

2023 環境、社會及管治報告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT

融創服務控股有限公司
SUNAC SERVICES HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限責任公司)
(INCORPORATED IN THE CAYMAN ISLANDS WITH LIMITED LIABILITY)

STOCK CODE 股份代號：01516.HK



目錄

關於本報告	4
關於本公司	6
ESG 管理	11

01 規範治理，合規經營

企業管治	18
信息披露與投資者關係	19
風險管理與內部控制	19
廉潔運營	21
知識產權保護	23
宣傳與廣告管理	23

02 至善致美，品質服務

產品質量	26
客戶溝通	35
安全管理	36
客戶隱私保護	38
供應商管理	40

03 踐行環保，綠色運營

環境目標	44
資源使用	45
排放物管理	49
生物多樣性保護	51
氣候變化	53
2023 年度環境績效表現	55

04 以人為本，共擔共贏

聘用與晉升	58
勞工準則	60
薪酬與福利	60
員工健康安全	62
溝通與交流	63
培訓發展	64

05 和諧社區，溫暖社會

黨建引領	70	附錄：關鍵績效指標	80
社區建設	72	聯交所 ESG 指引索引	83
社群活動	74	GRI 標準索引	87
公益服務與公益共建	77		



關於本報告

融創服務控股有限公司（「本公司」、「融創服務」或「我們」，連同其附屬公司統稱為「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，編制並發佈 2023 年度 ESG 報告，旨在披露本集團於 2023 年在 ESG 方面的管理現狀和績效表現。

報告標準

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 C2 所載《環境、社會及管治報告指引》（「ESG 指引」）編制。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」）。本集團亦已根據 ESG 指引的強制性披露規定及「不遵守就解釋」條文於本報告內披露相關資料。

報告原則

本報告遵循「重要性」、「量化」、「一致性」、「平衡」原則。

1 「重要性」原則：

我們對利益相關方關注的 ESG 議題進行優次排列，根據其關注議題的重要性水平在本報告中進行回應，並在本報告「利益相關方溝通及重要議題評估」章節做出了說明。

2 「量化」原則：

本集團環境與社會層面的關鍵績效指標均採用量化資料的方式展現，以便對本報告中的關鍵績效指標進行評估和驗證。此外，有關關鍵績效指標的量化標準、方法、假設及 / 或計算工具、以及使用的轉換系數來源，均已在相應位置做出說明。

3 「一致性」原則：

我們採取與往年一致的披露統計方法，若有變動之處均已在相應位置做出說明，令本報告中的數據可於日後做出有意義的比較。

4 「平衡」原則：

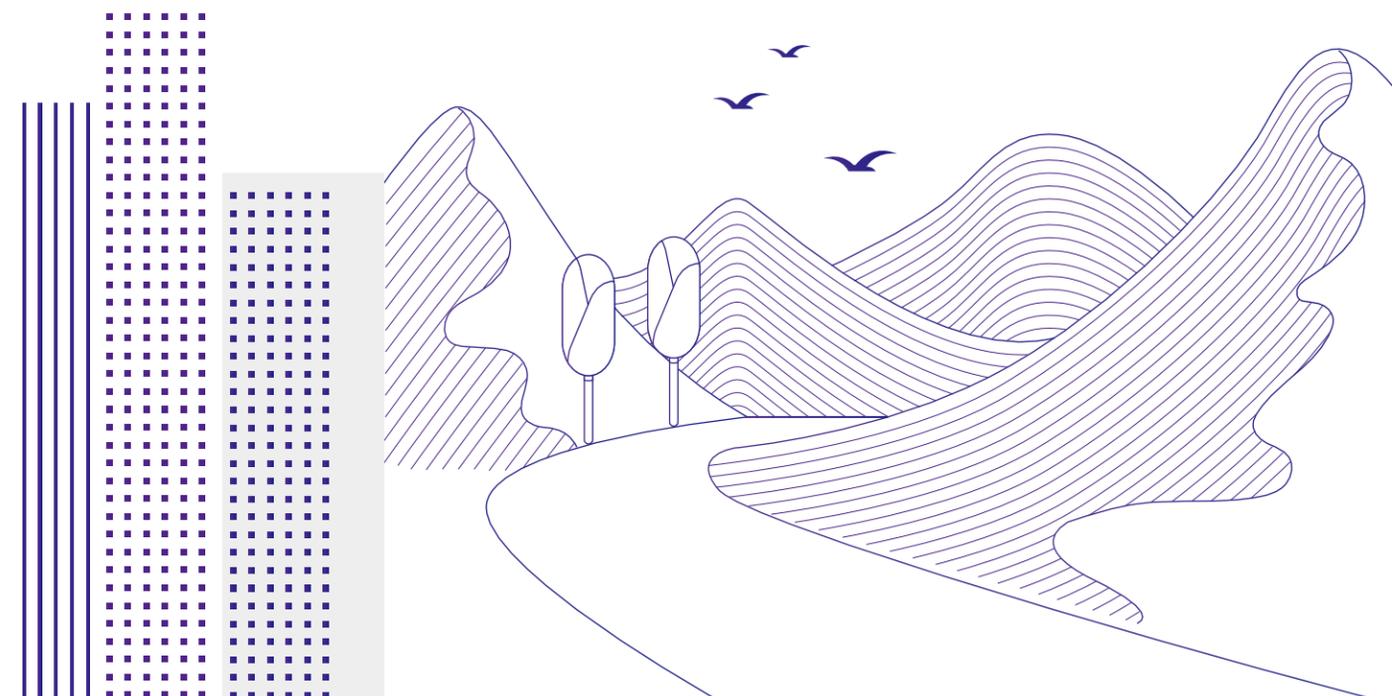
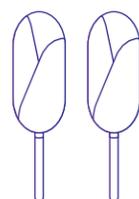
本報告客觀、公允、平衡的反饋本集團的 ESG 表現。

報告範圍

本報告的時間範圍為 2023 年度（即 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日）（「報告期間」、「本年度」）。本報告的披露範圍包括本集團總部、各區域及城市平台公司以及其在管項目，主要業務為物業管理及運營服務、社區生活服務及非業主增值服務。

報告獲取與反饋

本報告的電子文稿可以在聯交所網站（www.hkexnews.hk）及本公司網站（www.sunacservice.com）瀏覽和下載。如您對本公司的 ESG 報告有任何意見或建議，歡迎發送郵件至 ir@sunacwy.com.cn。



關於本公司

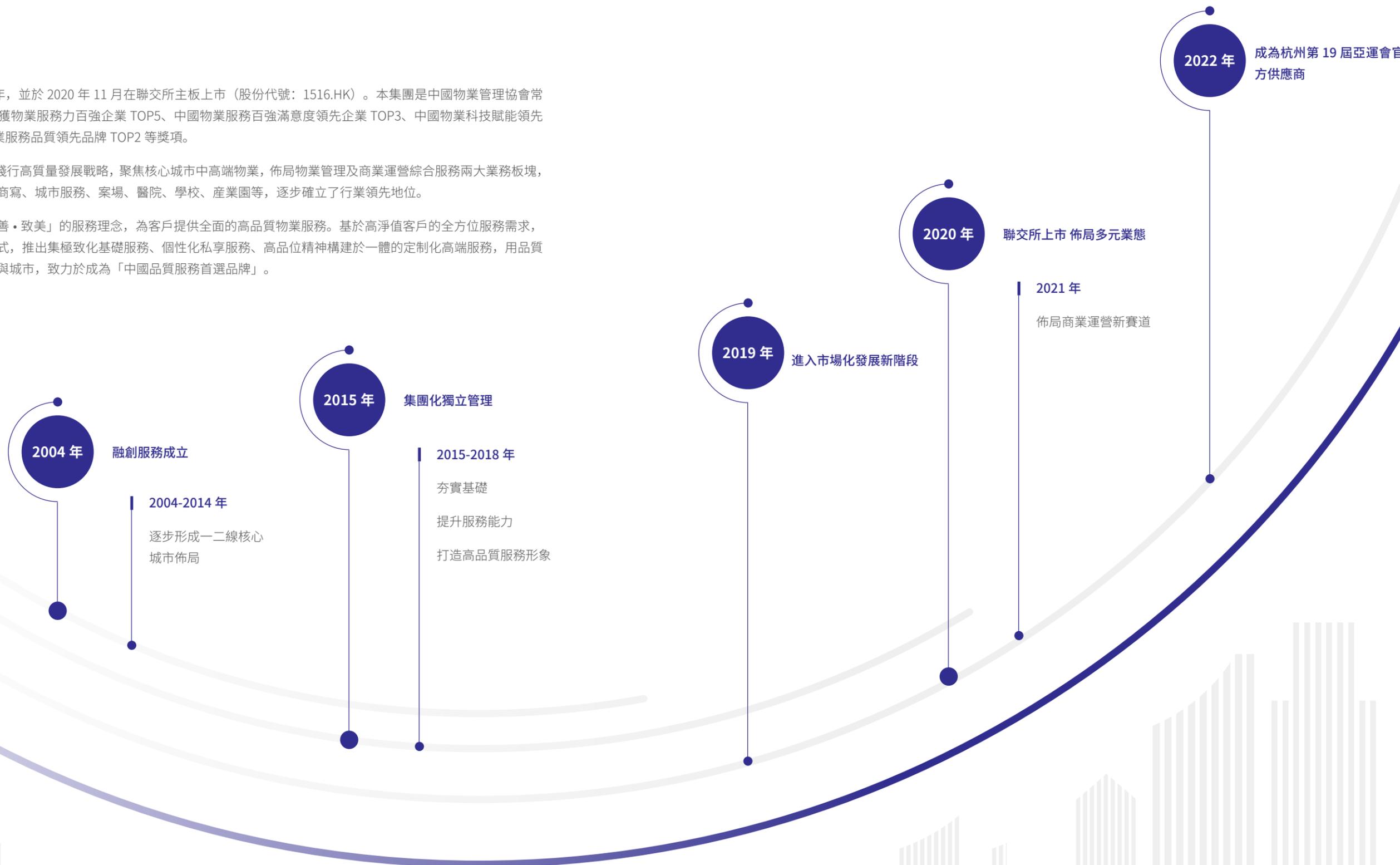
公司介紹

本集團成立於 2004 年，並於 2020 年 11 月在聯交所主板上市（股份代號：1516.HK）。本集團是中國物業管理協會常務理事單位，多次榮獲物業服務力百強企業 TOP5、中國物業服務百強滿意度領先企業 TOP3、中國物業科技賦能領先企業 TOP2、中國物業服務品質領先品牌 TOP2 等獎項。

本集團自成立以來，踐行高質量發展戰略，聚焦核心城市中高端物業，佈局物業管理及商業運營綜合服務兩大業務板塊，服務業態涵蓋住宅、商寫、城市服務、案場、醫院、學校、產業園等，逐步確立了行業領先地位。

本集團始終秉持「至善·致美」的服務理念，為客戶提供全面的高品質物業服務。基於高淨值客戶的全方位服務需求，創新現有物業服務模式，推出集極致化基礎服務、個性化私享服務、高品位精神構建於一體的定制化高端服務，用品質服務鏈接用戶、社區與城市，致力於成為「中國品質服務首選品牌」。

發展歷程：



所獲榮譽

本集團堅持服務為本，不斷創新服務內容和服務模式，拓寬服務邊界，以高質量的服務贏得了市場和客戶的高度認可，載譽累累。

2023年，本集團獲得來自行業機構、地方政府、各級住建部門、各級房協以及主流媒體等累計頒發的約300個獎項。部分獎項如下：

獲得獎項	頒獎單位
服務類	
2023 中國高端物業服務領先企業 TOP1	中國指數研究院
2023 中國物業服務百強滿意度領先企業 TOP3	中國指數研究院
2023 中國物業服務力百強企業 TOP5	克而瑞物管
2023 中國高端物業服務領先企業 TOP3	克而瑞物管
2023 中國物業服務滿意度領先企業 TOP3	克而瑞物管
2023 中國物業高品質服務力百強企業 TOP4	中物研究院
2023 中國住宅物業服務企業 TOP1	中物研究院
2023 中國物業服務客戶滿意度模範企業	億翰物業服務研究院
亞運場館建設立功競賽一等獎（杭州奧體中心體育館、游泳館）	亞運場館建設立功競賽活動領導小組
綜合類	
2023 中國物業企業綜合實力 TOP5	億翰物業服務研究院
2023 中國上市物業企業 TOP6	億翰物業服務研究院
2023 中國上市物業企業最具發展特色十強	億翰物業服務研究院
2023 中國物業管理上市公司 TOP7	克而瑞物管
2023 中國物業服務企業綜合實力 TOP8	克而瑞物管
2023 物業高質量發展典範企業	樂居財經
2023 中國物業服務百強企業 TOP7	中國指數研究院
2023 物業服務企業卓越表現 TOP5	觀點指數研究院

獲得獎項	頒獎單位
品牌類	
2023 物業服務企業品牌價值卓越表現 TOP4	觀點指數研究院
2023 中國物業服務品牌特色企業：中國品質服務首選品牌	克而瑞物管
2023 中國物業品牌影響力百強企業 TOP5	中物研究院
2023 中國上市物企銳意創新企業——社羣文化	中物研究院
2023 中國物業品牌價值領先企業	億翰物業服務研究院
治理類	
2023 中國上市物企獨立發展 TOP1	中物研究院
2023 中國物業管理行業市場化運營領先企業 TOP2	中國指數研究院
2023 物業服務企業管理能力卓越表現 TOP5	觀點指數研究院
科技類	
2023 中國物業企業數字力 TOP3	克而瑞物管
2023 物業服務企業數字化發展卓越表現 TOP6	觀點指數研究院
環境、社會及管治類	
億翰 ESG 評級 A 級	億翰物業服務研究院
2023 中國物業管理上市公司領先企業 ESG 可持續發展 TOP1	克而瑞物管
2023 中國物業服務 ESG 發展優秀企業 TOP2	中國指數研究院
2023 中國上市物企最佳 ESG 實踐	中物研究院
2023 中國物業社會責任貢獻領軍企業 TOP3	中物研究院



所獲認證



			
ISO 14001:2015 環境管理體系認證	ISO 50001:2018 能源管理體系認證	GB/T 19095-2019 生活垃圾分類服務能力“八星級”	
			
ISO 9001:2015 質量管理體系認證	GB/T 20647.9-2006 物業服務“五星級”	GB/T 27922-2011 商品售後服務“五星級”	
			
ISO 45001:2018 職業健康安全管理體系認證	SA 8000:2014 社會責任管理體系認證	ISO/IEC 20000-1:2008 信息技術服務管理體系認證	ISO/IEC 27001:2013 信息安全管理体系認證
			
ISO 37001:2016 國際反賄賂管理體系認證	GB/T 31950-2015 企業誠信管理系統認證	GB/T 23794-2015 企業信用評價“AAA”	GB/T 27925-2011 商業企業“五星品牌”

ESG 管理

董事會聲明

1 本公司董事（「董事」）會（「董事會」）遵守「ESG 指引」的要求，做出如下聲明：

董事會：

負責本集團整體ESG管治事宜，監督檢討本集團ESG表現；審閱本集團ESG架構及策略；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；以及審議和批准ESG報告。

ESG委員會：

制定本集團ESG和氣候相關管理目標、策略、方針政策及實施路徑；對相關工作的落實情況進行審查、監督和評估，確保ESG政策落實；審閱本集團對外披露的ESG和氣候相關信息，包括但不限於年度ESG報告、對外公開的ESG相關政策等，向董事會彙報並提出建議。

ESG工作小組：

負責根據ESG策略和方針以商議和制定 ESG相關部門的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，開展ESG報告數據收集和編制工作。



2 本集團根據利益相關方溝通結果等開展 ESG 重要議題的評估、優次排列和管理，持續完善本集團關鍵 ESG 議題，明確 ESG 管理的工作重點，董事會參與了 ESG 議題的評估過程，有關 ESG 重要議題管理過程詳見本報告「利益相關方溝通」及「重要性議題評估」章節。

本集團重視 ESG 相關風險和機遇可能對本集團產生的重大影響，並將其納入風險管理體系。董事會監督識別及應對 ESG 相關風險和機遇的過程。

3 本集團已設立與業務運營相關聯的環境目標。董事會對環境目標的達成情況和工作進展進行定期檢討。有關 ESG 環境目標相關信息詳見本報告「踐行環保，綠色運營」章節。

ESG 理念

報告章節	2023 年關鍵行動和績效	聯合國可持續發展目標 (SDGs)
規範治理，合規經營	<ul style="list-style-type: none"> 重視企業的合規運營與風險管理，積極推進董事會的獨立性與多元化，平衡董事會成員的經驗與技能，其中女性董事佔比達到 38%。 不斷深化廉潔建設，大力開展廉潔培訓，覆蓋全體員工、董事及供應商。廉潔培訓時長累計近 10 萬小時，人均培訓時長較去年增加 156%；員工及供應商廉潔協議簽訂率均為 100%。 	 
至善致美，品質服務	<ul style="list-style-type: none"> 以客戶為中心，持續提升服務質量，客戶滿意度持續位於行業前列。 注重與客戶的溝通，拓展溝通渠道，建立各類投訴渠道，客訴回應率達 100%。 全面升級安全管理措施，注重客戶信息與隱私保護。 加強供應商管理，持續規範供應商准入、評價、處罰及淘汰等環節的管理要求，並關注其環境、社會績效表現。 	    
踐行環保，綠色運營	<ul style="list-style-type: none"> 積極倡導綠色運營理念，踐行各類行動以實現環境目標，注重生物多樣性保護和減輕氣候變化影響。 2023 年有害廢棄物、無害廢棄物密度均同比下降。 	   
以人為本，共擔共贏	<ul style="list-style-type: none"> 珍視並堅決捍衛員工的合法權益，努力營造一個公平、安穩、有益於身心健康的職場氛圍。 着重關注和推進員工的多元化發展，為員工提供暢通的溝通渠道。 2023 年累計組織開展 20,000 餘場員工活動，開展 1,700 餘次員工培訓。 	     
和諧社區，溫暖社會	<ul style="list-style-type: none"> 通過社區公約、社群活動、社區活動等方式，構建文明和諧的鄰里關係和溫暖友善的社區環境。 積極開展讓業主受益的社區公益服務，2023 年“融佑未來”公益項目開展 55 場活動，輻射全社區 4.1 萬人。 號召更廣泛的業主羣體參與公益共建，2023 年「融佑春蕾」計畫開展 4 個月即獲得募款金額人民幣 37,260 元，與 19 名困境女童一對一結對幫扶。 	   

利益相關方溝通

利益相關方識別和溝通

本集團重視與利益相關方的溝通，搭建了利益相關方常態化溝通機制，識別利益相關方關注的 ESG 議題，並予以積極響應。識別出的主要利益相關方及本集團與利益相關方的主要溝通渠道如下：

利益相關方類型	期望與訴求	主要溝通渠道
 股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> 財務業績與盈利能力 股東回報 權益保護 信息公開 關注氣候變化風險 合規運營 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> 業績會 信息披露 股東大會 投資者會議 投資者熱線及郵箱
 客戶 / 業主	<ul style="list-style-type: none"> 優質的產品與服務 客戶關係維護 客戶服務與滿意度 客戶信息安全與隱私保護 	<ul style="list-style-type: none"> 客服中心 微信公眾號 融創歸心 APP/ 小程序 客戶滿意度調查 客戶投訴熱線 社群
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 勞工權益 職業健康安全 薪酬福利 員工發展 員工關懷 	<ul style="list-style-type: none"> 工作會議 內外部培訓活動 員工關懷活動 員工滿意度調研 內部溝通會 企業文化宣貫活動
 供應商及合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 促進產業發展 合作互利共贏 公平競爭環境 供應鏈管理 供應鏈風險應對 	<ul style="list-style-type: none"> 日常招標 採購溝通 合作談判 供應商審核與評估 供應商扶持與合作 商務會議
 政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 合規經營 依法納稅 響應政策 	<ul style="list-style-type: none"> 政策指引 日常溝通 工作會議 信息披露 接受監督
 公益組織與社會公眾	<ul style="list-style-type: none"> 貢獻鄉村振興 發展社區公益 支持慈善活動 保護生態環境 	<ul style="list-style-type: none"> 營銷推廣活動 社區公益活動及志願服務 融佑未來公益項目 傳播綠色理念活動

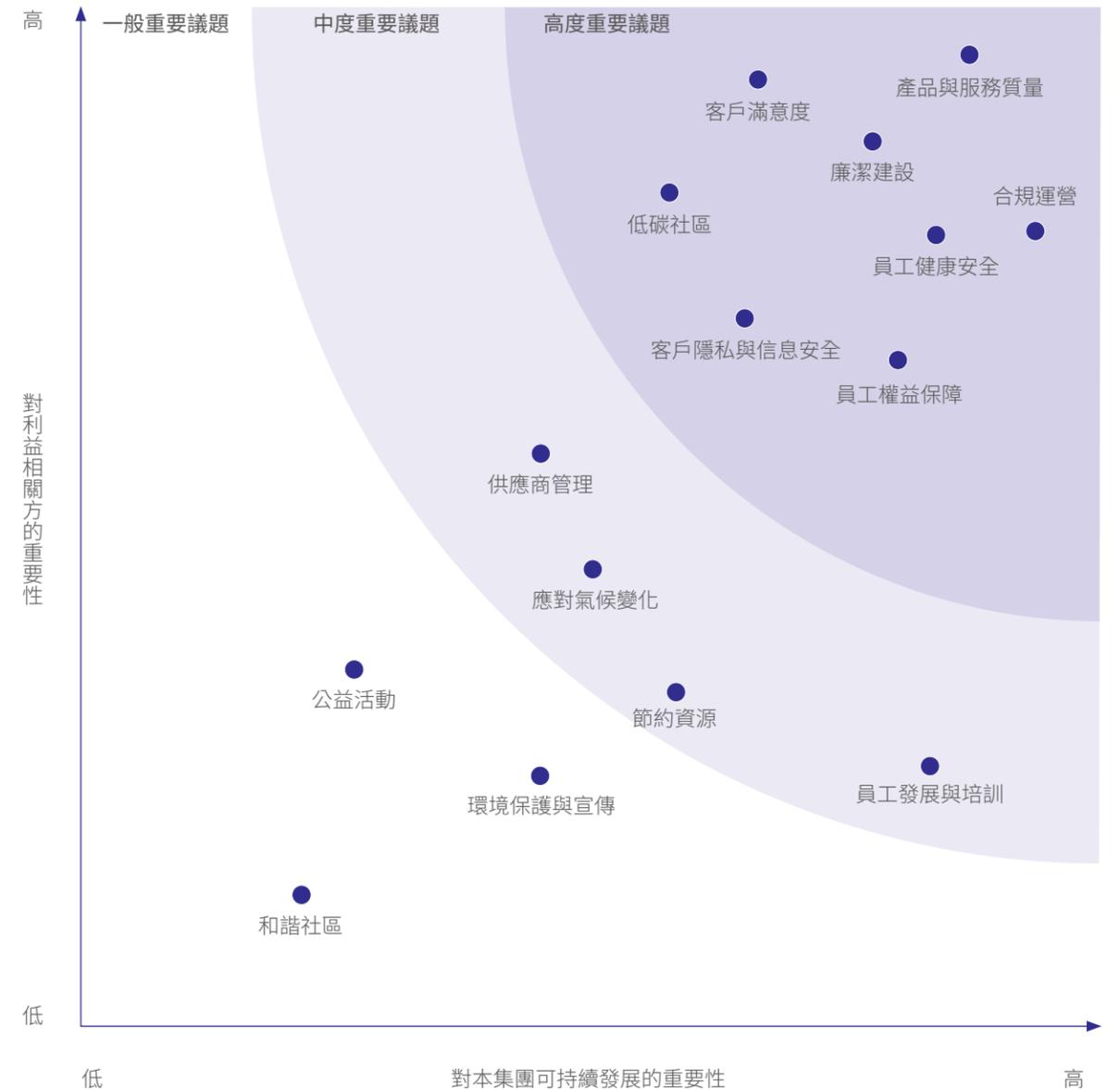
重要性議題評估

本集團深知各利益相關方的反饋與建議對本集團的發展有着重要的影響。2023年，本集團按照「識別-評估-確認」三個步驟，對重大性議題進行了系統梳理及調整，進一步繪製出 2023 年重大性議題矩陣。重要性評估步驟如下：

識別	本集團根據「ESG 指引」、GRI 標準及聯合國 SDGs 的具體要求和建議，基於國家政策及行業 ESG 披露趨勢，結合本集團的實際情況，全面檢閱並梳理本公司 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 15 個 ESG 重要性議題。
評估	基於往期的利益相關方問卷調研結果，結合資本市場 ESG 評級要求，對重要性議題進行評估。
確認	從「對本集團可持續發展的重要性」和「對利益相關方的重要性」兩個維度進行分析排序，編制出 2023 年 ESG 重大性議題矩陣，並在報告中對重點議題進行重點披露。

重要性	議題	排名
高度重要	產品與服務質量	1
	客戶滿意度	2
	合規運營	3
	員工健康安全	4
	廉潔建設	5
	低碳社區	6
	客戶隱私與信息安全	7
	員工權益保護	8
中度重要	應對氣候變化	9
	員工發展與培訓	10
	供應商管理	11
	節約資源	12
一般重要	環境保護與宣傳	13
	公益活動	14
	和諧社區	15

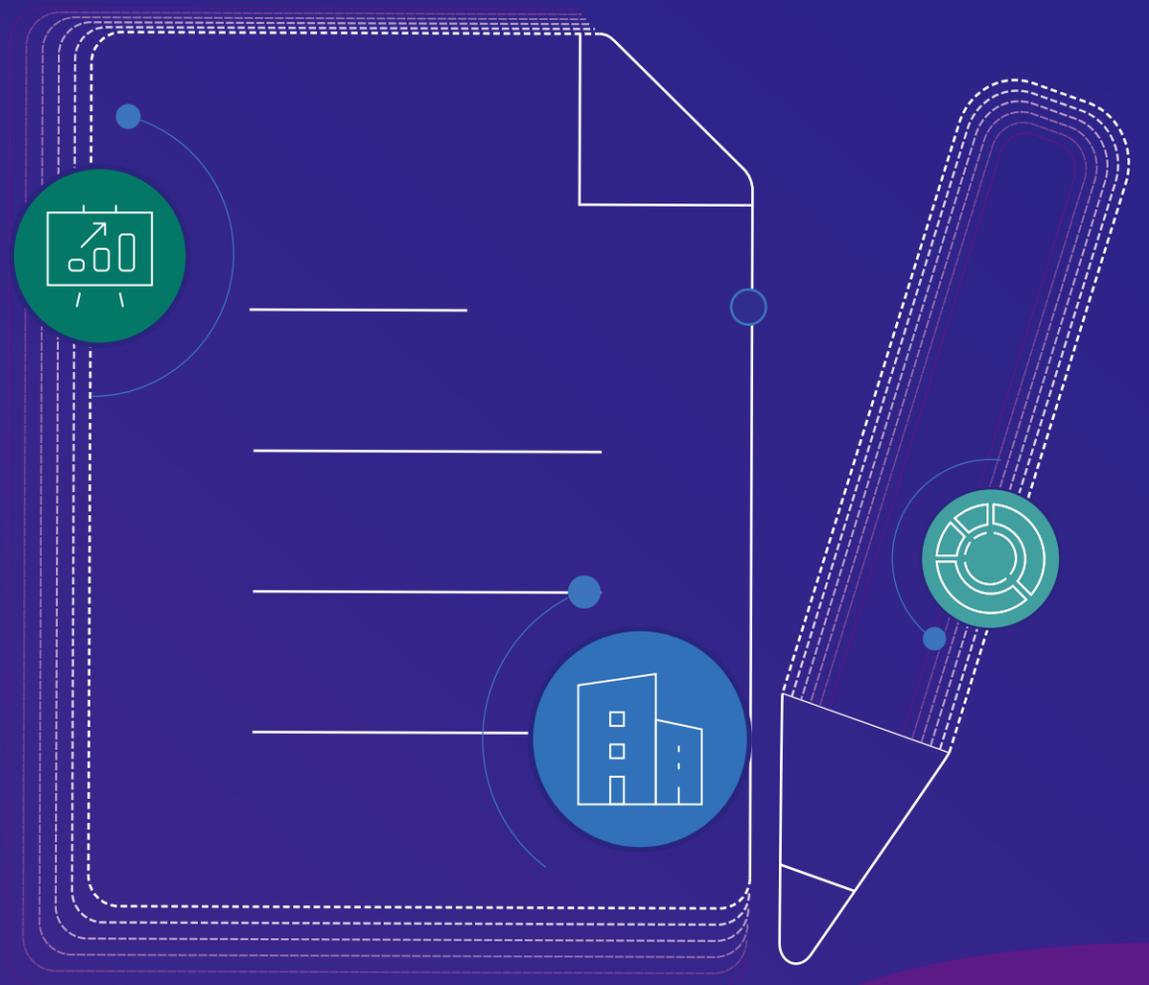
本集團的重要性議題評估結果如下：





規範治理, 合規經營

- 企業管治
- 信息披露與投資者關係
- 風險管理與內部控制
- 廉潔運營
- 知識產權保護
- 宣傳與廣告管理



企業管治

6次

董事會會議

本公司重視良好企業管治的重要性及其所帶來的裨益，嚴格遵守法律、法規及上市規則的有關規定，積極提升本公司治理與企業管理水平，助推本公司合規、穩健、高質量發展。

7次

委員會會議

董事會負責履行企業管治職責，承擔領導及監督本公司的責任，負責監管及審批本公司戰略性發展目標、經營中的重大決策及財務表現。董事會亦已成立多個董事會委員會，包括審核委員會、薪酬委員會、提名委員會及 ESG 委員會，均按其各自的職權範圍履行其特定的職責。

38%

女性董事佔比

本公司重視董事會多元化政策，於考慮提名及委任董事時，以多元化角度作出考慮，包括但不限於人選的技能、知識、專業經驗及資格、文化教育背景、年齡、性別及預期將為董事會帶來的潛在貢獻，以更好地切合本公司的需要及發展。目前，董事會由八名董事組成，包括兩名執行董事、三名非執行董事及三名獨立非執行董事，並包括三名女性董事。各董事具備多樣的技能、知識、專業經驗及資格等，對本公司的公司治理和業務發展需求有足夠的多元化。

董事會已設立機制，主要包括：

- (i) 鼓勵所有董事在董事會 / 委員會會議上自由表達彼等的獨立意見及富建設性之質疑；
- (ii) 倘個別董事要求時，均可獲得外部獨立專業意見；及
- (iii) 董事會主席每年在執行董事及非執行董事不在場的情況下會見獨立非執行董事。確保任何董事的獨立觀點及意見能夠傳達予董事會，以提升決策的客觀性及有效性。



信息披露與投資者關係

300+家

交流機構

本公司重視規範的信息披露以及與投資者良好的溝通。

100+場

投資者會議

本公司根據上市規則及其他適用法律法規，及時、準確、真實、完整及公平地進行信息披露，使股東、投資者及公眾能夠充分瞭解本公司經營發展的重大事項，作出知情決定。

本公司設立了多種溝通渠道，通過電話、郵件、業績說明會、證券公司交流峰會等多種方式與投資者進行良好的互動溝通，以提升投資者對本公司的了解，傳遞本公司經營及相關信息。

1次

股東大會



風險管理與內部控制

本集團建立了權責清晰、職能完備的風險管理體系，將行業標準與本公司實踐相結合，持續開展高效、獨立的內部監控工作，優化治理環境，提高管理水平。由董事會主導，管理層負責協助董事會完成各業務體系風險要素的識別與評估，執行本公司的政策和程序，參與設計和運行符合本公司管理要求的內部監控措施，為本公司業務開展提供可靠保證。

本公司風險管理結構如下：



內部控制

本年度

100%

審計工作覆蓋業務模塊和區域

271場

舉報調查及專項審計

本集團審計監察部門受董事會、審核委員會委派，完成全年各項審計工作，並對本集團風險管理及內部控制系統的成效性提出改善性建議，定期每半年向董事會、審核委員會進行專題匯報。

審計監察部門根據本集團業務開展情況，通過常規審計、專項審計、舉報調查審計等方式，對經營管理中的主要業務環節進行審計監督，對審計發現的各項風險事項督促業務單位進行整改，並對整改情況和措施進行跟踪，確保各項風險事項得到有效控制，並定期組織本集團業務單位進行培訓，分享內控經驗與風險資訊，提升本集團風險管理水平。

本集團已制定檢舉程序及報告渠道，供僱員及其他相關方在發現本集團內的任何可能不當之處時向審計監察部門提出疑慮。本集團亦設立了嚴格的舉報信息監管制度，保障內部審計工作的獨立性、保密性。

風險管理程序

本集團依據內部審計制度對主要業務風險進行識別、評估、處理，審計監察部門為本集團制定風險評估標準，評估可能影響實現業務目標的主要風險，並根據風險的重要性水平，確定內部審計範圍和內容。業務單位同時對現有監控措施和管理方法進行評估，對經營管理中存在的潛在風險制定處理方案。

風險識別與評估

本集團積極識別可能發生的重大業務風險或突發事件，制定應急預案，以降低可能遭受的損失，保障業務開展的連續性。本集團建立了《融創服務集團風險事件分級及通報管理辦法》，明確了以四個專業主線涵蓋9大塊、13大類、三個風險等級對應的升級管理舉措和升級通報機制，涵蓋安全管理類、設備設施類、環境管理類、客戶服務類、職業安全類、自然災害類、品牌風險類、行政及管理類、團隊管理類的39個風險場景，包括對人員、操作、設備、應急、自然災害、應急處置、品牌影響、客戶資產及服務評價全過程、全方面的管理標準及處置流程。

2023年，本集團結合自身業務發展階段，對安全管理制度進行了更新、回顧及補充。在消防風險管理方面，本集團已建立完善的消防專業巡檢內容及標準，通過菜單式巡檢梳理消防設備設施、應急物資、人員培訓、應急管理、責任明確等事宜，辨識消防風險的可能性和嚴重程度。同時，本集團對消防風險實施分級管理，將重大消防風險納入全過程動態化線上管控，實現風險週期全過程閉環式管理。2023年，本集團有效消除消防一級風險247項，消項率較去年提升17%，有效降低消防風險發生概率。

本年度

247項

消除消防一級風險

17%

風險消項率同比提升



廉潔運營

本集團不斷深化廉潔建設，嚴格遵守國家及地方反腐倡廉及商業道德有關政策和法律法規，包括《中華人民共和國反不正當競爭法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等，努力與員工及供應商一同營造清正廉潔的社會風氣。審核委員會負責監督商業道德合規建設。

廉潔培訓與宣貫

本集團針對風險管理需要，2023年累計開展90餘場廉潔培訓，參訓人員培訓總時長近10萬小時，人均培訓時長較去年增加156%。本集團組織全體員工開展了廉潔合規考試，實現全員參與、全員覆蓋，不斷培養和提升員工廉潔意識。同時，根據各專業業務場景的實際情況，結合自身管理要求，進行不同專業條線的合規培訓，並設置專項考核，員工認證後方可上崗。此外，本集團也為全體董事提供了關於反貪污和廉潔運營的培訓。



本年度

廉潔培訓

90+場

參訓人員累計培訓總時長近

10萬小時

人均培訓時長較去年增加

156%



廉潔培訓

舞弊舉報

本集團建立包括電話、郵箱、二維碼等形式在內的多種舞弊舉報渠道獲取員工及其他相關方的舉報。本集團充分保護舉報人的合法權益，將對舉報人的保密工作作為日常管理要求的重點，同時設立了舉報獎勵的相應舉措，鼓勵發聲。本集團設立了嚴格的舉報信息監管制度，舉報事項和舉報人相關信息由審計監察中心專人負責。本集團實行審計系統賬號實名管理，確保僅有審計監察中心專人有權限進入，保障工作的保密性、獨立性。

員工廉潔建設

本集團獲得了 ISO 37001 國際反賄賂管理體系認證，制定《員工廉潔協議》，明確員工各項行為，遵守商業道德規範，杜絕員工給予或索取非正當商業利益、不正當使用及侵佔本集團財產的情形發生，並要求全體員工簽署《員工廉潔協議》。通過常規審計、專項審計、離任審計、舉報調查等工作，對員工遵循本集團規章制度情況進行審核與檢查，對經營和管理行為進行有效監督與約束，確保本集團健康發展。2023 年度，本集團收到 2 例由我們依法移送公安機關處理的貪污訴訟案件（是往年移交案件）的訴訟結果，1 名員工因職務侵佔罪、1 名員工因挪用資金罪被判處有期徒刑。涉案人員已被解僱，侵佔及挪用的款項已被追回，並未對本集團業務產生較大影響。

本集團嚴格落實已公開發佈的《[員工商業行為規範](#)》，該規範適用於已入職本集團並任職的員工及所有與本集團建立勞務派遣關係的員工。

供應商廉潔建設

本集團不斷加強供應商廉潔建設，制定《供方廉潔協議》，實現供應商 100% 簽署，制定《供應商紅黃牌黑名單管理規定》約束所有供應商合作期行為，並規定廉潔相關違規違紀行為的處罰方式和處理依據。

本集團對供應商的內外部管理關係有明確要求：

- 供應商在招採系統中註冊時需填報本集團關聯人，包括關聯人任職區域、部門及職務；
- 供應商在招投標階段，由相關專業部門進行關聯關係篩查，防範關聯關係風險；及
- 同時，本集團利用各類供應商大會、發送節日倡廉書等形式對供應商開展廉潔培訓，深化供應商廉潔意識。



知識產權保護

本集團在遵守《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》及《中華人民共和國著作權法》等相關法律法規的要求，保護自身知識產權權益的同時，倡導充分尊重和保護他人的知識產權並防止侵犯他人知識產權權益。本集團於合同標準文本中已加入針對自身知識產權保護的相關條款，合同條款由法務部門進行審核，同時關注並提示其他部門同事在開展業務時避免出現侵犯他人知識產權權益的行為。本集團日常管理中會對常用的標識、圖形等申請註冊商標，對自主開發的 APP、平台系統等申請軟件著作權或專利權登記。

對於侵犯本集團知識產權的行為，由本集團法務部門予以處理，法務部門會根據監控到的侵權行為情形，通過書面通知、訴訟等手段維護合法權益。



宣傳與廣告管理

本集團嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》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、科學、準確，避免嚴重失實的廣告宣傳。

本年度

100%

員工簽署廉潔協議

100%

供應商簽署《供方廉潔協議》





至善致美, 品質服務

- 產品質量
- 客戶溝通
- 安全管理
- 客戶隱私保護
- 供應商管理



產品質量

本集團始終以客戶為中心，堅守服務本源，以品質為根基，以精細化管理為依託，為客戶提供全面的高品質服務。

住宅服務

本集團打造了「歸心全生活服務」住宅服務體系，以客戶體驗為中心，從「悅居」、「悅享」、「悅鄰」、「悅身」、「悅心」五個角度，全方位細化服務環節，落地服務場景，提升服務品質，為客戶打造「有家、有生活、有知己」的高品質社區體驗，並運用技術力量建立「智慧社區」。

「悅」居：居住舒適之「悅」

打造更舒適、更安全、更便捷的居住空間環境，注重提供兼顧科技與溫度的質量服務，為業主帶來超越期待的居住體驗。



「悅」享：生活便利之「悅」

通過整合豐富的服務資源，提供到家生活、社區商業、家居裝飾、資產經紀等服務，滿足業主多樣化、個性化的服務期待，讓服務隨需而動，讓居家生活便利無憂。



「悅」鄰：社區文明之「悅」

聯動街道、消防及環保單位，開展平安、和諧、環保示範社區共建計劃，與業主共建社區公約，助力業主建立信任友好的鄰里關係，為業主帶來文明、和諧的社區文化氛圍。



「悅」身：身體健康之「悅」

舉辦「全國業主籃球大賽」等各類運動比賽，與業主一同打造充滿活力的健康鄰里生活；組織醫院專家進社區義診，營造健康向上的社區氛圍，讓年輕人更有活力，讓老人、兒童更安心、放心。



「悅」心：心靈滋養之「悅」

舉辦 SUN-DAY 超級體驗日，讓業主感知全方位、高標準的融创服務；煥新升級「iSunny」社群，針對老人、青年、兒童群體，成立各類興趣愛好社群；推出業主春晚，為業主提供展示才藝、情感交流的舞台。致力於為業主營造愉悅、豐富的精神家園。



2023年，本集團通過多種舉措持續優化服務標準，全面提升員工素質，為客戶提供高品質的服務。



「目視化手冊」：明確服務標準



「草坪復壯專項方案」：提升對客端感知



「上門服務標準指引」：統一規範服務標準



「對客服務禮儀培訓」：統一規範服務禮儀



「關鍵時刻 MOT 培訓」：提升服務意識



「技能比武大賽」：精進專業能力

2023年，本集團為客戶提供高質量的服務，獲得了來自客戶的廣泛好評：



3,451 面

錦旗



8,032 通

來電表揚



1,580 封

感謝信



15 萬朵

小紅花

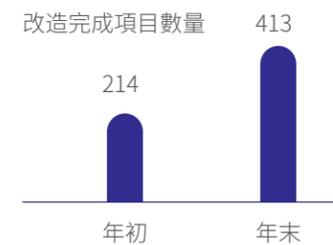
智慧社區

本集團積極構建智慧社區，打造了定製化智慧社區平台「融創智慧社區」。在技術層面，智慧社區平台通過強大的算力、業務快速智能響應能力，整合線下及在線資源，搭建在線客戶服務平台；通過利用領先的物聯網平台，以客戶服務為導向，為客戶提供便捷的使用體驗。在業務層面，智慧化社區平台已實現車行、人行、安防、設備設施四大業務場景規範化、統一化。在保障業主享受高效便捷生活的同時，也提高了我們的管理能效。目前，「融創智慧社區」已覆蓋本集團總部、各區域及城市平台公司的物業管理項目中的上百個社區，我們計劃通過以點帶面的模式在全國範圍內實現智慧社區的全場景鋪設，為業主提供便捷、安全、貼心的智慧服務。

智慧通行

智能識別與通行管理

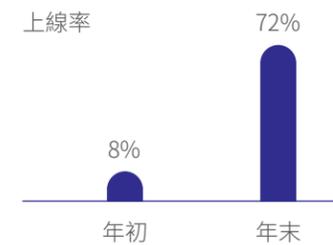
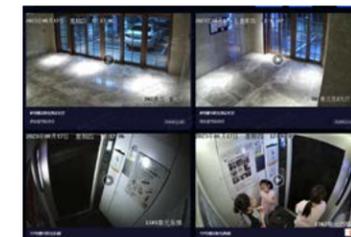
- 通行便捷，降低對客服不標準影響
- 減少固定崗位值守



融慧巡檢

遠程線上巡檢

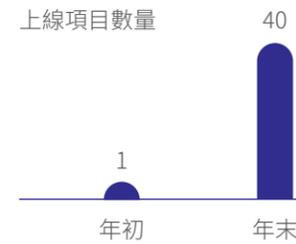
- 線上隨時突擊檢查
- 定期線上集中巡檢
- 抓取共性问题整改



EBA 監控

設備遠程傳感監控

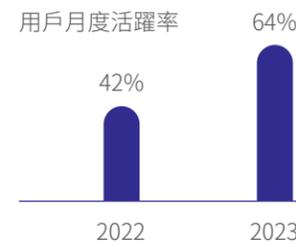
- 集中線上監測運行
- 自動發現異常狀況
- 及時預警及時維修



臻心 App

作業系統集成端口

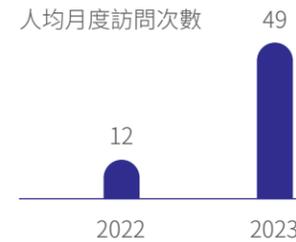
- 員工作業更便捷
- 工單組織更高效
- 對客服務更及時



融 e 看板

數據在線掌握

- 減少員工線下統計
- 隨時掌握項目數據
- 及時預警發現異常



非住服務

本集團在政企服務、醫療康養、城市服務、商業運營四大領域為客戶提供全方位的高品質物業管理服務，亦針對客戶個性化服務需求提供定製化高端商務服務。我們通過利用數字化運營管理體系，為建築提供覆蓋全生命週期的科學管理。

辦公及商務服務

本集團業務覆蓋商務辦公樓、企業總部、政府辦公機構、辦公產業園區等業態，我們以客戶需求為源，為專屬客戶打造高質量、全場景、全業態的定製化企業高端服務，助力企業形象的展示與提升。



成都環球中心



武漢智谷



北京小米元中心

醫院服務

本集團為醫院提供秩序維護、環境保潔、機電工程、導醫導診、中央運送、患者陪護、餐飲管理等服務，以科技助力醫院服務系統的高效運轉，我們期望將細心、貼心、精心的關懷和優質的智能化管理服務體驗帶給每一位醫患人員。



天津第二人民醫院



杭州市第一人民醫院



重慶醫科大學附屬兒童醫院

城市服務

本集團致力於構建城市服務整合平台，業態涉及場館、學校、公園景區、交通樞紐、市政服務等多個與城市管理、文明建設、民生服務緊密相關的領域。我們以城市公建為點，助力城市一體化建設，打造「綠美亮淨序」五位一體的城市風貌樣板，助力城市運營，全面提升城市服務能力，為城市發展貢獻力量。



南昌萬壽宮文化街區



天津南開大學津南校區



杭州國際博覽中心

案例

成都環球中心：延伸商業場景服務邊界



成都環球中心佔地 700 餘畝，建築面積高達 170 萬平方米，是一座融合了購物、娛樂、旅遊、酒店、會議、餐飲等眾多功能的目前亞洲最大的城市綜合體。本集團不斷延伸服務的邊界，在環球中心的全週期多維度服務場景的設計和運營過程中不斷實現業務突破：

▪ 科技化、智能化、數字化管理

本集團搭建全覆蓋樓宇管控系統，通過精益化樓宇及設備設施管理，對空間設施進行分級，開展綠色節能減排管理。堅持以科技智慧加速運用，提供網絡在線服務，運用多種系統軟件對設施設備遠程控制和在線管理，實現高效、便捷、科技化、智能化的數字化管理。



▪ 黨建引領、綜合服務、多方受益

本集團以黨羣服務中心為依託，搭建了成都首傢俱備工商、稅務、法務、勞動仲裁、衛生環保、文化活動等職能為一體的一站式樓宇綜合服務站和政企互動平台，有效服務和覆蓋了樓宇內非公企業 2,000 餘家、商家 700 餘家、員工 3.3 萬餘人，搭建多方受益的「樓宇生態圈」。



▪ 安全管理，重中之重

環球中心作為人流量、車流量和商業資產密集型的超級綜合體，安全運營管理是重中之重。在屬地消防機關的指導下，本集團創新試行「1+4+N」模式，即 1 個專職消防隊，四個微型消防站，N 個義務消防員隊員，多次開展大型消防戰鬥演練、應急演練、安全培訓，確保環球中心的持續穩定、有序、繁榮。



智慧園區

本集團針對人行、車行、安防、樓宇自動化、消防、能耗管理等各種場景，打造不同業態、不同量級的智慧園區產品，以適配不同程度的智慧化需求。

案例

武漢融創智谷：武漢市物業管理示範項目



智谷產業園是武漢市首批「創谷計劃」示範項目，園區以高新創新型企業為主，集企業總部辦公、孵化、研發、交易、展示、生活服務等多功能為一體。本集團自 2018 年接管服務以來，緊緊圍繞園區管理及客戶需求，利用互聯網、移動互聯網、物聯網等技術，用「智慧」之舵，全面部署「智慧」園區，成功打造了智慧園區運營服務管理平台，實時監控園區情況，大大提升了園區管理水平，實現了遠程監控、實時監測、異常報警、節能降耗、線上服務等目標，完成了園區管理與運營升級。

- **人臉識別技術廣泛應用：**每一個進出園區的員工、訪客，都需經過人臉識別系統的認證，對訪客進行精準登記、后台授權，保證通行效率並確保園區內的每一個人都是合法、安全的；
- **千里眼監控系統：**通過高清攝像頭，實現對園區每一個角落的實時監控。該系統不僅提高了園區的安全性，也大大增強了園區的管理效率；
- **人防與技防相結合：**建立完善的智能巡邏系統，通過智能設備實時掌握巡邏人員的位置與巡邏路線，確保巡邏工作的高效、有序。一旦發生緊急情況，智能巡邏系統還能迅速定位到事發地點，以其高效的響應速度，為應急處理節約時間；及
- **緊急求助 SOS 報警點：**園區內設置了多個緊急求助 SOS 報警點，一旦園區內發生任何危險情況，員工或訪客只需在報警點按下緊急按鈕便能在兩分鐘內得到警方的響應。這種警企合作的方式，大大提升了園區的安全保障水平。



商業運營管理服務

本集團依託前期策劃、投資測算、規劃設計、招商執行、籌開管理、運營管理、物業管理七大核心能力，為商業體提供全鏈路服務。秉承「製造城市娛樂與不同」的發展理念，圍繞家庭微度假及娛樂生態體驗為宗旨，為更多城市帶來更多娛樂場景體驗，致力於打造中國家庭一站式娛樂化微度假商業運營平台。2023年，本集團持續提升運營能力，打造營銷IP，豐富客戶的體驗。

娛樂場景模塊

主題空間承載娛樂體驗

- 多維遊樂空間
- 演藝活動植入
- 複合娛樂業態
- 娛樂設備資源

娛樂科技模塊

科技資源融合

- 前沿科技應用
- 科技場景營造
- 體驗業態重構
- 科技潮品聚合

潮流藝術模塊

打破傳統組合形式

- 主題藝術裝置
- 策展活動資源
- 互動打卡空間
- 潮流藝術活動

文化派對模塊

音樂社交派對場

- 音樂主題體驗
- 音樂派對酒店
- 文化潮品周邊
- 文化資源活動

案例 昆明滇池後海：與在地文化深度融合，榮登「特色商業星秀榜」

商業地產的 ESG 實踐，重要的一部分便是與在地文化的融合共生。只有充分發揮在地文化的商業價值，持續進行內容升級及商業模式優化，才能走得更穩、更遠。融創商業始終堅持探索文化與商業融合之道，用長期視角構建長期價值。

昆明滇池後海專案依託自身特色條件，結合滇池小鎮及景觀河道，昆明融創滇池後海打造了「一水一街五橋六院七廣場」，複現六大少數民族風格建築場景，展示非物質文化遺產瑰寶。

在經營過程中，昆明滇池後海專案緊扣「自然生態、文化藝術、休閒娛樂」三大關鍵詞，以文化表達為核，以遊覽體驗為體，深度融合在地文化，組織了多樣的文化特色活動。例如，以「滇派大年·遊樂雲南」為主題的新春活動，圍繞雙城記、在地文化、民族元素和新春廟會，呈現豐富多彩的雲南文化；中秋節開展中秋拜月大典、漢婚儀式、百童開筆禮等活動，多樣形式詮釋傳統文化魅力；引入西雙版納少數民族傳統節日的潑水節互動；及以宋韻雅致為背景的「天香茶集」東方美學市集等活動。



客戶溝通

本集團關注客戶的訴求，注重與客戶的溝通。本集團制定《融創服務集團客戶報事投訴管理規定》，明確了客戶報事或投訴的處理流程、職責及管理要求，保障各層級的員工能夠及時有效的為客戶提供服務、解決疑難，不斷提升客戶滿意度。

本集團已建立各類投訴渠道，客戶可通過來訪、來電、客戶訪談、滿意度調研、管家互動及融創歸心 APP/ 小程序等方式向本集團反饋要求。本集團指定專職人員及時進行客戶投訴接單、響應、跟進及處理工作，投訴解決後交由客戶對處理結果進行確認和評價。對於客戶未評價的情況，本集團安排 400 服務指揮中心及時回訪和跟進，了解客戶滿意情況。2023 年，本集團各項目每季度開展客戶訪談，月度開展住宅項目經理見面日，並在項目主要客戶動線位置張貼投訴熱線，做到業主與物業「零距離」，保障及時溝通。本年度本集團收到客戶來電投訴數量為 32,890 宗，投訴回應率為 100%。

本集團重視客戶對我們產品和服務的評價反饋，積極開展客戶滿意度調查。2023 年本集團繼續優化《滿意度觸點調研管理規則》，進一步明確客戶滿意度觸點調研規則、職責界面及管理要求。通過定期滿意度調查方式開展業主滿意度調查工作；隨機向客戶發放短信 / 微信公眾號 / 滿意度調研工具調研問卷，並由專職人員進行電話回訪，通過對業主需求進行調研和分析，制定有效的提升改進服務舉措，持續提高客戶滿意度。2023 年本集團客戶滿意度得分及滿意度達標合格率均持續位於行業前列。

本年度

客戶投訴數量

32,890 宗

投訴回應率

100%



安全管理

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》等國家法律法規及行業標準，高度重視安全生產管理，已建立安全管理體系及相應的管理制度，落實安全管理責任。通過《融創服務集團消防綜合安全管理制度》、《融創服務集團風險事件分級及通報管理辦法》、《融創服務集團非住宅全面風險管理辦法》、《融創服務集團非住宅安全生產管理辦法》及《突發事件應急處置作業規程》等管理制度，本集團規範日常運營中的安全要求、設置突發事件應急預案，各大區、各城市公司成立安全生產委員會，行使職能，研究安全生產重大問題並制定措施，通過日常安全隱患排查及檢查加強運營中的安全管理，以及積極開展安全教育培訓等活動，提高全員安全意識，營造安全氛圍，不斷提高本集團安全管理水平。



本年度

「融」型門崗落地實施

795 個項目

融「心」衛士

1,600+ 位

「六防線」落地實施

805 個項目

2023年，本集團持續提升對客服品質、升級安全管理措施以及保護業主財產、杜絕消防隱患：

◎融「型」門崗：795 個項目完成落地實施，實施項目佔比約 88%。目前已累計 1,600 餘位融「心」衛士經過培養及考核後正式上崗。我們要求崗位人員對業務流程操作及標準進行嚴格落地執行，以客戶歸家動線為根本，通過門崗標誌標識對客傳遞管理與服務、標準物資裝備呈現目視化感官品質、人員形象禮儀、溝通話術等多種途徑增進客戶粘度及增強客戶服務感知能力。

◎「六防線」：805 個項目完成落地實施，實施項目佔比約 89%。此舉措有效預防併成功抓捕 60 餘起盜竊和 360 餘起應急突發事件，救援併成功挽回業主財產損失。我們聚焦管理區域有監控覆蓋關鍵、重要點位以及無監控覆蓋關鍵與隱患點位，通過線上監控與線下巡查結合的方式進行業務優化調整，使巡邏工作實現覆蓋性廣、驗證性強、點位少、質量高的要求，有效提升客戶安全感知。

◎融「御」行動：2023 年完成 2 期集訓，覆蓋項目班長及以上條線管理人員 1,100 餘人，並通過各大區、城市、項目三級聯動複製轉訓，將對客服服務的理論與實操標準的運用和作業標準的固化落地執行，充分夯實和提升人員對客服品質。本集訓以基層管理者為主，期望以自身樹立標杆榜樣，從而實現影響和帶動團隊，從而持續為客戶提供貼心、暖心、安心、放心品質服務。

◎安全生產月、消防宣傳週：廣泛開展消防知識宣傳活動，在為客戶提供高質量居住體驗的同時保障客戶的安全。



融「型」門崗形象規範



消防知識宣傳



消防檢查



消防演習

客戶隱私保護

本集團遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》等信息安全與隱私保護相關法律法規的要求，遵循「分級管理、授權使用」的原則，在網絡安全、數據安全以及個人隱私保護方面踐行企業主體責任，秉承合規、合理的實施原則，通過嚴格的權限管控策略、數據分類分級機制，針對商業秘密、業務數據、員工及客戶個人信息等不同維度的數據資產進行全生命週期安全管控。

2023年，本集團深化數據合規工作，依據自主開發的數據分類分級平台，實時、準確地對本公司系統的數據資產進行分類分級管理，從系統設計、功能開發、業務使用到系統運維等不同場景落實數據分級管控的安全管理機制，主要包括：

- ◎ **體系認證**：獲得了 ISO/IEC 20000-1:2008 信息技術服務管理體系認證和 ISO/IEC 27001:2013 信息技術信息安全管理體系認證。獲得了融創歸心系統（對客服應用）網絡安全等級保護三級認證以及融創智慧社區系統網絡安全等級保護三級認證；
- ◎ **數據安全全生命週期管理**：以「最小化」作為安全原則，確定數據收集、數據存儲、數據共享的範圍和類型，並通過嚴格審計工具驗證隱私合規風險；
- ◎ **業務使用數據管理**：細分數據脫敏場景實現數據共享脫敏，規範系統敏感數據操作日誌記錄；及
- ◎ **系統運維管理**：部署數據庫審計平台，強化數據庫層面的數據安全管理，通過完善的流程工單，對數據庫的變更管理做到風險可控。



從事前、事中、事後三個維度建立應對惡意網絡攻擊以及意外數據泄露的安全機制，主要包括：

- ◎ **事前佈防**：部署統一監控平台，對數據流量實時監控，告警分級逐級上報；識別網絡攻擊手段，通過在私有數據中心和公有雲環境部署網絡邊緣安全防護工具，實現攻擊面的檢測發現、分析研判、情報預警和響應處置的閉環安全處理機制；完善的數據備份機制和應急預案；
- ◎ **事中處理**：依據本集團信息系統 SLA 承諾要求，針對不同業務級別的信息系統和事故等級，建立事態評估、原因分析、問題修復、業務恢復的信息安全事故響應及處理機制，減少信息安全事件的影響及對業務的影響；
- ◎ **事後溯源**：本集團數據資產分類分級，各系統規範操作日誌、管理員日誌、審計日誌；做到事後能夠確定泄露數據的分類分級的資產價值，可以快速定位泄露途徑，及時止損；及
- ◎ **應急演練及業務連續性測試**：定期開展對於客戶數據分佈集中的系統，以及基於數據泄露場景的應急演練和業務連續性測試。

在重大信息安全事件和網絡安全事件方面，本集團各個部門相結合，通過自上而下、從總體到細化、從整體到局部的方針，建立起支撐業務需求的運維及安全的服務保障體系，主要包括：

◎ 風險研判

本集團嚴格按照 ISO 20000 和 ISO 27001 體系規劃風險識別，建立起基於業務場景的風險識別體系，針對於數據資產、業務可用性、系統穩定性，信息安全風險每年定期開展風險評估，針對風險識別結果展開風險分析，依據全集團的風險接受準則和風險偏好，制定改進預防措施，並依託於變更管理實現信息化系統風險的可控，將風險降至最低保障系統平穩運行。

◎ 基於數據的應急演練

為了防範 IT 系統意外故障，以及信息安全事件造成對數據資產，例如數據損壞、數據丟失、數據勒索的侵害行為，同時也是為了有效驗證數據備份以及系統脆弱性防控能力，針對數據資產分佈集中的系統及產品，制定數據場景應急預案，並展開年度應急演練，總結演練過程，回顧演練結果，識別問題，更新數據場景應急預案，保障系統數據層面的健康度。

本集團已設立運維、安全工作機制和應急處理機制，保障運維和安全工作情況有序開展。我們根據內部流程開展運維活動，全方位防禦外部病毒威脅；積極響應安全事件，定期開展自查工作。報告期內，多次變種的勒索病毒、漏洞攻擊未對本集團產生任何影響。集團大力開展信息安全意識宣貫，培養提升本集團員工的安全防範意識，實現人因安全事故零發生。





供應商管理

本集團制定了覆蓋全部供應商的《融創服務集團供應商管理規定》，並針對保安保潔等勞務供方訂立《勞務外包現場管理辦法》，建立本集團的供應商管理機制，保障供應商管理體系的系統性、規範性、有效性。本集團明確了各關鍵環節的原則與要求、確立各環節的標準管理動作，以有效、全面、系統、公開、公平的方式開展供應商管理工作。

本集團執行覆蓋全體供應商的全過程採購管理流程，明確規範供應商准入、評價、處罰及淘汰等環節的管理要求。本集團針對外包類供應商開展月度履約評價，針對其他服務類、物資類供應商進行半年度評價。本集團重視與供應商的溝通管理，針對供應商月度履約結果定期溝通，與半年度評估低分供應商約談溝通，敦促供應商的整改提升。針對在履約期內發生嚴重違規情況的供應商，本集團對其進行強制退出。

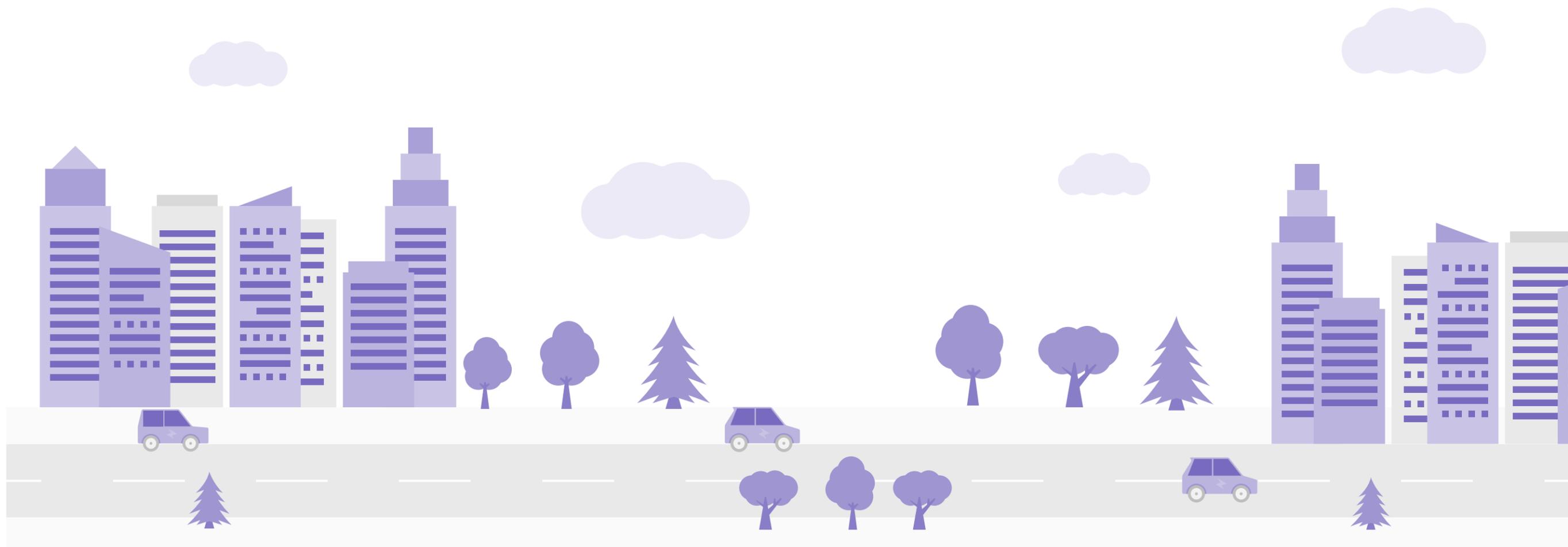
2023年本集團隨著業務的擴展，發佈了《融創服務集團環境秩序服務委外管理辦法》，規範了本集團住宅運營服務中心住宅板塊的環境 / 秩序服務類業務委外管理，明確了委外過程中服務 / 專項委托技術方案的編制、實施過程監督、驗收、效果評價等環節的完整性、規範性、嚴謹性。

本集團已在供應商管理方面加入對其環境、社會績效表現的考慮。

在環境相關績效管理方面，本集團選派業務部門專業人員作為環境專家參與項目招標採購流程，針對產品參數要求設置環境影響相關的技術標準要求，對供方投標樣品及產品檢測報告進行評估，符合環保要求的供應商方可開展後續採購流程。例如本集團在採購物業管理園區中的垃圾桶、垃圾袋、家居類產品時設定了環保相關要求，要求供應商提供產品環境影響檢測報告及權威機構出具的環保產品證書。

在社會相關績效管理方面，採購部及相關業務部門對首次合作供應商開展實地考察，考察項內容包括僱員工作場所及勞工權益等。

截至 2023 年底，本集團具備 ISO 9001 質量管理體系認證的供應商 1,252 名，具備 ISO 14001 環境管理體系認證的供應商 1,092 名，具備 ISO 45001 職業健康安全管理体系認證的供應商 1,062 名。





踐行環保, 綠色運營

- 環境目標
- 資源使用
- 排放物管理
- 生物多樣性保護
- 氣候變化
- 2023年度環境績效表現





環境目標

本集團基於過往環境績效，結合自身辦公運營特點已於 2021 年制定了環境目標。本集團制定的環境類目標包括：

- ◎ **減排目標：**積極響應國家雙碳目標，嚴格踐行綠色運營，溫室氣體排放強度保持下降趨勢。
- ◎ **減廢目標：**最大程度減少廢棄物排放，將有害廢棄物 100% 由合格供應商進行無害化處理，積極按照政策要求，推廣垃圾分類管理。本年度，本集團完成此減廢目標。
- ◎ **節能目標：**持續建設能源管理體系，推廣節能設備，不斷提升能源的使用效率。
- ◎ **節水目標：**持續建設能源管理體系，推廣節水設備，不斷提升水資源使用效率。

溫室氣體排放強度、能耗強度、用水強度在合理範圍內較往年有所增長。未來，我們將持續關注環境目標的實現情況，適時安排檢討與審查，並在日後加強對溫室氣體排放強度、能耗強度、用水強度等環境數據的管理，推動在下一年度實現目標。

關於本集團環境關鍵績效指標的詳細情況請審閱本報告「附錄：關鍵績效指標」章節的內容。

案例 融創商業：6 個國家級「綠色」商場



綠色商場是指踐行環保、健康、安全理念，適應綠色消費需求，商場的經營內容和管理體系均全面考慮環境因素，實現節能減排、綠色銷售和廢棄物回收三位一體的管理，保護生態和合理使用資源、實現節能降耗的商場。本集團位於哈爾濱、南昌、西雙版納、都江堰、無錫、重慶的 6 家商業運營管理項目均通過國家級「綠色」商場評定。



資源使用

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等環境保護法律法規要求，在自身運營和提供服務過程中均注重踐行綠色環保理念。本集團依據集團運營模式建立了環境管理體系，並獲得了 ISO 14001: 2015 環境管理體系認證。本集團根據業務運營過程中能源使用情況建立了能源管理體系，並獲得了 ISO 50001: 2018 能源管理體系認證，覆蓋本集團總部辦公及提供物業服務過程涉及到的公共設施的能源採購、接收 / 貯存、輸配、使用等過程的管理及節能技術的應用。

本集團依照計劃、執行、檢查、處理的閉環管理模式指導並規範環境保護管理工作，制定具體的降低能耗、減少排放的管理制度及措施並在本集團進行宣貫和執行。

辦公場所節能降耗管理

本集團辦公場所實行的節能降耗管理措施如下：

- ◎ **節能提示：**號召員工節約用電，並在辦公區各處設立節能溫馨提示牌。
- ◎ **辦公設備管理：**辦公電腦暫停使用時設置為休眠狀態，不常用設備用完及時拔掉電源，取暖納涼設備做到人走斷電；下班前辦公設備，必須關閉並切斷電源，減少待機能耗同時保證用電安全。
- ◎ **設施管理：**
 - 空調：嚴格控制室內空調溫度，夏季室內空調溫度設置不低於 26 攝氏度，冬季室內空調溫度設置不高於 20 攝氏度；空調運行期間禁止開窗；
 - 照明設施：根據晨間保潔、午間午休、晚間關閉工區的對應時間進行照明設施開啟和關閉的精細化控制；及
 - 節能燈具替換：於適當場所安裝低能耗燈具。

項目節能降耗管理

本集團高度重視節能降耗工作，制定了《融創服務集團能耗管理辦法》等管理制度，建立了本集團、區域、城市、項目的四級能耗管理體系，將能耗管理工作貫穿到包括規劃設計階段、施工承接、查驗階段及服務運營階段的整個項目周期，在保證服務質量的情況下，做好能源使用的管控，提高能源利用率，降低能源消耗。同時本集團定期收集整理各項目能耗數據並進行能源管理績效評估，基於此進行獎懲。

- ◎ **管理方面：**制定了《融創服務集團能耗管理辦法》等管理制度，通過建立能耗管理台賬，精準統計單方電能耗，每月做能耗分析復盤；從交付之日起，即實施節能降耗管理；根據光照和氣溫變化，適時調整照明、空調的開關時間。
- ◎ **宣傳教育方面：**通過培養員工和業主的節能意識和習慣，從思想上重視節能。
- ◎ **技術節能方面：**淘汰落後高耗能的用電設備，引進高效節能設備，例如 LED 燈，雷達感應照明系統，無負壓二次供水設備，太陽能路燈等；另外也根據項目實際運營情況，對能耗設備做負載適時優化，線路優化，運行時間段優化等技術手段，減少能耗的浪費。

案例 青島都會中心 S8 項目：有效實施節能改造，顯著降低能耗



青島都會中心 S8 項目的車庫存在照明設備能耗高、照度低等問題，本集團針對上述問題開展了專項改善工作。通過綜合對比多款節能產品，結合項目痛點，將最優改造方案落地。車庫照度明顯改善的同時有效節省了單位時間耗能，改造後的第一個月即節約用電 13,248 度。

案例 莆田蘭溪二期項目：實施人體光感感應器改造，有效降低能耗



莆田蘭溪二期項目部分樓梯間內的感應燈因臨近交通道路，車輛通過時的震動引起聲感感應器工作，導致樓棟消防通道感應燈不分時段均在亮燈，能耗較其他單元高 1 至 2 倍。為有效解決這一問題，本集團採購了人體光感感應器進行改造，並關閉部分常亮燈具，月均普通照明用電由約 4,000 度降低至約 2,000 度，能耗減少 50% 左右。

綠色辦公

本集團在辦公區域推行綠色辦公模式，不斷加強培養員工的環保意識。本集團採取的綠色辦公舉措包括但不限於：

推動辦公信息化建設	打造「融慧」品質巡檢系統，通過利用攝像頭對社區中重點區域和動線進行監控，實現線上巡檢，減少出差 / 用車次數。
推行無紙化辦公	持續推行使用合同電子簽章，減少紙質合同。
倡導會議線上化	倡導線上會議，減少因出差產生的碳排放量。
鼓勵回收用紙	鼓勵員工雙面、多頁、黑白打印並對紙張進行二次使用。
辦公用品管控	把控辦公用品採購環節，高效調動倉庫物資，鼓勵員工優先更換筆芯，減少整支辦公用筆的消耗。

水資源管理

在項目運營方面，本集團利用能源管理系統對水資源使用數據進行監控，制定集團水資源管理策略，在科學合理使用水資源的同時，降低項目水資源使用量。在辦公場所方面，本集團積極開展節水宣傳，在辦公區域以及物業管理園區的公共用水處均張貼節約用水的宣傳標語，增強員工及業主節水意識，避免發生「跑、冒、滴、漏」等水資源浪費情況。

◎ **技術節水**：本集團利用中水系統實現天然水資源引用，以滿足綠化澆灌及清潔用水需求，利用 EBA 遠程自動監控系統控制消防水、水系景觀的水位和補水水位，避免人為浪費。

◎ **節水管理**：本集團在各級建立節水管理機構，配備專職管理人員，建立單位節水管理網絡。通過摸清水管網、完善水錶計量，繪製供水管網圖和計量網絡圖，建立計量基礎數據等，對一、二級計量表進行統計比對，找出二級計量差值（或完成水平衡測試）核算指標，找出問題，進行整改；通過制定用水、節水、計量、巡查、報修等管理制度，實施有效管理，完善記錄。



案例

杭州奧體中心游泳館：利用科技與人工實現節約用水



杭州奧體中心游泳館熱身池、比賽池、跳水池三個水池的總蓄水量約 1 萬噸，而如此巨大的用水量，年度補水量僅為 5%。為了既保證水質又節約用水，杭州奧體中心游泳館配置了 24 小時水循環系統，設有 7 道水處理環節，其中一道水處理工藝採用了過濾精度可達 1 至 2 微米的硅藻土過濾器，從而使游泳館水質達到直飲標準。但過濾器清潔只能通過人工完成，水區的師傅們每天要手洗 3,100 根過濾器，通過科技加人工的方式節約水資源的消耗。

案例

昆明文旅 B 區項目：改造管網，節水降耗



昆明文旅 B 區項目結合實際情況，於 2023 年 5-6 月完成了全片區內公區供水改造，接通中水管網，減少綠植澆灌工作中的自來水消耗，項目水費從最初的人民幣 6.05 元降至人民幣 2.8 元，每月節約近人民幣 2 千元的水費，切實做到了通過有效的環保舉措推動企業可持續發展。



排放物管理

本集團制定了《環境和職業健康安全運行控制程序》等制度對辦公區域以及物業管理園區產生的排放物管理進行規範，對可能產生的揚塵、污水以及廢棄物的處理作出了具體的要求。



揚塵及廢氣控制

保潔清潔設備覆蓋項目

170%+

99%

清潔機具線上運作監管

在物業管理園區推廣使用封閉式駕駛三合一清掃車和地庫樓道使用封閉式三合一洗地機進行清掃、除塵作業，在裝修集中期及開荒處理灰塵時，基本實現機具化作業，減少了揚塵污染的發生。本集團保潔清潔設備項目覆蓋率 170% 以上，通過線上化管理，實現清潔機具 99% 的線上運行監管率，極大提高了管理效率，減少了廢氣污染；本集團要求員工食堂及園區內管轄的餐飲商戶安裝油煙排放淨化裝置，同時炊事爐灶應使用清潔燃料，防止污染周圍區域的環境。



智能清潔機器人



駕駛盤刷式電動吸塵掃地車



駕駛盤全自動洗地機

污水管理

本集團嚴格遵循《污水綜合排放標準》中的三級標準執行，物業管理園區清潔污水應經沉澱後排入市政污水管網；員工食堂應設置隔油池，污水經隔油池沉澱隔油後，排入污水管網，並且安排專人對隔油池進行定期清理。為確保廢水達標排放，本集團內設有嚴格的工作流程和規範，加強對生產生活污水的處理與監測，降低對環境的影響。並委託具備國家認證資質的專業第三方進行協助服務。

廢棄物管理

針對無害廢棄物，本集團要求根據當地政府有關條例對辦公垃圾、生活垃圾、廚餘垃圾、建築垃圾進行分類回收，交由市政部門或有資質的清運供應商統一處理。針對產生的少量有害廢棄物，如本集團在辦公區域及園區產生的廢舊墨盒、碳粉、硒鼓、日光燈管及電池等，本集團對其均進行單獨收集存放，交由有資質的專業公司進行處理。

案例 亞運賽事保障：垃圾分類專人專崗，建立「無廢場館」



杭州亞運會期間，亞運三館（杭州奧體中心主體育館、游泳館及綜合訓練館）日均需處理垃圾 1.33 噸；杭州國際博覽中心作為亞運會壁球項目比賽場館及訓練場館所在地、杭州亞運會主媒體中心 (MMC) 所在地，壁球館日均需處理垃圾 1.5 噸、主媒體中心日均需處理垃圾 6 噸。本集團的環境團隊設置專人專崗，賽時期間每日循環消殺、賽事期間 18 小時無間斷保障，做到垃圾日產日清，垃圾分類回收無遺漏。



生物多樣性保護

補種綠植

改造土壤

扦插地被

草坪補植補種

3 萬餘株

6 萬餘平方米

20 萬餘平方米

37 萬餘平方米

2023 年，本集團以「春雨」、「夏風」、「秋陽」、「冬雪」為主題貫穿全年工作，積極踐行環境保護理念。全年補種綠植 3 萬餘株，扦插地被 20 萬餘平方米，改造土壤 6 萬餘平方米，草坪補植補種 37 萬餘平方米，努力維護並提升了區域內的生物多樣性水平，全力踐行綠色使命。本集團在業務運營管理中注重環境保護及環保產品的使用和推廣，在實際的服務運營過程中，除了努力做好園區生態環境的養護及保護，還注重園區氣候環境及生態生物鏈多樣性的持續提升及維護，具體措施包括：

- ◎ 根據不同區位不同季節制定對應養護計劃，提升園區小氣候生態環境及空氣含氧量，通過科學專業養護提升植物保有率，減少大自然植被破壞；通過無性繁殖（地插、分栽），提升無成本綠植地被覆蓋美化，持續提升園區植被的完好性和豐富度。
- ◎ 對於地勢平坦的草地推行「地面移動微噴、微噴帶以及地埋自動灌溉系統」改造，減少傳統大水漫灌及水管直沖形成地表水徑流造成的地表水污染和水資源浪費。
- ◎ 對於藥劑使用嚴格執行國家的規定標準，使用「低度、無殘留的生物提取的環保藥劑」，杜絕使用「高毒、高殘留的有機磷類農藥」；嚴格執行本公司對於藥劑的「專人專鎖專管」的獨立上鎖管理機制。
- ◎ 對於冬季的「清雪掃雪」嚴格執行《除雪作業規程》的作業操作，園區綠地內杜絕使用融雪劑進行除雪作業，將未使用融雪劑的乾淨積雪掃到綠地內，增加雪水的利用，減少污染水的排放及污染。
- ◎ 通過定期的業主園區活動「垃圾分類知識講座及競賽、植樹節、植物領養、文明養犬宣導、以及愛心衣物等」活動；積極正向引導宣傳並聯動街道及業主參與，提升及提高大家的環保知識和意識。



補種草籽，綠化煥新



微噴系統，護養草地

案例 融創商業：「綠色小衛士」兒童公益活動



2022年12月，本集團首屆「綠色聲音·請聽我說」兒童公益活動落地無錫融創茂、西雙版納融創茂雙城，通過「綠色小衛士」的公開宣講，以青少年視角傳遞對綠色環保、可持續的理解與認識，同時為中華思源工程基金會的「3060 碳中和森林認養計劃」項目在內蒙古烏蘭察布市四王子旗種植沙棘樹，治理荒漠化，並助力碳中和的推進宣傳、募捐。

2023年3月，本集團發起10城聯動，攜手近百家異業資源，共邀超千組青少年家庭參加綠色主題公益宣講，並舉行植樹、綠植多肉DIY等活動。



案例 融創商業：「探尋漁業·與江共生」研學活動



2023年12月，融創商業與無錫濱湖區團委、中國水產科學研究院淡水漁業研究中心開展「探尋漁業，與江共生」公益活動，組織150組家庭瞭解中國淡水魚類相關科普知識，參加長江江豚種羣及保護現狀的知識講座，對淡水魚具進行研究和觀察，倡導長江生態環境保護。



氣候變化

氣候變化對人類社會的影響日益增大，給企業管理帶來了諸多挑戰。本集團積極識別氣候變化帶來的潛在風險，密切關注國家對氣候變化相關政策的頒佈及動態發展趨勢，促進業務發展。本集團評估氣候變化應對事宜對本公司整體策略的影響，將氣候變化風險納入風險管理體系中。董事會為本公司風險管理及內部監控的責任主體，對集團監控系統的有效性進行監督，管理層協助董事會完成各業務體系的風險要素的識別與評估，包括氣候風險，並參與設計和運行符合本集團管理要求的內部監控措施。本集團參考聯交所發佈的《按照TCFD建議匯報氣候信息披露指引》開展氣候變化信息披露。

本集團開展氣候變化實體風險、轉型風險以及機遇的評估工作以及應對策略分析工作，詳情請見下方表格內容。

本集團氣候變化風險識別結果及應對措施		
主要風險	潛在影響	應對措施
物理風險	急性風險	本集團對處於不同氣候環境的項目，分別開展極端天氣對業務及員工影響的預先分析，按極端天氣高頻發生周期進行專項預案，明確保障機制及應急方案。 本集團制定《融創物業集團防暴雪應急預案》、《融創物業集團防颱風應急預案》、《融創物業集團防汛應急預案》等氣候災害應急預案，明確了各種極端天氣的發生周期、責任人及各職能部門人員的工作內容。以防汛工作為例，本集團判斷中國南方地區5月至9月為汛情多發周期，一旦出現如暴雨、颱風等急性氣候事件時，項目經理作為應急小組的組長，負責整體應急方案指令下發，工程負責人、秩序負責人作為副組長，負責設備房的防護及園區排水工作並保障物資的供應和運輸安全，確保員工和業主的安全，保障業務開展的連續性，降低可能遭受的損失。
	慢性風險	慢性風險如極端溫度、乾旱，可能會造成辦公區域、公共區域能耗增加，增加運營成本。 在新運營地點規劃中考慮海平面上升因素，監控海平面上升趨勢。在新運營地點規劃中考慮氣溫升高影響，選擇耐熱性材料、設備進行園區設施的運營和維護。
轉型風險	政策風險	國家將出台氣候變化相關法律法規，可能會為滿足監管要求增加合規成本，或若本公司在環境管理方面無法滿足監管要求，將面臨訴訟與處罰等風險。 面對中國長期的低碳轉型和發展趨勢，本集團遵守和響應國家目前降低碳排放相關的要求，開展節能減排措施，致力於持續降低自身的碳排放。同時，本集團對可能產生重大影響的氣候變化及降低碳排放相關的法規和政策保持密切關注，對政策趨勢進行研判並提前啟動準備工作。
	市場風險	客戶、消費者環保意識提升，居住園區的低碳環保屬性可能成為更加重要的消費判斷依據，對本公司綠色低碳園區的管理能力以及配套技術設備提出更高的要求。 調研消費者對於環保、綠色概念園區的偏好程度，在園區運營中考量更多的引入環保、低碳和綠色的管理策略，並將園區的低碳環保屬性與消費者進行溝通和宣傳。
	技術風險	隨著社會向低碳、高效經濟體系過渡，本公司可能面臨技術改進或創新挑戰，替換具有更低環境影響、低排放的設備可能造成更多的成本投入。 積極識別、梳理和考慮利用新興技術，如具有更高效水平的技術和可再生能源等。
	聲譽風險	包括但不限於監管機構、股東、合作夥伴、客戶、社會公眾等相關方對氣候事宜愈發關注，若本公司未開展適宜的氣候相關應對工作，可能會造成本公司聲譽受到影響。 評估氣候變化應對事宜對本集團整體策略的影響，開展基於本集團現狀的氣候變化應對措施，並規劃未來的應對策略，加強與投資者、消費者等利益相關方關於氣候變化應對的溝通。
機遇	產品與服務	開發和管理具有環保屬性的創新社區可以提升本公司的競爭優勢，同時適應消費者的未來偏好變化。 開展評估並考慮將環保屬性納入本集團的服務和產品策略考量範疇，規劃推出具有環保屬性的社區。
	資源效率	通過開展節能減排、水資源管理和廢棄物管理相關各項綠色運營措施，在技術成熟時可減少本公司運營成本。 對本集團目前運營設施進行調試和升級，搭建和使用數字化能耗監督和管理平台。

案例 推廣建設公用充電樁，推動社區減碳進程



本集團自 2021 年開始進行非機動車充電樁試點，至 2023 年已成功覆蓋 323 個項目，同比增長 276%，鋪排非機動車充電樁設備超 25,000 台，同比增長約 384%。切實解決社區內業主關於非機動車的充電需求，同時兼顧社區設施設備安全、杜絕火災隱患，並促進了環保和節能，共同推進社區的「減碳」進程。



案例 融創商業：積極應用清潔能源，減少碳排放



2023 年度，融創商業繼續響應國家「碳達峯、碳中和」號召，為商業建築引入清潔能源。哈爾濱、南昌、西雙版納、合肥、無錫、青島、廣州等 10 個項目光伏發電總安裝面積 44.5 萬平方米，裝機容量 43.6 兆瓦，其中商業發電使用量 2,628 萬千瓦時 / 年，減少碳排放量 1.57 萬噸 / 年，實現可持續再生能源供應，提升建築節能效率。



南昌融創茂光伏



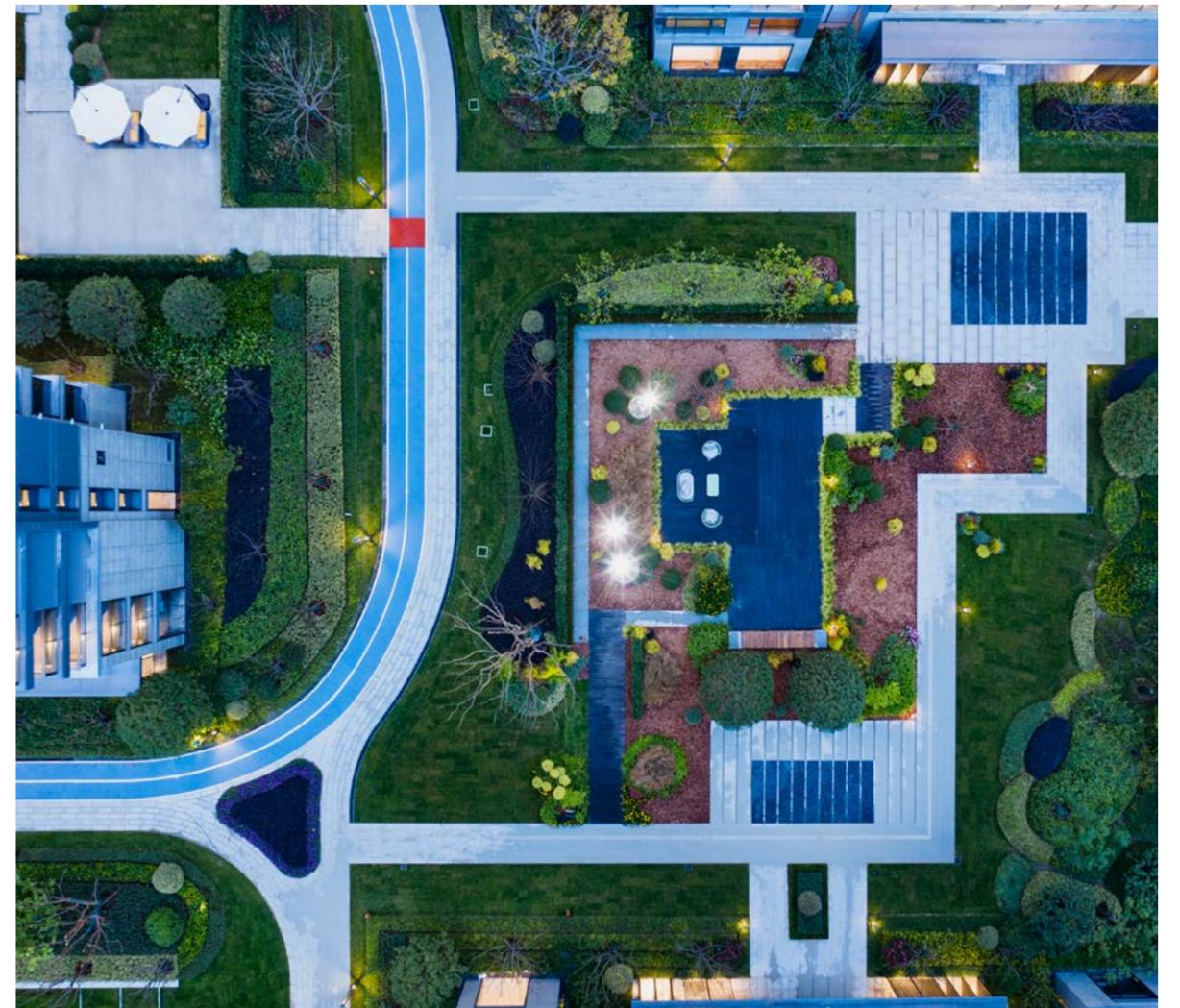
青島影都融創茂光伏



2023 年度環境績效表現

本報告中的環境績效數據範圍涵蓋本集團總部各區域及城市平台公司以及其在管的物業管理項目及商業運營管理項目*。本集團運營所產生的主要排放物為能源使用所產生的溫室氣體以及無害廢棄物，本集團對產生的無害廢棄物均進行分類收集，並交市政部門或有資質的清運供應商進行處置。本集團運營所產生的少量有害廢棄物均交由有資質的專業公司進行循環利用或無害化處理，不產生重大的環境影響。

本集團運營所使用的資源主要包括汽油、柴油、外購電力、液化石油氣、天然氣和水。本集團運營中產生的包裝物極少，因此關鍵績效指標 A2.5 - 製成品所用包裝材料的總量未進行披露。2023 年，本集團無害廢棄物總量和密度相比 2022 年均有所下降。本集團在獲取水資源上不存在問題。關於排放物及資源使用關鍵績效指標的詳細數據詳見「附錄：關鍵績效指標」。

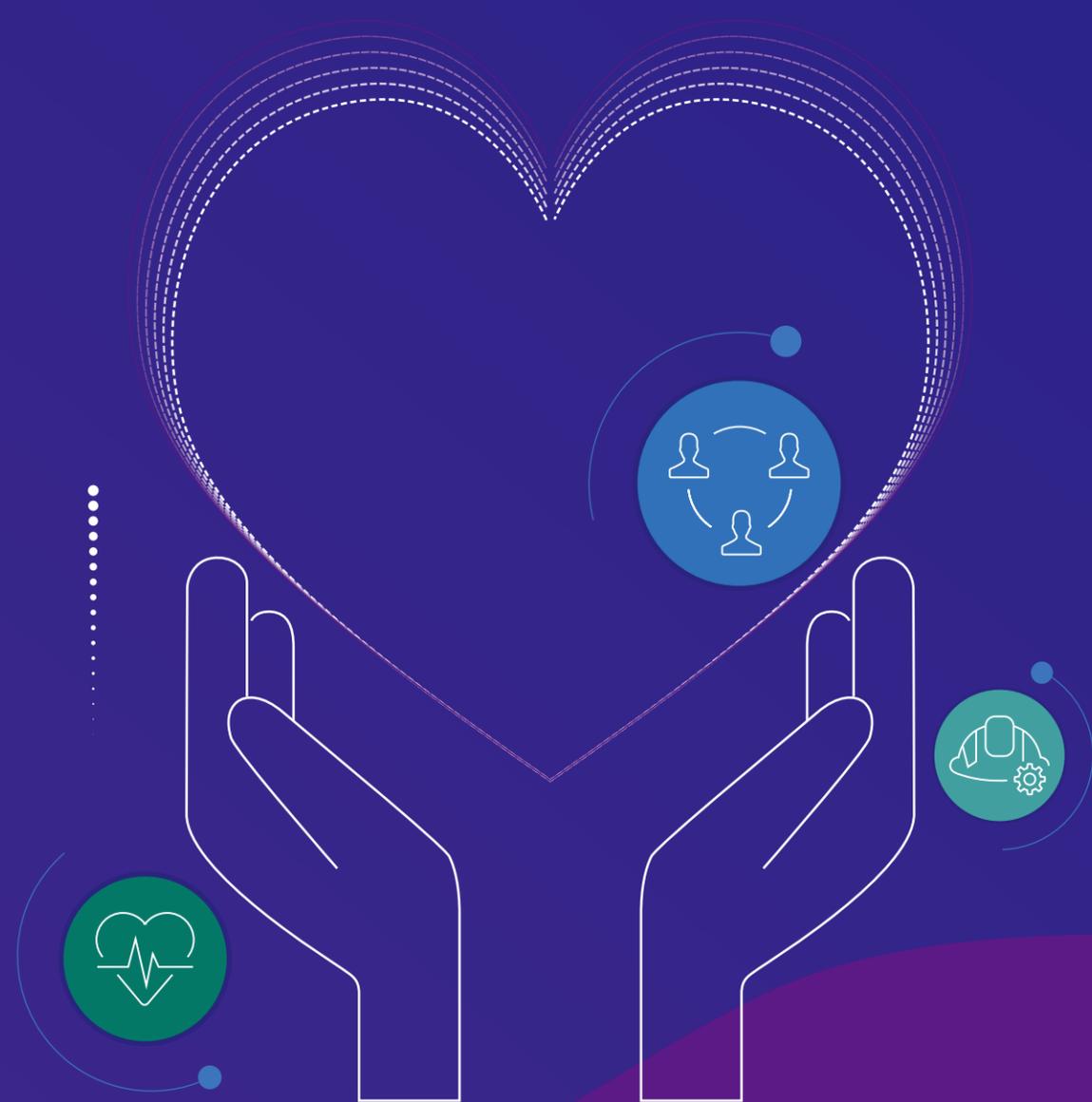


* 不包含採用酬金制的物業管理項目及委管模式的商業運營管理項目。



以人為本, 共擔共贏

- 聘用與晉升
- 勞工準則
- 薪酬與福利
- 員工健康安全
- 溝通與交流
- 培訓發展



聘用與晉升

員工是推動企業可持續發展的重要力量。本集團遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規要求，致力於為每一位員工創造平等、安全、健康且舒適的工作環境，充分尊重並保障每一位員工的基本權益，努力為員工個人成長創造條件並提供廣闊的上升空間和發展平台。

本集團堅持公平公正的招聘原則，在招聘過程中不因求職者的種族、年齡、性別、婚姻狀況、社會階層以及宗教信仰等進行區別對待，重視和促進員工多元化，打造多元共融的員工團隊。本集團根據發展需要制定了《融創服務集團招聘管理規定》、《融創服務集團內部推薦管理規定》以及《融創服務集團招聘操作標準》等管理規定與標準，促進招聘流程標準化和規範化，提升招聘效率的同時保障招聘的公平公正。

本集團制定了《融創服務集團勞動合同管理規定》，規範了集團的合同管理工作和操作流程，明確勞動合同雙方的權利與義務，對員工的工作時間、員工休假、工作內容、薪酬福利、勞動條件等進行了明確的約定，保障勞動者及本集團的基本合法權益，構建和諧穩定的勞動關係。針對試用期員工，本集團制定《融創服務集團員工試用期及轉正管理規定》，優化員工在試用期間的考核和轉正流程，促進員工成長進步、快速融入本集團的文化並適應工作崗位要求，建立長期穩定的勞動關係。針對新入職員工，本集團為其指定陽光夥伴進行一對一輔導溝通，幫助新員工儘快熟悉和融入團隊。同時，本集團通過面談的形式瞭解新員工的思想動態和企業融入程度，對新員工的工作狀態做出整體預判、開展相對應的改進措施。

本集團持續關注員工考核激勵與培養晉升，每年進行年度與過程績效考核、專項獎懲等，使用 360 績效評定等方法每年對員工進行績效考核，為整體表現優異的員工提供晉升和發展機會。同時，本集團積極挖掘本公司內部的人才，優先給予內部員工更多晉升機會。

本集團亦制定了員工離職解聘制度，針對員工不同離職原因和類型，制定了相應的操作流程，在解聘過程中保障員工及公司的合法利益。

本集團遵守《婦女權益保護法》相關法律法規，認真貫徹落實國家人力資源和社會保障部發佈的《關於人社部進一步規範招聘行為促進婦女就業的通知》和國務院發佈的《女職工勞動保護特別規定》。嚴格落實女性員工的孕產假期、哺乳期等休假規定，保障女性員工依法享有平等的薪酬福利和晉升機會。

校企合作

基層校企合作是改善一線團隊人才結構的重要抓手，本集團通過與全國專科、高職院校合作，一方面建立長期穩定的高素質基層員工供給渠道；另一方面，借助學校培訓資源，建立覆蓋全國的基層員工實訓基地，逐步實現基層培訓全覆蓋，全員持證上崗，提升基層人員素質。

截至 2023 年底

本集團累計建立基層校企實踐基地

71 個

累計簽約院校

121 所

本年度入職

1,183 人



勞工準則

本集團制定並實施《融創服務集團招聘管理規定》及《融創服務集團員工入職管理規定》規範員工聘用流程，嚴格禁止僱用童工及強制勞工。在員工入職時，集團會對其身份信息進行校驗，避免錄用童工。本集團依法合規用工，不存在任何強制勞工的情況。如果發現可疑情況，本集團會及時制止不當僱傭及勞工行為，採取糾正措施，為員工提供法律要求的勞動保護和勞動條件，並對員工造成的損失依法補償，對責任人採取處罰措施。2023年，本集團不存在僱用童工或強制勞工的事件。

薪酬與福利

員工薪酬與福利

本集團制定了《融創服務集團薪酬管理規定》及《融創服務集團福利管理規定》等制度，規範本集團的薪酬福利管理工作，為員工提供公平、合理的薪酬福利體系。本集團會定期對員工薪酬情況進行評估，為員工提供有行業競爭力的薪酬水平。

本集團為員工提供多種員工福利，包括住房補貼、交通補貼、餐飲補貼、節日禮金或禮物、員工免費體檢等，每年邀請專業人員對於體檢報告解讀工作，提示提醒員工關注了解自己的身體健康情況；並結合本集團管理情況，在全員社保覆蓋的情況下，補充了「員工僱主責任險」。

員工股份激勵計劃

根據2021年6月融享採納的股份獎勵計劃，本集團為符合條件的員工給予股份激勵，以感謝他們為本集團的可持續發展作出的卓越貢獻。本集團致力於員工提供擁有集團股權的機會，以期與員工成為利益共同體，增強員工工作積極性。融創根據信託契據以信託方式持有此計劃可供授出的獎勵股份，直至該股份根據計劃規則轉讓至相關合格員工。

股份獎勵計劃設置年度績效評定等指標為歸屬條件，若員工未能達成歸屬條件，相應股份將被沒收。截至2023年底，合共34,931,000股股份根據股份獎勵計劃授予選定合資格人士，其中7,137,000股股份授予本公司董事。

截至2023年底

根據股份獎勵計劃累計授予選定合資格人士

34,931,000 股股份

員工關愛與員工活動

本集團組織多項員工活動，為員工提供員工才藝比賽、員工生日會、員工主題拓展活動、員工俱樂部活動、感恩節系列活動等，豐富員工生活，營造良好的工作氛圍。本公司持續運營員工俱樂部，支持員工因愛好組成興趣小組進行日常交流活動。本公司通過組織足球、籃球、普拉提、插花、讀書會等活動，從多維度保障員工身體及心理健康。2023年，本集團累計組織開展20,000餘場員工活動。



員工才藝活動



春日拓展活動

2023年，在本集團本部的牽頭下，全集團範圍內開展健康月、勞動月、黨建月、感恩月等主題活動月，並在各個重要的節慶期間組織各項員工活動，通過豐富的形式，促進組織氛圍的提升與增強員工歸屬感。



黨建活動



節慶活動

員工健康安全

本集團每年開展外部審計與內部審計以保障企業的健康、合規運行。我們於 2023 年完成了覆蓋物業管理服務業務運營範圍的 ISO 45001 年度跟蹤審核，並對集團涉及職業健康安全風險進行識別和評估。我們定期組織開展危險源的排查、分析工作，並設置了風險評估專員崗位，定期對各業態工作和運營場所的潛在風險進行識別與管控。本集團已制定相關安全糾察於與整改驗證機制，對於識別出的重要風險事宜，將由風險評估專員上報至審計監察部門。我們的審計監察部門會對整改情況進行後續跟蹤，以確保各項風險事宜得到有效的控制，並定期將整改結果、採取的相關措施向董事會及審核委員會進行專題彙報。

在現場作業安全管理方面，本集團將「安全運營」作為第一安全作業管理準則，我們不斷完善《工程維修安全操作管理規範》，跟進落實規範中的安全生產要求，確保現場作業安全的有效性的落地效果。我們對員工提供必要的勞動保護，要求工程作業員工持證上崗，並定期對於專項操作人員進行培訓。本集團聯動各區域定期檢

查各項目對管理規範的執行情況，並對項目的職業安全運行健康度進行評估。

本集團高度重視第三方外包人員的職業健康安全，已制定《工程維修安全操作管理規範》作為制度依據，並積極落實規範中的安全生產要求。我們在合同中要求第三方勞務公司為員工購買人身保險及第三方責任險等，並對超齡員工實行專項體檢和崗位勝任能力判斷；我們積極組織員工進行包含勞動防護用品使用及安全培訓在內的職業安全教育，由項目專業條線負責人對培訓進行監督並保存培訓記錄。本集團要求全面落实「僱主責任險的覆蓋、每年入職健康體檢」以守護員工健康。我們亦根據天氣的冷熱設置高溫、極寒天氣的員工關懷，併為外包人員配備勞動保護用品，我們要求工程作業人員必須按照安全操作的要求從事設備維修活動。本集團各區域定期檢查各項目對管理規範的執行情況，並對安全與健康業績表現進行評估。我們每月會對第三方外包人員的服務質量和健康安全要求的遵循情況進行評價。



溝通與交流

本集團致力於保障員工正當權利及言論自由，為員工提供暢通的溝通渠道。我們嚴格落實《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。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，本集團暢通各方溝通渠道，認真聽取員工聲音。為更好傾聽員工心聲，了解員工內心真實想法，本集團向員工提供多渠道的溝通平台與交流機會。我們定期組織多樣活動傾聽員工聲音並加以改進，以保障員工能夠將工作環境、經營或管理中存在的問題以及各項建議與意見等與管理層進行溝通。

針對融營生，本集團為每位校招生匹配 3 名導師，從企業文化、基礎業務及成長規劃三方面為校招生成長保駕護航。我們定期開展融洽會、季度訓等溝通交流活動，幫助校招生羣體感知企業文化、掃清職場成長迷茫點。我們通過調研瞭解羣體真實訴求，採用 1 對 1 溝通、輪崗學習等動作針對性鋪排資源解決校招生問題。同時，本集團以季度為週期，定期開展校招生羣體滿意度調研。

為激發員工主動溝通的積極性，深挖員工的建議與訴求、及時為員工排憂解難，本集團以「用心傾聽基層聲音，緊貼一線心繫員工，攻堅關愛做真做實」為宗旨，創建了員工與公司和管理層暢通的溝通路徑。本集團在企業日常運營中通過組織管理層下一線、面對面訪談等形式保持與各級員工的密切溝通。

2023 年，本集團組織對一線項目進行多次、多維度員工滿意度調研活動，專項瞭解員工在食宿、活動、福利等方面的感知滿意度，並根據調研結果進行專項問題解決，竭力提升員工的在職感受。

本年度

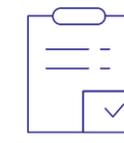
員工滿意度調研覆蓋率

100%

校招生滿意度

94%

本集團遵循國際勞工組織核心公約所闡述的勞工權益保障要求，亦成立了工會以更好地維護員工合法權益旨在更好的保障員工合法權益。我們期望建立協調穩定的僱傭關係，以促進員工和本集團的共同發展。2023 年，集團工會組織了包括節日慶典、夏日送清涼、慰問關懷等多項活動。



培訓發展

本集團高度重視員工的成長和發展，建立了多元化的人才培訓體系。面對不同層級、不同崗位員工的能力需求，有針對性地設置培訓課程，並通過在線學習平台、線下培訓課程、集訓營、技能比武大賽等多種形式開展培訓，引導員工在培訓中激發潛力，提升工作能力與綜合能力，促進員工個人的職業發展。2023年，本集團開展1,700餘次員工培訓，全體員工均接受了培訓，詳見本報告「附錄：關鍵績效指標」。

本集團於2018年成立「融創學院」，志於人才賦能、文化傳揚、引導創新，以期構建人才供給和培養機制，推動組織變革、建立行業標準、凝聚夥伴關係，實現員工與公司共贏共成長。融創學院下設多個分院，以滿足各層級員工不同階段的發展需求，達到全方位、多維度培育人才的目標。

本年度

員工培訓 覆蓋全體員工

1,700+ 次

100%

其中，

- 領導力分院側重管理層及核心繼任梯隊領導能力賦能提升，並將項目經理培養納入全周期培養，增強基層管理人員多維度管理能力；
- 專業力分院側重全面提升員工專業技能及基層員工工作技能，開發集團住宅、非住、投拓、生活服務以及基層秩客環工等方面的專業人才；
- 融譽生分院側重培養應屆畢業生綜合能力，為集團儲備未來的管理層人才；
- 數字化教學分院側重OMO式教學模式的建立，並統籌集團在線學習平台的建設及運維；
- 文化分院側重新員工文化融入、企業文化傳遞等相關內容建設，運營中心側重開展職業技能認定及基層員工培訓內訓師隊伍建設及發展。



融學雲

2022年，本集團構建了獨立線上學習平台「融學雲」，使用科技手段加速本集團人才發展體系建設。一方面，將「測—學—練—考—評」等各線上環節功能進行優化，實現各階段學習項目、課程、考試的落地，支撐培訓全流程的實施；另一方面，將各專業板塊進行知識沉澱，同時鏈接外部行業資源，全面打造知識共享中心，員工可根據自身學習需求，自主查找所學內容。

本年度

線上培訓項目

284 場

參與線上培訓

14,471 人

職業技能認證

為提升服務質量、增強一線對客人員綜合服務能力、滿足業主日益提高的服務需求，深入貫徹《「十四五」職業技能培訓規劃》文件精神，健全企業職業技能培訓體系，2023年本集團繼續在全集團範圍開展了職業技能等級認定工作。

1,928 人

取得了相關職業技能等級證書



2023年，本集團部分重點培訓項目：

星耀計劃

「星耀計劃」為針對本集團非住骨幹人員設置的一系列培養內容。培養聚焦多業態的管理思路、非住運營標準化、流程化業務體系等，並對當前的痛難點進行分析解決，以快速，提升非住骨幹業務管理能力，搭建非住運營標準化、流程化業務體系；培養非住運營人才，加強腰部梯隊理論建設。2023年培訓覆蓋106名非住骨幹人員。



星火計劃

「星火計劃」為針對本集團住宅項目經理設置的一系列培養內容。集團主導在崗項目經理賦能提升，2023年開辦4場，共參訓414人。集訓營賦能內容圍繞著夯實業務能力、提升經營能力、加強管理能力展開，通過內部大咖授課、小組專題研討、星火智慧傳遞、高管零距離溝通等多重形式，幫助學員內化知識點、學習優秀經驗、堅定破局信心，為夯實住宅業務的體系化發展奠定基礎。



星辰計劃

為了全面提升融創服務集團本部職能負責人的綜合管理能力，結合職能負責人現階段工作問題與挑戰，服務集團組織開展「星辰計劃」職能負責人管理賦能培訓。從管理的7個方面展開講述。包含從業務能手走向管理高手、管理者的角色認知、基於績效的戰略達成能力、基於價值的機制落地能力、基於凝聚的文化建設能力、基於發展的組織學習能力、基於行為的組織溝通能力。



鴻蒙計劃

為了全面提升融創服務集團關鍵人的經營管理能力，結合關鍵人現階段工作問題與挑戰，服務集團組織開展「鴻蒙計劃」關鍵人經營管理賦能培訓。從全面經營管理、利潤管理、現金流管理和履約風險管理等多方位賦能培訓。



本集團針對應屆生的培養計劃：

融譽生計劃

本集團自2015年起開展「融譽生計劃」，旨在選拔優秀應屆畢業生，通過「理論課程」、「任務訓練」、「崗位實踐」、「集訓提升」等一系列賦能培訓，打造符合集團未來發展需求的高素質、高能力、高認同感的人才。

2023年，「融譽生計劃」再次疊代升級，重視應屆生知行合一，引導融譽生一線磨練，培養聽得到一線炮火聲的高素質、高潛力人才。1.5年培養期內，4次人才識別，更加註重一線歷練成長。通過關鍵戰役識別高潛人才，幫助融譽生深入一線，培養懂一線、懂業務、具備系統化思維的綜合管理人才；「譽成計劃」注重專業的精深，2個月項目輪崗幫助其補充業務思維，通過1年的在崗歷練培養專業力精深的骨幹人才。同時，本集團針對往屆融譽生開展競聘、加速培養等工作，給予融譽生更多、更快的成長機會和展示舞台。



本集團在文化建設領域開展培訓活動：

千帆計劃

千帆計劃是為新員工設計的一系列加快融入的培訓計劃，包含入職培訓、陽光夥伴、線上線下溝通交流等，幫助新員工快速了解企業文化，融入企業，加速角色轉變。



各類文化主題活動

2023年開展各類文化建設工作。重點開展文化知識PK賽、關鍵人講文化，文化演講大賽，評選服務之星，自上而下推動全員講文化、知文化的氛圍，加強全員對文化的正確理解和認知；文化攝影賽、100面錦旗故事等活動加強文化感染力。





和諧社區, 溫暖社會

- 黨建引領
- 社區建設
- 社群活動
- 公益服務與公益共建





黨建引領

自黨的「二十大」勝利召開後，「黨建引領」的縱深化推進使黨組織在微觀單元的組織力、影響力和號召力進一步擴大，物業服務企業的公益屬性和社會價值得到進一步體現。社區物業和居民逐漸走向價值認同和有機融合，形成了多方共治、協同發展的良好局面。

本集團以「黨建引領」為綱領，以「治理創新」為核心，積極推動形成業主、物業、政府三方聯動，完善「共建三角」聯動機制，建設黨羣之間「連心橋」，逐步探索由黨建引領基層社會治理創新的新路徑。

傳遞紅色精神 廣續紅色力量

本集團北京分公司黨支部於7月17日赴北大紅樓開展參觀研學。北大紅樓落成於1918年，是中國近代史上李大釗、陳獨秀、毛澤東最早傳播馬克思主義和民主科學進步思想的重要場所，是中國紅色文化的重要發祥地之一，也是新文化運動的中心和五四運動的策源地。黨員們走進紅樓，從歷史物件、雜誌手稿等史料中重溫中國共產黨創建時期革命活動的風雨歷程。參觀結束後，黨員們在支部書記的帶領下重溫入黨誓言，不忘初心、牢記使命。



紅色暖心行動 樹牢服務理念

為進一步激活基層紅色細胞，加強黨建引領，夯實「紅色物業」基礎，弘揚傳承紅色文化精神，使「紅色物業」真正發揮服務業主、服務社區的重要作用，本集團聯合社區志願者針對園區老齡人口多，高齡、空巢獨居的特點，7月先後開展「暖心行動」主題活動，邀請老人們一起相聚物業中心，製作品嚐美食、學做手工藝品，邀請周邊醫療機構對老人門進行免費義診，還有公益健康大講堂進社區活動。過程中，工作人員一起陪老人嘮嘮家常，講講趣事，大家其樂融融，讓貼心服務成為物業黨建的溫暖底色，既增進了相互之間的友誼，也豐富了社區居民的文化生活。



多元共建共治 凝聚紅色合力

青島隱珠街道靈山灣社區聯合本集團員工在融創中心融宸項目開展了「在職黨員進社區，人人動手潔淨家園，環境衛生集中清理行動」。黨員們齊聚一線，傾心給園區內外進行了一次全新的「洗禮」，主幹道上的垃圾、公共區域的污漬，以及地下車場的雜物，全部一一清除，園區煥然一新。社區物業聯動，形成組織共建、服務落實的黨建格局，激活黨建一盤棋，拔高社區管理服務水平。



多彩紅色活動 激活紅色細胞

為推進「不忘初心、牢記使命，貫徹落實黨的二十大精神學習活動」持續開展，進一步激發轄區居民的愛國熱情，振奮民族精神，本集團多個項目聯合所在街道為轄區居民播放紅色電影。跌宕起伏的劇情把大家拉回到波瀾壯闊的歷史裏，革命先烈赴湯蹈火的英勇情懷與鋼鐵意志深深打動了現場所有人。我們當銘記那些沉痛的歲月，以時代為己任，營造更加美好幸福的現代生活，讓紅色基因、革命薪火代代相傳。



社區建設

本集團為業主提供高質量服務和家庭美好生活新方式，以打造共建共享共美好的歸心社區為己任，通過社區公約、社群活動、社區活動等方式構建文明和諧的鄰里關係和溫暖友善的社區環境，同時本集團注重履行社會責任，投身公益事業，為創造溫暖社會貢獻力量。

SUN-DAY 超級體驗日

本集團鏈接商家、業主、商業資源，更在其中融入了社區、社羣活動。從欣賞精彩演出到參與互動遊戲，從購入心儀好物到感受傳統文化，從觀看技能展示到體驗便民服務，業主在參與活動的過程中切身感受到了融創服務豐富的服務板塊、產品組合，以及樂活生活的理念。

SUN-DAY 超級體驗日是本集團打造的特色社區活動，已連續舉辦了三年。2023年SUN-DAY超級體驗日以「超有意思」為口號，活動涉及全國25座城市，覆蓋了超過136個項目，10萬餘名業主，並被百餘家媒體爭相報道。

本集團舉辦多樣化的體驗活動，積極構建溫暖友善的社區環境。針對地域間的文化差異，本集團在不同城市舉辦了諸多具有當地特色的體驗活動，鼓勵業主們親身體驗各種好玩有趣的項目，發揮自身所長，顯身手、秀才藝，在更多人面前展示自我、分享熱愛。

覆蓋城市

25座

覆蓋項目

136個

覆蓋業主

100,000+位



家門口趕大集：全民擺攤



感受城市特色：互動體驗



顯身手秀才藝：分享熱愛





社群活動

2023 年融創服務社群煥新升級，「i Sunny」社群在全國多個社區落地，本集團的社群以「重塑鄰里關係，邂逅人生知己」為理念，倡導「幼有所樂，老有所頤，青年有熱愛」的融創式社群文化，為全年齡段、不同愛好的業主及其家人培養多元化的興趣社群，構建社區情感共鳴，構建物業服務企業與社區文化治理的共同發展。本集團在全國範圍內的社區共建立 114 個社群，滿足全年齡段 20 餘種不同興趣愛好。

截至 2023 年底

業主加入「i Sunny」社群

30,194 位



兒童客群



杭州小魚兒合唱團



寧波創享親子社群



北京禧福匯親子社群



合肥潮玩親子社群



西安創夢親子社群



南寧趣藝書畫社群

青年客群



各地籃球社群



合肥、南寧瑜伽社群



天津鏡頭說攝影社群



昆明阡陌花藝社群



重慶歸心鏟屎官社群



南寧九寰乒乓社群

中老年客群



重慶萬年青



徐州舞動開元社群



白象街藝術社群



天津趣藝合唱團



上海海派舞蹈社群



寧波老吾老社群

i Sunny 全國籃球大賽

2023年，融創服務全國籃球大賽26城聯動，成人兒童雙組別同步進行；共計參賽隊伍1,336支，總參與人數超9,500人，較2022年提升4.75倍；直播觀看人數達到56,000人，較2022年提升近7倍。



業主達人秀

2023年，融創服務業主達人秀覆蓋43座城市，超35,000位業主達人參與，其中線上端總計提交368個參賽作品，線下落地9場大型文藝晚會。



公益服務與公益共建

2023年，本集團公益板塊首次提出「2+2」的社區公益文化建設模式，即「讓業主受益的社區公益服務」及「與業主共建的社會公益服務」雙線並推，打造公益共建的社區文化，號召與更廣泛的業主羣體一同發揮社會效益，實現價值共鳴，公益共治。這一模式的嘗試，意味着本集團在公益體系建設及影響方面開始系統發力，也代表着開始由單一業主受益的公益服務型社區轉型至公益共建型社區，業主在其中的角色不只是受益者，也是公益者。

本集團自成立以來，在教育扶智、鄉村振興、城市共建和殘障群體關懷等多個領域積極開展公益活動。

公益服務

2023年，本集團開展義工、義診、慰問等202場公益活動。



融佑未來

本集團發起的「融佑未來」公益項目自2021年開展至今已3年，累計在全國16座城市落地138場活動，覆蓋6,800餘戶家庭，輻射10.6萬戶業主。2023年，在10個城市11個社區開展55場活動，覆蓋2,291戶家庭，輻射全社區4.1萬人，同時探索政府、物業、業主三方共建模式，建立「小融光志願服務隊」召集628名小志願者，落地《社區安全文化培育白皮書》。



融樂學堂

以社區課堂的形式在社區免費為業主開展法律知識普及、老年防詐騙、青少年心理健康、技能技藝等各種課堂。搭接社區街道，聯動三方機構共建社區文化，以滿足業主多元化需求，提高知識水平、技能水平、文化素養等；同時通過社區課堂的開展，增強社區業主之間的互動和交流，培養社區歸屬感和凝聚力，提升社區文化氛圍。



公益共建

聯合業主實踐公益行動，使業主成為公益傳播者，培育公益力量。

融心衣舊

圍繞業主生活場景，針對當前家庭普遍存在的舊衣處理問題，挖掘社區公益力量，聯合專業環保回收平台進行舊衣回收處理。活動開展4個月已線下覆蓋9個大區近百餘個項目，回收3,103.48千克舊衣，並將種植413平方米梭梭樹苗。



融佑春蕾

本集團發起的「融佑春蕾」公益項目，呼籲業主為困境女童募捐，更廣泛的傳播公益。4個月以來累計參與公益募捐人次3,156次，募捐金額人民幣37,260元。與19名來自雲南省楚雄州武定縣民族中學和紅河州建水縣臨安中學的困境女童一對一結對，並在短期內促成線下探訪，借媒體傳播公益故事。



附錄：關鍵績效指標

僱傭關鍵績效指標

指標		數據
員工總人數		26,795
按僱傭類型劃分員工人數	勞動合同人員	26,213
	非勞動合同人員	582
按性別劃分員工人數 ¹	男	15,483
	女	10,730
按年齡劃分的員工人數 ¹	年齡 30 歲及以下	8,353
	年齡 31 歲至 50 歲	15,482
	年齡 50 歲以上	2,378
按地區劃分員工人數 ¹	中國內地	26,213
	港澳台地區	0
	其他國家及地區	0
員工總流失率 ¹		36.64%
按性別劃分員工流失率	男	37.00%
	女	36.11%
年齡劃分員工流失率	年齡 30 歲及以下	48.60%
	年齡 31 歲至 50 歲	30.24%
	年齡 50 歲以上	18.76%
按地區劃分員工流失率	中國內地	36.64%
	港澳台地區	0.00%
	其他國家及地區	0.00%

健康與安全關鍵績效指標

指標	2023 年數據	2022 年數據	2021 年數據
因工亡故總人數	0	0	0
因工亡故比率 (%)	0.000%	0.000%	0.000%

2023 年因工傷損失工作日為 194 天。

¹ 以勞動合同人員為基準劃分

員工培訓關鍵績效指標

指標		指標
按性別劃分僱員受訓百分比	男	100%
	女	100%
按管理層級劃分僱員受訓百分比	高層管理人員	100%
	中層管理人員	100%
	普通員工	100%
按性別劃分僱員平均受訓小時數	男	88.85
	女	85.47
按管理層級劃分僱員平均受訓小時數	高層管理人員	48.83
	中層管理人員	90.84
	普通員工	86.63

排放物關鍵績效指標¹

指標	單位	績效表現
溫室氣體排放總量（範圍一及範圍二） ^{2, 3}	噸	457,327.04
溫室氣體排放量（範圍一）	噸	1,216.43
溫室氣體排放量（範圍二）	噸	456,110.61
溫室氣體排放密度（範圍一及範圍二）	噸 / 平方米 ⁴	0.002
有害廢棄物 ⁵	噸	2.63
有害廢棄物密度	千克 / 平方米	0.000
無害廢棄物 ⁶	噸	1,316.91
無害廢棄物密度	千克 / 平方米	0.005

¹ 基於本集團的業務性質，氣體排放主要為使用由化石燃料轉化的電力及燃料產生的溫室氣體

² 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《關於做好 2023—2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》、《其他工業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》、《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施（2022 年修訂版）》規定計算

³ 溫室氣體範圍一：涵蓋由本集團運營直接產生的溫室氣體排放；溫室氣體範圍二：來自本集團消耗電力所引致的（間接能源）溫室氣體排放

⁴ 本集團於 2023 年 12 月 31 日的在管建築面積

⁵ 有害廢棄物主要包括辦公及項目運營維護產生廢舊墨盒、碳粉、硒鼓、電子廢棄物及廢舊電池等

⁶ 無害廢棄物主要包括辦公及項目運營維護產生的辦公垃圾、生活垃圾、廚餘垃圾以及建築垃圾等

資源使用關鍵績效指標

指標	單位	績效表現
綜合能源消耗總量 ⁷	兆瓦時	805,182.00
綜合能源消耗量密度	兆瓦時 / 平方米	0.003
直接能源消耗 ⁷	兆瓦時	5,408.88
汽油	兆瓦時	1,271.93
柴油	兆瓦時	838.28
液化石油氣	兆瓦時	303.67
天然氣	兆瓦時	2,995.00
間接能源消耗 ⁷	兆瓦時	799,773.12
外購電力	兆瓦時	799,773.12
水資源消耗量	噸	17,231,025.84
水資源消耗密度	噸 / 平方米	0.063

按地區劃分的供應商數量

供應商所在地區	供應商數量
中國大陸地區	5,488
港澳台地區	12
國外地區	1

供應商數量指近兩年與本集團簽訂合作合同的供應商數量。

⁷ 綜合能源消耗總量是通過直接與間接能源消耗量，根據《綜合能耗計算通則》（GB/T2589-2020）換算因子計算得出

聯交所 ESG 指引索引

範疇	議題	披露要求	章節
管治架構	-	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (1) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (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 (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連。	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下列匯報原則： 重要性： 環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 量化： 有關匯報排放量 / 能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及 / 或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 一致性： 發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。	關於本報告
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。	關於本報告
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (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。 A1.1 排放物種類及相關排放數據。 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）。 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）。 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）。 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。 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。	排放物管理 附錄：關鍵績效指標 附錄：關鍵績效指標 附錄：關鍵績效指標 附錄：關鍵績效指標 環境目標 環境目標

範疇	議題	披露要求	章節
環境	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。	資源使用
		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）。	附錄：關鍵績效指標
		A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄：關鍵績效指標
		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。	環境目標
		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。	資源使用
		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。	不適用
	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。	生物多樣性保護
		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。	資源使用 排放物管理 生物多樣性保護
	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。	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。	氣候變化
社會	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： (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。	聘用與晉升 薪酬與福利 附錄：關鍵績效指標
		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。	附錄：關鍵績效指標
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄：關鍵績效指標
	B2 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (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。	員工健康安全
		B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	附錄：關鍵績效指標
		B2.2 因工傷損失工作日數。	附錄：關鍵績效指標
B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。		員工健康安全	

範疇	議題	披露要求	章節
社會	B3 發展與培訓	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。	培訓發展
		B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	附錄：關鍵績效指標
		B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄：關鍵績效指標
	B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (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。	聘用與晉升
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	勞工準則
		B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	勞工準則
	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。	供應商管理
		B5.1 按地區劃分的供應商數目。	附錄：關鍵績效指標
		B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	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。	供應商管理
B5.4 描述在選擇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。		供應商管理	
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： (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。	知識產權保護 宣傳與廣告管理 產品質量 安全管理 客戶隱私保護	
	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。	不適用	
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	產品質量	
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	知識產權保護	
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	產品質量	
	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。	客戶隱私保護	

範疇	議題	披露要求	章節
社會	B7 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (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。	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的數目及訴訟結果。	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。	廉潔運營
		B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	廉潔運營
	B8 社區投資	一般披露：有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	和諧社區，溫暖社會
		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）。	和諧社區，溫暖社會
		B8.2 在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）。	和諧社區，溫暖社會

GRI 標準索引

使用說明	融創服務控股有限公司在 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間參考 GRI 標準編制報告。		
GRI1	基礎 2021		
GRI 標準		披露項	章節
1. 組織及其報告做法	2-1	組織詳細情況	關於本公司
	2-2	納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告
	2-3	報告期、報告頻率和聯繫人	關於本報告
2. 活動和工作	2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	關於本公司
	2-7	員工	以人為本，共擔共贏
3. 管治	2-9	管治架構和組成	企業管治
	2-10	最高管治機構的提名和遴選	企業管治
	2-11	最高管治機構的主席	企業管治
	2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	企業管治 風險管理與內部控制
	2-13	為管理影響的責任授權	董事會聲明 企業管治
	2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	董事會聲明
	2-16	重要關切問題的溝通	利益相關方溝通 重要性議題評估
	2-17	最高管治機構的共同知識	董事會聲明 企業管治
4. 戰略、政策和實踐	2-22	關於可持續發展戰略的聲明	關於本報告 董事會聲明
	2-23	政策承諾	溝通與交流
	2-25	補救負面影響的程序	勞工準則
5. 利益相關方參與	2-27	遵守法律法規	規範治理，合規經營
	2-29	利益相關方參與的方法	利益相關方溝通
	2-30	集體談判協議	溝通與交流
	3-1	確定實質性議題的過程	利益相關方溝通
	3-2	實質性議題清單	重要性議題評估
3-3	實質性議題的管理	重要性議題評估	

GRI 標準	披露		章節
GRI 201: 經濟績效			
GRI 3: 管理方法披露	經濟績效管理方法		關於本公司
議題專項披露	201-1	直接產生和分配的經濟價值	關於本公司
	201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	氣候變化
GRI 203: 間接經濟影響			
GRI 3: 管理方法披露	間接經濟影響管理方法		和諧社區, 溫暖社會
議題專項披露	203-1	基礎設施投資和支持性服務	和諧社區, 溫暖社會
GRI 204: 採購實踐			
GRI 3: 管理方法披露	採購實踐管理方法		供應商管理
GRI 205: 反腐敗			
GRI 3: 管理方法披露	反腐敗管理方法		廉潔運營
議題專項披露	205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	廉潔運營
	205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	廉潔運營
GRI 302: 能源			
GRI 3: 管理方法披露	能源管理方法		資源使用
議題專項披露	302-1	組織內部的能源消耗量	附錄: 關鍵績效指標
	302-3	能源強度	附錄: 關鍵績效指標
	302-4	減少能源消耗量	資源使用
GRI 303: 水資源與污水			
GRI 3: 管理方法披露	303-1	組織與水 (作為共有資源) 的相互影響	資源使用
	303-2	管理與排水相關的影響	資源使用
議題專項披露	303-5	耗水	附錄: 關鍵績效指標
GRI 304: 生物多樣性			
GRI 3: 管理方法披露	生物多樣性管理辦法		生物多樣性保護
議題專項披露	304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	生物多樣性保護
GRI 305: 排放			
GRI 3: 管理方法披露	排放管理方法		排放物管理
議題專項披露	305-1	直接 (範疇 1) 溫室氣體排放	附錄: 關鍵績效指標
	305-2	能源間接 (範疇 2) 溫室氣體排放	附錄: 關鍵績效指標
	305-4	溫室氣體排放強度	附錄: 關鍵績效指標
GRI 306: 廢棄物			

GRI 標準	披露		章節	
GRI 3: 管理方法披露	306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	排放物管理	
	306-2	廢棄物相關重大影響的管理	排放物管理	
議題專項披露	306-3	產生的廢棄物	附錄: 關鍵績效指標	
GRI 307: 環境合規				
GRI 3: 管理方法披露	環境合規管理方法		踐行環保, 綠色運營	
GRI 308: 供應商環境評估				
GRI 3: 管理方法披露	供應商環境評估的管理方法		供應商管理	
議題專項披露	308-1	使用環境標準篩選的新供應商	供應商管理	
	308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	供應商管理	
GRI 401: 僱傭				
GRI 3: 管理方法披露	僱傭管理方法		以人為本, 共擔共贏	
議題專項披露	401-1	新進員工和員工流動率	附錄: 關鍵績效指標	
	401-2	提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	薪酬與福利	
GRI 403: 職業健康與安全				
GRI 3: 管理方法披露	403-1	職業健康安全體系	員工健康安全	
	403-2	危害識別、風險評估和事件調查	員工健康安全	
	403-5	工作者職業健康安全培訓	員工健康安全	
	403-6	促進工作者健康	員工健康安全	
	403-7	預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	員工健康安全	
	議題專項披露	403-8	職業健康安全體系適用的工作者	員工健康安全
		403-9	工傷	附錄: 關鍵績效指標
GRI 404: 培訓與教育				
GRI 3: 管理方法披露	培訓與教育管理方法		培訓發展	
議題專項披露	404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	附錄: 關鍵績效指標	
	404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	培訓發展	
GRI 405: 多元化與平等機會				
GRI 3: 管理方法披露	多元化與平等機會的管理方法		聘用與晉升	
議題專項披露	405-1	管治機構與員工的多元化	企業管治 聘用與晉升	
GRI 406: 反歧視				
GRI 3: 管理方法披露	反歧視的管理方法		聘用與晉升	

GRI 標準	披露		章節
議題專項披露	406-1	歧視事件及採取的糾正行動	勞工準則
GRI 407: 結社自由與集體談判			
GRI 3: 管理方法披露	結社自由與集體談判的管理方法		溝通與交流
GRI 408: 童工			
GRI 3: 管理方法披露	童工方面的管理方法		勞工準則
GRI 409: 強迫或強制勞動			
GRI 3: 管理方法披露	強迫或強制勞動方面的管理方法		勞工準則
GRI 412: 人權評估			
GRI 3: 管理方法披露	人權評估的管理方法		溝通與交流
議題專項披露	412-2	人權政策或程序方面的員工培訓	溝通與交流
	412-3	包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議和合約	聘用與晉升 溝通與交流
GRI 413: 當地社區			
GRI 3: 管理方法披露	當地社區的管理方法		和諧社區, 溫暖社會
議題專項披露	413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	和諧社區, 溫暖社會
GRI 414: 供應商社會評估			
GRI 3: 管理方法披露	供應商社會評估的管理方法		供應商管理
議題專項披露	414-1	使用社會標準篩選的新供應商	供應商管理
GRI 416: 客戶健康與安全			
GRI 3: 管理方法披露	客戶健康與安全的管理方法		安全管理
議題專項披露	416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	安全管理
GRI 417: 營銷與標識			
GRI 3: 管理方法披露	營銷與標識的管理方法		宣傳與廣告管理
議題專項披露	417-1	對產品和服務信息與標識的要求	宣傳與廣告管理
GRI 418: 客戶隱私			
GRI 3: 管理方法披露	客戶隱私管理方法		客戶隱私保護



<http://www.sunacservice.com>