



**中國恒大集團**  
CHINA EVERGRANDE GROUP

China Evergrande Group

中國恒大集團

(於開曼群島註冊成立的有限責任公司)

股份代號：3333

# 二零一九年 環境、社會及管治報告



2	主席寄語
3	關於本報告
4	關於我們
12	<b>ESG</b> 理念及管治
15	利益相關方參與
18	助民安居樂業
37	為民排憂紓困
43	與民共創廉潔
47	攜民共謀發展
62	予民生態實惠
77	附表一：支持聯合國可持續發展目標
79	附表二：法律法規及內部政策
83	附表三： <b>ESG</b> 報告指引內容索引

# 主席寄語

創建於1996年，恒大已仰首闊步邁向第二十三個年頭。自創立以來，我們歷經七次重大戰略決策，形成了科學、前瞻、有效的發展模式，不斷創造跨越式發展奇跡；我們始終堅持民生地產發展理念，致力為普通老百姓築造美好生活家園，及為促進經濟社會的高質量發展做出貢獻。

## 提質增效，高質發展

緊跟時代趨勢，砥礪前行，為社會創造更多財富和更多就業崗位，方可成就百年基業。我們始終秉持「民生為本，產業報國」的理念，兢兢業業做好企業經營、管理和發展。2019年，我們繼續加強落實「新恒大、新起點、新戰略、新藍圖」重大戰略決策，保持適度規模增長同時推動實現高質量發展，並躋身世界500強第138位。同時，我們不斷探索和落實多元化發展戰略，已完成了以民生地產為基礎，文化旅遊、健康養生為兩翼，新能源汽車為龍頭的產業布局。

## 雄關漫道，攜手同躍

與各利益相關方的溝通合作是我們跨越雄關漫道、保持生命力的關鍵。2019年，我們持續推動企業高質量發展，以穩定價值回報投資者和股東；奉行「共贏、公平、陽光」合作理念，有力拉動上下游企業的共同壯大發展；秉持「國以才立，業以才興」的用人理念，繼續完善人才培養和晉升機制，實現員工與企業的共同成長。

## 樂善好施，扶危助困

慈善責任是企業社會責任的最高境界，行善是企業發展的內在動力之一。自創立以來，我們始終密切關注國家扶貧、民生、教育、環保、體育等領域發展動態，積極參與各類公益慈善活動，截至目前已累計捐款100餘次。2019年，我們繼續發揚恒大精神和恒大作風，不改初心，一如既往扎實推進粵東市精準扶貧工作，與當地幹部群眾一起，齊心協力，打贏打好脫貧攻堅戰役。

未來，我們繼續將企業社會責任稔熟於心，乘著國家支持民營經濟發展的東風，持續追求卓越，以發展得更快更好、更強更大，為國家經濟社會發展貢獻自身的力量。

中國恒大集團

董事局主席

許家印



# 關於本報告

中國恒大集團欣然發布本公司及其附屬公司(下稱「集團」或「我們」)2019年度環境、社會及管治報告(下稱「本報告」)，旨在披露集團在經濟、社會、環境方面的發展理念及年度履責成效，以回應利益相關方對集團可持續發展管理及信息披露的期望，增強利益相關方對集團的瞭解和信心，促使集團不斷提升可持續發展表現。

## 報告範圍

本報告所載資料的時間範圍為2019年1月1日至12月31日，部分內容追溯至以往年份。本報告內容覆蓋集團的主營業務，包括房地產開發、物業投資、物業管理、新能源汽車業務、酒店運營、金融業務、互聯網業務及健康業務。有關集團業務詳情，請參閱集團2019年度財務報告。有關互聯網業務的環境、社會及管治詳情，請參閱《恒騰網絡集團有限公司2019年環境、社會及管治報告》；有關新能源汽車業務和健康業務的環境、社會及管治詳情，請參閱《恒大健康產業集團2019年環境、社會及管治報告》。

## 編製依據

集團依據香港聯合交易所有限公司(下稱「香港聯交所」)《環境、社會及管治報告指引》(下稱「ESG報告指引」)編製本報告，遵循重要性、平衡性、量化及一致性原則，力求充分客觀地展示集團2019年度ESG工作的投入與成效。本報告最後部分詳列ESG報告指引內容索引，以便讀者快速查閱。

## 信息來源

本報告披露信息來自集團正式文件和報告、內部統計數據及有關公開資料。除另有說明，本報告數據均以人民幣作為結算貨幣。

## 發布形式

本報告以電子版形式發布，有中英文兩個版本。若本報告的中英文版本有歧義，請以中文版為準。您可訪問集團官方網站<http://www.evergrande.com/>或香港聯交所網站[www.hkex.com.hk](http://www.hkex.com.hk)獲取本報告的電子文稿。



# 關於我們

## 業務簡介

### 地產板塊

恒大地產是「中國標準化運營精品地產領導者」，秉承「民生地產」理念，在中國237個城市擁有835個項目，與全球860多家知名企業戰略合作，實施精品戰略，打造高品質、高性價比產品，開創行業「全精裝修交樓」和「無理由退房」先河，讓600多萬業主實現宜居夢想。



### 新能源汽車板塊

恒大前瞻布局新能源汽車產業，是積極響應國家科技強國戰略，保護環境、造福人類的重要舉措，也是企業多元化發展，打造百年老店的必然選擇。

恒大新能源汽車秉承「核心技術必須世界領先、產品品質必須世界一流、成本必須大幅度下降」的發展定位，通過聯手全球汽車產業各領域龍頭企業，整合世界最頂尖研發製造力量，構建覆蓋整車研發製造、電機電控、動力電池、汽車銷售、智慧充電、共享出行等領域的新能源汽車全產業鏈，力爭3-5年成為世界規模最大、實力最強的新能源汽車集團。

通過併購與合作，在3.0底盤架構、動力電池、電機、動力總成等各關鍵領域環節擁有世界最頂級核心技術和知識產權。

與全球五大汽車工程公司、15位全球頂尖造型設計大師戰略合作，在3.0底盤架構基礎上同步研發14款新車型。恒馳1計劃2020年亮相，恒馳全系列產品將從2021年陸續全面量產。

與世界前60大汽車零部件龍頭企業戰略合作，按照工業4.0標準打造高端智能工廠，採用世界最先進的製造設備和生產工藝，實現無人化作業的「黑燈工廠」。廣東、上海基地將於2020年下半年竣工。



## 旅遊板塊

恒大全方位構建文化旅遊綜合體版圖，經過10年的調研和探索，著重打造填補世界空白的兩大拳頭產品「恒大童世界」和「恒大水世界」，打造全球人最向往的頂級文化旅遊勝地「中國海南海花島」。



### 恒大童世界

恒大童世界是專為2-15歲的少年兒童打造，全球唯一的「全室內、全天候、全季節」大型主題樂園。每個恒大童世界樂園輻射半徑500公里，輻射周邊人口8000萬，目前15個童世界項目已布局完成，預計2022年起陸續實現開業。



### 恒大水世界

恒大水世界由恒大篩選全球現有170多項水上遊樂項目，組成最受遊客歡迎的120個項目，將成為全球最大的「全室內、全天候、全季節」大型溫泉水樂園。未來三年將在全國布局20-30個。



### 中國海南海花島

中國海南海花島是恒大旅遊打造的第一個標桿項目，擁有國際會議中心、博物館群、童話世界、水上樂園、海洋樂園、國際購物中心、現代酒店群、植物奇珍館等28大業態。目前各業態外立面已完工，正緊鑼密鼓地進行室內裝修及設備安裝工作，已簽約全球35家美食商戶，255個國際零售品牌，計劃2020年盛大開業。

## 健康板塊

集團旗下恒大健康產業集團有限公司(0708.HK)積極踐行「健康中國」國家戰略，聚焦大健康產業，成功打造填補中國空白的健康新生活拳頭產品「恒大養生谷」。

- 恒大養生谷整合一流的醫療、健康管理、養生、養老、保險、旅遊等資源，搭建會員制平台，獨創「四大園」，通過「五大創建」、「四大服務」，為會員提供全周期、高品質、多維度的健康服務。
- 目前擁有24個健康產業項目，未來三年計劃實現恒大養生谷布局70個。
- 博鰲恒大國際醫院為恒大首個國際醫院，是哈佛大學附屬教學醫院布萊根醫院在境外的唯一附屬醫院，現已正式開業。





## 年度績效

2019年，面對紛繁複雜的國內外形勢和行業競爭，集團準確把握住房的居住屬性，堅定執行國家調控政策，實現「穩地價、穩房價、穩預期」。憑藉民生地產為基礎，文化旅遊、健康養生為兩翼，新能源汽車為龍頭的多元化布局，集團經營規模、盈利能力傲視同儕。

2019年，集團成功增持總資產10,215億元(截至2019年底)的盛京銀行，成為持股36.4%的單一最大股東；加上持有總資產1,886億元(截至2019年底)的恒大人壽保險50%股份，集團管理的匯總總資產金額達到人民幣34,167億元。2019年，集團同時於《財富》世界500強排名升至138位，較2016年首次上榜的496位大幅跨越358位。

2019年度，我們的經營效益和社會效益概況如下：

### 經濟效益

合約銷售金額  
**6,010.6**億元

合約銷售面積  
**5,846.3**萬平方米

合約銷售均價  
**10,281**元/平方米

在建工程面積  
**1.23**億平方米

### 社會效益

已幫扶貴州省畢節市初步脫貧人數  
**90.5**萬人

解決上下游產業就業人數  
**260**萬人

僱員總數  
**133,123**人

女性職員佔比  
**35.6%**

僱員累計參加學習培訓人次  
**2,204,260**人次

綠色建築認證面積  
**3,952.2**萬平方米

## 年度榮譽

### 經濟範疇的獎項與嘉許

時間	獎項名稱	頒獎機構
1月28日	2019年全球最具價值品牌500強第81名	Brand Finance(全球知名品牌價值評估機構)
3月19日	2019中國房地產百強企業第1名 2019中國房地產百強企業綜合實力TOP10第1名 2019中國房地產百強企業規模性TOP10第2名 2019中國房地產百強企業融資能力TOP10第1名 2019中國房地產百強企業運營效率TOP10第1名 年度扶貧標桿企業第1名	國務院發展研究中心企業研究所 清華大學房地產研究所 中國指數研究院
3月20日	2019中國房地產開發企業500強第1名 2019中國房地產開發企業綜合實力10強第1名 2019中國房地產開發企業綜合發展10強第1名 2019中國房地產開發企業運營效率10強第2名 2019中國房地產開發企業文旅地產10強第1名 2019中國房地產開發企業責任地產10強第1名 2019中國房地產開發企業城市覆蓋10強第1名 2019中國房地產開發企業創新能力10強第1名	中國地產業協會 上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
4月11日	2019中國上市公司品牌價值榜TOP100	清華經管學院 每經智庫 每日經濟新聞
4月26日	2019粵港澳大灣區城市綜合運營商標桿企業	中國房地產報 中國房地產網 中房智庫 中國房地產報研究院
5月16日	2019福布斯全球企業2000強第94名	《福布斯》
5月23日	2019年中國房地產上市公司第1名 2019中國房地產上市公司H股10強第1名	中國地產業協會 上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心

時間	獎項名稱	頒獎機構
5月23日	2019中國房地產上市公司治理TOP10第1名 2019中國大陸在港上市房地產公司綜合實力TOP10第1名 2019中國大陸在港上市房地產公司財富創造能力TOP10第2名 2019中國大陸在港上市房地產公司投資價值TOP10第1名 2019值得資本市場關注的房地產公司第1名	國務院發展研究中心企業研究所 清華大學房地產研究所 中國指數研究院
6月22日	2019廣東房地產綜合實力十強 2009-2019連續十年廣東房地產10強	中國上市公司發展研究院 中國知名品牌研究院 中國排行榜網
7月10日	2019財富中國500強第16名	《財富》雜誌中文版
7月22日	2019財富世界500強第138名	《財富》雜誌
8月12日	2019綜合實力TOP200排名第3名 2019中國房企品牌價值TOP100第1名	億翰智庫
8月22日	2019民營企業服務業100強第3名 2019中國民營企業500強第5名	全國工商聯
8月25日	博鰲房地產論壇中國地產風尚大獎 2019中國年度影響力地產企業TOP30 2019中國年度投資價值地產企業TOP30	中國地產風尚大獎觀點指數研究院
9月2日	2019中國企業500強第34位 2019中國服務業企業500強第18位	中國企業聯合會
9月2日	2019廣東企業500強第6名 2019廣東民營企業100強第3名 2019廣東服務業百強第3名	廣東省企業聯合會
9月9日	2019價值地產總評榜年度價值地產企業	每日經濟新聞
9月10日	2019中國房地產行業領導公司品牌第三名(品牌價值883億元)	國務院發展研究中心企業研究所 清華大學房地產研究所 中國指數研究院



時間	獎項名稱	頒獎機構
9月19日	2019中國房地產開發企業品牌價值第2位 (品牌價值541億)	中國房地產業協會 上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
11月28日	2019廣東省光彩事業獎 2019廣東省百強民營企業(第三名)	廣東省工商聯
12月15日	中國品牌強國盛典2019榜樣100	中央廣播電視總台

## 社會範疇的獎項與嘉許

時間	頒獎機構及獎項名稱	獎項名稱
1月6日	獲中國房地產報社、CIHAF中國住交會組委會頒發： 2018中國房企慈善公益大獎	
1月11日	獲中國經濟網頒發： 「推動中國」影響力品牌—扶貧貢獻獎	
4月2日	集團董事局主席許家印獲中國扶貧基金會頒發： 中國扶貧基金會三十年三十人一資助者	
6月30日	獲廣東省扶貧辦、廣東省扶貧基金頒發： 廣東扶貧濟困紅棉杯金杯	
7月23日	獲南方周末報社於中國企業社會責任年會上頒發： 2019精準扶貧貢獻年度典範企業	
7月24日	獲《福布斯》雜誌頒發： 2019福布斯中國慈善榜第1名	
7月28日	獲《二十一世紀傳媒》頒發： 金磚獎2019年度社會責任企業	
8月23日	獲深圳慈善聯合會頒發： 2018年度深圳慈善捐贈榜第1名	

時間	頒獎機構及獎項名稱	獎項名稱
10月11日	獲中國少年兒童基金會頒發： 中國少年兒童基金會春蕾計劃30年捐贈致謝證書	
11月12日	獲人民日報、國際金融報頒發： 2019年度最佳精準扶貧獎	
11月13日	獲騰訊原子智庫、北京大學國家發展研究院頒發： 騰訊2019企業社會責任力ESG效績傑出企業	
11月23日	獲中國新聞網、中國新聞周刊頒發： 第十五屆中國企業社會責任論壇－2019年度責任企業	
11月26日	獲廣東省房地產行業協會頒發： 2019年度中國(廣東)房地產精準扶貧突出貢獻企業	
12月27日	獲人民網頒發： 第十四屆人民企業社會責任獎年度扶貧獎	
12月30日	獲中國科學院大學教育基金會頒發： 傑出貢獻獎	

# ESG理念及管治

## 可持續發展理念和戰略

我們秉持「民生地產」的經營理念，密切關注民生需求及國家產業政策動向，形成以民生地產為基礎，文化旅遊、健康養生為兩翼，新能源汽車為龍頭的產業布局，致力從人居、出行、健康等多方面提升廣大人民的生活品質。

我們在推動自身業務發展的同時，亦積極關注各利益相關方的期望與訴求，將可持續發展理念融入到企業文化、企業戰略規劃與運營決策中，不斷提升對環境、社會及管治相關事項的管理能力和績效表現，以促進經濟、環境與社會的均衡發展，為老百姓美好生活的實現而不懈努力。



實施精品戰略，契合業主人居需求，打造高品質、高性能比房屋，為城市發展做貢獻。



多渠道引進並高效培養人才，為企業發展提供強有力的人力資源保障，並為員工提供廣闊的發展平台。



貫徹落實誠信合規、陽光合作的理念，與優秀企業達成戰略聯盟，攜手並進，互利互贏，實現企業的穩健運作和可持續發展。



秉持「樂善好施，扶貧助困」的公益理念，積極響應國家精準扶貧政策的號召，為社會做出恒大人應有的貢獻。



做大做強企業，為國家多創造財富、多交稅、多解決就業，承擔起企業社會責任。

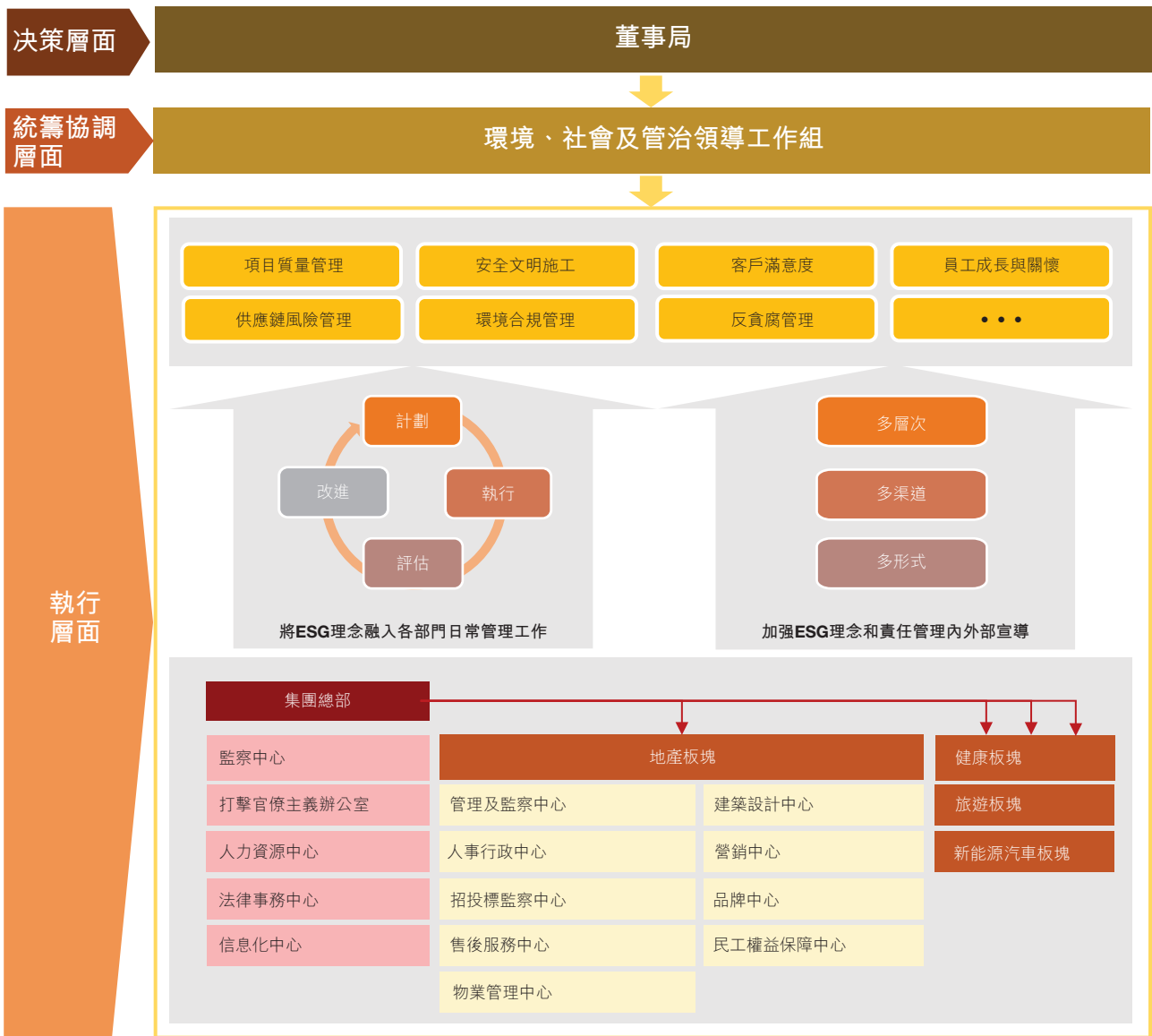


## 可持續發展管治

高水準的企業管治水平對企業業績表現提升及可持續發展至關重要。集團嚴格按香港聯交所主板上市規則附錄十四《企業管治守則》要求，組建董事局及下屬審核委員會、薪酬委員會及提名委員會，並明確其職責。集團董事局盡力遵守良好的企業管治原則，以符合法例及商業準則的規定和要求。集團董事局對風險管理及內部監控系統負責，並有責任檢討該系統的有效性。有關集團董事局、企業管治架構、風險管理及內部控制的更多資料，請參閱集團官方網站<http://www.evergrande.com/>或香港聯交所網站[www.hkex.com.hk](http://www.hkex.com.hk)刊發的《中國恒大集團2019年度年報》中的《董事局及委員會》和《企業管治報告》部分。

集團高度重視環境、社會及管治風險管理相關工作，深知房屋質量和安全、社會公益投入、員工關係管理等ESG事項可能對集團成本管控、集資能力、品牌聲譽等財務表現及可持續發展能力產生的影響。董事局對集團環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，負責審閱並正式簽批年度環境、社會及管治報告；通過股東大會、董事局會議等渠道知悉、討論ESG相關工作，並視具體情況就相關事宜發出指示。

集團設立環境、社會及管治領導工作組，由其統籌和協調ESG管理及報告工作；並將ESG各領域的管理要求融入相應職能部門日常管理工作中，多層次、多渠道、多形式地向內部員工、外部合作商等宣貫社會責任理念，為社會責任履行打造良好的企業文化及行業環境，以期不斷提升文化吸引力和品牌影響力，為系統性推動社會責任工作奠定良好的基礎。



# 利益相關方參與

## 持續溝通機制

利益相關方的參與有助於我們檢視自身可持續發展能力，及實現和諧共贏發展。我們持續完善與政府、投資者、股東、客戶、供應商、員工等利益相關方的溝通機制，認真聆聽並積極回應各利益相關方的期望與訴求，並依此為依據不斷完善可持續發展戰略與規劃，務求築牢與各利益相關方的合作關係，共同謀求可持續發展之道。

利益相關方	主要溝通渠道	期望與訴求	溝通與回應
股東與投資者	年度股東大會 推介會/路演 投資者聯繫電話/郵箱 集團官方網站	財務業績 權益保護 企業透明度 風險控制	提高盈利能力 召開股東大會 日常信息披露 優化內控與風險管理
政府與監管機構	稅務信息報送 監管要求資料的報送	遵紀守法 依法納稅 響應國家號召 支持地方發展	依法合規經營 按時足額納稅 積極落實相關政策 主動承擔社會責任
員工	集團工會 集團OA系統 考核/績效面談 員工關懷活動	職業發展平台 薪酬與福利 健康安全的工作環境 傾聽員工心聲	完善職業晉升機制 有競爭力的薪資與福利保障 落實健康安全管理體系 平等溝通與申訴機制
客戶	集團官方網站 客戶回訪/滿意度調查 400熱線 客服微信公眾號 工地開放日活動	產品質量與性價比 客戶服務品質 客戶信息安全 客戶權益保障	實踐民生地產 全方位貼心服務 網絡安全權限設置 合規營銷
供應商與合作夥伴	優秀供應商表彰會 供應商技能交流/培訓會 供應商招募實地考察 供應商定期檢查和評估	誠信合作 經驗分享 合作共贏 商業道德與信譽	打造責任供應鏈 促進日常溝通 開展項目合作 依法履行合同
社會及公眾	新聞報告 公開信息披露 集團官方網站/微信公眾號	關愛貧困群體 支持社會公益 保護自然環境 促進社會進步	參與精準扶貧 投身慈善事業 堅持綠色運營 共享發展成果

## 重要性議題評估

集團通過在線問卷調研、面對面訪談的形式開展年度ESG重要性議題評估工作，綜合考慮各項議題受利益相關方的關注度及對集團戰略和業務的重要性，確定議題重要性排序，並以此明確本報告披露重點，以針對性回應利益相關方的期望和訴求。

本年度ESG重要性議題評估的步驟：

### 1. 識別適用議題

基於集團業務發展情況，結合行業ESG管理動向，對上一年度ESG重要性議題清單進行更新。

### 2. 在線問卷調研

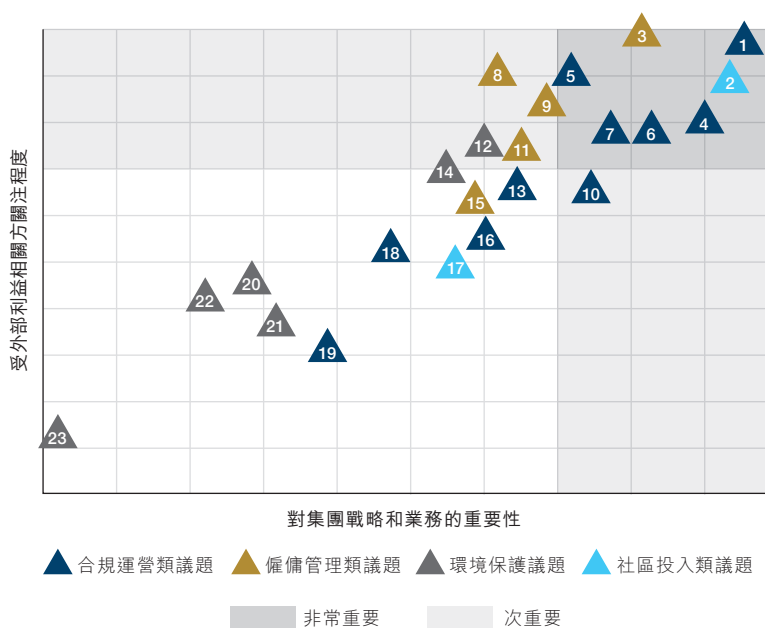
邀請內外部利益相關方參與在線問卷調研，瞭解其對ESG議題重要性的評分及對集團ESG管理的期望。

### 3. 釐清重要性

依據面對面訪談及在線問卷調研結果，形成ESG重要性議題評估結果，討論並確定本報告披露重點。

2019年度集團ESG重要性議題評估排序結果及矩陣如下所示：

議題名稱	排序	議題名稱	排序
產品質量與服務品質	1	知識產權保護	13
政策響應及公益事業參與	2	綠色建築研究及推廣	14
員工合法權益保障	3	員工招聘及團隊建設	15
經營績效及投資者權益	4	供應鏈環境及社會風險管理	16
反貪污管理機制	5	社區關懷與社區服務	17
合規營銷及宣傳	6	反不正當競爭行為	18
客戶滿意度及投訴管理	7	新工藝的研究及應用	19
職業健康與安全	8	生態及文化古跡保護	20
員工福利與關懷	9	能源資源使用管理	21
客戶信息與隱私保護	10	污水及廢棄物處理	22
員工培訓與發展	11	應對氣候變化	23
綠色環保材料的使用	12		



2019年度，我們結合集團ESG管理情況、行業ESG信息披露特點及ESG投資發展趨勢，在ESG重要性議題清單中新增綠色環保材料使用、員工福利與關懷、社區關懷與社區服務、新工藝的研究及應用、生態及文化古跡保護5項議題。經評估發現：本年度各利益相關方最關注產品質量與服務品質、政策響應與公益事業參與2項議題，基本與上一年度保持一致。

我們將於後續報告披露集團對上述ESG重要性議題的管理舉措及績效，回應各利益相關方的關注。同時，我們將以本年度ESG重要性議題評估結果作為2020年度環境、社會及管治工作規劃的重要依據，持續完善相關管理制度和體系，不斷提升可持續發展績效表現，以期與各利益相關方共享在經濟、社會及環境方面創造的價值。

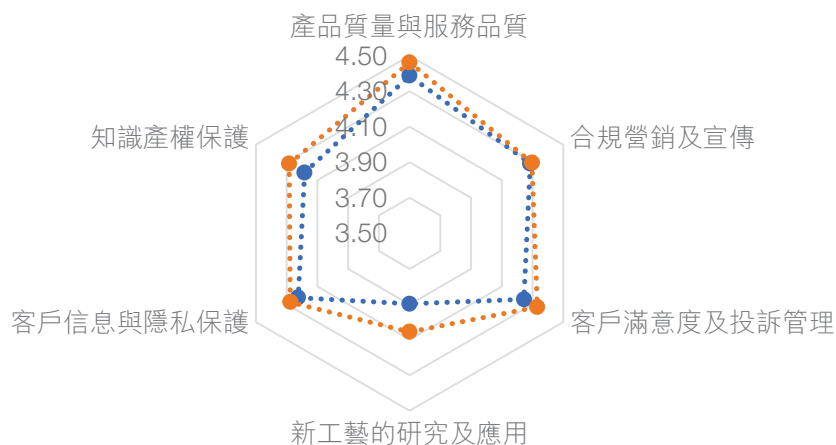


# 助民安居樂業

房屋質量和安全、物業服務水平等與廣大民眾的生活幸福感息息相關。集團須遵守房屋設計、建設、銷售及售後服務相關法律法規的要求，如包括但不限於：I) 須遵守《中華人民共和國建築法》、《中華人民共和國安全生產法》等法律法規關於建築項目質量和安全管理之相關規定，以避免因違規引致工期耽擱或因人員傷亡造成經濟損失和聲譽受損等；II) 須遵守《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國消費者權益保障法》等關於客戶合法權益保障之規定，及遵守信息安全、知識產權等領域法規要求，兢兢業業做好企業經營，避免因違規引致訴訟案件或陷入輿情危機等。

同時，集團應緊跟智慧社區建設等發展趨勢，不斷提升產品和服務的品質，才能有效滿足客戶安居需求，增強企業競爭力。

## 利益相關方關注



●●●● 內部利益相關方    ●●●● 外部利益相關方

只有當我們的產品得到了消費者的認可，我們才能有好口碑，公司的發展才能形成良性循環，越來越好。

—集團管理人員

行業環境時刻變化，競爭雖然激烈但需求總在，只有優秀的產品和無微不至的服務才能在市場中生存。

—集團管理人員

作為恒大的戰略合作夥伴，其合規運營可以促使兩司取得更好的發展。

—集團供應商

數據和資料來源：2019年度ESG重要性議題評估結果

## 我們的策略和行動

我們明白房屋質量和服務品質對集團業務可持續發展的關鍵性，以「質量樹品牌，誠信立偉業」為企業宗旨，實施精品戰略，致力為居民安居樂業盡一份力量。為此，我們實施全流程的品質管控機制，並注重從下述方向將品質管理舉措落到實處。



## 年度績效表現



## 項目品質管理

集團嚴格落實《地產集團設計管理制度》、《安全文明施工標準》等項目質量和安全管理相關內部制度的要求，由管理監察中心、建築設計院等部門聯合管控項目建設品質，以切實保障房屋質量，提升業主生活品質。我們實施的全流程項目品質管理機制如下：

### 設計

**三級施工圖紙管控**  
即「地區總工室審核 — 建築設計院審查 — 設計成本質量控制中心抽查」。



### 施工



### 交付前

開盤前聯合檢查評估

風險隱患排查

業主開放日活動

### 交付後

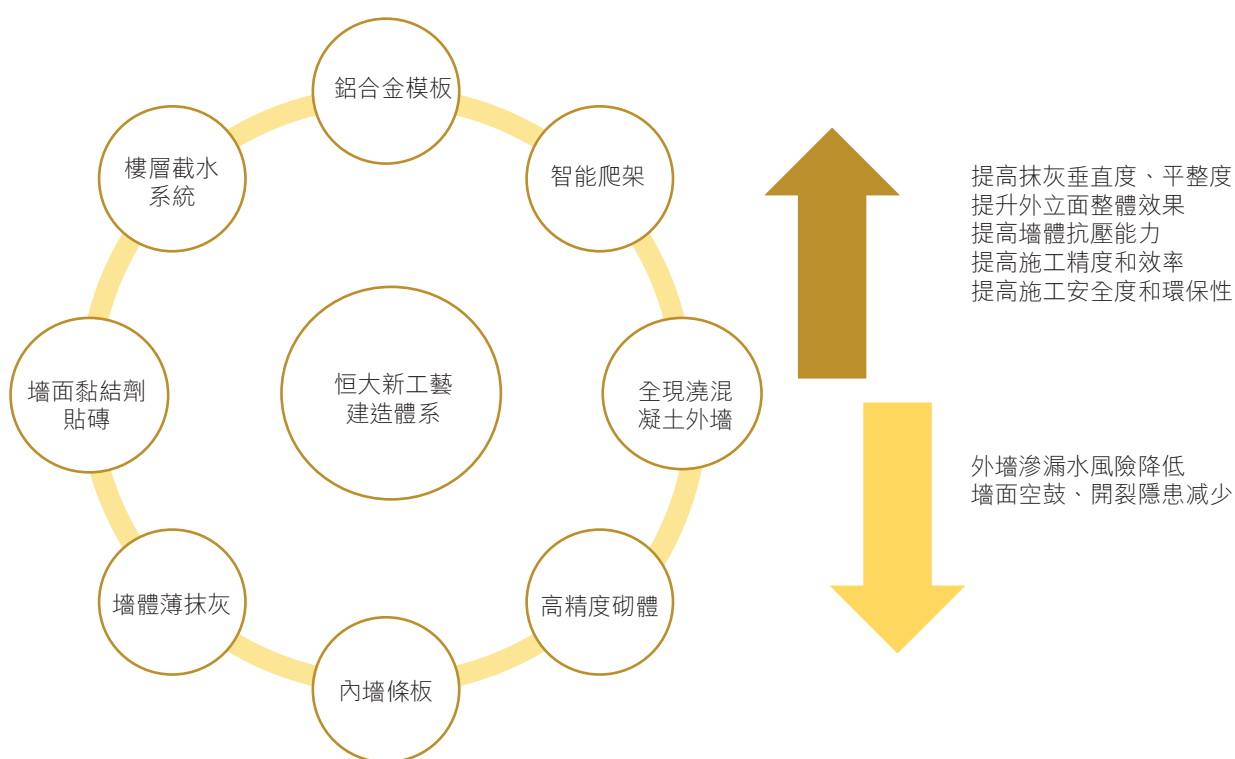
設置售後服務部及400熱線

物業公司提供貼心服務

### 新工藝建造體系及BIM技術應用

集團重視施工工藝的研究和標準化工作，力求通過各工藝高度穿插和精細化管理不斷提升工程質量。截止目前，集團已完成5個新工藝研發基地建設，並逐步推廣恒大新工藝建造體系的應用。

	覆蓋省份 (個)	覆蓋項目 (個)	建築面積 (萬平方米)
2019年新工藝建造體系試點情況	26	144	1,795



同時，集團自2016年開始提高建築信息模型(簡稱「BIM」)技術，利用該技術進行全生命周期的項目信息整合、共享和傳遞，以提供設計效率、降低識圖錯誤、精準控料、縮短工期、確保物業管理和設備維護的質量等。截止目前，集團公建項目應用BIM技術的總建築面積約達166.8萬平方米，住宅項目正開展BIM正向設計試點應用工作。

## 案例：裝修設計院BIM 3D雲設計平台



該平台具有線上設計、一鍵生成裝修標準施工圖、效果圖、全景漫遊圖等功能，可快速、精準完成裝修設計造型的模型搭建、裝修施工圖、效果圖及全景漫遊圖。該平台生成的裝修施工圖時間短，準確率高，工作效率較傳統模式提高2-3倍，設計周期從7天縮短為3天，圖紙平均錯誤量由原來10項以上降低為3項或以下，對設計、施工及工程管理工作均有顯著幫助。

## 項目安全管控

集團重視項目安全管理工作，由管理及監察中心、監理公司負責監督、指導和巡查各地區公司的安全施工達標情況。各地區公司工程部經理為安全文明第一責任人，對本地區內項目安全文明施工負全面責任，確保項目施工安全。集團安全生產管理的兩大抓手包括：

### 安全施工檢查

通過視頻監控，現場檢查等形式嚴查與基坑及邊坡支護、大型機械設備、高支模、防火、外腳手架、施工用電、施工圍蔽等相關安全要求的落實情況。

工程技術部每月項目安全文明施工檢查及整改

管理及監察中心每月專項檢查現場重大安全隱患

本年度全年安全文明施工檢查中：

發現問題 **16.9萬條**

處罰 **5,113人次**

### 安全施工教育

集團每月組織工程口全體員工開展1次以上安全文明施工培訓，地區公司在施工現場設置安全教育區，不定期組織安全培訓及演練活動，並做好日常宣貫及防護工作。



安全帶使用體驗區



安全帽撞擊體驗區



安全教育區



班前教育

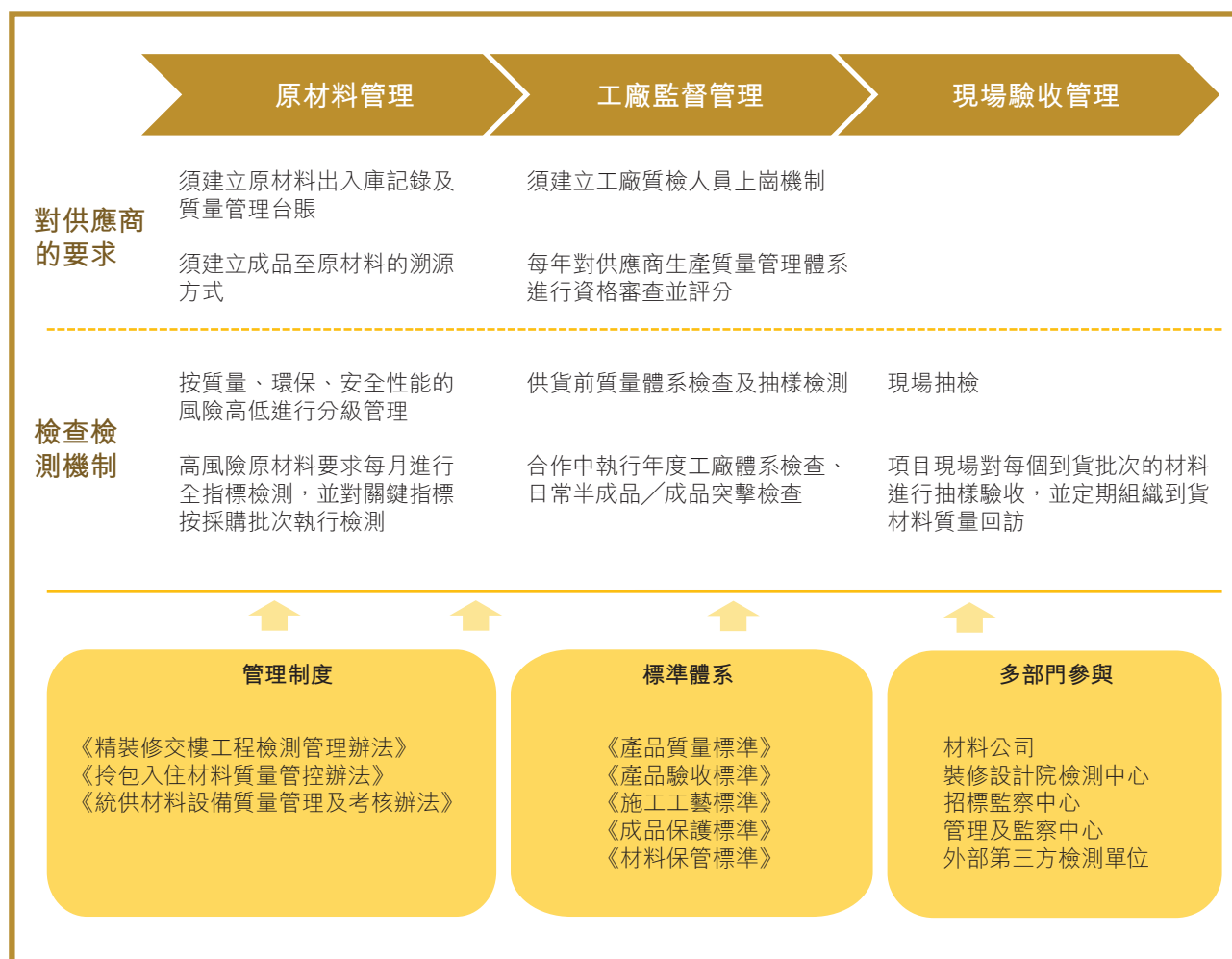


集團2019年推行「結構安全年」活動，要求各地區公司每月對結構安全、材料設備檢查、產品標準化執行等方面開展自查自糾；抽調技術骨幹組成巡檢組，由巡檢組每月開展全國巡檢，並要求工程部針對巡檢發現問題制訂和落實整改方案。2019年度全國巡檢情況如下：

發現問題 <b>39.8萬條</b> 處罰 <b>9,376人次</b>	一般問題整改完成率 <b>100%</b> 重大問題 <b>100%</b> 納入整改計劃，持續跟蹤整改情況
---	---

### 材料品控體系

集團重視材料品質管控，對主要材料設備物資實行統一採購和供應，並實行嚴格的材料品質管控舉措，以確保所使用材料的質量、環保和安全性能，為業主打造健康、安全的生活居所。



其中，針對抽樣送檢機制，我們除繼續實行盲樣送檢、抽檢分離制外，本年度還推行新的抽樣送檢管理模式，即由原先以現場抽樣為主改為原則上從工廠抽樣，進一步從工廠源頭管控材料品質。2019年度我們統供材料檢測落實情況：

抽樣送檢 **11,613** 批次

檢測費約 **3,800** 萬元

檢測合格率 **98.05%**

## 風險隱患排查

開盤、加推、交樓階段，集團提前對項目進行客訴風險隱患排查，做到風險隱患問題早識別、早處置，進一步提升房屋交付質量。我們的風險隱患排查工具及年度工作開展情況如下：

### 風險隱患排查工具

- 《開盤／加推風險隱患評估點檢表》
- 《交樓風險隱患評估點檢表》
- 《全國地區開盤風險排查匯總表》
- 《全國地區交樓風險排查匯總表》
- 《全國地區投訴風險隱患排查表》

### 年度風險隱患排查情況

月度項目巡檢巡查及自查自糾：

- 覆蓋全國 **631** 個項目
- 排查風險問題 **6,349** 個
- 整改完成率 **80.84%**

風險預控小組巡檢及專項檢查：

- 覆蓋全國 **319** 個項目
- 簽發《風險隱患整改令》 **531** 單
- 整改完成率 **80.02%**

## 業主開放日活動

本年度，集團對已購待交付房屋業主開展「業主開放日」活動，提前瞭解客戶對精裝、園林的關注點，借助客戶視角倒逼房屋交付前的問題整改和品質提升。

2019年，我們合計在**8個項目**開展「業主開放日」活動，邀請**2,800組業主**提前體驗所購房屋的精裝品質和實景園林品質，以提升客戶認可度。



包頭翡翠華庭項目「業主開放日」活動，累計到訪客戶611戶。

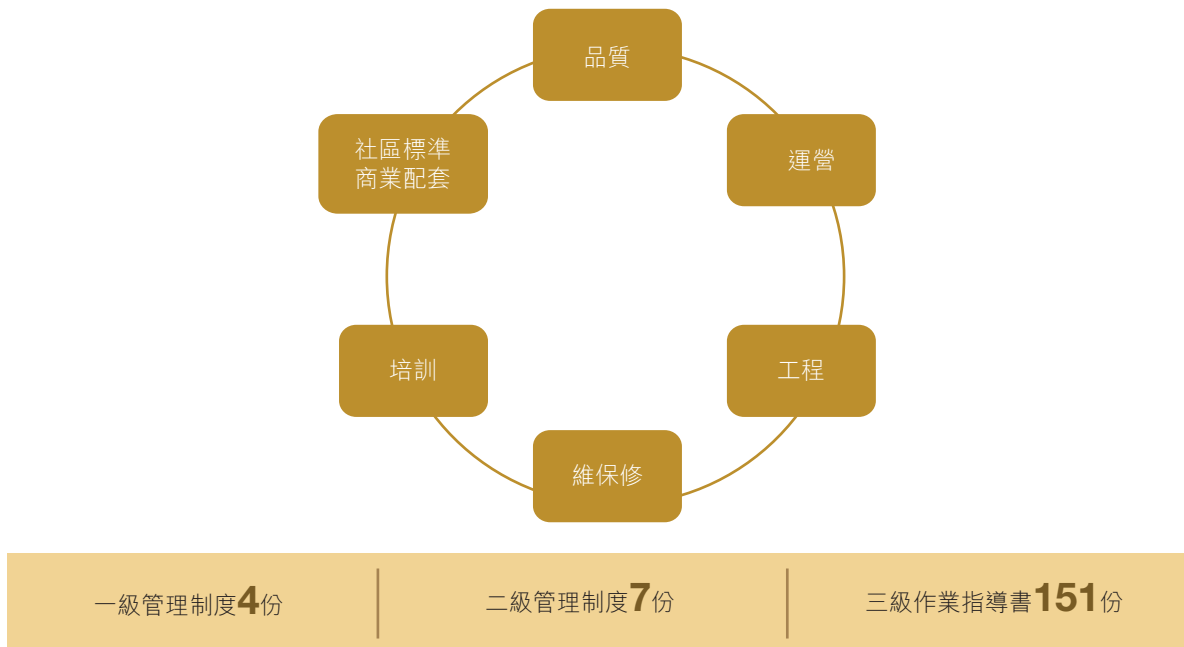
## 物業服務水平提升

集團秉承「貼心服務，真誠相伴」服務理念，以業主需求為導向，堅持「規模化發展、標準化運營、專業化服務、智能化管理」，致力打造令業主滿意的、最具有人居價值和人文價值的幸福社區。目前，集團旗下專業從事物業管理服務的金碧物業有限公司（簡稱「金碧物業」）已獲得國家一級物業服務企業資質和ISO 9001質量管理體系認證。

## 服務標準化、專業化、智能化

2019年度，集團對物業系統三級制度管理體系進行全面修訂，以進一步提升物業管理服務的標準化和規範化。

## 物業系統標準體系



集團強調物業服務的貼心、高效及專業，狠抓整體服務意識和服務質量，推行24小時管家服務、項目品質檢查、「1530快速反應機制」等系列舉措，以全面提升業主生活品質。

 <p>貼心</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 每戶業主配有專屬的貼心管家；</li><li>• 「一對一、一站式」管家服務；</li><li>• 24小時值班制。</li></ul>	 <p>高效</p> <p>建立業主求助報修「1分鐘記錄」、「5分鐘到場」、「30分鐘內開始維修」的「1530」快速反應機制。</p>
--	---



專業

環境管理

每季度2次項目全覆蓋的品質檢查  
每月項目滿意度調查

- 「春雷行動」全國消防培訓**2,049場**
- 「119」消防宣傳活動：  
演練**644場**，覆蓋約**2.5萬**員工、**3萬**業主  
播放消防影視作品**1,775場**，觀影業主逾**9萬人**

秩序安全管理

工程設備管理

落實年度和月度保養計劃  
專用設備設施管理平台應用

- 電梯、空調主機等重要設備均實現線上管理
- 電梯全年維保檢修**805,104次**

集團積極響應國家智慧社區建設號召，積極對現有社區人行道閘、停車場管理等關鍵系統智能化標準進行升級，通過智慧社區管理平台串聯各智能化子系統，提升管理效率；推廣「恒大智慧社區」APP，實現訪客邀請、遠程開門、掃碼充電等多項智能便利服務。截止目前，集團已有東莞恒大御景苑、寧波恒大山水城等8個項目在進行智慧社區試點改造。

**便利出行：**業主可使用人臉識別、二維碼等方式通過人行道閘、單元門禁與梯控，歸家體驗極佳；使用車牌識別通過停車道閘，提前支付，無感出行；可通過「恒大智慧社區」APP分享二維碼進行訪客邀請。



可視對講門禁



人臉識別人行道閘



車牌識別停車道閘

**智能安防：**社區內布置密度更高、畫面更清晰的攝像頭，並在主次出入口設置人臉識別攝像頭、園區周界採用動作識別攝像頭，實現翻越預警，並通過消控中心與展示中心實時監控園區，提高園區安全性。



消控中心



展示中心



## 共享社區文化

集團注重社區文化打造，2019年度以「友鄰友愛」為主題在全國範圍統一開展系列社區文化活動，旨在弘揚尊老愛幼中國傳統文化及健康生活理念，打造和諧文明、幸福有愛的社區環境。

3月-4月

「友鄰友愛·悅動恒大」全民健身活動

覆蓋項目**464**個

舉辦活動**2,198**場

**216,262**人次參與



5月-7月

「友鄰友愛·印象恒大」全國攝影大賽



覆蓋項目**488**個

舉辦活動**516**場

**25,576**人次參與

**9,076**張投稿照片

7月-8月

「友鄰友愛·小業主體驗營」暑期特別活動



**402**個項目，**492**場活動

8月-10月

「友鄰友愛·孝悌恒大」尊老敬老活動



**1,283**場活動，**10**萬餘人次參與

11月-2020年2月

「友鄰友愛·暖冬恒大」幸福家園活動

「幸福家」、「心系社會」、「溫暖家園」三個篇章，合計六個系列活動正火熱進行中。

集團亦結合端午節、國慶節等節假日開展主題活動，向業主弘揚傳統節日和飲食文化、宣揚愛國精神等，以增進業主間的溝通交流，提升業主社區歸屬感。



端午節活動現場



中華人民共和國成立70周年慶祝活動現場

同時，集團積極結合當地社區發展和管理的需求，探索社區網格與物業管理片區的融合協作模式，開展如「紅色物業」社區等文化活動，為社區管理和居民日常生活提供更多增值服務。

## 社區特色文化案例：「紅色物業」社區



金碧物業實施「紅色引擎工程」，即推動社區籌建物業黨支部，建立物業服務隊伍「54321」快速響應機制，探索社區網格與物業管理片區相融合，試點「三代」服務機制，參與街道「四水共治」和文明創建，對周邊老舊小區開展保潔、保修和志願服務等活動，提供惠民增值服務，積極踐行社會責任。截止目前，金碧物業已打造167個恒大「紅色物業」社區。



## 促進產品和服務的創新及多元化

集團是以民生地產為基礎，文化旅遊、健康養生為兩翼，新能源汽車為龍頭的世界500強企業集團，致力於為客戶築造美好生活家園的同時，積極圍繞廣大群眾的綠色出行、文化旅遊、健康養老、家居裝飾等需求發展相關產業，不斷創新服務模式和推動服務多元化，以期全方位滿足客戶的生活品質提升需求。

### 加快新能源汽車全產業鏈布局

新能源汽車產業是國家戰略性新型產業之一，亦是推動經濟社會綠色轉型的重要途徑。集團積極響應國家新能源汽車產業政策號召，加快布局新能源汽車產業，助力國家向汽車強國轉型。目前，集團擁有了新能源汽車各關鍵環節的世界最頂尖技術，並按照工業4.0標準在全國布局多個生產基地，已構建覆蓋整車製造、動力總成、動力電池、汽車銷售、智慧科技等領域的新能源汽車全產業鏈。

#### 獲取各關鍵環節的多項核心技術

● 入股瑞典NEVS，與世界頂級豪華車製造商科尼賽克組建合資公司，獲先進整車研發製造能力；入股卡耐公司，獲日本頂尖動力電池技術。

● 全資收購英國Protean，拿下世界頂尖乘用車輪轂電機技術。

● 與德國BENTELER集團和FEV集團強強聯手，擁有國際頂尖3.0底盤架構知識產權。

1月

3月

5月

7月

9月

● 收購荷蘭e-Traction公司，掌握世界頂尖商用車輪轂電機技術。

● 與德國hofer成立合資公司，擁有世界最先進的三合一動力總成核心技術。

#### 恒大新能源汽車品牌「恒馳」亮相

2019年8月28日，在亞冠1/4決賽場上，恒大新能源汽車品牌 — 「恒馳」正式亮相。

#### 超跑車型Gemera全球首發

瑞士時間2020年3月3日，集團與科尼賽克成立合資公司後的首款產品—世界頂級新能源超跑Gemera在日內瓦進行全球首發。



## 打造多業態融合的頂級文旅勝地

隨著國民經濟快速發展及消費需求的逐漸轉變，人民群眾對休閒旅遊和文化體驗的品質提出越來越細緻、多樣化的要求。集團旅遊板塊圍繞客戶需求，積極打造「恒大童世界」、「恒大水世界」及「中國海南海花島」，致力令遊客玩轉全球妙趣、歡享藝術魅力。

位於海南儋州的「中國海南海花島」是集團重構世界文化旅遊版圖之作，涵蓋國際會議中心、博物館群、童話世界、水上樂園、海洋樂園、國際購物中心、現代酒店群、植物奇珍館等28大業態，致力建成全球人向往的文化旅遊勝地，不斷豐富和提升廣大遊客的出遊體驗，助力滿足現代人的精神文化需求。



童話世界



民俗博物館



多國風情商業街



運動健身中心

## 獨創「恒大•養生谷」，開啟全方位全齡化健康養生養老新篇章

集團「恒大•養生谷」創建全方位全齡化健康養生新生活、高精準多維度的健康管理新模式、高品質多層次健康養老新方式、全周期高保障健康保險新體系、租購旅多方式健康會員新機制，獨創四大園，提供852項設施設備867項服務。恒大國際醫院（布萊根和婦女醫院在華唯一附屬醫院）與恒大養老院整合國際國內優秀醫院、養老院等資源，打造國內規模大、檔次高的養生養老勝地，開啟全方位全齡化健康養生養老新篇章。

## 頤養園 醫養結合



提供高精準多維度科學生命管理服務，配有國醫館、禪思堂、膳食坊、醫學美容中心、國術館、養心堂等多樣化養生場館。

## 長樂園 文娛結合

提供高品質健康養生方式，配有老年學堂、棋牌俱樂部、寵物俱樂部、曲苑社、歌咏薈、國學館、陽光圖書館等文娛場所。

## 康益園 運動養身

深入研究運動醫學，由專業私教進行科學指導，個性化定制運動養身方案，並配備健身中心、體感運動館等健身場館及設施。

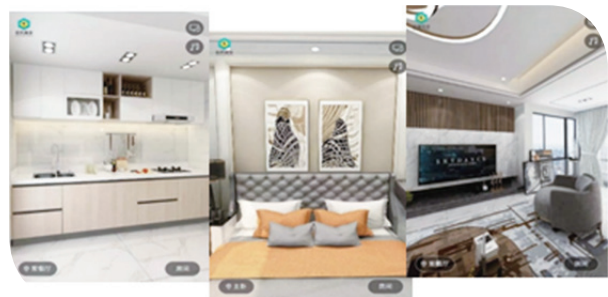
## 親子園 親子同樂

設有兒童才藝中心、兒童水世界等場所，定期舉辦親子活動、大學生跨界交流、公益活動等，構建跨代社交圈，倡導長幼共融生活方式。

## 積極營造智能便捷社區生活體驗

集團旗下恒騰網絡集團有限公司(HK.0136)(下稱「恒騰網絡」)依托海量的社區資源，整合優質的供應商資源，打造了互聯網社區服務、互聯網家居、互聯網材料物流三大主營業務，努力為社區業主營造智能便捷的社區生活體驗，為企業客戶打造互利共贏的開放共享模式，為廣大消費者提供高性價比的产品與服務。

「恒騰蜜家」小程序，整合優質品牌廠家、經銷商、裝飾公司與資深設計師資源，為客戶提供從設計、選材、配送、安裝到售後的一站式服務。該小程序可實現3D全屋漫遊戶型設計方案瀏覽、一鍵生成設計元素所用商品清單等功能，從場景化、便捷度等角度大力提升客戶購物體驗。





## 客戶關係管理

### 客戶滿意度調查

為洞悉客戶人居需求，集團分別針對銷售環節、物業服務環節開展服務滿意度調查，動態瞭解客戶對集團誠信銷售情況、置業顧問服務品質、社區環境和安全管理等方面的滿意度及建議，以進一步提升客戶滿意度。其中，針對物業滿意度調查結果，集團物業管理中心每季度進行專項分析，並組織召開全國滿意度提升專項會議，要求各地區物業公司結合自身實際情況，對業主所反饋問題進行整改，並由集團不定期對地區整改結果進行督導檢查，確保整改措施落實到位。

#### 樓盤銷售服務 滿意度調查



覆蓋26家地區公司**807個項目**

有效回訪客戶**40,810人**

總體銷售滿意度**96.4分**

2019年，集團售後服務中心組織針對簽約第1個月的客戶開展銷售服務滿意度調查，以了解客戶對置業顧問服務態度及專業度、誠信銷售情況等方面的評價。

#### 物業服務 滿意度調查



累計回訪業主**37.72萬戶**

記錄業主反饋問題**7.36萬條**

各季度物業服務滿意度均**>89分**

集團售後服務中心針對首次交流三個月以上項目，每季度組織一次全國覆蓋的滿意度調查，以了解客戶對項目物業服務品質的滿意度。

### 客戶投訴處理

集團高度重視客戶投訴處理工作，本年度修訂並頒布《地產集團售後服務管理辦法》，以完善重大投訴處理的督辦管理機制，促進地區公司重視及有效解決客戶投訴問題，促進提升客訴群體的滿意度。

集團設置24小時客服熱線、微信公眾號、項目物業前台等渠道接收客戶的投訴及意見。集團售後服務中心接收到客訴後，對訴求內容進行分析，並按訴求所屬級別對應地簽發《訴求派單》、《客戶投訴督辦令》、《客戶投訴重點督辦函》，督辦相關職能部門跟進處理；要求客戶投訴問題處理完成且客戶滿意後，方可結束客訴工單。

## 案例：恒大地產客戶服務微信公眾號

為方便客戶投訴和提升客戶投訴接收處理效率，集團重視售後服務信息化建設工作，自2016年底開始上線恒大地產客戶服務微信公眾號，實現在線客服諮詢和投訴受理、認證客戶自主報修和自助投訴、非認證業主訴求受理等功能。截止目前，公眾號共有關注用戶51.8萬人。



2019年度，集團地產板塊簽發客戶投訴督辦令及其處理情況如下：

簽發投訴處理督辦令數目達**16,176**次

投訴處理滿意度**4.2**分(滿分5分)

投訴處理完成率**88.6%**

## 客戶基本權益保障

集團重視「誠信銷售」企業品牌形象的打造，落實《地產集團營銷管理辦法》、《關於進一步規範誠信銷售管理的通知》等內部政策文件，致力營造公開透明的銷售環境，以保障購房者利益，防範售後品牌風險。我們的主要舉措包括：

### 信息披露的規範化和透明公開

- 制訂《項目購房特別提示》並在全國範圍內參照執行；
- 制訂銷售案場「無理由退房」公示規範；
- 要求做好樓盤各項客觀因素特別提示，包括但不限於紅線內外客觀因素等。

### 營銷說辭審核監管及營銷人員日常培訓

- 要求各項目結合實際情況編製《銷售百問百答》，並對銷售團隊開展培訓和定期考核；
- 各項目每日召開銷售例會，加強置業顧問說辭培訓，強調誠信合規營銷。



### 宣傳資料嚴格審核審批

- 所有對外宣傳資料須地區公司營銷部、總工室等相關部門負責人會審會簽，報地區公司營銷主管領導審核簽字後方可使用。

同時，集團高度重視對客戶隱私和信息安全的保護工作，制訂並實施《恒大集團保密制度》，對密級資料的傳遞、印製和分發等指定專人負責，並嚴格控制數量和資料分發範圍；對攜帶客戶信息的各類信息媒介進行嚴格限制；對可接觸客戶信息的員工進行培訓，提升其客戶信息保護意識，避免發生客戶隱私泄露和信息濫用事件。

此外，集團嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》中關於網絡運行安全、網絡信息安全等規定，通過信息系統環境准入與值班機制、硬件及軟件的定期巡檢及災備管理、數據庫和文檔加密、用戶權限設置和管理、應用程序及前端App加殼、定期系統漏洞掃描和修復、系統安全滲透測試、信息系統審查等多種管理和技術手段，確保信息系統安全運行，防止客戶信息被竊取、被篡改等情況發生。

## 知識產權保護

為有效保護知識產權，集團制訂並實施《恒大集團知識產權管理制度》及知識產權工作內部操作指引等制度文件，由集團法律事務中心負責知識產權申報和信息管理等工作，並在各下屬單位設置知識產權管理員專職崗位，不斷加強知識產權管理體系的科學有效性。同時，集團借助知識產權信息化管理系統提升管理效率和數據安全性，及時跟蹤競爭對手、行業及市場發展動向，規避知識產權相關風險。

此外，集團還通過知識產權管理員培訓、知識產權服務代理機構考核機制等多樣化途徑，不斷加強集團知識產權管理專業度。截止目前，集團有效的商標註冊達3,000件以上。

### 案例：知識產權相關培訓

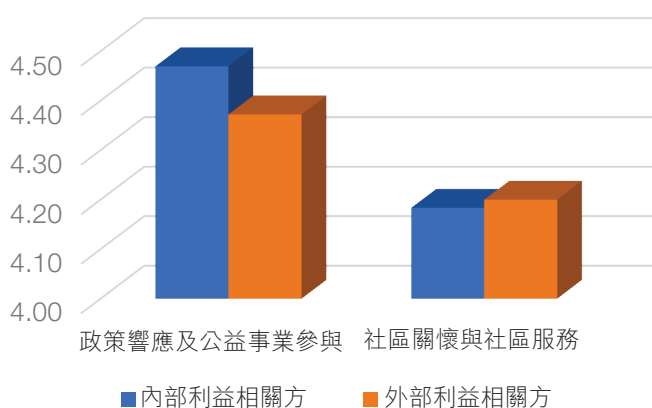
2019年度集團組織2次面向集團法務系統知識產權管理員的主題培訓。培訓主題分別為商標管理和海外知識產權布局，旨在使員工對企業知識產權保護重要性有基本認識，瞭解集團系統知識產權概況，熟悉集團知識產權管理工作，掌握商標行政程序及訴訟案件办理流程，提高商標業務辦理能力，同時建立起知識產權及品牌保護的責任意識。其中，兩次培訓的合計參訓人次達55人，培訓學時為2小時/次。



# 為民排憂紓困

扶危濟困是中華民族的傳統美德。十八大以來，國家把脫貧攻堅作為全面建成小康社會的底線任務和標志性指標，以全力打贏打好精準脫貧攻堅戰。國家的繁榮昌盛、社會的穩定富強是企業可持續經營的基礎土壤。企業應飲水思源，積極履行社會責任，以促進經濟社會發展，同時打造品牌美譽度。

## 利益相關方關注



恒大集團的發展離不開黨和國家的支持與關懷，大企業在自身發展的同時也要回饋社會。

—集團中層管理人員

只有積極承擔社會責任的企業，才能得到民眾的信任。

—集團客戶/業主

數據和資料來源：2019年度ESG重要性議題評估結果

## 我們的策略和行動

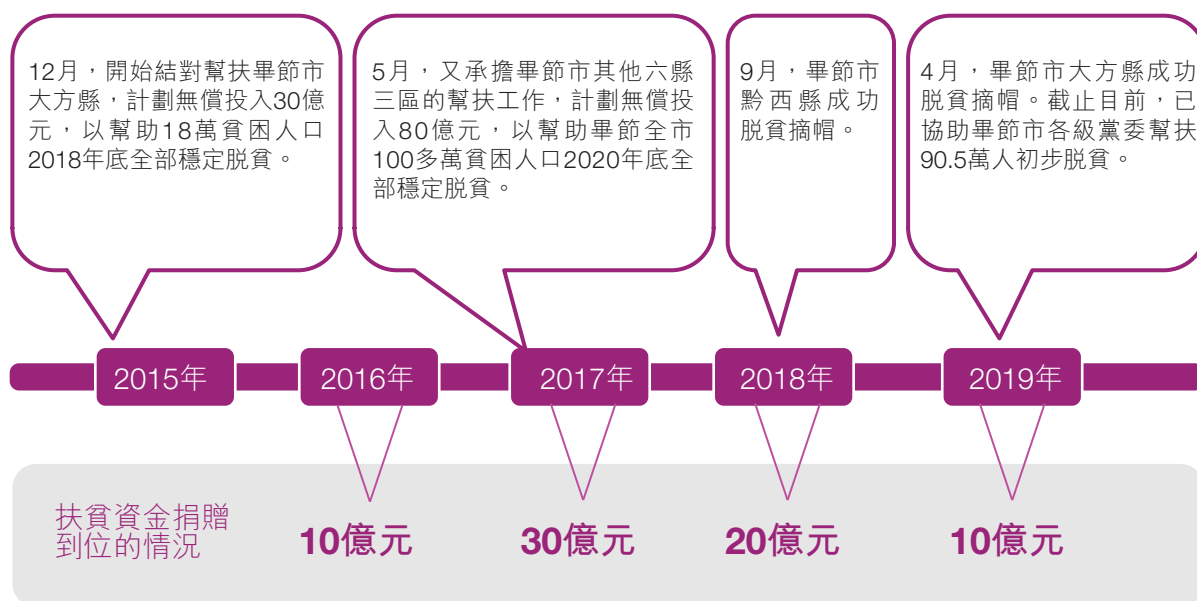
我們積極響應國家精準扶貧政策的號召，秉持「扶危濟困」的慈善理念，以助力貴州省畢節市脫貧為公益慈善投入的主陣地，並積極面向其他省市開展公益慈善捐贈活動及助力國家振興體育事業，為經濟和社會的高質量發展貢獻自己的力量。其中，在扶貧活動中，我們堅信「授人以魚不如授人以漁」，積極從產業扶貧、就業扶貧等方面幫助扶貧地區增強自身發展能力，以確保扶貧工作的有效性及可持續性。

## 年度績效表現



## 畢節市精準扶貧

烏蒙山區是我國貧困面最廣、貧困程度最深的集中連片特困區之一；畢節市是烏蒙山區的貧中之貧、困中之困，2015年底全市7縣3區合計貧困人口數達115.45萬人。集團積極響應黨中央號召，自2015年開始結對幫扶畢節市精準扶貧工作，組成2,108人扶貧隊伍常駐烏蒙山區，與當地幹部群眾並肩作戰，致力到2020年底幫助畢節全市穩定脫貧。截止目前，集團合計捐贈扶貧資金已到位70億元，畢節市黔西縣、大方縣已先後成功脫貧摘帽。



### 產業扶貧

我們幫助畢節市發展蔬菜、肉牛以及中藥材、經果林等特色產業，並引進上下游龍頭企業，形成「龍頭企業+合作社+貧困戶+基地」的幫扶模式。截止目前已建成並投入使用：

蔬菜大棚**60,980**棟  
36.7萬畝蔬菜大田基地  
28.8萬平米蔬菜育苗中心  
68處儲存及初加工基地

9萬頭飼養規模的肉牛養殖基地  
31萬畝高產優質飼草料基地

13.9萬畝中藥材和食用菌基地  
23萬畝經果林基地



援建的蔬菜產業基地



### 異地搬遷扶貧

我們計劃幫助畢節市10縣區建設17個移民搬遷社區及50個新農村，並同步配套教育、商業等設施。  
截止目前全市已**搬遷19.48萬人**。



援建的七星關碧海陽光城

### 就業扶貧

我們組織貧困群眾進行職業技能培訓，目前已幫扶全市**培訓113,217人**，推薦當地就業和異地就業合計**75,462人**，實現全市人均年收入**達4.2萬元**。



恒大吸納就業培訓開班

此外，我們在畢節市大方縣還實施教育扶貧和特殊困難群體生活保障扶貧行動，具體包括：

#### 已建成投入使用

- 11所小學
- 13所幼兒園
- 1所完全中學
- 1所職業技術學院



援建的恒大二小

#### 已竣工交付並投入使用

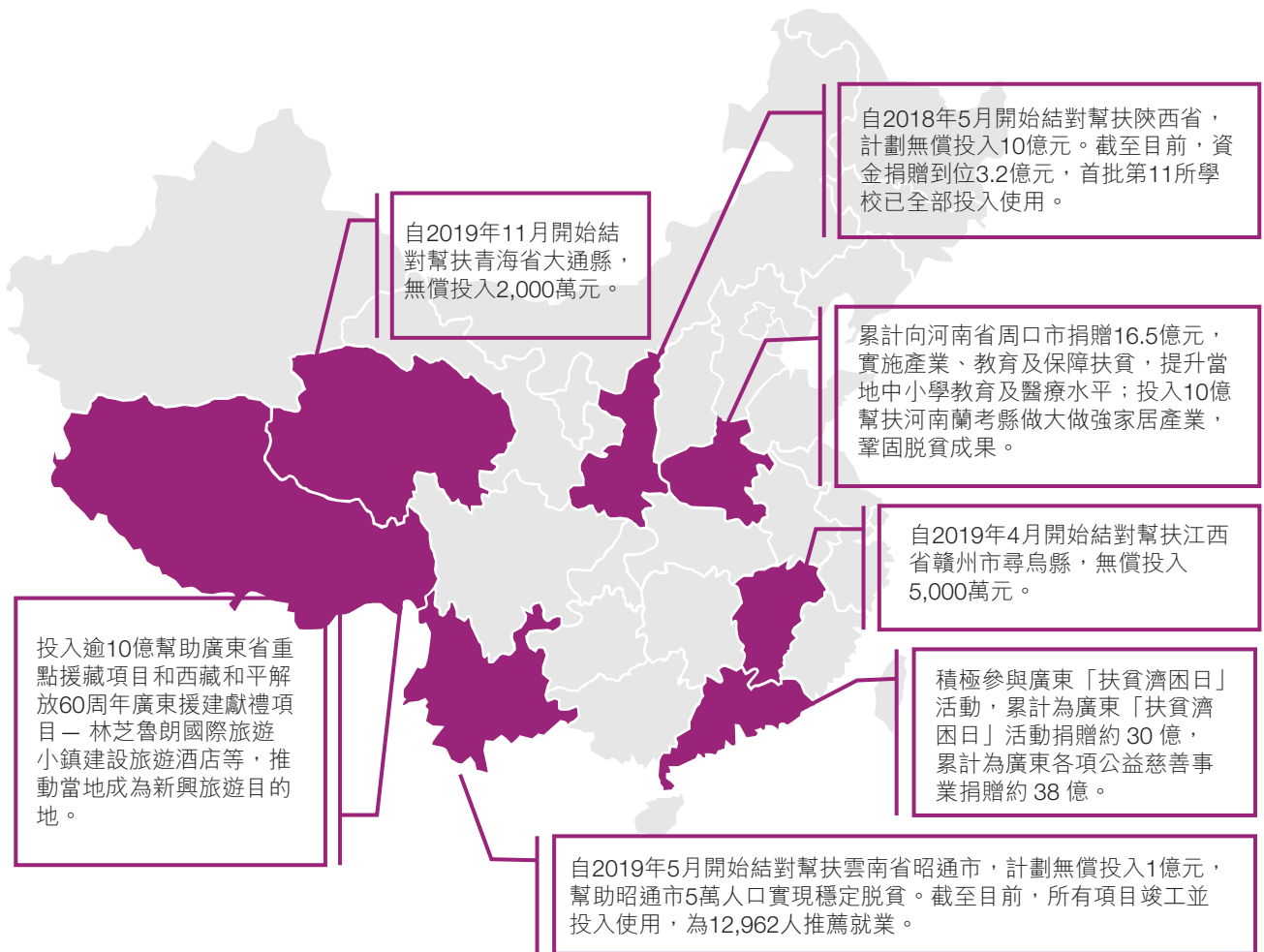
- 1所醫院
- 1所兒童福利院
- 1所敬老院



援建的恒大二小

## 其他扶貧活動

近年來，集團複製、推廣畢節的幫扶經驗，以助力廣東、河南、陝西、雲南、江西、青海等多省區打贏脫貧攻堅戰。截止目前，我們在其他省區的扶貧捐贈情況如下：



## 助力體育事業振興

集團以職業化運作模式，企業化管理智慧，積極助力國家振興體育事業，特別是振興足球事業。集團自2012年創辦恒大皇馬足球學校(簡稱「恒大足校」)起，以「振興中國足球，培養足球明星」為辦學目的，實施國際領先的青訓模式，引進西班牙皇馬俱樂部的世界頂級教練團隊，搭建高水平國際競賽平台，培養9-18歲的優秀足球人才。2019年，恒大足校在各項賽事中奪得冠軍15個、學生63人119次入選中國各級國字號球隊。

2019年，集團總計投入超30億元支持中國體育事業發展，並取得良好成果：

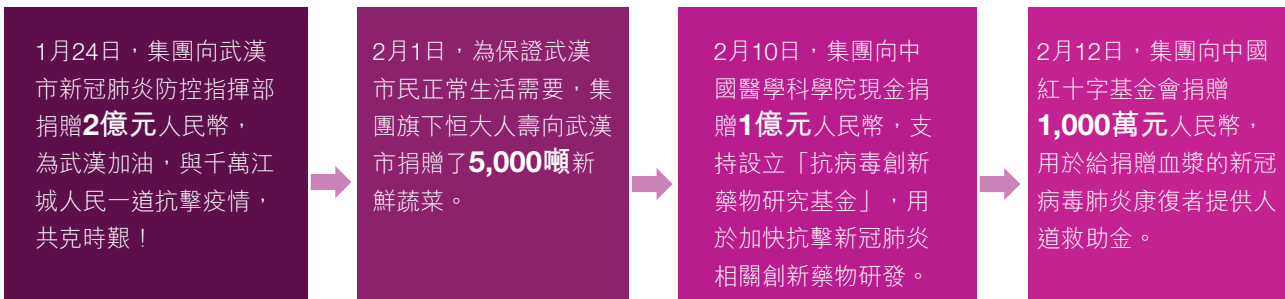
- 1 廣州恒大淘寶足球隊第8次奪得中超冠軍，成為中超史上首個「八冠王」；
- 2 創辦馬德里足球冠軍賽，加快淬煉優秀青少年足球人才；
- 3 承辦2019世界斯諾克中國錦標賽。



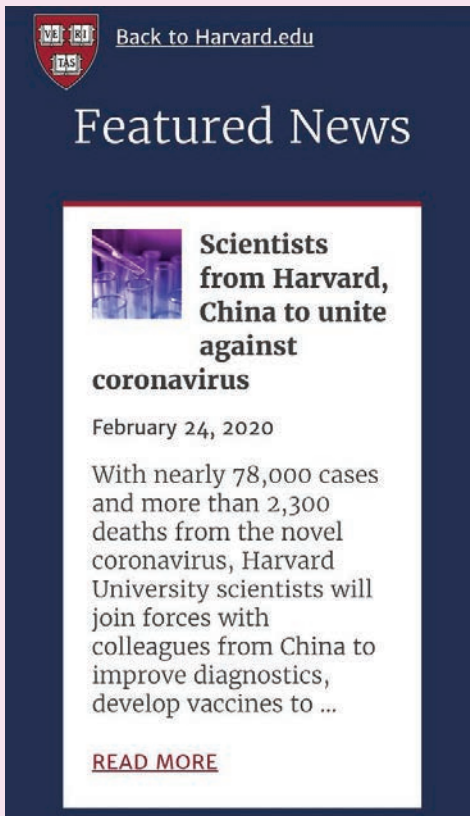


### 助力抗擊新型冠狀病毒肺炎疫情

自2019年12月被發現以來，新型冠狀病毒肺炎迅速發展成為一場國際關注的公共衛生危機，牽動著每一個人的心。為助力控制新型冠狀病毒肺炎疫情，集團積極從資金援助、物資捐贈、科研支持等多方面履行企業社會責任，與全國人民一道抗擊疫情，守望相助。截至2020年3月底，我們在助力抗擊新型冠狀病毒肺炎疫情方面的主要投入包括：

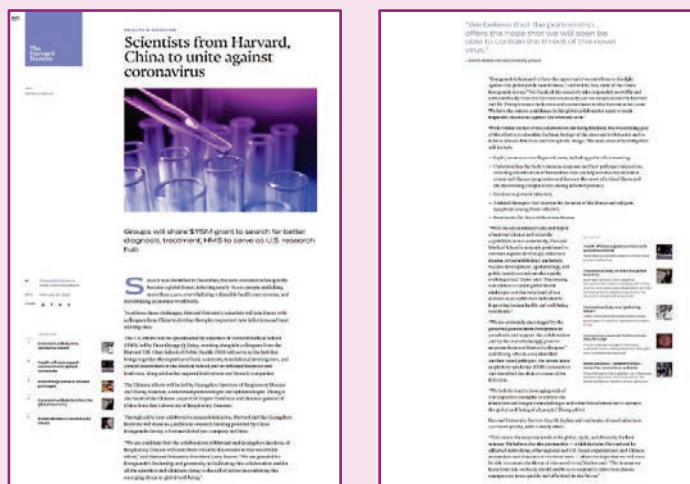


### 聯合哈佛大學與鍾南山院士牽頭的中國科研工作者開展抗疫相關研究



2020年2月24日，哈佛大學發布官方公告，正式確認正與鍾南山院士牽頭的中國科研工作者展開合作，共同致力於尋求對抗冠狀病毒肺炎疫情的更好診斷和治療方案。此次合作中，美方工作主要由George Daley院長帶領下的哈佛醫學院科學家們帶頭開展，中方將由廣州呼吸健康研究院和著名肺病專家和流行病專家鍾南山院士牽頭。

中國恒大集團為此次合作提供為期五年共**1.15億美元**（約8億元人民幣）的資金支持。



2020年3月23日，集團向中國紅十字會捐贈**1億元**人民幣，成立「國際抗疫援助基金」，支持國家開展國家抗疫援助工作。

誠信合規是企業可持續發展的基礎。集團須遵守《中華人民共和國刑法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規關於禁止商業賄賂行為和詐欺行為的規定，須履行《中華人民共和國反洗錢法》、《規範購房融資和加強反洗錢工作的通知》(建房〔2017〕215號)等文件的反洗錢要求，以保障客戶、員工及企業的經濟利益，助力創建公平公開、陽光透明的商業環境。

## 利益相關方關注

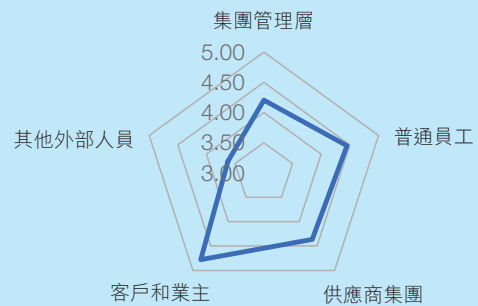
年度重要性議題評估結果顯示：反貪污管理議題在「合規運營」範疇10項議題中的重要性排序僅次於產品質量與服務品質議題、經營績效及投資者權益議題，顯見各利益相關方對集團反貪腐管理的關注。

保證公司環境風清氣正，幹部依法依規管理，員工樂觀積極工作是公司職責所在。

— 集團員工

數據和資料來源：2019年度ESG重要性議題評估結果

各利益相關方對反貪污管理議題的評分結果



## 我們的策略和行動

我們明白貪污腐敗、弄虛作假等違規違紀行為可能給企業品牌、業務可持續發展帶來的負面影響和經濟損失，堅持「預防管理為主、專案打擊為輔」的反貪腐思路，加強對員工的廉潔教育，加大對易滋生貪腐現象業務環節的監察力度，積極營造內部廉潔從業文化氛圍；並建立順暢的投訴舉報通道，借助內外部人員的監督，進一步築牢預防貪腐防線。

## 年度績效表現

集團層面廉政教育宣傳活動累計參與人次

**46,488** 人次



## 反腐倡廉

集團高度重視反貪腐工作，預先設立制度防線，制訂並實施《恒大地產集團廉政監察工作管理辦法》、《禮金、禮品管理辦法》《關於重申集團系統廉潔規定及處罰措施的通知》等制度、規定，並下達「五規定、五開除」禁令。我們設立集團層面的監察中心，由其聯合各下屬單位監察室、打擊官僚主義主義辦公室等開展貪腐舞弊相關違規違紀行為的監管工作。

集團監察中心定期向社招新員工、校招大學生、已轉正人員開展廉政警示教育活動，以阻絕貪腐土壤滋生。與此同時，我們製作《恒大集團反腐倡廉白皮書》，對廣大戰略合作夥伴進行同步宣貫，以期共同構建陽光合作的行業環境。

### 案例：「反腐倡廉、整頓作風」培訓

2019年8月，新招大學生「星火訓練營」入職培訓期間，集團監察系統負責人向近2,000名新入職同事做「反腐倡廉、整頓作風」相關培訓，全面剖析具體貪腐現象，為新同事指明方向，敲響警鐘。



反腐警示教育片



廉政宣講

2019年度，集團層面開展反貪腐宣傳培訓活動的總體情況如下：



同時，集團設置KK、電話、郵箱、信件四條投訴舉報渠道，受理內外部人員涉嫌貪腐及侵害公司利益等行為的投訴舉報；並在各單位辦公區域、項目施工現場和銷售中心的顯眼位置設立「舉報渠道告知函」。針對舉報人身份及舉報事項，集團要求相關部門和人員嚴格保密，嚴格限制調查環節的知情範圍；並規定監察類檔案須經監察中心一把手審批後方可向檔案管理員取調、查閱、複製等。

集團監察中心接收投訴舉報後，將按如下流程處理：



此外，集團對容易滋生貪腐事件的環節或業務條線加強主動監察力度，針對各業務部門對外經營活動每月按比例進行深入檢查，梳理可疑線索，堵塞管理漏洞；對各項招投標活動進行全流程監督，常態化開展招投標活動的監察工作。

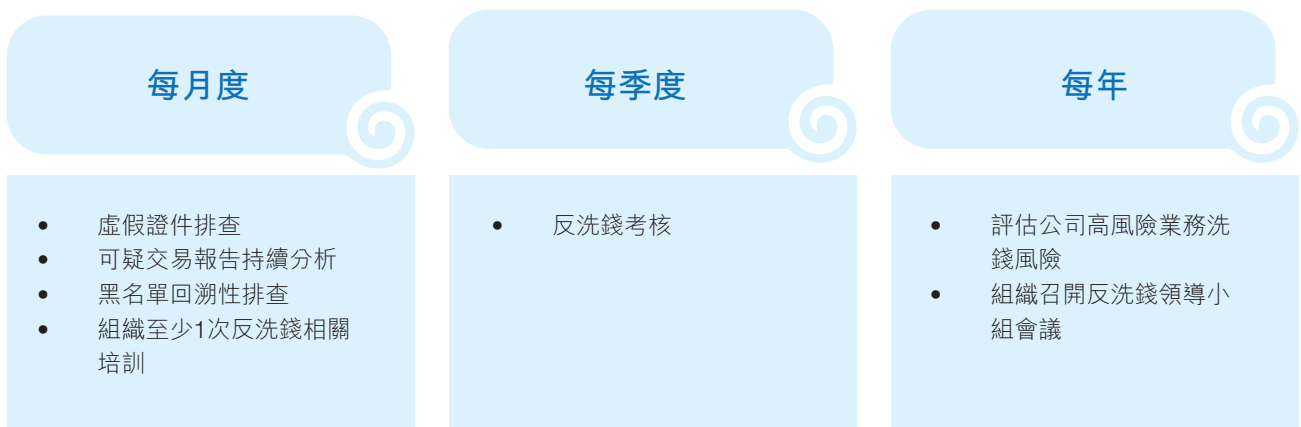


2019年度，監察中心專案辦理時合計挽回的直接經濟損失  
5,000萬元

## 反洗錢

集團嚴格遵守反洗錢相關法律法規的要求，針對商品房合同用印審核頒布和實施《關於加強商品房買賣合同用印安全的通知》，加強合同簽約環節房源及客戶信息的核驗，要求當事人通過銀行轉賬方式進行資金劃轉，盡量避免現金支付。

針對人壽保險板塊，集團制訂和實施《恒大人壽保險有限公司反洗錢管理辦法》等14項管理制度，以加強對客戶身份識別、可疑交易報告、洗錢風險評估管理、反洗錢宣傳培訓等事項的規範管理，提升內部反洗錢監管能力。此外，集團還從反洗錢培訓、考核、洗錢風險評估等方面加強人壽保險板塊洗錢風險的監督管理工作：



## 打擊官僚主義

集團自2018年起啟動「211」運動，以加強幹部隊伍管理，清除濫用職權、弄虛作假、失職瀆職等不良風氣，切實提升內部管理水平。集團本年度繼續深化「211」運動，推動各單位加強制度建設：

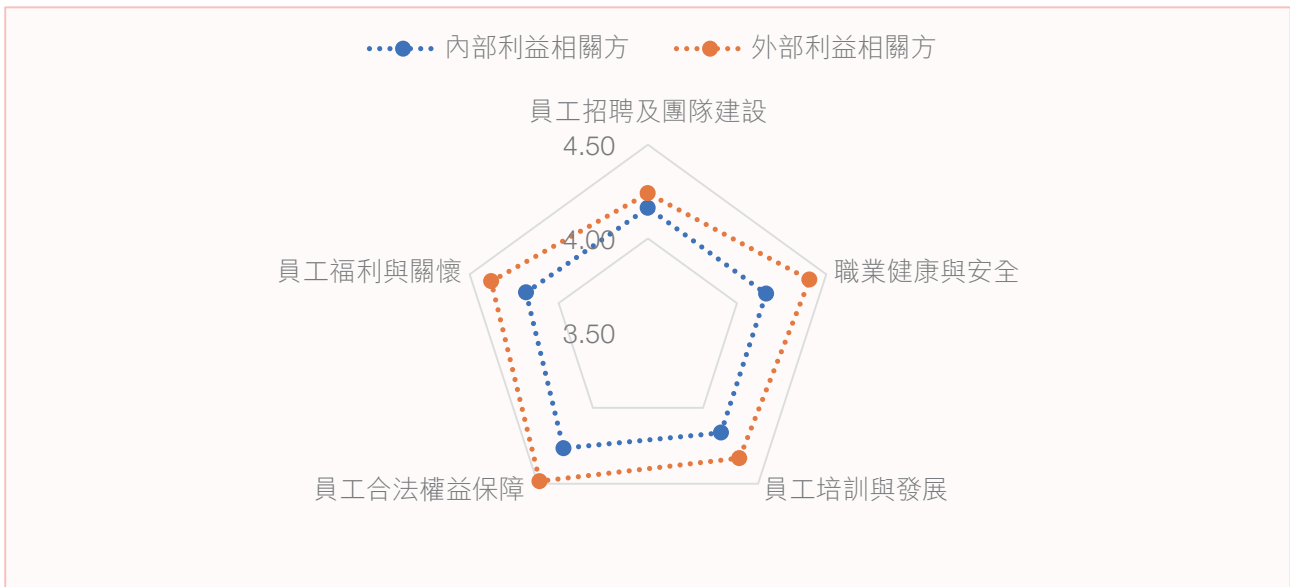


同時，集團打擊官僚主義辦公室通過電話、郵箱、KK等渠道接收舉報，並接收售後、監察、法務等其他職能部門轉辦線索，對官僚主義作風和違紀行為相關投訴進行核實調查及處理；督促各單位加強不良作風的檢查力度，積極營造「揚正氣、樹清風」工作氛圍，以促進集團管理水平的不斷提升。

## 與員工共同成長

人才是企業可持續發展的根本。集團須遵循《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》等勞動及社會保障法規，包括按要求與全職員工簽訂勞動合同、禁止強制勞工及使用童工、按時支付薪酬及繳納社會保險、提供安全工作場所等，以保障員工合法權益不受侵犯。

### 利益相關方關注



員工權益保障是決定一家公司是否具備人文關懷及員工是否願長久為之工作的核心。

—集團普通員工

企業的發展離不開人的發展，在多變的社會環境中，企業為員工提供培訓成長的平台既符合公司長遠發展利益，也符合員工個人需要。

—集團普通員工

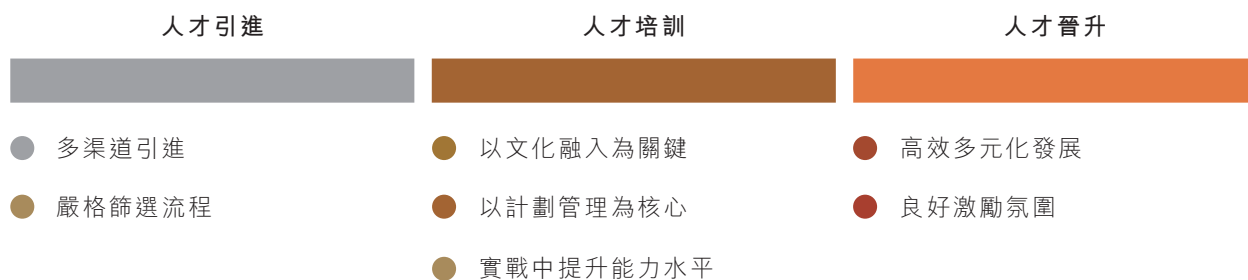
好的員工福利及關懷制度，能讓員工對企業更有歸屬感。

—集團供應商

數據和資料來源：2019年度ESG重要性議題評估結果

## 我們的策略和行動

為貫徹「國以才立，業以才興」的人才理念，我們在保障員工基本權益基礎上，從人才引進、人才培訓、人才晉升三方面加強團隊建設，致力營造高效跟進、戮力同心的企業文化，促進員工與企業的共同成長。



此外，2019年度我們相繼對僱傭、薪資計算、勞動保障等原有人事制度進行修訂，加強人才盤點和崗位梳理工作，不斷優化內部人力資源的有效配置，為員工提供更廣闊的發展平台。

## 年度績效表現

2019年度，我們於僱主品牌研究機構中企聯合主辦的「第十四屆中國僱主品牌年會暨2019中國最佳僱主頒獎盛典」上獲「2019年度最佳僱主的榮譽稱號」。

本年度，我們在僱員管理方面的績效表現如下所示：





## 員工招募及權益保障

### 員工招募及離職管理

集團結合業務發展需求，通過校園招聘、社會招聘等形式吸納人才，以加強人才團隊的建設，並助力國家實現經濟新常態下的穩定就業目標。在員工招聘過程中，我們認真落實《恒大集團招聘及入職管理制度》、《恒大集團新員工轉正管理制度》等內部政策，秉持「以人為本」的理念，以公開招聘、全面考核、擇優錄取為原則，從學識、品德、能力、經驗等全方位審核應聘人員，確保員工招募和錄用的公正公平。集團按規定與員工簽訂書面勞動合同並嚴格執行合同條款，以保障員工的合法權益。

2019年度，我們於3月和10月分別啟動兩次校園招聘活動，積極走入校園與應屆生溝通交流，以吸納更多優質人才。此外，我們在8月份舉辦「全國重點高校人才戰略合作夥伴交流會」，邀請清華大學、北京大學等全國十餘所重點高校就業指導部門的領導和老師親臨集團深圳總部指導交流，以增進集團與各所高校的密切聯繫與瞭解，促成高校與企業人才合作領域的雙贏局面。



2019 恆星計劃春季校園招聘  
於10個城市14所高校宣講



2020 恆星計劃校園招聘  
於20個城市33所高校宣講



10月10日  
四川大學



10月10日  
華中科技大學



10月9日  
天津大學

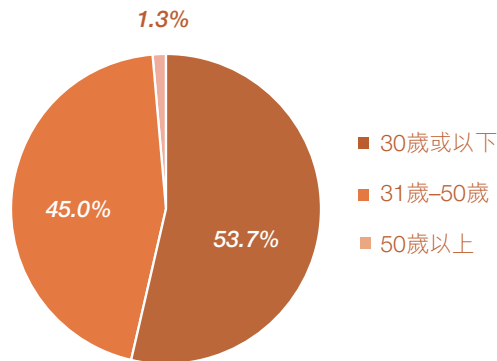
2019年度，我們通過校園招聘和社會招聘招募新僱員51,263人。截止2019年12月31日，我們僱員總數達133,123人，全部於中國境內辦公；員工年齡結構、性別結構等具體情況如下所示：



男性員工佔總僱員比例  
64.4%



女性員工佔總僱員比例  
35.6%



註：按集團內部職級劃分標準，領導層為5級以上幹部；高級管理層為6-7級幹部；中級管理層為8-12級幹部。

在僱員離職管理方面，集團安排部門領導或人事同事與有離職意向員工面談，盡可能避免優秀人才的流失；並制訂和實施《恒大集團離職管理制度》，規範員工離職管理工作，保障員工離職經濟補償支付等合法權益不受侵犯。

### 員工權益保障

集團制訂和實施《恒大集團薪資計算管理規定》、《恒大集團社會保險、住房公積金管理制度》等內部政策，依法及時足額地為員工發放薪資及繳納法定保險和公積金，為返聘退休員工及實習生購買僱主責任險，切實保障員工合法權益。此外，我們還為員工提供免費員工公寓、免費工作餐、員工健身俱樂部等多樣化員工福利項目。



薪資及  
五險一金



免費工作餐



免費員工公寓和  
購房優惠



免費通勤班車



福利球票和  
節假日禮物



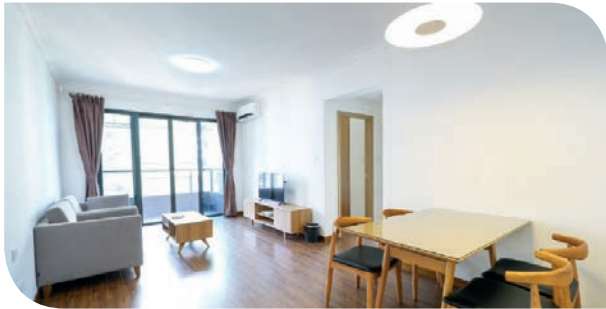
圖書館和  
員工俱樂部



年度體檢



母嬰休息區和  
哺乳區



同時，在僱員管理中我們禁止以下行為：



### 使用童工

集團招聘管理制度明確規定招聘員工的年齡下限，要求人事部門對擬錄用人員身份證等個人資料進行嚴格核查，以避免招用童工。集團本年度未曾招聘或發現招用童工的現象。



### 強制勞工

集團勞動紀律管理制度對加班審批流程及調休做出明確規定，要求員工加班須經書面申請和審批，並經員工同意後方可進行。集團本年度未發現強制勞工的現象。



### 歧視員工

集團在制訂和執行各類人事相關制度時，均堅持公平、公正、平等原則，禁止任何歧視員工種族、性別、區域、社會等級、宗教、殘疾、政黨等行為。同時，集團積極做好女性員工保護工作，包括提供三八婦女節假期、孕婦休息室等福利。

## 員工培訓及晉升發展

### 員工培訓

員工的成長與企業的發展互為基礎、互相促進。集團高度重視員工的成長與發展，制訂和執行《集團統招大學生三年培養計劃》，不斷夯實培訓體系，完善導師制和內訓師制度，落實各項重點培訓項目，以助力員工快速融入、穩步提升。

2019年度，集團總體的員工培訓情況如下：

員工職級範圍	累計參訓人次(人)	培訓總堂次(次)	每名僱員平均受訓時數(小時/人)
6級以上幹部	959	87	18.1
7-10級幹部	14,658	462	12.4
11級以下幹部	14,733	367	12.3
非管理層員工	2,173,910	130,066	29.5
<b>總體合計</b>	<b>2,204,260</b>	<b>130,982</b>	<b>28.2</b>

註：因內部培訓數據按人次梯隊進行統計，與領導層、高級管理層、中級管理層的職級劃分標準不完全一致，故培訓相關績效指標按員工職級範圍分類統計和披露。此外，結合集團內部培訓統計台賬實際，本年度每名僱員平均受訓時數的計算方法調整為：每名僱員平均受訓時數 = (年度培訓總時數 / 年度培訓總堂次) \* (累計參訓人數 / 僱員人數)，以更合理地反饋集團員工培訓工作的實際情況。

本年度，我們推進的重點培訓項目包括：

### 社招新員工入職培訓

**10,225** 參訓人次

培訓內容主要包括企業文化、規章制度、通用素質以及團隊拓展活動。

### 業務骨幹賦能培訓

參訓學員 **304** 人

面向集團優秀業務骨幹賦能專業培訓技術，萃取先進業務經驗，打造學習型組織氛圍。

### 集團總經理培訓班

**6** 位 候選人參訓

結合理論學習、挂职鍛煉等綜合培養模式，加強領導幹部梯隊建設，輸出集團高管繼任者。

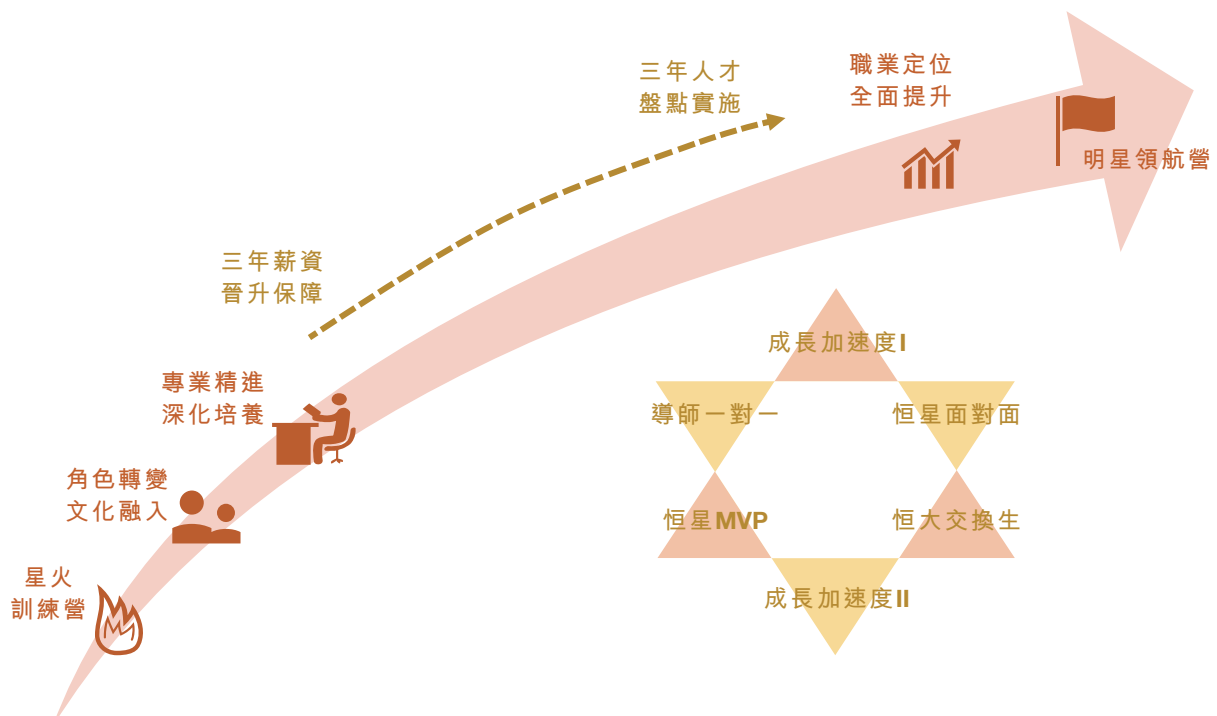


業務骨幹賦能培訓現場



## “恒星計劃”培訓體系

“恒星計劃”是針對大學應屆畢業生的3年期培養項目，具體包括：



2019年「恒星計劃」培訓情況：

星火訓練營	2019屆全體應屆畢業大學生 感悟恒大企業文化，汲取行業知識精華	1,568名 莘莘學子參訓
成長加速度	2017、2018、2019屆大學生 陸續開展系列職場強化課程，實現大學生快速成長	累計參訓人次 11,702人
明星領航營	2015-2016屆優秀大學生 提升大學生初級領導水平，選拔優秀管理繼任者	167人 參訓



星火訓練營現場



明星領航營現場



## 員工考核與發展

集團重視保障員工考核和晉升的公平公正，設置管理和專業雙通道職業發展規劃，為管理類人才、專業技術性人才提供明確的發展方向和可持續發展的職業晉升路徑，並通過績效考核、晉升考核、人才盤點和崗位梳理等選拔優秀人才給予晉升機會，以求切實做到人崗匹配，發揮員工的最大潛能。

考核方面，集團每季度從綜合素質、工作作風、工作業績3大維度開展全員綜合考評，保障考評結果的客觀真實；將考評結果作為員工年度薪資調整、職務晉升、績效改進及提升等的重要參考依據。

### 人才發展機制



**雙通道職業規劃**  
管理、專業職業通道



**開放式競聘選拔**  
以能力業績為導向  
定期全員競聘



**人性化調配機制**  
心繫員工  
人性化調整工作地點



**唯賢論晉升機制**  
唯賢是舉、不唯資歷  
公平、公正、公開原則

同時，為契合業務多元化發展需求，2019年度我們注重加強內部人才盤點、崗位梳理及人才調配等工作，持續推進崗位優化及人均效能提升，並為員工提供多樣化的晉升和發展機會，以期實現員工發展和企業發展的共贏。本年度，我們通過集團內部人才海選活動，選派1,200餘名有志於新產業發展的中層幹部及員工調配至新能源汽車板塊相關單位，促進提升內部人才的流動性及崗位適配性。

## 員工健康安全及溝通交流

為保障員工身心健康，集團每年定期組織員工體檢，督促員工關注自身健康狀況；積極執行地方總工會職工醫療互助保障計劃等政策，為員工購買相關醫療保險，以充分實踐以人為本、關愛員工的用人理念。2019年度，我們：

11,500人

廣深區域年度健康  
體驗人數

1,420人

廣州總工會職工醫療  
互助保障計劃—  
特種重病險參保人數

763人

廣州總工會職工醫療  
互助保障計劃—  
女性職工安康險參保人數

4,971人

深圳市重特大疾病  
補充醫療保險購買員工數

同時，集團不定期組織員工開展足球、羽毛球、乒乓球、桌球等各類體育活動，及組織愛國主義教育觀影活動等文娛項目，幫助員工舒緩工作壓力，全方位呵護員工身心健康。



組織參與廣州市職工羽毛球賽



恒大工會百人桌球精英賽

### 案例：愛國主義教育觀影活動

為慶祝新中國成立70周年，弘揚愛國主義精神，集團地產板塊組織7場合計近1,500人次的包場觀影活動，旨在通過集體觀看《我和我的祖國》《烈火英雄》《中國機長》等愛國影片，激發員工的愛國主義精神和敬業精神。



針對施工人員安全管理，集團亦積極通過安全文明施工檢查、安全教育培訓及消防演練等多種舉措保障施工人員安全，具體可詳見前述「助民安居樂業」章節項目安全管控部分。

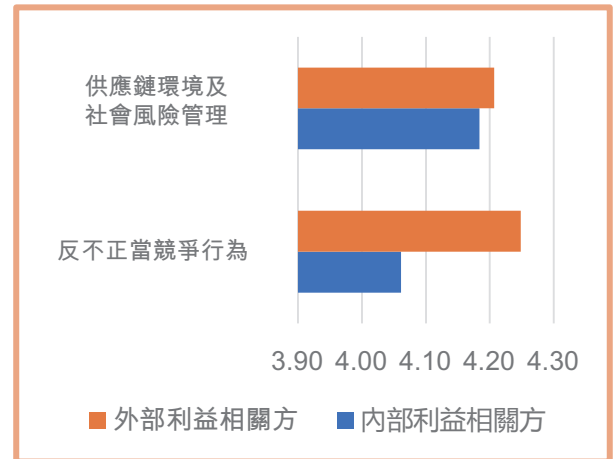
此外，我們注重與員工溝通交流，建立員工申訴和投訴機制，通過人事部門、監察部門或集團工會等渠道聆聽員工的申訴意見，並要求相關部門和人員及時跟進和協調處理，以保障員工心聲得到聆聽和回應，增強員工的歸屬感。同時，集團在校招大學生培養中，要求人事相關部門每季度組織大學生座談會，及時跟蹤大學生培養與成長情況，指引大學生健康發展。2019年度，集團地產板塊針對2017、2018、2019屆大學生群體開展70餘場大學生座談會，合計吸引1,000餘人次參與，旨在幫助大學生解決工作和生活中遇到的難題。

## 與合作商共創價

與供應商的精誠合作是集團不斷提升競爭力的重要保障。集團須遵循《中華人民共和國招投標法》、《中華人民共和國政府採購法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律對招投標活動的要求，切實遵循公開、公平、公正和誠實信用原則開展招投標活動，以保障客戶、合作商及企業的經濟利益，助力行業及整個社會營商環境的改善。

且隨著政府部門、公益組織等機構越來越關注綠色供應鏈管理、供應鏈社會責任風險管理等，我們應及時關注行業發展動態，督促合作商踐行企業社會責任，共同探索綠色發展之路。

### 利益相關方關注



數據和資料來源：2019年度ESG重要性議題評估結果

## 我們的策略和行動

我們明白集團採購活動會對經濟社會產生影響，並會對供應鏈環境及社會責任的履行產生促進作用。我們期待能夠與各供應商攜手合作，共同推進行業可持續發展，創建一個更美好、更環保的未來。

為此，我們秉持「陽光合作」理念，落實招投標管理制度及評估體系、材料設備類供應商工廠體系審查、供應商溝通交流機制等舉措，不斷完善供應商管理機制，以保障招投標工作合規合法，避免供應商受歧視並督促其承擔相應的環境社會責任。

### 年度績效表現

2019年，我們榮獲中國房地產採購平台「2019中國房地產百強房企供應鏈合作誠信典範企業」，且在地產業務板塊：

**129次**

招投標中心發起或配合材料公司和各設計院進行的工程類供應商實地考察次數

**1,635次**

材料公司對材料設備類供應商的檢查次數

**11,613批次**

材料公司對精裝修工程材料的抽樣送檢次數

材料公司合作工廠已獲體系認證的比例

ISO 9001 質量管理體系：**92.9%**

ISO 14001 環境管理體系：**78.1%**

OHSAS 18001 職業健康證書：**69.6%**

截止2019年12月31日，集團供應商總數達31,051家，其中地產板塊供應商總數達28,491家；99.1%的供應商分布於中國大陸30個省份或直轄市，0.9%的供應商註冊位於港澳臺地區或國外。我們在運營中盡量當地採購，以減少交通運輸污染物和溫室氣體的排放，及帶動當地相關聯產業企業的發展；我們位於中國內地的供應商區域分布情況如下：

序號	省份／直轄市／自治區名稱	佔總供應商數的比例
1	北京市	5.6%
2	天津市	1.4%
3	上海市	4.6%
4	重慶市	2.7%
5	河北省	3.1%
6	山西省	2.5%
7	遼寧省	3.2%
8	吉林省	1.5%
9	黑龍江省	1.7%
10	江蘇省	8.2%
11	浙江省	4.5%
12	安徽省	3.9%
13	福建省	2.7%
14	江西省	2.8%
15	山東省	5.0%
16	河南省	3.9%
17	湖北省	3.3%
18	湖南省	4.3%
19	廣東省	13.4%
20	海南省	1.9%
21	四川省	3.2%
22	貴州省	1.5%
23	雲南省	2.0%
24	陝西省	2.1%
25	甘肅省	2.3%
26	青海省	0.2%
27	內蒙古自治區	2.3%
28	廣西壯族自治區	2.5%
29	西藏自治區	0.0%
30	寧夏回族自治區	1.0%
31	新疆維吾爾自治區	1.3%

註：圖中數字表示該地供應商佔總供應商的比例，數字單位為%；按供應商註冊地進行區域劃分。

### 供應商招募及動態管理

集團實行「先入庫後招標」的供應商管理模式，制訂《地產集團招投標管理制度》等內部政策，規範供應商徵召入庫及維護管理、招投標流程和要求等工作，確保供應商招募及招投標工作的公平公正。



集團對供應商資源庫進行動態維護，依據定期考核結果對供應商實行分級管理，激勵供應商不斷提升產品和服務品質，為企業不斷積累優秀的供應商資料。

針對工程類供應商，集團制訂和實施《施工單位評價實施細則》，從工程質量、工程進度、綜合實力及合同履約、現場管理能力及配合、安全文明施工、重大扣分事項方面進行季度評估。針對材料設備類和物資類供應商，集團分別按季度、半年進行定期評估，並對現合作供應商的工廠進行年度體系審核。集團依據定期評估結果，對各類供應商進行升降級管理，以激勵供應商不斷提升產品和服務質量。

2019年度，集團供應商實地考察或檢查的情況：

工程類供應商

集團招投標中心發起供應商實地考察 **17次**  
集團招投標中心配合材料公司和各設計院進行  
供應商實地考察 **112次**

材料設備類/物資類供應商

集團材料公司對現合作工廠檢查 **1,635次**，  
發現並處理工廠質量問題 **186項**



## 供應商溝通及培訓

集團注重與供應商的溝通交流，通過參觀互訪、會議交流、優秀供應商表彰等形式，瞭解供應商的訴求與期望，共同探索合作共贏之道；對表現欠佳供應商進行約談，督促加強管理能力，攜手打造恒大精品。

### 案例：材料設備2018年度優秀供應商頒獎典禮

2019年5月16日，集團材料公司在深圳舉辦「2018年優秀供應商及質量優質供應商頒獎典禮」邀請33家供應商高層領導參加。會議上，集團就高效高質供應商管理現狀及未來計劃與各合作夥伴進行交流，並頒發優秀供應商獎及10家質量優質獎，現場氛圍十分融洽與熱烈。



此外，集團重視與供應商專業技能的溝通交流，通過技術交流會、業務培訓等形式，加強各類供應商對我們合作方式、品質要求等方面的瞭解，促進供應商提升業務能力和管理水平，致力實現雙方合作共贏。

### 設計類供應商技術交流會

本年度，集團建築設計院對外委設計院組織標準化類培訓**15次**，合計參訓人數約**385人**。



### 材料設備/物資類供應商業務培訓

本年度，集團材料公司對新簽約供應商及供應新類材料供應商開展**2次**業務培訓，涉及**17家**供應商。



## 供應商社會責任履行

集團關注各類供應商在環境保護、職業安全、合規用工等領域的社會責任履行情況，並結合實際工作對供應商社會責任相關事項進行定期檢視，督促其遵守相關法規要求並持續進行改善，助力社會責任理念及行動沿著產業鏈條上下延伸。

### 環保與安全責任

對施工單位，集團要求其必須滿足國家項目所在地政府環保要求，並將安全文明施工作為施工單位季度定期評估的重要指標，以督促施工單位做好揚塵控制、污水處理等環保工作。

對材料設備類供應商，集團在不同環節對其環保責任履行情況採取不同的督促手段，包括：

#### 單位徵召商務資質審核

- 環評報告
- 政府部門環評批覆文件
- 排污許可證
- 施工安裝資質
- 特殊行業生產許可證

#### 單位徵召實地考察

由專業考察員核實廠家產品品質把控、環保舉措的真實有效性。

#### 供應商入庫後動態管理

- 日常定期季度／半年度檢查
- 材料出廠前檢測／項目現場檢測等
- 年度工廠體系審核

其中，年度工廠體系審核是指我們參考ISO體系管理內容對合作供應商的工廠進行評分，對發現存在質量、環保風險的廠家發函警告並要求限期整改或暫停供貨，以督促供應商注重品質管控和環保合規管理。目前，集團材料公司合作411家工廠中獲得第三方體系認證的情況如下：

92.9%

獲ISO 9001  
質量管理體系認證的  
廠家佔比

78.1%

獲ISO 14001  
環境管理體系認證的  
廠家佔比

69.6%

獲OHSAS 18001  
職業健康證書認證的  
廠家佔比

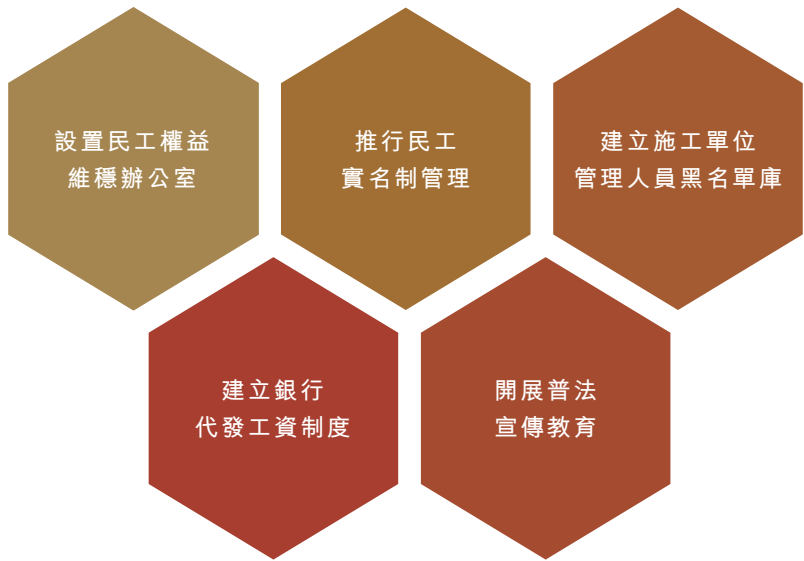
### 廉潔從業責任

集團《恒大地產集團招投標管理制度》、《材料公司供應商管理紅線規定》等內部制度規定，嚴禁投標單位以任何方式向甲方人員提供私人便利、行賄或進行非正常商務宴請。集團在招標文件及合同附件中附上「廉潔條款」及舉報渠道告知函，將內部反貪腐政策要求覆蓋至供應商，要求供應商承擔廉潔從業的社會責任。

### 合規用工責任

集團重視施工單位的合規用工管理，要求施工單位全力保障農民工的職業安全、依法獲取薪酬等基本權益。

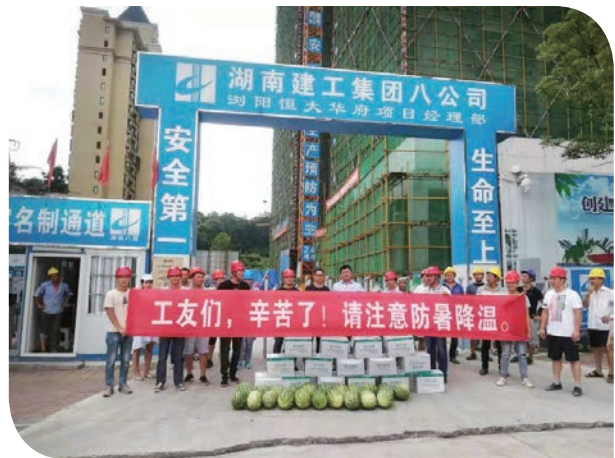
集團制訂和落實《恒大地產集團民工權益保障管理辦法》等制度，由民工權益保障中心負責項目勞務外包用工、勞務糾紛處理等事宜，並於施工現場公示24小時投訴電話、投訴郵箱、微信公眾號等信息，以方便民工來電來函投訴，切實監督施工單位合規用工責任的履行情況。此外，我們鼓勵施工單位設置民工權益維穩辦公室、建立銀行代發工資制度等，不斷加強民工合法權益的保障。



同時，我們聯合施工單位開展各類民工關懷活動，關注民工工作和生活需求，增強民工城市歸屬感。



貴陽恒大新世界項目組織工友免費體檢



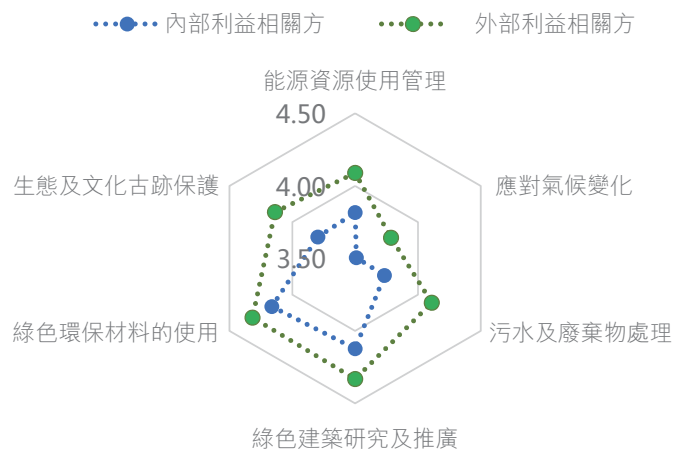
各項目開展「夏日送清涼，關愛農民工」活動

# 予民生態實惠

集團業務開展主要涉及電力、油品、水等能源資源的取用，及對揚塵、噪音和各類廢棄物的管控。我們須遵循《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》、《中華人民共和國環境影響評價法》、《建設項目環境保護管理條例》及《建設項目竣工環境保護驗收管理辦法》等法律法規，按要求提交環境影響報告書並做好文明施工管理，積極落實各項環保行動，以避免因環保違規而引致項目延期、停工，或影響集團聲譽等。

我國已步入加快生態文明建設、全面建成小康社會的新時期，建築節能和綠色建築發展作為推動節能減排和應對氣候變化的有效手段之一，受到國家相關監管部門的積極倡導。我們應緊隨《住房城鄉建設部關於印發建築節能與綠色建築發展「十三五」規劃的通知》等行業相關政策的導向，充分挖掘綠色建築機遇，以提升產品競爭力及業務的可持續發展能力。

## 利益相關方關注



能源管理及綠色材料的作用，是適應新形勢下提升產品質量的重要途徑。

—集團管理人員

綠色建築研究及推廣、綠色環保材料的使用，對可持續發展影響頗深。

—集團供應商

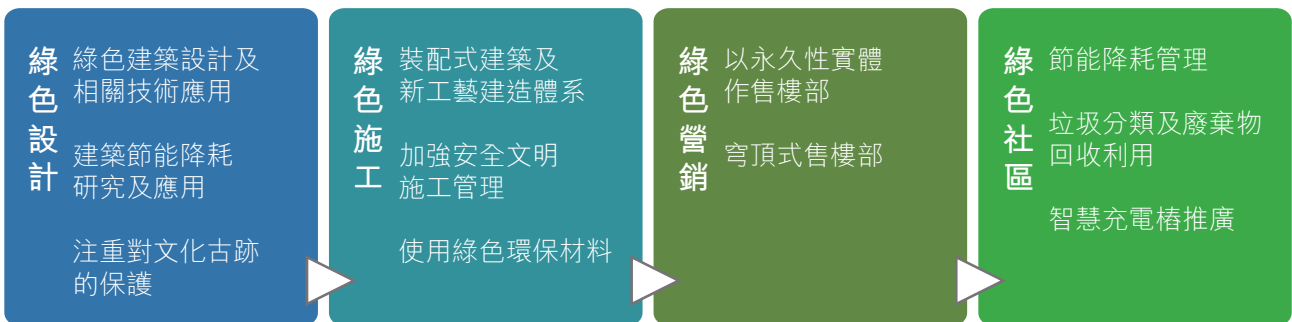
數據和資料來源：2019年度ESG重要性議題評估結果



## 我們的策略和行動

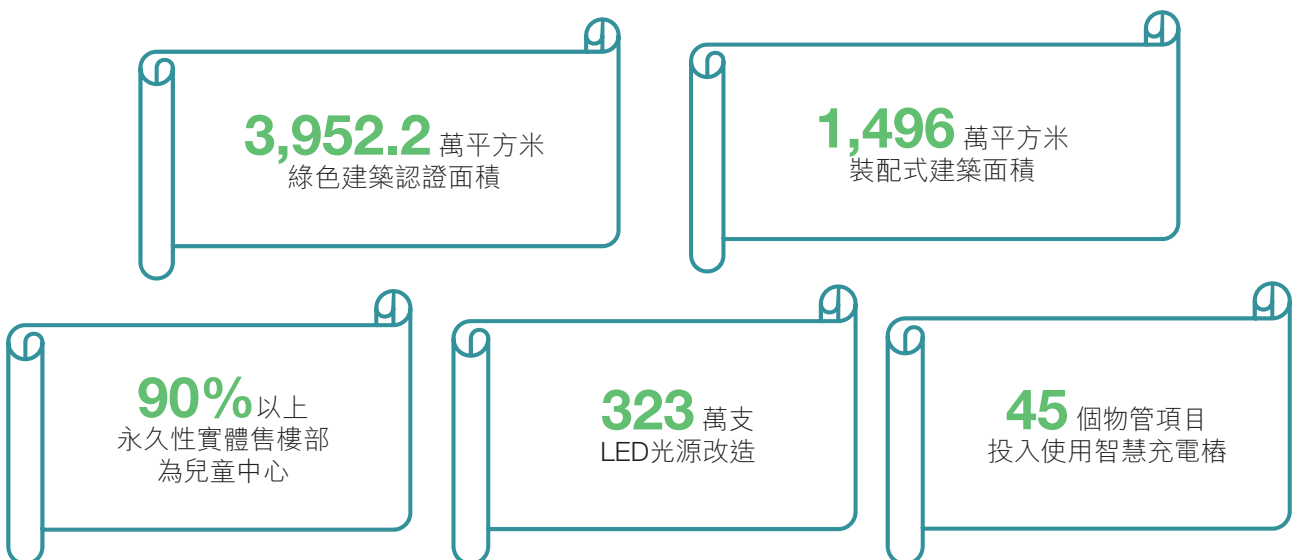
我們深知環保合規對業務可持續發展的重要性，瞭解和關注產品綠色化愈受公眾關注所帶來的新機遇。同時，我們亦明白綠色生態的建築設計、施工和運營對增加生態產品供給、提升社會公眾獲得感和幸福感的重要性，及其對經濟社會綠色轉型的戰略意義和現實意義。

為此，我們以「將綠色貫穿項目全生命周期」為策略，積極推動相關重點行動：



## 年度績效表現

2019年，我們推動綠色環保相關重點行動所取得績效表現如下：





## 綠色設計

### 綠色建築設計及相關技術應用

集團積極響應國家關於綠色建築發展的號召，由綠色建築研究中心負責制訂綠色建築相關標準、申報綠色建築認證標識、管理綠色建築考核及審核綠色技術方案等工作；並要求綠色建築研究中心於項目立項初期會同建築設計院、住宅產業化中心、管理及監察中心等部門，商討和確定項目適宜的綠色設計方案，不斷推廣綠色建築設計工作。

繼2019年參與國家《綠色建築評價標準 GB50378-2019》(下稱「新國標」)制訂後，集團又參與國家《綠色建築評價技術細則》編製工作，結合自身經驗助力新國標落地。同時，集團根據新國標的內容，對集團現有綠色建築標準進行梳理和修訂，並頒布實施《恒大集團綠色住宅設計要求及標準(2019版·一星級)》，切實提升綠色建築設計要求。

2019年度，集團積極推動綠色建築的推廣及認證工作，年度新增214個獲國家《綠色建築評價標準》設計階段認證標識的項目；其中，43個項目獲得設計階段綠色建築二星級認證，2個項目獲得設計階段綠色建築三星級認證。

### 綠色建築案例：鎮江句容市世紀夢幻城陶然居項目



該項目通過江蘇省住房和城鄉建設廳綠色建築評價標識審核，獲綠色建築設計標識二星級認證。該項目突出強調設計的均好性、多樣性和協調性，因地制宜地採用多項節能、節水、節材及環保舉措，並促進太陽能清潔能源的利用，致力提高建築設計質量，為居民提供和諧健康的生活環境，並為當地推動建築節能和綠色建築發展提供實踐案例。

該項目主要的綠色建築技術應用特點包括：

採用雨水回用系統

30%用戶安裝太陽能熱水系統

採用裝配式施工

應用海綿城市技術

設置可調節外遮陽

應用節能節水用具





## 綠色旅遊島案例：中國海南海花島綠色設計理念

中國海南海花島(下稱「海花島」)是集團傾力打造的文化旅遊勝地，預計將於2020年正式營業。海花島以「綠心、綠脈、綠容」為意象，致力全方位打造享譽國際的綠色智慧旅遊島。

「綠心」是指島內低碳生活體驗，包括綠色建築、綠色能源、雨水花園、垃圾智能收集等。

推行全島100%綠色建築。

綠色  
建築

通過植物、沙土的綜合作用使雨水淨化並匯聚至淺凹綠地，有效淨化徑流雨水及涵養水源。

雨水  
花園

文化娛樂城屋頂遮陽、會議中心屋頂幕牆、影視基地屋頂等建築應用太陽能光伏技術；從太陽能路燈、太陽能公交站、太陽能熱水等方面加強可再生能源的利用。

綠色  
能源

利用負壓技術通過管道將垃圾抽送至中央垃圾收集站，再運送至垃圾處置場，全天候自動運行，提高效率且有效杜絕垃圾收集運輸的二次污染。

垃圾  
智能收集



太陽能光伏一體化建築



太陽能路燈

「綠脈」是指綠色出行及綠色基礎設備設施的配套；「綠容」是指生態景觀、植物園、1號島中央公園綠色建築長廊、綠地系統網絡等生態人文展示。

綠色出行： 統一採用新能源車和電動車出行，並布設充電樁。

節能道路路燈：全部採用LED光源。

陽光車庫： 通過建築設計，獲得自然通風、自然採光。



電動車



複層綠化的園林景觀

## 建築節能降耗研究及應用

隨著城鎮化的快速發展及人民生活水平的不斷提高，建築能耗總量及能耗強度上行壓力不斷加大。集團積極響應國家推動建築節能的號召，持續加強住宅建築、大型文旅項目的節能降耗設計研究，為緩解社會能源供應緊張問題貢獻綿薄之力。

集團自2014年與哈佛大學、清華大學成立綠色建築研究基地起，不斷推動綠色建築技術及工藝的研究，積極推動綠色建築產品設計創新，致力改善室內環境質量和降低建築耗能。截止目前，集團已整合完成《超低能耗建築實施流程指引》，並在石家莊十里溫塘7-17號樓、石家莊恒大中央廣場D1#樓/D3#樓/D4#樓、內蒙古呼和浩特禦景灣項目開展被動式超低能耗建築試點工作。

同時，我們亦注重與同行開展超低能耗建築相關技術的溝通交流。2019年10月，我們參與於河北省高碑店市舉行的第23屆國際超低能耗建築大會，與業內專家積極探討被動式建築能耗的發展趨勢、技術應用等議題。



### 被動式超低能耗案例：恒大十里溫塘試點項目

我們選擇河北省石家莊恒大十里溫塘7-17#樓作為首個超低能耗建築試點項目。截止目前，該項目已完成初步設計，其實施的被動式建築設計包括：高性能圍護結構及門窗系統、高氣密性、無冷熱橋設計、高效熱回收新風系統及可再生能源利用等先進技術。

預計項目建成後的節能效果：



$\leq 65\text{kWh}$  / 每平方米年  
建築能耗綜合值

$\leq 20\text{kWh}$  / 每平方米年  
供暖年耗熱量

$\leq 15\text{kWh}$  / 每平方米年  
供冷年耗冷量

建築氣密性  
換氣次數  $N_{50} \leq 0.6$



## 注重對文化古跡的保護

集團嚴格遵守《文物保護法》、《歷史文化名城名鎮名村保護條例》等法律規例的規定，對相關項目按要求進行報批報建、劃定文化古跡保護範圍、開展外立面保護修繕工作等，並在項目設計階段注重考慮建築設計與周邊文化古跡風貌的協調性。

### 文化古跡保護案例：昆明恒大龍泉古鎮項目

該項目位於雲南省昆明市盤龍區龍頭街，項目佔地144.2畝，此地塊屬於保護地段且地塊內有7處不同等級的古建，如梁林故居、西南聯大歷史語研究所舊址等重要遺存。

項目規劃方案：梳理古建周邊建築形態、流線及優化整個地塊內的住宅、商業流線，地塊控制區範圍內保證建築基底與傳統文脈協調統一，保護龍頭街及東西向到達寶台山傳統街巷的格局、走向、尺度不變。

建築立面設計：充分借鑒龍泉文化研究成果，彰顯西南聯大「大師文化」特色，建築風格文化涵蓋從梁林故居到民國時期多種主要建築的特色元素。



基地內構造物原貌

預計建成後的效果鳥瞰圖



## 綠色施工

### 裝配式建築及新工藝建造體系

集團積極推動裝配式建築的發展，主要因其所採用的預製構件可減少施工現場鋼筋、模板等材料的周轉使用，有助於減少建築垃圾的產生，施工效率和環保效益得到較大提升。同時，集團正積極推廣由鋁合金模板和全現澆外牆、高精砌體、薄抹灰等工藝組合成的新工藝建造體系，以提升周轉材料的使用次數，減少材料消耗和提升作業安全。

截止2019年12月底，集團裝配式建築的項目應用情況如下：

	裝配式建築	
覆蓋省份 (個)	<b>15</b>	
覆蓋項目 (個)	<b>120</b>	
建築面積 (萬平方米)	<b>1,496</b>	

### 安全文明施工管理

集團嚴格執行內部《安全文明施工標準》的規定，要求每月就安全文明施工開展部門聯合檢查，保障項目施工環保合規，降低項目施工對周邊生態環境的影響。

 揚塵控制	 噪音降低	 廢棄物管理
現場場地須硬化和綠化	大型機械應於日間施工	禁止燃燒廢舊材料及有毒、無毒、帶惡臭味的物質
專人負責灑水降塵	使用低噪聲設備	所有垃圾須裝袋外運處理
設池熟化石灰或堆放砂石	電鋸等設備應封閉作業	洗車台須設計三級沉澱池，嚴禁廢水直排

## 綠色環保材料使用

集團注重施工材料的環保合規管控，將木製品甲醛釋放量、石材放射性、塗料VOC排放等環保指標列為重點管控指標，執行最嚴格管控要求。集團參照國家規範進行材料質量風險等級分類，設定不同風險等級材料的抽樣頻次要求，強化抽樣監測中環保指標、安全指標的管控，確保項目所使用材料的環保及安全，為業主健康生活提供保障。

集團裝修設計院檢測中心負責制訂精裝修工程主要材料環保准入標準，並聯合材料公司對精裝修交樓主要材料環保達標參數及關鍵性能進行出廠前檢測、現場抽樣檢測等工作，確保重點管控材料的綠色環保。

風險等級	材料類別及數目	抽樣頻次要求
高風險	2類，防水材料、拎包入住家具	專項制定抽樣頻次
較高風險	15類，如木地板、櫥櫃燈	季度抽樣
一般風險	22類，如潔具龍頭、衛浴五金等	半年度抽樣
低風險	6類，如潔具陶瓷、暖風機等	年度抽樣

對於出現環保指標不合格或存在危害人身健康風險的材料，集團依據購銷合同對涉及貨物進行退貨，並對涉及供應商進行處罰；其中，最高可按200%貨款進行質量違約金處罰。

## 綠色營銷

集團倡導綠色營銷理念，通過使用兒童中心等永久性建築作售樓部或推廣穹頂式售樓部，實現售樓部或其裝修材料循環使用，提升樓盤產品附加值。集團要求原則上均採用永久性實體售樓部，若因規劃無法滿足此要求的，可考慮使用穹頂式臨時售樓部。目前，集團永久性實體售樓部中有90%以上為兒童中心。

此外，集團在營銷材料的展示和使用上逐步實現電子化操作，包括電子樓書、智慧案場、3D戶型、呈批流程電子化等，將綠色營銷理念深度融入日常管理中。

### 綠色營銷案例：穹頂式售樓部

穹頂式售樓部以鋼結構和玻璃為主體，通透性好、整體感官新穎大氣，同時兼具如下綠色環保優勢：

循環性：穹頂式售樓處採用科技材料，可拆卸重複利用，節省建築材料，減少材料損耗；

生態性：施工污染較少，且交付使用後室內甲醛等有害氣體較少，綠色環保，體驗感好。



## 綠色社區

集團物業服務中注重全方位打造「節能降耗、綠色環保、智慧物業」的管理制度及體系，具體包括：

### 節能降耗管理

集團注重物業服務過程中的能耗管理，制訂並實施《物業能耗管理辦法》、《物業能耗管控工作指引》、《會所設備設施節能管理指引》等相關內部制度，推動物管項目公共區域用水用電分項計量和管理，要求每月統計分析用水用電情況，並針對用電用水異常情況進行原因排查或制訂優化方案。2019年度，我們針對住宅項目、商寫項目開展的節能降耗管理舉措包括：

### 節能50%以上

針對湖北、廣東等地區老舊小區進行供水系統改造，推進「無負壓疊壓供水技術」、「高效進口水泵供水技術」等先進技術的應用。其中，相關項目改造後的運行節能率達50%到70%左右。

### 節約10,180萬度

對全國410個項目完成323萬支LED光源改造；對比改造實施前，年照明能耗節約10,180萬度。

### 蒸發式冷凝(含熱回收)主機應用

大力推動氣候適宜地區商業項目採用高效節能的「蒸發式冷凝(含熱回收)主機」代替原有風冷熱泵、水冷空調主機。蒸發式冷凝器總能耗會比風冷式冷凝器顯著降低；帶熱回收型設備的蒸發式冷凝器還可回收利用冷凝熱並用於游泳池、生活熱水的加熱，節能效果明顯。

## 垃圾分類及廢棄物回收利用

集團積極響應垃圾分類政策的號召，在物業管理中積極向廣大業主開展垃圾分類、廢棄物回收利用等相關宣傳教育活動，幫助提升社區居民綠色生活理念，助力國家垃圾處理減量化、資源化和無害化舉措的落地。2019年度，集團在管的華東嘉興恒大綠洲、華東衢州恒大御景半島2個物業項目榮獲省級垃圾分類示範小區稱號、江西吉安恒大帝景榮獲市級垃圾分類示範小區稱號。





### 垃圾分類示範小區案例：華東嘉興恒大綠洲項目

為在社區內全面推進垃圾分類工作的開展，該項目多措並舉，以增強業主對垃圾分類的瞭解度和參與度：(1) 結合社區文化活動進行宣傳，如攜手「童樂」幼兒園開展垃圾分類繪畫活動等；(2) 專職垃圾分類勸導員於投放高峰期進行垃圾分類督導、上門分發垃圾分類宣傳冊並耐心解說等；(3) 開展積分換獎品活動：垃圾分揀員為每戶業主發放廚餘垃圾二維碼及其他垃圾標籤，掃描二維碼就能鎖定垃圾來源，幫助業主累計積分；業主可使用積分在小區安裝的展示櫃兌換生活用品。



宣傳冊解說



宣傳標識引導



省級示範標牌



勸導員講解積分如何兌換日用品

### 廢棄物回收利用案例：上海恒大御景灣

該社區設置自助回收櫃，幫助社區業主養成可回收廢品與其他垃圾分離投放的習慣。



無人自助回收櫃



業主自助投放垃圾



### 智慧充電樁推廣

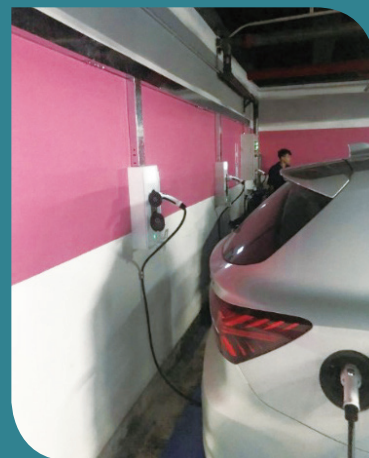
集團積極響應國家推廣新能源汽車及使用清潔能源的相關政策，積極於在管社區內推廣智慧充電樁的建設和應用。集團自2019年5月起推動各小區進行電力部署和安裝智慧充電樁。截止目前，我們已在45個在管物業項目投入使用智慧充電樁，合計上線使用設備達194台。

### 智慧充電案例：深圳恒大國香山項目

考慮到小區內新能源汽車較多且業主無固定車位的特殊情況，該項目集中建設46台公共充電樁。自充電樁上線使用以來，項目平均每周產生充電訂單290餘單，使用率較高且業主反饋良好。



充電樁安裝效果



充電現場



## 年度環境數據

層次	指標	單位	合計
A1.1	SOx 排放量	千克	42.06
	NOx 排放量	千克	13,682.56
	顆粒物	千克	1,073.00
A1.2	溫室氣體排放量(範圍一)	噸	11,451.12
	溫室氣體排放量(範圍二)	噸	214,323.67
	溫室氣體排放量(範圍一+範圍二)	噸	225,774.79
A1.3	廢棄電子產品重量	千克	38,570.30
A1.4	辦公垃圾	噸	4,601.47
A2.1	總能耗量	吉焦	1,047,740.73
	直接能耗量	吉焦	156,295.16
	間接能耗量	吉焦	891,445.57
	能耗強度	吉焦/收入人民幣百萬元	2.99
	總用電量	千瓦時	247,623,768.22
	汽油使用量	升	2,203,898.52
	柴油使用量	升	557,018.77
	液化石油氣使用量	千克	731,841.43
	管道天然氣使用量	立方米	866,447.62
A2.2	用水量	立方米	11,889,424.71
	用水強度	立方米/收入人民幣百萬元	33.94

環境數據說明：

1. 環境數據的時間覆蓋2019年1月1日至12月31日；環境數據收集範圍包括地產業務類型的18個地區公司及其下屬項目公司，及集團總部位於廣州和深圳市的5個辦公區域。其中，地區公司覆蓋廣東、華東、北京、安徽、山東、中原、陝西、海南、湖北、湖南、深圳、四川、重慶、江蘇、江西、廣西、貴州和遼寧；相比2018年，新增貴州和遼寧2個區域。其中，因本年度發生區域合併，2018年披露範圍覆蓋的珠三角區域數據包括在本年度廣東區域中。
2. 排放物產生自公務車輛使用及天然氣、液化石油氣的燃燒。其中，天然氣的排放系數參考《2017未納入排污許可管理行業適用的系數物料衡算方法》，其他排放系數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
3. 溫室氣體排放量(範圍一)主要來自公務車輛汽油和柴油的消耗、非外包員工食堂消耗的液化石油氣和管道天然氣；溫室氣體排放量(範圍二)產生自外購電力。其中，外購電力的溫室氣體排放系數參考國家生態環境部發布的《2017年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》，其他排放系數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
4. 能耗類型包括非外包員工食堂的液化石油氣和管道天然氣、外購電力、車輛使用的汽油和柴油；能耗單位折換系數參考國家《GB/T2589-2008綜合能耗計算通則》。

# 附表一：支持聯合國可持續發展目標

可持續發展是我們企業文化的核心及業務發展的追求。我們支持聯合國可持續發展目標(SDG)，致力消除貧困、保護生態環境、保障利益相關方權益等，以促進世界的和諧有序及繁榮昌盛。我們界定了與集團業務關聯較密切的聯合國可持續發展目標，並在日常可持續事項管理中探索和落實有助此等目標實現的相關策略和行動，具體情況如下所示：

報告章節	響應的聯合國可持續發展目標	響應情況概述
助民安居樂業	 	<p>我們秉承「民生為本，產業報國」的理念，形成民生地產為基礎，文化旅遊、健康養生為兩翼，新能源汽車為龍頭的產業布局，並結合行業動態及信息技術手段的發展不斷推動業務模式及管理模式的創新，以響應聯合國SDG9中包容可持續工業化及創新等具體目標。</p> <p>同時，我們深知房屋及物業服務品質對廣大業主生活的影響，實施精品戰略和全流程的品質管控機制，包括標準體系、工藝建築體系、材料管控體系等，以響應聯合國SDG11中「確保人人獲得適當、安全和負擔得起的住房和基本服務」等具體目標。</p>
為民排憂紓困	  	<p>我們積極響應國家精準扶貧政策號召，堅持「授人以魚不如授人以漁」的幫扶理念，通過產業扶貧、就業扶貧及異地搬遷扶貧的形式助力貴州省畢節市脫貧，並積極向河南、陝西等多省區捐款，幫助相關省區貧困群體脫貧脫困及提升當地醫療和教育水平，助力實現聯合國SDG1和SDG2的目標。</p> <p>對2019年底出現的新型冠狀病毒肺炎，我們積極從資金援助、物資捐贈、科研支持等多方面履行企業社會責任，與全國人民一道抗擊疫情，支持聯合國SDG3中抗擊傳染病及消除流行病等具體目標的實現。</p>



# 附表一：支持聯合國可持續發展目標

報告章節	響應的聯合國可持續發展目標	響應情況概述
與民共創廉潔	 <p>16 和平、正義與強大機構</p>	<p>我們堅持「預防管理為主、專案打擊為輔」的反貪腐思路，建立投訴舉報渠道及處理流程，加強員工廉潔教育及業務監察力度，積極營造廉潔從業氛圍，支持聯合國實現SDG16中「大幅減少一切形式的腐敗和賄賂行為」、「在各級建立有效、負責和透明的機構」等具體目標，助力社會營造廉潔、正義的文化氛圍。</p>
携民共謀發展	    <p>3 良好健康與福祉</p> <p>5 性別平等</p> <p>8 體面工作和經濟增長</p> <p>10 減少不平等</p>	<p>我們在員工管理制度及具體舉措中考慮聯合國SDG3、SDG5、SDG8及SDG10中各項具體目標的要求，以助力構建人人平等、健康穩健的社會。我們秉持「以人為本」的理念，完善人力資源管理制度，建立員工溝通和申訴的渠道，保障員工在招聘、工作過程中不因性別、年齡、宗教、地域等因素受到歧視或差別待遇。同時，我們結合業務發展需求創造更多就業崗位，並為員工提供健康體檢、醫療保險、文體活動、員工培訓等多樣福利，加強辦公環境的安全衛生管理，確保員工的權益及工作福利，令其能夠體面、健康地在工作中施展自身才華。</p>
予民生態實惠	   <p>11 可持續城市和社區</p> <p>12 負責任消費和生產</p> <p>13 氣候行動</p>	<p>我們推行「將綠色貫穿項目全生命周期」的策略，在房屋設計中推動建築技能降耗技術的應用，於施工中推行裝配式建築及新工藝建造體系、使用綠色環保材料等舉措，並於社區中推動垃圾分類管理和回收、推廣新能源充電樁等，積極降低業務對當地環境的影響，保護自然和文化遺產，助力聯合國SDG11及SDG12中「減少城市的人均負面環境影響」、「實現自然資源的可持續管理和高效利用」、「大幅減少廢物產生」等具體目標的實現。</p> <p>同時，我們積極聯合哈佛大學等高校和機構開展被動式超低能耗建築的研究和應用工作，積極探索降低建築能耗及其溫室氣體排放的路徑，以支持聯合國實現SDG13中減緩氣候變化的相關目標。</p>



# 附表二：法律法規及內部政策

ESG 指標	範圍	所遵守的 ESG 相關外部法規及規例	內部 ESG 相關政策制度名稱
A1 排放物	廢氣及溫室氣體排放、污水排放、無害及有害廢棄物排放及處理	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《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》 《中華人民共和國海洋環境保護法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	《綠色建築設計管理制度》 《綠色建築專項考核制度》 《綠色物業管理制度》 《綠色住宅文化建設標準》 《建築產業化管理辦法》 《恒大集團綠色住宅設計要求及標準（2019版·一星級）》 《恒大地產工程管理標準系列之安全文明施工標準》
A2 資源使用	能源、水及其他原材料的高效使用	《危險廢物轉移聯單管理辦法》 《中華人民共和國土壤污染防治法》 《中華人民共和國環境影響評價法》 《中華人民共和國放射性污染防治法》 《中華人民共和國建築法》 《建設項目環境保護管理條例》	
A3 環境及天然資源	減低對環境及天然資源的影響	《城市市容和環境衛生管理條例》 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國城鄉規劃法》 《中華人民共和國水土保持法》 《中華人民共和國森林法》 《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》	

## 附表二：法律法規及內部政策

ESG 指標	範圍	所遵守的 ESG 相關外部法規及規例	內部 ESG 相關政策制度名稱
B1 僱傭	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	《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》 《中華人民共和國勞動與社會保障部最低工資規定》	《恒大集團招聘及入職管理制度》 《恒大集團新員工轉正管理制度》 《恒大集團勞動合同管理制度》 《恒大集團勞動紀律管理制度》 《恒大集團薪資計算管理規定》 《恒大集團領導幹部選拔任用管理制度》 《集團培訓管理制度》
B2 健康與安全	提供安全的工作環境，避免職業性的傷害	《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》	《集團統招大學生三年培養計劃》 《統招大學生下基層輪崗鍛煉管理規定》 《恒大集團員工離職管理制度》 《恒大集團員工權益保障管理辦法》 《恒大集團社會保險、住房公積金管理制度》
B3 發展與培訓	提升僱員履行工作職責的知識和技能	《安全生產事故隱患排查治理暫行條例》 《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》 《中華人民共和國未成年人保護法》 《禁止使用童工規定》	《恒大集團工程標準系列之安全文明施工標準》 《恒大集團人事調動管理制度》 《恒大集團ERP人力資源系統管理辦法》
B4 勞工準則	防止童工和強制勞工		
B5 供應鏈管理	管理供應商鏈的環境與社會風險	《中華人民共和國招投標法》 《中華人民共和國政府採購法》 《中華人民共和國建築法》	《地產集團招投標管理制度》 《恒大地產集團第一招投標中心年度投標保證金管理辦法》 《地產集團採購管理制度》 《地產集團全國性材料設備物資採購供應管理制度》 《材料公司供應商管理紅線規定》 《施工單位評價實施細則》

## 附表二：法律法規及內部政策

ESG 指標	範圍	所遵守的 ESG 相關外部法規及規例	內部 ESG 相關政策制度名稱
B6 產品責任	產品和服務的健 康與安全，客戶隱 私信息保護、合理 的廣告營銷、	<p>《中華人民共和國產品質量法》 《物業管理條例》(2018修正版) 《中華人民共和國侵權責任法》 《著作法》 《商標法》 《專利法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國民法總則》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國網絡安全法》</p>	<p>《地產集團設計管理制度》 《恒大地產集團新工藝建造體系 管理辦法(試行)》 《地產集團拎包入住材料質量管控辦法》 《地產集團統供材料設備質量管理及 考核辦法》 《物業服務場景工作指引》 《工程管理作業指導書》 《培訓管理作業指導書》 《維修管理作業指導書》 《智慧社區試點項目物業管理細則(試點)》 《星級案場服務管理手冊》 《地產集團售後服務管理辦法》 《恒大集團知識產權管理制度》 《地產集團營銷管理辦法》 《恒大集團保密制度》 《恒大集團信息安全管理制度》 《恒大集團信息安全技術標準》 《恒大集團檔案管理制度》 《信息系統安全漏洞與修復管理辦法》 《信息系統應急管理辦法》 《信息系統用戶賬號管理辦法》 《信息系統管理員工作管理辦法》</p>

## 附表二：法律法規及內部政策

ESG 指標	範圍	所遵守的 ESG 相關外部法規及規例	內部 ESG 相關政策制度名稱
B7 反貪腐	防止賄賂、勒索、欺詐及洗錢	<p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p> <p>《中華人民共和國中國人民銀行法》</p>	<p>《恒大集團廉政監察工作管理辦法》</p> <p>《關於重申集團系統廉潔規定及處罰措施的通知》</p> <p>《禮金、禮品管理辦法》</p> <p>《恒大集團檢查紀律八大禁令》</p> <p>《恒大集團幹部守則36條》</p> <p>《恒大集團工作作風檢查實施辦法》</p> <p>《恒大人壽保險有限公司反洗錢管理辦法》</p>
B8 社區投資	參與及推動社區發展	暫無	暫無

# 附表三：ESG報告指引內容索引

ESG 指標		披露情況	對應章節
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政策及遵守發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	予民生態實惠
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露	予民生態實惠
A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	予民生態實惠
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	予民生態實惠
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	予民生態實惠
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	已披露	予民生態實惠
A1.6	描述處理有害及無害廢氣物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	已披露	予民生態實惠
A2 一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	已披露	予民生態實惠
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	予民生態實惠
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	予民生態實惠



## 附表三：ESG報告指引內容索引

ESG 指標		披露情況	對應章節
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	已披露	予民生態實惠
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。	已披露	予民生態實惠
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用	—
A3一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	予民生態實惠
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	予民生態實惠
B1一般披露	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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	攜民共謀發展
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	攜民共謀發展
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	未披露，考慮後續年份披露。	—
B2一般披露	有關提供安全工作環境以及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	攜民共謀發展
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	未披露，考慮後續年份披露。	—
B2.2	因工傷損失工作日數。	未披露，考慮後續年份披露。	—

## 附表三：ESG報告指引內容索引

ESG 指標		披露情況	對應章節
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。	已披露	攜民共謀發展
B3 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。	已披露	攜民共謀發展
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。	未披露，考慮後續年份披露。	—
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。	已披露	攜民共謀發展
B4 一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	攜民共謀發展
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	攜民共謀發展
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	攜民共謀發展
B5 一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	攜民共謀發展
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	攜民共謀發展
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。	已披露	攜民共謀發展
B6 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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	助民安居樂業
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	不適用	—
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	助民安居樂業

## 附表三：ESG報告指引內容索引

ESG 指標		披露情況	對應章節
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	助民安居樂業
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	助民安居樂業
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	助民安居樂業
B7 一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	與民共創廉潔
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。	未披露，考慮後續年份披露。	—
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	與民共創廉潔
B8 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考慮社區利益的政策。	已披露	為民排憂紓困
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)。	已披露	為民排憂紓困
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	為民排憂紓困



中國恒大集團

CHINA EVERGRANDE GROUP

中國恒大集團

香港  
灣仔  
告士打道38號  
中國恒大中心23樓

<http://www.evergrande.com>

