



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

股份代号：00688

2018 环境、社会及管治报告

目录



1 董事局主席寄语	4
2 关于本报告	6
汇报准则	6
汇报范围	7
确认及批准	7
报告获取方式	7
3 中海实力	8
中海一览	9
业务结构	10
住宅开发产业群	10
城市运营产业群	10
创意设计 & 现代服务产业群	11
业务布局	12
中海荣誉	14
4 可持续发展管理	16
可持续发展策略	17
企业管治架构	18
董事局职能	19
风险管理及内部监控	19
恪守企业诚信	20
坚持合规经营	22
管理可持续发展事宜	22
5 利益相关方参与	23
持续沟通平台	23
资本市场沟通	25
行业参与	26
可持续发展关键议题	28
6 好产品	30
打造悦享空间	
好设计—以人为本的生活空间	30
好材料—完善供应链管理	30
好质量—过程精品 楼楼精品	32
好配套—产品及服务创新	34
完善社区配套及服务	34
以科技营造健康社区	36

7 好服务	38	9 好公民	62
全周期客户管理		创造共享价值	
客户需求分析	38	可持续的建筑设计	62
提升客户体验	40	绿色建筑理念及标准	63
客户满意度调查	40	绿色建筑技术研发	64
神秘客检查机制	42	绿色建筑认证	64
持续改善机制	43	可持续的项目规划	68
客户联谊活动	43	规划选址	68
保障客户权益	45	前期勘察	68
产品及服务质量保障	45	生态补偿	68
公平营销手法	46	社区参与	70
网络安全及客户隐私	46	可持续的建造过程	71
妥善回应客户诉求	47	提升资源使用效率	71
		项目现场环境管理	71
8 好效益	49	可持续的项目运营	72
建设高效团队		能源管理	72
雇佣与绩效管理	49	节约用水	74
多元人才团队	50	废物管理	75
人权及劳工权益保障	51	绿色租赁	75
绩效管理体系	51	绿色办公	77
沟通与活动	53	可持续的社区建设	77
员工满意度调查	53	精准扶贫	77
员工沟通平台	53	保障房建设	80
团队建设活动	54	希望小学捐建	81
培训与发展	54	社区关怀项目	82
职业发展计划	56	气候变化行动	83
员工学习平台	59		
职业健康与安全	60	10 相关法律与法规	85
员工健康安全管理	60		
项目安全文明施工	61	11 绩效指标列表	86
项目安全营运管理	61		
		12 报告内容索引	98

董事局主席寄语

以毅力奋斗四十载 凭信心迈向新征程

创立于1979年，本年中国海外发展昂首迈向第四十个年头。

历经宏观经济、社会结构和房地产周期的种种变迁，我们仍砥砺前行、稳健发展，在中国内地及港澳市场保持领先地位。随著我们朝「成为卓越的国际化不动产开发运营集团」的战略目标进发，我们愈发意识到自身业务与区域发展、民生保障、生态文明、文化教育等可持续发展议题之紧密联系。这让我们笃定成为「四好公司」的可持续发展战略—为客户提供「好产品、好服务」，促进专业团队提升效率、创新求变，践行「好公民」的企业社会责任理念，方能成就长远持续的「好效益」。

随著社会结构的变化，中海对「好产品、好服务」进行重新定位。我们坚持「过程精品、楼楼精品」，更力求配合满足新型的居住和办公模式，营造糅合科技、健康与人文元素的新型社区。我们开展客户需求分析，建立客户群组细分模型，进行创新专题研究，加强营销管理、客户服务及项目运营职能对前期项目开发阶段的参与，打造更多客户导向的「好设计」。我们继续通过严格的评价制度及技术要求，采购健康、安全及绿色的「好材料」，并以信息化管理平台进行精细化管理，加强施工流程质量风险评估，确保产品最终的「好质量」。我们大力推进创新业务及商业资产升级，以「好配套」为广大业主和租户创造美好生活空间。年内，13个优质学校、幼稚园、养老公寓等社区配套项目相继落地运营，商业项目更加大应用智能服务及环境监察系统，并首次引入BOMA资产管理体系。我们亦加强物业交付前后及运营期间的客户沟通，通过客户满意度调查、神秘客检查、「敲门计划」回访、CRM系统客户APP等渠道，主动了解客户意见，进行跨部门分析，并将客户满意度指标分解至绩效评核制度，务求将客户需求融入产品开发及服务提供的全周期。

团队是创造「好效益」的原动力。中国海外发展致力成为优秀雇主，我们将员工满意度列为公司的重要目标。年内，我们进行员工满意度调查，制定「满意6+1」员工敬业度和满意度提升方案，从六项员工福利政策及一条聆听主线出发，检讨员工福利及雇佣制度，加强部门与员工的持续沟通。我们对绩效管



理及人才计划作出数项重大更新，包括推出MAPS职级体系、「中海星」评价系统及股权激励计划，为雇员更清晰的晋升路径、更具鼓励性绩效奖励，以及在「海纳」、「海之子」及「海之星」职业发展计划的基础上，加强创新业务的专才招聘与培养，建立人才多元的专业团队。

作为「好公民」，中国海外发展决心减少项目开发流程的环境及社会影响，为应对气候变化、促进民生福祉贡献力量。年内，我们推进绿建技术的研发和实践，参与国家行业技术标准编制，更新增44项绿色建筑认证项目，荣获「2018中国上市房企绿色信用指数TOP50」第一名。我们进行项目的环境及社会风险评估，于项目规划、建设及施工上将生态补偿及居民需求纳入考虑，为社区更新提供整体解决方案。我们不断优化项目运营的环境效益，年内十个商业项目的能耗资讯化平台系统正式上线，实现实时智能化的能耗管理。我们重视并支持社区的可持续发展，依托自身技术和广大客户网络，我们在山西岚县、甘肃康县及重庆开展「海惠万家」扶贫项目，通过推广特色农产品品牌，扶助当地产业发展，协助农民增收脱贫。我们继续推动保障性房屋及希望小学的建设，并策划各项社区关怀及环境保护行动，邀请员工、业主及租户参与，携手为社会创造更多正面影响。

有赖各方的支持，公司得以实现又好又快的发展目标。本年，公司各项经营指标屡创佳绩，经营溢利达707.3亿港元，净利润率达26.2%，创五年新高。年内，公司继续入选恒生可持续发展企业指数成份股，三大国际评级机构穆迪、标准普尔惠誉分别给予Baa1/稳定；BBB+/稳定及A-/稳定的良好信用评级，足证资本市场的对公司的管理表现之高度认可。

回顾过往四十载发展，公司可成就今天的丰盛成果，实在有赖社会各界长久的支持与信赖。在此，我们谨向股东、员工、客户及社会各方的支持与信赖致以衷心谢意。未来，我们将继续创新求变，为广利益相关方「拓展幸福空间，创造无限价值」，创建更美好宜居的悦享空间，实现百年基业的宏远目标。

中国海外发展有限公司
董事局主席

关于本报告

自2012年起，中国海外发展有限公司（「中国海外发展」、「中海」、「公司」或「我们」）每年均以独立报告的形式，对外披露我们在企业社会责任及可持续发展的管治理念、策略和成果。

本报告为中国海外发展的第四份年度环境、社会及管治报告（即第八份企业社会责任报告；上期报告于2018年5月发布）。公司视本报告为对内对外的沟通平台，期望通过提供客观可靠的非财务信息，促进利益相关方对中海可持续发展进程的了解和参与。

汇报准则

在母公司中国海外集团有限公司（「集团」）企业社会责任委员会的指导下，本报告参考《联合国可持续发展目标企业行动指南（SDGs）》，并依循全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）报告准则（「GRI准则」）核心选项，以及香港联合交易所有限公司（「联交所」）《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》（「指引」）进行编制。

本报告的编制过程遵循GRI准则及《指引》建议的汇报原则，当中包括：

- **重要性**：以利益相关方沟通的结果为基础，本年我们重新评估了各项可持续发展议题的重要程度，进而界定本报告的披露重心，准确详实地回应各方最为关注的议题。
- **平衡**：除了工作进展外，本报告亦讨论了公司在可持续发展管理上的挑战和改善空间，并就尚未汇报的信息提供解释。
- **量化**：各部门及业务线利用数据收集工具，持续记录及监察各项经济、环境及社会指标。本报告亦涵盖公司的部分历史数据，呈现公司的年度绩效变化。
- **一致性**：如非另有说明，我们均采用与过往一致的方式统计及呈现信息，确保信息的可比性。

汇报范围

本报告涵盖2018年1月1日至2018年12月31日期间公司及旗下各级附属公司在环境、社会及管治方面的努力和成果。其中，中国海外宏洋集团有限公司(股票代码：00081)作为本公司直接持有的附属公司，同时也在联交所上市，其在环境、社会及管治方面的表现可详见《中国海外宏洋集团有限公司2018年环境、社会及管治报告》(下载网址为：cogogl.com.hk)，本报告并无覆盖。

本报告中绩效指标的汇报范围涵盖公司100%的营运主体。其中，环境关键绩效指标汇报范围包括：公司的办公场所45个、在售项目销售中心95个、在建项目135个，以及于本年全年投入营运的持有型商业项目38项(按楼栋计算分别为写字楼26座、购物中心5座及酒店7座)。

确认及批准

中国海外发展董事局承诺对报告内容进行监督，并确保其不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。本报告已获本公司董事局和执行董事委员会审阅及批准，报告引用的资料均来自本公司的正式文件及统计数据。

报告获取方式

本报告备有简体中文、繁体中文和英文版本供读者参阅，报告电子版可于公司网站(www.coli.com.hk/csr/report/)或联交所网站(www.hkexnews.hk)下载。

联络我们

中海致力聆听利益相关方的声音。如您对本报告内容或我们的可持续发展工作有任何疑问，欢迎通过以下方式与公司企业传讯部联络：

地址：香港皇后大道东一号太古广场三座七楼／
深圳市福田区福华路399号中海大厦十楼

电话：852-2988 0666/0755-8282 6666

电邮：coli_esg@cohl.com

官方网站：www.coli.com.hk

中海品牌网站：www.coli688.com

中海

实力



济南·华山珑城

中海一览

经济绩效

业务覆盖城市 ¹ ：	2018年度公司品牌价值：	总资产：	净资产：
64 _个	人民币 722.56 亿元	港币 7,253 亿元	港币 2,936 亿元
营业收入：	销售合约额 ¹ ：	股东应占溢利：	土地储备 ¹ ：
港币 1,714.6 亿元	港币 3,012.4 亿元	港币 449.0 亿元	9,144 万平方米

雇员

雇员人数：	5,895 _人
员工平均培训时数：	69.4 _{小时}
员工人生意外险覆盖率：	100%

社会认同

中国绿色建筑星级认证，美国LEED认证，英国BREEAM认证：

本年获 44 项 累计 156 项

詹天佑大奖： 中国建筑工程「鲁班奖」：

累积达 58 个 7 项

国际地产奖(International Property Awards)：

18 项

公司连续15年入选「中国蓝筹地产」企业以及当选「中国房地产行业领导品牌」。

¹ 包括联营公司、合营公司及公司的共同控制实体

业务结构

中国海外发展隶属于中国建筑集团有限公司，于1979年创立于香港，1992年在香港联交所上市(股票代码：00688.HK)，并于1984年在香港进军住宅开发业务，2007年起入选香港恒生指数成份股，成为中国内地房地产行业的先行者。

中国海外发展的战略目标是「成为卓越的国际化不动产开发运营集团」。历经40年的发展，公司的业务定位已围绕「住宅开发」、「城市运营」、「创意设计与现代服务」三大产业群延伸拓展。

住宅开发产业群

公司拥有40年房地产开发与不动产运营管理经验，业务范围覆盖港澳地区和中国内地超过60多个城市，累积开发项目超过600余个。秉持「过程精品、楼楼精品」的开发理念，公司以「中海地产」为品牌，相继推出五代住宅精品，开发建造面积超过1.5亿平方米。公司旗下项目表现亦硕果累累，荣获累计58项「詹天佑大奖—优秀住宅社区奖」(金奖35项、单项奖23项)、7项中国建筑工程「鲁班奖」及18项国际地产奖(International Property Awards)。2018年，公司连续15年入选「中国蓝筹地产」企业以及当选「中国房地产行业领导品牌」。

为配合行业发展趋势，公司积极发展装配式建筑及住宅产业化项目，与中国内地最大的装配式住宅企业之一的兄弟企业中海海龙协作，在内地及港澳等地区与依托协作开发建造了逾百万平方米的装配式住宅项目。同时，公司着力在住宅开发范畴作前瞻性投资，洞悉市场机遇。公司在产业链的生产制造领域大力布局，旗下全资附属公司天山门业创立了「门博士」系列，研发生产高级防火门、防盗铸铝钢木门系列产品，更在铸铝门生产制造领域更拥有26项设计专利，确立了行业技术领先地位。

城市运营产业群

中国海外发展的城市运营产业多样，涵盖写字楼、购物中心、星级酒店、地铁上盖、城市更新、旅游度假、物流等业态。公司已累计运营商业物业共68个，总建筑面积409万平方米，包括42栋中海系甲级写字楼、13家购物中心及12家星级酒店，是中国内地最大的单一业权写字楼发展商和运营商。

顺应共享经济和存量时代的趋势，中国海外发展旗下全资附属公司—中海地产商业发展有限公司(「中海商业地产」)于2016年创立综合商办服务品牌「COOC中海云商」，以五大甲级写字楼产品、商务服务平台「Officloud中海云商」及联合办公品牌「OfficeZip」为基础，引领商业资产管理与商务资源整合。中海云商通过大数据分析，为企业提供结构优化、产业孵化、品牌营销等专业支持；OfficeZip则为客户提供灵活租赁、会务和全域服务综合解决方案。本年公司加快布局，截止2018年底，OfficeZip已进入6个重点城市，共用办公运营面积超过3万平方米，12个项目的出租率超过90%。

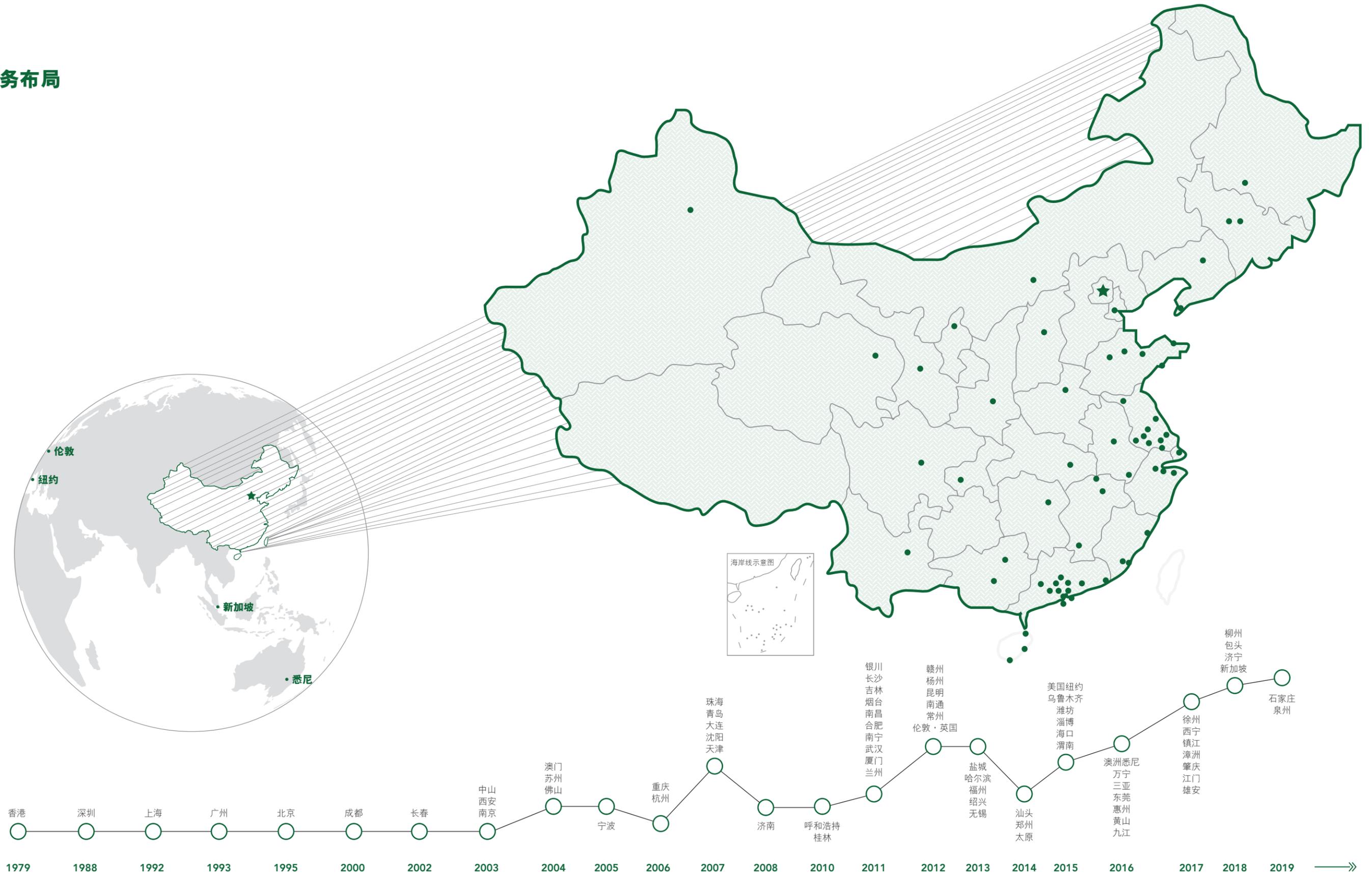
公司亦致力于城市更新与区域综合开发，进行投融资、土地整理、区域规划、地产开发、工程建设、产业导入、商业运营及物业管理全业务链开拓，发挥投资、建设及运营一体化优势。其中，与中建三局、中建设计、中建基金联合竞得的「雄安市民服务中心」本年正式投入运营，是为雄安新区建设的样板示范。我们亦参与在北京北辛安棚户区 and 济南华山片区两项大型项目，为社区的重新规划提供整体解决方案。在文化方面，深圳市当代艺术与城市规划馆，成功举办众多省市级展览，截止2018年底累计接待参观者近75万人次。

创意设计 & 现代服务产业群

华艺设计顾问有限公司(「华艺设计」)为中国海外发展的全资子公司，是持有工程设计和的城乡规划编制双甲级资质的国家高新技术企业，同时具备运用「建筑信息模型(BIM)设计」技术进行全过程设计的能力。现时华艺设计的分支机构分布北京、上海、南京、广州等城市，汇聚了近千名优秀的专业设计人才，完成工程项目逾2,700项、规划设计与咨询服务300余项，项目类型包括城市规划、大型住宅区、综合性办公楼、酒店、医疗文体建筑等，一共获得430个国家级、省部级及深圳市优秀设计奖。

围绕房地产开发，公司亦以教育、养老、物流等三个行业、12种业态为重点，有序推进创新业务，本年13个新项目落地、共计18个项目投入运营，运营面积逾35万平方米。公司打造「中海教育」品牌，目前运营学校、幼稚园、中海学堂及户外营地；并建立康养品牌「中海锦年」，运营养老公寓、养老社区及社区健康生活馆。公司也在天津滨海新区运营管理占地50多万平方米的中海物流科技园。

业务布局



中海荣誉

奖项

颁奖机构

中国海外发展有限公司
2018财资企业大奖 — 铂金



《财资》

中国海外发展有限公司
2018《香港杰出企业》蓝筹界别



《经济一周》

中国海外发展有限公司
优质中国房地产企业大奖



香港股票分析师协会

中国海外发展有限公司
香港上市公司港股100强评选活动 —
综合实力100强



财华社
腾讯网

中海地产
2017年度中国上市规模房企信用安全TOP80 — 第一名

标准地产研究院

中海地产
中国房地产开发企业品牌价值50强 — 第一名

中国房地产业协会

中海地产商业发展有限公司
2018中国商业地产企业品牌价值10强 — 第二名
2018中国房地产专业特色品牌企业

中国房地产测评中心

中海地产
连续15年入选中国蓝筹地产企业

《经济观察报》

OfficeZip
精端科学技术奖
营运品牌优秀奖



中华人民共和国科技部
国家科学技术奖励工作办公室
精端科学技术奖励委员会

奖项

颁奖机构

中国海外发展有限公司
 2018中国大陆在港上市房地产公司财富创造能力TOP10
 — 第一名
 2018中国大陆在港上市房地产公司财务稳健性TOP10
 — 第一名
 2018中国大陆在港上市房地产公司综合实力TOP10
 — 第二名

中国指数研究院

中国海外发展有限公司
 2018中国房地产上市公司综合实力榜 — 第四名

中国房地产业协会

上海易居房地产研究院

中国房地产测评中心

中国海外发展有限公司
 2018中国上市房企十强 — 第三位

亿翰智库

中国网

中海商业地产
 中购联中国商业地产原创内容新价值奖

中购联购物中心

中国海外发展有限公司
 亚洲企业管治大奖
 • 中国最佳投资者关系公司奖
 • 亚洲最佳行政总裁 — 投资者关系



《亚洲企业管治》

中海地产
 2018中国十大地产年度扶贫样本企业



乐居财经

新浪网

中房网

中海地产
 《2018房企精准扶贫排行》TOP3

标准地产研究院

中海地产
 2018中国上市房企绿色信用指数TOP50 — 第一名

中国投资协会

中海地产神州半岛项目
 2018年度文旅生态典范标杆奖

全联房地产商会、中国房地产报、
 中国房地产网、中房智库、中国
 房地产报研究院

可持续 发展管理

中国海外发展砥砺前行四十载，在实现业务扩展及国际化的同时，时刻铭记为利益相关方的创造价值的使命。我们深信与利益相关方建立恒久的沟通和信任，是企业保持长远竞争力之成功关键，亦是实现可持续发展不可或缺之根基。



企业愿景

成为卓越的国际化不动产开发运营集团

以全球拓展为路径，在不动产开发、投资及运营领域，
为客户提供满足居住及商务需求的全方位解决方案



企业价值观

正道笃行 创新致远

秉持行端守正、令行禁止、严谨求真、
诚信务实的原则，通过持续创新，成就
个人价值及中海百年基业的远大目标



企业使命

拓展幸福空间，创造无限价值

满意客户—关注客户的短期及长期利益，以诚意及经验赋予空间更大价值

成就员工—凝聚员工、成就员工，与价值创造者共享成果，共筑未来

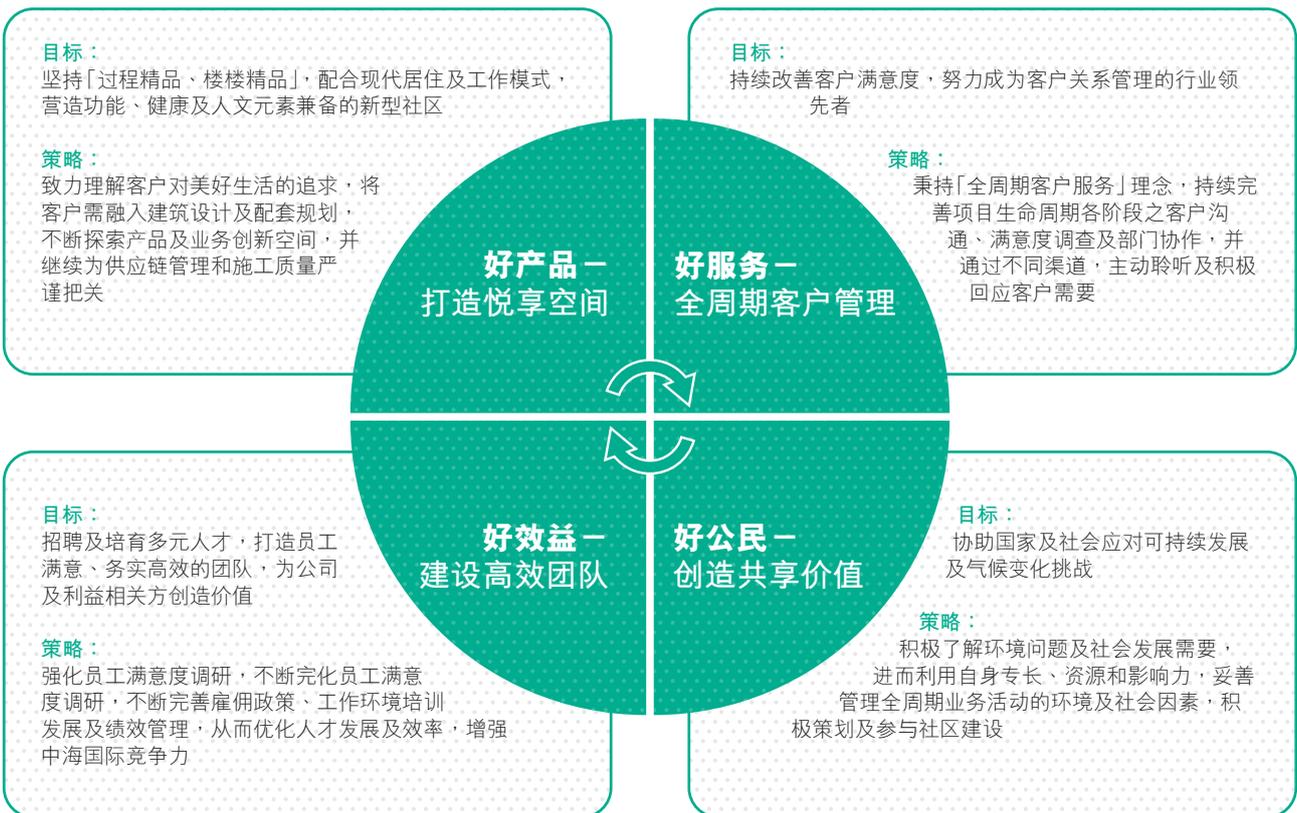
回报股东—为出资者提供持续价值回报，致力成为最受青睐的投资对象

造福社会—关注空间的功能及环境的优化，为社会和谐稳定和持续发展奉献力量

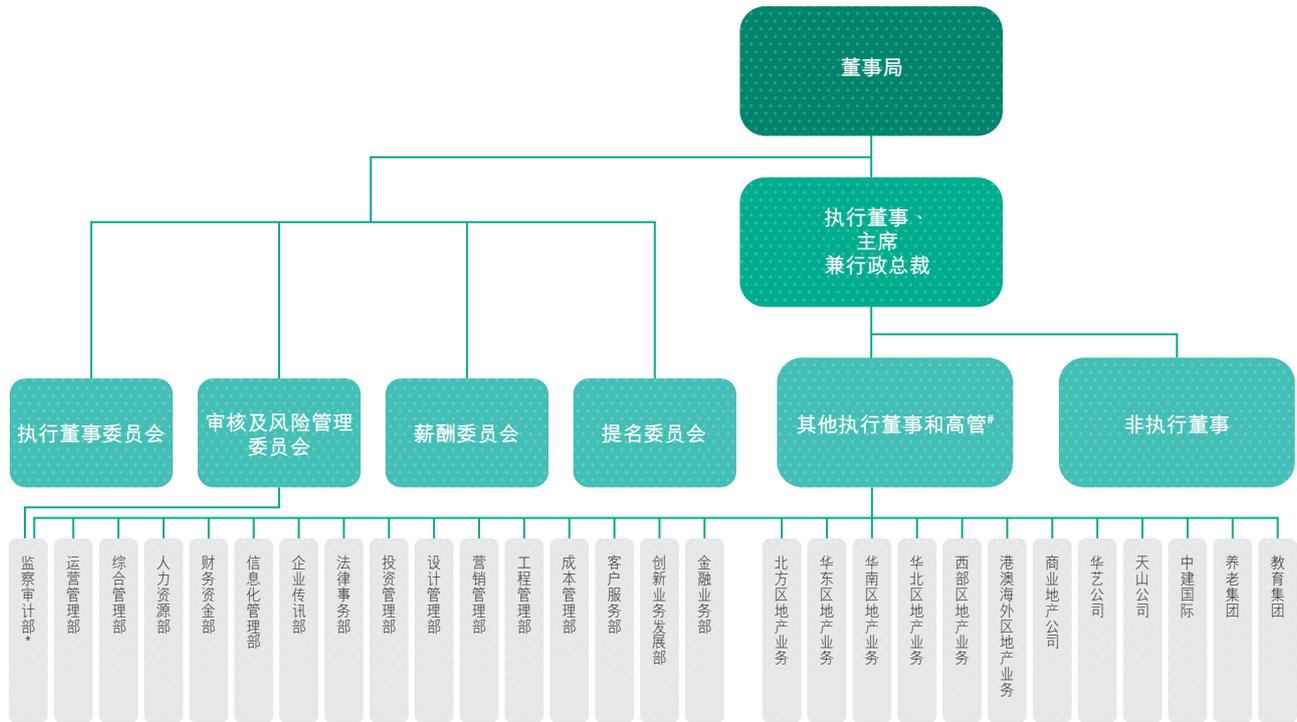
可持续发展策略

基于我们的企业愿景及使命，中国海外发展进一步确立成为「四好公司」的可持续发展战略框架。通过高效透明的企业管治和监督制度，我们致力从四个角度，将重大的管治、环境、社会及经济可持续发展因素，融入中海的运营管理、监督制度及项目开发的过程中，主动承担及实践可持续发展的企业责任，实践价值创造的使命。

「四好公司」可持续发展战略框架



企业管治架构



高效透明的管治架构是推动可持续发展的基础。通过横向到边、纵向到底的内部协作及沟通体系，中国海外发展推动各部门及业务线紧密合作，持续监察营运表现及风险，关注外部及内部利益相关方的需求，进而不断审视自身营商模式和管理策略，确保各项可持续发展政策和措施落实到位。

* 高级管理人员指总经理级以上之中海员工

* 监察审计部下设风险管理队

董事局职能

董事局负责领导公司的发展，确立其战略目标，并通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目标；同时监督公司管理层的工作，检讨公司的业务表现。董事局亦负责评估及厘定公司达成业务目标时，所愿意接纳的风险性质及程度，监督管理层设立并维护合适及有效的风险管理及内部监控系统。董事局下已成立委员会，协助董事局履行上述管理及监督职责。

委员会	主要职责
审核及风险管理委员会	<ul style="list-style-type: none"> 检讨公司财务相关的报告和数据之完整性 研究和检讨公司的财务监控、内部监控及风险管理系统
薪酬委员会	<ul style="list-style-type: none"> 就所有董事及高级管理人员的薪酬政策及架构向董事局提出建议
提名委员会	<ul style="list-style-type: none"> 就董事委任或重新委任以及董事继任计划向董事局提出建议 检讨董事局之架构、人数及组成 评核独立非执行董事的独立性

风险管理及内部监控

在可持续发展与企业风险管理的关系上，公司已建立风险管理组织架构，开展各个板块风险评估及风险监控工作，并持续监察国家政策、人力资源等与可持续发展相关的外部或内部因素。架构组成、职责及管理方法如下：

委员会	主要职责
总部各职能部门	<ul style="list-style-type: none"> 完成年度风险事项评分及初步排序 落实相应风险管理措施
风险管理团队	<ul style="list-style-type: none"> 汇总及分析公司年度风险事件 与职能部门及相关单位的对接，跟进重要风险的变动及应对措施的实施情况
风险管理委员会	<ul style="list-style-type: none"> 确定公司年度风险管理事项及排序 制定风险管理程序，并指定风险主责部门
董事局和审核及风险管理委员会	对年度风险事项及管理程序进行最终审议

监察审计部承担内部审计职能，持续监督公司的风险管理及内部监控系统(「系统」)，并每半年检讨相关工作及系统，识别系统设计及改进空间，并向风险管理委员会和董事局汇报和提供建议。本年，公司亦聘请了独立核数师审计系统的充分性和有效性，以助我们持续改善。

恪守企业诚信

管理层、员工以及合作夥伴的诚信水平，是维持合规经营的重要防线。公司人力资源部及监察审计部通过守则、协议、制度及各类培训宣导，与利益相关方沟通公司对反贪腐及其他职业道德规范，并共同执行及监察公司相关政策，以提升责任意识，防范贪腐风险。

行为守则—建立上下一致的价值观

我们于《员工职务行为准则》及《员工读本》界定了公司及旗下附属公司及分支机构全体员工均需遵守的行为标准，当中涵盖范畴包括但不限于

- **反贪腐**：严禁贪污受贿，员工需遵照规定处理和申报有关佣金、回扣、酬金、招待及馈赠之事宜
- **反竞争**：决策过程在至少三名公司领导间保持透明，不得自行授意个别单位中标
- **信息保密**：按《中海地产集团保密管理办法》及知识产权政策，履行保密义务
- **利益冲突**：回避聘用亲属，禁止员工兼任受薪工作及进行存在利益冲突的投资
- **反歧视**：对同事、客户及业务关联单位保持尊重，在制度及工作岗位前人人平等
- **举报及申诉**：如发现违反行为准则的行径，主动向上级和人力资源部门汇报

廉洁协议—沟通公司的标准与要求

包括公司管理层在内的所有员工每年均需签署《廉洁从业责任书》，确认知悉并承诺遵守相关准则。年内，我们已与所有招投标文件(如供应商及承建商)签订《廉洁协议书》，作为供应商行为准则，阐明公司禁止合作双方索取或收受赞助、回扣、宴请等任何形式的利益。同时，我们发放《致合作单位的公开信》，提醒所有员工及商业夥伴遵守有关行为指引。

制度约束—相互制约及监督的工作模式

公司的工作岗位按照职责分离的控制要求设置，明确各岗位的权限范围、审批程序和相应职责。公司《人员任用管理办法》规定员工任职前必须先通过资格审查，禁止兼任部分职能不相容的岗位，而领导要员任职达到一定年数需亦轮岗交流，以避免岗位冲突，防止滥用职权。同时，公司设立《中海发展廉政建设责任制管理办法》，通过工作自查表填报、年度工作述职及员工满意度调查访谈等手段，将惩防体系、廉政建设责任制、领导人员廉洁自律等范畴纳入地区公司的绩效考核体制和指标。

宣导教育—提升贪腐风险防范意识

公司制定《廉政谈话管理办法》，由公司行政总裁与新上任的领导人员进行职前谈话，倡导正确行使权力及廉洁从业的要求；并厘定提醒谈话指引，在发现员工有违纪倾向时加以提醒，及时督促纠正。公司亦通过内部员工平台「中海通」不时发放「廉洁e行」电子文宣，透过法例解读及案例分享，向员工解释反贪污相关合规要求。

举报及调查—执行严谨的申诉及惩处制度

我们公司的《纪检监察案件处置工作办法(试行)》，订明举报处理、调查搜证及结案处分的流程。我们向员工、商业夥伴以及其他外部利益相关方开放来信、来电、来访、网络等举报渠道，并于公司官方网站、《致合作单位的公开信》及《廉洁协议书》中，对外公布集团及公司的廉正举报电话及信箱。监察审计部受理包括员工纪律、廉洁在内的相关举报，协同相关部门跟进调查。我们对调查资料严格保密，控制公司内部的知悉范围，以保障调查独立性及举报人权益。违反《员工职务行为准则》的员工视为失职，可能导致包括解除劳动关系的惩处。违反《廉洁协议书》的合作商可被警告、罚款甚至取消投标资格与合作关系。

已接受反贪腐政策相关培训及签署《廉洁从业责任书》：



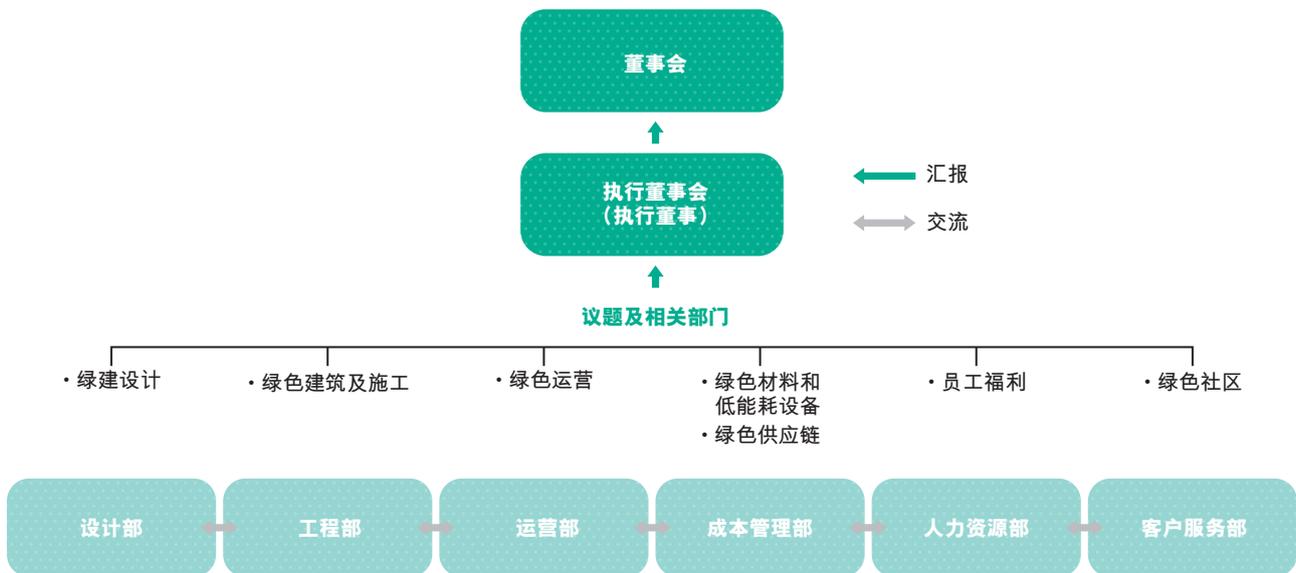
坚持合规经营

随著公司业态愈趋多元化、进驻更多地区，有效管控各业务线及地区的合规风险成为重点管治工作之一。本年，法律事务部继续以法律审核及培训宣传及为手段，持续梳理内部法务职能体系。部门继续优化标准化合同，并且对100%经济合同及内部规章制度进行法律审核。本年，法律事务部确立了总部-区域-地区的三级工作模式，建立了外聘事务所管理平台，开展外聘律师考察评价，形成合格律师库并定期更新。针对与公司运营相关的法律及法规，法律事务部持续识别法律法规的更新要求，并在公司内部开设「法治中海」宣传栏目持续进行法治宣讲，就投资、运营、销售相关法规，举行针对相关部门的专题培训。

就与管治、环境及社会事宜相关、并对公司业务营运的有重大影响的法律及法规，本年中国海外发展及旗下附属公司均未发生上升至法律诉讼之违规案件；有关法律及法规的详情，请参考本报告「相关法律与法规」章节。

管理可持续发展事宜

中国海外发展重视企业内部对可持续发展事宜的共同参与。在本报告的筹备由企业传讯部统筹，在政策梳理、数据收集及报告确认的过程，众多部门及附属公司均有参与其中。未来，我们会积极探讨建立正式的可持续发展管理架构之可行性，例如由不同职能部门组成工作小组，共同就特定的可持续课题进行研究，进一步将可持续发展之元素融入至企业战略规划。



利益相关方参与

中海企业使命的核心是为客户、员工、投资者乃至广大社群创造价值。利益相关方的需求和意见，是推动我们不断完善产品、服务及营运模式的原动力。因此，我们致力通过不同渠道，与利益相关方保持多向、持续与坦诚的沟通，并将他们的声音带进内部，融入中海的管理方针与战略规划。

持续沟通平台

各部门及业务线持续以不同方式，向利益相关传达中国海外发展的可持续发展管理方针，并了解他们的需要、意见和期望，通过内部反馈机制做出响应。回顾本报告期的沟通工作，我们识别了以下利益相关方类别及其主要要求。

类别	关注内容	中海的沟通策略	沟通渠道
员工	<ul style="list-style-type: none"> 平等机会 员工沟通 福利保障 健康与安全 职业发展路径 	我们广开言路，欢迎员工就不同范畴向公司管理层提出建议；并由人力资源部牵头落实员工满意度提升方案，优化人才计划；配合其他员工活动、关怀措施及内部通讯，务求建立高效透明的沟通文化，打造具凝聚力的专业团队。	员工满意度调查 员工座谈会及例会 总经理／总裁午餐会 董事长信箱 领导人员务虚会 员工联谊会活动 OA内网系统 《中国海外》杂志
劳工	<ul style="list-style-type: none"> 健康与安全 就业就会 劳工权益 	我们关注安全文明施工事宜，一方面通过协议条文、指引和核查等向承建商清晰传达公司要求，另一方面不时举办倡导活动，以强化工人的安全意识。	合约及薪资管理办法 项目安全评估及培训 「安全生产月」活动

类别	关注内容	中海的沟通策略	沟通渠道
客户	<ul style="list-style-type: none"> • 信息透明 • 产品质量 • 健康生活 • 客户体验 • 意见及投诉处理 	我们采取主动的客户沟通模式，持续开展满意度调研及回访，进行跨部门分析及讨论，将不同客户群组的需求融入产品及服务优化方案。我们亦利用各种信息化系统及平台，提升整改及意见反馈效率，向客户提供最新信息。	客户满意度调查 「敲门计划」访谈 「中海会」客户平台客户服务热线和信箱 CRM系统及客户APP 官方微信
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 诚信履约 • 互利共赢 • 平等合作 • 共同发展 	我们执行阳光透明的招投标及履约流程，向合作承建商及供应商发放我们的企业道德标准及举报政策，并提供指导及培训，期望与夥伴建立目标一致、互惠互利的合作基础。	合作协议条文 《投标管理公开信》 发放其他政策或守则 项目会议 供应商培训
股东／投资者	<ul style="list-style-type: none"> • 信息透明 • 投资回报 • 权益保障 • 经营风险管控 	除了公布财务信息，公司管理层及企业传讯部亦透过各种平台，定期主动与投资者相互沟通交流，解答有关企业管治及管理策略的询问，为投资者的分析提供更全面透明的非财务信息。	新闻发布会 路演 投资者及分析员会议 公司访问 项目实地参观 联交所公告 投资者关系專頁
社区及媒体	<ul style="list-style-type: none"> • 精准扶贫 • 就业机会 • 可负担房屋 • 社区协同发展 • 公众知情权 	我们通过动用自身网络及资源，与当地政府及民众沟通，了解业务所在社区的需要，投入资源于精准扶贫、保障性房屋建设、学校捐建及其他公益慈善项目；对于涉及污染地块的开发项目，依法对外披露环境管理实施方案。	「海惠万家」扶贫计划 希望小学捐建及探访 员工义工活动 官方微信 公司网站新闻中心

类别	关注内容	中海的沟通策略	沟通渠道
政府	<ul style="list-style-type: none"> • 守法合规 • 依法纳税 • 新型城镇化发展 	除了确保在运营过程恪守法律法规，中海与政府当局保持积极紧密沟通与合作，通过参与城市更新、生态修复及文物保育项目，助力国家新型城镇化发展的进程。	参与政府项目会议及面谈 项目实地参观

资本市场沟通

中国海外发展管理层及企业传讯部门持续通过多种平台，与投资界保持紧密联系。中期、全年业绩公告后，我们安排新闻发布会、分析员会及业绩后路演等活动，积极聆听并解答股东、债券投资者、分析员等对公司业务营运、企业管治和业绩表现的问题。我们亦通过投行会议、公司访问、电话会议、地产项目参观等互动形式与投资者进行恒常交流。年内，我们会见及电话沟通投资者超过400家次，接待项目参观160团次，参访人数超过500人。

中国海外发展重视企业信息的透明度。我们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。我们亦积极响应以投资者为导向的可持续发展指数和评级问卷，包括恒生可持续发展企业指数系列、明晟(MSCI)ESG评级、道琼斯可持续发展指数、全球房地产可持续标准(GRESB)等，向资本市场披露更多有关公司管治及可持续发展的政策和数据，提供更全面的非财务信息。

本年，三大国际评级机构给予公司的信用评级分别为：穆迪Baa1/稳定、标准普尔BBB+/稳定、惠誉A-/稳定；公司亦继续位列恒生可持续发展企业指数成分股，足见资本市场对公司在中國房地產市場的領導地位和可持續發展管理表現的高度認可。

行业参与

可持续城市建设需要行业整体支持。中国海外发展一直积极参与行业组织及倡议，锐意通过参与技术标准编制、项目案例演示及同行合作交流，驱动行业技术及管理模式的发展与创新。报告期内，我们参与的行业协会如下：

行业组织	中海的参与单位及形式	
中国绿色建筑委员会(「中国绿建委」)	中海地产	房地产学组组长单位
深圳市绿色建筑协会	华艺设计	10名专家参与专家委员会，其中1名获评2018年度优秀专家
深圳市建设科学技术委员会		1名专家参与绿色建筑专业委员会
中国指数研究院	中海商业地产	中国商业地产指数系统专家顾问委员会成员
国际建筑业主与管理者协会(Building Owners and Managers Association, BOMA)		BOMA中国白金会员
中国勘察设计协会建筑设计分会		物联网研究和推进工作部成员

中海地产—绿色建筑及城市更新的技术交流

作为中国绿建委绿色房地产学组组长单位，中海地产一直带领其他房企学组成员，在全国开展绿色建筑的推广工作，积极参与相关行业讨论，共同塑造绿色房地产的发展方针。



在本年的「十四届国际绿色建筑与建筑节能大会暨新技术与产品博览会」，中海地产与万科集团合办了「绿色房地产」论坛。除了中海的未来产品观，我们以深圳中海「天钻」和雄安新区项目为案例，分享了中海在超高层住宅及国家级新区的绿建经验。中海地产亦参与了「第六届深圳国际低碳城论坛」，与同行就绿色建筑和建筑产业化进行交流。

华艺设计团队以专家身份，年内参与编制《深圳市绿色校园设计标准》、《广东省屋顶绿化系统应用技术规程》、《绿色建筑运行检验技术规程》、《深圳市绿色校园设计标准》等多项国家行业标准，树立绿建行业标杆。

我们也透过公开论文，与行业分享技术实践成果。本年公开发布的《中海2018城市更新白皮书》总结了中海在两项超大体量城市更新项目—北京北辛安棚户区 and 济南华山片区改造项目的经验，演示中海就老城拆迁、生态保育、古迹保育及社区配套规划的整体解决方案。

中海地产发表的《可持续发展与城市共生—苏州双湾花园二期绿色建筑实践》亦获评为优秀论文，收编「中国土木工程学会2018年学术年会」论文集。



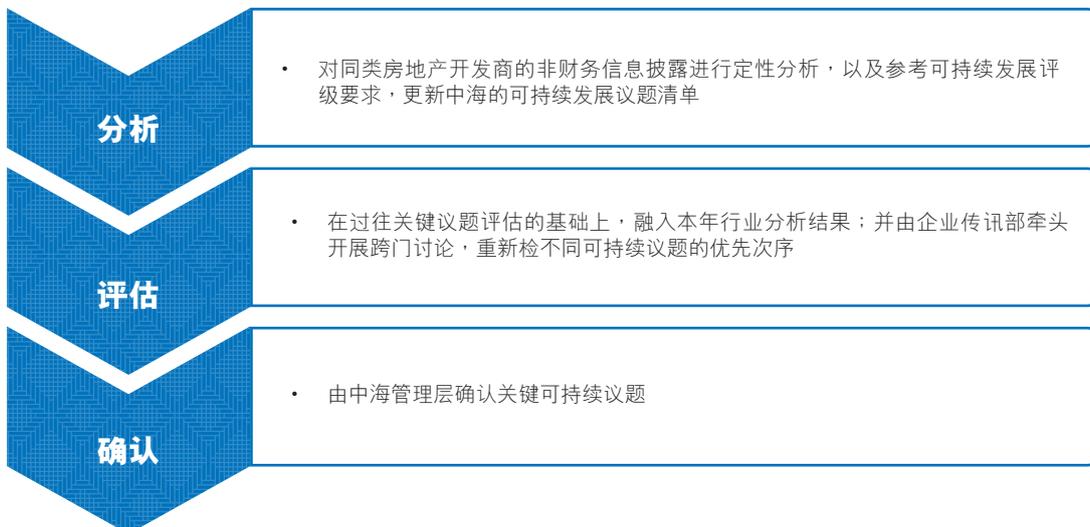
中海商务—参编中国商业地产指数及写字楼分级标准

本年，中海商业地产以专家顾问的角色，参与中国指数研究院中国商业地产指数系统的研究和编制项目。我们利用自身营运规模的优势，提供了详实的经营样本数据，成为研究的重要参考之一。此外中海商务亦参与了BOMA中国《国际写字楼分级指南》汉化版的编制。指南从地域、建筑设计、配套服务到绿色建筑认证等不同纬度，清楚厘定商业地产的分级依据。指数系统及指南的正式发布不但填补了国内商铺租赁市场的信息缺口，更有助运营商、投资者以至商户完善其管理、分析和决策过程，进一步推动行业体系与国际标准接轨。

可持续发展关键议题

除了日常的沟通，中海特别邀请利益相关方参与公司可持续发展的讨论，协助界定关键管理议题。我们委托第三方机构，通过面谈、工作坊、焦点小组讨论及问卷评分等方式，收集和分析关键利益相关方的意见。

为确保我们的分析切合公司策略、行业发展和资本市场的关注事项，本年公司委任独立顾问进行行业分析，以重新检视各项议题之重要性，以构成本报告的披露范畴，为未来不断提升的披露准则和信息要求做好准备。本年，我们的分析工作和结果总结如下。





序号 中国海外可持续发展实质性议题

- | | |
|-----|---------------------------|
| 1 | 增加收入及减低营运支出 |
| 2* | 投资于社区基础设施及支持服务 |
| 3* | 合理分配及运用经济收益 |
| 4* | 支持地区经济及精准扶贫 |
| 5 | 建立全面的雇佣管理制度 |
| 6* | 管治架构及员工多元化 |
| 7 | 提供发展及培训机会，支持员工持续发展 |
| 8 | 向客户提供满意的产品或服务，保障其健康与安全 |
| 9 | 提供健康和安全的工作环境，令员工免受职业危害 |
| 10 | 确保所有业务夥伴得到公平和合理的对待 |
| 11 | 防止反竞争行为(如：串通投标) |
| 12 | 保障客户资料私隐 |
| 13 | 节约用水并提升用水效益 |
| 14* | 雇用当地管理人才 |
| 15 | 消除工作场所的歧视及促进平等机会 |
| 16 | 防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱 |
| 17 | 遵守广告及销售说明 |
| 18 | 评估及监控供应链，以管理环境、劳工及营运方面的风险 |
| 19 | 将产品及服务对环境的负面影响减到最低 |
| 20 | 节约能源并提升能源效益 |
| 21 | 增加环保物料的使用 |
| 22 | 建立有效的营运管理申诉机制 |
| 23* | 保护或恢复生物多样性 |
| 24 | 减少并妥善处理空气污染物和温室气体排放 |
| 25 | 减少并妥善处理污水和废物 |
| 26 | 基于环保的标准筛选业务夥伴 |

* 本年新增的实质性议题

好产品

打造悦享空间

我们响应的联合国可持续发展目标



良好健康与福祉



优质教育



产业、创新和基础设施



可持续城市和社区



负责任消费和生产

随著社会结构的变化与信息科技的进步，人们的生活方式不断被重塑，对美好生活的追求从舒适的房屋，逐渐延伸至社区邻里的层面。这让我们革新了对「好产品」的理解。我们继续坚持「过程精品、楼楼精品」，更强调打造满足新型居住习惯与生活模式的产品方案。通过部门的协作、联动与创新，我们致力在项目开发流程中，积极考虑客户及广大利益相关方的需求，以「好设计、好材料、好质量、好配套」为方针，为客户营造健康愉悦的生活空间。

好设计—以人为本的生活空间

除了项目总监，我们所有项目开发团队均由运营管理、设计管理、工程管理、客户服务、营销管理等七个职能部门领导组成，确保项目前期便将客户需求及风险融入项目设计规划及流程管理。

我们持续进行产品及客户调研和数据统计，多角度分析客户需求。营销管理部定期开展客户需求分析及专题研究，以了解市场环境及不同客户群组的需求，进而检视公司产品设计和定位，发掘产品创新方向。各地区客服业务部门联同中海物业，定期进行走访及抽查，统计入伙业主反馈的产品缺陷个案，分析形成缺陷成因，并通过调研报告和集中培训反馈至相应部门，确保日后设计及施工时充分考虑客户的实际使用需要。

好材料—完善供应链管理

安全无害、质量稳定的材料和设备的是打造好产品的基本要求。对业态多元、布局广泛的企业而言，稳健的供应链管理更为企业风险管理不可或缺的环节。我们在总部及各地区层面执行《物资管理办法》，对各类型物资的招标投标、供应商评审、合约管理等采购程序及工作架构建立了统一规范，并定期监察和汇报对公司产品而言采购额较大的供应商信息，从供应链上游严谨把关。

供应商地区分布情况

供应商地域	集中采购供应商数量	区域采购供应商数量	地区采购供应商数量
北方	2	1	22
华北	18	0	36
华东	34	3	45
华南	44	3	62
西部	2	2	24
总数	100	9	189

关键供应商数目(即：集中采购金额占比为首十位的供应商)

排序	物资品类	集中采购供应商数目(家)
1	电梯	2
2	电线电缆	3
3	防水	3
4	橱柜	2
5	墙地砖	5
6	管材管件	2
7	入户门	3
8	洁具龙头五金件	2
9	外墙涂料(供货)	6
10	室内门	3
品类合计		31家(本年占集采总额70%)

所有潜在供应商均需按照《集采QDSS管理工作指引》的既定流程和条件通过筛选。公司透过资料核查、领导面谈、实地考察、企业对标及内外部调研等方式，评估潜在供应商的管理模式、生产工艺、材料品质等范畴之表现；通过评审者方可进入公司的合格供应商(QDSS)名册，有机会参与投标。

公司成本管理部每年组织设计、工程、客服及营销多个职能部门，对于合作中的供应商(「合作商」)进行综合评价。结合现场验收、质量检测及第三方飞行检查，我们对合作商进行评分和评级，对外公布、表扬和奖励优秀单位，并禁止不合格者在两年内参与投标，以持续监察合作商的品质管理绩效；本年并无供应商因未达标准而被纳入我们的「不合格供应商名册」。

我们关注供应商所提供的材料对健康、安全与环境的影响。公司为不同建材编订《技术要求》，列明采购时需参照的国家标准或更高之技术标准。例如，木制家具的甲醛释放量不得高于国家标准E1级的排放浓度，是为较严谨的排放准则；胶粘剂需符合国家《胶粘剂有害物质限量》规定，并通过国家当局的防火检测。投标单位需呈交检测报告、ISO质量管理认证、安全生产许可证、材料原产地等证明，以作审核。

我们已在采购合同纳入与知识产权相关的专用条款中，包括要求供方保证产品及其组成部分并无侵犯第三方得知识产权、商标权或工业设计权，若知识产权非供方所拥有，则需要提供正规证明文件以作核查。

好质量 — 过程精品 楼楼精品

除了供应商提供的物料，承建商施工品质将直接影响到中海的产品素质，其安全施工水平会对我们声誉造成重大影响。秉持「过程精品、楼楼精品」的理念，我们在负责项目内开展实测实量质量检查、风险停止点检查，并加大飞行质检的频次，务求亦严谨的管控过程，打造质量一流产品。本年，我们初步建成贯穿房地产开发全流程的数字化管控平台，包括城市地图、全景计划、项目施工远程视频监控等信息管理系统，利用科技对项目各关键节点进行精准化管理。

项目施工前：

对建筑场地及周遭范围进行勘查，评估地下水和土壤对结构安全的影响，避免楼宇建筑在危岩、崩塌、泥石流等不良地质，确保建造区域地质稳定，适宜开展楼宇工程。

施工过程中：

为更好的提高安全管理的精细化，在已有的《质量安全评估操作手册》基础之上，本年公司制定了《综合评估操作手册》、《月度评估操作手册》及《周评估操作手册》，聚焦「实测实量」、「安全文明」、「管理行为」及「质量风险」等范畴，就不同工程节点的检查，制定过程管理目标，务求提升检验、施工管理和风险把控的水平。我们重新分配综合评估的各项权重，提升质量风险占比，竭力降低因设计考虑不全、生产技术水平不足、过程把关不严等原因所造成的潜在风险。我们亦对结构、防水和材料等客户最为关注的质量范畴加强管控，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，以督促承建商进行整改。



项目交付前：

在所有产品正式交付前一至三个月，各部门会连同第三方验房公司进行交叉查验，对即将交付的产品进行全面评估，及时识别及解决质量瑕疵。按照《交付前质量评估现场操作流程》的指示，评估组会对园林景观、外墙防水、公共设备、供电照明、室内环境等进行竣工验收，并总结成报告发布，分析质量问题、预警风险、检讨改善及形成优秀个案分享。

我们注重客户入伙后对产品质量的意见，并确保意见能有效反馈至项目开发流程前端的责任部门，形成完整的质量管理闭环。以商业项目为例，入伙一年前商业管理公司便已开始与工程部门跟进对接，参与各项专业方案论证会，从项目运营阶段的客户需要出发，就物业的功能性、设备、材料及系统优化等范畴提出设计变更建议，确保项目能够满足客户入驻办公及项目长期运营的需要。

好配套—产品及服务创新

中海第五代精品理念

「悦享空间、智慧物联、绿色科技、健康生活」

根据统计²，目前老年人口已占国内人口逾17%；同时随著国内生育政策放宽，近年孩童的出生率亦急速增长。中国海外发展意识到，人口结构的变化让居住和办公的需求不断演变。我们锐意革新产品策略，通过业态的多元发展、科技的糅合应用，致力为居民、租户及商户提供完善便捷的设施配套，强化邻里联系，营造健康社区。

完善社区配套及服务

为了将不同社区需要融入创新业务的发展规划，我们设置了「六重生活场景」，研究区内居民对教育及养老服务的需要，更致力将社区设施的运营与生活模式结合，为居民带来「老有所养、壮有所用、幼有所长」的独特生活体验。

这理念充分体现在山东省济南市市中区的「养老院+幼儿园」发展模式。区内的中海可砾幼儿园毗邻中海锦年芳庭长者公寓，学校及公寓定期安排学童与长者的互动教学活动。这「一老一小」的模式不但能让长者体现重返社会的独特价值，同时可让幼儿学习长幼有序的传统文化美德，建立邻里之间互助关系。

针对现时国内「入园难、入园贵」等幼儿教育问题，并配合国家2020年普惠性幼儿园覆盖率达八成的目标，2018年公司在济南市、佛山市及东莞市分别开办三所普惠幼儿园，让一般家庭均可获得可负担的优质教育。

² 国家老龄工作委员会办公室截止2017年之统计数字：

资料来源：<https://www.chinatimes.com/newspapers/20180523000189-260301>

开办中海可砾普惠幼儿园， 关注当地幼童的身心成长



佛山中海可砾幼儿园位于禅城区张槎街道江月路2号，占地5,400多平方米，是公司第三所普惠幼儿园，配备了广东省一级幼儿园设施设备。

幼儿园虽以非盈利的普惠性质开办，但仍保留中海旗下学校的国际化高质量教育特色。公司与中国人民大学幼儿园合作，在课程体系及保教管理层面引入了大学的优质幼教资源，同时配备一支经验丰富、大专及以上学历及持有教育专业资格的老教团队，确保学校的教学质素。在设计和用料上，我们亦特别注意到幼儿的安全与健康。例如，园内的儿童家具均采用E0级的物料，为国家标准最严谨的等级，每100公克物料的甲醛释放量少于5毫克，让幼儿在健康无害的环境中愉快学习。

以科技营造健康社区

为了满足新一代对科技应用与健康生活的追求，中国海外发展重新审视「人与房」的关系，把楼宇使用者的体验放到首位。透过创新的科技、管理模式与空间运用，我们竭诚为客户缔造共享、便捷和安全的生活空间，实践智慧物联、绿色科技的精品理念。

成都中海国际中心一 首获BOMA管理体系认证

BOMA是在全球具有领导地位的商业地产行业协会，当中BOMA中国建筑管理卓越认证(COE)认证是对商业地产运营的最高认可。本年，成都中海国际中心全面引入BOMA资产管理体系，并获得BOMA COE「建筑运营管理」、「能源管理」、「培训管理」、「营销与沟通管理」和「环境管理」五项认证通过，成为中海系统内以及中国中西部首家获得认证的商业项目，足证该项目的健康与安全达到国际级管理标准。



中海国际中心建立了空气质量、水质管理、药剂管理及其他健康与安全管理制度，管理层至前线员工均需接受《环境管理—绿色清洁策略》、《建筑健康与安全管理》等多个专项培训。我们亦委托第三方就室内空气质量、水质等范畴进行定期检测，以保持优良的室内环境。我们亦组建应急小组，配合定期的设备实操培训及消防演练，增强团队的事故应变能力。

硬件配套方面，项目增配PM2.5末端处理系统，对公区的二氧化碳、温度、湿度，以及停车库的一氧化碳、一氧化氮等空气质量指标进行检测。项目配备充足的安全设备，包括SOS应急系统、自动体外心脏除颤器及消防设备齐全的「微型消防站」。项目也根据残疾人士的特殊需求，增设或改装各项无障碍设施，包括残疾人士通道、专用洗手间和专用车位，致力推展无障碍关怀文化。

OfficeZip – 平衡功能与艺术的联合办公空间

OfficeZip是中海商务推出的联合办公品牌；凭藉技术的创新及优秀的运营，我们至今已在北京、雄安、上海、成都、济南、武汉等城市，精心打造兼顾环境健康及地域风格的高端联合办公空间。

年内，中海商务的两项「OfficeZip3.0」智能化升级联合办公空间—北京中海地产广场OfficeZip及上海中建大厦OfficeZip正式面世。项目应用全域物联网智能系统，让用户可通过流动电子设备，连接

智能门禁、无感通行人脸识别系统、智能储物柜、智能会议室、智能LED、无人零售等8大智能服务系统。项目更首次引入环境智能管家系统，让用户通过流动应用程序，监察办公空间的温度、湿度、CO₂、PM2.5及甲醛等环境数据，配合独立空调、甲醛净化设备等，实现24小时远程调节，以高科技缔造健康工作环境。



中国海外发展致力投入于智能科技的研发。本年，公司与华为成立了联合研发团队，整合互联网、大数据、人工智能等技术，开展交互式、体系化、无线无感的智能化研发项目，着力打造智能家居、智能系统、智能社区三个维度的智能化体系。我们亦视OfficeZip3.0项目为未来办公实验室，期望借助大数据分析，进一步研究不同社群的办公需求，打造更多优质灵活的办公空间。



好服务

全周期客户管理

我们响应的联合国可持续发展目标



良好健康与福祉



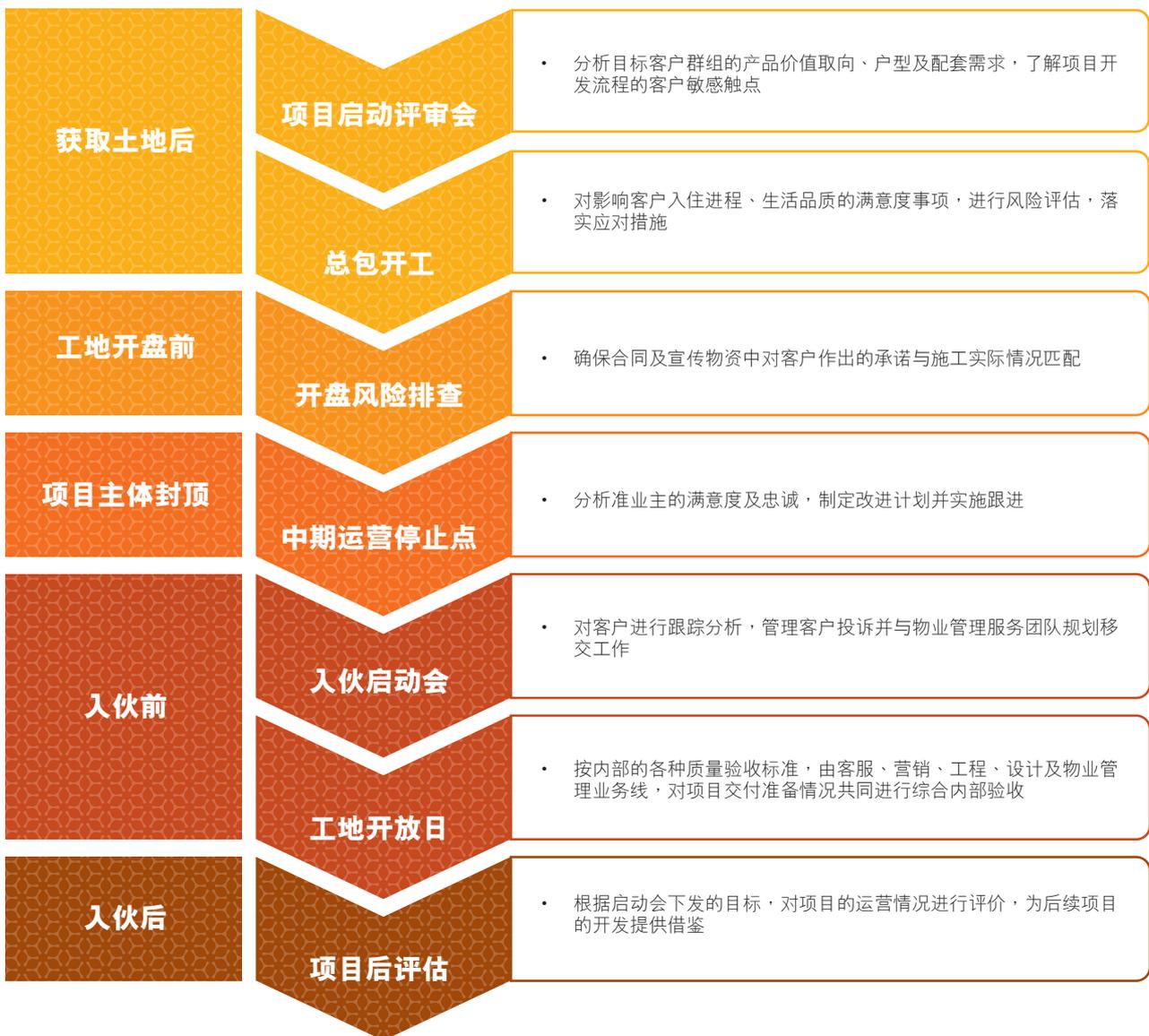
负责任消费和生产

有别于一般项目管理模式，中海的所有项目开发团队均以「7+1」形式组成，即项目总监、以及运营、设计、工程、客服、营销、成本及法务共七个总部部门领导组成，确保面向客户、提供服务的职能于项目前、中、后期各关键节点高度参与。配合其他客户调研与沟通平台，我们锐意将客户需求反映在项目开发全周期，以提升客户满意度、建立客户忠诚度为最终目标。

客户需求分析

中国海外发展建立《项目风险管理办法》，在项目开发的过程中持续识别与客户需求相关事项，让客户类型、项目定位、销售策划等关键讯息在部门之间互通，强化「产品」端与「服务」端的沟通协作。在所有项目开发周期，我们均设有七个运营「停止检查点」，代表项目每一个关键风险评估节点，当中包括客户对产品及服务需求及满意度的识别与管理。

七个项目运营停止点检查—部分与客户需求检查事项



营销管理部不时开展客户研究，针对家庭结构及购买力等纬度，就不同类型客户的需求与敏感点进行分析，以了解市场环境变化及不同客户群组的需求。我们亦成立客户研究中心，建立「五档十类」的客户分级分类产品研发体系，统筹各地区公司总结经验、方法论和工作指引，形成《五档十类工作指引》典型案例库，作为完善项目开发流程中的项目定位与产品创新之重要基础。

在「项目启动评审会」阶段，客户服务部便会开展客户敏感触点分析，结合项目现场考察及其他调研，评估影响业主满意度的产品元素以至环境及社区因素，例如户型设计、景观日照、市政设施、周边交通等，将客户需求反馈至项目开发团队，共同探讨项目定位及应对措施。「开盘风险排查」及「入伙启动会」的相关检查更分别营销管理部及客户服务部牵头，带领其他部门排查客户敏感问题，例如公示项目周遭噪音、异味、工业活动等可能影响客户健康与居住体验的「不利因素」，以及确保物业管理团队的人员培训、环境整改等前期介入工作妥善完成。

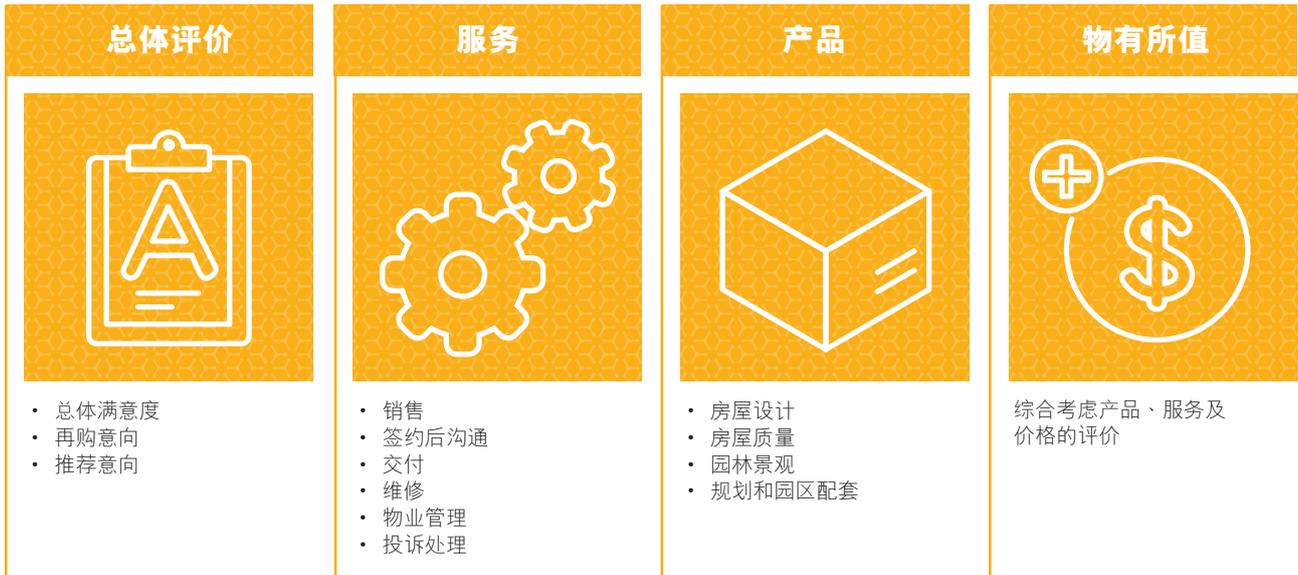
提升客户体验

有如产品质量检查，「好服务」同样需要一套客观科学的质量评价标准。利用不同客户体验调查工具，中国海外发展致力从客户角度了解服务改善空间，配合覆盖各工作单位的改善机制，搭建完整的客户服务提升方案，著手满足客户所需。

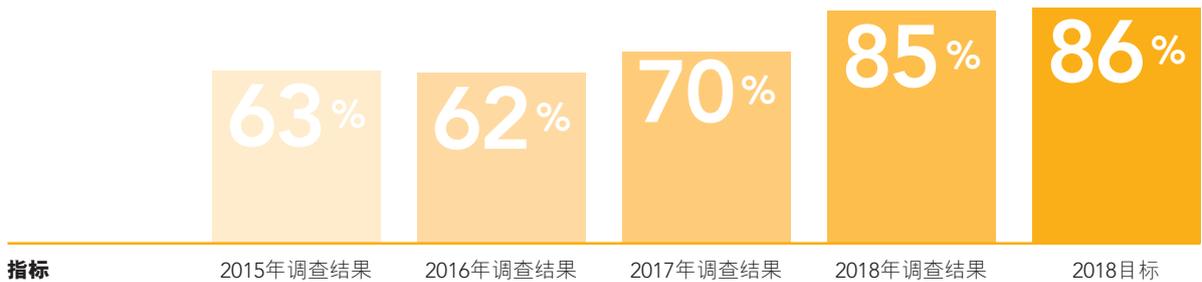
客户满意度调查

2018年，我们委托第三方公司进行客户满意度调查，从90万户住宅项目客户中随机抽样10%，进行电话访谈调研。我们以客户签约后及交付入伙后共六个时间为节点，就多个产品和服务范畴及指标进行跟踪调查，了解准业主、新业主和老业主在各个阶段的体验及反馈。





客户满意度

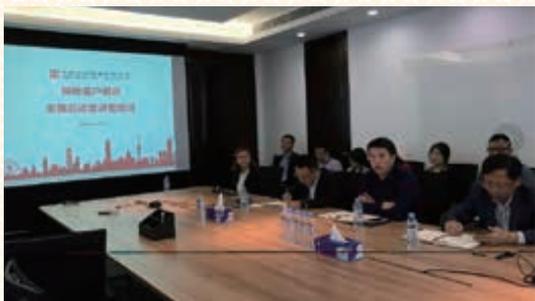


本年度，我们的客户满意度高达85%，与去年相比大幅提升15%，创历史新高；客户忠诚度及客户净推荐值分别为70%和29%，各项指标均达到行业85分位以上的优秀水平。各项产品和服务关键指标满意度较2017年均显著提升，物业服务、交付服务、投诉处理、维修服务提升超过10分。我们在所有关键指标的表现均优于同行，其中签约后沟通、物业服务、投诉处理达到行业90分位、交付服务达到行业85分位、销售服务达到行业80分位、规划配套达到行业75分位。我们的15家地区公司在当地满意度排名进入同业前五，其中长春、新疆在当地排名第一。

针对创新业务的营运，我们亦开展了个别的满意度调查，加强了解特定客户群组的需要。例如，我们进行「中海学堂」家长满意度调查，协助评估教学资源、学习氛围及学科课题是否合适，为中海学堂学科选择、师资编排提供量化参考信息。

神秘客检查机制

为确保客户服务标准有效落地，本年中国海外发展委托第三方调研机构，从公司总部层面对32家地区公司旗下128个住宅项目、128个案场开展了季度神秘顾客调查。



公司管理层、总部客户服务部及营销管理部展开启动宣讲暨培训，向各区域及地区公司相关部门和物业公司介绍调查的目的、意义、检查标准及评分规则。

神秘客按照顾客的购买流程，突击走访销售大厅、展示区及样板房，观察及评价销售人员的工作状态、业务熟悉度，以至销售现场的规划及不利因素公示等共96项指标；住宅项目的检查则涵盖项目中的环境管理、安全管理、客户服务、运营维修、装修、楼宇系统测试共6大模块，例如废物处理、安全巡逻、客服人员、公区维修保养等99个指标。通过检查结果的行业对标、内部排名和汇报，团队得以客观地检视销售及物业管理服务的问题，进而改善工作流程及监察制度。

销售案场

项目平均分：**89**

行业平均分：**86**

住宅项目

项目平均分：**70**

行业平均分：**73**

持续改善机制

中国海外发展相信，有效的内部沟通、跟进及改善的机制，是改善客户体验的关键。

2018年，我们继续举办「客户价值日」专题会议，邀请第三方调研机构向各领导代表解读客户满意调查报告及神秘客调查报告，并部门代表根据调研结果汇报回应，检视现有做法及提出改善措施。在客户服务部协调下，我们在总部及各分区层面与成本、工程、设计、营销、人力各业务线，制定并落实客户满意度提升行动计划，包括厘定改善的目标、具体措施、负责人及完成日期等，确保部门共同参与。年内，各分区按照计划每月有序开展改善工作，包括跟进工程瑕疵、加强客户管理(CRM)系统培训、策划中海会业主联谊活动等。

中国海外发展更通过优化绩效管理体系，推动改善措施的落实进程。我们已将客户满意度、神秘客检查得分、前线员工培训、合规管理等客户满意度相关事项，分解至各业务线和地区公司绩效考核指标，让不同职能部门了解客户价值与工作范围的联系，加强整个中海团队对提升客户服务质素的认识。

客户联谊活动

自2004年成立以来，「中海会」客户服务平台不时举办社区文化、慈善公益、休闲娱乐、体育运动等各类活动，促进公司与社区联系，提升业主居住体验。中海会更为业主争取更多联盟商家的服务优惠，发展至今会员人数已累计逾30万人。



专车接送、行李搬运服务等一系列「春运护航」客户关怀活动



社区考生专车接送及关怀活动





32城中海会各选出2名小业主前往海口，参加集团和香港公益组织「亲切」联合举办的「童梦同想·共融小先锋」夏令营



「老人婚纱摄影」、「共享幸福全家福合影」等一系列重阳节长者关爱活动



保障客户权益

提供「好服务」的前提是对客户基本权益的尊重。中国海外发展已搭建不同内部规范和沟通渠道，确保服务提供过程以客户利益为导向，巩固客户对中海品牌长远的支持与信赖。

产品及服务质量保障



项目工地开放日实况

为促进项目信息透明公开，提前了解准业主对产品质量的意见，我们不时举办「工地开放日」，邀请准业主到在建工地现场参观，由专业工程师现场解答有关建筑结构、建筑材料、施工方法问询，并会详细记录发现的问题，进行跟进整改。各住宅项目亦成立「房屋维保中心」，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。



各地中海会推出优居、安居及乐居模板，为业主提供水电设备保养、家居除螨等维修及清洁服务

中国海外发展致力确保客户能够享用优质物业管理服务。以商业项目为例，我们的《项目入伙SOP指引》阐明中海团队与物业管理公司的对接事项，加强物业服务的规划管理。中海团队会审核物管提交的服务管理方案，监督物管人员的配置培训、安全管理手册及应急预案编制等事宜。物业管理公司需根据入伙筹备方案，确保服务人员配备到位，并提前对服务人员进行各项服务标准的专项培训和应急预案的演练工作。

公平营销手法

《中国海外发展有限公司销售管理办法》为前线销售人员订立认购、收取定金到签订合同等各销售流程之工作守则。我们严格禁止一房两卖，要求销售人员清楚使用销售控制表及电子化明源系统，清楚描述项目内的房屋销售状态，并制定统一的认购协议书、合同等文本模板，确保销售手法和产品信息和公平透明。公司已将合规要求纳入各单位绩效考核指标，违规者可被通报批评、核减绩效、降职甚至免职。

中国海外发展所有位于香港的在售项目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，包含销售证照、红线内外不利因素公示、沙盘风险提示、样板间风险提示等，并在销售案场、物业管理处、维保中心、销售及客服人员名片、交付通知书等展示投诉热线电话资讯，保障客户知情及申诉权利。

网络安全及客户隐私

信息安全风险管理是推进客户服务信息化工作的重要环节。公司已建立《中国海外发展有限公司信息安全管理办法》，阐明有关密码、网络、系统和数据等范畴的信息工作指引管理。我们设有五大专责岗位，负责定期进行漏洞扫描、风险评估、数据库维护、账号管理等工作。我们至少每半年组织一次内部信息安全审计，每年组织一次外部专项审计，以确保措施的有效性；在信息管理部统筹下，本年我们已通过了ISO 27001信息安全管理体系的独立第三方审计，继续获得体系认证。我们也举办了第二届网络安全周，为各地区员工提供专项培训，进行密码修改、账号清理等安全整治，强化员工信息安全意识。

我们同时采取行政措施，保障客户个人资料安全。公司通过《客户信息安全管理指引》，发布有关保存、使用、处理和销毁客户资料的工作指引和保密要求。指引订明对纸质及电子资料的保管措施，以及使用资料的集中申请流程。营销策划部负责登记销售过程取得的客户信息，客户服务部负责监督相关指引的执行情况；欲使用资料的部门需集中提交申请，并且获得两部门批准。关键岗位需与公司签署保密协议。

妥善回应客户诉求

电子及当面沟通投诉渠道



我们开通不同投诉平台，在项目销售现场、物业管理处及大堂、入伙现场和线上平台等公示，更通过信息化手段优化沟通及投诉处理效率。我们的客户管理(CRM)系统拉通业主、供方及中海团队，功能覆盖项目销售、入伙到使用的全周期。客户可以手机或其他流动通讯设备，使用APP或微信进行报事，实时反馈至中海供方及中海员工，让报事、记录、分类及回应客户诉求全程电子化，力求高效解决客户需要。



《中国海外发展有限公司报事及赔付管理办法》规范了客户报事的处理流程和回应时限。所有呈报事件按性质及影响进行分类分级，例如规划设计、工程质量、物业服务、销售等类别，以及谘询、建议、一般报事、升级报事、重大投诉及危机投诉等级别。根据相应权责和流程规定，客户服务部会通报及协调地区与总部责任部门共同处理，并将结果透过CRM系统反馈投诉人确认。针对涉及二次投诉、集体投诉及索赔等的升级投诉，我们亦专门开设由专员接听的全国客户关怀400热线，协助判别客户情绪，强化过程监督及风险识别。

2018年，公司于全国接获的投诉个案共5,102宗，当中未有涉及产品及服务的健康与安全、广告、标签及客户私隐相关的投诉个案，亦无上升至法律诉讼之违规案件。

好效益 建设高效团队

我们响应的联合国可持续发展目标



良好健康与福祉



体面工作和经济增长



减少不平等

员工是维持企业竞争力的核心因素。中国海外发展的员工管理方针以总体满意度、工作条件、工作回报、工作匹配度、公司经营管理满意度为重心。我们积极与员工沟通，致力倡导平等机会及多元共融，并通过完善的培训与发展及职业安全管理体系，为员工提供一个和谐、健康及具备发展空间的工作环境。本年，我们的各项雇佣制度进行了数项更新，包括革新了招聘品牌「海之星」招募计划，以满足多元化业务发展的人才需求，并推出了公司全新的校园雇主品牌，致力于招募高潜质的应届生。

雇佣与绩效管理

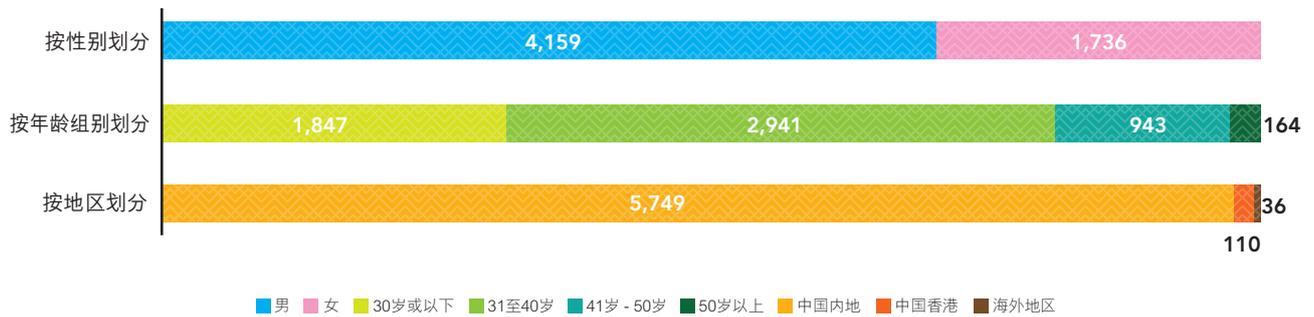
中国海外发展以制度完善和文化建设为纲，建立了完善的人力资源管理方针和政策。公司要求总部及旗下附属公司严格执行相关政策和规定及内部的《中国海外发展有限公司人员任用管理办法》，以德才兼备、以德为先、五湖四海、任人唯贤、注重实绩、群众公认为原则选聘及管理人才，并且就薪酬福利、员工招聘及晋升、调动与异地交流、离职管理、工作时数、假期、任职资格、评奖评优等范畴，进行了系统化规范。

多元人才团队

中国海外发展的员工管理策略与公司的战略发展规划并肩而行。公司在招聘员工以至员工入职后的基本薪酬福利厘定，我们皆着眼于其过往经验、胜任资格及能力素质，保障求职者及在职员工不因其性别、年龄、家庭情况、残疾、种族、宗教信仰等因素而遭受歧视。我们提倡平等机会，建立并且持续监察各项员工多元化指标。

2018年中国海外发展雇员详情如下：

雇员总人数：5,895

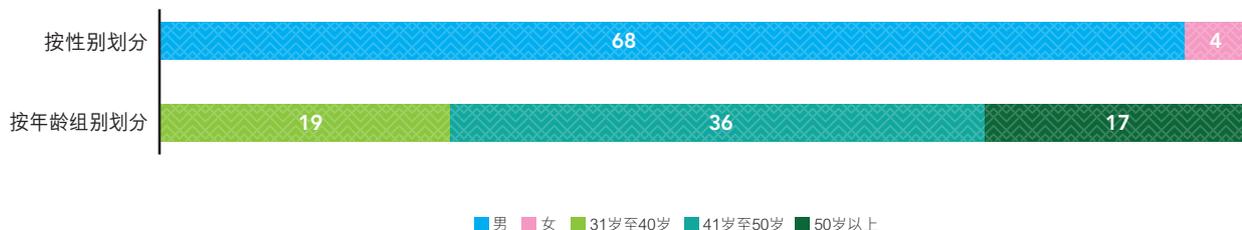


多元化的董事局及管理班子组成，可为企业管治决策过程带来更多角度的观点、知识和解决方案。自2013年，董事局已采纳了董事局成员多元化政策，规定甄选候选人时须以一系列多元化范畴作为考虑基准，当中包括但不限于性别、年龄、教育背景、专业经验、知识、文化及服务任期，最终基于候选人的长处及可为董事局带来的贡献而作出委任决定。我们亦在营运所在地雇用当地高管，支持本地人才发展。

截止2018年12月31日，本公司有8名董事，其中有1名女性。提名委员会适时检讨该政策，以确保政策适切有效。董事委任、选举及罢免之程序(包括遴选及推荐准则)以及董事局成员多元化政策已登载于本公司的企业管治网站(网址：www.coli.com.hk/ir_gov/)，供股东及利益相关方查阅。

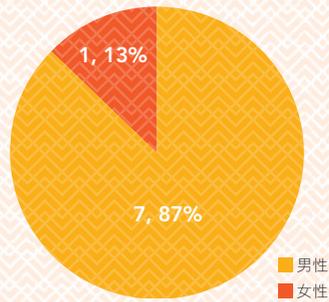
2018年中国海外发展的高级管理层(即：总经理级及以上人员)之组成详情如下：

高级管理层总人数：72



2018年中国海外发展的董事会组成详情如下：

董事会总人数：8



人权及劳工权益保障

秉承以人为本的原则，中国海外发展致力倡导互相尊重的工作文化。公司尊重每一员工，乃至合作夥伴的雇员；我们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。

我们确保公司不存在任何的歧视，及杜绝任何不合理不公平的影响。公司实行男女同工同酬，与员工合同签订率为100%。我们致力保障员工的人权，禁止聘用童工或强制劳工。公司的设施亦为不同宗教信仰的员工提供差异化服务，如在新疆中海地产食堂提供清真食品。

我们也关注夥伴对人权及劳工权益的保障。在招标文件中的通用条款，我们要求承包人必须遵照现行的法律法规，厘定其雇员的工作时间、工作条件、工资待遇等，以及为其施工人员购买意外伤害保险。若发生欠薪及其他劳务纠纷，我们会视乎情况，要求承包人在限时内解决，甚至停止支付工程款或将之列为不合格承建商。在采购过程中，我们会检视合作方的合理劳工待遇、劳工管理机制、工资支付管理机制、实地文明安全施工方案、企业信用及诚信记录等，与供应商携手提升行业的劳工保障水平。

绩效管理體系

中国海外发展始终坚持绩效导向的员工发展及考核模式，以聚焦价值创造和弘扬奋斗者文化为核心。组织考核由关键绩效指标、职能线评价及「中海星」过程评价组成。个人考核则由关键绩效指标、「启明星」人才盘点计划及任用考察组成。

个人考核结果按照强制分布原则分为五等级，各等级有标准描述，实现一套标准对各级组织「横向到边、纵向到底」的覆盖，让战略目标与阶段目标相结合、结果导向与过程管理相结合、组织评价与个人评价相结合。考核结果会应用于发展任用、分配激励、改进提升等范畴，营造公开竞争、内部比拼的绩效文化氛围。

- **「中海星」评价系统：**

通过实行「中海星」过程评价管理系统，我们对各部门行为进行评价，以激励管理水平的提升。我们检视各单位对公司现行制度的执行情况，及其在经营管理过程中开展的工作规划。绩效评价结果分为正向和负向评价，能兑现为奖金或罚金。

- **MAPS职级体系：**

本年，中国海外发展检讨并更新了公司的绩效管理体系，推出MAPS职级体系，实现了岗、职、级的分离和管理语言的统一。我们将员工分为M(管理)、P(专业)、S(市场与创新)、A(行政助理)四个序列，构建起了人员能进能出、职级能上能下、待遇能高能低的人力资源管理机制，也拓宽了员工职业发展通道。同时，MAPS职级体系为任用、薪酬、绩效、权责分配、效能管理等提供了工具，具有拓展性和灵活性，通过引入人均职级、人均职级人工成本、人均职级效能、差异化晋升管理等衡量标准，亦丰富了评价维度，细化了管理颗粒度。

- **「职业经理人」制度及股权激励计划：**

2018年，公司作为中建集团「职业经理人」制度试点单位，在市场化选聘、绩效考核、薪酬分配、任期与退出等方面形成了「1+N」的制度体系，构建了「以能力素质为基准的适岗选才、以经营业绩为依据的考核牵引、以价值贡献为导向的薪酬激励、以激活人才为目标的优胜劣汰」的四大核心机制，强化中高级管理人员的事业共同体意识，致力达到公司、股东、合作夥伴、员工、社会等全面持续增值，和谐共赢。

配合职业经理人制度改革，我们同步推出上市公司股权激励计划，以完善中长期激励机制，提升中高级管理人员及骨干人才的忠诚度和敬业度。计划对提升企业经营业绩发挥了重要作用，也获得资本市场的认可与赞许。首期股权激励计划面向404名中高级管理人员授出股份期权约1.07亿股。未来几年，公司将陆续分批次推出股权。

沟通与活动

中国海外发展认为坦诚的沟通文化可促进公司的长远发展，因此我们积极搭建广大员工和公司领导沟通的桥梁，致力理解员工需要。

员工满意度调查

中国海外发展自2016年起每年开展员工满意度调研，积极了解员工对工作环境及人力资源的制度的意见和回馈。由2017年开始，我们邀请第三方对其进行深入调研。本年度的员工满意度及敬业度较去年的79分提升，达至平均85分的水平。

针对内部的调研结果，公司推出了「满意6+1」员工敬业度和满意度提升方案。人力资源部协同各个部门从六项员工福利政策及一条倾听主线(听部门、听政策、听家庭)出发，提升及检讨员工福利政策。我们亦引入同行基准，为公司管理人员的经营决策提供参考依据，落实措施以改善员工满意度及工作与生活平衡，如改善薪酬福利政策、调整工作强度、强化员工生活关怀等方面。

福利政策

- 宣贯近期下发的薪酬福利政策、树立全面薪酬理念

团建活动

- 各部门团建或跨业务线之间团建活动、考察或拓展

加班关怀

- 加班关怀、加班福利

有温度的软文化

- 食堂文化、家庭文化、项目文化

大兵团战斗

- 通过攻坚集中开盘、集中收楼等业务堡垒，攻坚克难，凝聚战斗意志

检讨一轮部门配置

- 灵活调整部门编制

员工沟通平台

中国海外发展采取以人为本的原则，搭建广大员工和公司领导沟通的桥梁。为提升公司管理品质和业务水准，我们长期利用不同的管道接收员工的建议，并定期形成报告，呈公司领导阅览。我们通过董事长信箱、匿名论坛和员工座谈会，促进管理层与员工之间的沟通，鼓励员工积极主动地提出意见。我们以传达公司政策、战略及动向的方式为主，公司利用OA内网系统工作会议、例会等管理制度，并通过《中国海外》杂志定期展示公司发展，令上下员工跟进公司的最新动态。

团队建设活动

中国海外发展积极推广企业文化及团队精神培训，于本年内举办多元共融、健康生活、团队精神等各类员工活动。我们希望透过活动，为员工减压的同时，加强团队凝聚力，互励互勉。在工作上，员工亦能展现更高效的工作表现，促进更健康和融洽的工作环境。



香港中国海外发展文化寻根之旅

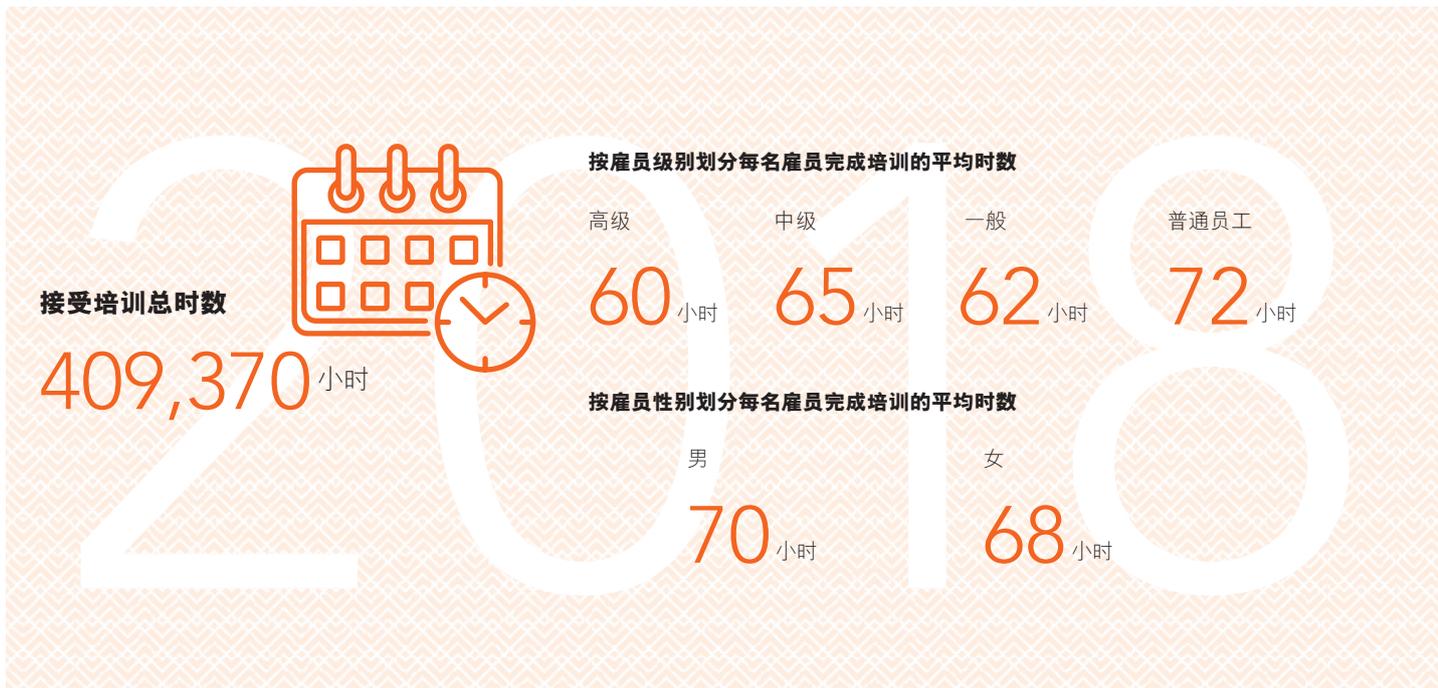
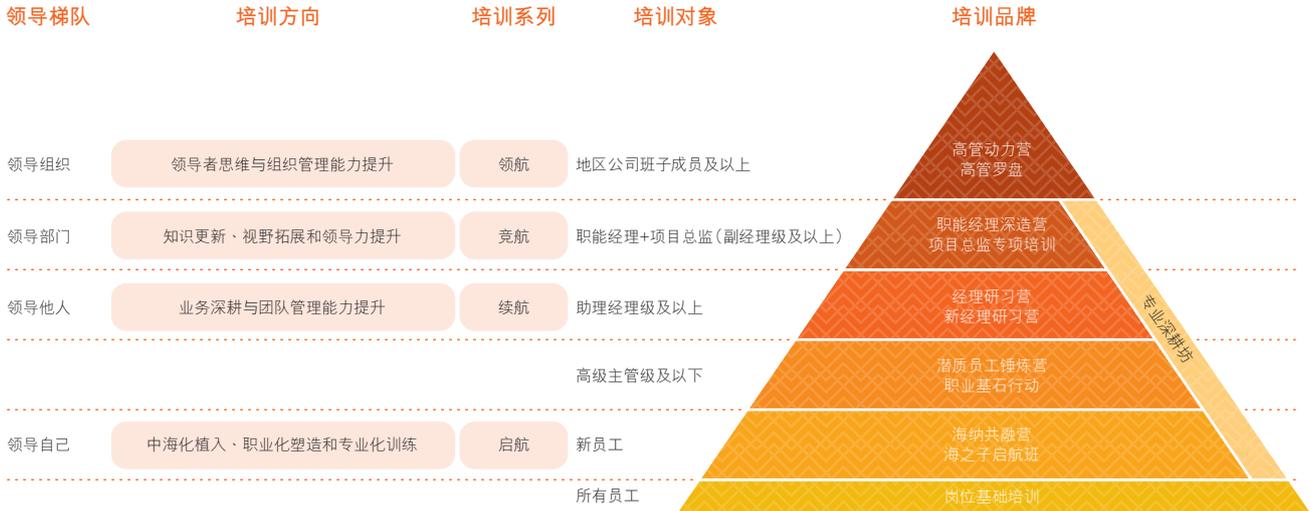
为增强公司领导和地区公司总经理、总部部门总经理对中海文化的了解，寻找公司发展历程中的关键项目，追本溯源，探寻中海人奋斗的足迹和拼搏的精神，公司在2018年7月中旬开展香港文化寻根之旅。

培训与发展

中国海外发展的培训发展政策，关键在于培养与公司目标及价值一致的人才，激发员工潜能。从招聘平台开始，公司已经针对员工的能力、职位和产业发展有所调整。公司建立了「海无涯培训体系」，将员工按层级及培训方向等分流，开展「领航」、「竞航」、「续航」和「启航」四个系列的培训活动，并协助规划其职业发展路径，创造条件帮助员工实现个人发展。



海无涯培训体系



职业发展计划

除了一般的入职培训，中国海外发展同时重视予员工职业规划及发展路向，不时安排有关业务知识、最新管理理论、政策法规等的更新课程。我们尊重及根据员工意见，在每年一月份完成培训需求的调查，收集员工的培训需求，设置相应的培训课程。公司会于培训前将培训信息发布至公司内网，员工可以选择参加报名。

中国海外发展的职业发展计划亦会结合员工的绩效表现与职业发展状况，实行动态调整，嘉许员工的努力及成就。公司设有招聘品牌，「海纳」、「海之子」和「海之星」，以民主、公开、竞争、择优原则任用人员，规划针对员工发展需要的培训活动。

海纳

- 从社会直接招聘、具工作经验的员工

海之子

- 从校园招聘的应届毕业生

海之星

- 2018年推出的全新校园雇主品牌，致力不同专业的高潜质应届生，助力三大产业集群发展

海纳

本年，我们为「海纳」员工举办海纳共融专项培训，目的为强化其企业文化渗透及专业技能、管理经验传承，加速「海纳」员工融入中国海外发展的节奏。我们按照总部统筹、区域集中组织的方式，开展了多期海纳共融营培训。通过名师授课、项目考察参观、业务线研讨等多元化的活动，专项培训协助海纳新员工了解公司、熟悉业务，加快适应职业角色，完成中海化的融入，推动专业化的价值输出。



「海之子」

我们从「六大计划」入手，向「海之子」提供完整的人才培养机制，并形成了持续的人才生态系统。

海之子研习计划—本年度，公司统筹5个区域公司、16个站点公司，到访国内外30余所高校，开展「海之子研习计划」工作，招揽了455名学生参加研习营，以了解中国海外发展基本职业导向，掌握选择职业发展的前景。

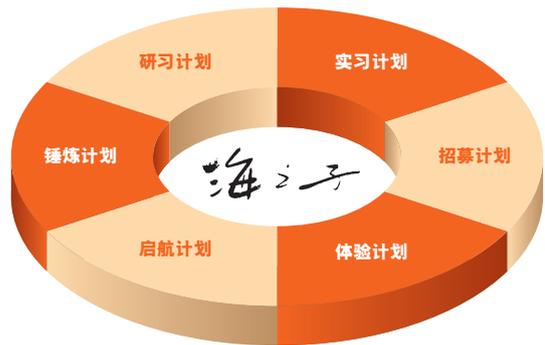
海之子实习计划—各地研习营数百名在校大学生到我们近40家地区公司暑期实习。我们为每位学生安排导师，从职业礼仪、专业知识到职业精神等不同层面进行指导，帮助大学生为将来择业就业做足准备。

海之子招募计划—总部统一组织各子公司开展了招募计划，赴全国13个站点，开展13场宣讲会，覆盖全国30余所重点高校，招募「海之子」230余名。

海之子体验计划—针对准「海之子」的职前补充教育和企业人文关怀过程，旨在提升「海之子」的入职体验，加强公司文化和行业知识导入。

海之子启航计划—在这个为期十天的海之子启航班中，我们从中海化、职业化、专业化三个维度为应届生开展培训课程，帮助新员工了解公司发展历程企业文化。

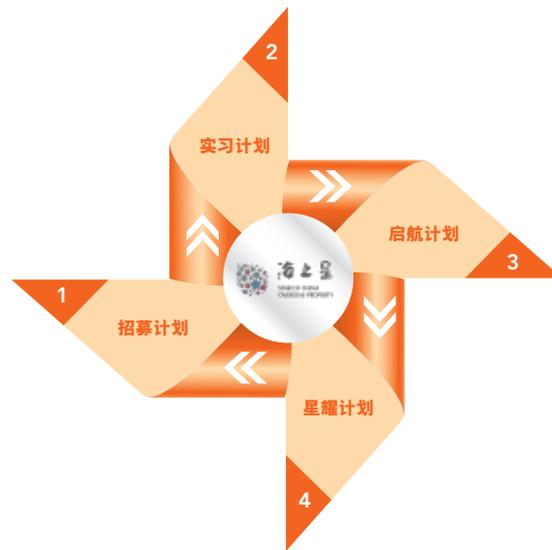
海之子锤炼计划—在入职一年之至三年内，公司会对「海之子」进行跟踪培养，协助「海之子」盘点工作业绩、提升全方位能力，加速成长为中海经理人的步伐。



「海之星」

「海之星」的是中国海外发展为满足公司对销售、商业、教育、养老等业务对人才的需求建立的招聘品牌。本年度,「海之星」招聘宣传覆盖226所本科院校,招募了440余名人才。

公司结合其海之星业务属性,统筹规划2018届海之星启航班。我们以区域公司为单位,从中海化、职业化、专业化三个维度为设计培训课程,让学员能自行组织、自行管理,模拟公司化运作。通过军训、户外拓展、主题活动、毕业成果汇报等一系列丰富的活动,帮助新员工完成中海化、职业化和专业化的融入。



教育及康养教育人才的引进与培训

为配合中海康养及教育产业的未来发展计划，我们策划了一系列「康养人才引进计划」。公司一方面通过「海纳一名师计划」面向社会招聘各省市名校名师，另一方面通过「海之星」校园招聘计划，从全国师范类名校招募优秀毕业生。

2018年，公司康养业务已经吸纳了北京大学、天津大学、南京大学、苏州大学等知名高校的优秀毕业生，作为未来管理骨干的培养对象。我们与民政部、湖南省共建的长沙民政职业技术学院等专业院校也建立了良好的合作关系，并招揽了足够的毕业生进入公司康养机构一线护理岗位实习就业。我们更邀请了中国人民大学幼儿园园长长期驻济指导工作，教师上岗前均需接受中国人民大学幼儿园岗前培训，考核合格后方可上岗。通过实习、导师传带、外出实践等形式，我们致力为创新业务的人才提供有效的成长支持与发展通道。

员工学习平台

除了公司主动安排的培训活动，中国海外发展亦提供自学及授课分享平台，鼓励员工将工作中总结得出的思考和实践继续深化、相互传授，为中海人的成长发展贡献智慧和力量。

为鼓励员工互相学习，公司设立了金牌讲师制度，以内部和外部师资相结合的原则，促使各级公司建立师资队伍。导师制适用于入职一年以内的海之子新员工，旨在发挥新入职导师的与业知识和管理经验，亦帮助新员工快速实现中海化、与业化的提升和职业化的转发。我们也设立了内部讲师的制度，通过提供课酬、讲师技能提升活动等，鼓励员工参与成为内部讲师，持续提升授课质量。而经过全体员工评审所选出的优秀讲师，更能够获得「金牌讲师」的美誉。我们亦有建设「海无涯网络学院」知识共享学习平台，以鼓励员工以网上学习的形式增进知识。



本年5月，中国海外发展针对青年梯队人才的发展成立了中海管理学院。课程邀请了内部讲师和外聘专家，针对营运战略相关专题授课，得到员工积极响应。

职业健康与安全

健康及安全的工作环境是业务营运不可或缺的一部分。除了物业及基建工程涉及的高风险营运，中国海外发展同时关注运营项目的职业健康与安全事宜。我们透过安全管理政策，预防、控制和消除职业岗位的潜在危险，定期对写字楼、项目现场进行安全检查，对安全隐患进行全面排查，认真做好安全管理及整改工作。

员工健康安全管理

除了在基础设施上提高安全标准，员工在职业健康与安全的认知，也是促进工作安全健康文化的重要一环。公司为职业健康与安全培训，加强员工在预防、控制和消除危机的处理方法，并落实集团制定的《中国海外集团有限公司安全生产管理办法》，确认各级企业安全生产主体责任，建立安全生产长效机制。

中国海外发展在日常运营过程中，目标实现员工零事故率，2018年内，公司没有发生员工因公死亡及工伤的个案。

日常及节假日的安全检查

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，认证做好防火、防盗等工作。

员工年度体检

依照公司相关福利政策，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，体检覆盖率为100%。

员工补充医疗保险

公司除了为全体员工办理医疗、养老、失业等常规社会保险外，2018年公司统一为所有员工提供补充医疗保险方案。

项目安全文明施工

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、分包商于施工过程中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。

为确保定期评估，识别消除项目风险，我们根据国家安全文明施工规范JGJ59-2011制定了《现场安全文明施工操作指引》，建立所有工程阶段中承建商、分包商需要遵守的安全文明和风险管理操作细则。我们定期进行安全生产检查，范畴涵盖工人的安全装备、建材设备、安全用电、防火管理等检查分项。我们对所有涉及扣分或风险提示的分享拍照记录方便追溯，跟踪和落实整改措施，以消除施工现场安全隐患。

为确保中国海外发展的项目工地项目施工顺利、安全，我们每年年初制定安全培训计划，根据项目施工阶段不同进行针对性的培训，内容包括脚手架工程、施工用电、临边防护、大型设备管理等方面。

公司鼓励采用已获得第三质量管理体系认证(如ISO 9001, ISO 14000及OHSAS 18000等)的承建商及分包商，以确保施工过程中整体的职安健管理。2018年，公司在建项目未发生重大伤亡事故。

项目安全营运管理

我们进一步将健康安全管理体系延伸至运营中的商业项目。我们会对租户、供应商及服务商职业安全健康状况进行检查和跟踪。由各地区公司负责分析与评价不同岗位工作状况，保证作业场所条件满足相关法规及标准规定的要求。同时，我们建立《租户、供应商及服务商健康监护档案》，对于已经受到不同程度危害或形成职业病的租户、供应商及服务商，各地区公司应参照相关法规/标准的规定采取措施给予支援。

我们要求各地区公司满足租户、供应商及服务商职业安全健康的作业条件，包括气体、粉尘和危险物品处理、劳动卫生状况和设备安全设施等。公司派出各部门的负责人，对物理因素、生物污染、劳动强度过大、设施不安全等原因而可能导致职业疾病或工伤的活动进行调查，并将调查情况记录在《租户、供应商及服务商岗位工作状况调查表》。

2018年，中海商业地产共追踪记录到轻伤事故0起，重伤及死亡事故0起。

好公民

创造共享价值

我们响应的联合国可持续发展目标



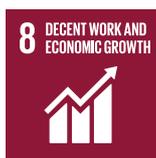
消除贫穷



良好健康与福祉



优质教育



体面工作和经济增长



减少不平等



可持续城市和社区



负责任消费和生产



气候行动



陆地生物

社会为房地产行业提供赖以发展的资本。中国海外发展深信，要成为立足国际的「好公民」，企业应当将环境保护和人民福祉视为核心价值，将之与企业发展战略结合。我们锐意以真诚回报社会，用建筑改变世界。我们关心营运当地的环境保护、民生需求和经济发展，依托自身业务、技术和资源优势，管理和减少业务的环境及社会影响，策划各类型社区投资项目，为环境及社会的长远健康发展作出贡献。

可持续的建筑设计

中国海外发展深信，推动绿色建筑发展能有效减少楼宇在使用周期的碳排放，是应对气候变化的重要手段。国家《建筑节能与绿色建筑发展「十三五」规划》亦明确提出，到2020年，城镇新建建筑能效水平需要比2015年提升20%，绿色建材应用比重超过40%。我们致力推动全方位绿色发展，将绿色建筑和科技是融入中海第五代精品理念。除投入业界的技术编制及交流，我们更自主研发绿色建筑技术，并在建筑项目中加以应用，积极争取绿色建筑认证。

绿色建筑理念及标准

结合数十年经验，中国海外发展建立了「先天绿优于后天绿、被动绿优于主动绿」的绿色建筑原则，提倡以保育自然环境、被动式节能作为建筑设计核心理念。从项目定位和规划设计等阶段开始，我们的团队会对建筑选址进行勘察，研究当地的日照、气候、地势、雨水等环境因素，因地制宜地采用相应的建筑布局和设计。通过尊重自然的建筑理念，我们力求在发展的尽量保持和利用原有地形地貌，减少对场地周边及生态系统的改变，将绿色建筑的效益最大化。

配合公司对于绿色建筑开发的要求，中国海外发展的《中海地产集团绿色建筑技术手册》（「绿建技术手册」）汇总了国家的绿色建筑政策发展、最新的国家标准及评价方法，并提供不同级别的绿建个案及技术体系供设计公司参考使用。绿建技术手册解述国家《绿色建筑评价标准》不同范畴的绿色建筑指标，涵盖节地与室外环境、节能与能源利用、节水与水资源利用、节材与材料资源利用、室内环境质量、施工、运营管理等七个层面，并确立建筑设计、施工、运营等各阶段的工作标准。目前，此手册已在全国范围推广使用，应用于约1,000万平方米的建设项目。

其中，考虑到城市建筑物的光源或对行人及其他夜行生物造成的光干扰或过量的光辐射，公司在设计室外夜景照明装置时遵守货架《城市夜景照明设计规范》JGJ/T163第7章关于光污染控制的相关要求，以减低对人和生态环境造成的负面影响。此外，项目设计多采用绿化建筑设计，以保持足够空间供不同的动植物生长。例如，透过种植中龄期乔木，我们让场地可达致「乔、灌、草」结合的复层绿化，使种植区域覆土深度和排水能力满足植物生长需求。另外，场地中的表层土含有丰富的有机质、矿物质和微量元素，适合植物和微生物的生长；透过回收并加以利用，不但可以保护土壤资源，更能有助维持生物多样性。

绿色建筑技术研发

中国海外发展积极投入于绿建技术研发，多年来累计获得共24项相关技术专利。在2018年，公司共取得五项新专利，不但可用于美化建筑物的绿色景观，更有效利用绿化装置、智慧科技，达致节能减废的效果。

序号	专利名称	授权时间	摘要
1	绿化种植井盖	2018年1月9日	绿化井盖可与周边景观植被完美融合，同时不影响其下检查井和阀门井的正常使用
2	装嵌式绿化遮阳装置	2018年2月23日	可安装于新建或现有建筑物外墙，不但能有效节省空调耗能，更可美化建筑物外墙
3	网路机房四管制同时供冷供热装置	2018年3月2日	透过优化空调利用效率，减少废热排放
4	适用于多雨地区的通风窗结构	2018年10月19日	不仅避免雨水进入室内，同时也满足通风的要求及保留凸窗的原有功能
5	智慧控制风机档位元的排油烟系统	2018年11月14日	透过智能化的灵活操控模式，达至节省能源的效果

绿色建筑认证

本年，中国海外发展进一步确立了公司的绿色建筑认证目标。我们规定所有新开发的项目至少获得国家绿色建筑设计一星认证，并要求每个区域每年至少有一个项目获得三星认证。同时，LEED/BREEAM等国外绿色建筑认证的住宅项目也需同步申请国家绿色建筑认证。

在2018年落成的项目中，中国海外发展共获得44个绿色认证(其中住宅项目42个，商业项目2个)，其中包括31个一星级、10个二星级及1个三星级绿色建筑认证，以及2个美国LEED绿色建筑认证金奖项目，建筑面积合共879万平方米。截至2018年，中国海外发展一共累积了154个获绿色认证的项目(其中住宅项目134个，商业项目20个)，建筑面积合共2,840万平方米。

中国海外发展在绿色建筑上的成果有目共睹，备受业界的肯定。本年，公司在「2018中国绿色金融与绿色建筑高峰论坛」获评「2018中国上市房企绿色信用指数TOP50」中的第一名，其中深圳中海天钻项目更成为2018中国绿色建筑创新样本。

2018年度获三星级绿色建筑认证或LEED金奖项目

烟台中海国际小区A5区
(76-97#、24-25#)项目

三星级绿色建筑认证项目

南京中海大厦项目

LEED金奖

成都中海国际中心C/D座

LEED金奖

2018年度获二星级绿色建筑认证项目

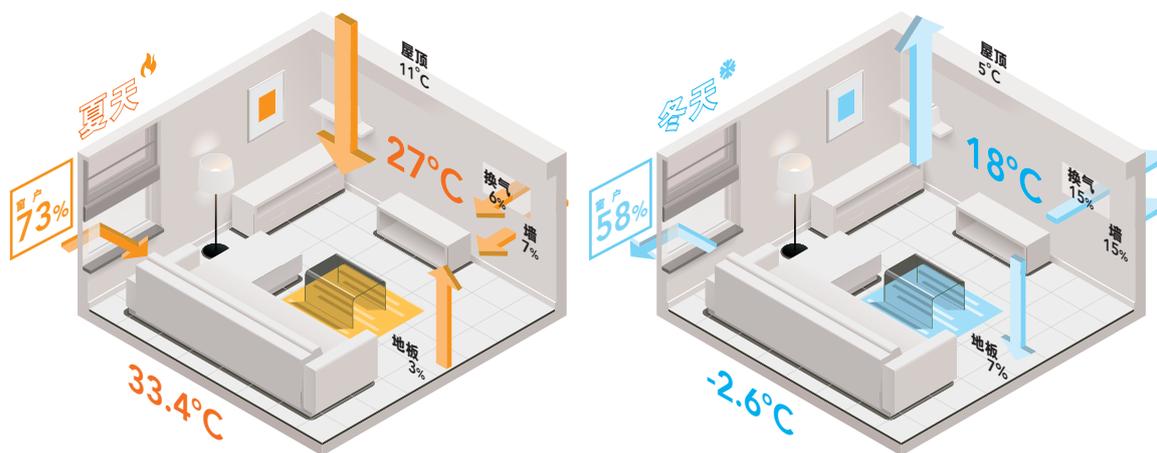
- | | | | |
|---|--------------|----|------------|
| 1 | 宁波江北庄桥项目 | 6 | 盐城中海万锦北园项目 |
| 2 | 宁波宁波湾二期项目 | 7 | 盐城中海万锦南园项目 |
| 3 | 苏州星洲项目 | 8 | 珠海湖畔岚庭项目 |
| 4 | 无锡凤凰熙岸A2地块项目 | 9 | 珠海环宇城项目 |
| 5 | 烟台中海悦公馆项目 | 10 | 珠海世纪荟项目 |

2018年度获一星级绿色建筑认证项目

- | | | | |
|----|--------------------|----|--------------------|
| 1 | 常州中海铂悦花园项目 | 16 | 惠州中信凯旋城花园七期项目 |
| 2 | 成都中海御湖世家项目 | 17 | 济南中海华山西G(4、5期)地块项目 |
| 3 | 成都中海云麓世家项目 | 18 | 昆明龙泉公馆项目 |
| 4 | 福州凤凰熙岸项目 | 19 | 南京浦口项目 |
| 5 | 福州锦城花园项目 | 20 | 南京小龙湾项目 |
| 6 | 福州万锦花园项目 | 21 | 宁波慈溪E-01地块项目 |
| 7 | 福州紫御江山项目 | 22 | 宁波慈溪F-03A地块项目 |
| 8 | 福州左岸花园项目 | 23 | 宁波首南地块项目 |
| 9 | 赣州E11-2地块中海·滨江壹号项目 | 24 | 渭南中海紫御华府项目 |
| 10 | 赣州E17地块中海天玺项目 | 25 | 武汉葛店项目 |
| 11 | 杭州襄七房项目 | 26 | 郑州中海如园项目 |
| 12 | 合肥中海城FD17-2地块项目 | 27 | 郑州中海万锦熙岸项目 |
| 13 | 合肥中海环宇天地项目 | 28 | 郑州中海意园项目 |
| 14 | 合肥中海世家项目 | 29 | 重庆国际社区5、6#地块项目 |
| 15 | 惠州中海水岸城七期项目 | 30 | 重庆卡福厂项目 |
| | | 31 | 重庆中海悦麓山项目 |

烟台中海国际A5区住宅项目—国家三星级绿色建筑设计认证项目

项目利用了烟台市的气候特点，配合适宜的绿建设计和技术而建，充分展现中海「先天绿、被动绿」的建筑理念。



围护结构系统是项目采用的其中一项被动技术。这种被动式的建筑外围设计可减少传热，达至室内保温恒温效果，从而节省住户因使用空调而产生的用电量。我们也将可再生能源融入到建筑方案，项目楼宇设置了太阳能热水系统，每年可节约耗电超过376万度。

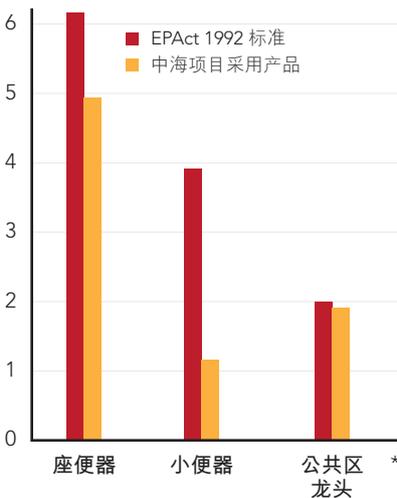
项目亦融入海绵城市的管理概念，设置雨水收集系统，将雨水用作绿化灌溉、道路浇洒、车库冲洗和景观水体补水。系统每年可回收约1.6万立方米的雨水，占项目整体年均用水量达3.62%，有助减少依赖市政供水，善用淡水资源。项目所有卫生器具配件均满足国家《节水型生活用水器具》标准的1级用水效率，为耗水量最低的等级。

南京中海大厦项目 - 2018年度美国LEED绿色建筑认证金奖

项目充分利用了场地现有地理优势条件，一方面连接城市道路网络，缔造行人友善的商业社区，另一方面借助自然因素调节气候，减少使用空调和加热系统，致力打造现代的科技绿色商业中心。

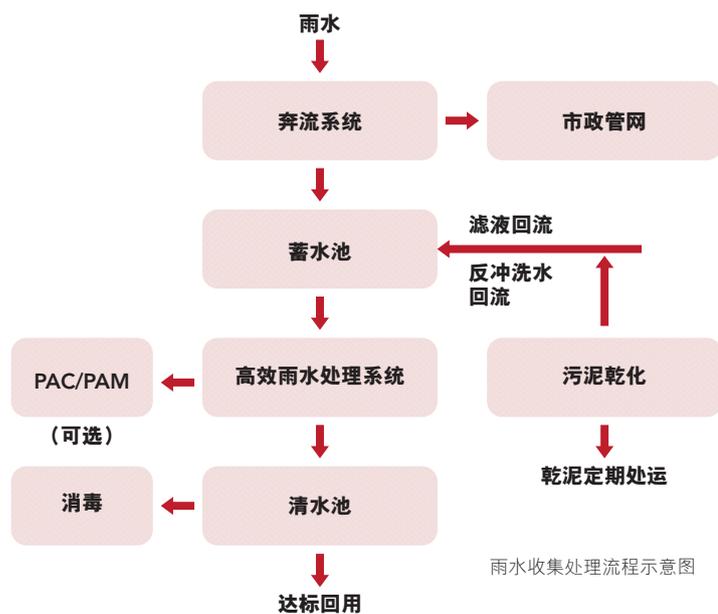
项目采用了能耗分析软体eQUEST，可实时监控建筑整体及各区的能耗信息，包括建筑结构、围护结材料、供暖空调与系统分布、室内照明情况、人员活动规律等。eQUEST更可动态计算全年能耗，输出分析图表，有助物业管理者制定进一步节能措施。配合新风热回收、高效制冷设备、能源输配系统、红外线智慧照明控制系统、T5节能灯管等一系列节能配套和技术，项目可有效减少运营阶段的能耗。根据美国ASHRAE Standard 90.1 2007建立的基准对比模型，项目估算节能效率可达14%。

升/每次冲水



中海采用的卫生器具之用水量参数，比LEED要求的EPA 1992标准更低

* 单位为升/每分钟



雨水收集处理流程示意图

通过控制项目对外排水量及高峰流量，我们在安全防洪的原则下收集雨水，以节约项目营运用水，同时减低项目对当地排水和废水处理系统的压力。我们将雨水引导至地下收集池，用于景观灌溉和车库冲洗，部分更经净化消毒后作饮用水使用。通过以上措施，项目节约了超过六成的灌溉用水的用水量。此外，透过大量采用节水卫生器具，项目亦达到了较LEED认证标准还要低三成的用水量目标。

可持续的项目规划

物种及生态系统的多样性是城市可持续发展的重要指标。我们相信唯有致力保障植物、动物及人类的生存需求，形成良好的生态平衡、人与自然的协调互动，长远而言方可为下一代维持健康宜居的生活空间。因此，中国海外在整个项目发展周期中制定了完整的政策，评估社区、物种及生态系统的需要，以减低业务活动对生态的负面影响，并在发展房屋的同时协助修复当地的生态面貌。

规划选址

为了评估发展将对当地生态造成的影响，公司的投资部门在选址规划的过程中会进行风险排查，查核土地的环境及对生态的潜在风险。部门也与政府、土地局、规划局、村集体等单位积极沟通，了解土地的背景情况。

中国海外发展的绿建技术手册阐明公司对保护生物多样性的承诺。我们规定项目必须符合所在地城乡规划的要求，遵守《自然保护区条例》和《城乡规划法》，不在国家的开发自然保护区中发展项目，保护当地对有代表性的自然生态系统、珍稀濒危野生动植物物种。另外，公司也积极参与修复及利用已被污染的废弃地，如废旧仓库或工厂弃置地、裸岩、石砾地、盐硷地、沙荒地、废窑坑等，协助恢复当地生态。

前期勘察

在项目开发前期，公司会初步对场地的地质地形、土壤风险等进行研究，了解潜在的环境影响。公司严格遵守《中华人民共和国环境影响评价法》，就新建项目进行环境影响评估，由当地环保部门审批后才开展工程。以北辛安棚户区改造项目为例，项目位于特殊钢公司用地，故公司委托了具备有中国计量认证资质的第三方检测单位，对现场土壤及地下水进行采样检测工作，识别重金属、半挥发性有机化合物、汞及砷等污染物含量，确定场地修复目标。此等项目的环境评价报告(包括污染修复目标、评价工作程序等详情)均已登载中海地产网页(网址：<http://www.coli688.com/news/announcement/>)，供公众知悉。

生态补偿

在规划建设过程时，我们会采取对周边环境影响较少的施工方式，例如尽量避免开展土石方工程，以保护当地生物多样性。在项目竣工后，公司会按实际状况采取生态修复措施，减少对场地原有环境的改变和破坏，例如对土壤进行生态处理、对污染水体进行净化并循环再用、对植被进行生态设计以恢复原有动植物生存环境等。例如在北辛安棚户区改造项目中，公司我们清挖、暂存及焚烧当地受污染土壤，同时做好废气、半挥发性污染物及扬尘控制措施，在还原生态系统的同时避免二次污染。

复水秀山－济南华山片区及历城区华山风景区生态复原项目

华山位于济南东北部海拔197米，坐拥优美景色，被誉为「齐烟九点」名胜之首。由于名产「济南青」岩石遭到过度开采，当地水质及山体一度严重破坏。在2014年，济南市政府与中国海外发展携手合作，在物业开发的过程中同时复原当地生态，建设生态公园，重塑人与自然和谐共生的环境。



中海团队按照国家《旅游景区质量等级的划分与评定》中的5A级景区标准，规划建设华山湿地公园，符合在旅游交通、安全及对资源和环境的保护等12项的条件。我们对华山湖3,600亩湖面注水，重新修复了当地淡水生态系统。建成后的湿地公园约6.25平方公里，相当于6个大明湖公园的规模，再现「鹊华烟雨」风貌。

我们也在昔日为矿石开采场的卧牛山进行山体修复绿化，建设生态和地质公园。在历时四年的工程，山体周边种植了各类苗木9万多株，植被覆盖达13万平米，修建园内道路7,600米，为大众带来五大景观区、近20个大小景点。两公园已对外开放，是融合生态旅游与地产发展的成功例子。

社区参与

为减少项目开发过程对当地社区影响的程度，中国海外发展致力社区的需要和意愿纳入规划考虑，保留当地传统历史建筑，打造文化共融的现代化城市。除了依据《城市居住区规划设计规范》，我们会进行前期项目风险评估，当中包括农地的收购补偿、区内设施配套、以及噪音和工业活动等社会因素，以了解当地社区对居住环境的需求，并在项目规划时采取应对措施。

妥善安置居民，复兴历史文血脉－济南华山片区城市更新项目

华山片区是济南目前体量最大、拆迁难度最高的城市更新项目。棚户区用地占14.6平方公里，拆迁前的住所质素及生活条件落后，社区的废物管理、防汛安全隐患突出。区内需要拆除的建筑物达400多万平方米，共19个村落需整体拆迁安置，涉及约3.7万居民及1,700多家企业。

我们参考政府开展的社会民意调研，在项目规划及拆迁安置的安排上，积极回应居民反映的意见和诉求。除了提供实物安置，我们亦为受影响的群众提供货币补偿安置。在建设时序上，我们亦优先建设项目内的安置房和保障房，以原居民的居住权益为先，消除公众疑虑。考虑到回迁居民的长远社会保障，我们也配合政府在区内建设商业写字楼，引入中海旗下「环宇系」购物中心品牌，以带动当地就业。本年，项目共200多万平方米的安置房集中交付，居民全部回迁完毕。

我们也致力保护及对外推广华山片区深厚的文化底蕴，带动当地文旅产业。在项目中，我们成功修复济南地区最大的古建筑群－华阳宫的建筑和壁画，并于本年5月重新向公众开放。我们也建造了文化展览馆和城市更新展览馆，展现华山片区的历史文化及改造历程，让世界了解华山变迁的「城市窗口」。



可持续的建造过程

提升资源使用效率

中国海外发展对项目如何运用和管理建筑材料制定规范，以提升资源使用的效率。公司的绿建技术手册参照国家最新的《绿色建筑评价标准》，按照不同星级的认证要求制定经济优选及技术效果优选方案，供团队参考使用。我们建议新建项目采用不少于8%的可再利用和可再循环建筑材料，并达到百分百的土建与装修一体化设计。以烟台中海国际A5区住宅项目为例，项目采用预拌混凝土和预拌砂浆作场铸混凝土，其中建筑可再循环材料使用重量为23,735吨，占有所有建筑材料总重量的6.19%。

在资源管理上，公司在项目工地实行限额领料的营运模式，每月由项目物资部计算材料消耗量和节约率，限制建筑材料的浪费或过度使用。为达至循环经济，工程团队首先循环使用如砂头子、废瓷砖和石材等建筑材料，并收集电缆线、钢筋、铁丝、铁钉、废扣件、废钢管、废模板、废纸和用于塑料制品的废安全网等报废材料，分类储存并定期回收公司处理发售。部分工地现场设置雨水收集系统，收集雨水作洗车、绿化、消防及防扬尘用途，善用自然资源。

我们亦会根据施工规模及现场条件等因素，合理规划临时工地设施。比较租用和自行的价格及环保成本后，如没有合适的临建房屋可租，公司将搭建装配式的盒子房，并在工程完结后拆卸及转运至下一个工场使用。公司规定现场办公室采用敞开的办公格局，利用自然通风、采光及节能灯管，减少空调及照明的能耗。

公司会在施工现场安装仪表，监督用水用电情况。施工团队每月按「能源计量网络图」填写台账，计算工地的水电和燃油耗量。我们亦不时检测现场供水系统，杜绝跑、冒、滴、漏的浪费情况。公司每季度考核一次各地工程的节能效果，进行评比竞赛，对责任人实行奖惩制度，以确保建造工程善用自然资源。

项目现场环境管理

针对不同排放物的处理，我们制定相关的管理规范及技术标书，给予员工及承包商的清晰的工作指引。我们更积极推动智慧工地措施，以改善项目现场环境管理。本年，我们以北京北辛安棚户区改造项目作试点，透过环境数据监控平台，实时监督PM2.5、PM10、噪音、气温、风力等不同环境数据，及时采取如围挡喷淋、塔吊喷淋、新能源清扫车等多项应对措施。一旦发现任何环境相关的潜在风险，各个项目的员工可通过公司开发的手机应用程序，向主管及其他管理人员实时汇报，加快应对整改效率。

为减少空气污染，工地地面必须做好硬化处理，并以防护棚网或篷布遮盖搅拌机、散装材料运输车量等扬尘污染源。在部分项目，工程团队更会进行临时绿化工作。例如，银湖时代中心项目便对工地内闲置超过4个月的裸露黄土进行绿化，防治水土流失而产生的扬尘。

工地污水排放管理须严格按国家《污水综合排放标准》执行。工程团队将于工地设置独立的雨水与污水管网系统，实行雨污分流，防止污染当地水源。现场道路和材料堆放场地设有排水沟，控制污水流向沉淀池，确保污水经沉淀后达到排放标准后方可排入市政污水管网或河流。公司亦按政府的要求办理排水许可证，委托有资质的单位进行废水水质检测。

工地的化学品均存放在设有隔水层和防渗混凝土的范围，防止渗漏而导致土地污染。所有工地现场设置不少于3个垃圾池，将有害废物、可回收物料及其他废物分类存放，其中有害废物必须独立存放在指定密封容器内，并作出标识。项目团队须委托环保部门认可的运输单位，将有毒有害废弃物运输至指定地点倾倒，并做好处置记录。

工程团队亦会在工地设置临时声屏障，严格限制作业时间，并对搅拌机、空气压缩机及木工机具等噪声大的机械采取防噪、降噪措施。

可持续的项目运营

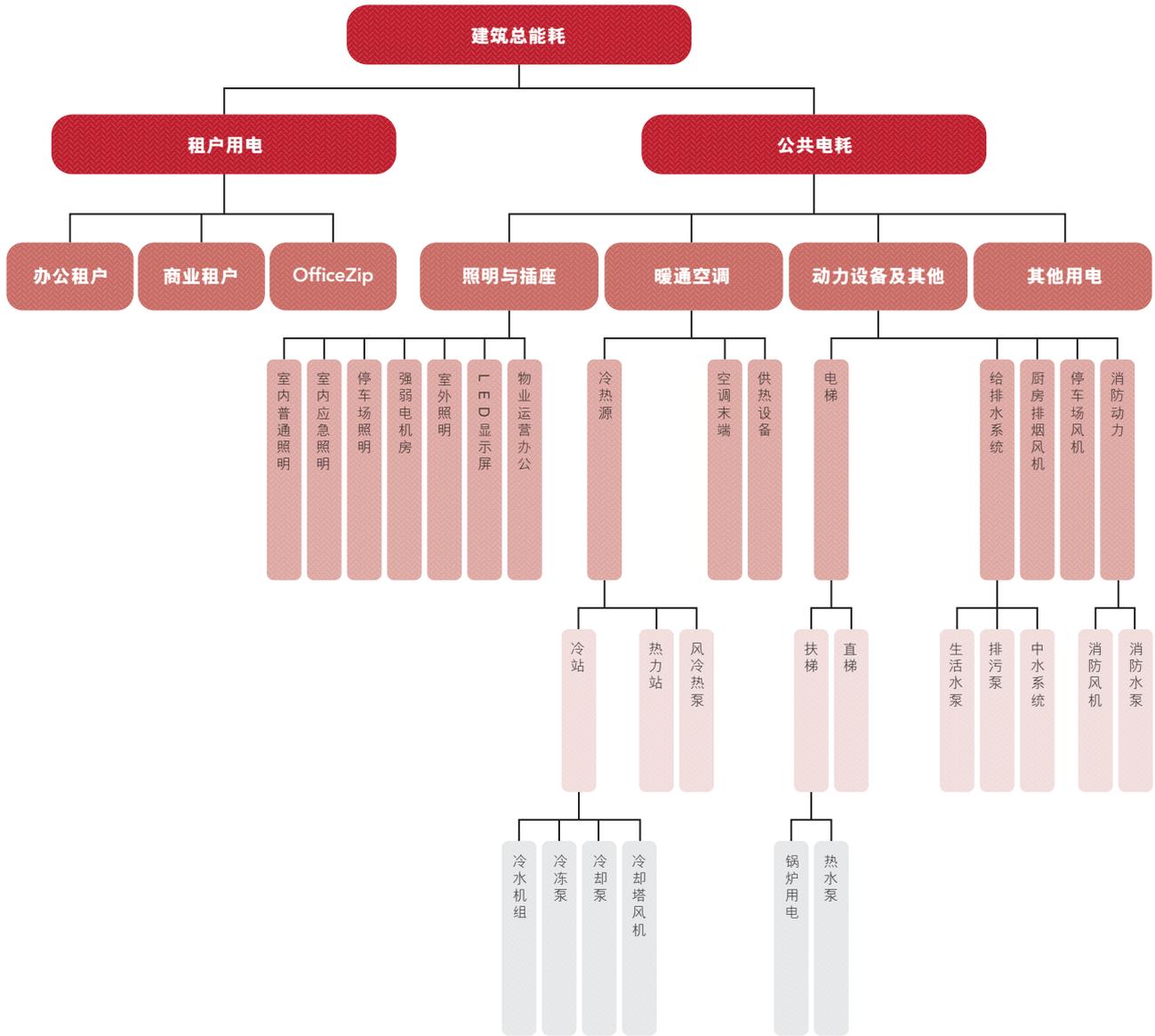
纵观国际社会，温室气体排放、水资源短缺与城市废物处理，往往是高度城镇化地区均面对的重大环境挑战。而根据联合国环境署及国际能源署数据³，物业建造及管理行业更占全球能源相关的碳排放量达四成，扮演著举足轻重的角色。中国海外发展决心在项目运营的不同范畴上开展节约减排措施，以科学及可量化的方式检视实行细节，提升运营效率之余，助力应对全球气候变化。

能源管理

本年，公司搭建的能耗资讯化平台系统正式上线，应用于十个中海商业地产项目。我们在各个项目共安装8593个计量监测点，实时监控每一项设备设施的能耗和配电，并对运营项目每月的能耗情况及节能成果进行分析。机电设备种类繁多，因此我们更制定能耗模型，采用统一数据定义方法来进行能源管理，将监察数据分门别类。公司更新增能源管理专员，负责利用平台进行节能诊断，记录异常的能源使用情况，每月提交运营能耗分析及节能报告，以探讨进一步的节能措施。

³ 联合国环境署及国际能源署的2018年联合报告：
资料来源：https://wedocs.unep.org/bitstream/handle/20.500.11822/27140/Global_Status_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

商业地产公司的能源消耗模型



平台让我们了解项目营运的耗能习惯，从而更对症下药地改善能耗表现。例如，根据平台的分析，我们识别出其中一个项目的空调末端运行系统于夜间未完全关闭，LED显示屏亦长期待机，导致电力浪费。及后，我们重新设定设备自动化的管理策略，并落实夜间完全关闭屏幕，每年共可节省逾14.5万度电力。

本年，在整体出租率均上升的情况下，上述十个项目的公共地区能耗仍比2017年平台尚未上线时下降达5.2%。

中国海外发展亦继续在不同项目进行节能改造。例如，年内部分酒店项目开展了LED灯具、太阳能供电板、二次供水设备等的改造及安装工程，以及采取管理措施，限制公共区域的照明时间。

节约用水

项目营运涉及众多生活用水设施，如商场及酒店卫浴设备、餐厅煮食、游泳池及清洁用水等。针对不同耗水来源，中海商业地产制定了供水管理控制程序，从管理体系、教育宣导及硬件升级等层面，全面落实不同节水措施。

组织项目物业管理处每日巡查供水管网及用水设施，每年进行至少一次探漏检测，并加强检查游泳池、水景池等大量耗水的设施，及时处理漏水和溢水情况。我们也要求管理处每日抄录总水表，进行计量及分析，以制定相关的节水措施，并且每年向客户进行一次节约用水的环保宣传。本年，我们亦于数个酒店项目中推行节水改造工程，包括在深圳中海凯骊酒店添设设备，将蒸汽冷凝水回收再用，以及更换了汕头南滨大酒店的老化供水管网，减低管道爆破泄漏机会。

东莞市南开实验学校的水电节能管理方案

除了商业地产，我们也著手优化创新产业运营项目的环境效益。在南开实验学校，我们落实水电节能管理方案，为校舍及宿舍内不同设备设施的使用建立管理规范。我们更实行目标管理体制，除就各项节约措施设定管理责任人，更厘清校内职员的责任，分配节约水电的定额指标，奖励节约表现出色的个人和单位，建立监督和举报违章使用水电的政策，以赏罚分明的原则推广节约意识。



废物管理

中国海外发展营运购物中心、写字楼、酒店项目，需要协助处理商户或客户产生的各类废弃物。为此，中海商业地产制定了固体废物控制程序，确立不同部门的职责和管辖范围，将废物分类处理。

我们设立回收点，将纸张、金属、玻璃等可回收废物加以收集，其他生活垃圾交由垃圾清运公司收集处理。租户装修及维修工程所产生的建筑垃圾则按照城市市容环境卫生主管部门的规定处置。公司建立了危险废弃物名录，识别废电池、农药废物、矿物废油、涂料废物及含汞废物等不同危险废弃物种类，制定相关的处理程序。其中，公司规定职员把废电池的储存在分类标识的收集装置，定期安排具备有关危险废物处理经营资格之单位清运处理。我们也保留危废运输商的资格证书、合同和《危险废物转移联单》等相关记录，确保处理流程符合法规。

绿色租赁

全球房地产可持续性评估指标(GRESB)指出，现时一般商业物业的约七成的能源耗用源自租户⁴。所以要真正发挥减排节能成效，中国海外发展持续以不同形式与租户互动，亦致力通过资源性的租约条款等，鼓励租户实行可持续的营运模式。

⁴ 资料来源：<https://gresb.com/verdanis-guide-to-stakeholder-tenant-engagement/>

推动绿色租赁－试行绿色环境公约

本年，中海商务制定「绿色环境公约」，成都中海国际中心及北京中建财富国际中心的写字楼物业是公约的试行点。在公约中，我们就废物及污染物管理、办公资源使用、绿色建材及产品等不同营运范畴，厘定环保原则、细节和沟通机制，推动租户以行动支持社区环境的可持续发展。



绿色环境公约涵盖的范畴

一般义务

承认环境管理为重要事务，并将环境管理纳入日常经营活动过程中，包括尽可能提供和使用绿色产品或服务，对员工进行教育培训等。

公共合作

做好废水、废气和废物的治理工作，垃圾分类收集、妥善处置和尽可能回收利用，参与改善社区生态环境，例如社区组织的绿化活动。

会议机制

同意设立绿色环境会议，以协商一致方式商定和通过其议事规则、财务细则、保护和维护社区环境的责任及具体措施。

绿色办公

公司在2018年参与集团的「节能减排计划」，在办公环境中对节材、节能、减废等作出承诺，从企业角度承担更多环保责任，营造绿色办公文化。计划通过制定《绿色办公室指引》、「节能减排行动清单」及节能减排目标，鼓励同事在日常工作中省电节能、节约用纸、节约用水及开展低碳生活。公司须就计划的不同目标定期作出检查，确保上述措施有效落实。

可持续的社区建设

精准扶贫

中国海外发展顾及实际扶贫对象的切实生活需要，根据「实事求是、因地制宜、分类指导、精准扶贫」的理念，策划社区投资项目。公司响应国家政策，为农村贫困人口实现脱贫为目标，从扶贫对象、措施到户、项目安排、资金使用至检视成效皆有精准规划。针对农村贫富悬殊问题，公司创立了一种「产业扶贫模式」，通过扶助地区特有产业，协助当地居民以可持续的模式生产，积极协助农村与经济发展接轨，让村民靠自身力量脱贫。



本年，中国海外发展正式启动「海惠万家」品牌下的首项大型扶贫项目。依托公司的全国布局，中海发起「员工家乡特色农产品」的征集活动，号召各地区员工出谋献策。在考虑各地区的扶贫需要后，我们从80余个农产品中投票选出4款，并派遣专责团队，先后6次远赴相关地区开展实地考察，进行运输、储藏、产量、质检等调研，最终选定山西省岚县的小米产业为项目对象。我们横向拉通营销、客服等业务线，为农民创建「秀容小米」品牌，成功将产品带到全国，帮助村民后续实现持续增收。

「海惠万家」精准扶贫项目—山西省岚县「秀容小米」

营养口感俱佳的山西小米，在消费者间素有盛名。而逾一成居民活于贫困线下的山西省岚县，其独特地理正造就了盛产小米的自然条件。



贫困农户最需要的支援，往往是产品市场的开拓。我们瞄准岚县的产业优势，本年与当地政府领导及农村合作社联手，帮助当地农民打造「秀容小米」品牌。中海团队从小米收购、外包加工、质量检验到市场营销一手包办，成功完善整个产业链的搭建，将小米产品带到全国。



我们以高于市价的水平收购逾31万斤「秀容小米」，收购量等同受助村落全年产量。我们为小米设计了极具当地色彩的包装，并出资认购了首批产品，在「走进中海社区」、敲门计划、客服维修日等营销客服活动中赠予客户，同时在全国各地办公室、住宅小区、商业项目、校园招聘中举办专项推广活动，足迹遍及全国众多城市，以汇聚各界对扶贫的讨论、关注与支持。



为了达至产业扶贫的最终目的，我们更将「秀容小米」引入中海物业专属社区O2O平台「优你家」，并开设了淘宝专售网店，发动全国中海业主及民众力量，为农民打通产品销路，务求营销模式能长远持续运作。



本年，除「海惠万家」外，我们亦响应中建集团甘肃三县的精准扶贫项目，投入大量资金，批量采购枣和核桃两种康县农产品，作为公司工会活动及员工福利发放之用。这种可持续、可复制、且充分利用自身业务优势的「产业扶贫模式」，亦为中海赢得标准地产研究院发布《2018房企精准扶贫排行》「房企2018精准扶贫TOP20第三名」的高度认可。

保障房建设

能配合不同社群需要和负担能力的房屋组合，是一个城市健康和谐发展的基础。自1987年参与香港公屋翠屏村的建设项目，中国海外发展便一直秉承这个信念，持续参与政府的保障性住房的建设项目，为中低收入的家庭或青年、拆迁户等有住屋困难和特殊需要的家庭或群众，建造限定价格或租金的住房，满足人民基本的居住需求。

2018年度，中国海外发展在济南、南京、上海、杭州、苏州、南京、哈尔滨、乌鲁木齐等多个城市的保障房项目先后竣工，新增面积共194万平方米，年内新启动的项目面积达149万平方米。我们希望继续提升保障性房屋的建设效率，改善城市的居住条件。

城市	年内竣工、在建及动工之项目名称	保障房类型
上海	松江区小昆山镇SJS40001单元17-2地块1#楼	保障房
	西环中心一期1#楼右单元1-12层	经济适用房
	中海戈雅园20#楼	经济适用房
	云麓里5#楼	经济适用房
中山	中山世纪荟	人才安置房
乌鲁木齐	天悦府13#楼	保障房
	云鼎大观07区1-3#楼	保障房
南京	棠城公馆	政府人才公寓
	云麓公馆	政府人才公寓
	原山	政府人才公寓
厦门	中海熹凤台(现改名为九号公馆)	无偿提供普通住宅
哈尔滨	文昌公馆10#楼	回迁房
广州	中海熙园	拆迁安置房
新城	北辛安A区保障房1,608-690地块	回迁安置房
	北辛安B区保障房1,608-680地块	回迁安置房
	北辛安B区保障房1,608-688/689地块	回迁安置房
	良乡安置房A区	回迁安置房
	北辛安A区商品房675(寰宇天下)	限价商品房
杭州	中海御道江河汇公寓三区1幢、7幢	公租房

城市	年内竣工、在建及动工之项目名称	保障房类型
武汉	葛店项目一期 澳门路项目	公租房 还建房、租赁房
济南	安置房二区(A-E、G地块)	安置房
烟台	锦城1-2#、11-14#楼	安置回迁房
福州	观澜府 紫御花园 浦下项目 凤凰熙岸	安置回迁房 安置回迁房 安置回迁房 政府回购房
苏州	珑湾锦园一期	安居型商品房
青岛	中海·海泊河33号地 中海·寰宇天下E北 中海·海岸路36号地 中海·智力岛项目 (一标段8-9#楼、二标段15-17#楼)	安置回迁房 安置回迁房 安置回迁房 政府人才公寓

希望小学捐建

教育是社会的重要基建。自2005年起，我们便已开始积极响应集团的希望小学捐建计划。我们透过对集团的「中国海外爱心基金」投入资金，并发挥专业优势，参与学校的规划及捐建，藉以改善当地的教学条件，为当地儿童提供平等、安全和愉快的学习环境。

以本年新落成的中国海外江口希望小学为例，占地逾两万平方米的校舍配备了电脑室、舞蹈室、实验室、心理咨询室等完善的功能教室，以支持学生的全面发展。截止2018年底，我们已相继在陕西、吉林、重庆、四川、辽宁、山东、宁夏、浙江、湖南、江西等地已投入资源，建设了14所中国海外系列希望小学。



社区关怀项目

除了资源的投入，中国海外发展亦响应集团「海无涯·爱无疆」公益理念，号召各地员工积极参与运营所在地的社区项目，践行企业社会责任。

中国海外希望小学探访

优良的硬件配套只是教育事业的起点。通过各项希望小学探访活动，中海团队致力以行动向孩子进一步展示公民教育的精神。本年杭州二十余家媒体团、中海业主家庭及中海员工自发组织捐赠活动，成功为中国海外马金希望小学的「海马书屋」的募得近千本书籍。我们亦派出长春、西安、重庆、济南、杭州、烟台、成都、沈阳、赣州等十家地区公司的中海员工，分别到当地希望小学进行探访，与学童进行艺术创作及其他交流活动，传播社区关怀理念。



2018济南环华山湖国际半程马拉松

我们致力向社区民众推广与自然结合的健康生活。中海地产冠名举办之「2018济南环华山湖国际半程马拉松比赛」在本年10月盛大举行，是当地首次由中国田径协会注册的国际性大型赛事。比赛以「泉润济南城，享跑华山湖」为主题，跑道与华山生态湿地公园的粼粼波光相伴，别具特色。赛事成功吸引国内外近5,000名跑手参赛，充分展现当地生态旅游的独特魅力。



气候变化行动

气候变化带来的全球挑战，是现今政府、企业以至每个人的共同责任。除了妥善管理自身的营运模式，中国海外发展亦善用集团的营运规模及其租户网络，通过社区活动及合作等不同方式，积极提高员工、公众、租户及合作夥伴等利益相关方对环境保护的意识和参与，并响应国际环境倡议及行动，集结更多力量，创造更大环境效益。



「Open Your Mind做城市领读者」阅读活动

中海商业地产每年首季度均会选定一个与环境保护相关的主题，举办一系列宣导活动。本年，中海商业地产便以「低碳环保生活」为主题，在2018年第一季度开展「Open Your Mind做城市领读者」共用阅读活动。我们在写字楼物业大堂设置了MINI共用图书馆，供众多租户捐赠及免费借阅图书，既鼓励阅读风气，亦推动社区资源共享，营造低碳绿色的生活文化。

「地球一小时」- 各地办公室上演「熄灯」节能

2018年度，中海商业地产连续第五年参与世界自然基金会(WWF)的「地球一小时」。在3月24日的晚上八时半至九时半，在北京、上海、成都、济南、沈阳、青岛、西安、武汉、南京、珠海、长沙等共11个城市的中海商务写字楼均关掉所有照明一小时，以引发企业和公众对气候变化的反思。



中海·龙虎滩「海洋生态保护」公益日活动

活动由中国海外发展与汕头市濠江区旅游局、广东南澎列岛海洋生态国家级自然保护区管理局及汕头大学「走向海洋」公益项目组携手举办，在中海·龙虎滩的度假村项目向所有游客免费开放。借助主办各方的专业知识，当天除了教学讲座，现场还加入了海洋生物主题馆、及众多展览与游戏，借助互动有趣的方式，提高公众对海洋生态的认知。



相关法律与法规

主要法律及法规

相关的管治、环境及社会事宜

中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国噪声污染防治法、建设项目环境保护管理条例、建设项目竣工环境保护验收管理办法等

废气、温室气体、向水及土地的排污、有害及无害废弃物等排放物的管理

中华人民共和国劳动法、
中华人民共和国劳动合同法、
中华人民共和国残疾人保障法、
雇佣条例、
雇员补偿条例

- 薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视及其他雇佣制度
- 职业安全及健康管理
- 童工、强制劳工或其他人权及劳工权益事宜

中华人民共和国产品质量法、
中华人民共和国反不正当竞争法

产品和服务的信息、健康与安全、广告、标签、营销手法及客户私隐等产品责任管理

中华人民共和国反洗钱法

贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等贪腐行为

中华人民共和国刑法、中华人民共和国反不正当竞争法

对总部及地区公司或总部及地区公司员工提出的贪污诉讼

中华人民共和国反不正当竞争法、中央企业违规经营投资责任追究实施办法(试行)

对总部及地区公司或总部及地区公司员工提出、与反竞争行为相关的诉讼

绩效指标列表

经济价值

指标	单位	2018总计
产出及分配的经济价值		
净收入	港币千元	169,658,897
直接经营成本，扣除营业税	港币千元	104,855,413
借贷利息	港币千元	9,355,853
应付股息	港币千元	5,478,100
支付予政府的税款 ⁵	港币千元	27,668,600
保留溢利	港币千元	211,506,095

⁵ 包括营业税及所得税费用

绩效指标列表

企业管治

指标	单位	2018总计
对公司或其员工提出并已审结的法律诉讼案件		
反竞争行为相关	宗	0
贪污诉讼相关	宗	0
判定违法事件		
与废气、温室气体、向水、水及土地的排污、有害及无害废弃物等排放物事宜相关	宗	0
与薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他雇佣事宜相关	宗	0
与职业安全及健康相关	宗	0
与童工、强制劳工或其他人权及劳工权益事宜相关	宗	0
与产品和服务的信息、产品健康与安全、广告、标签、营销手法、客户私隐等产品责任事宜相关	宗	0
与贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等贪腐事宜相关	宗	0
反贪腐政策和程序的沟通及训练		
接受反贪腐政策相关培训的员工	人次	6,457
签署《廉洁从业责任书》的附属公司及合营或联营公司	百分比	100%

绩效指标列表

产品及服务责任

指标	单位	2018总计
客户关系管理及产品责任		
客户满意度	百分比	85%
客户投诉个案总数	宗	5,102
与客户隐私相关的投诉个案	宗	0

供应链管理

指标	单位	2018总计		
		集中采购	区域	地区
供应商地区分布				
北方	家	2	1	22
华北	家	18	0	36
华东	家	34	3	45
华南	家	44	3	62
西部	家	2	2	24
总数	家	100	9	189
新供应商评估				
本年通过筛选的新供应商比率 ⁶	百分比	100%		

⁶ 指原来不在「总部集中采购供应商名册」之内，及后通过集采供应商资格预审而入册的新供应商；集采供应商资格预审包含社会标准的元素，例如要求供应商提供质量体系认证文件

绩效指标列表

雇佣

指标	单位	2018总计	
董事会组成			
按性别划分			
女性	人	1	
男性	人	7	
高级管理层人员组成			
在营运当地聘用的高管占比 ⁷			
香港	百分比	100%	
中国内地	百分比	85.7%	
员工组成			
按营运地点划分			
香港	人	110	1.9%
中国内地	人	5,749	97.5%
海外	人	36	0.6%
按性别划分			
女性	人	1,736	29.4%
男性	人	4,159	70.6%

⁷ 包括总经理级及以上人员

绩效指标列表

指标	单位	2018总计	
按年龄划分			
30岁及以下	人	1,847	31.3%
31岁 - 40岁	人	2,941	49.9%
41岁 - 50岁	人	943	16.0%
51岁及以上	人	164	2.8%
按员工类型划分			
高级管理层(不包括董事会成员)	人	64	1.1%
中层管理人员	人	336	5.7%
基层员工	人	1,195	20.3%
普通员工	人	4,300	72.9%
按聘职合约类型划分			
长工	人	5,895	100.0%
合约	人	0	0.0%
员工总人数	人	5,895	

绩效指标列表

指标	单位	2018总计	
新入职员工人数及比率			
按营运地点划分			
香港	人	27	24.5%
中国内地	人	1,255	21.8%
海外	人	5	13.9%
按性别划分			
女性	人	968	55.8%
男性	人	319	7.7%
按年龄划分			
30岁及以下	人	513	27.8%
31岁 - 40岁	人	620	21.1%
41岁 - 50岁	人	126	13.4%
51岁及以上	人	28	17.1%
总新入职人数及比率	人	1,287	21.8%

绩效指标列表

指标	单位	2018总计	
离职员工人数及比率			
按营运地点划分			
香港	人	24	21.8%
中国内地	人	443	7.7%
海外	人	3	8.3%
按性别划分			
女性	人	351	20.2%
男性	人	119	2.9%
按年龄划分			
30岁及以下	人	204	11.0%
31岁 - 40岁	人	201	6.8%
41岁 - 50岁	人	62	6.6%
51岁及以上	人	3	1.8%
总离职人数及比率	人	470	8.0%

绩效指标列表

指标	单位	2018总计
员工人均培训时数		
按性别划分		
女性	小时	60
男性	小时	70
按员工类型划分		
高级管理层	小时	60
中层管理人员	小时	65
基层员工	小时	62
普通员工	小时	72
整体人均培训时数	小时	69
职业健康和安全		
中海员工		
因工受伤人数	人	0
因工死亡人数	人	0
反歧视		
有关歧视的举报个案	宗	0

绩效指标列表

环境⁸

指标	单位	2018总计				
		商业项目 ⁹	酒店 ¹⁰	办公室	营销中心	在建项目
能源消耗与产生						
直接能源消耗						
柴油	公升	8,074	114,310	4,883	51,286	1,355,148
汽油	公升	11,822	69,313	825,339	175,660	340,101
石油气	公斤	3,081	不适用	19,862	不适用	不适用
天然气	千兆焦耳	62,311	106,354	不适用	不适用	不适用
能源消耗强度	千瓦时/平方米	8.144	不适用	109.741	9.430	不适用
	千瓦时/宾客入住晚数	不适用	88.847	不适用	不适用	不适用
间接能源消耗						
外购电力	千瓦时	178,457,488	32,003,215	7,946,343	12,715,219	97,667,663
外购蒸汽	千兆焦耳	不适用	3,169	139	419	不适用
外购热水	千兆焦耳	133,648	不适用	不适用	不适用	不适用
能源消耗强度	千瓦时/平方米	99.91	93.38	114.42	58.30	不适用

⁸ 环境数据的统计涵盖整年投入营运或整年处于在建阶段之项目。

⁹ 覆盖公司持有权益超过50%且全年投入运营的持有型商业项目(酒店除外)，包括写字楼及购物中心。

¹⁰ 覆盖公司持有权益超过50%且全年投入运营的酒店项目。

绩效指标列表

指标	单位	2018总计				
		商业项目 ⁹	酒店 ¹⁰	办公室	营销中心	在建项目
水资源管理						
按源头划分的耗水量						
市政供水	立方米	4,329,543	664,841	194,734	602,736	6,557,339
其他取水来源	立方米	不适用	不适用	不适用	不适用	175,896
总耗水量	立方米	4,329,543	664,841	194,734	602,736	6,733,235
耗水密度	立方米/平方米	2.006	不适用	2.790	2.738	不适用
	立方米/宾客入住晚数	不适用	1.888	不适用	不适用	不适用

绩效指标列表

指标	单位	2018总计				
		商业项目 ⁹	酒店 ¹⁰	办公室	营销中心	在建项目
温室气体排放 ¹¹						
直接排放量(范围一)	公吨二氧化碳	10,513	7,605	1,947	533	4,311
间接排放量(范围二)	公吨二氧化碳	131,486	19,273	5,667	8,684	64,216
其他 ¹² (范围三)	公吨二氧化碳	94	1,390	270	不适用	不适用
总排放量	公吨二氧化碳	142,093	28,268	7,884	9,217	68,527
总排放量密度	公吨二氧化碳/ 平方米	0.0659	不适用	0.1130	0.0419	不适用
	公吨二氧化碳/ 宾客入住晚数	不适用	0.0803	不适用	不适用	不适用
废弃物管理						
无害废物弃置量						
装修/建筑/拆建垃圾	公吨	22,447	41	不适用	不适用	20,625,913
土方/渣土	公吨	不适用	不适用	不适用	不适用	14,113,530
一般废物/生活废物	公吨	68,413	1,873	1,123	160,095	23,481
园艺废物	公吨	117	182	不适用	不适用	7,162
隔油池废物	公斤	194,991	70,500	不适用	不适用	不适用

¹¹ 按照发改委发布的《2011年和2012年中国区域电网平均二氧化碳排放因子》及《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南(试行)》和由香港环境保护署及机电工程署发布的《香港建筑物(商业、住宅或公共用途)的温室气体排放及减除的核算和报告指引》计算。

¹² 包括员工商务航空差旅产生之碳排放，依据国际民航组织的碳排放核算工具进行统计。

绩效指标列表

指标	单位	2018总计				
		商业项目 ⁹	酒店 ¹⁰	办公室	营销中心	在建项目
无害废物回收量						
厨餘	公斤	916,450	200,500	32,324	不适用	454,083
金属	公斤	70	220	31	不适用	57,078,481
纸张	公斤	730	3,402	3,329	不适用	159,777
玻璃	公斤	14,300	2,020	0	不适用	760
塑胶	公斤	200	5,552	43	不适用	7,520
有害废物处理量						
废油	公斤	21,634	45,700	不适用	不适用	14,497
废弃灯管/灯泡	公斤	3,232	1,968	1,876	982	3,532
电子废弃物	公斤	257	0	1,404	101	3,355
电池	公斤	101	200	不适用	不适用	1,368
物料使用量						
混凝土	立方米	15,319,726				
钢材	公吨	1,838,367				
木材	立方米	365,835				

报告内容索引

GRI内容索引

一般披露			
披露事项	描述	参考章节及备注	页码
	组织概况		
102-1	组织名称	2. 关于本报告	4
102-2	活动、品牌、产品和服务		10-11
102-3	总部位置	3. 中海实力	10
102-4	经营位置		10-13
102-5	所有权与法律形式	2. 关于本报告	4
102-6	服务的市场		10-13
102-7	组织规模	3. 中海实力	9-13
102-8	关于员工和其他工作者的信息	11. 绩效指标列表	90
102-9	供应链	6. 好产品—打造悦享空间	30-32
102-10	组织及其供应链的重大变化	本年，中国海外发展的组织规模、架构和所有权，以及其供应链均无重大变化	-
102-11	预警原则或方针	4. 可持续发展管理 9. 好公民—创造共享价值	17 68-69
102-12	外部倡议		27-28
102-13	协会成员资格	5. 利益相关方参与	26
	战略		
102-14	高级决策者的声明	1. 董事局主席寄语	4-5
	道德与诚信		
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	4. 可持续发展管理	16-17, 20

报告内容索引

一般披露			
披露事项	描述	参考章节及备注	页码
管治			
102-18	管治架构	4. 可持续发展管理	18-19, 22
利益相关方参与			
102-40	利益相关方群体列表	5. 利益相关方参与	23-25
102-41	集体谈判协议	中国海外发展的雇员暂未受集体谈判协议涵盖	-
102-42	利益相关方的识别和遴选	5. 利益相关方参与 利益相关方的识别是基于其对公司决策的影响，以及受公司决策影响之程度而识别	28
102-43	利益相关方参与方针	5. 利益相关方参与	23-25, 28-29
102-44	提出的主要议题和关切问题		23-25
报告实践			
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	2. 关于本报告 二零一八年年报—管理层讨论及分析	7
102-46	界定报告内容和议题边界	2. 关于本报告	7
102-47	实质性议题列表	5. 利益相关方参与	29
102-48	信息重述	本报告并无重述的资讯	-
102-49	报告变化	5. 利益相关方参与	29
102-50	报告期	2. 关于本报告	7
102-51	最近报告日期		6
102-52	报告周期		6
102-53	有关本报告问题的联络人信息	2. 关于本报告	7
102-54	符合GRI标准进行报告的声明		6

报告内容索引

一般披露			
披露事项	描述	参考章节及备注	页码
102-55	GRI内容索引	12. 报告内容索引	98-109
102-56	外部鉴证	本报告尚未进行外部鉴证，未来公司将审视报告编制过程及数据管理现况，积极考虑采纳	-
经济议题			
议题	描述	参考及备注	页码
经济绩效			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	1. 董事局主席寄语	
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 二零一八年年报—管理层讨论及分析、 董事局报告书	4-5 16-17, 19
103-3	管理方法的评估		
201-1	直接产生和分配的经济价值	11. 绩效指标列表	86
市场表现			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 8. 好效益—建设高效团队	17 50
103-3	管理方法的评估		
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	11. 绩效指标列表	89

报告内容索引

经济议题			
议题	描述	参考及备注	页码
间接经济影响			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	4. 可持续发展管理	17
103-2	管理方法及其组成部分	6. 好产品—打造悦享空间 9. 好公民—创造共享价值	34 62
103-3	管理方法的评估		
203-1	基础设施投资和支持性服务	6. 好产品—打造悦享空间 9. 好公民—创造共享价值	34-35 69, 80-81
反腐败			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理	16-17, 20-21
103-3	管理方法的评估		
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	4. 可持续发展管理 10. 相关法律与法规 11. 绩效指标列表	22 85 87
不正当竞争行为			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理	16-17, 20-21
103-3	管理方法的评估		
206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和 反垄断实践的法律诉讼	4. 可持续发展管理 10. 相关法律与法规 11. 绩效指标列表	22 85 87

报告内容索引

环境议题			
披露事项	描述	参考章节及备注	页码
物料			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	4. 可持续发展管理	17
103-2	管理方法及其组成部分	6. 好产品—打造悦享空间 9. 好公民—创造共享价值	30-32, 35 63, 71
103-3	管理方法的评估		
301-1	所用物料的重量或体积	9. 好公民—创造共享价值 11. 绩效指标列表	71 97
能源			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 9. 好公民—创造共享价值	17 62-67, 71-75, 77
103-3	管理方法的评估		
302-1	组织内部的能源消耗量	11. 绩效指标列表	94
302-3	能源强度		

报告内容索引

环境议题			
披露事项	描述	参考章节及备注	页码
水			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		17
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 9. 好公民 – 创造共享价值	62-63, 66-67, 71-72, 74-75
103-3	管理方法的评估		
303-1	按源头划分的取水	11. 绩效指标列表	95
生物多样性			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		17
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 9. 好公民 – 创造共享价值	62-63, 68-69
103-3	管理方法的评估		
304-3	受保护或经修复的栖息地	9. 好公民 – 创造共享价值	69
排放			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		17
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 9. 好公民 – 创造共享价值	62-63, 71-77
103-3	管理方法的评估		
305-1	直接(范畴1)温室气体排放		
305-2	能源间接(范畴2)温室气体排放	11. 绩效指标列表	96
305-4	温室气体排放强度		

报告内容索引

环境议题			
披露事项	描述	参考章节及备注	页码
污水和废弃物			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 9. 好公民—创造共享价值	17 72, 75-76
103-3	管理方法的评估		
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	11. 绩效指标列表	96-97
环境合规			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 10. 相关法律与法规	22 85
103-3	管理方法的评估		
307-1	违反环境法律法规	11. 绩效指标列表	87
供应商环境评估			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 6. 好产品—打造悦享空间	17 32
103-3	管理方法的评估		
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	不适用—公司在筛选供应商时的审查和考察重点因应采购品类、技术要求等因素而异，故未能统计数据	—

报告内容索引

社会议题			
披露事项	描述	参考及备注	页码
雇佣			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 8. 好效益—建设高效团队	17 49, 53-54
103-3	管理方法的评估		
401-1	新进员工和员工流动率	11. 绩效指标列表	91-92
职业健康与安全			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 8. 好效益—建设高效团队	17 60-61
103-3	管理方法的评估		
403-2	工伤类别，工伤、职业病、 损失工作日、缺勤等比率	8. 好效益—建设高效团队 11. 绩效指标列表	60-61 93
培训与教育			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 8. 好效益—建设高效团队	17 54-59
103-3	管理方法的评估		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	8. 好效益—建设高效团队 11. 绩效指标列表	55 93

报告内容索引

社会议题			
披露事项	描述	参考及备注	页码
多元化与平等机会			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 8. 好效益—建设高效团队	17 50-51
103-3	管理方法的评估		
405-1	管治机构与员工的多元化	8. 好效益—建设高效团队 11. 绩效指标列表	50-51 89-90
反歧视			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 8. 好效益—建设高效团队 10. 相关法律与法规	17, 20 50 85
103-3	管理方法的评估		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	11. 绩效指标列表	87, 93
当地社区			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 5. 利益相关方参与 9. 好公民—创造共享价值	17 24 68, 70
103-3	管理方法的评估		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	9. 好公民—创造共享价值	70

报告内容索引

社会议题			
披露事项	描述	参考及备注	页码
供应商社会评估			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	4. 可持续发展管理	17
103-2	管理方法及其组成部分	6. 好产品—打造悦享空间 8. 好效益—建设高效团队	30-32 51
103-3	管理方法的评估		
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	11. 绩效指标列表	87
客户健康与安全			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	4. 可持续发展管理	17
103-2	管理方法及其组成部分	6. 好产品—打造悦享空间 7. 好服务—全周期客户管理	30, 32-37 38-42
103-3	管理方法的评估		
416-2	涉及产品和服务的健康与安全的违规事件	6. 好产品—打造悦享空间 11. 绩效指标列表	48 87

报告内容索引

社会议题			
披露事项	描述	参考及备注	页码
营销及标识			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	7. 好服务—全周期客户管理	46
103-3	管理方法的评估		
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	11. 绩效指标列表	87
客户隐私			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	7. 好服务—全周期客户管理	46
103-3	管理方法的评估		
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	11. 绩效指标列表	87

报告内容索引

社会议题			
披露事项	描述	参考及备注	页码
社会经济合规			
103-1	对实质性议题及其边界的说明		
103-2	管理方法及其组成部分	4. 可持续发展管理 10. 相关法律与法规	22 85
103-3	管理方法的评估		
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	11. 绩效指标列表	87

报告内容索引

《环境、社会及管治报告指引》内容索引

披露事项	描述	参考章节及备注	页码
层面A1：排放物			
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	4. 可持续发展管理 9. 好公民—创造共享价值 10. 相关法律与法规 11. 绩效指标列表	22 62-63, 71-77 85 87
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据	基于业务性质，二氧化氮、硫氧化物及其他直接排放的空气污染物并非中国海外发展的重大议题	-
关键绩效指标 A1.2	温室气体总排放量及(如适用)密度	11. 绩效指标列表	96
关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量及(如适用)密度	11. 绩效指标列表	97
关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量及密度	11. 绩效指标列表	96-97
关键绩效指标 A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	9. 好公民—创造共享价值	71, 73-74
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	9. 好公民—创造共享价值 11. 绩效指标列表	72, 75

报告内容索引

披露事项	描述	参考章节及备注	页码
层面A2：资源使用			
一般披露	有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策	9. 好公民—创造共享价值	63-64, 71-77
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	11. 绩效指标列表	94
关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度	11. 绩效指标列表	95
关键绩效指标 A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	9. 好公民—创造共享价值	64-67, 71-76
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	9. 好公民—创造共享价值	66-67, 71, 74-75
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	中国海外发展的产品并不涉及包装材料的使用	-
层面A3：环境及天然资源			
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	9. 好公民—创造共享价值	68
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	9. 好公民—创造共享价值	69

报告内容索引

披露事项	描述	参考章节及备注	页码
层面B1：雇佣			
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	4. 可持续发展管理 8. 好效益－建设高效团队 10. 相关法律与法规 11. 绩效指标列表	22 49-52 85 87
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	8. 好效益－建设高效团队 11. 绩效指标列表	50 90
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	11. 绩效指标列表	92
层面B2：健康与安全			
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	4. 可持续发展管理 8. 好效益－建设高效团队 10. 相关法律与法规 11. 绩效指标列表	22 60-61 85 87
关键绩效指标 B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	8. 好效益－建设高效团队 11. 绩效指标列表	60-61 93
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数	本年，中国海外发展没有录得员工因工受伤的个案，因工伤损失的工作日数为零	
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	8. 好效益－建设高效团队	60-61

报告内容索引

披露事项	描述	参考章节及备注	页码
层面B3：发展及培训			
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	8. 好效益－建设高效团队	54-59
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	本年，中国海外发展继续为不同层级及职能的雇员提供切合需要的培训活动，但未有追踪相关百分比数据	-
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	8. 好效益－建设高效团队 11. 绩效指标列表	55 93
层面B4：劳工准则			
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	4. 可持续发展管理 8. 好效益－建设高效团队 10. 相关法律与法规 11. 绩效指标列表	22 60-61 85 87
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	童工及强制劳工对中国海外发展的人员聘用而言并非重大议题	-
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	8. 好效益－建设高效团队	51

报告内容索引

披露事项	描述	参考章节及备注	页码
层面B5：供应链管理			
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	6. 好产品—打造悦享空间 8. 好效益—建设高效团队	30, 32 51
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的数目	6. 好产品—打造悦享空间 11. 绩效指标列表	31 88
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用的惯例， 向其执行有关惯例的数目、 以及有关惯例的执行及监察方法	6. 好产品—打造悦享空间 11. 绩效指标列表	54-59 88
层面B6：产品责任			
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、 广告、标签及私隐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	4. 可持续发展管理 6. 好产品—打造悦享空间 7. 好服务—全周期客户管理 10. 相关法律与法规 11. 绩效指标列表	22 30, 32-33 38-40, 45-48 85 87
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	基于业务及产品性质，此指标对中国海外 发展而言并不适用	—
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	7. 好服务—全周期客户管理 11. 绩效指标列表	48 88

报告内容索引

披露事项	描述	参考章节及备注	页码
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	4. 可持续发展管理 6. 好产品—打造悦享空间	20 32
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	6. 好产品—打造悦享空间 基于业务及产品性质，产品回收程序对中国海外发展而言并不适用	33
关键绩效指标 B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策， 以及相关执行及监察方法	7. 好服务—全周期客户管理	46
层面B7：反贪污			
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	4. 可持续发展管理 10. 相关法律与法规 11. 绩效指标列表	20-22 85 87
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	4. 可持续发展管理 11. 绩效指标列表	22 87
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	4. 可持续发展管理	20-21

报告内容索引

披露事项	描述	参考章节及备注	页码
层面B8：社区投资			
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	6. 好产品—打造悦享空间 7. 好服务—全周期客户管理 9. 好公民—创造共享价值	34 38-41, 45 70, 77-84
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴	6. 好产品—打造悦享空间 9. 好公民—创造共享价值	30, 34 77, 80-82, 83
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源	9. 好公民—创造共享价值	78-84