



越秀地產股份有限公司

YUEXIU PROPERTY COMPANY LIMITED

股份代號：00123

成就  
美好生活

環境、社會及管治報告  
2018



# 目錄

01. 關於越秀地產股份有限公司	2
02. 關於本報告	3
03. 高層致辭	4
04. 可持續發展戰略	8
4.1. 可持續發展管理架構	10
4.2. 可持續發展目標	11
4.3. 責任溝通	12
4.4. 責任議題	14
4.5. 廉潔清正	14
4.6. 社會榮耀	15
05. 精益臻品 開拓發展	17
5.1. 供應鏈管理	18
5.1.1. 供應商管理原則	18
5.1.2. 綠色供應鏈	18
5.1.3. 責任供應鏈	19
5.2. 質量保證	19
5.2.1. 質量評估	19
5.3. 安全保障	22
5.4. 產品研發	24
5.4.1. 知識產權與商標管理	27
5.5. 新形態業務發展	28
5.5.1. 大力發展養老地產	28
5.5.2. 積極參與城市更新	29
5.5.3. 拓展長租業務	29





<b>06. 構築共融 綠色發展</b>	<b>30</b>	<b>8.3. 促進人才發展</b>	<b>60</b>
<b>6.1. 綠色建築</b>	<b>33</b>	8.3.1. 職業晉升道路	60
6.1.1. 住宅工業化建造	37	8.3.2. 人才培訓體系	61
6.1.2. 綠色施工實踐	38	<b>8.4. 保障員工安全與健康</b>	<b>64</b>
6.1.3. 保障生物多樣性	39	8.4.1. 職業健康安全	65
<b>6.2. 綠色營運</b>	<b>40</b>	8.4.2. 保障身心健康	66
6.2.1. 節能改造	40	<b>09. 大愛情懷 回饋社會</b>	<b>69</b>
6.2.2. 節水改造	41	<b>9.1. 精準扶貧</b>	<b>70</b>
6.2.3. 物盡其用	42	<b>9.2. 熱心公益</b>	<b>71</b>
<b>6.3. 綠色辦公</b>	<b>44</b>	<b>9.3. 心繫教育</b>	<b>73</b>
<b>6.4. 綠色倡導</b>	<b>45</b>	<b>10. 未來展望</b>	<b>74</b>
<b>07. 從心出發 竭誠服務</b>	<b>47</b>	<b>附錄一：可持續發展表現概述</b>	<b>75</b>
<b>7.1. 客戶權益維護</b>	<b>48</b>	政策列表	75
7.1.1. 信息安全保障	48	部分關鍵績效列表	78
7.1.2. 負責任營銷	48	報告標準索引	82
<b>7.2. 客戶滿意度調研</b>	<b>49</b>	香港聯合交易所《環境、社會及	
<b>7.3. 客戶投訴與溝通</b>	<b>50</b>	管治報告指引》內容索引	82
7.3.1. 回應客戶訴求	50	全球報告倡議組織(GRI)準則內容	
7.3.2. 多元化溝通	51	索引 – 核心選項	83
<b>7.4. 構建和諧小區</b>	<b>52</b>	<b>附錄二：意見回饋表</b>	<b>88</b>
7.4.1. 關愛客戶	52		
7.4.2. 社區共融	54		
<b>08. 以人為本 愉悅氛圍</b>	<b>56</b>		
<b>8.1. 僱傭管理概況</b>	<b>58</b>		
<b>8.2. 保障員工權益</b>	<b>58</b>		



# 01 / 關於越秀地產股份有限公司



越秀地產股份有限公司成立於1983年，1992年於香港聯合交易所上市(股票代碼：00123)，是廣州越秀集團有限公司旗下地產業務旗艦、全國第一批成立的綜合性房地產開發企業之一、中國第一代商品房的締造者，也是目前中國唯一擁有香港上市房地產投資信託基金的內地發展商。

36年來，越秀地產堅守「成就美好生活」企業使命，踐行「商住並舉」發展戰略，發揮「開發+營運+金融」高端商業模式獨特競爭優勢，先後開發200多個高品質住宅項目，擁有包括廣州國際金融中心在內的40多個優質商業。近年來越秀地產又積極佈局養老產業、長租公寓、城市更新等新興業務領域，全方位多方面滿足大眾對美好生活的多元需求。

越秀地產戰略性佈局中國最具活力的經濟帶，業務已擴張至全國14個一線城市和強二線城市，形成了以粵港澳大灣區、長三角和中部地區三大核心區域佈局。2018年，越秀地產錄得累計合同銷售(「合同銷售」包括了合營公司項目的銷售)金額約人民幣577.8億元，同比上升41.4%，截至2018年12月31日，越秀地產的總土地儲備面積約為1,941萬平方米，在職員工近8,190人。

越秀地產堅持「品質、責任、創新、共贏」品牌核心價值觀，不忘初心，開拓創新，致力於成為城市美好生活創領者。



## 02 / 關於本報告

### 概覽

本報告是越秀地產股份有限公司發佈的年度環境、社會及管治報告(Environmental, Social and Governance, 簡稱「ESG」報告), 秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則, 重點披露越秀地產股份有限公司及其附屬公司(統稱「本集團」)在環境、社會及管治方面的理念、重要進展和成效, 時間跨度為2018年1月1日至2018年12月31日。

自2010年起, 本集團已連續9年主動每年向社會發佈企業社會責任/環境、社會及管治(ESG)報告。

### 編製依據

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

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

### 報告範圍及邊界

除個別資料有特定說明, 本報告中的政策文件、聲明、數據等覆蓋越秀地產股份有限公司及其控股公司的實際業務範圍。

除另有說明, 本報告以人民幣為貨幣單位。

### 稱謂說明

為了便於表述與閱讀, 本報告中「越秀地產」、「本集團」、「我們」代指越秀地產股份有限公司及其附屬公司。其中, 越秀地產附屬公司廣州越秀物業發展有限公司在本報告中簡稱為「越秀物業」, 其地區分公司如杭州公司、武漢公司等, 簡稱為「越秀物業杭州公司」、「越秀物業武漢公司」等。

除另有指明外, 本報告所使用的詞匯與本集團《二〇一八年年度報告》所界定者具有相同涵義。

### 數據源及可靠性聲明

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

### 確認及批准

本報告已獲得董事會的確認, 予以發佈。

### 獲取及回應本報告

您可通過以下網站獲取本報告電子版:  
<https://www.yuexiuproperty.com>; 如您對本集團的環境、社會及管治表現有任何意見或建議, 歡迎電郵至 [ir@yuexiuproperty.com](mailto:ir@yuexiuproperty.com)。

## 03 / 高層致辭



主席：林昭遠先生



總經理：林峰先生

2018年，越秀地產繼續堅持「成就美好生活」的理念，一步一個腳印，一步一個台階，認真履行企業社會責任，踐行「回報股東、回報員工、回報社會」的企業使命，實現經濟效益和社會效益的共同進步。





### 經營業績不斷攀升，ESG 管理持續鞏固

2018年，越秀地產實現全年營業收入約為人民幣264.3億元，同比上升11.1%；實現核心淨利潤約為人民幣28.1億元，同比上升19.6%；全年派息每股0.093港元，按港元計算全年每股派息同比增長1.1%。

在業務營運再創佳績的同時，越秀地產不斷提升本集團ESG管理水平，將管理工作落實到每一個子公司、每一個部門、每一位員工身上，通過管理層多源頭監測，獲取企業社會管理情況，給予有針對性的解決方案，打造由上至下、由內到外的可持續發展體系，從而實現管理體系的精準化與規範化。

### 經濟責任、環境責任、社會責任三管齊下

越秀地產堅持從自身產品出發，在維護社會和環境利益的前提下，保證產品質量，推進技術創新，確保產品價值鏈的有效延伸與發展，由內力激發外力，實現企業、社會、環境相輔相成的可持續發展局面。

經濟開拓方面，越秀地產貫徹落實國家發展戰略，積極滿足城市日益增長的城市更新、養老和租賃需求。2018年通過招拍掛、集團孵化、國企合作、城市更新、收併購、產業聯動多元組合模式實現優

### 03 / 高層致辭

質土儲持續增加；引入戰略股東廣州地鐵，實施「軌交+物業」的戰略；繼續完善城市更新、養老地產、長租公寓等新業務的佈局，為企業長期發展養精蓄銳，創造無限發展可能。

環境保護方面，越秀地產嚴格按照國家有關「綠色建築」的指引制定符合企業實際的綠色策略，用以指導項目的設計與建造。2018年共完成了包括越秀金融大廈、南沙濱海花園五期酒店等多個項目的綠色建築認證，同時踐行綠色物業與綠色辦公的理念，減少碳排放與能源消耗，積極督促各物業與辦公區域落實提高資源利用率及改善節水節電能力等一系列的工作。

社會公益方面，越秀地產積極響應國家「精準扶貧」的號召，秉持「便民修道路，富民輸勞務，發展引項目，落實抓幹部」的工作理念，繼續與廣東省清遠市西牛鎮赤米村並肩而行，為打贏脫貧攻堅之戰投入人力物力財力，同時熱心於社會公益實踐，以感恩之心，報社會扶持之恩。

人才發展方面，越秀地產在2018年認真落實「鴻鵠凝志」與「蜂鳥出擊」計劃，幫助企業發掘、培養一大批具有複合型經驗、創新思維及全產業鏈管理能力的優秀人才，並拓寬員工發展空間，打造優秀人才骨幹，以「人才引擎」驅動企業發展，助力本集團「十三五」戰略目標的有效實現。



### 在可持續發展道路上，越秀地產將一如既往，堅定向前

越秀地產在環境、社會和管治方面的工作，得到了資本市場專業機構的好評。2018年，越秀地產獲得恒生可持續發展指數認可為「環境、社會及管治表現進階企業」，並榮獲《財資》雜誌頒發「2018年度企業管治金獎」和「最佳企業社會責任倡議獎」，顯示資本市場對越秀地產在ESG管理和報告工作方面表現的肯定。

若想「百尺竿頭」，仍需「更進一步」。這份企業社會責任報告，是越秀地產對各利益相關方的工作匯報，也是越秀地產落實社會責任的承諾。我們將繼續完善ESG管理方面各項體系與制度建設，使之與企業戰略、業務需求、社會發展互融互通，從而幫助越秀地產為可持續發展創造更大價值，承擔更多責任，為成就更美好的生活，永不停步。



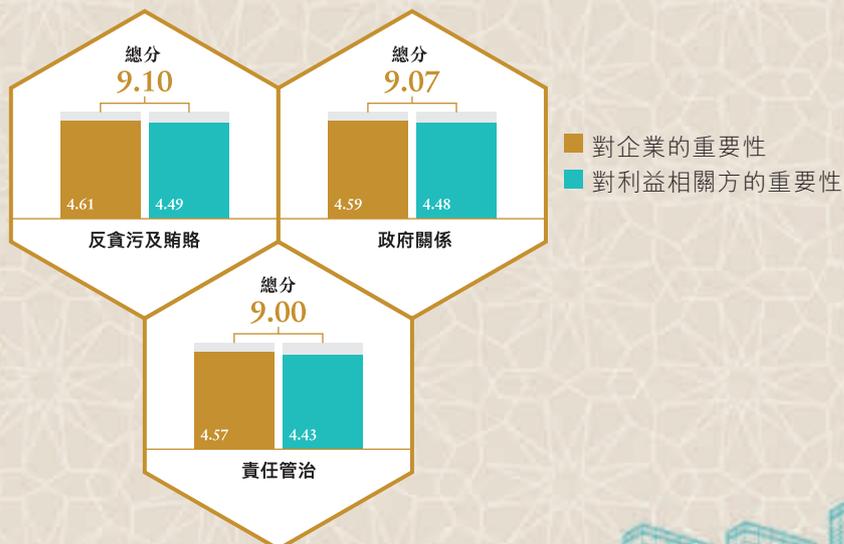
# 04

## 可持續發展戰略

越秀地產心懷在可持續發展道路上的責任感與使命感，在業務發展的同時，積極承擔環境與社會責任，追求實現經濟、環境與社會效益的均衡發展。本年度我們繼續完善環境、社會及管治體系，明確從管理至執行層面的責任分工，將環境、社會及管治理念更好地融入企業的發展戰略和管理體系當中。

越秀地產已採納上市規則附錄十四所載的「企業管治守則」作為其企業管治守則，並根據該守則營運及管理業務。

本章涉及的議題及其重要性：





## 04 / 可持續發展戰略

### 4.1. 可持續發展管理架構

董事會對越秀地產環境、社會及管治(ESG)風險的管理和信息披露承擔最終責任，確保本集團已設立和運行行之有效的ESG風險管理及內部監控系統，以及根據監管要求和利益相關方期望，設立了常規的ESG信息溝通和披露機制。

在實際的ESG管理和日常工作實踐中，越秀地產各層級人員配套和職責如下：

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



## 4.2. 可持續發展目標

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

- 經濟責任：繼續朝著「經營驅動提質量、突破創新促發展」的管理目標，實現經濟業務的穩定持續增長，創造可持續經濟效益。
- 產品責任：恪守優質、安全、綠色的質量承諾，為客戶提供優質服務，保持行業領先水平。
- 員工責任：建立更科學完善的人力資源管理政策，努力創造一個能讓員工更健康、愉快地工作，展現更高效的工作環境。
- 供應鏈責任：對供應鏈採購產品嚴格監督，嚴控供應商選擇門檻，強化採購監管，打造責任綠色供應鏈，同時建立互惠互利的長遠合作夥伴關係。
- 環境責任：堅持設計開發綠色發展項目，在經營的過程、產品的週期中最大限度地完善廢棄物、資源、排放管理，管控營運過程對環境的影響。
- 社會責任：積極融入社區生活，與社區和諧共存；積極響應國家扶貧號召，大力開展精準扶貧、產業幫扶工作。

### 4.3. 責任溝通

越秀地產希望為股東及投資者、員工、客戶、供應商、政府、小區、行業協會及商會和媒體等利益相關方創造長遠價值，因此，我們與各利益相關方保持緊密良好的溝通，積極傾聽他們的需求，以實現共同進步和發展，並以此作為管理優化的重要元素。



#### 住戶

居住在越秀地產住宅項目裡的業主

- ▶ 業主和住戶對越秀地產住宅產品和物業服務的支持是我們能夠長期發展的基礎
- ▶ 他們的關注要點：住宅小區地理位置、周邊配套、住宅小區內部環境、住宅物業服務質素、小區保安配套
- ▶ 我們的日常聯繫：定期訪問、滿意度調查、投訴熱線、常駐物管



#### 員工

越秀地產直接聘用的員工

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



#### 商場／寫字樓用戶

在越秀地產所擁有的寫字樓和商場內工作的人員和在商場購物的消費者

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



#### 政府

越秀地產註冊、上市和營運地的當地政府

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



### 股東與投資者

越秀地產現有的股東，及潛在的投資者

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



### 媒體

關注越秀地產並對我們的營運表現及服務情況進行報導的媒體

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



### 供應商

為越秀地產提供日常營運所需設備及服務的供應商

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



### 當地社區

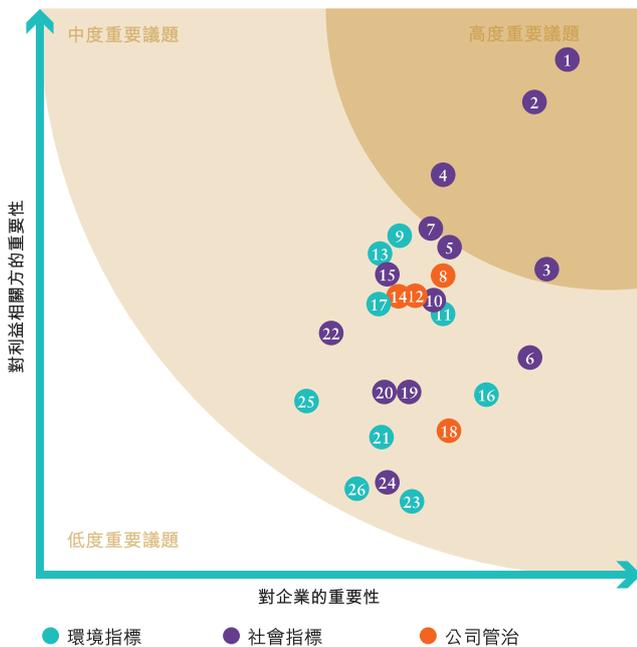
越秀地產自身物業所在的當地社區

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

#### 4.4. 責任議題

在準備本報告期間，越秀地產委託獨立顧問公司進行重大性評估，以進一步了解各利益相關方所關注的議題。我們通過633份廣泛的問卷調查，了解供應商、業主、寫字樓／商場用戶、投資者、媒體、政府及監管機構等利益相關方對越秀地產可持續發展表現的評價和期望，並根據問卷調查數據的分析結果，對議題重大性分析矩陣進行了更新，並作為本年度報告披露的重要參考，以響應利益相關方的意見。

ESG議題重大性分析矩陣



#### 4.5. 廉潔清正

越秀地產不斷完善各項規章制度，期望全方位從源頭消滅商業賄賂苗頭的萌發，以廉潔正氣養賢才能士。越秀地產嚴格要求全體員工遵循《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》的各項規定，並發布《企業監察管理細則》、《信訪管理工作指引》等規章制度以指引各項相關工作的開展。各崗位梳理簽訂《崗

#### 重大性 ESG 議題列表 (從高到低)

##### 高度重要議題

- 1 員工安全與健康
- 2 客戶投訴處理
- 3 員工薪酬與福利
- 4 消費者私隱

##### 中度重要議題

- 5 反貪污及賄賂
- 6 員工培訓與發展
- 7 產品及服務質量
- 8 責任管治
- 9 廢棄物管理
- 10 勞工準則
- 11 節約能源
- 12 合理營銷及宣傳
- 13 水資源管理
- 14 政府關係
- 15 產業發展
- 16 綠色建築
- 17 廢水管理
- 18 反不正當競爭
- 19 價值鏈社會責任
- 20 人才吸引與留存
- 21 生物多樣性及土地使用
- 22 知識產權保障
- 23 應對氣候變化
- 24 社會公益
- 25 溫室氣體及碳排放
- 26 物料有效利用

位廉潔風險點管理台賬》，並納入入職流程，所有員工必須在入職時簽訂《員工廉潔從業承諾書》。此外，越秀地產要求各部門、下屬各分公司按季度上報「三重一大」決策事項，每年簽訂《黨風廉政建設責任書》。

在本年度，越秀地產無貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的訴訟案件發生。

## 04 / 可持續發展戰略



### 4.6. 社會榮耀

獎項名稱	頒獎單位	獲獎日期
2018中國上市房企綠色信用指數TOP20	中國投資協會投資諮詢專業委員會	2018年12月
2018年物業服務企業綜合實力測評TOP100 (第29名)	中國物業管理協會 上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心	2018年10月
2018年度優質中國房地產企業獎	優質中國房地產企業大獎籌委會	2018年6月
五星級養老機構(廣州頤園養老有限公司)	廣東省民政廳	2018年2月
優秀學習型企業(越秀物業)	廣州市物業管理行業協會	2018年3月
2018年度廣東省物業管理行業協會優秀會員 (越秀物業)	廣州市物業管理行業協會	2018年3月
誠信服務實訓基地(越秀物業)	廣州市物業管理行業協會	2018年3月
廣州市物業管理行業協會會長單位(越秀物業)	廣州市物業管理行業協會	2018年11月
2018年度最具影響力城市地標獎 (武漢越秀財富中心)	南方財經全媒體集團集團 21世紀經濟報道	2018年7月
2018年年度企業品牌大獎	南方都市報	2018年11月
2018年度城市價值貢獻力大獎	樂居	2018年11月
企業管治金獎	《財資》雜誌	2018年12月
2018年度綠色開發競爭力30強企業	中國房地產報社	2019年1月
2018年度上市公司卓越大獎	信報財經網	2018年11月
2018年度中國商業地產TOP100第25名 (越秀商投)	觀點地產網	2018年11月
2018中國商業地產營運管理年度表現大獎 (越秀商投)	觀點地產網	2018年11月

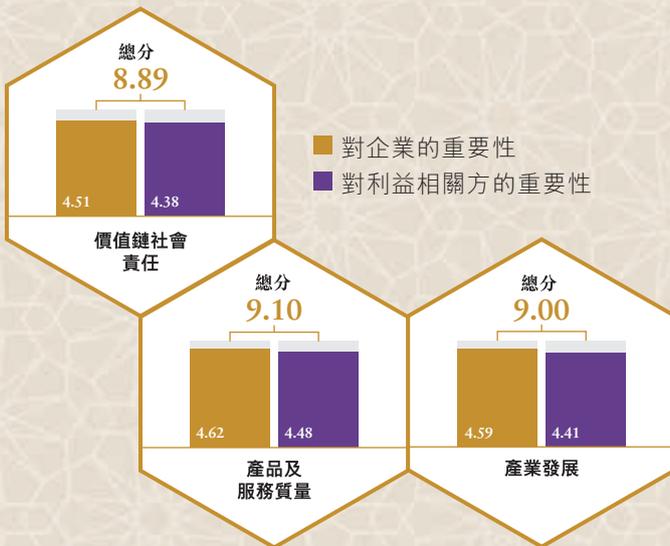


# 05

## 精益求精 開拓發展

越秀地產深信產品品質的重要性。長期以來，越秀地產憑著精益求精的工匠精神打造出讓顧客滿意的建築與住宅精品。從供應鏈管理出發，越秀地產在整體運作鏈條上保證產品質量，保障產品安全。同時，越秀地產及時洞悉市場新需求，積極投入研發創新，銳意開闢新形態業務，為城市發展賦能。

本章涉及的議題及其重要性：



## 精益求精 開拓發展

### 5.1. 供應鏈管理

越秀地產努力優化供應鏈管理，通過透明招標、責任採購、質量管理、交付評估等多個方面，由制度落實到管理，由管理落實到個體，確保綠色採購、綠色供應。越秀地產制定了《招標採購管理辦法(修訂)》《建設工程供應商管理細則(修訂版)》《材料設備類供應商入圍指引(暫行版)》及《設計(諮詢)供應商管理細則》等管理規定，為供應商的分級管理、分類、考察評估、擴庫等提供了標準的流程及有效的管理方法。我們定期對供應商實行履約評價，對於綜合評價等級為「不合格」的供應商，按細則要求及綜合各部門意見對其進行鎖定或黑名單處理。

#### 5.1.1. 供應商管理原則

- ▶ 合法合規原則：本集團所有的招標採購活動必須遵循國家及當地政府部門的各項法律法規，自覺接受相關政府部門的監督管理。不得作出任何違反法律法規的行為，任何部門和個人亦不得非法干預企業正常的招標採購活動。
- ▶ 公平競爭原則：本集團所有的招標採購活動應根據項目情況公開相關的招標採購的信息，保證各投標人之間的信息一致；參與招標採購活動的相關工作人員應公平對待每位投標人，不得歧視任何投標人。
- ▶ 廉潔奉公原則：參與招標採購活動的工作人員不得利用工作之便謀取私利，嚴禁主動或被動收取投標人財物，嚴禁與投標人串通損害本集團利益。

#### 5.1.2. 綠色供應鏈

越秀地產把「可持續採購」作為社會責任管理體系建設的重點之一，通過供應商評價、篩選、監督等多個環節，將社會責任指標的考量融入項目業務中。越秀地產部分供應商篩選遵循就近原則以降低能源消耗，並通過增加集中採購數量以達成降本節能的目標。

越秀地產在工程總包施工合同條款要求施工方按規定使用環保節能的商標砂漿、保溫砂漿、和輕質砌塊等材料，保證符合國家節約資源，降低能耗等規定。

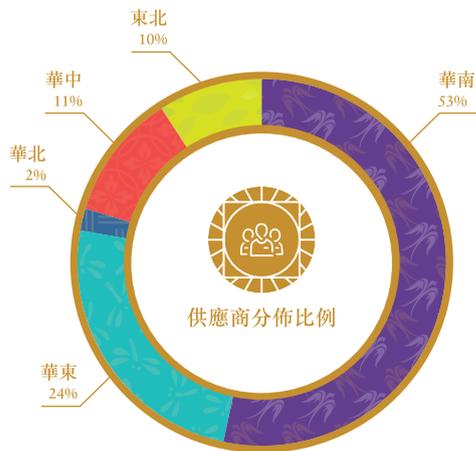
越秀地產廣州區域公司將環保、節能檢測要求作為重要條款寫入合同，明確要求供應商負責環保、節能的報建、檢測、驗收、出證等工作。



### 5.1.3. 責任供應鏈

越秀地產將保障勞工條例寫入採購招標合同，要求供應商完善僱員的勞務註冊手續，並與僱員訂立勞動合同，明確雙方的權利和義務，並要求供應商設立工資保證金專用帳戶以保障僱員利益。同時，越秀地產與供應商簽訂並嚴格執行《廉潔協議》以杜絕賄賂及貪污。

未來，越秀地產將跟進供應商反饋意見，繼續改善反舞弊機制，合理更新內部政策，以創建互惠互利的長久夥伴關係，提升環境、社會及經濟表現。



## 5.2. 質量保證

為進一步打造「越秀臻品」，越秀地產長期嚴格遵守《中華人民共和國建築法》、《中華人民共和國建設工程質量管理條例》等法律法規，同時要求各區域公司嚴格遵守《越秀地產工程質量管理辦法》，努力建立行業高水準的質量、安全管控體系，通過建築質量與安全相關要求的提升以及精準、嚴格的產品質量管理，從材料設備和工藝控制、施工管理、質量與安全評估、質量驗收、考核問責等方面進行全流程優化。

### 5.2.1. 質量評估

質量評估機制是企業質量管控的保障，為了確保產品安全、客戶滿意、企業信譽，越秀地產制定《項目質量評估管理細則》、《質量考核長效激勵辦法》、《材料設備第三方檢測工作指引》，為質量評估過程建立相應規範和制度。

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



案例

### 材料質量抽檢，保障工程質量

越秀地產總部工程管理部聘請了第三方機構深圳瑞捷工程諮詢股份有限公司對在建項目材料進行試驗檢查，並委託華測檢測認證集團股份有限公司、廣東建準檢測技術有限公司等單位對材料進行檢測。2018年度共抽檢材料樣板135項次，合格材料樣板127項次，合格率達94%。對於不合格的材料，責令有關單位及時退場處理，有效保障了整體工程質量。



案例

### 2018年度工程質量第三方過程評估

越秀地產聘請專業第三方機構對工程質量進行評估，住宅總包標段得分達86.96分，住宅裝修標段得分達85.41分，商業標段得分達85.53分，均達到或超過行業平均水平。2018年度集中交付毛坯房2,582套，精裝房1,347套，房屋質量和交付滿意度明顯提升，精裝產品戶均問題數由2017年度6.16條降至2018年度3.98條，毛坯產品更是由戶均1.14條，降至0.35條，整體交樓率達到99.97%，客服系統問卷調查交付滿意度均值達到91%。

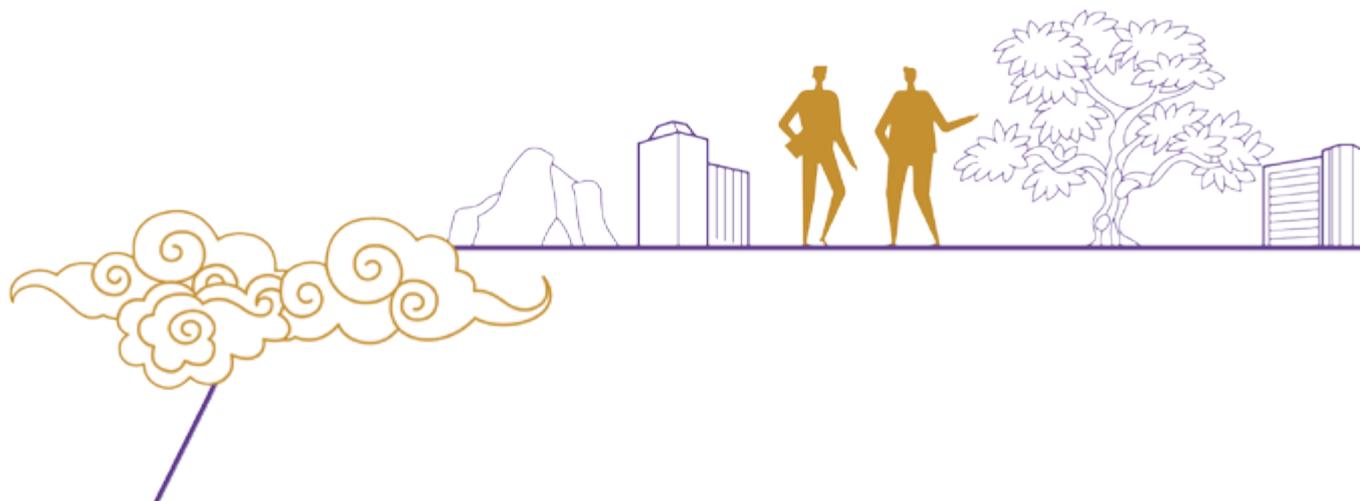




案例

### 工程信息管理系统

越秀地產2018年開發並上線了工程管理數字化平台(手機端應用程序)，該平台實現了項目作業層到集團總部的工程管理移動化、協同化、數字化、無紙化、可視化，為項目、子公司、集團總部對項目質量、進度、安全、環境保護等管理與監控，提供了一套簡單易用的信息化手段。



### 5.3. 安全保障

在安全生產工作中，越秀地產深刻貫徹落實「以安全文化為引領，以責任擔當為核心，以解決問題為導向，以標準體系為指南，以重點舉措為抓手」的指導原則，全面加強安全體系建設，努力實現「消除人的不安全行為、物的不安全狀態和管理缺陷」的工作目標，旨在推動安全保障工作向縱深發展。本年度內，越秀地產安全生產形勢持續穩定。



數據

#### 越秀地產2018年安全管理績效

越秀地產發生損失10萬以上的火災、爆炸、倒塌等各類責任**事故為0**。

此外，發生嚴重影響社會穩定的治安**事件為0**。

越秀地產共召開安全會議**648次**。

越秀地產共新編或修訂管理制度**346項**。

越秀地產特種作業人員完成年度培訓**521人**，

「三級」安全教育**13,881人次**，  
專題安全培訓**42,043人次**。

越秀地產組織進行事故應急演練**917次**，參加演練人數**27,808人次**。

越秀地產安全檢查**3,365項目/次**，發出安全隱患整改指令**1,536份**，安全隱患整改回覆1,536份，排查隱患**8,777項**，完成整改閉環**8,775項**，整改閉環率**99.9%**。

越秀地產為安全管理投入**8,199.25萬元**。





### 案例

## 安全培訓

越秀地產堅持加強安全生產能力，尤其關注安全宣傳培訓教育，以提高安全工作管控水平。在2018年，越秀地產開展了諸如商業物業安全生產標準化管理規範、駕駛員安全教育、食品安全管理、住宅物業安全生產標準化管理規範、越秀地產安全生產管理辦法、應急技能培訓等不同主題的安全管理能力培訓班。



### 案例

## 安全演練

為了提升廣大業主對高層火警的應急能力和提升物業的處理能力，越秀物業杭州公司特邀了政府部門和業主代表，舉辦一場別開生面的安防演練。

演練模擬小區13號樓一高層發生火警，濃煙從樓內蔓延開來，觸動煙感報警，情況危急。服務中心消防隊迅速組織滅火救援，疏散人員。消防中心接到報警後，立即與街道、公安、衛生等部門聯動，出動人力物力前往火災現場進行救援。現場出動了消防雲梯車，並根據火勢發展情況和人員被困情況，按程序進行一系列的滅火、救援等工作。業主們給予肯定，覺得演練提升了火災突發事件的自救及應變能力。



未來，越秀地產將繼續深入貫徹安全生產的重要理念，把防控安全風險擺在更加重要的位置，始終放在心上抓在手上，以更加精準有力的舉措和強烈的責任感為持續快速發展的業務保駕護航。



#### 5.4. 產品研發

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

越秀地產的研發理念：





## 案例

## 從客戶需求出發持續創新

2018年，越秀地產發佈了《室內裝配式裝修設計研究》等研究報告及《全現澆外牆技術體系設計標準》《裝配式建築項目管理手冊》及《裝配式建築工程管理指引》等相關標準指引，以求規範作業。此外，為加強產品創新工作公眾交流，越秀地產產品中心成立了「YUE研社」微信公眾號，定期發佈優秀產品分析報告、產品專題研究內容及本集團創新產品。



### ➤ 開展客戶研究

為更好地理解客戶需求，越秀地產通過悅秀會向已佈局的8個城市、31個新進項目、8萬業主發放了調研問卷進行客戶研究。通過8,434份問卷分析總結，越秀地產進一步了解了客戶構成、客戶特徵、產品需求清單、客戶購房及入住體驗反饋等信息。越秀地產將通過對定量調研中的產品提升方向仔細挖掘，為住宅產品研發提供有力支撐。



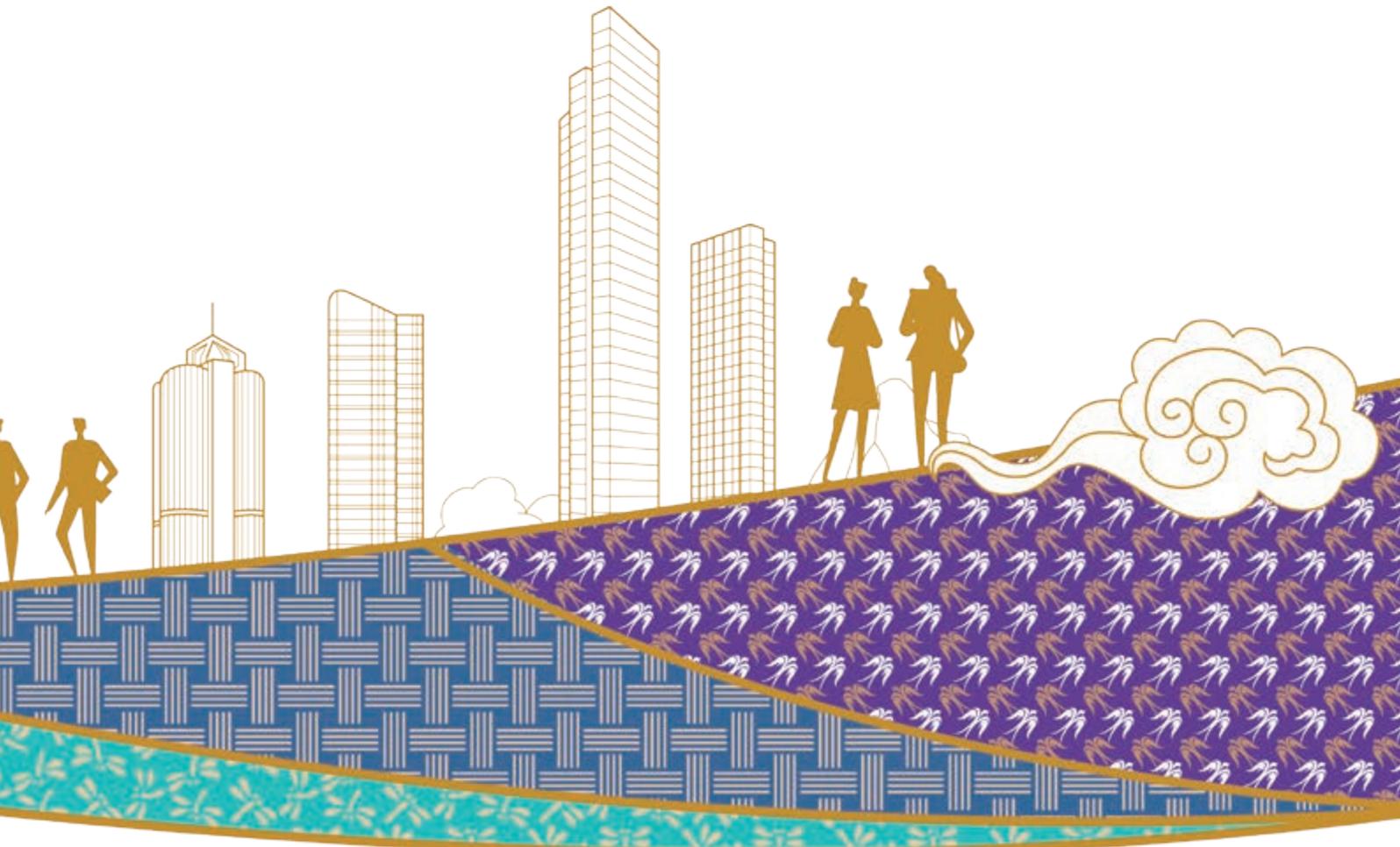
案例

### 聯手阿里雲科技，越秀地產力推智能化升級

隨著人工智能技術(AI)的發展，AI越來越多地運用於地產領域，房地產企業智能化升級已成大勢所趨。在廣州市加快「IAB」新型戰略產業發展的背景下，越秀地產不斷在傳統地產開發領域基礎上尋求突破，推動房地產行業的轉型升級。

越秀地產積極與高新技術企業及相關產業平台尋求合作，近年來已先後與中科智谷、阿里雲等國內一批優秀的科技企業達

成合作共識，相關合作試點項目正在有序推進。聯手阿里雲科技，是越秀地產的一次跨界合作，也將共同推動智能化升級。越秀地產將充分發揮在房地產開發、資金籌措、工程建設、地產資源等方面的優勢，依託聯合阿里雲在雲計算、IoT、人工智能、新零售等方面的資源優勢，在科技創新、科技服務、智能化、數字化、產城融合等領域建立長期、穩定和深度的戰略合作關係，實現共贏發展。





#### 5.4.1. 知識產權與商標管理

越秀地產在不斷開拓創新的同時，也重視對自身及合作方的知識產權與商標管理。越秀地產嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》等法律法規，制定了相關知識產權及商標管理規定。一方面明確要求在與第三方合作過程中，依法維護自身知識產權利益，並尊重合作方的知識產權，嚴格遵守許可範圍。另一方面，越秀地產嚴格要求尤其是企業、營銷相關部門須使用授權認可的宣傳物料以降低侵權風險，一旦發現有使用越秀地產未授權信息的，本集團會積極採取相關手段維護自身權益。



## 5.5. 新形態業務發展

越秀地產時刻洞悉市場需求，在既有的產品體系進行優化與開拓。同時，我們以客戶價值為導向，不斷開發能夠為客戶創造價值的新型產品和人性化產品。

### 5.5.1. 大力發展養老地產

越秀地產作為地方國企，審時度勢，緊跟國家政策和方向，積極對養老行業進行研究，並成立廣州越秀養老產業投資控股有限公司。越秀養老以「重塑銀年生活，共創幸福人生」為使命，以提供有溫度的養老產品和服務為目標。在這一年來，越秀地產深入探索養老新模式，越秀海頤苑全齡化養老社區、越秀銀幸頤園養護院、金羊大廈醫養綜合體和武漢金融匯養老公寓等應運而生。



案例

### 創養老特色品牌，樹養老產業標杆

越秀地產在養老產業方面做足功夫，旨在創設特色養老品牌，為長者提供一個舒適、安全、開心的生活環境。越秀地產在全國已佈局9個項目，近4000張床位，以廣州為核心，初步形成了珠三角、華中、長三角的佈局。這些項目均位於老齡化程度較高的一二線城市中心城區，且均臨近三甲醫院，而越秀地產已與周邊三甲醫院構建一站式醫療綠色服務通道。



**全國9個項目**

近4000張床位



案例

### 廣東省五星養老機構－越秀銀幸頤園

越秀銀幸頤園養護院已經入住一百多位老年人，入住情況良好，被評為廣東省五星養老機構。越秀為老人們創建充滿希望、富含人文精神與代際溝通的無憂家園，讓老人在市中心即可享受便利、專業、服務一流、配套完善的高性價比現代養老服務。

### 5.5.2. 積極參與城市更新

近年來，越秀地產充分發揮產融結合優勢，扮演城市更新服務商的角色，積極探索城市更新模式，推動廣州新型城市化建設。



#### 案例

### 城市更新與養老業務有機結合

以將廣州針紡大廈改造成為城市養老綜合體項目為起點，將傳統寫字樓出租服務轉變為社區醫養結合綜合創新服務，在節約社會資源的同時解決城市發展中遇到的問題。

改造後的廣州針紡大廈城市養老綜合體項目，將定位為中高端精品城市養老綜合體。該項目發揮越秀地產的國有企業資源優勢，引進國外先進的養老服務理念，力爭打造成为廣州的城市養老綜合體標竿。

### 5.5.3. 拓展長租業務

越秀地產積極響應和落實中央和廣州市大力培育和發展住房租賃市場的政策號召，多平台、多渠道、多方面加快發展長租公寓住房租賃業務。

越秀地產一方面借助阿里雲通過雲計算、人工智能等技術和服務，建立長租公寓智能化管理平台。另一方面也將攜手阿里的螞蟻金服、蘑菇租房、菜鳥等生態合作夥伴，引進流量導入、信用評估、社區O2O等業務，以創造更多符合城市青年需求的增值服務。

# 06

## 構築共融 綠色發展

越秀地產始終秉持「成就美好生活」的品牌使命，積極推進企業環保工作，將綠色發展理念融入到本集團發展的戰略中，優化資源結構，深化可持續營運及綠色宜居社區，旨在實現企業和社會的良好發展。我們認真設定綠色策略，並以此為基礎實施綠色建築、綠色施工、綠色物業與綠色辦公等多項舉措，致力於建立人與自然和諧共存、生態與經濟共繁榮的文明社會。

本章涉及的議題及其重要性：



■ 對企業的重要性  
■ 對利益相關方的重要性



## 06 / 構築共融 綠色發展

越秀地產作為全國十大綠色房地產企業，勇於承擔社會責任，以「綠色構築和諧空間，低碳成就美好生活」為綠色發展願景，積極引入可持續的營運模式，持續完善越秀地產的環境管理與監督機制，倡導綠色文化、提升綠色辦公、打造綠色社區，以減少業務發展對環境造成的負面影響。我們擬定了以下綠色發展策略，以踐行可持續發展之路。

### 越秀地產綠色發展戰略

#### 綠色建築：

完善項目環境管理機制，推廣綠色建築與可持續發展的城市空間，同時積極運用綠色金融工具幫助推動綠色發展。

#### 綠色施工：

積極推進綠色建築及建築體系的研發與應用，降低項目開發過程的環境影響，保護周邊生態環境。

#### 綠色倡導：

定期舉辦多元化的環保宣傳教育活動，積極向員工、業主、客戶等利益相關方傳遞環保理念，積累環保知識，營造綠色的辦公與社區文化。

#### 綠色物業：

推行可持續的營運管理理念，積極引進智能化與信息化工具，以加強對於樓宇與設施設備的能耗管理，提升資源使用效益，營造綠色的商務與居住環境。

#### 綠色辦公：

堅持實踐並不斷推進無紙化辦公，積極落實節能降耗措施，推行廢棄物分類收集與處理，最大化實現廢棄物的循環利用。



案例

## 借助綠色金融推動綠色發展，越秀地產獲選2018中國上市房企綠色信用指數TOP20

2018年12月22日，由中國投資協會投資諮詢專業委員會主辦的「2018中國綠色金融與綠色建築高峰論壇」在北京舉行。越秀地產憑藉在綠色金融與綠色建築發展方面的突出表現，獲選「2018中國上市房企綠色信用指數TOP20」。國務院國資委國有重點大型企業監事會主席為越秀地產頒獎，並表揚越秀地產作為廣州地方國企對綠色建築發展的表率作用。未來，越秀地產會更積極響應國家號召，繼續加大在綠色建築方面的投入，持續提升創新及營運能力，努力實現綠色金融市場及綠色建築行業的可持續發展。

### 6.1. 綠色建築

越秀地產於2013年頒佈的《綠色建築白皮書》確定了越秀地產的綠色建築總體發展目標，秉承「智慧、綠色、低碳」的發展理念，所有開發項目(含住宅、辦公、商業等)均按綠色建築標準進行建設。

為此，我們遵循《國家綠色建築設計一、二星級設計指引》《一、二星級綠色建築評價標識管理辦法(試行)》《綠色建築評價標識實施細則(試行修訂)》等指引設計和建造項目，持續跟進和執行《綠色建築項目管理細則》，對綠色建築項目按項目重要性或綠色建築等級進行分類管理，採取從項目設計階段至營運後評估階段的全方位、全流程的項目管控。為進一步促進建築節能與綠色建築發展，2018年我們號召華中區域、華東區域、廣州區域、南沙區域、珠三角區域等區域公司制定《區域公司住宅技術標準》，並將綠色建築技術要求納入標準之中。

我們積極響應國家發展綠色建築號召，嚴格監督旗下項目從設計到營運全生命週期的環保管理。我們在2018年完成了6個綠色建築認證，共完成綠色建築認證面積約900,705平方米。



2018年，我們完成了  
6個綠色建築認證，  
認證總面積約

**900,705 平方米**

越秀地產2018年獲得綠色建築認證的重點項目				
項目類型	項目名稱	認證等級	認證年份	認證面積 (平方米)
商業地產	越秀金融大廈	LEED EBOM v4 鉑金級認證	2018	211,072
商業地產	南沙濱海花園七期7-1區 1-1棟、1-2棟	國家綠建二星	2018	118,452.96
住宅地產	南沙濱海花園十期一區 1-12#樓	國家綠建一星	2018	262,158.17
商業地產	南沙濱海花園五期酒店項目	省級綠建一星A	2018	55,161.16
商業地產	南沙濱海花園九期一區G1棟	國家綠建一星	2018	28,166.70
住宅地產	南沙濱海花園九期(一期) 1-11#樓	省級綠建一星A	2018	225,694.53



案例

### 綠色建築發展戰略

越秀地產綠色建築具體發展戰略步驟分  
2013年至2015年、2015年至2020年及  
2020年之後的三個階段。





案例

## 越秀金融大廈以全球最高分通過綠色建築LEED 鉑金級認證

越秀金融大廈以全球最高分97分的成績榮膺LEED EBOM v4 鉑金級認證，成為繼廣州IFC後，廣東省僅有的兩個LEED v4 鉑金級認證項目之一，從而將廣州、廣東、中國，乃至全球範圍內的超甲級綠色建築引領至新的高度。

所採取的綠色技術與措施(以剖面圖展現)：太陽能熱水(供62-68層)、屋頂綠化、節水噴灌、節水器具、雨水收集系統、節能燈具、活動外遮陽、獨立分項計算、空氣質量監控系統、可變風量空調系統、可調節風比、空調分區與部分符合運行、排風熱回收、幕牆通風器(4-14層)、導光筒、透水地面……



全球最高分  
**97分**



### 主要綠建措施

太陽能熱水 (供62-68層)

屋頂綠化

節水噴灌

節水器具

雨水收集系統

節能燈具

活動外遮陽

獨立分項計算

空氣質量監控系統

可變風量空調系統

可調新風比

空調分區與部分負荷運行

排風熱回收

幕牆通風器 (4-14層)

導光筒

透水地面

地下空間

巨型斜撐和加強層的框架核心筒結構體系



### 案例

## 越秀國際總部廣場的綠色設計

越秀國際總部廣場按綠色建築二星設計，主要從技術創新、建設實踐的層面實行綠色建築設計。項目確立「以人為本」、「以自然為本」的原則，從節地、節能、節水、節材、控制室外環境質量、運行管理多方面進行控制。

- 屋面採用40mm厚擠塑聚苯板進行隔熱，外牆採用200mm厚加氣混凝土砌塊隔熱隔聲，外窗玻璃採用6mm中透光low-e+9mm空氣+6mm中空玻璃，以達到綠色節能的效果。
- 對動力用電、照明用電、空調用電、其他特殊用電進行用電分項計量。電能計量裝置採用數字式智能監控電錶組成，具備遠傳及與其他系統通訊的功能。
- 設計分級計量水錶和減壓裝置，確保水壓處於安全範圍。生活用水器具選用節水型器具，水嘴、坐便器用水效率等級達到二級。

### 綠色施工

越秀地產致力將公司項目施工過程對環境的負面影響降至最低。越秀地產嚴格遵守《廣州市城市建設開發有限公司文明施工管理細則》《越秀地產安全文明施工標準化圖冊(試行版)》《越秀地產安全文明施工標準化圖冊》等制度和標準，在現場施工方面，明確要求項目施工方採取降塵、場地硬化、車輛清洗、污水沉澱等措施將項目施工現場產生的污染降至最低，並通過合同約束有關施工方按要求落實的同時嚴格遵守當地政府部門關於夜間施工、綠色施工的要求。

越秀地產旗下新建項目嚴格遵守政府有關環保治理的要求，主動配合政府部門進行停工自查自糾，2018年內未發生對於環境及天然資源造成重大負面影響的事件，未有受到因施工引起的污染處罰。各項目的報批報建均按要求進行環評，整體環評率達到100%。



環境影響評估率  
**100%**

### 6.1.1. 住宅工業化建造

推進住宅產業化是房地產行業發展的必然趨勢。住宅工業化是住宅建造方式的變革，其核心是實現由傳統半手工半機械化生產方式轉變成現代住宅工業化生產方式。隨著裝配式建築、住宅建造工業化等一系列政策的落地更是印證了發展住宅工業化建造的緊迫性。因此，越秀地產於2018年推出了現場標準化建造體系(SSCS)，率先在江門鶴山星匯名庭、武漢漢陽星匯雲錦、杭州臨安星匯城等項目開展試點工作，並計劃在2019年全面推廣應用。在項目試點的過程中，SSCS建造體系的「高精度」、「全穿插」施工大幅提升了施工效率，避免了工序搭接之間的無效損耗和不必要的返工，各項工藝技術也本質上具有高效環保的特質，使得整個建造過程實現了真正的綠色施工。



專題

#### 專題：現場標準化建造體系(SSCS)

現場標準化建造體系(SSCS)是為了達到在施工建造過程實現提高施工精確度、提高穿插施工效率和減少無效損耗的目的而採用的一系列標準化技術措施和管理措施的有機集合。SSCS體系的實質就是以施工現場為中心的建築工業化的拓展和深化。越秀地產SSCS體系以「全穿插」施工管理為主線，包含鋁合金模板、全現澆外牆、精砌內牆等三大核心工藝技術和全鋼智能爬架、二次結構成型及小型PC、水電位精確預埋、消防永臨結合、樓層載水成品保護系統等五大主要配套工藝技術。



#### 體現精工品質的同時，減少對環境的影響

- 鋁合金模板：可實現大部分構造一次形成，大幅減少二次施工造成人工、材料、能源無效損耗
- 全鋼式智能爬架：爬架效率高，可重複使用，提高施工準確性，從而保障施工品質以及安全性
- 高精度砌塊：內牆精砌薄抹能有效減少材料、水等使用，提高施工效率
- 消防水系統永臨結合，節省臨時性資源投入，降低損耗
- 樓層載水成品保護系統，實現施工廢水有組織排放和水資源回收利用
- 施工場地整潔，有效減少施工揚塵對空氣污染

### 6.1.2. 綠色施工實踐

為進一步加強施工現場的環境管理，越秀地產要求建設承包商嚴格遵循施工合同條款相關規定，採取措施使施工現場達到環保要求，包括實現揚塵控制「6個百分之一百」的相關措施：



#### 案例

### 綠色施工實踐

越秀地產致力在保證施工質量的前提下，利用較先進的綠色施工技術，實現了節能、節地、節水、節材和環境保護，目前所取得的綠色施工成果包括：

- **現場安裝環境監測設施：**珠三角區域公司佛山嶺南雋庭、上海村地塊等項目均按要求安裝了檢測設備，對噪聲、PM2.5、PM10等進行實時環境監測，以便及時採取措施降低施工對環境影響
- **LED節能燈帶：**部分項目採用LED燈帶代替傳統燈泡照明，有效節約用電0.5千瓦時/平方米(施工面積)
- **全自動高壓洗車機：**部分項目施工現場使用全自動高壓洗車機代替人工清洗，該設備全自動感應，無需人工操作，能清洗徹底。同時設備用水可循環利用，進一步節約用水。此外，設備可分塊安裝拆卸，可轉場重複使用，能有效節約成本折算0.5元/平方米(施工面積)。



案例

### 天河商旅項目綠色施工實踐

天河商旅 12-1,5 項目採取了一系列應對光污染、降噪、降塵措施，大幅降低施工過程對周邊民居的滋擾，保障了施工順利開展。主要措施包括：

- 1) 晚上 21 時前塔吊的燈光都往施工作業面照射，21 時後所有施工照明燈光處於關閉狀態。
- 2) 項目西塔樓施工將採用全封閉爬架及鋁模板支撐體系，以減少主體結構傳統木模板支撐體系施工伴隨的噪聲及揚塵污染，從源頭控制噪聲及揚塵污染的產生。
- 3) 項目拆模時使用竹排於樓板面鋪設，減少主體結構拆除鋁模板與樓板面造成的直接衝擊噪音，大大降低拆模時鋁模板碰撞帶來的影響。
- 4) 針對超過噪聲排放限值的位置採取有效措施進行控制，如在混凝土澆築泵機外圍設置隔音棚，確保項目施工符合《建築施工場界環境噪聲排放標準》規定。
- 5) 為及時監測建築施工噪聲分貝值，項目委派第三方檢測單位到項目施工現場進行晝間建築施工噪聲檢測。
- 6) 定期回收廢棄混凝土及金屬廢棄垃圾，平均每月回收建築及拆卸廢料 15 噸，平均每月回收金屬類建築廢料回收量 10 噸。



#### 6.1.3. 保障生物多樣性

生物多樣性是人類賴以生存和發展的基礎。越秀地產的新建項目嚴格遵守《中華人民共和國環境影響評價法》，在開發建設前對環境(包括項目周邊的生態系統、生物多樣性等)可能造成的潛在或負面影響進行分析、預測及評估。針對拆遷過程中，越秀地產更是採取多種措施確保項目的整個建設過程中，保護自然棲息地和生物多樣性。2018 年，越秀地產未發生過對生物多樣性產生負面影響的事件。

## 6.2. 綠色營運

隨著社會、科技和環保理念的發展，將綠色技術與空間更新相結合已成為小區綠色低碳微更新的新方向。作為踐行綠色物業理念的企業，為提高小區宜居度，同時減少碳排放，提高用電效率及節水強度，越秀地產轄下越秀物業逐步推進及優化各種措施，並訂立相關的管理規定。2018年，我們修訂物業板塊《廢棄物及化學品管理程序》為《環境保護管理程序》，除關注固體廢棄物和危險化學品管理外，還要求物業服務過程中應考慮生命週期觀點，開展環境保護、節約資源與能源等有關問題，物業服務管理過程使用的新的作業材料在保證質量的前提下，向長壽命、高效率、多功能、可再生利用、統計出主要工序的物耗，從計劃、採購、作業方法、貯存、運輸等方面考慮，給出建議逐步削減物耗，提倡採用無害化的工藝技術，提倡使用無毒害的材料。與此同時，越秀物業新制定了《環境與健康安全監測管理程序》，對存在潛在危害風險的環境健康安全運作和活動進行監視和測量的管理。

我們致力通過結合綠色低碳技術的運用，打造舒適、人性化的社區空間，同時營造更為和諧的鄰里氛圍，並在社區中傳播低碳生活理念，從而實現綠色低碳社區的長久發展。

越秀地產溫室氣體排放量			
溫室氣體排放	單位	2017年總量	2018年總量
範疇一溫室氣體	噸	640.9	2,318.42
範疇二溫室氣體	噸	36,063.5	37,316.53
匯總	噸	36,704.4	39,634.96
排放密度	噸／人	5.04	4.84
排放密度	噸／百萬元收入	1.54	1.50

### 6.2.1. 節能改造

越秀地產致力改善新建及現有物業的能源效益，而用電為我們主要的能源消耗來源，因此，我們持續通過照明改造、引入環保設備等方式推進節電改造，以減少整體能源消耗及減少碳排放。

2018年越秀地產能源消耗量			
	總消耗量	密度 (每人)	密度 (每百萬元)
汽油(公升)	500,388.12	61.10	21.03
柴油(公升)	13,899.55	1.70	0.58
天然氣(立方米)	414,233.00	50.58	17.41
管道煤氣(立方米)	123,400.00	15.07	5.19
罐裝液化石油氣(千克)	45,469.00	5.55	1.91
電力使用(百萬瓦時)	58,681.52	7.17	2.47
總能耗量(百萬瓦時)	68,579.82	8.37	2.88



### 案例

## 地下停車場照明節能改造

越秀物業對所轄物業地下停車場進行了照明節能改造，從原來使用的T8日光燈管，調整為LED T8智能雙亮度燈管。功率從原來的單支40W，降低到暗亮時2.5W，明亮時10W，平均功率為單支4W左右，一方面達到了大幅降低車場照明能耗，另一方面給業主營造了一種「歡迎回家」的感覺，體現心有暖燈的人文社區氛圍。通過此項節能技術改造措施，瀋

陽星匯藍海項目採用直購節能燈具，每年節省電費8.63萬元。武漢地區項目(星匯雲錦、星匯君泊、金融匯三個項目)採用EMC合作，每年節省電費48.78萬元。

(EMC：是節能改造的一種方式，即由改造實施單位先行墊付費用，使用方以不出資的方式，將節約的電費按時劃分部分給改造實施單位)

### 6.2.2. 節水改造

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

#### 越秀地產水資源使用量

	2018年	2017年
總用水量(立方米)	1,992,817.17	2,805,950.55
耗水強度(每人)	243.32	385.43
耗水強度(每百萬元)	75.39	117.93



### 案例

## 嶺南山畔、嶺南新苑等項目採取LID雨水收集系統

為了響應海綿城市的號召，保障雨水徑流量的控制要求，越秀物業對轄下嶺南山畔、嶺南新苑等項目採取了LID雨水收集利用的節水改造措施。所收集的雨水經過過濾後，主要用於園區道路、景觀水池補水等，每年節約水費開支約1萬元左右。





案例

### 江門星匯名庭項目循環利用處置後的生活廢水

江門星匯名庭項目原人工湖中的水通過自來水供給，在冬季基本無降雨的情況下，水蒸發快，人工湖的水補滿一次，將產生1萬元左右的水費成本。2018年服務中心對人工湖的水系統進行合理改造，將人工湖就近樓棟的生活廢水管道的排水引至過濾池，通過三級過濾將生活廢水變為淨水，儲存於蓄水池。當人工湖水位低於浮球設定值，蓄水池將水排放至人工湖。如雨季人工湖水滿，達到浮球設定值後，蓄



節省約，

**人民幣3萬元**

水池滿出的水將排放至市政管道外。通過中水循環系統，2018年，減少人工湖補水費用將近3萬元。



案例

### 越秀金融大廈持續踐行節水改造

越秀金融大廈全面推廣節約用水理念，節水器具使用率達100%。大廈利用可再生能源產生的熱水比例19.6%，而且大廈設置了雨水收集系統，將收集到的雨水用於12層及以下衛生間沖廁用水、車庫沖洗用水、景觀補水、綠化澆灌等。大廈的非傳統水源利用率為14.18%，全年非傳統水量為雨水10,083.34立方米和冷凝水11,993立方米，共22,076.34立方米。



節水器具使用率達

**100%**

非傳統水源共

**22,076.34 立方米**

#### 6.2.3. 物盡其用

根據越秀地產的業務性質和實際營運情況，物業營運範圍主要產生廢紙及紙皮等一般廢棄物，及少量廢舊燈管、電池等對環境較大影響的廢棄物。固體廢物污染控制的關鍵之一是「源頭」控制，處理的目的主要是減少廢物的體積與重量。越秀地產嚴格執行處理後排放、單獨存儲、固廢回收等固廢處理方式，實現減量化、無害化、資源化，改善環境效益。針對危險廢棄物，我們嚴格遵守相關政府規定，對危廢進行單獨收集並委託專業第三方進行處理。



案例

### 從化逸泉山莊、逸泉映翠項目的垃圾分類及回收實踐

從化逸泉山莊、逸泉映翠項目積極配合政府部門開展垃圾分類工作，幫助業主學習生活垃圾分類相關知識，養成生活垃圾分類習慣。同時，兩個項目與環保科技公司合作，在小區放置智能垃圾分類回收設備。小區業主在小黃狗智能垃圾分類回收設備中棄置金屬、塑料、紙皮、舊衣服等具有回收價值的可回收垃圾、或廢品，可兌換積分或小禮品。通過這種形式，為小區業主帶來便利的同時，也向他們普及了垃圾分類的知識，提升環保意識。



案例

### 越秀物業武漢公司利用綠化垃圾堆肥改良土壤

在減少物業過程中所產生的固體廢棄物方面，越秀物業武漢公司合理利用綠化垃圾。通過對打草後的垃圾進行回收並用作土壤改良劑，再使用綠化垃圾堆肥法，不僅能使綠化垃圾體積、數量明顯減少、節約了空間資源，還為土地施肥，有效減少二次污染。





### 6.3. 綠色辦公

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

我們通過OA辦公系統，視頻會議系統，實現工作人員出差頻率的縮減，進一步減少了辦公過程中的能源和資源消耗。未來，我們將進一步升級各種節能減排手段，務求將綠色環保理念延伸到更廣泛的業務領域、融入到員工日常工作中，為響應我國環境保護號召貢獻一份力量。



案例

#### 節約用電

《越秀地產辦公區域管理規範》對辦公區域的節能措施做出了強制規定，要求各部門指定人員負責部門內辦公區域的用電管理，確保人離去後燈光及相關設施設備如計算機、打印機、複印機等及時關閉。最後一位下班同事負責檢查辦公區域是否有

用水用電等的不安全因素存在，並隨手關閉。此外，越秀地產要求各區域公司大力宣傳節能工作，鼓勵其在辦公範圍各個開關處黏貼用電節能提醒標籤。



案例

#### 減少無害固體廢物的產生

我們鼓勵員工在辦公過程中，對使用後的紙張或者某些到期檔案按要求處理，包括遵守固體廢物處理原則，減少對環境的污染，降低廢物的體積，進行碎紙處理，並將處理過後的紙屑進行專門分類。同時要求員工儘量雙面打印，節約用紙，降低無害固體的產生。

## 6.4. 綠色倡導

在推進綠色營運的同時，越秀地產積極參與或發起環保公益倡導活動，並在社區中傳播低碳生活理念，以號召更多人共同參與到保護生態環境的行動中。



案例

### 越秀物業南沙公司開展「越環保悅美好」環保宣傳活動

為了提高員工和社區業主的環境保護意識，越秀物業南沙公司開展「越環保悅美好」環保宣傳活動。越秀物業南沙公司通過在本集團微信公眾號上舉辦「環保知識問答」活動，號召業主參與環保答題，來推動環保類知識的宣傳。同時，該公司還組織針對各服務中心員工關於垃圾分類等環保培訓，並在小區大力開展垃圾分類的宣傳教育工作。



案例

### 江南新苑項目在業主的積極響應下通過廣州市政府垃圾分類試點考核

2018年3月份，江南新苑成為廣州市海珠區垃圾分類試點項目之一，服務中心與社區政府部門多次聯合舉辦垃圾分類宣傳活動。小區物業人員通過樓層張貼宣傳海報、入戶宣傳等方式不斷引導業主參與垃圾分類工作。經過6個月的垃圾分類宣傳引導和業主的積極響應，江南新苑順利通過廣州市政府垃圾分類試點小區的考核。



# 07



## 從心出發 竭誠服務

越秀地產始終以客為本，在為客戶提供優質產品的同時，更用心提升服務質量。我們通過維護客戶信息安全，積極處理客戶投訴，開展客戶關懷系列活動並构建和谐社區等多方面的共同努力，不斷提升客戶對本集團的滿意度，並持續有效地促進集團與客戶的和諧關係。

本章涉及的議題及其重要性：



## 07 / 從心出發 竭誠服務

### 7.1. 客戶權益維護

#### 7.1.1. 信息安全保障

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



案例

#### 營銷端口客戶信息安全保障

越秀地產一貫重視對客戶信息的保護，對涉及營銷的前線人員設置權限，嚴格管理。我們的銷售線人員只能查詢到自己客戶，而項目銷售負責人也只能查詢到本項目客戶，以防止客戶信息洩漏，保障客戶

的權益。對於信息記錄不完整、有問題的信息，我們會及時核對，以保證信息質量的準確性。通過多方位的嚴格管控，我們全力控制信息質量並保障客戶私隱。

#### 7.1.2. 負責任營銷

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

越秀地產重視服務品質的提升，我們採用暗訪(神秘客人)與滿意度調查相結合的方式，客服人員每週到小區及銷售案場進行突擊巡查，把身份置換為客戶角色，全面了解銷售案場、簽約辦證服務、工程質量、小區規劃設計、物業服務等一系列服務中存有的問題，力求從提升基礎服務做起，持續推進合法營銷，從而提升產品口碑。

## 7.2. 客戶滿意度調研

當前，隨著人們生活水平的日趨上升，業主們的需求也隨之不斷升級。對此，越秀地產不斷加強與客戶的溝通交流，收集他們的反饋意見，致力於提供高端優質的服務，確保高水平的客戶滿意度，以此展現越秀地產的承諾。



案例

### 第三方滿意度調研

我們每年都會聘請專業的第三方機構對客戶總體滿意度和物業服務滿意度進行評分，以客觀真實的反映我們的服務水平，這也有利於進一步完善我們的回應投訴機制。

蓋洛普(第三方)評價得分：



越秀地產近兩年物業服務細項的滿意度結果

	2016 (2017年4月開展)	2017 (2018年3月開展)
物業管理總體滿意度	77	84
物業人員服務態度	86	93
綠化養護管理工作好	89	91
服務中心辦理業務便捷	80	91
社區發佈的信息及時	82	90
社區活動豐富	82	90
物業能提供及時幫助	82	89
社區安全性	80	89
「四害」消殺效果	78	89
園林景觀維護	89	89
尊貴的物業服務	95	89
環境整潔衛生	84	88
小區設備設施維護	76	85
停車場管理	71	82



### 7.3. 客戶投訴與溝通

客戶的意見與反饋是我們持續前進的不竭動力。越秀地產堅持做到客戶至上，用心聆聽顧客的聲音，攜手各項目的服務中心為客戶提出的問題及投訴做出快速回應，為客戶解決難題。2018年，越秀物業廣州公司、武漢公司及瀋陽公司都盡心為業主解憂，得到客戶們的認同與肯定。

#### 7.3.1. 回應客戶訴求

越秀地產制定了《客戶投訴管理細則》等相關制度，要求工作人員及時處理客戶投訴，並對接 12345 市政務熱線及住建局、工商局等多個政府信訪部門，及時處理由政務部門轉介的投訴。



案例

#### 貼心管家盡責應訴

越秀逸泉映翠某業主家住一樓，家中有小寶寶需要關照。業主門前設有5級階梯，出行推嬰兒車時，十分不便，因此該客戶向物管人員反映樓梯設計有缺陷。越秀物業廣州公司及時與業主溝通，計劃加裝斜坡。但起初同樓層的兩家住戶均不同意加裝斜坡，認為加裝後將使樓梯變窄。經管

家與周邊業主的多次交流協調，最終大家同意加裝一條60公分寬的鋁制可拆卸的臨時斜坡，並且由服務中心出資製作。越秀物業廣州公司重視客戶的想法與需求，管家的貼心服務為業主們的生活帶來了便捷。

### 7.3.2. 多元化溝通

越秀地產不斷優化與客戶之間的互動與交流，通過整合悅秀會、微信群、微信公眾號、短信平台等多種溝通渠道與平台，旨在向客戶提供更加個性化和便捷的信息服務，為客戶提供更全面的 support。



案例

#### 與客戶保持良好溝通

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



案例

#### 悅秀會

悅秀會是越秀地產及其屬下項目公司的會員俱樂部。只要客戶通過悅秀會官方微信成功註冊，即可成為會員，享受各項優惠及個性化服務、精彩紛呈的會員活動、豐富多樣的商家聯盟資源。

- ▶ 如果客戶已經購房，可在官方微信隨時查詢購房進展，了解新家的工程進度。
- ▶ 如果客戶已經入住，可在微信上一鍵繳納物業管理費，智能停車，藍牙開門，隨時報事報修，投訴建議。
- ▶ 如果客戶有親友計劃購房，註冊後即可成為會員經紀人，成功推薦親友到訪、簽約或認購，均可獲得豐厚佣金和積分雙重獎勵。

除了上述功能以外，悅秀會還會提供一系列普惠福利及活動。通過每天簽到、商城消費等渠道，會員可獲得海量積分，免費換購積分商城禮品、歡樂一日遊名額等福利。

## 7.4. 構建和諧小區

越秀地產一直以客戶需求為導向，以情感為橋樑，構建「TOUCH全觸點」服務體系，在客戶選房、購房、候房、收房到住房的全流程中提供悅心服務。在「為業主房產保值、增值」服務理念的引導下，我們構建了「LIFE全生命週期」服務體系，致力於提供高品質和有特色的物業服務，讓小區的環境賞心悅目，並力求挖掘出居住的深層次價值，與業主一生相伴，一起成長。

### 7.4.1. 關愛客戶

越秀地產始終堅持「服務客戶、關懷客戶」的理念，由內而外地為客戶著想，讓業主們感受到我們敬業與暖心的服務。2018年，越秀物業各公司開展了入戶關懷、社區便民活動、關愛孤寡老人及節日送祝福等一系列人性化的客戶關懷活動，與客戶共同構建和睦的社區。



案例

### 南沙公司入戶關懷活動

冬日陽光給人溫暖，比陽光更暖的是人心。為答謝業主對物業工作的理解與支持，更好地聽取、收集業主對服務工作的意見和建議，越秀物業南沙各項目物業服務人員全體出動，在年底開展入戶關懷活動，關心業主的生活情況，為業主帶去溫暖和問候。除外，物業服務人員還主動幫助業主清洗大門、維修日常家用電器等。



案例

### 社區便民活動

- 「悅關愛 悅精彩」活動在越秀物業中山、佛山、江門6大小區拉開帷幕，為小區居民帶來身體檢查、免費理髮、跳蚤市場等服務，受到了小區居民的普遍好評。
- 2018年12月13日，武漢星匯雲錦服務中心在園區內舉辦第二屆「物業便民服務日」活動，免費為住戶提供磨刀、縫補、修鞋修傘、理髮、測量血壓、手機貼膜、健康諮詢等服務，活動受到了業主的好評，更有業主自發組建的服務義工者參與到活動中來。該活動促進業主與服務中心的溝通交流，提升越秀物業企業形象和美譽度。



案例

### 給業主送上節日的祝福

- ▶ 越秀物業杭州公司在臘八節當天，給業主們精心熬制了暖暖的臘八粥，派送到業主的手上。這不僅是傳承傳統文化的良好體現，也是越秀物業與業主暖身又暖心的服務體現。
- ▶ 春節來臨之際，越秀物業山東公司為業主送「福」字，安排「財神爺」送「金元寶」巧克力，為業主們帶去新春的祝福。



案例

### 案例：關愛社區老年人

- ▶ 為給獨居老人力所能及的關注和關心，建設更加和諧有愛的越秀小區，2018年12月9日武漢星匯君泊項目開展了「拜訪獨居老人」活動。在寒冷的冬日，越秀物業工作人員帶上米和油，送去越秀物業的一份關愛，讓這群獨居長者感受到陪伴。活動中，物業工作人員聯合社區相關部門登記了老人信息，以便長者得到物業及社區更加周到的服務。



- ▶ 社區中的長者是我們尤為關注的群體。越秀物業杭州公司定期上門看望60歲以上老人，主動拜訪並登記實際需求，為新入住的老年業主送上綠色植物，還在重陽節為獨居老人送糰粿和長壽麵。
- ▶ 瀋陽星匯藍海項目客服及工程班組定期對空巢老人進行慰問，幫助老人免費查看電路，講解安全用電知識，讓業主感受家的溫暖，享受「兒女」在身邊的快樂。



### 7.4.2. 社區共融

社區共融是社區和諧發展的基礎。為了營造歡樂融洽的社區氛圍，增進業主們的聯繫，加強業主與物業服務人員的交流，越秀地產整合各小區需求，舉辦了社區嘉年華、百老會、青少年籃球訓練營等一系列社區活動。通過開展多項特色社區活動，社區的文化豐富度不斷提升，並逐漸形成情感共融、有溫度、有熱度的新時代城市社區。



案例

### 悅生活 嘉年華——越秀物業社區主題活動

2018年2月，悅生活 嘉年華在廣州嶺南林語、嶺南山畔、星匯金沙、濱江怡苑、南沙濱海瑤城、濱海悅城等十個小區陸續開展。活動中將社區服務企業升級內容和增值服務業務帶進社區，為業主朋友們帶來互動小遊戲和小禮品，讓大家感受新年的Fun樂氣氛。

#### 趣味互動·歡樂+FUN

我們為業主們精心準備了系列的互動遊戲，讓客戶一家大小都能過個愉快週末。

【+FUN悅管家】業主們參與積木堆砌活動，砌出全新生活矩形。

【+FUN幸福家】幸福家是新年許願環節，業主們為2018許個完美願望，寫下對新年的美好祝願。

【+FUN藝術家】小朋友們領取小房子DIY材料包，製作手工藝品，全家合力拼出夢想小家。





案例

### 「感謝有你的美好」系列活動

在越秀地產35周年慶之際，越秀物業轄下的各小區組織開展「感謝有你的美好」系列活動，活動形式多元包括組織業主包餃子享受和睦的鄰里氛圍、為業主送上暖心早餐和薑茶、組織業主及小業主參加趣味親子活動等。



**包餃子活動：**熱鬧的包餃子活動，讓業主朋友們增長了技能，也增進了友誼。幸福餃子宴以「餃」流帶動交流，在歡聲笑語裡，大家感受到冬日裡暖暖的幸福感。廣州嶺南灣畔小區「感謝有你的美好」幸福家餃子宴，強勢開啟社區美味大陣營。山東星匯藍灣組織業主包餃子比賽，讓業主們享受與鄰里一起的閒暇時光，將歡聲笑語輕輕揉入可口可愛的餃子裡。

**趣味親子活動：**越秀物業廣州星匯文華、南沙濱海花園、濱海悅城的親子活動，在業主的踴躍參與中圓滿結束。快樂的親子活動讓大家在繁忙的工作之餘，與孩子享受互動時光，帶給孩子不一樣的成長體驗，收穫滿滿的幸福感。



案例

### 鄰里遊活動

2018年，越秀物業珠三角公司根據業主的需要，定制了旅遊路線，組織業主前往清遠看瀑布，到珠海漫步浪漫之都，赴韶關欣賞銀杏葉，在乳源雲門山尋找青山綠

水……通過鄰里遊活動的開展，業主之間的鄰里關係更加融洽，同時讓業主真切感受到物業服務的貼心，與越秀物業之間的關係更加親密。



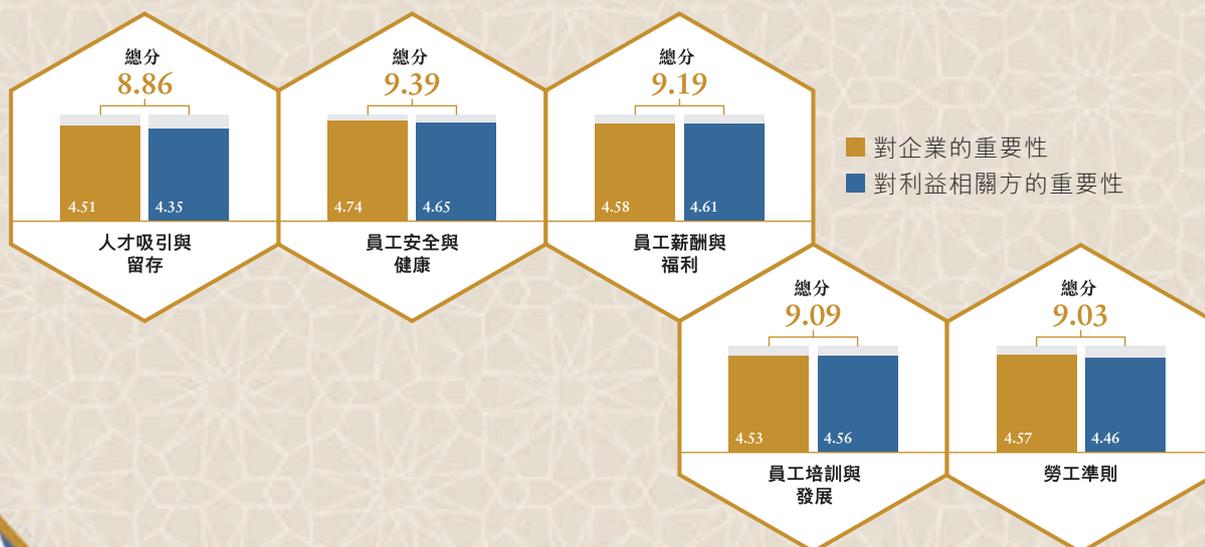
# 08



## 以人為本 愉悅氛圍

越秀地產視人才為企業發展的動力來源，我們不斷完善人力資源體系並制定一系列規範化、人性化的人力資源管理制度以培養具有核心競爭力的優秀人才，致力於打造一個開放、高效、和諧的團隊，賦予員工充分的能力與活力實現自我提升，形成人才發展與本集團效益協同前進的雙贏局面。

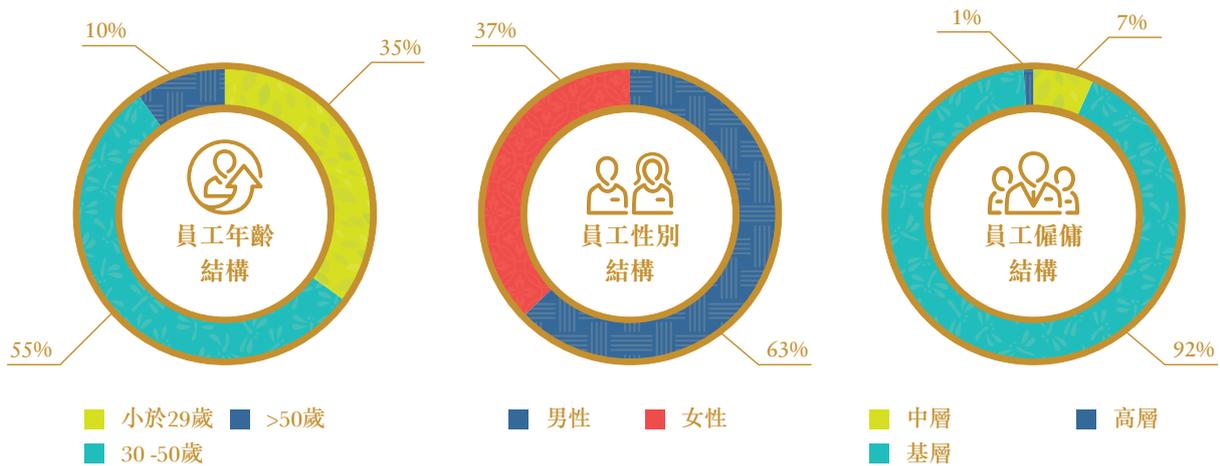
本章涉及的議題及其重要性：





# 08 / 以人為本 愉悅氛圍

## 8.1. 僱傭管理概況



越秀地產嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，結合企業實際情況編製並發佈了《越秀地產薪酬管理標準》《後備梯隊人才培養管理辦法》《安全生產責任制度》等人力資源管理制度，涵蓋多元化與反歧視、童工和強迫勞工、薪酬福利、工作時間、職業晉升、職業培訓、行為準則、績效考核、健康與安全等與員工息息相關的內容以不斷加強本集團在人才引進、人才待遇、人才發展與人才離職等多個方面系統化、規範化的管理。截至2018年末，越秀地產員工總數8,190人，其中女性員工比例約為37%，29歲及以下員工比例約為35%。

## 8.2. 保障員工權益

越秀地產切實維護員工的各項基本權利，我們根據《中華人民共和國勞動法》編製並發佈了《越秀地產薪酬管理標準》《越秀地產績效管理標準》《越秀地產員工入離職管理指引》等人力資源管理制度。這些制度涵蓋人力資源管理活動中人才的引進、管理、培養與開發、考核與退出等各項核心業務，保障員工在招聘、薪酬、福利、晉升、休假、離職等各方面的合法權益。我們關愛員工，以將心比心的態度切實保障員工在招聘、薪酬、福利、晉升、休假、離職等各方面的合法權益，保障員工在本集團日常活動中人權不被侵犯。



截至 2018 年末，越秀地產  
員工總數 **8,190** 人，  
其中女性員工比例約為  
**37%**，29歲及以下員工  
比例約為  
**35%**。

越秀地產堅持平等僱傭原則，以公開透明的方式選拔合格勝任的人才，堅持同工同酬，杜絕童工、強制勞動和騷擾虐待的情況發生，與員工依法簽訂勞動合同以明確其應有的權力和應履行的義務並按規定完成保密協議的簽署。越秀地產嚴禁招用童工(未滿十六周歲的未成年人)及強制勞工。2018年，本集團在各用工環節均無歧視、使用童工或強制勞動的情況出現，勞務派遣情況亦符合國家規定。



### 平等就業機會

同時，我們致力於打造平等包容的人才隊伍，認真依據本集團發展需求與計劃進行人員的招聘、選拔、聘用及配置。我們不會因員工的民族、種族、國籍、性別、宗教、年齡、性取向、政治派別、婚姻狀況等不同的社會身份而區別對待。2018年，共僱傭5名殘障人士，均為檔案管理崗位，無有別於其他人的福利待遇。



### 薪酬福利保障

此外，越秀地產嚴格按照國家及本集團的薪酬福利政策制度，提供富有市場競爭力的薪酬福利，在保證外部吸引力的同時，確保本集團內部福利待遇的公平性、合理性和激勵性，給予員工應有的回報，激發員工工作熱情。我們不斷制定、實施和修訂薪酬方案，並對本集團薪酬情況進行定期檢討，根據不同崗位、不同職級決定薪酬標準水平。同時，我們參考績效考核規章制度，通過員工績效表現影響實際工資的方式，形成了靈活多變的薪酬體系以激勵員工追求更高、更快、更強的工作態度。我們除了提供基本的五險一金、帶薪年假等福利，還為員工購買了商業保險。同時，我們在員工的衣食住行方面均給予一定的補貼與優惠政策，以增強員工歸屬感。



### 推進人權保障

2010年ISO26000生效，指針是7個原則之一的「尊重人權」。2015年聯合國通過的2030議程「5個P\*」中也以「尊重所有人的人權」為開篇。

越秀地產嚴格遵守世界人權宣言等國際準則，理解和尊重不同文化，推進維護女性、外國人、殘疾人等各種人權措施，致力創造相互尊重人權的企業文化。

### 8.3. 促進人才發展

越秀地產致力於拓寬員工職業發展通道，在成就本集團的同時成就自我。我們嚴格執行《越秀地產職位管理標準》以及新發佈的《越秀地產開發板塊子公司職位管理操作指引》《越秀地產關鍵人才發展管理辦法(試行)》《越秀地產中高級管理人員選拔聘用管理辦法》等人才職位管理制度，堅持不懈在本集團內部打造一個公平、公正、公開的職業發展平台；同時，我們嚴格按照每年修訂的《培訓計劃流程》與各項培訓制度，建立了系統化、全方位的培訓體系，助力員工突破自我、成就自我。

#### 8.3.1. 職業晉升道路

越秀地產遵循人才選拔與職位管理有關政策法規，明確各崗位、各職級的職能要求、晉升條件等標準，覆蓋應屆生、基層員工和中高層各個層級員工，打通「管理+專業技術+營銷」的三通道發展渠道。同時，通過內部公開競聘、後備人才培育項目、人才盤點、敬業度調研、星匯人才發展平台等途徑以及輪崗、掛職鍛鍊、掛職學習、短期借調等內部人才流動方式，全面構建員工發展保障體系，實現人力資源最大化、最優化的分配與使用，拓寬優秀人才的職業發展空間，提供廣闊的展現舞台。



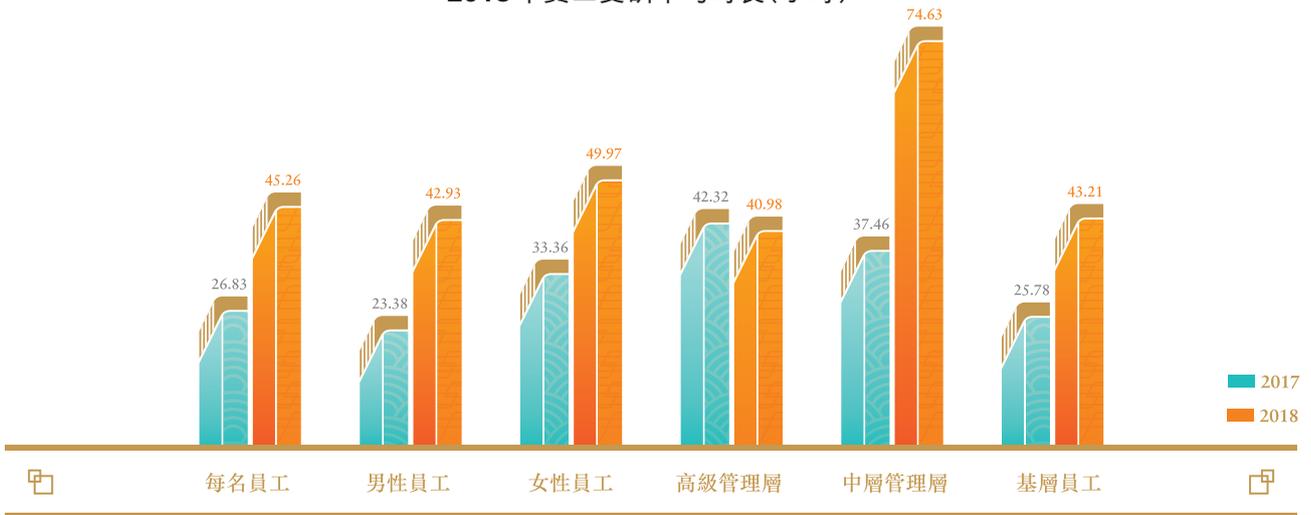
### 8.3.2. 人才培訓體系

越秀地產堅信讓員工擁有「終身就業」的能力是對員工、對企業、對社會都行之有效的長遠之策。本集團及旗下各分公司均為員工建立了以「人才盤點為基礎，內訓與外訓相結合」的員工發展體系，根據人才盤點結果，建立人才檔案，及時捕捉員工發展動態以制定因人而異的培養策略。同時，本集團建立內部講師制度以給予員工展示自我的機會，培養員工學以致用的終身學習能力，建立職業經理人制度以提高人才管理的投入產出比，為其職業規劃指明方向，促其精確高效實現發展。2018年，總部人力資源部組織開展培訓共25項，涉及人數超過470人，員工外出學習共55次，涉及人數超過100人。



2018年，越秀地產員工受訓達  
**55,970**人次，員工平均  
培訓時數為**45.26**小時（較  
2017年增加**18.43**小時）。

2018年員工受訓平均時長(小時)



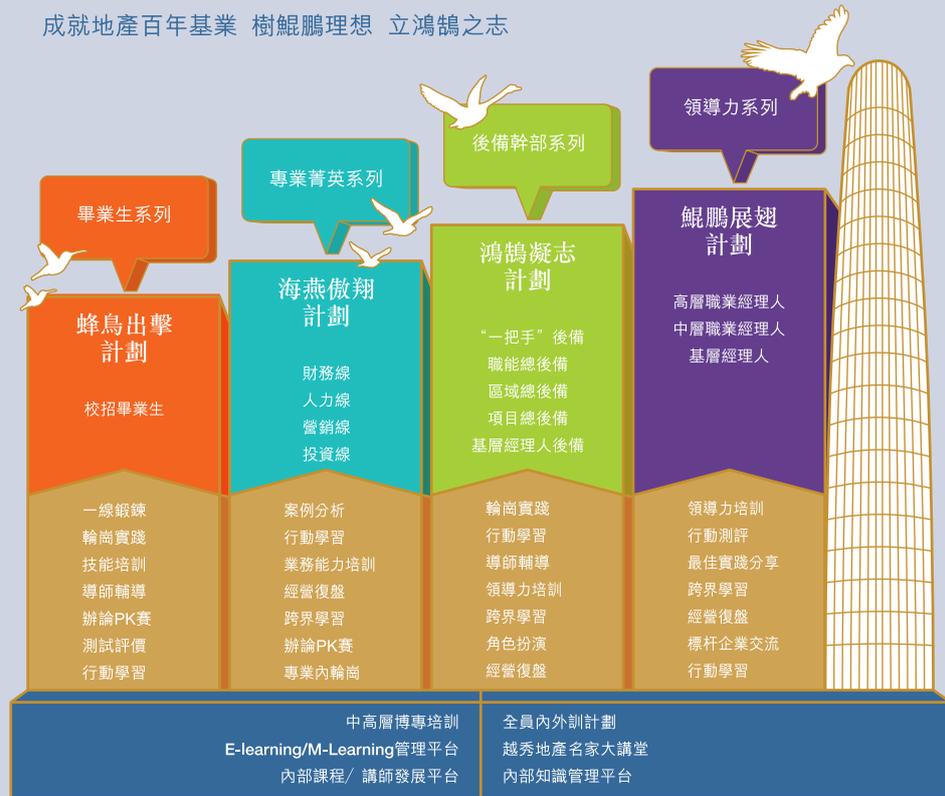


案例

## 越秀地產人才培養體系

越秀地產人才培養體系主要由四部分組成：「蜂鳥出擊計劃」、「海燕傲翔計劃」、「鴻鵠凝志計劃」和「鯤鵬展翅計劃」，針對員工業務素質、專業技能、管理能力等均有全面涉及。該培養體系旨在打造一批有工作能力、有行動決心、有價值歸屬的高素質人才，將越秀地產打造為鐘靈毓秀之地，促進本集團可持續發展。

成就地產百年基業 樹鯤鵬理想 立鴻鵠之志





案例

### 鴻鵠凝志計劃

鴻鵠凝志計劃於2017年11月份正式啟動，跨度18個月，共有第一批學員50餘人，在2018年中，已完成四個模塊的集體學習，培訓內容覆蓋房地產開發全價值鏈條及領導力的提升。自2018年鴻鵠凝志計劃實施培養全面啟動以來，鴻鵠學員歷經預熱期繼任者培養、崗位歷練，順利

完成了第一、二階段輪崗。其中部分學員在中期考評中脫穎而出，目前已在職能部門和一線掛職實操，其他學員即將開始第三階段輪崗。該計劃為越秀地產培養一批具有複合型經歷的項目總和區域總發揮了重要作用。



案例

### 蜂鳥出擊計劃

蜂鳥出擊計劃是針對應屆畢業生悉心打造的培養項目，於2018年7月份正式啟動，首批學員70余人，將在接下來的18個月裏經歷學習與輪崗的挑戰快速成長，成為企業優秀的後備幹部。該培養項目內容包括組織新員工入職、心態轉變、溝通影響力等專題培訓，幫助毓秀生迅速融入新的團隊。同時，我們會結合專業背景、發展意願和各專業線業務需求，為毓秀生定制系統輪崗計劃，通過引入內外精品課程為毓秀生增效賦能，以推動其快速成長為專業骨幹。





### 案例

## 越秀工匠杯 | 你與「技術能手」之間，只差一個技能大賽

為深入貫徹黨的十九大的精神，踐行2018年物業管理行業「服務質量提升年」年度主題，越秀物業舉辦「越秀工匠杯」崗位職業技能大賽。此次大賽包括物業管理服務競賽、工程及設備管理競賽以及安

防管理競賽，通過理論知識與實際操作的雙考核機制，幫助本集團發掘更多專業優秀人才，提高本集團的專業技能和服務水平，為奮鬥在基層一線的物業工匠提供一個施展「身手」的舞台。



## 8.4. 保障員工安全與健康

越秀地產始終將員工生命安全、身心健康放在首位，秉承「安全第一」、「預防為主」的安全管理方針，嚴格按照本集團所制定的《職業健康管理制》《安全生產責任保障金制》《生產安全事故應急預案管理辦法》等多項管理制度，詳細規範各項安全生產管理規章與流程，並根據流程指引，定期組織員工參加安全知識培訓及應急演練；同時，我們實行安全生產責任制，成立安全生產委員會負責管理員工安全、職業健康等相關工作，由本集團總經理擔任委員會主任、第一責任人，堅持每年簽訂《安全生產責任狀》，將安全保障積極落實到每一位員工。此外，本集團為員工開展豐富多樣的文、體、娛活動以及健康講座，努力營造簡單透明、陽光向上、互助包容、激情共享的企業氛圍，全力以赴保障員工身心健康，點亮員工幸福成長道路。2018年，越秀地產未發生職工工傷死亡事故。



## 0 事故

越秀地產未發生  
職工工傷死亡事故

#### 8.4.1. 職業健康安全

越秀地產建立了系統規範的安全培訓管理制度，並根據安全培訓教育工作指引、消防演練工作指引等一系列流程指引，舉辦了覆蓋員工工作安全健康各方面的培訓活動。通過普及教育安全生產法律法規，我們督促員工學習安全操作規程、技術等知識並要求員工進行安全知識考核及現場实操能力考核。我們還舉行安全生產競賽，開展防火、防爆、防中毒應急預案演練、舉辦職業衛生健康安全知識

講座。同時，我們亦規定每一位新員工都需接受入職安全培訓和消防演習培訓並通過答題考核才能正式上崗工作，全面提高員工安全意識，檢驗員工應急組織能力，加大員工對健康的重視程度，全面減少意外發生。

此外，我們積極維護健康安全的工作環境，如在工作場所黏貼職業病危害警示標識，增設安全護欄等，從源頭降低職業風險，防止職業病傷害。





### 案例

## 「安康杯」、「安全生產月」宣傳教育活動

越秀地產繼續深入開展「安康杯」、「安全生產月」等宣傳教育活動，從豐富多彩的安全生產教育培訓活動，到安全應急演練、安全生產交流互動，不斷營造濃厚安全文化氛圍。2018年，越秀地產部署開展了「安全生產月」和「安全生產萬里行」活動，全年共編輯出版了三期《越秀地產安全生產簡報》及安康杯紀念冊。

### 安康杯

2018年，越秀地產制定了《2018年度安康杯競賽活動方案》，開展「五個一」系列活動，參與安全簽名承諾有8321人、安全合理化建議321條、安全攝影210幅、安全教育課121堂、安全文化宣傳展202塊，整個活動延續6個月，旗下各單位廣泛組織員工尤其是基層員工積極參與。同時組織了越秀地產商投隊、物服隊共約120人參加了越秀集團安全應急技能競賽，並取得了較好的成績，扎實推進本集團安全文化建設。

### 安全生產月

越秀地產及旗下公司以「安全生產月」為契機，開展了一系列安全主題活動：

- 簽名活動：為進一步提升廣大員工的安全意識，營造良好的安全生產氛圍，2018年7月19日，我們組織員工開展「生命至上，安全發展」主題簽名活動，以強化員工的安全責任，進一步增強員工安全意識，推進全員齊心協力，共保安全生產。
- 安全生產微電影：2018年6月28日，我們在安全事故培訓課為員工播放安全生產微電影——《沒有重來》，藉以警醒員工「生命之重在於無法重來，安全事故應當引以為戒」。

### 8.4.2. 保障身心健康

越秀地產盡心盡力為員工幸福健康保駕護航。我們每年定期組織所有員工進行健康體檢，並為女員工每年增設一次專項體檢，實時監測員工健康水平。本集團各級工會認真做好在職工會會員住院關愛計劃工作，2018年申報人數共95人。本集團膳食委員會不定期對食堂的工場、環境衛生、原材料、餐具消毒保潔等情況進行測評，強化飯堂衛生安全，並廣泛收集員工意見並整改，努力營造健康安全，和諧有序的用膳環境。

在保障身體健康的同時，越秀地產積極關注員工精神狀態，以多渠道多活動相結合的方式，讓員工感受本集團的關懷。我們不定期開展員工關愛文體活動，包括工會在「三八節」、中秋節等傳統節日向員工輸送關懷，每季度為員工舉辦生日會，組織演講比賽、心理健康講座、首飾搭配講座、花藝沙龍，舉辦職工運動會，組建興趣小組，青年義工者活動向患病員工進行捐助等，以營造融洽的工作生活氛圍，豐富員工業餘生活，提升凝聚力和向心力。同時，我們積極落實困難員工幫扶工作，以實際行動解決他們的所需、所求、所訴，向員工傳遞愛與責任。



### 關懷活動

2018年，越秀地產工會與集團工會聯合在本集團範圍內開展「送清涼」慰問活動，各單位包括工程管理公司、興業公司、物業公司、廣州區域公司、南沙區域公司等參與了活動，認真落實生產一線職工防暑降溫工作，將關懷員工的理念落到實處。



### 文化活動

2018年，越秀地產組織詩歌歌詞創作比賽，全體員工積極參與，共收集68個作品參賽，評選出1個最佳作品獎，10個入圍獎，20個優秀獎，現進入譜曲階段並出小樣3個，喚起員工對傳統文化的熱愛，為員工建立展示風採的舞台。



### 體育活動

2018年，越秀地產以「悅奔跑·越美好」為主題，依託「企業咕咚」應用程序，建立了企業跑步(健步)健康活動平台。通過線上、線下活動相結合，組織各式各樣的體育活動，培養員工運動興趣，改善亞健康狀態，營造良好的企業組織氛圍，提升企業戰略執行力。



### 案例

## 困難職工幫扶

越秀地產工會堅持「溫暖、關心、幫扶」，把出現緊急困難、特重大病困難的職工作為重點對象，建立了特困人員檔案，對出現緊急困難、特重大病困難的職工，及時訪問、慰問，積極提供可行辦法，力所能及幫助解決困難，使職工感受到了集團的溫暖。2018年以來，本集團工會及基層工會上門慰問住院員工(含離退職工)50多人次，並代表單位領導送上慰問金以表關心，為患病職工辦理了安康互助保障計劃補助，及時解決職工生活困難的問題。



# 09

## 大愛情懷 回饋社會

越秀地產在確保本集團可持續發展的同時，不忘向社會傳遞溫暖與正能量。我們以明確的「大企業社會責任觀」作為指導思想，主動投身各種公益事業，從身邊的每一件小事做起，讓責任與擔當深入我們的每一個細胞。2018年，我們努力實施精準扶貧方略，體恤弱勢群體的疾苦，助力教育扶貧，與社區共享我們的發展成果。未來，我們將持續弘揚公益精神，永遠不忘對真善美的追求。

本章涉及的議題及其重要性：



- 對企業的重要性
- 對利益相關方的重要性

# 09 / 大愛情懷 回饋社會

## 9.1. 精準扶貧

越秀地產在關注自身發展的同時，始終不忘響應國家「精準扶貧」的重要指示。2018年，我們積極開展定點扶貧工作，深入貧困村進行捐款幫扶，利用自身的資源優勢身體力行地推進扶貧開發、推動社會和諧發展。未來，我們將繼續堅持精準方略，著力解決貧困村、貧困戶公共服務、基礎設施欠缺等問題，改善其發展條件。



案例

### 赤米村對口幫扶

赤米村是越秀地產的定點扶貧對象。2018年，越秀地產繼續嚴格按照「兩不愁、三保障」要求，號召旗下各區域、子公司積極落實各項扶貧工作。過去的一年裡，赤米駐村扶貧工作隊在越秀集團黨委和地產黨委的正確領導下，全面落實對赤米村建檔立卡貧困戶的幫扶任務，多管齊下開展幫扶政策宣傳，針對不同情況落實制定幫扶計劃，以前所未有的力度推進脫貧工作。2018年，赤米村貧困人口顯著減少，貧困發生率持續下降，貧困戶生產生活條件顯著改善。日前，越秀地產已經配合集團黨委制定了2019年幫扶赤米村工作計劃，以進一步加大對赤米村的扶貧力度，盡心盡責地幫助赤米村如期脫貧。

### 扶貧助困，履責擔當

「人心齊，泰山移」，確保如期脫貧，是無比美好願望、更是沉甸甸的責任。2018年11月，廣州區域公司前往赤米村進行「扶貧助困，履責擔當」主題扶貧活動，本集團黨支部約15名黨員參加了本次活動。熱心的黨員們到了赤米村後，對貧困戶進行訪問慰問，關心他們的日常生活。除了對貧困戶進行精準扶貧外，本集團還購買100台電暖氣捐贈給當地貧困戶，送上了冬日的一份溫暖。

#### 2018年扶貧成效：



#### 教育扶貧：

- 2017-2018學年，赤米村貧困戶子女就讀小學、初中、高中、中職（含技校）、大專的總人數31人；
- 實際落實生活費補助31人，落實率100%；
- 貧困戶子女九年義務教育階段入學率100%。

### 扶貧助困，履責擔當(續)



#### 產業扶貧：

- 通過西牛鎮統籌入股韭菜產業、菜乾加工廠、廣東佳納能源科技有限公司、英德市世外桃源旅遊開發有限公司等項目獲得資產性收益。赤米村脫貧退出7戶25人，有勞動力預脫貧戶家庭人均可支配收入超過7,598元；
- 2018年上半年自主發展產業貧困戶有12戶，發放產業獎補資金51,700元，下半年自主發展產業貧困戶有13戶，發放產業獎補資金51,000元。



#### 就業扶貧：

- 勞動力轉移就業實際人數29人，就業率100%；
- 赤米村參加各項技能培訓人數47人，培訓率100%；
- 2018年度參加就業獎補的貧困戶27戶，發放就業獎補資金6.62萬元。

## 9.2. 熱心公益

飲水思源，不忘初心。越秀地產在追求業績增長的同時，始終恪守社會價值理念，熱心公益事業，促進社區和諧共贏。我們認同義工服務精神，通過打造健康社區並提供公益服務對弱勢群體給予充分的關懷，用實際行動展現博愛情懷。未來，我們將不斷尋找更多的機會去服務和回報社會，喚醒社會上每個人的善意和善心。



#### 案例

### 越秀青年有擔當

為弘揚青年義工精神，2018年3月，廣州區域公司團支部聯合養老地產團支部、城市更新集團團支部一行共19名青年，到養老地產旗下的養老機構銀幸頤園參加敬老義工活動，為長者送去溫暖和關愛，展現了越秀青年「有本領、有責任、有擔當」的青春正能量形象。



案例

## 博愛暖人間慈善萬人行

2018年，我們積極參與中山市慈善萬人行活動，向中山多個鎮區捐款合共5萬元，充分展現了我們積極履行社會責任、熱心公益的社會形象。



案例

## 越秀養老義工者服務隊

當前，「奉獻、友愛、互助、進步」的「義工精神」被社會普遍認同，義工服務迎來最好的發展時代，人們服務社會的意願也愈加強烈。越秀養老義工服務隊由越秀集團內部熱心公益的員工、越秀養老產業投資控股有限公司以及社會各界的愛心人士組成的團隊，已有隊員500余名。服務隊以「重塑銀年生活，共創美好人生」為使命，以「幫助長者融入社會，實現自我價值」為服務宗旨，在老齡化問題日益嚴峻的情況下，用實際行動改善長者的生活環境。

### ▶ 長者愛心配餐體驗及探訪活動

越秀養老義工服務隊組織了45名義工者前往海珠區南石頭街道家庭綜合服務中心開展「長者愛心配餐體驗及探訪」活動。他們為社區75戶孤寡獨居及高齡長者提供愛心配餐服務，也給這些老人帶去理解和關愛。

### ▶ 社區長者手機學習班

越秀養老義工者服務隊聯合越秀物業分別在越秀星匯園、芭堤水岸、江南新苑等地舉辦長者手機學習班，教導長者學習手機軟件，同時提供各種手機疑難問題解答服務。

### ▶ 家居安全服務進社區

越秀養老義工服務隊在芭堤水岸社區開展家居安全服務活動，教導長者學習家居安全知識，對於提高長者及其家屬的家居風險意識和改善老人生活環境有重要意義。

### ▶ 海頤苑迎冬至包餃子活動

越秀養老義工服務隊為紙北社區長者送上了冬至問候和祝福，並在越秀海頤苑展示廳與社區居民一起包餃子、煮湯圓、看電影、書畫創作、玩棋牌、體驗科技產品等等。





### 9.3. 心繫教育

教育是國之大計，也是黨之大計。越秀地產著眼於促進教育公平，支持教育扶貧事業。2018年，我們不僅給山區留守兒童帶去書冊，還幫助新民小學的孩子們豐富美學課程，以實實在在的行動點亮公益之光。公益之路任重而道遠，貴在堅持，未來，我們將繼續依託支教團隊以一點一滴的善行回報社會大眾，讓公平教育公益之情長存於心。



案例

#### 雲南魯甸再現越秀溫情

愛心支教，能幫助山區的孩子們打開心靈之窗。2018年11月，越秀公益支教團隊重返雲南魯甸新民小學，開展為期兩周的公益支教。新民小學，全校共有學生340余名，卻只有約10名教務人員。教師教學任務困難的同時，學生更難以實現全方位發展。透過此次重返，越秀公益支教團隊幫助新民小學的孩子豐富美學課程，讓孩子們從藝術課程裡欣賞美、領悟美。



## 10 / 未來展望

作為市場認可度高、實力領先的區域型房地產國有企業，越秀地產積極響應國家號召，堅持走可持續發展的道路。未來，我們將進一步把可持續發展理念融入到產品質量與服務、綠色環保、員工關懷和慈善事業等重大社會責任議題中，不斷豐富與整合本集團內部ESG相關政策，持續關注和評估本集團ESG風險，切實將企業社會責任落到實處。

### 求真務實，繼續推進產品服務精益化

- ▶ 我們將繼續把產品質量視為不可逾越的紅線，嚴格控制產品質量，把握住宅產品建造的每個環節，保證產品合法合規，為客戶提供精益臻品。
- ▶ 我們將持續不斷完善客戶服務和投訴處理機制，保護消費者的權益，以贏取客戶更大的信任。

### 綠意盎然，繼續推進綠色環保常態化

- ▶ 我們將繼續在綠色辦公、綠色施工、綠色營運和綠色建築等方面做足功夫，把綠色低碳的發展理念融入到在研發、設計、管理的過程中，深刻踐行綠色發展之路。
- ▶ 我們將充分有效地利用資源，持續推廣節水節電措施，避免資源浪費，與自然和諧相處。

### 以人為本，繼續推進員工關懷規範化

- ▶ 我們將繼續完善員工培訓和人才引進制度，注重開發員工個人潛能，提升員工職業素養。
- ▶ 我們將不斷落實關愛員工的活動，用心幫助員工解決難題，為員工提供充滿活力和熱情的工作氛圍，豐富員工的精神生活。

進入新時代，越秀地產將把握新機遇，整合資源，前瞻佈局，在大力發展各項地產業務的同時，不忘承擔企業社會責任。未來，越秀地產將繼續秉承「成就美好生活」品牌使命，充分發揮自身的資源優勢，推進綠色環境與和諧社會的建設。

# 附錄一： 可持續發展表現概述

## 政策列表

ESG 指標	法律法規／政策	內部政策
<b>A 環境</b>	《國家危險廢物名錄》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《建築工程綠色施工評價標準》 《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國環境影響評價法》 《建築施工場界環境噪聲排放標準》	《廢棄物及化學品管理程序》 《環境因素識別與評價管理程序》 《綠色建築項目管理細則》 《環境保護管理程序》 《環境與健康安全監測管理程序》 《越秀地產安全文明施工標準化圖冊(試行版)》 《越秀地產安全文明施工標準化圖冊》 《越秀地產辦公區域管理規範》 《建設工程環境管治指引》 《廣州市城市建設開發有限公司文明施工管理細則》
<b>B1. 僱傭</b>	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》	《越秀地產薪酬管理標準》 《越秀地產績效管理標準》 《越秀地產職位管理標準》 《越秀地產獎懲管理標準》 《越秀地產員工入離職管理指引》 《員工異動管理制度》 《越秀地產開發板塊子公司職位管理操作指引》 《越秀地產中高級管理人員選拔聘用管理辦法》

## 附錄一： 可持續發展表現概述

ESG 指標	法律法規／政策	內部政策
<b>B2.</b> 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《工傷保險條例》 《安全生產許可證條例》 OHSAS 18001 職業健康安全管理体系 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《生產安全事故報告和調查處理條例》	《安全生產責任制度》 《職業衛生管理》 《安全生產責任保障金制度》 《治保安衛工作實施細則》 《安全生產考核及獎懲制度》 《職業健康管理制度》 《安全生產投入保障制度》 《安全生產績效考核細則》 《「生產安全事故」和「涉險事故」上報指引》 《停工、復工安全管理工作指引》 《開發項目工程建設階段安全生產管理細則》 《安全生產隱患排查治理制度》 《銷售案場安全生產管理規定》 《2018年度越秀地產安全生產責任制考核實施方案》 《安全生產專家庫管理規範》 《建設項目安全設施「三同時」管理制度》 《建設工程環境管治指引》 《安全生產責任制管理辦法》 《職業病危害事故調查處理辦法》 《生產安全事故應急預案管理辦法》
<b>B3.</b> 發展及培訓		《越秀地產學習發展體系》 《後備梯隊人才培養管理辦法》 《導師制管理辦法》 《內訓師隊伍建設及內訓課程管理辦法》 《越秀地產關鍵人才發展管理辦法(試行)》
<b>B5.</b> 供應鏈管理	《中華人民共和國招投標法》	《招投標領導小組會議管理細則》 《建設工程評標專家和評標專家庫管理指南》 《建設工程供應商管理細則》 《承包商及評標專家抽取管理辦法》 《戰略採購成果管理細則》 《非建設工程類招採業務管理細則》 《工程建設項目施工招標採購管理辦法》 《廣州市城市建設開發有限公司招標採購管理辦法(修訂)》 《廣州市城市建設開發有限公司建設工程供應商管理細則(修訂版)》 《廣州市城市建設開發有限公司材料設備類供應商入圍指引(暫行版)》 《設計(諮詢)供應商管理細則》

## 附錄一： 可持續發展表現概述

ESG 指標	法律法規／政策	內部政策
<b>B6. 產品責任</b>	《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國建築法》 《中華人民共和國消防法》 《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》 《國務院辦公廳關於促進建築業持續健康發展的意見》 《國務院辦公廳關於大力發展裝配式建築的指導意見》 《國務院關於促進房地產市場持續健康發展的通知》 《關於推進住宅產業現代化提高住宅質量的若干意見》 《國家綠色建築設計一、二星級設計指引》 《一二星級綠色建築評價標識管理辦法(試行)》 《綠色建築評價標識實施細則(試行修訂)》 《住宅建築規範 GB 50368-2005》 《商品房銷售管理辦法》	質量管控制度： 《越秀地產產品保質工程管理指引》 《住宅精裝主流產品工藝管理手冊》 《住宅項目工程質量驗收標準》 《項目質量評估管理細則(修訂)》 《產品質量考核與問責細則(試行)》 《精裝修工程工作面移交指引》 《工程樣板管理指引(試行版)》 《材料設備第三方檢測工作指南(2016版)》 《住宅項目精裝物料管理指引》 《廣州市城市建設開發有限公司產品質量考核與問責細則》 《越秀地產安全文明施工標準化圖冊》 《互提條件內容檢查卡》 《初步設計說明模板》 《項目設計過程出現重大修改時的評審要求》 《概念方案設計質量管理制度》 《方案設計質量管理制度》 《初步設計質量管理制度》 《施工圖設計質量管理制度》 《移動案場管理規範(暫行)》 《全現澆外牆技術體系設計標準》 《裝配式建築項目管理手冊》 《裝配式建築工程管理指引》 《區域公司住宅技術標準》 《年度住戶滿意率調查方案》 《投訴處理程序》 《客戶投訴管理細則》 《售後服務階段客戶觸點管理工作指引》
<b>B7. 反貪腐</b>	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《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》	《越秀地產落實全面從嚴治黨主體責任開展談話工作指引》 《越秀地產紀委推進基層作風建設督導工作實施方案》 《「三重一大」決策制度實施指引》 《企業監察管理細則》 《信訪管理工作指引》

## 附錄一： 可持續發展表現概述

### 部分關鍵績效列表

環境類關鍵績效指標			
ESG 指標	單位	2017	2018
<b>A1. 排放物</b>			
<b>A1.2 溫室氣體排放量及密度</b>			
範疇一：二氧化碳排放量	噸	640.9	2,318.42
範疇二：二氧化碳排放量	噸	36,063.5	37,316.53
二氧化碳排放總量	噸	36,704.4	39,634.96
排放密度	噸／人	5.04	4.84
排放密度	噸／百萬元收入	1.54	1.50
<b>A1.3&amp;A1.4 廢棄物產生量</b>			
含汞日光燈或節能燈管	根	19,408	50,942
廢棄硒鼓和墨盒	個	839	2,633
廢棄電子電器設備	部	—	419
辦公用紙	噸	141.67	385.41
建築及拆卸廢料	噸	—	20,758.14
廢棄家具	件	—	860.00
<b>A1.5&amp;A1.6 廢棄物回收量</b>			
電腦回收量	部	—	256
金屬類建築廢料回收量	噸	—	359.85
土方回收量	噸	—	168,998
<b>A2. 資源使用</b>			
<b>A2.1 能源總耗量及密度</b>			
能源總能耗	百萬瓦時	74,913.16	68,579.82
能耗密度	百萬瓦時／人	10.29	8.37
能耗密度	百萬瓦時／百萬元收入	3.15	2.88
汽油	升	195,158.90	500,388.12
柴油	升	63,919.60	13,899.55
罐裝液化石油氣	千克	8,598.00	45,469.00
天然氣	立方米	1,545,252.00	414,233.00
管道煤氣	立方米	54,779.8	123,400.00
總用電	千瓦時	55,241,556.91	58,681,519.78
<b>A2.2 水資源消耗量及密度</b>			
總耗水	立方米	2,805,590.55	1,992,817.17
每百萬元耗水強度	立方米／百萬元收入	117.95	75.39
每人耗水強度	立方米／人	385.43	243.32

## 附錄一： 可持續發展表現概述

注：

1. 2018年度全年環境數據涵蓋越秀地產的辦公區域(包括本集團總部、各分公司及各區域公司共15個辦公範圍)、由本集團進行物業管理的住宅物業和商業物業經營類數據(包括物業管理處及非公攤部分的廢棄物、能源能耗、水消耗及碳排放量)。能源消耗、水資源消耗、溫室氣體排放的資料只統計連續營運12個月以上的項目。
2. 碳排放量僅指二氧化碳排放量，不包含其它排放源所排放的甲烷、氧化亞氮等溫室氣體類型。
3. 基於越秀地產的業務內容，其在運作過程中所產生的廢氣排放，包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物排放並不顯著。
4. 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。
5. 依據國家發改委的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》對二氧化碳進行核算，其中外購電力排放因子採用南方區域電網(基於每年發佈《中國區域電網基線排放因子》)。
6. 基於越秀地產的業務內容，其產生的廢棄物皆為辦公源的廢棄物，並不存在《危險廢棄物名錄》裡的內容，因此將A1.3和A1.4兩個指標進行聯合披露。

## 附錄一： 可持續發展表現概述

社會類關鍵績效列表				
ESG 指標		單位	2017	2018
<b>B1. 僱傭</b>				
<b>B1.1</b>	<b>僱員人數：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分</b>			
	員工總人數	人	7,280	8,190
性別	男性員工數	人	4,762	5,192
	女性員工數	人	2,518	2,998
僱員類型	高級管理層數	人	116	78
	中層管理層數	人	491	597
	基層員工數	人	6,673	7,515
年齡	29歲及以下	人	2,132	2,872
	30-49歲	人	4,541	4,497
	50歲或以上	人	607	821
地區	中國內地	人	7,253	8,173
	港澳台	人	25	16
	海外	人	2	1
<b>B2. 健康與安全</b>				
<b>B2.1</b>	<b>因工作關係而死亡的人數</b>			
	因工作關係死亡人數	人	1	0
	工傷次數	次	18	6
<b>B2.2</b>	<b>因工傷損失總日數</b>			
	因工傷損失總日數	天	828	521

## 附錄一： 可持續發展表現概述

社會類關鍵績效列表				
B3. 發展與培訓				
ESG 指標		單位	2017	2018
<b>B3.1</b>	<b>受訓僱員比例：按性別及僱員類別劃分受訓僱員</b>			
	受訓總人次	百分比	100%	100%
性別	男性員工人次	百分比	61.7%	67.92%
	女性員工人次	百分比	38.3%	32.08%
僱員類型	高級管理層(受訓人次)	百分比	2.3%	0.88%
	中層管理層(受訓人次)	百分比	10.2%	15.55%
	基層員工(受訓人次)	百分比	87.5%	83.57%
<b>B3.2</b>	<b>僱員受訓平均時數</b>			
	全體員工平均受訓時長	小時	26.8	45.26
性別	男性員工平均受訓時長	小時	23.4	42.93
	女性員工平均受訓時長	小時	33.4	49.97
僱員類型	高級管理層平均受訓時長	小時	42.3	40.98
	中層管理層平均受訓時長	小時	37.5	74.63
	基層員工平均受訓時長	小時	25.8	43.21
B5. 供應商管理				
<b>B5.1</b>	<b>按地區劃分供應商數目</b>			
	供應商總數	個	4,312	2,616
地區	華南	個	3,257	1,391
	華東	個	551	629
	華北	個	98	47
	華中	個	152	292
	東北	個	228	245
	西南	個	13	11
	西北	個	1	1
	港澳台及海外	個	12	0
B6. 產品責任				
<b>B6.2</b>	<b>接獲關於產品及服務的投訴數目</b>			
	物業投訴	次	1,123	2,173
	質量投訴	次	178	1,333
	針對營銷服務投訴	次	95	804
	其他投訴類型	次	68	435

## 附錄一： 可持續發展表現概述

社會類關鍵績效列表				
ESG 指標		單位	2017	2018
<b>B7. 反貪污</b>				
<b>B7.1</b>	貪污訴訟案件的數目			
	提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	—	0
<b>B8. 社區投資</b>				
<b>B8.2</b>	在專注範疇動用資源			
	旗下員工參與公益／義工活動統計	人次	2,274	612

### 報告標準索引

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

議題	指引要求	報告章節	備註
<b>A · 環境</b>			
<b>A1 排放物</b>	一般披露 關鍵性績效指標 A1.2, A1.3, A1.4, A1.5, A1.6	構築共融綠色發展	氣體排放對本集團的營運而言並非重要範疇，故A1.1不適用
<b>A2 資源使用</b>	一般披露 關鍵性績效指標 A2.1, A2.2, A2.3, A2.4	構築共融綠色發展	本集團主營業務的產品不需使用包裝材料，故A2.5不適用
<b>A3 環境及天然資源</b>	一般披露 關鍵性績效指標 A3.1	構築共融綠色發展	
<b>B · 社會</b>			
<b>B1 僱傭</b>	一般披露 關鍵性績效指標 B1.1, B1.2	以人為本愉悅氛圍	
<b>B2 健康與安全</b>	一般披露 關鍵性績效指標 B2.1, B2.2, B2.3	以人為本愉悅氛圍	
<b>B3 發展與培訓</b>	一般披露 關鍵性績效指標 B3.1, B3.2	以人為本愉悅氛圍	
<b>B4 勞工準則</b>	一般披露 關鍵性績效指標 B4.1, B4.2	以人為本愉悅氛圍	報告期內已遵守了有關防止童工、強制勞工等在僱傭方面對本集團具有重大影響的法律法規
<b>B5 供應鏈管理</b>	一般披露 關鍵性績效指標 B5.1, B5.2	匠心建造精益臻品	

## 附錄一： 可持續發展表現概述

議題	指引要求	報告章節	備註
<b>B · 社會</b>			
<b>B6</b> 產品責任	一般披露 關鍵性績效指標 B6.2， B6.3，B6.4，B6.5	匠心建造精益臻品 從心出發竭誠服務	報告期內沒有對本集團營運且重大影響的 產品及服務回收事件，故 B6.1 不適用；報 告期內嚴格遵守知識產權保護相關法律法 規
<b>B7</b> 反貪污	一般披露 關鍵性績效指標 B7.1， B7.2	履責篤行高效管治	
<b>B8</b> 小區	一般披露 關鍵性績效指標 B8.1， B8.2	大愛情懷回饋社會	

### 全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引－核心選項

GRI	詳情	引用	備註
<b>準則指標</b>			
<b>一般標準披露</b>			
<b>機構概況</b>			
102-1	機構名稱	關於越秀地產股份有限公司	
102-2	活動、企業、產品及服務	關於越秀地產股份有限公司	
102-3	機構總部的所在地	關於越秀地產股份有限公司	廣州
102-4	營運活動地點	關於越秀地產股份有限公司	中國內地
102-5	所有權與法律形式	關於越秀地產股份有限公司	國有控股在香港聯合交易所有限公司上市
102-6	服務的市場	關於越秀地產股份有限公司	
102-7	機構規模	關於越秀地產股份有限公司	詳細的財務分項資料載於2018年報
102-8	員工及其他工作者的數據	以人為本愉悅氛圍	季節性及兼職工作並無導致員工總數出現顯著變化
102-9	對供應鏈的描述	精益臻品開拓發展	
102-10	組織規模、架構、所有權或 供應鏈的重大變化	不適用	沒有重大變化
102-11	講述如何按謹慎的方針行事	精益臻品開拓發展，從心出發竭誠服務	
102-12	支持的約章	從心出發竭誠服務，精益臻品開拓發展	
102-13	參與的組織	關於本報告，履責篤行高效管治	廣東省房地產行業協會成員
<b>策略與分析</b>			
102-14	決策者的聲明	高層致辭	

## 附錄一： 可持續發展表現概述

GRI	詳情	引用	備註
<b>準則指標</b>			
<b>一般標準披露</b>			
<b>道德與誠信</b>			
102-16	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範	可持續發展方針，高層致辭	詳情請瀏覽越秀地產的網頁： <a href="https://www.yuexiuproperty.com/gwym/ppln/">https://www.yuexiuproperty.com/gwym/ppln/</a>
<b>管治</b>			
102-18	管治架構	可持續發展方針	
<b>與持份者溝通</b>			
102-40	機構接觸的持份者	履責篤行高效管治	所有員工已加入工會 識別持份者的基準是他們與集團日常運作的相互影響程度
102-41	集體談判協議	不適用	
102-42	識別和選擇持份者的基準	履責篤行高效管治	
102-43	與持份者溝通的方式	履責篤行高效管治	
102-44	持份者提出的關鍵議題和關注事項，以及機構的響應	履責篤行高效管治	
<b>匯報實務</b>			
102-45	財務報表包含的實體；提及本報告沒有涵蓋的實體	關於本報告	
102-46	界定報告內容和議題邊界	履責篤行高效管治	
102-47	重大性議題列表	履責篤行高效管治	
102-48	為何重申某些在之前的報告已提及的數據，以及此舉的作用	不適用	
102-50	報告範圍／範疇界限的重大改變	關於本報告	範疇的界限沒有重大改變
102-50	報告期	關於本報告	
102-51	上一份報告的日期	不適用	請參閱越秀地產2017年環境、社會及管治報告
102-52	報告週期	關於本報告	
102-53	聯絡數據	關於本報告	
102-54	依循的GRI選項	關於本報告	核心選項
102-55	GRI內容索引	全球報告倡議組織 (GRI)	
102-56	外界認證	不適用	

## 附錄一： 可持續發展表現概述

GRI	詳情	引用	備註
<b>準則指標</b>			
<b>一般標準披露</b>			
<b>管理方式</b>			
103-1	解釋重大議題的描述及邊界	履責篤行高效管治	
103-2	管理方式及其要素	履責篤行高效管治	
103-3	管理方法的檢討	履責篤行高效管治	
<b>經濟議題</b>			
<b>經濟表現</b>			
管理方法		關於越秀地產股份有限公司	
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於越秀地產股份有限公司	
<b>間接經濟影響</b>			
披露管理方法		精益臻品開拓發展， 大愛情懷回饋社會	
203-1	開展基礎設施投資與支持性服務及其影響	精益臻品開拓發展， 大愛情懷回饋社會	
<b>採購實務</b>			
披露管理方法		精益臻品開拓發展	
204-1	來自當地供應商採購的支出比例	精益臻品開拓發展	
<b>環境議題</b>			
<b>能源</b>			
披露管理方法		構築共融綠色發展， 可持續發展表現概述	
302-1	組織內部的能源消耗量	構築共融綠色發展， 可持續發展表現概述	
302-3	能源強度	構築共融綠色發展， 可持續發展表現概述	
<b>水</b>			
披露管理方法		構築共融綠色發展， 可持續發展表現概述	
303-1	依來源劃分的總取水量	構築共融綠色發展， 可持續發展表現概述	報告範圍內，各地市政供水是唯一的取水源

## 附錄一： 可持續發展表現概述

GRI	詳情	引用	備註
<b>準則指標</b>			
<b>排放</b>			
	披露管理方法		構築共融綠色發展，可持續發展表現概述
305-1	直接溫室氣體排放(範疇一)		可持續發展表現概述
305-2	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)		可持續發展表現概述
<b>污水廢棄物</b>			
	披露管理方法		構築共融綠色發展
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量		構築共融綠色發展，可持續發展表現概述
<b>社會議題</b>			
<b>僱傭</b>			
	披露管理方法		以人為本愉悅氛圍

## 附錄一： 可持續發展表現概述

GRI	詳情	引用	備註
<b>準則指標</b>			
<b>職業健康與安全</b>			
	披露管理方法	以人為本愉悅氛圍	
<b>培訓與教育</b>			
	披露管理方法	以人為本愉悅氛圍	
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	以人為本愉悅氛圍	
<b>本地小區</b>			
	披露管理方法	大愛情懷回饋社會	
413-1	進行小區參與、社會影響評估及小區發展計劃的營運活動	大愛情懷回饋社會	
<b>顧客健康與安全</b>			
	披露管理方法	從心出發竭誠服務， 可持續發展表現概述	
413-1	違反有關產品及服務的健康和安全法規的事件	不適用	報告期內沒有發生有關事件
<b>客戶私隱</b>			
	披露管理方法	從心出發竭誠服務	
419-1	經證實與侵犯顧客私隱權或遺失顧客資料有關的投訴次數	不適用	報告期內並無關於侵犯客戶私隱或遺失客戶資料的投訴
<b>申訴機制</b>			
	披露管理方法	從心出發竭誠服務	
<b>遵守法規</b>			
	披露管理方法	履責篤行高效管治	
307-1	違反環境方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有發生有關事件
419-1	違反社會方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有發生有關事件

## 附錄二：意見回饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀本報告！這是我們發佈的2018年度環境、社會及管治(ESG)報告，我們非常希望您能夠對本報告進行評價，並提出您的寶貴意見，幫助我們對報告進行持續改進。

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

《越秀地產股份有限公司二〇一八年度環境、社會及管治報告意見回饋表》

姓名 \_\_\_\_\_

工作單位 \_\_\_\_\_

職務 \_\_\_\_\_

聯繫電話 \_\_\_\_\_

電子郵箱 \_\_\_\_\_

您對本報告的評價：（請在相應位置打✓）

	很好	較好	一般	較差	很差
您認為本報告是否突出反映本集團在環境、社會及管治方面的重要信息	<input type="checkbox"/>				
您認為本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整	<input type="checkbox"/>				
您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀	<input type="checkbox"/>				

您對報告哪一部分內容最感興趣？

\_\_\_\_\_

您認為還有哪些需要了解的信息沒有在本報告中反映？

\_\_\_\_\_

您對我們今後發佈環境、社會及管治報告有什麼建議？

\_\_\_\_\_