

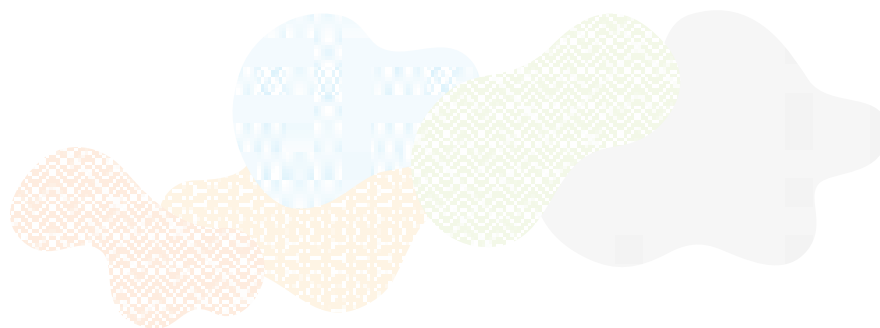


中國海外發展有限公司
CHINA OVERSEAS LAND & INVESTMENT LTD.

股份代號：00688

2018 環境、社會及管治報告

目錄



1 董事局主席寄語	4
2 關於本報告	6
匯報準則	6
匯報範圍	7
確認及批准	7
報告獲取方式	7
3 中海實力	8
中海一覽	9
業務結構	10
住宅開發產業群	10
城市運營產業群	10
創意設計及現代服務產業群	11
業務佈局	12
中海榮譽	14
4 可持續發展管理	16
可持續發展策略	17
企業管治架構	18
董事局職能	19
風險管理及內部監控	19
恪守企業誠信	20
堅持合規經營	22
管理可持續發展事宜	22
5 利益相關方參與	23
持續溝通平台	23
資本市場溝通	25
行業參與	26
可持續發展關鍵議題	28
6 好產品	30
打造悦享空間	
好設計—以人為本的生活空間	30
好材料—完善供應鏈管理	30
好質量—過程精品 樓樓精品	32
好配套—產品及服務創新	34
完善社區配套及服務	34
以科技營造健康社區	36

7 好服務	38	9 好公民	62
全周期客戶管理		創造共享價值	
客戶需求分析	38	可持續的建築設計	62
提升客戶體驗	40	綠色建築理念及標準	63
客戶滿意度調查	40	綠色建築技術研發	64
神秘客檢查機制	42	綠色建築認證	64
持續改善機制	43	可持續的項目規劃	68
客戶聯誼活動	43	規劃選址	68
保障客戶權益	45	前期勘察	68
產品及服務質量保障	45	生態補償	68
公平營銷手法	46	社區參與	70
網絡安全及客戶隱私	46	可持續的建造過程	71
妥善回應客戶訴求	47	提升資源使用效率	71
		項目現場環境管理	71
8 好效益	49	可持續的項目運營	72
建設高效團隊		能源管理	72
僱傭與績效管理	49	節約用水	74
多元人才團隊	50	廢物管理	75
人權及勞工權益保障	51	綠色租賃	75
績效管理體系	51	綠色辦公	77
溝通與活動	53	可持續的社區建設	77
員工滿意度調查	53	精準扶貧	77
員工溝通平台	53	保障房建設	80
團隊建設活動	54	希望小學捐建	81
培訓與發展	54	社區關懷項目	82
職業發展計劃	56	氣候變化行動	83
員工學習平台	59		
職業健康與安全	60	10 相關法律與法規	85
員工健康安全	60		
項目安全文明施工	61	11 績效指標列表	86
項目安全營運管理	61		
		12 報告內容索引	98

董事局主席 寄語

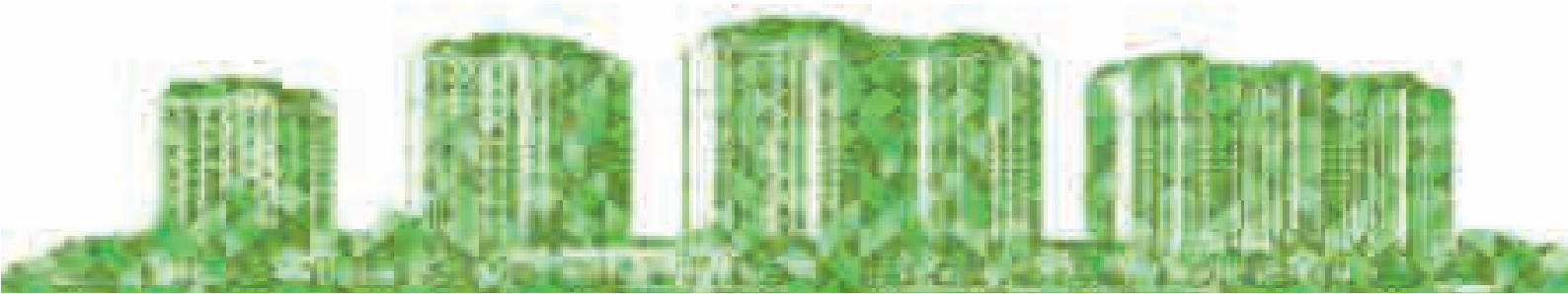
以毅力奮鬥四十載 憑信心邁向新征程

創立於1979年，本年中國海外發展昂首邁向第四十個年頭。

歷經宏觀經濟、社會結構和房地產周期的種種變遷，我們仍砥礪奮進、穩健發展，在中國內地及港澳市場保持領先地位。隨著我們朝「成為卓越的國際化不動產開發運營集團」的戰略目標進發，我們愈發意識到自身業務與區域發展、民生保障、生態文明、文化教育等可持續發展議題之緊密聯繫。這讓我們篤定成為「四好公司」的可持續發展戰略—為客戶提供「好產品、好服務」，促進專業團隊提升效率、創新求變，踐行「好公民」的企業社會責任理念，方能成就長遠持續的「好效益」。

隨著社會結構的變化，中海對「好產品、好服務」進行重新定位。我們堅持「過程精品、樓樓精品」，更力求配合滿足新型的居住和辦公模式，營造糅合科技、健康與人文元素的新型社區。我們開展客戶需求分析，建立客戶群組細分模型，進行創新專題研究，加強營銷管理、客戶服務及項目運營職能對前期項目開發階段的參與，打造更多客戶導向的「好設計」。我們繼續通過嚴格的評價制度及技術要求，採購健康、安全及綠色的「好材料」，並以信息化管理平台進行精細化管理，加強施工流程質量風險評估，確保產品最終的「好質量」。我們大力推進創新業務及商業資產升級，以「好配套」為廣大業主和租戶創造美好生活空間。年內，13個優質學校、幼稚園、養老公寓等社區配套項目相繼落地運營，商業項目更加大應用智能服務及環境監察系統，並首次引入BOMA資產管理體系。我們亦加強物業交付前後及運營期間的客戶溝通，通過客戶滿意度調查、神秘客檢查、「敲門計劃」回訪、CRM系統客戶APP等渠道，主動瞭解客戶意見，進行跨部門分析，並將客戶滿意度指標分解至績效評核制度，務求將客戶需求融入產品開發及服務提供的全週期。

團隊是創造「好效益」的原動力。中國海外發展致力成為優秀僱主，我們將員工滿意度列為公司的重要目標。年內，我們進行員工滿意度調查，制定「滿意6+1」員工敬業度和滿意度提升方案，從六項員工福利政策及一條聆聽主線出發，檢討員工福利及僱傭制度，加強部門與員工的持續溝通。我們對績效管



理及人才計劃作出數項重大更新，包括推出MAPS職級體系、「中海星」評價系統及股權激勵計劃，為僱員更清晰的晉升路徑、更具鼓勵性績效獎勵，以及在「海納」、「海之子」及「海之星」職業發展計劃的基礎上，加強創新業務的專才招聘與培養，建立人才多元的專業團隊。

作為「好公民」，中國海外發展決心減少項目開發流程的環境及社會影響，為應對氣候變化、促進民生福祉貢獻力量。年內，我們推進綠建技術的研發和實踐，參與國家行業技術標準編制，更新增44項綠色建築認證項目，榮獲「2018中國上市房企綠色信用指數TOP50」第一名。我們進行項目的環境及社會風險評估，於項目規劃、建設及施工上將生態補償及居民需求納入考慮，為社區更新提供整體解決方案。我們不斷優化項目運營的環境效益，年內十個商業項目的能耗資訊化平台系統正式上線，實現實時智能化的能耗管理。我們重視並支持社區的可持續發展，依託自身技術和廣大客戶網絡，我們在山西嵐縣、甘肅康縣及重慶開展「海惠萬家」扶貧項目，通過推廣特色農產品品牌，扶助當地產業發展，協助農民增收脫貧。我們繼續推動保障性房屋及希望小學的建設，並策劃各項社區關懷及環境保護行動，邀請員工、業主及租戶參與，攜手為社會創造更多正面影響。

有賴各方的支持，公司得以實現又好又快的發展目標。本年，公司各項經營指標屢創佳績，經營溢利達707.3億港元，淨利潤率達26.2%，創五年新高。年內，公司繼續入選恒生可持續發展企業指數成份股，三大國際評級機構穆迪、標準普爾惠譽分別給予Baa1／穩定；BBB+／穩定及A-／穩定的良好信用評級，足證資本市場的對公司的管理表現之高度認可。

回顧過往四十載發展，公司可成就今天的豐盛成果，實在有賴社會各界長久的支持與信賴。在此，我們謹向股東、員工、客戶及社會各方的支持與信賴致以衷心謝意。未來，我們將繼續創新求變，為廣大利益相關方「拓展幸福空間，創造無限價值」，創建更美好宜居的悅享空間，實現百年基業的宏遠目標。

中國海外發展有限公司
董事局主席

關於本報告

自2012年起，中國海外發展有限公司(「中國海外發展」、「中海」、「公司」或「我們」)每年均以獨立報告的形式，對外披露我們在企業社會責任及可持續發展的管治理念、策略和成果。

本報告為中國海外發展的第四份年度環境、社會及管治報告(即第八份企業社會責任報告；上期報告於2018年5月發佈)。公司視本報告為對內對外的溝通平台，期望通過提供客觀可靠的非財務信息，促進利益相關方對中海可持續發展進程的了解和參與。

匯報準則

在母公司中國海外集團有限公司(「集團」)企業社會責任委員會的指導下，本報告參考《聯合國可持續發展目標企業行動指南(SDGs)》，並依循全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI)報告準則(「GRI準則」)核心選項，以及香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》(「指引」)進行編製。

本報告的編製過程遵循GRI準則及《指引》建議的匯報原則，當中包括：

- **重要性**：以利益相關方溝通的結果為基礎，本年我們重新評估了各項可持續發展議題的重要程度，進而界定本報告的披露重心，準確詳實地回應各方最為關注的議題。
- **平衡**：除了工作進展外，本報告亦討論了公司在可持續發展管理上的挑戰和改善空間，並就尚未匯報的信息提供解釋。
- **量化**：各部門及業務線利用數據收集工具，持續記錄及監察各項經濟、環境及社會指標。本報告亦涵蓋公司的部分歷史數據，呈現公司的年度績效變化。
- **一致性**：如非另有說明，我們均採用與過往一致的方式統計及呈現信息，確保信息的可比性。

匯報範圍

本報告涵蓋2018年1月1日至2018年12月31日期間公司及旗下各級附屬公司在環境、社會及管治方面的努力和成果。其中，中國海外宏洋集團有限公司(股票代號：00081)作為本公司直接持有的附屬公司，同時也在聯交所上市，其在環境、社會及管治方面的表現可詳見《中國海外宏洋集團有限公司2018年環境、社會及管治報告》(下載網址為：cogogl.com.hk)，本報告並無覆蓋。

本報告中績效指標的匯報範圍涵蓋公司100%的營運主體。其中，環境關鍵績效指標匯報範圍包括：公司的辦公場所45個、在售項目銷售中心95個、在建項目135個，以及於本年全年投入營運的持有型商業項目38項(按樓棟計算分別為寫字樓26座、購物中心5座及酒店7座)。

確認及批准

中國海外發展董事局承諾對報告內容進行監督，並確保其不存在虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。本報告已獲本公司董事局和執行董事委員會審閱及批准，報告引用的資料均來自本公司的正式文件及統計數據。

報告獲取方式

本報告備有簡體中文、繁體中文和英文版本供讀者參閱，報告電子版可於公司網站(www.coli.com.hk/csr/report/)或聯交所網站(www.hkexnews.hk)下載。

聯絡我們

中海致力聆聽利益相關方的聲音。如您對本報告內容或我們的可持續發展工作有任何意見或疑問，歡迎通過以下方式與公司企業傳訊部聯絡：

地址：香港皇后大道東一號太古廣場三座七樓／
深圳市福田區福華路399號中海大廈十樓

電話：852-2988 0666/0755-8282 6666

電郵：coli_esg@cohl.com

官方網站：www.coli.com.hk

中海品牌網站：www.coli688.com

明 海

實力



濟南·華山壩城

中海一覽

經濟績效

業務覆蓋城市 ¹ ：	2018年度公司品牌價值：	總資產：	淨資產：
64 個	人民幣 722.56 億元	港幣 7,253 億元	港幣 2,936 億元
營業收入：	銷售合約額 ¹ ：	股東應佔溢利：	土地儲備 ¹ ：
港幣 1,714.6 億元	港幣 3,012.4 億元	港幣 449.0 億元	9,144 萬平方米

僱員

僱員人數：	
5,895 人	
員工平均培訓時數：	員工人生意外險覆蓋率：
69.4 小時	100 %

社會認同

中國綠色建築星級認證，美國LEED認證，英國BREEAM認證：	
本年獲 44 項	累計 156 項
詹天佑大獎：	中國建築工程「魯班獎」：
累積達 58 個	7 項
國際地產獎(International Property Awards)：	
18 項	
公司連續15年入選「中國藍籌地產」企業以及當選「中國房地產行業領導品牌」。	

¹ 包括聯營公司、合營公司及公司的共同控制實體

業務結構

中國海外發展隸屬於中國建築集團有限公司，於1979年創立於香港，1992年在香港聯交所上市(股票代碼：00688.HK)，並於1984年在香港進軍住宅開發業務，2007年起入選香港恒生指數成份股，成為中國內地房地產行業的先導者。

中國海外發展的戰略目標是「成為卓越的國際化不動產開發運營集團」。歷經40年的發展，公司的業務定位已圍繞「住宅開發」、「城市運營」、「創意設計與現代服務」三大產業群延伸拓展。

住宅開發產業群

公司擁有40年房地產開發與不動產運營管理經驗，業務範圍覆蓋港澳地區和中國內地超過60多個城市，累積開發項目超過600餘個。秉持「過程精品、樓樓精品」的開發理念，公司以「中海地產」為品牌，相繼推出五代住宅精品，開發建造面積超過1.5億平方米。公司旗下項目表現亦碩果累累，榮獲累計58項「詹天佑大獎—優秀住宅社區獎」(金獎35項、單項獎23項)、7項中國建築工程「魯班獎」及18項國際地產獎(International Property Awards)。2018年，公司連續15年入選「中國藍籌地產」企業以及當選「中國房地產行業領導品牌」。

為配合行業發展趨勢，公司積極發展裝配式建築及住宅產業化項目，與中國內地最大的裝配式住宅企業之一的兄弟企業中海海龍協作，在內地及港澳等地區與依託協作開發建造了逾百萬平方米的裝配式住宅項目。同時，公司著力在住宅開發範疇作前瞻性投資，洞悉市場機遇。公司在產業鏈的生產製造領域大力佈局，旗下全資附屬公司天山門業創立了「門博士」系列，研發生產高級防火門、防盜鑄鋁鋼木門系列產品，更在鑄鋁門生產製造領域更擁有26項設計專利，確立了行業技術領先地位。

城市運營產業群

中國海外發展的城市運營產業多樣，涵蓋寫字樓、購物中心、星級酒店、地鐵上蓋、城市更新、旅遊度假、物流等業態。公司已累計運營商業物業共68個，總建築面積409萬平方米，包括42棟中海系甲級寫字樓、13家購物中心及12家星級酒店，是中國內地最大的單一業權寫字樓發展商和運營商。

順應共享經濟和存量時代的趨勢，中國海外發展旗下全資附屬公司—中海地產商業發展有限公司(「中海商業地產」)於2016年創立綜合商辦服務品牌「COOC中海雲商」，以五大甲級寫字樓產品、商務服務平台「Officloud中海雲商」及聯合辦公品牌「OfficeZip」為基礎，引領商業資產管理與商務資源整合。中海雲商通過大數據分析，為企業提供結構優化、產業孵化、品牌營銷等專業支持；OfficeZip則為客戶提供靈活租賃、會務和全域服務綜合解決方案。本年公司加快佈局，截止2018年底，OfficeZip已進入6個重點城市，共用辦公運營面積超過3萬平方米，12個項目的出租率超過90%。

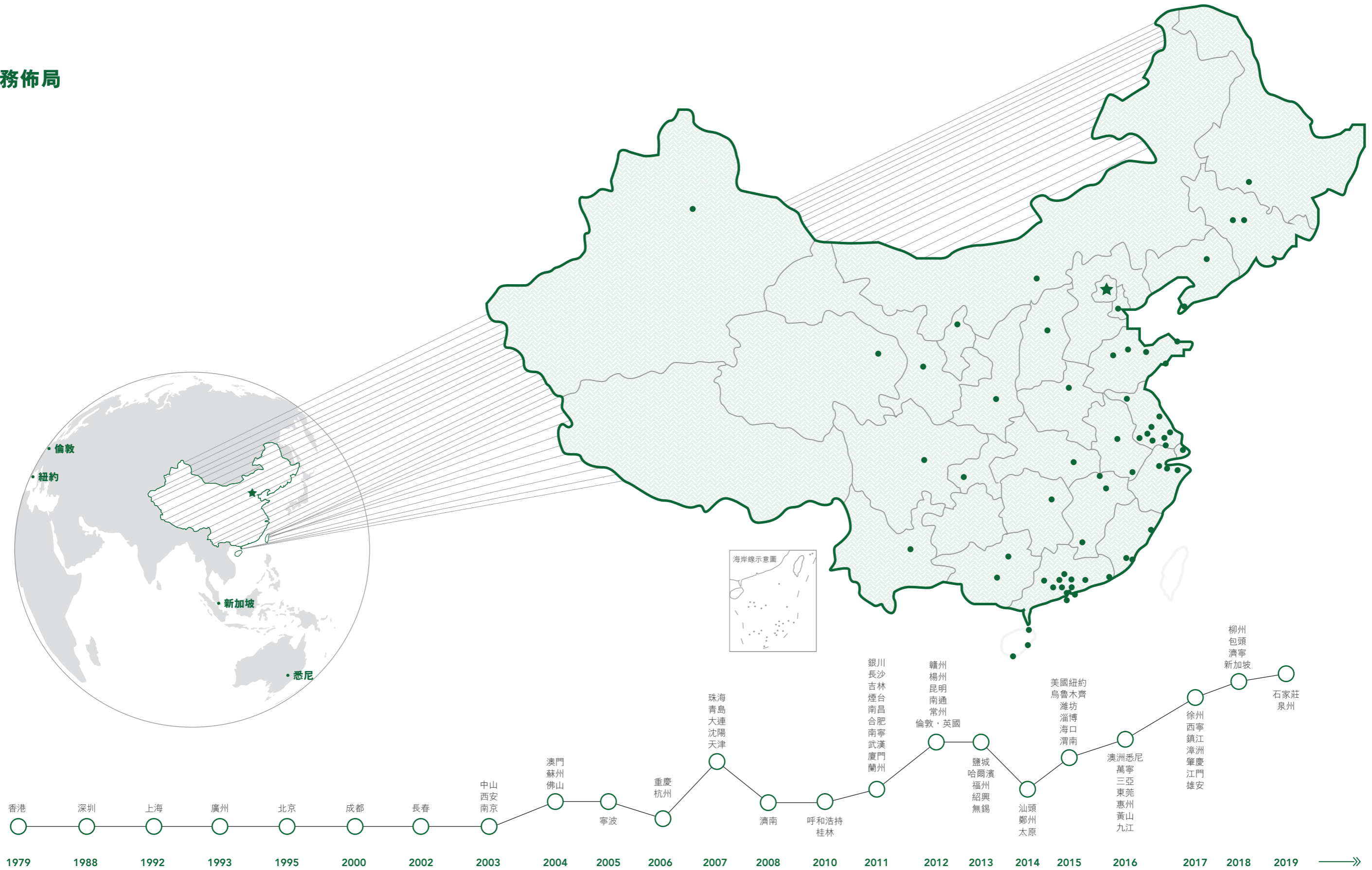
公司亦致力於城市更新與區域綜合開發，進行投融資、土地整理、區域規劃、地產開發、工程建設、產業導入、商業運營及物業管理全業務鏈開拓，發揮投資、建設及運營一體化優勢。其中，與中建三局、中建設計、中建基金聯合競得的「雄安市民服務中心」本年正式投入運營，是為雄安新區建設的樣板示範。我們亦參與在北京北辛安棚戶區和濟南華山片區兩項大型項目，為社區的重新規劃提供整體解決方案。在文化方面，深圳市當代藝術與城市規劃館，成功舉辦眾多省市級展覽，截止2018年底累計接待參觀者近75萬人次。

創意設計及現代服務產業群

華藝設計顧問有限公司(「華藝設計」)為中國海外發展的全資子公司，是持有工程設計和的城鄉規劃編製雙甲級資質的國家高新技術企業，同時具備運用「建築信息模型(BIM)設計」技術進行全過程設計的能力。現時華藝設計的分支機構分佈北京、上海、南京、廣州等城市，匯聚了近千名優秀的專業設計人才，完成工程項目逾2,700項、規劃設計與諮詢服務300餘項，項目類型包括城市規劃、大型住宅區、綜合性辦公樓、酒店、醫療文體建築等，一共獲得430個國家級、省部級及深圳市優秀設計獎。

圍繞房地產開發，公司亦以教育、養老、物流等三個行業、12種業態為重點，有序推進創新業務，本年13個新項目落地，共計18個項目投入運營，運營面積逾35萬平方米。公司打造「中海教育」品牌，目前運營學校、幼稚園、中海學堂及戶外營地；並建立康養品牌「中海錦年」，運營養老公寓、養老社區及社區健康生活館。公司也在天津濱海新區運營管理佔地50多萬平方米的中海物流科技園。

業務佈局

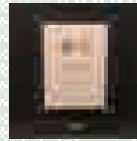


中海榮譽

獎項

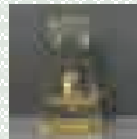
頒獎機構

中國海外發展有限公司
2018財資企業大獎 — 鉑金



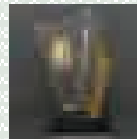
《財資》

中國海外發展有限公司
2018《香港傑出企業》藍籌界別



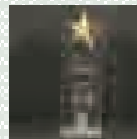
《經濟一週》

中國海外發展有限公司
優質中國房地產企業大獎



香港股票分析師協會

中國海外發展有限公司
香港上市公司港股100強評選活動 —
綜合實力100強



財華社
騰訊網

中海地產
2017年度中國上市規模房企信用安全TOP80 — 第一名

標準地產研究院

中海地產
中國房地產開發企業品牌價值50強 — 第一名

中國房地產業協會

中海地產商業發展有限公司
2018中國商業地產企業品牌價值10強 — 第二名
2018中國房地產專業特色品牌企業

中國房地產測評中心

中海地產
連續15年入選中國藍籌地產企業

《經濟觀察報》

OfficeZip
精端科學技術獎
營運品牌優秀獎



中華人民共和國科技部
國家科學技術獎勵工作辦公室
精端科學技術獎勵委員會

獎項

頒獎機構

中國海外發展有限公司
 2018中國大陸在港上市房地產公司財富創造能力TOP10
 — 第一名
 2018中國大陸在港上市房地產公司財務穩健性TOP10
 — 第一名
 2018中國大陸在港上市房地產公司綜合實力TOP10
 — 第二名

中國指數研究院

中國海外發展有限公司
 2018中國房地產上市公司綜合實力榜 — 第四名

中國房地產業協會

上海易居房地產研究院

中國房地產測評中心

中國海外發展有限公司
 2018中國上市房企十強 — 第三位

億翰智庫
 中國網

中海商業地產
 中購聯中國商業地產原創內容新價值獎

中購聯購物中心

中國海外發展有限公司
 亞洲企業管治大獎
 • 中國最佳投資者關係公司獎
 • 亞洲最佳行政總裁－投資者關係



《亞洲企業管治》

中海地產
 2018中國十大地產年度扶貧樣本企業



樂居財經
 新浪網
 中房網

中海地產
 《2018房企精準扶貧排行》TOP3

標準地產研究院

中海地產
 2018中國上市房企綠色信用指數TOP50 — 第一名

中國投資協會

中海地產神州半島項目
 2018年度文旅生態典範標竿獎

全聯房地產商會中國房地產報、
 中國房地產網、中房智庫、中國
 房地產報研究院

可持續發展管理

中國海外發展砥礪前行四十載，在實現業務擴展及國際化的同時，時刻銘記為利益相關方的創造價值的使命。我們深信與利益相關方建立恒久的溝通和信任，是企業保持長遠競爭力之成功關鍵，亦是實現可持續發展不可或缺之根基。



企業願景

成為卓越的國際化不動產開發運營集團

以全球拓展為路徑，在不動產開發、投資及運營領域，
為客戶提供滿足居住及商務需求的全方位解決方案



企業價值觀

正道篤行 創新致遠

秉持行端守正、令行禁止、嚴謹求真、
誠信務實的原則，通過持續創新，成就
個人價值及中海百年基業的遠大目標



企業使命

拓展幸福空間，創造無限價值

滿意客戶—關注客戶的短期及長期利益，以誠意及經驗賦予空間更大價值

成就員工—凝聚員工、成就員工，與價值創造者共享成果，共築未來

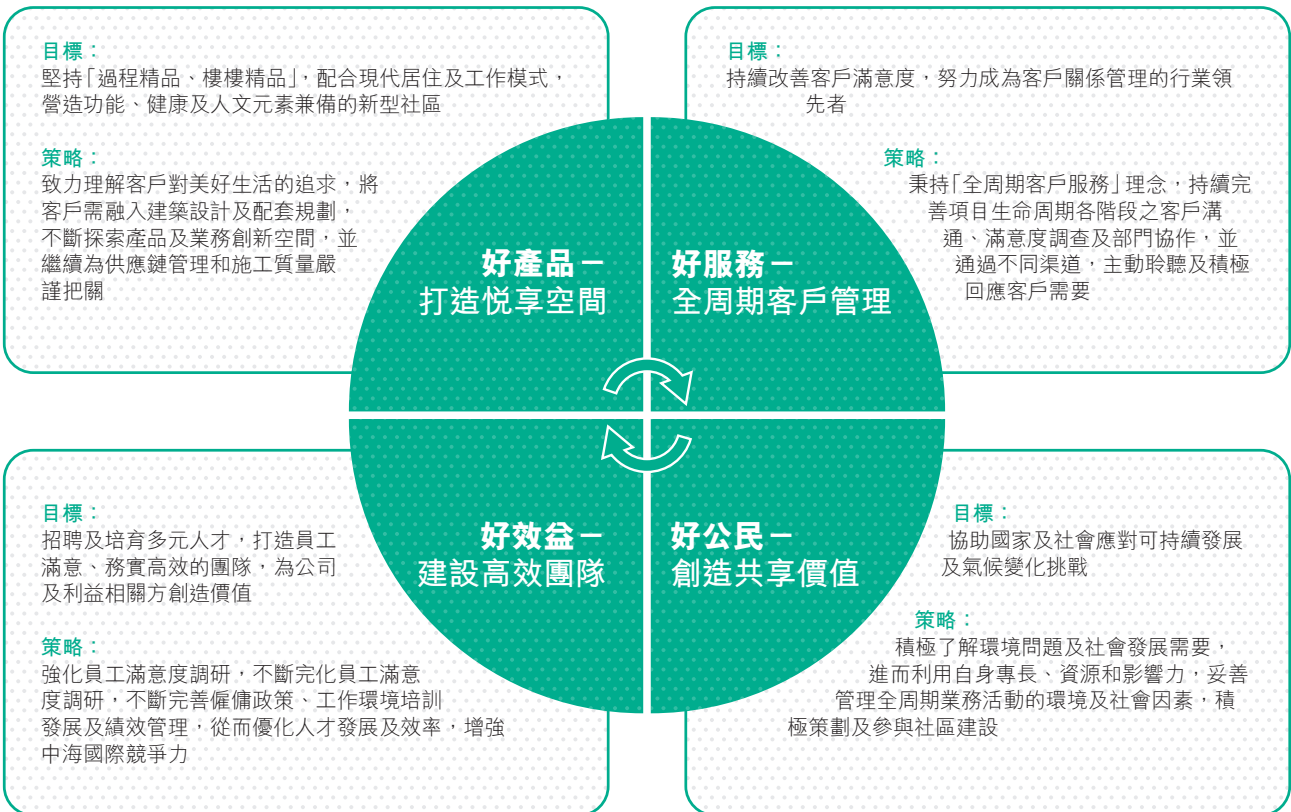
回報股東—為投資者提供持續價值回報，致力成為最受青睞的投資對象

造福社會—關注空間的功能及環境的優化，為社會和諧穩定和持續發展奉獻力量

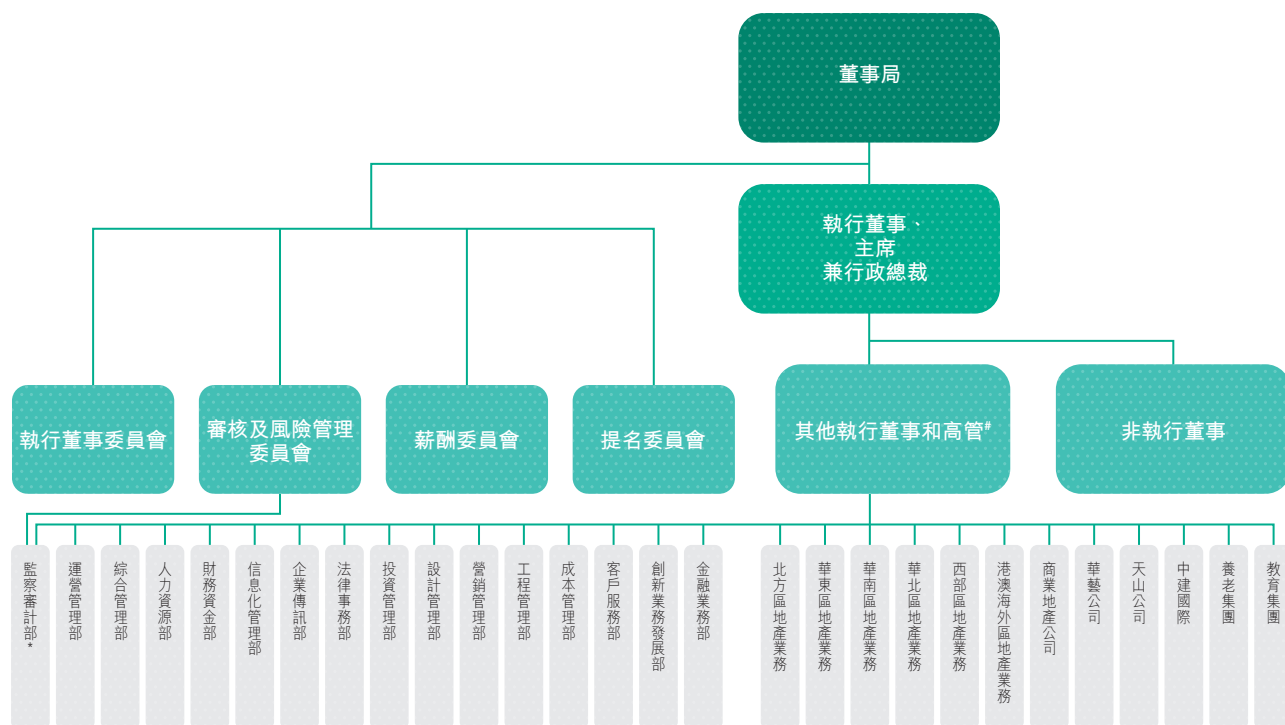
可持續發展策略

基於我們的企業願景及使命，中國海外發展進一步確立成為「四好公司」的可持續發展戰略框架。通過高效透明的企業管治和監督制度，我們致力從四個角度，將重大的管治、環境、社會及經濟可持續發展因素，融入中海的運營管理、監督制度及項目開發的過程中，主動承擔及實踐可持續發展的企業責任，實踐價值創造的使命。

「四好公司」可持續發展戰略框架



企業管治架構



高效透明的管治架構是推動可持續發展的基礎。通過橫向到邊、縱向到底的內部協作及溝通體系，中國海外發展推動各部門及業務線緊密合作，持續監察營運表現及風險，關注外部及內部利益相關方的需求，進而不斷審視自身營商模式和管理策略，確保各項可持續發展政策和措施落實到位。

* 高級管理人員指總經理級以上之中海員工

* 監察審計部下設風險管理隊

董事局職能

董事局負責領導公司的發展，確立其戰略目標，並通過制定本公司整體策略與政策，確保公司能獲得必要的財務和其他資源以實現目標；同時監督公司管理層的工作，檢討公司的業務表現。董事局亦負責評估及釐定公司達成業務目標時，所願意接納的風險性質及程度，監督管理層設立並維護合適及有效的風險管理及內部監控系統。董事局下已成立委員會，協助董事局履行上述管理及監督職責。

委員會	主要職責
審核及風險管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> 檢討公司財務相關的報告和數據之完整性 研究和檢討公司的財務監控、內部監控及風險管理系統
薪酬委員會	<ul style="list-style-type: none"> 就所有董事及高級管理人員的薪酬政策及架構向董事局提出建議
提名委員會	<ul style="list-style-type: none"> 就董事委任或重新委任以及董事繼任計劃向董事局提出建議 檢討董事局之架構、人數及組成 評核獨立非執行董事的獨立性

風險管理及內部監控

在可持續發展與企業風險管理的關係上，公司已建立風險管理組織架構，開展各個板塊風險評估及風險監控工作，並持續監察國家政策、人力資源等與可持續發展相關的外部或內部因素。架構組成、職責及管理方法如下：

委員會	主要職責
總部各職能部門	<ul style="list-style-type: none"> 完成年度風險事項評分及初步排序 落實相應風險管理措施
風險管理團隊	<ul style="list-style-type: none"> 匯總及分析公司年度風險事件 與職能部門及相關單位的對接，跟進重要風險的變動及應對措施的實施情況
風險管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> 確定公司年度風險管理事項及排序 制定風險管理程序，並指定風險主責部門
董事局和審核及風險管理委員會	對年度風險事項及管理程序進行最終審議

監察審計部承擔內部審計職能，持續監督公司的風險管理及內部監控系統(「系統」)，並每半年檢討相關工作及系統，識別系統設計及改進空間，並向風險管理委員會和董事局匯報和提供建議。本年，公司亦聘請了獨立核數師審計系統的充分性和有效性，以助我們持續改善。

恪守企業誠信

管理層、員工以及合作夥伴的誠信水平，是維持合規經營的重要防線。公司人力資源部及監察審計部通過守則、協議、制度及各類培訓宣導，與利益相關方溝通公司對反貪腐及其他職業道德規範，並共同執行及監察公司相關政策，以提升責任意識，防範貪腐風險。

行為守則—建立上下一致的價值觀

我們於《員工職務行為準則》及《員工讀本》界定了公司及旗下附屬公司及分支單位全體員工均需遵守的行為標準，當中涵蓋範疇包括但不限於

- **反貪腐**：嚴禁貪污受賄，員工需遵照規定處理和申報有關佣金、回扣、酬金、招待及饋贈之事宜
- **反競爭**：決策過程在至少三名公司領導間保持透明，不得自行授意個別單位中標
- **信息保密**：按《中海地產集團保密管理辦法》及知識產權政策，履行保密義務
- **利益衝突**：迴避聘用親屬，禁止員工兼任受薪工作及進行存在利益衝突的投資
- **反歧視**：對同事、客戶及業務關聯單位保持尊重，在制度及工作崗位前人人平等
- **舉報及申訴**：如發現違反行為準則的行徑，主動向上級和人力資源部門匯報

廉潔協議—溝通公司的標準與要求

包括公司管理層在內的所有員工每年均需簽署《廉潔從業責任書》，確認知悉並承諾遵守相關準則。年內，我們已與所有招投標單位(如供應商及承建商)簽訂《廉潔協議書》，作為供應商行為準則，闡明公司禁止合作雙方索取或收受贊助、回扣、宴請等任何形式的利益。同時，我們發放《致合作單位的公開信》，提醒所有員工及商業夥伴遵守有關行為指引。

制度約束—相互制約及監督的工作模式

公司的工作崗位按照職責分離的控制要求設置，明確各崗位的權限範圍、審批程序和相應職責。公司《人員任用管理辦法》規定員工任職前必須先通過資格審查，禁止兼任部分職能不相容的崗位，而領導要員任職達到一定年數需亦輪崗交流，以避免崗位衝突，防止濫用職權。同時，公司設立《中海發展廉政建設責任制管理辦法》，通過工作自查表填報、年度工作述職及員工滿意度調查訪談等手段，將懲防體系、廉政建設責任制、領導人員廉潔自律等範疇納入地區公司的績效考核體制和指標。

宣導教育—提升貪腐風險防範意識

公司制定《廉政談話管理辦法》，由公司行政總裁與新上任的領導人員進行職前談話，倡導正確行使權力及廉潔從業的要求；並釐定提醒談話指引，在發現員工有違紀傾向時加以提醒，及時督促糾正。公司亦通過內部員工平台「中海通」不時發放「廉潔e行」電子文宣，透過法例解讀及案例分享，向員工解釋反貪污相關合規要求。

舉報及調查—執行嚴謹的申訴及懲處制度

我們公司的《紀檢監察案件處置工作辦法(試行)》，訂明舉報處理、調查搜證及結案處分的流程。我們向員工、商業夥伴以及其他外部利益相關方開放來信、來電、來訪、網絡等舉報渠道，並於公司官方網站、《致合作單位的公開信》及《廉潔協議書》中，對外公佈集團及公司的廉正舉報電話及信箱。監察審計部受理包括員工紀律、廉潔在內的相關舉報，協同相關部門跟進調查。我們對調查資料嚴格保密，控制公司內部的知悉範圍，以保障調查獨立性及舉報人權益。違反《員工職務行為準則》的員工視為失職，可能導致包括解除勞動關係的懲處。違反《廉潔協議書》的合作商可被警告、罰款甚至取消投標資格與合作關係。

已接受反貪腐政策相關培訓及簽署《廉潔從業責任書》：

6,457
員工人次



100%
地區公司、項目公司及合營
或聯營公司



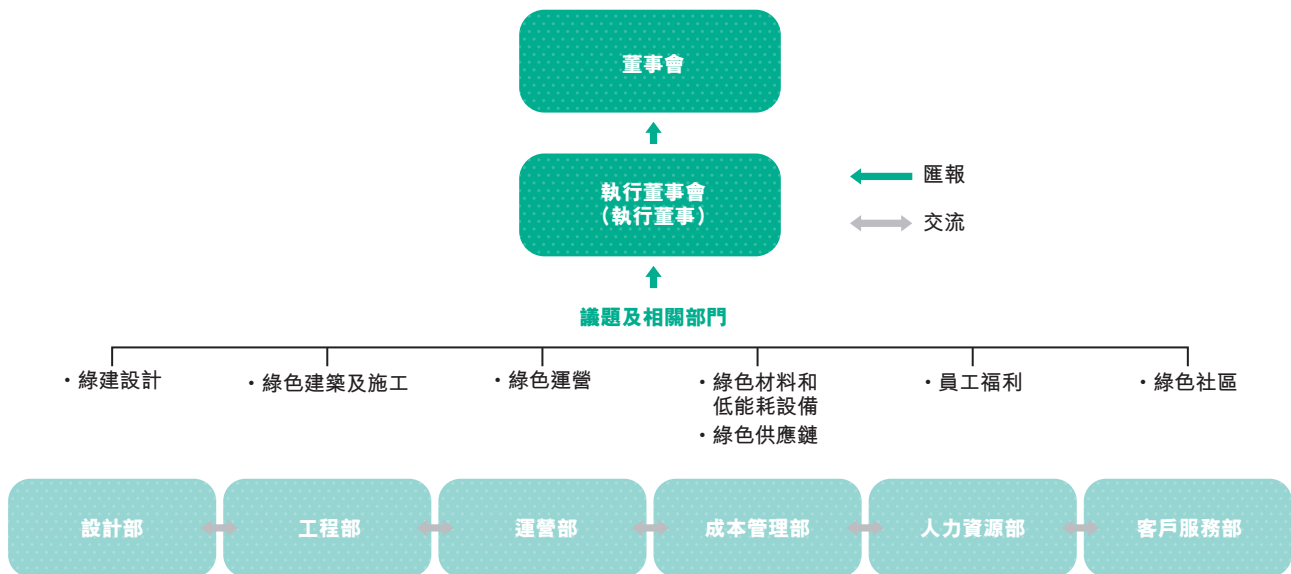
堅持合規經營

隨著公司業態愈趨多元化、進駐更多地區，有效管控各業務線及地區的合規風險成為重點管治工作之一。本年，法律事務部繼續以法律審核及培訓宣傳及為手段，持續梳理內部法務職能體系。部門繼續優化標準化合同，並且對100%經濟合同及內部規章制度進行法律審核。本年，法律事務部確立了總部-區域-地區的三級工作模式，建立了外聘事務所管理平台，開展外聘律師考察評價，形成合格律師庫並定期更新。針對與公司運營相關的法律及法規，法律事務部持續識別法律法規的更新要求，並在公司內部開設「法治中海」宣傳欄目持續進行法治宣講，就投資、運營、銷售相關法規，舉行針對相關部門的專題培訓。

就與管治、環境及社會事宜相關、並對公司業務營運的有重大影響的法律及法規，本年中國海外發展及旗下附屬公司均無發生上升至法律訴訟之違規案件；有關法律及法規的詳情，請參考本報告「相關法律與法規」章節。

管理可持續發展事宜

中國海外發展重視企業內部對可持續發展事宜的共同參與。在本報告的籌備由企業傳訊部統籌，在政策梳理、數據收集及報告確認的過程，眾多部門及附屬公司均有參與其中。未來，我們會積極探討建立正式的可持續發展管理架構之可行性，例如由不同職能部門組成工作小組，共同就特定的可持續課題進行研究，進一步將可持續發展之元素融入至企業戰略規劃。



利益相關方參與

中海企業使命的核心是為客戶、員工、投資者乃至廣大社群創造價值。利益相關方的需求和意見，是推動我們不斷完善產品、服務及營運模式的原動力。因此，我們致力通過不同渠道，與利益相關方保持多向、持續與坦誠的溝通，並將他們的聲音帶進內部，融入中海的管理方針與戰略規劃。

持續溝通平台

各部門及業務線持續以不同方式，向利益相關傳達中國海外發展的可持續發展管理方針，並了解他們的需要、意見和期望，通過內部反饋機制做出響應。回顧本報告期的溝通工作，我們識別了以下利益相關方類別及其主要要求。

類別	關注內容	中海的溝通策略	溝通渠道
員工	<ul style="list-style-type: none"> 平等機會 員工溝通 福利保障 健康與安全 職業發展路徑 	我們廣開言路，歡迎員工就不同範疇向公司管理層提出建議；並由人力資源部牽頭落實員工滿意度提升方案，優化人才計劃；配合其他員工活動、關懷措施及內部通訊，務求建立高效透明的溝通文化，打造具凝聚力的專業團隊。	員工滿意度調查 員工座談會及例會 總經理／總裁午餐會 董事長信箱 領導人員務虛會 員工聯誼會活動 OA內網系統 《中國海外》雜誌
勞工	<ul style="list-style-type: none"> 健康與安全 就業就會 勞工權益 	我們關注安全文明施工事宜，一方面通過協議條文、指引和核查等向承建商清晰傳達公司要求，另一方面不時舉辦倡導活動，以強化工人的安全意識。	合約及薪資管理辦法 項目安全評估及培訓 「安全生產月」活動

類別	關注內容	中海的溝通策略	溝通渠道
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 信息透明 • 產品質量 • 健康生活 • 客戶體驗 • 意見及投訴處理 	我們採取主動的客戶溝通模式，持續開展滿意度調研及回訪，進行跨部門分析及討論，將不同客戶群組的需求融入產品及服務優化方案。我們亦利用各種信息化系統及平台，提升整改及意見反饋效率，向客戶提供最新信息。	客戶滿意度調查 「敲門計劃」訪談 「中海會」客戶平台客戶服務熱線和信箱 CRM系統及客戶APP 官方微信
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 誠信履約 • 互利共贏 • 平等合作 • 共同發展 	我們執行陽光透明的招投標及履約流程，向合作承建商及供應商發放我們的企業道德標準及舉報政策，並提供指導及培訓，期望與夥伴建立目標一致、互惠互利的合作基礎。	合作協議條文 《投標管理公開信》 發放其他政策或守則 項目會議 供應商培訓
股東／投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 信息透明 • 投資回報 • 權益保障 • 經營風險管控 	除了公佈財務信息，公司管理層及企業傳訊部亦透過各種平台，定期主動與投資者相互交流溝通，解答有關企業管治及管理策略的問詢，為投資者的分析提供更全面透明的非財務信息。	新聞發佈會 路演 投資者及分析員會議 公司訪問 項目實地參觀 聯交所公告 投資者關係專頁
社區及媒體	<ul style="list-style-type: none"> • 精準扶貧 • 就業機會 • 可負擔房屋 • 社區協同發展 • 公眾知情權 	我們通過動用自身網絡及資源，與當地政府及民眾溝通，了解業務所在社區的需要，投入資源於精準扶貧、保障性房屋建設、學校捐建及其他公益慈善項目；對於涉及污染地塊的開發項目，依法對外披露環境管理實施方案。	「海惠萬家」扶貧計劃 希望小學捐建及探訪 員工義務活動 官方微信 公司網站新聞中心

類別	關注內容	中海的溝通策略	溝通渠道
政府	<ul style="list-style-type: none"> • 守法合規 • 依法納稅 • 新型城鎮化發展 	除了確保在運營過程恪守法律法規，中海與政府當局保持積極緊密溝通與合作，通過參與城市更新、生態修復及文物保育項目，助力國家新型城鎮化發展的進程。	參與政府項目會議及面談項目實地參觀

資本市場溝通

中國海外發展管理層及企業傳訊部門持續通過多種平台，與投資界保持緊密聯繫。中期、全年業績公告後，我們安排新聞發佈會、分析員會及業績後路演等活動，積極聆聽並解答股東、債券投資者、分析員等對公司業務營運、企業管治和業績表現的問題。我們亦通過投行會議、公司訪問、電話會議、地產項目參觀等互動形式與投資者進行恆常交流。年內，我們會見及電話溝通投資者超過400家次，接待項目參觀160團次，參訪人數超過500人。

中國海外發展重視企業信息的透明度。我們主動披露季度未經審核的若干主要營運及財務數據，並按月公告物業銷售及土地收購情況。我們亦積極響應以投資者為導向的可持續發展指數和評級問卷，包括恒生可持續發展企業指數系列、明晟(MSCI)ESG評級、道瓊斯可持續發展指數、全球房地產可持續標準(GRESB)等，向資本市場披露更多有關公司管治及可持續發展的政策和數據，提供更全面的非財務信息。

本年，三大國際評級機構給予公司的信用評級分別為：穆迪Baa1/穩定、標準普爾BBB+/穩定、惠譽A-/穩定；公司亦繼續位列恒生可持續發展企業指數成分股，足見資本市場對公司在中國房地產市場的領導地位和可持續發展管理表現的高度認可。

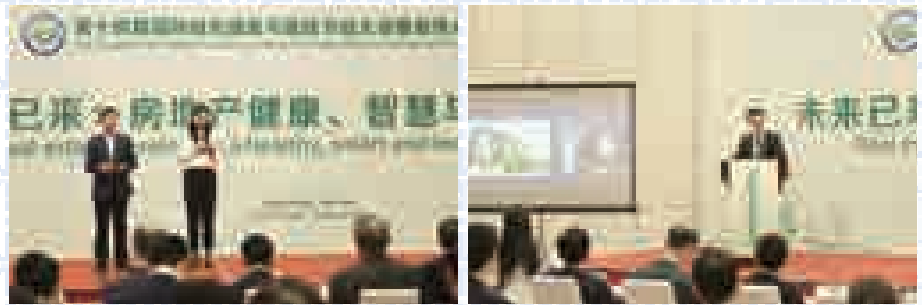
行業參與

可持續城市建設需要行業整體支持。中國海外發展一直積極參與行業組織及倡議，銳意通過參與技術標準編製、項目案例演示及同行合作交流，驅動行業技術及管理模式的發展與創新。報告期內，我們參與的行業協會如下：

行業組織	中海的參與單位及形式	
中國綠色建築委員會(「中國綠建委」)	中海地產	房地產學組組長單位
深圳市綠色建築協會	華藝設計	10名專家參與專家委員會，其中1名獲評2018年度優秀專家
深圳市建設科學技術委員會		1名專家參與綠色建築專業委員會
中國指數研究院	中海商業地產	中國商業地產指數系統專家顧問委員會成員
國際建築業主與管理者協會(Building Owners and Managers Association, BOMA)		BOMA中國白金會員
中國勘察設計協會建築設計分會		物聯網研究和推進工作部成員

中海地產－綠色建築及城市更新的技術交流

作為中國綠建委綠色房地產學組組長單位，中海地產一直帶領其他房企學組成員，在全國開展綠色建築的推廣工作，積極參與相關行業討論，共同塑造綠色房地產的發展方針。

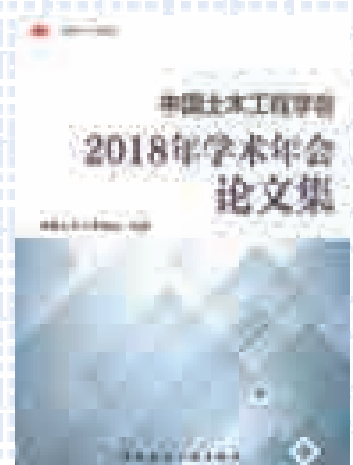


在本年的「十四屆國際綠色建築與建築節能大會暨新技術與產品博覽會」，中海地產與萬科集團合辦了「綠色房地產」論壇。除了中海的未來產品觀，我們以深圳中海「天鑽」和雄安新區項目為案例，分享了中海在超高層住宅及國家級新區的綠建經驗。中海地產亦參與了「第六屆深圳國際低碳城論壇」，與同行就綠色建築和建築產業化進行交流。

華藝設計團隊以專家身份，年內參與編製《深圳市綠色校園設計標準》、《廣東省屋頂綠化系統應用技術規程》、《綠色建築運行檢驗技術規程》、《深圳市綠色校園設計標準》等多項國家行業標準，樹立綠建行業標竿。

我們也透過公開論文，與行業分享技術實踐成果。本年公開發佈的《中海2018城市更新白皮書》總結了中海在兩項超大體量城市更新項目－北京北辛安棚戶區和濟南華山片區改造項目的經驗，演示中海就老城拆遷、生態保育、古跡保育及社區配套規劃的整體解決方案。

中海地產發表的《可持續發展與城市共生－蘇州雙灣花園二期綠色建築實踐》亦獲評為優秀論文，收編「中國土木工程學會2018年學術年會」論文集。



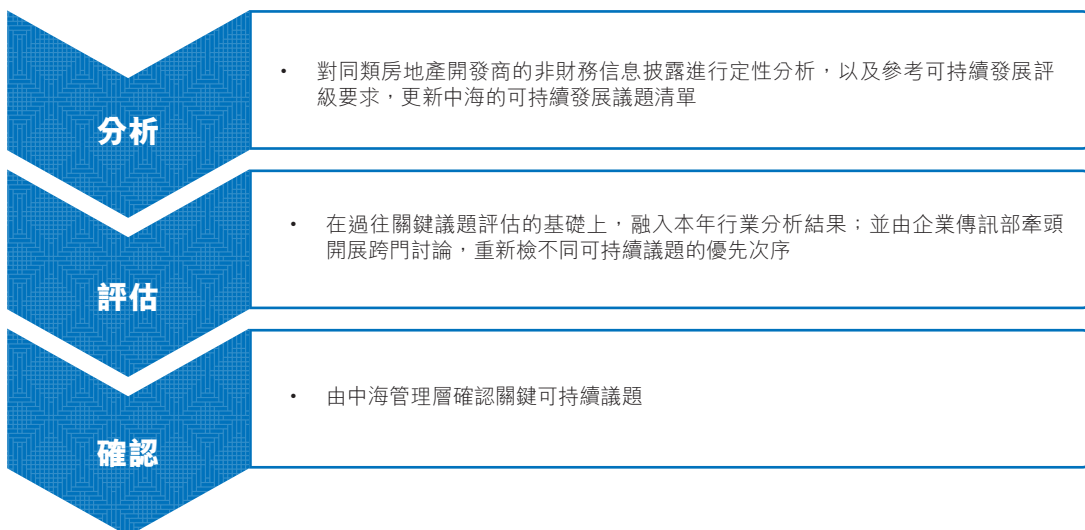
中海商務－參編中國商業地產指數及寫字樓分級標準

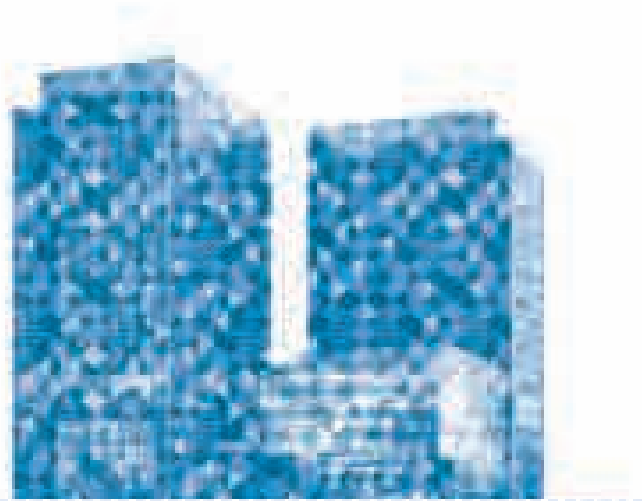
本年，中海商業地產以專家顧問的角色，參與中國指數研究院中國商業地產指數系統的研究和編製項目。我們利用自身營運規模的優勢，提供了詳實的經營樣本數據，成為研究的重要參考之一。此外中海商務亦參與了BOMA中國《國際寫字樓分級指南》漢化版的編製。指南從地域、建築設計、配套服務到綠色建築認證等不同緯度，清楚釐定商業地產的分級依據。指數系統及指南的正式發佈不但填補了國內商舖租賃市場的信息缺口，更有助運營商、投資者以至商戶完善其管理、分析和決策過程，進一步推動行業體系與國際標準接軌。

可持續發展關鍵議題

除了日常的溝通，中海特別邀請利益相關方參與公司可持續發展的討論，協助界定關鍵管理議題。我們委託第三方機構，通過面談、工作坊、焦點小組討論及問卷評分等方式，收集和分析關鍵利益相關方的意見。

為確保我們的分析切合公司策略、行業發展和資本市場的關注事項，本年公司委任獨立顧問進行行業分析，以重新檢視各項議題之重要性，以構成本報告的披露範疇，為未來不斷提升的披露準則和信息要求做好準備。本年，我們的分析工作和結果總結如下。





序號 中國海外可持續發展實質性議題

- | | |
|-----|---------------------------|
| 1 | 增加收入及減低營運支出 |
| 2* | 投資於社區基礎設施及支持服務 |
| 3* | 合理分配及運用經濟收益 |
| 4* | 支持地區經濟及精準扶貧 |
| 5 | 建立全面的僱傭管理制度 |
| 6* | 管治架構及員工多元化 |
| 7 | 提供發展及培訓機會，支持員工持續發展 |
| 8 | 向客戶提供滿意的產品或服務，保障其健康與安全 |
| 9 | 提供健康和安全的工作環境，令員工免受職業危害 |
| 10 | 確保所有業務夥伴得到公平和合理的對待 |
| 11 | 防止反競爭行為(如：串通投標) |
| 12 | 保障客戶資料私隱 |
| 13 | 節約用水並提升用水效益 |
| 14* | 僱用當地管理人才 |
| 15 | 消除工作場所的歧視及促進平等機會 |
| 16 | 防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢 |
| 17 | 遵守廣告及銷售說明 |
| 18 | 評估及監控供應鏈，以管理環境、勞工及營運方面的風險 |
| 19 | 將產品及服務對環境的負面影響減到最低 |
| 20 | 節約能源並提升能源效益 |
| 21 | 增加環保物料的使用 |
| 22 | 建立有效的營運管理申訴機制 |
| 23* | 保護或恢復生物多樣性 |
| 24 | 減少並妥善處理空氣污染物和溫室氣體排放 |
| 25 | 減少並妥善處理污水和廢物 |
| 26 | 基於環保的標準篩選業務夥伴 |

* 本年新增的實質性議題

好產品 打造悅享空間

我們響應的聯合國可持續發展目標



良好健康與福祉



優質教育



產業、創新和基礎設施



可持續城市和社區



負責任消費和生產

隨著社會結構的變化與信息科技的進步，人們的生活方式不斷被重塑，對美好生活的追求從舒適的房屋，逐漸延伸至社區鄰里的層面。這讓我們革新了對「好產品」的理解。我們繼續堅持「過程精品、樓樓精品」，更強調打造滿足新型居住習慣與生活模式的產品方案。通過部門的協作、聯動與創新，我們致力在項目開發流程中，積極考慮客戶及廣大利益相關方的需求，以「好設計、好材料、好質量、好配套」為方針，為客戶營造健康愉悅的生活空間。

好設計—以人為本的生活空間

除了項目總監，我們所有項目開發團隊均由運營管理、設計管理、工程管理、客戶服務、營銷管理等七個職能部門領導組成，確保項目前期便已將客戶需求及風險融入項目設計規劃及流程管理。

我們持續進行產品及客戶調研和數據統計，多角度分析客戶需求。營銷管理部定期開展客戶需求分析及專題研究，以了解市場環境及不同客戶群組的需求，進而檢視公司產品設計和定位，發掘產品創新方向。各地區客服業務部門聯同中海物業，定期進行走訪及抽查，統計入伙業主反饋的產品缺陷個案，分析形成缺陷成因，並通過調研報告和集中培訓反饋至相應部門，確保日後設計及施工時充分考慮客戶的實際使用需要。

好材料—完善供應鏈管理

安全無害、質量穩定的材料和設備的是打造好產品的基本要求。對業態多元、佈局廣泛的企業而言，穩健的供應鏈管理更為企業風險管理不可或缺的環節。我們在總部及各地區層面執行《物資管理辦法》，對各類型物資的招標投標、供應商評審、合約管理等採購程序及工作架構建立了統一規範，並定期監察和匯報對公司產品而言採購額較大的供應商信息，從供應鏈上游嚴謹把關。

供應商地區分佈情況

供應商地域	集中採購供應商數量	區域採購供應商數量	地區採購供應商數量
北方	2	1	22
華北	18	0	36
華東	34	3	45
華南	44	3	62
西部	2	2	24
總數	100	9	189

關鍵供應商數目(即：集中採購金額佔比為首十位的供應商)

排序	物資品類	集中採購供應商數目(家)
1	電梯	2
2	電線電纜	3
3	防水	3
4	櫥櫃	2
5	牆地磚	5
6	管材管件	2
7	入戶門	3
8	潔具龍頭五金件	2
9	外牆塗料(供貨)	6
10	室內門	3
	品類合計	31家(本年佔集採總額70%)

所有潛在供應商均需按照《集採QDSS管理工作指引》的既定流程和條件通過篩選。公司透過資料核查、領導面談、實地考察、企業對標及內外部調研等方式，評估潛在供應商的管理模式、生產工藝、材料品質等範疇之表現；通過評審者方可進入公司的合格供應商(QDSS)名冊，有機會參與投標。

公司成本管理部每年組織設計、工程、客服及營銷多個職能部門，對於合作中的供應商(「合作商」)進行綜合評價。結合現場驗收、質量檢測及第三方飛行檢查，我們對合作商進行評分和評級，對外公佈、表揚和獎勵優秀單位，並禁止不合格者在兩年內參與投標，以持續監察合作商的品質管理績效；本年並無供應商因未達標準而被納入我們的「不合格供應商名冊」。

我們關注供應商所提供的材料對健康、安全與環境的影響。公司為不同建材編訂《技術要求》，列明採購時需參照的國家標準或更高之技術標準。例如，木制家具的甲醛釋放量不得高於國家標準E1級的排放濃度，是為較嚴謹的排放準則；膠黏劑需符合國家《膠黏劑有害物質限量》規定，並通過國家當局的防火檢測。投標單位需呈交檢測報告、ISO質量管理認證、安全生產許可證、材料原產地等證明，以作審核。

我們已在採購合同納入與知識產權相關的專用條款中，包括要求供方保證產品及其組成部分並無侵犯第三方得知識產權、商標權或工業設計權，若知識產權非供方所擁有，則需要提供正規證明文件以作核查。

好質量—過程精品 樓樓精品

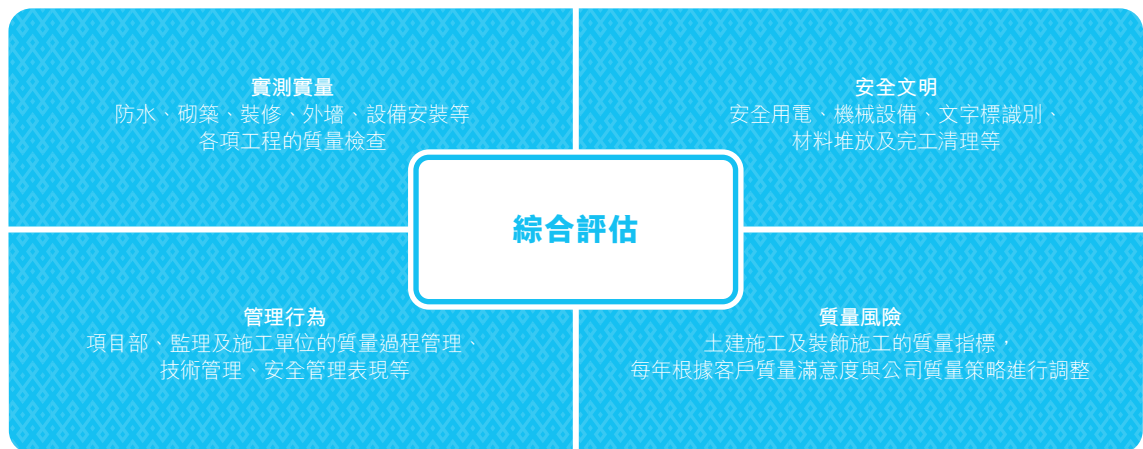
除了供應商提供的物料，承建商施工品質將直接影響到中海的產品質素，其安全施工水平會對我們聲譽造成重大影響。秉持「過程精品、樓樓精品」的理念，我們在負責項目內開展實測質量質量檢查、風險停止點檢查，並加大飛行質檢的頻次，務求亦嚴謹的管控過程，打造質量一流產品。本年，我們初步建成貫穿房地產業開發全流程的數字化管控平台，包括城市地圖、全景計劃、項目施工遠程視頻監察等信息管理系統，利用科技對項目各關鍵節點進行精準化管理。

項目施工前：

對建築場地及周遭範圍進行勘察，評估地下水和土壤對結構安全的影響，避免樓宇建築在危岩、崩塌、泥石流等不良地質，確保建造區域地質穩定，適宜開展樓宇工程。

施工過程中：

為更好的提高安全管理的精細化，在既有的《質量安全評估操作手冊》基礎之上，本年公司制定了《綜合評估操作手冊》、《月度評估操作手冊》及《週評估操作手冊》，聚焦「實測質量」、「安全文明」、「管理行為」及「質量風險」等範疇，就不同工程節點的檢查，制定過程管理目標，務求提升檢驗、施工管理和風險把控的水平。我們重新分配綜合評估的各項權重，提升質量風險佔比，竭力降低因設計考慮不全、生產技術水平不足、過程把關不嚴等原因所造成的潛在風險。我們亦對結構、防水和材料等客戶最為關注的質量範疇加強管控，對項目施工過程中的尺寸控制、工藝節點、滲漏隱患等進行及時測量評估，以督促承建商進行整改。



項目交付前：

在所有產品正式交付前一至三個月，各部門會連同第三方驗房公司進行交叉查驗，對即將交付的產品進行全面評估，及時識別及解決質量瑕疵。按照《交付前質量評估現場操作流程》的指示，評估組會對園林景觀、外牆防水、公共設備、供電照明、室內環境等進行竣工驗收，並總結成報告發佈，分析質量問題、預警風險、檢討改善及形成優秀個案分享。

我們注重客戶入伙後對產品質量的意見，並確保意見能有效反饋至項目開發流程前端的責任部門，形成完整的質量管理閉環。以商業項目為例，入伙一年前商業管理公司便已開始與工程部門跟進對接，參與各項專業方案論證會，從項目運營階段的客戶需要出發，就物業的功能性、設備、材料及系統優化等範疇提出設計變更建議，確保項目能夠滿足客戶入駐辦公及項目長期運營的需要。

好配套－產品及服務創新

中海第五代精品理念

「悅享空間、智慧物聯、綠色科技、健康生活」

根據統計²，目前老年人口已佔國內人口逾17%；同時隨著國內生育政策放寬，近年孩童的出生率亦急速增長。中國海外發展意識到，人口結構的變化讓居住和辦公的需求不斷演變。我們銳意革新產品策略，通過業態的多元發展、科技的糅合應用，致力為居民、租戶及商戶提供完善便捷的設施配套，強化鄰里聯繫，營造健康社區。

完善社區配套及服務

為了將不同社區需要融入創新業務的發展規劃，我們設置了「六重生活場景」，研究區內居民對教育及養老服務的需要，更致力將社區設施的運營與生活模式結合，為居民帶來「老有所養、壯有所用、幼有所長」的獨特生活體驗。

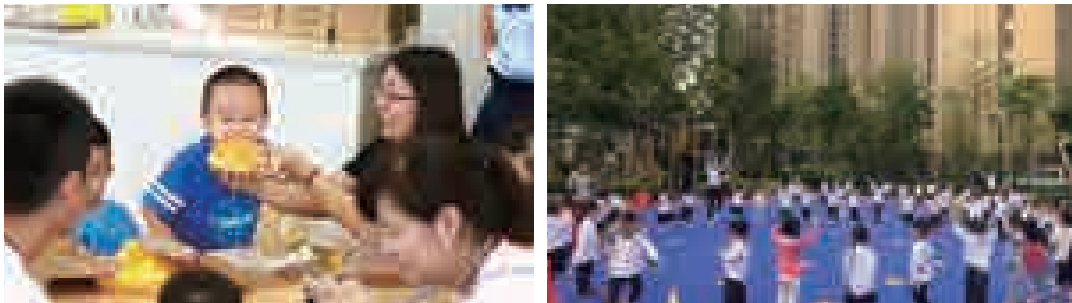
這理念充分體現在山東省濟南市市中區的「養老院+幼兒園」發展模式。區內的中海可礫幼兒園毗鄰中海錦年芳庭長者公寓，學校及公寓定期安排學童與長者的互動教學活動。這「一老一小」的模式不但能讓長者體現重返社會的獨特價值，同時可讓幼兒學習長幼有序的傳統文化美德，建立鄰里之間互助關係。

針對現時國內「入園難、入園貴」等幼兒教育問題，並配合國家2020年普惠性幼兒園覆蓋率達八成的目標，2018年公司在濟南市、佛山市及東莞市分別開辦三所普惠幼兒園，讓一般家庭均可獲得可負擔的優質教育。

² 國家老齡工作委員會辦公室截止2017年之統計數字：

資料來源：<https://www.chinatimes.com/newspapers/20180523000189-260301>

**開辦中海可礫普惠幼兒園，
關注當地幼童的身心成長**



佛山中海可礫幼兒園位於禪城區張槎街道江月路2號，佔地5,400多平方米，是公司第三所普惠幼兒園，配備了廣東省一級幼兒園設施設備。

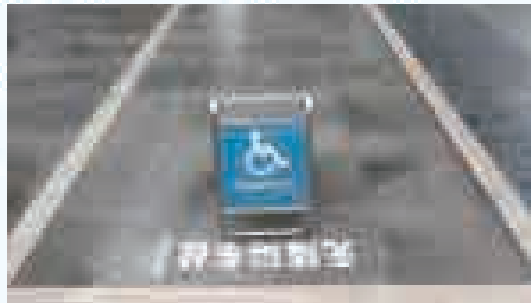
幼兒園雖以非盈利的普惠性質開辦，但仍保留中海旗下學校的國際化高質量教育特色。公司與中國人民大學幼兒園合作，在課程體系及保教管理層面引入了大學的優質幼教資源，同時配備一支經驗豐富、大專及以上學歷及持有教育專業資格的老教團隊，確保學校的教學質素。在設計和用料上，我們亦特別注意到幼兒的安全與健康。例如，園內的兒童家具均採用E0級的物料，為國家標準最嚴謹的等級，每100公克物料的甲醛釋放量少於5毫克，讓幼兒在健康無害的環境中愉快學習。

以科技營造健康社區

為了滿足新一代對科技應用與健康生活的追求，中國海外發展重新審視「人與房」的關係，把樓宇使用者的體驗放到首位。透過創新的科技、管理模式與空間運用，我們竭誠為客戶締造共享、便捷和安全的生活空間，實踐智慧物聯、綠色科技的精品理念。

成都中海國際中心一 首獲BOMA管理體系認證

BOMA是在全球具有領導地位的商業地產行業協會，當中BOMA中國建築管理卓越認證(COE)認證是對商業地產運營的最高認可。本年，成都中海國際中心全面引入BOMA資產管理體系，並獲得BOMA COE「建築運營管理」、「能源管理」、「培訓管理」、「營銷與溝通管理」和「環境管理」五項認證通過，成為中海系統內以及中國中西部首家獲得認證的商業項目，足證該項目的健康與安全達到國際級管理標準。



中海國際中心建立了空氣質量、水質管理、藥劑管理及其他健康與安全管理制度，管理層至前線員工均需接受《環境管理—綠色清潔策略》、《建築健康與安全管理》等多個專項培訓。我們亦委託第三方就室內空氣質素、水質等範疇進行定期檢測，以保持優良的室內環境。我們亦組建應急小組，配合定期的設備實操培訓及消防演練，增強團隊的事故應變能力。

硬件配套方面，項目增配PM2.5末端處理系統，對公區的二氧化碳、溫度、濕度，以及停車庫的一氧化碳、一氧化氮等空氣質素指標進行檢測。項目配備充足的安全設備，包括SOS應急系統、自動體外心臟除顫器及消防設備齊全的「微型消防站」。項目也根據殘疾人士的特殊需求，增設或改裝各項無障礙設施，包括殘疾人士通道、專用洗手間和專用車位，致力推展無障礙關懷文化。

OfficeZip – 平衡功能與藝術的聯合辦公空間

OfficeZip是中海商務推出的聯合辦公品牌；憑藉技術的創新及優秀的運營，我們至今已在北京、雄安、上海、成都、濟南、武漢等城市，精心打造兼顧環境健康及地域風格的高端聯合辦公空間。

年內，中海商務的兩項「OfficeZip3.0」智能化升級聯合辦公空間—北京中海地產廣場OfficeZip及上海中建大廈OfficeZip正式面世。項目應用全域物聯網智能系統，讓用戶可通過流動電子設備，連接

智能門禁、無感通行的人臉識別系統、智能儲物櫃、智能會議室、智能LED、無人零售等8大智能服務系統。項目更首次引入環境智能管家系統，讓用戶通過流動應用程式，監察辦公空間的溫度、濕度、CO₂、PM2.5及甲醛等環境數據，配合獨立空調、甲醛淨化設備等，實現24小時遠程調節，以高科技締造健康工作環境。



中國海外發展致力投入於智能科技的研發。本年，公司與華為成立了聯合研發團隊，整合互聯網、大數據、人工智能等技術，開展交互式、體系化、無線無感的智能化研發項目，著力打造智能家居、智能系統、智能社區三個維度的智能化體系。我們亦視OfficeZip3.0項目為未來辦公實驗室，期望借助大數據分析，進一步研究不同社群的辦公需求，打造更多優質靈活的辦公空間。



好服務

全周期客戶管理

我們響應的聯合國可持續發展目標



良好健康與福祉



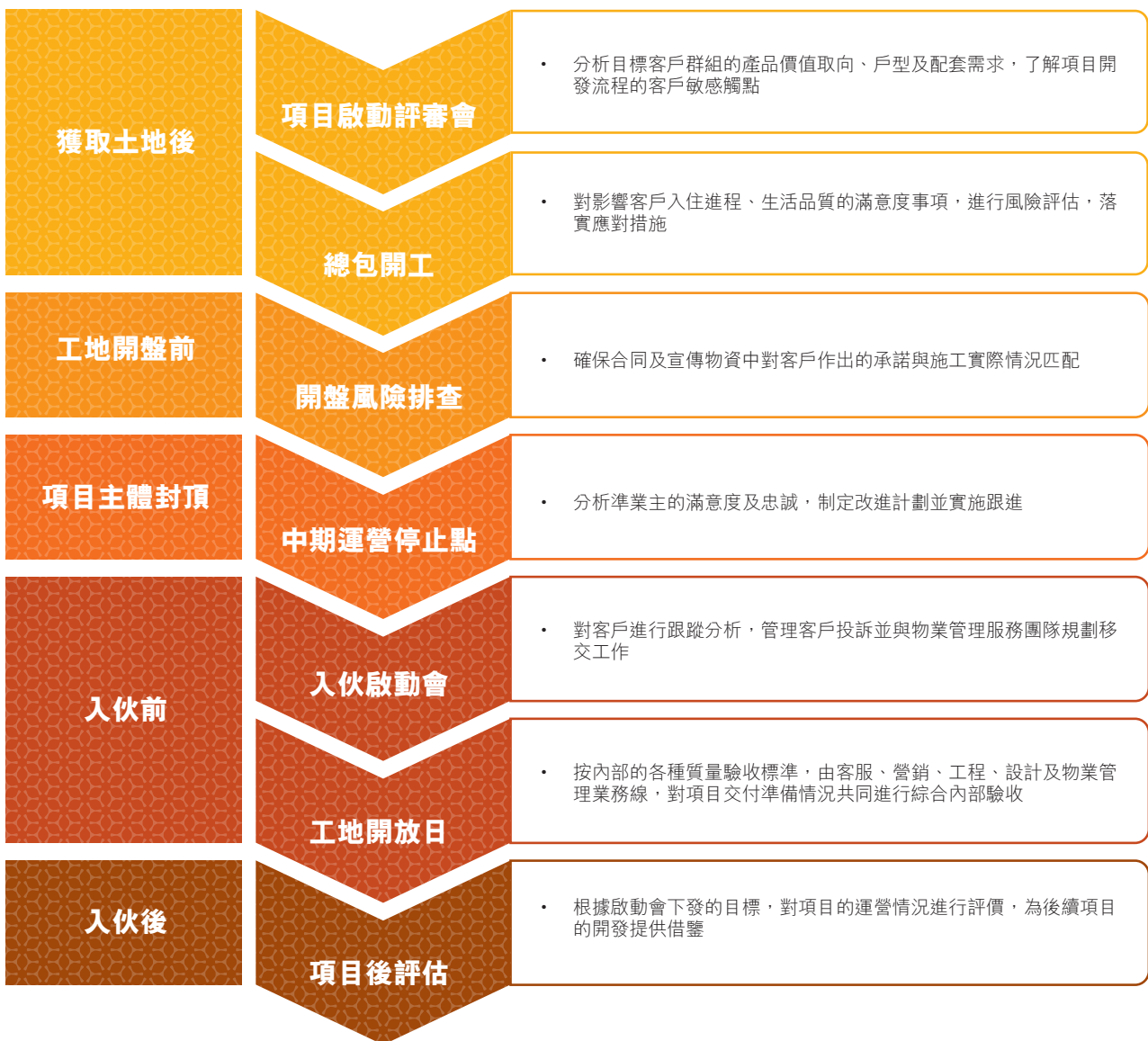
負責任消費和生產

有別於一般項目管理模式，中海的所有項目開發團隊均以「7+1」形式組成，即項目總監、以及運營、設計、工程、客服、營銷、成本及法務共七個總部部門領導組成，確保面向客戶、提供服務的職能於項目前、中、後期各關鍵節點高度參與。配合其他客戶調研與溝通平台，我們銳意將客戶需求反映在項目開發全周期，以提升客戶滿意度、建立客戶忠誠度為最終目標。

客戶需求分析

中國海外發展建立《項目風險管理辦法》，在項目開發的過程中持續識別與客戶需求相關事項，讓客戶類型、項目定位、銷售策劃等關鍵訊息在部門之間互通，強化「產品」端與「服務」端的溝通協作。在所有項目開發周期，我們均設有七個運營「停止檢查點」，代表項目每一個關鍵風險評估節點，當中包括客戶對產品及服務需求及滿意度的識別與管理。

七個項目運營停止點檢查—部分與客戶需求檢查事項



營銷管理部不時開展客戶研究，針對家庭結構及購買力等緯度，就不同類型客戶的需求與敏感點進行分析，以了解市場環境變化及不同客戶群組的需求。我們亦成立客戶研究中心，建立「五檔十類」的客戶分級分類產品研發體系，統籌各地區公司總結經驗、方法論和工作指引，形成《五檔十類工作指引》典型案例庫，作為完善項目開發流程中的項目定位與產品創新之重要基礎。

在「項目啟動評審會」階段，客戶服務部便會開展客戶敏感觸點分析，結合項目現場考察及其他調研，評估影響業主滿意度的產品元素以至環境及社區因素，例如戶型設計、景觀日照、市政設施、周邊交通等，將客戶需求反饋至項目開發團隊，共同探討項目定位及應對措施。「開盤風險排查」及「入伙啟動會」的相關檢查更分別營銷管理部及客戶服務部牽頭，帶領其他部門排查客戶敏感問題，例如公示項目周遭噪音、異味、工業活動等可能影響客戶健康與居住體驗的「不利因素」，以及確保物業管理團隊的人員培訓、環境整改等前期介入工作妥善完成。

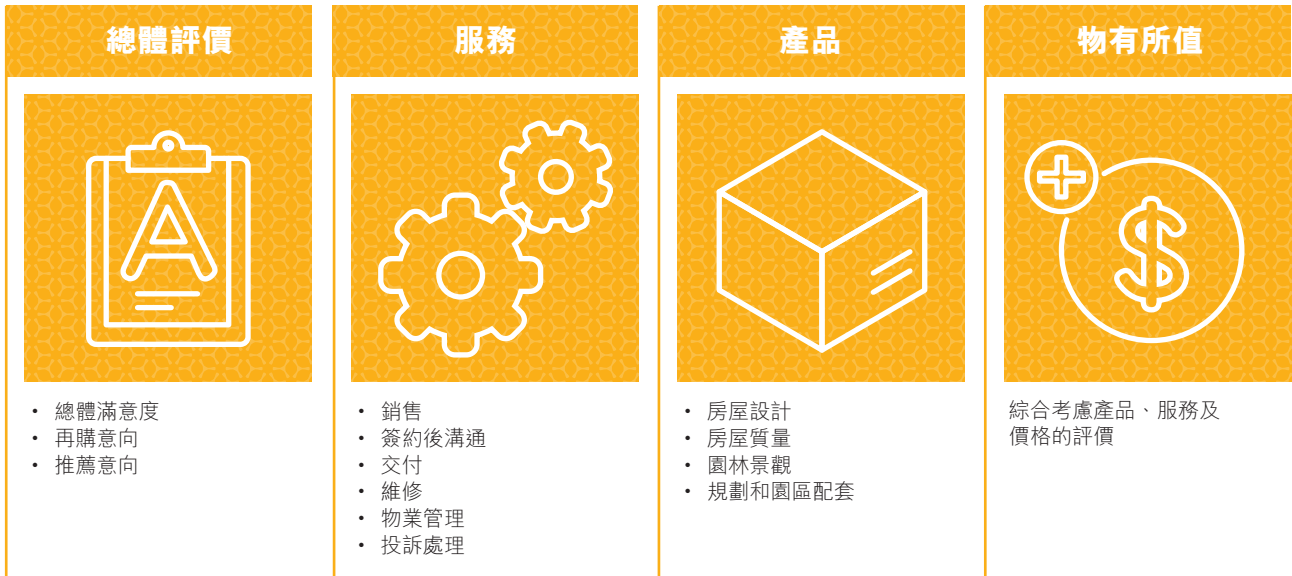
提升客戶體驗

有如產品質量檢查，「好服務」同樣需要一套客觀科學的質量評價標準。利用不同客戶體驗調查工具，中國海外發展致力從客戶角度了解服務改善空間，配合覆蓋各工作單位的改善機制，搭建完整的客戶服務提升方案，著手滿足客戶所需。

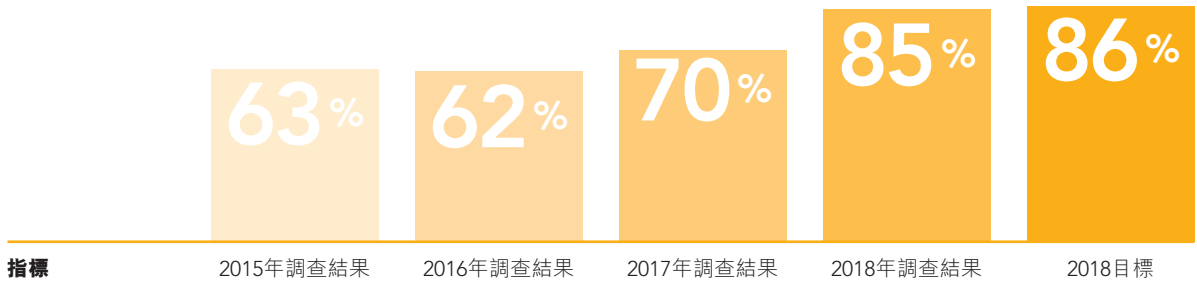
客戶滿意度調查

2018年，我們委託第三方公司進行客戶滿意度調查，從90萬戶住宅項目客戶中隨機抽樣10%，進行電話訪談調研。我們以客戶簽約後及交付入伙後共六個時間為節點，就多個產品和服務範疇及指標進行跟蹤調查，了解準業主、新業主和老業主在各個階段的體驗及反饋。





客戶滿意度



本年度，我們的客戶滿意度高達85%，與去年相比大幅提升15%，創歷史新高；客戶忠誠度及客戶淨推薦值分別為70%和29%，各項指標均達到行業85分位以上的優秀水平。各項產品和服務關鍵指標滿意度較2017年均顯著提升，物業服務、交付服務、投訴處理、維修服務提升超過10分。我們在所有關鍵指標的表現均優於同行，其中簽約後溝通、物業服務、投訴處理達到行業90分位、交付服務達到行業85分位、銷售服務達到行業80分位、規劃配套達到行業75分位。我們的15家地區公司在當地滿意度排名進入同業前五，其中長春、新疆在當地排名第一。

針對創新業務的營運，我們亦開展了個別的滿意度調查，加強了解特定客戶群組的需要。例如，我們進行「中海學堂」家長滿意度調查，協助評估教學資源、學習氛圍及學科課題是否合適，為中海學堂學科選擇、師資編排提供量化參考信息。

神秘客檢查機制

為確保客戶服務標準有效落地，本年中國海外發展委託第三方調研機構，從公司總部層面對32家地區公司旗下128個住宅項目、128個案場開展了季度神秘顧客調查。



公司管理層、總部客戶服務部及營銷管理部展開啟動宣講暨培訓，向各區域及地區公司相關部門和物業公司介紹調查的目的、意義、檢查標準及評分規則。

神秘客按照顧客的購買流程，突擊走訪銷售大廳、展示區及樣板房，觀察及評價銷售人員的工作狀態、業務熟悉度，以至銷售現場的規劃及不利因素公示等共個96項指標；住宅項目的檢查則涵蓋項目中的環境管理、安全管理、客戶服務、運營維修、裝修、樓宇系統測試共6大模塊，例如廢物處理、安全巡邏、客服人員、公區維修保養等99個指標。通過檢查結果的行業對標、內部排名和匯報，團隊得以客觀地檢視銷售及物業管理服務的問題，進而改善工作流程及監察制度。

銷售案場

項目平均分：**89**

行業平均分：**86**

住宅項目

項目平均分：**70**

行業平均分：**73**

持續改善機制

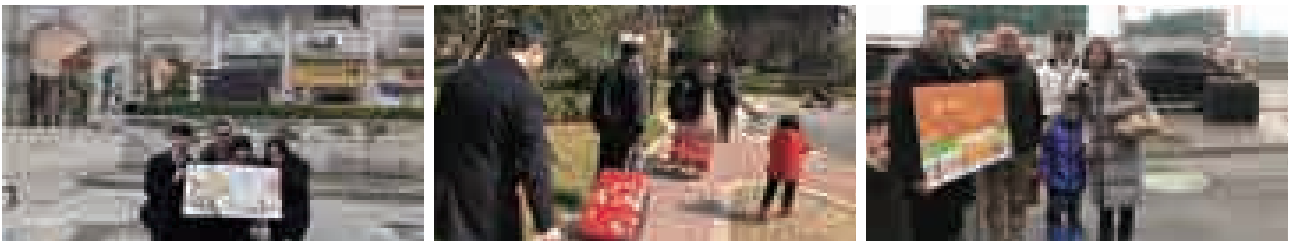
中國海外發展相信，有效的內部溝通、跟進及改善的機制，是改善客戶體驗的關鍵。

2018年，我們繼續舉辦「客戶價值日」專題會議，邀請第三方調研機構向各領導代表解讀客戶滿意調查報告及神秘客調查報告，並部門代表根據調研結果匯報回應，檢視現有做法及提出改善措施。在客戶服務部協調下，我們在總部及各分區層面與成本、工程、設計、營銷、人力各業務線，制定並落實客戶滿意度提升行動計劃，包括釐定改善的目標、具體措施、負責人及完成日期等，確保部門共同參與。年內，各分區按照計劃每月有序開展改善工作，包括跟進工程瑕疵、加強客戶管理(CRM)系統培訓、策劃中海會業主聯誼活動等。

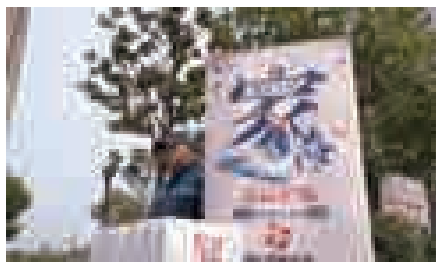
中國海外發展更通過優化績效管理體系，推動改善措施的落實進程。我們已將客戶滿意度、神秘客檢查得分、前線員工培訓、合規管理等客戶滿意度相關事項，分解至各業務線和地區公司績效考核指標，讓不同職能部門了解客戶價值與工作範圍的聯繫，加強整個中海團隊對提升客戶服務質素的意識。

客戶聯誼活動

自2004年成立以來，「中海會」客戶服務平台不時舉辦社區文化、慈善公益、休閒娛樂、體育運動等各類活動，促進公司與社區聯繫，提升業主居住體驗。中海會更為業主爭取更多聯盟商家的服務優惠，發展至今會員人數已累計逾30萬人。



專車接送、行李搬運服務等一系列「春運護航」客戶關懷活動



社區考生專車接送及關懷活動

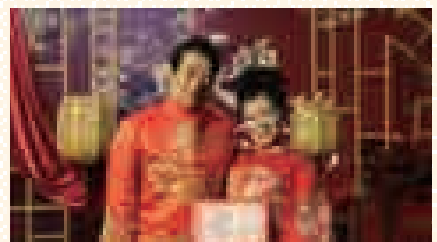




32城中海會各選出2名小業主前往海口，參加集團和香港公益組織「親切」聯合舉辦的「童夢同想·共融小先鋒」夏令營



「老人婚紗攝影」、「共享幸福全家福合影」等一系列重陽節長者關愛活動



保障客戶權益

提供「好服務」的前提是對客戶基本權益的尊重。中國海外發展已搭建不同內部規範和溝通渠道，確保服務提供過程以客戶利益為導向，鞏固客戶對中海品牌長遠的支持與信賴。

產品及服務質量保障



項目工地開放日實況

為促進項目信息透明公開，提前了解準業主對產品質量的意見，我們不時舉辦「工地開放日」，邀請準業主到在建工地現場參觀，由專業工程師現場解答有關建築結構、建築材料、施工方法問詢，並會詳細記錄發現的問題，進行跟進整改。各住宅項目亦成立「房屋維保中心」，負責公司內部查驗問題整改、入伙後業主整改安排、工程質量投訴接待處理、承建商售後維修管理、公共區域查驗及移交管理等。



各地中海會推出優居、安居及樂居模板，為業主提供水電設備保養、家居除蟻等維修及清潔服務

中國海外發展致力確保客戶能夠享用優質物業管理服務。以商業項目為例，我們的《項目入伙SOP指引》闡明中海團隊與物業管理公司的對接事項，加強物業服務的規劃管理。中海團隊會審核物管提交的服務管理方案，監督物管人員的配置培訓、安全管理手冊及應急預案編製等事宜。物業管理公司需根據入伙籌備方案，確保服務人員配備到位，並提前對服務人員進行各項服務標準的專項培訓和應急預案的演練工作。

公平營銷手法

《中國海外發展有限公司銷售管理辦法》為前線銷售人員訂立認購、收取定金到簽訂合同等各銷售流程之工作守則。我們嚴格禁止一房兩賣，要求銷售人員清楚使用銷售控制表及電子化明源系統，清楚描述項目內的房屋銷售狀態，並制定統一的認購協議書、合同等文本模板，確保銷售手法和產品信息和公平透明。公司已將合規要求納入各單位績效考核指標，違規者可被通報批評、核減績效、降職甚至免職。

中國海外發展所有位於香港的在售項目的市場推廣資料嚴格遵守《一手住宅物業銷售條例》相關規定；在中國大陸，公司按照當地政府的商品房買賣相關法規要求，在所有項目售樓處將相關文件進行現場公示，包含銷售證照、紅線內外不利因素公示、沙盤風險提示、樣板間風險提示等，並在銷售案場、物業管理處、維保中心、銷售及客服人員名片、交付通知書等展示投訴熱線電話資訊，保障客戶知情及申訴權利。

網絡安全及客戶隱私

信息安全風險管理是推進客戶服務信息化工作的重要環節。公司已建立《中國海外發展有限公司信息安全管理辦法》，闡明有關密碼、網絡、系統和數據等範疇的信息工作指引管理。我們設有五大專責崗位，負責定期進行漏洞掃描、風險評估、數據庫維護、賬號管理等工作。我們至少每半年組織一次內部信息安全審計，每年組織一次外部專項審計，以確保措施的有效性；在信息管理部統籌下，本年我們已通過了ISO 27001信息安全管理體系的獨立第三方審計，繼續獲得體系認證。我們也舉辦了第二屆網絡安全週，為各地區員工提供專項培訓，進行密碼修改、賬號清理等安全整治，強化員工信息安全意識。

我們同時採取行政措施，保障客戶個人資料安全。公司通過《客戶信息安全管理指引》，發佈有關保存、使用、處理和銷毀客戶資料的工作指引和保密要求。指引訂明對紙質及電子資料的保管措施，以及使用資料的集中申請流程。營銷策劃部負責登記銷售過程取得的客戶信息，客戶服務部負責監督相關指引的執行情況；欲使用資料的部門需集中提交申請，並且獲得兩部門批准。關鍵崗位需與公司簽署保密協議。

妥善回應客戶訴求

電子及當面溝通投訴渠道



我們開通不同投訴平台，在項目銷售現場、物業管理處及大堂、入伙現場和線上平台等公示，更通過信息化手段優化溝通及投訴處理效率。我們的客戶管理(CRM)系統拉通業主、供方及中海團隊，功能覆蓋項目銷售、入伙到使用的全周期。客戶可以手機或其他流動通訊設備，使用APP或微信進行報事，實時反饋至中海供方及中海員工，讓報事、記錄、分類及回應客戶訴求全程電子化，力求高效解決客戶需要。



《中國海外發展有限公司報事及賠付管理辦法》規範了客戶報事的處理流程和回應時限。所有呈報事件按性質及影響進行分類分級，例如規劃設計、工程質量、物業服務、銷售等類別，以及諮詢、建議、一般報事、升級報事、重大投訴及危機投訴等級別。根據相應權責和流程規定，客戶服務部會通報及協調地區與總部責任部門共同處理，並將結果透過CRM系統反饋投訴人確認。針對涉及二次投訴、集體投訴及索賠等的升級投訴，我們亦專門開設由專員接聽的全國客戶關懷400熱線，協助判別客戶情緒，強化過程監督及風險識別。

2018年，公司於全國接獲的投訴個案共5,102宗，當中未有涉及產品及服務的健康與安全、廣告、標籤及客戶私隱相關的投訴個案，亦無上升至法律訴訟之違規案件。

好效益 建設高效團隊

我們響應的聯合國可持續發展目標



良好健康與福祉



體面工作和經濟增長



減少不平等

員工是維持企業競爭力的核心因素。中國海外發展的員工管理方針以總體滿意度、工作條件、工作回報、工作匹配度、公司經營管理滿意度為重心。我們積極與員工溝通，致力倡導平等機會及多元共融，並通過完善的培訓與發展及職業安全管理體系，為員工提供一個和諧、健康及具備發展空間的工作環境。本年，我們的各項僱傭制度進行了數項更新，包括革新了招聘品牌「海之星」招募計劃，以滿足多元化業務發展的人才需求，並推出了公司全新的校園僱主品牌，致力於招募高潛質的應屆生。

僱傭與績效管理

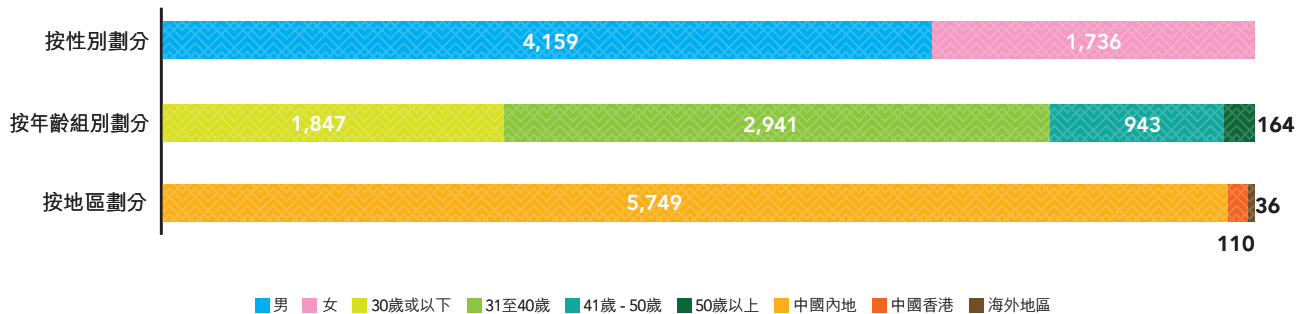
中國海外發展以制度完善和文化建設為綱，建立了完善的人力資源管理方針和政策。公司要求總部及和旗下附屬公司嚴格執行相關政策和規定及內部的《中國海外發展有限公司人員任用管理辦法》，以德才兼備、以德為先、五湖四海、任人唯賢、注重實績、群眾公認為原則選聘及管理人才，並且就薪酬福利、員工招聘及晉升、調動與異地交流、離職管理、工作時數、假期、任職資格、評獎評優等範疇，進行了系統化規範。

多元人才團隊

中國海外發展的員工管理策略與公司的戰略發展規劃並肩而行。公司在招聘員工以至員工入職後的基本薪酬福利釐定，我們皆著眼於其過往經驗、勝任資格及能力素質，保障求職者及在職員工不因其性別、年齡、家庭情況、殘疾、種族、宗教信仰等因素而遭受歧視。我們提倡平等機會，建立並且持續監察各項員工多元化指標。

2018年中國海外發展僱員詳情如下：

僱員總人數：5,895

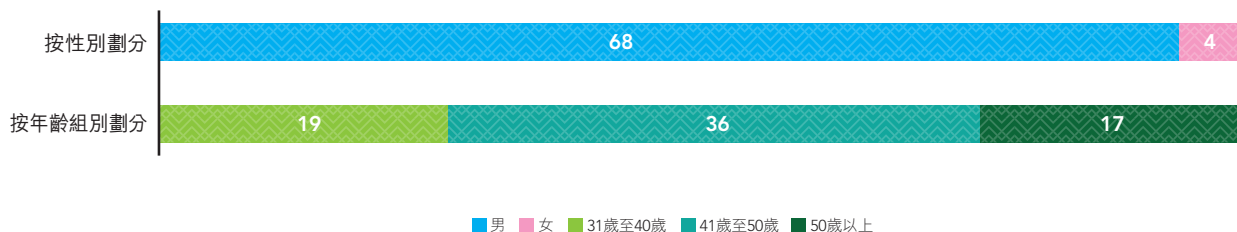


多元化的董事局及管理班子組成，可為企業管治決策過程帶來更多角度的觀點、知識和解決方案。自2013年，董事局已採納了董事局成員多元化政策，規定甄選候選人時須以一系列多元化範疇作為考慮基準，當中包括但不限於性別、年齡、教育背景、專業經驗、知識、文化及服務任期，最終基於候選人的長處及可為董事局帶來的貢獻而作出委任決定。我們亦在營運所在地僱用當地高管，支持本地人才發展。

截止2018年12月31日，本公司有8名董事，其中有1名女性。提名委員會適時檢討該政策，以確保政策適切有效。董事委任、選舉及罷免之程序(包括遴選及推薦準則)以及董事局成員多元化政策已登載於本公司的企業管治網站(網址：www.coli.com.hk/ir_gov/)，供股東及利益相關方查閱。

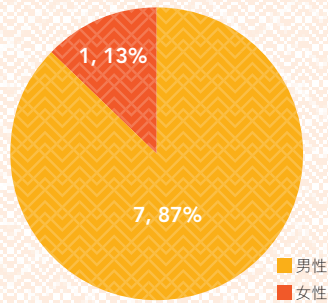
2018年中國海外發展的高級管理層(即：總經理級及以上人員)之組成詳情如下：

高級管理層總人數：72



2018年中國海外發展的董事會組成詳情如下：

董事會總人數：8



人權及勞工權益保障

秉乘以人為本的原則，中國海外發展致力倡導互相尊重的工作文化。公司尊重每一員工，乃至合作夥伴的僱員；我們實施的人力資源相關政策與措施支持「聯合國全球契約組織」之基本原則和倡議。

我們確保公司不存在任何的歧視，及杜絕任何不合理不公平的影響。公司實行男女同工同酬，與員工合同簽訂率為100%。我們致力保障員工的人權，禁止聘用童工或強制勞工。公司的設施亦為不同宗教信仰的員工提供差異化服務，如在新疆中海地產食堂提供清真食品。

我們也關注夥伴對人權及勞工權益的保障。在招標文件中的通用條款，我們要求承包人必須遵照現行的法律法規，釐定其僱員的工作時間、工作條件、工資待遇等，以及為其施工人員購買意外傷害保險。若發生欠薪及其他勞務糾紛，我們會視乎情況，要求承包人在限時內解決，甚至停止支付工程款或將之列為不合格承建商。在採購過程中，我們會檢視合作方的合理勞工待遇、勞工管理機制、工資支付管理機制、實地文明安全施工方案、企業信用及誠信記錄等，與供應商攜手提升行業的勞工保障水平。

績效管理體系

中國海外發展始終堅持績效導向的員工發展及考核模式，以聚焦價值創造和弘揚奮鬥者文化為核心。組織考核由關鍵績效指標、職能線評價及「中海星」過程評價組成。個人考核則由關鍵績效指標、「啟明星」人才盤點計劃及任用考察組成。

個人考核結果按照強制分佈原則分為五等級，各等級有標準描述，實現一套標準對各級組織「橫向到邊、縱向到底」的覆蓋，讓戰略目標與階段目標相結合、結果導向與過程管理相結合、組織評價與個人評價相結合。考核結果會應用於發展任用、分配激勵、改進提升等範疇，營造公開競爭、內部比拼的績效文化氛圍。

- **「中海星」評價系統：**

通過實行「中海星」過程評價管理系統，我們對各部門行為進行評價，以激勵管理水平的提升。我們檢視各單位對公司現行制度的執行情況，及其在經營管理過程中開展的工作規劃。績效評價結果分為正向和負向評價，能兌現為獎金或罰金。

- **MAPS職級體系：**

本年，中國海外發展檢討並更新了公司的績效管理體系，推出MAPS職級體系，實現了崗、職、級的分離和管理語言的統一。我們將員工分為M(管理)、P(專業)、S(市場與創新)、A(行政助理)四個序列，構建起了人員能進能出、職級能上能下、待遇能高能低的人力資源管理機制，也拓寬了員工職業發展通道。同時，MAPS職級體系為任用、薪酬、績效、權責分配、效能管理等提供了工具，具有拓展性和靈活性，通過引入人均職級、人均職級人工成本、人均職級效能、差異化晉升管理等衡量標準，亦豐富了評價維度，細化了管理顆粒度。

- **「職業經理人」制度及股權激勵計劃：**

2018年，公司作為中建集團「職業經理人」制度試點單位，在市場化選聘、績效考核、薪酬分配、任期與退出等方面形成了「1+N」的制度體系，構建了「以能力素質為基準的適崗選才、以經營業績為依據的考核牽引、以價值貢獻為導向的薪酬激勵、以激活人才為目標的優勝劣汰」的四大核心機制，強化中高級管理人員的事業共同體意識，致力達到公司、股東、合作夥伴、員工、社會等全面持續增值，和諧共贏。

配合職業經理人制度改革，我們同步推出上市公司股權激勵計劃，以完善中長期激勵機制，提升中高級管理人員及骨幹人才的忠誠度和敬業度。計劃對提升企業經營業績發揮了重要作用，也獲得資本市場的認可與贊許。首期股權激勵計劃面向404名中高級管理人員授出股份期權約1.07億股。未來幾年，公司將陸續分批次推出股權。

溝通與活動

中國海外發展認為坦誠的溝通文化可促進公司的長遠發展，因此我們積極搭建廣大員工和公司領導溝通的橋樑，致力理解員工需要。

員工滿意度調查

中國海外發展自2016年起每年開展員工滿意度調研，積極了解員工對工作環境及人力資源的制度的意見和回饋。由2017年開始，我們邀請第三方對其進行深入調研。本年度的員工滿意度及敬業度較去年的79分提升，達至平均85分的水平。

針對內部的調研結果，公司推出了「滿意6+1」員工敬業度和滿意度提升方案。人力資源部協同各個部門從六項員工福利政策及一條傾聽主線（聽部門、聽政策、聽家庭）出發，提升及檢討員工福利政策。我們亦引入同行基準，為公司管理人員的經營決策提供參考依據，落實措施以改善員工滿意度及工作與生活平衡，如改善薪酬福利政策、調整工作強度、強化員工生活關懷等方面。

福利政策

- 宣貫近期下發的薪酬福利政策、樹立全面薪酬理念

團建活動

- 各部門團建或跨業務線之間團建活動、考察或拓展

加班關懷

- 加班關懷、加班福利

有溫度的軟文化

- 食堂文化、家庭文化、項目文化

大兵團戰鬥

- 通過攻堅集中開盤、集中收樓等業務堡壘，攻堅克難，凝聚戰鬥意志

檢討一輪部門配置

- 靈活調整部門編製

員工溝通平台

中國海外發展採取以人為本的原則，搭建廣大員工和公司領導溝通的橋樑。為提升公司管理品質和業務水準，我們長期利用不同的管道接收員工的建議，並定期形成報告，呈公司領導閱覽。我們通過董事長信箱、匿名論壇和員工座談會，促進管理層與員工之間的溝通，鼓勵員工積極主動地提出意見。我們以傳達公司政策、戰略及動向的方式為主，公司利用OA內網系統工作會議、例會等管理制度，並通過《中國海外》雜誌定期展示公司發展，令上下員工跟進公司的最新動態。

團隊建設活動

中國海外發展積極推廣企業文化及團隊精神培訓，於本年內舉辦多元共融、健康生活、團隊精神等各類員工活動。我們希望透過活動，為員工減壓的同時，加強團隊凝聚力，互勵互勉。在工作上，員工亦能展現更高效的工作表現，促進更健康和融洽的工作環境。



香港中國海外發展文化尋根之旅

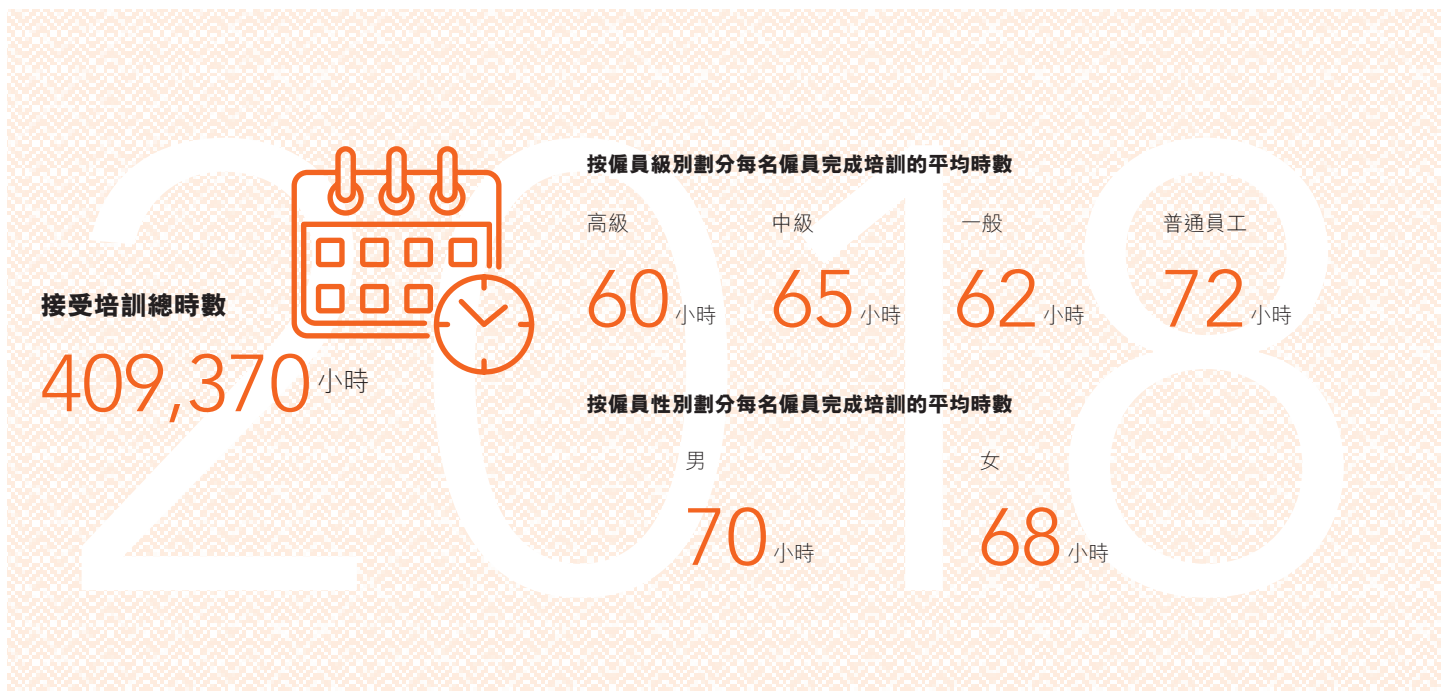
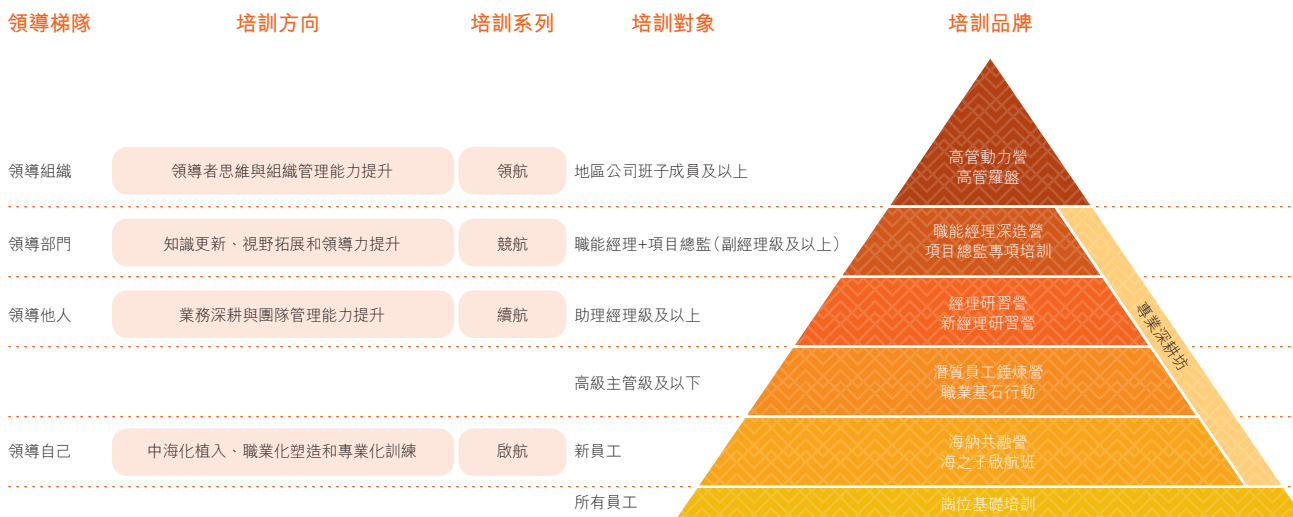
為增強公司領導和地區公司總經理、總部部門總經理對中海文化的了解，尋找公司發展歷程中的關鍵項目，追本溯源，探尋中海人奮鬥的足跡和拼搏的精神，公司在2018年7月中旬開展香港文化尋根之旅。

培訓與發展

中國海外發展的培訓發展政策，關鍵在於培養與公司目標及價值一致的人才，激發員工潛能。從招聘平台開始，公司已經針對員工的能力、職位和產業發展有所調整。公司建立了「海無涯培訓體系」，將員工按層級及培訓方向等分流，開展「領航」、「競航」、「續航」和「啟航」四個系列的培訓活動，並協助規劃其職業發展路徑，創造條件幫助員工實現個人發展。



海無涯培訓體系



職業發展計劃

除了一般的入職培訓，中國海外發展同時重視予員工職業規劃及發展路向，不時安排有關業務知識、最新管理理論、政策法規等的更新課程。我們尊重及根據員工意見，在每年一月份完成培訓需求的調查，收集員工的培訓需求，設置相應的培訓課程。公司會於培訓前將培訓信息發佈至公司內網，員工可以選擇參加報名。

中國海外發展的職業發展計劃亦會結合員工的績效表現與職業發展狀況，實行動態調整，嘉許員工的努力及成就。公司設有招聘品牌，「海納」、「海之子」和「海之星」，以民主、公開、競爭、擇優原則任用人員，規劃針對員工發展需要的培訓活動。

海納

- 從社會直接招聘、具工作經驗的員工

海之子

- 從校園招募的應屆畢業生

海之星

- 2018年推出的全新校園僱主品牌，致力不同專業的高潛質應屆生，助力三大產業群發展

海納

本年，我們為「海納」員工舉辦海納共融專項培訓，目的為強化其企業文化滲透及專業技能、管理經驗傳承，加速「海納」員工融入中國海外發展的節奏。我們按照總部統籌、區域集中組織的方式，開展了多期海納共融營培訓。通過名師授課、項目考察參觀、業務線研討等多元化的活動，專項培訓協助海納新員工了解公司、熟悉業務，加快適應職業角色，完成中海化的融入，推動專業化的價值輸出。



「海之子」

我們從「六大計劃」入手，向「海之子」提供完整的人才培養機制，並形成了持續的人才生態系統。

海之子研習計劃—本年度，公司統籌5個區域公司、16個站點公司，到訪國內外30餘所高校，開展「海之子研習計劃」工作，招攬了455名學生參加研習營，以了解中國海外發展基本職業導向，掌握選擇職業發展的前景。

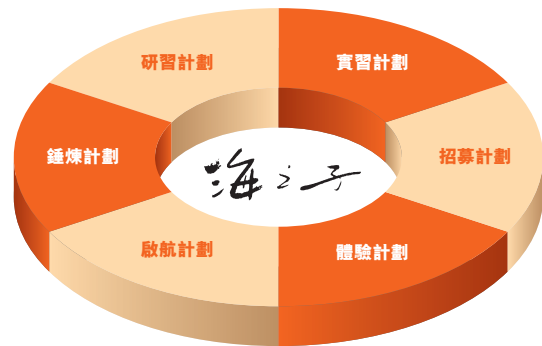
海之子實習計劃—各地研習營數百名在校大學生到我們近40家地區公司暑期實習。我們為每位學生安排導師，從職業禮儀、專業知識到職業精神等不同層面進行指導，幫助大學生為將來擇業就業做足準備。

海之子招募計劃—總部統一組織各子公司開展了招募計劃，赴全國13個站點，開展13場宣講會，覆蓋全國30餘所重點高校，招募「海之子」230餘名。

海之子體驗計劃—針對準「海之子」的職前補充教育和企業人文關懷過程，旨在提升「海之子」的入職體驗，加強公司文化和行業知識導入。

海之子啟航計劃—在這個為期十天的海之子啟航班中，我們從中海化、職業化、專業化三個維度為應屆生開展培訓課程，幫助新員工了解公司發展歷程企業文化。

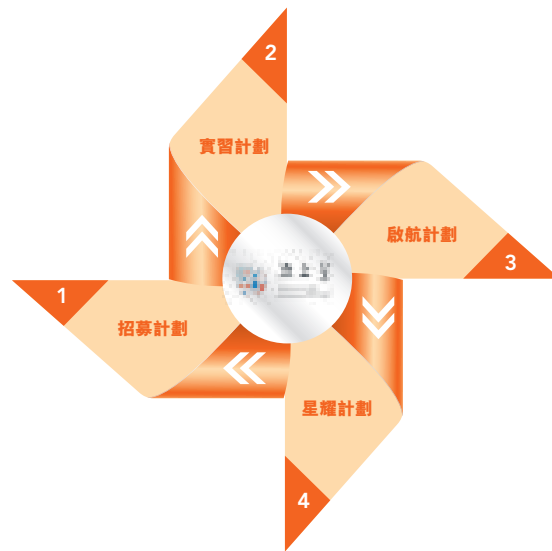
海之子錘煉計劃—在入職一年之至三年內，公司會對「海之子」進行跟蹤培養，協助「海之子」盤點工作業績、提升全方位能力，加速成長為中海經理人的步伐。



「海之星」

「海之星」的是中國海外發展為滿足公司對銷售、商業、教育、養老等業務對人才的需求建立的招聘品牌。本年度，「海之星」招聘宣傳覆蓋226所本科院校，招募了440餘名人才。

公司結合其海之星業務屬性，統籌規劃2018屆海之星啟航班。我們以區域公司為單位，從中海化、職業化、專業化三個維度為設計培訓課程，讓學員能自行組織、自行管理，模擬公司化運作。通過軍訓、戶外拓展、主題活動、畢業成果匯報等一系列豐富的活動，幫助新員工完成中海化、職業化和專業化的融入。



教育及康養教育人才的引進與培訓

為配合中海康養及教育產業的未來發展計劃，我們策劃了一系列「康養人才引進計劃」。公司一方面通過「海納一名師計劃」面向社會招聘各省市名校名師，另一方面通過「海之星」校園招聘計劃，從全國師範類名校招募優秀畢業生。

2018年，公司康養業務已經吸納了北京大學、天津大學、南京大學、蘇州大學等知名高校的優秀畢業生，作為未來管理骨幹的培養對象。我們與民政部、湖南省共建的長沙民政職業技術學院等專業院校也建立了良好的合作關係，並招攬了足夠的畢業生進入公司康養機構一線護理崗位實習就業。我們更邀請了中國人民大學幼兒園園長長期駐濟指導工作，教師上崗前均需接受人民大學幼兒園崗前培訓，考核合格後方可上崗。通過實習、導師傳帶、外出實踐等形式，我們致力為創新業務的人才提供有效的成長支持與發展通道。

員工學習平台

除了公司主動安排的培訓活動，中國海外發展亦提供自學及授課分享平台，鼓勵員工將工作中總結得出的思考和實踐繼續深化、相互傳授，為中海人的成長發展貢獻智慧和力量。

為鼓勵員工互相學習，公司設立了金牌講師制度，以內部和外部師資相結合的原則，促使各級公司建立師資隊伍。導師制適用於入職一年以內的海之子新員，旨在發揮新入職導師的與業知識和管理經驗，亦幫助新員工快速實現中海化、與業化的提升和職業化的轉發。我們也設立了內部講師的制度，通過提供課酬、講師技能提升活動等，鼓勵員工參與成為內部講師，持續提升授課質量。而經過全體員工評審所選出的優秀講師，更能夠獲得「金牌講師」的美譽。我們亦有建設「海無涯網絡學院」知識共享學習平台，以鼓勵員工以網上學習的形式增進知識。



本年5月，中國海外發展針對青年梯隊人才的發展成立了中海管理學院。課程邀請了內部講師和外聘專家，針對營運戰略相關專題授課，得到員工積極響應。

職業健康與安全

健康及安全的工作環境是業務營運不可或缺的一部分。除了物業及基建工程涉及的高風險營運，中國海外發展同時關注運營項目的職業健康與安全事宜。我們透過安全管理政策，預防、控制和消除職業崗位的潛在危險，定期對寫字樓、項目現場進行安全檢查，對安全隱患進行全面排查，認真做好安全管理及整改工作。

員工健康安全管理

除了在基礎設施上提高安全標準，員工在職業健康與安全的認知，也是促進工作安全健康文化的重要一環。公司為職業健康與安全培訓，加強員工在預防、控制和消除危機的處理方法，並落實集團制定的《中國海外集團有限公司安全生產管理辦法》，確認各級企業安全生產主體責任，建立安全生產長效機制。

中國海外發展在日常運營過程中，目標實現員工零事故率，2018年內，公司沒有發生員工因公死亡及工傷的個案。

日常及節假日的安全檢查

督促各部門及各級公司做好安全生產和保衛工作，定期對寫字樓、項目現場進行安全檢查，尤其對水、電等安全隱患進行全面排查，認證做好防火、防盜等工作。

員工年度體檢

依照公司相關福利政策，公司每年定期組織所有員工進行年度常規體檢，促進員工身心健康，體檢覆蓋率為100%。

員工補充醫療保險

公司除了為全體員工辦理醫療、養老、失業等常規社會保險外，2018年公司統一為所有員工提供補充醫療保險方案。

項目安全文明施工

公司作為負責任及注重產品品質的房地產開發商，積極推動業務合作單位，尤其是承建商、分包商於施工過程中的職業健康及安全管理，通過嚴格的安全檢查、教育培訓、第三方安全風險評估等舉措，確保各項目安全文明施工。

為確定期評估，識別消除項目風險，我們根據國家安全文明施工規範JGJ59-2011制定了《現場安全文明施工操作指引》，建立所有工程階段中承建商、分包商需要遵守的安全文明和風險管理操作細則。我們定期進行安全生產檢查，範疇涵蓋工人的安全裝備、建材設備、安全用電、防火管理等檢查分項。我們對所有涉及扣分或風險提示的分享拍照記錄方便追溯，跟蹤和落實整改措施，以消除施工現場安全隱患。

為確保中國海外發展的項目工地項目施工順利、安全，我們每年年初制定安全培訓計劃，根據項目施工階段不同進行針對性的培訓，內容包括腳手架工程、施工用電、臨邊防護、大型設備管理等方面。

公司鼓勵採用已獲得第三質量管理體系認證(如了ISO 9001，ISO 14000及OHSAS 18000等)的承建商及分包商，以確保施工過程中整體的職安健管理。2018年，公司在建項目未發生重大傷亡事故。

項目安全營運管理

我們進一步將健康安全管理體系延伸至運營中的商業項目。我們會對租戶、供應商及服務商職業安全健康狀況進行檢查和跟蹤。由各地區公司負責分析與評價不同崗位工作狀況，保證作業場所條件滿足相關法規及標準規定的要求。同時，我們建立《租戶、供應商及服務商健康監護檔案》，對於已經受到不同程度危害或形成職業病的租戶、供應商及服務商，各地區公司應參照相關法規/標準的規定採取措施給予支援。

我們要求各地區公司滿足租戶、供應商及服務商職業安全健康的作業條件，包括氣體、粉塵和危險物品處理、勞動衛生狀況和設備安全設施等。公司派出各部門的負責人，對物理因素、生物污染、勞動強度過大、設施不安全等原因而可能導致職業疾病或工傷的活動進行調查，並將調查情況記錄在《租戶、供應商及服務商崗位工作狀況調查表》。

2018年，中海商業地產共追蹤記錄到輕傷事故0宗，重傷及死亡事故0宗。

好公民 創造共享價值

我們響應的聯合國可持續發展目標



社會為房地產行業提供賴以發展的資本。中國海外發展深信，要成為立足國際的「好公民」，企業應當將環境保護和人民福祉視為核心價值，將之與企業發展戰略結合。我們銳意以真誠回報社會，用建築改變世界。我們關心營運當地的環境保護、民生需求和經濟發展，依託自身業務、技術和資源優勢，管理和減少業務的環境及社會影響，策劃各類型社區投資項目，為環境及社會的長遠健康發展作出貢獻。

可持續的建築設計

中國海外發展深信，推動綠色建築發展能有效減少樓宇在使用周期的碳排放，是應對氣候變化的重要手段。國家《建築節能與綠色建築發展「十三五」規劃》亦明確提出，到2020年，城鎮新建建築能效水平需要比2015年提升20%，綠色建材應用比重超過40%。我們致力推動全方位綠色發展，將綠色建築和科技是融入中海第五代精品理念。除投入業界的技術編製及交流，我們更自主研發綠色建築技術，並在建築項目中加以應用，積極爭取綠色建築認證。

綠色建築理念及標準

結合數十年經驗，中國海外發展建立了「先天綠優於後天綠、被動綠優於主動綠」的綠色建築原則，提倡以保育自然環境、被動式節能作為建築設計的核心理念。從項目定位和規劃設計等階段開始，我們的團隊會對建築選址進行勘察，研究當地的日照、氣候、地勢、雨水等環境因素，因地制宜地採用相應的建築佈局和設計。通過尊重自然的建築理念，我們力求在發展的儘量保持和利用原有地形地貌，減少對場地周邊及生態系統的改變，將綠色建築的效益最大化。

配合公司對於綠色建築開發的要求，中國海外發展的《中海地產集團綠色建築技術手冊》（「綠建技術手冊」）匯總了國家的綠色建築政策發展、最新的國家標準及評價方法，並提供不同級別的綠建個案及技術體系供設計公司參考使用。綠建技術手冊解述國家《綠色建築評價標準》不同範疇的綠色建築指標，涵蓋節地與室外環境、節能與能源利用、節水與水資源利用、節材與材料資源利用、室內環境質量、施工、運營管理等七個層面，並確立建築設計、施工、運營等各階段的工作標準。目前，此手冊已在全國範圍推廣使用，應用於約1,000萬平方米的建設項目。

其中，考慮到城市建築物的光源或對行人及其他夜行生物造成的光干擾或過量的光輻射，公司在設計室外夜景照明裝置時遵守貨架《城市夜景照明設計規範》JGJ/T163第7章關於光污染控制的相關要求，以減低對人和生態環境造成的負面影響。此外，項目設計多採用綠化建築設計，以保持足夠空間供不同的動植物生長。例如，透過種植中齡期喬木，我們讓場地可達致「喬、灌、草」結合的複層綠化，使種植區域覆土深度和排水能力滿足植物生長需求。另外，場地中的表層土含有豐富的有機質、礦物質和微量元素，適合植物和微生物的生長；透過回收並加以利用，不但可以保護土壤資源，更能有助維持生物多樣性。

綠色建築技術研發

中國海外發展積極投入於綠建技術研發，多年來累計獲得共24項相關技術專利。在2018年，公司共取得五項新專利，不但可用於美化建築物的綠色景觀，更有效利用綠化裝置、智慧科技，達致節能減廢的效果。

序號	專利名稱	授權時間	摘要
1	綠化種植井蓋	2018年1月9日	綠化井蓋可與周邊景觀植被完美融合，同時不影響其下檢查井和閘門井的正常使用
2	裝嵌式綠化遮陽裝置	2018年2月23日	可安裝於新建或現有建築物外牆，不但能有效節省空調耗能，更可美化建築物外牆
3	網路機房四管制同時供冷供熱裝置	2018年3月2日	透過優化空調利用效率，減少廢熱排放
4	適用於多雨地區的通風窗結構	2018年10月19日	不僅避免雨水進入室內，同時也滿足通風的要求及保留凸窗的原有功能
5	智慧控制風機檔位元的排油煙系統	2018年11月14日	透過智能化的靈活操控模式，達至節省能源的效果

綠色建築認證

本年，中國海外發展進一步確立了公司的綠色建築認證目標。我們規定所有新開發的項目至少獲得國家綠色建築設計一星認證，並要求每個區域每年至少有一個項目獲得三星認證。同時，LEED/BREEAM等國外綠色建築認證的住宅項目也需同步申請國家綠色建築認證。

在2018年落成的項目中，中國海外發展共獲得44個綠色認證(其中住宅項目42個，商業項目2個)，其中包括31個一星級、10個二星級及1個三星級綠色建築認證，以及2個美國LEED綠色建築認證金獎項目，建築面積合共879萬平方米。截至2018年，中國海外發展一共累積了154個獲綠色認證的項目(其中住宅項目134個，商業項目20個)，建築面積合共2,840萬平方米。

中國海外發展在綠色建築上的成果有目共睹，備受業界的肯定。本年，公司在「2018中國綠色金融與綠色建築高峰論壇」獲評「2018中國上市房企綠色信用指數TOP50」中的第一名，其中深圳中海天鑽項目更成為2018中國綠色建築創新樣本。

2018年度獲三星級綠色建築設計認證或LEED金獎項目

煙台中海國際小區A5區 (76-97#、24-25#)項目	三星級綠色建築設計認證項目
南京中海大廈項目	LEED金獎
成都中海國際中心C/D座	LEED金獎

2018年度獲二星級綠色建築設計認證項目

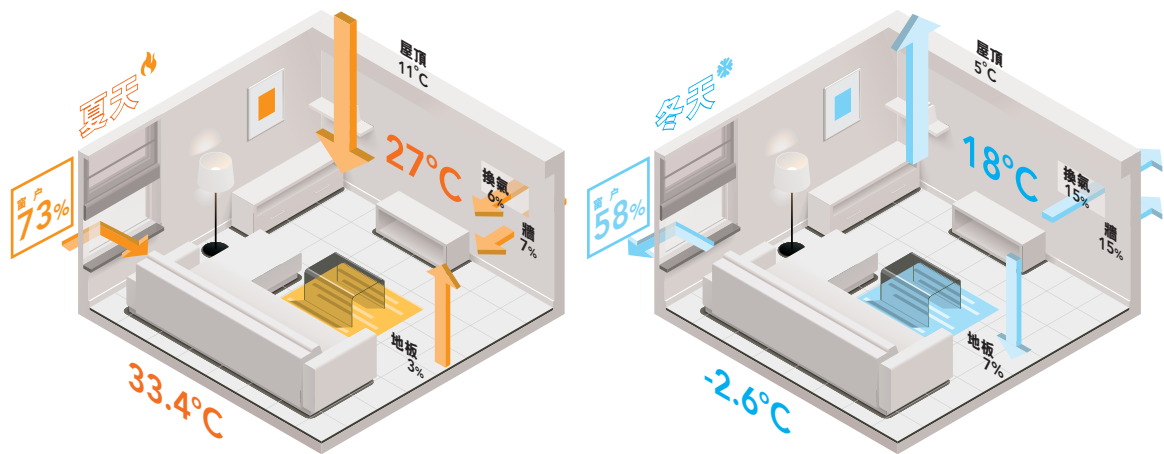
1 寧波江北莊橋項目	6 鹽城中海萬錦北園項目
2 寧波寧波灣二期項目	7 鹽城中海萬錦南園項目
3 蘇州星洲項目	8 珠海湖畔嵐庭項目
4 無錫鳳凰熙岸A2地塊項目	9 珠海環宇城項目
5 煙台中海悅公館項目	10 珠海世紀薈項目

2018年度獲一星級綠色建築設計認證項目

1 常州中海鉅悅花園項目	16 惠州中信凱旋城花園七期項目
2 成都中海御湖世家項目	17 濟南中海華山西G(4、5期)地塊項目
3 成都中海雲麓世家項目	18 昆明龍泉公館項目
4 福州鳳凰熙岸項目	19 南京浦口項目
5 福州錦城花園項目	20 南京小龍灣項目
6 福州萬錦花園項目	21 寧波慈溪E-01地塊項目
7 福州紫御江山項目	22 寧波慈溪F-03A地塊項目
8 福州左岸花園項目	23 寧波首南地塊項目
9 贛州E11-2地塊中海•濱江壹號項目	24 渭南中海紫御華府項目
10 贛州E17地塊中海天璽項目	25 武漢葛店項目
11 杭州襄七房項目	26 鄭州中海如園項目
12 合肥中海城FD17-2地塊項目	27 鄭州中海萬錦熙岸項目
13 合肥中海環宇天地項目	28 鄭州中海意園項目
14 合肥中海世家項目	29 重慶國際社區5、6#地塊項目
15 惠州中海水岸城七期項目	30 重慶卡福廠項目
	31 重慶中海悅麓山項目

煙台中海國際A5區住宅項目－國家三星級綠色建築設計認證項目

項目利用了煙台市的氣候特點，配合適宜的綠建設計和技術而建，充分展現中海「先天綠、被動綠」的建築理念。



圍護結構系統是項目採用的其中一項被動技術。這種被動式的建築外圍設計可減少傳熱，達至室內保溫恒溫效果，從而節省住戶因使用空調而產生的用電量。我們也將可再生能源融入到建築方案，項目樓宇設置了太陽能熱水系統，每年可節約耗電超過376萬度。

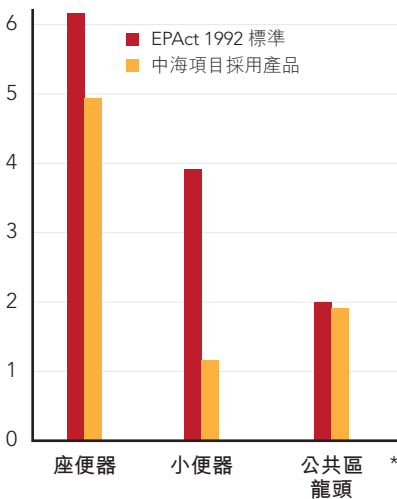
項目亦融入海綿城市的管理概念，設置雨水收集系統，將雨水用作綠化灌溉、道路澆灑、車庫沖洗和景觀水體補水。系統每年可回收約1.6萬立方米的雨水，佔項目整體年均用水量達3.62%，有助減少依賴市政供水，善用淡水資源。項目所有衛生器具配件均滿足國家《節水型生活用水器具》標準的1級用水效率，為耗水量最低的等級。

南京中海大廈項目－2018年度美國LEED綠色建築認證金獎

項目充分利用了場地現有地理優勢條件，一方面連接城市道路網絡，締造行人友善的商業社區，另一方面借助自然因素調節氣候，減少使用空調和加熱系統，致力打造現代的科技綠色商業中心。

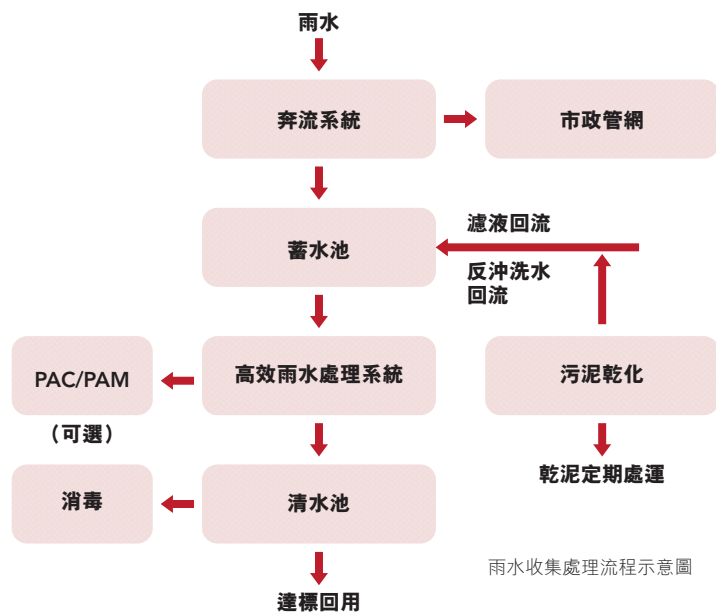
項目採用了能耗分析軟體eQUEST，可實時監控建築整體及各區的能耗信息，包括建築結構、圍護結材料、供暖空調與系統分佈、室內照明情況、人員活動規律等。eQUEST更可動態計算全年能耗，輸出分析圖表，有助物業管理者制定進一步節能措施。配合新風熱回收、高效製冷設備、能源輸配系統、紅外線智慧照明控制系統、T5節能燈管等一系列節能配套和技術，項目可有效減少運營階段的能耗。根據美國ASHRAE Standard 90.1 2007建立的基準對比模型，項目估算節能效率可達14%。

升／每次沖水



中海採用的衛生器具之用水量參數，比LEED要求的EPA 1992標準更低

* 單位為升／每分鐘



雨水收集處理流程示意圖

通過控制項目對外排水量及高峰流量，我們在安全防洪的原則下收集雨水，以節約項目營運用水，同時減低項目對當地排水和廢水處理系統的壓力。我們將雨水引導至地下收集池，用於景觀灌溉和車庫沖洗，部分更經淨化消毒後作飲用水使用。通過以上措施，項目節約了超過六成的灌溉用水的用水量。此外，透過大量採用節水衛生器具，項目亦達到了較LEED認證標準還要低三成的用水量目標。

可持續的項目規劃

物種及生態系統的多樣性是城市可持續發展的重要指標。我們相信唯有致力保障植物、動物及人類的生存需求，形成良好的生態平衡、人與自然的協調互動，長遠而言方可為下一代維持健康宜居的生活空間。因此，中國海外在整個項目發展周期中制定了完整的政策，評估社區、物種及生態系統的需要，以減低業務活動對生態的負面影響，並在發展房屋的同時協助修復當地的生態面貌。

規劃選址

為了評估發展將對當地生態造成的影響，公司的投資部門在選址規劃的過程中會進行風險排查，查核土地的環境及對生態的潛在風險。部門也與政府、土地局、規劃局、村集體等單位積極溝通，了解土地的背景情況。

中國海外發展的綠建技術手冊闡明公司對保護生物多樣性的承諾。我們規定項目必須符合所在地城鄉規劃的要求，遵守《自然保護區條例》和《城鄉規劃法》，不在國家的開發自然保護區中發展項目，保護當地對有代表性的自然生態系統、珍稀瀕危野生動植物物種。另外，公司也積極參與修復及利用已被污染的廢棄地，如廢舊倉庫或工廠棄置地、裸岩、石礫地、鹽鹼地、沙荒地、廢窑坑等，協助恢復當地生態。

前期勘察

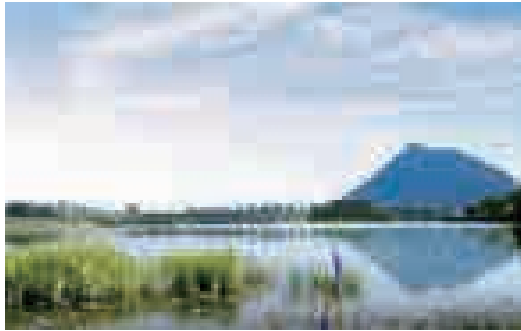
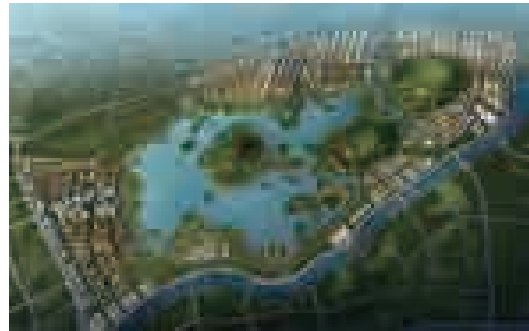
在項目開發前期，公司會初步對場地的地質地形、土壤風險等進行研究，了解潛在的環境影響。公司嚴格遵守《中華人民共和國環境影響評價法》，就新建項目進行環境影響評估，由當地環保部門審批後才開展工程。以北辛安棚戶區改造項目為例，項目位於特殊鋼公司用地，故公司委託了具備有中國計量認證資質的第三方檢測單位，對現場土壤及地下水進行採樣檢測工作，識別重金屬、半揮發性有機化合物、汞及砷等污染物含量，確定場地修復目標。此等項目的環境評價報告（包括污染修復目標、評價工作程序等詳情）均已登載中海地產網頁（網址：<http://www.coli688.com/news/announcement/>），供公眾知悉。

生態補償

在規劃建設過程時，我們會採取對周邊環境影響較少的施工方式，例如儘量避免開展土石方工程，以保護當地生物多樣性。在項目竣工後，公司會按實際狀況採取生態復原措施，減少對場地原有環境的改變和破壞，例如對土壤進行生態處理、對污染水體進行淨化並循環再用、對植被進行生態設計以恢復原有動植物生存環境等。例如在北辛安棚戶區改造項目中，公司我們清挖、暫存及焚燒當地受污染土壤，同時做好廢氣、半揮發性污染物及揚塵控制措施，在還原生態系統的同時避免二次污染。

復水秀山－濟南華山片區及曆城區華山風景區生態復原項目

華山位於濟南東北部海拔197米，坐擁優美景色，被譽為「齊煙九點」名勝之首。由於名產「濟南青」岩石遭到過度開採，當地水質及山體一度嚴重破壞。在2014年，濟南市政府與中國海外發展攜手合作，在物業開發的過程中同時復原當地生態，建設生態公園，重塑人與自然和諧共生的環境。



中海團隊按照國家《旅遊景區質量等級的劃分與評定》中的5A級景區標準，規劃建設華山濕地公園，符合在旅遊交通、安全及對資源和環境的保護等12項的條件。我們對華山湖3,600畝湖面注水，重新修復了當地淡水生態系統。建成後的濕地公園約6.25平方公里，相當於6個大明湖公園的規模，再現「鵲華煙雨」風貌。

我們也在昔日為礦石開採場的臥牛山進行山體修復綠化，建設生態和地質公園。在歷時四年的工程，山體周邊種植了各類苗木9萬多株，植被覆蓋達13萬平米，修建園內道路7,600米，為廣大民眾帶來五大景觀區、近20個大小景點。兩公園已對外開放，是融合生態旅遊與地產發展的成功例子。

社區參與

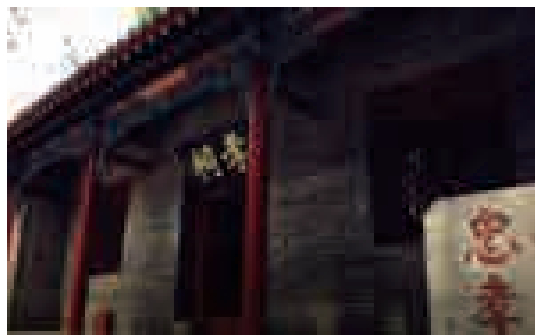
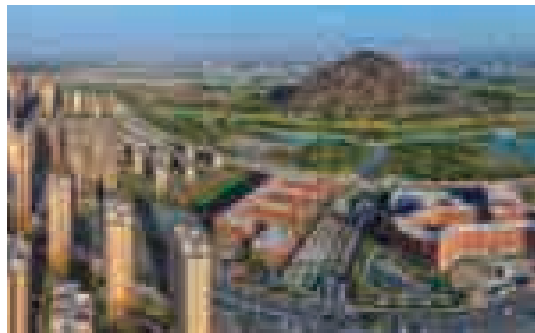
為減少項目開發過程對當地社區影響的程度，中國海外發展致力社區的需要和意願納入規劃考慮，保留當地傳統歷史建築，打造文化共融的現代化城市。除了依據《城市居住區規劃設計規範》，我們會進行前期項目風險評估，當中包括農地的收購補償、區內設施配套、以及噪音和工業活動等社會因素，以了解當地社區對居住環境的需求，並在項目規劃時採取應對措施。

妥善安置居民，復興歷史文脈－濟南華山片區城市更新項目

華山片區是濟南目前體量最大、拆遷難度最高的城市更新項目。棚戶區用地佔14.6平方公里，拆遷前的住所質素及生活條件落後，社區的廢物管理、防汛安全隱患突出。區內需要拆除的建築物達400多萬平方米，共19個村落需整體拆遷安置，涉及約3.7萬居民及1,700多家企業。

我們參考政府開展的社會民意調研，在項目規劃及拆遷安置的安排上，積極回應居民反映的意見和訴求。除了提供實物安置，我們亦為受影響的群眾提供貨幣補償安置。在建設時序上，我們亦優先建設項目內的安置房和保障房，以原居民的居住權益為先，消除公眾疑慮。考慮到回遷居民的長遠社會保障，我們也配合政府在區內建設商業寫字樓，引入中海旗下「環宇系」購物中心品牌，以帶動當地就業。本年，項目共200多萬平方米的安置房集中交付，居民全部回遷完畢。

我們也致力保護及對外推廣華山片區深厚的文化底蘊，帶動當地文旅產業。在項目中，我們成功修復濟南地區最大的古建築群－華陽宮的建築和壁畫，並於本年5月重新向公眾開放。我們也建造了文化展覽館和城市更新展覽館，展現華山片區的歷史文化及改造歷程，讓世界了解華山變遷的「城市窗口」。



可持續的建造過程

提升資源使用效率

中國海外發展對項目如何運用和管理建築材料制定規範，以提升資源使用的效率。公司的綠建技術手冊參照國家最新的《綠色建築評價標準》，按照不同星級的認證要求制定經濟優選及技術效果優選方案，供團隊參考使用。我們建議新建項目採用不少於8%的可再利用和可再循環建築材料，並達到百分百的土建與裝修一體化設計。以煙台中海國際A5區住宅項目為例，項目採用預拌混凝土和預拌砂漿作場鑄混凝土，其中建築可再循環材料使用重量為23,735噸，佔所有建築材料總重量的6.19%。

在資源管理上，公司在項目工地實行限額領料的營運模式，每月由項目物資部計算材料消耗量和節約率，限制建築材料的浪費或過度使用。為達至循環經濟，工程團隊首先循環使用如砂頭子、廢瓷磚和石材等建築材料，並收集電纜線、鋼筋、鐵絲、鐵釘、廢扣件、廢鋼管、廢模板、廢紙和用於塑料製品的廢安全網等報廢材料，分類儲存並定期回收公司處理發售。部分工地現場設置雨水收集系統，收集雨水作洗車、綠化、消防及防揚塵用途，善用自然資源。

我們亦會根據施工規模及現場條件等因素，合理規劃臨時工地設施。比較租用和自行的價格及環保成本後，如沒有合適的臨建房屋可租，公司將搭建裝配式的盒子房，並在工程完結後拆卸及轉運至下一個工場使用。公司規定現場辦公室採用敞開的辦公格局，利用自然通風、採光及節能燈管，減少空調及照明的能耗。

公司會在施工現場安裝儀錶，監督用水用電情況。施工團隊每月按「能源計量網絡圖」填寫台賬，計算工地的水電和燃油耗量。我們亦不時檢測現場供水系統，杜絕跑、冒、滴、漏的浪費情況。公司每季度考核一次各地工程的節能效果，進行評比競賽，對責任人實行獎罰制度，以確保建造工程善用自然資源。

項目現場環境管理

針對不同排放物的處理，我們制定相關的管理規範及技術標書，給予員工及承包商的清晰的工作指引。我們更積極推動智慧工地措施，以改善項目現場環境管理。本年，我們以北京北辛安棚戶區改造項目作試點，透過環境數據監控平台，實時監督PM2.5、PM10、噪音、氣溫、風力等不同環境數據，及時採取如圍擋噴淋、塔吊噴淋、新能源清掃車等多項應對措施。一旦發現任何環境相關的潛在風險，各個項目的員工可通過公司開發的手機應用程式，向主管及其他管理人員實時匯報，加快應對整改效率。

為減少空氣污染，工地地面必須做好硬化處理，並以防護棚網或篷布遮蓋攪拌機、散裝材料運輸車量等揚塵污染源頭。在部分項目，工程團隊更會進行臨時綠化工作。例如，銀湖時代中心項目便對工地內閒置超過4個月的裸露黃土進行綠化，防治水土流失而產生的揚塵。

工地污水排放管理須嚴格按國家《污水綜合排放標準》執行。工程團隊將於工地設置獨立的雨水與污水管網系統，實行雨污分流，防止污染當地水源。現場道路和材料堆放場地設有排水溝，控制污水流向沉澱池，確保污水經沉澱後達到排放標準後方才能排入市政污水管網或河流。公司亦按政府的要求辦理排水許可證，委託有資質的單位進行廢水水質檢測。

工地的化學品均存放在設有隔水層和防滲混凝土的範圍，防止滲漏而導致土地污染。所有工地現場設置不少於3個垃圾池，將有害廢物、可回收物料及其他廢物分類存放，其中有害廢物必須獨立存放在指定密封容器內，並作出標識。項目團隊須委託環保部門認可的運輸單位，將有毒有害廢棄物運輸至指定地點傾倒，並做好處置記錄。

工程團隊亦會在工地設置臨時聲屏障，嚴格限制作業時間，並對攪拌機、空氣壓縮機及木工機具等噪聲大的機械採取防噪、降噪措施。

可持續的項目運營

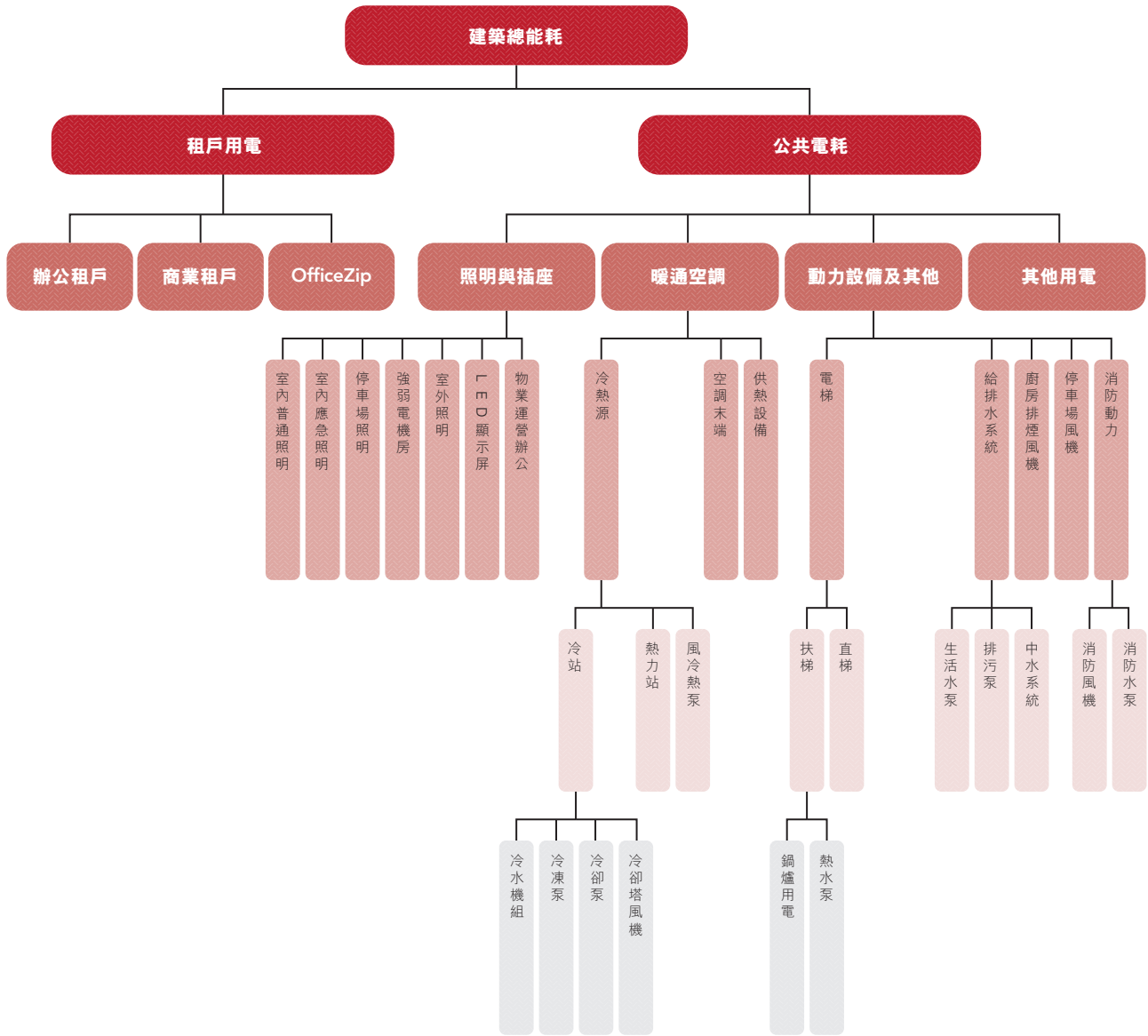
縱觀國際社會，溫室氣體排放、水資源短缺與城市廢物處理，往往是高度城鎮化地區均面對的重大環境挑戰。而根據聯合國環境署及國際能源署數據³，物業建造及管理行業更佔全球能源相關的碳排放量達四成，扮演著舉足輕重的角色。中國海外發展決心在項目運營的不同範疇上開展節約減排措施，以科學及可量化的方式檢視實行細節，提升運營效率之餘，助力應對全球氣候變化。

能源管理

本年，公司搭建的能耗資訊化平台系統正式上線，應用於十個中海商業地產項目。我們在各個項目共安裝8593個計量監測點，實時監控每一項設備設施的能耗和配電，並對運營項目每月的能耗情況及節能成果進行分析。機電設備種類繁多，因此我們更制定能耗模型，採用統一數據定義方法來進行能源管理，將監察數據分門別類。公司更新增能源管理專員，負責利用平台進行節能診斷，記錄異常的能源使用情況，每月提交運營能耗分析及節能報告，以探討進一步的節能措施。

³ 聯合國環境署及國際能源署的2018年聯合報告：
資料來源：https://wedocs.unep.org/bitstream/handle/20.500.11822/27140/Global_Status_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

商業地產公司的能源消耗模型



平台讓我們了解項目營運的耗能習慣，從而更對症下藥地改善能耗表現。例如，根據平台的分析，我們識別出其中一個項目的空調末端運行系統於夜間未完全關閉，LED顯示屏亦長期待機，導致電力浪費。及後，我們重新設定設備自動化的管理策略，並落實夜間完全關閉屏幕，每年共可節省逾14.5萬度電力。

本年，在整體出租率均上升的情況下，上述十個項目的公共地區能耗仍比2017年平台尚未上線時下降達5.2%。

中國海外發展亦繼續在不同項目進行節能改造。例如，年內部分酒店項目開展了LED燈具、太陽能供電板、二次供水設備等的改造及安裝工程，以及採取管理措施，限制公共區域的照明時間。

節約用水

項目營運涉及眾多生活用水設施，如商場及酒店衛浴設備、餐廳煮食、游泳池及清潔用水等。針對不同耗水來源，中海商業地產制定了供水管理控制程序，從管理體系、教育宣導及硬件升級等層面，全面落實不同節水措施。

組織項目物業管理處每日巡查供水管網及用水設施，每年進行至少一次探漏檢測，並加強檢查游泳池、水景池等大量耗水的設施，及時處理漏水和溢水情況。我們也要求管理處每日抄錄總水錶，進行計量及分析，以制定相關的節水措施，並且每年向客戶進行一次節約用水的環保宣傳。本年，我們亦於數個酒店項目中推行節水改造工程，包括在深圳中海凱驪酒店添設設備，將蒸汽冷凝水回收再用，以及更換了汕頭南濱大酒店的老化供水管網，減低管道爆破泄漏機會。

東莞市南開實驗學校的水電節能管理方案

除了商業地產，我們也著手優化創新產業運營項目的環境效益。在南開實驗學校，我們落實水電節能管理方案，為校舍及宿舍內不同設備設施的使用建立管理規範。我們更實行目標管理體制，除就各項節約措施設定管理責任人，更釐清校內職員的責任，分配節約水電的定額指標，獎勵節約表現出色的個人和單位，建立監督和舉報違章使用水電的政策，以賞罰分明的原則推廣節約意識。



廢物管理

中國海外發展營運購物中心、寫字樓、酒店項目，需要協助處理商戶或客戶產生的各類廢棄物。為此，中海商業地產制定了固體廢棄物控制程序，確立不同部門的職責和管轄範圍，將廢物分類處理。

我們設立回收點，將紙張、金屬、玻璃等可回收廢物加以收集，其他生活垃圾交由垃圾清運公司收集處理。租戶裝修及維修工程所產生的建築垃圾則按照城市市容環境衛生主管部門的規定處置。公司建立了危險廢棄物名錄，識別廢電池、農藥廢物、礦物廢油、塗料廢物及含汞廢物等不同危險廢棄物種類，制定相關的處理程序。其中，公司規定職員把廢電池的儲存在分類標識的收集裝置，定期安排具備有關危險廢物處理經營資格之單位清運處理。我們也保留危廢運輸商的資格證書、合同和《危險廢物轉移聯單》等相關記錄，確保處理流程符合法規。

綠色租賃

全球房地產可持續性評估指標(GRESB)指出，現時一般商業物業的約七成的能源耗用源自租戶⁴。所以要真正發揮減排節能成效，中國海外發展持續以不同形式與租戶互動，亦致力通過資源性的租約條款等，鼓勵租戶實行可持續的營運模式。

⁴ 資料來源：<https://gresb.com/verdanis-guide-to-stakeholder-tenant-engagement/>

推動綠色租賃－試行綠色環境公約

本年，中海商務制定「綠色環境公約」，成都中海國際中心及北京中建財富國際中心的寫字樓物業是公約的試行點。在公約中，我們就廢物及污染物管理、辦公資源使用、綠色建材及產品等不同營運範疇，釐定環保原則、細節和溝通機制，推動租戶以行動支持社區環境的可持續發展。



綠色環境公約涵蓋的範疇

一般義務

承認環境管理為重要事務，並將環境管理納入日常經營活動過程中，包括盡可能提供和使用綠色產品或服務，對員工進行教育培訓等。

公共合作

做好廢水、廢氣和廢物的治理工作，垃圾分類收集、妥善處置和盡可能回收利用，參與改善社區生態環境，例如社區組織的綠化活動。

會議機制

同意設立綠色環境會議，以協商一致方式商定和通過其議事規則、財務細則、保護和維護社區環境的責任及具體措施。

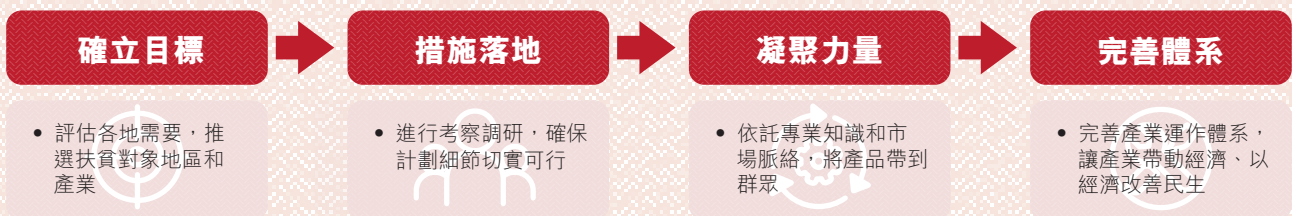
綠色辦公

公司在2018年參與集團的「節能減排計劃」，在辦公環境中對節材、節能、減廢等作出承諾，從企業角度承擔更多環保責任，營造綠色辦公文化。計劃通過制定《綠色辦公室指引》、「節能減排行動清單」及節能減排目標，鼓勵同事在日常工作中省電節能、節約用紙、節約用水及開展低碳生活。公司須就計劃的不同目標定期作出檢查，確保上述措施有效落實。

可持續的社區建設

精準扶貧

中國海外發展顧及實際扶貧對象的切實生活需要，根據「實事求是、因地制宜、分類指導、精準扶貧」的理念，策劃社區投資項目。公司響應國家政策，為農村貧困人口實現脫貧為目標，從扶貧對象、措施到戶、項目安排、資金使用至檢視成效皆有精準規劃。針對農村貧富懸殊問題，公司創立了一種「產業扶貧模式」，通過扶助地區特有產業，協助當地居民以可持續的模式生產，積極協助農村與經濟發展接軌，讓村民靠自身力量脫貧。



本年，中國海外發展正式啟動「海惠萬家」品牌下的首項大型扶貧項目。依託公司的全國佈局，中海發起「員工家鄉特色農產品」的徵集活動，號召各地區員工出謀獻策。在考慮各地區的扶貧需要後，我們從80餘個農產品中投票選出4款，並派遣專責團隊，先後6次遠赴相關地區開展實地考察，進行運輸、儲藏、產量、質檢等調研，最終選定山西省嵐縣的小米產業為項目對象。我們橫向拉通營銷、客服等業務線，為農民創建「秀容小米」品牌，成功將產品帶到全國，幫助村民後續實現持續增收。

「海惠萬家」精準扶貧項目－山西省嵐縣「秀容小米」

營養口感俱佳的山西小米，在消費者間素有盛名。而逾一成居民活於貧困線下的山西省嵐縣，其獨特地理正造就了盛產小米的自然條件。



貧困農戶最需要的支援，往往是產品市場的開拓。我們瞄準嵐縣的產業優勢，本年與當地政府領導及農村合作社聯手，幫助當地農民打造「秀容小米」品牌。中海團隊從小米收購、外包加工、質量檢驗到市場營銷一手包辦，成功完善整個產業鏈的搭建，將小米產品帶到全國。



我們以高於市價的水平收購逾31萬斤「秀容小米」，收購量等同受助村落全年產量。我們為小米設計了極具當地色彩的包裝，並出資認購了首批產品，在「走進中海社區」、敲門計劃、客服維修日等營銷客服活動中贈予客戶，同時在各地辦公室、住宅小區、商業項目、校園招聘會中舉辦專項推廣活動，足跡遍及全國眾多城市，以匯聚各界對扶貧的討論、關注與支持。



為了達至產業扶貧的最終目的，我們更將「秀容小米」引入中海物業專屬社區O2O平台「優你家」，並開設了淘寶專售網店，發動全國中海業主及民眾力量，為農民打通產品銷路，務求營銷模式能長遠持續運作。



本年，除「海惠萬家」外，我們亦響應中建集團甘肅三縣的精準扶貧項目，投入大量資金，批量採購棗和核桃兩種康縣農產品，作為公司工會活動及員工福利發放之用。這種可持續、可複製、且充分利用自身業務優勢的「產業扶貧模式」，亦為中海贏得標準地產研究院發佈《2018房企精準扶貧排行》「房企2018精準扶貧TOP20第三名」的高度認可。

保障房建設

能配合不同社群需要和負擔能力的房屋組合，是一個城市健康和諧發展的基礎。自1987年參與香港公屋翠屏村的建設項目，中國海外發展便一直秉承這個信念，持續參與政府的保障性住房的建設項目，為中低收入的家庭或青年、拆遷戶等有住屋困難和特殊需要的家庭或群眾，建造限定價格或租金的住房，滿足人民基本的居住需求。

2018年度，中國海外發展在濟南、南京、上海、杭州、蘇州、南京、哈爾濱、烏魯木齊等多個城市的保障房項目先後竣工，新增面積共194萬平方米，年內新啟動的項目面積達149萬平方米。我們希望繼續提升保障性房屋的建設效率，改善城市的居住條件。

城市	年內竣工、在建及動工之項目名稱	保障房類型
上海	松江區小昆山鎮SJS40001單元17-2地塊1#樓	保障房
	西環中心一期1#樓右單元1-12層	經濟適用房
	中海戈雅園20#樓	經濟適用房
	雲麓里5#樓	經濟適用房
中山	中山世紀薈	人才安置房
烏魯木齊	天悅府13#樓	保障房
	雲鼎大觀07區1-3#樓	保障房
南京	棠城公館	政府人才公寓
	雲麓公館	政府人才公寓
	原山	政府人才公寓
廈門	中海熹鳳台(現改名為九號公館)	無償提供普通住宅
哈爾濱	文昌公館10#樓	回遷房
廣州	中海熙園	拆遷安置房
新城	北辛安A區保障房1,608-690地塊	回遷安置房
	北辛安B區保障房1,608-680地塊	回遷安置房
	北辛安B區保障房1,608-688/689地塊	回遷安置房
	良鄉安置房A區	回遷安置房
	北辛安A區商品房675(寰宇天下)	限價商品房
杭州	中海禦道江河匯流公寓三區1幢、7幢	公租房

城市	年內竣工、在建及動工之項目名稱	保障房類型
武漢	葛店項目一期 澳門路項目	公租房 還建房、租賃房
濟南	安置房二區(A-E、G地塊)	安置房
煙台	錦城1-2#、11-14#樓	安置回遷房
福州	觀瀾府 紫御花園 浦下項目 鳳凰熙岸	安置回遷房 安置回遷房 安置回遷房 政府回購房
蘇州	瓏灣錦園一期	安居型商品房
青島	中海·海泊河33號地 中海·寰宇天下E北 中海·海岸路36號地 中海·智力島項目 (一標段8-9#樓、二標段15-17#樓)	安置回遷房 安置回遷房 安置回遷房 政府人才公寓

希望小學捐建

教育是社會的重要基建。自2005年起，我們便已開始積極響應集團的希望小學捐建計劃。我們透過對集團的「中國海外愛心基金」投入資金，並發揮專業優勢，參與學校的規劃及捐建，藉以改善當地的教學條件，為當地兒童提供平等、安全和愉快的學習環境。

以本年新落成的中國海外江口希望小學為例，佔地逾兩萬平方米的校舍配備了電腦室、舞蹈室、實驗室、心理諮詢室等完善的功能教室，以支持學生的全面發展。截止2018年底，我們已相繼在陝西、吉林、重慶、四川、遼寧、山東、寧夏、浙江、湖南、江西等地已投入資源，建設了14所中國海外系列希望小學。



社區關懷項目

除了資源的投入，中國海外發展亦響應集團「海無涯•愛無疆」公益理念，號召各地員工積極參與運營所在地的社區項目，踐行企業社會責任。

中國海外希望小學探訪

優良的硬件配套只是教育事業的起點。通過各項希望小學探訪活動，中海團隊致力以行動向孩子進一步展示公民教育的精神。本年杭州二十餘家媒體團、中海業主家庭及中海員工自發組織捐贈活動，成功為中國海外馬金希望小學的「海馬書屋」的募得近千本書籍。我們亦派出長春、西安、重慶、濟南、杭州、煙台、成都、瀋陽、贛州等十家地區公司的中海員工，分別到當地希望小學進行探訪，與學童進行藝術創作及其他交流活動，傳播社區關懷理念。



2018濟南環華山湖國際半程馬拉松

我們致力向社區民眾推廣與自然結合的健康生活。中海地產冠名舉辦之「2018濟南環華山湖國際半程馬拉松比賽」在本年10月盛大舉行，是當地首次由中國田徑協會註冊的國際性大型賽事。比賽以「泉潤濟南城，享跑華山湖」為主題，跑道與華山生態濕地公園的粼粼波光相伴，別具特色。賽事成功吸引國內外近5,000名跑手參賽，充分展現當地生態旅遊的獨特魅力。



氣候變化行動

氣候變化帶來的全球挑戰，是現今政府、企業以至每個人的共同責任。除了妥善管理自身的營運模式，中國海外發展亦善用集團的營運規模及其租戶網絡，通過社區活動及合作等不同方式，積極提高員工、公眾、租戶及合作夥伴等利益相關方對環境保護的意識和參與，並響應國際環境倡議及行動，集結更多力量，創造更大環境效益。

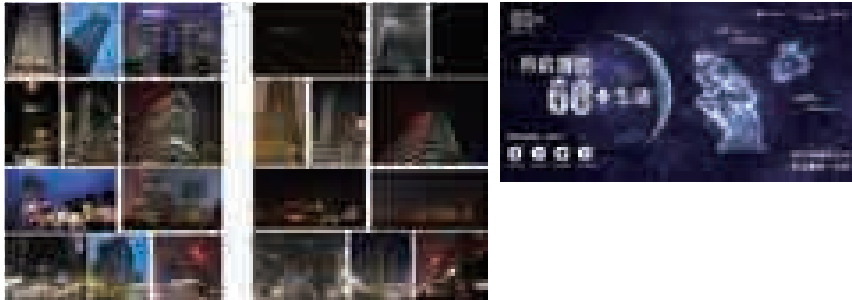


「Open Your Mind做城市領讀者」閱讀活動

中海商業地產每年首季度均會選定一個與環境保護相關的主題，舉辦一系列宣導活動。本年，中海商業地產便以「低碳環保生活」為主題，在2018年第一季度開展「Open Your Mind做城市領讀者」共用閱讀活動。我們在寫字樓物業大堂設置了MINI共用圖書館，供眾多租戶捐贈及免費借閱圖書，既鼓勵閱讀風氣，亦推動社區資源共享，營造低碳綠色的生活文化。

「地球一小時」- 各地辦公室上演「熄燈」節能

2018年度，中海商業地產連續第五年參與世界自然基金會(WWF)的「地球一小時」。在3月24日的晚上八時半至九時半，在北京、上海、成都、濟南、瀋陽、青島、西安、武漢、南京、珠海、長沙等共11個城市的中海商務寫字樓均關掉所有照明一小時，以引發企業和公眾對氣候變化的反思。



中海·龍虎灘「海洋生態保護」公益日活動

活動由中國海外發展與汕頭市濠江區旅遊局、廣東南澎列島海洋生態國家級自然保護區管理局及汕頭大學「走向海洋」公益項目組攜手舉辦，在中海·龍虎灘的度假村項目向所有遊客免費開放。借助主辦各方的專業知識，當天除了教學講座，現場還加入了海洋生物主題館、及眾多展覽與遊戲，借助互動有趣的方式，提高公眾對海洋生態的認知。



相關法律與法規

主要法律及法規

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、中華人民共和國噪聲污染防治法、建設項目環境保護管理條例、建設項目竣工環境保護驗收管理辦法等

中華人民共和國勞動法、
中華人民共和國勞動合同法、
中華人民共和國殘疾人保障法、
僱傭條例、
僱員補償條例

中華人民共和國產品質量法、
中華人民共和國反不正當競爭法

中華人民共和國反洗錢法

中華人民共和國刑法、中華人民共和國反不正當競爭法

中華人民共和國反不正當競爭法、中央企業違規經營投資責任追究實施辦法(試行)

相關的管治、環境及社會事宜

廢氣、溫室氣體、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物等排放物的管理

- 薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視及其他僱傭制度
- 職業安全及健康管理
- 童工、強制勞工或其他人權及勞工權益事宜

產品和服務的信息、健康與安全、廣告、標籤、營銷手法及客戶私隱等產品責任管理

賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等貪腐行為

對總部及地區公司或總部及地區公司員工提出的貪污訴訟

對總部及地區公司或總部及地區公司員工提出、與反競爭行為相關的訴訟

績效指標列表

經濟價值

指標	單位	2018總計
產出及分配的經濟價值		
淨收入	港幣千元	169,658,897
直接經營成本扣除營業稅	港幣千元	104,855,413
借貸利息	港幣千元	9,355,853
應付股息	港幣千元	5,478,100
支付予政府的稅款 ⁵	港幣千元	27,668,600
保留溢利	港幣千元	211,506,095

⁵ 包括營業稅及所得稅費用

績效指標列表

企業管治

指標	單位	2018總計
對公司或其員工提出並已審結的法律訴訟案件		
反競爭行為相關	宗	0
貪污訴訟相關	宗	0
判定違法事件		
與廢氣、溫室氣體、向水、水及土地的排污、 有害及無害廢棄物等排放物事宜相關	宗	0
與薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、 反歧視以及其他僱傭事宜相關	宗	0
與職業安全及健康相關	宗	0
與童工、強制勞工或其他人權及勞工權益事宜相關	宗	0
與產品和服務的信息、產品健康與安全、廣告、標籤、營銷手法、 客戶私隱等產品責任事宜相關	宗	0
與賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等貪腐事宜相關	宗	0
反貪腐政策和程序的溝通及訓練		
接受反貪腐政策相關培訓的員工	人次	6,457
簽署《廉潔從業責任書》的附屬公司及合營或聯營公司	百分比	100%

績效指標列表

產品及服務責任

指標	單位	2018總計
客戶關係管理及產品責任		
客戶滿意度	百分比	85%
客戶投訴個案總數	宗	5,102
與客戶隱私相關的投訴個案	宗	0

供應鏈管理

指標	單位	2018總計		
		集中採購	區域	地區
供應商地區分佈				
北方	家	2	1	22
華北	家	18	0	36
華東	家	34	3	45
華南	家	44	3	62
西部	家	2	2	24
總數	家	100	9	189
新供應商評估				
本年通過篩選的新供應商比率 ⁶	百分比	100%		

⁶ 指原來不在「總部集中採購供應商名冊」之內，及後通過集採供應商資格預審而入冊的新供應商；集採供應商資格預審包含社會標準的元素，例如要求供應商提供質量體系認證文件

績效指標列表

僱傭

指標	單位	2018總計	
董事會組成			
按性別劃分			
女性	人	1	
男性	人	7	
高級管理層人員組成			
在營運當地聘用的高管佔比 ⁷			
香港	百分比	100%	
中國內地	百分比	85.7%	
員工組成			
按營運地點劃分			
香港	人	110	1.9%
中國內地	人	5,749	97.5%
海外	人	36	0.6%
按性別劃分			
女性	人	1,736	29.4%
男性	人	4,159	70.6%

⁷ 包括總經理級及以上人員

績效指標列表

指標	單位	2018總計	
按年齡劃分			
30歲及以下	人	1,847	31.3%
31歲 – 40歲	人	2,941	49.9%
41歲 – 50歲	人	943	16.0%
51歲及以上	人	164	2.8%
按員工類型劃分			
高級管理層(不包括董事會成員)	人	64	1.1%
中層管理人員	人	336	5.7%
基層員工	人	1,195	20.3%
普通員工	人	4,300	72.9%
按聘職合約類型劃分			
長工	人	5,895	100.0%
合約	人	0	0.0%
員工總人數	人	5,895	

績效指標列表

指標	單位	2018總計	
新入職員工人數及比率			
按營運地點劃分			
香港	人	27	24.5%
中國內地	人	1,255	21.8%
海外	人	5	13.9%
按性別劃分			
女性	人	968	55.8%
男性	人	319	7.7%
按年齡劃分			
30歲及以下	人	513	27.8%
31歲 – 40歲	人	620	21.1%
41歲 – 50歲	人	126	13.4%
51歲及以上	人	28	17.1%
總新入職人數及比率	人	1,287	21.8%

績效指標列表

指標	單位	2018總計	
離職員工人數及比率			
按營運地點劃分			
香港	人	24	21.8%
中國內地	人	443	7.7%
海外	人	3	8.3%
按性別劃分			
女性	人	351	20.2%
男性	人	119	2.9%
按年齡劃分			
30歲及以下	人	204	11.0%
31歲 – 40歲	人	201	6.8%
41歲 – 50歲	人	62	6.6%
51歲及以上	人	3	1.8%
總離職人數及比率	人	470	8.0%

績效指標列表

指標	單位	2018總計
員工人均培訓時數		
按性別劃分		
女性	小時	60
男性	小時	70
按員工類型劃分		
高級管理層	小時	60
中層管理人員	小時	65
基層員工	小時	62
普通員工	小時	72
整體人均培訓時數	小時	69
職業健康和 safety		
中海員工		
因工受傷人數	人	0
因工死亡人數	人	0
反歧視		
有關歧視的舉報個案	宗	0

績效指標列表

環境⁸

指標	單位	2018總計				
		商業項目 ⁹	酒店 ¹⁰	辦公室	營銷中心	在建項目
能源消耗與產生						
直接能源消耗						
柴油	公升	8,074	114,310	4,883	51,286	1,355,148
汽油	公升	11,822	69,313	825,339	175,660	340,101
石油氣	公斤	3,081	不適用	19,862	不適用	不適用
天然氣	千兆焦耳	62,311	106,354	不適用	不適用	不適用
能源消耗強度	千瓦時／平方米	8.144	不適用	109.741	9.430	不適用
	千瓦時／賓客入住晚數	不適用	88.847	不適用	不適用	不適用
間接能源消耗						
外購電力	千瓦時	178,457,488	32,003,215	7,946,343	12,715,219	97,667,663
外購蒸汽	千兆焦耳	不適用	3,169	139	419	不適用
外購熱水	千兆焦耳	133,648	不適用	不適用	不適用	不適用
能源消耗強度	千瓦時／平方米	99.91	93.38	114.42	58.30	不適用

⁸ 環境數據的統計涵蓋整年投入營運或整年處於在建階段之項目。

⁹ 覆蓋公司持有權益超過50%且全年投入運營的持有型商業項目(酒店除外)，包括寫字樓及購物中心。

¹⁰ 覆蓋公司持有權益超過50%且全年投入運營的酒店項目。

績效指標列表

指標	單位	2018總計				
		商業項目 ⁹	酒店 ¹⁰	辦公室	營銷中心	在建項目
水資源管理						
按源頭劃分的耗水量						
市政供水	立方米	4,329,543	664,841	194,734	602,736	6,557,339
其他取水來源	立方米	不適用	不適用	不適用	不適用	175,896
總耗水量	立方米	4,329,543	664,841	194,734	602,736	6,733,235
耗水密度	立方米／平方米	2.006	不適用	2.790	2.738	不適用
	立方米／賓客入住晚數	不適用	1.888	不適用	不適用	不適用

績效指標列表

指標	單位	2018總計				
		商業項目 ⁹	酒店 ¹⁰	辦公室	營銷中心	在建項目
溫室氣體排放 ¹¹						
直接排放量(範圍一)	公噸二氧化碳	10,513	7,605	1,947	533	4,311
間接排放量(範圍二)	公噸二氧化碳	131,486	19,273	5,667	8,684	64,216
其他 ¹² (範圍三)	公噸二氧化碳	94	1,390	270	不適用	不適用
總排放量	公噸二氧化碳	142,093	28,268	7,884	9,217	68,527
總排放量密度	公噸二氧化碳/ 平方米	0.0659	不適用	0.1130	0.0419	不適用
	公噸二氧化碳/ 賓客入住晚數	不適用	0.0803	不適用	不適用	不適用
廢棄物管理						
無害廢物棄置量						
裝修/建築/拆建垃圾	公噸	22,447	41	不適用	不適用	20,625,913
土方/渣土	公噸	不適用	不適用	不適用	不適用	14,113,530
一般廢物/生活廢物	公噸	68,413	1,873	1,123	160,095	23,481
園藝廢物	公噸	117	182	不適用	不適用	7,162
隔油池廢物	公斤	194,991	70,500	不適用	不適用	不適用

¹¹ 按照發改委發佈的《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因子》及《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》和由香港環境保護署及機電工程署發布的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》計算。

¹² 包括員工商務航空差旅產生之碳排放，依據國際民航組織的碳排放核算工具進行統計。

績效指標列表

指標	單位	2018總計				
		商業項目 ⁹	酒店 ¹⁰	辦公室	營銷中心	在建項目
無害廢物回收量						
廚餘	公斤	916,450	200,500	32,324	不適用	454,083
金屬	公斤	70	220	31	不適用	57,078,481
紙張	公斤	730	3,402	3,329	不適用	159,777
玻璃	公斤	14,300	2,020	0	不適用	760
塑膠	公斤	200	5,552	43	不適用	7,520
有害廢物處理量						
廢油	公斤	21,634	45,700	不適用	不適用	14,497
廢棄燈管／燈泡	公斤	3,232	1,968	1,876	982	3,532
電子廢棄物	公斤	257	0	1,404	101	3,355
電池	公斤	101	200	不適用	不適用	1,368
物料使用量						
混凝土	立方米	15,319,726				
鋼材	公噸	1,838,367				
木材	立方米	365,835				

報告內容索引

GRI內容索引

一般披露			
披露事項	描述	參考章節及備註	頁碼
	組織概況		
102-1	組織名稱	2. 關於本報告	4
102-2	活動、品牌、產品和服務		10-11
102-3	總部位置	3. 中海實力	10
102-4	經營位置		10-13
102-5	所有權與法律形式	2. 關於本報告	4
102-6	服務的市場	3. 中海實力	10-13
102-7	組織規模		9-13
102-8	關於員工和其他工作者的信息	11. 績效指標列表	90
102-9	供應鏈	6. 好產品—打造悅享空間	30-32
102-10	組織及其供應鏈的重大變化	本年，中國海外發展的組織規模、架構和所有權，以及其供應鏈均無重大變化	-
102-11	預警原則或方針	4. 可持續發展管理 9. 好公民—創造共享價值	17 68-69
102-12	外部倡議	5. 利益相關方參與	27-28
102-13	協會成員資格		26
	戰略		
102-14	高級決策者的聲明	1. 董事局主席寄語	4-5
	道德與誠信		
102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	4. 可持續發展管理	16-17, 20

報告內容索引

一般披露			
披露事項	描述	參考章節及備註	頁碼
管治			
102-18	管治架構	4. 可持續發展管理	18-19, 22
利益相關方參與			
102-40	利益相關方群體列表	5. 利益相關方參與	23-25
102-41	集體談判協議	中國海外發展的雇員暫未受集體談判協議涵蓋	-
102-42	利益相關方的識別和遴選	5. 利益相關方參與 利益相關方的識別是基於其對公司決策的影響，以及受公司決策影響之程度而識別	28
102-43	利益相關方參與方針	5. 利益相關方參與	23-25, 28-29
102-44	提出的主要議題和關切問題	5. 利益相關方參與	23-25
報告實踐			
102-45	合併財務報表中所涵蓋的實體	2. 關於本報告 二零一八年年報－管理層討論及分析	7
102-46	界定報告內容和議題邊界	2. 關於本報告	7
102-47	實質性議題列表	5. 利益相關方參與	29
102-48	信息重述	本報告並無重述的資訊	-
102-49	報告變化	5. 利益相關方參與	29
102-50	報告期	2. 關於本報告	7
102-51	最近報告日期		6
102-52	報告周期		6
102-53	有關本報告問題的聯絡人信息	2. 關於本報告	7
102-54	符合GRI標準進行報告的聲明		6

報告內容索引

一般披露			
披露事項	描述	參考章節及備註	頁碼
102-55	GRI內容索引	12. 報告內容索引	98-109
102-56	外部鑒證	本報告尚未進行外部鑒證，未來公司將審視報告編制過程及數據管理現況，積極考慮採納	-
經濟議題			
議題	描述	參考及備註	頁碼
經濟績效			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	1. 董事局主席寄語	
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 二零一八年年報—管理層討論及分析、 董事局報告書	4-5 16-17, 19
103-3	管理方法的評估		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	11. 績效指標列表	86
市場表現			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 8. 好效益—建設高效團隊	17 50
103-3	管理方法的評估		
202-2	從當地社區僱傭高管的比例	11. 績效指標列表	89

報告內容索引

經濟議題			
議題	描述	參考及備註	頁碼
間接經濟影響			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	4. 可持續發展管理	17
103-2	管理方法及其組成部分	6. 好產品－打造悅享空間 9. 好公民－創造共享價值	34 62
103-3	管理方法的評估		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	6. 好產品－打造悅享空間 9. 好公民－創造共享價值	34-35 69, 80-81
反腐敗			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理	16-17, 20-21
103-3	管理方法的評估		
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	4. 可持續發展管理 10. 相關法律與法規 11. 績效指標列表	22 85 87
不當競爭行為			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理	16-17, 20-21
103-3	管理方法的評估		
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	4. 可持續發展管理 10. 相關法律與法規 11. 績效指標列表	22 85 87

報告內容索引

環境議題			
披露事項	描述	參考章節及備註	頁碼
物料			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	4. 可持續發展管理	17
103-2	管理方法及其組成部分	6. 好產品－打造悅享空間 9. 好公民－創造共享價值	30-32, 35 63, 71
103-3	管理方法的評估		
301-1	所用物料的重量或體積	9. 好公民－創造共享價值 11. 績效指標列表	71 97
能源			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 9. 好公民－創造共享價值	17 62-67, 71-75, 77
103-3	管理方法的評估		
302-1	組織內部的能源消耗量	11. 績效指標列表	94
302-3	能源強度		

報告內容索引

環境議題			
披露事項	描述	參考章節及備註	頁碼
水			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		17
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 9. 好公民 – 創造共享價值	62-63, 66-67, 71-72, 74-75
103-3	管理方法的評估		
303-1	按源頭劃分的取水	11. 績效指標列表	95
生物多樣性			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		17
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 9. 好公民 – 創造共享價值	62-63, 68-69
103-3	管理方法的評估		
304-3	受保護或經修復的棲息地	9. 好公民 – 創造共享價值	69
排放			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		17
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 9. 好公民 – 創造共享價值	62-63, 71-77
103-3	管理方法的評估		
305-1	直接(範疇1)溫室氣體排放		
305-2	能源間接(範疇2)溫室氣體排放	11. 績效指標列表	96
305-4	溫室氣體排放強度		

報告內容索引

環境議題			
披露事項	描述	參考章節及備註	頁碼
污水和廢棄物			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 9. 好公民－創造共享價值	17 72, 75-76
103-3	管理方法的評估		
306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	11. 績效指標列表	96-97
環境合規			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 10. 相關法律與法規	22 85
103-3	管理方法的評估		
307-1	違反環境法律法規	11. 績效指標列表	87
供應商環境評估			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 6. 好產品－打造悅享空間	17 32
103-3	管理方法的評估		
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	不適用－在環境範疇方面，公司在篩選供應商時的審查和考察重點因應採購品類、技術要求等因素而異，故未能統計數據	－

報告內容索引

社會議題			
披露事項	描述	參考及備註	頁碼
僱傭			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 8. 好效益－建設高效團隊	17 49, 53-54
103-3	管理方法的評估		
401-1	新進員工和員工流動率	11. 績效指標列表	91-92
職業健康與安全			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 8. 好效益－建設高效團隊	17 60-61
103-3	管理方法的評估		
403-2	工傷類別，工傷、職業病、 損失工作日、缺勤等比率	8. 好效益－建設高效團隊 11. 績效指標列表	60-61 93
培訓與教育			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 8. 好效益－建設高效團隊	17 54-59
103-3	管理方法的評估		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	8. 好效益－建設高效團隊 11. 績效指標列表	55 93

報告內容索引

社會議題			
披露事項	描述	參考及備註	頁碼
多元化與平等機會			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 8. 好效益－建設高效團隊	17 50-51
103-3	管理方法的評估		
405-1	管治機構與員工的多元化	8. 好效益－建設高效團隊 11. 績效指標列表	50-51 89-90
反歧視			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 8. 好效益－建設高效團隊 10. 相關法律與法規	17, 20 50 85
103-3	管理方法的評估		
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	11. 績效指標列表	87, 93
當地社區			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 5. 利益相關方參與 9. 好公民－創造共享價值	17 24 68, 70
103-3	管理方法的評估		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	9. 好公民－創造共享價值	70

報告內容索引

社會議題			
披露事項	描述	參考及備註	頁碼
供應商社會評估			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	4. 可持續發展管理	17
103-2	管理方法及其組成部分	6. 好產品—打造悅享空間 8. 好效益—建設高效團隊	30-32 51
103-3	管理方法的評估		
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	11. 績效指標列表	87
客戶健康與安全			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	4. 可持續發展管理	17
103-2	管理方法及其組成部分	6. 好產品—打造悅享空間 7. 好服務—全周期客戶管理	30, 32-37 38-42
103-3	管理方法的評估		
416-2	涉及產品和服務的健康與安全的違規事件	6. 好產品—打造悅享空間 11. 績效指標列表	48 87

報告內容索引

社會議題			
披露事項	描述	參考及備註	頁碼
營銷及標識			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	7. 好服務—全周期客戶管理	46
103-3	管理方法的評估		
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	11. 績效指標列表	87
客戶隱私			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	7. 好服務—全周期客戶管理	46
103-3	管理方法的評估		
418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	11. 績效指標列表	87

報告內容索引

社會議題			
披露事項	描述	參考及備註	頁碼
社會經濟合規			
103-1	對實質性議題及其邊界的說明		
103-2	管理方法及其組成部分	4. 可持續發展管理 10. 相關法律與法規	22 85
103-3	管理方法的評估		
419-1	違反社會與經濟領域的法律和法規	11. 績效指標列表	87

報告內容索引

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

披露事項	描述	參考章節及備註	頁碼
層面A1：排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4. 可持續發展管理 9. 好公民－創造共享價值 10. 相關法律與法規 11. 績效指標列表	22 62-63, 71-77 85 87
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	基於業務性質，二氧化氮、硫氧化物及其他直接排放的空氣污染物並非中國海外發展的重大議題	-
關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體總排放量及(如適用)密度	11. 績效指標列表	96
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量及(如適用)密度	11. 績效指標列表	97
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	11. 績效指標列表	96-97
關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	9. 好公民－創造共享價值	71, 73-74
關鍵績效指標 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	9. 好公民－創造共享價值 11. 績效指標列表	72, 75

報告內容索引

披露事項	描述	參考章節及備註	頁碼
層面A2：資源使用			
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	9. 好公民－創造共享價值	63-64, 71-77
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	11. 績效指標列表	94
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度	11. 績效指標列表	95
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	9. 好公民－創造共享價值	64-67, 71-76
關鍵績效指標 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	9. 好公民－創造共享價值	66-67, 71, 74-75
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量及(如適用)每生產單位佔量	中國海外發展的產品並不涉及包裝材料的使用	—
層面A3：環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	9. 好公民－創造共享價值	68
關鍵績效指標 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	9. 好公民－創造共享價值	69

報告內容索引

披露事項	描述	參考章節及備註	頁碼
層面B1：僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4. 可持續發展管理 8. 好效益－建設高效團隊 10. 相關法律與法規 11. 績效指標列表	22 49-52 85 87
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	8. 好效益－建設高效團隊 11. 績效指標列表	50 90
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	11. 績效指標列表	92
層面B2：健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4. 可持續發展管理 8. 好效益－建設高效團隊 10. 相關法律與法規 11. 績效指標列表	22 60-61 85 87
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	8. 好效益－建設高效團隊 11. 績效指標列表	60-61 93
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	本年，中國海外發展沒有錄得員工因工受傷的個案，因工傷損失的工作日數為零	
關鍵績效指標 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	8. 好效益－建設高效團隊	60-61

報告內容索引

披露事項	描述	參考章節及備註	頁碼
層面B3：發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	8. 好效益－建設高效團隊	54-59
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	本年，中國海外發展繼續為不同層級及職能的僱員提供切合需要的培訓活動，但未有追蹤相關百分比數據	–
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	8. 好效益－建設高效團隊 11. 績效指標列表	55 93
層面B4：勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4. 可持續發展管理 8. 好效益－建設高效團隊 10. 相關法律與法規 11. 績效指標列表	22 60-61 85 87
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	童工及強制勞工對中國海外發展的人員聘用而言並非重大議題	–
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除童工及強制勞工情況所採取的步驟	8. 好效益－建設高效團隊	51

報告內容索引

披露事項	描述	參考章節及備註	頁碼
層面B5：供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	6. 好產品－打造悦享空間 8. 好效益－建設高效團隊	30, 32 51
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的數目	6. 好產品－打造悦享空間 11. 績效指標列表	31 88
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用的慣例， 向其執行有關慣例的數目、 以及有關慣例的執行及監察方法	6. 好產品－打造悦享空間 11. 績效指標列表	54-59 88
層面B6：產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、 廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的 相關法律及規例的資料	4. 可持續發展管理 6. 好產品－打造悦享空間 7. 好服務－全周期客戶管理 10. 相關法律與法規 11. 績效指標列表	22 30, 32-33 38-40, 45-48 85 87
關鍵績效指標 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	基於業務及產品性質，此指標對中國海外 發展而言並不適用	—
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目 以及應對方法	7. 好服務－全周期客戶管理 11. 績效指標列表	48 88

報告內容索引

披露事項	描述	參考章節及備註	頁碼
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	4. 可持續發展管理 6. 好產品—打造悅享空間	20 32
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	6. 好產品—打造悅享空間 基於業務及產品性質，產品回收程序對中國海外發展而言並不適用	33
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策， 以及相關執行及監察方法	7. 好服務—全周期客戶管理	46
層面B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的 相關法律及規例的資料	4. 可持續發展管理 10. 相關法律與法規 11. 績效指標列表	20-22 85 87
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	4. 可持續發展管理 11. 績效指標列表	22 87
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行 及監察方法	4. 可持續發展管理	20-21

報告內容索引

披露事項	描述	參考章節及備註	頁碼
層面B8：社區投資			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	6. 好產品－打造悅享空間 7. 好服務－全周期客戶管理 9. 好公民－創造共享價值	34 38-41, 45 70, 77-84
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇	6. 好產品－打造悅享空間 9. 好公民－創造共享價值	30, 34 77, 80-82, 83
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源	9. 好公民－創造共享價值	78-84