



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

## 2012年度企业社会责任报告



# 01

## 中国海外发展

关于本报告 / 04  
董事局主席寄语 / 05

公司概况 / 07  
业务结构  
城市布局  
经济效益  
公司荣誉  
2012年度主要荣誉

# 02

## 经营可持续

经营理念与价值观 / 17  
公司治理 / 18  
管治架构  
董事会

反贪腐机制 / 20  
廉洁自律体系  
合作伙伴满意度调查

员工发展 / 22  
员工概况  
人力资源管理理念  
品牌化人才培养体系  
员工沟通机制

与利益相关方沟通 / 31

# 03

## 品质保证

五代精品 / 35  
工科中海 / 37

过程精品 / 38  
项目发展理念  
项目策划  
承建商/供应商管理  
实测实量  
管理机制  
安全文明施工  
内部验房

# 04

## 环境可持续

绿色办公 / 55  
绿色地产 / 56  
绿色建筑  
精装修

绿色社区 / 60  
绿色采购 / 61  
绿色科技应用 / 63

全过程客户服务 / 44  
客户关系管理系统  
客户投诉建议响应渠道  
中海会

高品质物业服务 / 47  
基础服务  
创新服务

持续精品共建 / 49  
精品共建  
项目荣誉  
2012年主要项目荣誉

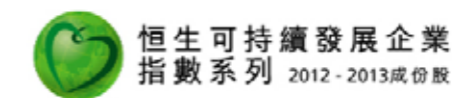
# 05

## 社会可持续

社区建设 / 67  
社区建设原则  
社区活动

关爱青少年 / 69  
爱心基金会 / 71  
员工志愿服务 / 73  
保障房建设 / 74  
城市公益设施建设 / 75

GRI内容索引 / 77





# 中国海外发展

China Overseas Land & Investment



## 关于本报告

### 报告概况

本报告为中国海外发展有限公司（以下简称“中国海外发展”、“本公司”或“公司”）独立编制发布的首份企业社会责任报告，旨在展现中国海外发展在经济、社会、环境等社会责任议题的理念、行动与成效，此前本公司在企业社会责任方面的实践与表现曾在母公司中国海外集团的2010年及2011年度企业社会责任报告中进行了披露。

### 报告依据

报告编制指引文件为全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G3.1）》、国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》，及国际标准化组织《ISO26000：社会责任指南》等，并着力体现所在行业及本公司特色。

### 报告范围

报告的主要数据时间范围为2012年1月1日至2012年12月31日，其中报告中财务数据与公司年度报告一致，其他材料来源于公司内部统计，部分资料依据实际情况做了前后延伸。

### 获取方式

本报告为年度报告，提供繁体中文、简体中文及英文三个版本供读者参阅，并以电子文件方式发布。电子文件可以在公司官方网站获取，更多公司信息可登陆公司品牌网站查阅。

### 公司联系地址:

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  
电邮: 688csr@coli.com  
网址: www.coli.com.hk  
www.coli688.com

## 董事局主席寄语

“基业长青是我们的矢志追求，在这一企业愿景实现的历程中，我们将一以贯之地珍视客户、股东、员工、合作伙伴、政府的信任和支持，将企业社会责任理念、企业有质量的可持续发展融入到经济、社会可持续发展之中，不断拼搏进取！”

我们相信，践行企业社会责任，“能力越大，责任越大”。因此，30多年来，我们一直恪守品质、提升能力，持续担当更多、更大的社会责任。

我们坚信“发展是硬道理”，企业可持续、良性的发展，是其担当社会责任的稳固基础与根本前提。作为一个市场主体，企业最重要、最基本的社会责任，是遵纪守法、诚信经营，高效的配置及使用资源以提供社会需要的产品和服务，创造就业、贡献税收，通过企业的不断发展壮大，促进经济与社会的发展。我们专注经营并致力于企业有质量的增长，过去十年，我们的销售额增长了约28倍，年均净利润复合增长率超过40%，以优异的经营业绩回报股东的信任与托付。

我们坚持“诚信卓越，精品永恒”的发展理念，并坚信持续提供优质的产品与服务，是回报客户最好的途径。我们深知房地产项目质量对客户居住、使用的重要性，以客户的视角检视及引导项目开发的全过程，以“过程精品，楼楼精品”的精益生产理念管控全业务链，赢得“工科中海”的市场口碑。

我们坚持以人为本，鼓励员工将个人的发展融入到企业的长远发展中，并建立贯穿员工职业生涯的系统化能力提升方案，打造“公平、简单、透明、阳光”的企业文化，为员工提供和谐的工作环境与发展广阔的事业平台。

我们坚持与合作伙伴共同进步，作为行业领导品牌，我们不断创新引领行业发展，并通过严谨规范的集中采购、合约管理等手段，带动与上下游企业发展共赢。

我们高度重视环境可持续，持续改进传统工作方式，推行低碳办公、低碳生产；我们珍视每一寸土地，积极实践绿色地产，以环保的建材、设施与技术，推动资源可持续利用，建设环境友好型社区。

我们一直以“精品共建”的方式提升物业服务水平，并持续推动物业服务工作优化升级，与数百万业主共建幸福社区，为和谐、可持续的城市化进程贡献力量。

我们感恩于社会、时代赋予企业的发展机遇，积极回馈社会。我们协同政府建造保障性住房，推动“居者有其屋”；我们义不容辞，主动参与扶贫赈灾、捐资助学、襄助公益等，为社会的和谐与发展贡献“正能量”。

基业长青是我们的矢志追求，在这一企业愿景实现的历程中，我们将一以贯之地珍视客户、股东、员工、合作伙伴、政府的信任和支持，将企业社会责任理念、企业有质量的可持续发展融入到经济、社会可持续发展之中，不断拼搏进取！



中国海外发展有限公司  
董事局主席  
孔庆平

## 公司概况

### 业务结构



房地产开发：中海地产  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，形成以港澳地区、长三角、珠三角、环渤海、东北、中西部为重点区域的全国性均衡布局，业务遍布港澳及内地40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”，并被国家工商行政管理总局认定为“中国驰名商标”。本公司还涉及与地产有关的物业投资、物业管理以及建筑设计等业务。

2012年底，公司总资产达港币2,298亿元。实现房地产销售额港币1,115.2亿元，净利润港币187.22亿元，经营效益稳居行业第一。截至2012年12月底，公司拥有土地储备面积超过4,000万<sup>m</sup>²。



建筑设计：华艺设计



华艺设计顾问有限公司1986年注册于香港，同年在深圳设立具有甲级工程设计资质的全资子公司，现有上海、南京、武汉、北京、重庆、广州、厦门和成都等八地分公司。华艺汇聚了700多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能力。二十多年来，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1,300多项，先后共有130多个项目获得300余次国家级、省部级及深圳市优秀设计奖。亦获评为“国家级高新技术企业”、“当代中国建筑设计百家名院”、“全国外商投资‘双优’企业”等。2012年，华艺设计营业额为港币4.3亿元(2011年：港币3.3亿元)，比去年增加30.3%，经营溢利为港币6,100万元(2011年：港币3,400万元)，比去年增加约一倍。



物业管理：中海物业  中海物业

1986年诞生于香港，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。迄今已形成五大区域、20余座城市的全国性布局，管理面积达3,800万<sup>m</sup>²，拥有多家专业化物业服务公司，业务涵盖楼宇自动化、物业机电维修、电梯安装保养、环境工程施工、园林景观设计、建筑装修工程、酒店经营管理及物业管理教育等多个领域。2012年，中海物业的营业额为港币13.3亿元，同比增长22%。

### 商业运营：中海地产商业发展有限公司

中海地产商业发展有限公司于2012年在深圳注册成立，项目遍布香港、北京、上海、深圳、南京、沈阳、成都等一二线20余座城市，涵盖“中海系”甲级写字楼、环宇城购物中心及星级酒店三大产品系列。截至2012年底，投入运营的商业地产面积已达52万<sup>m</sup>²，在建、待建项目超过350万<sup>m</sup>²，其中包括参与城市公益设施的运营。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”。



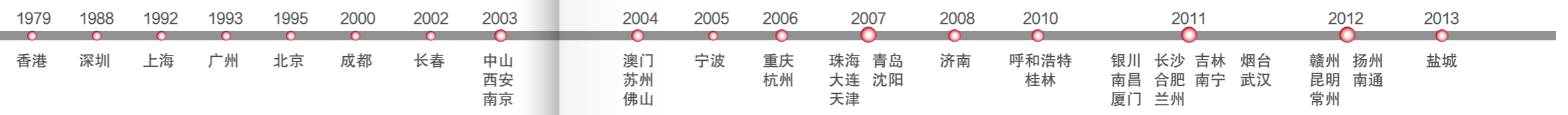
# 公司概况

## 城市布局

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。

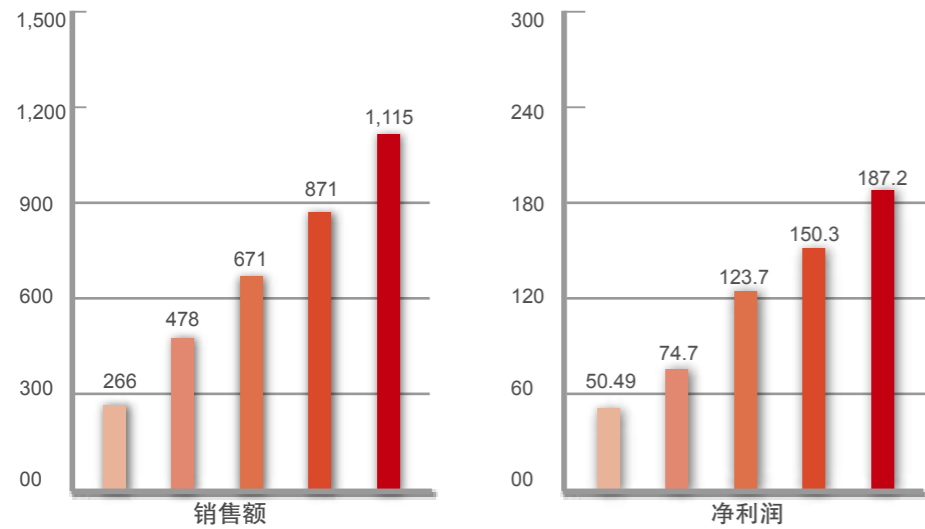
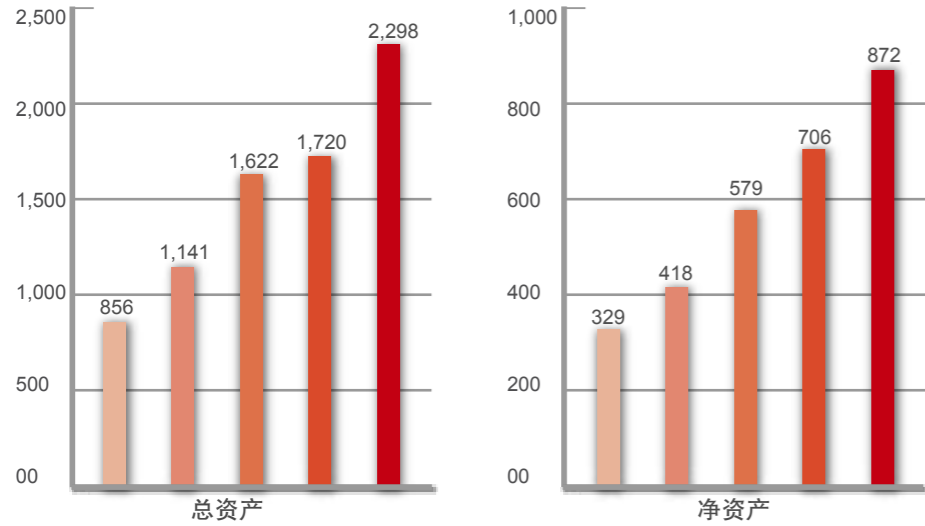
※目前，中国海外发展于40个城市从事房地产开发业务，包括香港、澳门、北京、上海、深圳、广州、佛山、苏州、杭州、沈阳、重庆、西安、长春、长沙、成都、大连、济南、昆明、南昌、南京、宁波、青岛、天津、武汉、厦门、烟台、中山、珠海、常州\*、桂林\*、赣州\*、吉林\*、合肥\*、呼和浩特\*、兰州\*、南宁\*、南通\*、扬州\*、银川\*、盐城\*。

※\*中国海外宏洋集团有限公司（00081.HK）营运的城市。



## 公司概况

### 经济效益



2008 2009 2010 2011 2012

单位：港币/亿元

## 1,115.2 亿元

2012年，中国海外发展全年销售额（含营项目和联营公司）再创历史新高，达港币1,115.2亿元，同比增长28.1%。售出物业面积达729万m<sup>2</sup>，同比增长逾30.6%。

## 187.2 亿元

2012年度，中国海外发展经审核股东摊占纯利增加21.1%至港币187.2亿元，每股基本盈利增加21.2%至港币2.29元，股东资金增加21.8%至港币872.4亿元，每股净资产达港币10.7元，同比上升21.6%。平均股东资金回报率达23.6%。

## 公司概况

### 公司荣誉

中国海外发展以领先的经营效益、市场口碑及行业地位，多年来深获广大客户、业界、媒体、政府等社会各界的广泛认可与高度评价。

- 中国房地产行业领导品牌
- 中国最受尊敬企业·十年成就奖
- 英国《金融时报》全球500强
- 中国蓝筹地产企业
- 国家工商行政管理总局认定“中海地产”为“中国驰名商标”
- 香港恒生指数成份股/香港恒生可持续发展企业指数
- 富时中国25指数成份股
- 影响中国生活方式十大品牌



影响中国生活方式十大品牌



恒生可持续发展企业指数



香港杰出上市企业大奖2012



中国最受尊敬企业十年成就奖



中国大陆企业香港股市  
排行榜—最大市值企业大奖



2012中国房地产价值榜  
中资港股 综合价值TOP10



2012第一财经地产企业  
—年度仁商实践奖



第八届亚洲企业管治大奖



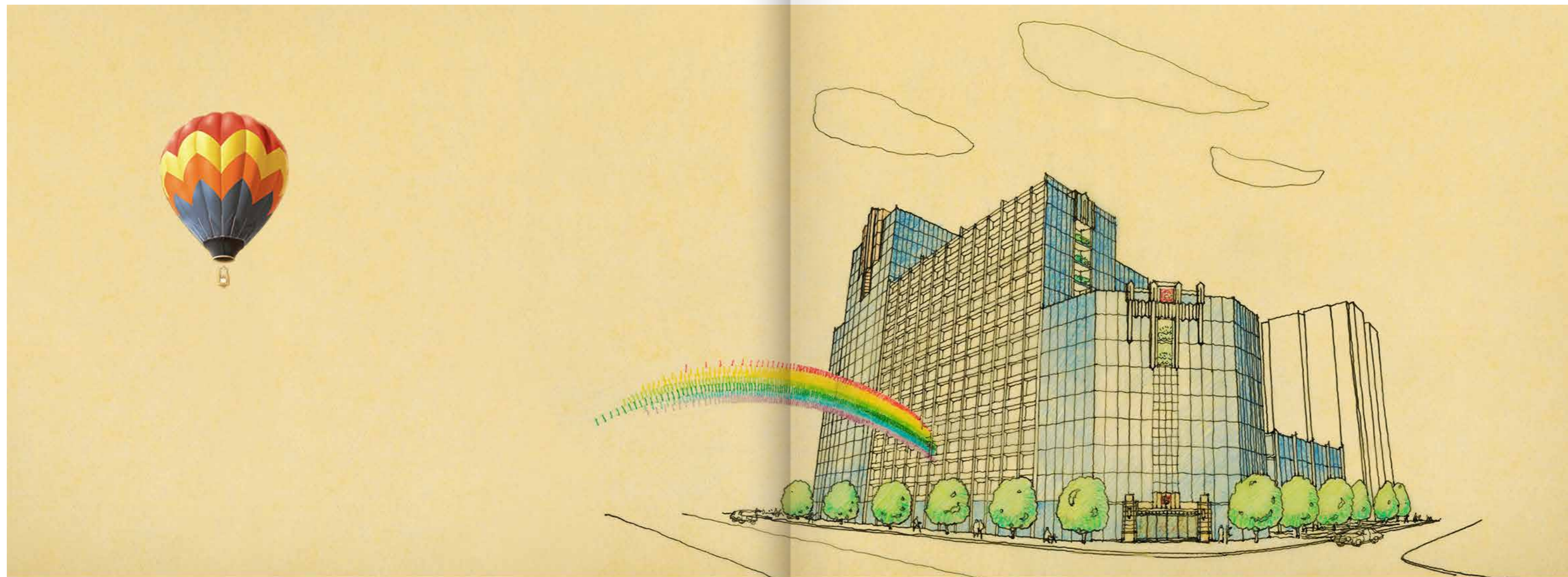
## 公司概况

## 2012年度主要荣誉

获奖日期	奖项名称	颁发单位
2012.11.16	第一财经·地产企业-年度仁商实践奖 中国房地产价值榜·中资港股·综合价值TOP10	第一财经日报
2012.10.29	香港「杰出上市企业大奖2012」(第三次)	《资本壹周》
2012.10.16	2012中国房地产开发企业品牌价值20强第一名 品牌价值达252.77亿元,居行业第一	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
2012.09.6/7	中国房地产行业领导公司品牌 中国房地产企业品牌价值第一名	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
	中国物业服务优秀品牌企业(中海物业管理有限公司)	
2012.09.05	中国蓝筹地产企业(第九次)	经济观察报、新浪乐居
2012.09.05	富时中国25指数成份股	FTSE
2012.08.24	2012中国价值地产总评榜:年度价值地产企业	每日经济新闻
2012.08.21	第十届中国最佳雇主TOP50 第十届中国最佳雇主排行榜房地产行业最佳雇主	中华英才网等

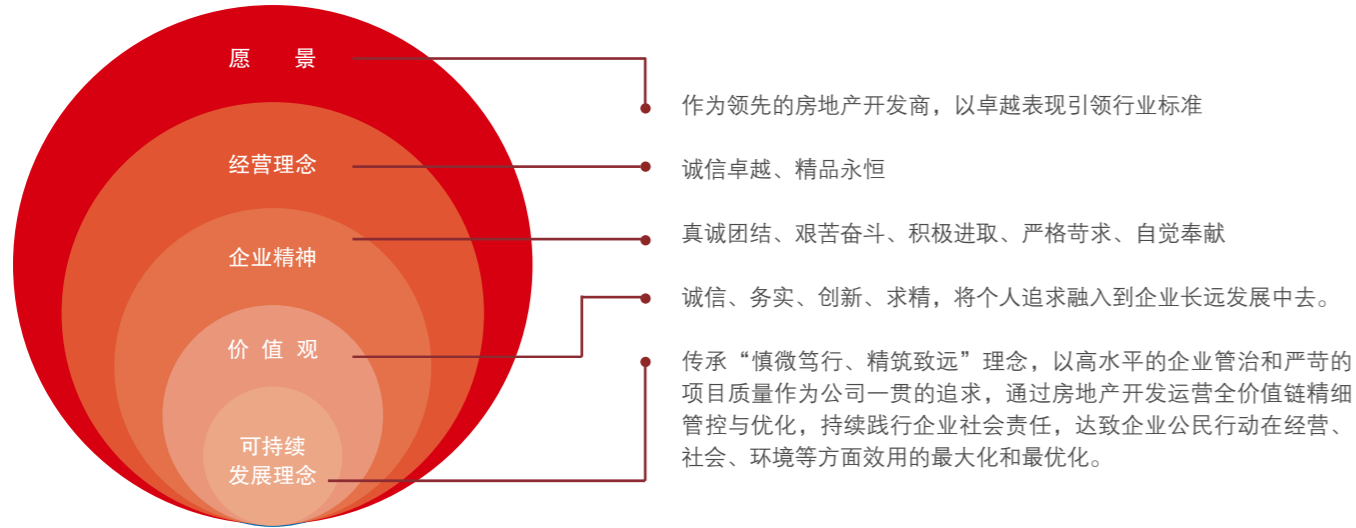
获奖日期	奖项名称	颁发单位
2012.07.20	第一届(2007-2011年)优秀雇主评选最佳合作雇主	中国人民大学商学院
2012.06.30	中国“房地产行业最佳行政总裁第一名”、“最佳投资者关系第三名”	<i>Institutional Investor</i>
2012.06.28	中国大陆企业香港股市排行榜—最大市值企业大奖	《亚洲周刊》(香港)
2012.06.20	第八届亚洲企业管治大奖2012	<i>Corporate Governance Asia</i> (亚洲企业管治)
2012.06.09	2012中国大陆在港上市房地产公司综合实力TOP10(第二名) 2012中国大陆在港上市房地产公司财富创造能力TOP10(第二名) 2012中国大陆在港上市房地产公司财务稳健性TOP10(第一名)	国务院发展研究中心企业所 清华大学房地产研究所 中国指数研究院
2012.05.22	2012中国房地产上市公司综合实力十强 2012中国房地产上市公司经营绩效五强	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
2012.03.07	2011「财资企业治理奖」钛金奖(财务表现及社会责任范畴) 2011年最具潜力中国企业(行业领导)	《财资》(香港)





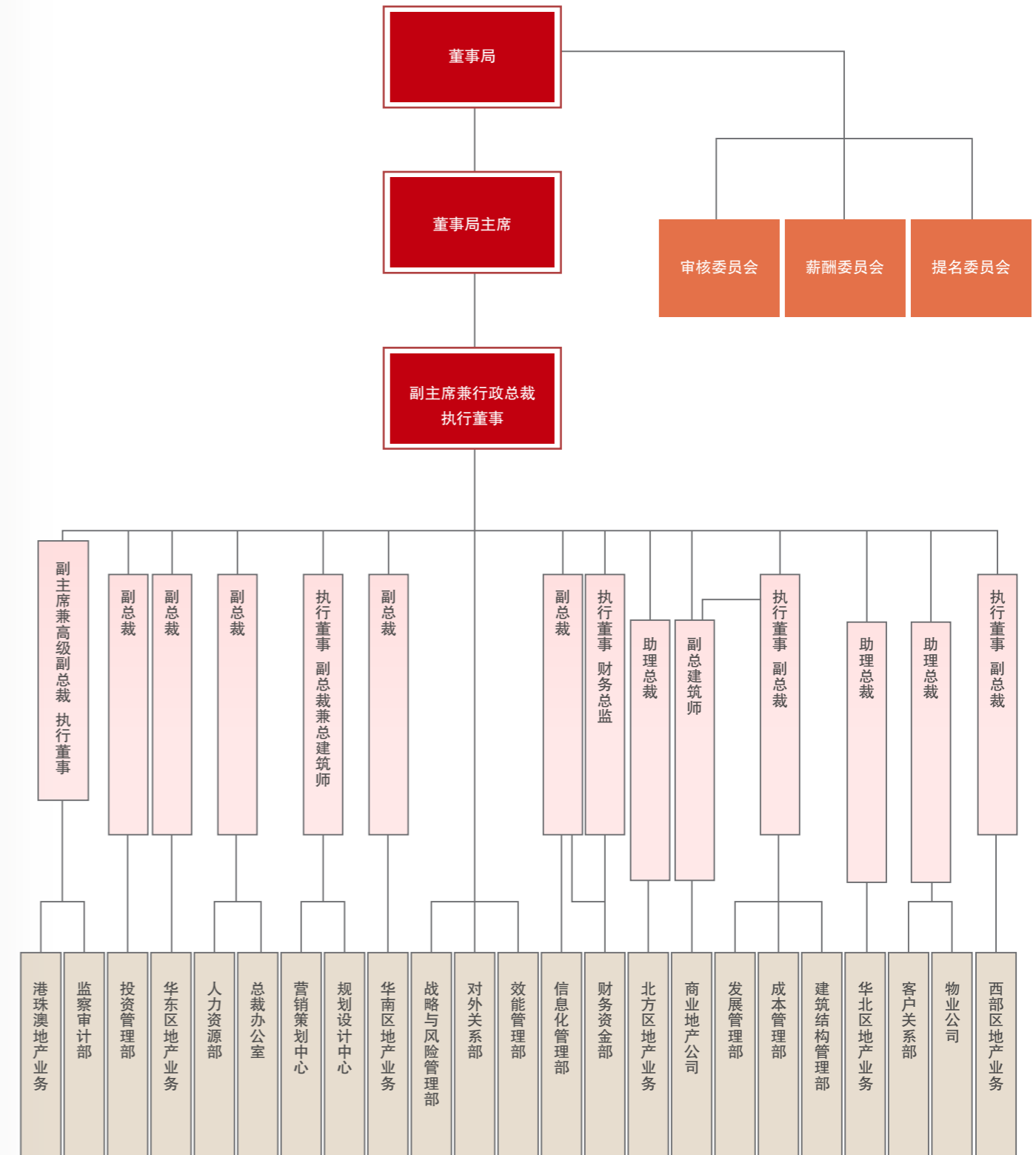
## 经营可持续 Sustainable Management

## 经营理念与价值观



## 公司治理

### 管治架构

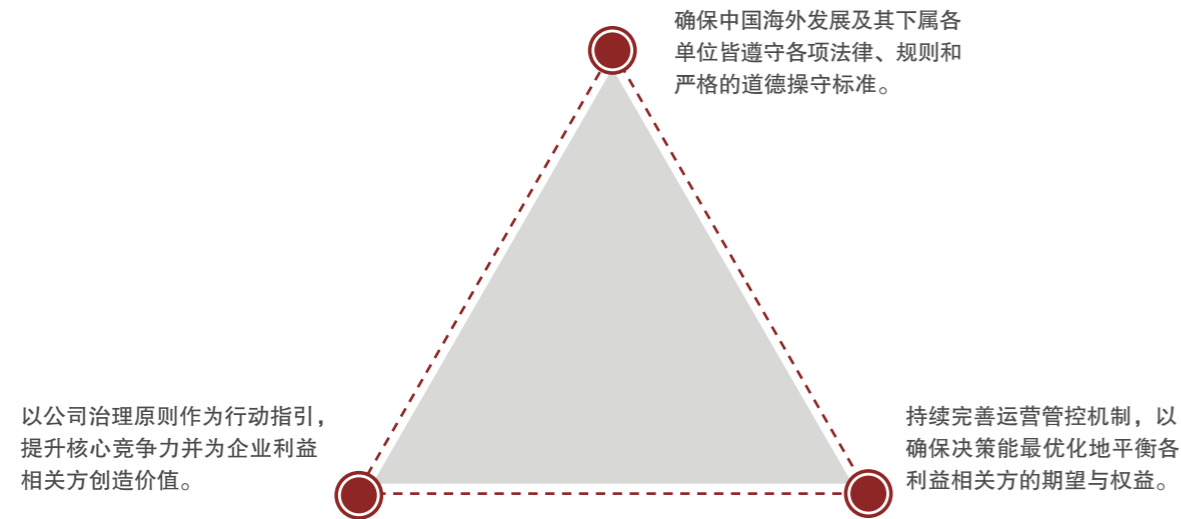


※于二零一三年三月十九日董事局包括7位执行董事、1位非执行董事和4位独立非执行董事。

## 公司治理

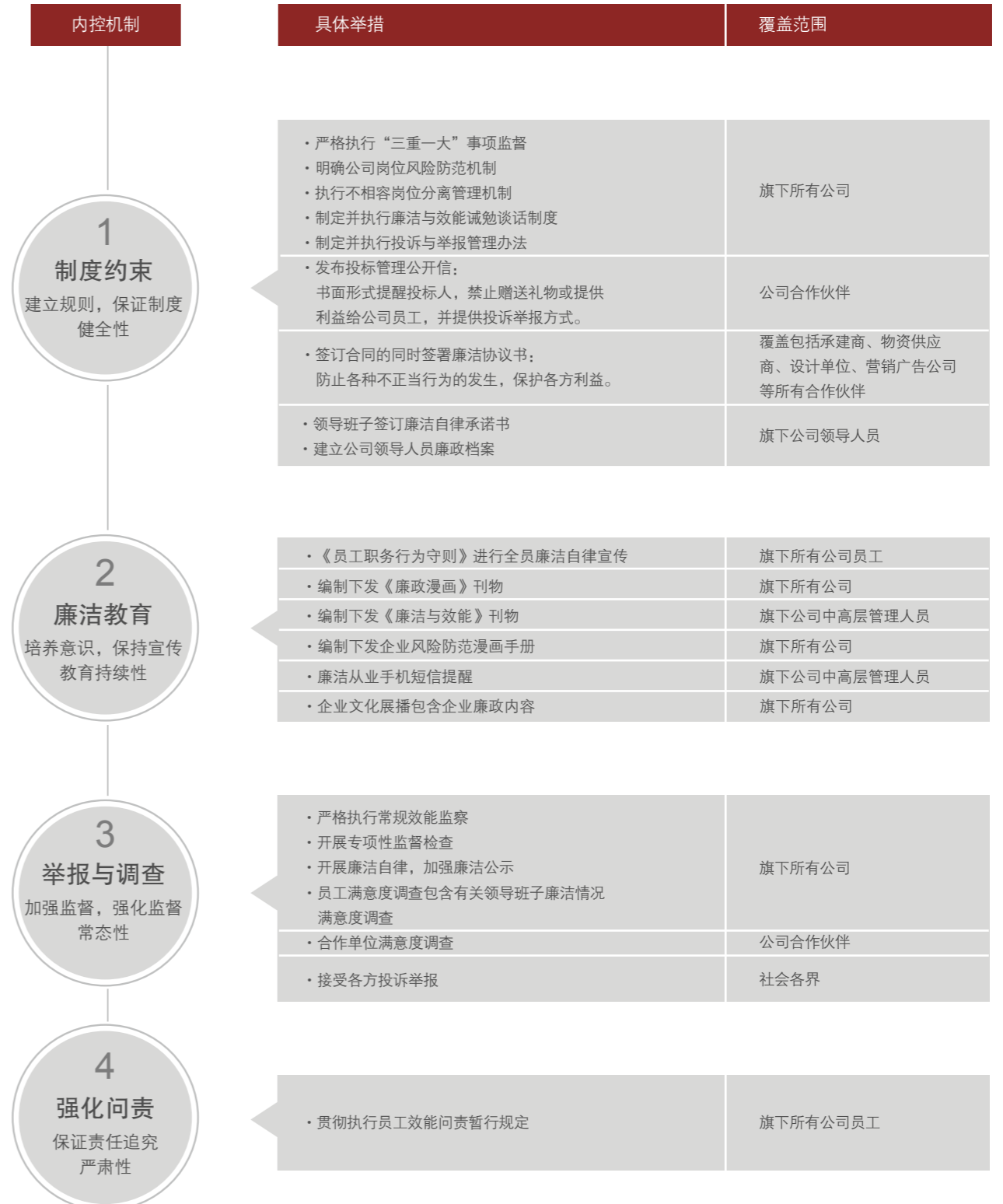
### 董事会

中国海外发展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。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。



## 反贪腐机制

### 廉洁自律体系

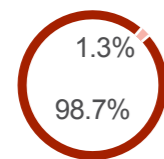


## 反贪腐机制

### 合作伙伴满意度调查

合作伙伴满意度调查是中国海外发展廉洁风险防控、打造廉洁文化的有效手段之一。强化外部监督、拓宽检举渠道，更加了解公司在经营管理过程中存在的问题和不足、有效防范了员工不履职或不正确履职情况的发生，中国海外发展自2010年以来，以问卷方式，每年随机选取一定数量的合作伙伴进行调查，诚邀其针对公司的总体印象和业务合作情况、公司员工的廉洁自律和办事效率情况作出评价。通过调查，累计收到合作单位投诉或举报13次、反映问题34条、意见或建议66条。

2012年，中国海外发展对合作伙伴（包括承建商、物资供货商、设计公司 and 营销广告公司）进行满意度调查。根据不同业务线设计了三套问卷，分别为工程（物资）类、设计类和营销类，覆盖35个地区公司的2,000家合作单位。调查结果如下：



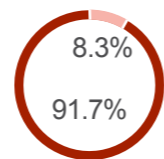
承建商 /物资供货商

- 满意或比较满意
- 感觉一般



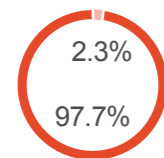
设计公司

- 满意或比较满意



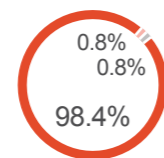
营销广告公司

- 满意或比较满意
- 感觉一般



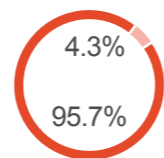
2012年调查合计

- 满意或比较满意
- 感觉一般



2011年调查合计

- 满意或比较满意
- 感觉一般
- 不满意或很不满意



2010年调查合计

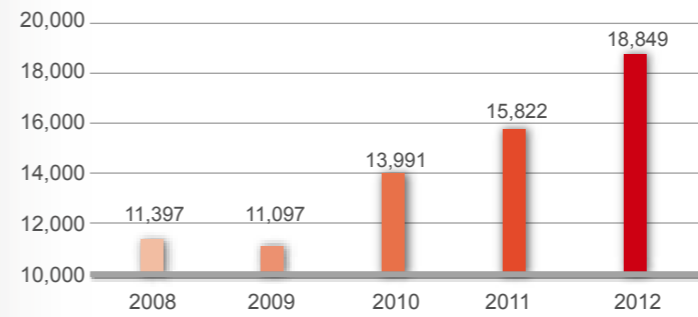
- 满意或比较满意
- 感觉一般

## 员工发展

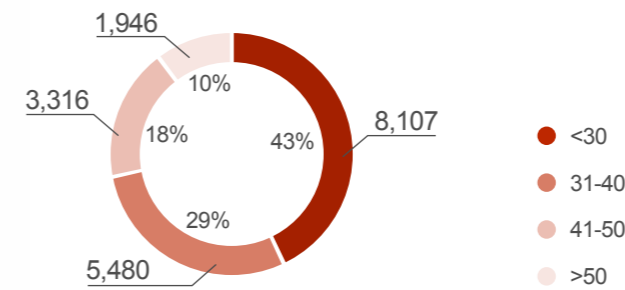
### 员工概况

截至2012年12月31日，中国海外发展共有员工18,849人，按业务性质划分，地产开发2,951人、华艺设计770人、物业管理15,128人，2012年度新进员工6,518人，占比34.58%。地产业务线员工（不包括港珠澳区域、华艺设计、中海物业）总数为2,735人，本科及以上学历2,320人，占比84.83%，硕士及以上学历545人，占比19.93%。

### 员工人数



### 年龄分布



单位：人

### 地域分布



### 性别分布



### 业务分布



## 员工发展

### 人力资源管理理念

中国海外发展在人才策略上固本培元，系统性地平衡公司和员工共同的发展诉求；在专业管理上立足于高质量人力资源基础建设，以制度和文化建设为抓手，推动内控管理优化，强化人才梯队建设，保障和推动公司战略目标的实现。

## 员工发展

### 品牌化人才培养体系

本公司建立了较为完善的员工培训与培养体系，为员工了解公司战略、融入企业文化、增进专业知识、强化管理能力提供全面的资源支持。同时，注重营造简单和谐的人际关系与工作氛围，并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。

#### 『海之子』



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。

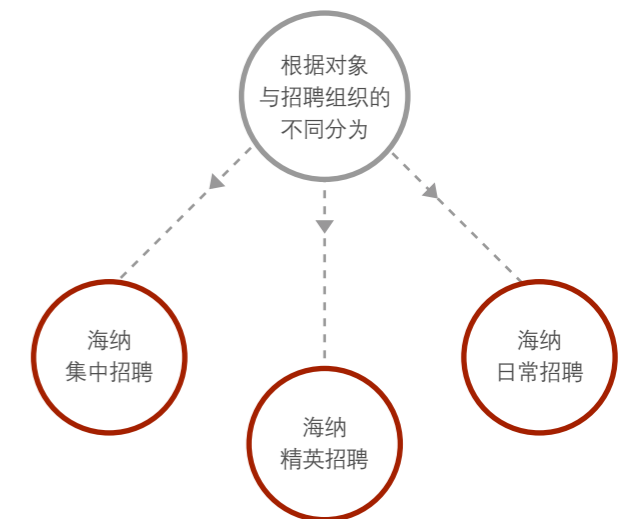
自 2001 年“海之子”品牌化运作以来，本公司校园招聘规模从每年的数十人增长至近几年的数百人，2012 年，超过 250 名优秀毕业生加入本公司。

“海之子”的品牌化招聘、规模化吸纳、系统化培养和机制化管理，在高校和社会中广受关注并具有深远影响。

#### 『海纳』



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。



经过多年的积累和沉淀，海纳招聘对社会经验人士发挥着持续的吸引力。2012年，本公司吸纳社会人才超过310人。

行业英才创造者

◆ 始终把员工视为公司最宝贵的资源，把人才战略作为公司最大的战略

◆ 奉行关键岗位人才内部培养和晋升的培养理念，致力于为员工提供行业领先的事业平台

◆ 持续提供富有市场竞争力和与绩效紧密关联的薪酬福利，为企业持续发展提供充足、优秀的人才梯队

精英价值鉴赏家

## 员工发展

### 品牌化人才培养体系



## 员工发展

### 品牌化人才培养体系

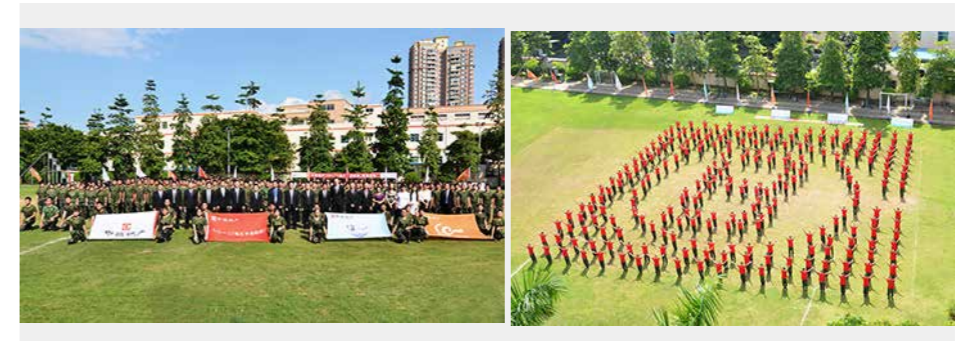
#### 海之子成长路径

中国海外发展在重点关注的目标高校，设立研习营，预先锁定优秀学生，通过研习计划、实习计划的锻炼与培养，在招募计划中吸纳优秀应届毕业生，并通过体验计划进一步增进学生与企业之间的了解和认同。入职以后，海之子将在导师的指导下完成一系列新员工培训和培养活动，包括启航计划、海无涯网络学院学习、青年突击队行动和各类综合素质及专业技能的历练。对于有潜力的海之子，还将参与锤炼计划。在体系化的培训和培养下，早期的海之子已经走上公司高层管理岗位，近几年的海之子也担任起了重要的岗位职责。



#### 案例：海之子启航班

2012『海之子启航班』于8月在深圳举办，本次启航班也是第十届启航班。为协助公司新入职大学毕业生实现专业化、职业化和中海化的转变，启航班采用“自组织、自管理、自服务”的组织管理模式，涵盖了高层授课、军事训练、团队拓展、创意活动、汇报表演、课题研讨、业务交流、综合考试、毕业晚会等内容。本届启航班突出了十周年的历史主题，系统总结和梳理过往经验，全面丰富和升华活动内涵。



## 员工发展

### 品牌化人才培养体系

#### 案例：职业发展研习营

2012年，职业发展研习营首次采取区域统筹组织、地区具体实施、总部支持协调的方式，充分发挥区域公司主导作用，整合高校合作资源，优化学员培养和组织方案。截至目前，研习营进入城市数量扩至10个，学员总数近300人，规模扩大的同时专业结构也有所优化，校企联合，持续培养行业人才。



#### 网络学院 培训平台

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”和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。

2012年度参加网络学习的人数近3,000人，参与学习次数近10万人次，总在线学习时长近1万小时。全公司年度组织日常类培训超过2,000次，超过17,000人次参与，有效提升员工的综合素质和专业能力。



## 员工发展

### 员工沟通机制

#### 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。



#### 年度员工满意度 调研

为更好的提升公司管理水平，发扬民主精神，本公司自2008年起依托公司内网平台正式开展员工满意度调查。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、工作环境满意度、工作氛围满意度、工作回报满意度、工作状态满意度、公司经营管理满意度六大模块，共48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卷，结合年度员工座谈会，邀请员工为公司发展献策献计。每年初征集公司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。

工作环境满意度  工作氛围满意度  总体满意度

工作回报满意度  工作状态满意度  公司经营管理满意度



## 员工发展 员工沟通机制

### 企业文化传播

1

2012年，中国海外发展上市20周年，公司开展了一系列的企业文化宣传活动。



2

各子公司结合业务经营，开展丰富多彩的周年庆活动。



3

员工企业文化心得分享：配合海之子及海纳等新员工相关培训工作，开展员工关于中海化的企业文化心得分享活动，帮助员工更好的融入企业。



## 员工发展 员工沟通机制

### 评优评先与 合理化建议

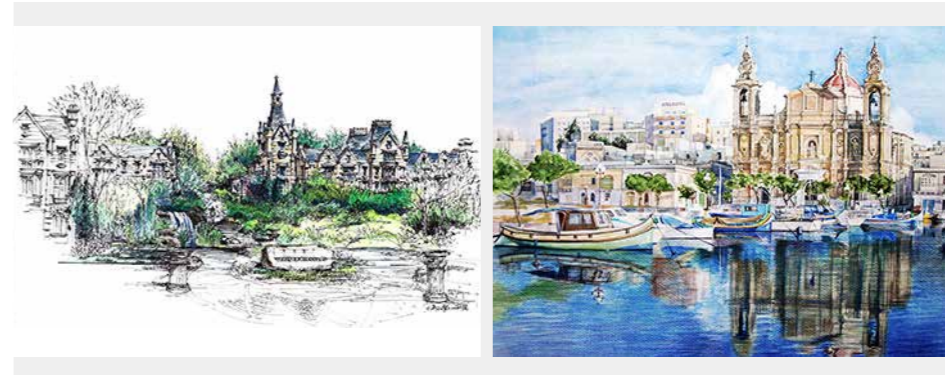
为调动公司员工的工作积极性，充分发挥先进典型的模范带头作用，营造积极向上、敢于创新、勇于开拓、自觉奉献的工作氛围，本公司建立了丰富多样的评优评先体系，主要包括：

- 1 | 积极参评上级公司开展的各项评优评先工作。
- 2 | 开展本公司内部优秀员工评选、创新奖评选、专业奖评选。
- 3 | 各子公司内部可根据自身工作实际开展内部特色评选活动。

通过各类评优评先工作，扩大了激励覆盖面，使得公司不同岗位、不同专长的员工得以公平享受公司所提供的奖励，并有机会为公司发展建言献策，增进了员工自身荣誉感与使命感。

### 案例：建筑绘画比赛

为激发公司员工的创作激情，保持企业旺盛生命力，2011年底举办首届中海地产建筑画展。画展共收到235位设计师300余幅作品，入围70余幅。

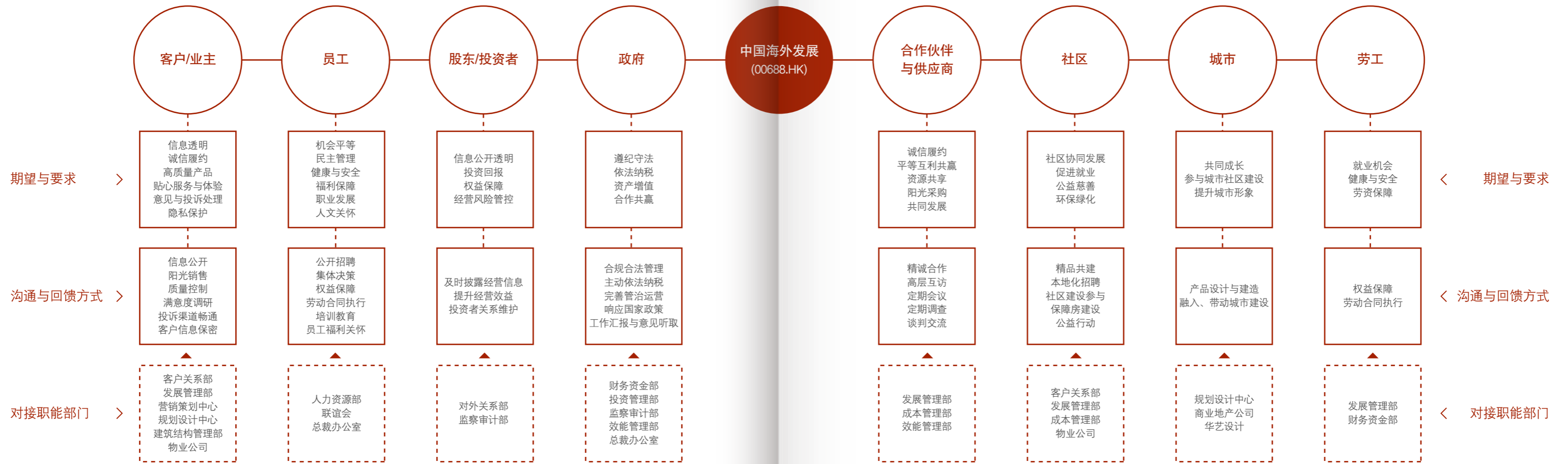


### 案例：幸福家庭日

2012年3-5月，苏州公司举办“走进中海 幸福家庭活动”，先后共计4批次，388人次参加，融美食、休闲娱乐、参观学习为一体，促进了员工交流，丰富了员工及其亲属之业余生活。



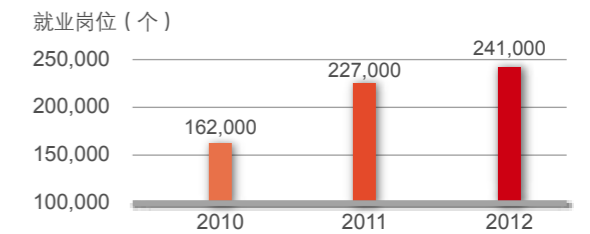
## 与利益相关方沟通



### 创造就业岗位

2010-2012年，中国海外发展项目发展规模稳步增长，全年在建规模分别达到1,618万m<sup>2</sup>、2,274万m<sup>2</sup>及2,406万m<sup>2</sup>。按照每1万m<sup>2</sup>建筑面积提供100个就业岗位的经验数据推算，本公司所发展的项目三年来间接提供的就业岗位分别达到16.2万、22.7万及24.1万个，具有巨大的社会价值和效益。

	2010	2011	2012
中国海外发展项目规模 (m <sup>2</sup> )	15,577,290	20,614,213	20,462,394
中国海外宏洋项目规模 (m <sup>2</sup> )	602,780	2,125,467	3,593,959
合计	16,180,070	22,739,680	24,056,353





# 品质保证

Quality Assurance

# 五代精品

## 1 第一代精品

上世纪90年代初期，中国海外发展汲取海外高层住宅设计与建造经验，在高容积率、高密度以及高层条件下扩大共享空间，引领中国内地高层住宅的建造与设计，并在内地房地产市场开创性地引进了“物业管理”、“标准装修”、“示范单位”等专业理念与服务。

## 2 第二代精品

上世纪90年代中后期，中国海外发展在住宅的建筑与设计，率先引入环境设计概念，注重户外空间的营造，增添了生活趣味，引领中国住宅与高品质人居生活的对接。

## 3 第三代精品

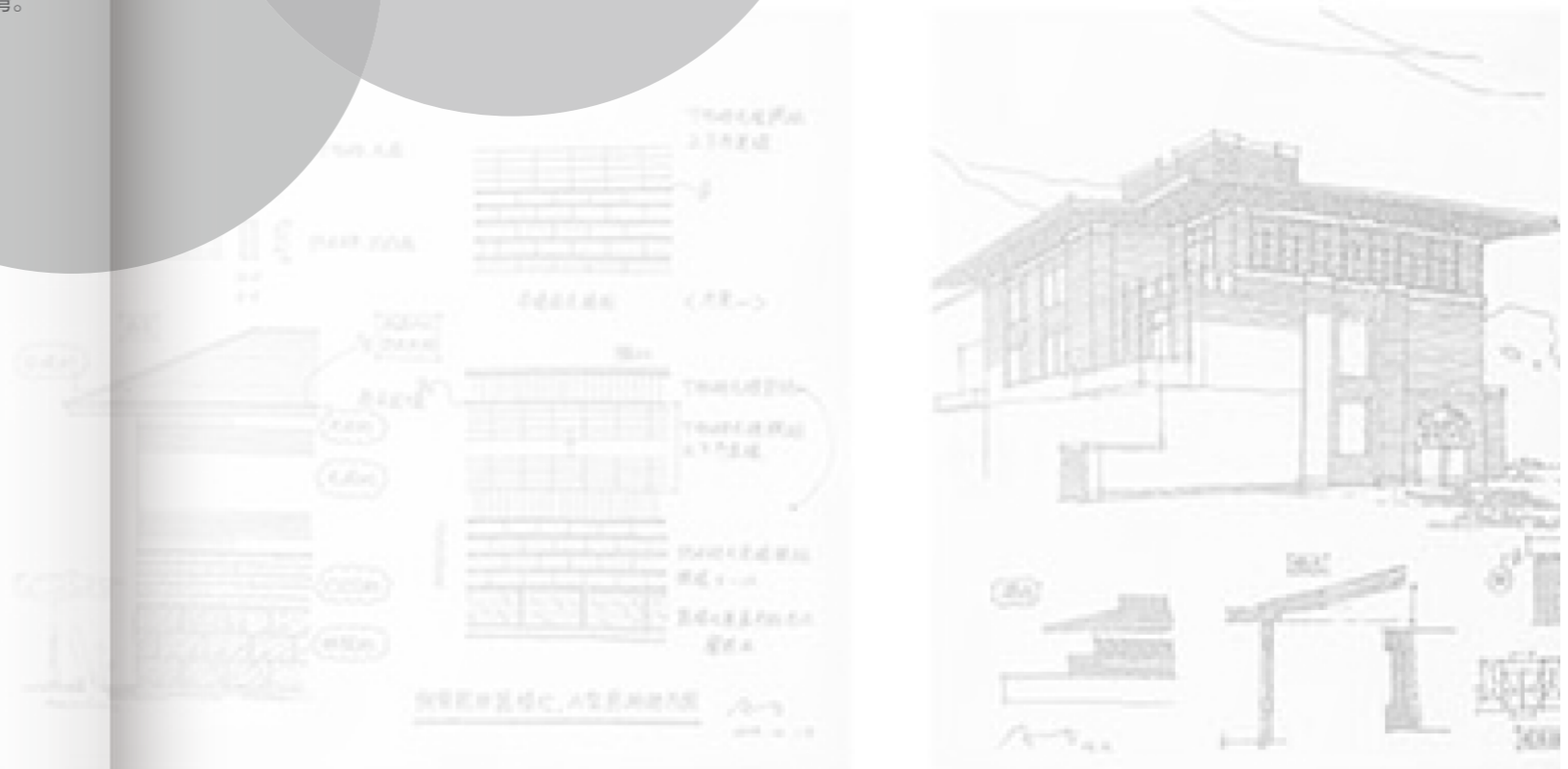
本世纪初，中国海外发展的住宅开发注重概念策划与户型创新，率先在户内融入户外概念，并把景观环境转变为有文化主题的场景，增添了物质空间的文化内涵，推动住宅的宜居性设计，成为客户享受生活的港湾。

## 4 第四代精品

2005年之后，中国海外发展以生态环保、技术领先与人文归属为基本理念，通过创新实现全方位超越，不仅关注物质层面的需求，更加重视社区文化氛围的营造。推动中国住宅建造在人与自然、人与社会和谐融合的探索与实践。

## 5 第五代精品

近几年，中国海外发展在科学发展观的指引下，以建设低碳、环保、健康适用的人居环境为宗旨，创新实践第五代精品，推动中国房地产行业走可持续发展之路。



## 工科中海

“工科中海”四字所代表的“高水平的与值得信赖的建筑品质”源远流长，上世纪七八十年代，中国海外发展凭借建筑承包及承建业务在竞争激烈的香港市场赢得客户，并于1981年即拥有可以竞投投标额不受限制的楼宇建筑、海港工程、道路与渠务、地盘开拓和水务工程五项最高级别的施工牌照（简称5个C牌）。

中国海外发展既具有持续多年的精品工程的承建经验，又在房地产开发方面具有港澳和中国内地双重市场经验，形成了独特的复合竞争优势。精细严苛的过程控制成就了中海项目的精工质量，而公司对房地产开发各个业务环节的精品意识与精益管理成为项目质量的重要保证。

# 工科中海

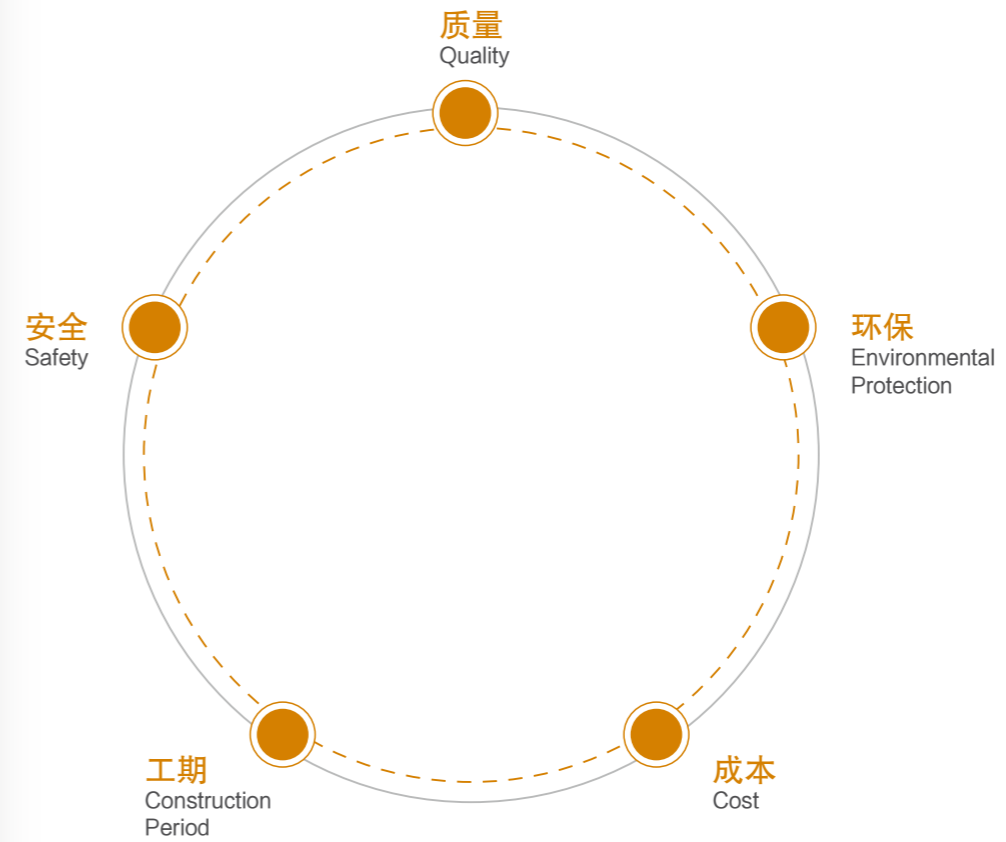
“工科中海”代表“高水准的与值得信赖的建筑品质”



## 过程精品

### 项目发展理念

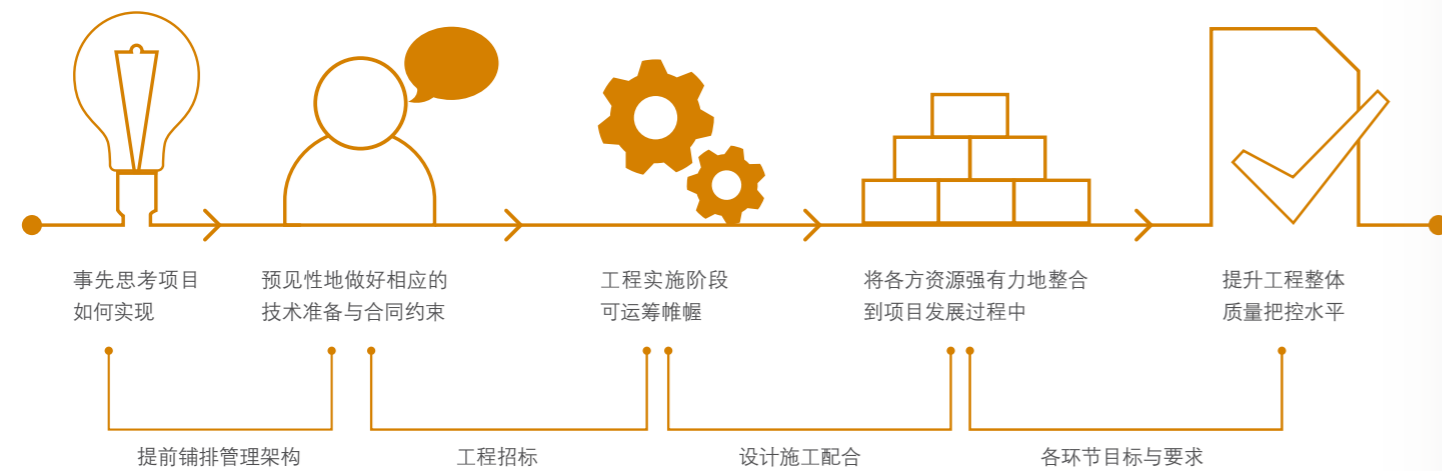
中国海外发展以行业领先的工程技术水准，在产品背后的规划设计、材料采购、开发管理、现场管理、配套建设、品质监控等环节，践行“过程精品 楼楼精品”的精益生产理念，追求“安全、环保、质量、工期、成本”五大要素的和谐统一，真诚为客户奉献主流精品物业。



## 过程精品

### 项目策划

中国海外发展在房地产项目工程管理方面，执行“项目策划”工作策略，地产线工程管理人员以总承包方角度事先思考项目如何实现，提前铺排管理架构、工程招标、设计施工配合等各环节目标与要求，于项目正式启动前预见性地做好相应的技术准备与合同约定，而后在工程实施阶段可运筹帷幄，将各方资源强有力地整合到项目发展过程中，提升工程整体质量把控水平。

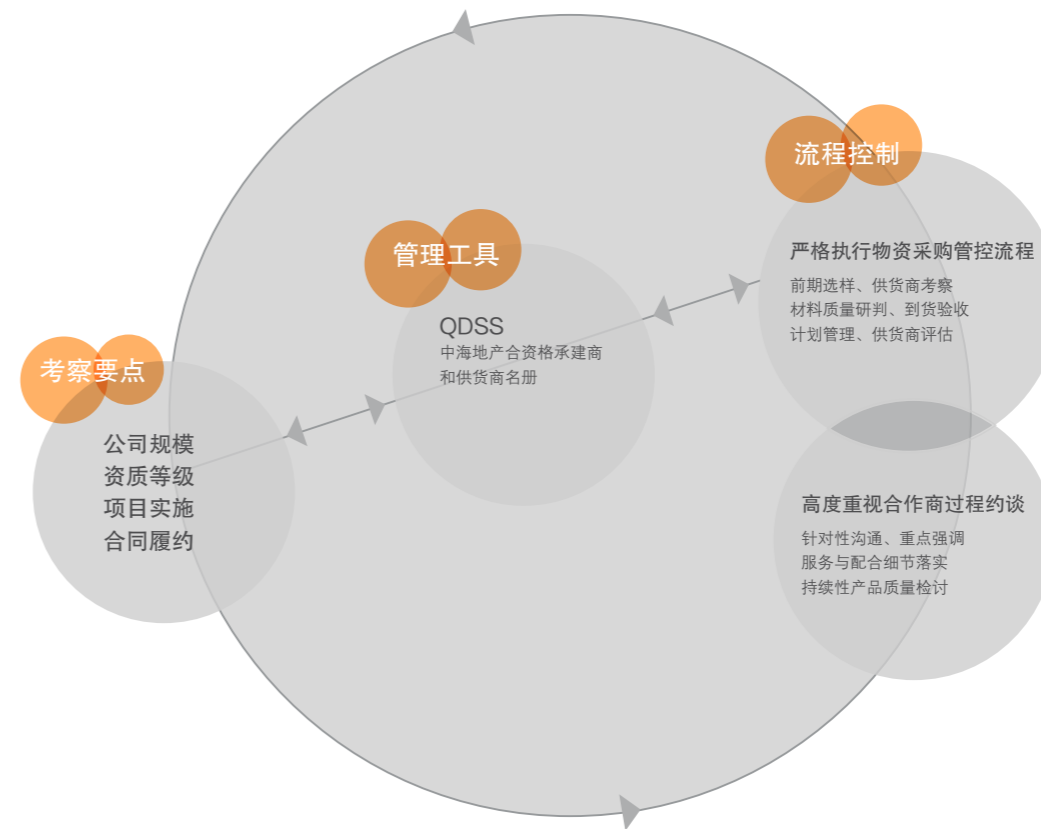


## 过程精品

### 承建商/供应商管理

中国海外发展项目质量保障离不开与所有承建商、供应商的精诚合作，公司与合作伙伴一起对项目建造环节严密控制，项目用材用料严苛把关。

一直以来，本公司坚持以全面、长期、稳定的政策与承建商/供货商建立战略合作关系。这一政策使公司获得最优秀的承建商/供货商资源，亦保证第一时间以最优的性价比享受到承建商/供货商提供的新产品、新技术和优质服务，大幅度提高公司运营效率，整体提升公司产品质量；与此同时，承建商/供货商也能获得稳定的市场份额，合理的销售利润，实现真正意义上合作共赢。



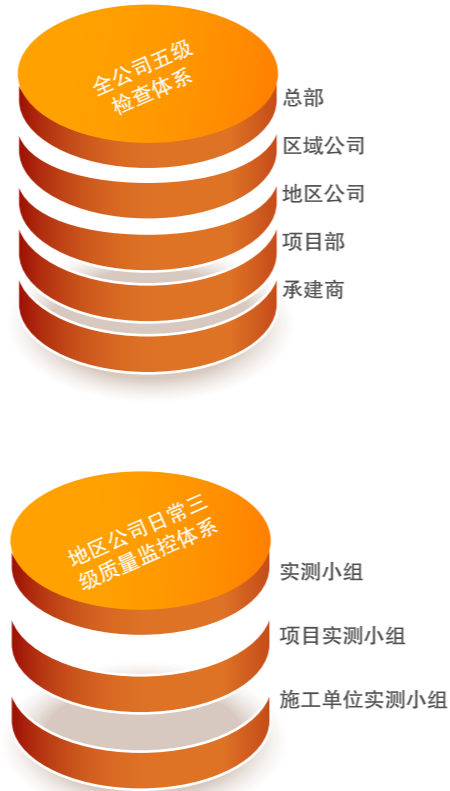
## 过程精品

### 实测实量

借助仪器设备精细测量在建项目的结构、砌体、抹灰、防水、安装工程质量，并对项目发展中的质量安全风险进行评估，及时将产品质量反馈给一线施工班组，以便过程中持续督促、改善提高。

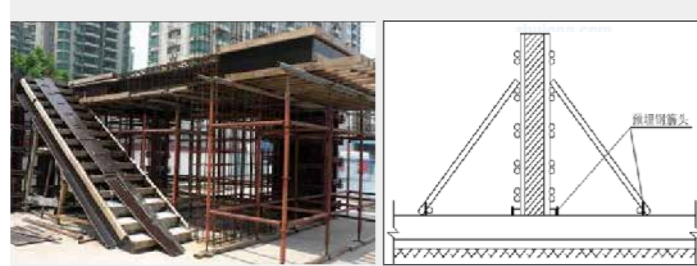
**1.** 在合作承建商管理方面，公司逐步尝试将中期工程款项支付与实测实量合格率挂钩（截至2012年底，已基本覆盖所有地区公司）、将保留金支付额与户均入伙投诉率挂钩的方案，通过日常管理和经济手段提升合作方质量意识，共同为客户提供优质的产品和服务。

**2.** 通过对混凝土结构、二次结构、抹灰等分项工程的严格检测，从源头上提高施工质量。“实测实量”手段让合作方认识到本公司对待质量的严肃性，促进合作方不断采取先进工艺提高产品质量。



#### 案例：实测实量的质量控制

为确保项目品质，中国海外发展一直依照国家相关规范对混凝土工程、砌筑、抹灰、门窗安装等工序一整套检查指标和标准作为衡量项目施工质量的准绳，并对施工工艺持续钻研改进，其中就混凝土剪力墙垂直度这一项，通过针对模板支撑体系、墙柱模板定位及固定提出了增加“脚手架扫地杆及斜撑、增加墙柱模板平面外斜撑、墙柱模板上口增加木方加固连接”等三项施工工艺改进，推动所有项目整体上在混凝土剪力墙施工质量显著改善。

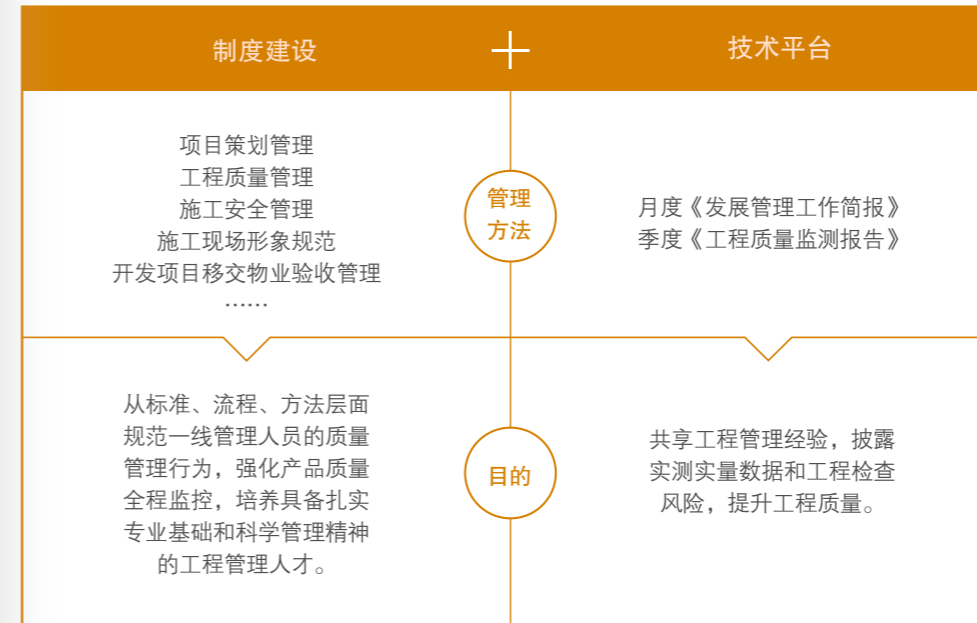


搭设规范的模板支撑体系

增加墙柱模板平面外斜撑

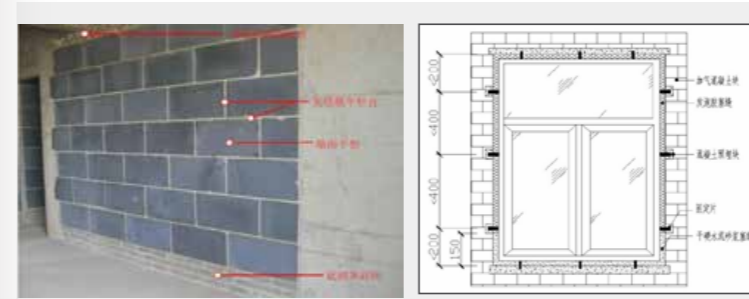
## 过程精品

### 管理机制



#### 案例：在建工程质量通病排查整改督导季

为不断提升项目施工质量，中国海外发展强化安全管控标准，并联合施工单位，推动施工质量创新化管理机制。2012年度，公司于华北区域开展为期一个季度的“在建工程质量通病排查整改督导季”行动，对项目施工过程中砌筑、抹灰、门窗安装等工序的容易出现的质量通病进行集中检查，并分别进行3次“专项督导周”的活动，此行动与各在建项目日常质量监控相结合，以多项目联动方式，全区域统一内容、统一标准、统一行动，每个“专项督导周”有针对性的排查一批问题，使施工质量有了整体提升。



填充墙砌筑标准

窗户安装固定施工工艺

## 过程精品 安全文明施工

中国海外发展高度重视所发展项目之安全文明生产，使施工过程对周边社区的安全、环境影响降至最低。2012年，共计有17个项目24次获得省市级安全文明工地称号，占全部61个在建项目的28%。

中国海外发展专门聘请外部独立机构进行安全风险评估，根据项目常见安全风险及采取的措施对所有在建项目地盘作出评判，对存在安全隐患的地盘督促其进行整改。2012年，共对全公司40个在建项目地盘进行了3次安全风险评估检查，覆盖率达到100%，全年没有发生一起严重安全事故。

所在城市	项目	所获奖项
深圳	阅景花园、天颂雅苑	深圳市安全生产文明施工优良工地奖
中山	中山龙湾国际二期	中山市建筑工程安全生产、文明施工优良样板工地
佛山	金沙湾东区三期	佛山市建筑工程安全生产、文明施工优良样板工地
北京	老古城定向安置房E地块	北京市石景山区绿色环保工地
苏州	国际社区233-1	苏州市建设工程施工文明（平安）工地
杭州	寰宇天下D地块	杭州市安全生产、文明施工双标化工地
	寰宇天下E地块	杭州市绿色工地
	篁外一期	杭州市优秀园林标化工地
上海	紫御豪庭	上海市普陀区治安保卫先进单位
南京	万锦熙岸	南京市建筑施工文明工地
重庆	国际社区一期一区-1#地	三峡杯优质市级安全文明工地
	国际社区3#地	重庆市扬尘控制示范工地
成都	城南1号商业二期	成都市安全文明标化工地
西安	曲江花园B地块	陕西省安全文明工地
沈阳	中海广场	沈阳市安全文明工地、沈阳市安全生产示范性工地、辽宁省施工标化工地、辽宁省文明工地
	中海城02G地块	沈阳市优秀施工现场
青岛	国际社区	青岛市安全文明工地
烟台	紫御公馆	山东省文明工地

## 内部验房

尽管房屋质量在最终正式交付前早已通过了施工单位自检、监理复检并得到政府质监部门的认可验收，在交付客户前，中国海外发展仍坚持进行多轮内部验收。本公司客户关系部门与区域发展管理部、地区公司物业、客服、项目发展等相关人员组成内部联合验房小组，逐户查验房屋质量的缺陷，大到某道工序漏项或成品破损点，小到社区细节清洁问题，都会由公司现场验房人员一一督查、跟进、解决。

## 全过程客户服务

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。



100%

### 新员工全员客服

推行“以客户为导向”的管理文化，重视对新员工客户服务意识的培养，组织新员工赴客户服务岗位短期轮岗实习，促进了公司内部先进客服经验的推广和客服团队的锻炼。



## 全过程客户服务

### 客户关系管理系统

中国海外发展于行业内首家研发推出iPad点击录入系统，对入伙前预验问题和售后业主投诉问题进行现场点击录入及后期跟踪销项，并引入业主监督，提高了工作效率。

2012年8月，CRM（客户关系管理系统）系统应用已覆盖所有公司，2012年度CRM录入问题销项率达93.8%，较2011年上升5.8%，其中入伙诉求的销项率是92.7%，销项及时率达75.7%，较2011年上升19.7%。

CRM系统应用	2011	2012	对比
覆盖城市（数量）	21	25	↑
覆盖项目（数量）	252	ALL	↑
录入问题销项率	88%	93.8%	↑
入伙诉求销项率	94%	92.7%	↓
销项及时率	56%	75.7%	↑

## 客户投诉建议响应渠道



## 全过程客户服务

### 中海会

服务理念：精彩生活、卓越人生

成立时间：2004年

组织规模：截至2012年底，已在内地三十余座城市开设中海会分会，共发展会员30万余人，发展联盟商家近500家。

主旨：

- 1、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；
- 2、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；
- 3、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；
- 4、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。



30万  
共发展会员30万余人

500家  
发展联盟商家近500家

## 案例：中海会全国联动

2012年，中海会将客户活动作为重点，于六一儿童节举办了“疯童节”活动，有28座城市的71个社区参与；于8月份举办了“小小业主物管体验营”活动，有21座城市的81个社区管理处参与；于10月份举办了“业主健康舞大赛”活动，有18座城市的81个社区参与。三大全国性主题联动活动共吸引了14,400余名业主参加，20多家报纸媒体和80多家网站予以报导，影响人群超过了500万。



6月疯童节  
28座城市的71个社区参与

8月小小业主物管体验营  
21座城市的81个社区管理处参与

10月业主健康舞大赛  
18座城市的81个社区参与

## 高品质物业服务

### 基础服务

工作宗旨：客户至上，服务第一

服务承诺：物有所依，业有所托



#### 客户服务中心

社区资源的整合者、社区文化的建设者、便利的生活顾问、与客户沟通的桥梁。



#### 安全管理

人防、物防、技防的完美结合，独具特色的立体交叉安防体系，为您保“家”护“行”。



#### 环境管理

- 公共绿化服务：常规服务、花卉摆设、插花更换、信息服务……
- 私家花园有偿管养的业务：病虫害整治、观赏植物整形/施肥、花园改造服务……
- 绿色清洁服务：选用优质、环保的清洁用品，杜绝环境人为污染；推行区域消毒服务，打造健康生活空间，让您拥有自然、和谐的绿色家园。
- 隐性清洁服务：推行隐性服务，服务人员不曾干扰您的生活，而服务却无处不在。



#### 增值服务

在保证优质基础物业服务的同时，通过深度开发企业资源和社区资源、统筹商家资源等途径而开展的增值业务。目前的“客户增值服务计划”，管理处面向客户提供的个性化/特约服务和相关活动，如提供房屋委托租赁等。



#### 社区文化

邻里“聚会”、社区“派对”，营造阳光、健康、人文社区氛围。



#### 工程管理

为业主提供“专业、专注、高效、优质”的楼宇设备管理服务，为您守卫社区的“心脏”。

## 高品质物业服务

### 创新服务

01 季度业主见面会

02 设备机房开放日

03 环境保护参观日

04 物业管家接待日

05 员工岗位互动体验日

06 品质观察员

07 “我为社区献计策”意见征询

08 总经理信箱

09 家电保养管家

#### 案例：品质观察员

中国海外发展旗下成都中海城南1号、西安中海华庭、重庆国际社区等项目为让业主亲自参与到对社区物业服务品质的监督、管理中，指出物业服务存在的不足，同时看到物业服务中日常见不到的大量“隐形”工作（如设备运行管理、维护保养等），进而理解管理处在物业服务过程中存在的难点，共同提升物业服务水平，于社区内积极推行“品质观察员”活动。通过品质观察员与管理处互动，共同寻求管理难点的解决之道，亦带动业主与管理处彼此诚信履约，增进沟通，并推动了管理服务信息公开、透明，获得良好反响。



## 持续精品共建

### 精品共建

中国海外发展基于打造“百年长青基业”的理念，以“主动关怀客户”为目的，地产线会同物业公司于2011年起启动“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，共同创建精品生活社区。

2012年，第一批“精品共建”活动已在全国30余个项目开展，包括升级社区安防系统、增加社区康乐设备等，累计投资逾人民币5,000万元，逾两万户家庭受惠，并于年底顺利完成，赢得业主普遍好评。



## 持续精品共建

### 精品共建

当2012年深入开展精品共建工作时，我们更明确，业主能满意的都是精品，不再局限于物业管家的服务，也不再局限于工作人员的笑容，需要更多实实在在的服务。设备能否正常运行？我们是不是按照流程在操作？业主饮用的水是否健康？我们的电梯是否安全？停车是否有保障？社区安全能否放心？老化、破损的设施、设备能否得到及时维护、维修？社区文娱活动能否持续、更大范围地开展？这些工作每天都要落到实处，让业主看到，让业主感知到，那就是精品，也是我们所追求的。我们将这些工作都以海报的形式定期向业主公示，为业主打造安心、舒心的社区生活，为此，我们一直在努力。

精品共建是给业主创造更多让业主感受到的服务，并不是做给业主看的。能不能做的更好、更持续，发现、行动、创新才是根本。中海华庭始终强调，让业主满意不是用钱，是用心。我们通过自己动手，对社区的设施设备、环境美化，创新改进做出了“心”的成绩，我们很开心！

——西安中海华庭员工感悟分享



### 案例

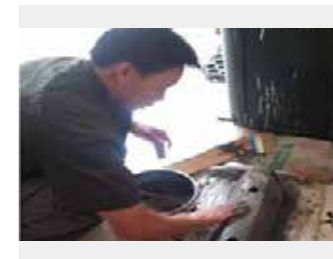
#### 联防应急队守护业主安全

佛山中海金沙湾项目由三个片区构成，管理面积超过130万㎡，社区业主超过两万人。为提高组织协同效应，通过“精品共建”，成立“联动应急队”，对巡逻车进行了升级，配置8辆专用巡逻车，以四轮电瓶车、双轮电瓶车及警用自行车巡逻车为主。园区巡逻从以往每30-40分钟巡视一次，提高到每15-20分钟巡视一次，便于突发事件发生时迅速到达现场，并方便夜间使用。通过此项升级工作，更高效地守护业主和社区安全，亦降低了安管员劳动强度，提高安管员职业形象和自豪感。



#### 自主创新惠及业主——自制车辆固定器

青岛中海银海1号项目发现停车场橡胶车辆定位器非常不耐用，经过车辆的频繁撞击损坏很快，更换一个需人民币70元左右。地下车位共有1,185个，按照平均每月100-200个损坏量，一个月需要万元的支出，给业主和物业公司都造成困扰。物业公司维修班同事们集思广益，开拓思维，独创用混凝土自制车辆定位器的好方法。自筹材料，自制模具，开动脑筋，终于研究出坚固耐用，价格便宜的混凝土车辆定位器，每个成本人民币6元左右（不含人工费），全部更换橡胶定位器费用：1,185个×70元=人民币82,950元，更换自制混凝土车辆定位器费用：1,185个×6元=人民币7,110元，节省费用人民币75,840元，而且坚固耐用，既节省了大量人力物力，又为业主带来便利。



## 持续精品共建

### 项目荣誉

年份	评奖机构	项目荣誉	项目名称
2010	美国绿色建筑协会	LEED绿色建筑金级认证	北京中海广场
2010	Bloomberg、美国纽约时报等	Bloomberg国际地产奖 (亚太区)	中国最佳室内设计: 深圳中海康城国际 中国最佳高层建筑: 北京中海紫御公馆 中国最佳建筑: 杭州中海钱塘山水、成都中海央墅等
2009	CNBC、美国纽约时报等	CNBC国际地产奖 (亚太区)	中国最佳地产项目: 重庆中海北滨1号、佛山中海万锦豪园
2008			中国最佳地产项目: 深圳香蜜湖1号、成都中海格林威治城 中国最佳住宅大厦: 广州中海观园国际 中国最佳室内设计: 苏州中海御湖熙岸 中国最佳建筑: 深圳中海大山地
2011	中国土木工程学会 住宅工程指导工作委员会	詹天佑大奖 (优秀住宅小区金奖及专项奖)	北京中海紫御公馆、成都中海兰庭、佛山中海文华熙岸、 沈阳中海国际社区等
2010			苏州中海胥江府、杭州中海钱塘山水、南京中海凯旋门、 广州中海璟晖华庭、北京中海城等
2009			佛山中海金沙湾、苏州中海御湖熙岸、西安中海华庭、 长春中海国际社区等
2008			广州中海观园国际、成都中海格林威治城、 苏州中海湖滨一号、苏州中海星湖国际等
2007			深圳香蜜湖1号、深圳中海阳光棕榈园、 上海海悦花园、北京中海安德鲁斯庄园等
2006			成都中海名城、广州中海蓝湾
2005			广州中海名都
2011 2005 1997	中国建筑业协会	中国建筑工程鲁班奖	北京中海广场、上海海悦花园、上海海丽花园、 广州东山广场等

注: 截至2012年6月, 中海地产荣获詹天佑大奖累计达50项(金奖29项、单项奖21项), 中国建筑工程鲁班奖7项, 国际地产奖12项。

## 持续精品共建

### 2012年项目荣誉

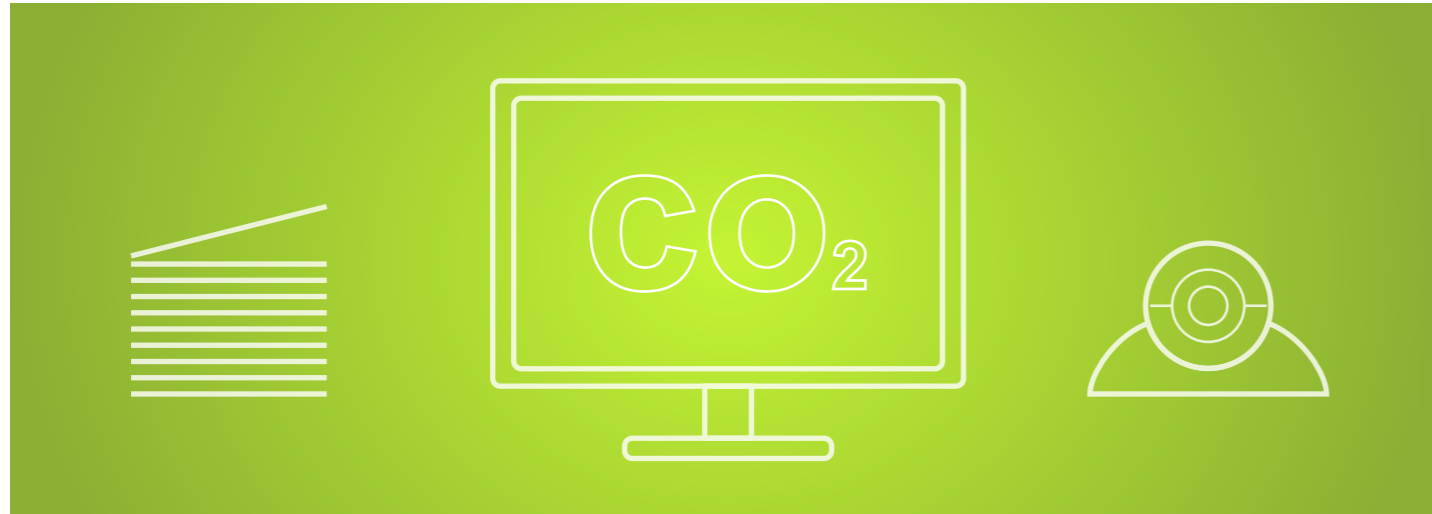
获奖日期	奖项名称及获奖项目	颁发单位
2012.11	国家一星级绿色建筑设计标识 深圳中海天颂雅苑、深圳中海阅景馨园 佛山中海千灯湖1号	中华人民共和国住房和城乡建设部
2012.10	2012年全国人居经典综合大奖 苏州中海姑苏公馆、北京中海苏黎世家: 上海中海紫御豪庭、重庆寰宇天下、西安中海国际社区·峰墅	中国建筑学会 全国人居经典方案竞赛组委会
	2012年全国人居经典规划、建筑双金奖 北京中海九号公馆、中海尚湖世家、济南中海广场·环宇城 天津北宁湾·致远家园、广州中海誉城、成都中海锦城	
	2012年全国人居经典方案竞赛建筑、环境双金奖 西安中海国际社区(御湖公馆、御湖1号)、广州中海云麓公馆	
2012.09.06/07	2012中国房地产项目品牌价值TOP10 中海紫御系列产品品牌	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
2012.08.30	2011年中国最具投资价值商业地产项目 杭州中海寰宇天下	建设部政策研究中心、国务院发展研究中心、 《经济观察报》、《凤凰网》、人民网等
2012.06.28	第49届全美Gold Nugget奖项最高奖——最佳社区奖 北京中海尚湖世家	美国住宅建设行业展示会和 会议组织(PCBC)
2012.06	詹天佑大奖优秀住宅社区金奖: 苏州中海国际社区[长岛湾]、沈阳中海寰宇天下[天汇]、 北京中海九号公馆、天津中海御湖翰苑	中国土木工程学会
	詹天佑大奖单项奖: 南京中海凤凰熙岸、佛山中海万锦东苑、沈阳中海城	
2012.02.13	2011年度全国物业管理示范住宅社区 西安中海华庭	中华人民共和国住房和城乡建设部



## 环境可持续

Sustainability in Environmental Protection

## 绿色办公



中国海外发展从成立之初，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”、“三层楼内不乘电梯”等低碳、绿色办公方式。近年来，随着互联网技术的普及，公司无纸化办公手段亦同步深入公司各业务环节，公司信息化管理部门持续优化OA平台及流程审批平台等无纸化办公管理系统，最大程度减少不必要的纸张浪费，并推动废纸回收再利用。

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，2012年本公司升级了视频会议系统，提高了易用性及互动性，全年召开视频会议超过400次，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。本公司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LED灯等各种节能灯具，降低电力消耗。



400

全年召开视频会议超过400次



OA

持续优化OA平台及流程审批平台等无纸化办公管理系统



LED

引进LED灯等各种节能灯具降低电力消耗

## 绿色地产

### 绿色建筑

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的实践。

- 深圳香蜜湖1号项目创新建筑平面、剖面设计，增进了室内通风质量，可促进夏日少用空调。
- 济南中海国际社区项目因应地下水补给区地质特点，通过针对性地下工程、加大地面植被覆盖、生活用水排污处理等技术，保障并提升项目区域水源涵养能力。
- 中国海外发展旗下大量项目电梯厅、地下停车库采用自然采光、自然通风设计处理，被客户称为“阳光清风停车场”。
- 在2003年“非典”之后，公司检讨了新建项目的总平面布局设计原则，并制定新的规范、规程，确保小区内部老人及幼儿活动区的通风和日照，极大改善了居住舒适度。
- 在2008年“5.12”大地震后，公司对全公司范围内建成及在建学校、幼儿园进行了全面检查，在大幅提升抗震能力的同时，推行了新的室外环境设计规范，结合公共区域的景观园林，提升了社区灾难应急疏散能力。

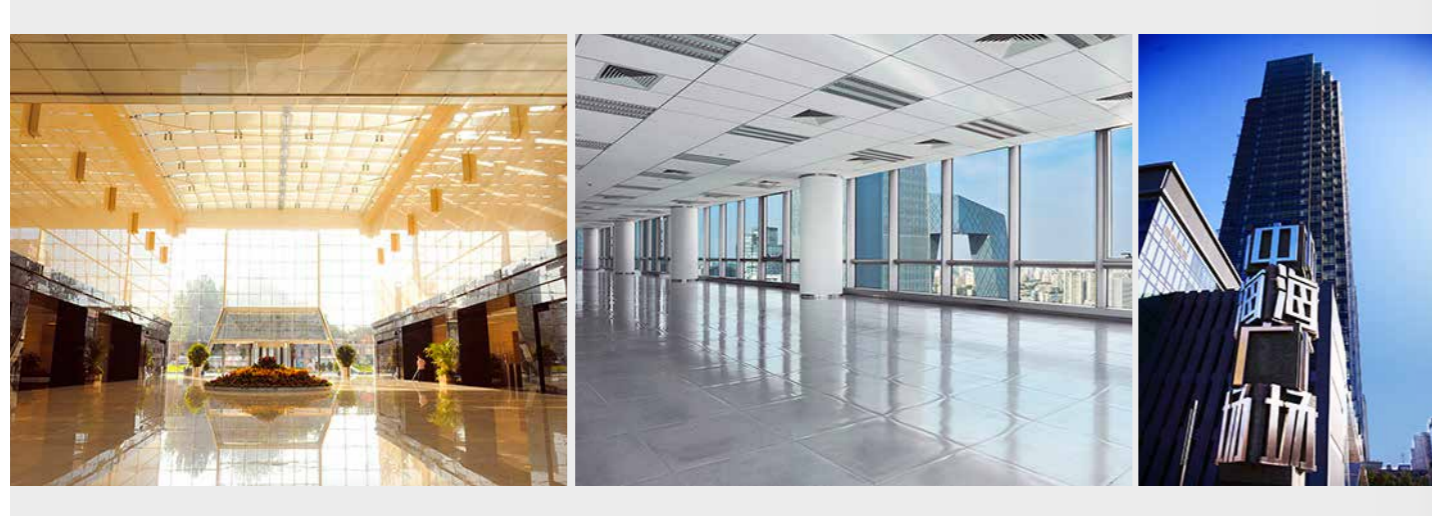


中海地产集团担任中国绿色建筑委员会绿色房地产学组组长单位

本公司多个项目荣获LEED认证及国家绿色建筑星级认证

## 绿色地产

### 绿色建筑



#### 案例：北京中海广场

中海广场位于北京CBD核心地段，南面鸟瞰长安街，东侧毗邻国贸中心。由两座甲级写字楼及北侧商业配楼和商业群楼组成，总占地面积约1.9万m<sup>2</sup>，建筑面积为约15万m<sup>2</sup>。从幕墙、大堂、电梯到空调、5A智慧等软硬件配置，最大化地适应和保护自然环境，创造健康绿色商务环境，经济与社会效益显著。

#### 绿色建筑技术：

- 设置机房群控系统，可根据总冷负荷的变化，实现冷水机组、水泵、冷却塔等设备的分台优化控制，使所有设备始终以最佳状况运行。
- 中楼高区冷水循环泵、热水循环泵、冬季内区冷水循环泵及租户24小时机房冷却水循环泵采用变频运行，节省运行能耗。
- 冷却塔采用变频风机，根据负荷变化调节风机转速，降低风机能耗。
- 裙楼商业全空气系统采用风机变频变风量运行，根据室内负荷调节空调机组送风量，降低风机能耗。
- 地下车库排风、补风系统根据CO及NOX传感器控制送、排风机运行，节省运行能耗。

美国LEED金级认证

中国建筑工程鲁班奖

北京市物业管理示范项目

北京市商务委员会首批“北京市商务服务业示范楼宇”

## 绿色地产

### 绿色建筑



#### 案例：苏州中海国际社区公园道

中海国际社区公园道位于苏州工业园区方洲公园周边居住区，属高层住宅社区，用地面积约5.7万m<sup>2</sup>，总建筑面积约17万m<sup>2</sup>，绿地率约53.85%，建筑密度约15.70%，总户数1,194户。

项目从设计阶段就将整体方案构思与绿色技术相融合，通过充分利用适宜高效的绿色技术，不仅创造出一个绿色特征明确，全生命周期中环保、节能、舒适的现代化居住区，也达到了国家绿色建筑的三星级标准。

国家三星级绿色建筑设计标识

#### 绿色建筑技术

- 节地设计：合理布局绿地及植物群落，优化建筑密度与朝向，创新地下车库设计。
- 节能措施：进行建筑体型系数控制，应用太阳能光伏发电系统，并优化光照系统。
- 节水措施：采用喷灌或微灌等节水灌溉方式，选用中水回用系统，减少市政供水及污水排放量，精装修房屋采用节水器具。
- 节材措施：90%建筑材料产于施工现场500公里范围内，应用混凝土预拌、环保外墙保温材料，并实行绿色施工方案，采用土建一体化设计与施工。
- 室内空气质量控制：对厨卫及开窗创新设计，运用内置遮阳百叶、中空玻璃等技术。
- 运营管理：配置安全防范子系统、管理与设备监控子系统和信息网络子系统。

## 绿色地产

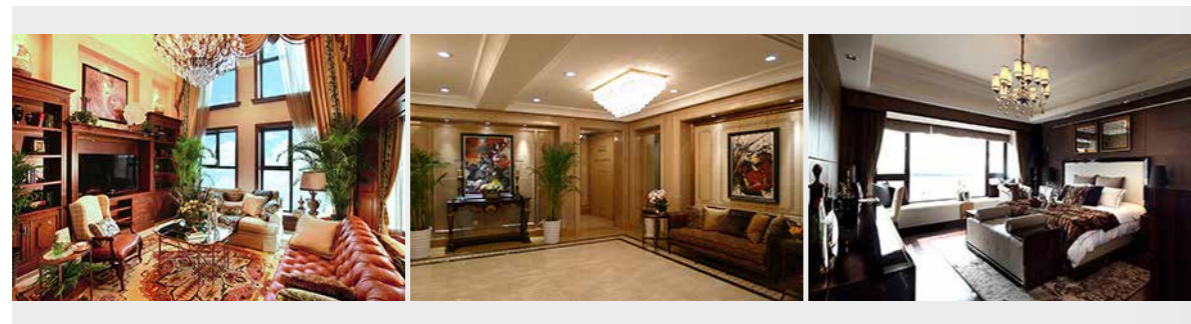
### 精装修

本公司逐步推行精装修战略，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，已经推出六种精装修标准供客户选择，对设计风格、材料配比提出标准化意见，对于如木地板、洁具、厨房电器等进行集中采购，极大的提高了社会资源的使用效率，并提升房屋整体性能。

通过年度精装修完成指标，结合设计线的产品设计配置标准、公司规划设计中心组织的各项精装修研发、交流及培训，包括各档次精装修标准研发及颁布、精装修经理培训、各区域的精装修研发、交流等以及公司成本管理部的集中采购、公司发展管理部的施工管理培训等具体措施，推动精装修战略落地实现。



#### 案例：



北京中海紫御公馆

上海中海紫御豪庭

广州中海云麓公馆

## 绿色社区

公司倡导绿色、环保、卫生、健康的生活理念，积极开展旗下各个社区生活垃圾的分类收集、废旧电池的回收、宠物粪便收集等环保工作。持续推进“绿色环保”、“低碳乐活”、“共建绿色家园”的居住理念和环保活动。为响应政府“百万家庭低碳行，垃圾分类要先行”之号召，至2013年4月，中海物业所管辖管理处共127个项目实施了垃圾分类，占总项目的72%。约17%的项目管理处制定了环保工作的未来规划。



#### 案例：“中海绿色联盟”大型公益环保活动

一直以来，中国海外发展关注、支持环保事业，并在节能降耗和美化环境方面做出了许多有益探索。自2010年4月10日，“中海绿色联盟”首次在北京各中海社区启动以来，公司于华北区域通过品质、环境、安保、工程、宣策等多个专业条线推出一系列绿色服务产品；同时，携手广大业主，在各社区持续推进“绿色环保”、“低碳乐活”、“共建绿色家园”的理念，精心策划并举办“绿色兑换”（废旧报纸兑换绿植盆栽）、“爱心捐赠”（为乡村少儿图书馆募书）、“植树认养”（栽种认养园区苗木）等一系列大型社区公益环保活动，成效显著。

2011/2012年4月，已有数百个家庭栽种认养了所住园区树苗或花卉；举办“绿色兑换”、“种子变绿植·中和碳排放”活动；数以千计的中海业主来到活动现场关注、支持相关活动，每年均有上百位业主询问、预约来年的社区植树认养事宜；北京各中海社区均开展了绿化补植与改造，园区新增牡丹、紫薇、海棠、玉兰、紫丁香、榆叶梅等几百株观赏花木。每年为期一个月的活动有效覆盖北京地区近1万户中海家庭，约3-5万人受益。2012年的“中海绿色联盟”活动，新浪网、搜房网、新京报、腾讯网、开心网等媒体进行了现场报道和专题宣传。



## 绿色采购

中国海外发展积极响应政府节能减排等各项可持续发展政策，在确定开发方案及施工时，积极选择新材料、新工艺，淘汰浪费资源或是对环境存在严重污染的材料和施工方式。在选择供货商和分包单位阶段，更是重点关注相关企业是否通过环境管理体系认证、产品的环保水平是否达到一定水平。公司大宗建材的集采能够有效保障材料质量，有效节约资源，有效推动建材企业的技术研发。公司逐步加大材料招投标中绿色、环保的评分权重，支持绿色产品与绿色供应商。

中国海外发展还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，并建立日常打分体系，列入对供货商的年终评价体系中，促进供货商低碳生产，环保运营。



### 案例：水暖件节能创新

中国海外发展与水暖件战略合作供应商于2012年对水暖五金件等产品进行镀层方面的研究，取得了突破性进展，在加强镀层耐久性同时，减小镀层厚度，减少重金属用量，既节材又环保。

现阶段市面上常用的水暖件镀层一般采用三层镀。铜基层、镍镀层以及表面镀层（一般为铬或者金）。镀层的目的是为了增强产品耐腐蚀性、持久性以及增加美观度。由于镀层均为重金属或贵金属，公司相关部门在经过市场调研以及技术探讨后，投入人力、物力，与供货商共同通过技术工艺改革，减少镀层厚度，节省重金属资源以及减少废物污染。

现今行业内，利用传统电镀工艺达到国标盐雾试验的产品的镍镀层厚度一般要到10-20um，一般为一次镀。经过近半年的不断试验，本公司与供货商通过改进电镀工艺，采用两次镀的方式，利用电位差使镀层分子排布产生差异，增强镀层密实度、抗腐蚀性能和粘结性能。最终在保证两次镀镍总厚度比一般厚度减少30%的情况下，仍能保证满足国标的盐雾试验，通过此项节能创新，实现了多赢。



### 案例：节能灯

中国海外发展积极响应国家推广节能灯的号召，在旗下项目灯具采购方面，最大化推广使用节能灯具，白炽灯等耗电较多的传统产品已不再采购。未来公司将逐步扩大节能灯的采购范围，并引入LED灯等新一代更加节能环保的灯具产品。



### 案例：节水马桶

中国海外发展对采购环保、绿色、节能的产品一直有着严格的要求。精装修项目中的节水坐便器是其中之一。当前，节水环保日益成为洁具行业产品质量衡量的重要指标，在本公司推动及鼓励下，集中采购合作商TOTO便是大力研发节水洁具的先行者之一，其TOTO4.8L节水坐便器，采用先进的ECO-MAX智水高效冲洗节水系统，在节水、冲力、冲洗效果等各方面上均具有独特的优势，相比传统坐便器，有效节水50%以上。运用此技术，4.8升水也能达到9升水的冲水效果，在业内和用户中形成了较好的口碑和传播效应。



### 案例：空调系统

中国海外发展运营的写字楼项目所用空调采用VAV系统，可有效改善室内空气质量，并且变风量系统可以达到节能效果。公司旗下项目之家用中央空调设备全部为直流变频产品，取代原来的定频产品，节能效果显著。同时本公司要求供应商提供的空调产品采用R410a环保冷媒替代氟利昂，减少对大气的危害。



## 绿色科技应用

### 案例：铝模板施工技术

铝合金快拆模板系统作为一种新型的模板系统，自1962年在美国诞生以来，先后在欧美、马来西亚、韩国、印度等得到广泛应用。

2012年，本公司旗下佛山中海锦城等项目使用铝模板施工技术，对铝模板在项目开发建设中的应用进行了探索和尝试，相比传统的木模板施工技术，提升了工程达标率和质量，缩短了施工周期，优化了地盘现场管理，减少施工垃圾排放等。

### 优点

- ✔ 施工周期短
- ✔ 重复使用次数多  
平均使用成本低
- ✔ 施工方便  
效率高
- ✔ 稳定性好  
承载力高
- ✔ 回收价值高
- ✔ 应用范围广
- ✔ 拆模后混凝土  
表面效果好
- ✔ 现场无施工垃圾
- ✔ 标准通用性强
- ✔ 低碳减排
- ✔ 支撑系统方便



## 中国海外

发展通过对每一位员工低

碳绿色办公行动倡导、大量的商业

项目、住宅社区的具体的绿色实践，借

助绿色采购方式，并持续引入先进的绿色

施工技术，推广使用环保工艺与建材，

由此将环境责任与理念融入到企业日

常经营，并延伸至管理的各个社

区，以做出更多贡献。





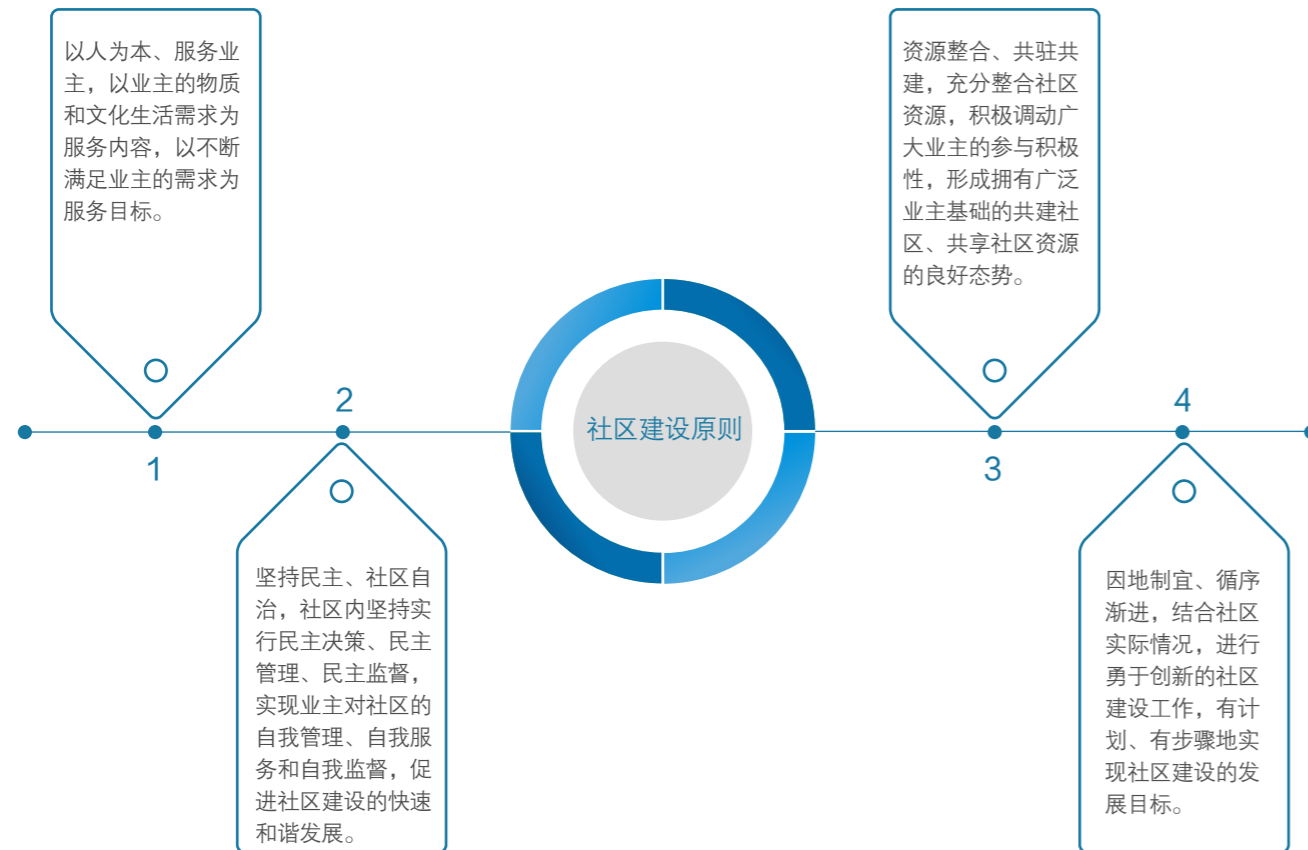
## 社会可持续

Sustainability in Community

## 社区建设

### 社区建设原则

持续构建和谐社区，是中海社区建设的出发点和落脚点。中国海外发展借助各种社会力量、社会资源，强化社区功能、完善社区服务、解决社区问题，不断提高社区成员的生活水平和生活质量。



## 社区建设

### 社区活动



#### 案例：长春中海会首届“业主节”

2012年9月，长春中海会首届“业主节”隆重举行，“千人徒步”活动拉开序幕；在九个社区广场为业主们放送露天电影；举办了羽毛球、乒乓球、台球三场赛事；举行了“70、80怀旧百家宴”活动，以一场业主广泛参与的文艺晚会作结。为期半个月的活动，共有近3,000人次参加，获得业主广泛赞誉。

#### 节日庆典类

各类节日的庆祝活动及相关节日的主题活动：如新春晚会、母亲节祝福、植树节义务植树的活动等。



540 举办次数  
19 覆盖城市  
30,000 参与人次

#### 便民及增值服务类

帮助业主解决日常生活的问题，如为业主无偿维修家用电器，为业主进行免费体检、关爱空巢老人等。通过有偿服务的形式为业主提供便利：如代售年花、帮助业主出租车位、出租物业等。



119 举办次数  
16 覆盖城市  
35,000 参与人次

#### 特色创新类

结合项目自身特点为业主提供具有社区特色的社区文化活动或者较为有创意的活动：如春季户外行活动、夏日周末啤酒畅饮活动、社区物品中转站、变废为宝DIY活动、社区书画展、露天电影节等。



427 举办次数  
18 覆盖城市  
65,000 参与人次

## 关爱青少年

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”。

### 中国海外系列希望小学进展

#### 已落成投入使用



中国海外青龙希望小学  
陕西汉中 / 2005



中国海外三泉希望小学  
重庆南川 / 2007



中国海外新湖希望小学  
吉林长春 / 2008



中国海外三峡希望小学  
重庆云阳 / 2009



都江堰中国海外新建特殊教育学校  
四川都江堰 / 2009



中国海外沙岭希望小学  
辽宁沈阳 / 2010



中国海外金凤回民希望小学  
宁夏银川 / 2012



中国海外陡沟希望小学  
山东济南 / 2012

#### 在建



中国海外马金希望小学(浙江开化)



中国海外沅陵希望学校(湖南怀化)

## 关爱青少年



### 案例：大连第二届关爱孤独症儿童大型活动

中海会大连分会自2010年就开始重视孤独症儿童关爱行动,通过组织青年志愿者关爱等活动,至今已成功举办:“开启封闭的心”大型活动,“让爱飞翔”关爱孤独症儿童晚会,“爱就在你身边”的日常探望和捐赠活动等。

2012年6月10日,中海会大连分会举办的“爱心传递、成长相伴—关爱孤独症儿童大型活动”在中海紫御观邸如期举行。20组孤独症的家庭亲临紫御观邸营销中心,与中海紫御观邸业主、现场到访客户、爱心志愿者、中海会爱心社团一起制作风筝,展示创意“百变魔术气球”。活动环节中,联盟商家为小朋友赠送3层大蛋糕,中海会送给小朋友的毛绒玩具,让每个来到中海的小朋友感受到“有爱就不孤独”!



### 案例：中海宝贝天使艺术节

2012年5月下旬,长沙公司携手长沙电视台新闻频道、长沙新闻广播105电台特别企划了“宝贝微时代”微电影小演员选拔活动,用微电影的表现方式,通过宝贝个人才艺展示之海选、半决赛、决赛,先后吸引长沙20多所幼儿园的小朋友参加,近1,100户家庭参与。最终产生的20名“小天使”进行专业的主持和表演培训,参与由长沙新闻频道拍摄的微电影,将小朋友们打造成未来的“小明星”,带给小朋友们和爸爸妈妈们不一样的亲子生活体验。

## 爱心基金会

中国海外发展在企业社会责任战略指引下，坚持制度化、公司化运作，先后注册成立「中国海外爱心基金会有限公司」、「海无涯 爱无疆」公益品牌，制定了企业社会责任中长期发展规划的同时，也勾画了中国海外的可持续发展蓝图。以社区建设、青少年教育及慈善捐赠三个领域的工作为重点。

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。截至目前，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1.4亿元。



### 案例：欢乐童学会 ——2012「中国海外」内地-香港学生夏令营

2012年8月1-6日，大型青少年文化交流活动“欢乐童学会——2012「中国海外」内地-香港学生夏令营”圆满举行，营地设在重庆市歌乐山国家森林公园。来自内地六所中国海外希望小学的师生代表及香港学生代表共计51人参加了本次活动。

适逢伦敦奥运会，夏令营以“共融运动会”形式开场，全体参与者通过列队入场、集体宣誓、领导授旗、传唱营歌等环节的渲染及多项非竞技性体验游戏的组织开展，实践着“比赛第二，友谊第一”的宗旨。活动首次设计与“中海地产职业发展研习营”联谊交流环节，实现了公益品牌和人力资源品牌的互动渗透。期间三名中港两地的学生代表接受了多家重庆媒体的专访，分享心得体会。



## 员工志愿服务

中国海外发展围绕中国海外希望小学开展“夏令营”、“爱心探访”、“绘画比赛”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。

### 案例：员工爱心探访

2012年沈阳公司开展『爱·让希望启航』员工爱心探访活动。此次活动在为希望小学同学送去书籍和用品的同时，也带去了公司员工对孩子们深深地关爱。



### 案例：中海爱心图书馆

2012年9月14日，中国海外宏洋“幸福·家”公益捐助活动捐助的第一所爱心图书馆——赣州定南洋田小学爱心图书馆正式落成，由公司员工自愿捐款，捐赠大量书籍、学习用品和体育用品，并通过内网平台开设公益活动专题页持续开展爱心图书募捐活动。



### 案例：教师节慰问分享会

2012年教师节当日，成都公司17名志愿者来到都江堰中国海外新建特殊教育学校进行了2012年教师节慰问活动。通过对残障学生的关爱以及对特殊教育工作者的敬意，以实际行动展示“中海人”的责任与担当。



## 保障房建设

早在1987年，本公司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。在中国内地，截至2012年底，中海地产在北京、青岛、深圳、兰州、南宁等地投资建设保障性住房超过100万m<sup>2</sup>，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。

城市	项目
北京	丰台区花乡六圈限价房项目 老古城A1/2/D/D 中海九号公馆
青岛	中海国际社区（3、4#地块） 杭州路28号项目（暂称） 中海清江华府
深圳	中海阅景馨园 中海天颂雅苑

在具体的产品规划设计方面，主要措施有以下几点：

- 01 布局节约用地，满足日照、通风、楼间距等规范要求。
- 02 独立成区，日常物业服务与管理更为便利。
- 03 户型面积紧凑，尽量减少无谓的空间浪费，在限定面积情况下，提供更多的户数。
- 04 户内功能分布坚持动静分区，流线合理，居住面积利用率最大化，提升居住舒适度。
- 05 社区配建丰富的娱乐设施，并重视景观设计，为业主提供一个轻松舒适的休闲空间。



## 城市公益设施建设

### 案例：深圳当代艺术馆与城市规划展览馆

深圳市当代艺术馆与城市规划展览馆（简称“两馆”）位于深圳市中心区市民中心的东北角，是深圳中轴线的最后一个公共建筑项目，为深圳市标志性建筑，占地约3万m<sup>2</sup>，总建筑面积8.78万m<sup>2</sup>，建筑总高度40米，共5层，地下室2层（局部）。“两馆”建设和经营管理权是本公司于2012年获得，计划于2016年正式完工并投入运营。“两馆”建成后将免费对社会公众开放。



### 中国海外发展 可持续发展理念

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。



● 完全 ● 不完全 ○ 不适用

指标	描述	章节/解释	披露程度	
战略分析	1.1	机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略的相关性的说明	董事局主席寄语 ●	
	1.2	主要影响、风险及机遇的描述	董事局主席寄语 ●	
机构概况	2.1-2.2	机构名称；主要品牌、产品和服务	公司概况、品质保证 ●	
	2.3	机构的运营架构，包括主要部门、运营公司、附属及合资企业	公司概况、经营可持续 ●	
	2.4-2.5	机构总部的地点；机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务	公司概况 ●	
	2.6	所有权的性质及法律形式	公司概况、经营可持续 ●	
	2.7	机构所服务的市场	公司概况 ●	
	2.8	报告机构的规模	公司概况 ●	
	2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	无变化 ○	
	2.10	报告期内所获得的奖项	公司概况 ●	
	报告参数	3.1	所提供信息的报告期	关于本报告 ●
		3.2	上一份报告的日期	关于本报告 ●
3.3		报告周期	关于本报告 ●	
3.4		查询报告或报告内容的联络点	关于本报告 ●	
3.5-3.7		界定报告内容的过程、边界和限制	关于本报告 ●	
3.8		根据什么基础，报告合资企业、附属机构、租用设施、外包业务及其他可能严重影响不同报告期和/或不同机构间可比性的实体	关于本报告 ●	
3.9		数据测量方法及计算基准，包括用以编制指标及其他信息各种估测所依据的假设及方法	关于本报告 ●	
3.10		解释重订前期报告所载信息的影响及重订的原因	无变化 ○	
3.11		报告的范围、边界或所用的测量方法与此前报告期间的重大差异	无变化 ○	
3.12		用表格确定各标准披露在报告中的位置	内容索引 ●	
3.13		机构为报告寻求外部审验的政策及现行措施	本报告未采用外部审验 ○	
治理、承诺和利益相关方参与		4.1-4.3	机构的治理架构；最高治理机构的主席是否兼任行政职位；独立和/或非执行成员的人数和性别	公司治理、公司2012年报 ●
		4.4	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制	公司治理、员工沟通机制 ●
	4.8	机构内部制定的使命陈述或价值观，行为守则，及关乎经济、环境及社会绩效的原则，以及其实施状况	经营理念与价值观 ●	

● 完全 ● 不完全 ○ 不适用

指标	描述	章节/解释	披露程度
治理、承诺和利益相关方参与	4.12	机构参与或支持的外界发起的经济、环境及社会公约、原则或其他倡议	绿色地产 ●
	4.13	机构加入的协会（如行业协会）和/或全国/国际倡议组织的会籍	绿色地产 ●
	4.14	机构的利益相关方群体列表	与利益相关方沟通 ●
	4.15	识别及决定选择谁成为利益相关方的根据利益相关方	与利益相关方沟通 ●
	4.16	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的利益相关方参与频率	与利益相关方沟通 ●
	4.17	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式	与利益相关方沟通 ●
	经济	EC1	机构产生及分配的直接经济价值，包括收入、运营成本、员工薪酬、捐献及其他社区投资、留存收益、向出资人及政府支付的款项
EC6		机构在各重要运营地点对当地供应商的政策，措施及支出比例	承建商/供应商管理、 绿色采购 ●
EC8		机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务等形式主要为公共利益开展的基础设施投资及服务及其影响	与利益相关方沟通、 社会可持续 ●
EC9		机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度）的理解和说明	与利益相关方沟通、 社会可持续 ●
环境	EN5	通过节约和提高能效节省的能源	环境可持续 ●
	EN6	提供具有能源效益或基于可再生能源的产品及服务的计划，以及计划的成效	品质保证、环境可持续 ●
	EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	品质保证、环境可持续 ●
	EN11-E15	生物多样性	公司未在生态保护区内 进行项目投资及开发 ○
	EN18	减少温室气体排放的计划及其成效	品质保证、环境可持续 ●
	EN26	降低产品及服务的环境影响的计划及其成效	过程精品、全过程客户服务 ●
	EN28	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	过程精品 ●
	劳工实践及体面工作	LA1	按雇佣类型、雇佣合约及地区划分的劳动力总数，并按性别区分
LA2		按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和员工流失总数及比率	员工发展 ●
LA10		按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均时数	员工发展 ●
LA11		加强员工持续就业能力及协助员工转职的技能管理及终生学习计划	员工发展 ●
LA14	按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和报酬比率	员工发展 ●	

● 完全 ● 不完全 ○ 不适用

指标	描述	章节/解释	披露程度
人权	HR4 歧视个案的总数，以及机构采取的纠正行动	公司未收到歧视个案举报	○
	HR9 涉及侵犯原住民权利的个案总数，以及机构采取的行动	过程精品	●
社会	SO9 对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点	社会可持续	●
	SO10 在对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点实施的预防和消除措施	社会可持续	●
	SO2 已实施腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	反贪腐机制	●
	SO3 已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比	反贪腐机制	●
	SO4 针对腐败个案所采取的行动	反贪腐机制	●
	SO7 涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断措施的法律诉讼的总数及其结果	公司无相关诉讼	○
	SO8 违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	报告期内无相关处罚	○
	产品责任	PR1 在生命周期阶段为改进产品和服务的在健康与安全上的影响而进行的评估，以及须接受这种评估的重要产品及服务类别的百分比	过程精品
PR2 按后果类别说明，违反有关产品及服务健康与安全影响的法规及自愿性准则的事件总数		品质保证	●
PR5 有关客户满意度的措施，包括调查客户满意度的结果		品质保证	●
PR6 为遵守有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法律、标准及自愿性准则而制定的计划		品质保证	●
PR8 侵犯客户隐私权及遗失客户资料的经证实投诉总数		公司无相关投诉	○
PR9 如有违反提供及使用产品及服务的法律法规，说明相关重大罚款的总金额		报告期内无相关处罚	○

## 意见与反馈

有关企业社会责任报告相关意见，请联系：688csr@cohl.com

有关产品服务及质量，请联系客户关系部：copclub@cohl.com

有关投资者关系，请联系对外关系部：coli.ir@cohl.com

更多企业社会责任相关信息，请登录：www.coli.com.hk



www.coli.com.hk

©2013 China Overseas Land & Investment Ltd.

Designed By [www.lonhe.com](http://www.lonhe.com)

