



越秀地產股份有限公司

YUEXIU PROPERTY COMPANY LIMITED

股份代號: 00123

成就美好生活



環境、社會及管治報告

2017



# 目錄

<b>01</b>	<b>關於越秀地產股份有限公司</b>	<b>4</b>
<b>02</b>	<b>關於本報告</b>	<b>5</b>
	2.1 概覽	5
	2.2 編制依據	5
	2.3 報告範圍及邊界	5
	2.4 稱謂說明	5
	2.5 資料來源及可靠性聲明	5
	2.6 確認及批准	5
	2.7 獲取及回應本報告	5
<b>03</b>	<b>高層致辭</b>	<b>6</b>
<b>04</b>	<b>可持續發展方針</b>	<b>9</b>
	4.1 可持續發展政策及架構	10
	4.2 可持續發展目標	11
<b>05</b>	<b>履責篤行 高效管治</b>	<b>12</b>
	5.1 責任溝通	14
	5.2 責任議題	15
	5.3 廉潔清正	16
	5.4 社會榮耀	17







<b>09 以人為本 愉悅氛圍</b>	<b>46</b>	<b>06 精益求精 開拓發展</b>	<b>19</b>
9.1 人力資源概況	48	6.1 供應鏈管理	20
9.2 保障員工權益	49	6.2 質量保證	21
9.2.1 薪酬福利制度	49	6.2.1 質量管理	21
9.3 人才培訓與發展	50	6.2.2 質量評估	21
9.3.1 人才培訓體系及成效	50	6.3 研發創新	21
9.4 保障員工安全與健康	53	6.4 新業務發展	22
9.4.1 職業健康安全	53	6.4.1 大力發展養老地產	22
		6.4.2 積極參與城市更新	23
		6.4.3 拓展長租業務	25
<b>10 大愛情懷 回饋社會</b>	<b>55</b>	<b>07 構築共融 綠色發展</b>	<b>26</b>
10.1 策略	56	7.1 綠色策略	28
10.2 精準扶貧	56	7.2 綠色建築	28
10.3 熱心公益	58	7.3 綠色施工	30
10.4 心系教育	60	7.4 綠色物業	32
		7.5 綠色辦公	35
		7.5.1 降低辦公能耗	35
		7.5.2 節約辦公用水	36
		7.5.3 資源物盡其用	37
<b>11 內容索引及列表</b>	<b>62</b>	<b>08 從心出發 竭誠服務</b>	<b>39</b>
11.1 香港聯合交易所		8.1 客戶信息安全及負責任營銷	40
《環境、社會及管治報告指引》內容索引	64	8.2 客戶投訴與溝通	40
11.2 政策列表	65	8.3 構建和諧社區	43
11.3 部份關鍵績效指標列表	67	8.3.1 關愛客戶	43
11.4 全球報告倡議組織(GRI) 准則內容索引	71	8.3.2 社區共融	45





# 關於越秀地產股份有限公司

## 關於越秀地產股份有限公司

越秀地產股份有限公司(00123.HK)於1992年12月15日在香港聯合交易所上市。越秀地產主要業務為房地產發展及投資，是住宅開發與商業地產運營並重的綜合性房地產開發商，涵蓋住宅、寫字樓、商業、酒店等多種業務類型，並成功打造了榮獲LEED 鉑金級認證的超高層地標建築——廣州國際金融中心。

越秀地產積累了超過30年的房地產綜合開發運營管理經驗，目前業務擴展至全國12個城市，形成了以廣州、杭州和武漢所在的大灣區、長三角和中部地區為核心的全國性佈局。2017年，越秀地產錄得累計合同銷售(「合同銷售」包括了合營公司項目的銷售)金額約人民幣408.7億元，同比上升35.1%，截至2017年12月31日，越秀地產擁有土地儲備的總建築面積約1,627萬平方米。

越秀地產持有全球首只投資於中國內地物業的房地產信託基金「越秀房地產投資信託基金」(00405.HK) 36.72%的權益(截至2017年12月31日)，是中國唯一的一家於香港上市且擁有房產基金平臺的內地發展商。







## 關於本報告

### 2.1. 概覽

本報告是越秀地產股份有限公司發佈的年度環境、社會及管治報告(Environmental, Social and Governance, 簡稱「ESG」報告), 秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則, 重點披露越秀地產股份有限公司及其附屬公司(統稱「本集團」)在環境、社會及管治方面的理念、重要進展和成效, 時間跨度為2017年1月1日-2017年12月31日。

自2010年起, 本集團已連續8年主動每年向社會發佈企業社會責任/環境、社會及管治(ESG)報告。

### 2.2. 編制依據

本報告根據香港聯合交易所《主板上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(《ESG指引》)進行編制, 同時參考了全球報告倡議組織(GRI)準則核心方案及廣東省房地產行業協會發佈的《廣東省房地產企業社會責任指引》。

本報告內容按照一套有系統的程序而厘定。此報告的編制是透過程序識別重要的持份者、識別和排列ESG相關的重要議題等過程, 從而進行ESG報告界限的決策、相關材料和資料的收集、對資料的整理和匯總、對報告中資料的檢視等。

### 2.3. 報告範圍及邊界

除個別資料有特定說明, 本報告中的政策、數據、資料等覆蓋越秀地產股份有限公司及其附屬公司的實際業務範圍。

除另有說明, 本報告以人民幣為貨幣單位。

### 2.4. 稱謂說明

為了便於表述與閱讀, 本報告中「越秀地產」、「本集團」、「我們」代指越秀地產股份有限公司及其附屬公司。

除另有指明外, 本報告所使用的詞彙與本集團《二〇一七年年報》所界定者具有相同涵義。

### 2.5. 資料來源及可靠性聲明

報告中所使用的資料均來自越秀地產股份有限公司及其附屬公司, 董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

### 2.6. 確認及批准

本報告已獲得董事會的確認, 予以發佈。

### 2.7. 獲取及回應本報告

您可通過以下網站獲取本報告電子版: <http://www.yuexiuproperty.com> ;

如您對本集團的環境、社會及管治表現有任何意見或建議, 歡迎電郵至 [ir@yuexiuproperty.com](mailto:ir@yuexiuproperty.com) 。





## 高層致辭



董事長 張招興先生

2017年，越秀地產繼續以「成就美好生活」為己任，將履行社會責任作為企業發展的根本原則之一，致力踐行「回報股東、回報員工、回報社會」的企業使命，實現經濟績效和社會績效的不斷攀升。

### 經營業務取得佳績，ESG管理持續完善

2017年，越秀地產圍繞「管理升級提質量，整合資源促發展」的年度工作主題，通過管理全面升級和加快提升經營質量，並充分利用和整合各種資源，打造企業發展的核心能力，實現了經營業務持續穩定增長。全年錄得合同銷售（連同合營公司項目的銷售）金額約人民幣408.7億元，同比上升35.1%；全年營業收入約為人民幣237.9億元，同比上升14.0%；實現核心淨利潤約為人民幣23.5億元，同比上升36.7%；全年派息每股0.092港元，按港元計算全年每股派息同比增長41.5%。

在業務取得佳績的同時，越秀地產繼續完善了自身的ESG管理，將管理的權責落實到每個職能部門、每個子公司、每個物業項目，保證管理層能夠監控到自身的環境社會影響狀況，獲得全面、準確的資料作為決策的基礎，繼續推進越秀地產在可持續發展道路上的不斷前進。



副董事長、總經理 林昭遠先生





## 高層致辭



### 結合社會和環境的需求，落實社會責任

越秀地產堅持從企業自身的產品出發，滿足社會和環境的需求，才是真正的可持續發展模式，才能獲得經濟、環境、社會三方面的共贏，創造更大的效益。

環境保護方面，越秀地產嚴格遵守國家關於綠色建築設計的指引進行項目的設計、建造和運營，2017年全年共完成了4個項目的綠色建築認證，同時推進綠色物業，為減少碳排放，積極對旗下物業進行節能及節水改造，提高用電效率及節水強度。

社會公益方面，越秀地產扶貧工作隊秉持著「便民修道路，富民輸勞務，發展引項目，落實抓幹部」的工作理念，繼續在廣東省清遠市西牛鎮赤米村進行精準扶貧，回報社會。

人才發展方面，越秀地產在2017年正式啟動「鴻鵠凝志」計畫，旨在發掘和培養項目負責人和區域負責人。該計畫致力於培養出一大批具有經營思維及全產業鏈管理能力的優秀人才，既為員工搭建發展平臺，成為企業骨幹，也有助有效支撐本集團「十三五」戰略目標的實現。

產品開拓方面，越秀地產回應國家號召，根據市場需求，在2017年加快了城市更新、養老地產、長租公寓等新業務的佈局，建立發展專業平臺，以滿足本集團業務所在城市日益增長的城市更新、養老和租賃需求。

### 在可持續發展上，越秀地產將繼續前進，久久為功

越秀地產在環境、社會和管治方面的工作，獲得了資本市場的高度評價。2017年，越秀地產榮獲《財資》雜誌頒發「2017年度企業管治金獎」和「最佳企業社會責任倡議獎」，同時榮獲國際會計網絡BDO頒發「ESG最佳表現大獎(中型股)」和「最佳ESG報告大獎(中型股)」，充分顯示資本市場對越秀地產在企業社會責任和ESG報告工作方面優秀表現的讚賞。

可持續發展不是一朝一夕的事情。在成績面前，越秀地產將繼續努力，包括繼續完善ESG管理體系，進一步將ESG工作融入到企業經營和企業文化中，爭取取得更為顯著的成效。這是各利益相關方對我們的期望，也是我們作為企業的社會責任。期望這份報告能夠傳達我們在ESG工作上的決心，也能夠作為越秀地產和各利益相關方溝通的橋樑，成為越秀地產未來在可持續發展道路上新的起點。







# 04

## 可持續 發展方針

越秀地產一直在努力實現企業、股東和業務夥伴共贏，積極推動企業自身穩健及可持續發展，以更好地承擔起對所有利益相關方的責任。我們希望通過此份報告，與社會大眾及利益相關方一同分享我們在環境、社會及管治方面的表現，獲得各方的回饋意見，讓我們能夠在未來更好地調整自身在可持續發展上的方向。



# 可持續發展方針

## 4.1. 可持續發展政策及架構

越秀地產已採納上市規則附錄十四所載的『企業管治守則』作為其企業管治守則，並根據該守則的要求進行業務營運。為了有效落實『企業管治守則』的要求，董事會負責評估和擬定本集團有關環境、社會及管治的風險，並確保本集團已設立和運行之有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統；越秀地產建立了以本集團高級管理層為成員的ESG管理最高決策層，為本集團整體ESG管理工作提供戰略指引，並按時向董事會進行有關風險管控的彙報，以助董事會對本集團的環境、社會及管治風險和工作有全面、及時的瞭解並做出有關的決策。整體ESG管理工作角色和職責分佈如下：

ESG工作層級	人員配備	具體職責
ESG工作領導小組	由總經理牽頭，聯合各相關職能的最高負責人組成	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 討論可持續發展事務</li> <li>2. 識別ESG相關風險</li> <li>3. 制定ESG戰略</li> <li>4. 檢討ESG工作效果</li> </ol>
ESG工作管理小組	各部門負責人組成ESG管理團隊	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據整體ESG戰略和方向研究具體工作</li> <li>2. 安排落實工作的對接人員</li> <li>3. 監督工作的具體落實</li> <li>4. 向ESG工作領導小組彙報工作的實施情況</li> </ol>
ESG工作實施小組	總部職能部門  地區公司                  配套公司	由總部各職能部門和各地區公司、配套公司分別派出專責的同事成立工作小組 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 信息收集整理報送</li> <li>2. 落實具體工作任務</li> <li>3. 及時回饋工作情況</li> </ol>







## 可持續發展方針

### 4.2. 可持續發展目標

展望2018年，越秀地產將繼續維持著高水準的企業管治，為客戶提供更優質的產品與服務，在保持經濟業務穩定增長的同時，自覺地將環境、社會及管治理念與本集團的使命、價值觀、業務、制度等進行有機融合，追求全面的可持續發展。

- 經濟責任：繼續朝著「經營驅動提質量、突破創新促發展」的管理目標，實現經濟業務的穩定持續增長。
- 產品責任：恪守優質、安全、綠色的質量承諾，為客戶提供高質量服務，保持行業領先水準。
- 員工責任：為員工建立科學完善的人力資源管理政策，提供健康和諧的工作環境與寬廣公平的發展空間。
- 供應鏈責任：對供應鏈採購產品嚴格把控，嚴控供應商准入門檻，強化採購監管，打造責任供應鏈。
- 環境責任：越秀地產將在經營的全過程、產品的全週期中最大限度地完善廢棄物、資源、排放管理，有效減少企業營運對環境的負面影響。
- 社會責任：積極投身於公益慈善和社區建設，在精準扶貧、產業幫扶等方面繼續投入。





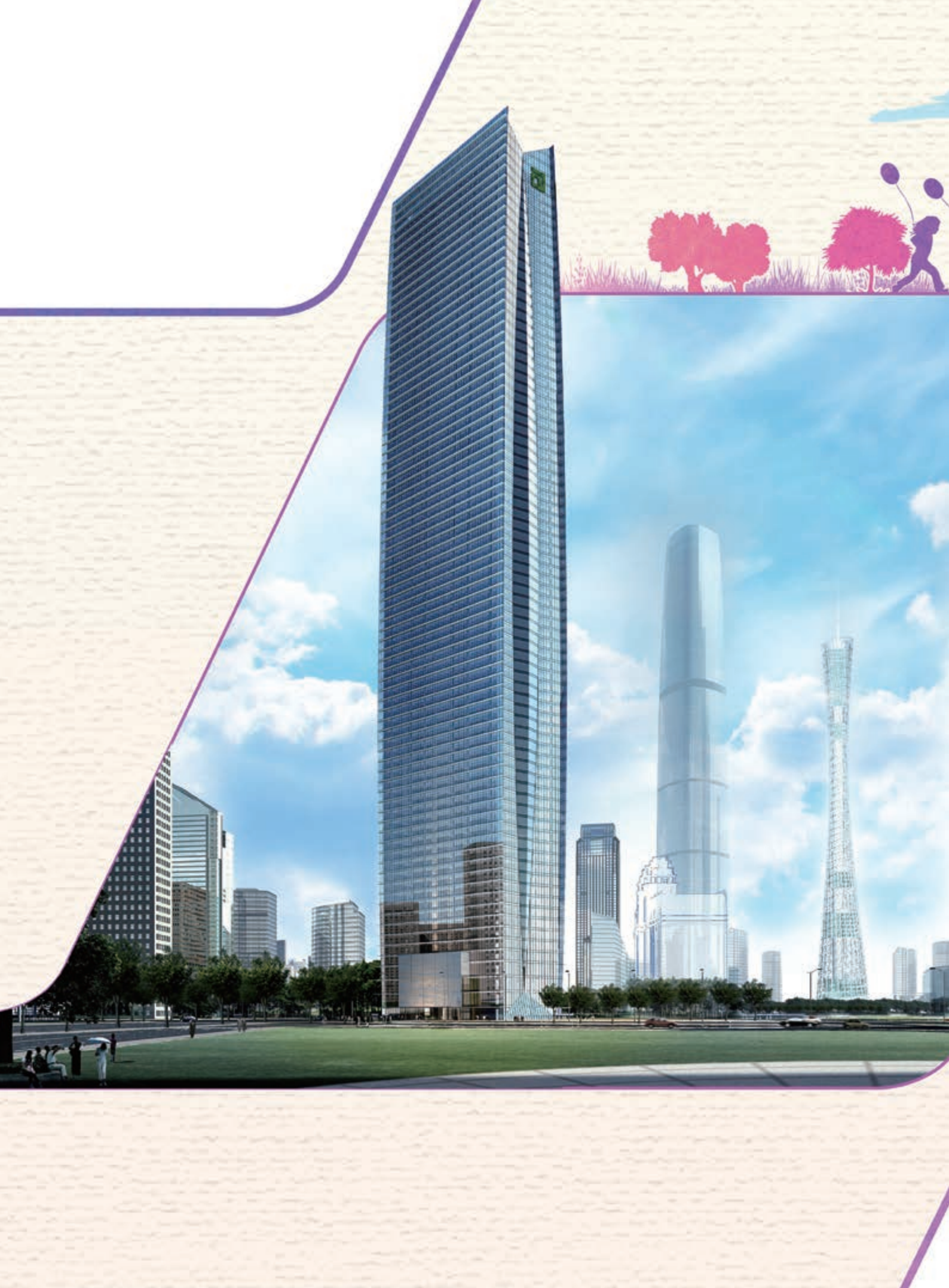
# 05

## 履責篤行 高效管治



越秀地產努力維持高水準的企業管治，以保障股東權益，提高問責性。本集團已採納上市規則附錄十四所載的企業管治守則作為其企業管治守則，並根據該守則的要求進行業務營運。在滿足上市公司企業管治規則的基礎上，將環境、社會及管治的風險管理融入本集團的日常營運和內部管控的過程中。











# 履責篤行 高效管治

## 5.1. 責任溝通


越秀地產通過分析本集團與利益相關者在日常運作的相互影響程度，識別出關鍵利益相關者。越秀地產的利益相關方覆蓋層面廣泛，包括股東及投資者、員工、客戶、供應商、政府、社區、行業協會及商會和媒體。越秀地產重視與利益相關者的溝通，以實現共同進步和發展，因此以下列方式回應利益相關方的合理期望和利益訴求。

 **業主 / 居民**  
居住在越秀地產住宅項目裡的居民


- 業主和住戶對越秀地產住宅產品和物業服務的滿意是我們能夠長期發展的基礎
- 他們的關注要點：住宅社區地理位置、周邊配套、住宅社區內部環境、住宅物業服務質素、社區安保配備
- 我們的日常聯繫：定期走訪、滿意度調查、投訴熱線、常駐物管

 **員工**  
越秀地產直接聘用的員工


- 不斷成長的優秀員工隊伍是越秀地產能夠持續發展的關鍵
- 他們的關注點：薪酬待遇、發展空間、員工福利、晉升政策、培訓體系、企業聲譽、工作強度、企業內部溝通渠道
- 我們的日常溝通：直接交流、員工信箱/熱線、培訓項目

 **股東與投資者**  
越秀地產現有的股東，及潛在的投資者


- 越秀地產的現有及潛在的投資者為我們的發展提供了經濟基礎，越秀地產致力為股東創造滿足期望並可持續的經濟回報
- 他們的關注點：股價、股息、財務情況、業務前景、未來發展計畫、管治情況、管理層選擇及聘用
- 我們的日常溝通：信息披露、股東大會、投資者會議和路演、投資者熱線/信箱

 **媒體**  
關注越秀地產並對我們的運營表現及服務情況進行報導的媒體


- 媒體的報導能夠讓社會各界更瞭解越秀地產的情況，並督促越秀地產提升自身運營
- 他們的關注點：業務和產品情況、財務表現、未來發展方向、企業社會責任等
- 我們的日常溝通：新聞發佈會、採訪邀請、定期座談等

 **商場 / 寫字樓用戶**  
在越秀地產所擁有的寫字樓和商場內工作和消費的用戶和顧客


- 用戶是我們寫字樓和商場的直接使用者，為他們提供安全舒適的工作和購物環境是我們的責任
- 他們的關注要點：寫字樓 / 商場地理位置、寫字樓 / 商場內部環境、物業服務質素、安全設施、物業能耗、租金水準、商場人流量
- 我們的日常聯繫：投訴信箱、常規巡查、投訴熱線、滿意度調查

 **政府**  
越秀地產註冊、上市和運營地的當地政府

- 政府對越秀地產的支持是我們能夠產生更大範圍的經濟、社會正面影響的保障
- 他們的關注點：遵守當地的法律法規、依法納稅、促進當地經濟增長、促進當地就業、產生正面的社會效益
- 我們的日常溝通：定期走訪、政策溝通

 **供應商**  
為越秀地產提供日常運營所需的設備及服務供應商

- 供應商為越秀地產提供了優質的產品和服務，成為越秀地產運營過程中的重要一環，同時他們也需要遵守越秀地產的供應商管理制度
- 他們的關注點：採購政策、供應商管理制度、公平交易、及時付款、維持良好的夥伴關係
- 我們的日常溝通：供應商審查、定期走訪

 **當地社區**  
越秀地產自身物業所在的當地社區

- 越秀地產所在的社區及當地居民支持著我們的業務成長，同時我們也有業務為社區建設貢獻自身力量
- 他們的關注點：物業的建設和管理對當地社區和居民的影響
- 我們的日常溝通：社區公益活動、投訴熱線





## 履責篤行 高效管治

### 5.2. 責任議題

在準備本報告期間，越秀地產委託獨立顧問公司進行重大性評估，以進一步瞭解各利益相關方所關注的議題。同時，也進一步瞭解各利益相關方對越秀地產過去一年在履行社會責任方面的評價以及期望，從而協助我們訂立本報告的框架，以回應利益相關方的意見。

環境、社會與管治報告重要性矩陣



#### 重要性議題列表

##### 高度重要性議題

- 產品健康與安全
- 員工健康與安全
- 廉潔反貪腐
- 產品質量檢定
- 消費者隱私
- 員工發展與培訓
- 責任供應鏈
- 溫室氣體排放

##### 中度重要性議題

- 社區投資
- 員工保留
- 保障知識財產權
- 產品投訴渠道
- 材料使用
- 污水排放
- 廢棄物處理
- 避免使用童工和強制勞動
- 能源使用
- 生態環境
- 員工多元平等
- 水資源使用





## 履責篤行 高效管治

## 5.3. 廉潔清正

越秀地產不斷完善各項規章制度，全方位抑制貪污腐敗苗頭的萌發，以廉潔正氣養賢才能士。越秀地產制定了《越秀地產落實全面從嚴治黨主體責任開展談話工作指引》、《越秀地產紀委推進基層作風建設督導工作實施方案》等廉政規範，通過完善作風建設情況通報機制，強化反腐倡廉建設，推動企業黨風廉政工作向縱深發展，更好地服務於中心工作，實現房地產市場「善治」。

越秀地產先後出臺《「三重一大」決策制度實施指引》、《企業監察管理細則》、《信訪管理工作指引》等規章制度，嚴格遵循上述指引開展各項相關工作。此外，越秀地產要求各部門、下屬各分公司按季度上報「三重一大」決策事項。每年簽訂《黨風廉政建設責任書》，要求全體員工簽訂《員工廉潔從業承諾書》並固化為入職流程，各崗位梳理簽訂《崗位廉潔風險點管理台賬》。

## 越秀地產所採取的反貪腐措施



## 【案例】

- 公佈廉政監督信箱、投訴電話及郵箱，提供明確的渠道；
- 各分公司設立審計檢查崗，負責組織員工簽訂廉潔從業承諾書；
- 建立廉潔監督小組並向成員頒發聘書，負責監督招投標業務的工作；
- 根據上級黨委要求，開展談話提醒員工廉潔教育；
- 組織員工填寫部門、崗位廉潔風險檢視表；
- 長期與合作單位隨機進行廉潔約談；
- 每逢傳統佳節發放廉潔自律通知；
- 督促各部門組織全員學習上述辦法及細則。







## 履責篤行 高效管治

### 5.4. 社會榮耀

**2017年度企業管治金獎  
最佳企業社會責任倡議獎**  
《財資》雜誌

**2017年度傑出上市公司**  
《信報》、亞洲公關

**企業交易最佳投資者關係獎(中型股)**  
香港投資者關係協會

**2017年度優質中國房地產企業獎**  
優質中國房地產企業大獎籌委會

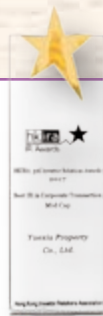
**2017年度上市公司最佳投資者關係獎**  
《中國融資》雜誌

**ESG最佳表現大獎(中型股)  
最佳ESG報告大獎(中型股)**  
BDO

**2017年金港股最具價值房地產股公司**  
智通財經

**社會價值企業**  
安居客

**社會公益責任單位——  
廣州越秀養老產業投資控股有限公司**  
廣東省養老服務業協會











# 06

## 精益求精 拓展發展

對待自身的產品，越秀地產從供應鏈管理出發，在整體運作鏈條上保證產品質量，推進技術創新。而在新時代的召喚下，我們更結合社會需求和業務發展需要，銳意開闢新型業務，為發展增加強勁推進引擎。





## 精益求精 開拓發展

### 6.1. 供應鏈管理

越秀地產致力於優化供應鏈管理，通過透明招標、責任採購、質量管理、交付評估，由制度落實到管理，由管理落實到個體，確保綠色採購、綠色供應。

越秀地產制定了《招標採購管理辦法(修訂)》、《建設工程供應商管理細則(修訂版)》、《材料設備類供應商入圍指引(暫行版)》、《設計(諮詢)供應商管理細則》等管理規定，為供應商的分級管理、分類、考察評估、擴庫等提供了標準的流程及有效的管理方法。本集團定期對供應商實行履約評價，對於綜合評價等級為「不合格」的供應商按細則要求綜合各部門意見對其進行鎖定或黑名單處理。

#### 廣州區域公司供應商管理

廣州區域公司遵循越秀地產各項嚴格的供應商管理制度，通過ERP供應商管理系統對供應商進行註冊。

符合入庫要求的供應商為

**1101家**



【案例】

越秀地產還把「可持續採購」作為社會責任管理體系建設的重點工作之一，通過供應商評價、篩選、監控等多個環節，將社會責任指標的考量融入項目業務中。

#### 廣州區域公司建立越秀地產區域公司庫



【實踐】

為進一步優化供應鏈管理，廣州區域公司在越秀地產供應商資源庫的基礎上，建立區域公司庫，部分供應商篩選遵循就近原則以降低能源消耗，並通過增加集中採購數量以達成降本節能的目標。此外，公司將保障勞工條例寫入合同，要求供應商完善雇員的勞務註冊手續，並與雇員訂立勞動合同，明確雙方的權利和義務，並要求供應商設立工資保證金專用帳戶以保障雇員利益。同時，也與供應商進一步簽訂了《廉潔協議》以杜絕賄賂及貪污，並確保嚴格執行。

#### 廣州區域公司要求供應商使用節能、環保的建築材料



【實踐】

廣州區域公司做好新技術、新工藝、新材料、新設備推廣應用和建築節能資料的收集、整理和歸檔；將環保、節能檢測要求作為重要條款寫入合同，明確要求其負責環保、節能的報建、檢測、驗收、出證等工作。將供應商提供的環保、節能相關的新型建材產品發票影印本作為款項支付的附件。





## 精益求精 開拓發展

### 6.2. 質量保證

越秀地產長期嚴格遵守《中華人民共和國建築法》、《中華人民共和國消防法》等法律法規。2017年，越秀地產根據《關於推進住宅產業現代化提高住宅質量若干意見》、以及《住宅設計規範GB 50096》、《住宅建築規範GB 50368》等國家住宅建築相關標準，對7項現有的技術標準制度內容進行更新，並發佈7項質量技術標準，旨在對自身項目的工程驗收、質量監控、精裝修工藝等建造、裝修多個環節進行更有效地管理，讓自身產品質量與安全得到更切實的保證。越秀地產對建築產品質量管理進行全面、嚴格地把控，在每一個環節確保最終交付到使用者手中的建築產品的健康與安全水準，讓所有人都能夠在越秀地產的建築產品內安心地居住、辦公、娛樂。

#### 6.2.1. 質量管理

2017年，為進一步打造「越秀臻品」，越秀地產要求各區域公司嚴格遵守《越秀地產產品保質工程管理指引》，努力搭建行業前端水準的質量、安全管控體系，通過建築質量與安全相關要求的提升以及精準、嚴格的產品質量管理，從材料和工藝控制、施工管理、質量與安全評估、質量驗收、考核問責等方面進行全流程優化。客戶的滿意是越秀地產成長的源泉，越秀地產在每一個環節追求安全水準的完善，確保交付產品的質量，讓越秀地產成為客戶居住、辦公、娛樂的第一選擇。

此外，越秀地產產品中心於2017年新修訂及編制發佈了《概念方案設計質量管理制度》、《初步設計質量管理制度》、《施工圖設計質量管理制度》等7項質量管控制度；並更新修正了7項現有技術標準制度，比如：《統一技術措施》、《施工圖設計標準範圍》、《初步設計交底標準》、《施工圖交底標準》、《設計評審管理細則》。

#### 6.2.2. 質量評估

質量評估機制是企業質量管控的保障，為了確保產品的安全、客戶的滿意、企業的信譽，越秀地產制定《項目質量評估管理細則(修訂)》、《產品質量考核與問責細則(試行)》、《材料設備第三方檢測工作指南》等評估制度，對質量評估過程進行規範化、制度化。

越秀地產產品中心還組織制定了《產品質量考核與問責細則》，該制度除了作為對本集團內部人員的考核問責制度，還明確將項目質量情況納入相關方(包括部門和子公司、設計、監理及施工單位)的年度績效考核，並對出現客戶群訴等質量事件項目的有關供應商實行追責，以更好地追蹤產品生產責任，有助於產品的質量評估。

### 6.3. 研發創新

越秀地產秉持尊重創新、追求卓越的理念，持續深耕綠色健康人居產品並不斷在技術和產品上融合先進理念，探索創新。結合高科技智慧化建築系統，對產品研發與創新提出了更高的要求。我們持續探索，積極研發，進一步拓展装配式建築、精裝主流標等多種創新產品。

越秀地產的研發理念：

- 以智慧綠建科技為手段，系統性提升產品質量，實現產品升級換代。
- 研究戶內裝配化基礎系統，包含隔牆系統、集成天花系統、幹法地坪系統、門窗套系統、夾層管線系統、整體廚衛系統等，達到精裝的質量、成本、效率可控。
- 研究戶型集成優化設計、拓展更多人性化空間。



#### 【案例】

#### 装配式建築研究

杭州江幹牛田項目為越秀地產第一個装配式試點。我們將通過牛田項目實踐装配式建築，逐步搭建越秀地產管控體系全面迎接建築革命的挑戰，匠心打造「越秀綠色臻品」。





## 精益求精 開拓發展

## 越秀地產產品中心的产品標準化研發基地



【案例】

越秀地產產品中心的产品標準化研發基地(產研基地)位於廣州市黃埔區金州北路，占地面積約23000平方米。產研基地作為越秀地產創新產品實驗、改善、優化、提升的試驗田，全方位研究和展示產品標準化成果、持續推進精裝修、部品部件、智慧家居、園林景觀、綠色建築以及新材料、新工藝成果的落地應用，為促進越秀地產走向工業產業化打下堅實基礎。

2017年，產研基地先後進行了關於精裝主流標和華南低於常溫除濕板房等兩項專項試點研究。

## 6.4. 新業務發展

越秀地產積極回應國家政策號召，時刻洞悉市場需求，對既有的產品體系進行開拓。我們認為只有根據市場需求，及時對產品持續優化，才是企業能夠可持續發展的根本。以客戶價值為導向，開發能夠為客戶創造價值的差異化產品和人性化產品。

## 6.4.1. 大力發展養老地產

近年，我國社會人口老齡化現象日趨嚴重，保障老年人晚年生活成為一個重要的社會難題。2017年，廣州越秀養老產業投資控股有限公司正式成立，並成功收購深圳市銀杏現代養老服務有限公司51%股權。

為更好地瞭解和發展養老產業，2017年，越秀地產進行了《在家養老的三層級養老網絡體系》、《關於越秀地產發展老齡地產業務的專題報告》的課題研究，深入剖析養老地產的機會點和發展點，從而更好地貼合越秀地產養老服務的全人照護理念。

## 成功收購深圳市銀杏現代養老服務有限公司51%股權

深圳市銀杏現代養老服務有限公司是一家成立於2015年11月的專業養老品牌連鎖運營機構，目前已開展的主要服務包括銀幸學院、銀幸醫護、銀幸生活、銀幸機構、銀幸頤園等。其中，位於廣州市海珠區曉港的銀幸頤園養護院於2017年6月開始營業，一期運營床位257個，是深圳銀幸推出的首個中高端醫養融合養老服務機構。



【案例】







## 精益臻品 開拓發展

### 6.4.2. 積極參與城市更新

作為國家重要中心城市的排頭兵，廣州近年來密集出臺城市更新政策，全面推動提高城市更新建設水準。按照廣州市政府發佈的《廣州市城市更新總體規劃(2015-2020年)》，廣州將於2020年完成城市更新42-50平方公里。越秀地產充分發揮產融結合優勢，扮演城市更新服務商的角色，積極參與組建廣州國資開發聯盟，聚合國企在土地、金融和開發等資源，創新城市更新投融资模式，推動廣州新型城市化建設。

#### 成立廣州國資開發聯盟

2017年7月，由越秀地產、廣州地鐵房地產事業總部及珠江實業聯合發起設立的廣州國資開發聯盟正式成立，越秀地產任理事長單位。開發聯盟將集聚擁有土地、開發、金融資源的國企，打造一個國企在城市更新領域的協同平臺，在國企舊廠改造、城市更新及開發建設環節中爭取政策支持，助力廣州提升城市形象，實現產業升級。



廣州國資開發聯盟正式成立

#### 城市更新代表作一：天河體育中心商務圈

越秀地產先後開發了市長大廈、大都會廣場、城建大廈、財富廣場、維多利廣場等高端商用物業，把一座5.2平方公里的天河廢棄舊機場建設成為廣州知名商務區，直接推動區域跨越式發展，實現城市中心東移。



【歷史回顧】



舊貌



新容





## 精益求精 開拓發展

### 城市更新代表作二：江南新村

越秀地產首創住宅社區開發模式，建設中國第一代商品房，締造了廣州江南西商圈的繁華，提升了海珠區區位價值，改變了廣州城市區域格局。



【歷史回顧】



舊貌



新容

### 城市更新代表作三：二沙島

越秀地產率先引入國際開發理念，建設新世界花園、金亞花園等風格獨特的高級別墅區，昔日破舊小漁村變為珠江上的明珠，成為全國高端國際性社區的典範。



【歷史回顧】



舊貌



新容





## 精益臻品 開拓發展

### 6.4.3. 拓展長租業務

2016年以來，中央、廣東省、廣州市陸續出臺有關政策，大力培育和發展住房租賃市場。在十九大報告中，又特別重申了「房子是用來住的，不是用來炒的」的定位，並強調加快建立多主體供給、多渠道保障、租購並舉的住房制度，讓百姓住有所居。廣州作為全國首批開展住房租賃試點的12個城市之一，於2017年7月正式發佈《廣州市加快發展住房租賃市場工作方案》，彰顯廣州響應踐行中央號召的決心和力度。

越秀地產積極回應和落實中央和廣州市大力培育和發展住房租賃市場的政策號召。越秀地產將依託強大的資源整合能力、不斷成熟的商業運營能力以及一貫以來的金融化優勢，加大機制創新和資源整合，大力拓展住房租賃市場，積極擔當好開拓者的角色，實現政府、企業和客戶的三方共贏。





# 07

## 構築共融 綠色發展

越秀地產致力於為當地社區提供健康舒適的居住、工作、生活空間，並高效利用資源，與自然和諧相處。因此，越秀地產在研發、設計、管理運營過程中，充分融入了可持續、低碳的發展理念。越秀地產相信，踐行綠色發展之路能重建人與自然有機和諧的統一體，實現社會經濟與自然生態高水準的協調發展，建立人與自然共生共息、生態與經濟共繁榮的持續發展的文明關係。









## 構築共融 綠色發展

### 7.1. 綠色策略

越秀地產遵循經濟、社會、生態三大系統協調互動規律，2017年越秀地產加強了對環境風險的識別和管理，根據《中華人民共和國環境保護法》和《國家危險廢物名錄》的相關要求，制定了《環境因素識別與評價管理程序》以及《廢棄物及化學品管理程序》，要求各部門積極配合，及時識別廢氣、廢水、廢物、噪音等污染物對環境造成的影響。同時，越秀地產注重對綠色建築專才的培養，截至2017年末越秀地產共擁有15名廣東省綠色建築標識評價專家。

### 7.2. 綠色建築

根據本集團可持續發展戰略，越秀地產參考《國家綠色建築設計一、二星級設計指引》《一二星級綠色建築評價標識管理辦法（試行）》、《綠色建築評價標識實施細則（試行修訂）》的指引對自身項目進行設計和建造，按照《綠色建築項目管理細則》對綠色建築項目採取從立項階段至運營後評估階段的全方位、全流程的項目管控。

在綠色建築性能化設計、管理等手段的推廣及應用上，越秀地產使用智慧化設計手段如CFD、Ecotect等設計輔助分析軟件常態化地融入規劃方案設計過程中，並作為項目設計的規定步驟列入公司標準，提早介入項目策劃設計，以最大程度降低資源消耗量。

越秀地產在2017年完成了4個綠色建築認證，共完成綠色建築認證面積約274,613平方米。

2017年越秀地產獲得綠色建築認證的重點項目

項目類型	項目名稱	認證等級	認證面積(平方米)
住宅地產	廣州星匯海珠灣項目 A1-A4 棟	國家綠建一星	127,920
商業地產	廣州星匯海珠灣項目 A5 棟	國家綠建一星	32,082
住宅地產	廣州星匯海珠灣項目 B1-B3 棟	國家綠建一星	91,878
商業地產	廣州星匯海珠灣項目 B4 棟	國家綠建一星	22,733





## 構築共融 綠色發展

### 綠色建築實踐

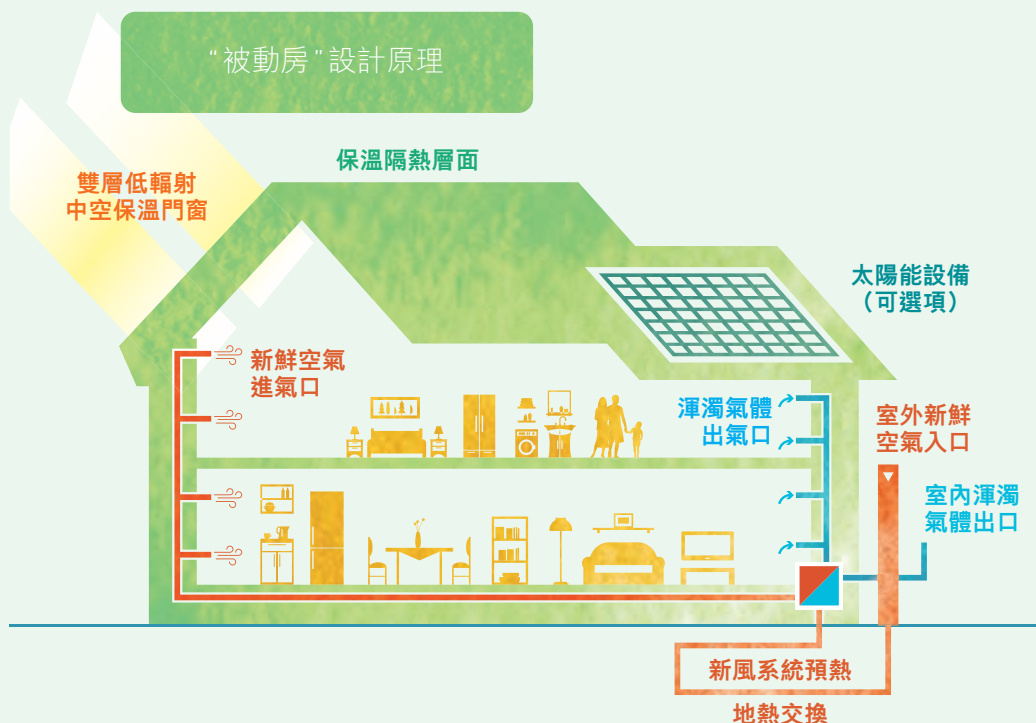
「被動房」，又被稱為「被動式超低能耗綠色房屋」，是一種起源於上世紀80年代德國的全新節能建築概念。「被動房」主要通過地面、牆體、門窗的保溫隔熱、新風系統以及太陽能、地熱能等可再生能源實現室內四季的恒溫、恒濕和恒氧，是一種高度節能和舒適的建築。

早在五年前，越秀地產就已經在用實際行動踐行綠色建築的理念，在廣州星匯禦府、江門星匯名庭、杭州星匯城等項目中使用大量節能環保材料，從外牆隔熱、屋頂隔熱、門窗隔熱三方面，全方位幫助房屋實現冬暖夏涼的效果：

- **外牆隔熱**：越秀地產對廣州星匯禦府項目的外牆主體採用了加氣混凝土砌塊牆體以實現隔熱；在杭州星匯城項目中，我們對牆體保溫隔熱材料進行升級，採用燒結葉岩空心砌塊及膨脹玻化微珠保溫砂漿，在炎熱的夏日，能使室內溫度維持在 $24^{\circ}\text{C}$  - $28^{\circ}\text{C}$ ，僅依靠電扇也能讓業主倍感舒適。
- **屋頂隔熱**：廣州星匯禦府等項目的屋頂採用了一種新型的擠塑聚苯板作為隔熱材料，同時屋頂飄板塗以高反射塗料，有效降低屋頂的熱島效應。
- **門窗隔熱**：在門窗的隔熱設計上，越秀地產旗下項目廣泛採用Low-E中空玻璃。這種玻璃能有效隔熱、隔音與防輻射。通過阻隔和反射大量太陽熱能，從而在夏季減少空調製冷負荷，也能在冬季降低室內熱能損耗，提升冬季窗戶的保溫性能。
- **新風系統**：這套系統不單只是將室外的新鮮空氣經過濾後引入室內，並將經過能量交換的室內渾濁空氣排出室外，從而減少能量損失。在保證新鮮空氣的同時，還為業主節約電費。



【案例】







## 構築共融 綠色發展

## 廣州星匯海珠灣項目已取得綠色建築一星設計標識

項目設計亮點：以被動式技術優先，綜合採用了適用於住宅的綠色生態和建築節能技術，從節地、節能、節水、節材、室內環境質量、運營管理六方面達到《綠色建築評價標準》中一星綠色建築設計標識的指標要求。

- 採用喬、灌、草結合的複層綠化，植物配置合理，選用適應當地氣候和土壤條件的植物，綠地配置喬木達到每一百平方米3株。
- 公共部位使用高效光源、高效燈具及節能控制措施，樓梯燈、走廊均採用節能開關，節約照明能耗。
- 節水器具的用水效率均為三級，有效節約水資源。
- 合理選用外牆、外窗及樓板構造及材料，圍護結構空氣隔聲量滿足要求，降低室內背景雜訊水準。
- 設置分戶水錶，電錶，實行分戶計量與收費，有利於節水、節電的有效措施。



## 【案例】



## 7.3. 綠色施工

越秀地產嚴格遵守《越秀地產安全文明施工標準化圖冊》，在現場施工方面，對施工過程的廢水排放、建築垃圾處理、環境衛生等方面作出具體的要求，並通過合同約束供應商(施工單位)按要求落實。越秀地產致力將項目施工過程對環境的影響降至最低。

越秀地產堅持對於旗下新建項目全面進行環境影響評估，在2017年，越秀地產旗下建築施工項目未發生對於環境及天然資源造成重大負面影響的事件。





## 構築共融 綠色發展

### 各區域公司深刻踐行綠色施工

#### 瀋陽公司

- 在施工現場合理規劃施工場地，將精裝修材料堆放場地由室外轉移到室內地下車庫，有效避免了揚塵和土地污染等，另外，在施工過程中，能做到垃圾的分類存放，集中清運等。
- 為優化設計資源，瀋陽公司將部分裝修用石材改成瓷磚，室內裝修均採用節能環保的裝修材料，將室內空氣質量控制在一級標準，並在精裝修施工過程中做好成品保護工作，最大程度節約材料。



#### 【措施】

#### 廣州公司

- 推廣使用新型建設工程材料，廣泛應用加氣混凝土砌塊等非粘土類新型牆體材料，保護和節約不可再生的土地資源。
- 採用鋼筋直螺紋連接、電渣壓力焊技術等節材效果明顯的新技術，減少施工現場鋼筋尾料的浪費。
- 重複使用臨時設施材料和圍檔材料

### 瀋陽越秀星匯隧道

為改善業主居住體驗，有效解決噪音問題，越秀地產為瀋陽越秀星匯雲錦項目建設了東北首條降噪「路罩」—越秀星匯隧道。整個隔音罩的長度約900米，隧道覆蓋越秀星匯雲錦項目南側邊界。

隧道採用鋼結構框架，配以金屬複合吸音板、採光隔音板及通風金屬格柵板，可有效阻隔交通雜訊25-30分貝，符合國際優越生活環境的要求。此外，該隧道具備防火、通風、防風、雪荷載等功能，內部設有照明措施與綠化帶，並附有頂面清洗、結構維護等功能。

越秀星匯隧道的建立旨在提高項目業主的生活質量，為廣大周邊居民謀福祉。



#### 【案例】





## 構築共融 綠色發展

## 7.4. 綠色物業

為減少碳排放，提高用電效率及節水強度，越秀地產旗下物業公司逐步推進及優化各種措施，並訂立相關的管理規定。例如，我們在照明燈具選型時大量選用節能LED燈、高效的變頻節能生活供水水泵組、節能型的變頻控制VRV空調機組，以及為衛生間排氣和室內換氣風機設備加裝計時器控制；潔具則全部選用節水型潔具。

## 物業公司旗下廣州公司積極推進照明系統改造項目



## 【案例】

2017年，物業公司廣州公司在轄下15個服務中心、車場啟動了照明系統節能改進項目。採用合同能源的方式，將原來的日光燈照明系統改造成LED照明系統，將手動開關改造為聲控開關。15個服務中心、車場節約照明燈具、節能燈等投入金額為2.92萬元，全年共節約用電380,000千瓦時。

## 老舊物業改造——中港皮具城



## 【案例】

位於廣州的越秀中港皮具城(祥康商貿大廈)溫室氣體排放主要源於日常運營中的能源消耗，主要以空調能耗及商鋪照明為主，在空調能耗控制方面近年主要通過改造更換部分能耗高的設備及老化的空調保溫層方式減少能耗；在日常管理方面通過加強對樓層的巡檢、密切關注室內外溫度情況，適時調整主機的啟停時間，減少能源浪費；照明方面通過改造將樓層耗能高的筒燈、光管更換為低能耗的LED燈具以減少能源消耗。

於2017年度，通過改造將樓層耗能高的筒燈、光管更換為低能耗的LED燈具節能及更換損壞的空調冷凍水管保溫層，達致較去年同期節電、節水各5%的目標。



越秀中港皮具城





## 構築共融 綠色發展

### 越秀金融大廈榮獲天河 CBD 樓宇可持續發展指數評定

#### 綠色建築雙認證

越秀金融大廈是廣州市綠色建築的示範項目，在前期策劃階段就已經引入了綠色建築設計概念，採用了高效的冷熱源設備、全熱回收新風系統、太陽能光熱技術、可調節外遮陽、雨水回收利用和光導管照明技術等，從設計源頭到工程實施都很好地貫徹了綠色理念。

目前，越秀金融大廈已經獲得 LEED-CS 預認證金級、國家綠色建築三星設計標識，並被授予國家科技支撐計畫課題「夏熱冬暖地區節能關鍵技術研究與示範項目」、「廣州市綠色建築示範工程」稱號。

#### 榮獲天河 CBD 樓宇可持續發展指數評定

2017 年，越秀金融大廈通過了由廣州市天河 CBD 管理委員會和香港品質保證局 (HKQAA) 組織評定的天河 CBD 樓宇可持續發展指數。作為廣東首家物管公司獲得四標一體化 (ISO9001、ISO14001、ISO50001、OHSAS18001) 的寫字樓，越秀金融大廈每層空調櫃安裝光催化過濾設置和雙層空氣過濾裝置，使 PM2.5 的阻截率達到 99% 且甲醛和苯去除率達到 90%，保證大廈空氣清新，並且每季聘請第三方進行一次空氣質量檢測。



【案例】



越秀金融大廈



## 構築共融 綠色發展

## 越秀金融大廈榮獲天河 CBD 樓宇可持續發展指數評定(續)

## 節能改造

2017年越秀金融大廈透過持續推行節能措施，實現全年節能1%的目標。大廈最大的碳排放來自用電，大廈碳強度為1.93千克二氧化碳當量/年/1000平方米，較2016年的2.15千克二氧化碳當量/年/1000平方米減少約10%。越秀金融大廈所採取的節能措施包括：

- 通過智慧照明控制系統，定時開啟或關閉公共區域的照明
- 地下車庫安裝雷達感應及更換LED燈具
- 空調系統通過冷源群控進行加機或減機調節空調溫度
- 60層以上洗手間的熱水採用太陽能熱能供水

綜合以上節能措施後，電能從2016年公共區域用電強度的7.9瓦/平方米，下降至2017年公共區域用電強度的7.1瓦/平方米，同比下降了10%。

## 節水改造

越秀金融大廈所採取的節水措施包括：

- 對空調系統冷凝水收集重複利用
- 對雨水收集重複利用

2016年公共區域用水量為91,957立方米，人均使用量0.7噸/平方米；2017年公共區域用水量為106,641平方米，人均年使用量為0.693噸/平方米，2017年人均用水量同比2016年下降1%。



## 【案例】



大堂實景



「智慧派梯系統」減少使用者等電梯的時間





## 構築共融 綠色發展

### 7.5. 綠色辦公

除了自身的產品外，越秀地產也十分重視自身在辦公過程中的能源消耗、資源使用等方面的環境影響，積極踐行「綠色辦公」理念，並為此制定《越秀地產辦公區域管理規範》，用以管理辦公場所的能耗使用，締造綠色的工作氛圍。

#### 7.5.1. 降低辦公能耗

《越秀地產辦公區域管理規範》中的下述條例對辦公區域的節能措施做出了強制規定，要求各部門指定人員負責部門內辦公區域的用電管理，確保人離去後燈光及相關設施設備如電腦、影印機等及時關閉。最後一位下班同事負責查詢辦公區域是否有用水用電等的不安全因素存在，並隨手關閉。

#### 越秀地產辦公場所節電措施



##### 【措施】

- 節約照明用電。辦公區內外使用節能燈，自然採光條件較好的辦公區域，白天充分利用自然光；夜間公共區域儘量減少照明燈數量。辦公區道路用電每晚定時開關，人走燈滅，杜絕白晝燈、長明燈。
- 節約辦公設備用電。辦公設備不使用時要設置好節電模式，長時間不使用的要及時關閉，減少待機能耗。
- 電腦顯示器調整至合適亮度。
- 充電器不使用時要拔出，避免長期耗電。
- 嚴禁私自接線裝燈、安插座，如需使用，需得到公司綜管部批准。

#### 2017年越秀地產能源消耗量



##### 【數據】

	2017年總量	2017年密度 (每百萬元收入)	2017年密度 (每人)
汽油(公升)	195,158.90	8.20	26.81
柴油(公升)	63,919.60	2.69	8.78
天然氣(立方米)	1,545,252.00	64.95	212.26
管道煤氣(立方米)	54,779.80	2.30	7.52
罐裝液化石油氣(千克)	8,598.00	0.36	1.18
電力使用(千瓦時)	55,241,556.91	2,322.05	7,588.13
總能耗量(千瓦時)	74,913,159.00	3,148.94	10,290.27

註：2017年度全年環境資料涵蓋越秀地產的辦公區域(包括公司總部、各分公司及各區域公司共15個辦公範圍)、由本集團進行物業管理的住宅物業和商業物業(包括物業管理處及非公攤部分的廢棄物、能源能耗、水消耗及碳排放量)。能源消耗、水資源消耗、溫室氣體排放的資料只統計連續運營12個月以上的項目。



## 構築共融 綠色發展

## 7.5.2. 節約辦公用水

越秀地產注重節水降耗，從生活點滴做起，通過行政、技術、經濟等管理手段加強用水管理、調整用水結構、改進用水方式，科學合理用水，避免了水資源的浪費，也提高了員工的節水意識。



## 【措施】

## 越秀地產辦公場所節水措施

- 採用感應自動水龍頭，節能沖水馬桶、設置茶水回收桶用於綠化淋水。
- 及時維修滴漏的水龍頭，嚴防泡、冒、滴、漏的現象發生，杜絕「長流水」。
- 實施水資源迴圈利用，設置廢水回收池，沉澱後進行重複利用於現場保潔等非生產功能，減少自來水用量，綠地用水儘量使用再生水。



## 【數據】

## 2017年越秀地產水資源使用量

	2017年總量	2017年耗水強度 (每百萬元收入)	2017年密度 (每人)
總用水量 (立方米)	2,805,950.55	117.95	385.43



## 【案例】

## 海南公司——項目建設階段的節水措施

海南公司在項目建造階段採取了多項節水措施，如全部選用了節水型潔具並配置自動沖水電動識別器、節水型淋浴花灑等。在日常物業管理過程中，我們同樣制定了詳細的用水管理制度，定期監察每月用水量，日常用水量也因此得到了進一步的控制。







## 構築共融 綠色發展

### 7.5.3. 資源物盡其用

根據越秀地產的業務性質和實際運營情況，主要廢棄物類型是廢紙及紙皮、建築廢物等一般廢棄物，及少量廢舊燈管等對環境影響較大的廢棄物。廢棄物主要來源於辦公區域、施工現場和物業管理公共區域。越秀地產嚴格執行處理後排放、單獨存儲、固廢回收、汙土處理等固廢處理方式，實現減量化、無害化、資源化，改善環境效益。

廢棄物處理及回收利用		
ESG 指標	單位	數量
<b>廢棄物</b>		
廢日光燈管	根	19,408
打印機硒鼓	個	839
園藝廢物	噸	813.70
<b>廢棄物回收量</b>		
廢紙 / 廢包裝紙皮回收	噸	214.89

(注：根據越秀地產的業務性質和實際運營情況，廢棄物主要為生活和辦公源產生，沒有產生《中華人民共和國危險廢棄物名錄》裡的廢棄物)

### 海南公司——減低排放量



#### 【案例】

海南公司嚴格執行國家、地方環保排放標準來實行降低排放量、節約能耗的措施：其中，發電機產生的煙氣排放將經過二次迴圈水噴淋的同步處理再進行排放；廚房油煙的處理分別經過過濾、靜電等不同功能段的處理後再進行排放；此外，海南公司對室外空調機組加裝了噴淋水降溫措施，空調蒸發器所產生的熱風將通過噴淋水進行同步降溫處理。在我們對節能減排的高度重視和嚴格執行下，環保部門數次檢查的結果均符合要求。

### 廣州公司——項目現場固廢處理措施



#### 【案例】

- 項目現場單獨設置有害有毒物料倉庫。
- 到場材料應合理使用包裝材料，儘量減少廢料、廢棄物和危險廢物的產生，並做出有效分揀，做好廢物回收工作。
- 設置廢舊電池專用回收點，由具備專業資質的回收商進行回收處理。
- 採取置換、防護、治理等措施實施有害土壤治理。







# 08

## 從心出發 竭誠服務

越秀地產以客為本，將客戶的期待與訴求融入到服務產品線，在客戶信息安全、客戶溝通、客戶關愛、打造和諧社區等多方面努力，不斷提升客戶服務體驗。





## 從心出發 竭誠服務

### 8.1. 客戶信息安全及負責任營銷

越秀地產嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》的規定，並嚴格實行《移動案場管理規範(暫行)》等內部相關制度，明確各崗位工作人員對客戶信息的使用權限和有關程序，明確客戶信息的管理職責，防止消費者個人信息的洩漏和丟失，全面保護客戶信息安全。此外，根據本集團《售後服務階段客戶觸點管理工作指引》政策，加強全集團客戶信息安全，規範客戶信息訪問的流程和使用者存取權限以及規範承載客戶信息的環境，降低客戶信息被違法使用和傳播的風險，為訂購至交付前階段客戶提供安全、誠信的客戶服務，防控合同履約風險，提升服務質量，優化客戶體驗。

越秀地產在產品營銷和推廣過程中，嚴格遵守《商品房銷售管理辦法》，確保銷售環節傳達的信息真實、合法、科學、準確，並且提供相關文檔給客戶參考，使營銷手段符合社會責任要求，從而營造透明的銷售與推廣環境。

### 8.2. 客戶投訴與溝通

為規範處理客戶投訴，促進服務質量提高，確保向客戶提供優質服務，越秀地產依據《投訴處理程序》，設立服務中心客戶關係維護崗，專門處理客戶投訴。服務中心對客戶投訴採取迅速快捷、積極溝通的處理方式。更重要的是，服務中心注重經驗總結，定期整理客戶投訴檔案，總結常見投訴問題，採取實在的措施，防止此類投訴問題再次出現。

### 越秀物業廣州公司開展「業主招待日」活動

為配合服務質量提升工作開展，增進與住戶溝通，建立瞭解住戶需求與建議的渠道，建立客戶訪談長效機制，越秀物業廣州公司開展「業主招待日」活動。2017年11月26日上午「業主招待日」活動在廣州星匯園拉開序幕，活動由公司領導親自帶隊走向一線，近距離接觸客戶，傾聽業主心聲，接受最真實的意見和回饋；2017年12月3日上午，以「微笑點亮生活、服務傳遞愛心」為主題的「業主招待日」活動在翠城花園開展。活動現場設置了專職接待區，接待來訪業主、處理業主訴求；布展開放宣傳區，倡議規範社區文明行為、宣傳居家安全；協同設立便民區，開展放心家政、家電維修系列便民服務；以及溫馨許願牆，留下業主們的美好祝願與憧憬。

這系列活動迎來了眾多業主的熱情參與，深受廣大業主的歡迎與好評。活動現場工作人員與各前來參與的業主進行了深切的溝通與交流，並詳細登記了業主們的需求和建議，隨後安排處理和回訪，切切實實地落實此次活動的後續回饋，達到活動的初衷。業主招待日活動將成為越秀物業廣州公司與客戶之間的重要溝通橋樑。



#### 【案例】



越秀地產「業主招待日」活動現場





# 從心出發 竭誠服務

## 越秀物業瀋陽星匯藍海客戶管家為業主排憂解難獲得表揚



【案例】

2017年12月20日，越秀物業瀋陽星匯藍海客戶管家高愛接到業主葉女士投訴其廚房水龍頭經常性水流小，導致影響日常用水後，立即聯繫工程維修班組派出水暖經驗豐富的工程人員到業主家查看。工程師對供水管線進行了細緻的檢查，發現是廚房安裝廚寶，廚寶內有水垢導致水龍頭堵塞的原因。工程師發現問題後，幫忙把水龍頭內的水垢清洗乾淨，又多次放水試驗，確保業主正常用水。管家也詳細跟業主家老人解釋了水流小的原因及目前的處理情況。12月29日，瀋陽星匯藍海服務中心收到該戶業主送來的一封表揚信。表揚信中對管家高愛熱情的服務和盡心盡力滿足客戶各種需求的行為表示讚揚和感謝。



瀋陽星匯藍海物業收到來自業主的表揚信

為保證及時瞭解自身服務、管理上的問題，進行糾正和督導，越秀物業公司質量管理部客戶關係崗製作了《年度住戶滿意率調查方案》，規定由物業公司服務中心負責問卷的設計、發放和統計分析，服務中心在社區公告欄、網絡平臺發佈滿意度調查的通知並跟進問卷的回收與整理。此外，為了讓住戶切身體會問卷的回饋質量和物業的用心改進，服務中心還會根據整改情況編制《服務中心住戶滿意率調查報告》，在社區進行公示，以起到正面回饋作用。





## 從心出發 竭誠服務

### 廣州越秀星匯園，業主滿意度高達95%以上

廣州越秀星匯園是廣州珠江新城最早的一批住宅社區，建成於2001年底。近年來，在第三方公司的調查中，業主滿意率都在95%以上，2015年甚至高達100%。業主的超高滿意度正是源於越秀物業對每一位業主的孜孜關懷：

- **安全有序**：星匯園是越秀物業公司中第一批開通共享停車業務的社區，每天完成200單左右的共享停車業務。社區的停車、車輛出入秩序在越秀物業公司人員專業高效的指揮下，井然有序地進行。
- **環境衛生**：星匯園對社區內整體環境衛生尤為注重。社區舉辦了「環境提升」活動，對綠化、衛生都進行了整體的整治提升。除了日常的維護，越秀地產物業經理每個月都帶領社區物業所有辦公行政人員參與大掃除活動，專門清理平時容易被忽略的衛生死角。在綠化維護方面，除日常養護外，社區物業還在社區花園一角自建小型苗圃基地。
- **服務溝通**：為了增加與業主直接溝通交流的機會，越秀物業經理、客服主任等管理人員，每天都會在社區門口開展朝送晚迎活動，這不僅使物業管理人員更快熟悉業主，也是業主與物業進行直接回饋的機會。在維修服務方面，星匯園實行設備管理員聯動，導入競爭機制，與周邊社區聯合移動派單，以避免出現任何的服務懈怠。
- **社區共建**：為了給業主們提供更多相互交流溝通的機會，每個月都會有社區共建活動，涵蓋健身娛樂、社區書屋等多種形式。搞好社區共建，對業主來說則是鄰里關係和居住氛圍實實在在的改變。



【案例】



共享停車服務



環境清掃日大掃除活動



社區共建活動剪影



星匯園物業中心獲得榮譽





## 從心出發 竭誠服務

### 與業主的多元化溝通方式



#### 【案例】

越秀物業各地公司均開設了微信公眾號，如越秀物業廣州公司(公眾號：越秀物業廣州)、南沙公司(公眾號：越秀物業南沙公司)、珠三角公司(公眾號：珠三角越秀物業)等，推送物業公司的服務舉措、社區活動和最新動態，加強與業主的溝通聯繫。而在服務業主的過程中，管家微信使用得更為頻繁，業主通過添加樓棟管家微信，可以向管家提出服務需求，便於業主線上互動交流；而服務中心的各項服務、溫馨提示和通知也通過管家微信實現點對點發送，更為便捷；管家還在微信中以日記或圖文的形式記錄物業人員每天的工作情況，讓業主更加清晰瞭解物業日常工作。

### 8.3. 構建和諧社區

#### 8.3.1. 關愛客戶

越秀地產始終把客戶需求放在第一位，因此，2017年，越秀物業從客戶最關心的健康、老年人關愛等角度出發，打造了一系列人性化，品牌化的客戶關懷活動，在「服務客戶、關懷客戶」的理念中不斷前行。

### 免費體檢進社區



#### 【案例】

越秀物業杭州公司舉辦的免費體檢入社區活動受到了廣大業主的熱烈歡迎，2017年，越秀物業將免費健康體檢和健康講座帶進杭州星匯城、星匯悅城和星匯尚城。此次健康檢查活動，吸引了各個年齡段的業主前來檢查身體。活動中，還向業主普及許多日常保健知識，受到業主的一致支持。作為悅秀會的一項傳統的客戶關懷活動，健康體檢活動旨在讓業主在快節奏的都市生活、工作中，不忘關愛自己和家人的健康。



為業主提供免費健康體檢



## 從心出發 竭誠服務

### 關愛老年業主



#### 【案例】

家住瀋陽星匯藍海的業主張阿姨是一位超過7旬的老人，老伴又患有糖尿病長期臥床，兩個女兒也因為工作繁忙無法在家中照料，越秀物業瀋陽公司的客服管家董雪在瞭解情況後，主動擔當起他們的「管家女兒」，定期關愛問候老人的生活成為了董雪工作中必不可少的一部分，陪老人輸液換針，無論大事小情，她都盡心盡力，時間久了，董雪用她如同家人般的陪伴讓老人和物業的工作人員逐漸產生深厚的感情。

### 心系業主，傾心關懷



#### 【案例】



來自青島星匯藍灣業主的致謝錦旗

2017年大年初六，位於江門星匯名庭的楊先生母親走失，物業保安隊立即展開搜尋和排查工作，通過監控重播和隊員逐層排查，最終幫助楊先生尋回母親。楊先生特為越秀物業送上感謝信，讚揚越秀物業以人為本、高度負責、熱情服務的精神，對越秀物業致以最真摯的感謝。

此外，位於青島星匯藍灣的業主也在春節期間為越秀物業送上錦旗，感恩一年來越秀物業對患有關節炎和糖尿病的老人持續關注。







## 從心出發 竭誠服務

### 8.3.2. 社區共融

社區共融是社區和諧發展的基礎。越秀地產整合社區需求，通過舉辦一系列節日活動，促進旗下社區活動多元化、居民參與化、情感共融，力求營造有溫度、有熱度的新時代城市社區。

2017年，越秀物業舉辦了多元化的社區共融活動，包括：

- 2017年1月，越秀物業廣州公司「迎新春，送揮春」義務活動
- 越秀物業廣州嶺南山畔「端午傳心意，粽粽顯心思」包粽子社區文化活動
- 2017年3月8日，越秀物業廣州公司精心為女業主住戶們準備了各種窩心的小活動

#### 社區共融活動：開年送福，喜鬧元宵

2017年春節前夕，越秀物業懷揣著來自越秀地產的真切祝福將福字帖、利是封和賀卡送到了越秀業主的手上，與業主共同見證幸福的開年。元宵節之際，全國各大社區的越秀物業人人堅守著崗位，為廣大業主舉辦了豐富多彩、熱鬧非凡的鬧元宵活動：身處二沙島的廣州金亞花園，將鬧元宵活動變成了一場中西文化的大聯歡；武漢各項目開展了派元宵、猜燈謎、做花燈等各式社區活動，熱鬧非凡；瀋陽朔湖郡項目在會所組織的業主元宵聯誼會，一碗暖融融的元宵令人在寒冬中倍感溫暖。



【案例】



越秀物業舉辦一系列春節聯歡活動

#### 鄰里家宴 美食共用

越秀物業南沙公司開展百家宴活動。2017年的百家宴在濱海花園共設宴18桌，參與人數達180人；社區現場設計舞臺、抽獎活動，讓業主朋友們在現場吃吃美食聊聊家常，促進鄰里之間的感情。活動的開展得到業主很高的評價：左鄰右舍同盡歡，遠親不如近鄰好！



【案例】





# 09

## 以人為本 愉悅氛圍

越秀地產以優秀人才為發展根基，致力於以豐富優質的人力資源打造核心競爭力，促進企業可持續發展。因此，越秀地產致力於打造開放、高效、和諧的團隊，使充滿激情和活力的員工成為本集團可持續發展的重要保障。









# 以人為本 愉悅氛圍

## 9.1. 人力資源概況

越秀地產以國家頒佈的《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律為依據，體系化地制定了正規和人性化管理的人力資源管理制度：包括員工薪酬福利管理辦法、員工考勤管理制度、員工績效管理制度、後備梯隊人才培養管理辦法、導師制管理辦法、內訓師隊伍建設及內訓課程管理辦法等。政策涵蓋了薪酬福利、職業培訓、行為準則、工作時間、績效考核、福利待遇、健康與安全、多元化與反歧視、童工和強迫勞工等多個方面，以防範多重道德風險。同時，越秀地產致力於在公司內部打造一個公平、公開、公正的職業發展通道，建立「管理+專業技術+營銷」三通道發展路徑，為廣大員工的職業發展提供良好的條件、清晰的路徑和廣闊的平臺。企業文化陽光激情，簡單包容，提倡互幫互助。

截至2017年末，越秀地產員工總人數為7,280人，其中女性員工比例約為34.6%，29歲及以下員工比例約為29.3%。

類別	2017年雇員總數	比例
員工總人數	7,280	100%
男性員工	4,762	65.4%
女性員工	2,518	34.6%
高級管理層	116	1.6%
中層管理層	491	6.7%
基層員工	6,673	91.7%
29歲及以下	2,132	29.3%
30-49歲	4,541	62.4%
50歲或以上	607	8.3%
中國內地	7,253	99.6%
中國境外	27	0.4%







## 以人為本 愉悅氛圍

### 9.2. 保障員工權益

越秀地產切實維護員工的各項基本權利，根據《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國未成年人保護法》以及《中華人民共和國禁止使用童工規定》等法律法規，編制並發佈了《越秀地產薪酬管理標準》、《越秀地產績效管理標準》、《越秀地產職位管理標準》、《越秀地產獎懲管理標準》、《越秀地產員工入離職管理指引》等人力資源管理制度，制度涵蓋人力資源管理活動中人才的引進、管理、培養與開發、考核與退出等各項核心業務，保障員工在招聘、薪酬、福利、晉升、休假、離職等各方面的合法權益。

越秀地產嚴禁雇用童工(未滿十六周歲的未成年人)及強制勞工。2017年，公司在各用工環節均無歧視、使用童工或強制勞動的情況出現，勞務派遣情況亦符合國家規定。

#### 9.2.1. 薪酬福利制度

越秀地產嚴格執行國家及本集團的薪酬福利政策制度，提供具有市場競爭力的薪酬，在汲取外部優秀人才的同時，重視本集團內部薪酬福利的激勵性和公允性，滿足本集團對優質人才的需求，實現本集團的可持續發展。



#### 【案例】

### 長效激勵機制

2017年，本集團進一步深化長效激勵機制，推進上市公司核心員工的股票激勵計劃。全面推廣項目跟投機制，以共擔風險、共享利潤為目標，有效激勵了項目管理層積極性。





## 以人為本 愉悅氛圍

### 9.3. 人才培訓與發展

越秀地產致力於拓寬員工職業發展通道，在成就公司的同時成就自我。員工培訓是助力員工成長、貫徹人才戰略、實現長遠發展的不二法門。企業持續有效的人才培訓是促使員工長期發展的重要源泉。

為提升管理人員對企業績效的持續貢獻，提高人力資本投入產出比，越秀地產建立了職業經理人制度，助其完成職業規劃，提升能力表現。越秀地產踐行「人才是企業的核心資本」，建立符合員工個體的職業發展規劃。職業規劃覆蓋應屆生、基層員工和中高層各個層級員工。同時，通過內部公開競聘、後備人才培育項目、人才盤點、敬業度調研、星匯人才發展平臺等等，全面構建員工發展保障體系。

#### 9.3.1. 人才培訓體系及成效

為促進員工個人成長及職業發展，越秀地產及旗下各分公司建立了合理、科學的員工發展體系。以人才盤點為基礎，內訓與外訓相結合的方式，為員工制定了針對性的培養策略，並根據人才盤點結果，建立人才檔案，關注員工發展動態；同時，公司建立內部講師制度，提供員工展示自我的平臺，促進員工個人發展。

越秀地產人才培養體系的重要組成部分有：「蜂鳥出擊計畫」、「海燕傲翔計畫」、「鴻鵠凝志計畫」和「鯤鵬展翅計畫」，該培養體系旨在為公司注入一股高水準、高質量、認同越秀文化的新鮮血液，搭建越秀地產的人才階梯。



越秀地產人才培養體系全景圖





## 以人為本 愉悅氛圍

雇員受訓情況計算		培訓總人次	佔比	培訓總時數	佔比	平均每名員工 培訓時數
按性別劃分	總培訓人次及時數	68,291	100%	195,352	100%	26.8
	男性員工	42,122	61.7%	111,353	57.0%	23.4
	女性員工	26,169	38.3%	83,999	43.0%	33.4
按雇員類別 劃分	高級管理層	1,580	2.3%	4,909	2.5%	42.3
	中層管理層	6,977	10.2%	18,392	9.4%	37.5
	基層員工	59,734	87.5%	172,051	88.1%	25.8





# 以人為本 愉悅氛圍

## 「鴻鵠凝志」人才計畫

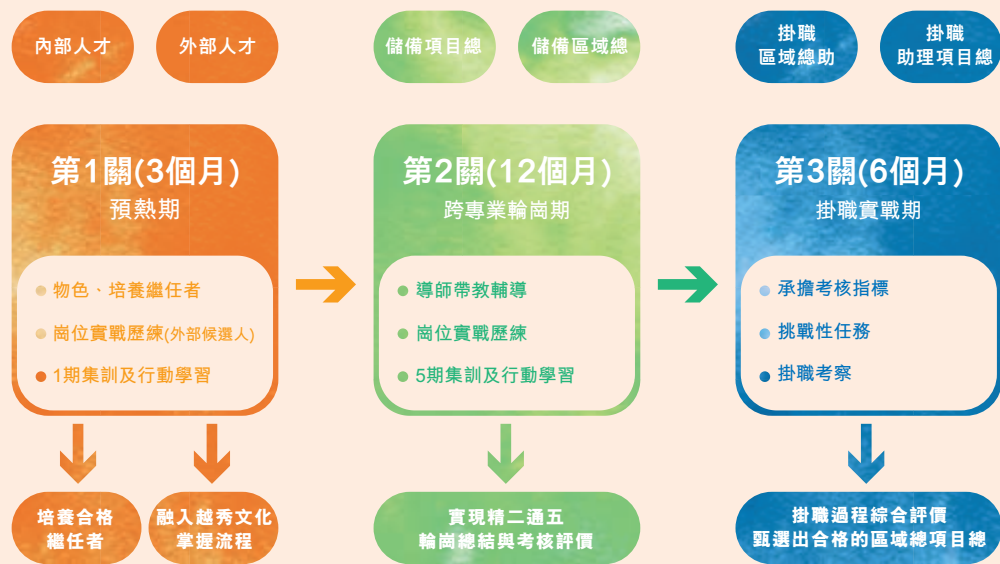
2017年，越秀地產啟動了「鴻鵠凝志計畫」，旨在發掘和培養項目負責人、區域負責人，2017年7月份啟動以來，受到了來自公司及外界的大力關注。來自內外部500餘人報名參與選拔，最終70人脫穎而出，進入第一期培養名單。

按照規劃，「鴻鵠凝志計畫」要在2020年底培養出200名具有經營思維及全產業鏈管理能力的優秀項目負責人、區域負責人，有效支撐公司「十三五」戰略目標的實現。

「鴻鵠凝志計畫」的實施標誌著越秀地產「十三五」規劃人力資源發展戰略全面正式啟動。根據「十三五」戰略規劃，越秀地產不僅要在規模上持續擴張，還要大力發展城市更新、養老產業、住房租賃等戰略性新興產業。這一切，都需要有充足的人才支撐，而「鴻鵠凝志計畫」則是越秀地產「十三五」期間整體人才戰略的關鍵環節。



【案例】



「鴻鵠凝志計畫」的鐵人三項培訓機制

在「鴻鵠凝志計畫」的培養機制中，學員需通過輪崗實戰、導師輔導、經營複盤等多種培養方式，並歷輪考核篩選，最終目標是要成長為具有經營思維及全產業鏈管理能力的優秀區域負責人和項目負責人。





## 以人為本 愉悅氛圍

### 9.4. 保障員工安全與健康

越秀地產秉承「安全第一、預防為主、綜合治理」的管理方針，視公司員工的生命安全為重中之重。我們嚴格依照《中華人民共和國安全生產法》等國家和地方相關法律法規，制定了《安全生產責任制度》、《職業衛生管理制度》、《職業健康管理制度》、《安全生產責任保障金制度》、《安全生產考核及獎懲制度》、《安全生產投入保障制度》等多項管理制度，詳細規範了安全生產管理細則和完善的安全生產管理流程，並根據流程指引，定期組織員工參加安全知識培訓及安全消防類演練。本集團堅持每年簽訂《安全生產責任狀》，保證員工生命安全，以負責任的態度促進員工與本集團的可持續發展。

#### 9.4.1. 職業健康安全

為提高員工的安全意識，越秀地產設立了完善的安全培訓管理制度，要求每一位進入本集團的新員工都需要接受入職安全培訓、消防演習培訓、車輛安全培訓等。對新員工進行安全管理基礎知識培訓後，新員工需要完成《越秀地產總部員工安全生產基本知識測驗卷》，答題及格才能正式上崗工作。

### 越秀廣州南沙喜來登酒店員工安全工作



#### 【案例】

越秀廣州南沙喜來登酒店組建了安全委員會，酒店安保部也會組織每月的安全檢查及危機演練，每年會組織至少兩次酒店全員消防疏散演練；新員工加入酒店時會參加有關消防的各類培訓，實踐與理論並用；酒店建立了晚上的應急預案體系和機制，對所有部門進行了針對性培訓，並將應急預案存放於各部門方便所有員工回顧閱讀，員工手冊也包含到安全方面知識，確保所有員工都有健康安全的意識。



越秀廣州南沙喜來登酒店







# 10

## 大愛情懷 回饋社會

長期以來，越秀地產在確保公司可持續發展的同時，亦不忘回饋社會，貢獻社會。越秀地產積極履行企業社會責任，投身於多元化的公益實踐活動，關愛社會弱勢群體，構建美好社區，創造可持續的社會價值。





## 大愛情懷 回饋社會

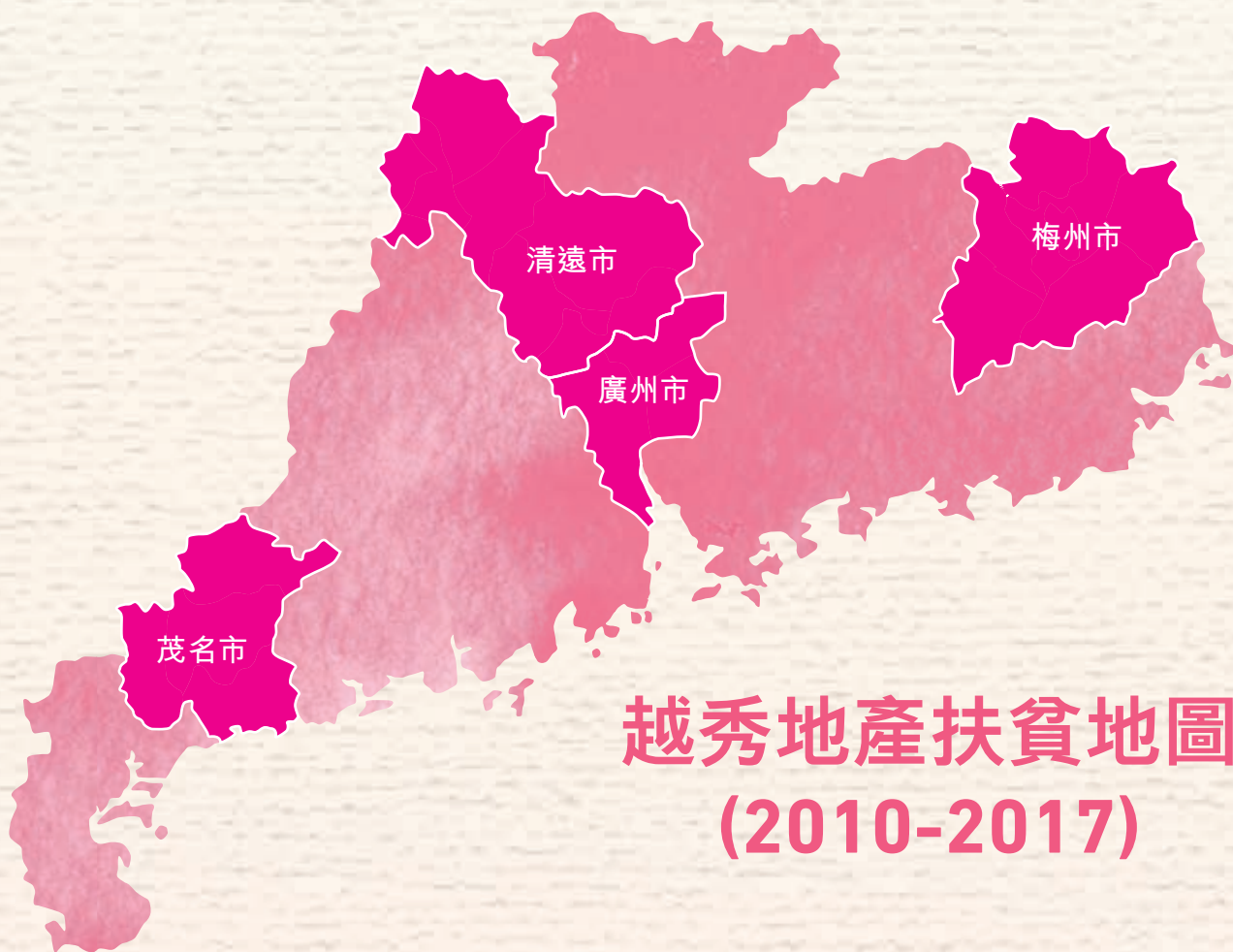
### 10.1 策略

越秀地產以「成就美好生活」為品牌理念，不僅希望居者有所，更希望社會朝著和諧、美好的方向發展。近年來，越秀地產更深刻理解並積極承擔企業公民責任，以更明確的「大企業社會責任觀」作為指導思想，系統地開展企業社會責任工作，取得了更為顯著的成效。

### 10.2 精准扶貧

越秀地產一直注重踐行企業社會責任，秉承「授人以魚，不如授人以漁」的理念，積極開展扶貧開發幫扶活動：

- 從2010年至今，越秀地產先後在廣東省茂名市、廣州市、梅州市、清遠市等地的5個貧困村展開扶貧開發工作。
- 2010年至2012年，在越秀地產的幫扶下，茂名市坡心鎮牛六架村110戶貧困戶全部脫貧，村集體收入從幫扶前的5000元躍升到2012年的16萬元；茂名市羊角鎮坡仔村172戶有勞動能力的貧困戶100%實現脫貧；廣州市從化橫坑村100%脫貧，村集體經濟收入由2萬元增至42萬元。
- 2014年，在越秀地產的幫扶下，梅州市豐順縣八鄉山鎮馬山村貧困家庭全部提前脫貧，每年村集體經濟穩定收入15萬元以上。
- 2016年以來，越秀地產在廣東省清遠市英德西牛鎮赤米村開展精准扶貧工作。







## 大愛情懷 回饋社會

### 對口幫扶廣東省清遠市西牛鎮赤米村

2017年是三年精準扶貧精準脫貧工作的攻堅之年。越秀地產扶貧工作隊始終秉持著「便民修道路，富民輸勞務，發展引項目，落實抓幹部」的工作理念，朝著赤米村2017年貧困戶全部脫貧的目標努力。截至2017年，越秀地產實施幫扶項目24個，投入資金198.67萬元。項目涵蓋產業扶貧、「兩不愁、三保障」項目、黨支部「五有」陣地建設和民生等基礎設施建設。越秀地產精準扶貧工作主要圍繞了以下四點展開：

- 結合「以獎代補」政策，推動貧困人口脫貧
- 推進產業扶貧項目，增加村集體收入
- 推進危房改造，建設美麗鄉村

2018年，越秀地產將繼續堅持精準扶貧方針，加大行業扶貧和社會扶貧力度，做好赤米村扶貧開發各項工作。

赤米村扶貧亮點數據：

- 扶貧工作隊幫扶赤米村修建長達15公里的機耕路，建立3座橋樑，盤活近600畝土地。
- 于赤米村投資35萬元建設的32KW光伏發電項目，至2017年底可發電4.7萬度，所產生的4.5萬元經濟效益將全部分配給赤米村有勞動能力的貧困戶。



【案例】



本集團管理層率團進行扶貧考察工作

## 大愛情懷 回饋社會

## 越秀地產順利完成美麗鄉村建設規劃



## 【案例】

越秀地產在時間緊、任務急的情況下，高效地完成了《英德市西牛鎮大村、梯下、新錢、下洞、大坑圍美麗鄉村建設規劃(2017-2020)》，以送規劃下鄉方式編制了鮮水村大村、梯下、赤米村新錢、下洞、高道村大坑圍的美麗鄉村建設規劃。規劃精準定位，將傳統規劃目標落實成量化指標，建立切實可行的建設考核標準體系；全域覆蓋，實現建設用地與非建設用地一盤棋統籌規劃；交通引導，構建完善的道路交通體系；設施完善，以「保基本、補短板」原則推動基本公共服務設施均等化；項目支撐，制定強化村莊特色的重點建設項目落實規劃目標；制定開發建設配套措施，保障規劃目標的順利實現。

## 廣州公司扶貧助學助困活動



## 【案例】

2017年9月赴英德赤米小學開展扶貧助學活動，為師生捐贈公司和員工愛心捐獻的書籍120餘冊，玩具、文具和文體用品一批，總價值約3,000元。

2017年開展扶貧助困活動，在全公司範圍內募捐，並分兩批前往英德赤米村進行慰問，共捐贈現金及物資共計19,700元。

## 10.3. 熱心公益

在努力創造經濟效益的同時，越秀地產始終不忘「三個回報」的企業使命，每年均積極參與慈善捐贈、志願服務等公益活動，擔當社會責任人，向社會傳遞愛心與正能量。

## 廣州公司開展志願者活動



## 【案例】

廣州公司為越秀區建設街道困難家庭捐贈微心願禮品價值約3,000元。2名志願者參加獵德街道組織的清掃志願服務，13名志願者參加長者探訪活動。

## 慈善捐款



## 【案例】

廣州區域公司星匯海珠灣項目組號召施工單位共同參與海珠區南石頭街道慈善募捐活動，共計捐款40,000元。







## 大愛情懷 回饋社會

### 越秀地產「義務勞動統一行動日」等公益活動

響應廣州市總工會發出的開展「乾淨整潔，平安有序」義務勞動活動的號召，越秀地產展開了「越行動 秀廣州—義務勞動統一行動日」，越秀地產員工通過開展幫助困難家庭、慰問基層一線員工、打掃社區公共區域等各類義務活動，踐行著「奉獻、有愛、互助、進步」的勞動服務精神，用一份微薄的力量，為需要幫助的人送去溫暖。

7月21日，工程管理公司組織的義務勞動小分隊來到天河南社區服務中心清掃街道。隨後，與社區的環衛工人進行了交流，瞭解他們生活與工作的辛勞與不易，並為他們送上了一批清涼飲料，感謝他們為城市社區清潔做出的貢獻。

7月22日，興業公司勞動小分隊赴白雲區鐘落潭鎮茅崗村龜嶺的慧靈農場，幫助慧靈農場的工作人員清洗通道，清除青苔；還和智障學員進行遊戲互動。義務勞動小分隊的到來，給了智障人士溝通的機會，讓他們盡情展現真我，讓他們感受到平等的對待。

7月24日，廣州區域公司員工代表共10人，赴越秀區建設街開展「微心願」系列活動。此次活動與建設街道辦事處溝通，篩選了四戶困難家庭，其中包括殘疾低保戶和因病致困家庭，並根據他們的心願清單，選購了抽濕機、微波爐、紅外線理療燈、營養品、油米等物資，於當天在居委會工作人員的陪同下，逐一上門探訪慰問，並送上慰問品。



【案例】



工程管理公司義務勞動小分隊



興業公司勞動小分隊



廣州區域公司勞動小分隊





#### 10.4. 心系教育

2017年，越秀地產將目光聚焦到兒童教育，彙集愛心支教、文字閱讀、圖書教育等多方面活動，希望通過自己的力量，向社會的下一代傳遞愛心，助力成長。

#### 越秀濱江怡苑社區公益兒童圖書館啟動

10月14日，由越秀物業公司攜手廣州小星辰兒童成長基金會共同打造的濱江怡苑社區公益兒童圖書館正式啟用。濱江怡苑兒童公益圖書館是廣州首家社區公益兒童圖書館，它不僅是一個親子閱讀推廣平臺，更是社區公益文化交流的平臺，平時有專業的幼教老師駐館，開設富有特色的公益閱讀課程。在啟動儀式中，越秀公益基金會向越秀濱江怡苑社區公益兒童圖書館捐贈了596冊兒童閱讀書籍。館內設立二手書籍交流區域，引導社區孩童與其他小夥伴進行圖書分享，為社區居民營造更好的閱讀氛圍。



【案例】







## 大愛情懷 回饋社會

### 廣州星匯雲城項目組開展「書香雲城 全民悅讀」公益活動



【案例】

廣州星匯雲城於2017年5月12日舉行了「書香雲城 全民悅讀」公益活動。本次活動由廣州星匯雲城項目組舉辦，旨在在社區中推廣讀書活動。星匯雲城在售樓部二樓建了一個公益圖書館免費送書給青少年，希望可以加快白雲區公共閱讀設施建設以及推動白雲區文化建設。組委會邀請了專業人士向青少年推薦了適合他們閱讀的好書，並且把青少年讀完書所撰寫的優秀讀後感作品在白雲區的公益廣告圍牆中刊登。在當天的活動中，廣州星匯雲城讓各位師生將讀後感用手中的粉筆描繪出來，各學校師生和星匯雲城業主都一起來挑戰超長粉筆畫「共繪祖國美好未來」。





# 11

## 內容索引及 列表

—







# 內容索引及列表

## 11.1 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

A. 環境			
	披露要求	披露章節	備註
<b>A1</b> 排放物	一般披露 關鍵性績效指標 A1.2, A1.4, A1.5, A1.6	構築共融 綠色發展	1) 氣體排放對本集團的營運而言並非重要範疇，故關鍵績效指標A1.1不適用 2) 根據越秀地產的業務性質和實際運營情況，廢棄物主要為生活和辦公源產生，沒有產生《中華人民共和國危險廢棄物名錄》裡的廢棄物，故關鍵績效指標A1.3不適用
<b>A2</b> 資源使用	一般披露 關鍵性績效指標 A2.1, A2.2, A2.3, A2.4	構築共融 綠色發展	1) 本集團主營業務的產品不需使用包裝材料，故關鍵績效指標A2.5不適用
<b>A3</b> 環境及天然 資源	一般披露 關鍵性績效指標 A3.1	構築共融 綠色發展	
B. 社會			
	披露要求	披露章節	備註
<b>B1</b> 僱傭	一般披露 關鍵性績效指標 B1.1, B1.2	以人為本 愉悅氛圍	
<b>B2</b> 健康與安全	一般披露 關鍵性績效指標 B2.1, B2.2, B2.3	以人為本 愉悅氛圍	
<b>B3</b> 發展與培訓	一般披露 關鍵性績效指標 B3.1, B3.2	以人為本 愉悅氛圍	
<b>B4</b> 勞工準則	一般披露 關鍵性績效指標 B4.1, B4.2	以人為本 愉悅氛圍	
<b>B5</b> 供應鏈管理	一般披露 關鍵性績效指標 B5.1, B5.2	精益求精 精益臻品 開拓發展	
<b>B6</b> 產品責任	一般披露 關鍵性績效指標 B6.2, B6.3, B6.4, B6.5	精益求精 精益臻品 開拓發展 從心出發 竭誠服務	1) 報告期內沒有對本集團營運且重大影響的產品及服務回收事件，故關鍵績效指標B6.1不適用
<b>B7</b> 反貪污	一般披露 關鍵性績效指標 B7.1, B7.2	履責篤行 高效管治	
<b>B8</b> 社區	一般披露 關鍵性績效指標 B8.1, B8.2	大愛情懷 回饋社會	





## 內容索引及列表

### 11.2 政策列表

ESG 指標	法律法規 / 政策	內部政策
<b>A</b> <b>環境</b>	《國家危險廢物名錄》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《建築工程綠色施工評價標準》 《中華人民共和國環境保護法》	《廢棄物及化學品管理程序》 《環境因素識別與評價管理程序》 《綠色建築項目管理細則》
<b>B1</b> <b>僱傭</b>	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》	《越秀地產薪酬管理標準》 《越秀地產績效管理標準》 《越秀地產職位管理標準》 《越秀地產獎懲管理標準》 《越秀地產員工入離職管理指引》
<b>B2</b> <b>健康與安全</b>	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《工傷保險條例》 《安全生產許可證條例》 《OHSAS 18001 職業健康安全管理体系》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《生產安全事故報告和調查處理條例》	《安全生產責任制度》 《職業衛生管理》 《安全生產責任保障金制度》 《治安保衛工作實施細則》 《安全生產考核及獎懲制度》 《職業健康管理制度》 《安全生產投入保障制度》
<b>B3</b> <b>發展及培訓</b>		《越秀地產學習發展體系》
<b>B5</b> <b>供應鏈管理</b>	《中華人民共和國招投標法》	《招投標領導小組會議管理細則》 《建設工程評標專家和評標專家庫管理指南》 《建設工程供應商管理細則》 《承包商及評標專家抽取管理辦法》 《戰略採購成果管理細則》 《非建設工程類招采業務管理細則》 《工程建設項目施工招標採購管理辦法》 《招標採購管理辦法(修訂)》 《建設工程供應商管理細則(修訂版)》 《材料設備類供應商入圍指引(暫行版)》 《設計(諮詢)供應商管理細則》



## 內容索引及列表

ESG 指標	法律法規 / 政策	內部政策
B6 產品責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國商標法》</li> <li>《中華人民共和國廣告法》</li> <li>《中華人民共和國專利法》</li> <li>《中華人民共和國建築法》</li> <li>《中華人民共和國消防法》</li> <li>《中華人民共和國產品質量法》</li> <li>《中華人民共和國消費者權益保護法》</li> <li>《國務院辦公廳關於大力發展裝配式建築的指導意見》</li> <li>《關於推進住宅產業現代化提高住宅質量的若干意見》</li> <li>《國家綠色建築設計一、二星級設計指引》</li> <li>《一二星級綠色建築評價標識管理辦法(試行)》</li> <li>《綠色建築評價標識實施細則(試行修訂)》</li> <li>《住宅建築規範 GB 50368-2005》</li> <li>《商品房銷售管理辦法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《住宅精裝主流產品工藝管理手冊》</li> <li>《住宅項目工程質量驗收標準》</li> <li>《項目質量評估管理細則(修訂)》</li> <li>《產品質量考核與問責細則(試行)》</li> <li>《精裝修工程工作面移交指引》</li> <li>《工程樣板管理指引(試行版)》</li> <li>《材料設備第三方檢測工作指南(2016 版)》</li> <li>《住宅項目精裝物料管理指引》</li> <li>《產品質量考核與問責細則》</li> <li>《越秀地產安全文明施工標準化圖冊》</li> <li>《互提條件內容檢查卡》</li> <li>《初步設計說明範本》</li> <li>《項目設計過程出現重大修改時的評審要求》</li> <li>《概念方案設計質量管理制度》</li> <li>《方案設計質量管理制度》</li> <li>《初步設計質量管理制度》</li> <li>《施工圖設計質量管理制度》</li> <li>《移動案場管理規範(暫行)》</li> <li>《年度住戶滿意率調查方案》</li> <li>《投訴處理程序》</li> <li>《售後服務階段客戶觸點管理工作指引》</li> </ul>
	B7 反貪腐	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國公司法》</li> <li>《中華人民共和國反洗錢法》</li> <li>《中華人民共和國反壟斷法》</li> <li>《中華人民共和國反不正當競爭法》</li> <li>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</li> </ul>





## 內容索引及列表

### 11.3. 部分關鍵績效指標列表

ESG 指標	單位	數量
<b>A1. 排放物</b>		
<b>A1.2 溫室氣體排放量及密度</b>		
範疇一：二氧化碳排放量	噸	640.90
範疇二：二氧化碳排放量	噸	36,063.50
二氧化碳排放總量	噸	36,704.40
排放密度	噸 / 百萬元收入	1.54
排放密度	噸 / 人	5.04
<b>A1.4 廢棄物</b>		
廢日光燈管	根	19,408
打印機硒鼓	個	839
園藝廢物	噸	813.70
<b>A1.6 廢棄物回收總量</b>		
廢紙 / 廢包裝紙皮回收	噸	214.89

## 內容索引及列表

ESG 指標	單位	數量
<b>A2. 資源使用</b>		
<b>A2.1 能源總耗量及密度</b>		
汽油	升	195,158.90
柴油	升	63,919.60
罐裝液化石油氣	千克	8,598.00
天然氣	立方米	1,545,252.00
管道煤氣	立方米	54,779.80
總用電	千瓦時	55,241,556.91
住宅物業用電	千瓦時	28,280,152.90
商業物業用電	千瓦時	24,995,716.32
總部及各分公司辦公區域用電	千瓦時	1,965,687.69
總能耗量	千瓦時	74,913,159.00
能耗密度	千瓦時 / 百萬元收入	3,148.94
能耗密度	千瓦時 / 人	10,290.27
<b>A2.2 水資源消耗量及密度</b>		
住宅物業耗水	立方米	2,392,823.29
商業物業耗水	立方米	391,590.00
總部及各分公司辦公區域耗水	立方米	21,537.26
總耗水	立方米	2,805,950.55
總耗水密度	立方米 / 人	385.43
總耗水密度	立方米 / 百萬元收入	117.95

注：

- 2017年度全年環境資料涵蓋越秀地產的辦公區域(包括公司總部、各分公司及各區域公司共15個辦公範圍)、由本集團進行物業管理的住宅物業和商業物業(包括物業管理處及非公攤部分的廢棄物、能源能耗、水消耗及碳排放量)。能源消耗、水資源消耗、溫室氣體排放的資料只統計連續運營12個月以上的項目。
- 碳排放量僅指二氧化碳排放量，不包含其它排放源所排放的甲烷、氧化亞氮等溫室氣體類型。
- 基於越秀地產的業務內容，其在運作過程中所產生的廢氣排放，包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物排放並不顯著。
- 根據ISO 14064 溫室氣體盤查標準，直接溫室氣體排放(範疇一)針對直接來自於組織所擁有及控制的排放源，如自身所擁有的交通工具的排放；間接溫室氣體排放(範疇二)針對能源間接排放源，如購入電力而造成間接之溫室氣體排放。
- 依據國家發改委的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》對二氧化碳進行核算，其中外購電力排放因數採用南方區域電網(基於每年發佈《中國區域電網基準線排放因數》)。





## 內容索引及列表

ESG 指標		單位	數量
<b>B1. 僱傭</b>			
<b>B1.1</b>	<b>僱員人數</b>		
	員工總人數	人	7,280
性別	男性員工數	人	4,762
	女性員工數	人	2,518
僱員類型	高級管理層數	人	116
	中層管理層數	人	491
	基層員工數	人	6,673
年齡	29歲及以下	人	2,132
	30-49歲	人	4,541
	50歲或以上	人	607
地區	中國內地	人	7,253
	中國境外	人	27
<b>B2. 健康與安全</b>			
<b>B2.1</b>	<b>因工作關係而死亡的人數</b>		
	因工作關係死亡人數	人	1
	工傷次數	次	18
<b>B2.2</b>	<b>因工傷損失總日數</b>		
	因工傷損失總日數	天	828
<b>B3. 發展與培訓</b>			
<b>B3.1</b>	<b>受訓人次</b>		
	受訓總人次	百分比	100%
性別	男性員工受訓人次	百分比	61.7%
	女性員工受訓人次	百分比	38.3%
僱員類型	高級管理層受訓人次	百分比	2.3%
	中層管理層受訓人次	百分比	10.2%
	基層員工受訓人次	百分比	87.5%
<b>B3.2</b>	<b>受訓時長</b>		
	全體員工平均受訓時長	小時/人	26.8
性別	男性員工平均受訓時長	小時/人	23.4
	女性員工平均受訓時長	小時/人	33.4
僱員類型	高級管理層平均受訓時長	小時/人	42.3
	中層管理層平均受訓時長	小時/人	37.5
	基層員工平均受訓時長	小時/人	25.8



## 內容索引及列表

ESG 指標	單位	數量	
<b>B5. 供應商管理</b>			
<b>B5.1 供應商數目</b>			
地區	總數	個	4,312
	華南	個	3,257
	華東	個	551
	華北	個	98
	華中	個	152
	東北	個	228
	西南	個	13
	西北	個	1
	港澳臺及海外	個	12
<b>B6. 產品責任</b>			
<b>B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目</b>			
	物業投訴	次	1,123
	質量投訴	次	178
	針對營銷服務投訴	次	95
	其他投訴類型	次	68
<b>B8. 社區投資</b>			
<b>B8.2 在專注範疇動用資源</b>			
	慈善捐款	萬元	967
	旗下員工參與公益/義工活動統計	人次	2,274





## 內容索引及列表

### 11.4. 全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引－核心選項

GRI 準則指標	詳情	披露章節	備註
<b>一般標準披露</b>			
<b>機構概況</b>			
102-1	機構名稱	關於越秀地產股份有限公司	
102-2	活動、品牌、產品及服務	關於越秀地產股份有限公司	
102-3	機構總部的所在地	關於越秀地產股份有限公司	廣州
102-4	營運活動地點	關於越秀地產股份有限公司	
102-5	所有權與法律形式	關於越秀地產股份有限公司	在香港聯合交易所有限公司上市
102-6	服務的市場	關於越秀地產股份有限公司	
102-7	機構規模	關於越秀地產股份有限公司	詳細的財務分項資料載於2016/17年報
102-8	員工及其他工作者的資料	以人為本 愉悅氛圍	季節性及兼職工作並無導致員工總數出現顯著變化
102-9	對供應鏈的描述	精益求精 開拓發展	
102-10	組織規模、架構、所有權或供應鏈的重大變化	不適用	沒有重大變化
102-11	講述如何按謹慎的方針行事	精益求精 開拓發展； 從心出發 竭誠服務	
102-12	支持的約章	從心出發 竭誠服務； 精益求精 開拓發展	
102-13	參與的組織	關於本報告； 履責篤行 高效管治	廣東省房地產行業協會成員
<b>策略與分析</b>			
102-14	決策者的聲明	高層致辭	
<b>道德與誠信</b>			
102-16	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範	可持續發展方針； 高層致辭	詳情請瀏覽越秀地產的網頁： <a href="http://www.yuexiuproperty.com/gwym/ppln/">http://www.yuexiuproperty.com/gwym/ppln/</a>
<b>管治</b>			
102-18	管治架構	可持續發展方針	
<b>與持份者溝通</b>			
102-40	機構接觸的持份者	履責篤行 高效管治	
102-41	集體談判協議	不適用	
102-42	識別和選擇持份者的基準	履責篤行 高效管治	識別持份者的基準是他們與集團日常運作的相互影響程度
102-43	與持份者溝通的方式	履責篤行 高效管治	
102-44	持份者提出的關鍵議題和關注事項，以及機構的回應	履責篤行 高效管治	



# 內容索引及列表

GRI 準則指標	詳情	披露章節	備註
<b>一般標準披露</b>			
<b>匯報實務</b>			
102-45	財務報表包含的實體；提及本報告沒有涵蓋的實體	關於本報告	
102-46	界定報告內容和議題邊界	履責篤行 高效管治	
102-47	重大性議題列表	履責篤行 高效管治	
102-48	為何重申某些在之前的報告已提及的資料，以及此舉的作用	不適用	
102-50	報告範圍／範疇界限的重大改變	關於本報告	範疇的界限沒有重大改變
102-50	報告期	關於本報告	
102-51	上一份報告的日期	不適用	請參閱越秀地產 2016 年環境、社會及管治報告
102-52	報告週期	關於本報告	
102-53	聯絡資料	關於本報告	
102-54	依循的 GRI 選項	關於本報告	核心選項
102-55	GRI 內容索引	全球報告倡議組織 (GRI) 準則 內容索引	
102-56	外界認證	不適用	
<b>管理方式</b>			
103-1	解釋重大議題的描述及邊界	履責篤行 高效管治	
103-2	管理方式及其要素	履責篤行 高效管治	
103-3	管理方法的檢討	履責篤行 高效管治	
<b>經濟議題</b>			
<b>經濟表現</b>			
管理方法		關於越秀地產股份有限公司	
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於越秀地產股份有限公司	
<b>間接經濟影響</b>			
披露管理方法		精益臻品 開拓發展； 大愛情懷 回饋社會	
203-1	開展基礎設施投資與支援性服務及其影響	精益臻品 開拓發展； 大愛情懷 回饋社會	
<b>採購實務</b>			
披露管理方法		精益臻品 開拓發展	
204-1	來自當地供應商採購的支出比例	精益臻品 開拓發展	





## 內容索引及列表

GRI 準則指標	詳情	披露章節	備註
<b>環境議題</b>			
<b>能源</b>			
披露管理方法		構築共融 綠色發展； 內容索引及清單	
302-1	組織內部的能源消耗量	構築共融 綠色發展； 內容索引及清單	
302-3	能源強度	構築共融 綠色發展； 內容索引及清單	
<b>水</b>			
披露管理方法		構築共融 綠色發展； 內容索引及清單	
303-1	依來源劃分的總取水量	構築共融 綠色發展； 內容索引及清單	報告範圍內，各地市政供水是唯一的取水源
<b>排放</b>			
披露管理方法		構築共融 綠色發展； 內容索引及清單	
305-1	直接溫室氣體排放(範疇一)	內容索引及清單	
305-2	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)	內容索引及清單	
<b>污水廢棄物</b>			
披露管理方法		構築共融 綠色發展	
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	構築共融 綠色發展； 內容索引及清單	
<b>社會議題</b>			
<b>僱傭</b>			
披露管理方法		以人為本 愉悅氛圍	
401-1	新入職員工和離職員工	以人為本 愉悅氛圍	
<b>職業健康與安全</b>			
披露管理方法		以人為本 愉悅氛圍	
<b>培訓與教育</b>			
披露管理方法		以人為本 愉悅氛圍	
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	以人為本 愉悅氛圍	
<b>本地社區</b>			
披露管理方法		大愛情懷 回饋社會	
413-1	進行社區參與、社會影響評估及社區發展計劃的營運活動	大愛情懷 回饋社會	



# 內容索引及列表

GRI 準則指標	詳情	披露章節	備註
<b>社會議題</b>			
<b>顧客健康與安全</b>			
	披露管理方法	從心出發 竭誠服務； 內容索引及清單	
413-1	違反有關產品及服務的健康和安全法規的事件	不適用	報告期內沒有發生有關事件
<b>客戶隱私</b>			
	披露管理方法	從心出發 竭誠服務	
419-1	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	不適用	報告期內並無關於侵犯客戶私隱或遺失客戶資料的投訴
<b>申訴機制</b>			
	披露管理方法	從心出發 竭誠服務	
<b>遵守法規</b>			
	披露管理方法	履責篤行 高效管治	
307-1	違反環境方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有發生有關事件
419-1	違反社會方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有發生有關事件