

CAPITAL GRAND

BEIJING CAPITAL GRAND LIMITED
首創鉅大有限公司

於開曼群島註冊成立的有限公司
股份代號：1329

2023

環境、社會及 管治報告



02	關於本報告	43	三、美好夥伴，營造合作互惠奧萊
03	關於首創鉅大	43	（一）堅持責任供應
04	我們的進展	45	（二）攜手商戶共贏
04	（一）ESG戰略與治理	49	（三）助力行業發展
07	（二）董事會聲明	51	四、美好社區，助力和諧共贏奧萊
08	（三）利益相關方溝通	51	（一）加強社區溝通
09	（四）實質性議題	53	（二）助力鄉村振興
11	聯合國可持續發展SDGs目標	54	（三）開展公益慈善
14	榮譽	56	五、美好生態，打造環境友好奧萊
15	專題：銳意進取、砥礪前行，攜手奮進新征程	56	（一）持續優化綠色管理
15	（一）以統營模式為基石，傳播品牌核心價值	59	（二）全面落實綠色辦公
17	（二）以顧客感受為中心，創新多元消費場景	63	（三）積極應對氣候變化
19	（三）以綠色低碳為導向，倡導綠色消費時尚	66	（四）環境績效數據
20	一、美好服務，構建品質保障奧萊	69	（五）環境目標
20	（一）夯實商品管理	70	六、責任運營，推動合規穩健奧萊
22	（二）完善客服體系	70	（一）依法合規治理
29	（三）安全運營保障	74	（二）健全風險防控
33	二、美好僱主，打造多元發展奧萊	76	（三）保障投資者權益
33	（一）保障員工權益	78	未來展望
35	（二）守護員工健康	79	附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引
37	（三）助力人才培養	85	意見反饋
40	（四）關愛員工生活		

目錄

關於本報告

報告簡介

本報告旨在提供首創鉅大有限公司(簡稱「首創鉅大」、「鉅大」、「本公司」或「我們」, 連同其附屬公司統稱「本集團」)在環境、社會及管治(ESG)方面的管理理念, 以及截至2023年12月31日之年度內的環境、社會及管治表現。如無特殊說明, 報告覆蓋範圍與年報一致。本報告應與《首創鉅大有限公司2023年報》中「企業管治報告」章節共同閱讀。

時間範圍

如無特別註明, 報告涵蓋期限為2023年1月1日至2023年12月31日。

內容範疇

為滿足《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「上市規則」)所載之附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(《ESG報告指引》)信息披露的要求, 本公司開展首創鉅大有限公司環境、社會及管治報告(本報告)的編寫工作。本報告內容綜合考慮了首創鉅大利益相關方之關注重點, 本公司業務特點, 以及本公司於環境、社會及管治層面的管理理念與2023年度相關績效表現。

報告範疇

本公司的主要業務在中國, 除另有說明外, 本報告披露範圍為首創鉅大本部(即本公司)以及北京公司、湖州公司、昆山公司、杭州公司、合肥公司、武漢公司、南昌公司、鄭州公司、濟南公司、西安公司、重慶公司、昆明公司、南寧公司、青島公司、廈門公司15個運營期項目, 其中武漢項目和濟南項目為首創城發委託鉅大運營管理項目。

編製依據

本報告內容主要參照香港聯合交易所有限公司的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》(ESG報告指引), 全球可持續發展標準委員會《GRI可持續發展報告標準》(GRI Standards), 《聯合國可持續發展目標企業行動指南》(SDGs), 《央企控股上市公司ESG專項報告參考指標體系》, 中國社會科學院《中國企業社會責任報告指南基礎框架(CASS-ESG5.0)》進行編製。

報告原則

重要性: 我們已開展利益相關方參與及重要議題識別, 並參考識別的結果開展報告內容與範圍界定。具體內容參見「利益相關方參與和重要議題識別」。

量化: 報告涉及數據的覆蓋範圍與計算方法皆已於報告中進行標註和說明。

一致性: 除另有註明外, 編製本報告所採用的方法與上一年度一致。

確認及批准

本報告於2024年2月27日獲董事會通過。

關於首創鉅大

首創鉅大有限公司(股票代碼：1329.HK)是目前中國規模領先的奧特萊斯綜合營運商之一。

作為國內唯一一家以奧特萊斯為核心主業的上市公司，首創鉅大肩負為行業樹立標杆的使命。首創鉅大始終秉承「成為中國最具價值、提供卓越消費者體驗的奧萊運營商」的願景和使命，發揮平台資源匯聚優勢，全球視野鏈接資源，圍繞消費者體驗和品牌商價值兩大核心，以精細化管理為突破口，快速提升公司在業態組合、品牌組合、產品標準化、大數據、客戶體驗等多方面的資源整合能力和精益運營水平，打造奧特萊斯「大品牌、低價格、環境好、體驗全」的新型休閒購物模式，持續提升公司整體競爭能力。

我們的進展

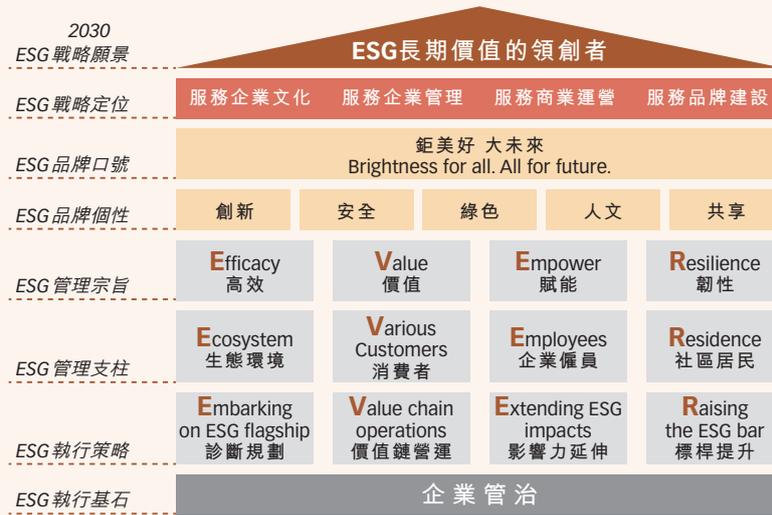
(一) ESG戰略與治理

首創鉅大尊重公平與誠信的ESG管治，並將其融入ESG管治體系和董事會。董事會始終堅持ESG理念，踐行ESG長期價值，制定ESG策略方針，將ESG管理和實踐與公司日常管理和商業活動相結合。

公司始終相信，將ESG融入我們的業務實踐，能為我們創造長期的競爭優勢。因此，以公司主營業務為支撐，推動ESG建設作為企業發展的內生動力，制定了ESG戰略規劃，明確高效、價值、賦能、韌性的管理宗旨，圍繞著「美好服務、美好僱主、美好夥伴、美好社區、美好環境」等主題，制定了各階段年度管理目標，確立ESG戰略規劃基本原則，設立ESG戰略願景，並制定分項實施方案，貫穿公司營運、品牌建設、人與社區關係的構建，增強首創鉅大的發展韌性，形成可持續的商業營運模式，推動奧特萊斯行業的可持續發展。

公司持續創新ESG與商業的融合方式，為長期價值創造提供解決方案。公司識別出作為ESG管理支柱的重要利益相關方，並與生態環境、消費者、員工、品牌商等、社會居民等重要利益相關方相對應，制定了ESG戰略規劃五大美好行動，推動戰略規劃落地。

我們的進展



ESG 戰略規劃「領創計劃」



ESG 戰略規劃五大美好行動

我們的進展

ESG管治架構

公司建立健全ESG管治體系，確立了涵蓋公司治理層、管理層及執行層的ESG管治架構，明確公司各層級在ESG方面的職責，形成規範的管理體系。公司的ESG管治架構可有效促進董事會溝通和參與ESG發展事宜，確保建立有效的回報機制。

董事會負責為本公司環境、社會及管治工作提供指引及監督；審核委員會負責代表董事會行使監督和審批的職責並開展對公司ESG重要事宜的監管；由公司管理層及ESG相關部門聯絡人組成的ESG工作小組負責ESG事宜的推進及執行；各職能部門作為執行層，負責開展實施具體執行工作，以確保公司ESG管理工作的全面落實。



我們的進展

(二) 董事會聲明

公司致力維持穩健的管治架構，並在商業運營中建立有效的環境、社會及治理(ESG)管理機制，並對ESG管理工作承擔最終責任。董事會遵循ESG政策要求，設定ESG願景和目標，明確ESG工作範疇與流程，推動做出兼顧業務發展和社會環境效益的科學決策，推動公司實現可持續發展，以規範經營、透明管理贏得各利益相關方的長久信賴與支持。

公司董事會持續關注國內外可持續發展趨勢，識別與公司業務相關的ESG因素，依據外部環境變化研判更新對本公司及利益相關方而言重要或相關的ESG議題、風險和機遇，然後採用重要性矩陣圖展開實質性議題評估，將其訴求納入董事會決策考慮中，在ESG管治過程中設立中長期建設目標，逐年分解，審閱議題目標，關鍵成果和行動路徑，明確ESG工作重點，對ESG過程進行監管。與此同時，董事會授權審核委員會監管公司對ESG策略、關鍵議題的執行和表現情況，識別和評估ESG風險和機遇，制定應對計劃，並定期向董事會匯報ESG治理規劃和目標的達成情況，持續優化改進計劃，推進公司治理與合規管理，為股東、政府及監管機構、消費者、員工、合作商戶、供應商及社區等利益相關方創造可持續的綜合價值。

報告期內，董事會通過ESG工作小組專項彙報、日常問詢等方式，更清晰地瞭解不斷發展的ESG全球格局以及相關方對本公司ESG表現的反饋，審閱ESG報告及對公司有重要影響的ESG事宜，包括但不限於：(1) ESG戰略及目標進度；(2) 評估公司ESG表現差異；(3) 聽取並審議公司年度ESG報告等其他ESG事宜。

我們的進展

(三) 利益相關方溝通

我們高度重視與內外利益相關方的溝通，構建穩定有效的溝通機制，深入瞭解利益相關方的期望與訴求，並及時作出回應，增進企業與社會公眾的相互信任，凝聚各方發展合力，實現多方共贏。

利益相關方	訴求與期望	溝通與回應
投資者／股東	穩健價值創造； 股東權益保障； 積極創新轉型； 數字化管理； 信息公開透明。	持續創造經營績效； 召開股東大會； 發佈年度與半年度報告； 官網信息公開； 書面及電郵反饋。
政府及監管機構	守法合規運營； 依法納稅； 創新轉型； 堅持低碳發展； 保障商場安全； 響應國家政策。	合規經營； 按時足額納稅； 接受政府部門檢查； 加強公文往來； 出席相關會議； 配合工作匯報。
消費者	優質產品與服務； 創新轉型； 保障商場安全； 環境保護； 隱私保護。	開展滿意度調查； 優化CRM系統； 舉辦消費者回饋活動； 完善服務投訴與處理機制； 保護客戶隱私。
員工	保障員工權益； 促進員工發展； 關愛員工健康； 關心關愛員工。	建立有競爭力的薪酬體系； 完善員工職業發展路徑； 保障員工職業健康； 開展人文關懷。
合作商戶	保障商場安全； 服務與商品質量保障； 數字化管理。	商戶管理制度； 提供商戶支持服務； 落實優惠政策。
供應商	合作互利共贏； 公平公開採購； 數字化管理。	健全供應鏈管理機制； 供應商評估制度； 召開供應商溝通會。
行業夥伴	遵守行業規範； 促進行業發展； 推動產業創新。	加強對外交流合作； 分享行業經驗； 引領行業商業模式創新。
社區	貢獻社區建設； 提供就業機會。	定期開展公益項目； 打造社區支持項目； 實行本地化招聘。

我們的進展

(四) 實質性議題

為更好回應利益相關方的期待和要求，明確ESG實踐及信息披露重點，公司通過溝通訪談、問卷調查等方式，向利益相關方群體發放實質性議題調查問卷，並對利益相關方填寫結果進行回收，結合公司內外部環境變化，從對公司發展的重要程度和對利益相關方的重要程度的兩個維度確定議題的重要性，在經過內部審核後，確定實質性議題矩陣。

以下是我們的實質性議題識別過程：



議題識別

根據公司戰略重點、行業特點、國內外主流ESG標準和指南、ESG信息披露政策指引、ESG評級要求等，結合公司業務與部門意見，篩選一系列與公司發展緊密相關的議題



篩選評估

通過問卷調查的方式，邀請各利益相關方分別評估各議題對於公司及利益相關方的重要性



議題分析

結合公司發展戰略、問卷調查結果進行分析，分析比較不同議題對利益相關方的影響和公司發展的重要性，形成實質性議題矩陣



審核確認

由公司ESG工作管理者確認議題重要程度，確保該評價結果符合首創鉅大業務特點及發展現狀，根據判定結果，在報告中進行有針對性的披露

我們的進展

下圖為基於本年度收集的294份調研問卷所得的實質性議題矩陣：



1 降污減排	6 員工職業健康與安全	11 服務品質	16 廣告合規宣傳
2 能源使用	7 助力員工發展	12 把控商品質量	17 創新發展
3 保護生態環境	8 防止僱傭童工及強制勞工	13 客戶隱私保護	18 知識產權管理
4 應對氣候變化	9 保障消費者權益	14 供應鏈管理	19 反腐倡廉
5 保障員工權益	10 商場安全與應急管理	15 支持社區發展	

 為環境類議題

 為社會類議題

在ESG實質性議題分析中，我們識別出19項議題，分別是降污減排、能源使用、保護生態環境、應對氣候變化、保障員工權益、員工職業健康與安全、助力員工發展、防止僱傭童工及強制勞工、保障消費者權益、商場安全與應急管理、服務品質、把控商品質量、客戶隱私保護、供應鏈管理、支持社區發展、廣告合規宣傳、創新發展、知識產權管理、反腐倡廉議題。基於這些議題在社會、經濟、治理方面獲得的關注，重新定位我們的ESG管理方向，並動態更新關鍵議題的表現。

聯合國可持續發展SDGs目標

我們遵循聯合國可持續發展目標，協同各利益相關方，在員工健康安全、教育培訓、氣候變化應對、保護環境等方面實施了一系列行動，致力於為全球落實聯合國2030年可持續發展目標貢獻鉅大力量。

聯合國 可持續發展目標 (SDGs)

議題	涉及的利益相關方	首創鉅大2023年的具體行動	
 <p>1 無貧窮</p>	支持社區發展	政府及監管機構、社區居民	積極發揮自身優勢，優先聘用本地人才，帶動當地就業，提升居民生活水平
 <p>3 良好健康與福祉</p>	員工職業健康與安全	員工	關注員工身心健康，倡導工作與生活平衡，努力為員工營造健康舒適的生活環境，嚴格遵守與員工健康和 safety 相關的法律法規
 <p>4 優質教育</p>	支持社區發展	政府及監管機構、社區居民	開展「愛閱計劃」公益項目，參與公益助學愛心基金，支持社區發展
 <p>5 性別平等</p>	保障員工權益	員工	建立完善的內部管理機制及體系，全面保障員工在薪酬及僱傭、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視等方面的合法權益，不斷暢通與員工之間的溝通渠道

聯合國可持續發展SDGs目標

聯合國

可持續發展目標
(SDGs)

議題

涉及的利益相關方

首創鉅大2023年的具體行動

 <p>6 清潔飲水和衛生設施</p>	降污減排	政府及監管機構、消費者、社區居民	開展規範水壓、調整出水量等節約用水措施，加大巡查頻次及力度，有效減少水資源浪費
 <p>7 經濟適用的清潔能源</p>	能源使用	政府及監管機構、消費者、社區居民	搭建太陽能光伏板，修建新能源充電樁
 <p>8 體面工作和經濟增長</p>	助力員工發展	員工	完善人才培養體系，開展各類形式豐富的職業培訓，通過培訓與業務相結合，實現業務突破與效能提升，並實現公司知識積累與有效輸出
 <p>9 產業、創新和基礎設施</p>	創新發展、知識產權管理	投資者／股東、政府及監管機構、消費者、員工、合作商戶、行業夥伴、供應商、社區居民	開展助農活動，助力當地特色產業發展
 <p>10 減少不平等</p>	防止僱傭童工及強制勞工	員工	堅持公平、公正、公開的原則，堅決禁止任何形式的歧視行為，確保不同民族、性別、籍貫、宗教信仰和文化背景的員工在工作中受到平等對待；在招聘過程中嚴格核查確認員工年齡信息，確保不僱傭童工

聯合國可持續發展SDGs目標

聯合國

可持續發展目標 (SDGs)

議題

涉及的利益相關方

首創鉅大2023年的具體行動

 <p>11 可持續 城市和社區</p>	<p>保護生態環境、支持 社區發展</p>	<p>政府及監管機構、 消費者、社區居民</p>	<p>持續落實綠色辦公措施，搭建光伏發電板，積極使用清潔能源，助力可持續發展</p>
 <p>12 負責任 消費和生產</p>	<p>保障消費者權益、商 場安全與應急管理、 服務品質、把控商品 質量、客戶隱私保護</p>	<p>投資者／股東、政府 及監管機構、消費 者</p>	<p>健全安全管理體系，開展2023年「春雷行動」安全行動，保障員工安全生產；健全品牌授權鏈數據庫，把控商品治理；與市場監督管理局合作成立消費糾紛多元調解工作站，維護消費者權益</p>
 <p>13 氣候行動</p>	<p>應對氣候變化</p>	<p>投資者／股東、政府 及監管機構、供應 商、消費者</p>	<p>開展氣候風險識別、評估及管理工作，並針對識別出的風險開展應對舉措</p>
 <p>16 和平、正義與 強大機構</p>	<p>廣告合規宣傳、反腐 倡廉</p>	<p>政府及監管機構、 消費者、供應商、合 作商戶、行業夥伴</p>	<p>健全完善企業內控管理體系和制度管控體系，落實「兩優四精」的精益運營和精細管理工作，完善《反商業賄賂協議》，發揮「大監督」體系作用，推進公司健康穩定發展</p>
 <p>17 促進目標實現的 夥伴關係</p>	<p>供應鏈管理</p>	<p>政府及監管機構、 供應商、合作商戶、 行業夥伴</p>	<p>堅持陽光透明採購原則，持續優化完善供應商管理，加強供應商溝通協作，鼓勵供應商優先本地採購，以減少物料及產品運輸期間產生的碳排放，打造可持續供應鏈</p>

榮譽

序號	榮譽全稱	評價方／頒獎機構全稱
1	首創鉅大一2022-2023年度中國奧萊金牌營銷獎	中國奧萊會
2	首創鉅大一全國重點大型零售企業經營與銷售監測榜單，位列第17位	中國商聯會、中華全國商業信息中心
3	首創鉅大一2022年度「中國商業零售百強榜」位居48位	中國商聯會、中華全國商業信息中心
4	北京首創奧特萊斯—2022-2023年度中國奧萊指數核心20強	中國奧萊會
5	武漢首創奧特萊斯、濟南首創奧特萊斯—2022-2023年度中國奧萊指數核心50強	中國奧萊會
6	青島首創奧特萊斯、廈門首創奧特萊斯—2022-2023年度中國奧萊新銳大獎	中國奧萊會
7	昆明首創奧特萊斯—2022-2023年度中國奧萊黑馬獎	中國奧萊會
8	武漢首創奧特萊斯、濟南首創奧特萊斯—2022-2023年度中國奧萊企劃之星	中國奧萊會
9	昆山首創奧特萊斯—2022-2023年度中國奧萊城市商業驅動力大獎	中國奧萊會
10	鄭州首創奧特萊斯、湖州首創奧特萊斯—2022-2023年度中國奧萊成長之星	中國奧萊會
11	杭州首創奧特萊斯—2022-2023年度中國奧萊建築創新大獎	中國奧萊會
12	南寧首創奧特萊斯—「新開奧萊影響力項目」	萬商俱樂部
13	南寧首創奧特萊斯—獲「國家AAAA級旅遊景區」	廣西壯族自治區文化和旅遊廳

專題：銳意進取、砥礪前行，攜手奮進新征程

2023年，經濟運行持續回升向好，高質量發展基礎鞏固夯實。首創鉅大面對社會環境與自身發展間的不斷變化，始終保持初心，堅持服務民生、擴內需促消費的初心不變，堅持「把世界帶到您身邊」初心不變，堅持做全客層、最具體驗感的純正奧萊的初心不變，借助獨特商業模式、產業運營理念、融合發展的創新思路，發展奧特萊斯商業綜合物業項目及商用物業項目，積極尋求與各利益相關方開展商業合作新模式。

（一）以統營模式為基石，傳播品牌核心價值

首創鉅大始終是國家擴內需、促消費的堅定踐行者，通過整合全國15城資源，打破營銷壁壘，開啟統一活動時間、主題和內容的新營銷模式，推動全國商業聯動，提升品牌影響力，傳播品牌核心價值，加深會員粘性，提升消費者體驗感，實現業績和口碑的雙豐收，引領奧特萊斯行業發展，為加速數字化轉型以及培育新型消費貢獻力量。

【案例】聚力品牌培育，創新營銷模式

首創奧特萊斯持續釋放全國多城的商業潛力，引領當地消費和生活方式升級。基於深厚的戰略布局基礎，通過「超級十年」「首創奧萊15城聯慶」的統一營銷戰略，聚焦傳統節日，深化活動主題的核心價值，加強與消費者的溝通互動，推動營銷模式的創新式突破。



北京首創奧特萊斯春節活動



昆明首創奧特萊斯火把節活動

專題：銳意進取、砥礪前行，攜手奮進新征程

[案例]拓寬「線上+線下」渠道，打造一站式購物體驗

五一期間，首創奧特萊斯深耕和拓寬線上線下生態圈，與美團、抖音兩大平台開展深度合作，通過讓消費者線上購買、線下核銷疊加團購券的方式，吸引消費者到店購物。首創奧特萊斯聚焦多媒體、全矩陣發聲，其中北京首創奧特萊斯減少傳統媒體投放，加大線上宣傳力度，抖音探店視頻曝光流量3,300萬+；重慶首創奧特萊斯採用「抖音探店+抖音直播+高德出行贈券」等多線齊頭並進的方式，打造一站式便利購物體驗，實現新用戶拓圈及老用戶激活，推動了線上-線下的全鏈路轉化，助力打造年輕化場景消費生態。



首創奧特萊斯購物季活動

專題：銳意進取、砥礪前行，攜手奮進新征程

(二) 以顧客感受為中心，創新多元消費場景

首創鉅大以消費者需求為中心，結合不同項目公司特色，打造沉浸式、體驗式、互動式的新型消費場景，融合餐飲、露營、文創、潮玩、音樂等業態，為顧客營造全方位、多形式的新潮購物體驗，打造高品質生活圈。

【案例】跨界合作，打造烏鎮「奧萊集市」

2023年9月，首創鉅大在烏鎮跨界打造「首創奧萊城市夜巷」，探索「奧萊+集市」的特色快閃市集，以自營的CO時尚奧萊集合店為主體，引入京東大時尚旗下京東奢品、城市夜巷市集、「先番集薈」等特色項目，為消費者提供吃喝玩樂「一站式」購物新體驗。



烏鎮首創奧萊集市

【案例】探索「旅遊+奧萊」模式，南寧首創奧特萊斯獲「國家AAAA級旅遊景區」

在擴內需，促消費的大潮下，首創鉅大深耕「名品折扣+文商旅體驗」新模式，為消費者提供輕旅遊、微度假、新生活模式。2023年11月，南寧首創奧特萊斯榮獲廣西壯族自治區文化和旅遊廳頒發的「國家AAAA級旅遊景區」稱號，成為華南首個「國家AAAA級旅遊景區」式奧萊商場。



南寧首創奧特萊斯園區

專題：銳意進取、砥礪前行，攜手奮進新征程

【案例】「首創鉅潮薈」開啟「奧萊+購物中心」全新產品線

2023年12月，公司受託管理的昆山首創鉅潮薈正式開業。鉅潮薈是公司深耕奧特萊斯賽道十年後創新孵化的全新產品線，以國際潮流為主線、注重引進體驗業態，倡導健康快樂的生活方式，與昆山首創奧特萊斯形成業態互補，實現「1+1>2」的規模效應，為客戶提供了全品類物美價廉和多維度的體驗式消費。



昆山首創鉅潮薈開業儀式

專題：銳意進取、砥礪前行，攜手奮進新征程

(三) 以綠色低碳為導向，倡導綠色消費時尚

首創鉅大堅持綠色發展，服務國家戰略，將綠色理念融入營運環節，提供綠色服務，引導綠色消費，給消費者帶來綠色環保的購物新體驗。

[案例]探索「光伏+」應用場景，創建綠色奧萊

合肥、杭州和濟南首創奧特萊斯在項目選址之初就充分考慮新能源設施的建設，充分利用屋頂可用面積，打造大型商場屋頂光伏項目，為整個商業區提供清潔能源動力，並節省峰值電量。

合肥首創奧特萊斯光伏發電總量為32.65萬度，佔該項目總電量的3.46%。

杭州首創奧特萊斯每年年均可為電網提供電量約61.776萬度，與燃煤電廠相比，每年可節約標煤216噸，相應每年可減少排放碳粉168噸、二氧化碳616噸、二氧化硫18.3噸、節水2,471噸。

濟南首創奧特萊斯光伏總發電量為126.47萬度，節省電量22萬度，減少653.52噸的二氧化碳排量，年收益16.3萬元。



濟南首創奧特萊斯光伏發電系統

一、美好服務，構建品質保障奧萊

首創鉅大堅持一店一策，按照「商品是靈魂」、「調整是永恒」、「營銷吸引人」、「環境要體驗」、「服務要創新」的原則，嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》《中華人民共和國消費者權益保護法》等與本集團業務所涉產品及服務、隱私事宜相關的法律法規，持續改革創新，保障商場運營安全，滿足消費者對商品品質、購物體驗等需求，同時利用自身優勢造福周邊社區，努力打造美好奧萊生活圈，為消費者提供提升生活品質、獲得幸福感和滿足感的美好空間。

本報告期內，本公司未發生已售或已運送的自營產品因安全或健康理由而需召回的情況。本公司未知悉有違反產品和服務質量、客戶隱私保護、消費者權益保護等產品責任方面法律規定且會對公司構成有重大負面影響的事件。

（一） 夯實商品管理

我們始終以客戶為中心，立足奧特萊斯品質生活服務平台，發力空間運營，整合優質資源，保障消費者對商品品質、購物體驗等需求，注重顧客反饋，及時處理投訴問題，持續提升消費者服務體驗，推動形成惠及城郊、社區等相關方的新局面。

為客戶把好商品質量關

我們高度重視商品的質量保障，始終高標準、嚴要求，關注商品管理。我們緊扣大眾對品質生活的需求，在公平招商的基礎上，堅持對合作商戶進行嚴格篩選，把控商品質量，為顧客提供放心的商品。我們充分保障客戶知情權，要求商戶依法公開商品價格，為消費者提供誠信、可靠、安全的購物環境。

2023年度，本公司自營產品未有因健康安全而召回的情況發生。如有合作品牌發生召回事件，我們亦將全力配合品牌方開展工作。

我們的管理舉措：

- 首選品牌直營店鋪，打造貨品真實、價格合理、服務周到、貨源穩定的全面優勢。
- 如果暫時無法引入品牌直營店鋪，按照總代理、區域代理、加盟商的順序，優先選擇具備合規資質且渠道級別最高的商戶。
- 餐飲類合作商戶在簽訂合同時需提供餐飲服務許可證、從業人員健康證明等，並在運營中嚴格遵守本公司《運營管理工作手冊》中列出的環境衛生標準，接受不定期檢查和措施糾正。

一、美好服務，構建品質保障奧萊

健全品牌授權鏈數據庫

公司制定並遵守《品牌授權鏈數據庫應用指引》，不斷完善品牌授權鏈數據庫，持續提升商戶資質及商品質量管控能力，通過大數據技術建立了品牌授權鏈數據庫，對品牌授權鏈數據庫數據取得、數據入庫操作流程、數據更新維護要求等方面做出嚴格規定，完善公司商業品牌資源數據化、動態化管理，推動品牌授權資質的準確性、有效性、完整性、真實性及合法性的同時，控制潛在風險，將公司的品牌授權鏈管理體系提升到了一个新的高度，推動首創奧萊招商系統的整體化運作。同時，也提高自身對外輸出能力，攜手各方社會資源共同建設奧特萊斯營運行業新生態。

我們的管理措施：

- 全面梳理公司品牌資源，提升合同審核效率。
- 準確鑒別進駐品牌信息，打造公司知識產權保護屏障。
- 鎖定品牌資源，拓展公司商業及核心價值資源。
- 保護品牌知識產權，防範商標侵權風險。
- 保護消費者合法權益，提升公司商譽和信譽。

品牌授權鏈數據庫運行期間，數據庫中數據至少每天備份一次，並建立數據備份日誌；嚴格執行數據保密要求，數據庫設置安全密碼，並規定使用人員的操作權限。此外，公司不定期針對品牌授權資質資料的有效性、完整性、真偽性以及項目公司關於品牌授權資質資料的日常管控情況等方面進行檢查；通過檢查為公司不斷完善相關制度提供依據，致力於為消費者提供貨真價實的商品。同時，我們也嚴格遵守數據保密要求，保障自身知識產權及品牌商利益。

一、美好服務，構建品質保障奧萊

(二) 完善客服體系

我們堅持客戶至上原則，關注和保護客戶權益，主動傾聽客戶需要，加強服務品質和客戶關係管理，保護客戶隱私，完善以客戶為中心的服務體系，為客戶提供多維度、全周期的服務。

會員關係維護

我們堅持服務民生所需，以客戶為中心，關注和保護客戶權益，加強客戶關係管理，完善客戶服務體系，構建良好的客戶關懷與互動體驗，滿足消費者對社群互動空間的需求與期待。我們積極開展「品牌種草」等多樣化活動，為會員提供特色服務，激發消費者的積極性和參與性，提升會員購物服務體驗，為首創奧特萊斯的每一位客戶提供高品質服務。

我們的行動：

- **會員回家活動**：2023年9月，首創奧特萊斯「會員感恩答謝日」活動正式開啟，為感恩會員朋友們一年的相伴與支持，提前祝賀全國會員中秋&國慶雙節快樂、合家團圓。
- **VIP夥伴節**：2023年8月舉辦「首屆VIP夥伴節嗨購不停」，為會員提供折扣，滿額送券、幸運抽獎、積分換禮等活動。
- **超惠日**：在每月第2個周末是「會員超惠日」，為期2天，為會員提供專屬特權可折上8折、滿額抽獎、超值滿減、註冊送好禮等活動。
- **專屬夥伴節活動**：舉辦「國壽夥伴節」「VIP夥伴節」兩場活動，為合作夥伴送去關懷。



一、美好服務，構建品質保障奧萊

一對一VIP精細服務：

重慶首創奧特萊斯為提高顧客體驗感及減少團購券兌換排隊時間，增加客服中心人手，將日常的3個客服工位增加到7個工位，減少了會員排隊等候時間，同時為廣大會員顧客提供免費零食，提升顧客滿意度。



響應客戶投訴

我們重視保障消費者的合法權益，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《首創鉅大有限公司接訴即辦工作指引規範(試行)》《客戶服務標準》《導購員接待服務標準》等制度，搭建服務電話、現場消費者維權站點等立體的意見反饋渠道，從售前維護到售後服務、投訴處理及結果評價，提升客戶體驗，認真對待和處理消費者投訴，打造客戶服務全流程的良好體驗。

我們在每個首創奧萊項目都設立了客服中心，並配備完善的客戶服務體系，確保顧客的訴求得到及時接待、處理。我們亦通過對公開信息的搜索監控，及時跟進消費者通過公開途徑提出的關於首創奧萊產品的質量或服務問題。

一、美好服務，構建品質保障奧萊

我們將客戶投訴解決率等納入客服人員的績效考核指標，從而更好地落實客戶投訴應對措施，有效處理顧客投訴。對於所有顧客提出的退換貨需求，我們均予以同等重視；我們設立有公正、合規的處理流程，客服管理人員基於與合作商戶的約定，遵守消費者保護相關法規及產品質量判斷標準，嚴格執行公司關於商品的退換貨制度，並採取合理的解決措施，公正解決顧客反饋的瑕疵或質量問題。



在商場設置消費者意見箱

2023年度各項目客訴統計(個)

投訴類別	數量
商品相關投訴	563
服務相關投訴	267
硬件相關投訴	68
其他投訴	258

- 2023年度未有任何對本集團造成重大影響的投訴；
- 其他投訴數量：本報告期內，本集團收到的其他投訴數量(包括由於消費者／客戶個人原因進行投訴，但實際鉅大無責任的投訴)；
- 統計範圍涵蓋本部(即本公司)及北京公司、湖州公司、昆山公司、杭州公司、合肥公司、武漢公司、南昌公司、鄭州公司、濟南公司、西安公司、重慶公司、昆明公司、南寧公司、青島公司、廈門公司15個運營期項目。

一、美好服務，構建品質保障奧萊

2023年，我們響應政府號召，按照《全國12315互聯網平台在線消費糾紛解決企業管理暫行辦法》《全國12315互聯網平台ODR企業管理操作手冊》和《全國12315互聯網平台ODR企業投訴處理中心操作手冊》的規定和要求進行操作，及時通過全國12315互聯網平台開展在線消費糾紛解決工作，並與市場監督管理局合作在商場成立消費調解工作站，力爭做到「小矛盾不出櫃檯，大矛盾不出商場」，落實消費維權站主體責任，採用多種形式宣傳保護消費者合法權益的法律法規及政策，共同推動消費維權事業健康發展。

我們的行動：

- 北京首創奧特萊斯與市場監督管理局合作成立消費糾紛多元調解工作站。
- 濟南首創奧特萊斯響應濟南市市場監管局「放心消費在濟南」環境建設，建立消費者維權站。
- 南寧首創奧特萊斯響應南寧市線下購物無理由退貨活動號召，配合本地市場監督局組織完成活動推進座談會。
- 昆山首創奧特萊斯榮獲蘇州市消費者權益保護委員會頒發的線下購物無理由退貨優秀服務站。
- 湖州首創奧特萊斯榮獲湖州市消費者權益保護委員會頒發的2022年度浙江省消費教育基地先進單位。



一、美好服務，構建品質保障奧萊

在大型節假日、客流集中時段，首創奧萊客服中心熱心為顧客服務，幫助顧客廣播尋人、尋找丟失物品，全心全意為顧客服務。

廣播尋人播報

2023年10月，小朋友在合肥首創奧特萊斯走失。客服中心第一時間廣播尋人，電話通知監控室查看現場畫面，並在各店鋪群中發佈了小朋友走失的信息，考慮十來歲的小朋友已具備基本行為能力，建議顧客前往走失地點或停車場等尋找小朋友，最終在停車場位置找到小朋友。顧客十分感激客服工作人員的認真負責，並在第二天再次前往客服中心表示感謝。

拾金不昧為顧客

2023年，西安和鄭州首創奧特萊斯客服中心幫助消費者找到遺失物品，並收到來自消費者的錦旗。



一、美好服務，構建品質保障奧萊

客戶隱私保密

我們將客戶信息保護貫徹到業務全流程，提升信息保護制度化和系統化水平，嚴格遵守國家《數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規要求，對各個渠道的首創奧萊會員隱私授權文件進行統一規劃，於公司各端口同步發佈。同時，我們採取多方面管理措施加強消費者信息保護，築牢信息保護安全屏障。2023年度，本公司未知悉本集團內有任何客戶隱私泄露事件發生。

我們的管理舉措：

- 首創鉅大「奧萊私有雲平台」系統通過了國家安全等級保護，持續對公司數據安全體系進行強化升級。
- 與首創鉅大全體在職員工簽署數據保密協議，承諾對包括消費者信息在內的運營信息進行保密。
- 我們建立安全策略、管理職責相關手冊，直接接觸數據的員工另行簽署信息保密守則及《安全操作承諾書》。
- 規範員工系統賬號數據獲取權限的授權、審批體系，包括用戶訪問權限、BI數據訪問權限等。
- 我們與系統開發及運營維護軟件開發公司簽訂保密協議，約定雙方對消費者資料保密的責任。

一、美好服務，構建品質保障奧萊

提升客戶購物體驗

我們結合消費市場的體驗化、多樣化趨勢，不斷貼近客戶的需求，積極創新業態，探索提供一站式休閒服務，強化客戶關懷，用心服務客戶，不斷提升顧客購物體驗。

我們的具體行動：

- 公共衛生間區域設計母嬰室、無障礙衛生間、親子衛生間及兒童專用潔具。
- 超國家標準配置衛生間潔具數量，各衛生間同時安裝蹲便器和坐便器，以滿足不同消費者的需求。
- 使用智能機器人引導客戶，為商場內消費者提供場內人機交互、語音導覽、服務諮詢等基礎服務，優化購物體驗。
- 關注特殊群體，為殘疾人提供無障礙服務窗口，讓殘疾人群體切實感受到關心和愛護。
- 增加採購公共場所生命安全應急救援設備AED配置，保障客戶生命安全。



湖州首創奧特萊斯引入民宿、
宴會廳、戶外咖啡



昆山首創奧特萊斯提供會員
下午茶服務

一、美好服務，構建品質保障奧萊



昆山首創奧特萊斯聯合昆山開發區紅十字會，為客服人員提供緊急急救的專業指導和培訓，增設AED應急救護一體機設備



武漢首創奧特萊斯設立「寵物友好」服務

(三) 安全運營保障

我們將客戶健康安全置於核心位置，公司嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，建立了從前期防範到後期保障的安全管理體系，持續加強健康與安全保障工作，多維度保障客戶安全，保障商場有序運營。

健全安全管理體系

我們不斷完善安全管理體制，建立安全委員會(簡稱「安委會」)，堅持安全管理架構，明確安委會的職責涵蓋各個項目的開發期及運營期，各項目公司成立安全管理辦公室。同時，全面落實安全生產主體責任，明確公司各部門的安全職責，堅持「誰主管，誰負責」「管生產必須管安全」及「責任權利相統一」的原則，根據《中華人民共和國安全生產法》等法律法規的規定，結合公司實際情況，特成立安全生產領導小組並與政府部門簽訂安全生產責任書。

本報告期，公司發佈執行《首創鉅大安全管理體系文件》，在安全生產月期間對辦公區進行安全檢查，確保設備設施完好，消除安全隱患，增加採購購置一批滅火器，並按照消防及安全生產相關要求布置在辦公室各個位置。

一、美好服務，構建品質保障奧萊

首創鉅大安委會具體職責：

為切實做好安全生產工作，嚴格履行公司安全生產管理制度，有效防範各類安全事故發生，促進本單位安全穩定，圓滿完成公司下達的年度安全生產目標，首創鉅大安委會職責如下：

- 認真貫徹落實國家安全法律法規，及時修訂和完善各項安全生產規章制度，健全安全生產激勵約束機制，將安全生產責任目標分解細化並認真考核落實。
- 繼續推進安全生產標準化建設、安全文化建設。推動商場安全管理逐步向標準化和規範化轉變。
- 深入開展安全隱患排查整治活動，根據公司安排和季節特點及安全生產實際狀況，每月至少進行一次安全隱患大排查，對查出的安全隱患，及時整改落實到位，整改率達到100%。
- 加強安全生產法律法規和安全知識的宣傳教育，積極組織參加「安全生產月」等安全生產宣傳教育活動。積極組織參加上級及公司組織的各種安全技術培訓，確保持證上崗率100%。
- 每周組織召開一次安全生產例會，聽取各班組安全生產工作匯報，研究部署和解決安全生產工作中存在的各種問題。
- 不斷修訂和完善應急救援預案，組織好應急救援隊伍，儲備充足的應急救援設備和物資，全年組織應急演練不少於2次，保障突發事件需要。
- 對商場發生的各類安全事故，按照有關規定程序、時間逐級上報，對事故分析堅持「四不放過」原則，指事故原因未查清不放過、責任人未處理不放過、責任人和群眾未受教育不放過、整改措施未落實不放過，認真落實事故責任追究制度，事故處理結案率100%。

一、美好服務，構建品質保障奧萊

提升應急能力

為提升員工、商戶、客戶等相關方的應急處置能力，我們不斷完善應急預案及應急演練計劃，加強應急能力建設，圍繞不同業務場景，針對性開展電梯突發事件、防暴、消防等安全應急演練活動，配備AED急救設備提升應急能力和醫療應急箱，開展應急救護培訓，提高服務團隊危機事件處置能力，進一步提升全員安全素質及能力。

2023年，開展各類消防安全專項培訓及演練50次以上，人數3,500餘人次，其中商場導購員工2,000餘人次，內部員工1,500餘人次。

[案例]召開2023年「春雷行動」動員會，保障員工安全生產

我們組織項目公司召開2023年「春雷行動」動員會，此次動員會是為進一步壓實項目公司、店鋪和員工的安全生產責任，徹查安全隱患、堵塞管理漏洞，堅決防範各類安全生產事故，確保首創奧特萊斯安全生產形勢的穩定。通過「春雷行動」，我們加大了安全生產的監管力度，增強了員工的安全意識和應對能力。

保障商場運營安全

商場是大型活動人群聚集地，購物環境的安全保障，是消費者及商戶的關注重點之一。奧特萊斯多位於郊區，周邊醫療設施及資源不足，不僅要關注傳統意義上的公共場所安全，還要關注其環境中人的安全。

我們將客戶安全作為工作重點，開展以提升安全意識為目的的宣貫活動，多維度保障客戶安全。在安全教育培訓方面，面向商戶、消費者等群體定期開展安全宣傳培訓和安全風險警示活動，並加強安全巡查和強化視頻監控等，考慮到社會新興安全隱患及不同個體的突發事件，我們組織突發事件處置小組成員，強化應急處置培訓，掌握突發事件處理流程和方法，提升商場整體安全防範及管理水平，全力保護客戶健康及人身財產安全。

保障網絡安全

我們遵守國家法律法規要求，2023年新增《首創鉅大有限公司商業信息系統網絡安全體系實施辦法》，逐步構建科學規範的信息安全體系，加強系統安全層級，規避信息安全風險，監控並及時修復安全漏洞，築牢信息安全堅實屏障。公司定期對全體員工進行安全技術和安全意識培訓，強化全員安全防範意識和能力。

一、美好服務，構建品質保障奧萊

[案例]7.31暴雨全力保障核心機房運行安全

2023年7月31日，北京遭遇140年來最強降雨，北京市房山區由於地勢低窪成為本次汛期全市受災最嚴重的地區。坐落在北京市房山區首創奧萊的核心機房是公司的核心資產和重點防護單位。我們第一時間安排佈防，所有信息部員工提早1小時就已到崗，並提前預備好沙袋等防汛物資。通過連續奮戰，清理積水，保障了鉅大核心機房的運行安全。

二、美好僱主，打造多元發展奧萊

人才是公司發展的核心動力，首創鉅大將人才作為振興企業的關鍵。公司以提升員工幸福感為己任，致力於創建包容、和諧的工作環境，營造公平公正的成長氛圍，全方位構築人才發展平台，促進員工與公司共同成長，幫助員工成就自身價值。

（一）保障員工權益

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國合同法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《職工帶薪年休假條例》《全國年節及紀念日放假辦法》《企業職工帶薪年休假實施辦法》等法律法規的要求，建立內部監督和反饋機制，對不當行為提供申訴及舉報途徑，全面保障員工在薪酬及僱傭、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視等方面的合法權益，不斷暢通與員工之間的溝通渠道，充分尊重員工的勞動成果。

平等僱傭

我們在人才招聘與用工方面，堅持公平、公正、公開的原則，堅決禁止任何形式的歧視行為，確保不同民族、性別、籍貫、宗教信仰和文化背景的員工在工作中受到平等對待。我們在招聘過程中嚴格核查確認員工年齡信息，確保不僱傭童工，如因核查材料的真實性問題而誤用童工，我們將立即終止與其的勞動關係，並採取必要的支持措施。與所有正式員工簽訂標準勞動合同，明確約定福利保障、解聘條件、工作時長等，保障員工合法權益。

民主溝通

我們注重傾聽員工心聲，積極構建和諧勞動關係，完善員工工會制度，不斷提升工會的組織能力和服務水平。我們組織各種形式的員工活動，增加公司瞭解員工意見與需求的渠道，鼓勵員工通過郵件、面對面溝通等方式向我們反饋意見、建議和問題，並保證他們的反饋內容得到認真對待和及時回應。我們承諾保密員工的反饋信息，並確保員工能夠自由地表達意見，而不用擔心受到報復或壓力。

二、美好僱主，打造多元發展奧萊

薪酬福利

我們依據《中華人民共和國社會保險法》《社會保險費申報繳納管理規定》等相關規定，為所有員工繳納基本社會保險和住房公積金。持續完善公司內部的薪酬福利制度，以市場為導向，參照行業標準和地區差異，制定具有競爭力的薪酬體系，讓員工的薪酬與他們的付出相匹配。同時，我們還為員工提供多樣化的福利項目，包括年假、節日福利等，以滿足員工的不同需求。

2023年度本公司未知悉內部有任何僱傭童工、強迫勞動或其他侵犯員工人權之情況發生。

指標¹

2023年

員工總人數(人)		673
按性別劃分的員工人數(人)	男性員工人數	344
	女性員工人數	329
按年齡劃分的員工人數(人)	年齡30歲以下的員工人數	82
	年齡30歲至40歲(不含)的員工人數	407
	年齡40歲至50歲(不含)的員工人數	162
	年齡50歲(含)以上的員工人數	22
按僱傭類型劃分的員工總數(人)	全職員工人數	672
	兼職員工人數	1
按地區劃分員工總數(人) ²	華東地區員工人數	247
	華南地區員工人數	39
	華中地區員工人數	84
	華北地區員工人數	182
	西北地區員工人數	51
	西南地區員工人數	70
	東北地區員工人數	0
	港澳台地區員工人數	0
	境外員工人數	0
按學歷劃分員工總數(人)	大專學歷(含)以下員工人數	155
	本科學歷員工人數	465
	碩士及以上學歷員工人數	53
按員工層級劃分員工總數(人)	高級管理層員工人數 ³	36
	其中：高層男性員工人數	26
	其中：高層女性員工人數	10
	中級管理層員工人數 ³	81
	基層員工人數	556

1. 員工相關數據涵蓋首創鉅大本部及旗下所有奧特萊斯項目；

2. 披露口徑為員工履職工作崗位所在地區；

3. 2023年度數據披露口徑與年報一致。

二、美好僱主，打造多元發展奧萊

指標¹

2023年

員工流失比率	總員工流失比率	%	17.86
按性別劃分的員工流失比率	男性員工流失比率	%	16.04
	女性員工流失比率	%	19.72
按年齡組別劃分的員工流失比率	年齡30歲以下的員工流失比率	%	22.70
	年齡30歲至40歲(不含)的員工流失比率	%	16.66
	年齡40歲至50歲(不含)的員工流失比率	%	17.97
	年齡50歲(含)以上的員工流失比率	%	20.40
按地區劃分的員工流失比率 ²	中國內地員工流失比率	%	17.86
	港澳台地區員工流失比率	%	0
	國外員工流失比率	%	0

1. 員工離職率相關數據涵蓋首創鉅大本部及旗下所有奧特萊斯項目；

2. 披露口徑為員工履職工作崗位所在地區。

(二) 守護員工健康

我們關注員工身心健康，倡導工作與生活平衡，努力為員工營造健康舒適的生活環境，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國突發事件應對法》《中華人民共和國工傷保險條例》《生產安全事故報告和調查處理條例》等與員工健康和安全的法律法規，針對日常辦公和運營，本集團旗下各奧萊項目均建立健康安全管理制度，盡可能降低員工健康安全風險，提升員工的幸福指數。

指標¹

2023年

2022年

2021年

因工作關係死亡事故數(起)	0	0	0
因工作原因導致員工死亡人數(人)	0	0	0
因工作關係死亡人員比率(%)	0	0	0
因工受傷人數(人) ¹	0	3	1
因工傷損失工作時間(天)	0	41	68

1. 因工受傷是指本單位在職員工在從事職業活動或者與職業活動有關的活動時受傷，即有工傷認定。

二、美好僱主，打造多元發展奧萊

加強醫療保障

我們在國家規定的基本醫療、養老、工傷、失業保險等基礎保障上，為員工購買涵蓋大病、門診及住院費用的補充商業保險。同時我們為保障工傷職工可及時獲取醫療救治和經濟補償，建立工傷處理與應對機制。若發生工傷意外，我們將積極組織員工進行救治，配合勞動行政部門開展員工傷殘認定，並依據規定給予員工相關福利待遇，協助員工進行工傷保險申領。若無法認定工傷，我們也會給予員工物質和精神補償，幫助員工安心調養、恢復健康。

擁抱健康生活

我們為幫助員工及時獲取自身健康狀況，每年定期組織員工健康體檢，按照體檢機構對隱去員工關鍵信息的公司整體體檢結果反饋，分析判斷在員工中具有普遍性的亞健康疾病，制定相應的健康管理計劃。同時，我們定期為員工推送心理健康講座和心理健康知識，幫助員工更好地瞭解心理健康的重要性，掌握應對心理壓力和困擾的方法。

二、美好僱主，打造多元發展奧萊

(三) 助力人才培養

我們重視員工的個人成長與發展，完善人才培養體系，開展各類形式豐富的職業培訓，通過培訓與業務相結合，實現業務突破與效能提升，並實現公司知識積累與有效輸出，打造教學相長、不斷創新的學習型組織，為員工成長與發展提供強力支持。



公司四大人才培養進階體系

二、美好僱主，打造多元發展奧萊

開展崗位競聘，選拔優秀人才

- 2023年，公司開展3場崗位競聘，分別為青島首創奧特萊斯、南昌首創奧特萊斯和本部中心成本開發部管理崗位內部競聘。

組織「線上+線下」的員工培訓，提升工作技巧

- 南寧首創奧特萊斯開展全員培訓10場，部門培訓28場，包括宣貫制度流程、標準規範、業務技能、銷售技巧、手機攝影技巧、法律知識等內容。



南寧首創奧特萊斯員工現場培訓

- 青島首創奧特萊斯定期對新入職員工開展企業文化、「奧萊」概念、服務禮儀等培訓。



青島首創奧特萊斯新入職員工培訓

二、美好僱主，打造多元發展奧萊

指標¹

2023年

各類培訓項目數量(個)		402
培訓經費支出總額(萬元)		13.41
培訓總人數(人)		848
按性別劃分員工參加培訓總人數(人)	男性員工參加培訓人數	373
	女性員工參加培訓人數	475
按性別劃分的受訓員工百分比(%)	男性員工參加培訓百分比	100
	女性員工參加培訓百分比	100
按員工層級劃分員工總人數(人)	高級管理層員工參加培訓人數	34
	中級管理層員工參加培訓人數	89
	基層員工參加培訓人數	681
按員工層級劃分的受訓員工百分比(%)	高級管理層員工參加培訓百分比	100
	中級管理層員工參加培訓百分比	100
	基層員工參加培訓百分比	100
人均參與培訓時長(小時)		38.7
按性別劃分的員工參與培訓總時長(小時)	男性員工培訓總時長	15,406.6
	女性員工培訓總時長	16,784.8
按性別劃分的員工人均參與培訓時長(小時)	男性員工人均培訓時長	41.3
	女性員工人均培訓時長	35.3
按員工層級劃分的員工參與培訓的總時長(小時) ²	高級管理層培訓總時長	1,292.6
	中級管理層培訓總時長	3,523.8
	基層員工培訓總時長	28,585.7
按員工層級劃分的員工參與培訓的平均時長(小時)	高級管理層人均培訓時長	38
	中級管理層人均培訓時長	39.6
	基層員工人均培訓時長	41.9

1. 員工培訓相關數據涵蓋首創鉅大本部及旗下所有奧特萊斯項目的人力系統組織的培訓；

2. 2023年度數據披露口徑與年報一致。

二、美好僱主，打造多元發展奧萊

(四) 關愛員工生活

我們心系員工冷暖，主動關注員工對生活和工作的需求，給予每位員工最貼心的關懷，定期開展形式多樣的文體活動，幫助員工緩解工作壓力，為員工送去溫暖與關愛，提高員工歸屬感和凝聚力。

[案例]開展傳統節日送溫暖活動

2023年，我們在每個傳統節日到來時，為堅守在崗位的導購員、保潔安保員工及值班員工送上慰問，讓員工體會到公司的關懷以及對在崗位上辛苦勞動的認可。

合肥首創奧特萊斯：向春節期間堅守崗位、敬業奉獻的員工送去熱騰騰的餃子和節日的問候。

南寧首創奧特萊斯：在端午節、中秋節等傳統法定節日為員工發放節日慰問品，表達節日祝福。

廈門首創奧特萊斯：在春節、端午節、中秋節等節日，對各位員工表達節日祝福的同時，也為員工及其家人準備了節日福利。

重慶首創奧特萊斯：開展端午節活動，讓公司員工深入瞭解節日起源、相關知識、感受節日氣氛。



昆山首創奧特萊斯員工新年收到的福利

二、美好僱主，打造多元發展奧萊

[案例]組織員工參與拓展活動

2023年，我們推出文體系列拓展活動，分別成立羽毛球、跳繩、網球及合唱等四個文體隊伍，並全面開啟培訓；舉辦首屆秋季趣味運動會，包含兩人三足、拔河競技等十項精彩、趣味的運動項目。通過舉辦拓展活動，激發了員工的運動熱情和團隊合作精神。

湖州首創奧特萊斯：為營造健康向上、積極和諧的企業文化氛圍，組織開展趣味運動會、「春季毅行」等活動，促進了員工身心健康，同時增強了團隊的合作和凝聚力。

昆明首創奧特萊斯：數次舉辦「夜跑周」活動，鼓勵全員參與健身運動，倡議全體員工強健體魄，抵抗疾病，陽光生活、快樂工作。

南寧首創奧特萊斯：開展「南寧首創奧萊兩周年慶—員工素質拓展運動會」活動，通過「坐地起身」的團隊合力拼搏及6公里的全員奔跑衝刺，促進了全員的溝通與協作。

青島首創奧特萊斯：組織「鉅happy 享秋日」為主題的趣味運動會，提升團隊凝聚力，加強團隊協作，增強員工歸屬感。

武漢首創奧特萊斯：在東湖郊野步行綠道組織「黨建引領徒步走，同心協力沖業績」主題徒步拓展活動，提升了員工的體能水平。



湖州首創奧特萊斯組織開展趣味運動會



濟南首創奧特萊斯舉辦秋季運動會

二、美好僱主，打造多元發展奧萊

【案例】3.8女神節，關懷女性員工

2023年3月8日，公司組織女員工開展手工製作、插花等活動，並向全體女員工們獻上節日的祝福。此次活動不僅讓公司女員工感受到滿滿的關愛和溫暖，也進一步拉近了公司與員工的距離、營造了和諧的氛圍。

昆山首創奧特萊斯：舉辦「來首創奧萊過女神節」的主題活動，為女員工提供購物享受折扣，舉辦插花比賽，並向全體女性員工們獻上節日的祝福。

南寧首創奧特萊斯：貼心為女性員工們發放節日慰問品並送上誠摯的節日問候。舉辦DIY手作活動，通過發揮創意製作粘土鏡子，手繪小夜燈，使女員工們放鬆了心情。

青島首創奧特萊斯：組織「迎春盛放，翩然如夢」女神節主題活動，向所有女性員工致以最誠摯的節日祝福。

廈門首創奧特萊斯：組織主題為「品味生活，醇香奧萊」的女神節咖啡品鑒活動。



青島首創奧特萊斯舉辦女神節活動



西安首創奧特萊斯開展夏季送清涼活動



南寧首創奧特萊斯舉辦員工生日會活動



濟南首創奧特萊斯開展
「鉅人愛讀書，讓我來分享」活動

三、美好夥伴，營造合作互惠奧萊

首創鉅大秉承可持續發展理念，主動回應利益相關方需求，不斷加強與供應商的協同發展，賦能商戶成長，積極承擔行業使命與責任，實現優勢資源互補，共同應對挑戰，攜手社會各界共創合作共贏的新局面。

(一) 堅持責任供應

我們嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》，發佈《首創鉅大有限公司商業運營採購管理辦法(試行)》，堅持陽光透明採購原則，持續優化完善供應商管理，加強供應商溝通協作，鼓勵供應商優先本地採購，以減少物料及產品運輸期間產生的碳排放，打造可持續供應鏈。

基於目前公司發展現狀，我們主要的供應商為建築工程相關供應商，同時也包含物業管理、辦公用品、服務支持等類型的供應商。下表是本年度我們供應商的地域分佈。

指標 ¹	地區	2023年
按地區劃分的供應商數量(個)	中國境內地區	489
	港澳台地區	7
	中國境外地區	8

1. 基於行業特性，合作品牌方不歸屬於供應商統計範圍。

供應鏈全生命周期管理

我們實行供應鏈全生命周期管理，實現對供應鏈的綜合性管理和優化。我們制定了包括供應商准入管理、供應商庫管理、供應商履約評價等供應商管理制度，形成針對各類供應商從准入、履約評價到退出的全生命周期管理流程。本年度，我們已對所有新增供應商完成了准入審核。

我們通過建立供應商評級管理體系，對供應商進行定期履約評估，根據評估結果更好地掌握供應鏈環節中各個供應商的履約情況，調整對應供應商在評級體系中的級別，要求供應商針對履約過程中出現的問題提出解決方案，並長期跟踪供應商改進情況，從而提高供應鏈的穩定性和效率，確保供應商的良好履約，減少供應鏈風險，提高公司的競爭力和客戶滿意度。

三、美好夥伴，營造合作互惠奧萊

在開發期供應商管理方面採取的措施

- 首先，我們從成本控制的角度出發，確定項目工程採購框架，並每年制定年度招標計劃；
- 在招標開始後，通過資格預審、評標和定標等程序，來確保選定具備能力和資質的供應商。同時，我們定期對供應商進行履約評價，以監督和評估其履約情況，以確保供應商能夠按時交貨，並提供符合要求的產品和服務；
- 對於運營期供應商，我們則是在每年開展運營期項目年度預算的基礎上，各項目公司根據需求立項，並按照公司的招標制度要求進行招投標流程，確保供應商具備資質和能力來滿足項目的需求；
- 在招標過程中，我們非常重視誠信和質量的原則。若發現供應商在招標過程中存在數據弄虛作假、現場存在重大安全隱患或生產設備對環境產生重大污染但未採取滿足國家標準的處理措施等情況，我們將直接認定候選人考評結果為不合格，並拒絕其入圍投標。

通過這些管理措施，我們能夠確保開發期供應商具備良好的履約能力，同時保證運營期供應商能夠滿足項目的需求，從而確保項目的順利進行和供應鏈的穩定性。

供應商ESG資質管理

我們高度關注供應商的ESG表現，以確保供應鏈的可持續性和責任性。我們對所有合作供應商提出其必須符合國家及地方法律法規在環境保護、安全、員工管理等方面的相關要求，並將對供應商的環境和社會要求納入公司的供應商准入和履約評估流程中。

在進行供應商篩選時，我們認為獲得過ISO 9001質量管理體系認證、ISO 14001環境管理體系認證、ISO 45001職業健康安全體系認證的供應商更具長期合作的能力。此外，我們還會對供應商的項目和生產工廠實地考察，核實其提交的資質並審查材料的真實性，檢查其現場和安全管理能力。我們致力於與符合我們價值觀和標準的供應商合作，提高供應鏈的可持續性和責任性，確保產品和服務的質量和可靠性。

三、美好夥伴，營造合作互惠奧萊

我們根據不同供應商的特點，採取了針對性的環境和社會風險管理措施。對於建築工程承包商，要求其保護施工現場內外的環境，並確保其活動符合相關法律法規和標準要求。對於店鋪精裝修工程，要求使用甲醛釋放量在限值以下的環保產品。在項目建設過程中，聘請第三方機構進行監督和檢查，以確保施工質量和現場環境符合要求。

(二) 攜手商戶共贏

我們與奧特萊斯入駐商戶的合作關係不僅是重要的夥伴關係，更是一種支持和協作的關係。我們致力於幫助奧特萊斯商戶維持良好的運營狀態，為他們提供卓越的服務。我們制定並下發了專門的商戶服務模板，明確了在奧特萊斯項目籌備和運營期間，我們給予商戶高效服務的具體要求。這些要求旨在確保商戶能夠享受到最好的服務並取得成功。

關注商鋪需求

我們利用數字技術優化商戶入駐流程，提升業務流暢度。推行大客戶負責制和項目負責制，為商戶提供專業支持，縮短運營適應期。開展商戶員工培訓，打造良好經營基礎。在重大節假日統一開展品牌洽談，提升活動參與率。我們與奧特萊斯商戶長期穩定合作，為提升商戶的收銀效率，製作收銀系統培訓視頻，提高導購員實際操作能力。



重慶首創奧特萊斯每月定期開展店長會，針對服務意識、銷售技巧、政策法規等方面開展賦能培訓



廈門首創奧特萊斯每周開展導購POS機收銀操作培訓，提升導購收銀專業技能

三、美好夥伴，營造合作互惠奧萊

【案例】開展技能競賽，賦能商戶成長

2023年，我們持續在各項目公司開展提升商戶服務人員服務水平的技能競賽，為商戶提供展示和交流的平台，幫助他們提升業務水平和競爭力，為商戶的長期發展打下堅實基礎。

- 合肥首創奧特萊斯為打造高素質、高技能銷售人才隊伍，組織開展技能比武大賽，充分調動全體導購員的工作積極性和創造性，提高導購員專業技能掌握的熟練度。



合肥首創奧特萊斯舉辦技能比武大賽

- 南寧首創奧特萊斯舉辦第二屆「燃我精彩」服務技能競賽，項目員工、導購員近800名選手參賽，組織抖音達人競賽、運營知識競賽等8個競賽項目，引導店鋪導購員不斷加強直播銷售意識和能力。



南寧首創奧特萊斯舉辦服務技能競賽

三、美好夥伴，營造合作互惠奧萊

- 昆明首創奧特萊斯參與昆明市五華區總工會主辦的2023年五華地區職工「72行大練兵·360行出狀元」網絡直播銷售員技能競賽，項目導購員踴躍報名參賽，入圍12人，8人獲獎。



昆明首創奧特萊斯技能競賽導購員獲獎展示

- 武漢首創奧特萊斯舉辦第二屆銷售服務技能大賽，激發導購員的工作積極性和創造精神，形成愛崗敬業的良好氛圍。



武漢首創奧特萊斯銷售服務技能大賽展示

三、美好夥伴，營造合作互惠奧萊

促進互惠合作

我們與品牌商家建立緊密的合作關係，引入更多優質品牌和產品，提供多樣化的選擇給消費者。同時，品牌商家也借助首創奧萊的平台和優勢資源，擴大市場影響力和銷售渠道，實現銷售增長。

[案例]引入品牌門店，實現奧萊發展

我們始終致力於為消費者提供全方位的休閒、娛樂和購物體驗，在不同城市引入多種兒童樂園、時尚品牌和生活配套業態，以提升項目的吸引力和消費者的購物體驗。我們通過引入多樣化的品牌和業態，為消費者提供了更多元化的選擇，滿足了不同人群的需求。

- 杭州首創奧特萊斯引進奇樂城堡兒童樂園，為兒童提供最歡樂的童年體驗和寓教於樂的娛樂世界。
- 合肥首創奧特萊斯引進「蒙蒙兔」恐龍拓展樂園，有助於孩子們學習與探索，培養團隊合作與挑戰克服困難的能力。
- 湖州首創奧特萊斯引入新業態，包含民宿、宴會廳、戶外咖啡（網紅打卡點）等，在提升項目開業率的同時，從其他業態上帶來銷售的增長，吸引更多的客流。
- 南寧首創奧特萊斯入駐全國大型連鎖超市（超會買超市）與兒童教育基地（賽克玩學樂園）兩個大型生活配套類品牌，滿足消費者多樣化的生活需求，提供更便捷和綜合的購物體驗。
- 西安首創奧特萊斯引入361°、斐樂旗艦店，增加了商場品牌的多樣性，擴大目標消費群體，增加商場的品牌價值和吸引力。
- 鄭州首創奧特萊斯引入波司登旗艦店、Dairy Queen、草沐辰美妝集合店、半天妖烤魚等時尚品牌，積極實現項目定位和目標客群質量的提升。
- 重慶首創奧特萊斯引入快樂拾光潮玩城，融合「親子益智、社交互動、動漫潮玩、電子競技、體育運動」等元素，打造融合最新科技和潮玩的沉浸式場景，為消費者提供休閒、益智、競技、冒險等室內遊樂體驗服務。



快樂拾光潮玩城入駐
重慶首創奧特萊斯

三、美好夥伴，營造合作互惠奧萊

(三) 助力行業發展

我們踴躍參與行業交流盛會，攜手搭建友誼與合作的橋梁，與眾多合作夥伴展開多層次、多領域的深入對話。我們始終保持與地方政府、行業協會、高等學府及眾多企業的緊密聯繫，充分利用各方獨特的資源優勢，共同推動行業邁向更高質量的發展新征程。

參與行業交流

我們積極參加行業交流活動，與行業先鋒們深入交流，共同探討行業的未來發展，從中瞭解行業動態、趨勢和最新技術，與同行交流運營經驗，拓展業務合作機會，提升品牌形象和知名度。

[案例]參加奧萊產業論壇，共話奧萊發展

2023年5月，「第十屆中國奧特萊斯產業發展論壇暨2022年度中國奧萊頒獎盛典」在廣州舉行。本次峰會吸引數百位行業領袖、精英，包括奧特萊斯開發商、運營商、品牌商以及知名專家學者，本公司常務副總裁袁澤路受邀做專題分享。首創鉅大攜首創奧萊十大商場憑藉2022年度的優異表現拿下9個重磅獎項，展現出了首創奧萊在商業地產領域的領先地位和卓越實力。



首創鉅大獲2022-2023年度中國奧萊金牌營銷獎

三、美好夥伴，營造合作互惠奧萊

加強政府合作

我們加強與政府的合作交流，時刻關注政府政策的更新，積極與政府部門溝通交流，以政策為燈塔，共同推動社會的發展。各項目公司靈活應對，與政府部門緊密合作，在政府部門的悉心指導和建議下，成立客訴點，更好的為顧客服務；通過申請政府的各種減免和補貼，獲得政府的專項資金支持，在提升經濟效益的同時，提升公司整體品牌形象。

[案例]各項目公司與政府合作成立客訴點

2023年，本集團旗下各項目公司與政府合作成立客訴點，旨在提高客戶服務質量和滿意度。成立客訴點有助於及時解決客戶的問題和投訴，提高客戶滿意度和忠誠度，促進企業與政府之間的合作，推動經濟發展和社會進步。

四、美好社區，助力和諧共贏奧萊

首創鉅大積極踐行企業責任和使命，始終保持與社區長期、有效的溝通，依托企業自身優勢和資源，推動社會發展，帶動社區進步。首創鉅大積極響應國家戰略，助力鄉村振興發展，開展鄉村振興項目和核心公益項目，持續不斷的為社會創造長遠正面的價值。

（一） 加強社區溝通

我們始終致力於為社區的可持續發展和居民的福祉做貢獻，不斷加強與社區的互動，通過各類主題活動，以回饋社會為理念，以「愛閱計劃」、「鄉村振興專享公益基金」等品牌項目為主線，為公益事業貢獻企業力量。

我們組織志願活動：

我們始終與當地社區保持良好的溝通關係，重點關注當地社區訴求，依託自身資源和優勢，組織志願活動服務社區。

- 杭州首創奧特萊斯配合當地社區，在亞運會期間設立亞運青年V站，加入志願者服務隊伍，支持亞運會志願服務保障工作。



亞運青年V站

四、美好社區，助力和諧共贏奧萊

- 南昌首創奧特萊斯聯合新建區天興和順苑社區黨群服務中心開展「學雷鋒•做先鋒•見行動」志願服務暨主題黨日活動，幫助鄰里群眾著手清理各樓層垃圾，改善社區的環境衛生，用實際行動弘揚了「奉獻、友愛、互助、進步」的志願服務精神。



「學雷鋒•做先鋒•見行動」志願服務

- 廈門首創奧特萊斯組織員工參加社區籃球賽，為周邊社區和企業提供共同參與、溝通的機會，增強與當地社區之間的聯繫，建立穩定親密的社區關係。



社區籃球賽

四、美好社區，助力和諧共贏奧萊

(二) 助力鄉村振興

我們長期致力於鄉村振興戰略，關注當地民生改善，依託自身渠道和優勢，推動各項目周邊鄉村發展，帶動本地居民就業，推動農民增收致富，改善周邊居民生活水平，助力國家鄉村振興。

2023年，首創奧特萊斯為本地居民提供多個就業崗位

- 北京首創奧特萊斯：為房山區捐贈「鄉村振興專享公益基金」善款20萬元；為本地提供了2,800餘個工作崗位，其中，當地農村戶口就業人數1,260人，佔比約45%。
- 杭州首創奧特萊斯：為本地提供了近1,200個就業崗位（其中，當地農村戶口就業人數近850人，佔比約70%），主動吸納本地人員，優先錄用項目周邊街道的脫貧戶、留守婦女、退伍軍人。
- 合肥首創奧特萊斯：積極與當地街道和社區聯絡，舉辦專場招聘會，為本地提供700餘工作崗位，其中，當地農村戶口就業人數為428人，佔比61%。

[案例]杭州首創奧特萊斯，助力本地葡萄產業發展

杭州首創奧特萊斯舉辦「東洲葡萄旅遊文化節」，舉辦萬斤葡萄免費送活動，幫助農民增加3萬餘元收入，推動東洲葡萄產業健康發展，提升東洲葡萄的品牌美譽度，輻射帶動周邊特色現代農業、旅遊業、購物休閒一體化發展，共同促進「助農」經濟發展，共享多贏。



東洲葡萄旅遊文化節

四、美好社區，助力和諧共贏奧萊

(三) 開展公益慈善

我們以整合社會資源、推進社會公益發展為基本的願景和使命，以「愛閱計劃」等公益活動為載體，開展物品捐贈、弱勢群體幫扶等方面的公益活動，為公益事業的發展提供資源和支持。

[案例]開展愛心捐贈活動

湖州首創奧特萊斯持續開展「愛行千里、溫暖相依」的愛心捐贈活動，向青海、西寧等地區捐贈衣服2,000餘件、書籍100餘本。



愛心捐贈活動

青島首創奧特萊斯以「愛閱計劃」為引領，積極響應「行公益 顯擔當」號召，向青島市兒童福利院捐贈圖書教具10箱，共計492件。



「愛閱計劃」公益捐贈

四、美好社區，助力和諧共贏奧萊

【案例】愛心義賣活動

昆山首創奧特萊斯聯合蘇州市成長之樹公益助學中心、昆山開發區蓬朗區域工會及其轄區企業和昆山開發區章基社區共同開展「童心向黨 公益集市」主題愛心義賣活動。本次活動共收到1,042筆愛心義賣捐款，籌集善款31,460.57元，全部定向捐助給山區貧困家庭。



愛心義賣活動

【案例】捐贈救災物資

2023年夏季北京遭遇持續強降雨，房山區石樓鎮多村發生嚴重洪澇災害，導致停水停電、道路中斷，當地村民受災嚴重。北京首創奧特萊斯作為北京市市屬重點商業企業，積極響應區政府捐資賑災的號召，向受災地區房山區石樓鎮捐贈救災物資，踐行企業社會責任。



北京首創奧特萊斯捐贈救災物資

五、美好生態，打造環境友好奧萊

首創鉅大積嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國固體廢棄物污染防治法》等環境保護相關法律條例及《北京市生活垃圾管理條例》等地方管理條例，嚴格排放物管理，安裝節水節能降耗裝置，持續推廣綠色辦公理念，制定綠色辦公舉措並嚴格執行，積極應對氣候變化風險和挑戰，打造環境友好奧特萊斯。

（一） 持續優化綠色管理

我們堅持以對環境負責的態度進行運營活動，不斷提升綠色運營意識，持續探索低碳發展之路。我們通過實施節能減排措施，採用清潔能源，收穫降費節能成果。各項目公司之間博採眾長，積極借鑒優秀環保案例，將其融入項目運營之中，形成良好的低碳環保新風尚。

完善環境管理

在項目運營過程中，我們鼓勵各項目公司制定能源消耗、水資源消耗及排放物管理目標，多措並舉、因地制宜地開展能源、水及排放物管理。我們對所有項目公司的餐飲商鋪要求安裝油煙淨化系統並嚴格落實到位。多個項目公司使用霧森系統，內含加壓噴霧系統，節約水資源。

減少能耗使用

我們結合國家及各項目所在地區的相關環保要求，嚴格執行《辦公用品管理制度》《辦公環境管理規定》《信息系統及軟件資產管理規定》等相關制度，通過推廣使用可再生能源、設備節能改造和節能技術更新等方式，最大限度實現節能減排降耗，助力實現「雙碳」目標。

各地首創奧特萊斯積極響應環保要求，本年度開展節能降耗舉措如下：

- 合肥首創奧特萊斯：通過LED燈箱大屏節能改造工作，從每天用電3.07度降低到1.33度，節能率達56.7%。
- 杭州首創奧特萊斯：使用光伏發電電量，電價較國網電價低17%，每年節約電費支出約7.5萬元；針對公共照明日常能耗管理進行改造，預計全年可節約公區照明用電量50,000度。
- 鄭州首創奧特萊斯：針對車場燈具進行改造調整，預估節省電費14,000元。

五、美好生態，打造環境友好奧萊

[案例]重慶首創奧特萊斯開展「錙銖必較，節能降耗」主題活動

2023年，重慶首創奧特萊斯開展「錙銖必較，節能降耗」主題活動，針對辦公區低碳打印、午休熄燈、嚴控辦公用品申領、科學使用公車等方面進行宣傳與督檢，通過利用節能降耗各項措施，培養員工環境保護與節約資源意識，推動綠色辦公。



辦公區節能降耗宣傳展示

加强排放物管理

我們積極響應國家對於垃圾分類的有關政策，發佈《關於開展垃圾分類國企在行動實踐活動的通知》，要求員工簽訂《生活垃圾分類承諾書》，積極倡導員工不僅要在辦公場所落實垃圾分類，還要把分類習慣帶入家庭、帶動親友，利用業餘時間支持社區開展「桶前值守」活動等生活垃圾分類工作，以及發佈垃圾分類寶典和提示等。各奧萊項目根據當地政府要求進行垃圾分類，並配備對應的垃圾分類設施，同時將廢紙等可回收廢棄物交由當地回收商回收，少量廢棄熒光燈、廢機油等有害廢棄物暫存於專用垃圾箱中，並定期由供應商進行無害化處置。為增強員工對垃圾分類知識的瞭解，讓更多員工參與到垃圾分類的行動中來，倡導關愛自然、節約資源、愛護環境的文明風尚，公司各奧萊項目積極組織各項垃圾分類主題活動。

五、美好生態，打造環境友好奧萊

以上所述無害廢棄物均交由回收商進行處理，有害廢棄物均交由第三方或供應商處理。



水資源管理

我們重視水資源的保護與回收，在奧特萊斯商區內採用滴灌技術為綠植澆水，及時檢查漏水點，減少水資源的大面積浪費，更換衛生間節水裝置，採用污水回收利用系統，提高水資源利用率。

為確保水資源合理利用，避免大面積浪費行為，首創奧特萊斯行動如下：

- 合肥首創奧特萊斯：開展限制和規範保潔及裝修用水、對店鋪清潔用水進行規範合理、設置消防穩壓及供水壓力、調整衛生間及洗手池出水流量，更換帶鎖三角閥、加強巡查頻次及力度、及時反饋維修等方式減少水資源浪費。
- 重慶首創奧特萊斯：為避免水資源浪費，對所有衛生間閥門進行調節，確保水壓、水流處於合理範圍內，同時在閉店期間巡查各公區供水設施，對於存在水資源浪費隱患的設備進行維修，2023年公區用水量為2.53萬方，同比下降8.72%。

五、美好生態，打造環境友好奧萊

生態設計

我們重視將環保理念融入奧特萊斯商場建設，依照國家綠色建築要求，提升施工過程中的能源使用效率，減少有害物排放。我們在項目設計期間積極申請綠色建築認證，在項目工程竣工後認真落實驗收工作，將綠色環保的理念植入更多的建築設計中。

序號	項目名稱	綠色建築等級
1	南昌奧特萊斯項目	一星
2	濟南奧特萊斯項目	一星
3	北京奧特萊斯項目	一星
4	重慶奧特萊斯項目	一星
5	廈門奧特萊斯項目	一星
6	西安奧特萊斯項目	二星
7	合肥奧特萊斯項目	二星
8	南寧奧特萊斯項目	二星

1. 根據中華人民共和國住房和城鄉建設部發佈的《綠色建築評價標準》，綠色建築等級從低到高分別為一星、二星和三星。

(二) 全面落實綠色辦公

我們全面推廣5S(整理、整頓、清掃、清潔、素養)環境管理理念並初步形成5S治理方案，以通俗易懂的形式向員工普及《環境保護法》《節約能源法》等法律法規中的相關條款，強化員工環境保護與節約資源意識，從而促進全員參與綠色辦公實踐。



5S環境管理理念

五、美好生態，打造環境友好奧萊

節約辦公能源

我們通過優化辦公場所用電控制，改善供配電系統，降低辦公區域的日均用電量及損耗，同時，持續推進辦公室無紙化辦公，開展電子化資料存檔、電子化資料存檔、綠色採購等綠色辦公舉措，幫助公司降低運營成本。

提高產品使用效率

- 降低空調耗能，規定辦公室空調溫度調控範圍，加強設備機房空調溫度控制管理。
- 減少辦公電子電器設備的待機時間，提倡長時間不使用的電子設備應關機。
- 杜絕辦公室無人長明燈現象，非工作時間應關閉照明，工作時間宜充分利用自然光照，減少照明設備耗能。
- 商場內，夜間只留有夜間巡查燈；地下車庫只留下能滿足照明需求的小部分照明使用。
- 項目內LED屏分時段使用，非周末開啟時間11:00–12:00和16:00–17:00，周末節假日增加時段19:00–20:00。

使用節能產品

- 購買節能認證產品，逐步淘汰部分項目公司能效等級低的設備及產品，替換為新能源產品及節能產品。
- 項目內衛生間抽風排風定時節能，工作日開啟時間10:00–21:30，周末節假日開啟時間10:00–22:00，且運營時都開啟節能模式。
- 項目內扶梯在運營階段都開啟節能模式。

提高節能意識

- 提倡午休熄燈一小時，在辦公區點燈開關處張貼標識，不必要開的燈堅決不開，下班後及時閉燈，以實際行動節約能耗。

五、美好生態，打造環境友好奧萊

減少辦公耗材

我們在各項目公司所在地按照當地要求進行垃圾分類，統一收集處置辦公易耗品，將廢紙等可回收廢棄物交由當地回收商回收，少量廢棄熒光燈等有害廢棄物暫存於專用垃圾箱中，並定期由供應商進行無害化處置。

我們結合國家及各項目所在地區的相關環保要求，制定了《辦公用品管理制度》《辦公環境管理規定》《信息系統及軟件資產管理規定》等相關制度，並採取多方面措施來減少耗材：

- 無紙化辦公，鼓勵各部門使用多媒體形式展示會議材料，使用電子掃描文件存盤，並通過電子郵件溝通信息，減少用紙。
- 重複利用紙張，鼓勵員工除正式公文外，儘量使用雙面打印或二次用紙打印內部溝通文件。
- 循環使用辦公用品，各項目公司的辦公用品領用部門主動回收閒置的燕尾夾、回形針等，在部門間循環分配使用。
- 加強辦公費用管控力度，要求各項目公司做好預算計劃，杜絕資源浪費現象，不斷強化辦公室5S管理。
- 提倡黑白打印、雙面打印，節約辦公耗材。

推廣綠色低碳會議

公司踐行綠色低碳的辦公方式，推廣綠色低碳會議。我們倡導減少線下會議的召開，採用網絡會議的形式，召開遠程線上會議，在線上傳輸會議材料，提升工作文件傳達及落實效率，減少不必要的資源使用和垃圾排放。在召開線下會議時，我們通常簡化會場布置，除必須使用的會議材料外，不提供額外的打印材料備份，不統一提供瓶裝水或一次性紙杯，鼓勵參會成員自帶水杯，減少水資源、紙製品的浪費。我們合理使用舊辦公家具，提高資源利用率，避免廢物生成，減少碳排放量，將綠色發展和可持續發展運用到公司的運營中，引領公司形成勤儉節約、文明健康的辦公新風尚，用實際行動踐行綠色發展、低碳發展、循環發展理念，為國家碳達峰和碳中和的目標實現貢獻力量。

五、美好生態，打造環境友好奧萊

推廣垃圾分類

我們積極響應國家對於垃圾分類的有關政策，發佈《關於開展垃圾分類國企在行動實踐活動的通知》，要求員工簽訂《生活垃圾分類承諾書》，積極倡導員工不僅要在辦公場所落實垃圾分類，還要把分類習慣帶入家庭、帶動親友，利用業餘時間支持社區開展「桶前值守」活動等生活垃圾分類工作，以及發佈垃圾分類寶典和提示等。

各奧特萊斯項目根據當地政府要求進行垃圾分類，並配備對應的垃圾分類設施，同時將廢紙等可回收廢棄物交由當地回收商回收，少量廢棄熒光燈、廢機油等有害廢棄物暫存於專用垃圾箱中，並定期由供應商進行無害化處置。為增強員工對垃圾分類知識的了解，讓更多員工參與到垃圾分類的行動中來，倡導關愛自然，節約資源、愛護環境的文明風尚。



垃圾分類容器及標識

五、美好生態，打造環境友好奧萊

倡導綠色出行

儘管公車出行並未為公司增加過量的溫室氣體排放，我們仍然通過加強公務用車管理促進減少大氣污染物的直接排放。我們的相關措施包括控源、節流、替代等：

- 新配備公務用車嚴格執行配備標準，優先選用新能源汽車。
- 新購及租賃小轎車作為一般公務用車，排量須為1.8升及以下。
- 下調公務用車配備比例，嚴格履行公交使用申請審批流程，實現公交資源的合理配置。
- 管理現有公務用車使用強度，控制車輛耗油費用預算。
- 使用視頻遠端會議及電話會議系統，減少不必要的出差。
- 提倡員工在出差途中儘量使用公共交通工具，主動安排接駁巴士往來公司及市區接送員工等。

踐行糧食節約

本公司秉持著「厲行節約、反對浪費」的環保理念，加強員工教育，杜絕餐飲浪費行為，倡導開設食堂的各項公司制定並優化《食堂管理規定》，明確相關管理規範，並鼓勵員工樹立勤儉節約的思想意識，拒絕浪費，倡導光盤行動。

(三) 積極應對氣候變化

首創鉅大作為商業地產企業，業務遍布中國15個城市，隨著全球氣候變暖效應造成極端天氣逐年增加，我們應全力應對氣候機遇與挑戰，力爭在構建企業氣候競爭力的同時，帶動行業與合作夥伴共同實現應對氣候變化目標。

治理

董事會對氣候變化相關風險和機遇負有最終責任，並授權ESG工作小組全面監督相關管理工作，包括氣候風險識別、評估及管理工作。ESG工作小組會定期向本公司董事會下層審核委員會匯報可持續發展相關事宜，包括氣候相關議題。

五、美好生態，打造環境友好奧萊

策略

我們通過對氣候相關風險和機遇的分析，不斷調整業務發展戰略和資源配置，制定了可持續發展戰略，致力於應對氣候變化可能帶來的各類風險，把握低碳發展和轉型機遇，實現自身和社會綠色發展。

風險類型	影響維度	潛在風險識別與評估	應對舉措
實體風險	運營	<p>全球氣候變暖效應造成局地性極端天氣增加，例如颱風、暴雨、冰雹等，對開放式的奧特萊斯項目造成潛在影響，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> 極端氣候導致固定資產損壞。 高溫熱浪等氣候使得空調耗電增加。 發生極端氣候影響消費者購物體驗或減少客流。 給員工上下班出行帶來的風險等。 	<ul style="list-style-type: none"> 增加降溫設施(霧森系統)。 屋頂建設太陽能板轉換能量。 提高商場綠化率，種植當地植物。 提高在線銷售營銷力度等。 及時在危險區域設置區域警示標誌。 增強員工的警覺性，並採取全面的預防措施，開展極端天氣應急演練。 響應政府極端天氣員工辦公建議，實行錯峰或者居家辦公，落實減電號召。 在項目選址之初就考慮極端天氣的危害問題。 為公司資產和運營提供適當的保險；持續完善風險管理機制，依據危機管理流程、溝通和上報流程，對重大風險、事故作出迅速及有效的響應。 突發天氣較多的項目準備應急預案，例如杭州項目編製《防颱防汛應急預案》。

五、美好生態，打造環境友好奧萊

風險類型	影響維度	潛在風險識別與評估	應對舉措
轉型風險	運營	《聯合國氣候變化框架公約》第26次締約方大會(COP26)的召開，以及中國在碳達峰、碳中和等一系列目標和規劃的提出，增加了我們為滿足在環境管理方面的監管要求而產生的合規成本，或是因無法滿足監管要求而面臨的訴訟處罰的風險。	積極跟進合規要求並落實各項管理措施；倡導各項目公司開展更加精細化的能源管理，制定能源使用目標，提升能源使用效率；在部分有條件的項目，逐步使用太陽能等新能源。

風險管理

首創鉅大未來將氣候風險納入集團風險管理體系中，建立首創鉅大氣候風險評估和管理流程機制，形成氣候風險識別、評估、應對與改善的閉環式管理。

篩選風險點	我們根據宏觀政策、行業政策及監管要求，篩選出目前集團面臨的風險點。
開展風險評估	我們結合風險發生的可能性與影響程度，識別出對集團業務有實質性影響的氣候相關實體與轉型風險。
進行風險排序	我們根據專業文獻，政府監管機構、投資者、證券交易所等各利益相關方對集團氣候變化的期待，以及氣候變化對業務造成的影響，篩選重點氣候風險。
制定應對舉措	針對評估出的重大氣候風險，提出可行性應對舉措。

目標

基於氣候風險和機遇的識別評估，我們充分認識到氣候風險和機遇對自身運營帶來的影響。因此，我們結合TCFD框架要求，未來將對應對氣候變化的行動進行量化披露，以逐步提高企業氣候韌性。

五、美好生態，打造環境友好奧萊

[案例]積極應對極端天氣，保障商場安全

2023年7月28日，第五號超強颱風「杜蘇芮」登入廈門，廈門首創奧特萊斯在颱風登入前、中、後、分別進行防颱部署，對場內易墜、易刮到設施設備進行應拆盡拆，應轉移盡轉移、因加固盡加固，保障場內設施設備及人員的安全。

(四) 環境績效數據

我們在奧特萊斯商場的運營管理中，涉及總部辦公區、商場辦公區及商場公共區三處環境統計區域，其中商場指北京首創奧特萊斯、湖州首創奧特萊斯、昆山首創奧特萊斯、西安首創奧特萊斯、南昌首創奧特萊斯、杭州首創奧特萊斯、武漢首創奧特萊斯、鄭州首創奧特萊斯、濟南首創奧特萊斯、合肥首創奧特萊斯、重慶首創奧特萊斯、昆明首創奧特萊斯、青島首創奧特萊斯、南寧首創奧特萊斯、廈門奧特萊斯十五個在營項目。

在我們的日常經營中，自有包裝物的數量極微小，故不進行披露。此外，我們將依照總部辦公區及商場辦公區、商場公共區及商戶的順序依次披露環境數據。

五、美好生態，打造環境友好奧萊

首創鉅大總部及商場辦公區

指標¹

2023年

溫室氣體排放總量(範疇一及範疇二)(噸) ²	927.06
範疇一溫室氣體排放(直接排放)(噸)	10.87
公車耗油 ³	10.87
範疇二溫室氣體排放(間接排放)(噸)	916.19
外購電力	916.19
每年每平方米建築面積溫室氣體排放量(噸/平方米)	0.00082
有害廢棄物排放總量(噸) ⁴	0.01216
每年每平方米建築面積有害廢棄物排放量(噸/平方米)	0.00000001085
無害廢棄物排放總量(噸) ⁴	236.69
餐廚垃圾	11.29
其他垃圾	217.09
可回收垃圾	8.31
每年每平方米建築面積無害廢棄物排放量(噸/平方米)	0.00021
能源消耗總量(兆瓦時) ⁵	1,611.63
直接能源消耗量(兆瓦時)	94.30
汽油(兆瓦時)	94.30
間接能源消耗量(兆瓦時)	1,517.33
電力(兆瓦時)	1,517.33
每年每平方米建築面積能源消耗量(兆瓦時/平方米)	0.0014
水資源消耗總量(噸)	74,957.9
每年每平方米建築面積水資源消耗量(噸/平方米)	0.06687

1. 本年度未產生新的在建項目；
2. 本公司氣體排放主要涉及由駕駛公車及辦公用電所帶來的溫室氣體排放，其中公用車排放物如P、PM10等氣體排放物相對溫室氣體排放量極其微小，故不作披露；
3. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2019年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《IPCC2006年國家溫室氣體清單指南2019修訂版》進行核算；
4. 無害廢棄物均交由回收商進行處理，有害廢棄物均交由第三方或供應商處理；
5. 能源消耗總量根據電力和油耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2020)》中換算因數計算。

五、美好生態，打造環境友好奧萊

商場公共區及商戶數據

指標 ¹	2023年
溫室氣體排放總量(範疇一及範疇二)(噸)²	121,819.25
公共區域範疇一溫室氣體排放(直接排放)(噸)	366.91
天然氣	366.91
公共區域範疇二溫室氣體排放(間接排放)(噸)	25,832.25
外購電力	25,832.25
公共區域單位建築面積溫室氣體排放量(噸/平方米)	0.0460
商戶範疇一溫室氣體排放(直接排放)(噸)	110.94
天然氣	110.94
商戶範疇二溫室氣體排放(間接排放)(噸)	95,959.15
外購電力	95,959.15
商戶單位建築面積溫室氣體排放量(噸/平方米)	0.136
每年每平方米建築面積溫室氣體排放量(噸/平方米)	0.069
有害廢棄物排放總量(噸)³	0.00103
每年每平方米建築面積有害廢棄物排放量(噸/平方米)	0.000000008
無害廢棄物排放總量(噸)³	24,289.414
餐廚垃圾	1,492.18
其他垃圾	22,372.64
可回收垃圾	424.59
每年每平方米建築面積無害廢棄物排放量(噸/平方米)	0.0147
能源消耗總量(兆瓦時)	178,538.72
公共區域直接能源消耗量(兆瓦時)	5,666.67
天然氣(兆瓦時)	5,666.67
公共區域間接能源消耗量(兆瓦時)	36,303.17
電力(兆瓦時)	36,303.17
公共區域單位建築面積能源消耗量(兆瓦時/平方米)	0.039
商戶直接能源消耗量(兆瓦時)	1,713.36
天然氣(兆瓦時)	1,713.36
商戶間接能源消耗量(兆瓦時)	134,855.52
電力(兆瓦時)	134,855.52
商戶單位建築面積能源消耗量(兆瓦時/平方米)	0.193
每年每平方米建築面積能源消耗量(兆瓦時/平方米)	0.1081
水資源消耗總量(噸)	786,435
公共區域水資源消耗總量(噸)	522,808.43
公共區域建築面積水資源消耗量(噸/平方米)	0.553546414
商戶水資源消耗總量(噸)	263,626.9
商戶建築面積水資源消耗量(噸/平方米)	0.37281
每年每平方米建築面積水資源消耗量(噸/平方米)	0.47616

五、美好生態，打造環境友好奧萊

1. 本公司氣體排放主要涉及由駕駛公車及辦公用電所帶來的溫室氣體排放，其中公用車排放物如PM2.5、PM10等氣體排放物相對溫室氣體排放量極其微小，故不作披露；
2. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2019年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《IPCC2006年國家溫室氣體清單指南2019修訂版》進行核算；
3. 除特殊說明外，無害廢棄物交由回收商進行處理，有害廢棄物均交由第三方或供應商處理。

(五) 環境目標

結合自身業務屬性及公司未來的發展方向，我們於2021年制定了首創鉅大3年環境目標，為公司環境履責起到指引性影響。本年度，我們也在持續推行各項節能減排措施。

我們的環境目標包括：

- 3年內電力消耗量相比基準年降低10%以上。
 - 3年內溫室氣體排放量相比基準年降低10%以上。
 - 3年內水資源消耗量相比基準年降低12%以上。
 - 嚴格進行有害廢棄物及無害廢棄物的分類處理，並鼓勵顧客與商戶共同參與，提高垃圾分類效率。
1. 以上目標均以2020年6月1日至2021年5月31日為基準年。

六、責任運營，推動合規穩健奧萊

良好的公司治理水平對企業長期健康穩定發展至關重要。公司嚴格遵守香港聯合交易所有限公司的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄十四《企業管治守則》的要求，依法合規經營，堅決抵制任何形式的賄賂、勒索、稅務欺詐、洗錢等行為，營造公正廉潔氛圍，保障股東權益，以規範經營、透明管理贏得各利益相關方的長久信賴與支持。

（一） 依法合規治理

我們嚴格按照《公司法》《證券法》《上市公司治理準則》等公司註冊地和上市地法律法規和證監會等監管部門要求，不斷完善公司治理體系和內控管理機制，堅決抵制任何形式的賄賂、勒索、稅務欺詐、洗錢等行為，不斷提升運營管控水平。

深耕精益管理

2023年，公司發佈《首創鉅大有限公司管理制度匯編》(2023年版)，規範公司治理、職能授權、業務運營等各環節管理，健全完善企業內控管理體系和制度管控體系，保障公司各項管理工作有序推進。2023年，公司落實「兩優四精」的精益運營和精細管理工作部署，發佈《首創鉅大有限公司全流程手冊》，推動公司管理整體提效，推動公司制度、流程和內控一體化，促進制度及流程體系發揮管控力量。

守法合規經營

我們積極推動依法治企工作，不斷健全法律管理架構體系，推動規章制度完善，打造專業法律團隊。2023年，公司頒佈《法律合規管理辦法》《首創鉅大有限公司總法律顧問實施體系管理辦法》《首創鉅大有限公司違規經營投資責任追究辦法》，增設法律合規內部研討機制，著力健全公司制度匯編機制，持續加強案件管理，不斷提升公司依法合規經營和依法規範管理的能力，健全公司法律風險防控體系，全面提升公司風險防控能力。公司組織開展普法培訓活動，加強內部學習分享，提升公司全員法治意識。

六、責任運營，推動合規穩健奧萊

[案例]開展「以黨之心，踐法之行」的法宣傳活動，增強全員合規意識

2023年12月4日是第十個國家憲法日。公司圍繞習近平法治思想的核心要義及重大意義向公司管理層進行宣講，從憲法宣誓制度、堅持和完善人民代表大會制度、基本政治制度、基本經濟制度等方面深刻闡明「習近平法治思想將如何引領憲法的發展」這一議題，深入貫徹黨的二十大精神，推動公司形成尊法學法、守法用法的氛圍，提高企業全體員工法治意識和法治觀念。

[案例]開展2023年商業管理訴訟法律事務實戰應用培訓工作

2023年11月8日，公司開展了首創鉅大「商業管理訴訟法律事務實戰應用培訓」。通過案例與實戰應用相結合等方式，幫助員工瞭解在民事訴訟實務中各程序階段以及證據規則等訴訟實務知識及公司訴訟管理相關制度，提升公司案件風險防控能力及內部員工參與訴訟的能力。

[案例]開展「國際禁毒日」宣傳活動

在第36個「6·26」國際禁毒日到來之際，公司通過辦公區顯示屏、法律合規期刊等方式，開展防毒禁毒主題普法宣傳和典型案例學習，向廣大員工普及禁毒知識和相關法律法規，普及毒品預防知識，大力提升企業員工群體禁毒意識，全面增強員工群體識毒防毒拒毒能力，引導職工培養健康的生活習慣和娛樂方式，築牢禁毒防線。

完善治理體系

我們貫徹落實董事會成員獨立性和多元化政策。持續完善治理架構和管理體系，在為董事會提名新董事時遵循公平及透明程序，考慮包括但不限於專業經驗、才能、技能、知識、文化及教育背景、性別、年齡、種族及服務年限等，實現技能、經驗與成員多元化方面的平衡。目前董事會有八名董事，包括兩名執行董事，三名非執行董事，三名獨立非執行董事，保障董事會治理有效性。

六、責任運營，推動合規穩健奧萊

反腐敗與商業道德

公司嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》《國務院辦公廳關於完善反洗錢、反恐怖融資、反逃稅監管體制機制的意見》等反貪污相關法律法規要求，建立了明確的企業管治規則，通過《首創鉅大明令禁止條例》《中共首創鉅大有限公司初核管理規範》《中共首創鉅大有限公司廉政談話工作規範》《首創鉅大紀委談話函詢工作規定》《首創鉅大紀檢委員工作清單說明書》等公司管理制度，詳細界定各級員工在履行職責時所必須遵循的行為準則和職業道德。

公司緊緊圍繞經營管理工作目標，堅持全面從嚴治黨、從嚴治企，抓責任、抓機制、重教育、強監督，發揮「大監督」體系作用，整合合規巡查、紀律檢查、業務督查等監督力量，形成「大監督」合力，持續一體推進「不敢腐、不能腐、不想腐」體制機制建設，倡導企業廉潔文化，推動反腐倡廉建設，強化監督執紀問責，堅定不移推動黨風廉政建設和反腐敗工作向縱深發展。2023年，公司發佈《首創鉅大黨風廉政建設和反腐敗工作協調小組工作規則（試行）》，開展全年度聯合監督檢查工作。通過自查整改、現場檢查、整改驗收三個階段，確保權力在陽光下運行，推進公司健康穩定發展。

在採購方面，我們始終秉承陽光採購的合作理念，完善《反商業賄賂協議》，增加廉潔提示條款和信訪舉報渠道，並要求下屬公司與全部供應商皆簽訂《反商業賄賂協議》，共同抵制商業賄賂行為，維護雙方共同的合法權益，保證雙方合作關係長遠健康發展。

2023年度，針對董事會及員工開展16次反貪污培訓，公司及員工未發生重大腐敗事件，不存在已審結貪污訴訟案件。



六、責任運營，推動合規穩健奧萊

開展廉潔教育

2023年，公司制定《首創鉅大公司主題教育重點工作安排》，開展習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育活動，制定主題教育方案、召開動員部署會，推動各級黨組織、黨員幹部「學思想、強黨性、重實踐、建新功」。與此同時，發佈《2023年首創鉅大全面從嚴治黨工作責任書》《2023年度落實全面從嚴治黨任務安排》清單，明確了責任單位和具體舉措，確保公司全年黨建工作在黨委總體統籌領導下有據、有序、有力展開，努力打造風清氣正的良好政治生態和健康穩定的內部環境。

2023年，公司對新晉升領導崗位和改選或新當選支部(副)書記分別進行廉政談話；對各級領導崗位進行任前廉政考察。每逢重大節假日，我們會以下發通知、召開會議等形式，發佈廉潔過節相關要求，及時喊話提醒，嚴紀律、立規矩，持續推進公司廉潔文化及反腐工作建設。

公司本年度在黨風廉政建設方面採取的措施

2023年，公司開展第三屆「嚴紀律、守規矩、轉作風、促廉潔」黨風廉政建設宣傳教育月活動，築牢拒腐防變思想防線，加強對品牌商、供應商等合作單位的廉政宣傳力度，通過多渠道方式，將公司反腐聲音進行前置，營造風清氣正的政治生態和良好的幹事創業氛圍，推動公司正能量企業文化建設。

- 加強廉潔教育，築牢廉潔文化陣地。推動黨支部書記帶頭講授廉政黨課，增強公司紀律意識、規矩意識和擔當意識。同時，加強首創鉅大廉潔文化滲透力，前置公司反腐聲音，各項目公司邀請重要品牌商、多經與異業合作單位、商改單位、消防維保或設施維護單位、營銷活動單位等400餘個合作商參加，向合作商下發《廉潔共建倡議書》1,500餘份。
- 加強警示教育，強化廉潔文化張力。公司組織全員集中觀看首創鉅大員工自創廉潔微視頻。宣傳首創鉅大員工懂法、知規、守紀的廉潔文化，增強全員自我教育、自我警示、自我監督的能力。
- 創新宣傳活動，營造廉潔文化氛圍。公司紀檢室每周推送紀法知識、紀法小課，通過微課形式，加強廉潔教育宣傳，嚴守紀律規矩，增強底線意識，不斷強化員工廉潔自律意識，提高拒腐防變和抵禦風險的能力。

六、責任運營，推動合規穩健奧萊

舉報程序與舉報人保護

我們不斷完善信訪舉報工作的內控機制和舉報人保護制度，承諾絕不開展報復行為。我們在官方網站、辦公區域、奧特萊斯商場公共區域等位置公示了統一的信訪舉報渠道，更新「信訪海報」，公布紀檢郵箱 scjdjiwei@bcgrand.com，舉報電話：010-85895385，來信地址：北京市朝陽區北三環東路8號靜安中心西側702首創鉅大紀檢室(收)郵政編碼：100028，並安排專人受理信訪舉報信息。我們在受理環節，確定專人負責信訪舉報件的接收、登記；在流轉環節，確定專人負責信訪舉報件的移交、郵寄，並嚴格執行信訪舉報工作紀律，對信訪舉報件做到「五個嚴禁」，即嚴禁私存不交、嚴禁擅自處置、嚴禁擴大知情範圍、嚴禁推脫不辦、嚴禁以信謀私。

(二) 健全風險防控

首創鉅大建立了「大監督」體系，每年初組織巡查巡檢，主要針對內控和專項兩個層面，每半年對審計、巡查、巡視類工作進行回顧，年底向審核委員會匯報。風險控制審查範圍包括離任審計、全面風險梳理、管控後評價，審查點包括流程、制度、運營管理、招採、費用報銷、工程質量等，包括工作流程的各個階段。

強化風險排查

首創鉅大貫徹落實2023年全面從嚴治黨和管理工作會議精神，開展全面風險排查及企業風險管理工作，由本部法律合規部、財務管理中心、紀檢室組織實施，抽調專門力量，選取部分項目公司，採取「四不兩直」的方式開展監督檢查工作，通過自查階段和跟蹤檢查階段兩個階段，落實「大監督」體系聯合監督檢查工作，並在專題會議上向管理層進行匯報。確保權力在陽光下運行，提升管理能力和水平，推進公司健康穩定發展。

2023年，公司開展全面風險排查工作，從風險發生層級、風險業務分類及風險重要性水平三個維度出發，通過本部各部門間系統分析對風險進行了評估分類，並按照集團要求形成「重大風險事件情況表」「重大風險隱患情況統計表」，並按照風險重要性水平形成十大隱患風險事件，強化風險防控措施，共築風控堡壘，為公司經營發展保駕護航。

六、責任運營，推動合規穩健奧萊

負責任營銷

我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國廣告法》《廣告管理條例施行細則》《中華人民共和國商標法》等國家、地方法律法規，並持續跟進相關要求的變化。我們遵法依規開展商品宣傳和標識使用，制定了《首創鉅大有限公司商業項目品牌傳播管理辦法》《首創鉅大有限公司商業項目推廣形象管控說明》《首創鉅大營銷新媒體群管理辦法》《商業營銷類供應商甄選管理辦法》(試行版)等相關管理制度，建立多級審核機制，規範廣告宣傳。在大型活動節點前，我們會組織各相關負責人參加集中宣貫會，提供大型營銷活動合規宣傳文案模板，誠信營銷，避免虛假宣傳。

2023年，公司開展各類創新營銷活動，一方面，在線下重點打造「來首創奧萊過節」等自有IP；另一方面，在線上開展直播帶貨活動。2023年度，本公司未知悉有任何違反廣告標識相關法律法規且對公司造成重大影響的事件。

完善輿情管理

我們不斷健全企業輿情風險管理機制，在輿論監督壓力之下找到企業實現「與消費者共贏」這一可持續發展的關鍵因素，在公司開展輿情防控知識的培訓，不斷提升企業內部的輿情風險防範意識，控制負面輿情，最大限度上降低輿論監督給企業造成的潛在風險和壓力，維護公司品牌美譽度。

截止到2023年末，公司共計監測到負面輿情預警約1,900條，處理率為100%。

四級審核機制

2023年度，我們繼續推行「四級審核機制」，並將該機制包含到了OA系統中。公司與第三方輿情監測公司合作，針對公司全網輿情情況進行7*24小時*365天進行全方位監測，當有負面輿情發生時，輿情監測公司將負面輿情匯總給本公司品牌營銷部(一級)，本公司品牌營銷部將負面輿情編輯轉發給相關中心或相關項目公司(二級)、相關中心或項目公司視負面輿情情況做出處理或匯報(三級)，當負面輿情妥善處理後，相關中心或項目公司將詳細處理方式和結果反饋至品牌營銷部(四級)，並做好總結。

六、責任運營，推動合規穩健奧萊

知識產權保護

我們嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《知識產權認證管理辦法》《企業知識產權管理規範》等相關法律法規的規定，承諾尊重、保護自身和他人的知識產權，並對侵權行為進行追責。公司有效保護品牌知識產權，防範商標侵權風險，並為提升業務人員「商標」法律觀念和法律風險防範意識，定期解答商標專業知識，分享經典商標侵權案例，增強商標保護意識。

在自身知識產權保護方面，我們旗下「首創鉅大」「CAPITAL OUTLETS」「CO」等圖形及文字標識，均已向國家商標局申請了商標註冊。同時，我們外聘知識產權律所跟進相關工作，積極保護自身合法權益和商標價值，持續保持公司市場競爭優勢並防範自有知識產權被侵犯的風險。2023年度本公司未知悉有任何重大知識產權侵權且對公司造成重大影響的事件。

我們將知識產權保護納入採購合作和品牌管理過程中，發揮首創鉅大奧特萊斯行業引領優勢，建立了首創鉅大品牌授權鏈數據庫，並制定了《首創鉅大品牌授權鏈數據庫應用指引》，積極探索更好的品牌授權鏈管理模式。我們準確鑒別進駐品牌信息，保護品牌知識產權，防範商標侵權風險，打造公司知識產權保護屏障，鎖定品牌資源，拓展公司商業核心價值資源，保護消費者合法權益，為消費者提供高品質的正品商品，進一步提升公司首創奧萊商業項目品牌授權鏈管理水平。

(三) 保障投資者權益

作為上市公司，我們嚴格確保關連交易公平合理，健全良好的投資者溝通機制，持續提升信息透明度與在資本市場的可信度，確保信息披露的公開、公平、公正，防範運營風險。

強化投資者溝通

我們深信與股東及投資者保持有效及適時溝通至為重要，並致力加強與股東及投資者之溝通。本公司為保證股東享有充分的知情權，方便資本市場參與者深入瞭解本公司的財務與營運表現。

2023年，公司召開了1次股東周年大會，1次特別股東大會。股東周年大會之主席就每項獨立的事宜提出單獨決議案，審核委員會、薪酬委員會、提名委員會及戰略投資委員會的成員、外聘核數師、獨立財務顧問及外聘律師亦會視乎情況出席股東大會以回答股東之提問。

六、責任運營，推動合規穩健奧萊

提升信息披露透明度

我們高度重視信息披露，持續完善信息披露的流程與機制。按照真實、可靠的原則，通過香港聯合交易所有限公司網站、公司官網等渠道發佈年度及中期報告，組織召開股東大會、業績發佈會等方式，及時準確地向股東和投資者披露經營績效。

公司遵循建議擴大無紙化上市機制及其他《上市規則》修訂，減少需呈交的文件數量及強制規定以電子方式提交文件的建議，以電子方式發佈公司通訊。本公司的中期報告、年報、公告及通函分別載列於本公司網站www.bcgrand.com內的「投資者關係」，以取得本公司新發佈之資料。本公司亦適時於本公司網站刊登新聞稿。股東可隨時向董事會以書面方式或電郵提出查詢及表達意見。2023年，公司未發生因違反信息規定而受處罰的事件。

未來展望

2024年是深入實施「十四五」規劃的攻堅之年。在這重要一年，首創鉅大將繼續致力於可持續發展，積極響應全球環境、社會和治理(ESG)的挑戰。我們將秉持創新、協調、綠色、開放、共享的新發展理念，以實現經濟、社會和環境的綜合可持續發展為目標，為股東、員工、消費者、夥伴、社區等相關方創造長期價值。

美好服務，砥礪深耕。我們將繼續以消費者為中心，持續關注消費者需求和市場趨勢，不斷優化產品和服務；積極探索新的服務模式，為消費者提供更加便捷、個性化的服務；加強與消費者的溝通和互動，建立良好的客戶關係，創造更加美好的購物體驗。

美好僱主，奮楫篤行。我們將持續提供具有競爭力的薪酬和福利待遇，聚焦員工工作環境，確保員工在安全、舒適、健康的環境中工作。關注員工的職業發展，建設高標準後備人才隊伍，健全完善正向激勵機制，不斷提升人才的獲得感、幸福感。

美好夥伴，凝心聚力。我們將優化供應鏈管理，提高採購效率，降低成本，提供更好的產品質量和服務。積極與行業協會、研究機構等合作，促進行業的良性競爭和共同繁榮。共同探索創新的商業模式和解決方案，實現資源優化和創新驅動，為社會和經濟發展做出更大的貢獻。

美好社區，共謀發展。我們將採取更多惠民生、暖民心舉措，積極參與社區事務和開展公益活動；與社區居民建立更緊密的聯繫，深入瞭解他們的需求和關切；發起和支持各類公益項目，包括教育、扶貧等領域，為社區居民提供幫助和支持，共同推動社區公益事業的發展。

美好生態，勇毅擔當。我們將繼續遵守國家環境保護法律法規，應對氣候變化風險，制定應對策略和措施，確保公司能夠應對氣候變化帶來的挑戰，為注重商區和辦公環境的生態化建設，實現碳達峰、碳中和目標貢獻力量。

道阻且長，行則將至。新的征程已經開啟，我們將在ESG領域繼續深化實踐，持續加強公司治理和內部控制體系建設，提高公司的透明度和公信力，建立健全的風險管理機制，推動公司穩健發展，鍛造公司發展韌性，為實現「成為中國最具價值、提供卓越消費者體驗的奧萊運營商」的企業願景不懈奮鬥！

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
ESG管理	管治架構	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 披露董事會對ESG的監管情況； 2. 公司／董事會的ESG管理方針及策略，包括評估、優先排序及管理重要的ESG／可持續發展相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程； 3. 董事會如何按ESG／可持續發展相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關聯。 	我們的進展
	匯報原則	<p>描述或解釋在編備ESG報告時如何應用下列匯報原則：</p> <p>重要性：(1)識別重要ESG因素的過程及選擇這些因素的準則；(2)如發行人已進行利益相關方參與，已識別的重要利益相關方的描述及發行人利益相關方參與的過程及結果。</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ESG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	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。若匯報範圍有所變動，發行人應解釋不同之處及變動原因。	關於本報告

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
環境	A1 排放物	<p>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</p> <p>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。</p> <p>A1.1 排放物種類及相關排放數據。</p> <p>A1.2 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量及 (以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設 施計算)。</p> <p>A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。</p> <p>A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	五、美好生態
	A2 資源使用	<p>一般披露：有效使用資源(包括能源、水及其他原材料) 的政策。</p> <p>A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油) 總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、 每項設施計算)。</p> <p>A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計 算)。</p> <p>A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標 所採取的步驟。</p> <p>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。</p>	五、美好生態

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
		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。	本集團主營業務為奧特萊斯商業地產，使用包裝物數量極微小，暫不納入披露範圍。
	A3環境及天然資源	一般披露：減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。 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。	五、美好生態
	A4氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。 A4.1描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	五、美好生態
社會	B1僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。 B1.1按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	二、美好僱主

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
B2	健康與安全	<p>一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的：</p> <p>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。</p> <p>B2.1過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。</p> <p>B2.2因工傷損失工作日數。</p> <p>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。</p>	二、美好僱主
B3	發展及培訓	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>B3.2按僱員類別及性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。</p>	二、美好僱主
B4	勞工準則	<p>一般披露：有關防止童工或強制勞工的：</p> <p>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。</p> <p>B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。</p> <p>B4.2描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。</p>	二、美好僱主

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
B5 供應鏈管理		一般披露：管理供應鏈的環境與社會風險管理政策。	三、美好夥伴
		B5.1按地區劃分的供應商數目。	三、美好夥伴
		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相關執行及監察方法。	三、美好夥伴
		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。	三、美好夥伴
		B5.4描述在選擇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。	三、美好夥伴
B6 產品責任		一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的：	一、美好服務 六、責任運營
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		B6.1已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比。	一、美好服務
		B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	一、美好服務
		B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	六、責任運營
	B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	一、美好服務 三、美好夥伴	
	B6.5描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	一、美好服務	

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	對應本報告章節
B7反貪污		<p>一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：</p> <p>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。</p> <p>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的數目及訴訟結果。</p> <p>B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。</p> <p>B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。</p>	六、責任運營
B8社區投資		<p>一般披露：有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。</p> <p>B8.1專注貢獻範圍(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。</p> <p>B8.2在專注範圍所動用資源(如金錢或時間)。</p>	四、美好社區

意見反饋

尊敬的讀者：

非常感謝您在百忙之中閱讀本報告，為更加深入瞭解您對首創鉅大ESG工作的期望和需求，使我們的可持續發展工作水平不斷提升，特開展此次問卷調查。在此，我們誠摯地邀請您參與調查，您的觀點和見解對我們至關重要。我們由衷感謝您的寶貴意見和建議！

1、對首創鉅大而言，您的身份是：

員工 消費者 合作夥伴 投資者 監管機構 其他政府部門 社區
其他(請註明)_____

2、您對本年度報告整體是否滿意？

是 否 一般

3、您所關注的信息在本年度報告中是否都有所體現？

是 否 一般

4、您對我們明年編製發佈的ESG報告有何期待或建議？

創新報告主題 創新結構和思路 清晰的邏輯主綫 更為友好的閱讀界面
更加親和的語言風格 其他(請註明)_____

5、您對於我們的ESG工作開展有何建議或期待？

加強ESG管理機構設置 廣泛開展對外溝通 策劃新的有影響力的公益項目
其他(請註明)_____

您可以通過以下方式將您的意見傳達給我們

電話：010-85897484

網址：<https://www.bcgrand.com>

請掃描二維碼反饋意見

