

2021
社会责任报告
Corporate Social
Responsibility Report



幸福生活 我爱我家



目录 >>>

关于本报告 / 4

董事长致辞 / 5

1

关于我爱我家 / 8

公司简介 / 9

数说2021 / 10

公司治理 / 11

战略目标 / 15

业务布局 / 15

3

**合规经营
助力行稳致远 / 23**

合规管理 / 24

风险管控 / 24

廉洁管理 / 24

培育合规廉洁文化 / 24

坚守信息安全与隐私保护 / 24

2

**数字赋能
聚焦卓越运营 / 19**

实现数字化转型，加速服务迭代 / 20

推动数字化实践，重构组织模式 / 21

发挥数字化技术，提升效率管理 / 22

依托数字化系统，加速人才培养 / 22

4

**合作协同
携手多方共赢 / 25**

保护股东权益 / 26

主动承担行业责任，推动行业生态健康发展 / 28

携手行业共进，深化多元合作 / 30

创造客户价值，承小家之托 履行“安居”使命 / 31

5 以人为本 构筑幸福家园 / 34

员工权益保障 / 35

员工培养及职业发展 / 35

薪酬激励 / 37

员工健康安全 / 37

关心关爱员工 / 37

7 守护环境 低碳绿色发展 / 46

深植绿色理念 / 47

倡导绿色经营 / 48

6 情系社会 彰显责任担当 / 40

防疫有我，我爱我家在行动 / 41

爱心互助，暖心志愿帮扶 / 43

赋能社区，创新社区服务模式 / 44

8 展望2022 / 49



关于本报告

本报告是我爱我家控股集团股份有限公司（以下简称“我爱我家”、“本公司”或“公司”）发布的首份社会责任报告（以下简称“本报告”或“报告”）。报告本着规范、透明、客观和全面的原则，为利益相关方提供我爱我家在经营、社会、公益、环境等责任领域的社会责任实践和绩效。

报告范围

报告组织范围：本报告组织范围以我爱我家为主体部分，涵盖我爱我家各下属全资、控股子公司。

报告时间范围：2021年1月1日至2021年12月31日。为增强报告可比性和完整性，部分内容适当溯及以往年份及延伸截至本报告披露日的期后事项。

报告发布周期：本报告为年度报告。

编制依据

本报告遵循中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则（2018年修订）》《深圳证券交易所股票上市规则（2022年修订）》《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》等相关规定，参考中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR2.0）等相关指引标准进行编制，同时注重立足行业背景，突出企业特色。

数据来源及可靠性保障

本报告使用信息数据来源包括政府部门公开数据、公司公开披露的年度报告等文件及公司内部汇总统计的社会、公益、治理、环境等信息。报告涉及货币种类及金额，如无特别说明，均以人民币计量。

本报告经公司董事会审核后发布，董事会及董事保证报告内容的真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并承担个别和连带的法律责任。

报告获取

本报告可在深圳证券交易所指定网站巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn/>）和我爱我家官方网站（<https://000560.5i5j.com>）获取。如对报告有意见和建议，请您发邮件至000560@5i5j.com，或致电（0871）65626688。

董事长致辞 >>>>



以客户利益为首 以员工发展为中心
以专业服务为本 以科技创新为翼
积极承担社会责任
实现客户体验牵引下的企业高质量发展

2021年是转折和变革的一年，也是创新和启航的一年。这一年，既是“十四五”开局之年，也是两个“百年”目标承继的节点。这一年，我们经历了全球政经变化的风起云涌，也经历了居住服务市场的起伏跌宕。这一年，时时反复的疫情深刻影响着我们社会的运行和每名成员的生活。

面对困难挑战，全体爱家人风雨同舟，共克时艰，展现出强大的抗压韧性与坚持向上的乐观精神。作为一家成立二十二年的社会服务型企业，我爱我家成立于社区，成长于社区，企业的成长与社区的繁盛紧密相连，我们坚信居住服务行业的客户价值和社会使命，我们深知脚下这片热土所承载的厚重底蕴，身旁这群人所充满的激昂活力，只有团结奋发，砥砺前行，才能为自己，为家人，为我们的社会和国家，创造更幸福的生活。

我们与社会、与行业共同感受着数字经济的脉动

致广大而尽精微，数字化的本质是用0和1来精准诠释现实世界，从而帮助人们在物理世界之上创造更多的价值可能。以5G、人工智能、虚拟现实等技术为主导的第四次科技革命窗口已然启动，并正在深刻的改变着我们的社会和我们的习惯。响应数字经济创新的召唤，跟上时代的步伐，才能更好的践行我爱我家为行业、为社会创造价值的企业使命。

为此，我们一直在思考，对于我们所从事的这个行业，一些在长期趋势中始终确定不变的事情，一些能够让我们的组织，让我们的社会变得更好的事情。我们认为：服务品质，即为客户解决居住需求并提供更好的服务体验，是我们业务永恒不变的核心价值；而优秀的人是我们这个行业最为重要的资源；数字技术则是这个时代帮助我们聚合资源、实现价值的关键依托。

基于这一笃定，我爱我家自2018年起，持续加大资金投入推动数字化转型升级，形成了今天以CBS业务系统为核心的具有行业领先性的数字化基础设施，推动了公司的精细化运营和效能提升，以及业务模式向网络平台化的升级转型。

人是我们这个时代最为宝贵的财富，也是我们的组织生生不息的保证

帮助人们创造更美好的家园，实现更幸福的生活，是我们事业的价值。同时，我们也将每一名员工视为家人，希望企业成为家人们共同成长的家园。我们将“崇尚‘爱’，建设‘家’，追求‘赢’”作为企业文化的核心价值观，在人才招聘、人才培养、福利待遇方面建立了绿色竞争通道、快速晋升周期、双向发展路线、人才建设及梯队培养、完善的培训和管理体系、公开公平的选拔和评选标准、有竞争力的薪酬回报与综合福利保障，为员工打造了广阔的职业发展平台，吸引了大量优秀人才不断加入。作为行业开拓者，公司依托完善的人才建设及培养体系，造就了一大批行业优秀的管理人才和业务精英，为企业的稳健、持续、健康发展，奠定了坚实的人才基础。

植根社区，服务社区，做社区忠实的守护者

作为生于社区、长于社区的社会服务企业，我爱我家对社区怀有深厚的感情。在二十二年的持续发展中，我们的门店网络和服务已经融入社区，成为社区生活基础设施的一部分。社区是我们的业务生生不息的源泉，我们也将社区视为自己的家园，积极参与到社区建设，努力为社区营造更美好的人

居生活环境。

我爱我家一直积极提升面向社区的生活服务深度与颗粒度，打造可信的人、暖心的店、安心的服务；北京公司推出了15项服务承诺发布，1024客户服务标准并发起安心服务计划，经纪人深入社区，在老人网上挂号、防诈骗、青少年科普等方面发挥积极作用。我爱我家持续推动数字化社区建设，致力于将门店建设成为数字化社区的助力者与推动者，成为数字化社区的赋能者与推动者，通过生活、环境、健康、应急、房产等五大守护计划在智慧助老、青少年科普、全民健身、社区安全等领域发挥出作用。自2020年疫情爆发以来，在抗击疫情的过程中，我爱我家共成立650多支志愿服务队，协助社区测温、排查出租房屋、为隔离群众买菜等，切实担起“社区守护者”的责任。

守正道，择善而从；低碳服务，营造社区绿色生活

行稳才能致远，固本方可久业，做正确而长期的事，是我爱我家二十二年一贯的坚持。作为处于行业排头的社会服务企业，我爱我家不仅用心做好服务，也始终致力于在合规经营、廉洁管理方面发挥行业表率作用，通过不断完善加强内部制度、教育培训和监督管理，营造坚持正道、健康向上的经营环境和企业文化氛围。

我爱我家积极响应绿色低碳生活号召，从点滴入手，不断改造我们的服务与经营活动，打造更加绿色低碳的业务服务。通过数字化业务系统规范和优化我们的业务与管理流程，持续降低业务活动能耗，防止资源浪费。并通过VR看房、AI讲房、电子签约等科技手段的创新应用，实现绿色服务，为客户节约成本，减少业务各环节的碳排放。

凡是过去，皆为序章，生如逆旅，一苇以航

2022年，公司将在洞察美好居住“原动力”基础上，齐心协力打造“三个一工程”。同时构建技术上的“数字力”，提升卓越运营的“向心力”，强化品质服务的“渗透力”，贡献社会和谐的“公益力”，打造幸福企业，履行安家使命。

我爱我家控股集团股份有限公司

董事长 谢勇

2022年4月27日



关于我爱我家



公司简介

我爱我家是全国领先的以居住交易服务为核心的互联网人居生活服务平台运营商。公司以为消费者创造品质生活和追求企业卓越运营为目标，基于网络平台和数字智能开展线上线下一体化的运营服务，为居民客户和产业客户提供居住交易与产业数字化的解决方案与服务产品，并将产业版图延展到商业资产运营及居住衍生业务等领域。公司聚焦居住场景，坚持以用户价值为导向，致力于服务中国广大城市家庭、租客、社区与同业，打造品质生活与多元共赢的人居服务互联网平台。



22年前，我爱我家第一家店面“北京甜水园店”开业。此后两年，公司完成了包括北京、天津、太原、南京、苏州、上海、杭州7个城市在内的第一轮全国布局，成为国内知名的大型品牌连锁经纪品牌。自2013年开始，我爱我家在全国范围内拓展直营和加盟。2017年底，我爱我家成为首家在A股主板市场上市的房地产经纪公司，并先后入选深股通和深证成指样本股、富时罗素全球股票指数系列、标普道琼斯新兴市场全球基准指数A股名单。2021年，公司完成了业务向互联网人居生活服务平台转型升级的重要里程碑。截至目前，公司业务覆盖北京、上海、杭州、南京、苏州、南昌等40余座国内一二线核心城市，门店总量4613家。



数说2021

经营

总资产3,296,351.14万元	净资产1,056,959.01万元	营业收入1,196,287.38万元
业务主要聚焦国内一二线城市，展业城市 40余座	总交易金额（GTV）超过4300亿元	门店总量4613家

社会

员工总人数约5万	“繁星”系统实施员工培训总学时超过200万小时
----------	-------------------------

荣誉奖项

2021年，公司经营管理、社会责任承担等方面取得较大成绩，受到各级部门及机构的认可，获得多个荣誉奖项

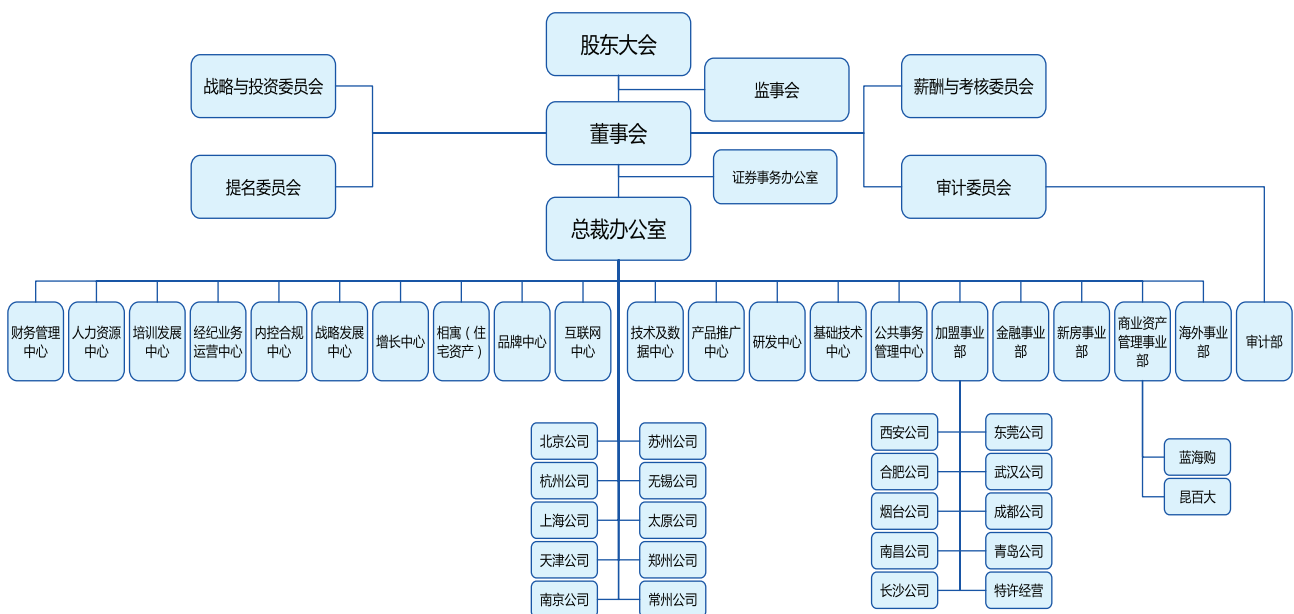
序号	所获主要奖项	颁奖单位
1	上市公司2020年报业绩说明会优秀实践案例	中国上市公司协会
2	2021年度上市公司董办优秀实践案例	中国上市公司协会
3	2020年中小投资者关系互动奖、最佳新媒体运营奖	全景网
4	2020年度房地产经纪行业社会责任企业	中房经联
5	2020年度实力品牌	人民网
6	2020年房产影响力星经纪公司	58同城
7	2021年度产业升级十佳践行者	雷锋网
8	2020中国年度优选雇主	智联招聘联合北京大学社会调查研究中心
9	北京市非公有制经济组织党建示范单位	北京市工商业联合会
10	“未来信任领军者”优秀案例	IDC (International Data Corporation)
11	2021年优秀房产综合服务运营商	乐居财经
12	2021北京民营企业百强	北京市工商联
13	2021中国价值地产总评榜 年度价值地产机构服务商	每日经济新闻
14	2021年度美好生活服务商	中国经营报
15	2021年度优秀公益项目奖	时代周报
16	2021中国房地产经纪服务优秀品牌	中国房地产报
17	2021年度优秀价值投资企业	和讯网
18	2021口碑影响力服务商	北京晚报

公司治理

治理结构

公司高度重视公司治理的不断完善及公司运作的持续规范，已按照《中华人民共和国公司法》等有关法律、法规及规范性文件的要求，构建了符合公司业务规模和经营管理需要的组织结构，以股东大会为最高权力机构、董事会为决策机构、董事会专门委员会为决策支持机构、高级管理人员及经营层为执行机构、监事会为监督机构，形成了权力机构、决策机构、监督机构与经营层之间权责分明、各司其职、相互配合、有效制衡、科学决策、协调运作的健全完善、规范有序和运行有效的内部控制体系和治理机制、激励约束机制，能够对确保公司经营管理的依法合规、对公司财务报告及相关信息的真实完整提供合理保障，能够有效促进公司维护良好的资本市场形象、维护股东和相关利益主体的合法权益，促进公司积极履行社会责任、回报社会，为企业价值创造提供保障。公司自上市以来内部控制无重大缺陷。

组织架构



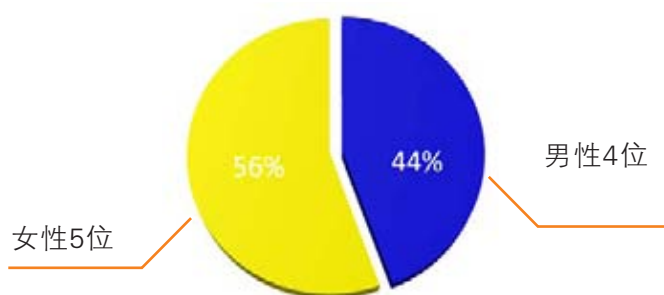
股东大会

股东大会享有法律法规和《公司章程》规定的决策权利，依法行使对公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的决定权，保障股东依法享有的知情权、查询权、分配权、质询权、建议权、股东大会召集权、提案权、提名权、表决权等权利。2021年，公司召开了4次股东大会。

董事会

公司董事会秉持对全体股东负责的原则，依法履行有关法律法规和公司章程规定的职权，充分发挥其在公司治理中的核心作用，确保董事会规范、高效运作和审慎、科学决策，持续提升公司治理水平和治理能力，促进公司高质量发展，维护全体股东的合法权益。董事会共9名董事，其中独立董事3名。董事会下设战略与投资、审计、提名、薪酬与考核委员会4个专门委员会。公司为专门委员会和独立董事履职提供了充分保障，专门委员会依照公司章程和董事会授权履行职责，为董事会的决策提供科学和专业的意见参考；独立董事在公司决策方面能够发挥独立作用，对公司重大事项享有足够的知情权，能够独立、客观的履行职责。

公司董事会成员构成比例



2021年召开	董事会会议	形成决议
	10次	14个

董事会 专门委员会	战略与投资委员会会议	1次
	审计委员会会议	4次
	薪酬与考核委员会会议	2次
	提名委员会会议	1次

监事会

公司监事会本着对股东负责的态度,认真履行有关法律法规和公司章程规定的职责和义务,对公司的经营活动,财务状况,重大事项决策程序,内部控制的有效性、规范性及董事、高级管理人员勤勉履职等情况依法进行监督;对公司的内部控制和相关重大事项审慎、客观地发表独立核查意见,为公司业务稳健发展、强化风险控制、提升治理水平发挥积极的促进、保障作用,有效维护公司和股东的合法权益。公司监事会共5名监事,其中股东监事3名,职工监事2名。

2021年召开	监事会会议	形成决议
	9次	9个

党建引领公司治理 强化党建引领，履行安家使命，推动企业高质量发展

公司切实履行企业的政治责任、社会责任、经济责任，探索实践“四位一体”大党建工作模式和公司治理模式，务实推进党建工作与业务发展紧密融合，把党的组织优势转化为公司的发展优势，引领企业实现高质量发展，着力打造非公企业党建特色品牌，为企业实施新战略、踏上新征程、实现新发展提供政治保障和精神动力。在中国共产党建党100周年之际，公司组织管理层和党员代表进行了重温党史，学习西柏坡精神和延安精神的专题教学活动，增进了家国情怀，为公司持续发展凝聚了奋进新征程的强大精神力量。

建党百年 公司及各城市公司在祖国各地为党庆生**西柏坡**



杭州

杭州市房产市场综合管理服务中心党支部、杭州我爱我家党支部联合开展党员、入党积极分子和团员青年党史学习教育。邀请革命老战士讲述党的光辉历程。



上海

上海我爱我家党支部开展“学党史、强信念、做合格党员”主题党日活动的。



昆明

昆百大党委组织“永远跟党走、启航新征程”表彰大会，以及党史学习教育培训等主题活动。

战略目标

坚持卓越运营和科技赋能相结合，重点打造“三个一工程”

第一个“一”

要以一流标准升级我爱我家品牌工程，将品牌战略升级纳入集团长期持续的重点事项中，让“我爱我家”这一金字招牌焕发出新的生命力。

第二个“一”

实施一个核心业务系统迭代工程，将我爱我家自主研发的核心业务系统CBS推广到全国，同时强化城市高管数字化思维，提升管理认知能力，并落实在组织运营上，成为系统落地后的效能提升的新引擎。

第三个“一”

实施全国统一的互联网线上品质服务工程，将用户体验放在重要位置。2022年底前，用户服务体验要达到主流互联网企业的品质水平，为用户提供更加高效、便捷、温暖的服务。

“三个一工程”是公司基于对市场趋势的洞察和行业长期价值的信心所制定的核心战略，也是我爱我家在数字经济时代通过数智赋能实现“固本培元强品质，守正出奇谋创新”的关键。

业务布局

作为全国领先的以居住交易服务为核心的互联网人居生活服务平台运营商，公司锚定“居住”这一生活刚需场景，主要围绕居住核心资产（住宅）的配置（交易与运营管理）需求提供专业服务。坚持创新，丰富产品，实现客户体验牵引下的高质量增长，持续为消费者提供高品质的交易服务，更好地承担时代赋予的安居使命。2021年，为了更好地赋能专业团队服务客户，公司利用数字化基础设施，对业务进行重塑，实现了重点地区重点业务形态向互联网平台模式的转型，也令公司的业务结构进一步升级。

互联网服务

互联网存量住宅交易服务

公司通过互联网平台提供的线上楼盘字典、VR看房、智能推荐、IM工具、CBS多边系统、电子签约、小爱客服等数字智能产品，使存量住宅的买卖和租赁交易突破线下物理条件的限制，为消费者获取交易信息的丰富度、透明度、真实性与准确性提供保证，大大提高客户的沟通与决策效率，降低消费成本；帮助接入平台的经纪用户提高商机获取与转化的效率，促进专业认知与绩效的快速提升；帮助线下门店大幅提升业务运营标准化水平，突破组织与销售半径的条件限制，实现房、客、人等业务资源的开放共享与多边高效协同，降低整体运营成本、提升组织绩效，创造客户价值。

2021年，公司官网年度活跃用户总量达2.03亿（同比提升60%），月均MAU达到1693万，（同比增长60%）；截止2021年，自VR房源上线以来累计拍摄量达97.9万套，同比增长54%；其中VR房源覆盖率较上年度增长10个百分点，达61.6%。

截止报告期末，公司门店总数达到4613家，公司通过加盟、合伙等多元化模式实现了规模快速扩张，覆盖城市从年初10城增长至33城，加盟门店规模进一步壮大。通过加盟模式，公司丰富了平台生态，扩大了业务覆盖；加盟伙伴在公司赋能下实现快速成长，南昌公司2021年保持本地市占率领先地位，营收增长率达到71.7%。

房屋资产管理业务

“相寓”是公司旗下的房屋资产管理品牌，坚持数字引领，科技驱动，致力于打造中国首个“新市民和青年人”的安心租房科技平台。产品涉及分散式两大产品线：相寓HOME、相寓ROOM，集中式四大产品线：相寓PARK、相寓INN、相寓DORM、相寓BASE。



在管房源覆盖北京、上海、深圳、杭州等14个城市，规模达到25.3万套，相比2020年增长7.2%，平均出房天数7.8天，环比缩短41.8%；出租率95.4%，环比上涨1.0个百分点，全年租金交易额163.7亿元。

序号	所获主要奖项	颁奖单位
1	介甫奖年度优秀住宅租赁企业	财视中国
2	“中国住房租赁品牌价值排行榜青年公寓TOP30”	中国饭店协会
3	“2021年度美好生活服务商”	中国经营报
4	2021年度杰出公益实践奖	SRC社会责任大会
5	第三届长租公寓大会“金栖奖”2021年度最具影响力公寓企业	会找房&全房通

非互联网服务

存量住宅经纪业务

作为国内最早开展全国性房地产经纪连锁业务的企业之一，我爱我家拥有行业全链条的完整业务能力，能够为一手、二手住宅的买卖双方、租赁双方提供从交易信息、房源带看、交易条件谈判、签约到售后的一站式专业化服务，并形成了业务链条间稳定高效的动能传递与联动协同效益：以高频的普租经纪业务为蓄客池，通过不断增强服务粘性，促进房、客资源向买卖业务的转化，通过二手业务品质运营来强化品牌、蓄客导流，稳健发展高毛利新房业务。



新房业务

新房业务是公司居住交易业务的补充。报告期内，公司基于多年市场经验积累和风控模型搭建，对新房业务规模进行控制，加强客户信用与应收账款回收管理，重点防范经营风险。

业务全年实现收入20.2亿元。渠道业务月均直签项目占比提升28.4%，月均有认购项目占比提升15.3%。

商业资产管理业务

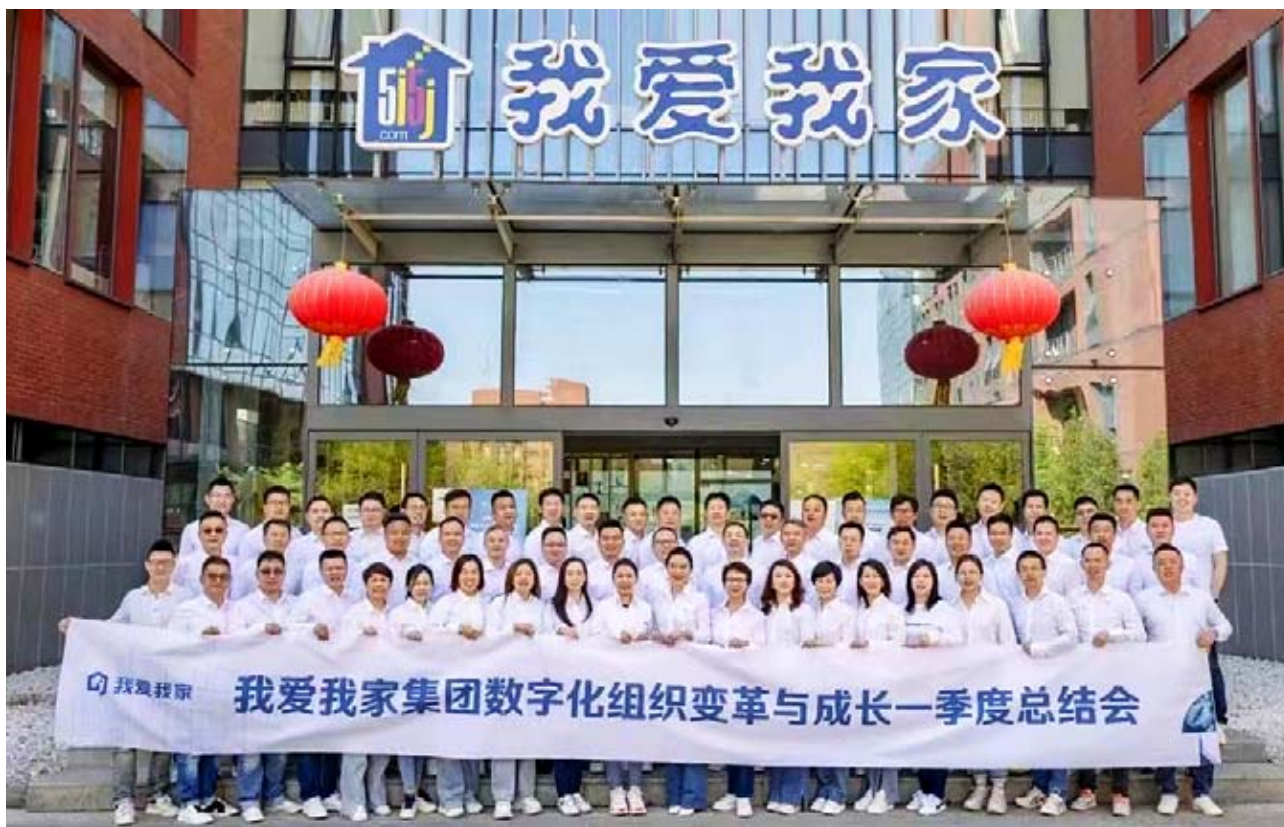
公司拥有完整的商业资产管理产业链，运营产品涵盖社区购物中心、沿街商铺、写字楼等多种商业形态。公司旗下的商业资产运营品牌各具优势并形成有效互补：“昆百大”是具有63年经营历史的零售商业品牌，主要经营模式是对自持购物中心和受托商业资产的运营管理；“蓝海购”是社区商业及商业公寓销售运营专业服务商，业务重点布局华中、华东区域的各大核心城市。





数字赋能，聚焦卓越运营





实现数字化转型，加速服务迭代

作为居住服务企业，服务品质即为客户解决居住需求并提供更好的服务体验，是公司业务永恒不变的核心价值，而优秀的人与品牌是居住服务行业最为关键的资源，数字技术则是聚合关键资源，实现核心价值的关键依托。基于此，从2018年开始，我爱我家着力践行数字化战略，以数字化推动行业转型升级。目前已具备房地产经纪业务全价值链数字化运营、端到端闭环交付的能力，形成了今天以CBS业务系统为核心的具有行业领先性的数字化基础设施。通过数字化对传统房地产经纪进行全方位、全链条的改造，提高全要素生产率，发挥数字技术对房地产经纪全链路的放大、叠加、倍增作用，增强产业链关键环节竞争力，推动公司业务的精细化运营和效能提升，以及业务模式向网络平台化的升级转型，为业务、运营和员工赋能。通过数字化转型及多样化的产品设置，加速产品和服务迭代，让租房者更真切地感受到便捷和高效，极大改善了客户体验，也为行业发展注入了新动能。

近年来，我爱我家在数字化建设上投入超过10亿。通过提供手机VR看房、大数据精准匹配房源、线上签约等服务为年轻人找房提供便利。我们围绕“优秀的人”这一核心，开发了繁星平台、积分体系、小爱助手等矩阵化的数字智能工具，来满足从专业技能提升到正向行为引导的全方位赋能需求；通过引入专业的人和专业的工具，将数字化贯穿组织团队、使命愿景、文化价值观、职能构架、制度流程与人才培养之中，推动我爱我家向高水平互联网企业的转型。

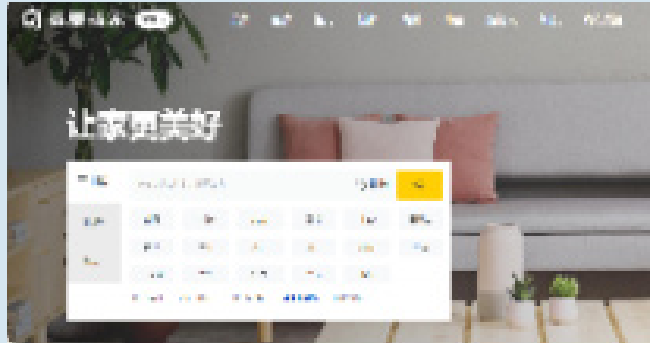


推动数字化实践，重构组织模式

数字化实践贯穿于集团经营建设与组织发展的各个方面。公司从“智慧经营、效率管理、风险防范、服务优化、中枢平台”五个方面践行战略价值，拉动各类资源要素快捷流动，促进各类业务主体加速融合，帮助重构组织模式，打破时空限制，延伸产业链条，畅通企业内外协同组织效率，建立起效率护城河，通过目标管理激发与提升团队的战斗力，推动品质、效率、规模的全面发展。

在推动数字化转型升级的过程中，公司深刻理解数字化变革不能仅停留在技术层面，更要推动组织的数字化变更，才能真正实现业务模式与商业逻辑的数字化变更。为此，公司首先持续推动数字化体系的组织迭代与引优汰劣，筹划建立和增强了互联网中心、增长中心、SSC、数据平台等关键部门，引入互联网产业对口资深人才补充和发展公司数字化体系的关键模块、关键岗位，完善公司的数字化体系的组织力。2021年，我们开始致力于组织变革，加速数字化产研体系的优化迭代与人才匹配，以更高效地满足从数字技术到数字组织的需求。

集团持续的数字化投入，已经在北京公司看到了阶段性的成果。面对2021年下半年市场波动，北京公司、房屋资产管理业务线（相寓），表现出更好的经营韧性与抗风险能力，为公司整体经营发挥了防波堤的作用，保持了各项指标的稳健增长。



发挥数字化技术，提升效率管理

在效率管理中，通过积分体系，全方位记录经纪人执业轨迹，赋能经纪人和客户形成良性互动，促进服务正循环。公司通过交易全流程，线上即时更新、流程驱动，让各方随时掌握进度，确保安全，提高时效，实现交易流程透明化，使得全流程时效提升了5-7天。公司依托数字化进行服务优化，例如小爱助手，通过AI智能赋能，利用楼盘库及业务系统海量数据，智能服务线上客户咨询，实现专业便捷的交互与智能推荐房屋等功能。

规模扩张、品质服务与运营效率三者难以兼顾，是制约居住交易服务行业发展的瓶颈。覆盖业务全链路、端到端、线上线下融合、平台化、智能化的数字基建是突破这一瓶颈的关键。

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

依托数字化系统，加速人才培养

配合数字基建的落地推广，公司紧抓“人”在组织变革中的核心作用，在持续加强对前端经纪人员及中后台运营管理人员的业务培训过程中，通过智能化培训系统“繁星”营造的数字环境，不断加强参训人员对于数字化、互联网化的体验和认知，并通过唤起居住服务产业与互联网产业对于“以客户价值为中心”核心价值理念上的共鸣而推动心智转换，为实现组织的数字化变革奠定基础。报告期内，“繁星”系统注册学员近5万人，实施培训课程总学时超过200万小时，人均学时超过40小时。



合规经营，助力行稳致远



合规管理

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

风险管控

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

廉洁管理

公司高度重视反腐倡廉工作，遵循诚实守信、合法合规，惩防并举、注重预防等原则，以排查廉洁风险为基础，以制约和监督权力运行为核心，以完善相关机制为重点，不断强化廉洁力度，扎实推进廉洁工作。公司制订了《红线制度》《举报管理制度》等，为维护公司正常经营秩序，营造健康向上的经营环境和企业文化氛围，规范员工行为及道德标准提供了制度保障。此外，公司内控合规管理部作为公司采购活动的监督部门，通过招投标文件的持续规范、通过访谈和穿行测试等方式，对采购管理制度进行细化和完善，帮助采购人员快速有效了解公司采购管控流程，按照规范完成采购管理关键事项，实现管理工作减量化，推进公司实现“管理制度化、制度流程化、流程信息化”的内控目标，为采购与付款循环的内部控制活动规范性和有效性提供了合理的保障。

培育合规 廉洁文化

我爱我家通过制度约束及各类培训，加强员教育管理，严肃查处违规违纪行为，在公司内部营造遵规守纪、崇廉尚洁的工作氛围，持续加强廉洁自律的文化建设，弘扬企业新风正气。2021年，公司组织管理层及相关业务负责人进一步认真学习《公司法》《民法典》《全国法院民商事审判工作会议纪要》《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规、规范性文件和部门规章及公司制度，加大信息披露培训及宣贯力度，进一步提高相关人员对各项制度的内涵、实质和规范要求的理解及认识，持续提升相关人员的合规意识、责任意识、风险意识，提高公司规范化运作水平。

坚守信息安全 与隐私保护

公司严格遵守有关数据安全和隐私保护的国内外相关法律法规。高度重视数据安全和隐私保护基础设施建设，不断完善数据安全和隐私保护管理体系。



合作协同，携手多方共赢



我爱我家在努力实现自身高质量发展的同时，坚持企业发展与社会责任并重，积极践行“让我们陪您发现心中的家”“让家更美好”的愿景，加强企业自律，坚持诚信经营，主动增强与股东、政府、行业协会、媒体、客户等利益相关者的沟通、交流，积极寻求企业发展与公益和社会责任的结合点，在保证企业持续高质量发展的过程中，积极响应国家政策的要求和社会发展的需要，真诚回报社会，打造幸福企业，履行安家使命，自觉履行社会责任，主动关注社会民生，支持社会公益，用数字驱动促进民生服务，为每一个家庭带来更美好的居住服务体验，为客户创造价值，为股东提供回报，实现企业与利益相关者的协同发展，努力打造为客户信赖、员工拥护、股东认可、市场欢迎、监管安心的“互联网人居生活服务平台运营商”，从而推动行业携手共进，促进公司与社会的协调、和谐发展。

保护股东权益

公司高度重视投资者权益保护工作，积极建立健全投资者权益保护制度和体系。

及时充分地进行信息披露，促进公司在多种渠道与投资者沟通和互动，切实维护投资者的合法权益。公司制定了《股东大会议事规则》并切实执行，保障了股东依法享有知情权、查询权、分配权、质询权、建议权、股东大会召集权、提案权、提名权、表决权等权利。同时，公司以健康可持续发展、规范有效的内部控制、透明易懂的信息披露、积极主动的投资者关系管理、持续稳定的分红回报，积极践行回报社会、尊重股东的股权文化，进一步维护股东合法权益。

股东平等地位维护

公司积极为股东行使权利提供便利，股东大会提供网络投票方式，并分类披露中小股东投票结果，确保全体股东特别是中小股东享有平等地位，充分行使其权利，切实保障股东特别是中小股东的合法权益。

合规信息披露

公司通过以合规为前提，以投资者信息需求为导向的信息披露，力求透过文字向投资者传递公司与投资者构建信任共赢关系所做出的努力。

2021年召开

发布公告

无一补充更正

161 份 159 万字

投资者关系管理

公司倡导尊重投资者，对投资者负责的企业文化，充分发挥投资者关系管理的双向沟通功能，通过业绩说明会、投资者调研、“互动易”、电话、电子邮箱等多元化沟通平台的搭建，确保与投资者交流的顺畅通道，将公司发展战略和经营策略有效传递给投资者，同时将投资者的合理化建议转化成董事会的决策和管理层的执行。

2021年 投资者关系活动

将业绩说明会纳入常态化管理。自2018年以来，连续四年在定期报告披露后主动召开业绩说明会。

举办了2020年度业绩说明会和2021年半年度业绩说明会；参加了由中国证券监督管理委员会云南监管局指导，云南省上市公司协会、深圳市全景网络有限公司共同举办的“2021年云南辖区上市公司投资者网上集体接待日暨集体业绩说明会”主题活动。

入选中国上市公司协会“上市公司2020年报业绩说明会优秀实践案例”。

互动易回复

公司认真对待，及时回复每一条“互动易”提问，回复内容经董事长亲自审核，甚至亲自回复。2021年公司通过“互动易”回复投资者提问164条，回复率100%。

日常接待

除业绩说明会外，公司通过线上及实地调研接待基金、券商等投资者。并根据相关规定及时发布《投资者活动记录表》6份。

接听投资者来电约200余人次。



分红权维护

公司致力于不断创造价值，重视对投资者的合理回报，坚持持续、稳定的利润分配政策。在公司章程中明确了利润分配政策尤其是现金分红政策的具体内容、分配形式及现金分红在利润分配中的优先地位、现金分红在利润分配中的比例等内容，并持续完善利润分配政策，增强现金分红透明度。同时，为保持利润分配政策的连续性和稳定性，对投资者形成稳定的回报预期，保障公司的健康发展与股东的合法权益相兼顾，公司2020年持续制定了《未来三年股东分红回报规划（2020-2022年）》，并严格执行。

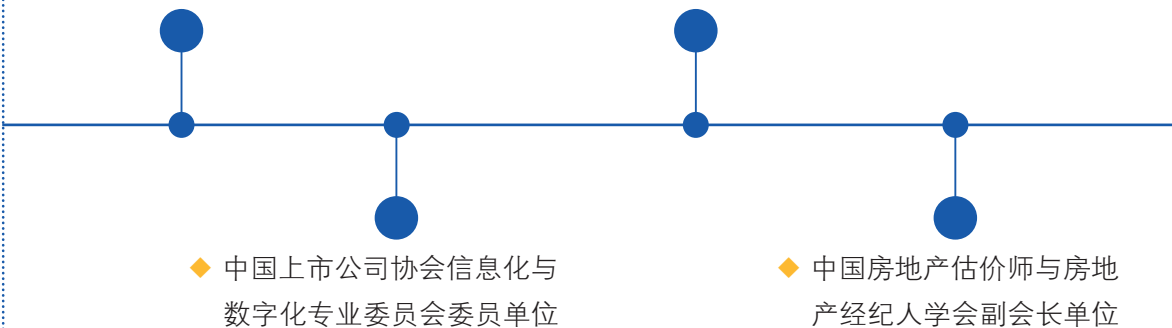
主动承担行业责任，推动行业生态健康发展

公司积极响应“房住不炒”“住有所居”的中央精神，坚守初心，推动房地产经纪行业回归商业本质，以数字化推动卓越运营，积极推动房屋租赁品质服务，构建住房租赁新标准，在房地产经纪行业高质量发展中发挥积极作用。

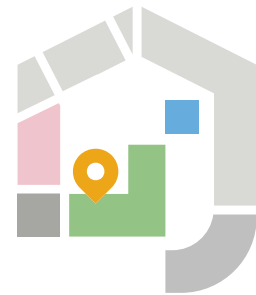
公司担任主要社团职务

◆ 中国上市公司协会理事单位

◆ 中国社区发展协会常务理事单位



杭州我爱我家被认定为杭州市社会责任建设A级企业。杭州我爱我家致力于企业高质量发展的同时，积极履行市场责任、环境责任、用工责任，以高度的责任感和使命感，为助力杭州市成为高质量发展建设共同富裕示范区的城市范例贡献力量。



在2022年1月6日举办的第八届中国房地产经纪行业发展峰会暨2022中房经联年会上，谢勇董事长表示：我爱我家历经22年发展，见证了整个房地产经纪行业的发展，始终满怀信心、保持耐心、坚守房地产服务本质的初心，努力实现“行业价值”、“社会价值”这两个房地产经纪行业的核心价值。践行企业社会责任，努力让这个行业发展的更好，从而为社会提供更有价值的服务。

“

2021年3月11日，谢勇董事长在接受新华网采访时表示，强化租购并举、推进租赁市场发展，满足居民多层次的居住需求，有利于住房市场的稳定。居民能够享有自由选择租房还是购房的市场环境，这对城市化浪潮中的新市民、在大城市打拼的青年人安居乐业意义非凡。

”

“

2021年7月15日，谢勇董事长出席2021中国房地产经纪年会中表示，我爱我家推动行业回归本质，坚守初心，做长期主义者，以数字化实践之路贯穿在我爱我家经营建设与组织发展的各个方面，从“智慧经营、效率管理、风险防范、服务优化、中枢平台”五个方面践行战略价值。

”

2021年12月18日，谢勇董事长在出席“2022中国上市公司年会”中提出，我爱我家不断提升租赁服务水平，树立租赁服务新标准，在以自己的方式践行ESG发展理念。在洞察美好居住“原动力”基础上，打造技术上的“数字力”，提升卓越运营的“向心力”，强化居住服务的“渗透力”，贡献社会和谐“公益力”。

携手行业共进，深化多元合作

2021年，我爱我家与华为云签署智能化居住生活服务战略合作协议，双方在城市居住生活服务领域开展全面深入合作，积极推进在数字房屋、房屋数字化运营等领域的核心合作，同时加强品牌、HMS生态联合，并在鸿蒙等技术领域协同钻研，孵化新的产品和解决方案，探索新的商业模式，共同提升在居住服务领域的竞争力。基于我爱我家在人居生活服务场景与数据方面的优质资源，结合华为在云基础设施、大数据、全屋智能及虚拟现实等技术方面的能力，双方将创建面向人居生活服务全生态的联合创新系统，积极推进智能人居、居住服务数字化运营等领域的合作，共同孵化具有领先性、创新性乃至颠覆性的人居生活数字产品与解决方案。



创造客户价值，承小家之托 履行“安居”使命

在践行企业社会责任的过程中，公司积极响应党和政府号召，贯彻落实各项政策要求，根据“房住不炒”精神，促进社会治理和民生服务。秉承“客户为尊，服务至诚”的理念，致力于守护交易安全、提升顾客服务体验。早在2017年4月就推出《北京我爱我家真服务八项承诺》并持续进行升级迭代，其中客户免打扰、三天无条件退房、退租24小时退还押金等多项服务开行业先河，成为行业内的标杆型服务准则。2021年上半年再次升级服务标准，推出15项安心服务承诺，进一步实现对二手房买卖交易全流程覆盖，从售前的房源保真到售中阶段的资金安全、履约跟踪、法律顾问、时效管理、随时随地交易，再到售后的欠费垫付、房屋质量保障，真正体现了为客户安全、高效、便捷的购房体验360度护航，维护行业秩序和消费者利益。

公司坚持“服务+科技”“服务+管理”“服务+智慧”的理念，抱诚守真，服务为先，通过提升效率、优化服务，实现行业价值和客户价值，承小家之所托，履行时代赋予的“安家”使命。



服务+科技

场景丰富 体验感提升

基于数字驱动人居生活服务运营商的战略定位，公司持续增强在科技创新方面的投入，积极探索人工智能、虚拟现实、数字孪生等趋势性技术与公司业务的融合及应用创新，并将20余年房地产经纪行业深耕经验转化为结构化数据库，逐步建立起了一套完整的智能化居住服务体系，无缝覆盖全业务场景，实现了经纪人的个性化赋能，进一步提升了客户体验感。

服务+管理

品质为先 协同共赢

“品质为先，服务消费者”始终是我爱我家数字化建设的出发点。公司始终秉持“客户为尊，服务至诚”的理念，致力于守护交易安全、提升顾客服务体验。

通过完善细致的制度保障，公司持续加大服务传导效应，倡导全员服务理念，通过后台职能人员和一线经纪人的高效协同，维护行业秩序，持续提升服务品质，实现客户价值的不断提升。

实践 服务标准升级 守护交易安全 提升客户体验

作为行业领先企业，公司通过不断加大对经纪人的培训力度和标准化、专业化的规范，在提高自身服务水平的时候，努力推动全行业服务水平迈向更高台阶，促进行业健康发展。

2021年，我爱我家北京公司再次升级服务标准，推出了15项安心服务承诺，在二手房交易的售前、售中和售后全过程为客户保驾护航，让二手房交易更安心、省心和舒心。

售前服务

更安心 升级服务1：真房源，假一赔百
升级服务2：不吃差价，差价赔十

交易过程

更省心 升级服务3：远程签约，随时卖房
升级服务4：签前查封，先行垫付
升级服务5：专属服务顾问，全程1对1服务
升级服务6：专属法律顾问，全程保驾护航
升级服务7：免费资金存管，确保资金安全
升级服务8：流程可视，交易顺畅
升级服务9：“面签枉跑，补偿一百”
升级服务10：“过户枉跑，补偿两百”
升级服务11：“3天批贷 超时赔付”
升级服务12：“7天放款 超时赔付”
升级服务13：“交易不成，佣金全退”

售后无忧

更舒心 升级服务14：“物业费拖欠，先行垫付”
升级服务15：“房屋漏水，保固维修”

后台保障 跑出速度

一直以来，我爱我家始终坚持目标导向，服务为先，在为客户寻找满意新家的同时，不断突破自我，带给客户更多升级体验。

2021年，在全员服务理念倡导下，北京公司在升级服务标准的同时，开展“职能服务季”，后台职能部门针对服务效能提升的19项承诺，进一步提升了与一线经纪人的高效协同，构建“共享服务中心”式后台职能架构，基于人才、科技及流程，显著提高运营支持效率，在降低管理成本和经营成本的同时，通过不断提升的服务效率，为客户带来更优质、高效的服务。

- 客诉审核4小时完成
- 预警备案单4小时出方案
- 财务审核48小时一次性完成
- 店面生活费报销48小时审核完成
- OA/AMS系统审核48小时完成
- 运营买卖咨询7 X 24小时应答
- 买卖签约报备审核6分钟完成
- 买卖补充协议审核6分钟完成
- CBS待办任务24小时办结
- 批贷信息当日送达

提效承诺

- 运营咨询问题当日出方案
- 架构异动调整审核4小时办结
- 员工入离职流程当日办结
- 运营培训需求24小时确认反馈
- 运营咨询1小时响应24小时反馈
- 端口报买24小时开通
- 实勘图片/VR 24小时上传官网
- OA系统审核4小时完成
- 档案调阅24小时完成

服务+智慧

提供服务 交付幸福

“以人为本”是房地产经纪行业的共性。经纪人用自身服务为客户创造价值，是价值创造的“基本单位”，也是客户体验最直接的“触点”。我爱我家秉持“服务+智慧”的理念，以有温度、有质量的服务为基点贯彻团队建设始终。通过新技术、新工具运用，从做深经纪人专业能力入手，持续提升经纪人创新能力；通过对经纪人积极人格塑造、良好情绪管理引导、高效沟通能力培养，成长性思维训练，形成了有浓郁我爱我家特色的经纪人个性化服务，将向客户提供的房产经纪服务，更多转化为幸福生活方式的交付。不但满足客户需求，更创造客户需求，既赢得了广大客户的长期信任和支持，也为积极推动行业生态持续良性健康发展做出了努力。

实践 提升工作坊，实现服务零投诉

智慧缘于内生长力。为将“服务+智慧”的管理理念落实到位，提升我家经纪人认知能力和服务水平，我家北京公司开启了服务能力提升工作坊，推动服务零投诉。

通过定期开展对服务过程中出现的客户投诉典型事件的反思和复盘，让当事人还原业务场景，重新梳理服务过程中的瑕疵，向内归因，找到问题所在，提出解决方案，切实做到以客户为中心，明白客户需求，提供高品质服务。



服务传播者交流会

我爱我家南京公司召开“服务传播者交流会”，共论服务价值，共促服务水平。

通过聚合优质服务经验深层传播的方式，从“什么是好的服务”入手，分析从房源到服务、从线上到线下，从售前到售后等每一个交易环节的服务提供，通过对优质服务理念的展示，敦促每一位我家人不断进步，更好践行“让家更美好”的企业使命，让每一位客户都能在我爱我家找到一个幸福的家。





以人为本 构筑幸福家园



公司的发展离不开每一位员工的付出和支持，关爱每一位员工就是关爱企业的发展。公司倡导提升员工的幸福感，打造幸福企业，把企业与员工的共同利益和共同目标放在第一位，始终坚持以人为本，关爱员工，从点滴爱心做起，切实维护员工权益，珍惜每个员工、客户、投资者，珍惜每一位同行者，努力为员工谋求幸福，用爱心温暖员工的心，激发潜能，培育素养，实现价值，让员工感受家的温暖，增强团队的凝聚力和归属感，激发员工的主动性、积极性和创造性。

崇尚“爱”，建设“家”，追求“赢”是我爱我家企业文化核心价值观，体现为对客户的爱、对员工的爱、对社会的回馈。公司在“爱家赢”企业文化核心价值观的指引下，在人才招聘、人才培养、福利待遇方面建立了绿色竞争通道、快速晋升周期、双向发展路线、人才建设及梯队培养、完善的培训和管理体系、公开公平的选拔和评选标准、有竞争力的薪酬回报与综合福利保障，为员工打造了广阔的职业发展平台，吸引了大量优秀人才不断加入。作为行业开拓者，公司依托完善的人才建设及培养体系，造就了一大批行业优秀的管理人才和业务精英，为企业的稳健、持续、健康发展，奠定了坚实的人才基础。

员工权益保障

公司严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等相关法律法规，建立合法的用工制度，依法为员工缴纳各项社会保险，保障员工享有国家规定的各项合法权益，同时公司通过为员工购买重疾、意外等商业保险帮助员工抵御风险。

员工培养及职业发展

“以人为本，价值予人”是我爱我家培养人才的经营理念。作为行业领先企业，公司拥有深厚行业积淀和人文内涵，敦促每位我家人不断进步，践行“让家更美好”的企业使命。为此，我们建立了有层次、有梯度的立体式培训体系，从员工入职开始，在职期间的每个阶段，公司都有针对性培训，以多元的培训内容，全面提升员工职业素养。

近年来，为拓展经纪人能力边界和个人价值实现，公司积极推进数字化赋能，上线了数字化培训体系“星途计划”，自主研发数字化培训工具“我家繁星”APP，以更贴合经纪人成长曲线的方式，通过场景化的学习模式，提供各类培训课程，让经纪人迅速了解行业、掌握技能，进一步提升组织活力，促进各专业条线复合型人才培养。



融入公司。精心准备《员工入职引导手册》，贴心帮助新入职家人更好

2021年社会责任报告

2020年9月，“星途计划1.0”上线，全面打造了新人90天成长培训计划，为公司提供了人才培养与评定的数字化解决方案。2021年12月，“星途计划2.0”正式上线，不仅让培训效率和效果提升优化，更以人员的选、育、用、留为载体，以人才组织与发展健康为目的，以持续打造房地产经纪行业的人才培育新模式为愿景，体现我家数字化建设成果。

“星途计划2.0”以游戏底层逻辑进行设计，让新入职员工在不断进阶中，以游戏通关的方式最大限度吸收专业知识，打造“有趣、亲切、友好、立体”的学习体验，寓教于乐，赋能我家人不断成长。



我爱我家天津公司“2021全能经纪人加速班”，旨在辅助租赁经纪人向全能经纪人顺利转型，提升经纪人心态、认知与技能等方面的成熟度。



我爱我家杭州公司“我家学堂”通过阶梯化培训体系，依托数字化线上学习平台的追踪反馈，努力提升高端培训频次，助力我家人全阶化学习成长。

薪酬激励

公司不断健全人力资源管理机制，构建了公平、公正、科学、合理的市场化绩效薪酬机制，搭建了员工向上晋升渠道及和谐的劳动关系。公司根据国家法律法规、公司战略目标及年度经营计划确定全面薪酬管理政策，同时设置动态调整机制，根据外部市场变动、内部组织变革实施敏捷调整。在成本预算合理的前提下，保持薪酬水平对外竞争力，对内公平性。全面薪酬中员工货币薪酬主要由固定收入和浮动收入组成。固定收入基于岗位价值与员工胜任度定薪，浮动收入根据经营业绩情况及组织业绩考核结果、个人业绩考核结果确认。根据各层级各岗位实施不同的绩效考核方式，并在工作质量、效率及经济价值等方面进一步完善了可量化、可考核的定量、定性指标。同时基于地区差异、业务特点、当期业绩牵引重点等要素实施差异化薪酬。公司继续加强在非货币薪酬上的投入，不断迭代多种形式的激励政策，从多种角度激励员工，促进员工与组织的共同发展。

继首期员工持股计划之后，2021年公司推出了第二期员工持股计划，参加总人数600多人，本次员工持股计划持有公司股票数量合计66,439,073股，进一步建立和完善了劳动者与所有者的利益共享机制，充分调动了员工积极性，提高了员工的凝聚力和公司竞争力，实现公司、股东和员工利益的一致性，提高公司治理水平，完善公司治理机制，促进公司长期、持续、健康发展。

员工健康安全

公司秉承对员工、对社会高度负责的态度，致力于对员工健康安全的保护，努力提供健康安全的工作环境，规范办公区域的安全管理，定期进行安全检查。不断完善员工保障体系，通过建立健康管理制度、员工福利制度等，为员工提供全方位的切实保障，持续提升员工的幸福感和归属感。公司设置了阅读、休闲室等功能区帮助员工放松身心，汲取精神养份。

关心关爱员工

公司重视对员工能力、心智的培育和生活上的呵护，以温馨的企业文化和形式多样的活动激发员工活力，不断提升员工幸福感；深入了解员工需求，为困难员工等各类有需要员工提供便利，真切关爱员工所感所需。

公司以员工需求为出发点，围绕公司核心价值观，开展了形式多样、多层次、多渠道的员工关怀系列活动。通过开展“关爱女职工健康 共创和谐生活”女职工健康知识讲座，“端午学党史 粽香感党恩”端午节活动，“永远跟党走 启航新征程”系列主题党日活动；组织员工体检、野外拓展、足球比赛、生日福利及各种形式的员工培训、学习、读书会等文体活动丰富员工的业余文化生活，促进员工身心健康，营造团结奋进的文化氛围，激发团队活力，增强团队凝聚力，让员工拥有归属感，有利于提高工作效率及对消费者的服务质量。



“爱家赢”杯足球赛是我爱我家弘扬“以人为本，价值予人”人才价值观的文化载体之一。赛场上勇于拼搏，职场上努力进取，足球精神成为我爱我家文化重要体现。



成立于2007年的我爱我家金鹰俱乐部，是我爱我家彰显榜样力量的内部员工组织。薪火相传十余年，金鹰峰会已成为我爱我家企业文化标志，是我爱我家全体员工分享成绩、部署战略、携手未来的盛会。



“一路有你”半程马拉松大赛，旨在倡导我家人在追求专业服务和业绩突破的同时，注重绿色健康生活方式，在运动中收获强健体魄！参赛选手用脚步践行团队责任，用自己的汗水和力量，为塑造一个更大、更强、更优秀的我家团队逐力前行。



爱家基金
AIJIA FOUNDATION

“爱家基金”为我家人提供避风港湾，帮助无数小小家庭重拾勇气，渡过难关。



自2004年起昆明公司一直坚持通过“心连心”救助基金和“新长城”助学基金以多种途径救助帮扶癌症、患病住院、家属过世、特困学生等人员。2021年使用“心连心”救助病困员工16名，资助金额1.02万元。使用“新长城”助学基金资助困难员工子女上大学12名，资助金额2.4万元。



情系社会，彰显责任担当



防疫有我，我爱我家在行动

面对突发疫情，公司积极响应号召，投身一线志愿者行列。与医护人员及社区工作者一同扎实做好疫情防护工作，守护社区安全，以实际行动诠释我家人的责任与担当。



我爱我家各城市公司伙伴投身一线志愿者服务，协助社区对外来人员进行登记，信息收集、物资代购、给隔离业主送生活物资等；做好疫情防控政策宣传，鼓励大家以正面积极的心态科学防控疫情。



我爱我家西安公司为所辖各门店送去口罩、免洗洗手液、消毒湿巾、酒精等防疫物资，支持门店防疫消杀工作。



我爱我家天津公司向天津市南开区住建委捐赠200套防疫隔离服。

我爱我家青岛公司通过捐物资等方式为社区疫情防控提供支持。

爱心互助，暖心志愿帮扶

全力以赴 郑州救灾

2021年7月，面对河南郑州罕见强降水带来的灾情，我爱我家在确保我家员工和家人安全的同时，结合自身门店和服务优势，协助门店周边小区堆积沙包、排查设施，为因大雨滞留市民提供避雨、饮用水、电话借用、充电等服务，通过各个渠道采购灾情所需救援物资。

灾情过后，为了缓解居民生活物资紧张局面，我爱我家郑州公司全部门店协同各大超市、餐饮等机构做好外卖、食品等社区免费存放，针对社区内老、幼等行动不便居民，提供免费配送服务，打通居民生活“最后一棒”。



结对帮扶·青川县木鱼镇马小学校

2021年10月，我爱我家杭州公司奔赴四川省广元市青川县木鱼镇马小学校结对帮扶，共计投入11.5万元资金，现场为24名优秀学生、20名困难学生、5名一对一企业高管结对学生发放4.5万元助学金，剩余资金将用于学校购买设备、改善办学条件。



爱心帮扶·困难儿童

2021年7月，我爱我家苏州公司开展“点对点”困难儿童帮扶活动。将10000元善款交付苏州工业园区慈善总会，由苏州工业园区慈善总会代为管理，并定期向帮扶对象拨付部分善款。



赋能社区，创新社区服务模式

我爱我家一直为房地产经纪行业的规范、健康、可持续发展不断努力实现。随着我国社区发展走向成熟化和精细化，从中央到地方都对社区建设提出了更高要求——打造共建、共治、共享的社区治理新格局，形成人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体，已成为全体居民的共识和目标。在此背景下，2020年11月公司启动了“守护者计划”，定位我爱我家在城市文明建设中的角色，围绕环境守护、生活守护、健康守护、应急守护和房产守护五大方面，从便民服务、社区共建、社区公益以及突发危难帮助等方面为社区居民提供服务，将“守护者计划”作为我爱我家长期公益纲领，将我爱我家践行社会责任具体落地。

2021年，“守护者计划”在环境治理、健康防护、安全防范等方面精准定向、全面发力，通过组织化、系统化和标准化的体系创新，以经纪人为触点，主动参与社区治理，积极推动社区治理体系和治理能力提升，以积极价值观驱动行业发展“无限正循环”，展现我爱我家的使命担当。

成为中国社区发展协会常务理事单位

公司一贯坚持企业发展与社会责任并重，追求“打造幸福企业，履行安家使命”的企业责任感。2021年12月，公司正式成为中国社区发展协会常务理事单位，标志着公司将与中国社区发展协会携手，积极探索社会力量参与社区治理，围绕广大市民构建一个“社区+生活+企业”的美好共同体共同努。



获评“2021年首都志愿服务项目大赛银奖”

2021年10月，在由团中央青年志愿者行动指导中心、中共北京市委宣传部等单位联合举办的2021年首都志愿服务大赛中，我爱我家志愿服务队发起的社区守护志愿服务凭借在志愿性、时效性、专业性、创新性等方面的示范带动作用，获评“2021年首都志愿服务项目大赛银奖”。



推动智慧社区，将门店打造成科普驿站

2022年1月，我爱我家科学技术协会成立，将与北京市科协依托各自优势，在推动数字化转型、人才交流、智慧社区等方面展开紧密合作，借助我爱我家门店网点遍布全市、贴近社区，经纪人人数众多的优势开展全民科普，服务智慧社区，助力北京建设国际科技创新中心。通过双方合作，以青少年科普和帮助老年人跨越数字鸿沟为重点，开展老年人线上挂号，防止金融诈骗，培养青少年科学兴趣等科普公益活动，营造热爱科学、崇尚创新的社会氛围。



“守护者计划”践行社会责任具体落地

生活守护——社区团购

我爱我家北京公司选定200家门店和美团优选、多多买菜达成合作，成立社区自提点，充分发挥门店贴近社区的优势，通过跨界合作为社区居民提供更加丰富便利的居住生活服务。



应急守护——高考助力站

高考季，公司北京、成都、天津等28城联动上阵，设置“高考助力站”，为考生提供免费饮用水、实时打印/复印、上网电脑、应急电话、避暑休息站、无线WIFI、手机应急充电等多项保障服务，扫除考生家庭后顾之忧。



应急守护——心脏复苏培训

邀请北京市朝阳区红十字会应急救护培训讲师为我爱我家北京公司近700家门店的3000余名经纪人进行成人8学时心肺复苏培训。有效提升经纪人面对突发情况的应急处理能力。





守护环境，低碳绿色发展

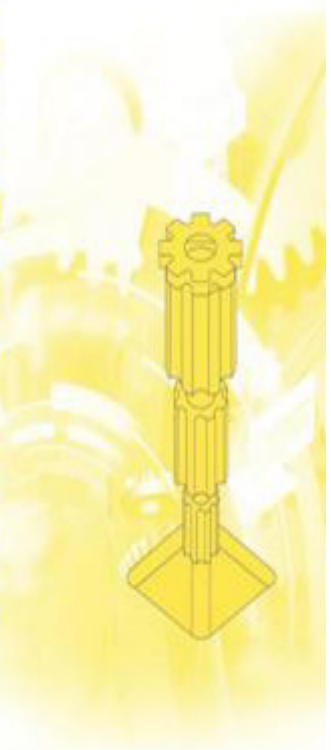


深植绿色理念

公司深刻认识绿色践行的重要意义。作为一家肩负社会责任感的居住服务运营商及环境保护的积极响应者，公司一直致力于通过科技创新助力行业基础设施建设，促进行业效率提高，促进提升居住服务品质与消费者体验。公司主动践行节能环保理念，倡导绿色经营，自觉履行生态环境保护的社会责任。

公司将科技持续注入自身运营，提升资源利用效率，用科技力量推动绿色低碳变革。公司通过推进线上能力的建设，在原有VR看房的基础上，推出了AI自动讲房及VR远程看房+讲房功能，实现看房服务向线上化、数字化的深入转化，实现了看房不用跑、沟通零距离，省去经纪人和用户大量的线下通勤距离，减少各业务环节的碳排放。面对每天大量的商品房交易、房屋租赁等业务，合同签署量巨大，公司引入电子合同，实现租房、商品房交易在线签约，在保证安全的同时，实现各方更高效、更便捷地签订合同，使无纸化签约和绿色办公成为可能。

线上全流程一站到底
快服务交易体验真提速



倡导绿色经营

公司高度关注节能环保及对周边环境的影响，从基础建设、办公垃圾和废水处理、照明、园区绿化等方面严格执行国家及行业相关规定，节能减排，创造良好、绿色和健康的办公环境，让践行绿色生活、践行环境保护与可持续发展的理念落实于公司及员工的日常行为。

作为与居民生活息息相关的生活服务行业一员，我爱我家注重门店的宣传节点效果，利用门店贴近社区、紧密联系居民的优势，持续通过灵活多样的方式带动社区居民共同守护绿色生活。

实践 温暖“衣”冬旧衣捐赠

2021年12月，公司积极参与了由共青团北京市朝阳区委员会和北京乐予慈善基金会主办的温暖“衣”冬西部山区旧衣捐赠活动。

在为期一个月的活动时间里，我爱我家北京公司近700家门店面向社区居民回收棉衣、毛绒衣、外衣和童装等旧衣，对募集物资进行分拣分类后向西部山区进行捐助。



万名经纪人化身节电宣传员

2021年10月，首都精神文明建设委员会办公室、北京市城市管理委员会、北京节能环保中心联合发布倡议书，倡导绿色低碳生活，培养良好用电习惯。我爱我家北京公司700多家门店，万余名经纪人化身节电宣传员，积极响应党和政府关于能源消耗总量和强度“双控”的号召，从自身做起，宣传促进客户践行绿色低碳生活方式，培养精细化节能用电习惯，和我爱我家一道为建设绿色首都贡献自己的一份力量。





展望2022



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

基于以上笃定，2022年，我们将围绕“以一流标准升级我爱我家品牌工程，实施一个核心业务系统迭代工程，实施全国统一的互联网线上品质服务工程”的“三个一”核心战略目标，践行品质发展、卓越运营价值理念，坚定信心、锚定目标，持续创新，丰富产品，不断激发内心动力、释放发展活力，持续为消费者提供高品质的交易服务，实现客户体验牵引下的企业高质量增长，用我们的产品与服务为实现人民对美好生活的向往做出贡献，承担起时代赋予我们的安居使命。

用爱筑我家
真诚赢天下
信任交给我
幸福您留下



幸福生活 我爱我家