



2021 年度 社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

锦和商业

股票代码：603682

目录

关于本报告

管理层寄语

关于本公司

2021 大事记

数读 2021

荣誉 2021

正文

1. 完善治理，合规经营	6
2. 贴近需求，匠心服务	8
3. 以人为本，共同成长	10
4. 携手同行，共同前进	14
5. 低碳行动，绿色运营	16
6. 投身公益，回馈社会	18

关于本报告

报告说明

本报告是（以下简称“锦和商业”、“本公司”、“公司”）自 2020 年 4 月 21 日上市后发布的第一份年度社会责任报告，旨在向客户、股东、员工、政府机构、同行与供应商、和社会环境等重要利益相关方披露公司在经济、社会和环境方面采取的行动和达到的成效。

编写依据

本报告编制依据上海证券交易所刊发的关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》。

报告范围

组织范围：本报告披露范围为上海锦和商业经营管理股份有限公司及其子公司，涵盖实体与上市公司年报合并财务报表范围一致。

时间范围：本报告涵盖 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日财务年度（“报告期”）的工作，部分信息追溯以往年度。

发布周期：本报告为年度报告。

报告数据说明

本报告中的数据、案例来自上海锦和商业经营管理股份有限公司及其子公司实际运行的原始记录或财务报告。本报告的财务数据以人民币为单位。若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

确认及批准

本报告经管理层确认后，于 2022 年 4 月 15 日获董事会通过。

报告发布

本报告以中文版向社会发布，发布形式为电子版。电子版报告在上海证券交易所（www.sse.com.cn）全文披露，并可以在公司网站（www.iyuejie.com）阅览下载。

联系方式

如您对本报告有任何的建议与意见，您可致电官方投资者热线 86-21-52399283 或发送邮件至官方投资者电子邮箱：dongban@jinhe.sh.cn。

管理层寄语

感谢各位投资者关注本公司发布的第一份年度社会责任报告。

这份报告的目的不仅在于向公众分享锦和商业本年在社会责任及可持续发展方面所做的努力，也是呼吁锦和商业的同行，伙伴和员工一起在社会责任方面共同努力，实现共同可持续发展，并在城市更新的赛道上，挖掘并延续历史文脉，焕新城区文化。

过去一年，公司坚持“成为中国领先的商用物业全价值链服务集成商”的发展定位，牢记“发现价值、创造价值、提升价值”的使命，挖掘城市核心区域存量资产价值，深度参与城市更新领域建设发展。

管理层在开展业务、服务客户同时，我们亦关注到气候变化和能源管理。中国承诺在2030年前，二氧化碳的排放不再增长，碳排放达到峰值之后逐步降低；2060年前实现碳达峰。第26届联合国气候变化大会呼吁各国政府、商界和公民社会紧密合作，加快采取行动化解气候危机。

我们相信企业凝聚起来的力量可以推动社会做出重大改变，我们亦提倡发展经济之余，践行绿色运营实践，并进一步带动同行伙伴和顾客关注气候问题。

锦和商业运营的每一个园区和楼宇都是一个社区，我们坚持将企业的发展与所在社区紧密相连，保持通畅且高频的社区沟通，通过了解社区需求，提供更有针对性的支持；通过开展社区公益活动，倡导员工加入或协助公益事业的举办，回馈社会。

我们始终致力于提升对物业租户和客户的服务水平，我们相信优质的服务品质是彰显企业形象的软实力。回首2021年，我们积极应对客户需求，规范安全管理标准、提升安全服务意识，重视并及时跟进客户投诉，持续提升客户满意度。2021年，我们获得了90.17分的客户满意度，较去年提升了约2.2分。

我们认为，保障员工合法权益、实现人才价值是企业得以长远向上发展的重要条件之一。公司构建公开透明的招聘体系、调整薪酬宽带、进行职级体系搭建、打造培训品牌，重视员工职业素质和个人素质发展。我们也注重培养包容、开放的企业文化，多次举办员工交流座谈会等倾听员工心声。

展望未来，2022年仍旧是充满挑战的一年，未来或将有更多不确定性和波动。我们必将坚持高质量发展的方向，为投资者带来长期正向回报。

作为城市更新领域的参与者，锦和商业也必将可持续发展计划纳入企业战略制定中，一同推动旗下在管项目低碳行动，致力于打造和谐宜居、多元共融、具文化特色与创新活力的社区，促进社区共荣与协同发展，用实际行动向物业租户、物业业主、投资者、员工、政府机构、同行与供应商、和社会环境等利益相关方分享价值。

郁敏璐

锦和商业董事长兼总经理

关于本公司

上海锦和商业经营管理股份有限公司成立于 2007 年，是上海锦和集团旗下四大板块业务之一。2020 年 4 月 21 日，锦和商业在上海证券交易所主板成功上市（证券简称：锦和商业，证券代码：603682）。

公司主营业务为城市老旧物业、低效存量商用物业的定位设计、改造、招商、运营和服务，经营模式主要包括承租运营、参股运营和受托运营。截至报告期末，公司在管项目 70 个，在管面积逾 110 万平方米。

公司所处的行业属于城市更新领域，致力于城市既有物业的改造、运营和管理服务，延续城市文脉，服务中国城市功能升级。我们对城市既有商用物业的重新定位设计，最大限度地保留原有工业遗产建筑风貌特色，实现生态修复和绿色植入。锦和商业向城市既有物业提供全价值链一站式服务，一定程度上避免建筑资源浪费和环境不友好问题，是对城市环境的保护、是对资源的循环使用。

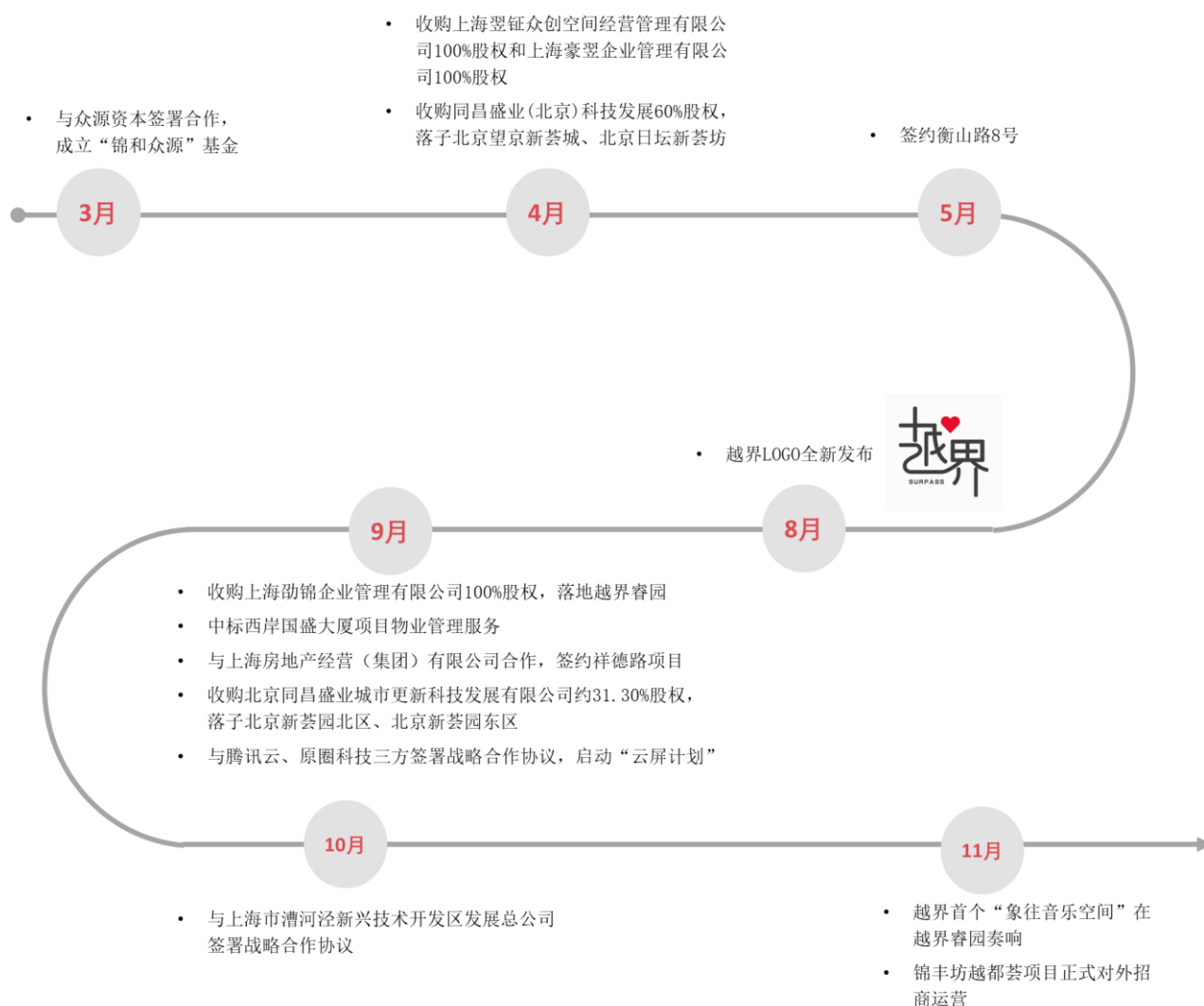
公司核心竞争力

自 2007 年起，锦和商业开始涉足城市更新领域，具有十余年的实践和经验积淀，行业先发优势明显，尤其是在存量物业商业价值的发现、挖掘和提炼上具有独特的优势，并已建立起一套成熟的全价值链管理体系，即定位、改造、招商、运营。公司经过多年的积累，具有品牌优势和区域规模优势。

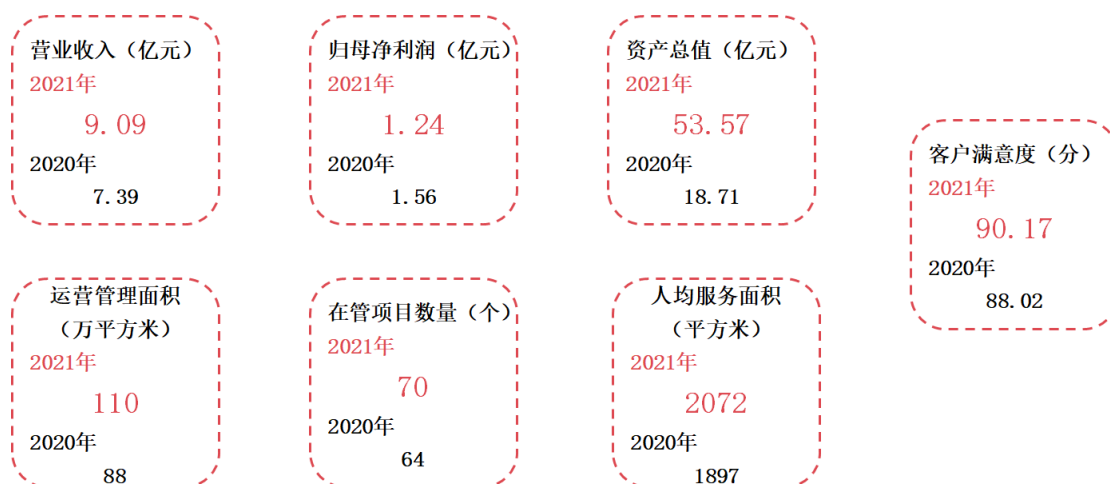
我们的全价值链管理体系覆盖存量改造物业的全链条，可以深度挖掘存量物业、被改造物业的潜力并赋予全新生命力，该项核心竞争力有利于公司快速实现项目拓展，挖掘未来城市更新业务机遇。



2021 年大事记



数读 2021



荣誉 2021

2021年，锦和商业共获32项荣誉奖项，较2020年增加5项；在管项目中15个项目获市级文创授牌，占上海市文创项目总数8%。

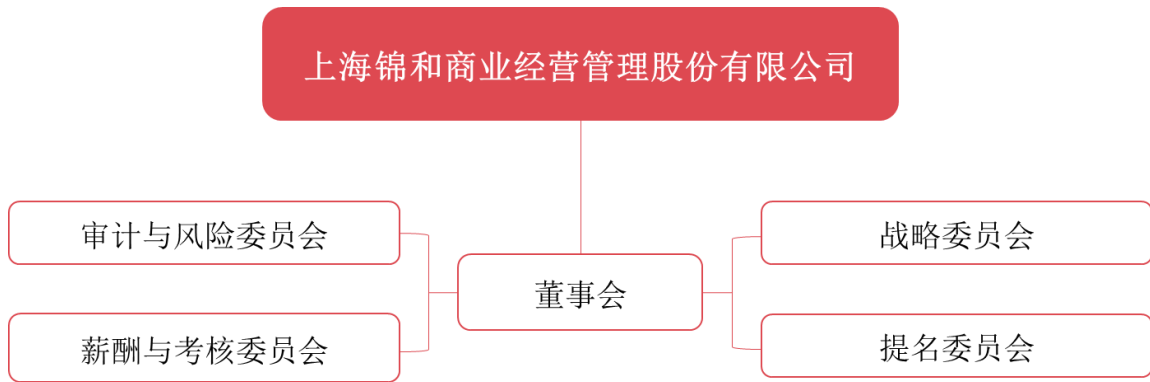
获奖单位	所获奖项及称号名称	颁发单位	获奖时间
锦和越界陕康里	2021城市更新贡献奖	上海现代服务业联合会 长三角现代服务业联盟	2021年9月
锦和商业	产业园区上市公司模式创新TOP5	选址中国、和君产业园区事业部	2021年9月
锦和商业	2021中国产业园区轻资产运营商TOP10	亿翰智库	2021年9月
锦和商业	全国产业园区运营服务商TOP10	克而瑞	2021年6月
锦和商业	2020城市更新十大资产管理机构奖	中国城市有机更新与消费场景营造大会	2021年4月
锦和越界光华酷	2020城市更新十大创新突破奖	中国城市有机更新与消费场景营造大会	2021年4月
锦和越界陕康里	2020城市更新十大示范片区奖	中国城市有机更新与消费场景营造大会	2021年4月
锦和越界乐平方	2020年度静安区优秀园区	静安区商务委员会	2021年3月
锦和商业 运营管理15个项目	2021-2022年度上海市级文化创意产业园区、示范楼宇和示范空间	上海市文化创意产业推进领导小组办公室	2021年2月
锦能物业	上海市物业管理行业协会第六届理事会理事单位	上海市物业管理行业协会	2021年1月
锦和商业	2020年最佳产业服务贡献奖	上海工业设计协会	2021年1月

1. 完善治理，合规经营

公司根据《公司法》、《证券法》等相关法律、法规，以及《上市公司治理准则》的规范性文件要求，持续完善公司治理模式，积极推动公司治理结构的优化，规范公司运作，以确保公司股东利益的最大化，实现公司长远向上发展。

1.1 治理结构

股东大会是公司的最高权力机构，董事会是公司的日常决策机构，下设审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会和战略委员会四个专门委员会，协助董事会执行其职权或为董事会决策提供建议。



2021年，公司共召开股东大会3次，董事会会议11次，专门委员会会议11次。其中，审计委员会会议5次，提名委员会会议1次，薪酬与考核委员会会议3次，战略委员会会议2次。专门委员会对于董事会在公司战略制定、激励机制完善、内控风险评定、治理体系优化等多事项决策过程中发挥了重要作用。

2021年末，公司现有9名董事，其中女性董事占比超50%，独立董事3名。

2021年，公司监事会严格按照《公司法》、《公司章程》等有关规定履行职责，依法检查公司财务，监督董事、高级管理人员履职的合法合规性，维护公司及股东的合法权益。报告期内，监事会成员着重从经营活动监督、财务活动监督、管理人员监督等方面加强监督；并依法对公司运作情况进行监督和检查。

1.2 投资者关系

公司通过建立、健全投资者关系管理活动相关制度及程序，保证信息披露的公平性。具体来看，报告期内，公司制定信息披露备查登记制度，对接受或邀请特定对象的调研、沟通、采访等活动予以详细记载。

公司高度重视投资者关系，在强化信息披露管理的基础上，不断丰富投资者沟通形式，通过多种渠道和投资者们保持沟通联系，包括电话、邮箱、上证 E 互动、证券分析师调研等，切实保护好中小投资者利益。

2021 年，公司共回复投资人专线电话等超过 50 人次，在上证 e 互动上回复 22 条投资者提问，分别接待线下 1 批次机构投资者正式拜访及多次电话会议交流。

截止本报告发布之日，累计 3 家国内券商覆盖本公司并发布深度研究报告。

此外，公司定期对投资者管理的工作人员及相关成员进行系统培训，增强其对相关法律法规和公司规章制度的理解。

1.3 风险与合规

在公司治理和日常经营管理中，公司不断加强内控制度的完整性、合理性及实施的有效性，以提升公司日常运营效率，确保公司行为合法、合规。报告期内，公司持续完善内控体系建设，全面开展内控监督检查、定期跟踪内控缺陷整改，减少公司操作风险。其中，根据公司风险管理机制，内审部门定期开展各项审计工作，并基于实际审计情况，出具审计报告并进行后续审计管理，持续提高企业内部控制能力。

伴随公司主营业务不断做大，资金投入持续加码，公司规模扩大，锦和商业不断探索、研究，逐步建立了各项有效的管理制度。截至报告期末，公司制度合计 148 篇，其中新增制度共 14 篇、修订制度 46 篇，涵盖人事部、内审部、品牌部、物业部、商业部等多部门，涉及资金管理、招投标管理等，我们通过各项制度的规范及完善，明确各部门工作要求规范及员工行为准则，推动公司整体良性运作。

在合规文化建设方面，公司积极落实合规培训，通过在线学习、现场培训等多种形式，提升管理层和员工合规认识，深化专业能力：

- 对新入职的员工进行员工行为准则、职业道德等全面的入职培训，强化新员工规范意识；
- 对相关业务部门人员在常规合规培训基础上，结合实际工作需要，参加外部培训学习，提升团队专业能力。
- 对公司管理层和核心中层，结合上市公司年报披露，董事会秘书做了年报概要分享
- 为提升管理层合规意识，2021 年度，董办组织了针对上市公司董监高和财务部定期报告小组成员，开展了主题为“关联交易”，“减持新规”、“内幕信息管理制度”的培训，切实提升投资经营管理合规意识，为公司健康发展奠定坚实基础。

2. 贴近需求，匠心服务

2021年，我们持续完善安全管理相关制度和体系、耐心倾听客户投诉并及时回应问题、采取多种策略和实际行动了解客户需求并提升客户满意度，以解决租户及业主的痛点。公司始终与客户保持和谐关系，并同其建立良好的互动关系。

2.1 服务质量标准化

锦和商业围绕产业园区、社区商业、写字楼等多业态打造一体化服务生态体系，向租户及用户提供专业化、系统化服务。我们不断完善服务体系搭建，向园区、商业等业态提供包括商业策划定位、物业全包、市场推广、资产管理等，旨在打造全生命周期的非住宅物业管理服务。

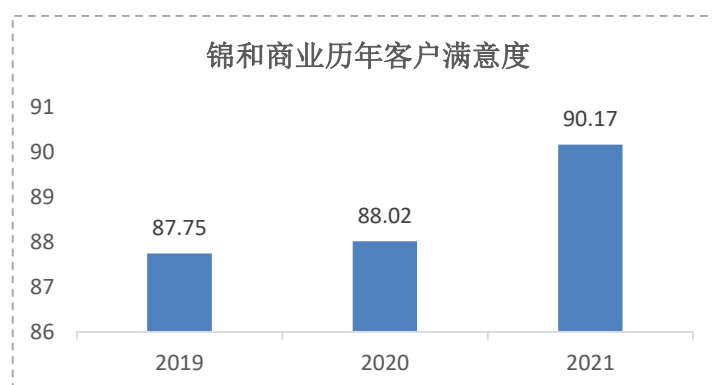
基于服务需求，我们制定了《锦和商业租户管理手册》等标准化文件，以规范服务，进一步细化对租户及用户的工作，完善服务的重点环节，向客户提供高质量、高标准的服务。2021年，公司旗下锦能物业实现三贯标认证，即ISO91000（质量体系）、ISO45000（环境管理）、ISO14000（职业健康），实施三标一体管理体系认证，建立起一套规范、系统、科学的服务程序和管理制度，提高服务质量保证能力。

2.2 全面服务质量监测

租户满意度是物业服务管理成功的核心要求，公司物业管理部门建立了客户满意度监测与分析机制，定期开展客户满意度监测分析。针对表现欠佳的项目管理中心，及时进行整改，并尽一切努力听取租户的反馈意见，积极寻求改进，提升物业服务水平。

报告期内，公司通过多种方式获取租户对物业服务满意度评估，每年聘请外部第三方独立机构进行物业服务项目顾客满意度调查，并就此形成调查报告。2021年，我们派遣外部机构通过留置问卷方式向超1000名租户采集调查数据，通过细化服务接待、清洁卫生、绿化养护、秩序维护、维修服务5大类指标进行评测。

2021年度，在管物业服务项目客户满意度90.17分，较2020年提升约2.2分；满意度90%以上项目数量达15个，占比超50%；83.3%的被调查者认为服务水平较2020年有所提高。



2.3 及时响应客户诉求

为提高客户满意度，我们积极保持与客户及租户的多渠道沟通方式，通过调查问卷或定期访谈方式了解客户需求与诉求。针对客户投诉，公司内部已印发了《锦和商业客户投诉处理规程》，《规程》划分重大投诉和一般投诉处理原则，明确报备流程、处理措施以及回访机制，通过定量及定性分析进行严格管理并提升投诉事件的处理效率。公司对投诉事件进行清晰的责任界定，强调责任处理落实至个人及项目。

2021年，我们建立了信息共享机制，在月度会议及季度会议上，公司就各项目投诉信息、典型案例进行分析，定期组织公司管理层及项目员工对高频次投诉问题进行重点学习，强调全体服务人员需重视客户服务投诉行为，积极追踪客户对客诉服务的评价，以降低项目平均客户投诉量，提升客户投诉处理满意度。2021年，公司客户投诉处理率为100%。

除注重维护与租户及用户之间的关系外，我们亦强调客户信息保密与数据安全，保障用户合法权益。

2.4 全面加强安全管理

报告期内，公司制定《锦和商业应急预案手册》，完善建立健全快速反应机制，实行园区管理区域内突发事件报告制度，以提高公司处置园区管理区域内突发事件的能力。

《应急预案手册》涵盖消防安全处置、基础设施设备应急处置、电梯应急处置、极端天气应急处置、治安事件应急处置等范围。我们将涉及上述突发事件分为园区运作类、自然灾害类和案件类，对三类事件实行分级管理，并制定了不同的工作流程要求和上报管理规定。

突发事件报告制度以“分级管理、快速处置和逐级及时报告”为原则，并按事发、事中、事后不同阶段，逐级向当班负责人、项目负责人、区域经理、物业总经理、分管副总经理、董事长汇报。

2.5 推进防疫工作

2021年，公司根据防疫工作总体需求，积极落实疫情防控工作。面对零星点状疫情发生，锦和商业全体物业服务人员，始终坚守在防疫最前线，用全方位的服务，为园区和用户筑起安全的防护墙。

为更好防控疫情、为租户和用户提供更健康、安全的办公环境，锦和物业积极配合政府、街道、卫生、疾控等相关部门严格执行防疫工作，严格筛查复工返岗人员、入住用户的信息，做好人员出入登记、体温检测，设施设备保洁消毒等工作。多个项目已在2021年度升级安全管控，协同科技公司在园区出入口增设人脸识别系统，严格防空疫情期间非园区人员的进入。

3. 以人为本，共同成长

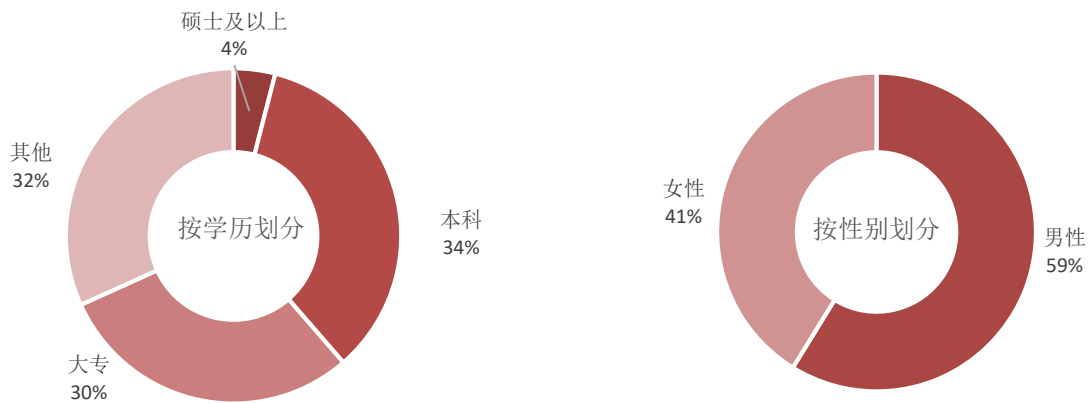
公司坚信，人才是企业发展的核心竞争力，是企业发展的根本力量。锦和商业保障员工合法权益，完善薪酬福利制度，推进员工成长培养体系，实现企业价值和自我价值的双重提升。2021年，锦和商业荣获上海市和谐劳动关系达标企业。

报告期内，公司重新拟定了锦和商业《员工手册》，内容包含行政及人事各项制度及规定、办公时管理规定、奖惩条例等，并通过民主形式公示及通过，获得全体员工签收及认可。

3.1 员工招聘合规化

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律规定，逐步迭代公司内部各项人力资源管理制度，确保公平雇佣和合规雇佣，严格执行杜绝使用童工及安排未成年人从事禁忌劳动工作等强制性规定。

截止2021年末，锦和商业员工总人数为531人，其中，女性员工占比约为41.6%。



报告期内，我们通过全面人才盘点，明确各部门内潜力、骨干员工，为后续人才梯队搭建和内部岗位调整提供依据；我们采取对经理级以上人员进行人才画像分析，明确关键人才、核心人才的招聘要求，从学历、年龄、经验背景等方面严格把关，确保外部引进人员适配公司发展需要。

3.2 保障员工合法权益

锦和商业及其子公司严格按照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等国家相关法律法规规定，切实保障员工权益。我们通过《员工手册》向员工传达薪酬福利、培训发展、绩效发展、员工关系、奖惩机制、行为规范等方面的规定。

● 薪酬福利

报告期内，公司修订《人事福利管理规定》，最大限度地给予员工关怀和帮助。我们结合员工的具体需要，从多方面为员工提供更好的福利待遇，除国家或地方规定的法定福利外，我们还向员工提供以下福利：

- 节日礼品：每年节假日或逢员工生日等，公司为员工发放节日礼品或礼金，以示慰问。
- 员工健康计划：公司每年为在职一年以上员工进行一次免费的身体健康检查，并体统不定期的健康讲座。
- 员工保险：全体员工入职后即享受雇主责任险，为员工的健康和安全提供保障。
- 夏季防暑：公司于每年6月至9月向露天高温作业者发放高温补贴。
- 午餐补贴：员工按正常出勤可享受每日公司按伙食标准定做的工作午餐。
- 重点帮扶：因遭受意外或突然事件导致生活困难的员工、子女求学困难的员工可申请帮扶资金。帮扶专项资金来源于企业拨款、工会资助、爱心捐助等。

除上述福利之外，公司针对员工需求及司龄情况，向员工提供培训服务报销、夜班补贴、短期异地外派补贴、员工旅游等，并不定期举办各类文体活动。

在管理层薪酬管理方面，我们设有薪酬委员会，负责就公司董事及管理层薪酬的薪酬政策及架构向董事会报告、参照企业经营目标就其薪酬提供建议。

● 工作生活平衡

公司倡导工作与生活的平衡，本年度，公司积极开展员工运动会等体育活动，组织员工旅游等多项活动，鼓励员工塑造健康体魄，缓解工作压力，营造快乐工作的氛围。



3.3 员工发展

报告期内，为更好打造学习型组织，公司修订《培训管理制度》，进一步规范员工培训、完善员工培训体系，激发员工潜能，助力员工成长。本公司的人才发展战略以内部培养为核心、注重梯队建设、依实际经营需求引进专业人才，我们为处于不同阶段和不同岗位的员工提供多样化培训类别：

- 基础培训：帮助新员工快速融入企业；
- 岗位培训：辅助新员工了解并掌握必要的岗位信息与要求；
- 专业技能：根据部门工作需求，提高部门内工作效率或提升专业技能而组织的培训；
- 职业发展：配合职位晋升发展而设计的相关职位技能提升的培训；
- 继续教育：根据岗位技能要求的不断提升而需要委外培训；
- 人才培养：根据公司发展战略储备专业人才。

2021 年度，公司共开展各类专题/在职培训共计 26 场，以加强内部人员培训；设计并打造商业公司培训项目品牌“职场充电站”；首次采用线上直播方式进行授课，以提升培训工作的灵活性；推出 6 期《小课堂》系列课程进行公司政策及规章制度宣贯等。

公司加大力度推动 E-learning 线上培训，碎片化学习方式方便员工随时在线进行各类知识技能的学习，解决员工工作和培训时间冲突问题。

案例：职场充电站

2021 年，我们设计并打造培训项目品牌 logo“职场充电站”，结合培训积分卡及结业证书，提升培训工作的仪式感，提高员工参加培训的兴趣。其中，公司首席产品官推出《设计美学》课程，首次采用线上直播形式进行培训，打破时间及地域限制，提高培训工作的灵活性。



针对多样培训课程，公司开展内部培训和外部培训两种形式，其中内部培训包括但不限于在岗带教、以考促学、面授培训、线上培训、行动学习等。

3.4 民主沟通

锦和商业重视与员工的沟通，并于本年度设置多样化沟通渠道，鼓励员工发声并悉心听取员工的宝贵建议和意见，去努力提升员工满意度和归属感，助力公司和全体员工健康成长。

公司开展定期交流会，召开月度总经理联席会、季度管理团队会议、半年度及年度大会，会议内容报告分析、文化分享、各职能团队业务分享、各区域工作报告，以及外部师资引入培训等内容构成，共同磋商讨论公司业务发展、战略方向等内容；年底组织开展全员大会，分析各板块年度经营情况，分享过去一年工作心得，并赋能新一年工作开展。

2021年，公司完成成立锦和商业员工工会，这必将对促进企业发展、维护职工权益、构建和谐劳动关系起到积极发展作用，亦将促进公司长期健康发展。

案例：新员工座谈会

2021年，公司共组织举办6期新员工座谈会，为新员工搭建与公司交流的平台，关注新人适应情况并及时答疑解惑，亦帮助员工全面理解企业战略和发展方向。



4. 携手同行，共同前进

公司重视与社会各界建立广泛的战略联盟和密切的合作关系，秉持公平交易、互利共赢的合作理念，结合各项目业务特点，深化供应链合规管理，重视供应商的社会责任表现；同时，公司定期参加行业交流活动、努力搭建园区特色服务平台，加深政企合作、企企合作，实现共赢发展。

4.1 供应链管理透明化

锦和商业重视构建公平、公正、互惠的供应商管理机制，通过投标前管理、供应商管控、双向沟通机制等方式，加强与供应方市场的良好合作关系，推动跨行业合作，促进各方互利共赢，共同发展。

公司实行供应商透明化管理，从发起采购开始，整个采购流程全部登陆 OA 系统，可以查询到包括价格在内的供应商所有信息。2021 年，锦和商业上线数字化采购平台，帮助公司完成一站式采购、建立物料标准化机制。通过平台服务商专业选择品类，更好协助商务部门简化优化、梳理物料，从而赋能公司建立物料标准化；并通过数字化沉淀驱动业务价值，达到采购的集中管理，使采购更加透明、高效与便捷。

4.2 行业交流搭建沟通的桥梁

本年度，锦和商业及其管理层积极参加行业组织活动，拓展跨行业合作，与行业伙伴携手共成长。全年，公司及管理层共参加 17 场商业论坛，较 2020 年度增加 10 场；参观接待场次合计 135 次，为公司发展、园区发展、园区内企业发展创造了良好的生态空间。

为进一步丰富园区服务功能、提升运营温度，本年度，锦和商业在徐汇区文创办、徐汇区金融办指导下，依托上海市文创金融服务平台，建设和运营覆盖锦和所有徐汇项目的锦和越界文创金融服务工作站，解决企业投融资需求，助力企业成长。

案例：文创园区“走亲访友”

年内，上海市文创促进会举办的文创园区“走亲访友”系列活动在锦和越界田林坊开展，市文促会领导、同为“亲友”园区的多家园区、楼宇的负责人参加了本次活动。公司运营总监及园区租户负责人向“亲友”团体介绍了越界田林坊的特色及办公场景等。

本次活动让文创园区之间搭建起沟通的桥梁，加大了解，借鉴经验，相互学习，从而进一步开展合作与交流，



案例：整合上下游资源

2021年6月，由锦和商业主办、H18工艺研究所和物联网协会协办的“跨界·融合——设计赋能城市更新——锦和商业设计产业交流活动暨文化金融服务站授牌仪式”在锦和越界田林坊举行。

此次活动共邀约40家来自“越界”各园区的建筑设计行业优质企业参与，并将促成锦和产业链上下游对接，打造共荣共生的良好生态环境。



2021年，锦和商业与多家企业强强联合，基于双方丰富的行业经验，致力于城市更新业务领域，实现共荣共生。2021年，公司已与上海市漕河泾新兴技术开发区发展总公司、上海地产经营集团、北京同昌盛业城市更新科技发展有限公司、上海徐汇资产管理有限公司、上海众源资本管理有限公司、腾讯云、原圈科技等企业达成战略合作。

5. 低碳行动，绿色运营

锦和商业高度重视公司在日常运营中的可持续发展，我们通过引入绿色设计环保理念，创新升级城市既有物业；我们加大智慧运营投入、充分考虑采取节能环保技术，推进绿色物业发展；我们亦将绿色发展理念、可持续发展理念融入日常办公，向员工传播绿色理念，营造绿色办公的文化氛围。

2021年，锦和商业物业管理服务及相关活动已通过 ISO14001 环境管理体系认证。

5.1. 智慧运营促节能

公司高度重视低碳环保，积极响应国家节能减排号召。公司碳排放主要来自于在管项目的电力使用。据统计，2021年公共区域电量使用占比 15.27%（2020年：17.66%）；公区能耗占比（以千瓦时计算）超 15%从 2021年初的 20 个降至 7 个。

外购电力产生的二氧化碳排放量占公司碳总排放 99%以上，是我们降低碳排放的核心工作之一。为此，报告期内，我们推动物业项目智能电表改造，为用户提供用电信息采集、智能预付费、配电职能运维、能效检测与管理等一站式用电管理服务，实现用电管理智能化。

改造后的电表拥有智能预付费模式、自动生成用电数据、财务数据等功能，方便物业部门收缴能耗费用、实现用电管理的可视化和数据化分析，让流程趋于透明化和可追溯化，亦方便园区租户的用电耗能分析和公共区域电量分析。

以越界 1199 项目为例，2021年，在项目出租率不断提高的前提下，越界 1199 项目的公区能耗未见明显提升：2021年公区总电量较 2020 年仅上升 324 度为 32 万度。整体公区损耗基本持平，整个项目在安装智能电表后公区能耗控制较好，节能效果显著。

公司将坚持持续创新发展模式，结合现代物业管理理念不断推进物业服务智慧化，加大智能电表安装力度，减轻电力使用对碳排放的影响。

5.2. 绿色运营

秉承人与自然和谐共处的理念，锦和商业将绿色环保理念融入日常园区运营中。我们重视业务运营产生的建筑垃圾、生活垃圾管理，积极图形垃圾分类，将建筑垃圾和生活垃圾进行分别清运、统一处理，将灯管、电池等危险物品交由第三方处理或回收。

报告期内，公司对相关制度予以修订，并向园区内租户和用户分发《锦和商业租户手册》、《锦和商业管理公约》、《锦和商业装修守则》，维护全体租户的合法权益同时，也保证园区运营的安全、整洁、及无污染。

《锦和商业装修守则》对租户装修的环保要求进行明确约定，不得对临近租户或其他人士产生噪音、环境污染等要求；合理管控租户装修流程，明确约定装修准许时间段，通过守则约束以及人员巡逻等措施，对租户装修过程噪声超标现象积极劝阻，减少施工噪声给周围

租户带来的影响。

5.3. 绿色设计

公司在对城市既有物业保护性改造过程中，极力延续城市文脉，避免“拆除重建”的传统模式导致的巨大浪费，并关注低碳环保技术的运用，使用低碳环保材料、以及材料再利用以降低资源消耗。

我们在园区改造涉及中充分考虑利用绿色资源，减少对非可再生资源的依赖，促进资源循环利用。公司部分在管项目实现资源循环，利用旧物进行改造：某项目调配了另一项目次新桌椅，租户门则利用另一项目玻璃门，另利用闲置项目树种 10 余枝，以进行品质提升。

5.4. 绿色办公

公司向全体员工宣传绿色办公理念，实施绿色办公制度，将节能降耗融入内部管理制度，通过无纸化办公、电器使用等多处细节入手将环保意识落实到位，引导员工形成节约、环保意识，这同样对公司落实可持续发展战略具有深远意义。

公司提倡无纸化办公、循环用纸，鼓励并引导员工办公时进行双面打印，通过减少对纸张的过度使用；倡导“无烟办公”，在相关区域张贴禁止吸烟标识；办公区域内布置绿植，为员工营造舒适的办公环境。2021 年，我们实现劳动合同线上化签署流程，组织人事、排版考勤等基础功能线上运作，进一步推广无纸化办公模式。

6. 投身公益，回馈社会

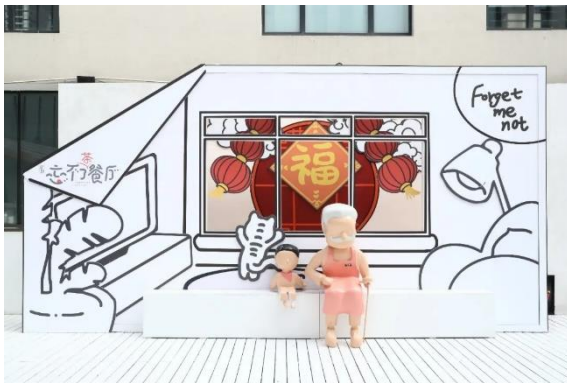
我们认为，园区的运营和当地社区会产生紧密联结，以及对周边社区造成不同程度的影响。因此公司提倡打造和社区多元共融、和谐宜居的环境，促进社区共荣与协同发展。同样，公司提倡奉献精神，积极组织并参与各类社会公益实践活动，回馈社会。

越界永嘉庭公益活动

《忘不了餐厅》是全国首档关注认知障碍公益节目，聚焦患有阿尔兹海默症的老年群体，用“笑”与“泪”的餐厅趣事唤醒观众对认知障碍症的认识与重视。

2021年，线下实体店“忘不了茶餐厅”也在节目结束后正式落地上海越界永嘉庭，并将长期向社会大众开放，为患有阿尔茨海默病及其他认知障碍的老人提供工作岗位，定期举办认知障碍症科普课堂，让更多年轻人了解衰老、了解认知障碍。

作为认知症非药物性干预治疗，老人们在这里参与社会工作，收获乐观积极的心态。治愈系综艺延续关爱，越界永嘉庭也继续用“爱”陪伴《忘不了餐厅》，陪伴认知障碍老人，营造更为开放、多元、舒适的社会陪伴环境。



越界梦幻城联合政府开展公益行动

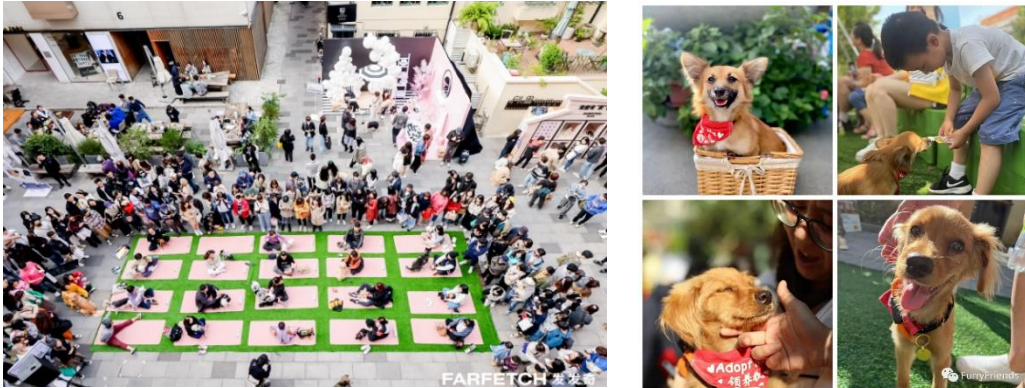
“99公益日”是由腾讯公益发起的一年一度全民公益活动。2021年，“99公益日”聚焦共同富裕，为中国公益事业的可持续健康发展提供助力，也与更多伙伴一起促进公益的可持续发展。

锦和越界梦幻城联合江苏省妇女儿童基金会、省科协在园区广场开展了主题为“一块做好事”公益募捐活动、“关注妇儿饮水健康”和“守护眼健康”。园区小伙伴们纷纷献上自己的一份爱心，与公益同行。



多项目协助举办宠物公益

协助推广宠物公益，聚焦小动物保护，促进人与自然和谐。年内，FARFETCH 发发奇携手 TA 上海在锦和越界安福里举办了发发奇有爱伐【宠爱有+】领养日活动，既是爱的力量相“加”，也是给流浪动物们一个温暖的“家”；FurryFriends 毛茸茸动物救助领养机构在锦和越界陕康里，与 Bubba's 联合举办一场流浪动物领养活动，救助并帮助流浪动物寻找到爱 Ta 们的永久家庭。



多项目携手防控疫情

为响应政府号召，推进新冠疫苗接种宣传和普及率，公司及下属物业积极配合相关部门要求，在锦和中心、锦和越界梦幻城等多项目设立了疫苗临时接种点。期间，为确保疫苗接种工作按时、有序开展，物业部门提前安排人员做好信息登记、人群疏导、留观区服务等工作，并提前号召组织物业租户和用户参与疫苗接种。





<http://www.iyuejie.com/>

上海市锦和商业经营管理股份有限公司

SHANGHAI GOLDEN UNION COMMERCIAL MANAGEMENT CO., LTD

股票代码：603682

地址：中国上海市虹漕路 68 号锦和中心 18 楼

电话：86-21-52399283

邮箱：dongban@jinhe.sh.cn