

2018

環境、社會及管治報告

Environmental, Social and Governance Report





目錄



1 關於本報告 4

2 關於我們

公司概況 5

公司治理 5

3 利益相關方參與

利益相關方溝通 10

重要性評估 11



4 以人為本 · 構建和諧企業

優秀人才滙聚 16

營造「家」的氛圍 17

安全健康至上 19

帶領員工成長 20



5 千錘百煉 · 打造卓越品質

客戶第一 28

合作共贏 34

6 山水相映 · 環抱蒼翠莊舍

綠色建築 38

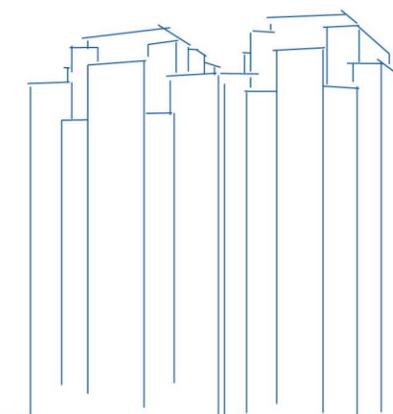
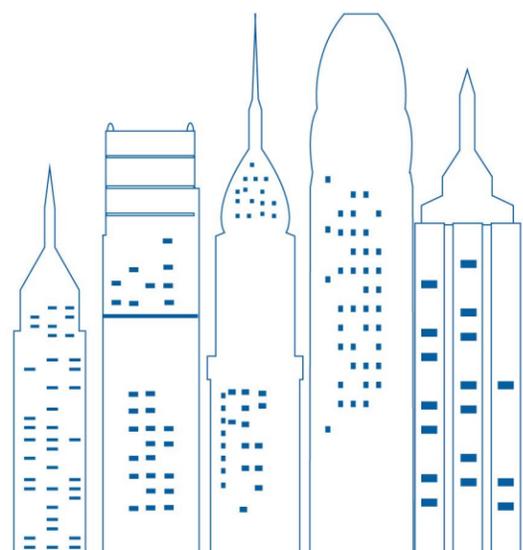
綠色施工 40

綠色運營 44

7 執手社會 · 共澆文化土地 48

8 透明清晰 · 運營脈絡分明 52

9 聯交所ESG報告指引內容索引 58





1 關於本報告

本環境、社會及管治報告（「**本報告**」）提供招商局置地有限公司（「**本公司**」或「**招商置地**」）及其附屬公司（統稱「**本集團**」或「**我們**」）於 2018 年為實現可持續發展所做的努力與取得的成果，主要包括在利益相關方所關注並與本集團可持續發展有關的環境及社會議題方面的表現，並披露企業與利益相關方在共同創造價值的過程中面臨的機遇和挑戰。本報告應與本公司《2018 年年報》，尤其是當中的「企業管治報告」一併閱覽，以便全面了解本集團的相關表現。

報告範圍

本報告所涵蓋的營運範圍包括本公司及佛山、廣州、重慶、南京及句容、西安及香港附屬公司。除特別註明外，本報告涵蓋本集團直接控制的房地產開發業務及酒店及服務式公寓運營項目。如無另行說明，本報告中的資料及數據涵蓋本集團於 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日（「**本報告期**」）在環境、社會及管治（「**ESG**」）方面的具體政策與表現。由於涉及連續性及可比性，本報告對部分信息的時間範圍作出適當延伸。

編制基準

本集團按照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）發佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「**上市規則**」）附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（「**ESG 指引**」）編制本報告。同時，本報告參考全球報告倡議組織《可持續發展報告標準（GRI Standards）》、國際標準化組織《社會責任指南（ISO 26000）》及中華人民共和國（「**中國**」）國家標準《社會責任報告編寫指南》（GB/T 36001-2015）。本報告遵守 ESG 指引中有關「不遵守就解釋」的條文，並且以重要性、量化、平衡、一致性這四項匯報原則作為編制基礎。本集團全面披露有關 ESG 方面的方針、策略、目標及關鍵績效，並將在本報告的各章節作出披露。報告中所引用資料均來自本集團相關文件和統計報告。

確認及批准

本公司董事會全面負責本集團之環境及社會策略及匯報，且本報告已於 2019 年 5 月經審閱及批准，確認本報告中披露的資訊的可靠性、真實性、客觀性及完整性。

報告獲取

您可以於本公司的官方網站下載本報告的電子文本，網址為 www.cmland.hk。本報告以繁體中文及英文兩個語言版本發佈，若內容理解存在差異，請以繁體中文文本為準。

您的意見

利益相關方的寶貴意見對本集團持續改善環境及社會表現至關重要，如有任何疑問或意見，歡迎閣下通過電郵方式（電郵地址：ir@cmland.hk）與本集團聯絡。



2 關於我們

公司概況

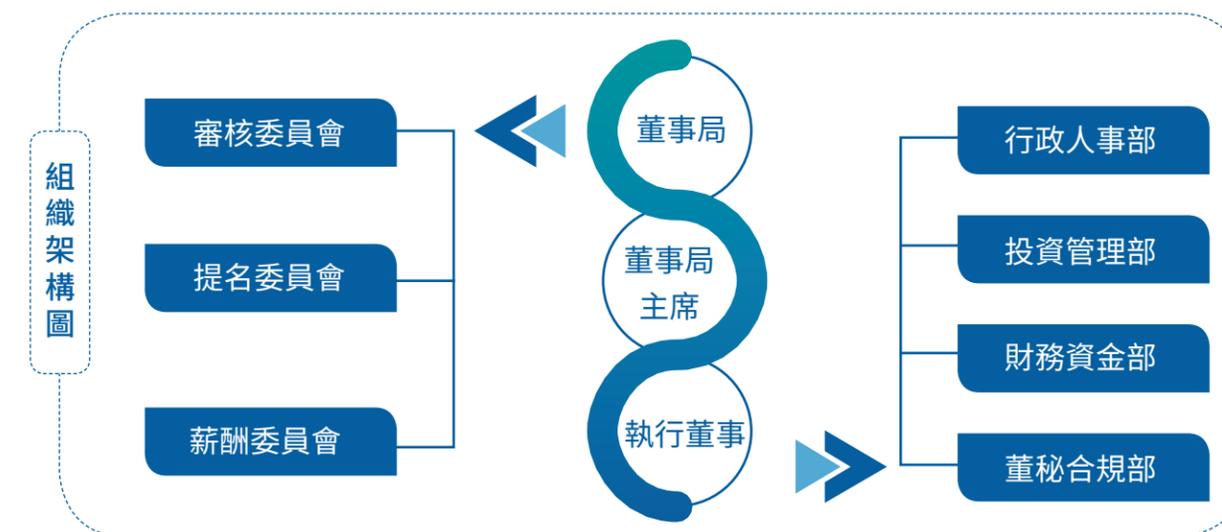
招商局置地有限公司前身為東力實業控股有限公司，該公司於 1997 年 4 月成立，並於 1997 年 10 月在香港聯交所上市。招商置地總部辦事處設在香港，是招商局集團以及招商局蛇口工業區控股股份有限公司（「**招商蛇口**」）的附屬公司。本集團繼續在招商置地城市經營其傳統房地產開發業務的基礎上，戰略配置輕資產房地產資產管理服務業務，同時本集團將打破區域性限制，以小股方式投資全國，從而提升本集團的整體競爭力。本集團目前在佛山、廣州、重慶、南京及句容及西安擁有 29 個房地產開發項目，主要集中開發住宅物業以及住宅及商業綜合物業，產品類型包括公寓、別墅、辦公樓及零售商舖等。截至 2018 年 12 月 31 日，本集團土地儲備總額約 5,867,015 平方米。

公司治理

完善治理架構

本集團致力實踐高水平的企業管治。根據現行法律、法規及相關規定，結合自身生產經營情況，建立了規範的公司治理架構，制定了符合本集團發展的架構。

董事局下設審核委員會、提名委員會及薪酬委員會。董事局於本報告期舉行了 4 次常規會議，主要職責為領導及監控本集團之營運及事務，並提升股東之長期價值。審核委員會於本報告期舉行了 3 次常規會議，以審閱及討論本集團的中期及年度財務報表。提名委員會於本報告期舉行了 1 次常規會議，以審閱及討論董事會的架構、規模及組成（包括技能、知識及經驗）。薪酬委員會於本報告期舉行了 2 次常規會議，以檢討董事會及高級管理層的薪酬政策和架構。



風險管理和內控

本集團重視其維持足夠內部監控系統的責任，以保障本集團資產及股東權益以及考慮監管風險。為達致戰略目標，我們已按前瞻性及系統化全面性基準制訂風險管理體系，此體系亦可作為連接涵蓋營運層面及業務層面的專業部門之風險管理體系之平台。同時，我們逐步將環境保護、反腐敗等非財務風險納入全面風險管理體系，減少公司運營過程中的潛在風險。

風險管理系統

本集團採納風險管理系統，管理其業務及營運之相關風險。該系統包括以下多個層面：

識別：

識別風險所有權、業務目標及可能影響目標達成之風險

評估：

分析風險之可能性及影響，並對風險組合作出相應評估

管理：

考慮風險應對措施，確保與董事會就風險進行有效溝通並持續監察剩餘風險

根據於 2018 年進行之風險評估，概無發現重大風險。

本集團高度保持健全而有效的內部監控，以維護股東投資及本集團的資產。內部監控系統涵蓋所有重大監控範疇，包括財務、營運及規章管控及風險管理職能，促使本集團達致營運有效性及高效性、財務報告可靠性及遵守適用法律及法規之目標。為加強本集團之內幕消息控制系統，並確保其公開披露事項之真實性、準確性、完整性與及時性，本集團採納及實施一套內幕消息程序。

有關本集團的董事會、管理層及企業管治架構的詳情，請參閱本公司《2018 年年報》的相關章節，網址為 <http://ir.cmland.hk>。



依法合規運營

本集團嚴格遵守中國內地和香港有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢對本集團業務有重大影響的法律和法規，包括但不限於《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反洗錢法》及香港法例第 201 章《防止賄賂條例》，並且遵守國際慣例和商業道德，貫徹「三嚴三實」精神，加強作風建設、抓好責任落實；全面推進廉潔文化建設與防懲體系建設，自覺接受各利益相關方監督，致力成為依法經營、誠實守信的企業。

本集團制定《反洗黑錢和合規手冊》及《員工行為規範》，與所有員工簽訂《廉潔工作承諾書》，真正實現責任落實「全覆蓋」，切實履行廉潔自律承諾，認真落實廉政建設責任制和監督機制。此外，本集團亦設有《舉報投訴管理規範》，鼓勵員工通過合規舉報熱線及合規舉報郵箱，對任何人員的失職失責及違法違規行為進行舉報。本集團保證舉報人資料將得到保密處理。於本報告期內，本集團沒有接獲任何有關賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的舉報個案。

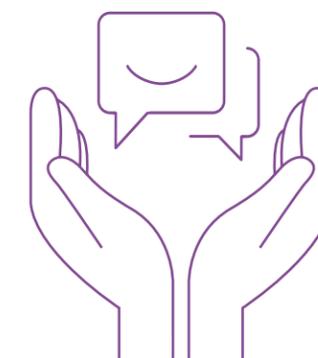
另外，本集團已建立企業總法律顧問制度並已加強發展法律文化及法律研究，推動合規工作與經營管理融合，務求公司在運營過程中符合適用法律要求，同時滿足現代企業治理要求及利益相關方訴求。本集團每年通過內部審核，就採購、成本、資本管理、風險管控等方面進行審查，以保護本集團與利益相關方的利益。此外，本集團聘請獨立核數師進行外部審核，通過內外部檢查防範控制任何舞弊或不道德行為。

為提高全員尤其是前線員工的法律知識，我們已開展符合行業要求的專題培訓，深入推進廉政教育，其中包括禁止商業賄賂、反不正當競爭、商業秘密和信息安全等專題，強化全員責任意識和反腐敗意識。



3 利益相關方參與

利益相關方參與是本集團推進可持續發展工作中不可或缺的一環。本集團重視利益相關方的意見，通過不同的溝通渠道，持續與利益相關方保持良好的溝通，充分了解他們的期望及需求，以更好地制定本集團的可持續發展策略，履行其企業社會責任。





利益相關方溝通

我們與各利益相關方的溝通渠道、頻率與其關注的重點議題如下表：

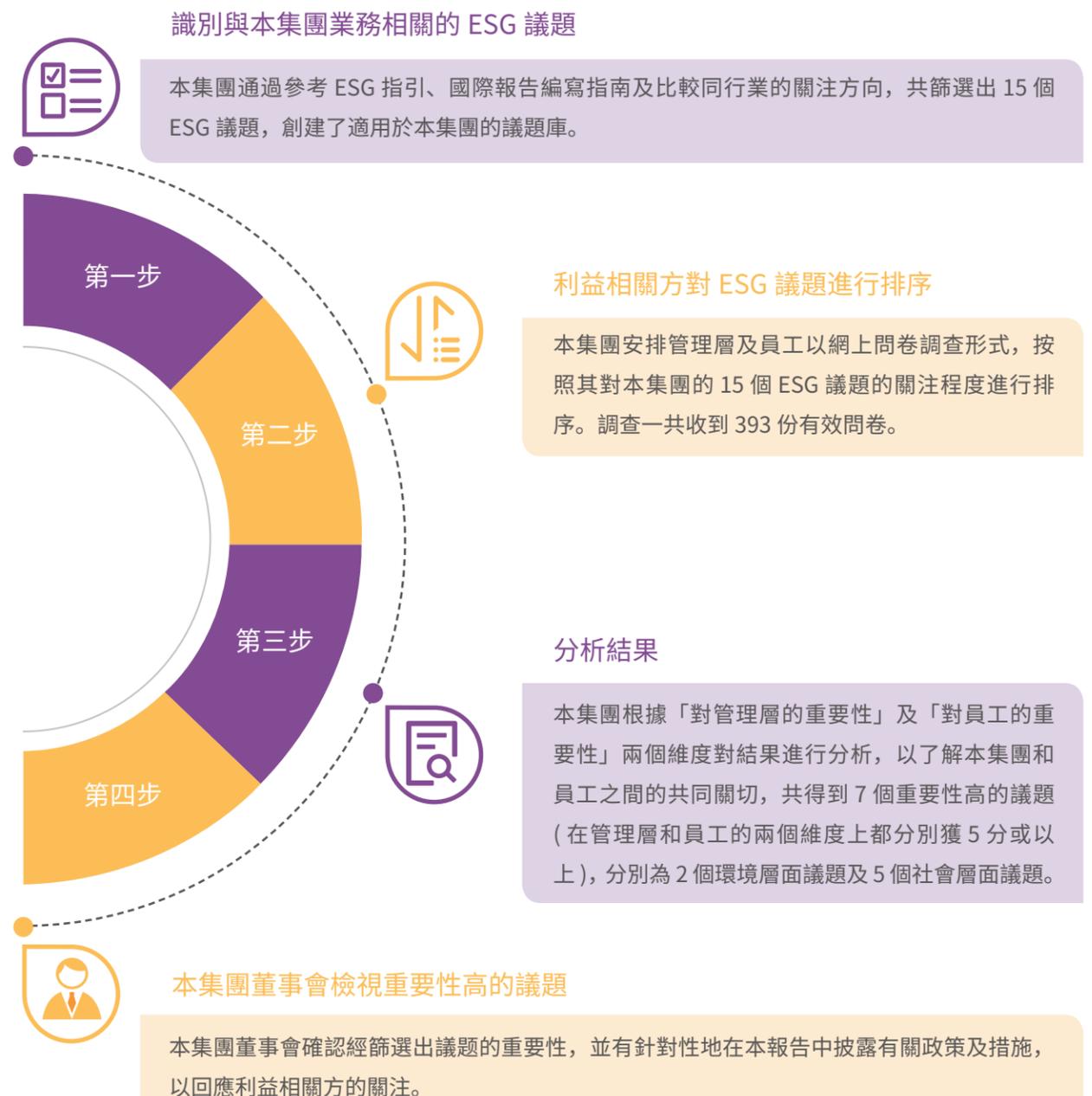
利益相關方類別	溝通渠道	頻率	重點關注議題
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 企業報告及公告 股東大會 官方網站 	<ul style="list-style-type: none"> 定期 每年 / 不定期 不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 透明財務資訊 廉潔從業 創造經濟價值
政府與監管部門	<ul style="list-style-type: none"> 企業報告及公告 	<ul style="list-style-type: none"> 定期 	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規經營 支持地方發展
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度調查 面談及實地考察 客戶服務熱線及電郵 	<ul style="list-style-type: none"> 每半年 不定期 根據需要 	<ul style="list-style-type: none"> 保障產品品質 優化客戶服務 隱私保護
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 公開招標 面談及實地考察 電郵、熱線及面談 行業講座 	<ul style="list-style-type: none"> 根據需要 根據需要 根據需要 每年 	<ul style="list-style-type: none"> 誠實守信 共贏發展
員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工表現評估 會議及培訓 電郵、通告欄、團隊建設及節日活動 	<ul style="list-style-type: none"> 每年 定期 不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 保障基本權益 提供發展平台 職業健康 關愛生活
環境	<ul style="list-style-type: none"> 節能減排措施 申請綠色建築認證 	<ul style="list-style-type: none"> 持續 根據建築項目性質 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色建築 減少經營活動對環境的負面影響 節能減排
社會	<ul style="list-style-type: none"> 公益活動 捐款 	<ul style="list-style-type: none"> 不定期 不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 促進地方發展，創建和諧關係 支持社會公益



重要性評估

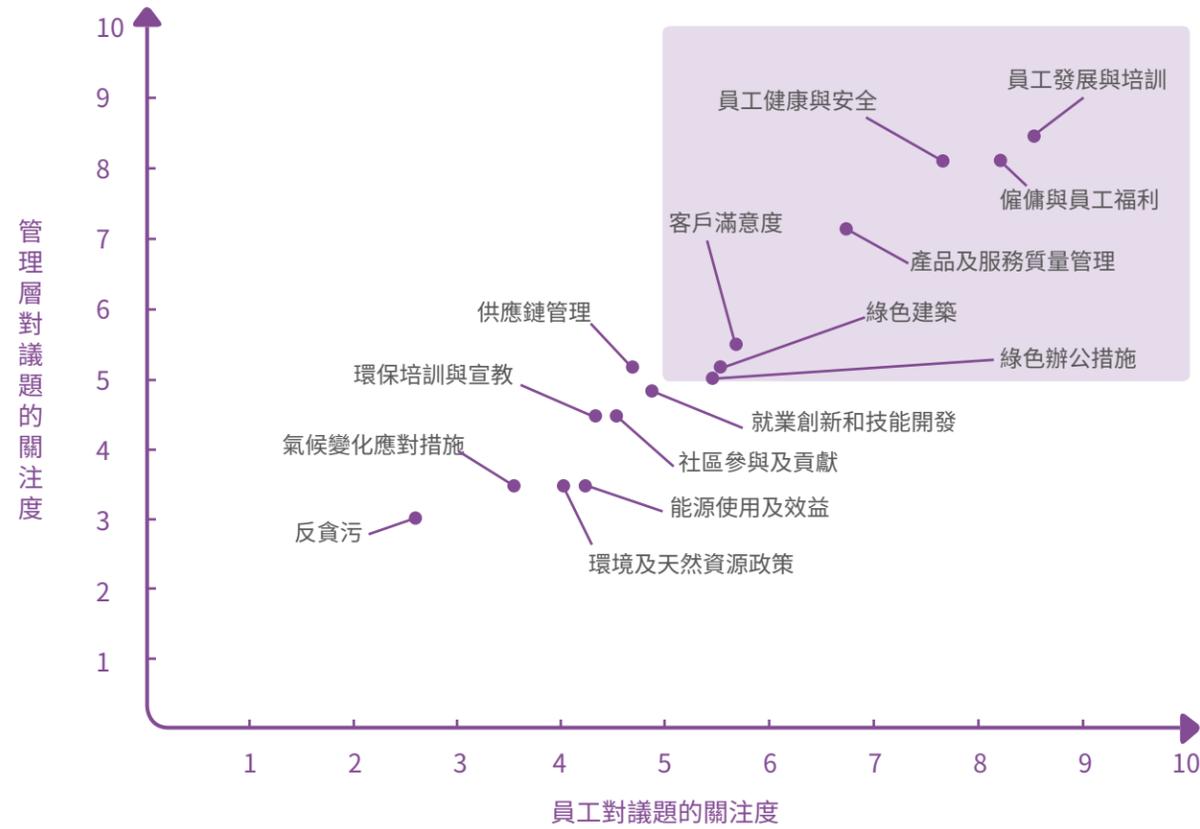
為回應 ESG 指引中所強調的重要性匯報原則，本集團除與利益相關方進行定期溝通外，亦於本報告期內首次開展重要性評估，在獨立第三方諮詢公司的協助下，進一步了解利益相關方對本集團於 ESG 方面的評價和意見。考慮到各利益相關方「受本集團經營的影響程度」及「對本集團經營的影響程度」及可行性方面等因素，本集團安排管理層及員工參與是次重要性評估。

重要性評估流程如下：

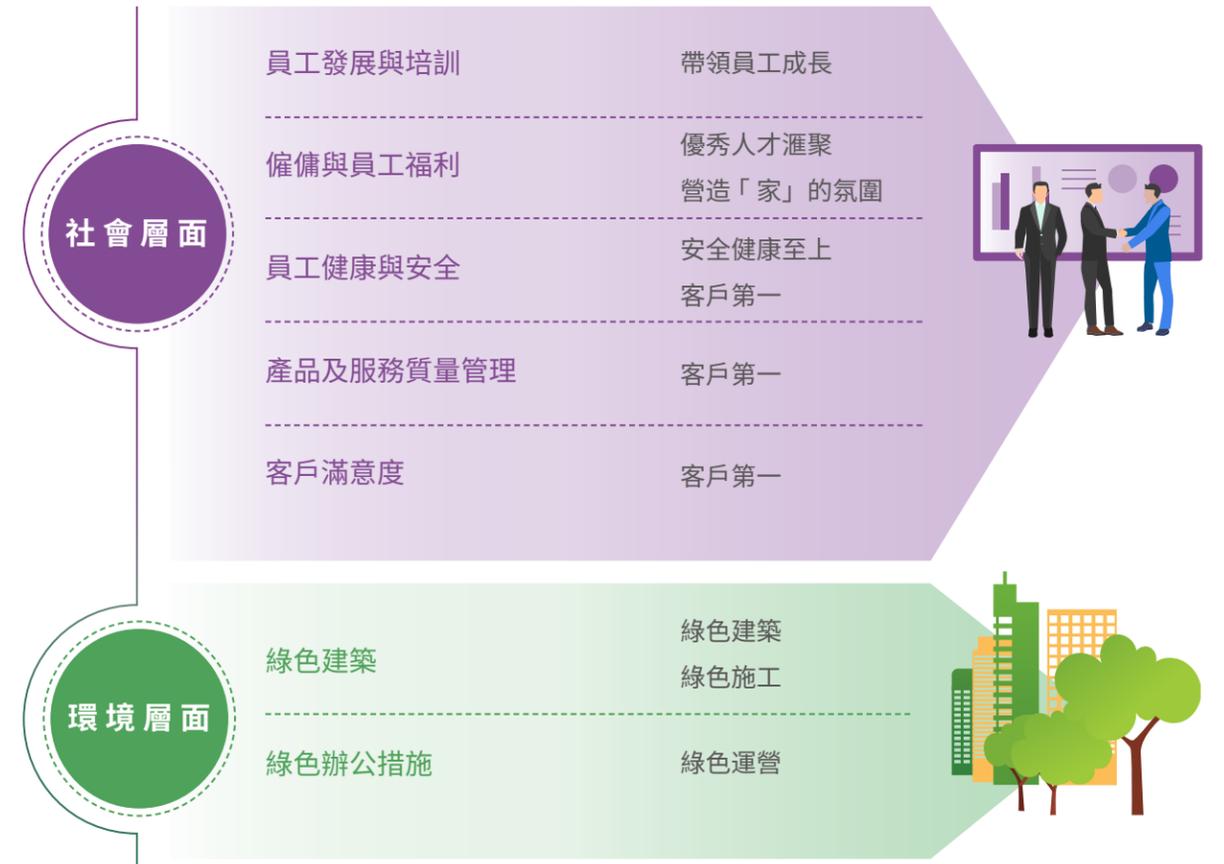


重要性評估結果如下圖所示。

招商置地重要性議題矩陣



為回應利益相關方的期望，本報告將在後續章節針對從重要性評估篩選出的 2 個環境層面議題及 5 個社會層面議題進行重點回應，並將在集團的長期運營中對重要性高的議題加以重視，制定相應的策略、完善政策及設定長遠目標。下表列出本集團 2018 年重要性高的議題及於本報告中對應的回應章節：





4 以人為本 構建和諧企業



本集團堅信員工是我們最寶貴的資產。本集團能取得今天的成就，有賴員工的才能、知識及對工作的熱忱。我們一直堅持「以人為本」的人才理念，建立完善的人力資源政策，以維護員工權益、助力員工發展、保障員工安康為目標，努力吸納及保留優秀人才。同時，我們持續為員工營造充滿幸福感的工作氛圍，切實增強員工的向心力及提高員工對本集團的歸屬感，務求員工與企業共同成長。



優秀人才匯聚

我們嚴格遵守中國內地和香港於僱傭方面對本集團業務產生重大影響的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》、《中華人民共和國未成年人保護法》、香港法例第 57 章《僱傭條例》及香港法例第 480 章《性別歧視條例》，讓每一位員工都能夠在平等多元的工作空間上發揮所長。本集團與員工簽訂《勞工合同》亦建立《員工手冊》，明確說明員工的權利與義務。

本集團設有完善的《招聘管理規定》，按照「合法合規、客觀公正；以德為先、德才並舉；內部為主、外部為輔；嚴格程式、用人回避」的招聘原則，採取公開、公正、公平及透明的招聘程序優化人才結構以引進與本集團價值觀一致的人才，構建一支高素質並滿足公司戰略發展的隊伍。

招商置地人才引進基本標準

以客為先

用心盡責



團隊協作

誠信正直

在招聘過程中，我們只評核候選人的預期工作能力、發展潛力、綜合素質等，不會將候選人的性別、年齡、種族、文化背景、婚姻狀況、性取向及身體殘疾等納入考慮範圍之內，以確保所有候選人能夠得到公平的待遇。同時，本集團在招聘過程中對學歷、年齡等有嚴格的規定，嚴禁僱傭童工。本集團亦禁止任何強制勞工的行為，規定員工加班需經部門領導同意，絕不強制員工加班。於本報告期內，本集團沒有違反有關防止童工或強制勞工並對本集團有重大影響的法律法規。

當職位出現空缺時，本集團的人力資源部會優先考慮內部晉升，並在沒有合適人選時進行公開招聘，通過商業招聘網絡、招聘會、校園招聘等渠道引進人才。本集團依據《勞動關係管理辦法》與員工簽訂《勞動合同》，確保招聘及解僱的過程合規且透明，避免任何不合規風險及勞動關係糾紛。

為吸引、激勵及保留員工，本集團按照相關法律法規要求制定《員工工資管理辦法》，根據員工所屬職級序列定薪，同時依據行業市場薪酬水準和員工個人績效考核調整薪酬，確保薪酬具備一定的市場競爭力。另外，本集團亦會通過對員工能力素質、績效表現進行評價決定是否向員工派發獎金或給予晉升機會。

本集團的《員工手冊》及《員工考勤及請休假管理辦法》列明員工的工作及休息時間，均符合國家相關法律法規要求。本集團實行每週五天工作制，並依據運營當地僱傭法規規定工作時數。除了法定節假日及帶薪年假外，我們的員工還享有探親假、婚喪假、病假、產假、陪产假、哺乳假等。於本報告期內，本集團未接獲任何有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視、其他待遇及福利方面對本集團有重大影響的違規事件或任何投訴。

營造「家」的氛圍

我們深信員工的幸福與成就一個積極、高效及有創造力的團隊有著密不可分的關係，因此，我們持續為員工營造一個充滿幸福感的氛圍，積極關注員工的權益，並通過舉辦各類員工活動，讓員工從工作中獲得滿足感，認同企業文化並視公司為另外一個「家」。

我們制定《員工福利管理辦法》，為員工足額繳納五險一金、額外提供補充醫療保險和補充養老保險及員工教育經費，並眾籌成立員工關愛基金，在員工個人或家庭出現重大變故時，幫助其走出困境。

此外，我們定期舉辦員工活動，包括節日慶祝活動、生日會、球類活動、團建活動等，給予員工工作以外互相交流的機會，促進員工之間友誼，建立融洽團隊氛圍。

溫暖節日慶祝

我們通過舉辦各類型的節日慶祝活動，包括於中秋節舉辦包湯圓活動、三八婦女節舉辦戶外踏青活動、端午節舉辦包粽子活動等，增添公司內的節日氣氛。



廣州公司舉辦「青春綻放·美麗動人——三八麗人節踏青活動」



佛山公司於中秋節舉辦包湯圓活動

增強團體協作精神

為提升企業的凝聚力並讓員工體會到團隊互助合作的重要性，我們每年舉辦戶外拓展活動，從玩樂中激發員工的團結精神。



佛山公司舉辦團體拓展活動



佛山公司舉辦團體拓展活動

向員工生活注入活力

我們定期舉辦球類比賽及全員運動會，讓員工在球場上大展風采和球技，不但有助強健員工體魄，更豐富員工業餘文化生活。此外，本集團還於辦公大樓設健身房，讓員工免費使用健身設備，關注員工身心的健康。



重慶公司舉辦足球友誼賽



廣州公司舉辦第二屆全員運動會

深入一線慰問員工

我們明白一線員工工作的辛苦，特在炎炎夏日舉行「走訪一線送清涼活動」，為一線員工送上清涼的飲料，同時向他們表達最真摯的感謝。



佛山公司舉辦「走訪一線送清涼活動」



佛山公司舉辦「走訪一線送清涼活動」

關愛員工家庭

我們明白家庭生活對員工的重要性，盡力為員工實現工作和家庭的平衡，通過舉辦員工親子活動，表達我們對員工家庭的關愛，也讓企業成為員工能夠依賴的對象。



佛山公司舉辦 2018 年「融心活動」之新婚添丁主題活動



重慶公司舉辦中秋家庭日

我們鼓勵員工積極參與本集團的活動，並努力構建開放的溝通文化，讓員工與管理層更好的進行雙向溝通。我們通過完善的工會組織、開通總經理信箱、定期召開民主生活會等形式，鼓勵員工建言獻策，提升員工的參與度及存在感。我們從多角度聆聽員工的心聲，並仔細研究及回應員工的意見和建議，進一步促進本集團的可持續發展。

安全健康至上

本集團堅持安全發展，致力為員工提供健康與安全的工作環境，嚴格遵守中國內地和香港於健康與安全方面對本集團業務產生重大影響的法律和法規，包括但不限於《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國消防法》、《中華人民共和國突發事件應對法》及香港法例第 509 章《職業安全及健康條例》，以保障員工安全辦公與生產的基本權利、身心健康和生命安全。

本集團制定職業健康安全政策，堅決遵守與職業健康安全有關的法例，並定期檢討有關政策，以確保政策有效可行及切合時宜。我們的職業健康安全政策堅持推動主動積極、風險為本的預防文化，建立完善的工作體系，務求為全體員工提供安全健康的作業環境，並在必要時提供所需的指導、培訓及監督，確保全體員工的安全及健康。同時，我們亦會定期監察承辦商的工地安全與健康表現。我們秉持「綜合安全觀」的理念，建立「統一領導、分級管理、分類指導、主體負責、全員參與」的安全生產標準化和職業健康安全管理體系，為我們持續健康發展提供堅實保障。

我們十分重視生產安全，設有《安全生產與職業健康標準化管理手冊》規範企業安全生產活動，提高安全生產管理水平，明確建立於責任、制度、風險管理、教育培訓、監督保障及應急保障方面的體系。相關制度、措施及執行方法將於本報告《安全施工》章節中描述。

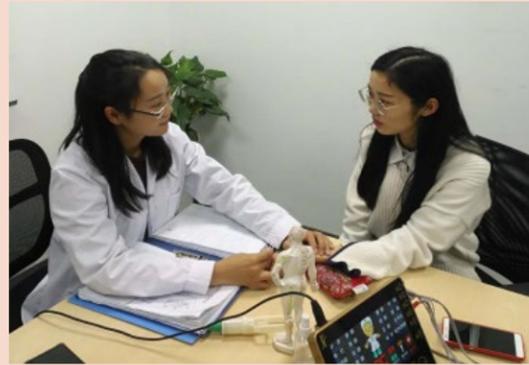
除生產安全外，我們亦十分關注員工於辦公室內工作的健康與安全，並制定《辦公室 / 建築物安全與健康指引》，明確列明員工於辦公室內工作可能會面臨的健康危害及其建議改善方法，例如，我們在指引中說明使用顯示屏幕的須知，並為新入職員工及需長時間使用電腦的員工進行風險評估，紀錄評估結果及給予改善建議，為員工實時提供安全及健康訓練，加強員工職業病防護。除此之外，指引還對辦公室照明、設計等方面給予建議，以預防、控制及消除任何職業危害，盡可能降低員工工作環境中的風險。另外，我們為員工提供每年一次的身體檢查，確保員工身體狀況符合工作要求，並讓員工了解自己的身體狀況。我們的員工定期參與由大廈物業管理公司舉辦的消防應急演練，提高員工防災意識並加強他們的緊急應變能力。



在各辦公室內放置綠色植物



每年舉辦至少一次消防應急演練，並要求全員參加



為員工提供每年一次的身體檢查



舉辦體能測試活動

同時，為提高員工的職業健康與安全意識並改善員工的工作方法、技巧及態度，我們張貼安全指示，並定期舉辦健康講座，向員工提供相關資訊，讓員工熟悉有關健康與安全的制度和操作規程並了解事故應急處理措施及程序。我們亦非常關注員工的心理康，定期舉辦有關情緒管理及壓力緩解的講座，為員工提供應對壓力的方法，讓他們保持健康的陽光心態。同時，我們在辦公室內設置意見箱，鼓勵全體員工提供意見，參與改善職業健康安全的工作。



各公司定期舉辦健康與安全專題培訓，並要求全員參與



帶領員工成長

本集團高度重視人才培訓和能力超卓團隊的建設，設有完善的《員工培訓管理辦法》，明確說明員工的培訓體系，為員工提供不同類型的培訓，以配合本集團運營策略的需要，結合員工個人發展與企業的發展，達到員工和企業的雙贏。

我們以「提升員工能力素質，支持員工職業成長，促進組織績效提升，助力公司戰略發展」為宗旨，始終高度重視人才培養與發展，不斷加大對人才培養的投入力度，加快人才培訓體系的完善。經過多年的實踐積累和優化創新，我們已建立領導力、專業能力、通用能力三大類人才培養項目培訓體系，為員工發展提供了良好平台。



領導能力培訓項目

領導能力培訓項目以公司戰略為導向，圍繞公司領導力模型，持續對公司各級管理人員分層進行提升領導力和管理技能的培訓，打造支撐公司戰略需要的領導人才梯隊。

案例一

2018年10月20日至21日，廣州公司參與由招商蛇口舉辦的2018年度「中層強化班」第二期「戰略思維」培訓。課程通過體驗式的學習環境，引導學員分組學習、深入研討及分享知識和經驗。課程帶來大量體驗活動，讓學員們領悟全球化時代的戰略管理的藝術和技巧，有效激發學員的創新思維，提升學員在不確定環境中的決策和執行能力。



專業能力培訓項目

為支持本集團業務開展及提升企業競爭力，我們構建了專業類學習項目體系，旨在提升不同崗位的相關專業知識、技能及業務培訓，全面提升員工的專業能力。

案例一

2018年9月14日佛山公司舉辦組織能力之精裝修能力提升專項培訓。培訓通過課堂講授，案例分析，讓員工從一些過往常見的裝修問題，清楚了解本集團對於房屋質量的要求，期望在客戶驗收階段達到「零缺陷」。



案例二

2018年11月23日廣州公司舉辦房地產「客戶心理分析」與銷售技巧課程，讓銷售員工能夠掌握消費者心理與購買行為之間的關係，並應用在銷售過程中，為本集團塑造成績斐然的房地產銷售額。



通用能力培訓項目

為持續提高員工綜合素質、滿足員工通用能力提升需求並塑造優秀的企業文化，本集團對新員工進行針對性培訓，對應屆生進行系統化培養，務求讓員工更快地融入企業文化。

案例一

2018年7月11日佛山公司舉行新員工入職培訓。培訓旨在幫助新員工熟悉公司概況及品牌、組織架構、運作模式、發展戰略、企業文化及主要制度政策，以更快地融入公司文化，掌握在公司展開工作必備的知識技能。



案例二

2018年7月20至21日重慶公司舉行以「融合創新，共築未來」為主題的團體建設活動，通過以樂高搭建招商蛇口多個地標建築活動，啟發員工的創意思維，並促進員工相互合作。



案例三

2018年9月14日佛山公司舉行組織能力提升之商業能力提升專項培訓。培訓以商務禮儀為主題，具體說明在商務活動中對儀容儀表和言談舉止的要求，以塑造員工的個人形象，維護本集團的企業形象。

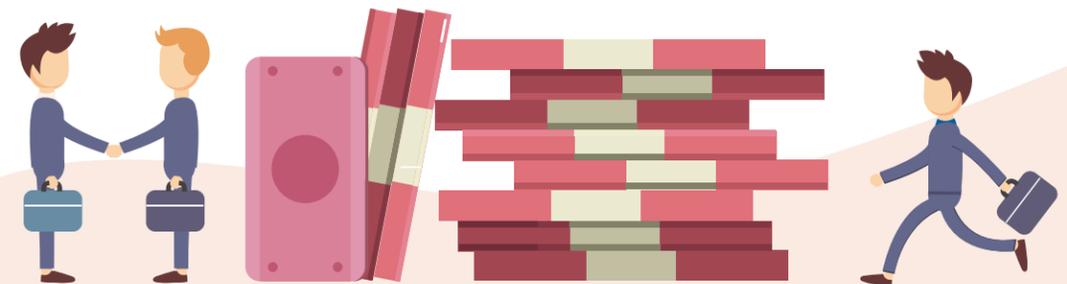


案例四

2018年10月29日南京及句容公司組織第19屆新航程品牌之旅，帶領一眾應屆生在老山森林公園進行素質拓展及公司融入課程，讓應屆生更快融入企業文化，並與其他應屆生建立友好關係。



我們十分重視培訓的質量，在每項培訓完成後，培訓組織單位均會按照《培訓實施滿意度評估表》以訪談或問卷形式對培訓的實施效果進行評估，評估內容包括培訓安排、課程內容、講師表現等，我們亦會收集培訓參與者的意見和建議，務求為員工帶來優質培訓，達到培訓宗旨。另外，我們亦有系統地進行培訓檔案管理，為各員工創建培訓檔案，務求讓不同職能及職級的員工都能夠參與合適的培訓。





5 千錘百煉 打造卓越品質



我們堅持以客戶需求驅動產品品質提升，建立完善的品質管理體系，嚴格控制產品品質並提升服務水準，努力為客戶創造完美的人居環境及高品質的生活體驗。



豐富產品類型

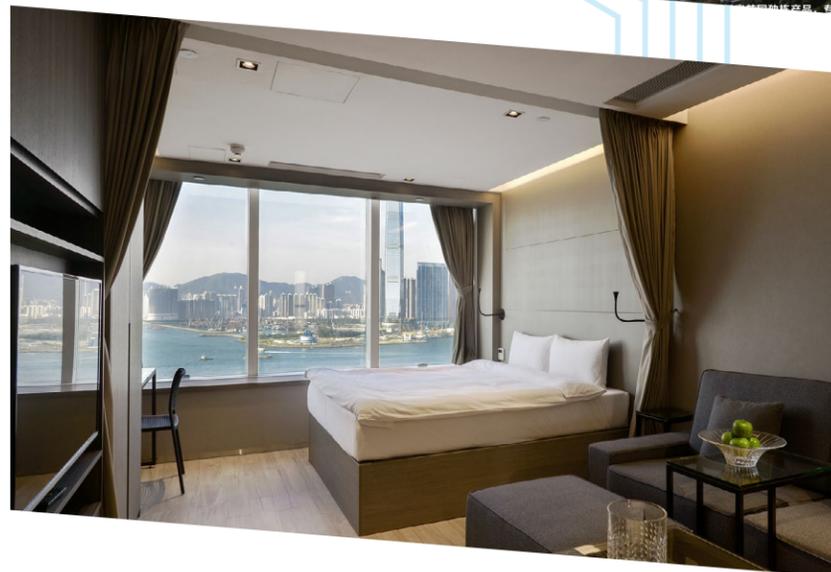
住宅代表：佛山招商曦岸

位於順德北部片區，地處廣佛交界的橋頭堡，坐享陳村 110 萬平方米濱江花岸景觀帶。項目所在區域規劃有完善的「六縱四橫」交通網路配套，無縫對接廣佛生活圈。項目占地約 6.9 萬平方米，總建築面積約 23 萬平方米。項目打造出極具特色的鳳凰主題園林，步步皆景。



服務式公寓代表：香港「CM+」

本集團首個在香港的酒店及服務式公寓項目，為南、北兩座「雙子塔」設計。北座全海景精品服務式公寓於 2016 年 4 月開業，目前營運狀況優秀；於 2018 年開幕的南座提供 81 套海景及城市景豪華客房。CM+ 服務式公寓榮獲「REA 大中華獎 2018——最佳服務式公寓設計大獎」。



創意區代表：廣州金山谷意庫

廣州金山谷意庫是集設計、藝術、文化及生活為一體的創意區，項目以宜家家居廣州旗艦店為超級主力店，打造宜家商業生態圈，包含總部基地、文創基地、湖畔辦公等多種業態。

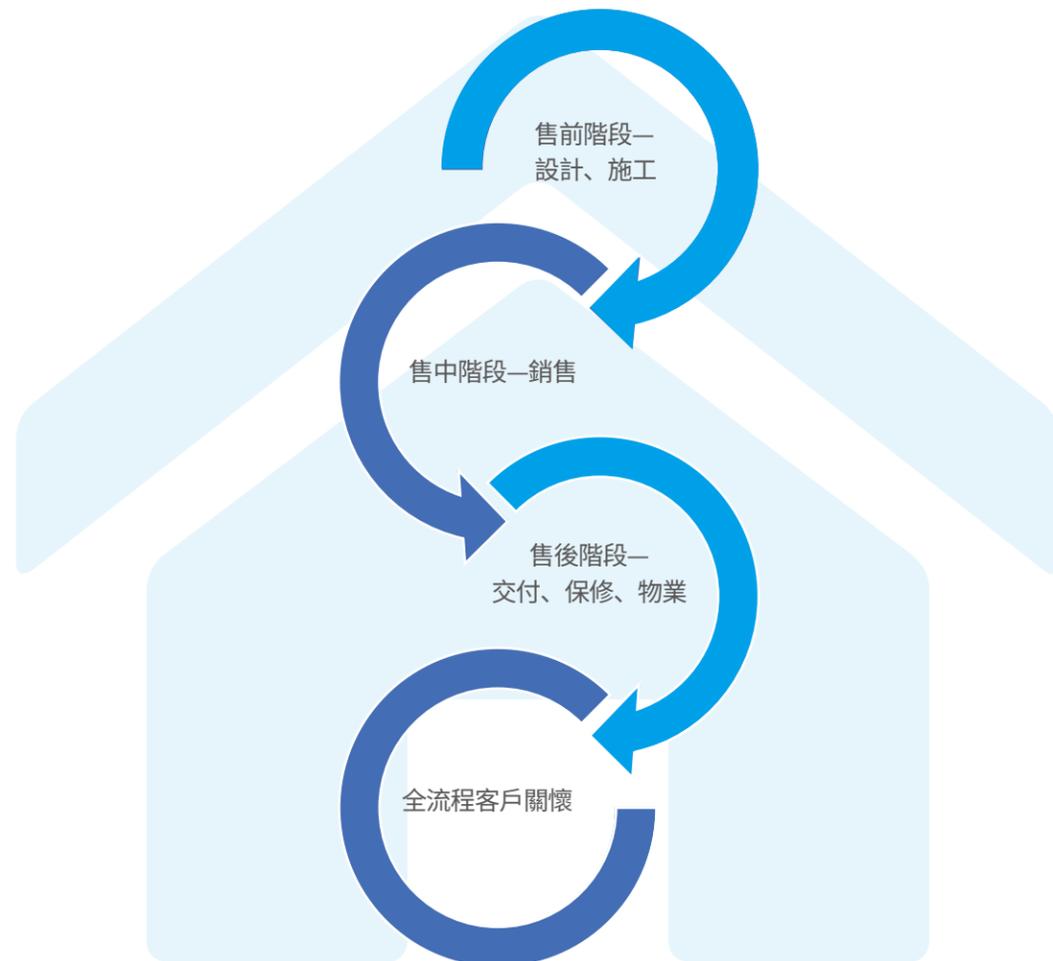


客戶第一

中國房地產市場經過十多年的快速發展，未來增速預期逐步放緩；而隨著城市化進程的不斷推進，存量房地產的管理服務需求迅速增長，對品質要求越來越高。為鞏固我們在市場上的領導地位並增強我們的競爭力，我們持續提高產品及服務質量。我們重視每一位客戶的需求，切實從客戶需求和利益出發。我們建立《產品及客戶全生命週期服務手冊》，嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》，在與客戶建立業務關係到完全終止關係的每一個接觸點上進行無縫的工作，將貼心服務貫穿到設計、建造、銷售、物業服務的過程中，為客戶提供專業的全方位服務，讓客戶從購房到居家都能感受到溫暖和關愛。

產品及客戶生命週期

產品及客戶生命週期主要分為三個部分：售前、售中及售後階段。我們悉力以赴，做到盡善盡美，由始至終投入參與項目的每一個階段和細節，力求讓客戶滿意我們高品質的產品和服務，增強他們對本集團的信心，並期望獲得客戶的長期支持。



售前階段

設計

在設計過程中，我們積極調研客戶需求，充分溝通方案成果，滿足客戶實際需求。同時，我們總結以往客戶投訴和售後維修經驗，形成《產品缺陷手冊》，提升產品質量。此外，我們對產品設計中容易出現的各項問題進行排查，相關責任人簽名確認並留檔，以備後期追查。

工程管理

為保障產品品質，我們建立了完善的工程管理體系和檢查制度，嚴格控制施工品質，實現公司「一項目一監理一施工方」，落實工程安全、質量、進度管控的層層檢查，嚴格把關工程建設，打造精品工程。

制度落地

- 組織前期介入小組，對施工過程進行監督，對隱蔽工程進行檢查和留檔，提高工程施工品質；對施工過程中容易出現的各項問題進行排查，相關責任人簽名確認並留檔，以備後期追查
- 組織監理單位、施工單位進行實測實量制度培訓並安排考試測評檢驗掌握情況

程序控制

- 嚴格執行樣板先行制度，在樣板驗收合格的情況下方允許大面積施工
- 採用合理新技術、新工藝、新材料和新設備，優化施工方案，層層交底、層層落實、記錄完整，確保工程品質

問題分析

- 根據日常檢查結果，建立分戶/分層實測檔案，跟蹤各戶問題，規定時間閉合整改
- 組織月度實測實量檢查，編制實測實量報告，報告每月初下發施工單位
- 收樓前，通過三次模擬驗收，從客戶角度提出工程品質問題，要求施工單位進行整改，提升產品品質；由獨立第三方評估單位對擬交付的項目進行交付評估檢查，從設計、功能、觀感等客戶關注的重點對項目進行評估打分，評分過低的項目不得交付

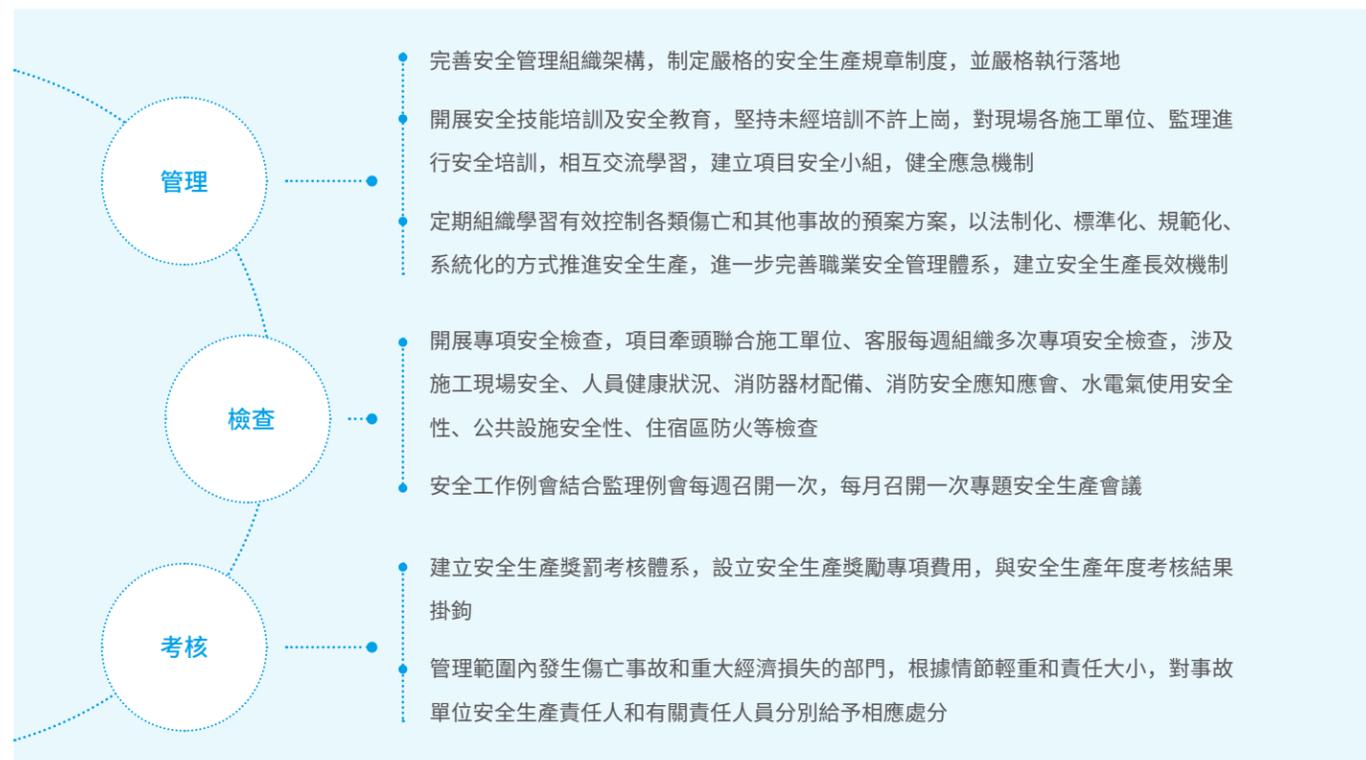
問題整改

- 正式交付前，舉辦「客戶開放日」，讓客戶能提前提出產品品質問題，收集客戶意見並進行整改
- 對於存在的質量問題，要求施工單位上報缺陷修補方案，並在監理及項目部審批後進行修補，同時要求在修補過程中，留置影像資料，回覆監理進行複查

安全施工

我們致力於為員工提供安全的工作環境，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》和《建設工程安全生產條例》等安全生產相關法律法規，參照 OHSAS 18001 職業健康與安全管理系統制定並執行《安全生產管理規定》及《建設工程安全文明施工標準化管理指引》，踐行企業安全生產承諾。相關指引均適用於全體員工，以及合約工程下，所有參與設計、管理及監督的顧問公司及承辦商。

為積極推進安全文明施工標準化管理，我們建立《安全生產責任制》，成立了安全管理委員會並於各項目設立安全管理小組，落實「綜合安全觀」的管理原則，由安全生產委員會負責統一領導，決策安全生產工作，並由安全管理小組負責對安全生產工作實施綜合管理，明確各崗位的責任人員、責任範圍及考核標準，實踐「橫向到邊，縱向到底」的原則。本集團發佈《2018 年度安全生產目標、實施計畫與考核辦法》，根據去年在安全生產方面所遇到的問題作出相應調整，並組織各部門員工簽訂《2018 年度安全生產目標管理責任書》，以實踐本集團的安全生產目標「零管理缺陷、零規章行為、零責任事故」，並以規範安全生產行為、預防和控制生產安全事故的發生及營造安全的生產環境。於本報告期內，本集團未發生重大工地傷亡事故，因工傷損失工時數為零。



案例一 建築工人安全保障

- 按規定配備安全生產和職業病防護設施，為工人發放符合要求的勞動防護用品
- 施工單位必須按工地施工規範進行，現場必須配備簡單的醫療設備
- 嚴格執行公司的三級安全教育制度，杜絕未經三級安全教育就直接上班的現象

安全應急機制

我們始終秉承生命至上的理念，堅持預防與應急相結合的原則，建立了「上下貫通、多方聯動、協調有序、運轉高效」的應急管理機制，依據《中華人民共和國突發事件應對法》、《國家突發環境事件應急預案》等相關法律法規編制並執行《突發事件總體應急預案》、《生產安全事故綜合應急預案》、《防風防汛專項應急預案》等應急管理制度，明確列明主要突發事件，並進行風險源和風險分析。我們規定各單位每年至少組織一次安全演練，以提升應急水準，提前防範突發事件對安全生產造成的影響。

當有嚴重事故發生時，我們將把事故的性質、特點和危害程度分級，並隨即啟動相應的應急程序。首先，事發現場人員會向該單位負責人進行匯報，並將成立現場應急指揮部，開展現場控制，人員疏散、警戒、人員救護等基礎工作。若事故等級達到國際規定事故上報標準，負責人將隨即報告當地政府相關部門。應急結束後，事發單位將組織事故的調查，召開事故分析會並提交調查報告，通報全體員工。於本報告期內，本集團未發生重大安全生產事故。

售中階段

銷售

我們十分關注銷售員工的服務態度，制定營銷標準化指引，規定銷售人員進行一對一的服務，定期在營銷現場進行巡檢及組織暗訪，對銷售服務水平進行打分，並對不合規的行為進行批評及提出整改要求，以提升服務水準。我們對銷售過程中容易出現的各項問題進行排查，並進行紀錄，以避免同樣問題再次發生。此外，我們定期對在售項目已成交的準業主進行滿意度回訪，形成回訪報告，回應業主意見，積極進行整改。

除銷售服務外，本集團亦設有完善制度嚴格把關廣告及樓書內容，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》。所有由我們發佈的宣傳資料須由發佈人進行首次的嚴格審核，審核後提交至策劃經理，並由策劃經理完成審核後提交至項目經理進行最終審核，力求做到真實無虛假，避免對客戶造成任何形式的誤導。

交付

在物業交付中，我們確保業主在辦理物業手續及進行房屋驗收時都有相關負責員工陪同，盡力解決業主的疑問，並對業主提出的意見進行相應整改，旨在讓業主感受到我們對他們的重視。



物業交付中的手續辦理及房屋驗收過程



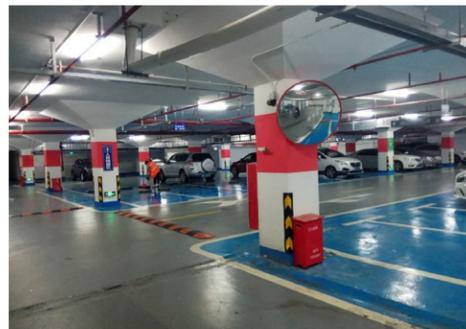
售後階段

為給予住戶最佳的物業管理服務，我們不定期對已入住的項目進行巡檢，對物業服務和管理打分，並形成巡檢報告，提出整改要求。我們聯合物業公司舉辦「招商會」等客戶關懷活動，維護與業主的關係。同時，我們亦聯合物業公司開展「彩虹計畫」，改善入住社區的生活環境。為保護住戶安全，我們設有應急預案應對有關電梯困人、火災、治安突發事件、燃氣事故、高空墮物等事故，為住戶提供一個安全、舒適的生活環境。

「彩虹計畫」

案例一

廣州金山谷尚層物業收到業主對停車場設備的意見，隨即進行整改，在停車場內安裝室內廣角鏡，保障司機駕駛安全。



案例二

廣州金山谷尚層物業收到業主對於公園設備的意見，了解到安全軟墊的功效隨著公園的高使用量退化，隨即安排全面更換公園軟墊，減少公園存在的安全隱患，讓兒童能夠快樂地在公園遊玩。



全流程客戶關懷

本集團致力為客戶提供稱心滿意的服務，在項目開發各階段都規範客戶服務工作，以降低項目交付風險、提高服務品質及提升客戶滿意度和忠誠度，有效維護本集團的品牌。

客戶的回饋和評價是我們不斷提升服務的動力。我們暢通不同渠道統一收集客戶的意見，包括「400熱線」客戶服務電話交談、招商客戶服務微信端「一對一」服務、招商會微信公眾號平台、神秘客戶計畫等。為深入了解本集團服務的表現，我們每年進行客戶滿意度調查，虛心接受客戶的意見，不斷改進和創新，努力讓客戶臉上綻放滿意的笑容。

客戶滿意
度調查

對於客戶寶貴的意見，我們設有完善的《客戶服務管理流程》，逐一解決客戶問題，保證客戶問題得到滿意的回應，並承諾處理率 100%。

完善投
訴機制

當客戶服務中心收到投訴時，我們將於 24 小時內回覆客戶已收到投訴，並告知客戶負責處理投訴人員的姓名及聯繫方式，同時初步了解其投訴的具體原因、事由、訴求等。隨後，客戶服務中心將把投訴轉交給相關負責部門。每項投訴均須在《客戶投訴受理單》中登記並且詳細記錄每次的投訴及回覆時間，主要內容，最終處理結果，回訪情況等。當投訴存在群訴風險時，客戶服務中心將向公司領導匯報，並向總部備案，按照《危機處理作業指引》做好應急處理預案。處理客戶投訴過程中，若與投訴客戶達成處理方案，必須進行書面簽字確認，並將書面確認的紀錄存檔。

投訴類型

精裝修質量未如理想

- 例如：
- 房屋牆灰脫落
 - 有線電視及網絡尚未安裝完成
 - 房屋牆面滲水有裂縫

我們的回應

立即安排工作人員與業主預約時間上門查看，並於短時間內進行維修，維修後與業主跟進問題狀況。同時，我們將持續加強精裝修的質量，只聘用高品質的裝修公司，不接受任何未能滿足標準要求的物業交付。

我們嚴格管理客戶資訊，對合同資料進行加密，與涉及公司重要文件及業主信息的員工簽訂保密協議，嚴格遵守香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》。客戶資訊實行專人專管，除特殊情況經公司審批外，崗位外員工不得索取客戶資訊。此外，我們倡議與客戶一起抵制非法獲得客戶資訊的裝飾公司，並聯合物業公示客戶投訴較為集中的裝飾公司，將其列入黑名單重點巡查。於本報告期內，本集團並無發生違反客戶隱私權的事件或投訴。

完善隱私保護

知識產權保護

在知識產權保護和產品服務方面，本集團嚴格遵守《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》及香港法例第 559 章《商標條例》。本集團所有辦公室內電腦均要求使用正版軟件。同時，我們的營銷材料均得到版權擁有人，其代理人或法律的授權。於本報告期內，本集團未接獲任何違反有關提供及使用集團產品和服務方面的規例及自願守則（包括但不限於產品和服務訊息及標籤、市場推廣通訊及產權）並對集團有重大影響的事件。



合作共贏

本集團致力於構建負責任的供應鏈，期望與供應商共創可持續發展價值。我們建立完善的供應商管理和評價制度，制定了《供應商管理作業指引》，有效監察及評估供應商在產品和服務質素以至商業操守等範疇的表現，並按照公平公正的原則，優選社會口碑良好、業績顯著的供應商作為合作夥伴。我們堅持與供應商保持充分溝通，以建立長遠的夥伴關係，共創佳績。此外，我們亦盡力引導供應商在環境及社會層面的理念與本集團保持一致，攜手減低對環境的影響並對社會負責任。

供應商管理

招標採購

供應商被推薦或自薦

綜合考察

組成考察小組，嚴格按照公司制度對供應商經營情況進行考察

評估比選

採購主責部門完成《供應商認證表》，選定合格供應商

履行評價

對合作供應商履約過程進行評價，年末根據評分進行總評定級

供應商篩選

考察小組

- 採購主責部門、運營管理部、成本部、財務部、技術支持部門派員組成
- 考察小組成員應跨部門且不少於 2 人

考察要求

- 實地考察：
 - 按照各類型《供應商認證表》對供應商生產辦公場所、項目現場、案例進行考察
 - 各類證照、報表、資質等基本資訊考察通過；
 - 過往案例、公司架構及人力資源狀況、產品的生產管理情況、認證及獲獎情況、配送及後續服務等專業資訊進行考察
- 非實地考察：對非強制要求實地考察的供應商通過網路查詢、視頻、電話諮詢等方式認真核實其註冊資訊真實性、承攬業務能力的真實性

考察評價

- 採購主責部門完成《供應商認證表》以及考察報告
- 考察評估得分大於等於 60 分的供應商為考察合格，小於 60 分為考察不合格
- 對於上年度有合同履約的供應商，我們根據履約評估得分情況進行評定級，並根據評定級結果對供應商實施分級管理

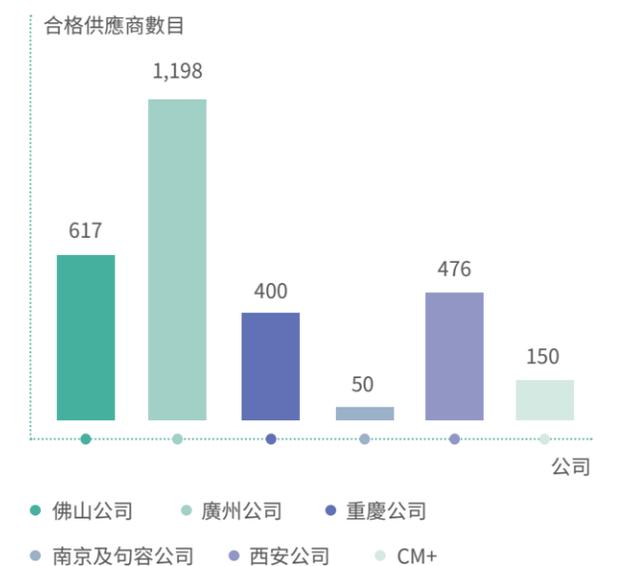
供應商評定級

根據供應商年度評定級得分結果，對供應商實施分級管理。如無新的總評定級，總評定級評估結果的有效期為兩年。具體對應分級如下：

年度評分	85 分或以上	70-84 分	60-69 分	59 分或以下
分級	A	B	C	D

其中，A 級為首選供應商，可作為全國 / 區域戰略合作優先推薦單位。被認為弄虛作假的供應商，將被評定為 D 級供應商，永不錄用。

2018 年按附屬公司劃分的合格供應商數目





6 山水相映 環抱蒼翠莊舍



我們秉承綠色發展理念，在運營的不同階段都充分考慮生態環境容量和資源承載力，以負責任的方式開展商業運營，最大限度節約資源、保護環境和減少污染，以綠色人居引領綠色生活。



我們積極倡導綠色環保，通過在建築和施工過程中融入綠色元素、在酒店項目中實踐低碳概念及在日常運營中倡導綠色辦公，鼓勵我們的住戶、員工、承辦商、供應商與我們一起踐行低碳生活，為生態宜居環境出一份力，盡可能降低我們對環境的負荷，不斷探索人、建築、城市、自然和諧共生的最佳方式，建設「綠色人居體系」。

我們嚴格遵守中國內地和香港於環境保護方面對本集團業務產生重大影響的法律和法規，包括但不限於《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國建築法》、《中華人民共和國環境影響評價法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、香港法例第 358 章《水污染管制條例》、香港法例第 354 章《廢物處置條例》及香港法例第 610 章《建築物能源效益守則》。於本報告期內，本集團並沒有出現任何與廢氣排放、溫室氣體排放、向水及土地排放、廢棄物排放和噪聲污染相關並對本集團有重大影響的已確認違規事件或任何申訴。

綠色建築

根據聯合國氣候變化大會於 2016 年的資料顯示，目前全球超過三成的溫室氣體排放均與建築物有關，同時，隨著社會大眾對環保概念的日漸關注，我們深明本集團作為房地產企業的義務，承諾積極對抗氣候變化。我們制定《綠色評星工作指引》、《能效管理工作指引》及《住宅綠色技術應用指引 1.0》，不斷把資源投放於綠色技術研發中，大力發展綠色建築項目，在保證品質、安全等基本要求的基礎上，最大限度地節約資源與減少對環境的負面影響，實現「四節一環保」（節能、節水、節地、節材和環境保護）。

同時，我們在《產品管理委員會住宅類專案技術創新審核要點（2018 版）》文件中列明每個新拿地項目都需對綠色建築技術的五大方面進行討論，包括社區微環境、海綿社區、綠色建築、綠色裝修及綠色舒適，旨在於產品源頭植入綠色建築理念。我們於本報告期內獲得多項綠色建築認證及獎項，包括佛山招商悅府、佛山招商曦岸第 12 及 13 座、香港 CM+ 北座等。



招商置地綠色建築設計元素：

節能

- 建築設計節能率制定為 65% 或以上
- 使用建築及圍護結構節能改造技術，以提高圍護結構的保溫、隔熱性能和密閉性能，有效降低冬天取暖能耗和夏天空調能耗
- 增加建築外窗可開啟面積，提高室內自然通風
- 優先使用國家、行業推薦的節能、高效、環保的設備和機器，如燈具、電梯設備、玻璃等
- 考慮納入屋頂綠化設計元素
- 根據當地氣候和自然資源條件，充分利用太陽能、地熱等可再生能源

節水

- 優先使用節水型衛生潔具及配件，裝修階段均採用水效率達二級或以上的衛生潔具
- 採用質量合格、材質安全、性能良好的管道、設備等供水設施，並且於安裝室外管道時進行防腐及油漆處理，避免管網滲漏
- 考慮採用海綿城市設計，採取「滲、滯、蓄、淨、用、排」等措施，實現雨水自然積存、自然滲透、自然淨化；循環使用雨水收集系統所積存的雨水
- 設置用水計量裝置，住宅使用分戶計量方式並且註明其使用用途

節地

- 比較眾多建築空間組合設計方案，盡量縮小建築佔地，釋放公共綠化用地空間
- 優化施工方案，最大限度地減少對土地的破壞，保護周邊自然生態環境

節材

- 項目在保證工程安全與品質的前提下採用簡約化設計，只有少量裝飾性構件
- 採用高質量強鋼筋，從而節約鋼筋用量
- 提高項目可循環利用建築材料佔材料總用量的比例

保護生態環境

- 採用月桂、多頭香樟、烏楊等驅蚊防蟲樹木，提供生態健康園林環境
- 建設人工濕地，提升城市適應環境變化和應對雨水帶來的自然災害的能力



案例一 佛山招商悅府項目應用綠色環保設計

佛山招商悅府項目於各方面綜合使用綠色環保設計並獲頒發「國家一星級綠色建築評價標識」。項目不但考慮到建築物本身的需要，還配合周遭環境、社區與客戶需要。項目積極實施節能措施，採用圍護結構節能措施，減少取暖和空調使用的能耗。另外，項目在樓梯間、電梯前室、公共走道等公共區域採用人體感應自熄開關系統，以達到節能目的。同時，項目的電梯採用群控管理，既能減少等候電梯的時間，又減低了電力使用。



案例二 重慶招商雍璟城全力打造海綿城市建設典範

為減少城市開發建設對生態環境的影響，重慶招商雍璟城根據海綿城市建設標準設計，採用綠色屋頂、透水鋪裝、透水瀝青、雨水花園、雨水回收池等措施進行低影響開發，實施水資源保護及生態修復，落實海綿城市要求。此外，項目亦採用不同節能措施，包括中空 Low-E 玻璃、屋頂綠化等措施，把建築設計節能率制定為 65%。項目獲頒發「國家一星級綠色建築評價標識」。



綠色施工

本集團堅持綠色施工，在施工過程中綜合考慮環境和周邊社區的需求，制定環境管理計劃，採取有效措施。同時，我們聯同合作夥伴深入研究，加強施工管理及創新施工技術，搭建乾淨、整潔、舒適、安全的施工環境，務求把施工期間帶來的空氣、水、土地及噪聲污染降至最低，實現「四節一環保」中的「環境保護」。

本集團嚴格遵守與環境保護相關的法律法規，並結合實際情況制定了《綠色施工目標及導則》以規範項目承建商始終堅持綠色施工。我們運用 ISO14001 和 OHSAS18001 管理體系，將綠色施工有關內容分解到管理體系目標中去，使綠色施工規範化、標準化。同時，鼓勵各地區開展綠色施工的政策與技術研究，發展綠色施工的新技術、新設備、新材料與新工藝，探索適合綠色施工的資源利用與環境保護技術，鼓勵綠色施工技術應用。

揚塵控制



- 使用預拌混凝土及預拌砂漿，減少工地粉塵污染
- 運送土方、垃圾、設備及建築材料等，不污損場外道路
- 施工現場進出口設置車輛自動沖洗設備
- 場內施工採取灑水、覆蓋等措施，確保粉塵不擴散到場區外
- 對現場易飛揚物質採取有效措施，如噴淋及霧炮機、地面硬化、圍擋、密網覆蓋、封閉等，防止揚塵產生

噪聲控制



- 現場噪音排放不得超過國家標準《建築施工場界環境噪聲排放標準》（GB 12523 — 2011）的規定使用低噪音、低震動的機具，採取隔音與隔震措施，避免或減少施工噪音和震動
- 安裝噪聲監控設備，24 小時監控噪聲
- 盡量安排會產生噪音的工作在日間進行
- 提倡文明施工，對員工進行培訓，減少人為的大聲喧嘩，增強全體施工生產人員防噪擾民的自覺意識



水污染控制



- 施工現場污水排放達到國家標準《污水綜合排放標準》(GB 8978—1996) 的要求
- 在施工現場應針對不同的污水，設置相應的處理設施，如沉澱池、隔油池、化糞池等
- 對於化學品等有毒材料、油料的儲存地，應有嚴格的隔水層設計，做好滲漏液收集和處理
- 採用隔水性能好的邊坡支護技術，保護地下水環境，避免地下水被污染



土壤保護

- 保護地表環境，防止土壤侵蝕、流失。因施工造成的裸土，及時覆蓋砂石或種植速生草種，以減少土壤侵蝕
- 因施工造成容易發生地表徑流土壤流失的情況，應採取設置地表排水系統、穩定斜坡、植被覆蓋等措施，減少土壤流失

廢棄物管理

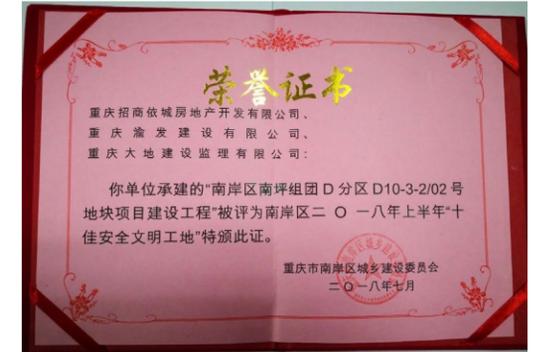
- 施工現場生活區設置封閉式垃圾容器，施工場地生活垃圾實行袋裝化，及時清運。對建築垃圾進行分類，並收集到現場封閉式垃圾站，集中運出
- 加強建築垃圾的回收再利用，力爭建築垃圾的再利用和回收率達到 30%，建築物拆除產生的廢棄物的再利用和回收率大於 40%。對於碎石類、土石方類建築垃圾，可採用地基填埋、鋪路等方式提高再利用率，力爭再利用率大於 50%
- 對於放置有害廢棄物的容器或堆放地要有明顯標識，以防止有害廢棄物洩露、蒸發等。對於電池、墨水匣、油漆、塗料等有害廢棄物，在回收後交由合資格的單位處理，避免污染土壤和地下水

我們嚴格執行以上與環境保護有關的施工程序，把施工對環境的影響降至最低。

於本報告期內，我們沒有接獲任何周邊社區居民投訴或政府部門的處罰。

案例一 重慶公司運營工地獲「十佳安全文明工地」美譽

重慶公司南岸區工地一直秉持綠色文明施工，被重慶市南岸區域鄉建設委員會授予為「南岸區十佳安全文明工地」，作為對員工於安全及環境保護方面努力的認可。



我們除嚴格執行施工程序，認真控制對環境的影響外，我們亦於施工過程中的材料使用、用水及用電方面實行多項措施。

案例二 重慶公司實踐環保施工

重慶公司運營的工地致力推進環保實踐。在施工過程中嚴格管理材料分類，詳細編制材料使用計劃，避免材料浪費。所有廢棄材料均由合資格機構收購進行二次利用。同時，為節約材料使用，工地對廢棄的建築模板木方進行再利用。於本報告期內，建築模板木方的再次使用率達 92%。另外，工地施工照明採用定時開關裝置，並採用 LED 照明，於本報告期內，工地共節約施工照明用電 5,500 千瓦時。



案例三 佛山公司完善環保配套

佛山公司運營的工地擁有完善的環保配套。在材料選用方面，工地盡量採用當地的可循環材料。於本報告期內，佛山公司所採購的綠色環保材料比例達 90%，使用當地材料的比例亦高達 90%。此外，工地實用水計量管理，嚴格控制施工階段的用水量，規定施工用水必須配置水錶，並且把生活區與施工區分別計量，定期統計用水並進行分析及對比。



綠色運營

綠色低碳酒店

CM+ 為本集團首個在香港的酒店及服務式公寓項目。我們除了為住戶提供配套齊全的酒店服務，盡力為住戶打造優質的入住體驗外，還堅持綠色管理，通過在節能、節水、合理使用天然資源等方面採取措施，倡導生態保護，減少資源消耗，從而降低我們對環境的影響。



節能

- CM+ 設有完善的樓宇管理系統（BMS），綜合傳統樓宇的基本系統，包括電力及電源供應系統、通風及空氣調節系統、照明系統等，減低不必要的能源浪費，同時，加強物業運營的效率

每間客房設置獨立電錶，樓宇管理系統能夠集中進行智能電錶遠程抄錶。用電量分戶計算能讓我們部分居住時間較長的住戶了解他們自身的用電量，鼓勵節電行為



健身房、地下大堂均設置感光自動裝置。當室外自然光充足時，系統將會關掉照明，減少能耗



南座每間客房設置插卡取電功能。當住戶外出拔出房卡後，全房照明空調等電器設備自動截斷電源，減少不必要的能源浪費

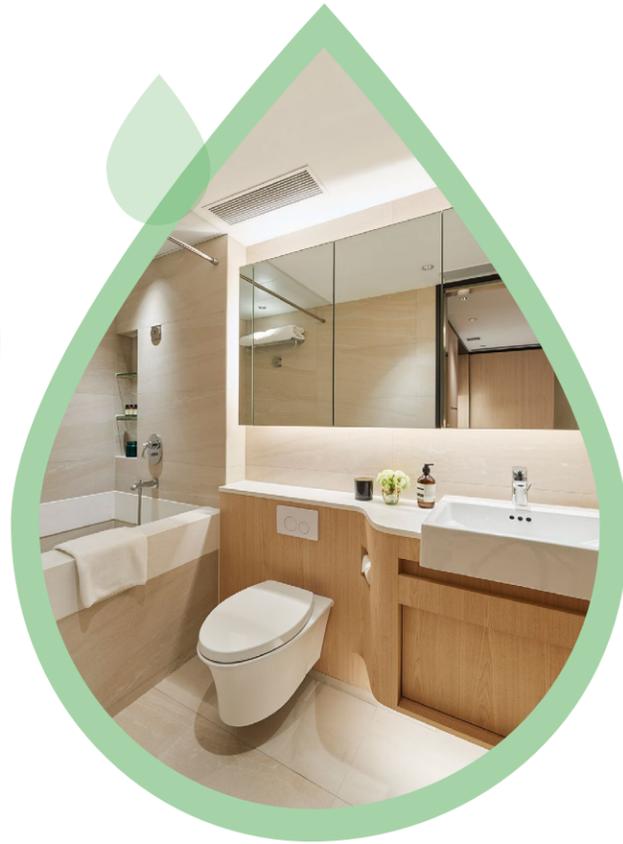
辦公區設置時間控制器，設置定時自動關燈，避免因忘記關燈而造成的能源損失

全樓宇採用 LED 節能燈泡



節水

- 每間客房均使用節水型的潔具
- 公眾區域的洗手間設置自動節約用水沖廁裝置



綠色物業管理

為達到「綠色人居生活」，我們在物業中設置分類垃圾箱、舊衣回收箱等，培養社區的可持續發展文化，鼓勵住戶與我們一起參與環保工作，共同踐行低碳生活方式。



在物業中設置分類垃圾箱及舊衣回收箱

綠色辦公

我們運營的辦公室對環境的影響相對較少，儘管如此，我們仍建立《員工綠色行為指引》，制定一系列環保措施，並通過宣傳節能減排、低碳環保等概念，促進員工響應環保，形成節電、節水、廢物回收等良好習慣。

我們於辦公室內實行減少廢物及節約資源的措施，包括：

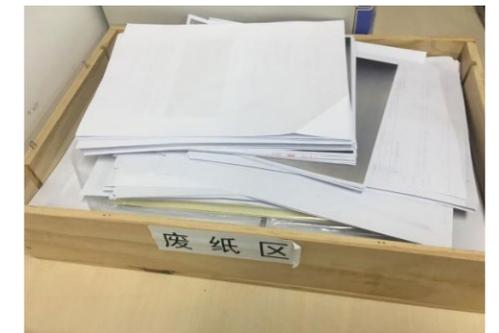
- 在打印機旁設有提示標語，建議員工進行雙面打印，並對單面紙進行二次利用；設立回收箱進行廢紙回收
- 使用無紙化辦公，文件存入共享盤相互傳閱或使用電子郵件代替
- 提倡使用鹼性充電電池，建議員工減少一次性電池的使用，並對廢棄電池進行回收
- 辦公區域無人使用時及時關閉所有電器電源
- 辦公室內全部使用 LED 燈管
- 在辦公室的水龍頭處張貼提示標語，提醒員工使用完畢後將其關閉



案例 招商置地紙張回收率較 2017 年提高 3 成

本集團倡導無紙化辦公，盡量使用電子辦公。同時，各辦公室對已雙面使用的廢紙進行回收。

於本報告期內，本集團共回收
1,533 公斤
較 2017 年提高
30%





7 執手社會 共澆文化土地



我們積極關注社會弱勢群體，以企業的資源和平台優勢為基礎，不斷探索與時代背景和社會發展相契合的公益模式，助力營造和諧、溫暖的社會氛圍。



「綠絲帶」行動

我們倡導人人公益，將公益理念與企業自身優勢相結合，打造「綠絲帶」特色公益品牌行動，向社會傳遞更多關愛。

案例一 廣州公司「穿越千年古城，領略廣州魅力」愛心遊學之行

廣州公司於 2018 年 12 月 15 日及 16 日開展公益綠絲帶活動——「穿越千年古城，領略廣州魅力」愛心遊學之行，贊助多名學生走出課室，讓學生有機會接觸不同環境，進行體驗學習，從而認識中國歷史，體會廣州的另一風貌。



案例二 佛山公司慶祝招商蛇口成立 40 週年主題活動之「綠絲帶」助學送暖活動

為積極踐行本集團的「綠絲帶」公益活動理念，發揚招商人做公益的熱心愛心，佛山公司於 2018 年 12 月 28 至 29 日舉辦「綠絲帶」助學送暖活動。佛山公司為該學校每位學生準備了文具套裝，書包等，期望孩子們能夠快樂地學習及成長。



「招商會」系列品牌活動

為持續維繫我們與業主的關係並為他們構建一個精彩多元的社區生活，我們用心打造「招商會」系列品牌活動，讓住戶居得其所，其樂無窮，彼此融融。

案例一 佛山公司舉辦招商會童子軍夏令營

佛山公司舉辦招商會童子軍夏令營，讓孩子們在學業之外，也得到自身的全面發展。活動培訓了他們的溝通技巧、團體合作精神及領導才能，以增強他們的自信心。



案例二 佛山公司舉辦招商會青年動力營

為增強業主的健康意識，佛山公司舉辦了招商會青年動力營乒乓球比賽、三人籃球賽等體育活動，均得到了業主們的積極響應，營造出社區崇尚運動與健康的氛圍。





8 透明清晰 運營脈絡分明



根據本集團運營管理權屬，本部分環境及社會績效表現涵蓋本公司總部海外事業部和六個項目公司，即佛山公司、廣州公司、重慶公司、南京及句容公司、西安公司的運營辦公室及香港 CM+ 酒店及服務式公寓的相關統計數據。



環境績效表現

	2018	2017	
污染物排放績效			
大氣污染物¹			
類型	單位	總排放量	總排放量
硫氧化物 (SO _x)	公噸	2.96 x 10 ⁻³	0.05
氮氧化物 (NO _x)	公噸	0.79	1.70
顆粒物 (PM)	公噸	0.02	—
一氧化碳 (CO)	公噸	1.35	—
溫室氣體			
類型	單位	總排放量	總排放量
直接溫室氣體排放 (「範圍一」) ²	公噸二氧化碳當量	316.62	566.10
每位僱員範圍一排放量	公噸二氧化碳當量	0.39	0.80
能源產生的間接溫室氣體排放 (「範圍二」) ³	公噸二氧化碳當量	1,423.04	788.10
每位僱員範圍二排放量	公噸二氧化碳當量	1.76	1.10
有害廢棄物			
類型	單位	總排放量	總排放量
墨盒 / 碳粉	罐	207.00	280.00
每位僱員墨盒 / 碳粉排放量	罐 / 人	0.26	0.40
廢棄電池	個	236.00	271.00
每位僱員廢棄電池排放量	個 / 人	0.29	0.40
含水銀的廢棄燈管	支	20.00	—
每位僱員含水銀的廢棄燈管排放量	支 / 人	0.02	—
燈泡	個	50.00	—
每位僱員燈泡排放量	個 / 人	0.06	—

¹本集團 2018 年的大氣污染物排放數據的收集範圍包括在中國使用的汽車，其計算方法及相關的排放係數乃根據中華人民共和國生態環境部發佈的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》所制訂。

²本集團 2018 年的溫室氣體排放（範圍一）的數據收集範圍包括在中國使用的汽車及天然氣使用，並把樹木減排量扣除。中國使用的汽車及天然氣使用的溫室氣體排放（範圍一）的計算方法及相關的排放係數乃根據中華人民共和國國家發展和改革委員會發佈的《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》及《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》所制訂。有關樹木減排量的計算乃參考香港機電工程署和香港環境保護署共同發佈的《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算報告指引》進行計算。

³本集團的溫室氣體排放（範圍二）的計算範圍包括因電力使用所導致的間接溫室氣體排放，我們於 2018 年擴大數據收集範圍至 CM+ 的用電量，因此 2018 年的溫室氣體（範圍二）排放量較 2017 年有顯著增加。此溫室氣體排放（範圍二）的計算方法及相關的排放係數乃根據中華人民共和國國家發展和改革委員會發佈的《2011 年和 2012 年中國區域電網平均二氧化碳排放因子》及港燈電力投資有限公司發佈的《2017 年可持續發展報告》所制訂。

	2018	2017	
無害廢棄物			
類型	單位	總排放量	總排放量
生活垃圾	公斤	14,388.00	12,128.00
每位僱員生活垃圾排放量	公斤 / 人	17.81	16.70
可回收再利用廢棄物			
類型	單位	總排放量	總排放量
回收紙張	公斤	1,532.90	1,112.00
塑膠瓶 ⁴	公斤	14,094.00	700.00
資源使用			
類型	單位	數量	數量
用水量	立方米	39,785.00	32,638.00
每平方米樓面面積用水總量	立方米 / 平方米	2.38	2.50
用電量 ⁵	千瓦時	2,098,681.92	1,397,806.30
每平方米樓面面積電力消耗總量	千瓦時 / 平方米	125.45	106.80
天然氣用量 ⁶	立方米	6,914.60	120,000.00
每平方米樓面面積天然氣消耗總量 ⁷	立方米 / 平方米	1.94	4.50
煤氣用量 ⁸	立方米	1,076,160.00	—
每平方米樓面面積煤氣消耗總量 ⁹	立方米 / 平方米	227.90	—
汽油用量	公升	182,667.20	191,896.30
每位僱員汽油消耗總量	公升 / 人	226.07	264.30
柴油用量	公升	14,212.00	—
每位僱員柴油消耗總量	公升 / 人	17.59	—
桶裝水用量	立方米	34.67	—
每位僱員桶裝水消耗總量	立方米 / 人	0.04	—
減排			
類型	單位	數量	數量
高達 5 米的樹木 ¹⁰	棵	6,125.00	5,703.00

⁴本集團於 2018 年所披露的塑膠瓶回收量數據顯著增加是由於數據收集範圍在 2017 年的基礎上（佛山公司及廣州公司）新增南京及句容公司及西安公司。

⁵本集團於 2018 年擴大數據收集範圍至 CM+ 的用電量。

⁶本集團於 2017 年所披露的天然氣用量包括南京公司的使用量。本集團於 2018 年的天然氣用量披露範圍包含深圳辦公室、重慶公司及西安公司，而南京公司於 2018 年因辦公室大樓新規定開始停用天然氣鍋爐。

⁷因只有深圳辦公室、重慶公司及西安公司使用天然氣，其用於計算密度的樓面面積只包含這三間辦公室的面積。

⁸本集團於 2018 年新增煤氣用量的數據收集，其收集範圍包括 CM+ 的煤氣用量。

⁹因只有 CM+ 使用煤氣，其用於計算密度的樓面面積只包含 CM+ 的面積。

¹⁰樹木需為自建建築物新建後新種植並高達 5 米或以上。

社會績效表現

僱員總數

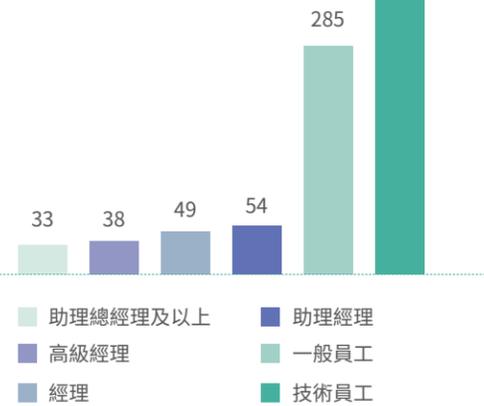
按性別劃分



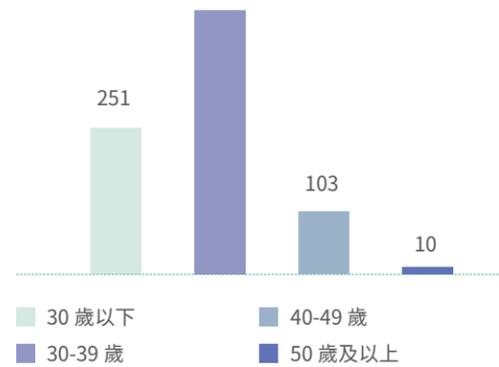
按地區劃分



按僱傭類型劃分

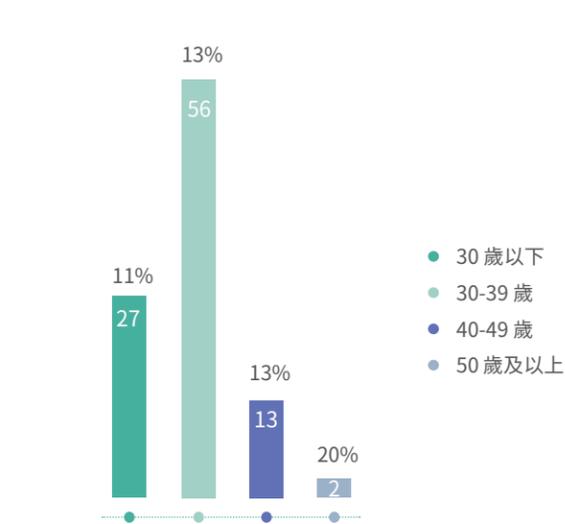


按年齡組別劃分



僱員流失率及比率

按年齡組別劃分



按性別劃分

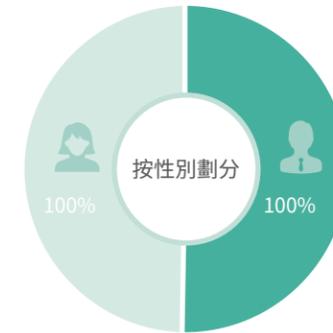


按地區劃分

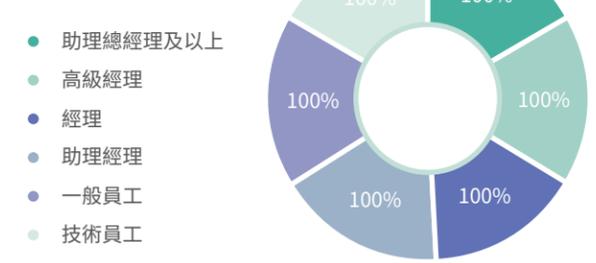


發展及培訓

受訓僱員人數



按僱傭類型劃分

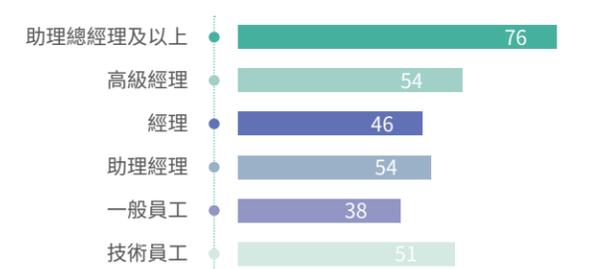


每名員工平均受訓時數

按性別劃分



按僱傭類型劃分



職業健康與安全

死亡人數

0 人 0%

工傷人數

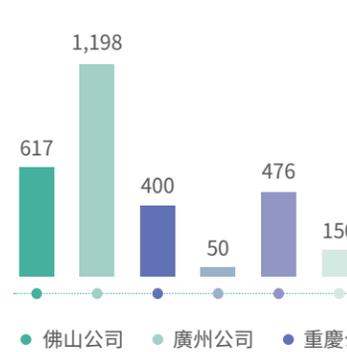
0 人 0%

因工傷損失工作日數

0 日

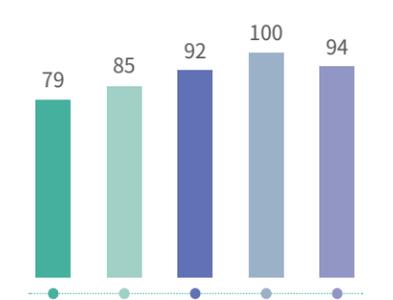
供應商數目

按附屬公司劃分



客戶滿意度 (100分為滿分)

按附屬公司劃分



客戶產品及服務的投訴數目

投訴數目

2,339 項

投訴解決率

100%

公益行動數據

員工志願服務總時數

187 小時

捐款

573,925 元 人民幣

9 聯交所 ESG 報告指引內容索引

一般及披露		
關鍵績效指標	描述	本報告有關章節
環境範疇		
層面 A1: 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	6
KPI A1.1	排放物種類及相關排放數據。	8
KPI A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	8
KPI A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	8
KPI A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	8
KPI A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	6
KPI A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	6
層面 A2: 資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	6
KPI A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	8
KPI A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	8
KPI A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	6
KPI A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	6
KPI A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	不適用 ¹¹
層面 A3: 環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	6
KPI A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	6

¹¹ 由於本集團直接經營的業務中並無銷售實體產品，因此於報告期內並無涉及任何包裝物料的使用。

社會範疇		
層面 B1: 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4
KPI B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	8
KPI B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	8
層面 B2: 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4 及 5
KPI B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	8
KPI B2.2	因工傷損失工作日數	8
KPI B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	4 及 5
層面 B3: 發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	4
KPI B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	8
KPI B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	8
層面 B4: 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4
KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	4
KPI B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	4
層面 B5: 供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	5
KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目	8
KPI B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	5
層面 B6: 產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	5
KPI 6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	5
KPI 6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	5 及 8
KPI 6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	8
KPI 6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	5
KPI 6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	5
層面 B7: 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	2
KPI B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	2
KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	2
層面 B8: 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	7
KPI B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	7
KPI B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	8



招商局 置地有限公司

CHINA MERCHANTS LAND LIMITED

STOCK CODE 股份代號:978

地址:香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈26樓2603-2606室

電話:(852)39765300

傳真:(852)21160057

電郵:ir@cmland.hk

網址:www.cmland.hk