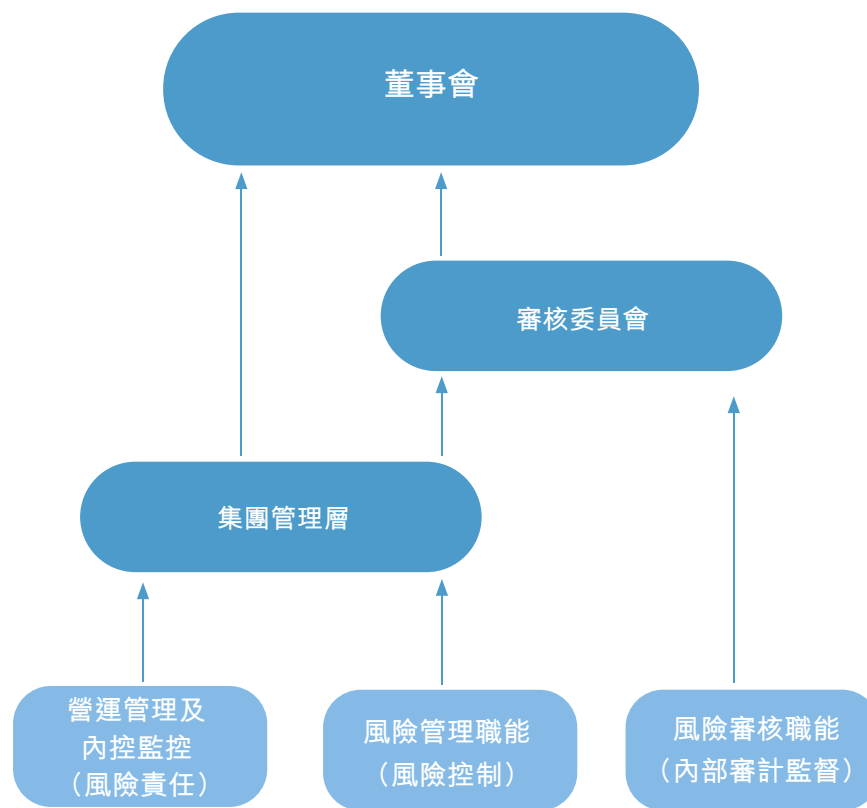
聯合國可持續發展目標(SDGs)	本集團舉措	本報告章節	
 <p>7 經濟適用的 清潔能源</p> <p>SDG 7</p>	<p>確保人人獲得負擔得起的、可靠和可持續的現代能源</p>	<p>推廣清潔能源使用，多維度開展技術升級改造，建立依托物聯網和AI技術、具備總部端數據分析功能的智能化綜合管理平台，研發更多節能環保的產品和技術等</p>	<p>綠色理念</p> <p>綠色設計</p> <p>綠色建造</p>
 <p>12 負責任 消費和生產</p> <p>SDG 12</p>	<p>採用可持續的消費和生產模式</p>	<p>將氣候變化納入企業管理中，致力採取措施以減緩氣候變化對本集團業務及社會的影響</p>	<p>綠色運營</p> <p>氣候變化</p>
 <p>13 氣候行動</p> <p>SDG 13</p>	<p>採取緊急行動應對氣候變化及其影響</p>	<p>對項目所在地的生態環境情況進行調研勘察，保護當地原生物種，開展生態保護和治理工作</p>	
 <p>15 陸地生物</p> <p>SDG 15</p>	<p>保護、恢復和促進可持續利用陸地生態系統，可持續管理森林，防治荒漠化，制止和扭轉土地退化，遏制生物多樣性的喪失</p>		
 <p>16 和平、正義與 強大機構</p> <p>SDG 16</p>	<p>創建和平、包容的社會以促進可持續發展，讓所有人都能訴諸司法，在各級建立有效、負責和包容的機構</p>	<p>強化風險管控、廉潔運營及知識產權保護</p>	<p>合規運營</p>
 <p>17 促進目標實現的 夥伴關係</p> <p>SDG 17</p>	<p>加強執行手段，重振可持續發展全球夥伴關係</p>	<p>加強供應商管理，踐行綠色採購理念</p> <p>踐行社會責任、為全社會創造長遠價值</p>	<p>責任供應</p> <p>回饋社會</p>

1.7 合規運營

本集團堅持合規運營，不斷加強風險防控水平，建立健全風險防控機制，定期進行內部規範及優化，開展高效的內部監控工作，有效管控企業運營風險，提高運營的安全性。

1.7.1 風險管控

本集團建立了權責清晰、職能完備的審計內控體系，審計監察部受董事會、審核委員會委派，並由行政總裁直屬管理，完成全年各項審計工作，並對本集團風險管理及內部監控系統的成效性提出改善性建議，定期向審核委員會、董事會進行專題匯報。



風險管理架構

本集團持續完善審計及風控管理制度及措施，依據《融創集團內部審計規定》及《融創集團內控管理規定》明確並規範年度審計計劃、審計立項及審計報告的權責劃分、操作流程、審批權限，根據內控評價檢查、專項審計、常規審計及舉報調查發現的經營風險、管理缺陷和違規舞弊事項，建立風險數據庫，以指導審計組開展工作及推動業務部門完善管理工作，並定期開展審計體系績效考核、質量評價及各類業務的操作指引和業務指南，從而推進審計監察工作的業務標準化，同時保證審計監察體系的整體工作質量。

本集團依托信息系統建設成果，充分運用公司信息系統經營數據以及第三方工商信息數據，在實施全流程、全量數據分析基礎上，對識別出的重大風險及系統性風險實施審計抽樣，從而實現全面風險管控。



全過程風險管控

本集團重點業務全流程均納入監督管控範圍



全方位風險管控

本集團所有附屬公司、以及重要第三方合作夥伴均納入監督管控範圍



全範圍風險管控

本集團所有員工均納入監督管控範圍

本集團不斷完善法務風險管控體系，制定《融創集團合同管理規定》《關於規範客戶投訴及賠付情況統計及報備工作的通知》及《關於下發使用融創集團標準合同文本的通知》等制度。2022年，本集團進一步加強建設期項目的履約文件管理，規範履約文書的歸納及存放，防範因文書缺失而可能導致的爭議糾紛以及不利風險發生；不斷規範項目投後管理工作，確保各類投後事項得以落實，維護本集團在各輕資產外拓項目和被投資企業中的權益，保持與合作方的良好合作關係。本集團亦積極開展法律文化和知識宣貫，尤其是房地產全週期法律風險防控、持有物業運營風險管控、訴訟風險防範等方面。

1.7.2 廉潔運營

本集團嚴格遵守《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》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，制定《融創集團廉潔工作管理規定》及《融創廉潔守則》等規章制度，禁止任何形式的賄賂、勒索、欺詐及洗錢行為，要求所有員工在日常業務過程中遵紀守法，堅守誠信道德底線。截至2022年底，服務集團已獲得ISO 37001國際反賄賂管理體系認證。本集團不斷推動監察職能建設，定期對所有業務進行商業道德審計。2022年，本集團針對商業道德及反腐敗領域開展內控檢查122次，本年立案並已審結的腐敗案件為0項。

本集團積極參與行業的反舞弊環境建設，助力行業營造廉正環境，截至目前，已加入企業反舞弊聯盟和陽光誠信聯盟，建立反腐聯盟黑名單制度。針對存在重大違規舞弊行為或被列入企業反舞弊聯盟、陽光誠信聯盟黑名單的相關責任人，本集團將不予錄用。本集團不斷加強員工商業道德管理，要求全體員工簽署廉潔協議，並要求新員工入職培訓結束兩周以內完成廉潔考試，未通過者不予轉正。

本集團積極開展廉潔宣傳及教育工作，在重要節日於全集團範圍內舉行覆蓋所有員工(包括正式員工及非正式員工)和供應商的廉潔宣傳活動，組織參觀廉潔教育基地、舉辦研討會、建立文化牆、邀請司法機關人員開展培訓等專項活動，定期開展內部廉潔培訓，培育廉潔意識。2022年，本集團組織全體員工及董事參與線上及線下的廉潔培訓，培訓總時長約2.8萬小時。

本集團制定《融創集團投訴舉報管理規定》，明確並規範投訴舉報的權責劃分、操作流程、審批權限，完善舉報處理流程管理。本集團設立多個投訴舉報途徑，已開通官網、電話、郵箱、公眾號等公開途徑接收反腐敗投訴和舉報，並設有投訴舉報獎勵機制。本集團嚴格依法保護舉報人的個人信息、單位信息以及舉報內容，並在《融創集團投訴舉報管理規定》中明確要求，對於威脅、打擊報復舉報人員的人員，將按照《審計處罰細則》給予降職降薪、辭退、列入反舞弊聯盟黑名單、依法移交司法等處罰。



本集團舉報執行及監察程序

舉報受理

所有途徑接收的舉報均需錄入系統

審計立項

初查後符合立項條件的，予以立項

正式調查

立項後按照制度安排進行調查取證

調查報告

出具審計報告並進行內部匯報

審計處理

根據問題嚴重程度出具審計處理意見確認函

整改落實

根據處理意見整改落實，涉嫌違法事項移交司法並進行跟進

結案

1.7.3 知識產權保護

本集團高度重視知識產權保護，不斷強化知識產權管理，建立了完善的知識產權管理制度體系，定期維護商標等知識產權，2022年，本集團未發生因知識產權而受政府處罰的情況。



商標及其他知識產權的申請

定期根據各項目公司推廣名稱的使用情況，及時申請商標及其他知識產權，確保得到有效的法律保護



近似商標監測與商標異議/
無效宣告/撤銷申請

定期對與「融創」、「SUNAC」等近似的商標進行監測，對於在公告期內的近似商標採取異議措施，對於核准註冊的近似商標採取申請無效宣告或者申請撤銷措施



積極應對他人異議/撤銷
申請

對於他人向本集團的商標提出異議或撤銷申請的，由法律管控部組織協調各業務部門收集使用證據，積極答辯，維護本集團的商標權利



主動開展商標維權工作

為了保護商標專用權依法不受侵犯，本集團定期對於商標侵權行為及不正當競爭行為進行集中排查，對於涉嫌侵權的案件，及時採取與侵權方協商、報請工商行政部門查處、提起訴訟等方式來維護本集團的合法權益；並在此基礎上建立了商標保護常態機制



知識產權管理制度的建立與
完善

制定了商標管理制度、項目推廣名稱規範、字體版權使用規範等制度規範，同時結合業務需求制定了項目推廣名稱審核指引、商標維權指引等工作指引

本集團亦注重專利的申請與維護，根據業務實際需求及時申請專利，截至2022年12月31日，本集團累計獲得專利36件。

綠色發展 和諧共生



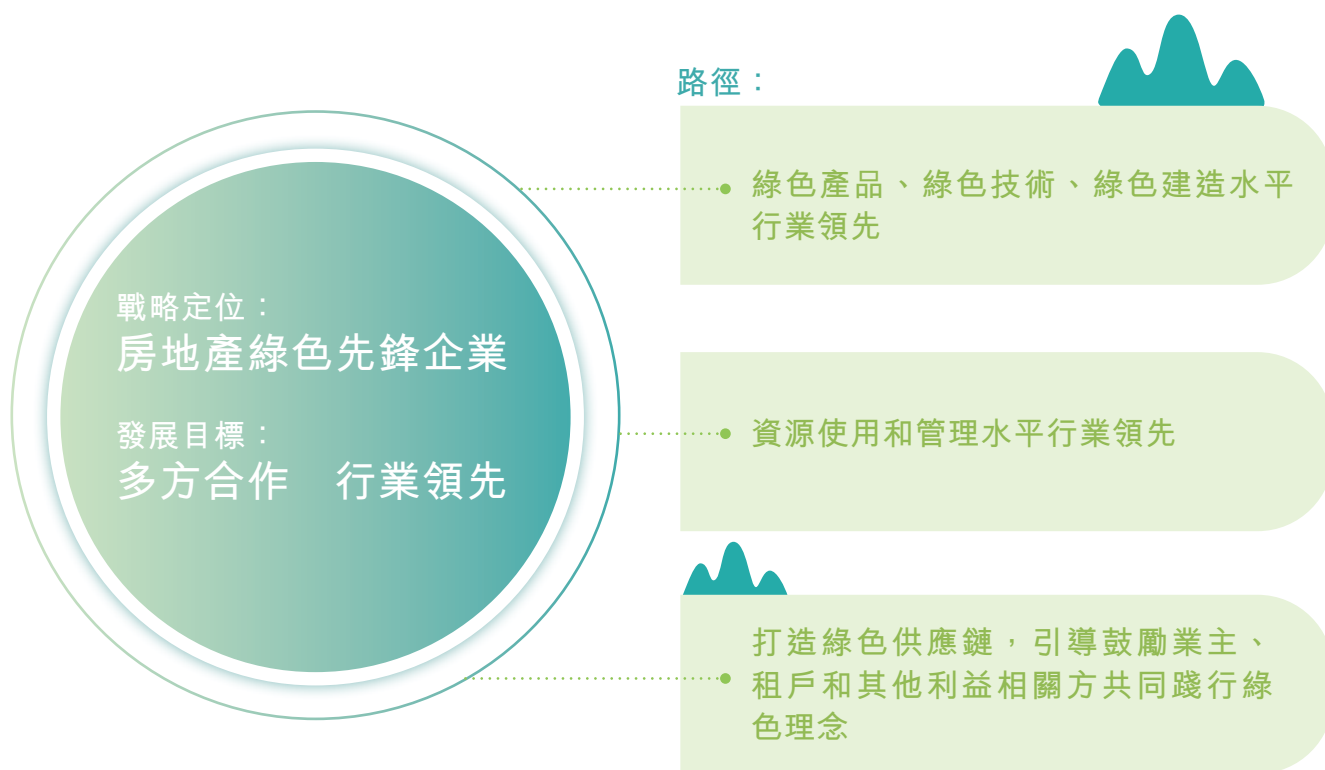
2 綠色發展 和諧共生

本集團持續貫徹可持續發展理念，在實現城市更宜居、更健康、更有溫度的高質量建設的同時，綜合考量綠色設計、綠色建造和綠色運營等環節的環境影響，以最大誠意減輕業務發展對環境的影響，助力國家實現雙碳目標。

2.1 綠色理念

本集團秉承「因地制宜，綜合考慮」的理念，在建築物的全生命週期踐行節約資源、減少排放的理念。本集團深知綠色建築比傳統建築能更有效地使用資源，對業主、租戶及整個社會均有益處。本集團將綠色發展的理念融入到集團產品建造至產品運營的方方面面：訂立環境目標、參與行業標準編製、打造積極應對氣候變化的典範項目，以切實行動為公眾提供健康、適用、高資源使用效率的建築產品。

2.1.1 戰略定位



2.1.2 綠色路徑

本集團已制定並實行的《融創環境政策》及《融創綠色建築政策》適用於本集團所有在建及新建項目，並鼓勵合營公司及聯營公司遵從政策、提升管理，同時，本集團依托綠色設計、綠色建造、綠色運營三大核心路徑確保公司的綠色發展定位得以落實。

綠色設計	綠色建築	新建建築 100% 落地綠色建築要求，推動高星級、超低能耗綠色產品落地實踐
	數字化設計	推廣數字化設計，提升設計建造管理水平，減少資源浪費，促進節能減排
	綠色規劃	關注綠色規劃，助力綠色開發，實現土地資源和生態價值最大化
	綠色標準	編製綠色標準，推動綠色創新，促進綠色技術落地應用
綠色建造	綠色建造體系	推廣綠色建造體系，裝配式建造比例穩步提升
	綠色施工	加強綠色施工管理，降低資源消耗和環境污染
	綠色採購	推行綠色採購，推動供應商提升環境管理水平，打造可持續供應鏈
	綠色建材	提升綠色建材使用佔比，促進行業綠色發展
綠色運營	能源消耗管理	加強綠色運營管理，降低資源消耗和環境污染
	水資源管理	提升水資源利用效率，切實減少水資源使用量，逐年降低耗水強度
	廢棄物管理	嚴格管控廢棄物排放，提高垃圾分類率和綜合利用率
	綠色租賃	全面實施綠色租賃，加強綠色宣傳，提升行業影響力
	綠色辦公	打造綠色辦公環境

2.2 綠色設計

本集團在項目設計時，嚴格參照《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》等法律法規，踐行綠色設計理念，關注綠色人居、綠色商業和綠色景觀，以更為優異的設計理念，助力生態價值、經濟效益和人居體驗的多贏。本集團已制定《融創集團裝配式建築設計應用指引》《融創集團被動式低能耗建築實施標準》《融創集團外牆保溫系統技術標準》及《融創集團智慧社區設計要求導則》等一系列管理制度，旨在不斷提升本集團項目設計實力。

本集團重視綠色規劃，積極助力綠色開發，實現土地資源和生態價值最大化；全面了解項目選址涉及的土地背景，踐行綠地開發承諾，盡量避免綠地及農田開發，嚴格遵循相關部門對於農田及綠地開發的規範要求，嚴守自然保護區、農田耕地、文化保護區等區域的開發紅線，降低對綠地及周邊生態系統的影響。

在項目規劃勘察階段，本集團會對項目所在地的生態環境情況進行調研，開展項目環境影響評價，注重當地原生物種的保護，積極開展生態保護和治理工作，減輕項目對生態環境的影響。

2.2.1 綠色建築承諾

綠色建築承諾

綠色建築：新建建築100%落地綠色建築要求，推動高星級、超低能耗綠色產品落地實踐：

- 地產集團：100%新開發住宅項目滿足綠色建築標準；推動新建項目獲取各類綠色建築認證；
- 文旅集團：100%新開發的持有及運營物業(包括室內滑雪場、商業、酒店、寫字樓等)滿足二星級綠色建築或以上的標準；推動新建項目獲取各類綠色建築認證，其中室內滑雪場、重要的酒店、商業項目實現「國內綠色建築+Breem」雙認證。

2020年至2022年，本集團新建295個項目¹，100%滿足中國綠色建築標準。本集團亦積極推動綠色建築認證工作，認證標準包括中國《綠色建築評價標準》及美國LEED認證等。截至2022年底，文旅集團已開業項目100%獲取綠色建築認證²，在建在設項目100%獲取綠色建築認證，是國內唯一文旅業態綠色建築認證全覆蓋企業和國內首批開展文旅綠色建築、LEED雙認證的企業。

2020年至2022年，本集團累計有55個項目¹獲得二星級或三星級綠色建築認證，總建築面積約1,035萬平方米。其中2022年新增6個二星級綠色建築認證項目，總建築面積約155萬平方米。

案例：綠色建築－合肥融創濱湖印

本集團在合肥融創濱湖印項目中，遵循因地制宜的原則，結合項目所在地的氣候、資源、自然環境、經濟、文化等特點，運用適宜、成熟的綠色建築技術，在規劃設計、施工建設及運營管理的全過程中，力求最大限度的做到「四節一環保」（即節能、節地、節水、節材和環境保護），從而實現人與自然、建築與環境共生的綠色建築理念。

- **場地規劃**：合理的選址規劃，充分的室外場地風環境、噪音及日照模擬分析，合理的人均居住指標及綠化率，完善的配套服務設施及周邊共享配套，保證居住者的生活便利程度；
- **建築設計**：合理的建築佈局朝向，結合自然採光通風模擬分析，並採用門窗中置百葉以及自帶採光通風井、出入口及活動空間等技術手段，達到了65%的節能設計標準；

註：

¹ 新建項目及綠色建築認證項目統計範圍涵蓋本集團連同其合營公司及聯營公司。

² 該統計範圍暫不涵蓋本集團陸樂園項目，該等項目一般選取重點單項建築獲得相關綠色建築認證。

案例：綠色建築－合肥融創濱湖印

- **可再生能源及智能化設計**：採用高能效的戶式多連線+燃氣壁掛熱水爐及空氣能熱水系統設計，配套公建採用節能空調系統及一氧化碳監控系統，整個項目均採用較高能效節水器、雨水回收等節水措施，結合智能化系統的統籌安排，進一步達到節能減排的目的。



合肥融創濱湖印

2.2.2 綠色技術標準

本集團積極參與國際、國家、行業及團體綠色標準制定及編製工作，推動社會和企業綠色創新，截至2022年12月，本集團累計參與多項團體標準制定，並制定約26項企業標準，涵蓋領域包括建築質量、品質提升、節能、環保、裝配式建築、裝修建材及智能化等多個維度。同時，本集團協同英國建築研究院(BRE)定制全球第一個室內滑雪場綠色建築評價標準《Bream for Bonski》(中文名《BREEAM－熱雪奇蹟》)，該標準已於2022年底完成定制，涵蓋從建築主體能源管理到場地生態價值的多個方面，協力打造全球綠色冰雪標桿。本集團亦正參與編製國家標準《主題公園工程技術標準》，該等標準預計將於2023年公開發佈。

2.3 綠色建造

本集團非常重視項目施工對周邊環境及天然資源的影響，一直致力於將綠色施工理念貫穿入整個生產鏈條。2022年，本集團在嚴格遵守國家各項法律法規的基礎上，修訂完成《融創集團施工現場環境工作標準》(2022版)等內部管理制度，對防塵環保要求中的有效降塵設施、垃圾回收等具體要求進行了細化和提升，並要求各項目及供應商嚴格執行。2022年，本集團持續推廣融創臻營造建造體系，大力推進工業化建造技術，響應國家建築工業化的政策導向，落地裝配式精裝修，減少建造過程中的能耗。2022年，本集團裝配式建築項目數量佔比43%。

本集團通過建築信息模型(Building Information Modeling，以下簡稱「BIM」)技術的全過程應用，實現建造過程的精細化擬真管理，從方案設計、施工圖設計、施工深化、現場實施、竣工移交等五個步驟，構建BIM綠色建造過程，並利用過往項目的數字化信息基礎，開展虛擬建造模擬，減少拆改，提高BIM技術對建造施工的利用價值。2022年，本集團持續加強項目綠色施工管理，達成節能、節地、節水、節材及環境保護的「四節一環保」目標，同時對項目施工過程中產生的廢棄物進行充分的二次利用，降低項目建造過程中的資源消耗，並減少對當地環境的污染。此外，本集團將環境保護、資源節約、安全健康等因素充分融入採購過程，提升綠色建材使用佔比，促進行業綠色發展。

案例：青島嶗山壹號院

自2016年以來，國家和相關政府機構不斷推行裝配式建築，尤其是近年來住建部重點提出「完善裝配式建築標準體系，大力推廣鋼結構建築」的要求。青島嶗山壹號院項目積極響應政策要求，在達到裝配式要求的同時，採用BIM設計、管線分離、乾法裝修等多種技術手段，最終裝配率達76%，且預評為AA級裝配式建築及二星級綠色建築認證。



青島嶗山壹號院

2.4 綠色運營

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等國家及地方環境保護法律法規要求，確保公司運營規範要求不低於法律法規的規定。

服務集團依據業務運營模式建立了環境管理體系，已獲得ISO 14001:2015環境管理體系認證，並已根據業務運營過程中能源使用情況建立了能源管理體系，獲得了ISO 50001:2018能源管理體系認證。

文旅集團制定了《融創文旅集團運營期綠色節能管理辦法》《運營期節能降耗工作激勵實施細則》《節能工作指導手冊》《運營期能源指導標準》《融創文旅集團運營成本管理委員會管理辦法》《能源成本管理細則》等一系列制度，最大程度降低項目運營期對環境的影響。此外，文旅集團於在不同業態採取的節能降耗措施如下：

- **冰雪板塊**：在文旅集團各項節能降耗管控的基礎上，制定了通過紅外測溫成像儀檢查漏冷點工作指引，對漏冷點進行封堵，保障冷源不外泄；擬定了外來施工管理辦法，進行施工能耗管控，避免水電等資源浪費；通過月度技術交流，優化通風系統、蒸發冷系統，並實現製冷系統、造雪系統不斷降低水、電、燃油的消耗；
- **主題娛樂板塊**：成立運營成本管理委員會，有效拉通相關部門，形成矩陣管理模式來統籌能源管控工作，其中包括結合所屬娛樂業態的特點進行針對性管理，積極尋求品質與能耗平衡點。2022年結合國家疫情防控政策，將設備運行策略與遊客入園情況深度結合，在滿足遊客遊玩體驗的同時最大程度降低能源消耗。

本集團持續推進地產集團及文化集團在辦公場所方面以及文旅集團在辦公場所及項目運營方面制定的環境目標：

溫室氣體減排目標

溫室氣體排放密度於2025年度較2021年度下降8%

減廢目標

無害廢棄物排放密度於2025年度較2021年度下降4%

能源使用效益目標

綜合能源消耗密度於2025年度較2021年度下降8%

用水效益目標

水資源使用密度於2025年度較2021年度下降4%

2.4.1 綠色租賃

為了積極響應國家綠色租賃的相關要求，本集團參考商務部《綠色商場》(SB/T 11135-2015)、國家發展改革委《關於印發〈綠色生活創建行動總體方案〉的通知》和當前管理現狀，發佈《商戶裝修手冊》及《商戶管理手冊》等文件，與商戶形成綠色約定，並在商戶的《租賃合同》中增加有關於綠色租賃的《租賃補充協議》，添加了促進環境可持續發展的禁止性和鼓勵性條款，與商戶共同提升商戶能源使用效率，減少排放物產生。在整個租期，我們與商戶共同合作，推動商戶將涵蓋節水節能、倡導節約、綠色消費、裝飾裝修等方面的環境管理舉措納入日常營運過程。同時，本集團面向商戶積極開展綠色環保知識培訓，組織綠色實踐分享活動，並以此為橋梁與商戶就可持續進展進行溝通，在積極提升商業建築更加綠色環保的同時，收集商戶對綠色租賃與可持續發展相關的建議，推動各方提升綠色環保意識，主動參與環保事項，共同為全球的可持續發展事業貢獻力量。

2.4.2 節能改造

文旅集團多維度開展技術升級改造，助力低碳發展：通過實際運行數據分析，優化設施設備系統設計，最高可降低設備負荷指標約40%；提高設備集成採購要求，以更為嚴格的能耗標準(主要設備綜合能耗表現優於國家標準要求約8%~18%)降低系統運行能耗；建立行業首個依托物聯網和AI技術、具備總部端數據分析功能的智能化綜合管理平台，增加能耗對比維度(如碳排放量評價指標)，賦能運營管理，提質增效。

本集團積極推動智慧能源整體解決方案的開發及應用，包括：

1

應用屋頂光伏系統，推廣綠色發電，部分替代傳統市電；



2

推廣應用天然氣分佈式冷熱電三聯供技術。

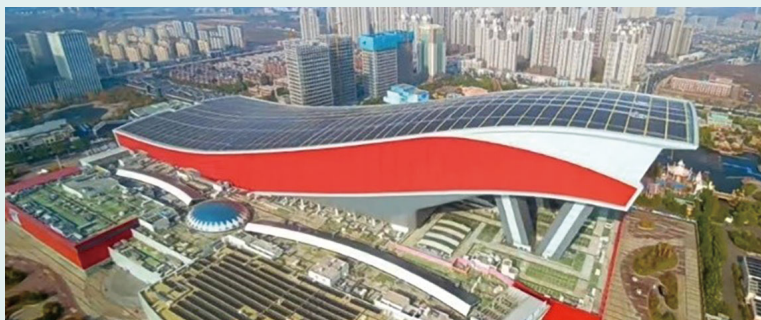


案例：融創熱雪奇蹟滑雪場充分利用光伏發電，減少化石能源消耗

文旅集團各地熱雪奇蹟滑雪場均計劃設置光伏發電系統，在閑置屋面佈設太陽能電池板，將吸收的光能轉化為電能，進而並入現有變配電系統，提供至各用電部位。光伏發電系統具有清潔高效、分散佈局、充分利用當地太陽能資源、替代和減少化石能源消耗等優勢。各地融創熱雪奇蹟滑雪場總建築面積約30萬平方米，可安裝光伏面積約16萬平方米。

於2022年，哈爾濱、無錫滑雪場已完成一期光伏發電系統建設，建成約7.8萬平方米，全年可發電約1,200萬kWh，減少碳排放約1萬噸以上。以哈爾濱熱雪奇蹟滑雪場為例，該項目於2022年8月底建成光伏發電系統，9月5日實現並網發電投入使用，每年可節約人民幣200萬運營成本，經濟效益和生態效益顯著。

文旅集團計劃未來持續發展並設置光伏發電系統，在降低集團管理成本的同時，助力國家減碳目標。



哈爾濱熱雪奇蹟滑雪場

2.4.3 水資源管理

本集團嚴格運營項目的水資源管理，通過智能化管理平台監控給排水系統運行情況，對維生潔具全面使用節水型設備，減少水資源浪費。對於各類污水排放，本集團均採用了相應的水處理措施，保證排放水質滿足國家標準要求。2022年，本集團未發生與獲取適用水資源相關的問題。

文旅集團從開發規劃到運營管理層面均遵從國家綠色建築標準，並從眾多方面開拓創新，最大限度節約水資源。文旅集團亦在多個項目中使用了雨水回收再利用系統，將雨水儲存並利用於綠化澆灌，節約了大量水資源；在水世界項目中，對過濾系統反沖洗廢水進行淨化，從以往的直接排放變為回收再利用；在海世界項目全面採用維生淡鹽水廢水回收利用系統，將反沖洗與吸污廢水經過處理後循環利用，達到60%節水效果；針對文旅項目內設有的大型人工湖，文旅集團廣泛採用生態水處理技術，通過種植水生植物、飼養水生動物的方式，打造水域生態系統，形成水體自潔能力，極大降低了水處理系統運行能耗，同時呈現出良好的景觀效果。

2.4.4 廢棄物管理

本集團堅持從源頭處進行廢棄物排放控制，貫徹國家垃圾分類政策；確保項目運營過程中產生的油煙廢氣(主要來自於餐飲)、廢水和生活污水等均達到國家處理標準；對廢機油、廢潤滑油、硒鼓、打印機墨盒、廢燈管等少量有害廢棄物交由第三方專業團隊回收處理，最大程度降低污染。

2.4.5 綠色辦公

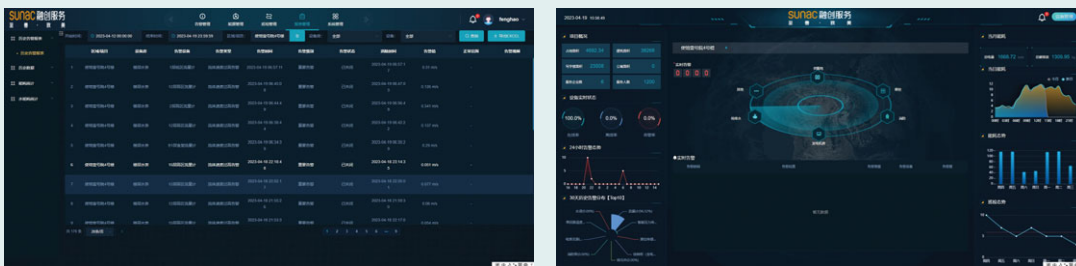
在綠色辦公方面，本集團積極採取下列措施：

- **辦公水電**：提倡節約水電，在辦公區張貼溫馨提示，宣導節約用水、用電好習慣；監測辦公水電使用情況，定期分析並制定改進措施；按季節調配空調開閉時間與溫度；按區域分割燈控，無人時關閉照明、空調等設備；加強用水設備的日常檢查維護，及時處理漏跑水現象，減少水資源浪費；
- **辦公用品**：提倡無紙化辦公，優先使用電子文件、電子簽章；鼓勵雙面黑白打印、循環使用打印紙張；加強辦公用品採購管理，按需申請、節約領用；辦公垃圾分類處理，無害垃圾收集後交由環衛站進行集中處理，硒鼓、墨盒等有害垃圾由外包商回收處理；
- **辦公出行**：提倡低碳出行，鼓勵員工使用公共交通工具出行；縮減辦公車輛數量，優化辦公車輛使用安排；倡導使用電話、視頻等線上溝通模式，減少長途出差的頻次。

案例：集團總部辦公大樓上線EBA系統(設備遠程監控系統)

EBA系統實現了辦公樓供配電、給排水、消防、暖通空調、電梯、照明等設施設備實時數據採集、能耗分析及異常情況警示的功能，以系統漏水管理為例，EBA系統能夠第一時間提示異常情況，以便工作人員準確發現漏跑水位置並及時處理，包括：

- **空調風機盤管漏水監控**：各樓層風機盤管供水管路均配有壓力傳感器。由於空調的漏水、滲水隱蔽在天花板內，不易及時發現，系統通過壓力傳感器實時監測供水管路壓力波動，當供水管路出現滲水、跑水導致供水壓力下降至空調系統設定的報警閾值時，相應警示信號將傳至EBA系統，值班人員可據此立即進行現場處理；
- **辦公區漏水監控**：辦公樓的設備機房、水管井、弱電機房、直飲水機、茶水間、衛生間配有131個水浸警示器。當報警器遇有漏水問題時，系統桌面端、手機端發出警示彈窗，同時發出警示信號提醒，值班人員可據此查看具體警示位置，並及時到現場查看及處理；
- **辦公區用水監控**：生活水管井配有智能流量計。系統設置常規延時時間和瞬時流速閾值，當夜間及節假日出現持續超過90秒的流水或瞬時流量過大時，系統發出警示信號，用於判定用水設備是否未關閉或出現管路漏水，值班人員可據此立即進行現場處理。



EBA系統界面

2.5 氣候變化

本集團基於氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的框架及建議，主動識別分析了影響本集團的氣候變化相關的轉型風險、實體風險，並提出針對性舉措，提升對氣候變化的適應能力以適應或減緩氣候變化對公司業務及社會的影響。同時，我們將氣候變化風險納入風險管理體系中，由ESG工作小組定期評估，並向ESG委員會匯報實體風險及轉型風險以及其潛在的影響與相關的應對措施。

風險類別			風險影響	應對措施
實體風險	急性風險	颱風、極端降水、極端高溫	颱風、極端降水、極端高溫等極端氣候將造成本集團施工延誤、項目運營暫停及辦公區運轉受限等，也可能造成資產受損，進而可能導致本集團成本增加，或因業務中斷等問題觸發投訴、違約、賠償或其他責任。	<ul style="list-style-type: none"> 在項目設計初期，本集團將所在地的自然氣候風險納入風險評估範疇，並運用多種措施，降低後續項目運營期內因惡劣天氣對居民和客戶產生的不利影響； 在項目施工過程中，為相關工作人員購買保險，配備安全器具，若在建築施工期間出現強降雨天氣、颱風、長期乾旱等天氣，則減少戶外施工，降低對施工人員的影響； 針對突發事件及日常運營管理，應嚴格遵從本集團應急管理辦法，並將突發事件應急管理措施推廣至所有辦公區及施工單位，融入其日常作業管理中，另外，將防災演習納入本集團日常運維體系並常態化實施。
		流行病	大範圍突發流行病風險引發施工及辦公區運轉中斷。	
	慢性風險	平均氣溫上升	平均氣溫上升將對本集團的施工安排、持有物業及辦公區正常運營產生不利影響，危害員工身體健康。	

風險類別			風險影響	應對措施
轉型風險	政策及法規風險	節能減碳 合規風險	<p>國際及國內的監管機構、資本市場評級指數機構等不斷提升對企業環境相關數據的披露要求；同時，政府採取更進取的節能減碳策略和措施，明確提出「加快提升建築能效水平」及「加快優化建築用能結構」等要求，若本集團未及時按照相關法律法規、政策規定披露對應的環境信息，將導致本集團面臨來自監管部門的合規風險，以及外部利益相關方的限制風險與壓力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 本集團持續跟蹤相關政策法規，積極了解及研究其執行要求，制定對應的解決措施；管理運營消耗的能源及產生的廢棄物，由ESG工作小組對全集團的節能減排措施進行全面監督管理，並定期向ESG委員會、董事會匯報執行情況；向公眾披露已經訂立的節能減排目標及其進展；要求各業務集團科學制定各公司、項目的節能減排執行規定和舉措； • 在項目投資、設計、開發、施工、運營、材料採購等階段，納入氣候變化因素； • 參與棕地開發、綠地開發及城市更新，在相關待開發區域提升綠色建築認證。

風險類別		風險影響	應對措施
技術風險	向低排放技術轉型的成本/未能成功投資於新技術	<p>社會各界傾向於選擇更加環境友好的技術。國家積極推動綠色建築、超低能耗建築、低碳建築、綠色建材、海綿城市等一系列前沿技術應用於相關企業的生產和經營活動中。若本集團無法適應社會技術進步浪潮，或將面臨淘汰的風險。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 對於新建及擴建項目，增加綠色建築研發投入，通過持續新增綠色建築來增強建築物及所在社區抵禦長期氣候變化及氣候災害能力； 推動海綿城市、被動房等可持續建築理論和技術的創新，爭取降低項目運營對生態及環境的影響，減緩氣候變化進程； 考察新技術投入的合理性，以及與本集團業務的適配性，新技術需經過方案論證、技術實驗、小規模應用之後，才會進入到大規模應用階段，從而避免因不必要的技術研發失敗造成的財務損失。

風險類別		風險影響	應對措施
聲譽風險	來自利益相關方的顧慮或負面反饋增加	隨著社會各界日益重視氣候變化，若本集團無法積極應對，並通過多樣化行動彰顯公司的綠色轉型力度，本集團的客戶、投資人和各利益相關方或將降低對公司聲譽的期許。	<ul style="list-style-type: none"> • 嚴格根據制定的環境目標開展節能減排工作； • 制定極端自然災害的應急管理方案、自然災害防治預案(範本)、突發事件應急措施，盡可能減少氣候變化對本集團業務造成的影響，從而減少利益相關方的顧慮以及負面反饋； • 推動員工、供應商和客戶等利益相關方在日常業務和生活中減少溫室氣體排放。
市場風險	綠色轉型風險	在全社會實現綠色轉型的過程中，本集團的經營環境將受到影響，諸如客戶要求企業廣泛應用綠色產品和綠色建材；若本集團發生氣候變化方面的負面輿情，客戶或將選擇本集團的競爭對手產品。	<ul style="list-style-type: none"> • 推廣清潔能源使用； • 在項目運營階段，推行智能化綜合管理平台，實時追蹤溫室氣體排放的數據表現； • 研發更多節能環保的產品和技術，通過低能耗的可持續建築及運營方式，減少溫室氣體排放。

臻善品質

同道致遠



3 臻善品質 同道致遠

本集團堅持「至臻•致遠」的品牌理念，秉承質量安全優先的產品理念，與客戶、合作夥伴共同成長，並以科技賦能，通過智能技術手段助力業務創新，推動行業及本集團的數字化轉型與升級。

3.1 品質創新

本集團始終秉承「質量第一」的管理理念，堅守產品質量，致力於為客戶提供高質量的安居之所，並以數字化、信息化的國家政策為導向，持續推動工程管理數字化建設，對工程質量進行全週期線上管控。

3.1.1 質量管理

本集團根據國家相關質量標準規範與《融創集團防滲漏標準做法》《融創集團裝配式建築應用導則》《融創集團過程質量管控內控體系》及《融創集團項目交付測評體系》等內部管控文件，指導項目在工程建設管理過程中的策劃與落地，規範項目建設標準，並在《融創集團工程材料檢查管理規定》等專項制度中明確工程材料檢查內容及要求，確保工程材料使用範圍、質量滿足國家相關規範及要求。截至2022年底，服務集團已獲得ISO 9001質量管理體系認證。

文旅集團在總部、附屬公司及項目公司中均設置了專門的品質安全管理部門，負責建立品質安全標準體系，對項目質量進行考核。為保障質量管理，文旅集團於2022年根據項目需求制定了8項品質管理制度及技術標準，包括《融創文旅集團草坪實施品質及養護管控指引》《融創文旅集團防水選材及構造做法標準》《融創文旅集團地被設計要求與工藝工法標準》《融創文旅集團夜景照明設計燈具選型庫管理辦法》《融創文旅集團酒店類項目聲學設計導則》及《景觀工程案例庫》《酒店精裝工程案例庫》《外裝工程案例庫》等專項工程實施品質問題案例庫，設置了完整的產品質量監督流程，對產品進行全過程前置管理，對質量結果進行獎懲評定，並根據結果執行提升改進工作機制，實現從組織架構質量保障、供應鏈質量保障、項目設計施工及驗收質量保障、總部抽查巡檢、第三方評估、運營監督及銷項等6個維度來對項目施行全面的質量保障。

2022年，本集團未發生因質檢不合格而需要回收的產品質量事件。



質量月活動

3.1.2 數字化應用

本集團積極響應國家「高標準/高品質」、「節能環保」等政策，以產業互聯網+物聯網+BIM為基礎，借助數字化科技助力團隊業務創新，實現降本增效。本集團以地產集團為先導，聚焦設計+供應鏈+平台管理的數字化升級，為業務發展提供有力的數字化技術支撐。針對住宅業態的需求，本集團制定了技術層面統一的BIM設計標準，聚焦住宅正向設計階段，規範BIM項目管理。針對非住宅業態的需求，文旅集團借助前期工作經驗，建立了以BIM應用為載體的全生命週期數字化建造模式原型，實現設計施工全過程BIM，為項目提升生產效率、提高設計質量、完善施工精細化管理等方面奠定技術基礎。

設計審圖平台助力精細化的建設管理，和數字化模型一體化運營移交：

- 實現集團、項目、設計院、承包商、顧問等單位在統一平台進行圖紙審圖；
- 圖紙版本有序管理，改變以往版本管理混亂、文件收發依靠微信和郵箱所導致的信息同步不及時的情況；
- 設計問題修改追蹤，防止出現問題修改不到位的情況；
- 問題分類統計分析，數據反饋至管理體系和技術標準體系，實現精準管理；
- 多項目圖紙管理質量橫向對標分析。

本集團持續打造全生命週期的數字化建造模式，在建造過程中推廣「融創智造」智能化項目管理平台，實現了對工程的質量、安全、進度、人員、評估、評價等25個模塊的全覆蓋，並制定《融創智造使用管理規定》進行規範化管理。

2022年，本集團持續推動融創智造智慧工地平台建設，融合監控、激光測量儀、藍牙板厚測量儀等物聯設備，實現進度、質量、安全、風險分析等全維度數字化管理，通過大數據平台協助管理層進行管理決策，並同時賦能各層級的管理者、生產者、參與者成為融創智造平台的用戶，實現實時指引查閱、採集與應用數據信息、參與培訓。2022年度，融創智造平台累計完成工序逾50萬批次，實測實量記錄逾16萬條數據、材料驗收逾8萬批次、監理日誌逾19萬篇。

3.2 安全健康

本集團以健康與安全為第一準則，建立並健全安全管理體系，致力於為客戶提供健康、安全、高質量的產品與服務，同時將保障健康與安全作為集團戰略紅線之一，推動安全文化建設，全力保障員工職業健康與安全。

3.2.1 安全管理體系

本集團嚴格遵循《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國安全生產法》《生產安全事故報告和調查處理條例》及《消防監督檢查規定》等國家法律法規及行業標準。針對項目建設與運營，本集團構建了內部制度體系及管理架構，以規範項目工程質量與安全管理的執行流程，強化項目施工中的風險管控，提升項目安全管理水平。服務集團不斷加強職業健康安全，已獲得ISO 45001職業健康安全管理体系認證。

本集團已設立自決策層至執行層的健康與安全管理架構。健康與安全工作由執行董事兼行政總裁進行統籌管理，並就健康與安全相關的戰略、年度工作進行統籌部署。健康與安全委員會作為本集團健康與安全戰略制定和監督機構，負責訂立健康與安全戰略和績效。在管理層面，健康與安全委員會授權地產經營運營中心履行日常管理職責，地產經營運營中心設置質量安全工作小組，專職負責員工、供應商、承包商以及其他合作夥伴的健康與安全，並與組織發展部配合定期組織職業健康與安全培訓，並定期向健康與安全委員會匯報工作進展。



在職業健康與安全管理方面，本集團深刻落實職業健康管理工作，優化員工工作環境，關注員工職業健康，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》，參考《職業健康安全管理体系要求及使用指南》，製定了《融創健康與安全政策》，並將政策覆蓋至全體員工、供應商及承包商。本集團定期調研供應商及員工的健康與安全表現及意見反饋，不斷完善各項政策，提升本集團對相關人員健康與安全的呵護能力，致力於實現全體員工、供應商、承包商的零死亡目標，有效保障全體員工及供應商等合作夥伴的健康權益。地產集團於過去三年均未發生因工亡故事件。2022年度內，地產集團受工傷人數為11人，因工傷損失工作天數為587.5天。

本集團健康與安全目標

- 本集團範圍內全體員工、供應商、承包商以及其他合作夥伴，致力於實現**零死亡目標**
- 健康與安全培訓實現對本集團全體員工以及承包商的全覆蓋

本集團完善了從項目生產過程管理到日常運營、從管理層至普通員工的健康管理舉措，持續檢討更新職業健康與安全相關的管理目標、工作流程與計劃及執行方案，並將管理目標納入相關管理人員以及高管的績效評估指標及獎懲計劃中。在日常運營中，本集團持續對僱傭勞工權益及職業健康與安全相關的文件記錄及現場環境進行核查，在發生職業健康與安全的相關糾紛、違規舉報及工傷意外時，要求、督促、支持相關單位就核查及調查結果進行檢討，並要求相關單位整改。

針對項目安全生產，地產集團繼續嚴格執行《融創集團安全管理底線標準》及《融創集團安全生產事故事件責任追究管理辦法》等內部管理制度，將制度覆蓋各業務板塊及供應商，並在總分包合同中強調施工安全的要求。地產集團亦制定了相應的安全管理底線及追責制度，不斷對其中的人員配置、專項設備、追責機制、線上化應用等內容加強管理與優化，

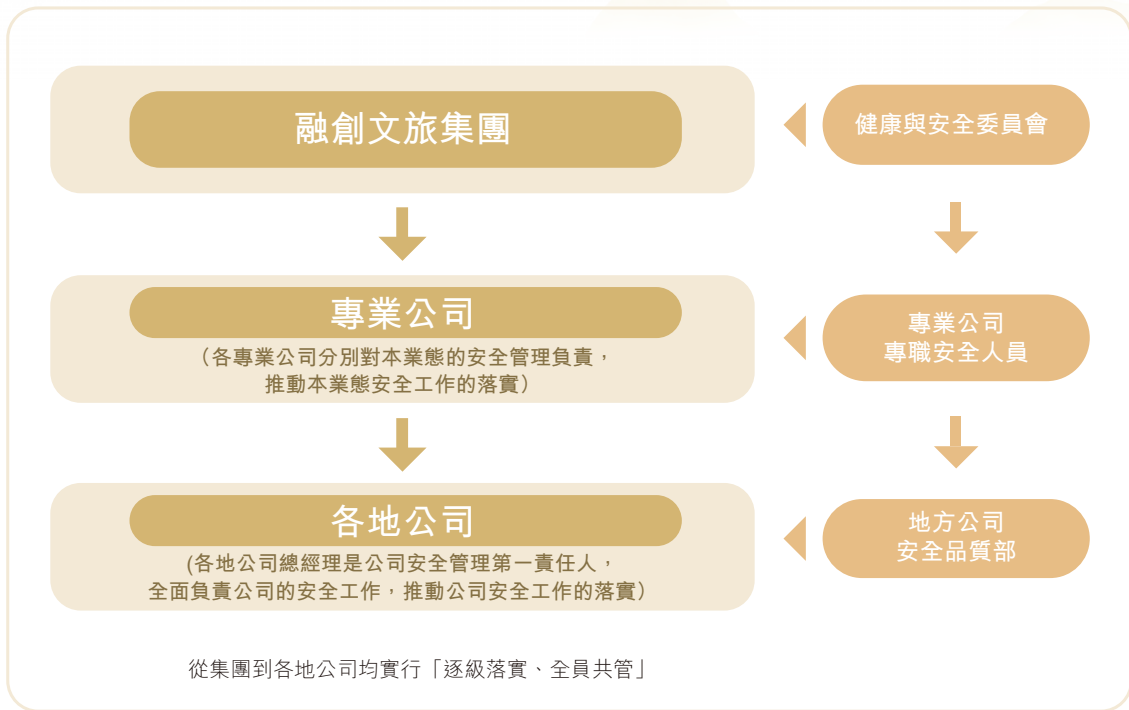
並根據《融創集團安全生產事故事件責任追究管理辦法》及《融創集團工程、運營及客關體系考核激勵方案》，對項目安全第一責任人的職責、事故上報流程、履職減責條件以及安全事故、事故瞞報行為的追責處罰力度作出了明確規定，全面提升工程建設安全管控力度。在嚴格保障各業務板塊安全生產的同時，本集團對供應商的生產流程、事故管理、應急舉措做出明確要求，定期監測承包商的健康與安全指標及風險暴露程度，保障施工及運營範圍內的安全。

案例：融創智造平台協同安全管理

本集團基於2021年已搭建的融創智造平台系統，於2022年進一步推廣系統已開發功能的應用，包括激光儀器實測實量、職能部門線上巡檢、工地視頻監控等，持續提升管理半徑和管理效率。

同時，融創智造平台於2022年進一步擴展了工地實名制管理功能。本集團所有在施項目的實名制進出場閘機數據均通過信息傳輸接口回傳至融創智造平台，所有工地進場工人的身份信息(包括所屬單位、工種、進出場時間等)均可以實時查詢並生成報表，在賦能一線工程師統計勞務需求的同時，對進出場人員的資格審查、信息備案等方面提供更全面高效的工具，保證進場工人資質完備，降低安全風險。

文旅集團建立了體系化、全覆蓋的三級安全管理組織架構，結合安全管理信息系統，從集團到覆蓋管轄範圍內的所有附屬公司實施「逐級落實、全員監管」的安全管理體系。



文旅集團三級安全管理組織架構

文旅集團根據自身業務類型及經營模式，編製了以5大板塊、16大類、126個子項組成的安全制度體系，涵蓋安全培訓、操作流程、維修保養、大型活動、應急處置及事故調查六大場景，包括了對人員、設備、應急及調查的全過程、全方面的安全管理標準、流程和模板。2022年，結合項目運營與職責調整情況，文旅集團組織工程、設備、物業、安監條線，對285項安全培訓課件進行升級迭代，並以視頻講解、文字介紹的展現形式錄入融e學模塊，為地方公司提供培訓素材，以提高安全意識、促進業務能力。

3.2.2 提升安全表現

本集團致力於開發應用有助於提升安全運營表現的新技術、新方法，將安全生產理念貫徹到運營中的每一個環節，不斷提升安全績效表現，以實現「零死亡」目標。在施工中，地產集團優先採用穿插施工、井道電梯新工藝、高熱能回收技術、裝配式施工等安全環保技術，在保證質量的同時，實現了安全性能、環境效益與施工效率的全面提升。

在項目安全生產日常管理中，地產集團各項目堅持每日面向施工單位員工召開安全培訓晨會，同時定期組織不同層級的安全管理培訓及內部考核，並定期組織不同區域/城市公司進行產品質量安全的交流、主題培訓。2022年度，地產集團員工及承包商安全培訓覆蓋率為100%，實現了管理賦能、各地區共同提升；同時優化在線測評工具，逐步建立智慧工地平台，進一步推進數字化、線上化在安全管理中的應用。

在保障安全運營方面，文旅集團根據《融創文旅集團安全VI標識應用規範》的相關規定，在安防設施等設備和場所中設置安全警示標誌，以提升全員安全防範意識，並面向全體員工與供應商開展安全監察培訓。根據《通用安全管理規定》及《安全考核管理辦法》相關規定，文旅集團各專業公司總部安監對各地附屬公司每年開展安全考核檢查，定期執行專項安全檢查，將安全隱患錄入工程物業安監信息系統，督促整改，並計入年度安全考核。

文旅集團高度重視安全管理體系的宣貫和落地，且為滿足不同崗位需求，文旅集團建立了由項目公司總經理擔任組長的安全培訓小組，實現員工安全培訓體系化管理，開展培訓需求分析、召開培訓、進行培訓效果評估的閉環管理，促進人員安全意識的持續提升。此外，文旅集團還建立了員工三級安全培訓、專項培訓、特色安全培訓等機制，以分級、分類、因地制宜的方式，實現多渠道、多場景、多層次的安全文化建設。

案例：主題娛樂「安全月」活動

文旅集團主題娛樂板塊在2022年「6月安全月」期間，全面貫徹「遵守安全生產法，當好第一責任人」宣傳主題，認真落實全員安全責任制，並結合主題娛樂業態人員流動性高的特點，文旅總部組織各主題娛樂公司開展包括新版安全生產法宣貫、食品安全、水世界安全、遊樂設備高空滯留安全管控等相關培訓以及安全隱患圖集、安監管理體系培訓及考試，並取得良好成效，本次參訓及考試人數達4,891人，通過率為100%。此次活動既加強了全員安全意識，又提高了全員隱患識別能力。



「安全月」培訓活動

3.3 客戶至上

本集團在不斷完善客戶服務體系、保障客戶數據與隱私的基礎上，從客戶的需求與意見出發，強化各責任體系的客戶意識，為客戶提供優質的產品與服務。

3.3.1 提升用戶體驗

本集團針對各業態構建了服務質量監測評價體系，通過線上、線下多渠道結合，對客戶體驗進行全過程評估。從客戶產品體驗評估、結果分析、目標制定與意見改善等角度切入，本集團面向所有開發及參與合作且使用融創品牌的項目設立全週期的觸點調研機制，不斷追求更高的目標和客戶口碑。

本集團梳理了各業態客戶體驗的關鍵觸點，借助線上公眾號觸點調研、400電話調研等及時、高效的手段對各觸點進行評估，並監控各業態關鍵數據，分析客戶服務體驗。各業態從多維度出發設立目標，通過《月度運營品質報告》對目標達成進度、主要客戶意見等進行分析。

本集團以客戶為核心，深入建設客戶一站式「雲」服務端，讓客戶參與到業務中來，成為本集團服務的監督者，2022年5月，客戶關係全業務運營系統「雲客」在全集團上線，實現智慧客服「雲」平台的設立，並建立客戶關係核心業務指標體系，用於客戶關係核心業務指標健康度分析、多層級預警升級迭代；完善全週期客戶數據庫，實現數字賦能，推動由「數字化」向「數智化」賦能業務模式的轉變。

在客戶交付方面，本集團在各區域逐步落地了創新與變革動作，例如：

- 在客戶交付等待期，加大推廣「每月家書」、「雲監工」、「雲開放」和「臻心工場」，讓客戶提前了解交付房屋品質、實時跟進項目進度，緩解交付等待期的焦慮心情；
- 於行業內首創雲交付體系，從客戶預約、到訪、簽約、繳費、驗房等一體化流程全面實現無紙化和遠程在線交付，大幅提高交付手續辦理的效率；
- 提升客戶交付體驗，一站式交付、遊園式交付、沉浸式藝術展交付等方式都是本集團的積極探索；
- 在全國多個項目推進交付即發證活動，也是充分基於客戶需求敏感點的努力創新。

「交付力」是懷揣初心、不斷探尋的長期旅程，本集團始終貫以持續超越客戶期望為願景，聚焦行業變化和客戶需求變化，一如既往的在產品打造和服務創新維度積極探索，不斷進取，不斷給客戶帶來更好的產品和居住體驗，同時也向市場傳遞持續追求美好的生活方式和價值體系：比如本集團以全齡化社區空間為應用導向，在社區空間裡開展針對兒童、老人、中青年等不同年齡階層的社區活動，實現鄰里親密交互，讓業主重拾「鄰里守望相聞」的歸屬感與參與感。在融創，交付不是終點，而是在融創的社區開啟美好生活的起點。

在項目運營期間，本集團亦採取多種措施，對客戶服務質量持續關注改進。文旅集團不定期組織抽查，由總部人員以神秘訪客身份全流程暗訪各業態的面客信息，對於對客服務、演藝、環境衛生、環境形象等情況形成檢查報告，並開發第三方客戶意見分析工具協助評估，推動各業態不斷迭代現場運營服務標準，提升服務品質。

案例：文旅集團建立全方位客戶體驗調研體系，持續優化客戶體驗

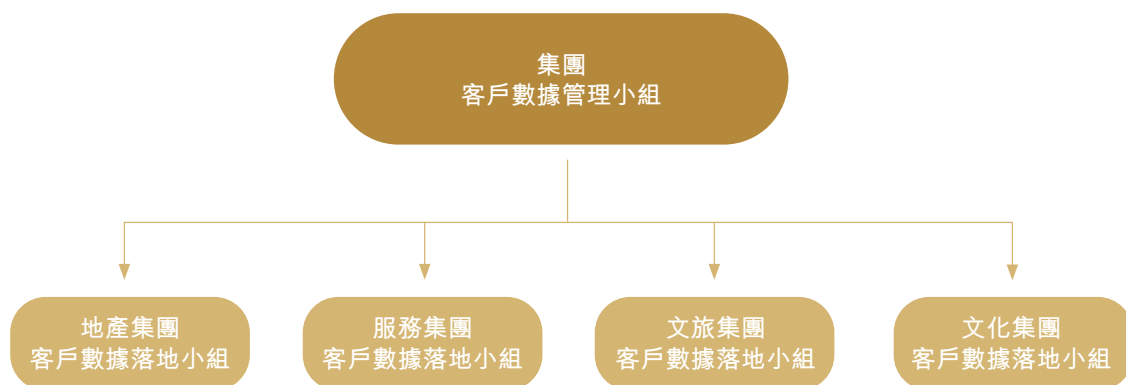
2022年，文旅集團設計了客戶旅程及接觸點地圖，通過自行研發的融創文旅俱樂部小程序(客戶關係管理系統)，實現了對文旅城各業態客戶體驗的全方位線上調研，同時將線下調研作為線上調研的補充，優劣相互補足，全渠道識別管理客戶感受，進而迭代體驗管理標準，持續提升客戶體驗。

文旅集團定期分析各城市各業態調研結果，發現問題後進行線下專項調研，並聯動其他業務部門，共同解決客戶問題。針對投訴事宜，於各城市處理完畢客戶的投訴後，總部直屬團隊會進行投訴滿意度調研，確保客戶的投訴被妥善處理，並從處理效率、方案合理性、客戶滿意等三個方面，了解客戶對於投訴處理的評價反饋，確保處理過程高效、滿意。

文旅集團通過前期規劃、執行管控、報告分享等措施，確保調研中發現的問題能夠得到快速解決，並持續優化管控標準，最終調研結果會應用於各項目的品質考核項，計入年度考核。2022年，文旅集團實現了社會面客戶口碑提升，投訴率較去年同比下降8.9%；濟南及重慶海世界OTA(在線旅遊服務提供商(Online Travel Agency)，滿分為5分)評分分別由4.5、4.7上升至4.8分，2022年各城市各業態亦均達到較高水平(陸樂園均值4.79分、水世界4.75分、海世界4.80分)。

3.3.2 客戶隱私保護

本集團根據《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，制定客戶隱私及個人信息保護政策，結合《數據安全法》，強化對數據的收集、存儲、使用、加工、傳輸、提供、公開等方面的內部管理要求。本集團成立集團客戶虛擬管理組織—客戶數據管理小組，由集團營銷與客戶關係部牽頭，聯合數字科技部、文旅集團相關部門組成，負責客戶數據管理制度的建立、完善和優化，集團客戶中央數據庫及客戶對接平台的搭建，客戶數據的審核、處理、展示與安全管理，並提供指導，推進各業務集團客戶數據的線上化。各業務集團在客戶數據管理小組的指導下，成立客戶數據落地小組的虛擬組織，負責客戶數據制度的落地、數據管理與改造、客戶業務系統與集團客戶中央數據庫的對接工作。



客戶數據管理架構

本集團制定的《融創網絡安全政策》對數據的集中、打通、識別與使用均設有相關要求，保障客戶數據跨集團、跨區域、跨業態的合規使用，並嚴格遵守客戶數據使用的審批過程。此外，本集團制定了數據安全規範，對客戶業務系統數據庫的賬號信息、服務名稱及端口、信息加密、密碼更換頻率、外部客戶數據對接方式等作出了明確規定，要求對客戶數據增加文件安全限制，與第三方系統數據對接時雙方簽署客戶數據保密協議，對客戶基礎數據進行脫敏處理。

3.3.3 客戶投訴管理

本集團重視傾聽客戶的訴求，已制定《融創集團客戶投訴管理辦法》及《融創集團客戶日常報事服務規範管理辦法》等制度，對客戶投訴及諮詢報事處理、投訴事件分級標準、緊急事項處理等均作出了詳細要求。此外，本集團已建立「項目－城市－區域－集團」升級機制，增加重大客戶事件快速響應要求。

本集團建立了以多節點開展的客戶投訴風險管控和客戶投訴管理體系。

- 為在事前減少投訴發生，本集團設立了前介風險管理流程，並在《融創集團交付風險測評標準》中增加第三方維修及備品備件資源檢查項、交付前客戶處理項、完善銷售承諾類風險等標準，加強事前的風險防控標準；
- 在施工過程中，本集團為項目全面開展過程測評，對設計變更執行嚴格的審批制度，確保工程質量；
- 在項目銷售過程中，本集團要求每個售樓處對客戶展示《臻心公告》，內容涵蓋紅線內外不利因素提示及項目其他重要信息提示，並將公告內容納入銷售合同，確保客戶充分知悉。

通過拓展服務渠道、採用前置諮詢、全面覆蓋各場景問題，本集團實現面客信息前置互通，提高了溝通效率與信息準確性，並通過各地客戶投訴案件復盤分析，剖析問題產生原因並制定改善計劃，全面降低投訴風險。

本集團建立了完善的售後服務體系，並於2022年5月全面上線「雲客」服務系統後，基於後台排隊調度算法提效，工單提醒、預警及升級機制更為高效。同時，本集團亦對400業務形成體系化管控機制，保證熱線接入暢通、及時且坐席服務優質。本集團為客服團隊不斷完善質量培訓體系，制定明確的管理與考核指標，從接聽率、參評滿意度、質檢成績等維度進行管控，通過日常數據分析與溝通關注各地服務質量，並定期進行專項分析，制定專項提升方案，不斷提升客服中心整體滿意度。2022年，地產集團共接獲客戶投訴69,700條，投訴回應率為100%，文旅集團共接獲客戶投訴911條，投訴關閉率為100%，客戶滿意度為99.4%。

3.3.4 負責任營銷

本集團堅持負責任營銷的運營理念，嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》《房地產廣告發佈規定》及當地政策法規要求，嚴格把關廣告內容，確保廣告的真實、合法、準確，避免嚴重失實的廣告宣傳。本集團對銷售物料進行嚴格審查，包括宣傳用語是否符合相關法律法規，物料基本信息是否準確，免責條款是否符合法律法規及內部管理規範，數據引用及圖片使用是否準確或存在侵權風險等；成立項目巡檢小組，根據項目進展情況，完成項目案場檢查工作。

通過項目全流程、全專業的風險前介工作，本集團在各個重大節點重點佈控，及時預警，將絕大部分投訴隱患消滅在前段，為客戶提供好產品、好服務保駕護航。本集團根據項目施工及銷售進展對銷售團隊開展相關培訓，開展銷售階段風險檢查，並要求相關展示及物料均經過嚴格審批與免責提示，確保如實展示。交付過程中，本集團堅持全生命週期品質交付和品質服務的原則，確保服務的安心。

案例：交付力突出措施

2022年，本集團在84個城市201個項目完成約18萬套房屋¹的交付，在行業內再次證明融創強大的交付力。

- **高端項目交付樹立城市人居標桿**

壹號院系是融創的TOP級產品系，每一座壹號院都是城市封面。2022年上半年，本集團在全國核心城市交付了7座壹號院，杭州江南壹號院、杭州臻奧院、融創中心武漢壹號院、重慶壹號院、無錫壹號院、紹興壹號院、義烏壹號院，以高標準高顏值高品質樹立城市人居標桿，帶動行業品質提升。

- **園區環境營造注重園林品質交付**

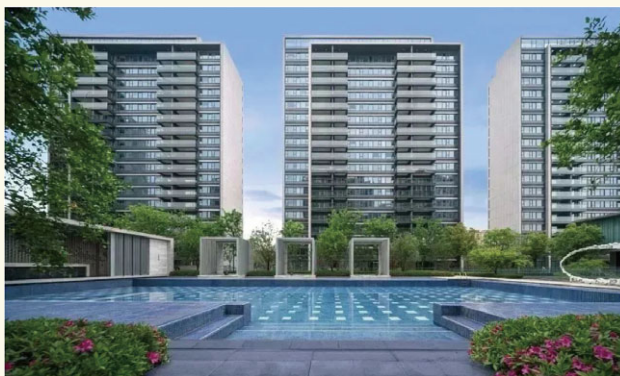
精選苗木，提前種植，交付時即呈現鬱鬱蔥蔥的園林效果。比如重慶瀚林學府項目施工團隊提前半年栽植完園區所有喬木，以時間換空間，最終呈現出綠茵蔥蘢、風光曼妙的公園式生態住區。

- **一站式交付讓交付流程更簡化**

為讓業主的長久等待迎來最大化舒心，項目團隊在交付流程上進行簡化，以「一站式」交付，讓歸心之旅高效便捷。

- **歸心主題空間同時交付開啟社區生活**

利用架空層為業主提供多樣的歸心主題空間場景同時交付給業主，並通過運營服務激活空間利用，豐富社區生活。比如紹興融創•臻越院以在地化的生活內容展示為主題、以育兒友好型、老年友好型、全民健康服務為驅動，打造書享ZONE、果殼PARK、樂活LOHAS、足跡SPACE四大全齡段歸心空間以及三個泛場景空間。



無錫壹號院

註1：該統計範圍涵蓋本集團連同其合營公司及聯營公司。

3.4 責任供應

本集團將供應商視為重要的合作夥伴，對供應商執行從准入、評估到退出的全生命週期管理流程。本集團建立了標準化的供應鏈管理體系，將環境及社會因素全面納入供應鏈的評價與考量環節，持續踐行可持續發展的採購理念。

3.4.1 供應商管理

本集團為優化供應商管理體系，強化對供應鏈環境與社會風險防控，制定了《融創集團供應商管理規定》，統一設立了供應商管理標準化的工作流程，明確了集團各相關部門對於供應商管理的職責體系以及供應商尋源、審核、入庫、入圍、過程管理、履約評價等環節的全流程管理模式，並持續根據業務發展情況與供應鏈潛在風險進行不斷完善。

- 本集團要求所有供應商在考察前提供簽署生效的《供應商廉潔承諾函》，並於簽署合同時同步簽署《供方廉潔協議》，其中要求供應商應建立健全自我制約制度，開展廉潔教育，公佈舉報途徑，監督並認真查處違法、違規、違紀行為。
- 審計監察部負責對供應商進行長期監督，針對各環節潛在的違規、舞弊事項執行監察，並隨時接受供應商舉報，按照規定處理相關舉報。
- 根據供應商管理規定，本集團按照品類、採購價值大小、風險影響度高低將供應商進行分類分級管理，並根據分級認定標準規定獎懲原則，此外還會根據分類分級情況對供應商執行分檔管理與全流程的差異化管理。
- 對於淘汰級供應商，本集團將對其執行年度清理出庫或直接列入相應年限的黑名單，後續按照黑名單管理規定處理。

本集團制定的《融創供應商行為準則》明確規定供應商在環境保護、合法用工、安全運營、維護知識產權與商業道德等方面所須遵從的最低限度要求，並要求全體合作供應商遵守，實現對供應鏈風險的有效防範與妥善處置。此外，本集團鼓勵供應商加強自身ESG表現管理，制定減排目標，減少自身碳足跡，在勞工管理中加強員工溝通與交流，積極獲取ESG相關認證。截至2022年底，本集團約62%的供應商具備ISO 14001環境管理體系認證，約75%的供應商具備ISO 45001/OHSAS 18001職業健康安全管理体系認證，約73%的供應商具備ISO 9001質量管理體系認證。

在供應商溝通方面，本集團建立了良好的供應商培養與關係維護機制，採取線上與線下相結合的方式，定期開展供應商培訓會議、專項答疑、專場培訓、履約期間的單獨電話指導、針對新入圍供應商開展的培訓等眾多場景，對重要供應商及時開展培訓指導。此外，文旅集團編製了《合作商戶安全管控培訓》材料，組織各地供應商開展安全培訓。

對於質量不達標的供應商，本集團會進行重點整改，安排該等供應商開展培訓，並要求其接受培訓後提交書面的《整改措施》，後續及時跟進整改結果，並根據整改結果的達標情況來評估與其再次合作的可行性。本集團定期組織供應商大會和供應商座談會，對長期合作的供應商進行重點關係維護與溝通交流，並在履約過程中暢通供應商意見反饋渠道。本集團每年多次開展供應商滿意度調查，根據調查結果編製《滿意度調查總結報告》，對存在問題的條線進行培訓並提出改進建議。

3.4.2 綠色採購

本集團將環境保護、資源節約、安全健康等因素充分融入採購過程，致力於打造可持續的供應鏈。本集團制定了《融創集團採購管理規定》，明確採購原則和管理規範，奉行廉潔、公平公正、公開決策、保密性等採購通用原則，並倡導環保原則，提出開展任何採購活動時應兼顧對環境的保護及可持續發展需求。通過不定期地組織供應鏈體系交流，本集團將

綠色健康發展的理念傳遞給所有的供應商合作夥伴，加強協作，實現合作共贏，攜手踐行可持續發展。在《融創環境政策》中，本集團對綠色採購作出了明確規定，並承諾：

- 實施可持續採購策略，選用環境影響小、對人體無害、更具能源效益的材料；
- 優先採購獨立第三方授予環保認證的材料，確保相關採購符合特定環保標準，並在與供應商簽署的採購協議中明確約定產品的環保要求；
- 考慮物料運輸過程中的碳排放及環境影響，優先採購項目所在地的材料；
- 確保供應商符合本集團質量及環保要求，並全部遵守《融創供應商行為準則》。

本集團推進戰略集採供應商在各項目使用環保材料或健康材料，推動相關比率超過90%，制定第三方材料檢測方案，具備實現100%品類環保檢測抽檢能力；通過綠色建材、循環材料和淨化材料的推廣和應用，提高仿石磚、混凝土預製磚、人造石板材等去石材化材料的使用，減少自然資源的使用，降低石材化材料帶來的反射性危害，採用無鉻鈍化膜的鋁合金建築型材料，減少鋁型材料生產過程中產生的鉻化物對環境和人體的危害。

案例：綠色採購項目－壁紙牆布

本集團通過與供應商簽訂集採協議等方式，與供應商約定原材料標準等級，並配合過程中第三方檢測機構材料抽檢，保證供貨材料品質。本集團按照《室內裝飾裝修材料壁紙中有害物質限量》(GB 18585-2011)PVC無紡類限制的十五分之一作為壁紙引進指標，減少壁紙中有害物質對環境及人體的危害。



以人為本
協同共創

4 以人為本 協同共創

本集團將員工視為長久發展的基石，堅持公平、多元、無歧視的人才僱傭原則，不斷完善人才管理系統，制定豐富且多樣的培養體系，為員工營造和諧、包容、友善的工作氛圍，傾聽員工的聲音與訴求，關愛員工生活，保障員工的可持續成長，與員工共創美好未來。

4.1 人才保障

人才始終是本集團持續發展的核心競爭力。本集團依法合規僱傭，杜絕僱傭童工和強迫勞動，堅持平等多元化招納人才，豐富招聘體系和保障機制，優化內部薪酬福利體系，打造引領行業的僱主品牌。

4.1.1 平等僱傭

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》，參考《國際勞工公約》，制定《融創集團招聘管理制度》《融創中國入職員工管理辦法》及《融創多元共融政策》等內部制度。2022年，本集團更新《再入職管理要求》，規範離職員工回流的要求及操作流程。本集團致力於為所有員工創造多元共融的工作環境和發展環境，尊重所有員工的人權，不因求職者的地域、民族、種族、性別、習慣、宗教信仰等不同而歧視，保障員工的合法合規權益，嚴格實行勞動合同制。2022年，本集團正式僱員總數45,198人，實習生及勞務員工在內的非正式僱員795人。

本集團始終秉承以人為本的原則，保證合規用工，嚴格禁止僱用童工與強制勞工。本集團制定的《融創集團入職管理規定》要求，所錄用員工年齡必須在16周歲以上，並在與員工簽署的《勞動合同》中明確規定：員工每日、每周平均工作時長不超過《中華人民共和國勞動法》規定時長；若因業務需要，本集團安排員工加班時，將按照法律規定安排調休或支付相應勞動報酬，以保證員工合法權益。2022年，本集團正式員工勞動合同簽訂率為100%，且未有僱傭童工及強迫勞動的事件發生。

為保障公平、公開、多樣的招聘原則，本集團秉承包容開放的招聘價值觀，不斷豐富招聘體系和保障機制。

2022年人才僱傭舉措

招聘載體更新



- 通過「融創雲招聘」平台，實現線上招聘、線上面試、線上錄用，解決在疫情蔓延情況下的招聘難、人才求職難的問題

用工方式多樣



- 社會招聘
- 校園招聘
- 離職員工回流
- 跨板塊調動與競聘
- 內部輪崗
- 退休員工返聘
- 殘疾人保障性安置

保障機制多元

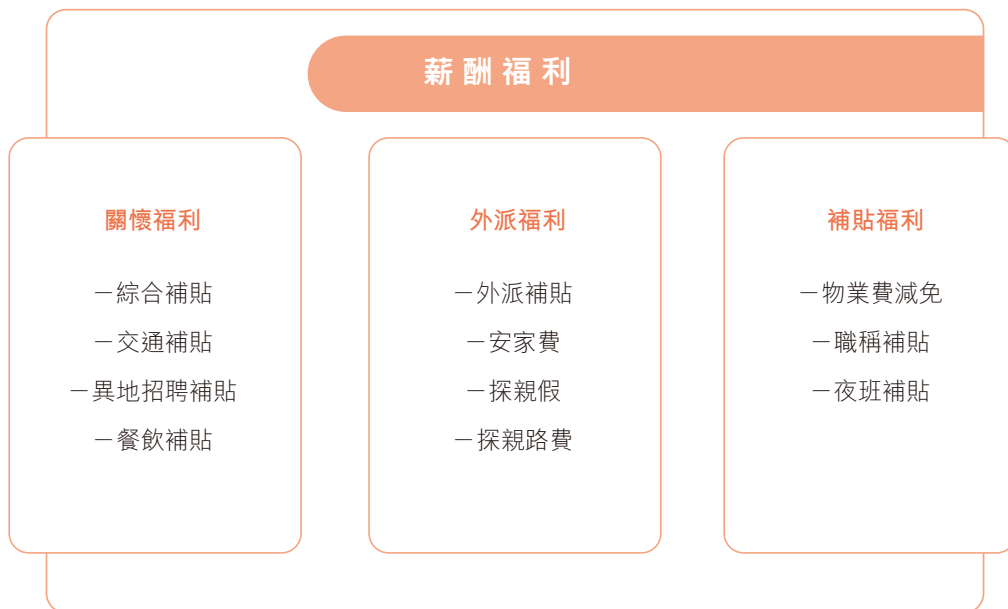


- 加強企業與相關教研機構合作
- 優化在職員工的職級發展體系、培養體系和人才保留機制

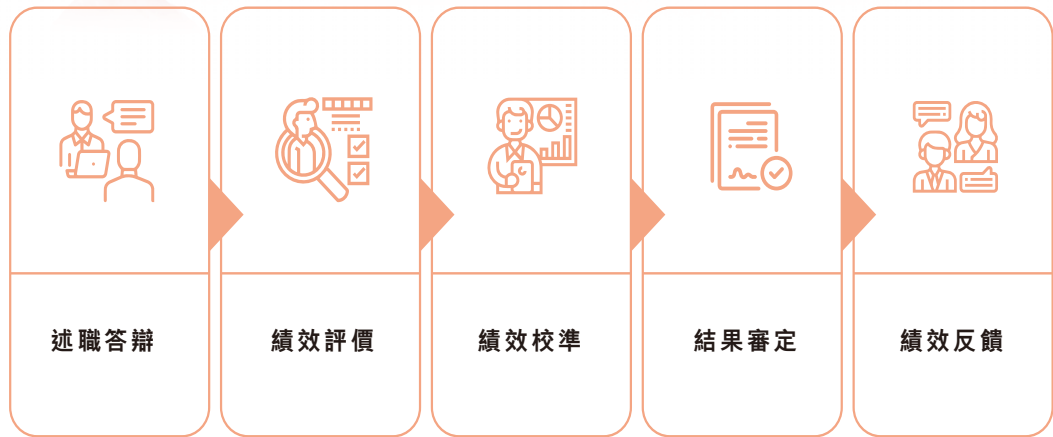
2022年，本集團制定《標準化工作手冊》，全面規範招聘流程。通過《標準化工作手冊》向全集團普及招聘原則及制度要求，統一招聘操作流程，提升招聘效率；同時培訓講解面試方法及面試官行為要求，規範面試流程，全流程關注候選人面試感受。

4.1.2 薪酬制度

本集團持續優化薪酬構成，不斷完善薪酬福利體系。2022年，本集團進一步明確員工福利標準與福利項目，更新迭代了覆蓋本集團全體員工的《員工福利管理辦法》，充分保障公平性，在提供社保公積金的基礎上，持續豐富福利項目，激發員工積極性。



本集團致力於為員工提供有競爭力的薪酬，將公司業績、員工個人業績與員工收入緊密結合，激發員工工作積極性。本集團結合業務實踐，在必要的時間節點，通過員工的績效評價及績效反饋等措施優化績效管理，同時推動管理者對員工的績效輔導，助力員工成長。在績效考核週期內，本集團將規定績效考核流程及考核工具，並通過績效反饋面談提綱及績效溝通記錄表，幫助員工進一步提升自身的工作能力。



績效考核流程

本集團亦制定相關股權激勵計劃，將管理層的管理能力與績效掛鉤，實現企業的長效管理和可持續發展。自2018年5月起，本集團採納股份激勵計劃，通過授予限制性股票的方式，激勵經董事會認定對本集團目標做出較大貢獻的在職員工，促進員工為取得良好工作業績而努力。

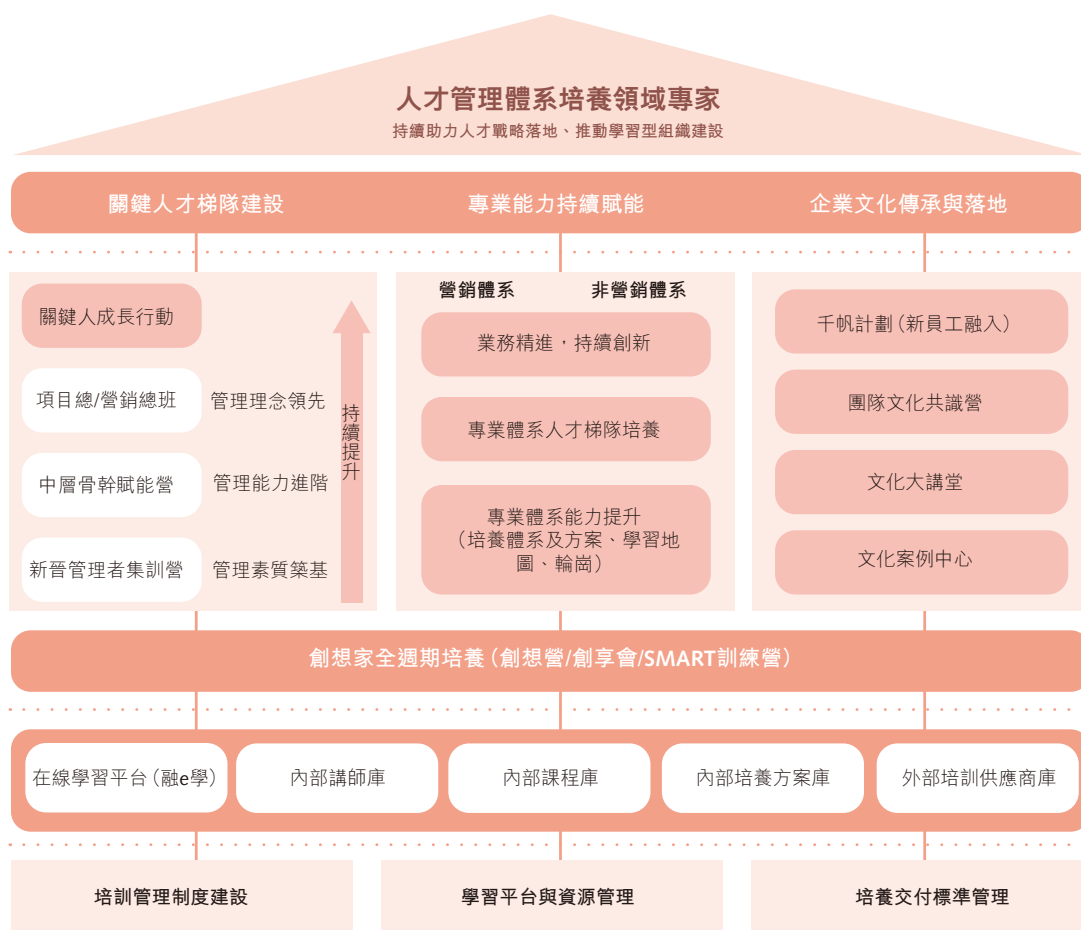
4.2 人才培育

本集團十分重視員工的培訓與發展，以「將融創打造成持續培養人才的學習型組織、培養終身學習者的搖籃」為使命，以「以需定產、經營導向、自願學習、進階成長、終身學習」為管理宗旨，為員工創造個人成長與學習發展的機會，幫助員工提升職業技能和專業知識，助力每位員工價值實現的同時打造持續學習和不斷進步的組織系統。

4.2.1 培訓體系

本集團已搭建全方位、系統化的人才培訓體系，為員工提供學習發展的平台。2022年，本集團依托《培訓管理辦法》《融創中國內部講師管理辦法》及《融創中國內部課程評審管理辦法》等制度文件，明確新階段下對人才培養的導向與要求，鼓勵內部課程開發及講師認證與積極引進外部培訓資源並舉，提升學習資源的實用性與豐富度，關注員工參訓回饋與培訓成效。2022年，本集團員工培訓覆蓋率為100%。

本集團依托於從集團到各區域成立的人才發展組織，為不同職級、不同專業體系、不同關鍵群體的員工提供多元的培養內容。2022年，本集團圍繞「關鍵人才梯隊建設、專業能力持續賦能、企業文化傳承與落地」三大培養方向運營培訓體系，為各層級的員工提供學習與發展的機會，匹配不同場景下的工作需求和個人成長需求。本集團後續將對培訓體系的運營管理規範及要求持續進行完善。



培訓體系總視圖

2022年，在培訓項目方面，本集團按照培養體系規劃開展不同方向的培訓項目，並針對特定人才群體開展不同維度的能力提升項目。

2022年人才培養項目

培養方向	人才培養項目
關鍵人才梯隊建設	項目總 / 營銷總班、新晉管理者集訓營、創想家培養體系等
專業能力持續賦能	營銷體系專業力賦能、交付專題系列培訓、匠心俱樂部等
企業文化傳承與落地	工程師文化節、千帆計劃、文化宣傳月、冠軍俱樂部等

案例：第二屆工程師文化節

為鼓勵每一位融創工程師傳承品質文化、堅守匠人精神，本集團持續打造「承諾即擔當，品質即信仰」的文化氛圍，自2021年起設定每年9月為工程師文化月，9月26日為工程師文化節，第二屆工程師文化節已於2022年9月26日圓滿舉行。

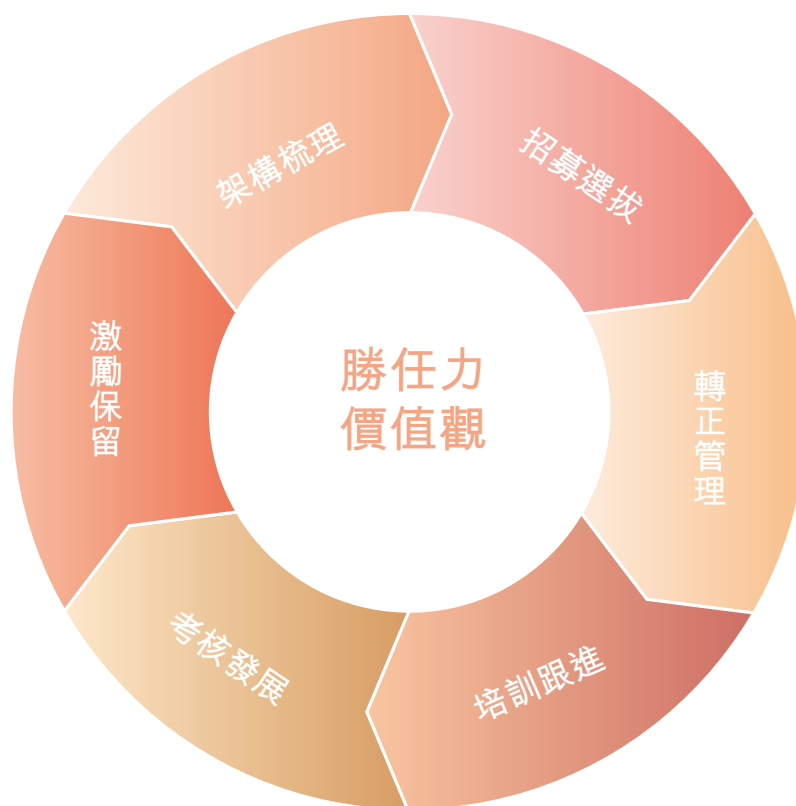
第二屆工程師文化節以「正直、專業、擔當、堅韌、務實」五種品質為牽引，鼓勵每一位融創工程師恪盡職業操守、堅守產品主義、認真寫好每一份答卷、持續交付更美好的新產品。文化節中全國各地百餘座城市的融創工程師們進行莊嚴宣誓，承諾不忘初心、牢記使命、勇於擔當、精益求精，築好每一個產品，夯實融創產品的品質基石。同時，各區域的優秀工程師、工程團隊在第二屆工程師文化節上亦得到熱烈表彰，進一步推動融創工匠精神的傳承和發揚。



4.2.2 晉升渠道

本集團充分保障每一位員工公平享有晉升機會，持續規範並優化員工的晉升流程，制定《融創集團個人績效管理辦法》及《員工晉升管理辦法》等制度，為員工的職業發展提供體系和制度支持。本集團打造多方位、立體化的員工評價體系，通過對員工工作表現、個人能力、績效達標、崗位匹配以及文化認同等方面進行綜合考核評估，定期將表現優異並符合晉升職位需求的員工予以晉升。另外，為將晉升機制與日常運營靈活結合，本集團亦持續關注能力顯著且符合職位發展需要的員工，並對此類員工進行不定期晉升，進一步拓展員工的晉升渠道。

本集團始終關注內部員工的留任與晉升，且管理人員大部分來源於內部選拔。本集團通過明確職業發展通道等機制和方式來推動本集團成為學習型組織，讓所有加入本集團的夥伴與公司共同成長，並通過從崗位定位到激勵的閉環管理形成一種能保證員工有持續成長空間的機制。



勝任力價值觀

4.3 員工關愛

本集團倡導工作與生活平衡，致力於創造愉悅的工作氛圍，並為員工提供全方位的切實保障，重視員工溝通，積極構建員工溝通渠道，最大程度滿足員工需求，提升員工歸屬感和職場幸福感。

4.3.1 福利保障

2022年，本集團遵守《中華人民共和國工會法》《中國工會章程》及《工會預算管理辦法》等有關規定，修訂附屬公司工會經費收支管理實施細則，完善員工福利制度。

本集團高度重視員工家庭的關懷。本集團於2018年設立員工互助會，旨在幫扶因大病醫療、意外事故導致生活困難的員工家庭。截至2022年12月31日，員工互助會共發放互助款592.45萬元，幫扶227名員工。2022年度內，本集團還舉辦了員工家庭日活動，組織員工家庭走入青山綠水，加深員工之間的溝通交流及互相了解。此外，本集團亦在春節、端午、中秋等傳統節日為員工發放工會福利，提高員工幸福感。

案例：華中區域員工家庭日活動

2022年兒童節，華中區域在武漢組織員工家庭日活動，超過100多組家庭到場參加。活動有徒步、趣味遊戲、燒烤聚餐等多個環節，並由家長和孩子們一起完成各種任務挑戰，活動過程輕鬆活潑，增強了團隊凝聚力、執行力。



家庭日活動圖

本集團高度重視女性員工的關懷。在婦女節時，本集團組織婦女節活動，並為女同事發放婦女節禮品。為保障女性員工平衡工作與家庭，本集團辦公車位優先提供給「三期」（孕期、產期和哺乳期）女員工，且80%的區域平台和城市平台配置了母嬰室，並在房間內配置了冰箱、消毒機等。

本集團關注員工的身心健康，為員工打造健康、安全的工作環境。疫情期間，本集團始終堅持落實防疫措施，盡力保障員工通勤期間的安全；協調組織樓宇專場核酸檢測，為員工提供便利；選用資質良好的中央廚房配送暖心盒餐，安排員工在辦公位、茶水間隔位、错峰就餐，降低外部就餐風險；關注異地通勤、出差人員，對於無法返回工作地的員工，採用靈活辦公方式，協調當地辦公區工位臨時辦公或居家辦公等。

4.3.2 民主溝通

本集團致力於保障員工個人權利及言論自由，提供暢通的溝通渠道。本集團已制定《融創多元共融政策》，依法尊重員工包括自由結社、參加工會、參加職工代表大會等在內的權利。同時，本集團為員工開闢多種溝通渠道，營造簡單、直接、透明的溝通氛圍，定期組織多樣活動傾聽員工聲音並加以改進，且保障員工在不被威脅的情況下，就工作環境、經營或管理問題、各項建議意見等與管理層溝通。

本集團暢通各方溝通渠道，認真聽取員工聲音。

- **全面的信息發佈渠道：**員工可以隨時通過公司官網、內部信息系統、內部通訊工具、電子郵件、公眾號等多種渠道了解本集團重要事件及發展動態等信息；
- **多元的員工溝通渠道：**開闢了多種溝通渠道，如員工關係專員、工會、人力呼叫中心、線上機器人等，方便員工尋求幫助和反饋問題；
- **開放透明的管理層門戶：**為管理人員設立了開放式的辦公空間以方便員工與管理層進行溝通交流。



使命傳承
心繫社區



5 使命傳承 心繫社區

本集團秉承「美好生活、社會公民」的發展理念，積極投身城鄉建設與社會公益事業，建立長效公益慈善機制，履行社會承諾，承擔社會責任，推動社會進步，增進人類福祉，為創造美好家園及人類文明幸福不懈奮鬥，同時提升企業影響力和綜合價值。

5.1 城市發展

本集團遵循城市的發展邏輯與規律，圍繞城市總體發展目標，將商業模式與城市發展建設的需求結合，在滿足城市居民對美好生活的需求的同時，為城市建設與運營提供最優解決方案。本集團充分履行社會責任，積極推動城市品質提升，促進人與建築、城市有機成長，建設居住環境、社會環境、生態環境保障工程，開展保障房建設、棕地開發、土地綜合利用、城市更新等服務。

案例項目名稱	案例項目名稱
保障房建設	西安翰文居安里
棕地開發 / 城市振興 / 市區重建	融創武漢 1890
土地綜合利用	融創中心 • 森海 ONE、文旅類項目
城市更新	紹興黃酒小鎮

案例：保障房建設－西安翰文居安里

為不斷提升保障性住房建設管理水平，使「居者有其屋」，本集團持續開展保障性住房建設，其中在西安翰文居安里項目中，為960戶村民提供一個嶄新的家。在翰文居安里的建築設計上，我們精研項目所在地塊的特點，設計南北通透戶型，提升窗牆比增加採光，在提高居住舒適性的基礎上實現節能降耗的效果，並使用Low-E玻璃高品質建築材料，提升房屋的建造質量。未來，本集團也將繼續以匠心打造每一個項目，助力人居生活不斷向好。



西安翰文居安里

案例：棕地開發/城市振興/市區重建－融創武漢1890(原漢陽鋼鐵廠)

隨著城市化進程的快速推進，城市建設用地的需求及居民對生活環境質量的訴求都大幅提升，對前工業和商業用地等已經存在或潛在存在環境污染問題的土地進行再開發利用已經成為城市可持續發展的重要途徑。本集團十分重視生態系統的復原，積極參與廢棄土地的開發與利用。融創武漢1890原為漢陽鋼鐵廠，主要用於鋼鐵冶煉、鐵路鋼軌製造等，由於長期進行工業生產活動，漢陽鋼鐵廠對其周邊環境造成了不同程度的污染，因此對於棕地的修復與再利用迫在眉睫。為避免因棕地而造成的城市經濟、社會以及環境等各方面的不良影響，本集團響應棕地治理號召，根據土地環境品質的調查與評估，將漢陽鋼鐵廠改造為集歷史紀念博物館、公共管理服務、商業、住宅的大型綜合項目。



融創武漢1890

案例：土地綜合利用－融創中心·森海ONE

融創中心·森海ONE為本集團在青島建設的TOD項目，總建築面積約700萬平方米，項目以「產業引擎、品質配套、綠色空間」為核心要素，打造一河兩岸、三區共融的未來城市活力版圖。該項目包含健康宜居活力板塊(住宅區)、共享休閒活力板塊(海洋博覽中心、體育中心)、產城核心活力板塊(商業區)等三個板塊，兼顧醫療、教育、商業、文體、居住等複合業態，既能實現對土地高效利用，減少交通壓力，助力城市環保，又能聚焦提升商業及經濟效益。



融創中心·森海ONE

案例：城市更新－紹興黃酒小鎮

城市的美好進階，標誌著生活需求的放大，作為人居行業創領者，本集團不僅以創新、優質的作品讓城市風貌持續煥新，還加強歷史文化保護，塑造城市特色風貌。同時，本集團將綠色低碳理念和元素貫穿於城市更新的過程中，推動既有建築綠色化改造，提高建築的能源使用效率。黃酒小鎮項目是在紹興黃酒酒坊基礎上進行的原址重建，打造出集民國風情商業街、智慧停車樓、TOD商業、遊客服務中心、秀場(劇場)、高端酒店、人才公寓、住宅等業態的綜合性城市更新項目，在建設過程中，不僅充分保留了原有古建築的歷史地域風貌，還利用裝配式、海綿城市、綠色建築等多種技術手段，優化能源使用的同時賦予其新時代的活力。客戶既可以在新鮮的當代商業空間裡，實現創新的文化消費體驗，也可以縱入古鎮的歷史之中，品嚐回憶中的江南味道，歷史與當代、潮流與雅緻、經典與風尚在此自由交織碰撞，展開一幅別樣的、活色生香的江南畫卷。



紹興黃酒小鎮

5.2 文化建設

文化建設是企業的重要戰略資源和寶貴的物質及精神財富，也是提高整體素質及核心競爭力的重要組成部分。本集團為加強企業凝聚力、向心力、競爭力，大力宣揚城市文旅建設、傳承中國文化精神、開展古建保護工作，促進文化、經濟與社會的相交互融。

5.2.1 城市文旅

城市是文化的載體，文化是城市的發展根基。為更好的實現文化與生活的融合，本集團高起點佈局城市文旅產業。截至2022年底，文旅集團已佈局14座文旅城、6個旅遊度假區、20個熱雪奇蹟滑雪場、近150家酒店，運營管理項目覆蓋國內核心城市及優質目的地。本集團將為打造舒心、安全、便利的居住環境，締造城市繁榮發展而不懈奮鬥。

作為中國頭部文旅企業之一，本集團持續為中國家庭輸出高品質的歡樂服務，提升城市娛樂體驗。本集團制定了融創樂園特色服務計劃，利用培訓、考核、檢查等手段，夯實特色服務。

案例：武商夢時代WS熱雪奇蹟

為打造武漢家門口的四季高頻滑雪場景，讓更多人有機會嘗試並高頻參與冰雪運動，2022年11月9日，由熱雪奇蹟打造的華中首家城市中心室內滑雪場武商夢時代WS熱雪奇蹟正式迎客，開啟武漢人家門口的四季冰雪時代。WS熱雪奇蹟擁有室內滑雪場、娛雪館、主題真冰場、新零售等主力業態，為武漢及周邊市民帶來集冰雪運動、遊樂、餐飲等多種休閒娛樂場景於一體的歡樂體驗。

WS熱雪奇蹟完整引入熱雪奇蹟訓練中心、賽事、營地、會員服務等完整業務體系，為客戶提供包括體系化的滑雪進階課程、專業滑雪賽事、「冰箱寶寶少年營」主題營地、豐富多元社群活動等在內的一系列完整滑雪內容服務，為都市滑雪客群呈現冰雪運動盛宴，推動全民冰雪運動普及的同時增添了城市生活幸福感。



WS熱雪奇蹟滑雪場

5.2.2 文脈傳承

城市文脈是一個城市誕生和演進過程中形成的生活方式以及不同階段留存下的歷史印記，是城市的根本生命力，決定著城市的價值品質，詮釋著城市的特色。本集團秉持「整舊如故、與古為新」的理念，始終響應時代需求，與城市同頻共生，積極助力文物類建築的保護與修復，延續城市文脈，促進歷史文化的保護與傳承。

案例：石家莊正太飯店修繕項目

本集團根據文物修繕原則，全程參與石家莊正太飯店的規劃、修繕和建造，最大程度地進行項目保護和還原，讓歷史以更完整的面貌再現於世。「先有正太飯店，後有石家莊」，正太飯店坐落於石家莊中央商務區核心位置，連結人與城市，連通過往與未來，既是城市文脈延續的傳承之所，更是石家莊千萬人民的情懷所繫。

在不改變原始建築風貌的前提下，本集團根據歷史照片及現狀勘察等資訊對建築立面風貌進行修復，對屋面進行修繕，同時根據文物建築勘察結論對建築進行必要的結構加固，消除安全隱患，為後續功能更新及再利用打下基礎。同時，增設了面向公眾開放的展陳空間，用以展示石家莊的革命、建設歷史等，使文物建築可閱讀、可親近，滿足市民精神文明建設以及城市旅遊發展的需要。經過本集團近8個月的精心修繕，石家莊正太飯店現已正式對外開放。未來，它將被打造成集特色餐飲、休閒娛樂、旅遊服務等功能為一體的城市紀念性綜合活動空間，成為石家莊城市發展的「新名片」。



修繕後的石家莊正太飯店

5.3 回饋社會

本集團在為客戶持續提供高品質產品和美好生活的同時，時刻銘記飲水思源，反哺社會。本集團堅持傳承企業文化，秉承「聚焦時代命題、踐行社會責任、為全社會創造長遠價值」的公益理念，成立公益基金會，建立長效公益慈善機制，推動公益事業創新發展及中華優秀傳統文化的創造性轉化和發展。截至2022年底，本集團圍繞鄉村振興、教育扶智、社會關愛、古建保護、抗疫救災等領域累計捐贈金額超過人民幣31億元。

5.3.1 鄉村振興

本集團堅持以產業生態化和生態產業化作為推進鄉村振興的指導思想，始終致力於推動鄉村綠色發展和持續增收。截至2022年底，本集團累計在鄉村振興領域投入人民幣3.1億元。

案例：3060環保經濟林項目

本集團攜手中華思源工程基金會啟動「3060環保經濟林項目」，以打造綠色屏障、推動鄉村振興為目標，擬在內蒙古烏蘭察布市四子王旗種植環保經濟林—沙棘，幫助治理荒漠化，助力碳中和，致力於通過支持沙棘系列產品的研發，實現沙棘果年畝產收益超過人民幣3,000元，從而達到帶動當地牧民持續增收、實現鄉村振興的願景。

5.3.2 教育扶智

本集團將始終依托自身能力為國家教育事業發展做出力所能及的貢獻，持續為社會創造價值。本集團將教育扶智作為企業社會責任的重要方向，通過「英苗培養計劃」幫扶教育欠發達地區的中小學，助力城鄉教育均衡化；同時，聯合高校建立教育發展基金，支持教育事業的高質量發展。

自2015年起，本集團在全國20個省份，累計結對幫扶104所學校，並在大涼山捐建1所愛心小學。2022年，本集團繼續開展「英苗培養計劃」，通過建設硬件設施、捐贈愛心書屋、開展英苗探訪和夏令營活動等多元化途徑深度、長線、可持續地支持欠發達地區孩子教育發展。此外，本集團在「英苗培養計劃」的基礎上還創新性地開展了「一起悅讀∞」書享月公益行動，通過多種形式的活動提升全民閱讀興趣，豐富人們精神文化建設的同時，助力鄉村振興，其中包含「以書換蔬」活動，帶動滯銷農場品銷售；「流動圖書車」活動，將書刊資源和閱讀活動送入偏遠鄉村，助力文化振興。



「流動圖書車」活動

5.3.3 全民公益

本集團始終堅持全民公益理念，成立義工聯盟，通過整合公益項目與資源，採取移動互聯網創新手段，為集團員工、業主以及廣大社會愛心人士提供參與公益活動、社會志願服務的專業、便捷平台，匯聚公眾力量，共同推動公益慈善事業的發展。本集團發起「全員公益計劃」，設立帶薪「公益假」，鼓勵本集團全體人員積極投身公益活動，堅持進行長期、深入、有力的公益支持，形成公益文化和公益氛圍，共同推進公益事業長足發展。2022年，本集團共在10個省(直轄市)的24個城市發起了142場線上與線下的公益活動，超過41.8萬人次的員工、業主、社會公眾參與其中，凝聚各方愛心力量，讓越來越多的人做到「隨心做公益」，實現隨手、隨時、隨地做公益。

案例：融創商業「綠色小衛士」兒童公益活動

融創商業聯合中華思源工程基金會發起「綠色小衛士」兒童公益活動，以「綠色聲音 請聽我說」為主題，招募青少年志願者，在無錫、西雙版納融創茂等線下商場進行一分鐘環保宣傳，結合自身參與的垃圾分類、節能減排、低碳環保等生活實踐以及對可持續消費的理解與認知，呼籲公眾愛護環境，關注環保，並為中華思源工程基金會「3060碳中和森林認養計劃項目」籌款，共同助力碳中和。



綠色小衛士—無錫場

關鍵績效表

2022年環境績效表

指標	單位	地產及文化集團	服務集團	文旅集團
溫室氣體 ¹ 排放總量	噸	32,993.56	316,630.65	320,854.92
範疇一	噸	2,866.90	1,019.93	26,566.63
範疇二	噸	30,126.66	315,610.72	294,288.29
溫室氣體排放密度	噸/員工總人數	2.90	/	48.35
	噸/平方米 ⁵	/	0.001	/
無害廢棄物 ² 總量	噸	3,160.30	3,154.46	8,347.80
無害廢棄物密度	千克/員工總人數	277.80	/	1,257.96
	千克/平方米	/	0.013	/
有害廢棄物 ³ 總量	噸	9.75	2.52	8.21
有害廢棄物密度	千克/員工總人數	0.86	/	1.24
	千克/平方米	/	0.000	/
用水消耗量	噸	1,476,899.06	12,496,404.66	9,139,016.19
用水消耗密度	噸/員工總人數	129.83	/	1,377.19
	噸/平方米	/	0.051	/
綜合能源消耗 ⁴ 總量	兆瓦時	56,802.02	525,263.91	573,977.62
直接能源消耗	兆瓦時	12,543.67	4,718.30	130,872.00
汽油	兆瓦時	6,059.07	875.45	946.97
柴油	兆瓦時	102.86	545.96	1,270.08
液化石油氣	兆瓦時	1,364.20	624.75	/
天然氣	兆瓦時	5,017.54	2,672.15	128,654.95
間接能源消耗	兆瓦時	44,258.35	520,545.61	443,105.62
電力	兆瓦時	44,258.35	520,545.61	417,326.35
蒸汽	兆瓦時	/	/	9,489.13
熱水	兆瓦時	/	/	1,064.87
熱力	兆瓦時	/	/	15,225.27
綜合能源消耗密度	兆瓦時/員工總人數	4.99	/	86.49
	兆瓦時/平方米	/	0.002	/

- 1 本集團溫室氣體核算範圍主要涵蓋二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。溫室氣體排放數據乃按照二氧化碳當量呈列，並根據《IPCC 2006國家溫室氣體清單指南2019修訂版》《2012年中國區域電網基準線排放因子》及《其他工業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》計算得出。
- 2 本集團產生的主要無害廢棄物種類為辦公垃圾、廚餘垃圾、辦公用紙等。
- 3 本集團產生的主要有害廢棄物種類為電子廢棄物、廢舊硒鼓、廢舊墨盒等。
- 4 綜合能源消耗總量是根據《綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2020)對直接與間接能源消耗量進行換算而得出。
- 5 服務集團於2022年12月31日的在管建築面積。

2022年社會績效表

指標名稱	單位	2022
僱員總數	人	45,198
按性別劃分		
男性	人	26,475
女性	人	18,723
按年齡劃分		
30歲及以下	人	17,220
31歲至50歲	人	25,636
50歲以上	人	2,342
按地區劃分		
中國內地	人	45,197
中國港澳台	人	1
按業務系統劃分		
地產集團	人	10,845
服務集團	人	27,186
文旅集團	人	6,636
文化集團	人	531
按職級劃分		
高層管理人員	人	1,221
中層管理人員	人	15,235
普通員工	人	28,742
僱員流失總人數	人	29,800
按性別劃分		
男性	人	18,027
女性	人	11,773
按年齡劃分		
30歲及以下	人	15,429
31-50歲	人	13,223
50歲以上	人	1,148
按地區劃分		
中國內地	人	29,799
中國港澳台	人	1

指標名稱	單位	2022
僱員流失率	%	39.73
按性別劃分		
男性	%	40.51
女性	%	38.61
按年齡劃分		
30歲及以下	%	47.26
31-50歲	%	34.03
50歲以上	%	32.89
按地區劃分		
中國內地	%	39.73
中國港澳台	%	50
受訓僱員比例	%	100
按性別劃分		
男性	%	100
女性	%	100
按職級劃分		
高層管理人員	%	100
中層管理人員	%	100
基層員工	%	100
受訓總時長	小時	2,681,498
僱員受訓平均時數	小時	59.33
按性別劃分		
男性	小時	56.85
女性	小時	62.83
按職級劃分		
高層管理人員	小時	37.15
中層管理人員	小時	81.10
基層員工	小時	48.73
供應商總數	家	48,691
中國內地	家	48,573
中國港澳台	家	42
海外	家	76
社會公益捐贈		
參與人數	人	1,025
投入總時間	小時	6,700

ESG索引

披露指標		回應
範疇：環境		
A1：排放物		
一般披露		2.4 綠色運營
A1.1	排放物種類及相關排放數據	關鍵績效表
A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效表
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)	關鍵績效表
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)	關鍵績效表
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	2.4 綠色運營
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	2.4 綠色運營
A2：資源使用		
一般披露		2.4 綠色運營
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)	關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效表
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	2.4 綠色運營
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	2.4.3 水資源管理
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	本集團運營中產生的包裝物極少，因此關鍵績效指標A2.5不進行披露
A3：環境及天然資源		
一般披露		2.1 綠色理念
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	2.2 綠色設計 2.3 綠色建造 2.4 綠色運營
A4：氣候變化		
一般披露		2.5 氣候變化
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	2.5 氣候變化

披露指標		回應
範疇：社會		
僱傭與勞工準則		
B1：僱傭		
一般披露		4.1 人才保障 4.2.2 晉升渠道
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	4.1.1 平等僱傭 關鍵績效表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	關鍵績效表
B2：健康與安全		
一般披露		3.2.1 安全管理 體系
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率	3.2.1 安全管理 體系
B2.2	因工傷損失工作日數	3.2.1 安全管理 體系
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	3.2 安全健康 4.3.1 福利保障
B3：發展及培訓		
一般披露		4.2 人才培育
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	關鍵績效表
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	關鍵績效表
B4：勞工準則		
一般披露		4.1.1 平等僱傭
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	4.1.1 平等僱傭
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	4.1.1 平等僱傭
運營慣例		
B5：供應鏈管理		
一般披露		3.4.1 供應商管 理
B5.1	按地區劃分的供貨商數目	關鍵績效表
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及相關執行及監察方法	3.4.1 供應商管 理
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	3.4.1 供應商管 理
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	3.4.2 綠色採購

披露指標		回應
B6：產品責任		
一般披露		3.1.1 質量管理 3.3 客戶至上
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	3.1.1 質量管理
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	3.3.3 客戶投訴管理
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	1.7.3 知識產權保護
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	3.1.1 質量管理
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	3.3.2 客戶隱私保護
B7：反貪污		
一般披露		1.7.2 廉潔運營
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	1.7.2 廉潔運營
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	1.7.2 廉潔運營
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	1.7.2 廉潔運營
社區		
B8：社區投資		
一般披露		5.3 回饋社會
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)	5.3 回饋社會
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	5.3 回饋社會 關鍵績效表

本報告以中文及英文版本刊發，如本報告中文版本與英文版本有所出入，概以英文版本為準。

讀者反饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀本報告。本集團真誠地期待您對本報告進行評價，提出寶貴意見以便本集團持續改進工作。

選擇性問題(請在相應位置打「✓」)

1. 您的身份是

- 政府 投資者 員工 客戶 供應商/承包商 合作夥伴
- 同行 社區和公眾 媒體 非政府組織 其他(請註明)

2. 您認為本集團的ESG表現：

- 很好 較好 一般 較差

3. 您對本報告的總體印象是：

- 很好 較好 一般 較差

4. 您認為本報告中所披露的ESG信息質量：

- 很好 較好 一般 較差

5. 您認為本報告結構：

- 很合理 較合理 一般 較不合理

6. 您認為本報告版式設計和表現形式：

- 很好 較好 一般 較差

7. 您對本集團ESG方面的工作有哪些期待？

ESG報告致力回應主要利益相關方所關注的議題。如對ESG報告有任何疑問或建議，歡迎隨時通過下述通訊方式聯繫本集團：

地址：中國北京市東城區東直門北大街8號使館壹號院4號樓

郵箱：esg@sunac.com.cn