

SUNAC 融創中國

融創中國控股有限公司  
SUNAC CHINA HOLDINGS LIMITED

股份代號：01918.HK

2023

環境、社會及管治報告





# 目錄

關於本報告	3	<b>1 合法合規 經營之本</b>	<b>7</b>
關於本集團	4	1.1 企業管治	8
<b>2023年ESG亮點績效</b>	<b>6</b>	1.2 ESG管理	9
		1.3 董事會聲明	11
		1.4 利益相關方溝通	12
		1.5 重大性議題判定	14
		1.6 合規運營	16
		<b>2 綠色低碳 和諧共創</b>	<b>21</b>
		2.1 綠色理念	22
		2.2 綠色設計	23
		2.3 綠色建造	27
		2.4 綠色運營	29
		2.5 氣候變化	33

### 3 臻善品質 攜手共進

3.1 品質創新

3.2 安全健康

3.3 客戶至上

3.4 責任供應

### 4 以人為本 發展共贏

4.1 人才保障

4.2 人才培育

4.3 員工關愛

### 37 5 使命傳承 美好共築

38

40

44

50

5.1 城市發展

5.2 文化建設

5.3 回饋社會

61

62

63

65

### 53 關鍵績效表

69

54

可持續發展承諾

73

57

ESG索引

75

60

讀者反饋表

78

# 關於本報告

融創中國控股有限公司編製並發佈2023年度環境、社會及管治(ESG)報告，旨在披露本集團2023年度在環境、社會及管治方面的管理現狀及績效表現。

## (一) 編製依據

本報告根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄C2所載的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)編製，遵循聯交所規定的「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」的匯報原則，並根據強制披露規定及「不遵守就解釋」條文的要求披露了相關信息。同時參考全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》(「GRI標準」)及聯合國可持續發展目標(「聯合國SDGs」)。

## (二) 報告原則

本報告遵循ESG指引有關「重要性」「量化」「一致性」原則的要求，通過可持續發展議題重大性判定回應「重要性」原則，通過量化數據列表回應「量化」和「一致性」原則。

## (三) 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，部分內容適當追溯以往年度。本報告的披露範圍包括本公司及其附屬公司，主要業務板塊為房地產開發、物業管理、冰雪運營管理、文旅及文化。其中有關通過融創服務控股有限公司及其附屬公司(「服務集團」)從事的物業管理更詳細的ESG披露內容可參閱《融創服務控股有限公司2023年度環境、社會及管治報告》。

## (四) 報告稱謂

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

## (五) 報告獲取

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

## (六) 意見反饋

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

地址：中國天津市南開區紅旗路278號融創中心東區1號樓

郵箱：[esg@sunac.com.cn](mailto:esg@sunac.com.cn)

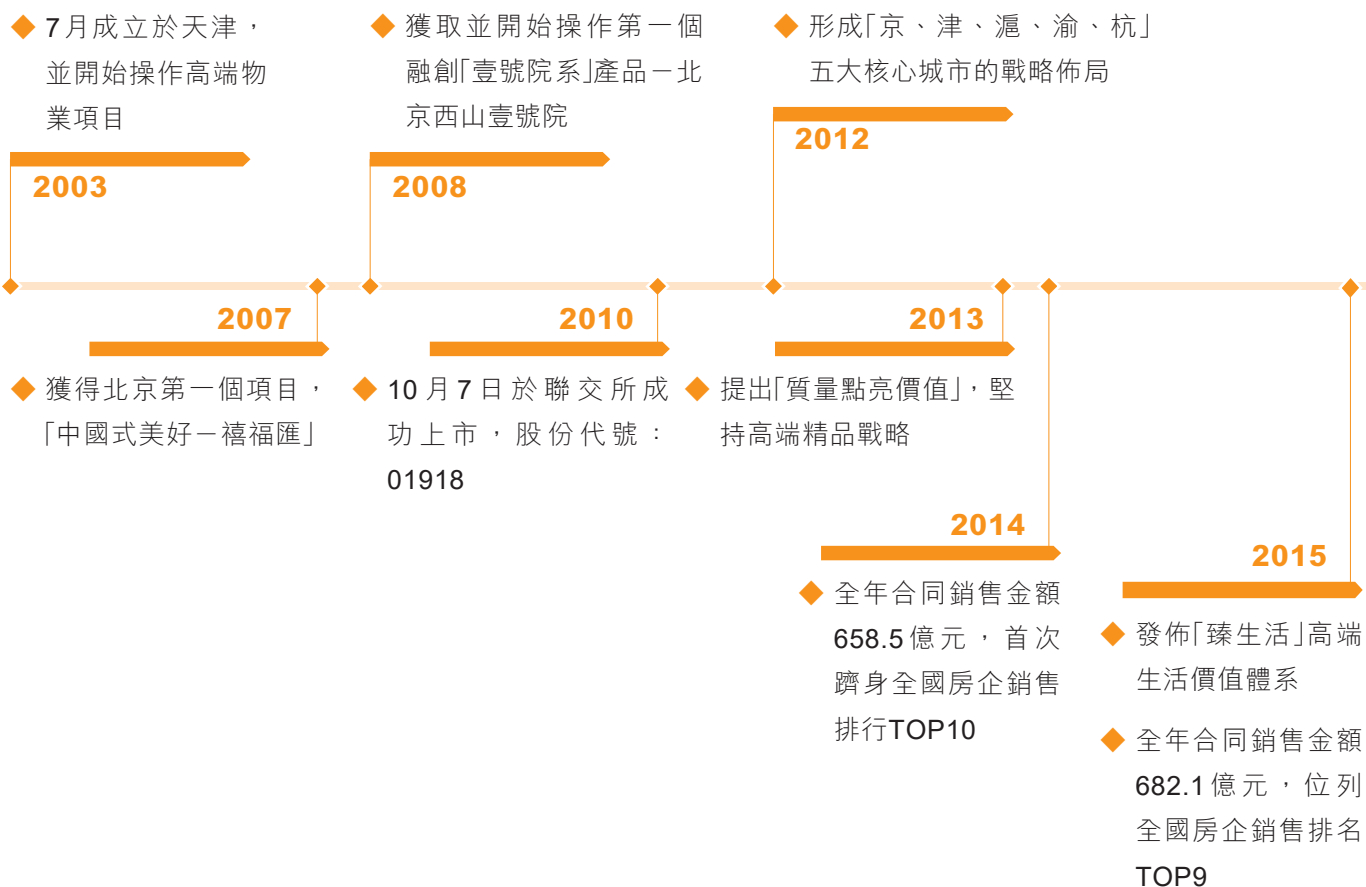


## 關於本集團

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

本集團依託優勢佈局的高質量土地儲備以及領先的產品能力，房地產開發業務主要佈局於長三角、環渤海、華南、中部和西部地區，並劃分為九大區域進行管理，即北京區域(含北京、濟南及青島等城市)、華北區域(含天津及瀋陽等城市)、上海區域(含上海、南京及蘇州等城市)、東南區域(含杭州、福州及合肥等城市)、華中區域(含武漢、長沙及南昌等城市)、華南區域(含廣州及海南省等)、西北區域(含西安及太原等城市)、成渝區域(含重慶及成都等城市)及雲貴區域(含昆明及貴陽等城市)。

## 發展歷程



- 
- ◆ 房地產開發業務主要佈局於長三角、環渤海、華南、中部和西部地區核心城市
  - ◆ 組建融創文旅集團及文化集團
  - ◆ 發佈融創中式產品譜系
  - ◆ 成立融創公益基金會
  - ◆ 全年合同銷售金額1,506.3億元，位列全國房企銷售排名TOP7
  - ◆ 全年合同銷售金額4,608.3億元，位列全國房企銷售排名TOP4
  - ◆ 發佈《融創中式產品戰略價值藍本》
  - ◆ 全年合同銷售金額5,752.6億元，位列全國房企銷售排名TOP4
  - ◆ 全年合同銷售金額1,693.3億元，完成18萬套房子的歸心交付
  - ◆ 連續五年入選「2022年中國房地產企業產品力TOP10」
  - ◆ 融創公益基金會獲評「天津市先進社會組織」
- 2016**
- 2017**
- ◆ 全年合同銷售金額3,620.1億元，位列全國房企銷售排名TOP4
- 2018**
- 2019**
- ◆ 全年合同銷售金額5,562.1億元，位列全國房企銷售排名TOP4
- 2020**
- 2021**
- ◆ 全年合同銷售金額5,973.6億元
  - ◆ 榮獲「2021年度典型房企服務力TOP1」，位列「中國房企產品力排行榜Top100」榜首
  - ◆ 榮獲「中華慈善獎」
- 2022**
- 2023**
- ◆ 全年合同銷售金額847.7億元，完成約31萬套歸心交付
  - ◆ 正式頒佈室內雪場綠色標準《BREEAM for Bonski》
  - ◆ 熱雪奇跡獲「BREEAM中國區年度創新獎」及新旅行「2023年度可持續品牌大獎」



## 2023年ESG亮點績效



綠色建築

- 本集團新建建築**100%**落地綠色建築要求
- 本集團協同英國建築研究院(BRE)定製的全球第一個室內滑雪場綠色建築評價標準《BREEAM for Bonski》(中文名《BREEAM-熱雪奇跡》)於2023年9月26日正式發佈

- 本集團在**101**個城市**279**個項目完成約**31**萬套房屋的歸心交付
- 主題娛樂及熱雪奇跡共接獲客戶投訴**576**條，投訴關閉率為**100%**，客戶滿意度為**99.3%**



客戶服務



員工培訓

- 本集團員工培訓覆蓋率為**100%**，僱員受訓總時長逾**244**萬小時
- 本集團組織全體員工及董事參與在線及線下的廉潔培訓，培訓總時長約**10.4**萬小時

- 本集團共在**15**個省(直轄市)的**20**個城市發起公益活動，近**4**萬人的社會公眾、員工、業主參與
- 本集團在多地開展**60**場「冰雪進校園」活動，參與學校**44**所



回饋社會

# 合法合規 經營之本



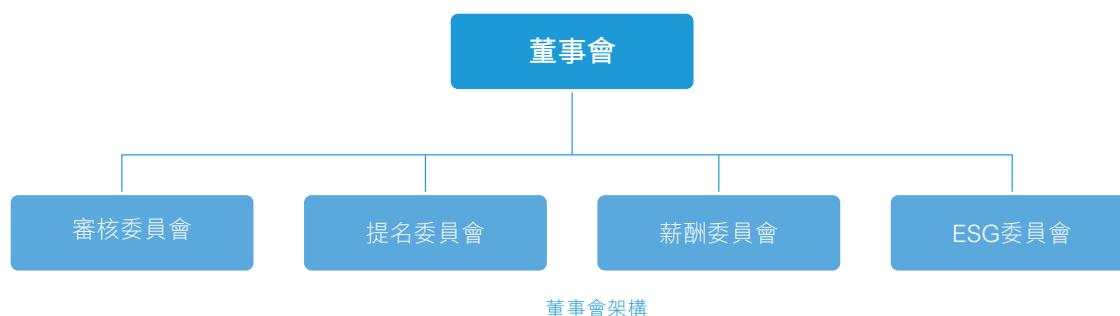


# 1 合法合規 經營之本

本集團相信良好的企業管治水平是實現可持續發展的基礎，因此在現有管治架構的基礎上，不斷完善企業管治體系，持續優化治理架構，加強與利益相關方溝通，嚴格內審內控，推動環境、社會及管治體系的建設，提高可持續競爭能力。

## 1.1 企業管治

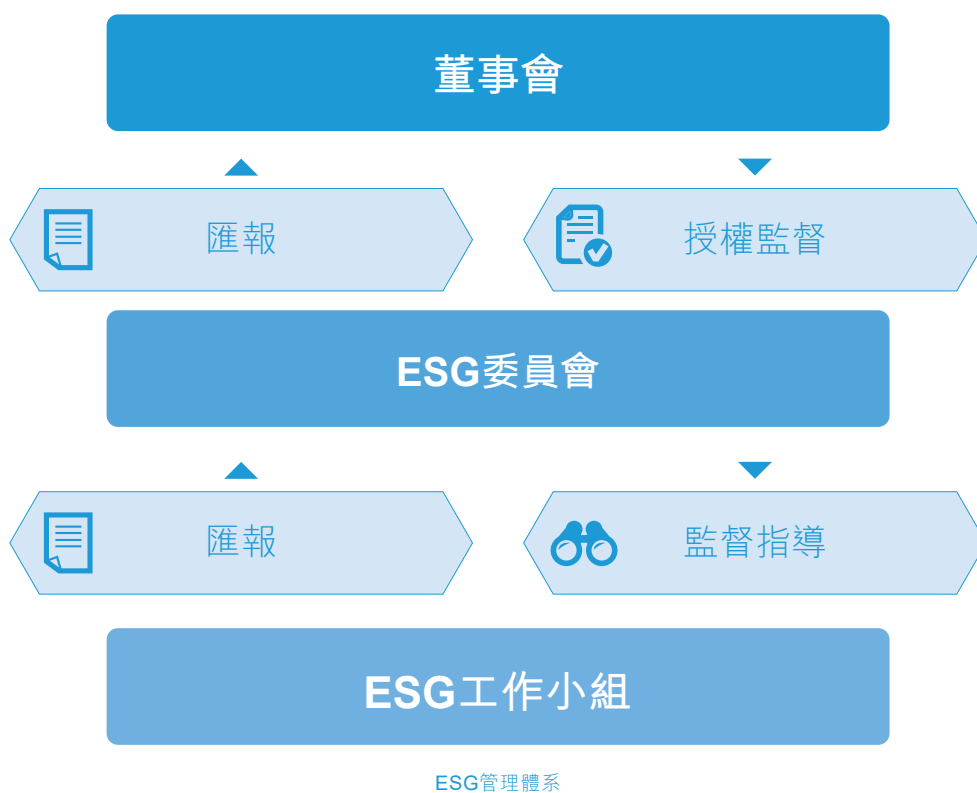
本公司董事（「董事」）會（「董事會」）負責監管及審批本集團戰略性發展目標、經營中的重大決策及財務表現，其下設多個董事委員會以負責特定事項，包括審核委員會、提名委員會、薪酬委員會及環境、社會及管治委員會（「ESG委員會」）。董事會及各委員會職責範圍及董事資料可於本公司網站(<https://www.sunac.com.cn/>)查閱。董事會及各委員會於2023年度的會議情況及其他有關企業管治的詳情請參閱本公司2023年度報告中的「企業管治報告」。



本集團始終認為實現董事會層面多元化是達到戰略目標、保障股東權益及維持公司可持續發展的核心要素。本集團已制定《融創中國董事會多元化政策》，以確保董事會成員在年齡、專業技能、行業經驗以及觀點與角度的多元化方面達到適當的平衡，從而提升董事會的有效運作並保持高標準的企業管治水平。本集團將於2024年委任一名女性董事，以完成董事會性別多元化的目標。此外，本集團已制定《融創中國提名政策》，以明確董事會候選人的甄選以一系列多元化範疇為基準，包括但不限於性別、年齡、文化、教育背景、種族、專業經驗、技能、知識及服務任期。

## 1.2 ESG管理

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





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

成員	職責
ESG工作小組	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="847 379 1396 459">➤ 根據ESG整體管理目標及方針，制定各部門的ESG目標及工作計劃</li> <li data-bbox="847 513 1396 592">➤ 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</li> <li data-bbox="847 646 1396 726">➤ 向ESG委員會匯報ESG工作開展情況</li> <li data-bbox="847 780 1396 860">➤ 開展ESG報告及相關制度的編製工作，向ESG委員會匯報</li> </ul>

2023年，本集團共召開1次ESG委員會會議及1次ESG培訓，對ESG方針政策、ESG表現、ESG目標進展、ESG報告編製及發佈及其他ESG專項工作等內容進行了討論及審議。

### 1.3 董事會聲明

本集團相信完善的ESG治理能夠為利益相關方及本集團帶來長期回報。本集團已於2020年建立以董事會為最高領導的ESG治理架構，形成了董事會、ESG委員會及ESG工作小組的三級管理體系，並明確了各級組織的構成及ESG工作職責，由董事會領導及負責監管本集團整體ESG管治事宜，審查環境、社會及管治管理方針及策略，監督環境、社會及管治相關目標的推進進度，ESG委員會負責審閱ESG專項計劃，ESG工作小組負責落實ESG具體事項，持續推動可持續發展。2023年，本集團持續加強董事會在ESG事宜治理的參與，在ESG工作小組及全集團中推廣ESG理念，持續開展ESG工作、提升ESG表現。

2023年，本集團組織開展重大性議題識別及判定工作，並對重大性議題最終判定結果給出建議。2023年，針對本集團安全運營、產品與服務質量、綠色建築、合規運營、反腐倡廉等方面的核心工作，董事會對其政策、目標、措施等進行了重點審閱與監督，以領導及推動相關進程，此外，董事會亦與不同利益相關方分享本集團的ESG進展情況。

本報告詳盡披露了本集團2023年度ESG工作的管理與進展，並於2024年3月經由董事會審議通過。



## 1.4 利益相關方溝通

本集團高度重視與各類利益相關方的溝通交流，不斷優化和完善常態化、多渠道的溝通機制，確保及時、高效地回應各方的期望，並接受其監督。我們定期與各利益相關方就ESG議題進行深入交流，認真傾聽他們的意見和建議，以更好地了解他們關注的ESG議題，推動本集團的ESG管理工作不斷取得進步。

利益相關方	關注議題	溝通形式
政府及監管機構	遵紀守法 合規運營 風險管理 反腐倡廉 依法納稅 氣候變化 綠色建築	政策指引 信息披露 工作匯報 日常溝通 監督檢查 來訪接待
股東及投資者	全面信息披露 持續穩定的業務發展 合規運營 風險管理 投資者關係管理	股東大會 定期報告及公告 臨時公告及通告 投資者會議 新聞發佈 項目調研
業主及客戶	客戶服務與滿意度 保護合法權益 提供優質產品及服務 信息安全與隱私保護	客服中心 服務熱線電話 用戶投訴與處理 用戶滿意度調研 座談會交流 線上及線下活動推廣

利益相關方	關注議題	溝通形式
員工	合法僱傭 基本權益 培訓與發展 員工福利保障 員工關愛 職業健康與安全	定期調研反饋 員工關愛活動 員工培訓 員工座談會 福利發放 員工滿意度調查
供應商及合作夥伴	誠信經營 互利共贏 供應鏈管理 交流合作 產品質量與安全	日常溝通 公司調研 項目採購 供應商合同與協議 供應商審核與評估 供應商扶持與合作 供應商會議 其他供應商交流活動
社會公眾	開展公益項目 促進當地就業 帶動社區經濟 社區投資 志願者活動	社區活動 社會溝通與調研 志願服務 座談會交流 公司官網與官方公眾號

## 1.5 重大性議題判定

本集團高度重視利益相關方關於可持續發展議題的反饋與建議。2023年，我們遵循「識別－調研－評估」三個步驟，對上一年度的重大性議題進行了深入的回顧與調整，從而進一步梳理出2023年的重大性議題矩陣。

本集團獲得重要性議題評估結果的具體步驟如下：

**ESG議題識別和確認：** 根據聯交所ESG指引、GRI標準及聯合國SDGs，全面梳理了公司ESG關鍵事項以及各利益相關方的關注焦點，對標國內外同行的ESG議題及ESG表現情況，密切監測ESG相關媒體信息，共識別出21個ESG重點議題；

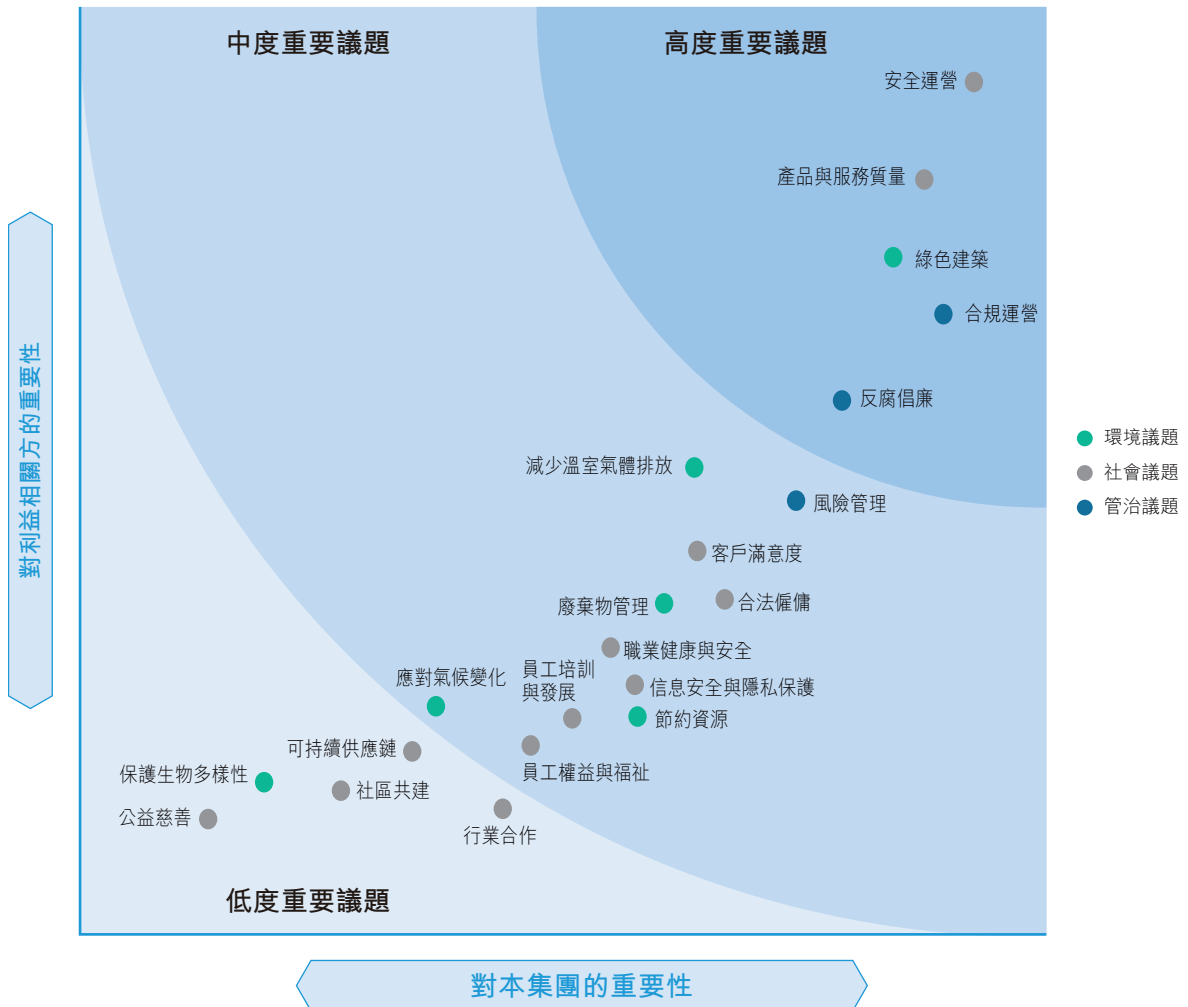
**利益相關方調研問卷：** 採用在線問卷調研的方式，收集來自內外部利益相關方的回覆；

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

重要性	排序	議題
高度重要議題	1	安全運營
	2	產品與服務質量
	3	綠色建築
	4	合規運營
	5	反腐倡廉
中度重要議題	6	風險管理
	7	減少溫室氣體排放
	8	客戶滿意度
	9	合法僱傭
	10	廢棄物管理
	11	職業健康與安全
	12	信息安全與隱私保護



重要性	排序	議題
	13	節約資源
	14	員工培訓與發展
	15	員工權益與福祉
	16	應對氣候變化
低度重要議題	17	行業合作
	18	可持續供應鏈
	19	社區共建
	20	保護生物多樣性
	21	公益慈善



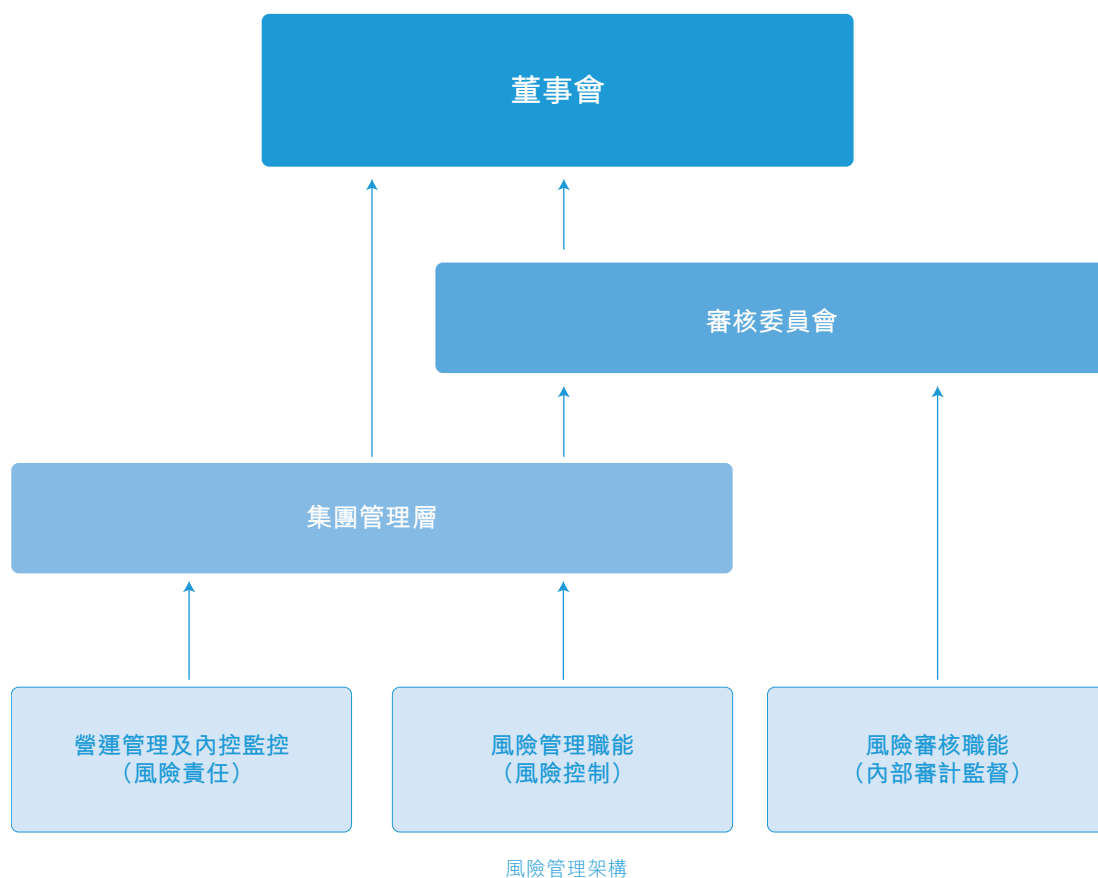
2023年ESG重大性議題矩陣

## 1.6 合規運營

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

### 1.6.1 風險管控

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



本集團持續完善審計及風控管理制度及措施，依據《融創集團內部審計規定》及《融創集團內控管理規定》開展風險管理監控和監督，通過內控評價檢查、常規審計、專項審計及舉報調查，識別業務經營風險，持續跟進整改工作，推動業務部門優化管理措施，建立長效風險管理機制。本集團定期開展審計體系績效考核及質量評價，保證審計監察體系的整體工作質量。

本集團依託信息系統建設成果及大數據技術賦能，充分利用內外部數據，對經營活動開展全流程、全樣本數據分析，並對識別出的重大風險及系統性風險實施審計抽樣，從而實現全面風險管控。同時，依據已識別出的風險建立風險數據庫，為風險分析提供基礎，持續完善和強化風險識別與管控能力。



本集團不斷完善法務風險防控體系，持續跟蹤相關新法律法規的出台，識別新要求、新規定對本集團現時及未來發展的影響。



## 1.6.2 廉潔運營

本集團嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，積極倡導廉潔、合規的企業文化，通過規範制度、內外監督、強化教育建立「三位一體」的廉潔防線。



 規範制度，過程監督

 內外監督，嚴肅懲治

 強化教育，源頭解決

本集團制定《融創集團廉潔工作管理規定》及《融創廉潔守則》等規章制度，禁止任何形式的賄賂、勒索、欺詐及洗錢行為，要求所有員工在日常業務過程中遵紀守法，堅守誠信道德底線。本集團不斷加強員工商業道德管理，要求全體員工簽署廉潔協議，並要求新員工入職培訓結束兩週以內完成廉潔考試，未通過者不予轉正。

本集團積極營造廉潔公平的經營環境，制定《供方廉潔協議》並要求所有與本集團有業務往來的供應商（包括服務商、承包商等）均簽署廉潔協議，《供方廉潔協議》明確約定供應商應遵守本集團的廉潔自律要求，不得以獲得商業交易機會或不正當利益為目的，違反商業道德，一經發現供應商有違反廉潔協議的行為，將依據協議約定進行嚴格處罰。

本集團積極參與行業的反舞弊環境建設，助力行業營造廉正環境，截至目前，已加入企業反舞弊聯盟和陽光誠信聯盟，建立反腐聯盟黑名單制度。針對存在重大違規舞弊行為或被列入企業反舞弊聯盟、陽光誠信聯盟黑名單的員工或供應商，本集團將不予錄用或不予合作。

本集團制定《融創集團投訴舉報管理規定》，明確並規範投訴舉報的權責劃分、操作流程、審批權限，完善舉報處理流程管理。本集團設置官網、電話、郵箱、公眾號等公開舉報途徑，並在本集團網站首頁、辦公場所等明顯位置進行公示，所有員工、供應商及客戶等均可向本集團舉報任何違反商業道德的行為。本集團安排專人接收舉報信息，並使用舉報信息系統進行舉報信息錄入、跟蹤進展及調查結案等全過程管理。本集團依法嚴格保護舉報人的個人信息及舉報內容，並在《融創集團投訴舉報管理規定》中明確規定，對威脅、打擊報復舉報人的人員，將按照《融創集團審計處罰管理規定》給予處罰。








本集團持續推動監察職能建設，定期對所有業務進行商業道德審計。2023年，本集團針對商業道德及反腐敗領域開展內控檢查299次，本年立案並已審結的腐敗案件為0項。

本集團積極開展廉潔文化建設工作，培育員工和供應商的廉潔意識，於全集團範圍內舉行覆蓋所有員工（包括正式員工及非正式員工）及供應商的廉潔宣傳活動，組織開展廉潔合規學習與考試、在重要節日推送廉潔倡議海報、建立文化牆等專項活動，**2023**年，本集團開展多層級的線上及線下培訓，包括面向全體員工及董事開展常態化廉潔教育培訓，面向不同專業條線開展專項合規培訓，培訓總時長逾**10.4**萬小時。

### 1.6.3 知識產權保護

本集團高度重視知識產權保護，不斷強化知識產權管理，建立了完善的知識產權管理制度體系，定期維護商標等知識產權，提升員工知識產權的法治意識。**2023**年，本集團未發生因知識產權而受政府處罰的情況。

	<b>商標及其他知識產權的申請</b>	定期根據各項目公司推廣名稱的使用情況，及時申請商標及其他知識產權，確保得到有效的法律保護
	<b>近似商標監測與商標異議/無效宣告/撤銷申請</b>	定期對與「融創」、「SUNAC」等近似的商標進行監測，對於在公告期內的近似商標採取異議措施，對於核准註冊的近似商標採取申請無效宣告或者申請撤銷措施
	<b>積極應對他人異議/撤銷申請</b>	對於他人向本集團的商標提出異議或撤銷申請的，由法律管控部組織協調各業務部門收集使用證據，積極答辯，維護本集團的商標權利
	<b>主動開展商標維權工作</b>	為了保護商標專用權依法不受侵犯，本集團定期對於商標侵權行為及不正當競爭行為進行集中排查，對於涉嫌侵權的案件，及時採取與侵權方協商、報請工商行政部門查處、提起訴訟等方式來維護本集團的合法權益；並在此基礎上建立了商標保護常態機制
	<b>知識產權管理制度的建立與完善</b>	制定了商標管理制度、項目推廣名稱規範、字體版權使用規範等制度規範，同時結合業務需求制定了項目推廣名稱審核指引、商標維權指引等工作指引

本集團亦注重專利的申請與維護，根據業務實際需求及時申請專利，截至**2023**年**12**月**31**日，本集團累計獲得專利**36**件。



綠色低碳  
和諧共創



## 2 綠色低碳 和諧共創

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

### 2.1 綠色理念

本集團秉承「因地制宜，綜合考慮」的理念，在建築物的全生命週期踐行節約資源、減少排放的理念。本集團深知與傳統建築相比，綠色建築能夠更高效地利用資源，為業主、租戶、客戶以及整個社會帶來切實益處。我們將綠色發展的理念全面融入集團產品的建造到運營的整個生命週期中，致力於全面實現可持續發展。本集團訂立環境目標、參與行業標準編製、提升清潔能源使用比例、打造積極應對氣候變化的典範項目，以切實行動為公眾提供健康、適用、高資源使用效率的建築產品。

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

綠色設計	綠色建築	新建建築 <b>100%</b> 落地綠色建築要求，推動高星級、超低能耗綠色產品落地實踐
	數字化設計	推廣數字化設計，提升設計建造管理水平，減少資源浪費，促進節能減排
	綠色規劃	關注綠色規劃，助力綠色開發，實現土地資源和生態價值最大化
	綠色標準	編製綠色標準，推動綠色創新，促進綠色技術落地應用
綠色建造	綠色建造體系	推廣、參建綠色建造體系
	綠色施工	加強綠色施工管理，降低資源消耗和環境污染
	綠色採購	推行綠色採購，推動供應商提升環境管理水平，打造可持續供應鏈
	綠色建材	提升綠色建材使用佔比，促進行業綠色發展

綠色運營	能源消耗管理	加強綠色運營管理，降低資源消耗和環境污染
	水資源管理	提升水資源利用效率，切實減少水資源使用量，逐年降低耗水強度
	廢棄物管理	嚴格管控廢棄物排放，提高垃圾分類率和綜合利用率
	綠色租賃	全面實施綠色租賃，加強綠色宣傳，不斷提升各租戶的環保意識
	綠色辦公	打造綠色辦公環境

## 2.2 綠色設計

本集團嚴格參照《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》及《建設項目環境保護管理條例》等法律法規，在項目設計時踐行綠色設計理念，關注綠色人居、綠色商業和綠色景觀，以更為優異的設計理念，助力生態價值、經濟效益和人居體驗的多贏。本集團已制定《融創集團裝配式建築設計應用指引》《融創集團被動式低能耗建築實施標準》《融創集團外牆保溫系統技術標準》及《融創集團智能小區設計要求導則》等一系列管理制度，旨在不斷提升本集團項目設計實力。

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

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



## 2.2.1 綠色建築

### 綠色建築承諾：

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

#### 地產業務板塊

100%新開發住宅項目滿足綠色建築標準；推動新建項目獲取各類綠色建築認證；

#### 文旅業務板塊

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

2020年至2023年，本集團所有新建項目**100%**滿足中國綠色建築標準。本集團亦積極推動綠色建築認證工作，認證標準包括中國《綠色建築評價標準》、美國**LEED**認證及英國**BREEAM**認證等。截至2023年底，已開業的文旅城項目**100%**獲取綠色建築認證<sup>2</sup>，在建在設項目**100%**獲取綠色建築認證，是國內唯一文旅業態綠色建築認證全覆蓋企業和國內首批開展文旅綠色建築、**LEED**雙認證的企業。

2020年至2023年，本集團累計有**55**個項目<sup>1</sup>獲得二星級或三星級綠色建築認證，總建築面積約**1,035**萬平方米。

<sup>1</sup> 新建項目及綠色建築認證項目統計範圍涵蓋本集團連同其合營公司及聯營公司。

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

## 案例：上海外灘壹號院

上海外灘壹號院項目位於上海外灘老城廂，作為本集團最具代表性作品之一，亦貫徹著本集團「只定制不複製」的理念，並將環境友好、綠色發展和因地制宜的綠色理念體現得淋漓盡致。在設計之初，充分考慮實用性及節能性，在提升建築質量及用戶體驗的基礎上，加強建築環保屬性；在建造過程中，選用綠色技術及材料，進一步達到綠色節能建築的要求。該項目全方位滿足三星級綠色建築、裝配式建築、超低能耗建築等高標準的綠色節能要求。

**節能設計理念：**在規劃與設計階段，採用先進的節能設計理念，通過優化建築佈局、提高建築保溫隔熱性能、採用高效節能設備等措施，實現了建築能耗的大幅降低；

**高效節能建築體系：**採用高效節能的建築體系，包括：建築外牆採用高性能保溫材料，有效提高建築的保溫隔熱性能；採用氣密性良好的門窗系統，減少室內外空氣交換，進一步降低能耗；

**智能控制系統：**引入智能控制系統，對建築的能源使用進行智能化管理與控制，基於實時監測的建築能耗情況及實際需求，調整設備的運行狀態，實現能源的高效利用；此外，通過對照明、空調等設備的智能控制，提高建築的居住舒適性；

**綠色生態環境：**為了營造綠色生態的居住環境，注重綠化和生態建設。在規劃階段充分考慮綠化覆蓋率，通過種植大量綠色植物來改善微氣候、淨化空氣；同時配備了雨水回收系統，將雨水收集並用於綠化灌溉等方面，實現了水資源的循環利用。



上海外灘壹號院

## 2.2.2 綠色技術標準

本集團積極參與國際、國家、行業及團體綠色標準制定及編製工作，推動社會和企業綠色創新，截至2023年12月，本集團已完成一項室內滑雪場綠色建築標準的制定，累計參與多項團體標準制定，並制定約26項企業標準，涵蓋領域包括建築質量、質量提升、節能、環保、裝配式建築、裝修建材及智能化等多個維度。此外，本集團參與編製的國家標準《主題公園工程技術標準》預計將於2024年公開發佈。

本集團協同英國建築研究院(BRE)定制的全球第一個室內滑雪場綠色建築標準《BREEAM for Bonski》(中文名《BREEAM—熱雪奇跡》)於2023年9月26日在北京正式對外發佈。該標準系統性梳理9大類、59小類、900餘個子項標準，從流線設計、空氣質量、舒適度等細節守護設施終端客戶的安全健康；基於客流及需求情況，從場內採用的安全措施、保溫氣密性、傳輸設施等環節增強遊客安全性、提升遊客體驗感，進一步推動室內雪場的運營理念升級，助力綠色冰雪發展。



室內雪場綠色建築標準《BREEAM for Bonski》正式頒佈

### 案例：綠色冰雪聯盟倡議

綠色低碳是企業高質量發展的重要方向，在後冬奧時代，冰雪產業的綠色發展也成為可持續發展戰略的重要環節。2023年9月26日，熱雪奇跡與英國建築研究院聯合舉辦的全球室內冰雪綠色建築標準研討會暨綠色冰雪聯盟倡議啟動儀式在京舉行，熱雪奇跡、英國建築研究院、中國建築科學研究院及冰雪產業鏈上下游合作夥伴共同倡議發起綠色冰雪聯盟，基於英國建築研究院在建築綠色可持續領域的百年深耕，結合中國的熱雪奇跡室內雪場項目實踐落地，將綠色冰雪的創新實踐成果在更廣泛範圍內複製推廣，助力我國冰雪產業的綠色實踐，共同實現綠色高質量發展。



綠色冰雪聯盟啟動會

## 2.3 綠色建造

本集團非常重視項目施工對週邊環境及天然資源的影響，一直致力於將綠色施工理念貫穿入整個生產鏈條。2023年，本集團持續推廣落實融創臻營造建造體系，大力推進工業化建造技術，響應國家建築工業化的政策導向，落地裝配式結構、精裝修等，減少建造過程中的能耗。2023年，本集團裝配式建築項目數量佔比42%。

2023年，本集團不斷加強項目綠色施工管理，達成節能、節地、節水、節材及環境保護的「四節一環保」目標，同時對項目施工過程中產生的廢棄物充分進行二次利用，降低項目建造過程中的資源消耗，並減少對當地環境的污染。此外，本集團努力將環境保護、資源節約、安全健康等因素融入採購過程，提升綠色建材使用佔比，促進行業綠色發展。



### 案例：融創黃酒小鎮

黃酒小鎮項目位於紹興市越城區，規劃設計有住宅、配套設施、地下車庫，其中住宅單體均實施裝配式建築，採用預製疊合樓板底板、預製外圍護牆、預製飄窗、預製樓梯、ALC條板等技術手段。根據浙江省《裝配式建築評價標準》(DB33/T1165-2019)等相關要求，此項目住宅單體裝配率均不低於50%，公共建築單體裝配率均不低於60%。



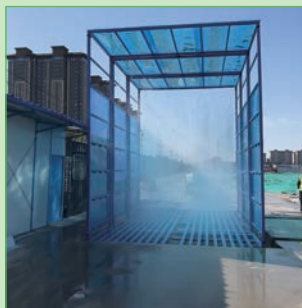
融創黃酒小鎮

### 案例：正定熱雪奇跡

2023年，本集團與正定縣政府、深國際集團就正定智慧港項目正式達成戰略合作，以EPC + O(設計、採購、施工、運營一體化)的現代化全流程模式打造正定室內滑雪場。項目施工現場不僅做到週邊100%圍擋、物料堆放100%覆蓋、出入車輛100%沖洗、地面100%硬化、土方100%濕法作業、渣土車輛100%密閉運輸等控制措施，而且安裝動態揚塵監控設備，保證施工期間隨時監控現場空氣指標。



施工定型圍擋



出入車輛洗車池



揚塵監控及除塵霧炮

## 2.4 綠色運營

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

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

主題娛樂制定了《節能工作指導手冊》等制度，最大程度降低項目運營期對環境的影響。熱雪奇跡通過制定年度能耗計劃及管理要求，並分解至各專業公司，並由專人對能耗使用情況進行跟蹤和用能異常的及時應對。

本集團持續推進地產及文化業務板塊在辦公場所方面以及文旅業務板塊在辦公場所及項目運營方面制定的環境目標：

🎯 溫室氣體減排目標	溫室氣體排放密度於2025年度較2021年度下降 <b>8%</b>
🎯 減廢目標	無害廢棄物排放密度於2025年度較2021年度下降 <b>4%</b>
🎯 能源使用效益目標	綜合能源消耗密度於2025年度較2021年度下降 <b>8%</b>
🎯 用水效益目標	水資源使用密度於2025年度較2021年度下降 <b>4%</b>

### 2.4.1 綠色租賃

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

## 2.4.2 節能改造

文旅業務板塊從多個維度開展技術升級改造、提升設備運行效率，助力低碳發展：



通過對能耗使用情況的數據分析，不斷對設備設施的運行技術進行改進，利用智能化系統統一監控設備運行情況，提升設備運行能效；



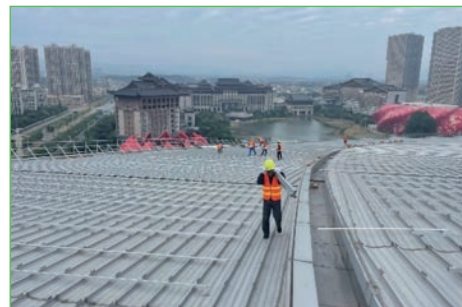
主題樂園高度重視能耗情況，針對耗能高的設備開展深度節能管控，如海世界維生系統、主題樂園及水世界遊樂設備、各業態空調系統，通過總部及地方的矩陣式管理，嚴格控制並不斷優化設備運行策略，持續實現能耗下降。此外，主題樂園持續推動綠色電力使用，降低項目碳排放，通過開發屋面及停車場，大力實施光伏發電改造，目前哈爾濱、無錫、杭州灣等項目的光伏發電已正式發電，青島、濟南、廣州、合肥、昆明等項目預計**2024年**可投入使用；



熱雪奇跡致力於提升運營過程中設備綜合運行效率，通過對各項目製冷造雪系統中各機器、子系統、管道的逐一排查，及時發現問題並進行修復更新，本集團預計將於**2024年**全部完成更新，更新後能耗預計降低**5%**左右。此外，熱雪奇跡全面推進屋面光伏設施應用落地，在營項目中，**2023年**哈爾濱、無錫等項目已完成屋面光伏安裝，**2024年**廣州、昆明、重慶、西安等項目的屋面光伏將陸續實施完成；在建項目中，武漢黃陂甘露山文旅城項目已按建築金屬屋面+光伏一體化(BIPV)推進實施。



無錫熱雪奇跡屋面光伏  
實施完成



廣州熱雪奇跡屋面光伏  
實施中



### 2.4.3 水資源管理

本集團嚴格開展運營項目的水資源管理，通過智能化管理平台監控給排水系統運行情況，對衛生潔具全面使用節水型設備，減少水資源浪費。對於各類污水排放，本集團均採用了相應的水處理措施，保證排放水質滿足國家標準要求。2023年，本集團未發生與獲取適用水資源相關的問題。

本集團的文旅項目從開發規劃到運營管理層面均遵從國家綠色建築標準，並從眾多方面開拓創新，最大限度節約水資源。本集團亦在多個文旅項目中使用了雨水回收再利用系統，將雨水儲存並利用於綠化澆灌，節約了大量水資源；在水世界中對過濾系統反沖洗廢水進行淨化，從以往的直接排放變為回收再利用；在海世界中全面採用維生淡鹽水廢水回收利用系統，將反沖洗與吸污廢水經過處理後循環利用，達到60%節水效果；在熱雪奇跡室內雪場中，利用冷風機融霜水作為蒸發冷循環冷卻水的補水，有效的減少了自來水補水量；針對文旅項目內設有的大型人工湖，本集團廣泛採用生態水處理技術，通過種植水生植物、飼養水生動物的方式，打造水域生態系統，形成水體自潔能力，極大降低了水處理系統運行能耗，同時呈現出良好的景觀效果；各地主題樂園常態化開展埋地給排水管網漏水整治，降低了水資源浪費並減少對地下水的污染。

### 2.4.4 廢棄物管理

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



## 2.4.5 綠色辦公

在綠色辦公方面，本集團積極採取下列措施：



辦公水電



辦公用品



辦公出行

提倡節約水電，在辦公區張貼溫馨提示，倡導節約用水、用電好習慣；按季節調配空調開閉時間與溫度；按區域分割燈控，定期巡視，無人時關閉照明、空調等設備；加強用水設備的日常檢查維護，及時處理漏跑水現象，減少水資源浪費；針對消耗的水、電量每月由工程人員進行統計、核對，定期分析並制定改進措施；

提倡無紙化辦公，優先使用電子文件、電子簽章；能黑白不彩打，鼓勵雙面黑白打印、循環使用打印紙張；加強辦公用品採購管理，按需申請、節約領用；辦公垃圾分類處理，無害垃圾收集後交由環衛站進行集中處理，硒鼓、墨盒等有害垃圾由外包商回收處理；

提倡低碳出行，鼓勵員工使用公共交通工具出行；在樓宇內，鼓勵員工少乘電梯，多走樓梯；優化辦公車輛使用安排；倡導使用電話、視頻等在線溝通模式，減少長途出差的頻次。

## 2.5 氣候變化

本集團遵循氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的框架和建議，主動識別並深入分析了本集團所面臨的氣候變化相關實體風險及轉型風險。為提升對氣候變化的適應能力，本集團提出了一系列針對性的措施，旨在緩解或適應氣候變化對公司業務及社會的潛在影響。此外，本集團將氣候變化風險納入公司的風險管理體系，並由ESG工作小組定期評估，確保及時掌握實體風險及轉型風險的最新動態及其潛在影響，並提供相應的應對策略。這些評估結果將定期向ESG委員會匯報，以推動集團在應對氣候變化方面取得更大的進步。

風險類別		風險影響	應對措施
實體風險	急性風險	颶風、極端降水、極端高溫	<ul style="list-style-type: none"> <li>在項目設計初期，本集團將所在地的自然氣候風險納入風險評估範疇，了解氣候特點，對可能造成的影響及後果進行充分評估，制定相應的氣候風險管理計劃。同時，本集團採取相應措施預防經營資產及設備遭受損失、應對能耗增加、供電異常等情況，降低後續項目運營期內因惡劣天氣對居民和消費者產生的不利影響；</li> <li>在項目施工過程中，為相關工作人員購買保險，配備安全器具，同時，本集團將根據氣候條件合理安排施工時間，盡量避免在極端天氣下的施工，若在建築施工期間出現強降雨天氣、颶風、長期乾旱等天氣，則減少戶外施工，降低對施工人員的影響；</li> <li>針對突發事件及日常運營管理，嚴格參考本集團應急管理辦法，並將突發事件應急管理措施推廣至所有辦公區及施工單位，融入其日常作業管理中，另外，將防災演習納入集團日常運維體系並常態化實施，確保員工在面對極端天氣時能夠迅速應對。</li> </ul>
	慢性風險	平均氣溫上升	

風險類別			風險影響	應對措施
轉型風險	政策及法規風險	節能減碳合規風險	<p>國際及國內的監管機構、資本市場評級指數機構等不斷提升對企業相關環境數據的披露要求；同時，政府採取更進取的節能減碳策略和措施，明確提出「加快提升建築能效水平」「加快優化建築用能結構」等要求，若本集團未在施工或運營中及時遵守相關法律法規、未及時按照政策規定披露對應的環境信息、未能達到當地規定的能源效率標準、未能有效控制經營活動中產生的碳排放，將導致本集團面臨來自監管部門的合規風險，以及外部利益相關方的限制風險與壓力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續跟蹤相關政策法規，針對政府提出的節能減碳策略和措施，本集團應建立並更新應對策略，明確目標、措施及時間表。例如，提升建築能效水平、優化建築用能結構等；</li> <li>• 本集團ESG工作小組對全集團的節能減排措施進行全面監督管理，並定期向ESG委員會、董事會匯報執行情況；向公眾披露已經訂立的節能減排目標及其進展；要求各業務板塊科學制定各公司、項目的節能減排執行規定和舉措；</li> <li>• 本集團將進一步完善環境信息披露制度，確保按照相關法律法規、政策規定披露對應的環境信息。並加強與監管機構的溝通，及時了解政策變化，確保合規運營；</li> <li>• 本集團將與監管機構、行業協會、研究機構等加強合作與交流，共同應對氣候變化挑戰。通過分享經驗、技術交流等方式，提升公司在應對氣候變化方面的能力。</li> </ul>

風險類別		風險影響	應對措施
技術風險	向低排放技術轉型的成本/未能成功投資於新技術	社會各界傾向於選擇更加環境友好的技術。國家積極推動綠色建築、超低能耗建築、低碳建築、綠色建材、海綿城市等一系列前沿技術應用於相關企業的生產和經營活動中，若本集團無法適應社會技術進步浪潮，或將面臨淘汰的風險。	<ul style="list-style-type: none"> <li>對於新建及擴建項目，增加綠色建築研發投入，通過持續新增綠色建築來增強建築物及所在社區抵禦長期氣候變化及氣候災害能力；</li> <li>推動海綿城市、被動房等可持續建築理論和技術的創新，爭取降低項目運營對生態及環境的影響，減緩氣候變化進程；</li> <li>考察新技術投入的合理性，以及與集團業務的適配性，在新技術引入之前，進行全面的風險評估和可行性研究，了解新技術可能帶來的影響和潛在風險；新技術需經過方案論證、技術實驗、小規模應用之後，逐步擴大應用範圍，從而避免不必要的技術研發失敗造成的財務損失，降低整體風險和影響範圍；本集團將建立相應的應急計劃，以應對新技術可能出現的故障、系統問題等其他意外情況；本集團將建立監測機制，定期評估新技術的運行情況，根據反饋，及時調整和改進。</li> </ul>



風險類別			風險影響	應對措施
	聲譽風險	來自利益相關方的顧慮或負面反饋增加	隨著社會各界日益重視氣候變化，若本集團無法積極應對，並通過多樣化行動彰顯公司的綠色轉型力度，本集團的客戶、投資人及其他利益相關方或將降低對公司聲譽的期許，影響各利益相關方的信心。	<ul style="list-style-type: none"> <li>將綠色建築作為重點戰略，積極推動綠色建築設計和施工，以滿足客戶和市場的需求。通過綠色建築項目，向各利益相關方展示公司應對氣候變化的決心和行動力；</li> <li>積極與政府、行業協會、研究機構等建立合作關係，共同推動綠色建築的發展。同時，與供應商、承包商等建立夥伴關係，共同實現綠色轉型目標；</li> <li>建立綠色績效評估體系，對項目的環境影響進行定期的評估和監測，發現並改進存在的問題，提升企業的綠色轉型水平；</li> <li>持續開展溝通與教育工作，向客戶、投資者等利益相關方傳達環保理念和實踐成果。</li> </ul>
	市場風險	綠色轉型風險	在全社會實現綠色轉型的過程中，本集團的經營環境將受到影響，諸如消費者要求企業積極應用綠色產品和綠色建材；若本集團發生氣候變化方面的負面輿情，消費者或將選擇本集團的競爭對手產品。	<ul style="list-style-type: none"> <li>關注市場需求，積極應用綠色建材。通過與供應商合作，研發符合環保要求的建築材料，加強材料的可持續性認證，提升環保性能及市場競爭力，滿足消費者對綠色建築的需求；</li> <li>擴大清潔能源的使用範圍，在項目運營階段，通過智能化綜合管理平台，實時追蹤溫室氣體排放的數據表現，對能耗較高的設備採取深度節能管控措施；</li> <li>加大投資研發與創新力度，持續改進技術和產品。通過技術創新、產品研發等方式，提高企業的綠色轉型水平，滿足消費者的環保需求。同時，積極參與國際合作與交流，引進國際先進技術和管理經驗，提升企業的全球競爭力。</li> </ul>

臻善品質  
攜手共進



## 3 臻善品質 攜手共進

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

### 3.1 品質創新

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

#### 3.1.1 質量管理

本集團根據國家相關質量標準規範制定了《融創集團防滲漏標準做法》《融創集團裝配式建築應用導則》《融創集團過程質量管控內控體系》及《融創集團項目交付測評體系》等內部質量管控文件，指導項目在工程建設管理過程中的策劃與落地，規範項目建設標準，並在《融創集團工程材料檢查管理規定》等專項制度中明確工程材料檢查內容及要求，確保工程材料使用範圍、質量滿足國家相關規範及要求。截至2023年底，服務集團已獲得ISO 9001質量管理體系認證。

文旅業務板塊在各專業公司、項目公司中均設置了專門的質量安全管理部門，負責建立品質安全標準體系，對項目質量進行考核。為保障質量管理，文旅業務板塊已根據項目需求制定了多項質量管理制度、技術標準及專項工程實施品質問題案例庫，設置了完整的產品質量監督流程，對產品進行全過程前置管理，對質量結果進行獎懲評定，並根據結果執行提升改進工作機制，實現從組織架構質量保障、供應鏈質量保障、項目設計施工及驗收質量保障、總部抽查巡檢、第三方評估、運營監督及銷項等6個維度對項目質量施行全面保障。

2023年，本集團未發生因質檢不合格而需要回收的產品質量事件。



### 3.1.2 數字化應用

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

設計審圖平台助力精細化的建設管理，和數字化模型一體化運營移交：

- 圖紙版本有序管理，改變以往版本管理混亂、信息同步不及時的情況；
- 設計問題修改追蹤，防止出現問題修改不到位的情況；
- 問題分類統計分析，數據反饋至管理體系和技術標準體系，實現精準管理；
- 多項目圖紙管理質量橫向對標分析。

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

2023年，本集團持續推動融創智造智慧工地平台建設，融合監控、激光測量儀、藍牙板厚測量儀等物聯設備，實現進度、質量、安全、風險分析等全維度數字化管理，通過大數據平台協助管理層進行管理決策，並同時賦能各層級的管理者、生產者、參與者成為融創智造平台的用戶，實現實時指引查閱、採集與應用數據信息、參與培訓。2023年度，融創智造平台累計完成工序逾24.8萬批次，實測實量記錄逾6.9萬條數據、材料驗收逾3.8萬批次、監理日誌逾9.7萬篇。



## 3.2 安全健康

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

### 3.2.1 安全管理體系

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


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




主題娛樂公司亦建立了體系化、全覆蓋安全管理組織架構，高效利用安全管理信息系統，有效跟蹤各地公司安全問題整改質量，同時充分發揮工程物業安監信息系統節點管理模式，監督各地公司在規定時間高質量完成相關整改工作。此外，主題娛樂公司結合自身業務類型及經營模式特點，編製了《主題娛樂公司通用安全工作管理規定》及《主題娛樂公司安全工作實施辦法》，涵蓋了主題娛樂公司安全目標管理、安全培訓管理、隱患排查與治理管理、操作流程安全管理、應急預案管理、安全績效管理六大場景，明確了主題娛樂公司安全管控標準，規範各項危險作業流程。

在職業健康與安全管理方面，本集團積極落實職業健康管理，優化員工工作環境，關注員工職業健康，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》，參考《職業健康安全管理體要求及使用指南》，制定了《融創健康與安全政策》，並將政策覆蓋至全體員工、供應商及承包商。本集團定期調研供應商及員工的健康與安全表現及意見反饋，不斷完善各項政策，提升本集團對相關人員健康與安全的保護能力，致力於實現全體員工、供應商、承包商的零死亡目標，有效保障全體員工及供應商等合作夥伴的健康權益。地產集團於過去三年均未發生因工亡故事件。2023年度內，地產集團受工傷人數為5人，因工傷損失工作天數為184.5天。

 本集團健康與安全目標：

 本集團範圍內全體員工、供應商、承包商以及其他合作夥伴，致力於實現零死亡目標

 實現對本集團全體員工以及承包商健康與安全培訓全覆蓋

### 3.2.2 安全管理措施

本集團完善了從項目生產過程管理到日常運營、從管理層至普通員工的健康管理舉措，持續檢討更新職業健康與安全相關的管理目標、工作流程與計劃及執行方案，並將管理目標納入相關管理人員以及高管的績效評估指標及獎懲計劃中。

針對項目安全生產，本集團繼續嚴格執行《融創集團安全管理底線標準》及《融創集團安全生產事故事件責任追究管理辦法》等內部管理制度，覆蓋各業務板塊及供應商，並在總分包合同中強調施工安全的要求。本集團亦制定了相應的安全管理底線及追責制度，加強對人員配置、專項設備、追責機制、在線化應用等內容的管理與優化，並根據《融創集團安全生產事故事件責任追究管理辦法》及《融創集團工程、運營及客關體系考核激勵方案》，對項目安全第一責任人的職責、事故上報流程、履職減責條件以及安全事故、事故瞞報行為的追責處罰力度作出了明確規定，全面提升工程建設安全管控力度。在嚴格保障各業務板塊安全生產的同時，本集團對供應商的原材料選用指標、設備設施、生產流程、事故管理、應急舉措做出明確要求，對承包單位進行嚴格的資質預審，包括但不限於：承包單位的資質證書、安全生產管理機構、安全生產管理制度、安全操作規程、安全生產管理人員的持證、特種作業人員的持證情況等，同時，我們在施工過程中加強安全培訓，定期監測承包商的健康與安全指標及風險暴露程度，保障施工及運營範圍內的安全。

在日常運營中，本集團持續關注僱傭員工權益，確保員工工作環境安全且滿足國家職業健康要求，為員工購買保險、配備個人安全防護用品，全方位保護員工的職業健康與安全。公司定期對各項目進行現場安全監督檢查，檢查內容包括：工作環境安全性、職業健康隱患、設備設施安全、現場安全相關履職記錄、安全相關材料等。在發生職業健康與安全相關糾紛、違規舉報及工傷意外時，協助、支持相關單位對調查結果進行分析，督促其進行深刻檢討及反思，同時監督相關單位完成整改。2023年主題娛樂公司總部將安全隱患圖集、安全告知卡等內容納入工具包，為各地公司日常安全管理提供素材及支持，以提高各地安全管理人員、屬地業務條線安全風險排查能力。2023年熱雪奇跡公司組織雪場安全檢查128次，確保場館及設備運行處於良好狀態；組織安全應急演練179次，全力築牢運營安全防線。

### 3.2.3 提升安全表現

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

在項目安全生產日常管理中，地產集團各項目堅持每日面向施工單位員工召開安全培訓晨會，同時定期組織不同層級的安全管理培訓及內部考核，並定期組織不同區域/城市公司進行產品質量安全的交流、主題培訓。2023年度，地產集團員工及承包商安全培訓覆蓋率為100%，實現了管理賦能、各地區共同提升；同時地產集團持續優化在線測評工具，逐步建立智慧工地平台，進一步推進數字化、在線化在安全管理中的應用。

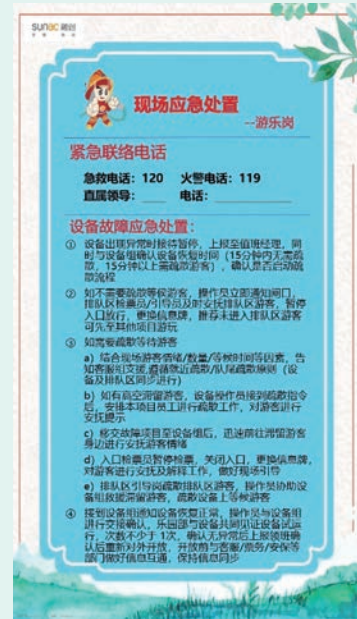
各專業公司高度重視安全體系的宣貫和落地。熱雪奇跡公司於2023年度內組織安全培訓297次，新員工崗前安全培訓和考核合格率高達100%。主題娛樂公司於2023年將公司培訓課件、視頻文件等資料，全部上傳內部線上學習平台(融E學)，培訓內容覆蓋安全制度宣貫、消防安全、設備安全、危險崗位培訓等，為員工自主學習提供全面、便捷支持，全面提升員工安全意識，降低安全與健康事故的發生率。此外，主題娛樂公司建立了員工三級安全培訓、專項培訓、特色安全培訓等培訓機制，充分發揮各地總經理負責制，建立月度巡場以查帶訓模式，形成月度安全例會、班組晨夕會安全宣貫等會議體系，以分級、分類、因地制宜的方式，實現多渠道、多場景、多層次的安全文化建設。

主題娛樂公司於2023年針對性強化安全檢查機制，結合各地公司安全綜合排名，對排名中部及靠後的地方公司，強化日常管理，同時增加專項現場幫扶檢查工作，對地方公司形成針對性的支持策略，提高地方解決問題能力，並將檢查隱患納入安全管理信息系統督辦整改，實現信息化閉環控制。



## 案例：主題娛樂「安全小貼士推廣」活動

2023年，針對自身靈活的用工模式，範圍廣、人員多的現狀，為強化安全素質，夯實安全知識及應急處置能力，主題娛樂公司總部聯合地方公司開展「安全小貼士推廣」的活動，編製各崗位安全小貼士，內容包含崗位工作操作流程、禁忌及崗位突發情況緊急處理流程、緊急聯絡人等，業務範圍涉及公司5大部門，15個相關崗位，200多名員工。安全小貼士高度貼合崗位場景，以電子文件形式發放相關員工，利用晨夕會、空閒時間手機查閱，方便又快捷。此次活動有效提高靈活用工人員崗位的工作熟悉速度，提高了突發事件應急響應速度。



「安全小貼士推廣」活動

### 3.3 客戶至上

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

#### 3.3.1 提升用戶體驗

本集團以客戶為核心，深入建設客戶一站式「雲」服務端，讓客戶參與到業務中來，成為本集團服務的監督者。本集團自主開發的客戶全業務運營系統「雲客」，貫穿客戶服務全業務流程，並實現了智慧客服「雲」平台的設立，完善全週期客戶數據庫，實現數字賦能，推動由「數字化」向「數智化」賦能業務模式的轉變。

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

本集團梳理了各業態客戶體驗的關鍵觸點，借助在線公眾號及短信觸點調研、400電話調研等及時、高效的手段對各觸點進行評估，並監控各業態關鍵數據，分析客戶服務體驗。各業態從多維度出發設立目標，通過滿意度結果及客戶原聲對目標達成進度、主要客戶意見等進行問題梳理並形成解決方案。

在客戶交付方面，本集團始終聚焦行業變化和客戶需求變化，於服務創新維度積極探索、不斷進取，持續給客戶帶來更好的產品和居住體驗。本集團在各區域逐步落地的創新與變革動作：



在客戶交付等待期，加大推廣「每月家書」、「雲監工」、「雲開放」和「臻心工場」，讓客戶提前了解交付房屋質量、實時跟進項目進度，緩解交付等待期的焦慮心情；



於行業內首創雲交付體系，從客戶預約、到訪、簽約、繳費、驗房等一體化流程可全面實現無紙化和遠程在線交付，大幅提高交付手續辦理的效率；



提升客戶交付體驗，一站式交付、遊園式交付、沉浸式藝術展交付等方式都是本集團的積極探索；



在全國多個項目推進交付即發證活動，也是充分基於客戶需求敏感點的努力創新。

## 案例：交付力突出措施

2023年，本集團在101個城市279個項目完成約31萬套房屋<sup>1</sup>的交付，在行業內再次證明融創強大的交付力。

### 北京香山壹號院

壹號院系是融創的TOP級產品系，每一座壹號院都是城市封面。北京香山壹號院作為融創壹號院系10年沉澱、迭代升級的又一個代表作，已於2023年如約交付。項目根植北京「三山五園」，香山腳下，將中國皇家園林營造精髓，融入當代世界建築美學，將自然與高品質生活相融合。香山壹號院以看得見的空間質感，再次進化「壹號院」人居高度。



北京香山壹號院

### 紹興濱湖灣

銜湖而生的紹興濱湖灣項目，精心栽種苗木，交付之際豐茂綠植高低錯落，走進濱湖灣的那一刻起，「湖岸的後花園」便在眼前逐一呈現，移步異景盡在不言中。



紹興濱湖灣

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

<sup>1</sup> 該統計範圍涵蓋本集團連同其合營公司及聯營公司。

## 案例：文旅城客戶意見全渠道監測，加持整改閉環，穩步提升客戶體驗

本集團自始以客戶為中心，以用戶口碑為驅動，建立了質量體系。體系經過螺旋式迭代，現階段已趨於成熟，主要包括意見監測——問題整改——標準迭代——實施評估4大環節，實現有效循環。

在意見監測方面，2023年本集團持續加大對各業態問題的發現力度，通過線上（景評、融創小程序CRM、抖音）及線下通路實時在線監測，多頻次、全方位捕捉客戶意見，做到更懂客戶；在問題整改及標準迭代方面，針對有效負評及有效客訴，質量部門聯動業務部門共同制定整改方案，整改由點及面，方案中對問題專項分析並落實，以填補現有業務標準空白或推動標準迭代；在實施評估方面，整改結果判定完成後，線上及線下通路實時監測相關客戶口碑問題。

本集團實現了社會面客戶口碑提升，投訴率較去年同比下降29.6%；各業態OTA（在線旅遊服務商(Online Travel Agency)，滿分為5分）均呈上升趨勢，其中陸樂園平均值上升0.05分；2023年各城市各業態亦均達到較高水平（陸樂園4.83分、水世界4.75分、海世界4.82分）。

熱雪奇跡全面迭代升級線上會員平台，為滑雪客群提供更人性化、更貼心的服務體驗：

- 會員生態服務矩陣擴展至微信小程序、支付寶小程序、熱雪奇跡APP，更貼合用戶慣用線上路徑；
- 簡化使用鏈路，操作流程更便捷；
- 豐富用戶端頁面展示內容，提供雪場營業信息、雪場詳細介紹、雪場攻略等信息，幫助用戶輕鬆規劃滑雪出行全過程。

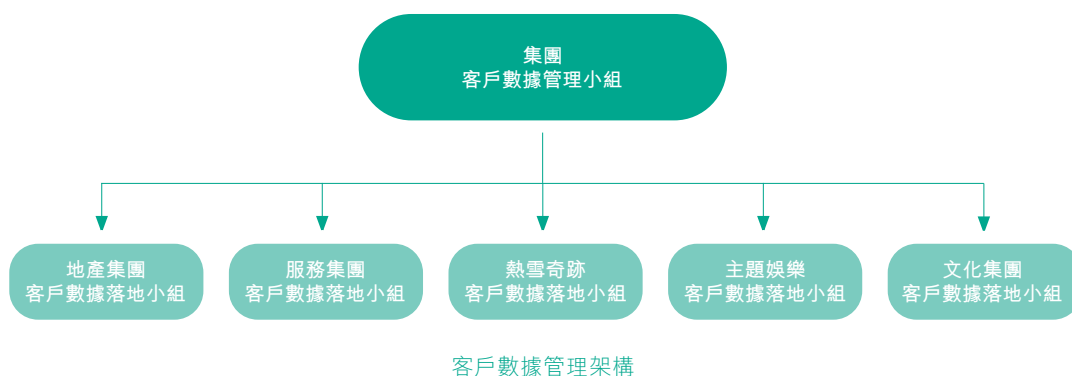
熱雪奇跡在線下雪場運營服務中，除制定標準化服務程序外，亦會根據現場需求升級各雪場的特定服務事項：

- 持續細化流程和標準，採用在線直連方式講解服務標準，組織標準流程觸點培訓及考核，指引員工為用戶提供更優質的線下服務體驗；
- 不斷提升雪場的特色服務體驗環節，如為部分早場遊客提供加熱溫暖雪服、為排隊客戶提供暖心薑茶、為兒童提供滑雪興趣小禮品等，在客戶調研中特色服務好評率達98%。



### 3.3.2 客戶隱私保護

本集團根據《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，制定客戶隱私及個人信息保護政策，結合《數據安全法》，強化對數據的收集、存儲、使用、加工、傳輸、提供、公開等方面的內部管理要求。本集團成立集團客戶虛擬管理組織－客戶數據管理小組，由集團地產經營運營中心項目管理組牽頭，聯合數字科技部、熱雪奇跡、主題娛樂等相關部門組成，負責客戶數據管理制度的建立、完善和優化，集團客戶中央數據庫及客戶對接平台的搭建，客戶數據的審核、處理、展示與安全管理，並提供指導，推進各業務版塊客戶數據的在線化。各業務版塊在客戶數據管理小組的指導下，成立客戶數據落地小組的虛擬組織，負責客戶數據制度的落地、數據管理與改造、客戶業務系統與集團客戶中央數據庫的對接工作。







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

### 3.3.3 客戶投訴管理

本集團重視傾聽客戶的要求，已制定《融創集團客戶投訴管理辦法》及《融創集團客戶日常報事服務規範管理辦法》等制度，對客戶投訴及諮詢報事處理、投訴事件分級標準、緊急事項處理等均作出了詳細要求。此外，本集團已建立「項目－城市－區域－集團」升級機制，增加重大客戶事件快速響應要求，針對2023年的實際市場環境情況，本集團制定了「突發事件」上報機制，密切關注與積極應對突發客訴。

本集團建立了多節點開展的客戶投訴風險管控和客戶投訴管理體系：

	為在事前減少投訴發生，本集團設立了前介風險管理流程，並在《融創集團交付風險測評標準》中增加第三方維修及備品備件資源檢查項、交付前客戶處理項、完善銷售承諾類風險等標準，加強事前的風險防控標準；
	在施工過程中，本集團為項目全面開展過程測評，對設計變更執行嚴格的審批制度，確保工程質量；
	在項目銷售過程中，本集團要求每個售樓處對客戶展示《臻心公告》，內容涵蓋紅線內外不利因素提示及項目其他重要信息提示，並將公告內容納入銷售合同，確保客戶充分知悉；
	本集團為業主提供多樣化的投訴渠道，盡可能減少業主報事漏接漏報。客戶400服務熱線及公眾號均支持業主投訴、報修及諮詢等。

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

本集團建立了完善的售後服務體系，發佈融創客戶服務專門系統「雲客」服務系統後，通過後台排隊調度算法提效，工單提醒、預警及升級機制更為高效。同時，本集團亦對400業務形成體系化管控機制，保證熱線接入暢通、及時且坐席服務優質。本集團為客戶提供優質專業的服務，為客服團隊不斷完善標準化質量培訓體系，搭建智能便捷的系統工具，制定明確的管理與考核指標，從接聽率、人員效率、參評滿意度、質檢成績、一次性解決率等維度進行管控，通過日常數據分析與溝通關注各地服務質量，並定期進行專項分析，制定專項提升方案，不斷提升客服中心整體滿意度。2023年，地產集團共接獲客戶投訴51,315條，主題娛樂及熱雪奇跡共接獲客戶投訴576條，投訴關閉率為100%，客戶滿意度為99.3%。

### 3.3.4 負責任營銷

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

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

## 3.4 責任供應

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

### 3.4.1 供應商管理

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



本集團要求所有供應商在考察前提供簽署生效的《供應商廉潔承諾函》，並於簽署合同時同步簽署《供方廉潔協議》，其中要求供應商應建立健全自我制約制度，開展廉潔教育，公佈舉報途徑，監督並認真查處違法、違規、違紀行為。



審計監察部負責對供應商進行長期監督，針對各環節潛在的違規、舞弊事項執行監察，並隨時接受供應商舉報，按照規定處理相關舉報。



根據供應商管理規定，本集團按照品類、採購價值大小、風險影響度高低將供應商進行分類分級管理，並根據分級認定標準規定獎懲原則，此外還會根據分類分級情況對供應商執行差異化管理。



對於淘汰級供應商，本集團將對其執行年度清理出庫或直接列入相應年限的黑名單，後續按照黑名單管理規定處理。

本集團制定的《融創供應商行為準則》明確規定供應商在環境保護、合法用工、安全運營、維護知識產權與商業道德等方面所須遵從的最低限度要求，並要求全體合作供應商遵守，實現對供應鏈的環境、社會及管治風險的有效防範與妥善處置。此外，本集團鼓勵供應商加強自身ESG表現管理，制定減排目標，減少自身碳足跡，在勞工管理中加強員工溝通與交流，積極獲取ESG相關認證。截至2023年底，本集團約61%的供應商具備ISO 14001環境管理體系認證，約69%的供應商具備ISO 45001/OHSAS 18001職業健康安全管理體系認證，約67%的供應商具備ISO 9001質量管理體系認證。

在供應商溝通方面，本集團建立了良好的供應商培養與關係維護機制，採取在線與線下相結合的方式，定期開展供應商培訓會議、專項答疑、專場培訓、履約期間的單獨電話指導、專題事項走訪溝通，針對新入圍供應商及重要供應商及時開展培訓指導。此外，文旅業務板塊的專業公司編製了《合作商戶安全管控培訓》材料，組織各地供應商開展安全培訓。

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



### 3.4.2 綠色採購

本集團將環境保護、資源節約、安全健康等因素充分融入採購過程，致力於打造可持續的供應鏈。招標信息在本集團官網發佈的同時，聯合「中國房地產採購平台」「今日頭條」公開發佈。招標過程中對重點品類提升管理等級，確保招標過程中的公平、公正、透明。簽約及供貨、施工過程中的用印文件盡可能使用電子簽章，減少紙張及快遞資源浪費，提升工作效率。本集團與供應商建立了三級溝通機制，包括總對總溝通、區域性溝通及項目溝通，通過不定期地組織供應鏈體系交流，本集團將綠色健康發展的理念傳遞給所有的供應商合作夥伴，加強協作，實現合作共贏，攜手踐行可持續發展。在《融創環境政策》中，本集團對綠色採購作出了明確規定，並承諾：



實施可持續採購策略，選用環境影響小、對人體無害、更具能源效益的材料；



優先採購獨立第三方授予環保認證的材料，確保相關採購符合特定環保標準，並在與供應商簽署的採購協議中明確約定產品的環保要求；



考慮物料運輸過程中的碳排放及環境影響，優先採購項目所在地的材料；



確保供應商符合本集團質量及環保要求，並全部遵守《融創供應商行為準則》。

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

#### 案例：綠色採購項目－PVC地板

PVC地板的主要生產原料是聚氯乙烯，聚氯乙烯是環保無毒的可再生資源，不破壞森林資源與水土資源，是公認的環保材料。其超輕超薄，厚度只有**3~9mm**，每平方米重量僅**4~7kg**，是其他地板材料的**10%~50%**。在高層建築中能夠降低樓體承重和節約空間，本集團引入並大力推動該資源的在項目中的應用，替代瓷磚、木地板等傳統的地面材料。

以人為本  
發展共贏





## 4 以人為本 發展共贏

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

### 4.1 人才保障

人才始終是本集團持續發展的核心競爭力。本集團依法合規僱傭，杜絕僱傭童工和強迫勞動，堅持平等多元化招納人才，豐富招聘體系和保障機制，優化內部薪酬福利體系，持續吸引、留任優秀人才。

#### 4.1.1 平等僱傭

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》，參考《國際勞工公約》，制定《融創集團招聘管理制度》《融創中國入職員工管理辦法》及《融創多元共融政策》等內部制度。2023年，本集團更新《面試錄用管理要求》，規範高端人才的面試流程和審批流程。本集團致力於為所有員工創造多元共融的工作環境和發展環境，尊重所有員工的人權，不因地域、民族、種族、性別、習慣、宗教信仰等不同而歧視，保障員工的合法合規權益，嚴格實行勞動合同制。2023年，本集團正式僱員總數39,228人，實習生及勞務員工在內的非正式僱員806人。

本集團始終秉承以人為本的原則，保證合規用工，嚴格禁止僱用童工與強制勞工。本集團制定的《融創集團入職管理規定》要求，所錄用員工年齡必須在16週歲以上，並在與員工簽署的《勞動合同》中明確規定：員工每日、每週平均工作時長不超過《中華人民共和國勞動法》規定時長；若因業務需要，本集團安排員工加班時，將按照法律規定安排調休或支付相應勞動報酬，以保證員工合法權益。2023年，本集團正式員工勞動合同簽訂率為100%，且未有僱傭童工及強迫勞動的事件發生。

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

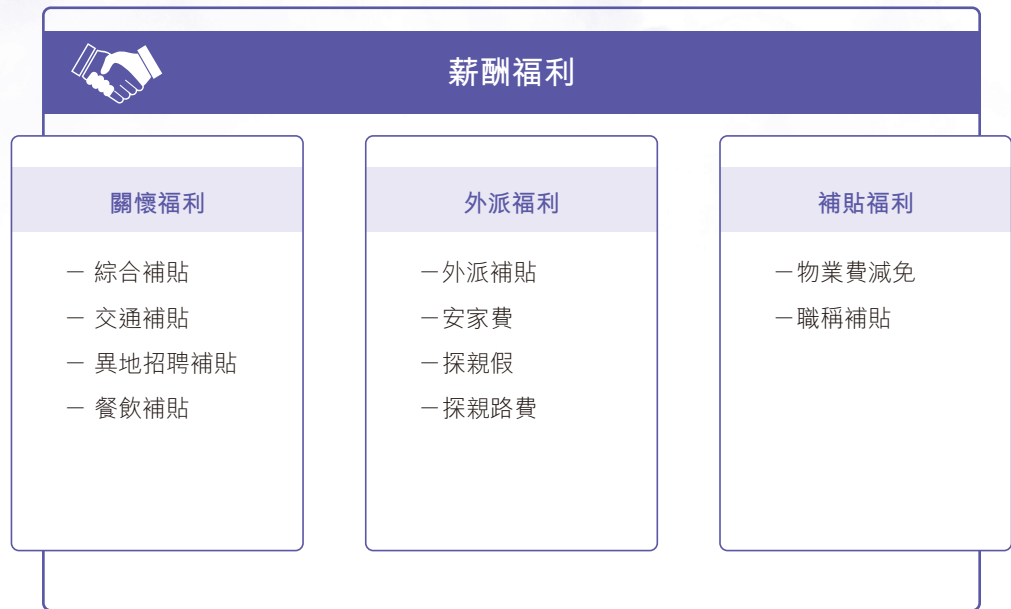
 2023年人才僱傭舉措
• 通過「融創雲招聘」平台，實現在線招聘、在線面試、在線錄用，解決異地招聘不便的問題
• 社會招聘
• 校園招聘
• 離職員工回流
• 跨板塊調動與競聘
• 內部輪崗
• 退休員工返聘
• 殘疾人保障性安置
• 臨時用工招聘
• 實習生招聘
• 加強企業與相關教研機構合作
• 優化在職員工的職級發展體系、培養體系和人才保留機制

2023年，本集團根據《標準化工作手冊》工作原則及工作要求，定期巡檢，全面規範招聘流程。通過《標準化工作手冊》向全集團普及招聘原則及制度要求，統一招聘操作流程，提升招聘效率；同時培訓講解面試方法及面試官行為要求，規範面試流程，全流程關注候選人面試感受。

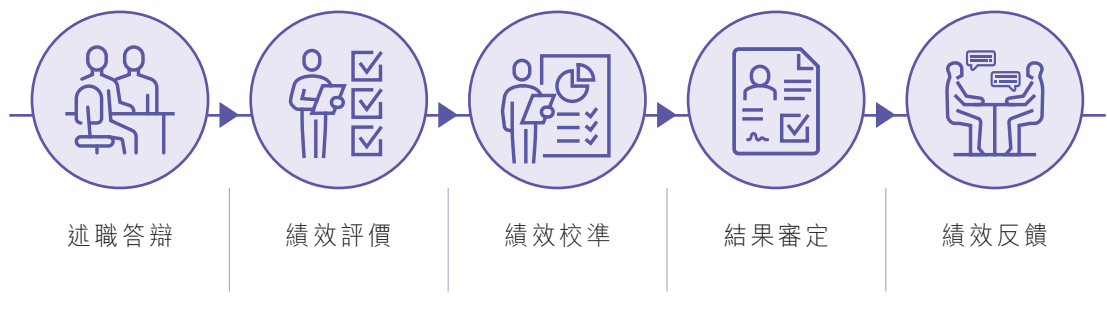
#### 4.1.2 薪酬制度

本集團持續優化薪酬構成，不斷完善薪酬福利體系。2023年，本集團進一步明確員工福利標準與福利項目標準，更新迭代了覆蓋本集團全體員工的《員工福利管理辦法》，充分保障公平性，在提供社保公積金的基礎上，持續豐富福利項目，激發員工積極性。





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



績效考核流程

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

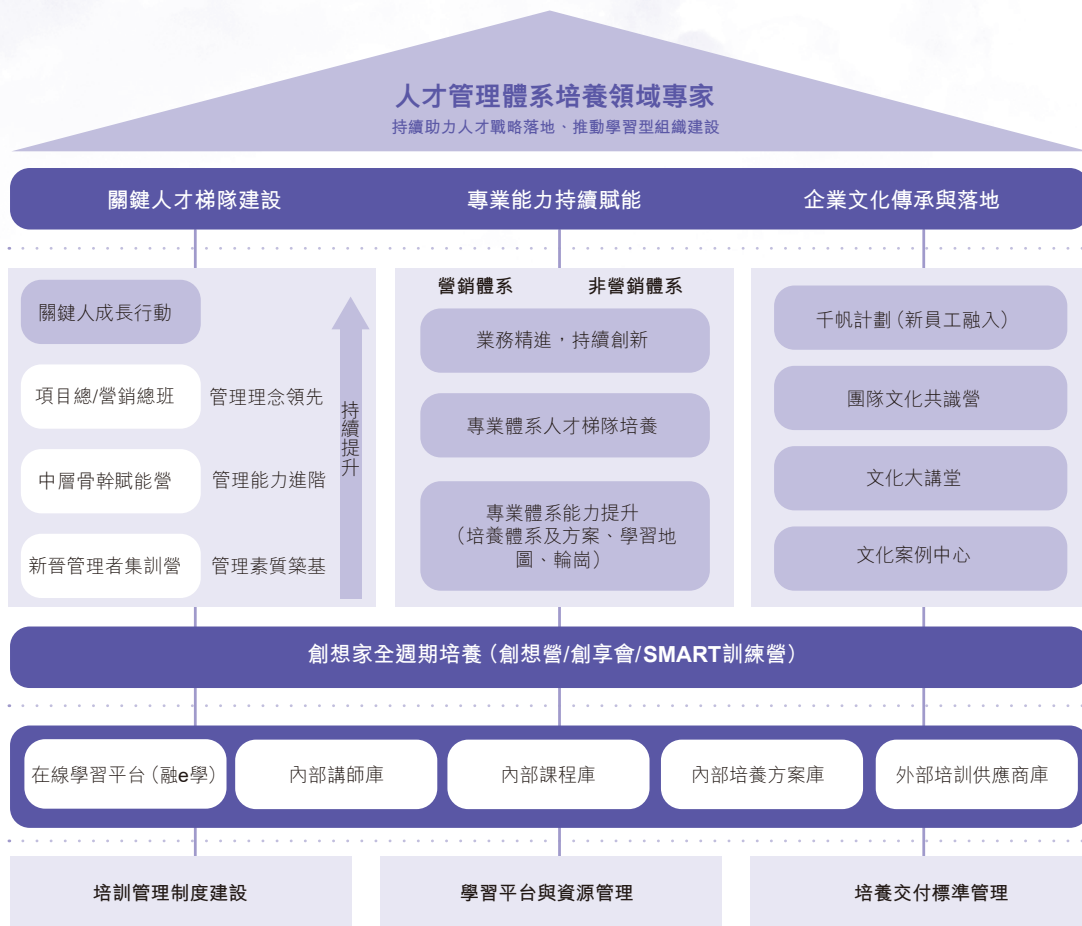
## 4.2 人才培育

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

### 4.2.1 培訓體系

本集團已搭建全方位、系統化的人才培訓體系，為員工提供學習發展的平台。2023年，本集團依託《培訓管理辦法》《融創中國內部講師管理辦法》及《融創中國內部課程評審管理辦法》等制度文件，明確新階段下對人才培養的導向與要求，鼓勵內部課程開發及講師認證與積極引進外部培訓資源並舉，提升學習資源的實用性與豐富度，關注員工參訓回饋與培訓成效。2023年，本集團員工培訓覆蓋率為100%。

本集團依託於從集團到各區域成立的人才發展組織，為不同職級、不同專業體系、不同關鍵群體的員工提供多元的培養內容。2023年，本集團堅持圍繞「關鍵人才梯隊建設、專業能力持續賦能、企業文化傳承與落地」三大培養方向運營培訓體系，為各層級的員工提供學習與發展的機會，匹配不同場景下的工作需求和個人成長需求。本集團後續將對培訓體系的運營管理規範及要求持續進行完善。



培訓體系總視圖

### 案例：第三屆工程師文化節

為鼓勵每一位融創工程師傳承質量文化、堅守匠人精神，本集團持續打造「承諾即擔當，質量即信仰」的文化氛圍，自2021年起設定每年9月為工程師文化月，9月26日為工程師文化節，第三屆工程師文化節已於2023年9月26日圓滿舉行。

第三屆工程師文化節以「堅守工程使命，力達交付目標」為主題，以「正直、專業、擔當、堅韌、務實」五種優良品質為牽引，鼓勵每一位融創工程師齊心協力、不畏困難，打贏工程攻堅戰，保障各項目交付。文化節中全國各地百餘座城市的融創工程師們進行莊嚴宣誓，承諾不忘初心、牢記使命、勇於擔當、精益求精，築好每一個產品，夯實融創產品的質量基石。同時，各區域的優秀工程師、工程團隊在第三屆工程師文化節上亦得到熱烈表彰，進一步推動融創工匠精神的傳承和發揚。



第三屆工程師文化節

#### 4.2.2 晉升渠道

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

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



## 4.3 員工關愛

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

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

本集團暢通各方溝通渠道，認真聽取員工聲音。

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

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

使命傳承  
美好共築



## 5 使命傳承 美好共築

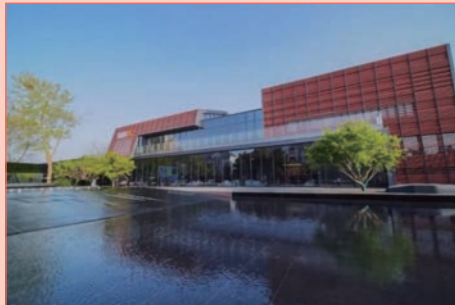
本集團秉承「美好生活、社會公民」的發展理念，積極投身城鄉建設與社會公益事業，建立長效公益慈善機制，履行社會承諾，承擔社會責任，推動社會進步，增進人類福祉，為創造美好家園及人類文明幸福不懈奮鬥，同時提升企業影響力和綜合價值。

### 5.1 城市發展

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

#### 案例：棕地開發/城市振興/市區重建－融創濟寧1917（原山東山推總廠）

融創濟寧1917項目地塊原為山東山推總廠。融創誠邀國際知名設計大師團隊操刀，將運河之都與百年工業文化元素融入場地，以「時間」為線索串聯空間，通過碼頭大街、時間BOX、運河之鏡、時間塔等一些列場景演繹場地的過去、現在與未來，鏈接不同時空記憶，賦能歷史文化傳承。融創重新改造山推原址老舊廠房建築，打造成為融創•1917工業藝術館，為人們提供觀瞻工業文明，享受藝術熏陶的精神領地。



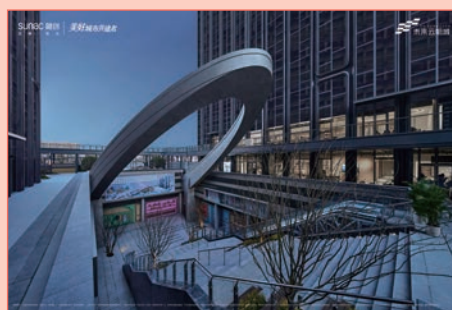
融創濟寧1917



## 案例：土地綜合利用－融創杭州·雲帆未來城

根據杭州的城市規劃發展需要，錢塘江週邊地區成為其未來主要發展區域，其中雲帆社區作為杭州重要的發展區錢塘新區的綜合公共服務中心，是集商務辦公、金融商貿、展示展覽、公共服務等功能為一體的重點區域。

出於人本化的設計考慮，本集團將雲帆社區地塊聯合作為核心TOD集中化設計，以集中鄰里中心、地下商業、創業辦公、共享辦公互動形成地上地下聯動的TOD核心綜合體，形成人群、空間、功能的集聚，極大提高了整個社區的可達性、舒適性及便利性。



融創杭州·雲帆未來城

## 5.2 文化建設

城市是文化的載體，文化是城市的發展根基。為更好地實現文化與生活的融合，本集團高起點佈局城市文旅產業，截至2023年底，運營管理項目覆蓋國內核心城市及優質目的地。本集團為打造舒心、安全、便利的居住環境，締造城市繁榮發展而不懈奮鬥，持續促進文化、經濟與社會的相交互融。

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

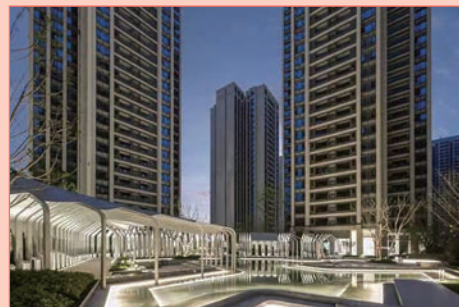


## 案例：重慶文旅城—七年一個大城故事

2016年，重慶文旅城正式簽約落戶沙坪壩，彼時的沙坪壩只有低矮的廠房、狹窄的鄉村土路，車輛難以通行。經過360個日夜，重慶文旅城各大業態的規劃方案陸續出爐。2017年底，重慶文旅城全面啟動建設，並於2020年9月26日，實現盛大開城，融創茂、水世界、雪世界、海世界、渝樂小鎮、星級酒店群等業態全部投用，在打造世界級一站式潮玩目的地的同時，不斷完善城市功能，提高區域宜居宜業指數。



2019年至2022年，重慶文旅城長湖郡、壘決、錦御、御河灣、御麓、曲水風和•松間、曲水風和•雲起等組團陸續交付，2023年5月30日，最後一個住宅組團—曲水風和•竹里迎來交付，宣告約6,700畝大城實現圓滿收官。5年時間，重慶文旅城已累計交付25個組團、約30,851套住宅。



重慶文旅城住宅組團

7年時間，重慶文旅城將曾經的荒蕪土地建設成一個綜合性大城。在城市產業升級和消費結構迭代中，打造文旅地標，填補空白，成為山水城裡的歡樂目的地。同時，在城市發展的可能性嘗試中，築屋造城、聚集人流，驅動新城價值不斷攀升。



重慶文旅城全景圖

## 5.3 回饋社會

本集團在積極保交付、為客戶持續提供高品質居住體驗和美好生活的同時，時刻銘記承擔企業社會責任。本集團堅持傳承企業文化，秉承「聚焦時代命題、踐行社會責任、為全社會創造長遠價值」的公益理念，成立公益基金會，建立長效公益慈善機制，推動公益事業創新發展。截至2023年底，本集團圍繞鄉村振興、教育扶智、古建保護、抗疫救災、環保行動等領域累計捐贈款物逾人民幣31億元。

2023年，本集團共在15省（直轄市）的20個城市發起公益活動，近4萬名員工、業主、社會愛心人士參與其中，凝聚各方愛心力量，讓越來越多的人參與到公益大軍中來。

### 5.3.1 鄉村振興

本集團堅持以產業生態化和生態產業化作為推進鄉村振興的指導思想，始終致力於推動鄉村綠色發展和持續增收。截至2023年，本集團在18省（市、自治區）55個鄉鎮開展扶貧及鄉村振興工作，累計投入人民幣3.1億元。

### 案例：「一束光公益市集」

2023年，融創通過中國鄉村發展基金會善品公社電商平台採購助農產品，以消費幫扶的方式助力農民增收和鄉村產業的發展，並通過開展「一束光公益市集」，聯合業主、社會公眾將採購的農產品進行公益義賣，讓更多人了解公益助農平台，匯聚更多力量推動鄉村的可持續發展。



「一束光公益市集」活動

### 5.3.2 教育扶智

本集團始終依託自身能力為國家教育事業發展做出力所能及的貢獻，並將教育扶智作為企業社會責任的重要方向。本集團通過「英苗培養計劃」幫扶教育欠發達地區的中小學，助力實現城鄉教育均衡化；同時，聯合高校建立教育發展基金，支持教育事業的高質量發展。截至2023年，本集團在教育領域累計支出公益款項逾人民幣3,600萬元。

自2015年起，本集團在全國20個省份，累計結對幫扶112所學校，並在大涼山捐建1所愛心小學。2023年，本集團延續「英苗培養計劃」幫扶方式，在桂林、廊坊、武漢等多地開展「愛心募捐，讓愛延續」「春天益起做好事之教育篇」「巴蒂的玩具節」等不同的主題活動，捐贈圖書、文具、益智玩具等學習用品及教育資源，為欠發達地區孩子的多元化發展提供支持。此外，本集團結合自身文旅資源和業務優勢，創新性開展了「冰雪進校園」活動和「鄉村校園行—海洋科普」活動，激發青少年對自然和科學的熱愛，助力文化振興。



### 案例：「冰雪進校園」

2023年，本集團大力實踐「冰雪進校園」活動，在廣州、武漢、無錫、哈爾濱、西安、成都、重慶、昆明等地開展60場「冰雪進校園」活動，參與學校44所，累計近3萬人參與活動，通過全民公開課、校園路演、公益知識宣講及體能測試等方式向青少年普及冰雪知識，並幫助成立滑雪校隊，長線、可持續地支持孩子們的冰雪夢，同時，助推校園冰雪運動新格局，為中國冰雪產業發展儲備人才力量。



「冰雪進校園」活動

### 案例：「鄉村校園行—海洋科普」

2023年，融創主題娛樂公司針對留守兒童及偏遠鄉村孩子開展海洋科普活動，融創海世界科普老師攜帶館內生物海月水母、鯊魚寶寶、玉米蛇、龍貓、小浣熊等進入重慶、南昌等地鄉村校園，開展各類海洋生物課程科普，幫助孩子們了解海洋生物多樣性，宣傳海洋文化。同時，我們邀請孩子們參觀海世界，近距離與各類海洋生物互動，開拓學生眼界，為他們的學習成長提供更多發展可能。



「鄉村校園行—海洋科普」公益活動

### 5.3.3 全民公益

本集團始終堅持全民公益理念，成立義工聯盟，通過整合公益項目與資源，採取移動互聯網創新手段，為集團員工、業主以及廣大社會愛心人士提供參與公益活動、社會志願服務的專業、便捷平台，匯聚公眾力量，共同推動公益慈善事業的發展。



### 案例：融創商業「綠色小衛士」

2023年，融創商業繼續開展「綠色小衛士」兒童公益活動，聯動濟南、西雙版納、合肥、廣州、青島等近十座城市，攜手近百家異業資源，邀請青少年及其家庭一起進行綠色主題公益宣講，以自身行動呼籲公眾愛護環境，讓「綠色、低碳、環保」的理念深入人心，累計帶動3,000人參與活動。在活動過程中，青少年既提升了自身的環保意識，又深入了解了「3060碳中和森林認養計劃」項目以及沙漠化治理的重要性，促使他們更加主動地、持續地去探索、學習沙漠地形、地貌、植被、治理方法，探尋「沙漠產業」的循環經濟。



「綠色小衛士」兒童公益活動

### 案例：「彎腰行動」

2023年，本集團在唐山、昭通等地開展「為母親河洗臉」「春天益起做好事之環保篇」「低碳奔跑」等多主題的「彎腰行動」環保活動，組織員工、業主、合作夥伴，成立志願者隊伍，將環保理念傳遞給更多的社會公眾。志願者們多次清理河岸邊、山林裡的各類垃圾，並聯合環保組織將垃圾分類，進行差異化處理。



「彎腰行動」環保活動

# 關鍵績效表

## 2023年度環境績效表

指標	單位	地產及文化	文旅	服務
溫室氣體 <sup>1</sup> 排放總量	噸	18,115.61	296,304.79	457,327.04
範疇一	噸	1,480.66	31,738.14	1,216.43
範疇二	噸	16,634.95	264,566.65	456,110.61
溫室氣體排放密度	噸/員工總人數	2.46	52.47	/
	噸/平方米 <sup>5</sup>	/	/	0.002
無害廢棄物 <sup>2</sup> 總量	噸	1,263.67	5,196.34	1,316.91
無害廢棄物密度	千克/員工總人數	171.51	920.19	/
	千克/平方米	/	/	0.005
有害廢棄物 <sup>3</sup> 總量	噸	13.12	6.96	2.63
有害廢棄物密度	千克/員工總人數	1.78	1.23	/
	千克/平方米	/	/	0.000
用水消耗量	噸	1,289,218.55	9,103,621.65	17,231,025.84
用水消耗密度	噸/員工總人數	174.98	1,612.12	/
	噸/平方米	/	/	0.063
綜合能源消耗 <sup>4</sup> 總量	兆瓦時	35,334.72	652,959.76	805,182.00
直接能源消耗	兆瓦時	6,165.94	156,443.72	5,408.88
汽油	兆瓦時	4,768.26	910.78	1,271.93
柴油	兆瓦時	35.63	1,383.50	838.28
天然氣	兆瓦時	1,240.55	154,149.44	2,995.00
液化石油氣	兆瓦時	121.50	/	303.67
間接能源消耗	兆瓦時	29,168.78	496,516.04	799,773.12
外購電力	兆瓦時	29,168.78	463,907.85	799,773.12
外購蒸汽	兆瓦時	/	5,011.20	/
外購熱水	兆瓦時	/	1,060.68	/
外購熱力	兆瓦時	/	26,536.31	/
綜合能源消耗密度	兆瓦時/員工總人數	4.80	115.63	/
	兆瓦時/平方米	/	/	0.003

1 本集團溫室氣體核算範圍主要涵蓋二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。溫室氣體排放數據乃按照二氧化碳當量呈列，並根據《IPCC 2006國家溫室氣體清單指南2019修訂版》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》及《其他工業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》計算得出。

2 本集團產生的主要無害廢棄物種類為辦公垃圾、廚餘垃圾、辦公用紙等。

3 本集團產生的主要有害廢物種類為電子廢棄物、廢舊硒鼓、廢舊墨盒等。

4 綜合能源消耗總量是根據《綜合能耗計算通則》(GB/T2589–2020)對直接與間接能源消耗量進行換算而得出。

5 服務集團於2023年12月31日的在管建築面積。

## 2023年度社會績效表

指標名稱	單位	2023
<b>僱員總數</b>	人	39,228
按性別劃分		
男性	人	23,341
女性	人	15,887
按年齡劃分		
30歲及以下	人	11,775
31歲至50歲	人	24,759
50歲以上	人	2,694
按地區劃分		
中國內地	人	39,227
中國港澳台	人	1
按業務系統劃分		
地產	人	7,215
服務	人	26,213
文旅	人	5,647
文化	人	153
按職級劃分		
高層管理人員	人	1,099
中層管理人員	人	15,343
普通員工	人	22,786
<b>僱員流失總人數</b>	人	20,468
按性別劃分		
男性	人	12,103
女性	人	8,365

指標名稱	單位	2023
按年齡劃分		
30歲及以下	人	10,995
30–50週歲	人	8,858
50週歲以上	人	615
按地區劃分		
中國內地	人	20,468
中國港澳台	人	–
<b>僱員流失率</b>	<b>%</b>	<b>34.29%</b>
按性別劃分		
男性	%	34.15%
女性	%	34.49%
按年齡劃分		
30歲及以下	%	48.29%
30–50週歲	%	26.35%
50週歲以上	%	18.59%
按地區劃分		
中國內地	%	34.29%
中國港澳台	%	–
<b>受訓僱員比例</b>	<b>%</b>	<b>100</b>
按性別劃分		
男性	%	100
女性	%	100
按職級劃分		
高層管理人員	%	100
中層管理人員	%	100
基層員工	%	100



指標名稱	單位	2023
受訓總時長	小時	2,448,691
僱員受訓平均時數	小時	62.42
按性別劃分		
男性	小時	62.83
女性	小時	61.83
按職級劃分		
高層管理人員	小時	42.85
中層管理人員	小時	82.46
基層員工	小時	49.88
供應商總數	家	36,687
中國內地	家	36,612
中國港澳台	家	28
海外	家	47
社會公益捐贈		
參與人數	人	29,549
投入總時間	小時	383,225

# 可持續發展承諾

聯合國可持續發展目標(SDGs)		本報告章節
 <p>SDG 1</p>	<p>在全世界消除一切形式的貧困</p>	<p>回饋社會</p>
 <p>SDG 4</p>	<p>確保包容和公平的優質教育，讓全民終身享有學習機會</p>	
 <p>SDG 10</p>	<p>減少國家內部和國家之間的不平等</p>	
 <p>SDG 3</p>	<p>確保健康的生活方式，促進各年齡段人群的福祉</p>	<p>員工關愛 安全健康</p>
 <p>SDG 5</p>	<p>實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能</p>	<p>人才保障 員工關愛</p>
 <p>SDG 8</p>	<p>促進持久、包容和可持續經濟增長，促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作</p>	<p>人才保障 人才培育 員工關愛</p>
 <p>SDG 9</p>	<p>建造具備抵禦災害能力的基礎設施，促進具有包容性的可持續工業化，推動創新</p>	<p>綠色理念 綠色設計 綠色建造 品質創新</p>
 <p>SDG 11</p>	<p>建設包容、安全、有抵禦災害能力和可持續的城市和人類住區</p>	

## 聯合國可持續發展目標(SDGs)

## 本報告章節



SDG 7

確保人人獲得負擔得起的、可靠和可持續的現代能源

綠色理念

綠色設計

綠色建造

綠色運營

氣候變化



SDG 12

採用可持續的消費和生產模式



SDG 13

採取緊急行動應對氣候變化及其影響



SDG 15

保護、恢復和促進可持續利用陸地生態系統，可持續管理森林，防治荒漠化，制止和扭轉土地退化，遏制生物多樣性的喪失



SDG 16

創建和平、包容的社會以促進可持續發展，讓所有人都能訴諸司法，在各級建立有效、負責和包容的機構

合規運營



SDG 17

加強執行手段，重振可持續發展全球夥伴關係

責任供應

回饋社會

# ESG索引

披露指標		回應
<b>範疇：環境</b>		
<b>A1：排放物</b>		
一般披露		2.4綠色運營
A1.1	排放物種類及相關排放數據	關鍵績效表
A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效表
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效表
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效表
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	2.4綠色運營
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	2.4綠色運營
<b>A2：資源使用</b>		
一般披露		2.4綠色運營
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	關鍵績效表
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	2.4綠色運營
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	2.4.3水資源管理
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量	本集團運營中產生的包裝物極少，因此關鍵績效指標A2.5不進行披露



披露指標		回應
<b>A3：環境及天然資源</b>		
一般披露		2.1綠色理念
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	2.2綠色設計 2.3綠色建造 2.4綠色運營
<b>A4：氣候變化</b>		
一般披露		2.5氣候變化
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	2.5氣候變化
<b>範疇：社會</b>		
<b>僱傭與勞工準則</b>		
<b>B1：僱傭</b>		
一般披露		4.1人才保障 4.2.2晉升渠道
B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數	4.1.1平等僱傭 關鍵績效表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	關鍵績效表
<b>B2：健康與安全</b>		
一般披露		3.2.1安全管理體系
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率	3.2.1安全管理體系
B2.2	因工傷損失工作日數	3.2.1安全管理體系
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	3.2安全健康
<b>B3：發展及培訓</b>		
一般披露		4.2人才培育
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比	關鍵績效表
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	關鍵績效表

披露指標		回應
<b>B4：勞工準則</b>		
一般披露		4.1.1平等僱傭
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	4.1.1平等僱傭
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	4.1.1平等僱傭
運營慣例		
<b>B5：供應鏈管理</b>		
一般披露		3.4.1供應商管理
B5.1	按地區劃分的供貨商數目	關鍵績效表
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	3.4.1供應商管理
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	3.4.1供應商管理
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	3.4.2綠色採購
<b>B6：產品責任</b>		
一般披露		3.1.1質量管理 3.3客戶至上
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	3.1.1質量管理
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	3.3.3客戶投訴管理
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	1.6.3知識產權保護
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	3.1.1質量管理
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	3.3.2客戶隱私保護
<b>B7:反貪污</b>		
一般披露		1.6.2廉潔運營
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	1.6.2廉潔運營
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	1.6.2廉潔運營
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	1.6.2廉潔運營
社區		
<b>B8:社區投資</b>		
一般披露		5.3回饋社會
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	5.3回饋社會
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	5.3回饋社會 關鍵績效表

## 讀者反饋表

尊敬的讀者：

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

選擇性問題(請在相應位置打「✓」)

1. 您的身份是：

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

2. 您認為本集團的ESG表現：

- 很好     較好     一般     較差

3. 您對報告的總體印象是：

- 很好     較好     一般     較差

4. 您認為報告中所披露的ESG信息質量：

- 很好     較好     一般     較差

5. 您認為報告結構：

- 很合理     較合理     一般     較不合理

6. 您認為報告版式設計和表現形式：

- 很好     較好     一般     較差

7. 您對本集團ESG方面的工作有哪些期待？

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

地址：中國天津市南開區紅旗路278號融創中心東區1號樓

郵箱：[esg@sunac.com.cn](mailto:esg@sunac.com.cn)

SUNac 融創中國