

**DoThink 德信地产**

你的生活知己

**德信中国控股有限公司**

Dexin China Holdings Company Limited

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股票代號：2019

**2019**

年度環境、社會  
及管治報告



關於本報告 .....	1
管理層致辭 .....	2
<b>1. 相知·秉承德信理念</b> .....	<b>3</b>
1.1 關於德信 .....	3
1.2 企業管治 .....	6
1.3 ESG治理 .....	9
<b>2. 相伴·成為客戶知己</b> .....	<b>12</b>
2.1 品質先行 .....	12
2.2 持續創新 .....	18
2.3 客戶服務 .....	20
2.4 共贏共享 .....	25
<b>3. 相和·實踐綠色運營</b> .....	<b>29</b>
3.1 綠色產品開發 .....	29
3.2 綠色施工 .....	31
3.3 綠色辦公 .....	33
<b>4. 相信·成就員工發展</b> .....	<b>36</b>
4.1 員工概況 .....	36
4.2 員工發展 .....	38
4.3 員工健康 .....	42
4.4 員工關愛 .....	43
<b>5. 相守·踐行成人達己</b> .....	<b>46</b>
5.1 社區回饋 .....	46
5.2「藍」公益助學 .....	47
附件一 法律法規及政策清單 .....	49
附件二 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引 .....	52
附件三 報告反饋 .....	56

# 關於本報告

## 報告簡介

本報告是德信中国控股有限公司(以下簡稱「本公司」)，連同其附屬公司(統稱「集團」、「我們」或「德信」)發佈的第二份環境、社會及管治報告(以下簡稱「本報告」或「ESG報告」)，旨在闡述集團在環境、社會及管治(即為Environmental, Social and Governance, 以下簡稱「ESG」)方面的制度建設與工作表現，客觀地披露集團在可持續發展方面的管理和成效，以響應利益相關方及社會公眾的期望。

## 報告範圍及邊界

本報告披露集團於2019年1月1日至2019年12月31日期間(以下簡稱「報告期內」或「本年度」)在可持續發展方面的管理與成果，部分信息追溯以往年度或涵蓋2020年第一季度。本報告內容涵蓋集團的主營業務，包括物業開發及銷售業務。集團的業務詳情，請參閱集團2019年年度報告。

## 報告編製依據

本報告嚴格遵從香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「港交所」或「香港聯交所」)證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱「《ESG報告指引》」)的規定編製。本報告附錄二詳列《ESG報告指引》內容索引，以方便讀者快速查閱。

## 資料來源及可靠性保證

本報告披露的信息和數據來源於集團統計報告和正式文件，並通過相關部門審核。集團承諾本報告不存在任何虛假記載或誤導性陳述，並對內容真實性、準確性和完整性負責。本報告涉及的貨幣金額均以人民幣作為結算貨幣。

## 報告編製流程

本報告內容是按照一套有系統的程序而釐定的。有關程序包括：工作小組組建、識別重要的利益相關方、利益相關方訪談、識別和排列ESG相關重要議題、決定ESG報告的界限、收集相關材料和數據、框架確定、報告編寫、報告設計、部門與高層審核等環節完成編製。

## 確認

本報告已經於2020年4月22日獲董事會確認。

## 獲取及回應本報告

讀者可通過香港聯交所官網<http://www.hkexnews.hk>獲取報告電子版。如您對集團環境、社會及管治方面的披露和表現有任何意見或建議，請通過報告附件三進行反饋溝通。

## 管理層致辭

回顧這具有里程碑意義的一年，德信業績持續穩定增長，成功在港交所上市，登陸資本市場，迎來企業發展的新階段。這一年，德信的企業實力顯著增強，銷售規模穩步增長，知己文化不斷深化，全國化佈局持續推進。遠見時代趨勢，在實現自身業務發展的同時，我們也高度重視企業公民的社會責任，不斷踐行德信的可持續發展理念。

在時光淬煉下，德信堅持秉承杭派精工，以高標準建築質量管理體系打造高品質產品，贏得市場與客戶的認可。我們基於項目全生命週期標準化線上管理平台，開展全方位的質量風險排查管控，在項目開發、建造和運營的各個環節落實質量管理的標準化流程，不斷創新升級產品，為客戶打造一個又一個品質樓盤，使時代人居不斷盛放。

在深化知己文化與理念的過程中，我們始終站在客戶的角度，創立「相伴知己」客戶服務體系，升級彩虹橋計劃2.0園區生活服務體系，通過傾聽者計劃持續關注客戶的切實需求並不斷改進提升。同時，德信積極運用自身的資源優勢和市場運作能力，加強與供應商的溝通交流，佈局多元化跨界戰略合作，致力於開啟行業上下游與不同行業之間的互惠共贏新篇章。

作為負責任的企業公民，德信深諳綠色運營的推廣與實踐對於社區生態環境和諧的重要性。我們注重項目設計與施工的全流程環境管理，積極推廣與運用環保技術和設備，努力打造綠色建築項目，堅持綠色施工，致力於搭建資源節約型、環境友好型工地。與此同時，我們大力宣導並貫徹綠色辦公理念，積極通過細微環節，參與和諧自然的構建。

「德家軍」是德信最寶貴的財富和最堅實的力量。我們堅持以多元化、平等化的理念擴充「德家軍」的儲備，通過完善的培訓體系與項目不斷打造多層次、多梯隊的人才隊伍，關注員工在辦公區域的健康與安全，持續深入與員工溝通交流並不斷完善薪酬管理與績效制度，致力於打造一個開放、高效、和諧的團隊。

德信的成長離不開社會的支持與推動。我們堅持「點滴公益，行動為先」的理念，積極參與公益志願活動與愛心助學項目，在「新冠」疫情期間第一時間啟動資助行動，致力於貢獻自己的力量，回饋社區關愛。

行者方致遠，奮鬥路正長。展望2020，我們將繼續攜手行業上下游的夥伴，不斷提升可持續發展管理水平與表現，迎接美好，奔赴明天。

主席  
胡一平

# 1. 相知 • 秉承德信理念

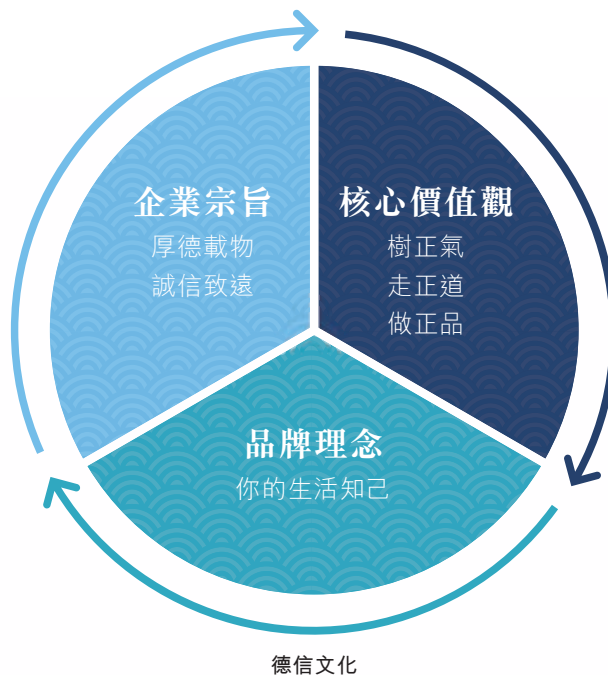
24年的歷程，鑄就了一個「德」「信」兼備的實幹家。德信之「德」，是以德聚人、執着進取，承擔起行業乃至社會的責任和使命；德信之「信」，是基於專業能力和洞見，敢於承諾、誠信致遠。透明的企業文化、共同的核心價值觀讓志同道合的德信人求真務實、團結協作、追求卓越，不斷提升企業管治與ESG治理水平，向「成為國內最有價值的品牌房企」的目標闊步邁進。

## 1.1 關於德信

德信中国控股有限公司是一家根植於中國浙江省的領先綜合型房地產開發商，主要專注於住宅物業開發及商業和綜合用途物業的開發、運營及管理。集團始終堅持「穩紮穩打，適度擴張」的穩健步伐，深入踐行「立足浙江、深耕長三角、佈局全國中心城市」的發展戰略，堅持「一體兩翼」的獨特優質發展策略：以住宅物業為主體，商業物業及產城為翼，從而不斷提高運營效率，優化業務結構，持續提升本公司的核心競爭力。圍繞着「致敬城市、致敬土地」的美好願景，集團希望與城市共生長，築就知己生活的人居範本。

### • 企業文化

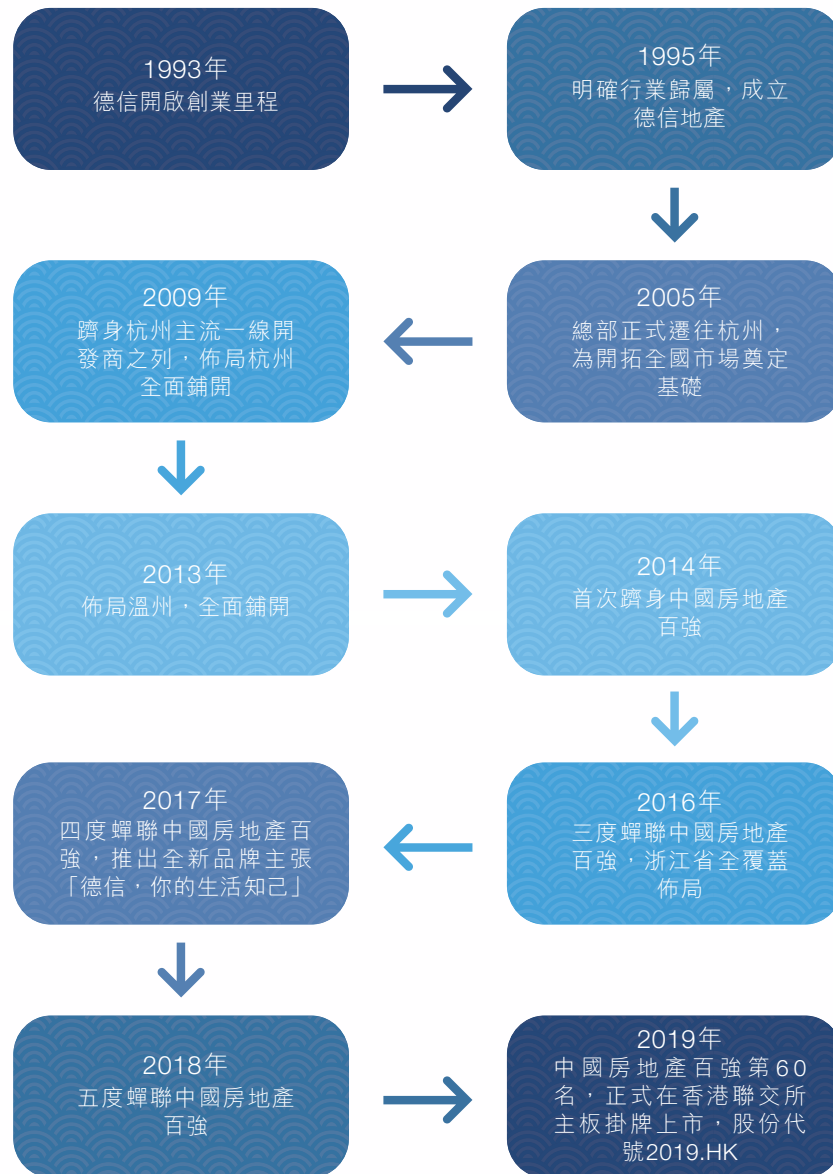
企業文化是推動企業發展的不竭動力。集團將繼續鞏固並深化「你的生活知己」品牌定位以及「杭派精工」的品質影響力，加強公司人才和梯隊建設，讓員工更好地理解 and 認同企業使命和願景，形成強有力的凝聚力，從而將企業文化落實到行動中，並推動企業更好的發展。



# 1. 相知 • 秉承德信理念

## • 發展歷程

回顧一路走來的20餘載，集團始終保持高質量的穩健前行，持續拓展全國版圖，不斷深化知己文化並提升核心競爭力，並於報告期內成功赴港上市。



發展歷程

## • 社會認可

憑藉持續穩健的業務表現與卓越的品牌影響力，集團榮膺多個行業大獎，獲得行業內外以及社會的認可。2014年至2019年，集團連續六年獲得由國務院發展研究中心企業研究所、清華大學房地產研究所和中國指數研究院聯合授予的中國房地產百強企業稱號，排名逐年提升，在報告期內上升至第60位。在中國房地產報社、中國房地產網、中房智庫聯合主辦評選的2019中國房地產品牌價值100強排行榜中，德信位居第54名。

# 1. 相知 • 秉承德信理念

2019年度品牌价值最佳传播奖



2019年中国(杭州)年度品牌房企



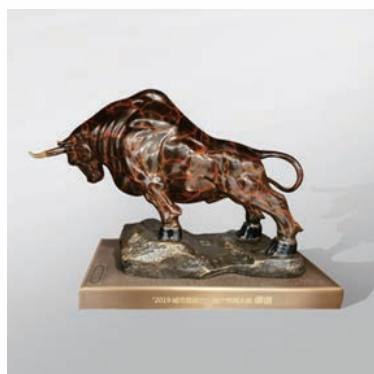
2019年度品牌房企



2019年浙江省品牌房企



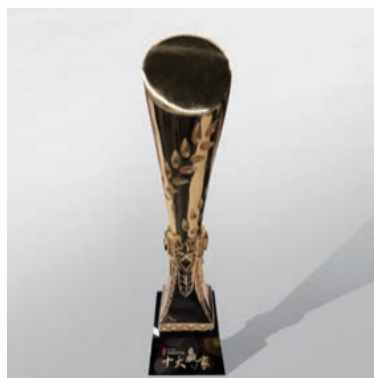
2019年城市推动力地产传媒大奖



2019中国房地产40品牌



2019中国房地产行业十大赢家



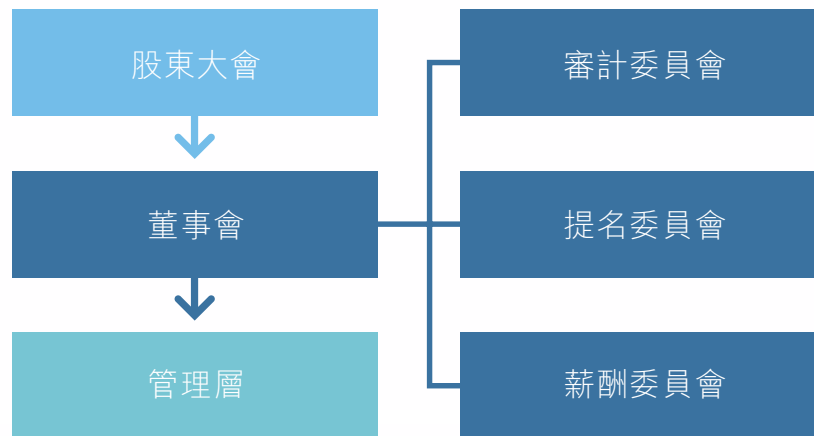
报告期内获奖情况

# 1. 相知 • 秉承德信理念

## 1.2 企業管治

集團嚴格按照《中華人民共和國公司法》及香港聯交所監管要求建立了完善的上市公司治理架構，從管理制度上保障股東及其他利益相關方的利益，並不斷提升公司價值、管理透明度及責任可追溯性。其中，董事會負責全面領導集團、監督集團的戰略決策，負有對集團的整體治理、監督和定期檢討責任，為公司和利益相關方帶來長遠利益。

集團相信高水平的企業管治是保障股東權益，保證公司合規運營的基石，我們將不斷優化治理流程，維持高標準的企業管治常規。

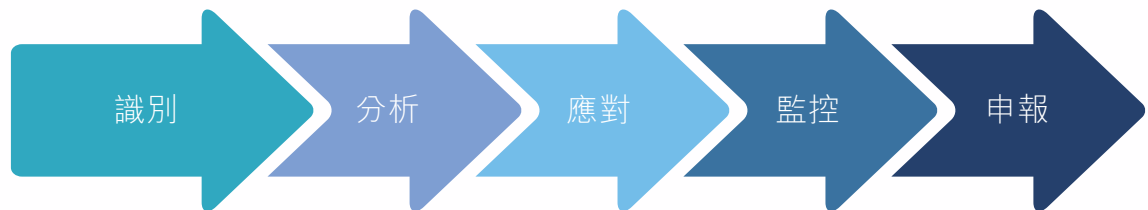


企業管治架構

- **風險管控**

集團嚴格遵守《中華人民共和國審計法》等法律法規，並結合集團情況制定《德信地產集團內部審計制度》《德信地產集團經濟責任審計制度》和《德信地產集團員工審計指引》等內部制度，明確審計工作指引，確保集團合規經營，不斷提升集團的企業管治水平。

集團建立了結構完善、職責明確的風險管理及內部控制系統，設立審計風控中心，定期開展風險管理工作，並與各業務部門合作對重大項目進行風險評估與盡職調查，針對發現的問題和障礙及時制定解決方案，保障集團的業務持續穩健發展。集團建立了完善的風險管理流程，以系統整理、減輕及監控風險。此外，集團通過定期對管理層及僱員開展內部風險管控培訓的方式，確保管理層充分了解相關法律法規及政策。



風險管理流程



# 1. 相知 • 秉承德信理念

## • 反貪腐

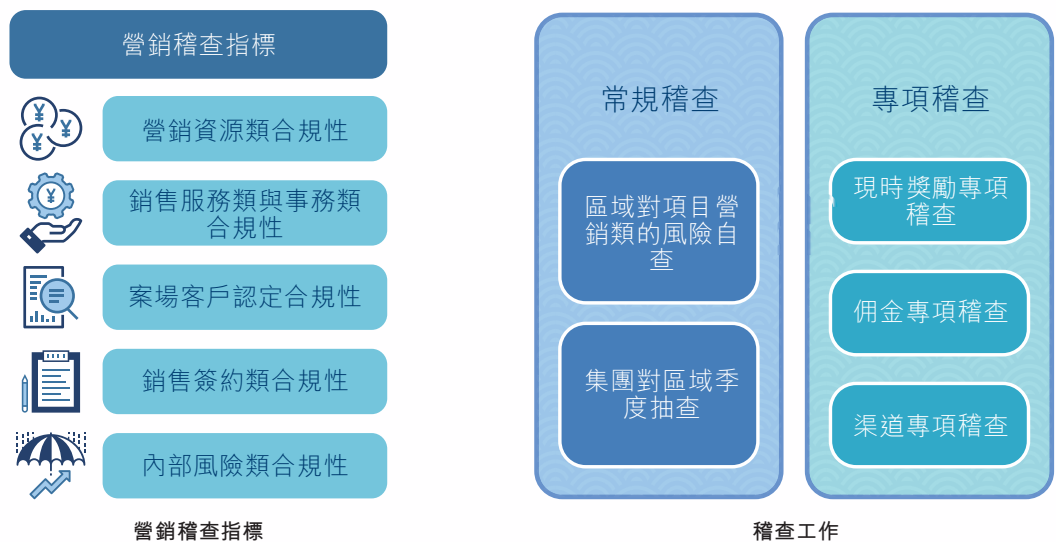
反賄賂與反腐敗是構建廉潔、透明商業社會的基本準則，集團不容忍任何形式的賄賂與腐敗行為，要求所有員工必須專業、公正、廉潔、誠信地開展公司業務。集團嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律及相關規定，制定並執行《德信控股集團違規違紀責任追究制度地產集團試行版》及《德信地產集團審計廉政舉報制度》等內部制度，定期開展宣貫活動，規範員工的從業行為，提高集團對欺詐、勒索、貪腐、洗黑錢等行為的預防和控制能力，並對違規事件依法依規查處。一旦發現員工涉及違規違紀行為，集團將通過經濟處罰、批評、記過、降級降薪、開除、移送司法等形式對員工進行責任追究。

集團設立了審計風控中心作為廉政舉報工作管理機構，負責內部舉報工作制度的制定、修改和實施，並負責組織對被舉報的內部運營缺陷或違規行為開展調查分析和性質認定。集團建立了多種舉報渠道，包括舉報電話與廉政郵箱，並公佈來訪地址，以鼓勵員工及各界對貪腐行為進行舉報。與此同時，審計風控中心負有為舉報人保密的義務，確保所有員工不會因拒絕參與賄賂和腐敗或誠信舉報腐敗行為而受到任何不公正的待遇。

報告期內，集團未發生任何有關貪污或舞弊的訴訟案件。

## • 合規營銷

報告期內，集團持續建設並完善營銷稽查體系，修訂了《德信地產營銷稽查制度(2019)》，其中對《神秘客戶評估規範及評估表》和《客戶電話回訪規範》等操作規範做了進一步的明確，力求從提升基礎服務做起，持續推進規範化服務，從而提升產品口碑。



## 1. 相知 • 秉承德信理念

報告期內，集團同步開展了包括常規稽查與專項稽查在內的內部風險稽查工作，營銷稽查對象覆蓋集團旗下所有營銷操盤類項目，全面確保營銷環節傳達的信息真實、合法、科學與準確，營造透明的銷售與推廣環境。

此外，集團結合營銷稽查體系建設情況，針對不同量級的城市公司和管控半徑，修訂了城市公司平台建設指引，並結合銷售管理需要，新增《營銷信息系統的標準化手冊》《知己手冊》等標準化制度，對信息系統標準化進行明確。為使員工進一步履行新增及修訂的稽查制度，集團通過營銷經理例會的形式進行制度宣貫。集團總部宣貫完成後由各城市公司負責對各個項目進行宣貫，並要求各項目營銷人員在修訂制度上簽字確認理解宣貫的內容，加強一線營銷人員的合規宣傳意識。



營銷稽查制度宣貫

# 1. 相知 • 秉承德信理念

## 1.3 ESG治理

集團始終致力於將社會責任融入企業經營管理的各個方面。我們結合自身業務和發展情況，在客戶共贏、產品質量、員工發展及環境保護等方面不斷優化管理，積極開展利益相關方溝通，持續強化公司治理，努力實現經濟、社會及環境的可持續發展。同時通過構建社會責任管理架構，將集團的責任理念和對利益相關方的承諾轉化為具體行動。其中，董事會負責評估及釐定集團有關ESG的風險，確保集團設立合適及有效的ESG風險管理及內部監控系統，並審批ESG相關政策和報告。同時，集團設立跨部門ESG工作小組，負責ESG相關數據的收集和報告編製等工作，保障集團社會責任工作的持續有效開展。

- **利益相關方溝通**

集團高度重視利益相關方溝通，與股東、客戶、員工、政府及監管機構、社區等對集團可持續發展有重要影響的群體建立了常態化溝通機制，深入了解各方意見和建議，並將利益相關方關注點納入集團的運營決策過程中，實現社會責任與集團日常運營相結合，創造共享價值，驅動集團的可持續發展。

報告期內，我們識別出對集團具有決策權和影響力、與集團關係密切的主要利益相關方，包括如下組別：



## 1. 相知 • 秉承德信理念

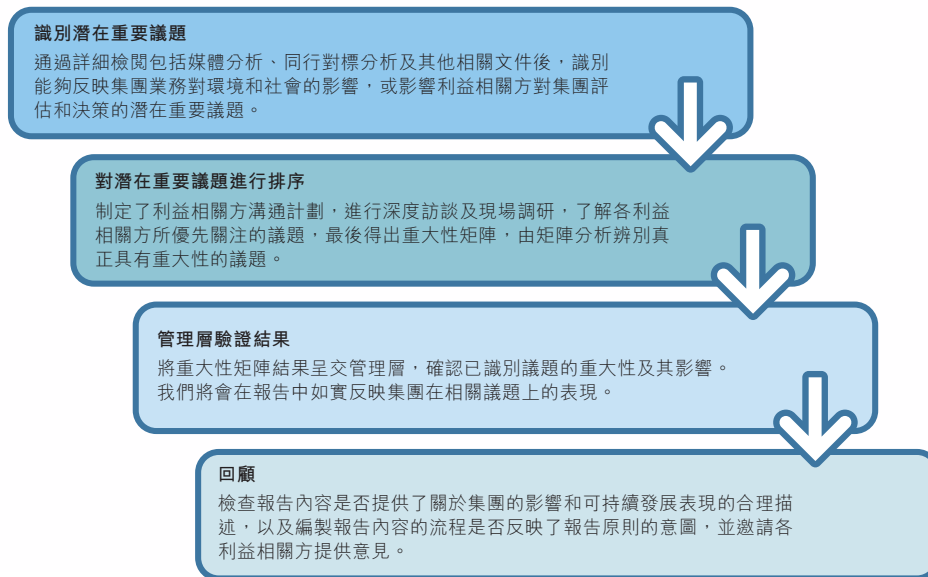
集團通過交流會議及深入訪談等多種形式，積極與不同利益相關方進行溝通，以了解他們所關心的議題，並以此為基礎對集團的ESG計劃進行調整，定期檢討有關行動的成效，並持續完善溝通渠道以更全面反映利益相關方的意見。下表列出報告期內不同利益相關方組別所關注的ESG議題，以及集團的反饋方式與頻率。

利益相關方組別	關注議題	溝通渠道／反饋方式	頻率／次數
員工	招聘與團隊建設 安全與健康 發展與培訓	—各類員工活動 —內部刊物(報紙,雜誌) —員工績效考核	—每年定期員工培訓 —不定期舉辦工會活動 —年度員工滿意度調查
股東／投資者	業務發展 公司治理 經濟績效	—股東大會／臨時股東大會 —業績發佈會 —新聞稿／公告 —現場調研	—每年舉行一次股東大會 —不定期臨時會議 —每年至少一次路演和反向路演
政府及監管機構	合規經營 遵守法律及監管規則 環境污染	—現場調研 —年度報告	—定期報告／臨時公告
客戶	隱私信息保密 服務品質與滿意度 項目質量管理	—客戶滿意度調查 —客服專線 —客戶市場研究 —官方媒體平台	—根據具體情況不定期進行
供應商與合作夥伴	公開公正 合作共贏 共同成長	—供應商大會 —供應商資質審核 —供應商實地調研	—每年一次供應商大會 —每半年進行供應商評價 —供應商准入考核
社區	保護社區環境 投身社會公益 構建和諧社會	—新聞稿／公告 —公益慈善活動	—根據具體情況不定期進行

# 1. 相知 • 秉承德信理念

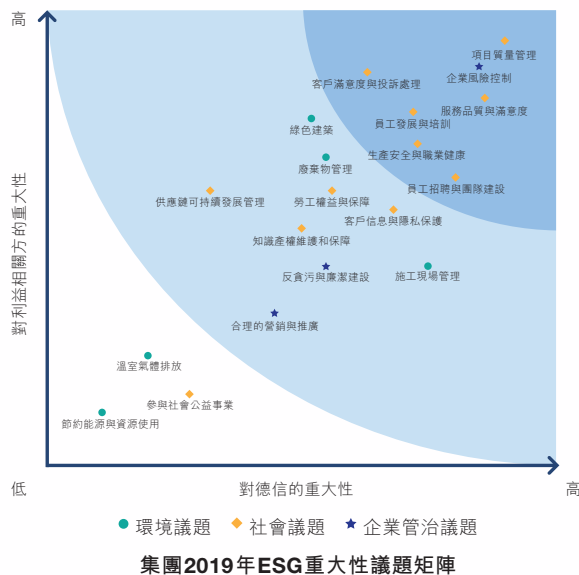
## • 重大性議題識別與判定

報告期內，我們開展了媒體分析、行業對標以及14場利益相關方深度訪談，以了解利益相關方對公司環境、社會及管治方面的意見和期望，為集團制定長遠的ESG戰略及社會責任模型修訂提供有力依據。報告期內，集團通過以下評估過程對重大性議題進行評估與分析：



重大性議題評估步驟

在2018年重大性議題評估結果的基礎上，我們根據集團經營情況及利益相關方溝通結果，對部分議題進行了調整和劃分。我們將重要性議題分為「環境議題、社會議題、企業管治議題」，並在「環境議題」下新增「施工現場管理」、「廢棄物管理」以及「溫室氣體排放」議題。報告期內，我們通過以上評估過程識別出對於集團高度重要的議題7項，中度重要的議題9項以及低度重要的議題3項。高度重要性議題構成本報告內容的重點部分，我們將會在本報告內詳細披露相關內容。



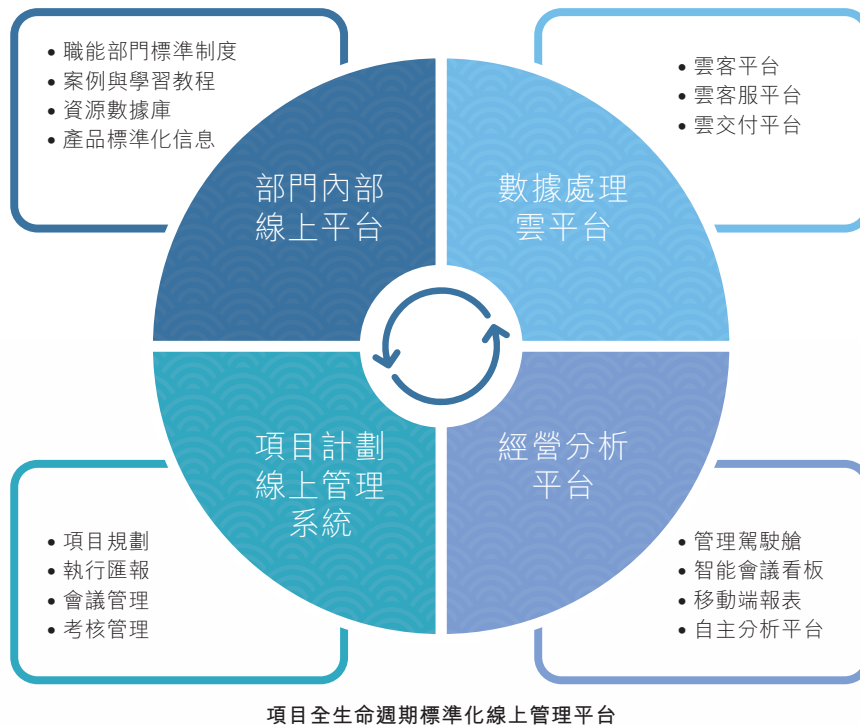
## 2. 相伴 • 成為客戶知己

將客戶視為知己，是德信一直以來尋求與業主關係的最好表達。立足上市的新起點，德信堅持以客戶需求為中心，以杭派精工時代作品砥礪前行，不斷走進一座座城市，力求讀懂每位業主，美好每個家庭，讓屬於杭派精工的精彩走向萬千知己。

### 2.1 品質先行

集團用始終如一的「德式匠心」，力求在「杭派精工產品體系」之上，專注品質提升和產品標準化體系建設，持續為業主兌現更高品質的生活，為城市美好生活提供國際化、品質化的人居體驗。

集團制定並嚴格遵循《德信地產產品質量控制操作指引》等質量管理制度，通過搭建線上管理平台開展項目全生命週期標準化管理，進行跨部門資源整合，優化項目管控流程，提升項目質量。



#### • 質量風險管理

集團設立「集團運營管理中心—區域附屬公司—項目」的三級風險管控機制，對項目中潛在的風險進行識別、分類並根據風險程度進行星級評定，明確風險排查節點、風險管控職責與措施，對項目風險進行預警及控制，推進項目全過程風險防範能力。同時，集團制定《質量風險20條紅線》，內容主要包含地下室、衛生間、外牆、外窗、屋面等20個模塊，聚焦質量通病和客戶投訴敏感點的防治，在全面落實規範和圖紙設計要求以外，提升管理聚焦度，加大客戶關注點的管理強度。

## 2. 相伴 • 成為客戶知己

報告期內，集團更新優化了《德信地產運營停止點檢查辦法》，包括項目風險管控機制及項目運營停止點管理機制，指導項目風險管控。

項目開工	<ul style="list-style-type: none"><li>• 在第一根樁基礎施工3天內，對前期施工圖審查、消防、衛生、環保等部門出具的相關意見進行逐一落實，根據現場情況重新檢討項目主項計劃</li><li>• 同時重點關注項目無證施工和民擾投訴風險，通過工程、合約等各種手段化解風險，確保項目前期順利推進</li></ul>
示範區風險排查	<ul style="list-style-type: none"><li>• 在示範區開放前5天，對項目示範區進行風險排查，根據現場情況對未來蓄客情況進行風險排查，重點關注示範區存在的問題，提前預防及解決銷售法律風險</li></ul>
開盤前風險檢查	<ul style="list-style-type: none"><li>• 首次開盤前15天，對項目開盤前風險排查，提前預防及解決銷售法律風險，減少糾紛和投訴發生</li><li>• 回顧《項目風險管控表》中各項風險的解決進展</li></ul>
中期運營停止點	<ul style="list-style-type: none"><li>• 主體封頂後3天，項目運營週期過半，再次回顧計劃，評估進度風險。對項目交房風險做第一次系統梳理及評估</li><li>• 回顧《項目風險管控表》中各項風險項解決進展</li></ul>
交付前聯合驗收	<ul style="list-style-type: none"><li>• 交房前2個月，對交房風險進行最後一次評估，對交房效果做預評估。確保交房按時保質完成</li><li>• 回顧《項目風險管控表》中各項風險項解決進展，確保項目順利交付，提高客戶滿意度</li></ul>

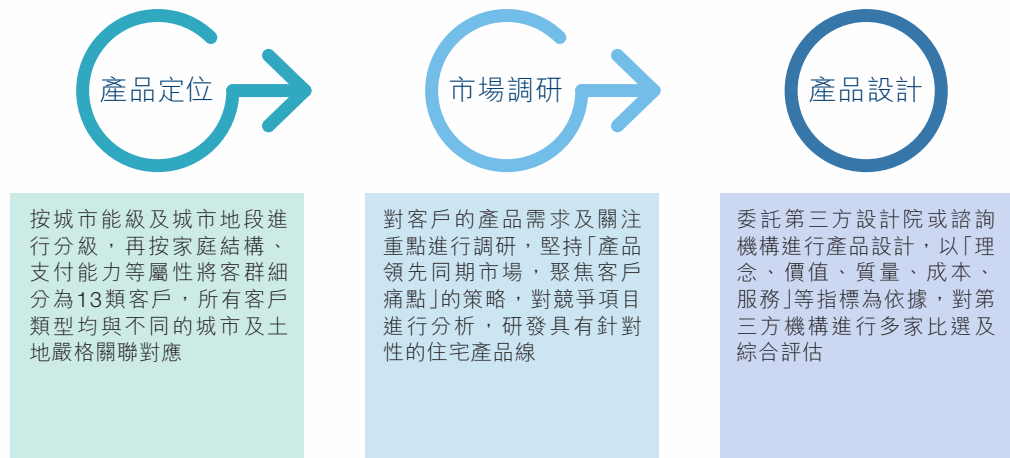
### 5個停止點風險排查

針對氣候變化和極端天氣帶來的項目風險，集團重點關注夏秋季節的颱風、暴雨、高溫、強對流天氣等惡劣氣候動態，有針對性地組織各項專項檢查，全方位排查潛在的質量安全風險，對氣候變化帶來的質量安全風險進行全面梳理與識別，並採取對應的應急預案，最小化極端天氣對項目進度與品質造成的影響。

## 2. 相伴 · 成為客戶知己

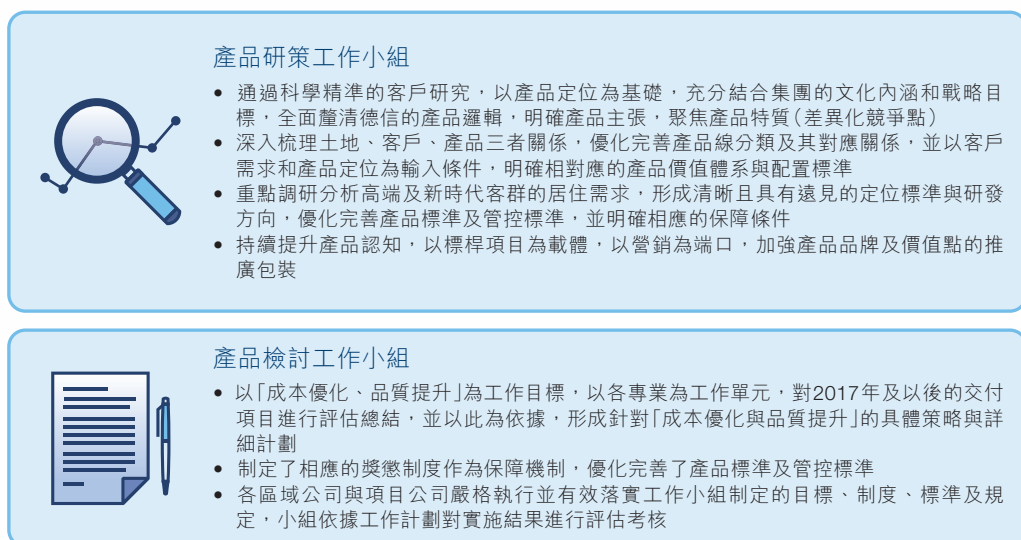
### 項目開發質量管理

為規範化項目開發階段的質量管理，集團制定《德信地產項目開發計劃管理作業指引》與設計標準化目錄指引，指引包含產品系列與適配標準、管控制度、模塊標準、技術標準與產品研發（專題研究）五個方面的標準化制度。同時，集團針對項目開發階段，制定完整的質量管理流程，以提升標準化管理水平。



項目開發階段的質量管理流程

報告期內，為加強提升產品開發前端的研究、策劃及定位工作，貫徹落實「提質增效、品質賦能」的產品發展要求，集團成立了產品研策工作小組與產品檢討工作小組，制定了《TOP級產品線價值體系與配置標準》《產品線規劃》《高端產品系產品定位》《設計成本精細化控制要點》《各專業品質提升點》以及《各專業產品固化標準》，細化了產品設計的標準要求與控制流程，致力於進一步提升項目品質。集團的產品研策工作小組與產品檢討工作小組主要負責以下工作，從而優化產品質量水平：



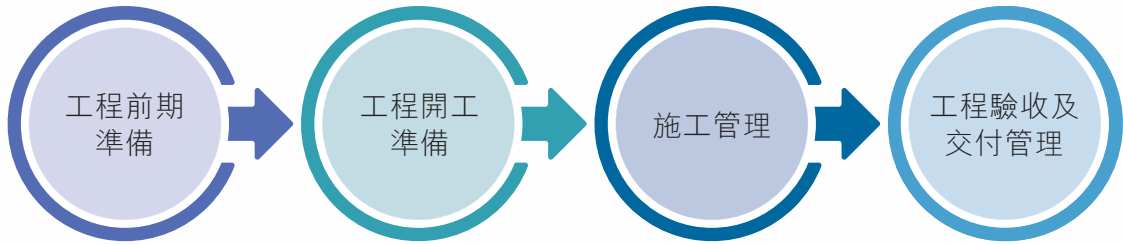
產品工作小組的工作內容



## 2. 相伴 • 成為客戶知己

### • 工程項目質量管理

集團嚴格遵循《中華人民共和國建築法》及《建設工程質量管理條例》等法律法規及運營所在地的要求，制定《項目全週期工程管理工作指引》，涵蓋從開工至交付後評估各階段的工程管理流程及管控要點，實現全方位的工程質量監督與控制。



項目全週期工程管理

在項目全週期工程管理過程中，集團通過巡檢與驗收交付評估來及時發現並改進施工建設環節的偏差點。



集團十分注重工程人才的能力培養，以保證工程項目質量。報告期內，集團共開展三次工程經理資格認證考試，提升工程管理人員的綜合能力。考試涵蓋各城市公司工程部副經理及以上人員與管培生，考試內容涉及實測標準、工程管理知識、工程策劃編製等方面。



工程經理資格認證考試現場

## 2. 相伴 • 成為客戶知己




### • 運營質量管理

集團不僅關注項目開發與施工階段的質量管理，還通過制度保障、激勵導向、差異化授權、標準化制定、產策前置、新城市幫扶、外部對標的方式提高運營效率。



運營效率提高舉措

此外，集團針對城市公司制定了運營考核體系及指標，促進各城市公司的運營效率與水平保持穩中求進。

 <p>考核里程碑節點達成率</p>	<p>集團整體達成率為84.5%，其中廣州作為2019年新入城市，實現了100%的計劃達成，杭州、南京、溫州、寧波四個成熟的城市公司，節點達成率均高於85%</p>
 <p>供貨計劃達成率</p>	<p>2019年下半年開展供貨計劃編製及考核，下半年集團整體供貨達成率為99.9%</p>
 <p>信息化系統通報</p>	<p>對於信息化系統的數據更新情況，在及時性、準確性等方面，定期通報完成情況</p>

運營考核體系及達成情況

通過全生命週期的質量管控，集團已在無數座美好城市中，樹立了一個個品質標桿項目，每一個樓盤的從無到有，都凝聚了我們最美好的精神品質。報告期內，集團多個項目分別獲得第十四屆金盤獎與2019尋美盛典•美尚獎。

## 2. 相伴 • 成為客戶知己

杭州 • 九溪雲莊 —— 第十四屆  
金盤獎年度最佳預售樓盤獎



杭州 • 望錢塘雲莊 —— 第十四屆  
金盤獎年度最佳預售樓盤獎



台州 • 西湖雲莊 —— 第十四屆  
金盤獎年度最佳別墅獎



溫州 • 御宸府 —— 第十四屆  
金盤獎年度最佳預售樓盤獎



杭州 • 世宸名府 —— 第十四屆  
金盤獎年度最佳預售樓盤獎



九溪雲莊 —— 2019尋美盛典 • 美尚獎  
地產人居類極致建築美學銀獎



西湖雲莊 —— 入圍2019尋美盛典 •  
美尚獎地產人居類最具典藏價值獎



德信雲莊系入選2019年  
房地產項目品牌價值TOP50



報告期內項目獲獎情況

## 2. 相伴 • 成為客戶知己

### 2.2 持續創新

集團始終秉持精築高質人居的發展戰略，堅持以前瞻意識不斷創新升級產品，憑藉一脈傳承的精工，在社區規劃、建築設計、造園之道、科技智能、精裝等方面進行全新的探索，不斷研發，為每一位家人送去不斷精進的產品和服務，為業主營造溫暖豐富的生活體驗。

集團不斷推進智能化與數字化發展，搭建德信智慧科技住宅產品體系，整合物聯網、雲計算、移動互聯網等新一代信息技術，為客戶打造安全、舒適、便利的現代化智慧社區，全方位優化社區配套設施及服務能力。



智慧科技住宅產品體系

依託於智慧科技住宅產品體系，集團還開創了智慧家居與優+生活定製家居項目：

#### 智慧家居



以科技觸動身心的全新體驗，智能燈光、窗簾、安防、家電控制、環境監測、人機交互、網絡覆蓋等

讓智慧科技賦能生活，推動生活品質完善提升，讓宜居生活更加優越

智慧家居情景燈光模式落地運河雲莊、九溪雲莊、天空之翼、市中心等項目

#### 優+生活定製家居



解決全裝個性化需求的矛盾，將人居需求進行解析與重構，實現個性化選擇與批量化推進的有效結合

從質築產品、臻選系統、意蘊軟裝三大模塊着手，以個性需求為導向，縱向分類消費客群，匹配四大產品系列，橫向疊加產品資源，呈現五大選裝系統

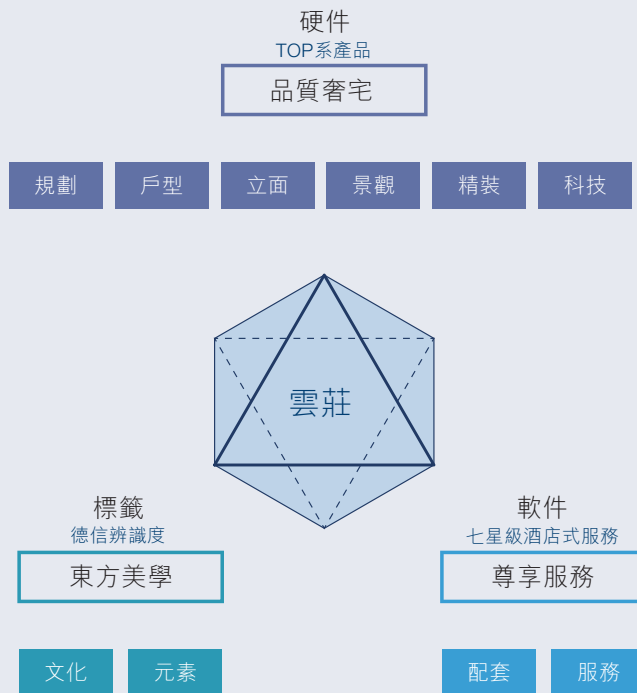
提供全裝家居產品的自由選配，融合四大軟裝風格，實現家居場景的靈活搭建。為業主提供一站式家居整合服務

## 2. 相伴 • 成為客戶知己

德信雲莊系以「西湖氣、莊子韻、東方潮」為核心理念，配套8大系統與4大科技體系，實現產品全面創新升級

從西湖雲莊、九溪雲莊、錢塘雲莊，再到運河雲莊、煙嵐雲莊、莫干雲莊……集團堅持在每一座城市的文脈之上去擇址，以全球審美下的東方形態，去呈現根植於內心的活態東方。集團也將不斷打造一個個具有杭州特色韻味的人居產品，去呈現更加美好豐盈的知己生活。

雲莊系作為目前集團定位高端的產品系，從規劃、立面、戶型、景觀、精裝、配套、科技、服務八個方面全面升級集團產品系配置，引領高端產品市場。



雲莊系配套寓教成長系統、體娛遊玩系統、社交會客系統、身心健康系統、關愛養生系統、戶外共享系統、園區牆繪系統、私享存儲系統八大系統與「健康、安心、關懷、智慧」四大科技體系，從心定義生活。

報告期內，集團全新高端系產品「雲莊系」入選2019年房地產項目品牌價值50強。

### • 知識產權管理

集團嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國著作權法》等知識產權保護法律法規，制定並遵循《德信地產知識產權管理制度》。集團設有知識產權中心，負責管理商標、著作權、專利等知識產權的申請、使用及保護等工作。集團嚴查侵權行為，並在日常管理中注重加強相關人員對知識產權的保護意識，以保障集團的無形資產不被侵害。報告期內，集團共申請12項商標權，獲得2項商標權授權。

## 2. 相伴 • 成為客戶知己

### 2.3 客戶服務

懂你所想，懂你未想，超你所想。集團秉持着「相知相信相伴」的知己理念，關注知己每個細緻入微的個性需求，深諳，不斷解讀知己理想、精進產品營造、豐盈更有溫度的相伴。

集團制定《德信地產客戶服務規範》及《德信地產客服系統平台管理規定》等內部制度，規範客戶服務操作流程。報告期內，根據日常業務和管理需求，集團新增《全裝修項目客服操作指引(2019版)》《項目全週期客服管理費用明細表(2019版)》《示範區營銷風險管控及品質建設管理辦法(2019版)》，修訂《項目交付風險聯合檢查作業指引(2019版)》《項目交付執行方案(2019版)》《德信地產與盛全物業聯合檢查機制(2019版)》《德信地產與物業溝通與品質檢查機制實施辦法(2019版)》，進一步完善客戶服務的標準操作流程。

#### • 客戶關愛

集團創立「相伴知己」客戶服務體系，分為「相伴護航、相伴進階、相伴生活」三大板塊，涵蓋維修、服務、規劃、風控等多個方面，以有效解決客戶問題，積極維護客戶關係，致力向客戶提供高質量的服務。報告期內，集團針對客戶服務體系開展了以下優化工作：

- 開展季度內務標準化檢查，督促集團制度落地
- 對於成熟區域，完善職能體系的同時，提升自主管理能力，並開展適當的管理創新試點；對於非成熟區域，邀請內部講師、外部專家進行培訓與幫扶工作，報告期內共開展4次客服大講堂內部培訓

集團旗下設立了盛全物業服務股份有限公司(以下簡稱「盛全物業」)，負責集團項目的物業管理及服務工作。報告期內，為了更好地服務業主、提升小區整體品質，集團修訂了《德信地產與盛全物業聯合檢查機制》，將項目劃分為基礎、品質、高端三檔，進行分類管理，提出相應品質目標，主要涉及形象管理、秩序維護、環境衛生、綠化養護、公共設施設備管理、裝修管理、安全管理、對客服務、專項管理。同時，集團聯合盛全物業，共同開展小區物業品質巡查工作。報告期內，集團走訪巡查4大區域、覆蓋開發交付1-5年的項目，採用打分機制激勵項目、巡查問題現場反饋、月度督察整改、聘用業主品質監督管理等方式，進一步提升小區物業服務品質。

## 2. 相伴 • 成為客戶知己

### 彩虹橋計劃2.0園區生活服務體系

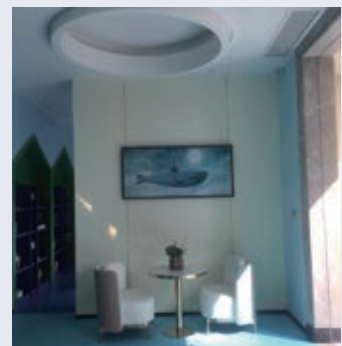
2017年至今，通過兩年的潛心營造，德信「彩虹橋計劃」早已在大江南北落地生根。從杭州錢江府、衢州君宸到溫州雲著等多個項目，通過「全齡層、全時段、全功能」的全家庭園區優配系統的設置，滿足業主的生活需求，更不斷催生社區文化和鄰里情感，給社區帶來了更多的溫度。報告期內，集團繼續循着那些美好的人和事物的脈絡，再次思考和重組社區的生活方式和服務內容，致力於將彩虹橋計劃全面升級到2.0的園區生活服務體系，倡導每一個居民共同建設知己社區、美好生活。

彩虹橋計劃2.0覆蓋5大區域、30+小區、數萬德信業主，打造「4+4+2」客戶關懷活動體系：

- 四大主題活動：幸福芳鄰、童心童夢、老有所樂、佳節同歡四大主題，28+子活動，近百場延伸活動
- 四大主動服務：靚頂治水、金扳手、電梯safe、保溫杯，每個季度近30個小區開展
- 兩大美好計劃：煥新計劃、敲門計劃，23+小區開展
- 彩虹四部曲：新增特色主題，落地彩虹滿園、彩虹悅讀，絢彩社區生活



「彩虹橋計劃2.0」帶來生活方式(rainbow life)的全面升級，它不再是一個簡單物理空間功能的集合，而是以提升業主生活品質為目標，從傳統的物業服務升級為社區綜合服務，更多的關注到人的本身，通過家庭優配系統的全面煥新、社群的組建運營、德鄰公約的實踐落地、鄰里主題活動的全面貫穿，逐步完善生活服務體系，共享空間、共享情感，讓業主盡享繽紛美好生活。



**德苗計劃**—每年暑期面向青少年業主開展，以朗讀和繪畫為主要內容，豐富社區文化生活，加強與業主交流互動的同時，樹立品牌形象體現客戶關懷。報告期內，德苗計劃覆蓋4大區域、32+小區，聯動大咖亞君、藝華助陣，邀請住屆參賽業主作形象代言，同時在喜馬拉雅開播原創同名音頻節目，線上發起投票，萬餘名業主熱情參與。

**彩虹滿園**—彩虹橋設施設備煥新保養行動，為彩虹橋空間打造做準備，覆蓋5大區域、30+項目，煥新兒童設施、絢彩童夢。

## 2. 相伴 • 成為客戶知己

### 德信地產客服相伴知己，堅守戰「疫」、共贏春日

基於新冠病毒肺炎疫情情況，集團客戶服務中心聯動盛全物業將採取分批次辦公、遠程辦公等形式，時刻待命。同時為保障業主需求、減少交叉感染的風險性，推出線上應急響應服務，不留遺漏地響應業主需求。

- 德信業主防疫期間緊急維修、建議等可通過德信地產明源客服寶軟件(24小時在線)或項目物業服務中心前台(工作時間)進行報事，各城市客服部維修人員將第一時間聯繫業主，根據事項緊急程度安排上門查修；
- 各城市客服部維修工程師及維修單位人員每日執行健康打卡制度，確保人員健康無異常，外地返程工作人員根據政府部門相關要求進行隔離完成後方可上崗工作；
- 防疫期間服務上門人員做好充分防護，嚴格要求佩戴口罩、一次性手套，攜帶消毒酒精、體溫測量器等防疫工具，為業主客戶提供安全可靠的維修服務；
- 如遇客戶其他緊急事件，德信地產各城市客服部經由物業公司和所屬社區相關政府部門報備確認後，2小時內安排工作人員上門服務處理；
- 小區物業全方位做好園區公共設施等重點防疫工作，聯動社區、物業為德信特殊家庭業主，提供疫情期的生活便利服務。德信小區業主家庭一旦出現疑似或確證病例，及時配合社區、政府部門做好隔離保障機制，保障小區全體業主的健康安全。

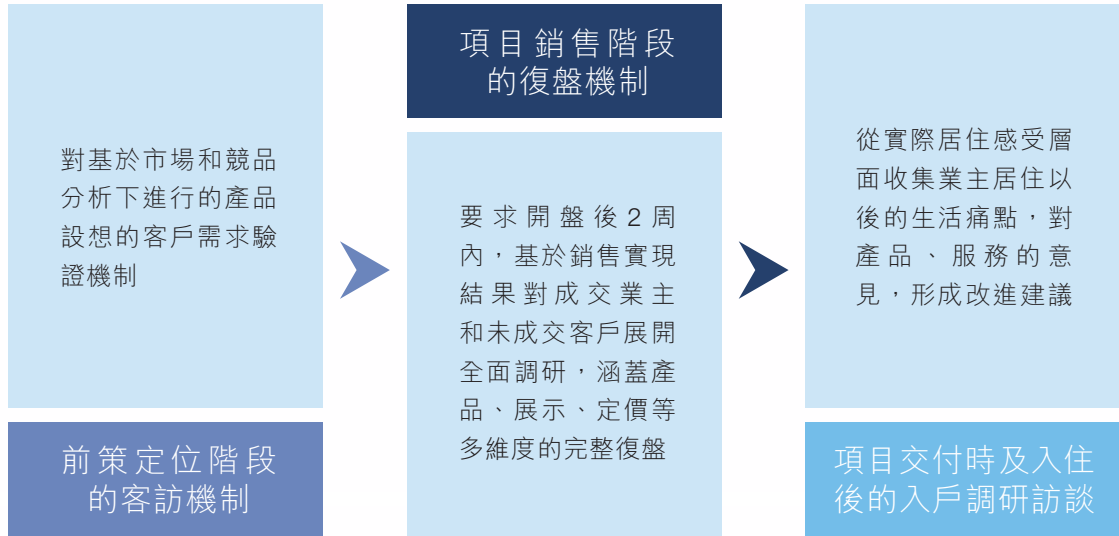




## 2. 相伴 • 成為客戶知己

### • 客戶溝通

集團注重傾聽客戶的需求，通過分階段的客戶溝通與客戶需求分析，不斷精進我們的服務。報告期內，集團主要針對前策定位階段的客訪機制及項目銷售階段的復盤機制展開工作：全年近30個新項目在定位階段嚴格按照集團標準化工作要求，進行目標客戶的產品需求驗證問卷調研以及客戶需求深度訪談，完善精準定位；全年近15個新項目完成首開復盤，針對戶型的抗性／建議、示範區／精裝的滿意度等方面進行測試，總結並進一步深入驗證該地段客戶產品需求，用於快速複製同屬性地段項目。



分階段的客戶溝通流程

為更好的落地客戶需求調研，集團形成了傾聽者計劃客研機制，並進行主動推廣宣傳，鼓勵客戶積極反饋意見和心聲。通過傾聽者計劃，了解客戶對於產品、建築風格、景觀設計、戶型等方面的期望和意向，提升客戶對產品和服務的價值感知。以南京煙嵐雲莊項目為例，首入南京後，我們進行了持續5天的線下及線上調研，回收有效問卷1,200餘份，基於調研結果，有效促進產品改進、示範區體驗完善和服務響應。

此外，集團制定並嚴格執行《德信地產重大、熱點客戶投訴信息管理要求》，集團客戶服務中心與區域公司均設有客戶服務熱線，同時已上線明源客服系統的客戶可通過微信公眾號進行報修與意見反饋。客戶服務中心將接收到的投訴按照日常投訴、重大投訴、群體投訴等進行分類，並根據內部制定的《德信地產客戶投訴／建議處理流轉單》中規定的時效及流轉程序進行處理。對於客戶提出的意見及建議，客戶服務中心安排專人進行跟進及後續交流，確保客戶的訴求得到及時、良好地回應與解決。報告期內，集團接收投訴量近200條，完成率達90%以上。

## 2. 相伴 • 成為客戶知己

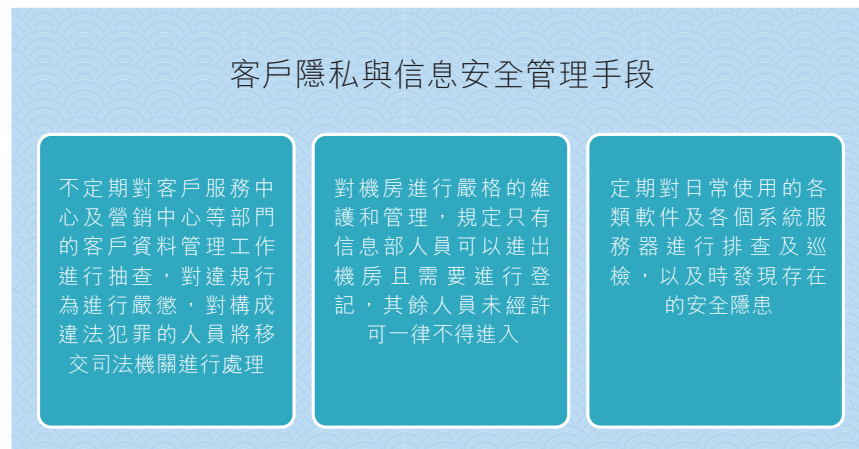
### • 客戶滿意度調查

集團始終站在客戶的角度，洞察與傾聽每一個細緻入微的需求，從微小的細節出發，不斷實現對客戶生活品質的提升。集團制定了《德信地產客戶滿意度考核評價管理辦法》，並於報告期內聘用第三方調查公司中國指數研究院全流程管控客戶滿意度，針對銷售期、交付期、入住期業主開展滿意度調查。集團主要通過互聯網以及電話訪問進行調查，主要指標涉及整體滿意度，銷售服務、簽約後關懷、交付服務、小區環境和規劃、房屋設計、房屋質量、整改維修、投訴處理以及物業服務，並按照發現的問題有針對性地開展閉環處理，不斷提升客戶滿意度。

集團於2019年年初根據地產滿意度目標值制定各城市公司、各職能中心滿意度目標值，並將城市公司滿意度目標值分解至各個項目。通過全體人員的努力，集團成功達成了2019年的滿意度目標。

### • 客戶隱私安全

集團高度重視客戶的隱私和信息安全，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》及《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等信息安全保護相關的法律法規，制定並下發《關於做好客戶資料保密工作的通知》等文件，對客戶資料的使用、保管、交接等進行嚴格的規定。



客戶隱私與信息安全管理手段

## 2. 相伴 • 成為客戶知己

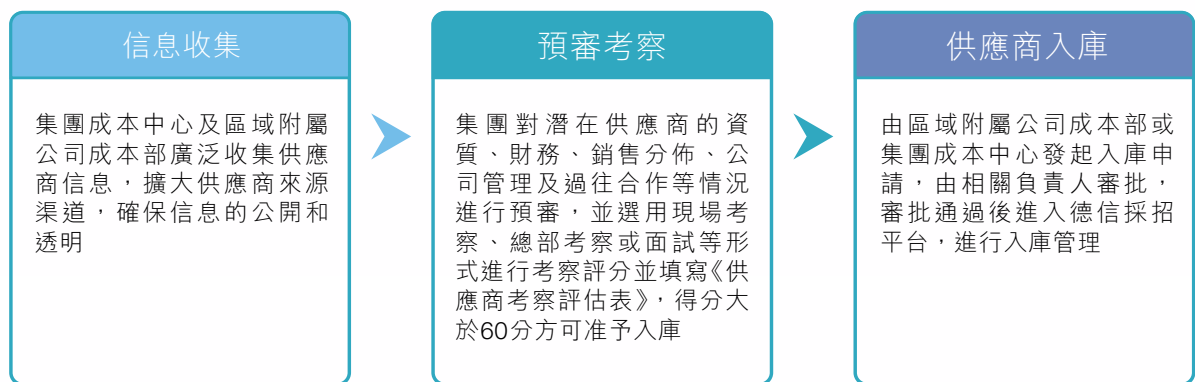
### 2.4 共贏共享

從需求時代到品質時代，再到作品時代，德信傾力打造的一座座美學示範區，是在客戶需求的持續探索與行業上下游的合作共享中不斷造就與實現的。

#### • 供應鏈管理

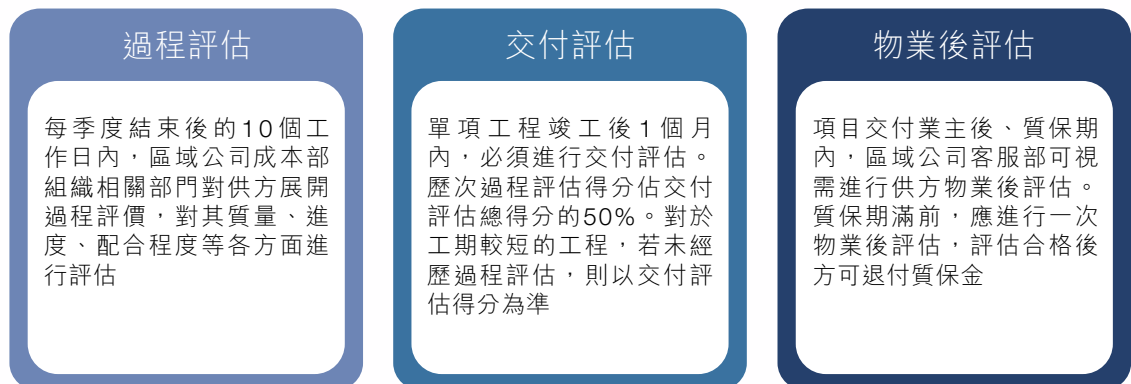
我們相信，供應商的穩健發展與集團不斷優化自身的產品與服務品質密切相關。集團通過制定並不斷細化《德信地產集團供方管理辦法》，規範供應鏈管理，積極開展供應商交流與扶持活動，不斷提升供應商的管理水平與供貨品質。

集團制定並嚴格執行供應商准入流程，包括信息收集、預審考察及供應商入庫三大流程，通過各流程篩選的供應商方可進入集團的合格供應商庫。



供應商准入流程

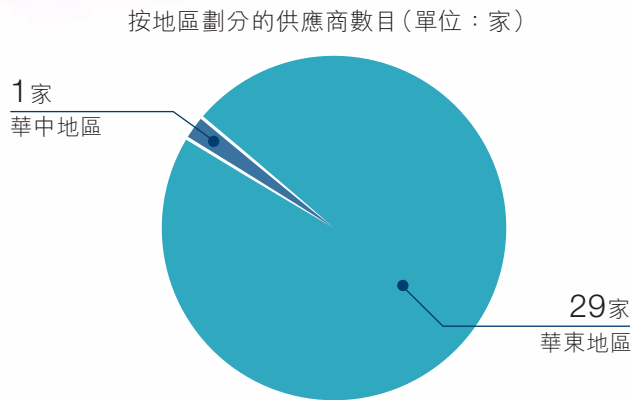
針對已入庫的合作供應商，集團建立供方履約評估體系，管控供應商履約表現。集團各職能中心、區域公司及其下屬項目公司各使用部門遵循客觀、公平、公正、實事求是的原則，在嚴格履行合作雙方責任和義務的基礎上依據事實，對供應商的表現進行客觀分析和理性判斷。集團遵循「誰使用，誰評估」的原則，根據《德信地產各類供應商履約評估表》的評估標準開展過程評估、交付評估與物業後評估。基於供應商評估結果，集團將供應商劃分為優良級供應商、合格級供應商、試用級供應商與不合格供應商。



合作供應商評估流程

## 2. 相伴 • 成為客戶知己

報告期內，集團共與30家供應商合作，包括服務類、施工類與材料設備類供應商。為了提升供應鏈的廉潔建設，集團要求供應商簽署《廉潔合作協議》。



報告期內供應商數目

為加強與合作供應商的業務交流、探討，加深供需雙方合作關係，沉澱更多適配集團的優質供應商，助力公司業務拓展需要，集團開展供應商交流與培訓活動，希望雙方正視並高效解決合作過程中的問題，讓未來的合作更順暢、更高效。報告期內，集團組織了2次供應商培訓，主要內容包括合作理念、集團企業文化以及集團未來戰略規劃等內容。

### 「知己同行，共贏未來」—2019年供應商交流月系列活動

本次交流活動，集團選擇了在中合作中頗具代表性的供應商，邀請其企業高管走進集團，與我們的高管進行一對一業務深度交流，邀請交流供應商共計16家，涉及總包、批量精裝修、地板、櫥櫃等多個合作行業領域。現場互動過程中，雙方業務部門負責人對合作過程中的問題、合作意見進行梳理與總結；雙方高管就合作前期、合作過程及後續業務規劃等多維度、全過程進行交流，交流過程更輕鬆化，業務洽談更聚焦、更有針對性。



## 2. 相伴 • 成為客戶知己

### • 行業合作

集團希望在實現自身發展的同時，與行業夥伴攜手分享前沿信息技術，共同推動行業的進步。截至2019年12月31日，集團已加入4個行業協會：

行業協會單位	擔任職務
中國房地產協會	理事單位
浙江省房地產協會	會長單位
杭州市房地產協會	副會長單位
納稅人權益保護協會	會員單位

集團不僅積極加入行業協會，推動行業發展，同時也與眾多企業進行業務探索，建立合作關係，形成商業生態。報告期內，集團攜手多家企業開展戰略合作項目，共同發展，鑄就輝煌。



德信地產與平安信託簽署戰略合作協議



德信控股與開元酒店集團達成戰略合作



德信控股董事長拜訪中國農業銀行浙江省分行行長  
深化銀企合作



德信控股董事長與郵儲銀行杭州市分行行長  
洽談合作



德信控股董事長會見上海銀行杭州分行行長深化銀企合作

德信報告期內的戰略合作項目

## 2. 相伴 • 成為客戶知己

### 德信控股與阿里巴巴集團合作搭建智慧5G數字平台

德信控股集團有限公司(簡稱「德信控股」)與阿里巴巴集團強強聯合，共同對外發聲，打造德信智慧園區AIOT數字平台，以5G+AI技術，擁抱萬物互聯的未來。通過願景共識和專家諮詢，確定8大場景域115大場景的應用矩陣，全方位重塑社區的安全、體驗、成本和效率。德信智慧全區數字平台未來將整合集團10萬+客戶的用戶數據，鏈接德信控股旗下泛房地產的多元產業，形成德+Partners的商業生態。

### 德信控股攜手中國電信，共建AI+5G未來智慧社區

德信控股與中國電信股份有限公司杭州分公司共同簽署戰略合作框架協議，雙方將本着「優勢互補、資源共享、合作共贏」的原則，發揮各自領域優勢，推動房地產與信息通信的深度融合，聚力共建AI+5G未來智慧社區。

在落實「網絡強國」戰略，大力推動信息通信建設及相關產業融合發展的宏觀背景下，雙方將以市場需求為導向，緊緊抓住「互聯網+」高速發展的戰略機遇，聚焦物聯網、智慧社區、5G應用、智慧辦公、智慧公租房、陽光教育等核心產業領域，開展長期的深入合作，共同打造戰略協同、優勢互補、資源共享、共生發展的智能信息服務業務生態鏈。





### 3. 相和 • 實踐綠色運營

在德信為知己們打造的每一座城、每一個家中，都有一抹綠色。我們相信，可持續的產品不僅能為客戶提供高品質的生活，還能通過引入綠色環保的理念，美化周邊社區的生態環境，促進人與自然的和諧共生。

德信嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》《建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》等國家及所在運營地的環保法律、法規及行業標準，注重項目從設計到施工的全方位環境管理，通過各環節的環境保護管理舉措，不斷完善環境保護管理體系，並減少自身業務帶來的環境影響。此外，集團在日常運營中積極推廣綠色辦公，在實現節能減排的同時，進一步提升員工們的綠色環保意識。

#### 3.1 綠色產品開發

在產品設計開發階段，集團堅持在滿足項目產品的品質與功能性的同時，將產品的環保屬性也作為重要考量因素。集團積極使用環保替代材料，運用節能環保技術，採用節能環保設備，嚴格開展環境影響評價與節能評估工作，努力打造綠色建築項目。

 環保替代材料	<b>砂加氣塊</b> 以石英砂替代了粉煤灰充當硅質材料，提高砌塊強度及抵抗滲漏、乾燥收縮、γ射線照量的性能	 節能環保技術	<b>反射隔熱塗料</b> 集反射、輻射與空心微珠隔熱於一體的新型降溫塗料，有防水、防潮、防紫外線老化、耐酸鹼等功能
	<b>木塑複合板材</b> 兼有木材和塑料的性能與特徵的高科技綠色環保新型裝飾材料		<b>建築保溫系統</b> 牆體保溫設計、低輻射玻璃配合斷橋隔熱窗框，實現保溫節能
	<b>人造石材</b> 以不飽和聚酯樹脂為黏結劑，配以無機物粉料和適量的阻燃劑、顏色成型固化製成的建材綠色環保產品		<b>地源熱泵系統</b> 利用地源熱泵作為冬季熱源和夏季冷源，再加上高密度毛細管或天棚管密鋪，讓室內始終保持最佳溫度

節能環保材料與技術開發

<b>雨水回用</b> 將雨水收集後處理至可使用標準，進行回用，節約水資源	<b>空氣能熱水器</b> 通過壓縮機將空氣中的低溫熱量吸收轉化為高溫熱能並用以製造熱水，同樣電量下加熱水量為普通熱水器多4-6倍，高效節能
<b>光導照明</b> 通過採光罩高效採集室外自然光線並導入系統，再通過導光管內重新分配照射，節約能源使用	<b>太陽能熱水器</b> 將太陽光能轉化為熱能，使用清潔能源作為能量供給

**節能環保設備**

節能環保設備

### 3. 相和 • 實踐綠色運營

報告期內，集團試點並逐步推廣了眾多節能環保的工藝做法和新材料，包括反射隔熱塗料、石膏砂漿、泡粒混凝土地坪等。



杭州印江南項目泡粒保溫樓地面，  
提升保溫效果與工程質量



杭州天空之城項目粉刷石膏噴塗，機械噴塗粉刷石膏  
可降低空鼓開裂可能、提升保溫性能

集團嚴格遵守《中華人民共和國環境影響評價法》及《浙江省綠色建築條例》等法律法規及相關條例，針對所有項目開展環境影響評價和節能評估。集團識別並分析項目建設施工過程中可能產生的影響及潛在的危害，編製成環評報告並交由政府審批驗收。同時，集團邀請第三方機構開展項目節能評估工作。第三方機構經過現場考察核實後出具節能評估報告，為後續的項目開發提供不同地區的城市環境數據庫，推進綠色節約型項目的建設。自2017年起，集團在浙江省內的住宅項目均達到綠色建築一星要求。

#### 寧波東宸項目：寧波市綠色建築二星評定



集團的寧波東宸項目結合了地方文化底蘊、現代化便利配套設施以及節能環保措施，運用了外牆保溫、屋面保溫、樓板保溫、低輻射玻璃以及空氣能熱水器節能保溫技術及設備，滿足《綠色建築評價標準》(GB/T50378-2006)中的節地與室外環境、節能與能源使用、節水與水資源使用、節材與資料資源使用、室內環境質量和運營處理六類標準，獲得了寧波市綠色建築二星評定。該項目將綠色發展理念融入了建築設計，降低了項目的環境影響，是集團在低碳綠色建築領域的成功探索。



## 3. 相和 • 實踐綠色運營

### 3.2 綠色施工

德信不僅關注項目自身的綠色環保屬性，也十分重視項目施工過程中的環保管理。集團制定《安全文明施工標準化指引圖集》，嚴格規範建築項目施工過程中的環境保護管理流程，爭取將綠色施工落實到建築項目的每一個環節，致力於搭建資源節約型、環境友好型工地。

#### • 廢水排放管理

集團十分重視施工現場的廢水排放管理，致力於通過源頭控制的方式減少廢水產生與排放，並制定以下管理規定：

1. 建設排水溝，保持排水通暢；
2. 嚴禁泥漿、污水、廢水外流；
3. 設置沉澱池，施工污水經沉澱後方可排入市政管網或河道（需取得排污許可證），沉澱池內的沉澱物應及時進行清理。

#### • 廢棄物管理

針對施工現場產生的各類廢棄物，集團建立管理制度，明確廢棄物的分類、收集、存放、轉移和處理要求：

1. 施工現場建立保潔制度，設置專職清潔工；
2. 建築垃圾分類處理、及時清運；
3. 嚴禁焚燒各類廢棄物。

#### • 揚塵管理

揚塵污染是建築施工項目中的管理重點，集團採取嚴格的管理措施，減少其負面影響：

1. 通過灑水、地面硬化、圍擋、密網覆蓋、封閉等措施防止揚塵產生；
2. 對水泥和其他易飛揚的細顆粒建築材料，密封存放或採取覆蓋措施。

### 3. 相和 • 實踐綠色運營

報告期內，集團在精裝修項目推廣專用開槽機機械開槽，避免揚塵產生。



杭州天空之翼項目專用開槽機開槽後效果

#### • 降噪管理

集團在施工現場遵循《建築施工場界環境噪聲排放標準》，進行場界噪聲監測、記錄與分析，並通過採取以下降噪措施，減少潛在噪聲污染：

1. 施工現場使用低噪音、低震動的機具，採取隔音與隔震措施；
2. 強噪聲設備設置在遠離居民區一側並採取降噪措施；
3. 因特殊要求需要在夜間進行超過噪聲標準施工的情況，需由相關部門批准後方可進行。

報告期內，憑藉我們在綠色施工方面的嚴格管理與貫徹落實，集團大江源著項目獲區標準化工地和杭州市示範民工學校的榮譽稱號。

### 3. 相和 • 實踐綠色運營

#### 3.3 綠色辦公

綠色環保的理念不僅在集團的建築項目上深入實踐，也貫穿於日常辦公的每一個細微環節。集團倡導綠色辦公，不斷迭代更新先進的綠色辦公方式，希望與每一位員工一同攜手打造低碳節能的辦公環境。



提倡回收利用辦公廢紙，減少資源消耗



全集團範圍使用辦公自動化系統，涵蓋費用報銷、合同管理、信息溝通等模塊，倡導無紙化辦公



集團辦公室所有燈具全面置換為LED節能燈，在節約能源消耗的同時有效延長了產品的使用壽命



規定夏季辦公室空調溫度不得低於26度，冬季空調制暖溫度高於18度，減少了不必要的電力使用



我們運營中產生的少量廢棄電子設備，由專業機構進行分類回收。對於打印機使用的墨盒，由供應商上門對墨盒進行灌粉，以達到循環利用，避免有害廢棄物的產生，降低對環境的影響



集團辦公大樓洗手間採用節水型用具

#### 綠色辦公的舉措

報告期內，本集團推廣刷卡打印，原一台打印機月均產生0.7kg-1kg廢紙，現採用刷卡方式，基本無廢紙產生。同時，集團推廣會議室無紙化系統，會議室取消書寫白板與白板筆，採用屏幕操作系統進行替代。為了營造辦公室節能環保的氛圍，集團還在辦公區域張貼節能減排意識傳播小貼士，鼓勵員工隨時隨地為環保貢獻一份力量。



節能減排意識傳播小貼士

## 3. 相和 • 實踐綠色運營

2019年環境數據績效表

關鍵績效指標	2019年	單位
<b>直接能源使用</b>		
天然氣	3,617.00	標準立方米
液化石油氣	561.34	標準立方米
汽油	20,179.40	升
<b>間接能源使用</b>		
總耗電量	1,466,779.74	千瓦時
<b>能源消耗</b>		
直接能源消耗	26.34	噸標煤
間接能源消耗	180.27	噸標煤
綜合能源消耗	206.61	噸標煤
能耗密度	0.016	噸標煤/平方米
<b>溫室氣體排放</b>		
範疇一溫室氣體	56.23	噸二氧化碳當量
範疇二溫室氣體	1,031.88	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放總量(範疇一+範疇二)	1,088.11	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度	0.084	噸二氧化碳當量/平方米
<b>水資源</b>		
總用水量	84,434.00	噸
水耗密度	6.517	噸/平方米
綜合污水排放量	28,562.97	噸
污水排放密度	2.205	噸/平方米
<b>廢棄物</b>		
無害廢棄物總量	8.96	噸
無害廢棄物排放密度	0.692	千克/平方米
有害廢棄物總量	0.07	噸
有害廢棄物排放密度	0.005	千克/平方米
<b>廢氣排放物</b>		
硫氧化物	0.30	千克
氮氧化物	188.43	千克
顆粒物	13.87	千克

### 3. 相和 • 實踐綠色運營

#### 環境數據說明：

- 環境數據的收集時間覆蓋2019年1月1日至2019年12月31日；環境數據的收集範圍為瑞安市德信置業有限公司、德信地產(麗水)有限公司、德信地產(寧波)有限公司、浙江德廣置業有限公司、德清德宇置業有限公司、德清德寧置業有限公司、杭州德信蜀山置業有限公司、杭州德信錦玉置業有限公司、溫州德信東宸置業有限公司及浙江德農置業項目公司的辦公區域、售樓部和員工食堂。
- 環境數據的密度計算使用2019年數據總量除以所計用量的建築樓面面積。
- 廢氣排放物產生自公務車輛的汽油消耗。廢氣排放量的計算參照香港聯交所《如何編備環境、社會及管治報告？》中的《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。
- 溫室氣體排放(範圍一)主要來源為天然氣、液化石油氣及汽油，溫室氣體排放量(範圍二)來自外購電力。溫室氣體排放量的計算參照中華人民共和國國家發展和改革委員會發佈的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》。
- 直接能源類型包括天然氣、液化石油氣及汽油，間接能源類型包括外購電力。能源消耗量的計算參照中華人民共和國國家標準《GB2589-2008T綜合能耗計算通則》。
- 無害廢棄物為辦公區域及員工食堂產生的辦公垃圾與餐廚垃圾。

## 4. 相信 • 成就員工發展

德信視人才為企業發展的動力來源。集團不斷完善人力資源體系並制定一系列規範化、人性化的人力資源管理制度以培養具有核心競爭力的優秀人才。集團重視員工的發展與晉升，制定了多樣化的員工發展培訓計劃，賦予員工充分的能力與活力實現自我提升，致力於打造一個開放、高效、和諧的團隊，實現人才發展與集團效益協同前進的雙贏局面。

### 4.1 員工概況

集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，以及《僱傭條例》等香港的法例要求，堅決禁止僱用童工和強制勞工。集團的招聘準則確保了聘用的員工均達到合法工作年齡，杜絕僱用童工的行為。報告期內，集團修訂了《德信地產集團考勤及休假管理制度(2019修訂版)》，嚴格實行雙休制及每周40小時工時制，並要求各城市公司及項目公司參照集團本部的作息時間標準執行。對於加班需求，必須由員工提前在考勤系統上發起加班申請流程，並嚴格履行審批程序。報告期內，集團未發生僱用童工及強制勞工的情況。

報告期內，集團修訂了《德信地產集團有限公司招聘管理制度》，並持續完善《德信地產集團錄用標準》《背景調查表》《德信地產集團面試流程表》等制度文件，統一總部各職能中心、城市公司及項目公司的人才招聘規範，提升招聘工作效率，健全集團人才選用機制。集團堅持「德才兼備，以德為先」、「人崗匹配，擇優錄取」、「一票否決權」等招聘原則，尊重應聘者在性別、年齡、學歷、種族等因素的差異，反對招聘過程中任何形式的歧視。報告期內，集團僱傭了三名殘疾人士讓其在合適的崗位發揮作用，堅持一視同仁對待所有員工，並承諾保障各員工在各方面的合法權益。

招聘方面，集團設立了線上招聘渠道，通過前程無憂，智聯招聘、獵聘網等國內大型招聘平台面向社會進行招聘。此外，集團還設有內部推薦、獵頭招聘、社會專場招聘以及校園招聘等渠道，以多樣廣泛的招聘渠道吸納優秀人才，推動集團的健康有序發展。



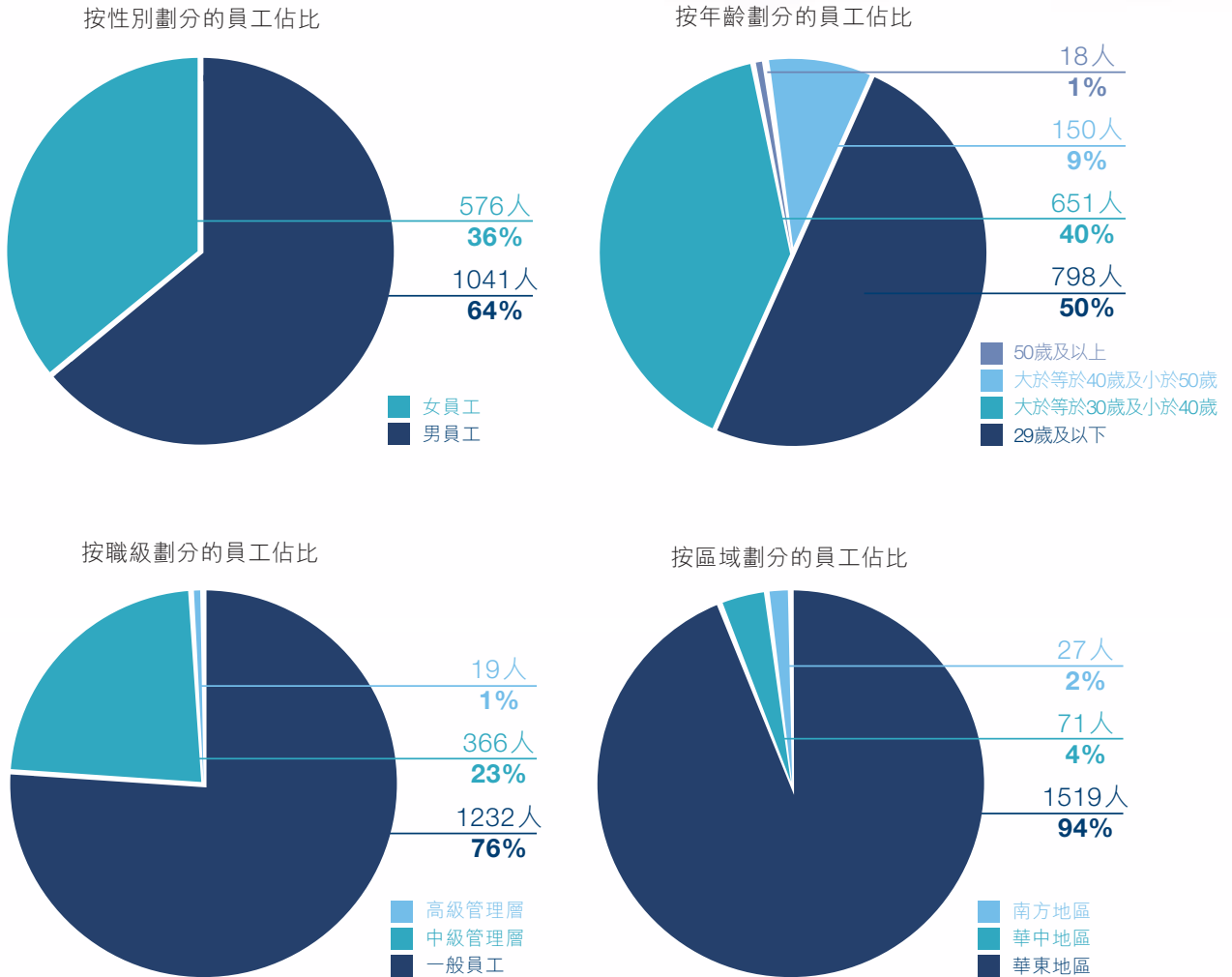
2019年專場招聘



2019年校園招聘

## 4. 相信 • 成就員工發展

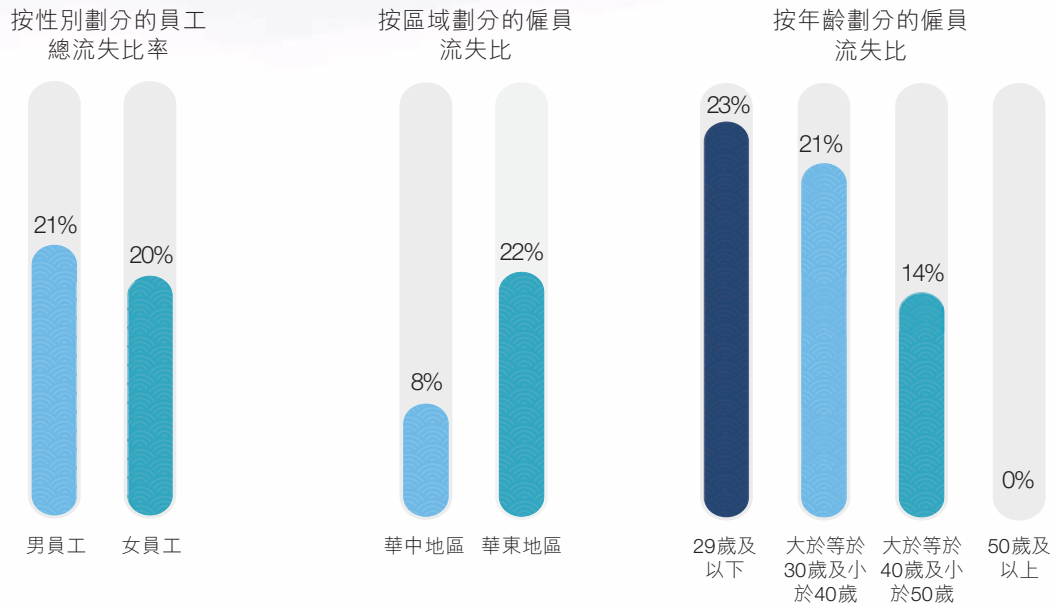
報告期內，集團以開放多元的理念積極吸納各專業領域優秀人才，以建立強大的團隊，維持集團的整體業務增長。截至2019年12月31日，集團員工人數共計1,617人，具體僱員分佈情況如下：



集團嚴格執行《德信地產集團員工績效管理規範》，達到統一崗位薪資與風險責任、調控市場價值與內部公平、獎勵高績效人才和高水平人才的目的，從而有效增加員工對企業的認同感，激勵員工主動提升自我貢獻力。對於員工績效考核連續兩次不及格的員工，集團有權認定其為「不勝任」，並對該員工進行協商解僱。對於主動離職的員工，集團與之進行離職面談，面談內容包括離職原因、在集團的工作感受、未來的規劃等。同時，集團為員工提供離職溫馨提示，提醒員工有關社保、公積金、商業保險及工資結算等方面的注意事項，幫助員工順利過渡到新的工作崗位中。

## 4. 相信 • 成就員工發展

報告期內，員工總流失比率為21.08%，具體僱員流失率情況如下：



### 4.2 員工發展

優秀人才是企業可持續發展的源動力，是實現企業健康發展的核心競爭力。報告期內，集團對《德信地產集團2019年培訓管理制度(2019年修訂版)》進行了修訂，持續完善公司培訓體系，促進培訓工作規範化、合理化、系統化開展，明確具體的培訓管理方式、流程、工作準則和實施標準，全方位助力員工成長。

集團多層次、完善的培訓體系與項目主要包括人才梯隊類「三航」培養項目、新員工培養項目、專業知識類培訓項目以及培訓體系保障類項目。

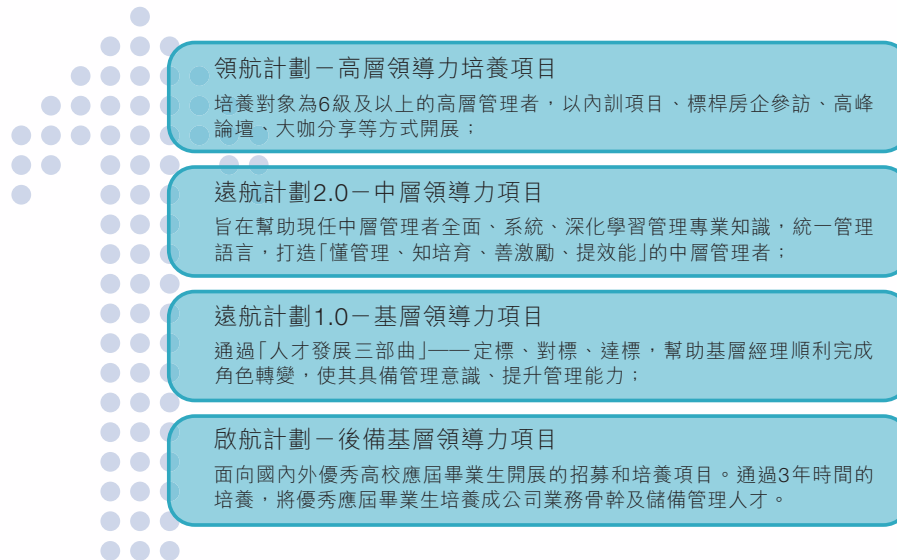




## 4. 相信 • 成就員工發展

### • 人才梯隊「三航」項目

人才梯隊類「三航」培養項目針對不同員工開展後備基層領導力、基層領導力、中層領導力以及高層領導力培訓項目，旨在打造多層次、多梯隊的人才隊伍。集團針對不同職業層級的關鍵人才精心研究並制定了系統性、階梯式的培訓與發展項目。



人才梯隊「三航」項目

### • 新員工培訓

為幫助新員工迅速融入團隊，我們在新員工入職的當周開展包括集團介紹、常用辦公系統與流程操作說明、各類制度說明等培訓活動；另外，通過定期召開新員工交流會，每季度末組織該季度入職的新員工進行培訓等方式，進一步深化新員工對集團和項目的了解，傳遞企業文化和公司理念的導向，幫助其更快地適應並融入集團氛圍。

#### 新員工交流會

為進一步深化集團新員工對公司和項目的了解，增進各城市公司員工之間的溝通，2019年各季度新員工交流會採用各城市公司輪流承辦的方式進行。報告期內，我們分別在杭州、成都、寧波、廣州等地進行了5場「德信征程、知己同行」新員工集訓活動。新員工交流會旨在深入了解集團發展的歷程及文化，系統性地學習各專業條線的管控模式，磨煉新員工意志，凝聚團隊士氣。



## 4. 相信 • 成就員工發展

### • 專業知識類培訓

為了提升員工的專業知識與技能，集團通過外聘專家內訓、各專業條線內訓以及德信大講堂等方式定期為員工提供專業技能培訓機會，針對性地提升員工管理能力及專業能力。

報告期內，為全面推進營銷標準化、提升營銷經理崗位勝任力，「德家軍學院2019屆操盤手訓練營」圍繞項目營銷操盤手「選才、育才、用才、留才」的人才發展原則，根據營銷操盤手能力素質模型開展營銷系統人才九宮格盤點和核心人才訪談，經過多維度、多層次的人才遴選，最終成功選定15名學員進入2019屆「操盤手訓練營」項目進行系統化的全面培養。

#### 德家軍營銷操盤手訓練營

「2019年操盤手訓練營」從專業學習、技能提升、管理實踐以及標桿遊學等維度設計課程，內容覆蓋營銷、產品、財務、工程、成本、管理實踐及案例分享等共計20門課程。

操盤手訓練營在班級管理上採取積分制度，設立班委，組織開班、結業儀式、團建等活動；在輔導帶教方面對帶教導師進行輔導賦能，提升帶教溝通效果；培訓效果方面採用專業理論考試+結業匯報+實操答辯的形式，由四位評委組成的德家軍人才認證委員會根據學員們的答辯和實際工作學習表現給出結業評定成績。

報告期內，通過系統化的20門課程和帶教輔導及項目參觀和行動學習，輸出了10名合格操盤手，為集團的發展提供項目核心營銷人才。



## 4. 相信 • 成就員工發展

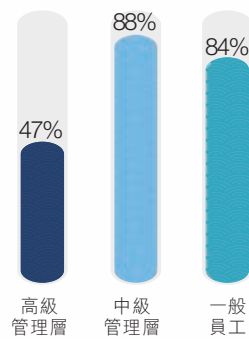
除了操盤手訓練營項目外，集團還設有新軍訓練營、新營力項目、尖刀訓練營、管理訓練營以及德家軍大練兵等全方位、多層次的德家軍人才培養項目。

新軍訓練營	報告期內組織了3期新軍訓練營，共計培訓180餘人次，為新軍快速融入和上崗提供了有力的保障
新營力項目	輪崗培養6名營銷管培生，共達成業績50套，為德家軍培養未來發展的生力軍
管理訓練營	針對經理及以上人員累計開展3期管理訓練營課程培訓和7次營銷管理例會，進一步拓寬了管理人員的視野和行業認知
德家軍大練兵	2019年4月及2020年1月，組織2期覆蓋全員的德家軍大練兵活動，通過軍事化拓展活動，鍛煉員工體魄，培養德家軍勇往直前、使命必達的精神

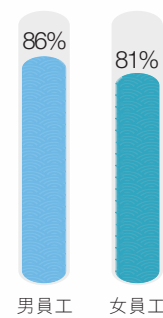
德家軍人才培養項目成效

報告期內，本集團總受訓人數達1,362人，各類別受訓比例及人均受訓時數如下：

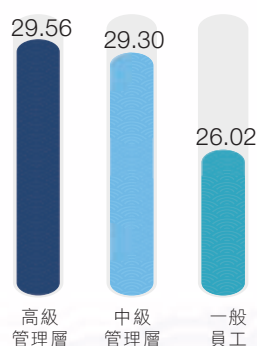
按職級劃分的受訓僱員百分比



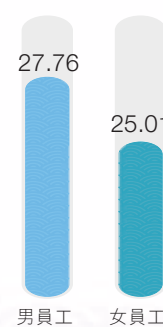
按僱員性別劃分的受訓僱員百分比



按職級劃分的每名僱員受訓的平均時數(小時)



按僱員性別劃分的每名僱員受訓的平均時數(小時)



## 4. 相信 • 成就員工發展

### 4.3 員工健康

德信嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》及《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，以及《職業安全及健康條例》等香港的法例要求，致力於為員工打造一個健康安全的工作環境。報告期內，集團制定並嚴格執行《安全生產紅黃牌制度》，主要從高空墜落、高空拋物、機械安拆、消防等9大模塊進行底線管理，根除施工隱患，全面提高員工安全意識，深化員工對職業健康安全的理解與重視。

《安全生產紅黃牌制度》中明確規定：在集團、區域、飛檢組實施檢查的過程中如發現安全生產問題，單次檢查達到1項發黃牌、累計達到3項發紅牌警告，並規定項目如連續兩次收到紅牌警告，集團層面將採取拉閘、停工整改的措施。同時，集團將安全事故納入工程系統目標責任狀進行考核，並將檢查的結果提交至集團對應職能部門，形成紅黑榜，在總經理會議上進行公示通報。報告期內，集團未發生重大死傷安全事故。

#### 安全主題培訓活動

報告期內，我們共開展安全主題培訓活動7次。培訓內容涵蓋施工用電、高處作業、外架搭拆等模塊，培訓形式包括各城市公司單獨培訓和集團層面統一培訓。



2019年8月針對城市公司層面進行安全管控要點培訓



2019年7月工程系統內進行安全生產專題培訓

此外，集團亦非常重視員工在辦公區域的健康與安全。2019年12月，自新型冠狀病毒肺炎疫情發生以來，德信地產溫州公司積極響應政府政策，堅決落實市政府及集團各項措施與要求，制訂了《新型冠狀病毒肺炎防控應急預案》，並成立疫情防控小組，加強責任監管與科學部署，通過嚴防死守、多措並舉，全面做好疫情防控，全面保障員工的健康安全。

鑑於嚴峻的疫情防控形勢，各城市公司與項目公司在配合各地政府做好防控工作的同時，集團也通過科學復工，實現企業健康有序的運行。我們制定了《疫情之下居家辦公心理建設手冊》，全力幫助員工進行心理壓力的排解與疏導，積極引導員工進行心理調適，幫助員工積極抗疫。

## 4. 相信 • 成就員工發展

### 眾志成城，全力抗擊疫情

針對疫情下的復工需求，德信地產溫州公司緊急購置充足的口罩、體溫測量儀、一次性手套、消毒藥水、洗手液等物資，貼心為員工配備「復工防護套餐」(口罩、一次性手套、酒精棉片、酒精噴霧以及德信地產復工防控手冊、防疫宣傳物料等)，幫助每一位員工科學防控，做好自我防護。同時加強防疫物資儲備與發放管理，確保物資及時得到安全有效地使用。

此外，我們為各部門配備消毒水、免洗手液、噴霧瓶消毒工具等，由各部門衛生專員每日定時對辦公區進行全覆蓋式消毒殺菌，嚴格按照標準進行消殺和消毒，及時消除衛生死角。高頻次地對人員流動性大、接觸頻率高的電梯、扶手、門禁、公廁等重點部位進行重點消毒，確保辦公區域衛生安全，為員工營造健康安心的辦公環境。



### 4.4 員工關愛

德信高度重視員工工作感受，持續深入與員工的溝通交流，不斷完善薪酬管理與績效制度，亦竭力為員工創造溫馨、和諧的工作氛圍，以點滴關愛提升員工對集團的歸屬感。

#### • 員工溝通

報告期內，集團針對全體員工開展滿意度調查工作。調查內容包括公司政策、工作流程、薪酬福利、企業文化、精神激勵、培訓與發展等維度，共收集有效問卷1,192份。根據調查結果，我們發現員工對企業文化的認同感較強，尤其在跨部門業務協同、精神激勵的獲取維度上有所提升。集團基於滿意度調查結果，針對員工在薪酬激勵、個人職業發展需求上的訴求，修訂並發佈了《德信地產集團有限公司獎金激勵制度(2019版)》，以實際行動進一步提升員工滿意度。

隨着集團全國化戰略佈局與人才團隊的快速擴張，為幫助新入職中高層管理人員深入了解、融入集團文化，同時為了廣泛聽取員工對公司未來發展建議，集團開展了新入職管理人員交流會。

## 4. 相信 • 成就員工發展

### 新入職管理人員交流會

2019年10月，以「德信征程•知己同行」為主題的德信地產集團新入職管理人員交流會順利舉行。參與此次交流會的有新入職的六級及以上管理人員19人，此外德信地產集團總裁作為嘉賓也出席了此次交流會。交流會上，總裁針對各管理人員對於公司戰略發展、經營管理、運營管控等方面的問題進行了介紹與答疑，並對新入職管理人員提出了相關要求。此次交流會增進了員工對集團戰略和經營管理思路的理解，進一步加深了高級管理層與新員工間關係，也為集團今後更好地服務員工，提升員工滿意度指明了方向。



### • 薪酬福利

集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國最低工資規定》等僱員薪酬福利保障的相關法律法規，以及《僱傭條例》等香港的法例要求，並依此結合集團情況制定了完善的薪酬福利體系。報告期內，我們依據《德信地產集團有限公司薪酬管理制度》及《德信地產集團薪酬核定與調整管理辦法》規定，進行了兩次定期調薪工作，下發了「關於開展2019年半年度員工薪酬回顧工作的通知」與「德信地產集團關於開展2019年度員工薪酬核定工作的通知」，確保為員工提供具有行業競爭力的薪酬體系。

除了完善的薪酬體系外，集團參照國家政策及相關規定，制定並發佈《德信地產集團考勤及休假管理制度（2019修訂版）》，規定女職工享有產假、產檢假及哺乳假的權利，並明確產檢假期間工資照發的規定。此外，集團還為員工提供了包括法定福利、普惠制福利、崗位福利以及其他福利在內的完善的福利體系。

法定福利	普惠制福利	崗位福利	其他
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社會保險（養老保險、醫療保險、工傷保險、失業保險、生育保險）</li> <li>• 住房公積金</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 節假日福利</li> <li>• 高溫勞保福利</li> <li>• 補充商業保險</li> <li>• 健康體檢</li> <li>• 工作餐補貼</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 交通補貼</li> <li>• 通訊補貼</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 異地派遣人員交通及租房補貼</li> </ul>

集團福利體系

## 4. 相信 • 成就員工發展

### • 員工活動

我們不僅向員工提供有競爭力的薪酬福利，也在工作之餘舉辦包括籃球聯賽、員工運動會、素質拓展和年會在內的各類員工活動，幫助員工達成工作與生活的平衡。



籃球聯賽



團建活動

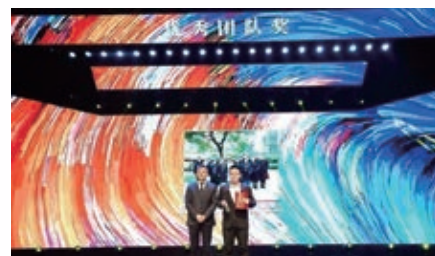


員工素質拓展

集團始終提倡「平台思維」，為員工搭建發展平台，幫助員工實現自我突破和自我價值的提升。為感謝每一位員工為企業做出的貢獻並為全體員工立典型、樹標桿，集團舉辦了以「向心聚力，篤定前行」為主題的集團年會，並在年會現場為2019年奮勇拼搏的德信人榮耀加冕。



為通過兢兢業業的工作態度，迅速成長蛻變，獨當一面的新員工頒發「最佳新人獎」



為團結一心、為公司的發展保駕護航的眾多優秀的團隊頒發「優秀團隊獎」



為紮根於集團、腳踏實地、追求實效的員工頒發「忠誠員工獎」



為幫助新生力盡快熟悉工作環境、了解工作內容、融入公司並勝任工作的新員工導師頒發「最佳導師獎」

## 5. 相守 • 踐行成人達己

德信始終堅信企業的進步與社會的發展是緊密相連的。集團致力於以實際行動回饋社會，積極支持和參與社會公益事業的發展。報告期內，集團堅持「點滴公益，行動為先」的理念，通過資助優秀的貧困學生、支持教育公益項目以及捐款捐物等方式，持續踐行企業社會責任，並獲得由格隆匯頒發的「2019年中國上市房企社會責任獎」。



2019年中國上市房企社會責任獎

### 5.1 社區回饋

作為社區的參與者和貢獻者，集團始終致力於回饋社會，積極整合自身資源，承擔企業公民責任，在社會活動中貢獻公益力量，與社區同行。

#### 2019浙江馬拉松精英賽暨德清莫干山國際竹海馬拉松

2019年12月，在浙江省體育競賽中心指導，德清縣人民政府主辦，德清縣體育局、莫干山鎮人民政府承辦下，由德信主冠名的「德信地產·2019浙江馬拉松精英賽暨德清莫干山國際竹海馬拉松」正式鳴槍開跑。集團依託自身資源，聯合眾多知名媒體共同開展賽事宣傳，並號召和組織我們的業主、集團員工踴躍參賽，營造了濃厚的活動氛圍。在活動現場，我們專門設置的藍色帳篷以及各類暖心關懷，成為了賽場上獨特的風景。無論是參賽選手還是觀眾，都以各自不同的方式傳播着這場全民參與的馬拉松盛宴，傳遞着德清這座城市對馬拉松、對體育的無限熱愛。





## 5. 相守 • 踐行成人達己

2019年底，一場突如其來的「新冠」疫情，將全國捲進一場沒有硝煙的戰爭，也對眾多行業產生重大衝擊。集團密切關注疫情發展，在第一時間啟動資助行動，向浙江省紅十字會捐贈3,000,000元現金，用於馳援湖北、浙江兩地的抗疫第一線，進一步用實際行動踐行集團「厚德載物，誠信致遠」的企業宗旨，恪盡企業公民社會責任。



### 5.2 「藍」公益助學

集團於2017年12月4日出資成立杭州市德信藍助學基金會，以打造一個圓夢的助學平台為宗旨，為優秀學子提供更多的學習機會，開創更廣闊的提升空間。報告期內，德信藍聯合眾多合作夥伴幫助懷揣信念與理想、渴望用知識改變命運的人實現自己的求學夢想；讓苦於求學的孩子獲得改變自己、提升自己的機會；形成愛心助學的推動力量，促進社會價值觀的改變。

#### 陽光助學：鄉村青年成長勵志講堂

2019年8月，都市快報聯合杭州市德信藍助學基金會共同發起2019「學霸來了」-「德信藍」鄉村青年成長勵志講堂。經過前期走訪，我們挑選出優秀陽光學子在金華的蘭溪、永康和麗水的景寧、慶元、蓮都為將要高考的學生們分享學習經驗和人生感悟。活動吸引了家長、老師及學生等一千餘人參加。

同時，杭州市德信藍助學基金會及來自全省各地的100位陽光學子代表齊聚麗水，參加「2019都市快報陽光助學行動學子報告會暨助學金發放儀式」。「2019都市快報陽光助學行動」共幫助210名家庭貧寒、品學兼優的陽光學子，其中包括22名大專學生。



## 5. 相守 · 踐行成人達己

### 「浙善城鄉同步課堂」教育公益項目

2019年，「全面推進『互聯網+義務教育』」成為浙江省政府民生實事項目之一。在此基礎上，杭州市德信藍助學基金會聯合浙江錦江公益基金會、寧波華茂教育基金會、都市快報快公益，在浙江省教育廳互聯網+義務教育城鄉學校結對幫扶民生實事工作領導小組辦公室、浙江省教育技術中心、浙江省教育廳教研室等指導單位下，發起助力教育均衡發展的「浙善城鄉同步課堂」公益項目，捐贈36萬元人民幣。

2019年9月，「浙善城鄉同步課堂」公益項目在麗水啟動，計劃於一年內分兩批先後向麗水市、衢州市各捐贈50套同步課堂硬件設備，安裝到相關縣市區結對的鄉村學校（主要是小規模學校），在100所小規模小學校打造100個城鄉常態化同步教學試點，為實現「義務教育均衡發展，公平教育人人受益」貢獻力量。



## 附件一 法律法規及政策清單

### 序號 文件名稱

#### 一、外部法律法規及相關條例

- 1 《GB2589-2008T綜合能耗計算通則》
- 2 《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》
- 3 《中華人民共和國公司法》
- 4 《中華人民共和國反不正當競爭法》
- 5 《中華人民共和國安全生產法》
- 6 《中華人民共和國建築法》
- 7 《中華人民共和國商標法》
- 8 《中華人民共和國專利法》
- 9 《中華人民共和國勞動合同法》
- 10 《中華人民共和國勞動法》
- 11 《中華人民共和國最低工資規定》
- 12 《中華人民共和國著作權法》
- 13 《中華人民共和國網路安全法》
- 14 《中華人民共和國審計法》
- 15 《中華人民共和國環境保護法》
- 16 《中華人民共和國環境影響評價法》
- 17 《中華人民共和國職業病防治法》
- 18 《建設工程品質管制條例》
- 19 《建設專案竣工環境保護驗收管理辦法》
- 20 《建設項目環境保護管理條例》
- 21 《建築施工場界環境雜訊排放標準》
- 22 《浙江省綠色建築條例》
- 23 《僱傭條例》
- 24 《電信和互聯網使用者個人資訊保護規定》
- 25 《綠色建築評估規範》
- 26 《職業安全及健康條例》

## 附件一 法律法規及政策清單

序號	文件名稱
27	《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》
<b>二、內部管理政策</b>	
1	《TOP級產品線價值體系與配置標準》
2	《示範區行銷風險管控及品質建設管理辦法(2019版)》
3	《全裝修項目客服操作指引(2019版)》
4	《各專業品質提升點》
5	《各專業產品固化標準》
6	《安全文明施工標準化指引圖集》
7	《安全生產紅黃牌制度》
8	《行銷資訊系統的標準化手冊》
9	《知己手冊》
10	《品質風險20條紅線》
11	《疫情之下居家辦公心理建設手冊》
12	《高端產品系產品定位》
13	《專案交付風險聯合檢查作業指引(2019版)》
14	《專案交付執行方案(2019版)》
15	《專案全週期工程管理工作指引》
16	《專案全週期客服管理費用明細表(2019版)》
17	《產品線規劃》
18	《設計成本精細化控制要點》
19	《廉潔合作協定》
20	《新型冠狀病毒肺炎防控應急預案》
21	《德信地產各類供應商履約評估表》
22	《德信地產行銷稽查制度(2019)》
23	《德信地產客戶投訴／建議處理流轉單》
24	《德信地產客戶服務規範》
25	《德信地產客戶滿意度考核評價管理辦法》

## 附件一 法律法規及政策清單

序號	文件名稱
26	《德信地產客服系統平台管理規定》
27	《德信地產重大、熱點客戶投訴資訊管理要求》
28	《德信地產產品品質控制操作指引》
29	《德信地產智慧財產權管理制度》
30	《德信地產集團2019年培訓管理制度(2019年修訂版)》
31	《德信地產集團內部審計制度》
32	《德信地產集團有限公司招聘管理制度》
33	《德信地產集團有限公司獎金激勵制度(2019版)》
34	《德信地產集團有限公司薪酬管理制度》
35	《德信地產集團考勤及休假管理制度(2019修訂版)》
36	《德信地產集團供方管理辦法》
37	《德信地產集團員工審計指引》
38	《德信地產集團員工績效管理規範》
39	《德信地產集團經濟責任審計制度》
40	《德信地產項目開發計劃管理作業指引》
41	《德信地產運營停止點檢查辦法》
42	《德信地產與物業溝通與品質檢查機制實施辦法(2019版)》
43	《德信地產與盛全物業聯合檢查機制(2019版)》
44	《德信地產與盛全物業聯合檢查機制》
45	《關於做好客戶資料保密工作的通知》
46	《德信地產集團審計廉政舉報制度》
47	《德信控股集團違規違紀責任追究制度地產集團試行版》
48	《神秘客戶評估規範及評估表》
49	《客戶電話回訪規範》
50	《德信地產集團錄用標準》
51	《德信地產集團薪酬核定與調整管理辦法》

## 附件二 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引
<b>A. 環境</b>		
層面A1: 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	3. 相和·實踐綠色運營
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	3.3 綠色辦公
關鍵績效指標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)。	3.3 綠色辦公
關鍵績效指標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)。	3.3 綠色辦公
關鍵績效指標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)。	3.3 綠色辦公
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	3.2 綠色施工 3.3 綠色辦公
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	3.2 綠色施工 3.3 綠色辦公
層面A2: 資源使用		
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	3. 相和·實踐綠色運營
關鍵績效指標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)。	3.3 綠色辦公
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	3.3 綠色辦公
關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	3.1 綠色產品開發
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題, 以及提升用水效益計劃及所得成果。	3.1 綠色產品開發
關鍵績效指標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。	本集團業務不涉及包裝材料的使用。

## 附件二 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引
層面A3:環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	3.2綠色施工
關鍵績效指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	3.2綠色施工
<b>B. 社會</b>		
僱傭及勞工常規		
層面B1:僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4.1員工概況
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	4.1員工概況
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	4.1員工概況
層面B2:健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4.3員工健康
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	4.3員工健康
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	4.3員工健康
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	4.3員工健康

## 附件二 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引
層面B3:發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	4.2員工發展
關鍵績效指標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。	4.2員工發展
關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分,每名僱員完成受訓的平均時數。	4.2員工發展
層面B4:勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的: (a) 政策;及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4.1員工概況
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	4.1員工概況
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	4.1員工概況
營運慣例		
層面B5:供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	2.4共贏共享
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	2.4共贏共享
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例,向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	2.4共贏共享
層面B6:產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤、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。	2. 相伴·成為客戶知己



## 附件二 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本集團業務不涉及產品回收。
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	2.3客戶服務
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	2.2持續創新
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	2.1品質先行
關鍵績效指標B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	2.3客戶服務
層面B7:反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	1.2企業管治
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	1.2企業管治
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	1.2企業管治
社區		
層面B8:社區投資		
一般披露	有關以參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮小區利益的政策。	5. 相守·踐行成人達己
關鍵績效指標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)。	5. 相守·踐行成人達己
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	5. 相守·踐行成人達己

## 附件三 報告反饋

尊敬的讀者：

感謝您閱讀本報告！本報告是德信發佈的2019年度環境、社會及管治報告，非常希望您能夠對本報告進行評價，並提出您的寶貴意見，協助我們持續改進可持續發展管理工作，不斷提高履責水平，為建設綠色生態與和諧社會創造價值。

您的信息：	
姓名：	單位：
電話：	郵箱：

您的意見	
<b>1. 您認為2019年德信環境、社會及管治報告總體上：</b>	
<input type="checkbox"/> 很好	<input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 很差
<b>2. 您認為2019年德信環境、社會及管治報告披露的信息：</b>	
<input type="checkbox"/> 非常豐富	<input type="checkbox"/> 較豐富 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較少 <input type="checkbox"/> 很少
<b>3. 您認為2019年德信環境、社會及管治報告披露信息質量：</b>	
<input type="checkbox"/> 很高	<input type="checkbox"/> 較高 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較低 <input type="checkbox"/> 很低
<b>4. 您希望2020年環境、社會及管治報告需要豐富的呈現形式：</b>	
<input type="checkbox"/> 管理思路闡述	<input type="checkbox"/> 數據圖表 <input type="checkbox"/> 案例 <input type="checkbox"/> 專題 <input type="checkbox"/> 圖片
<b>5. 在德信2020年環境、社會及管治報告中，您希望增加的議題：</b>	
<input type="checkbox"/> 企業管治類，具體是：	
<input type="checkbox"/> 環境保護類，具體是：	
<input type="checkbox"/> 社會進步類，具體是：	
<input type="checkbox"/> 其他類，具體是：	

聯繫我們：

電話：0571-85831088

地址：杭州市江干區環站東路588號德信集團