

改善城市居住环境
创享美好租住生活



企业端公众号



消费者端公众号



APP下载二维码



魔方生活服务集团

2022 年环境、社会与治理报告

ENVIRONMENTAL,
SOCIAL, AND GOVERNANCE REPORT 2022

CONTENTS 目 / 录



报告说明	01	董事会声明	11
关于我们	03	ESG 规划	12
CEO致辞	05	重大实质性议题设定	13
关键绩效概览	07		

16 - 23

24 - 39

40 - 45

46 - 50

51 - 59

60 - 68

1

2

3

4

5

6

构建行业创新体验

开启美好智慧人居	17
值得信赖的数字化能力	19
赋能产业数字化升级	20
第二曲线探索之路	22

构建积极幸福力

PERMA模型幸福五要素	25
让员工成就更好的自己	27
让住户享受更美好的生活	34

构建行业共生场景

双向融通发挥“协同合力”	41
匠心赋能行业发展	42
助力城市更新 服务新市民、青年人	44

构建低碳产业生态

绿色营建	47
绿色运营	48
数字化低碳解决方案	49
倡导可持续生活方式	50

构建高标准治理体系

确保更高水准的治理体系	52
风险管理及内部控制	55
知识产权管理	59

附录

责任绩效	60
展望2023	64
ESG指标索引	65

报告说明 🔍

报告中“魔方生活”、“魔方”、“我们”、“集团”主要指“魔方生活服务集团”。

报告覆盖魔方生活在2022年1月1日至2022年12月31日期间的直接运营和业务的ESG进展,同时为了阐释的完整性和连续性,我们在特定议题下回顾和延展了部分内容。

香港联交所的《环境、社会及管治报告指引》是本报告的披露基础。我们还通过以下方式进一步提高本报告中ESG的透明度:

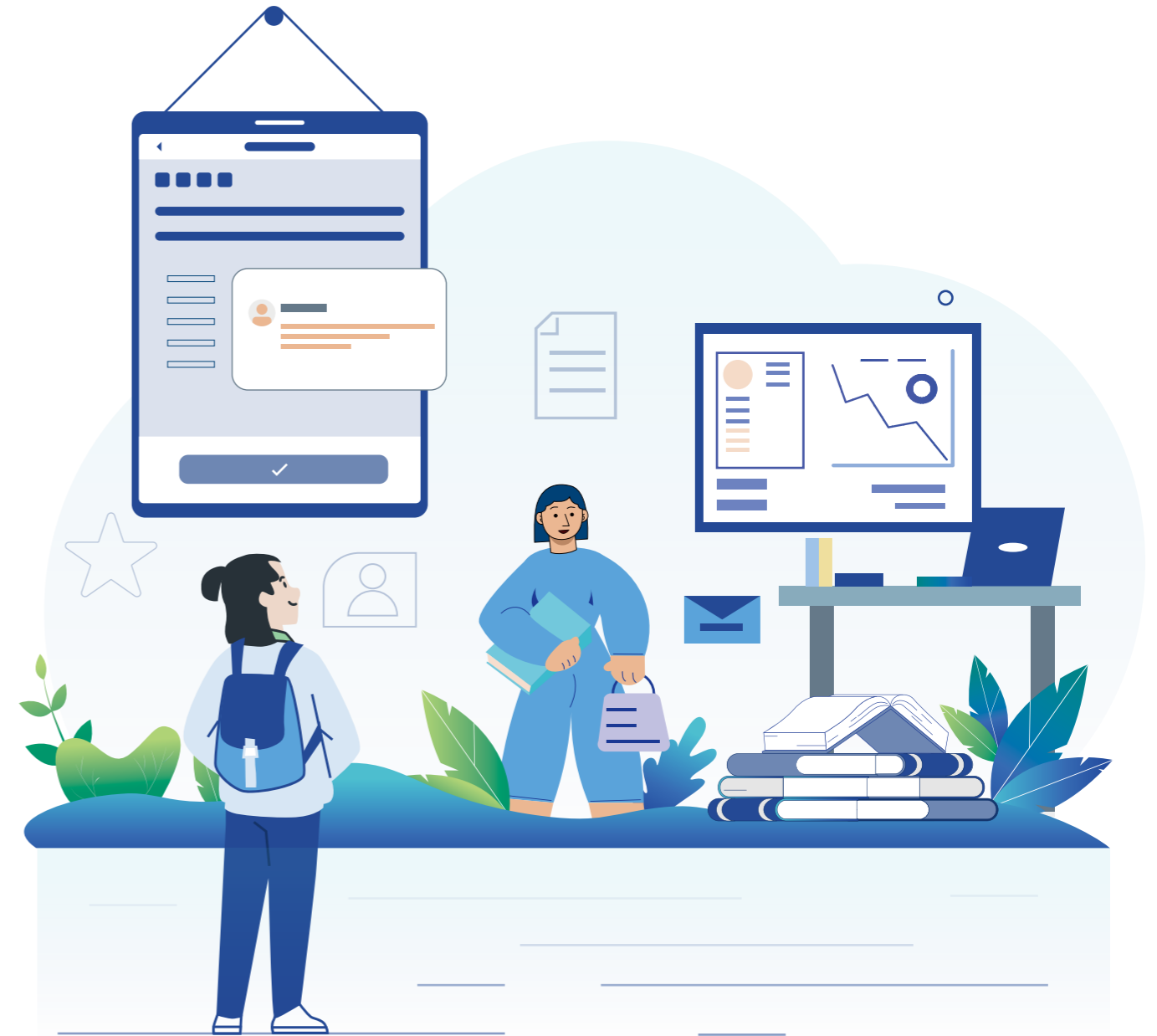
- ◆ 我们的目标和倡议始终与联合国可持续发展目标 (SDG) 保持一致;
- ◆ 根据全球报告倡议组织 (GRI) 标准编写核心选项。

报告概述了我们的主要可持续发展目标、计划、战略和举措,这些目标、计划、战略和举措在魔方生活日常运转和管理运营的全部门店中均有体现。

欲了解更多信息,请见ESG 关键绩效表。

报告在线阅读版本在魔方生活集团官网的ESG页面 (<https://www.52mf.com/esg>) 呈现,其中包括中文、英文两个版本。当两种语言文本有差异时,请以中文版本内容为准。

若有任何对报告的问题或建议,请发邮件至: mktcenter@52mf.cn。



关于我们

魔方生活服务集团(以下简称“魔方生活”)是中国住房租赁行业的奠基者之一,在中国引领集中式长租公寓模式,是领先市场且发展迅速的长租公寓服务平台,是都市新生代租住生活方式领导者。

魔方生活自2009年创立伊始,始终践行党中央“住有所居、住有宜居”的发展指引,并秉承“聚焦租住本质、做行业领导者”的愿景,以“改善城市居住环境,创享美好租住生活”为使命,致力于为城市新市民、新青年解决阶段性

住房问题,提升租住生活体验,同时为国企、开发商等存量资产持有者打造全链资产管理方案、提供健康稳定资产回报。

以优质服务为核心,以“公寓+”战略和数字化战略为驱动,魔方生活为新生代消费者打造温暖、包容、充满活力的居住社区。截至2022年12月31日,魔方生活已进入全国25个城市。



13 年
中国最早的公寓运营商

25 城
进入城市数量

388 个
全国门店数

76,245 套
全国在营房间数

6,762 个
建立业务关系企业客户数量

410,000+ 名
“魔力会”成员数量



魔方公寓

魔方公寓是魔方生活服务集团的旗舰品牌,致力于打造温暖、包容、充满活力的居住社区,为新生代消费者提供全方位装修的产品,提供便捷、舒适、可负担的租住解决方案。



Unit9 号楼

9号楼公寓是魔方生活服务集团旗下蓝领公寓品牌。致力于以标准化+定制化的产品和专业化的运营,提供安全、卫生、共享、有序的员工宿舍;用便捷的生活环境、集中式的宿舍管理、温馨整洁的住宿居所,打造有别于传统职工宿舍的新都市员工生活社群。



MORE

魔尔公寓

魔尔公寓是魔方生活服务集团旗下高端品牌,定位为高端旅居的轻奢之选。通过弹性标准化的高品质产品及个性细致的管家服务,为商务旅居客、外籍人士和都市文艺人士提供精致、舒适、有品质的独立租住空间。

CEO 致辞

魔方生活服务集团的愿景是“**聚焦租住本质、做行业领导者**”，“租住本质”即是通过产品和服务创造价值，更加关心人的需求。而创造社会价值，正是将抽象的善意、感性的关怀，具体化为可执行的战略、行动、产品与运营的过程。

在这一过程中，我们已经走过了13个春秋。尤其是近几年，我们所处的商业世界充满了许多不确定性，国际形势瞬息万变、科技发展日新月异、商业规则不断演变，新模式、新秩序、新生态层出不穷。

面对百年未有之大变局，我们始终在积极变革自适。2022年，我们继续践行ESG战略，积极应对已识别的问题和风险，将可持续社会价值创造融入日常运营和产品研发中。这不仅是魔方生活的发展目标，也是企业变革的明确方向。对于一家企业而言，**ESG不仅仅是一种对外的倡导，更是企业的真实行动以及长期能力建设**，能够让企业更从容地应对新问题的出现，帮助企业维持稳健的治理、风险管理和控制，构建企业韧性。

因此，在魔方生活践行ESG战略的第二年，我们将“韧性”作为关键词。原因有三：

- > **第一** 有韧性的企业能够在变化中找到新的生态位，打磨产品和服务，从而开拓新的生存发展空间；
- > **第二** 有韧性的企业能够以人为本，提升个体韧性，从而促进组织韧性的构建；
- > **第三** 有韧性的企业能够构筑坚实的治理基石，从管理架构、内控流程、业务流程等方面实现有效治理。

与之相应，**韧性的第一层是对模式的创新**，这也是魔方生活所处的发展阶段所决定的，涉及到发展的“变轨”问题。2022年，我们凭借自主研发的云端集中管理OMS、大数据驱动决策程序以及物联网平台等数字化科技成果，获得了“毕马威中国领先地产科技企业50”这一荣誉。这些成果沉淀了我们10余年的行业积累，是一套专业成熟的房屋租赁行业解决方案。科技发展至今，数字化转型已经不是一个备选项，而是必选项，不仅助力我们自身数字化转型，也为地产企业、金融机构等众多头部客户提供数字运营、智能物联、业财一体等全套社区管理的系统产品和技术服务，共襄行业。

韧性的第二层是对人力的激发，这不仅关乎魔方的全体员工、人力资源管理和领导力，也关乎所有客户、投资人以及其他利益相关者。从某种意义上说，基于“人”的讨论，已经不再只是传统的绩效管理，而是**激发创新和变革的“心力”管理**。要想让韧性更好发挥作用，必须鼓励思想的流动，观念的碰撞，因此，我们在ESG实践中**首次引入了塞利格曼(PERMA)模型**，帮助我们员工与租户洞悉工作与生活的需求及目标，找到内在动力与价值感，致力于成为能造福所有利益相关方、让世界变得更加美好的企业。

韧性的第三层是对企业的治理，对外部情势与内部动态审慎精准的监控与预判，将风险管理和合规管理等诸多管控要素的整合和尊崇。值得一提的是，我们**建立了全面而完整的ESG管治架构**，通过董事会监督、管理层推动及业务代表落实三个层面去进ESG治理和绩效提升。

当然，我们今年继续将绿色理念融入产品研发、项目改建以及运营管理过程中，识别、评估及应对环境风险，并应用我们的技术协助产业绿色转型。

始于关心，成于产品和服务，助解社会痛点，是魔方生活基于ESG战略、打造韧性企业的落脚点。在探索社会价值与商业价值的融合点上，我们都将对人、环境与社会的关心蕴藏其中，并通过核心产品与服务的一一对应，真正帮到住户和利益相关方，他们也予以正向反馈，这个过程既创造出商业价值，又自然地生发社会价值，形成良性循环。

我相信，在可见的未来，会有越来越多的人与魔方同行。我们也将继续围绕人、环境与社会，充分利用科技发展赋能行业生态，用坚韧的心力和迎难而上的变革勇气，在不断打造企业的同时，推动商业文明的持续进化。

魔方生活服务集团
CEO 柳佳



关键绩效概览(一)

构建行业创新体验

开启美好智慧人居

- ◆ www.52mf.com 网站累计有超过 **2,700,000** 浏览量
- ◆ 魔方生活APP累计拥有近 **1,500,000** 次的下载量
- ◆ 发生火情 **10s** 内通知店长
- ◆ 发生火情 **60s** 内联动附近摄像头
- ◆ 智能门锁 **72** 小时未开门预警

值得信赖的数字化能力

- ◆ 实现业财一体、内外部系统对接、定制化客户解决方案
- ◆ 生成 **189** 种类型的报告,覆盖财务报告、运营、销售及营销、收入管理及IT
- ◆ 应收核算团队人员减少 **50%**
- ◆ 月结整体时效提升 **100%**
- ◆ 行政开支及管理费用相比2021年降低 **890** 万
- ◆ 管理费用率从2021年的 **13.2%** 下降至2022年的 **10.8%**
- ◆ 累计技术研发投入过 **亿元**
- ◆ 逾 **80** 家行业客户首选的智慧公寓解决方案

第二曲线探索之路

- ◆ 增值业务涵盖 **16** 种业态
- ◆ 增值业务覆盖 **100%** 门店

构建积极幸福力 让员工成就更好的自己

多元、平等 与共融 (DEI) 承诺

- ◆ 共计 **1,161** 名员工,同比增加 **243** 名
- ◆ 女性员工占比 **45%**, 管理层女性占比 **42%**
- ◆ 员工中有 **29** 名少数民族人士
- ◆ 31-50 岁员工比例 **39%**
- ◆ 员工中有 **4** 名身体残障人士
- ◆ 30 岁及以下员工占比 **56%**

助力行业人才储备

- ◆ 6大培训体系,共计 **234** 门培训课程
- ◆ 总培训时数 **29,953.8** 小时
- ◆ 员工参培率 **100%**
- ◆ 人均培训时数 **25.8** 小时
- ◆ 魔方学院 **129** 位讲师共授课 **1,023** 课时,面授课程 **234** 节,覆盖 **7,459** 人次,累计上架微课 **108** 节,其中业务类90节、通用类9节、文化类9节,总观看次数达 **57,107** 人次,最高单节微课观看量为 **1,409** 人次

关怀员工身心

- ◆ 颁发的十周年员工奖 **10** 人
- ◆ 举办线下集体生日会4场,参与人数 **70** 人
- ◆ 连续5年举办魔方家庭日,累计超过 **2,000** 名员工及亲属积极参与

让住户成就更美好的生活

生活就要有Mo有样

- ◆ “魔力会”成员共计 **410,000+** 名
- ◆ 开展每天感动一个客户的行动
- ◆ 累计为 **2,444** 家企业客户提供服务
- ◆ 共收到 **1,505** 份客户表扬信
- ◆ 累计与 **6,762** 家企业建立业务关系

全周期保障消费者 服务体验

- ◆ 住户投诉率低于 **0.1%**
- ◆ 发放 **22** 种调研问卷,收到 **9,069** 份反馈
- ◆ 完整的投诉处理流程,住户应诉率 **100%**
- ◆ 整体满意度 **98.2%**
- ◆ 客诉 **24** 小时反馈并于 **48** 小时内解决
- ◆ 发生客户隐私泄露 **0** 次

产品升级

- ◆ 提升单房收纳空间 **6.6** 立方米,相当于 **3.5** 个标准衣柜的储物空间
- ◆ 每条产品线每 **36** 个月迭代一次

打造一种充满活力的 租住生活方式

- ◆ **276** 场社群活动,普适性活动参与人次 **3,600+**,线下IP旗舰活动参与人次 **7,000+**
- ◆ 线上活动总参与人次 **500,000+**
- ◆ 社区活动花费金额 **212** 万元

关键绩效概览(二)

构建行业共生场景

双向融通 发挥“协同合力”

- 连续**4**年携手LOD朗奥建筑, 共同打造**6**家门店设计风格
- 共创公区**4.0**产品升级

建言献策 发挥专业引领作用

- 16**个行业协会的指导委员会成员
- 积极为北京、上海等城市住房租赁相关政策提供参考意见

匠心赋能行业发展

- 联合头豹研究院首发“集中式长租公寓产品力评价模型”
- 联合头豹研究院首发《中国集中式长租公寓趋势洞察》
- 获得**19**项行业奖项, 已累计获得**88**项行业奖项

构建低碳产业生态

绿色营建

- 落实节能、减排、节水等改造升级项目
- 进一步探索光伏离网系统应用: 单店发电量**1,752kwh**, 减少碳排放约**1,625.8kg** 相当于种了**200-300**棵树
- 通过**245**项内部验收标准后方可开业
- 新建项目**E1**级以上板材全覆盖

绿色运营

- 新建项目LED节能灯覆盖率**100%**
- 线上签约覆盖率**100%**

倡导可持续生活方式

- 住户践行**8**个节电习惯
- 员工践行**4**个办公节能习惯
- 发布魔方每日安全签

提供低碳 数字化解决方案

- 在不影响住户感知情况下, 适度减少阀门开启幅度, 限制出水量**5-6**升/分钟
- 用电功率异常、用水量异常时自动报警, 预防安全隐患

构建高标准的治理体系

保持多元化、独立性的董事会

- 12**名董事会成员
- 女性占比**25%**
- 非执行独立董事占比**33%**

可持续发展治理架构

- 成立专门的环境、社会及治理工作组, 由董事会直接领导
- 获得ICCRA住房租赁产业研究院颁发的领航·**ESG先锋奖**
- 获得可持续发展经济导刊**金钥匙·荣誉奖**

风险管理及内部控制

- 6**大维度合规性管理
- 定期风险和内部控制自我评估机制
- 发布和实施礼品礼金上交管理办法
- 鼓励员工不参与任何腐败或不道德的商业行为
- 员工反贪污及廉洁教育培训覆盖率达到**100%**
- 供应商数量到**1,455**家, 同比增加**148**家
- 从供应商筛选、准入、选聘、考核等多个环节规范了供应商管理体系

知识产权管理

- 1**项专利 **64**个版权 **350**个商标 **7**个域名

隐私及数据保密

- 获上海市公安局颁发信息安全等级保护**三级认证**, 强化了数据隐私性管理
- 关于侵犯隐私和丢失租户数据的投诉为**0**次

董事会声明

魔方生活服务集团的环境、社会及管治 (ESG) 计划体现了董事会的共同决策。

报告期内, 董事会参与了对魔方ESG议题的重要性和优先级的评估和判断。通过访谈、问卷调查和会议等方式, 就可能影响公司长期可持续发展的议题提出意见和建议, 评估并确定其优先顺序和管理方向 (详见本报告“构建高标准的治理体系”章节)。

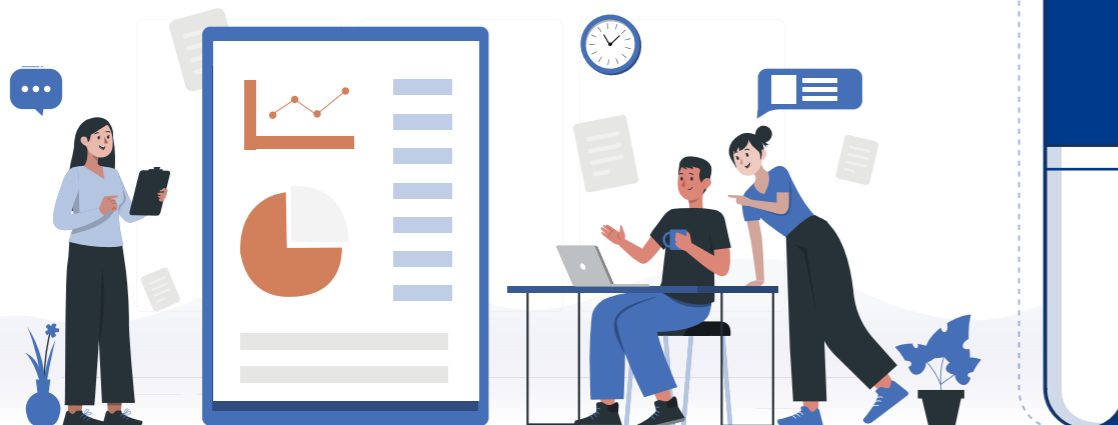
此外, 董事会评估现有治理结构和流程在应对ESG主题方面的有效性, 以确保对重大ESG事宜进行适当的监督, 并将ESG风险纳入公司整体风险管理体系。

报告期内, 董事会通过魔方ESG工作小组定期汇报、专题汇报和日常询问等途径, 了解ESG战略的落实、对具体事项执行的监督, 审查关键风险并讨论应对建议, 以及投资者对公司ESG表现的反馈。

董事会审阅了公司的ESG年度报告和对公司业务产生重要影响的ESG事项, 包括但不限于:

- 创新战略和目标进度;
- 运营的规模和复杂程度 (包括供应链以及运营的国际化程度);
- 多元、平等与共融工作进展;
- 恪守商业道德;
- ESG议题范围及其他ESG事项。

在不断完善魔方自身能力的同时, 持续建立健全ESG治理机制, 深入考量住房租赁行业特殊性的同时, 推动践行ESG理念, 妥善识别、管理并利用ESG风险和机遇, 实现魔方的长期繁荣。



践行ESG战略接轨联合国可持续发展目标

践行ESG理念的第二年头, 在将“韧性”确立为关键词之后, 我们通过与利益相关方广泛交流, 完成了实质性评估, 确定了和魔方最相关的ESG发展目标, 并将其纳入五大行动方向。

这五大行动方向构成了魔方韧性成长的支柱和重点关切领域, 并与联合国12项可持续发展目标及中国的核心发展政策高度契合。

行动方向	行动目标	行动规划	契合联合国SDGs
构建行业创新体验	<ul style="list-style-type: none"> • 一个基底: 魔方智联系统 • 一条曲线: 创新商业模式 	<ul style="list-style-type: none"> • 精细化创新运营管理 • 智能IOT平台 • 全线上高效的租住流程管理 • 提高社区多样化、便捷消费 • 将创新表现与财务表现相结合 	 
构建积极幸福力	<ul style="list-style-type: none"> • 两个目标: 让员工成就更好的自己; 让住户享受更美好的生活 • 一个体系: PERMA模型 	<p>面向员工</p> <ul style="list-style-type: none"> • DEI 理念 (Diversity, Equity, Inclusion) 即多元、平等、共融 • 机会均等的职场环境 • 健康福利和健康资源 • 技术和管理培训机制 • 科学的薪酬机制及奖惩制度 <p>面向住户</p> <ul style="list-style-type: none"> • 产品满足绿色环保理念 • 安全的社区环境 • 全流程贴心服务和健康生活理念 • 长期开展社群活动 	     
构建行业共生场景	<ul style="list-style-type: none"> • 模式共创 • 产品共创 • 技术赋能 	<ul style="list-style-type: none"> • 携手行业伙伴升级与迭代租住空间 • 利用各自力量构建了新的城市租住空间, 共筑职住平衡 • 积极为地方政府建言献策 • 参与行业规范与标准制定 • 与行业分享研究成果 	   
构建低碳产业生态	<ul style="list-style-type: none"> • 低碳 • 绿色 • 健康 	<ul style="list-style-type: none"> • 节能、环保理念植入营建方案之中, 并以同样的标准评判供应链上下游伙伴的行为 • 企业与社区运营向低碳化过渡, 并尽力减少能源消耗, 提高能源使用效率 • 可再生能源的探索与使用 • 低碳、绿色、健康生活方式倡议 	     
构建高标准治理体系	<ul style="list-style-type: none"> • 高效 • 透明 • 健全 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立健全治理体系 • 构建企业和社会信任 • 遵循科技伦理 • 保护住户隐私和数据安全 	  

重大实质性议题设定

为了确保我们能够提前规划和优先考虑可持续发展带来的影响，我们定期对ESG重大问题进行实质性评估，评估涉及对我们的业务具有中度至高度重要性的问题，也充分考虑到利益相关者的关注和诉求。



利益相关方与重大实质性议题

利益相关方通常分为内部利益相关方及外部利益相关方。通过与受魔方业务影响的利益相关方建立公开且直接的定期沟通，探测其对魔方重大实质性议题的关注度，邀请利益相关方从自身角度评价各议题的重要性程度。便于魔方通过践行重大实质性议题，更好地提供卓越服务和实现社会价值。

内部利益相关方对重大实质性议题的诉求

财务部	制度严谨性	审批流程流畅合规	风控与合规	业财一体
法务部	合规风险	知识产权	保密制度建设	合同管理与审核
人力资源部	员工成长	企业文化	女性关怀	绩效激励机制
商务发展中心	数字化决策	投后管理	项目拓展	行业研究
战略市场中心	社群运营	响应政策导向	输出行业洞察	利益相关方关系维护
运营中心	智能系统	运营标准管理	客户满意度提升	客诉处理
IT部	效率提升	品质保障	安全合规	行业引领
普通员工	个人成长	认同	成就感	归属感

外部利益相关方对重大实质性议题的诉求

股东/投资人	资产持有方/业主	供应商	所在街道社区	租户
安全与稳定	合规性	合规性	安全与稳定	安全与稳定
财务业绩	财务业绩	公平与公正	社区共建配合度	产品舒适与美观
创新研发	资产保值与增值	合作稳定性	项目合规性	人文关怀
社会责任				

可持续发展重大实质性议题矩阵

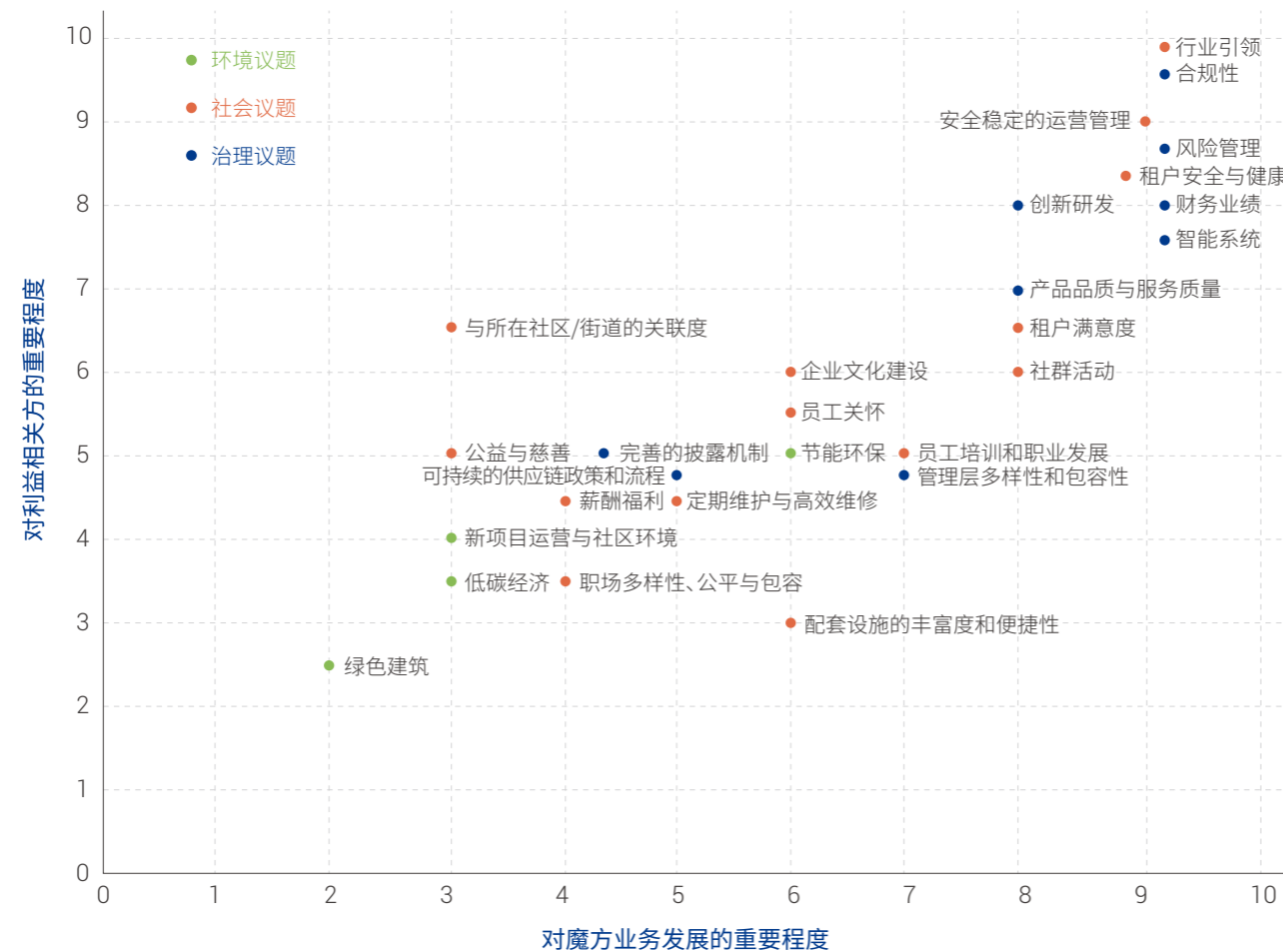
魔方严格遵循 GRI 标准指南中的实质性议题分析流程, 开始「可持续发展重大议题矩阵」的确定。

Step 1 → Step 2 → Step 3

Step 1 围绕三大ESG议题, 展开与对内外利益相关方的对话与沟通, 并获得了相对应议题重要性反馈。

Step 2 结合自身业务发展规划, 从企业发展角度对重大实质性议题做出重要性研判。

Step 3 形成「可持续发展重大议题矩阵」, 用以帮助和监督魔方践行ESG规划。



01

构建行业 创新体验



在住房租赁行业中, 科技创新和数字化是最重要的底层设施, 是我们的基础设施建设。未来要实现规模化、专业化地运营租赁住房, 首先就要有数字化、智能化的管理系统。魔方持续加大在平台和技术上的投入, 不断推动数实经济融合发展, 促进产业升级, 并致力于让更多人受惠于数字共融, 享受现代品质生活。这也是我们构建韧性的基底。

当然, 创新不止于技术, 更是一个过程, 一种思维。在不断感知市场的变化的过程中, 我们始终坚持清晰的经营战略, 不断调整发展步伐并围绕它开展创新业务, 2022年, 我们做了多元化的增值服务创新, 建立更广泛的创新生活体验。



(一) 开启美好智慧人居

魔方生活使用数字科技提升社区生活水平，利用数字技术服务现代生活，并持续探索如何创造更多社会价值，为社区住户带来更美好的生活体验。

01 魔方生活APP下载逾150万次

数字平台可以帮助住户更便捷、高效地享受数字化带来的便利，构建“住户旅程闭环”。

所谓“住户旅程闭环”，是指个人住户能够足不出户远程选房，企业客户拥有专属渠道，自动生成电子合同，快速支付与签约，并自助查看/打印收据，在线提交报修、咨询投诉、退租续签……通过数字化，整套客户旅程能够被监测、被完善。



1,500,000+ 次
累计下载魔方生活APP



2,700,000+ 次
累计官网浏览量



02 IOT智能物联构建场景化应用

通过IOT软硬件一体化，可实现入住启动门禁、智能电表自动同步扣款、租客端门锁自助管理、72小时未开门预警、未佩戴口罩识别、门禁黑名单管理、消防通道堆物报警、公区空调自助控制温度、无人居住高能耗能预警等百余种智能场景。

未来，魔方将继续链接全系列的智能硬件设备，提供包括家庭中控设备、照明设备、家电设备的全屋智能场景，不断丰富智慧人居空间服务。



10 秒
发生火情10s内通知店长

60 秒
发生火情60s内联动附近摄像头

72 小时
72小时未开门预警

应用层

- 微信小程序入口
- APP入口
- 运营管理服务入口
- 安全保障服务入口
- ……

设备层

- 全屋设备
- 智能门锁
- 智能水/电表
- 智能家居
- 社区智能
- 智能安防
- 能源管理
- 门禁管理



场景层

- 全屋智能
- 视听娱乐
- 消防预警
- 居家模式切换
- 社区智能
- 停车通行
- 维修物业
- 其他服务办理

平台层

- 人脸识别
- 设备接入
- 数据分析
- 场景互动
- 音视频通话
- 应用开发
- 小程序服务
- ……

(二) 值得信赖的数字化能力

魔方基于对业务数据充分而高效的运用，及时洞悉内外环境变化并快速响应，不仅提升运营效率，也能为住户提供更优质的体验。

189 种类报告

覆盖财务报告、运营、销售及营销、收入管理、IT

50%

应收核算团队人员减少50%

100%

月结整体时效提升



构建“租赁产品管理闭环” 01

采用多种方式呈现租住情况，沉淀住户信息、线上营销、促进住户转化、查看报修等工单服务进度、整合增值业务.....实现租赁住房场景管理的高效运转。

构建多维、可视、可追溯洞察力 02

将各类数据以报表形式呈现，综合呈现住房管理及运营过程中的关键决策指标，包括对比周边环境数据进行定价测算和竞品分析、分析各维度转化率以精细化管理各销售节点等。

构建“业财一体”整合平台 03

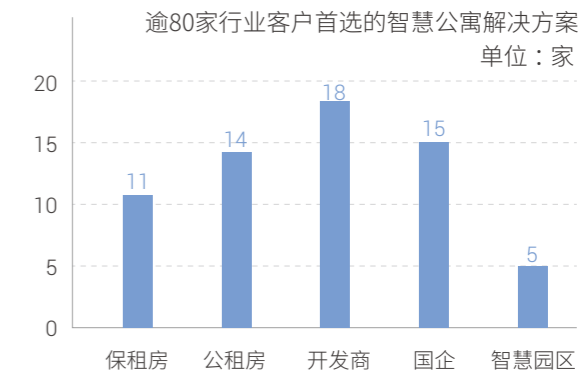
打通业务和财务系统，实现记账自动化，业务数据自动生成财务信息。对于在线支付生成的流水自动完成匹配，实时入账并生成财务凭证，每日自动对账、支持导出单据报表。

高效打通多平台链路 04

对接各地监管平台实现人员和资金监管，直连各地保障性租赁住房接口，确保保障性租赁住房的高效运转，并打通在线支付通道、行业头部第三方服务商、财务相关系统、企业内部系统等。

(三) 赋能产业数字化升级

从连接人、产品、服务及设备，到连接行业伙伴及上下游企业，魔方与行业同仁共同分享创新技术与服务，将大数据、人工智能等先进技术融入产业业务场景，驱动更安全、更高效、更具想像力的产业数字化升级。



01 助力绿城长租打造经营管理一体化平台

满寓是绿城集团推出的长租公寓品牌，2020年成立至今，已开业近千间房。在魔方生活的运营系统基础上，智联助力满寓打造经营管理一体化平台，实现运营功能定制、审批流搭建、按科目分账、获取流水自动对账、软通对接、财务凭证推送、财务报表等功能。

10 分钟

签约流程所需时间从5天
节省至10分钟

此前的挑战和机遇

- ◆ 费用项目多，业务结算场景复杂，原来系统不能满足自动分账需求；
- ◆ 业务财务系统割裂，数据梳理大量依赖手工，效率低且易出错；
- ◆ 缺乏配合监管需求对接平台，难以满足监管机构需将租金押金等费用打到监管账户的需求。

500%

财务人效提升

数智化驱动的结果

- ◆ 实现了业务财务一体化，财务凭证自动生成，提升了绿城对资源配置与使用状况的洞察力；
- ◆ 打造了从房源发布到签约交租的全流程线上化自助式管理协同机制；
- ◆ 建立了对接政府监管的系统，并通过分帐满足资金监管需求。

02 助力联东U谷打造产业园区公寓运营闭环

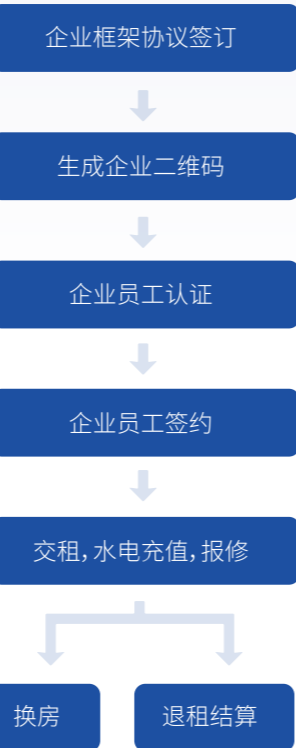
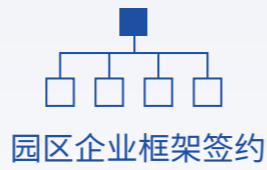
联东创建于1991年，专注于产业服务和园区运营，旗下核心企业联东U谷，目前在全国范围内投资运营产业园区超过400个。魔方助力联东U谷快速搭建标准化产品体系以满足园区运营闭环，同时实现个人、企业找房、预约、预定、入住、交割、换房、续租、退租等业务线上自助办理。

此前的挑战和机遇

- ◆ 缺乏满足精细化管理需要、面向不同客群的全流程线上自助办理系统；
- ◆ 业务财务脱节，财务工作琐碎繁重；
- ◆ 业务系统与内外部系统未同步联动，多头操作效率不高。

数智化驱动的结果

- ◆ 打造了面向C端自助操作平台和面向B端的程序化操作平台，支持不同客群的多业态业务联动；
- ◆ 提升了中台对接、审批流对接的自动化水平；
- ◆ 对接了收入中台和第三方支付平台，并实现了按科目分主体分账&退款、审批流对接等定制服务。



(四) 第二曲线探索之路

魔方相信，进化是最强大的力量，是唯一永恒的东西，是一切的驱动力。因此，2022年，魔方以在住房租赁产业擅长和积累的产品服务能力为根基，以“公寓+”战略，打造切合住户日常生活需求的多场景服务，积极探索助推住房租赁产业外延不断扩大、拉动实体经济的创新商业模式，构筑了企业增长的第二曲线。我们提供如商品团购、搬家协助、入室保洁等服务。

16种

增值业务涵盖16种业态，包括自助售货机、快递存取柜、电梯广告投放等

100%

增值业务覆盖100%门店

01 场租服务 >>>

常规的场租服务是指例如电梯广告、停车位收费等，这是魔方一直以来较为稳定的增值服务收入部分，已经达到千万级。

2022年，魔方探索将项目公区对外租赁的尝试，凭借自身的规模以及品牌优势，在卡塔尔世界杯期间，与哈尔滨啤酒联合，将魔方公寓上海虹桥店及魔方公寓深圳吉祥地铁站店的公区打造成“看球客厅”，举办了两场盛大的看球派对，并在全国10个城市近200间门店联合举办“魔方公寓×哈尔滨啤酒世界杯”活动，定制主题看球空间，跨界的同时，也探索了公区的进一步利用。



02 生活服务 >>>

对于保洁企业而言，分散式长租公寓房间面积较小，单次服务时间较短，需要花费大量时间转场。魔方考虑到这一痛点，依托自身集中化、规模化的优势合理减少保洁阿姨转场时间，提供入室保洁团购服务。

除了入室保洁，下一步，魔方还将围绕租客的衣食住行提供全方位的服务，将联合品牌提供洗衣服务、空调保养等，提升住户的居住体验。



03 文创周边 >>>

2022年，魔方上线了魔创·有物商城，上架魔方周边文创产品，包括帆布包、卫衣、垃圾袋、纸巾包等，在更好地推广品牌IP的同时，也贯穿了住户生活的方方面面。

与此同时，魔创·有物商城还与小熊电器、正大食品等知名品牌合作，在线上售卖商品，进一步为租客的生活提供便捷。



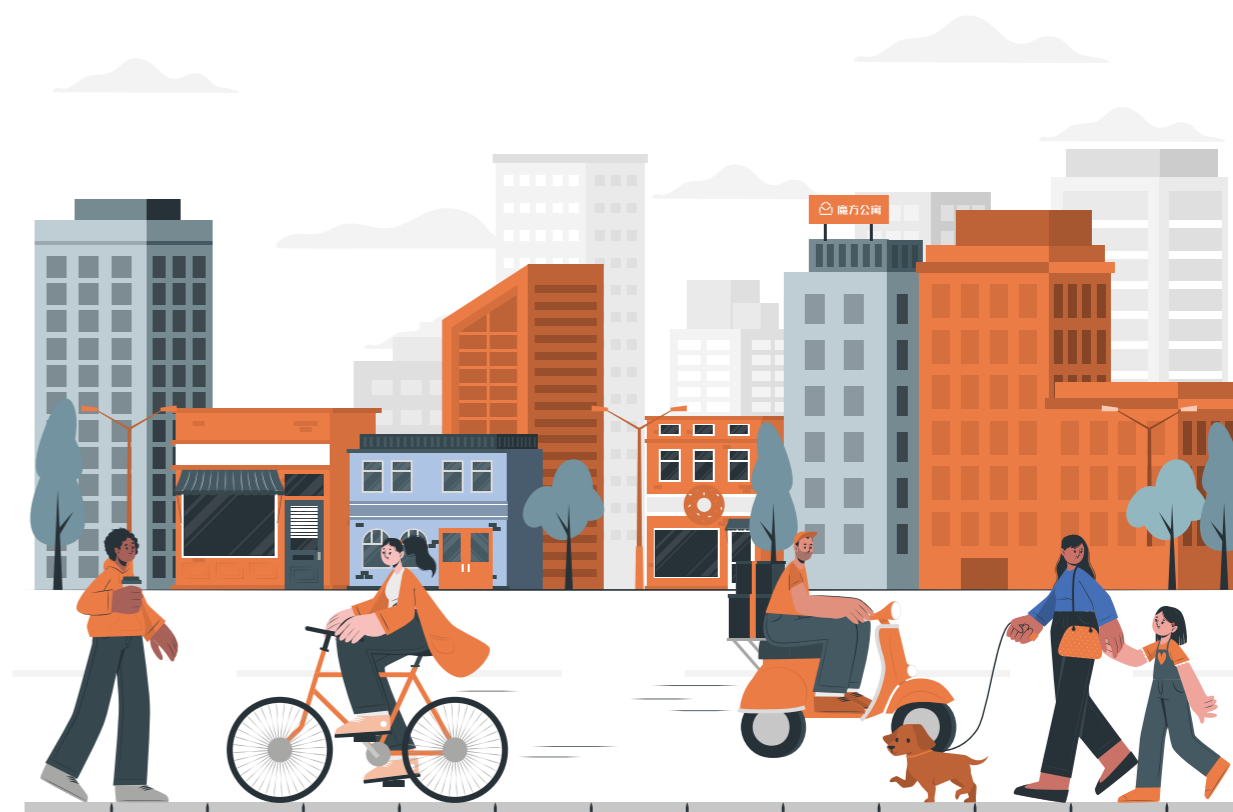
02

构建积极 幸福力



「让员工成就更好的自己」「让住户享受更美好的生活」，是我们的承诺和责任。我们鼓励思想的流动，观念的碰撞，帮助我们的员工与住户洞悉工作与生活的需求及目标，找到内在动力与价值感。

因此，我们首次尝试将PERMA模型实践于ESG行动，这也是该模型首次应用于住房租赁行业。PERMA模型是一个基于积极心理学的幸福和福祉的框架，包含积极的情绪、正向的投入、和谐的关系、工作/生活的意义和成就感五个要素。无论对于员工还是住户来说，我们都致力于不断加强意义感、获得感和幸福感。而所有这些都与幸福相关的因素，都将影响我们可持续发展的进程。



我们始终追求人的全面发展与幸福。达成这一目标的前提，是魔方和员工、住户构建起信任关系：对内——员工建立积极的工作态度和情感认知，在企业内部形成向心力与凝聚力；对外——住户在生活空间中获得更大的舒适感和幸福感，进而帮助魔方塑造更正面的品牌形象。

营造支持员工和住户共同成长、共享幸福的环境，PERMA模型的引入是一次有益的尝试，也让我们获得了更多利益相关者支持，建立更有力工作/生活共同体，从而激活更广泛的社会资源网络，为企业构筑韧性增加砝码。



员工

- ◆ 多元、平等与共融
- ◆ 关怀员工身心
- ◆ 员工住宿福利
- ◆ 业务奖励及绩效激励

- ◆ 多元化的团队建设
- ◆ 畅通的沟通渠道
- ◆ 双通道晋升制度
- ◆ 鼓励岗位流动
- ◆ 推动行业共建
- ◆ 获得行业荣誉

PERMA模型 幸福五要素

P

Positive Emotion
积极的情绪

E

Engagement
正向的投入

R

Relationship
和谐的关系

M

Meaning
工作/生活的意义

A

Accomplishment
成就感



住户

- ◆ 安全感
- ◆ 舒适度
- ◆ 参与社群活动
- ◆ 共建社区家园

- ◆ 多样化的社群活动
- ◆ 建立品牌信任
- ◆ 生活就要“有Mo有样”
- ◆ 构建职住平衡
- ◆ 公益活动参与
- ◆ 职业规划指导

(二) 让员工成就更好的自己 >>>

我们认为员工是一个企业最大的资源和财富,也是企业持续发展、基业长青的基础。基于PERMA模型的幸福五元素,我们构建了和谐向上的企业氛围,关心关注员工身心幸福和成长成才,并通过制定绩效管理制度、内部讲师管理制度、人才成长学习激励方案、集团培训管理制度、培训积分管理制度等人力资源管理制度,多维度保护员工的权益,助力员工自我成就。以下六大方面举措,是我们努力的迭代的方向。



45%
女性员工比例



42%
管理层女性比例



39%
31-50岁员工比例

► 多元、平等与共融 (DEI) 承诺 01

DEI (Diversity, Equity, Inclusion) 理念,指创建一个多元、平等、共融的环境,在其中无论个体的年龄、性别、国籍、身体条件等方面差异,每个人都受到欢迎,并能够公平的获得发展。

作为一个科技驱动的生活服务平台,我们的员工背景丰富多元、岗位专业差异显著。我们的高级管理团队还包括一些来自「财富500强」的公司、世界领先的专业机构和中国的科技巨头的领导者,如阿里巴巴、宜家、普华永道及麦肯锡等。

我们认为女性力量在服务行业以及科技领域的贡献与重要性日渐凸显。凭借独特的才能和创造力,越来越多的优秀女性正通过自己的方式,推动科技行业不断发展。截至2022年12月31日,我们的高管团队基本实现了性别平衡。

2022年,我们完成了战区制改革,并完成了多个产品线融合管理,为了让不同地域、不同岗位的员工更快地适应新的组织架构体系,我们通过定制培训课程、工作坊、研讨会、主题活动等形式,进一步推动员工多元化与融合的探索。

DIVERSITY · 多元

多元,是指尊重人们在年龄、种族、性别、国籍、身体条件、宗教等多维度的不同。

EQUITY · 平等

平等,是指消除系统性障碍,确保所有人都有公平的机会、资源和权利来实现发展目标。

INCLUSION · 共融

共融,是指创造一种环境,确保所有不同背景的人都受到欢迎,让所有人都感到自己的价值相互连结和被包容。

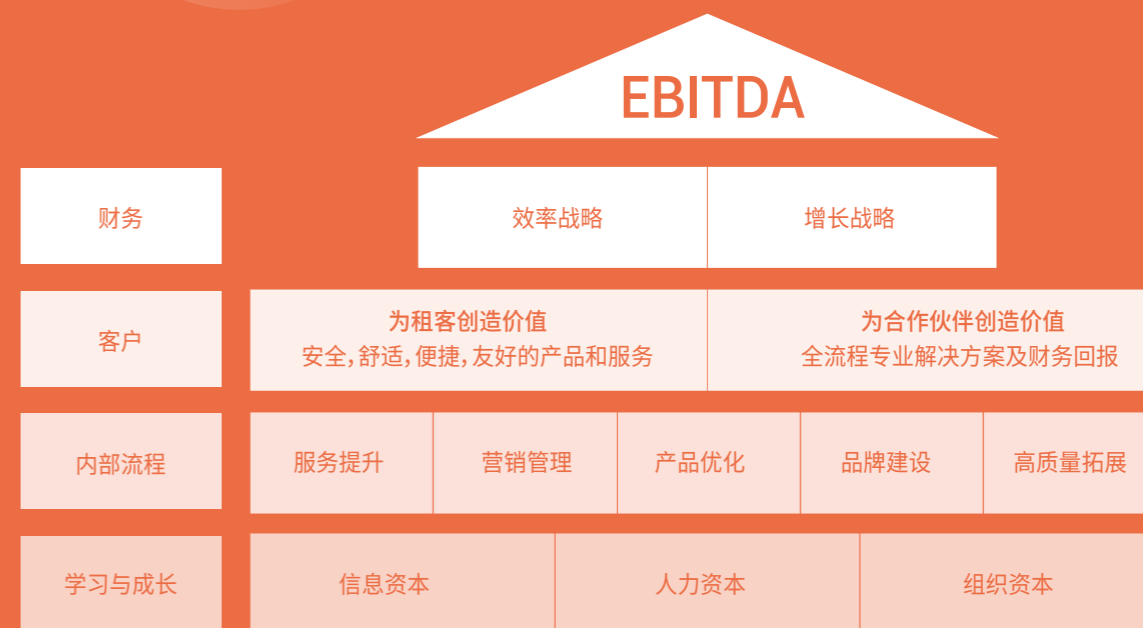
► 科学、系统的激励机制 02

我们认为所有的成果都离不开团队成员的共同努力。企业绩效评估与员工激励是一个复杂的系统工程,我们深知,构建好企业绩效评估体系是建立科学的激励机制的重要基础。根据时代特点和员工需求,我们引入了BSC体系建设。

BSC即平衡记分卡 (Balanced Score Card),是从财务、客户、内部运营、学习与成长四个角度,将企业的战略落实为可操作的衡量指标和目标值的一种新型绩效管理体系。

魔方BSC体系模型包含了战略思考、战略共识、战略分解和战略实施四要素,通过“图”、“卡”、“表”的形式,自上而下,层层推进,为各项战略的有效执行奠定基础。

“图”即魔方发展战略地图,包括全年战略主题与战略目标;“卡”即平衡计分卡,包括针对财务、客户、内部流程、学习与成长各个层面的战略目标、评价指标、目标值、行动方案;“表”即战略行动计划表,是指集团、各战区、部门、岗位不同组织层级基于平衡计分卡的行动方案制定的,是对行动方案的完善和补充,并通过将现状与目标进行对比分析,提出改进措施。



▶ 助力行业人才储备 ③

为了持续提升员工能力,构筑住房租赁行业人才体系,2016年,魔方学院正式成立,这是行业首个拥有强大师资的培训机构,是我们充分发挥行业资源优势、强化行业专才培育而专门设立的,被行业同仁亲切地称为“长租公寓黄埔军校”。

高管面授课程

我们坚持“以服务为导向、以胜任为基准、以持续提高质量”,聚焦长租公寓行业发展所需的知识、运营实操和人才培养。目前,我们拥有专业和兼职讲师百余人。其中,持TTT培训师资格证的讲师90余人,企业高管讲师7人,资深讲师32人。

全面培训体系

我们的培训体系的建立从胜任力模型入手,按照企业战略和组织能力要求,结合公寓行业人才学习成长特点,遵循学习路径图,建立了一套全面的培训体系。培训内容包括基础岗位培训,如管家技能提升等;运营管理人才培养,如高潜店长储备、运营管理高阶人才培养等。

多种辅导模式

我们提供3种学习和辅导模式,对内对外无差别教学,包括集中培训、专家到店辅导、线上打卡自学。

234 门

培训课程

6 个

培训体系

100%

员工参培率

25.8 小时

人均培训时数



柳佳 / 荣誉讲师
魔方生活服务集团CEO



钱智康 / 黑金讲师
魔方生活服务集团副总裁



周隽 / 黑金讲师
魔方生活服务集团运营中心总经理



郭震 / 黑金讲师
魔方生活服务集团营销中心总经理



张冷天 / 黑金讲师
魔方生活服务集团培训总监



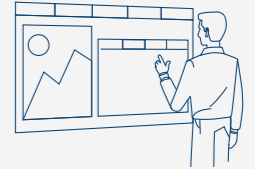
十全店长课程

授课+门店实践结合,培育公寓店长人才



超能管家课程

授课+门店体验结合,培育公寓管家人才



B端销售课程

企客开发、有效的销售洽谈及如何维护企客合作关系等



C端销售课程

多样化的客户沟通、服务技巧及公寓获客渠道解析



运营经理课程

新店开店流程及地区架构布局、人店财的综合管理等



开发谈判课程

项目发现与谈判沟通高阶技巧



7,459 人次

培训覆盖范围

129 位

讲师人数

1,023 小时

总授课时长

57,107 人次

微课堂总观看次数

108 节

微课堂总数

1,409 人次

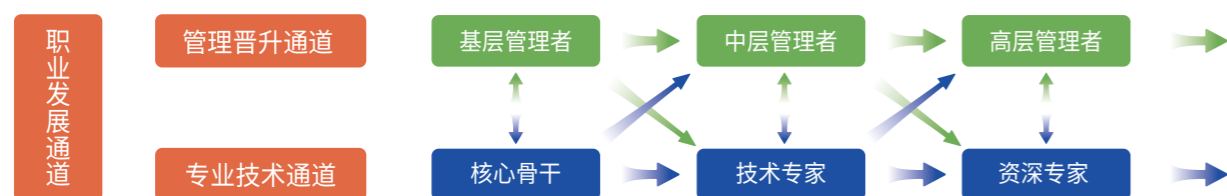
单节微课最高观看人数



► 多种职业发展通道 ④

双通道晋升制度:我们不断创新人才的任用和培养方式,适应现代经济社会中人才对职业生涯的多元需求,优化职业化发展路径,设立了职业双通道,一为管理晋升通道,一为专业技术通道,使员工根据自身兴趣、优势和专业选择不同上升路径,获得深入、长期的发展,充分调动起不同类型人才的能动性。

鼓励岗位流动:我们还设计了内部职业发展通道之间的转换体系,通过《魔方员工内部转岗政策》和内部转岗平台,保障并鼓励内部人才的循环流动。开放、透明的转岗机会,既能更好匹配员工能力和岗位需求,尊重员工在不同阶段的职业选择,也能驱动管理者关注员工成长,做到人尽其才。



► 畅通沟通渠道 ⑤

我们致力于改善沟通环境,创造良好的沟通氛围,打造双向交流的有效沟通场景。

我们采取了一系列行之有效的沟通方法,消除等级差距,实现民主的、柔性的沟通方式。同时,我们充分重视聆听在沟通中的作用,通过聆听员工的不同意见,生发新的想法和创意,让员工感受到尊重与认可,增强员工的主人公精神。

- ◆ 我们开通了工会邮箱(mfgh@52mf.cn),员工的意见、建议可以直达工会委员会,确保员工拥有长期、稳定的向上沟通渠道。
- ◆ 每月由魔方学院牵头组织召开员工沟通会议进行点对点沟通。
- ◆ 带教领导每月2次与学员进行面对面会谈。

正式沟通

包括魔方夜谈、CEO下午茶、高管面对面等各种形式的非正式性会议。管理人员可以在比较轻松的气氛中了解员工的工作情况、需要得到的帮助及员工的建议和心声。

非正式沟通

► 关怀员工身心 ⑥

员工福利多样化带来的成果,已经为全球著名企业的实践所证明。我们向员工提供养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险及住房公积金。我们十分重视员工的福利待遇,并持续完善我们的福利制度。我们还向员工提供其他福利待遇,如年假、补充保险及体检等。

随着生态环境和社会环境日趋复杂,员工的需求已从“身经济”向“心经济”转变。我们始终时刻关心员工,关注员工的身心体验,建立健全人文关怀和心理疏导机制,通过营造和谐温暖的人文环境,配备医疗保险保障,提供安居计划、关注员工家人、合理安排假期、开展心理健康专题讲座、一对一疏导等方式,帮助员工更好地平衡工作与生活,增强员工的归属感。

10人
颁发的十周年员工奖人数

连续5年
举办魔方家庭日

2,000+人次
累计魔方家庭日员工及亲属参与总数

员工关怀EAP计划

2022年3~6月上海新型肺炎疫情期间,魔方推出了“员工关怀EAP”计划,疏解员工可能会出现恐惧、焦虑和紧张等情绪。

4场

高管面对面举办次数

500+人

高管面对面最高一场参与人数



- 关怀日报** 组建员工关怀小组,了解员工工作和生活现状,及时帮助缓解心理压力,并以日报方式将员工所需支持、帮助诉求反馈。
- 文化生活会** 开通线上高管面对面沟通渠道,关怀员工现状,分享日常,相互鼓励打气,汇聚人心,共享力量。
- 工作支援** 鉴于疫情带来的员工确诊人数增加,上海区域员工工作压力和心理压力急剧上升,经统一部署,我们迅速从全国调集了几十人的志愿者团队驰援上海,及时缓解了上海门店员工的压力。
- 经济保障** 正常支付治疗及隔离期间的工资;确认因公感染,公司给予慰问金1000元;确认因公感染,公司在次月与工资一并发放半个月固定工资的特殊补助或安排半个月的带薪假(一年内消化),由员工自行选择;确认因公感染,公司当月为其购买一份补充健康医疗险。

说实话，最初吸引我入职魔方的原因是员工安置福利。抱着试试的态度，我成为了魔方第9期星火学员，也住进了魔方公寓。

记得我刚入职1个月的时候，最深的感受是，魔方基于我对职业发展的困惑、需求及愿景，针对性地对我的个人职业生涯进行了规划。从作为住户认真体验产品和服务，到门店实习感受一间公寓日日夜夜的运转，参与不同种类的培训获得新鲜知识，轮岗仔细体味不同岗位与自己的适配程度，再到与不同项目组、领导、同事的磨合……魔方是有温度的，是热情且友好的，带给了我全新的事业和生活视角。

几个月下来，无论是接受租住生活方式，还是感受企业的发展潜力，对行业产生好奇和理想，以及自我获得感的提升，都让我感受到了前所未有对生活、对工作的期许。

我现在的的生活很棒，每天都很有充实，期待与魔方的未来！



魔方第9期星火学员
Alina



魔方第2期星火学员
子龙

我的工作主要是负责社群活动的运营策划。在做过不下40场活动之后，我发现活动目的至关重要，是一切社群活动的核心。所以，在设计活动前，我都会花时间认真思索，活动的目的是什么？事实上，一切活动都指向一个主旨——无论是空间共建、休闲娱乐，还是权益的释放，我们都在不断提升平台的连接能力，创造住宿、娱乐、社交等多维场景，让住户在公寓的沉浸时间从8小时延伸到24小时。

策划当然也会关照现实，我也会持续关注当下年轻人的所思所想，关注当下的趋势潮流。在活动中与住户交流体验感，活动后与店长交流心得，并留一些时间和精力复盘，为下一次活动做规划和铺垫。

在这个过程中，我始终得到团队的鼎力支持，尤其是来自负责人的容纳与鼓励，他支持我开展各种试错性创新。这在魔方是非常常见的，在这里没有管理控制观念。所有人都相信，倘若不能调动员工全身的能量体现在工作细节之中，他们是不会有持久的热情和到位的思维的。而做到这一点，就要放下控制，包容更大的可能性，让真正意义上的创新得以发生。

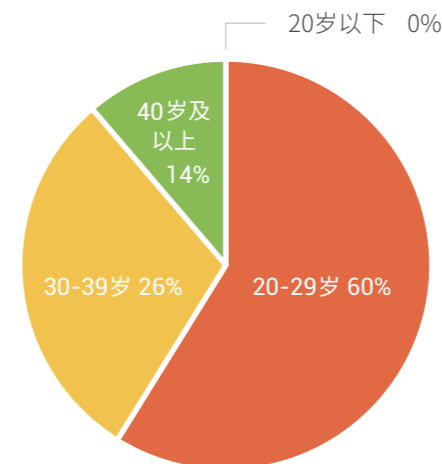
如果说有一定成绩的话，在工作中最大的体现，就是我举办的大多数开创性的社群活动收获了住户的积极响应；在生活中最大的体现，就是我每一天都在过创造性的生活，创造性的工作，一天比一天好，对于人生，我拥有主动权。

(三) 让住户享受更美好的生活 >>>

自成立以来，我们就坚持打造有品质的租住产品，围绕住户需求与痛点开展服务优化与创新，为其量身提供全周期的产品及服务，并打造有温度的社区，提供多元化的兴趣社群，满足不同年龄、阶层住户深层次的生活需求，让住户能尽情享受美好生活。



“魔力会”是魔方生活为会员客户打造的专属俱乐部。以多样化的优质产品为依托，魔力会致力于为个人会员提供专属的权益和福利服务。

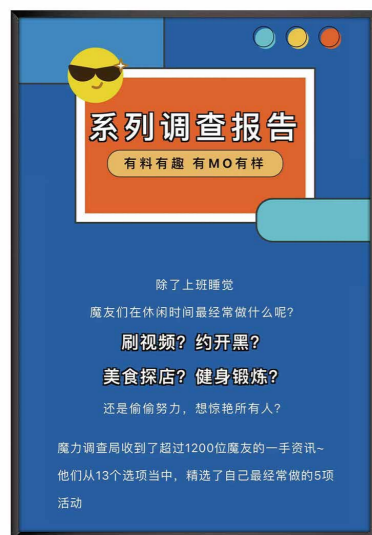


魔力会会员可享受魔方生活服务集团旗下魔方公寓、魔尔公寓的专享租金折扣、支付优惠、入住积分返还、入住礼包等其他尊享会员权益。

▶ 全周期保障消费服务体验 ①

360度“线上+线下”管家式全时服务。我们致力于为租客提供方便、易得、随时响应且有温度的服务体验，覆盖住户从“入住-登记-居住-退租”全流程。我们通过热线电话、App、在线管家、机器人自助服务等为租客提供触手可及的服务。





◀ 调研问卷

客户问题跟进责任制

自2022年起,我们启用“客户问题跟进责任制”,明确问题跟进责任人,以客户诉求为中心积极跟进和解决问题,减少客户重复求助。

9,069

调研问卷反馈

98.2%

整体客户满意度



◀ 7天任意退承诺

7天无理由退换货

我们率先提出“7天无理由退换货”的行业标准,只要住户不满意,我们立即配合免押金退房。同时,也让住户享受“极速退押金”等信用服务。

<0.1%

住户投诉率

100%

投诉回应率



◀ 管家服务

定期、不定期满意度调研

我们通过调研问卷、专访、随访等方式,开展住户满意度调研,挖掘住户在租住期间对我们的产品、技术、服务等是否存在建议和意见,并针对这些问题不断改进。

▶ 打造一种充满活力的租住生活方式 ②

在魔方提供的租住空间中,我们通过包容的生活方式和轻松的休闲氛围相结合,打造充满活力的社交空间,并提供多元化的兴趣社群,满足不同年龄、阶层住户深层次的生活需求,让他们尽情享受美好生活。

2022年,我们一共举办了276场活动,包括全国电竞大赛、魔方篮球赛、魔方惊奇夜等,社群活动投入金额212万元,为提升出租率具有重要的积极影响。

3,600+

人次
普适性社群活动总参与人次

7,000+

人次
线下IP旗舰社群活动总参与人次

50,000+

人次
线上社群活动总参与人次

联合长宁临空园区党委成立“临空园区快递小哥之家”

位于上海市长宁区临新路268弄的9号楼公寓里,住着顺丰和京东的快递员共108名。长宁临空园区党委联合我们共同成立“临空园区快递小哥之家”,凝聚党建合力,持续为新就业群体提供服务保障和关心关爱。

在公区,我们不仅设置了党建园地,开展政策宣传、困难帮扶、学习阅读等服务,还装扮了温馨“客厅”,活动组织、风采展示、谈心谈话、学习读书都可以在这里进行。此外,书报架、健身用品、休闲桌椅等一应俱全。

自成立以来,“小哥之家”就设立了自治管理小组。每个月、每个季度,小组都会围绕“安全稳定、清洁文明、和谐奋进”主题,开展星级寝室评定,使这里成为团结、文

明、整洁、舒适的学习、生活场所,有效推进了互助和自治氛围。

秉承强引领、建阵地、全覆盖、重发挥的工作理念,“小哥之家”还安排了专业的党建指导员。自成立以来,目前收到了两位快递小哥的入党申请。

“小哥之家”的建立,进一步优化了快递小哥的生活环境。我们还将进一步与长宁临空园区党委携手,持续为快递小哥群体提供服务保障和关心关爱,激励小哥们主动参与“随手公益”,参与园区治理,引导他们充分发挥新业态新就业群体的职业优势,当好精神文明的“宣传员”、美好生活的“监督员”、服务群众的“志愿者”。



连续7年推出“元气租房毕业季”

魔方生活“元气租房毕业季”是集中式长租公寓品牌中推出最早、持续最长的毕业生租房专项支持项目。早在2016年，魔方生活就为应届毕业生及毕业两年内的新青年提供住房优惠，具体包括免押金租房、房租优惠、免费求职信息提供等，已经长达7年。

而今，魔方生活为了一站式解决应届毕业生租房问题，让年轻人“租得起”，进一步提出0押金、整月免、按月付的举措。通过毕业生身份认证后，最低仅需支付1个月租金即可实现“拎包入住”。该项租房支持覆盖全球高校毕业生，只需提交相关资质证明便能免去租房押金。

同时，魔方生活是北京及上海最大的集中式长租公寓运营商，在北京、上海、广州、深圳等一线城市拥有近5万间房源，且大多位于CBD及大型园区周边、地铁1公里范围内，为职场新人打造“职住平衡”，以实现“租得近”。

除了“租得起”“租得近”外，魔方生活还提供职场服务，配置专业的职场规划师，旨在为毕业生提供求职信息及普惠型求职咨询服务，助力他们解除求职迷茫，提升求职素质，提高求职竞争力。

我们始终致力于让公寓成为城市新青年毕业后的“第一个家”，让年轻人离开校园之后建立新的社交圈、找到新的归属感，以实现“租得好”。



1540人

2022年吸引毕业生参与人数

特殊时期众志成城，坚持住户优先、住户至上

2022年春季，在上海新冠肺炎疫情期间，魔方紧跟防疫政策步伐，从单元阻击到一体化作战，从区域配合到全域管理，从人力主导到IT协同，以灵活而坚韧的组织应对机制，不断切换、升级作战方式，落实防控要求、支持保供民生，守护着住户家园健康和平安。

在住户集中居家期间，来自魔方江苏和浙江战区的员工从杭州、南京、苏州、南通等地连夜奔赴上海支援，保障门店的日常防疫和管理有效运转。

在距浦东因疫情防控按下暂停键前3.5小时，我们迅速成立了临时保供小组，在短短数小时快速盘点物资清单、分工采购、点对点配送，将各类防疫和生活保障物资送达浦

东各门店。因为情况紧急，我们还为9号楼住户免费提供了一批应急食品，帮助他们解决温饱问题。为应对随之而来的全域静态管理，我们又火线成立了一支魔方“闪电侠”团队，每日针对门店需求进行对接、采购和配发。

为了能让租客尽早收到政府物资，魔方多部门联合成立物资对接小组，与区政府、防疫办、街镇办等相关部门保持紧密联系，形成“集中反馈、按需申领、快速配送、及时发放、一人一领”的生活物资发放标准流程，多个门店从反馈需求到配送到人只需不到24个小时，对接小组也被住客称赞为“接力团”。

我们始终以奉献精神和专业素养，帮助住户度过难关。



联合上海申养望年荟打造“混龄社区”

魔方与上海申养望年荟尝试打造了一种代际互助的“混龄社区”。通过志愿服务活动形式，让老人和年轻人走进彼此的生活，也让不同年龄层之间有了共同的交流。

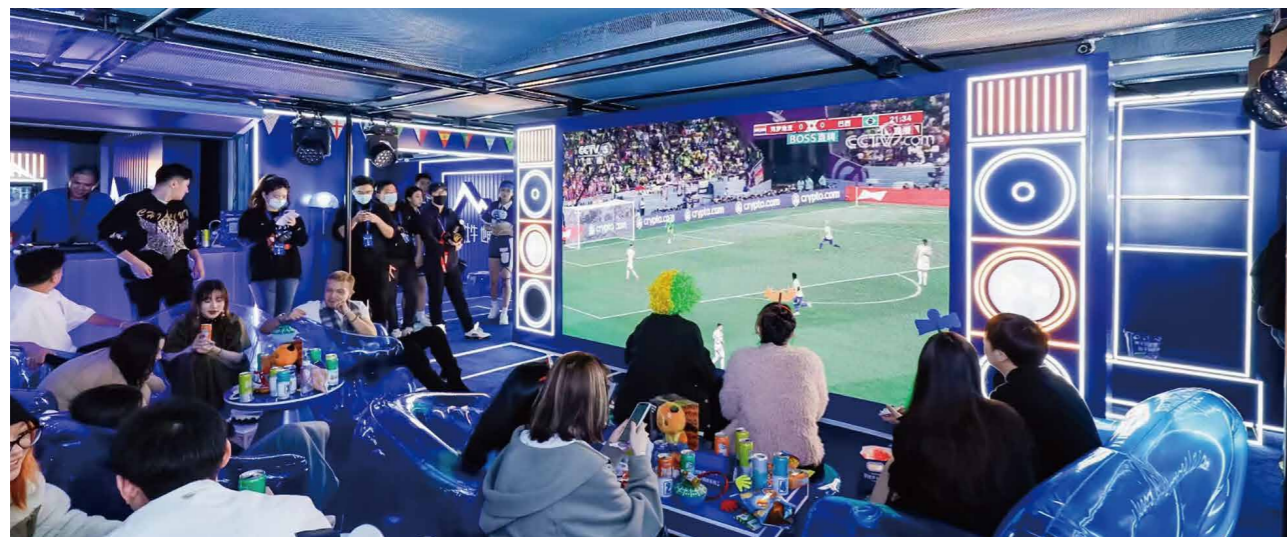
我们的住户大多以90后年轻人为主力，大部分为来自二三线城市的白领，他们远离家乡、亲人，长期以来内心亲情部分有所缺失，且长时间的快节奏生活使他们内心容易出现焦虑而找不到和长者诉说请教的机会。

而积极参与社区沟通和建设，与当地社区共建共享美丽家园，既有益于消除年龄歧视、消解代际间的误解与矛盾，也让住户在大城市找到归属感，增强社区凝聚力和向心力，既提高了住户的生活质量，建立起了企业与社区之间的互动机制，也推动了公益事业的发展，具有重要的价值意蕴与现实意义。



魔方公寓×哈尔滨啤酒：“很哈啤认识你”

世界杯期间，魔方联手哈尔滨啤酒，在上海、北京、深圳、广州、成都、南京、杭州等十个城市近200家魔方公寓门店联合举办魔方公寓×哈尔滨啤酒世界杯活动，让魔方住户身临其境体会世界杯的热血沸腾。和朋友们线下的交流、举杯、击掌、欢呼，尤其能带来看球时的热血沸腾，和迎接生活挑战的勇气。所有的焦虑在朋友身边都烟消云散，所有快乐在朋友身边都持续加倍。



行业首创悬疑短剧：“魔名奇妙”小剧场

2022年，魔方自制的悬疑短剧——“魔名奇妙”剧场重磅来袭。通过系列生活悬疑短剧，将演绎场所直接搬到真实的公寓生活空间里，通过生活化的场景、接地气的剧本内容、紧张刺激的表现手法，对都市上班族独居生活事件进行立体解读的同时，剧情悬疑烧脑、刺激不断，每集故事结尾设置互动选项，每个回答对应相应故事后续，让租客全程沉浸式体验租房过程中的种种“危机”。

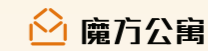
232.5 w
全网播放总量

89,310 赞
点赞总量



03

构建行业共生场景



近年来，更多投资人、资产持有方、上下游企业进入住房租赁市场，我们在期待之余，也不禁思考能否整合行业资源，构建一个共生型的产业生态。

2022年，我们通过模式创新、产品创新、技术创新，与志同道合的各界伙伴，发挥在价值链上不同角色的力量，共创社会价值。在这个过程中，我们开创了全新的租住场景，焕新城市租住空间，与行业共襄我们的洞见……因为汇聚了各方在价值链中的经验，我们或节约大量的时间、空间和经济成本，或获取了更多的信息和思维优势。链接比拥有更重要，我们期待未来继续联动产业链上下游，形成紧密共同体，为行业带来更多共生场景。



(一) 双向融通发挥“协同合力”

站在住房租赁行业的最前沿，魔方基于自身对住户与市场的洞察与积累，在自我迭代创新的同时，不断尝试带动供应链上下游践行ESG理念，通过与上下游成员间不间断的信息共享、资源共享、沟通交流，进行共同创造、联合决策。在这个期间，我们与产业潜力品牌共创共建，从而更好地为住户提供价值。

6,762[↑]

建立业务关系企业客户数量

“企仕荟”品牌知名度使我们得以进一步发展及加深与现有及潜在企业客户的关系，而企业客户则带来稳定的客源并为我们社区的持续扩展作出贡献。我们累计为2,444家企业客户提供服务，累计与6,762家企业建立业务关系，成功打造了企仕荟的庞大会员群体。

携手LOD朗奥建筑探索公区产品4.0升级

LOD朗奥建筑是一家致力于探索建筑形式和功能、构建建筑和城市之间关系的建筑设计实验室，曾获多项国际酒店及共享空间设计大奖。截至2022年底，我们携手LOD朗奥建筑共同打造了6个公寓项目，并完成了公区产品4.0升级。我们的设计理念是，将公寓公区打造成不同体量、配比不同、面积不一的魔方社交盒子，鼓励住客从户内独居走到外部开放型多元社区，体验到市井街巷上邻里之间的平行开放式沟通方式，并通过新潮趣味设计吸引住客主动打卡分享。

2022年1月，魔方公寓北京三元桥店公区升级改造项目荣获国际设计大奖艾鼎奖商业空间改造类优秀奖。

微型大社区，自生小社会

不仅垂直社区单元内部住户日常使用、交流、分享，同时开放为区域内的邻里分享服务空间，真正具备小“社”会的社交特征。

宅院一体营造空间叙事主题

构造理想居所的更广泛户外社区、城市功能拓展。在部分项目以景观庭院露台为核心，区域环状动线将庭院与公寓公区紧密联系在一起。

空间规划保留开放性与多变性

植入娱乐功能、休息功能、健身功能模块，通过中心区域座椅空间紧密连接；扩大公区入口面积，形成平台缓冲空间，提升空间的使用率；保留规整空间的开放性与多变性，最大限度用固定的单元可移动家具组合不同的场景。



(二) 匠心赋能行业发展

独行快，众行远。我们认识到，促进行业互联互通是住房租赁行业高质量发展的必然选择。作为行业头部企业，我们在努力发展自身的同时，也致力于为行业创造更多的价值。

我们积极参与了中国人民银行、中国银保监会《关于金融支持住房租赁市场发展的意见》意见征求会，为《北京市住房租赁条例》及《上海市住房租赁条例》的制定提供行业意见，并分别为北京、上海、深圳、杭州等城市保障性租赁住房相关政策建言献策。

15^场 参与政策制定及行业规范会议

北京



- ◆ 《北京市住房租赁条例》及配套管理条例制定终审立法调研会
- ◆ 《北京市保障性租赁住房实施意见》意见征询座谈会
- ◆ 《北京市保障性租赁住房租金评估细则》意见征询座谈会
- ◆ “让租住生活更好”研讨会暨“稳租金、安心住”承诺活动

广东



- ◆ 《深圳市保障性租赁住房实施意见》征询座谈会
- ◆ 《深圳市保障性住房项目认定管理办法》征询座谈会
- ◆ 《深圳市非居住存量房屋改建为保障性租赁住房的实施意见意见》征询座谈会
- ◆ 《广州市非居住存量房屋改建为保障性租赁住房的实施意见意见》征询座谈会

我们是16个行业协会的指导委员会成员，带头分享我们的创新理念。在住建部与中房学组织的租赁企业疫情防控分享会、中房学组织的“让租住生活更好”研讨会暨“稳租金、安心住”承诺活动中，我们积极发言，分享我们的经验。此外，我们还陆续推出了关于住房租赁行业的洞察与思考成果。

魔方生活CEO柳佳女士是起草国家商务部长租公寓行业标准的专家委员会成员，且多次深入参与国家住建部长租公寓行业课题调研。

上海



- ◆ 《上海市住房租赁条例》终审立法调研会
- ◆ 《上海市保障性租赁住房实施意见》意见征询座谈会
- ◆ 《上海市保障性住房项目认定管理办法》意见征询座谈会
- ◆ 《本市非居住存量房屋改建为保障性租赁住房的实施意见》意见征询座谈会
- ◆ 《上海市保障性租赁住房租金评估细则》意见征询座谈会

浙江



- ◆ 《杭州市保障性租赁住房实施意见》意见征询座谈会

我们的思考及洞察

集中式长租公寓产品力评价模型

根据中国长租公寓行业产品供给现状，对租赁住户需求和品牌方产品供给的共同关注点进行提炼总结，建立对长租公寓产品力评估的客观化、标准化的指标评价体系——中国长租公寓产品力评价模型。

《中国集中式长租公寓趋势洞察》报告

我们联合头豹研究院，分析中国集中式长租公寓市场发展现状、产品供给情况、消费者需求情况，并在此基础上提出中国集中式长租公寓市场的发展关键要素与未来发展趋势。



集中式长租公寓产品力评价模型

集中式长租公寓产品力评价模型

本报告从产品设计能力、基础服务能力、增值服务能力、运营管理和数字化运营能力五大维度切入，建立对长租公寓产品力评估的客观化、标准化的指标评价体系

图表1：中国长租公寓产品力评价模型

评估维度	说明	主要评估要素	评价说明
产品设计能力	是长租公寓品牌方产品供应质量的重要保障和竞争力的重要体现。产品设计行为贯穿拿地、立项报批、规划设计、软硬件配置、公区更新迭代的全生命周期，是消费者居住体验和满意度重要影响因素	<ul style="list-style-type: none"> 基础设施契合度 整体空间规划设计 公区设计与配置 室内建筑与空间规划 软装与家具配置 个性化配置 产品开进迭代 	<p>■ 评价模型说明</p> <p>根据中国长租公寓行业产品供给现状，对租赁住户需求和品牌方产品供给的共同关注点进行提炼总结，建立对长租公寓产品力评估的客观化、标准化的指标评价体系——中国长租公寓产品力评价模型。</p>
基础服务能力	是长租公寓品牌方通过自营或委托的形式，为住户提供的居住以外的服务。早期长租公寓产品基础服务相对单一和同质化，现阶段已逐渐成为长租公寓标准化产品的一部分。基础服务品质是消费者居住体验和满意度的重要保障	<ul style="list-style-type: none"> 日常社区保洁服务 快速维修服务 安保服务 特约入住服务 代收快递服务 管家服务 	<p>■ 评价模型说明</p> <p>该评价模型从产品设计能力、基础服务能力、增值服务能力、运营管理和数字化运营能力五大维度构建一套操作性强的研究体系。每个维度下设二级评估要素，通过专家调研和实地调研的方式，对25个评估要素进行量化评价。</p>
增值服务能力	是区别于传统租赁产品的重要体现，也是长租公寓产品品质高附加值和产品溢价的重要保障。是对消费者创造美好居住体验，也是满足不同层次个性化需求的重要保障	<ul style="list-style-type: none"> 入户保洁服务 搬家服务 商品代购服务 同城快递服务 社群服务 	<p>■ 产品调研说明</p> <p>为了让读者更直观的形成对集中式长租公寓产品力情况的认知，本章将按5个评价维度进行拆解，各维度评估要素将结合行业优秀品牌案例，按照二级评估要素展开深入解析，并得出总结性评价意见。以求客观真实地反映住房租赁企业的产品设计、运营能力与消费者需求的匹配度和满意度。希望为集中式长租公寓品牌提供提供借鉴，为行业发展提供建设性评价意见。</p>
运营管理能力	是长租公寓品牌方运营管理能力的重要体现。运营管理能力以公区为核心，对门店运营品质提升设计和执行进行量化评价	<ul style="list-style-type: none"> 日常数字化运营管理 工作人员配置与工作规范 门店应急管理 	
数字化运营能力	涉及对数字运营、智能客服、业财一体化全流程的数字化赋能情况。该评价主要对长租公寓产品智能化、网络化、运营效率提升和消费者使用的便捷性进行评价	<ul style="list-style-type: none"> 线上看房、签约、履约全流程 在线生活缴费、一键报修服务 智能运营管理系统 智慧社区、安防、消防等 	

来源：头豹研究院编撰整理



21

《中国集中式长租公寓市场产品调研与趋势洞察》

(三) 助力城市更新，服务新市民、青年人

2022年，魔方生活积极响应各地政府“城市更新”号召，致力于解决地段、户型、价格“三大错配”难题，多途径转变市中心存量办公、工业等低效土地用途，提升居民幸福感。积极认定“保障性租赁住房”，打造“30分钟生活圈”，保障区域内职住平衡，为新市民、青年人提供更幸福的居住体验。

40 分钟

魔方住户平均往返通勤时长

32 分钟

平均每天节省通勤时长(同比全国数据)

携手华谊打造国企存量“非改居”标杆

谊·魔方公寓上海吴泾华师大店前身为上海华谊旗下上海氯碱化工股份有限公司集体宿舍，地处吴泾工业区，该项目入选闵行区非居住存量房改建与转化租赁住房(长租公寓)首批允许名单，助力吴泾镇实施“聚才、安才、兴才”的服务人才战略。

成立合资公司共拓物业再生价值

魔方参与存量资产改造的方式分几种，从最轻的提供咨询服务，到提供系统、运营支持，以及成立合资公司。此次双方共同成立合资公司——上海谊魔方公寓管理有限公司，共同开拓为住户与物业创造价值的有益尝试。

焕新富有活力的青年社区

经过近4个月筹建，昔日闲置的旧厂房，被改造为600余套全配式精装白领公寓，以及323间企业宿舍。其中，白领公寓按魔方公寓品牌标准打造，企业宿舍则以9号楼公寓标准运营，满足不同层次的租住需求。

辐射国家级的高新技术产业园区

包括上海交通大学、华东师范大学、以及时尚文化产业——蓝迪片厂、中国光谷·南上海文化创意产业园等。

园区改造前 园区改造后



行业奖项与荣誉

01. 推动行业发展

魔方生活服务集团当选副会长单位 中国饭店协会	首席执行官柳佳女士当选副会长 中国饭店协会	首席执行官柳佳女士当选副会长 中国房地产估价师与房地产经纪 人学会
---------------------------	--------------------------	---

02. 承担社会责任

安心奖·年度长租公寓品牌 上海报业集团	年度最佳合作伙伴 上海市团市委	金钥匙·荣誉奖 可持续发展经济导刊
ESG先锋 ICCRA住房租赁产业研究院	绿色放心公寓 中国饭店协会 / ICCRA住房租赁产业研究院	

03. 树立行业标杆

最具影响力年度行业标杆奖 易居(中国)企业控股有限公司	影响力品牌金航奖 迈点研究院	年度精益管理典范企业城市更新类 睿和智库、万商俱乐部
年度集中式长租公寓影响力品牌 迈点研究院	毕马威领先地产科技50 毕马威	

04. 校企合作伙伴



西安科技大学校招实习基地



安徽财经大学校招实习基地



04

构建低碳 产业生态



我们秉承“低碳、绿色、健康”的发展理念，致力于降低营建和运营过程中对环境的依赖和影响，贯通投资、选址、开发、营建，设计、服务等步骤，向低碳企业、低碳社区不断迈进，以产出正面的环境绩效。

同时，为了不断提升环境管理水平，我们明确了环境保护的责任部门及汇报机制，由ESG工作组负责统筹管理，并定期汇报董事会和可持续发展委员会。此外，我们还识别、评估及应对环境风险，并应用我们的技术协助产业实现绿色转型。我们还在社区和公寓积极推广可持续的生活方式，从更广泛的维度，引导实现人和环境的和谐相处。



(一) 绿色营建

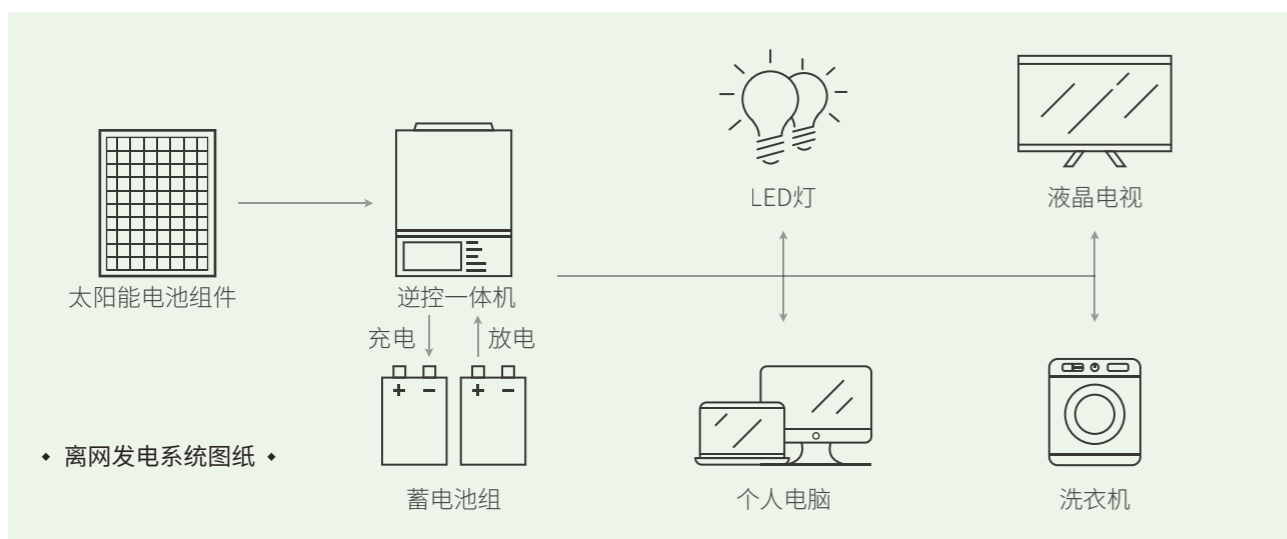
绿色低碳作为我们营建的基本原则，在每次改造之前，我们都会将节能、环保理念植入方案之中，并以同样的标准评判供应链上下游伙伴的行为。

针对我们改建项目较多的实际情况，通过科学合理使用绿色建筑技术，进行及时有效的翻新，缩短相应的建设周期，在节省成本的同时，达到理想的成效。

光伏系统点亮绿色低碳发展之路

魔方积极响应“碳中和”政策，为环境保护及社会的可持续发展助力，在上海虹桥店采用“智能+环保”的家居理念，应用了智慧能源光伏离网系统，24h光储绿色电力系统，满足公寓公区、门头、过道灯区域的照明、监控、强电插座等区域用电需要。根据上海年日照时数计算，单店年发电量可达1752kwh，预计每年可减少碳排放1625.8kg，相当于种了200-300棵树。

未来，魔方在参与项目新建或改建的先期阶段，就会将智慧能源光伏离网系统结局方案考虑其中，适时在合适的项目中持续推广，点亮绿色低碳发展之路。



245 项

内部验收标准数量
通过后方可开业

1,752 kwh

单店发电量

1,625.8 kg

每年减少碳排放

200-300 棵树

节省碳排放量相当于种植200~300颗树

(二) 绿色运营

运营中多个环节的“减碳”甚至“零碳”为我们的绿色发展提供了重要能量。

100%

新增项目LED节能灯覆盖率

100%

新增项目E1级以上板材全覆盖

100%

线上签约全覆盖

落实节能、减排、节水等改造升级项目

2022年，我们采取中央空调升级改造、采用创新技术或管理模式等多重方式，降低日常运营中的能耗和用水量。据统计，我们的单房耗电量相较于2019年下降了20%。随着规模的持续增长，我们将以实际行动为“碳中和”做出更多积极贡献。

打造绿色办公环境

我们已经实现全线上审批流程与住户签约流程，提高了作业效率，同时减少了纸张的浪费和使用，也实现了智慧化管理。

废弃物处理

废弃物的处理及排放问题关系到自然环境和人们的生命安全，我们设置了多种措施处理废弃物。

营建阶段的装修垃圾处理方案

在施工阶段，通过减少现场现浇及组装等施工措施，减少非必要的建筑垃圾，并把生产过程产生的废弃混凝土等通过科学合理的回收利用，以减少对环境的影响。

运营过程中员工、租客废弃物处理管理

在日常运营过程中我们通过在每栋楼放置分类明确的垃圾桶，严格按照干垃圾、湿垃圾、可回收物、有害垃圾丢扔垃圾，保护社区卫生。

同时，我们向租客倡导对于不再需要的物品，可以将其出售或捐赠给需要的人。



(三) 数字化低碳解决方案

基于魔方智联低碳解决方案全景图，我们构建了设备效率提升、能源效率提升的两层深刻内涵。

5-6 升/分钟

在不影响住户感知情况下，适度减少阀门开启幅度，限制出水量

890 万

节省行政开支及管理费用

设备效率提升

魔方智联通过高效多联机，汰换老旧低效设备，并给予高效设备升级，实现了综合设备提效，提升运行效率；当出现用电功率异常、用水量异常时将自动报警，预防安全隐患。

能源效率提升

魔方智联低碳解决方案综合运用数字化管理，创建了行业创新的智慧节能系统，运用楼宇自控、智能照明、智慧运营等技术实现了综合系统提效，从人力节能转向智慧科技节能。

人力效率提升

相较2021年节省行政开支及管理费用890万，优化人员管理房源比例，实现1:116人房比，使员工投入到更有价值的工作中。



(四) 倡导可持续生活方式

我们认为环境问题与每一个人息息相关，只有改变我们的生活方式，才能更好地实现人和环境的和谐相处。2022年，我们邀请员工与住户一起成为可持续生活方式的践行者，守护地球村。通过“每个人都可以做到的日常N件小事”，每月发起一个主题倡导行动，以活动、科普文章、小视频等形式引导员工与住户观察自己生活中的消耗，并从自身开始，在日常生活中践行可持续的生活方式。



每个人都可以做到的日常N件小事

住户践行

- ① 出差或外出旅行，不使用电器时，可切断房间电源。
- ② 空调温度夏季建议控制在26度，冬季建议控制在23度，恒温时最省电。
- ③ 空调过滤网上的灰尘及时清理，节能且环保。
- ④ 冰箱冷冻室要定期除霜，霜太厚会影响制冷效果，更易耗电；减少冰箱门的开启次数，也可以降低耗电。
- ⑤ 热水器不使用时，可及时断电，可以从很大程度上降低耗电。夏季温度建议设定在40-60度，冬季温度建议设定在60-75度，比较省电。
- ⑥ 洗衣机“弱洗”比“强洗”耗电，建议采用低泡洗衣粉或者皂粉。
- ⑦ 电饭锅自动断电的时候，及时把插头拔掉，可以充分利用它的余热。如不拔掉插头，电饭锅温度低于70度时，会自动启动加热，更易耗电。
- ⑧ 电视不看时，可以将机顶盒电源拔掉，可以降低耗电。

员工践行

- ① 在会议室放置牌：提醒员工会议结束后关闭灯光、电子设备等条例，培养其节约用电的意识
- ② 在空调遥控器上张贴“夏季26°C以上，冬季20°C以下”的标语，提醒员工按照天气温度合理调节空调温度
- ③ 严格按照干垃圾、湿垃圾、可回收物、有害垃圾扔垃圾
- ④ 打印机处张贴提醒标语：尽量使用电子文档，双面打印纸收集盒，提醒员工合理用纸，禁止铺张浪费。



助力住户、产业和社会低碳发展

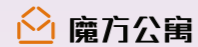
在全球应对气候变化、推动实现碳达峰、碳中和的背景下，推进绿色转型发展之路将是必然趋势。

未来，魔方承诺将不断降低建造、运营对环境的依赖和影响，并通过产品和技术产出正面的环境绩效，为不断提升环境管理水平，我们还将进一步明确环保汇报机制，由董事会牵头，由ESG工作组负责统筹管理。

我们还将制定实施更多环保相关制度，在产品、开发以及运营过程中始终将绿色理念融入其中，不断识别、评估及应对环境风险，并应用我们的技术协助住户、产业和社会绿色转型。

05

构建高标准治理体系



我们认为，实现良好的公司治理对于确保长期的业务可行性和增长性，以及维护内外部利益相关方的权益至关重要。

为了使魔方集团的企业价值最大化，为了我们的股东和所有其他利益相关者，我们致力于维护最高标准的公司治理、完善管理架构、提高政策及流程的透明度，以实现卓越的运营和长期战略目标。在推动可持续供应链的管理过程中，我们不断完善管理制度以及优化管理流程，并明确对供应商提出环保许可、节能减碳等要求。同时，在沉淀了大量住户数据的背景下，我们不断升级数据隐私保护能力，加强数据安全保障水平、为企业和住户创造安全的数字体验。



(一) 建立更高水准的治理体系

构建负责任的企业是从公司治理文化和董事会架构开始的。我们的董事会专注于建立更高水准的治理体系，以支持魔方践行企业文化、价值观和负责任地开展业务。2022年度，在公司治理方面，我们采取了如下实践举措：

完善董事会治理结构

- ◆ 充分发挥董事会监督机制
- ◆ 所有董事年度选举
- ◆ 定期进行独立董事执行会议
- ◆ 年度评估董事和董事会

公司治理与ESG规划结合

- ◆ ESG目标与高管薪酬挂钩
- ◆ 关注多元的利益相关方诉求
- ◆ 提升董事会对ESG事宜的积极性

强调内外部审计的职能和作用

- ◆ 内部审计小组直接报告董事会审计委员会
- ◆ 防范内幕交易及利益冲突交易制度
- ◆ 发布财务报表前经过独立季度审查和年度外部审计

致力于构建生态型产业

- ◆ 负责任的采购原则
- ◆ 在董事会层面反复讨论公司的多样性、环境可持续性

>>> 董事会的多样性、独立性

董事会在其主要成员的支持下，监督企业战略目标的实现，为股东创造可持续价值，同时考虑对其他利益相关方的影响和利益。

董事会在多维度呈现出多样性

- ◆ 董事会包括有才能和敬业的董事，他们具有不同的专业知识、经验、观点、技能和背景，并适当考虑多元化因素，包括但不限于商业或专业经验的多元化，年龄和性别的多样性。
- ◆ 魔方董事会由12名董事组成，包括1名执行董事、7名非执行董事及4名独立非执行董事。他们具有不同从业背景、专业知识和经验，来自金融和资本市场、投资和收并购领域、法律行业、酒店及租赁住房运营管理行业、学术研究领域等。
- ◆ 目前，董事会有3名女性成员，占董事会的25%，其中一名担任首席执行官。此外，董事年龄跨度较大，在32至62岁之间。

董事会始终保持独立性

- ◆ 12名董事中，有4名独立非执行董事。所有董事必须遵守《董事会守则》，这为高层所期望的组织文化确定了适当的基调，并可以协助董事会确保管理人员内部的适当问责制。

董事会委员会 协助职责和监督专责

审核委员会

审阅及监督财务申报、风险管理及内部控制系统的成效；审查财务资料；审议与外部核数师及其委任有关的事宜；审阅关联交易；董事会指派的其他职责及责任。

薪酬委员会

制定及审阅有关董事及高级管理人员的薪酬政策及架构，并就此向董事会提供意见；就制订有关薪酬的政策设立正式且具透明度的程序；就全体董事及高级管理人员薪酬待遇的条款及具体薪酬待遇提供意见；根据董事会不时议决的公司目标及宗旨审阅及批准按表现制定的薪酬。

提名委员会

定期检讨董事会的架构、多元化、规模及组成，并就其组成的任何建议变动作出推荐建议；物色及甄选提名董事，或就甄选提名董事向董事会作出推荐建议；确保董事会多元化；评估独立非执行董事的独立性；就有关董事委任、重新委任、罢免及继任的相关事宜向董事会作出推荐建议。

>>> 可持续发展治理架构

2021年，魔方即成立了专门的环境、社会与治理工作组。工作组的可持续发展治理架构与公司治理结构保持一致，均秉承以董事会为核心的治理理念。

充分发挥董事会在 ESG建设中的领导作用

ESG委员会充分秉承以董事会为ESG治理核心的原则，董事会发挥其对ESG事项的决策、监督作用，引领ESG理念、战略的落实。此外，在董事会牵头下，积极主动与利益相关方沟通并寻求ESG相关意见，将其诉求纳入董事会决策考虑中，推动做出兼顾业务发展和环境社会效益的科学决策。

连续多年ESG实践 获得业内认可

魔方因其在可持续发展领域的卓越治理，以及在信息披露方面坚持高标准的透明度而获得多项荣誉。2022年，魔方获得ICCRA住房租赁产业研究院颁发的领航·ESG先锋奖和可持续发展经济导刊金钥匙·荣誉奖。上述奖项旨在表彰具有良好治理标准和合规做法的住房租赁企业，并对选定的企业行动报告给予认可。



(二) 风险管理及内部控制

2022年,我们继续致力于建立及维持风险管理及内部控制制度,包括但不限于财务申报、信息系统、人力资源、投资、供应链管理、隐私及数据保密等多维度管理。

>>> 高效合规性管理是风险管理的目标

全面合规、有效合规、持续合规

- ◆ 遵守行业相关法律法规,对于任何会严重影响其业务运营能力的违规行为不予容忍;
- ◆ 完善合规管理制度,制定及发布多项有关合规性的制度文件,为合法合规提供指南,并通过定期更新迭代、开展培训宣贯等方式,引导和帮助全员理解及遵守;
- ◆ 合规流程与管理机制覆盖业务全流程、产品全生命周期。

定期风险和控制自我评估机制

- ◆ 董事会对风险治理负有整体责任,并监督企业各部门对风险管理和内部控制制度的设计、实施和监测;
- ◆ 成立审核委员会,协助董事会审视及监督本集团的财务申报程序及内部控制系统;
- ◆ 中高层管理人员每年进行一次风险和控制自我评估,以确定重大风险及其缓解措施;
- ◆ 风险管理和内部控制体系的充分性和有效性至少每年一次由管理层、审核委员会和董事会联合审查。

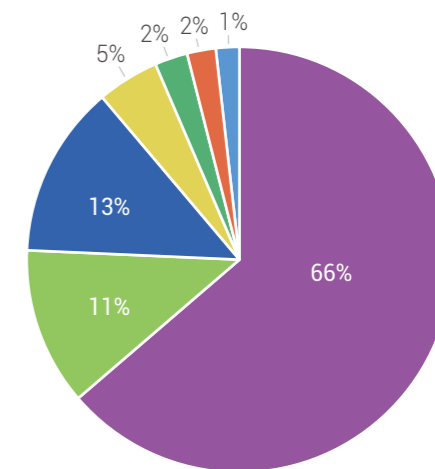


>>> 基于「共赢生态理念」的供应链管理

租赁住房属于新兴产业,魔方始终秉承「共生共赢」和「公平公正」的原则,致力于从生态角度挖掘行业共性问题,补齐供应链短板,逐步形成产业生态圈。

构筑「责任型」产业链,与值得信赖的供应商合作

- ◆ 2022年,魔方的供应商数量达到1455家,同比上一年度增加了148家,其中,66%根植于魔方总部所在的华东地区,有助于减少差旅时间和相关的碳排放影响;
- ◆ 魔方从供应商筛选、准入、选聘、考核等多个环节规范了供应商管理体系;
- ◆ 供应链行为准则奠定了魔方与供应商合作的基础,以影响供应商在反腐、廉政、保护租户健康和安全的、以及环境管理等方面负责任的运作,充分体现了魔方自身ESG建设对于行业上下游产业链的积极正向影响。



进一步加强供应商年度专项审计

- ◆ 魔方已经连续多年进行供应商年度专项审计。2022年,魔方不仅主导了供应商关联关系审计,也启动了工程供应商审计和供应商舞弊审计,进一步规范了供应商管理流程。

供应商区域分布情况



>>> 坚守阳光行为准则

阳光行为准则对于魔方来说不仅是责任型企业的底线，也是价值观的体现。我们对内约束员工，对外向全行业传达公平经营的理念，由内而外实现“知行合一”。

以诚信原则进行企业内部人力资源风险管理

- ◆ 我们基于诚信原则开展各项业务，对贿赂、腐败坚持长期零容忍立场。
- ◆ 根据这一承诺，我们制定了各种内部举措，该政策包含有关建立职业道德、预防欺诈机制、严惩过失和腐败的内部规则和指引。
- ◆ 我们为员工提供定期培训及资源，以指导所有员工在工作和商业交易中保持最高标准的诚信。
- ◆ 我们开放内部报告渠道，供员工举报任何涉嫌腐败的行为。我们的员工也可以向我们的内部反腐部门匿名举报。我们拥有一支团队负责调查举报事件并采取适当措施。
- ◆ 2022年，魔方发布和实施了《礼品礼金上交管理办法》，鼓励员工不参与任何腐败或不道德的商业行为。

100%

员工反贪污及廉洁
教育培训覆盖率

秉承廉洁公正原则，进行行业共建

- ◆ 魔方作为阳光诚信联盟会员，将对贿赂和腐败的零容忍政策延伸到与第三方的业务往来中。



>>> 隐私及数据保密

保障住户和其他利益相关者的隐私和数据，是确保经营稳定并获得他们信任的基本前提。魔方始终致力于对于隐私及数据的保护和安全管理，严格遵守法律法规的相关要求，创建一个安全、可信任的环境。

夯实保密制度

- ◆ 2022年度，魔方向港交所递交上市申请，根据《关于加强境内企业境外发行证券和上市相关保密和档案管理工作的规定》，我们进一步建立健全保密和档案工作制度，并采取了必要措施落实保密和档案管理责任。



级认证

上海市公安局颁发信息安全
等级保护认证

强化隐私保护及数据的安全使用

- ◆ 制定并实施了《魔方IT数据管理制度》及《魔方IT系统个人信息管理制度》等严格的数据保护政策，协助保障数据的安全性及完整性；
- ◆ 定期更新隐私政策，以向用户披露个人信息处理及保护措施；
- ◆ 定期检查技术基础设施，检测并解决可能破坏我们系统安全的问题。

0

起

关于侵犯隐私和丢失租户
数据的投诉报告

《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》

《网络安全审查办法》

《关键信息基础设施安全保护条例》

《网络数据安全管理条例(征求意见稿)》

(三) 知识产权管理

随着魔方产品与品牌知名度的提升和迭代效率的加快,以及拟申报成为公开交易的公司,我们进一步强化了对知识产权的管理,包括商标管理、特许加盟商的品牌使用管理和软件著作权的管理。

>>> 加强对知识产权的内外双重管控

版权、商标、商业机密、域名及其他知识产权是业务发展的基石,构成我们服务及解决方案以及运营系统的基础。我们通过内外部双重管控的方式,保护我们的无形资产。

- ◆ 从制度、员工培训、法律服务等方面入手,建立一个知识产权保护长效机制。
- ◆ 与我们雇员及外聘顾问签订保密协议,管控我们专有及其他保密资料的访问及使用。
- ◆ 采取五项保护动作,如采取异议、无效、撤销阻断或消除商标权等方式,降低商标风险,树立企业强有力的知识产权保护形象,充分维护利益。
- ◆ 截至2022年底,我们未曾遭受第三方提出任何重大侵害知识产权申索,或遭受任何重大第三方侵害知识产权。

1项
专利

64 ↑
版权

350 ↑
商标

7 ↑
域名



责任绩效

环境绩效 (E)			
	指标	指标说明	2022年
E1环保披露	E1.1能源使用量和 使用强度	汽油使用量(升)	12,528
		汽油使用强度(升/平方米)	2.51
		电能使用量(千瓦时)	145,373,948
		电能使用强度(千瓦时/平方米)	67.61
		可再生能源消耗(千瓦时)	7,131
	E1.2水资源使用量与 使用强度	水资源使用总量(吨)	4,904,883
		水资使用强度(吨/平方米)	2.28
	E1.3气体排放总量与 强度	温室气体排放量(范畴一)(吨二氧化碳) 计算公式:碳排放量=活动水平x碳排放因子= 汽油(升)x汽油的碳排放因子(使用汽油产生 的废气及二氧化碳排放系数主要参考香港联 交所发布的《环境关键绩效指标汇报指引》)	33
			温室气体排放量(范畴二) (吨二氧化碳) 4.2tCO ₂ /104kW 计算公式:碳排放量=活动水平x碳排放因子= 用电量(千瓦时)x上海市电力的碳排放因子 (上海市生态环境局印发《关于调整本市温室 气体排放核算指南相关排放因子数值的通知》 (沪环气[2022]34号))
		温室气体排放总量(吨二氧化碳)	
温室气体排放强度(吨二氧化碳/平方米)		0.028	
E1.4固体废物排放		无害固体废物排放量(生活垃圾-立方米)	311,438
	无害固体废物排放量(废纸排放量-吨)	21	
	有害固体废弃物(废灯管排放量个)	57,201	
	有害固体废弃物(废电池排放量-个)	298,570	
E2环境管理	E2.1绿色建材	在绿色建筑或绿色材料方面的进展	具体详见47页-绿色营建
	E2.2节能和节水意识	措施、方法、行动	具体详见48页-绿色运营
	E2.3员工环境意识	措施、方法、行动	具体详见48页-绿色运营
E3环境 负面事件	E3.1甲醛超标等	负面事件曝光次数(次)	0

责任绩效(续)

社会绩效(S)						
	指标	指标说明	2022年	指标说明	2022年	
S1 员工管理	S1.1 员工雇佣	员工总数(人)	1,161	30岁及以下员工人数(人)	651	
		男性员工人数(人)	644	31-50岁员工人数(人)	449	
		女性员工人数(人)	517	51岁及以上员工人数(人)	61	
		高层管理人数(人)	7	男性员工比例	55.5%	
		中层管理人数(人)	183	女性员工比例	44.5%	
		普通员工人数(人)	971	管理层女性总比例	42.1%	
		研究生及以上员工人数(人)	39	管理层女性中层比例	42.6%	
		本科员工人数(人)	366	管理层女性高层比例	28.6%	
		大专员工人数(人)	504	存在身体障碍的员工(人)	4	
		高中及以下员工人数(人)	252	少数民族(人)	29	
	S1.2 培训与发展	总受训员工人数(人)	1,161	男性员工培训覆盖率(%)	100.0	
		男性员工受训人数(人)	644	高级管理层培训覆盖率(%)	100.0	
		女性员工受训人数(人)	517	中级管理层培训覆盖率(%)	100.0	
		高级管理层受训人数(人)	7	普通员工培训覆盖率(%)	100.0	
		中级管理层受训人数(人)	183	人均培训时数(小时)	25.8	
		普通员工受训人数(人)	971	男性员工人均培训时数(小时)	26.4	
		总培训时数(小时)	29,953.8	女性员工人均培训时数(小时)	25.1	
		男性员工受训总时数(小时)	16,969.5	高级管理层人均培训时数(小时)	31.5	
		女性员工受训总时数(小时)	12,984.3	中级管理层人均培训时数(小时)	30.3	
		员工培训覆盖率(%)	100.0	普通员工人均培训时数(小时)	24.9	
		女性员工培训覆盖率(%)	100.0			
		人才招聘、晋升、流动机制	具体详见31页			
		人才培养机制	具体详见29-30页			
	薪酬和绩效评估体系	具体详见28页				
	S1.3 职业健康与安全	因工伤损失工作日数(天)	0			
		因公死亡员工人数(人)	0			
		员工身心健康关怀	具体详见32页 - 员工关怀EAP计划			
		协助员工关心和爱护好家人	具体详见32页 - 家庭日、疫情期间爱心包			

责任绩效(续)

社会绩效(S)				
	指标	指标说明	2022年	
S2 租户管理	S2.1信息安全	措施、方法、行动	具体详见58页 - 隐私及数据保密	
	S2.2客户服务	客户整体满意度(%)	98.2	
		关于产品及服务的投诉处理率(%)	100	
		投诉处理满意度(%)	100	
		发生客户隐私泄露(次)	0	
		因客户信息泄露收到的投诉(起)	0	
	S3 社区管理	S3.1社区活动组织	活动次数(次)	276
			社区投资金额(万元)	212
S3.2物业管理		措施、方法、行动、创新智能化、设备	具体详见18页 - IOT智能物联构建场景化应用	
S4 供应链管理	S4.1供应商管理	供应商总数(家)	1,455	
		华东地区供应商数目(家)	958	
		华北地区供应商数目(家)	158	
		华南地区供应商数目(家)	185	
		华中地区供应商数目(家)	78	
		西北地区供应商数目(家)	25	
		西南地区供应商数目(家)	29	
		东北地区供应商数目(家)	21	
		港澳台地区供应商数目(家)	1	
		S4.2供应商管理和监督体系	措施、方法、行动	具体详见56页
	S5 社会公益	S5.1企业捐赠	捐赠总金额(元)	0
		S5.2参与公益活动	措施、方法、行动	具体详见38页
S6 创新与发展	S6.1行业创新	措施、方法、行动		
S7 社会负面事件	S7.1居住安全、资金安全、租户投诉等负面事件	负面事件曝光次数(次)	0	

责任绩效(续)

公司治理(G)			
	指标	指标说明	2022年
G1组织架构	G1.1治理体系	措施、方法、行动	具体详见52-53页
		提出并已审结的贪污诉讼案件数目(件)	0
		反贪污及廉洁教育培训覆盖率	100%
	G1.2可持续发展治理架构	措施、方法、行动	具体详见54页
G2信息安全	G2.1运营数据安全	措施、方法、行动	具体详见58页
	G2.2运营系统稳定	措施、方法、行动	具体详见58页
G3运营管理	G3.1税收贡献	税收金额(万元)	1,887
G5公司治理负面信息	G5.1企业失信、财务造假员工投诉等企业治理负面事件	负面事件曝光次数(次)	0



展望2023 🔍

回顾过去,魔方生活在积极践行ESG理念进程中,构筑了包括企业、投资者、政策制定者与监管机构、供应链上下游、住户、倡议组织等多元利益相关者系统,在良性循环中不断推动企业可持续发展。

迈入新的发展阶段,我们将紧紧把握行业的民生属性,科学应变,韧性发展,思考自身的各项能力如何与租赁住房、尤其是保障性租赁住房建设相匹配。

我们将继续把ESG理念纳入公司战略,完善优化ESG治理体系建设,夯实公司发展基石,推动魔方成为合规稳健、监管放心的企业。

我们将积极参与保障性租赁住房以及市场化租赁住房的建设运营,支持城市更新和发展,深耕核心主业,整合产业链资源打造第二增长曲线,为新市民、青年人提供有品质、多维度的生活场景服务。

我们将践行新发展理念,响应国家“碳达峰、碳中和”目标,不断提升绿色产品和服务,逐渐成为绿色发展的推动者、实践者、领跑者,低碳数字化方案的解决者、提供者、服务者。

我们将继续打造多元、平等、共融的工作与生活空间,看见和尊重员工的不同,容纳各种碰撞,尊重差异,创造更有活力的空间,不止于工作空间,也包括社区和更大意义上的公共空间,让我们的员工和住户都可以发挥自己的积极力量。

作为行业龙头企业,我们将继续迎接挑战、勇于变革,持续探索全数智化实践,融通产业链,跑出共创加速度,彰显了我们责任与担当。

面向未来,魔方生活服务集团希望携手行业各位同好,共同参与市场发展,推动行业变革,改善城市居住环境,创享美好租住生活!

ESG指标指引

我们基于GRI准则

将适用于住房租赁行业的一般披露和专题标准进行了全面披露和响应

GRI 102: 一般性披露		
102: 公司概况		披露信息/位置或响应
102-1	机构名称	P 3
102-2	品牌、产品和服务	P 3
102-3	总部所在地	P 3
102-4	业务分布情况	P 3 - 4
102-6	行业及市场概括	P 5
102-7	公司规模	P 61
102-8	员工情况	P 61
102-9	供应商情况	P 62
102-10	组织及其供应链的重大变化	P 56
102-12	行业标准及外部倡议的参与	P 42
102-13	行业交流/协会成员	P 45
102: 战略		披露信息/位置或响应
102-14	首席执行官致辞	P 5 - 6
102-15	主要影响、风险和机会	P 5 - 6
102: 道德与诚信		披露信息/位置或响应
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	P 53
102-17	对诚信问题的关注机制	P 58

ESG指标指引(续)

102: 治理		披露信息/位置或响应
102-18	治理架构	P 52
102-20	可持续发展架构中决策层/管理层的作用	P 54
102-21	利益相关者对可持续发展重大议题的诉求	P 14
102-22	最高治理机构及其委员会的组成	P 52 - 53
102-26	最高治理机构在确定治理目的、价值和战略方面的作用	P 52 - 53
102-29	确定和管理经济、环境和社会影响	P 7 - 10
102-32	最高治理机构在可持续性报告中的作用	P 54
102: 利益相关者参与		披露信息/位置或响应
102-40	利益相关方名单	P14
102-42	甄别利益相关方诉求	P 14
102-43	利益相关者的参与方式	P 14
102-44	提出的主要议题和关切事项	P 13 - 15
102: 报告方案		披露信息/位置或响应
102-45	纳入合并财务报表的主体	P 3
102-46	界定报告内容和议题范围	P 7、P 13
102-47	重要议题清单	P 13、P 15
102-49	报告的变化	P 12
102-50	报告期间	P 12
102-51	最近一次报告的日期	P 12
102-52	报告周期	P 12
102-53	有关报告问题的联系方式	P 12
102-54	与GRI标准一致的报告声明	P 65
102-55	GRI指标内容	P 65 - 68

ESG指标指引(续)

GRI 200 : 经济影响		
201: 经济绩效		披露信息/位置或响应
103-1	对重要议题及其范围的解释	P 64
103-2	管理方法及其组成部分	P 20 - 22
103-3	对管理方法的评估	P 20 - 22
201-2	气候变化带来的财务影响及其他风险和机遇	P 45 - 48
GRI 300 : 环境影响		
302: 能源		披露信息/位置或响应
103-1	对重要议题及其范围的解释	P 60
103-2	管理方法及其组成部分	P 46 - 50
103-3	对管理方法的评估	P 46 - 50
302-1	组织内的能源消耗	P 60
302-3	能耗强度	P 60
302-4	降低能源消耗	P 60
303: 水资源		披露信息/位置或响应
103-1	对重要议题及其范围的解释	P 60
103-2	管理方法及其组成部分	P 48、50
103-3	对管理方法的评估	P 48、50
303-5	水资源消耗	P 60
305: 排放问题		披露信息/位置或响应
103-1	对重要议题及其范围的解释	P 60
103-2	管理方法及其组成部分	P 47 - 48
103-3	对管理方法的评估	P 60
305-1	温室气体直接排放量(范畴一)	P 60
305-2	温室气体间接排放量(范畴二)	P 60
305-4	温室气体排放强度	P 60
305-5	降低温室气体排放	P 60
306: 污水和废物		披露信息/位置或响应
103-1	对重要议题及其范围的解释	P 60
103-2	管理方法及其组成部分	P 48
103-3	对管理方法的评估	P 48
306-2	按类型和处置方法分类的废物	P 48

ESG指标指引(续)

GRI 400 : 社会影响		
401: 雇佣		披露信息/位置或响应
103-1	对重要议题及其范围的解释	P 61
103-2	管理方法及其组成部分	P 25 - 33
103-3	对管理方法的评估	P 25 - 33
404-1	新员工的聘用和员工的流失	P 61
404-2	为全职雇员提供但不提供给临时或非全职雇员的福利	P 27
404-3	育儿假	P 27
404: 培训与教育		披露信息/位置或响应
103-1	对重要议题及其范围的解释	P 61
103-2	管理方法及其组成部分	P 29 - 31
103-3	对管理方法的评估	P 29 - 31
404-1	工人均培训时长	P 61
404-2	提升员工技能的方案和过渡援助方案	P 29 - 31
404-3	定期接受绩效考核和职业培训的员工百分比	P 61
405: 多样性与机会平等		披露信息/位置或响应
103-1	对重要议题及其范围的解释	P 61
103-2	管理方法及其组成部分	P 27 - 28
103-3	对管理方法的评估	P 27 - 28
405-1	治理机构和雇员的多样性	P 27、52、61
406: 非歧视性		披露信息/位置或响应
103-1	对重要议题及其范围的解释	P 61
103-2	管理方法及其组成部分	P 28
103-3	对管理方法的评估	P 28
103-3	歧视事件和采取的纠正措施	P 28、61
413: 本地社区		披露信息/位置或响应
103-1	对重要议题及其范围的解释	P 64
103-2	管理方法及其组成部分	P 21
103-3	对管理方法的评估	P 21
413-1	与当地社区合作参与的业务, 影响评估和发展方案	P 21、64