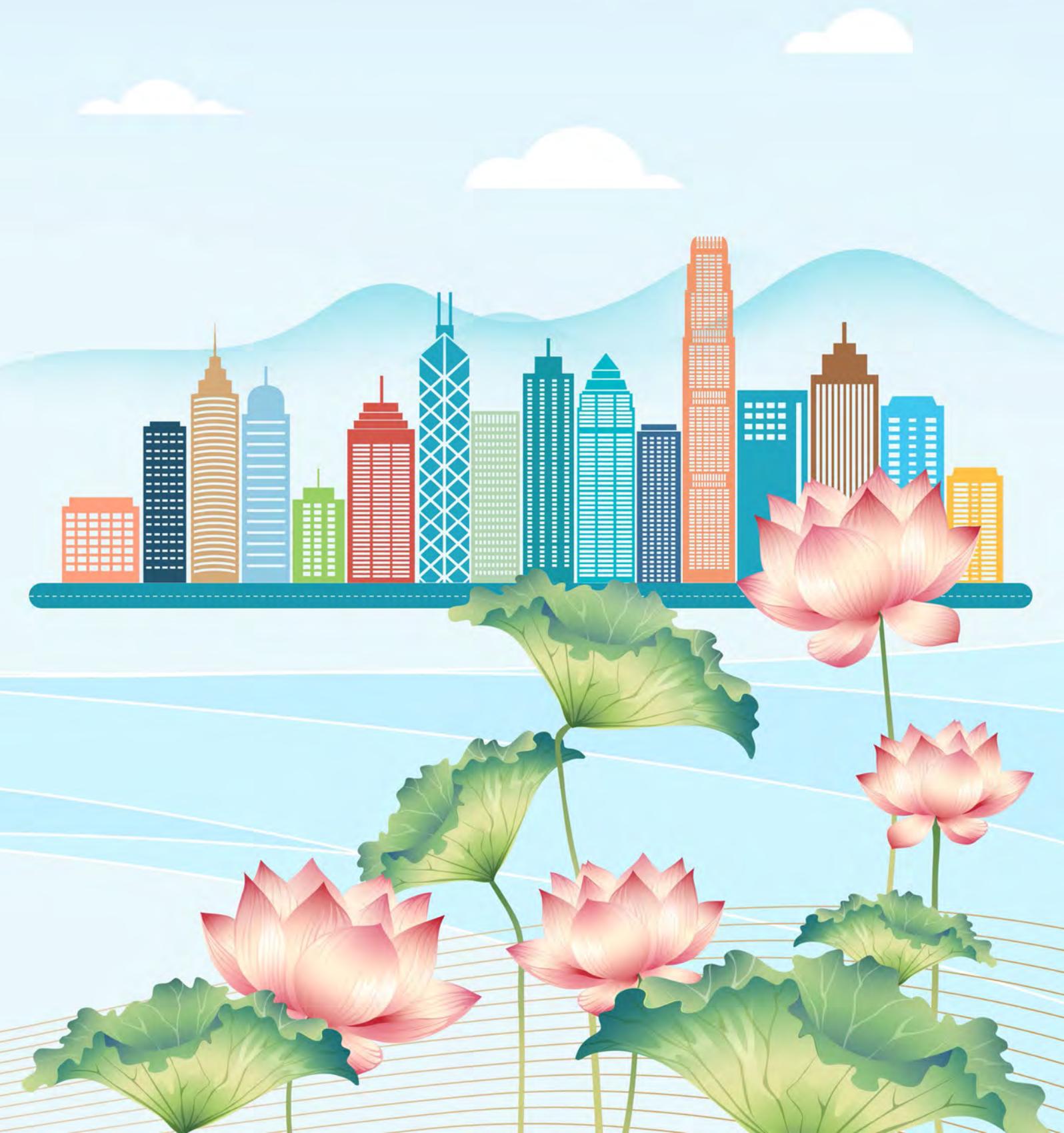




中國海外發展有限公司

CHINA OVERSEAS LAND & INVESTMENT LTD.

# 2016年度环境、社会及管治报告



# 目录

01	<b>董事局主席寄语</b>	01
02	<b>关于本报告</b>	
	报告汇报准则及范围	03
	报告关键议题评估	04
03	<b>工科中海</b>	
	业务概况	06
	数据中海2016	09
	可持续发展管理	09
	利益相关方参与	10
	财务表现	11
	奖项荣誉	12
04	<b>环境保护</b>	
	环境管理政策	14
	环境保护实践	15
05	<b>客户服务</b>	
	过程精品成就卓越品质	28
	客户服务	30
	产品责任	33



## 06 员工发展

雇佣概况	38
发展及培训	39
健康与安全	43
劳工准则	45
员工参与	46

## 07 社区关怀

社区投资	48
品牌公益活动	51

## 08 企业管治

公司治理	54
供应商管理	55
反贪污管理	56
诚信合规经营	58
资本市场沟通	58

## 09 环境表现数据表

## 10 附录

附录I GRI内容索引	61
附录II 《环境、社会及管治报告指引》内容索引	63

# 董事局主席寄语

我们相信，持续高效的价值创造，是一家公众公司践行企业社会责任的前提，是一家企业长期可持续发展的基石。

2016年，中国海外发展实现销售合约额2106亿港元，同比增长16.6%，迈上2000亿港元的新台阶，全年实现营业收入1640.7亿港元，净利润370.2亿港元，同比增长6.9%。股东权益增长6.1%至2222.5亿港元，平均股本回报率达17.1%。2016年，我们再次入选“道琼斯可持续发展指数”、“恒生可持续发展企业指数”，三大国际信用评级机构对公司信用评级分别为：穆迪Baa1、标准普尔BBB+、惠誉A-，对公司持续发展均“展望稳定”，体现了资本市场对公司一以贯之的信心和认可，我们亦有信心实现稳健、持续的业务增长。

我们相信，持续提升产品与服务品质，是回报客户的最佳途径。2016年，公司强化“过程精品 楼楼精品”的生产理念，进一步加强质量管理，对所有在建项目实施“实测实量”质量检查，有效减少过程管控不到位带来的质量问题。我们坚持每一间房屋需经过七重质检后方交付给客户。2016年，我们与中海物业协同，在全国14个城市遴选29个住宅小区开展“精品共建”活动，对设施设备进行升级改造，回馈老业主。同时，我们与广大客户、业主携手共建和谐社区，在全国数百个社区中开展“乐活运动季”、“幸福达人秀”、“小小业主体验营”、“国学夏令营”、“环保植树”、“公益捐赠”等丰富多彩的社区文化活动。

我们坚持以人为本，提供具备市场竞争力的薪酬，关爱员工身心健康，促进员工与企业共同发展。公司以员工联谊会为平台，持续开展羽毛球、篮球、跑步、健身等丰富的业余文体活动。2016年，公司加大了对员工健康安全的关注，统一为所有员工购买了人身意外险，组织举办职业健康讲座，策划“中海杯”健康公益乐跑活动，并带动员工、家属、社区业主、合作伙伴等参与2016合肥国际马拉松赛。

我们坚持与上下游的合作伙伴共同进步，通过严谨规范的合约管理、集中采购等手段，确保年度数万宗物资与服务合约的公正、透明、阳光，带动上下游企业发展共赢。2016年，我们继续坚持“品质、绿色”的采购策略，新增了10家集采合作商，100%通过ISO14001环境管理体系认证。

我们深知每年数千万平方米的在建楼盘对环境、社会的重大影响，为此，我们以住宅项目的绿色建筑设计星级认证、商业项目的LEED认证为契机，不断推动绿色地产实践与创新。2016年，公司新增8个项目取得绿色建筑认证，取得绿色建筑认证项目数量累计达47项、总建筑面积超过720万平方米。

我们感恩社会、时代所赋予的发展机遇，积极回馈社会、关爱社会弱势群体。截至2016年底，公司已建、在建的保障房面积超过460万平方米；在全国范围内，累计配建了178所高品质的幼儿园、小学、中学。中国海外集团已捐建了11所希望学校，公益捐赠、赈灾扶贫累计捐赠额超过1.56亿港元。公司连续第24年参加“香港公益金百万行”之慈善步行筹款活动，并以希望小学为基点，持续开展“童梦·同想”艺术创作、“欢乐童学会”夏令营、员工爱心探访与助学活动，获颁香港社会服务联会“2015/16年度商界展关怀”、“年度地产企业公民”等荣誉。

未来，我们将更加珍视客户、股东、员工、合作伙伴、政府的信任和支持，不断提升价值创造能力，令我们的愿景更加清晰，可持续发展能力更加强大，市场形象更加鲜明，全体员工的工作生活更加自豪幸福，努力实现基业长青的远大目标！



中国海外发展有限公司  
董事局主席



# 关于本报告

---

## 报告汇报范围及准则

自2012年起，中国海外发展有限公司（以下简称“中国海外发展”、“中海”、“公司”或“我们”）主动每年向社会发布企业社会责任报告（2016年度报告为第五份企业社会责任报告），披露公司的可持续发展理念与实践，促进各利益相关方与公司的了解、沟通及互动，并导引公司相关管理业务的可持续发展。

本报告涵盖的公司实体与公司年报所覆盖的范围一致，报告重点披露2016年1月1日至2016年12月31日期间中国海外发展总部及各级子公司在经济、环境、社会及管治方面的业务运营情况，所有数据来自公司的正式文件或统计报告。

本报告在母公司中国海外集团企业社会责任委员会的指导下，依据全球报告倡议组织(Global Reporting Initiative, GRI)《可持续发展指南4.0版本》(G4)核心方案进行编制，另遵守香港联交所《环境、社会及管治报告指引》之相关规定。作为独立的年度企业社会责任报告，本报告于2017年5月以中文简体、中文繁体及英文三个版本同时发布（上期报告于2016年4月份发布）。为厉行环保节约，本报告以电子文件方式在公司网站发布。

---

地 址： 香港皇后大道东一号太古广场三座10楼  
          深圳市福田区福华路399号中海大厦10楼

电 话： 852-2823 7888 / 0755-8282 6666

电 邮： 688csr@cohl.com

官方网站： [www.coli.com.hk](http://www.coli.com.hk)

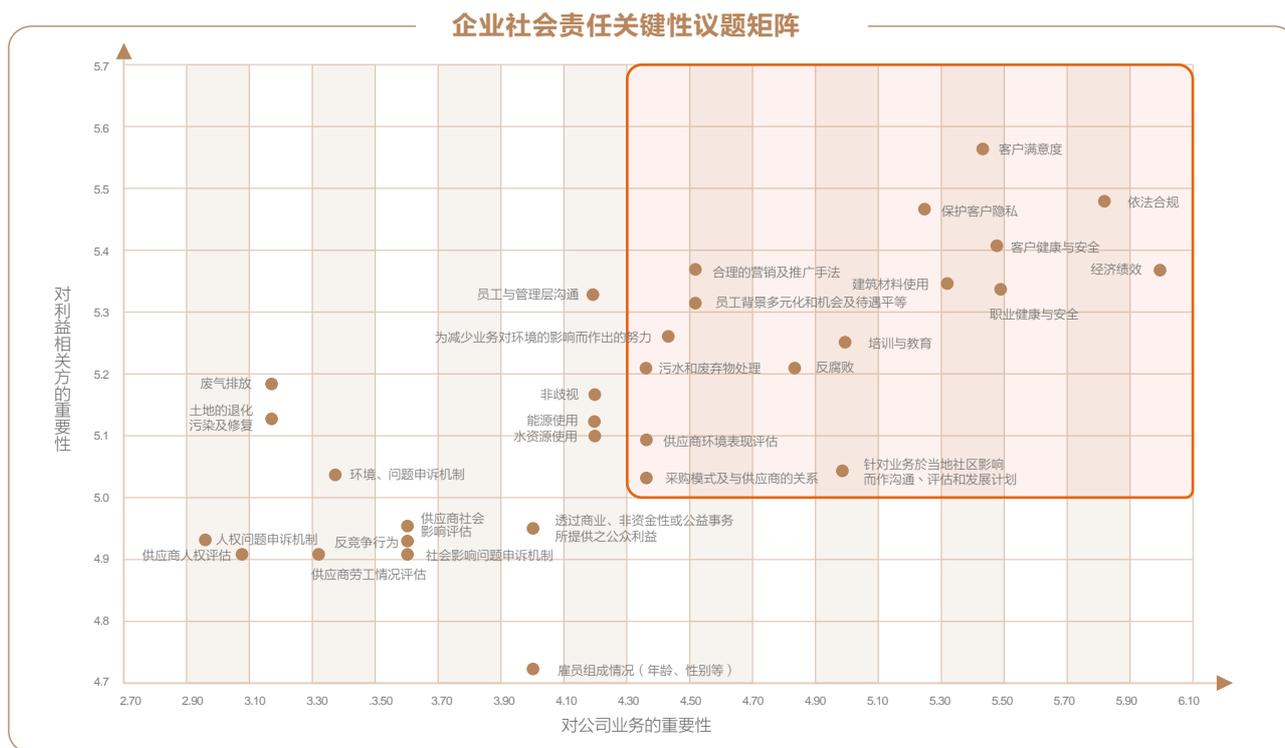
品牌网站： [www.coli688.com](http://www.coli688.com)

---

## 报告关键议题评估

中国海外发展深知推动公司各项业务可持续发展是一个持续的过程，公司以GRI的国际标准为指导，不断努力改进公司的企业社会责任相关政策制定与执行落实。因应《可持续发展指南4.0版本》(G4)的相关指引，公司委托独立的第三方专业机构CSRAsia于2014年11月-12月组织开展了利益相关方的系统化沟通调研工作，通过此项工作，既展现了公司推动可持续发展管理工作的态度、努力和绩效，亦听取了各方声音。

利益相关方沟通调研工作得到公司内外的积极支持，沟通调研对象覆盖公司员工、客户/业主、供应商、承建商、政府部门、设计单位、金融机构、社会公众、投资者、媒体、咨询代理商、学术界、NGO组织等，通过全国在线问卷调查、各业务线代表焦点小组讨论、电话访谈、工作坊等形式，综合评定了既为公司各利益相关方所看重，又与公司业务高度相关的重点议题，并确定中国海外发展企业社会责任关键议题矩阵图（详见下图），由此，也有助于我们识别出企业社会责任工作中需要改进的领域，并在年度报告中予以更全面、更透明、更具针对性的回应，持续提升报告的质量。



### 中国海外发展企业社会责任十六项关键性议题

- 经济绩效
- 职业健康与安全
- 客户健康与安全
- 采购模式及供应商关系
- 培训与教育
- 客户满意度
- 建筑材料使用
- 员工背景多元化和机会及待遇平等
- 合理的营销及推广手法
- 污水和废弃物处理
- 反腐败
- 保护客户隐私
- 为减少业务对环境的影响而作出的努力
- 针对业务于当地社区影响而作沟通评估和发展计划
- 依法合规
- 供应商环境表现评估



# 工科中海



# 业务概况

中国海外发展由香港发展至内地，充分适应中国经济梯次发展，均衡布局于港澳、珠三角、长三角、环渤海、东北、中西部六大区域。

※目前，中国海外发展于56个城市从事房地产开发业务，包括北京、上海、深圳、广州、杭州、沈阳、长春、长沙、成都、重庆、大连、东莞、佛山、福州、海南、哈尔滨、济南、昆明、南昌、南京、宁波、苏州、青岛、太原、天津、乌鲁木齐、武汉、无锡、西安、厦门、烟台、郑州、中山、珠海、常州#、赣州#、吉林#、九江#、合肥#、呼和浩特#、黄山#、惠州#、兰州#、南宁#、南通#、汕头#、绍兴#、潍坊#、徐州#、盐城#、扬州#、银川#、淄博#，以及伦敦、港澳的地产发展。

#中国海外宏洋集团有限公司 (00081.HK) 营运的城市。



## 业务概况

### 房地产开发 | 中海地产

中国海外发展有限公司于1979年在香港注册成立，房地产开发是公司的核心业务。1992年8月，公司在香港联合交易所上市，首开中资企业以香港本地业务资产直接上市之先河。2007年12月，中国海外发展(00688.HK)晋升香港恒生指数成份股。

本公司自成立以来，一直致力于专业化与规模化发展，业务均衡布局于港澳、长三角、珠三角、环渤海、东北、中西部50余个经济活跃城市，为数百万客户提供了优越的居住选择与满意的消费体验。历经30余年的发展，公司成功打造中国房地产行业领导品牌——“中海地产”。本公司还涉及与地产有关的物业投资以及建筑设计等业务。

2016年底，公司总资产达港币5,713亿元，股东权益达港币2,223亿元。实现房地产销售合约额港币2,106亿元，净利润港币370.2亿元。截至2016年底，公司拥有土地储备面积超过5,677万平方米。



中海地产  
官方微信



中海云平台  
APP

品牌网站: [www.colli688.com](http://www.colli688.com)  
官方网站: [www.colli.com.hk](http://www.colli.com.hk)

### 商业地产 | 中海地产商业发展有限公司

2012年，中海商业地产在深圳开启专业化公司运营第一步。四年来，业务已遍及北京、深圳、上海、成都、南京、天津等一二线重点城市，涵盖“中海系”甲级写字楼、“环宇城”购物中心、星级酒店三大产品线，持有运营及规划发展面积超过690万平方米。2016年，凭借优异的资产运营及管理实力，中海商业荣登“中国房地产开发企业品牌价值商业地产”排行榜。

截至2016年底，已落成投资物业面积已达250万平方米，并参与城市公益设施的建设与运营。公司致力于为客户、合作伙伴、股东、城市构建协同合作平台，促进商家价值、股东价值、品牌价值持续增值，实现“财富共生、资源共享、共赢未来”。



中海云商二维码

中海环宇城官方网站: [www.unipark.net.cn](http://www.unipark.net.cn)  
中海系甲级写字楼官方网站: <http://colioffice.com>

物业管理



1986年创立于香港，并于1991年起进入内地，中海物业作为建设部首批一级资质物业管理企业、中国物业管理协会常务理事单位、广东省物业管理协会副会长单位、深圳物业管理协会副会长单位，已成为高档物业特征，优秀服务标志。2015年，中海物业分拆并在香港联合交易所成功上市（股票代码：02669.HK）。



官方网站：[www.copm.com.cn](http://www.copm.com.cn)

建筑设计



华艺设计顾问有限公司1986年成立于香港，同年在深圳设立全资子公司——香港华艺设计顾问（深圳）有限公司（持有“建筑工程”甲级设计资质），2009年发起成立北京中海华艺城市规划设计有限公司（具有城乡规划编制甲级资质）。华艺汇聚了近千名优秀的专业设计人才，已具备运用“建筑信息模型（BIM）设计”技术进行全过程设计的技术能力和项目经验。华艺公司现有上海、南京、武汉、北京、重庆、广州、厦门和成都等十家分公司。

三十年来，华艺坚持“创意为先，质量为本”之方针，累计完成各类工程设计项目2千多项，先后共有160多个项目获得410余次国家级、省部级及深圳市优秀设计奖。亦获评“深圳文化创意百强企业”、“广东省土木建筑十佳创新企业”、“当代中国建筑设计百家名院”、“全国外商投资‘双优’企业”等荣誉称号。华艺设计、华艺规划两家公司均被认定为“国家级高新技术企业”。



华艺设计官方微信

官方网站：[www.huayidesign.com](http://www.huayidesign.com)

## 数据中海2016

业务覆盖城市	56 个	雇员人数	5,726人
2016年度公司品牌价值	519.06 亿元	员工平均培训时数	68小时
总资产	5,713亿港元	员工人身意外险覆盖率	100%
股东权益	2,223亿港元	詹天佑大奖	累计达57 个
营业收入	1,641亿港元	国家星级绿色建筑认证	24 项
销售合约额	2,106亿港元	美国LEED (预) 认证	16 项
每股基本盈利	3.64港元	英国BREEAM认证	2 项
每股净资产	20.29港元	建设保障房面积	累计达460万平方米
净利润	370.2亿港元	集中采购供应商数量	81 家
土地储备	5,677万平方米		

## 可持续发展管理

<b>企业愿景</b>	作为领先的房地产开发商，以卓越表现引领行业标准。
<b>经营理念</b>	诚信卓越、精品永恒。
<b>企业精神</b>	真诚团结、艰苦奋斗、积极进取、严格苛求、自觉奉献。
<b>价值观</b>	诚信、务实、创新、求精，将个人追求融入到企业长远发展中去。
<b>可持续发展理念</b>	传承“慎微笃行、精筑致远”理念，以高水平的企业管治和严苛的项目质量作为公司一贯的追求，通过房地产开发运营全价值链精细管控与优化，持续践行企业社会责任，达致企业公民行动在经营、社会、环境等方面效用的最大化和最优化。

### 可持续发展政策

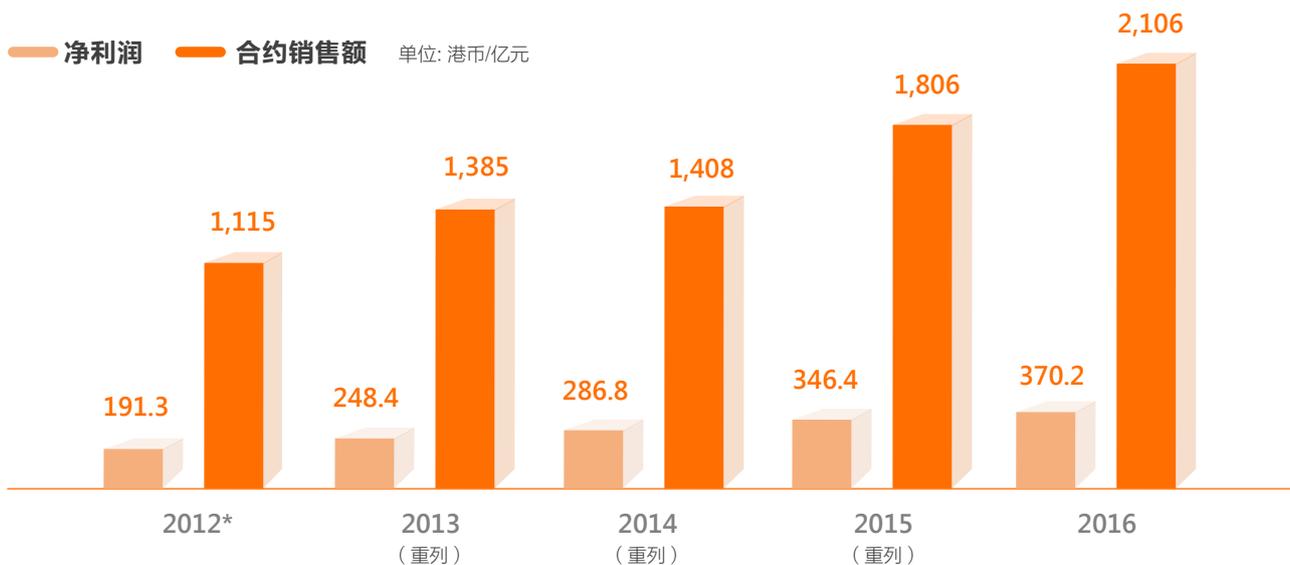
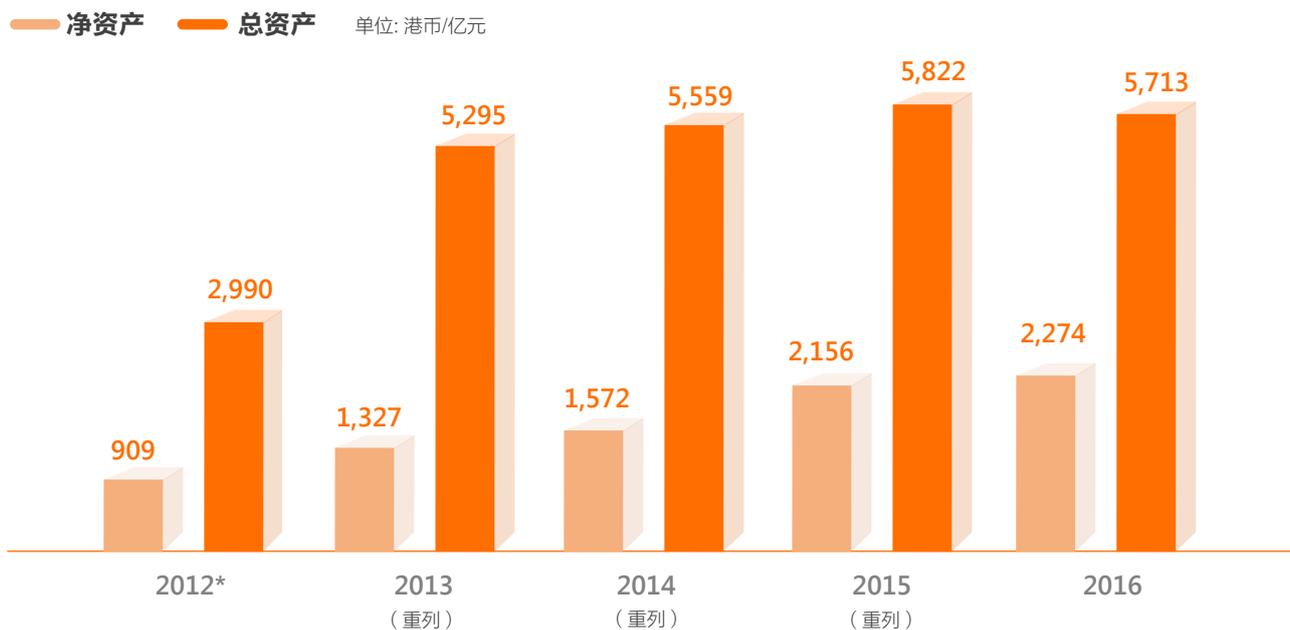
<b>股东及投资者</b>	持续提升公司治理及风险、危机管理水平，为股东/投资者创造稳健、长远的价值回报。
<b>客户/业主</b>	坚持诚信合规经营，加强客户服务管理及产品创新，提供高品质的产品及服务，竭力保障客户/业主的各项权益。
<b>员工</b>	推行绿色办公，为所有员工缔造一个公平及受尊重的工作环境，关注员工福利与职业发展，保障员工职业健康安全等权益。
<b>社区</b>	坚守精品化的产品策略，珍视土地价值与自然资源，携手物业、业主共建和谐社区，秉持低碳环保理念，促进业务对环境造成的各项影响得以妥善管理。
<b>对合作伙伴与供应商</b>	构建和谐共赢的供应商关系，履行阳光招标与绿色采购政策，支持及优选推行环保的合作伙伴与供应商，带动上下游企业走可持续发展之路。
<b>社会</b>	积极践行企业社会责任，襄助公益，捐资助学，融入城市发展，参与保障房建设，推行环保举措，践行绿色地产开发，保护生物多样性并积极应对气候变化。

## 利益相关方参与

对各利益相关方期望与要求的识别及理清是企业可持续发展工作中不可或缺的内容，同时，只有将各利益相关方的诉求贯彻到公司日常业务运营中去并持续改进，才能发挥更大的价值，也由此逐步提升公司的可持续发展管理能力，驱动公司战略目标的实现。下表为中国海外发展各利益相关方的主要期望与要求清单，以及公司的沟通及回应方式。

利益相关方	期望与要求	沟通及回应方式
客户 / 业主 	信息透明 高质量产品 诚信履约 贴心服务与体验 隐私保护 意见与投诉处理	贯彻精品化产品策略提供客户高品质的产品，通过项目售楼处、物业管理处、微信平台、投诉电话/信箱等畅通客户沟通与意见反馈渠道，并持续开展客户满意度调研、提升工作。
员工 	机会平等 福利保障 民主管理 职业发展 人文关怀 健康与安全	关注员工职业健康与安全，营造舒适、绿色的办公环境，持续推进品牌化的培训活动以提升不同岗位、不同层级员工的职业发展与工作能力，依托联谊会平台丰富员工企业文化生活，增进全员凝聚力。
股东 / 投资者 	权益保障 信息公开透明 投资回报 经营风险管控	通过投资者会议、公司访问、电话会议、投资者项目实地参观及联交所公告刊发等形式，保持与资本市场紧密、透明、高效的沟通。
政府 	遵纪守法 合作共赢 依法纳税 参与城市建设 资产增值	通过诚信合规经营，按时依法纳税。专注于中高端精品物业的开发运营，提升城市社区活力，并借由参与保障房项目建设，响应政府政策，构建和谐社会。
合作伙伴与供应商 	诚信履约 阳光采购 资源共享 平等互利共赢 共同发展	通过持续加强公司招投标、履约流程规范化建设及为所有供应商发放《致供应商公开信》等，促进阳光招标采购政策的落实，与供应商互利共赢。
城市 	公益慈善 社区协同发展 促进就业 环保绿化	以公司捐建的十一所希望小学为基点，持续开展“童梦同想”艺术交流、“爱心探访”、“欢乐童学会”夏令营等各类公益活动，带动员工参与志愿服务，并助力青少年教育及社区建设。
劳工 	就业机会 健康与安全 劳资保障	与承建商紧密合作，加强公司项目现场质量安全评估体系建设，贯彻安全文明施工准则，并以多项措施保障劳工的合约及薪资管理。

## 财务表现



\*截至2012年12月31日之数据未就中信资产收购作重列处理。

2016年，中国海外发展全年合约销售额上升16.6%至港币2,106亿港元，对应销售面积1,304万平方米，股东应占溢利上升6.9%至港币370.2亿元，每股基本盈利港币3.64元，每股净资产港币20.29元。股东权益增长6.1%至港币2,222.5亿元。在市场复杂多变的环境下，中国海外发展透过资产重组和出售的安排获得丰厚的利润，使得2016年平均股东资金回报依然能够达到17.1%的较高水平。

# 奖项荣誉

中国海外发展历来致力于推动公司业务在经济、环境和社会发展方面的效益增长，公司在可持续发展方面的努力广受国内外权威机构的好评，包括连续入选香港恒生可持续发展企业指数、道琼斯可持续发展指数等，此亦鼓励本公司持续不断改进业务管理与品牌经营。



获奖日期	奖项名称	颁发机构
2016.3.1	5年Plus「商界展关怀」标志	香港社会服务联会
2016.3.22	2015年度中国房地产上市企业30强(地产G30) (第二名) 2015年度中国房地产商业模式卓越榜TOP10 2015年度中国房地产卓越100榜TOP10	观点地产网
2016.3.22	2016中国房地产500强榜单: · 综合实力TOP10 (第五名) · 经营绩效TOP10 (第一名) 中海地产商业发展有限公司: · 商业运营5强 (第一名)	中国房地产研究会 中国房地产业协会 中国房地产测评中心
2016.3.24	2016中国房地产百强企业榜单: 综合实力TOP10 (第四名)、规模性TOP10 (第五名)、稳健性TOP10 (第一名)、盈利性TOP10 (第一名)、年度社会责任感企业 (第三名)	国务院发展研究中心企业研究所 清华大学房地产研究所 中国指数研究院
2016.3.30	全国绿色建筑先锋奖 (中海地产集团有限公司)	中国绿色建筑与节能专业委员会
2016.4.13	社会关爱企业卓越奖	社会企业研究所、亚洲知识管理学院
2016.4.26	香港上市公司港股100强评选-综合实力100强	财华社、腾讯网
2016.5.18	2016中国大陆在港上市房地产公司: 财富创造能力TOP10 (第一名)、 财务稳健性TOP10 (第一名)、投资价值TOP10 (第二名)、 综合实力TOP10 (第二名)、2016值得资本市场关注的房地产公司	国务院发展研究中心企业研究所 清华大学房地产研究所 中国指数研究院
2016.6.3	美国《新闻周刊》「绿色企业」排行榜	美国《新闻周刊》
2016.6.3	BCI ASIA香港「十大杰出地产发展商」	BCI ASIA
2016.6.17	「中国最佳投资者关系公司奖」 「亚洲最佳企业社会责任奖」	《亚洲企业管治》
2016.6.21	中国蓝筹地产企业	《经济观察报》、新浪乐居
2016.7.11	2016年度地产上市公司50强 (第一名)	《证券市场周刊》等
2016.7.18	优质中国房地产企业大奖	香港股票分析师协会
2016.7.31	2016中国绿房企 (住宅) TOP10	标准排名
2016.8.25	恒生可持续发展企业指数系列 - 成分公司	恒生指数有限公司
2016.9.6	2016中国房地产品牌价值研究成果榜单 · 中海地产品牌价值达人民币514.02亿元, 蝉联行业第一 · 连续十三年荣获「中国房地产行业领导公司品牌」 · 2016中国房地产顾客满意度领先品牌 · 杭州中海御道: 2016中国房地产住宅项目品牌价值TOP10 · 重庆寰宇天下: 2016中国房地产高端项目品牌价值TOP10	国务院发展研究中心企业研究所 清华大学房地产研究所 中国指数研究院
2016.9.8	道琼斯可持续发展指数	RobecoSam AG
2016.9.21	2016中国房地产企业品牌价值榜单: · 2016中国房地产开发企业品牌价值10强第一名 · 中海地产品牌价值达519.06亿元, 蝉联行业第一 · 中海地产商业发展有限公司: 2016中国商业地产企业品牌价值10强第三名	中国房地产业协会、中国房地产测评中心
2016.11.17	上市企业大奖2016	彭博商业周刊/中文版
2016.12.14	低碳关怀ESG标签	CarbonCare Inn Lab
2016.12.21	中国价值地产总评榜: 年度价值地产企业、年度地产企业公民	每日经济新闻



# 环境保护





# 环境管理政策

中国海外发展因应国际环保趋势，以逐步提升公司的环保表现为着力点，于2016年度正式启动对节能减排等环保数据的收集统计管理工作，我们相信有责任的管理公司运营及项目开发对环境的影响，可最大程度地避免、减少相关活动对环境造成的风险和影响。为此，公司拟定了如下环境管理政策纲要，以推动环境可持续工作。



## 环境保护实践

### 绿色建筑

#### 绿色建筑设计

中国海外发展结合多年的规划设计经验与本地化的产品调研成果，从产品设计阶段开始，就组织多部门联合评审，从各业务线的专业角度对产品的舒适度、实用性、安全性等多方面进行分析优化，深入挖掘消费者对不同产品的现实需求，提升产品、服务与客户的匹配度与适应性、勇于创新，并因地制宜，应用低碳节能设计，如积极考量建筑物排列对日照和通风的影响，以提升建筑物运行时的能源使用效益。

华艺设计亦积极参与绿色建筑的设计，下设绿色建筑专项研究中心，主持设计了多个公共建筑类、住宅类绿色建筑项目，并有多个项目荣获LEED金级认证及国家绿色建筑设计标识星级认证。此外，华艺设计作为广东省建筑节能协会理事单位、深圳市绿色建筑协会副会长单位，组织编写了《居住建筑节能设计标准》、《绿色建筑信息模型技术应用指南》等行业规范，并参编《深圳市电动自行车充电库（棚）建设标准》等文件。2016年，华艺设计有7名总师获聘成为广东省绿色建筑评价标识专家委员会专家、深圳绿色建筑协会专家委员会专家，并有“排风热回收型空气处理机组”、“网络机房空调废热回收利用装置”两项设计获实用新型专利。

2016年中国海外发展荣获“全国绿色建筑先锋奖”，该奖项旨在表彰“树立了绿色建筑典范，带动全社会广泛投入绿色建筑事业，推动全国绿色建筑可持续发展”的企业，该奖项肯定了本公司对我国绿色建筑发展起到的积极作用，彰显了公司的节能环保的实践与创新在业界的领先地位和影响力。

2016年，中国海外发展综合国内外先进的绿色建筑、节能环保技术和实践经验，结合我国新国标《绿色建筑评价标准》，发布科研成果《基于大型房地产开发的绿色建筑技术及其标准研究与应用》，形成了适合大型房地产开发的绿色建筑、节能环保策略和技术体系，经业内专家鉴定，成果达到“国际先进”水平。

2016年，中国海外发展发表《全生命周期绿色建筑技术实践及产业化》，被中国土木工程学会录入2016年学术年会论文集，于2016年9月正式出版，该论文分享了本公司在绿色建筑领域最前沿的实践经验。



## 绿色建筑实践

中国海外发展结合数十年项目设计建造经验，项目规划设计始终秉承对自然环境负责，因地制宜，精心设计，将节地、节能、节水、节材、室内环境技术、绿色施工与运营管理等与项目定位相融合。通过现状调研、制定实施办法及技术导则、示范试点项目，逐步推动绿色建筑技术在新一代住宅产品的全面运用与推广。已形成了以《绿色建筑特征调研报告》、《绿色建筑推行实施办法》和《绿色建筑技术导则》为主的中海地产绿色建筑成果，指导本公司绿色建筑设计实践。

2016年，公司将最新版国家标准《绿色建筑评价标准》GB/T 50378-2014和当今先进的绿色建筑技术相结合，形成了集指导性、规范性与实用性于一体的《中海地产绿色建筑技术手册策略表》；在新国标的基础上，通过有效的各星级绿色建筑策略表，进一步规范化、流程化全公司的绿色建筑项目操作。

中国海外发展作为中国绿色建筑与节能委员会绿色房地产学组组长单位，长期以来积极推动绿色建筑的项目实践与技术探索，在绿色建筑技术整合设计、完善评价标准等方面，自成体系，推动绿色节能住宅的推广、开发与应用。

### 案例1：深圳中海天钻

中海系统内于20世纪80年代在香港参与承建业务之时，已参与了产业化住宅的实施，在90年代，成立了具有工业化住宅建筑产品研发、设计与施工的专业公司——深圳海龙建筑科技有限公司，本项目为中国海外发展与海龙公司共同开发建造的住宅产业化项目。

- 本项目是全国首例实施的超高层产业化住宅，以产业化为手段，将绿色节能与智能宜居相结合，改善与提高人的居住品质，创建绿色建筑新理念，具有住宅工业化、绿色节能、智能健康、私人订制精装修和创新领先园林五个特点。
- 该项目是中建体系内全过程自主研发的产业化开发项目，该项目的建设单位、项目开发管理、产业化技术研发、装配式技术深化、施工单位、构件生产均为中建系统内的子公司。
- 本项目采用了预制凸窗、叠合楼板、预制楼梯等产品构件，并采用铝合金模板工艺、BIM建筑信息模型技术、装配式建造、一体化装修、光导照明等技术，既减少建筑材料的浪费及项目建造过程中的扬尘、噪音等影响，也整体提升了项目的社会环境效益与建筑品质。
- 本项目作为住宅产业化的深圳代表，于2016年3月在北京召开的“第十二届国际绿色建筑与建筑节能大会暨新技术与产品博览会”上进行了展示并受到与会各方的广泛关注。



### 案例2：苏州中海国际社区233-2项目

苏州中海国际社区233-2项目作为首个全生命周期绿色建筑科技示范项目，围绕“低碳”、“健康”、“智能”三大理念，以人为本，因地制宜地系统集成应用了28项绿色建筑技术，实现了科技、绿色、经济、舒适的有机结合，在公司内外都具有积极的示范作用，项目于2014年12月完成项目科技验收鉴定，得到中国绿色建筑与节能委员会等权威机构专家的赞许与肯定。本项目在2014年度的企业社会责任报告中进行了详细披露。本项目上所采用的多项绿色建筑技术，如太阳能光热系统、新风全热回收系统、预制装配式施工、高效灌溉系统等节能降耗技术，在本公司多个项目得以实践应用，其运营生态效应良好。



### 案例3：深圳市当代艺术馆与城市规划展览馆

作为深圳市“十二五”（2011-2015）规划60个标志性重大建设项目之一，深圳市当代艺术馆与城市规划馆是深圳市政府与中国海外发展携手启动“公共项目建设+商业地产开发”文化基础设施建设的一次创新。深圳市当代艺术馆与城市规划馆坐落于深圳市民中心东北角，与深圳文化中心交相辉映，总建筑面积约8.9万平方米，2016年已完成各项验收。深圳市当代艺术馆与城市规划展览馆设计理念是一块半透明的“城市巨石”，建筑形体富于动感，设计突出低碳、环保、节能的理念。中国海外发展作为其建设方及运营方，将积极探索展馆新的运作模式，实现高效运营和可持续发展的有益探索。目前两馆项目已完成整个建筑主体结构及外立面工程，并应用多项绿色建筑技术。



<b>可调节外遮阳</b>	建筑外皮由铝合金遮阳穿孔板和保温隔热玻璃层组成，遮阳穿孔板被设计成能最大程度地捕捉漫射日光的模式，保护外部玻璃表面免受日光的直接照射。
<b>新风热回收</b>	项目在学术报告厅、办公室、管理室、物业用房、会议室、研究中心、图书馆、商铺、贵宾室采用转轮热回收空调机组，采用全热回收，夏季的热回收效率为62%，满足新风热回收的天数116天，几乎涵盖了整个供冷季。
<b>太阳能热水系统</b>	项目采用太阳能光热系统进行可再生能源利用，项目全部热水均采用太阳能系统供应，供应热水比例为100%。
<b>节材与材料资源利用</b>	项目办公区的可变换功能空间的面积为7,525m <sup>2</sup> ，采用灵活隔断的面积为3,984m <sup>2</sup> ，可变换功能的室内空间采用灵活隔断的比例为86.9%；可再循环材料利用率为14.1%。
<b>绿色运营管理</b>	项目应用了建筑智能化系统、能源管理系统、智能抄表系统、建筑设备管理系统等。

**案例4：北京中海广场**

- 太阳能热水系统供应的热水占建筑热水总用量的10%以上。
- 引入市政中水用于冲厕、洗车及景观灌溉等，达到整个建筑用水量的40%以上。
- 合理建筑布局，超过75%的主要功能区均满足相关标准自然采光要求。
- 按需通风设计，办公区设置CO<sub>2</sub>传感器调节供风量，保证室内空气品质。
- 完善的建筑智能化系统，含综合布线系统、安全防范系统、建筑设备监控系统等。



**案例5：成都中海国际中心**

- 集约高效的柱网及核心筒布置，在有限的建筑面积内提高了办公空间的使用效能。
- 引入单元式玻璃幕墙技术，降低建筑室内空调能耗，提升采光及视野。
- 采用智能光控系统，智能调节光照以降低办公室照明能耗。
- 建筑南向采光优越区域设置了开放式阳台，增加了自然环境景观。



**案例6：济南中海广场**



- 建筑采用双层LOW-E玻璃幕墙设计，全景采光，降低建筑室内灯光能耗。
- 引入市政中水日用于道路绿化浇洒、景观补水、车库冲洗用，达到节水目的。
- 公共区域采用总线控制技术,自动控制以便调节降低能耗。
- 空调新风机组设置热回收系统，节约能耗，并配备两级过滤网加电子空气净化器，保证室内空气品质。

**案例7：南京中海大厦**

- 核心筒布置合理，接近75%的得房率大幅度提升了空间使用效能。
- 采用单元式双层玻璃幕墙外立面，提高采光度，有效降低能耗。
- 在写字楼5楼平台设置空中花园，增加办公体验舒适感。
- 写字楼采用5A全智能化系统，综合布线系统，有效降低各种损耗。

**案例8：武汉中海大厦**

- 采用框架核心筒设计，最大程度的提高了办公空间的使用效率。
- 玻璃幕墙采用单元式高透中空双层镀银LOW-E玻璃，保证充分的采光，减少室内能耗损失。
- 大厅采用白玉兰石材装饰，效果干净典雅，并配有休息区和水吧区等人性化的休憩空间。
- VRV系统全天候灵活运营，节约区域能耗。

**案例9：沈阳中海国际中心**

- 项目取得LEED-CS金奖预认证，在绿色环保方面达到国际化水平。
- 整栋楼采用呼吸式玻璃幕墙，双银LOW-E玻璃，抵挡紫外线，减少热量流失，降低空调运行成本。
- 项目采用高效率，创新式中水系统，同时使用高效率卫生间龙头，减少卫浴用水量；有效节约水源。
- 采用智能天然采光系统，有效减低办公室照明能耗。
- 新风系统采用二氧化钛空气杀菌技术，改善室内空气质量。
- 空调在过渡季节采用室外空气的供冷策略，降低空调能耗，不使用含CFC的制冷剂。
- 使用对人体健康无害的室内材料，包括使用低挥发性密封剂、粘合剂、油漆涂料等；对于室内的污染源作出控制和限制。

**案例10：重庆寰宇天下B03-2期1号、2号楼**

- 中水收集利用系统：收集住宅的淋浴与洗衣废水，经净化处理后用于绿化浇洒、道路冲洗、地下车库冲洗、洗车、水景补水及冲厕等。
- 多联机空调系统：在车库大堂、入户大堂采用户式风冷多联机中央空调系统，节能高效。
- 项目绿化灌溉采用节水喷灌系统，在地形起伏及坡度较大场地结合人工灌溉。
- 节能高效照明：项目车库、物管办公室区及走道采用三基色荧光灯和紧凑型节能灯。



### 案例11：苏州中海双湾花园二期

- **雨水回收系统：**景观用水通过屋面雨水的收集、处理后作为景观用水水源；
- **节水喷灌：**绿化灌溉采取喷灌、微灌等节水高效灌溉方式；
- **透水地面：**合理规划地表与屋面雨水径流途径，降低地表径流，采用多种渗透措施增加雨水渗透量；
- **采用节水器具：**采用节水器具和设备，节水率不低于8%；
- **外遮阳：**采用可调节外遮阳，防止夏季太阳辐射透过窗户玻璃直接进入室内；
- **隔声楼板：**对建筑围护结构对卧室、起居室采取有效的隔声、减噪措施。
- **精装修：**土建与装修工程一体化设计施工，节约资源、避免浪费。



## 绿色建筑认证

2016年，中国海外发展继续推进旗下住宅项目、商业项目的绿色建筑认证工作，截至2016年底，已获得中国绿色建筑星级认证、美国LEED认证、英国BREEAM认证等合计超过47项，共计建筑面积超过720万平方米。2016年，公司有8个项目取得星级绿色建筑设计标识证书，合计建筑面积约182万平方米。



LEED 金奖

北京中海广场



LEED 银奖

成都中海国际中心AB座



LEED 金奖 预认证

南京中海大厦  
天津八里台  
成都中海国际中心CD、H、I、J座  
沈阳中海国际中心  
沈阳写字楼集群K地块



LEED 银奖 预认证

济南中海广场环宇城  
北京中海大厦  
成都中海国际中心G、F座



BREEAM认证

二星级：深圳中海天钻项目  
三星级：伦敦 50 Victoria Embankment



佛山中海锦城国际花园（二期、三期）



三星级绿色建筑  
设计标识

北京中海地产广场  
深圳当代艺术馆与城市规划展览馆  
杭州中海御道配套幼儿园  
北京老古城综合改造项目H地块  
苏州中海海悦花园四区  
重庆中海寰宇天下B03-2期1、2号楼住宅  
苏州双湾花园二期



二星级绿色建筑  
设计标识

苏州中海八号公馆  
济南华山北区地块  
南京中海国际社区B1-4、B1-5、B1-6  
盐城中海世纪公馆  
呼和浩特中海凯旋门1-3、5-12、15号楼  
呼和浩特中海外滩5-8号楼  
新疆幸福里  
无锡中海凤凰熙岸C地块1-17号楼  
烟台中海国际社区6021、6022地块



一星级绿色建筑  
设计标识

佛山中海千灯湖花园一期  
南京中海国际社区B1-1、B1-2、B1-3  
深圳天颂雅苑、阅景花园  
长沙梅溪湖壹号1-10号楼  
常州中海珑城公馆  
合肥中海湖滨公馆  
长沙中海国际社区小学



深圳天颂雅苑、阅景花园  
深圳中海锦城花园



济南华山北区A、B地块

## 绿色施工

### 保护生物多样性

中国海外发展开发建造及运营的项目多位于城市中心，即使比邻山河湖泊之项目，亦严格遵照政府相关规定，依耕地红线要求开展施工及项目建设，保护自然栖息地与生物多样性。公司开发的所有项目需严格遵守《中华人民共和国环境影响评价法》，在开发建设前对环境（包括项目周边的生态系统、生物多样性等）可能造成的潜在或负面影响进行分析、预测及评估。确保项目的整个施工过程中，避免对自然栖息地的破坏，亦不会导致濒危物种的灭绝事件的发生。公司自成立至今，亦未发生过对业务开展城市的生物多样性产生负面影响的事件。

按照中国政府相关要求，公司所有新建项目均须完成环境影响评价并由当地环保部门成功批复后方可进行施工建设，项目竣工后亦进行环保验收，以确保项目在开发建设过程中及后续投入使用后之环境影响符合政府环保法规要求，当然，这些属于公司减少对环境负面影响的基础工作之一。

与此同时，公司通过每个项目社区花园、绿化空间的精心营造，栽种多样化的花草树木，改善社区微气候，丰富社区的园林景观，并给社区业主带来大自然生物多样性的体验。



### 施工现场环境管理

中国海外发展致力以可持续的方式建设及管理旗下发展项目，尤其在项目的整个建造过程中，着力善用自然资源，对项目周边的环境影响降至最低。在内地的数百个在建项目积极学习借鉴本公司香港地盘环保管理经验，建立施工现场环保规范管理，并积极创建施工安全文明工地。2016年度，公司旗下44个项目荣获施工安全文明工地相关荣誉表彰，其中省级安全文明工地28个，市级安全文明工地16个。



**1、防扬尘：**做好施工场地硬化处理；搅拌机设置防扬尘防护棚；运输散装材料的车辆需加盖篷布；保持施工现场整洁卫生、不带泥沙出场。



**2、降噪音：**设置临时声屏障，严格限制作业时间；对搅拌机、空气压缩机、木工机具等噪声大的机械，采取防噪、降噪措施以减少噪声影响。



**3、污水处理：**工地生活污水、施工废水等单独铺设污水收集管道和收集池，工地污水与市政污水排放接驳，有组织、按要求排放。污水处理和清运指定专人负责，并建立记录台账，规范管理。



**4、废弃物管理：**施工过程中产生的废弃物及建筑垃圾严格按照当地城市管理的相关规定进行收集清运，其中涉及到危险废弃物委托有证单位处置，并依法办理相关手续。

### 提升房屋精装修交付比例

中国海外发展近年逐步推行精装修、取消毛坯房战略，以减少传统毛坯交房后业主自行装修所造成的材料浪费、噪声污染以及诸多社会资源的浪费。公司经探索研究，已经推出七种精装修交楼标准供客户选择，对设计风格、材料配置提出标准化意见，对于木地板、洁具、厨房电器等进行集中采购，最大限度地做到了部品的工厂化，降低了成本并保证了产品质量，极大的提高了社会资源的使用效率。



通过年度精装修完成指标统计，结合设计线的产品配置标准，公司总部设计管理部联合区域、地区公司室内设计专业，同时，结合集采研发完成2016年版6个档次共计7款精装修设计标准，通过2016年各区域、地区公司项目开发检验，精装修设计标准在成本控制、质量控制、效果提升等方面对全公司精装修项目提供了有力的技术支持和保障，推动了精装修战略落地实施。

## 绿色运营

### 关注气候变化

中国海外发展本着对环境负责的态度推动公司的绿色运营，通过业务的精细化管理以进一步减少业务活动对气候变化的影响，并在近年开始尝试系统监察和统计各级公司运营点的温室气体排放状况，并逐步对外披露公司的碳足迹，此项工作在2016年正式启动执行。

各级公司以国内外与环境保护相关的节日（如中国植树节、世界环境日、世界无车日、WWF地球一小时等等）为契机，举办相关的公益环保活动，以影响、推动公众对气候变化的关注与公益行动。

### 推行绿色办公

中国海外发展积极将环境责任融入到企业日常经营行为中。公司从成立之初，就将保护环境、节约资源的理念引入到日常工作方式及办公细节中，多年来，公司上下，全体员工执行“一纸两用”、“三层楼不乘电梯”等低碳、绿色办公方式。近年来，随着移动互联网技术的发展，公司无纸化办公手段亦同步升级，深入公司各业务环节。

自2016年以来，公司累计在网上完成审批流程超过35万条，极大减少了纸张消耗，提升了流转效率；同时，电子化业务协同也延伸到供应商和分包商，通过招投标、物资采购、工程指令系统打通上下游的订单管理、任务指派环节，减少书面文件的往来签收；此外，部分产品宣传、案场管理工作也由线下转移到线上，通过企业微信号、销售APP等进行公司的品牌传播、客户信息的管理，降低了纸质宣传单及资料的用量。这些无纸化办公管理系统的应用，最大程度的减少了不必要的纸张浪费，节省了档案室的存储空间，改变了纸质文件流转慢、检索难、不便共享的模式，大幅提升了工作效率。

中国海外发展亦一如既往地鼓励旗下子公司利用视频会议系统代替可避免的差旅。2016年全年召开视频会议超过960次，参会方达53个不同城市，累积会议时长超过3400小时。视频会议的广泛应用既提高了沟通效率，节省了时间，也减低了差旅过程中交通工具所产生的温室气体排放。中国海外旗下各级公司办公室装修亦秉承资源节约及环保理念，引进各种节能灯具，降低电力消耗。



## 持有型商业物业低碳实践

商业地产项目作为公司长期持有运营的投资性资产，对于项目设计开发、运营管理过程中可持续发展表现的评估和检视尤为重要，通过推动公司开发的商业项目积极参与美国能源与环境设计先锋奖（LEED）绿色建筑评估体系，赋予整个商业项目积极的环境与社会责任价值，公司依循LEED认证体系标准指导项目的全生命周期建设，最终实现为商务租户提供高质量、舒适健康的生活及工作环境之目标。此外，通过加强建筑物能源效益的审查、管理，鼓励员工、租户、客户力行环保，影响项目周边社区及所在城市的环保公益行为。

### 1 “中海系” 甲级写字楼

中海写字楼在运营中持续践行“绿色环保”的经营理念，在绿色建筑、商业项目运营、以及营造绿色办公环境和文化氛围方面，不断完善低碳办公系统，建立绿色办公室认证体系，从零散的自发行，上升为科学化、专业化的办公环境管理体系，协助入驻企业节约运营费用的同时，产生更大的环境保护效益，目前“环保”已成为中海写字楼性格塑造的一个重要标签。同时中海商业积极致力于面向全社会公众的环保推广和参与，希望通过全国布局的平台和品牌优势，向全国公众传导低碳生活和绿色办公理念。



超过**180万**平方米  
运营中写字楼



超过**1,000家**  
服务企业总数



### 案例1：支持“地球一小时”活动

商业公司已连续多年参与地球一小时公益活动，2016年通过精心策划，整合公司旗下中海系运营中甲级写字楼、环宇城购物中心项目，全面参与地球一小时“为蓝生活”主题活动，以地球一小时公益行动为主轴，商业公司以城市环保象征物征集、写字楼环保回收站试点、垂直公益跑、环保众筹、环保公益站、环保画展、环保问卷调查等一系列活动，以北京、沈阳、济南、青岛、上海、南京、武汉、西安、成都九座城市进行环保接力与联动，为合作伙伴、客户及公众宣传环保、低碳、可持续的工作及生活方式，并探索在中海系写字楼项目建立及实践绿色办公室认证体系，与利益相关方共创更大的经营效益、社会效益及环保效益。



### 案例2：支持清洁能源使用



商业公司积极推动清洁能源的应用，在运营中写字楼项目安装电动车充电桩设备，已覆盖北京、成都、上海、南京、西安等地，合计44个。

### 案例3：推动资源循环利用落地

商业公司携手国内权威的再生资源回收利用平台天天洁有限公司推进中海绿色办公室行动，北京中海广场率先导入“环保回收站Eco Box”（并陆续在我司上海、成都、沈阳、青岛等写字楼项目落地），建立再生资源回收系统，对写字楼纸张、办公用品进行回收再利用，丰田汽车、葛洲坝集团等多家租户已作为试点租户加入。



## 2 环宇城购物中心

### 案例1: Uni爱心衣站

2016年伊始, 济南、南京环宇城陆续上线“Uni爱心衣站”。活动通过线上线下推广, 吸引了众多市民参与, 爱心市民按照相关要求, 将清洗干净的衣物捐献至爱心衣站, 公司将相关衣物转赠予项目周边贫困地区, 向社会传递温暖与关爱。



### 案例2: 重现星空计划

2016年12月24日, 长沙环宇城开业之际, 商业公司携手环保公益组织绿色潇湘等共同发起“重现星空计划”, 共同倡议市民一起节能减排、远离雾霾, 重现星空。活动当日, 有超过1,000组家庭来到重现星空计划公益大赏现场, 一起用手中的画笔共绘最美星空, 商业公司由此表达对绿色生态环境的关切与积极倡议。



## 3 伦敦写字楼项目



### One Finsbury Circus

- “绿色建筑认证” 14001号、“Planet Mark” 可持续发展认证
- 参与地球日活动、举办 环境和可持续发展路演、参与多样植物种植计划



### 50 Victoria Embankment

- BREEAM认证 “Excellent”
- 参与“能源节约计划”



### 61 Aldwych

- “Green Apple” 金奖
- 参加地球日活动、参与多样植物种植计划



### 1 South Place

- 节能认证 Energy rating: EPC C级
- 参与地球日活动



## 绿色供应链

中国海外发展坚持所有在建项目之建筑用材用料的品质采购策略，公司大宗建材的集中采购能够有效保障质量、节约资源，有效推动建材企业的技术研发。2014年度起，公司完善了全系统内集中采购的类别梳理及建筑材料采购指导规范的制定，并印发了一系列的标准化的指引文件，对产品建造过程中用到的磁砖地板、厨房卫浴、门窗五金、机电设备、电气配套、水暖配套等产品质量予以逐项规范，并实时更新合格供应商名录，剔除不合格供应商。

中国海外发展致力于与集中采购合作商建立长期、稳定和双赢的战略合作关系。简化合作环节，竭力降低所有合作伙伴的沟通成本、服务成本。建立和完善了集中采购管理制度和操作流程，按照统一管理、规范执行、公平公正、阳光透明的原则，保证采购质量和效率，实现公正、透明、规范、高效的“阳光采购”。

## 供应商环境表现评估

公司对合作供货商的采购来源、生产过程、工艺做法、成本储运等环节中的环境行为进行严格监督和管控，加强进场材料的环保检测环节，并建立日常评分体系，列入对供应商的年终评价体系中，促进供应商低碳生产，环保运营。



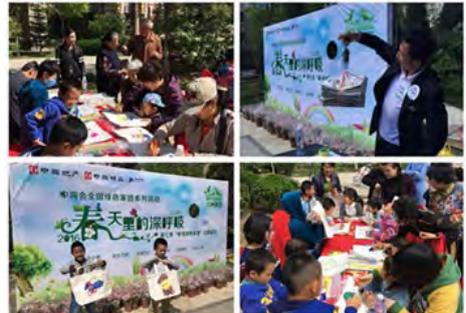
2016年度公司新增了10家集采合作单位，经过ISO14001环境管理体系认证的占比为100%。

## 绿色社区

为积极践行社区环保生活理念，公司除了在所有项目设置分类垃圾桶和废旧电池回收箱等垃圾分类回收实施外，还积极配合各地政府和相关机构，成为垃圾定时定点分类的示范单位，同时对于清洁、绿化药品使用后的空瓶及包装，还引入专业公司实施统一回收，杜绝了此类危险污染源。针对LED灯具节能效果明显、经久耐用等优点，中海物业持续对旗下项目公共区域照明实施LED灯节能改造工程。

北方区在新建项目中已将地库照明全部改为智能LED光源，有车辆行人通过时提高照度，无车辆行人通过时降低照度，有效的节约了能源。

北京公司举办绿色联盟活动，北京中海会带领业主体验DIY手绘环保袋，倡导业主出门购物自带环保袋，减少塑料袋的使用，避免白色污染。并在社区倡导旧物循环利用，在活动期间，业主可以旧衣物、旧书报兑换绿植盆栽，践行低碳生活理念。





# 客户服务



## 过程精品成就卓越品质

中国海外发展始终坚持精品化的产品策略，以精品项目满足市场和客户的需求，以鲜明的产品特质与精细化的管理驰誉市场，同时建立了全过程、立体化的客户服务网络，为客户提供专业化、个性化的服务，赢得客户对中海地产品牌的长期忠诚。

中国海外发展的精品理念集中体现在“过程精品、楼楼精品”的项目发展理念上，并源自公司承建业务的深厚背景及卓越的房地产开发全过程管控能力，30多年前，本公司就凭借“设计新颖、用料上乘、质量优秀、价格公道、管理完善”的项目发展理念扬名香港。30多年来，公司的规划设计持续创新，推出了逐级递进的五代精品住宅，持续引领行业发展。在当前房地产市场的潮起潮落中，中国海外发展在每年数千万平方米的建设项目中，从规划设计到施工过程把控，从精装修工程的稳步推进到项目交付入伙前后的精心安排，从全程客户服务、精诚物业管理到地产与物业合力共建精品社区，中海人始终以客户为中心，精耕细作，品牌经营，实现了公司跨区域、规模化的稳健发展。

## 精心的规划设计

中国海外发展在长期的项目开发实践中，始终秉持国际化的视野与城市营运高度的规划理念，通过规划设计工作的三级管理，充分整合境内外优秀设计单位资源，缜密分析项目地块的容积率和土地特点，反复测算产品组合价值，确保产品经济、社会效益的最大化。

公司所有项目从规划设计阶段起就始终将当地客户的需求放在首位，做到设计创新、管理科学、注重细节。公司已逐步形成以纯高层住区、纯别墅住区、高层住宅+Townhouse/商业街区混合住区为主的规划结构体系，以及Art-Deco、新古典、法式、英式、新中式等多种立面风格体系。传承经典的立面风格体系稳重大气，造型比例推敲严谨，节点大样设计精细，材料应用追求原汁原味，户型空间设计科学实用，有效提升了产品的市场认可度、美誉度，也逐渐形成了公司产品特性鲜明的设计风格。

### 案例：《中海意创》

《中海意创》从2012年1月份发布以来，以月刊的形式，集中展示规划设计业务动态、公司精品项目、结构性规划、建筑设计、景观营造、户型设计、精装修的创新设计与亮点，并对同行经典作品、行业动态等进行分享，已成为规划设计业务总结、交流、互动提升的学习阵地。



### 案例：社区情景式童趣乐园

为提升公司产品品质，营造欢乐和谐的社区氛围，公司总部设计管理部在2016年研发推出“情景式儿童游乐场”组团，目前已在沈阳中海寰宇天下、沈阳中海城、沈阳中海和平之门、烟台中海国际社区、深圳中海天钻项目中投入使用。届时，业主将会享受到更加亲切、欢乐、活泼的儿童游乐场所。



## 精益的施工建造

### 工程策划

工程策划作为中国海外发展房地产项目工程管理的特色工作模式，要求一线工程管理人员“项目未开、策划先行，项目实施、心中有数”。同时，工程策划并非仅仅是模拟施工的一种工作方法，而是既要考虑整个项目施工的平面布置、穿插流水作业流程、道路交通实施程序等，还需要考虑将工程策划的内容转化为合约语言，通过合约清单约束体现策划内容、保证工程策划的真正落地，促进工程全过程的精细化、专业化管理，进而运筹帷幄，提升项目发展的整体管理水平。



### 质量第一

中国海外发展一直坚持产品“质量第一”的宗旨，并视质量改善为施工建造过程中永恒的主题。公司依据业务发展需要，于2015年年初修订颁布了全公司项目质量管理的指导性文件——《质量安全评估体系管理手册》，以提升业主满意度、提升工程质量为核心，对公司的实测实量、质量安全管理、安全文明施工等重点工作进行了更高要求的明确，逐步将“质量安全管理融入在日常管理实践中”。

### 安全文明施工

中国海外发展深知安全之于整个项目开发过程责任重大，从制度层面对安全管理责任制、安全检查规定、防火防盗专项要求、项目重大危险源、项目安全紧急应变、安全生产应急预案等都进行了明确，对危险性较大的工程如深基坑工程、高大模板工程、30m及以上高空作业的工程等编制安全专项施工方案并进行专家论证，确保所发展项目之安全文明生产，并使施工过程中对周边社区的安全、环境影响降至最低。2016年度，各地区继续开展安全生产月、安全生产大检查等常规活动，提高全体员工的安全意识，公司安全生产整体运行平稳，全年无重大安全事故发生。

### 安全文明施工培训情况

安全培训在施工安全管理中占据十分重要的地位，为确保中海发展在建项目施工顺利、安全，公司每年年初制定安全培训计划，所有培训均采取在施工项目进行，根据项目施工阶段不同进行有针对性的培训，2016年全年共进行15次专项安全培训，内容为脚手架工程、施工用电、临边防护、大型设备管理等方面。

### 案例：安全文明施工案例分享

为强化公司项目安全管理，工程管理公司制定并发布了《项目视觉标识与安全文明施工标准化手册》，要求所有在建项目参照执行。2016年共在太原、沈阳、苏州、南京等四个城市进行标准化施工试点，项目从开工之初的策划到后续施工的管理都严格按照手册要求执行，通过定型化防护要求，以达到节能减排、节省成本、安全有效的防护目的，加强了现场施工安全管理的规范性。



## 客户服务

### 住宅业务客户服务

客户是公司实现可持续发展的根基、产品创新的动力之源。中国海外发展实行从项目定位、规划、施工、销售、入伙到后期物业服务的全过程客户服务理念，并将所有地区公司客户满意度指标考核列入公司绩效考核范畴，以客户角度介入房地产开发运营的所有业务环节，从客户利益出发，持续不断改进产品和服务。

公司从2012年7月起，各级公司将客户服务的工作职能升级为“客户服务前置工作、准业主沟通工作、项目入伙管理工作、项目售后维修监管工作、主动客户关怀工作、业主投诉接待及管理工作、与物业公司协同服务工作”等模块，推动客户服务管理工作系统化与精细化。

为落实“全程客服、全员客服”理念，华南区域继续围绕“客服前置、内部验房、入伙管理、维修管理、投诉及风险管理、客户关怀、CRM系统管理、产证管理、物业对接、反馈及评价”10个业务管理模块，并理出49个关键管理节点，持续提升客户服务水平。2016年，区域客户服务部梳理完成《规划设计及扩初阶段客关业务关注点》制度文件，加强从项目前期设计源头对客户关注问题的规避。并在各地区公司客户服务部增设质量监督岗，强化产品品质过程管控。

西部区域为推动产品全周期风险管控（设计阶段-施工阶段-销售阶段-交付准备-交付后管理）的规范化、标准化操作，于2015年编辑制定了《9+3客户服务监控检

查体系》，将产品的全周期分为9个风险控制节点和3个后期管理动作，包含11个“支持文件”及13个“输出成果”模块，并将此制度在2015、2016年进行重点推广。此外，针对区域内产品线的特性，与设计管理线联合编制了《关于加强私家花园设计风险控制的管理规定》。

北方区域于2016年建立“承建商约谈机制”，各地区客户服务部门每月对承建商维修效率进行统计管理，并协同工程管理公司等相关部门依据承建商维修跟进情况进行约谈或警告，督促承建商及时解决产品质量问题等，对于相关工作不及格的承建商，取消其后续工程投标资格。

## 客户联谊会——中海会

中国海外发展业主/客户联谊组织“中海会”成立于2004年，服务理念为“精彩生活 卓越人生”，在内地的业务所在城市开设中海会分会，累计发展会员逾30万人。2016年，各地区继续在各社区开展“乐活运动季”、“幸福达人秀”、“小小物管体验营”等中海会全国系列活动，致力丰富中海的社区文化生活。

- 加强和促进中海地产与广大客户（业主）、社会各界的密切联系，分享中海地产经营信息；
- 借由社区文化、慈善公益、休闲娱乐、体育运动等各类活动的组织创新，提升居住体验；
- 持续拓展中海会联盟商家，为业主提供消费优惠、团购专场等增值服务；
- 通过客户意见倾听，会员的信息回馈，持续改进、优化中海地产的产品与服务。

## 案例

- 西部区通过与“远东集团商家联盟”达成合作协议的创新方式，为中海会会员定制专属的商业优惠服务方案，提升客户满意度，该计划在重庆进行试点，覆盖近600家商户。
- 天津公司于翰泽书院举办“中华国学 海纳百川”中海社区第五季国学智慧夏令营活动，邀请北京大学知名教授亲授国学课程，为小业主们介绍国画、毛笔、国学故事等，并进行国画作品创作。



## 商业地产客户服务

中海商业以“品质运营”为经营服务理念，公司通过“中海云商”为中海系写字楼入驻企业提供企业管理、企业发展与员工生活之多维度服务，并涵盖了企业投融资平台、政策咨询服务、优化经营管理、智能办公以及白领八小时工作内外的商务生活等，服务的租户包括戴尔、惠普、甲骨文、汇丰银行、约克、中国建筑、巴斯夫、一汽大众、宝马等世界500强企业以及德勤、普华永道、德法签证中心等行业领先及国际知名企业。在购物中心方面，公司立足将环宇城精心打造为城市欢乐地标，以所有商户为合伙人般默契，合力为市民提供高品质服务，并以环宇城为平



台，开展各类环保公益活动，亦定期开展商户满意度调研以提升管理与服务水平。

2016年12月9日，中海商业在深圳发布COOC中海商务品牌，集合了中海商业旗下丰富的写字楼产品线、Officezip商务中心以及中海云商运营服务品牌，为有纵深需求的租户提供全面的商办综合解决方案，引起业内的广泛关注，宣告国内写字楼首次进入全域商办资产管理的新时代。



### 案例：中海云商

应商务服务互联网化之趋势，自2014年起，中海系甲级写字楼整合商务市场资源，发布运营服务品牌——中海云商，并逐步推出“企业发展服务”、“企业管理服务”、“员工生活服务”三大板块增值服务计划，为入驻企业提供联合办公、会议室租赁、会务服务等，并致力为中小型企业提供孵化及关爱服务。亦每年定期开展租户满意度调研，倾听租户意见，不断提升运营服务品质。目前，中海云商已为上千家租户提供了近3000次多维的增值服务，构建了更综合、更高效、更贴心的服务体系。

### 案例：环宇新课堂

商业公司于2016年暑假在各地环宇城联动推出创新型亲子教育课堂品牌——环宇新课堂，以儿童综合素质提升为导向，培养儿童兴趣探索和思维创新，年内还在南京环宇城落地，已举办了“彩色夏令营”、“儿童艺术课堂”、“篮球夏令营”等多场活动，累计数千组家庭参加。



### 案例：残障儿童关怀

2016年12月3日，济南环宇城联合济南市明天儿童康复中心举办“给你，我的爱!关爱残障儿童”暨第25个国际残疾人日公益倡导活动。市民在体验区通过互动游戏，亲身感受残障儿童的世界，并踊跃参与由济南市妇女儿童活动中心、花园小学、九曲幼儿园、山大一附小的志愿者组织的公益跳蚤市场，为孩子们奉献爱心。



## 产品责任

中国海外发展通过各业务条线工作协同，履行对客户的产品与服务承诺，并确保项目销售环节的信息透明、售后多渠道客户服务响应。2016年内，公司制定下发了加强产品责任管理的新制度——《入伙维修暂行管理办法》，旨在全面梳理及明确中海系统内地产公司、工程管理公司、中海物业各相关业务部门在项目交付后的工作职责范围及协同事项，以进一步提升客户满意度。

### 准业主沟通工作

为促进项目信息透明公开及加强与准业主联系沟通，各级公司依据本地实际不断提升准业主的客户服务管理水平，包括将楼盘最新资讯、项目开发进展、中海会活动、联盟商家优惠活动内容借由微博、微信平台分享给准业主，并回应客户关注的焦点问题。

### 入伙前房屋查验工作

为确保项目细节品质及产品质量瑕疵的及时解决，本公司在所有产品正式交付前1-3个月，都会组织公司的工程施工管理部门、负责售后的客户服务部门、第三方验房公司等进行交叉查验，对即将交付的产品进行全面检查及完善，公司客户服务部门亦注重收集客户收楼前后的产品改进建议和意见，并反馈至公司规划设计、施工建造阶段的责任部门，以形成完整的质量管理与监督闭环，通过信息化、专业化的创新实践，持续提升房屋整体品质及客户满意度。

- 投诉问题iPad点击录入：项目交付给客户前，公司组织内部100%分户验收，站在客户角度检查问题，将现场验收发现的问题100%录入“CRM客户关系管理系统”，对室内、公共区域等问题都进行细致查验，整改解决。
- 2015年，华南区多个地区公司在内部验房、集中入伙时引入“第三方专业验房公司”，借鉴市场专业管理经验，提升房屋查验专业水准。
- 各项目在入伙前1个月成立“房屋维修中心”，主要负责公司内部查验问题整改、入伙后业主整改安排、工程质量投诉接待处理、承建商售后维修管理、公共区域查验及移交管理等。

2016年，北方区组织第三方对所有项目进行入伙前检查，制定详细的检查标准，对入伙区域抽检打分，形成评比机制，进行排名，以促进相关工作完善。

华北区通过监督地区公司对《入伙策划书》、《入伙前风险排查及预控报告》、《入伙前内部查验总结报告》等入伙资料的备案，掌握入伙准备工作时间节点，要求地区公司提前评估交付风险，做好风险预案。2016年亦有地区公司启用第三方验房公司。



### 畅通客户投诉渠道

2016年，公司继续加强全员客服意识，提高投诉处理的及时性、有效性，规范投诉处理接待流程，畅通客户问题反馈机制，在项目销售卖场、社区物业管理处前台（或各楼栋大堂）、入伙现场、线上宣传平台等都公示投诉联系方式。

• 公司前台总机	• 400投诉电话	• 客服前台	• 销售卖场前台	• 投诉邮箱	• 业主QQ群	• 官方微博及微信号
----------	-----------	--------	----------	--------	---------	------------

### 产品投诉

区域	客户投诉数量（个）	投诉解决数量（个）	客户投诉解决率（%）
华南地区	267	254	95%
华东地区	447	438	98%
华北地区	428	359	84%
北方地区	387	377	97%
西部地区	411	379	92%



### 工地开放日

本公司依据项目施工建设进度，不定期组织开展工地开放日，邀请业主到访项目工程现场，既通过图片展播等形式供业主了解新家建设从荒地到封顶的过程，也带领业主亲自参访项目现场，详细了解房屋质量控制标准和细节，并切实采纳客户对项目施工管理、质量管控的意见与建议。华东区为加强项目工程品质精细化管理，要求区域内各公司将入伙项目，须提前30天举办“工地开放日”，与客户一道加强工程品质监管，年内共开展了9次。



### 《产品缺陷库》

各级公司客户服务部对产品、服务质量进行日常走访、抽查，并形成专项的《产品缺陷库》调研报告，协同设计线、工程线进行集中培训学习，要求并参与新开发项目在图纸设计阶段专项审查产品缺陷，在项目开发前期就规避类似问题的重复发生。

## 客户满意度调研

2015年，中国海外发展旗下西部区、北方区、华南区继续聘请第三方调研机构，已开发的项目销售阶段、入住后不同时期的业主进行产品和服务满意度的抽样调查，针对开发商在产品销售、设计及质量问题，物业公司的日常服务都进行了客户意见与建议的收集，以不断提升公司的客户服务水平及物业管理品质。此外，公司还通过热线电话、书面建议、业主论坛、社交媒体等渠道，倾听客户心声，积极收集客户意见，迅速回应客户需要，致力于持续改进客户服务工作。



## 协同物业公司共建精品社区

中国海外发展投资开发的项目由“中海物业”进行专业管理，中海物业已于2015年10月正式分拆并成功在香港联交所上市，物业公司在提升基础物业（社区安全管理、环境管理、工程维修管理、社区文化管理等）服务质素的同时，亦探索社区O2O等增值服务业务，与中国海外发展合力共同创建精品生活社区。2011年起启动的“共建优质物业样板项目”活动，主动遴选已入伙两年以上的项目，进行设备、设施的改造和优化，同时对物业服务进行改进和提升，所有精品共建项目所需要的费用支出系公司主动补贴，是公司持续回馈业主、促进社区保值增值的重大资金投入，这一服务业主的创新性举措在行业内尚属首次。

2016年，公司在全国14个城市遴选29个项目开展“地产物业精品共建活动”，持续回馈老业主，增进业主良好居住体验，并提升公司产品及服务水平。



## 知识产权与商标管理

中国海外发展知识产权及商标管理事务由总部法律事务部统一负责，法务部整体统筹负责各地区公司、专业公司的知识产权申请、注册、登记统计及权属变更等工作。目前公司所有商标的权利人均属于中海地产集团有限公司（中国海外发展全资子公司）或境外商标公司。截至2016年底，以中海地产集团有限公司持有注册商标共202项，包括公司商标、商业地产商标、中海会商标、人力资源商标、住宅项目商标等各种类型。

## 产品质量检定管理

### 【七重质量检测】

在整个项目施工建造工程中，为落实“全员、全过程、全方位”的质量安全管理文化，依据项目发展的不同周期阶段，对工程质量关注的结构、防水、材料等三大类核心问题，对项目施工过程中的尺寸控制、工艺节点、渗漏隐患等进行及时测量评估，以督促承建商及时改进提高。项目在正式交付前需经过七重质量检测程序：

- 项目施工企业全过程质量检测
- 监理单位全过程质量检测
- 开发商全过程质量检测
- 开发商聘请第三方开展实测实量质量检测
- 政府部门的质量检测
- 物业公司入驻前的质量检测
- 开发商聘请验房公司在房屋交付前的质量检测

## 消费者知情权及隐私保护

### 【购房信息透明化】

中国海外发展对项目推售阶段的推广资料之合规合法性严格管理，促进阳光销售，透明购房。在香港，公司所有在售项目相关的市场推广资料严格遵守《一手住宅物业销售条例》相关规定；在中国大陆，公司按照当地政府的商品房买卖合同相关法规要求，在所有项目售楼处将相关文件进行现场公示及对外披露，包含现场公示销售证照及文件、红线内外不利因素公示、沙盘风险提示、样板间风险提示等，确保产品销售信息完整披露、公开透明，公司持续优化从项目销售接待到客户签约全程设定标准化节点流程，同时设立项目销售经理投诉热线，完善销售推广的管理工作。

### 【客户信息管理规范化】

为进一步完善客户信息隐私保护工作，本公司在2014年下发《关于加强客户资料管理的通知》，发布对纸质版、电子版在内的客户信息资料进行专人专岗管理、专用电脑管理、定时专项管理的多项措施，责任到人，加强客户资料的安全保管，避免客户个人信息泄露带来的法律风险，切实有效保护客户隐私。



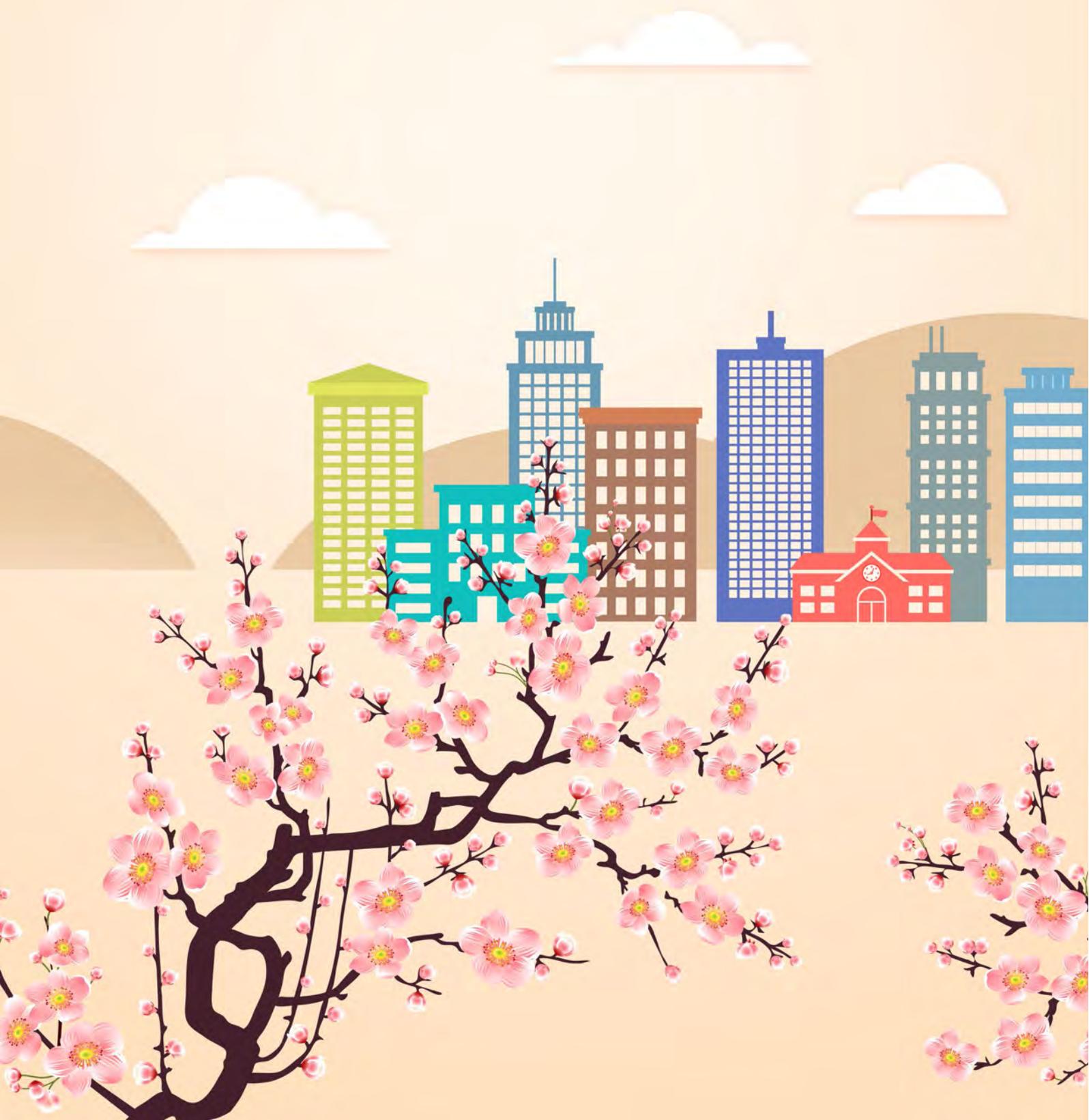
### 【项目风险提示公开化】

中国海外发展执行《项目及周边不利因素提示工作管理办法》相关制度规定，通过销售风险排查及整改落实，规范销售现场各类文件的公示，向所有客户披露红线内外不利因素、特殊户型、沙盘风险提示、样板间风险提示等重要信息，遵法依章、诚信经营。各区域依据本地实际，对相关信息公开、公示进行了进一步规范。





# 员工发展



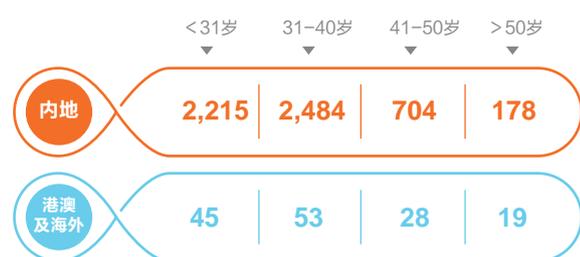
## 雇佣概况

中国海外发展立足扎实的人力资源基础建设与梯队管理，以制度完善和文化建设为纲，系统性平衡公司和员工共同的发展诉求，引导员工积极将个人追求融入到企业长远发展之中，并形成简单、透明、阳光、向上的工作氛围。通过不断完善绩效考核与薪酬福利体系、大力改善办公环境、持续丰富联谊会活动等，提升了员工的满意度和归属感。凭借公司在人才培养与公司治理方面的杰出表现，公司连续多年被评选为“中国大学生最佳雇主”、“最受尊敬企业”等荣誉。

### 员工总人数



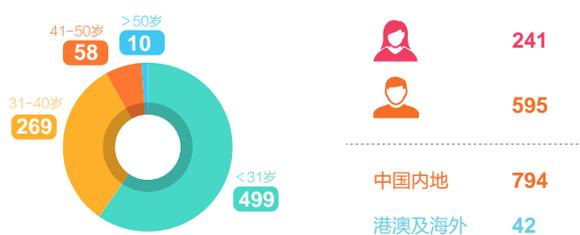
### 按年龄和地区划分之员工人数



### 按性别和地区划分之员工人数



### 按年龄、性别和地区划分之新进员工人数



### 按年龄、性别和地区划分之流失员工人数



按年龄划分之新进员工人数

按性别和地区划分之新进员工人数

按年龄划分之流失员工人数

按性别和地区划分之流失员工人数

### 按性别、员工职级之培训时数



### 接受定期绩效及职业发展考评的员工百分比



## 发展与培训

员工是公司成功的关键所在，中国海外发展为所有员工缔造一个公平公正、受尊重的工作环境及氛围，在人才培养及选用方面独树一帜，公司通过品牌化的、持续不断的员工培训及教育机制，培养与公司目标及价值一致的人才，激发员工潜能，促进公司充满活力、和谐有序的发展。通过不断完善人才梯队建设，保持人工效能和人力资源综合效益的行业领先优势，全面保障和推动公司战略目标的实现。



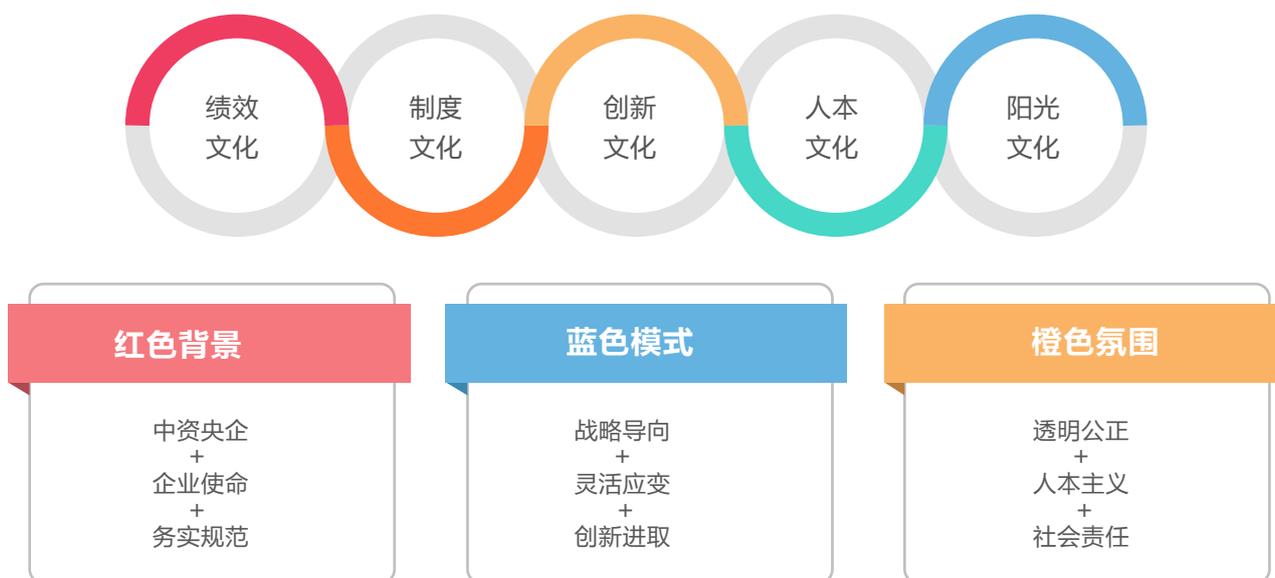
中国海外发展从高校直接招募并保有的员工的统称，作为本公司面向应届毕业生进行校园招聘的雇主品牌的形象符号，“海之子”为注册商标，也是本公司对校园招聘的潜质人才的吸纳、培养、使用的全案描述。



中国海外发展对从社会直接招聘并保有的有工作经验的员工的统称，是本公司人力资源队伍重要的组成部分。『海纳计划』是本公司面向社会经验人士的雇主品牌形象符号，也是面向经验丰富的专业人士的招聘平台。

公司通过“职业发展研习营”、“启航班”、“职业基石行动”、“经理研习营”、“潜质员工锤炼营”、“高管动力营”等系列化、品牌化的人才培养链条，辅以“海无涯网络学院”知识共享学习平台，形成了“网络培训、日常培训、集中培训和外部培训”的四大模块培训体系，为员工职业发展及个人价值提升提供丰富的资源支持，并将“诚信做人、务实做事、创新发展、精益求精”的核心价值观落实到日常工作之中。

### 企业文化的五个关键词与三色管理模式：



## 北方区2017海之子体验营

2016年11月，北方区组织开展了2017海之子体验营，针对“海之子”候选人的职前补充教育和企业人文关怀过程，提升“海之子”的入职体验，加强公司文化和行业知识导入，持续强化其与公司的价值认同和情感联络，实现准“海之子”与公司的共赢。

## 新员工入职培训

2016年8月，工程公司举办二〇一六『海之子启航班』，对新入职海之子进行中海企业文化、工程专业基础、房地产开发全流程等培训，以及个人素质拓展，团队精神锤炼等活动，帮助新员工迅速转化职业角色，融入中海企业文化。

2016年7-10月，为促进员工融合，青岛公司组织为期三个月的融学行动。分别为“入职引导阶段-体验中海”、“文化引导阶段-感悟中海”、“成果输出阶段-融入中海”。旨在通过系列培训和多样化的主题活动，引导新员工适应公司的文化、制度和行为规范，以积极的工作态度 and 职业素养快速融入公司。

2016年9-11月，海南公司举行新员工入职系列培训，促进原中信地产、中信泰富员工及新入职员工快速融入中海文化，涵盖财务、人事行政、客户服务、档案管理、报建、规划设计、工程管理、车辆管理等，以夯实基础，提升全员协同及执行力。



## 2015届海之子入职指导期末答辩转正

“海之子”的成长，不仅得益于自身的努力和悟性，更是得益于中海的入职导师体系。营销公司于2016年7月13日，工程公司于7月15日，商业公司于8月23日先后举办了2015届海之子入职指导期末答辩，系统盘点2015届新人入职一年来关键绩效、创新成果及对公司文化的感悟等，推进新员工培养体系进一步完善。

## 岗位竞聘

为拓展及优化员工职业发展通道，完善公司内部人才的有效配置，创造公平、公正、公开、透明的晋升环境，2016年内，济南、宁波、成都、郑州、深圳、南通、合肥等多家地区公司继续组织开展不同层级岗位的岗位竞聘活动，通过工作述职、现场答辩、综合评分等方式考察员工综合素质，进而促进跨业务线交流及优秀人才选拔。

### 潜质员工锤炼营

“潜质员工”是公司人才梯队的重要组成部分，也是公司战略目标的具体执行者与推动者。为进一步加强对“潜质员工”专业能力与职业素质的塑造与培养，促进相同专业的共享交流、不同业务的交叉互补。2016年8月15日，华南区组织2015届海之子开展锤炼营，通过座谈分享、转正答辩、节目排演、圆桌会议、业务培训等环节，强化了区域与地区联动梯队人才培养。



### 海纳共融专项培训



为强化“海纳”员工企业文化渗透及“中海系”专业技能、管理经验传承，加速“海纳”员工更好、更快融入中海节奏。商业公司于2016年6月启动海纳“共融”专项培训主题月，商业公司总部及各子公司分别就商业地产品质管理、运营服务、工程管理、营销推广、软装设计、商户管理等进行系统化培训分享。2016年8月18-19日，西部区在重庆组织开展了海纳共融营。

### 西部区共案研究院

为打造高效团队，2016年西部区组织了共案研究院系列培训，人事、发展、客关等业务线都组织了相关培训，加强了区域内各公司业务线内的交流。



### 经理研习营

2016年11月21、22日，组织华南区各地区公司全体部门经理参加经理研习营，邀请外部知名讲师讲授管理技能和工作方法，提升中层管理者“能干、能领、善导”能力，同时结合管理沙盘等情景模拟式的培训形式，为各部门经理提供展现自我、发现自我、提升自我的平台，亦完善了人才任免考核评价手段。

### 华南区·“胜任力提升”系列培训

围绕公司专业化、制度化的核心要素，华南区于2016年10月10日正式启动“员工胜任力提升”培训计划，作为华南区人才梯队建设的重要部分，公司集合内外优质师资力量，全面深入房地产开发各专业职能，继承及提升全员专业素养。

## EDP管理培训

自2016年起与中山大学管理学院、华南理工大学工商管理学院签订人才培养协议，为华南区及广州公司全体员工提供高层次、多元化的外部培训课程。例如，2016年5月28日至29日，组织号召华南区及广州公司全体部门负责人赴中山大学管理学院参加了《卓越管理者素养与核心技能训练》课程，部分公司领导也主动加入到培训学习中。并于举行了培训分享交流会，促进培训的闭环管理。

## 在职教育

自2014年起，为丰富员工多元化培训和培养体系，促进骨干员工更新知识、提升履职能力，公司制定了《员工在职学位教育资助管理办法》，以制度化手段鼓励并资助员工的在职学位教育，为员工发展提供可持续发展的机会和空间。

## 海无涯网络学院

本公司创立的“海无涯网络学院”已成为员工日常培训学习、自我增值的平台。“海无涯网络学院”以视频共享为主要形式的日常培训，实现了公司内跨地域、跨业务线、跨层级的知识共享与经验交流。

## 员工反贪腐教育

中国海外发展积极倡导与要求各级公司领导及员工自觉保持守法、廉洁、诚实、自律、敬业的个人操守，从思想教育、制度防范、行为约束三个方面构建起完善的防腐机制，运用机制、文化的力量让各级管理人员不能腐、不敢腐、不想腐。



## 健康与安全

作为一家以房地产开发投资为主业的领军房企，本公司所有员工从事的日常业务及工作场所中涉及到职业健康及安全风险相对较低，公司亦不断完善员工健康及安全方面的制度与日常管理，为所有员工营造安全、健康、舒适的工作环境。

<b>日常及节假日的安全检查</b>	督促各部门及各级公司做好安全生产和保卫工作，定期对写字楼、项目现场进行安全检查，尤其对水、电等安全隐患进行全面排查，认真做好防火、防盗等工作。
<b>员工年度体检</b>	依照公司相关员工福利政策，本公司每年定期组织所有员工进行年度常规体检，促进员工身心健康（覆盖率：100%）。
<b>员工人身意外险</b>	公司除了为员工办理医疗、养老、失业等常规社会保险（覆盖率：100%）外，2016年公司还统一为所有员工购买人身意外险。
<b>在建项目安全管理</b>	公司作为负责任及注重产品品质的房地产开发商，积极推动业务合作单位，尤其是承建商、分包商于在建项目现场的职业健康及安全管理，通过严格的安全检查、教育培训、第三方安全风险评估等举措，确保各项目安全文明施工。2015年度，公司未发生重大安全事故。

## 员工健康管理

中国海外发展关注员工的身心健康，旗下各级公司2016年度继续为所有员工进行健康体检、举办职业健康安全讲座等，同时公司关注员工饮食健康，所有业务地区均设置员工食堂，为员工提供安全、健康、卫生、便利的饮食，营造良好的工作生活环境。2016年，公司组织举办了“中海杯”健康公益乐跑活动，商业公司将职业健康安全关注范畴延伸至服务的企业租户等。

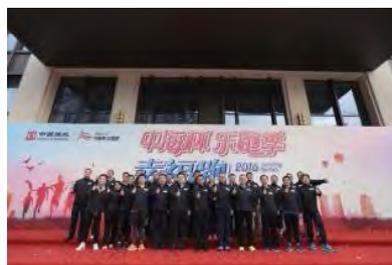
### 案例：2016“中海杯”乐跑季健康公益活动

本次活动以促进员工及利益相关方健康运动为主轴，以“公益慈善”、“清风倡廉”、“员工联谊”为三大主题，分『梦想跑』、『清风跑』、『幸福跑』三阶段于线上、线下同步进行，将员工联谊与公益慈善、清风廉政、团队建设、业务宣传相结合，吸引了员工、家属、小区业主、合作伙伴、希望小学师生的积极参与，对内传递“快乐工作，健康生活”的理念，对外传播中海正能量。

『梦想跑』阶段，5297人在线上共同接力完成了126,226公里的乐跑爱心里程，为11所中国海外希望小学师生募集了50万元的“中海乐跑爱心基金”。

『清风跑』阶段，各单位充分发挥员工的主动性和创造性，策划组织了户外拓展、团队建设、竞速比赛等多种形式的联谊活动，以寓教于乐的方式，营造“清廉、健康、亲切”的廉洁文化氛围。

『幸福跑』阶段，中海人在合肥马拉松赛场上挥洒汗水，展示了奋勇争先、团结协作的气质风貌，弘扬了积极向上、努力拼搏的企业精神。



### 案例：“关爱健康，防癌筛查”主题活动

2016年11月18日，商业公司联合中国人民保险在北京中海广场举行“关爱健康、防癌筛查”主题讲座及现场防癌筛查检测，为广大租户及员工提供增值健康服务。



### 案例：商业公司暖心关爱计划



2016年11月8日，商业公司携手第一反应（急救培训与生命救援机构）首发中海写字楼公共安全服务计划，为旗下10个城市20余个运营项目配备自动体外除颤仪AED设备，并开展健康急救知识普及讲座及安全模拟演习，为每一台中海商业的AED设备培训6名取得美国心脏急救协会（AHA）认证的急救师。OffiCARE中海暖心关爱计划的软硬件资源将全部纳入第一反应所运营的全国AED急救地图数据库，并面向全社会开放使用，这是我们在行业内首倡公共安全意识、落实楼宇急救服务的有效举措，揭开了面向企业租户及周边民众提供高水准的全天候生命安全保障服务的新篇章。

### 商业公司RUN TO RIO运动季

2016年8月份，正值里约奥运会之际，商业公司推出“RUN TO RIO”运动季系列活动，以全民健康跑形式，北京、上海、南京、武汉、成都、青岛、西安、沈阳等九城联动，为公司员工及入驻企业传递健康、快乐的生活与工作方式。



## 供应商员工安全及福利保障

近些年公司每年的在建项目规模都超过一千万平方米，间接为进城农民工创造了大量的就业机会，通过加强与供应商的用工秩序的规范管理，全力保障项目现场劳工的职业健康与安全、薪酬福利管理。

- ① **劳工职业健康及安全管理：**在建项目劳工的职业健康与安全是项目现场管理的重中之重。公司与承建商紧密合作，通过制定地盘安全生产管理规范，并进行各种安全常识培训以确保在建项目的工程意外事故处于业界低水平。2016年，公司在建项目未发生重大伤亡事故。
- ② **劳工的合约及薪资管理：**为确保项目合约劳工得到应有的合法、公平对待，公司为此建立承建商企业信用档案制度，对参与项目投标的施工单位进行诚信记录审查；建立和完善劳工管理机制，要求所有合作商与劳工签署劳动合同，以明确双方权利与义务，另外，编制工程款和农民工工资支付表两张表，定期抽查执行情况；建立日常工作机制和监督机制，在项目现场公告劳工问题举报投诉电话，监督施工单位依法尊重劳工权益；不定期组织劳工开展国家法律法规相关的科普讲座，进一步提高劳工法律维权和保护意识。

## 劳工准则

中国海外发展建立了完善的人力资源管理政策及制度，就有关薪酬福利、员工招聘及晋升、调动与异地交流、离职管理、工作时数、假期、任职资格、评奖评优等方面，进行了系统化规范。本公司在招聘及晋升员工时，包括员工入职本公司后的基本薪酬福利的厘定，皆着眼于其过往经验、胜任资格及能力素质，不因其性别、年龄、家庭状况、残疾、种族、宗教信仰等因素而遭受歧视。有鉴于公司业务已覆盖中国内地及港澳50余个城市，各级公司的员工队伍组成亦已多元化。

本公司尊重每一位员工，并尊重其参与相关行业协会的自由权利，公司实施的人力资源相关政策与措施支持“联合国全球契约组织”之基本原则和倡议。

中国海外发展遵守业务所在相关的雇佣法规及相关政策规定，包括在香港地区的《雇佣条例》、《雇员补偿条例》和《职业安全及健康条例》等，中国大陆的《劳动法》、《劳动合同法》、《残疾人保障法》等，实行男女同工同酬，与员工的合同签订率为100%。从而确保员工享有人权，有效防止童工或强制劳工现象。

本公司透过内部人力资源数据管理系统，以适时检讨相关招聘惯例并避免任何不合规，公司在招聘过程中亦不存在聘用童工及以任何形式对员工实行强制劳动的情况。年内，本公司并无获悉劳工准则违规相关投诉事项。（包括但不限于赔偿及薪酬、招聘、工作时数、平等机会、健康及安全、童工及强制劳工）。



# 员工参与

## 员工联谊会

中国海外发展于1992年成立了员工联谊会。通过文娱、体育、讲座、联欢等丰富多彩的形式，增进各级员工的沟通交流。随着本公司在各城市业务布局的推进，联谊会亦在所到之处落地，并作为丰富员工业余文化生活，增强员工归属感与凝聚力的重要纽带。



### 案例：员工图书室

为提升员工职业素养，激发员工学习积极性，中国海外发展旗下各级公司依据各城市办公区实际，建立员工图书室、图书角，创建持续学习型企业，截至2016年，员工图书室已在杭州、无锡、南京、南昌、沈阳、烟台、重庆、西安、昆明、新疆、福州、海南等城市落地。



## 员工与管理层的沟通

中国海外发展全力支持各级公司管理层与员工进行建设性的互动沟通，以期营造开放、透明、阳光的工作环境，并促进公司各方面管理制度及政策的不断优化完善。公司借助OA内网系统、工作会议、例会等线上线下不同渠道，传达公司各项政策、战略及动向。并通过《中国海外》杂志定期展示公司最新动态，令不同地区的员工分享个人生活及工作经验。

## 员工满意度调研

为更好的提升公司管理水平，发扬民主精神，中国海外发展自2008年起依托公司内网平台正式开展年度员工满意度调查。该调查面向公司全体员工，员工参与率逐年提高，满意度分值逐年提升。



员工满意度调查分为总体满意度、工作条件、工作回报、工作匹配度、公司经营管理满意度五大模块，共30项指标。公司通过整理基础数据，重点分析公司治理、人力资源管理等指标，并撰写年度满意度分析报告，明确下一阶段公司经营管理及人力资源工作优化重点。同时，该项调研还设置开放性问题，征集员工对企业发展的意见建议，汇总整理后下发到各相关单位跟进落实，并及时向员工反馈落实情况。

2016年，西部区在公司员工满意度调查基础上，依据实际在区域范围内开展“员工敬业度”调研，涵盖员工敬业度、员工满意度、组织氛围三部分，以进一步改善及提升公司管理水平。



# 社区关怀



## 社区投资

中国海外发展在社区建设方面，本公司利用自身的技能专长参与保障性安居住房项目。同时，持续推进「中国海外」希望学校捐建的公益投入。加强与非牟利机构的长期合作，通过筹办各类筹款活动、社区推广及教育活动，持续回馈社会。截至2016年，公司在扶贫赈灾、捐资助学、襄助公益方面累计捐赠超过港币1.56亿元。

## 保障房建设

早在1987年，中国海外发展旗下承建业务就参与香港公屋翠屏村的建设，此后多年来，本公司亦参与香港房屋委员会的多个公屋项目，真正参与并见证香港公屋的发展史。保障房主要分为四类：廉租房、公共租赁房、经济适用房、安居型商品房等，可以满足不同保障性人群的居住需求。

公司持续建设保障房项目，截至2016年底，在北京、上海、广州、深圳、天津、济南、福州、厦门、青岛、西安、呼和浩特等二十余个城市建设的各类保障房建筑面积约460万平方米，累计建设保障性住房超过39,000套。

所在城市	项目名称	保障房类型
北京	古城D地块	公租房+回迁房
	中海长安雅苑	限价房+自住房
上海	溪岸澜庭	经济适用房
	寰宇天下	公租房
	中海悦府	经济适用房
深圳	天颂雅苑	公租房
	阅景花园	安居型商品房
	锦城花园	安居型商品房
	鹿丹村项目	回迁房
广州	荔湾区项目#1	安置房
杭州	御道路一号40、42#地块	公租房
西安	尚城项目（5#楼）	廉租房
青岛	中海·清江华府18#楼	经济适用房
	国际社区3-4#地1-3#楼	经济适用房
	国际社区1-2#地	回迁安置房
	临安府项目一期9、10#楼	经济适用房
哈尔滨	雍景熙岸二期17#楼	公租房+廉租房
沈阳	中海城项目02H	公租房
郑州	金水区项目	公租房
宁波	寰宇天下二期	保障房
济南	华山项目安置一区	回迁安置房
	华山项目安置二区	回迁安置房
福州	中海寰宇天下	政府人才公寓
	福州2016-16号地块	无偿提供普通住宅
厦门	同安T2016P02	无偿提供普通住宅
新疆	苏香台壹号项目及紫云阁项目	限价房
	雲鼎大观项目2号地	经济适用房
呼和浩特	外滩项目	公租房
	蓝湾项目	公租房
银川	连湖花园	廉租房
南宁	雍翠峰	公租房
兰州	凯旋门项目一、二期	公租房
	河山郡项目	公租房
盐城	凯旋门项目	回迁房

## 社区教育配套建设

多年来，中国海外发展在业务所在城市建设品质楼盘的同时，也在相关项目园区内依据政府规划配建高品质的幼儿园、小学、中学等教育配套设施，以服务社区，惠及客户子女教育发展，截至2016年底，累计建设的幼儿园、小学、中学达178所。



幼儿园  
138所

小学  
34所

中学  
6所



## 希望小学捐建

承袭中国海外发展的“精品”路线，本公司捐建的希望学校也是高规格、高品质，每所希望学校的投入都达数百万元以上，均成为当地硬件条件最好的希望学校，其中，四川都江堰中国海外新建特殊教育学校的投入更是超过港币3,000万元，中国海外三峡希望小学被誉为“中国最美希望小学”。

中国海外希望学校官方网站：<http://www.cohl.com/Practice/list/66.html>



中国海外青龙希望小学 (陕西汉中)



中国海外三泉希望小学 (重庆南川)



中国海外新湖希望小学 (吉林长春)



中国海外三峡希望小学 (重庆云阳)



都江堰中国海外新建特殊教育学校 (四川)



中国海外沙岭希望小学 (辽宁沈阳)



中国海外陆沟希望小学 (山东济南)



中国海外金凤回民希望小学 (宁夏银川)



中国海外马金希望小学 (浙江开化)



中国海外沅陵希望小学 (湖南怀化)



中国海外亭口希望小学 (山东烟台)

## 品牌公益活动

中国海外发展围绕希望小学开展“夏令营”、“爱心探访”、“艺术计划”等各类公益活动，同时发动员工积极参与和投身所在城市当地的公益活动，践行企业社会责任，并多年来坚持参加香港公益金百万行（连续第24年）、「无止行」慈善步行活动等大型社会公益行动。2016年，公司在港写字楼亦参加“室内温度节能约章”、「香港地球之友」知慳惜电等活动，支持环保、降低能源消耗。

- ♥ 2016年1月10日，中国海外发展及母公司在港员工及家属逾250名参加「2016公益金港岛、九龙区百万行」，公司连续第24年支持这项香港最具规模的慈善步行筹款活动，所筹得的善款全数捐赠，用于“家庭及儿童福利服务”。



- ♥ 2016年1月，南京公司与现代快报联合举行“情系环卫工，关爱留守儿童”的大型公益义卖活动，筹集善款捐赠环卫工人子女购买学习用品，并捐助50名环卫工人子女往返南京车票、团圆饭等，用爱“温暖一座城”。
- ♥ 2016年2月，济南商业公司与德勤联合举办“助力公益 因我不同——2016公益向上跑”主题活动，致力向租户传播绿色、欢乐、健康的理念。
- ♥ 2016年3月16日，重庆国际社区中海学校与中国海外三泉希望小学成功开展了以“中海教育在行动”为主题的交流互助行动。
- ♥ 2016年3月19日，宁波公司举办“共建绿色家园——古道拾遗志愿活动”。
- ♥ 2016年5-7月，「中国海外×亲切」两地学生艺术创作交流工作坊之“童梦·同想——我们的共融空间设计”大型公益活动先后在西安、深圳、沈阳、上海、青岛、哈尔滨、佛山等地举行。



- ♥ 2016年5月，借母亲节之际，宁波公司组织为期三周的“为爱发声——37℃爱”线上线下联动活动，以关怀“背奶妈妈、剩女妈妈、留守妈妈”为主线，通过网络传播母爱微电影、线下组织为母爱献唱，吸引了众多市民参与，视频点击量超过600万次。
- ♥ 2016年6月，沈阳公司“童年无敌 中海挺你”惠学助成长公益行第二季圆满举行，中海业主、爱心人士等组成的志愿队实地探访抚顺清原县两所小学，并捐赠黑板、DVD等学校紧缺的教学器材。
- ♥ 2016年7月5-10日，华东区以中国海外马金希望小学为活动基地，组织开展了海马公益行第二季——“小小中海人”军旅夏令营活动，创新地将公益助学与中海会客户服务结合起来，赢得广泛好评。
- ♥ 2016年8月1-5日，由公司及香港NGO组织主办的大型青少年文化交流活动“欢乐童学会—2016「中国海外」内地-香港学生夏令营”在孔孟之乡山东的省会济南圆满举行，活动分“多元运动村”及“寻根儒家文化”两个模块，通过趣味运动游戏及文化导赏体验，让同学们懂分享、明礼仪，学会尊重与协作，在多元社会中和谐友爱，来自内地11所中国海外希望小学、香港彩云圣若瑟小学的师生代表以及济南中海业主子女共计92人参加。
- ♥ 2016年，长春、长沙、烟台、重庆公司等举办爱心助学活动，为中国海外希望小学老师及学生颁发了表彰证书及奖学金，并捐赠学习用品等。



# 企业管治



# 公司治理

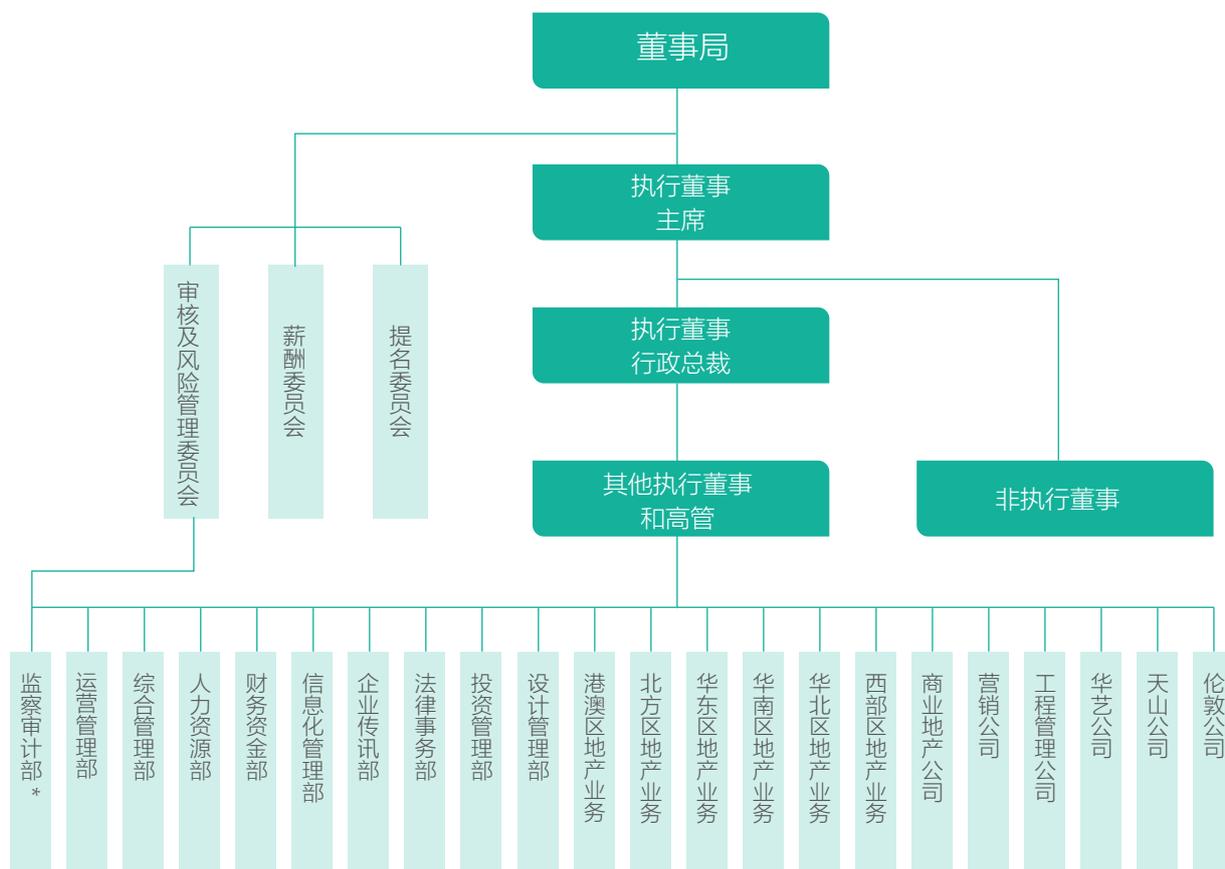
## 治理结构

中国海外发展高度重视股东及各利益相关方的利益。董事局深信企业首要责任是保障和善用企业资源，为股东、客户创造价值，良好的企业管治是提升企业盈利及推动可持续发展的关键。中国海外发展积极提升自身的企业管治水平，立足各利益相关方的期望与权益，致力在所有业务环节尽职尽责，诚信高效。本公司一直致力于从三个层面积极提升企业管治水平：

- ① 确保中国海外发展及其下属各单位皆遵守各项法律、规则和严格的道德操守标准。
- ② 以公司治理原则作为行动指引，提升核心竞争力并为企业利益相关方创造价值。
- ③ 持续完善运营管控机制，以确保决策能最优化地平衡各利益相关方的期望与权益。

本公司充分考虑最佳企业管治常规，于董事局其下成立了审核及风险管理委员会、薪酬委员会及提名委员会。董事局及董事局辖下委员会会根据其职权范围的规定，定期评估及审查其工作的有效性。过去数年，本公司在提升整体透明度和独立性、建立有效的权责机制、强化内部审计及风险管控等方面持续完善。

中国海外发展有限公司行政架构表



\* 监察审计部下设风险管理团队。

## 董事局

董事局负责领导公司的发展、确立其战略目标及透过制定本公司整体策略与政策，确保公司能获得必要的财务和其他资源，以实现既定的战略目标；此外，董事局亦需负责履行守则条文（《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录十四《企业管治守则》所载内容）D.3.1条职权范围所载的企业管治职责（包括制定公司的企业管治政策），以及负责对管理层的工作作出全面监督及检讨本公司业务的表现。

于刊发本报告之时，本公司有8名董事，其中有3名独立非执行董事，占董事局成员人数至少三分之一，其中一名独立非执行董事具备适当的专业资格，或具备适当的会计或相关的财务管理专长。董事局相信，执行董事与非执行董事（包括独立非执行董事）之间已取得合理和适当平衡，以达到充份的制衡，让股东、其他有关各方及公司的利益得到保障。而多元化的董事局组成令会上提出的关注事项及问题不尽相同，使董事局考虑公司事宜时会有更多种类的选择及解决方法，为公司的持续增长奠下了良好的基础。

本报告在刊发前经董事局正式审阅，并批准正式对外发布，有关本公司企业管治的详细资料，请参阅公司年报之企业管治部分。

## 供应商管理

中国海外发展业务覆盖50余个境内外城市，业务规模庞大，拥有数千家供应商，公司旗下项目精工品质的实现亦离不开与所有供应商的精诚合作。公司的供应商主要包括承建商，建筑材料、装饰材料、安装材料、设施设备等各类供货商，公司通过供应商采购物资、产品或服务，为规范相关制度及流程，公司拟定了相关的工作指引及标准化合同文本，并定期对供应商的产品及服务表现进行综合评估，以确保符合公司的严格标准。公司每年初对“不合格合作商名册”进行更新，即将未达标准的供应商剔除招标采购名单。

公司非常重视与供应商的友好合作关系，亦明白在整个供应链当中倡导及推动负责任、可持续发展的经营方式之重要性。与供应商的精诚合作有助于提升公司可持续发展方面的表现。如公司曾联合水暖件供应商对水暖五金件产品进行镀层方面的合作研发，通过技术工艺改革及反复试验，最终在加强产品耐久性的同时，减小产品重金属使用量，实现了节材环保。而在2014年，公司联合电梯战略合作供应商对适用于本公司地产项目的电梯产品标准进行了系统研发，最终形成了整套标准化方案并推广至全公司范围内，推动电梯供应商缩短设计、生产、供货周期，提升了产品质量、降低能源消耗，实现了多赢。



## 供应商管理

截至2016年底，与公司签约在册的集中采购供应商共计81家，分布于公司业务所在的各个城市。因产品及服务表现不合格，2016年，公司将6家集中采购的合作商剔除出合作名录，涵盖水泵、龙头、室内灯具、电线电缆、墙地砖、淋浴门等物资类型。

### 集中采购供应商地域分布

供应商类别	供应商数量	供应商地区分布情况（所在省份）
厨房卫浴	19	广东、福建、江苏、上海、浙江、北京
磁砖地板	24	广东、广西、福建、江苏、上海、浙江、北京、山东
门窗五金	14	广东、重庆、浙江、四川、北京、安徽
电气配套	10	广东、浙江、江苏、上海
水暖配套	6	河北、广东、浙江、上海
机电设备	7	上海、江苏、山东、浙江、广东
工程保险	1	上海

## 反贪污管理

中国海外发展为及时把握公司在经营管理过程中存在的问题和不足，有效防范公司各级员工不履职和不正确履职情况的发生，建立和营造廉洁自律的企业文化。公司自2006年成立了专门监察的部门（2014年更名为监察审计部），拓宽公司内外检举渠道、强化内外部监督体系。

通过廉洁从业教育、监察制度健全、举报及问责机制强化等各项举措，持续规范公司各项业务管理决策行为，形成互相制约、互相监督的工作机制，并不断加强公司各单位作风建设，警示风险，牢固员工反腐倡廉意识，进而保障公司经济效益和管理效益。公司不会容忍任何形式的贪污行为，禁止员工向与公司有业务往来的人士、公司或机构要求、收取或接受任何形式的利益。

2016年内，本公司无涉及到贪污的重大诉讼案件。

 <p><b>廉洁教育</b> 培养意识，保持 宣传教育持续性</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《员工职务行为守则》进行全员廉洁自律宣传</li> <li>编制下发《廉政漫画》刊物、《廉洁与效能》刊物、《企业风险防范漫画手册》</li> <li>廉洁从业手机短信提醒</li> <li>企业文化展播包含企业廉政内容</li> </ul>
 <p><b>制度约束</b> 建立规则， 保证制度健全性</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格执行“三重一大”事项监督</li> <li>明确公司岗位风险防范机制</li> <li>执行不相容岗位分离管理机制</li> <li>制定并执行廉洁与效能诫勉谈话制度</li> <li>制定并执行投诉与举报管理办法</li> <li>制定并执行廉政建设责任制考核实施细则</li> <li>发布投标管理公开信：书面形式提醒投标人，禁止赠送礼物或提供利益给公司员工，并提供投诉举报方式。</li> <li>与商业合作伙伴签订合同的同时签署廉洁协议书：防止各种不正当行为的发生，保护各方利益。</li> <li>领导班子签订廉洁自律承诺书</li> <li>建立公司领导人员廉政档案</li> </ul>
 <p><b>举报与调查</b> 加强监督， 强化监督常态化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格执行常规监察审计</li> <li>开展专项性监督检查</li> <li>开展廉洁自律，加强廉洁公示</li> <li>员工满意度调查包含有关领导班子廉洁情况满意度调查</li> <li>合作单位满意度调查</li> <li>公布投诉举报电话、信箱，接受各方投诉举报</li> </ul>
 <p><b>强化问责</b> 保证责任追究 严肃性</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>贯彻执行员工效能问责暂行规定</li> <li>《地区公司领导班子任职资格管理办法》、《地区公司中层管理人员任职资格管理办法》等，明确了重大廉洁自律责任一票否决制。</li> <li>各级管理考核制度中均明确了廉洁自律责任。</li> </ul>

## 反贪污举报及监察管理程序

公司已建立起标准化的反贪污举报及监察处置流程，接报阶段做到及时跟进、登记线索、有报必查。现场核查要求责任清晰、方案明确、证据切实。出具调查结果后，按照法律法规及公司内部规章，对外立案移交，对内严肃问责，并最终保证处理结果落实到位。

## 诚信合规经营

坚持诚信与合规经营是公司在进驻城市开展业务、赢得客户与合作伙伴等利益相关方尊重的前提。公司自2014年成立法律事务部以来，持续推动公司法律风险防范的全方位、系统化、规范化建设。

2016年，法律事务部在推进工商登记与股权关系等日常工作的同时，以法律培训与宣传为基础，以诉讼风险管控为手段，严格控制合同风险，并加强外聘律师管理，保障公司经营决策顺利进行。年内，继续发布“以案学法”案例学习资料，促进各级公司对业务运营相关的法律、法规及条例及时知晓与遵循，并持续对业务开展活动中的法律风险进行事前预警，防患未然。

此外，2016年，为实现针对诉讼案件的信息化管理，公司开发完成“诉讼案件管理平台”，实现各地区诉讼案件实时信息化管理及专业化分析，促进完善公司业务管理及经营风险防控。

## 资本市场沟通

公司管理层及企业传讯部门通过多种渠道向投资界（股东、债券投资者、分析员等）报告公司的表现和业务情况，中期、全年业绩公告后，安排新闻发布会、分析员会、及业绩后路演等活动，与投资界面对面交流，聆听意见并解答问题。公司主动披露季度未经审核的若干主要营运及财务数据，并按月公告物业销售及土地收购情况，提升透明度。

公司与投资界保持密切沟通，通过投行会议、公司访问、电话会议、地产项目参观等多种形式与投资者进行互动交流。年内参加境内外投行组织会议共26场，会见及电话沟通投资者超过600家次，接待项目参观105团次，参访人数超过325人。

随着香港和内地股市及债市逐步互联互通，公司与内地投资界保持良好的惯常性沟通，进一步开拓内地资本市场。

投资界各参与方人士，亦可透过登入公司网站「投资者关系」专页，取得更多有关公司的资料。





## 环境表现数据表

为进一步检视公司的环境足迹，掌握公司在各城市办公场所、项目销售中心、在建工程、持有型商业项目运营管理过程中的环境影响，2016年度起，公司启动对各业务运营点的能源消耗、水消耗及碳排放等数据的收集统计工作，我们相信此项工作的推进是公司在环境可持续表现方面精细化管理的需要，也因应了利益相关方就公司环保表现的信息披露期许。

统计科目	单位	2016年度				
		办公场所	在售项目 销售中心	在建项目	持有型 商业项目	合计
直接能源消耗	-	-	-	-	-	-
间接能源消耗： 采购电力	千瓦时	4,183,476	12,557,724	17,014,713	70,224,169	103,980,082
能源消耗强度： 每年每平方米消耗量	千瓦时	60	54	0.7	44	-
耗水量： 市政供水消耗量	立方米	78,342	342,124	1,248,848	641,947	2,311,261
耗水量强度： 每年每平方米消耗量	立方米	1.12	1.47	0.05	0.40	-
直接温室气体排放量 (范畴一)	吨	1,906	-	-	-	1,906
直接温室气体排放强度： 每年每人排放量	吨	0.3329	-	-	-	0.3329
间接温室气体排放量 (范畴二)	吨	4,075	12,231	16,573	68,400	101,278
间接温室气体排放强度： 每年每平方米排放量	吨	0.0582	0.0525	0.0007	0.0430	-
纸张与印刷品消耗量	千克	112,387	638,071	29,812	65,580	845,850

## 备注：

本公司在2016年度并未进行碳排放审查，上述碳排放数据依据公司能源及燃料消耗估算所得，计算所用的能源及燃料碳排放系数来自燃料或能源公司、地方政府公开数值。中国内地各电网碳排放系数参考国家发改委2014年发布的《2014年中国区域电网基准线排放因子》。本公司的直接温室气体排放量主要产生自公司车辆汽油消耗；间接温室气体排放量主要产生自公司采购的电力。

## 统计数据范围说明：

### 1、办公场所统计覆盖范围：

北京、天津、济南、太原、武汉、郑州、深圳、广州、佛山、中山、海口、万宁、厦门、福州、长沙、珠海、成都、西安、重庆、昆明、乌鲁木齐、上海、苏州、无锡、杭州、南京、宁波、南昌、长春、哈尔滨、大连、青岛、沈阳、烟台，包括前述34个城市的办公室。

### 2、在售项目销售中心统计覆盖范围：

深圳、广州、佛山、中山、长沙、厦门、福州、海口、万宁、苏州、无锡、上海、宁波、杭州、南昌、南京、北京、济南、武汉、郑州、太原、成都、昆明、西安、乌鲁木齐、大连、青岛、长春、烟台、哈尔滨、天津、重庆，包括前述32个城市的99个项目的销售中心。

### 3、在建项目统计覆盖范围：

北京、成都、大连、佛山、福州、广州、哈尔滨、杭州、济南、昆明、南昌、南京、宁波、青岛、厦门、上海、深圳、沈阳、苏州、无锡、太原、天津、西安、乌鲁木齐、烟台、长春、长沙、郑州、重庆、海口，包括前述30个城市的127个在建项目，统计数据包含在建项目的项目部办公区及公共区域能源消耗、水消耗及碳排放量，不包括建设工程施工能源消耗、水消耗及碳排放量。

### 4、持有型商业项目统计范围：

写字楼项目及购物中心项目，其中写字楼项目为北京中海广场、北京中海大厦、北京中海地产广场、上海中建大厦、南京中海大厦、成都中海大厦、成都中海国际中心ABEFGJ座、青岛中海大厦、济南中海广场、西安中海大厦、武汉中海大厦、沈阳中海国际中心AB座、珠海中海大厦，共计18座；购物中心项目为济南中海环宇城、南京中海环宇城、珠海中海富华里商业街，共计3座。统计数据包括前述商业项目办公区及公共区域能源消耗、水消耗及碳排放量，不包括租户/商户能源消耗、水消耗及碳排放量。



## 附录I GRI内容索引

### 一般标准披露项目

指标	描述	参考及备注	页码
<b>战略与分析</b>			
G4-1	机构最高决策者的声明	董事局主席寄语	1-2
<b>机构概况</b>			
G4-3-4	机构名称；主要品牌、产品及服务	关于本报告、业务概况	3、6-8
G4-5-6	机构总部的位罝；机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务	关于本报告、业务概况	3、6-8
G4-7-8	所有权的性质及法律形式；机构所服务的市场	业务概况	6-8
G4-9	机构的规模	业务概况、数据中海、财务表现	6-9、11
G4-10	雇员统计数据	雇佣概况	38
G4-11	雇员集体谈判保障	公司未有员工受集体谈判协议涵盖	不适用
G4-12	机构的供应链	绿色供应链、供应商管理	26、55-56
G4-13	机构规模、架构、所有权或供应链的重要变化	业务概况、公司治理	6-8、54
G4-14	机构的预警方针及原则	企业管治	54-58
G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议	环境保护	14-26
G4-16	机构加入的行业协会情况	环境保护	16
<b>报告的主要范畴及界限</b>			
G4-17	机构综合财务报表内包含的实体	2016年财务报告	不适用
G4-18-21	界定报告内容的及界限的过程；报告内容的主要范畴；机构内外部就有关报告范畴的界限	关于本报告	3-4
G4-22-23	重订前期报告信息的影响和原因；报告的范围与方面的重大变化	关于本报告	3-4
<b>利益相关方参与</b>			
G4-24-25	机构的利益相关方列表；界定及筛选利益相关方的根据	利益相关方参与	10
G4-26-27	机构实施利益相关方参与的方法；利益相关方参与过程中提出的关键主题及关注点，以及机构的回应方式，包括以报告响应	关于本报告、利益相关方参与	4、10
<b>报告概况</b>			
G4-28-30	所提供信息的报告期；上一份报告的日期；报告周期	关于本报告	3
G4-31	关于报告或报告内容的联络人	关于本报告	3
G4-32	全球报告倡议组织指引内容索引	附录I GRI内容索引	60-61
G4-33	机构为寻求外部报告核实的政策及现行措施	本报告暂未采取外部核校	不适用
<b>治理</b>			
G4-34	机构的治理架构	公司治理	54
G4-38-39	最高治理机构及其委员会的组成；最高治理机构的主席是否兼任行政职位	2016年财务报告、企业管治	54-58
G4-48	正式审阅和批准机构的可持续发展报告	公司治理	55
<b>商业伦理与诚信</b>			
G4-56	机构的价值观、原则、标准和行为规范	可持续发展管理	9
G4-58	举报不道德或不法行为的内外部机制	反贪污管理	56-57

## 具体标准披露项目

议题	描述	参考及备注	页码
<b>经济绩效</b>			
G4-DMA	管理方法披露	业务概况、财务表现	6-9、11
G4-EC1	机构直接产生的经济绩效	财务表现	11
<b>采购模式及供应商关系</b>			
G4-DMA	管理方法披露	绿色供应链、供应商管理	26、55-56
G4-EC9	向当地供应商采购支出比例	供应商管理	55-56
<b>建筑材料使用</b>			
G4-DMA	管理方法披露	绿色供应链、供应商管理	26、55-56
G4-EN1	所用建筑材料的重量或体积	建筑材料主要由承建商自行采购，在报告刊发前暂缺相关统计数据	不适用
<b>污水和废弃物处理</b>			
G4-DMA	管理方法披露	绿色施工、绿色社区	21-22、26
G4-EN23	废弃物总量	房地产项目开发过程中涉及到的废弃物由供应商及物业公司进行统一处理，在报告刊发前暂缺相关统计数据。	不适用
<b>为减少业务对环境的影响而作出的努力</b>			
G4-DMA	管理方法披露	环境保护	14-26
G4-EN27	降低产品和服务对环境的影响	环境保护	14-26
G4-EN29	机构因违反环境法律法规所受的重大罚款及非经济处罚	于报告期内，没有相关事件。	不适用
<b>供应商环境表现评估</b>			
G4-DMA	管理方法披露	绿色供应链	26
G4-EN32-33	供应商环境表现评估	绿色供应链	26
<b>雇佣（非关键性议题）</b>			
G4-DMA	管理方法披露	员工发展	38-46
G4-LA1	新进员工和离职员工总数及比例	雇佣概况	38
<b>职业健康与安全</b>			
G4-DMA	管理方法披露	健康与安全	43-45
G4-LA6	工伤或意外死亡率	雇佣概况	38
<b>培训与教育</b>			
G4-DMA	管理方法披露	发展及培训	39-42
G4-LA9	员工培训时数	雇佣概况	38
G4-LA10	为加强员工职业能力及协助员工管理职业生涯发展的计划	发展及培训	39-42
<b>员工背景多元化和机会及待遇平等</b>			
G4-DMA	管理方法披露	雇佣概况	38
G4-LA12	员工组成多元化	雇佣概况	38
<b>反腐败</b>			
G4-DMA	管理方法披露	发展与培训、反贪污管理	42、56-57
G4-SO3-SO5	反腐败管理	发展与培训、反贪污管理	42、56-57
<b>针对业务于当地社区影响而作沟通、评估和发展计划</b>			
G4-DMA	管理方法披露	利益相关方参与	10
G4-SO1	实施当地社区参与、影响评估和发展计划的比例	100%。公司的房地产业务都有按内部指引和当地法律要求在项目进行前或期间与周边社区利益相关方沟通和减低对他们的影响（包括环保方面）。	不适用
<b>客户健康与安全</b>			
G4-DMA	管理方法披露	过程精品成就卓越品质	28-30
G4-PR1	为改进质素而接受健康与安全影响评估的产品和服务的百分比	过程精品成就卓越品质	28-30
<b>客户满意度</b>			
G4-DMA	管理方法披露	客户服务	30-36
G4-PR5	客户满意度调查	客户服务	35
<b>合理的营销及推广手法</b>			
G4-DMA	管理方法披露	客户服务	36
G4-PR7	违反有关市场推广的法规和自愿性准则的事件总数	于报告期内，没有相关违规事件。	不适用
<b>保护客户隐私</b>			
G4-DMA	管理方法披露	客户服务	36
G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	于报告期内，没有相关违规事件。	不适用
<b>依法合规</b>			
G4-DMA	管理方法披露（环境方面）	环境保护	14-26
G4-EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额及受到非经济处罚的次数	于报告期内，没有相关违规事件。	不适用
G4-DMA	管理方法披露（社会方面）	客户服务、社区关怀	28-36、48-52
G4-SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额及次数	于报告期内，没有相关违规事件。	不适用
G4-DMA	管理方法披露（产品责任方面）	客户服务	33-36
G4-PR9	违反提供及使用产品及服务的法律法规而被处重大罚款的金额及次数	于报告期内，没有相关违规事件。	不适用



## 附录II 《环境、社会及管治报告指引》内容索引

层面、一般披露 及关键绩效指标	描述	参考及备注	页码
<b>层面A1: 排放物</b>			
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	环境保护  2016年, 本公司没有发生与环保法律法规相关且有重大影响的违规事件。	14-26
关键绩效指标A1.1	排放物种类及相关排放数据	环境表现数据表	59-60
关键绩效指标A1.2	温室气体总排放量及(如适用)密度	环境表现数据表	59-60
关键绩效指标A1.3	所产生有害废弃物总量及(如适用)密度	公司的直接业务很少产生有害废弃物, 不适用。	
关键绩效指标A1.4	所产生无害废弃物总量及密度	公司的直接业务亦很少产生无害废弃物, 业务范围内主要是承建商会产生建筑废弃物, 由其自行进行统计及管理。	
关键绩效指标A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	环境保护	14-26
关键绩效指标A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	环境保护	21-26
<b>层面A2: 资源使用</b>			
一般披露	有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策	环境保护	14-26
关键绩效指标A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源总耗量及密度	环境表现数据表	59-60
关键绩效指标A2.2	总耗水量及密度	环境表现数据表	59-60
关键绩效指标A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	环境保护	14-26
关键绩效指标A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题, 以及提升用水效益计划及所得成果	2016年, 本公司的日常业务未有求取水源的问题。	
关键绩效指标A2.5	制成品所用包装材料的总量及(如适用)每生产单位占量	不适用。	
<b>层面A3: 环境及天然资源</b>			
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	环境保护	14-26
关键绩效指标A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	环境保护	14-26
<b>层面B1: 雇佣</b>			
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	员工发展  2016年, 本公司没有发生与雇佣法律法规相关且有重大影响的违规事件。	38-46
关键绩效指标B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	雇佣概况	38
关键绩效指标B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	雇佣概况	38
<b>层面B2: 健康与安全</b>			
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	健康与安全  2016年, 本公司没有发生因职业健康及安全的相关事宜被起诉的事件。	43-46
关键绩效指标B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	雇佣概况	38
关键绩效指标B2.2	因工伤损失工作日数	雇佣概况	38
关键绩效指标B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行及监察方法	健康与安全	43-46

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	参考及备注	页码
<b>层面B3：发展及培训</b>			
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	发展与培训	39-42
关键绩效指标B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	本公司为不同层级（类别）雇员安排了各类型丰富的培训项目及课程，亦不会因性别原因而有所区别对待，但没有记录相关百分比数据。	
关键绩效指标B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	雇佣概况	38
<b>层面B4：劳工准则</b>			
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	劳工准则 2016年，本公司没有发生与劳工准则相关且具有重大影响的违规事件。	45
关键绩效指标B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	劳工准则	45
关键绩效指标B4.2	描述在发现违规情况时消除童工及强制劳工情况所采取的步骤	劳工准则	45
<b>层面B5：供应链管理</b>			
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	绿色供应链、供应商管理	26、55-56
关键绩效指标B5.1	按地区划分的供货商数目	供应商管理	55-56
关键绩效指标B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	2016年，本公司重点统计了集采供应商的情况，未包括承建商。 绿色供应链、供应商管理	26、55-56
<b>层面B6：产品责任</b>			
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	产品责任 2016年，本公司没有发生与健康与安全、广告、标签及隐私事宜相关且具有重大影响的违规事件。	33-36
关键绩效指标B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	0	
关键绩效指标B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	产品责任	33-36
关键绩效指标B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	产品责任	35
关键绩效指标B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	产品责任	36
关键绩效指标B6.5	描述消费者数据保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	产品责任	36
<b>层面B7：反贪污</b>			
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	反贪污管理 2016年，本公司没有发生与贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱相关且具有重大影响的违规事件。	56-57
关键绩效指标B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	反贪污管理	56-57
关键绩效指标B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	反贪污管理	56-57
<b>层面B8：社区投资</b>			
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	社区关怀	48-52
关键绩效指标B8.1	专注贡献范畴	社区关怀	48-52
关键绩效指标B8.2	在专注范畴所动用资源	社区关怀	48-52

**中国海外发展有限公司 (00688.HK)**  
**中海地产集团有限公司**

香港皇后大道东一号太古广场三座10楼/深圳市福田区福华路399号中海大厦10楼  
电话: 852-2823 7888 / 0755-8282 6666  
传真: 852-2865 5939 / 0755-8295 0666

官方网站: [www.coli.com.hk](http://www.coli.com.hk)  
品牌网站: [www.coli688.com](http://www.coli688.com)

© 2016 China Overseas Land & Investment Ltd.