

# 2024

## 环境、社会及管治报告



# 目录

04	开篇致辞
06	关于本报告
07	关于我们
08	可持续发展战略
10	年度专题
14	年度荣誉

90	附录 1 2024 年 ESG 关键绩效指标
95	附录 2 政策及法规列表
98	附录 3 《环境、社会及管治报告守则》 内容索引

## 管理篇

### 深化责任管理

管治架构	20
董事会声明	21
持份者沟通	22
重大性议题管理	24

### 筑牢发展基石

廉洁管理	28
风险管控	30
负责任供应链	33

## 实践篇

### 稳抓质量提升

卓越品质建设	38
安全生产管理	45
优质服务体验	49

### 引领低碳未来

应对气候变化	58
践行绿色建筑	62
优化低碳运营	68

### 携手员工共进

保障员工权益	74
助力员工发展	77
关爱员工生活	82

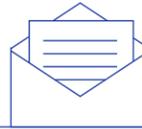
### 心系社会发展

推进行业发展	86
深耕公益慈善	86
建设城市综合生态	87



# 开篇致辞

2024 年是不凡与挑战并存的关键之年，外部环境在变化，旭辉始终不变的是对业主的热爱和责任，是对行业未来发展的坚信，是作为一家民营企业的责任和担当，是旭辉人的拼搏和坚守。回望来时路，旭辉人以走戈壁的坚毅、保交付的行动，书写着二十四载征程的奋斗底色。我们既要坚守发展方向，更要在攻坚克难中开拓新局，旭辉的可持续发展之道，亦在深耕与突破的辩证统一中，浇筑成基业长青的承重梁。



## 责任担当诠释企业品格

旭辉以“全周期品控”筑牢交付生命线，通过班佑系统管理和“2-7-3”工作法，构建起覆盖交付前中后的管理闭环，2024 年实现全国 49 城 95 个项目共计 6.2 万套房屋的高质量交付。独行者快，众行者远。我们累计检查评估项目 111 个，实现 100% 覆盖所有在建项目；我们开展 338 场上门保养，服务覆盖超 1.38 万户业主；我们推动供应商完善 ESG 管理，103 家战略供应商均获得 ISO 14001 环境管理体系、ISO 9001 质量管理体系认证。正是合作伙伴与员工队伍的同频共振，铸就了穿越周期的韧性。

## 绿色基因构筑发展根基

旭辉在积极降低自身运营能耗的同时，亦在绿色建筑、绿色采购、绿色施工、绿色运营、绿色办公等多个领域优化管理，携手各方共担绿色发展之责。我们全力在绍兴、淮安、肥西等项目推进分布式光伏建设，2024 年旭辉交付项目中使用可再生能源的项目占比接近 70%。此外，作为第七届中城联采轮值主任单位，我们牵头组织第十四批中城联采，为推动产业链上下游企业的可持续发展，持续完善《绿色产品采购目录》，新增入户门等 7 个绿色采购品类。我们坚信万里不畏，定能山海可越，这些数字背后是旭辉人对“建筑向绿”的执着求索。

## 同心协力共聚信任合力

旭辉构建起覆盖客户、员工、伙伴、社会的责任同心圆。我们通过年度员工满意度调研，持续优化管理生态，整体满意度高达 4.86 分；我们向社会传递温度，组织员工开展社区文化活动和公益事业，志愿服务总小时数达 1,197 小时；我们强化 ESG 信息披露实践，本公司《2023 年环境、社会及管治报告》荣获美国通讯专业联盟 (LACP) ESG 报告大赛“2023 远见奖”的“金奖”及“全球最佳 ESG 报告 100 强”等多个单项奖。我们携手各方伙伴，共同推进责任实践，深化信任合作。

初心如磐，共赴山海；微光成炬，迎霜斗雪。让我们精工质造体系打磨产品，用全周期服务回应期待，在行业转型的浪潮中夯实发展韧性，以持续迭代的创新动能，为各持份者创造更加可持续的经济、环境和社会价值。



# 关于本报告

## ◦ 报告简介

本报告是旭辉控股（集团）有限公司（“本公司”，连同其附属公司统称“本集团”）自 2017 年以来发布的第八份环境、社会及管治报告。本报告本着重要性、量化、一致性和平衡性原则，详细说明本集团于截至 2024 年 12 月 31 日止年度在环境、社会及管治（“ESG”）等领域的主要实践和关键绩效。

## ◦ 报告范围

本报告的内容主要围绕本集团的房地产开发项目、商业运营项目以及在相关的行政管理工作方面所涉及的 ESG 理念、实践和绩效进行阐述。时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（“报告期”），部分内容适度溯及以往年份。

本公司的附属公司永升服务集团有限公司（股份代号：01995，“永升服务”）在香港联合交易所有限公司（“香港联交所”）上市，主要从事物业管理服务业务，其于报告期在环境、社会及管治方面的表现载于其独立发表的《2024 年环境、社会及管治报告》中。

## ◦ 称谓说明

为便于表述和阅读，本公司连同其附属公司在本报告中也以“旭辉”“我们”或“公司”“集团”表示。

## ◦ 数据来源

本报告披露信息来自本集团正式文件和报告、内部统计数据及相关公开数据。除另有说明，本报告数据均以人民币作为货币单位。

## ◦ 编制依据

本报告遵照香港联交所主板上市规则附录 C2 之《环境、社会及管治报告守则》（“ESG 报告守则”）编制，同时参考全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative）《可持续发展报告标准》以及可持续发展会计准则委员会基金会（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）房地产行业标准。

## ◦ 报告承诺

本公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。本公司董事会（“董事会”）对本报告内容的真实性、准确性和完整性负责。

## ◦ 报告获取

本报告提供中文版及英文版供读者参阅，如有存在内容差异，请以中文版为准。本报告电子版本可在香港联交所网站和本公司官方网站（[www.cifi.com.cn](http://www.cifi.com.cn)）查阅。

# 关于我们

旭辉成立于 2000 年，总部位于上海，主营业务是于中华人民共和国（“中国”）从事房地产开发、房地产投资及提供物业管理服务业务。

我们主要专注在中国的一线、二线城市及重点城市成熟板块，开发高质量及针对家用自用的房地产物业。我们的开发项目涵盖住宅、商务办公、商业综合体等多种物业种类。

旭辉一贯秉持以客户为核心，以员工为基石，以社会为使命的原则，坚定不移地遵循“长期主义”的价值观，不断提升在绿色环保、社会公益和企业治理面的水平，致力于成为企业公民的典范。



# 可持续发展战略

为实现“用心构筑美好生活”企业使命，我们以“联合国 2030 可持续发展目标 (SDG)”为指引，诠释美好生活为“品质生活”“绿色生活”“精彩生活”和“和谐生活”，以合规管理和可持续发展为根基，践行长期主义，推动企业的可持续发展。



## 品质生活

我们秉持“质量第一”的理念与“以客户为中心”的核心价值观，以匠心与悦心打磨产品与服务品质；以设计创新、科技创新赋能智慧生活；以服务体系升级提升产品质量与客户体验，为客户提供全维度、全周期的“悦心服务”，让客户“悦生活·悦热爱”。

## 绿色生活

我们积极响应国家提出的“双碳”目标，将可持续发展的理念贯穿建筑的全生命周期，最小化对环境的影响，致力于推进绿色健康建筑发展，打造绿色健康人居；并通过倡导绿色低碳生活，携手伙伴助力低碳发展，筑就绿色未来。



## 精彩生活

我们奉行“战略驱动，成人达己”的人才管理理念，建立人力资源体系，以持续完善培训体系和清晰、灵活的职业发展通道，支持员工多元化发展；以广泛的沟通、倾听和关怀，构建“简单、公平、阳光、尊重、信任、开放”的旭辉文化，为员工创造开放、多元、平等、共融的工作氛围。

## 和谐生活

我们心怀“饮水思源、反哺社会”的社会责任感和践行“大爱利他，躬身入局”的行动，投身于捐资助学、救灾、乡村振兴和绿色环保等领域的公益事业；并充分发挥自身优势，积极参与城市发展与运营，赋能城市再生，促进城市繁荣发展。

## 持续发展

我们以“联合国 2030 可持续发展目标”为指引，视可持续发展为长期事业，将对环境和社会责任融入企业核心战略、业务拓展和管理运营，在获得丰硕成果的同时，为社会的可持续发展贡献力量。

## 合规管理

我们将廉正建设视为“一把手工程”，坚持对贪腐舞弊零容忍的态度，建立“不能腐、不想腐、不敢腐”的廉洁体系，筑牢“廉洁旭辉”文化之基；并不断积累和分享工作经验，以推动行业廉洁风险监督体系的建设。

年度专题

# 夯实产品力，提升服务力， 书写高品质交付答卷

旭辉集团始终以“用心构筑美好生活”的初心，坚定以“品质交付”为工作重心，不断夯实产品力和提升服务力，致力于为客户提供高品质的交付体验。



## 班佑系统全面提升产品管理能力

2024 年，本集团所有在建工程持续纳入旭辉工程信息化管理平台——班佑系统管理，提供安全教育培训、动态监控、过程管理、设备管理、进度管理及生态环境管理 6 大功能，同时接入“六化”措施的实时数据。班佑系统可实时监控项目预制率、材料备产、现场安装及质量检查情况，连接高精摄像头进行实时监控，每月统计用水用电耗材情况，并通过后台实时抽查废弃物排放情况，让总部及区域可以全面、及时地对项目进行管理。

- 穿插生产高效化** 采取三大先行<sup>1</sup>的穿插作业方式，为高效生产提供“硬核”助力，让客户提前观看到完整的社区风貌，并有效减少扬尘和噪音污染对周边居民造成的困扰。
- 设计生产工业化** 大力推广装配式建筑体系应用，利用其对建材重复利用度高、干法作业多等特点，降低施工过程的建筑垃圾、扬尘污染、能耗水耗等。
- 生产方式智能化** 以车间形式，让工地工厂化。目前，“全天候天幕系统”已在西安国宸府、北京拱辰旭辉里等项目实施；“地下工程天幕系统”为基坑施工层罩上一个控制扬尘、遮风避雨的幕布，将其打造成封闭结构，替代传统人工覆土，大大降低扬尘污染，减少对周边居民区的影响。
- 生产用能清洁化** 将降低能耗、使用清洁能源的理念渗透在施工建造过程中。我们不仅力求生产和办公设施全部采用节能产品、采取节能措施，降低能源消耗，同时全面采用电气化机械设备，逐步减少并以期最终消除高能耗、高污染机械机具的使用。
- 设施循环高频化** 多次循环、重复利用建材和设备。以铝模为例，通过在墙体施工中使用高重复利用率的铝制模板替代传统木模，可以大大节省木材消耗，同时也能使墙体一次性由全砼混凝土浇筑成型，品质更佳。
- 废弃排放低量化** 在废弃物管理方面，推动落实《安全文明标准化作业指引》。

“六化”措施提高项目效率，降低对周边的影响

### 2024 年

在全国 49 城 95 项目交付房屋

# 6.2 万套

### 2022-2024 年

累计交付房屋超

# 27 万套

### 自 2019 年

在行业首创“旭辉透明工厂”

# 106 座

透明工厂已全部完成交付

### 案例 | 班佑系统通过精准管理提升项目质量和效率

2024 年，某高层住宅项目由于多工种交叉作业频繁，导致作业面破坏严重、材料浪费等问题，可能对整体工期产生影响。在此背景下，班佑系统通过实时追踪楼层内各道工序完成进度，辅助管理人员清晰地安排各单位的进场时机、人员管控、材料下单、穿插作业等程序，同时自动生成每日施工指令，推送至工人移动终端，减少沟通耗时。最终，通过班佑系统的精准计算和实时库存管理，该项目施工效率提升 25%，材料损耗率降低 18%，节省成本约 15 万元，并提前 45 天完成精装修施工。

## 全周期保障交付质量

我们严格把控交付全周期的产品质量和服务，通过“2-7-3”工作法，重点关注交付底线品质、交付服务及流程、交付后的问题整改跟进，高质量完成交付任务。

- 2** 交付前—开好交付“2会”  
交付启动会：不晚于交付前 3 个月  
交付准备会：不晚于交付前 1 周
- 7** 交付阶段—紧盯 7 个品质指标  
分户查验、承接查验、备品备件、三方维保单位、电梯大保养、物业到岗情况、建渣池配置
- 3** 交付后—3 个斩尾抓手  
验房问题集中销项、遗留问题斩尾、社区巡检

“2-7-3”工作法

<sup>1</sup> 三大先行：指通过合理的施工工序排布，辅以技术手段的支撑，在传统的建造过程中，将地下车库、市政管线、园林景观与楼宇同步施工，并实现提前呈现，且做到单项工序施工时间延长、品质有保障，整体工期缩短、建造更高效。

### 交付前 梳理客户风险，保障按期交付

我们在项目交付前通过“交付启动会”“交付准备会”对项目交付工作进行二次集中梳理，降低工程质量风险和客户风险，由项目总负责人汇报项目的进度、资源盘点、交付计划、交付方案、重难点问题、客户风险等事项，并围绕“风险预控十步法”设定指标，管控工程质量风险、影响顾客使用功能的风险等客户风险。

#### “风险预控十步法”工具

我们根据以往交楼后评估、客户投诉、缺陷、客户调研等反馈信息，建立起项目全周期风控机制，即“项目客户风险预控十步法”，共涉及超过 300 项客户敏感点，是项目从设计 - 销售 - 建造 - 交付各阶段内部风险检查标准。根据该工具，我们设置了风控节点完成及时率、风险及时关闭率的指标，并通过客户负面事件倒查前期风险识别动作有效性。2024 年，销售类风险、工程质量风险、客户使用功能相关风险等风控节点完成及时率 92%，风险事项及时关闭率 79%。

### 交付阶段 严控底线指标，保障客户体验



客户体验的七项底线指标

在项目交付阶段，我们重点跟进关乎客户体验的七项底线指标，确保分户查验的关闭率和物业承接查验的高销项率，保障维修备品备件的及时到位和第三方维修资源的合理定标。同时，我们对电梯的大保养工作和物业人员的配置情况进行了严格监督，确保园区设施和服务人员均能满足客户需求。此外，我们还特别重视建渣管理，为客户提供一个整洁、安全的社区环境。

#### 物业分户查验，解决客户关注问题

我们制定了《项目分户检验作业指引》，委托物业公司依据国家相关规范和集团作业标准，从客户角度出发，对即将交付的房屋进行全方位的检查和整改销项管理，确保在交付前解决客户高度关注的质量瑕疵和敏感问题，以此降低房屋交付时的缺陷率并提升客户满意度。作业指引涵盖毛坯房的 9 大类、32 个大项、130 项检查内容，以及装修房的 8 大类、46 个大项、200 项检查内容。2024 年，物业公司或第三方公司受委托对超过 90 个交付项目执行分户查验，涉及近 4.4 万套房屋，累计发现查验问题超过 93 万条，问题关闭率超过 90%。

### 案例 | 深入一线解决燃气安装验收风险

2024 年，天津铂悦金望项目机电工程经理初到项目即深入一线开展工作。在前期协同燃气公司前置安装样板的过程中，他敏锐地发现燃气安装环节存在验收风险，于是及时梳理问题并制订解决方案，同时与燃气安装及橱柜厂家进行方案调整。最终，经过多次调整后的燃气安装方案顺利满足了燃气通气验收条件，有力保障了橱柜的加工进度，避免了项目因此延误交付工期，防患于未然。



### 严格管理建渣，提供净美社区环境

旭辉遵循《新建项目垃圾处理设计建造标准》，在交付前后对建渣进行严格管理。我们每周跟进当月交付批次建渣池点位确定、设施设备建设情况，并通过现房走访复核建渣池设置、管理等情况，监督标准落实。



苏州和岸花园装修垃圾临时堆放点



无锡铂宸府建筑垃圾堆放点及垃圾分类宣传栏

### 交付后 整改遗留问题，确保客户居住舒心

我们在项目交付后重点跟进验房问题销项率，确保项目根据其具体情况在交付后的两个月内实现至少 95% 的销项率，并针对交付时的遗留问题制订整改计划，确保问题得到有效解决。此外，我们开展社区巡查，持续提升客户居住体验。2024 年，验房问题 3 个月滚动销项率为 95.23%。

# 年度荣誉



## 美国通讯专业联盟 (LACP)

ESG 报告大赛  
“2023 远见奖”  
金奖



ESG 报告大赛  
“2023 远见奖”  
全球最佳 ESG 报告  
100 强



ESG 报告大赛  
“2023 远见奖”  
最佳报告 100 强 (亚太区)



ESG 报告大赛  
“2023 远见奖”  
最佳机构报告 (亚太区  
铜奖)



ESG 报告大赛  
“2023 远见奖”  
最佳中文 ESG 报告  
50 强



ESG 报告大赛  
“2023 远见奖”  
技术成就奖



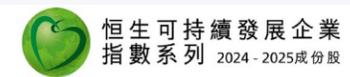
## 明晟 MSCI

MSCI ESG 评级 BBB



## 恒生指数

获纳入  
恒生可持续发展企业基准指数



ESG 评级 A



## 智通财经

第九届智通财经上市公司评选  
最具社会责任上市公司



## 第十五届地产中国论坛

品质交付企业



克而瑞

中国房地产业协会、上海易居房地产研究院

每日经济新闻

格隆汇

S 微笑系——  
2024 年度全国十大品质美宅产品系

企业简称	产品系
旭辉集团	S微笑系
华夏股份	城市系
万科地产	城市系
金地集团	风华系
龙湖集团	冠萃系
绿城中国	海棠系
保利发展	数字系
国贸地产	上系
华润置地	时光系
卓越集团	奕系

2024 年度中国房地产企业产品力 TOP100 第 15 位

名次	房企简称	名次	房企简称
1	绿城中国	51	中海置地
2	保利发展	52	嘉德集团
3	华润置地	53	大华集团
4	招商蛇口	54	建设集团
5	中海地产	55	中建五局
6	万科地产	56	新世界中国
7	龙湖集团	57	中骏集团
8	融创中国	58	星河地产
9	滨江集团	59	首开城发
10	越秀地产	60	陆家嘴
11	华夏股份	61	中建保利
12	建发房产	62	伟星房产
13	金地集团	63	通开集团
14	中国金茂	64	联发建设
15	旭辉集团	65	中核泰富
16	仁恒置地	66	宝龙集团

2024 房地产开发企业综合实力 TOP30 第 27 名



2024 中国价值地产总评榜  
年度价值交付力企业



第六届“金格奖”年度卓越公司评选  
年度 ESG 先锋奖



2024 中国房地产企业交付力 TOP30 第 10 位

综合排名	企业简称
1	绿城中国
2	万科地产
3	华润置地
4	招商蛇口
5	保利发展
6	龙湖集团
7	金地集团
8	国贸地产
9	招商蛇口
10	旭辉集团

天津铂悦公望——  
2024 十大交付力高端作品

项目名称	所在城市	开发企业简称
铂悦公望	天津	旭辉集团
绿城·壹号院	成都	绿城中国
招商·壹号院	佛山	招商蛇口
保利·壹号院	天津	保利发展
万科·壹号院	北京	万科地产
华润·壹号院	北京	华润置地
国贸·壹号院	北京	国贸地产
招商·壹号院	北京	招商蛇口
保利·壹号院	北京	保利发展



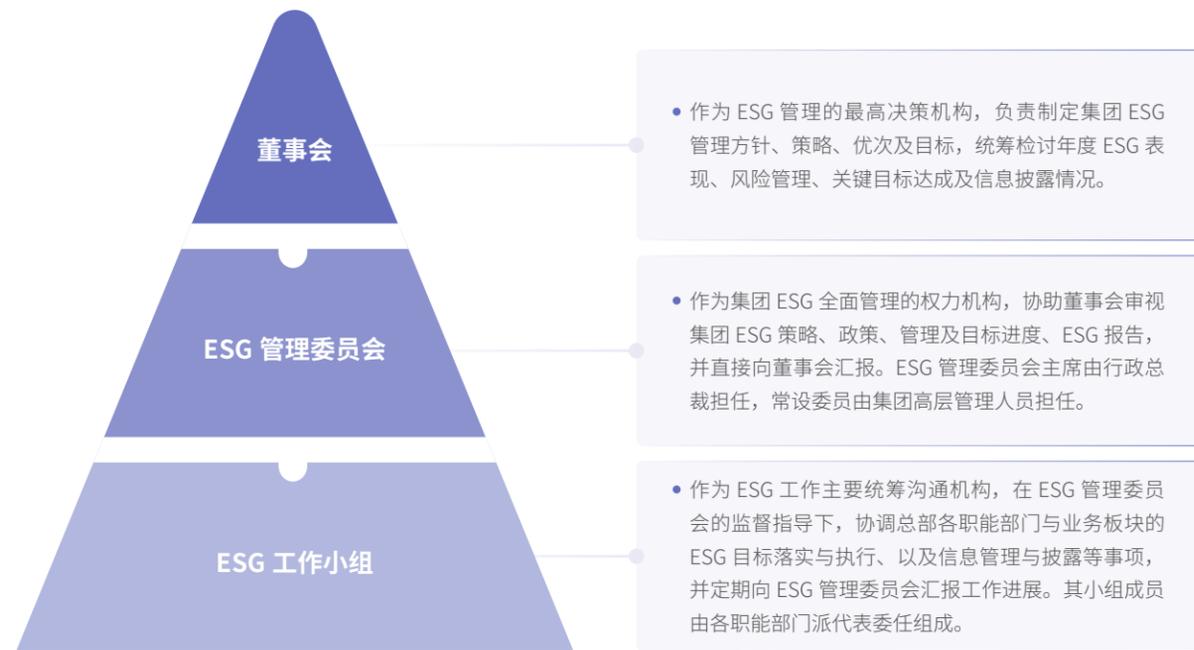
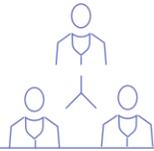
# 管理篇

## 深化责任管理



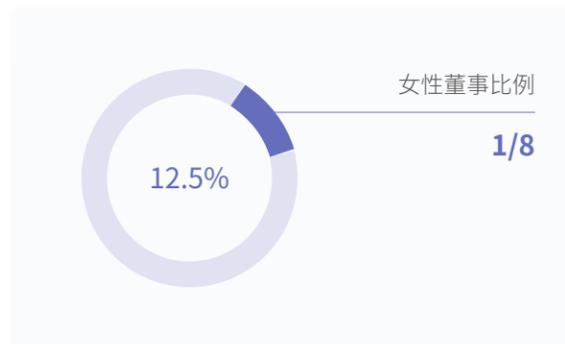
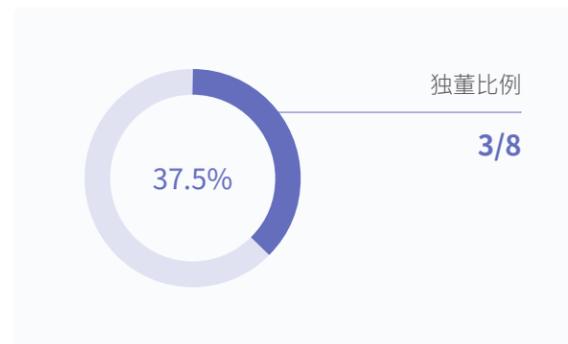
# 管治架构

本集团将 ESG 管治纳入企业管治架构之中，经过多年实践与持续优化，建立了“决策层 - 监督建议层 - 统筹沟通层 - 执行层”四级工作机制，以期全面管理本集团 ESG 表现。同时，集团进一步明确管理目标、责任和考核机制，持续完善 ESG 事务及风险管理，并通过定期汇报确保公司董事及高管获知 ESG 风险管理、目标、计划以及执行情况以及进展，保证 ESG 工作的系统性、规范化管理。



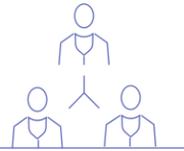
可持续发展管理架构

截至 2024 年 12 月 31 日，董事会由 8 名董事组成，包括 5 名执行董事、3 名独立非执行董事，其中 1 名董事为女性。



# 董事会声明

旭辉严格遵循香港联交所 ESG 报告守则要求，并持续关注国内外可持续发展趋势，参考国际可持续准则理事会 (ISSB) 发表的《国际财务报告可持续披露准则第 1 号——可持续相关财务信息披露一般要求》《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》，加强董事会在公司 ESG 事务治理的参与，包括董事会对气候相关风险和机遇的监督。

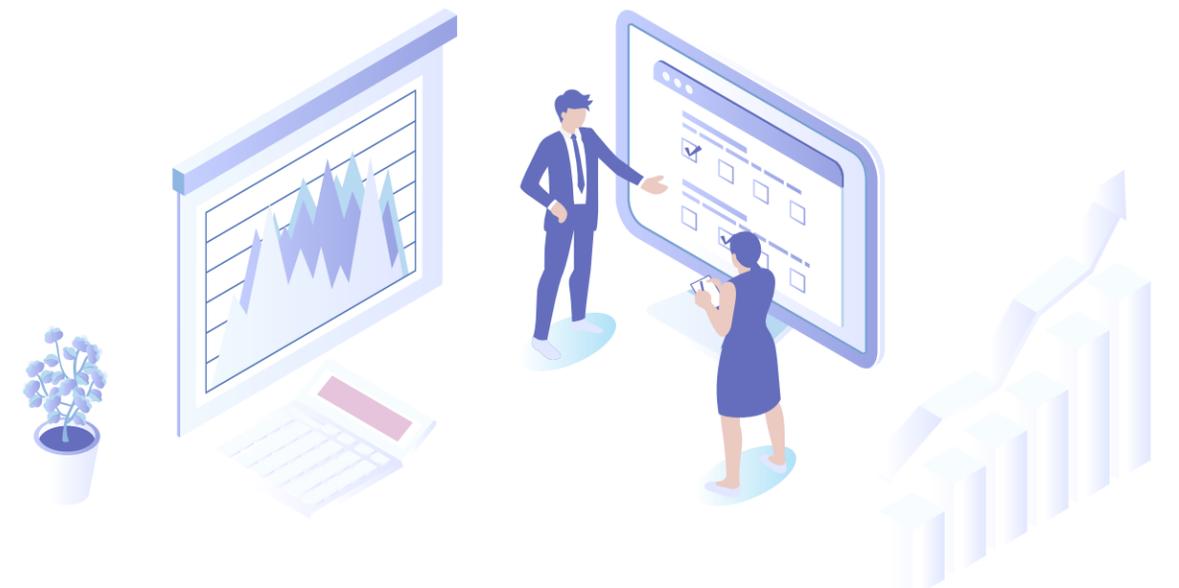


作为最高管治机构，董事会对旭辉 ESG 管理方针、策略、目标制定以及 ESG 表现等肩负最终责任。董事会负责建立维持 ESG 管理及内部监控系统的有效性，每年审议本公司《环境、社会及管治报告》，检讨本公司年度 ESG 关键目标的达成情况。关于 ESG 工作的重大事宜，由行政总裁、高级管理人员及各相关职能部门负责人所组成的 ESG 管理委员会向董事会定期汇报，并于 ESG 管理委员会下设 ESG 工作小组，负责落实本集团 ESG 工作执行计划。

旭辉深刻认识到 ESG 风险和机遇对本集团的潜在重大影响，因此定期综合考量 ESG 风险、宏观政策以及持份者沟通结果，对 ESG 议题进行全面评估。董事会审阅议题分析结果，并将关键议题的管理与提升纳入年度可持续发展重点工作范畴。在气候变化风险的识别、评估与管理方面，董事会积极参与目标设定的审阅与讨论，并依据 ISSB《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》及香港联交所《气候信息披露指引》开展工作，及时披露气候变化相关风险及应对措施。

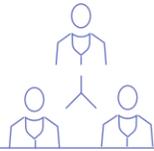
在报告期内，旭辉已确立与业务运营紧密相连的环境及社会目标。董事会对此进行了审阅，并将持续监督目标的达成进度。

本报告已由董事会审阅及批准。



# 持份者沟通

为精准把握各方对旭辉 ESG 方面表现的期待与反馈，旭辉集团搭建了与各持份者的常态化沟通桥梁。这些持份者涵盖了政府及监管机构、投资者与股东、客户、雇员、供应商及合作伙伴、行业协会以及社区等诸多领域。通过这一机制，我们能够及时倾听不同声音，为持续优化旭辉的 ESG 实践提供有力依据，确保企业在追求经济效益的同时，更好地履行社会责任，实现可持续发展。



持份者类别	主要沟通渠道	回应措施
<b>政府及监管机构</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>战略合作</li> <li>信息报送</li> <li>工作汇报</li> <li>统计报表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>响应国家政策，落实政府管理要求</li> <li>强化企业合规管理及经营</li> <li>制定和持续优化企业战略定位、产业方向和经营举措</li> </ul>
<b>投资者与股东</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期发布报告</li> <li>股东大会</li> <li>企业通讯</li> <li>投资者访谈和发布会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>识别及评估风险，并制定相应措施提升企业管治及风险管理水平</li> <li>定期披露业务情况、ESG 信息和表现</li> <li>积极回应 ESG 表现评级</li> </ul>
<b>客户</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>“CEO 直通车”</li> <li>客户满意度调查</li> <li>微信公众号</li> <li>客服中心</li> <li>物业中心</li> <li>营销现场</li> <li>客户报事系统</li> <li>“聆听行动”</li> <li>邮箱</li> <li>短信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>坚持科技创新，提升产品与服务质量并加强监管</li> <li>确保项目安全质量，保障客户安全</li> <li>建立健全的客户服务体系</li> <li>完善客户沟通机制，公开投诉渠道</li> <li>强化营销管理及信息安全</li> </ul>

持份者类别	主要沟通渠道	回应措施
<b>雇员</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工培训</li> <li>员工论坛</li> <li>董事长午餐会</li> <li>总经理沟通会</li> <li>早会</li> <li>绩效考核面谈会</li> <li>CEO Talk 栏目</li> <li>定期 ESG 进展访谈</li> <li>旭辉四会</li> <li>总裁问答信箱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善薪酬体系和福利保障机制</li> <li>组织员工培训，完善职业晋升机制</li> <li>强化安全管理体系，确保员工健康与安全</li> <li>开展员工关爱活动，持续建设沟通渠道，开展员工满意度调查</li> </ul>
<b>供应商及合作伙伴</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应商评估</li> <li>供应商大会</li> <li>邮箱</li> <li>短信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善供应商管理机制，包括管理环境及社会风险</li> <li>推动绿色供应链发展</li> <li>搭建供应商沟通平台</li> <li>公开采购，打造责任供应链</li> </ul>
<b>行业协会</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>行业研讨交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>对行业规范提出建议，推动行业可持续发展</li> <li>促进行业公平竞争</li> </ul>
<b>社区</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会公益活动</li> <li>维护城市风貌</li> <li>乡村振兴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供当地就业机会</li> <li>助力城市更新，注重文化保育</li> <li>捐资助学、抢险救灾、乡村振兴和绿色环保</li> </ul>

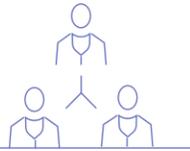
## 持份者沟通渠道及回应措施

截至 2024 年 12 月 31 日，旭辉积极拓展与投资者的交流渠道，累计举办超过 155 场沟通活动。其中，“走进旭辉”上市公司调研活动备受瞩目，足迹遍及成都、长沙、芜湖、阜阳等多地，全方位展示企业风貌。同时，旭辉主动融入境内外券商策略会，与股票、债券投资人保持高频互动，维系紧密合作关系。

在行业交流层面，旭辉踊跃投身政府及行业协会组织的研讨会与座谈，累计提交超过 20 份涵盖行业动态、企业实况与政策建议的深度报告。这些报告精准反馈政策落地的现实困境，为销售回暖、风险化解、信心重塑注入动力，更为行业长远发展、新模式构建贡献企业智慧，全力助推行业稳健前行。

# 重大性议题管理

在充分考量监管机构的披露规范以及持份者的关注焦点的基础上，我们参照行业内优秀企业的实践标准，紧密结合旭辉自身业务运营的实际情况以及所在行业的发展趋势，识别出了 26 项具有重大意义的议题。基于对重大性议题的深入分析结果，我们将在本报告中对它们进行充分且详尽的阐述，以确保旭辉在稳健前行的道路上，始终契合各方期待与行业前沿导向。



## 重大性议题评估与分析

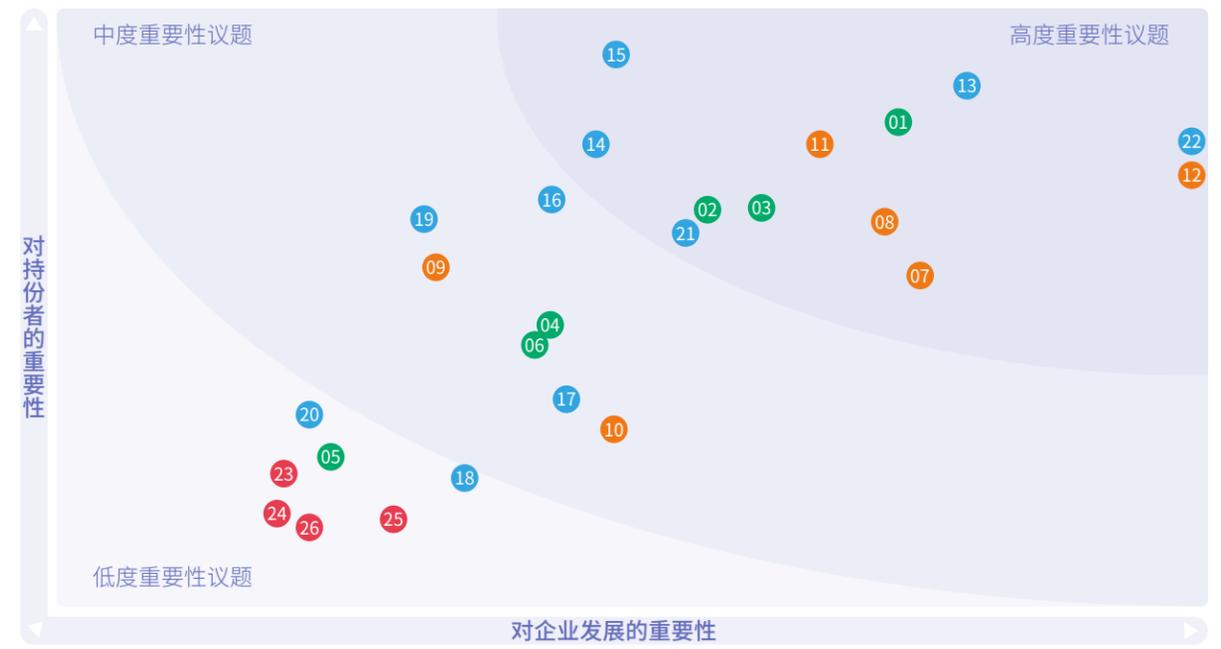
为贴合持份者的期待与需求，旭辉持续优化 ESG 管理体系，本集团遵循三阶段流程，高效识别重大性议题，全力推进相关管理工作。流程涵盖议题初筛、深入评估、议题确定与实施的全过程，以确保每一步都紧扣集团发展脉搏与持份者关切，为集团的可持续发展筑牢根基，也为持份者创造更大价值。



重大性议题评估步骤

## 重大性议题矩阵

旭辉集团对 ESG 议题进行了深入评估，并据此构建了重大性议题矩阵。该矩阵涵盖了高、中、低三个不同重要性梯度的议题，准确反映了各议题在本集团发展及持份者关切中的重要程度，为后续的资源分配与管理策略制定提供了明确指导。



2024 年旭辉重大性议题矩阵

● 环境 ● 雇佣 ● 营运 ● 社区

序号	范畴	重大性议题
01	环境	绿色健康建筑设计推广
02	环境	节能减排
03	环境	废弃物管理
04	环境	提升用水效益
05	环境	应对气候变化
06	环境	合理开发与生态保护
07	雇佣	人才招聘与团队建设
08	雇佣	员工权益保障
09	雇佣	员工培训与发展机遇
10	雇佣	平等参与及多元化
11	雇佣	职业健康与安全
12	雇佣	员工薪酬与福利
13	营运	产品安全与质量

序号	范畴	重大性议题
14	营运	客户服务与满意度
15	营运	客户信息安全
16	营运	公平待客及合理营销
17	营运	绿色采购
18	营运	供应链的环境与社会风险管理
19	营运	知识产权保护
20	营运	持份者沟通与合作
21	营运	反贪污与廉洁培训
22	营运	合规稳健运营
23	社区	公益慈善与社会服务
24	社区	助力城市更新
25	社区	带动地方经济
26	社区	行业合作与发展

2024 年旭辉重大性议题列表

# 管理篇

## 筑牢发展基石

### 核心议题

- 合规稳健经营
- 反贪污与廉洁培训
- 知识产权保护
- 供应链的环境与社会风险管理
- 绿色采购
- 持份者沟通与合作

### 2024 年关键行动

- 审计监察部的年度工作重点是打击团体舞弊、管理人员舞弊；降本增效、助力节流；发现问题，推动整改，提高公司精益管理水平。

### 响应 SDGs 目标



### 2024 年关键绩效

贪污诉讼案件

0 起

廉洁培训覆盖率

100%

“旭辉军规纪律培训”及自测考试参与人数达到

2,156 人

参与率高达

100%

供应商

1,872 家

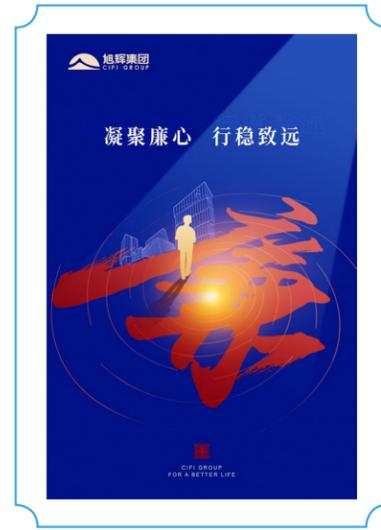
100%

签署《廉正承诺书》



## 廉洁管理

旭辉秉持廉洁管理的核心理念，积极优化廉洁治理架构，严密监控风险，坚守商业道德红线，推进可持续发展治理。本集团严格遵循当地法律法规，倡导“大道当然、长期主义、简单阳光”的廉洁文化，围绕“343 廉正生态治理体系”和“旭辉六大军规”，确保企业稳健运营，为持份者创造长期价值，引领行业可持续发展。



## 反贪腐治理

为营造廉洁公平的内部环境，旭辉集团制定并完善了一系列制度文件，包括《旭辉集团员工商业行为操守手册》与《旭辉集团廉正生态治理“四责协同”管理办法》等，为员工的商业行为与廉洁自律提供了明确指引。在此基础上，本集团将进一步将廉洁治理延伸至整个价值链，制定并实施了《监察举报须知》等反腐败制度，确保制度约束覆盖供应商等合作伙伴。目前，本集团的监察举报制度已通过官网等公开渠道对外披露，接受社会各界的监督。

商业道德及反贪腐事务由集团审计监察部负责，并直接向董事会汇报，以确保最高层级的决策与监督。审计监察部作为董事会的直属部门，由行政总裁担任负责人，从而保障其在履行职责过程中具备充分的独立性与自主性，能够不受其他部门或人员的不当干涉，客观公正地开展工作。该部门定期向董事会和行政总裁汇报相关情况，确保信息的及时传递与问题的高效解决。

若员工或相关人士发现舞弊问题并向其直属上级或部门主管进行举报，该上级或部门主管有责任立即将举报问题移送至审计监察部，以便进行专业的调查与处理。依据本集团制度规定，对于存在徇私舞弊行为的员工，本集团将坚决予以辞退处罚，绝不姑息。若员工的行为触犯了刑事法律，本集团会将其移送至司法机关并依法处理。对于违规违法事件，本集团秉持“零容忍”的坚定态度。在 2024 年，本集团在反贪腐方面取得了显著成效，全年未发生任何贪污诉讼案件。

## 举报制度

本集团制定了《监察举报须知》等公开制度，这些制度不仅适用于内部员工，也覆盖了与本集团有业务往来的外部人士。基于公开制度，本集团为员工、客户、供应商等持份者提供了多元化的举报渠道，包括信件、电话、电子邮箱以及官方网站等。通过上述渠道，举报人可以以保密或匿名的方式，向本公司的审核委员会或由独立非执行董事组成的指定委员会，反映本集团内部的任何不正当行为或问题。

此外，依据《集团监察管理制度》，我们严禁泄露举报内容以及举报人姓名、住址、电话等个人信息，并且在调查处理过程中，始终将保护举报人的安全作为首要原则。为杜绝任何形式的报复行为，旭辉公开承诺确保在本政策下如实举报的举报人获公平对待，包括保障举报人免受不公平解雇、迫害或不当处分等不良影响，并且对于任何打击报复举报人、证人的行为，都将采取严肃处理措施。

## 举报渠道

### 旭辉官网监察举报栏

<https://www.cifi.com.cn/contact/check.html>

### 举报渠道



信件

中国上海市闵行区申虹路 1088 弄 39 号恒基旭辉中心  
邮编：201106 集团董事长、监事会主席（收）



举报电子邮箱

[jubao@cifi.com.cn](mailto:jubao@cifi.com.cn)



短信

(86) 18516702393



电话

(86) 8009880268



董事长电子邮箱

[lds@ci.com.cn](mailto:lds@ci.com.cn)



在线

旭辉官网及“廉洁旭辉”微信公众号

## 廉洁培训

为有效预防舞弊行为的发生，本集团全面开展了一系列反腐败与商业道德专项培训及宣导活动。这些活动涵盖入职学习、常规培训、廉正承诺以及供应商廉洁管理，采用线上线下相结合的方式，确保培训内容的广泛覆盖与高效传播。截至 2024 年 12 月 31 日，“旭辉军规纪律培训”及自测考试参与人数达到 2,156 人，参与率高达 100%。廉洁培训 100% 覆盖全体员工（包括兼职员工）以及供应商，人均培训时长 0.5 小时。

在供应商管理方面，我们明确要求所有供应商必须签署《廉正承诺书》，以确保其在本集团的合作中严格遵守廉洁规范。同时，针对营销人员，我们要求其在入职时必须签署《营销人员责任书》，承诺在营销与采购过程中不收取任何形式的回扣，在销售环节中杜绝贪污与挪用资金的行为，从源头上防范潜在的廉洁风险。

### 截至 2024 年 12 月 31 日

“旭辉军规纪律培训”及自测考试参与人数

2,156 人

参与率高达

100%

# 风险管控

风险管理是本集团稳健发展的基石。旭辉严格遵守《中华人民共和国公司法》及其他相关法律法规，建立了完善的风险合规与内部控制管理体系。通过稽查部门的跨部门协作，制定《旭辉集团审计管理制度》等重要政策，全面有效管理运营风险，为可持续发展筑牢根基。



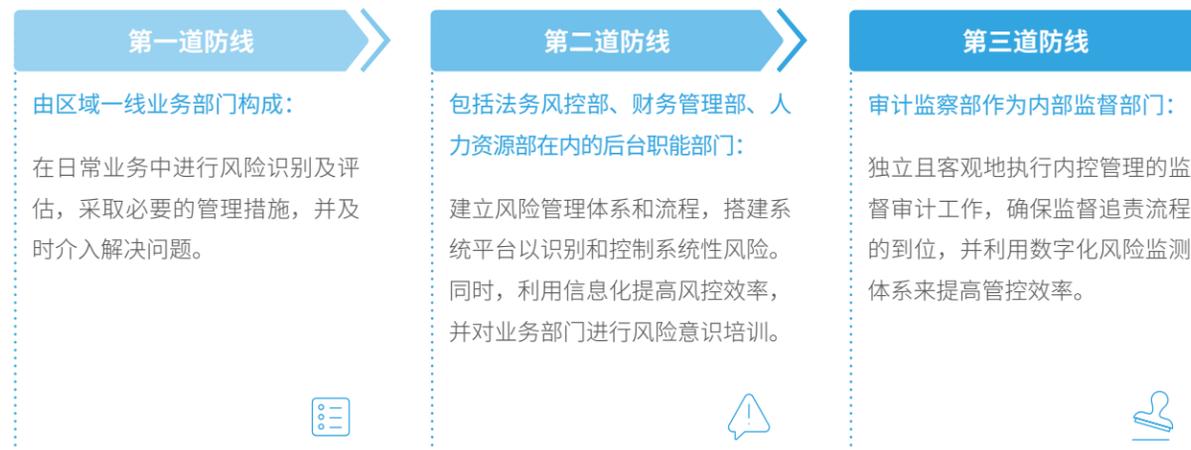
## 风险管理体系

本集团成立了风险管理委员会，作为风险管理的最高机构，负责构建全面的风险管理框架，明确风险管理职责，并确保风险管理责任的落实。



旭辉集团风险管理架构

基于本集团的风险控制组织架构，我们构建了风险防控的三重防线体系：



风险管理的三道防线

## 风险管控流程

旭辉集团坚持采用系统化的风险管理方法，打造了一套包括风险识别和评估在内的全面管理体系。我们定期举行总部层面的重大诉讼风险讨论会，并且持续推动区域合同执行异常的预警机制，使之成为常规操作。此外，我们还会根据现实情况的发展，不断改进和细化我们的风险应对策略。

2024 年，所有业务部门均加强了关键信息的上报工作，并针对各种潜在风险明确了上报标准及应对措施。本集团在这方面做出了显著努力，不仅优化了重大风险的报告路径，还强化了责任追究体系。通过内部自检、现场巡查以及大数据分析等手段，我们能够及时发现潜在问题。同时，我们引入了外部独立机构进行审查，确保问题能够在发现后迅速得到监督和纠正。



风险管理流程

## 数字化应用

本集团不断推进数字化进程，提高风险控制管理的效能。通过构建先进的系统平台，相关部门实现了对授权流程的系统化控制，包括自动监测风险事项、实时追踪特定事件的进展，并进行全面的数据分析管理。这一系列措施确保了对各个环节风险的及时识别和管理，从而有效提升了整体的风险控制水平。

## 风险管理培训

为了深化风险管理意识并提升风险识别技能，本集团实施了一系列全面的制度指导和要点宣讲活动，并组织了应用培训及考核。2024 年，逾 200 余名员工参与风险管理培训。我们的风险培训覆盖多个关键领域，包括新《公司法》对比、客户风险的应对策略、印章使用的严格控制以及逾期交付风险的预防措施等专题，确保员工在面对不同风险情境时能够做出恰当的反应和处理。

## 内部审计行动

本集团建立并遵循《员工商业行为操守手册》《廉正生态治理“四责协同”管理办法》《审计管理制度》《监察管理制度》《责任追究管理制度》《员工利益冲突申报管理办法》及《监察案件查办管理办法》等制度文件。2024 年，我们对内部审计流程进行了进一步的优化，并更新了风险管理工具，以实现风险的自动预警和对预警结果的迅速响应。

### 审计监管

本集团实施综合审查体系，该体系结合了常规审计、专项审计和突击审计。通过全面审视本集团内的高风险领域并主动进行事中询问，我们显著增强了内部控制的管理效能。我们将商业道德标准的制定和执行纳入了审计监督的范畴，并规定至少每两年对所有运营单位进行全面的业务审计和监督检查。

本年度，本集团的工作重点包括打击团体和管理人员的舞弊行为、提升成本效益以及推动问题整改，这些措施均旨在加强公司的精细化管理能力。2024 年，审计监察部成功完成了 13 项审计项目和 7 项监察项目，识别出 90 个管理问题，并推动实施了 48 项管理改进措施。在 13 项审计项目中，包括了针对房地产业务及“房地产+”领域的商业道德标准审计，审计范围覆盖了南京、华南、华西、东南、武汉、山东、合肥等地区，覆盖率达到 80%，审计内容涵盖所有业务职能。

### 风险预警

在风险预警管控方面，本集团坚持审计监督与风险预防相结合的原则，已将关键风险点整合到了智能审计系统和神经网络系统中。通过预设的风险预警逻辑，并基于重大案例，我们能够实时监测并应对重要的经营风险。

截至 2024 年底，我们已累计开发上线 21 个科目。在此基础上，我们持续运用已开发上线的风险预警指标，对诸如变更签证、恶意索赔、合同结算等多项重要事项进行全面且持续的风险监控。对于监控过程中发现的异常事项，我们采取积极的跟踪措施，并通过叫停止损、成本优化等有效手段成功追回损失，切实保障了集团的经济利益与运营稳定。同时，我们利用回款类风险预警指标对逾期应收账款进行追盯，以协助销售回款工作的开展。此外，持续借助四项成本神经网络预警，对钢筋主材、钢筋施工、砼主材、砼施工、模板、措施费、土方开挖、土方回填等进行采购价格监控，并发布预警 22 条，确保了采购成本的合理性和可控性。

## 知识产权保护

旭辉集团严格遵守《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，对各方知识产权实施统一化管理，确保在运营过程中不侵犯任何商标、专利、著作权、软件著作权或其他知识产权。我们内部建立了《商标管理办法》《VI 管理办法》《关于加强对外广告宣传中知识产权管理的通知》等相关管理办法，以规范知识产权的管理。为加强知识产权相关维权工作的管理，我们通过发函或诉讼形式积极维权，以实现在保护自身知识产权的同时确保不侵犯他人知识产权。截至 2024 年 12 月 31 日，本集团提交商标异议 4 件，处理侵权纠纷 5 起，成功注册商标 2 件。

## 负责任供应链

旭辉积极践行伙伴责任，通过完善的制度与流程，规范供应商管理，加强与供应商的互助，携手打造责任供应链。



## 供应链可持续管理

本集团积极推进供应链可持续审核，通过审核评估供应商的环境管理体系、劳工实践，加强供应链管理的同时，践行绿色采购，推动供应链的可持续发展。

### 加强供应链管理

为推动供应链的可持续发展，结合本集团实际情况，我们制定了一系列制度，包括《工程采购管理办法》《工程供应商管理办法》《合作项目采购管理指引》和《战略采购管理办法》。此外，本年度我们修订《旭辉集团供应商行为准则》并对外公开发布，优化《工程采购管理办法》，明确了工程类项目的招投标工作、合同及订单的签订和交底流程，以进一步强化管理效能。

在招标过程中，本集团提供标准合同，包含通用附件《廉正承诺函》和《旭辉集团供应商行为准则》，均为固定条款，不得修改。此举旨在确保所有供应商遵循统一标准和要求，维护政策一致性。同时，本集团期望通过固定条款增强透明度，促进公平竞争，降低因条款不一致或误解产生的风险，保障合作顺利进行。

此外，本集团还制定并执行了针对战区级别的工作内容，通过进一步细化对供应商的管理及考察要求，构建全面的供应商管理体系。该体系覆盖了供应商的引入、考核以及淘汰等各个环节，确保了供应商管理的系统性和连贯性，从而提升了供应链的整体效率和可靠性。



供应商管理流程

在对供应商进行评估时，本集团注重其在 ESG 方面的表现，包括环境管理、职业健康与安全、劳工与人权、商业道德以及反贪腐等关键领域。对于在 ESG 方面表现出色的供应商，我们将优先考虑将其纳入我们的供应商库；相反，任何存在 ESG 相关负面信息的供应商将不被纳入。在履约评估阶段，我们会定期对供应商的服务质量进行评估，以便及时发现并解决可能出现的问题，确保供应商能够按时完成合同中规定的交付内容。在报告期内，本集团对 1,655 家供应商进行了履约评估，共发现中风险 9 项、低风险 19 项。各区域根据评估结果形成了供应商履约情况的分析报告，并主动与表现不合格的供应商进行沟通，同时跟踪其后续的改进情况，以确保供应商的整体表现能够满足我们的要求。

## 推进绿色采购

旭辉集团坚定秉持“不绿色，不采购”的原则，在采购活动中严格把关，确保所选供应商及其产品符合绿色环保和安全标准。自 2016 年参与中国房地产行业绿色供应链行动（“绿链行动”）以来，我们不断推动采购流程的绿色化。为了系统化提升绿色采购的水准，我们编制了《绿色产品采购目录》，收录了获得国家绿标认证的企业和材料。2024 年，旭辉进一步扩展了绿色采购的范畴，新增了七个品类。我们不断推动供应链向更加绿色、环保的方向发展。

在具体执行层面，旭辉集团通过绿链行动积极推进绿色采购，确保供应链的环境合规性。2024 年，作为第七届中城联盟绿色地产联合采购（“中城联采”）的轮值主任单位，旭辉集团通过 IPE 平台对第十四批中城联采入围单位进行审查，在发现部分供应商存在注册缺失及环境监管记录未反馈问题后，及时反馈相关问题并督促整改。截至定标会前，所有中中标单位均完成环境合规整改，其中 17 家入选绿名单企业。最终，旭辉集团成功组织了第十四批中城联采活动，联合 18 家房企共同完成了 36 个品类的采购工作，总采购额高达 14.5 亿元，其中 6 个品类为新增的绿色采购品类。在涂料、防水材料、灯具三个品类中，中标供应商均为 100% 绿名单企业。这一举措有效推动了供应商环境合规，彰显了旭辉在绿色采购领域的引领作用。

2024 年，本集团 103 家战略供应商均获得 ISO 14001 环境管理体系、ISO 9001 质量管理体系认证。

### 案例 | 绿色供应链培训助力行业可持续发展

旭辉联合中城联采和北京市企业家环保基金会（SEE 基金会）在线上成功主办了“中国房地产行业绿色供应链行动 2024 年绿色供应链培训”。此次培训吸引了 100 余名建筑房地产行业的企业代表和专业人员参与，内容涵盖绿色供应链的政策解读、实践案例分享以及数字化工具的应用。培训反响热烈，进一步提升了行业人员对绿色供应链的认知和实践能力，为推动行业的可持续发展提供了有力支持。



## 供应链廉洁建设

本集团持续强化廉洁从业理念，积极弘扬廉洁文化，坚决杜绝采购环节的腐败行为。我们要求所有供应商签署《廉正承诺书》，承诺严格遵守商业道德，并建立自身廉洁反腐政策。一旦发现商业贿赂、围标串标等舞弊行为，相关供应商将立即被纳入黑名单，两年内禁止参与本集团任何项目投标。期满后，需重新接受考察，经总部审批通过后方可重新进入合格供应商库。截至 2024 年 12 月 31 日，本集团共有供应商 1,872 家，均已 100% 签署《廉正承诺书》。

截至 2024 年 12 月 31 日

供应商 1,872 家 100% 签署《廉正承诺书》

## 供应商沟通互动

旭辉集团建立了完善的供应商分级沟通机制，通过定期组织供应商大会和座谈会，开展供应商评比与颁奖活动，促进多方合作与互信。同时，本集团设立交付专项小组，每周梳理供应商协调事项，并由集团采购部跟进供应商反馈的进展情况，确保沟通顺畅、问题及时解决。

### 案例 | 总包“面对面”，共筑新合作

本集团于 2024 年 11 月发布了《关于做好年底供应商关系维护工作的通知》，着重强调年底维护供应商关系，并指导各区域执行分级沟通策略。已成功开展与关键总包单位的一对一座谈，由集团助理总裁兼运营中心负责人主持，参与座谈的单位包括南通市达欣工程股份有限公司、上海家树建设集团有限公司、中天建设集团有限公司及中铁五局集团建筑工程有限责任公司等。通过一对一座谈，有效强化了本集团与供应商的合作基础，确保了供应链的稳健和长期发展。



### 案例 | 旭辉引领中城联采绿色采购

2024 年，旭辉集团作为第七届中城联采轮值主任单位，全力推动绿色采购与可持续发展。在其引领下，中城联采走进供应商浙江传化涂料、奥普智能科技、阳光照明等企业，考察绿色工厂与创新产品，助力行业绿色转型。此次考察不仅深化了中城联采对绿色低碳的认知，也为未来联合采购工作奠定了坚实基础，进一步彰显旭辉集团在推动行业可持续发展中的引领作用。



### 案例 | 旭辉推动绿色采购技术标准建设

中城联采邀请第十四批联采 6 个绿色采购品类的技术支持方出席招标策划会，详细讲解了绿名单的技术要求及供应商评审流程。此次会议旨在通过技术指导，帮助供应商更好地理解 and 落实绿色采购标准，进一步提升供应链的环境绩效。会议内容包括技术标准解读、评审流程说明以及实际操作案例分享，为供应商提供了清晰的指引，确保绿色采购的科学性和规范性。



# 实践篇

## 稳抓质量提升

### 核心议题

- 产品安全与质量
- 职业健康与安全
- 客户服务与满意度
- 公平待客及合理营销
- 客户隐私信息安全

### 2024 年关键行动

- 完善工程质量管控制度与机制，开展全周期项目质量管控。
- 对全体员工、承建单位及监理单位开展质量安全培训。
- 开展负责任营销和客户满意度调查，提升客户服务体验。

### 响应 SDGs 目标



### 2024 年关键绩效

员工质量安全培训覆盖率达

100%

人均培训

132 小时

在建工程项目

100%

采用信息化管理平台进行安全文明管理

“悦心保养”在 90 个项目开展上门保养

338 场

服务覆盖业主超

13,800 户

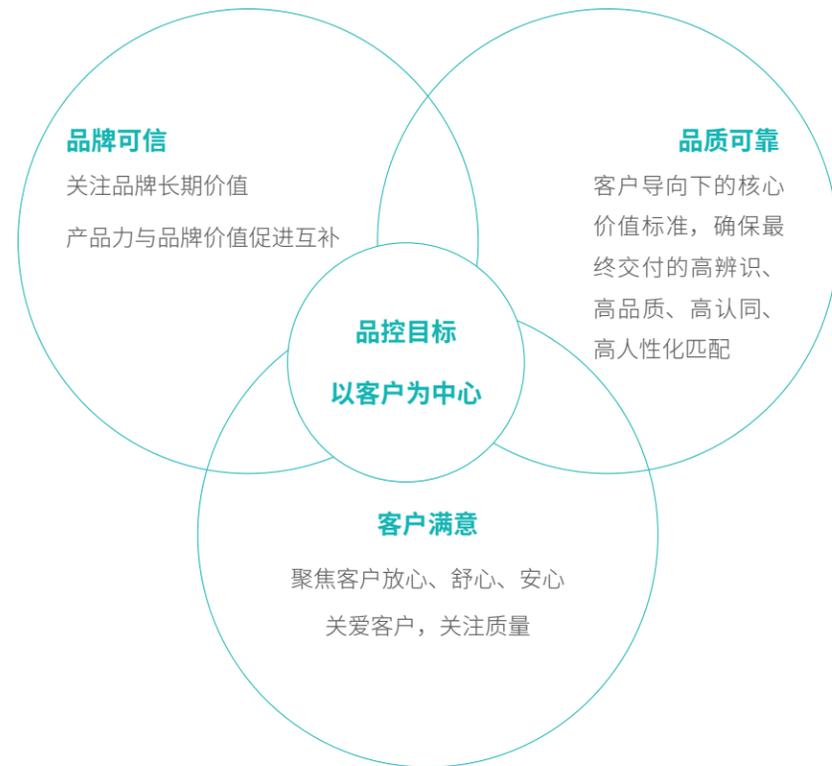
“悦居焕新”面向 224 个社区完成改造

482 项



# 卓越品质建设

旭辉集团始终秉持以客户为中心的品质保障理念，建立健全全周期工程管控体系，追求产品的卓越品质。我们以客户需求为出发点，提供安全、舒适、可靠的产品与服务，追求品牌的长期发展。



## 工程质量管控体系

我们持续完善工程质量管控制度与机制的建设，不断提升全周期工程环节的质量规范，对从材料采购到交付的全流程进行严格控制，确保提供优质的、让客户满意的产品。

### 完善制度机制

旭辉集团已建立一套全面覆盖设计、生产、检测及售后保修等环节的工程管理制度及标准体系，包含质量、技术、材料、装修、房修及检查等 6 类共 31 项标准指引文件，确保产品全周期的高品质与安全性。

2024 年，我们进一步优化了工程管理制度体系和管理机制，根据当前工程管理现状及本年度检查问题的梳理归纳复盘，对《集团地下室专项检查评估指引》《集团工程综合检查作业指引》《集团项目交付检查作业指引》以及《集团工程检查评价和奖罚管理办法》进行了修订和完善，从过程检查、交付评估及考核评价等方面，实现了对工程质量、进度、安全管理全方位的评估和考核评价，确保工程质量安全。

<b>技术管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《工程技术管理办法》</li> <li>《项目工程策划管理指引》</li> <li>《工程项目跳仓法施工指引》</li> <li>《防渗防裂节点构造标准》</li> <li>《工程禁止做法》</li> <li>《工程微创新手册》</li> <li>《透明工厂管理手册》</li> <li>《旭辉建造 2.0 体系作业指引》</li> <li>《旭辉建造 2.0 手册》</li> </ul>	<b>材料管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《工程材料管理办法》</li> </ul>
<b>质量管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《工程质量管理办法》</li> <li>《样板引路作业指引》</li> <li>《工程质量实测实量作业指引》</li> <li>《工程质量停止检查点作业指引》</li> <li>《防渗漏管理工作指引》</li> <li>《项目功能性试验作业指引》</li> </ul>	<b>信息管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《工程信息管理办法》</li> </ul>
<b>安全管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《安全文明管理办法》</li> <li>《项目常规事件处置作业指引》</li> <li>《项目应对疫情常态化管理操作指引》</li> <li>《旭辉集团安全管理委员会工作指引》</li> </ul>	<b>装修管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《全装修管理办法》</li> <li>《全装修节点做法标准》</li> </ul>
<b>进度管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《工程进度管理办法》</li> <li>《工程进度风险管控指引》</li> </ul>	<b>交付及维修管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《工程交付及维修管理办法》</li> <li>《交付底线做法标准》</li> <li>《项目分户检验作业指引》</li> <li>《项目物业承接查验作业指引》</li> <li>《工程第三方维修管理指引》</li> <li>《房修管理配置标准及成本预留标准》</li> <li>《工程维修管理作业指引》</li> </ul>
		<b>评价管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《集团工程综合检查评估作业指引》</li> <li>《集团项目交付检查作业指引》</li> <li>《集团工程检查评价和奖罚管理办法》</li> <li>《集团地下室专项检查评估作业指引》</li> <li>《工程重大质性风险检查作业指引》</li> <li>《集团在建项目大型机械安全检查作业指引》</li> </ul>
		<b>可持续发展管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《工程可持续发展管理办法》</li> </ul>

标准化工程管理制度

### 全周期质量管控

旭辉集团在工程的材料质量、过程质量管理、交付质量评估每一阶段均实施跟踪介入，定期开展质量评估和审核，对供应商及承包商实施全面质量检查，并通过第三方检查等方式，促进保证各环节的稳定性和可靠性，提升企业的市场竞争力。

#### 严控采购质量

我们优先考虑获得环境、质量与安全认证的供应商，并通过现场监督考察等方式定期跟进供应商及承包商的履约表现。2024 年，我们对供应商及承包商的项目进度、合同抽检、现场检查、经营关注项、日常管理动作了解、工作亮点与不足等方面进行多维度检查，共发现中风险 9 项、低风险 19 项。我们将检查结果及时反馈给相关区域，确保采购环节的高质量管理，为项目的顺利进行和最终交付质量提供坚实保障。

为确保原材料的质量符合标准，我们在项目现场检查了钢筋、商品混凝土等原材料的复检报告，并现场复核材料品牌，测量材料尺寸。针对一级供应商提供的关键材料，本集团委托专业第三方机构开展质量检测工作，并且提升检测频率与检测项目的数量，以此保障材料质量的稳定性和达标性，确保所采购的原材料质量满足既定标准。同时，本集团借助采购合同，要求一级供应商将质量安全标准向二级供应商及原料供应商进行逐级传达，且将此作为评估一级供应商绩效的关键组成要素。

此外，我们更新《工程采购管理办法》，规定一定金额以上的工程类项目由总部统一负责采购和管理，进一步提高对采购质量的把控。

#### 严管过程及交付

本集团每年定期对所有在建住宅项目开展过程检查，检查内容覆盖土建过程检查、精装过程检查、地下室专项检查。2024 年，我们累计检查评估项目 111 个，共 158 个标段，实现 100% 覆盖所有在建项目，所有被发现的质量问题都已在项目层面完成整改并复查闭合。

除内部检查外，我们邀请第三方检测单位对特定项目开展过程检测，及时排查风险，并根据检查结果予以一定奖惩措施。同时，我们搭建智慧质量管控体系，通过班佑系统对工程项目建造全过程、全参与方、全要素进行系统化管控，从而提高工程管理水平，提升管理效率。

### 2024 年



### 产品质量保障体系

旭辉集团坚守“保交楼，守品质”的承诺，在确保按时交付的同时，全力以赴保证交付品质。我们遵循国际质量标准 ISO 9001，建立并不断完善“FABRIC 匠造”体系和旭辉产品品控体系等内部产品质量与安全保障体系，确保产品满足严格的质量与安全标准。

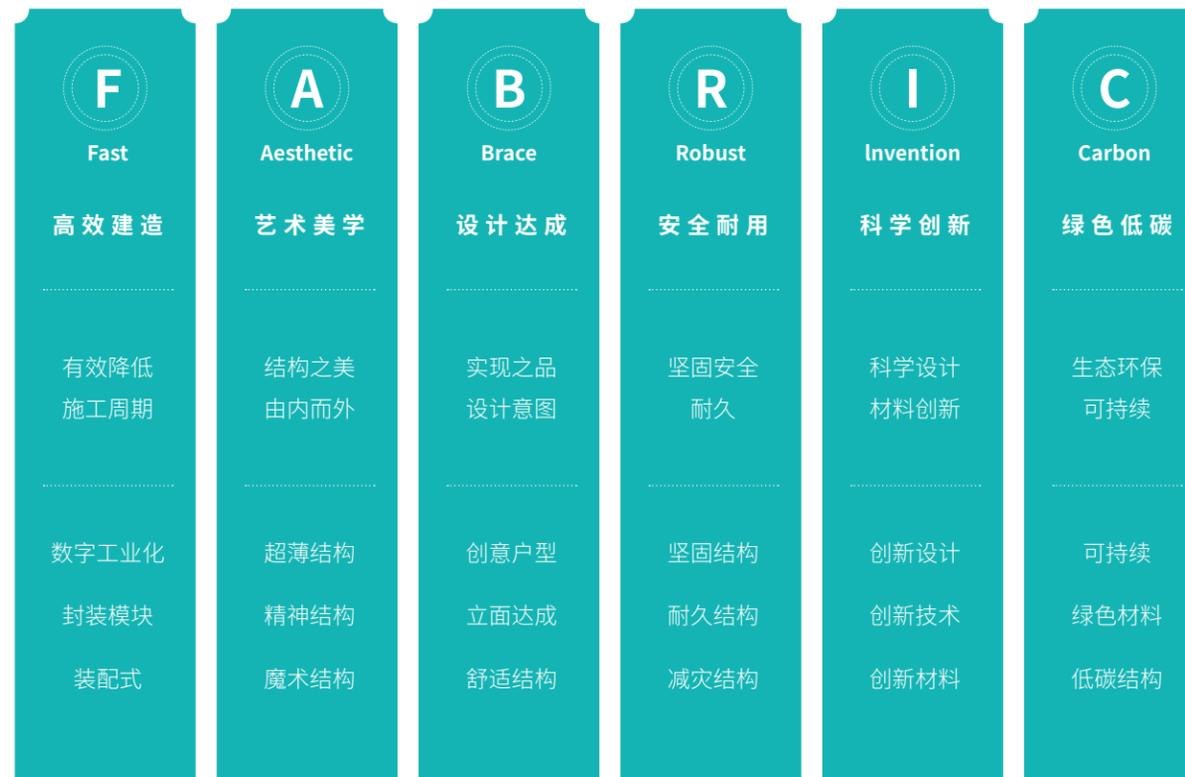
我们编制并发布了《景观栏杆标准化设计指引》及《住宅总说明及构造节点标准手册》，以实现项目的品质交付，提升客户满意度。

旭辉已获得 ISO 9001 质量管理体系认证，这彰显着我们持续完善内部管理、确保产品高质量、高安全性和可靠性的决心。



### “FABRIC 匠造”体系

2024 年，旭辉集团继续深化“FABRIC 匠造”体系的实施与应用，确保每一个项目都能在质量、设计和可持续性方面达到高标准，为客户和社会创造更多价值。



“FABRIC 匠造”体系

## 旭辉产品品控体系

旭辉集团通过建立覆盖“品控标准、品控流程、品控系统、品控改进”各方面的全周期品控体系，实行严格的质量控制标准和质量管理流程，持续提高企业的品控水平和能力，为客户提供品控一流的高质量产品。

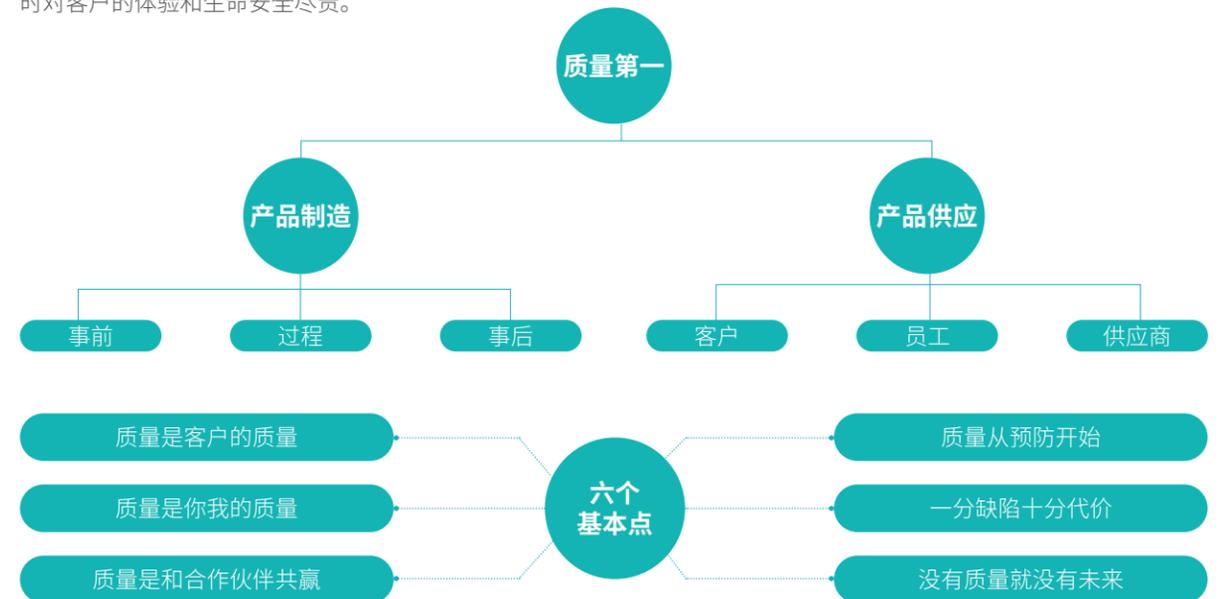


品控标准	品控流程	品控系统	品控改进
<ul style="list-style-type: none"> <li>从客户高感知度的 6 大维度做顶层设计</li> <li>在 9 大客户生活及使用场景维度思考客户需求</li> <li>应用品控 18 法、匠艺体系与工艺标准</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过产品定位会，完成价值顶层设计的转译与输出</li> <li>以设计一、二会的形式，明确客户需求预期</li> <li>开展区域施工图联合审图，确保产品质量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>双区巡检</li> <li>工程、立面、景观检测</li> <li>交付满意度评价</li> <li>数字化线上系统统计反馈</li> <li>各区域自查及评价机制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>采用事后回顾法 (AAR) 复盘，并做数据统计总结</li> <li>根据复盘结果，持续完善品控标准</li> </ul>

旭辉产品品控体系

## 质量管理培训

旭辉集团一直将质量视为产品交付的重中之重，注重持续提升员工的产品质量与安全意识，培育旭辉的质量安全文化。我们制定了质量安全的六大基本点，清晰界定旭辉质量安全文化的核心价值观与核心理念，在对自身产品质量负责的同时对客户的体验和生命安全尽责。



旭辉质量安全文化

为了保障工程质量，旭辉定期对全体员工、承建单位及监理单位开展质量安全培训工作，提高他们对工程建设中质量管理的认识理念和技能，进一步提升项目质量水平。我们于每年 4 月举办“旭辉工程师节”活动，每年 6 月、9 月开展“工程安全月”“工程质量月”活动。此外，我们稳步推进“霹雳行动”（防渗漏专项）、“零缺陷行动”（质量通病专项）等专项活动，将安全质量文化融入日常生产的方方面面。



### 2024 年质量安全培训

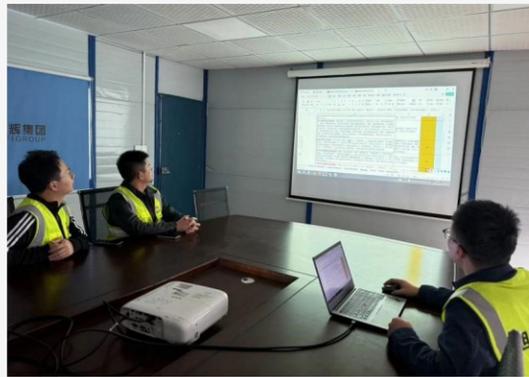
员工培训	承建商培训	监理单位培训
覆盖率	覆盖率	覆盖率
<b>100%</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>
人均培训时数	人均培训时数	人均培训时数
<b>132</b> 小时	<b>97</b> 小时	<b>104</b> 小时

### 案例 | 交付评估功能性试验专训，完成让客户满意的项目成果

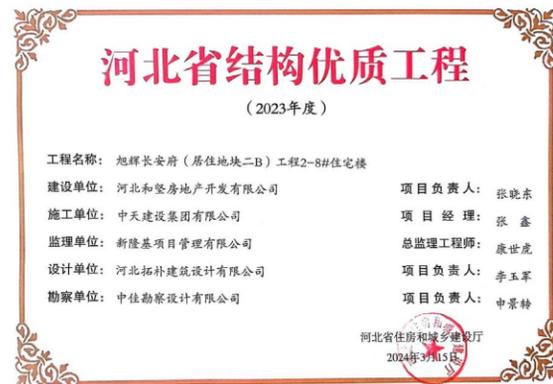
2024年9月，旭辉天府未来中心项目工程部开展了2024年交付评估体系功能性试验板块的专项培训。

此次培训聚焦于提升工程团队在交付阶段的专业能力和实操水平，包括功能性试验的具体要求和操作流程等内容。培训结束后，工程部全员前往交付区空置房源进行实操，并着重强调了各个区域业主关注的重点内容，确保团队成员能够熟练掌握相关技能。

后续，项目工程部在工程建设过程中，以终为始，将功能性试验作为重点工作，对监理、前介等过程检查人员及施工单位人员进行专项提升培训，确保提升交付过程中功能性试验的完成度，交付让客户满意的成果。



2024年，旭辉多个工程项目获得权威认可，乌鲁木齐旭辉广场在新疆维吾尔自治区住房和城乡建设系统安全质量标准化工地观摩活动中荣幸成为“观摩工地”，乌鲁木齐置汇广场及乌鲁木齐旭辉广场共有3个标段被评为“自治区标准化工地示范样板项目”，石家庄旭辉长安府项目2个标段均被评为“河北省结构优质工程”。这些荣誉是旭辉在面对复杂的外部挑战下依然坚守匠心，竭尽全力保交付的有力注解。



旭辉长安府荣获“河北省结构优质工程”

## 安全生产管理

旭辉集团严格遵守《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，持续优化健康与安全管理体系，将安全生产理念深度融入企业运营的各个环节，积极开展安全生产培训，不断优化在工作场所保护员工安全的措施，全面保障员工的身心安全。



## 安全管理体系

本集团重视员工安全，制定了适用于整个集团（包含合同工）及承包商的《安全文明管理办法》《安全文明标准化管理作业指引》等一系列内部制度，明确地产方的安全文明监督管理细则、承包商的日常施工安全要求细则、监理方对日常施工安全巡查管理要求细则，并将健康与安全相关条款纳入承包商合同，据此执行相关奖惩措施，规范安全文明标准化管理流程。我们以相同的标准来衡量和披露承包商与雇员的健康和安全绩效，保障每位工作人员的安全与健康，杜绝安全事故的发生。

2024年度，我们继续完善相关制度建设，贯彻落地《安全文明管理办法》及《安全文明标准化管理作业指引》，同时根据项目规模、管理现状，在每年年末对工程综合检查评估制度执行情况及有效性进行回顾和修订。

旭辉建立了明确的生产安全管理机制，成立质量安全委员会，由本公司行政总裁担任质量安全委员会主任委员，全面负责质量安全工作。同时，我们新成立安全管理委员会，根据《旭辉集团安全管理委员会工作指引》，建立区域层面的三级安全管控架构，对区域级、城市/片区级、项目级工程安全进行三级管理。安全管理委员会由各级经营主官和核心骨干组成，通过项目巡查、开展安全培训、安全应急演练等方式进一步强化对工程的安全管理。此外，我们每年对健康与安全制度进行审查，通过定期巡检、审查以及风险评估等举措及时发现和解决潜在的安全隐患。



架构	职责与分工
<b>区域级 安全管理委员会</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责制定本区域的年度安全管理目标。</li> <li>指导本区域的安全生产管理工作，对本区域安全生产负责。</li> <li>健全安全管理委员会各级组织架构，完善区域安全管理体系。</li> <li>定期组织区域级安全管理委员会会议，定期指导和解决安全管理委员会的各项工作。</li> </ul>
<b>城市 / 片区级 安全管理委员会</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>承接区域级安全管理委员会要求，制定本城市安全管理目标和所属项目安全管理目标。</li> <li>负责本城市的安全生产管理工作，对本城市安全生产负责。</li> <li>按照区域安全管理体系化要求，开展各类安全活动。</li> <li>定期组织城市级安全管理委员会会议，定期指导和解决各项目的安全管理工作。</li> </ul>
<b>项目级 安全管理小组</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>承接区域工程职能、城市级安全管理委员会要求，制定本项目和主要供应商的安全生产管理目标。</li> <li>负责本项目的安全生产管理工作，落实各项安全管理动作。</li> <li>定期组织本项目的安全例会、巡查，及时关闭项目安全隐患。</li> <li>及时审核主要供应商的安全措施投入，保证项目安全措施有效。</li> <li>及时处置项目安全事故，按照集团信息上报制度，对项目重大安全事故履行上报义务。</li> </ul>

安全管理委员会 - 三级管理架构

## 安全风险管控

旭辉集团建立了全流程安全文明标准化管理程序，对集团及供应商、承包商设立安全文明施工目标，不断完善安全管理设施，开展多项安全检查，提高对安全风险的管控。2024 年，因工受伤 3 人，因工死亡 0 人，因工伤损失工作日数 101 天。

- 重伤及以上事故发生率为 0；
- 一般年负伤频率 ≤ 0.2%；
- 轻伤事故不得超过 3 人；
- 杜绝火灾、交通、爆炸、设备等重大事故；
- 杜绝危险品丢失及损坏污染

安全文明施工目标

	2024 年	2023 年	2022 年
<b>重伤及以上事故发生率</b>	0	0	0
<b>一般年负伤频率</b>	0.2%	0%	0.2%
<b>轻伤事故人数</b>	3 人	0 人	0 人
<b>火灾、交通、爆炸、设备等重大事故</b>	0 起	0 起	0 起
<b>危险品丢失及损坏污染事件</b>	0 起	0 起	0 起

安全文明施工目标达成情况

## 安全风险管控措施

旭辉集团定期开展覆盖本集团所有运营项目的安全管理风险评估、安全文明监督检查，制定了覆盖安全管理风险评估、安全文明监督、安全责任追究、问题整改及事故处理全流程的安全风险管理措施。

**安全管理风险评估：**开展安全风险识别与评估，对本集团所有运营项目涉及的重大安全风险进行辨识、分析、评价和监控，提前发现隐患并制定针对性措施，如专项管控措施，以确保安全生产。

**安全文明监督检查：**本集团继续实行总部和一线两级安全管控，依据国家及地方安全检查规定，开展包括日常现场巡查、专项检查、节假日及节前检查等各项检查工作，并委派第三方开展包括安全检查在内的综合检查，并以月度排名等方式，奖优罚劣，持续提升隐患排查治理效率。我们通过科技手段降低事故发生的概率，对发现的问题进行辨识和风险分级，在塔吊、地下室安装高清摄像头 24 小时监控现场安全，在工地出入口安装人脸识别及智能警报，严格管控项目施工人员的人数及状态，并通过班佑系统将数据上传至云平台，实时监测项目情况，及时处理险情。

**安全管理责任追究：**依据《工程检查评价和奖罚管理办法》等制度，在明确各级管理人员和员工在安全生产中的职责的前提下，将员工、管理人员的绩效与工程综合检查（含健康与安全检查）成绩挂钩，进行相应的激励和处罚。

**问题整改及事故处理：**根据本集团内部流程，一旦发生事故，立即抢救伤员、排除险情，并保护好现场。通过调查小组分析事故原因、判定事故责任，并提出事故相应的处理意见，及时采取措施防止类似事故再次发生。

## 安全事故责任追究制

我们实施安全事故责任追究制，持续完善内部激励和处罚的细则，将员工、管理人员的绩效与工程综合检查（含健康与安全检查）成绩挂钩。如若项目出现安全事故，将对项目工程经理、项目总经理及区域总经理进行追责、对项目总经理及区域总经理处以警告、对区域的年度奖金池做扣减；若项目安全文明工作执行较好，受到市级及以上奖励，将获发放专项激励奖金。集团高管的半年度和年度绩效也与安全文明表现挂钩。

2024 年	自 2019 年
在建工程项目 <b>100%</b> 采用信息化管理平台进行安全文明管理	重大安全事故 <b>0 起</b>
	累计落地透明工厂 <b>106 座</b> 已全部完成交付

## 安全意识培训

为提高项目员工、施工团队及监理单位的安全意识，我们采取多层次、全覆盖的安全管理措施。每半年，我们为全体工程员工召开生产安全专题会议，宣导优秀做法，晾晒不良做法，确保全集团工程员工 100% 参与。区域层面，我们每月组织全体工程人员进行安全培训，同时要求每周对相关人员进行安全检查教育，特殊工种须通过专门的安全操作技术培训，所有施工人员必须经过“三级<sup>1</sup>”安全教育培训后方可上岗。在项目层面，每周我们与监理牵头，组织各施工单位进行安全大检查，确保各单位全覆盖；此外，每月对施工单位管理人员进行安全考试。针对重大施工项目及危险性大的工程，我们在作业前必须对员工进行针对性的安全教育。

我们以相同的标准来衡量和披露承包商与雇员的健康和安全绩效。2024 年，我们举办安全生产主体培训，员工培训覆盖率达 100%，人均培训时数约为 62 小时；承建商培训覆盖率达 96%，人均培训时数约为 97 小时；监理单位覆盖率达 100%，人均培训时数约为 104 小时。



上海区域集团住宅工程条线月度会议提升员工安全意识

### 案例 | VR 安全体验馆沉浸式提升员工安全意识

为提升员工安全意识，我们打造了 VR 安全体验馆，让员工可以通过 VR 眼镜沉浸式体验消防火灾、坠落、高空坠物等典型安全事故场景。在消防体验区，我们基于三维图像技术开发了虚拟仿真训练系统，通过设置基本消防场景并配备不同类型灭火器，让体验者掌握火灾应对技能。在安全风险排查互动游戏体验区，我们基于虚拟现实技术和动画游戏，设置建筑行业安全隐患筛查游戏，切实提高一线人员的安全意识和技能。

<sup>1</sup> “三级”安全教育指公司、项目部、施工班组三个层次的安全教育，是工人进场上岗前必须参与的环节。

## 优质服务体验

旭辉集团始终秉持以客户为中心的服务理念，注重对客户权益的保护，诚信经营，努力为客户提供全维度、全周期的高质量服务，用心做到“质量第一，服务至上”，提高客户体验和满意度。

## 保障客户权益

旭辉集团重视保护客户的信息与隐私安全等权益，开展负责任营销，为客户提供安全、可信赖的服务，与客户建立相互信任、相互尊重的友好关系。

### 负责任营销

我们严格遵守《中华人民共和国城市房地产管理法》《商品房销售管理办法》等法律法规，制定《销售人员责任书》《营销人员责任书》《营销招采费用七大纪律》《销售人员客户管理制度》等负责任营销制度，杜绝营销活动中出现夸大、误导消费者的情况，进行负责任的营销实践。

### 信息公示

依据《销售案场透明公示作业指引》，我们在所有项目售楼处公示证照、合同、价格信息等，告知项目周边设施不确定信息、差异户型，并公示交付标准。此外，我们亦会在销售案场、交付通知书中列示投诉电话，维护客户知情及申诉权利，帮助客户理性消费。

### 合规营销

我们持续完善对外宣传的内容标准，由法务部门对本集团发布的所有内容进行严格审查，确保宣传内容的合规性、公开性、透明性。2024 年，我们在原有机制基础上，聚焦线上营销，针对广告法及平台违禁词模块新增营销制度《地产类直播违禁词》，明确规范营销行为。

### 营销培训

为增强员工的合规意识和负责任营销意识，我们定期对全体销售人员开展定向培训。2024 年，我们开展了线上营销战训营、大策训练营等营销专项培训。在线上销售战训营中，我们对全体营销人员针对广告法及平台违禁词等模块进行了线上专题培训。培训结束后首月，本集团抖音线上来访量、线上成交量、品牌曝光度和线索量均获得大幅提升。

### 营销稽查



旭辉集团设置了专门的稽核组负责定期开展内部稽查审计工作，并且每月开展第三方神秘顾客调访，通过突击走访销售大厅、展示区及样板房等方式，全面检视销售的服务管理及合规性问题。2024 年，本集团开展第三方神秘顾客调访累计 84 次，覆盖全部 8 个区域公司、73 个项目，年度总体得分 91 分。

2024 年 10 月，我们将原神秘顾客检查迭代为双维巡检机制中的客户服务检查，核心聚焦业务专项及诚信营销两大类，重点监察客户体感、展示硬件、现房专项、营销风控等内容，所有检查结合项目二分法进行适配。我们采用区域互检检查方式，由总部监控监察过程，检查结果会计入区域及平台管理人员、员工的评价考核。报告期内，本集团抽检合计 21 个项目，均获得满分。

#### 2024 年

第三方神秘顾客调访

84 次

年度总体得分

91 分

### 案例 | 大策训练营提高价值营销的广告合规性

2024 年 8 月，旭辉集团在济南开展大策战训营培训，对于 32 名集团大策针对“广告风控”模块进行专题培训，提高大策在进行价值营销时的广告合规意识。大策战训营系列培训结合实际项目情况，共计实现 9 个案例实践落地，切实提高大策能力，确保在市场竞争中能够以合规、高效的方式传递项目价值，开展负责任营销，为消费者提供可信任的服务。



济南大策战训营

### 信息安全与隐私保护

旭辉集团严格遵守《中华人民共和国网络安全法》等相关法律法规，制定并实施《旭辉集团信息安全技术标准及工作指引》，规范在信息采集、存储、使用各个环节中对客户信息存储加密、脱敏展示、权限控制、操作日志留存等方面的标准。

我们建立了自上而下的保密管理机制，发布《信息保密管理办法》，对各项商业信息、数据资产以及本集团掌握的第三方信息等涉密信息设置保密等级、区分权限，从“技防、物防、人防”三个维度落实各项保密管理措施，保障信息安全与客户隐私。

**技防：**我们通过安全防护软件、办公网络恶意 IP 地址检测、内网访问、邮件网关等技术手段，限制第三方软件使用，开启关键词过滤和附件监控，避免信息泄露。

**物防：**我们每日、每周进行动态安全检测，并且积极开展安全稽查检查，全面清查 PC 端、服务器端的漏洞、木马及其他隐患。并每月开展排查工作，更新病毒库及升级补丁，做到防患于未然。每季度我们会发布公告要求总部及各区域员工更换密码。

**人防：**我们仅允许有权限的人员访问客户的数据，并要求接触重要机密的员工签订《保密合同》及《职务成果知识产权归属承诺书》，对泄密事件零容忍，一经发现将严肃追责。

2024 年，我们重点加强了资产管控和人员权限管理。对于核心系统应用，我们实施了控制人员、控制权限、控制数据流向和控制操作的“四控”措施。对于非核心系统，我们采取了“权限申请、操作监控”的管理措施。

同时，我们对公网域名和内部服务器进行了全面细致的排查，封禁了不必要的公网域名，进行端口扫描，确保不安全的服务器得到及时保护。此外，为响应《中华人民共和国网络安全法》，我们选用了不同厂商的安全产品，通过安全管控、行为管理和漏洞扫描等多重手段交叉验证，确保及时发现风险，快速修复漏洞，迅速处理潜在错误。

报告期内，本集团开展了有关钓鱼邮件、弱口令危害防护及日常网络安全专题培训，并对总部重点业务团队和数字科技部进行培训。同时，我们也针对总部和各区域进行专项培训，防范钓鱼邮件、网络诈骗、邮箱勒索、网聊诈骗、域名劫持等信息安全风险，开展了模拟演练和安全宣讲。

#### 2024 年

客户隐私数据泄露事件

0 起

开展覆盖全体员工的信息安全通告和安全宣讲

3 次

参与率

100%



## 关注客户满意度

旭辉集团重视倾听客户心声，通过建立健全客户反馈机制，确保每一位客户的诉求都能得到及时回应与解决。我们根据客户建议不断用心改进服务，致力于成为让客户满意、信赖的企业。

### 健全客户反馈机制

旭辉建立了完善的客户沟通反馈渠道，包括微信公众号“CEO 直通车”、400 服务电话、投诉邮箱等。所有投诉通过“悦心助手”系统转派责任人，责任人于 30 分钟内响应客户诉求，并持续与客户沟通处理直至投诉关闭。2024 年，共接到客户服务、质量投诉 21,087 条，24 小时及时处理率 100%，关闭率 93.9%。其中，“CEO 直通车”接报 5,226 单客户反馈，处理率 100%，关闭率 93.9%。客户对处理的总体满意度为 56.7%。



### 2024 年

#### 客户服务质量投诉

24 小时及时处理率

关闭率

100%

93.9%

#### “CEO 直通车”

接报客户反馈

处理率

关闭率

5,226 单

100%

93.9%

此外，本集团在多个地区开展“客户之声”，提高客户意识，聚焦产品、服务维度中出现的客户不满意缺陷问题，梳理 TOP 热点问题并推动解决，挑选典型缺陷案例对全员进行客户意识宣贯。我们还通过开展全员见客户行动（“聆听行动”）等客户沟通行动，寻找痛点，解决重点问题，提高销售率和交付率。

来自所有渠道的客户反馈内容都会被编制成《产品缺陷反馈》并反映给设计部门，更新设计标准，如改进非机动车道、排水篦子等，以此推动产品质量及服务水平的不断提升。



华西区《客户之声》



苏皖区域《客户之声》

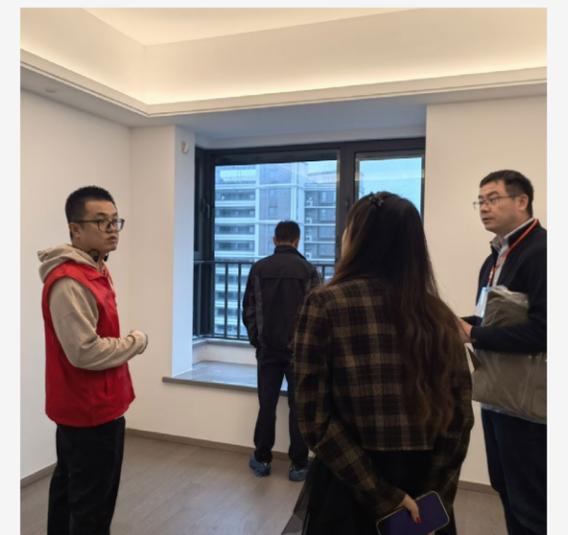
### 案例 | 2024 年“聆听行动”，助力解决交付问题

2024 年，为促进各级经营主管、员工将“以客户为中心”的核心价值观贯彻到具体工作中，旭辉集团开展了“2024 年全员见客户行动”（“聆听行动”），要求管理团队及生产条线员工定期通过交付验房、入户访谈、现房走访等形式聆听客户、洞察客户，夯实旭辉产品和服务口碑，同步提升团队现房销售能力，助力业务目标达成。“聆听行动”开展后，房屋查验、物业收费等多项客户重点关注的问题得到改善，如快修问题的客户关注程度从一季度的 36% 降至 25%，房屋查验方面的关注度也从 16.17% 减少至 11.98%。

“聆听行动”切实推动了交付问题的解决，确保了客户在交付过程中获得更专业、更高效的服务体验。据统计，公司参与该活动的员工数量为 1,249 人。截至 2024 年 12 月 31 日，全集团已面客聆听 2,124 人次。



让品质更安心



聆听行动现场

### 提升客户满意度

旭辉持续优化客户服务，定期开展满意度调查，持续提升客户的服务体验。2024 年度，我们继续从三个方面为客户提供优质服务。

- ◆ “旭客家”平台：作为旭辉服务客户的线上线下平台，持续为客户提供投诉报修服务、线上看房服务、满意度调研功能等，为客户提供对旭辉产品及服务进行打分评价的渠道，督促我们持续提升产品及服务质量。
- ◆ “悦心保养”服务：为业主提供房屋保养及维修服务。2024 年，“悦心保养”在 90 个项目开展 338 场上门保养，服务覆盖超 1.38 万户业主。未来，我们将持续开展“悦心保养”，保障客户入住体验。
- ◆ “悦居焕新”计划：我们开展老社区改造计划，让家“常住常新”。2024 年，我们为 224 个社区完成 482 项改造，让社区焕发全新生命力，呈现更为美好丰沛的居住生活体验。

#### 2024 年



#### 案例 | 山东旭辉银盛泰·公元锦里路面翻新

旭辉银盛泰·公元锦里园区北门作为业主和访客进出的主要通道，其路面状况直接影响到业主的出行安全和园区的整体形象。然而，由于北门地面铺设的是石材路，每当下雨后，路面基层容易积水，导致石材松动。加之该区域车流量较大，汽车频繁经过使得石材路面的损害异常频繁，给业主的出行带来了不便。

为了解决这一问题，物业部门曾多次进行了局部维修，但效果并不理想，问题反复出现。为了彻底解决问题，保证业主的安全和方便出行，我们对原有路面进行了拆除，并重新铺设了沥青路面。沥青路面相比石材路面，具有更好的耐久性和抗压性，能够有效避免因基层泡水导致的路面损坏问题，解决了长期以来困扰业主的路面问题，提高了业主的出行体验，是旭辉对业主负责、对园区环境负责的体现。



路面翻新前后对比

报告期内，旭辉使用自有调研系统与第三方调研机构相结合的方式开展满意度调研。调研采用电话访谈、线上问卷推送等途径，围绕物业管理、日常运营及响应、商场配套设施等维度。2024 年，旭辉聚焦交付品质和客户服务，保障客户口碑，整体客户满意度为 66.7%，基本与 2023 年持平。

# 实践篇

## 引领低碳未来

### 核心议题

- 应对气候变化
- 绿色健康建筑设计与推广
- 提升用水效益
- 节能减排
- 产品安全与质量
- 合理开发与生态保护
- 行业合作与发展
- 废弃物管理

### 2024 年关键行动

- 牵头组织第十四批中城联采，持续完善《绿色产品采购目录》，新增 7 个绿色采购品类。
- 围绕项目运营的各个环节，以节能降耗为重点进行梳理，形成覆盖 5 大类 18 小项的“节能地图”。
- 积极推进分布式光伏建设，旭辉在绍兴、淮安、肥西的 Cmall 等项目逐步实现发电的自发自用。
- 继续开展“绿色办公 碳寻美好”系列活动，号召全体“低碳出行”“资源共创”。

### 响应 SDGs 目标



### 2024 年关键绩效

交付项目中使用可再生能源项目比例达到

69.8%

装配式项目在新建项目中占比

85.3%

办公区域用水量与 2023 年对比下降约

↓ 3.1%

行政办公能耗强度较 2023 年减少超

↓ 8%



# 应对气候变化

旭辉集团参考国际财务报告准则中的气候信息披露准则（IFRS S2）和香港联交所有关气候信息披露规定，积极识别相关的实体风险和转型风险，并细致评估它们对本集团业务的可能影响。同时制定针对性的措施，不断提高应对气候相关风险的管理水平，以最小化对整个价值链的财务影响。



## 治理

旭辉搭建职责明确的气候治理架构，由风险管理委员会作为分管风险管理的最高责任机构。我们已将气候相关风险管理纳入本集团全面风险管理体系，并进行统筹管理，促进气候治理与公司经营理念融合，高效推动气候行动的有序落实。

## 策略

旭辉致力进一步了解气候变化对公司的影响，以及其将带来的风险和机遇，并强化公司的业务韧性。旭辉依据 IFRS S2 和香港联交所咨询文件中建议的风险类别，从自身业务类型与营运角度出发，结合国家政策、行业趋势及持份者关注等角度进行风险识别与评估。

我们深入研究各类政策咨询、市场变化与技术发展趋势，分析与汇总与旭辉相关的风险与机遇议题，识别出 22 项有较大影响和可能性的气候相关风险，其中包括 10 项实体风险及 12 项转型风险。

我们通过事件发生概率和对本集团的影响程度两个维度对各项风险进行评估，为确保风险评估结果符合本集团的运营现状，各相关部门均参与风险评估过程，得出以下风险矩阵。

### 2024 年

气候相关风险

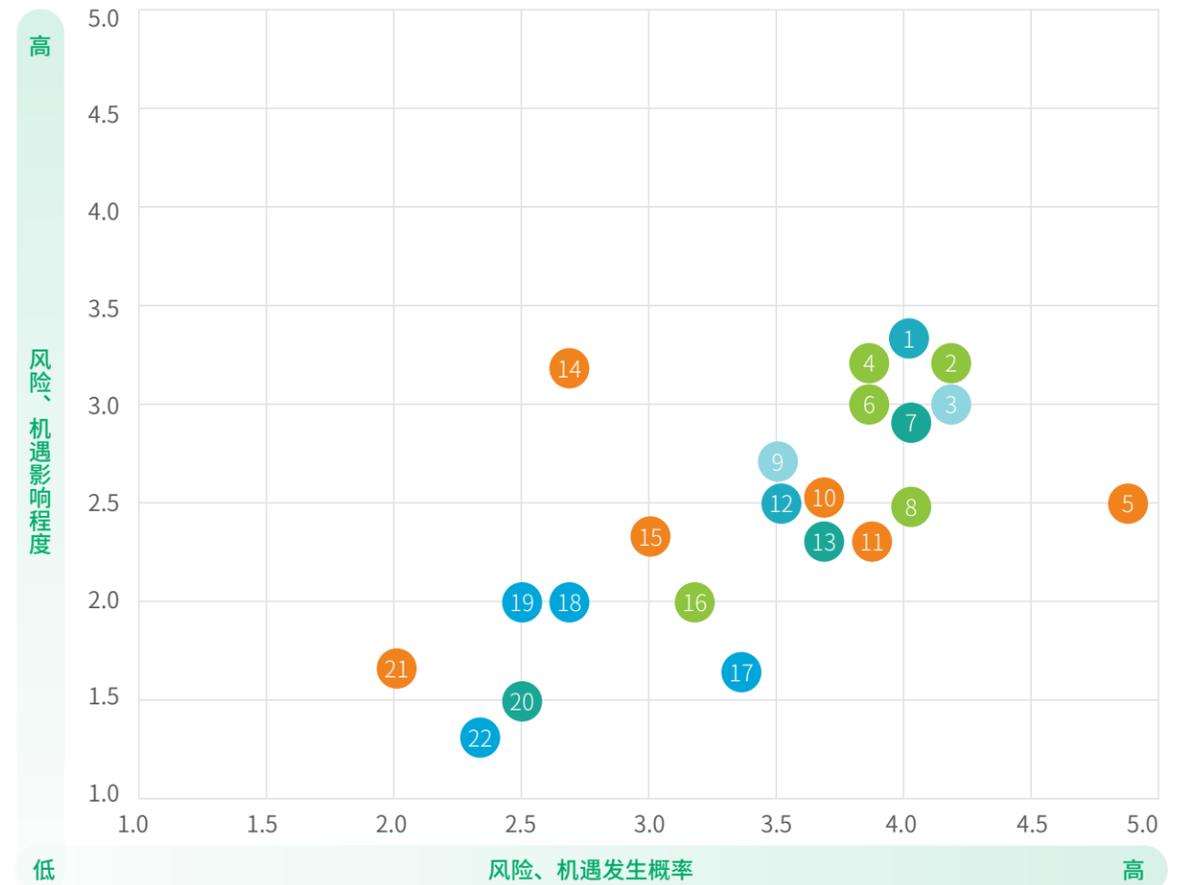
**22**项

其中包括实体风险

**10**项

转型风险

**12**项



风险机遇矩阵

市场风险	客户偏好的转变	1	市场风险	原材料成本及供应	12
政策及法规风险	绿建目标及标准	2	其他持份者的影响	投资者	13
技术风险	绿色建筑技术	3	急性风险	洪水	14
政策及法规风险	能源结构及能源使用	4	急性风险	极冷天气	15
急性风险	台风	5	政策及法规风险	环境信息披露	16
政策及法规风险	碳定价	6	慢性风险	温度上升	17
其他持份者的影响	供应链（上下游）	7	慢性风险	水资源压力及供应不稳定	18
政策及法规风险	废弃物管理标准	8	慢性风险	海平面上升	19
技术风险	能源技术	9	其他持份者的影响	当地社区	20
急性风险	极端降水	10	急性风险	旱灾	21
急性风险	极热天气	11	慢性风险	土地沙漠化	22

风险评估排序

## 风险管理

旭辉集团深刻意识到气候变化风险防控与相关业务机遇把握，对创造可持续价值，实现企业长期稳定发展的重要性。因此，我们制定并不断完善风险管理架构与风险控制体系，真正将气候变化相关因素前瞻性地融于公司风控管理体系中。

### 实体风险

旭辉始终高度重视极端天气事件对建筑项目的影响，并制定了《旭辉集团项目常规事件处置作业指引》。该指引将高影响天气事件纳入其中，建立了全面而有效的气候急性风险应对机制，以最大限度地降低极端天气对项目施工的不利影响，避免由此带来的损失。在实际操作中，各项目组会密切关注天气预警信息和上级部门的通知，做到提早准备和提前部署。例如，在遇到极端高温或台风等天气时，旭辉会根据国家相关规定动态调整作业时间，并采取有效的降暑和保暖措施，确保人员和财产的安全。

此外，旭辉还致力于提升建筑物对极端天气的抵御能力，以保障住户的人身财产安全并提升居住体验。在项目设计阶段，旭辉充分考虑实体风险因素，如沿海地区的抗台风设计、下沉广场及下凹场地的机械排水等级提升，以及沿河项目首层地面标高的适当抬高，以降低淹水风险。同时，旭辉不断完善《旭辉集团机电防冻保温设计指引》，以满足各地区在应对极端低温方面的设计要求。这些措施不仅提高了建筑的安全性和舒适性，也体现了旭辉对可持续发展的承诺和对社会责任的担当。

### 政策及法规风险

我们遵守和响应国家降低碳排放相关的法规和政策，从自身运营出发，努力削减碳排放量，降低碳排放强度。同时，密切关注相关法规和政策，对“碳达峰”“碳中和”政策趋势进行分析并提前启动准备工作。通过遵守《旭辉集团 FABRIC 匠造体系设计指引》，我们将“可持续发展”融入结构设计理念，采用绿色环保材料、低碳结构形式，努力达成“碳达峰”和“碳中和”的目标，承担起企业的社会责任。

### 市场风险

政府减少碳排放承诺与消费者提升消费理念的意愿高度重合，旭辉及时开展客户群体分析，精准定位消费者偏好的改变，在《旭辉集团 HUMAN 智慧健康生活 3.0 设计指引》中针对客户对低碳、健康方面日益重视的趋势，对标 WELL 认证体系提出了设计要求。此外，我们基于可持续理念提出“FABRIC”匠造体系，在保证建筑物美学、安全和经济的基础上，通过采用绿色材料和低碳结构，赋予建筑物绿色、创新的特性，打造绿色建筑领域领先产品。

### 技术风险

我们致力于推广可再生能源在各个项目中落地，严格遵循《旭辉集团太阳能热水系统设计指引》等相关政策的指引，指导各地区合理规划能源结构，以最大限度满足可再生能源的应用。为响应地方政府的要求，我们积极探索超低能耗技术体系。

此外，我们积极采用智能化能效管理系统，为建筑物的日常运维和用户能耗提供精细化的能源管理。通过引入智能化传感器和自动化系统，我们能够实时调整建筑物内部的参数（如温度、湿度和光照等），从而实现高效节能的运行。同时，我们采用被动式设计和能源建模的方法，优化建筑布局，减少对高耗能设备的依赖，以支持低碳节能的运维。

### 机遇

在全球可持续发展和绿色建筑趋势的推动下，旭辉抓住了市场机遇，不断推进在绿色建筑相关领域的创新。我们在新建项目中广泛应用装配式建筑，提高了建筑效率和质量，并通过实施超低能耗建筑设计，以降低建筑的能源消耗和碳排放。

## 指标及目标

旭辉集团逐步推进温室气体排放的盘查工作，完善指标库体系建设，制订中长期的减碳行动计划。我们将定期检查减碳成果，力争在 2030 年实现“碳达峰”，并在 2060 年实现“碳中和”目标。未来，旭辉将继续完善建筑能源管理，引入绿色能源和可循环建材，并探索低碳新技术，以助力国家的“双碳”目标和全社会的可持续发展。



# 践行绿色建造

旭辉遵循《中华人民共和国土地管理法》及《中华人民共和国自然保护区条例》等法律法规，在绿地、棕地开发、生态多样性保护等方面均做出相关内部规定。我们将绿色环保技术应用于建筑设计、开发过程中，积极推动绿色健康建筑、建筑工业化、海绵城市、节能减碳、智能管控等领域的创新技术研究和实际应用。得益于强大的研发和技术攻关能力，我们秉持绿色建筑创新理念，愿与各方一并推动建筑行业绿色可持续发展。



## 绿色健康设计

我们将可持续发展理念融入建筑结构设计中，持续践行《旭辉集团 FABRIC 匠造体系指引》中的相关承诺，包括采购绿色环保材料、应用低碳节能结构，努力达到“碳达峰”和“碳中和”目标。在绿色建筑相关技术（如装配式建筑和低碱结构等）的研发与创新方面，我们积极推进绿色健康建筑体系的设计及应用，严格落实《旭辉集团 HUMAN 智能健康生活 3.0 设计指引》等设计指引文件，对建筑实施从设计到施工端的全生命周期绿色管理，推动绿色建筑高质量发展。

### 案例 | 长沙旭辉·雨金广场，点亮健康新“森”活

长沙旭辉·雨金广场项目包含高端居住、精品购物 MALL、品质公寓、名校教育等多种业态，被誉为“长在公园里的房子”，其住宅及商业双双达到湖南省绿色建筑评价标准二星级认证。

- 在屋顶采用保温隔热屋面或植被屋面，其面积占可利用屋面面积的比例达到 50%，减少热量的外溢，从而减少了空调等制冷设备的能耗。
- 设计雨水回收利用系统，收集屋面雨水，经过处理后用于地面浇洒和绿化灌溉，有效利用了自然水资源，做到高效用水。
- 采用节能灯具，并在地下室及公区照明实施分区、红外控制，这样不仅降低了照明浪费，还减少了光污染。借助分项计量系统，我们能够实时监控设备用能情况，及时调整运行策略，避免不必要的能源消耗。
- 优先使用本地建材和可循环材料，如木材、钢材、玻璃、再生砖、碎石等，其总体使用量达到项目需求的 10% 以上，减少了资源浪费和环境污染。

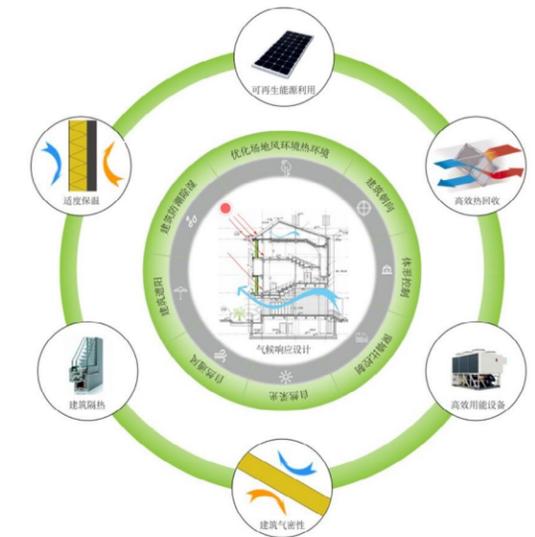


## 节水降耗

我们采用先进的能耗管理措施和节水技术，密切关注建筑的能源和水资源消耗情况，打造高效节能、绿色环保的建筑典范。

2024 年，我们继续推动落实“超低能耗建筑技术体系”，通过布置高效节能设备，如高效空调系统、LED 照明系统等，在满足住户入住体验的同时，最大程度减少能源消耗和碳排放。同时，我们持续优化能源分类分级管理系统，不断提高各项目主体的能源综合管理水平。

通过一系列创新的节水措施，旭辉致力于实现水资源的高效利用。2024 年，旭辉在长沙、成都等多个项目中采购高效率节水设备，建立雨水回用机房，以实现雨水的一体化处理及水资源的循环再利用。



气候响应设计

### 案例 | 成都温江旭辉中心采用节水设备，提高水资源的利用效率

我们采用红外控制技术，根据实际需求自动调节用水量，避免了不必要的水资源浪费。此外，项目广泛使用二级节水器具，保证功能使用的同时，大幅降低了用水量。我们还建立了雨水回收制度，通过雨水回收利用系统，收集屋面雨水并进行处理，将其用于绿化灌溉和地面冲洗等用途。



雨水回用机房清水箱



雨水回用机房一体化雨水处理设备

### 2024 年，旭辉在建筑项目中积极采纳绿色能源技术。

交付项目中使用可再生能源的项目共计

74↑

占比达到

69.8%

## 舒适人居

旭辉集团始终将社会责任放在重要位置，致力于为残障人士创造一个友好、便利的环境。2024 年，在长沙旭辉·雨金广场和成都温江旭辉广场的设计过程中，我们充分考虑了无障碍措施，以满足不同人群的需求。配备了无障碍电梯及无障碍楼梯，方便轮椅等辅助设备的进出。此外，项目还设有无障碍卫生间，入口处无高差，方便残障人士的使用。所有这些设计均符合国家标准《无障碍设计规范》，确保了无障碍设施的合理布局和功能完善。

## 海绵城市

旭辉集团在城市开发建设中，积极践行绿色发展理念，持续推进《旭辉集团海绵城市设计指引》，致力于打造海绵城市示范项目。2024 年，旭辉在无锡、苏州、昆山等地多个项目的施工过程中均采用了海绵建筑技术，相关成果曾作为亮点向当地政府汇报。

## 装配式建筑

2024 年，旭辉在装配式建筑领域持续发力，紧跟行业发展趋势。我们积极落地新兴的装配式技术，如 SPCS/EVE 装配式体系、装配式地库技术等。同时，旭辉还注重与同行进行技术交流与合作，共同推动装配式建筑领域的可持续发展。

### 2024 年

新开工项目	装配式项目	装配式项目在新开工项目中的百分比
<b>34</b> ↑	<b>29</b> ↑	<b>85.3%</b>
新开工项目建筑面积	装配式面积	装配式面积在新开工项目建筑面积的百分比
<b>122.3</b> 万平方米	<b>106.2</b> 万平方米	<b>86.8%</b>

### 2025 年

我们致力于

**100%**

满足土地出让条件中对装配式建筑的要求



## 绿色健康建筑认证

旭辉始终将绿色建筑作为企业发展的核心战略之一，致力于将绿色、可持续的理念贯穿于建筑的全生命周期。我们不断提高符合绿色建筑要求认证的项目比例，为推动城市的低碳发展和生态文明建设贡献了积极力量，展现了企业的社会责任和行业担当。

### 2024 年，我们沿用 2023 年的绿色建筑目标：

- 所有住宅产品必须至少满足绿色建筑一星设计标准，产品线“SMILE 系<sup>1</sup>”项目 100% 满足绿建一星或二星标准，“TOP 系<sup>2</sup>”项目 100% 满足绿建二星或三星标准；
- 所有新获取的商业项目设计 100% 满足绿建二星设计标准，高端项目力求达到绿色建筑和健康建筑三星认证标准，鼓励满足 LEED、WELL、BREEAM 等认证的要求，并根据项目情况申报认证。

<sup>1</sup> Smile 系列城市主流板块精品住宅产品

<sup>2</sup> Top 系列城市核心板块高端住宅产品

### 案例 | 旭辉实践海绵城市，与自然和谐共生

旭辉集团在海绵城市建设方面取得了显著的成就。经过四年的实践，旭辉将社区海绵从 1.0 时代更新到 3.0 时代，通过统筹建筑、道路、广场、地被植被和景观等各部分之间的联系，并根据各个部分的功能特性，设置了生态草沟、雨水花园、下凹式绿地等不同的海绵设施。

旭辉的海绵城市项目已在苏皖地区十几个项目中成功落地。此外，苏皖旭辉连续三年蝉联苏州、昆山政府颁发的海绵城市示范工程奖，充分展示了旭辉在海绵城市建设方面的专业能力和对可持续发展的承诺。



无锡铂悦溪上



苏州和风花园



昆山兰亭大境

## 绿色采购

本集团秉持“不绿色，不采购”的宗旨，在开展公平、公正、公开采购的基础上，将环保原则纳入供应商管理机制，携手多方持续推进中城联盟绿色地产联合采购（“中城联采”），在原材料采购等环节减少对环境的负面影响。

我们从 2016 年加入中国房地产行业绿色供应链行动以来，通过“白名单”、联合采购等方式对供应商及其产品在资源、能源、环境、品质四方面提出要求。2024 年，旭辉作为第七届中城联采轮值主任单位，牵头组织第十四批中城联采，并对相关企业开展实地考察，与企业代表、技术团队进行现场交流，进一步了解了优质供方在产品力和绿色低碳发展方面的重要实践。此外，为推动产业链上下游企业的可持续发展，我们持续完善《绿色产品采购目录》，新增入户门、管件管材、太阳能热水系统、净水设备、新风系统、高分子防水卷材、聚酰胺型材总计 7 个绿色采购品类。

序号	绿色产品名称	序号	绿色产品名称
1	无铬铝合金型材	11	无铅或低铅龙头
2	LED 灯具	12	节水马桶
3	太阳能热水器	13	变频空调
4	空气能热水器	14	入户门
5	除霾新风	15	管件管材
6	一级能效采暖壁挂炉	16	太阳能热水系统
7	反射隔热涂料	17	净水设备（反渗透净水器、纳滤净水器、软水机、一般水质处理器）
8	预制混凝土夹心保温墙板及 SW 硅墨烯免拆模保温板	18	新风系统
9	low-e 玻璃	19	高分子防水卷材
10	人造板材 E1 级	20	聚酰胺型材

绿色产品采购目录

## 绿色施工

旭辉集团建立《绿色建筑操作表单》《绿色施工管理办法》《安全文明管理办法》《安全文明标准化管理作业指引》等一系列内部制度，规范施工现场的环境保护措施，确保施工活动对周边环境影响最小化。

**能源消耗：**坚持降低能耗的理念，采用井道式电梯、节能灯具等措施，同时全面推进电气化机械设备的使⽤，逐步替代高能耗、高污染机械机具。

**资源利用：**使用钢筋机械连接方式、薄抹灰或免抹灰、预铺反粘防水材料和高精地坪，减少钢筋、水泥及混凝土用量。以铝模为例，在墙体施工中使用高重复利用率的铝制模板替代传统木模，在保证高品质的基础上，节省木材消耗。

**扬尘综合治理：**坚持“六个百分之百”，即工地周边围挡、物料堆放覆盖、土方开挖湿法作业、路面硬化、出入车辆清洗、渣土车辆密闭运输，其中在“物料堆放覆盖”方面，积极应用“地下工程天幕系统”，以替代传统人工覆土，极大程度降低扬尘污染。

- 采用商品混凝土、预拌砂浆等材料，减少必须在现场进行的搅拌砂浆等作业。
- 鼓励具备条件的项目开展三大先行（地库先行、市政先行、景观先行）的穿插作业方式，通过减少土方裸露，有效减少扬尘污染对周边居民的困扰。

**废弃物管理：**严格落实《安全文明标准化管理作业指引》，使用专用场地集中堆放废弃物，并交由总包统一清运、集中处理。

**废水管理：**设置排水沟、集水坑、泥浆池、沉淀池设施，并建立定期清洗制度对沉淀池内的淤积物进行清理，避免沉淀池阻塞造成雨水、污水满溢。同时采用雨水回收系统，将处理后的雨水和废水用于施工现场道路清洗、绿化养护等。

**废气管理：**严格控制焊接和切割等容易产生空气污染的行为，严禁项目现场出现焚烧建筑垃圾、明火取暖等行为，禁用排放不达标的车辆机具，并且尽量选用电动车辆进行现场运输，尽可能使用市政供电而非发电机供电。

围绕能源消耗、资源利用、扬尘综合治理、废弃物管理、废水管理以及废气管理，旭辉综合考虑环境和周边社区需求，降低施工带来的负面环境影响，营造干净、整洁、舒适、安全的施工环境。

# 优化低碳运营

本集团坚持绿色发展理念，持续探索商业、住宅项目低碳运营，通过推动节能降耗项目落地，实施水资源管理，稳步深化绿色租赁，开展绿色办公宣贯，携手合作伙伴共同建设绿色社会。



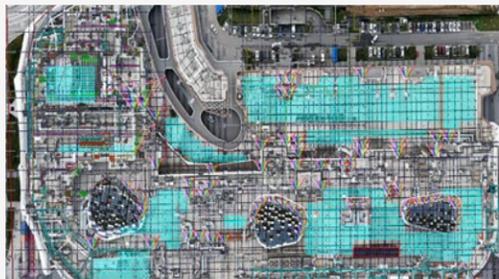
## 节能降耗

旭辉集团严格遵循《节能降耗管理制度》等内部规范，结合智慧能源系统“旭云”平台进行能源管理，其应用范围覆盖新都、温江、南昌的旭辉 Cmall 等项目。2024 年，我们围绕项目运营的各个环节，以节能降耗为重点进行梳理，形成覆盖 5 大类 18 小项的“节能地图”，其中光伏安装、空调改造作为节能改造类的关键策略之一，对优化能源结构、推动节能减排具有重要意义。

2024 年，旭辉在绍兴、淮安、肥西的 Cmall 等项目均积极推进分布式光伏建设，实现发电的自发自用，同时也增加可再生能源在能源结构中的占比，具有较好的经济性与环保性。

### 案例 | 充分利用建筑屋顶资源，推进分布式光伏建设

淮安旭辉 Cmall 分布式光伏项目利用约 8,500 平方米屋顶面积，采用“自发自用、余电上网”的并网方案，以合同能源管理合作方式与合作伙伴完成该项目建设。该项目预计实现装机容量约 956.98 千瓦，2025 年平均每年发电量达 107.54 万度，将为旭辉节约 0.25 元每千瓦时，预计工程于 2025 年 4 月并网发电。



淮安旭辉 Cmall 项目分布式光伏

### 案例 | 推进节能改造专项，挖掘多领域节能潜力

2024 年，肥西旭辉 Cmall 项目委托专业第三方开展空调系统能源改造专项。我们围绕冷却塔、机房管路、机房电气、末端风机、节能系统平台 5 方面实施改造工作，包括安装 28 套水利稳压器、12 块电表计量水泵、冷机能耗，安装电功率仪表、风机控制柜及无线温湿度面板等，通过新增能效控制平台，实现所有设备远程自动节能运行，实现数据记录、分析等功能。



肥西旭辉 Cmall 项目节能系统平台

## 用水管理

本集团注重水资源管理，严格遵循内部相关制度，推行节水措施，鼓励员工及租户节约用水，提高用水效益。

旭辉在项目投资、设计、开发、运营环节会充分考虑水资源使用风险，尽量减少资源浪费和污水产生。我们在经营和办公区用水点张贴节水提示、设置宣传标识提醒节约用水，同时逐步开展节水改造工作，包括更换感应水龙头，合理调整直饮水机自清洁频率，降低景观用水更换频率，下调水龙头出水量，利用雨水浇灌从而降低绿化用水等。

### 2024 年，办公区域用水量超额完成目标



## 绿色租赁

旭辉集团积极联动商户，从商户入驻、日常营运、环保倡导与监督等方面，推动节能运营、环保装修材料使用，逐步深化绿色租赁实践。我们制定并遵循《装修手册指引》《室内装饰装修材料壁纸中有害物质限量》等规定，对商户装修、运营等环节提出要求，如尽可能减少射灯、高热量的金属卤素及发热设备的选用。

同时，我们在合同中对商户装修选用的电器材料、电子器具功率，以及运营过程中的废气排放、油污水排放、废弃物处置作出规定或建议，使之符合国家及地区的环保要求或标准。我们根据当地废弃物处置要求，对商户产生的生活垃圾和餐厨垃圾进行分类处理，并交由指定回收机构进行回收处理及再利用。

大件垃圾、可回收垃圾、建筑垃圾、一次性餐具等垃圾须进行分流处置。

废弃油脂、厨余垃圾均由专业回收公司统一处理。

油漆、废旧灯管等有害垃圾须单独存储，不得随意丢弃，定期由专业回收单位进行回收处置。

为倡导绿色租赁，我们通过日常早会、培训、宣讲、知识竞赛、座谈会等多种方式，增强商户绿色理念，并定期跟踪商户用电、用水、废气排放的合规情况，以实际行动践行可持续发展。2024 年，旭辉为商户开展专项节能、节电节水培训累计 22 次；每月跟踪商户用水、用电、油烟排放等情况，全年与商户沟通累计 241 次；每季度对商户开展用水用电专项检查，全年检查累计 60 次；全年对商户开展油烟管道检查累计 90 次。

## 绿色办公

企业的可持续发展离不开良好的环保意识和实践，旭辉集团将可持续运营视为公司发展的关键目标。为实现这一目标，本公司于 2023 年规划并发布了以“绿色办公 碳寻美好”为主题的共四期文化宣传和建设活动。



## 资源共创

- 提倡会议、活动以线上视频或直播形式，提升会议效率。
- 提倡工作文件以线上（云文档等）方式共享传输，即时且环保。
- 提倡办公资源共享、工位共享、办公用品共享等方式，高效利用资源。
- 减少使用一次性用品，使用可降解、可回收材料制品。
- 正确使用电脑、桌椅家具等，定期检查，即时修复，提升使用寿命。

2024 年，活动推出了最后两期“低碳出行”“资源共创”。

## 低碳出行

- 倡议合理规划差旅出行安排、出行线路，非必要不出差，非必要不安排专车接送。
- 日常出行建议多乘坐公共汽车、地铁，或者步行、骑自行车等通勤方式。
- 生活工作中提倡三层楼范围内步行上下楼。
- 建议多使用线上会议方式交流。
- 提倡出行轻车简从，如出差，随行人员应精简。



绿色出行“135”



杜绝长明灯



# 实践篇

## 携手员工共进

### 核心议题

- 人才招聘与团队建设
- 平等参与及多元化
- 员工薪酬与福利
- 员工培训与发展机遇
- 员工权益保障

### 2024 年关键行动

- 更新薪酬福利制度，引入分层次、分类别的激励机制。
- 设立“军功荣誉”体系，即时表彰阶段性成果。
- 策划并实施关键人群赋能培训及关键能力塑造培训。
- 启动第五届“精英旭日生”集训，定制化实践助力成长。
- 数字化培训平台全面覆盖，新增“保交付”课程。
- 全面开展“橙心关怀”计划，组织员工关怀活动，提升员工幸福感。

### 响应 SDGs 目标



### 2024 年关键绩效

少数民族员工占比

8%

员工培训总时数

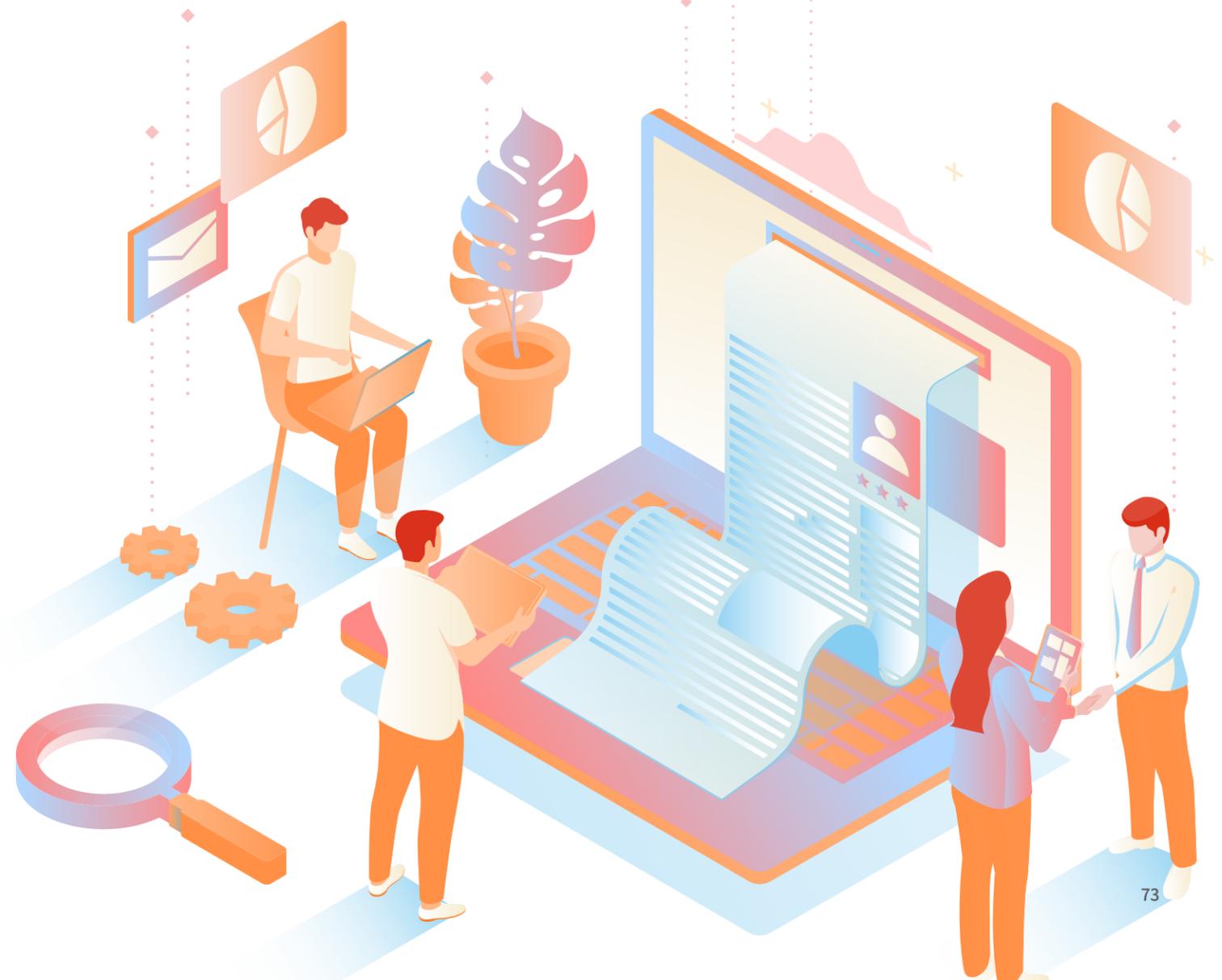
20,164 小时

培训总投入

700,000 元

干部内部成长率

100%



# 保障员工权益

旭辉集团始终秉持高度的责任感与道德感，坚守合规雇佣的底线，同时依托完善的薪酬福利体系，充分激发员工潜能，携手并进，共筑梦想蓝图。



## 合规雇佣

旭辉集团始终严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国劳动法》以及《劳务派遣暂行规定》等相关法律法规，在招聘过程中坚持平等与多元化原则，全力维护员工的合法权益。本集团依据中华人民共和国《禁止使用童工规定》及国际劳工准则，制定《劳动用工管理办法》，规范用工管理，促进和谐的劳动关系发展。我们坚决反对使用童工和强迫劳工，确保每位入职员工均满足法定劳动条件。

此外，本集团秉持无歧视原则，避免在性别、年龄、民族、宗教信仰、种族等方面存在任何形式的歧视，将个人综合能力作为招聘的唯一标准，公平公正地对待所有员工，努力营造一个开放、多元、平等且共融的工作氛围。2024 年，本集团围绕人才梯队建设目标，系统性推进专业化招聘体系迭代，实现关键岗位新生力量注入。截至 2024 年 12 月 31 日，本集团员工总数 2,156 人<sup>1</sup>。

### 案例 | 旭辉“皓月生”招聘计划，塑造销售与营销管理新星

自 2014 年起，旭辉集团启动“皓月生”精英招募计划，致力于人才的深度培育与长远规划。该招募计划通过一系列精心设计的培养措施，助力“皓月生”们迅速适应岗位、稳定提升业绩、深化专业技能。

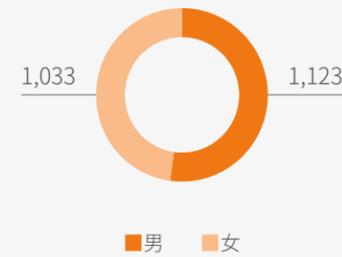
2024 年，旭辉持续保持外部招聘，同时注重内部子弟兵的培养与传承，依据实际岗位需求灵活调整招聘规模。通过全场景学习路径、针对性岗位实践训练以及“五位一体”综合培养体系，“皓月生”们逐步成长为具备旭辉特质的顶级销售人才及营销管理梯队成员。



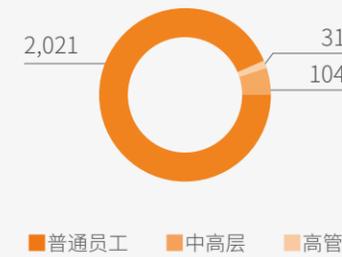
<sup>1</sup> 不包含永升服务

## 雇员概览

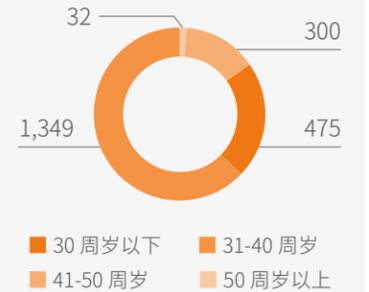
按性别划分



按雇员类别划分

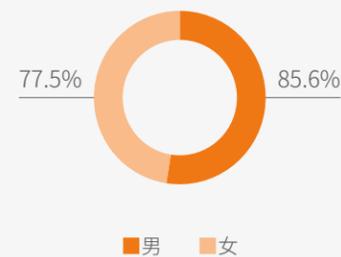


按年龄组别划分

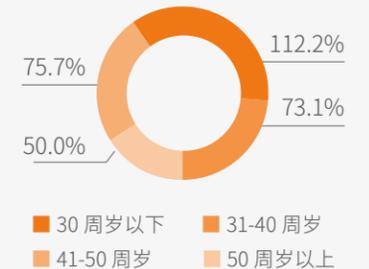


## 雇员流失率

按性别划分



按年龄组别划分



员工数据



旭辉集团在环球人力资源智库（GHR）主办的“2024 环球人力资源智库人力资源行业评选”中荣获“年度杰出 HR 团队”奖项

## 薪酬福利

旭辉集团颁布了《绩效管理办法》，将绩效管理转化为绩效赋能，同时规范了绩效管理、文化价值观导向、评价标准及关键流程等多方面规定。我们依据此办法，针对不同人群采取不同周期的考核评价模式，并通过绩效月报面谈反馈绩效，助力员工实现绩效提升。

我们持续更新薪酬福利制度，创新性引入分层次、分类别的激励机制，该机制融合了短期、中期与长期的差异化策略，实现了物质奖励与精神激励的双重结合，灵活适应特殊时期及未来常态化激励管理。同时，我们依据《加班管理制度》，明确规定加班补偿、加班工资等内容，全面维护员工的合法权益。

有限资源不均衡分配，确保直接贡献团队、干部激励到位，保证干部稳定性和斗志。

单项奖励及时兑现，取消目标完成率的挂钩，激励直接贡献团队持续攻坚克难。

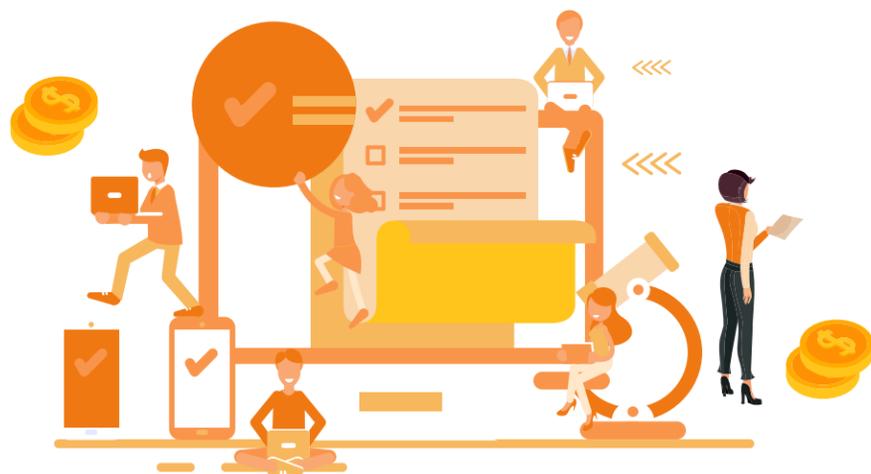
主项激励年底分配，与年度目标完成率挂钩，完成率越高，奖励越高。

### 薪酬福利制度亮点

我们坚持以岗定薪、易岗易薪的原则，在保障公平性的前提下，有效激发员工潜能、提升企业管理效率、促进组织发展。确保员工获得公平且具有竞争力的薪酬，促进职业发展。此外，我们积极推动人才流动，并提供异地派遣补贴及城市调动津贴等激励措施。

### 案例 | “军功荣誉” 点亮卓越之路

2024 年，旭辉集团新增“军功荣誉”，强调对阶段性成果的表彰，提升荣誉奖励的即时性、全面性和仪式感。该体系采取月度嘉奖、季度、年度评选的方式，将“军功荣誉”打造成旭辉荣誉体系的重要组成部分，以此表彰对公司做出杰出贡献的员工，激励他们不断追求卓越，力争在能力与业绩上实现更高、更快、更强的突破。



## 助力员工发展

旭辉集团坚守“以人为本”的核心价值观，以员工利益为基石，以赋能人才发展为更高目标。我们采取多元化的培训策略，建立完善的晋升发展体系，为员工提供清晰的职业发展路径与广阔的成长空间，让每一位员工都能在旭辉的舞台上绽放光彩，实现个人价值与企业发展的双赢。



## 多元培训

2024 年，旭辉集团积极策划并实施工员工培训活动，重点聚焦于关键人群赋能培训及关键能力塑造培训，旨在提升员工综合素质与业务能力。此外，常态化开展多元化的培训项目，包括领导力提升、商业伦理教育以及专业技能培训等多个方面，全面促进员工个人成长，增强团队凝聚力，为企业长远发展奠定坚实的人才基础。



“皓月生”集训



旭辉大策训练营

### 关键人群赋能培训

#### 2024 届“皓月生”入职融入集训

通过实施标准化的培养流程，我们助力管培生迅速适应岗位、稳定业绩输出，塑造出一支战斗力强、纪律严明、具备高度企业认同感的一线顶尖销售团队。此次集训有效应对行业低迷时期销冠流失的风险，确保团队稳定，并为代建新业务的拓展储备并输送优秀的销售精英，推动业务持续发展。

#### 金牌操盘手实战训练营

2024 年，我们启动金牌操盘手实战训练营项目。在意志层面，我们帮助员工提振精神状态，鼓舞团队士气，并深化企业文化渗透，以增强团队的凝聚力和向心力。在能力层面，训练营专注于提升参与者的专业技能，通过系统培训实现专业知识的夯实；同时，加强管理能力训练，推动精益化管理水平的提升，为未来的实战应用打下坚实基础。

### 关键能力打造培训

#### 线上营销战训营

在推进线上营销的进程中，我们实施了针对 14 个重点项目的“赛马机制”。随着线上战训营的正式启动，结束后的首月就取得了显著成效，抖音线上来访量、线上成交量、品牌曝光度和线索量均获得大幅提升。

#### 非住打法赋能

在原打法基础上，我们实行老打法更迭、新打法规整合，专项类动作结合对应项目输出实操案例。针对好用的打法，根据项目适用类型分类实施，强化区域专项业务巡检；针对新打法，组织典型项目试跑和优秀案例归集，达成实操工具升级。

#### 大策训练营

根据项目实际情况，我们配合大策略能力进行价值转化与策划整合，成功实现 9 个案例实践落地，并在此基础上对大策略的赋能能力进行了升级迭代。

2024 年关键人群 & 能力培训

### 领导力培训

旭辉集团推出《危机时期干部领导力重塑》课程，并成功开展 6 期线下培训，覆盖 211 名干部，平均满意度 4.94 分。此培训帮助干部自我和解、提升领导力，助力团队达成共识目标、统筹致胜。此外，集团结合培训效果开展领导力行为调研，动态审视干部胜任力，及时做好干部调配，持续提升干部领导力。

### 商业道德培训

旭辉持续开展商业道德培训，帮助员工提高商业道德素质和职业素养，预防商业贿赂等不正当行为，塑造良好商业形象。截至报告期末，旭辉已累计对 2,364 名员工进行军规纪律培训，确保培训覆盖集团每一位员工。



### 专业能力培训

我们高度重视产品质量与安全，为此工程专项推出《新时期的工程管理工作》课程，客关专项开设《客户满意度提升管控要点及最佳实践案例分享》课程，聚焦最新产品质量与安全标准，增强一线人员对产品质量与安全的关注与重视。



#### 多元化培训体系

我们针对培训项目持续开展柯氏四级评估，助力各部门掌握员工学习效果。旭辉内部常规进行第一层满意度评估和第二层考试评估。针对重点人才培养项目，如精英旭日生、营销操盘手等，我们会进行第三层次行为层评估，要求学员在训后以小组形式开展行动学习并汇报成果。第四层次成果转化评估则多用于营销培养项目，如战训营等，通过跟进训后实际业绩提升情况评估学习效果。

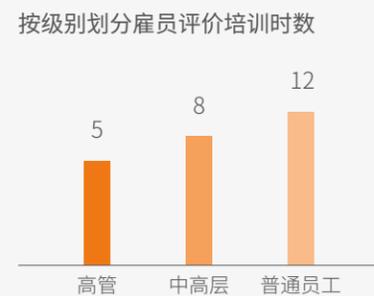
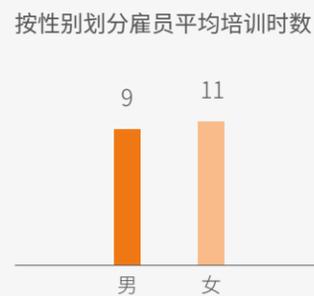
### 案例 | 数字化培训平台全覆盖

2024 年，旭辉集团数字化培训平台已实现全覆盖，并新增“保交付”课程，进一步提升项目管理效率与质量。该平台共推出大运营领域的五大专题集训，包括运营、客关、成本、采购和工程，共累计 7 门课程，惠及一线 500 多名员工，有力促进团队整体能力的提升。

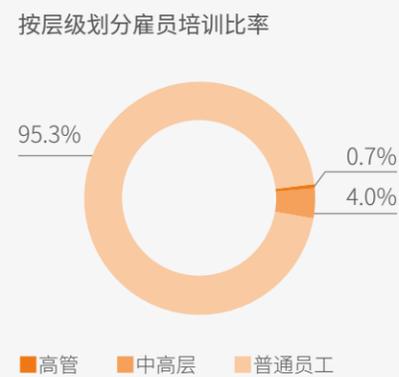
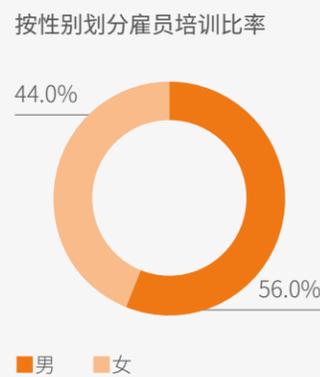


数字化培训平台课程

培训总时数  
**20,164**



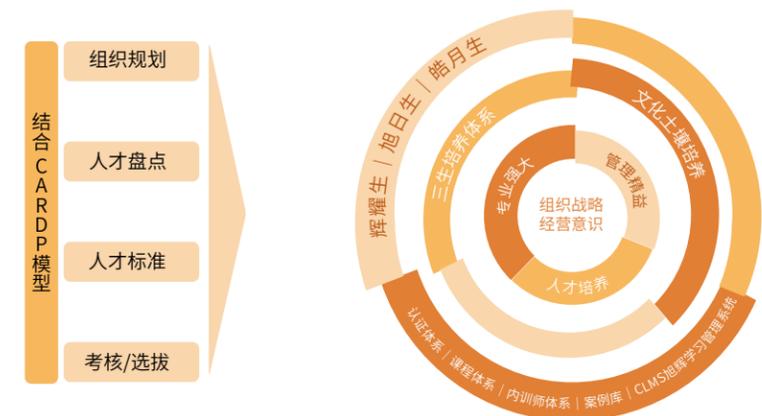
培训总投入  
**700,000 元**



员工培训概览

## 晋升发展

旭辉集团时刻关注员工发展，基于 CARDP 模型构建了全面的人才培养体系，强化组织规划与人才盘点，明确人才标准，优化考核选拔机制，并通过三生<sup>1</sup>培养体系与文化土壤培育，实现了干部与精英人才的快速成长与高效激励。



旭辉人才培养体系图

旭辉集团设立干部管理委员会，持续深化干部管理，增强干部战斗能力，2024 年全年实现干部内部成长率 100%，并通过人才盘点优化后备梯队，实施个性化培养路径，有效加强整个干部梯队的综合实力。同时，干部跨区域调动灵活高效，关键岗位后备人才得到动态强化，内部成长率超 90%。此外，我们启动关键岗位审视机制，推动人员优化与年轻化，激发组织活力，并通过职级薪酬审视确保优秀人才激励到位，为公司持续发展注入新动力。

### 案例 | 第五届“精英旭日生”集训

2024 年，旭辉正式启动第五届“精英旭日生”集训，共设四期主题。

- 第一期：明晰战略 职业规划
- 第二期：经营视角 全局思维
- 第三期：职能精进 专业突破
- 第四期：管理筑基 领导启航

集训覆盖 40 名优秀校招人才，采用四位一体的导师辅导模式，通过线上线下混合式的学习形式，包括课程学习、经验交流、高管座谈及课题研究等，全面提升人才专业能力、管理能力和文化认同，培养一支专业与管理并重的精英团队。通过遵循行动学习课题组运作机制，促进跨条线交流，定制化历练清单，助力训后实践，培训项目整体满意度高达 4.9 分。



第五届“精英旭日生”集训

<sup>1</sup> 三生：辉煌生、旭日生、皓月生。

# 关爱员工生活

旭辉以无界的沟通搭建桥梁，以入微的关怀温暖人心，确保每一个声音都被听见，每一份需求都被看见。我们重视员工沟通，开展员工满意度调查，强化内部信息传递与情感联结。同时，全面铺开“橙心关怀”计划，从丰富福利待遇到开展日常关怀活动，每一个细节都精心设计，努力营造一个充满幸福感的职场家园。



## 员工沟通

我们重视员工沟通，开展员工满意度调查。同时我们构建自下而上的员工反馈渠道，涵盖早会、高管纵横、部门会议以及总裁信箱等多种形式，迅速响应并有效解决员工关切问题，增强员工的参与感和归属感，有效促进公司内部和谐与稳定。



2024 年，旭辉集团开展内部员工满意度调研，问卷填写率达 90%，整体满意度高达 4.86 分。员工对工作要求、支持、职业发展机会、团队合作氛围以及学习成长机会普遍感到满意，我们将持续关注员工诉求，提升员工满意度。

### 案例 | 强化早会阵地，共庆中秋佳节

我们强化早会阵地建设，持续推动“高管纵横”直播，2024 年共计开展 8 场。同时，各区域定期组织双周线下早会，确保公司核心战略自上而下有效传达，深化内部沟通，凝聚团队共识，提振全员士气。

此外，中秋佳节之际，集团总部及各区域、城市公司特别举办了“情满中秋，追光前行”中秋早会活动，近 200 人现场参与，以简朴而温馨的形式共庆传统佳节，让大家在工作之余，感受到集体的温暖，进一步增强了团队的凝聚力和归属感。



## 员工关怀

旭辉集团深切关注员工福祉，全面开展“橙心关怀”计划，该计划不仅涵盖了总部及区域的多项关怀活动，还制定了详尽的员工服务指南，细分为行政基础服务、行政资源服务以及行政关怀服务三大类，全方位照顾员工需求。

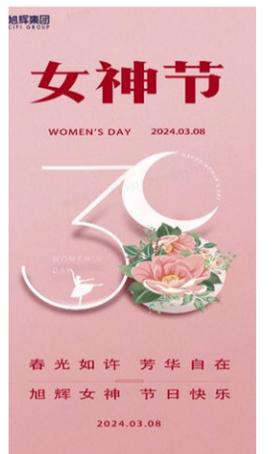
我们为员工提供了一系列福利待遇，包括基础福利，如社会保险、住房公积金、带薪年假等，以及补充福利，如节日福利、积分福利平台、员工关爱基金、员工购房经济援助等。此外，我们安排了多样的日常福利活动，包括下午茶时光、节假日精美礼品赠送，为员工庆祝生日和送上节日的温馨祝福。



能量加油站



员工优惠餐厅



女神节活动

我们定期组织员工关怀活动，于立夏时节特别推出夏日关怀计划。对于总部大厦的办公环境提供全面的服务保障，涵盖电梯维护保养、空调系统清洗消毒、饮用水质量监控、幕墙清洁保养、消防安全检查、虫害防治处理以及整体环境品质管理等。



年度颁奖盛典暨誓师大会



端午节活动



爱心班车



爱心妈咪小屋



办公环境美化

# 实践篇

## 心系社会发展

### 2024 年关键绩效

员工志愿者

126人

员工志愿者服务总小时数

1,197小时

### 核心议题

- 行业合作与发展
- 助力城市更新
- 社会公益慈善
- 带动地方经济

### 2024 年关键行动

- 投入资金专项资助贫困学生完成学业、帮扶困难人群就医等公益项目。
- 福州时代江来高安置比率赢赞誉，实现满意交付。
- 成都温江旭辉 Cmall 正式开业，推动区域商业焕新。
- 长沙雨花旭辉里亮相长沙，打造网红打卡目的地，提升人居环境。

### 响应 SDGs 目标



## 推进行业发展

旭辉集团始终致力于行业的可持续发展，积极探索创新模式，以先进的管理理念和技术手段，不断提升运营项目的品质和效率。同时，我们注重与行业友商的深度合作，共同推动行业的标准化、智能化和环保化发展。通过持续的技术创新和业务流程优化，旭辉不仅扩大了自身的竞争优势，更为整个房地产行业树立标杆，带动行业向更高质量、更高效、更加可持续的方向不断前进。



报告期内，旭辉集团积极参与政府及行业协会组织的行业研讨会及座谈，递交 20 余份行业与企业分析报告及政策建议，反馈政策实施现状，助力销售复苏、风险出清及市场信心恢复，并为行业长远发展及新模式构建提供企业视角的建议，为行业长期平稳健康发展贡献力量。同时，我们携手多方机构深化合作，并与世界领先的综合建筑环境科学中心、英国建筑研究院（BRE）达成“绿色+地产”领域长期合作关系，共同推广可持续发展与 ESG 理念。

## 深耕公益慈善

旭辉集团一直以“用心构筑美好生活”为使命，多年来积极参与公益事业，并为实现全社会的可持续发展美好愿景贡献力量。我们创立了旭辉公益基金会，通过实际行动为社会带来深远而积极的影响。我们投身于“教育资助、环境保护、乡村发展、抗震救灾”四大关键公益领域，旨在通过持续的努力，改善教育条件、保护自然环境、促进乡村繁荣以及有效应对自然灾害，为社会的和谐与进步贡献力量。



报告期内，旭辉共计投入 20 万元用于资助贫困学生完成学业、帮扶困难人群就医等公益项目，组建 126 人的志愿者团队开展常态化帮扶，年度志愿服务总小时数达 1,197 小时，形成覆盖多个社区的帮扶网络，惠及众多困难家庭。

2024 年

员工志愿者

126 人

志愿服务总小时数

1,197 小时



## 建设城市综合生态

旭辉集团积极投身于城市高质量发展的建设中。我们关注民生基础需求，为居民提供保障性住房，积极定位城市的文化历史锚点，将保护传承与创新发​​展紧密结合。同时，我们回应居民需求，为周边社区打造保障性商业体，为其提供便利的生活体验，从而增强居民的生活舒适性和幸福感。我们注意到，当下城市的差异化发展已成为城市形象升级的重要着力点，因此，我们推出一系列适配城市形象的城市综合体，从而打造居民消费文化差异性，助力城市名片更新。



## 提供保障性住房

旭辉集团通过合理规划可用空间布局，建设了一系列高质量的城市保障性住房项目，主动融入城市布局优化进程，对疏解大城市的棘手问题具有积极意义。截至 2024 年底，瓴寓在全国范围内纳入保障性住房的房源数量已超过 4.5 万间，遍布上海、北京、杭州、南京、成都等十余个主要城市。

我们秉承“以客户体验为重心”的经营理念，经过三年研发，瓴寓在 2024 年正式推出 3.0 产品。该产品创造性地将居住区域划分为私密空间（高频使用）、半私密空间（中频使用）和公共空间（低频使用），精准响应租户对空间使用的多元化、个性化和社区化需求，为租户带来“25 平米空间别墅级体验”的独特感受。

2024 年，瓴寓携手住房租赁产业研究院，在上海松江西部科技园柚米社区项目设立 ESG 实践研究基地，共同开展住房租赁企业 ESG 实践研究工作，以期为行业提供更多 ESG 的实践经验参考。

### 案例 | 福州时代江来—品质筑家，高安置比率赢赞誉

旭辉集团秉持以客户为中心的原则，确保商品房与安置房均遵循相同的建造标准。在销售初期，项目首开便实现了 1 亿元的销售佳绩，这一成绩刷新了福州市市场安商房的去化套数纪录。面对疫情、市场波动等多重外部挑战，项目在交付环节依然坚守合同承诺，为业主呈上了满意的交付成果。截至目前，时代江来项目的安置房入住率已超过 70%，赢得了广大业主的高度认可与满意。



## 打造保障性商业

旭辉集团致力于通过引入多元化的社区商业与服务设施，为社区居民营造更加便捷的生活体验。我们支持小微企业和商户，鼓励居民创业，积极打造既符合城市发展和社区属性，又兼具保障性和创新性的商业环境。我们的商业配套模式涵盖生鲜超市、小型餐饮、生活零售、儿童教育和休闲娱乐等模块，充分回应社区居民的各类生活需求。同时，我们致力于让社区商业成为城市经济体发展的重要增长极，以商业发展带动社区成为一个安居、乐业、笃学、快乐的综合生活体。

## 运营城市综合体

旭辉集团深刻感受到城市文化在城市发展建设中的独特作用。我们以每座城市的独特气质和地理特征为主要参考，以旗下两大产品线“旭辉 Cmall”和“旭辉里”为主力，在每座城市打造具有差异性的城市综合体。

旭辉旗下两大产品线“旭辉 Cmall”和“旭辉里”

### 旭辉 Cmall

#### 旭辉 Cmall

为 20 岁至 45 岁都市青年、时尚家庭及年轻中产打造生活风尚引领者与创意探索平台，以 REFRESHING LIVING 为理念，融合了零售、餐饮、娱乐、服务、亲子活动以及新潮体验特色空间等多种业态，旨在通过引领生活新趋势，为城市的高质量发展注入源源不断的活力与创新动力。

#### 案例 | 成都温江旭辉 Cmall—第六座“旭辉 Cmall”产品线项目落地

2024 年 5 月，成都温江旭辉 Cmall 正式开业，总体量约 12 万平方米，是成都首批 16 个 TOD 项目中首个开业的商业综合体，填补周边近 5 公里范围的优质购物中心市场空白，为温江大学城商圈的大学生和年轻家庭客群提供乐活有趣的消费选择，推动区域商业焕新与品质提升，打造全新的商业地标。



### 旭辉里

#### 旭辉里

针对城市家庭及时尚白领量身打造的生活方式空间，如同一位让生活更加丰富多彩的有趣伴侣，全方位满足人们在生活、社交、文化娱乐、亲子互动等日常高频消费场景的需求，携手每一位顾客共同编织美好生活的图景。

#### 案例 | 长沙雨花旭辉里—社区商业产品线“旭辉里”首次亮相长沙

2024 年 8 月，长沙雨花旭辉里——社区商业产品线“旭辉里”首次亮相长沙市，是旭辉·雨金广场 46 万平方米城市综合体全配套兑现的最后一块拼图。长沙雨花旭辉里以“有趣”为核心，定位“会呼吸的 LI 享生活空间”，采用独特建筑形态，形成网红打卡目的地，谱写城市片区的崭新商业蓝图。

作为旭辉全国第 5 座微笑封面综合体，旭辉·雨金广场对所在片区的贡献，不仅局限于商业格局的革新，更是实现了对人居环境的一次全方位提升。总体量 46 万平方米的旭辉·雨金广场打造了长沙首个约 7.5 万平方米的海洋主题园林，让自然与城市无界共生，让理想的人居生活成为可能，为“旭辉里”的品牌打造增添了又一有力实证。



通过深研家庭消费需求，旭辉在全国精心雕琢了超过 30 座风格各异商业综合体，总建筑面积逾 278 万平方米，实现了从华东到华中、华北、西北乃至中西部地区的全面覆盖。我们深知，城市形象离不开匠心独运的建筑，更离不开身处其中诗意栖居的人们。

面向消费者，我们打造“OPEN HOUSE”“童趣天地”“九巷街”三大空间，满足不同年龄阶段、不同表达方式、不同消费期待的人群的需求，让我们的城市综合体品牌发展更具延展性和生命力。

展望未来，旭辉将继续致力于精品商业项目的开发，以匠心之作促进城市美好生活的持续升级。

# 附录 1 2024 年 ESG 关键绩效指标

## 环境关键绩效表

关键绩效指标	单位	行政办公 <sup>1</sup>	在建工程 <sup>2</sup>	商业运营 <sup>3</sup>
<b>A1 排放物</b>				
<b>A1.1 排放物种类及相关排放数据</b>				
废水排放总量	吨	-	725,944.13	-
循环用水量	吨	-	50,697.39	-
<b>A1.2 直接及间接温室气体排放量</b>				
温室气体排放（范围一） <sup>4</sup>	吨二氧化碳当量	224.43	-	2,456.65
温室气体排放（范围二） <sup>4</sup>	吨二氧化碳当量	506.24	15,433.64	22,750.53
温室气体排放（范围一、二）	吨二氧化碳当量	730.67	15,433.64	25,207.18
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量 / 平方米建筑面积	0.03	0.0012	0.03
<b>A1.3 所产生有害废弃物总量</b>				
废弃墨盒 / 硒鼓	吨	1.42	-	-
废弃电池	吨	0.08	-	-
废弃灯管	吨	0.45	-	-
废弃电子产品	吨	0.18	-	-
有害废弃物密度	千克 / 平方米建筑面积	0.09	-	-
<b>A1.4 所产生无害废弃物总量</b>				
生活垃圾	吨	58.23	-	58,984.00
金属废弃物	吨	-	1,768.19	-
土方	吨	-	5,579,485.24	-
混凝土	吨	-	72,591.83	-
砖块	吨	-	8,635.84	-
木材	吨	-	4,561.35	-
无害废弃物密度	吨 / 平方米建筑面积	0.002	0.42	0.08

关键绩效指标	单位	行政办公 <sup>1</sup>	在建工程 <sup>2</sup>	商业运营 <sup>3</sup>
<b>A1.4 无害废弃物回收量</b>				
钢筋	吨	-	383,610.71	-
木方	吨	-	14,556.89	-
混凝土	吨	-	9,852.96	-
模板	吨	-	15,887.02	-
<b>A2 资源使用</b>				
<b>A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源总耗量</b>				
总能耗量 <sup>5</sup>	千瓦时	2,426,672.14	28,761,914.30	54,693,486.40
直接能耗量	千瓦时	741,625.35	-	12,295,920.34
间接能耗量	千瓦时	1,685,046.79	28,761,914.30	42,397,566.06
能耗强度	千瓦时 / 平方米建筑面积	97.74	2.15	70.59
用电量	千瓦时	943,421.44	28,761,914.30	42,397,566.06
汽油使用量	升	82,304.35	-	-
柴油使用量	升	564.00	-	-
天然气使用量	立方米	0.00	-	1,136,217.00
液化石油气使用量	千克	0.00	-	-
<b>A2.2 用水量</b>				
用水量 <sup>6</sup>	立方米	15,393.96	1,606,275.78	513,318.68
用水强度	立方米 / 平方米建筑面积	0.62	0.12	0.66

### 数据范畴及计算说明

<sup>1</sup> 行政办公环境数据收集的范围覆盖本集团总部及国内下属 8 个区域、事业部、城市公司的行政办公区域；

<sup>2</sup> 在建工程环境数据收集的范围覆盖本集团下属 8 个区域、事业部共 113 个在建项目；

<sup>3</sup> 商业运营环境数据收集的范围覆盖本集团下属自行负责运营的 13 个商业项目。

<sup>4</sup> 温室气体排放（范围一）主要来自公务用车以及员工食堂产生的直接能源消耗量；温室气体排放（范围二）产生于外购电力导致的间接能源消耗，数据来源为相关费用的缴费单以及行政统计台账。其中，直接能源的温室气体排放系数参考香港联交所发布的《环境关键绩效指标汇报指引》，外购电力的温室气体排放系数参考国家生态环境部发布的《企业温室气体排放核算方法与报告指南 - 发电设施（2022 年修订版）》。

<sup>5</sup> 2024 年本集团消耗的能源类型包括公务用车燃油、员工食堂燃料及外购电力，数据来源为相关费用的缴费单以及行政统计台账。其中，能耗系数参考国际能源署提供的转换因子以及国家《GB2589-2020 综合能耗计算通则》进行折算。

<sup>6</sup> 本集团用水量主要为市政管网供水，数据来源为水费缴费单、财务报销记录以及行政台账记录。

## 社会关键绩效表

关键绩效指标		2024 年	
<b>B1</b>	<b>雇佣</b>		
<b>B1.1</b>	<b>按性别、雇佣类型、职级、年龄组别及地区划分的雇员总数及占比</b>		
		员工人数 (人)	占比 (%)
按性别划分	男	1,123	52.1%
	女	1,033	47.9%
按雇佣类型划分	全职	2,156	100.0%
	兼职	0	0.0%
按职级划分	高管	31	1.4%
	中高层	104	4.8%
	普通员工	2,021	93.8%
按年龄组别划分	30 周岁以下	475	22.0%
	31-40 周岁	1,349	62.6%
	41-50 周岁	300	13.9%
	50 周岁以上	32	1.5%
按户籍 / 国籍划分	中国大陆	2,144	99.4%
	港澳台地区	10	0.5%
	海外	2	0.1%
	雇员总人数 <sup>1</sup>	2,156	
<b>B1.2</b>	<b>按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率</b>		
		流失员工人数 (人) <sup>2</sup>	流失率 (%) <sup>3</sup>
按性别划分	男	961	85.6%
	女	801	77.5%
按年龄组别划分	30 周岁以下	533	112.2%
	31-40 周岁	986	73.1%
	41-50 周岁	227	75.7%
	50 周岁以上	16	50.0%

关键绩效指标		2024 年	
按户籍 / 国籍划分	中国大陆	1,762	82.2%
	港澳台地区	0	0.0%
	海外	0	0.0%
	雇员总流失率	1,762	81.7%

关键绩效指标		2024 年	2023 年	2022 年
<b>B2</b>	<b>健康与安全</b>			
<b>B2.1</b>	<b>过去三年 (包括汇报年度) 每年因工亡故的人数及比率</b>			
	因工死亡的人数	0	0	0
	因工死亡的比率	0.00%	0.00%	0.00%
	因工受伤的人数	3	4	7

关键绩效指标		2024 年		
<b>B2.2</b>	<b>因工伤损失工作日数</b>			
	因工伤损失的工作日数			101
<b>B3</b>	<b>发展与培训</b>			
<b>B3.1</b>	<b>按性别、职级划分的受训雇员人数及受训平均时数</b>			
		受训雇员人数 (人)	人均受训时数 (小时) <sup>5</sup>	受训雇员百分比 (%) <sup>4</sup>
按性别划分	男	1,152	9	56.0%
	女	905	11	44.0%
按职级划分	高管	15	5	0.7%
	中高层	82	8	4.0%
	普通员工	1,960	12	95.3%
	总体受训雇员情况	2,057	10	95.4%

## 附录 2 政策及法规列表

关键绩效指标		2024 年
<b>B5</b>	<b>供应链管理</b>	
<b>B5.1</b>	<b>按地区划分的供应商数目</b>	
	供应商总数 (家)	1,872
	中国大陆供应商 (家)	1,872
	港澳台及海外地区供应商 (家)	0
<b>B5.2</b>	<b>被执行有关聘用供应商惯例的供应商数目</b>	
	被执行有关政策 (特指环保、社会政策) 的供应商数量 (家)	1,872
	签订《廉正承诺函》供应商数量 (家)	1,872
<b>B6</b>	<b>产品责任</b>	
<b>B6.1</b>	<b>接获关于产品及服务的投诉数目<sup>6</sup></b>	
	投诉接获数量 (次)	21,197
	投诉处理数量 (次)	21,197
	投诉处理率 (%)	100%
<b>B7</b>	<b>反贪污</b>	
<b>B7.1</b>	<b>于汇报期内对发行人或其雇员提出已审结的贪污诉讼案件的数目</b>	
	贪污诉讼案件的数目 (件)	0
<b>B7.3</b>	<b>向董事及员工提供的反贪污培训</b>	
	反贪污培训场次 (场)	10
<b>B8</b>	<b>社区投资</b>	
<b>B8.2</b>	<b>在专注范畴所动用资源</b>	
	累计公益捐赠金额 (万元人民币)	20
	员工志愿者人数 (人)	126
	员工志愿者服务总小时数 (小时)	1,197

### 数据范畴及计算说明

<sup>1</sup> 雇员总人数包括从事房地产开发、上海新置建筑工程有限公司及上海旭辉健康科技发展有限公司在内的在职雇员人数，其中不包括永升服务，该数据为截至 2024 年 12 月 31 日的期末数据。

<sup>2</sup> 雇员流失人数包括在雇员总人数数据范畴下，主动与被动离职的雇员人数，该数据为截至 2024 年 12 月 31 日的期末数据。

<sup>3</sup> 雇员流失率参考香港联交所发布的《社会关键绩效指标汇报指引》计算，其中雇员总流失率 = 年度雇员流失人数 / 雇员总人数 \* 100%，特定类别雇员流失率 = 特定类别雇员流失人数 / 特定类别雇员人数 \* 100%。

<sup>4</sup> 受训雇员及特定类别受训雇员百分比参考香港联交所发布的《社会关键绩效指标汇报指引》计算，其中受训雇员百分比 = 受训雇员人数 / 雇员总人数 \* 100%；特定类别受训雇员百分比 = 特定类别受训雇员人数 / 受训雇员人数 \* 100%。

<sup>5</sup> 受训雇员及特定类别受训雇员平均时数参考香港联交所发布的《社会关键绩效指标汇报指引》计算，其中受训雇员平均时数 = 总受训时数 / 雇员总人数；特定类别受训雇员平均时数 = 特定类别受训雇员总时数 / 特定类别雇员人数。

<sup>6</sup> 产品及服务的投诉数目统计来自旭辉“悦心助手”系统统计数据。

ESG 指标	遵守法律及法规	内部政策
<b>A1: 排放物</b>	《中华人民共和国环境保护法》	《旭辉集团 HUMAN 智慧健康生活 3.0 设计指引》
<b>A2: 资源使用</b>	《中华人民共和国水污染防治法》	《旭辉集团 FABRIC 匠造体系指引》 《旭辉集团海绵城市设计指引》
<b>A3: 环境及天然资源</b>	《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》 《中华人民共和国防治陆源污染物污染损害海洋环境管理条例》 《中华人民共和国土地管理法》 《中华人民共和国自然保护区条例》 《国家危险废物名录》 《危险废物转移管理办法》 《垃圾分类管理条例》	《旭辉集团太阳能热水系统设计指引》 《旭辉集团住宅绿色标准》 《旭辉集团住宅健康标准》 《绿色建筑操作表单》 《绿色施工管理办法》 《安全文明管理办法》 《安全文明标准化管理作业指引》 《建筑工地污水排放标准》 《建筑垃圾转运及再利用管理办法》 《节能降耗管理制度》 《装配式项目防渗漏设计指引》 《装修手册指引》 《室内装饰装修材料比之中有害物质限量》
<b>B1: 雇佣</b>	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国合同法》 《中华人民共和国就业促进法》 《中华人民共和国社会保险法》 《劳务派遣暂行规定》 《最低工资规定》	《劳动用工管理办法》 《年度奖励办法》 《加班管理制度》 《绩效管理办法》
<b>B2: 健康与安全</b>	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国消防法》 《中华人民共和国突发事件应对法》 《生产安全事故报告和调查处理条例》 《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》 《中华人民共和国工伤保险条例》 《工作场所职业卫生管理规定》 《建设工程安全生产管理条例》 《职业病分类和目录》	《旭辉集团责任追究管理制度》 《安全文明管理办法》 《安全文明标准化管理作业指引》 《旭辉项目 CI 形象标准》 《常规事件处置作业指引》 《绿色建筑操作表单》
<b>B3: 发展与培训</b>	--	《培训管理制度》 《评价管理制度》

ESG 指标	遵守法律及法规	内部政策
B4: 劳工准则	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国劳动法》</li> <li>《禁止使用童工规定》</li> <li>《中华人民共和国未成年人保护法》</li> <li>《劳动用工管理办法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《组织和人力资源管理原则》</li> <li>《劳动用工管理办法》</li> <li>《绩效管理办法》</li> <li>《加班管理制度》</li> </ul>
B5: 供应链管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国招标投标法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《成本管理制度》</li> <li>《采购管理制度》</li> <li>《工程采购管理办法》</li> <li>《工程供应商管理办法》</li> <li>《战略采购管理办法》</li> <li>《集团采购检查管理办法》</li> <li>《供应商分档管理作业指引》</li> <li>《绿色产品采购目录》</li> <li>《旭辉集团供应商行为准则》</li> </ul>
B6: 产品责任	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国证券法》</li> <li>《中华人民共和国反不正当竞争法》</li> <li>《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》</li> <li>《中华人民共和国反垄断法》</li> <li>《中华人民共和国消费者权益保护法》</li> <li>《中华人民共和国网络安全法》</li> <li>《中华人民共和国个人信息保护法》</li> <li>《中华人民共和国专利法》</li> <li>《中华人民共和国著作权法》</li> <li>《计算机软件保护条例》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《商标管理办法》</li> <li>《VI 管理办法》</li> <li>《职务成果知识产权归属承诺书》</li> <li>《保密合同》</li> <li>《工程质量管理办法》</li> <li>《停止检查点清单》</li> <li>《工程技术管理制度》</li> <li>《集团项目交付检查评估作业指引》</li> <li>《全装修节点做法标准》</li> <li>《项目交付检查作业指引》</li> <li>《销售案场透明公示 2.0》</li> <li>《认购告知函》</li> <li>《工地开放活动工作指引》</li> <li>《交付管理办法》</li> <li>《项目案场对外公示作业指引》</li> <li>《客户事件管理办法》</li> <li>《旭辉集团客户群诉管理办法》</li> <li>《旭辉集团信息安全技术标准及工作指引》</li> <li>《暖邻公约》</li> <li>《信息保密管理办法》</li> <li>《旭辉集团产品品控管理手册》</li> <li>《营销人员责任书》</li> <li>《销售人员责任书》</li> <li>《通盘通客系统操作指引》</li> <li>《营销招采费用七大纪律》</li> <li>《关于加强对外广告宣传中知识产权管理的通知》</li> <li>《2022 年旭辉集团技术设计管理办法》</li> </ul>

ESG 指标	遵守法律及法规	内部政策
B6: 产品责任	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国广告法》</li> <li>《中华人民共和国商标法》</li> <li>《中华人民共和国产品质量法》</li> <li>《中华人民共和国城市房地产管理法》</li> <li>《中华人民共和国建筑法》</li> <li>《建筑工程质量管理条例》</li> <li>《城市房地产开发经营管理条例》</li> <li>《物业管理条例》</li> <li>《商品房销售管理办法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《2022 年旭辉集团基坑支护设计指引》</li> <li>《2022 年旭辉集团岩土工程勘察管理指引》</li> <li>《示范区标准模块标准楼栋封装》</li> <li>《2022 年旭辉集团非住机电设计指引》</li> <li>《三四线住宅项目产品配置及限额设计指引》</li> <li>《2022 年旭辉集团住宅项目限额设计指引》</li> <li>《2022 版设计费限额标准和设计供方库》</li> <li>《2021 年旭辉集团住宅结构设计降本增效 18 法指引》</li> <li>《2021 年旭辉集团住宅机电设计降本增效 18 法指引》</li> <li>《2022 年旭辉集团海绵城市设计指引》</li> <li>《2022 年旭辉集团户式新风系统设计指引》</li> <li>《2022 年旭辉集团配电箱系统设计指引》</li> <li>《2022 年旭辉集团住宅建筑构造及节点做法设计指引》</li> <li>《2022 年旭辉集团机电方案模板 2022 年旭辉集团智能化方案模板》</li> <li>《示范区标准模块标准楼栋封装》</li> <li>《2022 年旭辉集团设计合同标准版》</li> <li>《2022 年旭辉集团基础方案模板》</li> <li>《2022 年旭辉集团基坑支护方案模板》</li> <li>《2022 年旭辉集团结构方案模板》</li> <li>《工程可持续发展管理办法》</li> </ul>
B7: 反贪污	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中华人民共和国民法典》</li> <li>《中华人民共和国公司法》</li> <li>《中华人民共和国反洗钱法》</li> <li>《中华人民共和国反不正当竞争法》</li> <li>《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《旭辉集团监察管理制度》</li> <li>《旭辉集团审计监察制度》</li> <li>《旭辉集团审计管理制度》</li> <li>《旭辉集团责任追究管理制度》</li> <li>《旭辉集团监察案件查办管理办法》</li> <li>《旭辉集团廉正生态治理“四责协同”管理办法》</li> <li>《集团员工利益冲突申报管理办法》</li> <li>《高管及其关联人购房管理制度》</li> <li>《中介管理规范操作指引》</li> <li>《渠道暂借款规范操作指引》</li> <li>《旭辉集团员工商业行为操守手册》</li> <li>《监察举报须知》</li> <li>予供应商签订 - 《廉正须知》</li> <li>予供应商签订 - 《廉正承诺书》</li> </ul>

# 附录 3 《环境、社会及管治报告守则》 内容索引

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)		回应章节
A1 一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	引领低碳未来
A1.1	排放物种类及相关排放数据。	附录 1
A1.2	直接 (范围 1) 及能源间接 (范围 2) 温室气体总排放量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	附录 1
A1.3	所产生有害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	附录 1
A1.4	所产生无害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	附录 1
A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	引领低碳未来
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法, 及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	引领低碳未来
A2 一般披露	有效使用资源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。	引领低碳未来
A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源 (如电、气或油) 总耗量 (以千个千瓦时计算) 及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	附录 1
A2.2	总耗水量及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	附录 1
A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	引领低碳未来
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题, 以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	引领低碳未来
A2.5	制成品所用包装材料的总量 (以吨计算) 及 (如适用) 每生产单位占量。	本集团直营产品与服务不涉及包装产品的使用
A3 一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	引领低碳未来
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	引领低碳未来
A4 一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策。	引领低碳未来
A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项, 及应对行动。	引领低碳未来
B1 一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	携手员工共进

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)		回应章节
B1.1	按性别、雇佣类型 (如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数。	附录 1
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	附录 1
B2 一般披露	有关提供安全工作环境以及保障雇员避免职业性危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	稳抓质量提升
B2.1	过去三年 (包括汇报年度) 每年因工亡故的人数及比率。	附录 1
B2.2	因工伤损失工作日数。	附录 1
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行及监察方法。	稳抓质量提升
B3 一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	携手员工共进
B3.1	按性别及雇员类别 (如高级管理层、中级管理层) 划分的受训雇员百分比。	附录 1
B3.2	按性别及雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数。	附录 1
B4 一般披露	有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	携手员工共进
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	携手员工共进
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	携手员工共进
B5 一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	筑牢发展基石
B5.1	按地区划分的供应商数目。	附录 1
B5.2	描述有关聘用供应商的惯例, 向其执行有关惯例的供应商数目, 以及相关执行及监察方法。	筑牢发展基石
B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例, 以及相关执行及监察方法。	筑牢发展基石
B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例, 以及相关执行及监察方法。	筑牢发展基石
B6 一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	稳抓质量提升
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	附录 1 稳抓质量提升
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	筑牢发展基石

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)		回应章节
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	稳抓质量提升
B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	稳抓质量提升
B7 一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	筑牢发展基石
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	附录 1
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	筑牢发展基石
B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	筑牢发展基石
B8 一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要的确保其业务活动考虑社区利益的政策。	心系社会发展
B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	心系社会发展
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	附录 1



香港湾仔轩尼诗道 28 号太古广场五座 22 楼

[www.cifi.com.cn](http://www.cifi.com.cn)