



上坤地產集團有限公司
SUNKWAN PROPERTIES GROUP LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：6900



2022

環境社會及
管治報告

目錄

2	關於本報告	33	環境生態
4	董事長致辭	33	環境管理
6	關於我們	38	綠色建築
6	公司簡介	40	綠色施工
11	責任治理	42	綠色運營
15	獎項榮譽	44	人才價值
17	可持續發展管理	44	員工概況
17	ESG工作機制	50	健康與安全
18	利益相關方溝通	51	員工關懷
21	品質服務	53	攜手合作
21	產品研發	53	供應商管理
24	品質保障	58	溫暖的社會
27	竭誠服務	58	美好社區
28	客戶權益	58	公益慈善
		60	附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引



關於本報告

概覽

本報告是上坤地產集團有限公司發佈的第三份《環境、社會及管治報告》(以下簡稱「ESG」報告)，面向公司各利益相關方，重點披露本集團在經濟、環境、社會及管治方面的管理、實踐與績效。

報告時間範圍

本報告覆蓋的週期為2022年1月1日至2022年12月31日(即報告期內)，部分內容追溯以往年份。

報告範圍及邊界

本報告覆蓋上坤地產集團有限公司及其子公司(以下簡稱「本集團」「上坤地產」或「我們」)。

編製依據

本報告編製參考香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「聯交所」)上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》進行編製。

本報告按照識別和排列重要的權益人，以及ESG相關重要議題、決定ESG報告的界限、收集相關材料和數據、根據資料編製報告和對報告中的資料進行檢視等步驟進行釐定，以確保報告內容的完整性、實質性、真實性和平衡性。

資料來源及可靠性保證

本報告披露的信息和數據來源於本集團統計報告和正式檔，並通過相關部門審核。本集團承諾本報告不存在任何虛假記載或誤導性陳述，並對內容真實性、準確性和完整性負責。

報告語言及形式

本報告設有中文和英文版，並以電子版形式供參閱。如想瞭解更多關於上坤地產的背景、業務發展和可持續發展理念，歡迎流覽上坤地產官方網站(<http://www.sunkwan.com.cn/>)。

關於本報告

報告編製流程

本報告經過工作小組組建、資料收集、利益相關方訪談、利益相關方問卷調研、框架確定、報告編寫、報告設計、部門與高層審核等環節完成編製。

確認及批准

本報告經管理層確認後，於2023年3月30日獲董事會通過。



董事長致辭

上坤地產成立十三年，我們一直秉承「為宜居而來」的初心，不斷創新並與時代共進，務求為所有人們打造幸福及溫暖居所，為環境生態實踐綠色環保發展，為僱員提供平等及廣闊平台，為社會帶來溫馨及和諧的氛圍。

與2021年相若，2022年對中國房地產行業而言仍然是困難重重。同時，2022年亦是全球進入新冠疫情的第三年，加上中央政府對房地產行業的調控背景下，上坤地產關注自身運營的同時也必須配合新政策及從疫情帶來的市場變化，制定針對性措施，為我們顧客，社區，員工及集團持份者提供有效變革性服務及支援。

上坤地產一直遵循「宜居之心，與自然共生」的可持續發展理念，在追求高質量發展的同時，亦不忘保護環境生態的社會責任。2022年，本集團繼續聚焦綠色建設，致力為社會打造綠色、環保、節能的產品及城市，亦為中央政府目標於2030年之前達到碳峰值排放，2060年之前實現碳中和作出一分貢獻。報告期內，上坤地產共交付6個綠色建築項目，交付綠色建築面積共約65萬平方米，並榮獲《中國房企綠鏈指數排名TOP20》，肯定了本集團對綠建的貢獻和成就。

要維持我們「客戶第一」的核心價值觀第一條，優質員工永遠是不可缺少的。作為企業最重要的資產，我們相信，能敬業樂業，身心健康的員工，才能為客戶創造更多的價值。不論任何職位，性別或年齡，我們致力為所有員工營造一個健康平等、多元包容的僱傭環境。於報告期內，我們持續在員工權益、培訓與發展、薪酬與福利、員工關懷等多個方面加大投入，滿足員工的工作與生活需求，賦能員工發展，提升員工歸屬感與職場幸福感，不斷加強企業凝聚及管治力。

本集團嚴謹執行有獎有罰的供應商管理體系，並以「同心者同路，同道者同行」為對供應商的理念基礎，採用以客戶為導向、公開、公正、誠信、透明的採購制度。於報告期內，我們繼續優化迭代了供應商考察制度，並拓寬與供應商溝通的渠道。未來，上坤地產將繼續與眾多合作夥伴攜手，以三大核心經濟圈為基礎，把宜居理想帶去更多城市，滿足更多人對家與美好生活的希望。

上坤堅信優秀的環境、社會及管治是企業長期可持續發展的基石。持續3年多的新型冠狀疫情以及中央政府對房地產市場的新政策無疑對中國房地產而言是最受影響的行業之一。儘管疫情不穩定，作為負責任企業，我們響應國家號召，積極抗疫，並組成上坤防疫志願隊伍，對受疫情影響的社區及老人伸出援手。於報告期內，我們密切關注社會熱點話題與疫情實時動態。儘管疫情嚴峻，我們竭盡所能持續各類公益慈善活動，活動內容涵蓋公益助學、馳援災區、幫扶弱勢群體等多個維度，為萬餘人帶來善意與溫暖。

董事長致辭

品牌價值不僅是產品口碑的積累，更是企業社會責任的擔守。2022年，儘管本集團需要通過成本控制，開源節流及辭退部分員工以保存品牌實力，我們同時亦歇力安撫受影響的員工，並對他們做出優先聘請的承諾。

長達三年的抗疫之旅亦隨着中國政府於2022年12月起取消清零防疫政策而宣告結束。疫情不但讓我們更重視公共及個人衛生，常態化的疫情封區及在家工作亦對一些行業造成結構性改變。面對未來不斷改變的市場環境，政策，以及日常需求，上坤的經營也會隨之變革及制定更有前瞻性的目標，但我們多年的企業理念及核心價值觀是終始不渝的。

上坤地產於2020年成功在香港交易所主板掛牌上市，而我們2021年的《環境、社會及管治報告》更榮獲《年度ESG最佳環境責任實踐企業》大獎，印證了本集團對環境及社會所付出的貢獻承諾。2022年是我們第三本《環境、社會及管治報告》，希望藉此審視過去一年在環保減排、社會責任及企業管治方面的進度，並為充滿變數的未來定下更多針對性的措施及制度，與各持份者攜手前進的同時，積極拓展綠色環保建設項目，並發揮可持續發展的力量，一起與國家邁向零排放的未來。

董事會主席
朱靜



關於我們

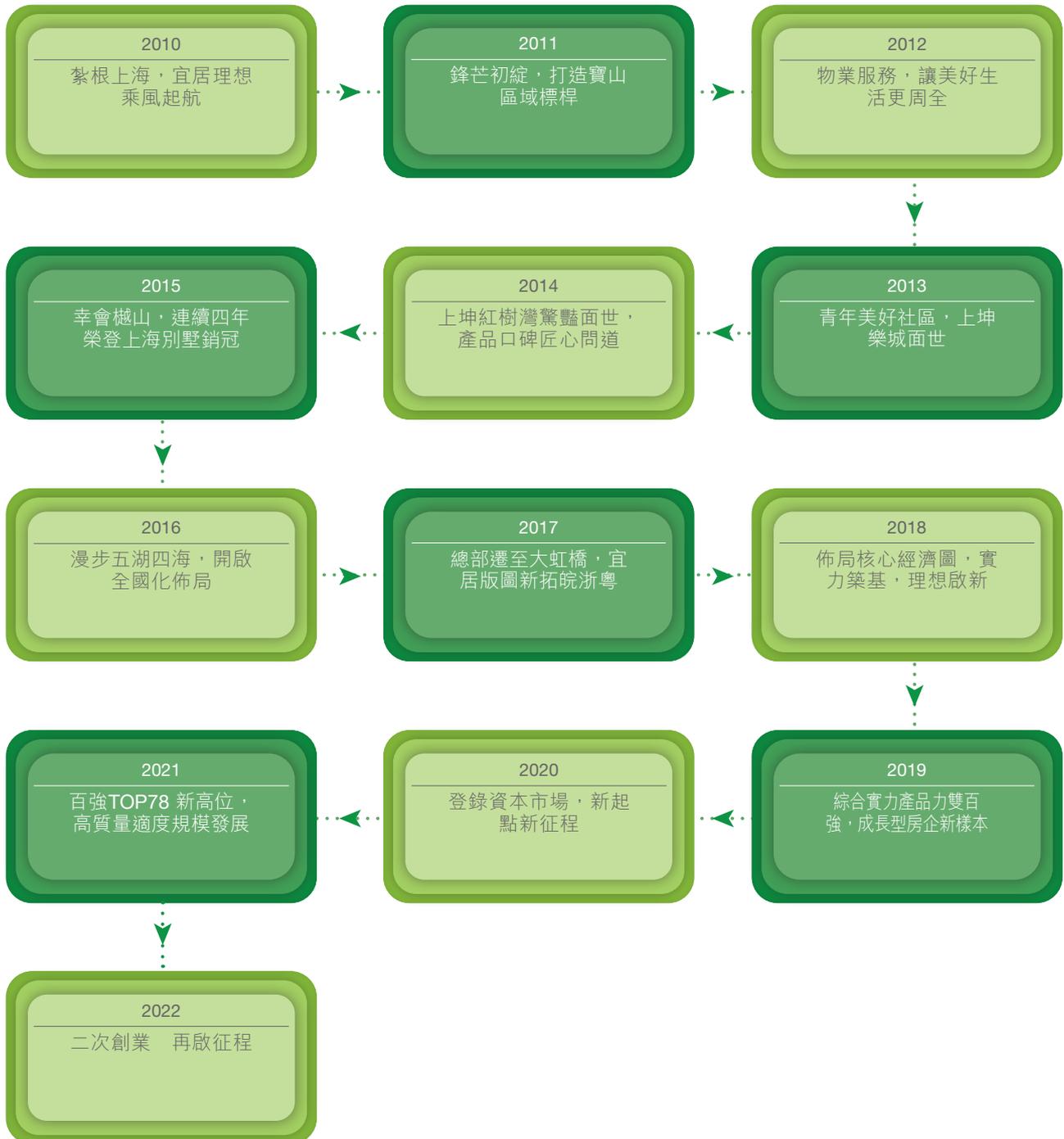
自2010年成立以來，上坤地產始終秉持「為宜居而來」的初心，立足於完善的企業管治架構和穩健的監察防控體系，持續推進企業戰略佈局，維持良好的發展勢頭，為成為「城市優質生活服務商」而不懈努力。

公司簡介

作為一家有理想而不理想化的房地產企業，上坤地產(6900. HK)專注於住宅物業開發及銷售兩大核心業務，堅持為消費者帶來更好的生活體驗，以專業能力從市場獲取公平回報，在客戶及行業內樹立良好的品牌形象。

關於我們

憑藉良好的業績表現及強大的綜合實力，上坤地產成功於2020年在港交所掛牌上市，並於報告期內榮獲「中國最具價值地產公司」獎項。

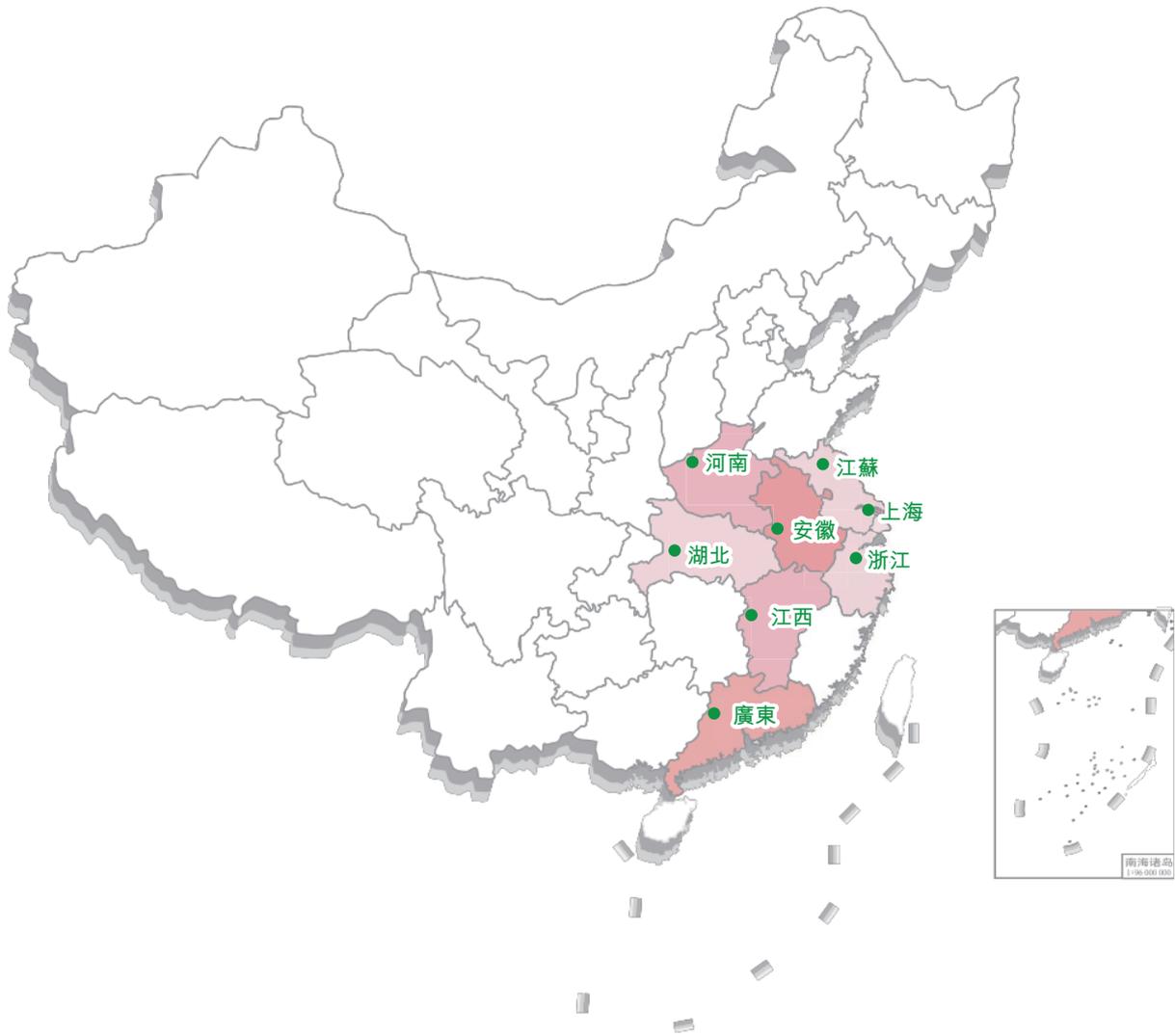


上坤地產發展歷程圖

關於我們

戰略發展

上坤地產的發展主要建基於滿足市場需求及客戶體驗，致力於成為「城市優質生活服務商」，為社會各界創造更大的價值。我們堅決貫徹「產品領先，效率優先，高品質適度規模發展」的「三五」發展戰略，堅守長三角核心經濟區，並將業務輻射至滬蘇、浙江、安徽、廣東、河南、湖北等區域，做透大都市圈，構築起全國戰略化業務版圖。截至報告期末，上坤地產已進駐30座城市，累計開發近100個優質專案。



上坤地產全國戰略化佈局

同時，我們立足於「成為一家滿足客戶對家與美好生活想像的百年企業」的願景，通過四大產品系列和成長社區產品主張，為客戶提供住宅開發、宜居生活、上坤商用等多方位服務，從美學、智慧、人文、生態的維度來打造更好的房子、更好的家，竭盡所能為客戶打造美好生活。

關於我們

住宅開發

- 美學：在生活的感知中形成美的習慣
- 智慧：打造智慧社區，實現上坤產品智慧化升級
- 人文：規劃預留公共空間，賦予中心景觀更多功能，創造溢價
- 生態：充分考慮兒童成長活動，設計中留出植物的呼吸、生長空間

宜居生活

- 零打擾：社區零打擾，迴避式社區打理
- 零距離：服務零距離，細心做好每一件小事
- 零障礙：溝通零障礙，親力親為答疑解惑
- 零死角：做到清潔監督零死角

上坤商用

- 好奇：利用多元文化、跨界合作打造具有好奇心話題性的主題空間
- 好玩：開展個性化、多樣化、有溫度、有黏性的社群活動
- 好看：通過自然探索、藝術互動裝置創造富有靈感的商業空間
- 好味：通過有創意的內容和與眾不同的體驗打造集空間

上坤地產主要業務



關於我們

公司文化

上坤地產貫徹「客戶第一，擁抱變化，尊重分享，陽光激情，團隊協作，專業極致」的核心價值觀，堅持學習和探索如何設計、建造更符合時代與客戶需求的產品，做好成本管理與生產運營，以多元豐富的企業文化帶動企業可持續發展。

使命	<ul style="list-style-type: none"> 為宜居而來
願景	<ul style="list-style-type: none"> 成為一家滿足客戶對家與美好生活想象的百年企業
企業理念	<ul style="list-style-type: none"> 堅持以專業能力從市場獲取公平回報 我們的團隊成員在晚上做夢時都在思考如何提供不斷更新迭代的作品 無論身在何處，都在學習、探索如何設計和建造符合時代與客戶需求的作品 我們一直總結需在哪些細節上加以改進從而做得更好 我們有責任提供綠色、環保、節能的作品 我們更需要做好成本管理與生產運營，為客戶提供物有所值的產品
核心價值觀	<ul style="list-style-type: none"> 客戶第一，擁抱變化，尊重分享，陽光激情，團隊協作，專業極致
戰略定位	<ul style="list-style-type: none"> 城市優質生活服務商

上坤地產企業文化理念

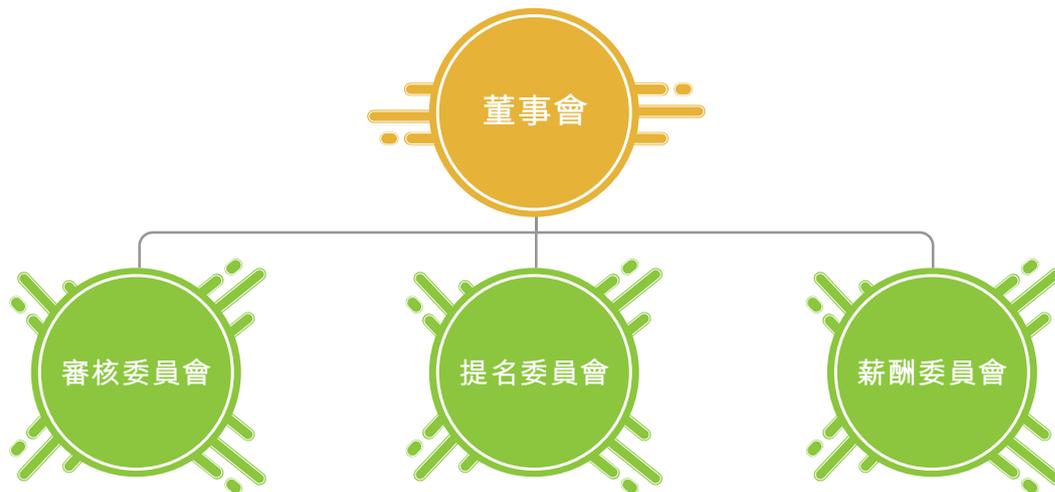
關於我們

責任治理

上坤地產始終恪守商業道德，並以完善的企業管治架構和嚴密的風險防控機制為基礎，在持續為客戶提供高品質服務的同時，不斷提升企業履責能力，確保企業在可持續發展的道路上行穩致遠，為社會各界創造更大的價值。

企業管治

本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》、香港聯交所《上市規則》等適用於運營所在地的相關法律法規，建立並不斷完善以董事會為核心的集團管治架構，從制度層面推動企業管治工作的開展與有效落實。



上坤地產企業管治架構

其中，董事會作為統籌機構，負責企業發展戰略及相關政策的制定；審核委員會、薪酬委員會及提名委員會則作為執行機構，負責監督企業戰略目標、年度和中長期規劃等內容的落實情況，評估企業在日常運營過程中可能遇到的風險問題，並定期向董事會匯報。

在踐行合規管治的過程中，本集團亦高度重視董事會成員多樣化建設。我們定期探討董事會架構、人數及構成，並從性別、年齡、文化、教育背景、專業資格、技能、知識、行業經驗等因素出發，全方位、多角度考慮董事會成員人選，確保企業管治合規、高效。報告期內，上坤地產共有女性董事3名。

有關本集團企業管治的更多資料，請參閱本集團2022年年報「企業管治報告」一節。

關於我們

風險控制

本集團以《區域事業部法務崗位職責及工作指引》《風險會診工作指引》《疑難回款催收操作辦法》《合同履行監督辦法實施細則》《知識產權管理制度》等內部制度及相關通知、公告為指引，持續完善風險管理與內控機制，抵禦運營過程中可能出現的內外部風險，為集團日常工作的開展保駕護航。

2022年，在現有制度的基礎上，我們進一步優化了合同範本，積極協助各區域開展風險控制管理工作。同時，我們嚴格審視內部風險控制流程，從投資、融資、成本管理、行銷管理四條線入手，穩步提升企業內部風險控制管理水準。



上坤地產風險控制流程



優化合同模板

- 根據內部徵詢標準化需求，結合相關業務操作及實踐，複盤合同條款，優化合同範本



協助區域風控管理

- 通過開展風險會診、關注履約管理、管控動態風險、加強法律宣傳培訓，為區域風險風控提供助力



四條線風險關閉工作

- 由一線法務人員進行風險預判、識別和上報，從而有效開展投資、融資、成本管理、營銷管理四個條線的風險關閉工作

2022年上坤地產開展的風險管控工作

關於我們

我們亦高度重視員工風險防控意識的提升，積極組織相關培訓。2022年，我們就上市公司合規管理、融資履約管理、投資履約管理等內容，分別針對董事高管、客服、管培生、新員工等職級開展了專項及制度類培訓。報告期內，上坤地產累計開展風險相關培訓10餘場，培訓人次數達1,000多人次，總小時數達2,000多小時。

反貪腐

本集團嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，出台《反舞弊管理辦法》《監察工作管理辦法》等內部制度，從而杜絕勒索、欺詐、賄賂、洗黑錢等不法商業行為的發生，持續提升企業商業道德水準。報告期內，上坤地產並未發生因集團或員工貪污而提起的法律訴訟案件。

我們以簡單、坦誠、陽光的企業文化為核心，建立了完善的舉報投訴機制，鼓勵員工通過舉報電話、郵箱等管道揭露公司運營過程中發生的不法行為。接到舉報後，我們將綜合考慮當事人級別、案件金額、專案重要性等因素進行事實評估和風險分析，並在經過負責人或總裁批准後開展調查工作。相關事件一經查實，集團將根據事件性質和舉報人配合程度，適當給予舉報人物質獎勵。



關於我們

我們在《監察工作管理辦法》中明確了舉報人的保護要求，在執行相關流程的過程中，我們嚴格遵守相關規定，嚴禁相關工作人員以任何方式洩露舉報內容及舉報人個人資訊。我們亦受理任何針對舉報人實施的打擊報復事件，並將按照相關規定嚴肅處理。

防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法

防範措施	定期進行反舞弊宣傳，並在公司醒目位置進行反舞弊海報宣傳，定期對各區域開展巡檢
舉報程式	舉報受理地址：上海市閔行區上坤路77弄T1棟、 舉報聯繫電話021-60716181-8083、 舉報郵箱：tousu@sunkwan.com.cn或shenji@sunkwan.con.cn
執行方法	依據公司《反舞弊管理辦法》，開展調查審計工作
監察方法	主要為數據分析、詢問、外圍調查等方式

描述向董事及員工提供的反貪污培訓

反貪污培訓

董事	每半年度，將巡檢結果，進行分類匯總，向董事進行反貪污宣貫，一年2次
員工	每季度，進行巡檢，巡檢結束後對各區域各條線人員進行反貪污的廉政宣貫，一年4次

關於我們

獎項榮譽

於報告期內，本集團榮幸地獲中國網財經頒發《2021年度ESG最佳環境責任實踐企業》獎，此外，本集團亦獲得《2021最具價值地產公司》，《2021中國房地產年度紅榜責任企業》，《自然主義產品力引領企業》，《2022中國房地產年度紅榜 — 品質交付企業》，及《2022中國價值地產總評榜 — 年度價值交付力企業》獎項，肯定了我們多年對產品質量，顧客服務，環境生態，社會責任以及企業管治的付出。

未來，我們亦將不忘「為宜居而來」的初心，不斷踐行長期主義的高品質及環保發展理念。

頒獎日期	獎項／認可名稱	頒獎機構	獲獎實體
2022.01	2021最具價值地產公司	智通財經	
2022.01	2021中國房地產年度紅榜責任企業	中國網地產	
2022.01	2021年度ESG最佳環境責任(E)實踐企業	中國網財經	



關於我們

頒獎日期	獎項 / 認可名稱	頒獎機構	獲獎實體
2022.01	自然主義產品力引領企業	經濟觀察報	
2022.01	2022中國房地產年度紅榜 — 品質交付企業	中國網財經	
2022.09	2022中國價值地產總評榜 — 年度價值交付力企業	每日經濟新聞	

可持續發展管理

本集團將以人為本作為集團的發展理念，致力於推進人與自然和諧共生、人與人之間的協調發展，在不斷實現自我提升的過程中，積極推動可持續發展進程。懷揣著「為社會帶去更多價值，為各利益相關方創造幸福」的理想，上坤地產堅持可持續發展的管理方式，專注於尋找更多潛在的發展機會。

ESG工作機制

上坤地產將ESG管理視為企業日常運營的重要組成部份，不斷深化融合ESG責任理念與經營戰略，完善ESG工作機制及管理架構。為實現ESG工作的有效進行，本集團設立了自上而下的三級管治架構，由董事會整體統籌管理ESG相關管理工作，ESG工作小組經由董事會授權引導各職能部門開展ESG相關工作並向董事會彙報ESG事宜，ESG關鍵職能部門積極落實相關ESG工作。



董事會

- 負責評估及釐定集團有關ESG風險
- 負責監管集團整體ESG戰略、發展方針及目標進程
- 審批ESG報告



ESG工作小組

- 日常監察ESG有關的政策及常規，確保符合相關法律及監管要求
- 參與ESG重大性議題的識別與評估，並向董事會匯報
- 定期向董事會匯報ESG工作進程



ESG關鍵職能部門

- 圍繞集團ESG相關議題開展實踐活動，落實ESG行動規劃、目標及其他相關行動

可持續發展管理

董事會聲明

上坤地產高度重視ESG事宜的管理和監督，積極將ESG理念融入公司重大決策與業務實踐當中。董事會嚴格依照聯交所《環境、社會及管治報告指引》的相關要求，對本集團的ESG管理戰略方針、目標制定和目標進度檢討以及ESG表現等肩負最終責任。

利益相關方溝通

為回應各利益相關方對上坤地產可持續發展相關事宜的關注，我們與各利益相關方建立了多元化、雙向且常態化的溝通途徑，從而與更多利益相關方達成高效的溝通，及時瞭解各方訴求與期望，吸收來自多方的建議並改進，說明本集團實現長期可持續發展。

我們所識別的利益相關方包括業主／租戶、供應商／承包商、地方政府與監管機制、股東及投資者、員工、行業協會、媒體與公眾和當地社區居民。下表列出報告期內不同利益相關方重點關注的議題及相應的溝通途徑。

可持續發展管理

利益相關方組別	利益相關方重點關注議題	溝通途徑或回應方式
業主／租戶	產品質量與安全 客戶服務與滿意度 客戶隱私及信息安全 負責任營銷	客戶／市場研究 銷售交流 交房前信息通報 工地開放日 交房後房屋維修 客戶滿意度調查
供應商／承包商	合規經營 反貪腐 職業健康與安全 供應鏈管理	依法履行合同 公開招標 資質審核 供應商年度表彰大會
地方政府與監管機制	合規經營 反貪腐 促進本地經濟發展 廢棄物管理及污染防治 節約水資源 應對氣候變化	主動納稅 會議溝通 規範制定與執行交流 相應國家政策號召
股東及投資者	合規經營 產品質量與安全	建立科學合理的治理架構 股東大會 業績公告 路演 分析師大會
員工	勞工權益保護 員工培訓與發展 薪酬福利 職業健康與安全	及時足額發放工資、繳納社保 總裁心想 滿意度調查 暢通職業發展通道 開展員工體驗和體質測試



可持續發展管理

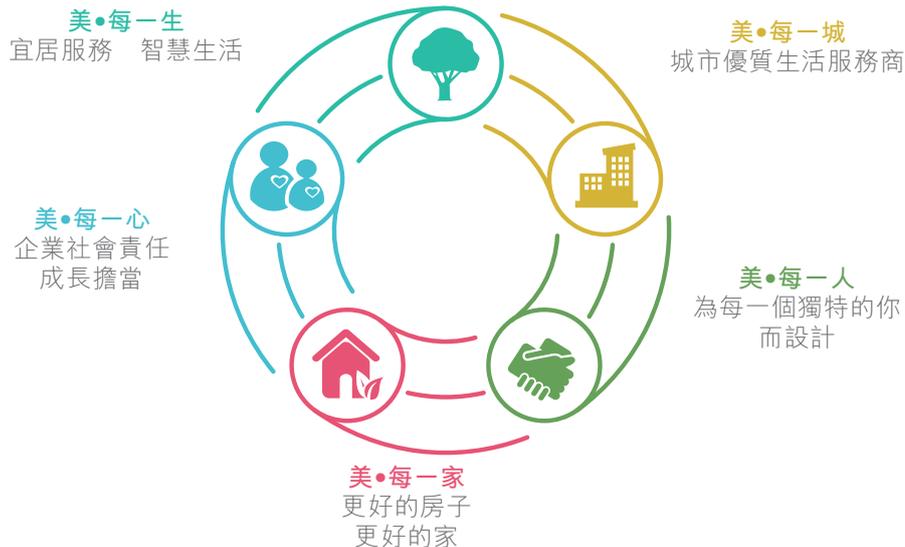
利益相關方組別	利益相關方重點關注議題	溝通途徑或回應方式
行業協會	公平競爭 行業發展 綠色建築 節能減排 保護知識產權	行業交流 企業文化交流
媒體與公眾	社區關愛 公益慈善	新聞稿 公告
當地社區居民	促進本地經濟發展 社區關愛 生物多樣性	公益慈善活動 社區發展活動

品質服務

上坤地產始終秉承「為宜居而來」的初心，以客戶需求為導向，一切從客戶的角度出發，不斷優化品質服務和拓寬服務邊界。自成立以來，我們堅定走品質主義路線，精心鍛造產品力，將對產品品質的嚴苛要求貫穿於設計、研發、工程及維護服務中，持續探索社區配套、使用者服務、生活細節的反覆運算升級，兌現高品質的居住體驗，打造有生命力的人居生活。

產品研發

產品是房地產企業在市場中立足的基石，打造有溫度、有成長、有口碑的好產品，是我們矢志不渝的追求。2022年，上坤地產繼續以「萬物共生 美每與共」品牌戰略，用產品創造宜居生活共生，用社區創造多元美好共生，用平台創造成長價值共生，用公益舉措創造環境和諧共生。我們致力於與時代和城市共同生長，從生態、文化、經濟等全維度賦予人、家、城市、夥伴不斷生長的「成長生命力」，在創造產品價值的同時，更創造服務價值和產業價值，拓寬自我生長的美好生命之旅，持續推動社會美好發展。



「萬物共生 美每與共」品牌戰略

產品線升級

在「萬物共生 美每與共」品牌戰略的指引下，上坤地產不斷沉澱產品與經驗，推動產品的反覆運算升級，以更好的房子更好的家，滿足共榮宜居的願景。為滿足不同年齡段客戶對居住空間的多元需求，我們從美學、智慧、生態、人文等維度出發，綜合考量社區功能化、全齡段生活與社交需求，貼心打造風格不同、文化引領的TOP系、雲系、四季系、特色系四大產品系，時刻為客戶著想、守護幸福生活。

品質服務

TOP系

城市豪宅

- **定位：**主要面向豪華住宅改善置業者和豪華住宅置業者，配備頂尖硬件配套，對稀缺資源、浸入式服務極致佔有，打造終極安居的私屬領地。
- **特色：**位於城市稀缺頂級地段或佔有稀缺的景觀資源的城市塔尖項目。以天然河湖、山林等資源為依託，融合多樣藝術主題景觀，打造低密生態高端社區。
- **代表作及榮譽獎項：**代表作有武漢•雲峯、上海•樾山等項目，武漢雲峯榮獲「2020年度品質服務樓盤」，樾山項目連續4年獲得上海市別墅銷售冠軍。

雲系

城市住宅

- **定位：**主要面對首次及二次改善型置業者。
- **特色：**追求綠色環保，以都市元素為特色，配合優質便捷的城市配套和智慧服務，打造城市新中產的品質生態社區。
- **代表作及榮譽獎項：**代表作有蘇州•雲棲時光、諸暨•雲錦東方、無錫•雲錦東方、信陽•雲湖壹號等項目，榮獲「2020年十大輕奢精品產品系」、「2020產品系品牌價值TOP35」等獎項。

四季系

城郊住宅

- **定位：**針對城市首次置業的青年家庭，致力於打造高品質的青年理想住宅。
- **特色：**以四季建築元素為特色，打造重視人與自然親密關係及年輕有活力的品質社區，實現人與自然的親密溝通。
- **代表作及榮譽獎項：**代表作有東陽•大都會、合肥•海棠四季、昆山•都薈四季等項目，榮獲「2019品質美宅產品系TOP10」等獎項。

品質服務

特色系

特色住宅

- **定位：**主要針對改善及康養度假置業者。
- **特色：**以生態健康、風情體驗為特色，未來產業和區域發展規劃，結合文商旅資源導入的精工生態體驗社區，依託文化、自然資源界面，打造康養度假的山水之境。
- **代表作及榮譽獎項：**代表作有阜陽•抱龍小鎮等項目，榮獲「2021上半年度全國輕奢作品TOP30」等獎項。

住宅產品系

知識產權保護

我們嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規要求，持續加強對智慧財產權的管理，鼓勵創造智慧財產權，尊重和保護智慧財產權並避免任何侵權行為的發生。報告期內，本集團制定《智慧財產權管理制度》，同時發佈關於規範員工使用辦公軟體、開放部份字體使用權的通知，以提高員工智慧財產權保護意識，預防並控制智慧財產權侵權風險。



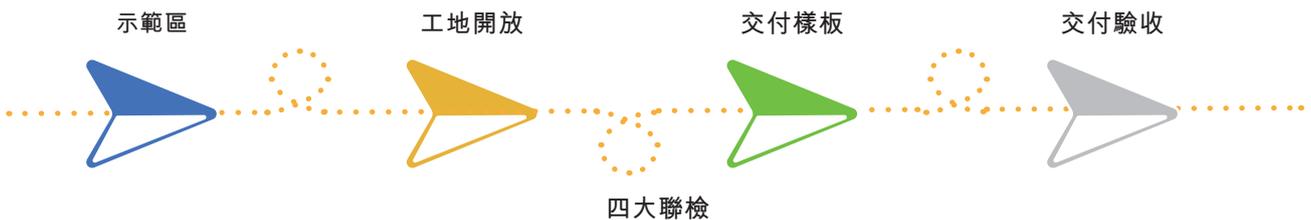
品質服務

品質保障

在產品高度同質化的今天，上坤地產堅信，以優質的工程質量及服務核心所打造的产品品質比任何特性都更加打動客戶。我們嚴格遵守《中華人民共和國產品品質法》《中華人民共和國城市房地產管理法》等法律法規，堅持對產品質量進行全維度把控，以嚴苛的標準與人性化關懷作為保障，為客戶打造更好的宜居產品。

全方位品質管理體系

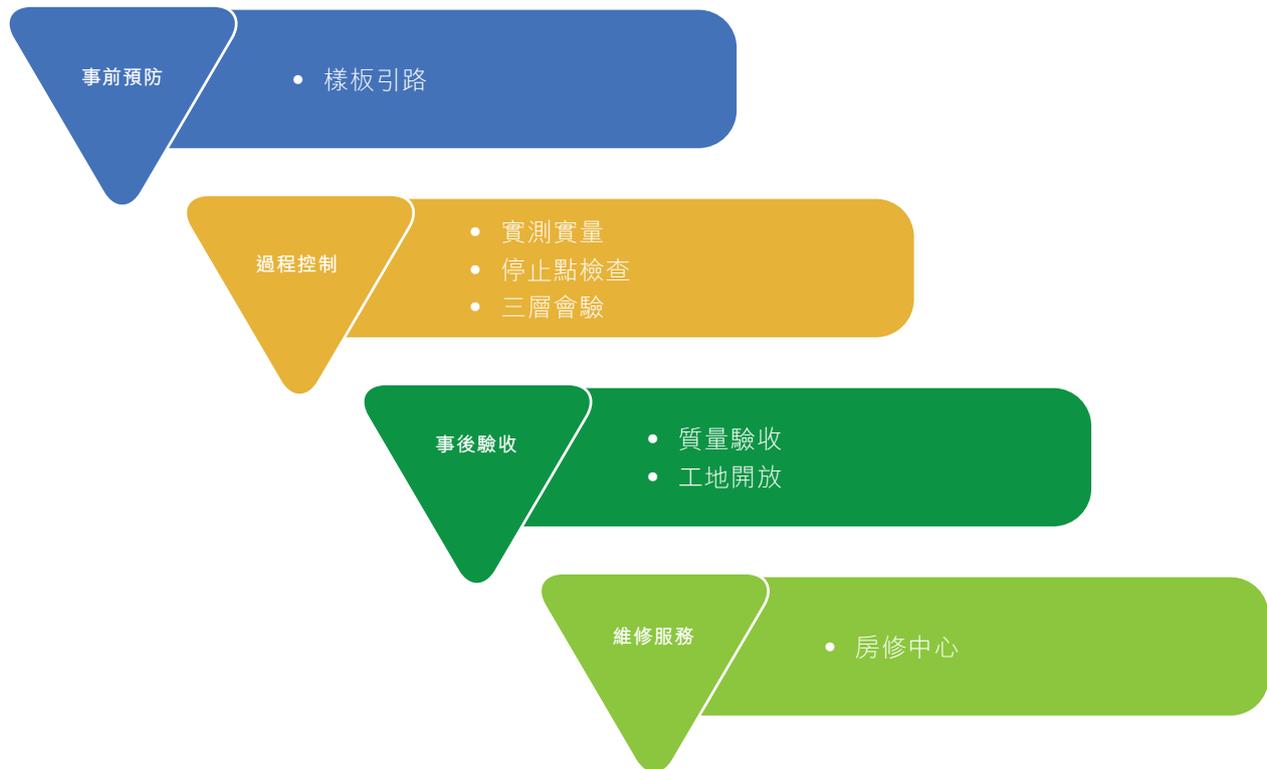
為確保最終交給客戶的是滿意的、放心的、可靠的產品，我們制定了一整套產品打造體系，層層把控產品各個環節的品質，涵蓋四大聯檢、九大管理動作及六大停止點檢查。我們通過節點控制，防範施工管理過程中的重大風險，嚴格落實交付標準化，為客戶帶來高質量的產品。



品質服務

品質管控舉措

為保證工程品質，規範品質管控標準化，我們制定了涵蓋事前預防、過程控制、事後驗收及維修服務四大環節的品質管控流程，並在各環節落實關鍵品質管理舉措，為最終交付的高品質提供多重保障。



品質管控流程



品質服務



關鍵品質管理舉措

此外，為提高員工的品質意識，本集團定期針對工程條線開展啟航系列培訓、工程運營月度會、冬季大練兵等品質培訓會，提升各專案工程品質管理效率。同時，我們也邀請設計、成本、客服等其他條線專業人員為工程條線進行培訓，培訓人員覆蓋專案總及全體工程條線人員，加強團隊成員的全域意識。

品質服務

竭誠服務

不忘宜居初心，始終誠心問道。在為客戶帶來宜居產品的同時，上坤地產致力於通過集約、陽光、全面、專業的服務，持續為客戶創造價值，用暖心守護溫馨，以好服務為宜居生活保駕護航。我們致力於打造有溫度、有深度、有速度、有風度的「四有服務」，讓客戶時刻感受舒適歸家的服務體驗，實現客戶滿意。



四有服務理念

滿意度管理

上坤地產始終堅持客戶第一，不斷追求客戶滿意度的提升。

同時，我們採取了一系列滿意度管理舉措，通過完善客訴響應機制、客服參與全週期質量檢查、定期向業主反饋進度及開展客戶服務培訓等重點工作，不斷優化客戶服務體驗，讓每一位客戶享受貼心細緻的服務。

品質服務



滿意度管理舉措

繼2021年後，2022年的房地產行業繼續面臨深度調整的形勢下，我們仍然實現了客戶總體滿意度提升，物業滿意度依然保持著行業的領先水準。報告期內，通過加強總體施工品質的管控及各項客戶滿意度管理舉措的落實。同時，我們基於滿意度調查及回訪分析，制定針對性的提升舉措，進一步提升客戶滿意度水準。

客戶權益

使每一位客戶的權益得到保障，是上坤地產健康發展的基礎和底線。我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，不斷完善客訴處理機制，堅持落實客戶隱私安全保護舉措，確保行銷宣傳活動的合理性及合規性，用心守護客戶權益。

品質服務

客戶訴求回應

為規範客訴處理流程，我們制定了《客戶投訴管理辦法》《客戶群訴處理作業指引》《危機事件資訊上報表》等內部管理制度，以標準高效的回應渠道，及時聆聽客戶想法，幫助客戶解決問題。我們設置400坐席專門負責客戶投訴資訊的接收及記錄，嚴格根據時間節點要求進行跟進、回訪，並及時反饋，確保有效回應客戶需求。同時，在此基礎上，我們完善了客訴處理機制，落實投訴分級管理，並對各回應時間節點做出明確要求，為客戶提供更快速、更貼心的客訴服務。

400坐席接到客戶訴求後，需在**30分鐘**內進行投訴分類並派單至相應對接人，派單以郵件形式下發後，需電話或微信與工單受理人確認工單已及時受理。

接單人需在**24小時**內響應客戶，對相關情況進行核實，安撫客戶情緒，並通過郵件將情況反饋給集團呼叫中心。

一般投訴需在**3個**工作日內提交處理方案；重大投訴及危機投訴提交方案不得超過**5個**工作日。對於未能在**7個**自然日關閉投訴，對接人應每**7個**自然日跟進**1次**，直至該工單關閉。

客戶投訴處理機制

報告期內，我們共收到客戶投訴**592例**（2021年：**793例**），按年減少**25%**。主要投訴為服務及產品品質相關投訴，但並沒有因為產品問題而要求退房的投訴。我們一直積極對回應客戶提出的問題，努力為每一位客戶提供公平及滿意的解決方案，同時對相關問題進行分析，不斷優化客戶體檢，務求把客戶投訴最小化。

品質服務

責任營銷

我們嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》《房地產銷售管理辦法》《房地產廣告發佈暫行規定》等法律法規，制定並發佈了《行銷負面清單及管理辦法》及統一的制度指引手冊，明確市場、策劃、銷售、綜合管理四個層面的制度、指引及管理辦法。同時，我們根據業務需求對權責流程進行了優化，確保負責任行銷管理的合規、高效落實。為保障行銷過程的合法合規，我們根據管理要求，在過程中不斷出具紅頭卡片管理，進行全方位管理查漏補缺。

客戶隱私保護

上坤地產始終注重對於客戶隱私的保護，我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規，採取各項舉措提高數據資訊的安全性，讓客戶安心體驗宜居產品和服務。在客戶資訊管理方面，我們使用明源系統進行資訊儲存，分工種分配帳號，分職級制定查閱許可權，並在後台系統留有查閱日誌，全面保障客戶資訊安全。在硬體設備、應用程式(APP)與雲端傳輸方面，我們採用全鏈路加密機制，各專案資料庫均架構在阿里雲IoT或華為雲上，全方位確保數據安全。我們對客戶資訊洩露行為堅持零容忍態度，一旦發生客戶信息洩露事件，本集團審計部門將通過相應處罰措施進行嚴格處理，堅決杜絕此類事件的發生。報告期內，我們未發生任何客戶隱私及與資料保密相關的違規事件。

品質服務

消費者資料保密方案

監察方法

保密資訊的保密處理：

1. 電腦文檔：OFFICE、PDF等文件加密。
2. 紙質文檔：歸檔保密資訊應放於辦公位櫃內，防止外洩；歸檔後參照《集團檔案管理制度》執行。

資訊管理部定期對帳號的登陸地點進行覆核，若發現異常登錄，提報異常人員所在職能中心／事業部負責人，並抄送集團人力行政中心。

在發生資訊洩密可能時，員工所在職能中心／事業部負責人應及時提出審查請求，可對員工的工作用電腦及配件進行系統性的數據監控與審查。

數據審查由資訊管理中心協助進行，員工有義務配合公司審查。

對於重點監控的工作崗位，可採取集中存儲、限制移動等資訊技術手段提高其保密資訊存取、操作過程的安全性。



品質服務

隱私政策闡釋

保密信息的保存：

保存保密信息的實物區域及網路資源，應確保拒絕非授權使用者的訪問。

保存機密或絕密資訊的電腦，應設置符合公司要求的計算機開機密碼。

保密信息的借閱與傳遞：

保密資訊未經許可不得以任何形式對外傳遞。

由於工作需要或在對外交往與合作中需要提供公司保密事項，應由相關權責人進行審批；保密資訊的授權人員須確保借閱、列印、複製及使用過程中的保密性，確保非授權人不得以任何方式獲取保密資訊。

監察方法

如員工違反《資訊保密管理制度》洩漏客戶保密資訊的，會根據資訊洩密情況及造成公司損失或情節嚴重程度，具體參考《責任追究管理制度》、《審計問責管理辦法》及相關制度進行處罰。

環境生態

上坤地產遵循「宜居之心，與自然共生」的可持續發展理念，重視環境生態保護，在日常運營中堅持使用綠色、環保、安全、節能的材料並提供與之對應的綠色產品。通過不斷健全環境管理體系，提升自身環境管理水準，提高資源使用效率，降低環境負面影響，為綠色環境生態貢獻上坤的力量。

環境管理

上坤地產遵循綠色經營理念，不斷完善環境管理相關組織架構，持續健全環境管理制度。我們嚴格遵守《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》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國土壤污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染防治法》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》等相關法律法規，制定內部管理制度，依法依規落實環境管理舉措，致力於將專案管理與運營過程中的環境影響降至最小。報告期內，上坤地產未發生與環境保護、污染物超標或違規排放等相關的違規事件。



環境生態

環境目標

上坤地產致力於不斷提升自身環境表現，促進地產開發可持續化，綠色化，打造人與自然相融的地產專案。報告期內，我們結合國家發展規劃及全球發展趨勢，在碳排放量，能源管理、用水效益以及廢棄物管理四個方面制定了目標，並經董事會審批後在全集團層面落實。未來，我們將依據環境目標積極落實相關行動，持續推動上坤地產的綠色可持續發展。



- 不斷搭建碳排放管理體系，細化碳核算方式，提升碳核算精度
- 持續推動集團節能減排工作，踐行低碳環保理念，持續減少地產開發環節碳排放量



- 推行資源共享，勤儉節約理念，不斷鼓勵集團所有員工節能降耗
- 逐步用高能效設備替代高能耗設備，提升能源利用效率
- 探索清潔能源使用的可能性



- 持續開展節水宣貫並不斷提升員工及供應商的節水理念
- 嚴格要求供應商落實建築施工環節節水措施
- 積極採用節水設施，不斷打造綠色產品提升水資源利用效率



- 進一步加強廢棄物管理力度，確保所有廢棄物合規處置
- 探索可回收材料的應用
- 提高員工及供應商的減廢及廢棄物回收利用意識

環境生態

氣候變化應對

全球暖化已是不爭的事實。2015年至2022年是有記錄以來全球氣溫最高的連續8年，全球平均氣溫比工業化前高攝氏1度以上。同時，衛星數據亦發現，大氣溫室氣體去年持續增加。因此，氣候變化已成為關乎人類宜居、生活、生存等等息息相關的世界問題。面對當前國際背景下對於氣候變化風險和機遇的高度關注，上坤地產主動承擔環境責任，將氣候變化應對融入企業自身發展建設中，通過採取有效的風險應對措施，降低氣候變化對企業及利益相關方的影響，並致力為社會打造綠色、環保、節能的產品及城市，為國家目標於2030年之前達到碳峰值排放，2060年之前實現碳中和作出貢獻。

報告期內，我們依照TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，氣候相關財務資訊披露工作組) 的指導建議，開展氣候變化風險的識別工作，並制定相應應對措施。經過初步的風險識別及分析，我們篩選出的實體風險包括極端降水、洪水、颱風、極端天氣，主要涉及的轉型風險為未來逐漸嚴格的排放量報告義務及合規要求。

為應對氣候變化風險，我們建立了集團總部審議、區域事業部分區管理、專案團隊執行的氣候變化環境管理方針，成立極端天氣應急小組，制定並落實切實有效的極端天氣預防措施及應急方案。在地產專案營運環節，上坤物業制定對應的應急預案、為氣候變化作出充分準備，幫助專案營運中的氣候變化應對管理及實施的標準化，以此不斷加強救援能力、提升風險控制效率、努力將損失降至最低。

防台防汛應急方案



防寒防凍應急方案

突發公共衛生事件處置方案



上坤地產制定的氣候變化相關應急預案



環境生態

環境指標

自2018年1月1日起實施的《環境保護稅法》，要求向環境排放某些污染物的目標企業和公共機構作出規範及徵收新稅。按此法例，報告期內，我們暫無因環保政策實施、稅項增加，導致出現負債增加而利潤減少的情況。

以下為報告期內各項環境指標與前值之對比。基於房地產公司各項目均處不同發展階段，而且大多涉及多種建築模式及物料，因此難以就所有項目作出有意義的可比環境數據。為了盡量維持按年可比性，本集團選擇以我們上海總辦公室及商業運營環節及其在建項目作2022及2021年度之環境披露範圍。以後，本集團會繼續完善環境數據收集系統，以便更系統化地和針對性地做好相關數據的研究和披露。

項目	單位	2022年度	2021年度	變化
排放物種類及相關排放數據				
氮氧化物	千克	3.70	5.98	-38.2%
硫氧化物	千克	1.82	3.35	-45.6%
可吸入懸浮粒子	千克	0.65	0.90	-27.3%
溫室氣體總排放量				
溫室氣體總排放量	公噸二氧化碳當量	566.61	410.51	38.0%
範圍一*	公噸二氧化碳當量	55.45	131.12	-57.7%
範圍二(外購電力)	公噸二氧化碳當量	511.16	279.39	83.0%
溫室氣體排放密度	公噸二氧化碳當量／ 百萬元收入	0.187	0.05	273.5%
有害廢棄物				
有害廢棄物總量	千克	160.80	123.10	31.1%
廢硒鼓墨盒**1	千克	108.00	-	不適用
廢電池 ²	千克	52.80	123.10	-67.8%
有害廢棄物密度	千克／百萬元收入	0.053	0.02	165.0%
無害廢棄物				
無害廢棄物總量	千克	58,190.13	1,696.00	3331.0%
無害廢棄物密度	千克／百萬元收入	0.407	0.21	93.9%
生活垃圾**	千克	56,954.63	-	不適用
紙張	千克	1,235.00	1,696.00	-27.2%
能源總耗				
用電量	兆瓦時	879.80	480.89	83.0%
汽油耗量	兆瓦時	226.8	539.99	-58.0%
能源總耗量	兆瓦時	1,106.60	1,020.87	8.4%
能耗密度	兆瓦時／百萬元收入	0.365	0.09	328.3%

1 廢硒鼓墨盒以每個0.4千克估算

2 廢電池以每個0.024千克估算

環境生態

項目	單位	2022年度	2021年度	變化
總耗水				
用水量	公噸	858.55	859.20	-0.1%
耗水密度	公噸／百萬元收入	0.28	0.10	183.0%
廢水排放量	公噸	702.45	687.36	2.2%
廢水排放密度	公噸／百萬元收入	0.232	0.08	189.4%
製成品所用包裝材料				
包裝材料總量	公噸	0.00	0.00	不適用

* 範圍一：化石燃料燃燒－移動源

** 2022年新增披露

環境數據分析

層面A1.1的氮氧化物，硫氧化物及可吸入懸浮粒子的數據分別按年下跌**38.2%**、**45.6%**及**27.3%**。其明顯排放改善主要為配合上海4,5月份的疫情封城及不定時的防疫措施，加上員工總人數減少，以致用車量減少，相應耗油量亦減少，直接減少車輛燃燒汽油的空氣污染物排放量。而層面A1.2的溫室氣體總排放則按年上升**38.0%**，主要由於範圍二的外購電力因子公司在建項目的不同建築階段而推高用電量所致。

報告年內，A1.3的廢電池用量按年減少**67.8%**，而有害廢棄物總量按年上升**31.1%**，主要由於新增統計廢硒鼓墨盒用量所致。

層面A1.4的無害廢棄物總量按年大幅上升**3,331.0%**，主要由於報告年內新增估算生活垃圾所致。

層面A2.1的能源耗量及層面A2.2的耗水量分別按年上升**8.4%**及輕微下跌**0.1%**，主要由於在建項目的不同建築階段而導致耗電量上升。但同時，本集團仍然能透過節能措施維持耗水量不會因此相應上升。同樣，儘管年內有新加項目，廢水排放量亦只是按年微升**2.2%**。

至於所有密度數據則按年大幅上升。主要由於計算密度公式的年度總收入(分母)按年大幅下跌，大大推高按年變化，令其可比性降低。

整體而言，基於疫情及封城措施所影響，加上新披露的項目，本集團的環境數據，除了氮氧化物，硫氧化物及可吸入懸浮粒子外，普遍用量按年上升。基於中國政府已於2022年12月至2023年1月取消封控措施，我們期待運營環境會從2023年起慢慢恢復正常，並會與各方持份者保持密切溝通，制定更多環保方案，務求持續改善環境數據。



環境生態

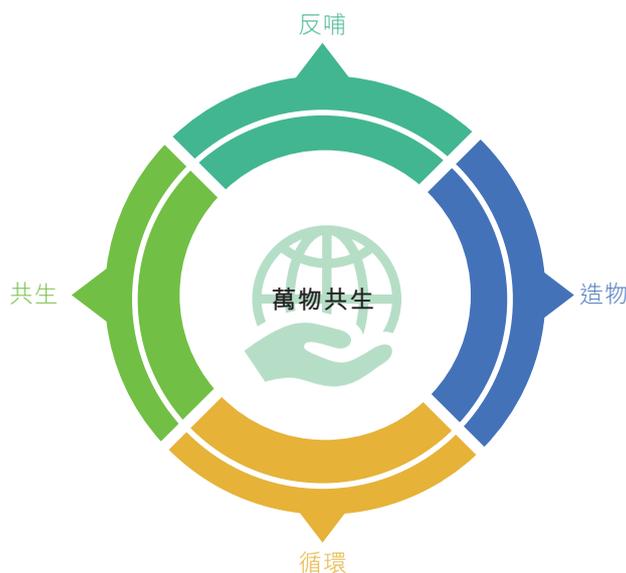
綠色建築

上坤地產重視社區在生態維度的成長，積極推進綠色建築發展。作為有擔當的房地產企業，我們通過制定綠色建築設計標準，減少拆除並提高新建建築使用壽命的方式開展建築減碳減排工作，同時，積極採用綠色建材與人文自然設計，為專案點染綠色生機。

面對社會各界及相關政策對綠色建築的關注日益提升，上坤地產深入貫徹綠色建築理念，在項目設計中充分參考住房和城鄉建設部《綠色建築評價標準》《綠色建築標識管理辦法》《綠色建造技術導則（試行）》等有關綠色建築、節能工程的標準及導則，著力打造綠色建築專案。

綠色設計理念

在設計中，我們關注人與自然的連接，秉持萬物共生理念，以基於自然，順應自然，惠及自然的主旨，為住宅引注綠色。



上坤地產綠色設計理念

環境生態

在上坤綠色設計理念的引導下，我們遵照綠色建築評價體系，選用新型節能環保建材，制定具有生態適應性的設計方案，深入建築節水、節能、建造降耗、減少拆裝、健康舒適提升等專案開發途徑，打造與自然共生、綠色生態的建設專案。我們不斷更新綠色設計及選材要求，持續將七大生態綠色系統納入我們的精裝修專案中，打造星級綠色建築項目。



上坤地產綠色設計實施方案

在建設專案研發設計階段，我們採用建築資訊模型(BIM)技術對設計空間、尺寸及位置進行檢查覆核，計算材料的浪費及損耗並形成施工模型，結合設計模型在施工前開展全面的可行性交底論證，並在專案全過程中設置階段性檢查停止點，堅持樣板先行，實現節能降耗。

於報告期內，上坤榮獲《中國房企綠鏈指數排名TOP20》，肯定了本集團對綠建的貢獻和成就。

綠色建築認證

報告期內，上坤地產共交付6個綠色建築項目，其交付綠色建築面積共約65萬平方米。其中，4項一星級綠色建築，1項二星級綠色建築，1項綠色建築二及三星級認證。

環境生態

綠色施工

上坤地產致力於降低在建設專案施工過程中對環境的負面影響，我們秉持綠色施工理念，依據《中華人民共和國環境保護法》《建設專案環境保護管理條例》《綠色施工導則》等與環境保護、建設工程文明施工相關的法規制度，制定上坤地產《安全文明管理制度》，嚴格要求所有建設專案文明施工、綠色施工。我們嚴格要求施工單位依照標準化做法開工建設，同時，以完善的監管體系，定期監察專案施工工況，保障綠色文明施工舉措的落實到位。

節能降耗

本集團深入貫徹綠色低碳思想，嚴格遵循《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國清潔生產促進法》等法律法規，建立常態化監管體系，不斷拓寬節能減排新途徑，控制能源消耗水準，致力於為客戶提供綠色宜居產品。我們在專案施工過程中實施常態化環保監管，對生產現場施工材料的使用量，通過環保設施及新型建築技術應用降低資源消耗的情況進行監控，推進節能減排工作。此外，我們發佈「資源分享、厲行節儉」倡議書，提倡集團上下勤儉節約杜絕浪費，資源迴圈提升效能，以克勤克儉、無怠無荒、資源分享的理念，積極應對地產行業環境可持續發展的挑戰。

水資源管理

上坤地產在項目建設中嚴格要求施工單位節約用水，充分利用循環水以盡可能降低水資源使用量。上坤地產各開發項目均設置污水沉澱系統，將建設期間運輸車輛的沖洗水收集循環使用，經沉澱淨化後的水二次利用，接入防塵噴淋系統，提升水資源利用效率。此外，建築物裝配雨水回收系統，收集雨水用於綠植澆灌，並配備二級節水器具，減少水資源消耗。

環境生態

污染物管理

上坤地產嚴格遵循《中華人民共和國固體廢物污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《建築施工場界環境雜訊排放標準》等相關環保法律法規，同時要求所有承包商遵守各項法律規定。我們對施工及運營過程中產生的廢棄物進行合理的分類和處置，保證廢棄物100%合規處置，廢氣廢水達標排放。

在專案前期設計時，我們從景觀設計角度考慮廢棄物處理及無害化措施，在設計階段我們充分考慮垃圾分類、集中垃圾存放點等處理設施合理化分佈。同時在專案交付後，積極開展垃圾分類引導、可回收垃圾再利用，並嚴格遵循垃圾分類處理流程。在建設期間，我們鼓勵供應商對可回收利用的鋼筋、土渣等材料回收利用。對於項目建設中的重點產廢環節，我們積極採用回收再利用措施提升土方碎石等建築垃圾的利用率，不斷追求廢棄物減量。

廢棄物減量

- 採用靈活性設計增加空間使用壽命
- 採用BIM技術搭建建設模型，控制建築材料使用量
- 「藍海戰略」在設計之初將展示區域功能及空間詳細規劃設計，在項目建成後改用作社區公共設施，減少拆裝
- 優先使用在拆除時可被回收及產生更少垃圾的建築材料



環境生態

在專案施工建設中，我們著重關注動土施工對周邊環境的影響，積極採用如下環保控制措施：

廢水排放

- 在項目建設期間，設置污水沉澱系統，利用車輛沖洗水、降水抽水等建設廢水，經沉澱、淨化後二次利用與防塵噴淋

揚塵控制

- 在項目基礎施工階段100%完成裸土覆蓋
- 主體施工期間100%設置防塵網
- 施工全期間設置周界防塵噴淋

噪聲控制

- 杜絕夜間施工，合理安排施工作業時間
- 選用低噪音設備，加強隔音
- 場界周邊設置噪聲監測系統，實時監測噪聲強度

綠色運營

上坤地產堅持將節能減排、綠色環保理念融入企業運營，我們鼓勵所有員工積極參與節能行動，踐行可持續發展理念，減少資源浪費，積極打造低碳環保的辦公環境。

環境生態

綠色辦公

在日常辦公中，我們通過採取設置空調使用溫度，管控空調開啟時間，提倡無紙化辦公、雙面列印、對廢棄單面列印紙張重複利用等節約資源、能源措施，以及在醒目位置張貼綠色環保宣傳標語等宣貫舉措，積極推廣環保節能理念。

生態保護

上坤地產致力於為客戶提供人與自然交互共融的建築產品的同時，關注對於自然生態的保護，並作為切實的參與者，以上坤的行動為生態保護帶來正能量，促進員工、行業及社會的生態保護意識。

在規模不斷擴大、綜合實力不斷提升的今日，更將以「上善」之名承擔起企業社會責任，將我們所接受的善意結為善果，回饋社會、回饋自然。



人才價值

上坤地產始終將員工視為最寶貴的財富，堅持「以發展吸引人，以事業凝聚人，以工作培養人，以業績考核人」的四維用人理念。我們不斷完善員工的保障制度，優化培訓體系，營造和諧健康的工作氛圍，構建科學公平的員工激勵機制，與員工共同成長，打造共創共贏共發展的局面。

員工概況

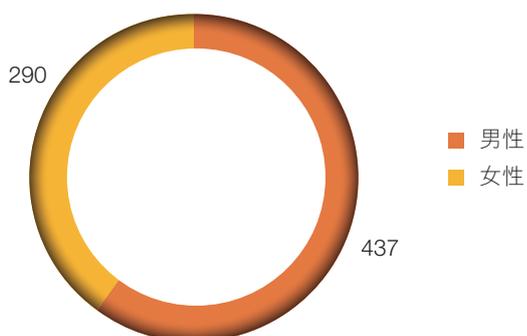
為打造健康平等的僱傭環境和多元包容的人才團隊，上坤地產嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國就業促進法》等相關法律法規，制定《招聘管理制度》《錄用管理操作指引》《勞動合同管理辦法》《薪酬管理制度》《員工關懷管理辦法》等內部制度，不斷完善內部管理體系。

勞工權益

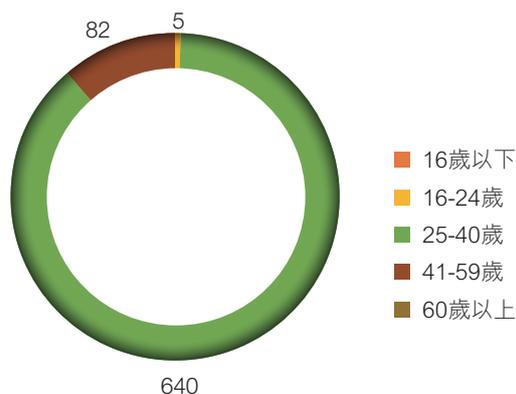
上坤地產始終秉承「高目標、高認同、高標準、高績效、高激勵」的人才戰略體系，憑藉自身獨特的企業願景與廣闊的發展平台，專注於組建高素質的人才隊伍。2022年，我們更新上線了招聘系統，聚焦核心人才，跨城共用招聘資訊，同時，進一步優化了招聘流程，通過職級授權的方式提升核心人才品質。

此外，本集團遵照《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》等相關法律法規，貫徹平等、非歧視的僱傭政策，堅持合法用工，堅決杜絕僱用童工和強迫勞動。通過《招聘管理制度》《錄用管理操作指引》等內部制度，進一步規範招聘流程，努力為員工打造公平公正的僱傭環境。我們亦持續優化員工結構，合理分佈不同性別、年齡、地區等背景的員工。報告期內，上坤地產共有全職員工727人（2021年1,175人），詳情如下所示：

按性別劃分(人)

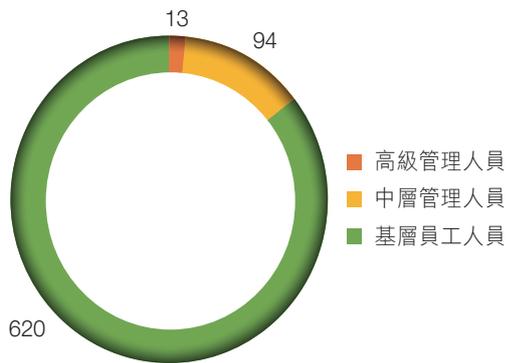


按年齡劃分(人)

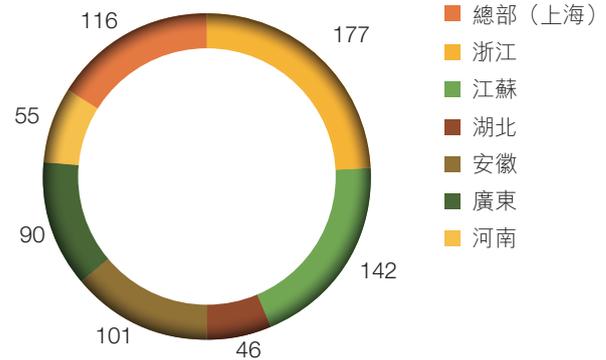


人才價值

按職級劃分(人)



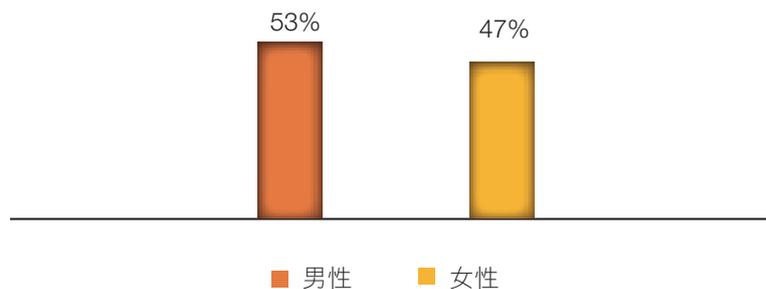
按地區劃分(人)



2022年各類別員工總數

截至2022年12月31日，上坤地產員工流失率按性別、年齡組別及地區劃分如下：

按性別劃分(%)



2022年

總僱員流失比率(人數)

173

總僱員流失比率(%)

23.80%

按年齡組別及僱傭類型劃分

(單位：人數)

辦公室員工

% 前線員工

%

按性別及僱傭類型劃分

(單位：人數)

男性

%

女性

%

16歲以下

0

0%

0

0%

16-24歲

4

4%

5

6%

25-40歲

81

89%

75

91%

41-59歲

6

7%

2

2%

60歲或以上

0

0%

0

0%

合計

91

100%

82

100%

辦公室員工

39

43%

29

35%

前線員工

52

57%

53

65%

合計

91

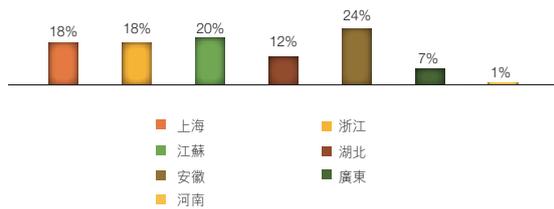
100%

82

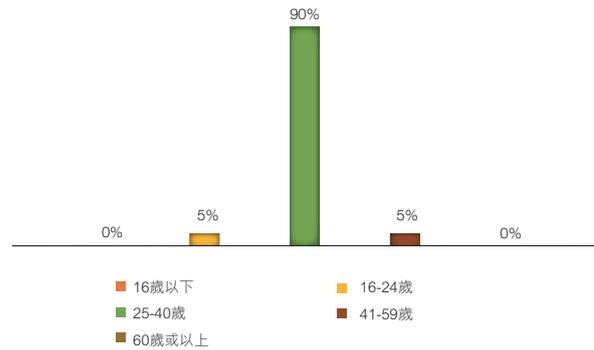
100%

人才價值

按地區劃分(%)



按年齡劃分(%)



2022年各類別員工流失率

按地區(部門)劃分

(單位：人數)	辦公室員工		前線員工	
	人數	%	人數	%
上海	18	20%	13	16%
江蘇	16	18%	18	22%
浙江	14	15%	17	21%
安徽	22	24%	19	23%
湖北	12	13%	9	11%
河南	1	1%	1	1%
廣東	8	9%	5	6%
合計	91	100%	82	100%

人才價值

報告期內，本集團錄得總流失人數173人，或23.8%總流失率。流失人數中，年齡於25-40歲的佔90%，而前線人員則佔60%。由於年內不定時抗疫封區封城，導致部份項目需要暫時停工，令預售期及完工期延遲。加上國家對房地產行業的新政策，2021及2022年對大部份房地產企業而言屬於適應及過渡期。因此，為配合這種市場環境的新變化，我們在人員調配的過程中也流失了一些員工。

薪酬福利

上坤地產始終以人才為發展的核心，不斷發展薪酬福利體系，制定《薪酬管理制度》《獎金池管理制度》《績效管理制度》《OMA專案考核與激勵管理辦法》等規章制度，在保障員工薪酬公平性與合理性的同時，為員工提供具有市場競爭力的薪資與福利，以此激發員工活力。除國家法定節假福利等外，本集團還依照《車輛福利管理辦法》《員工購房優惠管理辦法》等內部制度，於2022年增設多項員工福利體系。

2022年員工福利體系如下：



自主福利

- 車輛／交通補貼、通訊補貼、司齡補貼、證書補貼、派遣補貼、活動津貼、節假日福利、生日賀儀、結婚賀儀、生育賀儀、慰唁金



激勵機制

- 搭建覆蓋地產全周期的「投融運銷回管」全景激勵體系，形成以經營為核心、造價值為導向的激勵體系，激勵制度匯編、激勵月清月結、年度複盤及清算

人才價值

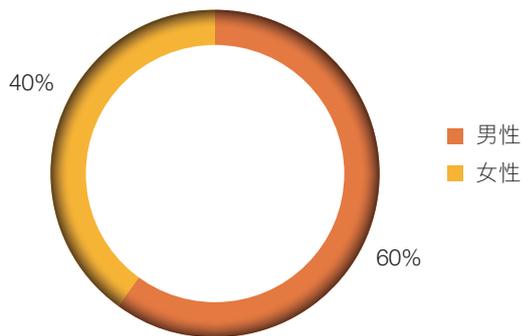
人才發展

「人既盡其才，則百事俱舉」，上坤地產致力於打造精英團隊、鼓勵員工在工作上精益求精，並依照「業務導向、訓戰結合、傳承創新，打造自我驅動的學習型組織」的人才發展理念，搭建完善的員工培訓體系。我們以《上坤集團激勵管理辦法》《培訓管理制度》《外訓管理制度》《內部講師管理辦法》《新專案團隊組建指引》《上坤集團人才盤點及人力資源規劃操作指引》等一系列內部制度為指導，針對員工能力水準與任職崗位的需求差異，提供有針對性的技能提升訓練。2022年，本集團採用線上易學培訓平台，為員工提供更便捷的培訓方式，同時，為降低員工流失率，特設置領導力提升類、專業提升類、春融計劃以及管培生培養培訓。此外，我們每季度開展一次員工滿意度調查，並依據調查結果進行改進，不斷提升教學品質及員工滿意度。

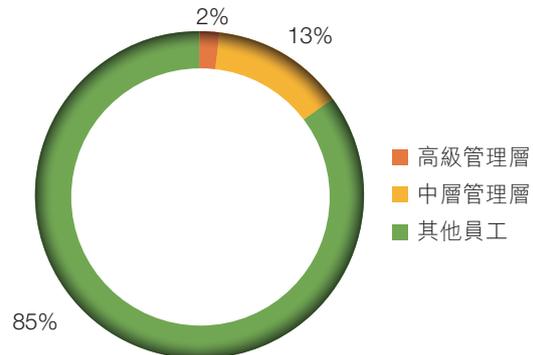
人才價值

報告期內，本集團所有727位員工均參與培訓，具體培訓數據如下：

按性別劃分的受訓員工比例

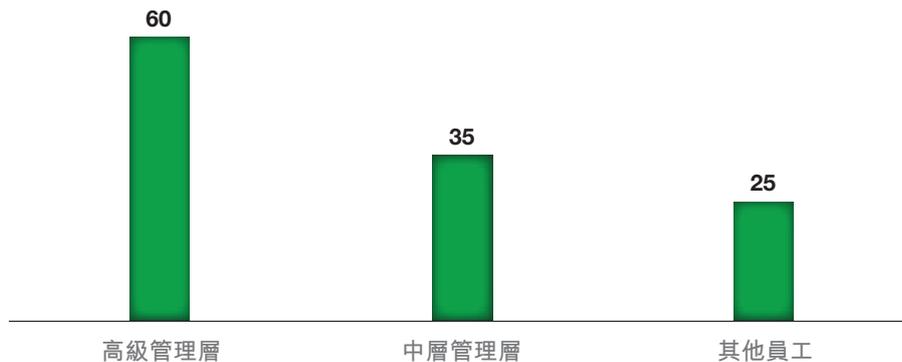


按職級劃分的受訓員工比例



2021年各類別員工受訓比例

按職級劃分的員工平均培訓時數(小時)



按性別劃分員工參與培訓：男性437人；女性290人

人均受訓時數

按性別平均劃分：男性40小時；女性40小時

按職級劃分員工參與培訓：

按職級及性別劃分：

單位：人數	男性	女性	合計
高級管理層	11	2	13
中層管理層	75	19	94
其他員工	351	269	620

單位：小時	男性	女性
高級管理層	60	60
中層管理層	35	35
其他員工	25	25

人才價值

健康與安全

上坤地產作為一家負責任的企業，始終將員工的健康與安全置於業務運營的首位。本集團嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，不斷完善內部安全管理規章制度與職業健康保障體系，切實落實員工職業健康安全管理。



人才價值

安全施工

我們高度重視施工安全，依照《中華人民共和國安全生產法》《工傷保險條例》，制定《上坤集團安全文明施工標準做法手冊》內部制度，明確規定對所有進場的承包商強制落實安全文明交底措施並對所有施工人員進行入場教育與培訓，此外，我們嚴格實行「安全拉閘」制度，並通過第三方單位及集團工程評估巡檢對此進行底線管理與評估。

為加強員工的安全意識，保障員工施工安全，本集團要求所有專案施工人員在進場前進行「三級教育及安全培訓」，並在施工人員上崗施工前進行崗前安全交底。此外，我們還定期組織開展消防演練、安全生產活動月等活動。截至2022年12月31日，上坤地產近三年內未發生任何因工作導致人員死亡事件。報告期內，上坤地產因工傷損失工作日數為0天。

職業健康

本集團嚴格依照《職業病防治法》《職業健康檢查管理辦法》《中華人民共和國傳染病防治法》等法律法規，完善內部職業健康保障體系，並通過定期組織員工體檢、舉辦健康安全講座、為員工建立個人健康檔案等為員工提供健康保障。疫情期間，我們不限量為員工提供疫情防護用品，並在辦公區域施行每週定期消毒，即時摸排並分析員工流動情況，提倡線上會議、減少出行，最大限度為保障員工的健康安全。報告期內未發生任何職業病事件。

員工關懷

關愛員工是構建和諧企業的核心所在，也是提升企業凝聚力的重要途徑。上坤地產宣導工作與生活平衡，致力打造愉悅和諧的工作環境，不斷加強員工關懷，注重員工溝通，完善人力資源政策，定期開展員工關愛活動，提升員工歸屬感與職場幸福感。



人才價值

員工溝通

上坤地產為員工提供暢通的溝通管道，致力營造簡單、透明、直接、便捷的溝通氛圍，通過總裁信箱、HR郵箱、「上坤早知道」、「員工交心會」以及員工滿意度調查問卷等多種渠道傾聽員工心聲，並就工作環境、企業發展及管理相關問題進行溝通並加以改進。

本集團不斷開闢多樣化的員工溝通管道，2022年，我們多次開展員工懇談會、開展四次員工滿意度調研，依據座談與調研分析報告，瞭解員工訴求，制定改進計劃，幫助員工解決難題。此外，我們針對滿意度調查設定滿意度區域排名與獎勵機制，調查結果排名第一的區域將獲得團隊獎勵，排名最後的區域則將接受約談，以此方式約束集團內部管理，為員工提供更舒適、滿意的工作環境。

員工溝通渠道

溝通渠道	溝通類別
總裁信箱	針對公司的經營、管理提出建議，反映不良問題，提出個人意見，對各部門、各領導廉潔自律等方面投訴和舉報
HR郵箱	針對員工的意見反饋與投訴，綜合內部管理機制，組織相關條線或審計部門溝通評估，跟進處理、反饋員工
「上坤早知道」	集團每月組織一次，區域每週組織一次，針對公司內部利好消息的播報與交流
「員工交心會」	針對人群特點不同，組織集團高管、區域管理團隊、區域員工交心會，統一思想，加深了解，解決實際問題

關愛員工

為平衡員工的工作節奏，關注員工的身心健康，上坤地產多措並行，通過開展多樣化俱樂部、舉辦多項員工活動及員工幫扶計劃，加強內部交流、增強企業凝聚力與向心力。本集團亦十分注重對女性員工的關愛，秉承「每一位母親都應被尊重」的理念，在辦公樓中每一層均配備母嬰室，以更多貼近女性員工生活的溫暖行動，給予女性員工特別的關愛。

攜手合作

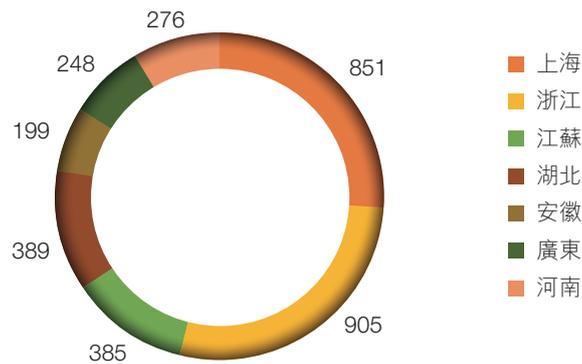
上坤地產致力於打造陽光透明、優質安全的採購環境，持續健全供應商管理體系，加強與供應商之間的溝通交流，並及時識別供應鏈風險。我們亦積極履行社會責任，以實際行動促進社會發展，與行業夥伴共同進步。

供應商管理

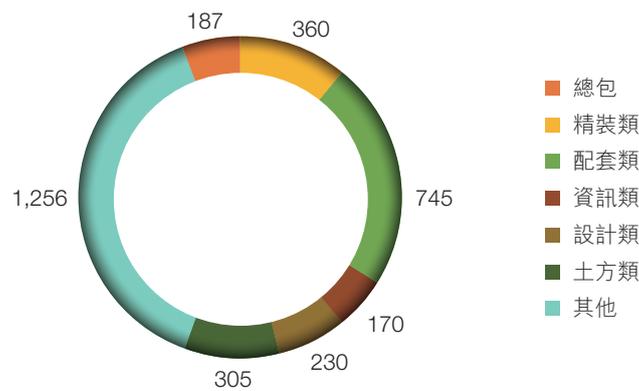
上坤地產致力於成為「城市優質生活服務商」，並攜手優質供應商，共同為客戶打造優質建築與住宅。我們嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》《工程建設專案招標範圍和規模標準規定》等法律法規，制定了《供應商管理辦法》等內部管理制度。

截至報告期末，本集團共有3,253家（2021年2,711家）供應商，按照地區及採購類型劃分的情況如下：

按地區劃分（家）



按採購類型分類（家）

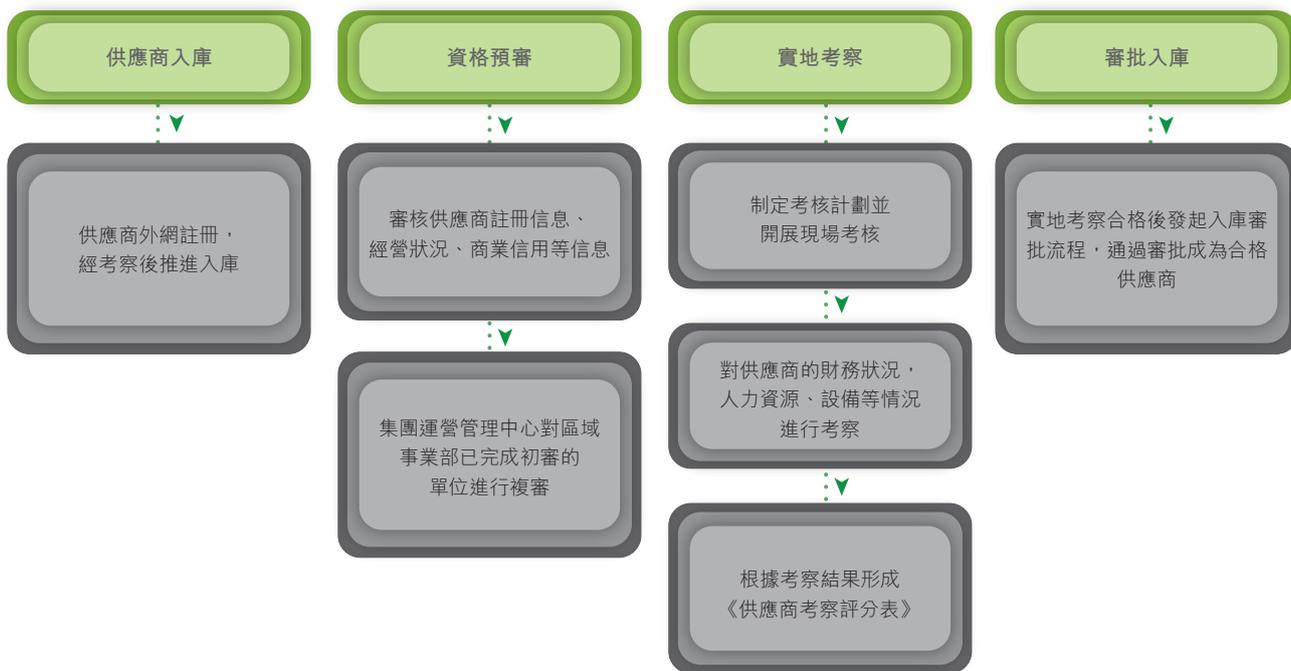


2022年上坤地產各類別供應商數量

攜手合作

2022年，我們遵循公開、公平、公正及廉潔採購原則，更新並優化了供應商考察制度，嚴格規範供應商的准入、分級管理和考核等內容。

執行本慣例之供應商數目：73.8%



供應商准入流程

攜手合作

供應商分級管理

上坤地產持續優化供應鏈環境，並根據供應商是否與本集團達成戰略採購框架協定以及年度履約評價等情況，對供應商進行分級管理，從而提高供應商的管理效率和品質，加強與供應商之間的合作關係。

供應商評級	評級辦法
戰略採購供應商	<ul style="list-style-type: none"> 與本集團達成戰略採購框架協議，並參與履約評價，年度履約評價高於80分的戰略供應商，優先考慮戰略合作續標
優秀供應商	<ul style="list-style-type: none"> 最近一次年度供應商履約評價分數不低於80分的供應商
合格供應商	<ul style="list-style-type: none"> 最近一次年度供應商履約評價，且年度履約評價分數為大於60分但小於80分，或已通過入庫審批但未履約的供應商
不合格供應商	<ul style="list-style-type: none"> 最近一次年度供應商履約評價分數低於60分的供應商
准供應商	<ul style="list-style-type: none"> 註冊成功並已通過初步資格審核但還未進行考察的供應商
黑名單供應商	<p>出現下列情況之一為黑名單供應商：</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供產品和服務出現重大質量問題，帶來重大經濟損失或影響品牌聲譽的供應商 存在嚴重違反商業道德或違法經營的供應商，經政府部門查處，企業被依法吊銷 營業執照或企業主要負責人觸犯法律 存在商業賄賂、不公平競爭的供應商 與採購單位、其他供應商串通圍標的供應商 累計2次列入「不合格」的供應商



攜手合作

供應商環境社會管理

為建立和維護可持續供應鏈，上坤地產也將供應商的環境與社會表現納入考量標準與管理辦法中，在《供應商管理辦法》中強調了對供應商社會與環境行為標準的要求和約束。

本集團嚴格遵守國家和地方的法律法規展開招標採購工作，並致力於打造公開透明的招投標體系。我們恪守「廉潔從業準則」，與第三方供應商、合作夥伴等組織建立誠實守信的業務合作關係，嚴格規範雙方業務往來。同時，命令禁止任何形式的賄賂及腐敗行為的出現，並在合同條款中明確針對反商業賄賂行為進行約束，明確雙方的責任與義務。我們亦要求供應商簽署《廉潔管理協定》，定期開展供應商廉潔風險分析等工作，確保供應商具備充分的反貪腐政策及管理措施，以降低貪腐風險。

此外，我們已參與中國房地產綠色供應鏈行動，並將供應商在職業健康、環境管理以及品質方面的表現納入供應商准入、審核和評級體系中。我們在在揀選供應商時會制定他們多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。於供應商准入階段本集團即對供應商勞工、品質及環境方面的資質及認證進行審核，通過後才可納入供應商庫。同時，將施工現場環境、健康及安全以及品質管理方面的表現作為重要考核指標納入合作過程中的所有考察巡檢工作中，制定白名單和黑名單，黑名單就倡導不予使用，協同打造負責任、可持續的供應鏈。

供應商溝通

上坤地產深知與供應商保持良好的溝通與交流，可以促進雙方不斷提升企業服務水準，共同進步。我們保持與重要戰略供應商每年一次高層會晤，並於每季度對供應商所供的材料進行抽檢，形成標準檔定期公示。我們亦積極參與第三方機構，如新虹聯盟舉辦的集採工作，向同行學習優秀經驗，交流分享成功案例，攜手供應商共同打造行業標桿作品。

攜手合作

供應商培訓

上坤地產重視供應商培訓，在要求各區域專案嚴格執行《上坤集團安全文明施工標準做法手冊》的基礎上，於報告期內聯合各大供應商組織開展安全生產、節能環保等相關供應商培訓。我們亦通過簽署安全協議、進行相關文化宣貫的形式，向供應商傳達我們對安全及環保的重視，明確雙方訴求，推動供應鏈體系的健康可持續發展。

合同簽訂後，在進行專項合同交底時做到環境、安全、質量相關方面權責分明

在施工或者進場時，對供應商開展三級教育和安全培訓

在施工人員上崗前，進行崗前安全交底和不定期消防演練

開展「安全第一、重視環保」文化宣貫



溫暖的社會

上坤地產始終秉持人文主義精神，積極履行社會責任，促進社會與行業的正向發展，營造和諧共融的社區氛圍。同時，上坤地產主動關注社會熱點問題，不斷尋求企業運營與社會共同發展的契合點，篤行使命，回饋社會。

美好社區

本集團將打造社區可持續的人文關懷和生態圈視為項目開發的重要考量因素，深度挖掘企業可持續發展的生態優勢，致力於在為客戶提供舒適、便捷的服務的同時，實現可持續發展與城市建設的協調共生，打造綠色、美好社區。

本集團熱切關注業主的生活需求，於報告期內開展多項社區活動，豐富業主的娛樂生活，以實際行動持續為基層社區營造融洽健康的環境及氛圍，提升園區品質。本集團致力於在全新的發展機遇和不斷反覆運算的客戶需求面前，為「理想生活」再次落筆雕琢，為客戶提供真正的顛覆式體驗與越級享受。

嚴峻的新冠疫情並沒有動搖本集團服務社會的初心。反之，我們更竭力地為受疫情及生活環境困難影響的人們送上溫暖及提供援助。

公益慈善

從「社會保障的重要補充」到「發揮第三次分配作用」，中國的公益事業在新時代被賦予了新的歷史使命。而作為社會價值的創造者、承擔者與獲益者，自創立至今，上坤地產十三年步履不停，始終將公益事業作為企業運營的重中之重，時刻牢記責任與擔當，傳遞善意與熱情。

報告期內，上坤地產聚焦公益慈善事業，同時密切關注社會熱點話題與疫情實時動態，多次開展慈善捐贈等活動，以實際行動踐行企業社會責任，助力實現企業與社會的協同發展。

溫暖的社會

抗擊疫情

自新冠疫情爆發以來，本集團時刻關注疫情動態，積極回應政府號召，落實落細常態化疫情防控工作，從嚴從緊落實各項防控措施，在確保公司內部疫情防控機制完善、嚴密的同時，積極協助各專案所在地，做好疫情防控工作，為奮戰在一線的抗疫人員物資保障。

自上海全城封控以來，市內公交、地鐵相繼停運。這座實際管理接近3,000萬人的國際都市，在短時間內，迅速從喧囂中沉寂下來。曾經車水馬龍的上海外灘，如今倒顯得空蕩寂寥。

面對非常時期，上坤積極回應政府號召，第一時間內組織自己的防疫志願隊伍，保障社區有序運營，全力抵抗未知風險。這支90後隊伍，作為曾經的被保護者，此次挺身而出，為上海帶來溫暖與慰藉。他們踐行上坤「美·每一心」的服務理念，在守望中，也在自己的崗位上，陪業主們度過一個漫長春日。

突然不定時社區封控管理，上坤物業成立特殊人員關愛隊上門給老人們派送物資，輔助抗原檢測；在上海為『家蔬難為』的困境下，上坤為200多為購菜困難的業主和員工送上蔬禮包。



附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露段落
A. 環境		
層面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) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	環境生態
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	綠色運營
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色運營
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（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色運營
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（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色運營
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。	環境管理
關鍵績效指標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。	環境管理 綠色施工

附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露段落
層面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。資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	環境生態
關鍵績效指標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)。	綠色運營
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	綠色運營
關鍵績效指標A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境管理
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境管理 綠色施工
關鍵績效指標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。	本集團於業務運營過程及包裝材料的使用量小，均根據業務運營所在地法律法規進行合規處置
層面A3	環境及天然資源	
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境生態
關鍵績效指標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。	綠色建築 綠色施工 綠色運營
層面A4	氣候變化	
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	環境管理
關鍵績效指標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。	環境管理



附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露段落
B. 社會		
層面B1	僱傭	
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	人才價值
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	員工概況
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。	員工概況
層面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。	健康與安全
關鍵績效指標B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	健康與安全
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	健康與安全
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。	健康與安全
層面B3	發展及培訓	
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。 培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	員工概況
關鍵績效指標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。	員工概況
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。	員工概況

附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露段落
層面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。	員工概況
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	員工概況
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	員工概況
層面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
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應商管理
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、以及有關慣例的執行及監察方法。	供應商管理
關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應商管理
關鍵績效指標B5.4	描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應商管理

附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露段落
層面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、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。	品質服務
關鍵績效指標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。	本集團在業務運營過程中不涉及產品召回
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	客戶權益
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	產品研發
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	品質保障
關鍵績效指標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。	客戶權益

附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露段落
層面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。	責任管理
關鍵績效指標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。	責任管理
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	責任管理
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	責任管理
層面B8	社區投資	
一般披露	有關以參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	溫暖社會
關鍵績效指標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）。	美好社區 公益慈善
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	公益慈善

