



# 目录

## 01 董事局主席寄语

01 董事局主席寄语

## 03 中国海外发展

- 04 经营理念与价值观
- 05 业务结构与布局
- 09 经济效益
- 10 公司荣誉
- 12 公司治理与监督
- 17 与利益相关方沟通

## 19 员工: 以人为本

- 20 员工概况
- 21 品牌化人才培养体系
  - 职业发展研习营
  - 海之子启航班
  - 职业基石行动
  - 入职锤炼营
  - 青年突击队
- 27 品牌化人才培养体系
  - 海纳共融营
  - 轮岗加速计划
  - 经理研习营
  - 专业深耕坊
  - 潜质员工锤炼营
  - 总经理、总监资格认证

## 31 产品: 过程精品

- 33 规划设计
  - 工科中海
  - 项目策划
  - 建筑设计
- 35 品质管控
  - 品质采购
  - 安全文明施工
  - 实测实量
  - 定期施工检查
  - 合作商共赢
- 38 客户服务
  - 全程客户服务
  - 内部验房
  - 售后服务举措
  - 客户满意度调查
  - 中海会
- 41 物业服务
  - 中海物业
  - 创新物业服务
- 43 精品共建
  - 精品共建
  - 项目荣誉

## 45 公益: 海无涯 爱无疆

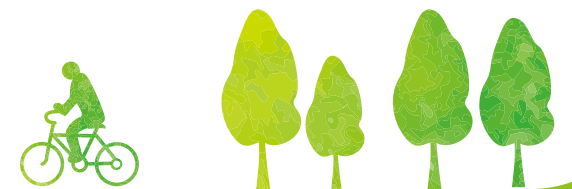
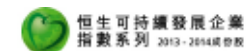
- 47 2013年公益历程
- 48 城市公益设施建设
- 48 希望学校
- 49 员工志愿服务
- 52 保障房建设
- 52 爱心图书室

## 53 环境: 绿色地产 和谐社区

- 55 绿色办公
- 56 绿色地产
  - 五代精品
  - 绿色全周期技术应用
- 61 绿色社区
  - LED灯具节能改造
  - 社区节水管理
  - 绿色社区生活

## 63 关于本报告

- 63 报告简介
- 64 意见与反馈
- 65 G3.1内容索引表



## 董事局主席寄语

我们相信，一家公众公司持续高效的价值创造，是获得社会各界认同与支持的前提，是践行企业社会责任的基础。

2013年，中国海外发展的销售合约额、营业额和股东应占溢利再创历史新高。这份耀眼的商业成绩归功于公司坚定的可持续发展战略。过去12年间（2002-2013年），中国海外发展的净利润连续12年增长超过20%，过去5年间（2009-2013年），股东摊占纯利复合增长率为34.7%，平均股东资金回报为23.4%。2013年，中国海外发展连续第四年入选“恒生可持续发展企业指数成份股”；穆迪、标普、惠誉三大国际评级机构给予中国海外发展行业最高评级，对公司持续发展均“展望稳定”；中国海外发展第二次在行业内率先成功发行30年期美元债，体现了资本市场及投资者对公司长期可持续发展的高度认同。作为中国房地产行业的龙头企业之一，我们唯有以持续卓越的表现回馈这份信任。

我们相信，与客户、股东、员工、合作伙伴、社区、城市共同发展、互利共赢，并努力践行社会责任，是一家公众公司可持续发展战略的真义所在。为此，2013年：

我们继续高度重视上下游超过5,000家合作伙伴的精诚合作与共同成长，确保年度数万宗物资及服务合约公正、透明、阳光。我们坚持精益生产理念，在每一个项目开发过程中实施超过300个质量管控节点，为客户提供高品质的物业。我们深知年度超过3,000万平方米的在建工程、逾千万平方米的竣工项目对环境、资源的重大影响，为此，公司不断加大绿色建材、节能设备的甄选、采购，并主动与合作伙伴推广应用节能降耗施工技术、环保建材等，在公司旗下所有项目倡导、实践低碳生产，持续研发推出绿色建筑。

我们深信每一个城市社区的和谐是和谐中国的基石。依托公司在管的逾4,000万平方米的住宅小区、商业楼宇，2013年，我们继续用心策划、精心组织开展了“乐活运动季”、“六一疯童节”、“小小物管体验营”、“中海达人秀”、“公益捐赠”、“环保植树”等一系列丰富多彩、形式多样的社区活动，活动内容涵盖少年儿童、青年才俊、退休老人等各个年龄段，与200多个社区，逾百万客户一起分享幸福，共建和谐家园。

我们一直积极襄助公益。“关爱青少年”是公司公益行动持续的主题，2013年，浙江省衢州市开化县马金镇的中国海外马金希望小学投入使用，湖南省怀化市沅陵县马底驿乡的中国海外沅陵希望学校奠基建设，截至2013年底，中国海外已捐建了十所希望学校（其中一所在建），公益捐赠、赈灾扶贫累计捐赠额超过港币1.4亿元。

我们坚持以人为本，持续为员工营造良好工作环境，提供具有竞争力的薪酬与福利，更注重员工培养与自我价值提升。2013年，我们持续优化、完善“职业发展研习营”、“海之子启航班”、“锤炼计划”、“海无涯网络学院”等系列人才培养链条，为公司业务发展提供了高效的人才保障，推动每一名员工的事业进步。

我们将坚持可持续发展战略，在创造优异业绩的同时，积极践行企业社会责任，努力实现基业长青的远大目标！

中国海外发展有限公司董事局主席

我们相信，与客户、股东、员工、合作伙伴、社区、城市共同发展、互利共赢，并努力践行社会责任，是一家公众公司可持续发展战略的真义所在。



# 1 中国海外发展



## 经营理念与价值观

### 经营理念

诚信卓越  
精品永恒

### 愿景

作为领先的房地产开发商，以卓越表现引领行业标准

### 企业精神

真诚团结、艰苦奋斗、  
积极进取、严格苛求、  
自觉奉献

### 价值观

诚信、务实、创新、求精，  
将个人追求融入到企业长远  
发展中去

### 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



## 业务结构与布局



### 房地产开发 **中海地产**

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

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

2013年底，公司总资产达港币2,965亿元。实现房地产销售额港币1,385.2亿元，净利润港币230.4亿元，经营效益稳居行业第一。截至2013年12月底，公司拥有土地储备面积超过5,000万㎡。

中海地产品牌网站：<http://www.coli688.com>



### 商业地产 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、成都等一二线城市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2013年底，投入运营的商业地产面积已达60万㎡，在建、待建项目超过580万㎡，并参与城市公益设施的建设与运营。公司致力于为客户、合作伙伴、股东、城市构建协同合作平台，促进商家价值、股东价值、品牌价值持续增值，实现“财富共生、资源共享、共赢未来”。

环宇城官方网站：<http://www.unipark.net.cn/>



### 物业管理 **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。2013年，中海物业管理物业面积逾4,000万平方米，实现营业收入港币17.7亿元，比2012年度增长33.1%。

中国海外物业服务有限公司（香港）除了为本公司发展的香港豪宅物业项目——牛津道一号、赤柱滩道六号、歌赋岭及龙苑提供优良的物业管理服务外，管理服务多元化，业务遍布港澳，包括商业大厦、商场、大型屋苑、公共屋邨、私人物业、公共设施、出入境口岸和军事用地等。2013年获香港房屋署颁发“最佳物业服务公司（安全管理）”及职业安全健康局“卓越安健屋邨”奖项。

官方网站：<http://www.copm.com.cn/>



### 建筑设计 **HUAYI 華藝設計**

华艺设计顾问有限公司1986年成立于香港，持有“建筑行业（建筑工程）甲级”及“规划行业（城乡规划）甲级”设计资格，现有上海、南京、武汉、北京、重庆、广州、厦门和成都等十个分公司。华艺汇聚了900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技术能力和项目经验。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1,400多项，先后共有140多个项目获得330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。

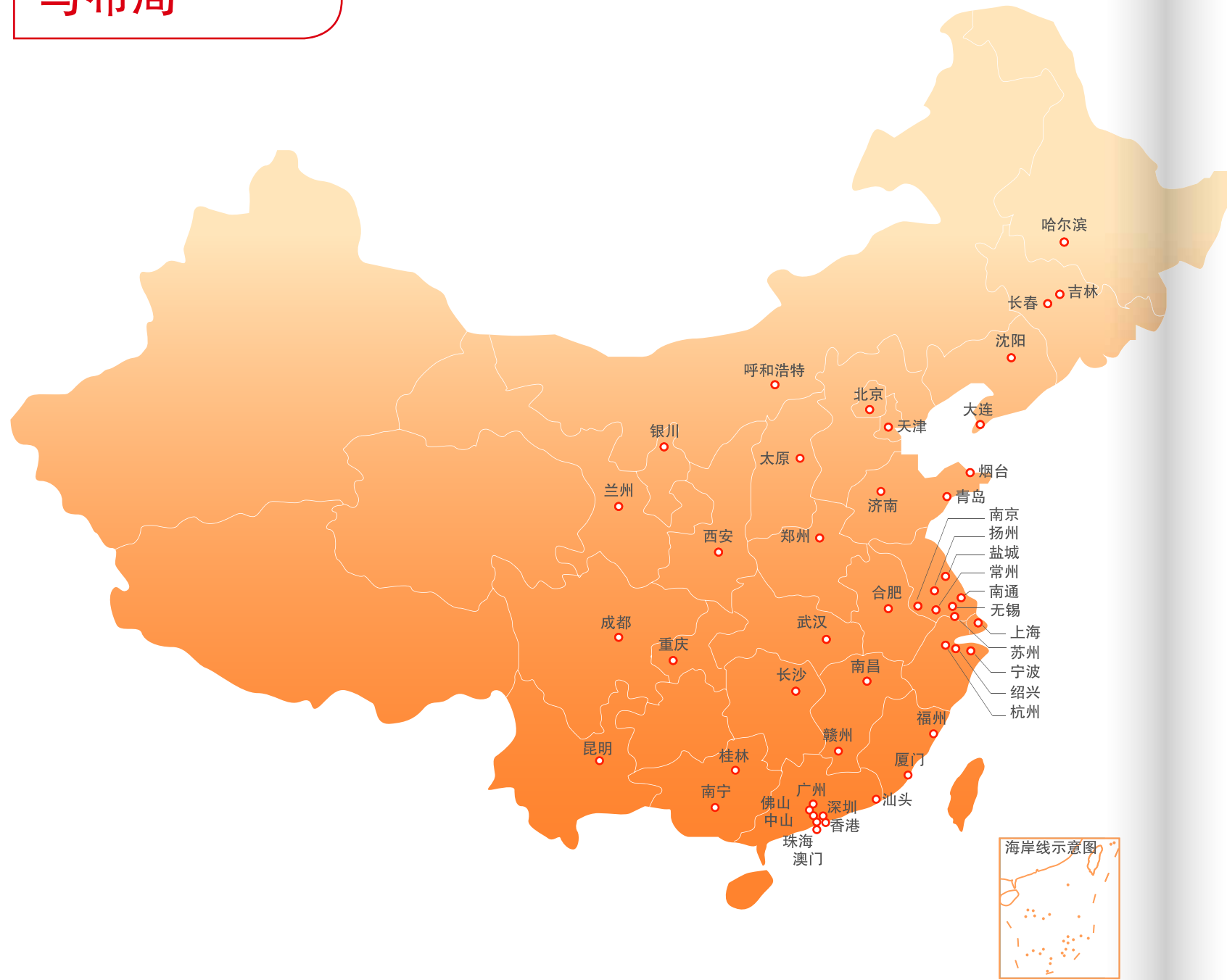
2013年，华艺设计新签合约额突破港币7.7亿元，实现营业收入港币4.8亿元及经营溢利为港币1.0亿元。

官方网站：<http://www.huayidesign.com/>





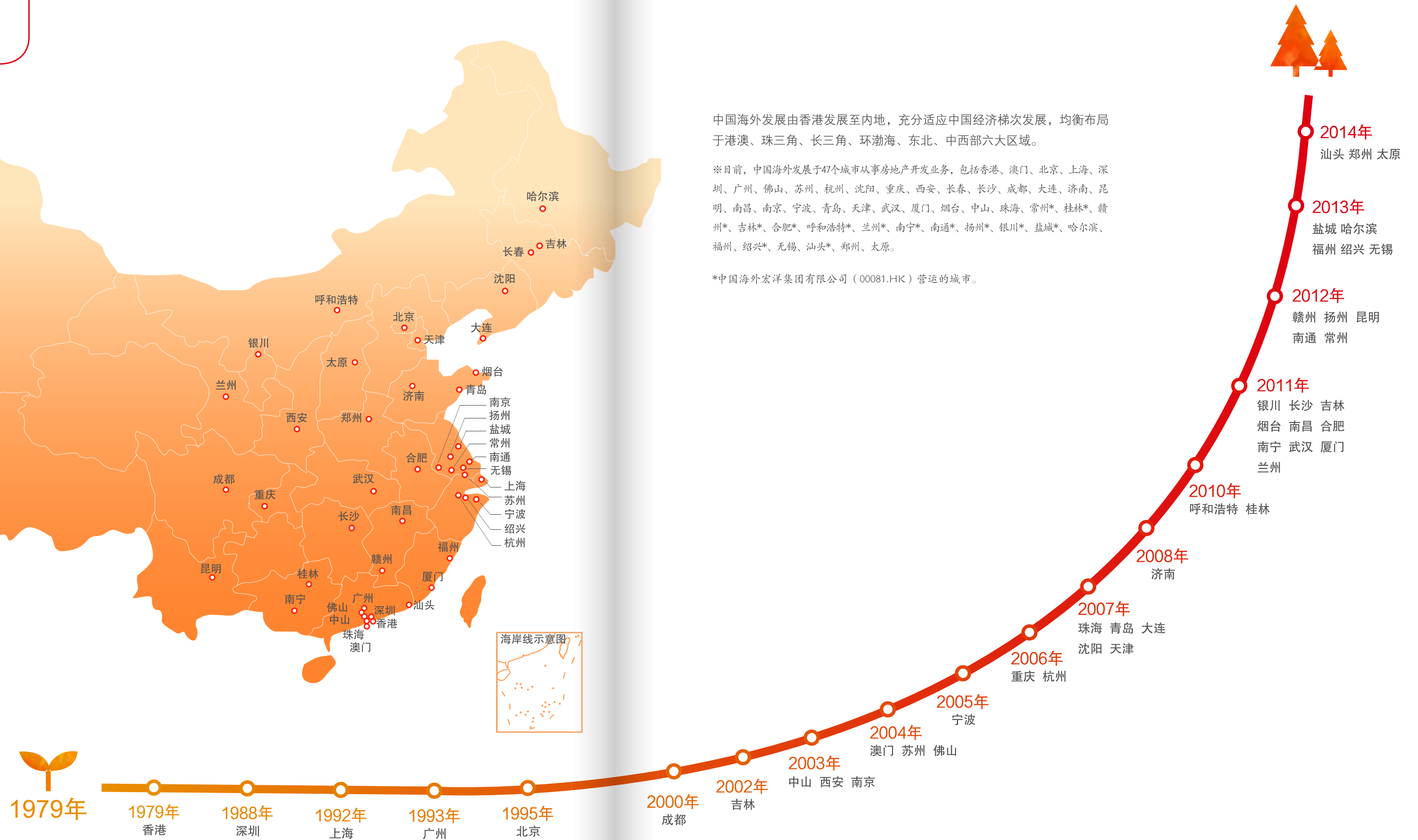
# 业务结构与布局



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。

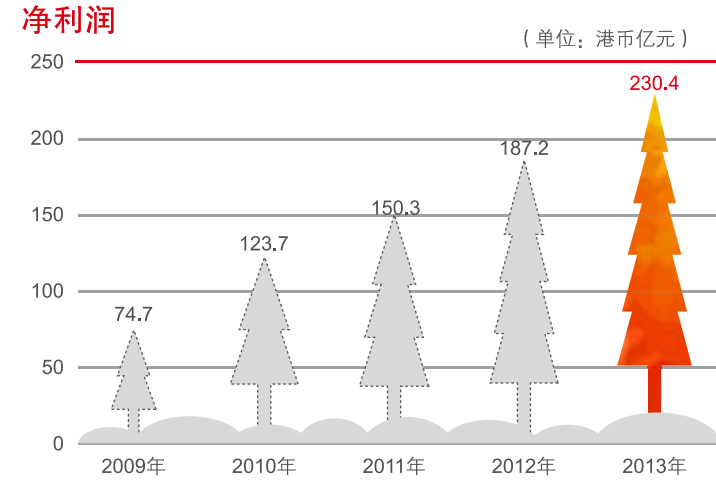
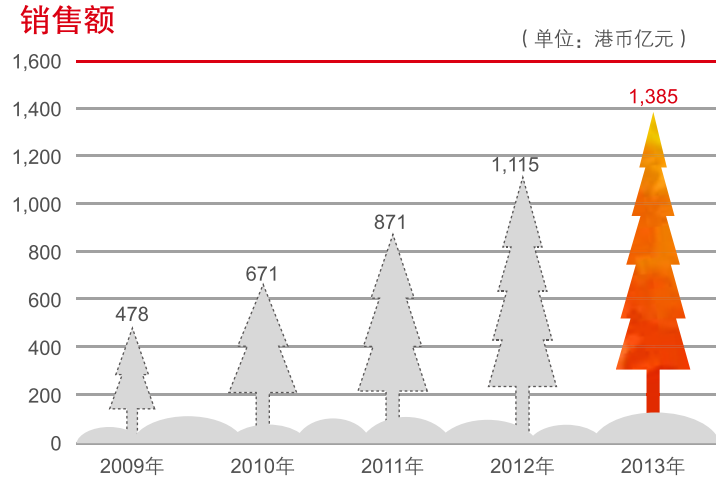
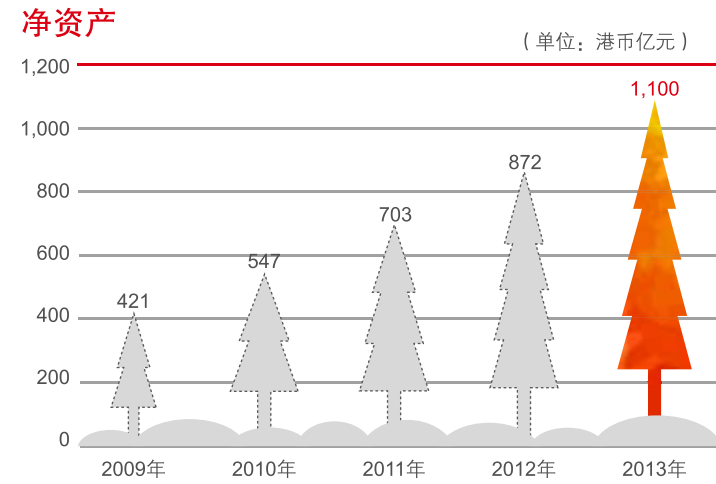
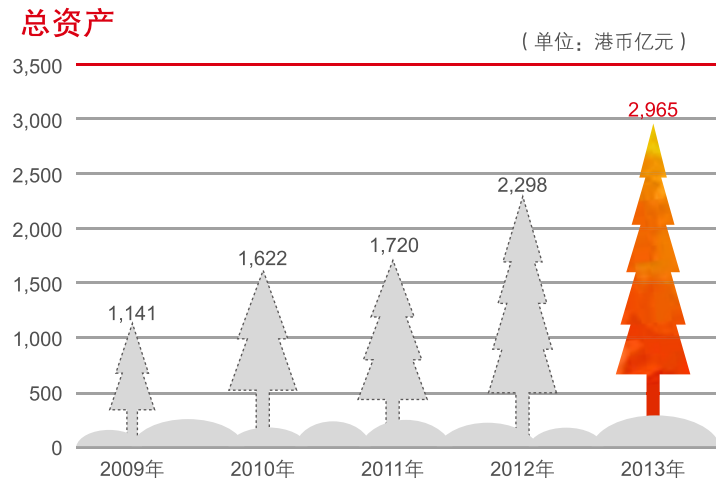
※目前，中国海外发展于47个城市从事房地产开发业务，包括香港、澳门、北京、上海、深圳、广州、佛山、苏州、杭州、沈阳、重庆、西安、长春、长沙、成都、大连、济南、昆明、南昌、南京、宁波、青岛、天津、武汉、厦门、烟台、中山、珠海、常州\*、桂林\*、赣州\*、吉林\*、合肥\*、呼和浩特\*、兰州\*、南宁\*、南通\*、扬州\*、银川\*、盐城\*、哈尔滨、福州、绍兴\*、无锡、汕头\*、郑州、太原。

\*中国海外宏洋集团有限公司 (00081.HK) 营运的城市。





## 经济效益



2013年度, 中国海外发展经审核股东应占溢利增加23.1%至港币230.4亿元, 每股基本盈利增加23.1%至港币2.82元, 股东资金增加26.0%至港币1,099.7亿元, 每股净资产达港币13.5元, 同比上升26.2%。平均股东资金回报达23.4%。

2013年, 中国海外发展全年合约销售额再创历史新高, 达港币1,385.2亿元, 对应售出物业之面积达923万平方米。公司加上合营项目全年回收资金达港币1,204亿元, 同比增加15.2%。

过去12年间(2002-2013年), 中国海外发展的净利润连续12年增长超过20%, 过去5年(2009-2013年), 股东摊占纯利复合增长率为34.7%, 平均股东资金回报为23.4%。

## 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。

- 香港恒生指数成份股
- 英国《金融时报》全球500强
- 香港恒生可持续发展企业指数
- 中国蓝筹地产企业
- 中国房地产行业领导品牌
- 富时中国25指数成份股
- 中国最受尊敬企业·十年成就奖
- 影响中国生活方式十大品牌





## 公司荣誉

2013年度主要荣誉

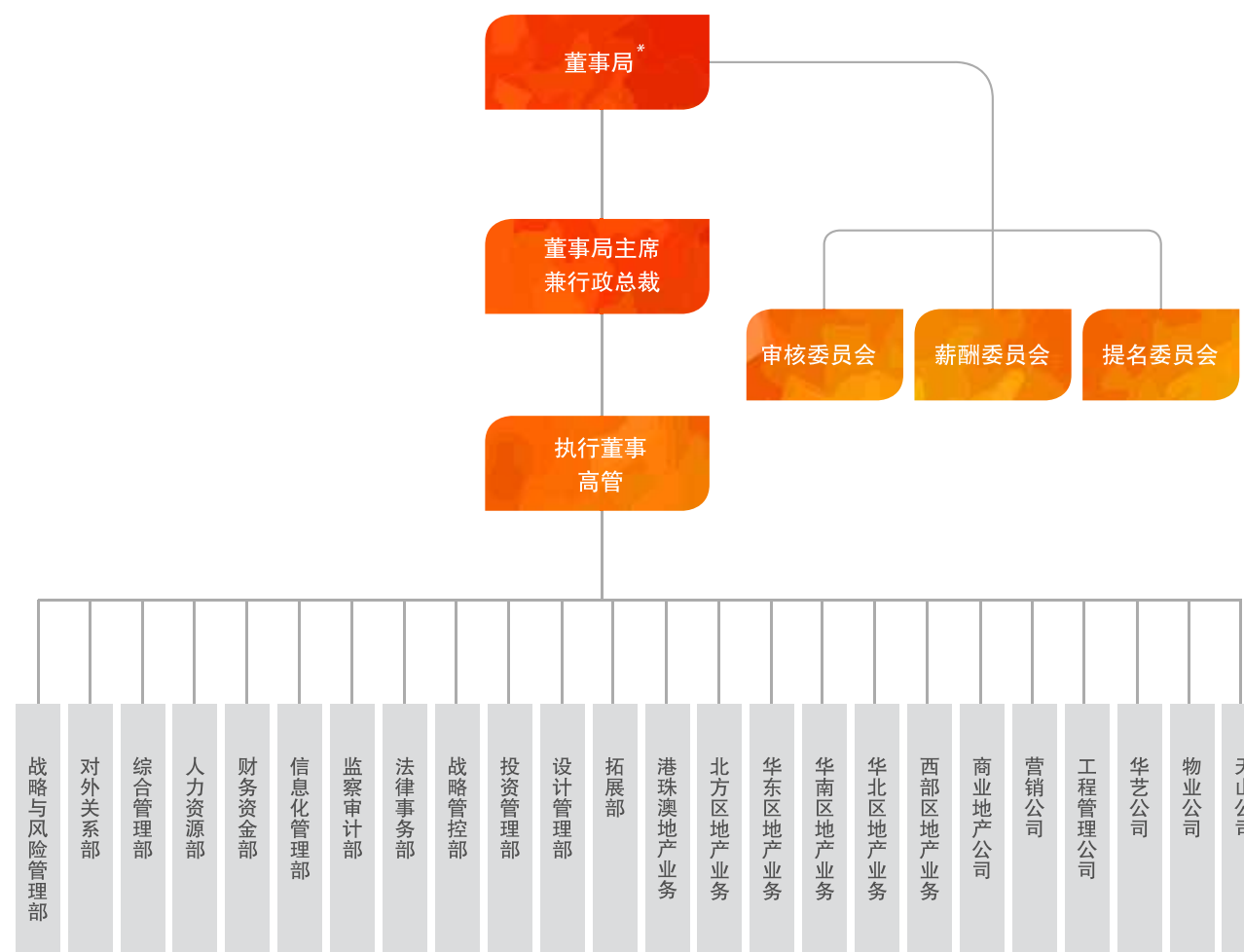
获奖日期	奖项名称	颁发机构
2013.12.19	「财资企业治理奖」钛金奖（财务表现及社会责任范畴）	财资
2013.12.5	荣膺「香港杰出企业」、「杰出上市企业大奖」以及入选「综合实力100强」	经济一周
2013.11.5	2013年中国地产企业年度仁商成就奖（领袖型） 2013年中资港股上市房企top20 2013年房地产上市公司单项奖-最具财务价值上市公司	第一财经日报
2013.10.9	中国大陆企业香港股市排行榜——最大市值企业大奖	亚洲周刊
2013.9.17	2013中国房地产开发企业品牌价值50强 第一名 2013中国房地产企业最佳雇主品牌30强 第二名	中国房地产研究会、中国房地产业协会、中国房地产测评中心
2013.9.12	中国房地产行业领导公司品牌 品牌价值达人民币297.74亿元，居行业第一名	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
2013.8.24	2013中国价值地产总评榜：年度企业公民；价值地产企业	每日经济新闻
2013.8.20	2013中国香港上市公司最佳董事会	理财周报
2013.7.29	2013中国杰出房地产商-蓝筹房地产企业	经济一周
2013.7.26	2012第十届中国最佳雇主-TOP50 2012第十届中国最佳雇主-房地产业最佳雇主	中华英才网
2013.6.26	中国蓝筹地产企业（榜首，第十次）	经济观察报、新浪乐居
2013.6.20	第九届亚洲企业管治企业大奖	亚洲企业管治
2013.5.31	2013中国大陆在港上市房地产公司综合实力TOP10 · 财富创造能力TOP10（第一名）· 财务稳健性TOP10（第一名） · 投资价值TOP10（第一名）	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
2013.5.23	2013中国房地产上市公司100强测评榜（第四名）	中国房地产研究会、中国房地产业协会、中国房地产测评中心
2013.3.29	中国房地产百强开发企业综合实力TOP10（第四名） · 盈利性TOP10（第一名）· 稳健性TOP10（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
2013.3.13	第四年荣膺《亚洲周刊》全球华商1000-「最绩优企业大奖」、首次获颁「最大房地产企业大奖」	亚洲周刊
2013.1.23	中国年度最佳雇主（2012）TOP100	北京大学企业社会责任与雇主品牌传播研究中心、智联招聘

## 公司治理与监督

治理结构

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

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



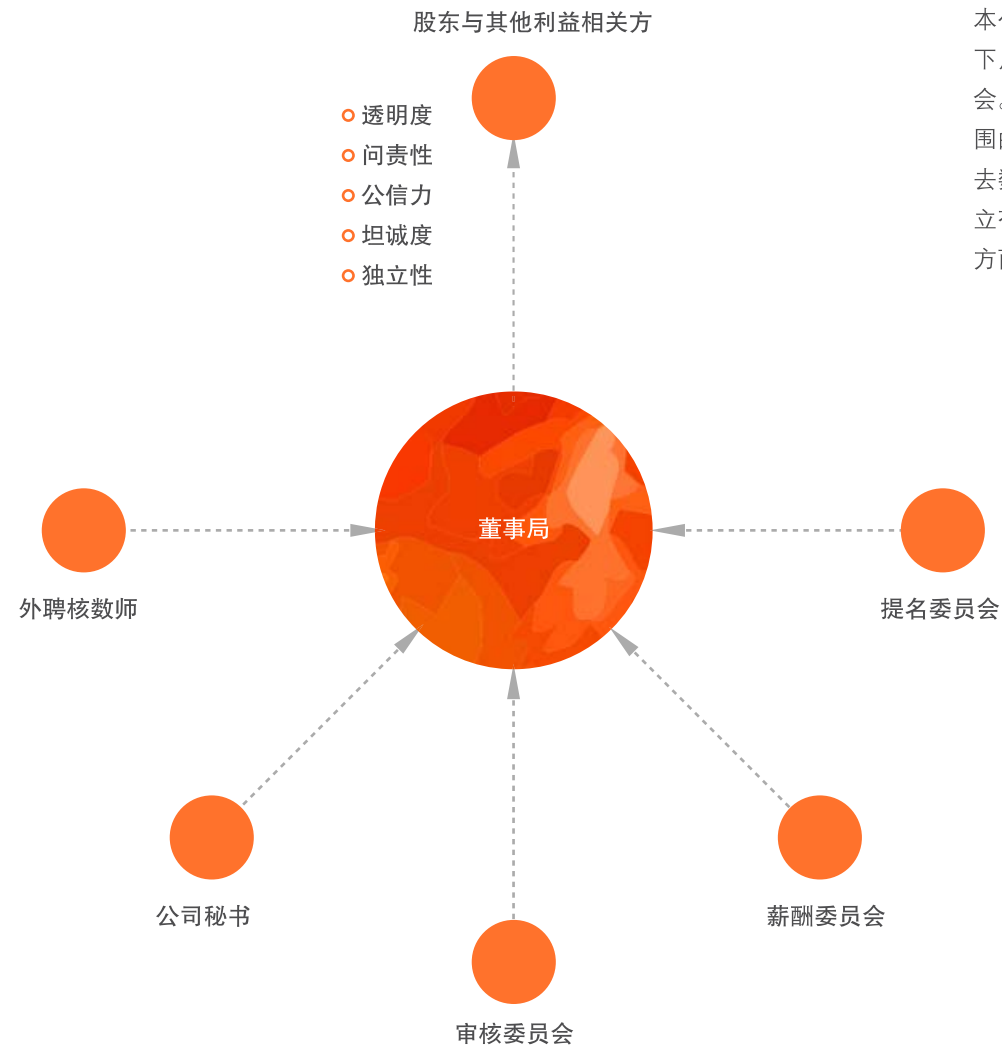
\* 于二零一四年三月十三日董事局包括7位执行董事、1位非执行董事和4位独立非执行董事。





## 公司治理与监督

### 董事局



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

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

2013年内，本公司有12名董事，其中有四名独立非执行董事，占董事局成员人数至少三分之一，其中一名独立非执行董事具备适当的专业资格，或具备适当的会计或相关的财务管理专长。董事局相信，执行董事与非执行董事（包括独立非执行董事）之间已取得合理和适当平衡，以达到充份的制衡，让股东、其他有关各方及公司的利益得到保障。而多元化的董事局组成令会上提出的关注事项及问题不尽相同，使董事局考虑公司事宜时会有更多种类的选择及解决方法，为本公司的持续增长奠下了良好的基础。

## 公司治理与监督

### 投资者关系

中国海外发展重视与股东及投资界的沟通，倾听建议，回答疑问，始终致力于提升信息透明度，加强企业管治水平，提高为股东创造价值的的能力。

对外关系部作为本公司投资者关系的窗口，构建了立体化的信息发布与沟通平台，通过官方网站、电邮系统、项目参观预约平台、以及投资者会议（面谈、电话、视频等形式），实时响应股东和投资者的各类要求，沟通频度和效果持续提升，资本市场各类信息亦能够系统地反馈管理层。2013年1月起，公司月度经营信息简报改版，细分合约销售及认购未签约的金额和面积，透明度再有提升，保持了领先的信息披露质量。



2013年内，公司分别组织年度及中期业绩分析员会，并通过视频同步向全球投资者直播。全年，公司参加20余场大型投资会议，接待近300人次公司访问，电话会议近500次，以及安排205团次，超过1,100人次投资者参观地产项目。





## 公司治理与监督 反贪腐机制

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

通过廉洁从业教育、监察制度健全、举报及问责机制强化等各项举措，持续规范公司各项业务管理决策行为，形成互相制约、互相监督的工作机制，并不断加强公司各级单位作风建设，警示风险，牢固员工反腐倡廉意识，进而保障公司经济效益和管理效益。



案例



### 中海清风行

2013年5月起，中国海外发展各子公司积极参加由母公司中国海外集团发起举办的“中海清风行”企业作风建设创建活动，以“强作风、接地气、保纯洁”为主题，以专题民主生活会为载体，通过倾听基层员工反馈的困难和问题，以实际行动改进会风，节约成本，提升工作效能。活动开展以来，各地区公司“树美德、倡廉洁、重效能、讲诚信”蔚然成风，广大员工借助视频、歌曲、海报、漫画、电子书等各类富有特色的形式，倡导和传播诚信经营、廉洁从业、节能环保等文明美德和廉洁文化，为公司工作作风、企业文化建设注入新的活力。

专题网页：<http://zhqfx.cohl.com/>



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

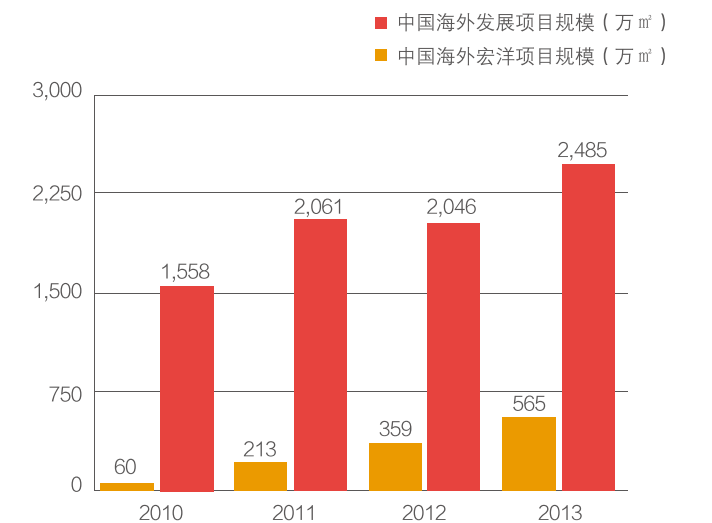
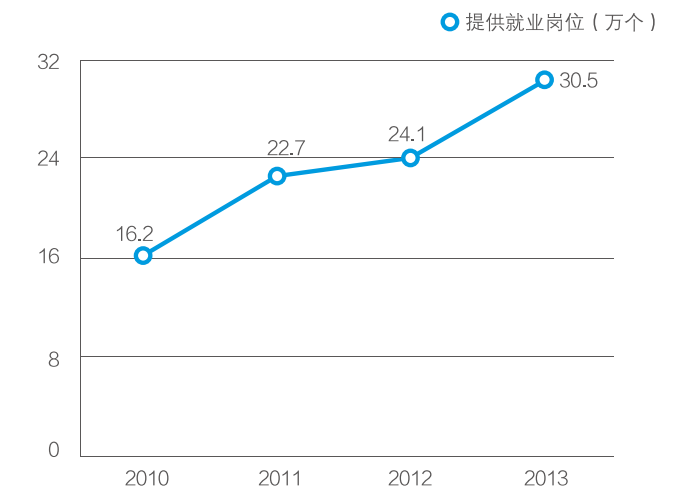


## 与利益相关方沟通



## 创造就业岗位

2010-2013年，中国海外项目发展规模稳步增长，全年在建规模分别达到1,618万㎡、2,274万㎡、2,406万㎡及3,050万㎡。按照每万㎡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四年来间接提供的就业岗位分别达到16.2万、22.7万、24.1万及30.5万个，具有巨大的社会价值和效益。





## 2 员工: 以人为本

中国海外发展坚持人力资源管理的战略性地位, 并一直承担着培养行业精英人才的社会责任, 通过创立并经营“海之子”、“海纳”双动力人力资源品牌, 坚持关键岗位人才“内部培养晋升”的人力资源管理策略, 奠定行业英才“黄埔军校”的地位。

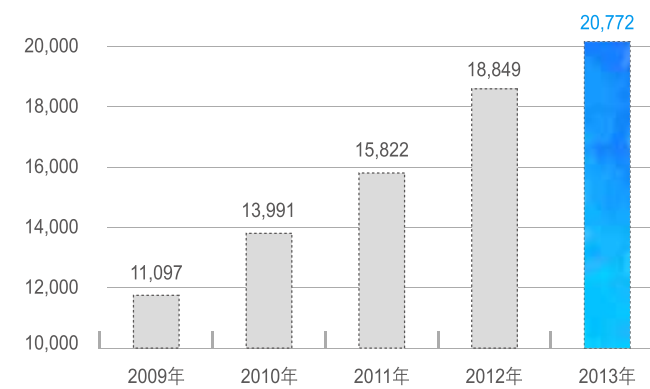
## 员工概况

中国海外发展通过“职业发展研习营”、“启航班”、“职业基石行动”、“经理研习营”、“潜质员工锤炼营”、“高管动力营”等系列化、品牌化的人才培养链条, 辅以“海无涯网络学院”知识共享学习平台, 开创了中国人力资源管理之知识产权保护、人才遴选与培养品牌化经营的先河。并塑造了规模适度、结构合理的人才梯队体系。

公司立足扎实的人力资源基础建设与梯队管理, 以制度完善和文化建设为纲要, 系统性平衡公司和员工共同的发展诉求, 引导员工积极将个人追求融入到企业长远发展之中, 并形成简单、透明、阳光、向上的工作氛围。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。

凭借公司在人才培养与公司治理方面的杰出表现, 公司连续多年被评选为“中国最佳雇主”、“最受尊敬企业”等荣誉。

员工总人数 (单位: 人)



男性员工  
15,190人

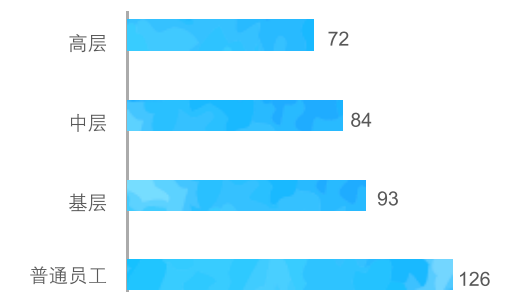


女性员工  
5,582人

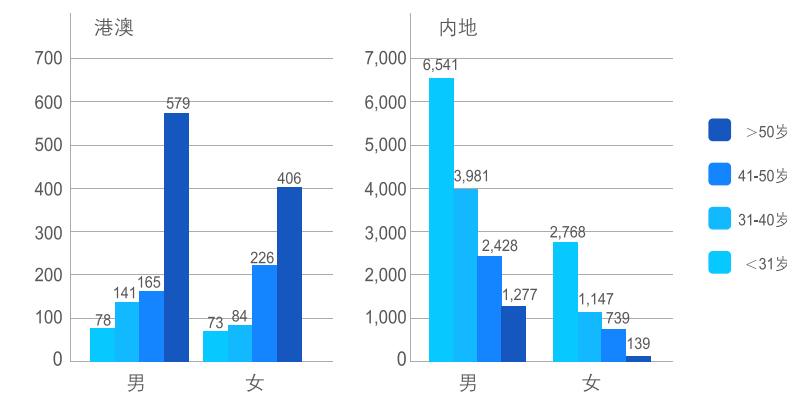


男女比例  
2.72:1

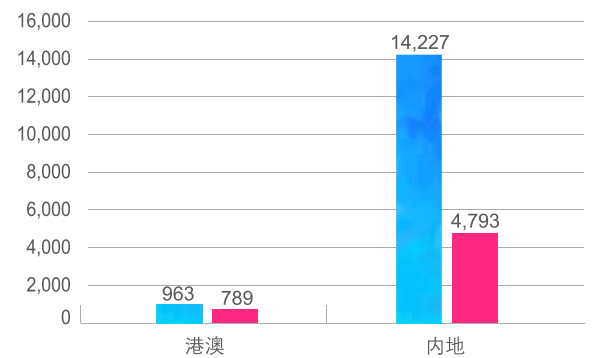
按员工职级划分之平均培训时数 (单位: 小时)



按年龄和地区划分之员工人数 (单位: 人)



按性别和地区划分之员工人数 (单位: 人)

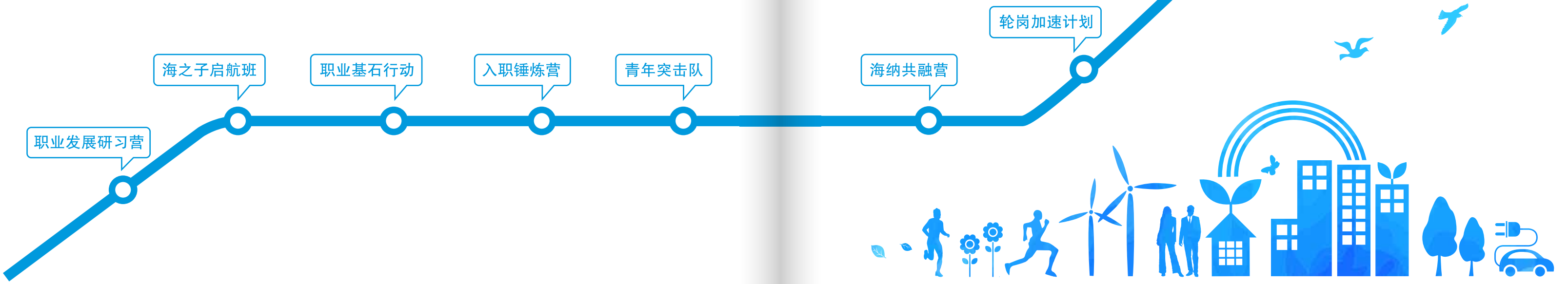


截至2013年12月底, 中国海外发展共有员工20,772人, 超过90%的员工在中国内地工作。其中, 内地地产业务线共有员工3,776人, 本科及以上学历员工共有3,135人, 占比83%。员工队伍平均年龄为32岁, 平均工龄9.3年, 平均司龄3.9年。



# 品牌化 员工培养体系

公司持续构建品牌化员工培养体系，人才培养机制独树一帜。



公司招聘官网  
<http://www.cohl.net>

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。对于有潜质的海之子，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。

2013年，超过350名优秀毕业生通过『海之子』招募计划进入本公司，超过540名社会人才通过『海纳』计划加入中海，为公司源源不断地输入人才。



# 品牌化 员工培养体系



職業發展  
研習營

## 职业发展研习营

「职业发展研习营」作为本公司面向未来行业潜质人才的校企联合选拔与培养项目，2013年，公司继续充分发挥区域公司统筹职能及地区公司的自主性，针对大三、研二等优秀高校学子，通过优化校园宣讲、招募计划、校企交流讲座等学员招募及遴选方案，并借助集中授课、项目体验参观、模拟公司运营、岗位实习及参与社会公益活动等多种形式，着力实现“参与式培养、矩阵化管理、团队竞争合作和产品化输出”的目标，促进高校优秀学生的职业化转型，并丰富学员企业文化体验，进而优化中海地产雇主品牌形象与口碑。

截至2013年，研习营已连续举办七届，今年研习营的定位是“精英人才校企联合培养的明星专案”，有上海、南京、杭州、大连、厦门、西安、济南、重庆、武汉、沈阳等12个城市27所高校237人参加。本年度的研习营历时36天，共完成3次全国授课、近20次区域或地区授课、28场校园推广、38份研究报告、37项创意活动，同时产出20份简报，20余部视频、700余份调查问卷和数千张照片。

## 案例



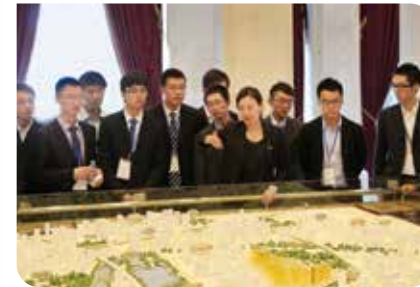
2013年5月9日，济南站第三期研习营校内交流会在山东建筑大学举行，邀请已成为公司员工的第一期、第二期优秀学员与学弟学妹分享收获，互动交流。



2013年5月18日，西安站研习营学员参加全公司组织的集中授课，即邀请清华大学房地产研究所所长刘洪玉教授讲授的《房地产市场价格长效控制体系建设》课程。



2013年5月12日，厦门站研习营宣讲会启动，在进行校园宣传及面试的同时，厦门公司财务总监周静斌先生与厦大财会类专业同学举办面对面的交流讲座，方便同学们更全面的了解公司。



2013年5月18日，上海站研习营学员于紫御豪庭项目学习参观，并通过参观样板房及体验精装修标准，近距离接触中海豪宅标杆产品。



2013年5月13日，大连站第六期研习营宣讲会在大连理工大学举行，通过中海地产、职业发展研习营计划、如何与企业达成一致等内容宣讲，使到场师生对研习营有系统认知与理解。



2013年5月31日，厦门站研习营学员赴厦门思明区农民工子弟学校与小学生开展“梦想·家”六一关爱活动，通过“描绘家园”、“分享梦想”、“感恩父母”活动环节设计，陪伴孩子们度过快乐的儿童节。



2013年5月13日，上海站第一期研习营学员招募面试，通过小型宣讲会+mini评估中心模式，从近200名优秀高校学子中吸纳来自同济、复旦、交大的20名同学为研习营学员。

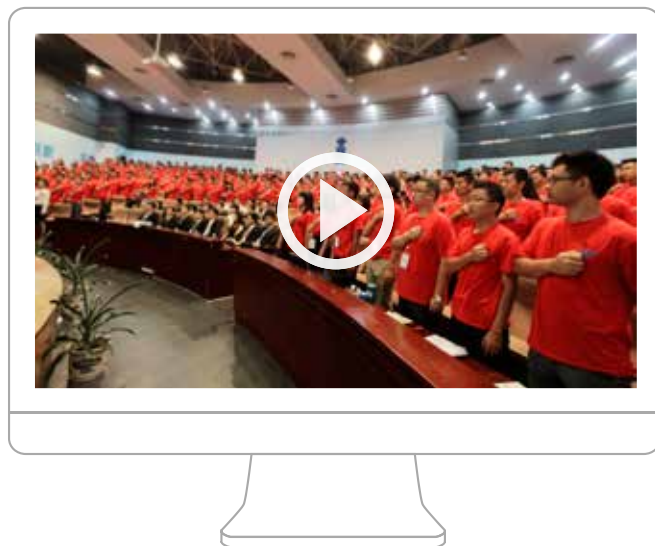


## 品牌化 员工培养体系

### 海之子启航班

2013年8月3日-12日, 全国各地380名海之子齐聚深圳, 参加第十一届海之子入职集训, 作为海之子迈入中海地产职业人生的第一步, 本届启航班以“新时代、新生代、新启航”为主题, 通过高层授课、军事训练、素质拓展、专题分享、综合考试、毕业晚会等丰富多彩的内容, 充分展现海之子们自组织、自管理、自服务的启航班运作特色, 作为“史上最大规模的启航班”, 海之子们全情投入、用心参与, 第一次结合公司愿景与学员群体特征设置启航班主题; 第一次建立海之子代表大会监督议事机制; 第一次理清海之子基本成长诉求等。期间还首次发布海之子誓词与原创主题曲, 体现了海之子的青春活力和创新精神。

视频: 海之子之歌《因为梦想》



### 职业基石行动

『职业基石行动』是公司针对新入职海之子组织安排的短期集中学习和交流活动, 2013年7月16日-31日, 北方区组织区域本部及所属地区公司38名海之子参加为期半个月的职业基石行动, 围绕“专业基础培养”、“职业技能养成”、“中海文化导入”相关主题, 共组织了9次专业基础培训, 2次主题交流, 1次房地产基础知识及企业文化竞赛以及精品项目参观等活动, 引导新入职海之子的中海化与职业化。



### 入职锤炼营

2013年7月7日-8日, 由西部区统筹组织, 来自区域本部、成都、西安、重庆及昆明五家公司的38名海之子相聚重庆, 举行为期两天的西部区2013年度『海之子锤炼营』——2012届海之子转正答辩暨培训活动, 通过团队拓展、互动式主题培训、转正答辩等系列活动重拾启航精神, 回顾与梳理入职一年的工作, 探索和展望新的工作征程。



### 青年突击队

为更好的贯彻落实海之子培养计划, 促进海之子快速全面了解公司各业务环节, 在人力资源部主导下, 各子公司陆续成立二〇一三届海之子『青年突击队』, 促进新入职海之子全力参与到公司重大经营管理活动中来, 在各地项目认筹、客户拓展、网络推广、开盘蓄客各环节都闪现青年突击队的身影。





## 品牌化 员工培养体系



### 海纳共融营

『海纳共融营』是公司海纳招聘培训全流程体系的重要环节，旨在推进海纳新员工快速融入公司企业文化与业务线工作，强化海纳员工的角色转换与职业生涯引导。

金秋九月，相聚华南，有幸参加华南区组织的海纳共融营的培训。让我们再次感受中海的文化渊源和发展历程，让我们对房地产开发业务的流程及各业务线有本位和换位的重新思考，让我们来自不同城市不同背景不同专业的海纳有互动交流的平台。海纳百川，筑梦中海，这是一个关于梦想的新起点。

——佛山公司海纳新员工感言

### 案例



2013年5月24日-25日，西部区本部及下属公司共计36名海纳新员工参与二〇一三年第一期『海纳共融营』，先后完成了企业文化、角色认知与转换、职业规划、素质拓展等课程及训练。



2013年6月30日-7月2日，北方区成功举办为期三天的二〇一三年『海纳共融营』，共有来自北方区各公司的营销、合约、设计、财务、工程、客服等业务线的18位2013年入职的海纳新员工参加。



2013年9月5日-7日，华南区组织开展二〇一三年第二期『海纳共融营』，来自区域本部及下辖地区公司的32名同事齐聚广州现场参训，并有数十名员工参与了相关课程的视频培训，内容涵盖企业文化、规划设计、项目开发、营销、客户服务等，增强海纳新员工的企业文化认同度和团队凝聚力。



### 经理研习营

『经理研习营』作为新晋升中层管理人员的专业与管理技能方面的重要培训，对整个人力资源队伍建设有着举足轻重的作用。

### 案例

2013年5月8日-9日，华南区组织30多名来自华南区各地区公司的新任职部门负责人及从事一定管理工作的中层员工代表齐聚广州，开展为期2天的2013年度经理研习营培训。特别邀请了区域各业务线负责人、中山大学权威教授、专业外部培训师进行授课，并通过经理沙龙、分业务线讨论会等创新形式，引导中层学员从专业走向管理，运用科学管理的知识及案例处理问题。



### 轮岗加速计划

为加速商业地产业务线二〇一三届海之子实现职业化、中海化、专业化的转变，探索以项目为载体的人员轮岗交流及人才盘点建设机制，在商业地产公司的总体指导安排下，成都商管公司迎来二〇一三海之子“雏鹰计划”的13名学员，开启为期一个月的轮岗交流活动。让学员全面参与招商租赁及运营策划工作，并进行部门轮岗、课题调研、项目考察、工具书学习及考试，依托导师辅导、专题培训、团队任务PK、人力资源辅导等方式，以实操促提升，在轮岗实践中实现商业线新入职海之子快速成长。



### 专业深耕坊

『专业深耕坊』旨在增进区域内各地区公司业务线之间的管理经验交流，共同提升业务管理水平。通过项目参观、成果分享、互动交流等环节，促进区域内各地区业务线管理均衡发展、互通有无、取长补短、优秀经验共享及传承。







## 品牌化 员工培养体系

### 案例

2013年5月23日-26日, 北方区成功举办二〇一三年『潜质员工锤炼营』, 是公司首次以区域公司为平台开展此项活动, 覆盖北方区及所属地区公司营销、工程、合约、设计等6条业务线24名2008届海之子成员, 以“文化巩固”、“人才盘点”和“学习竞争”为目标, 通过内外部讲师授课的深入学习、案例汇报与研讨、精品项目参观及毕业典礼等环节, 引导员工梳理个人职业发展定位, 强化了员工的专业能力与团队管理能力。



### 潜质员工锤炼营

『潜质员工锤炼营』是公司整体人才梯队建设中重要的“梯队管理和培养环节”, 是针对具有一定司龄的潜质员工组织安排的短期集中学习及交流活动, 促使潜质员工锤炼提升, 成为各业务线的中坚骨干。



### 总经理、总监资格认证

为有效提升中海物业各级公司总经理、总监的综合管理素质及职业领导力, 深化物业线“改变观念、重树信心、二次创业”的工作思路, 2013年7月31日, 首届中海物业总经理、总监资格认证工作正式启动, 中海物业二级公司总经理、地区管理中心总监、商业地区分公司总经理、专业公司总经理, 共计17人参加了资格认证。涵盖“履职能力认知”和“认证笔试”现场环节, “阅知笃行”《总经理读本》与“命题论文撰写”及电话答辩等环节, 是公司管理人员培养模式的有益尝试。

## 海无涯 网络学院

本公司创立的“海无涯网络学院”已成为员工日常培训学习、自我增值的平台。“海无涯网络学院”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。

2013年“海无涯网络学院”共完成10,072门课程学习, 累计在线学习时长(包括正在学习尚未完成的课程)20,712小时, 人均参与在线学习次数21.8次, 参与学习人数超过员工总数的90%。



### 中海地产联谊会 China Overseas Property

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。

- 小球组(羽毛球、乒乓球、网球)
- 读书组
- 大球组(足球、篮球)
- 电影组
- 郊游与游泳组
- 棋牌摄影组
- 时尚健身与滑冰组



### 员工满意度调研

为更好的提升公司管理水平, 发扬民主精神, 中国海外发展自2008年起依托公司内网平台正式开展员工满意度调查。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题, 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。



### 3 产品: 过程精品

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

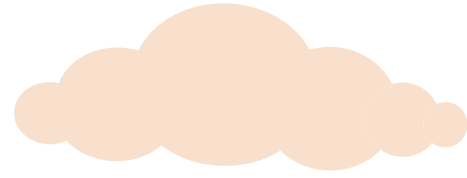
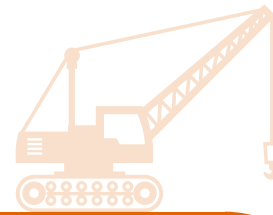
中国海外发展的精品理念集中体现在“过程精品、楼楼精品”的项目发展理念上，并源自公司承建业务的深厚背景及卓越的房地产开发全过程管控能力，30多年前，本公司就凭借“设计新颖、用料上乘、质量优秀、价格公道、管理完善”的项目发展理念扬名香港，而在当前房地产市场潮起潮落中，中国海外发展在每年数千万平方米的建设项目中，从规划设计到施工过程把控，从精装修工程的稳步推进到项目交付入伙前后的精心安排，从全程客户服务、精诚物业管理到地产与物业合力共建精品社区，中海人始终以客户为中心，精耕细作，品牌经营，实现了公司跨区域、规模化的稳健发展。



年份	评奖机构	项目荣誉	项目名称
2013	美国绿色建筑协会	LEED绿色建筑银级认证	成都中海国际中心AB座
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社区金奖及专项奖	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
1995-2011	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



## 规划设计



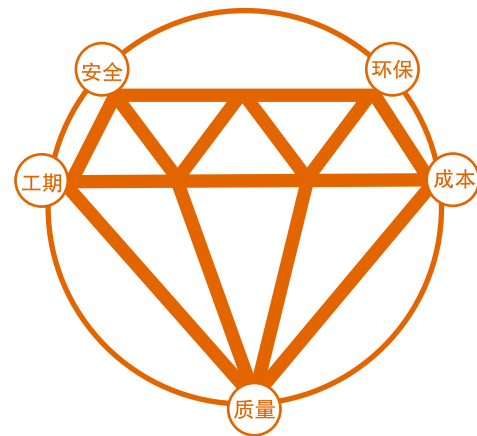
### 工科中海

“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。

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。



### 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束，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。



### 建筑设计

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

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



Art Deco

法式

新古典

英式

新中式



## 品质管控

### 品质采购

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

##### 木地板

2013年，中国海外发展优化了木地板集中采购管理工作，邀请国内知名企业参与投标。明确木地板基材、油漆、粘接剂等原材料品牌要求，且要求投标方提供的产品各项指标必须优于国家标准要求，并重点明确木地板之甲醛释放量指标必须优于国家标准要求；同时也与合作方明确，须建立产品从原材料进厂检测、生产巡查、出厂检验等生产链全覆盖的完善制度，确保出厂产品合格率达100%，有力地保障了公司及客户的权益。

##### 水暖件 TOTO 科勒 KOHLER

为避免公司精装修项目之饮用水二次污染，确保各社区业主日常饮用水健康，中国海外发展2013年度一如既往与国际知名品牌合作，如水龙头集中采购供应商为TOTO和科勒，这两个品牌产品制造标准均高于国家标准要求，其厂家对水龙头所用原材料都有严格的检测标准。公司力促供应商出厂的水龙头配备检测报告，并实现从源头、生产、出厂全过程控制，以保障客户的用水安全。

### 安全文明施工

中国海外发展早在2007年起即发布实施《中海地产施工现场形象标识系统强制执行标准》，对工地大门、围墙、临时建筑、安全帽、塔吊和施工电梯等形象标识作出明确规定，规范施工现场管理。此外公司从制度层面对安全管理责任制、安全检查规定、防火防盗专项要求、项目重大危险源、项目安全紧急应变、安全生产应急预案等都进行了明确，对危险性较大的工程如深基坑工程、高大模板工程、30m及以上高空作业的工程等编制安全专项施工方案并进行专家论证，确保所发展项目之安全文明生产，并使施工过程对周边社区的安全、环境影响降至最低。2013年，共计有20个项目获得54次省市级质量管理及安全文明施工奖项。



### 实测实量

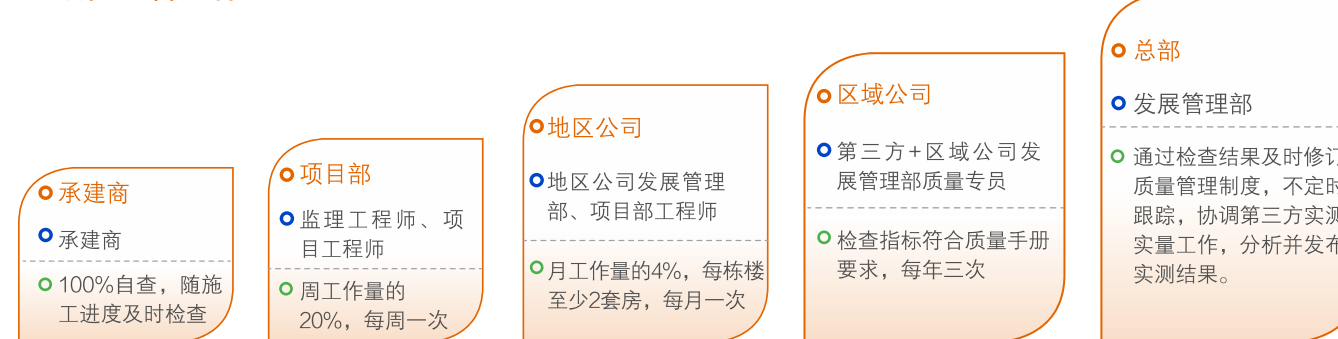
中国海外发展所理解的工程质量不仅仅指施工单位可实现的施工品质，而是结合30多年来的过程精品实践经验，以项目工程策划为先导，减少和避免产品设计与施工缺陷，确保建筑硬件的功能性、住户的舒适性等在内的项目综合质量与品质。实测实量正是实现公司所有项目质量持续提升的关键手段之一。为提高工作效率，公司实测实量工作与风险评估工作同步进行。

实测实量：公司持续规范工程质量、安全文明评估过程中的程序、取样方法、测量操作、数据处理等具体步骤和要求，提供工程质量、安全文明评估的标准操作指引，尽可能消除人为操作引起的偏差，并对项目发展中的质量安全风险进行评估，及时将产品质量回馈给一线施工班组，以便过程中持续督促、改善提高。

在合作承建商管理方面，中国海外发展逐步尝试将中期工程款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。

客观评价项目质量状况，不以单纯提高实测分数为原则，以提升客户质量满意度为导向。重点关注工程质量的三大要素：结构、防水、材料，通过实测实量明确改进和提升方向，持续提高质量及施工管理水平。

### 五级检查管控体系



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。2013年，共对全公司94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。



## 品质管控

### 定期施工检查

中国海外发展持续强化在建项目管理部、总包单位、监理单位的质量管理行为，定期由各地区发展管理部会同客户关系部、承建单位、监理单位等相关人员，对所有项目进行施工现场管理检查，并在检查过程中对发现的问题进行拍照记录，明确整改责任单位，迅速、认真进行整改，确保项目发展品质。



**检查准则：**全覆盖、零容忍、严执法、重实效；不打折扣、不留死角、不走过场。



**检查内容：**施工现场设备安装、施工用电管理、安全管理、材料堆放、施工质量、档案资料管理等。



### 合作商共赢

中国海外发展项目质量保障离不开与所有承建商、供货商的精诚合作，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。



## 客户服务



### 全程客户服务

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

#### 全程客户服务

#### 具体举措

规划设计	<ul style="list-style-type: none"> <li>编制执行项目开发各阶段客户关系管理办法，明确产品设计中客户感受之因素考虑，并参与重要设计变更评审。</li> <li>编制执行全程客户服务之规划设计阶段关注点指引，客户产品使用感受列入设计参考。</li> </ul>
营销推广	<ul style="list-style-type: none"> <li>促进阳光销售，透明购房，所有项目于销售中心执行项目及周边不利因素公示机制。</li> <li>参与项目销售合同评审，确保条款清晰、准确、平等，实际交付情况与销售承诺一致。</li> </ul>
售后服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>开发运用客户关系管理系统（CRM），通过规范客户入伙风险排查、质量维修等服务，管理承建商售后服务，提升工作效率与客户体验。</li> <li>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。</li> <li>建立线上线下多个客户沟通渠道，方便业主反映问题，进行投诉与建议。例如所在社区物业服务中心、所在城市客户关系部、业主论坛及社区等。</li> </ul>
持续关怀	<ul style="list-style-type: none"> <li>依托客户联谊组织“中海会”为准业主定期通报项目建设进度，发送节假日关怀短信，邀请参与客户活动等。</li> <li>针对已入住的业主，不定期组织开展文体娱乐活动，并持续发展联盟商家，丰富社区生活，提供增值优惠服务。</li> </ul>
精品共建	<ul style="list-style-type: none"> <li>物业公司、地产线相关部门协同共进，主动调研项目品质细节，持续改进产品，提升业主居住体验。</li> </ul>
新员工全员客服	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>



# 客户服务

## 内部验房

尽管房屋质量在最终正式交付前早已经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。

## 售后服务举措

2013年，中国海外发展以客户关系管理系统（CRM）为依托，持之以恒地提升售后服务能力：

（1）着重提升产品的交付能力，一线客服人员手持iPad终端辅助验房流程在公司内全面铺开，更加方便、快捷的帮助业主进行房屋验收及入伙办理，及时、准确的记录业主疑问、诉求并持续跟踪，引入了公众监督机制；同时，公区验收模块上线，公区交付质量稳步提升，全年顺利交付房屋4万余套、交付面积800多万平方米。

（2）在全国范围内启动了“房屋维修中心”服务模式，作为各地在房屋交付后常设维修机构，及时响应各社区业主诉求，就地、快速解决问题，经初步统计，其中业主反映的各类问题中70%以上的问题可以在两周内得以解决，售后产品维修工作效率及满意度进一步提升。

## 客户满意度调查

2013年，中国海外发展照例进行了一年一度的客户满意度第三方调研活动，对全国所有准业主、已入住业主进行了抽样电话访问及调研，抽样比例接近10%，调研内容涵盖了销售、设计、质量、物业等各个业务口，系统收集了广大业主的相关评价和意见，在真诚倾听客户心声的同时，亦可推动产品品质和服务质量的持续改进。

全年顺利交付房屋4万余套  
交付面积800多万 m<sup>2</sup>



## 中海会

中国海外发展业主联谊组织“中海会”成立于2004年，服务理念为“精彩生活卓越人生”，截至2013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：

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



### 案例

#### 多彩的社区文化活动

2013年，各地中海会针对不同年龄、不同背景的业主，开展了200余次联谊活动，涵盖生活、节庆、文艺、体育等各类主题，而公司总部统一策划组织的三项全国性联动活动，参与客户广泛，成效显著，分别是6月份的“乐活运动季”活动、8月份的“小小业主物管体验营”活动、10月份的“幸福达人秀”活动，各项活动均有20多家地区公司的100多个社区参与其中，累计参与业主数万人。其中，公司已连续举办4年的品牌活动“小小业主物管体验营”广受好评，并于11月12日荣获2013零点民声金铃奖之“用户洞察奖”。



乐活运动季

幸福达人秀

小小业主物管体验营

#### 贴心的准业主关怀

2013年，各地中海会着重加强了对准业主在等待入伙阶段的关怀工作。通过微博、微信、论坛等媒介，及时传递分享项目工程进度，使广大准业主能第一时间掌握所购房屋的最新动态；积极邀请准业主参加已入伙社区的各类客户活动，使其提前感受中海社区的居住氛围与社区生活风采。



#### 小小业主物管体验营

“小小业主物管体验营”为中国海外发展主办的精品社区活动，于2010年在杭州中海社区首次启动实施，目前此活动已覆盖全国各中海社区，近万名小小业主参加，成为每年暑期中海社区里最亮丽的风景线。本活动主要面向7-14周岁小业主，在“体验岗”板块中，小业主们通过“小小园丁”、“小小护卫”、“小小客服”等物管岗位的工作体验，让其了解到物业人员的辛勤劳动与付出，树立珍惜他人劳动成果、和谐共处的社会公共意识。“公共课堂”板块则向小业主们倡导文明居住理念，传授防盗防骗、消防逃生等技能，提高小业主们的独立生活能力。此外，公司还会组织别开生面的文艺汇演，见证孩子们的蜕变与成长，让家长分享孩子们的经历与收获。



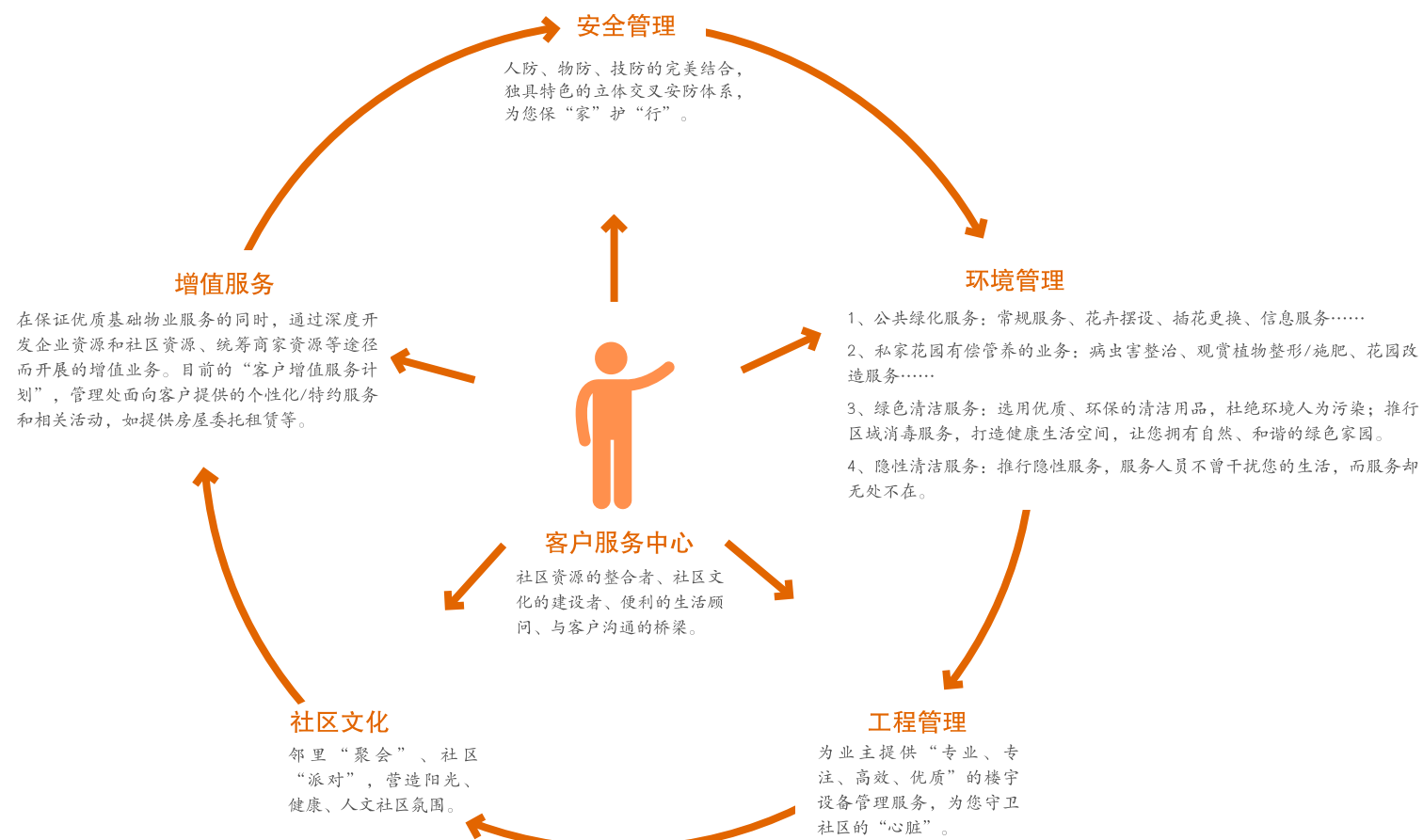


# 物业服务

## 中海物业

中国海外发展旗下所有社区由物业管理行业驰名品牌“中海物业”进行管理，作为中国现代物业管理事业的开拓者，中海物业一直践行“物有所依，业有所托”服务精神，积极提升服务素质，于2013年建立设备设施管理平台、公共能耗管理、园林绿化管理及电梯运行监控系统，提高管理效率，增加管控力度，提升设备管理水平。对各项目停车场管理系统进行升级改造，建设停车场管理系统信息化管控平台。提高停车场的安全性与通行效率，实现停车场智慧化管理，提升客户体验。

此外，为了保证业主的居住安全及正常生活秩序，中海物业要求下属各级单位对所管物业每季度进行安全及健康评估，对各项目的设施设备进行安全检查，并统一将检查结果录入到对应的系统平台，同时各二级公司对每季度检查结果进行通报。



## 创新物业服务

- 季度业主见面会
- 设备机房开放日
- 环境保护参观日
- 物业管家接待日
- 员工岗位互动体验日
- 总经理信箱
- “我为社区献计策”意见征询
- 品质观察员
- 家电保养管家

### 案例



#### “海惠万家”服务社区

“海惠万家”，是中海物业通过整合商家资源以提供一站式服务的网络平台，作为公司提供增值服务业务的重要线上交流平台，于2013年9月正式上线，致力于为广大业主提供专属的便民、实惠的生活服务，包括社区资讯、海惠商城、联盟商家以及招商等服务内容，不断丰富中海物业社区业主的生活体验。  
官方网站：<http://www.icopm.com>



#### 发布《中海物业服务案例金典》

为提炼及分享公司多年的物业管理经验，中海物业总部通过汇总分析各地经典管理案例，总结经验教训，将历年来中海物业系统内各业务条线的管理思路、方法案例进行多轮筛选、提炼及审核，最终编制形成《中海物业服务案例金典》，于2013年4月7日正式成稿印发。全书分为9个篇章，涵盖物业管理行业的先进理念、创新举措、行业标准、应急预案、典型事件处理技巧及工作亮点等内容，有力地促进物业管理一线人员传承优秀经验，提升服务水准。



#### 中海物业再获国际管理体系认证

作为行业内率先获得ISO9002国际质量体系认证、ISO14001国际环境管理体系认证的物业服务公司，中海物业多年来一直以“提供精诚服务、演绎精彩生活”为服务的最高追求。2013年，公司对已有的标准化工具进行吸收消化与再创新，启动全国七大二级分公司的三体系认证工作，推动各级管理单位与国际服务标准再接轨，并于2013年11月15日，再次顺利通过ISO9001、ISO14001、OHSAS18001三体系认证。



## 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。这一服务业主的创新性举措在行业内尚属首次。

2013年年初，结合各地实际需求，公司启动第二批次“精品共建”活动，对全国17个地区32个已入伙项目进行社区居住环境升级改造，包含升级安防系统、增加康乐设施等，计划投入逾人民币6,000万元，现已陆续完工并投入使用。截至目前，公司在“精品共建”项目已累计投入人民币7,665万元（其中已完成的第一批次“精品共建”共投入人民币5,265万元，第二批次已投入人民币2,400万元），覆盖公司60多个项目，逾20万余客户受惠。

#### 第二批“精品共建”项目一览表

上海	中海万锦城	大连	中海华庭、中海英伦观邸
苏州	海悦花园（中区）、海悦花园（北区）、中海胥江府	长春	国社碧林、国社橙郡、国社御峰、紫御华府
南京	中海凤凰熙岸	青岛	清江华府、紫御观邸
宁波	东湖观邸、雍城世家	重庆	国际社区、寰宇天下
杭州	紫藤苑、篁外山庄	成都	中海城南观邸
北京	九号公馆	西安	国社熙岸
济南	奥龙观邸(东区)	广州	中海花城湾
沈阳	国社都汇、国社御河、国社龙湾、寰宇天下-天汇、中海城(虹郡/蓝堡)、中海城央墅(爱丁堡)	佛山	万锦东苑
		深圳	中海华庭

#### 相关评价



中海物业通过近三十年的努力，在行业内获得了不少荣誉，其专业、细心的服务已深入人心。但中海物业从没有停止前进的步伐，精品共建作为中海的独特产物，不仅促进物业在服务上的提升，在其他软硬件方面也进行了改造，通过这一方式，最终能够促进整个行业的良性发展。

——西安市房屋管理局物业办



自精品共建项目开展以来，社区有了许多变化，为了给业主提供更优质的服务，自动化门禁系统全面升级、特色服务更加深入、安全管控全面提升。我们的工作也努力做到流程化、标准化和规范化。

——沈阳中海国际社区物业管理处

截至目前，公司在“精品共建”项目已累计投入人民币7,665万元。



精品共建让参与其中的每一位员工对物业管理工作有了更深入及更细致的了解，促使我们在服务业主的同时，不断的思考——是否还能做更多？怎样才能做得更好？站在业主的角度考虑问题，不断为业主解决实际问题，我们的真诚服务也赢得了更多的信任和满意。

——广州中海观园物业管理处



对于共建“精品项目”“样板工程项目”来说是一个物业、业主双赢的行动。物业服务于业主，同时业主反馈于物业。物业与业主成为一家人，心往一处想，劲往一处使，共同建设美好家园。

——青岛中海紫御观邸业主

### 项目荣誉

项目荣誉一定程度上代表了公司产品建造开发水准、社区管理水准，这些荣誉背后凝聚了公司在项目规划设计、园林布局、户型考虑、物业服务等方面真正的品质与品位，也体现了广大客户消费选择的价值。多年来，中国海外发展的精品项目所获的国际、国内专业荣誉奖项领先行业。截至2013年，公司荣获詹天佑大奖累计达53项（金奖31项、单项奖22项），中国建筑工程鲁班奖7项，国际地产奖12项，项目品质持续保持领先。



- 宁波中海雍城世家、北京中海高湖世家：  
2013中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖
- 苏州中海国际社区爱丁堡：  
2013中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区表彰项目
- 珠海中海富华里：  
2013年国际园林景观规划设计大赛暨第三届IDEA-KING艾景奖“年度十佳设计奖”  
2012年度中国建设优质工程奖
- 上海中海紫御豪庭：  
上海长风生态商务区家园建设贡献奖





## 4 公益: 海无涯 爱无疆



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。



中国海外发展在社区建设方面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，中国海外发展及其母公司中国海外集团在扶贫赈灾、捐资助学、襄助公益方面累计捐赠超过港币1.4亿元。

超过  
港币 1.4 亿

2013年，本公司做慈善及其他用途之捐款约达港币 **3,800,000元**。

中国海外希望学校官方网站: <http://school.cohl.com/>

年份	奖项名称	颁发单位
2013	中国价值地产总评榜年度企业公民	每日经济新闻
2013	中国地产企业年度仁商成就奖（领袖型）	第一财经日报
2012	第一财经·地产企业：年度仁商实践奖	第一财经
2011	中国最受尊敬企业·十年成就奖	北京大学 经济观察报
2010	中国地产新视角十大品牌公益事件奖	搜狐网、搜狐焦点网
2009/2011	中国企业社会责任榜优秀实践奖	第一财经日报
2009	社责内房企业大奖	经济一周
2009-2010	中国最具社会责任房地产企业20强	住建部中国房地产及住宅研究会 经济观察报
2008	促进住宅科技发展贡献奖	中国土木工程学会 住宅工程指导工作委员会
2008	中国人居10年“杰出贡献企业奖”	中国房地产报、国际不动产联盟（IRETO）
2007	中国最受尊敬企业	北京大学、经济观察报



## 2013年 公益历程



### 2013年1月6日，香港 公益金百万行

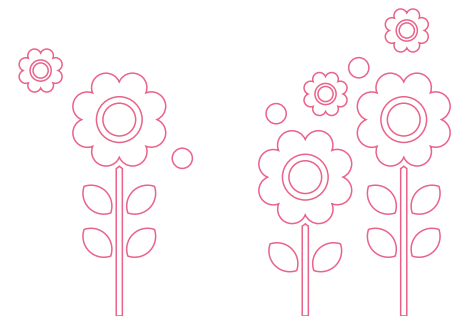
公益金百万行作为香港历史悠久的慈善活动之一，自上世纪70年代开始已连续举办40多年，成为香港的城市慈善品牌，中国海外发展作为香港领先的合资企业，自1997年起积极参与“公益金百万行”慈善筹款活动，至今已超过5,000人次参加，公司还多次组织员工参与公益金发起的“公益绿职日”及“公益金便民日”等活动。2013年度中国海外发展及其母公司共计400多名同事参加了「港岛、九龙区百万行」，所筹善款全数拨捐用于「家庭及儿童福利服务」。此外，本公司亦积极参与香港岛各界社会服务基金会、长春社、无止桥慈善基金等NGO的各类慈善活动，践行企业公民责任。



### 2013年3月24日，香港 「中国海外×亲切」 内地+香港学生绘画大赛

中国海外集团与亲切合办、中国海外爱心基金会赞助、中海会、香港艺术教育协会全力支持的2013「中国海外×亲切」内地+香港学生绘画比赛颁奖典礼于香港中环Courses & Seminar举行。本年度收到超过3,200份作品，当中近2,000份来自香港小学、特殊学校及社会团体，近1,200份作品来自内地7所中国海外希望小学、特殊学校及中国海外发展华南区域五城社区。

本届绘画比赛设专题网页，获香港主流媒体《香港商报》、《文汇报》、《明报》等报道宣传，作品展由3月23日至4月4日期间于香港中环绿洲艺廊举行，希望大众可以见证不同地域、种族及能力的儿童，在同一平台上所展示的共融及平等友爱能量。

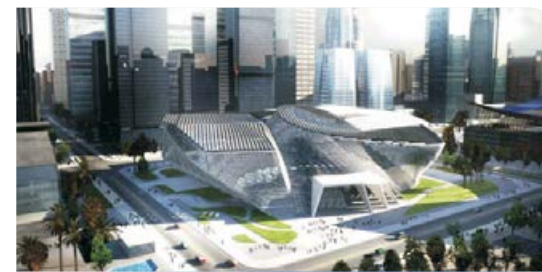


### 城市公益设施建设

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。

### 2013年4月1日，深圳 深圳市当代艺术馆 与城市规划展览馆

深圳市当代艺术馆与城市规划展览馆作为深圳市“十二五”规划的60个标志性重大建设项目之一，已于2013年4月正式动工建设。并于9月9日举办的当代艺术及美术馆发展文化沙龙暨深圳“两馆”名誉馆长受聘仪式上，正式聘请北京今日美术馆前馆长张子康为“两馆”名誉馆长，标志着“两馆”运营管理工作正式启动。“两馆”项目设计理念是一块半透明的“城市巨石”，建筑形体富于动感，设计突出低碳、环保、节能的理念。中国海外发展作为“两馆”的建设方及运营方，将积极探索展馆新的运作模式，打造展馆新的产业链，实现高效运营和可持续发展的有益探索，将“两馆”建设成为深圳城市建设的卓越精品和文化建设的亮丽名片。



### 2013年4月16日，怀化 中国海外第十所 希望小学奠基

中国海外沅陵希望学校在湖南省怀化市沅陵县马底驿乡正式奠基，为公司在内地捐建的第十所希望小学。学校规划总占地面积23,275平方米，总建筑面积5,650平方米，为九年一贯制学校，可容纳1,200名学生就读。怀化市及沅陵县相关领导，中海集团、中国海外发展、长沙公司相关领导及员工，马底驿九校全体师生参加了活动。



### 希望学校

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”。



# 2013年 公益历程

**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。

## 2013年4月20日，香港 援助四川雅安地震灾区

在420四川雅安芦山地震中，公司各单位第一时间组织动员员工响应募捐倡议，中国海外发展及其母公司通过中国海外爱心基金会为灾区捐款共计284.7万港元，积极履行企业社会责任。此外，公司不忘关注地震灾害波及的内部员工，共向50个受灾中海物业员工家庭拨款共计人民币24.5万元人民币予以关怀和慰问。

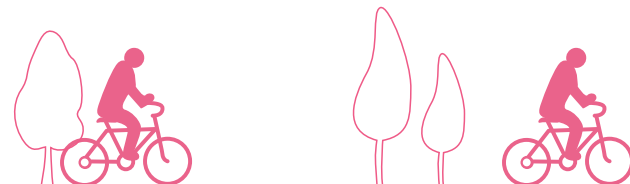
## 2013年7月4日，沈阳 爱相随 骑行传递梦想

沈阳公司部分员工以“爱相约，骑行传递梦想！情相牵，公益传递希望！”开启了2013年希望小学爱心探访活动的序幕，爱心探访自行车队骑行24公里，共同赶赴中国海外沙岭希望小学，发放了中国海外希望小学优秀学生奖学金、优秀教师嘉奖金，并为孩子们带去书籍和学习用品，与全校师生心手相牵，携爱前行。



## 2013年5月14日，成都 爱给希望一片天

在全国第23个助残日来临之际，成都公司组织员工前往都江堰中国海外新建特殊教育学校开展爱心探访活动，除了观看孩子们专属的节目表演外，公司员工还和孩子们一同举办丰富多彩的趣味活动，并带去了精美的小礼物。在与孩子们的接触交流当中，员工们经历了感动、感恩，也体悟了公司历来扶困济弱、关心青少年成长教育的企业公民责任。



## 2013年8月1-4日，长春 「中国海外」 内地香港学生夏令营

由中国海外集团主办、亲切协办、中国海外发展长春公司承办、中国海外爱心基金会赞助的“欢乐童学会——2013「中国海外」内地-香港学生夏令营”（第四届）在长春圆满举行。来自内地七所中国海外希望小学的师生代表、由香港单亲协会及香港圣公会九龙城青少年综合服务中心推荐的香港学生代表共计50人参加了本次活动。

全体参与者本着“开怀接纳、平等参与、学习欣赏”的信念，分组完成多项非竞技性游戏和任务。

活动亦安排了参观长春农博园、伪满皇宫等自然通识教育和爱国主义教育环节。期间，多家长春媒体到场采访报道，活动亦开设了新浪微博话题#2013欢乐童学会#做全程直播。



## 2013年7月13日，成都 “衣旧暖心” 旧童衣回收计划

成都中海城南华府携手英国有机婴儿品牌Natures Purest及成都托爱公益事业组织，带来“衣旧暖心”旧童衣回收计划。为四川凉山州冕宁县玉山山村0-3岁孩子们捐献冬装衣物鞋袜，每捐赠10件即可获得Natures Purest有机彩棉婴儿连体衣一件，当天近40组客户、中海业主等爱心人士参与。



## 2013年9月7日，宁波 关爱青少年 甬城公益慢跑行

为共同感受“阳光、分享、绿色、开放”的品牌理念，宁波中海国际社区携手共青团江东区委，成功举办“关爱青少年甬城公益慢跑行”活动，随着热心业主及市民的“爱心签到”，超过1,000位市民从宁波的四大中心城区同时起跑，慢跑结束后，举行了“中海国际社区微笑计划启动仪式”，此后将有“关注青少年千人帮梦想计划”、“关爱青少年阳光早餐计划”、“关注流动儿童爱心活动”等持续性的青少年“助跑”行动陆续开展。





## 2013年 公益历程

2013年10月16日，赣州

### 公益中海 温暖同行

作为赣州公司“公益中海，温暖同行”系列公益活动的第一站，恰逢重阳佳节，赣州公司携手中海国际社区热心公益的业主们，来到赣州沙河敬老院，给孤寡老人们送上温暖关爱，陪伴老人们度过温馨快乐的重阳佳节。



2013年10月20日，银川

### 爱心拍卖 商业助力慈善

阳光国际企业家协会&中海地产爱心慈善拍卖联谊会于银川中海国际社区成功举行，银川市100多位企业家齐聚一堂，演绎了一场难忘而有意义的慈善拍卖活动，从餐厅VIP卡，到私家收藏的水墨画，再到现场艺术家联袂创作的牡丹卷轴，2个多小时的拍卖活动精彩不断，当日共筹得善款人民币6万多元，全部用于资助宁夏海原县山区的贫困大学生。



2013年9月10日，开化

### 中国海外 马金希望小学启用

时值第29个教师节，中国海外马金希望小学在浙江省衢州市开化县马金镇正式落成启用，学校总用地面积12084平方米，总建筑面积5657平方米，设置24班，为徽派建筑风格。该项目于2012年6月8日签约，7月2日奠基。浙江电视台公共·新农村频道对捐建过程作全程跟踪报道。



### 保障房建设

早在1987年，中国海外发展旗下承建业务就参与香港公屋翠屏村的建设，此后多年来，本公司亦参与香港房屋委员会的多个公屋项目，真正参与并见证香港公屋的发展史。在中国内地，截至2013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。

2013年10月28日，深圳

### 中海阅景花园顺利入伙

深圳中海阅景花园作为深圳市标杆性安居房项目，于10月28日-31日办理入伙工作，期间，2,800多户业主分批办理入伙手续，11月1日起即可入住。为全方位、更便捷的服务业主，深圳公司细致安排相关工作，并在小区现场设立“阅景花园售后服务中心”，配备专业团队保障客户售后服务。



2013年11月30日，呼和浩特

### 爱心义捐 感恩你我

适逢西方感恩节，呼市公司在中海蓝湾成功举办“品牌家电，1元起拍”义捐活动，现场准备的所有品牌家电均人民币1元起拍，低至一元起拍价格并没有影响现场客户的公益热情，每一件商品均经历多轮激烈竞拍，反而都以超出市场价成交。竞得者登记下自己的姓名，最终所拍款项当场封存并将善款捐赠给呼市特教学校，为聋哑孩子们献出自己的一份爱心。



2013年11月12日，吉林

### 同攀象牙塔 共筑中国梦

经历一个多月的紧张施工，吉林公司为吉林市丰满区江南乡中心小学校捐建的爱心图书室正式竣工，成功启用，为该校300多名师生提供了阅读、互动、成长的爱心空间。



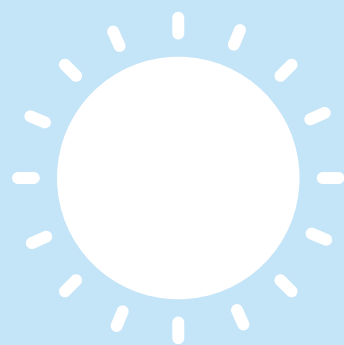
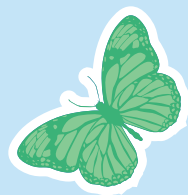
### 爱心图书室 书送爱心 书送希望

2013年4月起，中国海外宏洋联谊会发起“捐一份书香留一份真情”的倡议，号召员工在线募捐，日行一善做好“微公益”，先后为赣州定南洋田小学、兰州星可侨心小学、吉林江南乡中心小学校捐建中海爱心图书室，员工以捐款或捐书的形式参与其中。公司更以此为基点，指导当地子公司开展了“冬日送暖”、“一对一帮扶”等多种形式的公益活动。



## 5 建筑: 绿色地产 和谐社区

房地产行业作为能源、资源消耗巨大的行业，房企在积极响应政府建设生态文明城市、走可持续发展道路的政策时，将节能减排付诸行动显得尤为关键。房地产项目投资与开发过程中节能降耗涉及到建筑设计、建筑材料、室内装修、暖通照明、物业管理乃至住户绿色生活的倡导与实践等一系列环节。



中国海外发展主张采用低成本、高效益的适宜节能技术，从项目定位和规划设计阶段起就将被动式节能（即在完全不使用其他能源的基础上实现建筑的隔热保温等环保节能效益）作为主导思想，贯穿项目开发全过程，在产品的全生命周期中降低能源和资源的消耗，并以自身的项目开发实践引导全社会对绿色建筑的理性认识。

本公司通过对每一位员工低碳绿色办的公行动倡导、大量的商业项目、住宅社区的具体的绿色实践，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，项目发展中通过最大化地利用土地、原材料、能源和其他资源，不局限于绿色建筑评价标识、认证的取得，更多着眼于建筑开发及社区管理中呈现的节能效果和环境品质，实现绿色建筑的可持续发展，提升企业价值以做出更多贡献。



遵守全球报告倡议组织的《可持续发展报告指南》



入选香港恒生可持续发展企业指数



入选道琼斯可持续发展指数



担任中国绿色建筑委员会绿色房地产学组组长单位



支持并参与国家绿色建筑星级评级与认证



支持并参与美国绿色建筑协会“能源及环境设计先锋奖”（LEED）评级与认证

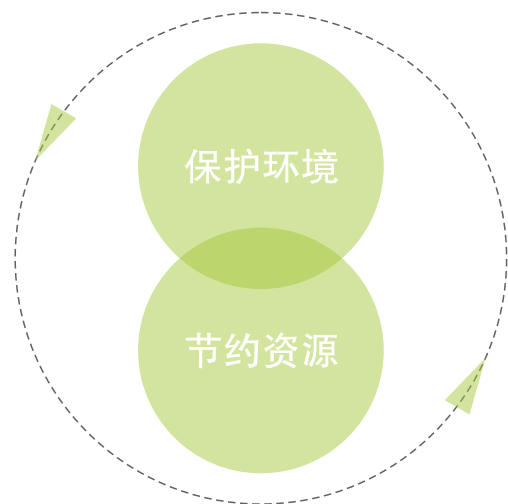




## 绿色办公

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,2013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1,200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。



全年召开视频会议  
超过1,200次



## 绿色地产

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。

在房地产行业,中国海外发展较早将绿色地产研发成果转化为企业执行的技术准则和制度。2007年,结合中国《绿色建筑评价标准》与美国LEED标准,推出了《绿色建筑技术导则》,对绿色地产的开发理念、实施技术细则等予以详细规范,获得住建部的高度评价;结合自身运营管理特点,发布了《绿色建筑推行实施办法》,包括绿色地产项目实施过程控制管理体系、成本控制体系、外部资源平台三大部分。这两份标准和制度,成为全公司贯彻的绿色制度,也成为《中海地产绿色建筑白皮书》的蓝本,指导公司全过程的绿色精品的开发。

### 案例

2011年,中国海外发展联合北京清华城市环境能源研究所,在苏州中海国际社区233-2地块开展了“低碳、健康、智能”三大理念为核心的“春天工程”示范项目,设计目标建筑节能率为80%、可再生能源利用率为50%、节水率为10%、非传统水源利用率为30%、可再生建材利用率30%。项目于2013年正式完工,通过示范项目的实践,公司将总结经验,逐步推广。

2013年4月9日,中国海外发展组织召开“绿色建筑星级认证的全过程解析”会议,并于年初启动绿色建筑项目认证工作,明确了未来几年公司申报的绿色建筑星级认证设计及运营的具体项目,深化绿色地产实践。

- 建筑节能率为 80%
- 可再生能源利用率为 50%
- 节水率为 10%
- 非传统水源利用率为 30%
- 可再生建材利用率 30%





# 绿色地产

## 五代精品

### 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。

### 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。

### 第三代精品

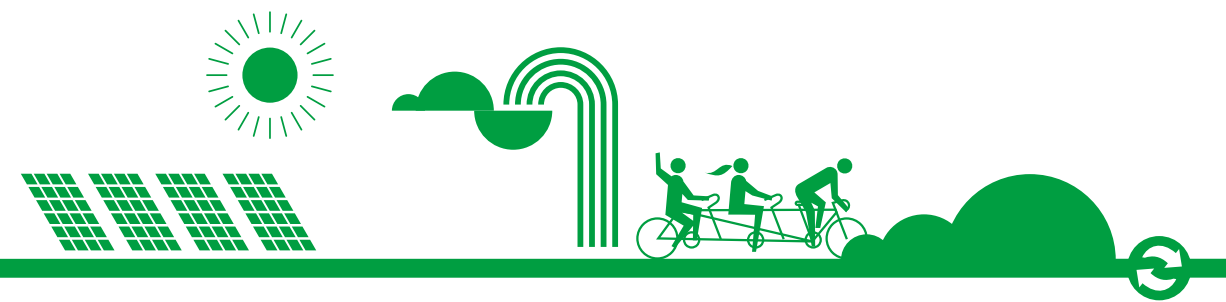
本世纪初，中国海外发展的住宅开发注重概念策划与户型创新，率先在户内融入户外概念，并把景观环境转变为有文化主题的场景，增添了物质空间的文化内涵，推动住宅的宜居性设计，成为客户享受生活的港湾。

### 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。

### 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。



## 绿色全周期技术应用

**达 280万m<sup>2</sup>**  
2009-2013年，国家星级绿色建筑标准的项目建筑面积

中国海外发展早期开发是在项目中广泛应用绿色技术，随着国家绿色产业发展，公司从绿色全周期的技术运用角度进行绿色开发实践。2009-2013年，本公司达到及预计达到国家星级绿色建筑标准的项目建筑面积达280万平方米，这些项目根据不同等级绿色建筑标准，相应采用太阳能光伏发电、中水回用系统、雨水收集系统、户式新风系统、照明控制系统等多种节水、节能材料、设备、技术等。

### 案例

项目规划设计阶段：公司基于自然条件、社区环境与项目定位相结合的绿色设计评审，进行电脑模拟分析，应用被动式节能理念，达到事半功倍的效果。



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地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”。



苏州中海国际社区199-3项目，借助模拟分析，小区设计采用板点结合、平行布局方式，并在园区种植高大树木，有效避免冬季风害，为室内自然通风提供有利条件，提高了居住舒适度。



# 绿色地产

## 案例

项目施工阶段：要求施工单位采用绿色新工艺和新技术，学习借鉴香港地盘环保管理经验，建立施工现场环境保护制度，并实时督导。

### 防扬尘

做好施工场地硬化处理；搅拌机设置扬尘防护棚；运输散装材料的车辆需加盖篷布；现场材料集中堆放，水泥等应置于临时房屋内；工地出入口配置冲洗设施，车辆冲洗干净后，方可驶离工地。

### 降噪音

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

### 污水处理

设置临时防渗旱厕，并统一收集生活污水，严禁排入地表水体；设置简易沉淀池处理施工废水，经处理后回收利用，浇洒施工场地和道路等。

### 植被保护

对施工期间植被损坏，造成裸土的地块，及时覆盖砂石或种植速生草种，以减少土壤侵蚀。施工结束后，再恢复其原有植被或进行合理绿化。

### 建筑垃圾处置

按照市容环境卫生行政主管部门核定的时间、路线、地点运输和倾倒建筑垃圾，严禁偷倒、乱倒。

项目精装修阶段：中国海外发展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。



天津中海八里台



北京中海九号公馆



苏州姑苏公馆

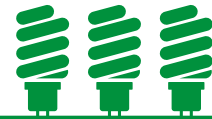
项目	认证日期	认证名称	状态
沈阳中海广场、环宇城	2013.09	LEED绿色建筑金级预认证	在建
北京中海广场	2010.10	LEED绿色建筑金级认证	已建成
北京中海地产广场	2010.11	国家绿色建筑三星级（设计标识）	已建成
济南中海广场、环宇城	2013.10	LEED绿色建筑银级预认证	在建
南京中海大厦	2013.12	LEED绿色建筑金级预认证	在建
成都中海国际中心AB座	2013.07	LEED绿色建筑银级认证	已建成
成都中海国际中心CD座	2013.10	LEED绿色建筑金级预认证	在建
成都中海国际中心G座	2014.03	LEED绿色建筑银级预认证	在建
成都中海国际中心H座	2014.03	LEED绿色建筑金级预认证	在建
北京中海紫御公馆	2011.08	国家绿色建筑三星级（设计标识）	已建成
苏州中海国际社区公园道	2011.11	国家绿色建筑三星级（设计标识）	已建成
深圳中海阅景花园	2012.11	国家绿色建筑一星级（设计标识） 深圳市绿色建筑设计认证（铜级）	已建成
深圳中海天颂雅苑	2012.11	国家绿色建筑一星级（设计标识） 深圳市绿色建筑设计认证（铜级）	已建成
佛山中海千灯湖一号	2012.5	国家绿色建筑一星级（设计标识）	已建成





## 绿色社区

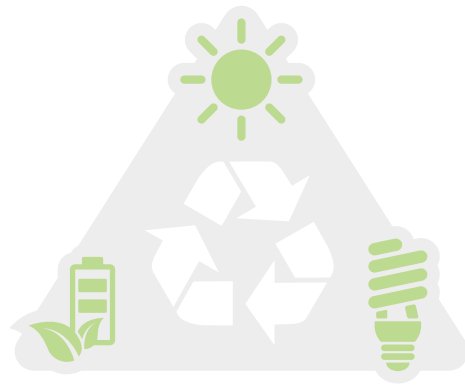
公司倡导绿色、环保、卫生、健康的生活理念，积极开展旗下各个社区生活垃圾的分类收集、废旧电池的回收等环保工作。持续推进“绿色环保”、“低碳乐活”、“共建绿色家园”的居住理念和环保活动。



### LED灯具节能改造



中海物业通过长期的调研和实测数据对比发现，LED灯具具有节能效果明显、耐用等特点，对公司的节能降耗有显著作用。但因灯具的成本偏高，现阶段较适用于地下停车场等需长时间照明的场所。经过综合考虑，公司于2013年4月1日起正式启动地下停车场LED照明节能灯改造工作，截至目前已完成对全国50个项目的地下停车场LED灯具节能改造，共改造LED照明灯30,840支，花费人民币3,268,757元，经测算，预计每年可实现节省电费人民币4,651,187元。



#### 西部地区

西部地区改造了紫御江山、寰宇天下(观澜苑北区)等20个项目，将38W日光灯换为28W的T5灯等，共改造LED照明灯8,860支，预测每年可节省电费人民币1,118,436元。

#### 华东地区

华东地区改造了中海万锦城、中海塞纳丽舍等8个项目，将普通灯泡换为LED节能灯，共改造LED照明灯3,748支，预测每年可节省电费人民币475,659元。

#### 华南地区

华南地区改造了中海锦榕湾、中海橡园等6个项目，共改造LED照明灯6,700支，预测每年可节省电费人民币1,552,198元。

#### 华北地区

华北地区改造了中海紫御观邸、中海枫涟山庄等5个项目，将普通灯泡换为LED节能灯，共改造LED照明灯6,616支，预测每年可节省电费人民币745,288元。

#### 北方地区

北方地区改造了中海城虹郡蓝堡、国际社区橙郡等4个项目，共改造LED照明灯1,759支，预测每年可节省电费人民币380,669元。



案例



#### 节水灌溉

根据不同项目绿地面积及分布情况，施工期间合理布置喷灌喷头及输水管线，保证绿地节水灌溉率。



#### 透水铺装

依据不同项目道路、绿化等规划情况，进行透水铺装设计及施工，达到一定的透水铺装率。



#### 节水器具

所有项目选用高品质的供水管线及节水器具，加快淘汰非节水型的生活用水器具。



#### 检查与宣教

物业公司定期检查、维修住宅及配套公建的用水器具、设备及输水管材，确保公共用水器不发生漏水情况；同时，加强节水意识宣传，提高一线工人节约用水意识。

### 社区节水管理

### 绿色社区生活



案例



#### 1、我爱我家共建绿色家园

为了给业主营造温馨舒适的居住环境，增强业主们的生态环保意识，沈阳公司于2013年4月开展“我爱我家”主题系列活动，4月13日，“我爱我家——共建绿色家园”植树活动在沈阳中海城社区圆满举行，近百名社区业主参与其中，为园区绿化及创造健康环保生活贡献自己的一份力量。



#### 2、与低碳面对面和绿色零距离

2013年4月13日，北京公司携手中海物业在中海城圣朝菲、香克林、风情苑、紫鑫阁、枫涟山庄等社区成功举办“与春天共舞，和绿色同行”第四届中海绿色联盟主题活动，来自北京中海会、物业公司及各社区的业主们共同栽种了“希望之树”。本次活动共有400多户业主在园区绿地内亲手栽种树苗，另有数百株小树被业主家庭认养，同时千余户业主还用自家闲置的废旧书刊画报、废旧电池兑换绿植盆栽，供自家培育养护，释放绿色好心情。



#### 3、奏响低碳生活进行曲

2013年4月22日-27日，时值“世界地球日”之际，为宣传践行低碳生活理念，广州公司联手华南区中海物业精心筹划举办了“世界地球日，奏响低碳生活进行曲”大型环保主题活动，开展包括环保达人IQ大比拼、环保小卫士在行动、爱心传递环保暖心、爱护植物桂香四溢、家庭生活垃圾分类等五项主题活动，丰富有趣的活动吸引了来自十多个中海社区近500名业主参加。



## 关于本报告 报告简介

### 报告简介

本报告为中国海外发展有限公司（报告中简称“中国海外发展”、“本公司”或“公司”）编制发布的第二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2010-2012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2013年1月1日至2013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。

### 公司联系方式

地址：香港皇后大道东一号太古广场三座10楼  
地址：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@cohl.com  
网址：www.coli.com.hk www.coli688.com

### 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。

## 关于本报告 意见与反馈



www.coli.com.hk

有关企业社会责任报告相关意见，  
请联系：688csr@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





● 完全 ① 不完全 ② 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/或服务	业务结构与布局 产品：过程精品 ●
	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	
	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	
	2.6-2.8	所有权的性质及法律形式；机构所服务的市场；报告机构的规模	
	2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	
	2.10	报告期内所获得的奖项	
报告参数	3.1-3.3	所提供信息的报告期；上一份报告的日期；报告周期	关于本报告 ●
	3.4	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的各种估测所依据的假设及方法	关于本报告 ●
	3.12	用表格确定各标准披露在报告中的位置	内容索引表 ●
	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 ②
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	公司治理与监督 公司2013年报 ●
	4.4/4.6	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制；避免最高治理机构出现利益冲突的程序。	公司治理与监督 公司2013年报 ●
	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 ●
	4.12-4.13	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；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	环境：绿色地产 和谐社区 ●
	4.14/4.16	机构的利益相关方群体列表；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 ①
	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（包括以报告回应）	与利益相关方沟通 ●

● 完全 ① 不完全 ② 不适用

指标	描述	章节/解释	披露程度
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	经营效益 公司2013年报 ●
	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	品质采购合作商共赢 ①
	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、公益：海无涯 爱无疆 ●
	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、公益：海无涯 爱无疆 ●
环境	DMA	管理方法披露	环境：绿色地产 和谐社区 ●
	EN5- EN7	通过节约和提高能效节省的能源；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；减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	环境：绿色地产 和谐社区 ●
	EN18	减少温室气体排放的计划及其成效	产品：过程精品 ●
	EN26	降低产品及服务的环境影响的计划及其成效	环境：绿色地产 和谐社区 ●
劳工实践及体面工作	DMA	管理方法披露	员工：以为人本 ●
	LA2	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	
	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	
	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	
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 ②
社会	DMA	管理方法披露	公益：海无涯 爱无疆 ●
	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	公益：海无涯 爱无疆 ●
	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	公益：海无涯 爱无疆 ●
	SO3-SO4	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比；针对腐败个案所采取的行动	公司治理与监督 ●
产品责任	DMA	管理方法披露	产品：过程精品 ●
	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	
	PR5	有关客户满意度的措施，包括调查客户满意度的结果	
	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	

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



中国海外发展有限公司 (00688.HK)  
China Overseas Land & Investment Ltd. (00688.HK)  
中海地产集团有限公司  
China Overseas Property Group Co.,Ltd.

深圳市福田区福华路399号中海大厦10楼  
邮政编码: 518048  
10/F,Zhonghai Bldg.,No.399 Fuhua Rd.,Futian Dist.,Shenzhen 518048,China  
电话Tel: 0755 8282 6666  
传真Fax: 0755 8295 0666  
网址Website: <http://www.coli.com.hk>