



# GLORY 国瑞

## GUORUI PROPERTIES LIMITED 國瑞置業有限公司

(於開曼群島以「Glory Land Company Limited (国瑞置業有限公司)」的名稱註冊成立的有限公司，並以「Guorui Properties Limited」的名稱在香港經營業務)

(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability under the name of "Glory Land Company Limited (国瑞置業有限公司)" and carrying on business in Hong Kong as "Guorui Properties Limited")

香港聯合交易所股份代號 Stock Code : 2329

環境、社會  
及管治報告  
Environmental,  
Social and  
Governance Report

2018



# 目錄

<b>01</b>	關於本報告	2	<b>06</b>	樹立品牌	21
				廉潔企業	21
<b>02</b>	集團概況	4		招標採購管理	22
				與客戶聯繫	23
<b>03</b>	實現可持續發展	8		保障隱私安全	25
	利益相關方溝通	8	<b>07</b>	社會公益	26
<b>04</b>	綠色文化	10		附錄一：可持續發展數據摘要	27
	重視碳排放	10		附錄二：有關《環境、社會及	28
	綠色建築	12		管治報告指引》內容索引	
	綠色概念	13			
<b>05</b>	員工為先	15			
	僱傭常規	15			
	待遇與福利	17			
	健康安全的工作環境	18			
	全面培訓及發展機會	18			

# 01

## 關於本報告

國瑞置業有限公司與其附屬公司(下稱「國瑞置業」、「本集團」或「我們」)是大型房地產開發商和運營商，開發項目包括大型城市綜合體及精品住宅和部分優質商業物業。我們欣然發佈環境、社會及管治報告(下稱「ESG報告」)，兼顧本集團營運時在環境、社會及管治的發展，建立良好的企業形象，實現可持續發展的目標。



## 編製依據

ESG報告按照香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七—《環境、社會及管治報告指引》(下稱《指引》)編製而成，涵蓋報告範圍及內容亦符合《指引》中「不遵守就解釋」條文的披露責任。讀者可參考本報告的最後一個章節—「附錄二：香港聯合交易所《指引》索引」，以便快速查閱。有關本集團企業管治的詳細信息，請參閱本年度年報中的「企業管治報告」章節及本集團的官方網站([www.glorypty.com/](http://www.glorypty.com/))。本報告以中文繁體及英文版本發佈。如有歧義，以中文繁體版為準。

## 報告範圍

ESG報告內容是基於二零一八年一月一日至二零一八年十二月三十一日(下稱「報告期」或「本年度」)在中華人民共和國(「中國」)的核心業務，並收集本集團19個辦公室及16個工地項目的環境關鍵績效指標，以量化的匯報原則呈現本集團的整體表現，並於適用情況下提供過往年度的數據以作比較。

## 聯繫方式

我們非常重視您對此報告的看法，若閣下有任何查詢或建議，歡迎以電郵形式發送至以下郵箱([ir@glorypty.com](mailto:ir@glorypty.com))。

# 02

## 集團概況

國瑞置業成立於1994年，擁有房地產開發和物業管理的國家一級資質，是中國優秀的房地產企業之一，更於本年度榮登中國上市房企百強第60位。本集團於2014年成功在香港聯交所主板上市，並在企業規範化管理、業務規模、市場佔有率、產品業態豐富性、投資多樣性等方面，都取得了突破性進展。

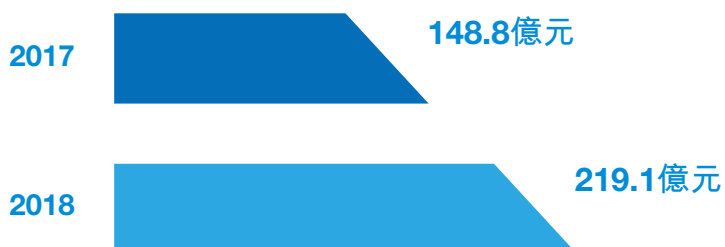




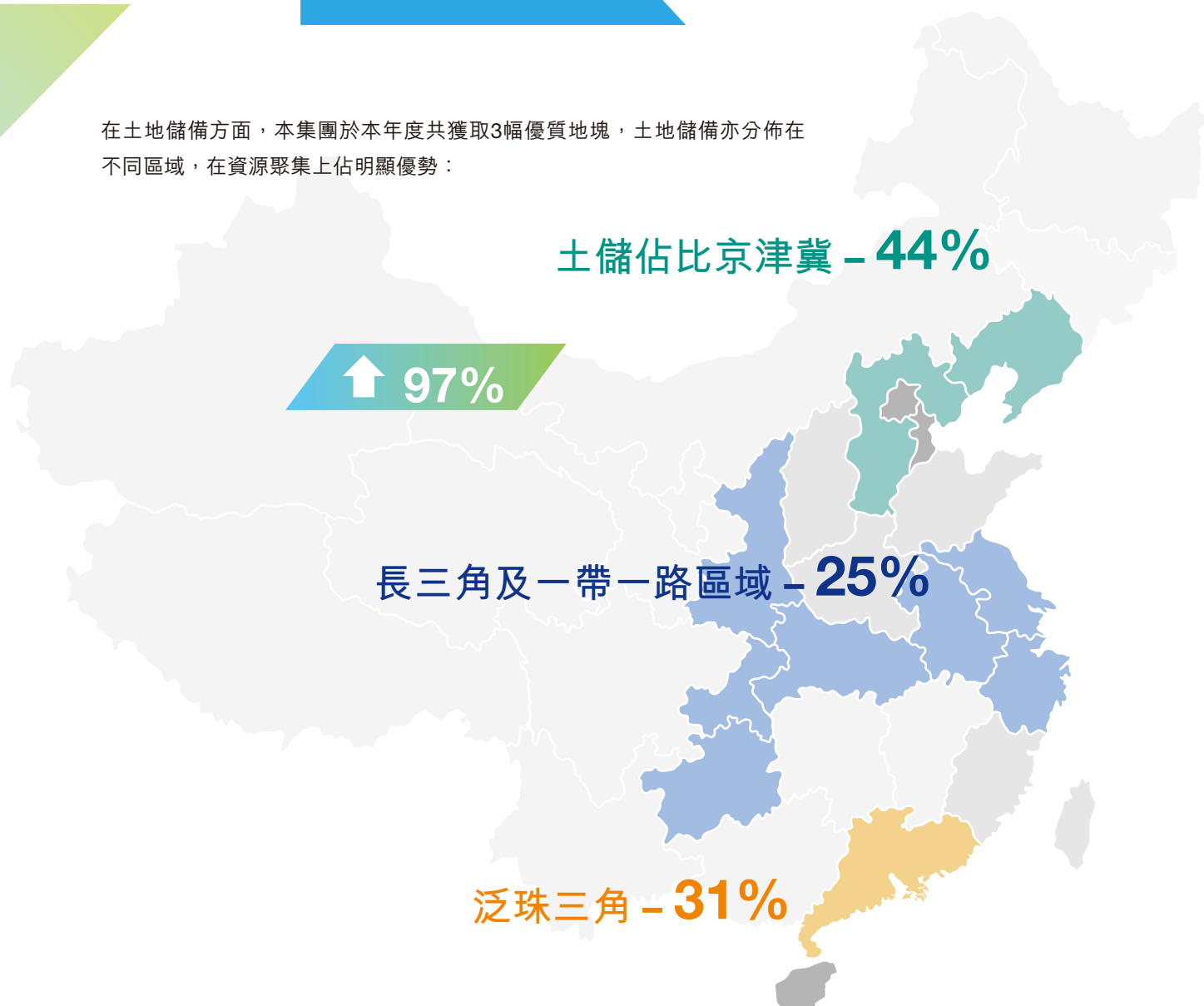
在地產開發業務採取了靈活的策略下，於報告期取得以下鼓舞的成績：

合約銷售額

↑ 47%



在土地儲備方面，本集團於本年度共獲取3幅優質地塊，土地儲備亦分佈在不同區域，在資源聚集上佔明顯優勢：





**1,670萬平米**  
土地儲備

截至2018年12月31日新增土地儲備約792萬平米



**2,823元／平米**  
平均土地成本



**1,300億**  
總貨值

2019年新增可售貨值超過500億

## 目標與方向

本集團在當前金融政策收緊的環境下謹慎篩選優質項目和看準需求而進行投資。在城市佈局方面，我們繼續深耕已戰略進入的城市，關注於京津冀、長三角、珠三角及一帶一路經濟走廊四大區域內的重點城市；現階段針對北上廣深等一綫城市政策和金融壓力較大，我們將嚴格把控風險，謹慎逆周期拿地，杜絕高價地；二綫城市核心區競爭情況已可與一綫城市比肩，對於周邊改善型低密度產品的需求量正開始逐步提升，未來存在一定的發展機遇，亦成為良好的投資方向；至於三四綫城市，我們選擇具有強勢配套資源的土地，比如政府、學校、醫院、地鐵、商業核心區等區域性強勢資源周邊，規避三四綫城市市場容量有限的風險。



## 3. 實現可持續發展

國瑞置業強調創造價值，實踐「謀共「贏」之道，成百年基業」的企業理念。在本集團贏得利潤的同時，致力於推動環境及社會的可持續發展。我們在推動綠色建築的實踐與創新、推行對環境有利的措施保護環境、珍惜員工、良好運營及與社會和諧共存等方面時刻踐行企業公民的責任。

### 3.1. 利益相關方溝通

對於一個開放有為的企業而言，利益相關方的意見和期望對本集團的發展尤其重要。我們首先識別內部和外部的主要利益相關方，並透過合適的溝通渠道以開放和主動的態度聆聽他們的期望與訴求。

主要利益相關方	溝通渠道
客戶	客戶滿意度調查和意見表、客戶諮詢小組、客戶服務中心、提升客戶忠誠度的活動、客戶關係經理探訪、日常營運／交流、網上服務平台、電話和郵箱
員工	員工意見調查、員工表達意見的渠道(表格，意見箱等)、工作表現評核、小組討論、會議面談、工作表現晤談、業務簡報、研討會／工作坊／講座、刊物(如員工通訊)、員工溝通大會和員工內聯網
股東／投資者	業績公佈、高級管理人員會議、會議面談、股東周年大會與其他股東大會、中期報告與年報、企業通訊，如致股東信件／通函及會議通知、業績公佈和環境、社會及管治(ESG)會議
供應商	供應商管理程序、會議、供應商／承辦商評估制度和實地視察

主要利益相關方	溝通渠道
業務夥伴	報告、會議、探訪和講座
同業	行業論壇和交流活動、策略性合作項目和集團通告
社區／非政府團體	捐獻、社區投資計劃和研討會／講座／工作坊
傳媒	新聞發佈會、新聞稿、高級管理人員訪問、業績公佈和傳媒聚會
監管機構	合規報告、對公眾諮詢的書面回應和會議

我們釐定ESG報告應涵蓋的四大範疇，回應各利益相關方所關注的議題，包括「綠色文化」、「員工為先」、「社會公益」及「樹立品牌」。



## 4. 綠色文化

本集團榮膺2018中國房地產開發企業責任地產10強，保護環境亦是我們重視的一環。我們將攜手控制污染源頭和資源使用，提升各方的環保意識，進一步對環境負責。

### 4.1. 重視碳排放

國際研究組織「全球碳計劃」於2018年12月5日在波蘭舉行聯合國氣候大會(COP24)，並發佈全球碳預算報告。報告顯示2018年的排放量比2017年增加2.7%，成為記錄以來最高的一年。因各國未有採取有效氣候措施，現時需要加倍努力才可達致《巴黎氣候協議》訂下的較寬鬆「2°C溫升限制」目標。

中國仍是全球最大排放國，鑒於經濟增長放緩及部份地方政府放寬空氣污染與碳排放，其碳排放量上升近5億噸。作為中國企業之一，我們有責任朝大力減排和避免氣候災難的方向邁步。我們將積極配合《國家應對氣候變化規劃(2014-2020年)》、《國家適應氣候變化戰略》等重要政策，於編製ESG報告的同時，審視本集團營運時所產生的溫室氣體排放。

#### 溫室氣體排放管理

我們根據由世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會開發的《溫室氣體盤查議定書》及國際標準化組織訂定的ISO14064-1，為本集團19個辦公室及16個工地項目進行溫室氣體排放盤查。本年度的溫室氣體排放概要如下：

溫室氣體排放表現	單位	2018年度
<b>溫室氣體排放量</b>		
直接溫室氣體排放(範圍1)	公噸二氧化碳當量	1,188.4
直接的溫室氣體排放減除(範圍1)	公噸二氧化碳當量	33.7
間接溫室氣體排放(範圍2)	公噸二氧化碳當量	6,307.5
其他間接溫室氣體排放(範圍3)	公噸二氧化碳當量	1,871.3
溫室氣體排放總量(範圍1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量	9,333.5
<b>溫室氣體排放密度</b>		
每千平方米面積(範圍1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量/千平方米	3.7

範圍1：公司擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放。

範圍2：發電、供熱和製冷或者公司向外部購買的蒸汽所間接引致的溫室氣體排放。

範圍3：排放包括並非由公司擁有或直接控制，但與公司業務活動有關的來源所間接產生的溫室氣體排放。

經盤查後，各範圍的溫室氣體排放分別來本集團名下車輛使用的燃油(範圍1)、營運時的電力消耗(範圍2)、水資源耗用，員工海外公幹的飛航排放，廢物堆填及紙張消耗(範圍3)等，排放了二氧化碳(CO<sub>2</sub>)、甲烷(CH<sub>4</sub>)、氧化亞氮(N<sub>2</sub>O)、氫氟碳化物(HFCs)、全氟化碳(PFCs)、六氟化硫(SF<sub>6</sub>)的溫室氣體。

### 減排成效

本集團根據上述的溫室氣體排放源頭，落實以下的減排措施：

排放源頭	措施	目的
集團名下車輛	<ul style="list-style-type: none"> <li>為車隊進行定期保養</li> <li>為車輛輪胎充氣</li> <li>確保無空轉車輛運行引擎</li> <li>為司機提供低碳駕駛培訓</li> <li>選用電動或混能車輛</li> <li>有公司車輛的員工與不被配車的員工一同外出辦理公務時，由有公司車輛的員工提供交通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>發現問題時可進行及時維修</li> <li>保持正確的胎氣</li> <li>減少排放熱氣</li> <li>正確地使用車輛，減少耗用燃料</li> <li>改善空氣質素，減少碳排放</li> <li>以良好的用車規劃，增加使用率</li> </ul>
員工搭乘飛機 出外公幹	<ul style="list-style-type: none"> <li>本年度出外公幹員工人次較上年度減少5.28%</li> <li>採用視頻會議，取代非必要的公幹</li> <li>為不可避免的商務旅行優先選擇直航</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>減少業務大部分所產生的溫室氣體排放量</li> </ul>
樹木種植	<ul style="list-style-type: none"> <li>本年度共種植了1,467棵樹木</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>減除溫室氣體和增加綠化</li> </ul>

本年度，本集團對溫室氣體排放的計算較為重視和全面，並把計算分為3個範圍呈現數據。再者，我們今年新增了貴州和無錫的工地項目和辦公室，以更高透明度披露本集團的環境表現。根據排放數據，我們將規劃下年度在工地範圍及辦公室可行的減排措施。本年度的總排放量為9,333.5公噸二氧化碳當量，溫室氣體排放強度為每平方米3.7公噸二氧化碳當量，強度比上年度減少了0.6%。我們亦會密切關注溫室氣體排放和其他環境指標，目標為持續改善本集團表現，為環境作出貢獻。

## 4. 綠色文化

### 4.2. 綠色建築



國際甲級寫字樓—國瑞西安金融中心

綠色建築已成為地產行業的關注的熱點，其中於2018年年底完工的國際甲級寫字樓 — 國瑞西安金融中心榮膺了中國百城建築新地標，並融入以下減少碳足印的綠色建築元素，彰顯地標建築的時代特徵：

#### 世界影響力的國際級商務建築標準

- 美國LEED金級預認證
- 中國二星級綠色建築設計標準

#### 綠化

- 百米分層垂直綠化

#### LOW-E單元式玻璃幕牆

- 5級熱工性能，更低的紫外綫通過率，更高的保溫、隔熱性能，多方位演繹低碳辦公，大幅縮減企業辦公能耗

#### 空調系統

- 靈活分區控制，多方位滿足辦公需求

#### PM2.5中央空調系統

- PM2.5過濾系統，三級淨化科技，95%淨化效果，全面營造立體生態有氧空間

#### 科技

- 十大智能科技辦公系統

國瑞置業身為地產行業，在開發，規劃和建設項目時，會對土地、空氣、水源、噪音、天然資源等方面造成污染。因此，需按照《中華人民共和國環境保護法》委托第三方環保公司對項目進行環境影響評價。報告需對大氣、水、噪音等建立和完善相應的調查、監測、評估，以確保在不同建造和後續階段都達到各個地區政府所訂立的排放標準。

### 4.3. 綠色概念

除了以綠色建築的概念融入本集團的項目外，我們不忘在日常運營的辦公室實踐以下措施。

#### 能源管理

能源不論在工地項目和辦公室上都佔較大的消耗，有效的控制措施可大幅度地減少溫室氣體排放量。我們致力推進各項節約能源的措施，加強管理工作。本年度，本集團的總耗電量為9,759.6兆瓦時，耗電強度為每千平方米3.8兆瓦時，我們採取了以下節約能源的措施，而與上年度比較，耗電強度減少了28.4%。

在空調系統管理工作上，我們會把系統設定在26度和多使用睡眠狀態，並會在溫度適宜的狀況下，關掉空調約1小時。另外，亦會透過定期清洗過濾網，提高系統的能源效益。同時，我們會避免在太陽直接照射的位置安裝冷氣機。我們允許員工在炎熱天氣不穿戴領帶及完整西裝和每星期五穿輕鬆便服裝上班，以減少空調產生的能耗。

在照明方面，我們採用減少耗電量和高能源效益的燈具，並在高於需求亮度的地方刪除燈具數目。我們定期清潔燈具，提高其能源效率。辦公室亦設有不同的照明區域和獨立的開關，在個別不需使用照明的區域可關掉系統且不會影響他人。

#### 水資源處理

以正確的方法處理項目中所產生的污水為本集團的重點工作之一，項目在進行設計及施工工程時都會按照「雨污分流」的原則設置。項目營運時所產生的生活污水會經三級化糞池處理後才可排往下水道。另外，我們會在項目開發前全面規劃污水處理設施，預早設置隔渣和隔油設備，以處理有渣滓的污水。

## 4. 綠色文化

另外，我們亦嚴密監控辦公室的用水情況，落實以下的節水措施

- 在各洗手間張貼節約用水的提醒標貼；
- 及時維修滴水的水龍頭；
- 降低水壓以最低；
- 定期檢查隱藏水管和水缸是否有滲漏和滿瀉的現象；和
- 使用節水標籤的潔具用品

本年度，本集團的總耗水量為338,535.3立方米，總耗電量強度為每千平方米132.6立方米，強度較上年減少了51.2%。由於本年度大部分的收集範圍沒有包括耗水量大的工地項目，而主要的耗水的源頭只集中於辦公室，導致大幅度的減幅。

### 資源管理

我們落實了取代以紙張記錄為主的無紙化辦公系統，構建利用電子通訊技術傳遞信息和網絡傳真以篩選垃圾傳真的辦公環境。此外，電腦及印表機已默認為雙面列印及省墨模式，並於打印機旁邊當眼處張貼告示，再度提醒員工使用較細字型及行距和使用再造紙打印內部文件。

### 廢棄物處理

我們會以不同的方式正確地處理無害和有害廢棄物，但仍然以源頭減廢，增加循環回收率為最終目標。

#### 無害廢棄物

本年度，我們共產生了5,815.0公噸的無害廢棄物，每千平方米為2.3公噸，總產生量比上年度減少了183,839.6公噸。在辦公和施工區域設有垃圾回收筒，培養員工把紙張、金屬及塑膠類物品分類回收。在源頭減廢方面，我們會重複使用信封、活頁夾、檔案卡等文儀用品，並使用可替換筆芯的筆具。至於工程廢料和項目所產生的廢棄物，會按照環境影響評價中的說明，以「日產日清」的方式，由衛環部門運至城市生活垃圾填埋場統一處理，並對非法傾倒垃圾採取零容忍態度。

#### 有害廢棄物

本年度，我們共產生了17.5千克的有害廢棄物，每千平方米為0.01千克。本年度，雖然有害廢棄物的產生量比上年度增加了14.5千克，但我們積極使用可循環再造的碳粉盒／墨盒和再充電的電池，避免使用一次性及不可回收的產品。此外，我們亦聘請合資格的收集回收公司對有害廢棄物作正確的處理，確保把環境的負面影響減至最低。

## 5. 員工為先

員工是本集團重要資產。我們致力以公平公正的僱傭常規、提供具競爭力的福利待遇、照顧員工健康與安全及完善培訓及發展機會吸引和挽留人才。我們嚴格遵守中華人民共和國《勞動法》、《勞動合同法》、《未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等與僱傭及勞工準則相關的法律法規，確保員工得到法律保障。

### 5.1. 僱傭常規

人力資源部已根據上述的法律法規編製了《員工手冊》，介紹各項規章制度的重點內容和一般政策信息。

人力資源部遵循人事管理權限，定崗定編管理規定和年度規劃推進招聘程序。人力資源部會在公開的招聘平台發佈已審批的招聘信息，借用平台收集應聘者的資料。其後，人力資源部和用人部門將按履歷、資格、工作經驗，與崗位的匹配度等，但不受民族、種族、性別、宗教信仰、殘疾、國籍等因素影響，客觀地進行篩選，避免出現任何歧視情況，再邀請符合本集團期望的應徵者進行面試，擇優錄用。本集團會按照《勞動合同法》的法律法規，與入職員工簽訂勞動合同，明晰工作內容，待遇等重要條款，防止強制勞工。另外，本集團對於招聘童工採取零容忍的態度，人力資源部的員工會透過嚴密的身份及其他資歷證明文件查核，確保入職員工符合法定最低工作年齡。於報告期內，本集團並沒有發生有關歧視、聘用童工或強制勞工的違規個案。



## 5. 員工為先

我們亦關注員工離職的情況。人力資源部會對已遞交離職申請的員工進行離職面談，瞭解離職原因和討論對崗位和對工作情況的評價，採納部分有效及可行的建議改善本集團。

### 員工關係

國瑞置業積極與員工建立良好關係，並於報告期內組織多項員工活動，既能保持他們工作與生活的平衡，亦能增加他們的溝通交流。我們設有優秀員工展示，並於本集團內聯網中公開贊揚員工對本集團的貢獻。於聖誕節時，人力資源部組織了員工聖誕活動和員工生日會的聯歡會，在遊戲中度過了一個愉快的下午。另外，籃球比賽是受員工歡迎的活動之一，透過組隊比賽體現團隊合作的精神。員工表示本集團可於未來組織更多俱樂部活動，讓他們的生活進一步豐富起來。



籃球比賽



四季度生日會及聖誕活動

## 5.2. 待遇與福利

薪資為員工關鍵考量之一，我們設有固定部分年薪、季度績效獎金，回報他們對本集團的付出。人力資源部會參考內部和外部的薪酬標準、競爭力、經驗，技術等為員工進行年度薪酬調整。另外，我們會安排每年對全體員工進行績效考核，按工作表現、態度、業績、團隊合作等範疇以等級制量化其表現，結果亦會與薪酬調整和季度績效獎金掛鈎，激勵員工繼續努力。

除了提供法定節假日、帶薪年假、生育假、病假、工傷假事假、婚假、喪假等休假權利和五險一金的法定保障外，我們還為員工提供以下額外的福利：

年度健康檢查	通訊補貼	因公外出或 公休期間 加班產生的餐費	高職位員工 獲集團配車或 提供油費補貼
股票期權和 股份獎勵計劃	公假	五天工作	過節費
結婚賀儀	生日祝福	生病住院慰問金	奠儀

## 5. 員工為先

### 5.3. 健康安全的工作環境

由於本集團涉及地產開發業務，我們尤其關注施工人員的健康與安全。我們嚴格遵守《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》、《工作場所職業衛生監督管理規定》、《工傷保險條例》、《中華人民共和國消防法》等相關法律法規構建安全的工作環境。於報告期內，本集團並沒有發生工傷或因工作關係而造成死亡的事故。

每個工程項目都定制了《職業安全健康管理方案》，項目總工程師會對項目的重大職業安全健康危害進行辨識與計算風險值，並提供解決辦法，避免意外發生。各項目亦成立了職業安全健康管理領導小組，確保把職業安全健康管理工作有效地執行。小組會組織定期或不定期對施工現場環境和作業點，包括高空、粉塵、毒物、易燃易爆、噪聲、臨時用電、洞口臨邊防護、高空落物、現場人員的安全防護，施工機械的安全使用和外牆腳手架等進行安全檢查、監測，並會保存檢查記錄，達致當發現問題能及時分析原因，提出改進措施整改。

本集團的項目會定期為新施工人員和全體人員組織安全教育及培訓，確保他們擁有安全生產基礎知識和應急處理方式。另外，建築承包商並不會允許未經安全生產培訓合格的新上崗從業人員上崗作業，亦會確保已配備足夠且合格的保護裝備予合資格的施工人員使用。

### 5.4. 全面培訓及發展機會

本集團重視員工時刻自我增值，營造專業的形象為客戶服務。我們按照崗位不同的需求和本集團發展方向在《人力資源管理制度－培訓管理》中制定具針對性的培訓項目及計劃。

在內部培訓方面，我們聘請善於將知識及經驗編寫成課件的企業教練進行現場講授，增強培訓成效。每次完成培訓後，我們會進行培訓跟踪評估，針對講師授課、課程內容、應用等方面檢示成效。至於外部培訓方面，我們會按預算撥出經費與外部培訓機構、高等院校教授專家、知名企業的管理人員等專業團體合作舉辦課程。以下為於報告期內組織的培訓項目：

培訓類別		培訓內容
梯隊人才培訓	中高層管理培訓	企業文化及價值觀傳承，中層管理者管理知識與技能，房地產企業管理實務，房地產管理專業知識及技能等
	高層管理培訓	管理能力培訓、職業素養培訓、參觀交流、參加社會相關管理報告會議和研討會、高端培訓機構組織的高層培訓
在崗培訓		專業知識、技能培訓、公司新制度、管理提升、新知識和新技能培訓
輪崗培訓		公司組織三個月、六個月和一年的崗位輪換鍛煉；
其他培訓	專題培訓	普及行業知識、信息，基礎管理知識、技能，以及員工職業素養培訓等
	交流學習培訓	涉及管理和業務的經驗交流和學習
	部門教學培訓	有利於員工增長知識，開闊眼界，提高業務技能和員工素質的內容
外出參觀考察		與業務或管理相關的考察學習
公司外派培訓		與員工崗位職能相關，或因員工發展需要的培訓

## 5. 員工為先

### 新員工入職培訓

本集團特別關注新員工適應並融入工作環境的情況。新員工入職培訓可幫助他們加快瞭解企業和制度流程等內容，督促和指導新員工進行學習。另外，每名新員工將由指定的入職引導人帶領，由指導人介紹日常的工作流程和標準，令新員工熟悉崗位職責和掌握正確的工作方法。新員工轉正後，可透過《入職引導效果評估表》對入職引導人進行評價供人力資源部參考。



新員工入職培訓

## 6. 樹立品牌

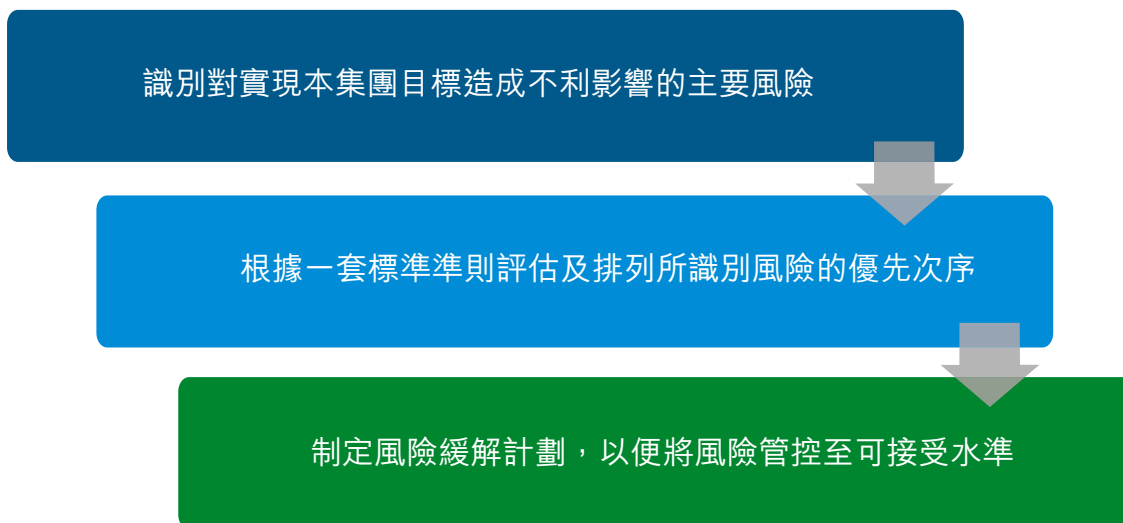
「規範」為集團發展的必由之路，我們旨在建立與供應商和客戶良好的合作關係和健全的管治方針，贏得一份常青的基業和恒久的品牌。

### 6.1. 廉潔企業

#### 風險管理

國瑞置業承諾建立及維持完善企業管理制度，並透過審慎檢討及強化制度，以遵守《中華人民共和國反洗錢法》和《中華人民共和國刑法》等法律法規達至合規運營。於報告期內，本集團沒有發生涉及貪污訴訟的案件。

董事會重視同自己的股東實現共贏的理念，我們已制定穩健和充分的風險管理及內部監控制度，並透過每年審閱和採取以下的步驟確定其有效性來管理風險：



#### 防賄賂，欺詐管理

國瑞置業識別出工程類的業務較容易發生賄賂，欺詐等的違法違紀的行為。我們嚴禁員工因親屬、朋友等關係而建立不正常的合作或利用職務之便收取利益。同時，我們會與合作方簽訂廉政責任書，明確雙方的責任與義務及保障合法權益。

#### 反洗錢管理

集團設有審核委員會，定期監察及審閱財務報表、年度報告及帳目、半年度報告及季度報告，從中評估是否出現洗錢的情況。另外，委員會負責把內部審核部門或外聘核數師所提出的任何重大或不尋常項目提出和提供推薦建議予董事會，有助訂立針對性且有效的計劃應對。

## 6. 樹立品牌

### 6.2. 招標採購管理

集團制定了《供方管理操作指引》，有系統和嚴格地採取以下步驟選擇合適材料和設備及工程類別的供應商進行合作：



#### 第一步：資格預審和考察

集團會發放資格預審文件予滿足招標要求的供應商，並需要他們提交證書複印件、近三年完成的類似工程情況、企業組織架構和人員情況等文件。我們將安排對材料和設備類供應商的主要生產和研發基地，包括生產車間、原材料倉庫、材料檢測試驗室、研發中心、材料設備、當前類似工程使用狀況、售後服務情況等；對工程類供應商的企業管理情況、質量和進度管理措施、擬派項目經理的綜合能力及項目班子主要人員的情況、供應商服務過的或正在服務的工程項目等進行考察。除此之外，我們對供應商在環境和社會風險管理亦同樣重視。在考量供應商質量的同時，供應商是否有關愛員工、提供對環境影響減至最低、合規經營等因素亦屬於考慮的因素之一。

#### 第二步：供應商入庫

我們會把篩選的供應商分為「合格供應商」、「可試用供應商」和「不合格供應商」三大分類：

合格供應商 最後一次履約評估完成之日起2個財政年度內未存在其他合作記錄的，期滿後自動降入「可試用供應商」名錄

可試用供應商 如在2個財政年度內仍未存在合作記錄的，需重新進行供應商考察，否則不得參與投標或承攬集團範圍內的任何合約

不合格的供應商 不得在2個財政年度之內入圍招投標或承攬集團及下屬公司的任何合約

我們要求與合作的供應商簽訂合同和附件《廉政責任書》，明確不得出現任何貪污、賄賂等違法行為，損害集團利益。

#### 第三步：供應商履約評估

我們進行定期履約評估，包括質量、工期、管理、技術能力、文明施工、及時性、服務水平等方面監察，並會按結果更新供應商名錄。

### 6.3. 與客戶聯繫

本集團秉承「責任地產」的企業理念，為客戶提供優質的產品及專業的服務。我們在開發了新平台，亦嚴格跟隨處理投訴的程序，收集對國瑞置業的服務或產品意見。在宣傳方面，我們的售樓書和其他的宣傳資訊都經過嚴格審閱，確保其真實性才推出市場，以遵守《中華人民共和國廣告法》的法律法規。於報告期內，集團並沒有接獲客戶投訴個案，我們將發掘不同渠道與客戶互動，逐步提升他們的滿意度和持續檢示需要改善的地方。

#### 國瑞在綫置業平台

於報告期內，集團成功把依托大數據和技術的官方產品一站式購買平台—國瑞在綫置業平台推出市場，集官方房源公佈、VR看房、便捷地圖找房、一鍵預約看房、在綫意向金繳納等多項服務功能於一體。平台不但以多維度展示旗下產品風采，更能為客戶提供更權威、更高效、更優質、更省心、更優惠的房產信息，以解決客戶難以從互聯網上獲取有益訊息，而實地考察又耗時費力的各種掣肘。



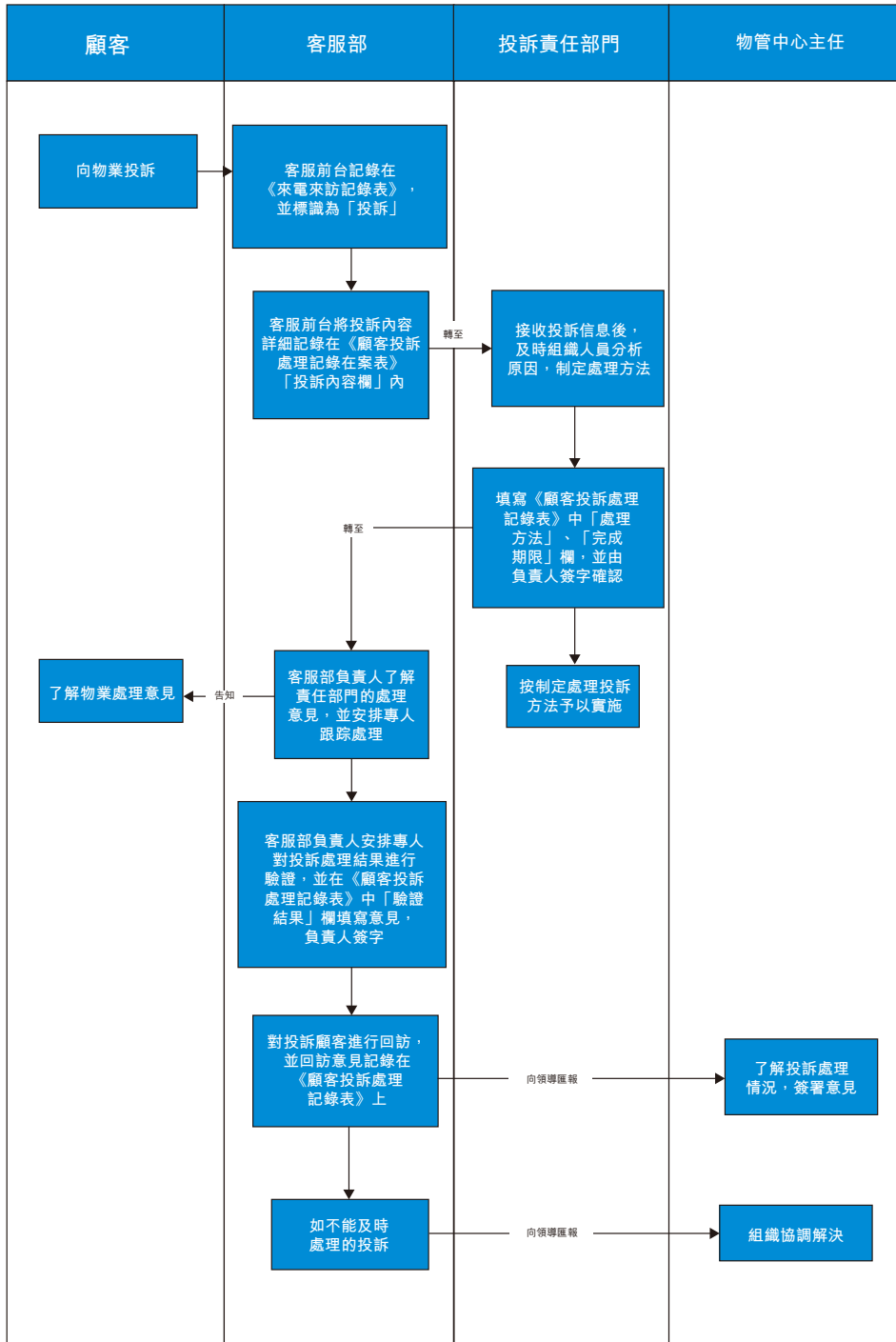
為配合「互聯網+時代」的置業新體驗，在平台上綫之際，國瑞置業還推出「年終巨惠，瑞享全國」推廣活動。另外，我們將持續優化整合各項服務功能，營造出國瑞在綫置業平台特色優勢，讓消費者隨時掌握國瑞置業產品一手資料，輕鬆完成置業需求。



6. 樹立品牌

顧客投訴處理作業指導書

至於處理客戶投訴，我們設立《顧客投訴處理作業指導書》，規範投訴定義、分類、處理流程及統計分析，主動、及時和有效地回應客戶寶貴的意見。以下為本集團在處理投訴工作時的流程圖：



完成個案處理及通過驗證後，客服主管會對投訴的客戶進行100%回訪(特殊情況除外)，並透過電話，上門等形式瞭解處理結果的意見和進行記錄。集團各個部門會參考投訴處理過程的客觀證據，填寫《糾正措施報告單》，適時採取糾正措施和跟蹤驗證其成效，避免同類型投訴再次發生。另外，客服部亦會於每季度首月5日前編製顧客意見、投訴情況的《顧客投訴處理季度分析報告》，向上級彙報匯總分析後的結果。

### 6.4. 保障隱私安全

國瑞置業制定了《信息化管理制度》，以預防為主、制度防範與技術防範相結合的原則保證系統信息安全，提高信息化系統管理水平。

集團設置了信息集中共享、管理、行政辦公及管理輔助的辦公自動化系統(「OA系統」)，並由運營與工程管理中心負責管理。員工需把共享信息統一存放在OA系統指定目錄及明源系統指定模塊中，確保做好集團的資產管理工作。

我們會安排專業人員對新購進的計算機設備組織檢測和安裝防病毒軟件、防火牆、安全隔離產品、安全監控產品等，並須由運營與工程管理中心批准後方可使用。此外，部分區域公司可按需要考慮安裝對網絡加密物理產品(如VPN、加密卡等)，以免因泄露集團重要資產而造成損失。

## 7. 社會公益

國瑞置業致力推動公益慈善事業，積極踐行上市公司的社會責任。本年度，本集團作出了高達27,570,000.00元的慈善捐贈，弘揚中華民族扶貧濟困的傳統美德。其中，北京潮商會(「商會」)為年度公益中成為重要的部分。商會不但為慈善事業的推動者，同時亦會號召企業在公益、回饋社會中著力，例如發起會員單位為國家、我們的家鄉在出現困難或災害時第一時間伸出援手。未來，我們還將繼續加強與國內外潮團組織的橫向聯繫，為北京潮商會積極地開拓發展空間。



我們亦洞悉今年度缺乏組織和參與社區活動，因此已不斷鼓勵員工切身關愛社會有需要的人士，瞭解運營所在地的社區發展，而集團亦能從其專業或資金上提供支持。展望未來，我們將繼續結合公益於業務中，促進業務發展的同時，不忘為當地社區作出積極貢獻。

# 附錄一：可持續發展數據摘要

環境 <sup>1</sup>	單位	二零一八年
<b>排放物</b>		
氮氧化物	千克	44,000
二氧化碳	千克	28,820.8
顆粒物排放	千克	15
<b>溫室氣體</b>		
直接溫室氣體排放(範圍1)	公噸二氧化碳當量	1,188.4
直接的溫室氣體排放減除(範圍1)	公噸二氧化碳當量	33.7
間接溫室氣體排放(範圍2)	公噸二氧化碳當量	6,307.5
其他間接溫室氣體排放(範圍3)	公噸二氧化碳當量	1,871.3
溫室氣體排放總量(範圍1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量	9,333.5
溫室氣體排放強度(每千平方米樓面面積)	公噸二氧化碳當量/千平方米	3.7
<b>固定設備燃料耗用量</b>		
汽油消耗量	公噸	13.9
天然氣耗用量	萬立方米	2.3
液化石油氣	公噸	302.0
<b>車輛燃料耗用量</b>		
汽油	公升	351,996.3
<b>能源使用</b>		
總耗電量	兆瓦時	9,759.6
總耗電量強度(每千平方米面積)	兆瓦時/千平方米	3.8
<b>水源耗用</b>		
總耗水量	立方米	338,535.3
總耗水量強度(每千平方米面積)	立方米/千平方米	132.6
<b>無害廢棄物</b>		
無害廢棄物總量	公噸	5,815.4
無害廢棄物回收量	公噸	34.5
無害廢棄物強度	公噸/千平方米	2.3
<b>有害廢棄物</b>		
有害廢棄物總量	公噸	17.5
有害廢棄物強度	公噸/千平方米	0.01
<b>社會</b>		
僱員總數	人數	1,550
女性僱員總數	人數	897
男性僱員總數	人數	653

<sup>1</sup> 環境關鍵績效指標包括本集團19個辦公室及16個工地項目。

# 附錄二：有關《環境、社會及管治報告指引》 內容索引

指標內容		相關章節
<b>A. 環境範疇</b>		
A1：	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。
	A1.1	排放物種類及相關排放資料。
	A1.2	溫室氣體總排放量及密度。
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。
	A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。
	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。
		4. 綠色文化
		4.1 重視碳排放
		4.1 重視碳排放 附錄一：可持續發展數據摘要
		4.3 綠色概念 附錄一：可持續發展數據摘要
		4.3 綠色概念 附錄一：可持續發展數據摘要
		4.1 重視碳排放
		4.3 綠色概念

指標內容		相關章節	
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。	4.3 綠色概念
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量及密度。	4.3 綠色概念 附錄一：可持續發展數據摘要
	A2.2	總耗水量及密度。	4.3 綠色概念 附錄一：可持續發展數據摘要
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	4.3 綠色概念
	A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	4.3 綠色概念
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量。	不適用，本集團業務不涉及包裝材料
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。	4.2 綠色建築
	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。	4.2 綠色建築

## 附錄二：有關《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標內容		相關章節
<b>B. 社會範疇</b>		
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。
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。
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。
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。
	B2.2	因工傷損失工作日數。
	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。
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。
	B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。
	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。
		5.1 僱傭常規 5.2 待遇與福利
		附錄一：可持續發展數據摘要 (按性別劃分的僱員總數) 考慮在未來披露其他關鍵績效指標
		考慮在未來披露
		5.3 健康與安全的工作環境
		5.3 健康與安全的工作環境
		5.3 健康與安全的工作環境
		5.4 全面培訓及發展機會
		考慮在未來披露
		考慮在未來披露

指標內容		相關章節	
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。	5.1 僱傭常規
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	5.1 僱傭常規
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	5.1 僱傭常規
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。	6.2 招標採購管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	考慮在未來披露
	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。	6.2 招標採購管理
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。	6. 樹立品牌
	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。	考慮在未來披露
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	6.3 與客戶聯繫
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	考慮在未來披露
	B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式。	考慮在未來披露
	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。	6.4 保障隱私安全



## 附錄二：有關《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標內容		相關章節
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。	6.1 廉潔企業
	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。	6.1 廉潔企業
	B7.2 描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方 法。	考慮在未來披露
B8： 社區投資	一般披露 有關以社區參與來瞭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。	7. 社會公益
	B8.1 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、 健康、文化、體育)。	7. 社會公益
	B8.2 在專注範疇所動用資源。	7. 社會公益



**GLORY 国瑞**

GUORUI PROPERTIES LIMITED

**國瑞置業有限公司**