

# 2024 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

SUNAC  
services

關於本報告	02
關於本公司	04
ESG 管理	09

# 01

## 規範治理， 合規經營

企業管治	16
風險管理	18
商業道德與反腐敗、反賄賂	20
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	36
安全管理	37
客戶隱私保護	39
供應商管理	41

# 03

## 和諧社區， 溫暖社會

黨建引領	44
社區營造達成長效共治共建	46
公益服務	50

# 04

## 以人為本， 共擔共贏

僱主品牌價值主張	56
聘用與晉升	56
薪酬與福利	58
員工健康安全	60
溝通與交流	61
培訓與發展	62

# 05

## 踐行環保， 綠色運營

環境目標及 2024 年度績效表現	68
氣候變化	69
資源管理	72
排放物管理	75
生物多樣性保護	76

### 附錄

關鍵績效指標	78
聯交所 ESG 守則索引	81
GRI 索引	85

# 目錄



## 關於本報告

融創服務控股有限公司（「本公司」或「融創服務」，連同其附屬公司統稱為「本集團」或「我們」）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 2024 年度 ESG 報告，旨在披露本集團於 2024 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、社會及管治報告守則》（「ESG 守則」）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」）的相關披露要求。

### 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「重要性議題評估」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、平衡的反映本集團的 ESG 表現。

### 報告範圍

本報告的時間範圍為 2024 年度（即 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日）（「報告期間」）。除個別資料有特定說明，本報告的披露範圍涵蓋本集團整體業務範圍。

### 報告獲取與反饋

本報告的電子文稿可在聯交所網站（[www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)）及本公司網站（[www.sunacservice.com](http://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](mailto: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，2024 中國高端物業服務領先企業 TOP1、中國品質物業服務領先企業 TOP3、中國物業服務力百強企業 TOP5、中國智慧物業服務領先企業 TOP3。

本集團自成立以來，聚焦核心城市中高端物業，踐行高質量發展戰略，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、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。在住宅服務領域，本集團在歸心服務的基礎上升級提出「歸心全生活服務」體系。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製化高端服務。多年來，本集團始終踐行以人為本，以終為始的服務理念，堅持為客戶持續提供超越期望的服務，用品質服務連結使用者、社區與城市，向成為「中國品質服務首選品牌」的目標堅定邁進。



## 發展歷程



## ESG 評級



## 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。

2024 年，本集團累計獲得來自行業機構、地方政府、各級住建部門、各級房協以及主流媒體等頒發的 400 餘個獎項。部分獎項如下：

獲得獎項	頒獎單位
<b>環境、社會及管治類</b>	
• ESG 評級：A	億翰物業服務研究院
• 2024 中國物業服務 ESG 發展優秀企業 TOP2	中指研究院
• 2024 中國物業社會責任貢獻領先企業 TOP3	克而瑞物管
• 2024 中國物業服務上市公司 ESG 實踐優秀企業	中指研究院
• 2024 中國物業服務上市公司社會責任 (S) 優秀企業	中指研究院
• 2024 中國物業服務上市公司公司治理 (G) 優秀企業	中指研究院
• 2024 中國物業管理上市公司高質量發展領先企業	克而瑞物管
• 2024 中國物業管理上市公司 ESG 可持續發展	克而瑞物管
• 2024 中國上市物企最佳 ESG 實踐	中物研究院
• 2024 物業服務企業管理能力卓越表現 TOP5	觀點指數研究院
<b>綜合類</b>	
• 2024 中國物業企業綜合實力 TOP5	億翰物業服務研究院
• 2024 中國物業服務百強企業 TOP7	中指研究院
• 2024 中國物業服務綜合實力百強企業 TOP7	中物研究院
• 2024 中國高端物業服務領先企業 TOP1	中指研究院
• 2024 中國物業服務滿意度企業 TOP3	克而瑞物管
• 2024 中國物業服務質量領先企業 TOP3	中指研究院
• 2024 中國物業管理行業市場化運營領先企業 TOP3	中指研究院

獲得獎項	頒獎單位
<b>服務力</b>	
• 2024 物業企業服務力卓越表現 TOP3	觀點指數研究院
• 2024 中國物業企業服務力百強企業 TOP5	克而瑞物管
• 2024 中國物業高品質服務力百強企業 TOP4	中物研究院
• 2024 中國住宅物業服務力企業 TOP3	克而瑞物管
• 2024 中國場館類物業服務企業 TOP1	中物研究院
• 2024 中國醫院物業管理服務優秀企業 TOP2	中指研究院
• 2024 中國寫字樓物業服務領先企業 TOP3	克而瑞物管
• 2024 中國物業服務產業園區服務樣本標杆企業	億翰物業服務研究院
• 2024 中國商業物業服務力企業 TOP2	克而瑞物管

品牌力	頒獎單位
• 2024 物業服務企業品牌價值卓越表現 TOP5	觀點指數研究院
• 2024 中國物業服務專業化運營領先品牌企業	中指研究院
• 2024 中國物業服務品質領先品牌	中指研究院
• 2024 中國物業品牌影響力百強企業	中物研究院
• 2024 中國物業特色服務品牌企業 (特色品牌 - 首選僱主品牌)	中物研究院
• 2024 中國物業企業大學生首選僱主品牌	億翰物業服務研究院

科技力	頒獎單位
• 2024 中國智慧物業服務領先企業 TOP3	克而瑞物管
• 2024 中國智慧社區服務領先企業 TOP2	克而瑞物管
• 2024 中國物業智慧物業服務領軍企業 TOP2	中物研究院
• 2024 中國智慧城市服務領先企業 TOP3	中指研究院
• 2024 中國 FM 設施管理先鋒企業	中物研究院

標杆項目	頒獎單位
• 2024 年度服務力住宅標杆項目：上海外灘壹號院	克而瑞物管
• 2024 年度服務力住宅標杆項目：天津融創 181	克而瑞物管
• 2024 中國標杆物業服務項目：重慶玖璽台	中物研究院
• 2024 中國物業管理卓越標杆項目：杭州時代奧城	克而瑞物管
• 2024 十大高端保值力項目：北京西山壹號院	克而瑞物管
• 2024 中國標杆物業服務項目：武漢智谷	中物研究院
• 2024 年度服務力醫院標杆項目：重慶兒童醫院	克而瑞物管
• 2024 年度服務力場館標杆項目：杭州亞運三館	克而瑞物管
• 2024 年度服務力寫字樓標杆項目：武漢融匯廣場	克而瑞物管
• 2024 中國城市服務標杆項目：紹興迪蕩湖公園	億翰物業服務研究院

## 所護認證

			
SA 8000:2014 社會責任管理體系認證	ISO 14001:2015 環境管理體系認證	ISO 9001:2015 質量管理體系認證	ISO 50001:2018 能源管理體系認證
			
ISO 41001:2018 設施管理體系認證	ISO 45001:2018 職業健康安全管理體系認證	ISO 37001:2016 國際反賄賂管理體系認證	ISO/IEC 20000-1:2018 信息技術服務管理體系認證
			
ISO/IEC 27001:2013 信息安全體系認證	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」	GB/T 27925-2011 商業企業「五星品牌」
			
	GB/T 19095-2019 生活垃圾分類服務能力「八星級」	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」

## ESG 管理

### 董事會聲明

本公司高度重視 ESG 管理與發展，建立了自上而下的管治體系，結合社會、行業的可持續發展要求及監管機構的相關規定，持續提升本集團 ESG 管理工作。

#### 董事會

負責本集團整體 ESG 管治事宜，對本集團的 ESG 策略及匯報承擔全部責任，並通過授權予其下設的環境、社會及管治委員會（「ESG 委員會」）以協助本公司董事會（「董事會」）履行職責及監督本集團業務運營及可持續發展領域特定範疇的工作進展。具體包括：授權 ESG 委員會制定本集團 ESG 及氣候相關管理目標、策略、方針政策，監督及檢討本集團 ESG 表現及目標達成進度；審閱本集團 ESG 管治架構及管治策略；審查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，識別及評估對本公司運營產生影響的 ESG 相關風險及機遇；以及審議和批准 ESG 報告。

#### ESG 委員會

制定本集團 ESG 相關目標、策略、方針政策及實施路徑；對本集團 ESG 相關工作的目標和實施情況進行審查和監督，評估工作表現；識別、評估本集團可能面臨的 ESG 風險和機遇；審閱本集團對外披露的 ESG 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，就上述事宜，適時向董事會匯報並提出建議以提升本集團的 ESG 表現。

#### ESG 工作小組

負責執行董事會及 ESG 委員會的相關決議；依據 ESG 策略和方針，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，監控目標達成情況，並開展 ESG 報告數據收集和編制工作；於日常運營管理中宣貫、落實本集團的 ESG 理念、策略和措施。



本集團根據利益相關方溝通結果等要素，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。由董事會主導識別、評估及應對 ESG 相關風險和機遇的過程。

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	2024 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"> <li>積極提升公司治理、企業管理與風險管理水平, 持續保持並不斷推進董事會的獨立性與多元化發展, 其中女性董事佔比達到 38%, 平衡董事會成員的經驗與技能。</li> <li>保持信息的規範披露以及與投資者良好的溝通; 關注股東的合理回報, 建議宣派 2024 年度末期股息總金額約人民幣 4.37 億元。</li> <li>不斷深化廉潔建設, 提升廉潔合規意識, 廉潔培訓覆蓋全體員工、董事及供應商, 培訓時長累計近 8.7 萬小時, 員工及供應商廉潔協議簽訂率均為 100%。</li> </ul>	 
至善致美, 品質服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>始終以客戶為中心, 多舉措優化服務標準, 提高員工專業素質, 保持並提升高服務品質。</li> <li>始終將客戶訴求置於首位, 建立多元化溝通渠道, 客訴回應率達 100%。</li> <li>持續建設升級安全管理措施, 關注客戶信息與隱私保護。</li> <li>確保供應商管理體系的系統性、規範性、有效性, 並關注其環境、社會績效表現。</li> </ul>	    
和諧社區, 溫暖社會	<ul style="list-style-type: none"> <li>構建多方共同治理機制, 鼓勵社區居民參與基層治理。已試點成立 5 個社群理事會。</li> <li>升級社區營造, 激發社區活力, 實現共益價值。2024 年共組織社區文化活動 400 餘場, 為 151,371 戶業主帶來美好體驗。</li> <li>通過誌願者服務、趣味學堂、舊衣回收及專項捐款等多種形式履行企業社會責任, 並號召更廣泛的業主群體參與公益共建。</li> </ul>	   
以人為本, 共擔共贏	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年發佈僱主品牌價值主張——「向善前行, 每一份努力都有回響」, 秉持「以人為本」的理念, 落實人才戰略建設行動。</li> <li>積極建設多元化的人才梯隊, 營造反歧視、多元化與包容性的工作環境, 女性員工佔比約 41%。</li> <li>2024 年累計組織開展 20,000 餘場員工活動, 提升員工幸福感與滿意度; 組織 1,700 餘次員工培訓; 助推 2,290 人取得相關職業技能等級證書, 為員工打通成長之路。</li> </ul>	     
踐行環保, 綠色運營	<ul style="list-style-type: none"> <li>以實際行動積極踐行可持續發展的理念, 實現綠色環保, 覆蓋氣候變化管治、資源管理、排放物管理及生物多樣性保護等全方位領域。</li> <li>2024 年, 溫室氣體排放強度、無害廢棄物總量、有害廢棄物總量和能耗強度同比均有所下降。</li> </ul>	   

## 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, 搭建了常態化、多渠道的溝通機制, 識別利益相關方關注的 ESG 議題, 並予以積極響應。本集團識別出的主要利益相關方及本集團主要溝通渠道如下:

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"> <li>財務業績與盈利能力</li> <li>股東回報</li> <li>權益保護</li> <li>信息公開</li> <li>合規運營及廉潔建設</li> <li>風險管理</li> <li>關注氣候變化風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業績會</li> <li>信息披露</li> <li>股東大會</li> <li>投資者會議</li> <li>投資者熱線及郵箱</li> </ul>
 客戶 / 業主	<ul style="list-style-type: none"> <li>高品質的產品與服務</li> <li>客戶滿意度</li> <li>客戶信息安全與隱私保護</li> <li>構建共治機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶服務中心</li> <li>微信公眾號</li> <li>融創歸心 App/ 小程序</li> <li>客戶滿意度調查</li> <li>報事熱線與投訴熱線</li> <li>社群</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工權益保護</li> <li>職業健康安全</li> <li>薪酬與福利</li> <li>員工發展與培訓</li> <li>員工關懷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作會議、內部溝通及意見交流</li> <li>內外部培訓活動</li> <li>員工關懷活動</li> <li>員工滿意度調研</li> <li>企業文化宣貫活動</li> </ul>
 供應商及合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作互利共贏</li> <li>公平競爭環境</li> <li>促進產業發展</li> <li>應對供應鏈風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常招標</li> <li>採購溝通</li> <li>合作談判</li> <li>供應商審核與評估</li> <li>供應商扶持與合作</li> <li>實地調研考察</li> </ul>
 政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>合法合規經營</li> <li>依法納稅</li> <li>響應及落實政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策執行</li> <li>日常溝通</li> <li>工作會議</li> <li>信息披露</li> <li>接受監督</li> </ul>
 公益組織與社會公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>鄉村振興</li> <li>開展社區公益與慈善活動</li> <li>節約資源與保護環境</li> <li>應對氣候變化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區公益活動及志願服務</li> <li>融佑未來等公益項目</li> <li>傳播可持續發展理念</li> <li>節能改造與管理措施優化</li> </ul>

## 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著重要的影響。2024 年，本集團按照「識別-評估-確認」三個步驟，持續對重要性議題進行分析及調整，繪製出 2024 年重要性議題矩陣。重要性評估步驟如下：

### 識別

本集團根據 ESG 守則、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 發展趨勢，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 17 個 ESG 重要性議題。

### 評估

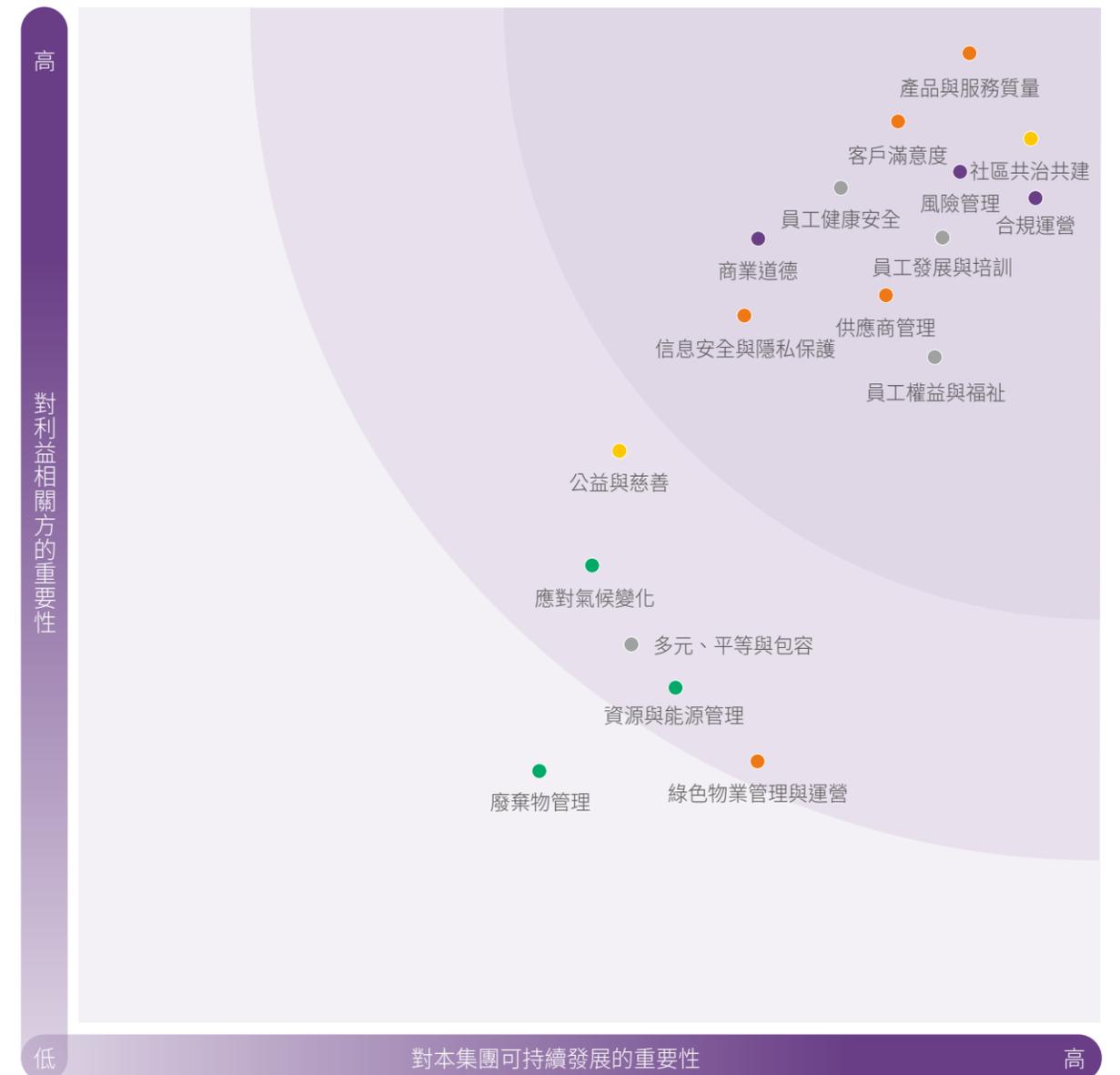
基於往期的利益相關方問卷調研結果，結合資本市場 ESG 評級要求，對重要性議題進行評估。

### 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 2024 年 ESG 重要性議題矩陣，並在本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
	社區共治共建	3
	合規運營	4
	風險管理	5
	員工發展與培訓	6
	員工健康安全	7
	商業道德	8
	供應商管理	9
	信息安全與隱私保護	10
	員工權益與福祉	11
中度重要	公益與慈善	12
	應對氣候變化	13
	多元、平等與包容	14
	資源與能源管理	15
	綠色物業管理與運營	16
一般重要	廢棄物管理	17

本集團的重要性議題評估結果如下：



- 規範治理，合規經營
- 至善致美，品質服務
- 和諧社區，溫暖社會
- 以人為本，共擔共贏
- 踐行環保，綠色運營



# 01

## 規範治理， 合規經營

- 企業管治
- 風險管理
- 商業道德與反腐敗、反賄賂
- 知識產權保護
- 宣傳與廣告管理



## 企業管治

### 企業管治體系

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、法規及上市規則等相關規定，積極提升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。

本公司建立由股東大會、董事會組成的公司治理架構。股東大會是本公司最高權力機構，全體股東依法行使其職權。董事會是本公司經營決策的常設機構，負責履行企業管治職責，承擔領導及監督本公司的責任，審批及監督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，各委員會均按各自的職權範圍履行其特定的職責，持續提升公司治理水平。

本公司重視董事會多元化發展，於提名及委任董事時，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，滿足公司治理和業務發展的多元化需求。

#### 本年度

董事會會議

6次



委員會會議

8次



女性董事佔比

38%



董事會已設立以下機制，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。主要包括：

- 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；
- 倘個別董事要求時，均可獲得外部獨立專業意見；
- 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。

### 信息披露與投資者關係

本公司重視信息的規範披露以及與投資者良好的溝通，使股東、投資者及其他利益相關者可及時、準確、全面地獲悉可能對其決策產生實質性影響的資訊。

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，刊載於聯交所網站 (www.hkexnews.hk) 及本公司網站 (www.sunacservice.com)，並根據本公司股東就收取本公司的公司通訊之收取方式及語言版本之選擇寄發相關文件予本公司股東，使本公司股東、投資者及公眾能夠充分了解本公司經營發展的重大事項，作出知情決定，並充分保障本公司股東的合法權益。

本公司設立了多種溝通渠道，通過電話、郵件、業績說明會、證券公司交流峰會及非交易路演等多種方式與投資者進行良好的互動溝通，以傳遞本公司經營及相關信息，提升投資者對本公司及行業的了解。

#### 本年度

交流機構

250+家

交流會議

100+場

股東大會

1次

### 股東回報

本公司重視投資者合理的投資回報，已制定股息政策，目標為在本集團利潤支持下，為本公司股東提供穩定及持續的股息，同時保留足夠的財務資源以支持本集團的業務增長。本集團於本年度已派付總金額約人民幣 4.37 億元的 2023 年度末期股息，並建議宣派 2024 年度末期股息每股人民幣 14.3 分，總金額約人民幣 4.37 億元，約佔 2024 年度本公司擁有人應佔核心淨利潤<sup>1</sup>的 55%，股息率達約 9.5%<sup>2</sup>。



<sup>1</sup> 指剔除應收款項計提的減值撥備、股份獎勵計劃開支、以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產的未實現公允價值變動損益、收併購帶來的無形資產（品牌、合同及客戶關係）的攤銷成本、投資物業公允價值變動損益以及商譽及其他無形資產減值後歸屬於本公司擁有人應佔的核心淨利潤。按此基準，2024 年度本公司擁有人應佔核心淨利潤約為人民幣 7.96 億元。

<sup>2</sup> 按本公司截至 2024 年 12 月 31 日止年度的年度業績公告發佈前一交易日（即 2025 年 3 月 21 日）收市價計算。



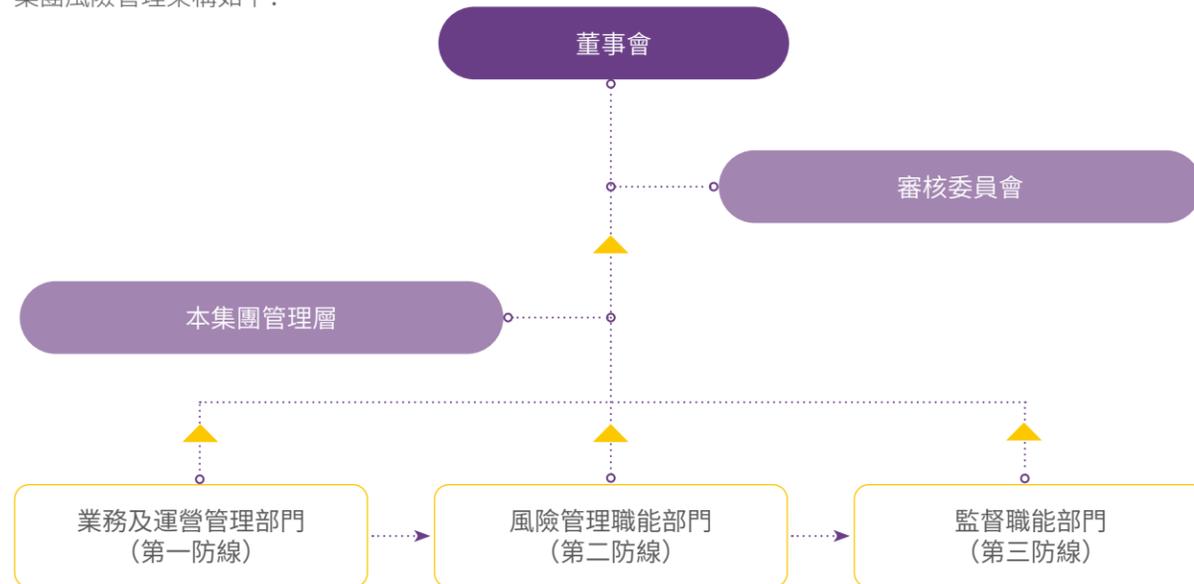
## 風險管理

本集團將行業標準與本公司實踐相結合，建立了權責清晰、職能完備的風險管理體系，不斷提升風險管理能力，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。

### 風險管理架構

本集團建立了由董事會主導，管理層協助董事會完成各業務體系風險要素的識別與評估，業務部門、運營管理部門、風險管理職能部門及監督職能部門執行風險管理政策和程序的風險管理架構，為本公司業務開展提供合理保證。

集團風險管理架構如下：



**業務及運營管理部門（第一防線）：**在業務操作及日常運營過程中嚴格遵守流程規範，降低操作風險；執行具體風險管理工作，識別、管理及上報風險，採取措施預判、應對業務開展過程中面臨的風險。

**風險管理職能部門（第二防線）：**建立完善內部風險管理體系，為識別、應對風險提供專業知識及工具。

**監督職能部門（第三防線）：**評估、監督及審查風險管理工作執行情況，獨立客觀地確認及評價風險事項。

**管理層：**統籌風險管理工作，制定及執行風險評估、風險識別及風險應對的策略、方針及措施。

**董事會：**全面主導風險管理工作，授權審核委員會審核及監督本集團風險管理、內部控制及內部審核體系的適當性及有效性，並評估外部審計工作的開展情況。

## 風險管理程序

本集團建立了有效的風險管理程序，明確了風險識別、風險分析、風險應對及風險監控職責與流程。本集團建立了《融創服務集團風險事件通報及處置管理辦法》，明確了各專業主線的風險、分類及評級，以及風險事件報告與應急回應機制、管理標準及處理流程等。2024年，本集團進一步規範了風險的通報、處置、跟進及預警方法，加強對各類風險隱患的前置性管控。

本集團已建立線上化風險預控管理體系，將風險隱患與風險事件的採集、識別、通報、評估、處置及復盤納入線上管理，各管理層級能夠通過線上方式追蹤處理進展並驗證效果，提前降低風險事件發生概率，並推動風險事件的銷項閉環工作。

## 風險識別與評估

本集團各風險歸口管理部門定期收集內外部風險事件資訊並結合業務自查自糾，例如，內控部門、財務部門、人力資源部門、法務部門、運營部門、資訊安全部門以及品牌管理部門等分工協作，對操作風險、財務風險、人才吸引與保留風險、政策及合規風險、網路及資訊安全風險、聲譽風險等主要風險進行識別和分析評估，提出應對方案。

本集團亦通過品檢、內控檢查以及內部審計發現問題，對本集團面臨的各類風險進行系統識別和分析，確定風險評級、釐定管控措施並建立專項推進風險管控措施落地。

本集團各區域按照集團安排，結合項目實際情況，對各專業主線進行風險梳理和評估、釐定具體的管控措施並將其融入日常管理，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、團隊管理類等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、全方位的管理標準及處置流程。

## 內部控制

本集團參考COSO<sup>3</sup>內部控制-整合框架（2013）、結合本集團實際情況建立了內部控制體系。本集團內部控制的目標是為經營、報告及合規目標的實現提供合理保證。本集團內部控制部門定期開展常規檢查、專項檢查、交叉檢查等多層次內部控制檢查，並確保內部控制監督工作覆蓋集團各個區域及全體部門的所有層級，如發現問題後組織各單位整改，完成問題銷項，減少舞弊事件發生，同時通過持續的內部控制培訓增強員工風險合規意識，提升本集團風險防範能力。

本集團審計監察部門受董事會、審核委員會委派，按計劃開展各項審計工作，並對本集團風險管理及內部控制系統有效性提出改善性建議，每半年向董事會、審核委員會進行專題匯報。

<sup>3</sup> COSO，反虛假財務報告委員會下屬發起人委員會。



## 商業道德與反腐敗、反賄賂

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》《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。報告期內，本集團已獲得 ISO 37001:2016 國際反賄賂管理體系認證。本公司董事會、審核委員會負責監督商業道德合規建設。本集團審計監察部門負責監督及處理反腐敗與反賄賂事宜，確保貪污、賄賂及舞弊風險得到有效控制。

### 員工廉潔建設

本集團制定及落實《員工商業行為規範》，規範員工反腐敗與反賄賂行為。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，要求全體員工遵守商業道德規範，並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。報告期內，全體員工均已簽署《員工廉潔協議》。本集團通過各類審計工作及舉報調查等方式對員工遵循商業道德規範的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。2024 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的訴訟結果，2 名員工因職務侵佔罪被判處有期徒刑。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。

### 供應商廉潔建設

本集團已制定《供方廉潔協議》，並實現供應商 100% 簽署；已制定《供應商紅黃牌黑名單管理規定》約束所有供應商在合作期的行為，並規定相關違規違紀行為的處罰方式和處理依據。本集團不斷加強廉潔管控體系建設，致力於打造誠信與公平的價值鏈。

本年度

員工簽署 《員工廉潔協議》	供應商簽署 《供方廉潔協議》
<b>100%</b>	<b>100%</b>



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。

### 廉潔培訓與宣貫

本集團每年向董事及員工開展反貪腐培訓，不斷提高董事及員工的合規意識。2024 年，本集團累計開展 149 場廉潔培訓，參訓人員培訓總時長近 8.7 萬小時。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。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，本集團亦關注對供應商開展廉潔培訓，深化供應商廉潔意識。

本年度

廉潔培訓  
**149** 場



參訓人員累計培訓總時長近  
**8.7** 萬小時



## 舞弊舉報

本集團已建立包括電話、郵箱、二維碼等形式在內的多種舞弊舉報渠道以獲取員工及其他相關方的舉報。本集團設立了嚴格的舉報信息監管機制，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，實行審計系統賬號實名管理，確保僅有審計監察部門專人有權限進入，保障工作的保密性、獨立性。

本集團審計監察部門受董事會、審核委員會委派，按計劃開展各項審計與調查工作，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、舞弊事件督促業務單位進行整改，並對整改情況和措施進行跟蹤，確保本集團風險管理及內部控制工作的有效性。

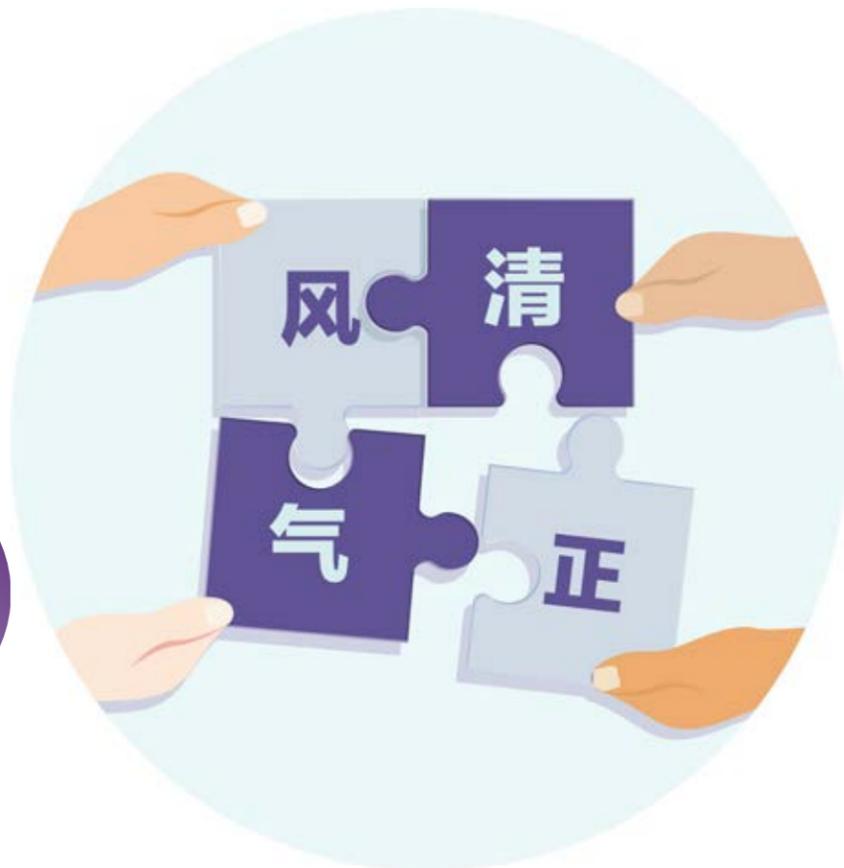
### 本年度

審計工作覆蓋業務模塊和區域

100%

舉報調查及專項審計

243起



## 知識產權保護

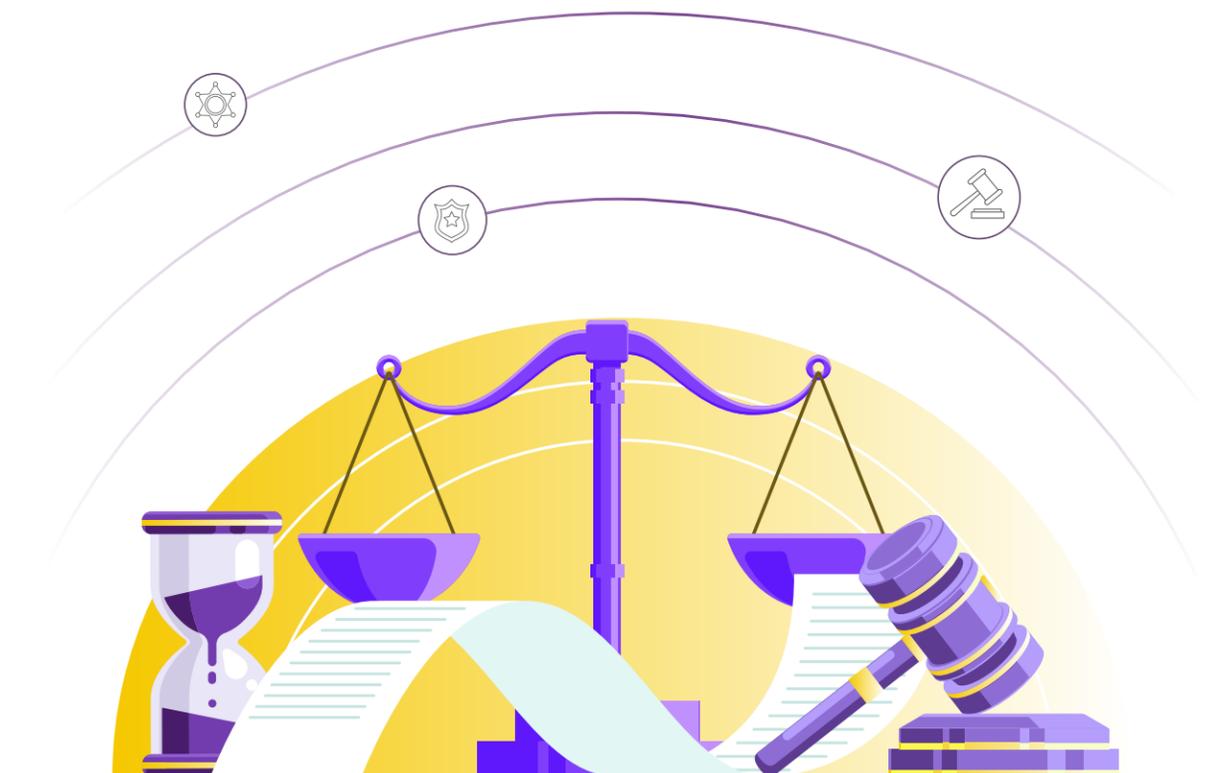
本集團在遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》等相關法律法規的要求，保護自身知識產權權益的同時，充分尊重和保護他人的知識產權，防止侵犯他人知識產權權益。本集團於合同標準文本中已加入經由法務部門審核、針對自身知識產權保護的相關條款，同時，提示員工在開展業務時避免出現侵犯他人知識產權權益的行為。本集團日常管理中會對常用的標識、圖形等申請註冊商標，對自主開發的 App、平台系統等申請軟件著作權或專利權登記。

本集團法務部門負責對侵犯本集團知識產權的行為予以處理，根據監控到的侵權行為情形，通過書面通知、訴訟等手段維護本集團合法權益。



## 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。





# 02

## 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，以「至善·致美」為服務理念，為客戶提供全面的高品質服務，致力於成為「中國品質服務首選品牌」。公司聚焦核心城市中高端物業，踐行高質量發展戰略，佈局物業管理及商業運營綜合服務兩大業務板塊，逐步確立了行業領先地位。服務業態涵蓋住宅、商寫、醫院、學校、產業園等多個領域。

## 多元業態綜合服務

### 住宅服務

「歸心全生活服務」是本集團重點打造的住宅服務體系，其以客戶體驗為中心，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。

在「歸心全生活服務」的基礎上，本集團通過「三標一體」完善的監督機制與動態質量管理控制體系，推出歸心禮禦、融臻、融享、融悅四級服務產品。

- 歸心禮禦** 以客戶體驗為核心，提供個性化定製服務，帶給客戶極致歸心體驗。
- 融臻** 以至臻的理念，提供一站式品質服務，解決各類服務需求，帶給客戶尊貴體驗。
- 融享** 滿足客戶需求，提供專業的品質服務，盡享各類生活服務，帶給客戶專屬體驗。
- 融悅** 了解客戶需求，提供令人愉悅的服務，盡享有溫度的服務，帶給客戶愉悅體驗。

2024 年，本集團多舉措優化服務標準，提升服務品質

### 持續投入資金 改善園區品質

本年度，本集團投入自有資金超過人民幣 6,000 萬元，對 541 個項目進行品質改善。



### 多維度完善服務標準 提高員工專業素質

完成一線各崗位員工的著裝換新，發佈「員工著裝標準」，並進一步細化住宅員工對客服的形象標準、著裝標準與行為標準，全面提升對客服服務形象與面貌進行煥新。

開展「微光禮記」，記錄、宣傳一線員工的事跡，提升一線員工服務意識和主動服務能動性。住宅各專業條線一線員工，共自主提報 17,985 個獲得客戶認可的優秀服務事跡。



升級住宅空置房服務標準，從房屋本體打理、客戶關係維護、物業增值服務 3 個維度規範空置房服務，基於不同客戶的需要，為客戶提供 22 項必選服務及 8 項可選服務，獲得空置房客戶認可。

## 商企服務

### 辦公及商務服務

本集團為商務辦公樓、企業總部、政府辦公機構、辦公產業園區等提供全方位的高品質服務，並針對客戶的個性化服務需求提供定製化高端商務服務。本集團憑藉行業標杆性的管理經驗，運用數字化運營管理體系，為建築提供全生命週期的科學管理。



**全週期服務**  
前期策劃、設計施工介入顧問、承接查驗、營銷服務、後期運營管理服務等。



**全方位服務**  
環境服務：保潔服務、環境綠化美化及養護、有害生物防治、防疫管理。  
安服務：人防、聯防、應急保障等。  
客戶服務：會務服務、VIP 接待、餐飲服務、租區服務、搬家服務等。  
資產服務：空置房管理、租賃代理、銷售代理、場地經營等。



**全系統支持**  
基礎保障：訪客系統、閘機系統、監控系統、梯控系統、門禁系統、能耗管理系統、EBA 系統。  
智慧支撐：智能化安防、智慧消防、智慧停車、服務機器人。

### 高端商務服務 / 歸心禮服

「歸心禮服」以客戶需求為源，為專屬客戶打造高品質、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。



**尊享的禮賓接待服務**  
禮賓展示、引領參觀、來訪接待、VIP 接待服務、講解服務等。



**私享的商務特色服務**  
會務服務、宴會服務、行政樓層服務、資產管理服務、空間運營服務等。



**優享的極致基礎服務**  
秩序安全維護、環境保潔服務、綠化綠植養護、設備設施管理等。

## 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、餐飲管理等服務內容，支持醫院服務系統的高效運轉，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。

**智慧化服務平台**

從「即時接收 - 合理調度 - 即時回饋 - 統計分析」四個維度形成工作閉環，實現醫院服務高效運作。

**標準化運營管理**

完善的系統管理標準及體系規範、精細化的管理要求，提升管理水準與服務品質。

**先進化工具配置**

投入優質環保的機具、藥劑，注重科學的成本管理，全方面完成醫院環境清潔管理從傳統清潔向智慧化清潔的轉變。



服務平台顯示終端

## 城市服務

### 綜合全面的城市服務

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。以城市公建為點，接軌環衛一體化，優先打造「綠美亮淨序」五位一體的城市風貌，增強城市運營措施，提升整體城市服務力，為城市發展貢獻力量。

魅力場館：會議中心、展覽館、體育場館等



杭州亞運三館

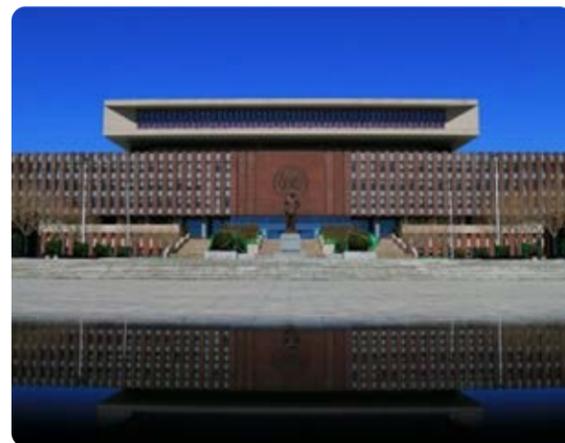


杭州國際博覽中心

舒適出行：機場、高鐵站、地鐵站、長途客運站等



南昌西站



天津南開大學津南校區

安全校區：幼兒園、小/中/大學、教育培訓機構等

2024 年，本集團接軌國際標準，繼續提升多元業態的精細管理

本集團通過設施管理體系認證（ISO 41001:2018），在上海 / 武漢聯影醫療產業園、溫州浙南科技城及西安優信二手車產業園等項目落地國際化標準管理體系。

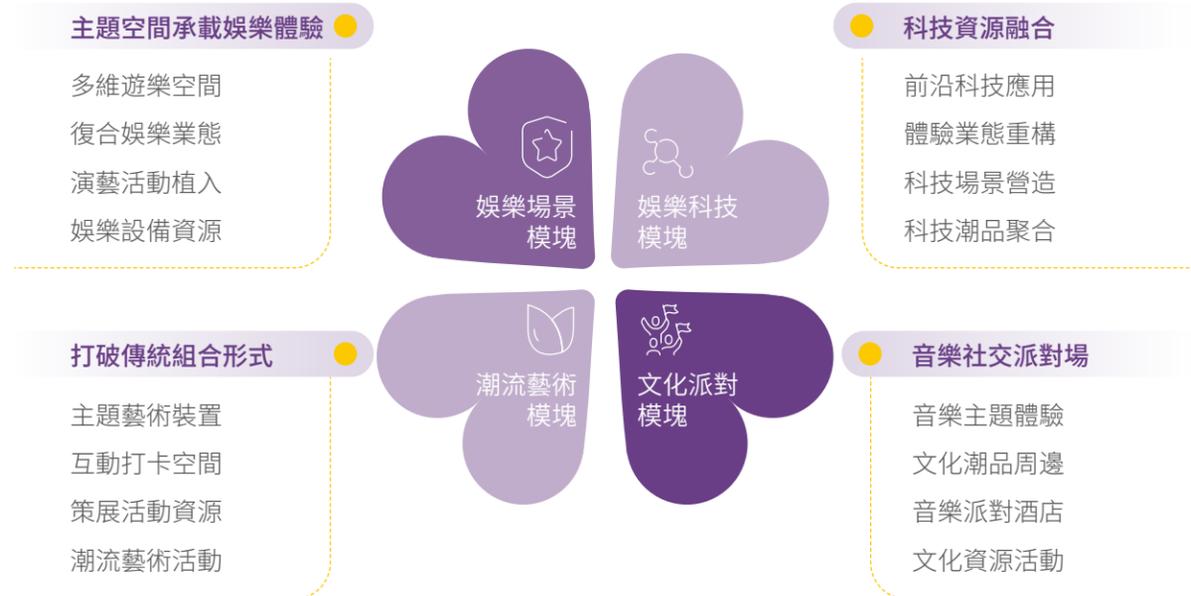


本集團持續打造標杆項目，沉澱可複製的專業能力，於本年度認證 16 個標杆項目，涵蓋寫字樓、商辦綜合體、產業園、醫院、學校、城市服務等多元業態。



## 商業運營管理

本集團依托前期策劃、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。通過在消費體驗全流程中植入娛樂文化，強化商業體驗活力，定義全新娛樂性商業運營平台。基於一城一策發展理念，推出模塊化產品定製策略，通過對主題空間、娛樂業態、體驗場景、活動資源進行模塊化的拆解組合，呈現不同特性的娛樂型商業產品，匹配新消費時代下多元化體驗需求，提供一站式消費體驗解決方案。



2024 年，本集團打造文旅商業標籤，通過特色定位構建商業新標杆

### 青島東方影都融創茂



定位：影視文旅綜合體



特色：明星經濟

### 廣州融創茂



定位：冰雪 & 親子



特色：冰雪場景家庭體驗

### 昆明滇池後海



定位：城市文旅會客廳



特色：融合在地文化

## 領先的數字化驅動力

### 融創雲數字化產品集

本集團秉承以用戶為中心，用技術驅動業務變革，以價值驅動數字化轉型的理念，應用先進的數字科技技術，不斷快速迭代數字化產品與服務，提升服務能力與客戶體驗，賦能員工，降本增效，助力及時、準確的商業決策。本集團聯合了多家頭部科技公司，輔之以自身強大的軟硬件研發能力，推出了融創雲數字化產品集，基於智能物聯網中台、數據中台、業務中台與 AI 中台，打造了智慧園區、智慧服務、智慧管理三大賦能場景，並實現了三大場景間的智能互聯、數據統一與業務聯動。



### 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，以適應不同程度的智慧化需求。

<h4>人車出入場景</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>人臉車牌自動識別</li> <li>業主自助訪客邀請</li> <li>藍牙 / 二維碼 / 刷卡通行</li> </ul>	<h4>收費繳納場景</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>歸心 App 自助繳納物業費及車位費，並且繳費信息實時生效</li> </ul>	<h4>品質檢查</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用高清的監控設備和人工智能算法，實現遠程診斷現場品質有效提升管理效率</li> <li>與人工現場巡查機制互為補充，為多維度的現場品質管控體系提供有效支撐</li> </ul>	<h4>設備維護場景</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>設備 7*24 小時在線巡查，實時告警聯動</li> <li>一鍵遠程巡檢，定位異常</li> </ul>
<h4>物管服務基礎場景</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>工單管理：四保一服全在線調度</li> <li>對客服務：精細化業主滿意度管理</li> <li>數據分析：企業可視化過程管理看板</li> </ul>		<h4>公區安防場景</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>消防通道 / 重點路口佔用報警，7*24 小時巡檢</li> <li>垃圾箱滿溢檢測，保潔人員及時處理</li> <li>周界入侵檢測，提供社區安全等級</li> <li>電瓶車入梯報警，排除乘梯安全隱患</li> </ul>	
<h4>數據可視化運營</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>智慧服務「一張圖」，「全景式」總覽，大數據動態分析指導管理者管理決策和精細化運營</li> </ul>		<p>無感通行 品質檢查 設備監測可視化 智能告警聯動</p>	

### 智慧服務

本集團通過歸心 App、歸心小程序等線上觸點鏈接客戶，為包括住宅業主及商企、醫院等客戶提供豐富的、精準的線上基礎服務與增值服務。



### 智慧管理

本集團通過各項核心業務的線上化、數字化運營，助力管理工作集約化、智能化，提升管理效能，通過業務數據沉澱，基於人工智能算法進行業務流程的優化、重塑。



## 客戶溝通

本集團始終將客戶訴求置於首位，注重與客戶的有效溝通。本集團制定了《融創服務集團客戶報事投訴管理規定》，明確規範客戶報事和投訴的處理流程、職責分工及管理要求，確保各層級的員工能夠迅速響應客戶需求，及時解決疑難問題。同時，基於非住類項目特點，本集團建立了大客戶管理部，制定了《非住項目單一業權客戶溝通管理辦法》，進一步明確了客戶的溝通匯報頻次與訴求處理流程，確保客戶溝通渠道暢通，及時有效地為客戶提供服務，持續提升客戶滿意度。

### 本年度

投訴回應率達  
**100%**

為更好地服務客戶，本集團建立了多元化的投訴渠道，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/ 小程序等多種方式向本集團反饋要求。本集團指定專職人員負責及時完成客戶投訴的接單、響應、跟進及處理工作，並在投訴解決後邀請客戶對處理結果進行確認和評價。對於未評價的客戶，本集團安排 400 服務指揮中心進行主動回訪，確保客戶滿意度得到有效跟蹤。2024 年，本集團各項目持續按季度開展客戶訪談，按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。2024 年，本集團收到客戶來電投訴數量為 51,698 宗，投訴回應率達 100%。於 2024 年，客戶亦通過歸心 App 送出 78,469 朵小紅花，點讚鼓勵本集團管家具工。

本集團高度重視客戶對產品和服務的評價反饋，積極開展客戶滿意度調查。2024 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，制定有效的舉措提升和改進服務，持續提高客戶滿意度。2024 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。



## 安全管理

本集團嚴格遵循國家相關法律法規及行業標準，高度重視安全生產管理，充分做到「人防 + 技防 + 制度防」的有機結合，通過規範化、常態化的管理，預防為主、快速響應，有效保障社區安全。通過制定一整套安全管理體系及相應的管理制度，本集團規範日常運營中的安全要求，充分落實安全管理責任，並設置突發事件應急預案。同時，各大區、各城市公司成立安全生產委員會，充分行使職能，研究安全生產重大問題並制定措施。同時，本集團通過日常安全隱患排查及檢查實現閉環管控，並且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」型門崗落地實施項目佔比 **91%**

融「心」衛士超 **3,600** 位

「六防線」落地實施項目佔比 **93%**



2024 年，本集團持續提升對客服務品質、升級安全管理措施、保護業主財產及杜絕消防隱患：

### 融「型」門崗

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強客戶服務感知能力。截至 2024 年底，完成融「型」門崗落地實施的項目佔比約 91%，累計 3,600 餘位融「心」衛士經過培養及考核後正式上崗。

### 「六防線」

聚焦管理區域有監控覆蓋關鍵與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巡邏工作，有效提升客戶安全感知。截至 2024 年底，完成「六防線」落地實施的項目佔比約 93%。

融「御」行動

以大區、城市、項目三級聯動複製轉訓的方式，將對客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。2024 年，完成 2 期針對基層管理者的集訓，覆蓋項目班長及以上條線管理人員 1,100 餘人。

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。



抗洪防汛



智能監控



消防演練



項目巡檢



# 客戶隱私保護

本集團高度重視客戶隱私保護工作，嚴格遵循《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》以及《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規要求，通過建立完善的隱私保護制度、規範信息採集流程、強化數據安全管理等多項措施，切實保障業主和客戶個人信息安全。本集團遵循「分級管理、授權使用」的原則，明確信息採集的最小必要原則和知情同意規則；採取嚴格的權限管控策略、設置數據分類分級機制；定期開展員工保密培訓，與第三方服務商簽訂保密協議；全方位構建客戶隱私保護體系，持續提升物業服務的安全性與可信度。

## 體系認證

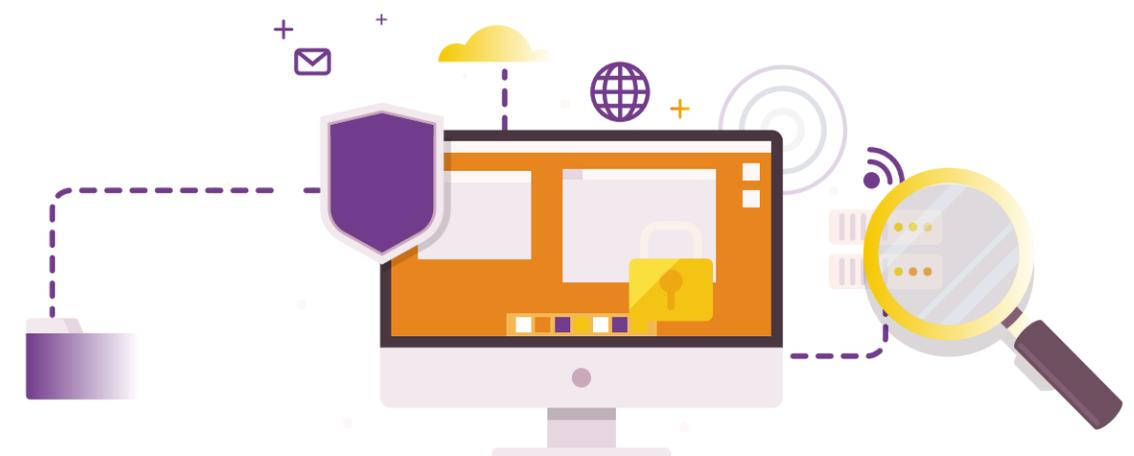
信息技術服務管理體系認證 ISO/IEC 20000-1:2008

信息安全管理体系認證 ISO/IEC 27001:2013

融創歸心系統 網絡安全等級保護三級認證

融創智慧社區系統 網絡安全等級保護三級認證

本集團已設立運維、安全工作機制和應急處理機制，保障運維和安全生产工作情況有序開展。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實質或重大影響。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，較好控制並降低了人因安全事故的發生。



應對惡意網絡攻擊及意外數據泄露的安全機制：

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。

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。

應對重大信息安全事件及網絡安全事件的保障體系：

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

為防範 IT 系統意外故障、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，我們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。

## 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辦法》，建立本集團的供應商管理機制，確保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，以提升與供應商合作的契合度。

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進行定期溝通，並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。

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，本集團鼓勵在同等條件下優先採購具有更高環保標準的產品，鼓勵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根據需要對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。





# 03

## 和諧社區， 溫暖社會

- 黨建引領
- 社區營造達成長效共治共建
- 公益服務





## 黨建引領

黨的二十大報告指出，要加強城市社區黨建工作，推進以黨建引領基層治理，把基層黨組織建設成為有效實現黨的領導的堅強戰鬥堡壘。社區是基層治理的「最後一公里」，也是黨和政府聯繫群眾的紐帶。黨建引領物業管理通過黨組織引領方向、凝聚共識、整合資源，構建多方協同的治理體系，助力破解社區治理難題。

本集團不斷深化黨建引領基層治理，圍繞人居安全、社群文化、空間環境、公益共建具體展開社區營造，全面提升物業服務質量和水平。

## 傳承七一薪火 續寫紅色篇章

中國共產黨成立 103 週年之際，本集團黨支部組織黨員前往中國共產黨歷史展覽館開展黨建參觀學習活動。超過 2,600 幅圖片、3,500 件文物實物，以及講解員聲情並茂地講述著革命先烈的英勇事跡，使黨員們深刻認識到新中國的來之不易、中國特色社會主義的來之不易。每一代人有每一代人的「長征路」，每一代人都要走好自已的「長征路」。



## 黨建攜手業主 共建平安社區

為建設平安社區、為業主築起安全生命線，本集團鄭州固城瓏府項目黨支部配合社區共同開展「黨建領航，共築消防安全」主題黨日活動，積極開展黨建安全活動，完成消防知識培訓和演練，提升業主的安全常識與安全技能，共建平安社區。



## 紅心點亮民生服務 切實做好紅色物業

本集團哈爾濱公司的「小融」紅色志願者服務隊以實際行動踐行紅色物業，給居民業主解決實際問題，引領開展了多種民生服務，例如，為有需要的業主提供快遞配送上門服務、便民理發、便民清洗地墊以及為業主設立便民自助洗車房等，為業主帶來「最後一公里」的便捷，讓業主足不出戶便能解決生活所需，切實提升居民的幸福感。



## 踐行雷鋒精神 用心服務人民

三月雷鋒月，為弘揚雷鋒精神，本集團廣西公司在黨支部的引領下，組織開展了一系列雷鋒月活動，深耕業主需求，便利業主生活，營造幸福的生活環境。聯動南寧市北際路小學學生代表和社區業主一起開展植樹節主題黨日活動，攜手共繪園區新綠；開展健康義診活動，邀請社區醫院等醫療單位進小區坐診，給居民提供免費就診服務，為業主們的健康生活保駕護航；根據居民日常需求，免費為居民提供磨刀、洗風扇、洗地墊、理發等生活便民服務，收到業主們的大量好評。





## 社區營造達成長效共治共建

本集團為業主提供高質量服務和家庭美好生活新方式，打造共建共享共美好的歸心社區，針對「社區營造」進行了一系列的探索與嘗試。2024年，本集團「i Sunny」社群正式升級為「i Sunny2.0」社區營造，五大試點社群理事會相繼成立，通過定期會議的召開，將社區、居民與物業三方緊密聯結在一起，在安全健康、社群文化、空間環境、全齡共學、公益共建和社區創生六大領域裏深耕細作，讓社區成為居民放心、安心的美好家園。同時本集團持續打造「SUN-DAY 超級體驗日」、「業主達人秀」、「興趣社群」及「全國籃球大賽」等IP活動，打破社交牆，讓廣大業主成為社區營造的積極一份子，共益共生、共參並舉，構建美好鄰里關係，激發社區活力，實現共益價值。2024年，本集團組織社區文化活動400餘場，為151,371戶業主帶來美好體驗。

### 社群理事會

截至 2024 年底

已試點成立社群理事會

5 個



本集團積極探索基層治理新方式，圍繞意識共建、文化共建、資源共建、環境共建及公益共建五個維度，多方面、多層次推動社區共建的深入發展。本集團聯動政府、業主組建社群理事會，社區街道作為社區共建指導者，協助物業搭建架構，調動政府各方資源支持理事會發展；業主發揮社區共建基層自治力量的作用，共同商議、提報社區整改意向，推進社群良序發展；物業企業承擔起社區共治協同服務者的責任，切合業主需求進行活動策劃、社區能人挖掘維繫、空間運營，通過整合資源，為社區營造提供橋樑和平台。同時，社區商家以社區共益參與者的身份，提供資源或專業贊助支持社區營造的推進。

政府在理事會中發揮協調資源作用，社區營造讓物業與政府的關係更緊密



各地拉通街道、政府各部門及業主商家資源開展融樂課堂活動



合肥融創城登上安徽衛視，政府主動發聲宣傳共建內容



政府資助資金支持杭州 SUN-DAY 活動落地



濟南財富壹號社區將兩層社區辦公空間主動支持物業作為活動開展場地

業主積極成為陽光主理人，開展交流技能公共課堂





案例 由物業企業單方策劃活動到全體居民共同參與、資源共享

本集團重慶奧園項目組織 500 人的百家宴活動，通過共享美食增進睦鄰友好，廣受業主好評，充分加深了鄰里間的交流互動。



案例 在「興趣鏈接」之外補充「價值鏈接」，喚起社區居民的責任感



本集團時代奧城項目在兒童友好社區的營造過程中，創新性打造了科普體驗類活動場「開心農場」，由社區居民對地塊及「植物」進行認領、播種、養護、施肥及除蟲，共同參與「農場」的設計搭建、維護和管理。不僅幫助社區居民深刻理解可持續生活方式和環境保護的重要性，也為小朋友們提供了一個關於生態、植物的戶外教室，使社區居民對社區更有責任感與歸屬感。

秉持著「舊物改造，萬物循環，低碳環保」的理念，重塑廢舊空間，本集團濟南財富壹號花園項目的兒童議事團共同策劃將核酸亭改造為「玩具交換屋 / 共享圖書館」，共享空間、共享圖書、共享玩具、共享願望、共享心情。館長、值班館長及管理員由社區兒童議事團的小成員擔任，遵循共享圖書館公約，共同參與到圖書館的日常維護，成為社區文化建設的小小參與者。



## SUN-DAY 超級體驗日 & 業主達人秀

SUN-DAY 超級體驗日作為本集團打造的特色社區活動，已連續舉辦了四年。2024 年，SUN-DAY 超級體驗日與業主達人秀雙節合併，活動內容全面升級，構建了「一起達人秀」、「一起逛好市」、「一起做公益」、「一起全家福」、「一起搖能量」、「一起抽好禮」六個核心板塊，進一步提升了活動的吸引力和影響力。

2024 年，SUN-DAY 超級體驗日覆蓋全國 33 座城市，吸引 234 個社區的業主參與，展現強大影響力和社區凝聚力。活動與達人秀結合，線上達人秀獲 4.12 萬人投票，熱度顯著。並且首次通過小紅書傳播，實現近 15 萬次曝光，吸引年輕群體和外部用戶關注。活動獲多方好評和表揚信，體現業主高度認可，鞏固了本集團在社區服務領域的品牌形象。



一起達人秀



一起逛好市



一起做公益



一起全家福



一起搖能量



一起抽好禮

## i Sunny 全國籃球大賽

2024 年，伴隨巴黎奧運會燃起的熱血，「以夢之名，為愛赴戰」2024 融創服務全國籃球大賽燃情開戰。本次大賽共有 1,807 支隊伍參賽，整體參與度較 2023 年提升了 35%，覆蓋近萬人。全國籃球社群數量達到 47 個（成人社群 38 個，兒童社群 9 個），較 2023 年增長了 5.2 倍。自 2022 年融創服務首次舉辦「熱愛不止，青春當燃」全國籃球大賽以來，三年已累計有超 20,000 名兒童及成人業主參與此項賽事。





# 公益服務

本集團致力於在教育扶智、鄉村振興、城市共建共治、社區安全教育和殘障群體關懷等多個公益領域持續發揮企業責任，秉承長期主義讓公益落地，構築充盈善意的美好家園，不斷創新公益形式，拓寬公益領域，持續深化公益活動的內涵與外延，讓公益的光芒照亮更多人的生活。

2024 年，本集團已形成「融佑未來」、「融樂學堂」、「融心衣舊」及「融佑春蕾」四大公益項目，打造兩大公益服務 + 兩大公益共建的模式，發揮物業服務的社會責任，同時號召業主參與公益項目，通過體系化標準化的建立，已形成在業主端和行業中有口皆碑的公益品牌。



## 融佑未來

2024 年，本集團發起的「融佑未來」公益項目共落地 65 場活動，參與人數超過 2,500 人，輻射人數超過 14,000 人，覆蓋 36,500 餘戶家庭。「融佑未來」公益項目榮獲 2024 CSR 環球創新榜「優秀案例」獎，受到媒體 / 行業報道傳播 220+ 頻次。

2024 年，本集團在 22 個社區陸續建設「融佑益站」，並組織 28 名一線員工和業主考取國家級「應急救員」職業資格認證，成為社區安全保障專業團隊裏的一員，實現多方攜手，為共建平安社區保駕護航。截至 2024 年底，已有 587 位業主加入「融光志願服務隊」，其中包含 142 位成年業主，初步達成全齡化、多層次、廣覆蓋的志願服務力量，將公益活動融入日常生活，為社區公益共建奠定基礎。

## 社區安全主題活動 / 融光志願隊活動



### 大型研學實踐，探索社區安全教育的延展形式

組織 40 餘組家庭參加於北京燕山安全實訓基地、上海公共安全教育實訓基地開展的安全教育研學實踐活動，獲得百分百好評。



### 打造社區安全專業保障力

完善社區安全應急物資保障體系，在 22 個歸心禮御社區建立 28 個「融佑益站」。推廣安全知識宣傳，新增 300 餘個項目完成融佑未來社區安全知識及社區安全單頁資料的覆蓋。



### 融佑春蕾

本集團發起「融佑春蕾」公益項目，為改善困境家庭女童受教育情況盡一份力，助力更多女童受到良好教育，實現學業夢想。自2023年啓動以來，由業主傳播公益理念、籌集募捐，累計籌得人民幣97,459元，成功與52名困境女童建立一對一幫扶關係。項目獲媒體及行業報道170餘次，並被中國兒童少年基金會評選為優秀企業案例，收錄於年度手冊。



### 融樂學堂

本集團為豐富社區業主文化生活、促進青少年健康成長，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。2024年，融樂學堂全維度進階成為融合知識、興趣與夢想的多元化平台，以開放姿態鏈接起廣泛社會資源，為不同年齡層、不同興趣偏好的業主，量身定製一系列豐富多彩的主題課堂。讓業主在探索興趣邊界的過程中，享受技能提升的喜悅、多維成長的樂趣，以及生活與熱愛交織的無限可能，以高品質社區活動書寫社區精神文化建設新篇章。

2024年，融樂學堂在全國範圍內開展，以大區自組織方式靈活推進，累計落地96場。其中，兒童類課堂76場，成年人及老人課堂20場，2,700餘名大小業主活躍在課堂中。



長者課堂



成年人課程



青少年課堂

2024年，多種主題課堂在社區內落地，面向小業主特別開設古建研學、模擬法庭、紅色教育等成長型課程，老年業主也可在閒暇之餘開啟美妝課堂、學習養生科普、體驗書法傳承等。



### 融心衣舊

圍繞業主生活兼顧環保理念，本集團實現舊衣回收社區常態化。通過「融心衣舊」公益項目在社區中的頻聚亮相，讓更多業主親身參與到環保低碳行動中來，感受公益帶來的溫暖與力量。2024年，「融心衣舊」已在全國落地277場，8,445名業主捐出7,903.82千克舊衣，減少碳排放量41,890.246千克。



2024年10月，本集團志願者業主及員工在甘肅民勤落成666平方米梭梭公益林，現場邀請全國治沙勞模、民勤志願者協會總幹事馬駿河全程講解指導。業主體驗滿意度百分，且對公益治沙有了更深刻理解及參與。





# 04

## 以人為本， 共擔共贏

- 僱主品牌價值主張
- 聘用與晉升
- 薪酬與福利
- 員工健康安全
- 溝通與交流
- 培訓與發展



## 僱主品牌價值主張

人才是企業發展的核心動力，而積極向上、有吸引力的僱主品牌則是吸納人才、凝聚人才的重要磁石。2024年11月1日，本集團正式發佈僱主品牌價值主張——「向善前行，每一份努力都有回響」。

本集團秉持「以人為本」的理念，基於實踐經驗，從企業榮譽、情感歸屬、賦能成長與薪酬回報四大維度入手，精研僱主品牌主導方向，落實人才戰略建設行動，在企業文化的建設上註重價值共鳴，營造「越認同，越幸福」的企業氛圍，多重溫情關懷給予員工歸屬感，實現企業與員工的雙向奔赴；在賦能員工職業發展上，以豐富的培訓資源和多元的培訓形式為員工打通成長之路；並給予員工具有競爭力的薪資待遇，增設針對性的激勵政策，讓企業的每一位員工都能保持積極向上的心態，擁有堅定的目標並為之不懈奮鬥。

**企業榮譽：**憑借品質服務力與卓越品牌力獲得諸多獎項好評，增強員工自豪感；

**情感歸屬：**從黨建引領、文化建設上彰顯人文關懷，傳遞企業溫度，凝聚員工的價值共鳴；

**賦能成長：**構築平等和諧的競爭環境，鼓勵員工大膽創新、允許試錯，賦能員工發展成長；

**薪酬回報：**以員工價值為導向，靈活且具有競爭力的薪酬體系，有效激發員工的工作熱情和創造力。

## 聘用與晉升

員工是推動企業可持續發展的重要力量。本集團秉持公平公正的原則，充分尊重並保障每一位求職者/員工的權益，持續加強人才梯隊建設，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。

### 平等僱傭

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》及《融創服務集團內部推薦管理辦法》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。

## 禁止僱傭童工及強制勞工

本集團嚴格禁止僱用童工及強制勞工。在員工入職時，本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。2024年，本集團不存在僱用童工或強制勞工的事件。

### 保障員工權益

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》等法律法規，制定了《融創服務集團勞動合同管理辦法》、《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》，規範了本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辦法》，優化員工在試用期間的考核和轉正流程，細化提前轉正管理要求，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。

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。

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。

### 員工晉升

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。

### 多元化發展

本集團積極建設多元化的人才梯隊，以實現性別、年齡、地域及不同專業經驗的平衡，並營造反歧視、多元化與包容性的工作環境。截至報告期末，女性員工佔比約41%。



## 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 2024 年底

本集團累計建立基層校企實踐基地

77 個



累計簽約院校

88 所



本年度入職員工

1,880 人



## 薪酬與福利

### 員工薪酬與福利

本集團參考行業整體及當地市場的薪酬標準、企業運營效率、僱員表現及通脹水平等因素釐定薪酬政策，構建了基礎薪酬、酌情花紅及股份獎勵計劃等全麵的薪酬方案，以吸引、保留和激勵人才。

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，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」。

### 股份獎勵計劃

本集團為員工提供擁有本公司股份的機會，以期與員工成為利益共同體，增強員工工作的積極性，實現員工與企業共同發展。根據 2021 年 6 月融享私人信託有限公司採納的股份獎勵計劃，本集團向符合條件的員工授予本公司股份，並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，相應股份將被收回。

截至 2024 年底，合共 47,131,000 股股份根據股份獎勵計劃授予選定合資格人士，其中 11,137,000 股股份授予本公司董事。

截至 2024 年底

根據股份獎勵計劃累計授予選定合資格人士

47,131,000 股股份



## 員工關愛與員工活動

本集團注重為員工創造舒適、安全和健康的工作環境。寬敞明亮的辦公環境不僅提高了員工的工作效率，並且有利於促進員工之間的交流與合作。員工宿舍不僅能夠吸引更多人才的加入，並且能夠增強員工的歸屬感和忠誠度。豐富、營養的工作餐，提升了員工的幸福感和滿意度。



敞亮的工作環境



舒適的員工宿舍



乾淨的用餐環境

本集團通過員工興趣愛好俱樂部、節日活動、團建及其他各種形式的活動，豐富員工生活，多維度保障員工身體及心理健康。同時增強團隊的合作力和整體性，提高員工的團隊精神和溝通協作能力。2024 年，本集團累計組織開展 20,000 餘場員工活動。



## 員工健康安全

本集團高度重視員工及駐場供應商的健康與安全。2024年，本集團繼續完成了覆蓋物業管理服務業務運營範圍的職業健康安全管理體系認證（ISO 45001:2018）的年度跟蹤審核，並對集團涉及職業健康安全風險進行識別和評估。本集團建立了《融創服務集團風險事件通報及處置管理辦法》，明確了各專業主線的風險、分類及評級，以及風險事件報告與應急回應機制、管理標準及處理流程等，並定期組織開展危險源的排查、分析工作，對各業態工作和運營場所的潛在風險進行識別與管控。本集團透過線上化風險預控管理體系，將風險隱憂與風險事件的收集、識別、通報、評估、處置及復盤納入線上管理，及時追蹤處理進展並驗證效果。

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，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落地。我們要求工程作業人員必須持證上崗，按照安全操作的要求從事作業活動，並定期對專項操作人員進行培訓；對員工提供必要的勞動保護，並根據天氣的冷熱設置高溫、極寒天氣的員工關懷；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。本集團要求全面落實「僱主責任險的覆蓋、每年入職健康體檢」以守護員工健康。

本集團亦高度重視第三方外包人員的職業健康安全，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；我們為外包人員配備勞動保護用品，並定期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，通過多種方式傾聽員工的聲音，營造簡單、直接、透明的溝通氛圍，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。

### 本年度

員工滿意度調研覆蓋率

100%

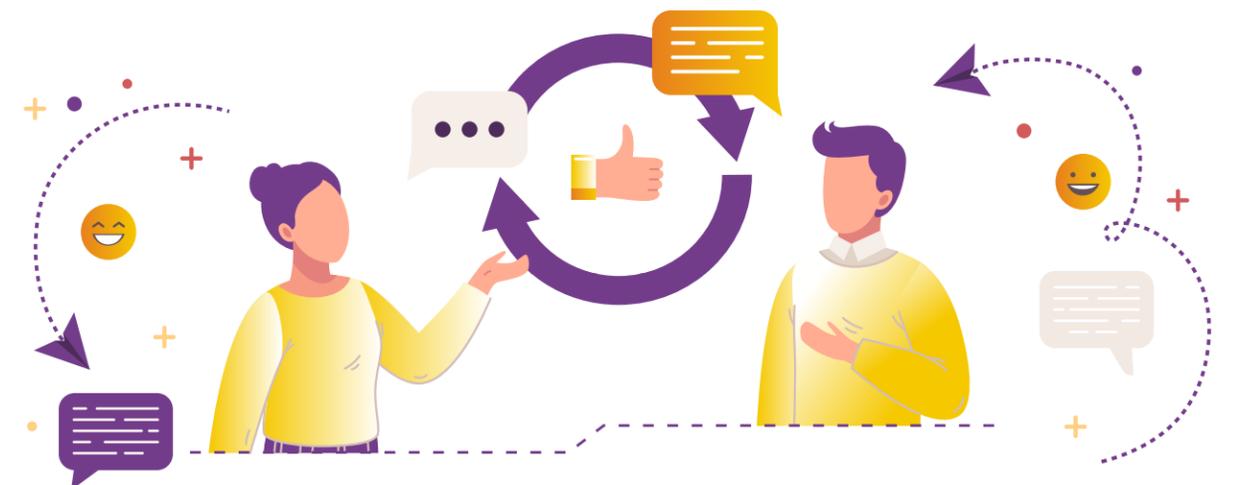


為激發員工主動溝通的積極性，深挖員工的建議與訴求、及時為員工排憂解難，本集團以「用心傾聽基層聲音，緊貼一線心繫員工，攻堅關愛做真做實」為宗旨，創建了員工與公司和管理層暢通的溝通路徑。本集團在企業日常運營中通過組織管理層下一線、面對面訪談等形式保持與各級員工的密切溝通。

2024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，專項了解員工在食宿、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。

針對融譽生，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，幫助校招生群體感知企業文化、掃清職場成長迷茫點。我們通過調研了解群體真實訴求，採用一對一溝通、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，定期開展校招生群體滿意度調研。

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。



## 培訓與發展

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。2024 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」。

### 融創學院

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。

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週期培養，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，為本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。

#### 本年度



## 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「測一學一練一考一評」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。

### 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，2024 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。

#### 本年度



2024 年，本集團部分重點培訓項目：

#### 山海計劃

「山海計劃」為針對本集團城市總設置的一系列培養內容。2024 年 11 月，本集團向 89 名管理者提供集中培訓，內容圍繞戰略選擇、各中心承接戰略目標落地的策略展開，全面傳達戰略方向、目標和重點任務，實現集團戰略的有效拆解及落地。



### 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。本集團主導在崗項目經理賦能提升，2024年針對新入職/新晉升項目經理開展14場培訓，共參訓130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。



### 優師優課學習項目

「優師優課學習項目」為針對本集團內訓師團隊設置的能力提升培訓內容。2024年6月，我們針對本集團內訓師團隊開展了為期2天的培訓，共參訓70人。項目圍繞講師課程開發能力、授課表達與呈現的能力展開，透過老師授課、小組專項研討、晚自習打磨課程、講師試講呈現等環節，幫助學員內化知識點、掌握課程開發的技巧，為本集團師課體系建設奠定基礎。



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。融譽生培養作為企業建構內生型組織的保障，為企業系統化培養與儲備未來的管理人才，促進文化的傳承與重要創新，增強組織的活力和競爭力。

2024年7月，本集團開展2024年「融譽之光集訓」。集中培訓3天，共有34名融譽生參與，培訓內容包括大咖授課、實踐任務、前輩交流、拓展活動等環節。師課方面，邀請集團各業務負責人圍繞業務認知與自我管理展開講解，幫助融譽生做好現場轉身；實踐任務結合工作場景，歷練融譽生的決策力與團隊協作力，更深入地理解崗位角色；前輩交流由CEO帶領高管團隊及往届優秀融譽生代表，為融譽生答疑解惑，分享成長經驗，加深文化融入；拓展活動結合現代年輕人的喜好，以飛盤賽、籃球賽為主軸，充分激發高效協作、共擔共贏的精神。





# 05

## 踐行環保， 綠色運營

- 環境目標及2024年度績效表現
- 氣候變化
- 資源管理
- 排放物管理
- 生物多樣性保護

## 環境目標及 2024 年度績效表現

本集團高度重視環境保護，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，積極應對氣候變化的機遇與挑戰，在自身運營和提供服務過程中注重實現綠色環保，以實際行動踐行可持續發展的理念。本集團已獲得 ISO 14001:2015 環境管理體系認證。

### 環境目標

本集團基於過往環境績效表現，結合自身運營特點，已於 2021 年制定了環境目標。本集團的環境目標包括：

<p><b>減排目標</b></p> <p>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。</p>	<p><b>減廢目標</b></p> <p>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。</p>
<p><b>節能目標</b></p> <p>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。</p>	<p><b>節水目標</b></p> <p>持續建設水資源管理體系，推廣節水設備，不斷提升水資源使用效率。</p>

### 2024 年度績效表現

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。

本集團運營所產生的主要排放物為使用能源所產生的溫室氣體以及廢棄物，本集團將運營所產生的無害廢棄物交由市政部門或有資質的清運供應商進行處置，並根據配套設施進行分類收集。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。

2024 年，本集團的溫室氣體排放強度、能耗強度在合理範圍內較往年有所下降，用水強度有所上升。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，並在日後持續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數據詳見「附錄：關鍵績效指標」。



**案例** 融創商業：7 個項目獲得國家級「綠色」商場認證

綠色商場是指踐行環保、健康、安全理念，保護生態、合理使用資源、實現節能降耗的商場，充分適應綠色消費需求，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化管理。本集團位於哈爾濱、南昌、西雙版納、無錫、重慶、成都及濟南的 7 個商業運營管理項目獲得國家級「綠色」商場稱號。

\* 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。

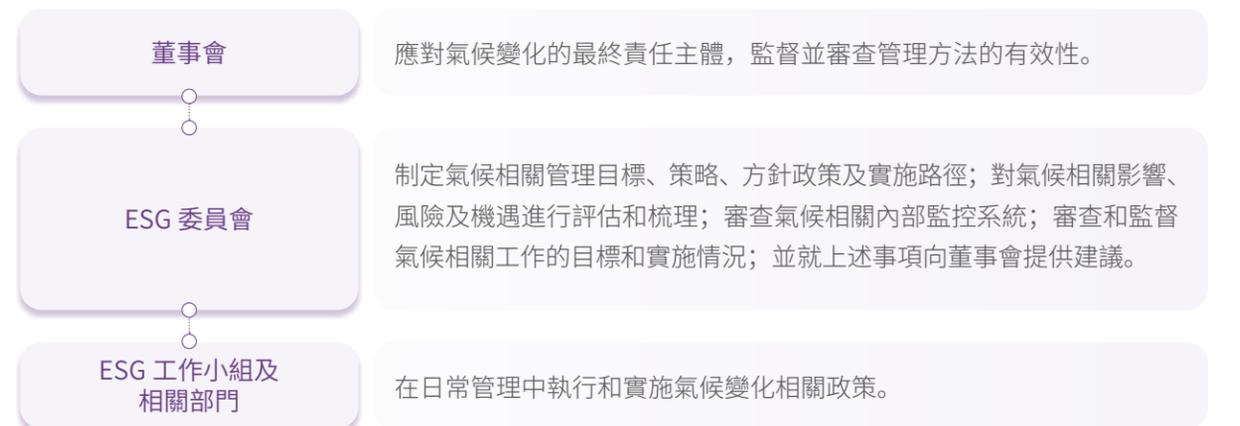


## 氣候變化

氣候變化對人類社會的影響日益增大，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，就氣候相關風險與機遇採取必要的應對措施，為全社會共同應對氣候變化挑戰貢獻力量。

### 氣候變化管治體系

本集團積極完善內部管理機制和方法，持續提高氣候變化治理的有效性。我們搭建了由董事會、ESG 委員會、ESG 工作小組及相關部門組成的氣候變化治理架構。



### 氣候變化管理策略

本集團基於業務特性及實際經營經驗，對氣候變化可能引發的極端事件對本公司構成的實體風險、轉型風險及機遇進行評估與應對策略分析。



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	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候變化導致的急性風險氣候事件如洪水、暴雪、颱風等，可能會影響我們的業務連續性，對保障客戶及員工健康安全造成重大挑戰。</li> </ul>
	慢性風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
轉型風險	政策風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>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；若本集團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。</li> </ul>
	市場風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>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，對本集團綠色低碳園區的管理以及配套技術設備提出更高的要求。</li> </ul>
	技術風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>隨著社會向低碳、高效率經濟體系過渡，本集團可能面臨技術改進或創新挑戰，替換具有環境影響小、低排放的設備可能增加成本投入。</li> </ul>

主要風險	潛在影響	應對措施
轉型風險	聲譽風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>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，若本集團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。</li> </ul>
機遇	產品與服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>開發和管理具有環保屬性的創新社區可能可以提升本集團的競爭優勢，同時適應消費者的未來偏好變化。</li> </ul>
	資源效率	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過開展節能減排、水資源管理和廢棄物管理相關的各項綠色運營措施，在技術成熟時可減少本集團運營成本。</li> </ul>



案例 佈局能源轉型，積極應用清潔能源

2024 年度，融創商業繼續響應國家「碳達峯、碳中和」號召，利用全國商業項目屋面持續引入光伏技術，吸收太陽能並轉化為清潔電能。截止 2024 年底，累計光伏裝機 44.2WMp，年發電量約 4,300 萬 kWh，智能充電樁 947 台，儲能電站約 4.5 MWp，綠電發電及單位使用量居全國商業前列，實現可持續再生能源供應，提升建築節能效率。

在安裝光伏發電設施之外，融創商業亦通過採購綠色電力實現能源轉型。截止 2024 年底，昆明滇池後海項目與西雙版納商業茂項目取得「綠色用電溯源證明」，在用電週期內通過參與雲南電力市場化交易的方式購買綠色電力，綠色用電比例超過 85%。

## 資源管理

本集團高度重視資源節約與高效利用，有效減少浪費及污染，並降低運營成本，促進經濟和環境的可持續發展。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，覆蓋集團總部辦公及物業服務中涉及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，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：

### 辦公設備、設施節能管理

- **空調：**嚴格控制室內空調溫度，且在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；會議室使用完畢「人走燈滅」；
- **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切斷電源；
- **取暖納涼設備：**做到人走斷電；下班關閉並切斷辦公設備電源，減少待機能耗同時保證用電安全；及
- **冰箱：**合理設置溫度，定期清理存放物品。

## 綠色辦公

**推動遠程信息化建設**  
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。

## 項目節能降耗管理

本集團通過《融創服務集團能耗管理辦法》等管理制度，進一步規範了集團總部、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含規劃設計階段、施工承接、查驗階段及服務運營階段的整個項目週期。我們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，並基於此進行獎懲。



**管理方面**

- 制度建設：《融創服務集團能耗管理辦法》等；
- 管理舉措：自項目交付之日起，即實施節能降耗管理，例如，根據光照和氣溫變化適時調整照明、空調的開關時間；
- 監控監督：建立能耗管理台賬，精準統計單方能耗，並進行月度分析復盤。



**宣傳教育方面**

- 設立節能溫馨提示；
- 開展綠色環保活動。



**技術節能方面**

- 設備迭代：淘汰落後高耗能的用電設備，引進高效節能設備，例如高光效燈具、電梯饋能裝置、太陽能光伏設備等；
- 設備優化：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。



### 案例 實施節能改造，有效降低能耗

2024 年度，本集團推行「技術 + 政策 + 管理」三個維度的改造方針，即通過更換節能設備、優化線路設計等工程專業能力實現技術節能；通過改變用電性質等應用政策要求的方式實現政策節能；通過合併中控室等管理優化措施實現管理節能，結合項目實際情況，在 200 餘個項目開展節能改造，有效降低項目能耗。以節能燈改造為例，預計每年可節約用電 9,500,000kWh。

## 水資源管理

在項目運營方面，本集團利用能源管理系統監控水資源使用數據，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液位，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。通過排查水管網、完善水錶計量，繪制供水管網圖和計量網絡圖，建立計量數據庫等。同時，對比一、二級計量表，核算二級計量差值（或完成水平衡測試）指標，查找問題並進行整改。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 智慧灌溉，有效節約用水

本集團在項目綠化保養方面，根據草坪長勢及土壤特性，制定差異化澆灌方案；運用智能監測體系實時追蹤土壤含水量與天氣變化，配合错峰節水澆灌技術，在保持項目品質的同時有效節約用水。

例如，本集團北京禧福匯項目從傳統的直接手持水管澆水方式轉變為定時澆灌微噴系統，自動灌溉系統能夠根據土壤濕度、植物需水量及天氣條件智能調節灌溉時間和水量，避免了人工灌溉時可能出現的過量或不足現象。這種精準控制減少了水資源的浪費，同時也優化了水泵、電機等灌溉設備的運行時間，降低了能耗。



## 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，規範辦公區域以及物業管理園區產生的排放物管理，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

本集團在物業管理園區推廣使用封閉式駕駛三合一清掃車，在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，減少揚塵污染。本集團保潔清潔設備項目配置率超 163%，機具出勤率 93.87%，並通過線上化管理，實現清潔機具 99% 的線上運行監管率，極大提高管理效率，減少廢氣污染。同時，本集團要求員工食堂及園區內管轄的餐飲商戶安裝油煙淨化裝置，炊事爐灶應使用清潔燃料，防止污染周圍區域的環境。

保潔清潔設備項目配置率

163%

清潔機具線上運作監管

99%

清潔機具出勤率

93.87%



### 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；在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及化糞池進行定期清理。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。同時，本集團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，本集團遵守當地政府有關條例，對辦公垃圾、生活垃圾、廚餘垃圾、建築垃圾進行分類回收，並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，並交由有資質的專業公司進行處理。



### 案例 園區生活：垃圾管理系統化，輕鬆搞定易執行

在北京楓丹壹號社區，本集團在日常園區垃圾管理中，精心構建了一套全面的垃圾分類管理系統。不僅詳細規定了垃圾分類的步驟，還明確了每個環節的責任人和嚴格標準，同時監督檢查嚴格執行，確保園區垃圾分類順暢進行，讓社區垃圾分類工作不再是難題。根據園區生活情況，本集團配置分類垃圾桶站點，確保廚餘垃圾、可回收垃圾、有害垃圾以及其他垃圾這四大類別的容器一應俱全。此外，生活垃圾分類公示牌的呈現也極為詳盡，包括垃圾分類指引、管理責任人的信息以及城區管理監督等要素，讓業主們一目了然。



# 生物多樣性保護

補種綠植	改良土壤	扦插地被	草坪補植補種	
<b>55.8</b> 萬餘株	<b>9</b> 萬餘平方米	<b>5.3</b> 萬餘平方米	<b>12.7</b> 萬餘平方米	

2024 年，本集團繼續積極踐行綠色理念，全年補種綠植 55.8 萬餘株，扦插地被 5.3 萬餘平方米，改良土壤 9 萬餘平方米，草坪補植補種 12.7 萬餘平方米。本集團注重環境保護及環保產品的使用和推廣，努力維護並提升區域內的生物多樣性水平。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（扦插、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、微噴帶以及地理自動灌溉系統」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「低毒、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：通過草籽建坪復播提升了老舊小區綠化景觀品質，低成本投入高效果產出，使老舊小區綠化煥新顏



宿根花卉扦插繁殖，無成本、低成本換取園區地被裸土的有效治理



微噴系統，護養草地



## 案例 暖春三月，綠意生活：「植此春光無限好」植樹節活動

3 月 12 日，本集團踐行共治共建，在天津阿朵小鎮項目與社區街道、業主實現三方共同開展暖春三月，綠意生活：「植此春光無限好」植樹節活動。在一年中最宜播種之時，用滿滿的儀式感，與業主們共植美好，為美好生活再添新綠。每一次陽光下的善舉，都是對美好生活的最大助力。當土地荒漠化與氣候變暖成為越來越重要的環境問題，城市綠色生態建設也愈加重要。本集團攜手阿朵雲島社區，不僅培養起大家的環保意識，也讓更多人關注並參與到環境保護行動中，共創綠色生態的美好未來。



## 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	27,384						
按僱傭類型劃分的員工人數	<table border="1"> <tr> <td>勞動合同人員</td> <td>27,051</td> </tr> <tr> <td>非勞動合同人員</td> <td>333</td> </tr> </table>	勞動合同人員	27,051	非勞動合同人員	333		
勞動合同人員	27,051						
非勞動合同人員	333						
按性別劃分的員工人數 <sup>1</sup>	<table border="1"> <tr> <td>男</td> <td>15,932</td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>11,119</td> </tr> </table>	男	15,932	女	11,119		
男	15,932						
女	11,119						
按年齡劃分的員工人數 <sup>1</sup>	<table border="1"> <tr> <td>年齡 30 歲及以下</td> <td>9,131</td> </tr> <tr> <td>年齡 31 歲至 50 歲</td> <td>15,504</td> </tr> <tr> <td>年齡 50 歲以上</td> <td>2,416</td> </tr> </table>	年齡 30 歲及以下	9,131	年齡 31 歲至 50 歲	15,504	年齡 50 歲以上	2,416
年齡 30 歲及以下	9,131						
年齡 31 歲至 50 歲	15,504						
年齡 50 歲以上	2,416						
按地區劃分的員工人數 <sup>1</sup>	<table border="1"> <tr> <td>中國大陸地區</td> <td>27,051</td> </tr> <tr> <td>港澳台地區</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>其他國家及地區</td> <td>0</td> </tr> </table>	中國大陸地區	27,051	港澳台地區	0	其他國家及地區	0
中國大陸地區	27,051						
港澳台地區	0						
其他國家及地區	0						
員工總流失率 <sup>1</sup>	32.17%						
按性別劃分的員工流失率	<table border="1"> <tr> <td>男</td> <td>32.63%</td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>31.50%</td> </tr> </table>	男	32.63%	女	31.50%		
男	32.63%						
女	31.50%						
按年齡劃分的員工流失率	<table border="1"> <tr> <td>年齡 30 歲及以下</td> <td>44.38%</td> </tr> <tr> <td>年齡 31 歲至 50 歲</td> <td>24.86%</td> </tr> <tr> <td>年齡 50 歲以上</td> <td>14.57%</td> </tr> </table>	年齡 30 歲及以下	44.38%	年齡 31 歲至 50 歲	24.86%	年齡 50 歲以上	14.57%
年齡 30 歲及以下	44.38%						
年齡 31 歲至 50 歲	24.86%						
年齡 50 歲以上	14.57%						
按地區劃分的員工流失率	<table border="1"> <tr> <td>中國大陸地區</td> <td>32.17%</td> </tr> <tr> <td>港澳台地區</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>其他國家及地區</td> <td>0.00%</td> </tr> </table>	中國大陸地區	32.17%	港澳台地區	0.00%	其他國家及地區	0.00%
中國大陸地區	32.17%						
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	2024 年數據	2023 年數據	2022 年數據
因工亡故總人數 <sup>2</sup>	2	0	0
因工亡故比率 (%)	0.007%	0.000%	0.000%

2024 年因工傷損失工作日為 40 天。

<sup>1</sup> 以勞動合同人員為基準劃分

<sup>2</sup> 2024 年 2 名員工分別因交通事故及突發疾病亡故

### 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	<table border="1"> <tr> <td>男</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>100%</td> </tr> </table>	男	100%	女	100%		
男	100%						
女	100%						
按管理層級劃分僱員受訓百分比	<table border="1"> <tr> <td>高層管理人員</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>中層管理人員</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>普通員工</td> <td>100%</td> </tr> </table>	高層管理人員	100%	中層管理人員	100%	普通員工	100%
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	<table border="1"> <tr> <td>男</td> <td>76.80</td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>60.41</td> </tr> </table>	男	76.80	女	60.41		
男	76.80						
女	60.41						
按管理層級劃分僱員平均受訓小時數	<table border="1"> <tr> <td>高層管理人員</td> <td>45.08</td> </tr> <tr> <td>中層管理人員</td> <td>84.87</td> </tr> <tr> <td>普通員工</td> <td>59.76</td> </tr> </table>	高層管理人員	45.08	中層管理人員	84.87	普通員工	59.76
高層管理人員	45.08						
中層管理人員	84.87						
普通員工	59.76						

### 排放物關鍵績效指標<sup>3</sup>

指標	單位	績效表現
溫室氣體排放總量 (範圍一及範圍二) <sup>4,5</sup>	噸	421,556.46
溫室氣體排放量 (範圍一)	噸	2,058.28
溫室氣體排放量 (範圍二)	噸	419,498.18
溫室氣體排放密度 (範圍一及範圍二)	噸 / 平方米 <sup>6</sup>	0.001
有害廢棄物 <sup>7</sup>	噸	2.01
有害廢棄物密度	千克 / 平方米 <sup>6</sup>	0.000
無害廢棄物 <sup>8</sup>	噸	774.75
無害廢棄物密度	千克 / 平方米 <sup>6</sup>	0.003

<sup>3</sup> 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

<sup>4</sup> 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《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》《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

<sup>5</sup> 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

<sup>6</sup> 本集團於 2024 年 12 月 31 日的在管建築面積

<sup>7</sup> 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

<sup>8</sup> 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 <sup>9</sup>	兆瓦時	791,337.75
綜合能源消耗量密度	兆瓦時 / 平方米 <sup>6</sup>	0.003
直接能源消耗量 <sup>9</sup>	兆瓦時	9,567.00
汽油	兆瓦時	1,465.88
柴油	兆瓦時	750.20
液化石油氣	兆瓦時	235.26
天然氣	兆瓦時	7,115.67
間接能源消耗量 <sup>9</sup>	兆瓦時	781,770.74
外購電力	兆瓦時	781,770.74
水資源消耗量	噸	21,506,591.44
水資源消耗密度	噸 / 平方米 <sup>6</sup>	0.074

## 按地區劃分的供應商數量<sup>10</sup>

供應商所在地區	供應商數量
中國大陸地區	6,647
港澳台地區	9
國外地區	1

<sup>9</sup> 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

<sup>10</sup> 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

## 聯交所 ESG 守則索引

主要範疇	層面	披露要求	章節
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放，向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：  (a) 政策；及  (b) 遵守發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	排放物管理
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	附錄：關鍵績效指標
		A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量組織、每項設施計算）。	附錄：關鍵績效指標
		A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量組織、每項設施計算）。	附錄：關鍵績效指標
		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。	環境目標及 2024 年度績效表現 排放物管理
		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。	環境目標及 2024 年度績效表現 排放物管理
	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。	資源管理
		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（如以每產量組織、每項設施計算）。	附錄：關鍵績效指標
		A2.2 總耗水量及密度（如以每產量組織、每項設施計算）。	附錄：關鍵績效指標
		A2.3 描述能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	資源管理
		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。	資源管理
	A3 環境及天然資源	A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	本集團提供客戶服務而非生產實體產品，不存在包裝材料概念
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。		資源管理 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。		資源管理 生物多樣性保護	

主要範疇	層面	披露要求	章節
社會	B1 僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉昇、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	聘用與晉升
		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僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	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
	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。	培訓與發展
		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。	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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	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。	聘用與晉升
		B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	聘用與晉升
	B5 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	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、以及有關執行及監察方法。	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，以及有關執行及監察方法。		供應商管理	
B5.4 描述在挑選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及有關執行及監察方法。		供應商管理	

主要範疇	層面	披露要求	章節
社會	B6 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	產品質量 客戶溝通 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。	本集團提供客戶服務而非生產實體產品，不存在產品回收概念
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	客戶隱私保護
		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。	本集團提供客戶服務而非生產實體產品，不存在產品回收概念
	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	
	B7 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	商業道德與反腐敗、反賄賂
		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。	商業道德與反腐敗、反賄賂
		B7.2 描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	商業道德與反腐敗、反賄賂
		B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	商業道德與反腐敗、反賄賂
	B8 社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解運營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 專注貢獻範疇（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 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	和諧社區，溫暖社會

主要範疇	層面	披露要求	章節
氣候相關披露	管治	管治	氣候變化
	策略	氣候相關風險及機遇	氣候變化
		業務模式和價值鏈	氣候變化
		策略和決策	氣候變化
	風險管理	風險管理	氣候變化
	指標及目標	溫室氣體排放	附錄：關鍵績效指標
		氣候相關轉型風險	氣候變化
氣候相關物理風險		氣候變化	

## GRI 索引

**使用說明** 融創服務控股有限公司在 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間參考 GRI 標準編制報告。

GRI 標準	披露項	章節	
GRI1: 基礎			
GRI2: 一般披露			
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	
	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		聘用與晉升	
2-27 遵守法律法規		規範治理，合規經管	
5. 利益相關方參與	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	

GRI 標準	披露項	章節
<b>GRI 3: 實質性議題</b>		
議題專項披露	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
<b>GRI 201: 經濟濟效</b>		
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
<b>GRI 203: 間接經濟影響</b>		
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
<b>GRI 204: 採購實踐</b>		
GRI 3: 管理方法披露	採購實踐管理方法	供應商管理
<b>GRI 205: 反腐敗</b>		
GRI 3: 管理方法披露	反腐敗管理方法	商業道德與反腐敗、反賄賂
議題專項披露	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	商業道德與反腐敗、反賄賂
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	商業道德與反腐敗、反賄賂
<b>GRI 302: 能源</b>		
GRI 3: 管理方法披露	能源管理方法	資源管理
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	資源管理
<b>GRI 303: 水資源與污水</b>		
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	資源管理
	303-2 管理與排水相關的影響	資源管理
議題專項披露	303-5 耗水	附錄: 關鍵績效指標
<b>GRI 304: 生物多樣性</b>		
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 標準	披露項	章節	
<b>GRI 305: 排放</b>			
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	
<b>GRI 306: 廢棄物</b>			
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	
<b>GRI 307: 環境合規</b>			
GRI 3: 管理方法披露	環境合規管理方法	踐行環保, 綠色運營	
<b>GRI 308: 供應商環境評估</b>			
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	
<b>GRI 401: 僱傭</b>			
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	
<b>GRI 403: 職業健康與安全</b>			
GRI 3: 管理方法披露	403-1 職業健康安全管理体系	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 職業健康安全管理体系適用的工作者	員工健康安全
		403-9 工傷	附錄: 關鍵績效指標
<b>GRI 404: 培訓與教育</b>			
GRI 3: 管理方法披露	培訓與教育管理方法	培訓與發展	
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	培訓與發展	

GRI 標準	披露項	章節
<b>GRI405: 多元化與平等機會</b>		
GRI3: 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	聘用與晉升
<b>GRI 406: 反歧視</b>		
GRI3: 管理方法披露	反歧視的管理方法	聘用與晉升
議題專項披露	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	聘用與晉升
<b>GRI 407: 結社自由與集體談判</b>		
GRI3: 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
<b>GRI 408: 童工</b>		
GRI3: 管理方法披露	童工方面的管理方法	聘用與晉升
<b>GRI 409: 強迫或強制勞動</b>		
GRI3: 管理方法披露	強迫或強制勞動方面的管理方法	聘用與晉升
<b>GRI 412: 人權評估</b>		
GRI3: 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
<b>GRI 413: 當地社區</b>		
GRI3: 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黑點	和諧社區, 溫暖社會
<b>GRI 414: 供應商社會評估</b>		
GRI3: 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
<b>GRI 416: 客戶健康與安全</b>		
GRI3: 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 標準	披露項	章節
<b>GRI417: 營銷與標識</b>		
GRI3: 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
<b>GRI 418: 客戶隱私</b>		
GRI3: 管理方法披露	客戶隱私管理方法	客戶隱私保護



<https://www.sunacservice.com>