



碧桂園

股份代號：2007  
(於開曼群島註冊成立的有限公司)

# 2023年環境、社會及管治報告

## 碧桂園控股有限公司







碧桂園是為社會創造幸福生活的  
高科技綜合性企業

# 目錄

## 1 關於本報告

P/001

- 報告簡介
- 報告範圍
- 報告標準
- 報告流程
- 信息來源
- 發佈方式

## 2 董事會聲明

P/003

- ESG 管治
- ESG 風險管理
- ESG 目標管理

## 3 碧桂園是什麼

P/006

## 4 2023 年度寄語

P/007

## 5 責任專題： 齊心協力保交房 一體兩翼謀發展

P/009

## 6 數說碧桂園

P/011

# 7

P/013

## 碧穩·管治從嚴

- 創造價值
- 企業管治
- 可持續發展管理

# 8

P/029

## 碧信·品質為先

- 專題：堅持創新智造  
繃緊安全之弦
- 匠心鑄造
- 數智創新
- 竭誠服務
- 多方共贏

# 9

P/047

## 碧守·綠色共建

- 專題：踐行低碳理念  
建設綠色城市
- 環境管理
- 可持續建築
- 綠色施工
- 綠色租賃
- 綠色產品
- 綠色運營
- 綠色倡導
- 應對氣候變化
- 生態保護

# 10

P/065

## 碧伴·以人為本

- 專題：文化護航  
凝心聚力
- 選才以德
- 敬才為重
- 育才為先
- 惜才以心

# 11

P/085

## 碧惠·和諧共享

- 專題：「穩」中求「變」  
助推鄉村全面振興
- 助力鄉村振興
- 社會共建共享
- 共創美好社區

# 12

P/099

## 展望 2024

附錄一 榮譽碧桂園

附錄二 可持續發展關鍵績效指標

環境類績效指標列表

社會類績效指標列表

附錄三 政策及法規列表

附錄四 《ESG 報告指引》內容索引

附錄五 意見及反饋

P/100

P/102

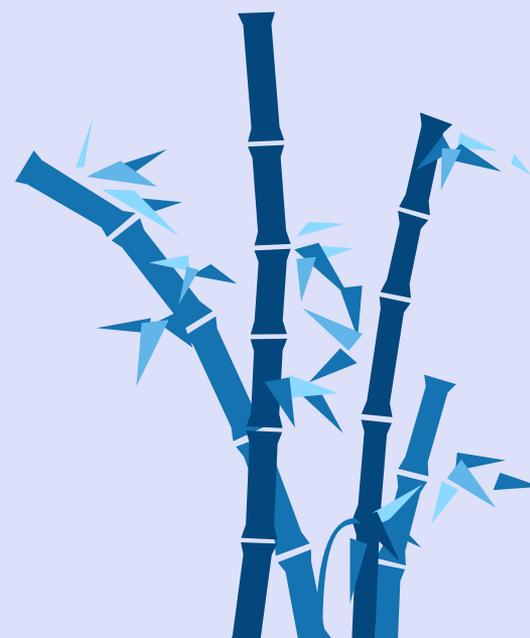
P/102

P/104

P/108

P/113

P/125





# 關於本報告

## ● 報告簡介

本報告為碧桂園控股有限公司（以下簡稱為「本公司」，連同附屬公司合稱「碧桂園」「本集團」或「我們」）（港交所股份代號：2007）發佈的第十五份環境、社會及管治報告（以下簡稱「本報告」）。我們希望以高透明度的方式對外披露我們在環境、社會及管治（Environmental, Social and Governance, ESG）方面的管理策略、舉措及成果，以回應各利益相關方和社會公眾的關注和期望，攜手各方共促可持續發展。

## ● 報告範圍

本報告反映本集團 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間（以下簡稱「報告期間」）可持續發展表現，部分內容按需要向前後適當延伸。

本報告一般披露資料和社會關鍵績效指標所覆蓋業務及實體邊界與財務報告一致，包括房地產開發業務、科技建築業務及其他（主要包括物業投資及酒店經營等）業務；環境關鍵績效指標則覆蓋集團總部辦公區，地產板塊 29 個區域公司辦公區及其下屬共 1,338 個項目公司的辦公區、營銷中心、非外包員工食堂。

在厘定報告範圍及邊界時，我們確保本報告能有效反映本集團重要 ESG 事宜與本集團業務的相互影響。

## ● 報告標準

本報告遵照香港聯合交易所有限公司主板上市規則附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱「ESG 報告指引」）編制，同時部分參考全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）可持續發展報告標準（以下簡稱「GRI 準則」）以及《廣東省房地產企業社會責任指引》。本報告附錄詳列《ESG 報告指引》內容索引，以便讀者快速查詢。

本集團參照國際綜合報告委員會（International Integrated Reporting Council, IIRC）的倡議，保持 ESG 報告與財務報告的一致性，並在本報告概述財務資料，以連貫地呈現財務及非財務表現，以便讀者對本集團工作予以更全面地評價。除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

## ● 報告流程

本報告的編制流程參照上述標準的要求，按照同業對標、業務訪談、實地調研、利益相關方溝通、信息收集、信息復核、報告協作、管理層審定等步驟進行。

## ● 信息來源

本報告披露信息來自本公司及其附屬公司正式文件、報告或有關公開資料，經董事會審批後正式發佈，董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

## ● 發佈方式

本報告有中英文兩個版本，並以電子版形式發佈。若本報告的中英文版本有歧義，請以中文版為準。讀者可以訪問本集團官方網站 [www.countrygarden.com.cn](http://www.countrygarden.com.cn) 或香港聯交所網站 [www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk) 獲取本報告的電子文稿。

# 董事會聲明

碧桂園董事會高度重視企業可持續發展，遵循香港聯合交易所有限公司 ESG 報告指引要求，設立行之有效的 ESG 架構，提升董事會對 ESG 事宜的監督力度與參與度，積極將 ESG 理念融入到日常經營活動當中。

## ESG管治

為實現從決策、溝通到執行的全流程可持續發展管理，本集團建立 ESG 管治體系，成立由董事會、ESG 委員會、ESG 工作委員會、ESG 工作小組及各業務單位組成的 ESG 管治架構，通過明確的職能分工壓實各層級責任。

### 可持續發展管理架構



## ▲▲ 董事會

本集團董事會作為 ESG 事宜監管的最高責任機構，通過董事會會議等渠道討論 ESG 相關事宜，包括：

- 監督本集團對環境和社會影響的評估；
- 了解 ESG 事宜對本集團業務模式的潛在影響和相關風險；
- 確保本集團 ESG 表現與投資者和監管機構的期望和要求保持一致；
- 加強重要性評估的匯報流程，以確保 ESG 政策的確切和持續落地；
- 促進由上而下的文化，以確保將 ESG 考量納入業務決策流程；
- 審批本集團可持續發展報告內的披露資料。

為進一步提高董事會的勝任能力，本集團聘請第三方專業顧問為董事會開展 ESG 專項培訓，幫助董事會充分了解投資、評級與監管機構對 ESG 相關事宜的關注重點，理解本集團 ESG 治理現狀及 ESG 對企業發展的重要性和必要性，切實提升董事會 ESG 管治能力。

## ▲環境、社會及管治委員會 (ESG 委員會)

本公司於 2020 年 5 月成立 ESG 委員會，由 3 名執行董事及 3 名獨立非執行董事組成，本公司董事會主席擔任主席。ESG 委員會負責在董事會委派下開展如下工作並向董事會提出建議：

- 評估及厘定本集團的 ESG 相關風險及機遇；
- 審閱本集團 ESG 風險管理及內部監控系統的適當性和有效性；
- 制定本集團的 ESG 願景、管理方針、策略、框架、原則、政策、議題優次及目標；
- 就 ESG 相關目標定期審閱本集團的表現，及評估 ESG 工作委員會的工作成效。

ESG 委員會基於本集團實際情況及發展需要制定 ESG 工作計劃，組織召開 ESG 工作會議，並與董事會、各業務單位協同跟進可持續發展管理事項的實踐情況，制定改進意見並督促整改。ESG 委員會受董事會監督，每年至少 2 次向董事會進行匯報。

## ▲環境、社會及管治工作委員會 (ESG 工作委員會)

ESG 委員會下設 ESG 工作委員會，由本公司高級管理層組成，本公司總裁擔任主席。本集團制定並不定期更新《環境、社會及管治 (ESG) 工作委員會管理制度》，明確 ESG 工作委員會的職責，對議事規則作出規定，為本集團可持續發展戰略研究和規劃工作提供指引，持續提高 ESG 風險管理能力。ESG 工作委員會負責在 ESG 委員會委派下開展如下工作：

- 監督、檢討和評估本集團的業務活動對僱員、第三方、營運所在地社區及本集團聲譽的影響；
- 檢討集團有關 ESG 表現的信息披露並向 ESG 委員會提出意見；
- 負責籌備會議並執行 ESG 委員會決議。

## ▲環境、社會及管治工作小組 (ESG 工作小組)

ESG 工作委員會下設工作小組作為 ESG 相關事宜協調機構，負責落實 ESG 工作委員會的決議，並牽頭各業務單位推進各項 ESG 工作。

## ✦ ESG 風險管理

本集團將 ESG 風險納入全面風險管理體系，結合監管要求、宏觀政策和行業 ESG 相關風險等因素，全面梳理業務 ESG 相關風險因素，明確 ESG 風險識別流程，通過利益相關方調研、專家評估、董事會討論等方式開展 ESG 議題的重大性評估。本年度，本集團識別並篩選出 29 項 ESG 議題，由董事會對本年度重要 ESG 議題的分析結果進行審批及確認。

有關本年度重要性評估的更多內容，詳見本報告《碧穩·管治從嚴》。

## ✦ ESG 目標管理

本集團已就重大環境及社會議題設定目標，並由董事會定期討論及審閱，且持續監督和檢討目標達成進度。

有關上述目標的具體內容及本年度進展，本報告已於後續各相關章節進行披露。



# 碧桂園是什麼

碧桂園是為社會創造幸福生活的高科技綜合性企業。

## 我們積極投身機器人產業和科技建造事業

科技發展日新月異，機器人時代已經到來。我們投身科技創新大潮，廣納人才、博採眾長，用科技的力量為社會創造美好生活，助力國家科技進步和高質量發展。

我們成立博智林機器人公司，研發應用建築機器人，提升施工智能化水平。

我們組建科技建築集團，打造由建築機器人、新型裝配式、智能裝備、BIM 數字化等構成的智慧建造體系，努力實現安全、質量、效率、環保和科技的完美結合，拓展施工總承包、勞務分包等業務，引領和推動傳統建築業變革。

我們成立鳳凰智拓建管公司，積極外拓輕資產代管代建業務，充分發揮集團積澱多年的設計、開發、成本、客戶資源等多方面專業優勢，研究市場需求並不斷進行產品疊代，攜手合作夥伴共同成就卓越項目。

## 我們打造好房子、好社區

我們堅持做中國新型城鎮化的身體力行者，以工匠精神反復推敲房子的綠色、低碳、智能、安全，為社會提供裝修精美的好房子、風景宜人的好園林、設施完備的好配套、貼心周到的好物業，迄今已為超過 1400 個城鎮帶來現代化的城市面貌，超 500 萬戶業主選擇在碧桂園社區安居樂業，為中國的城鎮化和現代化做出貢獻。

## 我們堅持履行社會責任

我們積極投身公益慈善事業，促進共同富裕。立業至今，碧桂園創始人及集團累計參與社會慈善捐款已超百億元，並主動參與全國 16 省 57 縣的精準扶貧和鄉村振興工作，已助力 49 萬人脫貧，並將繼續為鞏固拓展脫貧成果、建設宜居宜業和美鄉村、實現鄉村振興貢獻力量。

作為一家成立於 1992 年、2007 年在香港上市的公司，碧桂園始終堅持愛黨愛國家的企業文化，做有良心、有社會責任感的陽光企業，為推進中國式現代化、實現中華民族偉大復興的中國夢而不懈奮鬥。

**碧桂園——希望社會因我們的存在而變得更加美好。**

# 2023年度寄語

築夢三十一載，碧桂園有幸參與新型城鎮化建設的偉大事業，深知自身承載著千萬城鎮居民安居樂業的夢想。回首 2023 年，我們經歷了前所未有的壓力和挑戰，行業絕對規模持續下降，本集團經營仍處於高壓之下。面對著復雜的形勢，我們始終以長期主義為宗旨，背負著做良心企業的使命感，堅持踐行保障品質交付的承諾，以產品力、組織力和風險管理能力構建企業韌性，以碧桂園人的堅韌鬥誌作為精神支撐，長出廣闊、龐大且堅韌的「根系」以抵禦風雨。在本集團上下的共同努力下，我們相信能夠以堅如磐石的意志和彎而不折的韌性抵擋風暴，如棕櫚樹一般在疾風中屹立、如太陽花一般逐光而生。

## 堅定信心 勇毅前行

在嚴酷的試煉中，我們夯實治理根基，調整戰略佈局全力自救。造血艱難，我們暫緩拿地、積極降本增效，夯實交付能力；管理承壓，我們聚焦關鍵崗位，將人力資源投入核心組織，全力保障經營。在紓困解難的同時，我們依然堅定地向前看、向前行，採取有力、有效的風險管控措施，提高風險應對能力，保障業務有序開展。

## 品質交付 信守承諾

在艱難的困局中，我們堅守交付底線，多措並舉兌現品質承諾。保交房是碧桂園長期以來牢牢守住的底線，我們持續提升產品力，靈活運用人工智能、物聯網等數字化技術，為建造提質增效賦能。我們以工匠精神嚴格把控從建築建造到交付入住全流程的質量和安全，用心雕琢每一處細節，竭盡全力完美交付。截至 2023 年 12 月 31 日，碧桂園已累計交付房屋超 60 萬套，交付量在行業中位列前茅。

## 智慧建造 綠色發展

在綠色的轉型中，我們堅持低碳發展，踐行綠色理念提高環境效益。為推進傳統建築業綠色高質量轉型升級，我們聚焦智慧建造方式的研發和應用，推廣用於執行建築全周期智能建造工序的建造機器人，以期實現高效、精準、低污染施工；我們持續在低能耗、零碳建築領域進行探索，致力為行業輸出綠色建築方案；我們貫徹落實綠色營運理念，攜手各方共同建設人與自然和諧共生的可持續未來。

## 凝心聚力 風雨同舟

在凜冽的風雨中，我們堅定團結意志，攜手員工共同度過難關。我們深知人才是企業發展的「源頭活水」，即便在困難的情形下，仍然堅決維護員工的基本權益，保障員工的健康與安全，面向員工開展企業文化宣貫，從物質和精神層面努力穩定「軍心」。此外，我們持續完善人才培養機制，為不同崗位、不同層級的員工提供專業能力培訓，提高員工職業競爭力，致力於讓我們的員工發揮潛力、人盡其才，成為支持我們抵禦外部風雨的強大內在力量。

## 飲水思源 回饋社會

在緩慢的復蘇中，我們不忘企業責任，積極奉獻切實回饋社會。我們始終牢記「有良心的企業」的使命，積極響應國家號召，凝聚公益慈善力量，發揮自身優勢，在鄉村地區開展多種多樣的產業幫扶、組織幫扶、生態幫扶等活動，多維度支持鄉村振興。我們持續推進保障房建設工作，致力為新市民提供安居之所。同時，我們以社區為中心，組織群眾組成志願者隊伍，推動社區鄰裏之間互幫互助、互相關懷，為建設和諧社會貢獻力量。

回顧 2023 年，我們以市場為導向持續推行「一體兩翼」戰略，守住底線「保交房」，做好銷售「保經營」，修復資產「保信用」，共商共享「可持續」，為夢想中的碧桂園而篤行不怠、向陽而生。



## 責任專題

### 齊心協力保交房 一體兩翼謀發展

對房地產行業而言，2023年仍然是充滿挑戰的一年。在復雜多變的形勢下，碧桂園緊跟國家政策步伐，積極面對挑戰，於本年度提出「一體兩翼」<sup>1</sup>新發展戰略，堅守「保障品質交付」底線，對內加強質量管控，向外探尋創新動能，借助科技智慧建造體系實現提質增效，在全力以赴兌現品質承諾的同時，發揮碧桂園的全產業鏈條優勢，積極開拓代管代建業務，培養新的業務增長點，以形成本集團長期、可持續發展的新動能。

## ▲ 關鍵績效

截至 2023 年末，

- 碧桂園累計交付超 **60** 萬套房屋，累計交付面積 **7,162** 萬平方米，涉及 **31** 省 **249** 個城市，其中 **151** 個批次 **44,521** 戶實現「交付即辦證」。據第三方統計，碧桂園年度房屋交付量再次穩居行業第一，接近第二名和第三名交付量的總和。
- 中指研究院近日發佈的《2023年中國房地產代建企業排行榜》及多個相關榜單數據顯示，碧桂園旗下代管代建平台鳳凰智拓以 **611** 萬平方米新簽約代建面積位居「2023年中國房地產代建企業排行榜」第 **11** 位、「2023年代建銷售規模排行榜」第 **6** 位。其中，韶關順朋十裏江山項目獲評「2023年中國房地產優秀代建項目」。

1. 「一體兩翼」指房地產主營業務為主體，科技建造、代管代建為兩翼。

## ▲ 科建賦能，將品質交付進行到底

作為長期主義的踐行者，碧桂園相信堅實的產品力是建立客戶信任的基石，是促進企業長遠、可持續發展的強大動能。我們加大力度鞏固地產主營業務，堅持將品質交付進行到底，持續提升從產品建造到售後的全鏈條質量管控能力，通過精益管理和技術創新為客戶提供安全、健康、有溫度的產品和服務。

## ▲ 案例：智慧施工，為產品建造提質增效

2023年5月，碧桂園多個區域邀請媒體和部分業主，組成「居住復興——媒體考察團」，走進碧桂園湖北區域鹹寧溫泉旅遊城、福建區域順昌瓏悅大觀、陝西區域高新雲墅、粵東區域鳳麟府等項目，真實地感受碧桂園的產品力和交付力。在考察工地現場，由碧桂園騰越建科集團研發的建造機器人負責執行地坪研磨、自主吸塵、隨動放線等建造流程，輔以數字化平台進行工程精益化管理，一方面大幅減少施工現場的揚塵污染，另一方面代替人工完成高風險的施工作業，通過智能建造提升環境友好性、建造安全性，保障產品交付質量。



工程師講解機器人作業模式

### ▲ 案例：用心服務，為客戶安心入住保駕護航

2023年12月，福建石獅碧桂園項目順利完成交付。項目在交付現場的每個環節設置專人指引，配備驗房工程師陪同業主對項目施工質量進行全方位查驗，並及時解答業主的疑問。此外，碧桂園設置保修團隊，及時響應業主驗房時提出的維修服務需求，對於無法立即整改到位的瑕疵，保修團隊進行如實登記並上傳至業主互動平台，保證業主實時跟進整改情況，為業主提供專業的交付現場及售後服務。



福建石獅碧桂園項目

#### 業主聲音

- 「非常開心，拿到了屬於自己的房子，不僅如期交付，還領了『房本』，房屋質量我和家人也都很滿意。」
- 「戶內牆面平整、瓷磚沒有空鼓，之前有過擔憂，這下放心了，我和家人都比較滿意。」

### ▲ 業務拓展，以產業優勢破而後立

國家推出的「新房改方案」等政策為未來房地產行業的發展指明了清晰的方向。碧桂園順應市場需求，積極拓展代管代建業務，目前已成立了獨立經營的代管代建平台鳳凰智拓；截至2023年12月31日，鳳凰智拓已累計新增代建項目30個，在售貨值約244億元，覆蓋全國20個城市。我們全力參與保障性住房、安置房等代管代建業務，將自身業務發展目標與建設宜居城市願景相結合，遵循城市發展規律進行探索與建設，致力於通過優化社區空間結構改善人居環境，在挖掘業務增長新突破口的同時，推動新型城鎮化建設進程。

### ▲ 案例：代管代建，助力城投盤活存地資產

新翼項目為國家住建部首批智能建造試點項目之一，由鳳凰智拓建管公司承接代管代建代銷業務。

該項目在建造過程中應用了新型塑料模板支撐體系+建築機器人+新型裝配式+智能裝備等四新技術，混凝土機器人、地坪研磨機器人、打磨機器人、測量機器人等成熟產品在項目的應用提高了工效；預制飄窗、樓梯、空調龕、樓梯間防火隔牆的使用，助力降低建造成本與現場施工難度、提升品質；同時，該項目還採用了BIM技術，實現對建築信息的全面整合和高效管理，提升工程品質。在經營方面，面對經濟與市場壓力，該項目仍然取得了良好的銷售業績，在地區內成交與銷售額排名前列，現金流與利潤均超甲方預期。



新翼項目規劃圖

# 數說碧桂園

## ▲ 業務數據



## ▲ 財務數據



## ▲ 環境數據

新增綠色建築項目	累計綠色建築項目	新增綠色建築面積	累計綠色建築面積
<b>27</b> 個	<b>1,066</b> 個	<b>328.65</b> 萬平方米	<b>23,405.65</b> 萬平方米
新增海綿城市項目	新增海綿城市項目面積	2023 年太陽能發電量	
<b>20</b> 個	<b>129.25</b> 萬平方米	<b>448,402.00</b> 千瓦時	

## ▲ 社會數據

員工總人數 **43,146** 人

累計獲得專利授權數量 **4,371** 項

安全培訓  
區域平台安全培訓 **1,076** 次

項目總組織安全培訓 **8,561** 次  
項目總組織安全教育大會 **10,088** 次



接受反貪腐政策相關培訓的董事會成員、  
高級管理層和普通員工百分比 **100%**

旗下員工參與公益 / 誌願活動小時數 **38,113.87** 小時

# 管治從嚴

「碧穩」

## 章節概述

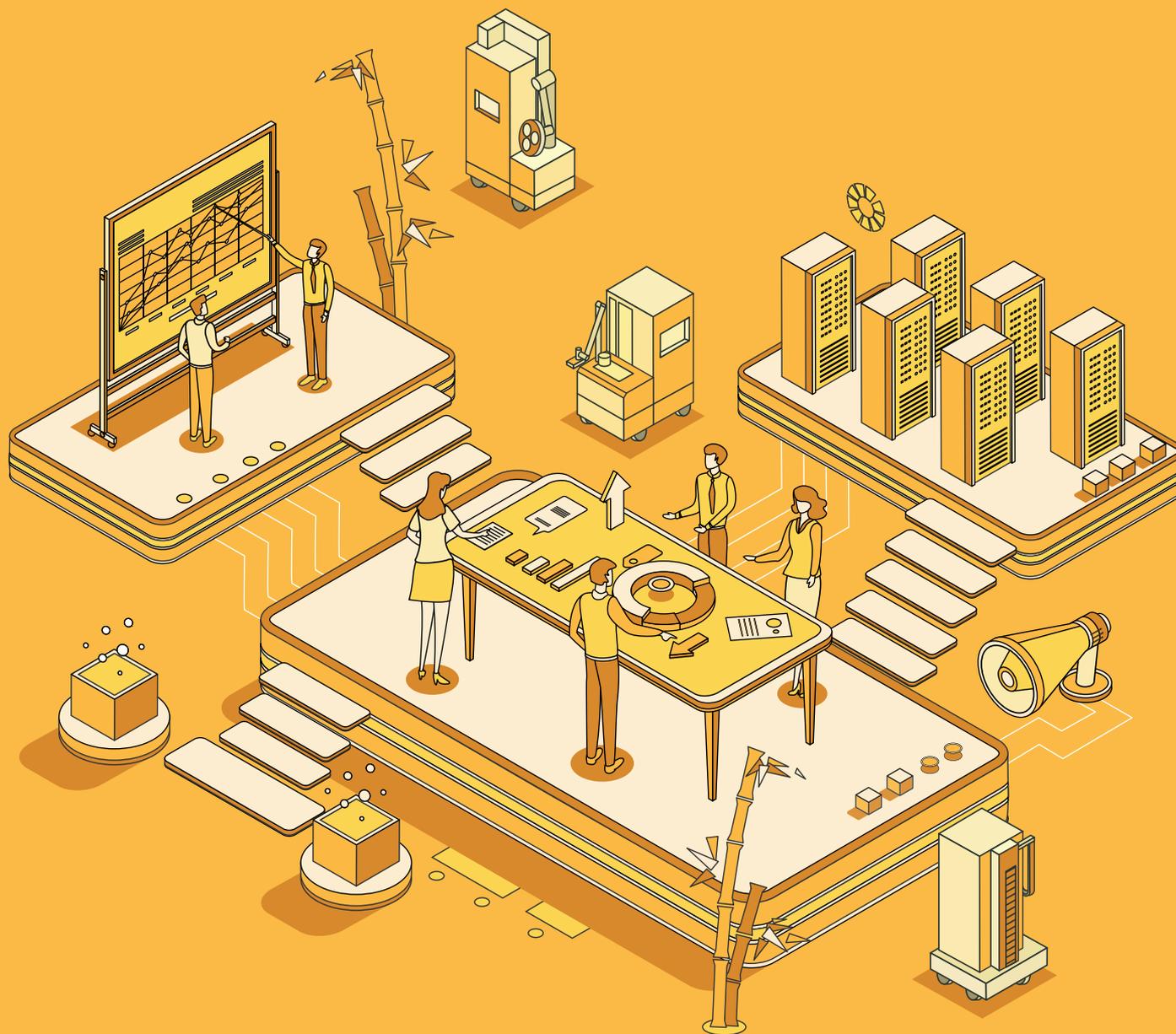
碧桂園相信扎實的企業治理基礎是推動本集團可持續發展的內生動力。我們以高標準規範企業管治行為，持續優化風險管控體系，堅守商業道德，在踐行企業合規經營責任的同時，助力穩定、健康的商業環境的建設。我們積極回應利益相關方訴求，以期與各方攜手並進，共同推動社會的可持續發展。

## 本章節覆蓋議題

風險管理及內部監控  
廉潔建設  
可持續發展戰略  
知識產權保護

## 本章所回應的 SDGs 議題





## ✦ 創造價值

### ▲ 經營績效

2023年，房地產行業仍面臨著銷售下滑和市場調整的雙重壓力，處於震蕩修復階段。碧桂園審時度勢，堅持「以客戶為中心、以市場為導向」的原則，創新發展模式，積極探索產品力提升路徑，踐行可持續發展理念，多措並舉應對挑戰，在複雜多變的市場環境中韌性生長。

### ▲ 信息透明

碧桂園重視對投資者權益的維護，認真聆聽投資者聲音，保持溝通渠道的暢順，通過報告披露、現場會議、網絡連線等多元化方式與投資者進行互動，向資本市場傳遞公司價值，並及時響應投資者需求。

我們嚴格按照監管要求進行信息披露，不斷提升信息透明度，向各類投資者群體披露本集團經營業績、發展戰略、業務情況以及可持續發展表現，保證信息真實、準確、完整、及時，充分維護投資者的知情權和參與權，與投資者共創價值、共享成果。

我們設立專責投資者關係團隊對資本市場動態進行分析和總結，並將洞察結果反饋至管理層，為本集團管理策略的科學調整提供信息輸入。

#### 多維溝通渠道

通過開展網絡連線、實地考察、現場會議等方式進行多維度密集溝通，實時響應股東和投資者的各類要求。

#### 加強信息披露

在官網創建「投資者關係」欄目，公開告知股東重要事項，完善月度公司通訊和業績演示文稿，加強信息細分披露。

#### 開放、針對性溝通

組織業績媒體及分析員會、反向路演、高管交流、投資者開放日等活動，參加了多家金融機構於亞太、歐洲地區的路演。

#### 積極回應ESG問詢

積極回應國內外投資者ESG問詢，向投資者闡釋公司治理、EHS管理等最新進展，同時推動自身ESG管理健全完善。

### ▲ 關鍵績效

2023年，碧桂園共參加由境內外主流賣方機構組織的逾

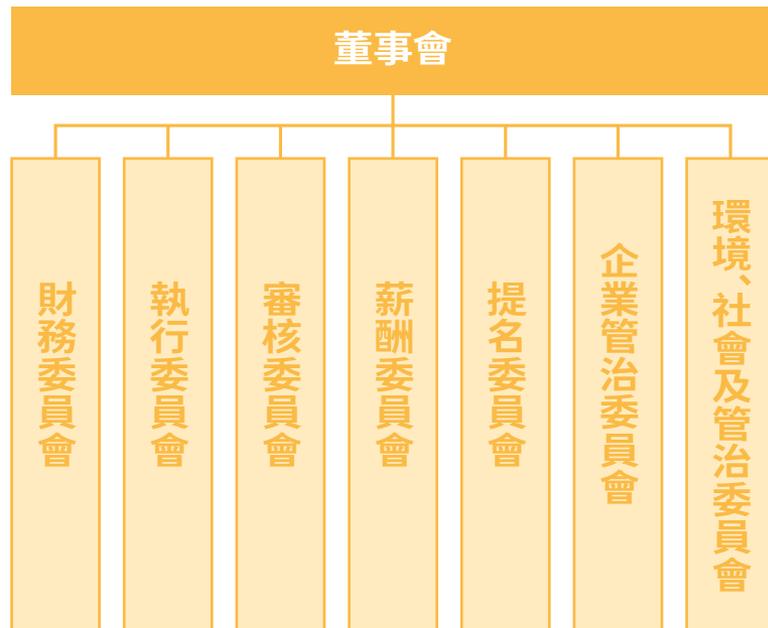
**300**場投資者交流活動。

## 企業管治

### ▲ 董事會

董事會作為本集團最高管治機構，負責領導及監督本集團戰略方針、運營管理、業務表現等事務，承擔對本集團的整體治理、監督和定期檢討的責任，確保為本集團和利益相關方創造長期利益。我們定期召開董事會會議，對本集團擬進行的各項交易進行評估和考量，並對本集團中期及全年業績進行審議及批准。董事會下設 7 個委員會，即財務委員會、執行委員會、審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、企業管治委員會和環境、社會及管治 (ESG) 委員會。

#### 碧桂園管治組織架構



### ▲ 关键绩效

2023 年，碧桂園召開董事會會議 **7** 場，  
董事會會議董事平均出席率 **100%**。

碧桂園董事會採用董事會多元化政策。我們將性別、年齡、教育背景、專業經驗、技能和知識、行業經驗、種族及族裔、文化背景以及不時相關之其他因素納入董事會成員任用的考量之中，並充分結合本集團的實際情況和發展需求，持續優化董事會多元化結構。現任董事會成員均具備豐富的行業經驗及扎實的專業能力，為推動本集團的均衡與可持續發展提供有力支持。

### ▲ 關鍵績效

截至 2023 年 12 月 31 日，  
碧桂園董事會由 **11** 名成員組成，  
包括 **6** 名執行董事、**1** 名非執行董事以及  
**4** 名獨立非執行董事。  
其中，女董事 **3** 名，  
董事會成員平均任期約 **10.5** 年，  
具有 **2** 名行業經驗的獨立非執行董事。

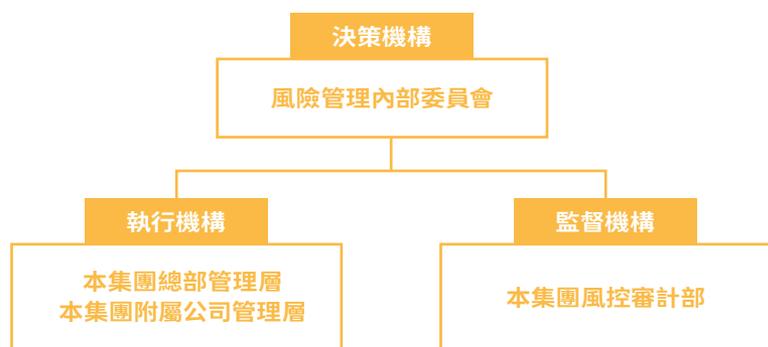
關於碧桂園董事會及委員會的更多詳細信息，請參閱 2023 年年報《企業管治報告》章節。

## ▲ 風險管控

碧桂園參考 COSO 風險管理和內部控制框架，搭建本集團風險管理及內部監控系統，明確董事會和各機構維持並保障本集團風險管理及內部監控系統有效運行的職責。

### ▲ 風險管控架構

本集團建立健全風險管控架構，由風險管理內部委員會、本公司及附屬公司管理層與風控審計部分別履行決策、執行和監督的職能，形成集團層面和一線業務層面風險管控職能相互分離、相互制約的機制。



我們構建由流程及業務活動層面的內控（一線業務過程管控）機制、公司層面風險管控（總部職能與系統管控）機制及風險管控質量保障及監督（內部審計獨立監督）機制組成的「三道防線」，推動本集團風險管控事宜的有效落地。

### 風險管控「三道防線」

第一道防線	一線業務部門 (流程及業務活動層面的內控機制)
第二道防線	總部職能及系統支持部門 (公司層面的風險管控機制)
第三道防線	內部審計部門 (風險管控質量保障及監督機制)

### ▲ 風險管控質量保障及監督系統

我們建立風險管控質量保障及監督系統以落實本集團在風險管控方面的內部要求，該系統由全面風險管理體系、內控自我評估體系及內部審計業務體系構成，三個子系統相互作用、協同運作，實現對本集團風險管控工作落地情況的有效監督，提升本集團風險管控機制的運行效率，最大程度減少各類風險對本集團業務造成的影響。



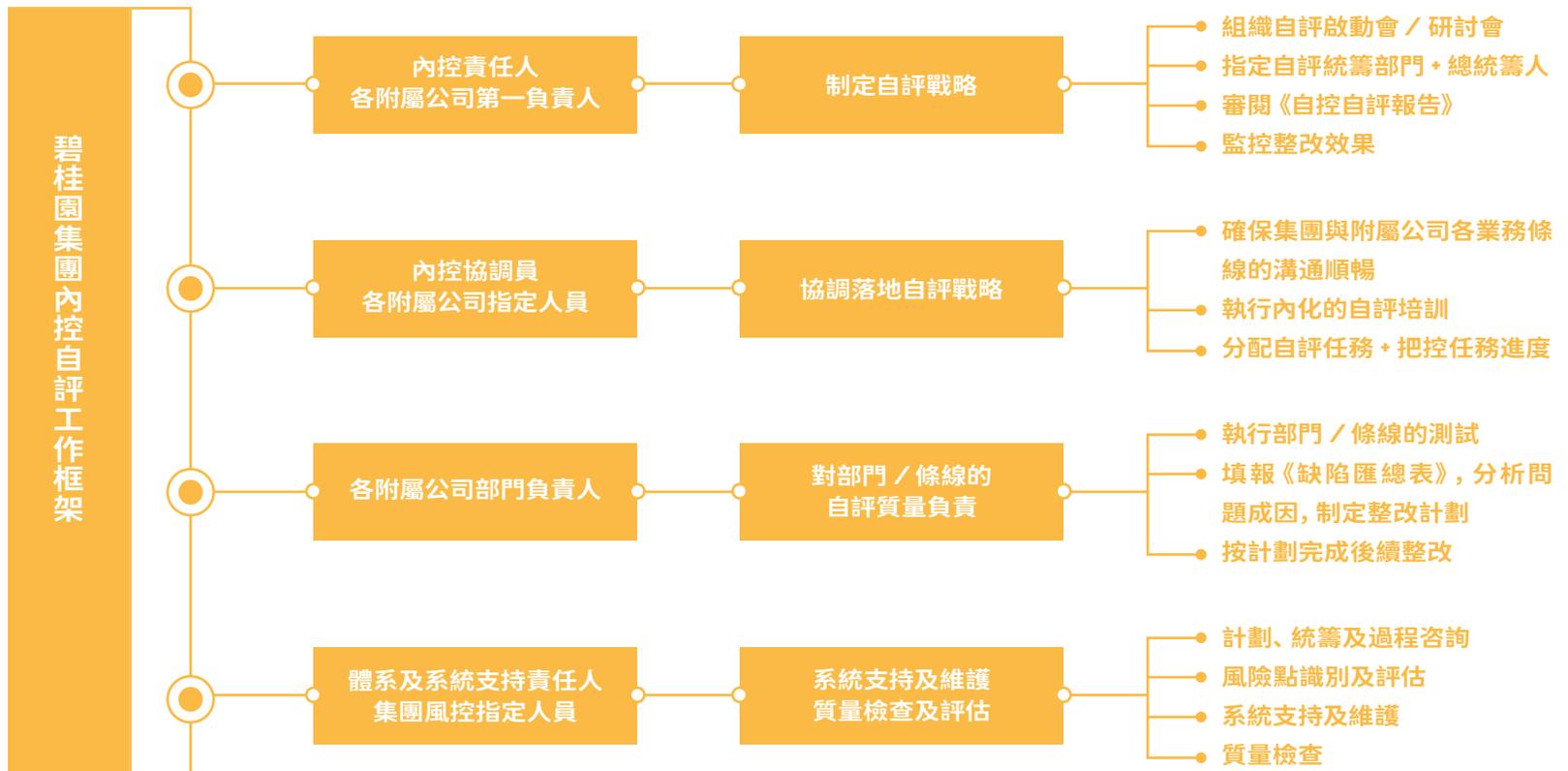
### 全面風險管理體系

我們持續優化全面風險管理體系，逐步完善集團層面、重要業務及流程層面的關鍵風險指標體系，運用數字化手段提高系統識別及風險預警的能力。本集團風控審計部結合行業風險、政策變化、集團戰略調整及風險事件情況，通過管理層研討、數據分析、問卷調查等形式，對重大風險進行識別和評估，並建立風險導向的內部審計計劃，跟蹤回顧風險事項應對及管控措施的實施效果。2023年，本集團的重要風險議題包括交付風險、資金流動性及資金安全風險、資產管理及資產減值風險、供方管理風險、合規風險等。

### 內控自我評估體系

本公司及附屬公司各級管理層聚焦關鍵業務風險管控點，開展每年至少兩次的內部控制流程質量自我評估（以下簡稱「內控自評」），建立覆蓋地產板塊關鍵業務領域及各級組織單位的「風控一體化」信息系統，不斷提升內控自評工作的效率和效果。

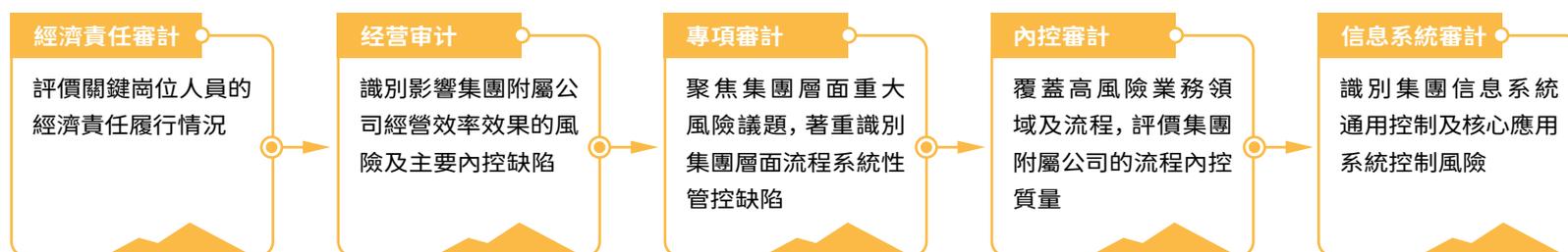
同時，我們注重風險管理意識的培養，壓實內控缺陷整改責任，致力打造「內控質量，人人有責」的內控文化，通過多種形式的風險意識宣貫，提升全員風險防範意識及內控缺陷識別能力。



### 內部審計業務體系

我們不斷完善內部審計業務體系，強化風控審計部的風險管控監督職能。本集團風控審計部開展風險導向的內部審計業務，審計範圍覆蓋本集團所有業務條線和業務單位，包括專項審計、內控審計、經營審計、經濟責任審計、信息系統審計等。我們利用信息化平台識別集團層面風險

管控缺陷，推動系統性管控問題及時整改，並向審計委員會匯報集團共性問題及前期問題的整改情況，促進集團層面及關鍵流程與系統管控機制的完善。



### ▲ 碧桂園集團內部審計工作框架



### ▲ 關鍵績效

2023年，碧桂園共計完成審計項目**51**個，其中包括專項審計**12**個，經濟責任審計**27**個，經營審計9個及信息系統審計**3**個，並覆蓋道德標準、反貪污政策等領域。

## ▲ 合規經營

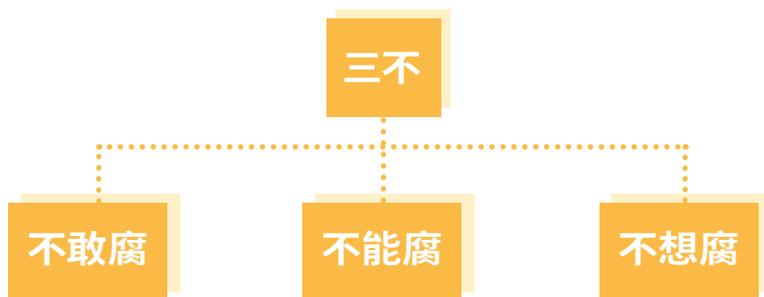
碧桂園嚴格遵守中國內地、中國香港和開曼群島等運營地法律法規及香港聯合交易所有限公司證券上市規則和公司章程的要求，審度本集團實際情況，制定並嚴格落實《碧桂園合規管理辦法》，並不斷健全內部制度建設，強化風險應對能力，完善集團治理體系，提升公司運營規範化水平。

關於碧桂園風險管控與合規經營的更多詳細信息，請參閱2023年年報《企業管治報告》章節。

## ▲ 道德操守

### ▲ 反腐敗與反舞弊

碧桂園嚴格遵循《中華人民共和國反洗錢法》和《中華人民共和國反不正當競爭法》等運營地法律法規，堅持「預防、懲處、教育三手抓」的廉政方針，建立健全「三不」的商業道德管理體系，形成「不敢腐」的制度體系，完善「不能腐」的管理機制，營造「不想腐」的文化氛圍，杜絕任何形式的腐敗、貪污受賄等違反商業道德的行為，致力維護市場秩序，從內而外打造廉潔、可持續發展的健康商業生態。



### 「不敢腐」的制度體系

碧桂園持續優化反腐敗、反舞弊體系，持續完善商業道德和反腐敗制度體系的建設，加強對潛在腐敗和舞弊行為的調查與懲處，對腐敗、舞弊等行為零容忍。本集團制定並嚴格落實《內控審計監察制度手冊》《員工職務行為管理規定》及《員工違規違紀責任追究辦法》等管理制度，明確對員工利益沖突、索賄受賄、職務侵占等14大類140項不當行為進行約束，並設置相應的處罰標準。同時，本集團發佈《關於改進管理人員工作作風的六項規定》，從履職盡責、公私分明、實事求是、選賢舉能、論功行賞、端正品行6個方面，針對核心崗位及關鍵人員提出廉潔作風要求。

針對違規違紀行為，本集團監察部將依據制度開展調查並進行嚴厲懲處。我們不斷拓寬舞弊行為調查範圍，開展多中心聯動的案件調查，及時識別腐敗、舞弊相關風險，切實保障反腐敗、反舞弊制度的有效性。

我們持續優化《舉報制度》，開設審核委員會獨立監督渠道，提供郵箱、書信等多種內外部舉報途徑，保障舉報渠道暢通、透明、有效。我們重視對舉報人的保護，對舉報人信息及相關舉報內容進行嚴格保密處理，維護舉報人權益不受侵害，一旦發現針對舉報人的打擊報復行為，我們將依據制度進行嚴肅處理。

#### 舉報郵箱

[jtjcb@countrygarden.com.cn](mailto:jtjcb@countrygarden.com.cn)

#### 信件郵寄地址

- 廣東省佛山順德區北滘鎮碧桂園大道1號監察部
- 香港中環都爹利街11號律敦治中心帝納大廈17樓1702室

### 「不能腐」的管理機制

打造堅實的反貪腐、反舞弊管理機制是碧桂園從上至下所有員工的共同責任。我們將「不能腐」的內控機制嵌入風險管控「三道防線」，落實針對潛在貪腐、舞弊行為的防範、管控及監督舉措。其中，一線業務部門（第一道防線）和總部職能中心（第二道防線）已建立相對完善的內控機制以防範舞弊風險，審計部門（第三道防線）負責對本集團反貪腐和反舞弊相關的內控質量進行獨立的評估、驗證，以確保當前針對貪污、腐敗風險防範的內控機制有效運行。

此外，本集團設立監察部門針對潛在舞弊事件進行調查跟進和督促整改，推動內控機制的自我更新及不斷完善。本集團風控部門建立相關風險指標體系，主動識別並持續監控舞弊風險，以實現對潛在舞弊行為的有效預防。

### 「不想腐」的文化氛圍

碧桂園秉持「我們要做有良心、有社會責任感的陽光企業」的核心價值觀，致力打造清正廉潔陽光文化氛圍。我們每年組織管理層和全體員工開展利益沖突申報、廉潔自律承諾書簽署等活動，鼓勵員工通過問卷反饋的形式舉報管理人員工作作風問題，組織管理層開展針對《關於改進管理人員工作作風的六項規定》的自檢工作，貫徹落實「廉潔自誠」精神。我們以廉潔培訓、警示宣貫等形式加強所有員工對本集團陽光理念的認同，推動全員廉潔實踐。

同時，本集團注重廉潔供應鏈的建設，與外部合作單位建立合作關係時要求合作單位同步簽訂廉潔協議，共同維護廉潔合作環境。

### ▲ 關鍵績效



2023年，因貪腐行為被移交司法機關處理的案件數量為**0**件，  
已簽署廉潔自律承諾書的員工比例達**100%**，  
面向全員開展**7**場反貪腐培訓，  
面向董事會、高級管理層成員開展**4**場反貪腐培訓。

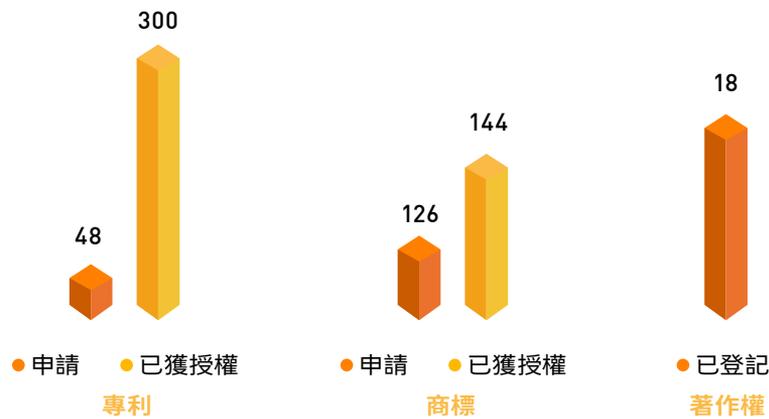
### ▲ 反不當競爭

碧桂園嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等運營地法律法規，制定《集團合規管理辦法》，倡導公平競爭，堅決抵制不正當競爭行為，保護經營者和消費者的合法權益，維護社會主義市場經濟高效、健康發展。我們尊重他人知識產權，完善信息安全制度，對他人的技術信息和經營信息採取保密措施，明確禁止侵犯他人商業秘密。同時，我們對使用的商標、產品名稱進行篩查，杜絕一切偽造、冒用、發佈虛假信息等不正當市場交易行為的發生，減少因市場壟斷、價格操縱等不當競爭行為造成的社會成本，確保市場運行的穩定和效率。

## ▲ 知識產權保護

創新是引領社會發展的第一生產力，知識產權則為保護和激勵科技創新提供了有力支撐。碧桂園堅定向高科技企業轉型的信心，以創新驅動發展，在不斷進行自身科技創新的同時，為行業乃至社會創造良好的創新環境，建立並不斷優化知識產權保護體系，激活專利等知識產權的社會經濟價值。

2023 年新增知識產權成果



本集團遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》和《中華人民共和國專利法》等運營地法律法規，成立知識產權管理委員會，完善知識產權管理制度，並對子公司採取「服、放、管」的「二元化」機制，實現知識產權管理制度化、標準化、常態化閉環管理。

### 保護自身知識產權

- 基於管理制度規定，設置嚴格的專利申請審批流程，檢索自身技術的先進性、合規性，及時採取風險排查和預警、後續改進等措施；
- 及時上報資產侵權問題，並採取針對性應對舉措；
- 通過專利申請、商標註冊登記、訴訟維權等方式維護自身合法權益。

### 維護他人知識產權

- 與供應商簽訂知識產權保障相關條款；
- 外部人員可於碧桂園官網公示的客服郵箱和服務監督郵箱等渠道反饋知識產權相關問題。

## ✦ 可持續發展管理

碧桂園將企業可持續發展作為一項長期發展的事業，堅持「希望社會因我們的存在而變得更加美好」的可持續發展願景，將可持續發展提升至集團戰略層面，並納入經營發展規劃之中，結合自身業務情況，開展多樣化的持續發展實踐，推動可持續發展理念在價值鏈中的貫徹落實。



### 碧桂園可持續發展使命

維持和加強集團長遠的經濟、生態和社會資本，  
以實現可持續增長；  
妥善管理和應對可持續發展風險。

## ▲ 支持聯合國可持續發展目標

作為聯合國全球契約成員，碧桂園承諾以實際行動遵守和支持全球契約倡導的人權、勞工權益、環境保護和反腐敗 4 個領域的 10 項原則，並以此原則指引本集團可持續發展實踐。根據聯合國全球契約精神，我們制定了覆蓋產品責任、環境責任、人才責任、夥伴責任及社區責任五大範疇的可持續發展目標，致力於為利益相關方創造長期價值。多年來，我們為達成目標而不懈努力，積極踐行企業社會責任，推動自身和整個社會的可持續發展。

可持續發展範疇	所響應的 SDGs 目標	戰略目標 (定性的長期化目標)	採取的行動	2023 年度進展
產品責任	    	<p>打造「過程精品，人居典範」的美好生活產品，通過跨界發展和產業多元化，提供智能、便捷、溫暖的產品及服務。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶滿意度調查</li> <li>● 加強知識產權管理</li> <li>● 合規營銷審核</li> <li>● 供應商評估標準</li> <li>● 供應商管理體系</li> <li>● 供應商溝通交流</li> </ul>	<p>積極打造安全文明施工示範工地，共獲得 149 個國家級、省級、市級安全文明標準化稱號與獎項。</p> <p>產品、服務類的客戶滿意度結果均有提升。</p>
環境責任	     	<p>以健康人居為目標，打造綠色建築和綠色社區，引領建築行業的綠色發展和變革升級。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大力發展綠色建築</li> <li>● 推廣綠色施工</li> <li>● 踐行綠色營運</li> <li>● 應對氣候變化</li> <li>● 注重生物多樣性保護</li> </ul>	<p>打造綠色智慧工地，在研機器人近 50 款，已有 28 款建築機器人投入商業化應用，累計應用施工面積超千萬平米。</p> <p>新增綠色建築項目 27 個，總建築面積達 328.65 萬平方米，新增 20 個海綿城市項目，總占地面積達 129.25 萬平方米。</p>
社區責任	   	<p>做有社會責任感的陽光企業，發揮企業優勢回饋社區、扶危濟困、解決社會問題，攜手各方實現成長共贏。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 響應國家鄉村振興戰略</li> <li>● 開展公益捐款</li> <li>● 開展志願者活動</li> <li>● 開辦公益教育</li> <li>● 協辦公益體育活動</li> <li>● 關愛弱勢群體</li> </ul>	<p>積極響應精準扶貧與鄉村振興事業，累計參與社會慈善捐款超 105 億元，並主動參與全國 16 省 57 縣的精準扶貧和鄉村振興工作，歷年幫扶超 1,142 萬人次。</p> <p>建設福利性住房項目累計建築面積 1,350 萬平方米，其中，安置房累計建築面積 760 萬平方米，保障性住房累計建築面積 257 萬平方米，人才房累計建築面積 124 萬平方米。</p>

可持續發展範疇	所響應的 SDGs 目標	戰略目標 (定性的長期化目標)	採取的行動	2023 年度進展
人才責任	    	將可持續發展理念融入企業管理和業務發展,實現企業長期、穩定、健康發展,激發員工潛能創造更大價值。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 平等就業</li> <li>● 消除職業歧視</li> <li>● 制定員工培養計劃</li> <li>● 多元職業發展通道</li> <li>● 科學薪酬體系</li> <li>● 職業安全健康培訓</li> <li>● 職業安全健康保障</li> </ul>	<p>打造出多個具有影響力的僱主品牌活動。</p> <p>在全國範圍內大幅增加合作的體檢機構,進一步保障員工職業健康。</p>
夥伴責任	  	做國家新型城鎮化的身體力行者,用科技賦能產業,打造智慧多元化生態圈。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 供應商評估標準</li> <li>● 供應商管理體系</li> <li>● 供應商溝通交流</li> </ul>	成立巡檢組,每月基於一線數據反饋情況,開展工程原材料質量抽查工作,對 31 個區域的四大類材料共 377 批次進行抽檢。

## ▲ 利益相關方溝通

碧桂園重視利益相關方溝通,建立實時、長期、有效的溝通機制,認真傾聽利益相關方訴求和期望,並以實際行動及時回應利益相關方訴求。

### 利益相關方溝通

利益相關方	期望與需求	溝通回應方式
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 權益保障</li> <li>● 健康與安全</li> <li>● 晉升與發展</li> <li>● 平衡工作與生活</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 員工意見征詢</li> <li>● 員工關愛活動</li> <li>● 公司內網、員工論壇及企業文化微信公眾號</li> <li>● 員工培訓</li> </ul>
 投資者和股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 風險管理</li> <li>● 信息披露</li> <li>● 回報與增長</li> <li>● 企業管治</li> <li>● 參與決策程序</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 上市公司信息披露</li> <li>● 投資者見面會</li> <li>● 股東來訪</li> <li>● 股東周年大會</li> </ul>

利益相關方	期望與需求	溝通回應方式
 業主和客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 產品質量與安全</li> <li>● 優質的服務</li> <li>● 隱私保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶滿意度調查</li> <li>● 客戶投訴渠道</li> <li>● 社區活動</li> <li>● 社交媒體和公司刊物</li> </ul>
 供應商和業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公平、公正、公開採購</li> <li>● 供應鏈資金安全</li> <li>● 供應商扶持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 供應商評估</li> <li>● 供應商大會</li> <li>● 走訪和調研</li> <li>● 座談和培訓</li> </ul>
 當地社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 打造健康人居</li> <li>● 愛心回饋社區</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社區活動</li> <li>● 公司刊物</li> </ul>
 同行企業和行業協會	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公平競爭</li> <li>● 行業經驗交流</li> <li>● 樹立發展共識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 企業文化交流</li> <li>● 行業交流</li> </ul>
 公益機構和非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 了解社區影響</li> <li>● 公益慈善</li> <li>● 社區交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 實地訪問</li> <li>● 社區服務</li> <li>● 公益活動</li> </ul>
 政府部門和監督機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 遵紀守法</li> <li>● 依法納稅</li> <li>● 合規經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 實地訪問</li> <li>● 參與政策及建議制定</li> <li>● 政府項目</li> </ul>
 公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 信息公開透明</li> <li>● 支持社會發展</li> <li>● 扶貧濟困</li> <li>● 關注弱勢群體</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社會公益活動</li> <li>● 信息披露</li> <li>● 社交媒體和媒體溝通</li> </ul>

## ▲重要性評估

碧桂園重視 ESG 議題的識別、評估與管理，我們每年聘請第三方機構開展內外部利益相關方調查，了解利益相關方對本集團 ESG 議題重要

性的看法，對議題進行優先級排序，並收集各方對本集團 ESG 實踐的建議與期望，在報告中進行針對性的披露。

### 議題識別

綜合考慮本集團發展戰略、行業發展趨勢、機構監管要求、資本市場期望以及國內外可持續發展信息披露標準等因素，從經濟、環境、社會、管治四個維度出發，定期檢視並基於實際情況更新重要性議題清單。

### 利益相關方調研

面向利益相關方開展調研，通過日常交流、線上問卷、線下訪談等形式，以議題評分與開放式問題相結合的方式，收集內外部利益相關方對本集團 ESG 議題的評價與建議。

### 重要性評估分析及審核

基於利益相關方反饋，結合內部管理層及外部專家建議，對 ESG 議題進行優先級排序，並將議題重要性分析結果匯提交董事會審閱，最終確認重要性矩陣。

### 議題重要性披露及回應

以重要議題為指引，制定並實施本集團可持續發展行動計劃，經董事會審閱通過後於報告進行針對性的信息披露。

### 2023 年度重要性議題矩陣



碧桂園 ESG 議題庫已實現對 9 大利益相關方訴求與期待的全面覆蓋，並充分回應香港聯交所《ESG 報告指引》、聯合國可持續發展目標和 GRI 核心指標，在保障合規性的基礎上，為本集團可持續發展提供方向指引。

重要議題列表與相應的範疇及影響					
重要程度	ESG 議題	利益相關方	範疇及影響		覆蓋章節
			集團內部	集團外部	
高度重要	產品質量與安全	監管、客戶、公眾、NGO、員工	✓	✓	05 責任專題：齊心協力保交房 一體兩翼謀發展 08 碧信·品質為先
	客戶隱私與信息安全	監管、客戶、公眾	✓	✓	08 碧信·品質為先
	風險管理及內部監控	投資者、員工、客戶、公眾	✓	✓	07 碧穩·管治從嚴
	員工健康與安全	員工	✓	✓	10 碧伴·以人為本
	客戶服務與滿意度	客戶、公眾	✓	✓	08 碧信·品質為先
	勞工權益	監管、NGO、當地社區	✓	✓	10 碧伴·以人為本
	合理的營銷與推廣	客戶、公眾	✓	✓	08 碧信·品質為先
	政策響應與公共參與	監管、公眾、NGO	✓	✓	11 碧惠·和諧共享
	可持續產品和服務	監管、當地社區、客戶、公眾	✓	✓	08 碧信·品質為先 09 碧守·綠色共建
	廉潔建設	投資者、員工	✓	✓	07 碧穩·管治從嚴
	可持續發展戰略	監管、當地社區、投資者	✓		07 碧穩·管治從嚴
	負責任投資	監管、當地社區、投資者	✓	✓	07 碧穩·管治從嚴 11 碧惠·和諧共享
	可持續供應鏈	供應商和業務夥伴	✓	✓	09 碧守·綠色共建 11 碧惠·和諧共享

重要議題列表與相應的範疇及影響					
重要程度	ESG 議題	利益相關方	範疇及影響		覆蓋章節
			集團內部	集團外部	
重要 議題	綠色建築機遇	監管、當地社區、客戶、公眾	✓	✓	09 碧守·綠色共建
	租戶健康與福祉	監管、當地社區、客戶、公眾	✓	✓	05 責任專題：齊心協力保交房 一體兩翼謀發展 08 碧信·品質為先
	能源效益與碳中和	監管、投資者、當地社區、客戶、公眾	✓	✓	09 碧守·綠色共建
	水資源使用與污水處理	監管、當地社區、公眾	✓	✓	09 碧守·綠色共建
	僱傭實踐	監管、員工	✓		10 碧伴·以人為本
	應對氣候變化	監管、當地社區、客戶、公眾	✓	✓	09 碧守·綠色共建
	公益慈善與社會服務	當地社區、公眾	✓	✓	11 碧惠·和諧共享
	員工福利與關懷	監管、員工	✓		10 碧伴·以人為本
	原材料管理	監管、當地社區、客戶、公眾	✓	✓	09 碧守·綠色共建
	多元平等與包容	員工、監管、NGO	✓		10 碧伴·以人為本
	員工培訓與發展	員工	✓		10 碧伴·以人為本
	創新建設	監管、當地社區、客戶、公眾	✓		05 責任專題：齊心協力保交房 一體兩翼謀發展 08 碧信·品質為先
	廢氣管理	監管、當地社區、客戶、公眾	✓	✓	09 碧守·綠色共建
	知識產權保護	監管、同行、供應商和業務夥伴	✓	✓	07 碧穩·管治從嚴
	廢棄物處理與循環使用	監管、當地社區、客戶、公眾	✓	✓	09 碧守·綠色共建
	生物多樣性	監管、當地社區、客戶、公眾	✓	✓	09 碧守·綠色共建

# 品質為先

「碧信」

## 章節概述

隨著房地產行業全面進入品質時代，以市場為導向、以客戶為中心、不斷疊代好產品的長期主義特性愈發凸顯。銘記著始終堅持追尋美好的初心，碧桂園將「保證高品質交付」作為首要任務，通過標準規範與技術支持嚴控樓宇品質，探索建築與居住的理想家園，以客戶至上的承諾對業主負責。

## 本章節覆蓋議題

產品質量與安全  
客戶隱私與信息安全  
客戶服務與滿意度  
合理的營銷與推廣  
可持續供應鏈  
創新建設

## 本章所回應的 SDGs 議題







## 專題 堅持創新智造 繃緊安全之弦

碧桂園相信保障產品質量是企業發展的根基，是提升產品力和交付力的關鍵。2023年，隨著「強基行動3.0」的深入開展，碧桂園堅持「客戶至上，質量為先，走高質量發展之路」的理念，進一步探索數字化技術在房屋建造過程中的應用與革新，持續推進「護航者文化」，實現集團智能建造「硬科技」的升級、數字化管理「軟實力」的鞏固及工匠精神的深度滲透。

## ▲ 創新建造技術和施工模式， 提升「智」造效率

碧桂園在建築機器人、建築信息模型 (Building Information Modeling, BIM)、新型建築工業化等技術研發、生產與應用方面，依托豐富的項目實踐經驗及扎實的產業知識儲備，打造建築建造全周期的數字化轉型方案，形成了富有碧桂園特色的科技建造體系。

同時，我們進一步升級「帷幄」數字化管理平台，完善項目線上管理流程，加強對項目管理行為落實情況的監督；打破部門信息壁壘，實現資源整合和進度拉通；提供施工項目管理優秀實踐供員工進行自主學習，實現對內賦能項目、對外保障交付。

通過數字化建造技術和管理平台的雙輪驅動，我們在提升施工標準化程度及建造效率的同時，降低了施工人員的勞動強度及作業風險，實現提質增效和安全保障的雙贏。



AI 隱患識別



FMS 機器人協同管理系統



智能隨動式佈料機現場作業

#### ▲ 關鍵績效

截至報告期末，「帷幄」平台已服務約 **6.8** 萬一線用戶，積累各類基準工期超 **2,100** 個，收集管理行為執行明細逾 **2,600** 萬項。

### ▲ 強化安全責任意識，落實人文關懷

碧桂園注重施工人員安全意識的培養，通過「護航者文化」和「百日安全較真行動」推動安全施工文化的建設。我們在項目工地的入場口循環播放親人寄語視頻，並在施工人員出現安全違規行為後，通過親情連線與通報教育相結合的形式，強化施工人員自我驅動的安全意識。此外，我們針對不同天氣場景，對施工人員開展專項關懷活動，以夏季「送清涼」活動為例，我們向超過 1,200 個在建目標段的施工人員提供避暑提示並發放消暑降溫物品。



親人寄語暖心護航



消暑降溫物資發放

## 匠心鑄造

碧桂園始終以「將安全、質量放到第一位」為原則，以保障產品質量和安全為底線。我們持續優化產品質量安全管理體系，以高於合規要求的制度和標準規範產品生產全流程，並不斷完善產品品質和施工安全監督措施，建立問責機制，形成環環相扣、逐級落實的責任鏈，實現交付效率和質量安全的「雙提升」，以匠心為客戶的優質住房體驗護航。

## 產品質量把控

### ▲ 質量管理體系認證

我們貫徹「客戶至上、質量第一、長期主義」的管理理念，持續推進產品質量管理體系的標準化建設，通過引入先進產品質量管理體系提高產品力。截至報告期末，本集團旗下騰越建科集團越獲得 ISO 9001 質量管理體系認證；未來，我們將進一步擴大產品質量管理體系認證的範圍，推動更多子公司通過 HACCP 及 ISO 9001 等質量體系認證。



質量管理體系認證——ISO 9001

### ▲ 質量管理制度

我們嚴格遵守《中華人民共和國建築法》《中華人民共和國產品質量法》《建設工程質量管理條例》及《鋼結構工程施工質量驗收規範 GB 50205-2020》等一系列運營地法律法規，持續優化產品質量管理制度，夯實產品質量保障的管理支撐。

我們針對「5+5+3」<sup>2</sup>類問題建章立制，明確管理細則及技術標準，以確保所有產品與項目符合質量驗收標準，實現高品質交付。2023 年度，我們進一步對《運營管理制度》《運營中心激勵制度》及《地產集團監理管理制度》進行修訂，細化工作要求、考核標準及工程監督流程，加強管理層和執行層的責任意識和操作規範性。

### ▲ 產品全生命周期質量保障

我們重視房地產項目開發和運營的每一個環節，在設計、選材、施工、交付、售後各個階段採取措施保障產品質量，致力為客戶打造健康、舒適、安全的高品質建築。

### 產品全生命周期質量管理

#### 產品設計

- 充分考慮住宅附近的風、光、水等自然條件，採用親自然設計理念，在為客戶提供舒適居住環境的同時，滿足客戶對景觀的審美需求；
- 結合客戶的居住習慣和日常生活需求，在建築產品設計中融入人性化元素，保障客戶生活起居的便捷性和安全性。

#### 材料抽檢

- 制定並落實《碧桂園集團「材料聯合抽檢」管理辦法》，嚴格把控材料供應商入庫，針對材料的選用進行月度例行抽檢和集團飛檢，確保材料 100% 合格合規，並對不符合要求的材料供應商採取處罰措施，切實保障住房建造用材質量。

2.「5+3+3」即 5 類結構問題、5 類客戶敏感問題、3 類客戶關注問題。

### 建築施工

- 編制《碧桂園集團混凝土材料管理指引》《碧桂園地產集團工程技術指引》等一系列標準文件，不斷完善技術標準和工藝工法，加強施工質量管理要求，以高標準規範施工全流程，加大監督力度，最大程度減少質量隱患；
- 落實「強基行動 3.0」，對發現的質量隱患進行閉環整改。

### 樁基飛檢

- 成立樁基優化與督查小組，根據《樁基飛檢管理辦法》，在全集團範圍內啟動樁基飛檢和樁基優化專項行動，2023 年共計完成 5 個項目樁基方案優化，飛檢檢查 22 個項目，全國各地產區域樁基巡檢 100% 落地。

### 工程檢查

- 聯合第三方專業工程諮詢單位，對所有項目開展交付前風險評估工作；
- 採用「集團 + 區域」聯合檢查模式開展工程巡檢工作，對工程質量及整改落地情況進行檢查；
- 由項目部、項目維保中心聯動多部門在項目交付前分別開展查驗及聯合驗收工作，以業主視角嚴格把關產品質量。

### 售後維保

- 由維保中心牽頭落實交付後質量保障措施，按照合約履行質量保修義務，保障產品交付後仍保持高質量狀態，全程對客戶負責。

此外，我們制定《工程專家委員會管理辦法》，在全集團範圍通過調研、面試等方式評選出覆蓋 7 個專業領域共 30 名專家組建集團工程技術專家庫，以技術諮詢、方案評審、現場幫扶、授課等方式為本集團各級組織提供產品質量方面的專業支持，進一步提升碧桂園的產品力。

### ▲ 案例：黃石碧桂園半島項目按時保質交付

2023 年 9 月，碧桂園黃石碧桂園磁湖半島項目如期完成 176 套精裝房的正式交付。該項目施工全程以精細管控為原則，重點落實樣板引路制度和工藝創新管理，在施工過程中採用全輕混凝土保溫、聚合物水泥砂漿拉槽、水泥砂漿自流平等一系列新工藝，有效地避免了施工質量問題的發生，並通過重點工序驗收、隱蔽工程驗收、場地移交驗收、工地開放、集團各級巡檢和評估等監督措施把控交付質量。憑借扎實的制度基礎、嚴格的施工質量管控措施及最終呈現的高品質交付成果，黃石碧桂園磁湖半島項目榮獲「湖北省建築工程楚天杯」、黃石市建築工程質量安全觀摩工地等多項榮譽，以實績證明產品質量，給予客戶充分的安全感和信心。



黃石碧桂園磁湖半島項目交付現場

### ▲ 關鍵績效

- 近三年，共計 **19** 個項目獲得廣廈獎；
- 2023 年，碧桂園榮獲省級質量獎項 **79** 個。

### ▲ 產品質量培訓

我們注重員工產品質量意識的培養，面向所有運營條線員工及所有項目工程師開展周度和月度產品質量培訓，以常態化的日常培訓與針對性的管理專員培訓相結合的模式，自下而上層層鞏固員工質量把控意識。2023年，我們繼續推進「混合計劃」培訓，針對所有運營條線的員工及項目工程師開展共計16期培訓課程，培養「土建+機電」複合型工程人才。

## ▲ 工程安全管理

### ▲ 安全管理體系

我們以「安全第一，以人為本」為安全生產方針，秉持「重預防、強管控、嚴制度」的安全生產管理理念，建立健全安全管理體系，落實真教育、真交底、真檢查、真問責、真履職、真文化的「六真」安全管控機制，從管理層面加強對員工、供應商及承包商健康與安全的監督職能。

我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》和《建築工程安全生產管理條例》等法律法規，不斷優化內部安全管理制度。2023年，我們新編《專業分包管理制度》，修訂《運營管理制度》和《安全風險分級底線標準》等制度，將安全事故責任進一步細化到專業分包單位，逐層落實安全保障措施。

### 「六真」安全管控機制

#### 真教育

- 與施工人員簽訂安全承諾書，對其開展三級安全教育並進行考核；
- 開展安全晨會並進行事故案例警示教育，針對特種作業人員開展每月至少一次的安全教育。

- 對危大工程及危險部位實施針對性安全交底。交底內容包括：管理行為、實體要求、安全隱患、標準做法、事故案例、責任溯源。

#### 真交底

#### 真檢查

- 由集團開展飛檢，區域每兩月開展一次全覆蓋檢查，項目總每周進行周巡盤，監理單位、總包單位記錄安全日誌並存檔；
- 檢查重大安全隱患風險，倒查十大關鍵管控動作是否到位。

- 明確要求在集團、區域、項目分別制定各層級的隱患問責機制，一旦檢查發現重大安全隱患或重大違規行為，將對相關責任人進行問責。

#### 真問責

#### 真履職

- 強抓關鍵崗位、關鍵人員、關鍵動作的管控手段，要求各區域、項目嚴格履行安全管理關鍵動作並承擔責任。

- 持續推進「護航者文化」，通過親人寄語、誌願安全官、安全小分隊等形式營造全員管安全的安全文化氛圍。

#### 真文化



志願安全官



例行安全晨會

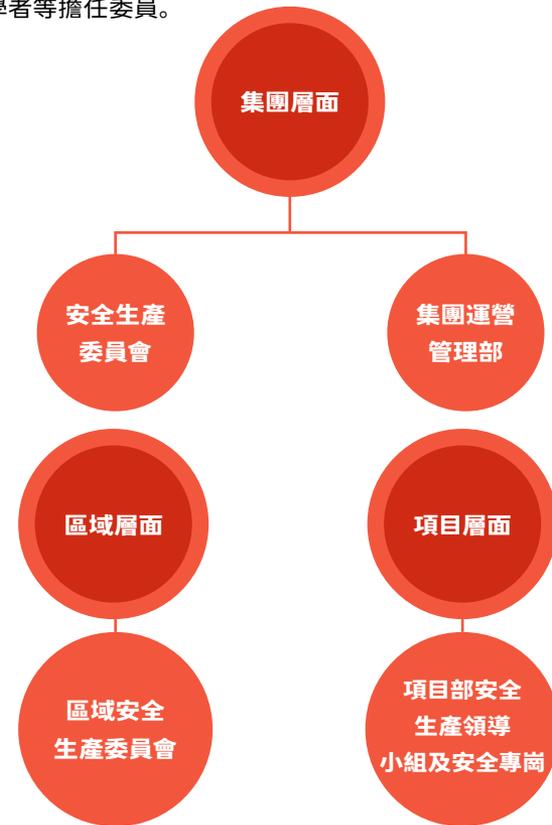
### ▲ 關鍵績效

2023 年，

- 較大及以上安全事故 **0** 起；
- 一般安全事故較 2022 年下降 **58.3%**；
- 省級安全文明工地市文明工地共計 **66** 個；
- 市級安全文明工地 **83** 個；
- 政府部門組織安全觀摩活動項目 **97** 個。

### ▲ 安全管理架構

我們始終將本集團、供應商和承包商員工的安全放在首位。我們構建「集團 - 區域 - 項目」三層安全管理組織架構，成立安全生產委員會，由本集團總裁擔任安全生產委員會主任，本集團運營管理部負責人、旗下騰越建科集團負責人擔任副主任，旗下地產集團各職能部門負責人和特聘知名學者等擔任委員。



安全生產委員會每季度召開會議，負責執行 ESG 委員會的健康與安全策略，針對安全管理事宜作出指示和決策，制定適用於全集團的健康與安全政策，定期對健康與安全的政策執行、工作開展、績效表現進行審核和評估，並基於評估分析部署未來工作。根據需要更新相關政策制度。本集團運營管理部作為健康與安全管理的執行機構，定期向安全委員會匯報相關工作進展。

針對區域和項目的健康與安全管理事宜，我們實施自上而下的集中式管理，由本集團總裁與各區域總裁簽訂長期有效的安全生產責任狀，明確要求各區域全面提升安全生產管理水平，以安全生產「零傷亡」作為長期目標。2023 年，區域總裁安全生產責任狀簽訂率達 100%。

### ▲ 安全管理措施

我們針對施工關鍵環節、安全事故高風險節點，制定《安全文明措施標準化手冊》，從風險管控、施工行為規範及事故處理三個方面制定安全管理措施，推動全集團範圍切實執行安全管理要求。

#### 風險分級管控

我們以治理隱患、防止安全事故為目標，建立安全風險分級管理機制，逐級落實風險管理責任，要求責任單位落實整改，並通過定期評估與巡檢監督各執行單位安全風險管控措施的落地情況。

#### 施工行為規範

落實《集團安全管理指引》等內部技術標準、工藝規範，實施安全重點管控「3+3」，包括安全組織架構、實名制管理、工人體檢等工作要求，以及對電梯井及腳手架等重點施工工具進行安全管控，加強精細化管理。

#### 事故處理和問責

依據《運營管理制度》對生產管理事故進行分級處理，制定建設方法律責任「6+4+6」<sup>3</sup>安全管理數字密碼，嚴格要求相關責任人落實生產事故的主體責任和管理行為，將事故級別與相關責任人和管理層的評優資格和績效掛鉤，並對事故相關專業分包單位進行處罰。

### ▲ 全面安全檢測

我們制定並不斷優化《安全管理指引》《項目安全重大隱患處罰方法》及《工程巡檢管理辦法》等內部安全制度，建立隱患排查治理機制，切實推進隱患排查與整改的閉環管理，及時消除生產安全事故隱患，實現對安全事故的有效預防。

我們建立從集團到項目的多層次現場檢測模式，層層壓實責任，切實保障安全管理行為落實到位，守護施工現場勞工安全。

3. 包括：工程管理 6 項，包含報批報建、工期保障、工程資料、費用保障、招投標及發包、工程監理六大項工程管理責任；質量管理 4 項，包含材料保障、設計保障、圖紙會審、過程監督四大項質量管理工作；安全管理 6 項，包含制度建設、人員架構、合同管理、安全文明施工措施、實名制管理、過程監督六大項安全管理工作。

### 現場安全檢測

#### 安全飛檢

集團層面成立安全飛檢組，對第三方巡檢上報的風險項目、項目總更換項目、第三方趕工項目、停工或緩建項目、交樓風險項目、隱患突出的項目以及需重點關注的區域和項目，採取「三不一直」的方式，即不發通知、不打招呼、不聽匯報、直奔現場突擊安全檢查。

#### 安全聯檢

各區域施工單位實行安全聯檢制度，排查施工現場的安全隱患檢查、預防安全事故。聯檢以循環方式進行，覆蓋區域所有項目，有效彌補第三方檢查過程中的遺漏點。

#### 月度巡查

各區域開展月度巡查，覆蓋區域所有在建項目，從項目建設方合法合規、各參建方管理行為、現場實體安全狀況三個維度進行檢查，基於巡檢結果召開總結點評會，提出整改措施並形成檢查報告。

#### 安全聯保

由區域對項目安全專崗經理進行合理分配，以聯合結隊的形式促進項目安全專崗經理之間相互協作檢查，共同查找隱患、及時整改銷項，達到預防安全事故的目的。

### ▲ 關鍵績效

2023 年，  
集團層面：

- 安全飛檢標段為 **152** 個。

區域層面：

- 區域施工安全聯檢 **360** 組，開展 **8,898** 次安全聯檢；區域安全聯保組 **470** 組，開展 **8,975** 次安全聯保檢查；
- 設置安全警示屋 **1,168** 個。

項目層面：

- 項目專業分包單位安全交底次數為 **7,986** 次；
- 危大工程及危險部位安全交底次數為 **86,144** 次。

我們委托第三方專業機構開展工程全覆蓋季度巡檢，檢查內容包括機械設備、臨電、基坑、高處作業、腳手架等施工場景的安全性、規範性，以及甲方、總包和監理的安全管理行為。針對排查發現的重大隱患，第三方專業機構直接下發「拉閘」通知單，責任單位需及時對隱患部位進行閉環整改，並向集團報備整改情況，確保施工安全管理機制有效運行。

#### ▲ 關鍵績效

2023年，區域第三方大型設備（吊塔、施工升降機、吊籃）檢查次數為**120**次，覆蓋設備共計**18,372**臺。

我們通過集團各級巡盤檢查、施工單位檢查、常規監督等方式，基於實體隱患和管理行為兩個維度，針對大型設備管理、邊坡擋牆基坑支護、消防、揚塵治理等方面定期進行細化排查，由集團到項目、從上至下推動施工現場隱患銷項整改。

#### 質量安全隱患排查

項目總周巡盤	施工單位檢查
我們依照《工程巡檢管理辦法》內部制度，要求所有在建項目每周在「帷幄」數字化管理平台上開展項目總周巡盤工作。巡檢過程中，由項目總經理帶隊排查存在安全質量問題的工程瑕疵，線上發起整改單，由責任單位整改銷項。	我們要求所有在建項目施工總承包單位對承建項目現場進行月度檢查，並要求項目部每周進行自檢，調動承包單位主觀能動性，自源頭杜絕質量瑕疵和安全隱患的發生。

常規監督	消防管理
鼓勵項目主動識別安全隱患風險點，落實閉環管理措施，實現隱患整改並舉一反三；針對項目危大工程施工，督促監理及施工單位落實旁站監督及驗收，確保安全措施到位。	合理佈置消防器材，有序管理易燃易爆材料，落實動火審批手續。

#### ▲ 關鍵績效

2023年，

##### 集團層面：

- 重大隱患拉閘標段**39**個。

##### 區域層面：

- 平台安全檢查達**6,326**次；
- 項目總巡盤次數累計**41,340**次；
- 隱患問責較真動作為**12,730**次。

### ▲ 全員安全培訓

我們高度重視安全培訓工作，搭建從管理層到執行層全覆蓋的安全培訓體系，面向全體員工和所有施工人員定期開展年度安全培訓，全方位樹立全員安全生產意識。

#### 全員安全培訓

集團和區域基於年度專項行動計劃，定期組織面向全體員工的常規安全培訓及安全委員會季度培訓。

#### 運營條線 員工安全培訓

每周舉行質量安全例會宣貫，包括對國家政策及本集團質量管理要求政策的解讀、優秀的安全質量管理經驗與工藝分享等內容。

#### 區域員工 安全培訓

區域總裁每半年對區域管理員工開展安全授課；區域大運營組長、工程負責人面向不同層級開展針對性的線上集中培訓，內容包括質量安全管理知識分享和本集團最新制度解讀等。

### ▲ 關鍵績效

2023年，

- 開展常規安全工作宣貫、學習課程共計 **27** 次；
- 集團層面開展年度專項行動培訓 **11** 次，區域及子公司層面開展安全培訓 **14** 次；
- 區域總裁授課 **95** 次，區域平台安全培訓 **1,076** 次，項目總組織安全培訓 **8,561** 次，項目總組織安全教育大會 **10,088** 次。

## ✦ 數智創新

碧桂園順應數字化時代發展趨勢，依托扎實的建築經驗和科技產業資源支持，積極探索高科技智慧建造模式，在提升自身工程管理和實操效率、保障交付質量和安全的同時，為行業高質量發展注入新動能。

我們制定並實施《子公司數字化管理辦法》和《提升辦數字化應用集成管理辦法》等內部數字化管理制度，規範數字化技術的應用，加強數字化產品的質量管控，為業務與創新技術的有機融合奠定制度基礎。2023年，我們進一步優化數字管理平台及產品，重點推動一體化平台的推廣使用，以科技賦能業務發展，推動傳統建築業數字化轉型。

#### IT 平台建設及 數字化運營

持續優化數字化平台建設，完善包括數字化管理門戶、開發運營一體化平台、數字化管家、碧研系統、自動化測試平台、自動化運維平台等在內的平台系統，提高項目需求、立項、測試、運維的全流程集成化水平。

#### 數據指標 應用工具

為項目運營管理提供數據應用能力支撐，從業務規則、數據匯總、自動調度、通知訂閱、報表展現、問題流程等維度實現指標的配置化，支持巡檢、預警、評估、審計、考核等多個業務場景，提升項目績效管理效率。

#### 帷幄運營 管理平台

打造「帷幄」運營平台 2.0，以計劃牽引生產，以項目為中心拉通各職能，促成項目夯實安全、質量管控標準，通過數字化提高項目管理效率，助力優質交付。

#### 智慧 工地應用

不斷基於業務需求疊代智慧工地應用，持續優化平台功能與場景，完善包括勞務管理、塔吊、升降機、環境、智能水電等在內的 12 個業務模板，實現智慧工地與數字化管理平台的深度融合，助力精細化建造，以數字技術賦能產品力提升。

### 智能化 建築機器人

打造混凝土施工及修整、砌磚抹灰、室內裝修裝飾、外牆高空噴塗、地庫裝修等多種類型的智能建築機器人，支持建造過程自動化、數字化的精益管理，提升施工安全、交付效率和建築質量，同時推動節能減排，實現社會效益和環境效益的雙重提升。

#### ▲ 案例：建築機器人助力香港公營房屋建設

2023年，香港公營房屋項目引入碧桂園旗下廣東博智林機器人有限公司的室內噴塗機器人，以智能化技術為香港公營房屋建設提速增效。建築機器人可實現全屋自動噴漆，承擔技術性油漆工人的絕大部分繁重體力勞作，施工質量穩定，在減低工人的健康風險的同時提升施工效率，適合標準化、重複性高、供應量大的公營房屋建造。博智林機器人僅用15分鐘便可完成1個2到3人單位的內牆及天花噴塗工序，作業覆蓋率超過90%，噴塗效果受到香港房屋署的肯定。



室內噴塗機器人進行全屋自動噴漆

## ✦ 竭誠服務

碧桂園堅持「以客戶為中心」，從客戶需求出發，全方位保護客戶權益，認真聆聽客戶心聲，持續完善客戶服務體系，不斷優化服務流程、提升服務品質，致力為客戶打造卓越體驗，提高客戶滿意度。

## ▲ 負責任營銷

碧桂園遵守《中華人民共和國廣告法》和《商品房銷售明碼標價規定》等運營地法律法規要求，制定並落實《信息輸出管理辦法》和《廣告創作部風控委員會運營及管理辦法》等內部制度，嚴格規範包括廣播電視、網站、流媒體、沙盤、公告欄等線上及線下渠道的信息輸出口徑，建立信息輸出管控機制，保障對外宣傳內容的準確性、真實性及合法性，充分保護客戶知情權，杜絕欺詐、誤導、虛假宣傳等營銷行為。

我們在產品銷售的各個環節採取措施管控營銷行為：

銷售前	由各區域及項目配合本集團法務部門對產品宣傳內容進行審核，如實展示產品信息，避免虛假宣傳和過度承諾；
銷售中	在售樓部設置標識牌，要求不利因素標識牌將項目紅線內及紅線外1公裏範圍內存在的會影響業主居住使用或項目評價的所有因素如實展示，並提醒客戶閱讀購房合同、優居公告、優居指南等，確保客戶了解產品的真實信息，實現誠信營銷；
簽約時	針對購房洽談過程中出現的違法違規營銷行為，我們設置多個舉報渠道，並按照內部管理政策對不當行為予以及時、公平、公開處理。

## 碧桂園售樓部模型風險標識 及優居公示區展示規範

### 標識牌內容

(包括但不限於以下信息)



我們通過不定期巡檢、神秘客訪問、視頻監控等方式對營銷案場進行監督，對違規營銷行為採取通報批評、扣罰整改等跟進措施，同時要求區域及項目對營銷行為進行自查自糾。

我們注重員工負責任營銷意識的培養，定期面向全體員工開展負責任營銷培訓及講座，並針對集團、區域、項目管理層及營銷崗位員工進行專項培訓，從上至下加強員工營銷素養，以切實推動負責任營銷舉措的落地。

培訓類別	覆蓋範圍	培訓內容
常規全員 營銷風控培訓	全體員工	包括廣告法律法規、規範指引、負面案例、操作流程等，針對信息輸出風險管控要求，組織全員進行風控培訓及考核，各組各分部每月至少組織一次培訓，總部每季度至少一次。
營銷板塊 員工專項培訓	集團總部品牌、法務、營銷事業部； 區域營銷事業部； 項目營銷部門	包括法律政策指引解讀、違規輸出案例剖析、常規化及針對性培訓等。

## ▲ 客戶至上

碧桂園秉承「以客戶為中心」的服務理念，圍繞客戶需求，不斷完善客戶服務體系，提升客戶服務能力，致力於打造令客戶滿意的服務體驗，提高客戶滿意度。

### ▲ 全周期客戶服務體系

我們制定《全周期家園服務體系》《客戶觸點服務標準指引》《全周期客戶風險管理辦法》《對客賠付及無效成本管理辦法》《滿意度管理辦法》及《鳳凰家書管理制度》等管理制度及服務指引，對內加強服務標準化、規範化建設，對外通過家園服務體系為客戶提供從看房到入住的全流程指引，並搭建線上管理平台以提高服務效率和質量。

我們持續推進「美好服務月」系列活動，及時響應業主需求，提供房屋維修保養、社區娛樂、便民活動等在內的多樣化服務，以「看得見摸得著」的服務構建客戶關係，與業主共創美好社區生活。



社區基礎設施維修



社區娛樂活動

我們聘請第三方獨立機構，面向包括準業主、磨合期業主、穩定期業主及老業主在內的住宅業主開展滿意度調研，通過嚴謹的調研方式了解客戶的真實需求與建議。我們以滿意度調研結果為內控牽引，對滿意度調研結果進行分析，並基於不足之處進行針對性的整改，持續優化客戶體驗。2023年，本集團各維度客戶滿意度結果均有提升。

### ▲ 關鍵績效

2023年，  
 產品類：房屋設計滿意度提升**6**分，區內規劃和佈局滿意度提升**2**分，園林景觀和活動休閒設施滿意度提升**4**分，房屋質量滿意度提升**5**分；  
 服務類：交付服務滿意度提升**2**分，維修服務滿意度提升**7**分，物業服務滿意度提升**7**分，投訴處理滿意度提升**16**分。

### ▲ 客戶訴求響應

我們認真聆聽客戶的聲音，及時跟進客戶訴求。我們制定《客戶投訴管理辦法》等內部制度，保持投訴渠道透明、通暢，持續完善客戶投訴響應機制以保障客戶問題得到及時解決，並基於客戶反饋進行閉環整改，不斷提升客戶服務能力。

客戶投訴渠道	
	碧桂園集團客服熱線 400-8919-338
	碧桂園集團審計監察中心監察部舉報熱線 0757-26395969 0757-29916100
	碧桂園集團試行 3 對 1 的業主專屬企業微信服務群，實時接受業主意見

客戶投訴響應機制			
客服人員接收客戶投訴或意見後上報區域層級負責投訴管理的經理	負責經理接到投訴單後進行調查並於 24 小時內（緊急問題 2 小時內）聯系客戶協商處理	處理過程及結果定期反饋至統一的客服平台系統	由呼叫中心人員進行回訪確保客戶訴求已解決後進行關單處理

2023 年，我們制定了客戶投訴處理滿意度目標，致力於在 2022 年滿意度結果的基礎上提升 5%。

### ▲ 關鍵績效

2023 年，共處理約 **152,313** 單客戶投訴，關閉率達到 **82%**。其中，**24.8%** 單為工程維修類，**22.6%** 單為物業服務管理類投訴，**28.6%** 單為銷售服務管理類投訴。

## ▲ 信息安全和隱私保護

碧桂園高度重視客戶信息安全與隱私保護，嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國網絡安全法》及《通用數據保護條例 (GDPR)》等相關法律法規，制定並要求旗下地產集團及各區域公司落實《信息安全方針》《信息安全管理制度》《提升辦數字化信息安全事件管理辦法》及《提升辦數字化應用系統互聯網發佈安全管理規範》等制度，對信息泄露相關違規行為「零容忍」，以規範客戶數據的收集、傳播、使用和處理等各類行為，最大程度保護客戶隱私和數據安全，規避客戶隱私泄露風險。本年度，我們新編《保密工作制度》，進一步細化針對旗下地產集團及各區域公司對商務秘密定義、保密職責、保密管理、檢查與懲處的要求。

我們建立健全「決策 - 管理 - 執行」的三層信息安全管理架構，逐級落實信息安全委員會、信息安全委員會辦公室的決策與監督職責，由信息安全團隊執行客戶信息安全保護措施，履行信息安全事件的管理與評估職能，並提供相關技術支持。

我們在所有面向客戶的應用服務 (APP 客戶端、小程序客戶端等) 中均設置公開隱私政策說明，告知用戶本集團對用戶個人信息的用途及對個人信息和隱私的保護承諾，並明確列示用戶個人信息權利等內容。我們所有相關應用服務均已按監管部門要求完成合規性檢查及備案手續。

我們不斷完善信息安全事件處理流程，加強信息安全事件應急處理能力，鞏固業務系統的安全性，設置泄密事件應急處理機制，在發生個人信息安全事件時，我們將依據法律法規要求，及時告知個人信息主體，並採取處置措施降低風險影響，同時按監管部門要求主動上報個人信息安全事件的處置情況，全方位保障客戶隱私和數據安全。此外，我們圍繞日常防護、權限管理、系統更新、風險評估、信息安全培訓等維度採取保護措施，以降低外在威脅或內部人員管理不當導致的信息泄露、破壞或遺失等風險。

信息安全保障措施	
日常防護	持續完善防火牆、容災、備份、加密機制的建設；開發系列應用程式，規範客戶個人信息採集、使用、存儲、處理等環節的操作行為。
權限管理	完善權限中臺能力建設，搭建可靠、穩固的權限全周期管理體系，實現核心業務在線系統權限的統一管理。

## 信息安全保障措施

系統更新	自研開發運維安全一體化平台及疊代安全運營平台，將安全需求、安全方案、安全測試與評估等環節嵌入項目全生命周期，建立信息安全威脅自動化分析處置系統，與監管部門共享安全信息，保障項目全生命周期的信息安全。
風險評估	在開展常規檢查的基礎上，開展重點業務數據安全影響評審，並聘請第三方針對邏輯訪問控制、操作系統安全等方面進行外部審計，實現信息安全風險識別與應對工作的前置。
信息安全培訓	圍繞重點場所進行信息安全意識宣貫，開展面向全體員工的信息安全培訓以及研發部門的專項培訓，並通過考核切實保障信息安全保護工作的落地。

## ▲ 案例：針對關鍵崗位開展信息安全專項培訓

2023年4月20日，碧桂園針對營銷數字技術組開展信息安全專項培訓，培訓內容包括信息安全的定義、信息安全知識、網絡信息安全監管要求分析及信息安全事件處置等。共計約60人參與本次培訓，覆蓋包括產品、研發、測試等崗位在內的營銷數字技術組全體同事，旨在提升信息安全關鍵人員的專業水平及問題解決能力。

## ▲ 關鍵績效

2023年，未發生重大客戶隱私或資料泄露事件。

## ✦ 多方共贏

碧桂園通過加強與利益相關方之間的交流與合作，打造共謀發展、共享成果的合作模式。我們建立完善的供應商管理體系，持續優化採購標準，促動可持續供應鏈的發展；同時，我們通過行業分享交流、產學研聯動等途徑，賦能行業創新發展，與各方攜手共建穩定、健康、具有韌性的產業生態。

## ▲ 可持續供應鏈

## ▲ 供應商管理體系

我們與工程承建商、工程分包單位、材料生產商、材料代理商、服務供應商等類型的合作方建立互信互利的合作關係，共同推動供應鏈的可持續發展。我們制定《供應商資源管理流程》《供應商後評估體系》及《供應商處罰機制》等管理制度，圍繞供應商全生命周期，建立健全從供應商開發、準入、履約評估、風險管理到淘汰退出的管理流程，持續考察和評估供應商的硬件設施及運營能力。

我們建立健全供應鏈管理組織架構，於集團層面設置招標採購處、內控組及巡檢組以履行規劃和監督職能，並明確招標採購處、省級招採管理平台針對供應商準入、評估考察、材料質量抽檢等事宜的管理和執行職責，有效推動供應商管控措施的落地。

## 供應鏈管理組織架構

招標採購處	<ul style="list-style-type: none"> <li>負責完善供應商的管理體系；</li> <li>負責制定和審核供應商入庫門檻；</li> <li>負責供應庫的關係維護和糾紛協調工作；</li> <li>負責開發、維護和及時更新集採類材料供應商資源庫；</li> <li>組織供應商的考察評價、選用評價、履約評價、後期評價，並執行獎懲措施。</li> </ul>
內控組	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定供應商管理相關規範及制度並及時宣貫，做到執行時有據可依；</li> <li>利用信息化手段確保制度落地實施，並進行監督管控，根據執行情況不斷完善制度；</li> <li>收集投訴內容，處理舉報案件，對相關人員進行全面核查。</li> </ul>
巡檢組	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對招標採購中心日常檢查、第三方巡檢過程中發現的問題項目以及有提供不合格材料歷史的供應商進行抽檢工作。</li> </ul>

### 供應鏈管理組織架構

#### 省級招採平台

- 對非集採供應商進行全過程的管理，包括但不限於尋源、準入審查、入庫、履約管理等；
- 執行材料質量抽檢工作，包括入圍廠檢、過程管控與履約評估。

本年度，我們搭建了供應商信息化管理系統，與本集團內部各大信息系統聯通，對包括歷史訂單、採購情況等在內的供應商信息進行更準確的抓取和識別，實現系統自動判斷，減少人工干預，通過信息化手段進一步提高供應商管理效率。

#### ▲ 關鍵績效

2023 年，合作材料類供應商和工程類供應商共 **51,508** 家。

#### ▲ 供應商準入

我們制定《供應商管理辦法》和《房產板塊材料質量管理辦法》等內部制度，以明確所有類別供應商入庫、新材料準入的標準與流程，並基於市場變化趨勢及業務實際情況及時更新供應商準入要求，持續完善供應商產品抽檢機制，嚴格把控供應商質量。

此外，我們將 ESG 因素納入供應商入庫考核範圍，優先選擇環境和社會表現符合要求的供應商：

- 考慮產品在環保方面的合規性及其環保認證情況，並通過環保採購監測系統統計辦公室用品、屋宇裝備及建築物料的綠色採購情況；
- 對通過 ISO 14001 能源管理體系、ISO 9001 質量管理體系及 OHSAS 18001 職業健康安全管理体系認證的供應商予以適當加分。

#### ▲ 供應商履約

我們開展常規供應商履約審核與評估工作，針對不同類別的供應商採取針對性的審查方式，嚴格管控供應商產品和服務質量。此外，我們通過內部審核調研供方環境、社會方面的風險因素，以更好地管控供應商可持續發展風險。

### 供應商履約審核與評估

#### 材料類供應商審核與評估

本集團制定並不斷優化《「材料聯合抽檢」管理辦法》，通過「材料抽檢」專項工作為主、過程體系化管控為輔的方式，完善抽檢流程，明確供應商所提供材料檢查頻次及覆蓋範圍，保障在建項目的原材料質量。2023 年，本集團成立巡檢組，每月基於一線數據反饋情況，開展工程原材料質量抽查工作，對 31 個區域的四大類材料共 377 批次進行抽檢，並查出問題材料 40 批次，問題整改率 11%。此外，我們委托第三方機構對產品材料質量進行檢測。對於不合格供應商，我們根據違規程度採取警告、罰款、暫停合作及拉黑等處罰措施。

#### 工程類供應商審核與評估

本集團基於風險程度對工程類供應商進行等級劃分，並對各級供應商進行動態管理，從生產安全、工程質量、綜合協調、進度、結算、商務能力等維度，對工程類供應商進行每季度一次的履約表現及能力評估。

為加強供應商履約能力，我們針對關鍵材料供應商每年至少開展一次供應商培訓及交流大會，進行產品質量安全要求的宣貫，以期與供應商攜手實現高品質交付。

2023 年，我們面向所有供應商開展質量提升及其他可持續發展能力的培訓，各區域亦按需組織有關產品質量、安全管理等方面的培訓及交流大會，賦能供應商可持續發展。

### ▲ 打擊假冒偽劣

我們致力於維護合規、公平的商業環境，持續加大對假冒偽劣產品的打擊力度，制定《假冒偽劣產品現場鑒別手冊》和《甲指甲供材料管理辦法》等內部管理文件，為甲指甲供材料現場檢查提供依據。我們要求甲指、甲供在指定供應商及指定渠道進行材料採購，並設立供應商巡檢制度，要求供應商對所提供材料進行自查自糾。

我們採取季度巡查與實時舉報相結合的方式，要求全國各區域負責採購人員對材料進行巡檢，同時鼓勵對假冒偽劣材料或產品的舉報行為。我們於合同中規定施工方必須與指定材料供應商簽訂三方合同，並明確要求合作關係建立後不可自行變更供應商。施工方與我們指定範圍外供應商購買材料的行為將構成違約，在此情況下，我們要求施工方及時整改，並對材料進行退貨處理，同時對施工方處以 30%-100% 該批次材料採購金額作為違約金。

### ▲ 陽光採購

我們高度重視廉潔採購管理，要求每一名新入職招標採購中心員工簽署《廉潔協議》，明確要求採購人員進行利益沖突申報。

我們與所有供應商簽署《招標合約交底承諾函》或《供應商合作框架協議》，並在所簽署的文件中對供應商提出廉潔自律要求，並嚴禁賄賂、不當競爭等違反商業道德的行為，要求供應商及時制止不當行為並通報相關負責人。

此外，我們在與供應商開展業務合作的各個環節採取措施，規範供應商廉潔行為：

- 將供應商廉潔表現納入供應商準入要求，並與第三方機構聯合調查供應商信息真實性，不錄用有不良記錄者；
- 定價時嚴控成本，細拆價格，不予供應商貪腐之機；
- 每年定期開展供應商評估，對供應商全量業務進行審計，核查供應商是否存在串標、圍標、泄露標等廉潔問題，針對違規行為，我們將基於問題嚴重程度及供應商實際情況採取針對性處置方式。

### ▲ 關鍵績效

2023 年，簽訂《廉潔合作協議書》的供應商比例為 **100%**。

## ▲ 推動行業發展

碧桂園積極承擔促進行業進步的企業責任，始終保持開放合作的態度，充分利用自身優勢，通過校企合作、行業交流討論等形式，推動技術和知識在行業內的分享，並與生態合作夥伴探索行業發展新機遇，助力行業升級轉型。

### ▲ 案例：多方深度交流合作，孵化行業創新方案

2023 年 6 月，碧桂園旗下廣東博智林機器人有限公司受邀參與「第 14 屆國際基礎設施投資與建設高峰論壇」，與中冶國際工程集團有限公司、馬來西亞聚寶建設集團簽訂諒解備忘錄，達成《馬來西亞 5,000 套住宅智慧建造項目三方合作戰略協議》。三方將共同推動機器人建築技術的研究開發和應用普及，並計劃應用機器人建築技術在馬來西亞建造 5,000 套住房。本次戰略協議的達成進一步推動了碧桂園與商業夥伴之間的緊密合作，未來，我們將攜手各方夥伴共同探索建築行業發展新生態，助力建築產業轉型升級。

# 綠色共建

「碧守」

## 章節概述

在綠色發展的時代浪潮中，碧桂園堅持將綠色低碳環保作為經營管理的指導原則，積極推進科技和模式創新，推動建築業綠色轉型升級，持續探索建築行業高質量可持續發展路徑。為推進城市生態文明建設，我們加強生物多樣性保護，提升應對氣候變化風險的能力，旨在把握氣候變化創造的機遇，助力低碳經濟轉型。

## 本章節覆蓋議題

綠色建築機遇  
能源效益與碳中和  
水資源使用與污水處理  
應對氣候變化  
原材料管理  
廢氣管理  
廢棄物處理與循環使用  
生物多樣性  
租戶健康與福祉

## 本章所回應的 SDGs 議題





## 專題

# 踐行低碳理念 建設綠色城市

碧桂園始終堅守人與自然和諧共生的設計理念，致力於打造宜居、可持續的城市環境，通過節能減排、生物多樣性保護等措施，促進城市與自然的和諧融合，為人類創造更加美好的生活環境。

## ▲ 崇尚自然，踐行綠色建築標準

碧桂園廣東沙田第二小學項目坐落於廣東惠州惠陽區沙田西南片區的群峰溫泉地塊，我們在設計過程中秉承尊重自然、利用自然的理念，以追求廣東省二星 B 級綠色建築的卓越標準為目標，致力於為師生們創造人與自然和諧共處的學習環境。

結合項目所在地的地形特色，我們精心策劃校園的佈局，於校園中心締造一條連接都市與自然的「綠色通道」。教學樓依山傍水而建，其正面窗戶迎向生態走廊，背面則巧妙地利用陽光天井，既滿足建築物通風的需求，又確保充足採光。同時，我們採用太陽能等可再生能源，降低能源消耗。針對山地獨特的氣候特征，我們於東西向的外窗配置遮陽設施，外窗與屋頂均採用保溫材料，而迎風面的窗戶可靈活開啟，旨在提升建築的舒適度和節能效果。



廣東沙田第二小學

## ▲ 海綿城市，助力生物多樣性保護

生物多樣性是維持生態平衡、促進人與自然和諧發展的重要成分。我們在項目設計中充分考慮環境影響及生物多樣性影響，於規劃設計階段對場地可利用的自然資源進行勘查，充分利用原有地形地貌進行場地設計和建築佈局，減少項目建設開發過程中對原有植被、水體和山體的影響，為生物存續和生物多樣性提供保護。

在碧桂園紅鼎高爾夫社區二期項目中，我們採取一系列精心設計的措施來保護生物多樣性。我們保留原有湖泊水系，減少對原有生態系統的破壞，同時將場地內湖的區域劃分為生態保護區，禁止開發建設和人為幹擾，確保該區域內植被和野生動物的生態安全。我們融入海綿城市的設計理念，採用雨水花園和透水鋪裝等綠色基礎設施，充分利用場地內綠化、地面涵養水分能力及內湖調蓄功能實現減少雨水徑流及緩解雨水壓力的目標；該項目年徑流總量控制率達到 79.98%，年徑流污染去除率達到 61.36%。同時，該項目通過喬、灌、草復層綠化設計，為眾多生物提供棲息地和食物來源，種植本土植物，吸引當地特有生物，進一步豐富生物多樣性。

## ▲ 智慧科技，賦能可持續發展戰略

2014 年，在馬來西亞政府的支持下，我們攜手柔佛人民基建集團發起森林城市項目，助力城市振興。森林城市以綠色生態發展作為城市基礎建設底板，以高科技產業為城市經濟發展賦能，使其成為產城一體、多元文化融合的綠色活力之城。

我們制定《森林城市生態發展行動綱領》，明確提出階段性生態城市發展建設、運營管理的目標。我們現處於《森林城市生態發展行動綱領》第二階段，以「綠色」「智慧」為先導，以產業賦能城市的綠色發展，讓森林城市成為宜居宜業、產城融合的未來城市榜樣。

### 智能制造

森林城市智能制造基地是集科技研發、建築標準化設計、預制構件自動化生產、智能物流、裝配式施工等全產業鏈於一體的綜合型、現代化建築智能智造基地。通過智能制造，項目施工周期可縮短至少 30%，作為快速、安全及品質的建築系統，有助於改善生產力及提高競爭力，減少建築廢料，創造可持續的建築環境。

### 智慧運營

森林城市通過智慧應用，實現智慧便捷的出行方式，為慢行交通系統提供連貫、綠色、配套的基礎設施，鼓勵步行和自行車，提升城市韌性，助力綠色出行。在城市生活各方面廣泛利用前沿技術，提供生產力，激發人們的活力。智慧管理、智慧交通、智慧安防、智慧社區、智慧家居五位一體的城市智慧運營。

2023 年 12 月，第十八屆全球人居環境論壇年會（Global Forum on Human Settlements 2023, GFHS 2023）於在阿聯酋迪拜成功舉辦，森林城市項目憑借其可持續發展及環保理念榮獲「全球濱海生態環境保護範例」獎，這是森林城市第 8 次榮獲該獎項。



森林城市榮獲「全球濱海生態環境保護範例」大獎

## ✦環境管理

碧桂園嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》等運營地法律法規，制定並執行《環境保護管理辦法》等內部制度，持續完善環境管理體系。碧桂園旗下子公司廣東騰越建築工程有限公司已通過 ISO14001 環境管理體系認證，證書覆蓋範圍為資質範圍內的建築工程施工總承包、市政公用工程施工總承包、建築機電安裝工程專業承包、建築幕牆工程專業承包、機電工程施工總承包、地基基礎工程專業承包。我們致力於科學管理建設和運營中涉及的環境問題，以減少生產運營對環境的影響。本年度，我們未發生環境事故和投訴方面的重大事件。



環境管理體系認證證書

為深化環境管理，我們從環境管理目標和計劃、影響評價、風險預防、績效評估和政策宣貫五方面落實環境保護政策。

### 環境管理舉措

環境目標和計劃	我們制定環境目標和計劃，並推行節能措施和資源循環利用項目。監測數據顯示能源消耗量逐年下降，廢棄物產生量亦在減少。
環境影響評價	我們在新建、改建、擴建項目時執行建設項目環境影響評價管理制度，履行相關審批手續，嚴格落實環評文件及批復要求中的污染防治措施。
環境風險預防	我們開展環境風險評估，發現潛在環境風險並採取相應的控制措施，如加強化學品的儲存和管理、定期檢查和維護環保設施，確保環境安全。
環境績效評估	我們定期評估環境績效，監測能源消耗量、廢棄物產生量、資源利用效率和環境事故和投訴事件等指標。
環境政策宣貫	我們通過內部會議、公告欄等形式向員工宣傳環境政策，確保員工了解和理解環境目標和要求，並進行日常監督。

## ✦ 可持續建築

碧桂園堅持人類居住健康、人與自然共生的可持續發展理念，保護建築周邊自然環境，致力於為客戶營造綠色、健康、舒適的建築環境，在提升人們的幸福感、滿足感的同時，維持建築的環境友好性。

### ▲ 可持續建築標準體系

碧桂園在開發綠色建築項目過程中嚴格遵守《綠色建築評價標準》(GB/T 50378-2019)等一系列行業標準，不斷探索內部可持續建築標準的制定與完善，將低碳理念與可持續發展思路貫穿於建築物全生命周期，圍繞超低能耗建築、裝配式建築、BIM技術以及智能建造技術方面編寫系列指引。我們結合建築所在地域的氣候、環境、資源等特點，從安全耐久、健康舒適、生活便利、資源節約、環境宜居等方面，對建築設計提出明確性能要求並制定切實可行的落地策略。

#### 碧桂園可持續建築標準的領先點、優勢、技術創新點

領先點	<ul style="list-style-type: none"><li>● 注重超低能耗建築的質量與質量打造，降低建築能耗，同時確保實現舒適和健康的室內環境，其技術水平在同行業內屬於國內領先，具有較為廣闊的應用空間和市場前景。</li></ul>
優勢	<ul style="list-style-type: none"><li>● 結合不同氣候區實際項目，理論與實踐相結合，不斷改進優化，更具先進性、落地性。</li></ul>
技術創新點	<ul style="list-style-type: none"><li>● 將參數化設計方法引入研究之中，極大提升性能化設計效率；</li><li>● 產品方案依據被動式建築技術特征進行有針對性調整，技術與產品件耦合程度更深；</li><li>● 從技術落地的角度上思考設計體系建設，實現被動式超低能耗建築技術與制度「雙輪驅動」；</li><li>● 建立企業級配套標準化設計內容，確保被動式超低能耗建築設計質量和設計效率。</li></ul>

### 2023年，我們新增碧桂園可持續建築標準與指引

- 《裝配式混凝土建築設計技術規定（2023年-V1.0）》
- 《裝配式建築、結構、電氣、給排水、暖通設計專篇基礎模板（2023年-V1.0版）》
- 《施工圖（裝配式內容）、預制構件深化設計校審要點》
- 《預制混凝土框架結構及外掛牆板應用研究與參考樣圖》
- 《標準預制構件結構設計專篇基礎模板（2023年V1.0版）》

在搭建自身绿色建筑标准与指引库的同时，我们亦参与国家及地区绿色建筑相关标准的制定，助力行业绿色发展。

### 2023年，我們參與編寫的外部標準

- 廣東省標準《建築室內裝配式裝修技術規程》
- 佛山市標準《廣東省裝配式建築評價標準佛山補充實施指引》
- 佛山市標準《佛山市裝配化裝修評價指引》
- 佛山市標準《佛山市智能建造評價體系》
- 湖北省標準《超低能耗建築規範 第1部分 評價》
- 湖北省標準《超低能耗建築技術規範 第2部分 公共建築設計》
- 團體標準《零碳建築評價標準》
- 國家標準《建築碳排放計算標準應用圖示》

## ▲ 可持續建築認證

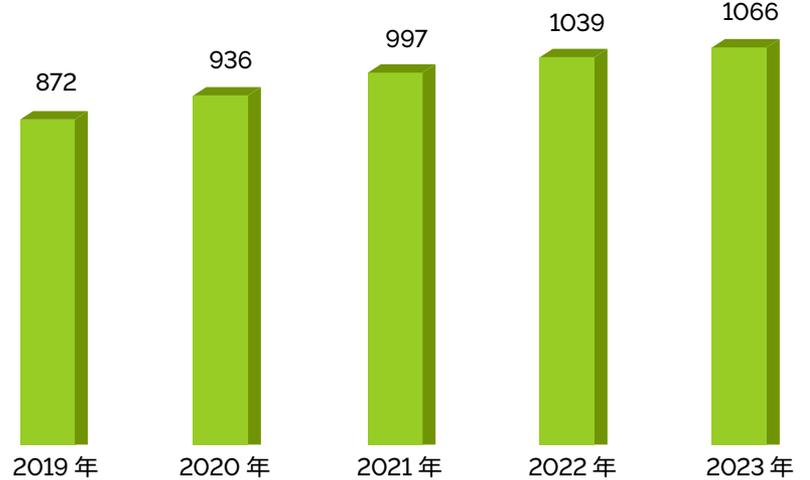
碧桂園倡導並大力推進綠色建築的建設，深度參與綠色低碳工程，努力提升綠色建築面積占比。碧桂園項目入選廣東省建築節能協會的「綠色低碳、節能先行」優秀案例，以實際行動支持建築行業實現綠色低碳轉型。

### ▲ 關鍵績效

2023年，

- 新增綠色建築項目 **27** 個，總建築面積達 **328.65** 萬平方米，新增 **20** 個海綿城市項目，總佔地面積達 **129.25** 萬平方米。

滿足國家綠色建築評價標準的項目累計數量（個）



## 获奖证书

广东博意建筑设计院有限公司：  
你单位 佛山市装配式混凝土高层住宅建筑图集项目  
在二〇二三年度广东省优秀工程勘察设计奖评选中获得  
工程建设标准设计专项 二等奖。  
特发此证，以资鼓励。

合作单位：佛山市装配式建筑与智能建造协会

广东省工程勘察设计行业协会  
2023年7月

碧桂園《佛山市裝配式混凝土高層住宅建築圖集》項目榮獲「工程建設標準設計專項二等獎」

## ▲ 可持續建築研究及培訓

碧桂園持續推動可持續發展建築的研究與創新，在超低能耗建築、綠色建築、裝配式建築等方面開展了深入研究。本年度，我們參與了包括《超低能耗建築外牆保溫結構一體化系統研究》《預制混凝土框架及外掛牆板在公共建築中的技術研究》及《裝配式裝修應用技術研究》在內的5項綠色建築相關課題研究。我們亦獲得多項專利，如《超低能耗建築內置保溫外牆與屋面交接部位熱橋結構》《超低能耗建築的內置保溫女兒牆構造》及《內置保溫系統的超低能耗建築外牆的外窗洞口保溫結構》，為綠色建築實踐提供技術方案。

此外，我們於本集團內部開展可持續建築相關培訓，並組織員工參與多個綠色建築技術交流及會議論壇，如廣東省建築節能與綠色建築交流論壇、公共建築能效提升技術論壇等，將我們的研究成果賦能員工和行業合作夥伴，共同推進建築行業低碳發展。



廣東省建築節能與綠色建築交流論壇



公共建築能效提升技術論壇

#### ▲ 關鍵績效

2023年，

- 碧桂園核心聯盟企業廣東博意建築設計院有限公司（以下簡稱「博意設計院」）新增授權專利 **25** 項，其中包含 **4** 個發明專利。
- 開展可持續建築相關的內部培訓 **31** 場，參與員工達到 **4,138** 人次，共計 **165,520** 小時。

#### ▲ 可持續建築發展規劃

碧桂園已制定可持續建築未來發展規劃，為綠色建築相關工作提供支撐和保障，從而支持國家「雙碳」目標實現。

##### 我們的承諾

- 逐步加大超低能耗建築的研究及建設，助力國家碳達峰碳中和目標實現。

##### 我們的綠色建築發展目標

- 2025年前實現新建住宅建築節能率達到65%。
- 提升太陽能系統建設比例。

## 碧桂園可持續建築發展規劃

短期  
規劃

博意設計院將持續推進可持續建築標準化工作，加快推動可持續建築工作流程、戶型產品、材料和部件件的標準化建設。同時，碧桂園將以產品體系和供應鏈體系為基礎，深入研究各個氣候區域的技術體系，打造適合於碧桂園的標準化的被動式技術體系。

中長期  
規劃

碧桂園將以服從國家戰略為主，為實現碳達峰碳中和目標推動社會可持續發展貢獻力量，為裝配式建築、超低能耗建築發展提供碧桂園方案。同時，碧桂園將密切跟蹤綠色建築低碳科技和應用，不斷拓展低碳建築形式。

## ✦綠色施工

碧桂園以節能減排、降低建築能耗為抓手，研發和推廣環保技術，並嚴格把控建築從設計到運營全生命周期的環保管理。在能源節約、資源保護、廢棄物管控、揚塵處理、環保材料選用及材料循環利用等方面持續採取有效的管理措施，以最大程度地降低施工過程產生的環境負面影響，促進建築業轉型升級和高質量發展。

## ▲綠色施工技術

碧桂園作為智能建造的踐行者，持續探索技術創新和模式創新，加大智能建造在工程建設各環節應用，提升工程質量安全、質量和環境效益。在項目設計與施工過程中，我們採取多樣化的綠色環保技術手段，有效減少建築材料浪費、降低建築工業碳排放及污染物排放。

在打造智慧工地方面，我們推行裝配式建築與標準化施工應用，建立高度標準化的部品部件庫、戶型庫、樓型庫，依托 BIM 技術打通研發、設計、生產、運輸、施工等全產業鏈的數據流，通過自動化生產線實現 PC 構件大批量定制生產，減少建築物料浪費、提升建築質量。



榮獲「新城建杯」國際 BIM/CIM 應用大賽三等獎

在推廣建築機器人應用方面，我們通過機器人技術的應用，實現高效、精準、低污染施工，助推在施工環節的綠色轉型發展和智能化升級。截至報告期末，本集團在研建築機器人近 50 款，適用於建築全周期智能建造工序，包括混凝土施工及修整、砌磚抹灰、室內裝修裝飾、外牆高空噴塗、地庫裝修等。

#### ▲ 地坪研磨機器人：

採用大功率吸塵、集塵一體化集成設計，在研磨施工過程中同步進行吸塵，可有效抑制揚塵、改善施工環境，消除二次污染。經集塵裝置處理後，灰塵便於統一處置或再利用，實現環保與資源的雙重效益。



#### ▲ 地坪漆塗敷機器人：

引入創新的自動計算轉速比功能，在配置新材料時，能夠精確排出符合 AB 漆比例的油漆，實現即配即用，避免了料浪費，同時摒棄傳統的電子稱和易損塑料杯，減少對環境的影響。



#### ▲ 膩子塗敷機器人：

具備 BIM 軟件自動規劃路徑、激光 SLAM 室內導航、自動停障、智能監測、雙電池能源管理等功能，主要應用於住宅、公寓、工業廠房等室內裝修施工環境。其綜合功效為人工批刮的 4 倍<sup>4</sup>，有效降低人力勞動強度，減少粉塵、油漆等對工人健康危害，降低引發職業病與發生安全事件的風險。



#### ▲ 膩子打磨機器人：

憑借精準打磨、智能作業和自動吸塵功能，顯著提升牆面打磨效率與美觀度，同時解放勞動力，優化施工環境，降低粉塵污染。



4. 數據來源於博智林實驗室。

### ▲ 外牆噴塗機器人：

主要應用於住宅、廠房、公建等建築外牆裝飾塗料的噴塗作業，可施工塗料包含外牆乳膠漆、多彩漆、浮雕漆以及真石漆，施工質量均勻，一致性高，噴塗效率可達到人工作業的 3-5 倍<sup>5</sup>，獲得 2022 年德國紅點設計獎等多項獎項，實現高空作業無人化，消除傳統人工作業的高空墜落風險與漆霧等職業健康傷害。



## ▲ 綠色施工舉措

碧桂園在具體項目施工過程中，綜合考慮對環境和周邊社區的影響，嚴格控制施工現場的廢棄物、揚塵等，並關注節水、節能與節材，致力於打造整潔、環保的施工環境。

### 保護水資源

- 採用雨污分流的排水系統、設置沈澱池和隔油池等設施，防止污染水資源
- 對施工廢水進行淨化處理後回收利用，減少水資源消耗
- 推廣鋁膜、塑膠範本，提倡減少濕作業工藝，減少水資源消耗

### 節約能源

- 部分項目施工照明採用太陽能路燈
- 部分項目施工照明採用鎢燈集中照明系統

### 節約材料

- 鼓勵所有項目採用鋁模 + 爬架工藝體系，並要求在條件允許的建設項目 25 層及以上樓棟使用鋁模，減少木方與木範本的使用與損耗
- 推廣預制化構件使用，包括預制剪力牆、預制疊合板、預制樓梯板等
- 推廣使用具有更高可周轉次數的塑膠範本，降低周轉材料損耗
- 採用預拌混凝土和商品砂漿，減少現場施工帶來的材料浪費及環境污染
- 研究可行性並推廣包括高低標號混凝土攔截氣囊施工技術、市政管井 PC 化施工技術、建築廢料二次綜合利用技術等 109 項技術創效工藝成果，致力於提升周轉材料周轉效率、建造材料環境友好性
- 部分項目充分利用建築土建裝修一體化設計，並採用整體化定性設計的廚房及衛浴間

### 環保材料

- 項目建築設計選材時選擇鋼筋、銅材等可循環材料

5. 數據來源於博智林實驗室。

## 綠色施工舉措

廢棄物管理	<ul style="list-style-type: none"><li>● 博智林流動制磚車將有用的建築余料分離加工，轉化為符合要求的如園林路面磚、植草磚、盲道磚等再生建材制品</li></ul>
減少揚塵	<ul style="list-style-type: none"><li>● 施工現場圍擋率達到 100%</li><li>● 進出道路硬化率達到 100%</li><li>● 工地物料篷蓋率達到 100%</li><li>● 場地灑水清掃保潔率達到 100%</li><li>● 出入車輛清洗率達到 100%</li><li>● 項目全工期做到噴霧除塵機除塵應用率達到 100%</li></ul>



碧桂園項目榮獲「綠色施工示範工程」證書

## 綠色租賃

碧桂園積極探索綠色租賃，通過完善租賃資產綠色改造等方式，採取綠色建築、綠色施工、綠色改造、綠色營運服務等多維度並進的策略，履行產品責任、服務責任、供應鏈責任、環境責任以及社會責任。我們致力於完善 ESG 風險管理及內部監控系統，確保業務運營的可持續性和透明度，並積極與各利益相關方合作，貫徹落實綠色宣傳，鼓勵業主和租戶雙方圍繞可持續發展目標開展合作，持續推動及深化綠色租賃實踐，共促租賃業務的可持續發展。

### 碧桂園綠色租賃行動

#### 租賃建築改造

我們對老廠房、倉庫、宿舍等既有建築進行重新設計、改造和功能優化，同時引入智慧計量系統和節能照明系統。這些舉措旨在提升租賃建築的資源使用效率，促進租賃建築的節能降耗，以實現城市功能的重塑、產業的轉型升級，並與周邊環境實現和諧共生，為城市的可持續發展貢獻力量。

#### 綠色租賃服務

我們提倡租戶參與並改善物業的環境表現（如節能減排等），並持續向租戶、合作商等利益相關方宣傳可持續發展理念。為激勵租戶積極參與節能減耗，我們將能效指標明確寫入租賃合同模板中，並為租戶在節能減耗方面的貢獻提供相應的補貼和激勵。此外，我們通過聯合環保管家，整合環保設計、健康標準、環保顧問等資源，助力企業綠色轉型。

## ✦ 綠色產品

綠色產品不僅滿足現代人對環保、健康、舒適生活的追求，亦為房地產行業的可持續發展樹立新的標桿。碧桂園積極承擔作為綠色環保企業的責任，持續促進綠色產品的研發，並推動其在各項業務中的廣泛應用。

我們確保本集團旗下的家具、衛浴等產品完全符合國家的環保標準，以實現 100% 的環保合規性。同時，我們遵循行業內領先的環保產品標準，優先選擇使用具有環保認證或環保標籤的材料。通過精心設計，我們致力於降低產品在生產和使用過程中的環境負面影響，為客戶打造綠色生態的居住環境。

## ✦ 綠色運營

碧桂園堅定踐行綠色、低碳的運營理念，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等運營地法律法規，通過強化能源、水資源和廢棄物的有效管理，推動運營過程中的節能減排，倡導綠色辦公，致力建設資源節約型、環境友好型社會。

## ▲ 能源節約與效率提升

節能減排是實現碳達峰碳中和目標的重要途徑之一，碧桂園高度重視在營運過程中的節能減排工作。我們制定《總部大樓節能降耗物業巡查管理辦法》等內部制度，同時採取各項節能行動、宣導使用清潔能源及應用節能技術等措施控制能源消耗，以降低碳排放，推動綠色運營要求的有效落地。

### 我們的節能減排目標

- 能源使用目標：能耗費用占比不超過總收入的 6.5%<sup>6</sup>；
- 降低碳排放：通過能源管理舉措，提高能源利用效率，減少能源消耗

### 我們在能源節約與效率提升方面採取的行動

- **公區照明管理**：將辦公大樓的部分燈具由原先的常亮燈更換為感應燈，同時減少非必要的公區照明，降低用電量
- **液晶屏和 LED 屏管理**：合理安排設備的運行時間，減少不必要的能源消耗
- **中央空調設備管理**：優化空調使用流程，加班期間使用空調需走申請與審批流程，並於工作日安排值班員巡查空調開放區域，確保門窗關閉以減少能源損耗；規定僅當室外溫度高於 28°C 時方可開啟中央空調主機；嚴格管理制冷機組以保障樓層辦公室溫度在 26°C；及時更換故障壓縮機，確保系統正常運行
- **通風設備管理**：地下通道和電梯廳的風扇設備在冬季期間保持關閉狀態，其餘時間將根據實際溫度靈活開啟，並於夏季採用人體感應控制方式進行開啟
- **酒店分佈式光伏發電站建設**：已於高明、度假村、碧桂花城 3 家酒店建成並投入使用分佈式光伏電站，總裝機容量為 600KW（千瓦），計劃於 2024 年在武漢花山希爾頓酒店、長沙鳳凰、惠東、海南等酒店推廣應用；
- **酒店節能設備升級**：繼佛山希爾頓酒店後，2023 年金葉子酒店、廣州鳳凰城酒店分別採用 600 冷噸和 500 冷噸磁懸浮中央空調機組。

6. 目標範圍：包含碧桂園自營的 46 家酒店。

### ▲ 案例：升級改造食堂天然氣管道，促進節能減排

自 2022 年 7 月起，碧桂園中心飯堂便逐步開展天然氣管道升級改造，旨在實現節能降耗與環境改善。針對破損天然氣管道及老舊設備，食堂引進高效節能的竈具和油煙淨化設備，通過運用先進科技手段提升設備能效比，成功實現降低能源消耗和減少廢氣排放。此次改造不僅為單位節約顯著成本，更在環保節能、空氣質量改善及生存環境優化方面取得實效，確保降本增效和節能減排工作的有效落實。

## ▲ 水資源和廢水處理

碧桂園奉行節約用水的理念，制定水資源管理計劃，充分考慮水資源使用風險，盡量減少資源浪費和污水產生。我們因地制宜制定節水措施，通過配備節水型設備、污水合理處置等方式，加強水資源回收利用，並減少水資源污染。同時，我們持續宣導節約用水，加強廢水回用、提高水資源的使用效率。

我們使用的水源為市政供水，且未發現在求取水源上存在壓力或困難。對於生活污水的排放，我們採用三級化糞池進行消化處理，確保水質達到三級排放標準後，再安全地接入市政污水管道。

### 我們的水資源管理目標

- **提高水資源利用效率：**通過推行節水措施、優化水資源分配和管理，以提高水資源的利用效率
- **保護水質環境：**加強對水源地的保護，減少污染物排放，保持水質環境的良好狀態
- **水資源可持續管理：**建立長期的水資源管理機制，確保水資源得到科學且可持續的管理和利用
- **支持可持續發展：**將水資源管理納入可持續發展框架，促進社會、經濟和環境的協調發展

### 我們在節水方面採取的行動

- **節水宣貫：**開展水資源利用調研，了解各部門、行業和個人的用水情況，鼓勵人們節約用水
- **辦公區集中供水：**優化辦公佈局，將辦公人員於集中特定樓層，關閉無人樓層的水電設備
- **推廣節水設備和技術：**優化農業灌溉系統，提高農業用水效率；在辦公樓洗手間水龍頭上加裝起泡器，防止水濺現象；對辦公樓層水龍頭、廁所水箱的水閥進行調整，減少出水量；為辦公樓層飲水機安裝時控裝置，每天自動關閉和開啟，避免夜間及凌晨的無效工作
- **加強設備巡檢：**確保用水設施損壞及時維修更換，避免長期滲水漏水

## ▲ 廢棄物合理處置及循環使用

碧桂園堅持減量化、資源化和無害化的原則，嚴格管理廢棄物的排放與處理。我們盡可能地回收利用可循環使用的廢棄物，對不能循環利用的廢棄物按照相關管理規範進行合規處置，採取有效措施防止或者減少固體廢物對環境的污染。

### 我們的廢棄物管理目標

- 減少廢棄物產生：實行垃圾分類，提升物料循環使用
- 減少廢氣排放：通過綠色施工等舉措，將對大氣的污染降到最低

### 我們在廢棄物管理方面採取的行動

- **廢棄物分類管理**：按照有害、無害、可回收及不可回收四種類別對廢棄物進行分類收集
- **廢棄物合規處置**：所有有害廢棄物均交由具有資質的機構進行處置，無害廢棄物則進行可再生資源及拆卸物的回收再利用
- **建築垃圾資源化**：回收利用電線電纜，採用多余的混凝土制作預制件；計劃在開發項目中推廣使用建築機器人，如利用流動制磚車等創新設備，對廢棄物進行再利用，促進循環經濟發展
- **明確供應商廢棄物管理要求**：在採購過程中對供應商提出明確的廢棄物處理要求、優先採購耐用和環保產品等，以減少廢棄物的產生

## ✦ 綠色倡導

碧桂園倡導綠色低碳的生活方式，積極開展綠色宣傳、宣導綠色消費活動，促使「綠色環保，低碳生活」理念漸入人心，號召全體員工和公眾參與到生態環境保護行動中。

### 我們在辦公區域方面的綠色倡導

- 在照明 / 空調控制面板上張貼節能溫馨提示
- 在公共區域、飯堂的 LED 屏 / 液晶屏上輪播播報節能宣傳
- 要求做到「人離燈關」，凌晨進行節能安全巡查，對未關燈區域予以通報提醒

### 我們在酒店運營方面的綠色倡導

- 鳳凰 6 家酒店通過綠色飯店申請及評定，榮獲綠色飯店稱號
- 部分酒店結合當地政策要求，客房取消提供 6 小件，減少一次性用品的使用

▲ 案例：「美城美園」環保公益活動

為共建幹淨、整潔、舒適的周邊環境，2023年，碧桂園中心物業分公司黨支部帶領誌願者及員工，圍繞「美城美園」活動主題，以「黨建有力度、學習加深度、鄰裏增溫度、環境添亮度」的四度原則，在周邊共同開展「我為群眾辦實事」實踐活動。

此次活動旨在提升全員愛護環境意識，鼓勵社會大眾參與綠色環保事業。



「美城美園」活動圖片

## ✦ 應對氣候變化

氣候變化已成為全人類亟須解決的共性問題。碧桂園參考氣候相關財務信息披露工作組 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 的建議框架，圍繞「治理、戰略、風險管理、指標和目標」四大支柱對氣候風險和機遇進行分析和管理，及時採取預防措施以應對氣候變化可能帶來的影響，持續完善應對氣候變化風險的韌性及抵禦力。

### ▲ 治理

碧桂園持續完善 ESG 管理機制，提升可持續發展治理水平。董事會下設 ESG 委員會，負責制定包括氣候變化在內的可持續發展策略及政策、相關風險與機遇的識別等工作，ESG 委員每年至少一次向董事會匯報氣候變化相關工作進展。

### ▲ 策略

碧桂園深知氣候變化可能為業務帶來多種風險，從而造成潛在的財務影響。同時，氣候變化也為企業發展創造機遇，激發我們在業務上創新，助推公司轉型至低碳經濟發展模式，並在市場中保持領先地位。我們開展氣候相關風險的識別與評估，結合 TCFD 建議，從實體風險與轉型風險兩大維度識別可能產生重大影響的氣候變化事宜，將房地產市場 ESG 風險和氣候變化風險識別為對未來業務有重大影響的長期新興風險，並持續關注其潛在財務影響，努力抓住相關機遇。

為有效適應和減緩氣候變化相關風險，碧桂園採取的措施包括：

#### 適應氣候變化

- 評估氣候變化帶來的風險與機遇，加深了解氣候變化對業務營運的影響及其相關財務風險與機遇，並積極把握氣候變化所帶來的機遇
- 持續優化項目設計，以預防或減少氣候變化對於新建項目可能造成的破壞
- 制訂極端天氣管理方案和政策，以應對因氣候變化導致的更頻繁的極端天氣事件，如《生物災害應急預案》《洪澇災害應急預案》《極端天氣（臺風）預警工作指引 2021 版》及《關於加強高溫等極端天氣下安全生產工作的通知》等
- 制定合適的工作流程和措施，以預防或減少氣候變化對現有物業可能造成的破壞

#### 減緩氣候變化

- 加強綠色建築的研究和實踐，提高建築的能源使用效益。在開發新項目時，我們將綠色建築理念融入到建築設計中，以被動優先、主動優化原則，以國家節能設計標準為準則進行建築圍護結構、設備選型、建築整體設計
- 在採購過程中考量氣候變化因素，鼓勵使用低碳環保物料
- 鼓勵員工、供應商、業主、租戶及其他客戶在日常業務活動中減少碳排放
- 推進可再生能源使用，如在屋頂和立面設置太陽能光伏系統，增加太陽能的使用

## ▲ 風險管理

碧桂園建立完善的風險管理架構及風險識別、評估、管理流程，根據主營業務特點、行業特性以及所在地域的氣候情況識別主要的氣候變化風險，採取應對措施以適應和緩解識別出的氣候相關風險，並由相關業務部門負責執行和落實可行的應對方案。

有關我們氣候變化納入的風險管理更多內容，詳見本報告《碧穩·管治從嚴》。

## ▲ 指標和目標

碧桂園積極響應國家「雙碳」戰略，持續披露範圍一、範圍二的溫室氣體排放數據，並關注範圍三減排，基於本集團碳排放情況制定減碳方案，積極倡導綠色施工、綠色租賃、綠色產品及綠色運營，並定期開展環境績效評估，審閱計劃的有效性並識別改進計劃。未來，我們將系統推進碳中和工作，制定短、中、長期減碳目標，建立管理層績效與氣候變化掛鉤的激勵機制，穩步推進氣候變化管理，大力支持國家「雙碳」戰略目標的實現。

我們關注如下核心指標：

指標	單位
溫室氣體排放量(範圍 1 及 2)	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 百萬元
能源總耗量	千個千瓦時
能耗密度	千個千瓦時 / 百萬元

## ✦ 生態保護

碧桂園貫徹落實《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國野生動物保護法》及《中華人民共和國自然保護綱要》等運營地法律法規，在項目開發建設前對開發地進行盡職調查和生態評估，以識別和管理業務活動對生物多樣性和生態系統產生的潛在影響，確保項目推進全過程均符合可持續開發原則，避免對生態環境產生不利影響。

### 綠地開發

碧桂園承諾避免占用農田及綠地；如若必須開發，我們承諾僅在綠地開發綠色認證物業，並提前申請政府相關部門批文，於項目後續開發過程中，採取措施實現對綠地及周邊生態系統的影響的最小化。針對存在土壤污染問題的廢舊工業廠區等棕地區域，我們將依據規定建立污染地塊風險評價體系，並實施土壤修復方案，在經第三方審驗通過後再合規開發棕地項目。

### 生物多樣性保護

碧桂園始終堅守生物多樣性保護的核心理念。在選址建設及開展業務時，我們嚴格遵循政府相關部門的評估標準，確保所選地塊對生物多樣性無不良影響，從而杜絕任何可能對生物多樣性造成的不利影響。此外，我們積極參與全球生物多樣性保護工作，與眾多行業內外合作夥伴及學術機構，包括環境顧問 AES、水文顧問 DHI、馬來西亞博特拉大學等一流專業科研機構，攜手共進，共同探索和實踐生物多樣性保護的創新路徑。

▲ 案例：森林城市濕地保護，共築生態保護之堤

在森林城市項目中，我們規劃並建設占地面積達 3.1 萬平方米的濕地公園，致力於保護生物多樣性，亦具備調節徑流、改善水質、調節小氣候等多重功能。為加強海洋生態系統的保護，我們與馬來西亞頂尖的海草研究團隊——馬來西亞博特拉大學 (UPM) 建立合作關係，並簽署超過 250 萬馬幣的合同，共同開展森林城市海草保護區的培育工作。



濕地公園

此外，森林城市聯合國際學校以及本地環保組織開展多項環保項目，包括提升居民環保意識的活動、環保淨灘行動、紅樹林種植和海草保護等，以實際行動守護我們的綠色家園。



水草保護區

# 以人為本

「碧伴」

## 章節概述

碧桂園始終秉持「對人好，對社會好，對員工好」的精神，尊重人才，培養人才，關愛人才。為全方位保障員工權益，我們提供人性化、多樣化的交流平台，誠心傾聽員工心聲，關心員工健康與福祉。我們為員工搭建完善的培訓體系和公平、公正、公開的晉升機制，支持員工釋放潛能、實現價值，致力營造一個多元、平等、和諧、健康的工作環境。

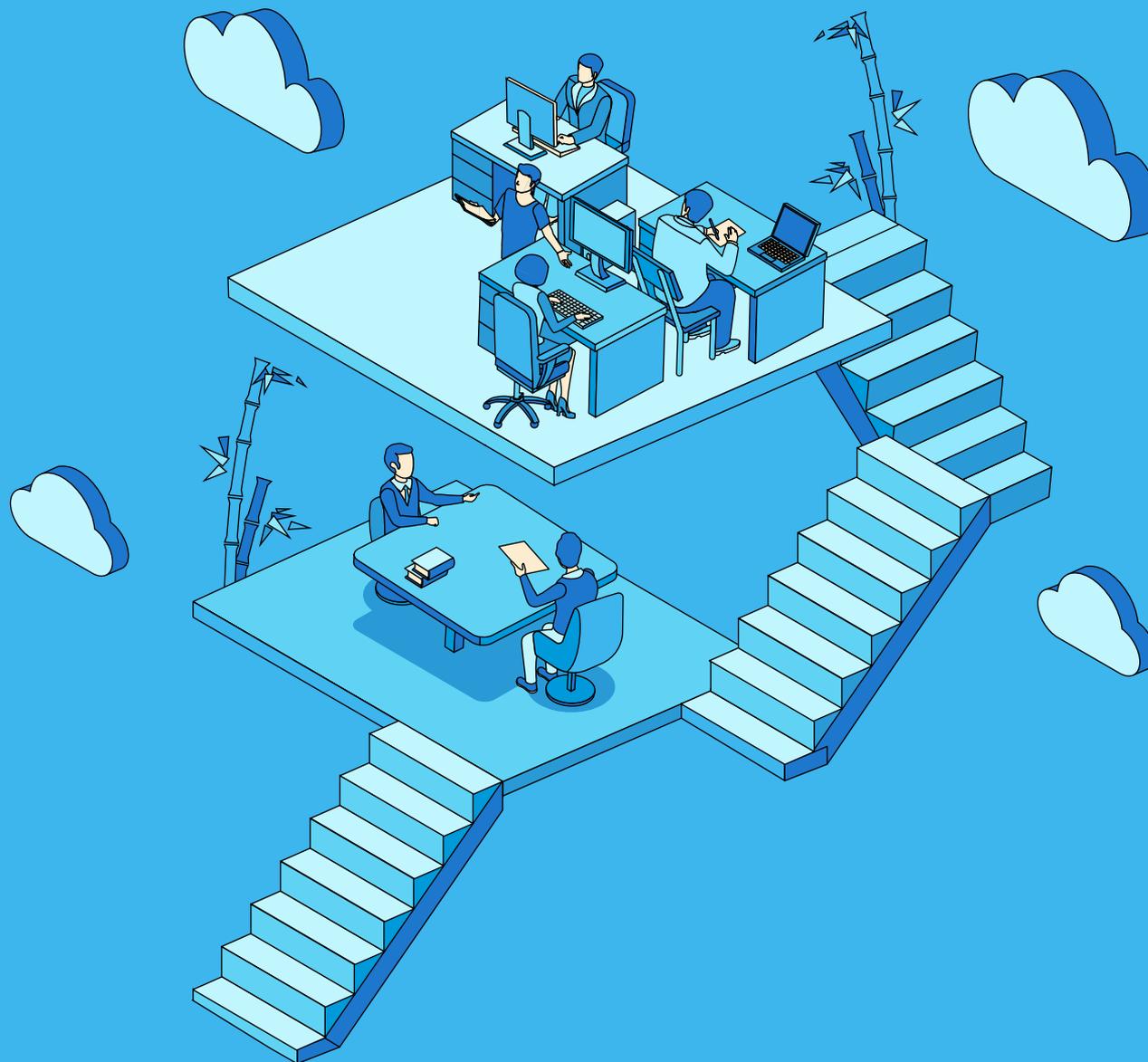
## 本章節覆蓋議題

員工健康與安全  
勞工權益  
員工福利與關懷  
僱傭實踐  
多元平等與包容  
員工培訓與發展

## 本章所回應的 SDGs 議題



10



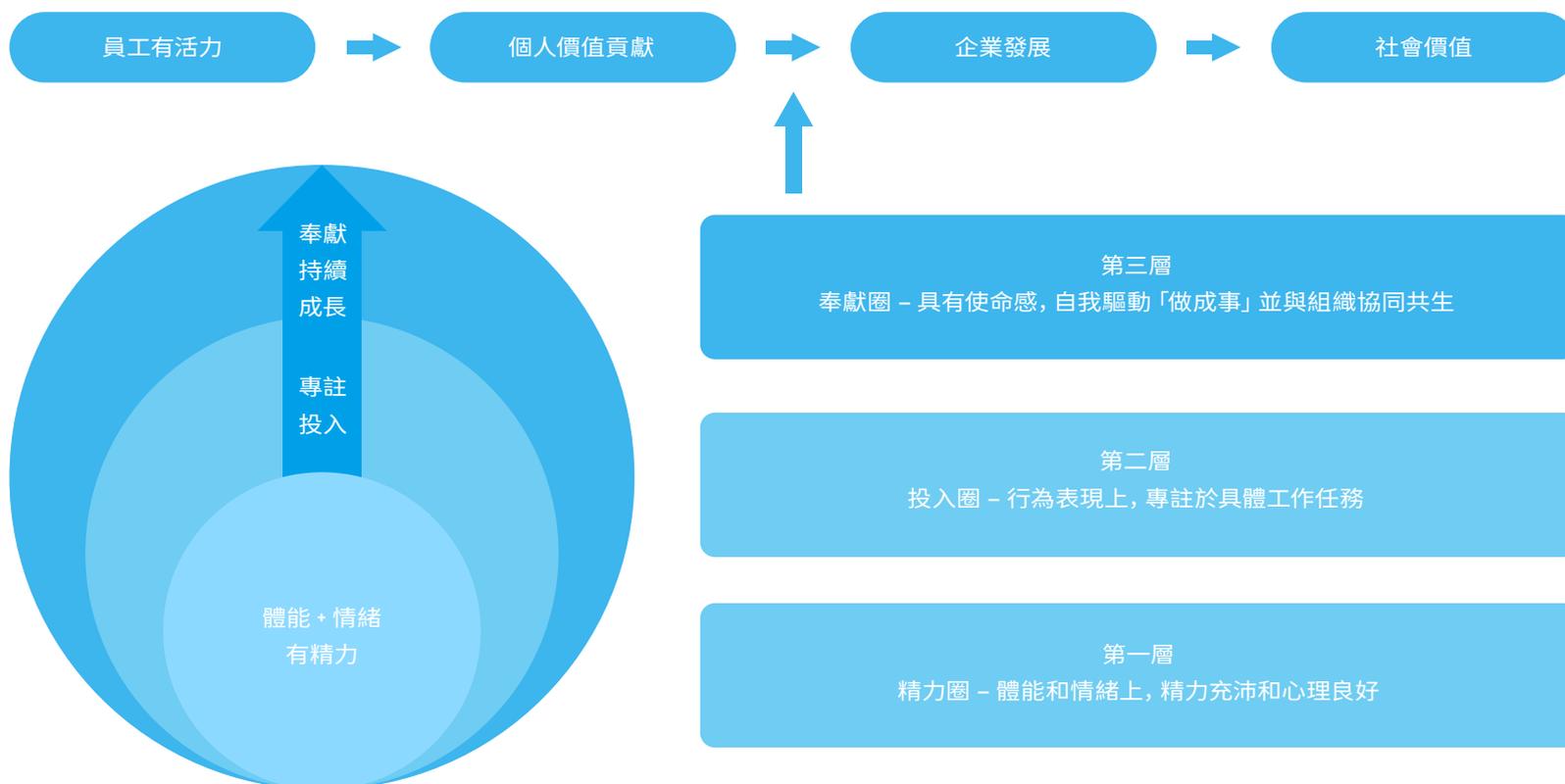
## 專題 文化護航 凝心聚力

碧桂園深知企業文化建設的重要性，持續開展員工活力專項調研、樹立崗位英雄榜樣、工程師文化季等活動，豐富和宣貫企業文化。通過科學管理和文化引領，碧桂園有效促進員工活力釋放，提升團隊凝聚力，為企業穩健發展注入持久動力。

## ▲創活力 – 科學管理

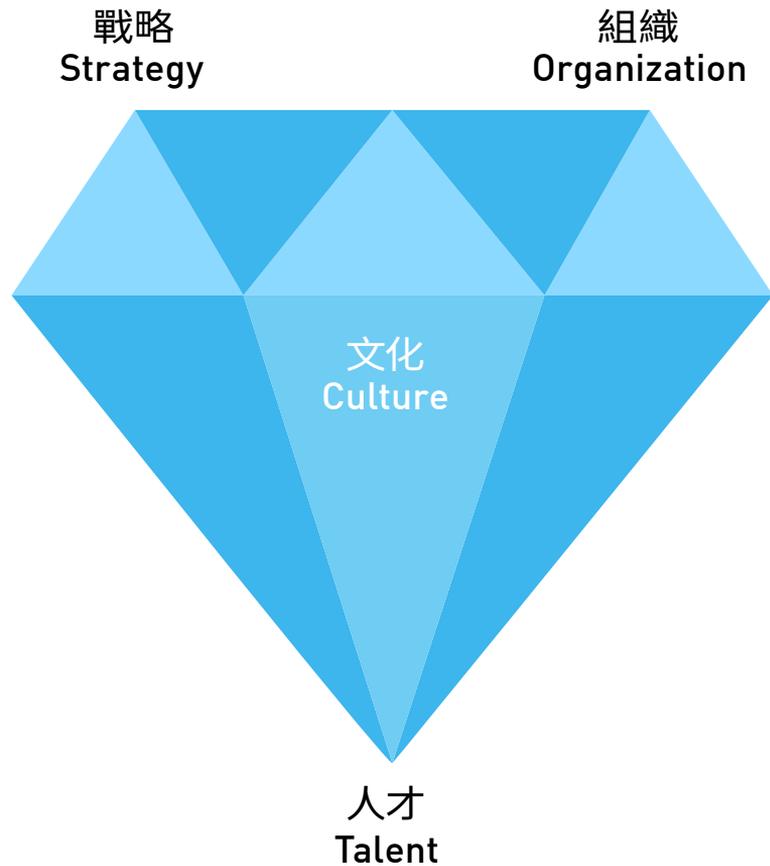
員工活力是鏈接員工、企業行穩致遠進而實現戰略成功的關鍵，亦是企業生命力的重要表現。碧桂園致力於塑造充滿生氣的員工隊伍，以「碧桂園活力管理洋蔥圈模型」和「STOC 鑽石模型」為基礎，從精力、投入、奉獻三個維度和戰略、組織、文化、人才四個層面，對員工活力水平及其影響因素進行實證，尋求員工「失活」問題的解決方案，讓員工在工作中發揮自身價值，與公司共同成長。

碧桂園活力管理洋蔥圈模型



註：隨著活力層次的升級，表示個體在群體中的影響力越來越大

## STOC 鑽石模型



戰略

像鑽石一樣「永留存」

組織

像鑽石一樣「無堅不摧」

文化、人才

是構成鑽石的兩個基本元素

員工

好似晶體結構中的原子，通過共同的價值觀形成鏈接

2023年，碧桂園在全新升級員工活力調研問卷後，面向全體員工開展「年度員工活力專項調研」工作，調研累計回收4,416份有效問卷，100%覆蓋地產集團國內各區域。

 調研結果顯示：

本集團整體員工活力值為 **83.58%**，與2022年同期數值持平，其中「活力三維度」呈現出「有精力 (87.66%) > 樂奉獻 (86.23%) > 能投入 (84.57%)」特質。相較2022年，員工對工作內容的價值認知和熱情提升顯著 (**上升4%**)。

為持續改善各級組織的團隊氛圍，提升員工向心力，穩軍心、穩團隊，我們將員工向心力及團隊穩定性納入人力行政負責人績效考核方案，在一對一反饋區域員工活力調研分析結果後，協助區域結合一線實際情況制定並落實員工活力提升計劃。



## ▲ 立標桿 – 崗位英雄

碧桂園的發展離不開每一位員工的投入和貢獻。為有效激勵表現優秀的員工並樹立企業模範，我們每年組織開展「崗位英雄」評選工作，對在基層發揮先進模範作用的員工進行嘉獎，以榜樣力量驅動員工成長，共同營造一個創新、進取、團結向上的工作氛圍。

本年度，我們的「崗位英雄」評選活動以「崗位平凡，英雄不凡」為主題，在本集團 66 個單位中進行選拔，經過層層篩選和評審，最終評選出 77 名「崗位英雄」。「崗位英雄」們在各自的崗位上展現出卓越的工作能力和精神風貌，我們特別設計專屬徽章，表彰其辛勤付出和卓越成就。



2023年「崗位英雄」評選活動

## ▲ 育工匠 – 工程師文化季

為傳遞匠心精神、共襄質量時代，碧桂園將每年四月第三個周五定義為「工程師文化節」。截至 2023 年 12 月 31 日，本集團已連續三年舉辦工程師文化季，培育一批又一批匠心工程師。工匠精神不僅是碧桂園創始人的初心，亦成為每一位碧桂園工程師的使命。

2023 年 4 月 21 日，在超萬名工程師的莊嚴宣誓下，碧桂園第三屆工程師文化季正式啟動。本屆文化季活動以「客戶至上 質量為先」為主題，在 3 個月的時間內，組織超一萬名工程師參與，重點圍繞工程線條自上而下開展標桿評選、知識競賽、專家分享等多元系列活動，評選出「匠心工程師」203 人，打造以工匠精神為核心的碧桂園工程師文化。



第三屆工程師文化季活動

## ▲ 多場景 – 數智賦能

為全方位提高人力資源管理效率，碧桂園依托數字化、信息化技術，搭建「人才檔案」「人才雲」「學習雲」及「人才盒子」人力資源信息平台，從學習成長、智慧決策等方面對員工進行賦能，為碧桂園人才體系和業務發展提供有效支持。

**人才檔案系統**

建立「關鍵人才檔案系統」，有效提升關鍵人才的信息管理效率，助力人才成長與發展管理。

**人才雲系統**

建設全新人才配置系統，通過聚合招聘管道、統一人才配置流程、共用人才資源、AI 賦能招聘等核心功能，實現碧桂園人才配置全場景線上化；同步搭建碧桂園招聘官網、微官網，構建完整的人才配置生態體系，實現人才配置全面數字化變革。

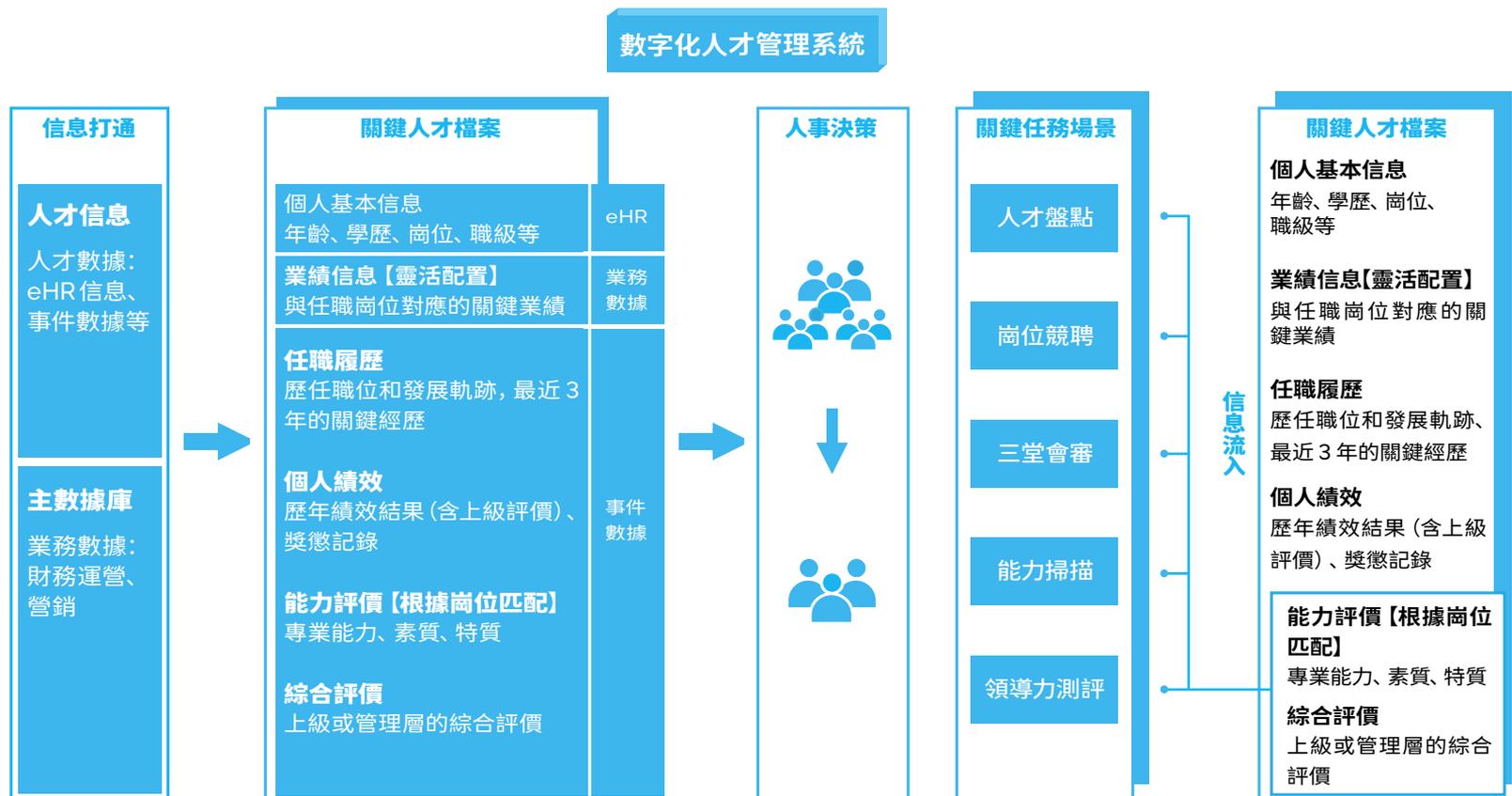
**學習雲系統**

支持線上學習、集中培訓、O2O 混合項目等各類學習場景，滿足員工隨時隨地學習需要；涵蓋知識管理、培訓管理、認證管理等一系列學習管理工具，全面提升學習管理效率。

**人才盒子**

實現人才活動的全流程線上管理、無紙化辦公，並形成業務線上閉環，在落實人才選拔公開、公平、公正原則的同時規範人才活動管理；大幅降低人工耗時，評委、員工、HR 組織活動均提效顯著，各環節提效均在 80% 以上。

此外，我們搭建數字化人才管理系統，通過自動化和智能化手段，創建關鍵人才檔案，服務於人才盤點、崗位競聘、能力掃描等關鍵任務場景，助力精準制定激勵與發展計劃，提升企業管理效率的同時，提高員工滿意度。



## ✦ 選才以德

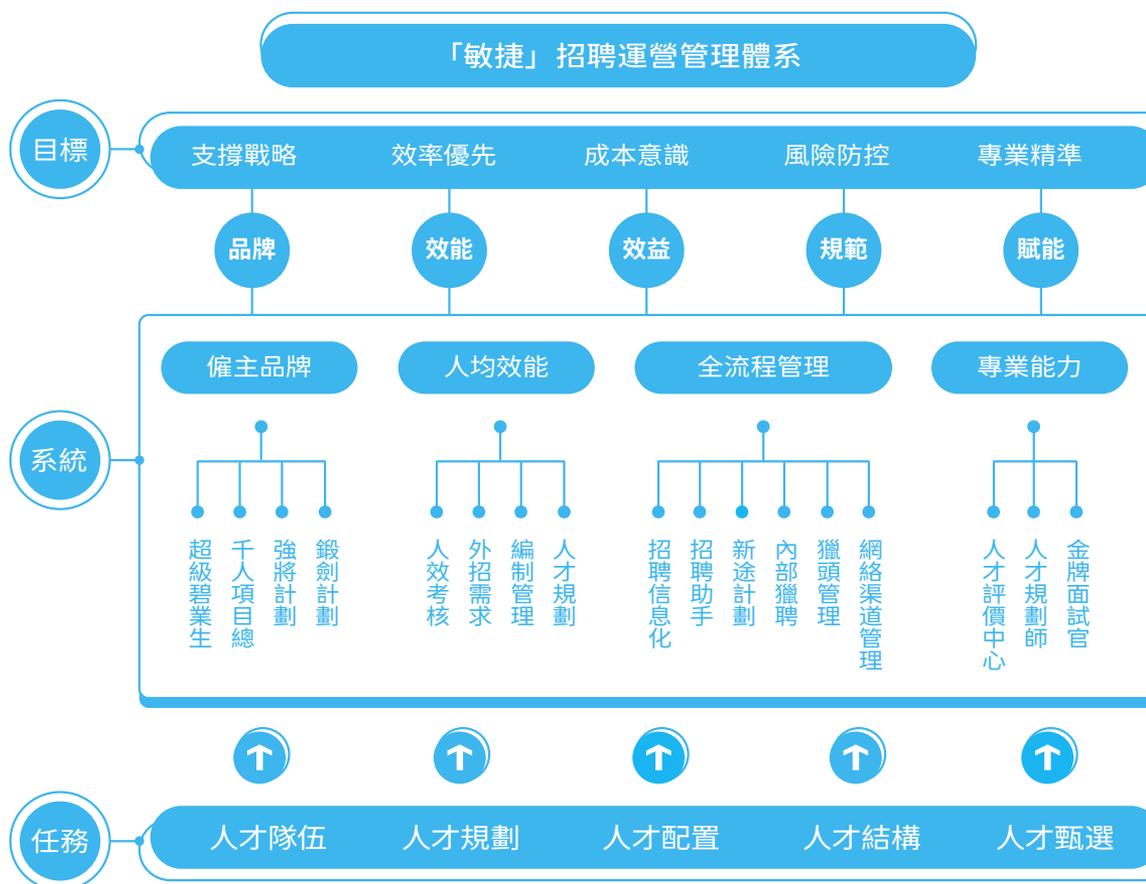
碧桂園始終將人力資本視為持續提升競爭力、實現可持續發展的關鍵，制定人才吸引計劃和行動，構建先進敏捷的招聘體系，搭建高質量人才梯隊，促進互相成就、共同成長的僱傭關係，吸引和留住優秀人才。

### ▲ 關鍵績效

截至 2023 年 12 月 31 日，旗下地產集團（海外及香港區域）的本地化僱傭比例達 **84.3%**。

## ▲ 招賢納士

碧桂園重視僱主品牌塑造，開展人才引進與合作，持續探索多元化人才庫建設。為廣泛、高效、精準吸納人才，我們創建「敏捷」招聘運營管理體系，明確招聘需求與流程，通過校園招聘、社會招聘、內部推薦等多種渠道選拔優秀人才，為企業發展注入新活力。在追求企業發展的同時，我們始終牢記企業社會責任，通過本地化招聘策略，為當地社區創造就業機會，推動社區經濟繁榮與社會進步。



## 公平僱傭

碧桂園始終遵循「合法合規、平等公正」的僱傭原則，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國勞動合同法》等運營地法律法規，規範開展招聘活動。同時，我們制定並落實《招聘管理制度》和《員工手冊》等內部制度，承諾招聘過程中不以性別、年齡、宗教、民族、家庭與健康狀況等因素進行差別化對待，致力於為員工提供平等機會，確保員工享有應有的尊重以及平等的待遇。

我們嚴格落實《禁止使用童工規定》等運營地法律法規，在招聘環節通過身份證與學歷證明等材料嚴格審查應聘人員的年齡，確保其符合法律規定的最低工作年齡要求，同時明確用工地點、時間、勞動報酬、加班相關規定等信息，避免強制勞工。我們堅決抵制僱傭童工和強制勞動等違法行為，定期審閱招聘工作以確認避免僱傭童工和強制勞動相關舉措的有效性，一旦發現，將追究相關人員及組織責任。

### ▲ 關鍵績效

2023年，未發現任何存在重大僱傭童工及強制勞動風險的業務、運營地及供應商，亦未獲悉任何僱傭童工或強制勞動事件，員工勞動合同簽訂率達**100%**

## 敬才為重

碧桂園秉持以人為本的理念，堅決維護並充分尊重每一位員工的合法權益。我們尊重、欣賞並鼓勵員工之間的差異性，致力於構建包容職場。我們以實現與員工和諧共贏為目標，為員工提供有保障的薪酬福利制度，建立完善的職業健康安全體系，多渠道誠心傾聽員工心聲，以增加員工的幸福感和歸屬感。

## 保障基本權益

碧桂園視員工權益保障為企業穩定發展和持續進步的重要基石。我們通過建立健全的制度和流程，持續完善員工權益保障體系，確保員工的付出得到平等的尊重和待遇，履行碧桂園「珍視人才、尊重勞動」的承諾。

### 員工權益保障與福利

#### 簽訂勞動合同

遵守平等自願、協商一致的原則，在員工入職當日簽訂勞動合同，明確勞動合同雙方的權利和義務。

#### 員工關係管理

制定《員工關係管理制度》，明確勞動關係建立、解除、終止等流程，規範用工管理及勞動關係管理。

#### 員工隱私保護

制定《員工信息採集及變更管理辦法》，規範員工信息採集、變更等信息管理要求，確保員工信息的真實、完整、安全和保密性。

#### 員工薪酬激勵

按照市場化原則，為員工提供業內富有競爭力的薪酬；秉持公平公正、同工同酬的原則，制定《薪酬管理制度》和《員工績效考核管理辦法》內部制度，從崗位、市場、績效、能力四個維度實行績效考核，確保員工薪酬與其能力及績效相匹配，激勵員工發揮主觀能動性。

#### 假期

遵守《全國年節及紀念日放假辦法》《職工帶薪年休假條例》及《企業職工帶薪年休假實施辦法》等運營地法規條例，制定《考勤與請假管理辦法》，將假期分為法定假期、病假、事假、婚假、喪假、產假、陪產假、產檢假、育兒假、工傷假、調休假及年休假，其中明確符合休假規定的男性及女性員工均可按當地政策享有育兒假。

### 社保公積金

為員工辦理養老保險、醫療保險、工傷保險、失業保險、生育保險及住房公積金等相關項目，並依法繳納社會保險和公積金費用。

### 其他福利

制定《員工福利補貼管理辦法》，提供商業保險、食堂或餐費補貼、宿舍或住宿補貼、高溫 / 取暖津貼、健康體檢等福利。

### 反歧視與反騷擾

- 我們反對職場歧視，在員工招聘和晉升中不以性別、年齡、宗教、民族、家庭與健康狀況等因素進行差別化對待；
- 我們禁止職場騷擾行為，於《員工手冊》《員工行為守則》及《員工違規違紀責任追究辦法》等制度中列明相關要求，明確舉報渠道和處罰機制；
- 我們常態化向員工開展相關宣貫和培訓，宣導反歧視與反騷擾人人有責。

## ▲ 多元平等包容

作為聯合國契約組織成員之一，碧桂園遵循聯合國全球契約組織基本原則等人權倡議，全面保障員工基本人權。我們對職場歧視和騷擾行為持「零容忍」態度，僱傭特殊人士，並不斷加強平等與多元化的宣導，致力於為員工營造多元、和諧、共融的職場氛圍。

我們高度重視女性員工的權益和需求，嚴格遵守《中華人民共和國人口與計劃生育條例》和《女職工勞動保護特別規定》等運營地法律法規，依法為女性員工提供產假、生育津貼、育兒假等全面的福利與支持，為女性員工提供貼心、舒適的工作環境和平等、公平的發展機會。我們通過採取多樣化的女性員工關懷舉措，致力於協助女性員工在工作與生活之間找尋平衡，讓女性員工在事業的道路上更加從容自信，支持職場「她力量」。

### 多元平等包容舉措

### 平等多元

- 我們秉承性別平等理念，持續提升高級管理層中女性員工比例，促進工作場所性別平等；
- 設置母嬰室、孕婦停車位、孕婦食堂窗口等，提供女性健康講座、女性員工生活用品、「女神餐」等各項專屬福利，設立「鳳廠女神節」，為女性員工派發禮品並推出專屬活動；
- 我們尊重不同民族員工的文化習俗，在飯堂設置民族窗口，尊重少數民族員工的飲食習慣。

### 僱傭特殊人士

- 我們積極響應國家號召，與當地社保局、居委會保持密切聯繫，對口幫扶運營地殘障人士就業；
- 我們設立「戎歸計劃」，招聘退役軍人、工程兵參與智慧建造項目，與退役軍人事務部簽約合作，成為「全國退役軍人就業合作企業」之一；
- 我們結合自身業務線特點和需求，為特殊人士匹配合適的就業崗位，並提供相關技能培訓，賦能特殊人士以實現自身勞動價值。

### 人權保障

- 我們注重員工人權保障與企業運營的結合，披露人權保障承諾與行動；
- 我們將員工工作時間、工作環境等人權保障相關內容寫入《勞動合同》和相關制度，嚴格落實人權保護工作；
- 我們尊重員工結社自由權利，保障員工依據當地法律法規加入社團、工會、職工代表會等權利，目前已成立工會及多個員工社團組織。

截至 2023 年 12 月 31 日，本集團聘用全職員工共計 43,146 人，已建立一支多元、專業、包容的人才隊伍：

### 人才隊伍



■ 男性: 27,456 人 63.64%  
■ 女性: 15,690 人 36.36%



■ 30 歲或以下: 13,487 人 31.26%  
■ 31-40 歲: 22,268 人 51.61%  
■ 41-50 歲: 5,429 人 12.58%  
■ 51 歲或以上: 1,962 人 4.55%



■ 普通員工: 31,802 人 73.71%  
■ 中層管理: 10,990 人 25.47%  
■ 高層管理: 354 人 0.82%



■ 中國內地: 42,351 人 98.16%  
■ 港澳臺: 16 人 0.04%  
■ 海外地區: 779 人 1.80%

### 關鍵績效

- 截至 2023 年 12 月 31 日，中級管理層、高級管理層中女性員工占比分別為 **20%、18%**，男女員工薪酬比率 **1:1**；
- 近 5 年平均每年聘用殘障人士約 **103** 人；
- 2023 年，僱員中少數民族員工有 **1,876** 人；
- 2023 年，未發生歧視或騷擾相關事件；
- 員工工會入會率超 **50%**。

## 職業健康安全

碧桂園牢固樹立安全紅線意識，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》及《中華人民共和國職業病防治法》等運營地法律法規，制定並執行《安全文明措施標準化手冊》和《運營管理制度》等內部制度，通過範圍廣、體系化的健康與安全管理指標，將安全管理落實到各項運營活動中，保障承包商及全體碧桂園員工的職業健康與安全。2023 年，本集團旗下廣東騰越獲得 ISO 45001 職業健康安全管理體系認證。



我們制定健康與安全戰略，以「重預防，強管控，嚴制度」為安全工作核心，圍繞「安全第一，以人為本」的指導方針開展安全保障工作，做到全員安全管理。我們持續完善職業健康安全指標管理，監管包含承包商員工在內的工亡率指標，並設立中長期、長期安全目標，不斷提高安全管理水平。

中長期安全目標	長期安全目標
到 2035 年，杜絕發生因工傷死亡責任事故，年度百萬平米事故率控制在 0.03 以下	到 2025 年，較大及以上等級安全生產事故 0 發生，年度百萬平米事故率持續控制在 0.05 以下。
安全生產「零傷亡」。	

我們採取全面的職業安全保障措施，加強安全生產管理工作，以確保員工的健康與安全，推動安全目標達成。

#### 職業安全保障措施

##### 安全政策審查機制

- 每年對安全生產制度進行審查，評估相關制度的落實情況並及時新增、完善有關政策制度；
- 持續完善多項安全管理制度，執行多項安全工作激勵及處罰辦法，從安全管理體系、監督機制、績效激勵等多個角度為安全管理工作提供全面的制度支持。

##### 安全檢查與監管

- 對安全飛行檢查、第三方工程巡檢、安全聯檢、安全聯保等檢查措施進行監管；
- 一旦發生安全事故，將立即開展調查，對事故責任單位副總級別領導進行約談，要求其採取「舉一反三」的排查整改動作，並根據管理行為情況做出半年至一年停止投標或列入黑名單的處罰決定。

##### 高管督導安全工作

- 定期開展高管深入基層的安全督導工作，加強高管對安全工作的重視和對基層實際工作的了解；
- 每個季度，本集團總裁帶隊下工地巡盤，宣傳安全文化並對區域和項目進行安全生產督導；
- 每個月，區域總裁、區域大運營組長帶隊下工地巡盤，督促、指導項目落實各項安全管控動作和安全管理制度，強化本集團對項目安全工作的管控。

##### 安全績效薪酬激勵

- 將高管薪酬和健康與安全績效掛鉤，要求高管肩負起安全管理責任；
- 若發生安全事故，將視事故嚴重程度，依據《安全生產管理制度》對區域總裁、區域安全分管領導、區域安全負責人、項目總等進行不同程度的經濟處罰(扣除獎金等)和行政處罰(降職或免職等)，同時取消區域項目當期運營激勵、成就共用、評先創優資格。

##### 促進承包商安全管理

- 在與承包商簽署合同中明確健康安全標準，重視承包商員工職業健康安全保障工作的落實情況；
- 採取白名單機制，各區域每月對承包商健康安全落實情況進行評比和紅黑榜通報，約談情況較差的承包商；
- 若發生安全事故或未按信息上報機制落實工作，將採取通報批評和處罰措施；
- 合作過程中，風控審計監察中心對承包商健康安全工作持續監督，根據安全事故的上報和處罰情況開展有效幹預與監督工作，實現閉環管理。

### 健康安全管理認證

推動本集團旗下業務取得健康安全管理認證，並計劃擴大 OHSAS 18001、ISO 45001 等職業健康安全管理體系認證的認證數量與覆蓋範圍。

### 安全文化宣傳

- 在日常工作中強化員工安全文化的培育工作，推出「四個一」原則，定期開展安全教育，推行「護航者」文化，讓員工真正重視安全工作細節，充分發揮員工在安全工作中的主動性與積極性；
- 定期組織面向全體員工的常規安全培訓，包括安委會全集團季度培訓、區域總裁半年安全授課、項目總每季度進行安全盤點與技能培訓、運營生產條線進行周安全培訓等，並針對不同層級員工開展針對性安全培訓。

此外，我們秉持「以人為本，對員工好」的基本理念，持續推行年度體檢福利制度，為員工提供優惠體檢價格福利，擴寬醫療檢查合作機構範圍，保障員工身體健康。2023年，我們組織全體員工參與年度體檢，員工體檢覆蓋率 100%。

### ▲ 關鍵績效

- 過往三年包括本年度，未發生任何因工死亡事件；
- 員工體檢覆蓋率 **100%**；
- 2023年，組織安全宣貫培訓，其中，安委會培訓 **4** 次，專項行動培訓 **11** 次，聚焦區域及子公司培訓 **14** 次；
- 2023年，區域總裁授課 **31** 次，區域專項授課 **389** 次，項目總組織全體安全教育大會 **3,438** 次。

## ▲ 聆聽員工聲音

碧桂園倡導簡單、平等及結果導向的企業文化與溝通氛圍，打造透明、暢通的多元化溝通渠道，持續開展「總裁面對面」和「高管面對面」等系列交流活動，搭建員工與管理層之間的溝通橋梁。

### ▲ 案例：傾聽員工心聲，共築滿意未來

2023年，碧桂園組織開展高管面對面活動，共邀請 **8** 位高管與員工互動交流，了解廣大員工的期望與訴求。該活動吸引超 **20,000** 人次員工反饋建議，有效反饋建議超 **6,500** 條，整體活動滿意度超過 **99** 分。我們重視次活動中收集到的員工意見與建議，並積極採取措施響應員工訴求，致力於以實際行動提升員工滿意度。

我們搭建以提升員工滿意及體驗為核心的「人力行政智能諮詢平台」，該平台已收集超過1,000項員工問答，具備5個便捷查詢的多輪任務場景，通過AI機器人智能問答、人工線上客服、現場諮詢、專業問題提單窗口的形式拓寬員工溝通渠道，為員工提供更高效、更便利的貼心諮詢，及時、有針對性地回應員工提出的問題，並提供解決方案。



我們持續推進員工活力調研，防範「職業倦怠」和「活力下降」風險，結合員工群體特征的變化，調整對應人才管理策略，以吸引保留優秀人才。同時，我們通過工程師文化季、「匠心工程師」評選、「崗位英雄」評選、「百強講師」評選等活動，鼓勵員工，讓員工的點滴付出都被看見，增強團隊的凝聚力和向心力。

此外，我們尊重員工結社自由，踐行民主管理機制，於2006年成立碧桂園集團工會，為員工提供普惠、常態、精準服務，鼓勵員工提出意見和反饋，充分保障員工的知情權、參與權、表達權和監督權，堅決維護員工的合法權益。

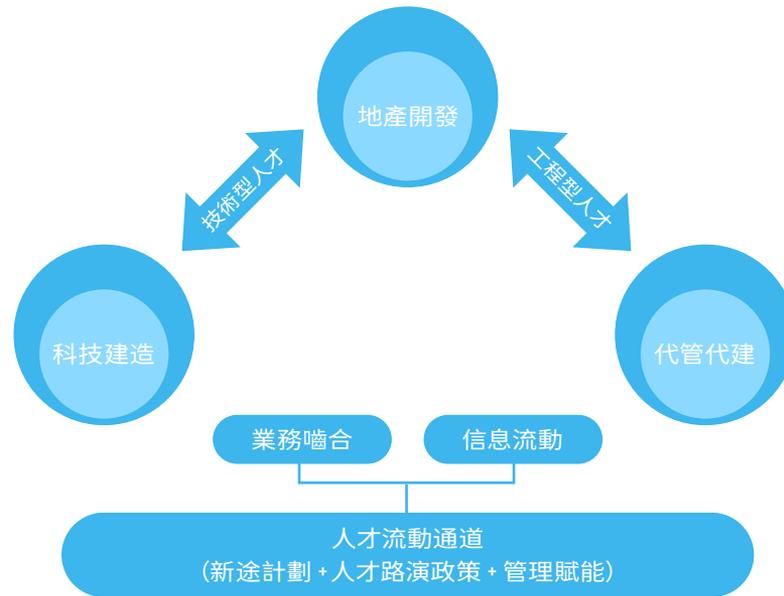
## ✦ 育才為先

碧桂園深知人才培養對於企業的長期發展而言至關重要，致力於為員工提供豐富的學習資源和廣闊的發展空間。我們研究員工在職業發展各階段所需的關鍵能力，開發與之相關的學習與培訓課程，精心打造全方位、多層次的人才培養體系以支持員工提升職業競爭力。我們堅持「不拘一格，能者居上」的人才理念，建立公開、公平、公正的人才選拔和晉升機制，系統性地促進人才發展、提升人才管理效率。

## ▲ 暢通職業通道

碧桂園關注員工成長，致力於為員工打造平等、開放的職業舞臺，助力優秀人才充分發揮價值。為確保每位員工在合適的崗位上各施所長，我們提出職業網格化的發展理念，構建暢通、全方位的內部人才流動通道。2023年，我們基於本集團「一體兩翼」新發展戰略，大力推動地產主業與新業務之間的資源共享，打造高效協同的培訓機制與人才梯隊，以實際行動支持員工探索更多可能，挖掘員工在建造科技、代管代建等方面的潛力，鼓勵員工跨領域、跨專業的多維發展，暢通全方位人才流動通道，構築優質的「碧桂園人才生態圈」。

## 碧桂園人才生態圈



## ▲ 關鍵績效

2023年,碧桂園實現職業網格發展的員工人數到達約**1,000**人,其中經理級以上占比**20%**。

## ▲ 賦能員工發展

碧桂園倡導「企業發展與員工發展雙贏」的理念,建立完善的人才培養體系,幫助員工提升職業競爭力,為員工提供廣闊的發展空間。我們針對員工職業發展道路的不同階段制定相應的培訓計劃,助力員工提升專業能力及管理能力,以更好地勝任工作崗位。

2023年,為確保員工培訓與發展計劃的實施效果,我們對員工培訓與發展計劃進行全面審閱,通過問卷調查的方式確保審閱的客觀性和全面性。

## 員工培訓與發展計劃審閱流程

## 滿意度調查

通過問卷調查的方式,我們關注員工培訓與發展計劃的實施情況,了解員工對培訓計劃、課程內容、師資力量等方面的滿意度和反饋意見。該調研有助於我們發現計劃中存在的問題和不足,為後續的改進提供參考。

## 制定改進計劃

根據內部審閱和員工滿意度調查的結果,我們制定一系列的改進計劃,具體包括:優化培訓課程內容,提高師資力量,調整培訓方式和方法,加強培訓效果評估等。同時,針對員工反饋中提到的問題,我們制定相應的改進措施,以提升員工對培訓計劃的滿意度。

未來,我們將重點圍繞「保交房」開展相關培訓與學習發展項目,將員工培訓與發展計劃同集團戰略目標相結合。同時,我們將持續關注員工能力成長及發展需求,開設相關技能提升的學習專項,推動員工個人成長。

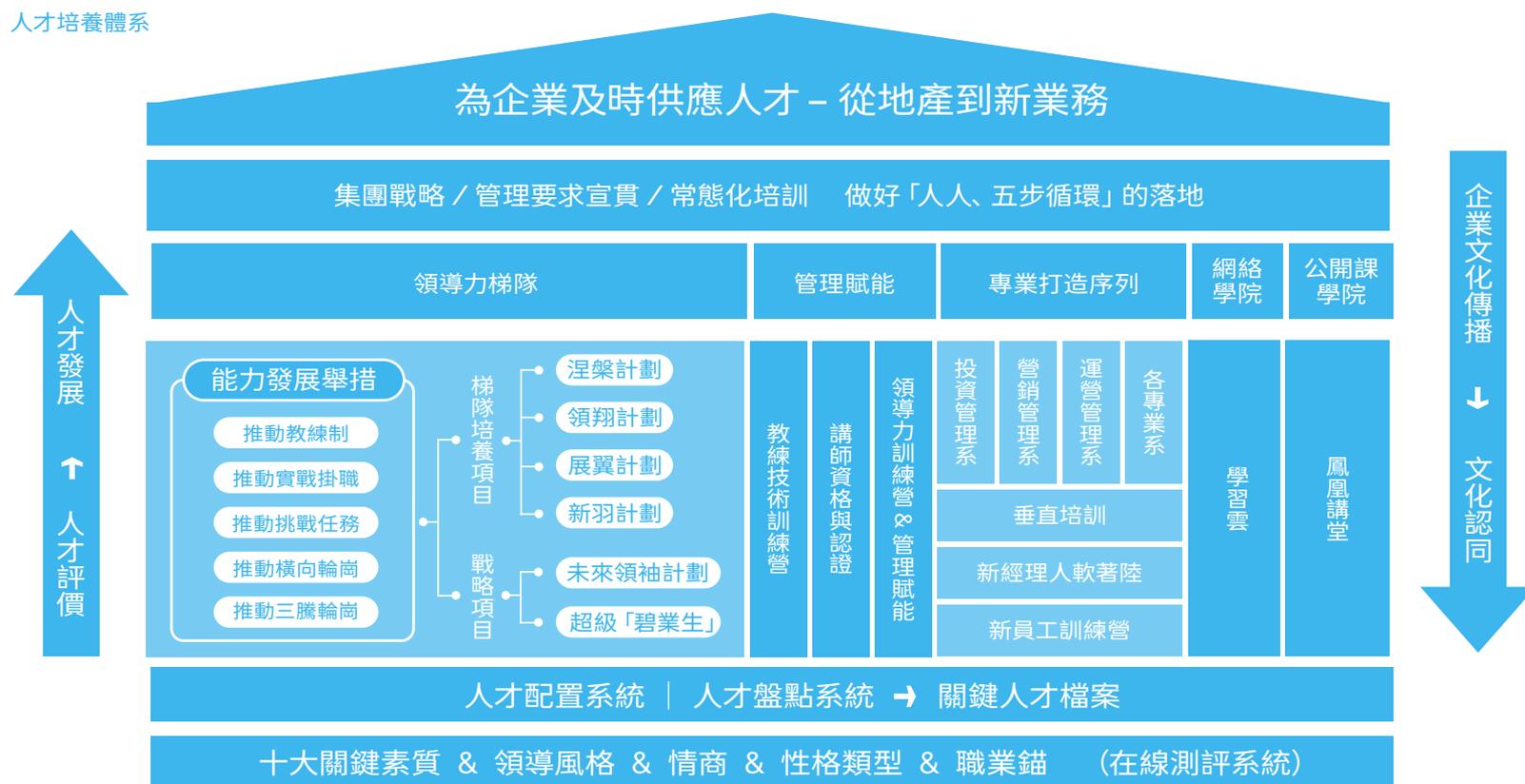
▲ 夯實培養體系

為推動人才培養體系的有效運行，鞏固核心人才「造血」功能，我們針對關鍵崗位人才開展發展全周期管理：

- **項目總全周期管理體系：**為加強項目總能力建設，我們出臺三份專項管理辦法，明確任職基礎，梳理管理重點，統一管理要求，開展多維度評估，推動人才正向健康發展，提升其價值邊際貢獻。我們遵循《職業資格管理辦法》，對項目總的任職資格進行規範管理，確保任職標準得到嚴格執行；我們依據《績效管理辦法》，持續關注關鍵崗位的業績成果和目標實現情況，以便及時發現問題並迅速解決；此外，我們通過《領導力與組織力評估辦法》，建立對項目總全面而多維度的評價體系，從而準確識別並針對性地提升其能力短板。

- **區域總裁管理策略：**我們對區域總裁隊伍實施全周期管理策略，不斷提升區域總裁隊伍素質並加強其責任意識。對於在職區域總裁，我們重視其貢獻並關注其個人發展；對於處於離任節點的區域總裁，我們關注其歷史貢獻並明確其後續責任；對於後備區域總裁，我們注重其發展潛力並關注其成長過程。
- **各專業條線負責人管理模式：**我們積極優化各專業負責人管理模式，不斷打造腰部精韌力量。首先，我們強化其責任意識，明確崗位責任，加強績效管理；其次，我們推進職能條線反向評估與反饋，由項目第一負責人對區域職能條線負責人進行滿意度評估，提升其專業力和服務力；此外，我們借助垂直條線培訓，加強專業條線內部分享，挖掘與分享「小而精、实操性、借鑒性」的最佳實踐、最優路徑。

人才培養體系



### ▲ 活用培訓資源

我們擁有一支高素質、長期穩定的內部講師隊伍，且所有內部認證講師均已通過認證並被授予星級講師證書。我們對內部認證講師的管理遵照

執行《培訓管理制度》，對講師採取發放課酬激勵、「百強講師」評選活動等激勵措施，助力高質量的內部認證講師團隊建設。

### ▲ 案例：「十載芳華·致敬人人」百強講師評選及學習文化月活動

2023年正值碧桂園「人人是老師，人人是學生」理念提出十周年之際，為弘揚學習文化，鼓勵知識分享和沈澱、實戰經驗萃取和開發，我們開展以「十載芳華·致敬人人」為主題的百強講師評選及學習文化月

活動，對「百強講師」進行發文公示並頒發榮譽證書，表彰優秀講師對人才培養做出的貢獻。同時，入選2023年碧桂園「百強講師」所提報的課程在學習文化月活動中作為精品課程進行巡演，持續分享優秀經驗。



2023年碧桂園集團「百強講師」評選獲活動宣傳圖

本年度，我們持續引入高質量內外部培訓資源，開展多元化培訓，實現人才關鍵能力的提升，推動人才高質量成長，建設可持續發展的人才梯隊。

### 多元化培訓

**學習雲平台培訓**  
碧桂園借助學習雲平台，營造組織學習氛圍，推出適合各層級員工、不同主題方向的專項學習計劃，員工可通過電腦端以及移動端隨時隨地進行學習。

**垂直培訓**  
為幫助一線員工提升問題解決的能力，碧桂園持續開展各職能條線「垂直培訓」，內容涵蓋投資策劃、運營管理、招財管理、人力行政等。

**業務類培訓**  
圍繞業務前端面臨的挑戰，碧桂園開展「最小代價最大價值」「組織精益高效」及「凝心聚力保交付」主題專項培訓，與員工分享業務一線最佳實踐，為員工解決業務問題提供更多思路。

**管理類培訓**  
針對新晉管理人員、中層骨幹管理者及對管理提升有興趣的員工，碧桂園提供各類管理賦能類培訓，包括「新經理人轉身訓練營」「中層幹部領導力專項」及「職場進階訓練營」等學習項目。

**心理健康培訓**  
碧桂園開設「職場心面貌」系列的心理學課程系列，幫助員工轉變心智模式，調節情緒壓力。同時針對人力資源條線員工，碧桂園推出「HRD 賦能」專項，提升其專業能力。



2023年垂直條線培訓宣傳海報

### ▲ 關鍵績效

2023年，

- 學習雲平台上學習人次超 **9.8** 萬人次，累計學習時長超 **38** 萬小時；
- 開展 **2** 期垂直條線培訓，各職能條線累計輸出 **29** 門培訓課程，共計 **6,976** 人次參與培訓活動，平均滿意度 **98.6** 分；
- 開展以「新辰計劃」和「分公司總鍛造營」為代表、面向子公司核心管理層的賦能提升項目，培養、輸出高階管理人才超 **30** 人；
- 開展「科建100+項目總經理培訓班」，累計輸出項目經理 **412** 人、班組長 **147** 人；
- 旗下騰越建科集團開展月度知識講堂，覆蓋學員 **16,958** 人次。

### ▲ 培育管理團隊

卓越的管理人才團隊是企業持續發展的核心動力。碧桂園致力於構建一支具備高度專業素養、富有創新精神和卓越領導力的管理團隊，推出「高管領教班」和「同責教練」等針對性強的管理團隊培養計劃，為企業的長遠發展奠定堅實的管理人才基礎。

#### 高管領教班

碧桂園人力與行政中心於2020年正式啟動高級管理人員培育項目「高管領教班」，攜手清華大學經濟管理學院共同打造「高管領教班—高階班」，此後項目沿襲「高階」與「初階」兩大類班級模式，通過高管帶教、實戰案例研習及外部課程學習等多種方式，旨在全面提升高級管理人員的經營力、組織力、領導力和創新力，激發關鍵人才發揮關鍵作用，助力組織戰略目標達成。

按照教練雙方及冬中心三方確認的《1年期目標計劃表》開展培訓，內容聚焦於個人領導力提升、區域組織力提升、區域解決專項問題能力提升等。人力與行政中心以季度為單位於教練中心線上平台收集輔導總結、區域改善數據及信息，確保培訓質量和效果。

#### 同責教練



2023年高管領教班（初階班）宣傳海報

### ▲ 關鍵績效

截至2023年12月31日，「高管領教班」累計培育**208**名學員，輸出**15**位區域總裁，開發超**150**門優質課程

### ▲ 激勵員工成長

碧桂園致力於推動員工與公司共同成長，為員工打造廣闊的職業發展平台。我們推行成熟完善的員工考核與激勵機制，持續進行人才盤點，加強人員職業資格能力建設，最大程度激發員工潛力與動力。為高效管理和培養人才，我們搭建數字化人力資源管理系統，實現員工信息的數字化管理，深入了解員工才能和潛力，為其提供更精準的培訓和發展機會，從而賦能人才能力建設，實現員工和公司的可持續發展。

### ▲ 閉環激勵評價系統

2023年初，我們制定並執行《績效考核管理辦法》《薪酬福利總額管理辦法》等內部制度，設置標準化的績效評價方法和流程，並將績效結果應用於績效工資、晉升、調薪、評優等方面，實現績效閉環管理，激勵人才進步成長。

#### 閉環激勵評價系統

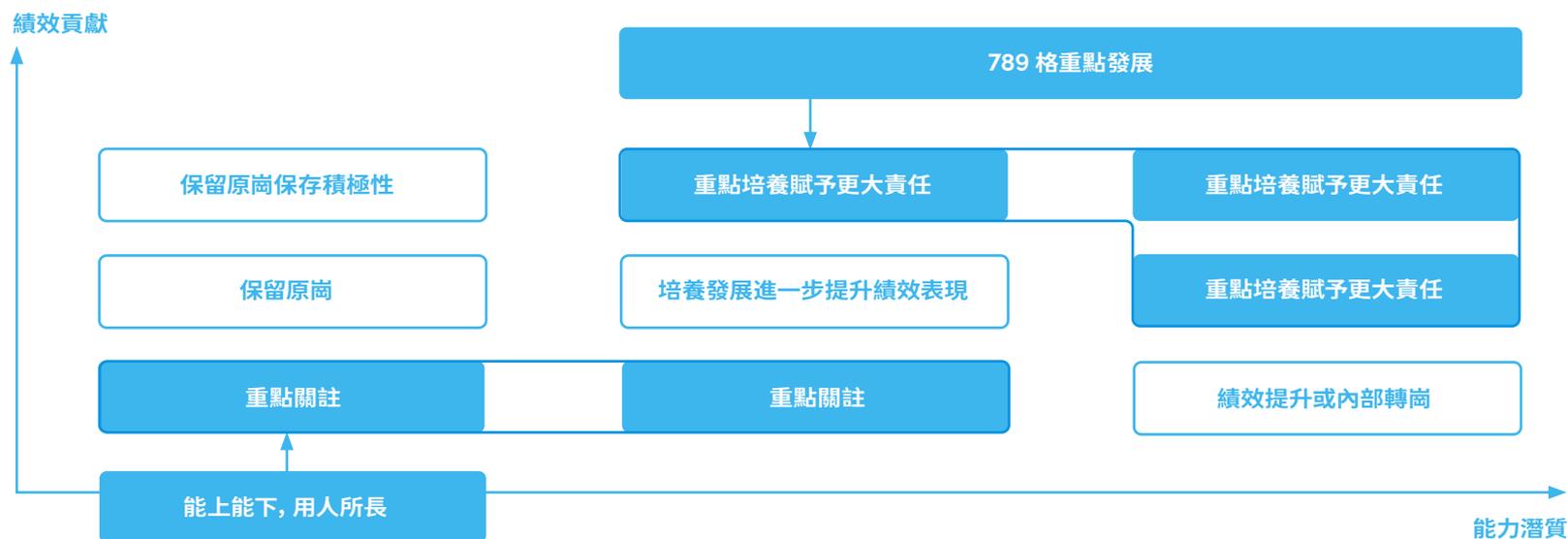


我們實施定期績效、職業規劃和發展的評審，績效考核以半年度為周期，組織評選出在一線崗位及管理崗位上做出優異成績或突出價值的員工，設置「傑出經理人」和「傑出員工」等獎項及專項激勵，以榜樣的力量驅動員工成長，牽引價值創造。

### ▲ 人才盤點機制

為充分挖掘各層級高潛人才並重點培養和賦能，我們持續開展面向全體員工的人才盤點工作。我們聚焦組織人才需求，按照區域銷售規模劃分人才盤點範圍，採取分類分層管理方式推進人才盤點工作。在盤點過程中，我們根據行業現狀與企業經營要求持續升級人才標準，將人員的績效貢獻和能力潛質因素納入考量範圍，對人員能力進行科學、合理的動態評估。

人才盤點目標及原則示意圖



此外，我們拉通電子人力資源管理系統 (Electronic Human Resource, eHR) 和關鍵人才檔案信息，人才盤點評估結果將作為未來人才發展策略和人員晉升、培訓的參考，有效吸引、保留及留任優秀人才，推動本集團價值與目標的實現。

#### ▲ 關鍵績效

2023 年，  
共計 **21** 個地產區域完成人才盤點活動，  
覆蓋率 **100%**；  
盤點對象覆蓋項目第一負責人、職能條線第一負責人、項目工程第一負責人等關鍵人才。

#### ▲ 職業資格認證機制

我們重視項目負責人專業能力與崗位的匹配度，持續加強人員職業資格能力建設，採用分級管理方式，綜合考慮基礎素養、關鍵經歷、過往業績及底線要求等因素進行賦分，全面開展項目負責人的任職資格評估。

我們持續推進職業資格認證機制，基於上年度項目第一負責人梯隊管理復盤與關鍵群體調研，完成「項目第一負責人職業資格賦分模型 (3.0 版)」更新，並以季度為單位組織實施項目負責人任職資格評估。我們同步上線職業資格認證系統，以期更加高效、精準地推進員工職業認證工作。通過職業資格認證的實施，我們已建立行業專業人才能力標準基線，逐步積累行業專業人才認定經驗，為推動員工進一步提升職業競爭力夯實基礎。

#### ▲ 關鍵績效

2023 年，共計 **350** 人次通過職業資格認證。

## ✦ 惜才以心

碧桂園為員工打造舒適、陽光、溫暖的工作環境，開展多樣化的員工關懷及團建活動，有效滿足員工多元化、個性化需求。此外，我們成立「員工關愛基金」，對困難員工開展幫扶行動，為員工提供富有溫度的企業關懷與堅實支持，增強員工凝聚力與歸屬感。

## ▲ 平衡工作生活

碧桂園倡導員工「快樂工作，健康生活」。為落實員工關懷、豐富員工業餘文化生活，我們成立鳳廠俱樂部，鼓勵員工根據自身興趣愛好組織或參與社團活動，建立員工活動長效機制。截至報告期末，我們已相繼成立鳳廠健身俱樂部、鳳廠乒乓球俱樂部、鳳廠足球俱樂部、鳳廠時光攝影社、鳳廠音樂社等俱樂部。同時，我們關注員工多層次需求，舉辦讀書會、聯誼等員工活動，助力員工實現工作生活平衡，提升員工幸福感。



鳳廠乒乓球俱樂部



鳳廠足球俱樂部

### ▲ 關鍵績效

2023年，  
 運營總部俱樂部 20 個，常態化開展活動累計 **100** 場，  
 參與超 **3,000** 人次  
 區域俱樂部發展旗下社團 **121** 個  
 開展「馬伯庸讀者見面會」員工讀書會活動 **1** 場，  
 現場超 **500** 人參與  
 開展「思道未來線上讀書會」活動 **8** 場，  
 共計近 **900** 人次參與。

## ▲ 用心幫扶關懷

碧桂園倡導團隊互助與協作精神與員工同舟共濟攜手共渡每一個難關。我們於 2008 年成立「碧桂園員工扶助基金」，作為本集團註資與員工愛心捐贈募集資金的非盈利性基金會，旨在幫助因重大疾病、意外傷害而造成經濟困難的員工度過難關，塑造回報社會、團結友愛的企業文化。

同時，為進一步落實碧桂園「對人好，對社會好，對員工好」的企業精神，我們於 2020 年設立「員工關愛基金」，在現有基本福利基礎上，以「普惠+激勵」為原則，為員工提供醫療基金、教育基金、住房基金、文旅基金和見義勇為基金共五大方向的支持，同時激勵員工回饋社會，讓愛與關懷在企業和社會之間實現良性循環。

### ▲ 關鍵績效

截至 2023 年 12 月 31 日，員工扶助基金累計為 **890** 位員工發放近 **1,743.5** 萬元。

# 和諧共享

## 「碧惠」

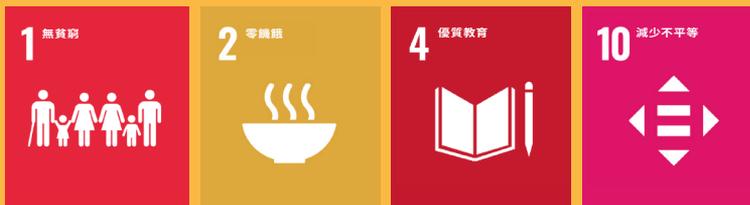
### 章節概述

碧桂園秉承「希望社會因我們的存在而變得更加美好」的企業使命，緊跟時代需求，關注社會福祉，積極響應國家鄉村振興戰略，支持民生保障，投身公益事業。碧桂園以開展各類公益項目、打造公益共同體、探索社會企業、慈善捐款、校企合作等形式，從產業、人才、文化、生態、組織等多方位鞏固拓展脫貧攻堅成果，打造宜居宜業美麗鄉村，為建設和美社會而奮鬥。此外，碧桂園積極參與保障性住房建設、城市改造等工程，為實現全體人民住有所居積極行動。

### 本章節覆蓋議題

政策響應與公共參與  
公益慈善與社會服務

### 本章所回應的 SDGs 議題





## 專題

# 「穩」中求「變」 助推鄉村全面振興

2023年是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年，也是開啟鄉村振興新征程的一年。碧桂園緊跟國家步伐，堅持貫徹落實鄉村振興戰略，以鄉村振興共同體、鄉村振興綜合體為幫扶建設機制基礎，聯合多方力量穩步推進五大振興；通過「1+5+N」<sup>7</sup>幫扶模式，進行不斷探索創新，以多元化發展思路解好鄉村振興「方程式」。

## ▲ 身體力行助力東西部協作

碧桂園積極響應廣東省委「百縣千鎮萬村高質量發展工程」號召，持續為廣東本地鄉村振興及「粵黔」「粵桂」東西部協作貢獻力量，以實際行動促進農業現代化及城鄉區域協調發展。

### ▲ 關鍵績效

截至報告期末，碧桂園已在「廣東扶貧濟困日」活動中累計認捐

**42.4** 億元人民幣。

## ▲ 創新賦能鄉村可持續發展

近年來，數字化技術、電商產業蓬勃發展，利用新技術、新平台創新鄉村發展模式成為推動鄉村全面振興的新趨勢。碧桂園持續推進「1+5+N」模式，通過支持鄉村文旅、助力農產品技術研發、幫扶中小微企業等形式，以新視角挖掘鄉村發展潛力，培育鄉村振興新動能。

### ▲ 案例：構建聯農帶農模式，助力各縣特色產業升級

碧桂園結合幫扶縣資源稟賦，通過引進技術、提升品牌、開展培訓、示範推廣等形式，打造「企業+基地+致富帶頭人+農戶」的聯農帶農產業模式，在貴州臺江建設鱘魚三產融合示範園以延伸產業鏈條，拓展當地就業機會，在山西省陽高縣、廣靈縣支持「陽高紅」「廣靈黃」的西紅柿、黃小米、黃花菜等特色產業，發揮示範作用，帶動產業鏈發展。



碧桂園臺江縣鱘魚三產融合示範園

### ▲ 關鍵績效

截至報告期末，碧桂園通過聯農帶農產業模式

累計聯動農戶近 **30** 萬人，幫扶全國特色產業項目 **140** 個，

助力地村集體經濟增收 **3,200** 萬元。

7. 1個引領即黨建引領，5大振興指產業振興、人才振興、生態振興、文化振興、組織振興，配套實施因地制宜、不同檔次的N類項目。

## ✦ 助力鄉村振興

碧桂園響應國家政策，深刻貫徹鄉村振興戰略的總體要求，堅持党建引领，聚焦產業、人才、生態、文化、組織五大領域，通過整合資源、匯聚各方力量，發揮企業特長，扎實推進鄉村振興工作，探索具有碧桂園特色的鄉村振興之路，努力解決鄉村人民實際需求問題。

### ▲ 案例：鑄牢鄉村振興共同體，共享企業資源、動員社會力量

我們持續推動鄉村振興共同體的建設，在各級政府的指導下，積極帶動更多力量參與鄉村振興事業，在共同體中發揮平台作用，參與鄉村振興項目的前期規劃設計、基礎設施建設以及提供指引規範等，並且開放產業鏈資源、客戶資源，為其他共同體成員提供資金、技術、市場、人才、配套、管理等平台資源支持，聯合共同體成員助力百縣千鎮萬村高質量發展，為實現農業全面升級、農村全面進步、農民全面發展而貢獻力量。

### ▲ 關鍵績效

截至報告期末，

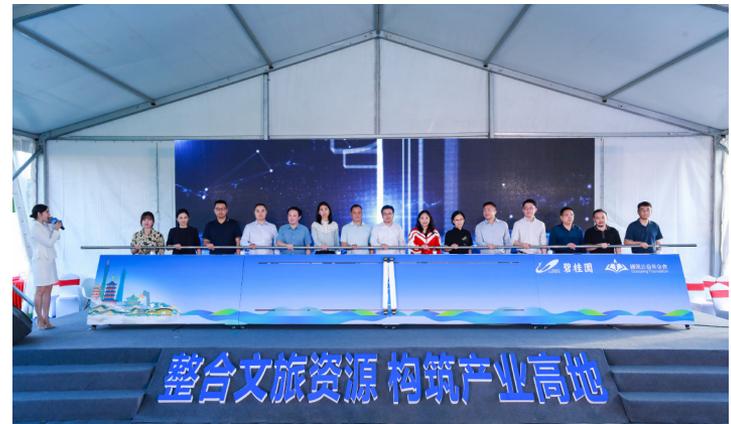
碧桂園已聯合超 **300** 家鄉村振興共同體夥伴，包括 **40** 家高校研究機構、**100** 家企業、**60** 家媒體、社會團體等，發揮生態圈、朋友圈的力量。

## ▲ 產業振興

碧桂園因地制宜發展鄉村特色產業，致力挖掘鄉村新業態。我們通過產業助農與科技興農相結合，通過互聯網平台創新消費場景、擴寬鄉村產業邊界，推動鄉村經濟高質量發展。

### ▲ 整合資源，創新搭建文旅產業聯盟

2023年，碧桂園整合內外部資源，發起「碧途同心」文旅產業聯盟，旨在以農文旅有機融合賦能鄉村產業振興，提升文旅品牌形象，助力文旅行業提質增效。依托聯盟平台統籌、整合及提供後援的綜合能力，「碧途同心」的17家成員單位打破資源壁壘、凝聚智慧，圍繞數字文旅、產業運營、文化互娛等方面，開展系列鄉村文旅產業振興方案研討和交流學習活動。



文旅產業聯盟成立儀式

## ▲ 生態振興

我們順應鄉村自然本色，以綠色發展實踐牢築當地生態屏障。碧桂園長期以來致力於優化全國多地鄉村風貌，在當地開展基礎設施修繕、環境美化、污染治理等工作，同時以綠色生態為底色，引入農村電商、綠色農產品、特色旅遊業等產業，實現百姓興和生態美的有機融合。

### ▲ 案例：以「綠」為底，挖掘鄉村生態潛力

在廣東省市場監督管理局的指導下，碧桂園聯動廣東梅州市蕉嶺縣白馬村駐鎮幫鎮扶村工作隊，基於自然生態原則，保留鄉村風貌，流轉百畝撈荒地輪種水稻、油菜花等具有當地鄉土元素的農作物，因地制宜打造白馬農業主題公園，尊重鄉村肌理，形成山水林田湖和諧統一圖景，推進「農業+旅遊」的鄉村振興模式。通過「龍頭企業+村集體+農戶」運營模式，農戶每年可以拿到一定的租金，同時優先聘用農戶，實現「離土不離鄉，就業不離家」，讓資本帶動老鄉，實現休閒農業和鄉村旅遊的新舊轉換、提檔升級。

## ▲ 文化振興

鄉村所孕育的多彩文化是當地文明的載體，亦是獨一無二的寶貴資源。我們積極投身鄉村文化建設，深入挖掘傳統農村文化內涵，通過開展文化活動、人文保護項目等方式展示鄉村精神風貌及深厚文化底蘊，將文化自信轉為鄉村振興的內生動力。

### ▲ 案例：以「文」鑄魂，重塑鄉村文化自信

碧桂園大力支持廣東潮州市非遺文化的傳承與發展，助力106項老宅修復項目。通過「以修代租」模式對百年老宅進行文物修繕及空間活化，並推動以「設計讀城」為主題的傳統家宅改造文化紀實節目《故鄉裏的中國》在潮州拍攝宣傳，舉辦文創大賽等活動助力潮汕鄉村非遺文化發展，以老宅改造作為載體，由小見大講述鄉村文化的傳承與變遷。



潮汕地區老宅修復——修舊如舊、保護原貌

## ▲ 組織振興

組織振興是鄉村振興的主要引擎，也是推動鄉村治理良性運轉的基礎保障。長期以來，碧桂園積極為鄉村黨支部建設提供支持，組織開展包括鄉村黨員誌願服務、基層幹部治理能力培訓、鄉村治理模式創新在內的一系列工作，提高鄉村善治水平，建設安定有序鄉村社區。

### ▲ 以積分制創新鄉村治理模式

碧桂園積極推動鄉風文明建設，已於貴州臺江縣、雷山縣投資建設累計 11 個鄉風文明積分超市，並組織開展新時代新鄉賢等先進評選活動，活化鄉規民約，促進三治融合。



貴州臺江縣偏寨村村民從鄉風文明積分超市兌換生活用品

### ▲ 關鍵績效

目前開展村支書研學班培訓超 **120** 次，培養幫扶縣村幹部超 **3.5** 萬人次，間接覆蓋困難群眾近 **30** 萬人次。

## ▲ 人才振興

聚人才之力，築振興之基。碧桂園將集團業務和產業發展需要相結合，以拓鄉村就業創業渠道為目標，一方面為鄉村文體教育提供資源支持，依托集團產業優勢為鄉村兒童打造孵化夢想的基地，另一方面通過多種形式的技能和知識培訓打造綜合型鄉村產業人才，多措并举、層層遞進地為鄉村打造人才梯隊，為鄉村全面振興提供支撐。

### ▲ 關鍵績效

提升鄉村文體教育水平：

- 在全國 **12** 個省、自治區 **57** 個縣建設 **134** 個共青團「童心港灣」項目，開展活動 **5,839** 場次，服務留守兒童 **8.38** 萬人次。



廣東英德市東華鎮中心小學鄧躬乾在「快樂的琴鍵」鋼琴教室跟老師學習

### ▲ 關鍵績效

- 在全國落地 **22** 所「快樂的琴鍵」鋼琴教室，建設 **60** 個「杜鋒籃球場」，受益超 **45** 萬人。

培育鄉村公共服務人才：

- 持續推進「鄉村教育振興校長成長計劃」，為近 **4,500** 名鄉村校長教師提供培訓。

賦能鄉村產業人才：

- 聯合清華大學開展「領頭雁人才培養計劃」，培訓全國 **23** 個省 **174** 個縣區近 **15** 萬名產業帶頭人和幫扶幹部。
- 開展致富帶頭人培訓班 **105** 期，培養 **2** 萬余名致富帶頭人、創業青年。

培育鄉村技能人才：

- 在全國高質量開展廣東「三大工程」、家政、智能建造等專項培訓，已開展培訓 **1,659** 期，招聘會 **160** 場，累計 **107,689** 人參訓，推動 **64,402** 人上崗就業，其中脫貧戶 **9,897** 人。



首批杜鋒籃球場落成儀式



廣東連樟村現代農業科技示範園新型農民收穫碧月西瓜



「南粵家政」工程「星級保姆」培訓班

## ✦ 社會共建共享

我們積極承擔房地產企業社會責任，推動保障性住房建設，為群眾提供舒適的基礎住房，滿足群眾安居需求。

### ▲ 保障性住房建設

碧桂園積極響應國家推動保障性住房戰略的號召，開展地方保障性住房建設項目，以推動進城務工人員、新就業大學生等新市民的住房困難問題的解決。2023年，在新一輪保障性住房建設啟動的背景下，我們

積極對接市場需求，在深圳等核心城市籌建保障房、安置房、人才房，以期滿足百姓的住房需求。

#### ▲ 案例：城市改造，重塑片區價值

2023年7月，佛山市桂城夏北永勝村首期回遷安置房順利完成交付。面對這座擁有兩百年歷史的老村，碧桂園充分尊重村民意見，在舊村改造項目前期開展調研，了解村民訴求和期望，並以93.09%的同意率成為舊村改造合作開發企業。碧桂園從生活便利性和實用性角度進行小區設計和建設，將舊村煥新為富有活力的新社區，配置完善的基礎設施，為村民打造安全、舒適、健康的居住環境。

除住宅外，項目還計劃配建42班小學及18班幼兒園各一所及約15萬平方米的商業載體，以期推動社區經濟發展，進一步激活城市「造血」功能。



永勝村首期回遷房施工及交付圖

#### ▲ 關鍵績效

截至2023年末，碧桂園在多地建設福利性住房項目，累計建築面積**1,350**萬平方米，其中，安置房累計建築面積**760**萬平方米，保

障性住房累計建築面積**257**萬平方米，人才房累計建築面積**124**萬平方米。

## ✦ 共創美好社區

碧桂園持續推進「共創美好社區計劃」，制定培訓指南以完善社區誌願者培訓體系，為創造美好社區而努力。一方面，我們鼓勵員工參與社區誌

願活動，為社區誌願服務發展做出貢獻；另一方面，我們面向公眾發起助學計劃和健康文體活動，以多元化方式發展公益事業。

## ▲ 社區可持續發展

為實現社區老有所養、幼有所托、防疫防災，促進社區可持續發展，助力國家的基層治理體系和治理能力現代化建設，我們與團中央青年誌願者行動指導中心共同發起了「共創美好社區計劃」，打造 CARE<sup>®</sup> 社區，支持基層誌願服務組織開展誌願服務，激活社區內生動力，建設兒童友好、老人友好、兼具韌性和生態效益的可持續發展社區。

截至目前，項目支持 60 多個社會組織參與社區治理，探索新時代社區誌願服務新模式，組建了 226 支居民誌願服務隊，社區誌願者參與達 72,851 人次，開展超過 5,387 場活動，協助近 5,000 個社區建成紅色物業，黨員服務隊服務居民超過 110 萬人次。

### ▲ 案例：建設誌願者骨幹隊伍，強化社區共治能力

碧桂園每月面向誌願者骨幹開展「社區誌願者學院」「星火工程」等培訓，通過線上、線下的能力建設課程與激勵制度相結合的模式，帶動社區誌願骨幹規範和發展社區誌願服務組織。截至 2023 年 12 月 31 日，碧桂園已為超 5,000 名誌願骨幹提供培訓。



組織誌願團隊為「一老一小」群體提供社區服務



8. 「CARE」即「兒童友好社區」(Child-friendly Community)、「老年友好社區」(Age-friendly Community)、「韌性社區」(Resilient Community) 和「生態友好社區」(Eco-friendly Community)。

## ▲ 保護生物多樣性

此外，我們致力於將集團的公益活動範圍延伸至更廣闊的領域，促進公益共同體的形成。2023年，碧桂園持續推進「鱘夢中華 守護長江」公益項目，聯合農業部長漁辦、中華鱘研究所、中國郵政、湖北省慈善總會、

長江生態保護基金會等超 20 家政府機構、企業等組織，以開展放流活動、舉辦論壇、推廣文創活動等形式，進一步探索長江生態保護合作框架和實踐路徑。

### ▲ 案例：「鱘」行逐隊，共同守護長江生態

碧桂園聯合中國郵政共同推出中華鱘明信片、紀念郵票及科普展板等文創活動，在 2,435 個社區開展科普互動活動，通過鼓勵拍照打卡、明信片寄送、知識問答等互動形式，提升社區居民對中華鱘了解和保護意識，吸引超 40 萬居民參加，共籌集善款 20 萬元。



保護中華鱘公益活動



### ▲ 關鍵績效

- 2023年，碧桂園於中華鱘日、全國放魚日等節點在武漢、荊州、南京、重慶、上海等地舉辦中華鱘等珍稀魚類科學放流活動，支持中華鱘、長江鱘等逾 **24** 萬尾珍稀魚類和土著魚類重歸長江；
- 在全國 **30** 多所高校開展保護中華鱘誌願宣傳問答活動，吸引超過 **5** 萬大學生參與問答和宣傳，營造保護中華鱘的社會氛圍。

## ▲ 培優助困

碧桂園從困難學子對教育的實際需求出發，通過設立教育助學專項基金、開展課程、共享教育資源等方式，為需要幫助的學子提供精準教育幫扶。

助學基金	幫扶形式及取得成效
仲明大學生助學金	主要面向 23 所高校家庭經濟困難大學生提供發展資助，倡導「受惠社會，回報社會，讓愛薪火相傳」。26 年來，仲明大學生助學金資助學生逾 1.25 萬人。
惠妍教育助學基金	基於「資金助學為基礎、服務助學為核心、創新研究助學為依托」助學體系，幫助順德區的困境學子用知識改變命運，支持順德區教育公益事業的發展。其幫扶對象覆蓋從幼兒園到大學階段的困境學子，在全國開創了將助學扶困貫徹至全縣（區）、全學段的模式。資金除了用於向學生發放獎助學金以外，還支持開展課業輔導班、興趣班、夏令營等活動。截至報告日，基金已幫扶約 16.4 萬人次佛山市順德區困難學子。

同時，為支持社會專業人才隊伍建設，我們通過與高校、企業合作設立專項基金、制定人才培養計劃等方式，整合教育資源，為各行各業培養高質量人才，強化社會「造血」功能。

人才培養方式	具體內容	2023 年度亮點成效
<p>鴻鵠計劃</p> 	<p>由碧桂園、中國基金會發展論壇秘書處註冊機構北京基業長青社會組織服務中心等共同發起，為基金會新任和後備秘書長量身打造的成長體系，旨在陪伴新任和後備秘書長發展成為具有戰略眼光和格局的卓越基金會領導者。</p>	<p>累計開展線上線下課程 16 期，行業交流活動 68 場，逾 89 位公益慈善行業知名專家參與授課，助力 544 名來自不同的基金會新任或後備秘書長成長。</p>

人才培養方式	具體內容	2023 年度亮點成效
<p>設立「國華傑出學者」獎項</p> 	<p>獎勵高校中對國家、對社會、對人民美好生活有突出貢獻的教育工作者。獲獎學者的研究領域涉及醫學、物理、地理學、國際關係、文學、歷史等諸多學科。</p>	<p>7所高校北京大學、清華大學、中山大學、蘭州大學、貴州大學、浙江大學、暨南大學共392名學者獲得國華傑出學者。</p>

## ▲ 健康運動

我們致力於向公眾傳遞「健康生活」的理念，通過舉辦多種多樣富有趣味性的健康運動活動，將全民體育和鄉村振興相結合，邀請公眾在享受

健康運動的同時感受鄉村自然、人文風光之美。

### ▲ 案例：公益瑤馬開跑！連南美麗鄉村「出圈」

「夢想益行者歡樂跑」是由碧桂園於2019年發起的公益徒步活動。2023年4月16日，我們在廣東清遠市連南瑤族自治縣舉辦以「多彩瑤山，綠美連南」為主題的半程馬拉松暨夢想益行者歡樂跑活動，立

足連南獨具特色的民族生態文化資源，將全民體育和鄉村振興相融合，展現了連南在共同富裕取得的成效，激發了新時代鄉村振興的文化活力，吸引來自全國的近8,000名參賽者。



綠美連南半程馬拉松暨夢想益行者歡樂跑

### ▲ 關鍵績效

「夢想益行者歡樂跑」項目自啟動以來，共吸引 **77,843** 名益行者在全國超過 **70** 座城市留下足跡，總徒步距離達到 **128,267** 公里。

## ▲ 藝術文化

碧桂園相信人文關懷是社會發展的精神內核。我們聚焦傳統文化，通過公益活動推動文化的傳承，讓傳統文化迸發澎湃生命力。

### ▲ 案例：支持敦煌研究院文物保護，助力傳統文化薪火相傳

碧桂園積極參與敦煌研究院榆林窟保護性展示設施的專項建設，以安裝保護門為切入點，延伸到圍繞敦煌文化的「保護、研究、弘揚」三大方向持續用力。保護性展示設施既起到了保護作用、擴大了空間，還提高了觀賞展示效果，科學、細緻符合設計要求，被敦煌研究院名譽院長樊錦詩先生評價為「具有莫高精神的保護性展示設施」，這在敦煌研究院的歷史上是前所未有的評價。該項目的開展充分展示了中華民族的文化自信，喚起海內外各界人士對世界文化遺產的關注和重視，促進世界各國文明對話和交流，增進民心相通。



鋼化玻璃屏風適應文物尺寸定制以有效防止遊客觸碰、塗鴉

### ▲ 案例：為孩子打造藝術時光「專列」，穿越浩瀚歷史長河

碧桂園聯手陝文投藝術共同打造兒童類社群活動，通過樂學計劃深度融合成長體驗和社區生活，讓孩子們感受繪畫的魅力。2023年8月，碧桂園通過開展藝術課堂帶孩子們在浩瀚歷史中遨遊，感受傳統文化魅力，探尋歷史中的智慧。



陝西區域兒童藝術活動

# 展望2024

2024年，對於碧桂園和房地產行業而言都將是至關重要的一年。我們將在積極保交房、保經營、保信用的同時，努力把握新機遇、走出新模式，持續思考企業可持續發展之路，攜手利益相關方共同創造更多的社會價值。

2024年，我們將迎難而上，堅定信心保交房，始終不放鬆對品質的要求，並將不斷加強交付標準，竭盡全力完美交付。我們將繼續以客戶為中心，以市場為導向，堅定落實「一體兩翼」新戰略，進一步探索房地產新發展模式，穩步推進科技建造和代管代建，努力實現以高質量可持續的發展回饋社會。

2024年，我們將響應國家「雙碳」戰略的加速推進，在全業務價值鏈中貫徹可持續發展行動，從綠色化、智能化、數字化等維度不斷探索綠色可持續發展路徑，加大綠色建築研究和開發力度，助推行業綠色轉型發展和智能化升級，為實現「雙碳」目標做出貢獻。

2024年，我們將牢牢堅守「以人為本」的理念，保障員工權益，暢通員工發展通道，增強員工的幸福感和滿足感；攜手夥伴打造責任供應鏈，促進公平競爭，實現互利共贏；開展多種公益活動，積極主動履行作為企業公民的社會責任，為構建和諧社會、共創美好家園貢獻力量。

## ✦ 附錄一：榮譽碧桂園

獎項	頒獎單位	獲獎時間
<b>企業運營</b>		
2023 年 1-12 月中國典型房企交付套數 TOP 50 第 1 位	億翰智庫	2023 年 12 月
「2023 中國房地產代建企業排行榜」第 11 位	中指研究院	2024 年 01 月
「2023 年中國物業管理行業上市物企 20 強」第 1 名	中物智庫 中物研究院	2023 年 05 月
2023 年中國上市物企規模領先 TOP 1	中物智庫 中物研究院	2023 年 05 月
中國上市物企市值領先 TOP 2	中物智庫 中物研究院	2023 年 05 月
港股 100 強	香港上市公司發展高峰論壇	2023 年 02 月
<b>產品安全與質量</b>		
2023 年度貴州省建築工程優質質量結構工程	貴州省建築工程質量安全協會	2024 年 01 月
廣廈獎	中國房地產業協會 住建部住宅產業化促進中心	2023 年 12 月
<b>綠色建築</b>		
森林城市項目榮獲「全球濱海生態環境保護範例」獎	全球人居環境論壇年會 (GFHS 2023)	2023 年 12 月
2023 年度廣東省優秀工程勘察設計獎項	廣東省工程勘察設計行業協會	2023 年 07 月
2022 年度「綠色出行、節能先行」優秀案例	廣東省建築節能協會	2023 年 06 月
首屆裝配式裝修創新應用與設計大賽優秀獎	廣東省建築材料行業協會裝配式建築分會	2023 年 06 月
首屆「新城建杯」國際 BIM/CIM 應用大賽三等獎	中國國際工程諮詢協會	2023 年 05 月
2022 年灣區「雙碳」高峰論壇裝配式裝修系統優秀應用大獎 - 裝配式裝修工程設計類	廣東省建設工程綠色與裝配式發展協會裝配式裝修系統專業委員會 粵港澳大灣區綠色建材及裝配式建築裝修產業聯盟	2023 年 01 月

獎項	頒獎單位	獲獎時間
公益慈善		
順德金玉蘭慈善榜樣	順德區慈善組織聯合會	2023年11月
「千企幫千鎮、萬企興萬村」行動典型評選廣東十大鄉村振興突出貢獻企業	廣東省農業農村廳	2023年07月
2022年度廣東扶貧濟困紅棉杯「金杯」獎	廣東省農業農村廳	2023年07月
2023年「南粵慈善 公益同行」活動「愛心單位」	省慈善總會 省社會組織總會 省鄉村發展基金會	2023年05月
佛山市社會組織「優秀服務案例」	佛山市民政局	2023年05月
2023中國慈善榜年度「榜樣基金會」	《公益時報》社	2023年05月
2023中國慈善榜年度榜樣「公益企業」	《公益時報》社	2023年05月
2022中國家族慈善十大創新項目	中華慈善總會家族慈善與慈善信托辦公室 中國新聞社《中國慈善家》	2023年02月
2022年度中國基金會發展論壇項目合作夥伴	中國基金會發展論壇	2023年02月
《公益時報》社「2022中國公益人物」	《公益時報》社	2023年01月
「大城之光」佛山向上向善影響力年度特別獎（組織）	佛山市新聞傳媒中心	2023年01月

註：以上僅列示部分榮譽

## ✦ 附錄二：可持續發展關鍵績效指標

### ▲ 環境類績效指標列表<sup>9</sup>

層面	ESG 指標	單位	2023 年
A1.1 <sup>10</sup>	氮氧化物排放量	千克	5,763.52
	硫氧化物排放量	千克	19.41
	顆粒物排放量	千克	526.70
A1.2 <sup>11</sup>	溫室氣體排放量 (範圍 1 及 2)	噸二氧化碳當量	271,420.22
	溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 百萬元	0.68
	溫室氣體排放量 (範圍 1)	噸二氧化碳當量	20,776.99
	溫室氣體排放量 (範圍 2)	噸二氧化碳當量	250,643.23
A1.3	有害廢棄物總產生量	噸	106.00
	有害廢棄物密度	噸 / 百萬元	0.00026
	廢棄墨盒和硒鼓重量	噸	80.43
	廢棄電子產品重量	噸	7.14
	廢棄電池重量	噸	2.97
	廢含汞熒光燈管及其他廢含汞電光源重量	噸	0.62
	回收電子設備重量	噸	14.85
A1.4	無害廢棄物總產生量	噸	2,992.92
	無害廢棄物密度	噸 / 百萬元	0.01
	其它辦公垃圾重量	噸	2388.42
	廚余垃圾重量	噸	604.50

9. 2023 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍為：集團總部辦公區，地產板塊 29 個區域公司辦公區及其下屬共 1,338 個項目公司的辦公區、營銷中心、非外包員工食堂。

10. 計算廢氣排放量時，排放因子參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》、中華人民共和國國家發展和改革委員會《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》及中華人民共和國生態環境部《排放源統計調查產排污核算方法和系數手冊》。

11. 計算溫室氣體排放量時，汽油、柴油、管道天然氣、液化石油氣、甲醇、煤炭和外購熱力的排放因子參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》、中華人民共和國國家發展和改革委員會《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》及美國環境保護局（Environmental Protection Agency, EPA）《Emission Factors for Greenhouse Gas Inventories》；中國內地電網排放因子參考中華人民共和國生態環境部《關於做好 2023—2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》，中國香港特別行政區電網排放因子參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，海外區域電網排放因子參考國際能源署（International Energy Agency, IEA）《IEA Emission Factors 2022》。

層面	ESG 指標	單位	2023 年
A2.1 <sup>12</sup>	能源總耗量	千個千瓦時	580,187.83
	能耗密度	千個千瓦時 / 百萬元	1.45
	不可再生燃料 (直接) 耗量	千個千瓦時	29,790.36
	汽油耗量	升	2,370,727.95
	柴油耗量	升	308,770.41
	管道天然氣耗量	立方米	267,284.88
	液化石油氣耗量	噸	131.61
	甲醇耗量	噸	25.79
	煤炭耗量	噸	6.27
	可再生能源 (直接) 耗量	千個千瓦時	448.98
	太陽能發電量	千瓦時	448,402.00
	購買能源 (間接) 耗量	千個千瓦時	549,948.49
	外購電力	千瓦時	198,259,152.16
	外購熱力 (供暖)	吉焦	1,266,080.61
A2.2	用水耗量	立方米	13,812,411.03
	用水密度	立方米 / 百萬元	34.44
A2.5	材料使用量	噸	440.33
	包裝使用量	噸	162.28
	包裝使用密度	噸 / 百萬元	0.0004
	包裝塑料袋	噸	103.81
	包裝紙箱使用量	噸	58.47
	辦公室用紙量	噸	278.05

12. 計算能源耗量時，汽油、柴油等不可再生燃料耗量的計算因子參考中華人民共和國國家發展和改革委員會《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》及中國標準《GB/T 2589-2008 綜合能耗計算通則》。

## ▲ 社會類績效指標列表

### B1 僱傭

#### B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數

員工總數		2023 年	
		員工人數 (人)	占比 (%)
員工總人數		43,146	100%
按性別劃分	男	27,456	63.64%
	女	15,690	36.36%
按年齡劃分	30 歲或以下	13,487	31.26%
	31-40 歲	22,268	51.61%
	41-50 歲	5,429	12.58%
	51 歲或以上	1,962	4.55%
按職級劃分	普通員工	31,802	73.71%
	中層管理	10,990	25.47%
	高層管理	354	0.82%
按僱傭類型劃分	全職	43,146	100.00%
	實習	0	0.00%
	其他	0	0.00%
按地區劃分	中國內地	42,351	98.16%
	港澳臺	16	0.04%
	海外地區	779	1.80%

## B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率

僱員流失比率		2023 年
員工自願流失總比率 <sup>13</sup>		8.16%
按性別劃分	男	63.00%
	女	37.00%
按年齡劃分	30 歲或以下	94.53%
	31-40 歲	2.94%
	41-50 歲	2.02%
	51 歲或以上	0.51%
按職級劃分	普通員工	69.60%
	中層管理	25.44%
	高層管理	4.96%
按地區劃分	中國籍員工自願流失比率	78.88%
	非中國籍員工自願流失比率	21.12%

## B2 健康與安全

健康與安全		2023 年	2022 年	2021 年
B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	因工受傷人數 (人)	2	3	3
	因工死亡人數 (人)	0	0	0
B2.2 因工傷損失工作日數	因工傷損失工作日數 (天)	226	452.5	243

13. 員工自願流失總比率 = 自願流失員工人數 / 僱員總數 \* 100

## B3 發展及培訓

發展及培訓		2023 年
B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比 <sup>14</sup>	總受訓僱員百分比 <sup>15</sup>	100%
	按性別劃分 – 男性僱員受訓百分比	63.66%
	按性別劃分 – 女性僱員受訓百分比	36.34%
	按僱員類別劃分 – 高級管理層僱員受訓百分比	0.82%
	按僱員類別劃分 – 中層管理層僱員受訓百分比	25.45%
	按僱員類別劃分 – 普通員工僱員受訓百分比	73.73%
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 <sup>16</sup>	僱員平均受訓時數	45.72
	按性別劃分 – 男性僱員受訓時數	46.33
	按性別劃分 – 女性僱員受訓時數	44.52
	按僱員類別劃分 – 高級管理層僱員受訓時數	186.55
	按僱員類別劃分 – 中層管理層僱員受訓時數	45.93
	按僱員類別劃分 – 普通員工僱員受訓時數	40.88
其它員工發展及培訓數據	培訓滿意度 (分)	99.57

## B5 供應商管理

供應商所在地區	2023 年			
	材料供應商	工程類供應商	供應商總數(個)	占比 (%)
中國內地	13,296	32,800	46,096	93.11%
港澳臺地區	15	364	379	0.77%
海外地區	275	2,756	3,031	6.12%
總計	13,586	35,920	49,506	100.00%

14. 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比 = 該類別的受訓僱員總人數 ÷ 受訓僱員總人數

15. 總受訓僱員百分比 = 受訓僱員總人數 ÷ 員工總人數

16. 按性別及僱員類別劃分, 每名僱員完成受訓的平均時數 = 該類別僱員受訓總時數 ÷ 該類別僱員總數

## B7 反貪污

反貪污		2023 年
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	提出或已審結的貪污訴訟案件總數	0
B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	接受反貪腐政策相關培訓的員工百分比	100%
	記錄員工參與反貪腐培訓的課程數目 (次)	7
	記錄員工參與反貪腐培訓的課程時數 (小時)	4.5
	接受反貪腐政策相關培訓的董事會成員、高級管理層百分比	100%
	記錄董事參與反貪污培訓的課程數目 (次)	4
	記錄董事參與反貪污培訓的課程時數 (小時)	2

## B8 社區投資

B8.2 在專註範疇所動用資源	2023 年
旗下員工參與公益 / 誌願活動小時數 (小時)	38,113.87

## ✦ 附錄三：政策及法規列表

ESG 指標	主要法律法規	主要政策制度
層面 A1: 排放物 層面 A2: 資源使用 層面 A3: 環境及天然資源 層面 A4: 氣候變化	《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國環境影響評價法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物環境污染防治法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》 《國家危險廢物名錄》 《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》 《中華人民共和國土地管理法》 《中華人民共和國土地管理法實施條例》 《中華人民共和國城鎮國有土地使用權出讓和轉讓暫行條例》 《建設項目環境保護管理條例》 《規劃環境影響評價條例》 《中華人民共和國文物保護法》 《中華人民共和國文物保護法實施條例》 《歷史文化名城名鎮名村保護條例》	《環境保護管理辦法》 《新能源技術應用工作指引》 《新能源供應商準入和考核管理制度》 《環境、社會及管治內部委員會管理制度》 《生物災害應急預案》 《洪澇災害應急預案》 《綠色飯店管理標準》 《2021 年職能部門績效考核書》 《辦公室無紙化辦公管理辦法》 《被動式超低能耗建築設計延伸服務指引 (2021 年 V1.0 版)》 《極端天氣(臺風)預警工作指引 2021 版》 《森林城市生態發展行動綱領》 《超低能耗居住建築節點大樣圖庫(河北區域 V1 版)》 《標準預制構件建築、結構設計專篇基礎模板 (2022 年 V1.0 版)》 《科技建造設計指引》
層面 B1: 僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國促進就業法》 《中華人民共和國社會保險法》 《最低工資規定》 《禁止使用童工規定》 《住房公積金管理條例》	《招聘管理制度》 《薪酬管理》 《入職及異動管理》 《考勤及休假管理辦法》 《員工手冊》 《勞動關係管理》 《員工違規違紀責任追究辦法》

ESG 指標	主要法律法規	主要政策制度
<p>層面 B2: 健康與安全</p>	<p>《中華人民共和國勞動法》                      《中華人民共和國勞動合同法》                      《中華人民共和國職業病防治法》                      《中華人民共和國安全生產法》                      《中華人民共和國消防法》                      《中華人民共和國突發事件應對法》                      《生產安全事故報告和調查處理條例》                      《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》                      《工傷保險條例》                      《工作場所職業衛生監督管理規定》                      《建設工程安全生產管理條例》                      《職業病分類與目錄》</p>	<p>《安全生產制度及操作規程》                      《施工現場安全紅線管理制度》                      《項目安全事故應急機制》                      《運營管理制度》                      《安全文明措施標準化手冊》                      《安全生產管理白皮書》                      《工程安全標準化圖集》                      《關於實施安全飛檢的通知》                      《關於實施區域施工單位安全聯檢的通知》                      《安全崗位設置及安全保障激勵辦法》                      《項目重大安全隱患處罰辦法》                      《區域施工單位安全聯檢激勵管理辦法》                      《建築起重機械管理指引》                      《基坑安全管理指引》                      《腳手架安全管理指引》                      《專業分包安全管理指引》</p>
<p>層面 B3: 發展及培訓</p>		<p>《員工手冊》                      《培訓管理制度》                      《導師制管理》                      《優秀人才十大關鍵素質》</p>
<p>層面 B4: 勞工準則</p>	<p>《中華人民共和國勞動法》                      《中華人民共和國勞動合同法》                      《禁止使用童工規定》                      《中華人民共和國未成年人保護法》                      《中華人民共和國人口與計劃生育條例》                      《全國年節及紀念日放假辦法》                      《職工帶薪年休假條例》                      《企業職工帶薪年休假實施辦法》                      《女職工勞動保護特別規定》</p>	<p>《關於按時足額發放民工工資的承諾書》                      《員工手冊》                      《入職及異動管理》                      《勞動關係管理》                      《薪酬管理》                      《薪酬管理制度》                      《考勤及請休假管理辦法》                      《國內地產板塊員工福利補貼管理辦法》</p>

ESG 指標	主要法律法規	主要政策制度
層面 B5: 供應鏈管理	《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國民事訴訟法》 《中華人民共和國城鄉規劃法》 《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國招標投標法實施條例》 《建設工程勘察設計管理條例》 《國有土地上房屋征收與補償條例》	《關於優選總承包單位的通知》 《工程招標合約管理辦法》 《專業工程供應商評估辦法》 《施工單位後評估體系》 《總承包工程實際承包人管理細則》 《廉潔合作協議書》 《各類材料供應商準入門檻》 《關於制定供應商入圍條件和規範推薦流程的通知》 《供應商資源管理流程》 《供應商後評估體系》 《招標採購中心關於如何處理與供應商關係的內部規定》 《營銷包裝供應商後評估手冊》 《關於執行營銷物料後評估方案的通知》 《關於加大材料質量管控力度的告知函》 《供應商處罰機制》 《關於中止或取消供應商合作資格及推薦供應商的規定》 《供應商廉潔合作須知》 《新能源供應商準入和考核管理制度》 《「材料聯合抽檢」管理辦法》 《房產板塊材料質量管理辦法》
層面 B6: 產品責任	《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國民事訴訟法》 《中華人民共和國城鄉規劃法》 《中華人民共和國證券法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》	《關於「規避貨不對版、杜絕群訴」的通知》 《關於嚴格按國家要求執行預售政策的重申》 《關於完善銷售中心誠信銷售公式文件的操作指引》 《關於國內項目沙盤展示相關注意事項的操作指引》 《品牌宣傳推廣規範》 《工程安全管理制度》 《安全文明措施標準化手冊》 《銷售前客戶風險檢查作業指引》

ESG 指標	主要法律法規	主要政策制度
<p>層面 B6: 產品責任</p>	<p>《中華人民共和國網絡安全法》                      《中華人民共和國專利法》                      《中華人民共和國著作權法》                      《計算機軟件保護條例》                      《中華人民共和國廣告法》                      《中華人民共和國商標法》                      《中華人民共和國產品質量法》                      《中華人民共和國城市房地產管理法》                      《中華人民共和國建築法》                      《中華人民共和國防震減災法》                      《建設工程質量管理條例》                      《城市房地產開發經營管理條例》                      《建築設計防火規範 GB50016-2014》                      《國務院辦公廳關於大力發展裝配式建築的指導意見》《裝配式建築評價標準 GB/T51129-2017》                      《物業管理條例》                      《保安服務管理條例》                      《鋼結構工程施工質量驗收規範 GB50205-2020》                      《商店建築設計規範 JGJ48-2014》                      《城市居住區規劃設計規範 GB50180-93 (2016 年版)》                      《中華人民共和國安全生產法》                      《通用數據保護條例 (GDPR)》</p>	<p>《銷售前客戶風險檢查計劃表》                      《項目質量管理手冊》                      《知識產權手冊》                      《知識產權管理程序》                      《知識產權保護程序》                      《知識產權獎勵和報酬管理辦法》                      《安全生產管理制度》                      《安全文明措施標準化手冊》                      《運營風險管理辦法》                      《信息安全管理制度》                      《客戶資源調用平台和智能脫敏外呼平台操作指引》                      《材料進場驗收管理制度》                      《樣板先行管理制度》                      《工程區域聯檢管理辦法》                      《工程巡檢管理辦法》                      《交付評估管理辦法》                      《地勘管理辦法》                      《樁基實施方案優化管理辦法》                      《客戶觸點服務標準指引》                      《全周期客戶風險管理辦法》                      《客戶投訴管理辦法》                      《客戶投訴處理實施作業指引》                      《全周期滿意度管理辦法》                      《假冒偽劣產品現場鑒別手冊》</p>

ESG 指標	主要法律法規	主要政策制度
層面 B7: 反貪腐	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《中華人民共和國刑法》 《中華人民共和國刑事訴訟法》	《員工守則》 《員工利益沖突管理規定》 《員工職務行為管理規定》 《員工違規違紀責任追究辦法》 《供應商廉潔合作須知》 《廉潔協議》 《內控審計監察制度手冊》 《廉潔自律承諾書》 《舉報制度》

## ✦ 附錄四：《ESG 報告指引》內容索引

GRI 標準	ESG 報告指引	描述	章節及 / 或直接解釋
GRI 2 一般披露 2021			
組織及其報告做法			
2-1		組織詳細情況	01 關於本報告 03 碧桂園是什麼
2-2	報告範圍 15	納入組織可持續發展報告的實體	01 關於本報告
2-3		報告期、報告頻率和聯系入	01 關於本報告
2-4		信息重述	01 關於本報告
2-5		外部鑒證	不適用
活動和工作			
2-6	一般披露 B5 關鍵績效指標 B5.1 關鍵績效指標 B5.2 關鍵績效指標 B5.3 關鍵績效指標 B5.4	活動、價值鏈和其他業務關係	08 碧信·品質為先 06 數說碧桂園 附錄二：可持續發展關鍵績效指標
2-7	關鍵績效指標 B1.1	員工	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
2-8		員工之外的工作者	不適用
管治			
2-9		管治架構和組成	02 董事會聲明 07 碧穩·管治從嚴
2-10		最高管治機構的提名和遴選	07 碧穩·管治從嚴
2-11		最高管治機構的主席	詳見年報信息

GRI 標準	ESG 報告指引	描述	章節及 / 或直接解釋
GRI 2 一般披露 2021			
管治			
2-12		在管理影響方面, 最高管治機構的監督作用	07 碧穩·管治從嚴
2-13		為管理影響的責任授權	02 董事會聲明 07 碧穩·管治從嚴
2-14		最高管治機構在可持續發展報告中的作用	02 董事會聲明
2-15		利益沖突	不適用
2-16		重要關切問題的溝通	07 碧穩·管治從嚴
2-17		最高管治機構的共同知識	02 董事會聲明 07 碧穩·管治從嚴
2-18		對最高管治機構的績效評估	07 碧穩·管治從嚴
2-19		薪酬政策	詳見年報信息
2-20		確定薪酬的程序	詳見年報信息
戰略、政策和實踐			
2-22		關於可持續發展戰略的聲明	02 董事會聲明
2-23		政策承諾	07 碧穩·管治從嚴
2-24		融合政策承諾	07 碧穩·管治從嚴
2-25		補救負面影響的程序	未披露
2-26		尋求建議和提出關切的機制	07 碧穩·管治從嚴
2-28		協會的成員資格	09 碧守·綠色共建

GRI 標準	ESG 報告指引	描述	章節及 / 或直接解釋
GRI 2 一般披露 2021			
利益相關方參與			
2-29		利益相關方參與的方法	07 碧穩·管治從嚴
GRI 3 實質性議題 2021			
3-1		確定實質性議題的過程	07 碧穩·管治從嚴
3-2		實質性議題清單	07 碧穩·管治從嚴
3-3		實質性議題的管理	02 董事會聲明
GRI 201 經濟績效 2016			
201-1		直接產生和分配的經濟價值	06 數說碧桂園 附錄二：可持續發展關鍵績效指標
201-2	一般披露 A4 關鍵績效指標 A4.1	氣候變化帶來的財務影響以 及其他風險和機遇	09 碧守·綠色共建 附錄二：可持續發展關鍵績效指標
201-3		義務性固定福利計劃和其他 退休計劃	10 碧伴·以人為本
GRI 202 市場表現 2016			
3-3		實質性議題的管理	07 碧穩·管治從嚴 10 碧伴·以人為本
GRI 203 間接經濟影響 2016			
3-3		實質性議題的管理	08 碧信·品質為先 11 碧惠·和諧共享
203-1	關鍵績效指標 B8.1 關鍵績效指標 B8.2	基礎設施投資和支持性服務	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
203-2		重大間接經濟影響	11 碧惠·和諧共享

GRI 標準	ESG 報告指引	描述	章節及 / 或直接解釋
GRI 204 採購實踐 2016			
3-3	一般披露 B7 關鍵績效指標 B7.2	實質性議題的管理	07 碧穩·管治從嚴
GRI 205 反腐敗 2016			
3-3	一般披露 B7 關鍵績效指標 B7.2	實質性議題的管理	07 碧穩·管治從嚴
205-1		已進行腐敗風險評估的運營點	07 碧穩·管治從嚴
205-2	關鍵績效指標 B7.3	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	07 碧穩·管治從嚴
205-3	關鍵績效指標 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	不適用
GRI 205 反競爭行為 2016			
3-3		實質性議題的管理	07 碧穩·管治從嚴
206-1		針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	07 碧穩·管治從嚴
GRI 301 物料 2016			
3-3	一般披露 A2 關鍵績效指標 A2.5 一般披露 A3 關鍵績效指標 A3.1	實質性議題的管理	07 碧穩·管治從嚴
	關鍵績效指標 A2.5	制成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量	不適用

GRI 標準	ESG 報告指引	描述	章節及 / 或直接解釋
GRI 302 能源 2016			
3-3	一般披露 A2 關鍵績效指標 A2.3 一般披露 A3 關鍵績效指標 A3.1	實質性議題的管理	07 碧穩·管治從嚴
302-1	關鍵績效指標 A2.1	組織內部的能源消耗量	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
302-2		組織外部的能源消耗量	
302-3	關鍵績效指標 A2.1	能源強度	
302-4		減少能源消耗量	
GRI 303 水資源和污水 2018			
3-3	一般披露 A2 一般披露 A3 關鍵績效指標 A3.1	實質性議題的管理	09 碧守·綠色共建
303-1	一般披露 A3 關鍵績效指標 A2.4 關鍵績效指標 A3.1	組織與水（作為共有資源） 的相互影響	09 碧守·綠色共建
303-2	一般披露 A3 關鍵績效指標 A3.1	管理與排水相關的影響	09 碧守·綠色共建
303-3	關鍵績效指標 A2.2	取水	09 碧守·綠色共建
303-4		排水	09 碧守·綠色共建
303-5	關鍵績效指標 A2.2	排水	09 碧守·綠色共建 附錄二：可持續發展關鍵績效指標

GRI 標準	ESG 報告指引	描述	章節及 / 或直接解釋
GRI 304 生物多樣性 2016			
3-3	一般披露 A3 關鍵績效指標 A3.1	實質性議題的管理	09 碧守·綠色共建
304-1		組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域 擁有、租賃、管理的運營點	09 碧守·綠色共建
304-2		活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	報告期內，本集團的活動、產品和服務未對生物多樣性產生重大影響
304-3		受保護或經修復的棲息地	09 碧守·綠色共建
304-4		受運營影響區域的棲息地中已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名冊的物種	報告期內，本集團運營影響區域的棲息地中無已被列入 IUCN 紅色名錄或國家保護名冊的物種
GRI 305 排放 2016			
3-3	一般披露 A2 關鍵績效指標 A2.2 關鍵績效指標 A2.4 一般披露 A3 關鍵績效指標 A3.1	實質性議題的管理	09 碧守·綠色共建 附錄二：可持續發展關鍵績效指標
305-1	關鍵績效指標 A1.1 關鍵績效指標 A1.2	直接（範疇 1）溫室氣體排放	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
305-2	關鍵績效指標 A1.1 關鍵績效指標 A1.2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
305-3	關鍵績效指標 A1.1	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
305-4	關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體排放強度	附錄二：可持續發展關鍵績效指標

GRI 標準	ESG 報告指引	描述	章節及 / 或直接解釋
GRI 306 廢棄物 2020			
3-3	一般披露 A1	實質性議題的管理	09 碧守·綠色共建 附錄二: 可持續發展關鍵績效指標
	關鍵績效指標 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)	附錄二: 可持續發展關鍵績效指標
	關鍵績效指標 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)	附錄二: 可持續發展關鍵績效指標
	關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法, 及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	09 碧守·綠色共建 附錄二: 可持續發展關鍵績效指標
GRI 308 供貨商環境評估 2016			
3-3	一般披露 B5 關鍵績效指標 B5.2	實質性議題的管理	08 碧信·品質為先
308-1	關鍵績效指標 B5.4	使用環境標準篩選的新供應商	08 碧信·品質為先 附錄二: 可持續發展關鍵績效指標
308-2	關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例, 以及相關執行及監察方法	08 碧信·品質為先 附錄二: 可持續發展關鍵績效指標
GRI 401 僱傭 2016			
3-3	一般披露 B1	實質性議題的管理	10 碧伴·以人為本
401-1	關鍵績效指標 B1.2	新進員工和員工流動率	附錄二: 可持續發展關鍵績效指標
401-2		提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	10 碧伴·以人為本

GRI 標準	ESG 報告指引	描述	章節及 / 或直接解釋
GRI 402 勞資關係 2016			
3-3	一般披露 B4	實質性議題的管理	10 碧伴·以人為本
408-1	關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施 以避免童工及強制勞工	10 碧伴·以人為本
409-1	關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消 除有關情況所採取的步驟	10 碧伴·以人為本
GRI 403 職業健康與安全 2018			
3-3	一般披露 B2	實質性議題的管理	10 碧伴·以人為本
403-1	關鍵績效指標 B2.3	職業健康安全管理體系	10 碧伴·以人為本
403-2	關鍵績效指標 B2.3	危害識別、風險評估和事故調查	10 碧伴·以人為本
403-3	關鍵績效指標 B2.3	職業健康服務	10 碧伴·以人為本
403-5	關鍵績效指標 B2.3	工作者職業健康安全培訓	10 碧伴·以人為本
403-6	關鍵績效指標 B2.3	促進工作者健康	10 碧伴·以人為本
403-7	關鍵績效指標 B2.3	預防和減輕與商業關係直接 相關的職業健康安全影響	10 碧伴·以人為本
403-8		職業健康安全管理體系適用 的工作者	10 碧伴·以人為本
403-9	關鍵績效指標 B2.1	工傷	10 碧伴·以人為本
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	附錄二：可持續發展關鍵績效指標

GRI 標準	ESG 報告指引	描述	章節及 / 或直接解釋
GRI 404 培訓與教育 2016			
3-3	一般披露 B3	實質性議題的管理	10 碧伴·以人為本
404-1	關鍵績效指標 B3.2	每名員工每年接受培訓的平均小時數	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
404-2	一般披露 B3	員工技能提升方案和過渡協助方案	10 碧伴·以人為本
	關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
GRI 405 多元化與平等機會 2016			
3-3	一般披露 B1	實質性議題的管理	10 碧伴·以人為本
405-1	關鍵績效指標 B1.1	管治機構與員工的多元化	07 碧穩·管治從嚴 10 碧伴·以人為本
405-2		男女基本工資和報酬的比例	10 碧伴·以人為本
GRI 406 反歧視 2016			
3-3	一般披露 B1	實質性議題的管理	10 碧伴·以人為本
406-1		歧視事件及採取的糾正行動	10 碧伴·以人為本
GRI 407 結社自由與集體談判 2016			
3-3	一般披露 B8	實質性議題的管理	11 碧惠·和諧共享

GRI 標準	ESG 報告指引	描述	章節及 / 或直接解釋
GRI 408 童工 2016			
3-3	一般披露 B4 關鍵績效指標 B4.1 關鍵績效指標 B4.2	實質性議題的管理	10 碧伴·以人為本
408-1		具有重大童工事件風險的運營點和供貨商	10 碧伴·以人為本
GRI 409 強迫或強制勞動 2016			
3-3	一般披露 B4 關鍵績效指標 B4.1 關鍵績效指標 B4.2	實質性議題的管理	10 碧伴·以人為本
409-1		具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供貨商	10 碧伴·以人為本
GRI 413 當地小區 2016			
3-3	一般披露 B8	實質性議題的管理	11 碧惠·和諧共享
413-1		有當地小區參與、影響評估和發展計劃的運營點	11 碧惠·和諧共享
	關鍵績效指標 B8.1	專註貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	11 碧惠·和諧共享
	關鍵績效指標 B8.1	在專註範疇所動用資源(如金錢或時間)	11 碧惠·和諧共享

GRI 標準	ESG 報告指引	描述	章節及 / 或直接解釋
GRI 414 供貨商社會評估 2016			
3-3	一般披露 B5	實質性議題的管理	08 碧信·品質為先
414-1	關鍵績效指標 B5.2	使用社會標準篩選的新供貨商	08 碧信·品質為先
414-2	關鍵績效指標 B5.3	供應鏈的負面社會影響及採取的行動	08 碧信·品質為先
	關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
GRI 416 客戶健康與安全 2016			
3-3	一般披露 B6 關鍵績效指標 B6.1 關鍵績效指標 B6.4	實質性議題的管理； 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； 描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
416-2		涉及產品和服務的健康與安全的違規事件	不適用
GRI 417 營銷與標識 2016			
3-3	一般披露 B6	實質性議題的管理	08 碧信·品質為先
417-1	一般披露 B6	對產品和服務信息與標識的要求	08 碧信·品質為先
417-2		涉及產品和服務信息與標識的違規事件	08 碧信·品質為先
417-3		涉及營銷傳播的違規事件	08 碧信·品質為先

GRI 標準	ESG 報告指引	描述	章節及 / 或直接解釋
GRI 418 客戶隱私 2016			
3-3	一般披露 B6 關鍵績效指標 B6.5	實質性議題的管理; 描述識別和處理數據安全風險的方法	08 碧信·品質為先
418-1	關鍵績效指標 B6.2	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	不適用
知識產權			
	關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	07 碧穩·管治從嚴

## ✦ 附錄五：意見及反饋

關於舉報碧桂園員工或單位違反職業道德準則的行為，  
請聯系風控審計監察中心：

[jtjcb@countrygarden.com.cn](mailto:jtjcb@countrygarden.com.cn)

關於產品安全質量、服務質量、銷售，  
請聯系集團客服熱線：

400-8919-338

關於投資者關係，  
請聯系投資者關係辦公室：

[ir@countrygarden.com.cn](mailto:ir@countrygarden.com.cn)

關於廣東省國強公益基金會，請登錄：

<https://www.guoqiangfoundation.com/>

關於本報告的意見，請聯系環境、社會及管治委員會：

[bgycsr@countrygarden.com.cn](mailto:bgycsr@countrygarden.com.cn)

更多環境、社會及管治報告，請訪問：

<https://bgy.com.cn/sustainability.aspx>



