

# 2021 环境、社会与治理报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT



# 目录

关于本报告	03
CEO 致辞	05
董事会声明	07
关于魔方生活服务集团	09
魔方ESG五年规划(2021-2025)	12
2021XIN绩效	13

## 01 初心·创造价值

担当行业使命	17
解决“三大错配”	19

## 04 创新·绿色生机

绿色安全用材	43
低碳友好运营	43
倡导绿色生活	46

## 02 逐新·高效治理

规范公司治理	25
提升ESG管理	29

## 05 倾心·共赴未来

支持伙伴发展	51
赋能员工成长	54
促进社区繁荣	60

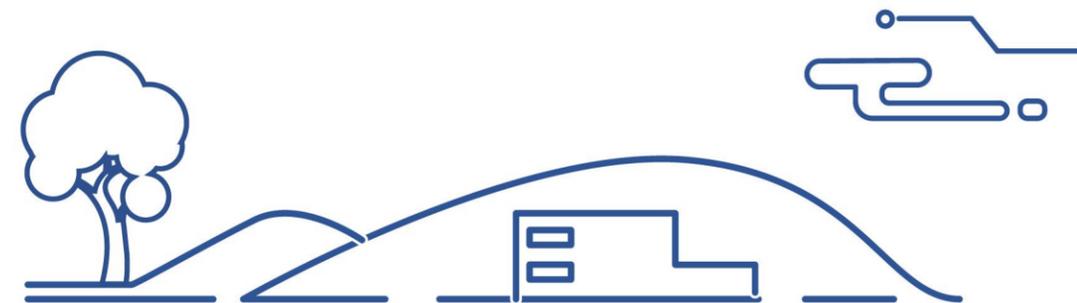
## 03 匠心·品质生活

打造宜居空间	35
拓宽社群生活	40

## 附录

责任绩效	65
展望2022	69
ESG指标索引	71
报告编制流程	73
意见反馈表	74

本报告以“XIN”为线索、以“新·心”为主题，串联魔方生活服务集团创新的产业模式和人本的理念基因，为利益相关方展示魔方切实贯彻新发展理念、创造多元价值的履责进程。



# 关于本报告

魔方生活服务集团有限公司（以下称“魔方集团”“魔方”或“我们”）欣然发布 2021 年度环境、社会及治理报告（以下称“本报告”）。本报告旨在披露与展示魔方集团 2021 年度在经济、社会和环境领域的进展与成效，向利益相关方展现可持续发展愿景与实践，增强利益相关方对魔方集团稳健发展的了解与信心。

## ■ 报告时间范围

2021 年 1 月 1 日 -2021 年 12 月 31 日，部分内容适当追溯以往年份或延伸至 2022 年。

## ■ 报告内容范围

本报告覆盖魔方生活服务集团有限公司的主营业务，整体与《魔方生活服务集团有限公司 2021 年度报告》一致。部分数据统计口径不一致的，将在相应章节说明具体范围。

## ■ 编制依据

本报告遵循香港联合交易所有限公司（以下称“香港联交所”）颁布的《环境、社会及管治报告指引 (HKEX-ESG)》（以下称“ESG 指引”），并根据国际标准化组织 (ISO) 《ISO 26000: 社会责任指南 (2010)》、全球可持续发展标准委员会 (GSSB) 《GRI 可持续发展报告标准 (GRI Standards)》、联合国《2030 年可持续发展议程》等标准要求编写。

## ■ 信息来源

本报告引用的全部信息和数据均来自集团正式工作文件、统计报告和财务报告，报告经由集团相关部门审核后提请董事会审议并发布，确保不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

## ■ 报告原则

本报告遵循香港联交所 ESG 指引重要性、量化、平衡和一致性原则。

### • 重要性

分内部和外部利益相关方进行重要性议题调研和评估，为对集团和对利益相关方具有重要性的 ESG 议题进行识别和排序，并在本报告中重点披露重要议题信息。

### • 量化

在本报告中披露可量化的关键绩效，并对重要议题设置了量化绩效目标。有关量化绩效的计量标准、方法、假设及 / 或计算工具、使用的转换因子来源等信息均在相应位置（如适用）进行了标注与说明。

### • 平衡性

本报告旨在平衡且客观的陈述集团在环境、社会、治理各方面的努力、挑战、目标和成效，不刻意回避负面信息，为利益相关方呈现能够合理评估本集团整体绩效的内容。

### • 一致性

本报告编制方式、统计范围与统计方法均与以往年份保持一致，若存在可能影响跨年度比较的信息变更，均已对应位置进行说明。

# CEO 致辞



魔方生活服务集团创立于 2009 年，是国内最早开拓住房租赁行业的企业之一，致力于为城市新市民和新青年解决阶段性住房问题，为存量资产持有者打造全链资产管理方案并提供健康稳定的资产回报。

**改善城市居住环境，创享美好租住生活**——这是魔方的企业使命，也是我们可持续发展的核心理念。

2021 年，《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划》进一步突出了住房租赁行业的重要性及其民生属性，市场监管、金融和税收等方面的支持政策，亦为行业规范化长序发展提供了新机遇，也更加坚定了魔方集团追求可持续发展的坚实步伐。

**坚守初心创造价值。**作为住房租赁的代表运营商，我们愿充分发挥行业特有的社会和环境价值属性，持续致力于解决住房租赁市场“三大错配”问题，聚焦满足不同人群的高品质居住需求，推动住房租赁产品的有机更新，服务民生之关切，促进城市高质量发展。

**追求高效责任治理。**我们不断提升企业治理精细化程度，细化风险管理体系，营造公平、透明、廉洁的企业经营文化。深化 ESG 管理，形成董事会负责、管理层领导、多部门参与的 ESG 工作机制，加速 ESG 管理全面融入企业战略和主营业务的步伐。

**匠心打造品质生活。**我们坚持以客户为中心精研产品力，从满足基础居住需求到追求品质生活，再到有家的归属感，我们正在全流程、全周期实施精细化运营管理，着力为市场提供更多高质量的租住产品，为住户创造更舒适、更美好、更多元的居住体验。

**创新唤醒绿色生机。**我们致力于以环保健康的产品服务都市租住人群，不断升级绿色管理、践行绿色运营，坚持在产品全生命周期落实环保低碳责任，通过绿色采购、绿色施工、绿色运营、绿色生活全维度的努力，打造绿色生态、健康人文的低碳公寓产品。

**倾心共赴美好未来。**我们发挥长租公寓领域头部运营商优势，切实履行行业中坚力量责任，激发行业活力和潜能，与价值链合作伙伴共生共荣。打造包容、多元、专业、和谐的工作环境，为员工实现自我价值提供宝贵机会和广阔平台，支持员工与企业共同成长。热心公益志愿事业，积极参与社区沟通建设，与社会共享企业发展成果。

站在迈向高质量发展的新起点，魔方集团将用心传承，创新开拓，追求更高质量、更有效率、更可持续的发展，持续为利益相关方在经济、社会和环境方面创造更高的价值。

魔方生活服务集团  
CEO 柳佳



# 董事会声明

魔方生活服务集团有限公司董事会负责决策并领导企业环境、社会和治理战略。集团专门设置 ESG 委员会，董事会  
在 ESG 委员会的支持下监督、审议和检讨 ESG 发展计划、政策和重大事件等事宜。

董事会参与 ESG 议题重要性及优先级的判定，通过参与独立专业顾问设计和执行的问卷调研，董事会可能对影响魔  
方集团长期可持续发展的 ESG 议题提出观点和建议。

2021 年，董事会重点审视了以下 ESG 核心工作：



关键 ESG 风险纳入集团风险管理体系，高层管理者和业务负责人参与评估关键 ESG 风险的可能性、影响程度和发展趋势，并审核评估风险应对措施的有效性。



决策各品牌线精品项目，为不同客户提供优质、安全、适宜的服务，在新冠肺炎疫情等突发事件发生时快速响应，为客户提供必要且及时的服务和支持。



监督环境目标实施进程，监察能源、水资源、温室气体、废弃物管理的执行情况，推动减少碳足迹、迈向碳中和。



监督落实员工责任，包括保障员工权益与健康安全，打造具有包容、多元、专业、赋能的氛围的工作环境，提供具有竞争力的薪资福利和成长机会。



跟进社区沟通与参与工作，包括支持教育事业，支持抗击新冠肺炎疫情，切实履行社会责任。

# 关于魔方生活服务集团

## 走进魔方集团

魔方生活服务集团创立于 2009 年，是中国住房租赁行业的奠基者之一，是中国一、二线城市规模最大且增速最快的租住服务企业，也是中国新生代租住生活方式的领导者。

我们的业务覆盖全国 20 余个主要城市，提供多层次的租住产品体系，覆盖都市各类租客群体的需求，以出色的运营能力为精英人士、城市白领、创业青年及基层员工等全人群解决阶段性住房问题，提升租住生活体验与质量。

通过“聚焦租住本质”的产品及系列增值服务业务，魔方建立以公寓为核心的生活服务平台，构建全新租住生态圈，打造安全、便捷、舒适、友好的社群生活方式。同时，我们加快整合各大城市的物业资源，着力推进公寓化连锁经营，为存量资产持有者打造全链资产管理方案、提供健康稳定的资产回报，致力于成为中国“租住 3.0 时代”的标杆级品牌。



**企业使命**

- 改善城市居住环境，创享美好租住生活

**企业愿景**

- 聚焦租住本质，做行业领导者

**企业文化价值观**

- 信任 德才兼备，品德和才能都是信任的必要条件
- 担当 有人负责我配合，没人负责我负责
- 协作 群策群力，结果最优
- 创新 相互学习，提升效率
- 利他 真诚分享，成人达己

## 魔方品牌矩阵



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。



魔方公寓是魔方生活服务集团旗下主力品牌，是中国领先的连锁集中式长租公寓品牌。致力于通过打造以公寓为核心的生活服务平台，为都市白领提供长期独立居住的标准化解决方案。



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。

## ■ 魔方发展大事记



## 魔方 ESG 五年规划 (2021-2025)

魔方集团充分考量在企业治理、品质服务、环境友好和共同繁荣四大方向的 ESG 理念,制定了 ESG 五年规划(2021-2025),并逐年度对规划的执行进程进行计划、实施及评估检讨,确保规划目标按期实现。

议题	2025 年目标	SDGs 对标
<b>公司治理</b> 高效治理, 稳健合规	<ul style="list-style-type: none"> <li>在公司治理与 ESG 管理方面对标同行最佳实践</li> <li>实现“零”重大事故</li> <li>落实“百分百”风控追责</li> </ul>	 
<b>品质服务</b> 支持发展, 服务民生	<ul style="list-style-type: none"> <li>以支持“职住平衡”为己任,持续优化多元产品,为城市新青年提供舒适住所与优质服务</li> <li>大力支持城市发展,深度参与城市更新项目</li> </ul>	  
<b>环境友好</b> 绿色低碳, 科技创新	<ul style="list-style-type: none"> <li>全产品线落实绿色、安全、健康的采购、施工和运营</li> <li>为超过 50% 的项目配备清洁能源设施</li> <li>打造并持续运营“绿色生机”环保旗舰社群活动</li> </ul>	 
<b>共同繁荣</b> 赋能伙伴, 回馈社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>与产业链伙伴共同履行环境、社会责任,引领行业繁荣发展</li> <li>促进多元化和包容性,营造高水平成就感和幸福感的职场环境</li> <li>建立并实施社区沟通与公益慈善制度,年度志愿活动总时长不低于 1000 小时</li> </ul>	   

# 2021XIN 绩效

## 经济绩效



管理房量  
**70,000+** 间



平均出租率  
约 **90** %

## 社会绩效



消费者端客户满意度  
**98.2** %



累计企业客户  
**4,000+** 家



参与政府调研  
**40+** 次



开展行业分享  
**20+** 场



社区活动投入  
**94.73** 万元

## 环境绩效



排放二氧化碳  
**224.6** 吨<sup>1</sup>



每家铺设光伏发电板的店铺  
年均减少二氧化碳排放量约  
**6.602** 吨

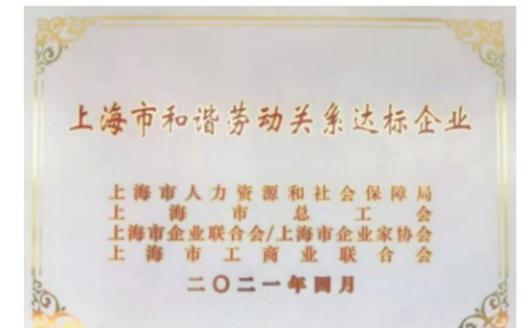
注：1. 统计范围为魔方集团总部。

## 责任荣誉

• 克而瑞：年度实力标杆奖



• 上海市人社局、总工会、商业联合会：上海市和谐劳动关系达标企业



• 中国不动产资产管理峰会委员会：年度精益管理典范企业·城市更新类



• 9 号楼公寓荣登领航·第三届住房租赁产业国际论坛 2021 年度中国住房租赁品牌价值排行榜——宿舍型公寓价值排行榜

• 魔方公寓荣登领航·第三届住房租赁产业国际论坛 2021 年度中国住房租赁品牌价值排行榜—青年公寓价值排行榜



# 01

## 初心·创造价值

### • 关键议题

响应住房政策，推动业务创新

改善城市居住环境

### • 主要行动策略

- 持续关注城市更新与产品设计、住房问题与生活配套、社区联动与关系维护等，为城市提供优质增量住房。

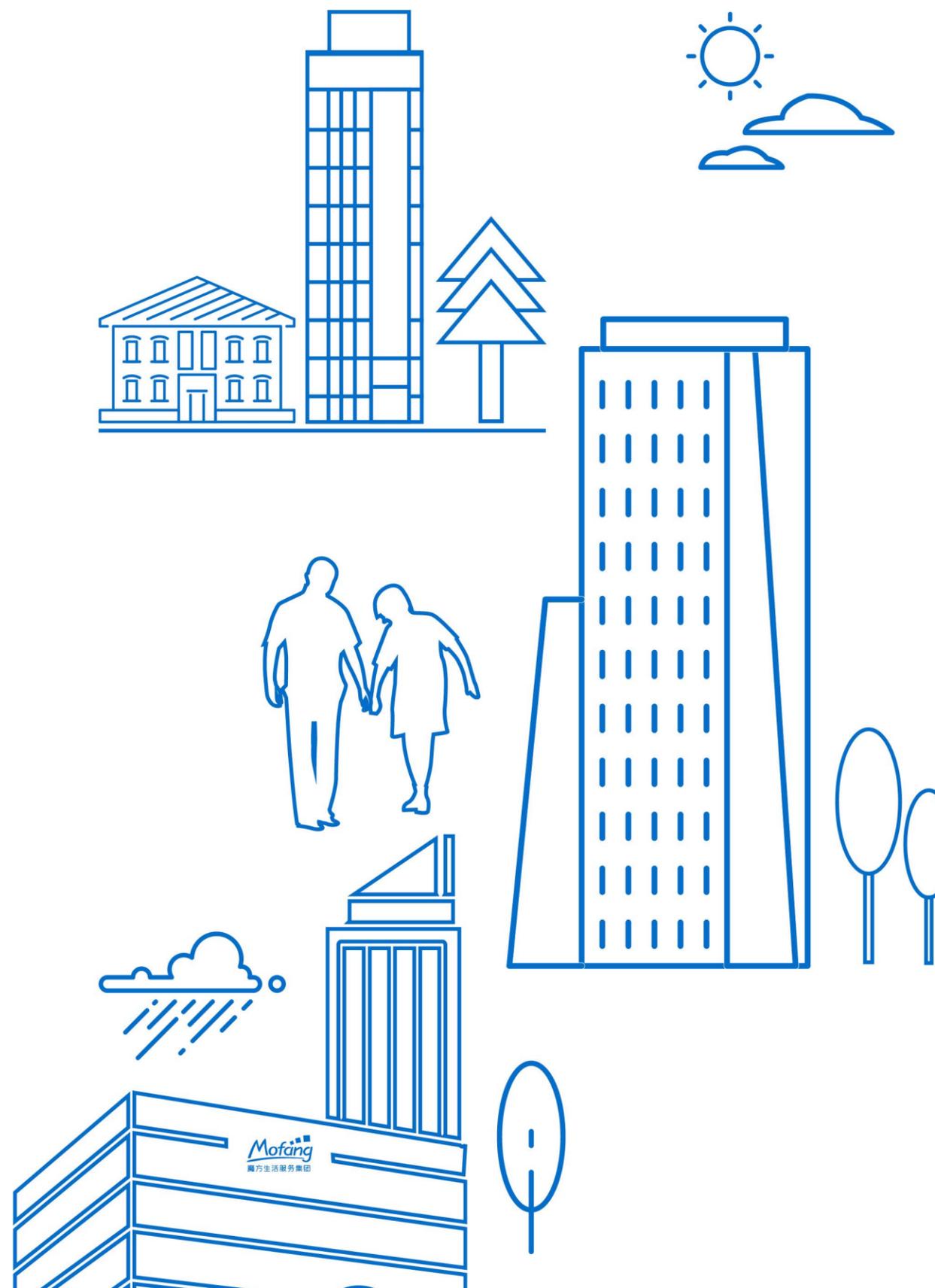
### • 核心绩效

魔方公寓荣登 2021 年度中国住房租赁品牌价值排行榜

“青年公寓价值排行榜”

9 号楼公寓荣登 2021 年度中国住房租赁品牌价值排行榜

“宿舍型公寓价值排行榜”



## 担当行业使命

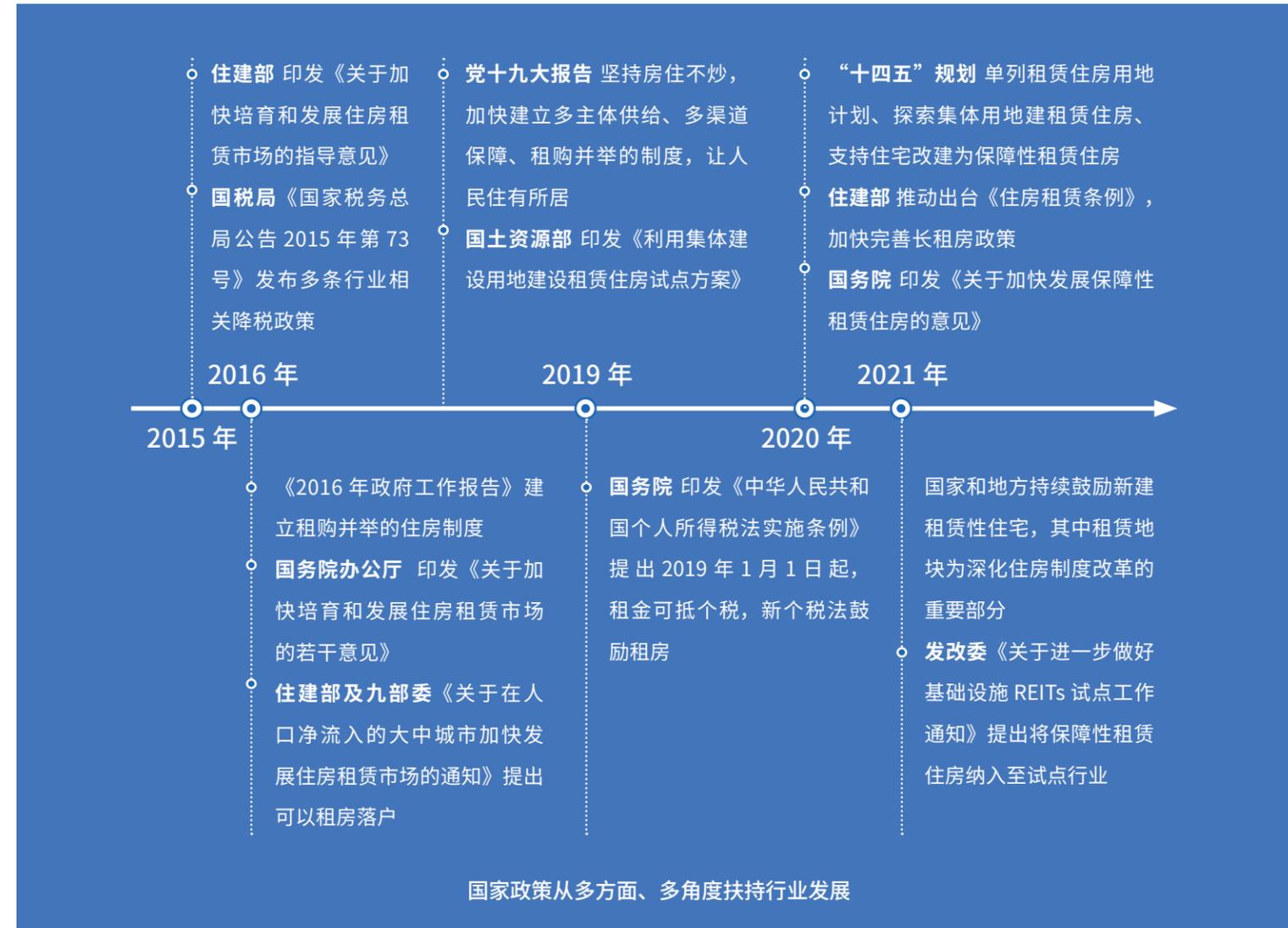
住房问题关系民生福祉。随着我国城镇化程度的不断提高，一线和核心二线城市吸引了越来越多的外来人口，大城市长期居住流动人口持续上升和住房供给不足间的矛盾越来越凸显，解决好大城市住房突出问题是国家密切关注的重点领域。

流动人口在城市购买房产的能力有限，政策对外来人口购置房产也有所限制，租房是城市流动人口的首选方式。因此，安全、舒适、生活设施设备齐全且符合工作地段需求的住房租住产品，成为城市新青年幸福生活的刚需。自 2015 年，我国开始大力支持住房租赁，多次发布政策推进市场发展。2020 年，中央及多地颁布多项政策促进市场发展，9 月发布《住房租赁条例（征求意见稿）》，进一步推动我国住房租赁行业规范、健康发展。“十四五”规划要求租购并举，支持利用集体建设用地按照规划建设租赁住房，完善长租房政策，扩大保障性租赁住房供给。在城市建设和民生保障的关键时刻，以魔方集团为代表的长租公寓行业响应国家和地方政策，积极扩大保障性租赁住房供给，补齐租赁住房短板，致力于打造集提供基本保障和满足多层次需求为一体的住房保障体系，激发城市发展活力，释放多重价值，切实支持解决经济社会高质量、可持续发展过程中的问题。

魔方集团秉持“改善城市居住环境，创享美好租住生活”的使命，致力于为城市居民提供安全、舒适的租住空间和服务体验。创立十二年以来，我们始终关注城市流动人口的居住问题，打造符合不同人群居住需求的住房租赁产品，提供增量住房、优化居住环境，为城市更新发展和民生服务保障持续创造价值。

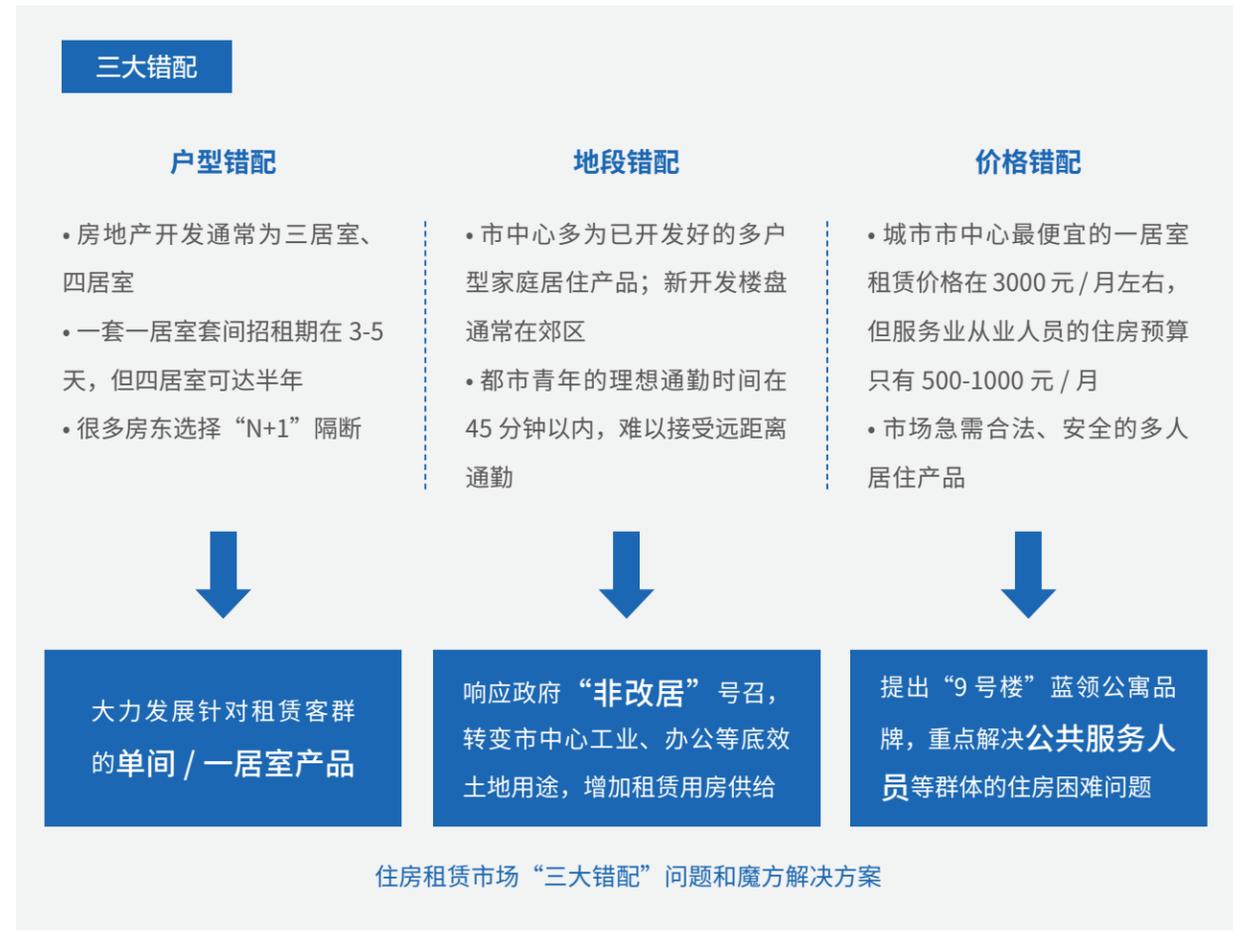


长租公寓行业随政策指引和市场需求不断成长



## 解决“三大错配”

魔方通过打造标准化产品和提供专业化运营，保障住房租赁市场的信息真实、价格透明、秩序规范及运行有序。在此基础上，我们基于多年的积极探索和创新实践，归纳总结出住房租赁市场的“三大错配”问题，并提出成熟的解决方案。聚焦满足不同人群的高品质居住需求，推动住房租赁产品的有机更新，实现公寓从单一功能到复合化功能的优化升级，为精英人士、城市白领、创业青年及基层员工等全人群提供安全、便捷、舒适且友好的租住解决方案。



### ■ 回应户型错配

以往地产开发商对消费力和户型的把控都是基于家庭客群的需求，因此户型多为三居室、四居室，然而当下城市有租房需求的多为独居青年，他们对高品质、配套齐全的一居室的需求往往较难被满足。魔方以城市发展需要和市民居住需求为落脚点，精准识别市场需求，不断磨砺产品力、技术力和全流程服务力，为城市新居民提供户型、面积适宜的小面积租住产品和一站式、人性化的管家服务，帮助他们实现从“住有所居”到“住有宜居”的居住体验提升，同时有效节约能源，缓解城市发展过程中面临的资源和环境压力。

### 案例 聚焦城市新青年诉求，用心打造“小而美”租住空间

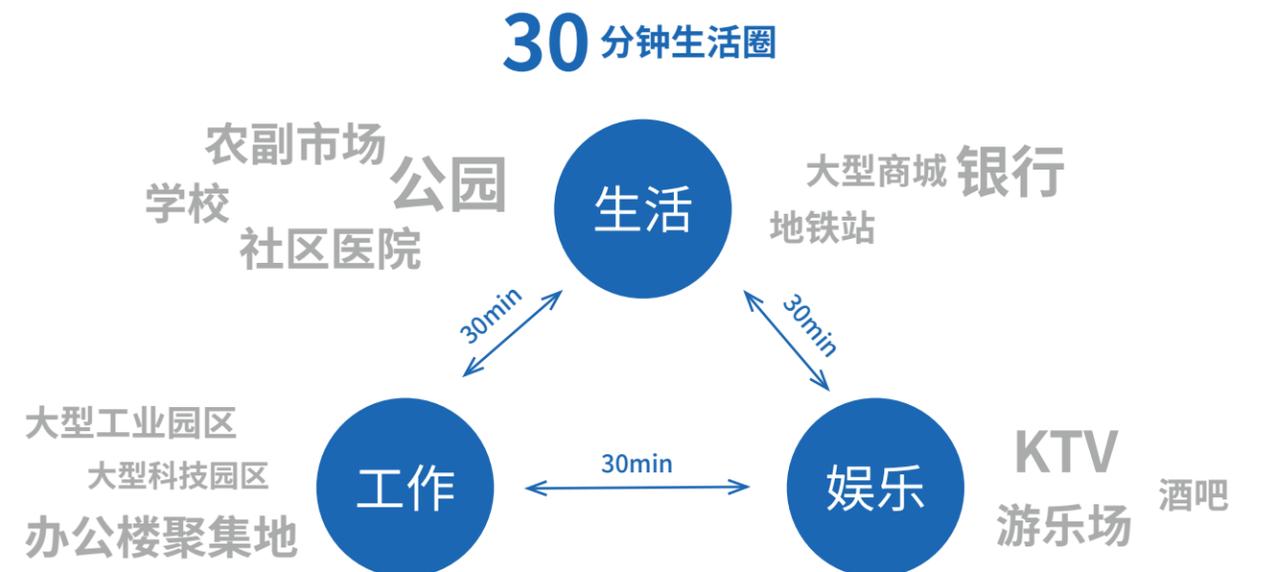
我们精准识别城市租房人群的更替和租赁市场需求的转变，聚焦城市新青年诉求，精心打造功能配套齐全的单间 / 一居室产品。如魔方公寓上海虹桥旗舰店，在单间户型中合理配置入口、厨房、卫生间、客厅、卧室等传统功能区，丰富各功能区连接部分的实用属性，并通过分区收纳和极简设计，在有限空间内大幅提升收纳容量，为住户提供能够满足更多生活需求的“小而美”租住空间。



魔方公寓上海虹桥店实景

### ■ 回应地段错配

支持“职住平衡”已被纳入我国“十四五”规划中，发展住房租赁是促进城市“职住平衡”的一个重要举措。作为国内领先的公寓运营商，魔方已联合多地政府与国有企业打造了上百个住房租赁合作项目，通过存量改造等方式增加租赁住房供应，打造“30 分钟生活圈”，减轻区域交通负荷，提高城市运转效率，最大限度发挥城市优质资产的市场价值和社会价值，切实解决地段错配的矛盾，促进区域职住平衡发展。据 2021 年面向魔方租户开展的一项调研统计，80% 以上的魔方租户每天用于通勤的时间小于 40 分钟，与中国城市规划设计研究院《2021 年度中国主要城市通勤监测报告》中长达 72 分钟的平均通勤时间相比具有明显优势。



## 案例 闲置仓库变身国际化公寓社区，促进城市更新、支持“职住平衡”

城市开发进入“存量时代”，越来越多的城市建设由增量扩张转向存量规划，长租公寓行业企业参与其中，可以发挥支持城市更新和疏解“地段错配”的双重价值。

北京首创·郎园 Station 国际文化社区前身是北京纺织局所属纺织仓库，经过城市更新改造，现已成为融合国际交往、文化体验、创意办公及生活休闲等于一体的商业、文化和自然复合空间。

魔方积极支持郎园 Station 社区生态圈建设，在园区内打造了魔尔公寓北京朗园项目，将闲置仓库改造成成为多功能国际化公寓社区。该公寓建成运营后，为园区周边国际商务、艺术文化等从业人士提供了高品质租住解决方案，有效解决园区工作者通勤问题。该公寓补齐了朗园 Station 社区“商业 - 文化 - 生活”生态圈的重要一环，是以城市更新项目支持解决“地段错配”的典型实践。



魔尔公寓朗园项目改造前



魔尔公寓朗园项目改造后

## ■ 回应价格错配

一二线城市有租房需求的除了白领群体外，还有环卫工人、快递小哥和服务员等蓝领群体。魔方牢牢把握住房租赁行业关乎民生发展的行业属性，聚焦企业蓝领群体的住房需求，推出“9 号楼公寓”品牌，致力于提供安全、卫生、共享、有序的员工宿舍产品，重点服务公共服务类行业一线职工，为基层服务人员提供便捷的生活环境和温馨整洁的住宿居所，为建立“一间房”到“一张床”的多层次租赁住房供应体系贡献力量。

## 案例 9 号楼公寓——倾力打造暖心员工之家

2022 年春节前夕，一场专为来自 J 酒店上海中心员工准备的入住欢迎仪式在 9 号楼公寓举行。我们从酒店员工的核心诉求出发，提供集整洁居住空间、便捷生活环境和高效集中管理为一体的住宿解决方案，并配套提供班车定点接送服务，提高员工通勤效率，获得了 J 酒店上海中心员工的一致认可和好评。推出 5 年以来，9 号楼公寓有效缓解了优质租住产品成本较高与企业承担员工住宿成本有限之间的矛盾，并彻底解决了传统群租房在消防安全、治安管理和卫生防疫等方面存在的隐患问题。

“我们尤为重视员工的居住体验感，特别感谢 9 号楼公寓对我们员工的关爱，相信大家在此能时刻感受到家的温暖。”

——J 酒店上海中心总经理



J 酒店上海中心员工参加入住欢迎仪式

# 02

## 逐新·高效治理

### • 关键议题

合规运营 风险管理 股东权益保护 信息披露

### • 主要行动策略

- 打造健全有效的治理架构，持续提高公司治理透明度。
- 不断完善内部风险管理体系及相应的管控机制，树立清正廉洁的商业价值观。
- 建立 ESG 治理架构，明确 ESG 工作重点领域，推进 ESG 工作融入企业管理决策及日常经营。

### • 核心绩效



召开董事会会议

3 次



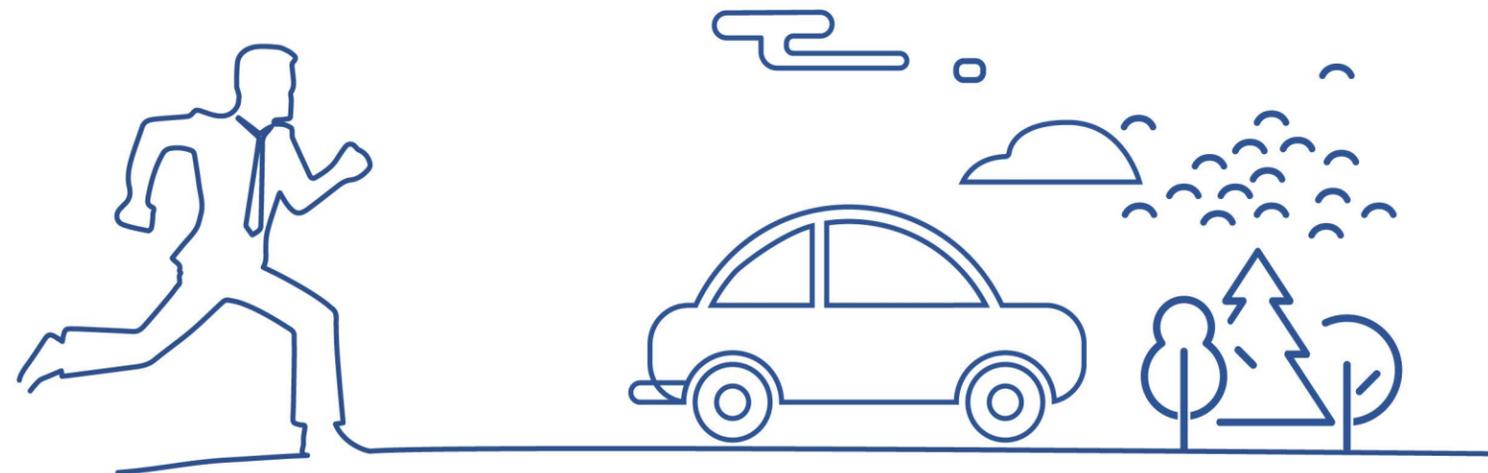
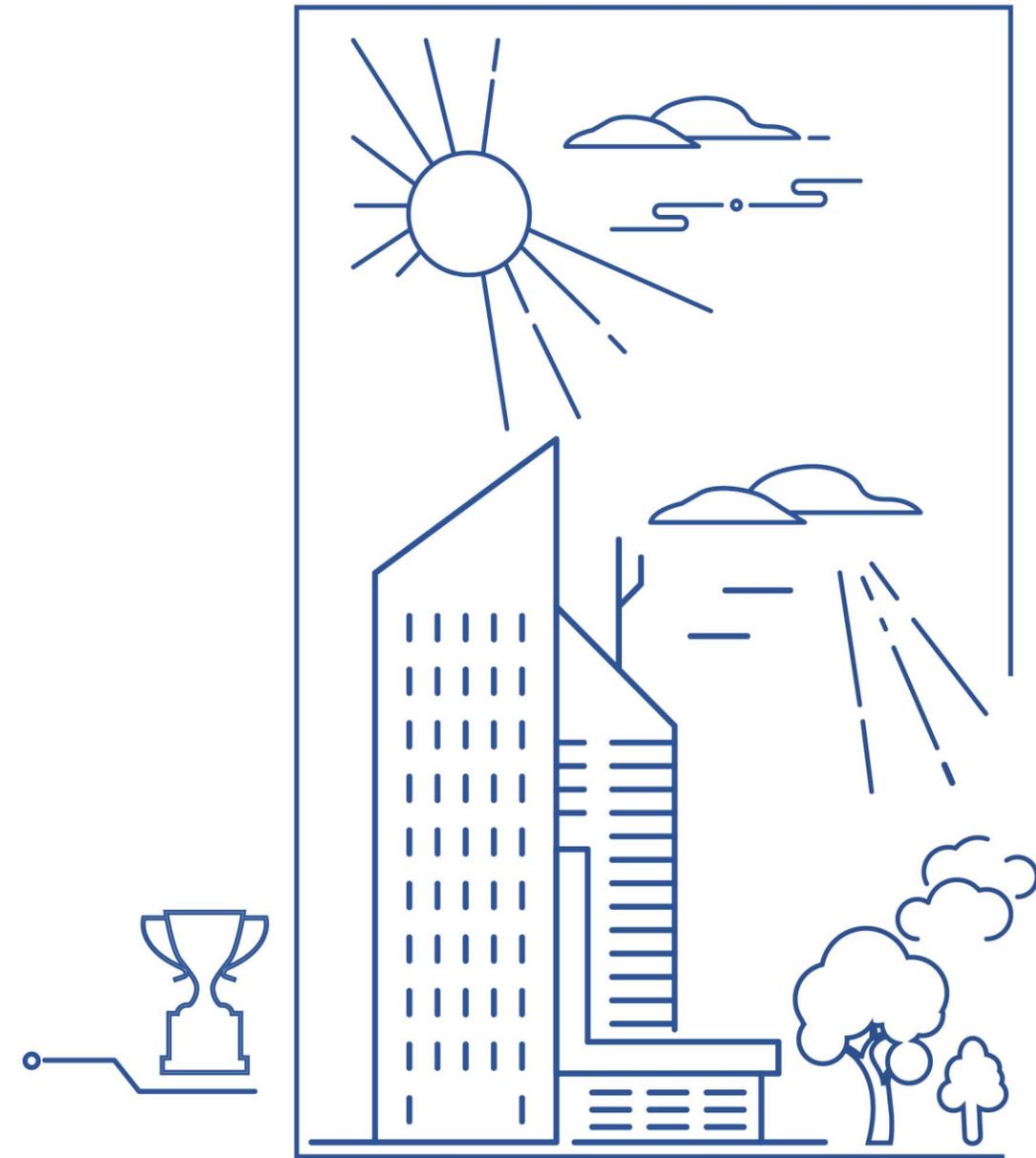
发生贪污案件数目

0 件



反贪污及廉洁教育培训覆盖率

100 %



## 规范公司治理

健全有效的治理机制是企业实现长远稳健发展的基础，也是迈向可持续发展的顶层保障。魔方集团严格遵守《中华人民共和国公司法》等法律法规要求，审视分析自身运营风险和机遇，打造高效透明的治理架构，搭建行之有效的风险管理体系及内部管控机制，坚守合规底线，不断提升治理水平，为集团健康长远发展奠定基础。

## 完善治理机制

2021 年，魔方集团进一步完善法人治理架构，健全股东大会、董事会以及在董事会领导下的管理机构，提高企业治理标准，建立更加规范、科学、高效的治理机制。

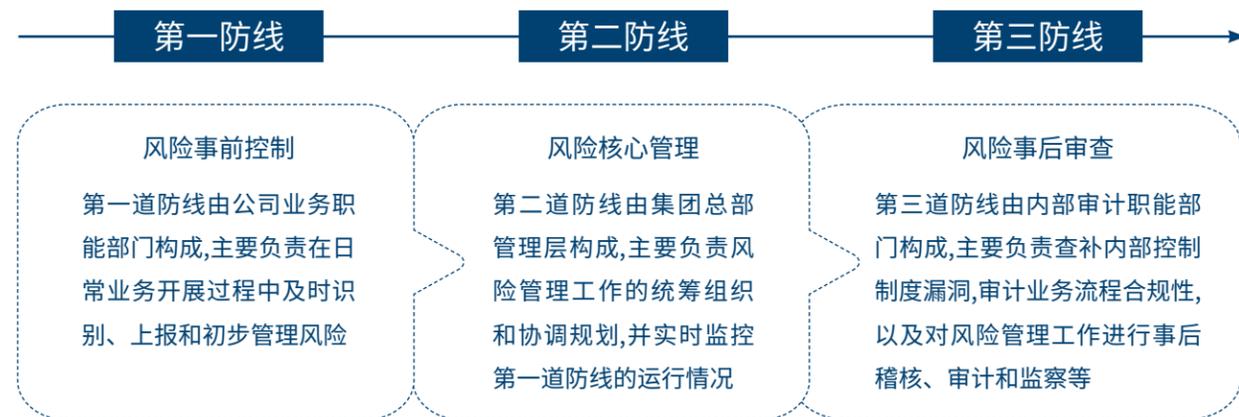
魔方集团董事会共由 7 名董事组成，董事会女性成员 3 名，成员均具备丰富的行业经验和专业能力。董事会下设提名委员会、审计委员会、ESG 委员会及薪酬绩效委员会等 4 个委员会，负责特定领域的监督和决策建议等相关工作。

2021 年，共召开董事会会议 3 次。

## 加强风险防控

我们重视防控企业经营风险，制定《内部审计管理制度》，持续完善风险管理体系及内部管控机制，统筹考虑市场、操作、信用和反洗钱等方面的风险，建立分类型、分级别的风险管理机制。

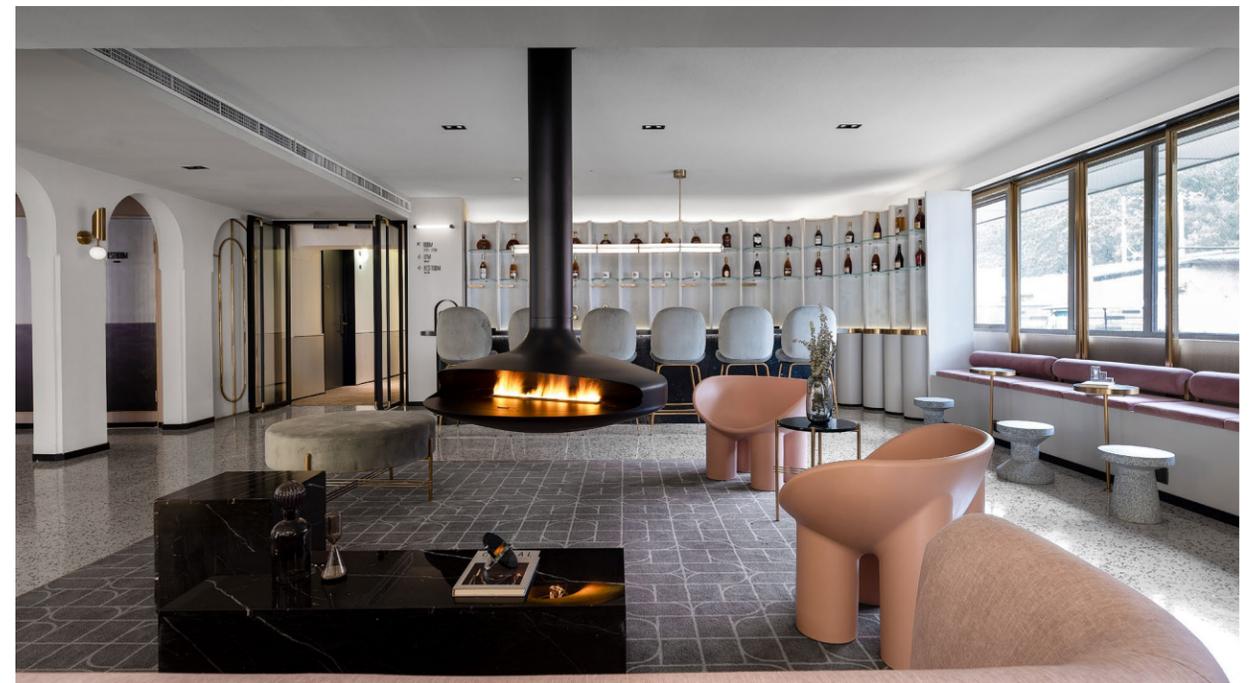
为了保证风险管理和内部管控机制的有效性，我们以监控审核为手段构建并完善治理体系，打造了以“三道防线”为纲领的风险管理体系。充分考虑各业务和职能部门特点，分析不同经营领域的风险管控重点，对可能存在较高风险的业务及时制定和落地风险管理措施，保证企业资产安全和经营效率。



魔方集团“三道防线”风险管理体系

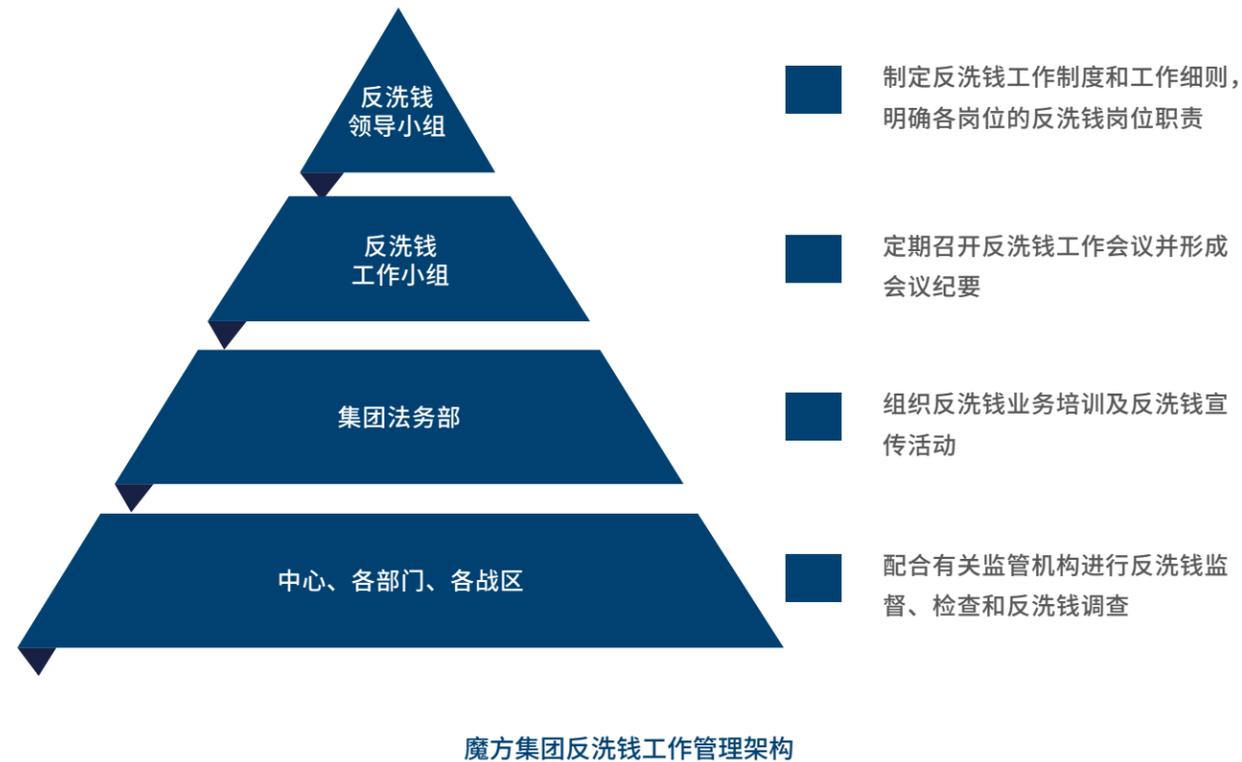


不同部门潜在风险识别与分析



## 坚守商业道德

我们制定了《魔方生活服务集团投诉举报管理办法》《反洗钱工作内部控制制度》等制度文件，开展多种形式的廉洁反腐培训，建立以“不能、不敢、不想”为价值观的廉正行为规范体系。2019年起，魔方加入国内多家知名企业共同发起的阳光诚信联盟，共同构筑反腐败、反欺诈、诚信经营及放心消费的商业环境。通过完善制度体系，宣扬廉洁文化，全方位筑牢思想防线，杜绝违规行为。



 <p><b>不能</b> 防患于未然, 夯实防火墙</p> <p>通过对标学习、调研等手段建立制度, 规范业务执行, 并通过审计活动完善优化</p>	 <p><b>不敢</b> 捍卫价值观, 建立冷威慑</p> <p>通过日常监审及投诉举报查处, 公开案件处理结果, 发挥震慑作用, 优化企业生态经营环境</p>	 <p><b>不想</b> 阳光教化, 筑牢思想防线</p> <p>通过廉正宣贯活动, 促进三道防线联防联控, 树立正确的价值观导向, 从根本上控制腐败和舞弊欲望</p>
--	--	--

魔方集团廉正行为规范体系

### • 关键绩效

2021年, 魔方集团



发生贪污案件数目

0



反贪污及廉洁教育培训覆盖率

100 %



# 提升 ESG 管理

魔方集团高度重视 ESG 风险的识别与管理，将 ESG 理念渗透至管理决策及日常经营中，为利益相关者创造兼顾经济、社会、环境因素的综合价值，将“改善城市居住环境，创享美好租住生活”的企业使命落到实处。

## ESG 理念与管理架构

魔方集团致力于在公司治理、品质服务、环境友好和共同繁荣四大方向落实 ESG 工作。设立 ESG 委员会，董事会定期听取 ESG 工作推进情况汇报，监督并审核 ESG 相关事宜。通过构建 ESG 管理体系与架构，支持 ESG 工作全面融入主营业务。



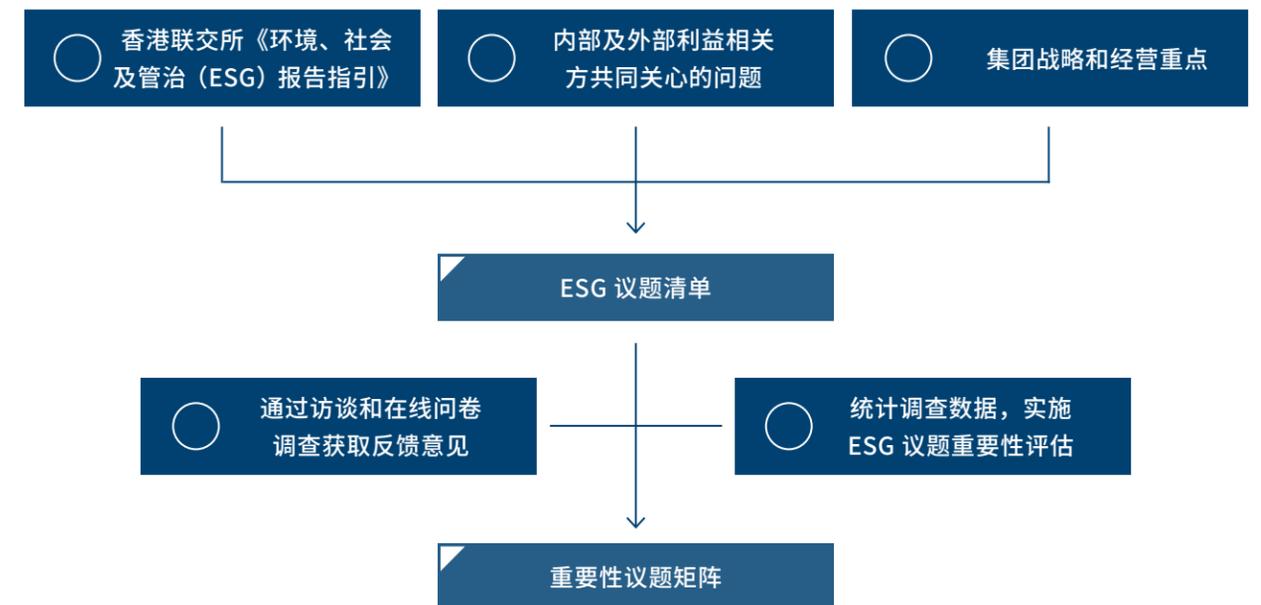
魔方集团 ESG 发展理念



魔方集团 ESG 工作管理架构

## 重要性议题分析与评估

我们严格遵循 GRI 标准指南中的实质性议题分析流程，开展利益相关方问卷调研，筛选出具有重要性的议题，有效了解与回应利益相关方的期望和诉求，明确 ESG 工作开展的重点领域。



议题重要性评估步骤

2021 年，我们编制发布《< 魔方生活服务集团 2021 年 ESG (环境、社会及治理) 报告 > 重要性议题调研问卷》，邀请投资者、政府、员工、租户、社区等各类相关方评价不同 ESG 议题对其的重要程度。

我们从“对魔方集团经营发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度，对议题进行优先级排序，邀请内部管理层和外部专家对议题筛选和排序进行审核，得出重要性议题矩阵及议题影响范围列表。

### 重要性议题矩阵



## 利益相关方沟通

魔方集团根据经营业务领域特点，识别出政府 / 监管机构、股东 / 投资者、客户、员工、社区、合作伙伴、公众与媒体等主要利益相关方，搭建常态化沟通机制，积极回应和满足他们的关切与诉求。

利益相关方	诉求与期望	回应方式
 政府 / 监管机构	守法合规经营 落实国家政策	积极响应国家政策 参与政府政策制定 持续强化企业合规管理
 股东 / 投资者	创造长期价值 保证信息透明	持续提高盈利能力 定期发布报告，及时披露信息
 客户	享有高质产品 获得优质服务 保障合法权益	落实多维度满意度调查 持续优化产品与服务 完善意见反馈与投诉处理机制
 员工	保障基本权益 促进个人发展 参与公司治理	完善薪酬体系与福利保障机制 充分赋能员工，完善晋升机制 丰富员工活动，加强员工沟通
 社区	支持社会公益 提供就业机会	开展公益活动并倡议住户参与 开展校园招聘、社会招聘并确保就业公平
 合作伙伴	可持续供应链 推动行业进步 促进合作共赢	开展责任采购，管理合格供应商 积极参与行业交流 推动优质合作
 公众与媒体	合理利用资源 保护生态环境 抗击新冠疫情	提高能源与资源使用效率，落实节能减排 落实绿色施工，打造绿色产品 加强与环境相关的信息披露 落实疫情防控举措

# 03

## 匠心·品质生活

### • 关键议题

服务质量管理 隐私和数据安全 落实安全防护责任 客户沟通和关怀

### • 主要行动策略

- 打造以公寓为核心的生活服务平台，为全人群提供全方位的适宜租住解决方案。
- 以领先的产品设计、丰富的社群活动和持续的贴心服务为客户创造美好居住体验。

### • 核心绩效



客户整体满意度

98.2 %



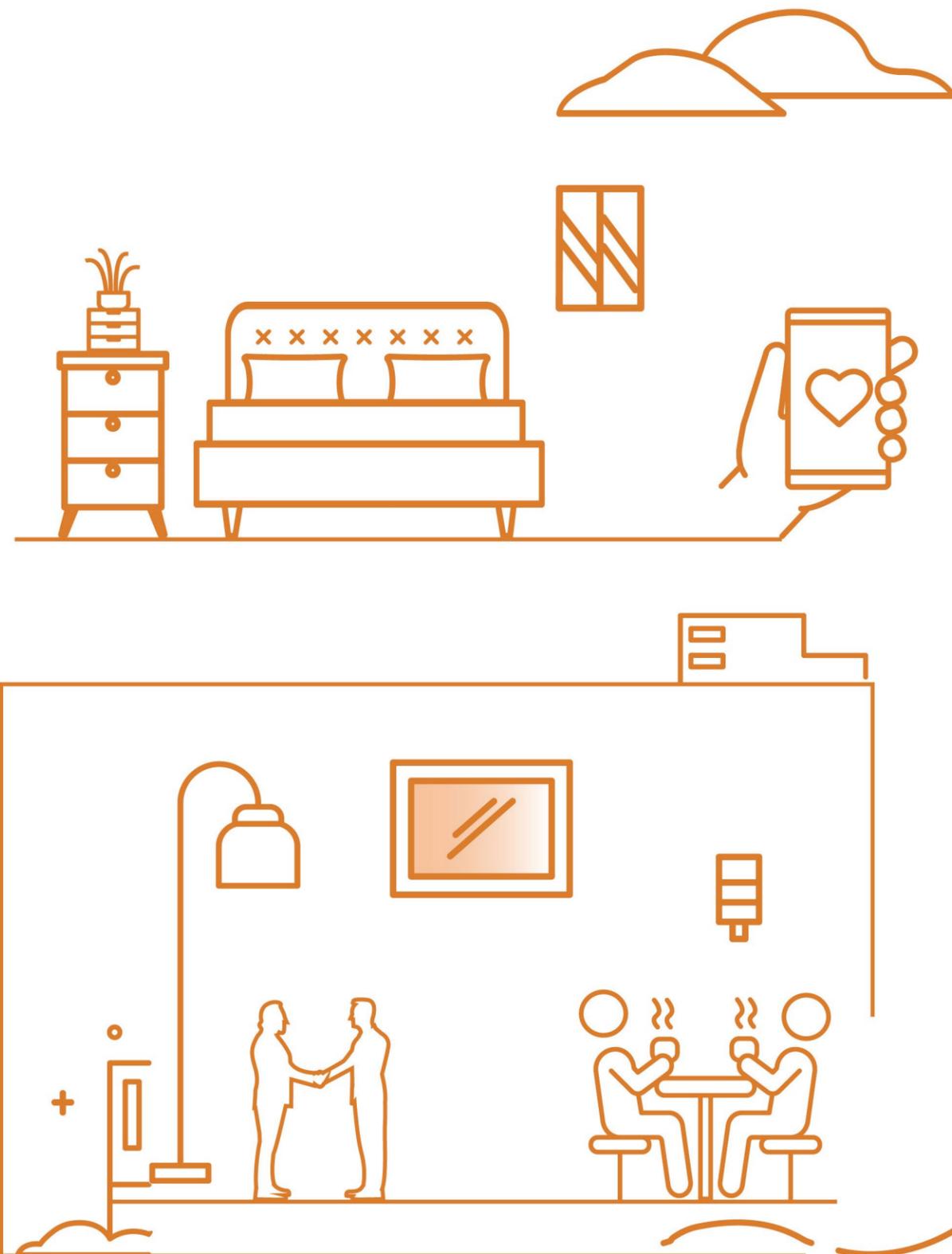
关于产品及服务的投诉处理率

100 %



发生客户隐私泄露事件

0 次

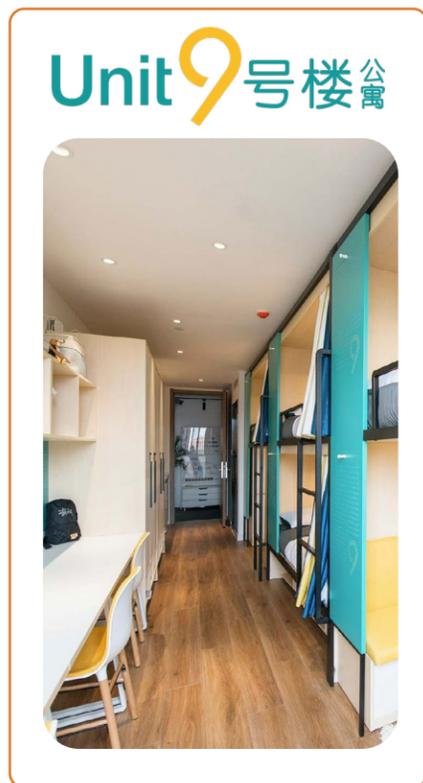
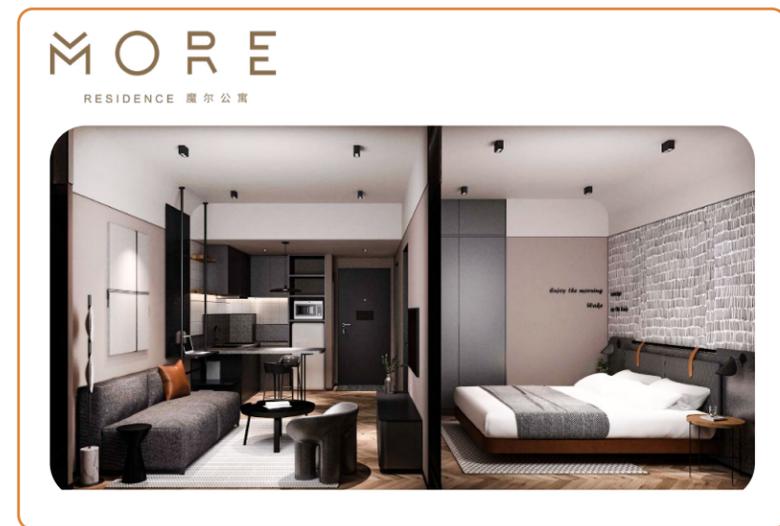


## 打造宜居空间

魔方深耕住房租赁行业十二年，不仅是产品打造方面的专家，更是公寓精细化运营的领导者。我们为城市全人群提供舒适宜居的租住产品和温暖贴心的管家服务，打造人性化、便捷化的服务体系，全方位升级住户的居住体验，定义全新租住生活方式。

## 创新优质产品

我们坚持公寓即“家”的理念，始终以租客体验为中心，不断持续升级产品功能，丰富品牌矩阵，为青年白领、企业基层员工和城市建设者等不同职业定位、拥有不同需求的城市居民提供适宜的居住空间和全方位的租住解决方案。



### 案例 魔方公寓 4.0，定义租住新场景

2021年5月30日，魔方公寓4.0发布。从1.0满足基本居住功能需求，到2.0品质化、标准化，3.0智能化，再到4.0“智能+健康”，魔方公寓正在定义和引领租住新场景。

4.0产品设计基于对用户需求的敏锐洞察，从美学、功能、健康、智能四大维度进行产品升级，充分满足了城市居民对更加美好的租住生活方式的不断追求。

- 结合视觉设计和色彩运用，使房间氛围简洁明快、温馨柔和，使居住者回到家就能治愈心情、放松心灵

- 利用家居设施的可变性和集约性来实现空间的高效性利用，运用优化设计，兼顾居住者收纳及空间舒适度的双重需求



- 秉持“绿色公寓”理念，严格按照国家标准，选择环保材料和节能设施

- 广泛应用智能科技，可控制不同场景下的电器使用，实现一键转换，消防设施，实时检测，第一时间发现并消除安全隐患

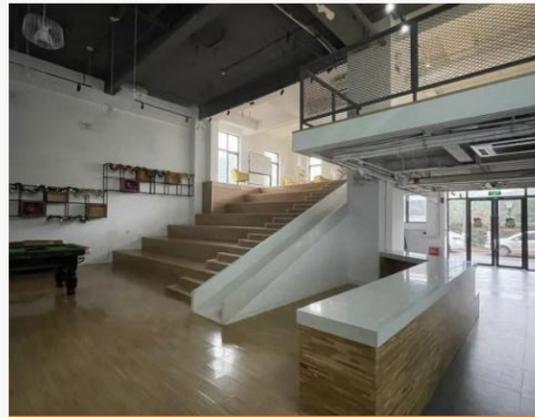


魔方公寓 4.0 产品样板间

### 案例 自定义多元空间，提升租户参与感

公共区域不仅是住户互动交流与休闲娱乐的主要场所，更是住户获得公寓品牌价值认同的重要环节。近年来，魔方在全国陆续启动了公共区域升级计划，最大化发挥“视觉美感”和“空间价值”。

在魔方公寓上海金豫路店，我们突破功能界定的限制，将公共区域打造成智能化、功能化和品质化的多元社交场所，有机融合影音休闲、书吧、露台、健身等主题功能区，以满足不同租客对居住、生活、办公、休闲的多样需求，在补足室内功能的同时，也为住户间的社交活动提供了具有趣味性的空间，营造了良好的公寓社交氛围。



改造前的公共区域



改造后的公共区域

我们建立了覆盖全国的品质维护团队，在 2021 年系统开展了品质提升系列工作，在家具物件保护、电器深度清洗等方面全面落实品质维护。



为空档期房屋做好全面防护



专业团队深度清洗家用电器

## 健全服务体系

我们坚持从住户角度出发，探索服务内容升级、服务品质提升的有效路径，持续完善服务体系，让住户体验到细致入微的便捷和无微不至的关怀，真正实现租住无忧。

为保障客户隐私安全，我们严格遵守信息安全相关法律法规，设立电子信息储存程序存储涉及客户隐私的文件，阻断客户资料泄露的各类途径。



聚焦客户来访、致电等服务场景中的关键触点，按照执行规范致以礼貌问候，提供欢迎茶点，热情回应需求，给客户最暖心的陪伴



从看房、讲解、签约、入住生活直到退房的全过程，从客户实际出发，主动运用授权，提供全方位的个性服务，持续创造客户价值



为保证服务时效性，按照授权规范授予相关人员合理的权限，保证服务人员在快速理解客户诉求的基础上及时响应处理，满足客户所需

### 服务体系升级，创造客户价值

#### • 关键绩效

2021 年



客户整体满意度

98.2 %



投诉处理率

100 %



投诉处理满意度

100 %



发生客户隐私泄露

0 次



因客户信息泄露收到投诉

0 起

## 拓宽社群生活

作为公寓文化不可分割的一部分，社群活动联结着公寓和住户的心。从满足基础居住需求到追求品质生活，再到有家的归属感，魔方一直致力于以领先行业的产品设计、丰富有趣的社群活动和持续创造的感动服务，为住户创造更美好的居住体验，让公寓变成萦绕着爱和温度的温暖社区。

### 案例 “魔方杯” 电竞大赛，打造新一代兴趣社交场景

在城市青年群体中，电子竞技正逐渐成为一种具有独特社交属性的文化生活方式。2021 年，魔方组织举办第一届“魔方杯”全国电竞大赛，招募具有共同电竞爱好的全国魔方住户参加比赛，为新一代城市青年提供开放式、趣味化的社交平台。

第一届“魔方杯”全国电竞大赛在 20 多个城市的门店引起了电竞爱好者的热烈反响，我们组织开展了线下总决赛，并在多个线上直播平台进行直播，直播热度最高达到哔哩哔哩游戏直播榜单的第六名。

我们通过新时代的文娱内容为住户创造合作竞技新平台，打造社群化、圈层化的兴趣社交场景，助力公寓社区成为城市青年拓展社交生活的新空间。



# 04

## 创新 · 绿色生机

### • 关键议题

绿色安全建材 绿色办公 资源管理与节约 提升能源效益 废弃物管理

### • 主要行动策略

- 严格遵守环境保护相关法律法规和行业规范，建立符合行业要求和企业发展实际的环境管理制度。
- 实施全流程环境管理，优化装修施工工艺，坚持绿色安全用材，提升资源利用效率，主动推进节能减排。

### • 核心绩效<sup>1</sup>



温室气体排放量

**224.6** 吨

二氧化碳当量



水资源使用量

**2,040** 吨



总能源消耗量

**67.5** 吨

标准煤

注：1. 统计范围为魔方集团总部。



## 绿色安全用材

魔方集团秉承“低碳、绿色、健康”的发展理念，在公寓的硬软装材料选择上严格把关，认真筛选供应商品牌，坚守环保指标底线，在项目设计与建设过程中，使用模数化设计提升原材料使用率，实行绿色施工标准，采用低碳排放施工工艺，全心全意为客户提供绿色、安全、舒心的居住环境。

### 案例 使用绿色建材，打造安全健康魔方公寓

魔方坚守安全、绿色用材原则，在装修施工环节积极践行低碳环保。魔方公寓虹桥店装修过程中，我们严格遵循环保标准，选择采购健康、环保的建筑装饰材料，致力于让客户拥有健康、安全、绿色的居住体验。



使用环保加气块砖砌筑的墙面

#### 01 高标准建材

全屋采用最高标准超 E1 级环保板材，甲醛释放量远低于国家标准要求，选用不添加粘土的环保加气砖作为非承重墙砌筑材料

#### 02 高环保涂料

采用源自挪威的国际领先高环保涂料，具备吸附分解甲醛和防霉防菌的功效

#### 03 高品质隔音

达到 STC-55 的酒店标准，致力于将夜晚噪音控制在 30-40 分贝之间

## 低碳友好运营

魔方集团秉持绿色低碳的理念，不断完善能源管理策略，在全生命周期落实节能减排举措，减轻公寓建筑能源和资源消耗，负责任处置废弃物，加速打造资源节约、清洁低碳的公寓品牌。

## 节约能源资源

我们建立并完善了能源和资源管理体系，定期统计和监督各公寓使用情况，推进能源和资源高效利用。在节水、节电方面已制定相关规定，采用有效技术手段实现资源节约。正在不断探索再生能源开发利用，做好雨水收集和废水回收利用，提升节能减排成效和水资源循环使用比例。

2021 年



集团总部耗电量为

**49** 万千瓦时



按总部楼面积计算的电能使用强度为

**128.95** 千瓦时 / 平方米



直接采购或使用汽油量为

**4.95** 吨



总耗水量为

**2,040** 吨



按总部楼面积计算的耗水强度为

**0.54** 吨 / 平方米



注：能源资源使用统计范围为魔方集团总部。

### 案例 门店招牌晚亮一小时，节能减排正当时

为了节约电能消耗、减少夜晚光污染，魔方公寓在全国门店全面推行招牌动态定时开关制度。我们充分结合不同地区日照时长和日落时间变化，设置门店招牌开启时间段，如在一月份，北京门店招牌亮灯时间为 17 点，深圳门店则为 18 点，以“一小时”的努力充分节约电能，有效降低能源使用量。

序号	城市	冬季					夏季					关闭时间		
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月		11月	12月
1	北京	17:00	17:00	17:00	17:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	17:00	17:00	17:00	23:00
2	青岛	17:00	17:00	17:00	17:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	17:00	17:00	17:00	23:00
3	杭州	17:00	17:00	17:00	17:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	17:00	17:00	17:00	23:00
4	武汉	17:00	17:00	17:00	17:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	17:00	17:00	17:00	23:00
5	成都	17:00	17:00	17:00	17:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	17:00	17:00	17:00	23:00
6	西安	17:00	17:00	17:00	17:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	17:00	17:00	17:00	23:00
7	上海	17:30	17:30	17:30	17:30	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	17:30	17:30	17:30	23:00
8	南京	17:30	17:30	17:30	17:30	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	17:30	17:30	17:30	23:00
9	苏州	17:30	17:30	17:30	17:30	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	17:30	17:30	17:30	23:00
10	无锡	17:30	17:30	17:30	17:30	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	17:30	17:30	17:30	23:00
11	广州	18:00	18:00	18:00	18:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	18:00	18:00	18:00	23:00
12	深圳	18:00	18:00	18:00	18:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	18:00	18:00	18:00	23:00

门店招牌定时开关表

## 应对气候变化

集团经营活动所产生的气体排放物主要为二氧化碳，其中由汽油消耗直接排放的温室气体较少（范畴一），绝大部分来源于消耗的外购电力在生产过程中导致的温室气体排放（范畴二）。我们在 ESG 五年规划（2021-2025）中制定了“碳中和”目标，从产品设计阶段就充分考虑对环境的影响，应用新材料、新技术和新方案，持续减少碳排放。同时正在建立温室气体排放台账机制，计划对覆盖所有门店的全范畴温室气体排放情况进行统计和信息披露。

	2021 年	
	排放源	温室气体排放量 (吨二氧化碳)
范畴一 <sup>1,2</sup>	汽油使用	18.8
范畴二 <sup>1,2</sup>	外购电力	205.8
温室气体排放总量		224.6

注：1. 统计范围为魔方集团总部。

2. 电能消耗的废气排放量的核算系数主要参考上海市生态环境局《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》；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》。

### 案例 采用光 - 电转化设备，减少居住碳足迹

魔方集团积极推进可再生能源的开发利用，在多个公寓项目中铺设光伏发电板，使用清洁能源，切实减少碳排放。

魔方公寓上海程家桥店布设装机容量 5 千瓦的小型离网光伏发电系统，配置 8 组 12V200AH 蓄电池，可储存电量约 19.2kwh，虹桥店布设了智慧能源光伏离网系统和 24 小时光储绿色电力系统，可以满足夜间公共区域的照明、监控及强电插座等用电需要。以光伏系统每小时平均发电量约 4 千瓦计，根据上海地方志及国家发改委《省级温室气体清单编制指南》的系数估算，每家铺设该类光伏发电板的店铺每年可减少二氧化碳排放约 6.602 吨。



魔方公寓屋顶太阳能板

## 废弃物管理

在尽可能减少各环节废弃物产生的基础上，我们严格按照“分类收集，分仓堆放，分别清运”的原则，将建筑垃圾、生活垃圾等进行分类管理，并分别委托专业机构进行负责的处置。

集团经营产生的无害废弃物主要来源于废纸、建筑垃圾以及生活垃圾。我们对废纸箱、泡沫箱、塑料制品等可回收垃圾实行分类收集处理，废纸 100% 回收利用。不可回收的废弃物经垃圾处理站压缩后外运至政府指定处，交由专业人员或有资质的单位进行统一处理。

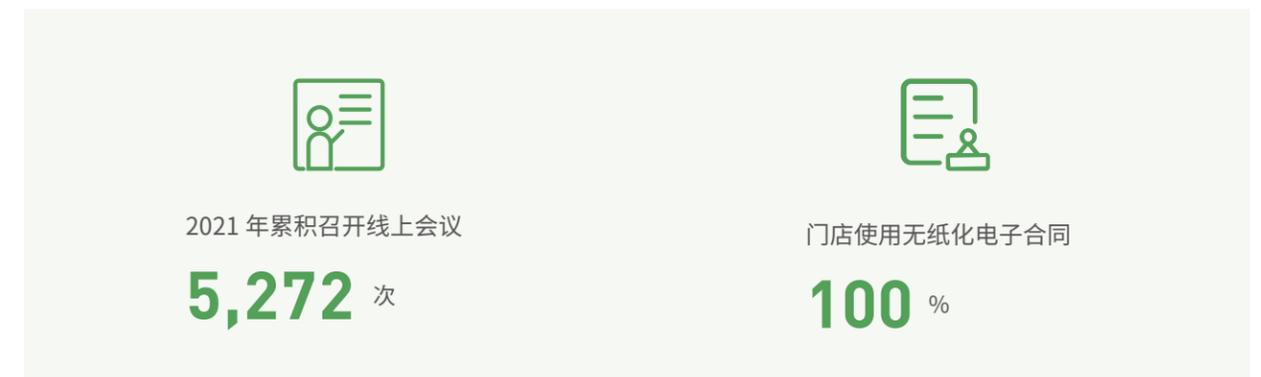
有害废弃物主要来源于办公过程中产生的废弃灯管、电池、硒鼓以及墨盒。我们将有害废弃物进行集中安全存放，并定期委托当地有资质的专业第三方进行专业处理。



注：废弃物统计范围为魔方集团总部。

## 倡导绿色生活

魔方集团倡导文明健康、绿色低碳的生活方式，积极推进绿色办公，实行垃圾分类，营造绿色舒适的办公环境，培养员工环保意识。



**节水**

- 设置提示牌倡导节约用水
- 更换节约型水龙头

**节能**

- 空调夏季设定为较高温，冬季设定为较低温
- 提倡线上会议减少差旅次数
- 设置提示牌，提醒及时关闭电源

**节材**

- 推行垃圾分类，方便回收利用
- 倡导无纸化办公

积极推行绿色办公举措



在打印机显眼位置张贴无纸办公倡导语



在会议室设置环保提示牌

案例 设置环保回收装置，让旧物重新焕发价值

自 2020 年起，我们与专业的旧物回收机构斑鸠 AI 回收合作，在门店设立废弃物智能回收箱，为旧衣物、旧家具、废弃纸张等资源的回收提供便捷途径。对回收箱内资源进行定期处置，制作循环产品，还按照回收重量，定期向西安市蚂蚁公益慈善基金会进行捐赠。此外，我们还策划组织了积分兑换、知识科普和展览展示等活动，对参与环保回收的租户进行鼓励，带动更多利益相关方加入节约资源、变废为宝的活动中。



公寓中设置的废弃物智能回收箱

案例 绿色环保大礼包，与住客共享低碳生活

2021 年，我们为新签和续签住客准备了能满足日常多方面需求的生活大礼包，其中包括收纳用品、清洁用品、厨房用品等，支持住客舒适生活。

在配置大礼包时，我们特别关注了其中物品的低碳、循环、实用价值，礼包中涵盖了可重复使用 10000+ 次的 PP 材质环保收纳箱，可以长期重复利用的兼具实用与时尚的防疫物品收纳包和大容量饮水水杯等。希望生活大礼包能够支持住客享受更加舒适、便捷的生活，也期待住客与魔方一同减少一次性物品使用，迈向更加绿色低碳的明天。



大礼包中的大容量饮水杯



大礼包中的 PP 材质环保收纳箱



大礼包中的防疫收纳包

# 05

## 倾心 · 共赴未来

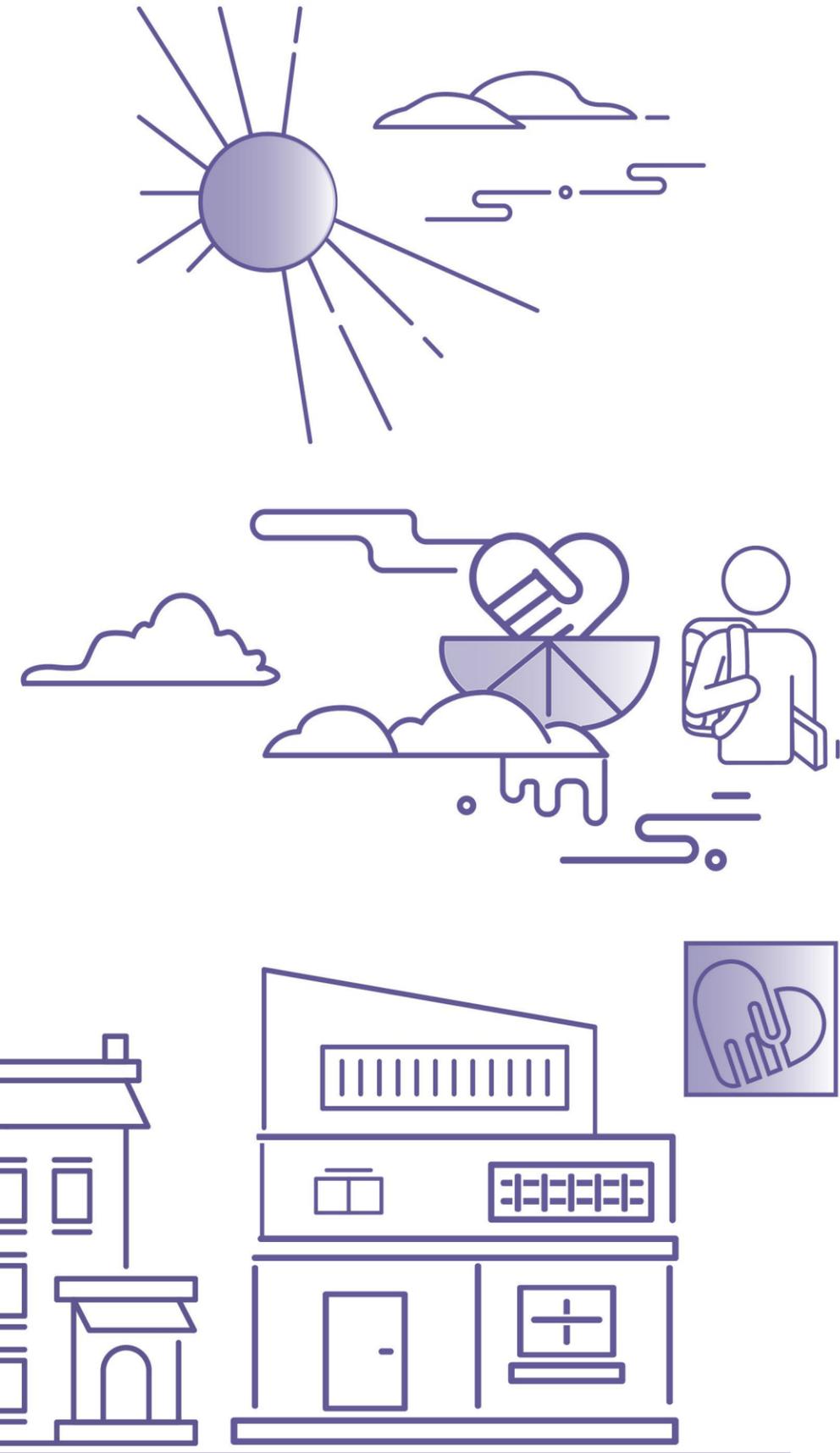
### • 关键议题

供应链管理 促进行业发展 员工权益保障 职业健康与安全 员工职业发展 社区沟通与发展 抗击新冠疫情

### • 主要行动策略

- 担当行业引领重责，与合作伙伴良好沟通、通力合作，构建全新租住生态圈。
- 保障员工基本权益，为员工创造安全、平等、包容的工作环境，提供具有竞争力的薪资福利及能力建设机会，重视员工工作与生活体验，追求企业与员工的共同成长。
- 倾力贡献疫情防控阻击战，积极参与社区建设和公益活动，助力社区提升民生福祉。

### • 核心绩效



## 支持伙伴同行

魔方集团与同行、供应商、行业协会等合作伙伴建立并保持紧密、友好的合作关系，践行阳光采购，加强供应链可持续性管理，推动住房租赁市场及相关产业的协同合作，携手产业链上下游伙伴开拓发展空间，共促行业蓬勃发展。

## 引领行业发展

作为长租公寓领域的头部运营商，魔方致力于与怀抱同样愿景的合作伙伴携手合作共赢，共享资源、优势互补，推进住房租赁市场健康稳定发展，更好地满足城市居民美好居住生活需求。

### 案例 推出《魔方观察》月刊，赋能行业共同成长

魔方集团秉承“赋能·共生”的理念，策划发布《魔方观察》月刊，依托魔方 APP 及魔方 OMS 交易系统的海量租房数据、丰富的租房场景及全人群覆盖产品线，结合十余年行业实践积累和一系列市场一线调研数据，为政府部门、行业协会、投资机构、合作伙伴及业内同行等提供内容丰富的市场讯息及敏锐的趋势洞察，定期输出行业观点，分享实践经验，引领行业未来。



梳理  
政策  
热点

帮助行业伙伴实时把握上层政策脉络，紧跟政策导向，开展企业经营和战略特点

追踪  
行业  
动态

帮助伙伴明晰长租公寓行业发展路径，锚定自身位置，为探索高质量发展发展新思路提供参考

输出  
专业  
视点

以行业洞察为原点，深度剖析长租公寓实践和管理趋势勾勒行业发展现状

2021 年，我们积极参与行业交流活动，担当行业龙头企业责任，发挥价值引领作用，为全国住房租赁市场高质量发展建言献策。我们参与的行业交流活动包括但不限于：

4月21日

魔方集团 CEO 柳佳作为长租公寓运营商代表参加首届“浦江住房租赁高峰论坛”，从住房租赁企业角度分享“关注政策导向、明确企业战略与价值观、提升经营能力、关注全行业协同发展”等关键经验。

5月19日

魔方集团 CEO 柳佳应邀出席“2021 中国住房租赁发展论坛”，就“为‘非改居’\* 打开绿色通道”首次提出“明确标准、简化标准、统一审批、限时审批”的倡议，希望进一步提升行业效率，增加更多房源供给，平抑租金价格，为实现年轻人的职住平衡持续贡献力量。

\* 非住宅用地改为住宅用途 / 居住用途，简称“非改居”。

10月11日

以“聚焦新动能，共享新机遇”为主题的“2021 中国南京金秋经贸洽谈会玄武专场活动”在南京举行，魔方集团 CEO 柳佳作为区域重点项目企业代表受邀出席活动并参加重点项目签约仪式。

10月19日

北京市人大常委会副主任携北京市人大常委会、北京市住建委、北京市立法参与单位专家一行，会同上海市人大、闵行区人大、闵行区房管局相关领导前往魔方公寓上海虹桥店调研指导，到访领导对魔方在节能减排、环保家居、碳中和等方面的成果表达了高度认可。

11月26日

魔方集团协办的“浙江租赁住房发展论坛”在杭州举行，论坛以“租住保障，共创安居”为主题，共同聚焦 2021 年租赁住房政策，魔方集团副总裁钱智康从产品线布局、资产管理流程、运营体系打造、成本管控及行业并购实例等维度出发，分享魔方资管模型先进经验。

12月8日-9日

第六届“不动产资产管理峰会”在上海举办，魔方集团首席战略官胡鼎受邀出席，并在现场与众多重量级嘉宾就“从开发到资管的演进路径”议题展开探讨。



北京市人大常委会副主任一行莅临  
魔方公寓上海虹桥店调研指导



魔方集团 CEO 柳佳在“2021 中国住房  
租赁发展论坛”发表演讲



魔方集团参加“2021年住房租赁企业论坛暨第七届海南峰会”



魔方集团参加“2021中国南京金秋经贸洽谈会玄武专场活动”



魔方集团首席战略官胡鼎在第六届“不动产资产管理峰会”发表演讲

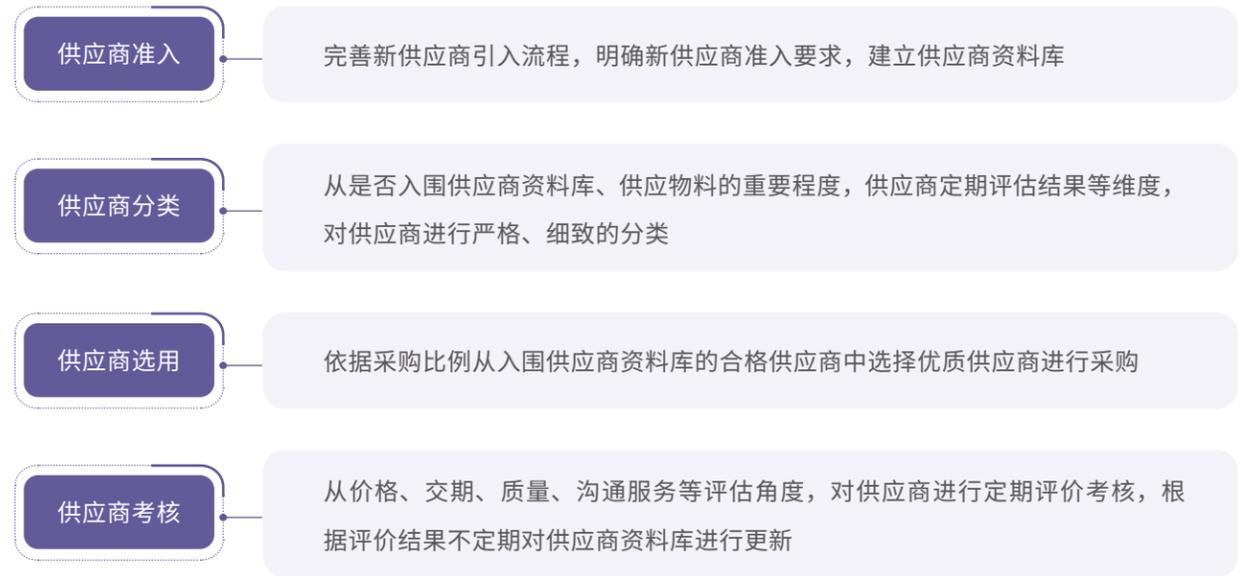
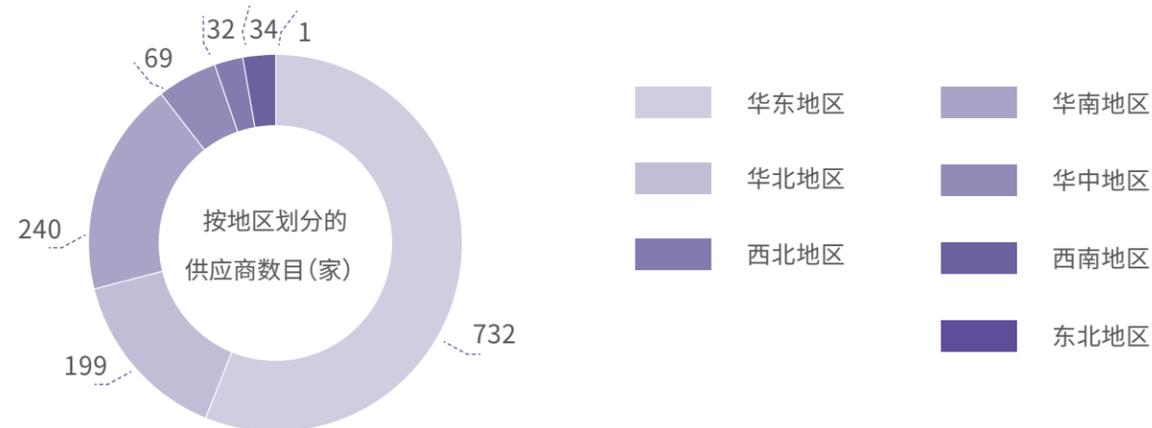


魔方集团副总裁钱智康在“浙江租赁住房发展论坛”分享经验

## 打造可持续供应链

我们制定了《魔方生活服务集团采购管理手册》，构建规范、公正、透明的采购流程，建立覆盖供应商准入、评价、分类、选用、考核、退出等环节的全生命周期的供应商管理体系。

我们秉持公开、公平、公正的原则，实行分级考核和管理，重视供应商环境、社会方面的资质审核，对核心供应商开展环境和社会风险的现场审查和评估，并通过培训和奖励等手段，鼓励供应商使用环境友好的产品和服务，优选表现突出的供应商成为长期合作伙伴。



魔方集团供应商管理流程

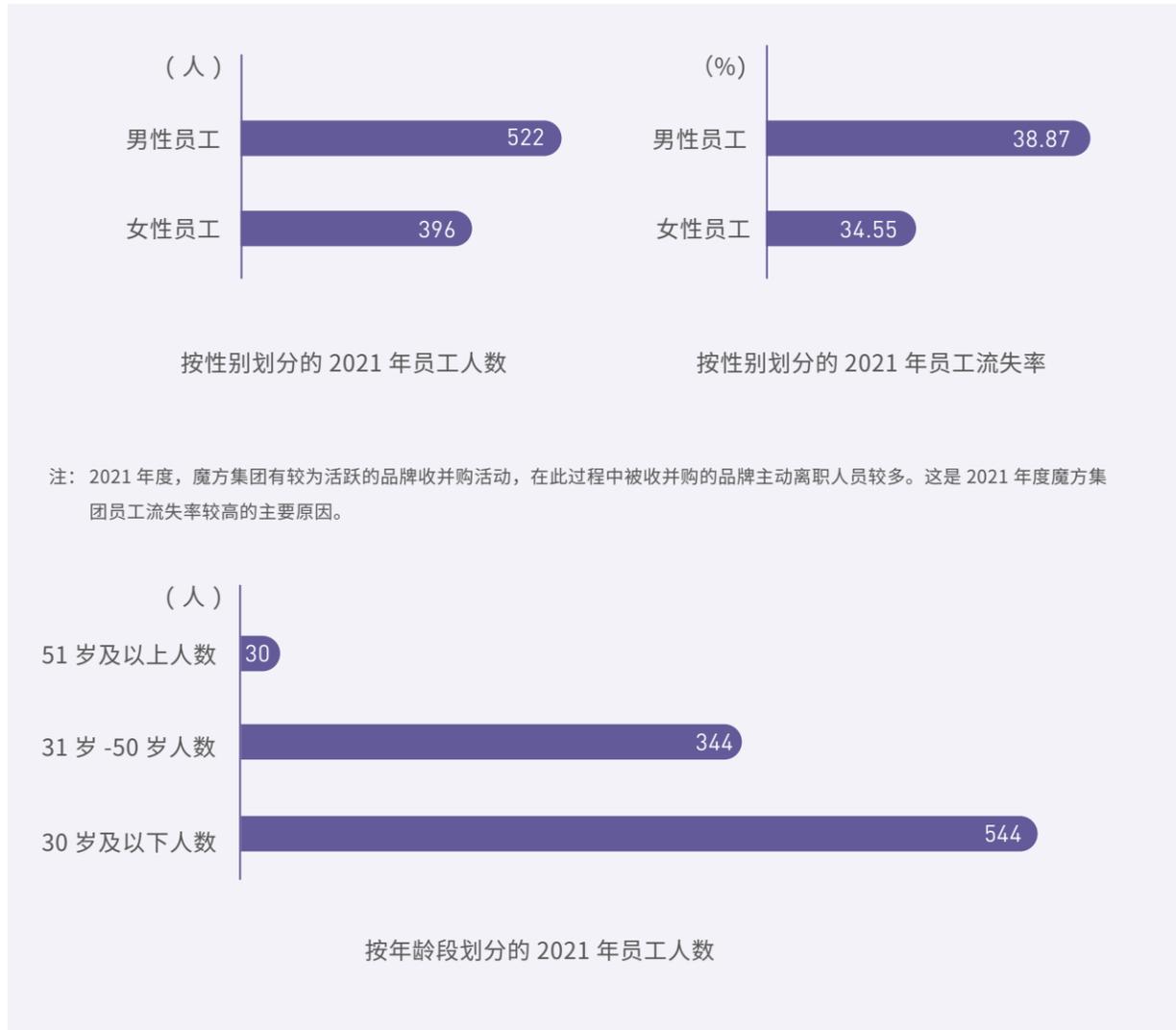
## 赋能员工成长

魔方集团秉持“与员工同心，助员工发展”的人才宗旨，完善员工培养体系，重视员工安全与职业健康，切实保障员工权益，充分发挥工会作用，打造公平、多元、包容的职场氛围，支持员工实现职业价值。

## 保障员工权益

魔方集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，制定《魔方生活服务集团员工手册》等文件，依法签订劳动合同、缴纳社会保险，保障员工薪酬福利和各项基本权益。坚持平等、合规雇佣，不因性别、年龄、信仰、籍贯等差异而区别对待，给予每位员工平等的就业和晋升机会。及时采集应聘人员基本信息，识别年龄身份，主动接受劳动行政部门的监管、督导，杜绝使用童工，避免强制劳动，未出现严重违反童工及强制劳工相关准则、规则及规例的情况。





## 守护安全与健康

魔方集团坚持“安全第一，预防为主”的方针，不断完善安全生产管理体系，加强安全生产能力建设，保证生产运营平稳，保障员工职业健康安全。

我们严格遵守《职业病防治法》《安全生产法》《工伤保险条例》等法律法规，按照国家职业健康管理标准，建立并完善职业健康管理体系。定期组织开展职业健康体检，规范建立员工职业卫生档案。定期举办职业健康知识培训，努力保障员工职业健康安全。重视关怀员工身心健康，推出多维度、立体化、全方位的员工关怀 EAP 计划，聚焦员工关怀、援助机制、心理辅导和沟通管理，从生理到心理上为员工提供全维度健康保障。

近三年来，魔方集团未出现严重违反员工健康与安全相关准则、规则及规例的情形，亦未发生过因工亡故事件。

### 案例 开展消防安全演练，提升应急管理能力

魔方集团 2021 年内开展多次消防安全演练，要求区域全员参加，强化员工的消防安全教育，提高火灾预控能力和突发事件应变能力，学会正确使用灭火器和各类消防器材、设备、设施等。通过演习进一步完善员工的消防应急能力，提高员工消防安全素质，增强员工安全防护和公寓整体自防自救能力。



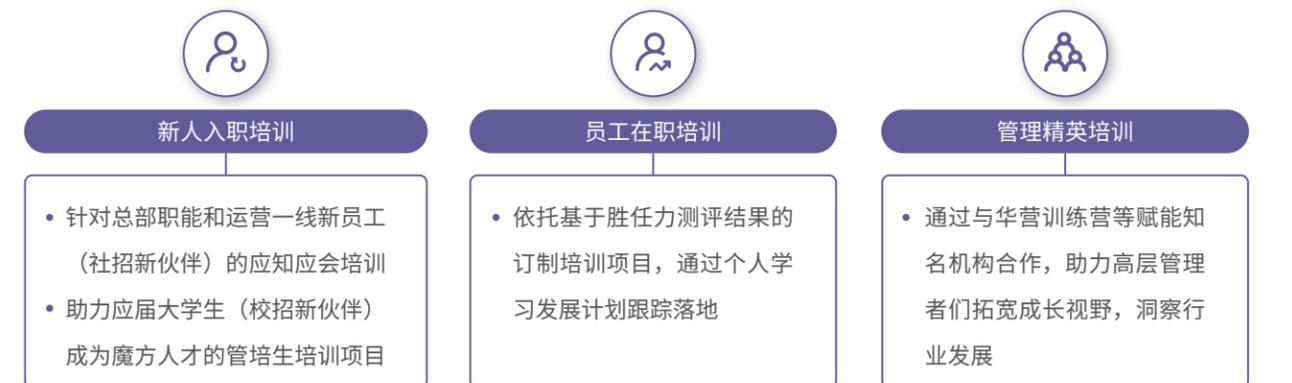
## 助力员工成长

魔方集团持续深化和完善人才培养机制，根据员工的不同岗位、不同职级，建立多级培训体系，促进员工能力提升，拓宽员工知识视野，打造学习型组织，实现企业与员工共同成长。

我们专门设立魔方学院，出台《魔方人才学习成长激励方案》《内部讲师管理制度》《学历升级报销制度》《集团讲师教育及管理制度》等制度，致力打造可持续的学习型组织。



\* 微课是以视频为主要表现形式，生动讲解演绎知识点的线上课程。一般单个课程时长控制在 25 分以内。



魔方集团多级培训体系

### 案例 设立“星火计划”，支持青年员工成长

根据校招管培生特点和成长需求，我们定制化设立了“星火计划”应届生培养方案，在 2021 年度成功举办 5 期培训，共有 101 位管培生参与并顺利通过培训和考核。“星火计划”培训设置职场人际、办公技能、业务模式、企业认知等课程，通过“做中学”“互相学”和“课堂学”等形式，支持管培生更快的完成从学生到职场人的转身，并持续跟进管培生的成长和发展。

“星火培训的课程对我顺利落位岗位起到了很大的帮助，是我了解魔方的第一站。这段时间跟老师的接触，也让我有机会可以充分展现自己的优势。我很喜欢这结业汇报时的一句话：‘魔方很好，但我相信，魔方有我，会更好！’我会一直朝着这个方向努力践行！”

——“星火计划”第四期学员



“星火计划”双选会现场

### 案例 升级线上平台，打造微课体系，支持员工随时随地学习

2021 年，我们升级了员工线上学习平台，并根据业务发展需求打造微课体系，为线上学习平台配备了更丰富的分类课程和更完善的学习功能。升级后的学习平台兼备调研、课程、考核、评估功能，支持电脑端和手机端双平台的登录使用，与人力系统信息完全打通，便于全面跟进员工成长发展路径及职业发展关键里程碑事件，并为员工量身定制个性化学习路径。未来，我们将进一步推进建设全生态、全职能、支持随时随地学习成长的线上智能平台。



按性别划分的员工人均培训时长

按职级划分的员工人均培训时长

## 平衡工作生活

魔方集团致力于为员工打造和谐、包容、平等、多元的工作环境，贯通沟通交流渠道，用心丰富业余生活，增强员工归属感，提高团队凝聚力。



#### CEO 面对面下午茶

2021 年举办 3 场 CEO 下午茶会，邀请来自 IT、财务、运营中心等部门的 100 余伙伴与集团 CEO 柳佳面对面，共同探讨职业发展规划，深入交流工作感受和诉求。



#### 拓展活动

2021 年集团共组织 4 场户外拓展活动，710 位员工在拓展中真诚沟通交流，各个战区逐月组织文化生活会活动，有效塑造团队活力，增进集体参与感、责任心与荣誉感。



#### 员工生日会活动

集团累计举办 17 场生日会，500 多位伙伴到场参加，各战区也逐月举办生日会活动，助力员工构建跨部门的社交网络，提升员工对集团福利的体验感，让生日聚会成为员工与公司之间的温情链接。



#### “最美魔方人”评选

共举办 7 期“最美魔方人”评选，表彰了来自全国各地的 175 位优秀员工，营造人人知文化、人人爱文化的积极氛围，鼓励魔方人持续精进点滴小事，勇担职责。



#### 魔方家庭日活动

共举办 4 届魔方家庭日活动，邀请员工家属走进魔方，参观家人工作场所、参与各类联欢活动，将魔方的企业文化、魅力和风范更好的传达给员工和家庭成员，支持员工平衡工作生活，促进形成更加和谐包容的职场氛围。

### 案例 打造多元包容的职场环境

魔方集团致力于成为具有包容性的企业，积极创造让每一位同事都感受到受欢迎和被支持的环境，为在复杂和多样化的世界中发展凝聚力量。

- 在集团总部和各门店均设立母婴室，支持女性员工获得更高的体验感和获得感，更好地兼顾在职场和在家庭实现价值；
- 专门开设少数民族礼仪课程，传播民族文化，尊重民族信仰，支持少数民族同事更好的融入集体，获得尊重、友谊和职业发展。



魔方集团母婴室



少数民族礼仪培训课程

### 案例 “守初心，征新程” 魔方文化主题拓展活动

为了加速团队融合，表彰先进团队与员工，增强团队凝聚力与价值感，魔方集团于 2021 年 4 月 12 日举办了以“守初心，征新程”为主题的拓展活动。

集团高管、各部门负责人与 100 余位员工伙伴组成 10 个小组，共同协作完成了象征团结一心、齐心协力的“纳斯达克巨画”。拓展活动为战区之间增进交流提供了机会，也为战区与总部职能部门之间搭建桥梁。画布底稿上有预设线条，也有空白格子，象征着魔方大家庭既有标准、规则，也欢迎大家在画布之上增添光彩，持续创新。

这次拓展活动促进了不同部门、不同职能的员工相互了解、相互信任，坚定了不忘初心、成就彼此的信念，为企业与员工共同实现价值注入了新鲜动力。



活动现场 10 组员工整装待发



共同绘就“守初心·征新程”巨画

### 案例 魔方家庭日，以家人之名共创美好未来

2021 年 12 月 25-26 日，我们在上海举办了第四届魔方家庭日活动，邀请员工和家属走进魔方，一同参与联欢与拓展活动，参观家人工作环境，体验家人工作内容。通过轻松愉悦的氛围，全方位关爱员工及其家庭，提升员工归属感和凝聚力，支持企业价值观与员工个人价值实现进程紧密融合。

这次家庭日活动中，特别设置了为与魔方同行满五周年和满十周年的员工表彰环节，感谢他们在陪伴魔方共同成长的征程中创造的长期价值。我们将继续完善员工成长腾飞平台，期待与更多伙伴“以家人之名”共创美好未来。



表彰与魔方同行满五周年和十周年的资深员工



## 促进社区繁荣

魔方集团秉持“向善而为，共益共生”的理念，积极投身公益事业，持续践行企业社会责任，在新冠肺炎疫情防控阻击战中勇担重责，倾力支持社会更加健康、有序的发展。

## 贡献社区发展

魔方在全国 20 余个城市运营公寓。作为所在社区的一份子，我们始终关注公寓所在社区的发展，积极参与社区沟通和建设，参与各类志愿活动和慈善活动，推动公益事业的发展，与当地社区共建共享美丽家园。

## 案例 为春节留守人员提供住房保障

2021 年春节,因新冠肺炎疫情影响,多地发出“就地过年”倡导。魔方集团积极响应国家号召,上线“15 天免费住服务”公益计划,对疫情防控和保障用工提供双重支持。我们迅速组织各门店统计空房情况,为春节期间留守在岗的务工人员及学生提供住房保障,只需要工作证明和防疫健康证明,即有机会申请免费入住全配式租赁公寓的名额,解决后顾之忧。在除夕夜,我们还为入住人员准备了丰盛的年夜饭,陪伴他们就地过好幸福春节。



除夕夜的温馨年夜饭



## 案例 爱老敬老,与长者共度重阳

2021 年 10 月,魔方集团 CEO、魔方党支部书记柳佳率魔方志愿者团队走进上海申养忘年荟,与在住老人共度重阳佳节。志愿者为老人们送上了贴心的保暖围巾,策划了“闻香制皂”活动,还为老年人带来一场生动有趣的汇报演出,共同唱响多首红色经典歌曲。

魔方的事业是践行“住有所居”的庄严承诺,我们也愿为老年人“老有所养”奉献应尽之力,以积极、持续的志愿活动支持长者享受舒心、愉悦、多彩的老年生活。

“这并不是第一次跟同事们来看望爷爷奶奶,但每次来都有不一样的感受和收获。看着爷爷奶奶开心地向我展示他们制作的精油香皂,我同他们一样很有成就感。而当旋律响起,现场不约而同开始合唱时我深受感动,红色经典早已跨越岁月的长河,流淌进我们的血脉之中了。”

——一位 95 后魔方志愿者代表



魔方集团 CEO、魔方党支部书记柳佳慰问致辞



与长者一同制作手工天然香皂



共唱红歌

## 助力抗击疫情

在新冠肺炎疫情攻坚战中,魔方集团严格遵守政府防疫政策要求,推出《防疫安全服务手册》,积极参与抗疫行动,守护租户健康,纾解疫情压力,关怀社区发展。

2022 年春季,在上海新冠肺炎疫情爆发期间,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,守护租客家园健康和平安。

## 案例 善用数字化手段,支持高效防疫管理

2020 年,在新冠肺炎疫情爆发初期,魔方集团在行业内率先开发并上线了公寓行业“红绿码”(智能防疫助手),依托数字化手段管理公寓人员的健康状况。

2022 年 4 月,魔方“防疫助手”再升级,在住客户在线即可快速登记核酸、抗原、体温检测结果等,减少线下登记流程,为住客提供便利,保障防疫安全,也能将各类检测结果实时对接给防疫相关部门,100% 配合执行“应检尽检”政策。



## 案例 魔方公寓业内首推“免费留房”“免费退”服务

3 月,本是求职、租房旺季,因疫情的突然到来,许多人的租住计划被打乱。考虑到租客可能因疫情影响导致无法及时入住,产生额外费用,2022 年 3 月,魔方公寓正式上线“免费留房”“免费退”服务,承诺任何已签约但还未入住的客户只需凭隔离或封闭管理相关通知,便可在线申请“免费保留 15 天”或“免费退房”,减轻客户受疫情影响的经济负担。



### 案例 “闪电侠”与“接力团”，魔方保供在行动

2022年3月28日，在距浦东因疫情防控按下暂停键前3.5小时，一支由魔方人组成的临时保供小组迅速成立。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。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。截至5月底，每个深夜都有魔方“闪电侠”辛勤采购和配送的身影。



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”。截至4月5日，魔方“接力团”已接收并发放了超过13000份生活物资和超过3000份药品。



### 案例 逆行抗疫，最美魔方人同心守“沪”

4月4日，魔方江苏和浙江战区主动请缨，召集9位魔方“最美逆行者”从杭州、南京、苏州、南通等地连夜奔赴上海，在完成核酸检测和物资储备后，即刻投入到支援各门店的紧张工作中。来自浙江战区的一位大客户经理是第二次作为抗疫志愿者支援门店，在第一次支援经历中，他在大年三十奔赴疫情门店，连续15天独自肩负门店日常防疫和管理工作，以奉献精神和专业素养，帮助门店度过难关。

“听从政府安排、严格执行各项防疫政策，我们终将迎来胜利！”

——已在上海门店开始战役支援工作的魔方人



在疫情下，魔方始终做正确的事，积蓄力量，与住户一起等待下一个春天。

# 责任绩效

## • 环境绩效

指标	单位	2021 年绩效
无害固体废弃物		
废纸排放量	吨	0.072
生活垃圾排放量	立方米	128.95
有害固体废弃物		
废灯管排放量	个	20
废电池排放量	个	300
气体排放总量与强度		
温室气体排放量 (范畴一)	吨二氧化碳	18.8
温室气体排放量 (范畴二)	吨二氧化碳	205.8
温室气体排放总量	吨二氧化碳	224.6
温室气体排放强度	吨二氧化碳 / 平方米	0.059
能源使用量与使用强度		
汽油使用量	千克	4950
汽油使用强度	千克 / 平方米	1.30
电能使用量	千瓦时	490000
电能使用强度	千瓦时 / 平方米	128.95
总能源消耗量	吨标准煤	67.5
能源消耗强度	吨标准煤 / 平方米	0.018
水资源使用量与使用强度		
水资源使用总量	吨	2040
水资源使用强度	吨 / 平方米	0.54

注：1. 无害固体废弃物、有害固体废弃物、气体排放、能源使用及水资源使用的统计范围均为魔方集团总部。

2. 电能消耗的废气排放量的核算系数主要参考上海市生态环境局《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》；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》。

## • 社会绩效

指标	单位	2021 年绩效
雇佣		
员工总数	人	918
男性员工人数	人	522
女性员工人数	人	396
高层管理人数	人	7
中层管理人数	人	133
普通员工人数	人	778
研究生及以上员工人数	人	22
本科员工人数	人	288
大专员工人数	人	400
高中及以下员工人数	人	208
30 岁及以下员工人数	人	544
31-50 岁员工人数	人	344
51 岁及以上员工人数	人	30
员工流失率	%	37.08
男性员工流失率	%	38.87
女性员工流失率	%	34.55
30 岁及以下员工流失率	%	42.56
31-50 岁员工流失率	%	26.96
51 岁及以上员工流失率	%	26.83
健康与安全		
因工伤损失工作日数	天	62
因公死亡员工人数	人	0

指标	单位	2021 年绩效
<b>培训与发展</b>		
总受训员工人数	人	918
男性员工受训人数	人	522
女性员工受训人数	人	396
高级管理层受训人数	人	7
中级管理层受训人数	人	133
普通员工受训人数	人	778
总培训时数	小时	33424.2
男性员工受训总时数	小时	19366.2
女性员工受训总时数	小时	14058
员工培训覆盖率	%	100
男性员工培训覆盖率	%	100
女性员工培训覆盖率	%	100
高级管理层培训覆盖率	%	100
中级管理层培训覆盖率	%	100
普通员工培训覆盖率	%	100
人均培训时数	小时	36.4
男性员工人均培训时数	小时	37.1
女性员工人均培训时数	小时	35.5
高级管理层人均培训时数	小时	30.7
中级管理层人均培训时数	小时	36.1
普通员工人均培训时数	小时	36.5

指标	单位	2021 年绩效
<b>客户服务</b>		
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
<b>反贪污</b>		
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
<b>供应商管理</b>		
供应商总数	家	1307
华东地区供应商数目	家	732
华北地区供应商数目	家	199
华南地区供应商数目	家	240
华中地区供应商数目	家	69
西北地区供应商数目	家	32
西南地区供应商数目	家	34
东北地区供应商数目	家	1
<b>社区投资</b>		
社区投资金额	万元	94.73

## 展望 2022

回顾 2021 年，魔方集团在企业治理、品质服务、环境友好、共同繁荣等方面积极承担应尽责任，持续释放 ESG 价值，稳健推进 ESG 战略目标的实现。2022 年，魔方将迈入新的发展阶段，我们愿紧跟国家政策步伐，接受股东、公众和政府的监督，把握新机遇，迎接新挑战，追求更高质量、更可持续的发展。

我们将提升治理水平，推进稳健运营，不断完善公司管理体系建设，将 ESG 要求进一步融入企业战略、决策和经营全过程中，创造更多综合价值。

我们将持续支持城市更新和发展，加强社区类产品研发，打造公寓生态圈，为更多城市新青年提供舒适安全的住所和温馨多元的生活。勇担住房租赁龙头企业责任，打造可持续的产业链，构建共发展的价值链，推动行业伙伴合作共赢。

我们将紧随“双碳”战略目标，进一步完善环境管理，健全环境信息披露机制，坚守绿色健康用材底线，提高清洁能源设施水平和使用占比，做绿色发展、迈向中和的表率，促进人与自然的和谐发展。

我们将打造更加包容、平等的工作与生活的环境，为员工提供多元化培训课程和广阔公平的职业发展平台，实现员工与魔方的共同成长。积极投身公益事业建设，加强与社区的交流和合作。

面向未来，我们将以实现高质量发展为目标，联动上下游生态链、社区、客户等利益相关方，迈向共同发展的租住新纪元。



# ESG 指标索引

范畴	层面	指标内容	回应情况	对应页码
A1: 排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的数据。	全部披露	P44-P46
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	全部披露	P46
	A1.2	温室气体总排放量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	全部披露	P45, P65
	A1.3	所产生有害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	全部披露	P46, P65
	A1.4	所产生无害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	全部披露	P46, P65
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	全部披露	P45
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法, 减低产生量的措施及所得成果。	全部披露	P46
A2: 资源使用	一般披露	有效使用资源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。	全部披露	P44
	A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源 (如电、气或油) 总耗量 (以千个千瓦时计算) 及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	全部披露	P44, P65
	A2.2	总耗水量及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	全部披露	P44, P65
	A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	全部披露	P45
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题, 以及提升用水效益计划及所得成果。	部分披露	P44
	A2.5	制成品所用包装材料的总量 (以吨计算) 及 (如适用) 每生产单位占量。	不适用	-
A3: 环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	全部披露	P42, P45
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	不适用	-
A4: 气候变化	一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的相关减缓措施的政策。	不适用	-
	A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项, 及其应对的行动。	不适用	-
B1: 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	全部披露	P54-P55
	B1.1	按性别、雇佣类型 (如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数。	全部披露	P55, P66
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	全部披露	P55, P66
B2: 健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	全部披露	P55
	B2.1	过去三年 (包括汇报年度) 每年因工亡故的人数及比率。	全部披露	P49, P66

范畴	层面	指标内容	回应情况	对应页码
B2: 健康与安全	B2.2	因工伤损失工作日数。	全部披露	P66
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行及监察方法。	全部披露	P55
B3: 发展与培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	全部披露	P56-P57
	B3.1	按性别及雇员类别 (如高级管理层、中级管理层等) 划分的受训雇员百分比。	全部披露	P58, P67
	B3.2	按性别及雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数。	全部披露	P58, P67
B4: 劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	全部披露	P54
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	全部披露	P54
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	全部披露	P54
B5: 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	部分披露	P53-P54
	B5.1	按地区划分的供应商数目。	全部披露	P53
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例, 向其执行有关惯例的供应商数目, 以及有关惯例的执行及监察方法。	部分披露	P53-P54
	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例, 以及相关执行及监察方法。	全部披露	P53-P54
	B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例, 以及相关执行及监察方法。	全部披露	P53-P54
B6: 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	全部披露	P35, P38
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用	-
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	全部披露	P39
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	不适用	-
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用	-
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法。	全部披露	P38
B7: 反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	全部披露	P27
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	全部披露	P28
	B7.2	描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法。	全部披露	P27, P28
	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	全部披露	P27, P28
B8: 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	全部披露	P60
	B8.1	专注贡献范畴 (如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	全部披露	P61-P64
	B8.2	在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)。	全部披露	P68

# 报告编制流程

魔方集团对报告编制实施全生命周期管理，以 ESG 工作全面融入企业运营为目标，通过策划部署—全程融入—撰写发布三个阶段，对识别出的具有重要性的 ESG 议题进行分析和评估，并编制高质量的 ESG 报告文件。

## ■ 策划布署阶段 (2021 年 11 月)

### (1) 成立报告编制小组

成立由集团战略市场中心牵头，各部门共同组成的报告编制小组，统筹报告编制的各项工作。

### (2) 组织报告编制培训

召开报告编制启动会，组织报告编制培训，详细学习 ESG 指南和新规，报告编制的流程、方法和注意事项。

### (3) 利益相关方沟通

推动与股东、客户、供应商、合作伙伴、员工、社区等利益相关方开展常态化沟通。

## ■ 全程融入阶段 (2021 年 12 月 -2022 年 2 月)

### (1) 融入 ESG 指标体系

建立符合联交所 ESG 指引和魔方集团实际情况的 ESG 指标体系，面向各部门进行指标分解，指导业务运营。

### (2) 指标跟踪与评估

定期对各部门落实指标情况进行反馈和评估，针对融入运营中的问题进行指导。

### (3) 服务业务发展

通过将 ESG 指标融入运营，对内优化管控，对外提升运营透明度，促进集团的可持续发展。

## ■ 撰写发布阶段 (2022 年 3 月 -6 月)

### (1) 资料收集与整理

各部门根据指标体系和资料清单整理相关资料，提交至报告编制小组。

### (2) 报告撰写与设计

编制大纲、撰写报告，并组织项目沟通、评审会，确定报告重点、优化报告框架、完善报告内容并进行设计。

### (3) 报告发布与传播

在集团平台以及其他相关平台发布 ESG 报告，并组织报告编制情况总结和工作部署。

# 意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读本报告。我们诚挚邀请您对本报告进行评价，为我们的 ESG 工作提出宝贵意见。谢谢！

魔方生活服务集团

2022 年 6 月

## 选择性问题 (请在相应位置打“√”)

1. 您对报告的总体印象是：

很好 较好 一般 较差 很差

2. 您认为报告中所披露的可持续发展信息质量：

很高 较高 一般 较低 很低

3. 您认为报告结构：

很合理 较合理 一般 较差 很差

4. 您认为报告版式设计和表现形式：

很好 较好 一般 较差 很差

## 开放性问题：

您对《魔方生活服务集团 2021 年环境、社会和治理 (ESG) 报告》的宝贵意见与建议，欢迎提出：

您可以扫描下方二维码填写问卷，也可与魔方生活服务集团 2021 年 ESG 报告编写组联络，发送邮件至：[moyj@52mf.cn](mailto:moyj@52mf.cn)，或致电：021-53292777 转 862。我们将认真对待您的意见与建议，并承诺妥善保护您的个人信息。



# 改善城市居住环境 创享美好租住生活



消费者端公众号



企业端公众号



APP下载二维码