

2025

環境、社會及管治  
報告

ENVIRONMENTAL  
SOCIAL AND  
GOVERNANCE  
REPORT

融創服務控股有限公司  
SUNAC SERVICES HOLDINGS LIMITED  
(於開曼群島註冊成立的有限責任公司)  
(INCORPORATED IN THE CAYMAN ISLANDS WITH LIMITED LIABILITY)  
STOCK CODE 股份代號: 01516.HK

# 目錄

關於本報告 01

## 關於本公司

公司介紹 03

發展歷程 03

ESG評級 05

所獲榮譽 05

所獲認證 07

## ESG管理

董事會聲明 08

ESG理念 09

利益相關方溝通 10

重要性議題評估 11

## 01

### 規範治理 合規經營

- 企業管治 15
- 風險管理 17
- 商業道德與反腐敗、反賄賂 20
- 知識產權保護 22
- 宣傳與廣告管理 22

## 04

### 以人為本 共擔共贏

- 僱主品牌價值主張 53
- 聘用與晉升 53
- 薪酬與福利 56
- 員工健康安全 58
- 溝通與交流 59
- 培訓與發展 60

## 02

### 至善致美 品質服務

- 產品質量 25
- 客戶溝通 35
- 安全管理 36
- 客戶隱私保護 38
- 供應商管理 40

## 05

### 踐行環保 綠色運營

- 環境目標及2025年度績效表現 65
- 應對氣候變化 66
- 資源管理 72
- 排放物管理 75
- 生物多樣性保護 76

## 03

### 和諧社區 溫暖社會

- 黨建引領 43
- 社區營造達成長效共治共建 45
- 公益服務 49

## 附錄

- 關鍵績效指標 79
- 指標索引 82

## 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2025年度ESG報告，旨在披露本集團於2025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。

### 01 「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。

### 02 「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。

### 03 「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。

### 04 「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2025年度（即2025年1月1日至2025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，2025中國高端物業服務領先企業TOP1、2025中國智慧城市服務領先企業TOP3、2025中國物業服務滿意度企業TOP3、2025中國物業企業服務力百強企業TOP5。

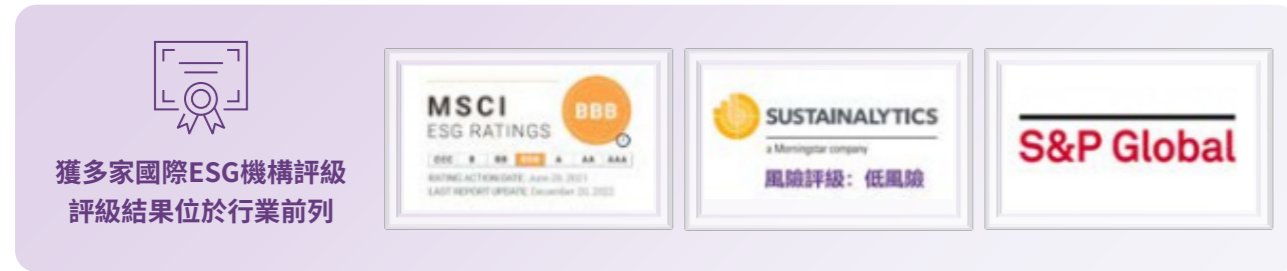
本集團自成立以來，以「至善·致美」為服務理念，為客戶提供全面的高品質服務，致力於成為「中國品質服務首選品牌」。本集團聚焦核心城市中高端物業，踐行高質量發展戰略，佈局物業管理及商業運營綜合服務兩大業務板塊，逐步確立了行業領先地位。



### 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。

2025年，本集團累計獲得近300個來自行業機構、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>	
2025中國上市物企最佳ESG實踐	中物智庫
2025中國物業社會責任貢獻領先企業	克而瑞物管
2025中國物業行業最佳僱主TOP1	克而瑞物管
2025中國物業低碳運營領先企業	克而瑞物管
2025物業服務企業管理能力卓越表現TOP5	觀點指數研究院
2025物業服務企業創新能力卓越表現TOP7	觀點指數研究院
<b>綜合類</b>	
2025中國高端物業服務領先企業TOP1	中指研究院
2025中國物業企業服務力百強企業TOP5	克而瑞物管
2025中國物業服務綜合實力百強企業第7名	中物智庫
2025中國物業企業綜合實力第5名	億翰物業服務研究院
2025中國物業服務百強企業TOP7	中指研究院
2025中國物業服務滿意度企業TOP3	克而瑞物管
2025中國物業服務質量領先企業TOP3	中指研究院
2025中國物業企業服務力第4名	億翰物業服務研究院

獲得獎項	頒獎單位
<b>綜合類</b>	
2025中國物業服務專業化運營領先品牌企業	中指研究院
2025中國物業服務企業綜合實力500強第8名	克而瑞物管
2025中國品質物業服務領先企業	克而瑞物管
2025年中國房地產保值力卓越物業企業TOP5	克而瑞物管
2025中國物業高品質服務力百強企業	中物智庫
<b>專業服務力</b>	
2025物業企業服務力卓越表現TOP3	觀點指數研究院
2025中國高端物業服務力企業TOP2	克而瑞物管
2025中國住宅物業服務力企業TOP3	克而瑞物管
2025中國醫院物業服務力企業TOP2	克而瑞物管
2025中國物業服務企業優質服務體系：歸心禮御	克而瑞物管
2025中國FM設施管理領軍企業	中物智庫
2025物業服務企業城市服務卓越表現TOP6	觀點指數研究院
2025中國寫字樓物業服務領先企業	克而瑞物管
2025華東區域服務力社區運營領先企業	克而瑞物管
2025華東區域服務力醫院物業領先企業	克而瑞物管
2025中國物業服務商業中心物業服務樣本標杆企業	億翰物業服務研究院
2025中國物業服務辦公物業服務樣本標杆企業	億翰物業服務研究院
2025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
2025中國醫院物業管理服務優秀企業TOP2	中指研究院
<b>品牌力</b>	
2025物業服務企業品牌價值卓越表現TOP5	觀點指數研究院
2025中國物業品牌影響力百強企業	中物智庫
2025「好物業」、「好服務」產學研創新案例：融創服務iSunny社造	中國建設教育協會
2025中國物業特色服務品牌企業：iSunny社造特色品牌	中物智庫
2025中國物業服務品牌特色企業：iSunny社造	克而瑞物管
<b>科技力</b>	
2025中國物業智慧物業服務領軍企業	中物智庫
2025中國智慧城市服務領先企業TOP3	中指研究院
2025中國物企數字力TOP5	克而瑞物管

## 所護認證



## 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	2025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<b>38%</b>，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。</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，培訓時長累計近<b>5萬</b>小時，員工及供應商廉潔協議簽訂率均為<b>100%</b>。</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<b>100%</b>。</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<b>13</b>個共建理事會。</li> <li>主辦首屆「i Sunny社區營造大會」，分享社區營造中的初心和點滴實踐，激發社區活力，持續構建共商共建共享的社區。</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>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<b>40%</b>。</li> <li>2025年累計組織開展<b>20,000</b>餘場員工活動，提升員工幸福感與滿意度；組織<b>1,780</b>餘次員工培訓；助推<b>3,489</b>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>2025年，用水總量和範圍一溫室氣體排放量同比均有所下降。</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。2025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2025年重要性議題矩陣。重要性評估步驟如下：

<b>識別</b>	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。
<b>評估</b>	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。
<b>確認</b>	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2025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

**140+**家

交流會議

**90+**場

股東大會

**2**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。



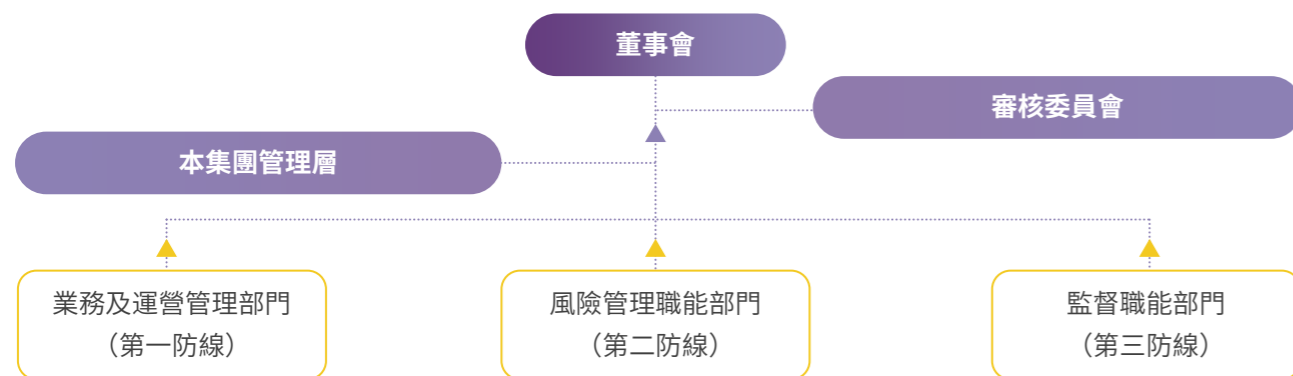
## 風險管理

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。

本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。2025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，推動重大風險事件銷項閉環工作，監督風險歸口管理部門採取管控措施，降低風險事件發生概率和/或不利影響。



## 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。

2025年，本集團權限平台全面上線，本年度已有48個業務及管理系統接入權限平台，實現了權限賦予、變更及回收自動化。接入權限平台前，各系統用戶部門結合崗位職責與權限點功能重新設置角色並匹配權限，內控部門獨立評估後形成權限管理基線。權限平台上線，使本集團權限管理實現了規範化和標準化，為信息安全管理和用戶隱私保護構築了堅實的基礎。

## 內部控制

本集團參考COSO<sup>1</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。

2025年，本集團對現有管理制度進行了體系性梳理，廢止過期失效制度624部，形成精煉有效的制度體系。同時，在制度中落實業務自檢機制，從機制上保障管理制度執行落位。本年度，本集團內控部門對所有大區/集團直管城市平台以及199個項目開展了內控檢查，針對發現問題督導主責部門限期整改，通過持續監控保障內控體系有效性。

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。

1. 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。2025年度，本集團並無依法移送公安機關處理的貪污訴訟案件。

### 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》

**100%**

供應商簽署《供方廉潔協議》

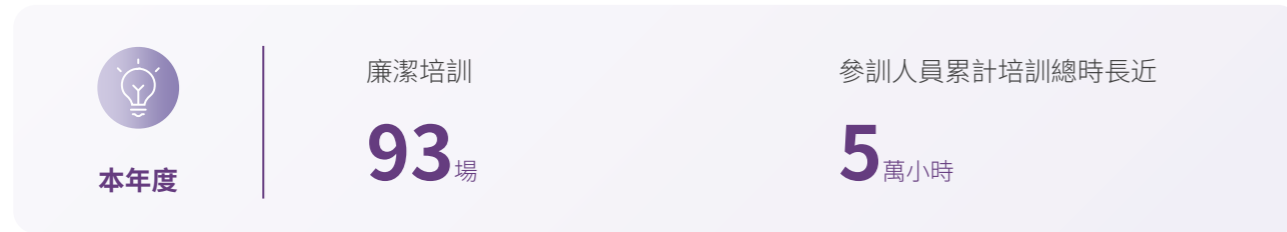
**100%**

#### 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

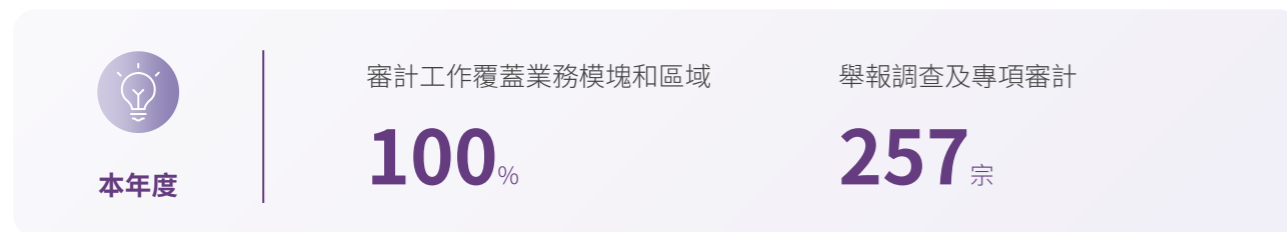
本集團每年向董事及員工開展反貪腐培訓，不斷提高董事及員工的合規意識。2025年，本集團累計開展93場廉潔培訓，參訓人員培訓總時長近5萬小時。本集團組織全體員工開展了廉潔合規考試，實現全員參與、全員覆蓋。同時，根據各專業業務場景的實際情況，結合自身管理要求，進行不同專業條線的合規培訓，並設置專項考核，員工認證後方可上崗。此外，本集團亦關注對供應商開展廉潔培訓，深化供應商廉潔意識。



## 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。



## 知識產權保護

本集團在遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》及《中華人民共和國著作權法》等相關法律法規的要求，保護自身知識產權權益的同時，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。



A woman in a white uniform and gloves is serving a woman at a table. The woman in the uniform is standing and leaning over the table, while the woman being served is sitting. There are flowers on the table. The background shows a black metal fence and greenery.

# 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。

### 2025年，本集團持續打造各條線服務產品落地，提升「中高端」品牌服務力

#### 客服：推出「明星管家」打造計劃，實名認證36名明星管家

2025年，本集團推出「明星管家」打造計劃，從「識別」到「定義」的戰略升維，通過五個相互關聯、彼此驗證的維度，對管家能力進行綜合評價。不僅只是某一方面的事蹟突出者就能勝出，而是需要在形象氣質、暖心服務、信賴可靠、分享傳承、專業精深五個維度均達到標杆水準的全面型人才。代表著他們是一個可被分析、可被學習、進而可被複製的「品質服務原型」。對內而言，這套體系讓優秀得以傳承。對外而言，明星管家是高品質服務的「鮮活名片」，是驅動服務持續優化的「引擎」。通過明星管家打造，讓管家服務產品力形成了「看得見、可衡量與戰略緊密結合」的高端服務體系，不僅在定義什麼是當下的好服務，更在塑造未來持續產生好服務的機制——讓品質服務從依賴個人，轉變為依靠系統來實現。

#### 秩序：推出「531」秩序禮儀問好服務產品

秩序專業打造窗口服務「531」服務產品，嚴格執行5米起立、3米微笑、1米敬禮的服務標準

以規範站姿、微笑致意、主動問好、文明有禮樹立專業形象，用細節提升服務感知，以禮儀彰顯業主尊崇感與歸屬感，鑄就有溫度、有質感、有口碑的秩序服務

實現全員**100%**落地

累計獲客戶表揚**1,300**餘次

### 2025年，本集團圍繞住宅園區景觀和設施打造顯性化場景標籤「融韻五境」產品

本集團針對中高端住宅打造出以「景觀打造、水景維護、園林小品、空間營造、設施精維」五大核心為支柱，系統構建全維度的生活美學場景。突破傳統單一功能邊界，組合構建一個「多維融合生態化服務矩陣」。通過生活動線有機串聯，最終達成「人文溫度與場景深度相生，文化價值與資產價值相融的社區生態閉環」的中高端服務產品-融韻五境。



## 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。

#### 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。  
安保服務：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。

### ● 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。

## 城市配套服務

### ● 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

#### 安全校區

幼兒園、小 / 中 / 大學、教育培訓機構等



天津南開大學津南校區

#### 舒適出行

機場、高鐵站、地鐵站、長途客運站等



南昌西站

#### 綠色市政

道路清潔、道路綠化養護、道路維保、道路基礎設施保護、道路秩序維護、河道水系養護、公園景區等



紹興迪蕩湖公園

### ● 專業智慧的醫院服務

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。

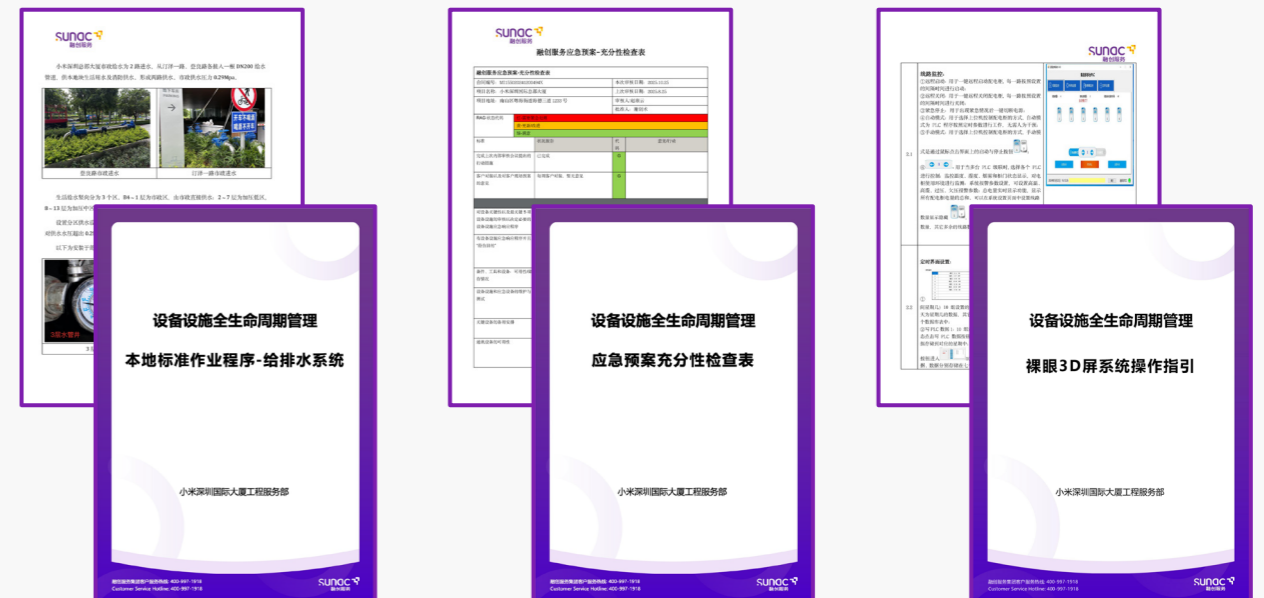
先進化工具配置

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。



### 2025年，本集團繼續精進專業能力，給客戶帶來更好的服務體驗

本集團完善符合ISO 55000標準的設施設備全生命週期管理標準，在天津融創中心、深圳小米國際中心等項目落地部署，提升設施設備安全穩定性。



本集團新設立禮賓司，搭建更為專業的禮賓團隊，進一步提升禮賓服務水平。



## ● 商業運營管理

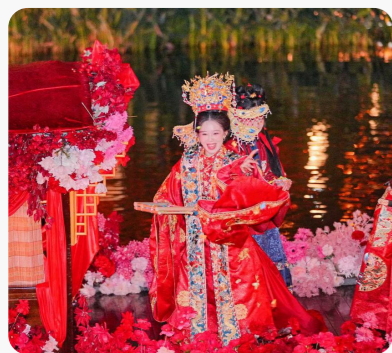
融創商業，以「製造無限快樂空間」為使命，秉持「精準定位-精細運營-持續增值」的全週期管理理念，聚焦中國家庭消費升級核心需求，打造差異化複合型文旅商業體驗場，致力於成為中國家庭新生活體驗首選商業平台。

截至2025年底，融創商業已完成全國化核心城市佈局，覆蓋北京、廣州、上海、成都等23個城市，佈局36個商業項目，運營管理面積超400萬平方米；持續深耕全鏈條管理服務能力輸出，為超過500家企業提供前期策劃、規劃設計、招商執行、項目籌開及運營管理等全週期解決方案，以一體化專業能力賦能商業高效落地與長效增值。業務版圖涵蓋融創茂、融創ins、後海系等多元產品線，融合樂園、影視、演藝、體育等豐富業態，成為中國最大的文旅資產持有商之一，憑藉差異化運營與文旅商業深度融合的模式，斬獲中購聯、贏商網、CCFA等行業權威機構多項大獎，綜合實力穩居行業前列。

2025年，融創商業繼續以用戶需求為核心，深度融合在地文化與商業體驗，打造兼具溫度與特色的消費場景，同時聚焦家庭消費核心群體，通過全國聯動IP活動構建全齡段互動體驗，實現商業價值與社會體驗價值的雙重提升。

### 在地文化融合，打造特色消費場景

- 打造沉浸式演繹IP「滇池夜月」，將雲南民族民俗文化與商業體驗深度結合，構建有記憶、有溫度的文化消費新場景；
- 重磅打造滇池國際咖啡文化家年華，以咖啡文化為紐帶，融合雲南本土咖啡產業資源與國際咖啡文化潮流，打造集咖啡品鑒、文化交流、場景體驗於一體的特色文旅消費活動，推動本土咖啡文化傳播與商業消費融合升級；
- 昆明滇池後海引入一批「有故事」的主理人品牌，構建「輕餐飲+社交空間」矩陣。北歸咖倉以「全球精品手沖咖啡博物館」為定位，讓雲南咖啡與世界對話；雲廬土窯用柴火麵包香填滿街巷，成為打卡熱點；紫鯨鋪集合非遺歪桃風箏與青年藝術作品，邀請大理紮染、大漆傳承人駐場教學，讓非遺「可體驗、可帶走」。



### 全國聯動IP，賦能親子家庭

融創商業聚焦中國家庭親子成長需求，打造自有親子IP矩陣，實現「娛樂×教育×商業」的深度融合。第二屆「追光小勇士」兒童體能賽落地全國十城，第三屆「為熱愛閃光」籃球賽全國範圍內吸引7,500組家庭參與，兩大IP活動獲得中國關心下一代工作委員會、國家體育總局社會體育指導中心等官方機構指導，央視少兒頻道等官方媒體合作加持，聯動李寧young、小天才等知名品牌達成聯名合作。活動不僅為全國親子家庭提供了專業的體育互動與成長體驗平台，更推動親子IP從「單純娛樂賽事」向「教育賦能商業」升維，實現商業價值與社會價值的雙驅動。



## 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，以適配不同程度的智慧化需求。

#### 人車出入場景

- 人臉車牌自動識別
- 業主自助訪客邀請
- 藍牙/二維碼/刷卡通行

#### 收費繳納場景

- 歸心App自助繳納物業費及車位費，並且繳費信息實時生效

#### 品質檢查

- 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
- 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

#### 設備維護場景

- 設備7\*24小時在線巡查，實時告警聯動
- 一鍵遠程巡檢，定位異常

#### 物管服務基礎場景

- 工單管理：四保一服全在線調度
- 對客服務：精細化業主滿意度管理
- 數據分析：企業可視化過程管理看板

#### 數據可視化運營

- 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



無感通行

品質檢查

設備監測可視化

智能告警聯動

#### 公區安防場景

- 消防通道/重點路口佔用報警，7\*24小時巡檢
- 垃圾箱滿溢檢測，保潔人員及時處理
- 周界入侵檢測，提供社區安全等級
- 電瓶車入梯報警，排除乘梯安全隱患

## 智慧服務

本集團通過歸心App、歸心小程序、企業微信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。

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。2025年，本集團各項目繼續按季度開展客戶訪談，按月度開展住宅項目經理見面日，在非住宅項目上優化制定了《非住多業權項目客戶訪談作業規程》，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。2025年，本集團收到客戶來電投訴數量為49,009宗，比2024年下降2,689宗，投訴回應率達100%。於2025年，客戶亦通過歸心App送出53,906朵小紅花，點讚鼓勵本集團管家員工。

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。2025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。2025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。



2025年，本集團持續提升對客服品質、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2025年底，完成融「型」門崗落地實施的項目佔比約93%，3,400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2025年底，完成「六防線」落地實施的項目佔比約96%。

### 融「御」行動

以大區、城市、項目三級聯動複製轉訓的方式，將對客服服務的理論與实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服務品質。2025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1,600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。



融御行動



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

信息安全管理體系認證  
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。

## 「強作風·憶初心·擔使命」主題黨建活動

本集團多個黨支部聯合開展「強作風·憶初心·擔使命」主題黨建活動。活動通過專題學習、知識競賽、徒步實踐等形式，推動黨建與業務深度融合、激發黨員幹部幹事熱情。全體黨員重溫《習近平關於加強黨的作風建設論述摘編》，強調黨員要以「嚴」的標準和「實」的作風推動工作，帶動一線以優質服務提升業主滿意度，在崗位上發揮先鋒模範作用。恰逢抗日戰爭勝利紀念日80周年之際，支部隨後開展了「銘記抗戰史，奮進新時代」主題知識問答活動，通過互動學習，大家深刻感受到革命先輩的奉獻精神，進一步堅定了傳承紅色基因、擔當時代使命的信念。



## 案例 | 南寧青溪府：黨建引領+多方共建，把社區變成理想家園

紅色物業「聚合力」：南寧青溪府是南寧市「紅色物業示範點」，本集團建立「聯席會議制度」，每季度邀請業主代表議事，真正實現「共建共治共享」。聯合社區黨支部、派出所、幼兒園、消防站、高校志願隊等單位，開展各類志願服務、反詐騙宣傳、安全家園消防演習等活動。

2019-2025年，南寧青溪府累計收穫業主錦旗85面、400熱線表揚213個、書面表揚信76封；更獲政府與行業認可——2021年獲評「南寧市物業服務示範住宅小區」，2022年拿下「紅色物業獎」「行業標杆獎」，2024年入選「廣西百姓口碑榜-幸福小區」，還多次作為「紅色物業典範」接待政府參觀，成為南寧物業服務的「標杆項目」。



## 案例 | 重慶奧園社區：紅色基因注入社區脈搏的每一次躍動

當紅色基因遇上健身熱潮，重慶奧園社區「黨心聚力，運動暖家園」全民運動會火熱開啓。活動現場，黨員志願者與社區工作人員組成「應急保障先鋒崗」，築牢活動安全防線；比賽中，圍觀群眾和黨員志願者手持小國旗為業主鄰居加油助威，紅色文化與體育競技巧妙結合，在代際傳遞中煥發活力，生動詮釋了「以運動串聯鄰里，以紅色凝聚人心」的治理智慧。



# 社區營造達成長效共治共建

2024年，本集團「i Sunny」社群正式升級為「i Sunny2.0」社區營造計劃，通過「有熱愛、有價值、有歸屬」三位一體的價值主張，旨在打破社交隔閡，構建一個從興趣出發最終服務於社區公共利益的價值共創平台。2025年，本集團主辦首屆「i Sunny社區營造大會」，以「以光合作用」為名，分享社區營造中的初心和點滴實踐，通過社區營造，激發社區活力，喚起居民對更美好社區的憧憬，帶動更多的居民主動參與到社區公共事務的建設，發揮各方價值，實現共治共益。

## 社群理事會

在黨建引領與政策推動下，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，依託理事會，「i Sunny共建模式」以「共商共議」為起點，有機鏈接多方力量，激發居民從興趣出發參與公共事務，將個人熱愛轉化為對社區的共同擔當。



截至2025年底

已試點成立共建理事會

13個



01

### 社群文化

全齡週期 找到知己：滿足精神文化，通過全年齡週期的社群打造，讓社區中每一位業主家人都能找到志同道合朋友。



02

### 安全教育

居住安全 健康成長：聯動多方資源，通過防災自救、法律科普，青少年心理健康科普，提升安全意識及實踐經驗。



03

### 社會公益

黨建引領 公益先行：做社區的主人，以「融光志願隊」為載體，開展系列黨建、公益活動，讓社區公益有組織且有活力。



04

### 全齡學堂

一起成長的陪伴：針對獨居老人多、青年社交閉塞現象，發起共學計劃，讓居民交換技能、找到一種新型陪伴關係。



05

### 空間營造

成為家的延伸：對社區閒置及微空間改造，打造空間和景觀環境，滿足居民需求，激發居民共建意識，並持續運營。



06

### 共治共益

共創社區公共文化：激活在地居民公共意識及精神文化，拉通社區整體資源達到社區共益。



案例 | 佛山望江府作為25年社區營造標杆項目，榮獲廣東省美好家園獎、佛山市美好家園獎

佛山市唯一推薦至住建部參評全國「美好家園」的典型案列

### 工作坊



圍繞共商共議所達成的共識與內容，切實推動相關成果的有效落地

### 融樂學堂



挖掘熱心且有技能的業主資源，攜手營造美好的社區氛圍

### SUNDAY 超級體驗日



整合三方資源，策劃貼合居民需求、富有意義的活動，實現宣傳最大化

### 案例 | 構建共商共建共享的社區



西安廢棄小亭變身友間好鋪



杭州開心農場



重慶哆啦A夢的任意門



佛山融樂學堂



濟南閒置物品流通站



合肥寵物嘉年華



哈爾濱杭州百家宴



天津雲朵花園



## SUN-DAY超級體驗日&業主達人秀

2021年SUN-DAY超級體驗日誕生，5年來SUN-DAY已成為融創社區的公共節日，這一天不僅可以感受居民共創市集，參與互動體驗，觀看精彩演出，更重要的是每一個人都是社區共建中的重要一員，全體居民共同鏈接社區中的多元力量構建理想社區。2025年，SUN-DAY超級體驗日活動覆蓋全國20餘個城市、230餘個項目，共計29,000餘個業主家庭參與此次盛會，線上達人秀獲得超過1.5萬名業主投票。



## i Sunny全國籃球大賽

2025年融創服務全國籃球大賽整體覆蓋28個城市，組建1,000+支隊伍，整體隊伍數量較去年提升41%，共覆蓋10,000+業主共同參與。沉澱籃球社群95個，為後續社區營造開展奠定基礎，決賽線上直播觀看量近60,000+。除了競技比賽外，此次賽事還新增趣味賽，結合超級運動季IP概念開展社區相關活動，覆蓋24個城市600+全齡業主參與，感受籃球熱情與運動的樂趣。



## 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。

自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

2025年，本集團發起的「融佑未來」公益項目覆蓋15個城市、40餘個社區，共落地53場專項活動，2,551戶業主親自參與，覆蓋8萬戶業主家庭。

2025年，「融佑未來」公益項目在繼續推進社區安全文化建設工作的基礎上，持續創新豐富安全教育形式，從「知識+技能」轉變為「知識+技能+演練」模式，將安全自護教育切實落實到家庭匯總，並聯動多方資源，將安全教育場地從社區轉移到專業場館，結合專業設備，為融光志願服務隊提供更生動的訓練。

- 縱深社區安全能力建設，以「6場大研學+15場小研學」組合模式，讓更多家庭通過實踐提升安全意識和應急能力，為社區安全自治鋪墊基礎，**累計856戶業主參與**；
- 針對10個常規專案、18個社造項目，分別開展**累計17場安全自救主題活動和15場融光志願服務隊活動**，整體覆蓋**1,695戶業主家庭**；
- 由應急救援導師結合融佑未來相關系列活動開展**40場社區安全教育宣講活動**，覆蓋**1,043戶業主**進一步提升安全意識，強化基層項目自主安全宣教能力；
- 在融臻項目中篩選**30名員工學習並考取美國心臟協會AHA證書**，擴增一線員工安全專業能力儲備力量；
- 通過硬件安全配置保障觸點延伸，擴大社區安全應急物資保障體系的覆蓋面，已在全國建設**54個融佑益站**；
- 收穫**289名業主參與線上滿意度調研100%滿意**，同時針對有業主投票選出的前三個希望孩子提高的專項進行後續升級（消防安全、交通安全、急救安全）。





04

# 以人為本 共擔共贏

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

## 僱主品牌價值主張

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制度》及《融創服務集團內部推薦管理制度》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。2025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規定》《融創服務集團招聘管理制度》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，我們嚴格落實勞動合同簽訂工作，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。我們堅持平等僱傭原則，杜絕基於性別、年齡、地域等方面的歧視。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，為優秀人才提供提前轉正通道，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《融創服務集團離職管理辦法》，針對員工不同離職原因和類型，規範了相應的操作流程，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。



## 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。



## 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、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2025年底，合共59,931,000股股份根據股份獎勵計劃授予選定合資格人士，其中15,537,000股股份授予本公司董事。



## 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。2025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。2025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。

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。

2025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。2025年，本集團開展1,780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。



### 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，2025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。



## 2025年，本集團部分重點培訓項目

## 01 | 非住項目經理集訓

2025年4月，本集團組織開展了「2025年非住項目經理集訓營」，共有41名非住項目負責人及後備人員參與。集訓內容圍繞業務發展戰略、運營管理、專業技能、客戶關係管理、團隊管理等，旨在提升非住項目經理的綜合能力，為2025年有序開展工作做好鋪墊。



## 02 | 生活服務事業群營銷賦能培訓

2025年8月，本集團開展2025年「生活服務事業群營銷賦能培訓」，共有80名業務骨幹參與，圍繞營銷能力提升展開深度學習，聚焦如何精準洞察客戶需求、高效推介產品、策劃富有吸引力的營銷活動，助力團隊在實戰中實現專業進階與價值突破。



## 03 | 儲備二級關鍵崗集訓

2025年9月至10月，本集團開展2025年「儲備二級關鍵崗集訓」。培訓共分兩期，每期聚焦一個核心主題，依次圍繞「角色認知與部門溝通能力」、「系統思考與情境領導力」兩大方向展開。共邀約6位資深講師，通過理論與實戰經驗的分享，為儲備幹部的專業成長與管理進階注入新動能，夯實人才梯隊建設。



## 04 | 住宅高端項目管理集訓

2025年12月，本集團開展2025年「住宅高端項目管理集訓」，本次參訓的63名學員覆蓋了大區運營負責人、項目經理、項目管家負責人參訓。集訓內容聚焦高端物業場景化禮儀與峯值體驗設計、業務管理要求、優秀經驗分享，旨在統一管理語言、精進服務細節，確保高端項目服務標準的有效落地。



## 融譽生十代集訓

2025年7月，本集團開展2025年「融譽之光集訓營」，共有87名融譽生參與。培訓內容包含大咖授課、實踐任務、前輩交流、拓展活動、企業參觀等環節。師課方面，邀請了各業務負責人圍繞業務認知與自我管理展開講解，幫助學生們做好職場轉身；實踐任務以辯論賽的方式開展，圍繞物業行業熱門話題，旨在歷練融譽生的結構化表達能力、邏輯思維能力與團隊協作力，更深入地理解崗位角色；前輩交流由管理層面對面跟融譽生群體做交流，為融譽生答疑解惑，分享成長經驗，加深文化融入；拓展活動旨在充分激發高效協作、共擔共贏的精神。

融譽生培養是企業構建內生型組織的重要保障，集訓在其中發揮着至關重要的作用，為企業系統化培養和儲備未來的管理型人才，促進文化的傳承與創新，增強組織的活力和競爭力。





05

# 踐行環保 綠色運營

- 環境目標及2025年度績效表現
- 應對氣候變化
- 資源管理
- 排放物管理
- 生物多樣性保護

## 環境目標及2025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：



### 2025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、液化石油氣、天然氣、外購電力和水。

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。

2025年，本集團的用水強度在合理範圍內較往年有所下降，能耗強度、溫室氣體排放強度（範圍一及範圍二）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」。

\*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。

## 應對氣候變化

### 治理

本集團將氣候相關事宜納入公司核心治理範疇，建立了由董事會、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。董事會承擔氣候相關事宜的最終監督責任，審視及批准氣候變化的整體策略及重大事項，監督並審查管理辦法的有效性，每年至少聽取1次關於氣候變化風險及機遇的評估結果、應對策略、目標進展的彙報，並提出提升建議；ESG委員會制定氣候相關管理目標、策略、方針政策及實施路徑，對氣候相關影響、風險及機遇進行評估和梳理，審查氣候相關內部監控系統，審查和監督氣候相關工作的目標和實施情況，並就上述事項向董事會提供建議。ESG工作小組及相關部門在日常管理中具體落地執行和實施氣候變化相關工作。

本集團高度重視氣候管治能力建設，注重強化董事會及各層級管理人員對氣候風險與機遇的認知水平，通過開展培訓，分享前沿理念、政策要求及實踐經驗，助力相關人員具備監督管理公司氣候應對策略所需的知識和技能，推動氣候管治水平持續提升。

### 策略

本集團持續追蹤氣候變化對業務發展的潛在影響，基於業務特性及實際經營經驗，定期開展氣候風險與機遇的識別與分析，並及時更新。針對已識別到的重大氣候風險與機遇，集團已針對性制定應對策略，儘量避免風險的發生或減緩其不利影響，不斷強化運營韌性，提升氣候風險管理能力。

本年度，本集團結合外部趨勢動態及內部業務規劃，進一步梳理在不同影響週期下，重點氣候風險和機遇對公司業務模式及價值鏈的影響，將通過動態調整氣候變化管理策略和應對措施，持續增強公司對氣候變化的適應能力和韌性。



## ● 氣候相關風險

物理風險類型	潛在影響	影響週期 <sup>1</sup>	應對措施
急性風險 —極端降水	<ul style="list-style-type: none"> <li>可能導致運營維護的低窪公共區域發生內澇，致使設施或財產受損、引發安全事故等，增加應急搶修的人力和維修重建成本。</li> </ul>	短期 中期 長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>已制定相應的應急預案，開展該極端天氣對業務及員工影響的預先分析，明確保障機制及應急方案。</li> <li>定期巡檢排水系統，配備防汛物資。</li> <li>組建應急搶險團隊，開展防汛專項演練。</li> </ul>
急性風險 —颱風	<ul style="list-style-type: none"> <li>可能破壞建築及基礎設施結構，導致水電中斷、財產損失或人員傷亡，增加應急搶修的人力和維修重建成本。</li> </ul>	短期 中期 長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>已制定相應的應急預案，開展該極端天氣對業務及員工影響的預先分析，明確保障機制及應急方案。</li> <li>建立颱風季前專項檢查機制，儲備應急保障物資，確保關鍵公共設施的應急供應。</li> </ul>
急性風險 —極熱	<ul style="list-style-type: none"> <li>可能導致公共區域的製冷設備超負荷運行，致使電力消耗激增、運營成本上升。</li> <li>可能導致戶外作業的員工中暑風險增加。</li> </ul>	短期 中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>已制定相應的應急預案，開展該極端天氣對業務及員工影響的預先分析，明確保障機制及應急方案。</li> <li>優化公共區域製冷設備運行策略，並定期檢修，清理散熱系統，提升運行效率。</li> <li>實施高溫作業保護措施，如調整工作時間、提供防暑降溫措施等。</li> </ul>
急性風險 —極寒	<ul style="list-style-type: none"> <li>可能導致戶外及非供暖區域的水管、消防管道、閥門等凍裂，造成供水中斷和財產損失。</li> <li>可能導致道路結冰，發生行人滑倒、車輛打滑等安全事故。</li> <li>可能導致供暖需求激增，致使燃氣或電力消耗激增、運營成本上升。</li> </ul>	短期 中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>已制定相應的應急預案，開展該極端天氣對業務及員工影響的預先分析，明確保障機制及應急方案。</li> <li>在入冬前對關鍵設施進行防凍保護、定期巡檢。</li> <li>儲備足量融雪劑、防滑墊，及時清除主要通道積雪積冰。</li> <li>優化供暖系統運行方案，在保障供暖質量的前提下降低能耗。</li> </ul>
慢性風險 —海平面上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>海平面上升可能威脅沿海地區的在管物業資產項目，增加洪水風險，可能導致資產貶值。</li> </ul>	中期 長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>識別並標注位於沿海低窪地區、填海區等高風險項目，為高風險項目制定長期適應性路線圖，包括逐步加固地下空間防水、采用耐腐蝕材料等，考慮未來海平面變化的長期影響。</li> </ul>

轉型風險類型	潛在影響	影響週期	應對措施
政策法規	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策及監管日漸趨嚴，更高要求的建築標準、能源使用效率可能導致現有建造和經營成本增加。</li> <li>為應對持續細化的氣候信息披露監管要求，集團面臨著更高的合規風險，亦可能需要對碳相關管理維護投入資金和人力，可能增加集團運營成本。</li> </ul>	短期 中期 長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>本集團遵守並響應國家節能減排的相關要求，佈局能源轉型，增加節能減排投入。</li> <li>ESG工作小組及相關部門持續關注相關政策與法律法規，對政策趨勢進行研判並提前啓動準備工作，並提升披露透明度，定期發佈ESG報告，公開披露公司的氣候風險管理和綠色低碳實踐。</li> </ul>
技術	<ul style="list-style-type: none"> <li>低碳技術/設備快速迭代，若未能及時采用新型技術/設備，可能導致運營效率落後於行業領先水平，導致長期運營成本增加。</li> <li>新舊技術/設備若銜接不暢，可能影響服務連續性，增加運營成本。</li> </ul>	短期 中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期調研行業前沿低碳節能技術/設備，形成技術儲備庫。</li> <li>進行充分的市場調研和技術評估，對新技術/設備進行嚴格的測試和驗證。</li> </ul>
市場	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶、消費者的環保意識提升，如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，商業地產租戶青睞節能、環保、綠色認證齊全的空間，若服務內容未同步升級，可能導致競爭力下降、收入減少。</li> </ul>	中期 長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>採納更多環保、低碳和綠色的管理策略，升級園區低碳管理，加強與消費者溝通並宣傳園區的低碳環保屬性。</li> <li>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，推進綠色商場建設。</li> </ul>
聲譽	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資者對企業的ESG表現和氣候風險管理能力的關注日益提升，若表現不佳可能直接影響公司的市場估值和融資能力。</li> </ul>	短期 中期 長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過強化氣候風險管理，積極應對氣候變化，確保可持續發展。與投資者保持透明溝通，定期分享ESG表現和氣候策略進展，增強信任。</li> <li>通過參與社區環保項目和社會責任活動，塑造綠色品牌形象，提升市場聲譽。</li> </ul>

1. 基於廣泛外部信息參考，結合公司業務運營情況，我們將氣候風險和機遇影響的時間範圍設定為報告期結束後1年以內，含1年（短期）；報告期結束後1年至5年，含5年（中期）；報告期結束後5年以上（長期）。

## ● 氣候相關機遇

機遇類型	潛在影響	影響週期	機遇把握
資源效率	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過提高資源效率和能耗效率，以及高效的使用公共事業資源（包括水和能源），帶來新的發展機遇。</li> </ul>	短期 中期 長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極開展各項綠色運營措施，搭建和使用數字化能耗監督和管理平台，逐步將新技術/設備融入現有項目，降低長期成本。</li> </ul>
產品和服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府持續倡導綠色消費理念，客戶和消費者對綠色低碳建築、低碳管理與節能服務的需求增加，驅動相關業務增長。</li> </ul>	短期 中期 長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推動低碳運營模式，開展評估並考慮將環保屬性納入本集團的服務和產品策略考量範疇，規劃推出具有環保屬性的產品與服務。</li> </ul>

本報告期內，本集團全面梳理了各項重要的氣候相關物理風險、轉型風險及機遇帶來的潛在財務影響。物理風險方面，極端天氣事件可能對在運營項目的設施設備、公共區域等造成破壞，引致固定資產減值損失、維護及運營成本上升；轉型風險方面，低碳政策的推進、綠色技術/設備的迭代以及消費者的環保意識提升，可能帶來設備升級、節能改造等投入的增加，進而導致營業成本階段性上升；氣候相關機遇方面，通過推行綠色運營、採用節能技術與設備，有助於降低能源與資源消耗，從而減少長期運營成本、提升運營效益。整體來看，本年度上述影響未對集團整體盈利能力與財務穩定性構成重大不利影響，公司當期整體財務表現未受實質性影響。基於現有評估，預計在下一報告期內，這些因素不會對資產和負債賬面價值發生重要調整的重大風險。同時，考慮本公司的業務運營模式穩定，且已針對各類風險制定應急預案與管理措施，並將持續動態監控氣候風險與機遇演變，預期也不會產生重大財務影響。



## 風險管理

本集團已將氣候變化風險管理納入企業整體風險管理體系，基於與業務部門和價值鏈夥伴的密切溝通，持續建立健全相關的風險管理的流程，以幫助集團更全面的識別和應對氣候風險。

氣候風險 識別	參考TCFD（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，氣候相關財務信息披露工作組）分析框架及同業實踐，結合同業趨勢研究，梳理氣候風險清單；基於核心業務模式，通過跨部門研討及外部專家諮詢，精準識別關鍵氣候風險與機遇。
氣候風險 評估	對於初始信息及氣候風險清單開展風險分析及評價工作，組織專題研討會，收集重點職能部門及業務管理層意見，系統評估氣候因素對業務模式、價值鏈及財務表現的潛在影響。
氣候風險 應對	依據評估結果，檢視資源配置充分性、應對措施有效性及轉型計劃合理性，將氣候風險納入公司整體風險等級排序與管理體系，實現閉環管理。
氣候風險 管理監督 與改進	管理層定期評估和審查已實施的應對措施，識別和解決措施中的潛在問題，並進行必要的調整和改進，確保能夠有效減少潛在風險；董事會、ESG委員會和ESG工作小組及相關部門定期檢視氣候風險應對措施的有效性。



## 指標與目標

### ● 氣候相關指標

融創服務持續推進溫室氣體排放數據管理體系建設，定期開展覆蓋自身及價值鏈的溫室氣體核算工作。本年度，本集團已對範圍一、範圍二、以及範圍三中的第6類（商務旅行）及第7類（員工通勤）溫室氣體排放數據進行收集與量化，並計劃持續將範圍三核算擴展至其他關鍵類別，以完整識別價值鏈排放現況。

指標 <sup>1</sup>	單位	2025年數據
溫室氣體排放總量（範圍1+範圍2）	噸	429,640.99
溫室氣體排放密度（範圍1+範圍2）	噸/平方米	0.0016
範圍1溫室氣體排放	噸	1,183.13
範圍2溫室氣體排放	噸	428,457.86
範圍3溫室氣體排放	噸	/
員工通勤	噸	3,398.58
商務差旅	噸	706.63

### ● 氣候相關目標

本集團積極響應國家雙碳目標，基於實際運營現狀，持續深化綠色運營實踐，制定並實施減碳措施，致力於降低溫室氣體排放強度。本集團已將氣候目標規劃納入長期氣候治理體系建設範疇，將結合國家政策方向、行業發展趨勢及自身業務，逐步開展系統性研究。未來，本集團將在數據基礎、管理能力完備之際，適時制定科學可行、分階段實施的減碳目標，持續完善氣候變化管理體系，穩步推進低碳轉型。

1. 溫室氣體排放核算以二氧化碳當量呈列，並根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2023年電力二氧化碳排放因子》規定計算。我們使用運營控制權法設定溫室氣體排放量的核算邊界，以融創服務控股有限公司為主體，涵蓋主要營運場所。

## 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。
- 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。
- 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。
- 鼓勵回收用紙：持續推行使用合同電子簽章，減少紙質合同。

## 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，進一步規範了本集團總部、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。

2025年，本集團成立了能源專家團隊，推進能源管理系統的迭代。對高耗能項目進行專項診斷，制定節能措施並落地，推進智慧照明、多聯機群控等新節能技術研發。年節能量對應減少的能源費用近人民幣100萬元。

管理方面	宣傳教育方面	技術節能方面
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 制度建設：《融創服務集團能耗管理辦法》等；</li> <li>● 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；</li> <li>● 監控監督：建立能耗管理台賬，精準統計單方能耗，並進行月度分析及審查。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 設立節能溫馨提示；</li> <li>● 開展綠色環保活動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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；</li> <li>● 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。</li> </ul>



### 案例 | 融創商業：科技賦能節能，推動綠色運營

融創商業將綠色可持續發展理念融入商業運營全流程，聚焦能源消耗核心環節，以科技手段推動節能減排，打造綠色低碳的商業運營體系，助力實現「雙碳」目標。針對商業項目製冷機房能源消耗大的痛點，融創商業積極落地AI冷站智控系統，首批在廣州茂、版納茂、合肥茂三大項目投入使用，實現能源消耗的智能化、精細化管理。其中，廣州茂製冷機房搭載該系統後，全年節省電量29萬度，能源節省率達8%；版納茂、合肥茂投入使用僅1個月，製冷機房平均能源節省率已達9.48%。AI冷站智控系統的落地，不僅有效降低了項目運營的能源消耗與碳排放，更構建了商業項目綠色節能的運營範本，為後續全國項目的能源優化升級提供了可複製、可推廣的經驗。

## 水資源管理

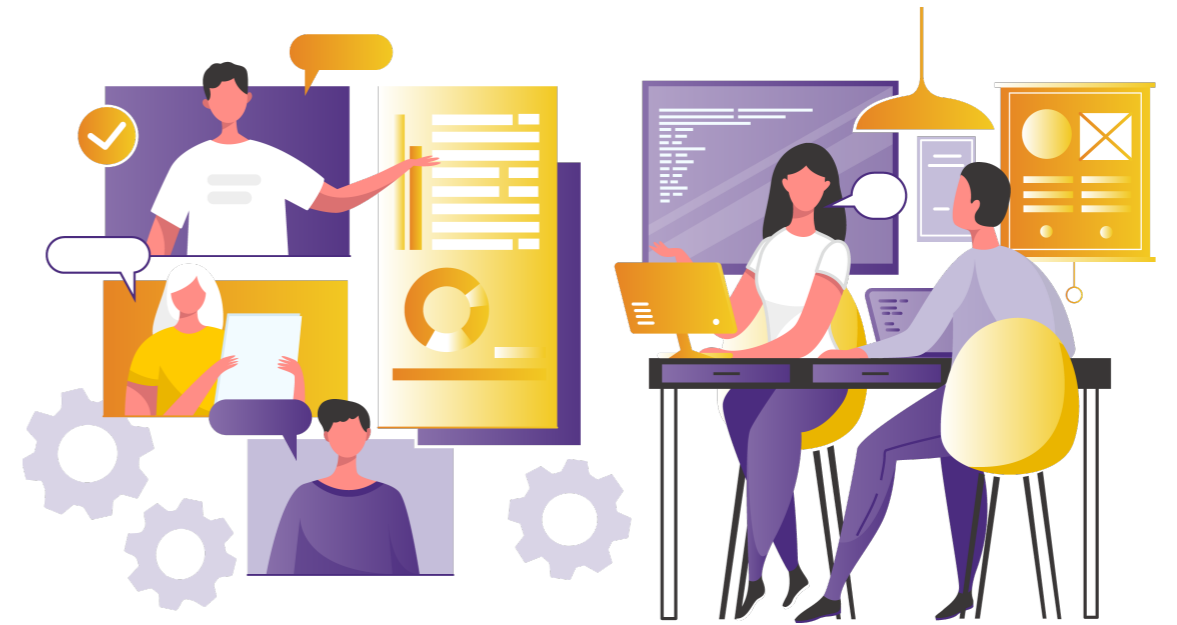
在項目運營方面，本集團利用能源管理系統監控水資源使用數據，制定集團水資源管理策略，在科學合理使用水資源的同時，降低項目水資源使用量。在辦公場所方面，本集團積極開展節水宣傳，在辦公區域以及物業管理園區的公共用水處均張貼節約用水的宣傳標語，增強員工及業主節水意識，避免發生「跑、冒、滴、漏」等水資源浪費情況。

### 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。



## 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166%，機具出勤率99.87%，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。



### 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。2025年垃圾分類得到政府政策補貼人民幣331萬元。



## 生物多樣性保護



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：

## 01 差異化養護與生態環境提升

### 分區、分季 養護計劃

- 依據園區不同區位條件與季節變化，制定並執行差異化的植物養護方案。
- 通過科學、專業的養護管理，改善園區小氣候與生態環境，提高空氣含氧量，提升植物存活率，最大限度減少對自然植被的破壞。

### 無性繁殖與 低成本綠化

- 採用扦插、分株等無性繁殖技術，實現地被植物的快速覆蓋與景觀美化；持續提升園區植被的完整性、連續性與物種豐富度。

## 02 節水灌溉與水資源保護

### 灌溉系統 升級改造

- 針對地勢平坦的草坪區域，推進「地面移動微噴、微噴帶及地埋式自動灌溉系統」的改造與應用；減少傳統大水漫灌及水管直接沖刷造成的地表徑流，降低由此引發的地表水污染風險與水資源浪費。

## 03 藥劑規範使用與安全管理

### 藥劑使用標準

- 藥劑使用嚴格執行國家相關規定與標準，優先選用低毒、無殘留的生物提取類環保藥劑。
- 嚴禁使用高毒、高殘留的有機磷類農藥及其他不符合要求的化學藥劑。

### 藥劑管理制度

- 嚴格落實公司藥劑「專人、專鎖、專管」的獨立上鎖管理制度，確保藥劑儲存、領用與使用全過程可追溯、可監管。

## 04 冬季清雪作業與環境友好

### 清雪作業規範

- 冬季清雪、掃雪作業嚴格遵照《除雪作業規程》執行。

## 05 業主參與與環保宣傳

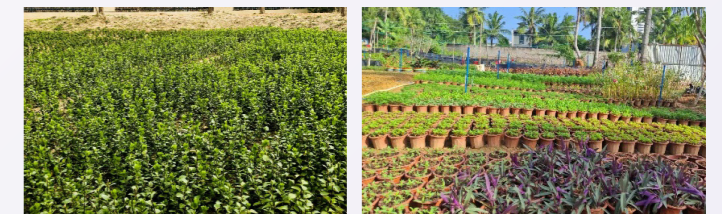
### 園區活動組織

- 定期組織並開展業主參與的園區活動，如垃圾分類知識講座及競賽、植樹節活動、植物認養、文明養犬宣傳、愛心衣物捐贈等。
- 通過正面引導與宣傳，聯動街道及業主共同參與，提升全體人員的環保知識與環保意識。

通過補播草籽實施綠化煥新工程，以草坪復播方式有效提升老舊小區綠化景觀品質，實現低成本投入、高成效產出，讓老舊小區綠化面貌煥然一新。



利用閒置區域進行苗圃打造，用於項目補植補種。



## 案例 | 「零廢棄花園」營造計劃

合肥融創城一期建成年限較久，存在多處待開發的「失落空間」，而該小區老年人及二孩家庭居多，對休閒娛樂空間有着迫切需求。本集團在與陽光主理人、業主等多方商討、實地勘查後，選定一片空地，通過空間再設計和閒置物品利用，共建環保、可持續的零廢棄社區花園，以此豐富老人與兒童的文化生活。此次「零廢棄花園」營造計劃共開展兩屆，每屆均設有不同的活動主題與行動，涵蓋堆肥大作戰、植物拓印、花園共建、百財納福等內容，小業主們在活動中學習種植、堆肥知識，認養專屬植物，種下了2024年的希望；第二屆活動裏，合肥融創城陽光主理人王玉作為組織方積極策劃參與，帶領小業主學習植物拓印，踐行可持續生活方式，值得一提的是，小業主們還在花園共建中發揮主觀能动性，對現場扶梯、樓梯、花箱、石頭等進行DIY塗鴉，讓整個花園變得色彩斑斕、充滿活力。



## 附錄

### 關鍵績效指標

#### 僱傭關鍵績效指標

指標	單位	數據
<b>員工總人數</b>	<b>人</b>	<b>24,042</b>
按僱傭類型劃分的員工人數	勞動合同人員	23,864
	非勞動合同人員	178
按性別劃分的員工人數 <sup>1</sup>	男	14,312
	女	9,730
按年齡劃分的員工人數 <sup>1</sup>	年齡30歲及以下	7,415
	年齡31歲至50歲	14,294
	年齡50歲以上	2,333
按地區劃分的員工人數 <sup>1</sup>	中國大陸地區	24,042
	港澳台地區	0
	其他國家及地區	0
<b>員工總流失率<sup>1</sup></b>	<b>%</b>	<b>24.47</b>
按性別劃分的員工流失率	男	24.84
	女	23.91
按年齡劃分的員工流失率	年齡30歲及以下	35.25
	年齡31歲至50歲	19.85
	年齡50歲以上	8.29
按地區劃分的員工流失率	中國大陸地區	24.47
	港澳台地區	0
	其他國家及地區	0

#### 健康與安全關鍵績效指標

指標	單位	2025數據	2024數據	2023數據
因工亡故總人數 <sup>2</sup>	人	1	2	0
因工亡故比率	%	0.004	0.007	0

2025年因工傷損失工作日為12天。

1. 以員工總人數為基準劃分

2. 2025年1名員工因交通事故亡故

#### 員工培訓關鍵績效指標

指標	單位	數據	
按性別劃分的僱員受訓百分比	男	%	100
	女	%	100
按管理層級劃分僱員受訓百分比	高層管理人員	%	100
	中層管理人員	%	100
	普通員工	%	100
按性別劃分僱員平均受訓小時數	男	小時	73.50
	女	小時	60.00
按管理層級劃分僱員平均受訓小時數	高層管理人員	小時	45.38
	中層管理人員	小時	83.98
	普通員工	小時	56.79

#### 排放物關鍵績效指標<sup>3</sup>

指標	單位	數據
溫室氣體排放總量（範圍一及範圍二） <sup>4,5</sup>	噸	429,640.99
溫室氣體排放密度（範圍一及範圍二）	噸/平方米 <sup>6</sup>	0.0016
溫室氣體排放量（範圍一）	噸	1,183.13
溫室氣體排放量（範圍二）	噸	428,457.86
溫室氣體排放量（範圍三）	噸	/
員工通勤	噸	3,398.58
商務差旅	噸	706.63
有害廢棄物 <sup>7</sup>	噸	2.13
有害廢棄物密度	千克/平方米 <sup>6</sup>	0.0000082
無害廢棄物 <sup>8</sup>	噸	876.61
無害廢棄物密度	千克/平方米 <sup>6</sup>	0.003

3. 基於本集團的業務性質，目前已核算的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和員工通勤及商務差旅活動產生的溫室氣體

4. 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》《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因子的公告》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

5. 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

6. 本集團截至2025年12月31日的在管建築面積

7. 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

8. 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	數據
綜合能源消耗總量 <sup>1</sup>	噸	812,345.41
綜合能源消耗量密度	兆瓦時/平方米 <sup>2</sup>	0.0031
直接能源消耗量 <sup>1</sup>	兆瓦時	4,848.51
汽油	兆瓦時	1,607.17
柴油	兆瓦時	490.74
液化石油氣	兆瓦時	122.07
天然氣	兆瓦時	2,628.52
間接能源消耗量 <sup>1</sup>	兆瓦時	807,496.91
外購電力	兆瓦時	807,496.91
水資源消耗量	噸	17,959,042.37
水資源消耗密度	噸/平方米 <sup>2</sup>	0.069

## ● 按地區劃分的供應商數量<sup>3</sup>

供應商所在地區	單位	數據
中國大陸地區	家	7,419
港澳台地區	家	7
國外地區	家	0

1. 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

2. 本集團於2025年12月31日的在管建築面積

3. 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

## 指標索引

### ● 聯交所ESG守則索引

#### B部分：強制披露規定

範疇	披露要求	索引
管治架構	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <p>(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</p> <p>(ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及</p> <p>(iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。</p>	董事會聲明
匯報原則	<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則：</p> <p>重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p>量化：有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	關於本報告
匯報範圍	<p>解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。</p>	關於本報告

**C部分：「不遵守就解釋」條文**

主要範疇	層面	披露要求	章節
環境	A1 排放物	披露要求 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2025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2025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）每生產單位佔量。	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
		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 健康與安全	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
	B4 勞工準則	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
		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	

主要範疇	層面	披露要求	章節
社會	B5 供應鏈管理	B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應商管理
		B5.4 描述在挑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。	供應商管理
	B6 產品責任	一般披露	產品質量
		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：	客戶溝通
		(a) 政策；及	安全管理
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	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，該指標不適用。
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	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，該指標不適用。	
	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	商業道德與反腐敗、反賄賂
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。		
	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	和諧社區，溫暖社會	
	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。		
	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	

## D部分：氣候相關披露

披露要求		索引
管治	管治	19. 發行人須披露有關以下方面的資料： (a) 負責監督氣候風險及機遇的治理機構（可包括董事會、委員會或其他等同治理機構）或個人的資訊； (b) 管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色。 應對氣候變化-管治
	氣候相關風險和機遇	20. 發行人須披露其資訊，以讓人理解其合理預期可能在短期、中期或長期影響其現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇。具體而言，發行人須： (a) 描述合理預期可能在短期、中期或長期影響發行人的現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇； (b) 就發行人已識別的每項氣候相關風險，解釋發行人是否認為該風險是與氣候相關物理風險或與氣候相關轉型風險； (c) 就發行人已識別的每項氣候相關風險和機遇，具體說明其合理預期可能影響發行人的時間範圍（短期、中期或長期）；及 (d) 解釋發行人如何定義短期、中期及長期，以及這些定義如何與其策略決定規劃範圍掛鉤。 應對氣候變化-策略
策略	業務模式和價值鏈	21. 發行人須披露讓人瞭解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的資訊。具體而言，發行人須作如下披露： (a) 描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響；及 (b) 描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方（例如，地理區域、設施及資產類型）。 應對氣候變化-策略
	策略和決策	22. 發行人須披露讓人瞭解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響的資訊。具體而言，發行人須披露： (a) 有關發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇的資訊，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標；及 (b) 有關發行人當前及將來計劃如何為根據第22(a)段披露的行動提供資源。 應對氣候變化-管治
		23. 發行人須披露先前各匯報期內按照第22(a)段披露計劃的進度。 應對氣候變化-策略

披露要求		索引
財務狀況、財務表現及現金流量	<p>當前財務影響</p> <p>24. 發行人須披露以下定性和量化資料：</p> <p>(a) 氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量；及</p> <p>(b) 當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債帳面價值發生重要調整的重大風險時，關於第24(a)段中識別的氣候相關風險和機遇的資訊。</p>	<p>應對氣候變化-策略</p> <p>用以評估氣候相關風險或機遇的當前財務影響的計量方式不確定性太高，估量的量化資訊沒有參考價值，綜合財務量化資料亦不具備參考性。</p>
	<p>預期財務影響</p> <p>25. 發行人須披露以下定性和量化資料：</p> <p>(a) 發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，並考慮到以下各項，預期其財務表現在短期、中期及長期內將如何變化：</p> <p>(i) 其投資及處置計劃；及</p> <p>(ii) 其為實施策略所需的資金的計劃資金來源；及</p> <p>(b) 基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。</p>	<p>應對氣候變化-策略</p> <p>由於現有技能、能力及資源尚未成熟，現階段暫未量化預期財務影響。</p>
風險管理	<p>26. 在考慮發行人已識別的氣候相關風險和機遇後，發行人須披露資訊，使他人瞭解發行人的策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性。發行人須按與其情況相稱的做法，使用與氣候相關的情景分析來評估其氣候韌性。提供量化資訊時，發行人可披露單一數額或區間範圍。具體而言，發行人須披露：</p> <p>(a) 發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估；及</p> <p>(b) 如何及何時進行氣候相關情景分析。</p>	<p>由於現有技能、能力及資源尚未成熟，現階段暫未開展全面的氣候情景分析。</p>
氣候韌性	<p>27. 發行人須披露以下資訊：</p> <p>(a) 發行人用於識別、評估氣候相關風險，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策；</p> <p>(b) 發行人用於識別、評估氣候相關機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程（包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的資訊）；及</p> <p>(c) 氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。</p>	<p>應對氣候變化-風險管理</p>
風險管理		

披露要求		索引
指標及目標	<p>28. 發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量（以公噸二氧化碳當量表示），並分為：</p> <p>(a) 範圍1溫室氣體排放；</p> <p>(b) 範圍2溫室氣體排放；及</p> <p>(c) 範圍3溫室氣體排放。</p>	<p>應對氣候變化-指標與目標</p>
	<p>29. 發行人須：</p> <p>(a) 除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求，否則發行人須根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004年）》計量其溫室氣體排放；</p> <p>(b) 披露其用於計量溫室氣體排放的方法；</p> <p>(c) 就根據28(b)段披露的範圍2溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍2溫室氣體排放，並提供有助於瞭解該排放的任何所需合約文書的資訊；及</p> <p>(d) 就根據28(c)段披露的範圍3溫室氣體排放，根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍3）核算與報告標準（2011年）》所述的範圍3類別披露發行人計量範圍3溫室氣體排放中包含的類別。</p>	<p>應對氣候變化-指標與目標</p>
溫室氣體排放		
氣候相關轉型風險	<p>30. 發行人須披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。</p>	<p>由於缺乏合理且有依據的資料，目前暫未界定此指標的金額及百分比。</p>
氣候相關物理風險	<p>31. 發行人須披露容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。</p>	
氣候相關機遇	<p>32. 發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。</p>	
資本運用	<p>33. 發行人須披露用於氣候相關風險和機遇資本開支、融資或投資的金額。</p>	
內部碳定價	<p>34. 發行人須披露如下：</p> <p>(a) 闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價（例如投資決策、轉移定價及情景分析）；及</p> <p>(b) 發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價；</p> <p>或適當的否定聲明，確認發行人沒有在決策中應用碳定價。</p>	<p>本集團暫未將碳定價納入內部決策框架。</p>
薪酬	<p>35. 發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策，或提供適當的否定聲明。</p>	<p>氣候相關考慮因素暫未納入薪酬政策。</p>
行業指標	<p>36. 本交易所鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標，或與參與有關行業常見特徵有關的行業指標。</p>	<p>本集團暫無特定行業指標。</p>

披露要求		索引	
指標及目標	氣候相關目標	<p>37. 發行人須披露(a)其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及(b)法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。發行人須就每個目標逐一披露：</p> <p>(a) 用以設定目標的指標；</p> <p>(b) 目標的目的（例如減緩、適應或以科學為基礎的舉措）；</p> <p>(c) 目標的適用範圍（例如目標是適用於發行人整個集團還是部分（如僅適用於某個業務單位或地理區域））；</p> <p>(d) 目標的適用期間；</p> <p>(e) 衡量進度的基準期間；</p> <p>(g) 如屬量化目標，其屬絕對目標還是強度目標；及</p> <p>(h) 最新氣候變化國際協議（包括該協議產生的司法承諾）如何幫助發行人設定目標。</p>	<p>應對氣候變化-指標與目標</p>
		<p>38. 發行人須披露其設定及審核每項目標的方法，以及其如何監察達標進度，包括：</p> <p>(a) 目標本身及設定目標的方法是否經第三方驗證；</p> <p>(b) 發行人審核目標的程序；</p> <p>(c) 用於監察達標進度的指標；及</p> <p>(d) 任何修訂目標的內容及原因。</p>	<p>應對氣候變化-指標與目標</p>
		<p>39. 發行人須披露有關每項氣候相關目標的績效的資訊以及對發行人績效的趨勢或變化分析。</p>	<p>應對氣候變化-指標與目標</p>
		<p>40. 就按第37至39段披露的每一項溫室氣體排放目標，發行人須披露：</p> <p>(a) 目標涵蓋哪些溫室氣體；</p> <p>(b) 目標是否涵蓋範圍1、範圍2 或範圍3溫室氣體排放；</p> <p>(c) 此目標是溫室氣體排放總量目標還是溫室氣體排放淨額目標。如為溫室氣體排放淨額目標，發行人須另外披露相關的溫室氣體排放總量目標；</p> <p>(d) 目標是否是採用行業脫碳方法得出的；及</p> <p>(e) 發行人計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放以實現任何溫室氣體排放淨額目標。</p>	<p>本集團未採用行業脫碳法得出溫室氣體排放目標，且暫未計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放以實現任何溫室氣體排放淨額目標。</p>

## GRI 索引

**使用說明：**融創服務控股有限公司在2025年1月1日至2025年12月31日期間參考GRI標準編制報告。

GRI 標準	披露項	章節	
<b>GRI1: 基礎</b>			
<b>GRI2: 一般披露</b>			
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，合規經營	
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: 經濟績效</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	應對氣候變化
<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
	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
<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（範圍1）溫室氣體排放	附錄：關鍵績效指標

GRI 標準	披露項	章節	
議題專項披露	305-2 能源間接（範圍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	採購實踐管理方法	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 職業健康安全體系	員工健康安全	
	403-2 危害識別、風險評估和事件調查	員工健康安全	
	403-5 工作者職業健康安全培訓	員工健康安全	
	403-6 促進工作者健康	員工健康安全	
	403-7 預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	員工健康安全	
	議題專項披露	403-8 職業健康安全體系適用的工作者	員工健康安全
		403-9 工傷	附錄：關鍵績效指標
<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	
<b>GRI 405: 多元化與平等機會</b>			
GRI 3: 管理方法披露	多元化與平等機會的管理方法	聘用與晉升	
議題專項披露	405-1 管治機構與員工的多元化	聘用與晉升	

GRI 標準	披露項	章節
<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>		
GRI 3: 管理方法披露	結社自由與集體談判的管理方法	溝通與交流
<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>		
GRI 3: 管理方法披露	人權評估的管理方法	溝通與交流
議題專項披露	412-2 人權政策或程序方面的員工培訓	溝通與交流
	412-3 包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議和合約	聘用與晉升 溝通與交流
<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
<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

