



深圳控股有限公司  
SHENZHEN INVESTMENT LIMITED

股份代號：00604



# 環境，社會及管治報告 2018

# 目錄

- 2 關於本報告
- 3 關於本公司
- 4 主席寄語
- 6 2018深圳控股大事記

## 01 我們的環境、社會及管治體系

- 10 可持續發展方針
- 10 環境、社會及管治架構
- 11 利益相關方溝通
- 13 ESG重要性議題
- 14 高效管治
- 16 反腐倡廉
- 17 社會榮耀

## 04 以人為本

- 40 人力資源概覽
- 42 員工權益保障
- 44 員工發展與培訓
- 45 職業健康及安全

## 02 綠色共融

- 20 綠色建築
- 21 城市更新
- 22 綠色施工
- 25 綠色物業
- 26 資源有效利用
- 27 綠色辦公

## 05 回饋社會

- 50 扶貧關愛
- 51 社區建設
- 54 社區公益
- 55 志願者服務

## 03 精益品質

- 32 供應鏈管理
- 32 產品質量保證
- 32 服務質量保障
- 34 客戶安全保障
- 35 營銷服務管理
- 37 應對客戶投訴

## 06 可持續發展綜述

- 60 政策列表
- 63 關鍵績效列表

## 附錄

- 環境、社會及管治內容索引

# 關於本報告

本報告是深圳控股有限公司(下稱為「深圳控股」、「本公司」、「集團」或「我們」)連續第四年發布環境、社會及管治報告。報告編寫參照香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)發布的「環境、社會及管治報告指引」,同時突出深圳控股的企業特點和行業特色。

在本報告編寫過程中,我們委託獨立顧問與我們的利益相關方進行了全面的溝通,在議題選擇方面充分考慮各方意見,遵循聯交所對本報告重要性、量化、平衡、一致性四大原則要求,確定了本報告的實質內容。集團將持續加強報告信息收集工作,以提高我們在可持續發展領域上的表現和披露水平。

## 報告範圍及邊界

本報告概述了集團於2018年1月1日至2018年12月31日期間在企業社會責任與可持續發展方面的努力和成果,包括「可持續發展戰略」、「綠色共融」、「精益品質」、「以人為本」、「回饋社會」等多個方面的內容。報告的組織範圍涵蓋集團總部及多間主要下屬公司,其中包括深業鵬基(集團)有限公司、深業南方地產(集團)有限公司、深業泰然(集團)股份有限公司、深業置地有限公司、深業華東地產開發有限公司、深業泰富物流集團股份有限公司及深圳市農科集團有限公司。

## 報告標準

本報告主要參照聯交所「環境、社會及管治(ESG)報告指引」進行編製。

## 報告原則

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

## 數據來源

本報告的數據和案例主要來源於本公司統計報告等相關文件。

## 獲取及回應本報告

本報告電子版可在本公司官方網站內獲取。

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見,歡迎通過以下方式與我們聯繫:

地址:香港九龍尖沙咀科學館道9號新東海商業中心8樓

電話:(852) 2723 8113

傳真:(852) 2723 2263

電郵地址:ir@shumyip.com.hk

官方網站:www.shenzheninvestment.com

## 關於本公司

深圳控股於1997年在香港聯合交易所有限公司主板上市(股份代號:00604.HK),是深圳市國資委旗下最大的房地產上市公司。集團核心業務包括物業開發、物業投資及管理。本公司深耕深圳,聚焦大灣區,布局其他中國核心城市,致力成為一流的房地產開發及地產運營商。

目前集團於國內多個城市合共擁有規劃總建築面積近628萬平方米的土地儲備,其中位於深圳的優質土地儲備規劃總建築面積約247萬平方米。本公司致力優化土地儲備的結構,將資產和業務向大灣區和重點一二線城市集中。

公司一貫之核心策略目標,乃致力推動業務長期持續發展,以期為股東帶來整體穩定回報及締造價值增長。

更多有關集團業務經營及財務情況,請參閱深圳控股2018年年報:

[http://www.shenzheninvestment.com/s/investor\\_report.php](http://www.shenzheninvestment.com/s/investor_report.php)



# 主席寄語





深圳控股作為一家國有控股的上市公司，一直秉承經濟效益和社會責任並重的理念，倡導「陽光坦誠、和諧共享」的核心價值觀，立志成為「城市空間價值塑造引領者」。

2018年，深圳控股連續第四年獨立發布《環境、社會及管治報告》，我們的ESG工作體系已覆蓋至全集團，持續對環境、社會及管治方面的相關事務進行管理及監察，並從中發揮影響。我們希望借此報告檢視與利益相關方的溝通渠道及成果，梳理過去一年集團在履行社會責任諸方面的表現。

深圳控股嚴格按照香港上市規則的要求，保持良好的公司管治水平。在規範內部管理，促進企業良好運營的同時，不斷提升風險防控水平。過去一年，集團營業額及毛利大幅上漲，在拓展優質土地資源、輕資產運營管理方面皆有所突破。

深圳控股一直把環境保護視作義不容辭的社會責任，我們嚴格遵守各項法律法規，將打造綠色建築、清潔生產及廢棄物循環利用的理念貫徹到項目開發及運營的全過程，積極採用各項節能減排及綠色施工技術，加大科技研發的投入力度，致力建設資源節約型和環境友好型企業。

「以德為先，尚才善用」是集團長期以來秉承的人才理念，我們始終重視保護員工的各項權益，創新公司各層級的激勵機制，促進員工與企業共同發展和成長。我們堅持將產品和服務質量管控在最高水平，並帶動各層供應商共同提升質量和實踐社會責任。與此同時，集團積極推動舊城改造、發展長租公寓、組織義工活動、引領員工積極投入社區、投身扶貧事業，堅持我們對社會及社區的責任與承諾。

面向未來，我們將一如既往地履行環境、社會及管治責任。不忘初心，砥礪前行，攜手各利益相關方，推動城市空間價值塑造，共同構建美好社會。

主席  
呂華

# 2018深圳控股大事記

## 數看深圳控股

- 集團全年實現收益約166億港元，同比上升62.3%。
- 權益股東應佔利潤34.15億港元。
- 集團淨負債率（含所有帶息負債）54.2%，保持合理水平。
- 綜合融資成本4.8%，控制在較低水平。
- 土地儲備規劃總面積約628萬平方米，其中247萬平方米位於深圳。
- 投資物業總面積超114萬平方米，核心城市佔比超85%。
- 物業管理面積超5,000萬平方米。

## 銷售增長

通過大宗交易，實現銷售突破，全年完成164.5億元人民幣合同銷售，實現約43.1%的同比增長。

## 拓展優質土地資源

於深圳、武漢、長沙、成都獲取四塊土地，計容面積共計約63.3萬平方米，進一步優化土地儲備結構。



## 代建業務

集團的代建業務成功入選深圳市本級、福田區、羅湖區、寶安區、坪山區、寶安棚改等六個代建預選供應商庫。

## 緊跟大灣區戰略

開展《粵港澳大灣區城市群投資策略研究》，對大灣區內城市群的規劃、交通、人口和產業進行研判，並將在粵港澳大灣區積極投資，重點拓展深圳及毗鄰深圳區域。

## 全面啟動混改

全面啟動輕資產運營業務的混改，設立了四家輕資產運營管理公司，並制定了包含引入戰略投資者和員工持股的混改方案，以開啟集團機制創新，激發內部活力。





## 01 我們的環境、 社會及管治體系



深圳控股植根於深圳，業務分布於中國其他主要城市，我們充分利用深港兩地制度和資源優勢，在努力實現企業、股東和業務夥伴共贏的同時，積極推動企業自身穩健及可持續發展，以更好地承擔起對所有利益相關方的責任，這也是我們自始至終貫徹履行的責任。



我們希望通過此份報告，與社會大眾及利益相關方一同分享我們在環境、社會及管治方面的表現，獲得更多的反饋意見，引領我們創造更大的共同價值。

# 我們的環境、社會及管治體系

## 1.1 可持續發展方針

深圳控股明確自身在社會責任方面的總體目標，即在追求完成集團「十三五」經濟指標同時，堅持誠實守信依法經營，加強資源節約和環境保護，保障生產安全，維護職工合法權益，參與社會公益事業，對社會承擔更大的義務。

集團將主動承擔社會責任，將履行社會責任有機融入到生產經營的全過程，有目標、有計劃地進行，並由各部門配合推動計劃落地，主要包括以下三個方面：

### 加強社會責任意識

正確把握社會責任的核心內涵，深刻理解履行社會責任的重要意義，高度重視社會責任工作，加強社會責任全員培訓和普及教育，努力形成履行社會責任的企業價值觀和企業文化。

### 逐步健全社會責任管理制度

從法律、經濟、道德、慈善等社會責任涵蓋的主要方面確定集團各業務板塊的工作重點及各職能部門的職責分工。不斷完善內部工作運行機制，實現重點突破及有效對接；不斷完善內部考評機制，提高管理水平。

### 探索建立社會責任報告制度

利用各種載體、採取有效形式，定期發布社會責任報告，公布集團履行社會責任的現狀、規劃和措施，主動接受社會的監督，及時了解和回應各方的意見和建議，不斷改進社會責任工作。

## 1.2 環境、社會及管治架構

本公司環境、社會及管治體系的角色和責任如下：



## 1.3 利益相關方溝通

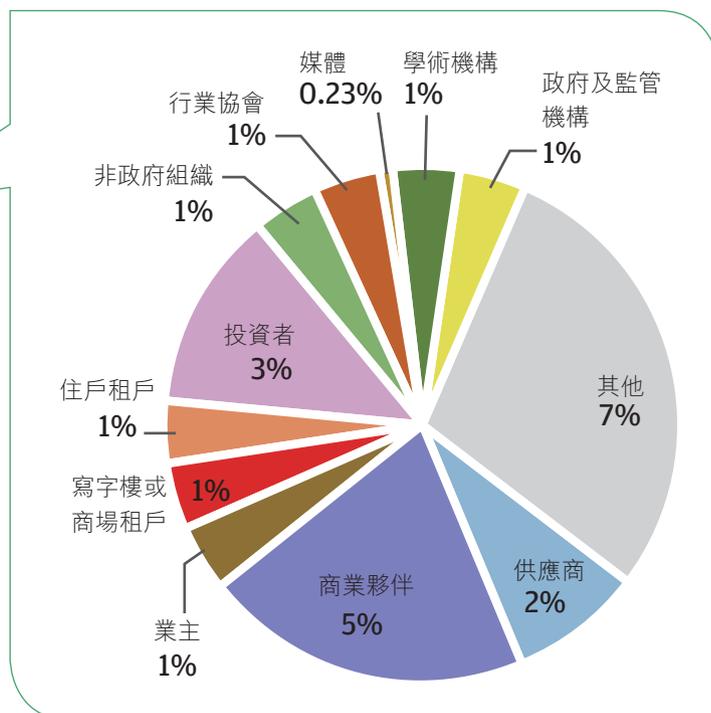
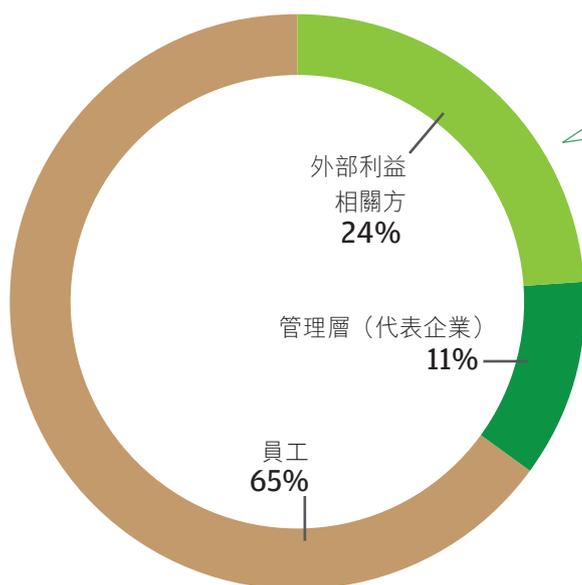
深圳控股十分重視與利益相關方的高效溝通，我們一直堅持構建多元化的溝通機制，同利益相關方建立緊密聯繫，通過更多渠道，更多方式與利益相關方進行更積極、廣泛的交流與溝通。

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

## 我們的環境、社會及管治體系

在編製2018年ESG報告過程中，我們展開了廣泛的問卷調研，不同利益相關方積極參與問卷調研，歷時約1個月，共計回收有效問卷429份。通過問卷調研，我們充分了解了公司管理層以及各利益相關方在ESG信息披露和管理方面的需求與期望，為後續判定ESG重要性議題奠定了基礎。

### 調查回應來源



### 深圳控股有限公司2018年度ESG報告利益相關方調查問卷

此問卷处于停止状态，仅供浏览，请勿填写！ 结束运行

作为一家深具企业公民精神的公众上市公司，深圳控股有限公司（简称「深圳控股」或「本公司」），更多信息请浏览官方网站：[www.shenzheninvestment.com](http://www.shenzheninvestment.com)）长期致力于利益相关方创造价值，积极履行企业社会责任，主动加强环境、社会及管治（简称「ESG」）信息的披露及管理，已连续三年发布独立的ESG报告。

2018年是深圳控股在港上市的21周年，也是本公司筹备ESG报告的第四年。为此，我们诚邀您填写一份调查问卷，以进一步了解您对公司环境、社会和管治表现的评价与期望，以督促我们更好地服务于利益相关方，更进一步推动可持续发展。

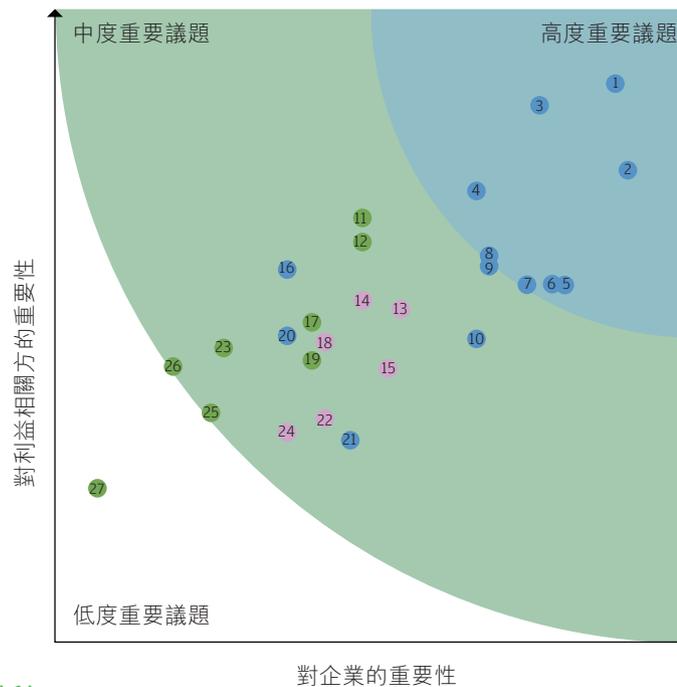
备注：此为不记名问卷调查，答案无分对错，问卷亦不涉及专业领域知识。完成本次问卷调查约2分钟。我们承诺，您所提供的个人信息将被严格保密，您的回复将由独立顾问处理，通过此次调查所得出的综合结论将作为本公司提升ESG管理的重要参考。感谢您的参与！



利益相關方調查問卷

## 1.4 ESG重要性議題

### ESG議題重大性分析矩陣

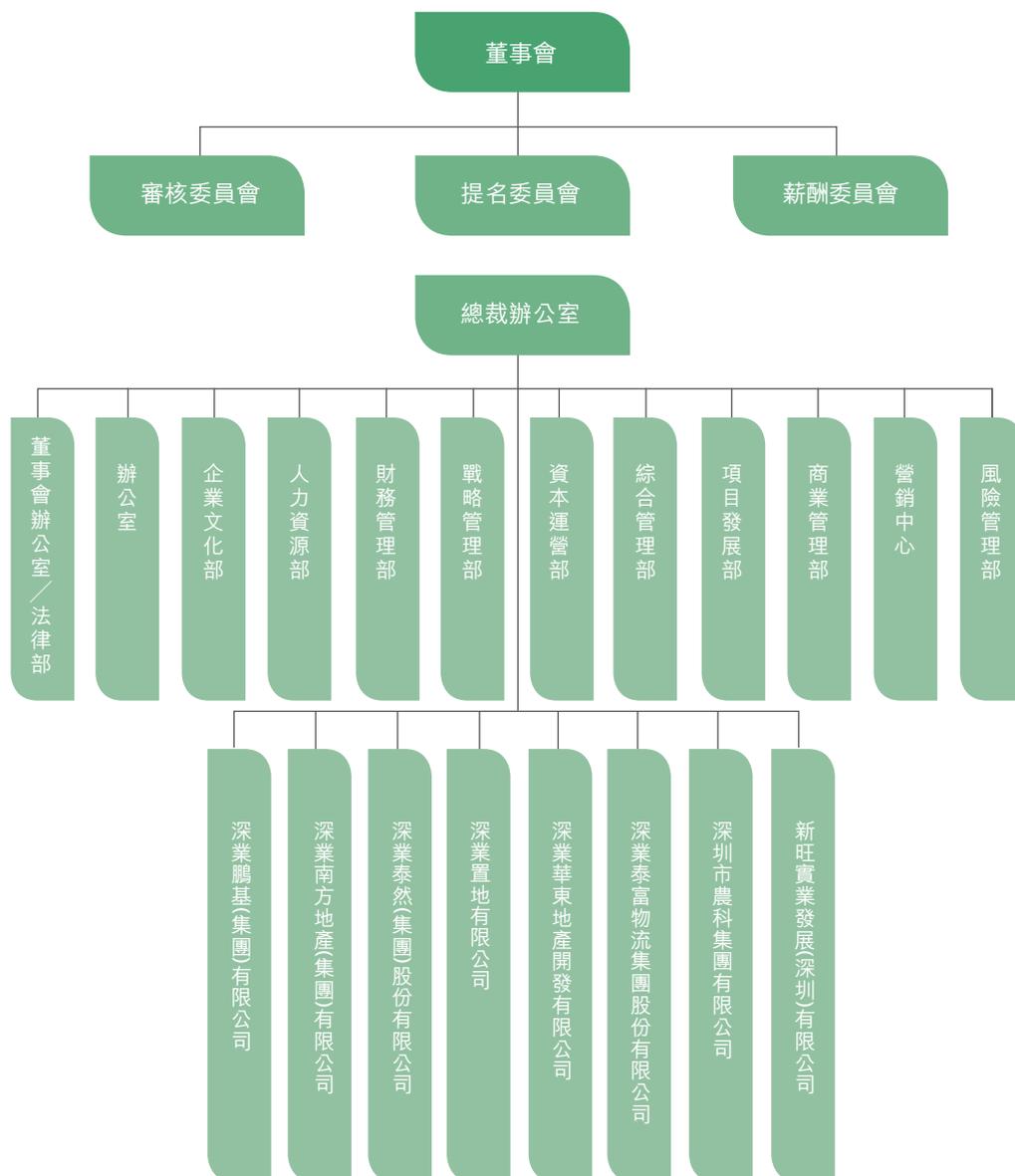


### 重大性ESG議題列表 (從高到低)

高度重要議題	1	員工安全與健康
	2	員工薪酬福利權益保障
	3	產品質量保障
	4	消費者隱私保護
	5	人才吸納與留存
	6	員工培訓與發展
	7	員工多元化與平等機會
	8	反貪污及賄賂
	9	服務質量及客訴處理
中度重要議題	10	知識產權保障
	11	污水處理
	12	有害及無害廢棄物管理
	13	經營績效與投資者權益
	14	可持續發展目標及責任管治
	15	產業研發創新與發展
	16	防止僱傭童工及強制勞動
	17	水資源使用
	18	綠色建築
	19	空氣污染排放物管理
	20	選用可持續發展供應商
	21	社區支持與公益慈善
	22	公共政策響應
	23	能源使用
	24	合理營銷及宣傳
	25	物料使用
	26	生物多樣性保護
	低度重要議題	27

## 1.5 高效管治

### 本公司管治架構



## 企業守法合規理念及制度

深圳控股嚴格遵守香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄十四所載的《企業管治守則》，持續檢討董事會及各董事委員會的任職情況，以維持企業的良好運營。

## 公司內控管理制度

集團出台了《深業集團合同管理辦法》，全面加強合同的制度化和規範化管理。

完成異地項目專項審計、聘用中介機構情況專項審計等，有效提升了所屬企業防風險能力。集團組建了重要項目評標專家庫，目前已有8類342位專家名單入庫。年內，完成6家企業、6個招採項目，84人次評價專家抽取工作。

集團大力推動市屬國資國企陽光採購服務平台應用。大力加強信息化建設，產權、銷售、成本、計劃、EIP等系統全面上線，提升了運營管控效率。



陽光採購服務平台

集團進一步規範了資源性資產租賃工作，出台一系列規章制度，建立評租分離的工作機制，使用統一的存量物業管理信息系統，對持有物業實時動態監管，建立透明規範的管理模式。積極推進企業資源型資產進場公開招租，全年公開招租物業進場率提升至100%。



集團存量物業管理信息系統

## 我們的環境、社會及管治體系

### 1.6 反腐倡廉

深圳控股在嚴格遵守國家及企業所在地的法律法規包括「中華人民共和國招投標法」、「中華人民共和國反洗黑錢法」等的基礎上，從制度預防，嚴格要求公司各級單位在生產運營和管理過程中持續優化廉潔從業規範，加強過程監督，進一步完善廉潔從業風險防控體系建設。

#### 廉潔從業風險防控體系建設

集團深入推進廉政建設，通過加強員工的紀律教育，不斷完善制度建設，強化監督力量，構建監督長效機制，推動廉政建設向縱深發展。

#### 合同管理

在合同管理方面，我們根據「中華人民共和國合同法」等相關法律制定「深業集團合同管理辦法」，通過完善合同管理制度，在合同訂立、監督檢查、管理後評價過程中，與舉報措施、招投標監督措施等相結合，防止合同實施過程中出現賄賂、勒索、欺詐、洗錢等不法腐敗現象。

#### 招標管理

集團制定了「招標管理辦法」、「工程建設項目招投標廉潔從業風險防控辦法」、「建設工程招投標監督實施細則」等，對工程招投標全過程進行有效監督，防範違法違紀行為的發生。2018年，集團出台了「重要招採項目評標專家庫管理辦法(暫行)」、「資源性資產租賃管理辦法」、「承租人履約評價機制」等制度，加強對招標工作中評標環節的工作管控，健全完善資源性資產監督管理機制。



集團出台《合同管理辦法》

#### 廉政建設

集團通過講廉政課、觀看廉政教育片、參加測試活動等方式，加深員工對廉政精神實質和豐富內涵的領會及理解，對員工廉潔自律做出指導，使全體員工深刻認識反腐倡廉的重要性和必要性，夯實廉潔從業的思想基礎；另外，還組織領導幹部赴監獄開展警示教育活動，通過違法違紀反面案例，引以為戒牢築思想道德防線。2018年，集團先後出台及修訂了「廉政建設主體責任清單」、「反腐敗工作重點任務清單」、「談話提醒工作實施辦法(試行)」等，加強對集團系統員工的日常教育和監督管理；出台「業務招待費管理細則」、「差旅費開支管理細則」等，從嚴確定公務、商務接待、住宿標準，杜絕公車私用，強化廉潔從業的工作氛圍。



集團組織觀看反腐教育片

#### 信訪工作

集團嚴格執行公司「信訪工作制度」，遵循分級管理、分級負責的原則，提供暢通的投訴檢舉渠道，做到舉報有途徑，受理有程序，依法及時解決出現的問題。

## 1.7 社會榮耀

2018年內深圳控股在社會責任等領域所獲得的榮譽如下：

獎項名稱
2018中國上市房企百強
2018「金港股」最具價值房地產股公司
2018「金翼獎」港股通公司投資回報實力獎
廣東省第二屆BIM應用大賽「一等獎」
2018WA中國建築獎之「WA城市貢獻獎佳作獎」、「WA居住貢獻獎入圍項目」
第九屆「創新杯」居住建築類BIM應用第一名
2018年度創新合作獎
泰富廣場被評為深圳市唯一的省級「智慧型安全工地」樣板工程示範點
巢湖深業半湯溫泉酒店榮獲「合肥市工人先鋒號」榮譽稱號



2018「金翼獎」港股通公司投資回報實力獎



2018金港股最具價值房地產股公司



2018中國上市房企百強





## 02 綠色共融



環境保護是企業義不容辭的社會責任，集團嚴格遵守國家有關環境保護和節能減排等相關法律、法規，如「中華人民共和國環境保護法」和「國家危險廢物名錄」的相關要求。



為推進環境保護在決策過程、業務管理及企業文化中的落實，提升集團在環境保護各方面的表現，集團結合實際情況，制訂「環境保護指引」。由環境、社會及管治工作委員會全面統籌，持續監察並定期檢討制定的環境保護方針，對涉及到環保方面的業務行為進行指導。近年來深圳控股在項目開發建設過程中堅持「健康、品質、文化」的產品理念，積極實施各項節能減排技術，將打造綠色建築、清潔生產及廢棄物循環利用的理念貫徹到項目開發及運營的全過程，致力建設資源節約型和環境友好型企業。

# 綠色共融

## 2.1 綠色建築

綠色建築是在建築的全生命週期內，最大限度地節約資源(節能、節地、節水、節材)，保護環境和減少污染，為人們提供健康、舒適和高效的使用空間，與自然和諧共生的建築。公司積極回應國務院關於開展綠色建築的戰略部署，在建築設計時，因地制宜地調整建築設計方案。

我們全面遵循國際權威的LEED綠色認證標準，在自然資源利用、低碳環保技術、資源回收再用、運營過程監控等方面，使用綠色、節能、增效技術，智造綠色環保建築，獲得了國內外的廣泛認可。其中，深業上城產業研發大廈高塔已榮獲美國LEED-CS金級預認證，深業上城劇場及書店已榮獲美國LEED-CS白金級預認證，前海辦公項目已榮獲LEED-CS白金級預認證。



年內，公司旗下項目共計74.84萬平方米獲得綠色建築認證，根據綠建要求，集團新建住宅項目均採用節水潔具、控制水壓等節水措施，採用雨污分流形式進行排放雨污水。

### 深業上城能耗管理舉措：

- 智能樓宇控制系統：對各系統進行集中監視和控制，依照氣候、人流、節假日等不同需求，規劃不同方案，以實現智能環保、綠色節能。
- 智能照明系統：系統可自由調節單個燈光的亮度，也可同時調節多個燈光的亮度，自動根據不同場景自由切換。
- 雨水收集系統：經pH值調節、加氯消毒和過濾罐過濾，進入雨水清水池，經水泵供商業冷卻塔補水用。
- 廢水處理系統：採用智能油水處理器處理，污水經市政部門備案需額的專業合法機構回收，經處理的不含油廢水排至市政廢水管道。
- 智能疏散系統：系統與火災報警系統信息聯動，根據消防報警設備的火警信息選擇相應的火災聯動預案，統一對建築物內疏散燈具進行調整，引導人員安全、準確、迅速地逃離火災區域。
- 可變風量空調系統：系統自動調節送風量、冷量，提升設備運行效率、降低耗電量利用室內排氣冷量或室外鮮風熱量輔助降低或提高送風溫度，幫助減少電能損耗。
- 冰蓄冷空調系統：本項目採用集中供冷模式與冰蓄冷節能技術，充分體現集約用地、運營節能效果，對比常規系統，年運行費用節省率可達20%以上。

## 2.2 城市更新

深圳控股響應國家、省市出台的各项政策，如：《粵港澳大灣區發展規劃綱要》《國務院關於深入推進新型城鎮化建設的若干意見》《關於深入推進「三舊」改造工作實施意見的通知》《深圳市拆除重建類城市更新單元計劃管理規定》等，積極參與舊城改造，在獲得深圳市車公廟、八卦嶺上林苑等片區統籌規劃牽頭主體資格後，集中人力、物力全面推進相關工作，升級改造片區老舊物業、完善園區配套，實現片區業態升級。

### 深業泰然美食薈

#### 老舊廠房如何變身網紅美食薈

泰然美食薈地處泰然工貿園區212棟一樓，項目總面積約2,500平方米，是深業泰然存量物業升級改造的首個項目。該物業建於上世紀90年代初，最早作為進出口加工廠房及聯邦快遞的分揀中心；2017年底，原有的分揀中心功能已不能匹配車公廟的發展和人群的需求，公司啟動了對物業的重新定位工作。最終，結合片區年輕人群的實際需求、改造後的整體形象和對片區的帶動作用等多方面考慮，2018年改造為「泰然美食薈」。



公司對該項目實施了整體改造：拆除原有圍牆、新建玻璃幕牆、重新設置消防系統和給排水系統、增加燃氣管道、新架設電信光纖、改善外圍環境、新增九路人行入口等，改造後實現了由「封閉式廠房」向「開放式街區」的轉變。另外，在改造過程中公司也十分注重綠色環保，從隔油處理、油污分離、雨污分離、統一油煙淨化等方面採取相關措施，最大化降低商業經營污染。

例如，在油煙淨化方面，項目設置雙重油煙淨化系統，一是商家廚房內部的油煙淨化，二是統一設置了排煙管道和油煙淨化器，在商家廚房內部淨化後的油煙，排入統一的排煙管道，在樓頂風機的作用下，進入統一的油煙淨化系統，進行二次淨化。雙重淨化保證了對廚房油煙的最大化處理，實現了排放的無油無異味。



### 2.3 綠色施工

集團要求各下屬項目公司根據《中華人民共和國環境保護法》的相關要求，依照自身具體情況，制定相關細則，在各個方面加強環境因素的識別和管理。例如，項目公司制定了《環境因素識別與評價管理程序》《廢棄物及化學品管理程序》等，及時識別建築工地上的廢氣、廢水、廢物、噪音等污染物對環境造成的影響，防患於未然，如一旦確認環境污染問題，立即採取措施，快速反應，降低負面影響。2018年，集團各項目未發生對環境及天然資源造成重大負面影響的事件。

#### 智慧工地

為響應政府文明城市建設以及現場文明施工要求，集團旗下項目紛紛打造「智慧工地」，運用信息化手段，對施工項目進行科學管理，引入各種節能、節材措施，貫徹綠色環保理念。

智慧工地是將「互聯網+」引入建築工地，依托互聯網和物聯網建立起大數據管理平台，根據施工現場收集到實況的人員、安全、環境、材料等數據，打通從一線操作管理到遠程監控的工程全生命周期管理，實現互聯網+建築工地的跨界融合，有利於加強施工現場安全管理、降低事故發生頻率、有效管理施工對環境的影響。通過智慧平台系統，為參與項目的公司員工及外包人員的安全作業、設備安全運行等增設一道安全科技防線。

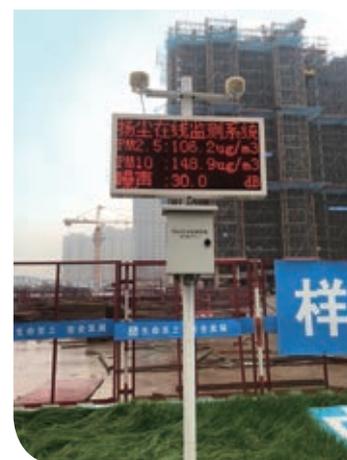
**揚塵智能監控：**實現噴淋系統全覆蓋，在電腦和手機終端上實時監控顆粒物濃度等環境數據，根據超標管控要求，當揚塵監測數據超標時，可以實現自動控制降塵，及時控塵。配備霧炮機進行移動式降塵，提升揚塵管控工作的總體水平。

**污水排放：**廢水經過沉澱處理達標後方可排入市政排水管網或者河道，我們鼓勵廢水經二次沉澱後循環使用或用於灑水降塵。

**雨水回收：**利用雨水回收池，達到雨水回收利用。

**車輛管理：**通過現場監控終端對車輛通道進出口的車牌號、加蓋、清洗等信息進行採集，實行白名單管理。施工單位建立完善的車輛沖洗制度和車輛沖洗台帳，並明確專人負責沖洗保潔，確保車輪、車廂無泥土，嚴禁車輛帶泥出場。

**節材：**施工現場積極採用先進的綠色施工技術，採用可再循環材料，實施裝配式建築，使用鋁模板施工工藝、BIM技術等，在保證工程質量的同時，減少了材料的浪費和建築垃圾的產生。



揚塵智能系統



環保除塵霧炮機

## 鋼鐵築夢，技術先行

### 泰富廣場項目

在泰富廣場項目工地上，隨處可發現智慧管理模式。在工程建設初期，項目應用BIM技術對總平面布置進行策劃，保障工程按時按質完成，降低工程生產成本。

在工程建設中期，泰富廣場項目打造高科技、「互聯網+」的智慧管理模式：

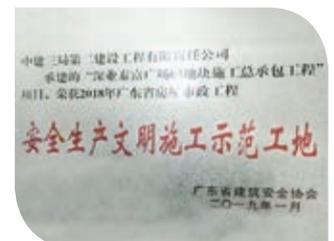
措施	目的
智慧平台監控系統、人臉識別系統、防碰撞系統、可視化系統	為項目中的人員安全作業、設備安全運行增設一道安全科技防線
使用無人機、Realwear設備	改善安全巡查和建築施工作業行為管理
應用二維碼巡更系統	對現場保衛、安全情況進行巡查登記
在項目塔吊及圍牆部位設置監控，支持手機端雲台操作	足不出戶即可監控項目各區域安全生產情況
設置VR安全教育體驗館和消防演練屋	提高工人的真實環境感知體會
設置WIFI上網界面安全答題功能，答對題目獲取上網權限	隨時隨地增強項目人員的安全知識與安全教育
使用移動協同APP、勞務實名制等創新模式	隨時發布、查閱及回應安全隱患整改通知，全面提升項目安全管理的執行效率

VR安全體驗館，讓施工人員親身體驗各種場景的事故模擬，提升他們的安全防範技能。

泰富廣場項目全面執行「綠色建築」理念，全面貫徹落實了深圳市「7個100%」的治理目標。引進新施工工藝，通過推廣鋁合金模板應用技術、PC樓梯工藝、地下室排風永臨結合等先進工藝，帶來安全經濟新效益。其被推薦為2018年廣東省建築施工「安全生產月」和「安全生產萬里行」活動觀摩工地，獲頒「安全生產示範工地」。榮獲「深圳市建設工程安全生產與文明施工優良工地」、「深圳市羅湖區安全生產示範工地」等稱號，並已通過「廣東省安全生產文明施工示範工地」。泰富廣場作為深圳市唯一的省級「智慧型安全工地」樣板工程示範點，成功舉辦了2018年廣東省住建系統「安全生產月」樣板工地現場觀摩交流會暨全市建設工程安全文明施工標準提升動員會。



VR安全教育體驗館



## 前海智慧港項目

前海智慧港項目為前海片區首個裝配式建築項目，已納入前海質量提升行動計劃並通過了設計階段技術認定。裝配式建築具有提升工程質量、提升建設效率、減少現場人工、實現節能減排等優點，8月，前海智慧港先期啟動項目獲2018第七屆「龍圖杯」全國BIM大賽優秀獎，被授予BIM應用全國百強示範單位，BIM應用管理全國百強觀摩基地。



裝配式建築展示



公司多項型材外觀設計已在某項目使用

又節能環保，造價並未增加，燃型結構更穩，更能體現建築造型的品質感，對建築工程具有很大的推動作用。目前，泰然建設工程公司的多項型材外觀設計已在某些項目上使用，最大還原了建築設計效果，獲得多方好評，共接待各地企事業單位組織參觀考察300多批次。

獲2018第七屆「龍圖杯」全國BIM大賽優秀獎，被授予BIM應用全國百強示範單位，BIM應用管理全國百強觀摩基地。



中國BIM中心聯盟授牌

本項目積極響應政府號召，按照一個戶型建設了一棟試驗樓，作為樣板對外展示裝配式建築節點，供同行參觀交流，推動深圳裝配式建築產業發展。

## 新型環保型材

公司不僅要求在各項目施工現場積極採用先進的綠色施工技術，更不斷加大科技研發投入力度，力爭成為建築產業「高新技術領跑者」。

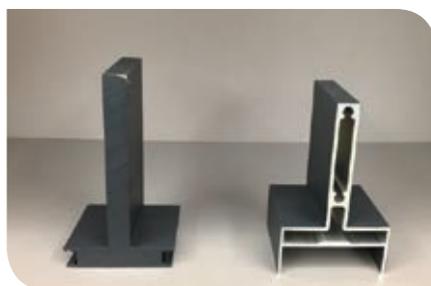
年內，集團旗下泰然建設工程公司共獲得國家知識產權局授權通過13項型材專利，其中9項外觀設計專利和4項實用新型專利。泰然建設工程公司是行業為數不多較早使用T型鋁的企業，T型鋁作為新型的綠色環保型材，相較T型鋼而言，延展跨度更大，既簡潔美觀，



國家知識產權局授權的型材專利



國家知識產權局授權的型材專利



T型鋁

## 2.4 綠色物業

集團持續推進所屬物業公司對綠色物業發展理念的貫徹，全面推行水電能耗的科學管理，並將此目標列入公司發展綠色物業管理的重點工作。目前，旗下多家物業公司已完成能源管理體系的建立，通過該體系，建立科學、明確、可操作的規範制度，保證節能工作準確地貫徹落實。

目前，集團下屬多家物業公司所管理的物業已通過能源管理體系認證：

深業物業總部辦公區  
深業中心大廈  
深圳市府二辦  
鵬基管理公司綜合樓  
深圳市二醫院

2018年度，集團旗下物業公司持續推進所管理小區的節能降耗工作。

照明系統及水泵節能改造：

物業公司在物業的公共樓層、道路環境照明、庭院燈、地下停車場等區域更換LED燈具，部分公共區域還採用了延時自熄開關燈具。另外，對老舊小區的水泵進行供水系統節能改造，對地下管網實施雨污分流改造。通過優化各種管理措施，實現了能源消耗的下降。

### 更換LED燈具代表物業

順德深業城三期  
地下停車場

更換500餘個，  
預計每年節約電費約  
**45,000元**



廣州金翠灣

更換355個，  
預計每年節約電費約  
**20,000元**



深圳市市二醫院  
外科大樓

更換  
**13,029個**



蓮塘鵬基公寓

更換  
**560個**



物業公司對所管理的深圳地區18個項目進行了2018年度的水、電能耗對比分析。與2017年度同期相比，2018年度實際負擔水、電能耗減支人民幣87萬元。

### 成都怡湖玫瑰苑住宅小區獲得生活垃圾分類示範小區

在推進小區生活垃圾分類方面，物業公司也秉承着企業的責任與擔當，積極響應國家及市、區政府的號召，向小區業主主動宣傳，引導業主自覺進行垃圾分類，用行動創建文明小區，努力倡導「綠色社區低碳生活」科學理念。2018年11月，成都市和青白江區對集團旗下泰然怡湖玫瑰苑項目的垃圾分類工作給予了高度評價，青白江區城市管理局授予怡湖玫瑰苑項目「生活垃圾分類先進小區」榮譽稱號，要求全區物業公司向泰然物業公司學習，2018年12月18日，成都市電視台記者還專門對怡湖玫瑰苑項目垃圾分類及物業工作人員做了專題採訪，市政協委員也一同做了考察和了解。

## 2.5 資源有效利用

2018年，集團下屬公司加強了在資源有效利用方面的管理。特別是巢湖半湯御泉莊及巢湖假日酒店，由於酒店所處位置的獨特性，保護溫泉地下水資源對酒店乃至該區域的可持續發展有非常重要的意義。酒店根據《中華人民共和國環境保護法》《水污染防治法》《大氣污染防治法》《固體廢物污染防治法》《噪聲污染防治法》的相關要求，嚴格自查，積極從自身做起，保護環境。

### 巢湖半湯御泉莊節水降耗

為響應集團「綠色發展」的政策號召，同時銜接集團長效力行的「節水降耗」多種措施，集團旗下巢湖溫泉酒店（下稱溫泉酒店）根據自身用水量、水質要求嚴苛、水源結構複雜等特點，在多年經營管理過程中摸索、總結出一些適用的節水舉措，並取得了一定成效。

	2016	2017	同比	2018	同比
客人接待量(人/次)	164,424	170,778	+3.86%	173,686	+1.7%
溫泉水用量(噸)	132,404	120,200	-9.22%	75,516	-37.17%
人均溫泉水用量(噸)	0.8	0.7	-12.5%	0.4	-38.22%
溫泉水費(元)	595,818	540,905	-9.21%	400,235	-26.01%

備註：溫泉水費2016年為4.5元/噸，2017年為5.3元/噸（扣除年度0.8元/噸礦產資源補償費，即實付為4.5元/噸），2018年為5.3元/噸

結合巢湖溫泉酒店2018年接待人數、營業收入及GOP的提升幅度，自來水及溫泉水的節約成效尤為不易。具體措施如下：

<p>建立責任制度</p>	<p>成立節水領導小組，制定節水規章制度，定期組織節水會議，落實節水工作，監督考核節水工作，保證節水工作的權威性和可操作性。</p>
<p>建立水資源管理工作績效考核體系， 增強責任意識</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在用水器具上使用節水型配件及材料，調整沖洗閥門的開啟度，合理化沖洗水流量；</li> <li>• 通過日常巡查及自主排查，每日定時抄表讀數並做好記錄、分析、比對，確保無「跑冒滴漏」現象。</li> </ul>
<p>豐富水源結構，以降低成本、 降低用量為水源優選</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 溫泉水的取用，盡最大可能取用自有泉眼溫泉出水以降低外調溫泉水用量佔比；</li> <li>• 使用自有冷泉、溫泉廢水作為清潔及綠化澆灌用水，將使用過的溫泉水作為景觀湖補水的主要水源等。</li> </ul>
<p>改進取用水工藝，加大新增硬件及 改造成本的投入、確保用水技術的施行 和升級</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過改造電力板換設備提高溫泉水溫、使用機械過濾循環系統，有效降低溫泉水的一次性注入水量及維持溫度的補充水量，可節約溫泉水近7,000噸/年；</li> <li>• 利用鍋爐高溫冷凝水回收技術，經統計蒸汽鍋爐冷凝水回收達到5475噸/年，同時可以提供83°C的輔熱，有效降低鍋爐及洗衣房的水耗。</li> </ul>

## 2.6 綠色辦公

為了加強能源管理，科學合理利用水、電、氣、油等各種能源，減少能源浪費，降低成本，集團高度重視節能降耗工作，出台一系列管理措施及規定，如《無紙化辦公管理規定》《關於推動所屬企業公務車制度改革工作的通知》等。

**節水節電：**採用節能型的潔具、燈具降低能耗；採取制度制約、人員監督等手段，不斷提高員工節能減排的意識。

**無紙化辦公：**集團搭建EIP辦公系統，提升辦公效率，節約辦公用紙。

**節能宣傳：**張貼節能宣傳標語，積極推出相關策略和行動計劃。

**規範用車：**在不影響公司工作公務車的正常運作下，減少公務車的使用，停止使用大排量公務車。

**避免廢品、廢料的形成：**合理使用包裝材料，盡量減少廢料、廢棄物和危險廢物的產生，做到垃圾分類。例如，對含油廢棄物、廢含汞熒光燈管、廢鎳鎘電池等有效識別，對舊電池、玻璃磁片進行分類收集、處理，減少危險廢物對環境造成的污染。



EIP辦公系統

環境類數據列表

ESG指標	單位	2018年數據	2017數據
<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	3,797.83	5,024.41
範疇二：二氧化碳排放量	噸	19,485.42	19,522.03
二氧化碳排放總量	噸	23,283.24	24,546.44
排放密度(噸/百萬港元)	噸/百萬港元	1.40	2.39
<b>A1.3 所產生有害廢棄物</b>			
含汞日光燈或節能燈管	根	3,510	6,222
打印機硒鼓消耗量	個	2,351	9,095
廢棄電子電器設備	部	119	218
<b>A1.4 所產生無害廢棄物</b>			
廢紙	千克	42,446.00	51,691.00
建築廢料 <sup>1</sup>	噸	32,113.00	11,500.00
混凝土	立方米	318,019.00	389,198.00
磚塊	立方米	57,999.00	173,770.00
鋼筋	噸	107,441.00	129,476.00
石料	噸	9,554.00	58,015.00
木材	噸	5,161.00	28,601.00
廚餘產生量 <sup>2</sup>	千克	463,843.00	212,333.00
<b>A1.6 所回收有害廢棄物總量</b>			
電子設備回收量	部	260	219.00
<b>A1.6 所回收無害廢棄物總量</b>			
金屬回收量 <sup>3</sup>	千克	58,183.00	3,500.00
塑料回收量	千克	3,511.00	2,030.00
廢紙回收量	千克	10,121.00	8,983.00
玻璃回收量	千克	4,565.00	4,771.00
鋼筋回收量	噸	3,689.00	1,252.00
土方回收量	立方米	129,061.00	/

## 環境類數據列表

ESG指標	單位	2018年數據	2017數據
<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	53,298.66	52,679.58
能耗密度	百萬瓦時/ 每百萬港元	3.20	5.14
汽油	升	413,640.00	508,408.00
柴油	升	221,960.00	194,010.00
液化石油氣	升	82,037.00	69,203.00
天然氣	立方米	941,626.00	1,506,632.00
總用電	千瓦時	36,967,208.00	30,372,163.00
<b>A2.2 水資源消耗量及密度</b>			
總耗水	立方米	1,292,552.00	540,268.00
每百萬港元耗水強度	立方米/百萬港元	77.66	52.69

註釋：

1. 建築廢料主要由在建工程施工建設時產生。本公司2018年總在建項目較2017年增多，且總完工項目較2017年減少。另外，多個在建項目（如深業中城、車公廟城市更新項目一期、泰富廣場等）處於建材耗量大的建築中期，較去年新開工時耗量明顯增加。因此，多個項目都出現建築廢料量遠高於去年的情況，也導致2018年建築廢料量遠高於2017年。
2. 廚餘垃圾主要由酒店餐飲部和廚房產生，2018年本公司旗下運營酒店客流量均有所增加，其中蘇州萬豪酒店的2018年用餐人數較2017年增加41,558人，因此所產生的廚餘垃圾也相應地有所增加。
3. 在建工程所產生的建築廢料較2017年大幅增加的同時，本公司在2018年加強對建築廢料的管理，對有循環利用價值的建築廢料如金屬進行更完善的處置，因此本公司在建工程在2018年所回收的金屬較2017年多。

A circular inset image showing hands holding soil, symbolizing care and growth. The background is a blurred green and blue, suggesting an indoor garden or office environment with plants.

集團提出「城市空間價值塑造引領者」的願景，這個願景也要求我們在設計、開發、運營的每一個環節都要用品質思維貫穿，用工匠意識打造，用精細化管理實施。

——深圳控股董事會主席呂華（集團2018年度工作會議）



## 03 精益品質



深圳控股始終將產品和服務質量控制在高水平，實施精細化管理，努力將每個項目打造為城市的精品。我們認為，房地產產品質量範圍不僅僅局限於建築工程質量上，還須通過提高工程建設規劃、設計、建造、使用、維護、服務等各個環節的質量水平，才能贏取客戶對公司品牌的長期忠誠。

# 精益品質

## 3.1 供應鏈管理

深圳控股一向致力於秉持高標準的商業道德和誠信經營的理念，制定了《深圳控股有限公司供應商行為準則》、《供應商管理辦法》等，鼓勵集團的供應商遵守各項法規，保持優良的運營標準和商業道德，共同為環境與社會帶來積極影響。

**供應商管理：**公司建立「合格供應商名錄庫」，規範供應商考察、評價、入圍供方選擇等工作，每年對入庫供應商進項全面評估，更新完善，不合格的供應商從名冊中淘汰。制定《工程建設項目採購招標管理細則》，規範工程建設類採購招標工作。另外，我們亦逐步推進供應商的多元化和本地化。

2018年，集團旗下蘇州公司嚴格按照相關規定，加強供應商管理，除了一般的合作合同之外，另加簽廉政合同，杜絕違法行為。

華東公司在對所有合作的供應商進行了年度評價，確保考核管理到位的基礎上。6月，根據國家現行招標投標法律法規，進一步修訂了《招標管理制度》，規範採購分級和採購過程，提高了採購效率。2018年11月，實行陽光採購，所有項目進入陽光平台招標。

**綠色採購：**集團認真落實深圳市國資委2018年「深圳藍」可持續行動計劃，工程招標時，在招標文件中，明確要求承攬人應嚴格按照2018年「深圳藍」可持續行動計劃執行；在投標文件中列明的工程機械、裝卸機械應滿足國家現階段非道路移動機械用柴油機排放標準，鼓勵使用LNG或電動工程機械、裝卸機械。

## 3.2 產品質量保證

在嚴格遵守《中華人民共和國建築法》《建設工程質量管理條例》《建設工程質量監督管理規定》所列出的國家質量標準和規範的基礎上，集團項目公司在質量管理領導小組的指導下，遵照月度及季度巡檢制度，聘請第三方專業機構對所開發項目進行100%全覆蓋的質量檢查和評估。針對工程月度及季度巡檢發現的質量和安全問題，下發書面整改通知單，專人負責督導驗收，嚴把建築質量安全。

2018年，泰然公司按照《深業泰然(集團)股份有限公司工程質量管理辦法》，以工程建設項目為考核單元，制定了工程建設項目進度及質量考核指標，根據質量檢測結果對照各地產控股企業提交的自查情況報告，結合集團工程巡檢打分情況進行考核，實現考核結果與各地產控股企業的年度績效考核掛鉤。

物業管理公司：

- |   |                   |              |
|---|-------------------|--------------|
| • 加強員工培訓力度，強化品質(安全)管理巡查、專項檢查、抽查等監督措施，提升服務品質及安全管理工作的 | • 下發品質管理規範化巡查工作指引 | • 工程規範化監管規定等 |
|---|-------------------|--------------|

## 3.3 服務質量保障

我們高度重視客戶權益、重視客戶關係的管理與維護。深圳控股嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》等，依照公司制定的《營銷管理辦法》《物業服務中心標準手冊》等，繼續加強銷售及物業的服務意識，以贏取客戶的信賴。

## 物業服務

2018年，集團旗下深業物業集團在業務拓展方面有所突破，新接管項目56個，管理總面積達3,424萬平方米。深業物業在組織管理結構上做出創新和調整，成立了深圳東部、深圳西部、廣東、廣西、湖南、江西、江蘇、山東八大物業管理中心，並成立了樓宇科技、電梯、環境三家專業中心分管物業管理中的專業服務。

集團多家物業公司成立專業消防應急分隊，並已獲取深圳市「安全生產標準化三級」證書，取得ISO9001質量管理體系、ISO14001環境管理體系、OHSAS18001職業健康安全管理体系的升級認證等。



高端商務公寓服務團隊

## 園區運營

集團在園區運營方面也有着獨特的服務模式。目前，集團旗下泰然物業與天安運營合作的深業智慧園區運營公司管理面積近1,300萬平方米，管理項目涵蓋城市產業園區、高檔寫字樓、工業園區等各類綜合性物業，服務創新成長型企業累計超過10,000家。僅深圳CBD地段車公廟泰然·天安科技園，管理區域涵括3,000餘家創新、科技型企業，園區產值近2,000億以上，園區員工近30萬餘人。



深業智慧園區運營公司擁有的獨特「智慧園區運營服務模式」是國內首創，服務模式以先進的科技信息化手段，搭建線上線下無縫銜接的高效產業園區O2O運營服務平台，線下通過「園區運營服務中心」等核心載體，標準化建設運營服務、展示體驗、商務培訓等實體運營平台，帶給園區客戶全新的服務體驗。



線上依托智慧園區運營服務網(PC端&手機APP)，打造信息交互平台、金融服務平台、商務服務平台、人力資源平台、產品路演平台、政務服務平台、園區配套平台、物業服務平台等八大服務平台，打造行業獨一無二的產業園區運營平台標桿。



物業管理技能競賽全國十佳

天安運營戚進橋憑借自己過硬的物業專業知識和技能，在全國物業管理行業職業技能競賽的決賽中獲電工組第10名，榮獲「全國住房城鄉建設行業技術能手」稱號，成為本屆比賽中廣東省物業管理企業中唯一獲此殊榮的選手。

## 精益品質



「我們就是為業主服務的，業主的事情無小事，無巨細，只要業主滿意了，我們的服務質量也就上去了。」——萬廈深業·睿城管理處



「我們是物業人，服務着小区的每個日日夜夜，事無巨細的為您分擔您的困惑，為的就是讓您住得更加安心。」——萬廈公司僑香村管理處

### 3.4 客戶安全保障

#### 深業上城消防安全檢查

2018年7月，廣東省公安消防總隊組織第三方機構—建築監測中心、消防公司等單位選派四名專家蒞臨深業上城開展消防檢測和檢查工作，作為業主及管理單位，公司工作人員全程配合檢查，並積極向專家諮詢，對發現的隱患問題及時整改。公司組建了超高層建築救援技術處置隊與深業上城消防安全能力滿足規範要求，順利通過省級高級別全面消防安全檢查，為客戶及商家的安全做好保障。



#### 「安全生產月」消防應急演練活動



2018年6月，集團在科技園金融基地舉行「2018年安全生產月消防應急演練活動」。包括企業安全生產負責人、企業代表客戶、安監局、街道辦、消防中隊、防火隊等，共約80人參加消防應急演練活動。演練活動模擬金融基地1棟3棟空調機房電線老化着火，中控室及時發現火警，義務消防救援隊伍第一時間開展人員疏散、噴水滅火以及搶救物資。消防中隊參與火災現場滅火、醫療救護組對傷員展示急救技能、接水帶與滅火器使用方法等演練表演內容。

通過此次演練，增強了企業客戶、員工們的消防安全意識，學習和掌握疏散常識，進一步引導企業客戶及員工正確掌握消防器材的使用方法，同時提高義務消防隊伍火災撲救的組織、逃生、處理及自救能力，保障企業客戶的安全。

### 3.5 營銷服務管理

營銷服務質量及客戶滿意度一向是深圳控股追求的重要目標。在營銷服務過程中，我們確保流程規範、信息公開、如實宣傳，不斷完善營銷管理制度規範化、業務流程標準化，加強營銷人員培訓，以提升服務效率和品質，確保產品如期按質交付給客戶，同時加強客戶隱私保護、建立與客戶的良性互動。

#### 依法合規、公開透明

在項目銷售過程中，我們嚴格遵照《中華人民共和國民法通則》《中華人民共和國合同法》《中華人民共和國物權法》《中華人民共和國城市房地產管理法》等政府法律法規規定，辦理、制定相關手續及法律文件，對公司品牌及資質、開發及銷售許可證、產品(樓宇)用材及工序、產品價格及價值，銷售流程、法律文件及相關風險提示等做到如實宣傳，並在銷售現場進行公開披露，確保公司及產品信息公開透明，同時對營銷人員進行統一培訓，確保信息的標準化傳遞。

#### 合理推廣、良性互動

在對外宣傳推廣中，我們依據《中華人民共和國廣告法》《房地產廣告發布規定》《互聯網廣告管理暫行辦法》等相關法律法規，與第三方合作單位、法務部門共同核查宣傳信息，要求製作單位提前出具物料小樣預審，確保出街的廣告畫面、銷售物料既能合法合規，又能凸顯公司品牌、項目形象、產品價值。

推廣形式上，我們充分利用新媒體、新技術，通過微信公眾平台、移動終端媒體、網絡媒體、業內意見領袖、戶外、電視電台等多元化渠道進行有效傳播，與客戶進行有效溝通。同時，我們通過線下舉辦品牌發布會、大客戶簽約儀式，以及藝術品鑑、文化交流、綠色運動、業主答謝等各類營銷活動，積極回饋客戶。年內，公司在深業上城舉辦《星球奇境》主題展覽，NASA前宇航員親臨現場，為航空航天科學知識的大眾化普及貢獻綿薄之力。



NASA 宇航員空降深業上城



## 精益品質

### 保質保量、履約交付

在履行產品交付責任方面，我們嚴格按照購房合同約定交付時間，協同工程部提前定期組織重點項目入伙前風險檢查，按政府管理要求發送入伙通知書，制定合理有效的入伙流程，編製使用說明書、質量保證書、業主手冊等文件，確保產品如期按質交付給客戶。

### 保障客戶隱私

我們嚴格遵守國家相關法律法規、行業監管要求，嚴格執行涉及客戶隱私保護的管理制度。依據《銷售案場管理制度》對於客戶信息保護的規定，客戶信息全部錄入統一的明源銷售管理系統，各類營銷人員根據崗位需求設定不同的查詢及管理權限，採用專人、專崗、專用電腦系統管理，切實保障客戶的信息安全。同時，對全體營銷人員進行職業道德培訓，嚴查營銷人員用客戶信息。2018年末發生客戶信息洩露事件。

### 所獲榮譽獎項

2018年，深圳控股旗下多個項目獲得業內認可，奪得多項榮譽獎項：

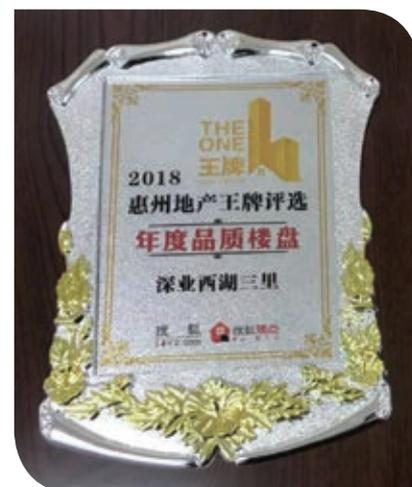
深業中城獲得由南方報業集團頒發的「年度商務公寓大獎」。

深業泰富廣場榮獲安居客「2018中國房產風雲榜深圳站年度盛典」公寓項目「年度用戶關注樓盤獎」。

惠州深業喜城榮獲南方都市報「2018金牌品質熱銷樓盤」，網易「2018最具影響力樓盤」。

惠州高榜山一號榮獲搜狐「2018年度品質樓盤」、網易「2018品質領航樓盤」。

順德深業城榮獲房天下「2018佛山樓市品質樓盤」、安居客「2018年度品質服務樓盤」。



### 3.6 應對客戶投訴

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

在報告期間，我們收到與樓宇質量相關的投訴11宗，銷售相關的投訴0宗，其他投訴4宗，總體投訴佔已售單位（以交樓後為準）的0.26%。在收到客戶投訴後，我們積極應對處理，以法律法規、合同協議為依據，嚴格執行公司既定制度與流程，與客戶坦誠溝通，致力做出相應改善，維護與客戶的良好關係。同時，我們對客戶投訴進行分類登記、整理歸檔，定期將客戶投訴信息統計分析與總結，以促進提升公司營銷服務水平。







## 04 以人為本



員工是企业持續發展最寶貴的資源和財富。集團重視保障員工的基本權益，始終堅持公平、公正的原則，依據崗位要求招聘員工，不因性別、年齡、疾病、種族等差異區別對待員工，堅決杜絕使用童工和強制勞動等行為。同時，集團以員工發展為根本，不斷完善員工薪酬體系，為員工設計多元化的職業發展通道，建立配套的人才培訓體系，努力為每一位員工搭建事業發展平台。在保障員工福利方面，集團為員工提供安全的工作環境及良好的工作氛圍。



在生活及工作中提供全方位的保障與關愛，提升員工的認同感及歸屬感，讓員工的能力與潛力得以釋放與持續，促進員工與企業共同成長和發展。

# 以人為本

## 4.1 人力資源概覽

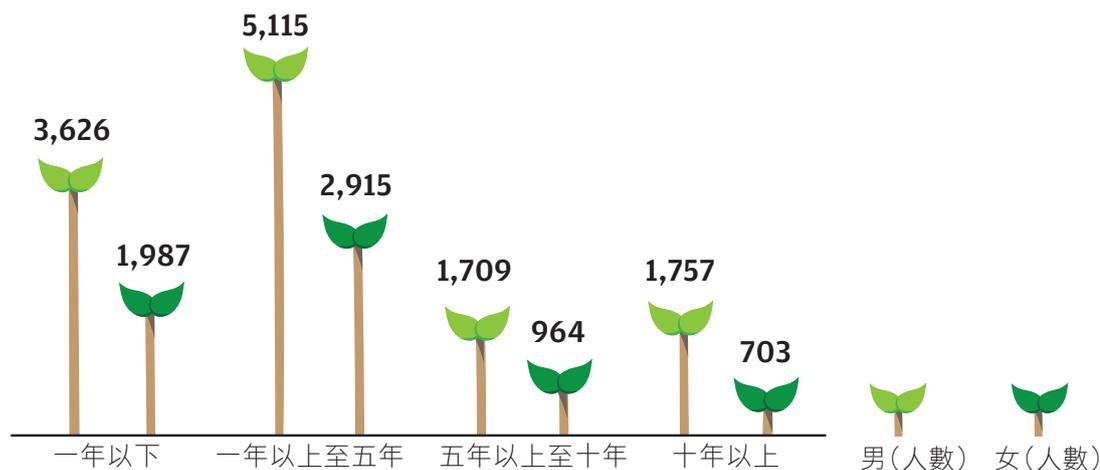
集團堅持「以人為本」的管理理念，為所有員工締造一個公平公正、受尊重的工作環境及氛圍，在人才培養及選用方面建設具有多層次、全方位、立體化的人才梯隊，為員工提升知識儲備、精通專業技能、完善職業規劃、提供豐富的鍛煉機會及有力支援，也為公司持續發展提供強大的人才支撐。

### 員工僱傭概況

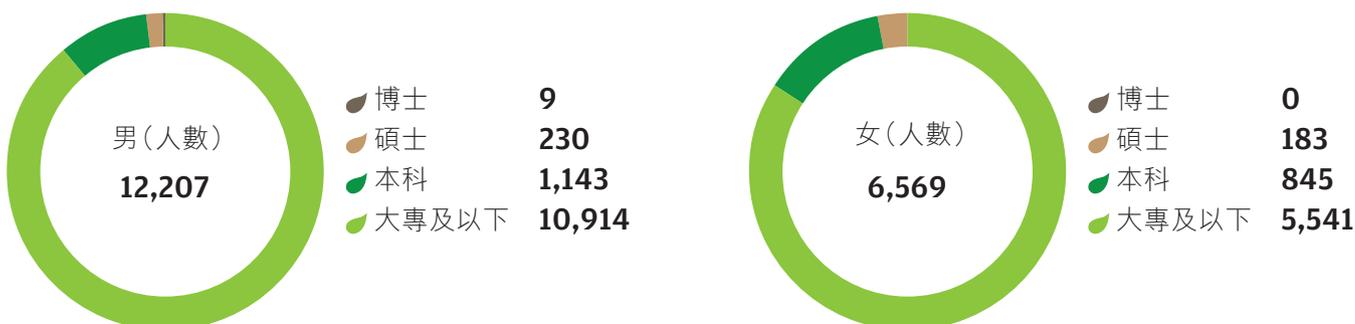
#### 人員構成



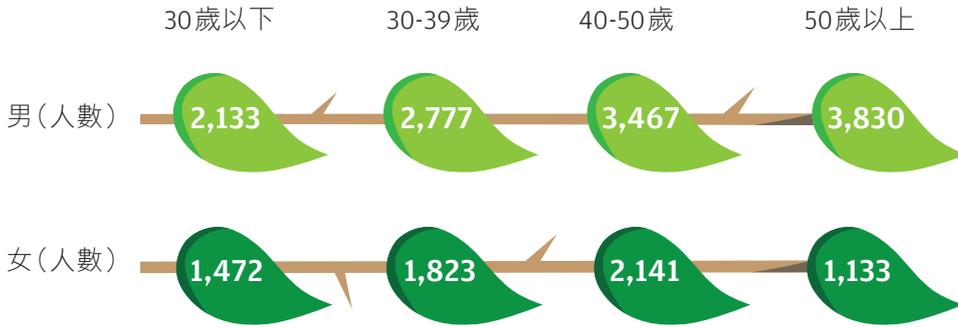
#### 工齡分布表



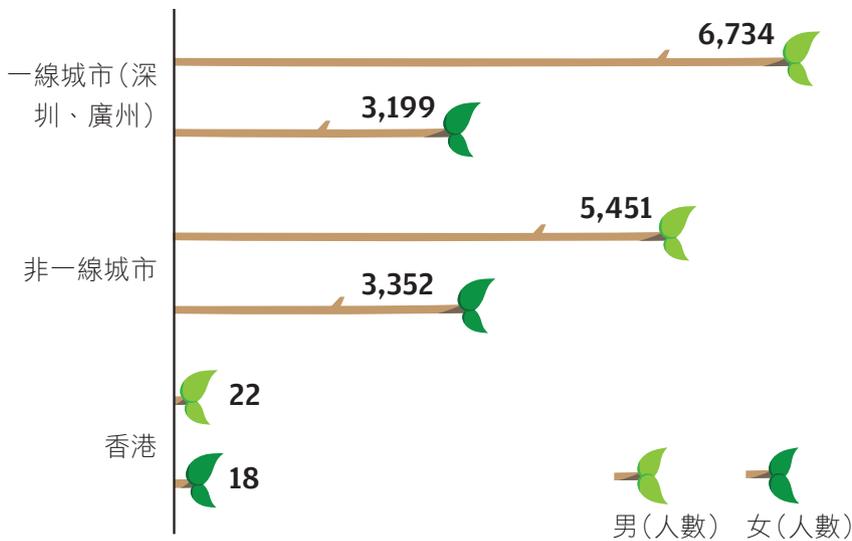
#### 學歷構成表



年齡構成表



地區構成表



僱傭類型表



## 以人為本

### 完善政策及制度

年內，集團就有關薪酬福利、員工招聘及晉升、調動與異地交流、離職管理、假期、任職資格、評獎評優等方面，進行了系統化規範。修訂了《管理人員選拔任用管理辦法》，出台《城市更新項目激勵暫行辦法》。根據集團「十三五」戰略規劃及相關部門的職責調整優化，對集團總部崗位採用美世評估法進行了崗位價值評估，形成了更符合業務發展需要的新職級體系。

在人才梯隊建設方面，開展市場化選聘，創新選人用人機制。修訂了《員工職業通道和晉升管理辦法》及《「深動力」人才發展與管理辦法》激勵員工，保持人工效能和人力資源綜合效益的行業領先優勢，全面保障和推動公司戰略目標的實現。另外，還建立了契約化管理的聯動機制，對每家企業經營班子職位進行價值評估，形成差異化的薪酬和考核體系，實現職務聘任、薪酬兌現、績效考核、人員退出的契約化，真正實現職務能上能下、薪酬能高能低。

### 激勵機制創新

集團不斷研究專業市場激勵機制創新。2018年，在瀋陽五愛公司激勵試點效果明顯的基礎上，按行業慣例，對泰富公司專業市場進行激勵機制創新：包括收益分享、超額利潤分享、銷售提成、增值業務分享等一攬子方案，體現了獎罰分明、增量分享的原則，提升幹部隊伍的積極性。

### 「深動力」計劃

校園招聘是集團引進人才、培養人才、儲備人才的重要一環，能夠為企業持續不斷地注入新的活力和動力，2018年是「深動力」校園招聘的第五年。9月份，集團「深動力校園招募空中宣講會」開播，吸引了國內外近8萬名應屆畢業生觀看。通過空中宣講、校園現場宣講以及其他線上線下宣傳，共有近3千名學子參加了集團2019校園招聘第一輪面試，近450名優秀同學通過復試進入最終面試。

「深動力」計劃通過招錄優秀的高校畢業生，為集團的可持續發展注入了新鮮的血液和活力，也為集團的事業發展提供了有力的人才保障。

## 4.2 員工權益保障

深圳控股嚴格遵照企業所在地的有關勞動用工法律法規、以國家頒布的《勞動法》《勞動合同法》等相關法律為依據，制定了系統化、正規化和人性化的人力資源相關制度，涵蓋薪酬福利、職業培訓、行為準則、工作時間、績效考核、福利待遇、健康與安全、多元化與反歧視、童工和強迫勞工等多個方面的政策，包含《考勤及帶薪假管理制度》《人事管理制度》《招聘管理辦法》《績效管理辦法》等一系列規章制度。防範多重道德風險，為廣大員工的職業發展提供良好的條件、清晰的路徑和廣闊的平台。



「深動力」校園招聘圓滿落幕

我們在用工方面嚴格按照國家及企業所在地法律法規及公司各項規章制度執行，嚴格按照人力資源體系進行員工招聘、薪酬管理及培訓等，保障員工各項合法權益及合理要求，堅決杜絕任何形式的歧視、使用童工或強制勞工。2018年，公司無任何用工歧視，或使用童工、強制用工的情況發生。

公司結合相關法律法規的要求及員工需求，在法定五險一金及法定假期的基礎上，不僅為員工提供了體檢、商業保險等風險保障類及生活類福利，同時也關懷退休員工、困難職工，讓員工感受集體溫暖，推動公司企業文化建設，助力企業形成良好的向心力和凝聚力。

### 員工代表大會制度

2018年4月，集團機關工會組織召開了職工代表大會，審議通過並頒布實施了《深業集團有限公司集體合同》(草案)及《深業集團工會經費收支管理實施細則》(草案)。

### 工會月主題活動

2018年，集團結合全年七個傳統節日開展了相關節日慰問活動，並組織觀影、演出、遊園、徒步等活動，結合「第五屆深業杯」乒乓球賽、「走進新時代，展現新風採」職工攝影比賽等文體活動，不斷豐富員工業餘文體生活。

下屬企業也根據各公司實際情況，提供了個性化的福利安排。例如，商管公司通過「溫暖員工從新(心)出發」系列活動，免費為員工提供工作餐和住宿，每天往返宿舍的班車多達22個班次，提高員工的幸福指數。巢湖酒店為工作滿三個月的員工提供每月一次免費溫泉的體驗；設立員工探親宿舍；鼓勵員工年假、補休安排等。



## 以人為本

### 4.3 員工發展與培訓

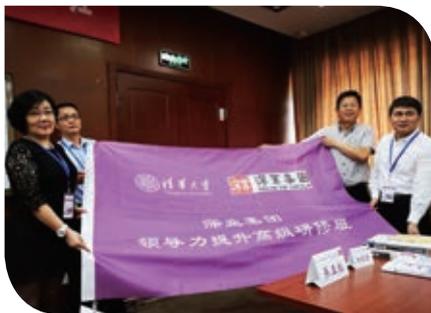
公司持續打造「學習型」企業，為適應公司的發展需求，分層分類開展多種形式的專業培訓，如領導力提升培訓、EDP中心培訓班、新員工培訓等，提升了人才隊伍的管理技能和業務技能。同時，搭建「內訓+外訓」的學習平台，內訓為主、外訓為輔，為員工提供了多元化的學習機會。內訓利用內、外部講師資源，實現知識「引進來」，外訓借助優秀培訓資源，優選培訓機構，實現人才「走出去」，培訓形式的多樣化，得到參訓人員的一致好評。

#### 領導力提升課程體系

集團領導與中層管理人員參與由清華大學繼續教育學院承辦的領導力提升培訓課程，拓寬了核心骨幹的戰略視野、提升戰略執行能力。

#### 新員工及青年員工培訓

集團加強年輕員工培養和人才梯隊建設。按照《深業集團「深動力」人才發展與管理辦法》，通過實施導師制度、內外培訓、輪崗交流、掛職鍛煉等方式，加大員工特別是年青員工的培訓力度，明晰了職業發展通道，為集團人才培養工作打下堅實基礎。農科公司還結合公司戰略部署對青年員工培養與發展的實際需求，針對性地設計了農科集團首個體系化、規範化的人才發展項目——「啟航培訓計劃」，提高其溝通能力、協作能力和業務能力，充分挖掘青年員工的潛力。





## 4.4 職業健康及安全

集團對員工的職業健康與安全非常關注，積極貫徹落實國家、省、市對安全生產工作的要求，嚴格貫徹執行《安全生產法》。年內，集團制定了《安全生產管理制度》《安全生產考核獎懲制度》《安全生產約談管理辦法》《安全生產風險告知管理辦法》《安全生產專家庫管理制度》《安全生產費用提取和使用管理辦法》《生產安全事故應急預案》等管理辦法，逐步完善安全生產管理基礎，實現安全生產的科學化、規範化、制度化管理，確保安全生產管理有章可循。

集團安全生產意外率一直處於低水平，2018年，集團並未發生任何致命意外。

### 採取的措施與成效

#### 五大體系：

集團建立了健全的責任體系、風險風機管控和隱患排查治理體系、標準化體系、培訓體系、應急體系等五大體系，切實提高安全生產管理水平。

#### 安委會：

集團各所屬企業均成立了安全管理委員會（「安委會」），均建立了相關政策及制度，每年集團與各所屬企業簽訂年度《安全責任書》，由安委會定期檢查與匯報，確保員工在安全的環境下工作，杜絕安全隱患。

集團安全生產標準化工作已取得一定成效，目前集團系統內共計43家企業，已於年內完成了安全標準化的取證工作。

各所屬企業嚴格按照集團的規定和法律法規的要求，設置安全管理機構，配齊安全管理人員。為保障員工的安全工作環境，並且鼓勵全員監督和全員參與，公司開展多種有關職業健康與安全措施的活動：

## 以人為本



針對安全生產、安全管理等相關內容制定了完善的規章制度，包含《職業安全獎勵既處理細則(試行)》《安全生產風險分級管控暫行規定(試行)》《安全生產委員會章程》《安全生產管理辦法》《大型活動突發事件處置應急預案》等，為廣大員工提供了安全制度保障。

每月召開安全工作會議，開展安全生產大檢查，不定期開展針對節假日、極端天氣、應急事件的專項檢查。

除了對施工及項目現場進行安全檢查外，各公司定期檢查行政後勤安全生產工作，包括食堂安全、車輛安全、宿舍安全及辦公區域安全，及時排查安全隱患，發現問題，立即整改。

為廣大員工提供安全的工作環境，辦公室定期進行空氣質量檢驗，進行綠植擺放，淨化辦公環境。

為提高員工在職業健康與安全方面的專業知識，增強一線員工的安全知識技能，集團全年開展各項安全生產培訓，並開展了網絡答題、觀看警示教育片等安全生產培訓，安全培訓覆蓋率達100%。

年內，集團組織了聲勢浩大的企業安全生產主體責任知識競賽，全系統有八千四百多名員工參加了此項活動。集團及所屬企業共舉辦了近百場各類安全生產培訓活動，參加培訓的員工近萬人。

各公司不定期組織消防應急預案演練，演示滅火器、消防栓的使用方法，實戰演練滅火動作。檢驗應急預案的實用性和可行性，為各項目的消防安全運行打下了堅實的基礎。



### 員工專項體檢

每年定期開展全體員工身體健康檢查，為員工購買補充醫療商業保險，解決員工實際困難。

### 女職工關愛活動

為充分表達對女職工的關愛，每年集團各企業均會定期開展各種有關女性健康、教育等方面的講座，組織踏青、郊遊活動，安排女性專項體檢、購買女職工安康保險等一系列女職工關愛活動。

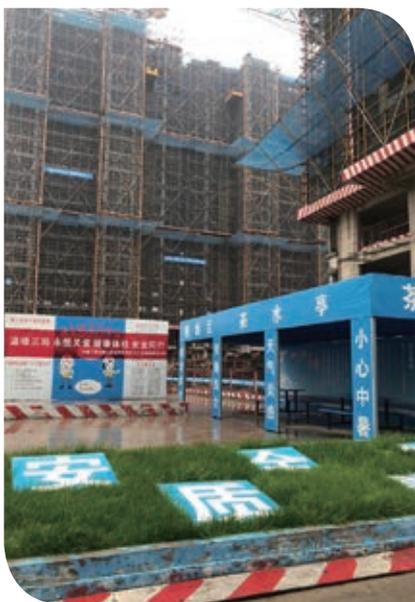
### 辦公室健身器材

為督促員工保持良好的身體素質，集團全年不間斷開展了瑜伽、太極、健身操、籃球、羽毛球等興趣小組活動。興趣小組活動自2012年開展以來，每天無間斷持續開展。同時，為方便員工工作場地也能隨時隨地進行健身，2018年，集團工會為集團總部各部室配置了一套健身小器材(包括：臂力器、拉力繩、跳繩、啞鈴等)，以供員工工作休息時間健身使用。



### 安全生產月活動

集團及各企業借助「安全生產月」主題活動，組織「雙重預防機制安全知識培訓」、「火災應急自救專題培訓」、「關於安全生產月及新安全生產法的解讀」等專題培訓，對員工加強安全教育，強化安全意識；通過領導宣講、張貼宣傳掛圖、宣傳條幅、發放宣傳資料、線上線下宣傳報道等多種形式，普及安全生產知識，營造安全文化氛圍。



### 深業華東員工配備計步手環

2018年華東公司將運動計劃納入各部(室)經營業績目標責任書中，通過微信運動、咕咚運動、華為運動等數據為依據，每周通過對跑步、走路、騎自行車、游泳、籃球、足球以及各種運動興趣小組的收集相關數據並折合步數，以月、季及年度為時間單位進行通報，對前十名者進行表彰獎勵，有效地促進員工鍛煉身體。



### 馬鞍山項目中暑演練及消防演練

2018年6月安全月中，馬鞍山項目組織開展了中暑應急救援演練。此次演練，模擬在項目有員工發生高溫中暑的情況下，應急救援預案的啟動和應用。通過應急救援演練，貫徹了「生命至上安全發展」的安全月主題，同時，進一步提升了項目突發事故應急處置能力和應急救援能力，有力地推動了項目安全生產工作。



The background features a close-up of vibrant green tea leaves on the left, with a mound of dark brown soil at the bottom left. The right side of the image is a solid, warm orange-brown color, decorated with several stylized, overlapping leaf shapes in a darker shade of the same color. A diagonal line separates the natural imagery from the solid color background.

## 05 回饋社會



多年來，深圳控股在促進企業生產經營的同時，積極參與社區建設，並通過多元的社區活動，為構建和諧社會貢獻一份力量。



除了對內建立了濟困互助基金外，我們還專注於服務社區、發展扶貧、救急扶危等公共事業。另外，我們也鼓勵員工積極參與公益活動，共同履行企業社會責任。



年內，集團參與社區志願服務的員工近4,175人次，總服務時數超過45,861小時。

# 回饋社會

## 5.1 扶貧關愛

集團充分履行企業社會責任，自2005年起積極開展針對貧困地區的幫扶濟困工作，先後對貴州獨山縣、廉江豐滿村、陸豐市碣石鎮港口村進行對口精準幫扶，扶持貧困村脫貧致富。

### 幫扶松林村脫貧

2016年以來，集團規劃總投入350萬元，通過教育、醫療、就業、住房、產業、基礎設施等方面總計19個項目幫扶松林村形成長效穩定脫貧增收機制，幫扶全村脫貧。

在促進村民增收方面，通過產業幫扶、動員有勞動能力閒散人口外出務工等措施，着力促進貧困人口增收。

在增加村集體收入方面，通過投資入股寶安龍川產業轉移園，每年為松林村集體增加6萬元收入。現集團幫扶建設的螺旋藻蛋雞養殖高科技農業產業正加緊建設，建成後會進一步增加貧困戶及村集體收入。

在村基礎設施方面，修建5,000餘平方米的村民文化廣場、村民服務中心；安裝高清監控系統；完成道路硬底化6.194公里；實施村道亮化，共安裝路燈80盞；飲水淨化措施，為全村500戶用戶安裝自來水淨水器；以及住房改造等項目。完善松林村基礎設施，助力村務民生，為松林村民眾營造一個良好舒適的生產生活環境。

另外，幫助貧困戶子女落實國家教育補貼和市國資委教育助學資金，實現松林村全體建檔立卡貧困戶子女總計51人免費就讀各層次學歷教育。



松林村村道硬底化前



松林村村道硬底化後



松林村舊文化廣場



松林村新文化廣場



扶貧慰問活動



松林村小學多媒體教學設備投入使用



松林村小學校長贈送錦旗

## 對口支援扶貧

我們積極響應國家提出的對口支援政策。2018年，農科公司趙全良同志作為深圳市第八批援藏幹部人選，在西藏林芝地區開展對口支援工作，以實際行動履行社會責任，維護社會公平，穩定和長治久安。



公司積極參與「萬企幫千村」精準扶貧

項目，對口幫扶喀什市英吾斯坦鄉喀什博依(11)村，主要以就業幫扶為依托，踐行援疆責任，全力助推精準扶貧。

## 積極推進優質教育資源

華東公司積極推進優質教育資源，與南京市鼓樓區教育局、南京市下關濱江商務區管委會簽訂了《下關濱江商務區小學共建及委託代建框架協議》，明確將方興小學進行整體改擴建，並經鼓樓區委、區政府研究同意，引入拉薩路小學資源，創建拉薩路小學方家營分校(暫定名)，從軟硬件方面保障學校設施，打造濱江片區北部的小學名校。拉薩路小學分校以36班規模建設，總建築面積31,910平方，其中地上21,200平米，由1幢6層教學樓、1幢6層綜合樓、1幢5層行政樓及地下車庫、人防組成，預計總投資額2.5億元。目前學校主體結構、內外裝、室外管網、園林已全部完成，目前正進行技改設施(桌椅、多媒體、綜合安防等)配置，預計於2019年9月正式開學。

## 5.2 社區建設

對於我們而言，城市的更新並不僅僅意味着舊建築物、舊設施的翻新或重建，而是在原有基礎上，特定環境條件下的再生，在改變的同時，將城市的歷史和故事延續下去，塑造更多更具價值的城市空間。

### 青年房卡計劃

作為深圳市首個利用城中村「握手樓」改造成人才保障房社區的試點項目，為滿足來深打拼的年輕人更人性化、更高品質的居住需求，集團對水圍村現有的29棟統建樓進行了「重生式」的改造，將原本臟亂差、存在消防安全隱患的農民房，通過片區規劃和室內外設計、改造、運營，升級為504套青春時尚、符合現代居住標準的青年人才公寓。



公寓社交活動



檸檬人才公寓全景

## 回饋社會

檸盟人才公寓於2018年4月完成配租，正式投入使用。為了與傳統保障房區分開來，檸盟社區融入互聯網智慧與社交理念，打造溫暖舒適的生活社區，以「生活+居住+休閒+匯聚人才+創業」五位一體的生活功能概念為基礎，從生活方式、鄰里文化、共享空間和私人空間等方面滿足高端人才對於生活空間的需求。根據對上千名畢業1-3年的社會新鮮人的需求調研，公寓內設置了健身房、獨立閱讀室、茶室、多媒體社區客廳、社區廚房及餐廳等，公寓也會根據入住人群的性格特點定期舉辦廚藝班、攝影培訓班、行業協會交流等各類聯誼社交活動。公寓住戶可在APP、Web、微信等多個端口實現線上保修、保潔、預定活動、登記簽約、繳納費用等功能；管家「小盟」也可在線上跟踪保修等功能的完成進度及反饋意見，全程記錄跟單。未來公寓還計劃通過人臉識別門禁系統，進行出入人員的相關登記，打造科技安全社區。

檸盟人才公寓入選國際著名的威尼斯建築雙年展，榮獲多項大獎。



## 保護古遺，造福社區



在城市更新的過程中，公司亦不忘保留和傳承歷史文化。南頭古城是深圳城市史的源頭，距今已有1700多年歷史。隨着城市的迅猛發展，這一城市發展記憶正在快速消亡。為了保留古城價值，實現社會價值與經濟價值均衡發展，公司在「城市原點，更新生活」理念的引領下，對南頭古城進行產業、文化、商業、環境和居住五個維度的升級改造，並為古城的6家原生街鋪實施七日「煥新計劃」，以創意輕改造的方式升級店鋪，為古城帶來「更新生活」的示範。在做好古城實施文化傳承的前提下，幫助古城激活商業轉型的動力，拉動古城保護利用的內驅力，實現古城與城市的共生。



觀瀾古墟（現稱觀瀾老街）是深圳「四大名墟」，起源於清朝早期，興盛於清末民初。老街整體布局和面貌改變不大，許多建築如碉樓、商鋪、民居都完整如初，是目前深圳地區十餘座古代墟市中唯一完整保留下來的墟市街區。



集團旗下「觀瀾玫瑰苑」項目距離觀瀾老街不足300米，為最大限度地保護片區珍貴的文化遺產，在建設過程中，特別是在基坑施工時，項目聘請了專業的檢測機構對基坑附近的古建築和居民樓實施24小時監測；放棄傳統明爆，改為靜爆方式，確保原有建築物的安全。如今，該片區已成為公共配套設施完善，環境優美並具有歷史傳統文化特色的綜合服務片區。



## 回饋社會

### 5.3 社區公益

我們與物業、社區、業委會等進行聯建，資源共享，我們鼓勵員工共同參與，服務群眾。組織開展形式多樣的思想教育活動、群眾喜聞樂見的文體聯誼活動以及各類慰問活動，如便民體檢、安全大檢查、潔美家園等。加強社區群眾的社會公德教育、宣導文明健康的生活方式的同時，也加強了社區居民的精神文明建設。

#### 成都項目救災搶險

今年7月，集團旗下怡湖玫瑰苑項目所處的成都青白江區發生了37年不遇的特大洪水，項目周邊積水嚴重，出現水淹現象，項目的辦公設備、工作物料、在建工地等岌岌可危，汛情極度嚴重，人身及財產安全形勢十分嚴峻。面對突發的險情，公司迅速啟動防汛應急救援預案，項目公司員工晝夜堅守、及時搶險，應急處置得當，確保了公司財產不受損失。在項目公司抗洪搶險、生產自救的同時，還時刻不忘社會責任擔當。物業公司為社區商業送去沙袋堵水；修復人行道雨水井蓋；主動為小區內行動不便的殘疾人、孤寡老人送去飯食及飲用水，解決他們生活上的困難；積極響應政府號召，組織員工參與「救災援助隊」，奔赴受災嚴重地區，完成救災任務；主動採購噴霧器及消毒藥品，來到青白江最大的幼兒園開展災後疫情防治工作，為社區居民營造了一個整潔、衛生的生活環境。



#### 深業上城公園綠跑

我們一直提倡人們加入綠色健康的生活方式，作為深圳市首個舉辦公益性長跑項目的房地企業，自2014年至今，已連續籌辦了四屆尚上生活·公園綠跑活動，以天然的地理環境優勢和連年創新的良好體驗吸引了越來越多的市民參與其中，從最初的三百多人攀升至千餘人，掀起了全民健身的熱潮。我們將不忘初心，繼續與廣大市民共同發現城市之美，暢享自然，奔向綠色、低碳、健康的尚上生活。



## 社區文化

### 深業講堂走出企業，融入社區

深業講堂作為集團的內訓講堂，今年第一次走出企業，將內訓講堂融入城市空間。集團員工與社會各界熱愛傳統文化人士、香港中文大學學生及新聞媒體相聚深業上城，以「上城論碑」為主題，先後舉辦了文化講座及沙龍活動，現場參加人數累計超過260人。集團也首次將經典廣博的傳統文化用新媒體的方式生動活態的傳播出去，通過廣電集團以及新浪深圳直播平台累計收看人次突破15萬。



深業講堂現場座無虛席

今年，深業講堂在形式、內容、主題以及互動方面更加開放、多元，成為深業願景——城市空間價值塑造引領的新載體，將博物館與文化、傳媒、商業等產業有機融合，為大家帶來一道文化盛宴。

### 社區攝影比賽

為加強社區文化建設，農科所屬物業公司從2013年至今，每年組織「關愛家園」攝影大賽，通過發動社區範圍內的人員（主要是時代科技大廈客戶）參加攝影大賽，發現生活中的美，更多地關注自己工作、生活的環境，展現和諧、健康的社區文化和積極、尚善的精神風貌，傳播新時代正能量。

## 5.4 志願者服務

深圳控股鼓勵員工積極參與各類志願服務工作，致力於為深圳志願服務事業貢獻深業力量。年內，我們通過志願者服務平台發起了形式多樣的志願服務活動，包括：「大鵬楊梅坑清潔美化環境」、「攜手走進頤養院，深業義工獻愛心」、「惠州南方公司組織植樹活動活動」、「廣州公司舉行清理山林環保公益活動」、「深業鵬基南方團委開展「小家安全·大家幸福」公益進社區活動」、「關山月美術館志願服務活動」等志願者項目。目前，集團下屬公司紛紛建立了社區或街道志願者服務基地，拓展服務形式，推進志願服務常態化，增強員工的社會責任感的同時，讓員工投身社區建設，促進社區和諧。



## 回饋社會



為更好地服務群眾，提高公民生活品質，鼓勵公司志願人員參與志願者活動服務工作，集團在公司附近泰然六路和泰然九路交匯處（紅松大廈東側）設立了一個長4米、寬3米的志願者特色服務U站，用於志願者開展志願活動宣傳教育和幫扶服務等工作。



2018年1月19日，公司建立了深業上城志願服務單元驛站，打造全員參與+社區聯動+吸納商家的運營模式。目前服務總時長達2,720小時，其中周末協同社區人員值班835小時。如今驛站與社區、商家形成良性互動，贏得消費者的普遍認可，在打造深業上城資源共享平台方面邁出積極的探索步伐。



2018年，泰富公司對外公益慈善捐款金額為10萬元人民幣，專項用作「羅湖區人大常委會幫扶碣石鎮角清村專項善款」。

## 愛心助學活動

年內，我們與幼兒園、學校聯建，開展助學愛心活動，包括對福利院的探望，留守兒童的關心。2018年，集團下屬巢湖地產公司組織公司志願者參加巢湖市向日葵志願者協會承辦的一年一度壹基金溫暖包發放儀式，為巢湖80名貧困兒童送上溫暖；在安徽省巢湖經開區「愛心牽手結對幫扶」活動上，點對點幫扶三名困難學生，組織員工為轄區貧困患病學生捐款；積極響應巢湖市幫扶政策，認領偏遠農村6名學生愛心午餐活動。

巢湖溫泉假日酒店與安徽省紅十字協會聯合舉辦圖書進酒店活動，收到圖書309冊，總價2萬餘元。

2018年9月巢湖溫泉假日酒店舉辦環球慈善月活動，在酒店內部及巢湖著名耳街商業中心進行了《愛的抱抱》活動。呼籲廣大市民放下手機，關愛身邊朋友家人，傳遞愛的抱抱。







## 06 可持續發展綜述

# 可持續發展綜述

## 6.1 政策列表

### 法律法規列表

指標	法律法規
A1. 排放物	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國水污染防治法實施細則》 《中華人民共和國海洋環境保護法》 《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《國家危險廢棄物名錄》
B1. 僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國促進就業法》 《中華人民共和國社會保險法》 《最低工資規定》
B2. 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《危險化學品安全管理條例》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》 《中華人民共和國工傷保險條例》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《職業病分類與目錄》
B4. 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》 《禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》
B6. 產品責任	《中華人民共和國產品質量法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國商標法》
B7. 反貪污	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國招投標法》

## 內控政策列表

指標	內部政策
A1. 排放物	深圳控股有限公司環境保護指引
A2. 資源使用	公務車輛管理辦法 辦公用品購置及管理辦法
A3. 環境與天然資源	節約用水管理規定 社會生活環境噪聲排放標準 水污染物排放限值標準
B1. 僱用	人力資源管控指導手冊 員工招聘工作指引 集團校園招聘管理辦法 集團外派人員管理辦法 集團薪酬管理制度 集團總部員工請休假管理制度 集團總部員工考勤管理辦法 集團地產項目銷售人員管理暫行管理辦法
B2. 健康與安全	人力資源管控指導手冊 安全生產管理制度
B3. 發展與培訓	人力資源管控指導手冊 集團培訓工作管理辦法
B4. 勞工準則	人力資源管控指導手冊 集團因公出國(境)人員管理辦法 集團總部組織管理手冊 集團總部員工績效考核管理制度 集團總部薪酬管理制度 集團外派人員管理辦法 集團所屬企業高級管理人員選拔任用管理暫行辦法 集團地產板塊各層級組織架構及人員編製管理手冊

## 可持續發展綜述

指標	內部政策
B5. 供應鏈管理	房地產項目委託開發管理辦法(暫行) 房地產項目成本管理辦法 營銷管理辦法 招商／租賃管理辦法 集團總部出租物業管理辦法(暫行) 選聘中介機構管理辦法 辦公用品購置及管理辦法
B6. 產品責任	房地產項目投資管理辦法 城市更新項目前期工作關鍵節點計劃管理辦法 房地產項目開發計劃管理辦法 房地產項目成本管理辦法 地產項目關鍵節點計劃管理辦法
B7. 反貪腐	工程建設項目招標廉潔從業風險防控暫行辦法 領導幹部廉潔從業談話實施辦法 資產損失責任追究實施細則 信訪約談辦法 選聘中介管理辦法 審計發現問題整改監督管理細則 廉政合同檢查考核暫行細則 廉政合同雙簽管理辦法 全面風險管理制度 舉報政策
B8. 社區投入	重大疾病基金管理辦法

## 6.2 關鍵績效列表

社會類數據列表			
ESG指標		單位	2018數據
<b>B1僱傭</b>			
	員工總人數	人	18,776
	<b>按性別劃分</b>		
	男性員工數	人	12,207
	女性員工數	人	6,569
	<b>按工作司齡劃分</b>		
	一年以下	人	5,613
	一年以上至五年	人	8,030
	五年以上至十年	人	2,673
	十年以上	人	2,460
	<b>按學歷構成</b>		
	博士	人	11
	碩士	人	383
	本科	人	1,970
	大專及以下	人	16,412
	<b>按年齡構成</b>		
	30歲以下	人	3,605
	30-40	人	4,600
	40-50歲	人	5,603
	50歲以上	人	4,963
	<b>按地區構成</b>		
	一線城市(深圳、廣州)	人	9,951
	非一線城市	人	8,803
	香港	人	40
	<b>按僱傭類型</b>		
	無限期合同	人	3,134
	有限期合同	人	15,426
	勞動派遣工	人	9
	其他	人	207

## 可持續發展綜述

社會類數據列表			
ESG指標		單位	2018數據
<b>B2健康與安全</b>			
B2.1	因工作關係而死亡的人數		
	因工作關係死亡人數	人	0
B2.2	因工傷損失工作日數		
	工傷次數	次	0
	因工傷損失總日數	天	0
<b>B3發展與培訓</b>			
B3.1	按性別、僱傭類型、業務類別、培訓課程劃分，僱員受訓時數		
	受訓總人數	人次	8,676
	按性別劃分		
	男性員工數	人次	5,407
	女性員工數	人次	3,270
	按僱員類別劃分		
	高層	人次	9
	中層	人次	27
	一般員工	人次	107
	按業務類別劃分		
	行政辦公類等支持部門	人次	1,051
	建築	人次	1,687
	物業管理／客戶服務	人次	8,160
	日常工作流程及注意事項	人次	37,263
	管理類培訓	人次	2,957
	深業文化培訓	人次	923
其他(安全生產培訓、法律培訓、財務稅務培訓等)	人次	8,035	

社會類數據列表

ESG指標		單位	2018數據
	<b>按培訓課程劃分</b>		
	反腐敗的培訓課程	人次	48,688
	新員工培訓	人次	2,651
	語言能力培訓	人次	4,849
	其他基礎能力培訓	人次	30,490
	其他知識進修	人次	1,726
	其他(企業文化、企業管理、黨建、骨幹專業培訓)	人次	613
	<b>按性別及僱員類別劃分，僱員的受訓時數</b>		
	受訓總時數	小時	237,621.08
	<b>按性別劃分</b>		
	男性員工受訓時數	小時	147,386.72
	女性員工受訓時數	小時	90,248.27
	<b>按僱員類別劃分</b>		
	高層	小時	1,365.7
	中層	小時	7,527.26
	一般員工	小時	22,8742.03
	<b>B5 供應鏈</b>		
	<b>按地區劃分的供應商數目</b>		
	一線城市(包括深圳、廣州)	個	204
	非一線城市	個	142
	香港	個	32
	海外供應商	個	0
	<b>B6 產品責任</b>		
	投訴次數		139
	深圳	次	88
	一線城市(不包括深圳)	次	0
	非一線城市	次	51

## 可持續發展綜述

社會類數據列表			
ESG指標		單位	2018 數據
<b>B8 社區投資</b>			
<b>B8.2</b>	在專注範疇所動用資源		
	物業管理		
	資金捐獻	元	340,692.26
	志願者人數	人	4,175.00
	志願時數	小時	45,860.65

# 附錄：環境、社會及管治內容索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		對應章節
<b>環境</b>		
<b>A1: 排放物</b>	<b>一般披露</b>	
	A1.1 排放物種類及相關排放數據	不適用，氣體排放對集團的運營而言並非重要範疇
	A1.2 溫室氣體總排放量及密度	綠色共融
	A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	綠色共融
	A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度	綠色共融
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	綠色共融
	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	綠色共融
<b>A2: 資源使用</b>	<b>一般披露</b>	
	A2.1 能源總耗量及密度	綠色共融
	A2.2 總耗水量及密度	綠色共融
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	綠色共融
	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	綠色共融
A2.5 製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量	不適用，集團製成品無需使用包裝材料	
<b>A3: 環境及天然資源</b>	<b>一般披露</b>	
	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	綠色共融
<b>B1: 僱傭</b>	<b>一般披露</b>	
	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	以人為本、可持續發展綜述
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	我們計劃於未來的報告中進行匯報
<b>B2: 健康與安全</b>	<b>一般披露</b>	
	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	可持續發展綜述
	B2.2 因工傷損失工作日數	可持續發展綜述
	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	以人為本

## 附錄：環境、社會及管治內容索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		對應章節
<b>環境</b>		
<b>B3: 發展及培訓</b>	<b>一般披露</b>	
	B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	可持續發展綜述
	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	可持續發展綜述
<b>B4: 勞工準則</b>	<b>一般披露</b>	
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	以人為本
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	以人為本
<b>B5: 供應鏈管理</b>	<b>一般披露</b>	
	B5.1 按地區劃分的供應商數目	可持續發展綜述
	B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	精益品質
<b>B6: 產品責任</b>	<b>一般披露</b>	
	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	不適用，報告期內無對集團運營具重大影響的產品及服務回收事件
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	精益品質
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	精益品質
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	精益品質
	B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	精益品質
<b>B7: 反貪污</b>	<b>一般披露</b>	
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	我們的環境、社會及管治體系
<b>B8: 社區投資</b>	<b>一般披露</b>	
	B8.1 專注貢獻範疇	回饋社會
	B8.2 在專注範疇所動用資源	回饋社會



[www.shenzheninvestment.com](http://www.shenzheninvestment.com)

