

泛海控股股份有限公司 2021 年度企业社会责任报告

2022 年 4 月

本公司及董事会全体成员保证信息披露真实、准确、完整，
没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏

目 录

一 报告说明.....	4
二 序言.....	6
三 迎难而上保运营 全力促进业务提升.....	7
3.1 金融业务脱虚向实 服务实体经济发展.....	8
3.2 地产项目加速去化 降低疫情不利影响.....	9
四 健全公司治理机制 筑牢经营“安全红线”.....	11
4.1 完善金融风控体系 持续提升风险控制能力.....	11
4.2 强化风险合规体制建设 建立重大风险管理机制....	13
五 践行双碳国家战略 服务绿色发展大局.....	15
5.1 践行绿色发展理念 推动社会可持续发展.....	15
5.2 低碳环保理念融入日常 传递企业经营环保意识....	17
六 全力保障客户利益 持续升级服务品质.....	19
6.1 用心感知客户需求 提供优质服务.....	19
6.2 与时俱进开拓创新 科技赋能升级服务.....	20
七 关爱员工健康与成长 营造团结快乐工作氛围.....	22
7.1 着力提升员工福利 促进员工身心健康.....	22
7.2 创造职业发展通道 铺就员工成长桥梁.....	24
八 携手供应商 共担社会责任.....	27
8.1 共建绿色供应链 助推国内国际双循环.....	27
8.2 保障农民工权益 维护社会和谐稳定.....	28
九 助力乡村拥军抚恤 坚持防疫毫不松懈.....	29

9.1 脱贫攻坚“一户一策”助力巩固乡村振兴.....	29
9.2 致敬“最可爱的人”抚恤军属支持国防.....	31
9.3 坚持防疫常态化管理 爱心助力抗疫.....	31
十 获奖荣誉.....	33
10.1 民生信托.....	33
10.2 亚太财险.....	33
10.3 民生证券.....	33
10.4 地产业务.....	34
10.5 物业管理.....	34
十一 未来展望.....	36
十二 意见及反馈.....	37

一 报告说明

本报告是泛海控股股份有限公司（以下简称“泛海控股”、“泛海”、“公司”、“我们”）向社会公开发布的第 14 份企业社会责任报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了公司 2021 年度履行企业社会责任的实践与绩效。

报告时间范围

2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分内容根据需要适当追溯至以往年份及递延至本报告截稿日。

报告发布周期

本报告是年度报告，每年发布一次。

报告组织范围

本报告的组织范围为泛海控股及控股子公司，部分参股公司也依据内容的相关程度纳入本报告范围。

报告数据来源

本报告使用数据来源包括政府部门公开数据、泛海控股内部相关统计报表、第三方问卷调查、行政文件及报告和第三方评价访谈等。泛海控股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。

报告编制标准

本报告的编写依据《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》和全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（4.0 版）》，并参考中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南 3.0》和《ISO26000 社会责任指南标准》的基本原则，结合泛海控股的实际情况进行编制。

报告获取方式

本报告全文披露于公司官方网站（www.fhkg.com）及巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）等媒体。如对报告有任何疑问或建议，请致电（8610）85259698。

二 序言

2021年，是具有重要历史意义的一年。在庆祝建党百年之际，我国沉着应对百年变局和世纪疫情，如期打赢脱贫攻坚战，全面建成小康社会，开启了全面建设社会主义现代化国家的新征程。

2021年，面对复杂严峻的国内外形势和诸多风险挑战，泛海控股克服困难，围绕资产处置、债务优化和风险化解等核心任务，有序推进各项工作，力保公司正常运营。

受疫情持续和宏观政策调整等因素影响，公司金融业务面临严峻的外部市场形势和内部运营压力。公司提出“总结、反思、优化、调整、改变、提升”总体方针，深入研判社会经济发展及行业变化趋势，及时修订各项业务发展规划；严格贯彻落实监管要求，加快存量风险处置化解，加速回归金融本源，全力服务实体经济。

在国家“房住不炒”的总基调下，叠加信贷环境收紧、市场预期转变、以及疫情反复等外部因素，公司地产业务经营现金流面临较大挑战。公司针对性提出“加快盘活资产，增加现金流”的总体战略部署，团结协作，开源节流，共同应对困难局面。

为应对新冠疫情，公司对受疫情冲击经营困难的商户和受双减政策影响较大的教培类商户给予租金优惠减免；实施从严从细常态化防疫，督促全体员工按时接种疫苗，全力保障员工身心健康；营造积极进取的工作氛围，增强员工战斗力、凝聚力及幸福感。同时，公司积极开展助力乡村振兴、拥军优属等一系列公益活动。

面对未来发展的不确定性，我们坚信，中国经济长期向好的基本面不会改变，国家支持民营企业发展的总体策略不会改变，我们将踔厉奋发，全面推动经营创利增收、资产优化处置、引进战略投资者、风险防控化解等重点工作，践行企业公民应尽的社会责任。

三 迎难而上保运营 全力促进业务提升

2021年，受宏观政策调整、经济下行和疫情冲击等多重因素影响，公司日常经营遭遇较大困难，尤其是地产项目的开发、销售、运营，以及信托、保险、证券等金融业务的经营，都受到了不同程度的考验。

面对复杂多变的市场形势，公司高度重视流动性压力对日常运营造成的影响，提出“总结、反思、优化、调整、改变、提升”12字方针，深入研判宏观政策走向及行业变化趋势，在抓好日常疫情防控的同时，全力保障公司的正常运营。公司遵循保重点、优结构、提效能、防风险的总体战略，紧抓生产经营，加大融资及资金工作力度，深入推进资产优化处置、资金统筹管理、风险防范管控等专项工作，努力完成各项经营管理任务。

在金融业务方面，公司控股子公司中国民生信托有限公司（以下简称“民生信托”）严格贯彻落实监管要求，完成融资类、金融同业通道类业务规模压降任务；加快存量风险处置化解、积极引进战略投资者，回归信托本源，服务实体经济。亚太财产保险有限公司（以下简称“亚太财险”）总体上业务发展稳健向好，科技创新能力与客户服务能力持续提升，保障社会民生能力显著增强，风险管控能力大幅提升。民生证券股份有限公司（以下简称“民生证券”）抓住迁址上海国际金融中心的契机，充分利用自身优势，服务长三角科技创新和资本市场建设，特别是全力服务好中小微和双创企业的直接融资需求。

在地产业务方面，公司全力优化调整经营节奏，重点推进项目销售和回款，集中资源保障项目按时交付；积极推进资产优化处置。

3.1 金融业务脱虚向实 服务实体经济发展

2021年，受疫情反复和宏观政策调整等影响，公司金融业务面临着严峻的市场环境和经营压力。公司目标明确，研判政策导向，持续产品创新，同时不断优化业务模式，坚持金融工作脱虚向实、回归本源，服务实体经济发展。

民生证券紧紧把握政策、市场与竞争环境变化，在坚持做好合规、坚决杜绝重大风险的前提下，以投资银行业务为先导，加大内外协同，持续打造适应公司发展和外部竞争的“投资+投行+投研”三位一体的战略发展平台，全力服务好广大中小微企业以及双创企业的直接融资需求，强化金融科技和财富管理能力，持续提高差异化竞争能力。

民生信托以服务实体经济为己任，持续提升主动管理能力，助力实体经济持续健康发展；始终践行普惠金融的理念，重视发挥金融机构的社会责任，以慈善信托的方式助力乡村振兴。

民生信托积极探索行业转型，初步尝试与优质基金/资产管理人合作，拓展标类产品；加大家庭信托业务发展，成立专业化的家族信托部门及团队，为高净值客户提供更为全面和专业的金融服务。

在服务创新方面，民生信托通过电子合同签约功能，实现客户与理财经理的远程视频面签功能，极大地方便了客户；民生信托还通过公众号刊登时事热点、经济数据前瞻、金融知识等文章，并通过线上直播等方式为客户提供专业培训，丰富了客户知识，提升了客户体验。

亚太财险始终坚持以服务经济社会、实体经济、民生建设为己任，切实发挥好新常态下的保险保障职能。

一是支持国家乡村振兴战略。在湖北宜昌地区参与高标准农田改造项目，为乡村振兴、乡村水利设施建设提供保险保障；

二是支持国家“双碳”战略。服务绿色产业发展，成功中标内蒙古能建新能源光伏电站项目，支持光伏电站发展；践行保障绿色发展理念，在深圳等地区提供环境责任险产品，累计为客户单位提供近3亿元的风险保障；

三是支持国家航天强国战略。继承保中国长城工业集团有限公司“齐鲁一号”卫星发射共保项目后，2021年又成功参与“风云四号”等卫星发射保险项目，为祖国航天事业发展保驾护航；

四是支持国家“一带一路”战略。为一带一路沿线等国家和地区提供风电、水利、火电等企财险和工程险一揽子保障，累计承担风险责任金额超25亿；

五是支持国家高科技发展战略。先后为山东、河北等地高新技术企业提供首台套重大技术装备保险保障支持，强化科技保险服务。

3.2 地产项目加速去化 降低疫情不利影响

2021年，在国家“房住不炒”的政策总基调下，叠加信贷环境收紧、市场预期转变、以及疫情持续反复等外部因素，公司地产业务经营面临较大挑战。公司针对性提出“尽快盘活资产，增加现金流”的战略部署，一方面，以加快库存去化和回款为核心，通过积极调整销售策略、加大营销力度、优化销售激励机制等方式，全面推进地产项目应销尽销，快速回款；另一方面，以确保重点工程关键节点为抓手，为销售去化和项目融资创造条件；同时秉持开放的态度，综合采取项目融资、合作开发、股权合作、资产/股权转让等多种方式积极推进资产优化处置工作，并且已取得阶段性进展。

案例：保障重点工程建设，如期兑现交付承诺

2021 年，在没有新增项目入市、部分在售项目存在抵押的情况下，武汉公司迎难而上，加大力度去库存，分三批次加推芸海园洋房，并开展芸海园洋房车位入市销售；并于年底前顺利实现芸海园部分楼栋分批交付、桂府项目结构封顶。

四 健全公司治理机制 筑牢经营“安全红线”

2021年，公司严守合规边际，努力筑牢企业经营“安全红线”。一方面，持续调整、优化风险管理模式，再造管理流程，着力健全与综合金融业务相适应的风险管理体系，重点加强对金融平台业务相关风险的专业化、精细化和常态化管理；另一方面，加大融资及资金工作力度、推进资产优化处置、全力推进金融子公司引战工作，努力实现降负债去杠杆，维护公司经营管理稳定。

4.1 完善金融风控体系 持续提升风险控制能力

2021年，在整体宏观经济下行压力加大、市场阶段性流动性风险显现的大背景下，泛海控股牢固树立风险和合规管理意识，严守合规底线：持续完善风险预警机制，有效控制防范潜在风险和合规隐患；对特定风险聚集的业务领域，从风险评估、指标监控、专项排查等多方面入手，摸清风险底细、控制风险敞口，确保不发生重大风险；当投融资交易对手出现潜在风险时，第一时间启动市场化、法治化的风险处置机制，力求保护投资人的利益，同时逐步压降相关业务规模。

案例：民生信托治理结构完善 助推风控水平提升

民生信托一方面注重强化全员风险合规意识，在继续完善风险管理体制建设的同时，始终强调前、中、后台的协同合作；另一方面重视阶段性风险的应对和处置，通过进一步优化组织架构，补充制定相关管理制度等方式，提升公司的风险防范和风险化解能力，强化整体风险控制。

民生信托积极开展引战增资工作，2021 年已引入江苏洋河酒厂股份有限公司等国有上市公司，公司治理架构得到进一步完善；同时积极深入排查存量业务风险，统筹做好风险防控处置；综合运用非诉清收、融资方重组、资产核销等市场化手段，拓宽处置渠道，全力推动风险化解。

案例：亚太财险优化升级风险管理体制

2021 年，亚太财险持续优化风险管理制度体系。全年共制定下发制度 2 项，修订制度 10 项，进一步完善了风险管理的顶层设计、大类风险管理、风险管理市场约束、风险评估、风险报告、应急管理以及风险管理工具等内容。

亚太财险根据中长期发展规划、年度经营目标及当前风险状况，结合外部监管形势，对 2021 年风险偏好体系进行了研究与规划，形成《亚太财产保险有限公司 2021 年度风险偏好陈述书》，总体风险偏好定位为“保持定力 深化转型 提质换挡 稳健经营”。

为进一步明确风险管理要求，将风险偏好传导至具体的业务流程及业务管理要求中，亚太财险建立了 2021 年度关键风险指标限额体系，采用定性、定量相结合的方式，对经营中的关键风险指标及其限额进行明确，并保持动态监测，确保关键风险可控。

案例：武汉公司加强过程审计，有效防范风险

2021 年，武汉公司持续优化全面风险管理体系，全年完成各类文件审批 920 余项。设计变更、工程签证费用审核 60 余项，完成结算审核 400 余项。风险管理部门全程参与营销、设计、工程及物资类的招标采购工作，对招标各环节的相关文件如招标文件、技术规

格要求、合同文件等进行严格审核。对拟入围单位的资格严格审查，参加开评标会与定标会，加强评标监标工作，对招标工作质量提供合理保证的同时，规避招标过程中的各种风险。

在工程实施过程加强跟踪审计，重点关注合同履行情况、对施工及监理单位现场人员的管理、重大设计变更及工程签证、工程进度款支付、工程实施进程中的各类事项请示审核、工程竣工及结算等，确保工程实施过程中的风险可控。

4.2 强化风险合规体制建设 建立重大风险管理机制

为持续加强风险合规的体系和能力建设，在强化对重点业务专项风险监测与排查的基础上，泛海控股逐步建立起重大紧急风险事件的盯盘机制，一方面加强对流动性风险、集中度风险、风险传染等特有风险的日常监控和管理，防范风险在成员企业间的累积和传递；另一方面，对于已形成损失的风险事件，加速推进法律手段和市场化手段追偿，同时总结经验教训，完善事前审批、事中监控和事后检查的全流程风控机制。

案例：亚太财险深化落实突发事件管理机制

2021 年，在明确突发事件管理的组织架构和职责分工的基础上，亚太财险重新梳理并建立了突发事件管理体系，组建了覆盖所有二级机构的突发事件联络员队伍，每季度做好突发事件管理的弹窗提示，积极开展突发事件应对与处置，确保突发事件得到及时、有效处置。

2021 年 11 月，亚太财险组织开展了重大自然灾害及信息系统故障突发事件的联合应急演练，严格按照要求开展事件报告、损失测算、预案启动、风险处置及总结报告等工作流程，快速且有效地

处置了风险事件，进一步提升了重大风险事件的及时应对与有效处置能力。

五 践行双碳国家战略 服务绿色发展大局

2021年，在国家碳达峰、碳中和“双碳”战略的持续推动下，践行绿色可持续发展的理念不断深入人心。推进绿色低碳技术研发和推广应用，建设绿色制造和服务体系、倡导绿色低碳生活方式、发展绿色金融成为全社会的普遍共识和一致行动。

泛海控股紧跟国家绿色发展战略，深入学习绿色发展顶层设计理念，从公司项目设计、产品节能化绿色化，到日常低碳出行、节约能源耗材，再到与上下游伙伴共建绿色环保链条，从各方面遵循绿色环保原则，共建绿色家园，践行可持续发展理念。

5.1 践行绿色发展理念 推动社会可持续发展

公司始终在企业经营中践行绿色发展理念。

一方面依靠金融专业优势，为绿色产业及企业的发展保驾护航，在业务选择方面，对于国家鼓励的产业重点扶持，如生态环保行业优先介入；对于投资创新类项目，建议重点投资领域，包括新能源、节能环保等符合国家经济发展战略与规划及相关绿色产业政策要求的行业，拓宽投资空间；避免进入不符合国家调控方向的钢铁、水泥、电解铝等产能过剩行业。

另一方面在地产、能源等领域，在设计上贯彻绿色节能环保理念，做到资源节约，环境宜居。着手从节能、减排、治理污染等角度，使项目与环境和谐共生、可持续协调健康发展，最大限度降低能耗。

案例：民生信托为绿色产业提供资金支持

民生信托充分利用自身优势与相关企业合作，为绿色产业提供资金支持，引导资金退出高污染高耗能行业，进入环保、低污染行业，保障绿色产业及企业的发展壮大。

民生信托通过制度建设及管理保障绿色信托业务，持续开展绿色信托业务的创新，引导信托资金投向绿色信托项目。在业务模式方面，民生信托主要以信托计划、绿色基金的模式，通过发放贷款、受让股权、认购有限合伙份额等方式开展绿色产业企业的合作。

案例：武汉公司贯彻绿建设计星级标准

武汉公司多个住宅项目设计要求不低于绿色建筑一星标准，充分利用市政供水管网水压直接供水，生活用水器具均采用节水型器具；选用节能型高效给水、通风、燃气及用电设备；尽量采用自然通风方式，减少配置机械通风设备；车库照明设置节能控制，根据不同场景及时段需求合理调节照明状态；地下室设置 CO 浓度监控，适时控制调整通风系统的运行状态，在低能耗状态下保证空气品质等。此外，在住宅项目景观上采取透水性铺装技术和生物滞留技术，局部设计下沉绿地，全面开展海绵城市设计，构建良好生态环境，降低水害风险。

案例：大连公司塑造可持续发展的绿色生态项目

大连公司在项目规划设计中整体考虑对资源的综合利用，尊重保护原有山崖地质地貌，打造地质公园和海上湿地公园，与项目周边历史文化遗迹形成互动，使自然和历史文脉在项目上得以传承。

在项目开发过程中，目前已经清理了海上养殖等污染近 130 公顷，清理原有垃圾场改造污水管线，修复原有岸线 3 公里，新增岸

线 8.8 公里。增加陆域面积 90 多公顷，其中 30 多公顷的土地用以公共沙滩、绿化、市政道路等的建设。

5.2 低碳环保理念融入日常 传递企业经营环保意识

从推动无纸化办公，到采购绿色设备；从督促合作商户采用环保设备，到减少施工污染和能耗；从“低碳、环保、绿色”理念践行者，到绿色环保文化的推动者，公司始终坚持将环保理念融入方方面面，从日常工作做起，从每位员工做起，从点点滴滴做起，身体力行地践行环保和绿色发展理念。

案例：民生信托全年节约用纸超 100 万张

民生信托十分重视信息科技工作，近年来陆续建设部署了信托核心业务一体化系统、智能营销服务管理系统、电子合同系统、预算报销系统、财务管理系统、档案管理系统等重要业务与管理信息系统，在事项审批、合同签署、信息登记、档案管理、财务核算等各个方面均实现了无纸化管理。2021 年，共节省用纸量超 100 万张。

案例：武汉公司倡导无纸化办公

武汉公司倡导无纸化办公，提升信息化办公水平。对 OA 系统中各项表单审批流程进行了优化调整，并新增了部分表格和流程设置，进一步提高了 OA 审批效率，减少了纸质审批的物资消耗，提升了信息化无纸化办公程度。

案例：泛海物业将环保理念和习惯融入日常

泛海物业为节约办公成本，提高办公效率，倡导“低碳、环保、绿色”理念，公司将环保理念和习惯融入公司日常运营中。2021年公司通过泛海e生活服务平台、朗新系统等智能软件，结合OA办公系统在提升了工作效率的同时也最大限度地实现无纸化办公。

大力提倡节能降耗理念，每年参考往年能源用量制定本年度节能降耗目标值，每季度进行统计分析，使每年能耗同比下降。

案例：泛海物业举办“绿色环保”多元社区文化活动

2021年，泛海物业举办了多项以“绿色环保”为主题的社区文化活动，例如：联合开展“地球熄灯一小时活动”，地球日当天泛海物业住宅项目、写字楼项目等均熄灯一小时；举办“垃圾分类”活动，用游戏互动的方式向业主/客户传递垃圾分类知识，提高环保意识；开展“袋袋相传”绿色环保活动，发放环保袋，用行动传递绿色理念；举办“以旧换新”活动，用废旧硒鼓墨盒、电池换绿植，“换”醒业主/客户们的环保意识。

六 全力保障客户利益 持续升级服务品质

面对客户需求的多样性和市场环境的不断变化，公司一直坚持以高品质的产品和服务满足客户需求，并将之作为企业生存发展的基础。在过去一年，公司始终坚持以客户为中心，把提升客户满意度为工作的核心内容，建立针对客户服务的协作机制，为客户创造差异化价值。在具体执行上，则着重技术赋能，通过科技赋能增强客户粘度，让服务更加高效、便捷、贴心，从而进一步服务好客户。

6.1 用心感知客户需求 提供优质服务

关注客户需求，重视客户反馈，是公司努力提升客户服务质量的关键。公司设有相应的责任机制以应对客户的不同诉求，并为客户提供全方位、专业化的高质服务。各所属公司都有专业的客户服务中心，负责收集客户反馈，解决客户遇到的难题，提供热情周到的服务，使公司在客户心目中树立了品质、用心的品牌形象。

案例：亚太财险以客户需求为导向 持续提升服务品质

亚太财险始终秉承“诚信、服务、专业、价值”的亚太精神，以客户需求为导向，注重客户感受，深入挖掘客户需求，开展客户体验管理，并以互联网、大数据和人工智能为依托，为客户提供多触点、多元化的综合服务；综合运用智能外呼、智能客服、智能质检、线上化调研、自助服务等一系列智能系统，简化流程，优化操作，大幅提升操作效率，提升客户体验。

2021年，亚太财险95506客户服务电话接通率99.43%、全流程客户体验满意率97.55%，服务体验指标领先行业。

案例：泛海物业以品质为中心 提供优质产品与服务

泛海物业始终坚持贯彻“三标一体”的标准化管理体系，针对高端住宅和写字楼客户群体，推出的“物业管家”和“超白金”服务产品经过多年的市场检验，获得了较高的客户满意度与市场认可。

在此基础上，泛海物业通过服务转型升级，利用“泛海 e 生活”平台实现了巡航、巡检、维修、客诉等线上日常操作和数据管理，做到日常服务品质实时监控；利用远程视频对各单位重点岗位实施触点监控，及时掌握一线员工在岗工作状态，持续提供良好服务；增加线上顾客满意度调查方式，对业主、供方、员工等实行线上满意度调查，增加信息反馈的真实性；通过监控手段升级，实现管控全覆盖，有效杜绝管理漏点。2021 年公司全年顾客满意度平均分为 93.53 分。

6.2 与时俱进开拓创新 科技赋能升级服务

随着数字化时代的快速发展，公司也更为重视科技赋能给客户服务带来的直接提升。为更好地服务客户，打造更便捷、更贴心、更多元的产品服务体验，泛海控股积极引入以人工智能为主的科技手段提升企业核心竞争力，同时也让服务更为高效和便捷。

案例：民生信托积极推进数字化转型

伴随信息科技在金融等各领域的深入应用，民生信托逐步将金融科技上升到公司战略高度，不仅在项目管理、投资交易、财富管理、数据分析等传统金融科技领域进行数字化转型，还在大数据风

控、非标自动估值、财务机器人、智能客服等方面都进行了积极的应用探索与实践。

案例：民生证券智能客服上线 服务有温度有效率

民生证券以大数据、人工智能为代表的新兴科技，结合客户需求研发上线智能客服功能菜单，为客户提供 7×24 小时的机器人在线咨询服务。智能客服功能不仅能够实时进行会话质量审查，优化客户使用体验，还能有效进行数据分析，了解客户使用趋势，挖掘客户潜在需求。机器人的智能高效加上人工坐席的辅助质检，共同为客户打造一个有温度、有效率的便捷服务平台。

七 关爱员工健康与成长 营造团结快乐工作氛围

人才是企业的宝贵财富，也是企业发展的重要推动力。公司始终把人力资源放在非常重要的层面来规划管理，并通过提升和保障员工的合法权益和安全健康，构建职业发展路径，引导员工持续成长，为员工提供各项福利保障等方式，为公司发展打造良好的人力资源基础。

2021年，在员工团队建设方面，公司积极营造团结快乐的工作氛围，集团总部陆续组织开展“迎新春、建党100周年知识竞赛”、观影、健身、员工下午茶等活动，增强员工凝聚力及幸福感，让员工快乐工作、快乐生活。

在员工健康保障方面，公司为员工购买补充医疗及意外伤害保险，并组织集中理赔，提供便捷到位的服务。为应对新冠疫情，公司实施从严从细常态化防疫，密切跟踪了解疫情防控政策，督促全体员工按时接种疫苗，并为员工安排年度健康体检，全力保障员工身心健康。

在促进员工职业发展方面，各家金融子公司建立覆盖从新人到中高层管理者的职业发展体系，并通过各类培训课程、培养计划帮助员工成长。

7.1 着力提升员工福利 促进员工身心健康

在严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》的基础上，公司还积极为员工拓展各项福利。公司为所有在职员工签订劳动合同，享受国家法律规定的“五险一金”等福利政策；同时还为员工购买了补充医疗保险，覆盖了社保报销以外的大部分自付费用，并组织集

中理赔，极大地减轻了员工就医压力，也节约了员工个人申请理赔的时间。

此外，2021年新冠疫情仍有局部反弹，公司为员工集中购买了新冠肺炎保险，全年为员工发放口罩、消毒液等抗疫物资，保障员工的健康安全；公司组织了员工年度健康体检，使员工及时关注自身健康情况；为丰富员工的业余生活，公司通过组织户外活动、生日会、文艺演出等方式，增强了员工的凝聚力、向心力和归属感。

案例：民生证券切实关爱公司员工

2021年2月春节来临之际，为传承中华民族传统文化，民生证券工会为员工开展送福字、写春联活动。一张张红纸，一副副春联，一份份祝福，衬托出浓浓的年味儿，既弘扬了中华传统文化的魅力，又营造了欢乐祥和的节日气氛。

5月，工会配合上海市浦东区金融业联合会开展“活力张江·携手辉煌”——“金融+科技”青年联谊交友活动，为上海总部单身男女青年提供联谊交友平台。

7月，为积极落实公司企业文化建设工作，增强员工之间的交流，提升员工的凝聚力，由工会组织，公司办公室牵头在上海组织了一系列工会活动，包括：在上海总部专门建造健身房，组织员工篮球、足球、羽毛球和跑步活动等等。

案例：亚太财险着力解决员工看病难、看病贵问题

为解决员工看病难、看病贵的问题，消除员工的后顾之忧，公司为员工购买了补充商业保险，保障项目包括疾病和意外类身故、意外伤害、重疾、医疗门诊及住院，住院津贴等，切实解决了员工日常看病所需。

2021年6月22日，安徽分公司员工朱慰曾突发急性“心肌炎（重症）”在安徽省立医院南区急救，后经抢救无效不幸去世。公司得知此情况后，分公司领导及各部门负责人第一时间赶赴医院，并成立治丧小组，积极协助家属协调治丧相关事宜。同时总分公司员工也自发组织了捐款慰问工作，慰问金合计四万余元，体现公司对逝者的慰问关怀。

另外，公司也及时向补充商业保险供应商报案，按照理赔的要求和流程，协助家属积极准备理赔资料，帮家属尽快获得理赔款项，降低因员工去世而给家属正常生活所带来的影响。

案例：泛海物业最大限度保障员工安全

为保护员工在工作中的安全和健康，公司制度明确要求为特殊岗位人员发放劳保用品，如绝缘鞋、绝缘手套、安全帽等；每年度定期组织员工进行常规的身体检查，并于医疗保险、工伤保险基础上购买商业医疗补充保险，为员工身体健康提供额外保障；不间断进行新冠疫情防护工作，定期为员工发放口罩、护目镜、消毒液、酒精等疫情防护用品，并为一线员工等特殊岗位配发防护服，安排员工积极接种新冠疫苗，最大限度保障防护安全。

7.2 创造职业发展通道 铺就员工成长桥梁

引导员工职业发展，是促进人才成长的重要方式。公司不仅关注员工在本职岗位上的具体工作和表现，也基于企业发展需求和员工自身特点，为员工创造可持续的职业发展路径。同时，公司也非常注重对员工的培训和提升，引导员工发挥自身潜能，助力企业发展，使企业与员工共同发展进步。

案例：民生信托开展新员工技能培训工作

民生信托根据各部门人员提出的业务需求及时组织相关培训，2021 年共组织培训 8 次，有近 200 人参加培训，主要培训方向为家族信托产品体系搭建、信托公司信息技术转型、资产证券化非标转标、非住宅热门地产投资与运营、劳动争议案件证据种类及举证规则评析、舆情管理等方面，对提升员工的职业技能和岗位经验起到了一定作用。

同时，注重线上培训方式的发展，在线直播培训、视频录播培训成为本年度培训的主要方式，让课程可以随时学、随地学，减少非必要差旅，在疫情期间为保障员工身体健康保驾护航。

案例：亚太财险线上培训实现全覆盖

2021 年全年，亚太财险根据公司战略发展需要，共组织线上线培训 137 次，累计覆盖员工 118,148 人次。受疫情的影响，线上培训比重大幅增加。通过线上培训平台，实现了全方面的人员覆盖，做到了月月学习，全员学习。

其中，“非车险专题培训”举办 11 期，专项培训持续 3 个月，通过线下授课+线上直播的方式进行，来自商业险部、商业险理赔部、销售管理部、重客经纪部、再保险部、银保渠道部、水险事业部、意外险部和个人客户理赔部的 21 位专业伙伴讲授了 22 门课程。3 个月以来，累计 8,149 人次参训。

案例：亚太财险党委组织主题演讲比赛

2021 年 5 月 21 日，亚太财险党委组织“不负时代使命、我为亚太添光彩”主题演讲比赛，迎接中国共产党成立 100 周年。通过此次演讲比赛，公司各党员同志不但更加全面了解了党的发展历史，

而且也更深刻学习了习近平总书记提出的“两个一百年”的奋斗目标，正确认识了党和人民事业所处的历史方位和发展阶段，并将坚定理想信念，赓续共产党人精神血脉，鼓起迈进新征程、奋进新时代的精气神。

案例：泛海物业组织多种文化活动

为丰富员工业余文化生活，泛海物业通过各单位的积极组织实施，物业总部、在京分公司及京外分公司多次开展了员工户外拓展等活动，对提升员工凝聚力、稳定员工队伍、深化企业文化发挥了重要作用。

八 携手供应商 共担社会责任

发挥公司在社会分工及产业链条上的影响力，将社会责任理念传递给上下游的合作伙伴，持续关注和促进供应链企业履行社会责任，是泛海控股长期坚持进行的工作，并以此促进社会责任理念在更大范围内传播和实践。

8.1 共建绿色供应链 助推国内国际双循环

尊重合作伙伴，平等合作、共同发展是公司维护合作伙伴关系的基本准则。公司在商业合作过程中，一直秉持“公平、公正、公开、透明”的原则，防范商业贿赂和不正当交易行为，并优先选择产品和服务符合环保标准、可持续发展理念的合作伙伴，不断努力构建绿色供应链。

在具体的供应商选择上，公司以 ISO9001 质量管理体系认证、ISO90014004 环境管理体系认证、GB/T28001 职业健康安全管理体系认证资质，作为总承包商入围的必要条件，以此为标准严格筛选入围单位，坚持选择负责任的承包商与供应商。

案例：武汉公司招标秉持高标准、严要求

武汉公司根据招标管理制度，在物资招标与工程招标过程中，入围单位选择并不限于库内合作或考察过单位。当入围单位少于 3 家时，会启动全公司征集入围单位，考察合格后方能入围。工程项目的超过 500 万元，各家投标单位技术标及商务标均进行暗标递交，编号进行评审，由风险管理部监标，各评委评标独立打分评审，直至定标前方才解密，保证对各投标单位公平公正。

8.2 保障农民工权益 维护社会和谐稳定

公司在地产项目开发过程中，优先关注、并督促承包商保障农民工合法权益。在选择合作伙伴的过程中，也着重强调合作伙伴对农民工等弱势群体权益的保护。

公司在各地产项目的招标文件、合同文件中，要求施工单位不拖欠农民工工资，承诺为农民工购买综合保险；并不定期监督施工单位采取维护安全、防范危险、预防火灾等措施，以确保安全生产、文明施工。

九 助力乡村拥军抚恤 坚持防疫毫不松懈

2021 年，公司积极投身乡村振兴、拥军优属、支援防疫和救助灾区等公益事业。有针对性地利利用自身金融资源支持产业发展、深入开展“一司一县”结对帮扶、继续资助贫困学生及“三留守”人员、踊跃参与“万企帮万村”活动、加大“以购代捐”爱心助农力度等。公司还持续推进定点扶贫信托计划，发起设立专项用于边防军人抚恤优待的慈善信托项目。

9.1 脱贫攻坚“一户一策” 助力巩固乡村振兴

2021 年是“十四五”开局之年，也是巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接的关键之年。为增强脱贫群众自我发展能力，2021 年，泛海控股积极协助地方扶贫部门，精准建立帮扶台账、跟踪落实帮扶项目和资金，把巩固脱贫攻坚成果摆在首要位置，持续健全防止返贫的监测和帮扶机制。

案例：民生信托扶贫先扶智

2021 年，由民生信托出资的“中国民生信托-2018 甘肃临洮民生精准扶贫慈善信托”正式设立并开始运作。9 月 14 日首期支付信托财产 13 万元，用于临洮县两操场的改造项目。截至目前，该单慈善信托已完成总计 73 万元的资金投放，且大都应用于当地教育发展。

案例：亚太财险开展“助学”和“扶弱”行动

2021 年，亚太财险充分发挥保险保障职能，组织开展多项公益活动，包括：慰问失独和困难家庭，开展“金融助老活动”，参与“慈善一日捐”，关心慰问社区留守儿童、留守老人，向社区群众

讲解金融保险知识，提升老年人防范互联网金融诈骗意识，以及积极开发针对乡村振兴的保险产品等。全年捐助风险保障保额 572 万元，累计捐款捐物金额 22.7 万元。

案例：亚太财险定点帮扶，深入推进乡村振兴

亚太财险积极践行保险行业所传递的社会责任和关爱精神，坚持回馈社会，开展定点帮扶。在推进乡村振兴方面全年投入总金额 4.67 万元，其中亚太财险总公司采购定点帮扶地区甘肃省和政县农副产品 2 万元；亚太财险湖南分公司在湖南省消费扶贫中心新邵县生活馆采购扶贫产品累计 2.67 万元。

案例：民生证券“一司一县”结对帮扶

2021 年，民生证券积极落实对河南淅川县、湖北罗田县、安徽金寨县、江西南康区、新疆阿克陶县的对口帮扶，分别开展消费扶贫、教育扶贫、基础设施建设扶贫、文化帮扶、环境帮扶、爱心捐赠扶贫等工作。

结对帮扶河南淅川县：8 月爱心认购淅川县农产品 37.14 万元；9 月为淅川县第一高级中学建档立卡贫困生捐款 40 万元；9 月为淅川县金融办开展投资者教育“打非”、“处非”金融知识培训。

结对帮扶湖北罗田县：9 月为罗田县慈善会 100 位孤寡老人捐助资金 20 万元；10 月为罗田县东安河小学购置基础教学设备 15.25 万元；11 月爱心认购罗田县农产品 37.65 万元。

结对帮扶安徽金寨县：10 月爱心认购金寨县农产品 37.14 万元；10 月为金寨县双河实验学校捐赠价值 15 万元智能教学机器人 20 台；11 月为金寨县 150 位孤寡老人捐助资金 15 万元。

结对帮扶江西南康区：11 月为隆木乡中心小学捐赠价值 15 万元智能教学机器人 20 台；12 月在隆木乡开展公共文化设施建设帮扶，为福田村江心旅游小岛的水上乐园项目建设捐赠 15 万元；12 月爱心认购南康赣南脐橙 38.56 万元。

结对帮扶新疆阿克陶县：11 月为阿克陶县布伦口中心小学捐赠价值 15 万元智能教学机器人 20 台；12 月为布伦口乡托喀依村乡村文化振兴大舞台建设捐赠资金 15 万元；12 月为布伦口乡盖孜村的生态保护和环境治理，改善饮水生态，捐赠资金 15 万元。

9.2 致敬“最可爱的人” 抚恤军属支持国防

2021 年 2 月，5 名解放军官兵在加勒万河谷卫国戍边的英勇事迹，引发社会各界的强烈关注。泛海控股向全体员工发起了《关于募集捐款拥军优属支持国防的倡议书》，通过民生信托设立的慈善信托进行专项捐赠，向“最可爱的人”致敬。

3 月，“中国民生信托·2021 边防烈士抚恤慈善信托”成立并在北京市民政局正式备案，用于抚恤国防边防烈士及其家属；并于 2022 年初，实现了第一笔信托善款 10 万元的拨付。

5 月，民生信托又发起设立“中国民生信托·2021 拥军优属慈善信托”，由 2600 余名中国泛海集团及其下属子公司员工出资，邀请上海拥军优属基金会担任委托人，信托财产共计 50 万元，目的用于支持中国人民解放军边防军人抚恤优待。

9.3 坚持防疫常态化管理 爱心助力抗疫

2021 年，针对疫情防控常态化局势，公司一如既往地通过多种方式、以实际行动助力防疫抗疫。通过捐资捐物慰问防疫工作者，

为社区疫情防控机制提供爱心保障；通过精心接待浙江援鄂医疗队子女重访，弘扬医生抗疫精神，传承疫情防控精神财富。

案例：武汉公司酷暑送清凉慰问防疫工作者

2021年8月4日，武汉公司向商务区范围内的机场社区、云天社区、扬子社区等防疫点送去饮用水及降温防暑饮品共计200余箱，并配合社区核酸检测，提供桂海园会所作为临时检测点，开放空调等设施，积极有效地支持疫情防控工作。

2021年8月7日，武汉城广二期购物中心组织商户向防疫点赠送饮用水20箱，咖啡冷饮50份，工作餐70份，以及大量降温用冰块。

案例：武汉公司接待浙江援鄂医疗队子女追寻父母抗疫足迹

2021年7月，2020年疫情期间浙江援鄂医疗队子女，来到武汉回到父母曾经战斗过的地方“追寻”父亲母亲的荣光，酒店精心全程接待，给每个小朋友的房间都准备了欢迎卡片，床上布置了各式充满童趣的卡通形象，并特意安排他们入住父母曾经住过的房间，给这次行程赋予了更深的含义。酒店还为浙江援鄂医疗队员的孩子们组织了一场特别的欢迎仪式，重现当年医护人员入住酒店期间的各种场景。

湖北主流媒体报社《长江日报》、《楚天都市报》、《湖北日报》，及本地自媒体特别报道了本次活动。

十 获奖荣誉

10.1 民生信托

2021年1月8日，民生信托获评《财经》“长青奖——卓越投资服务金融机构”奖。

10.2 亚太财险

2021年7月8日，在“第六届中国保险行业风云榜”活动中，亚太财险“亚太无忧”产品系列荣获“年度产品创新奖”。

2021年9月16日，亚太财险在“2021金融合规与安全高峰论坛”获颁“2021最佳反洗钱服务提供商奖”。

2021年10月22日，亚太财险在“2021中国金融每经峰会暨中国金鼎奖颁奖盛典”中荣获“年度卓越财产保险公司”。

2021年11月12日，亚太财险在“2021年度思维财经投资者年会暨金桥奖颁奖盛典”中，荣获“2021年度优秀创新能力保险公司”。

2021年11月15日，亚太财险在“2021（第十九届）中国企业竞争力年会周”竞争力评选中，获评“卓越竞争力成长型保险公司”。

10.3 民生证券

2021年1月14日，民生证券旗下民生股权投资基金管理有限公司获得融资中国评选的“2020年度中国最佳券商私募子公司TOP10”和“2020年度中国最佳私募股权投资机构TOP100(前50)”两项大奖。

2021年3月15日，民生证券荣获中国进出口银行评选的核心承销商和践行政策使命奖。

2021年4月，民生证券荣获2020年度Wind最佳投行之“最佳股权承销商”、“最佳IPO承销商”、“最佳科创板股权承销

商”、“最佳创业板股权承销商”、“最佳债券承销商”、“最佳可转债承销商”6项大奖。

2021年7月3日，民生证券荣获首届“中国RPA+AI开发大赛”金银双奖。“强监管环境下的用印审核自动化”、“经纪业务客户大额取款协同处理流程自动化”两个作品分别斩获大赛金奖、银奖。

2021年10月28日，民生证券荣获《证券时报》评选的2021中国证券业科创板投行君鼎奖、2021中国证券业创业板投行君鼎奖、2021中国证券业沪深主板投行君鼎奖、2021中国证券业量化资管计划君鼎奖一浪淘沙1号。

2021年11月8日，民生证券荣获《每日经济新闻》评选的“2021年度中国金鼎奖——服务新经济最佳保荐机构”。

2021年12月2日，民生证券荣获《第一财经》评选的2021年度“金融价值榜年度投行Top10”奖项。

2021年12月8日，民生证券荣获“2021年第五届中国新三板年度风云榜”之“新三板优秀服务机构”奖项。

2021年12月24日，民生证券荣获2021第十届金融界领航中国“金智奖”证券行业“杰出经营奖”、“杰出金融科技奖”两项大奖。

10.4 地产业务

12月16日，由中国证券市场研究设计中心（SEEC）与和讯网主办的“第十九届财经风云榜”及“第十二届地产金融创新峰会”上，武汉中央商务区股份有限公司荣膺“2021年房地产企业品牌影响力榜样企业”奖项。

10.5 物业管理

2021年4月22日，泛海物业荣获“2021中国物业服务百强企业”、“2021中国特色物业服务领先企业”、“2021年中国高端物业服务领军企业”荣誉，成为智慧物业领先标杆企业。

2021年6月，泛海物业荣获“2021年蓝筹物业百强企业”。

十一 未来展望

2022 年是党和国家事业发展进程中十分重要的一年，政府工作报告明确提出，要坚持“稳中求进”工作总基调，贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，推动高质量发展。

2022 年，泛海控股将进一步坚持稳中求进的工作总基调，优化发展战略和业务布局，持续降低有息负债规模和资产负债率；通过多层次开展引进战略投资者、加快推进资产处置，提升经营能力和可持续发展能力。

2022 年，泛海控股将继续秉承创新、协调、绿色、开放、共享的理念，为客户提供更加优质的产品和服务，为实体经济发展和营商环境改善提供力所能及的支持和保障，为产业转型升级提供更为专业的建议与扶持。

同时，泛海控股还将继续秉承“得益于社会，奉献于社会”的理念，在全面实施乡村振兴的道路上，发挥自身优势，为乡村振兴贡献力量。

重任在肩，使命在前，泛海控股将以更加奋发有为的精神状态，苦练内功，夯实基础，不断增强创新能力和核心竞争力，克服当前的阶段性困难，努力做强做优，实现高质量发展。

十二 意见及反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您抽出宝贵的时间阅读本报告。为了持续改进泛海控股股份有限公司社会责任及社会责任报告的编制工作，将更多来自利益相关方客观的评价纳入到报告中，我们特别希望倾听您宝贵的意见和建议。

请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题。谢谢！

附：意见反馈表

1. 您认为报告总体上

很好 较好 一般 较差 很差

2. 您认为报告结构上

很好 较好 一般 较差 很差

3. 您认为报告披露的泛海控股 2018 年社会责任工作的信息质量

很好 较好 一般 较差 很差

4. 您认为报告在对利益相关方的回应上

很好 较好 一般 较差 很差

5. 您对泛海控股社会责任工作的意见和建议：

联系方式：

泛海控股股份有限公司董事会监事会办公室

地址：北京市东城区建国门内大街 28 号

民生金融中心 C 座 22 层，100005

电话：010-85259698

邮箱：zhaoxindi@fhkg.com