



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



2014 中國海外發展有限公司
企業社會責任報告

目錄



1

董事局主席寄語

- 02 董事局主席寄語

2

工科中海

- 05 業務佈局
- 06 業務結構
- 08 經濟效益
- 09 2014年度主要榮譽
- 10 社會責任關鍵議題評估
- 11 與利益相關方溝通

3

企業管治

- 13 核心價值觀
- 14 公司治理
- 16 投資者關係
- 17 內控管理
- 18 反貪腐機制

4

過程精品

- 21 過程精品 樓樓精品
- 21 持續創新的規劃設計
- 24 專業精益的施工建造
- 29 嚴謹精細的銷售推廣
- 30 精彩繽紛的客戶聯誼
- 32 客戶至上的物業服務





5

以人為本

- 37 人力資源理念及概況
- 38 員工培養及發展
- 42 職業健康及安全
- 43 員工與管理層的溝通
- 43 員工聯誼會
- 43 員工反貪腐教育

6

公益之路

- 45 海無涯 愛無疆
- 46 關愛青少年
- 48 保障房及城市公益設施建設
- 50 社區公益足跡

7

綠色建築

- 53 綠色建築科技示範項目
- 54 項目綠色建築技術應用
- 56 部分綠色建築技術展示
- 59 經濟與社會效益
- 60 綠色建築認證及交流

8

關於本報告

- 63 報告簡介
- 63 意見與反饋
- 64 GRI 內容索引



1

董事局主席寄語

我們一直堅持經營、環境與社會“三個可持續”的發展戰略。

持續實現有質量的增長，是中國海外發展長期堅持的發展目標，是我們對股東與投資者的長期責任。2014年，在中國樓市量價齊跌的艱難市況下，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。過去12年（2003-2014年），中國海外發展的淨利潤增長均超過20%，股東攤佔純利複合增長率為40%，平均股東資金回報為23%。2014年，中國海外發展連續第五年入選“恒生可持續發展企業指數成份股”，成功發行20億美元債券，並獲得了創紀錄的140億港元的銀團貸款。此外，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，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。當前，中國樓市已經由高速增長轉入平穩增長，我們相信，以中國海外發展30餘年在中港兩地多輪房地產周期中所經歷的錘煉、所獲得的經驗，公司有信心持續實現業務的穩健增長，以卓越表現回饋股東與投資者的信任！

環境問題是當前中國經濟與社會面臨的重大問題之一。環境可持續，知易行難！伴隨中國城市化進程快速推進，建築能耗約佔社會總能耗的三成，建築節能尤為迫切。作為中國房地產行業的龍頭企業、中國綠色建築委員會綠色房地產學組組長單位，中國海外發展一直致力於融匯現代科技的綠色建築實踐與推廣。2007年，公司即已實施了《綠色建築技術導則》、《綠色建築推行實施辦法》，綜合了中國《綠色建築評價標準》、美國LEED認證標準及公司數十年項目設計建造經驗，涵蓋了適用性強的節地、節能、節水、節材、室內環境技術、綠色施工等技術準則。截至2014年底，公司已獲得26項綠色建築認證，合計建築面積超過300萬平方米。2014年，我們正式完成了首個全生命周期綠色建築科技示範項目——蘇州中海國際社區233-2項目的綠色建築科技驗收鑒定。項目圍繞

“低碳”、“健康”、“智能”三大理念，系統集成應用了“太陽能光伏發電系統、預製裝配施工、電致變色玻璃、調濕瓷磚”等28項綠色建築技術，實現了科技、綠色、經濟、舒適的有機結合，在公司內及地產行業都具有標杆示範作用。

我們相信，“三個可持續”戰略的順利實施，得益於數千家供應商的精誠合作！因此，我們繼續堅持共同成長的合作理念，確保年度數萬宗物資及服務合約公正、透明、陽光。

我們相信，“三個可持續”戰略的順利實施，得益於廣大客戶的高度認同與鼎力支持！因此，我們持續建設精品社區，累計投入逾億元改造60多個老舊社區的各項設施，在全國數百個社區開展形式多樣的文體活動，共建和諧家園。

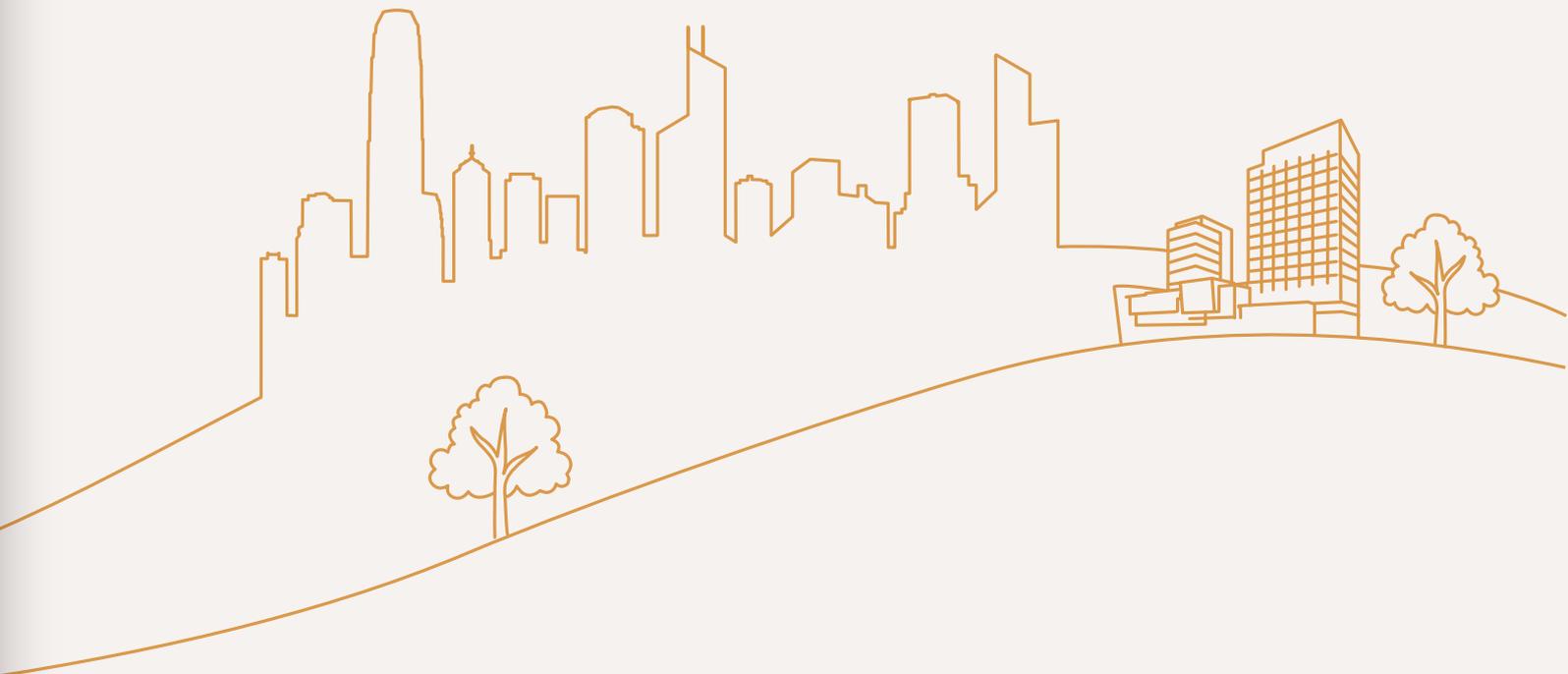
我們相信，“三個可持續”戰略的順利實施，更得益於社會各界的關心與支持！因此，我們努力回饋社會。我們積極支持政府的保障房建設及城市公益設施建設，2014年，公司在建的保障房項目面積超過100萬平方米，為深圳、青島、蘭州等城市的低收入家庭交付入夥的保障房為38.2萬平方米。2014年，第11所中國海外希望學校在煙臺正式奠基開工，公司在捐資助學、賑災扶貧累計捐贈額超過港幣1.4億元。

我們相信，經營、環境與社會“三個可持續”的發展戰略，將推動中國海外發展穩健邁向基業長青的遠大目標，我們將持續與客戶、股東、員工、合作伙伴、社區、城市共同發展、互利共贏！

中國海外發展有限公司董事局主席兼行政總裁



我們相信，經營、環境與社會“三個可持續”的發展戰略，將推動中國海外發展穩健邁向基業長青的遠大目標，我們將持續與客戶、股東、員工、合作伙伴、社區、城市共同發展、互利共贏！



2

工科中海

- 業務佈局
- 業務結構
- 經濟效益
- 2014年度主要榮譽
- 社會責任關鍵議題評估
- 與利益相關方溝通



業務佈局

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、煙臺、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*、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。

工科中海

業務結構



房地產開發



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)晉升為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，業務遍布港澳及內地近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。

2014年底，公司總資產達港幣3,509億元。實現房地產銷售額港幣1,408億元，淨利潤港幣276.8億元，經營效益穩居行業第一。截至2014年底，公司擁有土地儲備面積超過4,942萬平方米。



品牌網站: www.coli688.com
 官方網站: www.coli.com.hk
 中海地產官方微信 | 中海雲平台APP

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，項目遍布香港、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2014年底，投入運營的商業地產面積已達110萬平方米，在建、待建項目超過600萬平方米，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台，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”。

中海環宇城官方網站: www.unipark.net.cn
 中海系甲級寫字樓官方網站: <http://colioffice.com>





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。2014年，中海物業管理物業面積逾5,000萬平方米，實現營業收入港幣20.1億元，較2013年度增長13.6%。



官方網站: www.copm.com.cn
悅居中海APP

建築設計 | **HUAYI 華藝**
DESIGN 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（建築工程）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、廈門和成都等十家分公司。華藝匯聚了1,000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1,500多項，先後共有150多個項目獲得360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。

2014年，華藝設計新簽約額突破港幣7億元。

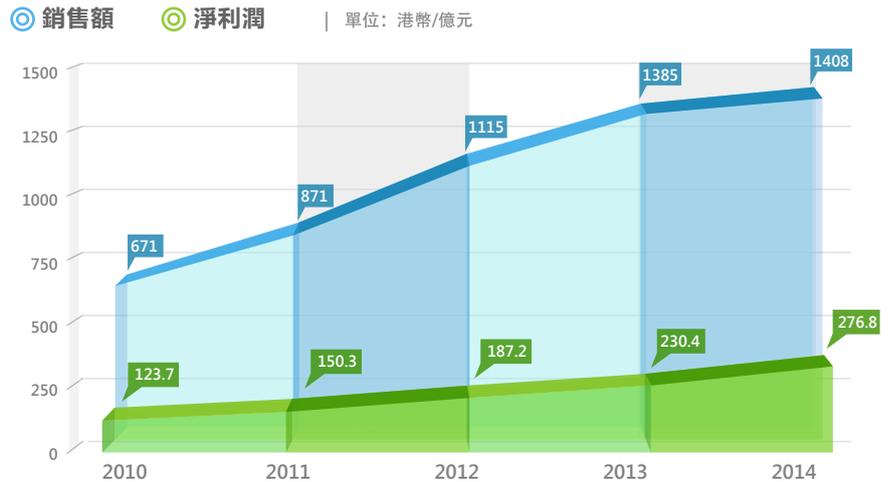
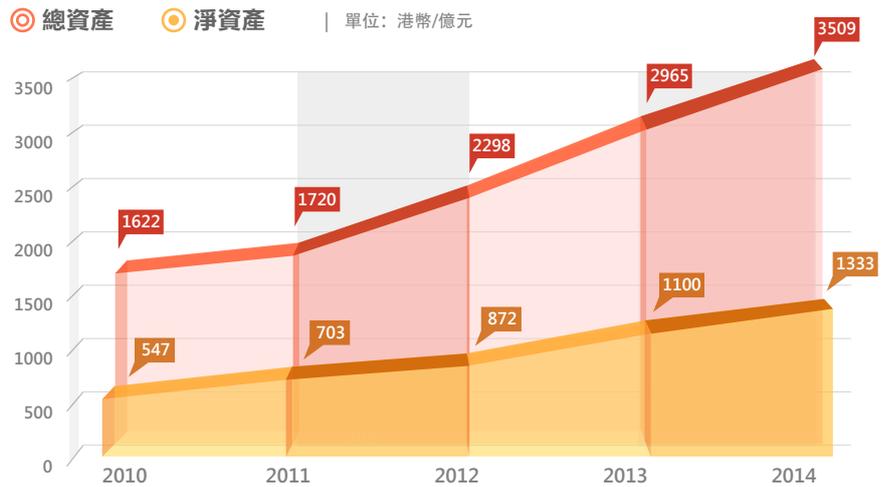


官方網站: www.huayidesign.com
華藝設計官方微信



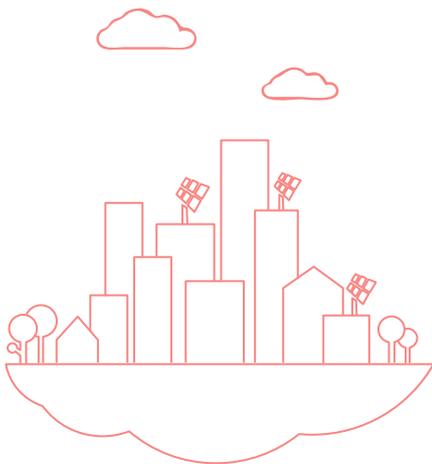
工科中海

經濟效益



2014年度，中國海外發展經審核股東應佔溢利增加20.1%至港幣276.8億元，每股基本盈利增加20.1%至港幣3.39元，股東資金增加21.2%至港幣1,333億元，每股淨資產達港幣16.3元，同比上升20.7%。平均股東資金回報達22.8%。

2014年，中國海外發展全年合約銷售額達港幣1,408億元，對應售出物業之面積達940萬平方米。過去年12年（2003-2014年），中國海外發展的淨利潤增長均超過20%，過去5年（2010-2014年），股東攤佔純利複合增長率為29.3%。



2014年度主要榮譽

中國海外發展歷來致力於推動公司業務在經濟、環境和社會發展方面的效益增長，公司在可持續發展方面的努力廣受國內外權威機構的好評，包括連續入選香港恒生可持續發展企業指數、道瓊斯可持續發展指數等，此亦鼓勵本公司持續不斷改進業務管理與品牌經營。



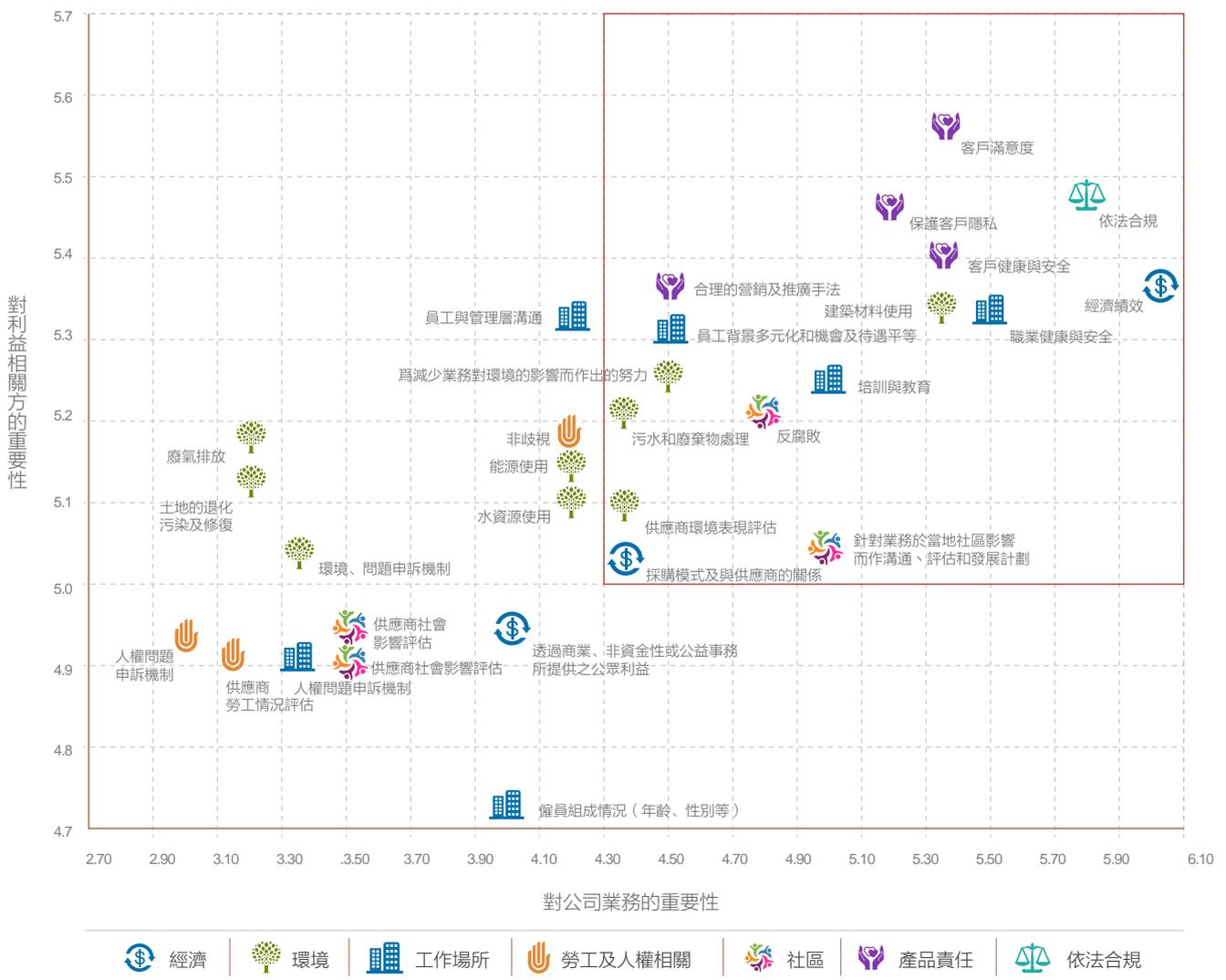
 <p>2014.12.11 「財資企業治理獎—鈦金獎」及 「Triple A大中華環境獎」</p>	 <p>2014.09.19 中國房地產行業領導公司品牌 中國房地產企業品牌價值第一名 (品牌價值達人民幣342.46億元)</p>	 <p>2014.09.17 中國房地產品牌價值測評50強第一名 (品牌價值達人民幣319.39億元) 中海物業管理有限公司：物業管理企業品牌價值10強第三名</p>	
 <p>2014.09.01 中國大陸企業香港股市排行榜 -最大市值企業大獎</p>	 <p>2014.07.26 2014中國價值地產總評榜： 年度價值地產企業、年度企業公民</p>	 <p>2014.07.25 第十二屆中國大學生最佳僱主 房地產業Top10</p>	 <p>2014.07.27 中國藍籌地產企業 (榜首，第十一次)</p>
 <p>2014.06.20 2014中國最佳表現公司BEST50</p>	 <p>2014.06 中國品牌房企市值百強榜 (第一名)</p>	 <p>2014.05.29 2014中國房地產上市公司測評榜： · 100強測評榜 (第三名) · H股十強 (第一名) · 風險控制5強 (第一名)</p>	 <p>2014.05.16 2014中國大陸在港上市房地產公司 · 綜合實力TOP10 (第二名) · 財富創造能力TOP10 (第一名) · 財務穩健性TOP10 (第一名) · 投資價值TOP10 (第二名)</p>
 <p>2014.02.27 中國海外物業服務有限公司榮獲 第一屆「最佳職安健物業管理大獎 (優異獎)」</p>	 <p>2014.02.26 中國海外物業服務有限公司榮獲2013年度 「最佳物業服務公司(安全管理)」獎、 「最佳公共屋村(物業服務) - 常樂村」小型公共屋村組別銅獎</p>		

工科中海

社會責任關鍵議題評估

中國海外發展極為重視各利益相關方的溝通，公司從2010年起即參照全球報告倡議組織Global Reporting Initiative (GRI)《可持續發展報告指南》指引文件，持續加強可持續工作的透明度。在業務推進的各個環節充分傾聽政府相關部門、供應商、投資者、客戶、社區及員工的建議與意見，於2014年11月至12月份，公司委托獨立的第三方專業機構組織開展了公司內部及外部利益相關方的溝通工作，通過在線問卷調查、焦點小組討論、電話訪談、工作坊等形式，徵集和聽取了他們對於公司2014年度企業社會責任報告及相關工作的期望、優化建議等。並結合《可持續發展報告指南G4》的相關指標，評估了企業社會責任報告的關鍵性事項，並形成中國海外發展企業社會責任關鍵性議題矩陣圖。

中國海外發展企業社會責任關鍵性議題矩陣



說明：由矩陣圖可以看出，通過與公司內外部利益相關方溝通及綜合評估，線框內的16項議題既為公司各利益相關方所看重，亦與公司業務高度相關，為本年度報告披露重點及公司未來持續推進企業社會責任行動的參考與指引。

與利益相關方溝通

利益相關方	期望與要求	溝通與回饋方式
 客戶/業主	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 信息公開 • 陽光銷售 • 質量控制 • 滿意度調研 • 投訴渠道暢通 • 客戶信息保密
 員工	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
 股東/投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 信息公開透明 • 投資回報 • 權益保障 • 經營風險管控 	<ul style="list-style-type: none"> • 及時披露經營信息 • 提升經營效益 • 投資者關係維護
 政府	<ul style="list-style-type: none"> • 遵紀守法 • 依法納稅 • 資產增值 • 合作共贏 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
 合作伙伴與供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 誠信履約 • 平等互利共贏 • 資源共享 • 陽光採購 • 共同發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 精誠合作 • 高層互訪 • 定期會議 • 定期調查 • 談判交流
 城市	<ul style="list-style-type: none"> • 社區協同發展 • 促進就業 • 公益慈善 • 環保綠化 	<ul style="list-style-type: none"> • 精品共建 • 本地化招聘 • 社區建設參與 • 保障房建設 • 公益行動
 社區	<ul style="list-style-type: none"> • 共同成長 • 參與城市社區建設 • 提升城市形象 	<ul style="list-style-type: none"> • 產品設計與建造 • 融入、帶動城市建設
 勞工	<ul style="list-style-type: none"> • 就業機會 • 健康與安全 • 勞資保障 	<ul style="list-style-type: none"> • 權益保障 • 勞動合同執行

一直以來，中國海外發展深信積極響應各利益相關方的期望與要求是企業經營發展不可或缺的工作內容，中國海外發展的利益相關方涵蓋了對公司業務有直接或間接重大影響的內外部相關人員或機構。

3

企業管治

- 核心價值觀
- 公司治理
- 投資者關係
- 內控管理
- 反貪腐機制



[核心價值觀]

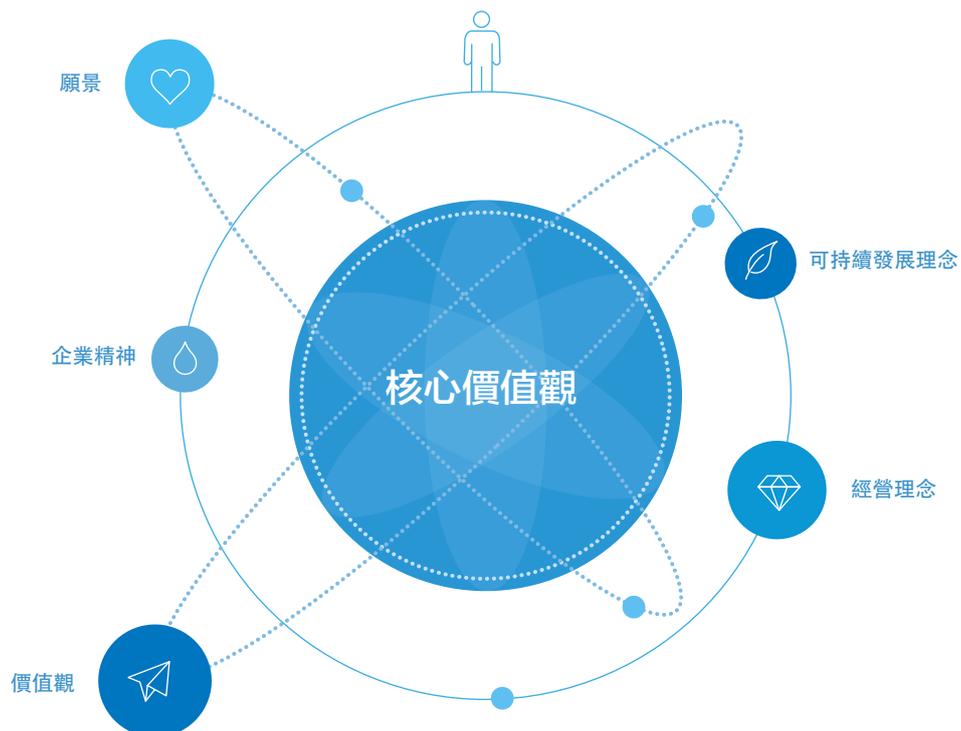
願景 作為領先的房地產開發商
以卓越表現引領行業標準

價值觀 誠信卓越、精品永恒

經營理念 誠信卓越、精品永恒

企業精神 真誠團結、艱苦奮鬥
積極進取、嚴格苛求
自覺奉獻

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為公司一貫的追求，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



企業管治

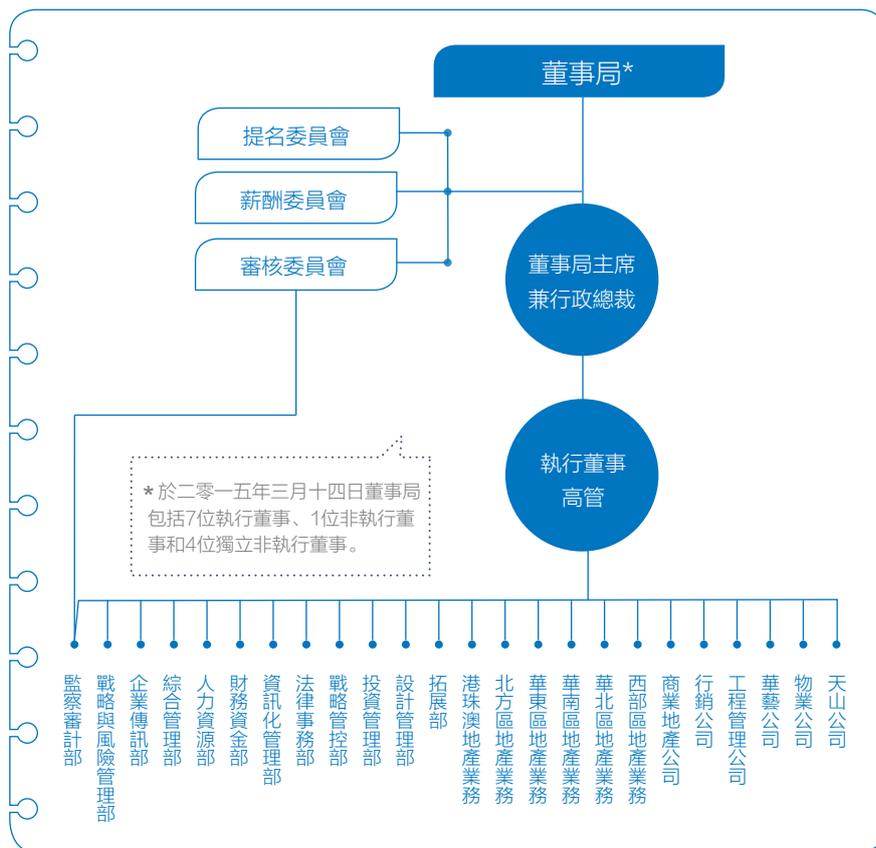


公司治理

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

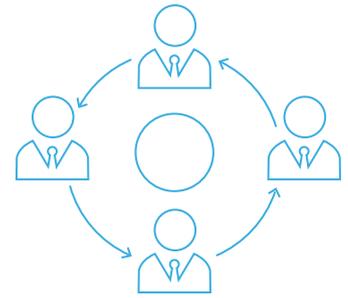


本公司充分考慮最佳企業管治常規，於董事局其下成立了審核委員會、薪酬委員會及提名委員會。董事局及董事局轄下委員會會根據其職權範圍的規定，定期評估及審查其工作的有效性。過去數年，本公司在提升整體透明度和獨立性、建立有效的權責機制、強化內部審計及風險管控等方面持續完善。

董事局

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。

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。



在《亞洲企業管治》「第十屆亞洲企業管治大獎」評選活動中，本公司第三次榮獲「亞洲區優秀企業管治企業」，公司董事局主席兼行政總裁郝建民先生亦於此大獎中首次獲頒發「亞洲區年度董事大獎」殊榮。此前，郝建民先生曾榮獲第四屆亞洲卓越大獎-亞洲區最佳行政總裁。



在香港董事學會主辦之「傑出董事獎」評選活動中，本公司董事局主席兼行政總裁郝建民先生獲頒發「2014年度傑出董事獎」殊榮。



本公司入選財經雜誌《金融亞洲》亞洲最佳公司之一，所獲排名包括：最佳企業管治、最佳管理企業、最佳投資者關係等。



企業管治

投資者關係



2014年，公司保持了與資本市場的緊密溝通，以企業傳訊部為窗口，通過參與各類資本市場活動、投資者會議等形式，及時響應股東和投資者的各類問題和要求，並將資本市場各類信息系統地回饋管理層。本公司立體化信息發佈平台持續運行，資本市場溝通順暢。

2014年1月起，中國海外發展在聯交所刊發月度銷售及新增土地儲備公告，保持了領先的信息透明度。年內，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217團次，超過1,000人次投資者參觀地產項目。年度及中期業績分析員會，現場參會投資者總計超過400人次，全球中英文視頻直播及回放收看超過1,000人次。

中國海外發展一貫重視與股東及投資界的交流溝通，回答疑問，聽取建議，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，公司投資者關係工作質量亦受到資本市場的廣泛肯定和嘉許。



內控管理

守法合規

為進一步完善公司企業管治及內控合規體系建設，中國海外發展於2014年初正式成立法律事務部，統籌負責從拿地前期投資、工商登記備案、股權關係、合同事務、訴訟案件、知識產權、外聘律師、法律信息化、法律風險管控體系建設等方面的管理工作，推動公司法律風險防範的全方位、系統化、規範化建設。

年內，公司制定了《法律事務管理制度》，並下發《法律事務工作指引》、《合同事務工作指引》、《訴訟案件備案工作指引》、《知識產權管理工作指引》等配套的操作指引文件，同時，結合公司實際，編制《房地產銷售法律風險解析》，對房地產銷售全流程中涉及的法律糾紛及真實案例進行歸納總結，有效提升一線銷售人員的法律風險意識及工作水平。此外，在公司內網設立“以案學法”欄目，定期發佈房地產法務案例材料，通過案例學習，促進各級公司對業務運營相關的法律、法規及條例及時知曉與遵循，並持續對業務開展活動中的法律風險進行事前預警，防患未然。

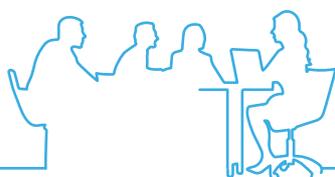
制度流程建設

中國海外發展根據現代企業和“三重一大”管理要求及標準，基於公司業務發展需要，年內調整優化了總部及各級子公司管理層議事機構、議事規則，構建了科學、合規的議事決策體系，提升了各級公司的決策效率和市場反應速度。

年內，因應公司管理優化需要，修訂印發《制度管理辦法》、《審批管理工作指引》、《房地產開發主要流程管理權限及協同機制》等重要性管理制度文件，對現有各項制度進行全面檢討和專項梳理，並為配合制度落地，進行制度培訓近300場，超過1,460人次參與，公司內網制度平台訪問率達到96%以上，有效地促進了公司管理思路的傳達和規章制度文件的宣貫落實，亦進一步提升了公司整體管理效率。

各級公司負責人離任審計

本公司根據年內各子公司總經理的人員變動情況，對旗下9家公司進行了總經理離任審計，總部監察審計部門通過現場調研、審計測評、合規性檢查等手段對任期內的經營管理情況進行綜合評價，梳理遺留問題，提出處理建議，促進子公司內控管理效益提升。



企業管治

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（2014年更名為監察審計部），拓寬公司內外檢舉渠道、強化內外部監督體系。

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。

群眾路線教育實踐活動

結合中央關於改進工作作風、密切聯繫群眾的八項規定的相關精神，中國海外發展先後組織開展了與企業中心工作緊密結合的各類專項活動，主動推動“反四風”相關工作，並監督、督促各級子公司的執行情況，通過觀影、學習模範、座談、深入一線，傾聽基層員工心聲及需求，進而有效地指導、改善、推進實際工作，持續完善各級公司廉政教育和監察工作。

規章制度完善

根據公司機構調整及業務發展需要，本公司監察審計部門對《招標管理辦法》、《不相容崗位分離實施辦法》、《誹勉談話制度》、《經濟合同監督管理辦法》、《所屬地區公司三重一大事項監督管理辦法》等管理規定進行實時修訂，並在年內新編制了《監察審計實務》，豐富廉政建設的制度依據。





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、《廉潔與效能》刊物、《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

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誡勉談話制度
- 制定並執行投訴與舉報管理辦法
- 制定並執行廉政建設責任制考核實施細則
- 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。
- 與商業合作伙伴簽訂合同的同時簽署廉潔協議書：防止各種不正當行為的發生，保護各方利益。
- 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

舉報與調查

加強監督，強化
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
- 公佈投訴舉報電話、信箱，接受各方投訴舉報

強化問責

保證責任追究
嚴肅性

- 貫徹執行員工效能問責暫行規定
- 《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。

4

過程精品

- 過程精品 樓樓精品
- 持續創新的規劃設計
- 專業精益的施工建造
- 嚴謹精細的銷售推廣
- 精彩繽紛的客戶聯誼
- 客戶至上的物業服務



過程精品 樓樓精品

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，本公司就憑藉“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。30多年來，公司的規劃設計持續創新，推出了逐級遞進的五代精品住宅，持續引領行業發展。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。

持續創新的規劃設計

項目設計

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。

中國建築學會“全國人居經典建築規劃設計方案競賽” 綜合大獎/建築金獎項目（2014年度）

- 北京中海金石公館
- 蘇州中海8號公館
- 佛山中海寰宇天下
- 佛山中海錦苑
- 昆明中海學府路8號



北京中海金石公館



蘇州中海8號公館



佛山中海寰宇天下



昆明中海學府路8號

過程精品

住宅產品創新

中國海外發展結合多年的規劃設計經驗與本地化的產品調研成果，從產品設計階段開始，就組織多部門聯合評審，從各業務線的專業角度對產品的舒適度、實用性、安全性等多方面進行分析優化，深入挖掘消費者對不同產品的現實需求，提升產品、服務與客戶的匹配度與適應性、勇於創新，並因地制宜，應用低碳節能設計，如積極考量建築物排列對日照和通風的影響，以提升建築物運行時的能源使用效益，公司在綠色建築設計與科技應用方面的創新實踐案例請參閱《綠色建築》章節。

深圳中海九號公館

公司將最擅長的“高層+Townhouse”系列產品進行個性化創新，極大提升了產品溢價與市場熱度，僅用12個月時間，成為深圳市場2014年度單盤銷售冠軍。



西安中海百賢府

公司首創“中西合璧”新漢唐建築風格，在西安房價不斷走低的形勢下，整盤去化80%，項目銷售額佔2014年西安千萬級別墅成交的1/3，再次體現公司創新產品的品牌影響力。



寧波中海國際社區

通過創新式的連廊設計，實現了89平方米的三房戶戶通透，做到客廳、主臥、次臥三開間統一朝南的整體佈局，作為花園學區公寓中的明星戶型，持續熱銷，深獲客戶追捧。



89平方米戶型

與供應商協同創新



◎ 案例：規劃設計標準化

2014年，中海地產先後組織三十多家設計合作單位展開廣泛的交流和研討，對房地產項目規劃設計全過程中的各項節點進行系統梳理，釐定各類產品共性特徵，制定統一的设计標準和模式，完成一系列標準化研發成果，包括《標準任務書》、《標準化銷售中心》、《項目室內設計師標準手冊》、《項目景觀設計師標準手冊》等。將公司在地產開發標準化、規模化、流程化的專業理念通過產品運用的形式傳遞至整個設計行業，改善其“小作坊”的傳統運作方式，顯著提高了行業的勞動生產率，減少重複勞動，加快設計效率和建設進度，提升了經濟和社會效益。

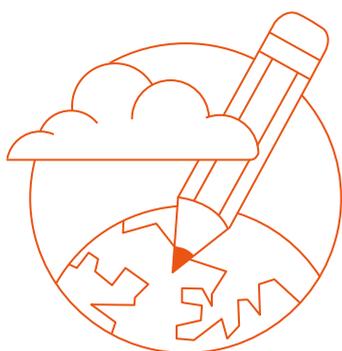


◎ 案例：電梯產品標準化

2014年，中海地產聯合電梯戰略合作供應商三菱電梯、通力電梯進行適用於地產項目的電梯產品標準化方面的研發，並形成了整套的標準化執行方案，推動電梯供應商縮短設計、生產、供貨周期，提升產品質量、降低能源消耗。

當前，房地產行業內，各地產開發商在電梯設計、選型方面基本由項目設計部門/建築師根據項目情況挑選具體適用的電梯型號、功能配置及轎廂裝潢等，由此造成各項目電梯產品型號各異，種類繁多（上百種類型），既不利於供應商的批量化快速生產，也為現場安裝和後期保養維修帶來困難。本公司通過對目前電梯市場、生產技術、使用狀況深入調研，與供應商多次溝通、協調，最終推出《住宅/商業電梯標準化設計方案》、《電梯移交物業工作指引》、總承包管理協調配合內容等設計標準、施工標準等系列成果，在全公司範圍內推廣執行。通過電梯產品的標準化工作，提升了供應商生產效率，降低了產品損耗和工程造價，進而系統化的節約資源，解決供應商產品生產設計與運營維護環節的難題。

過程精品



專業精益的施工建造

2014年，中國海外發展將原有的主管項目發展的工程、合約等業務線組建為專業化的工程管理公司，推進項目施工建造的系統化、標準化、專業化的建設，持續強化“過程精品”的項目發展質量觀，確保實現“樓樓精品”。

工程策劃

工程策劃作為中國海外發展房地產項目工程管理的特色工作模式，要求一線工程管理人員“項目未開、策劃先行，項目實施、心中有數”。同時，工程策劃並非僅僅是模擬施工的一種工作方法，而是既要考慮整個項目施工的平面布置、穿插流水作業流程、道路交通實施程序等，還需要考慮將工程策劃的內容轉化為合約語言，通過合約清單約束體現策劃內容、保證工程策劃的真正落地，促進工程全過程的精細化、專業化管理，進而運籌帷幄，提升項目發展的整體管理水平。

建築材料使用

中國海外發展堅持所有在建項目之建築用材用料的品質採購策略，公司大宗建材的集採能夠有效保障質量、節約資源，有效推動建材企業的技術研發。2014年度，公司完善了全系統內集中採購的類別梳理及建築材料採購指導規範的制定，並印發了一系列的標準化的指引文件，對產品建造過程中用到的磁磚地板、廚房衛浴、門窗五金、機電設備、電氣配套、水暖配套等產品質量予以逐項規範，並實時更新合格供應商名錄，剔除不合格供應商。

- 工程管理公司成立了專門的技術管理部門，密切關注行業、市場動向，適時總結和推廣行之有效的新技術、新材料、新工藝、新設備，避免質量通病的重複發生，確保工程進度、安全和成本和諧統一。
- 公司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，並建立日常評分體系，列入對供應商的年終評價體系中，促進供應商低碳生產，環保運營。



● 案例：樣辦間環保材料使用

視項目實際情況，在樣辦間牆面使用生物乳膠漆，顏色選擇多樣化，施工簡便，可重刷或用清潔劑進行處理，既能抑制牆體內的黴菌，還能給家居帶來繽紛色彩。此外，樣辦間裝修壁畫、潔具、軟裝（家具、床、家電）以繪畫展示，減少能耗。



● 案例：建築欄杆材料環保創新

中海地產與欄杆材料戰略合作單位於2014年起對欄杆基材進行樣本研究及比對，在建築欄杆材料應用方面有所創新突破。在保障欄杆材料質量和成本控制的基礎上，通過熱浸鍍鋅的創新工藝，讓熔融金屬與鐵基體反應而產生合金層，從而使基體和鍍層二者相結合，讓欄杆材料鍍層均勻，由此生產出鋅鋼欄杆，其耐腐性和使用持久性增強，並更為美觀。



相比以往常見的鐵藝欄杆，鋅鋼欄杆由於受到鋅層保護，讓材料在空氣中腐蝕消耗降低為普通鋼材腐蝕速率的1/17，因此，鋅鋼欄杆防腐性能更為優越，大大減少了欄杆腐蝕、生銹造成的環境污染。此外，由於鍍鋅層的硬度值較鋼材大，因此鋅鋼欄杆抗衝擊性和抗磨耗性良好，使用壽命更長，減少原材料的消耗，同時也減少後期維修成本，在使用周期上降低了鋼材損耗，從而減少污染。通過此項節能創新，實現了材料創新和工藝創新，並達到成本控制和環境保護的多贏局面。



安全文明施工

中國海外發展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。

- 2014年度工程管理公司總部共對地區公司進行44次檢查，對存在的施工安全隱患及時發佈預警通報、安全提示並跟進落實整改。其中，北京古城項目、蘇州山湖一號、長沙中海國際社區、深圳當代藝術館與城市規劃展覽館、廣州中海雲麓公館、廣州中海花城灣等7個項目榮獲市級以上的安全文明工地及優質工程獎項。



過程精品

質量安全管理

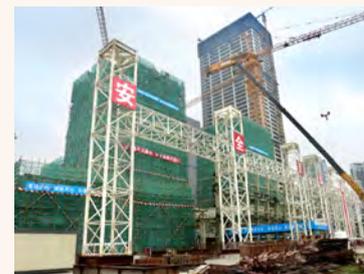
中國海外發展一直堅持“質量第一”的宗旨，並視質量改善為工程管理永恒的主題。公司於2014年下發《關於加強全集團質量管理的進一步措施》管理文件，正式成立“質量管理委員會”，作為所有項目質量管理的專門工作機構，明確各地區設立質量安全管理專員崗位，以提升業主滿意度、提升工程質量為工作中心，將“質量安全管理融入在日常管理實踐中”，更有力、更全面、更實效、更有責任的推動本公司產品質量管理工作。

● 目標

認真履行合約、嚴肅質量過程、做好實測實量、全面掌控質量，力爭為每一位客戶提供高品質的產品。

● 具體措施

- ① 形成承建商、監理公司、客戶代表、第三方質量檢測機構、政府主管部門等多主體參與的質量評估管理體系，全面推進“全員、全過程、全方位”質量安全管理。
- ② 成立“質量管理委員會”，負責從管理政策到具體措施，統籌和協調質量管理的全過程，所有項目從開工到竣工入伙，在質量安全管理上，上下一心，長抓不懈。
- ③ 明確各地區設置專職人員作為“質量專員”，與總部對接並執行相關工作，同時，各地區工程管理負責人是質量管理工作的第一責任人。
- ④ 將近些年全公司持續推行的實測實量工作進一步加強並予以細化，依據實際執行效果不斷完善與改進。
- ⑤ 陸續在各地開展質量安全“深耕活動”系列培訓及“安全生產月”活動，通過自查自糾自身問題，培養項目管理人員質量安全意識，使質量意識深入人心。



實測實量

近些年，中國海外發展通過引進第三方實測實量的手段，持續改善了房屋整體品質，入伙投訴率也顯著降低，今後公司將繼續用好這一工具，並不斷優化第三方監督的內容，逐步建立過程質量控制標準。

- ① **關注重點**——工程質量的三大要素：結構、防水、材料，工程管理公司總部制定了《質量安全評估操作手冊》並不斷修訂完善，各地依據實際編制項目實測實量細則。
- ② **實測內容**——實測實量在項目發展的主體建造階段、砌體階段、粉刷階段都安排不同的實測項目，主要對項目施工的尺寸控制、工藝節點、滲漏隱患進行測量評估，及時將施工過程中存在的瑕疵及偏差規避在前期。
- ③ **週期安排**——承建商隨工程進度及時進行100%自查，工程部與監理部每周進行例行檢查，工程管理公司（地區）每月進行評估，工程管理公司（總部）每季度組織進行第三方獨立實測實量，並實時發佈評估報告以督促項目不斷改進提高。



項目現場管理

學習借鑒本公司香港地盤環保管理經驗，建立施工現場環保規範管理，並積極創建文明工地。

- ① **防揚塵：**做好施工場地硬化處理；攪拌機設置防揚塵防護棚；運輸散裝材料的車輛需加蓋篷布；保持施工現場整潔衛生、不帶泥沙出場。
- ② **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。
- ③ **污水處理：**工地生活污水、施工廢水等單獨鋪設污水收集管道和收集池，工地污水與市政污水排放接駁，有組織、按要求排放。污水處理和清運指定專人負責，並建立記錄台賬，規範管理。
- ④ **廢棄物管理：**施工過程產生的廢棄物及建築垃圾嚴格按照當地城市管理的相關規定進行收集清運，其中涉及到危險廢棄物委托有證單位處置，並依法辦理相關手續。



勞工權益保護

2014年，公司在建項目規模超過一千萬平方米，間接為社會創造了約10萬個就業崗位，同時，公司加強與供應商的用工秩序的規範管理，保障勞工應有的權益。

- ① 建立承建商企業信用檔案制度，對參與項目投標的施工單位進行誠信記錄審查。
- ② 堅持預防為主，糾防結合，建立和完善勞工管理機制，要求所有合作商與勞工簽署勞動合同，以明確雙方權利與義務，另外，編制工程款和農民工資支付表兩張表，定期抽查執行情況。
- ③ 建立日常工作機制和監督機制，在項目現場公告勞工問題舉報投訴電話，監督施工單位依法尊重農民工權益。
- ④ 不定期組織勞工開展國家法律法規相關的科普講座，進一步提高農民工法律維權和保護意識。



過程精品

房屋查驗

為確保項目細節品質及產品質量瑕疵的及時解決，本公司在所有產品正式交付前1至3個月，都會組織公司的工程施工管理部門、負責售後的客戶服務部門、第三方驗房公司等進行交叉查驗，對即將交付的產品進行全面檢查及完善，公司客戶關係部門亦注重收集客戶收樓前後的產品改進建議和意見，並反饋至公司規劃設計、施工建造階段的責任部門，以形成完整的質量管理與監督閉環，通過信息化、專業化的創新實踐，持續提升房屋整體品質及客戶滿意度。

- 投訴問題iPad點擊錄入：項目交付給客戶前，公司組織內部100%分戶驗收，站在客戶角度檢查問題，將現場驗收發現的問題100%錄入“CRM客戶關係管理系統”，對室內、公共區域等問題都進行細緻查驗，整改解決。
- 2014年，多家地區公司聘請了“第三方專業驗房公司”協同進行房屋驗收，學習借鑒市場專業管理經驗，提升房屋查驗專業性。
- 各地客戶關係部門對產品、服務質量進行日常走訪、抽查，並形成相關檢查、走訪報告，就相關房屋查驗問題在公司範圍內進行通報和整改跟進，促進產品和服務的完善。
- 各項目在入伙前1個月成立“房屋維修中心”，主要負責公司內部查驗問題整改、入伙後業主整改安排、工程質量投訴接待處理、承建商售後維修管理、公共區域查驗及移交管理等。



工地開放日

本公司依據項目施工建設進度，不定期組織開展工地開放日，邀請業主到訪項目工程現場，既通過圖片展播等形式供業主瞭解新家建設從荒地到封頂的過程，也帶領業主親自參訪項目現場，詳細瞭解房屋質量控制標準和細節，並切實採納客戶對項目施工管理、質量管控的意見與建議。



嚴謹精細的銷售推廣

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。

銷售推廣管理

中國海外發展對項目推售階段的推廣資料之合規合法性嚴格管理，促進陽光銷售，透明購房。在香港，公司所有在售項目相關的市場推廣資料嚴格遵守《一手住宅物業銷售條例》相關規定；在中國大陸，公司按照當地政府的商品房買賣相關法規要求，在所有項目售樓處將相關文件進行現場公示及對外披露，包含現場公示銷售證照及文件、紅線內外不利因素公示、沙盤風險提示、樣辦間風險提示等，確保產品銷售信息完整披露、公開透明，公司持續優化從項目銷售接待到客戶簽約全程設定標準化節點流程，同時設立項目銷售經理投訴熱線，完善銷售推廣的管理工作。



客戶隱私保護

為進一步完善客戶信息隱私保護工作，本公司在2014年下發《關於加強客戶資料管理的通知》，發佈對紙質版、電子版在內的客戶信息資料進行專人專崗管理、專用電腦管理、定時專項管理的多項措施，責任到人，加強客戶資料的安全保管，避免客戶個人信息泄露帶來的法律風險，切實有效保護客戶隱私。



過程精品

精彩繽紛的客戶聯誼

中國海外發展業主/客戶聯誼組織“中海會”成立於2004年，服務理念為“精彩生活 卓越人生”，在內地的業務所在城市開設中海會分會，累計發展會員逾30萬人。

中海會主旨

①

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

②

藉由社區文化、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為業主提供消費優惠、團購專場等增值服務

④

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

樂活運動季

中海會全國系列活動品牌之一，以鼓勵全民參與和全民運動為原則，項目類型設置多樣，既有足球、籃球等大球競技類，也有團隊遊戲、親子定向越野等趣味運動類。



中海幸福達人秀

由中海地產、中海物業、中海會聯合舉辦的“中海幸福達人秀”活動已連續舉辦多屆，是中海社區廣大業主展示文藝才華的專屬平台，吸引了不同社區、不同年齡業主的廣泛參與，通過才藝節目的初選、半決賽、決賽等選拔與匯演，既增進了公司與業主的交流溝通，也極大的豐富了中海的社區文化生活。



中海時光秀

2014年9月至11月，公司結合客戶需求策劃了首個社區品牌活動“中海時光秀”，以“時光、懷舊”為主題，以經典趣味遊戲、傳統美食為活動主體形式。在全國十多個城市陸續舉辦超過70場，反響熱烈，各社區總參與人數累計超過6萬人，並引發眾多媒體報道轉載。



各類公益活動

2014年各社區共組織三百場以上各類公益活動，如植樹節、地球一小時、禁煙日宣傳、垃圾分類推廣、無車日宣傳等，覆蓋項目超過200個，參與業戶累計超過5萬人次。



過程精品

客戶至上的物業服務

中國海外發展投資開發的項目由公司物業服務品牌“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，在社區安全管理、環境管理、工程維修管理、社區文化管理、商務服務管理等方面持續探索創新，積極提升服務質素，為業主/住戶提供高品質的服務。

截至2014年底，中海物業管理服務面積超過5,000萬平方米，管理項目接近300個（包括各地區項目售樓處），為逾30萬戶業主提供專業的物業服務。

客戶健康與安全

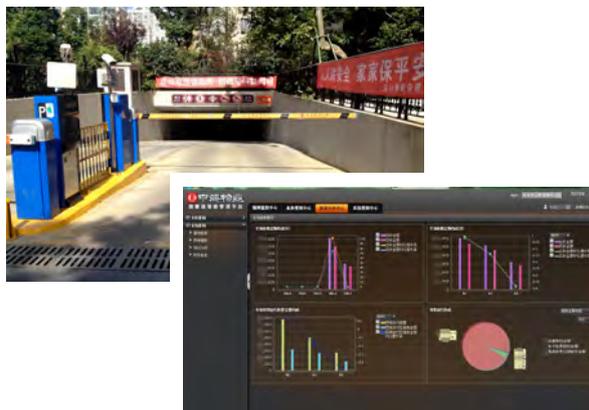
各項目管理處都專門設置了安全保衛主管人員，負責監察及管理物業小區的健康及安全工作，並定期對保安、清潔等相關服務人員進行安全培訓教育，並為業主/租戶舉行安全培訓及消防演習。此外物業公司對住宅小區的公共空間的環境品質、商業項目的室內環境質素都進行管理提升，以提供客戶/業主健康、安全的居住環境。



推進社區智能化

【全國停車場信息化】

為提高各項目管理處停車場業務運作的規範性和統一性，提升停車場管理服務水平，並防範公司經營收入流失，降低財務管理風險，中海物業系統化推進停車場信息化管控平台建設及配套硬件改造工作，截至2014年底，已完成62個項目停車場系統信息化聯網對接。目前已有214個項目完成項目改造前現場勘測，將於2015年相繼展開施工。



【訪客智能化管理】

根據中海物業多年管理經驗，公司自主研發的訪客管理軟件，具備來訪人員管理、門禁聯動、移動APP三大功能板塊，實現對客戶訪客預約進出小區管理、欠費客戶進出小區提醒管理、工作人員通行授權管理等便捷功能，2014年8月，訪客管理系統手持查詢機經過中國版權保護中心審核，獲頒國家專利證書。



【悅居中海APP】

中海雲服務平台物業管理模塊“悅居中海”APP發佈上線，是一款面向所轄管理社區的物業服務應用平台，已在十多個項目試點運行，加快智能化社區建設進程，APP平台具備多項豐富便民的功能：通知公告、社區活動等資訊類服務；查繳物業費、投訴報修等基本物業服務；周邊商戶優惠等便民服務；訪客預約、社區公共資產查詢等特色服務。



【現場質量監督管理】

公司始終將一線物業人員的現場服務水平提升作為物業管理工作的核心，為確保服務品質的穩定性，中海物業於2014年7月份正式發佈上線“現場質量監督系統”（簡稱“OVS系統”），OVS系統通過電腦後台系統與移動前端操作相結合，實現了各管理處物業管家日常服務工作之“任務通知、現場核查、整改跟進”等移動辦公功能，提升了物業管家日常巡查發現問題及解決問題的效率，並有效監督專業線之間交叉整改工作的時效性，實現項目常態化管理工作的遠程監督等。



LED燈具節能改造工程

針對LED燈具節能效果明顯、經久耐用等優點，中海物業對旗下項目公共區域照明實施了LED燈節能改造工程，截至2014年底，已完成項目84個，經過節能降耗改造，累計每年可以節約用電1,065萬千瓦時，折合每年節約4,262噸標準煤，同時減排10,625噸二氧化碳。



過程精品

社區垃圾分類推廣

為積極踐行社區環保生活理念，本公司除了在所有項目設置分類垃圾桶和廢舊電池回收箱等垃圾分類回收實施外，還積極配合各地政府和相關機構，成為垃圾定時定點分類的示範單位，同時對於清潔、綠化藥品使用後的空瓶及包裝，還引入專業公司實施統一回收，杜絕了此類危險污染源。2014年，公司多個在管項目分別被北京、上海、廣州、深圳評為“垃圾減量分類示範創建先進小區”、“垃圾分類試點示範小區”等榮譽稱號。



客戶滿意度調研

2014年，中國海外發展繼續聘請第三方調研機構，對全國已開發的項目銷售階段、入住後不同時期的業主進行產品和服務滿意度的抽樣調查，針對開發商在產品銷售、設計及質量問題，物業公司的日常服務都進行了客戶意見與建議的收集，以不斷提升公司的客戶服務水平及物業管理品質。

此外，公司還通過熱線電話、書面建議、業主論壇、社交媒體等渠道，傾聽客戶心聲，積極收集客戶意見，迅速回應客戶需要，致力於持續改進客戶服務工作。



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，於2011年起啓動“共建優質物業樣辦項目”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。所有精品共建項目所需要的費用支出系公司主動補貼，是公司持續回饋業主、促進社區保值增值的重大資金投入，這一服務業主的創新性舉措在行業內尚屬首次。截至目前，公司已投入資金超過人民幣9,000萬元，在全國各地逾60個項目中完成升級改造工作2,000餘項。

2014年初，通過物業公司自查、地產公司覆檢、外部專家評定等逐級驗收，在全國評選出首批“中海物業樣辦項目”（13個），表彰精品共建過程中“硬件缺陷整改、物業軟性服務提升、社區保值增值”方面的優秀案例，在行業內、社會上贏得了良好的口碑，充分體現公司“樓樓精品”的社會責任意識。

【中海物業樣板項目名單】

廣州中海觀園 深圳香蜜湖1號 廣州璟輝華庭 佛山萬錦東苑 成都城南1號 北京中海凱旋 北京紫禦公館
 濟南奧龍觀邸 長春紫禦華府 重慶國際社區 南京星際廣場 瀋陽國際社區 蘇州胥江府

【樣板項目管理成果案例分享】

為充分發揮樣辦項目的示範引領作用，中海物業編制了《首批樣辦項目管理成果展示推廣彙集》，將精品共建過程中的管理亮點和工作成果進行總結，並勉勵每一位公司員工結合地區特色借鑒推廣，實現物業服務品質跨越提升。



● 案例：訪客管理系統

深圳香蜜湖1號項目在南北門增設智能化裝修來訪人員管理系統，此系統替代了原有的紙質出入證，以身份證直接錄入系統後識別人員身份。並通過互聯網與公安系統聯網，與公安數據庫實時對比，發現異常人員，系統會自動報警，加強對外來人員管理的同時，也大大加強了小區的安全性，減少並規避了周邊環境安全可能出現的隱患。



● 案例：智能化車庫管理系統

作為入伙10年以上的老項目，北京中海凱旋項目在原有安全防護系統基礎上，引入智能化車庫管理系統及藍牙讀卡技術，完善車輛管理，加強車輛出入安全。同時，對小區加裝共計177個最新攝像監控機，全方位無盲區24小時監控，保衛業主人身財產安全。



5

以人為本

- 人力資源理念及概況
- 員工培養及發展
- 職業健康及安全
- 員工與管理層的溝通
- 員工聯誼會
- 員工反貪腐教育



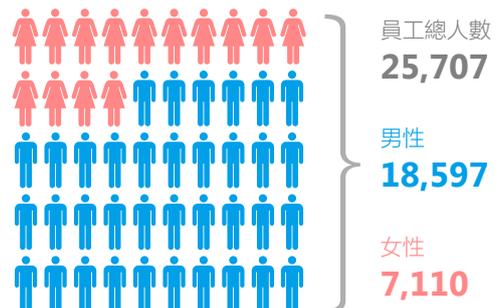
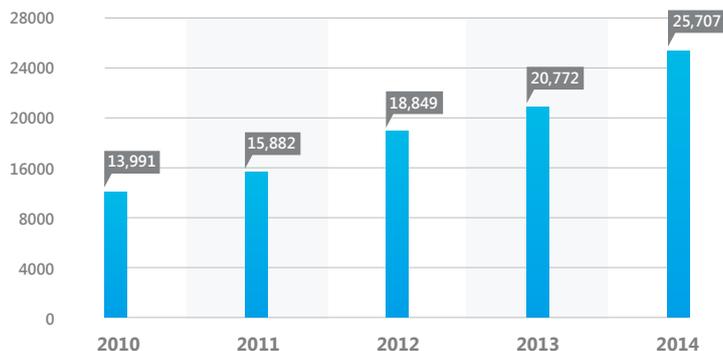
人力資源理念及概況

中國海外發展堅持人力資源管理的戰略性地位，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。

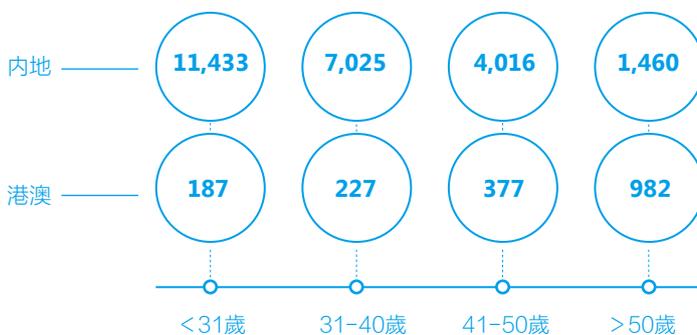
公司立足扎實的人力資源基礎建設與梯隊管理，以制度完善和文化建設為綱要，系統性平衡公司和員工共同的发展訴求，引導員工積極將個人追求融入到企業長遠發展之中，並形成簡單、透明、陽光、向上的工作氛圍。並通過不斷完善績效考核與薪酬福利體系、大力改善辦公環境、持續豐富聯誼會活動等，提升了員工的滿意度和歸屬感。

憑藉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。

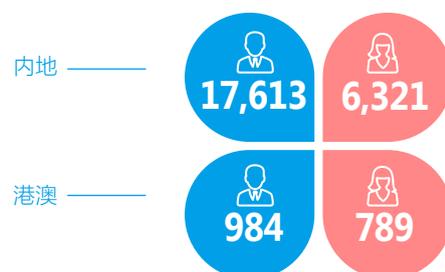
員工總人數



按年齡和地區劃分之員工人數



按性別和地區劃分之員工人數



以人為本

員工培養及發展

中國海外發展持續構建品牌化員工培養體系，人才培養機制獨樹一幟。公司建立公正公平的用人機制，形成了積極進取的工作氛圍，亦非常重視員工專業素養的持續提升及職業生涯管理，並為員工瞭解公司戰略、融入企業文化、增進專業知識、強化管理能力提供全面的機制保障與資源支持。2014年，為豐富員工多元化培訓和培養體系，促進骨幹員工更新知識、提升履職能力，公司制定了《員工在職學位教育資助管理辦法》，以制度化的手段鼓勵並資助員工的在職學位教育，為員工發展提供可持續發展的機會和空間。

針對企業當前的經營環境與發展階段，本公司以組織管控和人員任用管理體系的優化為基礎，聚焦管控模式和制度流程的完善，強化基於任用管理的選用育留平台建設，繼續保持人工效能和人力資源綜合效益的行業競爭優勢，全面保障和推動公司戰略目標的實現。



【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，作為本公司面向應屆畢業生進行校園招聘的僱主品牌的形象符號，“海之子”為註冊商標，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，“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具備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。「海納計畫」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台。

 公司招聘官方網站：<http://www.cohl.net>

2014年，中海地產開展培訓課程累計**2,987**次，累計參與人數**20,888**人次，員工自主進行網絡學習課程累計**11,270**次，累計在線學習時長逾**21,025**小時，人均在線學習**21**次。

公司通過“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”知識共享學習平台，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。

研習計劃

2014年4月至7月，公司先後在清華大學、東南大學、重慶大學、天津大學、浙江大學、廈門大學、同濟大學、哈爾濱工業大學、華中科技大學、華南理工大學、大連理工大學、瀋陽建築大學和西安建築科技大學等十三所重點高校舉辦“職業發展研習營”，共招收研習營學員281人，通過內外部講師聯合授課、“模擬公司化”運營和多地域各業務線崗位實踐，為優秀在校大學生提供職業化養成和專業化提升項目，獲得了高校師生的一致認可。



實習計劃

2014年7月至9月，公司基於內部實際崗位需求，為優秀高校學生提供了中海地產所在業務城市的150多個崗位實踐機會，招收實習生276人，通過系統化的實習項目安排，為廣大學生打造了富有特色的廣闊實踐機會，致力於學生的企業認知和快速成長，實現了學生、員工、高校、企業和社會的多方共贏。



新員工培養

2014年，公司針對380名海之子新員工舉辦了“錘煉計劃”系列培訓，開展形式有企業文化培訓、專題培訓月、轉正答辯會等，對新員工進行階段性職業發展總結和個性化發展指導。



以人為本



專業培訓

2014年，各級公司為提升員工專業化運營能力及管理水平，開展了豐富的專業化培訓課程，如3至12月，營銷管理公司先後舉辦九期“營銷專題分享”系列培訓；華南區於5至12月圍繞項目建築師工作要點、規劃設計流程、設計概念策劃解析等十餘個主題先後開展規劃設計專題講座十四場；華南區人力資源業務線以“CE考核體系與潛質員工培養結合的探索”為專題，研討探索潛質員工培養方式；工程管理公司立足“工程管理”和“合約管理”兩大主題，全年舉行各專題培訓12次。南京公司於8月起舉辦跨業務線的“專業管理提升季”系列專業培訓課程，加強了各公司、各部門溝通及協同能力。



海納共融營

2014年，西部區及北方區等區域公司統籌下，先後舉辦多場海納共融營，促進海納員工快速融入團隊、提升業務能力。西部區於4月、12月舉辦兩期海納員工專項培訓，北方區於4月份舉辦為期三天的海納共融營。培訓涵蓋企業文化分享、主題授課、項目參觀、專業沙龍、職業素養提升等內容，西部區還通過微信公眾號對培訓活動進行全程播報及實時分享。



輪崗加速計劃

2014年度，公司為390餘名員工提供輪崗學習的機會，為150餘名員工提供了跨業務線輪崗培養機會，支持員工快速成長。

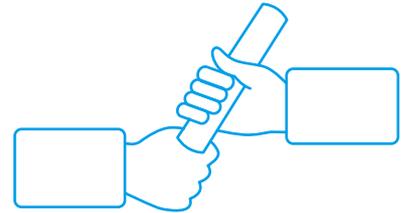
海無涯網絡學院

本公司創立的“海無涯網絡學院”已成為員工日常培訓學習、自我增值的平台。“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。

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。

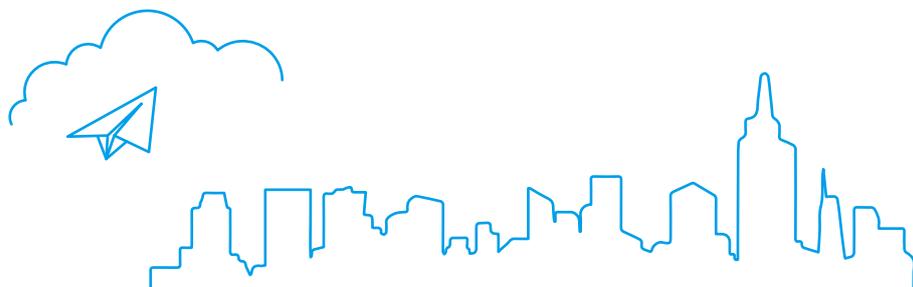
員工滿意度調查分為總體滿意度、工作環境滿意度、工作氛圍滿意度、工作回報滿意度、工作狀態滿意度六大模塊，共48項指標。公司通過整理基礎數據，重點分析公司治理、人力資源管理等指標，並撰寫年度滿意度分析報告，明確下一階段公司經營管理及人力資源工作優化重點。同時，該項調研還設置開放性問題，結合年度員工座談會，邀請員工為公司發展獻策獻計。每年初徵集公司員工對企業發展的意見建議，匯總整理後下發到各相關單位跟進落實，並及時向員工反饋落實情況。



機會及待遇平等

中國海外發展建立了完善的人力資源管理政策及制度，就有關薪酬福利、員工招聘及晉升、調動與異地交流、離職管理、工作時數、假期、任職資格、評獎評優等方面，進行了系統化規範。本公司在招聘及晉升員工時，包括員工入職本公司後的基本薪酬福利的釐定，皆著眼於其過往經驗、勝任資格及能力素質，不因其性別、年齡、家庭狀況、殘疾、種族、宗教信仰等因素而遭受歧視。有鑒於公司業務已覆蓋中國內地及港澳近50個城市，各級公司的員工隊伍組成亦已多元化。

本公司尊重每一位員工，並尊重其參與相關行業協會的自由權利，公司實施的人力資源相關政策與措施支持“聯合國全球契約組織”之基本原則和倡議，公司所轄的工作場所並無僱傭童工、強迫勞工的情形及相關違規事件。



以人為本

職業健康及安全



作為一家以房地產開發投資為主業的領軍房企，本公司所有員工從事的日常業務及工作場所中涉及到職業健康及安全風險相對較低，公司亦不斷完善員工健康及安全方面的制度與日常管理，為所有員工營造安全、健康、舒適的工作環境。

日常及節假日的安全檢查：

督促各部門及各級公司做好安全生產和保衛工作，定期對寫字樓、項目現場進行安全檢查，尤其對水、電等安全隱患進行全面排查，認真做好防火、防盜等工作。

員工年度體檢：

依照公司相關員工福利政策，本公司每年定期組織所有員工進行年度常規體檢，促進員工身心健康。

員工交通意外險：

公司除了為員工辦理醫療、養老、失業等常規社會保險外，還統一為經常出差人員統一購買“交通工具意外傷害保險”，員工出差時不需另外再購買航空貨車船保險。

在建項目安全管理：

公司作為負責任及注重產品品質的房地產開發商，積極推動業務合作單位，尤其是承建商、分包商於在建項目現場的職業健康及安全管理，通過嚴格的安全檢查、教育培訓、第三方安全風險評估等舉措，確保各項目安全文明施工。

物業人員職業健康安全：

物業公司層層落實安全責任，與下屬二級公司簽訂安全生產責任書，嚴格落實安全檢查工作，並組織開展“文明乘梯、幸福萬家”和防洪設施大檢查等“安全生產月”活動，進一步提高業戶和各級單位員工的安全防範意識，防止和減少安全事故的發生。



員工與管理層的溝通

中國海外發展全力支持各級公司管理層與員工進行建設性的互動溝通，以期營造開放、透明、陽光的工作環境，並促進公司各方面管理制度及政策的不斷優化完善。公司借助OA內網系統、工作會議、例會等線上線下不同渠道，傳達公司各項政策、戰略及動向。並通過《中國海外》雜誌定期展示公司最新動態，並讓港澳及內地員工分享個人生活及工作經驗。

員工聯誼會

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。隨著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。

員工反貪腐教育

中國海外發展積極倡導各級公司領導及員工自覺保持守法、廉潔、誠實、自律、敬業的個人操守，從思想教育、制度防範、行為約束三個方面構建起完善的防腐機制，運用機制的力量讓各級管理人員不能腐、不敢腐、不想腐。



2014年4月至8月，本公司開展以“為民、務實、清廉”為主題的教育實踐活動，以反對“形式主義、官僚主義、享樂主義、奢靡之風”為切入點，舉辦了六期專題學習活動。通過學習反腐、防腐專項材料，通過廣大員工廣泛提出意見與建議，高級管理人員深刻對照檢查，全面提升公司廉潔自律意識與反腐機制。

本公司繼續在年初與各地區公司領導班子成員簽訂《地區公司總經理廉潔自律承諾書》和《地區公司領導班子成員廉潔自律承諾書》，以任職自願承諾的形式對高層員工進行廉潔防範和預見性的教育引導，促進反腐倡廉教育工作的落實。另一方面，公司持續完善地區公司領導班子廉潔檔案和個人事項（含主要財務事項）的報告機制，對與個人職務廉潔情況、家屬情況、兼職情況、上繳禮金情況、經濟責任審計情況等相關信息進行登記管理，確保紀檢監察部門掌握地區公司領導班子成員與廉潔從業相關的第一手資料，也通過領導幹部填報資料、上交報告的形式提醒其做好廉潔自律工作。



6

公益之路

- 海無涯 愛無疆
- 關愛青少年
- 保障房及城市公益設施建設
- 社區公益足跡



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，也勾畫了公司的可持續發展藍圖。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，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2014年，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。

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”。

中國海外希望小學專題頁： <http://www.cohl.com/Practice/list/66.html>



中國海外青龍希望小學（陝西漢中）



中國海外三泉希望小學（重慶南川）



中國海外新湖希望小學（吉林長春）



中國海外三峽希望小學（重慶雲陽）



都江堰中國海外新建特殊教育學校



中國海外沙嶺希望小學（遼寧瀋陽）



中國海外陸溝希望小學（山東濟南）



中國海外金鳳回民希望小學（寧夏銀川）



中國海外馬金希望小學（浙江開化）



中國海外沅陵希望小學（湖南懷化）



中國海外亭口希望小學（山東栖霞，在建）

公益之路

關愛青少年

中國海外發展圍繞希望小學開展“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。

- 2014年1月，公司將員工就蘆山地震捐款逾港幣270萬元與四川省慈善總會設立“中國海外420蘆山地震災區青少年教育發展公益專項基金”，支持當地公益事業發展。
- 2014年2月，中國海外沅陵希望學校正式交付啓用，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。
- 2014年5至10月，中國海外希望小學愛心探訪（第七年），由各地希望小學所在地公司自行籌辦，並陸續完成希望小學師生嘉獎金、獎學金發放工作（第二年）。
- 2014年9月，中國海外亭口希望小學正式奠基，學校總用地面積21,770平方米，總建築面積7,861平方米，擬新建21班建制，規劃生源總數855人，計劃於2015年9月交付並開學。





「童夢·同想」—「中國海外x親切」 兩地學生藝術創作交流計劃

2014年3至7月，公司與香港公益組織聯合發起的「中國海外X親切」兩地學生藝術創作交流計劃——「童夢·同想」兒童拼貼畫大賽在全國展開，吸引來自香港主流小學、特殊學校、內地中國海外希望小學和中海各社區的近1,700名兒童參與，跨越地域、種族及能力，展示兒童藝術創作之無界限，期間共舉辦56場藝術工作坊，以「探險」、「毅力」和「貢獻」為題，並利用六角形拼貼畫集體創作出133件藝術作品，當中41件作品於7月3至6日在香港視覺藝術中心展覽廳圓滿展出。

歡樂童學會

2014年8月1至5日，由中海集團主辦、親切協辦、中海地產杭州公司承辦、中國海外愛心基金會贊助、中海會支持的大型青少年文化交流活動「歡樂童學會——2014「中國海外」內地-香港學生夏令營」圓滿舉行。來自內地9所中國海外希望小學、香港胡素貞博士紀念學校的師生代表，杭州中海業主子女共計77人參加了本次活動。浙江大學—中海地產第三期「職業發展研習營」部分營員代表全程協助組織活動。



小小業主物管體驗營

2014年各社區繼續舉辦“小小業主物管體驗營”，並結合當地情況進行活動內容優化及創新，如成都公司增添了消防知識和逃生訓練的環節，西安公司增設了“國學啟蒙”類的課程，鹽城公司舉辦“兒童交通安全體驗”活動等，佛山公司則與國際學生組織AIESEC合作，邀請來自韓國、意大利、埃及等9個國家30名國際大學生志願者作為導師，增設全球文化嘉年華、世界文化體驗課、趣味英語課堂、定向越野、國際美食節等特色課程，吸引各社區300多名小業主參與，引領中海社區夏令營活動新風尚。

公益之路

保障房及城市公益設施建設

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邨的建設，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。

2014年，公司在中國內地十餘個城市開展保障房建設，保障房主要分為廉租房、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。公司各類保障房總在建面積約107萬平方米，實現竣工面積約43.9萬平方米，年內交付入伙各類保障房約38.2萬平方米。2014年，公司在廣州、北京、鄭州、西安、蘭州五個城市新增保障房土地儲備約33.2萬平方米。

2014年中國海外發展保障房建設情況（單位：平方米）

所在城市	項目名稱	保障房類型	總建築面積	竣工面積	入伙面積
青島	臨安府項目一期9、10#樓	經濟適用房	19,626	19,626	-
青島	國際社區一期1-2#地	回遷安置房	384,995	384,995	57,635
哈爾濱	雍景熙岸二期17#樓	公租房+廉租房	16,773	-	-
北京	古城D地塊	公租房+回遷房	23,473	23,473	-
上海	中建溪岸瀾庭	經濟適用房	19,548	-	-
上海	寰宇天下	公租房	13,193	-	-
杭州	禦道路一號40、42#地塊	公租房	59,600	-	-
深圳	天頌雅苑	限價房	318,320	-	318,320
西安	尚城項目（5#樓）	廉租房	6,486	6,487	-
新疆	蘇香台壹號項目 及紫雲閣項目	限價房	7614.6	-	-
呼和浩特	外灘項目	公租房	4,046	4,046	-
呼和浩特	藍灣項目	公租房	4,444	-	-
呼和浩特	左岸項目	公租房	2,842	-	-
銀川	連湖花園	廉租房	71,126	-	-
南寧	雍翠峰	公租房	3,732	-	-
蘭州	凱旋門項目一、二期	公租房	34,716	-	6,006
蘭州	河山郡項目	公租房	56,176	-	-
鹽城	凱旋門項目	回遷房	18,800	-	-
合計			1,065,511	438,627	381,961

2014年5月，深圳公司保障性住房天頌雅苑項目與深圳市住建局完成就住宅、公區實物及資料檔案的正式移交工作，並對項目後續維修保養及出租管理進行了相關安排，作為公司承擔深圳市民生工程的重要項目之一，實現了企業經濟效益和社會效益的和諧統一。



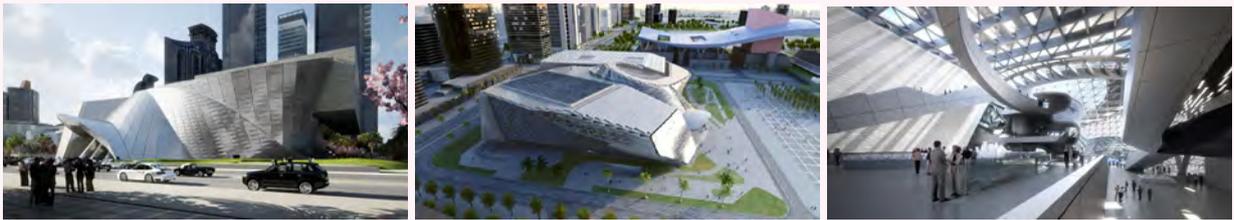
2014年中國海外發展新增保障房土地儲備情況（單位：平方米）

所在城市	項目名稱	保障房類型	建築面積
廣州	荔灣區項目#1	安置房	214,200
北京	石景山區項目	限價房+自住房	89,848
鄭州	金水區項目	公租房	19,841
西安	滻灞新區項目	廉租房	8,051
蘭州	安寧區北濱河路項目	公租房	55,872
合計			331,940



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（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，為深圳市標誌性建築，佔地約3萬平方米，總建築面積8.78萬平方米，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。“兩館”建成後將免費對社會公眾開放。作為深圳市“十二五”規劃的60個標誌性重大建設項目之一，已於2013年4月正式動工建設。“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。



2014年5月10日，“兩館”運營定位初探專題會暨學術定位文化沙龍在深圳成功舉辦，深圳市相關政府部門、“兩館”顧問單位及藝術界代表出席了活動，會議圍繞兩館命名與發展格局，兩館理事會、監事會組織機構設置及兩館運營所涉各方角色職責等運作機制問題展開深入研討。下午舉辦的文化沙龍環節，來自國內外的著名藝術家、策展人、戲劇家、建築師、美術館博物館館長等嘉賓齊聚一堂，為“兩館”的後續學術定位及運營管理獻計獻策。



公益之路

社區公益足跡



2014年2月，寧波公司聘請專業園藝師、有機蔬菜培育師現場授課分享，為客戶提供了一場集科普、休閒於一體的綠色健康之旅，給寧波別墅產品驕悅客戶提供了一種享受自然的院子生活。



2014年3月28日，桂林公司“書送愛心·書送希望——中海地產公益助學在行動”公益活動在桂林甲天下廣場舉行，社會愛心人士、中海·元居業主、地產員工等逾百名志願者參加，共同為桂林全州縣偏遠山區四所小學學生捐贈圖書及文具。



2014年3月29日，南寧公司員工帶動當地志願者，在南寧電子科技廣場、民族廣場等進行“地球一小時”環保倡議，得到廣大市民的廣泛支持。



公司一直以實際行動支持世界自然基金會應對全球氣候變化的各項倡議。2014年3月29日，“中海系”甲級寫字樓在北京、上海、成都、青島、西安等地的寫字樓項目均舉行“地球一小時”活動，關閉非必要照明，倡導及推行健康工作、綠色辦公的商務文化。為使環保運營活動效果長期化，商業公司對綠色、低碳、健康的辦公理念進行多維度宣傳，運用微信、微博等新媒體發起“低碳生活，藍天自造”話題互動，並為租戶提供系列增值服務。



2014年6月，杭州公司舉辦“2014西騎紀”，邀請熱愛環保、喜愛運動的市民加入“環西溪濕地騎遊”與“花樣騎行技巧賽”，引導公眾樹立綠色交通理念。



2014年4月，中海地產、中海物業、中海會聯合舉辦“2014尋找春天裡的正能量”——第五季“中海綠色聯盟”活動。在活動現場舉行了“植樹認養”、“綠色兌換”、“環保遊戲”、“垃圾分類大比拼”等一系列活動。



2014年6月，物業公司在重慶國際社區舉辦環保創意市集活動，現場集聚了環保創意商品區、廢舊玩具與書籍等物物交換區、環保物品手工製作區、環保創意屋等多個環保體驗互動環節，引導業主立足日常生活進行環保公益實踐。

7

綠色建築

- 綠色建築科技示範項目
- 項目綠色建築技術應用
- 部分綠色建築技術展示
- 經濟與社會效益
- 綠色建築認證及交流



中國海外發展作為房地產行業領軍企業之一，積極響應國家節能減排的號召，引領綠色建築的發展。

綠色建築科技示範項目 ——蘇州中海·國際社區233-2項目

中國海外發展以“高科技、低能耗、低排放”為主旨，完成了首個全生命週期綠色建築科技示範項目——“蘇州中海國際社區233-2項目（春天工程）”。本項目圍繞“低碳”、“健康”、“智能”三大理念，以人為本，因地制宜地系統集成應用了28項綠色建築技術，實現了科技、綠色、經濟、舒適的有機結合，在公司內外都具有積極的示範作用，項目於2014年12月完成項目科技驗收鑒定，從項目綠色技術體系、設計目標、運用技術、經濟社會效益等方面，實施全生命週期綠色建築策劃實施的模式得到中國綠色建築與節能委員會等權威機構專家的讚許與肯定。

項目概況

蘇州中海·國際社區233-2項目位於蘇州工業園區湖東城市副軸線東端核心板塊，緊鄰湖東中央商務區，交通便利，生活配套完善。項目由121棟低層住宅及兩棟150米超高層住宅組成，項目以5,500平方米的水景主軸建構小區生態自然濕地環境。



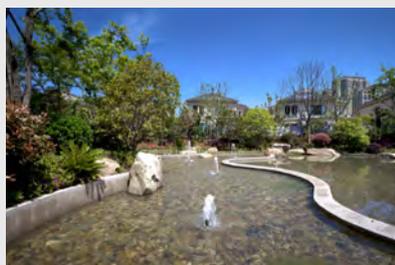
- 總佔地面積：約9.37萬平方米
- 總建築面積：約11.06萬平方米
- 綠地率：約50.47%
- 建築密度：約29.87%



「綠色科技住宅
開創未來人居」
視頻短片



▶ 科技示范区范围



▶ 科技示范区水景



▶ 科技示范区低层住宅外立面



▶ 科技示范区低层住宅

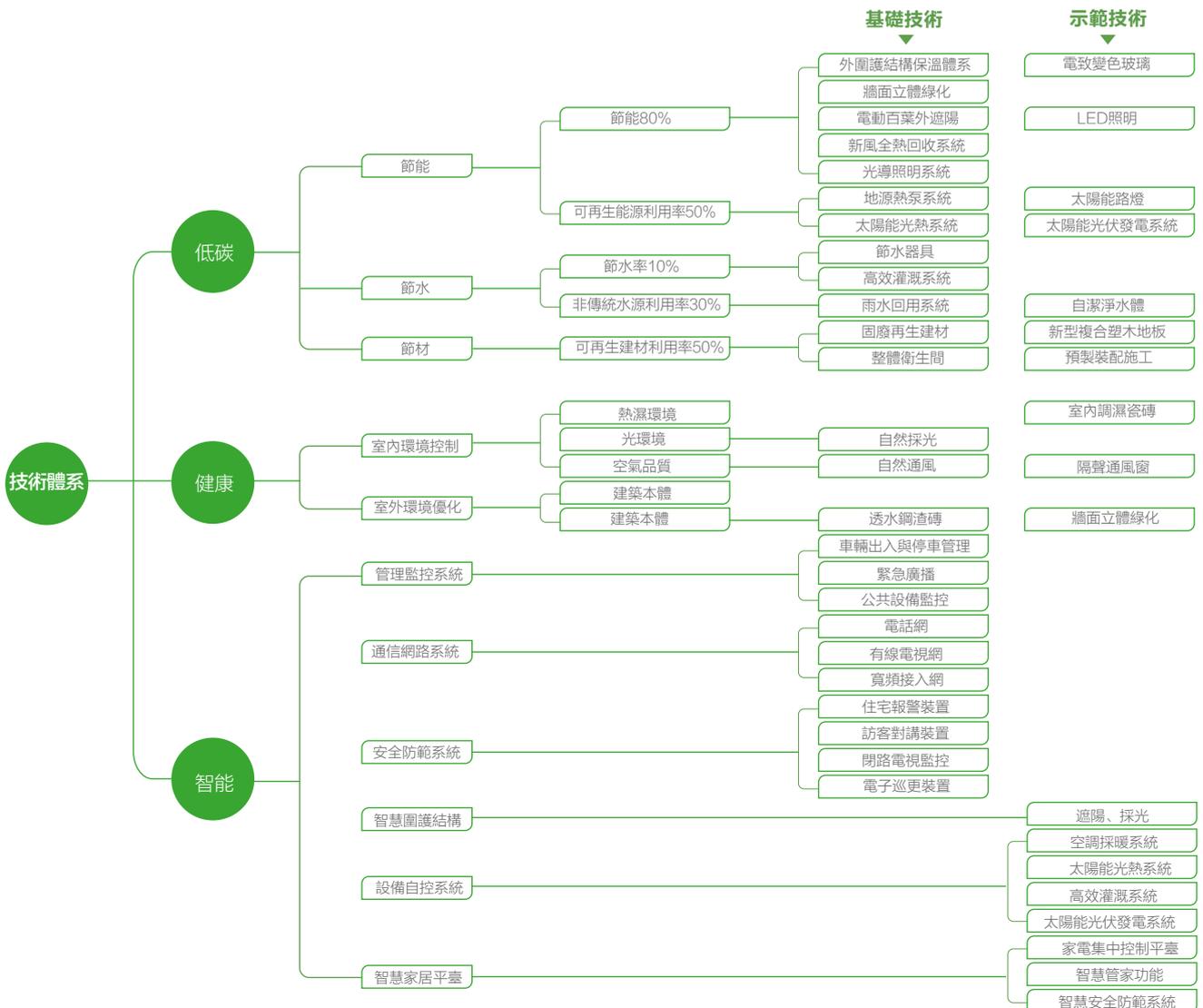
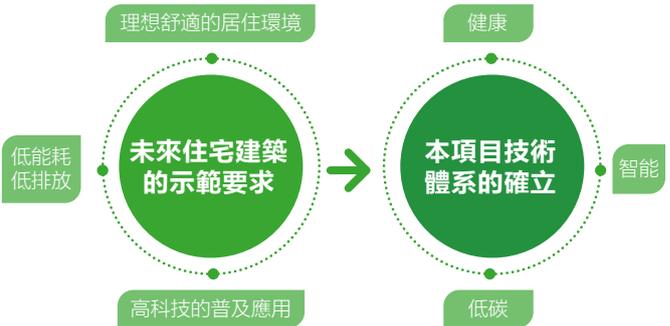
科技示範區選取整個地塊最具展示效果的兩棟低層住宅和主水景區在內的示範區作為綠色技術展示基地，用地面積約為8,984平方米，總建築面積約為1,063平方米。綜合應用多項國內外先進綠色建築技術，從節能、節水、節材、室內外環境優化和智能化系統等方面綜合考慮，並根據建築主體及周邊場地環境特點，建立相應技術控制要點並進行精心實施。

綠色建築

項目綠色建築技術應用

三大體系

本項目並非是對當前綠色建築技術的簡單化的疊加集成，而是立足“以人為本”，對人類未來居住需求的深入探索及思考，通過系統化的專業設計及綠色技術的實施應用，為未來綠色人居方式的特性及發展方向做出指引性的示範。項目早在規劃設計初，就圍繞綠色建築概念形成相應的技術架構，結合項目實際特點構建了“低碳、健康、智能”三大技術體系，並相輔相成。



五大目標

項目設計及建造過程中通過對建築節能率、可再生能源利用率、節水率、非傳統水源利用率、可再生建材利用率設置了五大可量化的綠色設計目標，並充分保障和落實了綠色住宅的低碳性能，最終各項指標完成情況遠高於國家綠色建築三星級認證的標準要求。

	目前綠色三星指標要求	本項目各項設計目標	本項目各項完成指標	相較綠色三星提升比例
節能率	65%	80%	82.6%	17.6%
可再生能源利用率	10%	50%	50.8%	40.8%
節水率	8%	10%	11.2%	3.2%
非傳統水源利用率	10%	30%	33.6%	23.6%
可再生建材利用率	10%	30%	31.5%	21.5%

二十八項技術

圍繞上述三大技術體系及五大量化目標，本公司結合國內外先進技術案例及公司多年的住宅開發實踐，並對公司過往在全國各地的綠色建築項目開發實踐中積累的技術經驗進行廣泛及深入的優選，從具體綠色建築技術的可實施性、可推廣性、貼近項目屬地地域特性及運營價值等多角度出發，重點關注多項技術共同作用下的綜合集成與整體提升效果，共優選出二十八項綠色技術，真正創造一個綠色化特徵明確，全生命週期中環保、節能、舒適、科技化的理想居住區。

技術體系		28項主要實施技術	
低碳	基礎	外圍護結構保溫體系	地源熱泵系統
		牆面立體綠化	節水器具
		電動百葉外遮陽	高效灌溉系統
		光導照明系統	雨水回用系統
		新風全熱回收系統	廢固再生建材
	示範	太陽能光熱系統	整體衛生間
		電致變色玻璃隔	太陽能路燈
		聲通風窗	自潔淨水體
		照明LED	新型複合塑木地板
		太陽能光伏發電系統	預製裝配施工
健康	基礎	透水鋼渣磚	
	示範	調濕瓷磚	
智能	基礎	管理監控系統	
		通信網路系統	
		安全防範系統	
	示範	智慧圍護結構	
		設備自控系統	
		智慧家居平臺	

綠色建築

部分綠色建築技術展示

牆面立體綠化· 高效滴灌系統

利用方鋼龍骨架固定在建築外牆體上，主要材料採用防腐蝕板材系統，植物棉系統，灌溉施肥系統，植物種植系統及排水系統，可實現自動化澆灌施肥。

優點：有效改善室外環境，牆體隔熱能力可提高約20%以上。



雨水回用系統· 自潔淨水體

通過雨水回用系統收集住宅屋面雨水，將雨水匯集入景觀水池中。景觀水池中種植的黃菖蒲、蒲葦等水生植物具有淨化功能，污染物與其莖部接觸產生沉澱作用。另外，附著在莖部上的微生物可對污染物產生吸附分解作用。景觀水池中的水進入水體淨化設施中，通過沉澱、過濾去除水中的氮、磷及浮游植物，達到對水體進行自然淨化的目的。這種淨化過程循環進行，確保蓄水池水質潔淨，最終用於景觀灌溉。

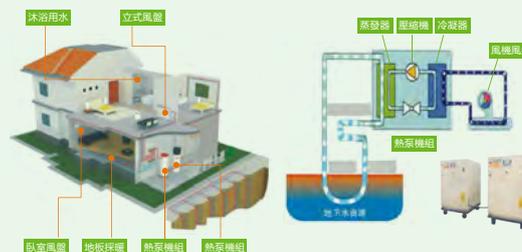
優點：節水，單體建築年節約水量約163立方米。



地源熱泵系統

地源熱泵採暖空調系統通過土壤換熱器，從地下垂直埋管環路中吸收低品位熱能，再借助壓縮機系統將低品位的能量提升為高品位的能量，供整棟樓使用。冬季產生45~50℃的熱水，可以利用地板採暖、風機盤管等設施用於採暖，並且可以提供生活熱水。夏季產生5~10℃的冷水供應室內空調。

優點：節能、環保。



太陽能光熱技術

分體承壓式太陽能熱水系統是將集熱器與儲熱水箱分開放置，集熱面積4平方米，儲熱水箱容積200公升。儲熱水箱擺放位置靈活，集熱器與建築屋頂造型可實現一體化設計，吸收太陽光得到的熱量加熱工作介質，加熱後的工作介質循環進入儲水箱內的盤管，與盤管外的水進行熱交換，從而加熱儲水箱內的水，供廚房和衛生間使用。

優點：節能，單體建築年節電量2,820千瓦時。



太陽能光電技術

採用非晶矽薄膜光伏電板，體積小、轉換速度快，結合陽台板設置了3塊，每塊46瓦；多晶矽光伏電板：體積較大，轉換效率高，結合屋頂設置4塊，每塊290瓦。用於二層衣帽間、走廊用電。

優點： 高效利用太陽能，年節電量475千瓦時，約1.3千瓦時/天。



▶ 薄膜式太陽能光伏板（非晶矽）



▶ 常規太陽能光伏板（多晶矽）

光導照明裝

光導照明系統是一種將室外陽光引入室內進行照明的技術，不涉及能量形式轉換，太陽能利用效率很高，屬新穎的太陽能利用模式。通過光導管把光亮傳輸到需要光照的地方，如社區地下車庫、植物照明等場所。

優點： 地下車庫採用太陽能光導管技術，充分利用自然光的漫反射，用於地下照明，節省白天開燈能耗，年節電量1,210千瓦時。



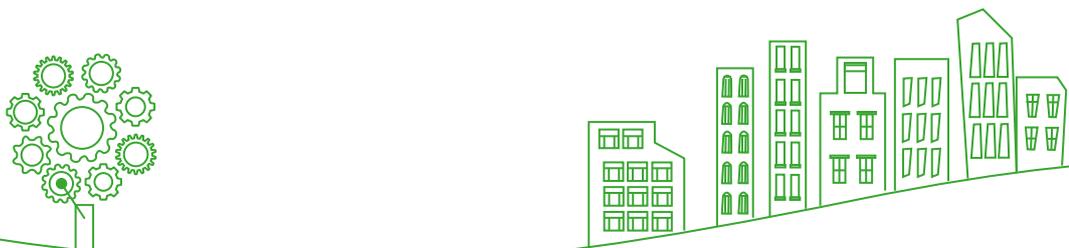
光導照明裝置及示意圖

電致變色玻璃

電致變色玻璃運用於臥室、衣帽間，通過控制光電功能膜電流的通斷，從而可控制光電功能膜的透明度。具有很好的遮蔽保護隱私的作用。冬季，室外太陽的熱量能通過這種玻璃進入室內，而室內的熱量在通過窗口玻璃時被反射回來，從而保證室內溫度，減少取暖能耗。夏季，它將室外太陽能的長波段以及由室外物體產生的遠紅外輻射阻擋在室外，有效地限制了熱能進入室內，確保了室內涼爽，能有效降低製冷的能耗。經測試，當電致變色玻璃處於透明狀態時，能阻隔室外34%的太陽輻射量，當電致變色玻璃處於不透明狀態時，能阻隔室外60%的太陽輻射量。

優點： 保護個人隱私、保溫隔熱。

通電——透明狀態	斷電——不透明霧狀
<p>▶ 通電時，電場作用下薄膜中高分子液晶材料有序排列，光線透過薄膜，呈透明無色狀態。</p>	<p>▶ 斷電時，高分子液晶材料無序排列，光線無法穿透薄膜，乳白色不透明狀態。</p>

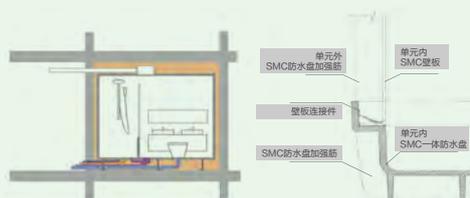


綠色建築

整體衛生間

整體衛生間採用一體化防水底盤、壁板、頂蓋構成的整體框架，並將衛生潔具、家具等都融入一個整體環境中，實現一體化施工；整體衛生間大量採用了SMC，SMC是一種不飽和聚酯材料，利用玻纖增強原理模壓製造的新型複合材料，在航空工業上大量使用，被稱為“航空樹脂”，強度高達60gk/cm²，相當於塑料的6倍。成功避免了傳統衛生間採用濕作業施工，徹底解決衛生間跑、冒、滴、漏的難題，安裝簡單，2個工人僅需1天即可安裝完成，大幅度縮短了施工週期。

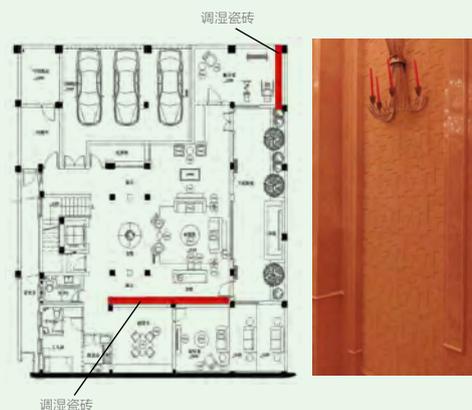
優點：不滲漏、安裝便捷。



室內調濕瓷磚

調濕瓷磚以北海道稚內獨有的純天然矽藻土為主要原料，為建築室內環境提供良好的熱濕環境、空氣品質，地下室各房間及戶內所有公用衛生間採用調濕瓷磚。稚內矽藻土本身獨有的特殊細孔構造使該產品具有極強的物理吸附和離子交換等獨特性能，在水蒸氣大量產生的地方，如洗面台、廚房、衛生間等地方，具有超強的吸放濕性能，可自動調節室內空氣濕度並控制在40~70%之間，使人體產生舒適、清新的感覺，營造健康的生活空間。

優點：超強的吸放濕性能。



透水鋼渣磚

透水鋼渣磚採用鋼渣作為粗、細骨料代替砂子、石子，主要運用於示範區景觀步道、人行道，能在集中降雨時迅速排水，不積水、不反光，具有優越的行走舒適性，吸收噪音，均勻透水，有利於周邊植物生長。夏天能減少局部“熱島現象”，不但具有抗折強度、耐磨性好等整體穩定性優勢，而且長期使用無“掉粒”現象。

優點：高透水性、高強度。

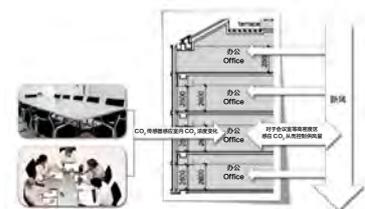


經濟與社會效益

中國海外發展作為中國綠色建築與節能委員會綠色房地產學組組長單位，長期以來積極推動綠色建築的項目實踐與技術探索，在綠色建築技術整合設計、完善評價標準等方面，自成體系，推動綠色節能住宅的推廣、開發與應用。公司通過蘇州中海·國際社區233-2科技示範項目從設計、施工到運營的全過程實踐，累積了科技住宅的優秀經驗與專業人才，並優化了住宅產品的功能品質與居住舒適度，真實構建與展現了公司“低碳·健康·智能”未來綠色低碳生活的美好願景，產生了積極的經濟和社會效益。

- 科技示範區於2013年12月建成，在作為蘇州中海·國際社區233-2項目低層區售樓樣辦展示區的同時，更是起到了對科技示範技術的良好展示及推廣作用。
- 科技示範區類獨棟別墅在設計方案下預計全年節電量3.1萬度，節電費1.86萬元，節能率82.6%。
- 該項目上所採用的多項綠色建築技術，如太陽能熱水器系統、雨水回收系統、節能系統、節水灌溉技術等，在本公司範圍內得到了廣泛運用。項目以“基礎技術、示範技術”二重技術體系為支撐，最終形成“低碳、健康、智能”三大技術體系獲得政府相關部門、同行及業主的廣泛讚許與好評。

北京中海廣場	中水系統，CO ₂ 傳感器調節風量
北京中海地產大廈	樓宇智能化體系，本土植物及複層綠化、透水地面等
成都中海國際社區	景觀水淨化系統（濕地系統）
成都中海國際中	智能光控系統
濟南紫禦東郡	地源熱泵系統
蘇州海悅花園4區	太陽能光電系統
南京中海國際社區B1-3項目	高效噴灌綠化灌溉，斷熱橋中空Low-E玻璃窗
佛山千燈湖花園	雨水回收利用系統
深圳闕景花園	太陽能熱水系統
廣州中海觀園	衛生間沉箱架空技術
佛山萬景豪園	人體感應式照明系統
成都龍灣半島	新風換氣機
香港歌賦嶺	全產業鏈裝配式住宅技術



綠色建築

綠色建築認證及交流

2014年，中國海外發展繼續推進旗下住宅項目、商業項目的綠色建築認證工作，截至2014年底，本公司已獲得各項綠色建築認證共計26項，其中住宅項目11項，商業項目15項，共計建築面積超過300萬平方米。此外，目前正在申請和計劃申請綠色建築認證的項目共計20項，計劃申報的項目合計建築面積超過270萬平方米。



認證時間	項目名稱	認證成果/認證目標
2010.10	北京中海廣場	LEED 金獎
2010.11.04	北京中海地產廣場	三星級綠色建築設計標識
2011.06	上海盧灣區65號地塊	LEED 金獎 預認證
2011.10.09	蘇州中海海悅花園四區	三星級綠色建築設計標識
2012.05.28	呼和浩特中海凱旋門1-3、5-12、15號樓	二星級綠色建築設計標識
2012.05.28	佛山中海千燈湖花園一期住宅	一星級綠色建築設計標識
2012.12.19	深圳天頌雅苑	深圳市綠色建築設計認證—銅級
2012.12.19	深圳閱景花園	深圳市綠色建築設計認證—銅級
2013.01.01	新疆幸福里	二星級綠色建築設計標識
2013.01.11	深圳天頌雅苑	一星級綠色建築設計標識
2013.01.11	深圳閱景花園	一星級綠色建築設計標識
2013.07	成都中海國際中心AB座	LEED 銀獎
2013.09	瀋陽中海廣場	LEED 金獎 預認證
2013.10	成都中海國際中心CD座	LEED 金獎 預認證
2013.10	濟南中海廣場環宇城	LEED 銀獎 預認證
2013.12	南京中海大廈	LEED 金獎 預認證
2014.01.24	蘇州中海八號公館項目	二星級綠色建築設計標識
2014.03	成都中海國際中心G座	LEED 銀獎 預認證
2014.03	成都中海國際中心H座	LEED 金獎 預認證
2014.04	成都中海國際中心F座	LEED 銀獎 預認證
2014.04.18	呼和浩特中海·外灘5-8號樓	二星級綠色建築設計標識
2014.04.24	南京中海國際社區B1-3地塊	一星級綠色建築設計標識
2014.05	瀋陽中海國際中心	LEED 金獎 預認證
2014.06	成都中海國際中心I座	LEED 金獎 預認證
2014.06	成都中海國際中心J座	LEED 金獎 預認證
2014.11	北京JB地塊商業項目（中海大廈）	LEED 銀獎 預認證

2014年2月，中國建築工程總公司組織開展，中國海外發展牽頭負責的“《綠色建築評價標準》冬冷夏熱地區住宅建築指標優選研究與應用示範”課題正式立項。課題承擔單位包括中國海外發展及中國建築旗下其他單位，2014年12月份，本公司牽頭各課題組在蘇州進行了課題交流會，順利推動該課題進展。



2014年5至6月，中國海外發展與國內多家知名設計院交流，探討綠色建築新動向。公司除了參加中國建築工程總公司組織的各項綠色建築交流活動外，主動參加政府或知名學術團體組織的各類綠色建築技術交流，調研及學習同行在綠色建築領域的成果及動向。



2014年6月，參與世界綠色建築委員會組織的“亞太地區綠色建築先鋒獎”評選。中國海外發展申報的可持續發展先鋒企業獎和蘇州中海海悅花園四區申報的可持續設計與運行先鋒項目獎，已順利通過中國綠建委的審查並推薦到世界綠建委，列入“亞太地區綠色建築先鋒獎”候選名單。

2014年11月6日至7日，公司總部及蘇州公司設計管理部派代表參加由中國綠建委主辦的“第四屆夏熱冬冷地區綠色聯盟大會”，交流學習綠色建築最新技術和產品及未來綠色建築發展方向。



8

關於本報告

- 報告簡介
- 意見與反饋
- GRI 內容索引



報告簡介

本報告為中國海外發展有限公司（簡稱“中國海外發展”、“本公司”或“公司”）自2012年起發佈的第三份年度企業社會責任報告，全面及客觀展現了公司在經濟、社會、環境三大範疇中各利益相關方關注的重點議題、行動及相關實踐成果。

● 報告依據

報告編制指引文件為全球報告倡議組織最新國際標準《可持續發展報告指南（G4）》、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，並著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為2014年1月1日至2014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，更多公司資訊可瀏覽公司品牌網站。

● 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/深圳市福田區福華路399號中海大廈10樓

電話：852-28237888 / 86-0755-8282 6666

電郵：688csr@cohl.com

官方網站：www.coli.com.hk

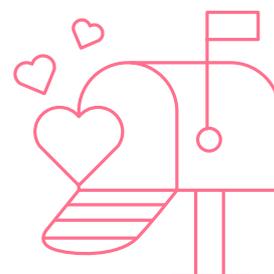
品牌網站：www.coli688.com

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

有關投資者關係，請聯繫企業傳訊部：coli.ir@cohl.com

更多企業社會責任相關資訊，請瀏覽：www.coli.com.hk



關於本報告

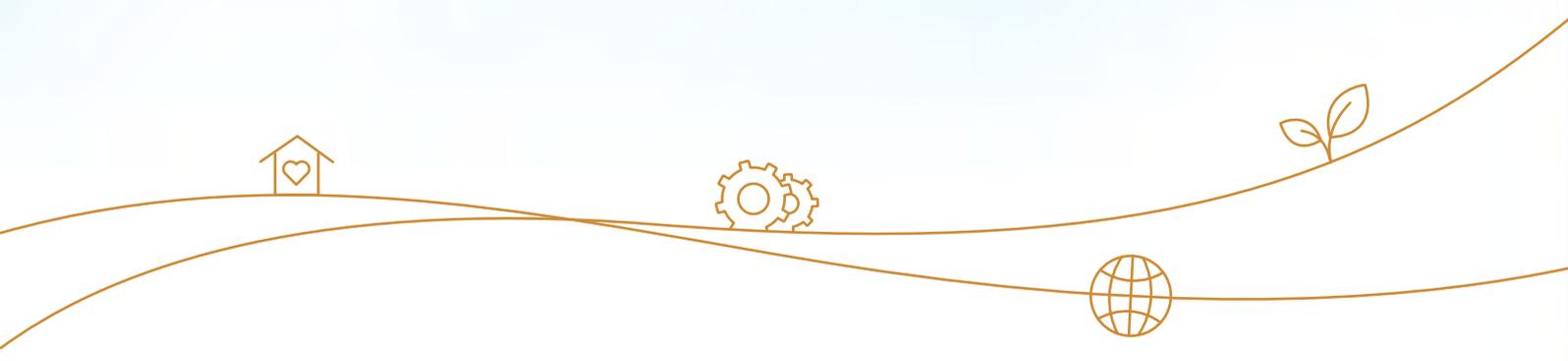
GRI內容索引

一般標準披露項目

指標	描述	參考及備註
	策略與分析	
G4-1	機構最高決策者的聲明	董事局主席寄語
	機構概況	
G4-3~4	機構名稱；主要品牌、產品及服務	業務結構
G4-5~6	機構總部的位址；機構在多少個國家運營，在哪些國家有主要業務	業務佈局、報告簡介
G4-7~8	所有權的性質及法律形式；機構所服務的市場	業務結構
G4-9	機構的規模	業務佈局、業務結構、經濟效益
G4-10	僱員統計數據	人力資源理念與概況
G4-12	機構的供應鏈	與利益相關方溝通、過程精品
G4-13	報告期內機構規模、架構、所有權或供應鏈方面的重大變化	工科中海、過程精品
G4-14	機構是否及如何按預警方針及原則行事	公司治理、內控管理、反貪腐機制
G4-15	機構參與或支持的外界發起的經濟、環境、社會公約、原則或其他倡議	綠色建築、公益之路
G4-16	機構加入的行業協會情況	綠色建築
	報告的主要範疇及界限	
G4-17	機構綜合財務報表內包含的實體	2014年財務報告
G4-18~21	界定報告內容的及界限的過程；報告內容的主要範疇；機構內外部就有關報告範疇的界限	關於本報告
	利益相關方參與	
G4-24~25		
G4-26~27	機構的利益相關方列表；界定及篩選利益相關方的根據 機構實施利益相關方參與的方法；利益相關方參與過程中提出的關鍵主題及關注點，以及機構的回應方式，包括以報告響應	與利益相關方溝通 社會責任關鍵議題評估、 與利益相關方溝通
	報告概況	
G4-28~30		
G4-31	所提供資訊的報告期；上一份報告的日期；報告週期	關於本報告
G4-32	關於報告或報告內容的聯絡人	關於本報告
G4-33	全球報告倡議組織指引內容索引 機構為尋求外部報告核驗的政策及現行措施	關於本報告 本報告暫無採取外部核驗
	治理	
G4-34		
G4-38~39	機構的治理架構	公司治理
G4-48	最高治理機構及其委員會的組成；最高治理機構的主席是否兼任行政職位 正式審閱和批准機構的可持續發展報告	公司治理 關於本報告
	商業倫理與誠信	
G4-56		
G4-58	機構的價值觀、原則、標準和行為規範 舉報不道德或不合法行為的內外部機制	核心價值觀、公司治理 反貪腐機制

具體標準披露項目

指標	描述	參考及備註
	經濟	
G4-DMA	經濟表現	經濟績效
G4-EC1	機構產生及分配的直接經濟價值	經濟績效
G4-EC8	重大的間接經濟影響	過程精品、綠色建築
G4-EC9	採購及與供應商的關係	專業精益的施工建造
	環境	
G4-EN1	建築材料	建築材料使用
G4-EN23	污水及廢棄物處理	過程精品
G4-EN27	降低產品和服務對環境影響	過程精品、綠色建築、公益之路
G4-EN29	機構因違反環境法律法規所受的重大罰款及非經濟處罰	2014年公司無相關重大罰款或非經濟處罰
G4-EN32~33	供應商環境表現評估	專業精益的施工建造
	工作場所	
G4-DMA	員工職業健康與安全	職業健康與安全
G4-DMA	員工培訓與教育	員工培養及發展
G4-LA10	為加強員工職業能力及協助員工管理職業生涯發展的計劃	人力資源理念及概況、員工培養及發展
G4-LA12	員工多元化與機會平等	員工培養及發展
G4-DMA	男女同酬	員工培養及發展
G4-LA14	供應商勞工關係管理	專業精益的施工建造
	人權	
G4-DMA	反歧視	員工培養及發展
G4-HR3	歧視事件的總數，以及機構採取的糾正行動	2014年無相關歧視事件
	社會	
G4-DMA	當地社區	過程精品、綠色建築、公益之路
G4-SO1	已開展當地社區參與活動、影響評估及發展計劃的運營點百分比	過程精品、綠色建築、公益之路
G4-SO2	對當地社區具有重大實際和潛在負面影響的運營點	2014年沒有發現可能或實際的重大負面影響
G4-DMA	反貪污	反貪腐機制
G4-SO4	反腐敗政策及程序的傳達及培訓	反貪腐機制、員工反貪腐教育
	產品責任	
G4-DMA	客戶健康與安全	過程精品
G4-PR1	違反有關產品和服務健康與安全的法規和自願性準則的事件總數	2014年沒有相關的違規事件
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	客戶至上的物業服務
G4-DMA	合理的營銷及推廣	嚴謹精細的銷售推廣
G4-DMA	客戶隱私	嚴謹精細的銷售推廣
G4-DMA	依法合規	內控管理、嚴謹精細的銷售推廣



中國海外發展有限公司 (00688.HK)
中海地產集團有限公司

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號中海大廈10樓
電話: 852-2823 7888 / 86-0755-8282 6666
傳真: 852-2865 5939 / 86-0755-8295 0666

官方網站: www.coli.com.hk
品牌網站: www.coli688.com