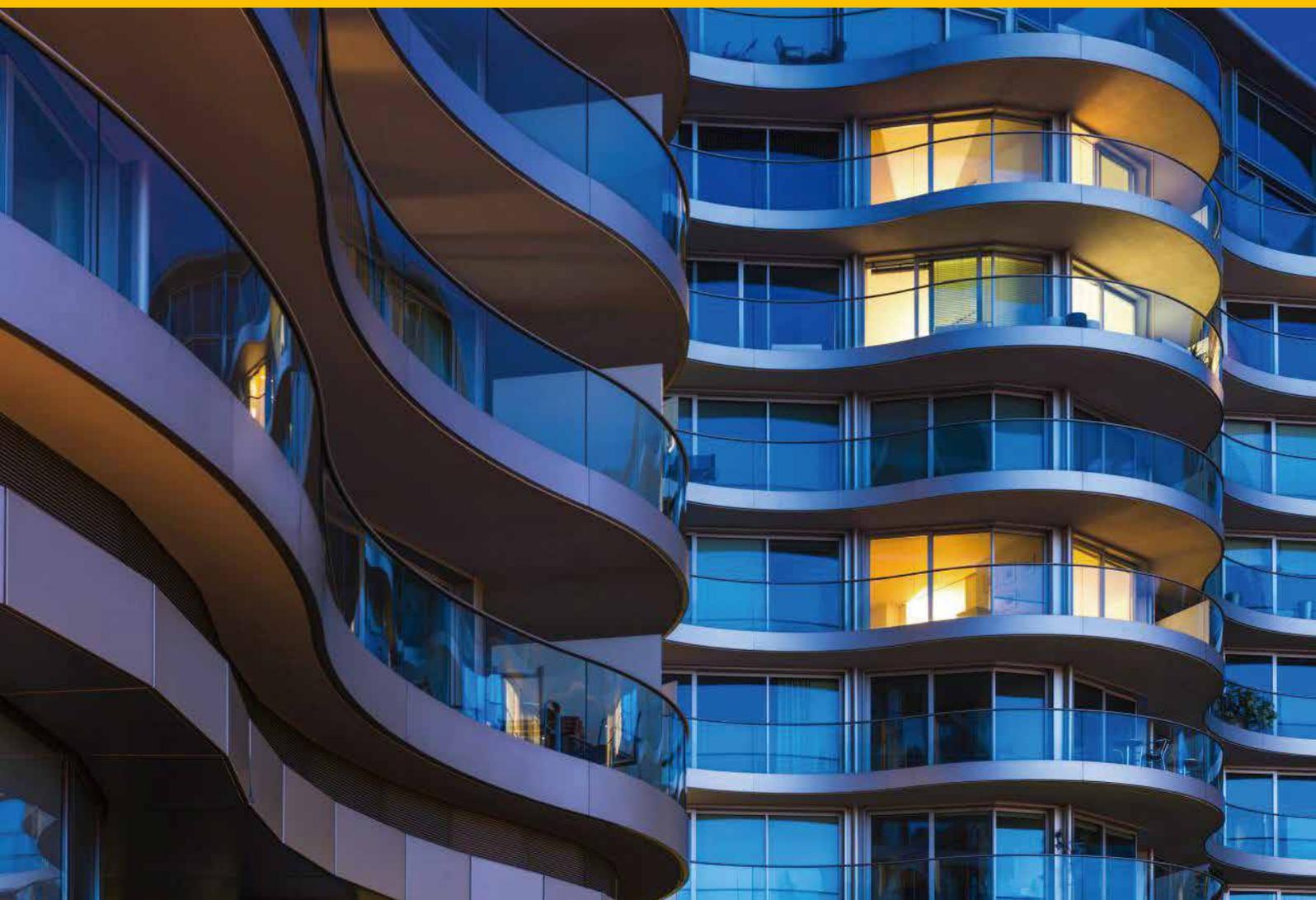




2022

年度环境
社会及管治报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND
GOVERNANCE REPORT 2022



报告说明	1
关于我爱我家	2
发展历程	3
高管致辞	5
数说我爱我家	6
主营业务	7

**1管理之道：
践行商业道德**

党建引领	11
股东治理	13
董监高治理	15
ESG治理	17
风险管理	22
信息披露	25

**2科创之道：
提升品质服务**

数字基建	27
数字创新	28
品质服务	32
租有所居	33
行业研究	34

**3绿色之道：
推动可持续发展**

绿色办公	35
能源管理	36
气候变化应对	37
废弃物管理	38

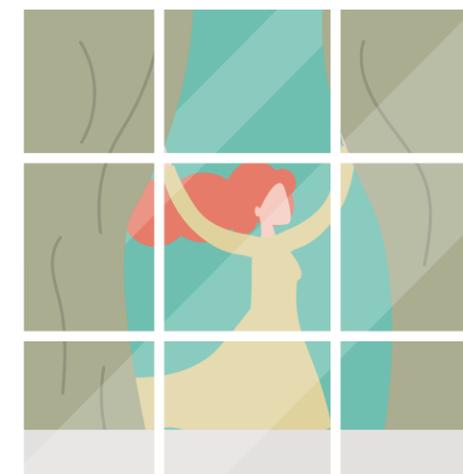
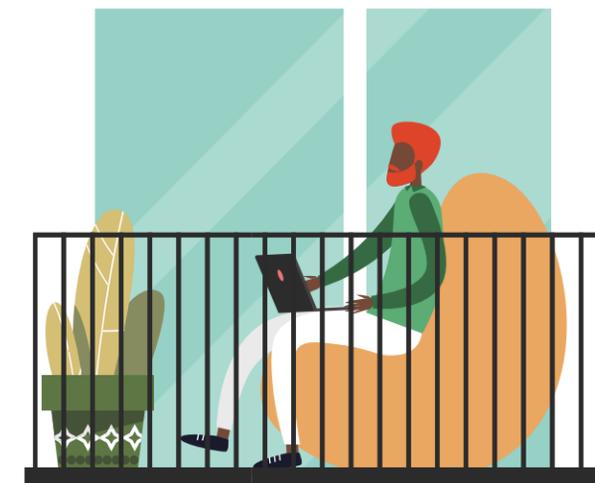
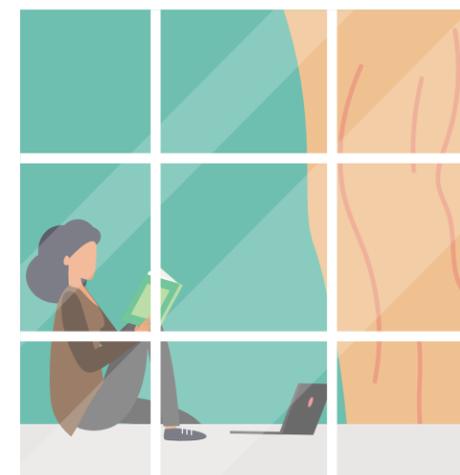
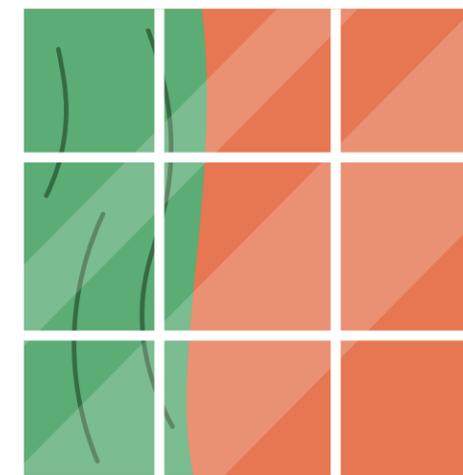
目录

**4人才之道：
以人为本，价值予人**

员工雇佣	39
员工权益	40
员工发展与培训	42
健康与安全保障	45

**5回馈之道：
守护一方平安**

社区守护	47
社会公益	49
乡村振兴	50
附录	51



报告说明

我爱我家集团自2021年发布企业社会责任报告。本报告为在原社会责任报告基础上，迭代更新的《2022年度环境、社会及管治报告》。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了我我爱我家集团2022年在经营、环境、社会等责任领域的实践和绩效。

时间范围

2022年1月1日至2022年12月31日。为增强报告可比性和完整性，部分内容适当溯及以往年份。

发布周期

本报告是年度报告。

报告范围

本报告组织范围为我我爱我家集团、我爱我家集团在中华人民共和国的运营子公司业务。

编制依据

- 联合国全球契约十项原则
- 国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南(2010)》
- 全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》(GRI Standards)
- 国家标准《社会责任报告编制指南》(GB/T36001-2015)
- 气候变化相关财务信息披露指南（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）
- 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》

数据来源与可靠性保障

报告遵循《环境、社会及管治报告指引》重要性、量化、平衡和一致性原则，报告使用数据来源包括政府部门公开数据、我爱我家内部相关统计报表、第三方问卷调查、行政文件及报告和第三方评价访谈等。报告经董事会审核后发布，我爱我家保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告中“我爱我家控股集团股份有限公司”也以“我爱我家集团”“我爱我家”“集团”“公司”或“我们”表示。

报告获取

您可以在巨潮资讯网www.cninfo.com.cn下载本报告，如对报告有疑问和建议，您可发邮件至000560@5i5j.com或可致电0871-65626688。

关于我爱我家

About 5I5J

公司简介

我爱我家是一家以居住交易服务为核心的互联网人居生活服务平台运营商，专注于数字化产业解决方案和一体化的运营服务，为客户的居住服务提供专业化解决方案与服务产品，公司聚焦居住服务场景，坚持以用户价值为导向，致力于服务国内广大城市家庭、租客、社区与产业合作伙伴，打造品质生活与多元共赢的人居服务互联网平台。公司业务主要聚焦在国内一二线核心城市，展业地区包括北京、上海、杭州、南京、苏州、天津、南昌等十五余座国内城市，国内运营门店总量3583家，员工约3.5万人。

愿景：成为更好居住生活智慧服务的推动者

使命：激发每个人、每个家庭、每个城市关于“家”的更美好向往

价值观：我们保持言行一致，正直为人、诚信做事。

我们营造一种信任、尊重和开放的环境，真诚地对待每一个人。

我们不断在学习中提升自己，在创新中突破自己。

我们善于主动去发现问题并提出创造性的解决方案。

我们关注客户需求，始终打造优质产品，提供用心的服务体验。

我们齐心协力，以集体智慧实现整个组织更大的成功。



发展历程

DEVELOPMENT HISTORY



- 2022 发布新的使命、愿景、价值观
推出“服务诚诺”升级
- 2021 上海总部正式启用，打造多元增长新引擎
- 2020 发布行业内首个社区公益体系“守护者计划”
- 2017 我爱我家与昆百大 A 完成重组，
成为国内首家成功登陆 A 股主板市场的房产经纪企业
- 2016 我爱我家国内业务覆盖15个大中型城市
- 2015 我爱我家旗下房屋管家业务全面转型升级为房屋资产管理业务，
并推出全新品牌“相寓”
- 2014 我爱我家公益基金会成立，是国内首家
由房地产经纪企业发起，并经民政局批准成立的公益基金会
- 2012 我爱我家全国呼叫中心全面升级为“4008-515-515”
- 2011 我爱我家与淘宝房产开展合作，
探索中国房地产交易及综合服务的电子商务新模式
- 2010 我爱我家与伟业顾问整合，打通一二手房经纪与房地产综合服务产业链

- 2009 我爱我家正式确立“爱家赢”的企业文化精神核心价值观
- 2008 我爱我家网5i5j.com千家网店同步开张，创建中国房地产经纪网络新标准
- 2007 首届金鹰峰会在北京召开
- 2005 我爱我家全国呼叫中心开通运行，
“连锁店+5i5j网站+呼叫中心”的“三网合一”渠道模式在业内率先形成
- 2004 我爱我家率先在业内大规模开展新房尾房代理销售业务
- 2003 在业内率先推出二手房买卖“阳光交易，不吃差价”的服务标准
- 2002 我爱我家率先在业内采用领先的“ERP系统”；我爱我家完成第一轮全国布局，
业务覆盖北京、上海、杭州、天津、南京、苏州、太原等城市
- 2001 我爱我家在行业内率先引入“房屋托管”，从事房屋租赁经营业务；
我爱我家确立“连锁门店+5i5j网站”的“两网合一”发展模式
- 2000 我爱我家成立，布局线下社区门店，从事二手房经纪和房屋租赁业务
- 1998 创建我爱我家网(5i5j.com)，打造房地产交易线上服务平台
- 1994 昆百大上市
- 1959 昆百大公司成立

高管致辞



当今世界正经历百年未有之大变局。特别是在2022年，经济下行、科技革命、气候变化等多种因素同步交织、相互激荡，人们对安全与健康更加关切，对绿色与低碳更加期盼。坚定走向绿色、低碳、安全、负责任的可持续发展之路，成为众多企业的共识。房地产经纪行业正站在过去和未来的交汇点上，既拥有前所未有的机遇，也面临各种挑战，遭遇着产业深度嬗变激荡格局。

我爱我家集团坚信房地产经纪行业应回到初心，以负责任的方式创造可持续的价值，去实现商业价值、行业价值与社会价值的统一，企业应重新聚焦于可持续发展的根本要素，包含有：洞察与理解用户的需求，持续升级迭代产品与服务，不断推进的数字化升级与创新，持续降低企业运营成本，长远的可持续发展价值观以及平衡企业、行业与社会效益关系的行为。

我们坚定地聚焦规范运营，持续提升治管效能。董事会成员结构多元，独立董事履职尽责。修订完善多项公司治理制度，扎实推进合规管理体系建设，提升内控制度执行有效性。进一步强化 ESG 管治，企业管理水平进一步提高。加强各类监督的统筹协调，更好发挥监督职能。加强与利益相关方密切沟通，公司透明度持续增强。

我们坚定地将科技创新视为可持续发展的原动力。集团积极把握数字化、网络化、智能化方向，利用数字化对传统房地产经纪进行全方位、全链条的改造，提高全要素生产率，发挥数字技术对房地产经纪全链路的放大、叠加、倍增作用，增强产业链关键环节竞争力，加速产品和服务迭代。

我们坚定地认为绿色发展是可持续发展的根本要求。集团致力于实现自身运营的全面碳中和，积极拓展与应用企业的数字化、服务以及平台的能力，带动产业转型绿色低碳运营，倡导社区居民绿色生活理念，推动租赁房屋绿色节能，助力构建“生态良好、生活宜居、社会文明、绿色发展、文化繁荣”社区生活新图景。

我们坚定地将人才战略作为可持续发展的重要保障。遵循着“以人为本，价值予人”的理念，集团关注每一位员工的身心幸福与全面发展，开展丰富多彩的员工活动，增强了员工凝聚力与归属感，为员工创造自我挑战和不断学习与发展的机会，鼓励员工以健康、可持续发展的方式追求美好生活。

我们坚定地认为回馈社会是可持续发展企业的责任担当。集团积极发挥遍及社区的门店优势，鼓励每一个经纪人参与社区的共建共治，组织经纪人积极参与社会公益项目，从垃圾分类到乡村振兴，从助老反诈到青少年科普……将自己点滴微光聚成磅礴公益之力。

“致广大而尽精微”。大处着眼、小处着手，在以ESG理念去驱动构建行业新商业文明中，我爱我家愿意积极与社会各界携手共建行业新标准、发掘行业新价值，凝心聚力、稳行致远，力争实现高质量、可持续发展目标。

我爱我家集团董事长、总裁谢勇

数说我爱我家

经营



社会



低碳



集团荣誉

2022年度优秀房地产综合服务商	2022年未来城市担当力
年度价值数字化企业	2022年度潜力上市公司100榜
时代公益先锋奖	第十九届人民匠心奖
年度上市公司品牌影响力榜样	CSR年度案例奖
2022非凡投资价值公司	北京榜样
	年度社会责任企业

三个一工程

2022年，我爱我家加速推进以“三个一”工程为代表的业务数字化能力与品质升级建设，为公司增强抗风险能力，以及在产业升级与市场格局变化中提升竞争优势夯实基础。





主营业务

我爱我家是中国最早成立的全国性住房经纪服务企业品牌之一，公司锚定“居住”这一生活刚需场景，主要围绕居住核心资产（住宅）的配置（交易与运营管理）需求提供专业服务，业务覆盖二手住宅经纪、新房销售、房屋资产管理。目前公司主要收入由以下业务所构成：

1. 经纪业务

二手住宅经纪业务包括买卖经纪和租赁经纪服务。公司直营体系与加盟体系的经纪服务人员，依托公司自主开发运营的互联网线上服务平台和线下社区门店网络，为客户的全生命周期旅程提供一站式专业化服务，高效、安全的用户体验。一方面，存量住宅买卖或租赁交易的供需双方（C端）及经纪服务人员（B端）可根据自己的用户身份而接受公司互联网平台提供的房源信息登记、核验、展示、查询以及专业咨询、交易对接等信息服务，以及交易过程中的验证、签约、履约及客服支持等线上服务。另一方面，线下门店在较高运营效率基础上，通过线上赋能，大幅提升业务运营标准化水平，突破组织与销售半径的条件限制，实现房、客、人等业务资源的开放共享与多边高效协同，进而降低整体运营成本、提升组织绩效，从而为消费者提供高品质的解决方案级服务，创造客户价值。经纪业务在数字化引领业务提效、赋能业务规模扩充以及打通线上线下闭环融合体验能力等方面，均处于行业领先梯队。

2. 新房业务

新房业务是公司居住交易业务的补充，新房销售业务主要向房地产开发商提供渠道服务与代理销售服务。其中，渠道业务是将经纪人线上、线下获取的客户与新房楼盘进行房客匹配，为开发商提供客户成交的机会，从而获取中介服务佣金的业务模式。公司新房业务强化业务赋能能力、风险防范能力和客户服务能力，推动创新产品落地，进一步发挥一二手联动优势。

3. 房屋资产管理业务

“相寓”是公司旗下的房屋资产管理品牌，始于2001年，我们创建了国内最早房屋资产管理服务，是拥有超20年住房租赁经营发展经验的先行者，相寓坚持数字引领，科技驱动，致力于打造国内领先的、打造以城市房屋资产管理运营业务为核心、品质租住生活与多元空间产品应用体系为结合的综合生活服务平台——中国首个“新市民和青年人”的安心租房科技平台。产品涉及分散式两大产品线：相寓HOME、相寓ROOM，集中式四大产品线：相寓PARK、相寓INN、相寓DORM、相寓BASE。

在打造“安心租房科技平台”的理念下，“相寓”业务已实现全链路数字化运营并不断进行数智化升级和服务产品创新。公司在二十多年行业运营经验和数据沉淀的基础上，通过房屋委托与出租运营两端的大数据模型，推动业务智能运营，使“相寓”业务运营效率长期保持行业领先水平。从市场需求出发到租住服务交付，以覆盖客户全生命周期场景的“小寓智系”智能化数字基建产品，进一步提升客户体验和前台效率。

报告期内，通过AMS业务系统的数字化赋能，相寓的业务运营能力和客户体验进一步提升，在分散式长租公寓领域实现了运营房源规模与出房率的持续提升并保持市场领先水平。

4. 商业资产管理业务

公司拥有完整的商业资产管理产业链，运营产品涵盖社区购物中心、写字楼等多种商业形态。公司旗下的商业资产运营品牌各具优势并形成有效互补：“昆百大”是具有高知名度的零售商业品牌，主要经营模式是对自持购物中心和受托商业资产的运营管理。

管理之道： 践行商业道德

我爱我家高度重视企业治理，并始终在完善及公司运作的持续规范，公司坚信良好的治管能够为相关利益主体持续创造价值。

- ✓ 党建引领
- ✓ 股东治理
- ✓ 董监高治理
- ✓ ESG治理
- ✓ 风险管理
- ✓ 信息披露

党建引领

2022年我爱我家集团党委紧扣公司战略目标，坚决贯彻落实中央“房住不炒”“住有所居”的要求，维护公平竞争市场秩序，通过党建带群建，相继成立的团委、工会、妇联、志愿服务队等群团组织；持续强基础、固规范、抓融合、重实效，突出党建政治引领，筑牢思想之基，拥护“两个确立”，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。切实发挥“两新”党组织的积极作用，团结和带领党员干部职工，为实现企业稳经营、保就业、推动企业高质量发展作出积极努力。

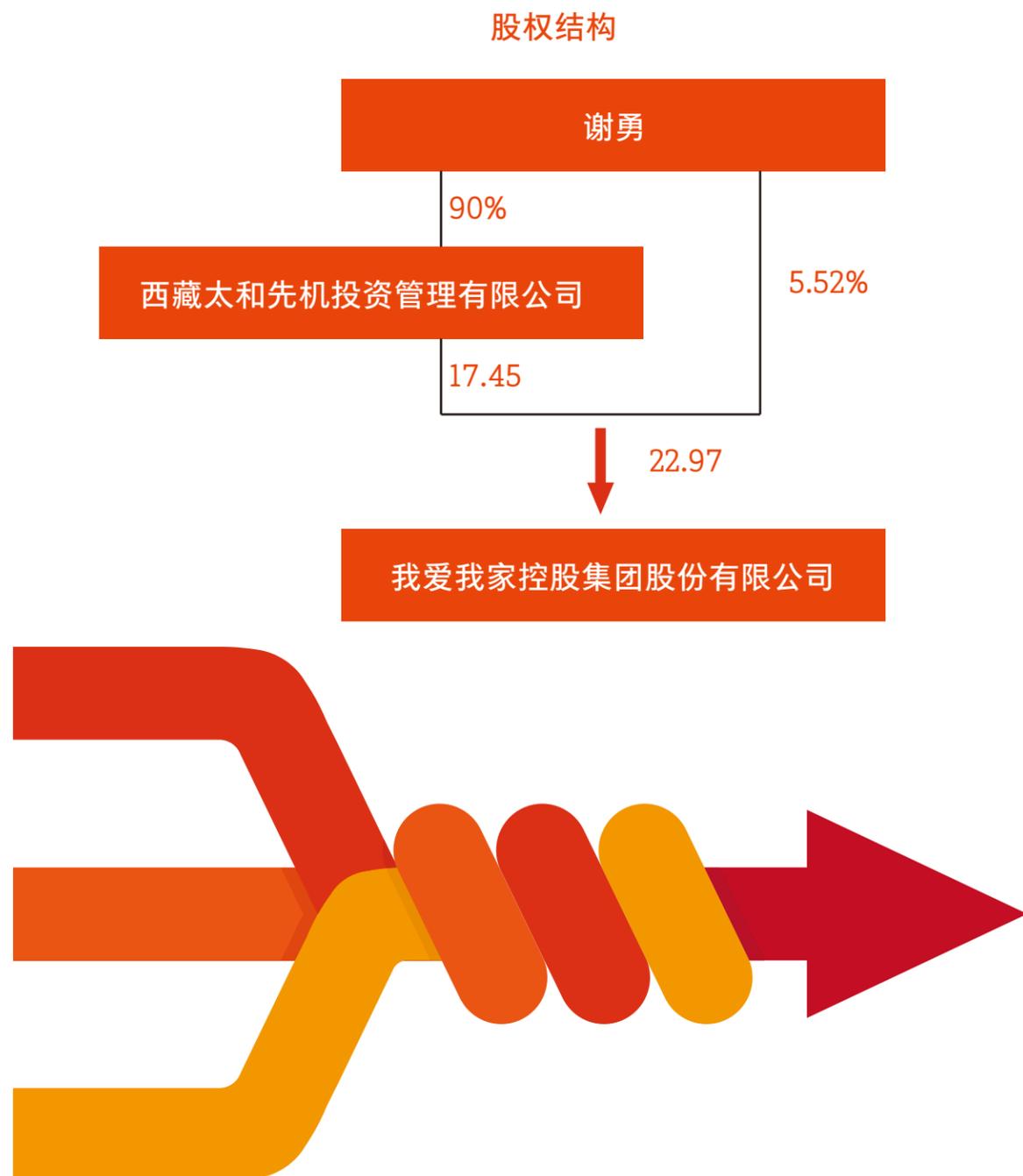
采取党建带群建+经营管理+文化管理的工作模式，聚焦党的二十大召开。集团党委积极开展各项主题学习培训。开展“喜迎二十大、同心克时艰”的七一主题系列活动，发动红色引擎，传承红色基因、牢记初心使命，组织党员到红色基地等地学习培训。党的二十大胜利召开后，党委迅速掀起学习宣传贯彻党的二十大精神的热潮，开展学习党的二十大精神知识答题等。通过分层分类的宣传贯彻工作，不断推动党的二十大精神进项目、进部门、深入人心。

党建与业务深度融合。集团党委发挥把方向、管大局、促落实的作用，凡公司的重大决策与战略，集团党委都要参加并行使相应的权利，确保集团重大决策符合党和政府的大政方针，确保公司经营业务与公司发展方向与党和政府保持一致，并通过公司年会、总裁室例会、经营分析会、述职会等形式，深植社会主义核心价值观和永远跟党走的思想信念并融入干事创业的过程中，激励党员发挥先锋模范作用，实现党建工作与业务工作目标方向一致，同部署、同落实、同检查、同考核，促进经营目标的实现。

党建发挥组织优势，积极参与社区治理共建共治，将社区服务与公益事业深度融合，开展助老、助学、普法等公益活动，充分发挥党团核心骨干与战斗堡垒作用。工作系统谋划，活动上同频共振，组织上团结协作，构建党建引领，群团合力的公益服务体系，扎根社区、深耕社区、服务社区，履行企业责任。



股东治理



股东权利保护

股东大会

公司股东大会享有法律法规和《公司章程》规定的决策权利，依法行使对公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的决定权，保障股东依法享有的知情权、查询权、分配权、质询权、建议权、股东大会召集权、提案权、提名权、表决权等权利。公司切实执行《股东大会议事规则》，公司股东大会均全部采用现场投票和网络投票相结合的方式，通过切实做好股东大会网络投票服务工作，积极为股东行使权利提供便利，对中小投资者对重大事项的表决进行单独计票，并分类披露中小股东投票结果，以确保全体股东特别是中小股东享有平等地位，充分行使其权利，切实保障股东特别是中小股东的合法权益。

2022年，公司召开了3次股东大会，会议的召集、召开程序出席会议人员的资格、召集人资格、表决程序以及表决结果均符合法律法规及公司章程的规定。历次股东大会均有律师到场见证，会议记录完整，会议决议披露及时合规。

控股股东与上市公司的关系

公司拥有独立的业务和经营自主能力，在业务、人员、资产、机构、财务等方面与控股股东相互独立。报告期内，公司控股股东按照相关法律、法规及公司章程的规定行使其职责，不存在超越股东大会直接或间接干预公司决策和经营活动的情形，不存在占用公司资金及公司对其及关联方进行违规担保的情形。

股东权益

公司致力于不断创造价值，重视对投资者的合理回报，坚持持续、稳定的利润分配政策。在公司章程中明确了利润分配政策尤其是现金分红政策的具体内容、分配形式及现金分红在利润分配中的优先地位、现金分红在利润分配中的比例等内容，并持续完善利润分配政策，增强现金分红透明度。公司自2014年起持续制定《未来三年股东分红回报规划》，保持利润分配政策的连续性和稳定性，对投资者形成稳定的回报预期，保障公司的健康发展与股东的合法权益相兼顾。

公司在经济效益稳步发展的基础上，注重优化投资回报机制的完善，在《公司章程》中明确“优先考虑采用现金方式分配利润”，采取了现金分红这一最直接、最有效的方式来回报广大投资者，实现企业与投资者的互动共赢。公司目前的利润分配政策能实现对投资者的合理投资回报并兼顾公司的可持续性发展，分红标准和比例明确、清晰，相关决策程序和机制完备。独立董事尽职履责，通过对股东回报规划及利润分配具体预案发表明确意见，发挥了应有的作用；公司的利润分配预案均提交到股东大会进行审议，中小股东拥有充分表达意见和诉求的机会，其合法权益得到充分维护。

董监高治理

治理结构

公司高度重视公司治理的不断完善及公司运作的持续规范，已按照《中华人民共和国公司法》等有关法律、法规及规范性文件的要求，构建了符合公司业务规模和经营管理需要的组织结构。公司以股东大会为最高权力机构、董事会为决策机构、董事会专门委员会为决策支持机构、高级管理人员及经营层为执行机构、监事会为监督机构，形成了权力机构、决策机构、监督机构与经营层之间权责分明、各司其职、相互配合、有效制衡、科学决策、协调运作的健全完善、规范有序和运行有效的内部控制体系和治理机制、激励约束机制。

这些机制对确保公司经营管理的依法合规、对公司财务报告及相关信息的真实完整提供合理保障，能够有效促进公司维护良好的资本市场形象、维护股东和相关利益主体的合法权益，促进公司积极履行社会责任、回报社会，为企业价值创造提供保障。公司自上市以来内部控制无重大缺陷。

董事与董事会

公司董事会秉持对全体股东负责的原则，依法履行有关法律法规和公司章程规定的职权，充分发挥其在公司治理中的核心作用，确保董事会规范、高效运作和审慎、科学决策，持续提升公司治理水平和治理能力，促进公司高质量发展，维护全体股东的合法权益。

董事会共9名董事（其中女性5名），有3名为独立董事（其中女性1名）。董事会下设战略与投资、审计、提名、薪酬与考核委员会4个专门委员会，由具备财务、法律、管理等专业知识的独立董事担任召集人，独立董事具备履职所必需的知识储备、专业技能和综合素质，并在各个专业委员会中占多数，以更好地发挥独立董事作用。公司为专门委员会和独立董事履职提供了充分保障，专门委员会依照公司章程和董事会授权履行职责，为董事会的决策提供科学和专业的意见参考；独立董事在公司决策方面能够发挥独立作用，对公司重大事项享有足够的知情权，能够独立、客观的履行职责。

2022年公司董事会共召开10次会议，会议均严格按照公司章程和《董事会议事规则》召集和召开，按规定事先通知所有董事，并提供充分的会议材料，会议记录真实、准确、完整，充分反映与会董事对所审议事项提出的意见，认真记录董事履职情况。公司董事严格按照相关要求开展工作和履行职责，以认真负责的态度出席董事会和股东大会，积极参加有关培训，熟悉有关法律、法规，诚信、勤勉、尽责地履行职责。董事会专门委员会对公司战略规划、重大投资决策、定期报告的编制过程、高级管理人员提名、薪酬考核实施过程等进行有效监督，确保了董事会的运行效率。独立董事独立依法履行职责，充分了解公司经营运作情况和董事会议题内容，在公司决策方面发挥独立的专业作用，维护公司和全体股东利益，尤其关注中小股东的合法权益保护。

9 董事 3 独立董事 5 女性董事 10 召开董事会会议

监事与监事会

公司监事会认真履行有关法律法规和公司章程规定的职责和义务，严格按照公司章程和《监事会议事规则》运作，独立有效地履行监督职能，督促公司董事会和管理层规范运作、科学决策，有效维护公司、股东和员工的利益。公司监事会共5名监事（其中女性3名），其中股东监事3名，职工监事2名。2022年，公司监事会共召开6次会议，审慎、客观地对员工持股计划、聘任审计机构、会计政策变更、定期报告、计提减值准备等相关事项发表独立核查意见，对公司财务及公司董事、高级管理人员履行职责的合法合规性进行有效监督。2022年公司监事会荣获了中国上市公司协会颁发的上市公司监事会积极进取奖。

5名 监事 2名 职工监事 6次 召开监事会会议

高级管理人员与经营层

公司高级管理人员与经营层负责公司的经营管理工作，组织实施股东大会决议、董事会决议、公司年度计划和投资方案，制订公司的具体规章，履行公司章程或董事会授予的其他职责、义务。公司高级管理人员分工明确，职责权限清晰，能够依照法律、法规、公司章程等要求依法合规履职，严格执行股东大会决议、董事会决议等相关决议，努力实现股东利益和社会效益的最大化。



ESG治理

作为房地产经纪行业的头部企业，公司积极贯彻落实国家相关战略及要求，秉承“解决居民的居住问题，实现住有所居，美好居住”的初心，追求“以保障好群众性住房需要为本”“以提高居住品质为核心”“以平衡住宅供需为目标”“以协调居住市场资源”为己任的经营新发展理念，积极推动企业高质量可持续发展目标，搭建ESG投资理念及体系，把ESG作为提高公司高质量发展的一个重要抓手，同时利用自身数字化房屋经纪优势与旗下各业务品牌的优势，坚持创新、规范治理、提升绩效、履行责任担当，努力推动企业及房地产经纪行业稳步发展，实现客户体验牵引下的企业高质量增长，以更好地承担时代赋予的安居使命。

ESG组织架构



2022年，我爱我家成立了ESG工作委员会，由董事会授权企业管治委员会对工作委员会进行监督，并由ESG工作委员会负责具体工作的实施。需定期向董事会报告ESG相关议题，提升公司ESG表现以及促进内部协作。

利益相关方沟通

我爱我家的主要利益相关方包括政府与监管机构、股东与投资者、客户、员工、社区等。公司建立了与各利益相关方进行日常沟通和专项沟通的多种渠道，以全面了解利益相关方的诉求和期望。

利益相关方	重点沟通议题	沟通渠道
政府与监管机构	商业道德与反腐败 风险管理与合规经营 应对气候变化 纳税与创造就业 科研技术创新	日常沟通与汇报 座谈与研讨会 政府监管与视察
股东与投资者	经营情况 科技创新 数字化转型 科研技术创新	法定信息披露 业绩发布与见面会 电话会议与线上互动 投资者热线电话 投资者访问 资本市场会议
客户	提升服务品质 房屋交易与租赁	日常服务沟通 客户走访与会议 问卷调查 网站、微信公众号等
员工	职业健康安全 员工培训发展 多元化与机会平等 尊重人权	职工代表大会 员工表彰 定期培训 企业文化活动 网站、微信公众号等
社区	社区沟通与建设 负责任行为 助力共同富裕	公益慈善活动 实地调研走访 社区沟通交流活动 媒体沟通
	污染排放物管理 资源回收利用 水资源管理	外部调查回应与沟通 社区沟通与宣传 媒体沟通

制定高质量发展的战略目标

服务品质，即为客户解决居住需求并提供更好的服务体验，是居住服务行业业务永恒不变的核心价值，而优秀的人与品牌是这个行业最为关键的资源，数字技术则是这个时代帮助公司聚合关键资源，实现核心价值的关键依托。

公司制定了2022年发展目标，围绕“以一流标准升级我爱我家品牌工程，实施一个核心业务系统迭代工程，实施全国统一的互联网线上品质服务工程”的“三个一”核心战略目标，践行品质发展、卓越运营价值理念，着力提升公司治理机制，增强核心竞争力，推动公司稳健发展，同时积极承担社会责任，实现社会责任和自身发展的和谐统一，实现客户体验牵引下的企业高质量增长，用公司的产品与服务为实现人民对美好生活的向往做出贡献。

科技创新提升行业价值和社会价值

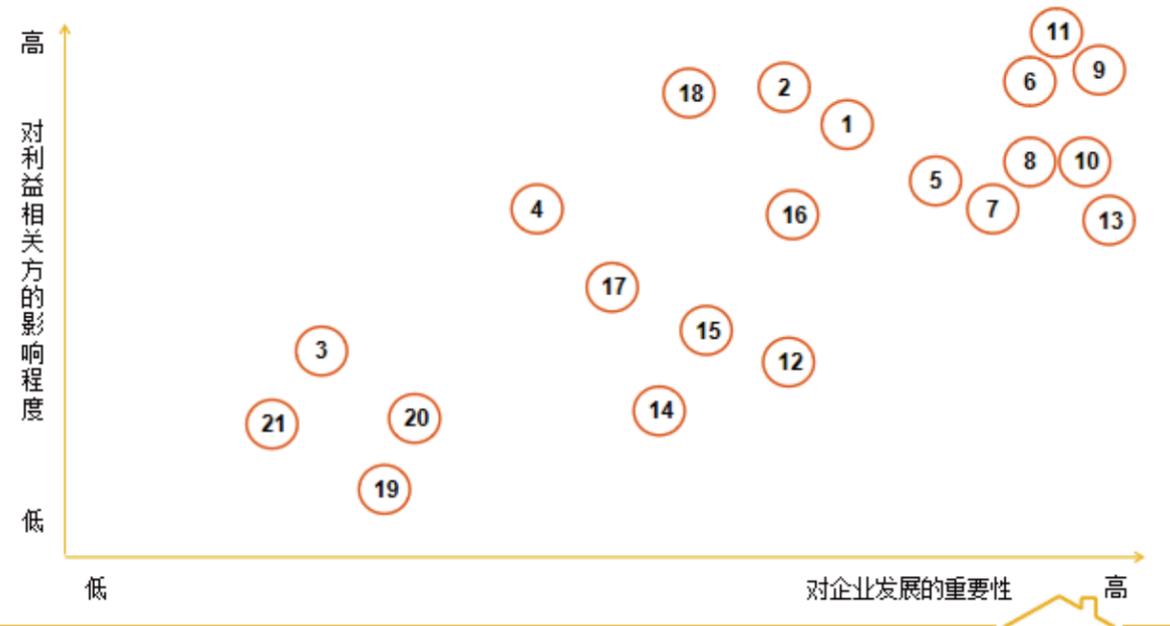
实现“行业价值”“社会价值”，就是要与时俱进、让这个行业发展的更好，从而为社会提供更有价值的服务。一直以来，我爱我家全力推进数字化升级，已完成数字化基础设施搭建。并据此搭建了大数据生态和覆盖全流程的智能化、数字化闭环系统，自主研发全场景、全流程、全移动化的智能数字租赁体系。不断迭代升级，提升租赁市场的获客效率与成交效率，赋予企业高效精准的运营能力，高效便捷为新市民、青年人、城市运营服务保障人员提供年轻化、场景化、多元化、轻松化的居住型服务产品。我爱我家与华为合作，共同探索智能化居住生活服务解决方案，在科技创新方面努力实践。

在此基础上，公司将数字化变成管理理念，渗透到组织架构、运营管理等各个方面，从“智慧经营、效率管理、风险防范、服务优化、中枢平台”五个方面践行战略价值，拉动各类资源要素快捷流动，促进各类业务主体加速融合，帮助重构组织模式，打破时空限制，延伸产业链条，畅通企业内外协同组织效率，建立起效率护城河，通过目标管理激发与提升团队的战斗力，推动品质、效率、规模的全面发展。

社区忠实守护者

作为生于社区、长于社区的社会服务企业，我爱我家对社区怀有深厚的感情。在二十三年的持续发展中，公司的门店网络和服务已经融入社区，成为社区生活基础设施的一部分。社区是公司的业务生生不息的源泉，公司也将社区视为自己的家园，积极参与到社区建设，利用门店贴近社区、紧密联系居民的优势，持续通过灵活多样的方式带动社区居民共同守护绿色生活，努力为社区营造更美好的人居生活环境。

为提升面向社区的生活服务深度与颗粒度，打造可信的人、暖心的店、安心的服务。同时，公司持续推动数字化社区建设，致力于将门店建设成为数字化社区的助力者与推动者，成为数字化社区的赋能者与推动者，通过生活、环境、健康、应急、房产等守护计划在智慧助老、青少年科普、全民健身、社区安全等领域发挥出作用。我爱我家共成立8000多人的志愿服务队，排查出租房屋、为群众买菜等，切实担起“社区守护者”的责任。



<p>识别 结合国家宏观政策、行业热点趋势、同业可持续发展对标，以及公司的发展战略、规划等，明确与房地产经纪相关的政策导向、发展机遇，以及公司的运营重心，进而确定了 21 项对于公司和利益相关方具有重要性的可持续发展议题。</p>	<p>筛选 邀请投资者和可持续发展领域专家等利益相关方对议题重要性程度进行评价，同时结合内部员工代表对议题重要程度的评价，综合获得议题重要性的二维评价。</p>	<p>评估 根据议题评价结果构建实质性分析矩阵，并从中获得议题重要性高低程度的排序，对于实质性程度高的议题，在报告中重点披露。</p>
--	---	--

议题		
1 商业道德与反腐败	9 科研技术创新	17 负责任行为
2 风险管理与合规经营	10 提升服务品质	18 助力共同富裕
3 应对气候变化	11 房屋交易与租赁	19 污染排放物管理
4 纳税与创造就业	12 职业健康安全	20 资源回收利用
5 科研技术创新	13 员工培训发展	21 水资源管理
6 经营情况	14 多元化与机会平等	
7 科技创新	15 尊重人权	
8 数字化转型	16 社区沟通与建设	

低碳服务，营造社区绿色生活

我爱我家积极响应绿色低碳生活号召，从点滴入手，不断改造公司的服务与经营活动，打造更加绿色低碳的业务服务。通过数字化业务系统规范和优化业务与管理流程，持续降低业务活动能耗，防止资源浪费，并通过VR看房、AI讲房、电子签约等科技手段的创新应用，实现绿色服务，为客户节约成本，减少业务各环节的碳排放。同时，公司倡导绿色经营，高度关注节能环保及对周边环境的影响，从基础建设、办公垃圾和废水处理、照明、园区绿化等方面严格执行国家及行业相关规定，节能减排，创造良好、绿色和健康的办公环境，让践行绿色生活、践行环境保护与可持续发展的理念落实于公司及员工的日常行为。面对每天大量的商品房交易、房屋租赁等业务，合同签署量巨大，公司引入电子合同，实现租房、商品房交易在线签约，在保证安全的同时，实现各方更高效、更便捷地签订合同，使无纸化签约和绿色办公成为可能。

以人为本 构筑幸福家园

我爱我家是致力于激发每个人、每个家庭、每个城市关于“家”的更美好向往，体现为对客户的关爱、对员工的关爱、对社会的回馈。公司在人才招聘、人才培养、福利待遇方面建立了绿色竞争通道、快速晋升周期、双向发展路线、人才建设及梯队培养机制、完善的培训和管理体系、公开公平的选拔和评选标准、有竞争力的薪酬回报与综合福利保障，为员工打造了广阔的职业发展平台，吸引了大量优秀人才不断加入，为企业的稳健、持续、健康发展，奠定了坚实的人才基础。

公司制定了《员工守则》，从健康安全与环保、行为规范、道德规范、工作礼仪、质量要求、保密要求等方面为员工提供行为指南，要求员工遵循廉洁从业、反歧视、信息保密等相关行为规则。对于违反《员工守则》的员工，公司将依据规章制度，对其进行相应的处理或处分；对于涉嫌违法犯罪的事件，公司将依法交由司法机关追究法律责任。



风险管理与道德规制

合规管理

合规经营是公司可持续发展的基本要求，规范化建设是行业健康发展的关键。公司高度重视公司治理的不断完善及公司运作的持续规范，已按照《公司法》《证券法》等有关法律、法规及规范性文件的要求，建立了符合公司业务规模和经营管理需要的组织结构，严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规及公司内部控制制度等一系列规定，提升合规风险防范能力，提高合规管理水平，为公司高质量综合发展提供坚强保障。

完善管理制度体系	公司定期对道德标准和反腐败实践的合规性开展审计，通过组织内部自查、审计组开展审计等，对审计结果进行汇总，向被审计单位反馈问题并督促整改；对涉及的共性问题，将通过完善制度等方式加以解决。
强化合规监督管理	设置合规管理有效性评价指标，对合规管理环境、合规管理职责履行情况等评价。 每年至少开展一次有效性评价，采取文档审阅、现场审查、问卷调查、调研访谈、穿透测试与试运行等方式。
专项督查与业务公开	针对物资采购招投标等开展专项治理，以整改通知、发监督建议书等方式强化监督，督促修订完善相关制度。持续推动透明化、公开化的监督管理机制建设，更加有效地预防和遏制腐败等不合规行为的发生。
培育诚信合规文化	将法治专题学习纳入管理层每年必学内容，落实合规管理作为法治建设第一责任人的重要职责。在各级员工、各专业领域培训中均设置法治合规课程，并纳入新员工《入职教育培训手册》，要求所有新入职员工均须接受合规培训。 深化合规文化建设，将依法合规理念融入企业核心价值观。专题宣贯解读民法典。 组织开展全员合规承诺活动，超过 3 万员工参与活动并签署了《合规承诺书》。

公司及子公司均不属于环境保护部门公布的重点排污单位，未出现关于环保方面违法违规而受到处罚的情况。
2022年公司入选中国上市公司协会评选的上市公司ESG优秀实践案例

风险管理

公司根据相关法规及规范性文件的要求，建立了以董事会及下属专业委员会为决策层，监事会为监督层，经营班子为领导执行层，各中心、职能部门、分子公司为具体建设执行层，审计部为监督评价部门的内部控制体系，对公司及子公司的内部控制建设、内部控制评价、风险管理等工作进行指导、监督、检查。2022年，修订了《内部控制管理制度》《外派董事、监事、高级管理人员管理制度》并制定了《子公司管理制度》。公司严格按照相关法律法规及规范性文件规定开展业务，持续致力于完善合规体系，开展涵盖公司治理、内控建设、业务开展、利益相关方权益保护等方面的合规管控，将合规要求融入各项业务和管理流程中，规范各项生产经营管理活动，守护公司健康长足发展。

内控体系建设与优化

公司以“重流程、强内审、防风险、促合规”为目标，强化数字化内控体系，整合内控、风险和合规等要求，增强组织运营内控管理的制度化、系统化、规范化。

成立法务中心，负责组织、协调、实施公司法律风险管理归口工作，在授权范围内负责处置法律文本、与OA相关的法律审批事项及与投融资、知识产权、数据合规和劳动用工合规等方面的法律事项。

作为数字化变革的公司，公司运营的内部控制管理方式为以流程驱动为导向的数字化系统运行。相关管控规则内嵌到数字化系统平台中，将制度中要求的关键控制点融入到流程审批过程，实现内控制度与流程驱动的协同。

公司业务运营数字化背景下的风险控制、不相容岗位分离控制、授权审批、会计系统控制、财产保护控制、预算控制、营运分析控制、绩效考评控制等措施，主要通过数字化系统的流程控制实现，通过系统权限的严格设置和流程的自动化执行，实现内控管理体系在系统中的落地，通过对管理流程、制度和岗位约束、制度的有效性、关键岗位等的重点关注和有效控制，保证公司资产、财务信息的准确性、真实性、有效性、及时性，有效防范和控制业务和运营风险。

公司基于数字化流程建设的管理体系既是一个运营系统，又是一个业务操作系统。公司通过明确的结构化流程来指导业务活动，并通过完整的系统流程来反映业务的本质。

公司业务部门和运营组织通过SaaS系统的业务运作机制和流程，执行日常管理和实施业务风险控制，做出与业务风险相关的决策，组成企业风险管理架构中的第一道防线。

公司职能部门（人力、法务、财务、证券办、总裁办等）通过OA\费控\人力系统和流程把控负责业务风险的日常监控，建立风险管理体系和风险应对措施，进行日常业务风险评估和风险提示，以及实施日常业务风险控制，构成第二道防线。

强化审计部的监督职能及力度，构建第三道防线。审计部在审计委员会的指导下，监督公司会计和财务报告流程及对公司财务报表的审核，审查公司内部控制政策和程序的充分性和有效性，提高内部控制制度的执行力度，防范化解财务及运营风险，确保公司准确及时地报告财务状况和经营成果。

公司在第一、第二、第三道防线的日常运营过程中，会充分听取业务、职能部门在系统运营中存在的盲区、偏差、错误以及组织调整等，经过论证后及时用于更新补救，通过不断的系统迭代，从而降低后续业务运营及财务管理的风险，进而达到内控管理的目标。

廉洁管理

公司高度重视反腐倡廉工作，遵循诚实守信、合法合规，惩防并举、注重预防等原则，以排查廉洁风险为基础，以制约和监督权力运行为核心，以完善相关机制为重点，不断强化廉洁力度，扎实推进廉洁工作。公司制定了《红线制度》《举报管理制度》等，为维护公司正常经营秩序，营造健康向上的经营环境和企业文化氛围，规范员工行为及道德标准提供了制度保障。

培育合规廉洁文化

我爱我家通过制度约束及各类培训，加强员工教育管理，严肃查处违规违纪行为，在公司内部营造遵规守纪、崇廉尚洁的工作氛围，持续加强廉洁自律的文化建设，弘扬企业新风正气。2022年，公司组织管理层及相关业务负责人进一步认真学习《公司法》《民法典》《全国法院民商事审判工作会议纪要》《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规、规范性文件和部门规章及公司制度，加大信息披露培训及宣贯力度，进一步提高相关人员对各项制度的内涵、实质和规范要求的理解及认识，持续提升相关人员的合规意识、责任意识、风险意识，提高公司规范化运作水平。

信息安全与隐私保护

公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国密码法》《移动互联网应用程序信息服务管理规定》《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》等法律法规规定，高度重视数据安全和隐私保护基础设施建设，不断完善数据安全和隐私保护管理体系。实施内部控制程序与监督，防止使用者隐私信息泄露。

公司加强机制建设，建立起业务、法务、财务三道防线，确保各相关部门在全流程中持续防范数据安全及隐私风险。公司也加强能力建设，公司也加强能力建设，从宣传、培训和考核等各方面入手，推进员工数据安全保护意识培养和能力建设。

信息披露与投资者关系管理 关于信息披露及透明度

公司指定《证券时报》《中国证券报》《上海证券报》和巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）为公司信息披露的报纸和网站。公司持续建立健全信息披露制度及程序，保证信息披露的公平性、及时性，确保所有投资者可以平等、及时获取公司信息。报告期内，公司严格按照中国证监会的要求和《深圳证券交易所股票上市规则》等有关规则、规范性文件和《公司章程》等相关规定，及时、公平地披露信息，并确保所披露的信息真实、准确、完整，简明清晰、通俗易懂，没有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。公司恪守信息披露公平原则，不断强化内幕信息管理，确保所有股东公平地获得公司相关信息，享有充分知情权。在披露定期报告等重大事项期间，均按规定做好内幕信息保密及内幕信息知情人登记备案等管理工作，不存在内幕交易等违法行为，未受到过证券监管部门的违规处罚情形。公司2022年度对外发布公告130个，涉及披露及报备文件近400份，约150万字，无一补充和更正，继续推进了公司信息披露的质量和效率，确保了公司自上市以来在深交所上市公司信息披露考核中持续保持良好评价，公司2022年没有监管部门质疑或违规处罚的情形发生。

130
公告

400
报备文件

150
万字

公司内幕信息知情人制度建立和实施情况

根据《证券法》和证券监管部门相关规定，公司制定了《内幕信息知情人登记管理制度》规范公司内幕信息管理行为，加强内幕信息保密工作，维护公司信息披露的公开、公平、公正原则。2022年公司没有内幕信息知情人在影响公司股价的重大敏感信息披露前利用内幕信息买卖公司股份的情况，没有受到监管部门的查处和整改。并在实际工作中认真按照《内幕信息知情人登记管理制度》加强公司未公开信息的使用、保密工作。

投资者关系管理

在严格履行披露义务的前提下，公司高度重视并持续加强投资者关系管理工作，为投资者关系管理工作设置必要的信息交流渠道，建立与投资者之间良好的双向沟通机制和平台，增进投资者对公司的了解，实现公司整体利益最大化。

公司建立了《投资者关系管理制度》，设立专门的投资者关系责任部门。公司对投资者采用了多渠道、多角度、多层次沟通的策略，投资者可通过现场交流活动、网上交流会、投资者专线、深圳证券交易所“互动易”平台、投资者邮箱、实地调研、采访等渠道和方式了解公司情况。公司通过专题路演、现场调研、券商策略会和电话路演形式，增强公司与投资者互动的深度和广度，在公司网站上设有投资者关系板块，认真对待投资者的来访和电话咨询，确保及时、有效地与投资者积极的沟通交流，积极维护与投资者的良好关系。定期报告披露后，针对经营情况，结合互动易提问、日常交流、书面征询等方式及时了解到投资者关注重点，形成一图看懂，通过官微、微信朋友圈、全景平台等对外发布，以投资者喜闻乐见的形式强化临时公告和定期报告的宣传与解读。

2022年，公司入选中国上市公司协会“2022年度上市公司董办最佳实践案例”和“上市公司2021年业绩说明会优秀实践案例”。

“2022年度上市公司董办
最佳实践案例”

“上市公司2021年报
业绩说明会优秀实践案例”





科创之道： 提升品质服务

我爱我家一直致力提升更高品质、更先进技术的居住生活服务，我们将发展数字经济、实现数字化转型视为把握新一轮科技革命和产业变革新机遇的战略选择，积极推动数字技术和房地产经纪行业融合发展，把握数字化、网络化、智能化方向，利用数字化对传统房地产经纪进行全方位、全链条的改造，提高全要素生产率，发挥数字技术对房地产经纪全链路的放大、叠加、倍增作用，增强产业链关键环节竞争力，加速产品和服务迭代，提升服务品质。

- ✓数字基建
- ✓数字创新
- ✓品质服务
- ✓租有所居
- ✓行业研究

The science of creativity

数字基建

2022年上半年，在宏观经济低迷的背景下，公司保持战略定力，苦练经营内功，坚持推动数字化升级与品质发展战略，不断提升业务的服务价值与运营效率。下半年，公司加速实施CBS核心系统的全国一体化升级部署，推进全国统一的互联网品质服务工程和基础设施建设，公司的整体智能化水平得到进一步提高。

公司开发的CBS/AMS核心业务系统，搭建了覆盖居住服务各类业务全链路的合作网络，实现资源共享、精细分工、标准作业、科学分配，有效解决了房、客、人、店、业务线之间的联动协同问题，并在标准化基础上，通过在线化、数字化、智能化，使合作网络能够自动、高效地运行和持续迭代优化。

以CBS/AMS业务系统为核心，公司实现了线上消费互联网、产业互联网与线下门店网络的三网融合，形成了数智中台+互联网入口+数字智能产品的完整数字基础设施。北京公司作为数字化升级转型样板，实现了中后台运营效率不断提高，单位运营成本投入持续降低：例如，房源审核时效从2021年的5小时进一步缩减至2.56小时；应用CBS系统后直接节约中后台人力成本近2亿元；业务新人流失率降低3.14个百分点。以房屋资产管理业务为例，全年各类服务订单量达到287.1万单规模，全部实现线上智能化、自动化、端到端运营，中后台人力资源投入大幅降低，同时运营效率进一步提升。



开启智能居住服务新篇章

2021年，我爱我家与华为云正式签署了智能化居住生活服务战略合作协议，双方在城市居住生活服务领域开展全面深入的合作。2022年3月，我爱我家互联网全量业务顺利迁移至华为云，双方联手开启“智能化居住生活服务云”的序幕，共享智能化居住生活服务实践的成果，双方在云计算、VR看房、新方案共创、鸿蒙生态共建、广告业务、应用分发、全屋智能等领域持续深入合作。



数字创新

平台建设

2022年，我爱我家以“三个一工程”为目标，形成数据与技术驱动线上平台运营能力，利用多年积累的行业经验，从消费者旅程出发，聚焦业务底层平台支撑能力提升，聚合数字化智能能力，有效赋能CEN（经纪人合作生态网络）核心运营网络。

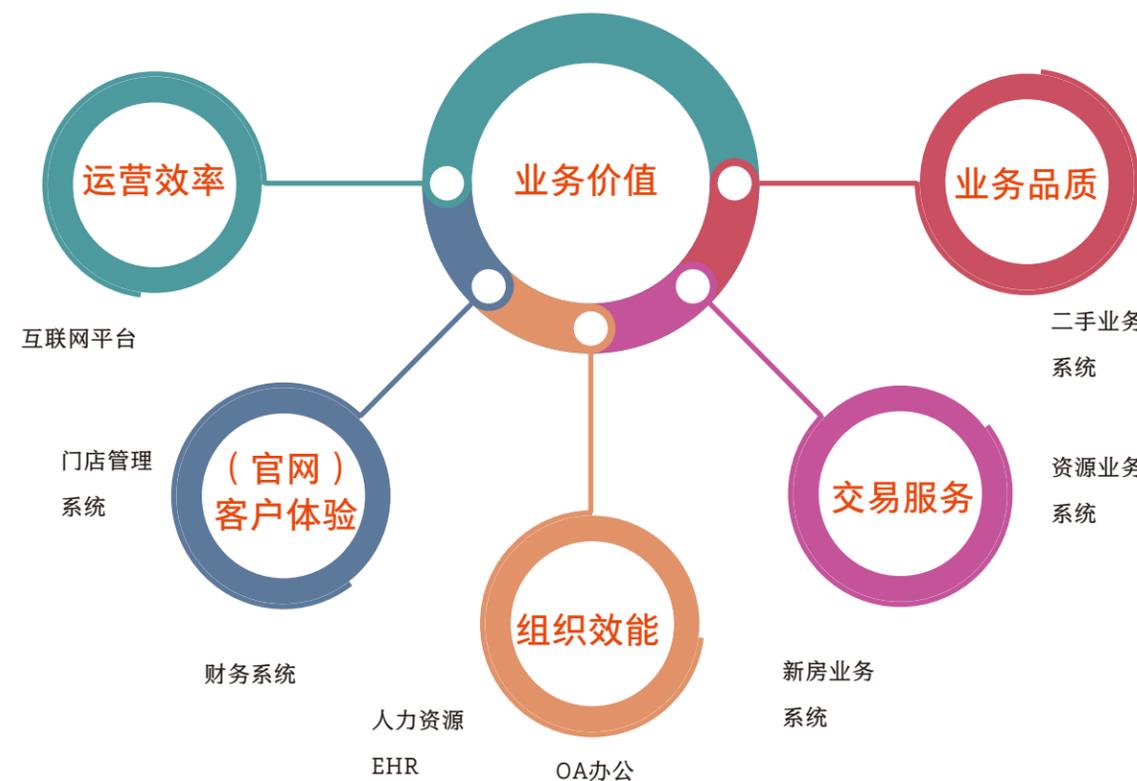
在平台赋能方面，以销售系统、消费者系统、研发效能平台、AI算法平台、大数据平台、云计算平台、信息安全平台为底座，不断提升服务环节的标准化、线上化、智能化，全面实现房地产经纪服务与智能科技的深度融合，通过信息技术和大数据智能，重塑平台服务能力，提升经纪人效率与消费者体验。

在经纪人效率提升方面，进一步强化楼盘库中台建设、SSC线上商机挖掘建设，搭建了房源平台能力体系、私域数字化运营体系，并统一各模块数字化技术与应用体验，极大提升了内部资源流转效率。

在消费者体验改善方面，公司以消费者价值为中心，结合用户画像能力建设，实现千人千面精准服务；智能化洞察消费者需求，全面升级服务品质，大幅提升了消费者满意度。

以上线上体系整体赋能经纪人合作生态网络，消除由于个体差异带来的服务水平方差，提升各服务场景的及时响应能力；支撑房产交易、资产管理等各项业务，助力业务高效转化，还极大提升了服务美誉度；通过营销渠道资源整合，线上引流精准投放，打造全方位数据驱动型平台增长模式。

在平台管理方面，打造了以人力服务系统、门店供应链管理系统、交易服务系统为核心的线上管理平台，支持大规模人员的有序作业、品质服务，实现了门店全生命周期管理，提升了客户在交易效率和安全性方面的体验。科技加码串联多服务场景，全面推进集团数字化转型和科技服务再创新，提升公司核心竞争力。实现了集团管理标准化、统一化、信息化、智能化，全面加速集团房产互联生态共赢，极大推动中国居住产业互联网的发展进程。



科技赋能

公司通过互联网平台提供的线上楼盘字典、VR看房、智能推荐、IM工具、经纪人作业平台、线上签约、智能客服等数字智能产品，使存量交易可以突破线下物理条件的限制，为消费者获取交易信息的透明、安全、效率提供了保障，提高决策效率，降低消费成本；提高了获取资源效率，促进专业认知与绩效的快速提升；帮助线下门店大幅提升业务运营标准化水平，突破组织与销售半径的条件限制，实现房、客、人等业务资源的开放共享与多边高效协同，进而降低整体运营成本、提升组织绩效，从而引导接入公司平台的产业用户专注于为消费者提供高品质的解决方案级服务，创造客户价值。

小爱助手

支持经纪人作业的小爱聊天助手是一款基于大数据算法和语义识别技术的经纪人作业辅助工具，帮助经纪人快速掌握客户需求、提升爱聊回复速率和质量、最终促成商机转化。

而支持经纪人培训的小爱培训助手，主要是帮助经纪人提高讲盘基本功，帮助新人快速独立承担开发业务。这使得为每一个新手经纪人提供一个寓教于乐、因材施教的AI“师傅”成为了可能，带给新员工提升技能、获得成长的成就感，增强了新员工与我爱我家的连接。这也成为了以AI技术为代表的数字化手段帮助传统行业提质增效、转型发展的典范。



一键换装

我爱我家根据数据的采集和运用，在行业中率先推出了“一键换装”功能，旨在帮助买房者打开想象空间，获得对于未来家居的真实体验。作为一款数据化与智能化相结合的AI装修功能，“一键换装”基于海量数据、AI算法、深度学习等人工智能技术，自动分析房间户型、门窗位置，并根据房间大小自动选择合适的家具模型，从数十万种摆放可能性中找出最优解，并通过超传统渲染引擎百倍的速度实现装修图预览效果，呈现实时光影及反射效果，让用户体验触手可及的物品质感。



面签易



我爱我家针对购房交易环节中的商贷面签环节，升级推出“面签易”服务，面向所有客户，通过与我爱我家商贷专员预约“面签易”，变原来固定的商贷面签地点为交易双方选定认可的北京市内地点，我爱我家积极沟通众多银行合作伙伴，通过我爱我家、银行、客户的多方联动，打通线上面签壁垒，进行身份认证和材料审核，在确保安全的情况下为客户提供便捷服务。2022年，我爱我家依托自身强大的数字化能力，进一步推广线上面签业务。

品质服务

房源品质

房源是居住交易服务和房屋资产管理业务的根基，房源的数量和品质决定了公司业务的流量、收入与利润。我爱我家搭建“楼盘库”作为标准化的底层数据库。2022年，公司楼盘库新增买卖房源70万套，期末在手买卖房源规模达到76万套；北京、杭州、苏州、南京等业务重点城市，新增房源、在手房源规模均在本地市场处于头部；房屋资产管理业务的在管房源达到25.4万套，同比增长0.4%，继续保持行业领先规模。

真房源质量是公司核心竞争力的保证，要求核验审查100%覆盖房源及配套业务行为，为了保真，核验步骤环节多达十几步，通过数字化系统实现智能识别、智能审核，全数字流程把控房源质量，保证了房源品控的高效和准确；在品控保证的同时，通过构建和普及房源维护的数字化运营闭环体系，将房源维护人角色有效融入到CBS合作网络中，使房源维护实现常态化、标准化、数字化，增强了业主粘性。

我爱我家保障真房源的“三次跳跃”

第一次跳跃：2016年，在认真审视房源验真作业方式后，我爱我家“楼盘库”翻建正式开启。针对最为艰巨的“三类地址合一”，我爱我家要将同一地址的各类不同表述一一核实，确保客户不会看到虚假、冗余、重复信息。仅北京近万个小区数百万套房源，全体经纪人就花费了前后一整年的时间核实、录入。

第二次跳跃：我爱我家上线了房源审核功能，创设审批流，建立严格的三审机制。一审仍由后台审核人员致电业主核查，如遇无法查实情况，则交由信息录入人的门店经理进行二审确认，如果出现前后信息不一致，则交由专门的三审团队进一步审核。

第三次跳跃：我爱我家形成了数智中台+互联网入口+数字智能产品的完整数字基础设施。北京公司作为数字化升级转型样板，实现了中后台运营效率不断提高，单位运营成本投入持续降低。房源审核时效从2021年的5小时进一步缩减至2.56小时。



服务升级

成立23年以来，我爱我家一直在不断提升服务品质，2003年，我爱我家率先提出“阳光交易，透明服务”等服务标准，推动行业规范化发展，促进各大房地产经纪不断深化与迭代标准。如今房地产经纪行业服务标准虽已明确，然而在实操层面，由于房产交易同时具有低频、非标、大额三个特点，导致房屋交易过程被无限拉长，传统的硬性服务标准难以完全匹配需求，服务质量需突破既有藩篱，进一步向下扎根，向外扩展。

2022年，以真诚立本的爱我家全面推出服务“诚”诺体系。新的服务“诚”诺主打“如实说”“提前做”、“主动赔”九字服务真言，以多维举措解决客户急愁难盼问题的同时，重视更深层、更人性化、更温暖的前置化、主动化服务，将全行业同质化硬条款，升级至品牌独有的暖服务，推动房地产经纪行业服务品质进入新阶段。

“如实说”要求经纪人客观介绍真实房源，遵守价格透明原则，并通过银行存管保障客户资金安全。

“提前做”要求经纪人想在先、跑在先、办在先，承诺签前查封、房屋筛查、物业欠费均可为消费者先行垫付。

“主动赔”不仅包括为交易不成的消费者退佣金、为换租消费者退佣、为续租消费者免佣，而且承诺经纪人计算税费有误，补偿消费者差额。



租有所居

“相寓”是公司旗下的房屋资产管理品牌，始于2001年，我们创建了国内最早房屋资产管理服务，是拥有超20年住房租赁经营发展经验的先行者，相寓坚持数字引领，科技驱动，致力于打造国内领先的、打造以城市房屋资产管理运营业务为核心、品质租住生活与多元空间产品应用体系为结合的综合生活服务平台——中国首个“新市民和青年人”的安心租房科技平台。产品涉及分散式两大产品线：相寓HOME、相寓ROOM，集中式四大产品线：相寓PARK、相寓INN、相寓DORM、相寓BASE。在打造“安心租房科技平台”的理念下，“相寓”业务已实现全链路数字化运营并不断进行数智化升级和服务产品创新。

公司在二十多年行业运营经验和数据沉淀的基础上，通过房屋委托与出租运营两端的大数据模型，推动业务智能运营，使“相寓”业务运营效率长期保持行业领先水平。从市场需求出发到租住服务交付，以覆盖客户全生命周期场景的“小寓智系”智能化数字基建产品，进一步提升客户体验和中心效率。

报告期内，通过AMS业务系统的数字化赋能，相寓的业务运营能力和客户体验进一步提升，在分散式长租公寓领域实现了运营房源规模的持续提升并保持市场领先水平。

新青年、新市民、城市运行服务保障人员是租住市场主力客群，解决好他们的住房问题，关系到住有所居、住有宜居的民生期待，是相寓企业发展的核心要务。为此，相寓积极发挥专业资产管理和运营服务能力，推出了分散式两大产品线与集中式四大产品线，通过多元化产品与高品质服务去满足新一代消费者的需求偏好，致力于提供有尊严、有体面、有品质的租赁住房服务，让广大新青年与新市民租得到、租得起、租得近、租得好、租得稳。



投诉管理

针对客户在接受经纪人服务过程中产生的投诉，我们设有专业的处理机制及完善的处理流程。受理用户纠纷后，将在0.5小时内由专门的负责人联系用户，并在1个工作日内与用户反馈问题的相关方沟通核实，进行事实还原。在明确责任人的基础上推动提出解决方案，并依靠平台用户纠纷处理保障策略，确保用户的问题在2个工作日内，得以妥善解决。2022年，我们共计受理客户投诉1605件，最大限度听取客户反馈，为客户提供明确的解决方案。客诉24小时处理完结率超过75%，客户满意度始终不低于98%。

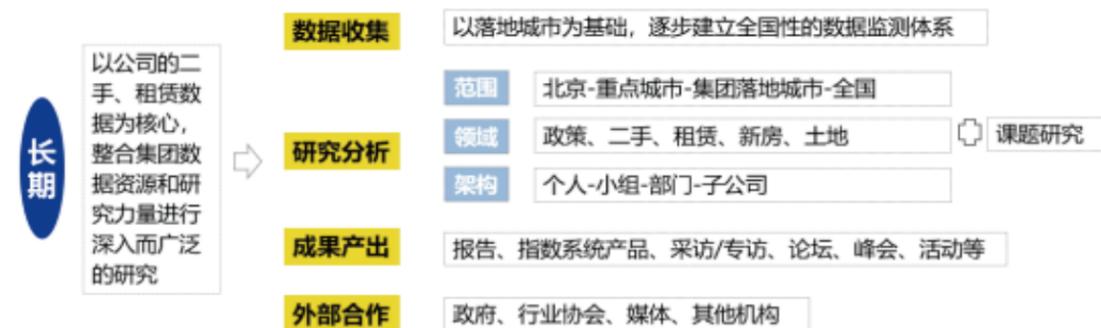
行业研究

我爱我家研究院依托我爱我家真实的交易场景及强大的数据资源，致力于在二手房交易、租赁与公寓、房产后服务研究、房地产金融、经纪人生态等领域的研究。服务对象包括政府、协会、开发商、投资机构、金融机构、媒体、经纪人及其他行业相关参与者。旨在通过海量房产数据分析，为机构提供战略规划、市场形势与趋势预测、市场调研、客群结构组成等方面的专业服务，为经纪人提供专业的市场分析、政策解读，以及国内外经纪行业规范借鉴等。

研究院以市场研究中心为基石，秉承全行业视角，向外合作，为政府提供研究支持，品牌发声，树立行业专业形象；向内统筹研究能力，输出研究成果，支持集团重大经营决策；沉淀各类研究成果，构建知识库，转化大数据研究成果。



目标方向





绿色之道： 推动可持续发展

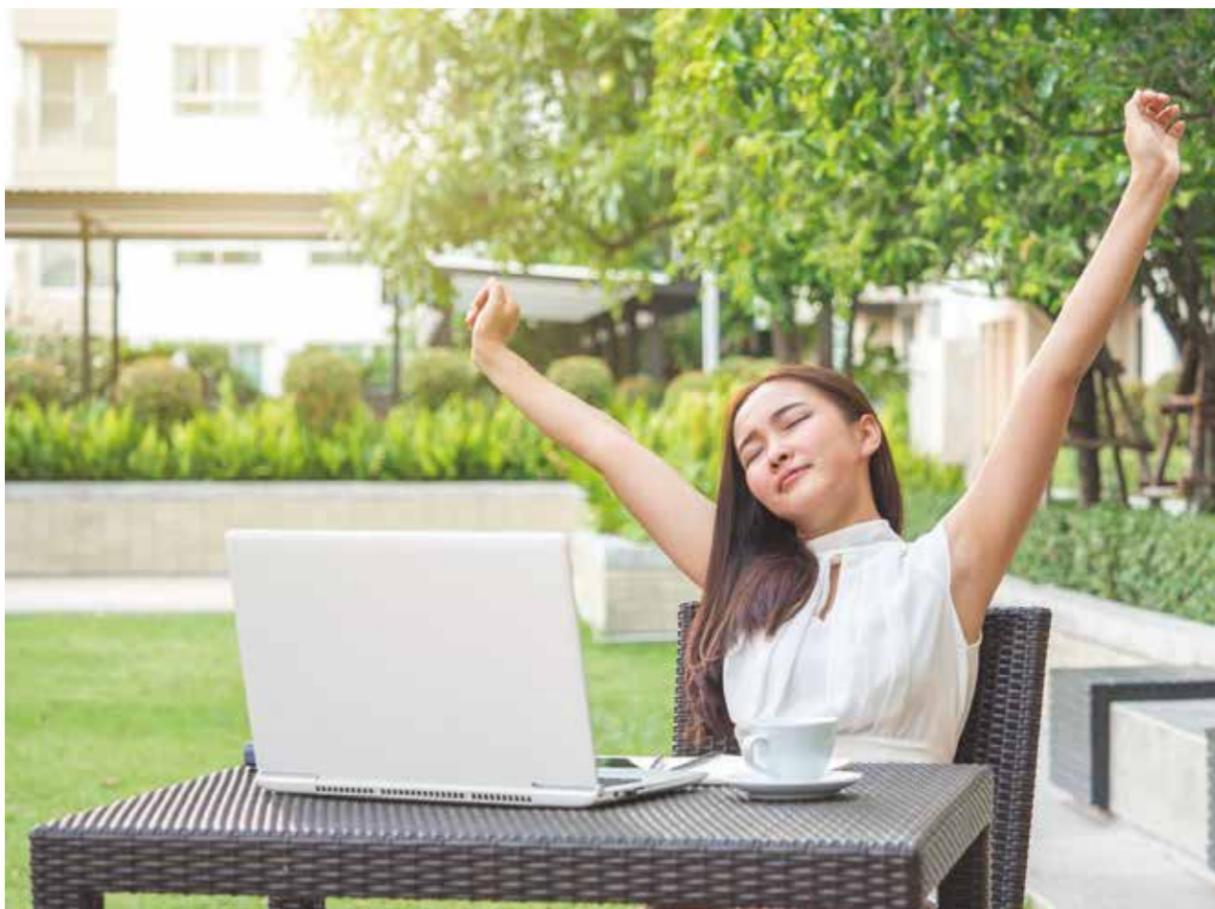
我爱我家致力于保护环境以及自然资源，保障子孙后代的可持续发展。2022年，我爱我家实现自身运营及供应链的全面碳中和，推动绿色电力。日常运营与门店建设中，我们在政策制定以及决策过程中均考虑能源使用效率、水资源使用效率、生态影响以及气候风险等因素。我们将密切关注气候变化的最新进展，并将在应对气候变化方面作出最大努力。

- √绿色办公
- √能源管理
- √气候变化应对
- √废弃物管理

绿色办公

我爱我家一直倡导“绿色办公”理念，将“全员节能”作为企业文化的重要内容。公司一直在积极开展“节约资源，绿色发展”企业文化主题活动，号召员工为共建绿色节能、低碳发展社会做出贡献，

我们通过集团总部与遍及全国的3000多家门店，在每一个细节上用实际行动支持节能生产、绿色办公，例如做到人走灯灭、离开电脑关屏幕、空调调至26℃、双面打印、光盘行动、垃圾分类、节约用纸等。这些都是员工的基本行为准则，做到一分一毫珍惜资源。公司还经常开展环保宣传和活动，办公室美化大赛、旧物换绿植等得到众多员工的响应，每个人都为环保工作贡献力量。



能源管理

我们严格遵守《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国清洁生产促进法》、《中华人民共和国计量法》、《关于印发万家企业节能低碳行动方案的通知》、《关于加强节能工作的决定》、《节能减排综合性工作方案》、《关于深入开展全民节能行动的通知》等能源管理程序文件。通过与北京电力等企业合作，发布《节电指引》及《节能减排工作指引》，发动全员参与，通过遍及一二线城市的门店，面向社会积极宣传节电知识。

节电在行动

2021年冬季，我爱我家联合国网北京电力开展的“节电我行动，低碳新生活”公益宣传活动正式启幕。2022年我爱我家已通过线上线下形式为社区带来百场节能公开课，通过科普宣传、互动游戏、现场指导等形式为居民们带来有趣、实用的节能和安全用电知识。

我爱我家深入社区，系统地社区居民讲解发电、用电的专业知识，明晰节约用电的重要意义，并针对冬季用电高峰，向社区居民普及了日常家用电器节电技巧。

与此同时，在行业内率先发起低碳节电行动，已通过集中办公区域、提前关灯、回收电脑等系列措施节电数百万千瓦时。我爱我家还严格执行公共空调温度控制标准，提高空调能效水平等措施，进一步降低能耗。



气候变化应对

我爱我家认识到气候变化正在影响每一个国家，天气发生变化，海平面不断上升，天气事件变得更加极端。我们有责任在生产中减少碳排放，确保排放物达标，为减缓全球变暖进程作出努力。

受气候变化影响。洪涝、台风、暴雨等极端天气可能对我们的工作场所运营与员工安全造成影响，由此可能会引发公司财产损失和人员伤亡，我们鼓励各门店针对当地气候情况，建立极端天气应急机制，已形成了应对极端天气响应机制与标准化流程。

面临中国绿色经济和低碳转型的长远趋势，我们管理自身运营产生的碳排放，遵守和回应国家降低碳排放的相关法规和政策，鼓励使用无纸化办公，鼓励绿色出行，采取VR看房、面签易等数字化手段，减少不必要的出行。

VR带看

通过智能扫描设备及VR场景构建算法，VR看房技术能呈现包含房屋的三维结构、尺度信息、户型、装修、内饰等丰富信息的房源实景，并实现图像、模型、视频、音频、动效以及结构化信息的有机结合。当用户拨通VR带看的视频，可以在VR房间中找到经纪人，双方在线上同屏互动，共同走进每个房间，随时讲解每个房间的具体细节，并及时回答用户关于房屋的所有问题。用户和经纪人之间突破了时间和空间的限制，减少非必要出行。

自我爱我家VR房源上线以来累计拍摄量达154万套，2022全年拍摄增量近42万套。



废弃物管理

我爱我家一直积极贯彻国家垃圾分类政策，利用所服务的居民社区、商业写字楼以及公司各办公点全面推进垃圾分类工作。公司联合政府、公益组织、企业等利益相关方，充分发挥门店与经纪人优势，不断探索并推进城市社区生活废弃物管理方法，积极鼓励引导辖区居民主动参与垃圾分类，倡导绿色、低碳、环保的生活方式。

我们以社区多元主体参与回应有机垃圾处理为核心，垃圾分类宣传覆盖全国13个城市1000多个城市社区，参与社区垃圾分类宣传动员、社区“零垃圾”建设等可持续社区环境建设。

垃圾分类进社区

2022年，北京我爱我家先后走入二十多个社区向广大居民宣传垃圾分类绿色生活理念，通过精心设计的互动问答、趣味十足的游戏以及实用的奖品等创新形式，吸引了社区居民踊跃参与，在游戏、欢笑中，学习了垃圾分类知识，提高对垃圾分类行动的知晓率和认同感。一个个垃圾分类趣味冷知识的问答，让社区居民在会心一笑的同时对垃圾分类知识有了更系统的了解。





人才之道： 以人为本，价值予人

我爱我家始终坚持“以人为本，价值予人”的人才理念，致力于构建我爱我家特有的“选人、育人、用人、留人”的人力资源体系，更穿透到人才建设与人才发展中。以数字化认知、数字化工具为内生力量，打造“以员工为核心”的健康组织，是组织前进的使命与方向，为员工提供学习机会、晋升渠道、福利关怀，让员工共享企业的发展成果；持续倡导公平、公正、公开、廉洁的企业文化，每一位员工实现个人价值、企业价值、行业价值与社会价值的共同提升，实现员工和企业的共创共赢、共同发展。

- ✓ 员工雇佣
- ✓ 员工权益
- ✓ 员工发展与培训
- ✓ 健康与安全保障

员工雇佣

本公司公开招聘、公平竞争、公正录用，随着公司的发展，招聘人才需求保持一定比例的增长，为社会提供更多的就业岗位。本公司通过公开社会招聘、校园招聘等渠道满足用工需求，同时为了规范招聘行为，我们制定了招聘管理相关制度，规范招聘流程、招聘组织职责和招聘风险防范，采用外部招聘和内部招聘相结合的方式进行人才公开招聘，招聘采用多维度进行人才测评选拔，保证人岗匹配。

我爱我家严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，在“选、育、用、留”全流程践行依法依规、平等、反歧视等用工原则，公平公正对待不同种族、国籍、性别、年龄的每一位员工，充分尊重他们在宗教信仰、饮食习惯、特殊节假日等方面的自由，持续净化同事关系、合作关系，打造公平公正、简单务实的员工队伍，为每一位员工提供平等、开放、多元、透明的发展机会



大学生护航计划

2022年大学毕业生突破千万，被称为“史上最难就业季”，5月11日，我爱我家与人民网共同发起“大学生就业护航计划”，基于双方在房地产经纪领域与媒体公众领域的示范带动作用，为应届毕业生提供安居、就业等公益服务项目。其中，我爱我家将向高校毕业生提供17247个职位，并通过多种租房优惠助力毕业生安居乐业，为高校毕业生开启人生新的篇章、成就事业和梦想保驾护航。



员工权益

我爱我家制定了员工福利及保障政策，不仅为员工提供各类假期，为员工购买社保、公积金等法定福利，更为员工提供工作餐补、节庆慰问、商业体检、商业保险等员工关怀。同时，我们还会组织团建、旅游等特色福利，实现员工与集团共同成长。

我爱我家严格遵守相关法律法规，制定并执行兼顾经营和员工生活的考勤与休假政策，切实保障员工权益，如依法依规落实员工法定节假日休假、年休假等，为女员工提供产检假、产假、哺乳假、母婴室等政策和设施。为员工提供免费运动健身等活动场所及活动经费，组织各类团建、旅游、传统节假日游园活动等，提供内外部优质联谊活动等各类项目，丰富员工文化生活，建立起健康向上的工作环境，让员工高效工作、快乐生活。



本公司制定了《运营买卖经纪人薪酬绩效管理制度》《运营租赁经纪人薪酬绩效管理制度》《运营新房经纪人薪酬绩效管理制度》《运营买卖商圈经理升降级管理制度》《运营租赁商圈经理升降级管理制度》《运营买卖商圈经理薪酬绩效管理制度》《运营租赁商圈经理薪酬绩效管理制度》《运营直销商圈经理薪酬绩效管理制度》、《北京我爱我家职能员工绩效考核制度》等制度，以岗位为基点，牵引员工贡献价值，建立公平公正、高质量、高效率的薪酬分配体系，打造有竞争力的薪酬体系和晋升机制，调动员工积极性，形成创造价值和提高收入的良性循环，以激发组织和员工活力为根本目的，实现企业和员工双赢发展。

本公司坚持“多劳多得，做好多得”，向战略性人才倾斜、向贡献者倾斜，结合地域差异、人才供给、行业环境对员工薪酬进行动态调整，确保人才收入具有市场竞争力。本公司执行公平、统一的付薪策略及标准，按时足额发放员工薪酬。

本公司执行包含月薪、奖金、津贴、福利、长期激励在内的全面薪酬体系，以激发核心人才、加快核心竞争力产出。本公司根据岗位价值、人才评价核定员工月薪，根据公司及个人业绩核定员工的奖金，根据技能价值产出评定和发放技能津贴，根据员工自主选择提供多元化福利。

本公司为全体员工提供多元化自主福利，建立了包含法定福利、基础福利和特色福利在内的福利体系。我们严格执行国家及地方政府年休假、婚/产假等节假规定，按规定为员工缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育保险，按时足额为员工缴纳住房公积金。本公司为员工提供医疗体检、商业保险、节日慰问、困难补助等基础福利。



员工发展与培训

公司坚持以服务品质为本的核心竞争力方向，高度关注员工素质提升、安全问题，不断精进经纪人为消费者提供品质服务的能力。我们在立足员工专业技能提升工作的基础上，聚焦关键岗位人才的培养，确保与企业理念、方向相适应，加速业务的发展。

员工晋升

我爱我家建立科学、公平的员工职业发展管理体系，制定了《员工行为管理红黄线制度》、《员工转岗管理规定》《运营买卖经纪人转正管理制度》《运营租赁经纪人转正管理制度》《运营新房经纪人转正管理制度》《运营收房经纪人升降级管理制度》《运营买卖经纪人升降级考核管理制度》《运营租赁经纪人升降级考核管理制度》《运营新房经纪人升降级考核管理制度》《运营买卖商圈经理升降级管理制度》《运营租赁商圈经理升降级管理制度》等制度，帮助员工拓展职业发展空间，促进员工与公司共同成长，遵循“公平、公正、公开”的原则，以竞聘陈述为基础，结合平时工作情况着重考察竞聘者，切实落实“唯贤是举，能者居上”的人才选拔标准，让真正有才能、有德行的人得以晋升发展，实现组织架构优化，提升管理团队管理水准。

本公司基于任职资格标准，以晋升职级对应的任职资格中关键业绩成果为主要考评标准，若业绩产出相当，以能力潜力评测更优及工作经验更符合者优先晋升。在考虑晋升员工时，除考量关键业绩成果和能力潜力外，还须考量企业文化的适配度。我们重视职级评聘程序的公平性及公开性，让员工清楚标准、参与过程、认可结果，牵引员工参照任职资格标准提升自身技能和产出，实现员工和企业共同发展。

员工培训

根据集团经营发展需要，我爱我家遵循“专项学、专项练、专项考”精神，强化经纪人交易专业度培训的同时，注重法律法规、品控规则、服务水平等非交易阶段知识点的考察，旨在通过完善的考察体系达到以考促学，牵引经纪人在专业能力方面更上一层楼的目标。

基于员工能力发展线，构建我爱我家人才培养体系，开展分层分级的人才发展专项，关注各层级人才梯队可持续健康发展，赋能员工成长，满足公司发展需要；基于业务赋能线，根据不同业务不同层级人员需要，开展分类分层的业务赋能项目，驱动各项业务发展。针对全体员工或大众化学习成长需要，为原员工打造繁星平台，公开课、学习平台线上课程等学习资源，供有需要的员工自主选择学习。

星途计划以招育留用为核心主线，将人才画像、人才赋能、管理层链接全线穿透，以线上产品的形式，将传统课程与任务反馈、社群互动、专业认证结合，以行业第一的姿态，实现了人才赋能的可视化、科学化、共创化。

繁星平台

我爱我家紧抓“人”在组织变革中的核心作用，在持续加强对前端经纪人员及中后台运营管理人员的业务培训过程中，通过智能化培训系统“繁星”营造的数字环境，不断加强参训人员对于数字化、互联网化的体验和认知，并通过唤起居住服务产业与互联网产业对于“以客户价值为中心”核心价值理念上的共鸣而推动心智转换，为实现组织的数字化变革奠定基础。“繁星”系统注册学员近5万人，实施培训课程总学时超过200万小时。

 星途计划2.0

2021年12月，我爱我家“星途计划”2.0上线，2022年，迅速成为了新入职经纪人爱不释手的“现象级”产品，凭借有趣、亲切、友好、立体的多重优势，扫除了培训原本枯燥冗长的弊端，激发了经纪人主动学习的热忱。“星途计划”2.0将经纪人需要掌握的作业技能、职业准则和公司规章制度等进行科学分级，分别编排于由易到难的7个段位的任务中。每个段位又分为“主线任务”、“题库训练”和“知识PK”三部分。



 繁星大考

2022年8月2日，我爱我家举办2022年繁星大考首场考试，本次考试设有362个考场，共1万多名经纪人参与。繁星大考分为“品质篇”、“专业篇”、“服务篇”三场进行，不止强调经纪人交易业务的娴熟，而且注重法律法规、品控规则、服务水平等非交易阶段知识点的考察，旨在通过完善的考察体系达到以考促学，牵引经纪人在专业能力方面更上一层楼的目标。



 讲师大赛

2022年8月，我爱我家举办了“星讲台 耀未来”首届讲师大赛。讲师们的参赛主题角度各异，丰富多样，既有高度、深度和广度，有利于从业者全盘了解行业及职业发展情况，又不乏对年轻经纪人在日常工作中亟需的经验和知识针对性点拨。讲师制度已建立多年，组建了220余人的讲师团队，讲授包括业务实操、行业发展、文化价值观、领导力等在内的十余类、百余门课程。



青蓝计划

‘青蓝计划’是对新入职经纪人进行专业知识及技能的培训，通过这种方式让经纪人更高效融入经纪人职业，给客户提供专业的房产交易服务。

“青蓝计划”的六门课程分别为《行业与我爱我家》、《做有工匠精神的房地产经纪人》、《我爱我家线上系统》、《业务流程初识》、《房地产经纪人职业素养》和《客户资源获取》等六门课程，组成的六芒星雷达图，可以通过课上互动和通过性考试准确反馈出学员各方面能力。这样，“青蓝计划”便能够从各个维度识别出学员的最短板是否在标准线以上，也很容易准确遴选出各方面都很出色的“居住服务专家”。

健康与安全保障

我们将健康与安全置于业务运营的首要地位，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，不断完善企业职业健康与安全管理相关规章制度，做好日常监督与检查，营造安全健康的文化氛围，深入贯彻员工安全与健康意识，促使员工健康生活，快乐工作。

员工健康与福利

我们关注员工健康，制定增进员工健康和福祉的年度目标，定期安排体检，关爱员工的健康状况。

安全培训与考核

我爱我家致力于为员工创造安全，健康的作业环境，积极建立并运行职业健康安全管理体系。公司落实安全意识，进行岗位安全与交通安全知识分享，并组织员工参与安全与健康培训，促进员工与经纪人的安全意识和技能提升。



急救培训

2021年12月，我爱我家开始开展心肺复苏系列培训，本次培训共举办35场，近2300多名经纪人参加。本次培训针对突发事件现场处置的特点，采取理论教学、多媒体教学、视频教学、操作示教、情景模拟、角色扮演、分组练习、小组讨论等多种教学形式进行，尤其注重讲练结合、演练配合的互动教学。培训将有效提升我爱我家经纪人处理突发应急状况的能力。



回馈之道： 守护一方平安

我爱我家始终相信，“不忘初心”对房地产经纪行业尤为重要，只有“不忘初心”，才能走得 longer，行得更远。要找回初心，找回房地产服务的本质，努力实现“行业价值”“社会价值”这两个房地产经纪行业的核心价值。2022年，我爱我家参与一线志愿服务3.5万余人，服务社区3000余个，累计服务200万小时以上。

- ✓ 社区守护
- ✓ 社会公益
- ✓ 乡村振兴



社区守护

我爱我家自成立以来积极发挥社会作用，充分发挥门店多、分布广、扎根社区深的优势，为社区居民提供贴心便利的服务，积极参与社区共享共建共治，为社区提供生活守护、环境守护、健康守护、应急守护、房产守护等多种志愿服务，切实担起“社区守护者”，提高社区居民的可获得感、幸福感和归属感，共同构建和谐美好社会。

“保供专班”入选北京榜样

2022年4月，北京市民出现了囤菜现象，朝阳区多家电商平台订单猛增30%，部分蔬菜水果下架，一些线下商超市场出现群众抢购的情况。北京我爱我家接到朝阳团区委倡议，我爱我家充分发挥团组织及青年人的骨干优势，积极参与“保供专班”志愿服务。

根据要求，我爱我家经纪人志愿者每天早中晚三次对保供企业的生活物资供应情况进行监测，对应时间分别为早9:00-10:00、中3:00-4:00、晚7:00-8:00，第一时间将商超菜市场的缺货准确信息汇报给朝阳区委区政府领导，供领导决策，由商务局协调配货，确保朝阳区生活物资供应有序，降低社区居民的恐慌心理。

我爱我家“保供专班”青年志愿者服务队入围“北京榜样”，这是房地产经纪行业首次获此殊荣。



科普志愿服务

3月9日，在北京市科协的指导下，我爱我家成立企业科协，并建立首批10支科协志愿者服务队，并选取朝阳区、海淀区等区域的10家门店建立科普驿站，这标志着我爱我家与北京市科协紧密合作的“科普进社区”重大项目正式启动。首批科协志愿者服务队将深入社区，启动智“惠”助老活动，围绕金融反诈、智慧出行、安全网购、健康医疗等四大主题展开。



奔赴一线保社区平安

公司组建了8000余人的志愿服务队，协助社区秩序维护、排查出租房屋、为群众与老人拿送快递等，参与社区志愿服务19060人次，累计服务时长超过9.4万小时，服务社区近1000个，受到社会各界与广大居民的一致好评，贡献行业公益力量。



智“惠”助老

2022年5月21日，我爱我家东直门大街店王龙收到了79岁的郑奶奶在微博上的感谢信，感谢王龙帮助解决手机问题。使用智能手机是老人在日常生活中面临最实际问题，特别是在2022年，买菜购物，看病买药，甚至日常出行都是问题。我爱我家一直在推动社区老人舒适健康生活，推出了智“惠”助老活动，手把手教老人们使用智能手机，特别是教授老年人网上挂号、网上买菜等事宜，帮助老人们解决了实际困难，得到社区居民的高度肯定。



反诈有我

当前电信网络诈骗呈多发、高发态势，严重影响社会和谐稳定、百姓生活幸福。我爱我家一直以来积极支持全民反诈工作，于2022年9月成立反诈志愿者服务队，一方面邀请公安系统专家进企业开展专题培训，提升员工反诈意识，另一方面，我爱我家也与街道社区积极联动，打通反诈行动的最后“一公里”，增强群众辨别骗局的能力、避免群众财产损失，为全民反诈贡献企业力量。



普法进社区

9月1日，《北京市住房租赁条例》正式施行，北京我爱我家租赁经纪人来到了北京市海淀区椿楸嘉园，通过发放资料、答疑解惑、有奖互动等多种形式，为社区居民带来一场关于《条例》的普法宣传活动。本次活动现场设置了便民服务台，分成普法宣传区、法律咨询区与互动交流区三块，发放《条例》宣传册的同时，向现场社区居民宣传住房租赁法律知识，解答在租赁住房与出租房屋时所遇到了权益法律问题，提升居民自觉学法、懂法、守法、用法的意识。



社会公益

暖心驿站

在各级工会的倾情扶持下，我爱我家打造了多个“暖心驿站”，“暖心驿站”中户外劳动者严冬能取暖、夏日能纳凉、累了能歇脚、渴了能喝水、应急能充电……为保障市民日常生活奔波忙碌的快递员、外卖小哥、网约车司机、环卫工人都能在我爱我家的“暖心驿站”休息、饮水、充电、借雨具，“暖心驿站”逐步配齐了日常修理工具、急救药品和防暑药品等，为户外劳动者提供了一个“歇脚地”、“加油站”，将温暖和关爱送到户外劳动者的心坎儿上。



乡村振兴

乡村振兴是中国最大的公益，是家国情怀在理念与实践上的自觉体现。作为中国房地产经纪行业的头部企业，我爱我家基于自身的数字化、渠道、品牌等优势，推动乡村特色产业做大做强，拓宽乡村增收渠道，不断提高百姓生活的幸福感、获得感。

温暖“衣”冬

2022年2月，我爱我家派出经纪人代表，将收集来的近10万件旧衣送到内蒙古自治区乌兰察布市受助人手中。“衣”冬旧衣活动是由共青团北京市朝阳区委员会和北京乐予慈善基金会主办，活动期间，来自北京我爱我家近700家门店的万余经纪人参与到活动。活动结合内蒙古自治区乌兰察布市、青海玉树州、四川凉山彝族自治州等偏远地区的青少年儿童实际需求，以我爱我家门店为捐赠单位，由北京我爱我家经纪人面向社区居民回收棉衣、毛绒衣、外衣和童装等旧衣。



参与乡村振兴建设

阜平县是属于老区、山区、贫困区的“三区合一”，其中平石头村曾经是贫困县里的贫困村。2022年秋天，平石头村的千亩苹果迎来大丰收，我爱我家积极为苹果寻求销售渠道，为平石头村展开产品帮扶，平石头村特意发来了感谢信，成就了一段中国乡村振兴的范例与佳话。

感谢信

致北京我爱我家：

河北阜平平石头村是国家机关事务管理局定点帮扶村，由京东创始人刘强东担任名誉村长。2020年村集体持股发起成立了平石头品牌，京东及东方甄选将平石头纳入重点帮扶项目，以实现乡村振兴的可持续发展。在2022年11月平石头高山水果直播过程中，我爱我家北京团队给予了相关支持，我们深表感谢。

我爱我家作为中国最具影响力的房产服务企业，拥有强大的社会责任感。您的助力为平石头村增添了活力，更为我们的产品赋予了使命感。平石头将继续秉承“从红色发展中走来，到绿色发展中去”的理念期待与我爱我家展开更广泛的合作，共同帮扶太行山地区乡村振兴。

河北阜平平石头村村委会 平石头村乡村振兴委员会



GRI 索引

指标	页码	
GRI 102		
102-1	组织名称	2
102-2	活动、品牌、产品和服务	2
102-3	总部位置	2
102-4	经营位置	2
102-5	所有权与法律形式	2
102-6	服务的市场	2
102-7	组织规模	2
102-8	关于员工和其他工作者的信息	15,39-46
102-11	预警原则与方针	22-23
102-14	高级决策者的声明	5
102-16	价值观、原则、标准与规范行为	2,15-16
102-18	治管架构	13-14
102-40	利益相关方群体列表	18
102-41	集体谈判协议	/
102-42	利益相关方的识别和遴选	19
102-43	利益相关方参与方针	19
102-44	提出的主要议题与关切问题	19
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	1
102-46	界定财报内容和议题边界	1
102-47	实质性议题列表	18
102-48	信息重述	/
102-49	报告变化	1
102-50	报告期	1
102-51	最近报告日期	1
102-52	报告周期	1
102-53	有关本报告问题的联络人信息	1

指标	页码	
102-54	符合GRI标准进行报告的声明	1
102-55	GRI内容索引	51-53
102-56	外部鉴证	1
GRI 101 经济绩效		
	管理方法披露	9-10
201-1	直接产生和分配的经济价值	6,28
201-2	气候变化所带来的财务影响以及其他风险和机遇	37
GRI 203 间接经济影响		
	管理方法披露	2, 20
203-1	基础设施投资和支柱性服务	2,27-33
203-2	重大间接经济影响	27, 34
GRI 205 反腐败		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	24
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	24
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	/
GRI 302 能源		
	管理方法披露	35
302-4	减少能源消耗量	35
302-5	降低产品和服务的能源需求	35-36
GRI 305 排放		
	管理方法披露	36
305-2	能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	36-37
GRI 306 污水和废弃物		
	管理方法披露	38
306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	/
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	38
GRI 307 环境合规		
	管理方法披露	37
307-1	违反环境法律法规	/

意见反馈

指标	页码	
GRI 401 雇佣		
	管理方法披露	39
401-1	新进员工和员工流动率	39
GRI 403 职业健康与安全		
	管理方法披露	45
403-1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	45
403-2	工伤类别, 工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	/
403-4	工会正式协议中的健康与安全议题	45-46
GRI 404 培训与教育		
	管理方法披露	
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	6
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	42-45
GRI 405 员工多元化与平等机会		
	管理方法披露	42
405-1	管理层与员工多元化	39
GRI 413 当地小区		
	管理方法披露	47
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	47-49
GRI 416 客户健康与安全		
	管理方法披露	31
416-1	为产品和服务类别的健康与安全影响的评估	31-33
416-2	涉及产品和服务健康与安全影响的违规事件	/

尊敬的读者:

感谢您阅读本报告! 这是我爱我家发布的《我爱我家2022年度环境、社会及管治报告》, 我爱我家非常希望您能够对本报告进行评价, 并提出您的宝贵意见, 帮助我爱我家对报告进行持续改进。如您对本报告有任何意见或建议, 欢迎发送电子邮件至000560@5i5j.com

《我爱我家2022年度环境、社会及管治报告意见回馈表》

姓名

工作单位

职务

联系电话

电子邮箱

您对本报告的评价: (请在相应位置打√)

		很好	较好	一般	较差
1	认为本报告是否突出反映本公司在环境、社会及管治方面的重要信息				
2	认为本报告披露的信息、指标是否清晰、准确、完整				
3	认为本报告的内容编排和风格设计是否便于阅读				
4	您对报告哪一部分内容最感兴趣?				
5	您认为还有哪些需要了解的信息没有在本报告中反映?				
6	您对我爱我家今后发布ESG报告有什么建议?				

激发每个人、每个家庭、每个城市
关于“家”的更美好向往

我爱我家控股集团股份有限公司

客服热线：4008-515-515 网址：<http://bj.5i5j.com/>

办公地址：北京市朝阳区朝来高科技产业园西区创远路36号院8号楼