



2013 中國海外發展有限公司
年度企業社會責任報告

目 錄

01 董事局 主席寄語	03 中國海外發展	19 員工: 以人為本	31 產品: 過程精品
01 董事局主席寄語	04 經營理念與價值觀 05 業務結構與佈局 09 經濟效益 10 公司榮譽 12 公司治理與監督 17 與利益相關方溝通	20 員工概況 21 品牌化人才培養體系 職業發展研習營 海之子啓航班 職業基石行動 入職錘煉營 青年突擊隊	33 規劃設計 工科中海 項目策劃 建築設計 38 客戶服務 全程客戶服務 內部驗房 售後服務舉措 客戶滿意度調查 中海會 35 品質管控 品質採購 安全文明施工 實測實量 定期施工檢查 合作商共贏 41 物業服務 中海物業 創新人業服務 43 精品共建 精品共建 項目榮譽
45 公益: 海無涯 愛無疆	53 環境: 綠色地產 和諧社區	63 關於本報告	
47 2013年公益歷程 48 城市公益設施建設 48 希望學校 49 員工志願服務 52 保障房建設 52 愛心圖書室	55 綠色辦公 56 綠色地產 五代精品 綠色全周期技術應用 61 綠色社區 LED燈具節能改造 社區節水管理 綠色社區生活	63 報告簡介 64 意見與反饋 65 G3.1內容索引表	 5 years+ 商界最優良 caring company MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM  恒生可持續發展企業 指數系列 2013 - 2014成員股
			

董事局主席寄語

我們相信，一家公眾公司持續高效的價值創造，是獲得社會各界認同與支持的前提，是踐行企業社會責任的基礎。

2013年，中國海外發展的銷售合約額、營業額和股東應佔溢利再創歷史新高。這份耀眼的商業成績歸功於公司堅定的可持續發展戰略。過去12年間（2002–2013年），中國海外發展的淨利潤連續12年增長超過20%，過去5年間（2009–2013年），股東攤佔純利複合增長率為34.7%，平均股東資金回報為23.4%。2013年，中國海外發展連續第四年入選“恒生可持續發展企業指數成份股”；穆迪、標普、惠譽三大國際評級機構給予中國海外發展行業最高評級，對公司持續發展均“展望穩定”；中國海外發展第二次在行業內率先成功發行30年期美元債，體現了資本市場及投資者對公司長期可持續發展的高度認同。作為中國房地產行業的龍頭企業之一，我們唯有以持續卓越的表現回饋這份信任。

我們相信，與客戶、股東、員工、合作伙伴、社區、城市共同發展、互利共贏，並努力踐行社會責任，是一家公眾公司可持續發展戰略的真義所在。為此，2013年：

我們繼續高度重視上下游超過5,000家合作伙伴的精誠合作與共同成長，確保年度數萬宗物資及服務合約公正、透明、陽光。我們堅持精益生產理念，在每一個項目開發過程中實施超過300個質量管控節點，為客戶提供高品質的物業。我們深知年度超過3,000萬平方米的在建工程、逾千萬平方米的竣工項目對環境、資源的重大影響，為此，公司不斷加大綠色建材、節能設備的甄選、採購，並主動與合作伙伴推廣應用節能降耗施工技術、環保建材等，在公司旗下所有項目倡導、實踐低碳生產，持續研發推出綠色建築。

我們深信每一個城市社區的和諧是和諧中國的基石。依托公司在管的逾4,000萬平方米的住宅小區、商業樓宇，2013年，我們繼續用心策劃、精心組織開展了“樂活運動季”、“六一瘋童節”、“小小物管體驗營”、“中海達人秀”、“公益捐贈”、“環保植樹”等一系列豐富多彩、形式多樣的社區活動，活動內容涵蓋少年兒童、青年才俊、退休老人等各個年齡段，與200多個社區，逾百萬客戶一起分享幸福，共建和諧家園。

我們一直積極襄助公益。“關愛青少年”是公司公益行動持續的主題，2013年，浙江省衢州市開化縣馬金鎮的中國海外馬金希望小學投入使用，湖南省懷化市沅陵縣馬底驛鄉的中國海外沅陵希望學校奠基建設，截至2013年底，中國海外已捐建了十所希望學校（其中一所在建），公益捐贈、賑災扶貧累計捐贈額超過港幣1.4億元。

我們堅持以人為本，持續為員工營造良好工作環境，提供具有競爭力的薪酬與福利，更注重員工培養與自我價值提升。2013年，我們持續優化、完善“職業發展研習營”、“海之子啓航班”、“錘煉計劃”、“海無涯網絡學院”等系列人才培養鏈條，為公司業務發展提供了高效的人才保障，推動每一名員工的事業進步。

我們將堅持可持續發展戰略，在創造優異業績的同時，積極踐行企業社會責任，努力實現基業長青的遠大目標！



中國海外發展有限公司董事局主席



我們相信，與客戶、股東、員工、合作伙伴、社區、城市共同發展、互利共贏，並努力踐行社會責任，是一家公眾公司可持續發展戰略的真義所在。



1 中國海外發展



經營理念 與價值觀





業務結構 與佈局



房地產開發

◎ 中海地產

中國海外發展有限公司於1979年在香港註冊成立，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)晉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、中西部為重點區域的全國性均衡佈局，業務遍佈港澳及內地近50個經濟活躍城市，為數百萬客戶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”。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。

2013年底，公司總資產達港幣2,965億元。實現房地產銷售額港幣1,385.2億元，凈利潤港幣230.4億元，經營效益穩居行業第一。截至2013年12月底，公司擁有土地儲備面積超過5,000萬m²。

中海地產品牌網站：<http://www.coli688.com>



商業地產 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年在深圳註冊成立，項目遍佈香港、北京、上海、深圳、南京、瀋陽、成都等一二線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2013年底，投入運營的商業地產面積已達60萬m²，在建、待建項目超過580萬m²，並參與城市公益設施的建設與運營。公司致力於為客戶、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”。

環宇城官方網站：<http://www.unipark.net.cn/>



物業管理

◎ 中海物業

1986年誕生於香港，並於1991年起進入內地，中海物業作為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。2013年，中海物業管理物業面積逾4,000萬平方米，實現營業收入港幣17.7億元，比2012年度增長33.1%。

中國海外物業服務有限公司（香港）除了為本公司發展的香港豪宅物業項目——牛津道一號、赤柱灘道六號、歌賦嶺及龍苑提供優良的物業管理服務外，管理服務多元化，業務遍佈港澳，包括商業大廈、商場、大型屋苑、公共屋邨、私人物業、公共設施、出入境口岸和軍事用地等。2013年獲香港房屋署頒發“最佳物業服務公司（安全管理）”及職業安全健康局“卓越安健屋邨”獎項。

官方網站：<http://www.copm.com.cn/>



建築設計 HUAYI 華藝設計

華藝設計顧問有限公司1986年成立於香港，持有“建築行業（建筑工程）甲級”及“規劃行業（城鄉規劃）甲級”設計資格，現有上海、南京、武漢、北京、重慶、廣州、廈門和成都等十個分公司。華藝匯聚了900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技術能力和項目經驗。二十多年來，華藝堅持“創意為先，質量為本”之方針，累計完成各類工程設計項目1,400多項，先後共有140多個項目獲得330餘次國家級、省部級及深圳市優秀設計獎。亦獲評為“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。

2013年，華藝設計新簽合約額突破港幣7.7億元，實現營業額港幣4.8億元及經營溢利為港幣1.0億元。

官方網站：<http://www.huayidesign.com/>





業務結構 與佈局



1979年

1979年
香港1988年
深圳1992年
上海1993年
廣州1995年
北京2000年
成都2002年
吉林2003年
中山 西安 南京2004年
澳門 蘇州 佛山

寧波

2005年

2006年
重慶 杭州2007年
珠海 青島 大連

瀋陽 天津

2008年
濟南2010年
呼和浩特 桂林2011年
銀川 長沙 吉林

烟台 南昌 合肥

南寧 武漢 廈門

蘭州

2012年
贛州 揚州 昆明
南通 常州2013年
鹽城 哈爾濱
福州 紹興 無錫2014年
汕頭 鄭州 太原

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47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、烟台、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*、哈爾濱、福州、紹興*、無錫、汕頭*、鄭州、太原。

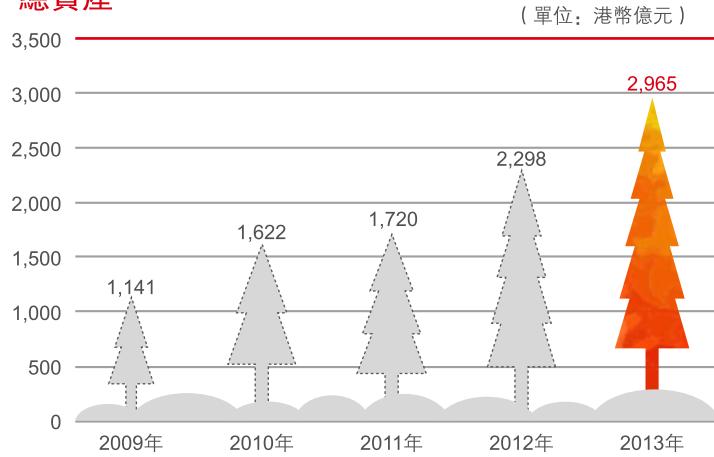
*中國海外宏洋集團有限公司（00081.HK）營運的城市。



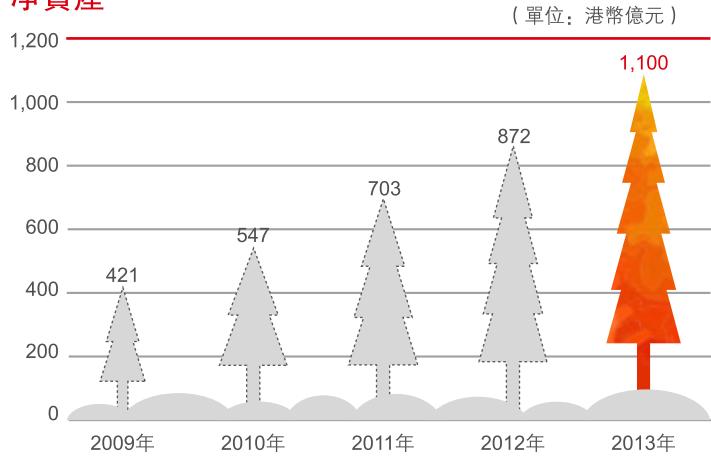


經濟效益

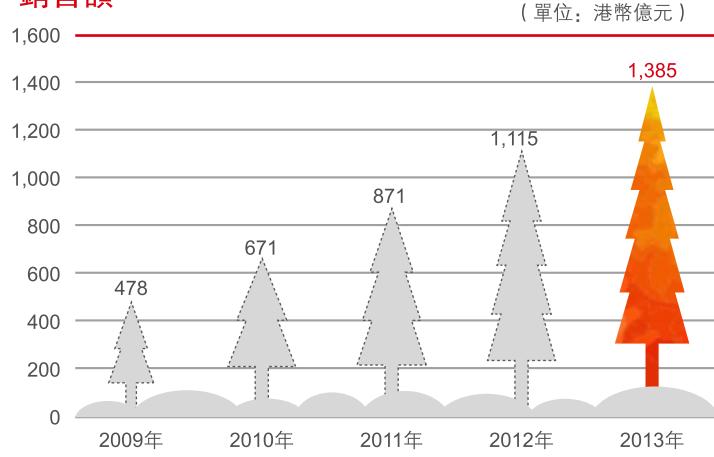
總資產



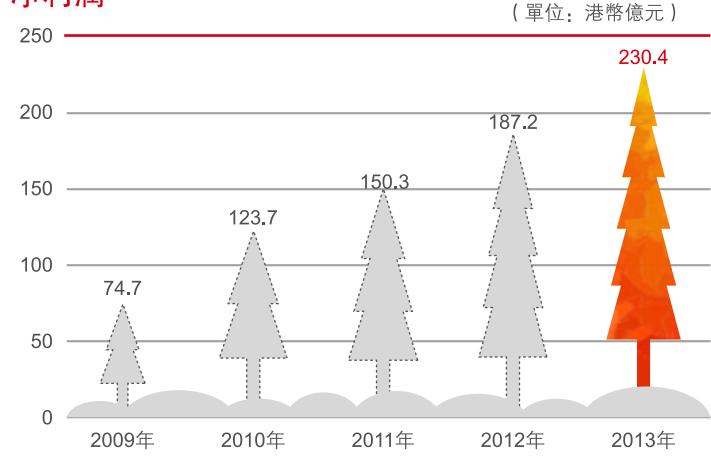
淨資產



銷售額



淨利潤



2013年度，中國海外發展經審核股東應佔溢利增加23.1%至港幣230.4億元，每股基本盈利增加23.1%至港幣2.82元，股東資金增加26.0%至港幣1,099.7億元，每股淨資產達港幣13.5元，同比上升26.2%。平均股東資金回報達23.4%。

2013年，中國海外發展全年合約銷售額再創歷史新高，達港幣1,385.2億元，對售出物業之面積達923萬平方米。公司加上合營項目全年回收資金達港幣1,204億元，同比增加15.2%。

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，多年來深獲廣大客戶、業界、媒體、政府等社會各界的廣泛認可與高度評價。

- 香港恒生指數成份股
- 英國《金融時報》全球500強
- 香港恒生可持續發展企業指數
- 中國藍籌地產企業
- 中國房地產行業領導品牌
- 富時中國25指數成份股
- 中國最受尊敬企業 · 十年成就獎
- 影響中國生活方式十大品牌





公司榮譽

2013年度主要榮譽

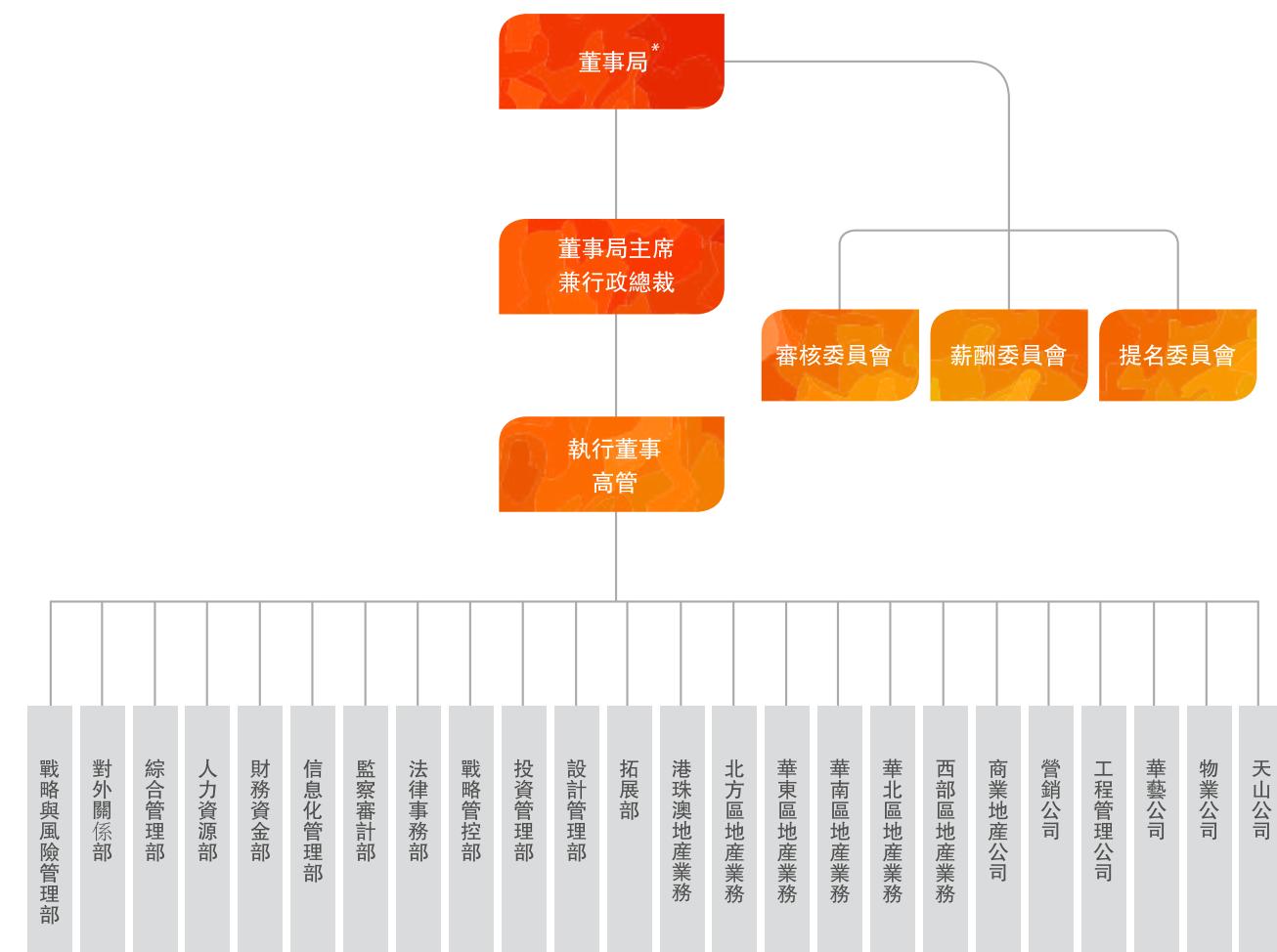
獲獎日期	獎項名稱	頒發機構
2013.12.19	「財資企業治理獎」鈦金獎（財務表現及社會責任範疇）	財資
2013.12.5	榮膺「香港傑出企業」、「傑出上市企業大獎」以及入選「綜合實力100強」	經濟一週
2013.11.5	2013年中國地產企業年度仁商成就獎（領袖型） 2013年中資港股上市公司TOP20 2013年房地產上市公司單項獎—最具財務價值上市公司	第一財經日報
2013.10.9	中國大陸企業香港股市排行榜—最大市值企業大獎	亞洲週刊
2013.9.17	2013中國房地產開發企業品牌價值50強 第一名 2013中國房地產企業最佳僱主品牌30強 第二名	中國房地產研究會、中國房地產業協會、中國房地產測評中心
2013.9.12	中國房地產行業領導公司品牌 品牌價值達人民幣297.74億元，居行業第一名	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
2013.8.24	2013中國價值地產總評榜：年度企業公民；價值地產企業	每日經濟新聞
2013.8.20	2013中國香港上市公司最佳董事會	理財周報
2013.7.29	2013中國傑出房地產商—藍籌房地產企業	經濟一週
2013.7.26	2012第十屆中國最佳僱主-TOP50 2012第十屆中國最佳僱主—房地產業最佳僱主	中華英才網
2013.6.26	中國藍籌地產企業（榜首，第十次）	經濟觀察報、新浪樂居
2013.6.20	第九屆亞洲企業管治企業大獎	亞洲企業管治
2013.5.31	2013中國大陸在港上市房地產公司綜合實力TOP10 ·財富創造能力TOP10（第一名）·財務穩健性TOP10（第一名） ·投資價值TOP10（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
2013.5.23	2013中國房地產上市公司100強測評榜（第四名）	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
2013.3.29	中國房地產百强開發企業綜合實力TOP10（第四名） ·盈利性TOP10（第一名）·穩健性TOP10（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
2013.3.13	第四年榮膺《亞洲週刊》全球華商1000—「最績優企業大獎」、首次獲頒「最大房地產企業大獎」	亞洲週刊
2013.1.23	中國年度最佳僱主（2012）TOP100	北京大學企業社會責任與僱主品牌傳播研究中心、智聯招聘

公司治理與監督

治理結構

中國海外發展高度重視股東及各利益相關方的利益。董事局深信企業首要責任是保障和善用企業資源，為股東、客戶創造價值，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。本公司一直致力於從三個層面積極提升企業管治水平：

- (1) 確保中國海外發展及其下屬各單位皆遵守各項法律、規則和嚴格的道德操守標準。
- (2) 以公司治理原則作為行動指引，提升核心競爭力並為企業利益相關方創造價值。
- (3) 持續完善運營管控機制，以確保決策能最優化地平衡各利益相關方的期望與權益。



* 於二零一四年三月十三日董事局包括7位執行董事、1位非執行董事和4位獨立非執行董事。

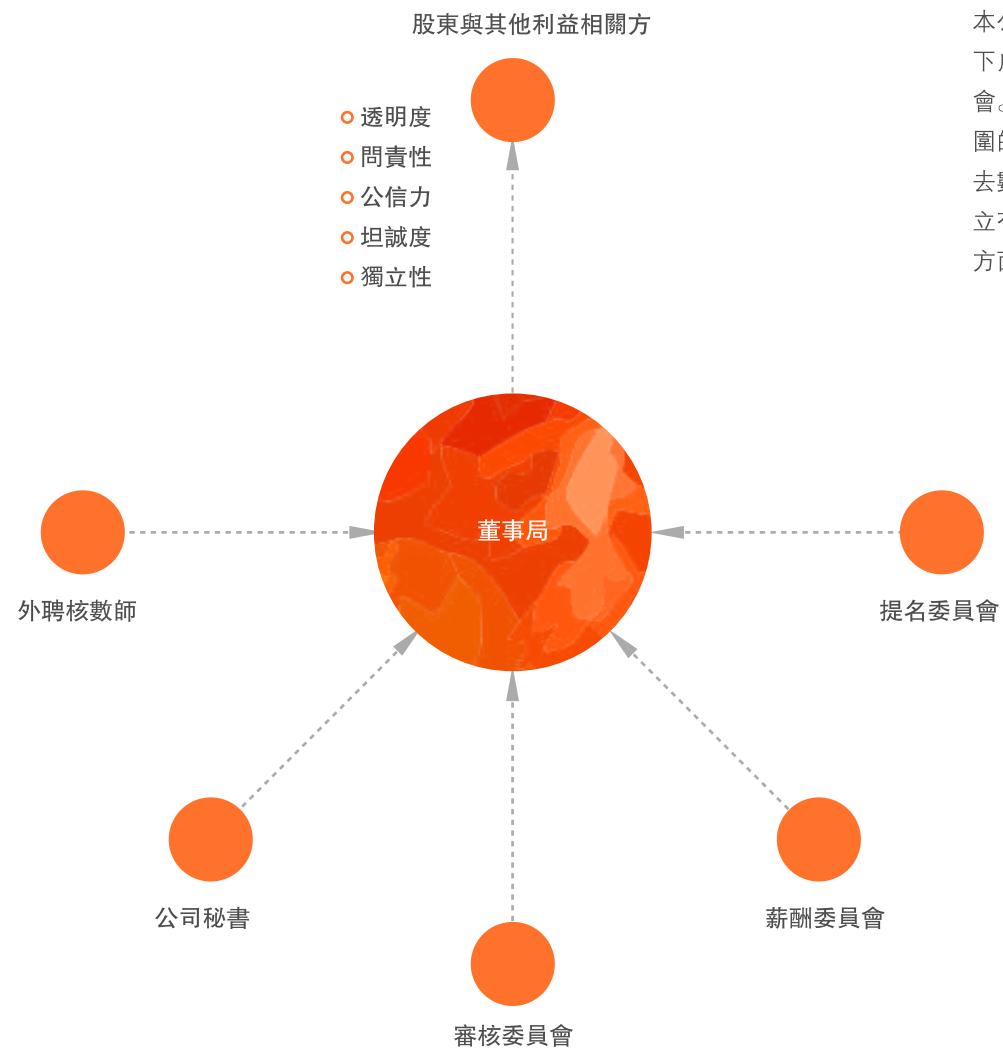


公司治理與監督

董事局

股東與其他利益相關方

- 透明度
- 責任性
- 公信力
- 坦誠度
- 獨立性



董事局負責領導公司的發展、確立其戰略目標及透過制定本公司整體策略與政策，確保公司能獲得必要的財務和其他資源以實現既定的戰略目標；此外，董事局亦需負責履行守則條文（《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄十四《企業管治守則》所載內容）D.3.1條職權範圍所載的企業管治職責（包括制定公司的企業管治政策），以及負責對管理層的工作作出全面監督及檢討本公司業務的表現。

2013年內，本公司有12名董事，其中有四名獨立非執行董事，佔董事局成員人數至少三分之一，其中一名獨立非執行董事具備適當的專業資格，或具備適當的會計或相關的財務管理專長。董事局相信，執行董事與非執行董事（包括獨立非執行董事）之間已取得合理和適當平衡，以達到充份的制衡，讓股東、其他有關各方及公司的利益得到保障。而多元化的董事局組成令會上提出的關注事項及問題不盡相同，使董事局考慮公司事宜時會有更多種類的選擇及解決方法，為本公司的持續增長奠下了良好的基礎。

公司治理與監督

投資者關係

中國海外發展重視與股東及投資界的溝通，傾聽建議，回答疑問，始終致力於提升信息透明度，加強企業管治水平，提高為股東創造價值的能力。

對外關係部作為本公司投資者關係的窗口，構建了立體化的信息發佈與溝通平台，通過官方網站、電郵系統、項目參觀預約平台、以及投資者會議（面談、電話、視頻等形式），實時響應股東和投資者的各類要求，溝通頻度和效果持續提升，資本市場各類信息亦能夠系統地反饋管理層。2013年1月起，公司月度經營信息簡報改版，細分合約銷售及認購未簽約的金額和面積，透明度再有提升，保持了領先的信息披露質量。



2013年內，公司分別組織年度及中期業績分析員會，並通過視頻同步向全球投資者直播。全年，公司參加20餘場大型投資會議，接待近300人次公司訪問，電話會議近500次，以及安排205團次，超過1,100人次投資者參觀地產項目。



公司治理與監督 反貪腐機制

中國海外發展為及時把握公司在經營管理過程中存在的問題和不足，有效防範公司各級員工不履職和不正確履職情況的發生，建立和營造廉潔自律的企業文化。公司自2006年成立了效能監察的專門部門，與時俱進，拓寬公司內外檢舉渠道、強化內部監督體系。

通過廉潔從業教育、監察制度健全、舉報及問責機制強化等各項舉措，持續規範公司各項業務管理決策行為，形成互相制約、互相監督工作機制，並不斷加強公司各級單位作風建設，警示風險，牢固員工反腐倡廉意識，進而保障公司經濟效益和管理效益。



案例



中海清風行

2013年5月起，中國海外發展各子公司積極參加由母公司中國海外集團發起舉辦的“中海清風行”企業作風建設創建活動，以“強作風、接地氣、保純潔”為主題，以專題民主生活會為載體，通過傾聽基層員工反饋的困難和問題，以實際行動改進會風，節約成本，提升工作效能。活動開展以來，各地區公司“樹美德、倡廉潔、重效能、講誠信”蔚然成風，廣大員工借助視頻、歌曲、海報、漫畫、電子書等各類富有特色的形式，倡導和傳播誠信經營、廉潔從業、節能環保等文明美德和廉潔文化，為公司工作作風、企業文化建設注入新的活力。

專題網頁：<http://zhqfx.coohl.com/>



內控機制 具體舉措 覆蓋範圍

廉潔教育

培養意識，
保持宣傳教育持續性

- 《員工職務行為守則》進行全員廉潔自律宣傳
- 編制下發《廉政漫畫》刊物
- 編制下發《廉潔與效能》刊物
- 編制下發企業風險防範漫畫手冊
- 廉潔從業手機短信提醒
- 企業文化展播包含企業廉政內容

旗下所有公司員工

旗下所有公司

旗下公司中高層管理人員

旗下所有公司

旗下公司中高層管理人員

旗下所有公司

制度約束

建立規則，
保證制度健全性

- 严格执行“三重一大”事項監督
- 明確公司崗位風險防範機制
- 實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
- 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。
- 簽訂合同的同時簽署廉潔協議書：防止各種不正當行為的發生，保護各方利益。

旗下所有公司

公司合作伙伴

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

舉報與調查

加強監督，
強化監督常態性

- 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
- 严格执行常規效能監察
- 展開專項性監督檢查
- 展開廉潔自律，加強廉潔公示
- 員工滿意度調查包含有關領導班子廉潔情況滿意度調查
- 合作單位滿意度調查

旗下公司領導人員

旗下所有公司

公司合作伙伴

社會各界

強化問責

保證責任追究嚴肅性

- 公佈投訴舉報電話、信箱，接受各方投訴舉報
- 貫徹執行員工效能問責暫行規定
- 《地區公司領導班子任職資格管理辦法》、《地區公司中層管理人員任職資格管理辦法》等，明確了重大廉潔自律責任一票否決制。
- 各級管理考核制度中均明確了廉潔自律責任。

旗下所有公司員工

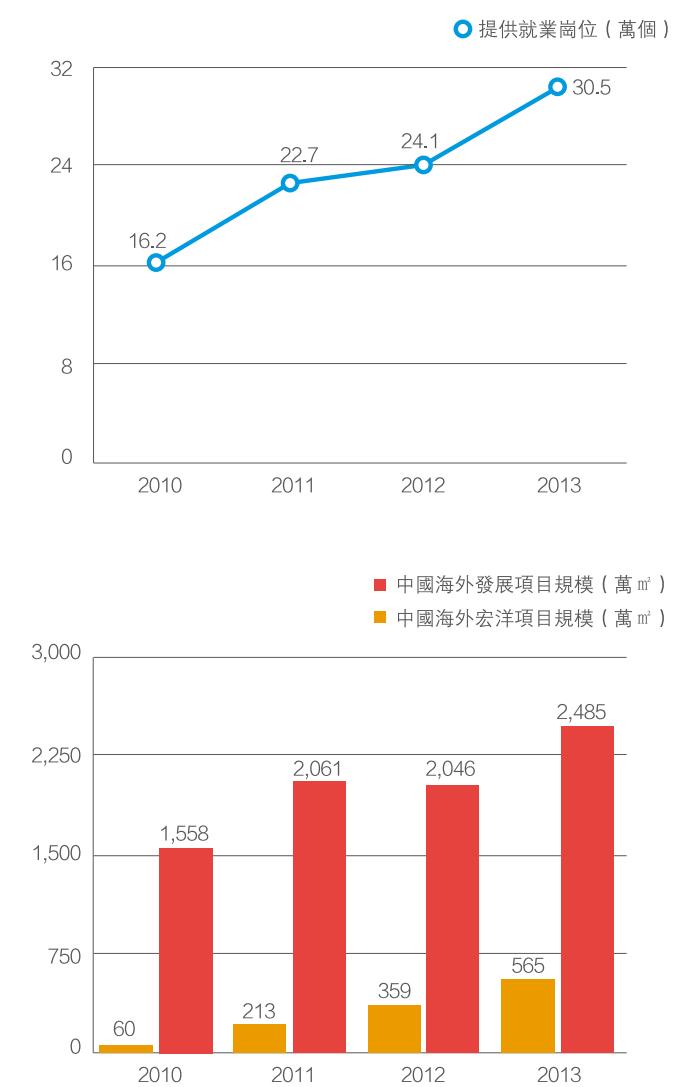


與利益 相關方溝通



創造就業崗位

2010–2013年，中國海外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3,050萬m²。按照每萬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四年來間接提供的就業崗位分別達到16.2萬、22.7萬、24.1萬及30.5萬個，具有巨大的社會價值和效益。





2 員工: 以人為本

中國海外發展堅持人力資源管理的戰略性地位，並一直承擔着培養行業精英人才的社會責任，通過創立並經營“海之子”、“海納”雙動力人力資源品牌，堅持關鍵崗位人才“內部培養晉升”的人力資源管理策略，奠定行業英才“黃埔軍校”的地位。

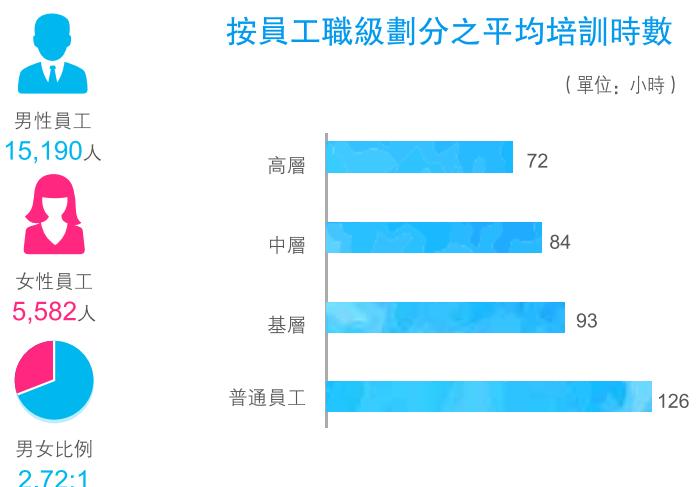
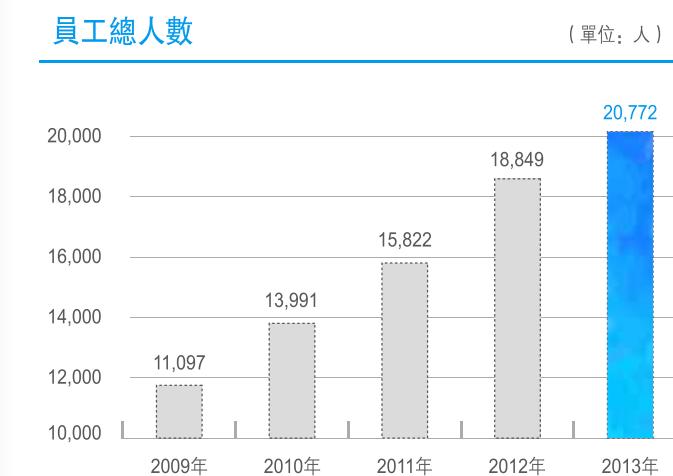


員工概況

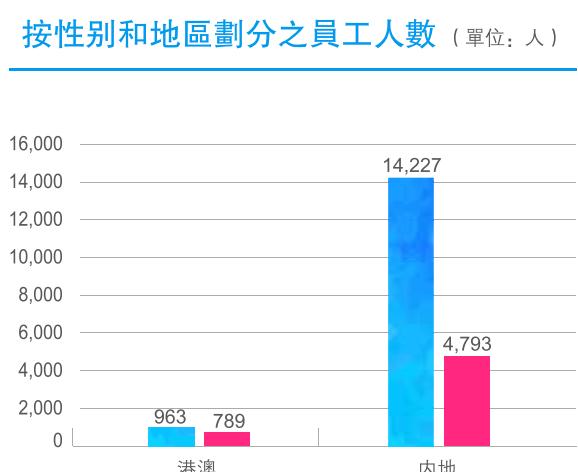
中國海外發展通過“職業發展研習營”、“啓航班”、“職業基石行動”、“經理研習營”、“潛質員工錘煉營”、“高管動力營”等系列化、品牌化的人才培養鏈條，輔以“海無涯網絡學院”知識共享學習平臺，開創了中國人力資源管理之知識產權保護、人才遴選與培養品牌化經營的先河。並塑造了規模適度、結構合理的人才梯隊體系。

公司立足扎實的人力資源基礎建設與梯隊管理，以制度完善和文化建設為綱要，系統性平衡公司和員工共同的發展訴求，引導員工積極將個人追求融入到企業長遠發展之中，並形成簡單、透明、陽光、向上的工作氛圍。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。

憑借公司在人才培養與公司治理方面的傑出表現，公司連續多年被評選為“中國最佳僱主”、“最受尊敬企業”等榮譽。



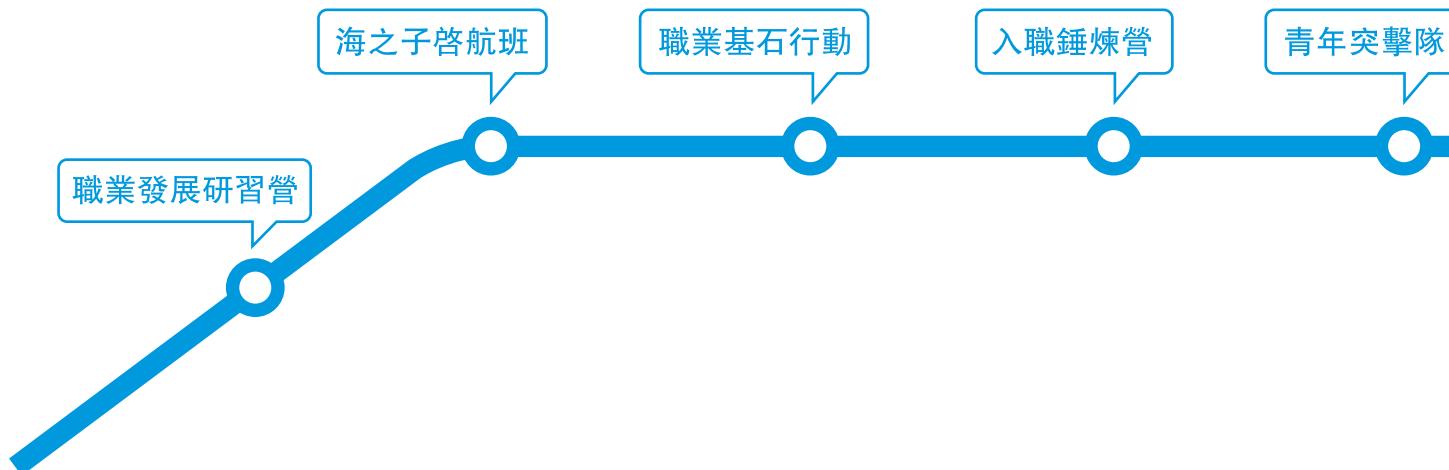
截至2013年12月底，中國海外發展共有員工20,772人，超過90%的員工在中國內地工作。其中，內地地產業務線共有員工3,776人，本科及以上學歷員工共有3,135人，佔比83%。員工隊伍平均年齡為32歲，平均工齡9.3年，平均司齡3.9年。





品牌化 員工培養體系

公司持續構建品牌化員工培養體系，人才培養機制獨樹一幟。



公司招聘官網
<http://www.cohl.net>

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。

2013年，超過350名優秀畢業生通過『海之子』招募計劃進入本公司，超過540名社會人才通過『海納』計劃加入中海，為公司源源不斷地輸入人才。





品牌化 員工培養體系

職業發展
研習營

職業發展研習營

『職業發展研習營』作為本公司面向未來行業潛質人才的校企聯合選拔與培養項目，2013年，公司繼續充分發揮區域公司統籌職能及地區公司的自主性，針對大三、研二等優秀高校學子，通過優化校園宣講、招募計劃、校企交流講座等學員招募及遴選方案，並借助集中授課、項目體驗參觀、模擬公司運營、崗位實習及參與社會公益活動等多種形式，着力實現“參與式培養、矩陣化管理、團隊競爭合作和產品化輸出”的目標，促進高校優秀學生的職業化轉型，並豐富學員企業文化體驗，進而優化中海地產自主品牌形象與口碑。

截至2013年，研習營已連續舉辦七屆，今年研習營的定位是“精英人才校企聯合培養的明星專案”，有上海、南京、杭州、大連、廈門、西安、濟南、重慶、武漢、瀋陽等12個城市27個高校237人參加。本年度的研習營歷時36天，共完成3次全國授課、近20次區域或地區授課、28場校園推廣、38份研究報告、37項創意活動，同時產出20份簡報，20餘部視頻、700餘份調查問卷和數千張照片。



案例



2013年5月9日，濟南站第三期研習營校內交流會在山東建築大學舉行，邀請已成為公司員工的第一期、二期優秀學員與學弟學妹分享收穫，互動交流。



2013年5月12日，廈門站研習營宣講會啓動，在進行校園宣傳及面試的同時，廈門公司財務總監周靜斌先生與廈大財會類專業同學舉辦面對面的交流講座，方便同學們更全面的了解公司。



2013年5月13日，大連站第六期研習營宣講會在大連理工大學舉行，通過中海地產、職業發展研習營計劃、如何與企業達成一致等內容宣講，使到場師生對研習營有系統認知與理解。



2013年5月13日，上海站第一期研習營學員招募面試，通過小型宣講會+mini評估中心模式，從近200名優秀高校學子中吸納來自同濟、復旦、交大的20名同學為研習營學員。



2013年5月18日，西安站研習營學員參加全公司組織的集中授課，即邀請清華大學房地產研究所所長劉洪玉教授講授的《房地產市場價格長效控制體系建設》課程。



2013年5月18日，上海站研習營學員於紫御豪庭項目學習參觀，並通過參觀樣板房及體驗精裝修標準，近距離接觸中海豪宅標杆產品。



2013年5月31日，廈門站研習營學員赴廈門思明區農民工子弟學校與小學生開展“夢想·家”六一關愛活動，通過“描繪家園”、“分享夢想”、“感恩父母”活動環節設計，陪伴孩子們度過快樂的兒童節。



品牌化 員工培養體系

海之子啓航班

2013年8月3日-12日，全國各地380名海之子齊聚深圳，參加第十一屆海之子入職集訓，作為海之子邁入中海地產職業人生的第一步，本屆啓航班以“新時代、新生代、新啓航”為主題，通過高層授課、軍事訓練、素質拓展、專題分享、綜合考試、畢業晚會等豐富多彩的內容，充分展現海之子們自組織、自管理、自服務的啓航班運作特色，作為“史上最大規模的啓航班”，海之子們全情投入、用心參與，第一次結合公司願景與學員群體特徵設置啓航班主題；第一次建立海之子代表大會監督議事機制；第一次理清海之子基本成長訴求等。期間還首次發佈海之子誓詞與原創主題曲，體現了海之子的青春活力和創新精神。

視頻：海之子之歌《因為夢想》



職業基石行動

『職業基石行動』是公司針對新入職海之子組織安排的短期集中學習和交流活動，2013年7月16日-31日，北方區組織區域本部及所屬地區公司38名海之子參加為期半個月的職業基石行動，圍繞“專業基礎培養”、“職業技能養成”、“中海文化導入”相關主題，共組織了9次專業基礎培訓，2次主題交流，1次房地產基礎知識及企業文化競賽以及精品項目參觀等活動，引導新入職海之子的中海化與職業化。

入職錘煉營

2013年7月7日-8日，由西部區統籌組織，來自區域本部、成都、西安、重慶及昆明五家公司的38名海之子相聚重慶，舉行為期兩天的西部區2013年度『海之子錘煉營』——2012屆海之子轉正答辯暨培訓活動，通過團隊拓展、互動式主題培訓、轉正答辯等系列活動重拾啓航精神，回顧與梳理入職一年的工作，探索和展望新的工作徵程。



青年突擊隊

為更好的貫徹落實海之子培養計劃，促進海之子快速全面了解公司各業務環節，在人力資源部主導下，各子公司陸續成立二〇一三屆海之子『青年突擊隊』，促進新入職海之子全力參與到公司重大經營管理活動中來，在各地項目認籌、客戶拓展、網絡推廣、開盤蓄客等各環節都閃現青年突擊隊的身影。





品牌化 員工培養體系



海納共融營

『海納共融營』是公司海納招聘培訓全流程體系的重要環節，旨在推進海納新員工快速融入公司企業文化與業務線工作，強化海納員工的角色轉換與職業生涯引導。



案例



2013年5月24日-25日，西部區本部及下屬公司共計36名海納新員工參與二〇一三年第一期『海納共融營』，先後完成了企業文化、角色認知與轉換、職業規劃、素質拓展等課程及訓練。



2013年6月30日-7月2日，北方區成功舉辦為期三天的二〇一三年『海納共融營』，共有來自北方區各公司的營銷、合約、設計、財務、工程、客服等業務線的18位2013年入職的海納新員工參加。



2013年9月5日-7日，華南區組織開展二〇一三年第二期『海納共融營』，來自區域本部及下轄地區公司的32名同事齊聚廣州現場參訓，並有數十名員工參與了相關課程的視頻培訓，內容涵蓋企業文化、規劃設計、項目開發、營銷、客戶服務等，增強海納新員工的企業文化認同度和團隊凝聚力。



金秋九月，相聚華南，有幸參加華南區組織的海納共融營的培訓。讓我們再次感受中海的文化淵源和發展歷程，讓我們對房地產開發業務的流程及各業務線有本位和換位的重新思考，讓我們來自不同城市不同背景不同專業的海納有互動交流的平台。海納百川，築夢中海，這是一個關於夢想的新起點。

——佛山公司海納新員工感言



經理研習營

『經理研習營』作為新晉升中層管理人員的專業與管理技能方面的重要培訓，對整個人力資源隊伍建設有着舉足輕重的作用。

輪崗加速計劃

為加速商業地產業務線二〇一三屆海之子實現職業化、中海化、專業化的轉變，探索以項目為載體的人員輪崗交流及人才盤點建設機制，在商業地產公司的總體指導安排下，成都商管公司迎來二〇一三海之子“雛鷹計劃”的13名學員，開啟為期一個月的輪崗交流活動。讓學員全面參與招商租賃及運營策劃工作，並進行部門輪崗、課題調研、項目考察、工具書學習及考試，依托導師輔導、專題培訓、團隊任務PK、人力資源輔導等方式，以實操促提升，在輪崗實踐中實現商業線新入職海之子快速成長。



案例

2013年5月8日-9日，華南區組織30多名來自華南區各地區公司的新任職部門負責人及從事一定管理工作的中層員工代表齊聚廣州，開展為期2天的2013年度經理研習營培訓。特別邀請了區域各業務線負責人、中山大學權威教授、專業外部培訓講師進行授課，並通過經理沙龍、分業務線討論會等創新形式，引導中層學員從專業走向管理，運用科學管理的知識及案例處理問題。



專業深耕坊

『專業深耕坊』旨在增進區域內各地區公司業務線之間的管理經驗交流，共同提升業務管理水平。通過項目參觀、成果分享、互動交流等環節，促進區域內各地區業務線管理均衡發展、互通有無、取長補短、優秀經驗共享及傳承。





品牌化 員工培養體系



案例

2013年5月23日-26日，北方區成功舉辦二〇一三年『潛質員工錘煉營』，是公司首次以區域公司為平台開展此項活動，覆蓋北方區及所屬地區公司營銷、工程、合約、設計等6條業務線24名2008屆海之子成員，以“文化鞏固”、“人才盤點”和“學習競爭”為目標，通過內外部講師授課的深入學習、案例匯報與研討、精品項目參觀及畢業典禮等環節，引導員工梳理個人職業發展定位，強化了員工的專業能力與團隊管理能力。



潛質員工錘煉營

『潛質員工錘煉營』是公司整體人才梯隊建設中重要的“梯隊管理和培養環節”，是針對具有一定司齡的潛質員工組織安排的短期集中學習及交流活動，促使潛質員工錘煉提升，成為各業務線的中堅骨幹。



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

2013年“海無涯網絡學院”共完成10,072門課程學習，累計在線學習時長（包括正在學習尚未完成的課程）20,712小時，人均參與在線學習次數21.8次，參與學習人數超過員工總數的90%。



總經理、總監資格認證

為有效提升中海物業各級公司總經理、總監的綜合管理素質及職業領導力，深化物業線“改變觀念、重樹信心、二次創業”的工作思路，2013年7月31日，首屆中海物業總經理、總監資格認證工作正式啓動，中海物業二級公司總經理、地區管理中心總監、商業地區分公司總經理、專業公司總經理，共計17人參加了資格認證。涵蓋“履職能力認知”和“認證筆試”現場環節，“閱知篤行”《總經理讀本》與“命題論文撰寫”及電話答辯等環節，是公司管理人員培養模式的有益嘗試。



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、聯歡等豐富多樣的形式，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，並作為豐富員工業餘文化生活，增強員工歸屬感與凝聚力的重要紐帶。

- 小球組（羽毛球、乒乓球、網球）
- 讀書組
- 大球組（足球、籃球）
- 電影組
- 郊游與游泳組
- 棋牌攝影組
- 時尚健身與滑冰組



員工滿意度調研

為更好的提升公司管理水平，發揚民主精神，中國海外發展自2008年起依托公司內網平台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。

員工滿意度調查分為總體滿意度、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，邀請員工為公司發展獻策獻計。每年初徵集公司員工對企業發展的意見建議，匯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。





3 產品: 過程精品

中國海外發展始終堅持精品化的產品策略，以精品項目滿足市場和客戶的需求，以鮮明的產品特質與精細化的管理領先於同行，同時建立了全過程、立體化的客戶服務網絡，為客戶提供專業化、個性化的服務，贏得客戶對中海地產品牌的長期忠誠。

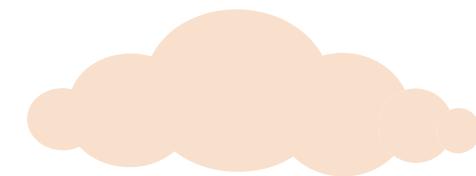
中國海外發展的精品理念集中體現在“過程精品、樓樓精品”的項目發展理念上，並源自公司承建業務的深厚背景及卓越的房地產開發全過程管控能力，30多年前，本公司就憑借“設計新穎、用料上乘、質量優秀、價格公道、管理完善”的項目發展理念揚名香港，而在當前房地產市場的潮起潮落中，中國海外發展在每年數千萬平方米的建設項目中，從規劃設計到施工過程把控，從精裝修工程的穩步推進到項目交付入伙前後的精心安排，從全程客戶服務、精誠物業管理到地產與物業合力共建精品社區，中海人始終以客戶為中心，精耕細作，品牌經營，實現了公司跨區域、規模化的穩健發展。



年份	評獎機構	項目榮譽	項目名稱
2013	美國綠色建築協會	LEED綠色建築銀級認證	成都中海國際中心AB座
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社區金獎及專項獎	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
1995–2011	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



規劃設計



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爭激烈的香港市場贏得客戶，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別的施工牌照（簡稱5個C牌）。

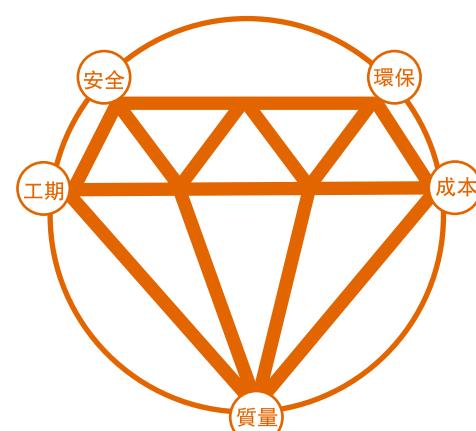


中國海外發展既具有持續多年的精品工程的承建經驗，又在房地產開發方面具有港澳和中國內地雙重市場經驗，形成了獨特的複合競爭優勢。精細嚴苛的過程控制成就了中海項目的精工質量，而公司對房地產開發各個業務環節的精品意識與精益管理成為項目質量的重要保證。

中國海外發展以行業領先的工程技術水準，在產品背後的規劃設計、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”的精益生產理念，追求“安全、環保、質量、工期、成本”五大要素的和諧統一，真誠為客戶奉獻主流精品物業。

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，地產線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，將各方資源強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。



建築設計

中國海外發展在長期的項目開發實踐中，始終秉持國際化的視野與城市營運高度的規劃理念，通過規劃設計工作的三級管理，充分整合境內外優秀設計單位資源，縝密分析項目地塊的容積率和土地特點，反覆測算產品組合價值，確保產品經濟、社會效益的最大化。

公司所有項目從規劃設計階段起就始終將當地客戶的需求放在首位，做到設計創新、管理科學、注重細節。公司已逐步形成以純高層住區、純別墅住區、高層住宅+Townhouse/商業街區混合住區為主的規劃結構體系，以及Art Deco、新古典、法式、英式、新中式 等多種立面風格體系。傳承經典的立面風格體系穩重大氣，造型比例推敲嚴謹，節點大樣設計精細，材料應用追求原汁原味，戶型空間設計科學實用，有效提升了產品的市場認受度、美譽度，也逐漸形成了公司產品特性鮮明的設計風格。



Art Deco

法式

新古典

英式

新中式





品質管控

品質採購

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為進行嚴格監督和管控，加強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。



木地板

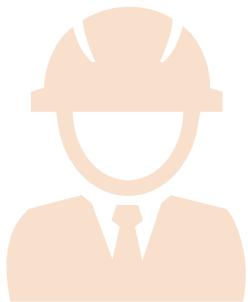
2013年，中國海外發展優化了木地板集中採購管理工作，邀請國內知名企業參與投標。明確木地板基材、油漆、粘接劑等原材料品牌要求，且要求投標方提供的產品各項指標必須優於國家標準要求，並重點明確木地板之甲醛釋放量指標必須優於國家標準要求；同時也與合作方明確，須建立產品從原材料進廠檢測、生產巡查、出廠檢驗等生產鏈全覆蓋的完善制度，確保出廠產品合格率達100%，有力地保障了公司及客戶的權益。

水暖件 TOTO 科勒 KOHLER

為避免公司精裝修項目之飲用水二次污染，確保各社區業主日常飲用水健康，中國海外發展2013年度一如既往與國際知名品牌合作，如水龍頭集中採購供應商為TOTO和科勒，該兩個品牌產品制造標準均高於國家標準要求，其廠家對水龍頭所用原材料都有嚴格的檢測標準。公司力促供應商出廠的水龍頭配備檢測報告，並實現從源頭、生產、出廠全過程控制，以保障客戶的用水安全。

安全文明施工

中國海外發展早在2007年起即發佈實施《中海地產施工現場形象標識系統強制執行標準》，對工地大門、圍牆、臨時建築、安全帽、塔吊和施工電梯等形象標識作出明確規定，規範施工現場管理。此外公司從制度層面對安全管理責任制、安全檢查規定、防火防盜專項要求、項目重大危險源、項目安全緊急應變、安全生產應急預案等都進行了明確，對危險性較大的工程如深基坑工程、高大模板工程、30米及以上高空作業的工程等編制安全專項施工方案並進行專家論證，確保所發展項目之安全文明生產，並使施工過程對周邊社區的安全、環境影響降至最低。2013年，共計有20個項目獲得54次省市級質量管理及安全文明施工獎項。



實測實量

中國海外發展所理解的工程質量不僅僅指施工單位可實現的施工品質，而是結合30多年來的過程精品實踐經驗，以項目工程策劃為先導，減少和避免產品設計與施工缺陷，確保建築硬件的功能性、住戶的舒適性等在內的項目綜合質量與品質。實測實量正是實現公司所有項目質量持續提升的關鍵手段之一。為提高工作效率，公司實測實量工作與風險評估工作同步進行。

實測實量：公司持續規範工程質量、安全文明評估過程中的程序、取樣方法、測量操作、數據處理等具體步驟和要求，提供工程質量、安全文明評估的標準操作指引，盡可能消除人為操作引起的偏差，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線施工班組，以便過程中持續督促、改善提高。

在合作承建商管理方面，中國海外發展逐步嘗試將中期工程款支付與實測實量合格率掛鉤（截至2012年底，已基本覆蓋所有地區公司）、將保留金支付與戶均入伙投訴率掛鉤的方案，通過日常管理和經濟手段提升合作方質量意識，共同為客戶提供優質的產品和服務。

客觀評價項目質量狀況，不以單純提高實測分數為原則，以提升客戶質量滿意度為導向。重點關注工程質量的三大要素：結構、防水、材料，通過實測實量明確改進和提升方向，持續提高質量及施工管理水平。

五級檢查管控體系

● 組別 ● 責任單位/人 ● 檢查要求

● 承建商
● 承建商
● 100%自查，隨施工進度及時檢查

● 項目部
● 監理工程師、項目工程師
● 周工作量的20%，每周一次

● 地區公司
● 地區公司發展管理部、項目部工程師
● 月工作量的4%，每棟樓至少2套房，每月一次

● 區域公司
● 第三方+區域公司發展管理部質量專員
● 檢查指標符合質量手冊要求，每年三次

● 總部
● 發展管理部
● 通過檢查結果及時修訂質量管理制度，不定時跟蹤，協調第三方實測實量工作，分析並發佈實測結果。

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。2013年，共對全公司94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。



品質管控

定期施工檢查

中國海外發展持續強化在建項目管理部、總包單位、監理單位的質量管理行為，定期由各地區發展管理部會同客戶關係部、承建單位、監理單位等相關人員，對所有項目進行施工現場管理檢查，並在檢查過程中對發現的問題進行拍照記錄，明確整改責任單位，迅速、認真進行整改，確保項目發展品質。



檢查準則：全覆蓋、零容忍、嚴執法、重實效；不打折扣、不留死角、不走過場。



檢查內容：施工現場設備安裝、施工用電管理、安全管理、材料堆放、施工質量、檔案資料管理等。



合作商共贏

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。



客戶服務

全程客戶服務

客戶是公司實現可持續發展的根基、產品創新的動力之源。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戶服務理念，並將所有地區公司客戶滿意度指標考核列入公司績效考核範疇，以客戶角度介入房地產開發運營的所有業務環節，從客戶利益出發，持續不斷改進產品和服務。



全程客戶服務

具體舉措

規劃設計	<ul style="list-style-type: none"> 編制執行項目開發各階段客戶關係管理辦法，明確產品設計中客戶感受之因素考慮，並參與重要設計變更評審。 編制執行全程客戶服務之規劃設計階段關注點指引，客戶產品使用感受列入設計參考。
營銷推廣	<ul style="list-style-type: none"> 促進陽光銷售，透明購房，所有項目於銷售中心執行項目及周邊不利因素公示機制。 參與項目銷售合同評審，確保條款清晰、準確、平等，實際交付情況與銷售承諾一致。
售後服務	<ul style="list-style-type: none"> 開發運用客戶關係管理系統（CRM），通過規範客戶入伙風險排查、質量維修等服務，管理承建商售後服務，提升工作效率與客戶體驗。 於行業內首家研發推出iPad點擊錄入系統，對入伙前預驗問題和售後業主投訴問題進行現場點擊錄入及後期跟蹤銷項，並引入業主監督，提高了工作效率。 建立線上線下多個客戶溝通渠道，方便業主反映問題，進行投訴與建議。例如所在社區物業服務中心、所在城市客戶關係部、業主論壇及社區等。
持續關懷	<ul style="list-style-type: none"> 依托客戶聯誼組織“中海會”為準業主定期通報項目建設進度，發送節假日關懷短信，邀請參與客戶活動等。 針對已入住的業主，不定期組織開展文體娛樂活動，並持續發展聯盟商家，豐富社區生活，提供增值優惠服務。
精品共建	<ul style="list-style-type: none"> 物業公司、地產線相關部門協同共進，主動調研項目品質細節，持續改進產品，提升業主居住體驗。
新員工全員客服	<ul style="list-style-type: none"> 推行“以客戶為導向”的管理文化，重視對新員工客戶服務意識的培養，組織新員工赴客戶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。



客戶服務

內部驗房

盡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、監理覆檢並得到政府質監部門的認可驗收，在交付客戶前，中國海外發展仍堅持進行多輪內部驗收。本公司客戶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，逐戶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。

售後服務舉措

2013年，中國海外發展以客戶關係管理系統（CRM）為依托，持之以恆地提升售後服務能力：

(1) 着重提升產品的交付能力，一線客服人員手持iPad終端輔助驗房流程在公司內全面鋪開，更加方便、快捷的幫助業主進行房屋驗收及入伙辦理，及時、準確的記錄業主疑問、訴求並持續跟蹤，引入了公眾監督機制；同時，公區驗收模塊上線，公區交付質量穩步提升，全年順利交付房屋4萬餘套、交付面積800多萬平方米。

(2) 在全國範圍內啓動了“房屋維修中心”服務模式，作為各地在房屋交付後常設維修機構，及時響應各社區業主訴求，就地、快速解決問題，經初步統計，其中業主反映的各類問題中70%以上的問題可以在兩周內得以解決，售後產品維修工作效率及滿意度進一步提升。

客戶滿意度調查

2013年，中國海外發展照例進行了一年一度的客戶滿意度第三方調研活動，對全國所有準業主、已入住業主進行了抽樣電話訪問及調研，抽樣比例接近10%，調研內容涵蓋了銷售、設計、質量、物業等各個業務口，系統收集了廣大業主的相關評價和意見，在真誠傾聽客戶心聲的同時，亦可推動產品品質和服務質量的持續改進。

全年順利交付房屋4萬
餘套
交付面積800多萬 m²

中海會

中國海外發展業主聯誼組織“中海會”成立於2004年，服務理念為“精彩生活卓越人生”，截至2013年底，已在內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：

- 加強和促進中海地產與廣大客戶（業主）、社會各界的密切聯繫，分享中海地產經營信息；
- 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；
- 持續拓展中海會聯盟商家，為業主提供消費優惠、團購專場等增值服務；
- 通過客戶意見傾聽，會員的信息回饋，持續改進、優化中海地產的產品與服務。



案例

多彩的社區文化活動

2013年，各地中海會針對不同年齡、不同背景的業主，開展了200餘次聯誼活動，涵蓋生活、節慶、文藝、體育等各類主題，而公司總部統一策劃組織的三項全國性聯動活動，參與客戶廣泛，收效顯著，分別是6月份的“樂活運動季”活動、8月份的“小小業主物管體驗營”活動、10月份的“幸福達人秀”活動，各項活動均有20多家地區公司的100多個社區參與其中，累計參與業主數萬人。其中，公司已連續舉辦4年的品牌活動“小小業主物管體驗營”廣受好評，並於11月12日榮獲2013零點民聲金鈴獎之“用戶洞察獎”。



樂活運動季



幸福達人秀



小小業主物管體驗營

貼心的準業主關懷

2013年，各地中海會着重加強了對準業主在等待入伙階段的關懷工作。通過微博、微信、論壇等媒介，及時傳遞分享項目工程進度，使廣大準業主能第一時間掌握所購房屋的最新動態；積極邀請準業主參加已入伙社區的各類客戶活動，使其提前感受中海社區的居住氛圍與社區生活風采。



小小業主物管體驗營

“小小業主物管體驗營”為中國海外發展主辦的精品社區活動，於2010年在杭州中海社區首次啓動實施，目前此活動已覆蓋全國各中海社區，近萬名小小業主參加，成為每年暑期中海社區裏最亮麗的風景線。本活動主要面向7-14周歲小業主，在“體驗崗”板塊中，小業主們通過“小小園丁”、“小小護衛”、“小小客服”等物管崗位的工作體驗，讓其了解到物業人員的辛勤勞動與付出，樹立珍惜他人勞動成果、和諧共處的社會公共意識。“公共課堂”板塊則向小業主們倡導文明居住理念，傳授防盜防騙、消防逃生等技能，提高小業主們的獨立生活能力。此外，公司還會組織別開生面的文藝匯演，見證孩子們的蛻變與成長，讓家長分享孩子們的經歷與收穫。



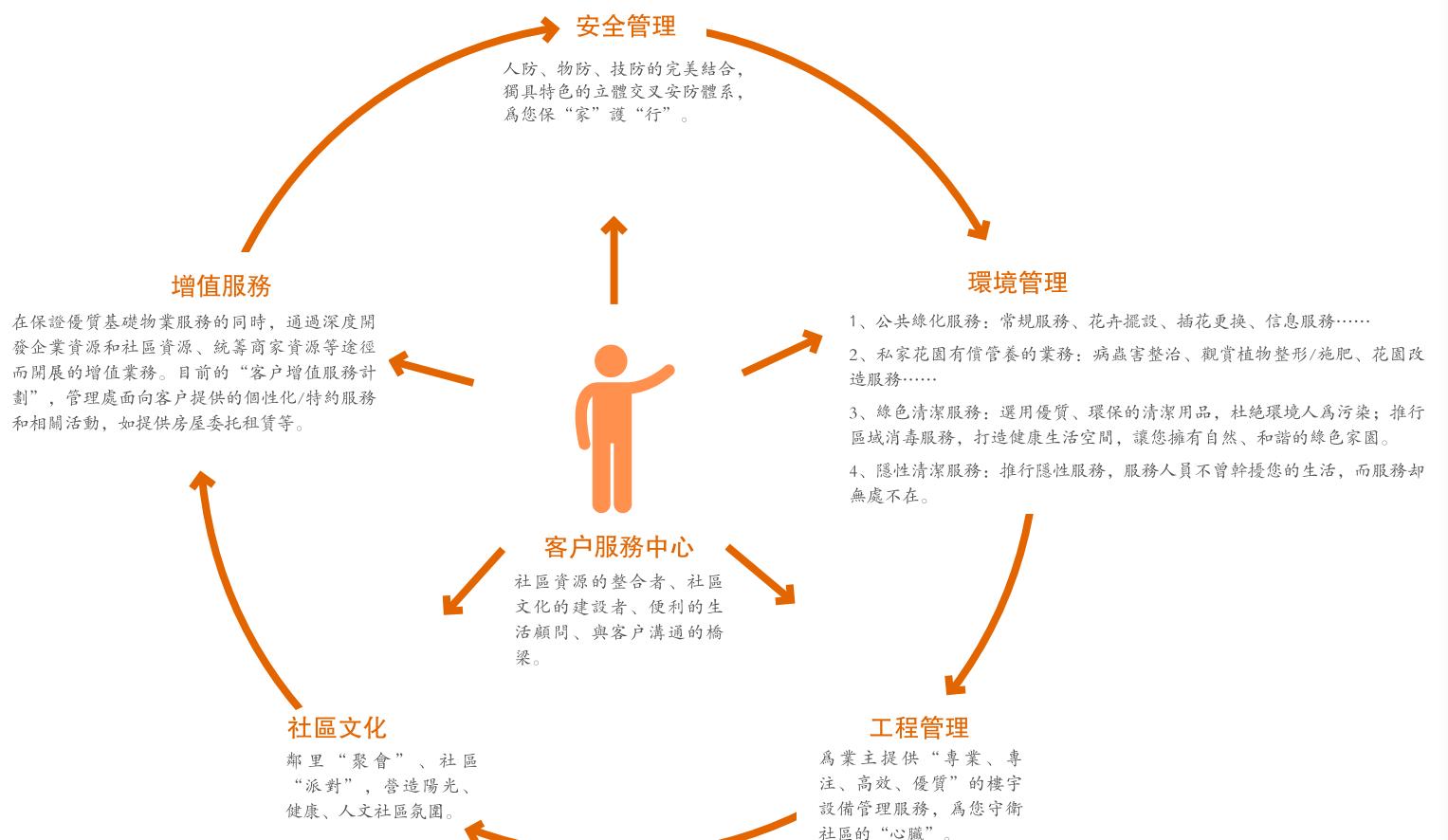


物業服務

中海物業

中國海外發展旗下所有社區由物業管理行業馳名品牌“中海物業”進行管理，作為中國現代物業管理事業的開拓者，中海物業一直踐行“物有所依，業有所托”服務精神，積極提升服務質素，於2013年建立設備設施管理平台、公共能耗管理、園林綠化管理及電梯運行監控系統，提高管理效率，增加管控力度，提升設備管理水平。對各項目停車場管理系統進行升級改造，建設停車場管理系統信息化管控平台。提高停車場的安全性與通行效率，實現停車場智慧化管理，提升客戶體驗。

此外，為了保證業主的居住安全及正常生活秩序，中海物業要求下屬各級單位對所管物業每季度進行安全及健康評估，對各項目的設施設備進行安全檢查，並統一將檢查結果錄入到對應的系統平台，同時各二級公司對每季度檢查結果進行通報。



創新物業服務

- 季度業主見面會
- 設備機房開放日
- 環境保護參觀日
- 物業管家接待日
- 員工崗位互動體驗日
- 總經理信箱
- “我為社區獻計策”意見徵詢
- 品質觀察員
- 家電保養管家



案例



○ “海惠萬家” 服務社區

“海惠萬家”，是中海物業通過整合商家資源以提供一站式服務的網絡平臺，作為公司提供增值服務業務的重要線上交流平臺，於2013年9月正式上線，致力於為廣大業主提供專屬的便民、實惠的生活服務，包括社區資訊、海惠商城、聯盟商家以及招商等服務內容，不斷豐富中海物業社區業主的生活體驗。

官方網站：<http://www.icopm.com>



○ 發佈《中海物業服務案例金典》

為提煉及分享公司多年的物業管理經驗，中海物業總部通過匯總分析各地經典管理案例，總結經驗教訓，將歷年來中海物業系統內各業務條線的管理思路、方法案例進行多輪篩選、提煉及審核，最終編制形成《中海物業服務案例金典》，於2013年4月7日正式成稿印發。全書分為9個篇章，涵蓋物業管理行業的先進理念、創新舉措、行業標準、應急預案、典型事件處理技巧及工作亮點等內容，有力地促進物業管理一線人員傳承優秀經驗，提升服務水準。



○ 中海物業再獲國際管理體系認證

作為行業內率先獲得ISO9002國際質量體系認證、ISO14001國際環境管理體系認證的物業服務公司，中海物業多年來一直以“提供精誠服務、演繹精彩生活”為服務的最高追求。2013年，公司對已有的標準化工具進行吸收消化與再創新，啓動全國七大二級分公司的三體系認證工作，推動各級管理單位與國際服務標準再接軌，並於2013年11月15日，再次順利通過ISO9001、ISO14001、OHSAS18001三體系認證。



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“主動關懷客戶”為目的，地產線會同物業公司於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。這一服務業主的創新性舉措在行業內尚屬首次。

2013年初，結合各地實際需求，公司啓動第二批次“精品共建”活動，對全國17個地區32個已入伙項目進行社區居住環境升級改造，包含升級安防系統、增加康樂設施等，計劃投入逾人民幣6,000萬元，現已陸續完工並投入使用。截至目前，公司在“精品共建”項目已累計投入人民幣7,665萬元（其中已完成的第一批次“精品共建”共投入人民幣5,265萬元，第二批次已投入人民幣2,400萬元），覆蓋公司60多個項目，逾20萬餘客戶受惠。

第二批“精品共建”項目一覽表

上海	中海萬錦城	大連	中海華庭、中海英倫觀邸
蘇州	海悅花園（中區）、海悅花園（北區）、中海胥江府	長春	國社碧林、國社橙郡、國社御峰、紫御華府
南京	中海鳳凰熙岸	青島	清江華府、紫御觀邸
寧波	東湖觀邸、雍城世家	重慶	國際社區、寰宇天下
杭州	紫藤苑、篁外山莊	成都	中海城南觀邸
北京	九號公館	西安	國社熙岸
濟南	奧龍觀邸（東區）	廣州	中海花城灣
瀋陽	國社都匯、國社御河、國社龍灣、寰宇天下-天匯、中海城（虹郡/藍堡）、中海城央墅（愛丁堡）	佛山	萬錦東苑
		深圳	中海華庭

相關評價



中海物業通過近三十年的努力，在行業內獲得了不少榮譽，其專業、細心的服務已深入人心。但中海物業從沒有停止前進的步伐，精品共建作為中海的獨特產物，不僅促進物業在服務上的提升，在其他軟硬件方面也進行了改造，通過這方式，最終能夠促進整個行業的良性發展。

——西安市房屋管理局物業辦



自精品共建項目開展以來，社區有了許多變化，為了給業主提供更優質的服務，自動化門禁系統全面升級、特色服務更加深入、安全管控全面提升。我們的工作也努力做到流程化、標準化和規範化。

——瀋陽中海國際社區物業管理處

截至目前，公司在“精品共建”項目已累計投入人民幣
7,665萬元。



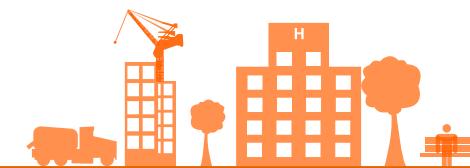
精品共建讓參與其中的每一位員工對物業管理工作有了更深入及更細致的了解，促使我們在服務業主的同時，不斷的思考——是否還能做更多？怎樣才能做更好？站在業主的角度考慮問題，不斷為業主解決實際問題，我們的真誠服務也贏得了更多的信任和滿意。

——廣州中海觀園物業管理處



對於共建“精品項目”“樣板工程項目”來說是一個物業、業主雙贏的行動。物業服務於業主，同時業主反饋於物業。物業與業主成為一家人，心往一處想，勁往一處使，共同來建設美好家園。

——青島中海紫御觀邸業主



項目榮譽

項目榮譽一定程度上代表了公司產品建造開發水準、社區管理水準，這些榮譽背後凝聚了公司在項目規劃設計、園林佈局、戶型考慮、物業服務等方面真正的品質與品位，也體現了廣大客戶消費選擇的價值。多年來，中國海外發展的精品項目所獲的國際、國內專業榮譽獎項領先行業。截至2013年，公司榮獲詹天佑大獎累計達53項（金獎31項、單項獎22項），中國建築工程魯班獎7項，國際地產獎12項，項目品質持續保持領先。



- 寧波中海雍城世家、北京中海尚湖世家：
2013中國土木工程詹天佑獎優秀住宅小區金獎
- 蘇州中海國際社區愛丁堡：
2013中國土木工程詹天佑獎優秀住宅小區表彰項目
- 珠海中海富華里：
2013年國際園林景觀規劃設計大賽暨第三屆IDEA-KING艾景獎“年度十佳設計獎”
2012年度中國建設優質工程獎
- 上海中海紫御豪庭：
上海長風生態商務區家園建設貢獻獎



4 公益：海無涯 愛無疆

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，先後註冊成立“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為重點。

中國海外發展在社區建設方面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。加強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，中國海外發展及其母公司中國海外集團在扶貧賑災、捐資助學、襄助公益方面累計捐贈超過港幣1.4億元。

超過
港幣 1.4 億

2013年，本公司做慈善及其他用途之捐款約達港幣 3,800,000元。

中國海外希望學校官方網站：<http://school.coohl.com/>



年份	獎項名稱	頒發單位
2013	中國價值地產總評榜年度企業公民	每日經濟新聞
2013	中國地產企業年度仁商成就獎（領袖型）	第一財經日報
2012	第一財經·地產企業：年度仁商實踐獎	第一財經
2011	中國最受尊敬企業·十年成就獎	北京大學 經濟觀察報
2010	中國地產新視角十大品牌公益事件獎	搜狐網、搜狐焦點網
2009/2011	中國企業社會責任榜優秀實踐獎	第一財經日報
2009	社責內房企業大獎	經濟一週
2009–2010	中國最具社會責任房地產企業20強	住建部中國房地產及住宅研究會 經濟觀察報
2008	促進住宅科技發展貢獻獎	中國土木工程學會 住宅工程指導工作委員會
2008	中國人居10年“傑出貢獻企業獎”	中國房地產報、國際不動產聯盟（IRETO）
2007	中國最受尊敬企業	北京大學、經濟觀察報

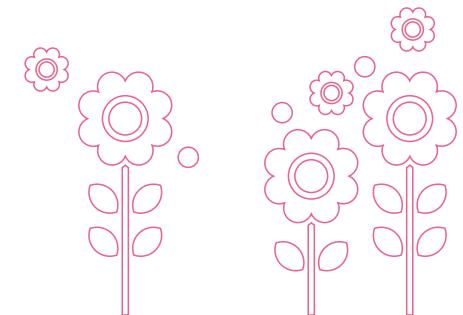


2013年 公益歷程



2013年1月6日，香港
公益金百萬行

公益金百萬行作為香港歷史悠久的慈善活動之一，自上世紀70年代開始已連續舉辦40多年，成為香港的城市慈善品牌，中國海外發展作為香港領先的中資企業，自1997年起積極參與「公益金百萬行」慈善籌款活動，至今已超過5,000人次參加，公司還多次組織員工參與公益金發起的「公益綠職日」及「公益金便服日」等活動。2013年度中國海外發展及其母公司共計400多名同事參加了「港島、九龍區百萬行」，所籌善款全數撥捐用於「家庭及兒童福利服務」。此外，本公司亦積極參與香港島各界社會服務基金會、長春社、無止橋慈善基金等NGO的各類慈善活動，踐行企業公民責任。



2013年3月24日，香港
**「中國海外×親切」
內地+香港學生繪畫大賽**

中國海外集團與親切合辦、中國海外愛心基金會贊助、中海會、香港美術教育協會全力支持的2013「中國海外×親切」內地+香港學生繪畫比賽頒獎典禮於香港中環Courses & Seminar舉行。本年度收到超過3,200份作品，當中近2,000份來自香港小學、特殊學校及社會團體，近1,200份作品來自內地7所中國海外希望小學、特殊學校及中國海外發展華南區域五城社區。

本屆繪畫比賽設專題網頁，獲香港主流媒體《香港商報》、《文匯報》、《明報》等報道宣傳，作品展由3月23日至4月4日期間於香港中環綠洲藝廊舉行，希望大眾可以見證不同地域、種族及能力的兒童，在同一平台上所展示的共融及平等友愛能量。

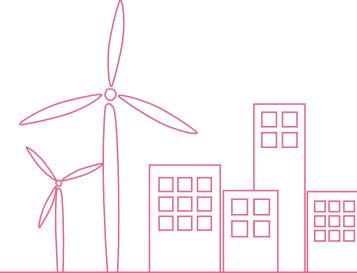


城市公益設施建設

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，是深圳中軸線的最後一個公共建築項目，為深圳市標志性建築，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眾開放。

2013年4月1日，深圳
**深圳市當代藝術館
與城市規劃展覽館**

深圳市當代藝術館與城市規劃展覽館作為深圳市“十二五”規劃的60個标志性重大建設項目之一，已於2013年4月正式動工建設。並於9月9日舉辦的當代藝術及美術館發展文化沙龍暨深圳“兩館”名譽館長受聘儀式上，正式聘請北京今日美術館前館長張子康為“兩館”名譽館長，標誌着“兩館”運營管理工作正式啓動。“兩館”項目設計理念是一塊半透明的“城市巨石”，建築形體富於動感，設計突出低碳、環保、節能的理念。中國海外發展作為“兩館”的建設方及運營方，將積極探索展館新的運作模式，打造展館新的產業鏈，實現高效運營和可持續發展的有益探索，將“兩館”建設成為深圳城市建設的卓越精品和文化建設的亮麗名片。



2013年4月16日，懷化
**中國海外第十所
希望小學奠基**

中國海外沅陵希望學校在湖南省懷化市沅陵縣馬底驛鄉正式奠基，為公司在內地捐建的第十所希望小學。學校規劃總佔地面積23,275平方米，總建築面積5,650平方米，為九年一貫制學校，可容納1,200名學生就讀。懷化市及沅陵縣相關領導，中海集團、中國海外發展、長沙公司相關領導及員工，馬底驛九校全體師生參加了活動。



希望學校

承襲中國海外發展的“精品”路線，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，均成為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為“中國最美希望小學”。





2013年 公益歷程

2013年4月20日，香港

援助四川雅安地震災區

在420四川雅安蘆山地震中，公司各級單位第一時間組織動員員工響應募捐倡議，中國海外發展及其母公司通過中國海外愛心基金會為災區捐款共計284.7萬港元，積極履行企業社會責任。此外，公司不忘關注地震災害波及的內部員工，共向50個受災中海物業員工家庭撥款共計人民幣24.5萬元予以關懷和慰問。

2013年7月4日，瀋陽

愛相隨 騎行傳遞夢想

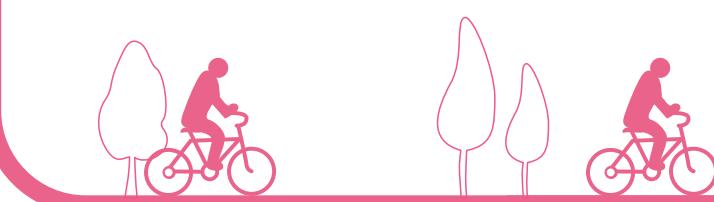
瀋陽公司部分員工以“愛相約，騎行傳遞夢想！情相牽，公益傳遞希望！”開啓了2013年希望小學愛心探訪活動的序幕，愛心探訪自行車隊騎行24公里，共同趕赴中國海外沙嶺希望小學，發放了中國海外希望小學優秀學生獎學金、優秀教師嘉獎金，并為孩子們帶去書籍和學習用品，與全校師生心手相牽，攜愛前行。



2013年5月14日，成都

愛給希望一片天

在全國第23個助殘日來臨之時，成都公司組織員工前往都江堰中國海外新建特殊教育學校開展愛心探訪活動，除了觀看孩子們專屬的節目表演外，公司員工還和孩子們一同舉辦豐富多彩的趣味活動，並帶去了精美的小禮物。在與孩子們的接觸交流當中，員工們經歷了感動、感恩，也體悟了公司歷來扶困濟弱、關心青少年成長教育的企業公民責任。



2013年8月1-4日，長春

「中國海外」 內地香港學生夏令營

由中國海外集團主辦、親切協辦、中國海外發展長春公司承辦、中國海外愛心基金會贊助的“歡樂童學會——2013「中國海外」內地-香港學生夏令營”（第四屆）在長春圓滿舉行。來自內地七所中國海外希望小學的師生代表、由香港單親協會及香港聖公會九龍城青少年綜合服務中心推薦的香港學生代表共計50人參加了本次活動。

全體參與者本着“開懷接納、平等參與、學習欣賞”的信念，分組完成多項非競技性遊戲和任務。

活動亦安排了參觀長春農博園、偽滿宮等自然通識教育和愛國主義教育環節。期間，多家長春媒體到場採訪報道，活動亦開設了新浪微博話題#2013歡樂童學會#做全程直播。



2013年9月7日，寧波

關愛青少年 甬城公益慢跑行

為共同感受“陽光、分享、綠色、開放”的品牌理念，寧波中海國際社區攜手共青團江東區委，成功舉辦“關愛青少年甬城公益慢跑行”活動，隨着熱心業主及市民的“愛心簽到”，超過1,000位市民從寧波的四大中心城區同時起跑，慢跑結束後，舉行了“中海國際社區微笑計劃啟動儀式”，此後將有“關注青少年千人幫夢想計劃”、“關愛青少年陽光早餐計劃”、“關注流動兒童愛心活動”等持續性的青少年“助跑”行動陸續開展。





2013年 公益歷程

2013年10月16日，贛州
公益中海 温暖同行

作為贛州公司“公益中海，溫暖同行”系列公益活動的第一站，恰逢重陽佳節，贛州公司攜手中海國際社區熱心公益的業主們，來到贛州沙河敬老院，給孤寡老人們送上溫暖關愛，陪伴老人們度過溫馨快樂的重陽佳節。



2013年10月20日，銀川
愛心拍賣 商業助力慈善

陽光國際企業家協會&中海地產愛心慈善拍賣聯誼會於銀川中海國際社區成功舉行，銀川市100多位企業家齊聚一堂，演繹了一場難忘而有意義的慈善拍賣活動，從餐廳VIP卡，到私家收藏的水墨畫，再到現場藝術家聯袂創作的牡丹卷軸，2個多小時的拍賣活動精彩不斷，當日共籌得善款人民幣6萬多元，全部用於資助寧夏海原縣山區的貧困大學生。



2013年9月10日，開化
**中國海外
馬金希望小學啓用**

時值第29個教師節，中國海外馬金希望小學在浙江省衢州市開化縣馬金鎮正式落成啓用，學校總用地面積12084平方米，總建築面積5657平方米，設置24班，為徽派建築風格。該項目於2012年6月8日簽約，7月2日奠基。浙江電視台公共·新農村頻道對捐建過程作全程跟蹤報道。



保障房建設

早在1987年，中國海外發展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2013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，保障房主要分為四類：廉租房、公共租赁房、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。

2013年10月28日，深圳
中海閱景花園順利入伙

深圳中海閱景花園作為深圳市標杆性安居房項目，於10月28日-31辦理入伙工作，期間，2,800多戶業主分批辦理入伙手續，11月1日起即可入住。為全方位、更便捷的服務業主，深圳公司細致安排相關工作，並在小區現場設立“閱景花園售後服務中心”，配備專業團隊保障客戶售後服務。



愛心圖書室

2013年4月起，中國海外宏洋聯誼會發起“捐一份書香留一份真情”的倡議，號召員工在線募捐，日行一善做好“微公益”，先後為贛州定南洋田小學、蘭州星可僑心小學、吉林江南鄉中心小學校捐建中海愛心圖書館，員工以捐款或捐書的形式參與其中。公司更以此為基點，指導當地子公司開展了“冬日送暖”、“一對一幫扶”等多種形式的公益活動。

2013年11月30日，呼和浩特
愛心義捐 感恩你我

適逢西方感恩節，呼市公司在中海藍灣成功舉辦“品脾家電，1元起拍”義捐活動，現場準備的所有品牌家電均人民幣1元起拍，低至1元起拍價格並沒有影響現場客戶的公益熱情，每一件商品均經歷多輪激烈競拍，反而都以超出市場價成交。競得者登記下自己的姓名，最終所拍款項當場封存並將善款捐贈給呼市特教學校，為聾啞孩子們獻出自己的一份愛心。



2013年11月12日，吉林
同攀象牙塔 共築中國夢

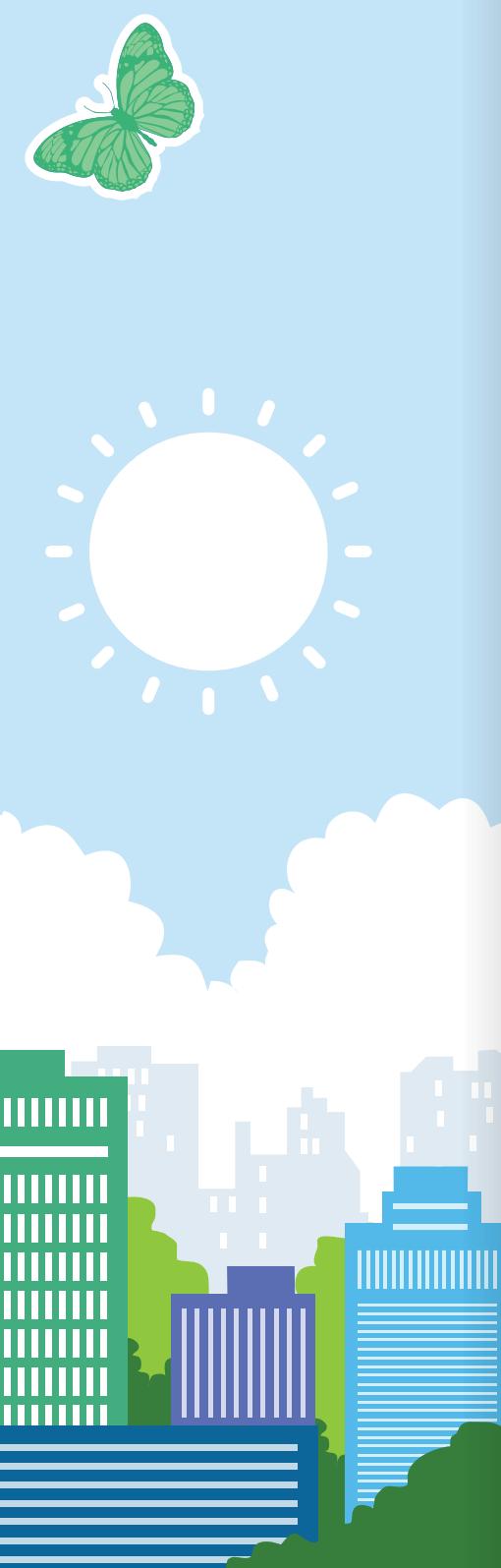
經歷一個多月的緊張施工，吉林公司為吉林省豐滿區江南鄉中心小學校捐建的愛心圖書室正式竣工，成功啓用，為該校300多名師生提供了閱讀、互動、成長的愛心空間。





5 建築: 綠色地產 和諧社區

房地產行業作為能源、資源消耗巨大的行業，房企在積極響應政府建設生態文明城市、走可持續發展道路的政策時，將節能減排付諸行動顯得尤為關鍵。房地產項目投資與開發過程中節能降耗涉及到建築設計、建築材料、室內裝修、暖通照明、物業管理乃至住戶綠色生活的倡導與實踐等一系列環節。



中國海外發展主張採用低成本、高效益的適宜節能技術，從項目定位和規劃設計階段起就將被動式節能（即在完全不使用其他能源的基礎上實現建築的隔熱保溫等環保節能效益）作為主導思想，貫穿項目開發全過程，在產品的全生命周期中降低能源和資源的消耗，並以自身的項目開發實踐引導全社會對綠色建築的理性認識。

本公司通過對每一位員工低碳綠色辦的公行動倡導、大量的商業項目、住宅社區的具體的綠色實踐，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，項目發展中通過最大化地利用土地、原材料、能源和其他資源，不局限於綠色建築評價標識、認證的取得，更多着眼於建築開發及社區管理中呈現的節能效果和環境品質，實現綠色建築的可持續發展，提升企業價值以做出更多貢獻。



遵守全球報告倡議組織的
《可持續發展報告指南》



入選香港恒生
可持續發展企業指數



入選道瓊斯
可持續發展指數



擔任中國綠色建築委員會
綠色房地產學組組長單位



支持並參與國家綠色建築
星級評級與認證



支持並參與美國綠色建築協會
“能源及環境設計先鋒獎”（LEED）評級與認證



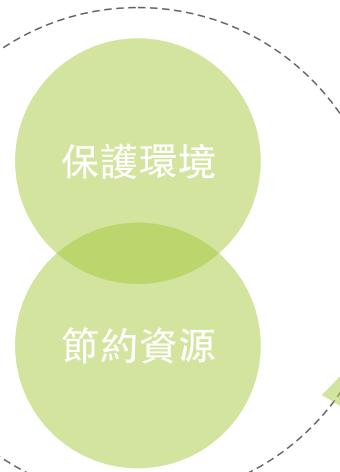
綠色辦公

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平台及流程審批平台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，2013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1,200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溫室氣體排放。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。



全年召開視頻會議
超過1,200次



綠色地產

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。

在房地產行業，中國海外發展較早將綠色地產研發成果轉化為企業執行的技術準則和制度。2007年，結合中國《綠色建築評價標準》與美國LEED標準，推出了《綠色建築技術導則》，對綠色地產的開發理念、實施技術細則等予以詳細規範，獲得住建部的高度評價；結合自身運營管理特點，發佈了《綠色建築推行實施辦法》，包括綠色地產項目實施過程控制管理體系、成本控制體系、外部資源平臺三大部分。這兩份標準和制度，成為全公司貫徹的綠色制度，也成為《中海地產綠色建築白皮書》的藍本，指導公司全過程的綠色精品的開發。



案例

2011年，中國海外發展聯合北京清華城市環境能源研究所，在蘇州中海國際社區233-2地塊開展了“低碳、健康、智能”三大理念為核心的“春天工程”示範項目，設計目標建築節能率為80%、可再生能源利用率為50%、節水率為10%、非傳統水源利用率為30%、可再生建材利用率30%。項目於2013年正式完工，通過示範項目的實踐，公司將總結經驗，逐步推廣。

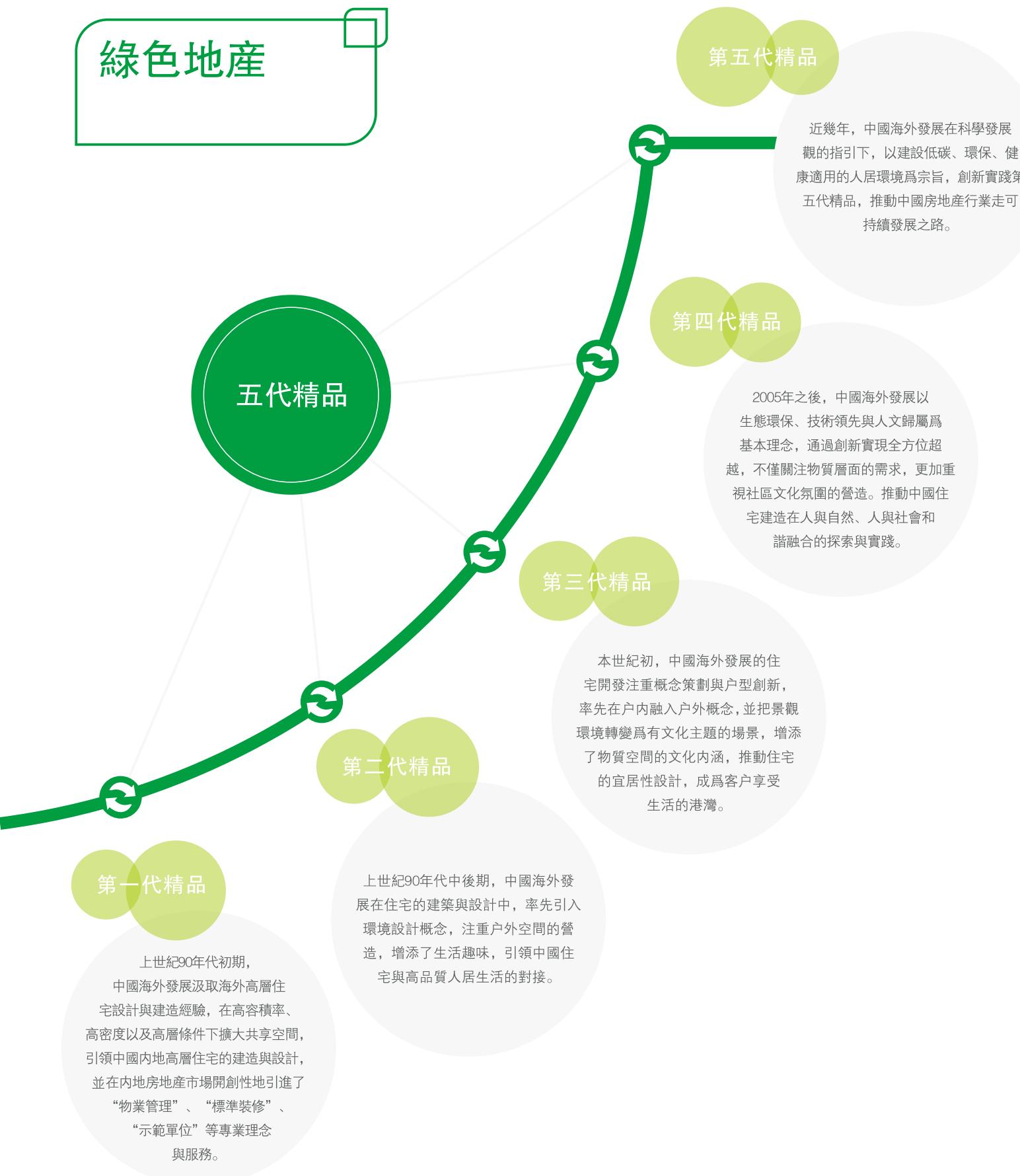


2013年4月9日，中國海外發展組織召開“綠色建築星級認證的全過程解析”會議，並於年初啓動綠色建築項目認證工作，明確了未來幾年公司申報的綠色建築星級認證設計及運營的具體項目，深化綠色地產實踐。





綠色地產



綠色全周期技術應用



達 280萬 m²

2009–2013年，國家星級綠色建築標準的項目建築面積

中國海外發展早期開發是在項目中廣泛應用綠色技術，隨着國家綠色產業發展，公司從綠色全周期的技術運用角度進行綠色開發實踐。2009–2013年，本公司達到及預計達到國家星級綠色建築標準的項目建築面積達280萬平方米，這些項目根據不同等級綠色建築標準，相應採用太陽能光伏發電、中水回用系統、雨水收集系統、戶式新風系統、照明控制系統等多種節水、節能材料、設備、技術等。



案例

項目規劃設計階段：公司基於自然條件、社區環境與項目定位相結合的綠色設計評審，進行電腦模擬分析，應用被動式節能理念，達到事半功倍的效果。



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，被客戶稱為“陽光清風停車場”。



蘇州中海國際社區199-3項目，借助模擬分析，小區設計採用板點結合、平行佈局方式，並在園區種植高大樹木，有效避免冬季風害，為室內自認通風提供有利條件，提高了居住舒適度。



綠色地產



案例

項目施工階段: 要求施工單位採用綠色新工藝和新技術, 學習借鑒香港地盤環保管理經驗, 建立施工現場環境保護制度, 並實時督導。

● 防揚塵

做好施工場地硬化處理; 搅拌機設置防揚塵防護棚; 運輸散裝材料的車輛需加蓋篷布; 現場材料集中堆放, 水泥等應置於臨時房屋內; 工地出入口配置衝洗設施, 車輛衝洗幹淨後, 方可駛離工地。

● 降噪音

設置臨時聲屏障, 嚴格限制作業時間; 對攪拌機、空氣壓縮機、木工機具等噪聲大的機械, 採取防噪、降噪措施以減少噪聲影響。

● 污水處理

設置臨時防滲旱廁, 並統一收集生活污水, 嚴禁排入地表水體; 設置簡易沉淀池處理施工廢水, 經處理後回收利用, 淚灑施工場地和道路等。

● 植被保護

對施工期間植被損壞, 造成裸土的地塊, 及時覆蓋砂石或種植速生草種, 以減少土壤侵蝕。施工結束後, 再恢復其原有植被或進行合理綠化。

● 建築垃圾處置

按照市容環境衛生行政主管部門核定的時間、路線、地點運輸和傾倒建築垃圾, 嚴禁偷倒、亂倒。

項目精裝修階段: 中國海外發展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戶選擇, 對設計風格、材料配比提出標準化意見, 對於如木地板、潔具、廚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, 結合設計線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。



天津中海八里台



北京中海九號公館



蘇州姑蘇公館

項目	認證日期	認證名稱	狀態
瀋陽中海廣場、環宇城	2013.09	LEED 綠色建築金級預認證	在建
北京中海廣場	2010.10	LEED 綠色建築金級認證	已建成
北京中海地產廣場	2010.11	國家綠色建築三星級(設計標識)	已建成
濟南中海廣場、環宇城	2013.10	LEED 綠色建築銀級預認證	在建
南京中海大廈	2013.12	LEED 綠色建築金級預認證	在建
成都中海國際中心AB座	2013.07	LEED 綠色建築銀級認證	已建成
成都中海國際中心CD座	2013.10	LEED 綠色建築金級預認證	在建
成都中海國際中心G座	2014.03	LEED 綠色建築銀級預認證	在建
成都中海國際中心H座	2014.03	LEED 綠色建築金級預認證	在建
北京中海紫御公館	2011.08	國家綠色建築三星級(設計標識)	已建成
蘇州中海國際社區公園道	2011.11	國家綠色建築三星級(設計標識)	已建成
深圳中海閱景花園	2012.11	國家綠色建築一星級(設計標識) 深圳市綠色建築設計認證(銅級)	已建成
深圳中海天頌雅苑	2012.11	國家綠色建築一星級(設計標識) 深圳市綠色建築設計認證(銅級)	已建成
佛山中海千燈湖一號	2012.5	國家綠色建築一星級(設計標識)	已建成



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。

LED燈具節能改造



中海物業通過長期的調研和實測數據對比發現，LED燈具具有節能效果明顯、耐用等特點，對公司的節能降耗有顯著作用。但因燈具的成本偏高，現階段較適用於地下停車場等需長時間照明的場所。經過綜合考慮，公司於2013年4月1日起正式啓動地下停車場LED照明節能燈改造工作，截至目前已完成對全國50個項目的地下停車場LED燈具節能改造，共改造LED照明燈30,840支，花費人民幣3,268,757元，經測算，預計每年可實現節省電費人民幣4,651,187元。



西部地區

西部地區改造了紫御江山、寰宇天下(觀瀾苑北區)等20個項目，將38W日光燈換為28W的T5燈等，共改造LED照明燈8,860支，預測每年可節省電費人民幣1,118,436元。

華東地區

華東地區改造了中海萬錦城、中海塞納麗捨等8個項目，將普通燈泡換為LED節能燈，共改造LED照明燈3,748支，預測每年可節省電費人民幣475,659元。

華南地區

華南地區改造了中海錦榕灣、中海橡園等6個項目，共改造LED照明燈6,700支，預測每年可節省電費人民幣1,552,198元。

華北地區

華北地區改造了中海紫御觀邸、中海楓滙山莊等5個項目，將普通燈泡換為LED節能燈，共改造LED照明燈6,616支，預測每年可節省電費人民幣745,288元。

北方地區

北方地區改造了中海城虹郡藍堡、國際社區橙郡等4個項目，共改造LED照明燈1,759支，預測每年可節省電費人民幣380,669元。



案例



節水灌溉

根據不同項目綠地面積及分佈情況，施工期間合理佈置噴灌噴頭及輸水管線，保證綠地節水灌溉率。



節水器具

所有項目選用高品質的供水管線及節水器具，加快淘汰非節水型的生活用水器具。



透水鋪裝

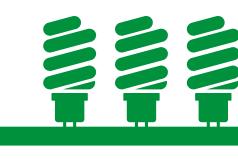
依據不同項目道路、綠化等規劃情況，進行透水鋪裝設計及施工，達到一定的透水鋪裝率。



檢查與宣教

物業公司定期檢查、維修住宅及配套公建的用水器具、設備及輸水管材，確保公共用水器不發生漏水情況；同時，加強節水意識宣傳，提高一線工人節約用水意識。

社區節水管理



綠色社區生活



案例



1、我愛我家共建綠色家園

為了給業主營造溫馨舒適的居住環境，增強業主們的生態環保意識，瀋陽公司於2013年4月開展“我愛我家”主題系列活動，4月13日，“我愛我家——共建綠色家園”植樹活動在瀋陽中海城社區圓滿舉行，近百名社區業主參與其中，為園區綠化及創造健康環保生活貢獻自己的一份力量。

2、與低碳面對面和綠色零距離

2013年4月13日，北京公司攜手中海物業在中海城聖朝菲、香克林、風情苑、紫鑫閣、楓滙山莊等社區成功舉辦“與春天共舞，和綠色同行”第四屆中海綠色聯盟主題活動，來自北京中海會、物業公司及各社區的業主們共同栽種了“希望之樹”。本次活動共有400多戶業主在園區綠地內親手栽種樹苗，另有數百株小樹被業主家庭認養，同時千餘戶業主還用自家閒置的廢舊書刊畫報、廢舊電池兌換綠植盆栽，供自家培育養護，釋放綠色好心情。

3、奏響低碳生活進行曲

2013年4月22日-27日，時值“世界地球日”之際，為宣傳踐行低碳生活理念，廣州公司聯手華南區中海物業精心籌劃舉辦了“世界地球日，奏響低碳生活進行曲”大型環保主題活動，開展包括環保達人IQ大比拼、環保小衛士在行動、愛心傳遞環保暖心、愛護植物桂香四溢、家庭生活垃圾分類等五項主題活動，豐富有趣的活動吸引了來自十多個中海社區近500名業主參加。



關於本報告 報告簡介

報告簡介

本報告為中國海外發展有限公司（報告中簡稱“中國海外發展”、“本公司”或“公司”）編制發佈的第二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2010–2012年度企業社會責任報告中進行了披露。

報告依據

報告編制指引文件為全球報告倡議組織《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。

公司聯繫方式

地址：香港皇后大道東一號太古廣場三座10樓
地址：深圳市福田區福華路399號中海大廈10樓
電話：852 2823-7888 電郵：688csr@cohl.com
網址：www.coli.com.hk www.coli688.com

報告範圍

報告的主要數據時間範圍為2013年1月1日至2013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

本報告為年度報告，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，更多公司信息可登錄公司品牌網站查閱。

關於本報告 意見與反饋



www.coli.com.hk

有關企業社會責任報告相關意見，
請聯繫：688csr@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





				● 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 機構最高決策者就可持續發展與機構及其戰略的相關性的說明	董事局主席寄語	●	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	經營效益 公司2013年報
	1.2 主要影響、風險及機遇的描述	董事局主席寄語	●		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	品質採購合作商共贏
機構概況	2.1-2.2 機構名稱；主要品牌、產品和/或服務	業務結構與佈局 產品：過程精品	●	經濟	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為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、 公益：海無涯 愛無疆
	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		●		EC9 機構對其重大間接經濟影響（包括影響的程度）的理解和說明	與利益相關方溝通、 公益：海無涯 愛無疆
	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		●			
	2.6-2.8 所有權的性質及法律形式；機構所服務的市場；報告機構的規模		●	環境	DMA 管理方法披露	環境：綠色地產 和諧社區
	2.9 報告期內機構規模、架構或所有權方面的重大變化		●		EN5- EN7 通過節約和提高能效節省的能源；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；減少間接能源消耗的計劃，以及計劃的成效	環境：綠色地產 和諧社區
	2.10 報告期內所獲得的獎項		●		EN18 減少溫室氣體排放的計劃及其成效	產品：過程精品
報告參數	3.1-3.3 所提供信息的報告期；上一份報告的日期；報告周期	關於本報告	●	降低產品及服務的環境影響的計劃及其成效	EN26	環境：綠色地產 和諧社區
	3.4 查詢報告或報告內容的聯絡點	關於本報告	●			
	3.5-3.7 界定報告內容的過程、邊界和限制	關於本報告	●			
	3.8 根據甚麼基礎，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	●			
	3.12 用表格確定各標準披露在報告中的位置	內容索引表	●			
	3.13 機構為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	○			
					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 ○
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別	公司治理與監督 公司2013年報	●	社會 DMA 管理方法披露	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 ○
	4.4/4.6 股東及員工向最高治理機構提出指導或建議的機制；避免最高治理機構出現利益衝突的程序。	公司治理與監督 公司2013年報	●		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	公司未收到歧視個案舉報 ○
	4.8 機構內部制定的使命陳述或價值觀，行為守則，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	●		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	公司未收到歧視個案舉報 ○
	4.12-4.13 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；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	環境：綠色地產 和諧社區	●		SO3-SO4 已接受機構的反腐敗政策及程序培訓的僱員的百分比；針對腐敗個案所採取的行動	公司治理與監督 ○
	4.14/4.16 機構的利益相關方群體列表；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別的利益相關方參與頻率	與利益相關方溝通	●	產品責任 DMA 管理方法披露	歧視個案的總數，以及機構採取的糾正行動	公司治理與監督 ○
	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（包括以報告回應）	與利益相關方溝通	●		PR1 在生命週期階段為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	公司治理與監督 ○
					PR5 有關客戶滿意度的措施，包括調查客戶滿意度的結果	公司治理與監督 ○
					PR6 為遵守有關市場推廣（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	公司治理與監督 ○

				● 完全	● 不完全	○ 不適用
指標	描述	章節/解釋	披露程度			
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	經營效益 公司2013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	品質採購合作商共贏	●				
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為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、 公益：海無涯 愛無疆	●				
EC9 機構對其重大間接經濟影響（包括影響的程度）的理解和說明	與利益相關方溝通、 公益：海無涯 愛無疆	●				
環境 DMA 管理方法披露	環境：綠色地產 和諧社區	●				
EN5- EN7 通過節約和提高能效節省的能源；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；減少間接能源消耗的計劃，以及計劃的成效	環境：綠色地產 和諧社區	●				
EN18 減少溫室氣體排放的計劃及其成效	產品：過程精品	●				
EN26 降低產品及服務的環境影響的計劃及其成效	環境：綠色地產 和諧社區	●				
勞工實踐 DMA 管理方法披露	員工：以爲人本	●				
LA2 按僱傭類型、僱傭合約及地區劃分的勞動力總數，並按性別區分	員工：以爲人本	●				
LA10 按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均時數	員工：以爲人本	●				
LA11 加強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：以爲人本	●				
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 ○					
社會 DMA 管理方法披露	公益：海無涯 愛無疆	●				
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	公益：海無涯 愛無疆	●				
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	公益：海無涯 愛無疆	●				
SO3-SO4 已接受機構的反腐敗政策及程序培訓的僱員的百分比；針對腐敗個案所採取的行動	公司治理與監督 ○					
產品責任 DMA 管理方法披露	產品：過程精品	●				
PR1 在生命週期階段為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	產品：過程精品	●				
PR5 有關客戶滿意度的措施，包括調查客戶滿意度的結果	產品：過程精品	●				
PR6 為遵守有關市場推廣（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	產品：過程精品	●				

© 2013 China Overseas Land & Investment Ltd.
Designed By HBC伙伴创意 www.huoban.hk



中國海外發展有限公司 (00688.HK)
China Overseas Land & Investment Ltd. (00688.HK)
中海地產集團有限公司
China Overseas Property Group Co.,Ltd.

深圳市福田區福華路399號中海大廈10樓
郵政編碼: 518048
10/F,Zhonghai Bldg.,No.399 Fuhua Rd.,Futian Dist.,Shenzhen 518048,China
電話Tel: 0755 8282 6666
傳真Fax: 0755 8295 0666
網址Website: <http://www.coli.com.hk>