



深圳控股有限公司
SHENZHEN INVESTMENT LIMITED

股份代号：00604



2017

環境，社會及管治報告

目錄

關於本報告	2
主席寄語	3
關於深圳控股	5

01 我們的環境、社會及管治體系

 環境、社會及管治架構	10
利益相關方溝通	11
環境、社會及管治議題的重要性分析	13
企業管治架構	16
制度管理體系建設	17
反腐倡廉	18

02 環境保護

 綠色建築設計及施工	22
廢棄物循環再用	24
綠色物業	25
節能改造	25
2017深圳控股環境數據表	28

03 員工關係

 員工僱傭概況	32
員工權益保障	34
員工發展與培訓	35
職業健康及安全	39
員工關愛	43

04 社區投入

 扶貧濟困	46
社區建設	46
社區公益	49
志願服務	51

05 質量管理

 供應商管理	55
服務質量保障	55
營銷服務管理	56
應對客戶投訴	57

附錄 法律法規列表、內控政策列表
環境、社會及管治報告內容索引

關於本報告

本報告是深圳控股有限公司（下稱為「深圳控股」或「集團」或「我們」）連續第三年發布的環境、社會及管治報告（「ESG報告」）。

報告範圍

除特別說明外，本報告的匯報範圍與深圳控股2017年度財務報告保持一致。

本報告概述了集團於2017年1月1日至2017年12月31日期間在企業社會責任與可持續發展方面的努力和成果，包括公司管治、員工關愛、社區投入、環境保護、質量管理等多個方面的內容。報告的組織範圍涵蓋集團總部及多間主要下屬公司，其中包括深業鵬基（集團）有限公司和深業南方地產（集團）有限公司、深業泰然（集團）股份有限公司、深業置地有限公司、深業華東地產開發有限公司、深業泰富物流集團股份有限公司及深圳市農科集團有限公司。

報告標準

本報告主要參照香港聯合交易所「環境、社會及管治(ESG)報告指引」進行編製。

報告原則

本報告遵循「ESG報告指引」有關「重大性」、「量化」、「平衡」及「一致性」原則的要求，通過可持續發展議題重要性分析回應「重大性」原則，通過量化數據列表回應「量化」及「一致性」原則，通過對負面議題及績效的檢討回應「平衡」原則。

獲取方法

本報告提供簡體中文、繁體中文及英文三個版本供讀者參閱，各版本的電子版均可在公司官方網站獲取。

聯繫方式

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯繫：

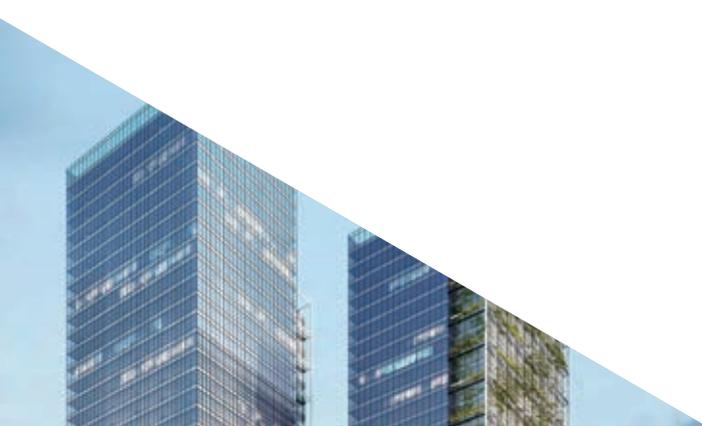
地 址：香港九龍尖沙咀科學館道9號新東海商業中心8樓

電 話：(852) 2723 8113

傳 真：(852) 2723 2263

電郵地址：ir@shumyip.com.hk

官方網站：www.shenzheninvestment.com



主席寄語

深圳控股以「建築生活美景，成就深圳事業」為使命，聚焦地產，立足深圳，輻射全國。作為一家國有控股公眾上市公司，我們堅持踐行「和諧共贏」的發展理念，倡導「陽光坦誠、和諧共享」的核心價值觀，秉承經濟效益和社會責任並重的經營方針，在追求企業效益和股東權益最大化的同時，高度關注產品和服務對環境及社會的影響，強調企業自身與社會融合，緊扣民生，服務社會，積極推動舊城改造、發展長租公寓、投身扶貧事業、注重員工關愛、倡導以己之能回饋社會，與城市發展共生共贏。

深圳控股一直將環保、安全作為業績的重要考量，堅持綠色發展、低碳發展、循環發展、可持續發展。2017年，19個建築項目均採取新型綠色建築技術及環保工藝，第一批3個自營物業通過國家能源管理體系認證。

深圳控股積極響應國家「租售並舉」政策，2017年，推出四大長租公寓產品線，形成深業長租公寓品牌聯盟。作為深圳「青年房卡計劃」的首個落地項目，水圍檸盟人才公寓項目成功投入運營；積極參與「粵港澳大灣區建設」戰略，在香港屯門、廣州南海等地競得優質土地資源25萬平方米；緊緊圍繞「城市質量提升年」目標，積極承擔城市區域更新及城市基礎設施建設工作；投身對口扶貧事業，在松林村的對口幫扶工作注重產業規劃，開展技術幫扶，年內已成功幫助33戶扶貧對象脫貧。

同時，深圳控股秉承「以德為先，尚才善用」的人才理念，視員工為最大財富，切實加強對員工的各項關懷及權益保護，積極創新公司各層級激勵機制，多維度打造員工晉升通道，讓員工的能力與潛力持續釋放，促進員工與企業共同成長。

2017年是深圳控股在香港聯交所上市的20周年，經過20年精心鑄造，運營規模不斷壯大，綜合實力大幅增強，先後榮獲「中國500強企業」、「深圳企業20強」、「中國10大人居創意未來金獎」等一系列榮譽，行業領先的品牌形象深入人心。年內，實現營收10,254.5百萬港元，實現毛利超3,551百萬港元，股東應佔溢利4,950.9百萬港元，同比增長約56.2%。各項營業指標取得持續性增長，企業品牌和企業形象更加鮮明，我們堅信可持續發展戰略將在未來為公司發展注入更加強勁的動力。

2018年是深圳控股實施「十三五」戰略規劃承上啟下的關鍵一年，我們將繼續嚴格按照香港上市規則要求，不忘初心，砥礪前行，致力成為一流的「城市空間價值塑造引領者」，以行業引領的姿態，加快企業「轉型、優化、整合、提升」步伐，以匠心匠造的精神，持續提升產品及服務質量，以卓越高效的追求，不斷提高公司精細化管治水平，以感恩回饋社會之心，為環境保護、城市建設、理想生活創造更多可能，企業、環境、社會，和諧共生、生生不息。

主席
呂華博士



9 March 2017

Market Open Ceremony hosted by
Shenzhen Investment Limited

深圳控股有限公司
(Stock Code: 604)



關於深圳控股

深圳控股有限公司（股份代號：00604.HK）於1997年在香港聯合交易所有限公司主板上市，是深圳市國資委旗下最大的房地產上市公司。集團核心業務包括物業開發、物業投資及管理。集團聚焦深圳及大灣區，布局中國其他核心城市，致力於成為一流的房地產開發及不動產運營商。

目前本集團於國內多個城市合共擁有規劃總建築面積近629萬平方米的土地儲備，其中位於深圳的優質土地儲備的規劃總建築面積約268萬平方米。公司致力進一步優化土地儲備的結構，將資產和業務進一步向大灣區和重點一二線城市集中。

深圳控股經過多年發展，在地產開發方面致力於為客戶提供包括住宅、產業大廈、綜合體等多業態的高品質物業產品。在此基礎上，逐步搭建起園區運營、商業管理、住宅物業服務三大運營服務平台，致力成為城市空間價值塑造引領者。公司一貫之核心策略目標，乃致力推動業務長期持續發展，以期為股東帶來整體穩定回報及締造價值增長。

更多有關集團業務經營及財務情況，請參閱深圳控股2017年年報：

http://www.shenzheninvestment.com/s/investor_report.php



2017深圳控股大事記

香港上市20周年

自1997年3月7日深圳控股成功登陸香港聯交所以來，歷經20年發展，資產結構不斷優化，地產開發主業競爭力獲得顯著提升。

緊跟大灣區戰略

於香港屯門、廣佛交匯的南海、江蘇南京等地競得優質土地資源，累計新增建築面積超25萬平方米，其中大部分土地資源位於粵港澳大灣區範圍內。

城市更新

加快推進城市更新片區統籌，在福田車公廟片區、八卦嶺片區、南山科技園中片區更新工作中取得積極成果。

推進資本投資

出資人民幣55億元認購恒大地產集團有限公司股權，成為恒大地產重組前的第二輪戰略投資者。



推出長租公寓品牌

携母公司推出了深業「檸盟」、「有居」、「上居」、「頤居」4大長租公寓產品線，致力於為不同需求的人群提供更多的居住選擇。

數看深圳控股

- ▲ 集團全年實現收益近103億港元。
- ▲ 權益股東應佔利潤49.51億港元，同比上漲56.2%。
- ▲ 集團淨負債率（含所有帶息負債）49.9%，財務保持穩健。
- ▲ 土地儲備規劃總面積約629萬平方米，其中56%位於粵港澳大灣區範圍內。
- ▲ 投資物業總面積超114萬平米，核心城市佔比超85%。
- ▲ 物業管理面積達5,176萬平方米。



▶ 01

我們的環境、 社會及管治體系

深圳控股高度重視環境、社會及管治工作，積極推進企業社會責任工作。我們將各方面的積極舉措融入集團的日常運營中，保持穩健的企業管治架構，提高管治水平，進而推動企業自身可持續發展，努力實現企業、股東和業務伙伴共贏。

為了進一步提升深圳控股ESG管治的規範性，我們聘請了專業第三方機構為我們的工作提供協助。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，從而提升我們與各利益相關方的互信，獲取更多的反饋意見。



1.1 環境、社會及管治架構

集團於2016年成立環境、社會及管治工作委員會（「ESG工作委員會」）以來，ESG工作委員會逐步完成了涵蓋全集團的工作體系，對集團有關環境、社會、管治方面的事務實施管理和監察活動，並持續發揮影響。ESG工作委員會由董事會監督，並由一名執行董事領導，成員還包括主要部門的總經理。

深圳控股環境、社會及管治體系的角色和責任如下：



1.2 利益相關方溝通



利益相關方溝通

深圳控股 2017 年環境、社會及管治報告調查問卷
調查結果及分析報告

第 1 題 在接受此次問卷調查的同時，您是否參與過此次地產活動？ [单选题]

選項	小計	比例
是	340	74.56%
否	116	25.44%
未觀看或填寫人次	466	

第 3 題 請選擇符合您作為特許身份者的選項 [請選擇一項] [多选题]

選項	小計	比例
公司內部管理人員	87	12.5%
公司內部員工	334	72.29%
客戶 (包括住宅的租戶、業主等)	11	2.41%
政府機構	1	0.22%
投資者/股東	16	3.51%
供應商/承包商/服務商等	9	1.97%
商業伙伴 (地產代理、酒店管理公司等)	2	0.44%
非政府組織 (環保、慈善、工人服務或學術等機構)	4	0.88%
行業協會/學會	1	0.22%
媒體	3	0.64%
其他 (請註明)	19	4.17%
未觀看或填寫人次	466	

【分析】雖然問卷數量沒有達到員工總人數的 5%，但超過了去年的總數，同時內部管理人員的參與比例比較理想。

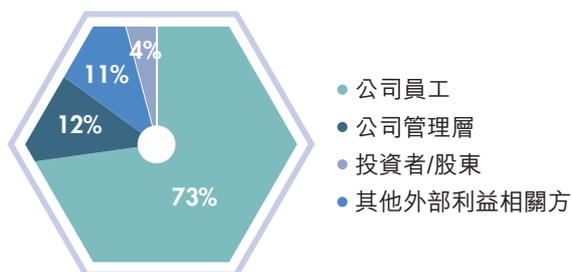
第 4 題 以下為去年本公司 ESG 報告披露的重點議題，您認為有關該議題對本公司而言已經不再重要？ [多选题]

選項	小計	比例
1) 節能	35	7.48%
2) 污水	29	6.30%
3) 廢料管理	24	5.20%
4) 废弃物管理	32	7.02%
5) 污水處理	29	6.36%
6) 環境保護的投入	22	4.82%
7) 企業中非環境事務事項	14	3.07%
8) 職業安全健康	32	7.02%
9) 培訓與教育	25	5.48%
10) 薪酬員工	114	25%
11) 反貪腐	24	5.20%
12) 選用可持續發展供應商	16	3.51%
13) 產品質量	18	3.95%
14) 聲譽或品牌	17	3.7%
15) 知識產權	14	3.04%
16) 個人隱私	33	7.24%
17) 合同及信譽	19	4.17%
18) 未來社區	24	5.20%
19) 將業務融入社區發展	14	3.07%
20) 業務以外的社區發展	32	7.02%
21) 历史文化保护	30	6.58%

利益相關方調查問卷

利益相關方	期望與要求	溝通與反饋方式
政府 	遵守法紀 依法納稅 資產增值 帶動當地經濟發展、促進就業	奉公守法 主動納稅 完善管理架構 響應國家政策
股東及投資者 	獲取投資回報 信息公開透明 保障股東權益及公平對待 降低經營風險	提升營運效益 及時披露營運信息 與投資者保持良好互信關係 完善管治制度
員工 	職業發展及晉升機會 工資及福利保障 平等機會 健康與安全 民主管理 人文關懷	培訓教育 員工福利關懷 公開招聘 保障勞動權益 設有工會，加強溝通 舉辦文體活動
客戶 	誠信履約 產品高質量及安全 信息透明 貼心服務 意見與投訴處理 保護私隱	合規銷售 產品質量控制 信息公開 滿意度調查 有效投訴及意見反饋渠道 客戶信息保密
合作伙伴及供應商 	誠信履約 資源共享 共同發展 互利共贏	真誠合作 責任採購，定期檢查 提供公平公正的採購指引 高層互訪
社區及公眾 	推動社區公共事業發展 公益慈善、社區參與 環境保護	推行社會投資如養老地產、經濟適用房等 參與公益慈善活動 履行減排、節能等環保責任 環保設計建築

我們定期通過問卷調查、利益相關方訪談等環節，了解利益相關方對集團ESG方面的看法與期望，在籌備2017年ESG報告的過程中，我們對利益相關方發放調查問卷並成功收回調查問卷456份，組織了8場利益相關方的訪談，邀請了11名利益相關人士進行會面，界定出ESG報告的各項議題及主要內容，以回應利益相關方的關注。另外，通過社區調研、信息收集、報告編製、管理層審核等步驟來確保報告內容的真實性與完整性。



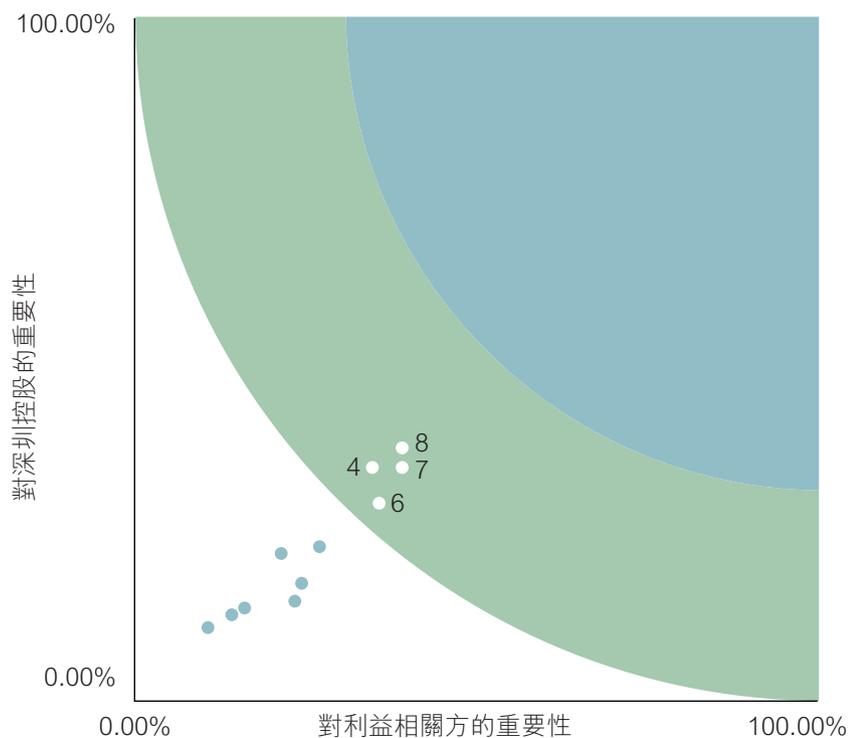
問卷調查所覆蓋的利益相關方主要類別

1.3 環境、社會及管治議題的重要性分析

今年，我們在遵循香港聯交所ESG指引的前提下，以利益相關方調查問卷的數據分析結果為基礎，結合深圳控股實際情況，對報告的重要性議題做出調整。在保留去年ESG報告22個議題的基礎上，我們按照新增議題的重大性矩陣分析結果，新增4項，共得出如下26項議題作為深圳控股2017年ESG報告信息披露的重點內容。我們會在報告相應的章節中對下列議題相關工作的管理情況及工作成果進行披露，以便更好地回應利益相關方的關切和期望。

序號	議題分類	環境、社會及管治議題	已選取的重要性分析議題
1	環境 	節能	✓
2		節水	✓
3		原材料使用	✓
4		廢棄物管理	✓
5		污水處理	✓
6		環境保護的投入	✓
7		合作伙伴環境事項	✓
8		採用綠色建築標準	✓
9	僱傭及勞工常規 	保護員工權益	✓
10		吸納與保留人才	✓
11		促進員工多元化	✓
12		職業安全健康	✓
13		培訓與教育	✓
14		禁用童工	✓
15	營運管理 	反腐倡廉	✓
16		選用可持續發展供貨商	✓
17		產品質量	✓
18		服務質量	✓
19		知識產權	✓
20		個人隱私	✓
21		合同條款精神	✓
22		關懷社區	✓
23		將業務融入社區發展	✓
24		業務外的社區發展	✓
25	社區 	歷史文化保護	✓
26		推動社區發展	✓

新增議題的重要性分析矩陣



新增議題的重要性分析矩陣

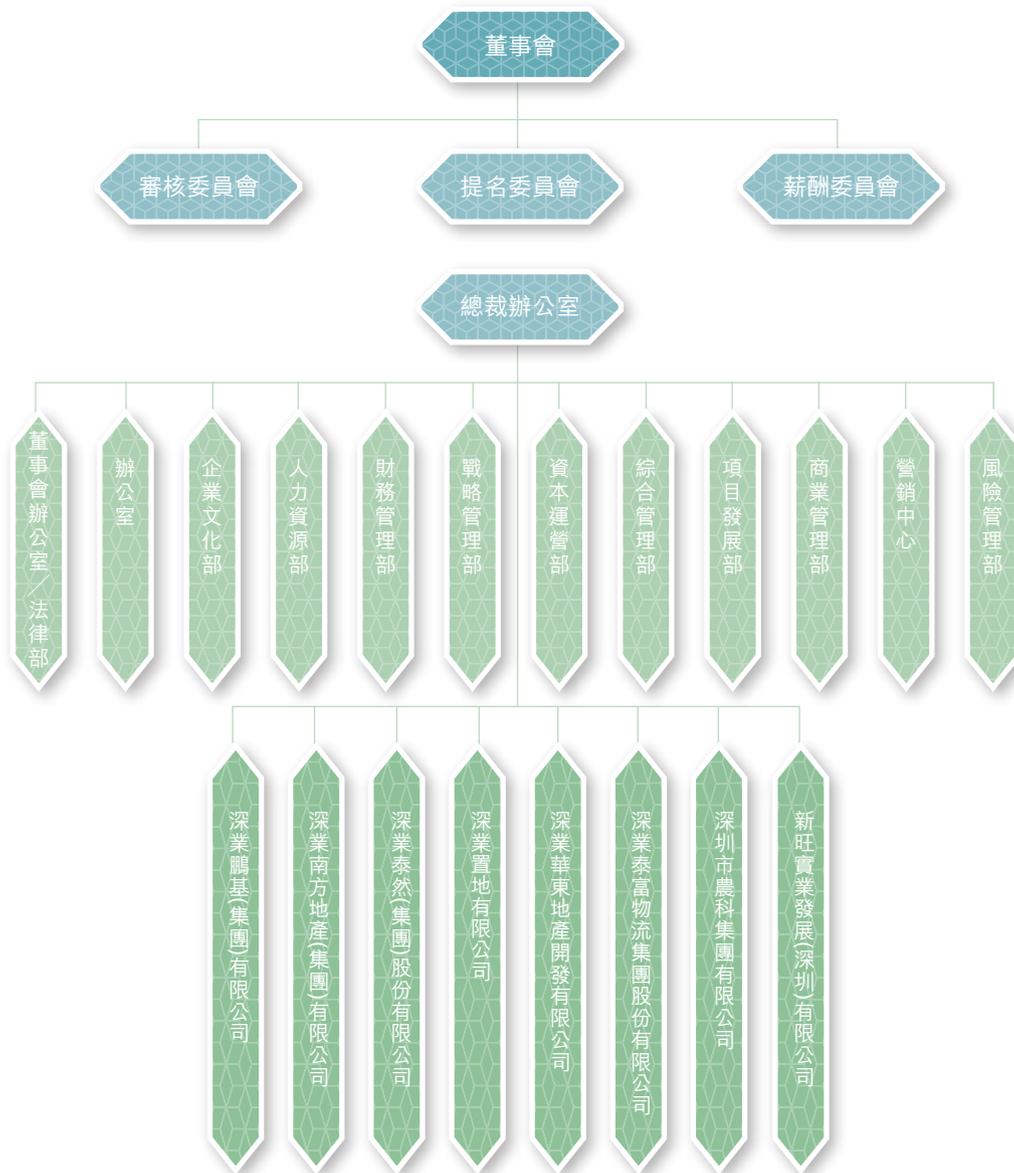
按重要性 排序	新增議題名稱	對深圳控股 的重要性 公司內部管理人員對 該議題的支持率	對利益相關方 的重要性 利益相關方 (包括普通員工) 對該議題的支持率	議題 編號
1	保護員工權益	45.61%	37.59%	8
2	吸納及保留人才	45.61%	35.09%	7
3	採用綠色建築標準，發展可持續建築	40.35%	35.84%	4
4	促進員工多元化	40.35%	29.57%	6

按重要性 排序	新增議題名稱	對深圳控股 的重要性	對利益相關方 的重要性	議題 編號
		公司內部管理人員對 該議題的支持率	利益相關方 (包括普通員工) 對該議題的支持率	
5	可負擔的房屋，如養老地產、 經濟適用房等	22.81%	17.54%	11
6	加強工程建設過程的環境影響管理	12.28%	17.79%	5
7	溫室氣體排放管理	15.79%	13.03%	1
8	土地退化及污染的預防與修復	14.04%	10.78%	3
9	公益慈善與志願服務	7.02%	15.04%	13
10	保護生物多樣性	7.02%	8.02%	2
11	確保業務伙伴獲得公平和合理的 待遇	7.02%	5.01%	9
12	供應鏈風險監控與管理	5.26%	3.51%	10
13	查詢、投訴及利益相關方溝通機制	0.00%	3.26%	14
14	反競爭行為	1.75%	1.50%	12
15	其他：HR市場化，引入競爭機制	0.00%	0.25%	15
	無須增加任何議題	3.51%	8.27%	

1.4 企業管治架構

穩健的企業管治結構和良好的企業管治水平，是企業長期健康穩定發展的重要根基。本公司嚴格遵守「聯交所」證券上市規則附錄十四所載列的「企業管治守則」，持續檢討董事會及各董事委員會的任職情況，以維持良好的企業運營。

為了更好的適應發展需要，實現更加高效便捷的管理，2017年，我們在維持原有主體管治組織架構穩定的前提下，對集團部分業務部門的職能和職權進行了調整，組成了全新的管治架構。

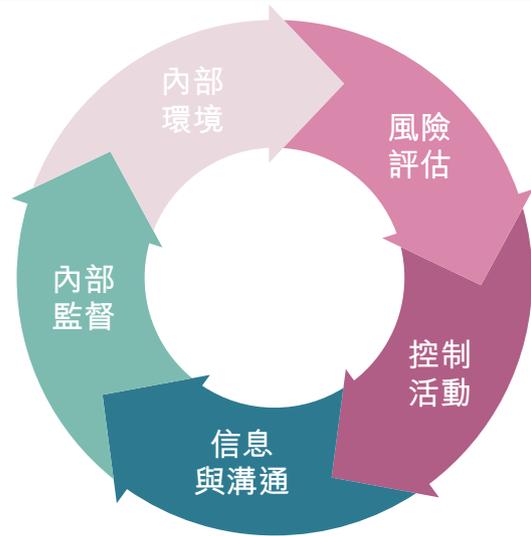


1.5 制度管理體系建設

深圳控股通過制度、指引等方式保證各類經營活動合法合規，還根據戰略轉型的要求，結合實際需要，不斷完善相關制度。今年加大力度強化集團法律事務體系建設，出台了《合同管理辦法》，建立和完善公司合同管理體系，使法律風險防控能力得到進一步加強。對已頒布執行的制度流程，公司加強內部宣貫、培訓和執行監督，確保執行和落實制度流程，以全方位實現高效管治。

內控及風險管理系統

深圳控股按照聯交所上市規則「企業管治守則」的要求，構建了健全、有效的風險管理及內部監控系統，並根據戰略和管理需要，加強內部管理，不斷完善內部管控體系，優化信息化流程和管理，提升管控和決策效率。2017年，為進一步貫徹落實2016年新修訂的「選聘中介機構管理辦法」，規範聘用中介機構業務，提升中介機構服務質量與效果，公司開展了聘用中介機構情況的專項審計，強化了廉潔風險的防控。同時，集團定期開展年度系統評估，從內部環境、風險評估、控制活動、信息與溝通、內部監督五個方面，全面檢查和評估系統是否健全、有效。



信息化管理

為了更好地提升集團管治效力，實現企業透明化經營運作，避免出現組織機構冗餘問題，集團管理層高度重視信息化系統的建設，年內公司大力加強信息化建設，產權、銷售、成本、計劃、EIP等系統全面上線，提升了運營管控效率。公司建立產權信息管理系統，逐步完成錄入和審核，構建完整的產權信息庫。公司搭建新媒體平台，通過公司微信公眾號平台，將公司最新訊息即時有效地傳播，提高拓客效率和項目的知名度，為業務平台建設提供了有力支撐。

1.6 反腐倡廉

深圳控股十分重視反腐倡廉工作，在生產運營和管理過程中不斷加大反腐倡廉宣傳，持續優化廉潔從業規範，加強過程監督，重預防重警示。有關防止賄賂、勒索及洗黑錢方面，深圳控股遵守「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」、「中華人民共和國反壟斷法」、「中華人民共和國招投標法」等對本集團具有重大影響的法律法規，報告期內集團沒有發生涉及貪污、賄賂相關的訴訟案件。

年內，集團制定了「工程建設項目招標廉潔從業風險防控辦法」，並重點加強「選聘中介機構管理辦法」、「審計發現問題整改監督管理細則」、「廉政合同檢查考核暫行細則」、「廉政合同雙簽管理辦法」、「全面風險管理制度」、「舉報政策」、「集團總部督查工作管理辦法」等制度的貫徹和執行。在集團內部設立由成本、設計、工程、法律等專業人員組成的監督人員名庫，組建監督組，對所屬企業工程建設一級項目招標的開評標等關鍵環節進行全過程監督，有效防範廉潔從業風險。

創新、優化廉政教育模式

以警示和勤廉教育為目的，集團於年內開展了系列紀律教育月學習活動。全年，共組織901人參加了「一把手」講廉政課，播放警示教育片32場次（共計1,430人觀看），組織774人參加了在線測試。

「一把手講廉政課」活動

紀律教育學習月，集團舉行「一把手講廉政課」活動。呂華董事長以「堅持高標準嚴要求，守住廉潔自律底線」為主題，為集團各部門和所屬企業負責人上了一堂深刻、生動的廉政課。



重預防重警示

一方面，自2016年出台公司領導幹部廉潔從業談話制度以來，集團共進行廉潔、紀律、工作規範類談話331人次，做到早提醒、早預防。另一方面，面向集團全體員工，通過各種場合和會議，反覆提醒要潔身自好、不越雷池一步，在思想上始終做到廉潔自律。



▶ 02

環境保護

綠色發展、低碳發展、循環發展，是深圳控股長期以來堅持的可持續發展之路。對於環境保護意識的宣傳和環境保護工作的重視也一直為我們所推崇，我們積極響應政府在環境保護、節能減排方面的號召，嚴格遵守「中華人民共和國環境保護法」、「中華人民共和國大氣污染防治法」、「中華人民共和國水污染防治法」、「中華人民共和國水污染防治法實施細則」、「中華人民共和國海洋環境保護法」、「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」、「中華人民共和國固體廢物污染環境防治法」、「國家危險廢棄物名錄」等環境保護相關的法律法規，同時還注重運用在建築開發、管理、運營領域的豐富經驗，不斷降低污染物排放、提高資源的可循環利用率。

隨着人們生活品質的不斷提升，對生存質量的要求和生態環境的追求越發受到重視。節能減排、綠色發展已逐漸成為世界潮流，環境保護正被賦予前所未有的關注，深圳控股將不斷完善內部管理，出台有關排放物控制、合理資源利用、環境與天然資源保護方面的制度。

我們相信健康、綠色、科技和智慧將成為未來房地產開發、經營的主旋律。深圳控股也將繼續按照「城市空間價值塑造引領者」的美好願景，傾力為用戶提供高品質、綠色、健康的宜商宜居產品。



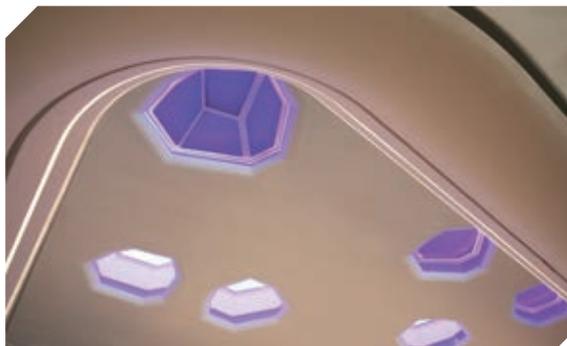
2.1 綠色建築設計及施工

綠色低碳方式是未來城市發展的主要方向，深圳控股十分注重將綠色建築設計、綠色施工與生態和諧發展的理念融合，與時俱進，推陳出新。

集團旗下深業中城項目在方案設計時對建築結構進行優化，使用建築樓板隔熱、節能電梯、節能照明、節能空調系統、節能變壓器、雨水回收系統、節水灌溉、屋頂綠化、空氣質量監測、BIM技術等綠色技術措施，實現節能、節水、節材的經濟效益和改善室內環境、保護自然生態的社會效益。

深業中城綠色建築設計通過以下方式實現節能降耗

- 公共區域的節能及水蓄冷中央空調系統的設計，全年可實現節約用電約120萬kWh；
- 利用節水器具、雨水收集系統、節水灌溉的設置，全年可節約用水約23萬噸；



深業上城項目標誌性天窗

- 項目設置屋頂綠化、推廣垃圾分類處理系統，實現改善周邊區域生態環境的作用；
- 設置合理的停車位、在主要功能空間鋪設隔聲樓板、採取空氣處理措施等方式優化居民生活空間，節約能源並提高建築使用舒適度。



深業上城項目標誌性天窗



深業上城項目無柱設計

深業上城商場中庭採用無柱設計，視野通達開闊，商場頂部設計的LOGO天窗，巧妙地將自然光線引進室內，而場內燈光的设计則融入現代科技，能根據白天、傍晚及夜晚的光線明暗度進行自動調節，降低能耗的同時，也為消費者帶來更舒適的感受。

深業泰富廣場項目在施工建設階段採用鋁模板施工、預制樓梯PC構件和爬升架等。這些施工技術的應用，不僅保證了工程質量的優質，而且顯著減少了施工現場的建築垃圾以及材料的浪費，貫徹綠色環保的理念。



鋁模板的運用



爬升架安裝過程

2.2 廢棄物循環再用

建築過程所產生的廢棄物和資源獲得循環利用對減少環境壓力具有十分積極的意義。為更好地保護城市的清潔衛生，減少建築垃圾給生態環境造成的不利影響，達到節能減排目的，我們對於建築垃圾的回收和再利用進行了嚴格的管理。

建築廢棄物回收利用措施

在深業上城項目，我們對拆除的臨時建築和臨時設施產生的廢棄物進行分類，所有可回收材料均列出詳細清單，以便進行二次利用。例如，屋面竹鋼地板進行無損拆除後，整體用於重新鋪設新建設施，有效避免了優質材料的浪費；所有在臨時建築中使

用的機電設備，如空調、電梯、消防設備等，均在設計和建設階段就做好了再次利用的準備，待拆除臨建後，此類設備都將重新獲得利用；而對廢棄的建築材料，如鋼材、混凝土塊、木材等則按照類別不同區分放置，統一交付專業回收機構或人員處理。

水資源收集再利用

深業東嶺項目在施工中使用了多種施工性能強的新型建築材料，既節能，又能有效降低材料浪費。在施工用水方面，將施工期間新建未啟用池作為臨時蓄水池，合理回用施工降水所排放的水源，作為現場清潔降塵、車輛清洗和綠化使用，累計節約經濟成本30萬元，減少了水資源浪費的同時也取得了良好的社會效益；在施工現場辦公區、生活區100%配備節水器具，施工現場用水量指標控制在8.5噸／萬元產值以內。

2.3 綠色物業

年內深圳控股加強了所屬物業管理公司對綠色物業發展理念的貫徹，全面推行水電能耗科學管理，並將該目標列為公司發展綠色物業管理的重點工作。經過一年的努力，集團下屬多家物業公司已逐步完成了能源管理體系的建立。部分優秀項目已啟動或已完成國家能源管理體系認證，如：深業物業總部辦公區、深業中心大廈和深圳市府二辦等項目均已順利通過國家能源管理體系認證。



深業物業能源管理體系認證證書

通過能源管理體系，建立起一套科學、明確、可操作的規範，使各個部門、各個崗位的人員對照相應的職責、制度、作業文件就能清楚地意識到自己在能源管理中「做什麼」、「如何做」以及「做到什麼程度」，保證了節能工作準確地貫徹落實。通過對節能工作以PDCA（策劃—實施—檢查—改進）的方式不斷推進用能單位用能效率的改進，進而提高公司節能工作的整體效率。能源管理體系的建立，為集團能源管理規範化，制度化、體系化奠定了堅實基礎，為集團進一步挖掘節能潛力，打造綠色物業提供了體系保證。

2.4 節能改造

深圳控股在推行節能降耗工作方面具有很強的前瞻性，我們較早地確立了節約能源、綠色發展的經營理念，通過持續優化管理措施，運用新興技術，使用或更換節能產品實現能源消耗的下降，極大地促進了系統管理能源理念的樹立。

照明系統節能改造

LED燈具已成為替代傳統照明燈具的綠色節能產品，我們經過測算，採用LED燈具對地下車庫照明系統及樓層、庭院燈、公共照明系統進行節能改造後，節電率均可達到50%以上。

以深業花園項目地下車庫日光燈管節能改造為例，通過抄錄改造前後用電數據對比，改造前地下車庫月用電量為7,500度，在使用滿載功率為15W，低亮度功率為3W的雷達感應雙亮度LED燈管改造後，月均用電量下降為1,300度左右，節電率達80%以上。節能的原理是：地下車庫無人員走動及車輛進出時，雷達感應雙亮度LED燈管維持3W的低亮度，當有人或車輛進出時日光燈滿載工作，延遲一定時間後又維持在低亮度。

水泵節能改造

在紫麟山花園等7個小區生活水泵節能改造的基礎上，2017年深業物業繼續推進小區生活供水系統節能改造工作，投入42.5萬元完成了東莞御泉山莊及順德深業城三期的生活水泵節能改造。

改造後，東莞御泉山莊生活水泵節電率達80%以上。順德深業城三期節電率預計節電率在65%以上，兩項目每年可節約水泵用電28萬多度。另外因採用了食品級不銹鋼材質的水泵，供水品質也得到提高，同時每年也可減少原鑄鐵水泵的維修保養費用約3萬元。

目前深業物業所管由物業支付電費的項目已完成50%的生活水泵節能改造，經預測每年可節約水泵用電量130萬度左右。



改造後的小區生活水泵

冷熱節能系統

以巢湖深業溫泉假日度假酒店為例，其主要採取的措施有：定期清洗空調處理機過濾網，提高換熱效率；將空調主機的運行溫度設定值由原來固定的7℃，調整到13℃，並根據當天的實際溫度進行調節，每提升1℃，主機能耗降低6%左右；根據每天的溫度變化控制空調主機的啟停時間；清洗採暖板式交換器，提升換熱效率3%；對涼水塔及空調系統進行維護保養，使冷卻水溫由30℃~40℃降低至28℃~33℃，措施施行後的當月即實現同比往期節約電費9.9萬元的佳績。

改造老化供水管網

深圳控股旗下的數個物業管理項目：如筆架山莊、深發花園、紫荊苑等，作為入伙多年的小區，生活水管材質為鍍鋅管，管道老化銹蝕，用水損耗大，且存在漏水點不易查找，影響水質等問題，我們通過積極協調，成功向政府申請生活水管改造工程，並分別於2016年、2017年獲得當地政府批准，直接由政府出資更換改造供水管道，徹底解決了轄區業主用水難題。



2017深圳控股環境數據表

能源及資源消耗量

指標名稱	2017年
汽油 (公升)	508,408
電力 (千瓦小時)	30,372,163
生活用水 (立方米)	540,268
柴油 (公升)	194,010
液化石油氣 (公斤)	69,203
天然氣 (立方米)	1,506,632
紙張 (公斤)	51,691
日光燈管 (根)	6,222
打印機硒鼓消耗量 (個)	9,095

資源回收利用量

指標名稱	2017年
金屬回收 (公斤)	3,500
塑料回收 (公斤)	2,030
廢紙回收 (公斤)	8,983
玻璃回收 (公斤)	4,771
報廢電子設備，如電腦回收 (部)	219

廢棄物產生量及密度

指標名稱	2017年
廚餘產生量 (公斤)	212,333
報廢電子設備數量，如電腦 (部)	218
每百萬營業額廚餘垃圾產生量 (公斤/百萬營業收入)	20.71
每百萬營業額報廢電子設備數量 (部/百萬營業收入)	0.02

註釋：

- 1、2017年度全年環境數據涵蓋深圳控股的辦公區室範圍 (包括集團總部、各下屬公司共52個辦公範圍)、由本集團進行運營的3間酒店 (包括廢棄物、能源能耗、水消耗及碳排放量) 以及17個建築工地。
- 2、建築工地數據所展示的是建築承建商所產生的環境影響數據，建築商按照合作規定對此類數據進行管理和上報，深圳控股基於對自身環境影響作出全面評估的目的，對此類由第三方產生的數據作出披露，但不對這些數據的準確性作出保證。
- 3、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。

二氧化碳排放量及密度

	2017年
範圍1直接碳排放 (噸)	5,024.41
範圍2間接碳排放 (噸)	19,522.03
碳排放總量 (噸)	24,546.44
碳排放密度 (噸/百萬營業收入)	2.39

綜合能耗總量及密度

	2017年
綜合能耗 (百萬瓦時)	22307.42
每百萬營業收入能耗密度 (百萬瓦時/百萬營業收入)	2.18

水資源總耗量及密度

	2017年
總用水 (立方米)	540,268
每百萬營業收入耗水密度 (立方米/百萬營業收入)	52.69

大氣污染物排放量

	2017年
氮氧化物 (克)	6,563
硫氧化物 (克)	7,506

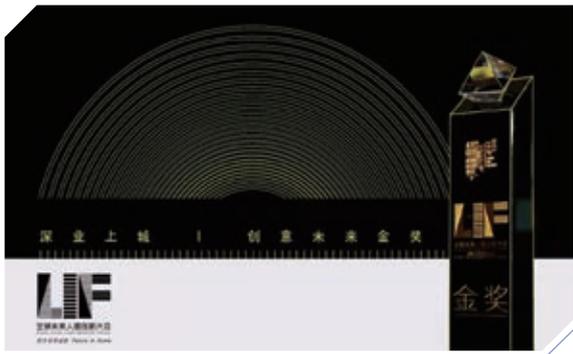
深圳控股近期獲得的環境類榮譽



環境管理體系認證



深業前海辦公項目取得美國LEED-CS鉑金級預認證標識



深業上城獲得「全球未來人居創新大會」金獎



車公廟總體規劃獲得第十屆亞太區MIPIM Asia金獎



▶ 03

員工關係

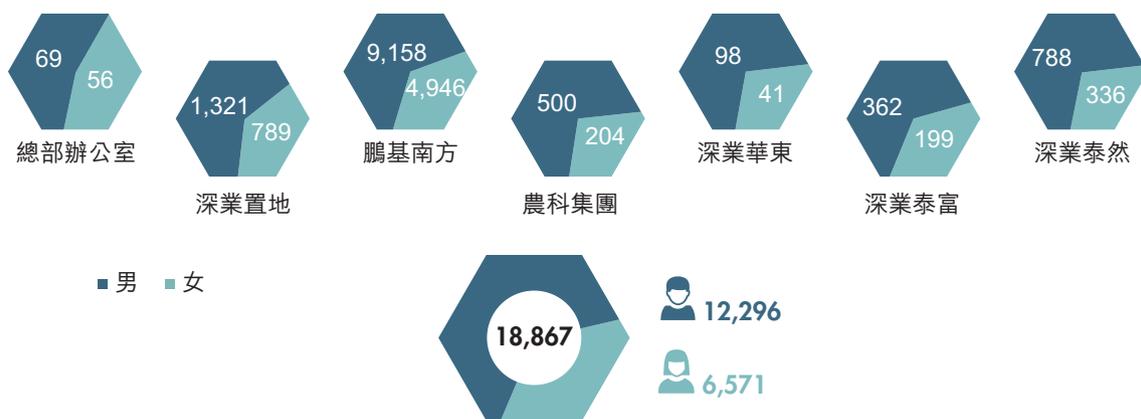
「以德為先，尚才善用」是我們長期以來所秉承的人才理念，深圳控股也一直努力維護自身優秀僱主的形象。堅持依靠公平、公正和公開的原則聘用和選拔人才，積極創新公司各層級激勵機制，打造公司員工發展晉升通道，為員工提供優質的工作環境和良好的工作氛圍，力爭以多元化的人才資源助力企業發展。

在關愛員工方面，深圳控股始終重視員工的各項權益保護，在生活及工作中提供全方位的保障與關愛。始終堅持不因性別、年齡、疾病、種族等差異化因素區別對待員工，提升員工的認同感及歸屬感。積極開展培訓計劃為員工提供豐富多樣的培訓、教育機會，讓員工的能力與潛力得以持續釋放，從而促進員工與企業共同成長和發展。

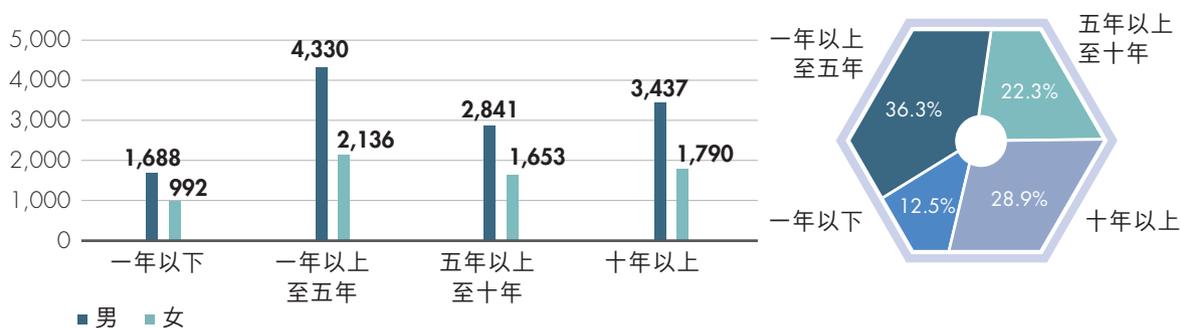


3.1 員工僱傭概況

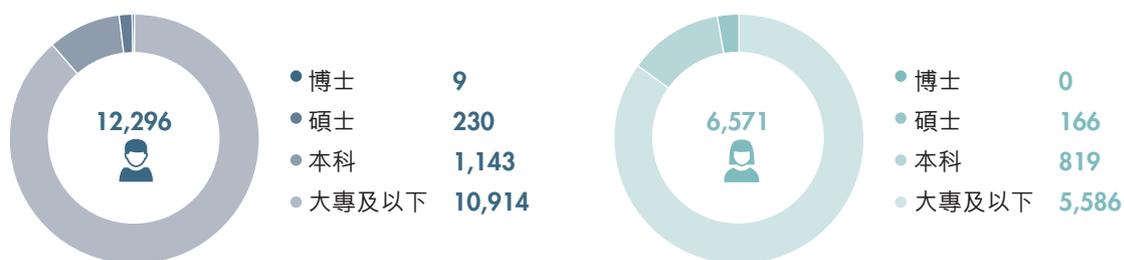
人員構成



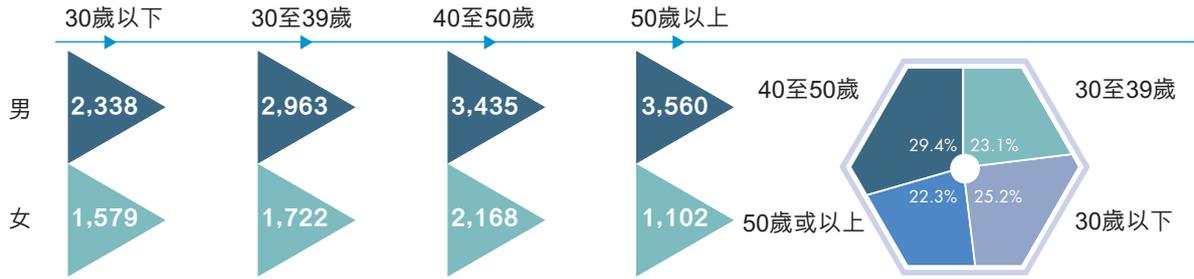
工齡



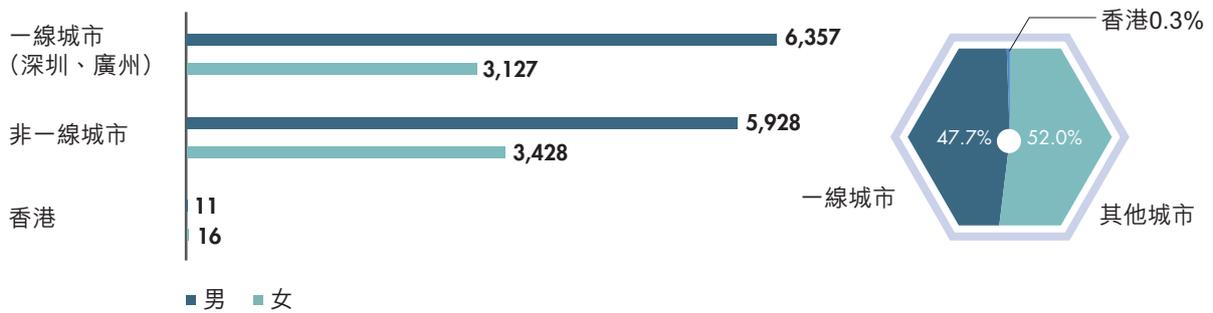
學歷構成



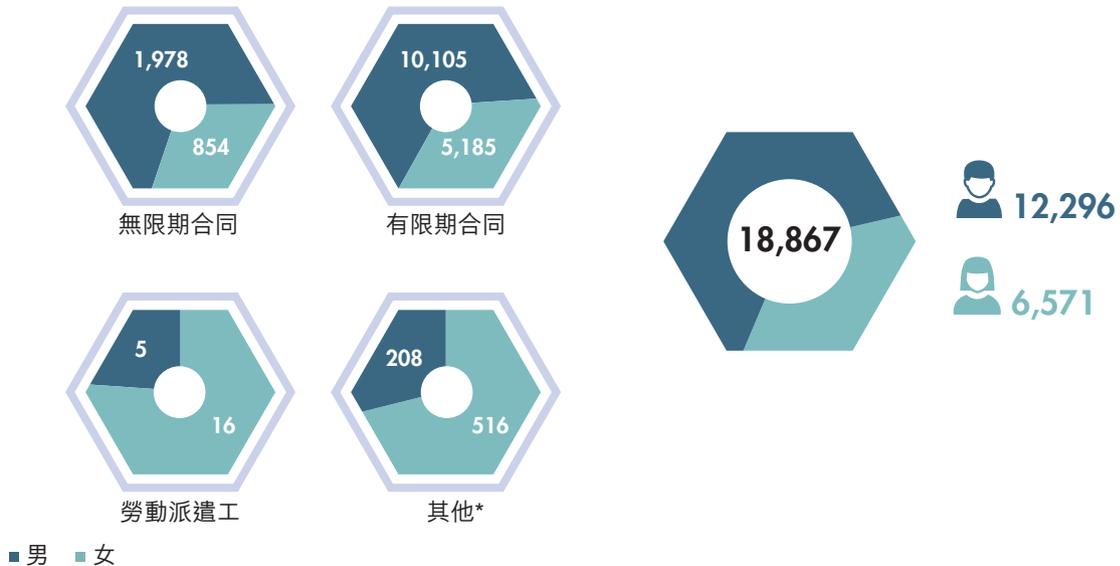
年齡構成



地區構成



僱傭類型



* 其他包括簽署任務性合同的員工，以及員工年齡已超過退休年齡，所以無法簽勞動合同，以返聘的方式聘用並跟他們簽署勞務協議。

3.2 員工權益保障

依法合規僱傭

深圳控股嚴格遵照企業所在地的有關勞動用工法律法規，充分按照「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」、「中華人民共和國未成年人保護法」等法律法規與員工簽訂勞動合同，建立完備的用工制度，按時為員工繳納社會保險、公積金等費用，尊重和維護員工的基本權益，堅決抵制聘用未成年勞動者。2017年，我們未發生任何僱用童工或未成年勞動力的情況，也未發生強迫或強制勞工從事危險工作的案件。

集團旗下蘇州萬豪酒店與蘇州市殘疾人聯合會（以下簡稱「殘聯」）保持着密切的溝通和協作，面向殘疾人開放招聘崗位。酒店遵循同工同酬的指導方針，保障殘疾人在就業時與普通健全人在就業時享有同等福利待遇。

2017年，蘇州萬豪酒店共安置四名殘疾人員工就業。殘疾員工除享有與普通員工同等條件待遇外，在工作技能的學習方面，酒店方還為殘疾人員工提供各類職業技能培訓機會，以幫助他們更好地適應社會，提高生活幸福指數。

薪酬與福利

2017年，集團修訂了「集團總部薪酬管理制度」、「集團總部員工績效考核管理制度」、「集團地產項目銷售人員管理暫行管理辦法」等制度，在不斷建立健全員工職位晉升通道的同時，繼續優化和完

善員工薪酬體系和績效考核制度。創新應用薪酬、股權激勵機制，激發員工的動力，努力提升一線員工和基層人員的薪資水平。

集團實施一系列的員工健康保障計劃，如員工健康體檢計劃、勞工補充商業保險購置計劃等。此外，集團還為員工工作便利提供必要的幫助和保障，如加強宿舍管理、改善員工居住條件、為員工打造適宜的工作環境等，讓員工切實感受到企業對員工的關心和愛護。



鵬基南方員工組織活動



深業杯乒乓球賽啟動儀式

3.3 員工發展與培訓

深圳控股根據自身發展，制定了一整套符合自身發展要求的選人、用人、培養和管理體系。在「以德為先，尚才善用」的人才理念的指導下，依靠「人力資源管控指導手冊」、「員工招聘指引」、「集團校園招聘管理辦法」、「集團所屬企業高級管理人員選拔任用管理暫行辦法」等一系列政策與制度，集團實現了「精準」、「高效」僱員管理，為集團規模的不斷擴大及業務的迅速發展儲備優質人才。

此外，為配合集團業務轉型發展的需要，加強集團人才梯隊建設，積極推進集團企業文化宣貫，開展分層級、分專業的複合型人才培養工作，為業務發展提供人力資源保障。

校園招聘

集團通過開展「深動力」校園招聘計劃，構建「深動力」培養體系，打造「深動力」人才梯隊。2017年，「深動力」校園招聘歷時一個半月，宣講行程遍布全國11座城市、13所高校。本次校園招聘還首次以「空中宣講會」的形式進行線上宣講，吸引了全國（包含港澳及海內外）11萬餘位應屆畢業生觀看。通過空中宣講會、現場宣講會以及其他線上與線下宣傳，共吸引了4,418名學子參加面試。約

有300餘名學子受邀來到深圳進行最終面試。集團「深動力」校園招聘形式生動多樣，知名度在諸多高校中逐年上升，「深動力」系列校園招聘也逐漸成為集團宣傳自身良好企業形象的一張閃亮名片。



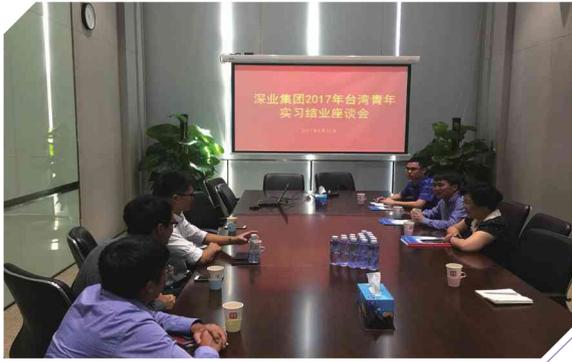
校園招聘筆試現場



校招學生赴深總部體驗

兩岸青年實習交流

為了加強兩岸青年的交流合作，增進台灣青年對祖國大陸的了解和認同，集團年內接收了4名來自台灣的大學生到公司實習工作，對促進大陸與台灣之間文化、知識等方面的交流和傳遞發揮了積極作用。



台灣青年實習結業座談會



台灣大學生義工活動



台灣青年實習交流感謝信

部門副職競聘上崗

集團本部組織架構優化調整後，為促進集團內部人才的交流與成長，我們面向全集團開展了集團本部職能部門副職空缺崗位競聘上崗工作，並最終實現了7名優秀業務骨幹的晉升，進一步優化和充實了集團本部中層管理人員隊伍。



競聘上崗考試環節

員工培訓

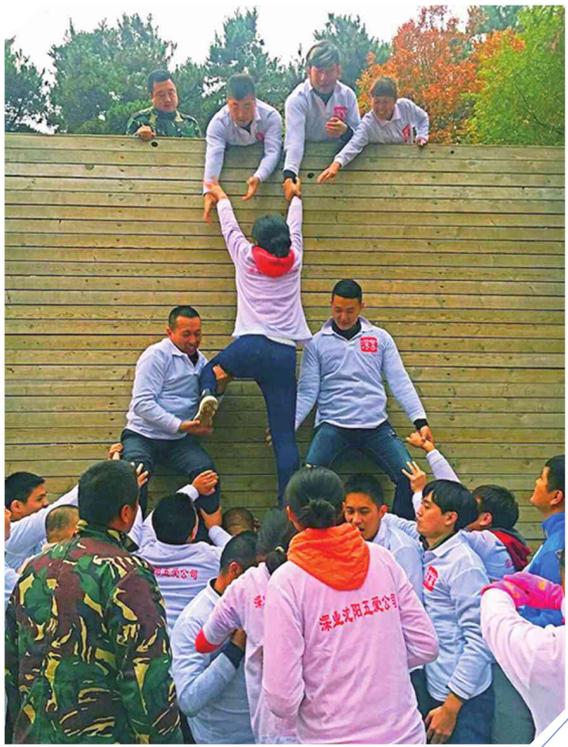
- 開展多形式人才發展培訓

為進一步深化對集團的認同和認知，提升中層領導力，集團對56名新晉中層管理人員開展深業認同、中層領導力模塊培訓；

根據集團內部選拔的30名高潛質人才隊伍及特點，確定深、港兩地的培訓方案，通過培訓進一步提升人員素質和能力，提高工作效率；



針對校招新員工隊伍，開展企業文化和制度培訓、集團內代表項目參觀、拓展訓練等活動，提高新員工對深業的認同感、歸屬感和自豪感，幫助新員工盡快進入工作角色。



新員工參加拓展訓練

- 舉辦業務專項培訓

根據集團業務發展的需要，我們及時開展了多項業務專項培訓，包括：營銷骨幹人員培訓、工改工及產業運營、商業地產專業等培訓等。為了確保培訓質量，我們對專項培訓工作做出了嚴格的要求，將培訓主題切合發展趨勢，培訓形式多樣化，合作主體多元化，培訓內容針對性強作為開展培訓工作的指導核心。

- 開設「深業大講堂」

針對集團業務發展過程中的熱點問題，自2017年開始，集團與國內一流高校合作，邀請專家學者走進深業，開設「深業大講堂」。先後舉辦「地產形勢與投資策略發析」講座，「稅務籌劃」講座等公開課程，每次講座都有近200人踴躍報名參加，在學員中獲得了很高的評價。

3.4 職業健康及安全

深圳控股始終把安全生產放在第一要位，以「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」、「危險化學品安全管理條例」、「生產安全事故報告和調查處理條例」、「中華人民共和國工傷保險條例」、「職業病分類與目錄」等法律法規為指導，堅定不移地貫徹實行安全發展理念，狠抓安全生產責任體系建設和安全生產責任制落實，積極深入開展隱患排查整治工作，不斷完善安全生產工作機制和工作方法，實現了集團總體安全生產形勢平穩可控，為本公司的持續發展打下紮實基礎。2017年，集團安全生產事故發生率持續保持在低水平，員工事故死亡和重大工傷率為零。

安全體系搭建

圍繞安全發展的理念，本公司已建立起高效、全方位的安全生產管理體系。安全體系的構成包含，以安全管理委員會為核心的安全生產控制體系；以總結經驗，分析形勢，部署安全生產工作為主題的安全生產會議制度；旨在提高全員安全素質，實現安全生產而開展的安全生產基礎教育、三級培訓機制；以及為提高突發安全事件應變能力而建立的應急響應機制。

年內集團領導多次召開安全生產相關會議，並前往生產一線實地部署和監督指導安全生產工作，為集團全面構建遏制重特大事故的雙重預防機制，強化各企業隱患排查治理，落實風險管控機制推動主體責任落實發揮了積極而重要的作用。



安全生產會議



集團領導到一線督查安全生產

推行安全風險評估

深圳控股積極貫徹、落實「全面風險管理制度」的各項要求，把構建雙重預防機製作為夯實安全生產工作基礎、有效預防安全事故發生的重要基礎性工作，列入了集團年度重點工作任務。

按照先試先行的原則，集團選取了規模適中、業態較為全面的泰富公司作為本次構建雙重預防機制試點企業。聘請具備專業實力的第三方研究機構實施項目整體風險評估工作。經診斷，辨識各類風險源，確定風險等級，提出風險分級管控措施，制定風險分級管控辦法；厘清企業內部以及業主、運營商、物業公司、租戶、住戶五方之間的安全管理職責；理順各環節的風險管控機制，完善企業安全管理組織架構、責任體系、制度體系、應急體系等安全管理體系，建立起試點企業完整的風險管控制度。



簽約儀式

安全生產教育

集團在本年內加強了「集團培訓工作管理辦法」以及「安全生產管理制度」的落實，並將相關制度推廣至集團所屬企業參照執行。為了讓安全教育能夠充分普及到全體員工，使員工接受安全教育不停於表面、不流於形式，2017年在集團安委辦的帶領下，集團和各所屬企業均開展了形式豐富多樣、內容有效實用、情景貼合實際生產的各類安全培訓。

- 開展安全生產月活動

2017年6月1日至30日，深業中城項目聯合監理、施工單位開展「安全生產月」系列活動，本次活動包括「安全生產知識宣傳」、「安全公開課」、「安全事故警示教育活動」、「安全隱患排查治理行動」、「安全技能比武競賽」、「消防應急演練行動」等形式，提高企業員工安全綜合素養，大力營造「安全生產、人人有責」的輿論氛圍。



安全月期間舉行安全知識競賽

2017年6月15日，集團領導深入深業上城中建八局項目部工地，參加施工工人崗前培訓，走上講台親自為一線員工上安全課，並與110多名一線施工人員共同觀看了教育警示片。通過總裁上安全課的形式進一步強化了一線員工安全第一的生產理念。



集團領導為一線員工上安全課

- 商業消防綜合演練

為落實「四個能力」建設及企事業單位消防安全管理規定，保障深業上城商業消防安全，增強商業租戶及裝修工人的消防意識和疏散、逃生技能，公司在深業上城商業組織開展了商業

消防疏散演習。通過演習提高了深業上城對突發事件的應急處理能力，增強租戶及裝修工人的日常安全意識，確保安全生產零事故。



深業上城組織開展消防演習

- 三級安全培訓

為了深入貫徹落實企業安全生產主體責任，深業中城項目與監理、總包單位等參建單位均建立了以項目經理為核心的安全生產責任制，積極推進安全生產標準化工作。以深業中城一期工程為例，每一位新進場的工人必須進行常規的三級安全培訓，同時進行本專業的安全技術交底，配備安全帽、安全帶等勞動防護用品，確保工人在上崗前，安全生產的思想得以加強，勞動防護得到保障。此外，項目單位還積極組織安全培訓等活動，持續強化工人的安全生產意識。

- BIM+VR安全體驗

為加強安全生產宣傳教育工作，營造濃厚的安全生產氛圍，不斷提升安全生產管理水平，深業華東公司通過組織開展BIM+VR安全體驗活動，依靠數字模擬技術，真實模擬火災、高空墜落、物體打擊等各類常見的安全生產事故，讓體驗者在三維動態視景中感知實體行為下的事故情景，切身體會到違規操作帶來的危害，進一步強化安全防範意識。

- 應急救援培訓

集團旗下蘇州萬豪酒店每半年都會安排專業資質的教練人士對各部門員工進行心肺復蘇與緊急包紮的培訓，並安排蘇州紅十字會進行急救知識培訓與考核，幫助酒店的各部門員工、尤其是一線對客服務的員工掌握基本的急救知識和技能。2017年度，共有34名員工通過培訓和專業考核，獲得蘇州紅十字會授予的初級救護員證書，該34名救護員來自酒店的各個部門，佔到了員工總人數的14%。學成後酒店採取階段性循環培訓的方式，讓越來越多的員工接受到急救技能的培訓，旨在確保當客人或員工需要緊急救護時，都能夠有專業受訓人士提供專業救護。

深業中城組織工程項目的管理人員、工人開展「急救技能培訓」。在培訓講師的指導下，參會的每一位員工都掌握了「心肺復蘇」、「人工呼吸」、「止血包紮」、「觸電急救」等急救技能。本次培訓結合了施工中容易出現的事故類型做了相應的培訓，讓工人在遇到突發事件時，採取適當的急救措施，在救護人員到達前妥善處理傷者，減少傷亡率。本次培訓的意義在於讓工人掌握基本的急救知識，提醒工人在施工時既要注意自身安全，又要保護他人安全。



深業中城開展急救培訓

3.5 員工關愛

幫助困難員工

集團根據「重大疾病基金管理辦法」，適時開展送溫暖、關愛困難員工活動。患重大疾病的員工及其配偶和未成年子女進行一次性慰問救助，全年共救助22人，支出救助金38萬元；在春節等節日，共慰問困難職工109人次，支出慰問金33.45萬元。

關愛女員工

在關愛女性員工權益方面，我們嚴格遵守有關女性員工的用工制度和法律法規，除常規的員工健康體檢外，還為女員工安排了專項健康檢查；為女員工設置活動場地定期舉辦瑜伽、健身操活動；在三八節當天，集團還專門為女員工舉辦「緣聚三八，絲藝人生」活動。集團以實際行動詮釋了對企業女性員工權益的保障。





▶ 04

社區投入

深圳控股堅信，企業的生存和發展與社會發展緊密相連。長期以來集團一直在強調自身與社會的融合，與城市共同成長。我們積極推動舊城改造、發展長租公寓、組織義工活動、開展社區便民服務、投身扶貧事業、積極參與救災捐助、倡導員工投身公益，以己之所能回饋社會，實現共贏，讓更多有需要的人獲得幫助，具體措施請參考本章節的詳細內容。此外，我們還將不斷完善內部管理機制，制定和出台符合社區發展需要的制度和措施。



4.1 扶貧濟困

自2005年集團開展扶貧工作以來，先後對貴州獨山縣、廉江豐滿村、陸豐市碣石鎮港口村進行了對口幫扶。我們充分履行企業社會責任，積極開展針對貧困地區的幫扶濟困工作，落實對口精準幫扶，扶持貧困村脫貧致富。

2017年，集團在松林村的對口幫扶工作進入攻堅階段，除了實現33戶扶貧對象順利脫貧外，集團還無償捐贈一套價值數百萬元的螺旋藻養殖採收設備以及向困難戶傳授相關知識技術。同時，我們還積極探索和研發產業幫扶項目。為形成長效脫貧的造血機制，我們在松林村成立公司組織，增派了駐村幹部，嚴格遵照上級政府的精神指導，根據精準幫扶三年規劃，切實推進相關工作，打好扶貧攻堅戰，以確保松林村平穩實現脫貧。



松林村扶貧



為貧困戶發放生活物資

4.2 社區建設

● 深港城市\建築雙城雙年展

本年度內，深圳控股參與並承擔了「深港城市\建築雙城雙年展」深圳南頭古城主展場的改造、建設工作。本次雙年展主題為「城市共生」，是一次以「城中村」為出發點的展覽。我們積極推動「GOOD CHANGE 換新計劃」選擇了古城內具有代表性的原生街鋪，巧妙地運用時尚跨界創意進行改造，為其量身定制了不同的提升計劃，完美實現了古城營商環境改善的初衷，同時也激發了城內整體商業價值更新的內在動力。通過雙年展，深圳控股以「城市原點，更新生活」的理念，希望在做好古城歷史文化傳承的前提下幫助古城激活商業轉型的動力，實現古城與城市的共生。



「GOOD CHANGE」對話會



參與煥新計劃的部分原生街鋪



裁縫店改造前



裁縫店改造後



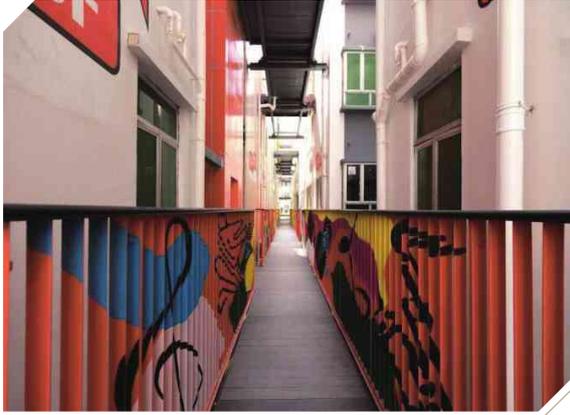
豆腐店改造前



豆腐店改造後

● 青年房卡計劃

年內，深圳控股與政府合作共同發起了深圳「青年房卡計劃」。深圳水圍村檸盟青年人才公寓成為「青年房卡計劃」的首個落地項目。項目將29棟「農民樓」改造為總建築面積15,472平方米、共計504套設施齊備、環境優良的青年公寓，為解決青年人才居住難題、整治舊村環境探索出一條成功的路徑。



公共走廊



公寓社區



檸盟青年人才公寓全貌



公寓內景

4.3 社區公益

我們根據各個社區的特點，充分結合旗下物業管理公司，組織和開展豐富多樣的社區活動，不斷推陳出新，創新社區文化。現如今，深圳控股堅持開展的多項社區公益活動在社區範圍內已具有一定影響力，部分活動甚至具備了品牌效應。2017年，集團共計投入近35萬元支持社區公益事業。



鄰里節



社區公益活動

春節大巡遊是集團所屬物業公司的一大特色活動，今年萬廈居業公司為所管理服務的深圳蓮花北村、梅林一村、僑香村三大社區組織了歌舞巡遊大團拜活動。讓居住在社區的近10萬居民度過了一個愉快祥和的春節，讓很多遠離家鄉的居民感受到親切、溫暖，增進了企業與社區居民的信任 and 了解。



社區鬧新春、歡樂大巡遊



● 舉辦公園綠跑

2017年12月9日，深業上城舉辦「尚上生活•公園綠跑」活動，該活動至今已連續舉辦了四屆。四年來，公園綠跑活動以良好的體驗感和社區融入度而備受歡迎，報名人數逐年攀升。如今深業上城公園綠跑活動已成為深業上城年度標誌性活動之一，得到了廣大業主、租戶及員工的積極參與和響應。



深業上城公園綠跑精彩瞬間

4.4 志願服務

深圳控股一直將志願服務工作作為企業積極投身社會建設、促進社會和諧的重要載體。我們大力提倡公司員工投身志願服務活動，積極幫助群眾解決困難和問題，增強員工的社會責任感。同時通過推動健康有序發展的志願服務，樹立自身良好的企業形象。

長期以來，深圳控股積極倡導開展志願服務活動。為了讓「參與、互助、奉獻、進步」的志願服務精神在集團內獲得更好的貫徹，集團將志願服務活動訊息及志願者感想、經驗等，通過公司辦公網絡、互聯網、企業刊物等多種方式傳達推廣至公司的各個層級。2017年，集團累計策劃開展各類志願服務活動62項，累計參加人員超1,000人次，動員員工參與社區志願服務超1,000人次，累計總服務時數超過3,600小時。

為了加強志願服務管理，我們借助「互聯網+」的力量，依托深圳義工平台，搭建起了集團統一的義工管理系統，基本實現了志願服務點系統化、體系化、常規化、信息化。目前該平台已完成深圳控股及所屬機構整體組織的建設，截止2017年底，平台登記在冊義工人數已達1,414人。



2017年6月，長沙遭遇了百年一遇的特大洪水，城區諸多地方出現嚴重內澇。公司位於長沙的項目小區受暴雨影響，附近湖泊水位暴漲，湧入了小區的地下停車庫和配電房，公司和業主生命財產受到嚴重威脅。面對突如其來的災情，公司立即成立抗洪搶險領導小組，帶領全體員工投入到抗洪搶險的前線當中，將公司和業主的損失降到了最低。



志願者用沙袋堆起2米多高的防洪牆

洪水退去後，為了早日恢復小區環境，長沙公司發起「齊心協力，重塑美麗家園」清理內澇淤泥垃圾的志願者活動，共約80名公司員工志願者及業主積極響應，自發參加此次活動，得到了社區居民的一致好評，進一步彰顯了公司的社會責任感。



「齊心協力，重塑美麗家園」活動



志願者清理內澇



志願者清理內澇



志願者打撈湖中漂浮物



▶ 05

質量管理

深圳控股嚴格遵守國家有關產品質量、責任方面的法律法規，包括「中華人民共和國產品質量法」、「中華人民共和國消費者權益保護法」、「中華人民共和國廣告法」、「中華人民共和國商標法」等，以此確保我們的產品和服務質量控制始終處於行業內的高水平。我們認為，房地產產品質量範圍不僅僅局限於建築工程質量上，還須不斷提高工程建設規劃、設計、建造、使用、維護、管理、服務等各個環節的質量水平，才能贏取客戶對公司品牌的長期信賴。



5.1 供應商管理

深圳控股一向倡導與各供應商共同遵守法律、法規。我們根據自身實際，修訂、完善了「環境保護指引」、「供應商行為準則」、「房地產項目委託開發管理辦法」、「營銷管理辦法」、「招商/租賃管理辦法」、「選聘中介機構管理辦法」、「辦公用品購置及管理辦法」等一批管理制度，用於規範和調整與供應商的關係，既保證高標準的產品和服務質素，也保持了深圳控股優良的運營標準和商業道德。

我們已建立「合格供應商名錄庫」，每年對供應商庫進行全面評估、規範對供應商的考察工作，不合格的供應商將從名錄庫中淘汰。2017年，深圳控股嚴格落實「工程建設項目招標廉潔從業風險防控辦法」、「選聘中介機構管理辦法」等制度，規定了對工程承包商、設備材料供應商、設計及管理諮詢服務商等各種供應商的管理流程，嚴格確保合規性。全年，集團共派出32個監督小組（共計64人次）對32個一級項目進行了現場監督，項目覆蓋率達100%。

在採購及使用應用軟件方面，深圳控股要求集團總部及各所屬企業尊重知識產權，使用正版應用軟件，避免由軟件版權產生安全漏洞與法律糾紛。

5.2 服務質量保障

「房地產項目投資管理辦法」、「城市更新項目前期工作關鍵節點計劃管理辦法」、「房地產項目開發接洽管理辦法」、「房地產項目成本管理辦法」、「地產項目關鍵節點計劃管理辦法」等制度是深圳控股在項目開發過程中重要的質量把控依據和管理依據。同時，深圳控股還把服務的品質和客戶滿意度提升作為追求的目標。年初，集團提出了服務保障提升計劃，旗下的多家物業服務公司積極響應，將與客戶接觸作為服務質量提升的重要切入口，對其進行場景化模擬，不斷改善和優化客戶體驗，通過不斷修正細節，讓客戶獲得更加卓越的物業服務體驗。

泰然物業「客戶服務年」

以集團旗下泰然物業為例，泰然物業各項目根據集團發布的「客戶關係管理手冊」中與客戶溝通維系的方式，着力於客戶感受出發，重點從客戶的關鍵接觸點和服務質量等方面入手，使現場服務穩步提升。為保證現場品質提升，泰然物業制訂出台了管理方針及相關規範性文件，包括「機電手冊」、「安保手冊」、「客服手冊」、「綜合手冊」等。每年年底，客戶服務部將《管理手冊》、作業手冊文件、第三方滿意度調查結果、物業服務現場做為品質管控的評定依據，對當年的品質情況進行評定。

2017年，泰然各項目累計走訪客戶達6,356次，超計劃完成12%。泰然物業結合網絡科技的應用，將物業人員走訪情況、客戶的意見、建議等上傳至物業管理系統上記錄和保存，有效地幫助公司分析、發現客戶問題，避免了客戶問題處理不及時情況的發生。

此外我們還從增進情誼、尊重客戶的角度開展不同形式的客戶關係維系工作，實現了管理、客戶、業主間的相互理解和增進彼此間的關係融洽發展。

針對每年第三方滿意度調查結果出現的短板，泰然物業客服部會推送相應的提升措施。例如投訴處理，要求收到投訴信息後及時錄入CRM系統，並在5分鐘內與客戶聯繫，及時安撫客戶並全面了解相關投訴信息，同時還要求在未處理完畢前，隨時與投訴人溝通，告知處理情況。



泰然物業舉辦業主訪談活動

5.3 營銷服務管理

規範流程、信息公開

為持續完善與優化營銷服務，我們不斷推進營銷管理制度規範化、營銷業務流程標準化，逐步建立客戶研究體系，加強營銷人員培訓，以提升營銷服務效率和品質。我們在項目推廣和銷售中，嚴格遵照政府相關管理規定，對項目產品如實進行宣傳，同時確保項目銷售信息的公開透明，並嚴格依照「中華人民共和國民法通則」、「中華人民共和國合同法」、「中華人民共和國物權法」、「中華人民共和國城市房地產管理法」等相關法律法規制定購房合同，切實履行交付標準，定期組織重點項目的入伙前風險檢查，確保按照合同如期交付。

在營銷管理過程中，我們嚴格遵循國家相關法律法規、行業監管要求，嚴格執行涉及客戶隱私保護的管理制度，要求員工加強保密意識，保護客戶隱私與信息數據安全。在客戶服務過程中，通過嚴格的信息查詢權限和管理制度，採取專人、專崗、專用電腦系統管理，加強對客戶信息資料的保管，切實保障客戶的信息安全。

優化管理、提升效率

我們通過持續優化CRM銷售系統和推進移動端的應用，不斷提升營銷管理效率及營銷服務水平，積極推動先進互聯網技術在項目的應用，完成了地產項目微信銷售平台建設，並通過優化管理報表、加強業務培訓、規範考評機制、融合其它業務系統等方式，使營銷精益管理能力得到了有效提高。

改善體驗、增進互動

我們在推廣上靈活運用新技術、新媒體、大數據等拓寬傳播與銷售渠道，實現與客戶的良性互動與及時溝通，不斷提升客戶體驗。同時，我們秉承客戶優先、客戶至上的服務理念，通過線下舉辦文化交流、藝術鑑賞、社會公益、業主答謝會等各類營銷活動，以專業的素養和優質的服務，積極回饋客戶。

5.4 應對客戶投訴

深圳控股高度重視客戶關係的管理與維護，嚴格執行公司「營銷管理辦法」中包含客戶關係及重大風險處理的政策，規範所屬企業應對客戶關係管理中的工作流程，要求及時妥善處理客戶投訴、及時發現並排除潛在風險，並在不斷提高投訴處理關閉率的同時定期進行回訪，維護良好的客戶關係。

2017年，我們共收到與樓宇質量相關的投訴115宗，銷售相關的投訴16宗，其他投訴31宗，總體投訴佔已售單位（以交樓後為準）的3.77%。接訴後，我們予以積極應對，以法律法規、合同協議為依據，嚴格執行公司既定制度與流程，與客戶之間保持坦誠、友善的溝通，與客戶建立良性互動關係。同時，我們根據客戶投訴內容，對意見進行分類登記、整理，定期對客戶投訴信息統計分析與總結，以促進提升公司營銷服務水平。



附錄：

法律法規列表、內控政策列表
環境、社會及管治報告內容索引

法律法規列表

指標	法律法規
A1. 排放物	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國水污染防治法實施細則》 《中華人民共和國海洋環境保護法》 《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》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《國家危險廢棄物名錄》
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》
B2. 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《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》 《危險化學品安全管理條例》 《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》 《中華人民共和國工傷保險條例》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《職業病分類與目錄》
B4. 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》 《禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》
B6. 產品責任	《中華人民共和國產品質量法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國商標法》
B7. 反貪污	《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》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國招投標法》

內控政策列表

指標	內部政策
A1.排放物	深圳控股有限公司環境保護指引
A2.資源使用	公務車輛管理辦法 辦公用品購置及管理辦法
A3.環境與天然資源	節約用水管理規定 社會生活環境噪聲排放標準 水污染物排放限值標準
B1.僱用	人力資源管控指導手冊 員工招聘工作指引 集團校園招聘管理辦法 集團外派人員管理辦法 集團薪酬管理制度 集團總部員工請休假管理制度 集團總部員工考勤管理辦法 集團地產項目銷售人員管理暫行管理辦法
B2.健康與安全	人力資源管控指導手冊 安全生產管理制度
B3.發展與培訓	人力資源管控指導手冊 集團培訓工作管理辦法
B4.勞工準則	人力資源管控指導手冊 集團因公出國（境）人員管理辦法 集團總部組織管理手冊 集團總部員工績效考核管理制度 集團總部薪酬管理制度 集團外派人員管理辦法 集團所屬企業高級管理人員選拔任用管理暫行辦法 集團地產板塊各層級組織架構及人員編製管理手冊
B5.供應鏈管理	房地產項目委託開發管理辦法（暫行） 房地產項目成本管理辦法 營銷管理辦法 招商／租賃管理辦法 集團總部出租物業管理辦法（暫行） 選聘中介機構管理辦法 辦公用品購置及管理辦法
B6.產品責任	房地產項目投資管理辦法 城市更新項目前期工作關鍵節點計劃管理辦法 房地產項目開發計劃管理辦法 房地產項目成本管理辦法 地產項目關鍵節點計劃管理辦法
B7.反貪腐	工程建設項目招標廉潔從業風險防控暫行辦法 領導幹部廉潔從業談話實施辦法 資產損失責任追究實施細則 信訪約談辦法 選聘中介管理辦法 審計發現問題整改監督管理細則 廉政合同檢查考核暫行細則 廉政合同雙簽管理辦法 全面風險管理制度 舉報政策
B8.社區投入	重大疾病基金管理辦法

環境、社會及管治報告內容索引

「環境、社會及管治報告指引」		「深圳控股環境、社會及管治報告」
層面	一般披露及關鍵績效指標	章節／聲明
A. 環境		
A1：排放物	一般披露	環境保護－水資源管理 環境保護－廢物循環再用 環境保護－綠色設計
	KPI A1.1排放物種類及相關排放數據	環境保護－環境數據表
	KPI A1.2溫室氣體總排放量及密度	環境保護－環境數據表
	KPI A1.3所產生有害廢棄物總量及密度	環境保護－環境數據表
	KPI A1.4所產生無害廢棄物總量及密度	環境保護－環境數據表
	KPI A1.5描述減低排放量的措施及所得成果	環境保護－節約能源 環境保護－綠色設計 環境保護－環境數據表
	KPI A1.6描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	環境保護－水資源管理 環境保護－廢物循環再用
A2：資源使用	一般披露	環境保護－節約能源
	KPI A2.1能源總耗量及密度	環境保護－環境數據表
	KPI A2.2總耗水量及密度	環境保護－環境數據表
	KPI A2.3描述能源使用效益計劃及所得成果	環境保護－水資源管理 環境保護－節約能源 環境保護－綠色設計
	KPI A2.4描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	環境保護－水資源管理
	KPI A2.5製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量	這個議題對於深圳控股並不適用。
A3：環境及天然資源	一般披露	環境保護－綠色設計
	KPI A3.1描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	環境保護－綠色設計

「環境、社會及管治報告指引」		「深圳控股環境、社會及管治報告」
層面	一般披露及關鍵績效指標	章節／聲明
B. 社會		
B1：僱傭	一般披露	員工關愛－人力資源概況
	KPI B1.1按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	員工關愛－人力資源概況
	KPI B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	我們計劃於未來的報告中進行匯報
B2：健康與安全	一般披露	員工關愛－職業健康及安全
	KPI B2.1因工作關係而死亡的人數及比率	員工關愛－職業健康及安全
	KPI B2.2因工傷損失工作日數	員工關愛－職業健康及安全
	KPI B2.3描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	員工關愛－職業健康及安全
B3：發展及培訓	一般披露	員工關愛－人才管理及員工發展
	KPI B3.1按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	員工關愛－人才管理及員工發展
	KPI B3.2按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	員工關愛－人才管理及員工發展
B4：勞工準則	一般披露	員工關愛－保障員工
	KPI B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	員工關愛－保障員工
	KPI B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	員工關愛－保障員工
B5：供應鏈管理	一般披露	質量管理－供應鏈管理
	KPI B5.1按地區劃分的供應商數目	質量管理－供應鏈管理
	KPI B5.2描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	質量管理－供應鏈管理

「環境、社會及管治報告指引」		「深圳控股環境、社會及管治報告」
層面	一般披露及關鍵績效指標	章節／聲明
B6：產品責任	一般披露	質量管理－產品質量
	KPI B6.1已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	我們計劃於未來的報告中進行匯報
	KPI B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	質量管理－客戶服務和信息化管理
	KPI B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例	質量管理－客戶服務和信息化管理
	KPI B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序	質量管理－客戶服務和信息化管理
	KPI B6.5描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	質量管理－客戶服務和信息化管理
B7：反貪污	一般披露	我們的環境、社會及管治理念
	KPI B7.1於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	我們的環境、社會及管治理念－ 高效管治
	KPI B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	我們的環境、社會及管治理念－ 高效管治
B8：社區投資	一般披露	社區投入
	KPI B8.1專注貢獻範疇	社區投入
	KPI B8.2在專注範疇所動用資源	社區投入

 **深圳控股有限公司**
SHENZHEN INVESTMENT LIMITED

www.shenzheninvestment.com

