中國海外發展有限公司
CHINA OVERSEAS LAND & INVESTMENT LTD.

2012年度企業社會責任報告

目 錄 CONTENTS

01 中國海外發展

關於本報告 / 04

董事局主席寄語 / 05

公司概況 / 07
- 業務結構
- 城市佈局
- 經濟效益
- 公司榮譽
- 2012年度主要榮譽

02 經營可持續

經營理念與價值觀 / 17

公司治理 / 18
- 管治架構
- 董事會

反貪腐機制 / 20
- 廉潔自律體系
- 合作伙伴滿意度調查

員工發展 / 22
- 員工概況
- 人力資源管理理念
- 品牌化人才培養體系
- 員工溝通機制

與利益相關方溝通 / 31

03 品質保證

五代精品 / 35

工科中海 / 37

過程精品 / 38
- 項目發展理念
- 項目策劃
- 承建商/供應商管理
- 實測實量
- 管理機制
- 安全文明施工
- 內部驗房

全過程客户服務 / 44
- 客户關係管理系統
- 客户投訴建議響應渠道
- 中海會

高品質物業服務 / 47
- 基礎服務
- 創新服務

持續精品共建 / 49
- 精品共建
- 項目榮譽
- 2012年主要項目榮譽

04 環境可持續

綠色辦公 / 55

綠色地產 / 56
- 綠色建築
- 精裝修

綠色社區 / 60

綠色採購 / 61

綠色科技應用 / 63

05 社會可持續

社區建設 / 67
- 社區建設原則
- 社區活動

關愛青少年 / 69

愛心基金會 / 71

員工志願服務 / 73

保障房建設 / 74

城市公益設施建設 / 75

GRI內容索引 / 77

恒生可持續發展企業指數系列 2012 - 2013成份股

商界展關懷 caringcompany 2008-12 ®
Awarded by The Hong Kong Council of Social Service
香港社會服務聯會頒發

中國海外發展

China Overseas Land & Investment

關於本報告

報告概況

本報告爲中國海外發展有限公司（以下簡稱“中國海外發展”、“本公司”或“公司”）獨立編制發佈的首份企業社會責任報告，旨在展現中國海外發展在經濟、社會、環境等社會責任議題的理念、行動與成效，此前本公司在企業社會責任方面的實踐與表現曾在母公司中國海外集團的2010年及2011年度企業社會責任報告中進行了披露。

報告依據

報告編制指引文件爲全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（G3.1）》、國務院國資委《關於中央企業履行社會責任的指導意見》，及國際標準化組織《ISO26000：社會責任指南》等，並着力體現所在行業及本公司特色。

報告範圍

報告的主要數據時間範圍爲2012年1月1日至2012年12月31日，其中報告中財務數據與公司年度報告一致，其他材料來源於公司內部統計，部分資料依據實際情況做了前後延伸。

獲取方式

本報告爲年度報告，提供繁體中文、簡體中文及英文三個版本供讀者參閱，並以電子文件方式發佈。電子文件可以在公司官方網站獲取，更多公司信息可登陸公司品牌網站查閱。

公司聯繫地址:
香港皇后大道東一號太古廣場三座10樓
深圳市福田區福華路399號中海大厦10樓

電話: 852 2823-7888
電郵: 688csr@cohl.com
網址: www.coli.com.hk
www.coli688.com

董事局主席寄語

“基業長青是我們的矢志追求，在這一企業願景實現的歷程中，我們將一以貫之地珍視客户、股東、員工、合作伙伴、政府的信任和支持，將企業社會責任理念、企業有質量的可持續發展融入到經濟、社會可持續發展之中，不斷拼搏進取！”

我們相信，踐行企業社會責任，“能力越大，責任越大”。因此，30多年來，我們一直恪守品質、提升能力，持續擔當更多、更大的社會責任。

我們堅信“發展是硬道理”，企業可持續、良性的發展，是其擔當社會責任的穩固基礎與根本前提。作爲一個市場主體，企業最重要、最基本的社會責任，是遵紀守法、誠信經營，高效的配置及使用資源以提供社會需要的產品和服務，創造就業、貢獻税收，通過企業的不斷發展壯大，促進經濟與社會的發展。我們專注經營並致力於企業有質量的增長，過去十年，我們的銷售額增長了約28倍，年均净利潤複合增長率超過40%，以優異的經營業績回報股東的信任與托付。

我們堅持“誠信卓越，精品永恒”的發展理念，並堅信持續提供優質的產品與服務，是回報客户最好的途徑。我們深知房地産項目質量對客户居住、使用的重要性，以客户的視角檢視及導引項目開發的全過程，以“過程精品，樓樓精品”的精益生産理念管控全業務鏈，贏得“工科中海”的市場口碑。

我們堅持以人爲本，鼓勵員工將個人的發展融入到企業的長遠發展中，並建立貫穿員工職業生涯的系統化能力提升方案，打造“公平、簡單、透明、陽光”的企業文化，爲員工提供和諧的工作環境與發展廣闊的事業平臺。

我們堅持與合作伙伴共同進步，作爲行業領導品牌，我們不斷創新引領行業發展，並通過嚴謹規範的集中採購、合約管理等手段，帶動與上下游企業發展共贏。

我們高度重視環境可持續，持續改進傳統工作方式，推行低碳辦公、低碳生産；我們珍視每一寸土地，積極實踐綠色地産，以環保的建材、設施與技術，推動資源可持續利用，建設環境友好型社區。

我們一直以“精品共建”的方式提升物業服務水平，並持續推動物業服務工作優化升級，與數百萬業主共建幸福社區，爲和諧、可持續的城市化進程貢獻力量。

我們感恩於社會、時代賦予企業的發展機遇，積極回饋社會。我們協同政府建造保障性住房，推動“居者有其屋”；我們義不容辭，主動參與扶貧賑災、捐資助學、襄助公益等，爲社會的和諧與發展貢獻“正能量”。

基業長青是我們的矢志追求，在這一企業願景實現的歷程中，我們將一以貫之地珍視客户、股東、員工、合作伙伴、政府的信任和支持，將企業社會責任理念、企業有質量的可持續發展融入到經濟、社會可持續發展之中，不斷拼搏進取！

中國海外發展有限公司
董事局主席
孔慶平

公司概況

業務結構

房地產開發：中海地產

中國海外發展有限公司於1979年在香港註册成立，房地產開發是公司的核心業務。1992年8月，公司在香港聯合交易所上市，首開中資企業以香港本地業務資產直接上市之先河。2007年12月，中國海外發展(00688.HK)晋升香港恒生指數成份股。

本公司自成立以來，一直致力於專業化與規模化發展，形成以港澳地區、長三角、珠三角、環渤海、東北、中西部爲重點區域的全國性均衡佈局，業務遍佈港澳及內地40餘個經濟活躍城市，爲數百萬客户提供了優越的居住選擇與滿意的消費體驗。歷經30餘年的發展，公司成功打造中國房地產行業領導品牌——“中海地產”，並被國家工商行政管理總局認定爲“中國馳名商標”。本公司還涉及與地產有關的物業投資、物業管理以及建築設計等業務。

2012年底，公司總資產達港幣2,298億元。實現房地產銷售額港幣1,115.2億元，净利潤港幣187.22億元，經營效益穩居行業第一。截至2012年12月底，公司擁有土地儲備面積超過4,000萬㎡。

建築設計：華藝設計

華藝設計顧問有限公司1986年註册於香港，同年在深圳設立具有甲級工程設計資質的全資子公司，現有上海、南京、武漢、北京、重慶、廣州、廈門和成都等八地分公司。華藝彙聚了700多名優秀的專業設計人才，已具備運用“建築信息模型（BIM）設計”技術進行全過程設計的能力。二十多年來，華藝堅持“創意爲先，質量爲本”之方針，累計完成各類工程設計項目1,300多項，先後共有130多個項目獲得300餘次國家級、省部級及深圳市優秀設計獎。亦獲評爲“國家級高新技術企業”、“當代中國建築設計百家名院”、“全國外商投資‘雙優’企業”等。2012年，華藝設計營業額爲港幣4.3億元（2011年：港幣3.3億元），比去年增加30.3%，經營溢利爲港幣6,100萬元（2011年：港幣3,400萬元），比去年增加約一倍。

物業管理：中海物業

1986年誕生於香港，並於1991年起進入內地，中海物業作爲建設部首批一級資質物業管理企業、中國物業管理協會常務理事單位、廣東省物業管理協會副會長單位、深圳物業管理協會副會長單位。迄今已形成五大區域、20餘座城市的全國性佈局，管理面積達3,800萬㎡，擁有多家專業化物業服務公司，業務涵蓋樓宇自動化、物業機電維修、電梯安裝保養、環境工程施工、園林景觀設計、建築裝修工程、酒店經營管理及物業管理教育等多個領域。2012年，中海物業的營業額爲港幣13.3億元，同比增長22%。

商業運營：中海地產商業發展有限公司

中海地產商業發展有限公司於2012年在深圳註册成立，項目遍佈香港、北京、上海、深圳、南京、瀋陽、成都等一二綫20餘座城市，涵蓋“中海系”甲級寫字樓、環宇城購物中心及星級酒店三大產品系列。截至2012年底，投入運營的商業地產面積已達52萬㎡，在建、待建項目超過350萬㎡，其中包括參與城市公益設施的運營。公司致力於爲客户、合作伙伴、股東、城市構建協同合作平臺，促進商家價值、股東價值、品牌價值持續增值，實現“財富共生、資源共享、共贏未來”。

公司概況

城市佈局

中國海外發展由香港發展至內地，充分適應中國經濟梯次發展，均衡佈局於港澳、珠三角、長三角、環渤海、東北、中西部六大區域。

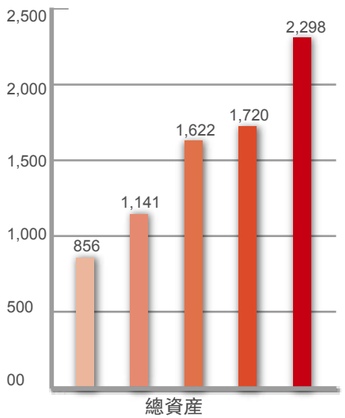
※目前，中國海外發展於40個城市從事房地產開發業務，包括香港、澳門、北京、上海、深圳、廣州、佛山、蘇州、杭州、瀋陽、重慶、西安、長春、長沙、成都、大連、濟南、昆明、南昌、南京、寧波、青島、天津、武漢、廈門、烟臺、中山、珠海、常州*、桂林*、贛州*、吉林*、合肥*、呼和浩特*、蘭州*、南寧*、南通*、揚州*、銀川*、鹽城*。

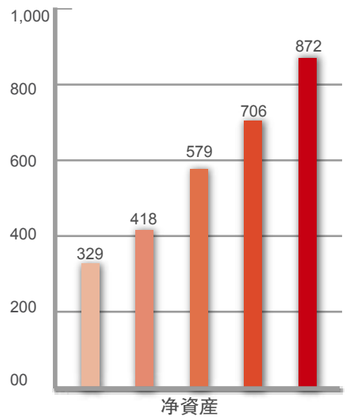
※*中國海外宏洋集團有限公司（00081.HK）營運的城市。

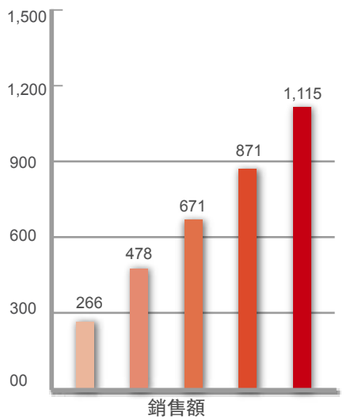
1979	1988	1992	1993	1995	2000	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2010	2011	2012	2013
香港	深圳	上海	廣州	北京	成都	長春	中山 西安 南京	澳門 蘇州 佛山	寧波	重慶 杭州	珠海 大連 天津 青島 瀋陽	濟南	呼和浩特 桂林	銀川 南昌 廈門 長沙 合肥 蘭州 吉林 南寧 烟臺 武漢	贛州 昆明 常州 揚州 南通	鹽城

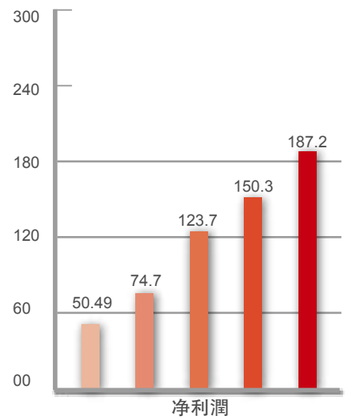
公司概況

經濟效益









2008 2009 2010 2011 2012

單位：港幣/億元

1,115.2 億元

2012年，中國海外發展全年銷售額（含合營項目和聯營公司）再創歷史新高，達港幣1,115.2億元，同比增長28.1%。售出物業面積達729萬㎡，同比增長逾30.6%。

187.2 億元

2012年度，中國海外發展經審核股東攤佔純利增加21.1%至港幣187.2億元，每股基本盈利增加21.2%至港幣2.29元，股東資金增加21.8%至港幣872.4億元，每股净資產達港幣10.7元，同比上升21.6%。平均股東資金回報達23.6%。

公司概況

公司榮譽

中國海外發展以領先的經營效益、市場口碑及行業地位，多年來深獲廣大客户、業界、媒體、政府等社會各界的廣泛認可與高度評價。

- 中國房地產行業領導品牌
- 中國最受尊敬企業．十年成就獎
- 英國《金融時報》全球500强
- 中國藍籌地產企業
- 國家工商行政管理總局認定“中海地產”爲“中國馳名商標”
- 香港恒生指數成份股/香港恒生可持續發展企業指數
- 富時中國25指數成份股
- 影響中國生活方式十大品牌

影響中國生活方式十大品牌

恒生可持續發展企業指數

香港傑出上市企業大獎2012

中國最受尊敬企業十年成就獎

中國大陸企業香港股市
排行榜—最大市值企業大獎

2012中國房地產價值榜
中資港股 綜合價值TOP10

2012第一財經 地產企業
—年度仁商實踐獎

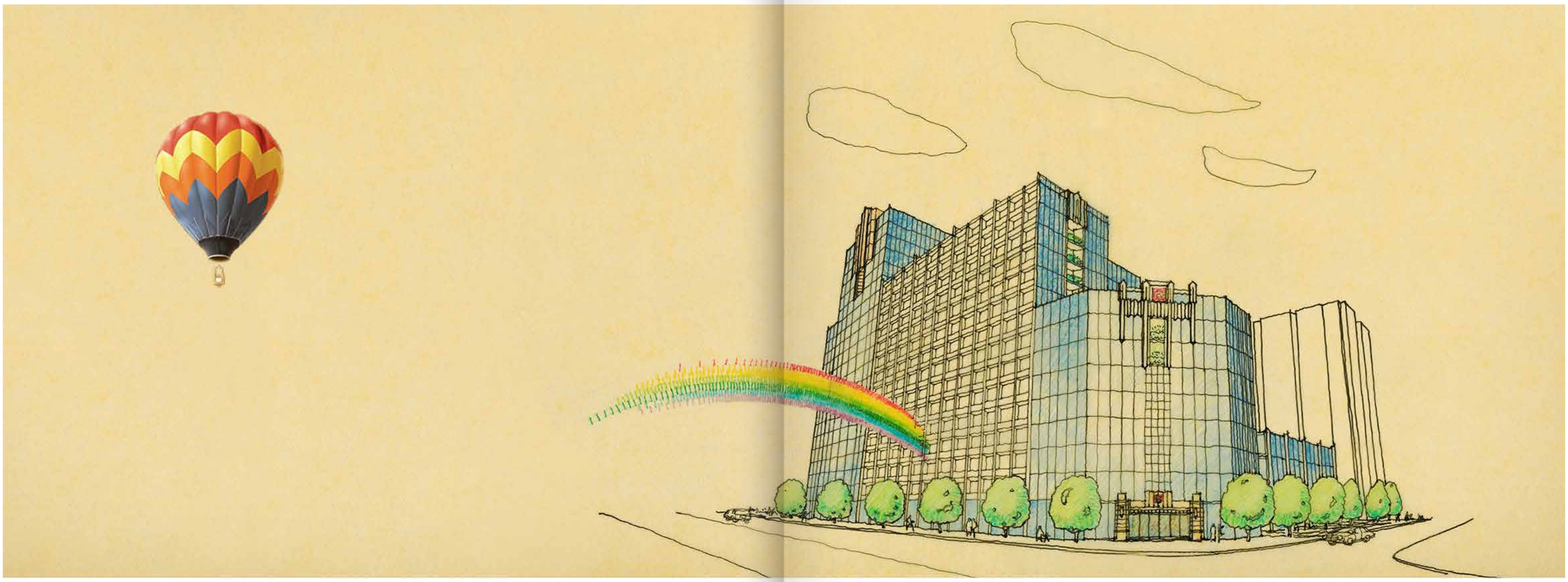
第八屆亞洲企業管治大獎

公司概況

2012年度主要榮譽

獲獎日期	獎項名稱	頒發單位
2012.11.16	第一財經・ 地產企業–年度仁商實踐獎 中國房地產價值榜・中資港股・綜合價值TOP10	第一財經日報
2012.10.29	香港「傑出上市企業大獎2012」（第三次）	《資本壹週》
2012.10.16	2012中國房地產開發企業品牌價值20强第一名 品牌價值達252.77億元，居行業第一	中國房地產研究會、中國房地產業協會、 中國房地產測評中心
2012.09.6/7	中國房地產行業領導公司品牌 中國房地產企業品牌價值第一名	國務院發展研究中心企業研究所 清華大學房地產研究所 中國指數研究院
	中國物業服務優秀品牌企業（中海物業管理有限公司）	
2012.09.05	中國藍籌地產企業（第九次）	經濟觀察報、新浪樂居
2012.09.05	富時中國25指數成份股	FTSE
2012.08.24	2012中國價值地產總評榜：年度價值地產企業	每日經濟新聞
2012.08.21	第十屆中國最佳僱主TOP50 第十屆中國最佳僱主排行榜房地產行業最佳僱主	中華英才網等

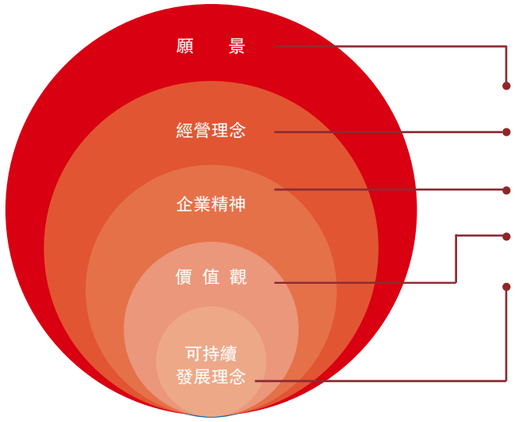
獲獎日期	獎項名稱	頒發單位
2012.07.20	第一屆（2007–2011年）優秀僱主評選最佳合作僱主	中國人民大學商學院
2012.06.30	中國“房地產行業最佳行政總裁第一名”、“最佳投資者關係第三名”	*Institutional Investor*
2012.06.28	中國大陸企業香港股市排行榜—最大市值企業大獎	《亞洲周刊》（香港）
2012.06.20	第八屆亞洲企業管治大獎2012	*Corporate Governance Asia* （亞洲企業管治）
2012.06.09	2012中國大陸在港上市房地產公司綜合實力TOP10（第二名） 2012中國大陸在港上市房地產公司財富創造能力TOP10（第二名） 2012中國大陸在港上市房地產公司財務穩健性TOP10（第一名）	國務院發展研究中心企業所 清華大學房地產研究所 中國指數研究院
2012.05.22	2012中國房地產上市公司綜合實力十强 2012中國房地產上市公司經營績效五强	中國房地產研究會、中國房地產業協會、 中國房地產測評中心
2012.03.07	2011「財資企業治理獎」鈦金獎（財務表現及社會責任範疇） 2011年最具潛力中國企業（行業領導）	《財資》（香港）



經營可持續

Sustainable Management

經營理念與價值觀



作爲領先的房地產開發商，以卓越表現引領行業標準

誠信卓越、精品永恒

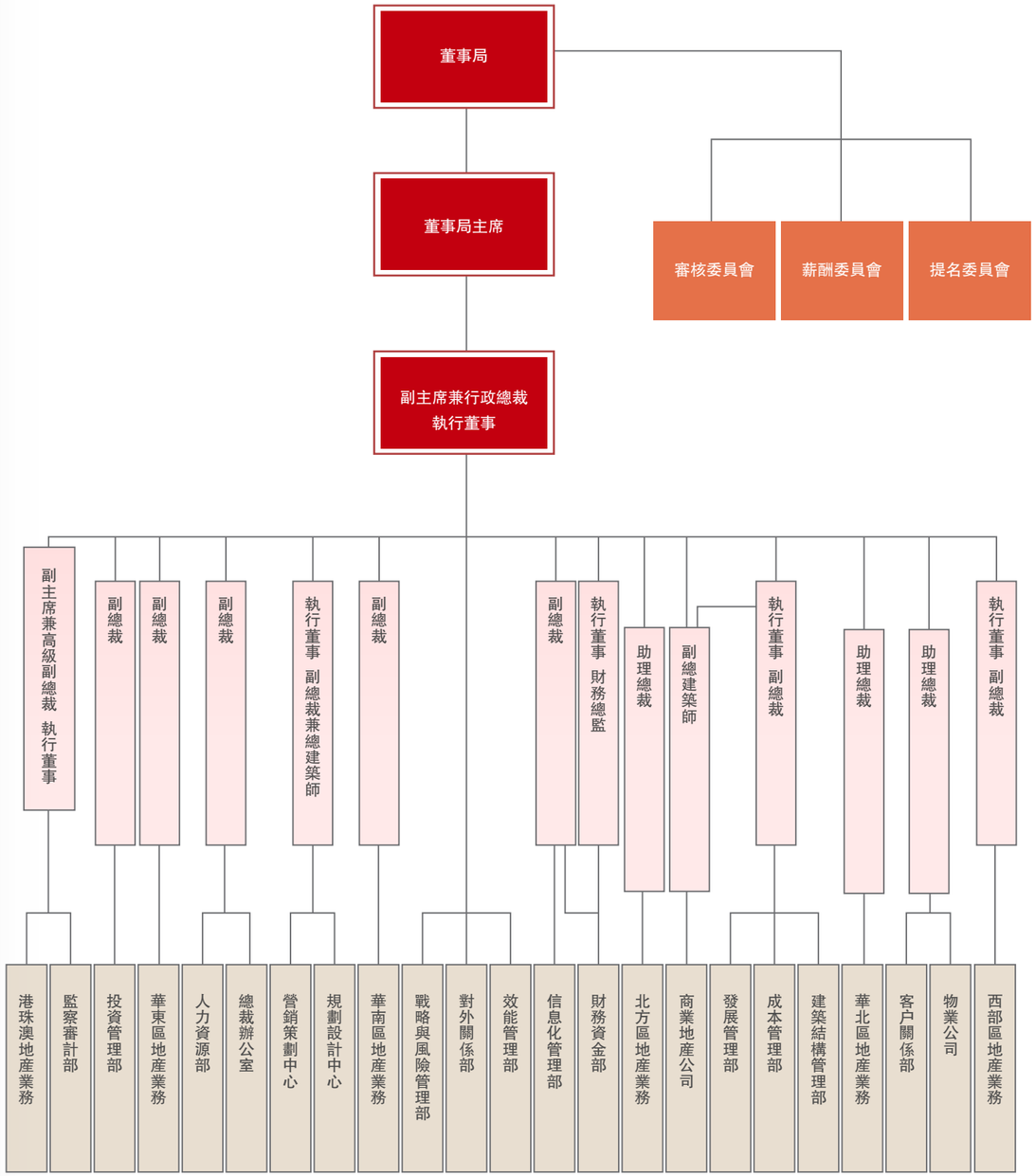
真誠團結、艱苦奮鬥、積極進取、嚴格苛求、自覺奉獻

誠信、務實、創新、求精，將個人追求融入到企業長遠發展中去。

傳承“慎微篤行、精築致遠”理念，以高水平的企業管治和嚴苛的項目質量作爲公司一貫的追求，通過房地產開發運營全價值鏈精細管控與優化，持續踐行企業社會責任，達致企業公民行動在經營、社會、環境等方面效用的最大化和最優化。

公司治理

管治架構

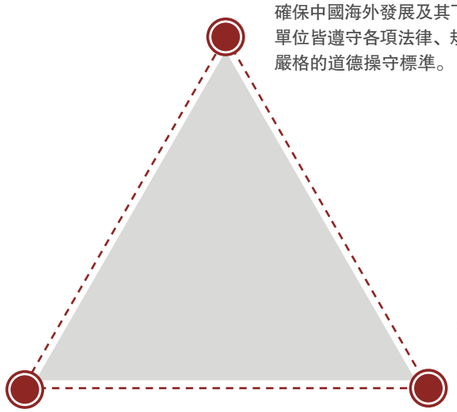


※於二零一三年三月十九日董事局包括7位執行董事、1位非執行董事和4位獨立非執行董事。

公司治理

董事會

中國海外發展董事局深信企業首要責任是保障和善用企業資源，爲股東、客户創造價值，良好的企業管治是提升企業盈利及推動可持續發展的關鍵。中國海外發展積極提升自身的企業管治水平，立足各利益相關方的期望與權益，致力在所有業務環節盡職盡責，誠信高效。過去數年，本公司在提升整體透明度和獨立性、建立有效的權責機制、强化内部審計及風險管控等方面，持續完善。



反貪腐機制

廉潔自律體系

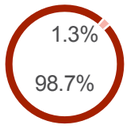
内控機制	具體舉措	覆蓋範圍
1 制度約束 建立規則，保證制度健全性	・嚴格執行“三重一大”事項監督 ・明確公司崗位風險防範機制 ・執行不相容崗位分離管理機制 ・制定並執行廉潔與效能誠勉談話制度 ・制定並執行投訴與舉報管理辦法	旗下所有公司
	・發佈投標管理公開信：書面形式提醒投標人，禁止贈送禮物或提供利益給公司員工，並提供投訴舉報方式。	公司合作伙伴
	・簽訂合同的同時簽署廉潔協議書：防止各種不正當行爲的發生，保護各方利益。	覆蓋包括承建商、物資供應商、設計單位、營銷廣告公司等所有合作伙伴
	・領導班子簽訂廉潔自律承諾書 ・建立公司領導人員廉政檔案	旗下公司領導人員
2 廉潔教育 培養意識，保持宣傳教育持續性	・《員工職務行爲守則》進行全員廉潔自律宣傳	旗下所有公司員工
	・編制下發《廉政漫畫》刊物	旗下所有公司
	・編制下發《廉潔與效能》刊物	旗下公司中高層管理人員
	・編制下發企業風險防範漫畫手册	旗下所有公司
	・廉潔從業手機短信提醒	旗下公司中高層管理人員
	・企業文化展播包含企業廉政内容	旗下所有公司
3 舉報與調查 加强監督，强化監督常態性	・嚴格執行常規效能監察 ・開展專項性監督檢查 ・開展廉潔自律，加强廉潔公示 ・員工滿意度調查包含有關領導班子廉潔情況滿意度調查	旗下所有公司
	・合作單位滿意度調查	公司合作伙伴
	・接受各方投訴舉報	社會各界
4 强化問責 保證責任追究嚴肅性	・貫徹執行員工效能問責暫行規定	旗下所有公司員工

反貪腐機制

合作伙伴滿意度調查

合作伙伴滿意度調查是中國海外發展廉潔風險防控、打造廉潔文化的有效手段之一。强化外部監督、拓寬檢舉渠道，更加了解公司在經營管理過程中存在的問題和不足、有效防範了員工不履職或不正確履職情況的發生，中國海外發展自2010年以來，以問卷方式，每年隨機選取一定數量的合作伙伴進行調查，誠邀其針對公司的總體印象和業務合作情況、公司員工的廉潔自律和辦事效率情況作出評價。通過調查，累計收到合作單位投訴或舉報13次、反映問題34條、意見或建議66條。

2012年，中國海外發展對合作伙伴（包括承建商、物資供貨商、設計公司和營銷廣告公司）進行滿意度調查。根據不同業務綫設計了三套問卷，分别爲工程（物資）類、設計類和營銷類，覆蓋35個地區公司的2,000家合作單位。調查結果如下：

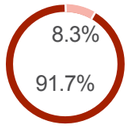


承建商 /物資供貨商

- 滿意或比較滿意
- 感覺一般

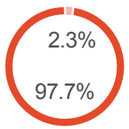
設計公司

- 滿意或比較滿意



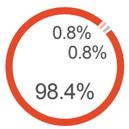
營銷廣告公司

- 滿意或比較滿意
- 感覺一般



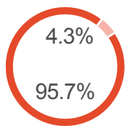
2012年調查合計

- 滿意或比較滿意
- 感覺一般



2011年調查合計

- 滿意或比較滿意
- 感覺一般
- 不滿意或很不滿意



2010年調查合計

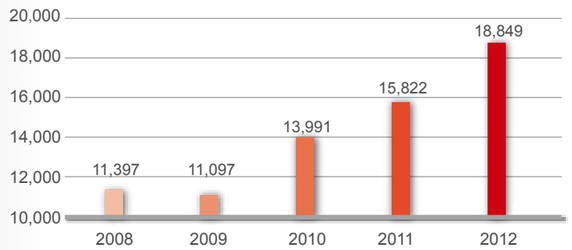
- 滿意或比較滿意
- 感覺一般

員工發展

員工概況

截至2012年12月31日，中國海外發展共有員工18,849人，按業務性質劃分，地產開發2,951人、華藝設計770人、物業管理15,128人，2012年度新進員工6,518人，佔比34.58%。地產業務綫員工（不包括港珠澳區域、華藝設計、中海物業）總數爲2,735人，本科及以上學歷2,320人，佔比84.83%，碩士及以上學歷545人，佔比19.93%。

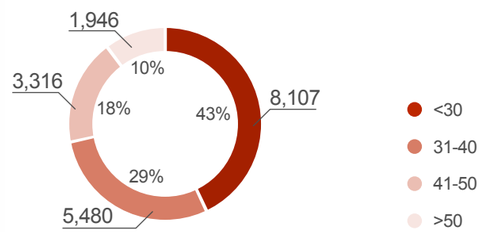
員工人數



地域分佈

内地	香港	澳門
17,214	1,556	79

年齡分佈



單位：人

性别分佈

男性	女性	男女比例
13,060	5,789	2.26:1

業務分佈

- 地產系統 ---------- 2,951
- 物業系統 ---------- 15,128
- 華藝系統 ---------- 770

員工發展

人力資源管理理念

中國海外發展在人才策略上固本培元，系統性地平衡公司和員工共同的發展訴求；在專業管理上立足於高質量人力資源基礎建設，以制度和文化建設爲抓手，推動內控管理優化，强化人才梯隊建設，保障和推動公司戰略目標的實現。

行業英才創造者

- 始終把員工視爲公司最寶貴的資源，把人才戰略作爲公司最大的戰略
- 奉行關鍵崗位人才內部培養和晋升的培養理念，致力於爲員工提供行業領先的事業平臺
- 持續提供富有市場競争力和與績效緊密關聯的薪酬福利，爲企業持續發展提供充足、優秀的人才梯隊

精英價值鑒賞家

員工發展

品牌化人才培養體系

本公司建立了較爲完善的員工培訓與培養體系，爲員工了解公司戰略、融入企業文化、增進專業知識、强化管理能力提供全面的資源支持。同時，注重營建簡單和諧的人際關係與工作氛圍，並通過不斷完善績效考核與薪酬福利體系、大力改善辦公環境、持續豐富聯誼會活動等，提升了員工的滿意度和歸屬感。

『海之子』

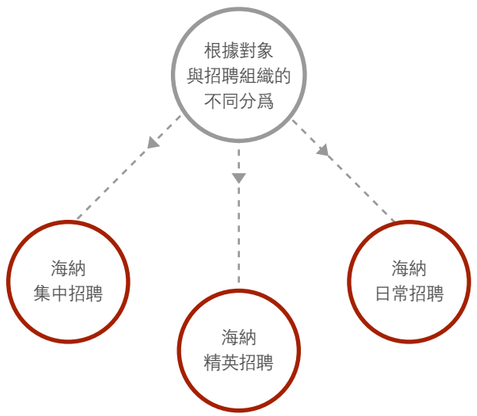
中國海外發展從高校直接招募並保有的員工的統稱，作爲本公司面向應届畢業生進行校園招聘的僱主品牌的形象符號，“海之子”爲註册商標，也是本公司對校園招募的潛質人才的吸納、培養、使用的全案描述。

自 2001 年“ 海之子 ”品牌化運作以來，本公司校園招募規模從每年的數十人增長至近幾年的數百人，2012 年，超過 250 名優秀畢業生加入本公司。

“ 海之子 ”的品牌化招聘、規模化吸納、系統化培養和機制化管理，在高校和社會中廣受關注並具有深遠影響。

『海納』

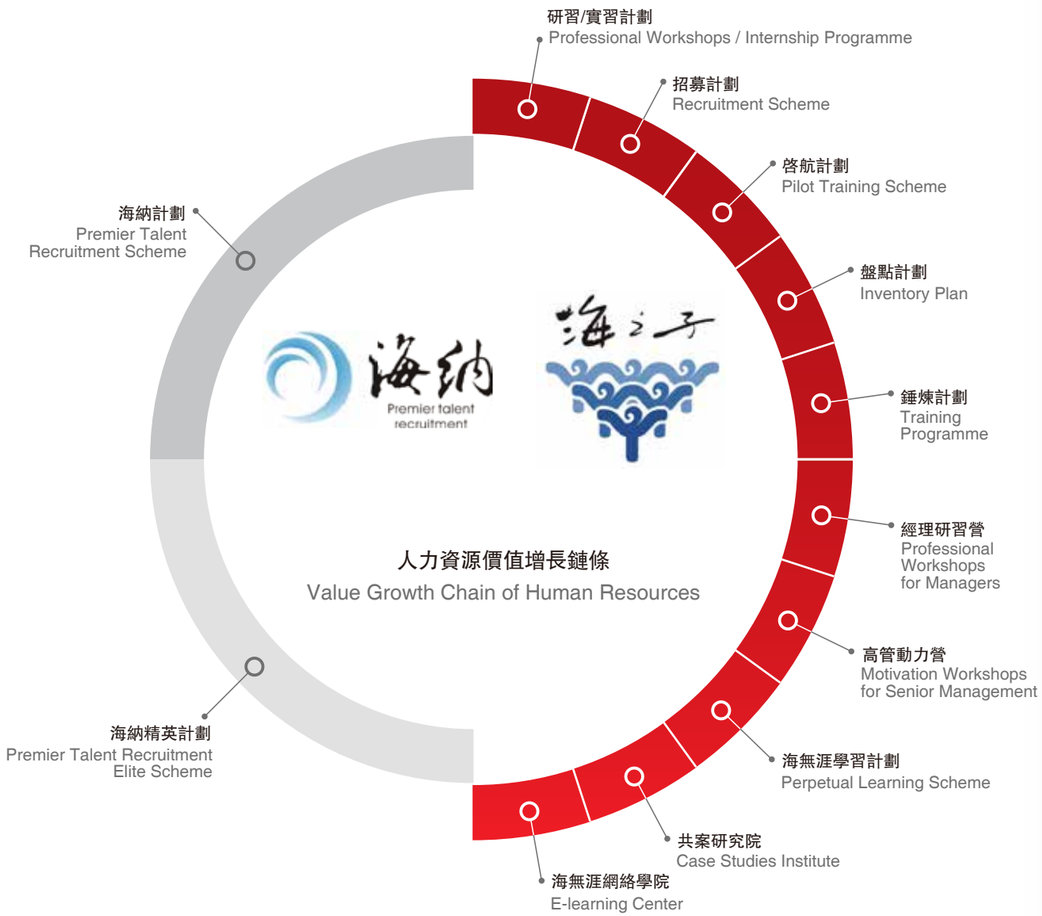
中國海外發展對從社會直接招聘並保有的有工作經驗的員工的統稱，是本公司人力資源隊伍重要的組成部分。『海納計劃』是本公司面向社會經驗人士的僱主品牌形象符號，也是面向經驗豐富的專業人士的招聘平臺。



經過多年的積累和沉澱，海納招聘對社會經驗人士發揮着持續的吸引力。2012年，本公司吸納社會人才超過310人。

員工發展

品牌化人才培養體系



員工發展

品牌化人才培養體系

海之子成長路徑

中國海外發展在重點關注的目標高校，設立研習營，預先鎖定優秀學生，通過研習計劃、實習計劃的鍛煉與培養，在招募計劃中吸納優秀應屆畢業生，並通過體驗計劃進一步增進學生與企業之間的了解和認同。入職以後，海之子將在導師的指導下完成一系列新員工培訓和培養活動，包括啓航計劃、海無涯網絡學院學習、青年突擊隊行動和各類綜合素質及專業技能的歷練。對於有潛質的海之子，還將參與錘煉計劃。在體系化的培訓和培養下，早期的海之子已經走上公司高層管理崗位，近幾年的海之子也擔任起了重要的崗位職責。

案例： 海之子啓航班

2012『海之子啓航班』於8月在深圳舉辦，本次啓航班也是第十屆啓航班。爲協助公司新入職大學畢業生實現專業化、職業化和中海化的轉變，啓航班採用“自組織、自管理、自服務”的組織管理模式，涵蓋了高層授課、軍事訓練、團隊拓展、創意活動、匯報表演、課題研討、業務交流、綜合考試、畢業晚會等內容。本屆啓航班突出了十周年的歷史主題，系統總結和梳理過往經驗，全面豐富和升華活動內涵。

員工發展

品牌化人才培養體系

案例： 職業發展研習營

2012年，職業發展研習營首次採取區域統籌組織、地區具體實施、總部支持協調的方式，充分發揮區域公司主導作用，整合高校合作資源，優化學員培養和組織方案。截至目前，研習營進入城市數量擴至10個，學員總數近300人，規模擴大的同時專業結構也有所優化，校企聯合，持續培養行業人才。

網絡學院培訓平臺

本公司創立的“海無涯網絡學院”已成爲員工日常培訓學習、自我增值的平臺。“海無涯網絡學院”和以視頻共享爲主要形式的日常培訓，實現了公司內跨地域、跨業務綫、跨層級的知識共享與經驗交流。

2012年度參加網絡學習的人數近3,000人，參與學習次數近10萬人次，總在綫學習時長近1萬小時。全公司年度組織日常類培訓超過2,000次，超過17,000人次參與，有效提升員工的綜合素質和專業能力。

海无涯 网络学院

員工發展

員工溝通機制

聯誼會

中國海外發展於1992年成立了員工聯誼會。通過文娛、體育、講座、聯歡等豐富多彩的形式，增進各級員工的溝通交流。隨着本公司在各城市業務佈局的推進，聯誼會亦在所到之處落地，並作爲豐富員工業餘文化生活，增强員工歸屬感與凝聚力的重要紐帶。

年度員工滿意度調研

爲更好的提升公司管理水平，發揚民主精神，本公司自2008年起依托公司內網平臺正式開展員工滿意度調查。該調查面向公司全體員工，員工參與率逐年提高，滿意度分值逐年提升。

員工滿意度調查分爲總體滿意度、工作環境滿意度、工作氛圍滿意度、工作回報滿意度、工作狀態滿意度、公司經營管理滿意度六大模塊，共48項指標。公司通過整理基礎數據，重點分析公司治理、人力資源管理等指標，並撰寫年度滿意度分析報告，明確下一階段公司經營管理及人力資源工作優化重點。同時，該項調研還設置開放性問題，結合年度員工座談會，邀請員工爲公司發展獻策獻計。每年初徵集公司員工對企業發展的意見建議，彙總整理後下發到各相關單位跟進落實，並及時向員工反饋落實情況。

- 工作環境滿意度
- 工作氛圍滿意度
- 總體滿意度
- 工作回報滿意度
- 工作狀態滿意度
- 公司經營管理滿意度

員工發展

員工溝通機制

企業文化傳承

1

2012年，中國海外發展上市20周年，公司開展了一系列的企業文化活動。

2

各子公司結合業務經營，開展豐富多彩的周年慶活動。

3

員工企業文化心得分享：配合海之子及海納等新員工相關培訓工作，
開展員工關於中海化的企業文化心得分享活動，幫助員工更好的融入企業。

員工發展

員工溝通機制

評優評先與合理化建議

爲調動公司員工的工作積極性，充分發揮先進典型的模範帶頭作用，營造積極向上、敢於創新、勇於開拓、自覺奉獻的工作氛圍，本公司建立了豐富多樣的評優評先體系，主要包括：

1. 積極參評上級公司開展的各類評優評先工作。
2. 開展本公司內部優秀員工評選、創新獎評選、專業獎評選。
3. 各子公司內部可根據自身工作實際開展內部特色評選活動。

通過各類評優評先工作，擴大了激勵覆蓋面，使得公司不同崗位、不同專長的員工得以公平享受公司所提供的獎勵，並有機會爲公司發展建言獻策，增進了員工自身榮譽感與使命感。

案例： 建築繪畫比賽

爲激發公司員工的創作激情，保持企業旺盛生命力，2011年底舉辦首屆中海地產建築畫展。畫展共收到235位設計師300餘幅作品，入圍70餘幅。

案例： 幸福家庭日

2012年3–5月，蘇州公司舉辦“走進中海 幸福家庭活動”，先後共計4批次，388人次參加，融美食、休憩娛樂、參觀學習爲一體，促進了員工交流，豐富了員工及其親屬之業餘生活。

與利益相關方溝通

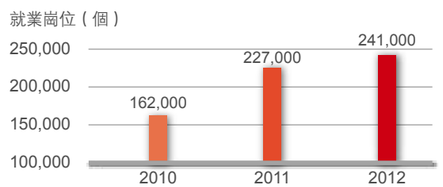
中國海外發展 (00688.HK)

	客户/業主	員工	股東/投資者	政府	合作伙伴與供應商	社區	城市	勞工	
期望與要求	信息透明 誠信履約 高質量產品 貼心服務與體驗 意見與投訴處理 隱私保護	機會平等 民主管理 健康與安全 福利保障 職業發展 人文關懷	信息公開透明 投資回報 權益保障 經營風險管控	遵紀守法 依法納稅 資產增值 合作共贏	誠信履約 平等互利共贏 資源共享 陽光採購 共同發展	社區協同發展 促進就業 公益慈善 環保綠化	共同成長 參與城市社區建設 提升城市形象	就業機會 健康與安全 勞資保障	期望與要求
溝通與回饋方式	信息公開 陽光銷售 質量控制 滿意度調研 投訴渠道暢通 客户信息保密	公開招聘 集體決策 權益保障 勞動合同執行 培訓教育 員工福利關懷	及時披露經營信息 提升經營效益 投資者關係維護	合規合法管理 主動依法納稅 完善管治運營 響應國家政策 工作匯報與意見聽取	精誠合作 高層互訪 定期會議 定期調查 談判交流	精品共建 本地化招聘 社區建設參與 保障房建設 公益行動	產品設計與建造 融入、帶動城市建設	權益保障 勞動合同執行	溝通與回饋方式
對接職能部門	客户關係部 發展管理部 營銷策劃中心 規劃設計中心 建築結構管理部 物業公司	人力資源部 聯誼會 總裁辦公室	對外關係部 監察審計部	財務資金部 投資管理部 監察審計部 效能管理部 總裁辦公室	發展管理部 成本管理部 效能管理部	客户關係部 發展管理部 成本管理部 物業公司	規劃設計中心 商業地產公司 華藝設計	發展管理部 財務資金部	對接職能部門

創造就業崗位

2010–2012年，中國海外發展項目發展規模穩步增長，全年在建規模分別達到1,618萬m²、2,274萬m²及2,406萬m²。按照每1萬m²建築面積提供100個就業崗位的經驗數據推算，本公司所發展的項目三年來間接提供的就業崗位分別達到16.2萬、22.7萬及24.1萬個，具有巨大的社會價值和效益。

	2010	2011	2012
中國海外發展項目規模（m²）	15,577,290	20,614,213	20,462,394
中國海外宏洋項目規模（m²）	602,780	2,125,467	3,593,959
合計	16,180,070	22,739,680	24,056,353



品質保證

Quality Assurance

五代精品

1 第一代精品

上世紀90年代初期，中國海外發展汲取海外高層住宅設計與建造經驗，在高容積率、高密度以及高層條件下擴大共享空間，引領中國內地高層住宅的建造與設計，並在內地房地產市場開創性地引進了“物業管理”、“標準裝修”、“示範單位”等專業理念與服務。

2 第二代精品

上世紀90年代中後期，中國海外發展在住宅的建築與設計中，率先引入環境設計概念，注重户外空間的營造，增添了生活趣味，引領中國住宅與高品質人居生活的對接。

3 第三代精品

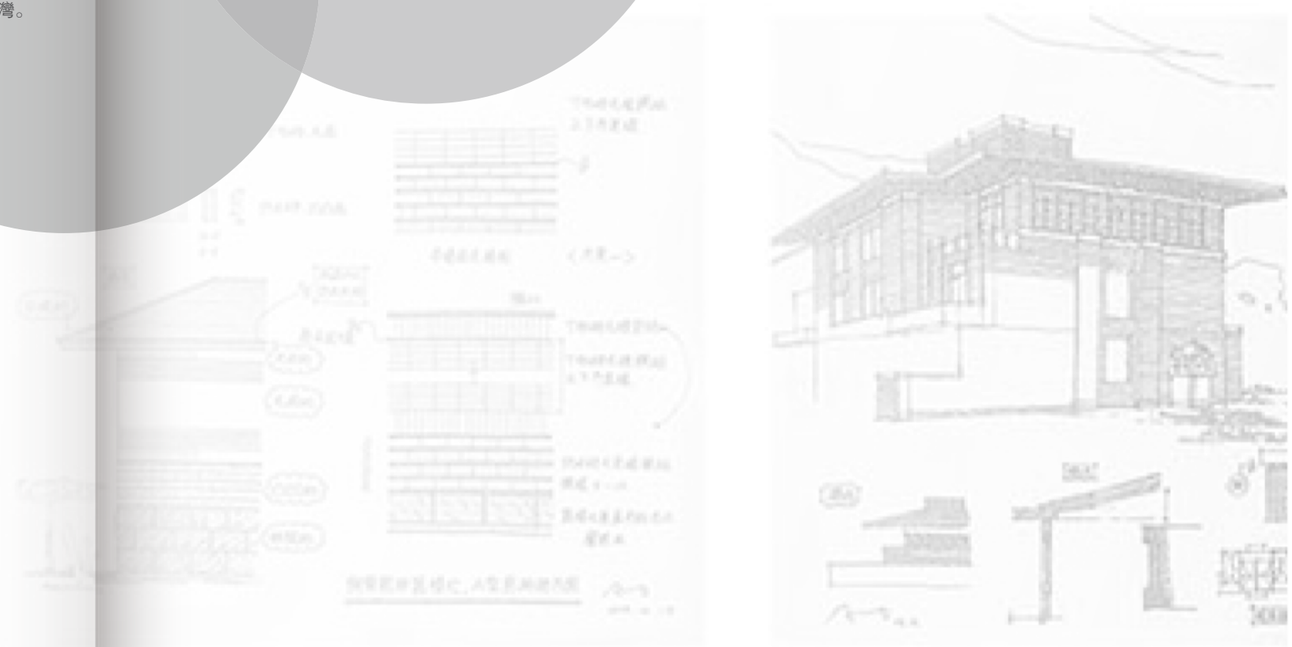
本世紀初，中國海外發展的住宅開發注重概念策劃與户型創新，率先在户內融入户外概念，並把景觀環境轉變爲有文化主題的場景，增添了物質空間的文化內涵，推動住宅的宜居性設計，成爲客户享受生活的港灣。

4 第四代精品

2005年之後，中國海外發展以生態環保、技術領先與人文歸屬爲基本理念，通過創新實現全方位超越，不僅關注物質層面的需求，更加重視社區文化氛圍的營造。推動中國住宅建造在人與自然、人與社會和諧融合的探索與實踐。

5 第五代精品

近幾年，中國海外發展在科學發展觀的指引下，以建設低碳、環保、健康適用的人居環境爲宗旨，創新實踐第五代精品，推動中國房地產行業走可持續發展之路。



工科中海

“工科中海”四字所代表的“高水平的與值得信賴的建築品質”源遠流長，上世紀七八十年代，中國海外發展憑借建築承包及承建業務在競争激烈的香港市場贏得客户，並於1981年即擁有可以競投投標額不受限制的樓宇建築、海港工程、道路與渠務、地盤開拓和水務工程五項最高級别的施工牌照（簡稱5個C牌）。

中國海外發展既具有持續多年的精品工程的承建經驗，又在房地産開發方面具有港澳和中國内地雙重市場經驗，形成了獨特的複合競争優勢。精細嚴苛的過程控制成就了中海項目的精工質量，而公司對房地産開發各個業務環節的精品意識與精益管理成爲項目質量的重要保證。

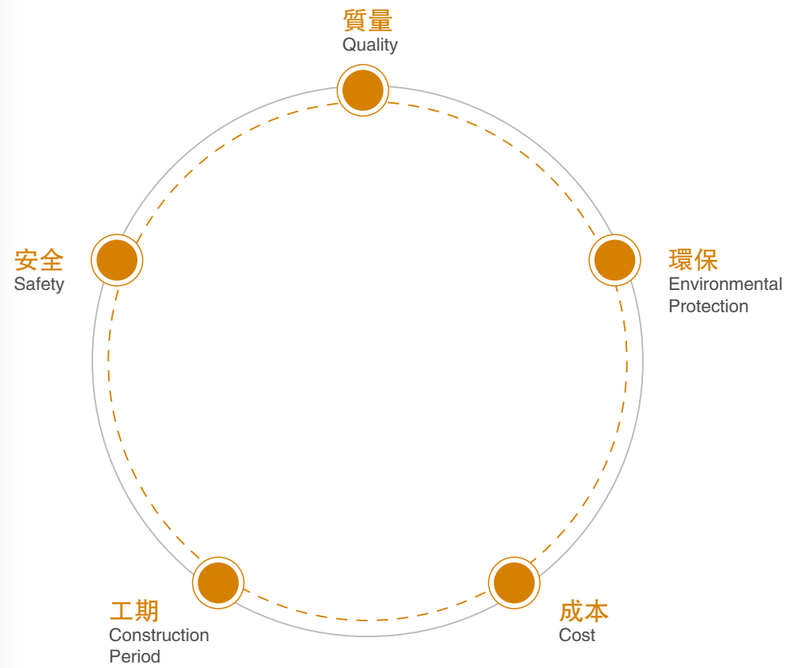
工科中海

“工科中海”代表“高水準的與值得信賴的建築品質”

過程精品

項目發展理念

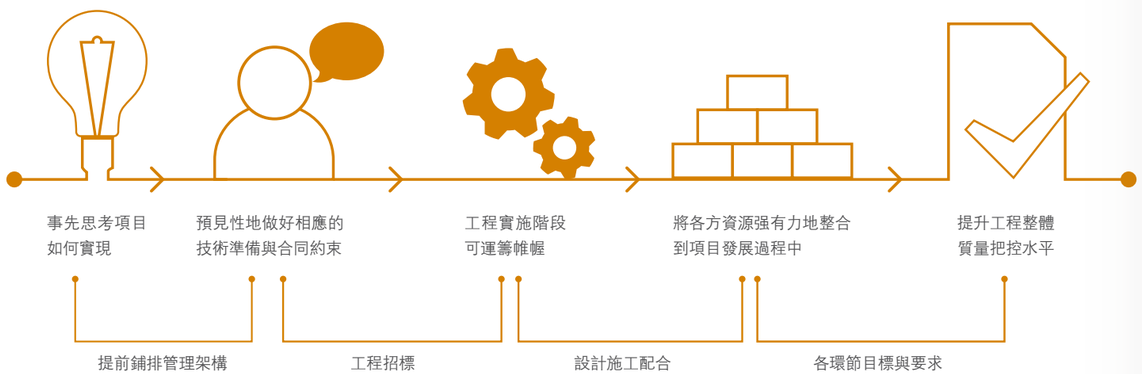
中國海外發展以行業領先的工程技術水準，在産品背後的規劃設計、材料採購、開發管理、現場管理、配套建設、品質監控等環節，踐行“過程精品 樓樓精品”的精益生産理念，追求“安全、環保、質量、工期、成本”五大要素的和諧統一，真誠爲客户奉獻主流精品物業。



過程精品

項目策劃

中國海外發展在房地產項目工程管理方面，執行“項目策劃”工作策略，地產綫工程管理人員以總承包方角度事先思考項目如何實現，提前鋪排管理架構、工程招標、設計施工配合等各環節目標與要求，於項目正式啓動前預見性地做好相應的技術準備與合同約束，而後在工程實施階段可運籌帷幄，將各方資源强有力地整合到項目發展過程中，提升工程整體質量把控水平。

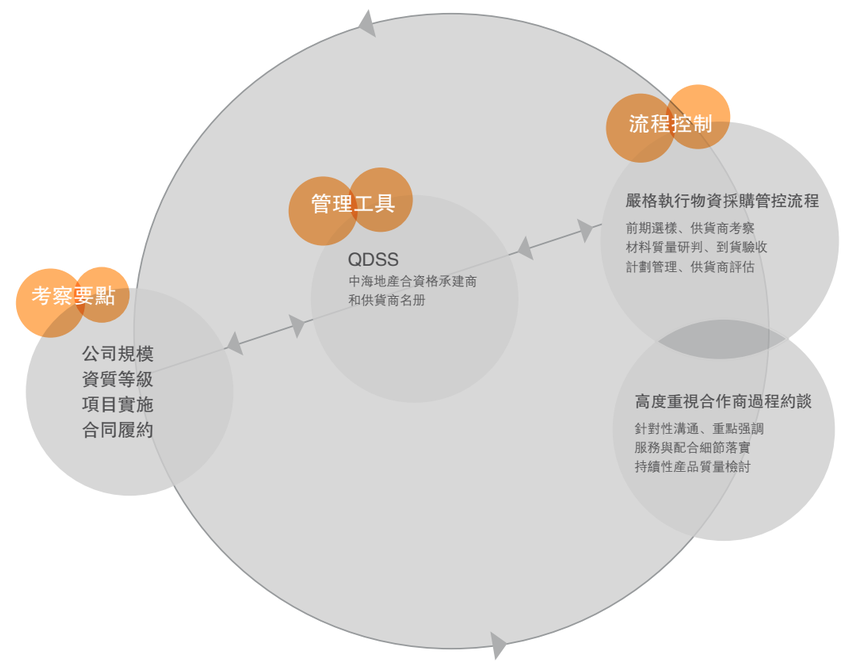


過程精品

承建商/供應商管理

中國海外發展項目質量保障離不開與所有承建商、供貨商的精誠合作，公司與合作伙伴一起對項目建造環節嚴密控制，項目用材用料嚴苛把關。

一直以來，本公司堅持以全面、長期、穩定的政策與承建商/供貨商建立戰略合作關係。這一政策使公司獲得最優秀的承建商/供貨商資源，亦保證第一時間以最優的性價比享受到承建商/供貨商提供的新產品、新技術和優質服務，大幅度提高公司運營效率，整體提升公司產品質量；與此同時，承建商/供貨商也能獲得穩定的市場份額，合理的銷售利潤，實現真正意義上合作共贏。



過程精品

實測實量

借助儀器設備精細測量在建項目的結構、砌體、抹灰、防水、安裝工程質量，並對項目發展中的質量安全風險進行評估，及時將產品質量回饋給一綫施工班組，以便過程中持續督促、改善提高。

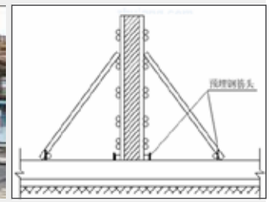
1.在合作承建商管理方面，公司逐步嘗試將中期工程款項支付與實測實量合格率挂鈎（截至2012年底，已基本覆蓋所有地區公司）、將保留金支付額與户均入伙投訴率挂鈎的方案，通過日常管理和經濟手段提升合作方質量意識，共同爲客户提供優質的產品和服務。

2.通過對混凝土結構、二次結構、抹灰等分項工程的嚴格檢測，從源頭上提高施工質量。“實測實量”手段讓合作方認識到本公司對待質量的嚴肅性，促進合作方不斷採取先進工藝提高產品質量。

案例: 實測實量的質量控制

爲確保項目品質，中國海外發展一直依照國家相關規範對混凝土工程、砌築、抹灰、門窗安裝等工序一整套檢查指標和標準作爲衡量項目施工質量的準繩，並對施工工藝持續鑽研改進，其中就混凝土剪力牆垂直度這一項，通過針對模板支撐體系、牆柱模板定位及固定提出了增加“腳手架掃地杆及斜撐、增加牆柱模板平面外斜撐、牆柱模板上口增加木方加固連接”等三項施工工藝改進，推動所有項目整體上在混凝土剪力牆施工質量顯著改善。

搭設規範的模板支撐體系



增加牆柱模板平面外斜撐

過程精品

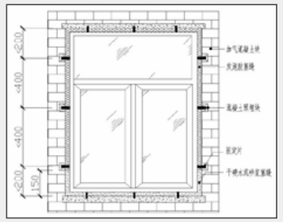
管理機制

制度建設	+	技術平臺
項目策劃管理 工程質量管理 施工安全管理 施工現場形象規範 開發項目移交物業驗收管理 ……	管理方法	月度《發展管理工作簡報》 季度《工程質量監測報告》
從標準、流程、方法層面規範一綫管理人員的質量管理行爲，强化產品質量全程監控，培養具備扎實專業基礎和科學管理精神的工程管理人才。	目的	共享工程管理經驗，披露實測實量數據和工程檢查風險，提升工程質量。

案例: 在建工程質量通病排查整改督導季

爲不斷提升項目施工質量，中國海外發展強化安全管控標準，並聯合施工單位，推動施工質量創新化管理機制。2012年度，公司於華北區域開展爲期一個季度的“在建工程質量通病排查整改督導季”行動，對項目施工過程中砌築、抹灰、門窗安裝等工序的容易出現的質量通病進行集中檢查，並分別進行3次“專項督導周”的活動，此行動與各在建項目日常質量監控相結合，以多項目聯動方式，全區域統一内容、統一標準、統一行動，每個“專項督導周”有針對性的排查一批問題，使施工質量有了整體提升。

填充牆砌築標準



窗户安裝固定施工工藝

過程精品

安全文明施工

中國海外發展高度重視所發展項目之安全文明生產，使施工過程對周邊社區的安全、環境影響降至最低。2012年，共計有17個項目24次獲得省市級安全文明工地稱號，佔全部61個在建項目的28%。

中國海外發展專門聘請外部獨立機構進行安全風險評估，根據項目常見安全風險及採取的措施對所有在建項目地盤作出評判，對存在安全隱患的地盤督促其進行整改。2012年，共對全公司40個在建項目地盤進行了3次安全風險評估檢查，覆蓋率達到100%，全年沒有發生一起嚴重安全事故。

所在城市	項目	所獲獎項
深圳	閱景花園、天頌雅苑	深圳市安全生產文明施工優良工地獎
中山	中山龍灣國際二期	中山市建築工程安全生產、文明施工優良樣板工地
佛山	金沙灣東區三期	佛山市建築工程安全生產、文明施工優良樣板工地
北京	老古城定向安置房E地塊	北京市石景山區綠色環保工地
蘇州	國際社區233–1	蘇州市建設工程施工文明（平安）工地
杭州	寰宇天下D地塊	杭州市安全生產、文明施工雙標化工地
	寰宇天下E地塊	杭州市綠色工地
	篁外一期	杭州市優秀園林標化工地
上海	紫御豪庭	上海市普陀區治安保衛先進單位
南京	萬錦熙岸	南京市建築施工文明工地
重慶	國際社區一期一區–1#地	三峽杯優質市級安全文明工地
	國際社區3#地	重慶市揚塵控制示範工地
成都	城南1號商業二期	成都市安全文明標化工地
西安	曲江花園B地塊	陝西省安全文明工地
瀋陽	中海廣場	瀋陽市安全文明工地、瀋陽市安全生產示範性工地、遼寧省施工標準化工地、遼寧省文明工地
	中海城02G地塊	瀋陽市優秀施工現場
青島	國際社區	青島市安全文明工地
烟臺	紫御公館	山東省文明工地

內部驗房

儘管房屋質量在最終正式交付前早已經通過了施工單位自檢、監理複檢並得到政府質監部門的認可驗收，在交付客户前，中國海外發展仍堅持進行多輪內部驗收。本公司客户關係部門與區域發展管理部、地區公司物業、客服、項目發展等相關人員組成內部聯合驗房小組，逐户查驗房屋質量的缺陷，大到某道工序漏項或成品破損點，小到社區細節清潔問題，都會由公司現場驗房人員一一督查、跟進、解決。

全過程客户服務

中國海外發展實行從項目定位、規劃、施工、銷售、入伙到後期物業服務的全過程客户服務理念，並將所有地區公司客户滿意度指標考核列入公司績效考核範疇，以客户角度介入房地產開發運營的所有業務環節，從客户利益出發，持續不斷改進產品和服務。

100%

新員工全員客服

推行“以客户爲導向”的管理文化，重視對新員工客户服務意識的培養，組織新員工赴客户服務崗位短期輪崗實習，促進了公司內部先進客服經驗的推廣和客服團隊的鍛煉。

全過程客户服務

客户關係管理系統

中國海外發展於行業内首家研發推出iPad點擊録入系統，對入伙前預驗問題和售後業主投訴問題進行現場點擊録入及後期跟踪銷項，並引入業主監督，提高了工作效率。

2012年8月，CRM（客户關係管理系統）系統應用已覆蓋所有公司，2012年度CRM録入問題銷項率達93.8%，較2011年上升5.8%，其中入伙訴求的銷項率是92.7%，銷項及時率達75.7%，較2011年上升19.7%。

CRM系統應用	2011	2012	對比
覆蓋城市（數量）	21	25	↑
覆蓋項目（數量）	252	ALL	↑
録入問題銷項率	88%	93.8%	↑
入伙訴求銷項率	94%	92.7%	↓
銷項及時率	56%	75.7%	↑

客户投訴建議響應渠道

全過程客户服務

中海會

服務理念：精彩生活、卓越人生

成立時間：2004年

組織規模：截至2012年底，已在内地三十餘座城市開設中海會分會，共發展會員30萬餘人，發展聯盟商家近500家。

主旨：

1、加强和促進中海地産與廣大客户（業主）、社會各界的密切聯系，分享中海地産經營信息；
2、借由社區文化、慈善公益、休閒娛樂、體育運動等各類活動的組織創新，提升居住體驗；
3、持續拓展中海會聯盟商家，爲業主提供消費優惠、團購專場等增值服務；
4、通過客户意見傾聽，會員的信息回饋，持續改進、優化中海地産的産品與服務。

30萬
共發展會員30萬餘人

500家
發展聯盟商家近500家

案例：中海會全國聯動

2012年，中海會將客户活動作爲重點，於六一兒童節舉辦了“瘋童節”活動，有28座城市的71個社區參與；於8月份舉辦了“小小業主物管體驗營”活動，有21座城市的81個社區管理處參與；於10月份舉辦了“業主健康舞大賽”活動，有18座城市的81個社區參與。三大全國性主題聯動活動共吸引了14,400餘名業主參加，20多家報紙媒體和80多家網站予以報導，影響人群超過了500萬。

6月瘋童節
28座城市的71個社區參與

8月小小業主物管體驗營
21座城市的81個社區管理處參與

10月業主健康舞大賽
18座城市的81個社區參與

高品質物業服務

基礎服務

工作宗旨： 客户至上，服務第一

服務承諾： 物有所依，業有所托

客户服務中心

社區資源的整合者、社區文化的建設者、便利的生活顧問、與客户溝通的橋梁。

安全管理

人防、物防、技防的完美結合，獨具特色的立體交叉安防體系，爲您保“家”護“行”。

環境管理

・公共綠化服務：常規服務、花卉擺設、插花更換、信息服務……
・私家花園有償管養的業務：病蟲害整治、觀賞植物整形/施肥、花園改造服務……
・綠色清潔服務：選用優質、環保的清潔用品，杜絕環境人爲污染；推行區域消毒服務，打造健康生活空間，讓您擁有自然、和諧的綠色家園。
・隱性清潔服務：推行隱性服務，服務人員不曾幹擾您的生活，而服務却無處不在。

增值服務

在保證優質基礎物業服務的同時，通過深度開發企業資源和社區資源、統籌商家資源等途徑而開展的增值業務。目前的“客户增值服務計劃”，管理處面向客户提供的個性化/特約服務和相關活動，如提供房屋委托租賃等。

社區文化

鄰里“聚會”、社區“派對”，營造陽光、健康、人文社區氛圍。

工程管理

爲業主提供“專業、專注、高效、優質”的樓宇設備管理服務，爲您守衛社區的“心臟”。

高品質物業服務

創新服務

01 季度業主見面會

02 設備機房開放日

03 環境保護參觀日

04 物業管家接待日

05 員工崗位互動體驗日

06 品質觀察員

07 “我爲社區獻計策”意見徵詢

08 總經理信箱

09 家電保養管家

案例：品質觀察員

中國海外發展旗下成都中海城南1號、西安中海華庭、重慶國際社區等項目爲讓業主親自參與到對社區物業服務品質的監督、管理中，指出物業服務存在的不足，同時看到物業服務中日常見不到的大量“隱形”工作（如設備運行管理、維護保養等），進而理解管理處在物業服務過程中存在的難點，共同提升物業服務水平，於社區內積極推行“品質觀察員”活動。通過品質觀察員與管理處互動，共同尋求管理難點的解決之道，亦帶動業主與管理處彼此誠信履約，增進溝通，並推動了管理服務信息公開、透明，獲得良好反響。

持續精品共建

精品共建

中國海外發展基於打造“百年長青基業”的理念，以“主動關懷客户”爲目的，地產綫會同物業公司於2011年起啓動“共建優質物業樣板項目”活動，主動遴選已入伙兩年以上的項目，進行設備、設施的改造和優化，同時對物業服務進行改進和提升，共同創建精品生活社區。

2012年，第一批“精品共建”活動已在全國30餘個項目開展，包括升級社區安防系統、增加社區康樂設備等，累計投資逾人民幣5,000萬元，逾兩萬户家庭受惠，並於年底順利完成，贏得業主普遍好評。

持續精品共建

精品共建

當2012年深入開展精品共建工作時，我們更明確，業主能滿意的都是精品，不再局限於物業管家的服務，也不再局限於工作人員的微笑，需要更多實實在在的服務。設備能否正常運行？我們是不是按照流程在操作？業主飲用的水是否健康？我們的電梯是否安全？停車是否有保障？社區安全能否放心？老化、破損的設施、設備能否得到及時維護、維修？社區文娛活動能否持續、更大範圍地開展？這些工作每天都要落到實處，讓業主看到，讓業主感知到，那就是精品，也是我們所追求的。我們將這些工作都以海報的形式定期向業主公示，爲業主打造安心、舒心的社區生活，爲此，我們一直在努力。

精品共建是給業主創造更多讓業主感受到的服務，並不是做給業主看的。能不能做的更好、更持續，發現、行動、創新才是根本。中海華庭始終強調，讓業主滿意不是用錢，是用心。我們通過自己動手，對社區的設施設備、環境美化，創新改進做出了“心”的成績，我們很開心！

——西安中海華庭員工感悟分享

案例

聯防應急隊守護業主安全

佛山中海金沙灣項目由三個片區構成，管理面積超過130萬㎡，社區業主超過兩萬人。爲提高組織協同效應，通過“精品共建”，成立“聯動應急隊”，對巡邏車進行了升級，配置8輛專用巡邏車，以四輪電瓶車、雙輪電瓶車及警用自行巡邏車爲主。園區巡邏從以往每30–40分鐘巡視一次，提高到每15–20分鐘巡視一次，便於突發事件發生時迅速到達現場，並方便夜間使用。通過此項升級工作，更高效地守護業主和社區安全，亦降低了安管員勞動強度，提高安管員職業形象和自豪感。

自主創新惠及業主——自制車輛固定器

青島中海銀海1號項目發現停車場橡膠車輛定位器非常不耐用，經過車輛的頻繁撞擊損壞很快，更換一個需人民幣70元左右。地下車位共有1,185個，按照平均每月100–200個損壞量，一個月需要萬元的支出，給業主和物業公司都造成困擾。物業公司維修班同事們集思廣益，開拓思維，獨創用混凝土自制車輛定位器的好方法。自籌材料，自制模具，開動腦筋，終於研究出堅固耐用，價格便宜的混凝土車輛定位器，每個成本人民幣6元左右（不含人工費），全部更換橡膠定位器費用：1,185個×70元=人民幣82,950元，更換自制混凝土車輛定位器費用：1,185個×6元=人民幣7,110元，節省費用人民幣75,840元，而且堅固耐用，既節省了大量人力物力，又爲業主帶來便利。

持續精品共建

項目榮譽

年份	評獎機構	項目榮譽	項目名稱
2010	美國綠色建築協會	LEED綠色建築金級認證	北京中海廣場
2010	Bloomberg、美國紐約時報等	Bloomberg國際地產獎（亞太區）	中國最佳室內設計：深圳中海康城國際 中國最佳高層建築：北京中海紫御公館 中國最佳建築：杭州中海錢塘山水、成都中海央墅等
2009	CNBC、美國紐約時報等	CNBC國際地產獎（亞太區）	中國最佳地產項目：重慶中海北濱1號、佛山中海萬錦豪園
2008			中國最佳地產項目：深圳香蜜湖1號、成都中海格林威治城 中國最佳住宅大廈：廣州中海觀園國際 中國最佳室內設計：蘇州中海御湖熙岸 中國最佳建築：深圳中海大山地
2011	中國土木工程學會住宅工程指導工作委員會	詹天佑大獎（優秀住宅小區金獎及專項獎）	北京中海紫御公館、成都中海蘭庭、佛山中海文華熙岸、瀋陽中海國際社區等
2010			蘇州中海胥江府、杭州中海錢塘山水、南京中海凱旋門、廣州中海璟暉華庭、北京中海城等
2009			佛山中海金沙灣、蘇州中海御湖熙岸、西安中海華庭、長春中海國際社區等
2008			廣州中海觀園國際、成都中海格林威治城、蘇州中海湖濱一號、蘇州中海星湖國際等
2007			深圳香蜜湖1號、深圳中海陽光棕櫚園、上海海悅花園、北京中海安德魯斯莊園等
2006			成都中海名城、廣州中海藍灣
2005			廣州中海名都
2011 2005 1997	中國建築業協會	中國建築工程魯班獎	北京中海廣場、上海海悅花園、上海海麗花園、廣州東山廣場等

註：截至2012年6月，中海地產榮獲詹天佑大獎累計達50項（金獎29項、單項獎21項），中國建築工程魯班獎7項，國際地產獎12項。

持續精品共建

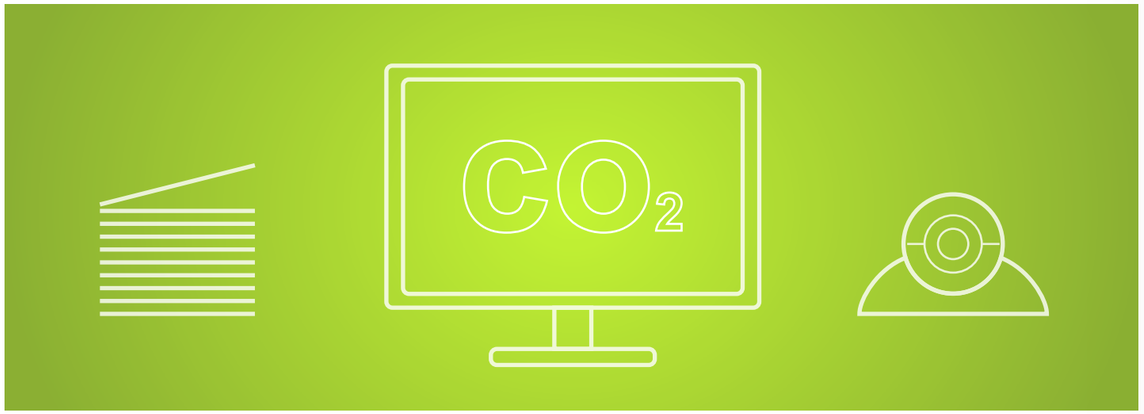
2012年項目榮譽

獲獎日期	獎項名稱及獲獎項目	頒發單位
2012.11	**國家一星級綠色建築設計標識** 深圳中海天頌雅苑、深圳中海閱景馨園 佛山中海千燈湖1號	中華人民共和國住房和城鄉建設部
2012.10	**2012年全國人居經典綜合大獎** 蘇州中海姑蘇公館、北京中海蘇黎世家： 上海中海紫御豪庭、重慶寰宇天下、西安中海國際社區．峰墅	中國建築學會 全國人居經典方案競賽組委會
	2012年全國人居經典規劃、建築雙金獎 北京中海九號公館、中海尚湖世家、濟南中海廣場．環宇城 天津北寧灣．致遠家園、廣州中海譽城、成都中海錦城	
	2012年全國人居經典方案競賽建築、環境雙金獎 西安中海國際社區(御湖公館、御湖1號)、廣州中海雲麓公館	
2012.09.06	**2012中國房地產項目品牌價值TOP10** 中海紫御系列產品品牌	國務院發展研究中心企業研究所、 清華大學房地產研究所、中國指數研究院
2012.08.30	**2011年中國最具投資價值商業地產項目** 杭州中海寰宇天下	建設部政策研究中心、國務院發展研究中心、 《經濟觀察報》、《鳳凰網》、人民網等
2012.06.28	**第49屆全美Gold Nugget獎項最高獎——最佳社區獎** 北京中海尚湖世家	美國住宅建設行業展示會和 會議組織（PCBC）
2012.06	**詹天佑大獎優秀住宅社區金獎：** 蘇州中海國際社區[長島灣]、瀋陽中海寰宇天下[天匯]、 北京中海九號公館、天津中海御湖翰苑	中國土木工程學會
	詹天佑大獎單項獎： 南京中海鳳凰熙岸、佛山中海萬錦東苑、瀋陽中海城	
2012.02.13	**2011年度全國物業管理示範住宅社區** 西安中海華庭	中華人民共和國住房和城鄉建設部

環境可持續

Sustainability in Environmental Protection

綠色辦公



中國海外發展從成立之初，就將保護環境、節約資源的理念引入到日常工作方式及辦公細節中，多年來，公司上下，全體員工執行“一紙兩用”、“三層樓內不乘電梯”等低碳、綠色辦公方式。近年來，隨着互聯網技術的普及，公司無紙化辦公手段亦同步深入公司各業務環節，公司信息化管理部門持續優化OA平臺及流程審批平臺等無紙化辦公管理系統，最大程度減少不必要的紙張浪費，並推動廢紙回收再利用。

中國海外發展亦一如既往地鼓勵旗下子公司利用視頻會議系統代替可避免的差旅，2012年本公司升級了視頻會議系統，提高了易用性及互動性，全年召開視頻會議超過400次，既提高了溝通效率，節省了時間，也減低了差旅過程中交通工具所產生的温室氣體排放。本公司旗下各級公司辦公室裝修亦秉承資源節約及環保理念，引進LED燈等各種節能燈具，降低電力消耗。

400
全年召開視頻會議超過400次

OA
持續優化OA平臺及流程審批平臺等無紙化辦公管理系統

LED
引進LED燈等各種節能燈具降低電力消耗

綠色地產

綠色建築

中國海外發展結合數十年項目設計建造經驗，項目規劃設計始終秉承對自然環境負責，因地制宜，精心設計，將節地、節能、節水、節材、室內環境技術、綠色施工與運營管理等與項目定位相融合。通過現狀調研、制定實施辦法及技術導則、示範試點項目，逐步推動綠色建築技術在新一代住宅產品的全面運用與推廣。已形成了以《綠色建築特徵調研報告》、《綠色建築推行實施辦法》和《綠色建築技術導則》爲主的中海地產綠色建築成果，指導本公司綠色建築設計的實踐。

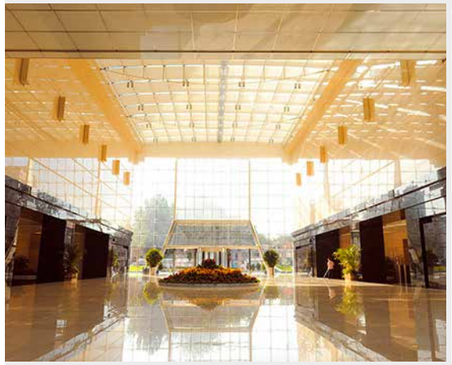
- 深圳香蜜湖1號項目創新建築平面、剖面設計，增進了室內通風質量，可促進夏日少用空調。
- 濟南中海國際社區項目因應地下水補給區地質特點，通過針對性地下工程、加大地面植被覆蓋、生活用水排污處理等技術，保障並提升項目區域水源涵養能力。
- 中國海外發展旗下大量項目電梯廳、地下停車庫採用自然採光、自然通風設計處理，被客户稱爲“陽光清風停車場”。
- 在2003年“非典”之後，公司檢討了新建項目的總平面佈局設計原則，並制定新的規範、規程，確保小區內部老人及幼兒活動區的通風和日照，極大改善了居住舒適度。
- 在2008年“5.12”大地震後，公司對全公司範圍內建成及在建學校、幼兒園進行了全面檢查，在大幅提升抗震能力的同時，推行了新的室外環境設計規範，結合公共區域的景觀園林，提升了社區災難應急疏散能力。

中海地產集團擔任中國綠色建築委員會綠色房地產學組組長單位

本公司多個項目榮獲LEED認證及國家綠色建築星級認證

綠色地產

綠色建築



案例：北京中海廣場

中海廣場位於北京CBD核心地段，南面鳥瞰長安街，東側毗鄰國貿中心。由兩座甲級寫字樓及北側商業配樓和商業群樓組成，總佔地面積約1.9萬m²，建築面積爲約15萬m²。從幕牆、大堂、電梯到空調、5A智慧等軟硬件配置，最大化地適應和保護自然環境，創造健康綠色商務環境，經濟與社會效益顯著。

美國LEED金級認證

中國建築工程魯班獎

北京市物業管理示範項目

北京市商務委員會首批“北京市商務服務業示範樓宇”

綠色建築技術：

- 設置機房群控系統，可根據總冷負荷的變化，實現冷水機組、水泵、冷卻塔等設備的分臺優化控制，使所有設備始終以最佳狀況運行。
- 中樓高區冷水循環泵、熱水循環泵、冬季內區冷水循環泵及租户 24 小時機房冷卻水循環泵採用變頻運行，節省運行能耗。
- 冷卻塔採用變頻風機，根據負荷變化調節風機轉速，降低風機能耗。
- 裙樓商業全空氣系統採用風機變頻變風量運行，根據室內負荷調節空調機組送風量，降低風機能耗。
- 地下車庫排風、補風系統根據 CO 及 NOX 傳感器控制送、排風機運行，節省運行能耗。

綠色地產

綠色建築

案例：蘇州中海國際社區公園道

中海國際社區公園道位於蘇州工業園區方洲公園周邊居住區，屬高層住宅社區，用地面積約5.7萬m²，總建築面積約17萬m²，綠地率約53.85%，建築密度約15.70%，總户數1,194户。

項目從設計階段就將整體方案構思與綠色技術相融合，通過充分利用適宜高效的綠色技術，不僅創造出一個綠色特徵明確，全生命周期中環保、節能、舒適的現代化居住區，也達到了國家綠色建築的三星級標準。

國家三星級綠色建築設計標識

綠色建築技術

- 節地設計：合理佈局綠地及植物群落，優化建築密度與朝向，創新地下車庫設計。
- 節能措施：進行建築體型系數控制，應用太陽光伏發電系統，並優化光照系統。
- 節水措施：採用噴灌或微灌等節水灌溉方式，選用中水回用系統，減少市政供水及污水排放量，精裝修房屋採用節水器具。
- 節材措施：90%建築材料產於施工現場500公里範圍內，應用混凝土預拌、環保外牆保溫材料，並實行綠色施工方案，採用土建一體化設計與施工。
- 室內空氣質量控制：對廚衛及開窗創新設計，運用內置遮陽百葉、中空玻璃等技術。
- 運營管理：配置安全防範子系統、管理與設備監控子系統和信息網絡子系統。

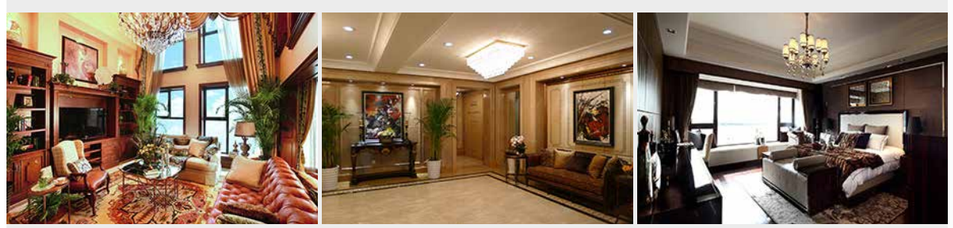
綠色地產

精裝修

本公司逐步推行精裝修戰略，以減少傳統毛坯交房後業主自行裝修所造成的材料浪費、噪聲污染以及諸多社會資源的浪費。公司經探索研究，已經推出六種精裝修標準供客户選擇，對設計風格、材料配比提出標準化意見，對於如木地板、潔具、厨房電器等進行集中採購，極大的提高了社會資源的使用效率，並提升房屋整體性能。

通過年度精裝修完成指標，結合設計綫的產品設計配置標準、公司規劃設計中心組織的各項精裝修研發、交流及培訓，包括各檔次精裝修標準研發及頒佈、精裝修經理培訓、各區域的精裝修研發、交流等以及公司成本管理部的集中採購、公司發展管理部的施工管理培訓等具體措施，推動精裝修戰略落地實現。

案例：



北京中海紫御公館　　上海中海紫御豪庭　　廣州中海雲麓公館

綠色社區

公司倡導綠色、環保、衛生、健康的生活理念，積極開展旗下各個社區生活垃圾的分類收集、廢舊電池的回收、寵物糞便收集等環保工作。持續推進“綠色環保”、“低碳樂活”、“共建綠色家園”的居住理念和環保活動。爲響應政府“百萬家庭低碳行，垃圾分類要先行”之號召，至2013年4月，中海物業所管轄管理處共127個項目實施了垃圾分類，佔總項目的72%。約17%的項目管理處制定了環保工作的未來規劃。

案例：“中海綠色聯盟”大型公益環保活動

一直以來，中國海外發展關注、支持環保事業，並在節能降耗和美化環境方面做出了許多有益探索。自 2010 年 4 月 10 日，“中海綠色聯盟”首次在北京各中海社區啓動以來，公司於華北區域通過品質、環境、安保、工程、宣策等多個專業條綫推出一系列綠色服務產品；同時，攜手廣大業主，在各社區持續推進“綠色環保”、“低碳樂活”、“共建綠色家園”的理念，精心策劃並舉辦“綠色兑換”（廢舊報紙兑換綠植盆栽）、“愛心捐贈”（爲鄉村少兒圖書館募書）、“植樹認養”（栽種認養園區苗木）等一系列大型社區公益環保活動，成效顯著。

2011/2012 年 4 月，已有數百個家庭栽種認養了所住園區樹苗或花卉；舉辦“綠色兑換”、“種子變綠植 · 中和碳排放”活動；數以千計的中海業主來到活動現場關注、支持相關活動，每年均有上百位業主詢問、預約來年的社區植樹認養事宜；北京各中海社區均開展了綠化補植與改造，園區新增牡丹、紫薇、海棠、玉蘭、紫丁香、榆葉梅等幾百株觀賞花木。每年爲期一個月的活動有效覆蓋北京地區近 1 萬户中海家庭，約 3–5 萬人受益。2012 年的“中海綠色聯盟”活動，新浪網、搜房網、新京報、騰訊網、開心網等媒體進行了現場報道和專題宣傳。

綠色採購

中國海外發展積極響應政府節能減排等各項可持續發展政策，在確定開發方案及施工時，積極選擇新材料、新工藝，淘汰浪費資源或是對環境存在嚴重污染的材料和施工方式。在選擇供貨商和分包單位階段，更是重點關注相關企業是否通過環境管理體系認證、產品的環保水平是否達到一定水平。公司大宗建材的集採能够有效保障材料質量，有效節約資源，有效推動建材企業的技術研發。公司逐步加大材料招投標中綠色、環保的評分權重，支持綠色產品與綠色供應商。

中國海外發展還對合作供貨商的採購來源、生產過程、工藝做法、成本儲運等環節中的環境行爲進行嚴格監督和管控，加强進場材料的環保檢測環節，並建立日常打分體系，列入對供貨商的年終評價體系中，促進供貨商低碳生產，環保運營。

案例：水暖件節能創新

中國海外發展與水暖件戰略合作供應商於2012年對水暖五金件等產品進行鍍層方面的研究，取得了突破性進展，在加强鍍層耐久性同時，減小鍍層厚度，減少重金屬用量，既節材又環保。

現階段市面上常用的水暖件鍍層一般採用三層鍍。銅基層、鎳鍍層以及表面鍍層（一般爲鉻或者金）。鍍層的目的主要是爲了增强產品耐腐性、持久性以及增加美觀度。由於鍍層均爲重金屬或貴重金屬，公司相關部門在經過市場調研以及技術探討後，投入人力、物力，與供貨商共同通過技術工藝改革，減少鍍層厚度，節省重金屬資源以及減少廢物污染。

現今行業內，利用傳統電鍍工藝達到國標鹽霧試驗的產品的鎳鍍層厚度一般要到10-20um，一般爲一次鍍。經過近半年的不斷試驗，本公司與供貨商通過改進電鍍工藝，採用兩次鍍的方式，利用電位差使鍍層分子排佈產生差異，增强鍍層密實度、抗腐蝕性能和粘結性能。最終在保證兩次鍍鎳總厚度比一般厚度減少30%的情況下，仍能保證滿足國標的鹽霧試驗，通過此項節能創新，實現了多贏。

案例：節能燈

中國海外發展積極響應國家推廣節能燈的號召，在旗下項目燈具採購方面，最大化推廣使用節能燈具，白熾燈等耗電較多的傳統產品已不再採購。未來公司將逐步擴大節能燈的採購範圍，並引入LED燈等新一代更加節能環保的燈具產品。

案例：節水馬桶

中國海外發展對採購環保、綠色、節能的產品一直有着嚴格的要求。精裝修項目中的節水坐便器是其中之一。當前，節水環保日益成爲潔具行業產品質量衡量的重要指標，在本公司推動及鼓勵下，集中採購合作商TOTO便是大力研發節水潔具的先行者之一，其TOTO4.8L節水坐便器，採用先進的ECO-MAX智水高效衝洗節水系統，在節水、衝力、衝洗效果等各方面上均具有獨特的優勢，相比傳統坐便器，有效節水50%以上。運用此技術，4.8升水也能達到9升水的冲水效果，在業內和用户中形成了較好的口碑和傳播效應。

案例：空調系統

中國海外發展運營的寫字樓項目所用空調採用VAV系統，可有效改善室內空氣質量，並且變風量系統可以達到節能效果。公司旗下項目之家用中央空調設備全部爲直流變頻產品，取代原來的定頻產品，節能效果顯著。同時本公司要求供應商提供的空調產品採用R410a環保冷媒替代氟利昂，減少對大氣的危害。

綠色科技應用

案例：鋁模板施工技術

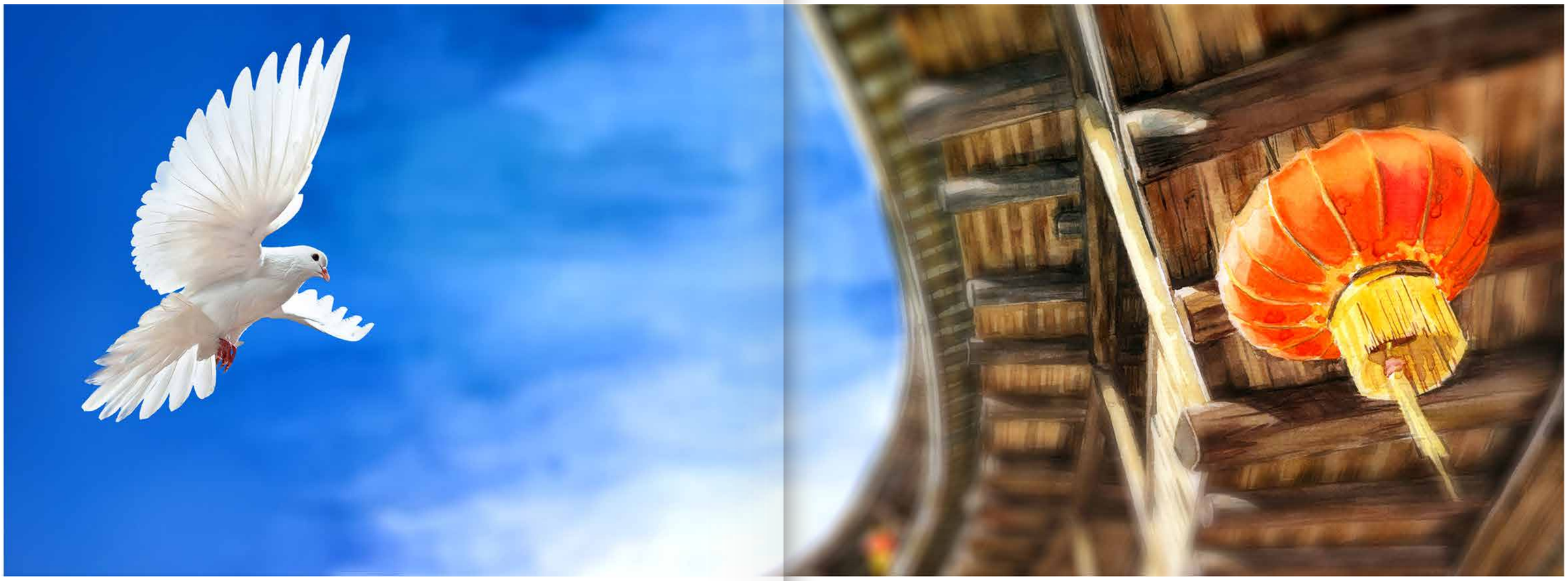
鋁合金快拆模板系統作爲一種新型的模板系統，自1962年在美國誕生以來，先後在歐美、馬來西亞、韓國、印度等得到廣泛應用。

2012年，本公司旗下佛山中海錦城等項目使用鋁模板施工技術，對鋁模板在項目開發建設中的應用進行了探索和嘗試，相比傳統的木模板施工技術，提升了工程達標率和質量，縮短了施工周期，優化了地盤現場管理，減少施工垃圾排放等。

優點

- 施工周期短
- 重複使用次數多 平均使用成本低
- 施工方便 效率高
- 穩定性好 承載力高
- 回收價值高
- 應用範圍廣
- 拆模後混凝土 表面效果好
- 現場無施工垃圾
- 標準通用性強
- 低碳減排
- 支撐系統方便

中國海外發展通過對每一位員工低碳綠色辦公行動倡導、大量的商業項目、住宅社區的具體的綠色實踐，借助綠色採購方式，並持續引入先進的綠色施工技術，推廣使用環保工藝與建材，由此將環境責任與理念融入到企業日常經營，並延伸至管理的各個社區，以做出更多貢獻。



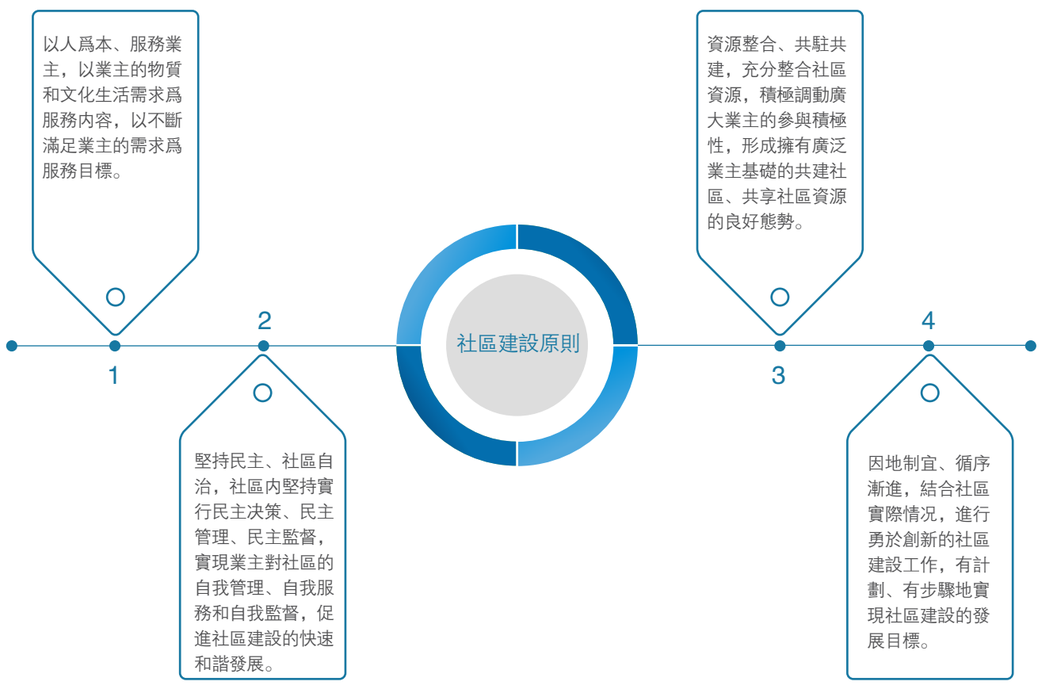
社會可持續

Sustainability in Community

社區建設

社區建設原則

持續構建和諧社區，是中海社區建設的出發點和落脚點。中國海外借助各種社會力量、社會資源，强化社區功能、完善社區服務、解决社區問題，不斷提高社區成員的生活水平和生活質量。



社區建設

社區活動

案例：長春中海會首屆“業主節”

2012年9月，長春中海會首屆“業主節”隆重舉行，“千人徒步”活動拉開序幕；在九個社區廣場爲業主們放送露天電影；舉辦了羽毛球、乒乓球、臺球三場賽事；舉行了“70、80懷舊百家宴”活動，以一場業主廣泛參與的文娱晚會作結。爲期半個月的活動，共有近3,000人次參加，獲得業主廣泛贊譽。

節日慶典類

各類節日的慶祝活動及相關節日的主題活動：如新春晚會、母親節祝福、植樹節義務植樹的活動等。

540 舉辦次數　19 覆蓋城市　30,000 參與人次

便民及增值服務類

幫助業主解决日常生活的問題，如爲業主無償維修家用電器，爲業主進行免費體檢、關愛空巢老人等。通過有償服務的形式爲業主提供便利：如代售年花、幫助業主出租車位、出租物業等。

119 舉辦次數　16 覆蓋城市　35,000 參與人次

特色創新類

結合項目自身特點爲業主提供具有社區特色的社區文化活動或者較爲有創意的活動：如春季户外行活動、夏日周末啤酒暢飲活動、社區物品中轉站、變廢爲寶DIY活動、社區書畫展、露天電影節等。

427 舉辦次數　18 覆蓋城市　65,000 參與人次

關愛青少年

承襲中國海外發展的“精品”路綫，本公司捐建的希望學校也是高規格、高品質，每所希望學校的投入都達數百萬元以上，均成爲當地硬件條件最好的希望學校，其中，四川都江堰中國海外新建特殊教育學校的投入更是超過港幣3,000萬元，中國海外三峽希望小學被譽爲“中國最美希望小學”。

中國海外系列希望小學進展

已落成投入使用

中國海外青龍希望小學
陝西漢中 / 2005

中國海外三泉希望小學
重慶南川 / 2007

中國海外新湖希望小學
吉林長春 / 2008

中國海外三峽希望小學
重慶雲陽 / 2009

都江堰中國海外新建特殊教育學校
四川都江堰 / 2009

中國海外沙嶺希望小學
遼寧沈陽 / 2010

中國海外金鳳回民希望小學
寧夏銀川 / 2012

中國海外陡溝希望小學
山東濟南 / 2012

在建

中國海外馬金希望小學（浙江開化）

中國海外沅陵希望學校（湖南懷化）

關愛青少年

案例：大連第二屆關愛孤獨症兒童大型活動

中海會大連分會自2010年就開始重視孤獨症兒童關愛行動，通過組織青年志願者關愛等活動，至今已成功舉辦：“開啓封閉的心”大型活動，“讓愛飛翔”關愛孤獨症兒童晚會，“愛就在你身邊”的日常探望和捐贈活動等。

2012年6月10日，中海會大連分會舉辦的“愛心傳遞、成長相伴—關愛孤獨症兒童大型活動”在中海紫御觀邸如期舉行。20組孤獨症的家庭親臨紫御觀邸營銷中心，與中海紫御觀邸業主、現場到訪客户、愛心志願者、中海會愛心社團一起制作風箏，展示創意“百變魔術氣球”。活動環節中，聯盟商家爲小朋友贈送3層大蛋糕，中海會送給小朋友的毛絨玩具，讓每個來到中海的小朋友感受到“有愛就不孤獨”！

案例：中海寶貝天使藝術節

2012年5月下旬，長沙公司攜手長沙電視臺新聞頻道、長沙新聞廣播105電臺特別企劃了“寶貝微時代”微電影小演員選拔活動，用微電影的表現方式，通過寶貝個人才藝展示之海選、半決賽、決賽，先後吸引長沙20多所幼兒園的小朋友參加，近1,100户家庭參與。最終產生的20名“小天使”進行專業的主持和表演培訓，參與由長沙新聞頻道拍攝的微電影，將小朋友們打造成未來的“小明星”，帶給小朋友們和爸爸媽媽們不一樣的親子生活體驗。

愛心基金會

中國海外發展在企業社會責任戰略指引下，堅持制度化、公司化運作，先後註册成立「中國海外愛心基金會有限公司」、「海無涯　愛無疆」公益品牌，制定了企業社會責任中長期發展規劃的同時，也勾畫了中國海外的可持續發展藍圖。以社區建設、青少年教育及慈善捐贈三個領域的工作爲重點。

在社區建設方面，本公司利用自身的技能專長參與保障性安居住房項目。同時，持續推進「中國海外」希望學校捐建的公益投入。加强與非牟利機構的長期合作，通過籌辦各類籌款活動、社區推廣及教育活動，持續回饋社會。截至目前，公司在扶貧賑災、捐資助學、襄助公益方面累計捐贈超過港幣1.4億元。

- 1月　香港新界公益金百萬行，400餘人參與。
- 3月　香港長春社環保行，60多人參與。
- 4月　2012「中國海外×親切」內地+香港學生繪畫大賽，超過6700人參賽。
- 5月　參與香港島各界社會服務基金會慈善步行活動，100多人參與。
- 5月　設立香港元朗“中海義工環保園”，60多人參與。
- 5–6月　5月–6月，組織開展內地子公司2012「中國海外」希望小學愛心探訪。
- 7月　中國海外馬金希望小學開工典禮，浙江廣電集團全程報道。
- 8月　首次與中海地產高校職業發展研習營結合，開展歡樂童學會夏令營，70多人參與。
- 11月　至次年4月，2013「中國海外×親切」內地+香港學生繪畫比賽。
- 11月　香港無止橋慈善基金“無止行”活動，30多人參與。
- 12月　中銀香港外展衝勁樂，促進銀企合作及業界交流。
- 12月　中國海外陡溝希望小學、中國海外金鳳回民希望小學移交。

案例：歡樂童學會
——2012「中國海外」內地–香港學生夏令營

2012年8月1–6日，大型青少年文化交流活動“歡樂童學會——2012「中國海外」內地–香港學生夏令營”圓滿舉行，營地設在重慶市歌樂山國家森林公園。來自內地六所中國海外希望小學的師生代表及香港學生代表共計51人參加了本次活動。

適逢倫敦奧運會，夏令營以“共融運動會”形式開場，全體參與者通過列隊入場、集體宣誓、領導授旗、傳唱營歌等環節的渲染及多項非競技性體驗游戲的組織開展，實踐着“比賽第二，友誼第一”的宗旨。活動首次設計與“中海地產職業發展研習營”聯誼交流環節，實現了公益品牌和人力資源品牌的互動滲透。期間三名中港兩地的學生代表接受了多家重慶媒體的專訪，分享心得體會。

海无涯 爱无疆

員工志願服務

中國海外發展圍繞中國海外希望小學開展“夏令營”、“愛心探訪”、“繪畫比賽”等各類公益活動，同時發動員工積極參與和投身所在城市當地的公益活動，踐行企業社會責任。

案例：員工愛心探訪

2012年瀋陽公司開展『愛·讓希望啓航』員工愛心探訪活動。此次活動在爲希望小學同學送去書籍和用品的同時，也帶去了公司員工對孩子們深深地關愛。

案例：中海愛心圖書館

2012年9月14日，中國海外宏洋“幸福·家”公益捐助活動捐助的第一所愛心圖書館——贛州定南洋田小學愛心圖書館正式落成，由公司員工自願捐款，捐贈大量書籍、學習用品和體育用品，並通過內網平臺開設公益活動專題頁持續開展愛心圖書募捐活動。

案例：教師節慰問分享會

2012年教師節當日，成都公司17名志願者來到都江堰中國海外新建特殊教育學校進行了2012年教師節慰問活動。通過對殘障學生的關愛以及對特殊教育工作者的敬意，以實際行動展示“中海人”的責任與擔當。

保障房建設

早在1987年，本公司旗下承建業務就參與香港公屋翠屏村的建設，此後多年來，本公司亦參與香港房屋委員會的多個公屋項目，真正參與並見證香港公屋的發展史。在中國內地，截至2012年底，中海地產在北京、青島、深圳、蘭州、南寧等地投資建設保障性住房超過100萬m²，保障房主要分爲四類：廉租房、公共租賃房、經濟適用房、安居型商品房等，可以滿足不同保障性人群的居住需求。

城市	項目
北京	豐臺區花鄉六圈限價房項目 老古城A1/2/D/D 中海九號公館
青島	中海國際社區（3、4#地塊） 杭州路28號項目（暫稱） 中海清江華府
深圳	中海閱景馨園 中海天頌雅苑

在具體的產品規劃設計方面，主要措施有以下幾點：

01 佈局節約用地，滿足日照、通風、樓間距等規範要求。

02 獨立成區，日常物業服務與管理更爲便利。

03 户型面積緊凑，盡量減少無謂的空間浪費，在限定面積情況下，提供更多的户數。

04 户内功能分佈堅持動靜分區，流綫合理，居住面積利用率最大化，提升居住舒適度。

05 社區配建豐富的娛樂設施，並重視景觀設計，爲業主提供一個輕鬆舒適的休閑空間。

城市公益設施建設

案例：深圳當代藝術館與城市規劃展覽館

深圳市當代藝術館與城市規劃展覽館（簡稱“兩館”）位於深圳市中心區市民中心的東北角，是深圳中軸綫的最後一個公共建築項目，爲深圳市標誌性建築，佔地約3萬m²，總建築面積8.78萬m²，建築總高度40米，共5層，地下室2層（局部）。“兩館”建設和經營管理權是本公司於2012年獲得，計劃於2016年正式完工並投入運營。“兩館”建成後將免費對社會公衆開放。

中國海外發展
可持續發展理念

傳承“慎微篤行、精築致遠”理念，以高水平的企業管治和嚴苛的項目質量作爲公司一貫的追求，通過房地產開發運營全價值鏈精細管控與優化，持續踐行企業社會責任，達致企業公民行動在經營、社會、環境等方面效用的最大化和最優化。

● 完全 ◐ 不完全 ⊘ 不適用

	指標	描述	章節/解釋	披露程度
戰略分析	1.1	機構最高决策者就可持續發展與機構及其戰略的相關性的説明	董事局主席寄語	●
	1.2	主要影響、風險及機遇的描述	董事局主席寄語	●
機構概況	2.1–2.2	機構名稱；主要品牌、產品和/或服務	公司概況、品質保證	●
	2.3	機構的運營架構，包括主要部門、運營公司、附屬及合資企業	公司概況、經營可持續	●
	2.4–2.5	機構總部的位置；機構在多少個國家運營，在哪些國家有主要業務	公司概況	●
	2.6	所有權的性質及法律形式	公司概況、經營可持續	●
	2.7	機構所服務的市場	公司概況	●
	2.8	報告機構的規模	公司概況	●
	2.9	報告期内機構規模、架構或所有權方面的重大變化	無變化	⊘
	2.10	報告期内所獲得的獎項	公司概況	●
報告參數	3.1	所提供信息的報告期	關於本報告	●
	3.2	上一份報告的日期	關於本報告	●
	3.3	報告周期	關於本報告	●
	3.4	查詢報告或報告内容的聯絡點	關於本報告	●
	3.5–3.7	界定報告内容的過程、邊界和限制	關於本報告	●
	3.8	根據什麽基礎，報告合資企業、附屬機構、租用設施、外包業務及其他可能嚴重影響不同報告期和/或不同機構間可比性的實體	關於本報告	●
	3.9	數據測量方法及計算基準，包括用以編制指標及其他信息的各種估測所依據的假設及方法	關於本報告	●
	3.10	解釋重訂前期報告所載信息的影響及重訂的原因	無變化	⊘
	3.11	報告的範圍、邊界或所用的測量方法與此前報告期間的重大差異	無變化	⊘
	3.12	用表格確定各標準披露在報告中的位置	内容索引	●
	3.13	機構爲報告尋求外部審驗的政策及現行措施	本報告未採用外部審驗	⊘
治理、承諾和利益相關方參與	4.1–4.3	機構的治理架構；最高治理機構的主席是否兼任行政職位；獨立和/或非執行成員的人數和性别	公司治理、公司2012年報	●
	4.4	股東及員工向最高治理機構提出指導或建議的機制	公司治理、員工溝通機制	●
	4.8	機構内部制定的使命陳述或價值觀，行爲守則，及關乎經濟、環境及社會績效的原則，以及其實施狀況	經營理念與價值觀	●

● 完全 ◐ 不完全 ⊘ 不適用

	指標	描述	章節/解釋	披露程度
治理、承諾和利益相關方參與	4.12	機構參與或支持的外界發起的經濟、環境及社會公約、原則或其他倡議	綠色地產	●
	4.13	機構加入的協會（如行業協會）和/或全國/國際倡議組織的會籍	綠色地產	●
	4.14	機構的利益相關方群體列表	與利益相關方溝通	●
	4.15	識别及决定選擇誰成爲利益相關方的根據利益相關方	與利益相關方溝通	◐
	4.16	利益相關方參與的方法，包括按不同的利益相關方類型及組别的利益相關方參與頻率	與利益相關方溝通	◐
	4.17	利益相關方參與的過程中提出的關鍵主題及顧慮，以及機構回應的方式	與利益相關方溝通	●
經濟	EC1	機構產生及分配的直接經濟價值，包括收入、運營成本、員工薪酬、捐獻及其他社區投資、留存收益、向出資人及政府支付的款項	公司概況、經營可持續 公司2012年報	●
	EC6	機構在各重要運營地點對當地供應商的政策，措施及支出比例	承建商/供應商管理、綠色採購	◐
	EC8	機構通過商業活動、實物捐贈或免費專業服務等形式主要爲公共利益開展的基礎設施投資及服務及其影響	與利益相關方溝通、社會可持續	●
	EC9	機構對其重大間接經濟影響（包括影響的程度）的理解和説明	與利益相關方溝通、社會可持續	●
環境	EN5	通過節約和提高能效節省的能源	環境可持續	●
	EN6	提供具有能源效益或基於可再生能源的產品及服務的計劃，以及計劃的成效	品質保證、環境可持續	●
	EN7	減少間接能源消耗的計劃，以及計劃的成效	品質保證、環境可持續	●
	EN11–E15	生物多樣性	公司未在生態保護區内進行項目投資及開發	⊘
	EN18	減少温室氣體排放的計劃及其成效	品質保證、環境可持續	●
	EN26	降低產品及服務的環境影響的計劃及其成效	過程精品、全過程客户服務	●
	EN28	違反環境法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數	過程精品	●
勞工實踐及體面工作	LA1	按僱傭類型、僱傭合約及地區劃分的勞動力總數，並按性别區分	員工發展	●
	LA2	按年齡組别、性别及地區劃分的新進員工和員工流失總數及比率	員工發展	◐
	LA10	按性别和員工類别劃分，每名員工每年接受培訓的平均時數	員工發展	●
	LA11	加强員工持續就業能力及協助員工轉職的技能管理及終生學習計劃	員工發展	●
	LA14	按員工類别和主要運營地區劃分，男女基本薪金和報酬比率	員工發展	●

● 完全 ◐ 不完全 ⊘ 不適用

	指標	描述	章節/解釋	披露程度
人權	HR4	歧視個案的總數，以及機構採取的糾正行動	公司未收到歧視個案舉報	⊘
	HR9	涉及侵犯原住民權利的個案總數，以及機構採取的行動	過程精品	●
社會	SO9	對當地社區具有重大潛在影響或實際負面影響的運營點	社會可持續	●
	SO10	在對當地社區具有重大潛在影響或實際負面影響的運營點實施的預防和消除措施	社會可持續	●
	SO2	已實施腐敗風險分析的業務單位的總數及百分比	反貪腐機制	●
	SO3	已接受機構的反腐敗政策及程序培訓的僱員的百分比	反貪腐機制	●
	SO4	針對腐敗個案所採取的行動	反貪腐機制	●
	SO7	涉及反競爭行爲、反托拉斯和壟斷措施的法律訴訟的總數及其結果	公司無相關訴訟	⊘
	SO8	違反法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數	報告期內無相關處罰	⊘
產品責任	PR1	在生命周期階段爲改進產品和服務的在健康與安全上的影響而進行的評估，以及須接受這種評估的重要產品及服務類別的百分比	過程精品	●
	PR2	按後果類別説明，違反有關產品及服務健康與安全影響的法規及自願性準則的事件總數	品質保證	●
	PR5	有關客户滿意度的措施，包括調查客户滿意度的結果	品質保證	◐
	PR6	爲遵守有關市場推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法律、標準及自願性準則而制定的計劃	品質保證	●
	PR8	侵犯客户隱私權及遺失客户資料的經證實投訴總數	公司無相關投訴	⊘
	PR9	如有違反提供及使用產品及服務的法律法規，説明相關重大罰款的總金額	報告期內無相關處罰	⊘

意見與反饋

有關企業社會責任報告相關意見，請聯繫：688csr@cohl.com

有關產品服務及質量，請聯繫客户關係部：copclub@cohl.com

有關投資者關係，請聯繫對外關係部：coli.ir@cohl.com

更多企業社會責任相關信息，請登錄：www.coli.com.hk

www.coli.com.hk

©2013 China Overseas Land & Investment Ltd.

Designed By www.lonhe.com