

环境、社会及管治报告

2015



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

目录

01	董事局主席寄语	01
02	关于本报告	
	报告汇报准则及范围	03
	报告关键议题评估	04
03	我们的业务	
	可持续发展管理	07
	业务及布局	08
	经济绩效	11
	公司荣誉	12
04	我们的员工	
	员工概况	15
	员工培训与教育	16
	员工健康与安全	19
	员工联谊会	20
	员工参与	22
05	企业管治	
	公司管治	25
	反贪腐机制建设	27
	诚信合规经营	29
	资本市场沟通	29
	利益相关方参与	30

06 精工品质

过程精品 楼楼精品	33
协同共赢：供应商关系管理	34
精心的规划设计	35
精益的施工建造	36
精细的销售推广	37
精诚的客户服务	38

07 商业地产

商业地产概况	43
可持续发展实践	44

08 绿色地产实践

绿色地产理念及宗旨	51
绿色设计	51
绿色施工	52
绿色采购	53
绿色运营	54
绿色建筑认证与推广	57

09 社区参与

保障房建设	61
希望小学捐建	62
品牌公益活动	63

10 GRI内容索引

67



01 | 董事局主席寄语



我们深知，唯有坚持经营、环境与社会的可持续发展战略，才能实现基业长青的远大目标。

有质量的经营效益增长是企业可持续发展的基石。2015年，面对市场挑战，中国海外发展的销售合约额、营业额和股东应占溢利再创新高。2015年，公司实现合约销售额1,806亿港元，同比增长28.3%，售出楼面面积1,260万平方米，同比增长34.1%，全年完成营业额1,480.7亿港元，股东应占溢利333.1亿港元，同比增长22.5%，每股基本盈利3.61港元。过去5年（2011-2015年），中国海外发展的营业额复合增长27%，净利润复合增长22%，价值创造能力保持行业领先，股东权益回报率连续5年保持20%以上。我们有信心继续保持行业领先地位，持续实现稳定、高质量的增长。

环境问题举世瞩目，房企通过推行绿色建筑实现节能降耗尤为重要。作为中国绿色建筑与节能委员会绿色房地产学组组长单位，我们致力于融汇现代科技的绿色建筑实践与推广。2015年，我们继续依托项目开发推行绿色设计、绿色采购、绿色施工、绿色运营的全过程绿色地产理念，截至2015年底，已获得中国绿色建筑设计标识星级认证（GBL）、美国能源与环境设计先锋奖（LEED）、英国建筑研究院环境评估方法认证（BREEAM）合计超过40项，持续推动绿色地产的实践与发展。





2015年，我们进一步加强实测实量质量检测，强化质量安全与文明施工管理等，持续提升工程质量、提升客户满意度；我们继续深化阳光招标采购，与数千家承建商、供应商构建和谐共赢的合作关系；在旗下所有中海系甲级写字楼开展“地球一小时”等国际环保盛事，同时，携手物业公司、广大客户在全国数百个社区中开展“乐活运动季”、“幸福达人秀”、“小小物管体验营”等形式多样的社区活动，共建和谐社区；我们进一步完善“海纳百川、以人为本”的人力资源战略，通过选聘高校优才及社会精英，为公司可持续发展提供坚实的人才保障；我们积极支持保障房建设，截至2015年底，公司开发建设的各类保障房总建筑面积超过460万平方米，其中已竣工约137万平方米。

2015年，我们再次入选“道琼斯可持续发展指数”（2012年至今）、“恒生可持续发展指数”（2010年至今），此亦策励我们不断推进经营、环境与社会的可持续发展战略，与广大客户、股东，与社区、城市共谋发展、共赢未来，打造百年长青基业！

中国海外发展有限公司
董事局主席 行政总裁



02 | 关于本报告

报告汇报范围及准则

自2012年起，中国海外发展有限公司（以下简称“中国海外发展”、“中海”、“公司”或“我们”）主动每年向社会发布环境、社会及管治报告（2015年度报告为第四份环境、社会及管治报告），披露公司的可持续发展理念与实践，促进各利益相关方与公司的了解、沟通及互动，并导引公司相关管理业务的可持续发展。

本报告涵盖的公司实体与公司年报所覆盖的范围一致，报告重点披露2015年1月1日至2015年12月31日期间中国海外发展总部及各级子公司在经济、环境和社会三大领域的业务运营情况，所有数据来自公司的正式文件或统计报告。

本报告在母公司中国海外集团企业社会责任委员会的指导下，依据全球报告倡议组织(Global Reporting Initiative, GRI)《可持续发展指南4.0版本》(G4)核心方案进行编制，另遵守香港联交所《环境、社会及管治报告指引》之相关规定。作为独立的年度环境、社会及管治报告，本报告于2016年4月以中文简体、中文繁体及英文三个版本同时发布（上期报告于2015年6月份发布）。为厉行环保节约，本报告以电子文件方式在公司网站发布。

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

电 话： 852-2823 7888 / 0755-8282 6666

电 邮： 688csr@cohl.com

官方网站： www.coli.com.hk

品牌网站： www.coli688.com

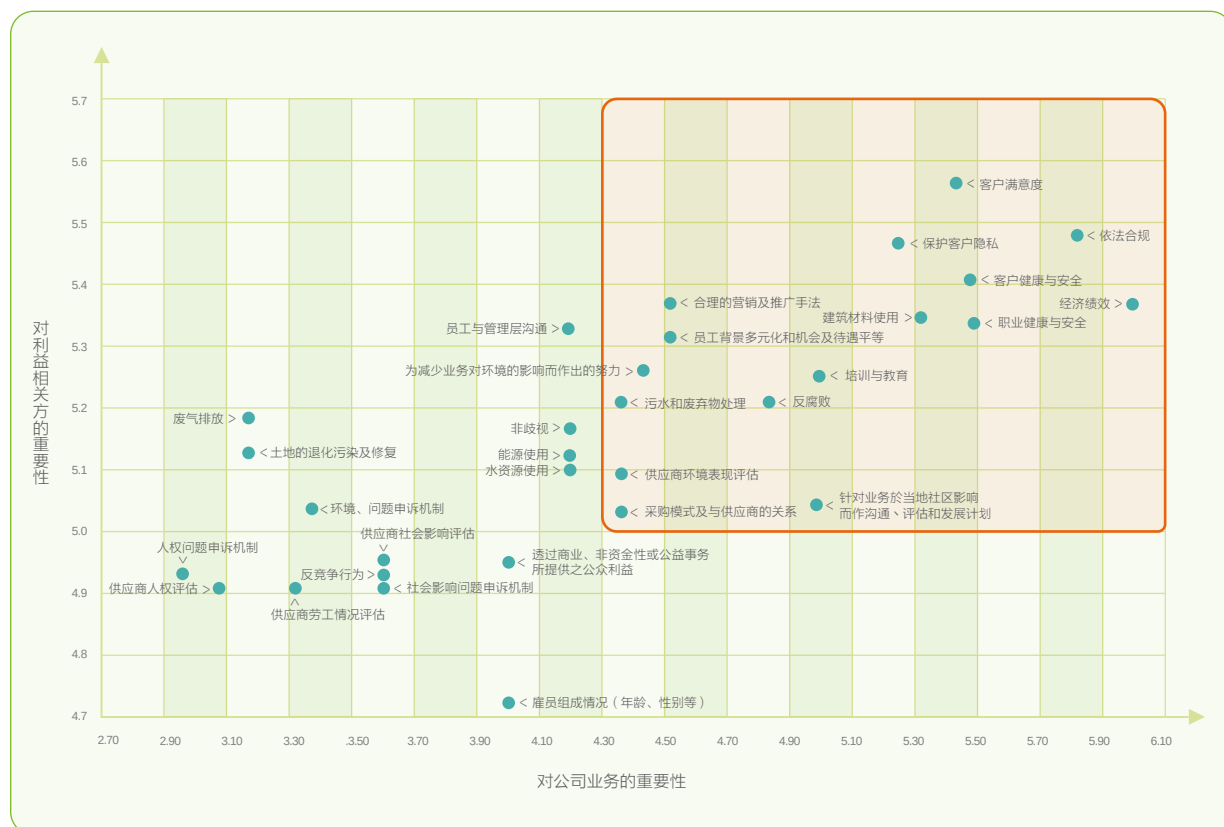


报告关键议题评估

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

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

企业社会责任关键性议题矩阵



03 | 我们的业务

- 公司荣誉
- 经济绩效
- 业务及布局
- 可持续发展管理



中国海外发展是中国建筑工程总公司房地产业务旗舰，作为首家入选恒生指数成份股的中资房企，公司专注于主流城市打造主流精品物业，拥有30多年房地产行业运营管理经验，业务遍布境内外50余个经济活跃城市，坚持以住宅开发为主，商业地产开发与运营为辅的策略，诚信卓越、精品永恒，持续为客户、股东、员工、合作伙伴创造价值。



可持续发展管理

企业愿景

作为领先的房地产开发商，以卓越表现引领行业标准。

经营理念

诚信卓越、精品永恒。

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。

可持续发展政策



股东及投资者

持续提升公司管治及风险、危机管理水平，为股东/投资者创造稳健、长远的价值回报。



客户/业主

坚持诚信合规经营，加强客户关系管理及产品创新，提供高品质的产品及服务，竭力保障客户/业主的各项权益。



员工

推行绿色办公，为所有员工缔造一个公平及受尊重的工作环境，关注员工福利与职业发展，保障员工职业健康安全等权益。



社区

坚守精品化的产品策略，珍视土地价值与自然资源，携手物业、业主共建和谐社区，秉持低碳环保理念，促进业务对环境造成的各项影响得以妥善管理。



对合作伙伴与供应商

构建和谐共赢的供应商关系，履行阳光招标与绿色采购政策，支持及优选推行环保的合作伙伴与供应商，带动上下游企业走可持续发展之路。



社会

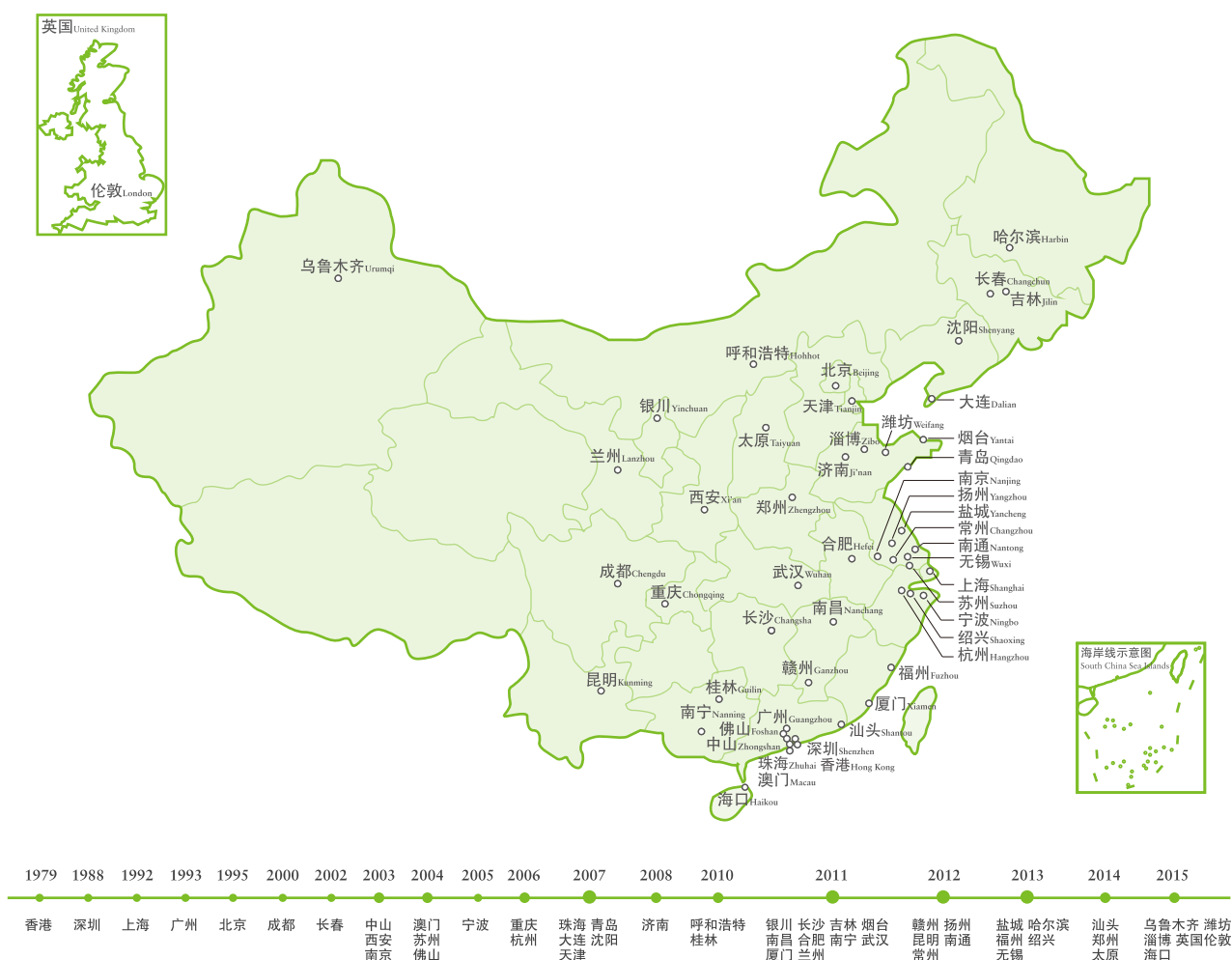
积极践行企业社会责任，襄助公益，捐资助学，融入城市发展，参与保障房建设，推行环保举措，践行绿色地产开发，保护生物多样性并积极应对气候变化。

业务及布局

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，均衡布局于华南地区、华东地区、华北地区、北方地区、西部地区及港澳地区。

※目前，中国海外发展于52个城市从事房地产开发业务，包括北京、上海、深圳、广州、杭州、沈阳、长春、长沙、成都、重庆、大连、佛山、福州、海口、哈尔滨、济南、昆明、南昌、南京、宁波、苏州、青岛、太原、天津、乌鲁木齐、潍坊、武汉、无锡、西安、厦门、烟台、郑州、中山、珠海、淄博、常州*、桂林*、赣州*、吉林*、合肥*、呼和浩特*、兰州*、南宁*、南通*、汕头*、绍兴*、盐城*、扬州*、银川*，以及香港，澳门和伦敦。

※*中国海外宏洋集团有限公司（00081.HK）营运的城市。



业务及布局

房地产开发



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，形成以华南地区、华东地区、华北地区、北方地区、西部地区及港澳地区为重点区域的全国性均衡布局，业务遍布港澳及内地50余个经济活跃城市，为数百万客户提供了优越的居住选择与满意的消费体验。历经30余年的发展，公司成功打造中国房地产行业领导品牌——“中海地产”。本公司还涉及与地产有关的物业投资以及建筑设计等业务。

2015年底，公司总资产达港币4,272亿元，净资产达港币1,915亿元。实现房地产销售额港币1,806.3亿元，净利润港币333.1亿元。截至2015年底，公司拥有土地储备面积超过4,144m²。

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2015年底，投入运营的商业地产面积已达173万m²，并参与城市公益设施的建设与运营。公司致力于为客户、合作伙伴、股东、城市构建协同合作平台，促进商家价值、股东价值、品牌价值持续增值，实现“财富共生、资源共享、共赢未来”。



中海地产官方微信



中海云平台APP



中海地产品牌宣传片
(2015年版)

品牌网站: www.coli688.com

官方网站: www.coli.com.hk



中海环宇城官方网站: www.unipark.net.cn

中海系甲级写字楼官方网站: <http://colioffice.com>

物业管理



1986年诞生于香港，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。2015年，顺应社区O2O的蓬勃发展，中海物业分拆并在香港联合交易所成功上市（股票代码：02669.HK）。



官方网站：www.copm.com.cn

建筑设计



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、厦门和成都等十家分公司。华艺汇聚了1,000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1,500多项，先后共有160多个项目获得390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。

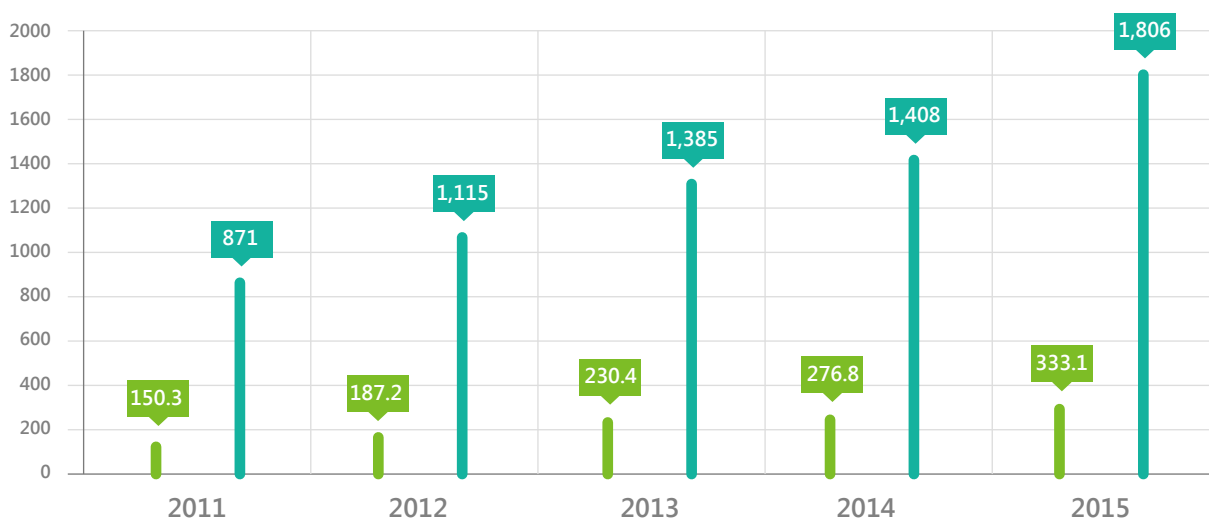


华艺设计官方微信

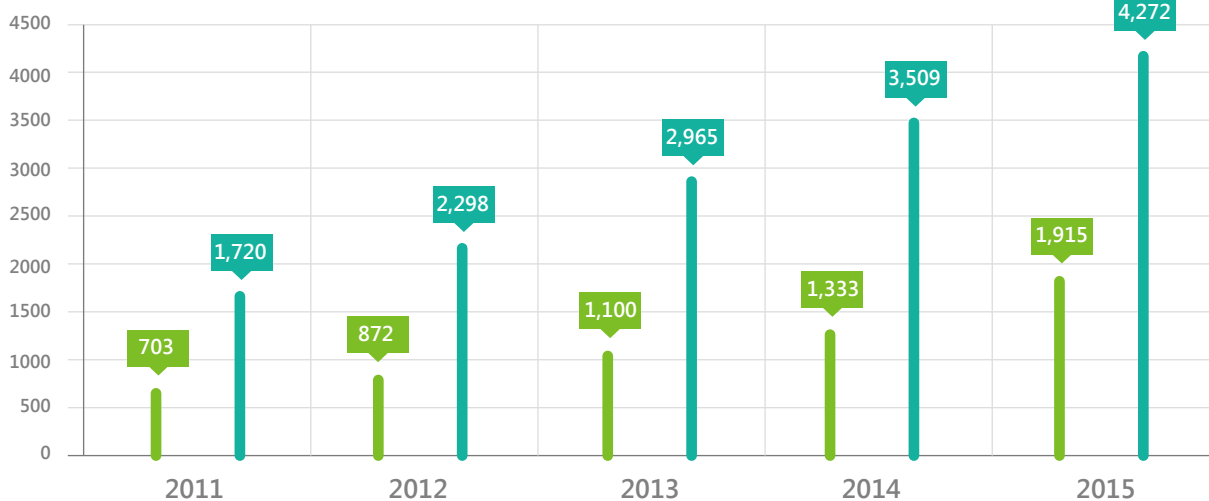
官方网站：www.huayidesign.com

经济绩效

单位: 港币/亿元



单位: 港币/亿元



2015年，中国海外发展全年合约销售额达港币1,806.3亿元，对应售出物业之面积达1,260万平方米。2015年度，中国海外发展经审核股东应占溢利增加22.5%至港币333.1亿元，每股基本盈利上升8.4%至港币3.61元，股东资金增长43.3%至港币1,915.6亿元，每股净资产增加18.3%至港币19.4元。平均股东资金回报达20.5%。

2011-2015年，中国海外发展的营业额复合增长27%，净利润复合增长22%，价值创造能力保持行业领先，股东权益回报率连续5年保持20%以上。

公司荣誉

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

亚洲区优秀企业管治企业	道琼斯可持续发展指数	恒生可持续发展企业指数
中国房地产行业领导公司品牌	中国蓝筹地产企业	中国房地产最佳雇主企业

获奖日期	奖项名称	颁发机构
2015.12.26	2015中国房地产最佳雇主企业 2015中国房地产优质人才培养企业 2015中国房地产优质福利企业	中国房地产业协会 易居中国 房教中国 地产人网
2015.9.24	中国价值地产总评榜：年度价值地产企业、年度企业公民	每日经济新闻
2015.9.11	中海地产品牌价值达397.59亿元，蝉联行业第一 连续十二年荣获“中国房地产行业领导公司品牌”	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
2015.9.11	中国房地产20年影响力企业	中国指数研究院
2015.9.8	2015中国房地产开发企业品牌价值50强（第一名）， 中海地产品牌价值达362.16亿元 中海地产商业发展有限公司： “2015中国商业地产企业品牌价值10强”第四名	中国房地产业协会、中国房地产研究会、 中国房地产测评中心
2015.8.28	中国绿房企（住宅）TOP10	标准排名、投资时报
2015.8.7	中国房地产价值榜中资港股TOP20	第一财经日报
2015.6.26	2015年中国蓝筹地产企业榜首（第十二次）	经济观察报
2015.6.19	《金融时报》(Financial Times)「全球500强」	英国金融时报
2015.5.28	2015中国房地产上市公司测评榜单： 综合实力TOP10（第五名）、H股十强（第三名）、 资本运营5强、风险控制5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
2015.5	2015中国房地产上市公司治理TOP10； 2015年中国大陆在港上市房地产公司：财富创造能力TOP10、 投资价值TOP10、财务稳健性TOP10	国务院发展研究中心企业研究所 清华大学房地产研究所 中国指数研究院
2015.4.15	社会关爱企业卓越奖	香港中文大学商学院Mastermind智库、 《香港经济日报》等
2015.3.27	中国房地产百强企业榜单： 综合实力TOP10、规模性TOP10、盈利性TOP（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
2015.3.24	2015中国房地产500强榜单： 综合实力TOP10（第五名）、经营绩效TOP10（第一名）	中国房地产研究会 中国房地产业协会 中国房地产测评中心
2015.3.30	全球华商1000 - 最大房地产企业大奖	《亚洲周刊》

04 | 我们的员工

- 员工参与
- 员工联谊会
- 员工健康与安全
- 员工培训与教育
- 员工概况



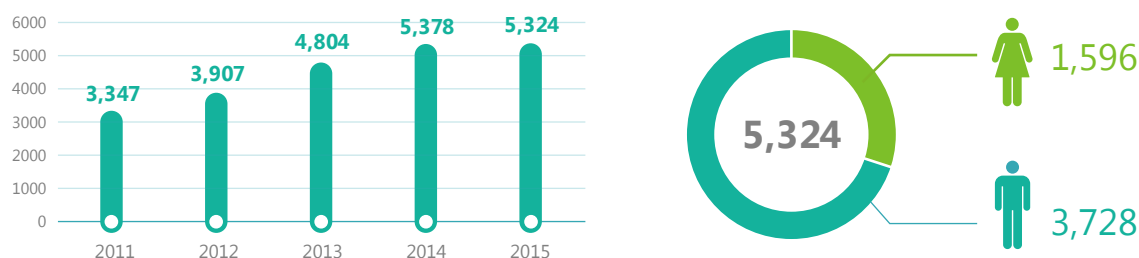
中国海外发展坚持“海纳百川、以人为本”的人力资源战略，创立并经营“海之子”、“海纳”双动力人力资源品牌，选聘高校优才与社会精英，构建体系化的人才培养机制，为企业持续发展提供人才保障。



员工概况

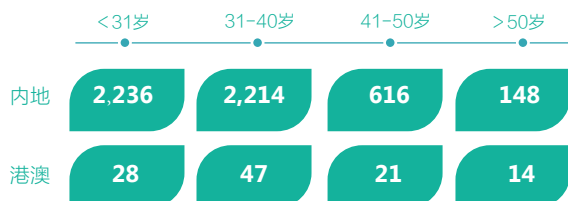
中国海外发展立足扎实的人力资源基础建设与梯队管理，以制度完善和文化建设为纲，系统性平衡公司和员工共同的发展诉求，引导员工积极将个人追求融入到企业长远发展之中，并形成简单、透明、阳光、向上的工作氛围。通过不断完善绩效考核与薪酬福利体系、大力改善办公环境、持续丰富联谊会活动等，提升了员工的满意度和归属感。凭借公司在人才培养与公司治理方面的杰出表现，公司连续多年被评选为“中国大学生最佳雇主”、“最受尊敬企业”等荣誉。

员工总人数



注：此员工总人数包括中海发展各级子公司（区域公司、地区公司、专业公司）员工人数。

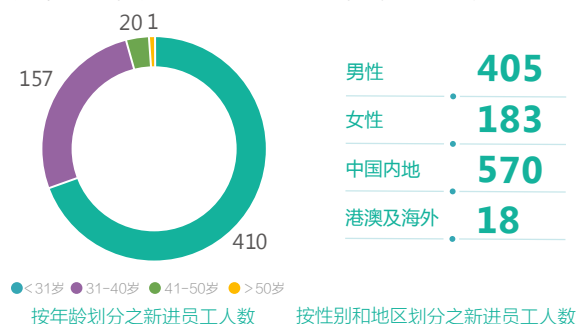
按年龄和地区划分之员工人数



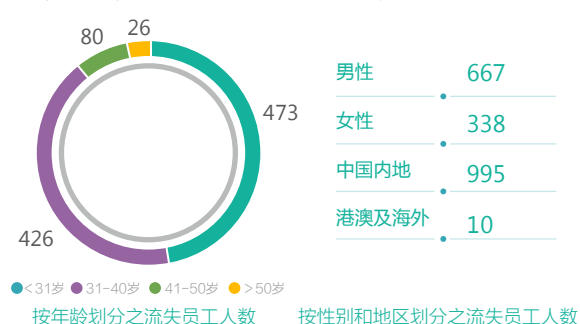
按性别和地区划分之员工人数



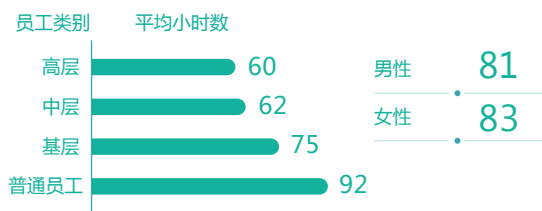
按年龄、性别和地区划分之新进员工人数



按年龄、性别和地区划分之流失员工人数



按性别、员工职级之培训时数



接受定期绩效及职业发展考评的员工百分比

100%

员工培训与教育

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



【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募的潜质人才的吸纳、培养、使用的全案描述。



【海纳】

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

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

员工职业发展的五个关键词与三色管理模式：

绩效导向

制度优先

以人为本

公平公正

创新精神

■ 红色背景 ■

——即国有控股的央企背景+艰苦奋斗的发展历程+务实、正气、阳光的现代企业公民标杆形象。

■ 蓝色模式 ■

——与时俱进的西方管理理念+规范严谨的港式管理+规范化的制度流程体系。

■ 橙色氛围 ■

——以及简单和谐的内部氛围+细致贴心的员工关怀+坚持履行的社会公益。

海之子入职培训

2015年7月9日，营销公司30名新一届“海之子”齐聚广州，启航班正式开班，先后举行了公司高管授课、素质拓展活动，安排营销公司优秀讲师讲授价值策划、储客策划、互联网营销、营销新思维、产品定位、定价等系列专业课程，在4天的集中授课后，结合营销公司专业特质，开展为期数月的项目现场拓客实战体验、营销实战体验环节，全面夯实新员工专业能力与职业化水平。

岗位竞聘

2015年7月30日，为进一步拓宽员工职业发展通道，通过公开竞聘进行人才盘点，传递企业“能上能下”的人才观和价值观，武汉公司组织举行了首次岗位竞聘会。通过会前员工自愿报名、资格预审，竞聘会候选人述职、竞聘答辩、综合评分等环节，促进各岗位员工的工作梳理、反思，推动人才选拔机制的透明化、常态化，创造公平、公正、公开的职业晋升环境。2015年，还有北方区各公司、郑州、南通、扬州、吉林等多个地区也开展了岗位竞聘活动。



海之子入职培训



岗位竞聘



我的一堂公开课

雏鹰计划

2015年9月20-30日，商业公司组织举办了2015届新入职员工集中培训『雏鹰计划』，培训涵盖商业课题研究，企业文化类、商业基础知识及职业技能类20多门课程，分享讲座，项目调研，岗位体验，创意活动等丰富内容，夯实专业基础，增强新员工文化和职业认知，提高团队归属感、凝聚力。

职业基石主题培训季

2015年10-12月，青岛公司针对各业务部门员工的业务水平提升工作，组织了开展了Office系列办公软件、财务管理、设计管理、项目投资管理、房地产开发流程、客户服务等模块的工作的培训，提升公司员工的专业工作能力。

我的一堂公开课

2015年8-12月，北方区先后组织了8次“我的一堂公开课”管理讲堂系列活动，邀请各业务线资深员工进行专业知识与工作经验分享，涵盖成本管理、营销、项目发展、规划设计、质量管理、人力资源、客户关系等各业务，通过系列培训促进全体员工业务水平的提升。



雏鹰计划

潜质员工锤炼营

“潜质员工”是公司人才梯队的重要组成部分，也是公司战略目标的具体执行者与推动者。为进一步加强“潜质员工”专业能力与职业素质的塑造与培养，促进相同专业的共享交流、不同业务的交叉互补。工程管理有限公司于2015年7月17-19日在佛山举办了第一届“潜质员工锤炼营”，从各地区工程管理业务线选出37位优秀员工，进行了高管授课、优秀经验汇报分享、工程策划沙盘演练等集中培训，推动了优秀员工的业务反思、交流及盘点提升。

人力资源工作坊

2015年3月27日，北方区各公司人事行政部负责人在沈阳召开人力资源工作坊，研讨了各公司绩效管理考核方案，共同探讨亮点工作开展的方式、方法。通过集思广益，明确各公司在战略管理落地与制度建设、人才梯队建设与培养、招聘与人员配置、企业文化建设等全年工作开展重点。通过工作坊，凝聚了共识，实现区域内人力资源的全方位保障及价值共享。

海纳共融营

2015年7月、11月，西部区先后举办两期『海纳共融营』，来自成都、西安、重庆、昆明和新疆的海纳新同事齐聚重庆，通过中海企业文化分享、专业交流、主题授课、项目参观等环节，促进海纳新同事的快速融入、组织认同，并协助新同事树立房地产开发精品意识和职业发展精英意识。

华东区·共案研究院

2015年，华东区丰富了原有“华东区·共案研究院”培训品牌，新设置“竞品研究”、“岗位能手公开课”两个培训项目，“竞品研究”加深了公司对同业优秀产品的了解，取长补短。“岗位能手公开课”覆盖全区域各业务线，在全区域分享了不同专业的宝贵工作经验、成功做法等，形成“评优奖励”与“人才培养”的有机结合，并起到持续的示范引领作用。年内，区域共组织相关培训20多次，参加人员累计超过2,000人次。



海纳共融营



华东区·共案研究院



人力资源工作坊



潜质员工锤炼营

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。2015年，全公司共组织日常类培训超过2,570次，参与人员超过13,525人次，参与海无涯网络学习人数占员工总人数比例超过90%，共完成课程逾9,500门次，人均在线学习16次。



在职教育

自2014年起，为丰富员工多元化培训和培养体系，促进骨干员工更新知识、提升履职能力，公司制定了《员工在职学位教育资助管理办法》，以制度化的手段鼓励并资助员工的在职学位教育，为员工发展提供可持续发展的机会和空间。2015年，有十余名员工通过该计划获得业务进修学习机会。



员工反贪腐教育

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



员工健康与安全

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

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，认真做好防火、防盗等工作。
员工年度体检	依照公司相关员工福利政策，本公司每年定期组织所有员工进行年度常规体检，促进员工身心健康（覆盖率：100%）。
员工交通意外险	公司除了为员工办理医疗、养老、失业等常规社会保险（覆盖率：100%）外，还统一为经常出差人员统一购买“交通工具意外伤害保险”，员工出差时不需另外再购买航空货车船保险。
在建项目安全管理	公司作为负责任及注重产品品质的房地产开发商，积极推动业务合作单位，尤其是承建商、分包商于在建项目现场的职业健康及安全管理，通过严格的安全检查、教育培训、第三方安全风险评估等举措，确保各项目安全文明施工。2015年度，公司未发生重大安全事故。

关爱员工健康

中国海外发展旗下上海、珠海、北方区、大连、沈阳、南昌、济南、华北区、杭州、南京、宁波、佛山、西安、昆明、新疆、苏州等公司均为员工举办了体检报告解读等职业健康安全讲座，关爱员工职业健康。

2015年6月11日，珠海公司邀请当地体检中心专家进行“体检报告解读”专题讲座，对体检报告及公司员工关注的共性话题进行解答，并进行了一对一的私密咨询，以促进员工身心健康，此后，体检报告解读学习文件在公司系统内进行了共享。

2015年10月29日，上海公司邀请体检中心医学教授进行“关爱员工健康”培训，邀请员工进行了《身体综合功能测试》、《生活习惯和药物应用测试》等针对性测试，并通过对功能医学、现代医学、传统中医进行对比分析，为员工健康生活、预防疾病提供指导。



员工联谊会

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



小球组
羽毛球
乒乓球
网球



大球组
足球
篮球



郊游与
游泳组



时尚健身
与滑冰组



读书组



电影组



棋牌
摄影组

案例：我在中海挺好的

2015年中秋节，工程管理公司联谊分会策划开展了“我在中海挺好的”主题文化活动，借中秋佳节，支持鼓励员工向家属、长辈邮寄贺卡、照片等形式，记录及传递员工工作点滴，分享“快乐工作、健康生活”的氛围，各地区工程管理人员1,000多人参与，有些地区还依据实际邀请员工亲属一同欢度中秋，实现了公司与员工间互动，增进了员工幸福感。



案例：企业文化活动

中国海外发展组织参与了母公司各项企业文化建设活动，在“荟聚中海”、“先锋微行动·我为中海划未来”、“梦想同行”中海印象摄影大赛各类活动中，屡获佳绩。



员工参与

机会及待遇平等

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

本公司尊重每一位员工，并尊重其参与相关行业协会的自由权利，公司实施的人力资源相关政策与措施支持“联合国全球契约组织”之基本原则和倡议，公司所辖的工作场所并无雇佣童工、强迫劳工的情形及相关违规事件。



员工与管理层的沟通

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



员工满意度调研

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

员工满意度调查分为总体满意度、工作环境满意度、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计献策。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。



05 | 企业管治

- 利益相关方参与
- 资本市场沟通
- 依法合规管理
- 反贪腐机制建设
- 公司管治



中国海外发展深信高水平的企业管治是公司实现盈利、可持续发展的关键基础，通过持续完善公司治理结构、强化公司反贪腐机制建设与诚信合规经营，并保持与资本市场的紧密沟通，立足各利益相关方的期望和权益，在所有业务环节尽职尽责、诚信高效，驱动公司战略目标的实现，多次荣获“亚洲区优秀企业管治企业”、“最佳投资者关系公司”等荣誉。

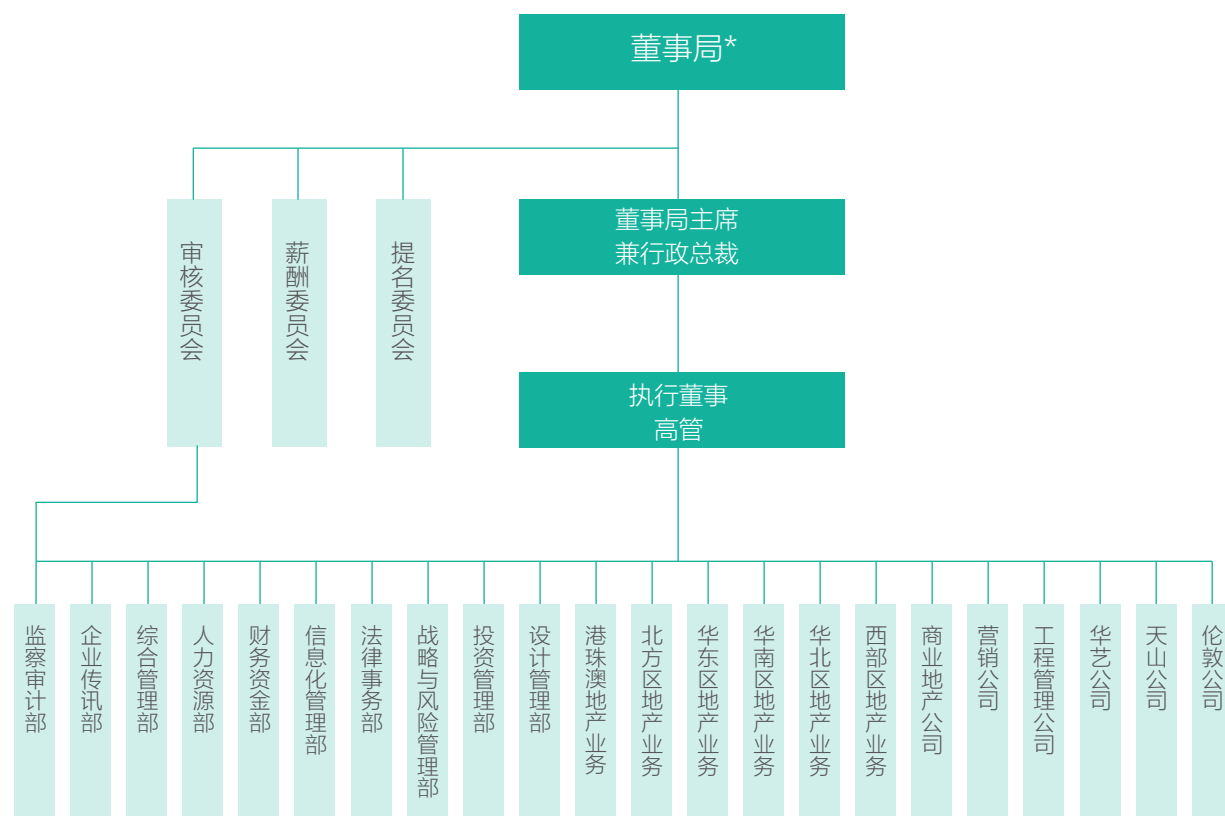


公司管治

管治结构

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。



* 于二零一六年三月十八日董事局包括4位执行董事、1位非执行董事和3位独立非执行董事。

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

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

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

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

FinanceAsia



2015年3月23日，公司获颁《金融亚洲》多个奖项：

- 最佳企业管治：第三名
- 最佳投资者关系：第四名
- 最佳管理企业：第五名



2015年4月10日，《亚洲企业管治》在港举行第五届「亚洲卓越奖」颁奖典礼：

- 中国海外发展董事局主席兼CEO郝建民先生荣获「亚洲卓越奖-亚洲最佳CEO」
- 中国海外发展获颁「亚洲卓越奖-最佳投资者关系公司-中国」

反贪腐机制建设

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（2014年更名为监察审计部），拓宽公司内外检举渠道、强化内外部监督体系。

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

 廉洁教育 培养意识，保持 宣传教育持续性	《员工职务行为守则》进行全员廉洁自律宣传 - 编制下发《廉政漫画》刊物、《廉洁与效能》刊物、《企业风险防范漫画手册》 - 廉洁从业手机短信提醒 - 企业文化展播包含企业廉政内容
 制度约束 建立规则， 保证制度健全性	- 严格执行“三重一大”事项监督 - 明确公司岗位风险防范机制 - 执行不相容岗位分离管理机制 - 制定并执行廉洁与效能诫勉谈话制度 - 制定并执行投诉与举报管理办法 - 制定并执行廉政建设责任制考核实施细则 - 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。 - 与商业合作伙伴签订合同的同时签署廉洁协议书：防止各种不正当行为的发生，保护各方利益。 - 领导班子签订廉洁自律承诺书 - 建立公司领导人员廉政档案
 举报与调查 加强监督， 强化监督常态性	- 严格执行常规效能监察 - 开展专项性监督检查 - 开展廉洁自律，加强廉洁公示 - 员工满意度调查包含有关领导班子廉洁情况满意度调查 - 合作单位满意度调查 - 公布投诉举报电话、信箱，接受各方投诉举报
 强化问责 保证责任追究 严肃性	- 贯彻执行员工效能问责暂行规定 《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。 - 各级管理考核制度中均明确了廉洁自律责任。

进一步健全监察职能

2015年度，公司监察审计部优化了部门人员结构及专业背景，充实了监察审计专业团队，并深化部门职能设计，聚焦公司廉政监察与宣传教育、管理效能提升，并完善上市公司内部控制和风险管理，理清了与上市公司审核委员会的汇报关系，确立“一、三季度提交报告，半年度、年度参会汇报”审计汇报机制，得到公司独立董事的一致好评。此外，年内，监察审计部完善了《内部审计制度》、《内部审计实施细则》、《离任（任期）经济责任审计管理规定》等监察审计制度体系，全面核查了各地区公司《致供应商公开信》及《廉洁协议书》的发放情况，检视及优化公司投诉举报渠道的运行状态。



持续推进廉洁从业教育

中国海外发展加强各级管理人员的廉洁教育和作风建设，紧紧围绕“三严三实”（“既严以修身、严以用权、严以律己，又谋事要实、创业要实、做人要实”），陆续开展了系列教育活动，参训的各级管理人员300余人次，课程涵盖国家政策解读、廉洁教育等内容。此外，公司将廉政建设作为重要考核指标列入《地区公司经营管理目标责任书》，并为各单位负责人建立廉政档案，加强廉政建设对生产经营的指导作用。2015年，公司还按照经营管理流程，分阶段、分业务线梳理廉洁风险点和防范措施，汇编《廉洁风险防范教育指引（房地产业务篇）》，进一步营造遵守职业规范、坚持廉洁自律的良好纪律氛围。



诚信合规经营

坚持诚信与合规经营是公司在进驻城市开展业务、赢得客户与合作伙伴等利益相关方尊重的前提。公司自2014年成立法律事务部以来，持续推动公司法律风险防范的全方位、系统化、规范化建设。2015年，法律事务部在推进工商登记与股权关系等日常工作的同时，以法律培训与宣传为基础，以诉讼风险管控为手段，严格控制合同风险，并加强外聘律师管理，保障公司经营决策顺利进行。年内，继续发布“以案学法”案例学习资料，促进各级公司对业务运营相关的法律、法规及条例及时知晓与遵循，并持续对业务开展活动中的法律风险进行事前预警，防患未然。

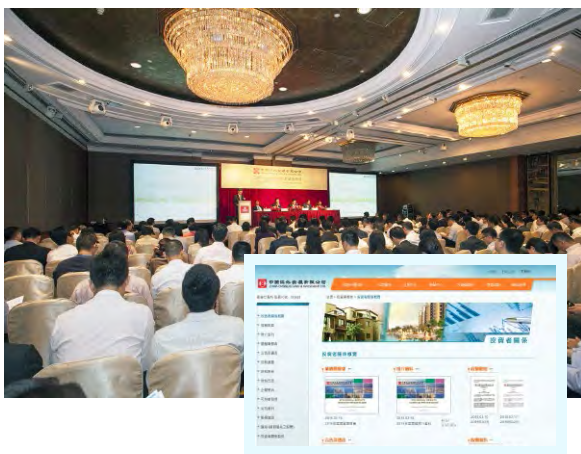


此外，2015年就营销业务，以“房地产销售法律风险防范”为主题，以《房地产销售法律风险解析》为基础，在全公司范围内开展了为期四个月的系列培训，并编印了《房地产销售法律风险一览表》，作为一线人员的工具手册，提升一线员工的法律规范意识及工作水平。同时，公司通过内网“合同管理系统”对营销、设计等业务线签署的合同进行标准化、信息化管理，对各业务线对外使用的合同监督管理，有效降低对外开展经济活动中的法律风险。

资本市场沟通

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

公司与投资界保持密切沟通，通过投行会议、公司访问、电话会议、地产项目参观等多种形式与投资者进行互动交流。年内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。投资界各参与方人士，亦可透过登入公司网站「投资者关系」专页，取得更多有关本公司的资料。



利益相关方参与

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

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

06 | 精工品质

- 精诚的客户服务
- 精细的销售推广
- 精益的施工建造
- 精心的规划设计
- 协同共赢：供应商关系管理
- 过程精品、楼楼精品



中国海外发展认为房企最关键的社会责任是为市场提供高性价比、高品质的产品与服务，公司多年来一贯秉持“过程精品、楼楼精品”的产品责任理念，与数千家供应商通力合作，通过对整个房地产开发全价值链精细管控，从设计、建造、推售以至全过程的客户服务，为客户创造价值。此外以年度的可持续发展绩效评估，逐步将企业“经营、环境、社会”的可持续发展理念深入、内化到各业务环节，推动公司有质量的增长。



过程精品、楼楼精品

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驰誉市场，同时建立了全过程、立体化的客户服务网络，为客户提供专业化、个性化的服务，赢得客户对中海地产品牌的长期忠诚。

中国海外发展的精品理念集中体现在“过程精品、楼楼精品”的项目发展理念上，并源自公司承建业务的深厚背景及卓越的房地产开发全过程管控能力，30多年前，本公司就凭借“设计新颖、用料上乘、质量优

秀、价格公道、管理完善”的项目发展理念扬名香港。30多年来，公司的规划设计持续创新，推出了逐级递进的五代精品住宅，持续引领行业发展。在当前房地产市场的潮起潮落中，中国海外发展在每年数千万平方米的建设项目中，从规划设计到施工过程把控，从精装修工程的稳步推进到项目交付入伙前后的精心安排，从全程客户服务、精诚物业管理到地产与物业合力共建精品社区，中海人始终以客户为中心，精耕细作，品牌经营，实现了公司跨区域、规模化的稳健发展。



协同共赢：供应商关系管理

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

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

当前，立足供应商关系管理，贯彻公司的可持续发展方针还需要持续的努力。鉴于公司的核心业务为房地产项目开发，涉及到众多大型项目建设，公司重点着力确保产品品质的严苛把控，并保障项目现场劳工的职业健康与安全、薪酬福利管理等方面。

劳工权益保护

近年来公司每年的在建项目规模都超过一千万平方米，间接为进城农民工创造了大量的就业机会，通过加强与供应商的用工秩序的规范管理，保障农民工应有的权益。

1、劳工职业健康及安全管理：在建项目劳工的职业健康与安全是项目现场管理的重中之重。公司与承建商紧密合作，通过制定地盘安全生产管理规范，并进行各种安全常识培训以确保在建项目的工程意外事故处于业界低水平。2015年，公司在建项目未发生重大伤亡事故。

2、劳工的合约及薪资管理：为确保项目合约劳工得到应有的合法、公平对待，公司为此建立承建商企业信用档案制度，对参与项目投标的施工单位进行诚信记录审查；建立和完善劳工管理机制，要求所有合作商与劳工签署劳动合同，以明确双方权利与义务，另外，编制工程款和农民工工资支付表两张表，定期抽查执行情况；建立日常工作机制和监督机制，在项目现场公告劳工问题举报投诉电话，监督施工单位依法尊重劳工权益；不定期组织劳工开展国家法律法规相关的科普讲座，进一步提高劳工法律维权和保护意识。



精心的规划设计

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

公司所有项目从规划设计阶段起就始终将当地客户的需求放在首位，做到设计创新、管理科学、注重细节。公司已逐步形成以纯高层住区、纯别墅住区、高层住宅+Townhouse/商业街区混合住区为主的规划结构体系，以及Art-Deco、新古典、法式、英式、新中式等多种立面风格体系。传承经典的立面风格体系稳重大气，造型比例推敲严谨，节点大样设计精细，材料应用

追求原汁原味，户型空间设计科学实用，有效提升了产品的市场认受度、美誉度，也逐渐形成了公司产品特性鲜明的设计风格。

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

《中海意创》

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



精益的施工建造

自2014年起，中国海外发展将原有的主管项目发展的工程、合约等业务线组建为专业化的工程管理公司，推进项目施工建造的系统化、标准化、专业化的建设，持续强化“过程精品”的项目发展质量观，确保实现“楼楼精品”。

工程策划

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



质量第一

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

七重质量检测：

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

- ① 项目施工企业全过程质量检测
- ② 监理公司全过程质量检测
- ③ 开发商全过程质量检测
- ④ 开发商聘请第三方开展实测实量质量检测
- ⑤ 政府部门的质量检测
- ⑥ 物业公司入驻前的质量检测
- ⑦ 开发商聘请验房公司在房屋交付前的质量检测

安全文明施工

中国海外发展深知安全之于整个项目开发过程责任重大，从制度层面对安全管理责任制、安全检查规定、防火防盗专项要求、项目重大危险源、项目安全紧急应变、安全生产应急预案等都进行了明确，对危险性较大的工程如深基坑工程、高大模板工程、30m及以上高空作业的工程等编制安全专项施工方案并进行专家论证，确保所发展项目之安全文明生产，并使施工过程对周边社区的安全、环境影响降至最低。2015年度，各地区继续开展安全生产月、安全生产大检查等常规活动，提高全体员工的安全意识，公司安全生产整体运行平稳，全年无重大安全事故发生。

中海精筑学习社区

2015年5月25日，工程管理公司正式上线了全业务线内部交流及学习成长的新平台——“中海精筑学习社区”微信企业号，设置了“精品课程、中海精筑刊物、制度指引”三大模块，通过对合约造价、质量技术、进度计划等议题总结交流，更高效地推动公司产品质量管理工作。



精细的销售推广

销售推广管理

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

客户隐私保护

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



精诚的客户服务

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

公司从2012年7月起，将各级公司的客户服务部门统一为“客户关系部”，将为客户服务的工作职能升级为“客户关系前置工作、准业主沟通工作、项目入伙管理工作、项目售后维修监管工作、主动客户关怀工作、业主投诉接待及管理工作、与物业公司协同服务工作”等模块，推动客户关系管理工作系统化与精细化。华南区在2014年即推进客户关系管理业务为的标准化、规范化工作，梳理出《客户关系业务的10个管理模块、57个客户关系管理阶段》及《客户关系业务线管理权限及分工职责指引》等制度文件，持续提升公司客户关系管理水平。

项目不利因素等公示

如北方区于2015年编制下发《不利因素提升及营销现场风险排查管理办法》，以公司管理制度的形式，规范不利因素内容的现场公示标准、讲解执行、监督等，促进新开盘项目对外信息公开透明，提升销售服务及诚信经营管理水平。

《产品缺陷库》

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

准业主沟通工作

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

入伙前房屋查验工作

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

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

畅通客户投诉渠道

2015年，公司继续加强全员客服意识，提高投诉处理的及时性、有效性，规范投诉处理接待流程，畅通客户问题反馈机制，在项目销售卖场、社区物业管理处前台（或各楼栋大堂）、入伙现场、线上宣传平台等都公示投诉联系方式。

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

客户联谊会——中海会

中国海外发展业主/客户联谊组织“中海会”成立于2004年，服务理念为“精彩生活卓越人生”，在内地的业务所在城市开设中海会分会，累计发展会员逾30万人。2015年，各地区继续在各社区开展“乐活运动季”、“幸福达人秀”、“小小物管体验营”等中海会全国系列活动，致力丰富中海的社区文化生活。

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



工地开放日

本公司依据项目施工建设进度，不定期组织开展工地开放日，邀请业主到访项目工程现场，既通过图片展播等形式供业主了解新家建设从荒地到封顶的过程，也带领业主亲自参访项目现场，详细了解房屋质量控制标准和细节，并切实采纳客户对项目施工管理、质量管控的意见与建议。



客户满意度调研

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



协同物业公司 共建精品社区

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

07 | 商业地产

- 商业地产概况
- 可持续发展实践



中国海外发展秉持“统一业权、持有运营”的经营宗旨，倾力打造甲级写字楼、购物中心及星级酒店三大产品系，亦参与城市公益设施运营的探索，致力为客户、合作伙伴、股东搭建协同合作平台，满足各利益相关方需要，促进商家价值、股东价值、品牌价值持续增值。



商业地产概况

作为中国海外发展业务布局的重要战略选择，公司的商业地产自2012年起迈入专业化、公司化运营，公司持有的商业物业主要通过中海地产商业发展有限公司来经营，目前，商业地产项目已遍布港澳、北京、上海、深圳、南京、沈阳、成都、杭州、天津、济南、西安、重庆、苏州、武汉、佛山、福州、太原等近20个经济活跃城市。

截至2015年底，已投入运营的商业地产面积已超过170万平方米。“中海系”甲级写字楼以卓然品质成就都市商务地标，中海Unipark环宇城购物中心，汇聚购物、餐饮、娱乐、休闲、教育、文化等功能于一体，服务社区，与城市共生共赢。

中国海外发展运营中商业项目一览表

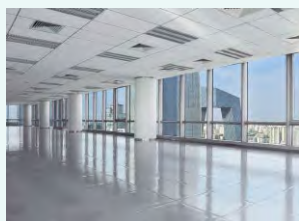
物业类型	地区	项目名称
 写字楼	香港	中国海外大厦
	北京	中海广场、中海地产广场、中海地产大厦
	成都	中海大厦、中海国际中心AB座、E座、FG座
	上海	中建大厦
	青岛	中海大厦
	沈阳	中海广场F1座、A1A2座
	济南	中海广场
	西安	中海大厦
	珠海	中海大厦
 购物中心	济南	环宇城
	沈阳	环宇城
	南京	环宇城
	珠海	富华里商业街
	成都	中海国际社区超市
 星级酒店	澳门	中海雅诗阁酒店
	深圳	中海凯骊酒店
	珠海	中海铂尔曼酒店

可持续发展实践

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

一、“中海系”甲级写字楼

中国海外发展因时因地，为旗下的写字楼项目申请LEED认证，有关LEED认证体系，目前最新的版本是美国绿色建筑协会于2009年更新推出的，根据可持续发展建筑的概念，评估分为七个部分：可持续性场地、水资源利用效率、能源与大气、材料与资源、室内环境质量、设计创新、因地制宜。另，美国绿色建筑协会根据不同建筑类型和实施阶段，制定出不同的评估体系，针对出租或出售的写字楼及商业建筑，认证评估体系为LEED-CS（LEED for Core & Shell）。截至2015年底，北京中海广场获LEED-CS金级认证，成都中海国际中心AB座获LEED-CS银级认证，亦有10栋商业写字楼取得LEED-CS金级预认证，4个项目取得LEED-CS银级预认证。



北京中海广场：典型绿色建筑技术应用

- 太阳能热水系统供应的热水占建筑热水总用量的10%以上。
- 引入市政中水用于冲厕、洗车及景观灌溉等，达到整个建筑用水量的40%以上。
- 合理建筑布局，超过75%的主要功能区均满足相关标准自然采光要求。
- 按需通风设计，办公区设置CO₂传感器调节供风量，保证室内空气品质。
- 完善的建筑智能化系统，含综合布线系统、安全防范系统、建筑设备监控系统等。



成都中海国际中心：典型绿色建筑技术应用

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

运营中写字楼：超过**100万**平方米

服务企业总数：超过**1,000家**

中海云商

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



商务助行服务计划

商业公司秉持“绿色办公、悦享商务”理念，2015年，增设多项环保便民服务设施，支持及推广员工、租户的绿色出行。

1

增设电动车充电桩：

目前，中海系写字楼与充电网合作，已在各运营中写字楼项目安装电动车充电桩，支持清洁能源发展。



2

优化汽车共享服务：

中海云商在北京中海地产广场、中海广场积极引入分时租车产品VRent，为写字楼入驻企业和员工出行提供了环保便利和多元化的出行选择。

3

鼓励使用公共交通出行方式：

北京中海地产广场设置首都机场巴士站点、济南中海广场为写字楼租户提供公交卡充值服务、成都写字楼提供地铁接驳车、西安中海大厦提供自行车免费租借服务等。



支持“地球一小时”活动

因应WWF（世界自然基金会）2015年度地球一小时“能见蔚蓝”倡议，全国中海系甲级写字楼接力环保，携手入驻企业共建绿色楼宇，开展一系列公益活动支持这一环保盛事，并与WWF进行了官网的环保接力互动，支持使用可再生能源。



与WWF进行了官网的环保接力互动



成都中海国际中心



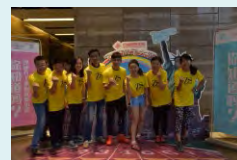
济南中海广场



青岛中海大厦

【成都高新区首次白领运动会】

2015年8月24日，成都中海国际中心成功举办首届白领健身运动会，来自汇丰、汉能、四川发展、巴斯夫等20余家企业租户共计320人参赛，倡导写字楼商务人士注重身心健康。



【“云公益，衣橱减负大作战”】

2015年7月22-23日，商业公司联合公益组织善淘网，在上海中建大厦成功举办“云公益，衣橱减负大作战”公益环保主题活动，带动30多家租户参与，收到捐赠衣物1000余件，其中有120件符合善淘网上架义卖的标准，义卖所得善款将用于“一个鸡蛋”公益项目。其余不符合上架标准的衣服将统一消毒后以中海商业地产的名义捐赠给青海贫困山区群众。



二、“环宇城”购物中心

环宇城购物中心定位于“爱、美、乐、潮、品”之消费体验，自2013年以来，已有济南、沈阳、南京三地环宇城成功开业，集购物、娱乐、餐饮、教育、休闲、文化等功能于一体，为都市文明生活方式创造了全新体验，并携手商家共享资源、共赢未来。

济南环宇城： 2013年9月29日开业 已有会员 25,466 人	沈阳环宇城： 2014年5月30日开业 已有会员 5,527人	南京环宇城： 2015年5月30日开业 已有会员 30,823人	三地环宇城合计： 为当地居民创造就业岗位 2,877个
--	---------------------------------------	--	-----------------------------------

【节能降耗专项行动】

2015年1月21日，商业公司（济南）会同物业公司，就有关环宇城日常运营节能降耗事项召开专题研讨会。为此，公司专门成立能源分析管理小组，收集、研究节能降耗的可行性措施及可落实的日常运营维护细节，并从节水、节电入手，优化整个环宇城的能源管理效益，以进一步降低能源消耗，建设环境友好型的购物中心。

【带动商户互助共进】

为提升商户服务水准，给客户营造舒适满意的购物环境，2015年3月18日，济南环宇城启动“商家互助学习讲堂”，集中组织B1层全体商户向优秀商户参访调研、交流学习，获商户广泛称赞。

【UNI爱心衣站】

2015年2月20日，在沈阳皇姑区、向阳花开公益组织等单位共同支持下，沈阳环宇城正式设立了“Uni爱心衣站”，收集市民捐赠的爱心衣物，吸引了许多社区居民及小朋友的热心参与。

【关爱地球 公益有我】

2015年4月，沈阳环宇城联合华商晨报、手心网举办“Love地球，环宇天使行”、“与手心相连，环保有你在一起”大型环保主题活动，众多家庭热心参与，借此推广了“保护地球、从我做起”的环保理念。



三、城市公益设施

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（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^2 ，总建筑面积8.78万 m^2 ，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。

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。“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。

目前两馆项目已完成整改建筑主体结构及外立面工程，并应用多项绿色建筑技术，获国家三星级绿色建筑标识。

可调节外遮阳

建筑外皮由铝合金遮阳穿孔板和保温隔热玻璃层组成，遮阳穿孔板被设计成能最大程度地捕捉漫射日光的模式，保护外部玻璃表面免受日光的直接照射。

新风热回收

项目在学术报告厅、办公室、管理室、物业用房、会议室、研究中心、图书馆、商铺、贵宾室采用转轮热回收空调机组，采用全热回收，夏季的热回收效率为62%，满足新风热回收的天数116天，几乎涵盖了整个供冷季。

太阳能热水系统

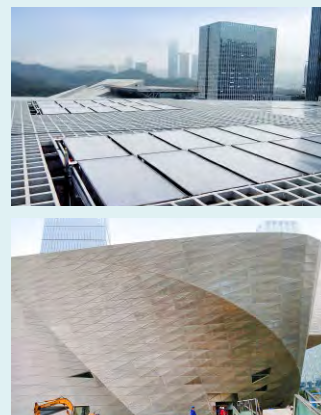
项目采用太阳能光热系统进行可再生能源利用，项目全部热水均采用太阳能系统供应，供应热水比例为100%。

节材与材料资源利用

项目办公区的可变换功能空间的面积为7,525 m^2 ，采用灵活隔断的面积为3,984 m^2 ，可变换功能的室内空间采用灵活隔断的比例为86.9%；可再循环材料利用率为14.1%。

绿色运营管理

项目应用了建筑智能化系统、能源管理系统、智能抄表系统、建筑设备管理系统等。



08 | 绿色地产实践

- 绿色地产理念及宗旨
- 绿色设计
- 绿色施工
- 绿色采购
- 绿色运营
- 绿色建筑认证与推广



中国海外发展结合自身专业优势，致力绿色建筑技术的不断实践与创新，主张采用低成本、高效益的适宜节能技术，依托多年来开发的住宅项目、商业项目践行低碳社区、低碳城市的建设，在地产项目开发的全生命周期提升土地资源、建筑材料的利用效率，并通过推行绿色施工、绿色办公、举办社区环保公益活动等，从企业自身出发，践行环保理念，亦带动员工、社区业主可持续的工作与生活。截至2015年底，公司已获得各类绿色建筑认证合计超过40项，推动绿色地产的实践与发展。



绿色地产理念及宗旨

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。

绿色地产实践的整体目标是提升公司的环保表现，有责任的管理公司运营及项目开发对环境的影响，并着力避免、减少相关活动对环境造成的风险和影响。为此，公司将会：

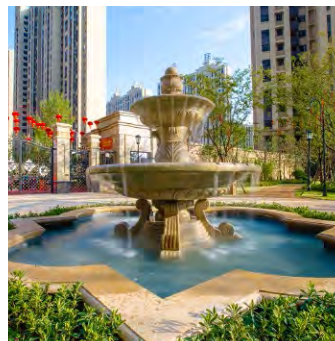
- ✓ 确保各级公司遵守环境相关的法律法规，致力以卓越表现引领行业标准；
- ✓ 因地制宜，对公司开发的住宅、商业项目进行国内外绿色建筑标准对标及认证；
- ✓ 将项目运营生态效益相关的最佳实践引入到公司运营的项目管理中；
- ✓ 通过国际对标，定期对公司的环保表现和实践进行评估和检讨，并推动持续的改进优化；
- ✓ 借公司业务所及之处，通过策划举办环保公益活动，推动员工、合作商、客户及社区保护环境的行为。

绿色设计

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。

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

华艺设计亦积极参与绿色建筑的设计，下设绿色建筑专项研究中心，主持设计了多个公共建筑类、住宅类绿色建筑项目，并有多项目荣获LEED金级认证及国家绿色建筑标识星级认证。此外，华艺设计作为广东省绿色建筑协会理事单位、深圳市绿色建筑协会副会长单位，组织编写了《公共建筑节能设计标准深圳市实施细则》等行业规范。



绿色施工

项目环境管理

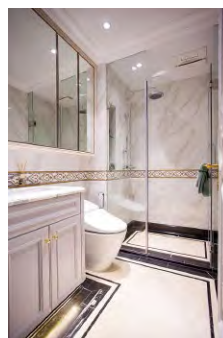
中国海外发展致力以可持续的方式建设及管理旗下发展项目，尤其在项目的整个建造过程中，着力善用自然资源，对项目周边的环境影响降至最低。在内地的数百个在建项目积极学习借鉴本公司香港地盘环保管理经验，建立施工现场环保规范管理，并积极创建施工安全文明工地。

- | | |
|----------------|--|
| 1 防扬尘 | 做好施工场地硬化处理；搅拌机设置防扬尘防护棚；运输散装材料的车辆需加盖篷布；保持施工现场整洁卫生、不带泥沙出场。 |
| 2 降噪音 | 设置临时声屏障，严格限制作业时间；对搅拌机、空气压缩机、木工机具等噪声大的机械，采取防噪、降噪措施以减少噪声影响。 |
| 3 污水处理 | 工地生活污水、施工废水等单独铺设污水收集管道和收集池，工地污水与市政污水排放接驳，有组织、按要求排放。污水处理和清运指定专人负责，并建立记录台账，规范管理。 |
| 4 废弃物管理 | 施工过程产生的废弃物及建筑垃圾严格按照当地城市管理的相关规定进行收集清运，其中涉及到危险废弃物委托有证单位处置，并依法办理相关手续。 |

房屋精装修

中国海外发展近年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。

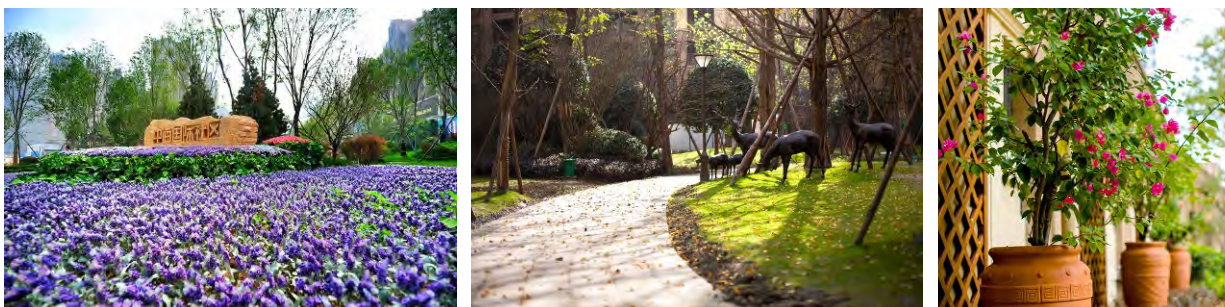
通过年度精装修完成指标，结合设计线的产品设计配置标准、公司规划设计部门组织的各项精装修研发、交流及培训，包括各档次精装修标准研发及颁布、精装修经理培训、各区域的精装修研发、交流等以及公司成本管理部的集中采购、公司发展管理部的施工管理培训等具体措施，推动精装修战略落地实现。2015年，公司进一步完善系列精装修设计标准研发及推广实施工作，大幅度提高公司精装修项目占比。



保护生物多样性

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

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



绿色采购

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

工程管理公司成立了专门的技术管理部门，密切关注行业、市场动向，适时总结和推广行之有效的新技术、新材料、新工艺、新设备，避免质量通病的重复发生，确保工程进度、安全和成本和谐统一。

供应商环境表现评估

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



绿色运营

关注气候变化

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

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

推行绿色办公



推出了OA平台及流程审批平台

900

全年召开的视频会议次数



引进LED灯等各种节能灯具

中国海外发展积极将环境责任融入到企业日常经营行为中。公司从成立之初，就将保护环境、节约资源的理念引入到日常工作方式及办公细节中，多年来，公司上下，全体员工执行“一纸两用”、“三层楼不乘电梯”等低碳、绿色办公方式。近年来，随着互联网技术的普及，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研发推出了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，2015年全年召开的视频会议900余次，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。中国海外旗下各级公司办公室装修亦秉承资源节约及环保理念，引进LED灯等各种节能灯具，降低电力消耗。

绿色建筑实践

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

苏州中海国际社区233-2项目作为首个全生命周期绿色建筑科技示范项目，围绕“低碳”、“健康”、“智能”三大理念，以人为本，因地制宜地系统集成应用了28项绿色建筑技术，实现了科技、绿色、经济、舒适的有机结合，在公司内外都具有积极的示范作用，项目于2014年12月完成项目科技验收鉴定，得到中国绿色建筑与节能委员会等权威机构专家的赞许与肯定。本项目在2014年度的企业社会责任报告中进行了详细披露。



► 科技示范区范围



► 科技示范区水景



► 科技示范区低层住宅外立面



► 科技示范区低层住宅

苏州中海国际社区233-2项目上所采用的多项绿色建筑技术，如太阳能光热系统、新风全热回收系统、预制装配式施工、高效灌溉系统等节能降耗技术，在本公司多个得以实践应用，其运营生态效应良好。

【重庆寰宇天下B03-2期1号、2号楼】

中水收集利用系统：收集住宅的淋浴与洗衣废水，经净化处理后用于绿化浇洒、道路冲洗、地下车库冲洗、洗车、水景补水及冲厕等。

多联机空调系统：在车库大堂、入户大堂采用户式风冷多联机中央空调系统，节能高效。

项目绿化灌溉采用节水喷灌系统：在地形起伏及坡度较大场地结合人工灌溉。

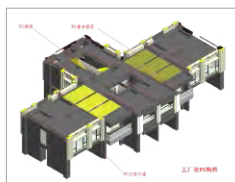
节能高效照明：项目车库、物管办公室区及走道采用三基色荧光灯和紧凑型节能灯。



【深圳中海天钻】

中海系统内于20世纪80年代在香港参与承建业务之时，已参与了产业化住宅的实施，在90年代，成立了具有工业化住宅建筑产品研发、设计与施工的专业公司——深圳海龙建筑制品有限公司，本项目为中国海外发展与海龙公司共同开发建造的第一个住宅产业化项目。

本项目采用了预制凸窗、叠合楼板、预制楼梯等产品构件，并采用铝合金模板工艺、BIM建筑信息模型技术、装配式建造、一体化装修、光导照明等技术，既减少建筑材料的浪费及项目建造过程中的扬尘、噪音等影响，也整体提升了项目的社会环境效益与建筑品质。



环保公益活动

【春意盎然，绿植我家】

2015年3月15日，中海会杭州分会邀请200余位钱塘山水、金溪园、紫藤苑业主们在社区进行植树活动，绿化家园，从我们每个人身边做起。



【“春天里的正能量”绿色公益活动】

“绿色在这里绽放，我和鱼儿自由成长；汇聚我们的能量，爱向远方传递书香！”，2015年4月26日，天津公司组织业主开展“绿色同心、聚爱成海”大型公益活动，吸引了百余名业主踊跃参与，活动包括书籍公益捐赠、社区树木移栽及认养、环保知识分享、爱心放生等环节，带动了业主以小小慈善之举来传承爱心、呵护家园。



【第六届“中海绿色联盟”活动】

2015年4月28日，北京公司组织在中海紫金苑、中海紫御公馆、中海馥园、中海枫涟山庄等项目同时举办“春风解绿花满园”中海绿色联盟主题活动（第六年），按照各社区的实际情况分为小树认养、绿色兑换、环保DIY及“垃圾放哪我知道”等系列环节，带动了广大业主参与到绿色环保生活中来。



【“我为「钱塘蓝」奔跑”公益活动】

2015年10月18日，杭州公司成功举办“我为「钱塘蓝」奔跑”公益活动，公益跑不计时间、不排名，全程10公里，所有完成10公里的选手，杭州公司将以现金形式捐赠参赛者们跑出的环保公益基金，1公里=10元。最终公司将公益金捐赠给浙江绿科技文化促进会。活动还吸引了全球护水者联盟专家Kelly Foster到场祝贺。



绿色社区管理

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



绿色建筑认证及推广

2015年，中国海外发展继续推进旗下住宅项目、商业项目的绿色建筑认证工作，截至2015年底，已获得中国绿色建筑星级认证、美国LEED认证、英国BREEAM认证合计超过40项，共计建筑面积超过450万平方米。

2015年全年，公司所开发的项目共有9个获得了绿色建筑认证，共计约143万平米。其中三星级项目3个，二星级项目2个，一星级项目3个，BREEAM认证1个。重庆中海寰宇天下B03-2期、苏州双湾花园二期以及深圳市当代艺术馆与城市规划展览馆均获得由中国住房和城乡建设部颁发的《三星级绿色建筑设计标识证书》，体现公司对于绿色建筑品质的不懈追求。



认证成果/认证目标	项目名称	
LEED 金奖	北京中海广场	
LEED 银奖	成都中海国际中心AB座	
LEED 金奖 预认证	上海卢湾区65号地块	成都中海国际中心CD、H、I、J座
	沈阳中海广场	沈阳中海国际中心
	南京中海大厦	沈阳写字楼集群K地块
	天津八里台	
LEED 银奖 预认证	济南中海广场环宇城	成都中海国际中心G、F座
	北京中海大厦	
BREEAM绿色二星级	深圳中海天钻项目	
三星级绿色建筑设计标识	北京中海地产广场	苏州中海海悦花园四区
	深圳当代艺术馆与城市规划展览馆	重庆中海寰宇天下B03-2期1、2号楼住宅
		苏州双湾花园二期
二星级绿色建筑设计标识	苏州中海八号公馆	呼和浩特中海凯旋门1-3、5-12、15号楼
	济南华山北区地块	呼和浩特中海外滩5-8号楼
	南京中海国际社区B1-4、B1-5、B1-6	新疆幸福里
	盐城中海世纪公馆	
一星级绿色建筑设计标识	佛山中海千灯湖花园一期	深圳天颂雅苑、阅景花园
	南京中海国际社区B1-1、B1-2、B1-3	长沙梅溪湖壹号1-10号楼
广东省标一星B级设计标识	佛山中海锦城国际花园（二期、三期）	
深圳市绿色建筑认证-铜级	深圳天颂雅苑、阅景花园	

2015年度绿色建筑相关交流推广活动：



2015年3月24-25日

公司受邀参加在京举行的“第十一届国际绿色建筑与绿色节能大会暨新技术与产品博览会”，进行题为《“低碳·健康·智能”未来绿色人居生活的示范性探索——苏州中海·国际社区233-2项目（春天工程）》的专题演讲，并展播《中海地产绿色科技住宅》宣传短片，获与会专家和同行好评。

2015年3月27日

公司设计管理部特邀中国建筑科学研究院上海分院绿色建筑与生态城研究所专家进行“新版《绿色建筑评价标准》”专题培训，各子公司设计管理部均参加了培训，促进全公司规划设计人员及时掌握中国绿色建筑发展动态、新版《绿色建筑评价标准》条款及其对实际建筑设计工作的指导意义。

2015年7月21日

烟台公司邀请建筑领域专家分别进行了“建筑技术赏析及发展趋势”、“绿色建筑解析”的建筑设计专题培训会，以进一步提升项目设计的新技术、新思维。

2015年8月

公司针对绿色建筑在住宅产品中的运用进行了调研，邀约了国内一线绿色建筑咨询单位进行深度沟通，对目前国内住宅项目绿色建筑的发展概况及技术措施等进行了探讨，以进一步提升公司绿色建筑技术专业能力。

2015年9月22-23日

公司参加了在深圳举办的“绿色建造与可持续发展论坛”。以苏州中海233-2项目为背景的住宅绿色建筑技术体系研发成果在会议现场进行了展示。

09 | 社区参与

- 品牌公益活动
- 希望小学捐建
- 保障房建设



企业的发展离不开社群的支持，中国海外发展在开展业务的地区努力回馈社群，参与社区的开发建设，并通过多元化的社区活动实现社区和谐、可持续发展。公司在企业社会责任战略指引下，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。



保障房建设

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

截至2015年底，公司在中国内地北京、上海、广州、深圳、西安、沈阳等十余个城市开展保障房建设，各类保障房总建筑面积超过460万平方米，其中约137万平方米已竣工并投入使用。

中国海外发展保障房建设一览表（单位：平方米）

所在城市	项目名称	保障房类型	总建筑面积	竣工面积
北京	古城D地块	公租房+回迁房	32,328	32,328
	中海长安雅苑	限价房+自住房	118,541	-
上海	溪岸澜庭	经济适用房	19,548	8,127
	寰宇天下	公租房	13,193	9,077
	中海悦府	经济适用房	6,108	6,108
深圳	天颂雅苑	公租房	318,320	318,320
	阅景花园	安居型商品房	233,593	233,593
	锦城花园	安居型商品房	98,000	-
	鹿丹村项目	回迁房	144,051	-
广州	荔湾区项目#1	安置房	214,200	-
杭州	御道路一号40、42#地块	公租房	59,600	-
西安	尚城项目（5#楼）	廉租房	143,300	143,300
青岛	中海·清江华府18#楼	经济适用房	7,004	7,004
	国际社区3-4#地1-3#楼	经济适用房	50,381	50,381
	国际社区1-2#地	回迁安置房	384,995	384,995
	临安府项目一期9、10#楼	经济适用房	19,626	19,626
哈尔滨	雍景熙岸二期17#楼	公租房+廉租房	16,774	-
沈阳	中海城项目02H	公租房	108,759	108,759
郑州	金水区项目	公租房	19,860	-
宁波	寰宇天下二期	保障房	1,200	1,200
济南	华山项目安置一区	回迁安置房	757,574	-
	华山项目安置二区	回迁安置房	1,622,437	-
新疆	苏香台壹号项目及紫云阁项目	限价房	7,615	-
	雲鼎大观项目2号地	经济适用房	18,464	-
呼和浩特	外滩项目	公租房	4,523	4,523
	蓝湾项目	公租房	5,214	-
银川	连湖花园	廉租房	71,126	-
南宁	雍翠峰	公租房	6,848	6,848
兰州	凯旋门项目一、二期	公租房	37,654	37,654
	河山郡项目	公租房	56,176	-
盐城	凯旋门项目	回迁安置房	18,840	-
合计:			4,615,852	1,371,843

希望小学捐建

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

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



中国海外青龙希望小学 (陕西汉中)



中国海外三泉希望小学 (重庆南川)



中国海外新湖希望小学 (吉林长春)



中国海外三峡希望小学 (重庆云阳)



都江堰中国海外新建特殊教育学校



中国海外沙岭希望小学 (辽宁沈阳)



中国海外陡沟希望小学 (山东济南)



中国海外金凤回民希望小学 (宁夏银川)



中国海外马金希望小学 (浙江开化)



中国海外沅陵希望学校 (湖南怀化)



中国海外亭口希望小学 (山东烟台)

品牌公益活动

中国海外发展围绕希望小学开展“夏令营”、“爱心探访”、“艺术计划”等各类公益活动，同时发动员工积极参与和投身所在城市当地的公益活动，践行企业社会责任，并多年来坚持参加香港公益金百万行、「无止行」慈善步行活动等大型社会公益行动。2015年，公司在港写字楼亦参加“室内温度节能约章”、「香港地球之友」知慳惜电等活动，支持环保、降低能源消耗。

【上海公司社区爱心义卖活动】

2015年1月初开始，在上海公司社区公益群的带动下，各社区举办“垃圾分类”、“公益助学”等公益活动，中海瀛台社区以义卖捐赠为试点，120多名爱心业主组建了爱心妈妈群，设立了义卖基金会，先后通过线上微信群、线下爱心集市将家中自制或闲置的食品、物品义卖，将所得全部善款捐给收治脑瘫孤儿的孤儿院，既带动了中海业主的参与，也对孩子是一次爱的教育。



【走进鄞州特教中心系列公益活动】

自2014年底中海会宁波分会通过线上线下发出“用特别的爱，陪伴特别的你”之关注特殊儿童活动倡议以来，得到广大业主的关注与积极参与，分别在2015年1月、4月组织业主志愿者走进特教中心，通过认领孩子们新年愿望、与孩子们互动游戏、主题绘画等形式，促进特殊儿童社会融入，感受关怀。

【童梦·同想艺术创作交流计划】

2015年3-8月，第六届「中国海外×亲切」两地学生艺术创作交流工作坊在中港两地26个城市成功举办，合计共举行39场艺术工作坊，近1,400名学生参加，中海义工人数接近300人次，活动以立体拼贴画形式集体创作出117件艺术品，并于8月在香港动漫基地设展。此项活动得到广大业主及多地学生的积极响应，并促进了儿童艺术交流与社会共融。





【赠人书香，手有馨绿 ——“绿色智慧”公益行动】

2015年5月1-31日，西安公司举办为期一个月的“绿色智慧”公益行动，倡导以城市图书置换乡村绿植，让城市少一分雾霾，让孩子多一份希望，先后有两千余名客户参与，活动募集到的图书最终捐赠给中国海外青龙希望小学。

【关爱孤独症儿童】

2015年5月22日，哈尔滨公司响应第二十五届全国助残日之“关注孤独症儿童，走向美好未来”主题，赴金色阳光孤独症儿童康复中心进行爱心探访，将康复中心列为公司志愿者服务基地，并为康复中心捐赠钢琴等物品，以丰富孩子们的业余生活。



【支持“文明分贝”交通公益活动】

2015年7月8日，珠海公司协办的“向乱鸣喇叭说不——‘文明分贝’交通公益活动”启动仪式在珠海富华里·中海大厦举行，公司与珠海电台交通875频率一起倡导市民自觉禁鸣喇叭，减少城市交通噪音，安全出行、文明行车。

【小小业主物管体验营】

2015年7-8月，由中海地产、中海物业及中海会联合举办的第五届“中海社区小小业主物管体验营”在北京、济南、宁波、沈阳、大连、潍坊等城市展开，各地区在原有“小小客服”、“小小护卫”、“小小园丁”活动环节的基础上，依据当地实际新增了中华传统文化课程、公共安全培训、NGO公益活动、DIY艺术手工、运动健身、户外探索等内容，培养了青少年的动手能力、沟通能力、环保意识、奉献意识，赢得广大业主的积极参与和一致好评。

《赞‘小小营员体验营’》：“小小业主体验营，中海社区独一门。成长教育多创意，职业体验重践行。公益爱心幼树立，团队合作小炼成。骐骥千里驰骋路，始于此处跬步行。”

——成都中海国际社区业主张女士寄语



【“小小慈善达人”暑期夏令营】

2015年8月14-16日，中海会福州分会策划举办了“小小慈善达人”暑期夏令营活动，通过举办爱心义卖活动为福州博物院募捐善款，并开展了亲子手工制作、心愿栏（鼓励小小业主表达对父母养育之恩的感谢）等环节，全程有13个家庭参与。

【欢乐童学会】

2015年8月，第六届「中国海外」内地+香港学生夏令营在佛山南海区文化馆成功举办，来自香港学生代表、内地10所中国海外希望小学师生代表及佛山中海社区青少年共计84人参加。活动延续“共融”理念，开展了5天集中学习、交流活动，亦安排岭南文化体验之旅。



【爱在蓝天下——“海马公益行”】

2015年9月，华东区中海会借“中国海外马金希望小学2015年度优秀学生奖学金、优秀教师嘉奖金颁奖仪式”之际，邀请了上海、南京、苏州、宁波、杭州、南昌六个地区26户业主代表家庭共聚中国海外马金希望小学参加“海马公益行”系列活动。包括互动游戏、希望小学学生与业主家庭孩子进行爱心结对等。

【中国海外亭口希望小学交付】

2015年11月，公司在内地捐建的第十一所希望小学——中国海外亭口希望小学正式交付，学校占地面积21,770平方米，总建筑面积7,861平方米，现有班级11个，学生387人，配有学前班和食宿楼，并设置计算机室、图书室等各类功能室，为师生的全面发展提供保障。



10 | GRI内容索引

一般标准披露项目

指标	描述	参考及备注	页码
战略与分析			
G4-1	机构最高决策者的声明	董事局主席寄语	1-2
机构概况			
G4-3~4	机构名称；主要品牌、产品及服务	业务及布局	9-10
G4-5~6	机构总部的位罝；机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务	关于本报告、业务及布局	3、8
G4-7~8	所有权的性质及法律形式；机构所服务的市场	业务及布局	8-10
G4-9	机构的规模	业务及布局、经济绩效	8-11
G4-10	僱员统计数据	员工概况	15
G4-11	僱员集体谈判保障	公司未有员工受集体谈判协议涵盖	不适用
G4-12	机构的供应链	协同共赢：供应商关系管理	34
G4-13	机构规模、架构、所有权或供应链的重要变化	业务及布局	8-10
G4-14	机构的预警方针及原则	企业管治	25-29
G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议	商业地产、绿色地产实践	44-46、57-58
G4-16	机构加入的行业协会情况	绿色地产实践	54
报告的主要范畴及界限			
G4-17	机构综合财务报表内包含的实体	2015年财务报告	不适用
G4-18~21	界定报告内容及界限的过程；报告内容的主要范畴；机构内外部就有关报告范畴的界限	关于本报告	3-4
G4-22~23	重订前期报告信息的影响和原因；报告的范围与方面的重大变化	关于本报告	3-4
利益相关方参与			
G4-24~25	机构的利益相关方列表；界定及筛选利益相关方的根据	利益相关方参与	30
G4-26~27	机构实施利益相关方参与的方法；利益相关方参与过程中提出的关键主题及关注点，以及机构的回应方式，包括以报告响应	关于本报告、利益相关方参与	4、30
报告概况			
G4-28~30	所提供信息的报告期；上一份报告的日期；报告周期	关于本报告	3
G4-31	关于报告或报告内容的联络人	关于本报告	3
G4-32	全球报告倡议组织指引内容索引	关于本报告、GRI内容索引	3-4、65-66
G4-33	机构为寻求外部报告核验的政策及现行措施	本报告暂未采取外部核验	不适用
管治			
G4-34	机构的管治架构	企业管治	25
G4-38~39	最高管治机构及其委员会的组成；最高管治机构的主席是否兼任行政职位	2015年财务报告、公司管治	25-26
G4-48	正式审阅和批准机构的可持续发展报告	企业管治	26
商业伦理与诚信			
G4-56	机构的价值观、原则、标准和行为规范	可持续发展管理	7
G4-58	举报不道德或不合法行为的内外部机制	反贪腐机制建设	27

具体标准披露项目

指标	描述	参考及备注	页码
经济绩效			
G4-DMA	管理方法披露	业务及布局、经济绩效	9-11
G4-EC1	机构直接产生的经济绩效	经济绩效	11
采购模式及供应商关系			
G4-DMA	管理方法披露	协同共赢：供应商关系管理	34
G4-EC9	向当地供应商采购支出比例	协同共赢：供应商关系管理	34
建筑材料使用			
G4-DMA	管理方法披露	绿色采购	53
G4-EN1	所用建筑材料的重量或体积	建筑材料主要由承建商自行采购，在报告刊发前暂缺相关统计数据。	不适用
污水和废弃物处理			
G4-DMA	管理方法披露	绿色施工、绿色社区管理	52、56
G4-EN23		房地产项目开发过程中涉及到的废弃物由供应商及物业公司进行统一处理，在报告刊发前暂缺相关统计数据。	不适用
为减少业务对环境的影响而作出的努力			
G4-DMA	管理方法披露	精工质量、商业地产、绿色地产实践	32-33、44-48、50-58
G4-EN27	降低产品和服务对环境影响	精工质量、商业地产、绿色地产实践	32-36、44-48、50-58
供应商环境表现评估			
G4-DMA	管理方法披露	绿色采购	53
G4-EN32~33	供应商环境表现评估	绿色采购	53
雇佣（非关键性议题）			
G4-DMA	管理方法披露	我们的员工	14-15
G4-LA1	新进员工和离职员工总数及比例	员工概况	15
职业健康与安全			
G4-DMA	管理方法披露	员工健康与安全	19
G4-LA6	工伤或意外死亡率	于报告期内，没有相关事件。	不适用
培训与教育			
G4-DMA	管理方法披露	员工培训与教育	16
G4-LA9	员工培训时数	员工概况	15
G4-LA10	为加强员工职业能力及协助员工管理职业生涯发展的计划	员工培训与教育	16-19
员工背景多元化和机会及待遇平等			
G4-DMA	管理方法披露	员工概况	15
G4-LA12	员工组成多元化	员工概况	15
反腐败			
G4-DMA	管理方法披露	员工培训与教育、反贪腐机制建设	19、27-28
G4-SO3-SO5	反腐败管理	员工培训与教育、反贪腐机制建设	19、27-28
针对业务于当地社区影响而作沟通、评估和发展计划			
G4-DMA	管理方法披露	利益相关方参与	30
G4-SO1	实施当地社区参与、影响评估和发展计划的比例	100%公司的房地产业务都有按内部指引和当地法律要求在项目进行前或期间与周边社区利益相关方沟通和减低对他们的影响（包括环保方面）	不适用
客户健康与安全			
G4-DMA	管理方法披露	精工质量	32-36
G4-PR1	为改进质素而接受健康与安全影响评估的产品和服务的百分比	精工质量	32-36
客户满意度			
G4-DMA	管理方法披露	精诚的客户服务	38-40
G4-PR5	客户满意度调查	精诚的客户服务	40
合理的营销及推广手法			
G4-DMA	管理方法披露	精细的销售推广	37
G4-PR7	违反有关市场推广的法规和自愿性准则的事件总数	于报告期内，没有相关违规事件。	不适用
保护客户隐私			
G4-DMA	管理方法披露	精细的销售推广	37
G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	于报告期内，没有相关违规事件	不适用
依法合规			
G4-DMA	管理方法披露（环境方面）	绿色地产实践	50-58
G4-EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额及受到非经济处罚的次数	于报告期内，没有相关违规事件	不适用
G4-DMA	管理方法披露（社会方面）	精工质量、社区参与	32-40、60-64
G4-SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额及次数	于报告期内，没有相关违规事件	不适用
G4-DMA	管理方法披露（产品责任方面）	精工质量	32-40
G4-PR9	违反提供及使用产品及服务的法律法规而被处重大罚款的金额及次数	于报告期内，没有相关违规事件	不适用

中国海外发展有限公司 (00688.HK)
中海地产集团有限公司

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

电话：852-2823 7888 / 0755-8282 6666
传真：852-2865 5939 / 0755-8295 0666

官方网站：www.coli.com.hk
品牌网站：www.coli688.com
