



越秀地產股份有限公司

YUEXIU PROPERTY COMPANY LIMITED

股份代號：00123



成就  
美好生活

環境、社會及管治報告  
2019

# 目錄

1. 關於越秀地產股份有限公司	2
2. 關於本報告	3
3. 高層致辭	4
4. 責任專題： 國企擔當，共抗疫情	7
責任專題： 心繫祖國，禮贊七十週年華誕	11
5. 責任專題： 多元業務發展，深耕灣區建設	13
5.1. 大力發展康養產業	13
5.2. 積極參與城市更新	15
5.3. 拓展長租業務	16
5.4. 探索TOD模式	17
5.5. 深耕大灣區建設	18





<b>6. 可持續發展戰略</b>	<b>21</b>	<b>9. 從心出發 竭誠服務</b>	<b>50</b>
6.1. 可持續發展管理架構	22	9.1. 消費者權益保障	52
6.2. 可持續發展目標	23	9.1.1. 負責任營銷	52
6.3. 資本關注	24	9.1.2. 信息安全保障	52
6.4. 責任溝通	24	9.2. 用心溝通	53
6.5. 責任議題	26	9.2.1. 回應客戶訴求	53
6.6. 廉潔清正	26	9.2.2. 多元化溝通	54
6.7. 社會榮耀	27	9.3. 構建和諧小區	55
		9.3.1. 關愛客戶	55
		9.3.2. 社區共融	56
<b>7. 精益求精 開拓發展</b>	<b>28</b>	<b>10. 以人為本 愉悅氛圍</b>	<b>59</b>
7.1. 質量與安全	30	10.1. 僱傭管理概況	60
7.1.1. 質量保障	30	10.2. 保障員工權益	61
7.1.2. 安全保障	30	10.3. 促進人才發展	61
7.2. 產品創新	32	10.3.1. 職業晉升道路	62
7.2.1. 持續打造創新型產品	32	10.3.2. 人才培訓體系	62
7.2.2. 知識產權與商標管理	34	10.4. 保障員工安全與健康	65
7.3. 供應鏈管理	34	10.4.1. 職業健康安全	65
7.3.1. 反不正當競爭	34	10.4.2. 保障身心健康	66
7.3.2. 責任供應鏈	34		
7.3.3. 綠色供應鏈	35		
<b>8. 構築共融 綠色發展</b>	<b>37</b>	<b>11. 大愛情懷 回饋社會</b>	<b>68</b>
8.1. 綠色建築	38	11.1. 精準扶貧	70
8.1.1. 住宅工業化建造	41	11.2. 熱心公益	71
8.1.2. 綠色施工實踐	41	11.3. 心繫教育	73
8.1.3. 保護生物多樣性	43		
8.2. 綠色營運	43	<b>12. 未來展望</b>	<b>75</b>
8.2.1. 節能改造	44	附錄一：可持續發展表現概述	76
8.2.2. 節水改造	45	政策列表	76
8.2.3. 物盡其用	46	部分關鍵績效列表	82
8.3. 綠色辦公	48	報告標準索引	86
8.4. 應對氣候變化	49	香港聯合交易所《環境、社會及 管治報告指引》內容索引	86
		全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引 — 核心選項	87
		附錄二：意見回饋表	92



# 01 / 關於越秀地產股份有限公司

越秀地產股份有限公司(股份代號：00123HK)於1983年成立，於1992年12月在香港聯合交易所上市。作為綜合性房地產開發商，我們秉承「成為中國領先的城市美好生活運營商」品牌願景，堅守「品質、責任、創新、共贏」品牌價值，推動「商住並舉」雙輪驅動戰略，憑藉「開發+營運+金融」高端商業模式獨特競爭優勢，鑄造高品質住宅產品與商業物業的同時，不斷積極探索康養產業、長租公寓、城市更新、軌交地產等新興業務領域。

越秀地產戰略性佈局中國最具活力的經濟帶，業務已擴張至全國近20個一線城市和強二線城市，形成了粵港澳大灣區、華中、華東、北方、西部五大核心區域。截至2019年12月31日，越秀地產錄得累計合同銷售(「合同銷售」包括了合營公司項目的銷售)金額約人民幣721.1億元，同比上升24.8%，公司總土地儲備為2,387萬平方米，同比上升22.9%。

為成就美好生活，越秀地產將傳承匠心，不斷超越，在高質量、可持續發展的新歷程中砥礪前行。





## 02 / 關於本報告

### 概覽

本報告是越秀地產股份有限公司發佈的年度環境、社會及管治報告(Environmental, Social and Governance, 簡稱「ESG」報告), 秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則, 重點披露越秀地產股份有限公司及其附屬公司(統稱「本集團」)在環境、社會及管治方面的理念、重要進展和成效, 時間跨度為2019年1月1日—2019年12月31日。為增強報告範圍的完整性, 部分與新型冠狀病毒肺炎疫情相關的內容適當延伸至2020年2月29日。

自2010年起, 本集團已連續10年向社會發佈年度企業社會責任/環境、社會及管治(ESG)報告。

### 編製依據

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

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

### 報告範圍及邊界

除個別資料有特定說明, 本報告中的政策文件、聲明、數據等覆蓋本集團的實際業務範圍。

除另有說明, 本報告以人民幣為貨幣單位。

### 稱謂說明

為了便於表述與閱讀, 本報告中「越秀地產」、「本集團」、「我們」代指越秀地產股份有限公司及其附屬公司。

除另有指明外, 本報告所使用得詞匯與本集團《二〇一九年年度報告》所界定者具有相同涵義。

### 數據源及可靠性聲明

報告中所使用的數據均來自本集團統計報告、相關文件, 董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

### 確認及批准

本報告已獲得董事會的確認, 予以發佈。

### 獲取及回應本報告

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



## 03 / 高層致辭

林昭遠先生  
主席



林峰先生  
總經理



### 經營業績持續向好 ESG 管理不斷升級

越秀地產全年實現營業收入人民幣約 383.4 億元，同比上升 45.0%。實現核心淨利潤為人民幣 35.1 億元，同比增加 24.8%；全年派息每股 0.102 港元，按港元計算全年每股派息同比增長 9.6%。

在經營向好的同時，越秀地產持續優化自身的 ESG 管理水平，將 ESG 管理工作融入至每家子公司、每個部門、每位員工的日常工作規範，準確地反映企業的社會管理水平。通過有針對性地監測、改善企業社會管理問題，推動越秀地產可持續發展體系的進一步完善。

## 03 / 高層致辭

2019年是新中國成立70週年，也是全面建成小康社會關鍵之年，70年的崛起發展成就中華民族今日的偉大復興。越秀地產時刻以「成就美好生活」為己任，切實踐行企業社會責任，始終堅守「回報股東、回報員工、回報社會」的承諾，乘著粵港澳大灣區建設的東風，實現經濟效益與社會效益的雙豐收。



### 履行經濟責任 重視社會責任與環境責任

越秀地產秉持國企匠造之心，踐行綠色環保理念，堅持生產高品質產品，實現企業經濟效益、社會效益、環境效益的協調統一。

經濟開拓方面，越秀地產積極、持續做優做强住宅和商業開發核心經營業務，鞏固城市營運核心能力；持續孵化城市更新項目，拓展軌交地產，致力於深度推動城市建設；打造康養產業、長租公寓特色品牌，為企業長遠發展「輸氧造血」，推動越秀地產實現快速和高質量發展。



環境保護方面，越秀地產堅持踐行可持續發展理念，業務發展上，嚴格遵守供應商管理規則，打造綠色供應鏈、責任供應鏈；建築設計上，打造綠色建築，實踐綠色施工，運用綠色低碳技術，規範能耗使用，並在2019年完成南沙濱海花園住宅及酒店、廣州越秀國際會議中心、金融城等多個項目的綠色建築認證。同時落實綠色物業和綠色辦公，加大資源利用率和節水節電改造，推動低碳生活。

社會公益方面，越秀地產積極落實扶貧工作，秉持「便民修道路，富民輸勞務，發展引項目，落實抓幹部」的工作理念，繼續助力廣東省清遠市西牛鎮赤米村脫貧攻堅，同時熱衷社會公益，以實際行動回報社會。

人才發展方面，越秀地產借力「鴻鵠凝志」與「蜂鳥出擊」計劃，重視內部培育，為企業輸送生力軍，打造具備創造思維、專業能力與管理經驗的人才骨幹，為企業高質量發展注入強大的生命力。

### 在可持續發展道路上 越秀地產一以貫之 日新其力

越秀地產在環境、社會和管治方面的努力和進步獲得了專業機構的認可。2019年，越秀地產首次入選恒生可持續發展企業指數(HSSUS)系列成份股，還榮獲由南方都市報頒發的「年度最佳可持續發展企業獎項」，展示了社會各界對越秀地產在ESG管理和報告工作方面出色表現的肯定。

越秀地產不忘初心，不斷超越，繼續提升ESG管理深度，持續完善ESG管理的體系與制度建設，推動ESG管理理念與企業經營相融合，與各方攜手實現越秀地產高質量可持續發展，成就更美好的生活。



## 04 / 責任專題： 國企擔當 共抗疫情

一場由新型冠狀病毒肺炎引發的疫情牽動著全國人民的心。面對疫情刻不容緩，越秀地產迅速下發通知全方位展開防控部署，建立應急溝通機制，及時做好信息報送與預測預警工作。同時，我們動員各區域公司及旗下的越秀物業、越秀康養、越秀商投、越秀長租等業態全面開展防疫措施，全力以赴支持打贏這場疫情防控的狙擊戰。

### 科學防控疫情，盡責守護各方安全

員工保障	業務保障	組織保障
	<p><b>全業態強化消毒</b></p> <p>越秀地產加強公區消毒，落實防疫工作全面覆蓋社區、養老院、寫字樓、購物中心、酒店等業態。</p>	
<p><b>保障物資 強化防護</b></p> <p>越秀地產服務人員配置口罩、手套等自我防護用品，還增配消毒用品、體溫計等，落實防護用品配備齊全。</p>	<p><b>嚴守安全防線</b></p> <p>越秀地產強化出入人員監管，各個場所主要出入口加設體溫探測，並強化針對員工及客戶的健康科普知識宣傳及就診指引。</p>	<p><b>高度重視 嚴密組織</b></p> <p>越秀地產及時成立疫情防控應急領導小組和工作小組，全面啟動應急機制，各條線、各單位各司其職，有序開展防控工作。</p>
	<p><b>實時報告 加強引導</b></p> <p>越秀地產實時報告客戶、員工健康情況，同時嚴禁傳播不實信息，做到不信謠、不傳謠。</p>	

### 越秀地產向武漢市紅十字會捐款

2020年1月30日，越秀地產向武漢市紅十字會捐贈人民幣1,000萬元，幫助武漢抗擊新型冠狀病毒肺炎。該筆捐款將用於支援武漢地區疫情防控工作，採購短缺醫療設備和物資，支援一線醫護人員。此外，我們時刻關注抗疫進展，踐行國企擔當，心繫湖北，同全國人民一起共克時艱，為保障當地人民群眾的安全和健康貢獻一份力量。



2020年1月30日，  
越秀地產向武漢市  
紅十字會捐贈人民幣  
**1,000**萬元



### 越秀地產各業態全面開展抗疫工作

越秀地產旗下越秀物業及下屬各單位全面進入防控疫情戰備狀態，實行網格化管理，建立業主籍貫登記台賬；同時，越秀物業配合街道防疫指揮中心，持續對居家隔離業主落實每天2次健康監測，並提供上門收垃圾等關懷服務；此外，越秀物業實施每天不少於2次的公區專項消毒和對進入小區人員進行體溫監測，並落實體溫異常人員的登記及上報，加強小區管理。



越秀地產旗下越秀康養果斷採取臨時「封院」管理手段。同時，各養護院全面消毒，加強出入院管理，徹底守住第一道防線。此外，越秀·海頤苑還推出疫情期間的特殊關懷服務，長者們通過各類文娛活動來轉移焦慮情緒、強身健體，以提高免疫力，抗擊疫情。



越秀地產旗下越秀商投各物業嚴格落實出入管理和人員健康監測制度，限制出入口的數量，對進入大廈內人員實施測溫。同時，越秀商投各物業制定人員進入清潔防護措施，設置洗手液、消毒液等清潔設備，制定口罩佩戴硬性要求，確保人員消毒進入。此外，越秀商投各物業全面提升消毒清潔強度，實施定時定點消毒工作，確保清潔無死角。



越秀地產旗下越秀長租公寓—越秀星寓，每日針對人流較大的門廳、電梯、走道等公共區域進行重點消毒，並於出入口處為租戶贈送口罩。同時，越秀星寓要求租客返穗後需每日自行監測體溫，填寫身體健康及返程信息表報備公寓管理處。此外，越秀星寓還為奮戰在廣州抗擊疫情一線的醫務工作者提供免費住宿，為抗擊新冠疫情貢獻自己的力量。



## 04 / 責任專題： 國企擔當 共抗疫情

### 響應政府號召 保駕護航復工復產

越秀地產在做好疫情防控的同時，積極響應政府有序復工復產的號召，迅速統籌並推進下屬各區域公司及其在建項目穩健循序復工，力爭保障客戶、一線銷售、施工作業及後方保障人員的安全與健康。

各區域公司的銷售中心均實行嚴格的消毒防疫措施，銷售人員佩戴口罩做好自身防護的同時，還協助進入的客戶進行體溫測量、健康碼核查等防護安全檢查工作，確保進入銷售中心客戶的安全。此外，越秀·嘉悅府、越秀·星匯城等多個在建項目成為杭州市余杭區、青島市城陽區等項目所在區域的首個復工獲批項目，各項目均在施工現場準備充足的防疫物資，實行定點定時消毒、進出人員實名登記，保障工人安全復工。

既控疫情，也保生產，越秀地產上下團結一心、同舟共濟，落實各項舉措，安全、有序開展復工復產工作，積極踐行國企擔當，服務客戶，助力經濟平穩發展。



銷售中心員工核查客戶健康碼



在建項目人員進行體溫檢測

### 打造線上購房平台－「越秀房寶」

為了給疫情期間有置業需求的客戶持續提供安全、品質兼備的服務，越秀地產官方直營購房平台－「越秀房寶」小程序正式上線，幫助客戶足不出戶就能選購心儀的物業。

「越秀房寶」購房小程序收錄了越秀地產在全國5大區域近20個城市的首批上線40餘個在售項目，並高度集成了在售房源信息、在線客服、推薦購房等多項功能，幫助更多客戶與「夢想中的家零距離」。



### 開啟線上24小時售樓處

為滿足疫情期間客戶的購房需求以及保障員工安全，越秀地產在房天下和安居客等平台開啟了線上售樓處，包括灣中、軌道交通、灣東、灣西、華東、華中、北方、成都八個區域共40個樓盤，24小時開放，為客戶提供更便捷的服務體驗。

## 04 / 責任專題： 心繫祖國 禮贊七十週年華誕

越秀地產時刻感恩祖國的偉大富強。在中華人民共和國成立70週年之際，越秀地產組織了「譜七十載錦繡華章 循高質量發展之路」職工微電影展映活動和「美麗越秀 唱響時代」越秀地產獻禮祖國70華誕暨企業文化主題文藝匯演活動等系列活動，全體員工一致向祖國致敬。

### 美麗越秀 唱響時代

越秀地產組織「美麗越秀 唱響時代」越秀地產獻禮祖國70華誕暨企業文化主題文藝匯演活動，弘揚傳統文化，為員工提供展示自身才華的舞台。



### 為祖國獻歌

國慶節之際，越秀地產員工獻唱歌曲《我和我的祖國》，滿懷感恩之心，唱出對祖國的熱愛。





### 「紅裝」迎國慶

國慶期間，越秀地產旗下各寫字樓、零售商場等商業物業內外均裝添了一抹「中國紅」，為祖國送上誠摯的祝福。



越秀金融大廈



廣州國際金融中心(IFC)

## 05 / 責任專題： 多元業務發展 深耕灣區建設

越秀地產時常關注國家政策動態，時刻洞悉市場需求，在既有的產品體系持續優化與開拓。同時，以客戶價值為導向，不斷開發能夠為客戶創造價值的個性化產品和人性化產品，成就美好生活。

### 5.1. 大力發展康養產業

越秀地產積極佈局康養行業，成立廣州越秀康養產業投資控股有限公司(前稱廣州越秀養老產業投資控股有限公司)，以「重塑銀年生活，共創美好人生」為使命，以「提供一流康養產品和服務」為願景，先後引入國際先進養老經驗與資源，以醫養機構、康養公寓及康復醫院為核心

產品，逐步形成「康養城市綜合體+社區嵌入式養老機構+居家服務」三級產品體系和服務網絡，為老年人提供全面的醫養融合服務。

### 打造一流康養品牌，書寫行業典範

越秀康養已在廣州深耕六大項目，打造出以越秀海頤苑、越秀銀幸頤園等六大項目為代表的以成熟社區為依託、獨立院落的高(中)端醫養融合城市綜合體，提供居住、醫療、護理、餐飲、娛樂五大優質服務。未來，越秀康養將致力於構建強大的核心營運能力和資產管理能力，打造全國領先的康養產業品牌。

### 醫養結合新型嵌入式養老— 越秀銀幸頤園養護院

越秀銀幸頤園(大德路)養護院踐行了越秀銀幸3.0模式，通過為長者提供居家養老信息化服務、對其住宅進行無障礙處理、加裝安全扶手等適老改造服務，並提供專業的上門服務，減輕社區內的獨居、高齡失能、重度失能的長者們的居家安全隱患。同時，越秀銀幸頤園(大德路)養護院內設醫療、健康餐廳、記憶照護中心、空中感官花園等完善的配套設施，還依託「安否」智能檢測系統和專業養護服務團隊，打造居家、社區、機構三合一嵌入式養老綜合體。



### 城市高品質國際養老社區－越秀·海頤苑

海頤苑是越秀康養旗下中法合作的城市高品質國際養老社區，總建築面積 16,341.58 平方米，鋪排床位數約 356 床，屬廣州市 2019 年重點項目。越秀康養與擁有 60 多年養老與護理經驗的法國愛德福護理集團強強聯手，並與珠江醫院簽訂醫療綠色通道服務，為海頤苑的長者提供急診、門診、住院服務。海頤苑於 2019 年 9 月開業，項目一期 65 床，至 2019 年底成功簽約入住 35 位長者。



### 打造不凡 越秀康養載譽而歸

2019 年 1 月 9 日，羊城晚報報業集團舉辦 2019「致敬繡花精神，尋找時代榜樣」盛典，越秀康養憑藉新型養老模式的打造和創新精神獲得行業與客戶的高度認可，榮獲「年度傑出創新」獎。此外，2019 年 11 月 2 日，越秀康養摘得第六屆中國國際老齡產業博覽會「2019 羊城金牌養老機構」評選五項大獎。





## 05 / 責任專題： 多元業務發展 深耕灣區建設

### 海頤苑春節遊園活動

2019年1月27日下午，越秀康養志願服務隊攜手廣州公司團支部青年，在越秀海頤苑展示廳開展春節遊園活動，志願者陪伴長者們一起進行寫書畫、猜謎語等活動，慶祝春節。



## 5.2. 積極參與城市更新

越秀地產積極響應廣州城市更新政策，成立越秀地產城市更新集團，充分發揮產融結合優勢，有序推進三舊改造，優化城市更新模式，為城市更新提供優質服務，推動廣州城市現代化建設。

2019年，越秀地產成功落地番禺區里仁洞村和南沙東流村兩個項目，擬改造面積約**178萬平方米**，改造後總建築面積約**374萬平方米**。

### 里仁洞村更新改造

2019年10月21日，里仁洞村更新改造項目正式啟動。該項目區位番禺區中部、南村鎮西部，擬劃定改造面積約為172萬平方米，按初步規劃方案推算，改造後總建築面積為349萬平方米。

根據區域發展條件，結合越秀地產產業基礎及發展趨勢，更新改造後的里仁洞村，將成為連接萬博、長隆漢溪兩大片區的戰略錨點，致力於構建商、旅、科創產業高度融合的「黃金三角」，推動該片區成為廣州市新的中心區域。

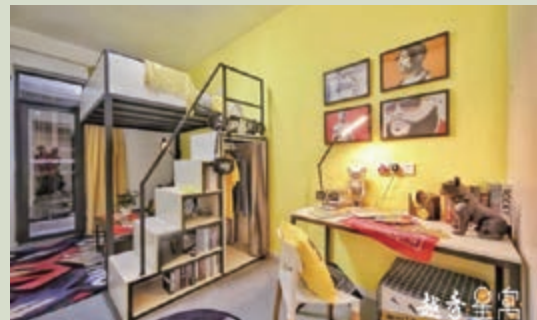


### 5.3. 拓展長租業務

越秀地產秉承「為改善城市居民住房條件服務」宗旨，積極響應和落實「租購並舉」政策，依託不斷成熟的「開發+營運+金融」商業模式，強化資源整合能力，大力培育和發展住房租賃市場，提供多元化租賃產品與服務。此外，我們積極為客戶提供創新智能服務與增值服務，與阿里雲攜手搭建長租公寓智能化管理平台，並與阿里的螞蟻金服、菜鳥等生態服務平台合作，實現流量導入、信用評估等多種業務場景，構建符合城市青年需求的多元化增值服務。

#### 塑造國企本土長租公寓品牌 — 越秀星寓

越秀星寓作為越秀住房租賃公司推出的首個長租品牌，建立「公寓+生態圈」經營模式，以優居舒適空間和多維全能公區為載體，明確產品、質量、安全、營運等全方位的營運標準，並借助阿里雲服務，實現全在線化的智能化營運管理，致力於打造居住、娛樂、辦公、社交四位一體的城市築夢空間。



## 05 / 責任專題： 多元業務發展 深耕灣區建設



### 品牌口碑雙贏

2019年12月6日，越秀星寓在2020第七屆全球華人不動產盛典暨城就2020頒獎典禮、首屆中國住房租賃企業家領袖峰會·白雲山論壇上分別獲得「城市影響力時代品牌」、「最佳資產運營管理獎」兩大榮譽。

### 5.4. 探索TOD模式

越秀地產把握國家政策風口，並依託日趨完善的交通網絡，以軌道交通建設帶動大灣區城市發展融合，探索集工作、商業、文化、教育、居住為一體的混合功能區，助力解決大城市病，提高土地利用率和城市運行效率，開創業務發展新藍海。

2019年，越秀地產積極推進TOD模式的探索與創新。我們引入廣州地鐵成為其戰略股東，確立「軌道+物業」模式，上市三大TOD項目：品秀星圖、品秀星樾、品秀星瀚，引領TOD人居新潮流，全年實現「軌交+物業」合同銷售金額約為**人民幣50.8億元**。

## 5.5. 深耕大灣區建設

越秀地產梳理綜合開發經驗，自主推進資源佈局，為區域聚攏一大批優秀人才和產業資源，為灣區發展賦能加速。我們將把握國家粵港澳大灣區規劃綱要正式出台的戰略契機，深耕大灣區重點城市，助力打造良好的營商環境、投資環境和生活環境，共同建設具有活力和國際競爭力的世界級城市群，成就灣區人民的美好生活。

### 優化重組大灣區佈局

首先，為了持續深耕粵港澳大灣區，越秀地產明確「著力推動灣區打造宜居、宜業、宜遊的優質生活圈」的發展定位。同時，我們看重灣區內重點城市的區域佈局及產業分工，不斷優化在大灣區的業務佈局，並探索建立多元化業務發展模式。我們將廣州區域、南沙公司、珠三角區域與軌交公司分別更名為大灣區中部區域(簡稱灣中區域公司)、大灣區東部區域(簡稱灣東區域公司)、大灣

區西部區域(簡稱灣西區域公司)和大灣區軌道交通開發公司(簡稱軌道交通公司)四大平台公司，以積極的姿態對接粵港澳區域的發展。此外，我們將突破傳統開發模式，積極介入城市更新、康養產業、TOD、特色小鎮等項目發展，全力拓展多元化業務。

### 重視大灣區發展規劃

在區域戰略佈局方面，越秀地產持續強化粵港澳大灣區佈局。截至2019年12月31日，我們總土地儲備約為**2,387萬平方米**，分佈於全國**19個城市**，其中約**51.7%**位於大灣區。目前，我們已進入大灣區的**6個城市**，分別為廣州、深圳、佛山、江門、中山和香港，土地儲備面積共計**1,234萬平方米**。



## 05 / 責任專題： 多元業務發展 深耕灣區建設

### 越秀地產駐足南沙，乘大灣區騰飛之勢

越秀地產率先響應廣州南拓之號角，在參與南沙開發至今整整20年的時間裡，共佈局了16個大型住宅及商業項目，囊括住宅、公寓、商業廣場等類型。我們成功塑造了南沙最大的商業綜合體—越秀國際總部廣場，南沙首個集幼小中12年社區教育於一體的百萬方教育大城—越秀·濱海新城，南沙百萬方綜合體中最優質的豪宅地標—越秀·天城和灣區都市山居—越秀·東坡，為灣區美好生活提供「越秀範本」。



越秀·國際總部廣場



越秀·濱海新城

### 崛起明珠灣之巔， 打造灣區理想居所

2019年，越秀地產隆重推出定義自然與生活交融的島居範本住宅標竿越秀·明珠天悅江灣。項目位於南沙金融商務發展試驗區的明珠灣核心區域—靈山島尖中軸上，集聚高水平對外開放和粵港澳經濟深度融合的高端產業和城市功能，打造成為明珠灣城市名片。項目佔地面積約92,579平方米，總建築面積約41萬平方米，可容納約3,000住戶，也是靈山島首個達到2星綠色標準的住宅項目。



# 06

## 可持續發展 戰略

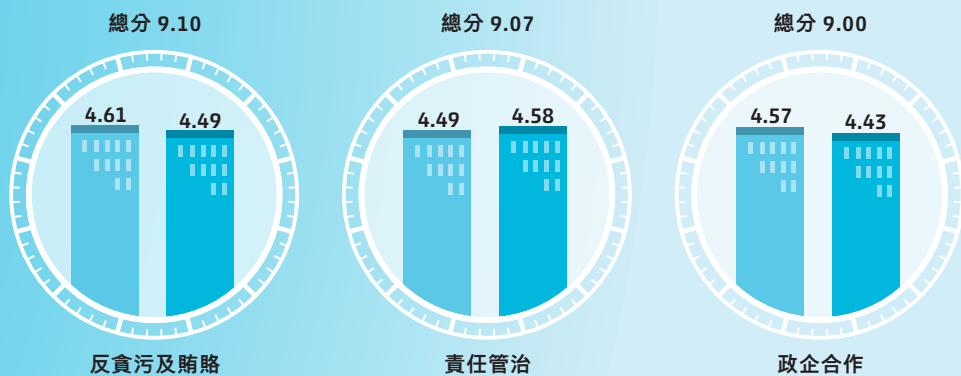
責任感與使命感是越秀地產在可持續發展道路上始終如一的擔當，這份擔當不僅體現在實現自身業務的發展方面，更貫徹於積極承擔環境與社會責任過程中，實現經濟、環境與社會效益的均衡發展。

2019年，越秀地產首次入選恒生可持續發展企業指數(HSSUS)系列成份股，成為港股上市房地產公司的可持續發展領先者之一。



恒生可持續發展  
企業指數系列

本章涉及的議題及其重要性：



■ 對企業的重要性

■ 對利益相關方的重要性





## 06 / 可持續發展戰略

### 6.1. 可持續發展管理架構

越秀地產確立了卓有成效的環境、社會及管治(ESG)風險管理和內部監控系統，我們實施ESG各層級層層監管、形成從決策、溝通到實際執行的全流程打通。未來，董事會將更深入參與ESG工作中，在現有ESG職責的基礎上加強對ESG風險的管理，協助識別並管控ESG風險。

現將公司在ESG管理與日常工作中的工作層級、人員分配和具體職責列舉如下：

ESG 工作層級	人員配備	具體職責				
<b>董事會</b>	董事會支持 ESG 工作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 監督 ESG 小組工作</li> <li>2. ESG 報告審批、確認與發佈</li> <li>3. 組織 ESG 相關議題討論</li> </ol>				
<b>ESG 責任委員會</b>	由總經理牽頭， 聯合各相關職能的 最高負責人組成	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 討論 ESG 相關事宜</li> <li>2. 識別 ESG 相關風險</li> <li>3. 制定 ESG 戰略</li> <li>4. 檢討 ESG 工作效果</li> </ol>				
<b>ESG 工作管理小組</b>	各部門負責人組成 ESG 管理團隊	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據整體 ESG 戰略和方向研究具體工作</li> <li>2. 安排落實工作的對接人員</li> <li>3. 監督工作的具體落實</li> <li>4. 向 ESG 工作領導小組匯報工作的實施情況</li> </ol>				
<b>ESG 工作實施小組</b>	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">總部 職能部門</td> </tr> <tr> <td>區域公司</td> <td>附屬公司</td> </tr> </table>	總部 職能部門		區域公司	附屬公司	由總部各職能部門和各區域公司、附屬公司分別派出專責的同事成立工作小組 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 信息收集整理報送</li> <li>2. 落實具體工作任務</li> <li>3. 及時反饋工作情況</li> </ol>
總部 職能部門						
區域公司	附屬公司					



## 06 / 可持續發展戰略

### 6.2. 可持續發展目標

越秀地產將可持續發展理念始終貫徹於整體營運過程中，通過高水準的企業管治，優化產品與服務的同時，更好的將ESG理念融入本集團的使命、價值觀、業務和制度中。我們將不斷履行「六大責任」，促進自身可持續發展能力的提升。

越秀地產「六大責任」與目標	聯合國可持續發展目標 (SDGs)
<p><b>經濟責任</b></p> <p>堅守「經營驅動提質量、突破創新促發展」目標，繼續提升經濟業務，並創造可持續經濟效益。</p>	 
<p><b>產品責任</b></p> <p>嚴守高質量服務承諾，遵從優質、安全、綠色的理念，爭做行業標竿。</p>	 
<p><b>員工責任</b></p> <p>完善和細化人力資源管理，做到聆聽員工心聲、豐富員工生活、保障職業健康、重視員工培訓，為員工提供更好的工作環境。</p>	   
<p><b>供應鏈責任</b></p> <p>優化供應商篩選、把控產品質量、開展綠色採購、重視負責任採購，對供應鏈實施全過程監管。</p>	 
<p><b>環境責任</b></p> <p>管控項目生命全週期環境影響因素，做到100%項目環評、高效利用資源、減少污染排放和廢棄物產生，最低限度降低對環境與生態的影響，貫徹綠色發展項目的理念。</p>	     
<p><b>社會責任</b></p> <p>積極響應國家扶貧大層面號召，努力參與社區集體小範圍公益，履行全方位社會責任。</p>	   

### 6.3. 資本關注

2019年，越秀地產不僅經營業績再創新高，在國際投資指數市場和國際信貸評級中表現亮眼。我們秉承「成為中國領先的城市美好生活運營商」願景，致力實現經濟效益、社會效益、環境效益共贏，努力成為競爭力獨特、有社會責任感、資本市場認可、綜合實力領先的城市營運商。

#### 首入恒生可持續發展企業指數(HSSUS)系列基本股

越秀地產首次入選恒生可持續發展企業指數(HSSUS)系列成份股，成為港股上市公司的可持續發展標竿之一，整體可持續發展表現得到肯定，體現了我們在經營發展、環境、社會及企業管治領域的表現。



恒生可持續發展  
企業指數系列

#### 穆迪上調越秀地產評級展望至「穩定」

2019年3月18日，國際信貸評級機構穆迪發佈評級報告，將越秀地產的Baa3評級展望調升至「穩定」。

### 6.4. 責任溝通

各界利益相關方是越秀地產在發展旅途中的同行者。為積極和股東及投資者、員工、客戶、供應商、政府、社區、行業協會及商會和媒體等利益相關方進行緊密溝通，我們不斷完善與各利益相關方溝通對話機制，主動了解和回應他們的訴求，攜手各利益相關方實現可持續未來。



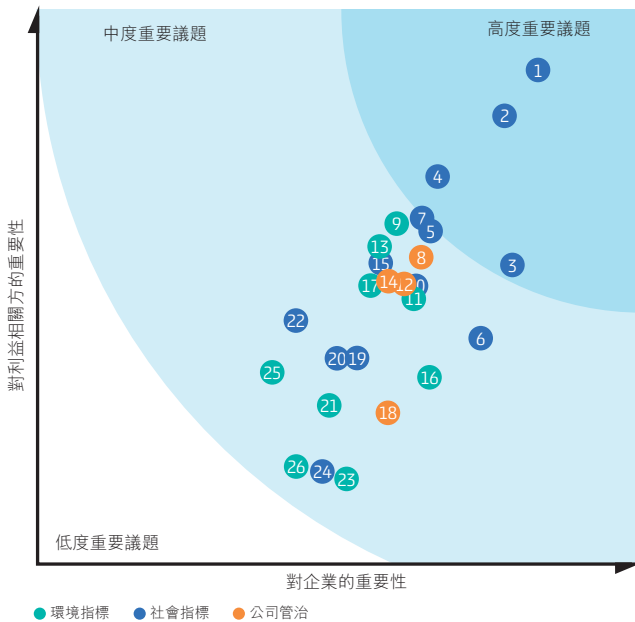
## 06 / 可持續發展戰略

利益相關方	利益相關方地位	關注要點	訴求回應
住戶	業主和住戶對越秀地產住宅產品和物業服務的滿意是我們能夠長期發展的基礎	住宅小區地理位置 周邊配套 住宅小區內部環境 住宅物業服務質素	定期走訪 滿意度調查 投訴熱線 常駐物管
商場／寫字樓用戶	用戶直觀體驗我們寫字樓和商場的服務與品質，我們將竭誠為他們提供安全舒適的購物環境	寫字樓／商場地理位置 寫字樓／商場內部環境 物業服務質素 安全設施 租金水平	投訴信箱 常規巡查 投訴熱線 滿意度調查
員工	不斷成長的優秀員工隊伍為越秀地產的持續發展提供動力	薪酬待遇 發展空間 員工福利 晉升政策 培訓體系 企業內部溝通渠道	直接交流 員工信箱／熱線 培訓項目
政府	政府對越秀地產的支持是我們能夠產生更大範圍的經濟、社會正面影響的保障	遵守當地的法律法規 依法納稅 促進當地經濟增長 促進當地就業	定期走訪 政策溝通
股東與投資者	越秀地產的現有及潛在的投資者為我們的發展提供了經濟基礎，為股東創造滿足期望並可持續的經濟回報是我們的使命	股價與股息 財務情況 業務前景 未來發展計劃	信息披露 股東大會 投資者會議和路演 投資者熱線／信箱
供應商	供應商為越秀地產提供了優質的產品和服務，成為越秀地產營運過程中的重要一環，同時他們也需要遵守越秀地產對供貨商管理規範	採購政策 供貨商管理制度 公平交易 及時付款	供應商審查 定期走訪
媒體	媒體的報導能夠讓社會各界更了解越秀地產的情況，並督促越秀地產提升自身營運的透明度	業務和產品情況 財務表現 未來發展方向 企業社會責任	新聞發佈會 採訪邀請 定期座談
當地社區	越秀地產所在的社區及當地居民支持著我們的業務成長，同時我們也有義務為社區建設貢獻自身力量	社區發展 社會公益	社區公益活動 投訴熱線

## 6.5. 責任議題

為了更好的跟進各利益相關方所關注的議題，以及利益相關方對越秀地產可持續發展表現的評價和期望，2018年越秀地產委託獨立顧問公司通過廣泛調查問卷的形式進行了重大性評估，問卷涉及到的利益相關方為各供應商、業主、寫字樓／商場用戶、投資者、媒體、政府及監管機構等。基於公司主營業務以及組織架構未有重大變化，我們繼續沿用2018年重大性評估的結果分析作為本年度ESG報告披露的重要參考。

ESG 議題重大性分析矩陣



重大性 ESG 議題列表 (從高到低)

### 高度重要議題

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

### 中度重要議題

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

## 6.6. 廉潔清正

越秀地產不斷完善各項規章制度，嚴控企業管理制度安全點，引導企業內部的廉潔誠信，依法經營。越秀地產全體員工必須遵循《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》的各項規定，並且我們還出台了《企業監察管理細則》《信訪管理工作指引》等規章制度以指引各項相關工作的開展。同時，我們要求各部門、各附屬公司按季度上報「三重一大」決策事項，每年簽訂《黨風廉政建設責任書》，切實落實反腐倡廉工作。

2019年，越秀地產沒有貪污、賄賂、勒索及洗黑錢的訴訟案件發生。



## 06 / 可持續發展戰略

### 6.7. 社會榮耀

獎項名稱	頒獎單位
2019年優質中國房地產企業大獎	優質中國房地產企業大獎籌委會
2019年上市公司卓越大獎	《信報》
2019年粵港澳大灣區房地產企業綜合實力第5名	中國指數研究院
2019年粵港澳大灣區房地產10強企業	
2019年度美好生活品質企業	樂居
2019年中國上市房企社會責任獎	格隆匯
2019年度地產綜合實力企業	21世紀傳媒
2019年度典範物業服務公司	
中國地產風尚大獎：2019年中國年度影響力地產企業TOP30	博鰲房地產論壇／觀點指數研究院
2019年度最佳城市運營商	中國經營報
金採獎：2019年中國房地產百強房企供應鏈合作誠信典範企業	中國房地產業協會
本集團2018年年報獲得：	
2019 International ARC Awards - Honors	
IADA Award 2019—銀獎—印刷版—傳統格式—地產發展商封面設計	



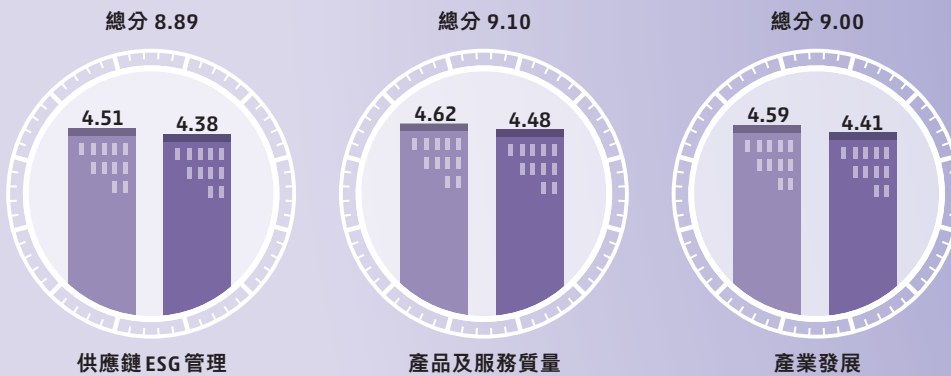


# 07

## 精益求精 開拓發展

越秀地產始終以客為本，致力於為顧客提供卓越優質的建築與住宅精品。我們在不斷規範供應鏈管理，提升供應物資質量，並在完善產品質量管理的同時，堅持研發創新，拓展新業務形態，打造綠色智能創新產品，提升人居體驗。

本章涉及的議題及其重要性：



■ 對企業的重要性

■ 對利益相關方的重要性



# 07 / 精益臻品 開拓發展

## 7.1. 質量與安全

越秀地產堅持「精質美築」理念，嚴格遵守《中華人民共和國建築法》《中華人民共和國產品質量法》以及《中華人民共和國建設工程質量管理條例》等法律法規，同時制定《越秀地產工程質量管理辦法》《越秀地產產品保質工程管理指引》等內部規章制度，努力建立領先的質量管理體系和安全管理體系，持續提升工程質量和安全生產能力，從材料設備、工藝流程、施工管理、質量監控、精裝修工藝、項目驗收、考核問責等環節進行有效的全流程管理。

### 7.1.1. 質量保障

越秀地產切實落實質量評估機制，保障產品交付質量與客戶滿意度，並制定《項目質量評估管理細則》《質量考核長效激勵辦法》和《材料設備第三方檢測工作指引》等評估制度，規範化、制度化質量評估流程，將質量評估打造為產品質量管控的最後一道防線。

越秀地產工程管理部制定了《產品質量考核與問責細則》，不僅落實公司內部人員的考核問責，還規範項目相關方(包括部門和子公司、設計、監理及施工單位)的

度績效考核責任，並對出現客戶群訴等質量事件項目的有關供應商實行追責，切實做好產品責任歸責，保障質量評估有效性。

### 悅平台— 工程信息管理平台

2019年，越秀地產聯合阿里雲、釘釘等阿里巴巴內部平台打造企業數字化管理平台—「悅工作2.0」平台。通過平台的任務、日誌、群直播、文檔協作等功能，及時在線處理工程檢查、快速反饋、工程報表編製等施工典型場景，實現一站式、移動閉環管理。

### 7.1.2. 安全保障

越秀地產堅持「生命至上、安全第一」的思想，以「壓責任、強能力、提質量、控風險」為工作主線，制定《安全生產責任制度》《安全生產隱患排查治理制度》《生產安全事故應急預案管理辦法》等內部安全管理制度，不斷優化安全管理體系，各區域公司建立安全委員會管理中心，落實區域公司安全管理和施工項目安全監督。2019年，我們制定了《越秀地產專職安全管理人員配置標準》，加大安全管理專職人員配置，切實落實安全管理責任制。

## 越秀地產 2019 年安全管理績效

- 越秀地產發生損失 **10 萬元** 以上的火災、爆炸、倒塌等各類責任事故為 **0**。此外，嚴重影響社會穩定的治安事件為 **0**。
- 越秀地產共召開安全會議 **653 次**。
- 越秀地產共新編或修訂管理制度 **503 項**。
- 越秀地產安全檢查 **4,041 項目 / 次**，排查隱患 **12,698 項**，完成整改閉環 **12,697 項**，整改閉環率 **99.9%**。
- 越秀地產安全投入 **8,318 萬元**。



## 07 / 精益臻品 開拓發展

### 開展隱患排查工作

#### 整改消防設施缺失

2019年，越秀地產對旗下越秀物業江南西出租公房開展督查，發現消防設施缺失，並且出現房中房，消防通道阻塞等問題，隨即開展全面排查與整改。在489套公房中，已入戶並完成隱患整改共380套，其中14套已由公司收回後作統一處置，已完成排查整改77.71%。

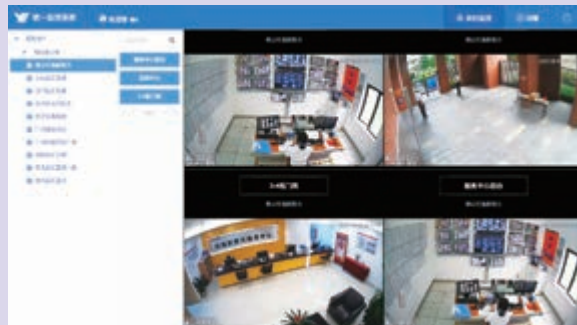
#### 改造外牆磚脫落

2019年，越秀地產開展隱患排查，發現旗下香港粵華酒店外牆磚脫落嚴重，存在外牆窗戶變形、機械設備殘舊等安全隱患情況，該項目已停業處理，並計劃全面進行改造。



### 實施遠程視頻監控

2019年，越秀旗下越秀物業實施信息化平台的監控，實現在總部即可通過PC端，同時對開發、商業、住宅物業等18個試點項目現場實時監督和管理。通過遠程視頻監控，大大提高了監督效率，及時發現並糾正生產過程的違規現象，降低重大生產事故發生的可能性。



## 7.2. 產品創新

越秀地產秉持尊重創新、不斷超越的理念，持續深耕綠色健康人居產品，持續將先進理念與成果融入產品與技術，推陳出新。我們堅持探索，積極研發智能化建築，並開發社區商業品牌及柔性辦公空間等創新產品。在注重產品研發的同時，我們也積極加強對知識產權和商標的保護，避免侵權事件的發生。

### 7.2.1. 持續打造創新型產品

越秀地產的研發理念：

- 以**智能綠建科技**為手段，系統性提升產品質量，實現產品升級換代。
- 研究**戶內裝配化基礎系統**，包含隔牆系統、集成天花系統、乾法地坪系統、門窗套系統、夾層管線系統、整體廚衛系統等，達到精裝的質量、成本、效率可控。
- 研究**戶型集成優化設計**、拓展更多人性化空間。

### 發佈寫字樓 3.0 商務生態— 廣州環貿中心(廣州 ICC)

2019年12月3日，越秀地產旗下越秀商投發佈越秀寫字樓 3.0—廣州環貿中心(廣州 ICC)。廣州 ICC 是廣州中軸 CBD 起點上的全新城市地標，建築面積超 18 萬平方米，項目採用鮮風系統，自動調節室內溫度、濕度，以人為本。同時，廣州 ICC 聯手阿里雲智能 IoT 事業部，推動自適應調整的智能環境、信息發佈的智能多媒體等七大核心應用升級，並配置越秀智慧辦公系統、越秀健康辦公系統、越秀辦公社群系統和 5G 覆蓋，大數據賦能每一個辦公環節，提升辦公效率以及物業服務體驗，實現科技與辦公業態的完美融合。



### 構建柔性辦公空間－越空間 YUESPACE

2019年，越秀地產與台灣知名空間設計師林中涌先生聯手打造開放的、放鬆的、有溫度的高端商務優質辦公空間－越空間。越空間不僅空間內配備有 MAXHUB 高效會議系統，直飲水系統和升降座椅等辦公設備，還享受24小時健身房、24小時網絡等星級管家服務，以及智能雲服務、資源鏈接等特色服務，為企業提供一切包括空間面積、辦公地點、服務、成本等的定制解決方案。



### 7.2.2. 知識產權與商標管理

越秀地產嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》等法律法規，制定了知識產權與商標管理相關規定，重視自身無形資產的保護。

一方面，我們與第三方合作過程中，通過商標註冊、專利申請等方式，依法維護自身知識產權利益，同時，尊重合作方的知識產權，嚴格遵守許可範圍，合力抵制侵權行為。

另一方面，越秀地產嚴格要求尤其是品牌、營銷相關部門須使用授權認可的宣傳物料以降低侵權風險。此外，發現有使用越秀地產未授權信息的情況，我們會積極採取相關手段維護自身權益。

### 7.3. 供應鏈管理

越秀地產從招標採購、供應商評估和分級分類管理方面不斷改進，努力優化供應鏈管理。我們制定《建設工程供貨商管理細則》《承包商及評標專家抽取管理辦法》和《工程建設項目施工招標採購管理辦法》等內部規定，規範招標流程，清晰規定供應商考察評估標準，落實供應商的分級分類管理，提升供應商質量管理。

### 7.3.1. 反不正當競爭

越秀地產嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，提倡、鼓勵和保護公平競爭，嚴禁任何員工、供應商等參與不正當的競爭行為。為保證投標過程具備公平的競爭條件，我們清楚地在所有投標文件中說明了我們的反合謀要求。

2019年，越秀地產沒有發生參與不正當競爭或違反反壟斷法的相關違規行為和法律訴訟。

### 7.3.2. 責任供應鏈

越秀地產關注供應商社會責任履行，在採購招標合同內明確保障勞工相關規定，督促供應商與僱員簽訂勞動合同，規範雙方權利和義務，並要求供應商設立工資保證金專用賬戶以保障僱員的合法權益。此外，越秀地產還與供應商簽訂《廉潔協議》，加強供應商的廉潔教育，完善反貪腐溝通機制，嚴格杜絕賄賂及貪污，與供應商建立互惠互利的夥伴關係。

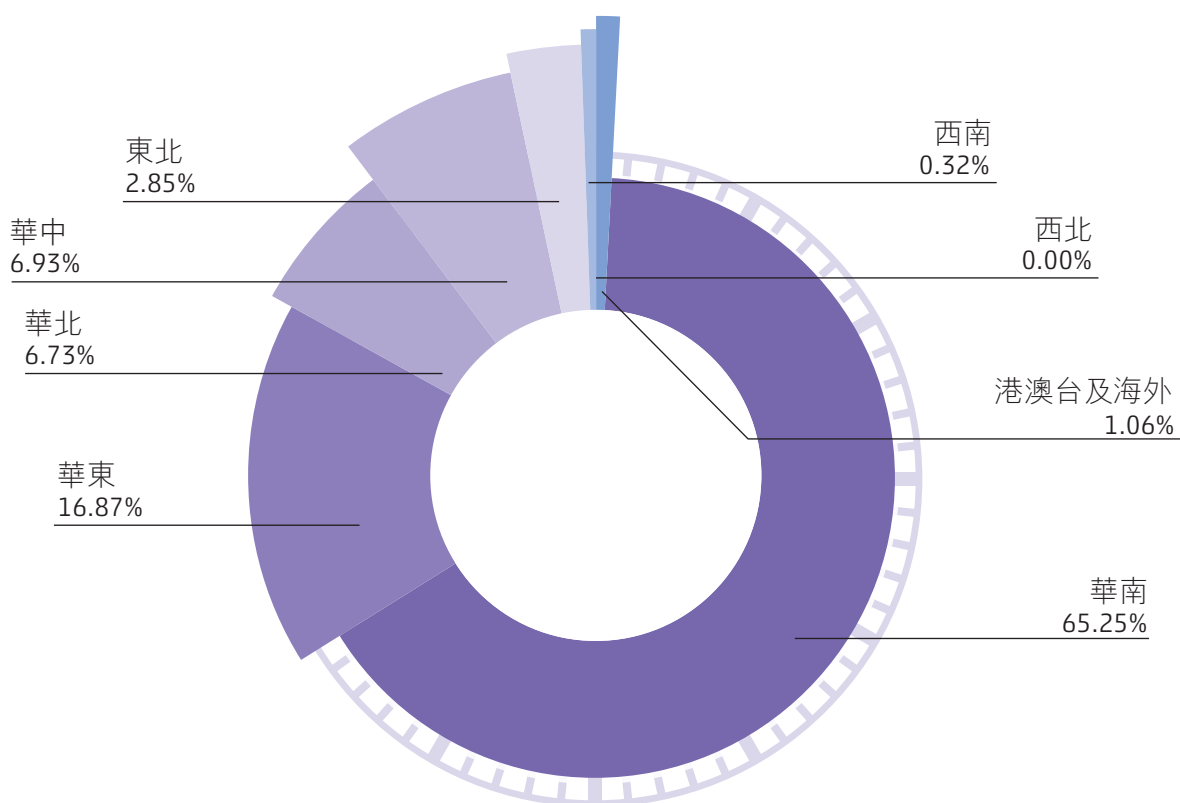
## 07 / 精益求精 開拓發展

### 7.3.3. 綠色供應鏈

越秀地產致力推進社會可持續發展，以「可持續採購」為重點工作之一，積極考察評估供應商的可持續發展表

現，在工程總包施工合同條款要求施工方按規定使用環保節能的商品砂漿、保溫砂漿等材料，保證符合國家節能降耗規定。

供應商分佈比例





# 08

## 構築共融 綠色發展

「成就美好生活」是越秀地產堅守如一的品牌理念，我們以「綠色構築和諧空間，低碳成就美好生活」的綠色發展願景為指導，推行綠色發展理念，通過綠色建築、綠色施工、綠色營運與綠色辦公多舉共進的發展模式，建設綠色宜居社區，深化企業可持續發展，構建生態文明社會。

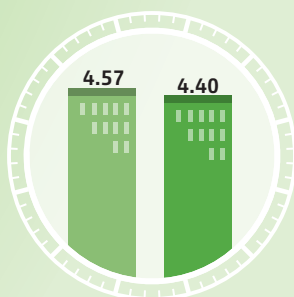
本章涉及的議題及其重要性：

總分 8.75



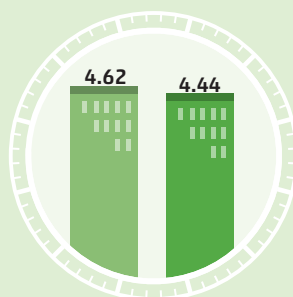
溫室氣體及碳排放

總分 8.97



廢水管理

總分 9.06



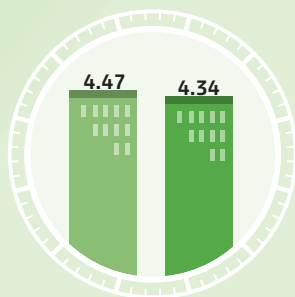
廢棄物管理

總分 8.71



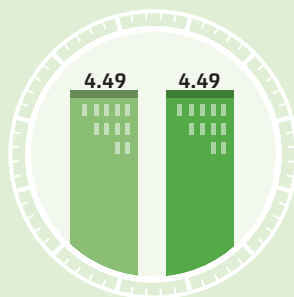
物料有效利用

總分 8.81



生物多樣性  
及土地使用

總分 8.98

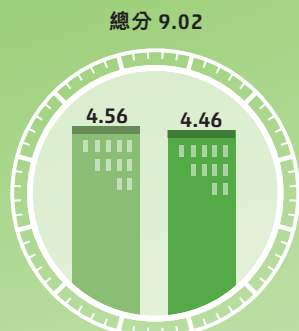


綠色建築

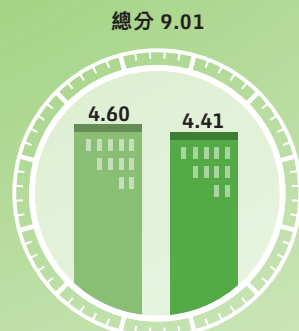
總分 8.77



應對氣候變化



節約能源



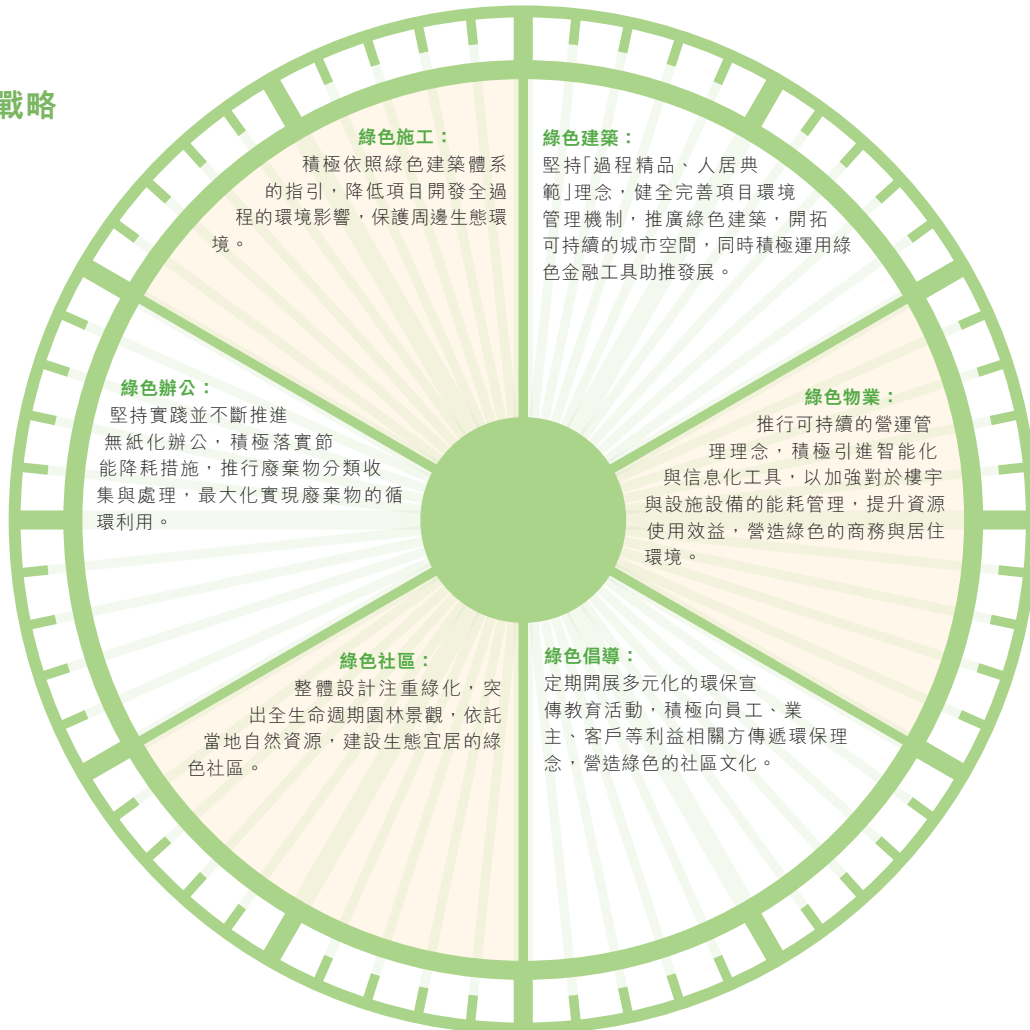
水資源管理

■ 對企業的重要性

■ 對利益相關方的重要性

# 08 / 構築共融 綠色發展

## 越秀地產 綠色發展戰略



### 8.1. 綠色建築

越秀地產一直踐行「智慧、綠色、低碳」的發展理念，始終如一將綠色建築標準應用於住宅、辦公、商業等所有開發項目中，並在完善制度、加強管理和更新技術等方面持續助力綠色建築發展。

在制度方面，越秀地產發佈《綠色建築白皮書》，並依照《國家綠色建築設計一、二星級設計指引》《一二星級綠色建築評價標識管理辦法(試行)》《綠色建築評價標識實施細則(試行修訂)》等標準，打造綠色建築臻品。華中、華東、灣西等區域公司也進一步響應總部號召，將綠色建築技術納入《區域公司住宅技術標準》，推動綠色建築發展。

## 08 / 構築共融 綠色發展

在管理方面，越秀地產完善《綠色建築項目管理細則》，並按照項目重要性或綠色建築等級對開發項目進行分類管理，實施從項目設計到營運的全生命週期項目管控，嚴控綠色建築標準。

2019年，越秀地產努力推動綠色建築認證，完成7個綠色建築認證，認證面積達到597,203.61平方米。



**7** 個綠色建築認證

認證面積達到  
**597,203.61**  
平方米

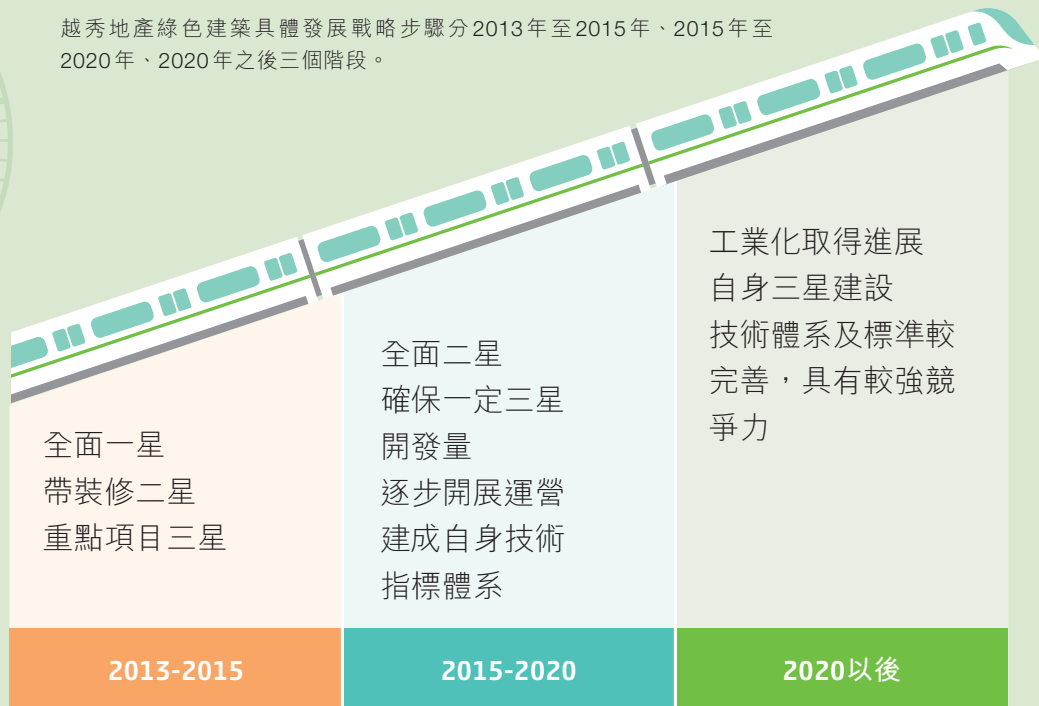
越秀地產2019年獲得綠色建築認證的重點項目

項目類型	項目名稱	認證等級	認證年份	認證面積 (平方米)
商業地產	南沙濱海花園九期 (商業及住宅)G2# 幼兒園	國標三星	2019	2,873.41
商業地產	南沙濱海花園七期7-1區 1-3棟商業辦公樓、 1-4棟商業辦公樓	國標二星	2019	91,279.01
商業地產	廣州越秀國際會議中心	國標一星	2019	131,296.8
商業地產	商業辦公樓工程 (AH050201地塊1#-5#樓)	國標二星	2019	190,790.8
住宅地產	南沙濱海花園十一期1#樓、 5#樓-7#樓	國標二星	2019	60,585.29
住宅地產	南沙濱海花園十一期2#樓-4#樓	國標一星	2019	62,937.37
住宅地產	南沙濱海花園十一期項目 (8#樓-11#樓及 D2#地下室工程)	國標一星	2019	57,440.93



## 綠色建築發展戰略

越秀地產綠色建築具體發展戰略步驟分 2013 年至 2015 年、2015 年至 2020 年、2020 年之後三個階段。



## 南沙濱海花園(商業)綠色建築認證

南沙濱海花園三期獲得國家綠建國標三星認證在節能、節水、控制室外環境等方面踐行綠色建築設計。

- 1) 採用喬、灌、草結合的複層綠化，選用適應當地氣候和土壤條件的植物進行屋頂綠化，營造良好的熱環境。
- 2) 公共部位使用高效光源、高效燈具及節能控制措施，樓梯燈、走廊均提倡安裝節能開關，節約照明能耗。
- 3) 節水器具的用水效率均為一級，有效節約水資源。
- 4) 合理選用外牆、外窗及樓板構造及材料，圍護結構空氣隔聲量滿足要求，降低室內背景噪聲水平。
- 5) 設置透水地磚，佔硬質鋪裝總面積的 69.5%。場地內綠地均按下凹式綠地設計，有效緩解雨洪。



## 08 / 構築共融 綠色發展

### 8.1.1. 住宅工業化建造

住宅工業化可以有效的提升生產效率和整體質量，並降低建築能耗，改善傳統建築對能源和資源的較大消耗。越秀地產積極推動住宅工業化實踐，制定了現場標準化建造體系(SSCS)。該體系具有「高精度」、「全穿插」等特點，避免了工序搭接之間的無效損耗和不必要返工，大幅提升了施工效率。2019年度，SSCS體系在各開發項目全面推廣應用，成為越秀地產的綠色發展之路上標誌性一筆。

#### 現場標準化建造體系(SSCS)

現場標準化建造體系(SSCS)是「系統性的建造體系」，本質是：多、快、好、省(降低綜合成本)，目標是：兩提一減：提高質量、提高效率、減少人工。它通過合理調整分項工程插入時間，加快前一道工序工作面移交，使各項工序並聯或提前串聯施工，優化工序、減少工序，縮短穿插時間，從而達到提高效率和質量、降低綜合成本的效果。越秀地產SSCS體系以「全穿插」施工管理為主線，包含「三大核心工藝技術」與「五大主要配套模式」。

**三大核心工藝技術：**鋁合金模板、全現澆外牆、精砌內牆。

**五大主要配套模式：**全鋼智能爬架、二次結構成型及小型PC、水電位精確預埋、消防永臨結合、樓層截水成品保護系統。

### 8.1.2. 綠色施工實踐

越秀地產嚴格依照《廣州市城市建設開發有限公司文明施工管理細則》《越秀地產安全文明施工標準化圖冊(試行版)》《越秀地產安全文明施工標準化圖冊》執行項目施工，明確要求並監督施工過程實現節能、節地、節水、節材和環境保護的「四節一環保」目標。

2019年，越秀地產嚴格遵守法律法規和地方制度，主動配合政府巡查監督，嚴格執行環境影響評價要求，覆蓋率達100%，且未發生環境污染事故和對環境和自然資源造成重大負面影響的事件。



#### 施工現場土地管理

我們合理佈局規劃現場施工佈局，建立地下存放庫房，將建築材料合理分類存入庫房，以減少施工土地佔用。



#### 施工現場水資源管理

我們通過全自動機械設備代替原有人工清洗，並引入污水回收處理設備，在減少清洗用水的同時，將施工現場大量直排廢水進行二次利用，降低污水排放。



#### 施工現場耗材管理

我們採購圍擋覆蓋材料等可重複使用施工材料並嚴格規範工地鋼材、木材、混凝土等材料的使用，加強監督管理，以減少定額損耗率。同時，我們採用新的施工技術，如鋼筋直螺紋連接、電渣壓力焊接技術，減少施工耗材浪費。



#### 施工現場揚塵管理

為控制施工現場施工造成的揚塵污染，採取揚塵控制「6個百分之一百」舉措：

100%

施工工地  
周邊圍檔

100%

物料堆放  
覆蓋

100%

出入車輛  
沖洗

100%

渣土車輛  
密閉運輸

100%

施工現場  
地面硬化

100%

拆遷工地  
濕法作業



#### 施工現場環境監測

我們通過安裝噪聲、PM2.5、PM10、煙塵等傳感器設備，監測施工過程可能出現的環境污染，並及時採取應對措施以降低對周邊社區的影響。

## 08 / 構築共融 綠色發展

### 舉行施工現場揚塵防控觀摩會

2019年10月29日，青島市建築工地施工現場揚塵防控觀摩會開幕式在越秀地產旗下越秀·天悅海灣項目順利舉行。觀摩人員從項目揚塵防控落實標準、揚塵污染防治管控新技術及設備、建築垃圾運輸車輛進出場綜合管控、「智慧工地」揚塵管控AI平台、抑塵措施等方面進行全方位觀摩學習，項目的揚塵治理標準化工作獲得觀摩代表高度肯定。

#### 8.1.3. 保護生物多樣性

保護生物多樣性是維持生態平衡、促進人與自然和諧發展的重要舉措。越秀地產嚴格遵照《中華人民共和國環境影響評價法》，在項目前期實施環境評價，對項目可能造成的生態系統與生物多樣性等破壞進行分析、預測與評估。在商住開發項目園林綠化過程中，我們通過豐富綠化植物種類，啟用當地原生鄉土植物，優化陽光、土壤、水源等自然要素組合，為鳥類、昆蟲等生物提供棲息地，努力維護項目及周邊生物多樣性。

2019年度，越秀地產未發生因破壞生物多樣性造成的環保處罰。

### 8.2. 綠色營運

為進一步貫徹綠色理念，越秀地產優化環保營運措施，

並通過綠色倡導活動、節能減排改造、節約資源舉措等多方位舉措，建設低碳綠色社區。

2019年度，越秀地產及下屬各公司繼續遵照《環境保護管理程序》，進一步細化了《垃圾分類管理制度》和《廢棄物管理制度》，明確廢棄物處理要求。越秀地產旗下越秀物業遵從《環境與健康安全監測管理程序》《環境因素識別與評價管理程序》，及時識別廢氣、廢水、廢物、噪音等污染物對環境造成的影響、盡可能避免潛在環境危害風險。

越秀地產通過項目建設和後期營運過程中一系列的舉措，將綠色低碳的理念融入到公司發展，有效降低了碳排放。2019年度，我們共排放溫室氣體 **79,022.40 噸**。

## 越秀地產溫室氣體排放量

溫室氣體排放	2019年總量 (噸)	2018年總量 (噸)	2017年總量 (噸)
範疇一 <sup>1</sup> 溫室氣體	2,631.45	2,318.42	4,025.65
範疇二 <sup>2</sup> 溫室氣體	76,390.95	51,398.86	49,288.25
匯總	79,022.40	53,717.28	53,313.90
排放密度(噸/人)	7.82	6.56	5.88
排放密度(噸/百萬元收入)	2.06	2.03	2.24
排放密度(噸/萬平方米)	33.11	27.68	29.11

## 8.2.1. 節能改造

越秀地產主要能耗為電能。為了提升能源效益，越秀地產旗下越秀物業通過改造照明設備，引入新型環保設備等方式推進節電改造，減少整體能源消耗。2019年，我們綜合能源消耗量為**6,066,296.81百萬瓦時**。

## 2019年能源消耗量

	總消耗量	密度 (每人)	密度 (每百萬元收入)	密度 (每萬平方米)
汽油(公升)	433,220.23	42.89	11.30	181.49
柴油(公升)	30,287.15	3.00	0.79	12.69
天然氣(立方米)	641,876.45	63.55	16.74	268.91
管道煤氣(立方米)	97,899.80	9.69	2.55	41.01
罐裝液化石油氣(千克)	30,424.00	3.01	0.79	12.75
電力使用(百萬瓦時)	89,392.94	8.85	2.33	37.45
<b>總能耗量(百萬瓦時)</b>	<b>6,066,296.81</b>	<b>600.62</b>	<b>158.23</b>	<b>2,541.39</b>

<sup>1</sup> 根據ISO 14064溫室氣體盤查標準，溫室氣體排放範圍一指直接溫室氣體排放，針對直接來自於組織所擁有及控制的排放源，如自身所擁有的交通工具的排放。

<sup>2</sup> 根據ISO 14064溫室氣體盤查標準，溫室氣體排放範圍二指能源間接排放源，如外購電力而造成的間接溫室氣體排放。

## 08 / 構築共融 綠色發展

### 獲得美國綠色建築委員會 (USGBC) 頒發的 2019 年度碳排放挑戰獎項

越秀金融大廈持續踐行節能降耗的社會責任，推廣綠色環保營運理念。越秀金融大廈積極開展電梯電能回饋裝置設置及LED燈及雷達感應燈更換等節能工作，2019年1-10月期間同比**降低了能耗799,193千瓦時**，相當於節約了319,677萬千克標準煤，並減少污染排放206,458千克碳粉塵、796,973千克二氧化碳、23,975千克二氧化硫、11,987千克氮氧化物。越秀金融大廈節能減排成效得到美國綠色建築委員會認可。

### 廢棄物資源化處理

為減少二次裝修施工固體廢棄物，越秀金融大廈經營服務中心要求裝修單位對廢棄垃圾進行分類處理，對可回收的廢棄物(如龍骨)，由廢品回收公司進行回收後，進行資源再造。每年約減少1,200千克二次裝修廢棄物。



每年約減少 **1,200** 千克  
二次裝修廢棄物



#### 8.2.2. 節水改造

保護和節約水資源是越秀地產一如既往堅持的舉措，通過項目的前期節水設計、佈設節水設施、重視收集雨水和中水回用、宣傳和提升節水意識等技術、行政和經濟管理手段，有效減少了水資源的浪費，提升水資源利用效率。

2019年，越秀地產用水量為**3,735,810.17 立方米**。

#### 越秀地產水資源使用量

	2019年	2018年	2017年
總用水量(立方米)	3,735,810.17	1,992,817.17	2,805,950.55
耗水強度(每人)	369.88	243.32	309.30
耗水強度(每百萬元收入)	97.44	75.39	117.93
耗水強度(每萬平方米)	1,565.07	1,026.69	1,532.14



### 越秀地產旗下越秀金融大廈多措施節水

越秀金融大廈全面推廣節水措施，提高水資源使用率，減少水浪費。主要措施包括：

- 1) **調節末端用水的流速**：我們通過調節末端水流速，避免末端供水流速過快造成浪費，同時，不影響使用的效果，節約量約佔該區或全年用水量的2%。
- 2) **循環利用空調冷凝水**：我們收集空調冷凝水，並使用冷凝水進行植物澆灌等循環利用，節約用水。
- 3) **控制清洗水池水箱用水**：我們嚴控清洗水池水箱的用水量，規定清洗水池水箱時的水位，避免因為清洗造成水資源的浪費。

#### 8.2.3. 物盡其用

越秀地產嚴控營運過程廢棄物管理。針對不同種類的廢棄物，我們均按照政府相關規定嚴格進行回收和處理，包括分類存放、處理後排放、可再生固廢回收、危險廢物第三方處理等方式，以實現廢棄物減量化、無害化、資源化。

響應國家垃圾分類要求，越秀地產及旗下多個業態板塊積極推進垃圾分類並取得良好成效。通過開展廢棄物分類處理和循環再用工作，為建設資源節約型和環境友好型社會做出應有的貢獻。

### 越秀地產灣中區域公司回收建築垃圾

越秀地產灣中區域公司秉承環保理念，在項目開發建設過程中，始終堅持廢物循環利用的原則，要求施工單位在拆除廢舊建築時，將廢舊鋼筋、磚塊運至廢品回收站進行回收，全年運送至廢品回收站回收建築廢棄物約550噸。此外，在基坑開挖時，越秀地產(灣中區域公司)全盤考慮項目的土方量的使用情況，要求施工單位將開挖處理的土方放置空地，待回填時再利用，減少污染物的產生，全年循環再利用外購土方量約2.5萬立方米。



回收 **550** 噸  
建築廢棄物

循環再利用外購土方量

約 **2.5** 萬立方米

## 08 / 構築共融 綠色發展

### 越秀商投開展無害廢棄物回收

越秀地產旗下杭州臨安萬豪酒店開展廢棄物回收。在物業管理過程中，我們重視無害垃圾回收和循環利用，積極踐行綠色營運理念。2019年，杭州臨安萬豪酒店回收再用紙板10,429.5公斤，易拉罐5,800個，塑料瓶32,458個。



2019年，杭州臨安萬豪酒店回收

再用紙板 **10,429.5** 公斤

易拉罐 **5,800** 個

塑料瓶 **32,458** 個



### 開展垃圾分類

在越秀·星匯園小區，星匯園服務中心建立小區垃圾分類監督管理制度、垃圾分類工作組織領導架構、垃圾分類操作規範及垃圾分類獎勵機制，被政府列入為「垃圾分類示範小區」。此外，在越秀·星匯園小區北門處設置了一組「92回收」箱，回收有織物類、紙類及有害垃圾，既解決了業戶舊衣物回收難的問題，又促使資源再利用。小區內還專門安放四色分類垃圾卡通人物宣傳牌，引導業主自主學習垃圾分類知識。



越秀·星匯園小區垃圾分類宣傳牌

### 8.3. 綠色辦公

除了項目開發和營運外，越秀地產還關注自身在辦公過程中的資源使用與能源消耗，時刻踐行「綠色辦公」的理念，竭力構建綠色辦公環境。我們嚴格遵循公司制定的《越秀地產辦公區域管理規範》等規章制度，明確辦公區域的節能降耗行為為標準，推廣低碳辦公。

我們積極推行無紙化辦公與線上辦公系統，推廣OA辦公系統和視頻會議的使用，減少紙張浪費和會議室使用。同時，我們減少員工差旅安排，鼓勵使用新能源交通工具，推動綠色出行。我們積極將綠色環保理念融入業務開展和日常工作，為建設節約型和環境友好型社會做出貢獻。

## 08 / 構築共融 綠色發展

### 減少廢棄物產生

越秀地產灣中區域公司打印機採用硒鼓重複加粉，對舊硒鼓進行重複利用，減少一次消耗品的產生。全年減少約10個硒鼓。

此外，越秀地產華中區域公司在打印室設置了廢紙回收區域，提倡員工將廢棄的打印紙放在回收區，鼓勵員工二次使用廢棄打印紙做草稿紙，貼發票單據等工作，一定程度上減少紙張使用量。

### 發起「以舊換新— 世界地球日」活動

2019年4月22日至4月23日，越秀地產旗下廣州國際金融中心在世界地球日發起「以舊換新」綠色環保活動，通過免費換發綠色植物，鼓勵大眾收集回收廢舊電池、舊飲料瓶，以及可回收的辦公垃圾，用實際行動助力「世界地球日」，保護環境。



## 8.4. 應對氣候變化

越秀地產積極關注氣候變化可能對企業發展帶來的影響。在管理層面，我們提升管理人員及領導層對於氣候變化的關注，在重要的會議、公司關鍵決策中加入氣候變化的考量因素。在產品與服務層面，我們通過在設計方案中引入應對氣候變化的措施，降低氣候變化風險。在企業發展層面，我們積極探索氣候變化可能給企業帶來的經濟機遇和挑戰，尋求能適應氣候變化的新經濟模式。此外，越秀地產在維持現有的環境管理方針的同時，在設計、規劃新項目時優先選擇高資源效益、具氣候適應力的優質項目。

### 越秀金融大廈 應對氣候變化設計

越秀金融大廈採用了高效的冷熱源設備、全熱回收新風系統、太陽能光熱技術、可調節外遮陽、雨水回收利用和光導管照明技術等綠色建築設計，能自行調節氣溫、濕度、空氣質量和照明亮度等室內環境，減少氣候變化影響，實現智能舒適人居體驗。







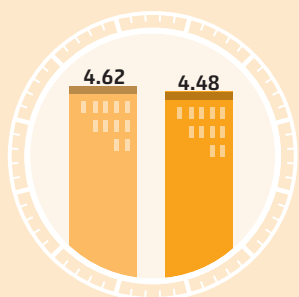
# 09

## 從心出發 竭誠服務

越秀地產秉承著「以客為本」的理念，始終將客戶的需求放在第一位。在提供優質精品的同時，更以貼心的服務去回饋每一位客戶。我們重視客戶的信息安全，開展多元化溝通渠道，用心聆聽並認真回應客戶的訴求，努力維護與客戶的和諧關係。

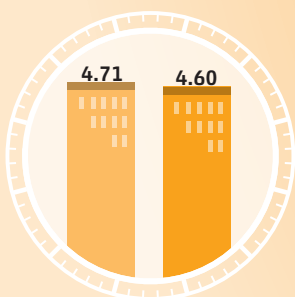
本章涉及的議題及其重要性：

總分 9.10



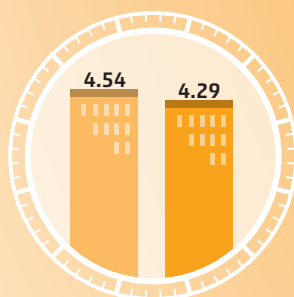
產品及服務質量

總分 9.31



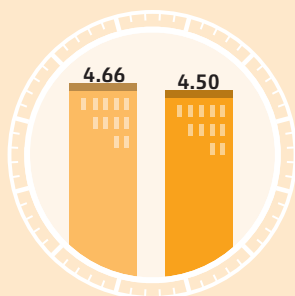
客戶投訴處理

總分 8.83



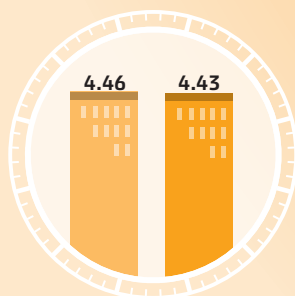
知識產權保障

總分 9.16



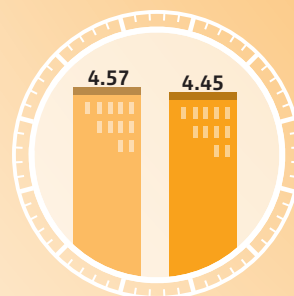
消費者隱私

總分 8.89



反不正當競爭

總分 9.02



合理營銷及宣傳

■ 對企業的重要性  
■ 對利益相關方的重要性

## 09 / 從心出發 竭誠服務

### 9.1. 消費者權益保障

越秀地產確保消費者在產品銷售過程和享受服務時的各項權益得到保障。

#### 9.1.1. 負責任營銷

越秀地產嚴格遵守《商品房銷售管理辦法》，在產品銷售和推廣過程中，積極為客戶提供所需的項目信息，確保銷售環節傳達的信息真實、合法、科學、準確，保障消費者的知情權。

越秀地產重視服務品質，我們結合暗訪(神秘客人)和滿意度調查兩種方式，全面了解客戶真實的需求。2019年，越秀地產華中區域公司發佈《工地開放管理辦法》和《早介指引》兩個制度，在產品生產前對設計方案梳理，提前更改影響生活功能和設計缺陷，並在生產中對雛形產品缺陷及時發現整改。我們積極提供符合客戶需求的產品，有效實現產品價值與客戶期望。

2019年，越秀地產未有接獲任何關於宣傳信息內容誤導或欺騙消費者的投訴或法律訴訟。

#### 9.1.2. 信息安全保障

越秀地產嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》的規定並嚴格實行《移動案場管理規範(暫行)》等內部規定，明確各崗位工作人員的客戶信息管理職責、使用權限及工作流程，全方位保障客戶的信息安全，減少客戶個人信息洩漏和丟失的風險。此外，依照《售後服務階段

客戶觸點管理工作指引》政策，我們規範客戶信息訪問的流程、用戶訪問權限以及承載客戶信息的環境，防止客戶信息被違法使用和傳播，為客戶提供從營銷諮詢到交付的全過程保障，嚴控合同履約風險的同時，給客戶提供貼心的服務。

2019年，越秀地產沒有發生因違反消費者資料與隱私的保護規定及丟失消費者數據所引起的投訴或法律訴訟。

### 嚴格執行訪客登記

越秀地產旗下越秀金融大廈採用人機聯防的模式，來訪人員均需憑有效身份證明文件在大堂辦理訪客登記，並使用訪客卡通過閘機系統。同時，訪客乘坐電梯到達相應樓層後，亦需由客戶公司職員打開門禁系統，才能進去客戶公司，保障客戶信息安全管理。



## 09 / 從心出發 竭誠服務

### 9.2. 用心溝通

越秀地產一直用心聆聽客戶的心聲，仔細考量客戶的建議。我們堅持以客戶為導向，關懷客戶所需，解決客戶憂慮，為客戶「創造美好生活」。

#### 9.2.1. 回應客戶訴求

越秀地產積極回應客戶投訴，制定了《客戶投訴管理細則》《投訴處理程序》等相關制度，並積極與住建局、工商局等多個政府信訪部門對接，連線12345市政務熱線，及時處理由政府部門轉介投訴。此外，各區域物業公司根據實際需求，建立多種投訴管理體系，有針對性的處理客戶投訴。

2019年，越秀地產共接收客戶投訴6,090次，均積極回應及處理相關投訴。

2019年，越秀地產灣西區域公司編製和修訂《大灣區西部區域悅享+服務體系》等客戶服務制度，規範服務流程。同時，灣西區域公司制定《大灣區西部區域缺陷手冊》，明確設計、質量、交付、投訴、客戶敏感點等領域的常見問題，推進各業務線有針對性地完善客戶全生命週期管理，夯實客戶服務基礎。

### 客戶關係管理(CRM)系統升級

越秀地產重視與客戶的有效溝通，2019年3月對原CRM系統進行優化升級，打通交付模塊與銷售模塊，銷售系統可在售後服務板塊查詢到客戶交付信息，並顯示客戶投訴處理和維修處理進度，有效保障客戶訴求信息的準確性和及時性。

### 提供全方位完善服務

越秀地產旗下杭州臨安萬豪酒店通過多種舉措完善服務：

- 通過健全完善的LSOP和P&P規範服務和產品質量，減少和控制客訴產生
- 快速有效的客訴反應機制，並設置專門處理客訴崗位—賓客服務經理
- 依託萬豪集團會員平台和Marriott Bonvy精英會籍專屬大使團隊，為所有客人提供一站式的解決方案
- 依託萬豪集團全球先進的Guest Voice項目平台，完善客戶溝通和反饋機制

截至2019年12月份，杭州臨安萬豪酒店在Guest Voice項目平台評分為82分，在亞太區的83家萬豪品牌酒店中排名第三，位列中國區第一。



在 Guest Voice 項目  
平台評分為

**82** 分

### 組織大型業主 「春風行動」活動

2019年，越秀地產華中區域公司組織大型業主「春風行動」活動，幫助業主解決以往累積**2,000多個**問題，小部件升級或更換**13,000多個**問題，解決業主問題。此外，2019年，華中區域公司遵循與業主的有效溝通，全年業主滿意度為**83分**。

#### 9.2.2. 多元化溝通

為了創造更為多元化、開放和便利的溝通渠道，越秀地產建立了悅秀會會員俱樂部平台，組織各區域公司建立和維護微信公眾號，並組建微信群，及時接收信息和處理事務。我們積極為客戶提供多途徑、個性化和高便捷的溝通渠道，與客戶保持高效順暢的溝通。

### 「設備房開放日」活動

越秀地產旗下佛山嶺南雋庭服務中心舉辦「設備房開放日」活動。通過活動讓小區業主了解小區設備的日常管理工作，展示越秀物業的精細化管理，增強業主對小區物業管理的信賴。



## 09 / 從心出發 竭誠服務

### 「業主懇談會」活動

2019年9月，越秀地產旗下越秀物業珠三角區域公司開展中山星匯雲錦等多個項目的「業主懇談會」活動，由項目負責人帶領員工，親身傾聽業主真實的意見和反饋，並在活動現場設置了專門接待區，直接處理來訪業主問題。



### 9.3. 構建和諧小區

越秀地產竭力促進小區和諧關係，構建了「TOUCH全觸點」服務體系，在選房、購房、候房、收房到住房全流程為客戶提供舒心服務；同時，我們打造「LIFE全生命週期」服務體系，為客戶提供優質物業服務，且多個項目榮獲物業管理獎項肯定。我們主動關懷客戶，推進社區融合，與業主一起創造美好生活。

#### 9.3.1. 關愛客戶

越秀地產一直堅持「服務客戶、關懷客戶」的理念，關注客戶體驗，為客戶提供暖心便民服務。2019年，越秀地產旗下越秀商投開展商戶週年慶典和開業慶典活動。越秀物業本著「幼有所樂，老有所依」的理念，為困難業主提供入戶關懷，為孤寡老年人提供人性化關愛，並為幼兒開放兒童樂園，讓客戶感受誠摯關愛。

### 長者關愛活動

2019年10月7日重陽節，越秀地產旗下越秀物業珠三角區域公司開展「關愛空巢老人」上門送溫暖活動。服務中心人員通過拜訪社區空巢老人，為老人家送上重陽節禮物，幫助檢修住宅線路、可視對講機等，讓社區空巢老人感受到社區物業的貼心和暖，增加業主忠誠度。





### 為客戶提供暖心服務

越秀地產旗下佛山可逸新勢力服務中心為新人開通接送新娘綠色通道，並送上祝賀禮品、裝飾品與祝福，讓業主感受到物業公司的貼心服務。



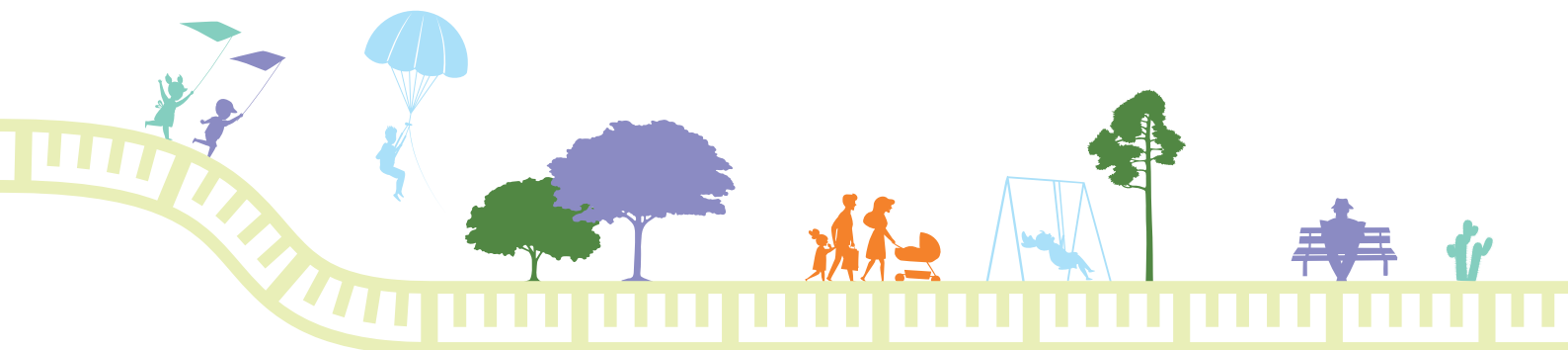
### 舉辦「越金時光機」兒童節活動

2019年6月1日，越秀地產旗下越秀金融大廈開展「越金時光機」活動，組織包括俄羅斯方塊、憤怒的小鳥、滾鐵圈等多類益趣活動，帶領客戶「回到童年」，客戶參與量達2,000人次。



#### 9.3.2. 社區共融

為營造融洽的社區氛圍，越秀地產深入了解社區居民特點，整合社區需求，推出了符合各個年齡段客戶需求的一系列特色社區活動，促進社區活動多元化、居民參與化、情感共融化，豐富了社區的生活。



## 09 / 從心出發 竭誠服務

### 開展義診活動

2019年7月24日，越秀地產灣中區域公司聯合南方醫科大學珠江醫院，在越秀金融大廈舉行大型義診活動。義診現場，我們安排了十位資深醫學專家坐鎮看診，還開展了心肺復蘇專場培訓，由取得國際救援證的專業護士指導，並輔以人體模型實踐練習，保證參與人員掌握正確的救援技能。

### 開展便民服務系列活動

為了提升客戶滿意度，拉近與業主之前的關係，越秀地產旗下越秀物業珠三角區域公司各項目依次開展了義剪、義賣、維修家電等便民服務。2019年全年共開展了8場便民服務，參加人員約2,000餘人。我們本著業主事無小事的宗旨，讓業主足不出戶就能享受到便捷、貼心的服務。



**8** 場便民服務  
參加人員約 **2,000** 餘人

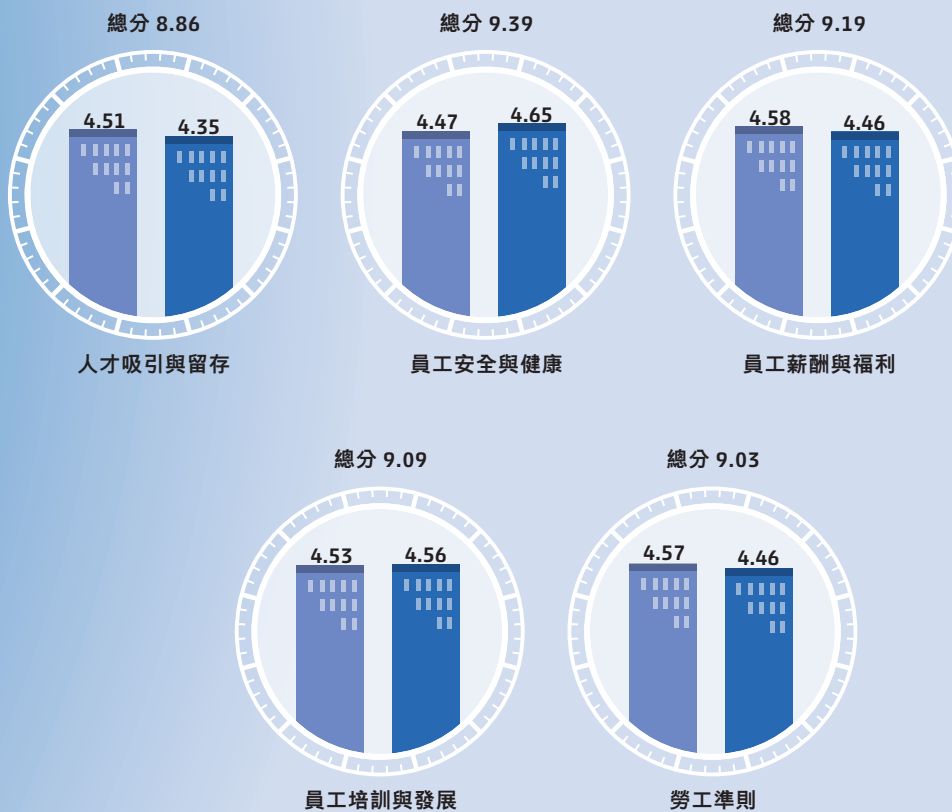


# 10

## 以人為本 愉悅氛圍

優秀的人才才是越秀地產可持續發展的動力，我們持續優化完善人力資源管理體系，堅持公平公開的招聘原則，時刻關注並保障員工合法權益，營造健康安全的工作環境，為員工職業發展提供良好的平台，打造開放、高效、和諧的團隊。

本章涉及的議題及其重要性：



■ 對企業的重要性

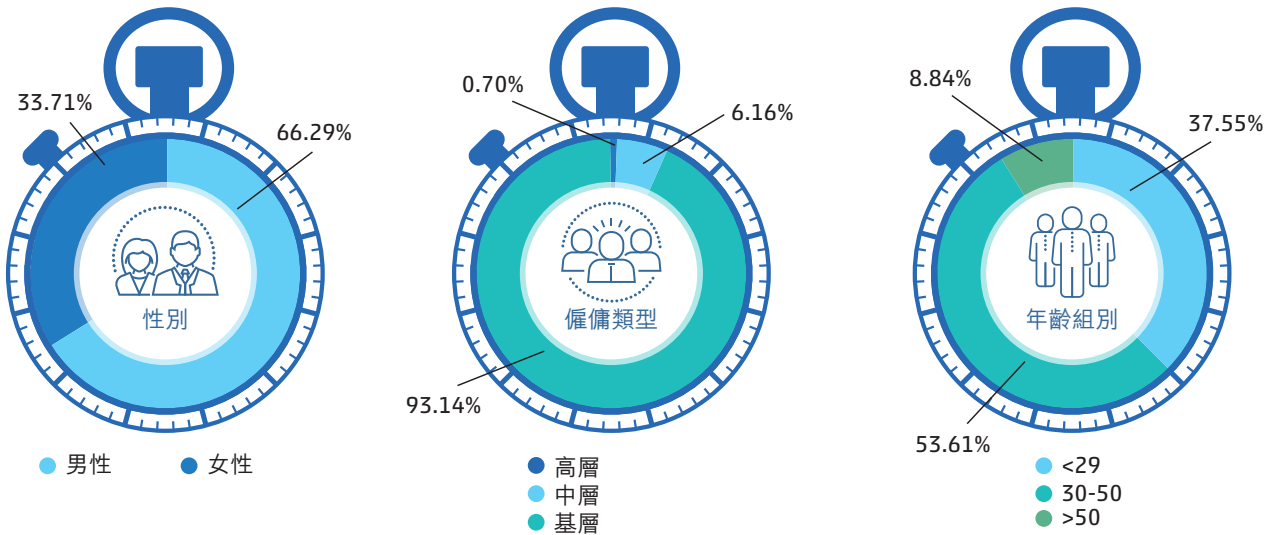
■ 對利益相關方的重要性





# 10 / 以人為本 愉悅氛圍

## 10.1. 僱傭管理概況



越秀地產秉承「以人為本」的人才理念，遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，制定了《越秀地產薪酬管理標準》《後備梯隊人才培養管理辦法》《安全生產責任制度》等人力資源管理制度。政策涵蓋多元化與反歧視、童工和強迫勞工、健康與安全、薪酬福利、工作時間、

績效考核、行為準則、職業培訓等多個方面，切實維護員工的各項基本權利。

截至2019年末，越秀地產員工總數為**10,100**人，其中，女性員工比例為**33.71%**，29歲及以下員工比例為**37.55%**。





## 10 / 以人為本 愉悅氛圍

### 10.2. 保障員工權益

越秀地產高度重視員工權益保障工作，制定了《越秀地產薪酬管理標準》《越秀地產績效管理標準》《越秀地產員工入離職管理指引》等人力資源管理制度，從人才選拔、引進、管理、培育與開發、考核與退出等核心業務出發，保障員工在招聘、薪酬、福利、晉升、休假、離職等各方面的合法權益。

我們嚴格遵守世界人權宣言等國際準則，理解和尊重不同文化，推進維護女性、外國人、殘疾人等各種人權措施，致力創造相互尊重人權的企業文化。越秀地產對人權的珍視是融入到企業管理和日常營運的各個環節，並且鼓勵和督促我們的供應商、合作夥伴也能夠保護人權，包括言論、結社及集體談判自由同樣受到保障。我們對內加強對員工進行人權方面的培訓，讓員工更了解自身擁有的權利，並了解有可能侵害到其他員工人權情況的行為。對外嚴格審核供應商的人權保障情況，如供應商出現相關的違規情況，則給予警告、懲罰、甚至終止合作協議。

2019年，越秀地產沒有發生人權相關的訴訟和違規事件。

#### 平等就業機會

越秀地產堅持平等僱傭原則，給員工提供公平合理的就業和競爭機會，促進所有員工在多元化文化氛圍下有效協作。我們與所有正式員工簽訂勞動合同，與實習生及臨時工等簽訂勞務合同，並落實保密協議簽署，嚴禁

僱用童工及強制勞工，保障僱傭雙方的權益。我們在任用員工和安排工作時，對所有員工一視同仁，不以其性別、年齡、民族、種族、國籍、籍貫、宗教、性取向、政治派別、婚姻狀況等不同的社會身份進行區別對待。

2019年，我們未有因用工歧視、使用童工、強制勞動、或任何關於工作場所歧視和不平等的糾紛及法律訴訟。

#### 薪酬福利保障

越秀地產按照市場化原則，遵守國家及內部編製的薪酬福利政策制度，提供行業內具有競爭力的薪酬水平，加強外部人才吸引力的同時，強調內部福利待遇兼顧公平性、合理性與激勵性。

我們構建「股權激勵+項目跟投+績效激勵」為一體的事業合夥平台機制，形成多元、長效的激勵機制，與員工共享收益。同時，我們依據績效考核相關規定，對員工的績效表現給予評價和反饋，並強化績效考核與薪酬水平掛鉤，給予員工充分的激勵。除了基本的五險一金、帶薪年假等福利，我們還為員工提供商業保險和衣食住行方面的補貼及優惠政策，提升員工歸屬感。

### 10.3. 促進人才發展

越秀地產為員工職業發展開拓更多可能性，打造多元員工職業發展通道，成就員工全方位發展。我們致力為員工提供公平、公正、公開的職業發展平台，發佈了《越秀地產職位管理標準》《越秀地產開發板塊子公司職位管理操作指引》《越秀地產關鍵人才發展管理辦法(試行)》《越

秀地產中高級管理人員選拔聘用管理辦法》等人才職位管理制度，完善人才發展體系。同時，我們嚴格按照每年修訂的《培訓計劃流程》與各項培訓制度，不斷完善人才培訓體系，激發員工主觀能動性，提升個人能力。

### 10.3.1. 職業晉升道路

越秀地產制定了完善的人才選拔與職位管理規章制度，為應屆生、基層員工和中高層各層級員工，清晰界定其崗位、職級的職能要求與晉升標準等，構建「管理+專業技術+營銷」的三通道發展渠道。同時，我們強化內部人才活化渠道，通過人才盤點、敬業度調研、內部公開競聘、後備人才培育項目、星匯人才發展平台等途徑，拓展輪崗、掛職鍛煉、掛職學習、短期借調等內部人才流動方式，助力員工突破職業瓶頸，實現人力資源最大

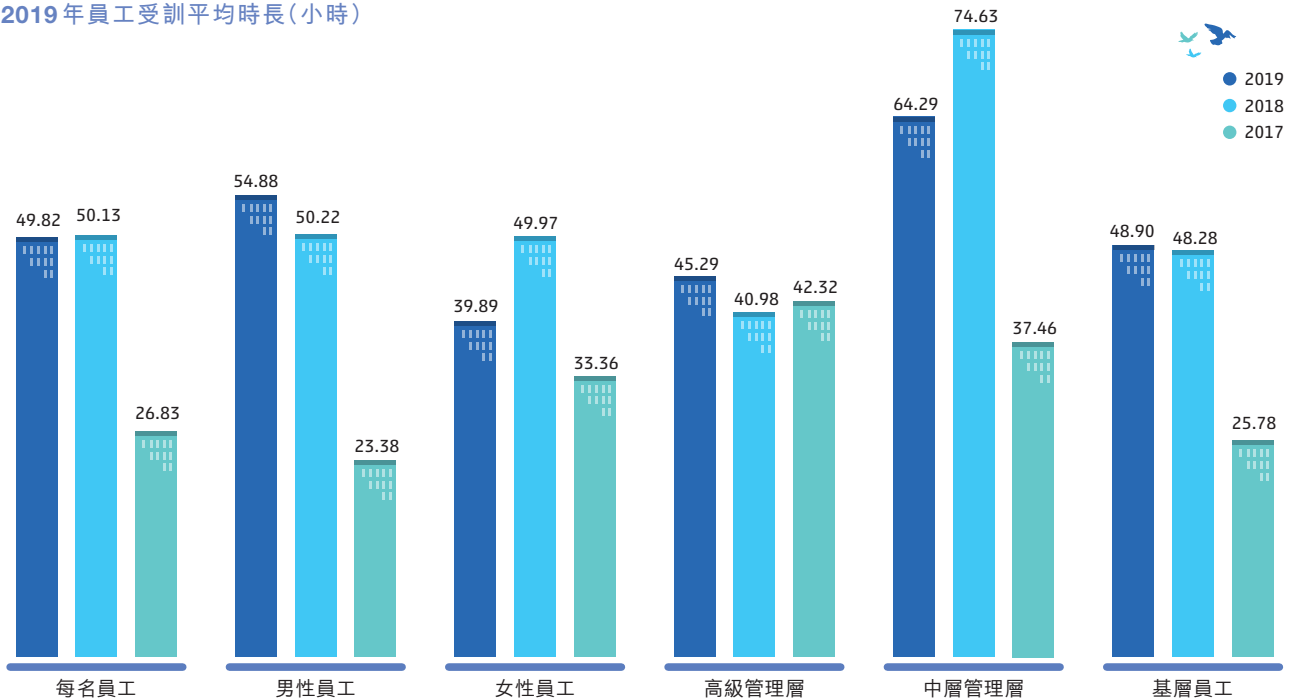
化、最優化的配置與使用，為優秀人才提供更廣闊的發展空間。

### 10.3.2. 人才培訓體系

越秀地產堅信員工的能力是企業長遠發展的動力。我們為員工搭建科學、合理的「外訓與內訓相結合」人才培養體系，增強員工的核心競爭力。我們以人才盤點結果為依據，建立全面的人才檔案，及時更新員工的發展動態，制定個性化的培訓策略。我們建立了內部講師制度，調動員工發揮積極性，參與知識共享，提升員工隊伍素質。並建立職業經理人制度，培育經營管理專業與管理經驗豐富的人才，推進企業高質量發展。

2019年，越秀地產員工受訓達**65,077**人次，員工平均培訓時數為**49.82**小時。同時，接受培訓的人數佔員工總數的比例為**100%**。

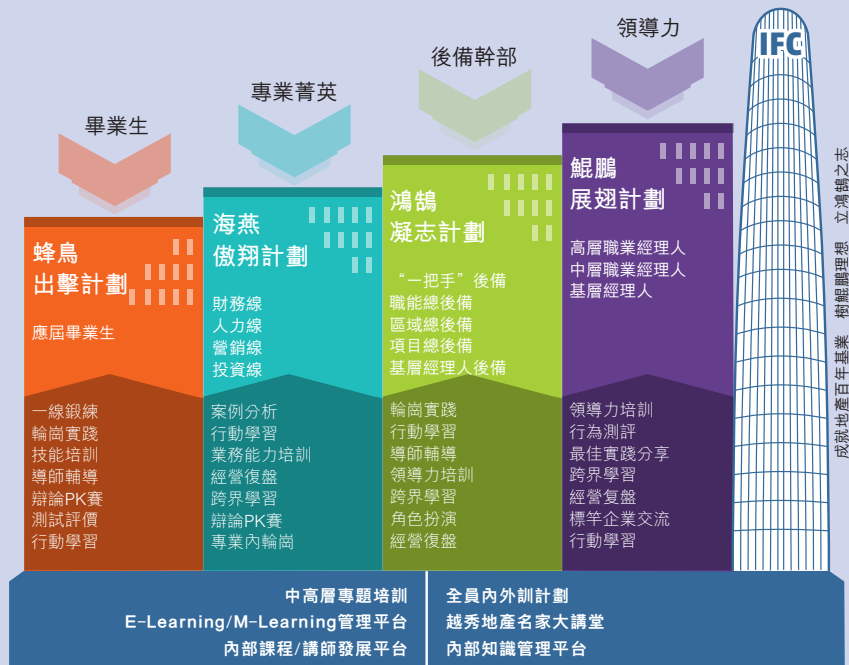
2019年員工受訓平均時長(小時)



10 /  
以人為本  
愉悅氛圍

### 越秀地產人才培養體系

越秀地產人才培養體系主要由「蜂鳥出擊計劃」、「海燕傲翔計劃」、「鴻鵠凝志計劃」和「鯤鵬展翅計劃」四部分組成，有針對性地提升員工專業技能、業務素質及管理能力的多項能力，打造一批有能力、有決心、有歸屬的高素質人才，為我們注入新鮮血液，推動我們可持續發展。



### 越秀地產鴻鵠凝志計劃

在2019年，鴻鵠凝志計劃全面啟動二期，組織越秀地產後備區域總經理和項目總經理開展為期兩天一夜涵蓋9大環節、11個模塊的商業地產全生命週期深度沙盤實戰演練。演練內容覆蓋市場研究與商業定位、建築概念設計與初步測算、商業規劃與主題策劃、項目開發進度計劃、投資回報測算、營銷推廣與營運等內容。該培訓項目為越秀地產培養房地產全能特種兵，儲備核心管理崗位的後備梯隊。



## 蜂鳥出擊計劃

在2019年7月9日，為期3天的蜂鳥出擊計劃第二期訓練營正式開始，共233名2019屆應屆畢業生參與本次訓練營。訓練劃分為「城市大挑戰」、「共築越秀未來城」、「嘉賓主題分享會」和「董事長面對面」四大主題。其中，「共築越秀未來城」由「小蜂鳥」們向投資人宣講項目規劃構想，募集綠色住宅、TOD項目、大商業、汽車小鎮、醫養小鎮及文商旅地產6大項目開發資金。歷經4個小時通力合作，6個地塊建築模型終於落成，並最終匯成了佔地面積96平方米的綜合沙盤模型。

此外，訓練營設有「嘉賓主題分享會」和「董事長面對面」環節，由公司管理團隊、蜂鳥一期學員代表等前輩與「小蜂鳥」們進行分享和答疑，幫助應屆畢業生儘快融入公司文化。



## 10 / 以人為本 愉悅氛圍

### 10.4. 保障員工安全與健康

越秀地產致力為員工打造安全健康的工作環境。我們秉承「安全第一、預防為主」的安全管理方針，編製了多項安全管理制度，明確安全生產的規章制度及操作流程，保障員工職業安全。

2019年，越秀地產未發生職工工傷死亡事故。

#### 10.4.1. 職業健康安全

越秀地產關注員工職業安全，編製《安全生產責任制考核制度》《職業健康管理制度》等文件，進一步優化職業安全管理制度。我們成立安全生產委員會，由越秀地產總經理擔任委員會主任及第一責任人，每年簽訂《安全生產責任狀》，嚴格執行員工安全操作規範，要求員工進行安全知識考核及現場實操能力考核，切實落實員工安全保障。我們舉辦一系列員工職業健康安全的培訓宣貫活動，為員工安全生產、辦公安全、消防演練等工作提供規範指引，強化員工安全意識。

2019年，越秀地產特種作業人員完成年度培訓530人，「三級」安全教育21,266人次，專題安全培訓60,244人次，組織事故應急演練1,139次，參加演練人數37,662人次。

### 安全事故應急演練

2019年10月31日，越秀地產總部聯合集團總部、灣中區域公司，在天河商旅項目現場進行安全誓師大會暨「高處墜落、觸電」安全事故的應急演練，集團各板塊、地產轄下各公司均安排管理人員進行觀摩、演練全過程在越秀地產「悅工作」平台進行視頻直播，提高整體員工的安全意識。



2019年，  
越秀地產特種作業人員完成年度

培訓 **530** 人，

「三級」安全教育 **21,266** 人次，

專題安全培訓 **60,244** 人次，

組織事故應急演練 **1,139** 次，

參加演練人數 **37,662** 人次。



#### 10.4.2 保障身心健康

越秀地產用心呵護員工的身心健康。我們每年定期組織所有員工進行健康體檢，並為女員工每年增設一次專項體檢，關注員工身體健康。我們推動各級工會，組織開展多樣化員工關愛活動，引導員工自主融入集體，豐富員工精神文化生活，增強團隊凝聚力。同時，我們積極開展對困難員工的幫扶援助工作，解決實際需求，傳遞企業溫暖。

#### 啟動員工健康管理計劃

越秀地產灣中區域公司啟動「身心健康，成就美好」員工健康管理計劃。以「衣食護行」四方面為抓手，全面落實員工健康管理計劃，使員工上下「同心」，食得「舒心」，工作「安心」，生活「開心」，全方位關注並保障員工身體健康。

- 為員工發放自製工作服**317件**，運動服**273件**。
- 為項目一線員工發放反光衣與勞保鞋等勞保用品約**500件**，各項目投入安全設施及設備預算約**2,000萬元**。
- 在公司百日攻堅衝刺期間，為員工提供**5,810份工作餐**，解決加班員工的後顧之憂。

10 /  
以人為本  
愉悅氛圍

### 組織員工體育活動

2019年，越秀地產舉辦「激昂籃球秀 聚力十三五」集團職工三人籃球專項運動會、員工運動會、走進「城市記憶」徒步活動、健身跑等各類體育活動，鼓勵員工加強身體鍛煉，改善亞健康狀態。



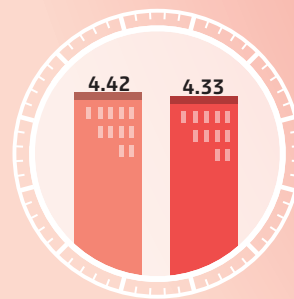
# 11

## 大愛情懷 回饋社會

越秀地產秉持著「大企業社會責任觀」的指導思想，以實際行動推動社會發展，響應國家號召開展「精準扶貧」活動，關愛社會弱勢群體，助力教育扶貧，與各界攜手共同參與公益活動。在推動社會進步的道路上盡己所能的貢獻愛心和溫暖。

本章涉及的議題及其重要性：

總分 8.75



社會公益

■ 對企業的重要性

■ 對利益相關方的重要性

# 11 / 大愛情懷 回饋社會

## 11.1. 精準扶貧

越秀地產積極承擔幫助貧困地區精準脫貧的責任。2019年，我們從產業幫扶、社會保障、危房改造、技能培訓、貧困戶子女教育、人居環境改善等方面大力推進扶

貧工作，落實各項扶貧措施。2019年，我們在精準扶貧投入共**人民幣50萬元**。

### 對口幫扶赤米村

2019年1月20日，越秀地產董事長林昭遠先生一行到英德市西牛鎮赤米村開展扶貧調研指導和慰問活動。林昭遠董事長不僅為結對幫扶的貧困戶家庭送上花生油、大米和新春紅包，還到集團幫扶產業基地之一的赤米村菜乾廠調研生產情況。

2019年6月22日，在赤米村扶貧工作隊陪同下，越秀地產董事長林昭遠先生一行再到英德市西牛鎮赤米村開展扶貧工作調研。自進駐以來，赤米村扶貧工作隊有效完成了精準識別、建檔立卡，貧困戶「三保障」、危房改造、設立合作社等多項工作，積極推進精準扶貧、產業落地和新農村示範村建設，發動社會力量強化貧困地區的「造血」功能，激發貧困群眾的內生動力。



檢查蔬菜大棚生產情況



查看赤米橋施工進展





## 11 / 大愛情懷 回饋社會

### 訂購扶貧愛心禮包

2019年下半年，灣中區域公司開展精準扶貧工作，動員共170名員工購買扶貧愛心禮包，助力赤米村貧困戶早日脫貧。

### 11.2. 熱心公益

越秀地產不僅積極參加慈善捐款，更是舉辦各種公益活動，主動承擔企業社會責任，鼓勵員工和社會大眾共同參與到公益行動中來，為社會貢獻更多愛心與溫暖。

### 組建越秀康養志願服務隊，赤誠奉獻愛心

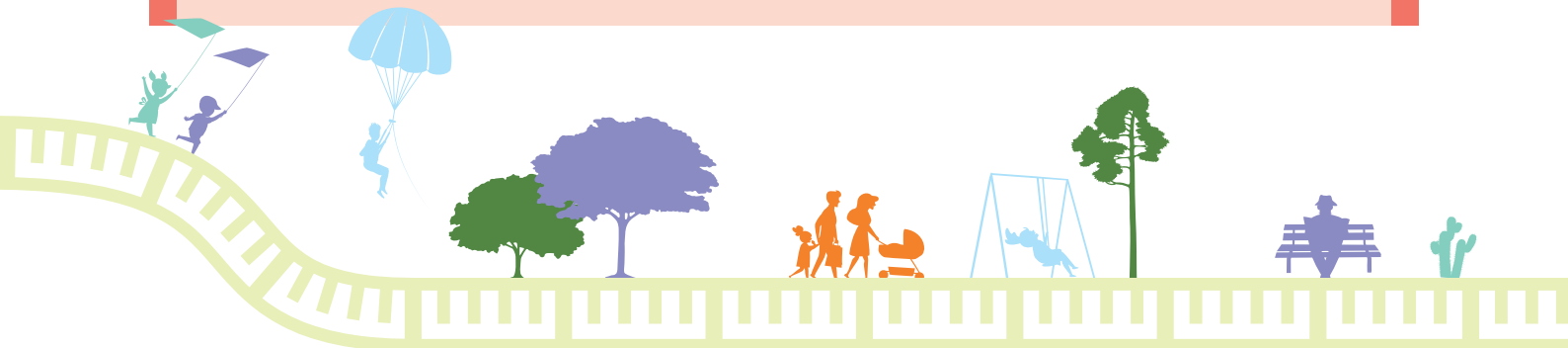
越秀康養志願服務隊由600多名越秀康養產業公司的員工、越秀集團內部熱心公益的員工以及社會各界的愛心人士組成。越秀康養志願服務隊秉承「重塑銀年生活，共創美好人生」使命，廣泛動員和鼓勵各年齡層次的志願者參與志願服務活動及其他愛心公益活動，致力於改善和豐富長者生活，提高長者社會性，為實現長輩們的幸福銀年而貢獻力量。

2019年，越秀康養志願服務隊已經開展了「長者手機學習班」、「敬老慰問」、「節日慶祝」、「金融防詐騙」、「居家安全」、「圖書捐贈」、「急救培訓」等十二大主題志願活動，舉辦志願活動超過**40場次**，服務約**2,000人次**。

### 舉辦「3·13」家庭過期藥回收公益活動



2019年3月15日，越秀地產與白雲山和黃中藥團委在廣州星匯園社區成功舉辦「學雷鋒月」—「3·13」家庭過期藥回收公益活動，減少過期藥品隨意丟棄的污染隱患，對過期藥品進行無害化處理。



### 開展「耆」樂融融－長者趣味生日會敬老志願活動

2019年3月16日，越秀地產旗下興業公司團支部聯合越秀地產康養公司和廣州區域公司團支部，開展「耆」樂融融－長者趣味生日會敬老志願活動。參與活動的36名團員志願者，在銀幸頤園(赤崗)養護院通過猜燈謎、套圈圈、紅歌對對碰等攤位互動遊戲，為院內全體壽星長者們營造生日氛圍，送上真摯的祝福。



### 舉辦「童心飛翔」兒童節活動

2019年5月31日上午，越秀康養志願服務隊來到廣紙社區探星幼兒園開展「童心飛翔」兒童節活動。志願者與小朋友們一起製作「紙杯貼畫」和趣味藝術立體畫，充分發揮小朋友的想像力並鍛煉了動手能力，讓小朋友們度過一個更有意義的兒童節。



## 11 / 大愛情懷 回饋社會

### 11.3. 心繫教育

越秀地產積極響應「扶貧先扶智，扶貧必扶智」號召，不斷改善提高鄉村教育水平，推進教育公平。2019年，我們開展公益支教、合資辦學和教育募款等活動，支持教育扶貧，為學生點亮未來。

#### 與廣州大學附屬中學合作辦學

2019年6月14日，越秀地產與花都教育局、廣州大學附屬中學簽訂三方合作辦學協議。我們按照合辦協議，在2019年8月14日向廣州大學附屬中學花都附屬小學捐贈1,000萬元整作為教育資金，並計劃於2020年7月30日



前完成小學竣備驗收，同時，向花都區教育基金會一次性捐贈教育基金1,000萬元整。合辦小學將在交付後兩年內招生開學，為花都區濱湖新城臻裕府項目及周邊家庭的孩子提供更優質的教育資源。

#### 參與支教公益活動

2019年5月下旬，越秀地產旗下興業公司簽約中心參加越秀集團英德支教公益活動。我們為英德鮮水小學近30名學生教授美術、音樂、體育、書法等興趣課程。此外，我們不僅給當地學生捐贈了校服、文具，還舉辦遊園活動，與孩子們一同慶祝「六一」兒童節。





### 與騰訊聯動推出灣區青年研學體驗平台「青年行」

越秀地產積極響應國務院關於「加強粵港澳青少年交流」的方針，牽手騰訊控股有限公司向灣區青少年提供免費高質量的體驗交流活動，讓青少年們在交流融合中學習，在開闊視野中成長，助力灣區青少年成長與成才。

2019年5月25日，越秀地產舉辦「灣區青年行」首場活動—「俯瞰小蠻腰，揭秘大西塔的黑科技」體驗活動，帶領大灣區中學生們沉浸式體驗羊城地標廣州國際金融中心(西塔)，深度了解超高層地標建築的智能、安全、環保體系，品味地標建造者的底蘊與精髓；還探索大英博物館流動體驗館的奧秘，感知人類文明的瑰寶。



### 開展公益徒步為 貧困學生募款

2019年3月25日至31日，越秀·向東島第二屆國際櫻花節暨公益徒步活動期間，共募集善款7萬餘元，這些善款將全數用於貧困高中生築夢計劃和急救知識推廣行動等公益項目。

## 12 / 未來展望

越秀地產將繼續在可持續發展領域深耕，進一步落實企業社會責任，為我們的產品與服務提質增效，全力建設一流企業，與各利益相關方攜手同行，成就美好生活。

### 精益求精 鑄造臻品與服務

- ▶ 我們將持續堅守產品質量底線，嚴格把控質量管理，實現生產全過程質量監控，保障產品安全宜居，滿足客戶高品質需求。
- ▶ 我們將不斷提升客戶服務水平，優化投訴處理機制，拓展客戶溝通渠道，切實保護消費者的權益，做值得客戶信賴的品牌。

### 低碳經營 貫徹綠色發展觀

- ▶ 我們將堅持推行綠色建築、綠色施工、綠色營運、綠色辦公多項舉措，在產品研發、設計、生產、管理環節融入可持續發展理念，打造人與自然和諧社會。

- ▶ 我們將高效利用資源，持續推進節能減排、循環經濟措施，踐行低碳經營。

### 人才引領 陪伴企業共成長

- ▶ 我們將不斷優化員工培養體系，推行多元發展路徑，提供員工發揮自我價值的工作平台，實現人盡其才。
- ▶ 我們將持續落實員工權益保障，舉辦多元關愛活動，營造溫馨、包容的工作氛圍，關懷員工身心健康。

越秀地產將不忘初心，把握時代機遇，整合企業資源，開拓前沿佈局，肩負企業社會責任，扮演好「城市美好生活運營商」角色，推動「美麗中國」建設。



# 附錄一

## 可持續發展表現概述

### 政策列表

ESG 指標	法律法規／政策	內部政策
A. 環境	《國家危險廢物名錄》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《建築工程綠色施工評價標準》 《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國環境影響評價法》 《建築施工場界環境噪聲排放標準》	《綠色建築白皮書》 《國家綠色建築設計一、二星級設計指引》 《一二星級綠色建築評價標識管理辦法(試行)》 《綠色建築評價標識實施細則(試行修訂)》 《綠色建築項目管理細則》 《垃圾分類管理制度》 《廢棄物管理制度》 《廢棄物及化學品管理程序》 《固體廢棄物清單》 《化學危險品清單》 《環境因素識別與評價管理程序》 《環境保護管理程序》 《環境與健康安全監測管理程序》 《越秀地產安全文明施工標準化圖冊(試行版)》 《越秀地產安全文明施工標準化圖冊》 《越秀地產辦公區域管理規範》 《建設工程環境管治指引》 《廣州市城市建設開發有限公司文明施工管理細則》

## 附錄一 可持續發展表現概述

ESG 指標	法律法規／政策	內部政策
<b>B1.</b> 僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》	《越秀地產薪酬管理標準》 《越秀地產績效管理標準》 《越秀地產職位管理標準》 《越秀地產獎懲管理標準》 《越秀地產員工入離職管理指引》 《員工異動管理制度》 《越秀地產開發板塊子公司職位管理操作指引》 《越秀地產關鍵人才發展管理辦法(試行)》 《越秀地產中高級管理人員選拔聘用管理辦法》

## 附錄一 可持續發展表現概述

ESG 指標	法律法規／政策	內部政策
<b>B2.</b> 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《工傷保險條例》 《安全生產許可證條例》 OHSAS 18001 職業健康安全管理體系 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《生產安全事故報告和調查處理條例》	《安全生產責任制度》 《職業衛生管理》 《安全生產責任保障金制度》 《安全生產責任制考核制度》 《治安保衛工作實施細則》 《安全生產考核及獎懲制度》 《職業健康管理制度》 《安全生產投入保障制度》 《安全生產績效考核細則》 《「生產安全事故」和「涉險事故」上報指引》 《停工、復工安全管理工作指引》 《開發項目工程建設階段安全生產管理細則》 《安全生產隱患排查治理制度》 《銷售案場安全生產管理規定》 《2018 年度越秀地產安全生產責任制考核實施方案》 《安全生產專家庫管理規範》 《越秀地產專職安全管理人員配置標準》 《建設項目安全設施「三同時」管理制度》 《建設工程環境管治指引》 《安全生產責任制管理辦法》 《職業病危害事故調查處理辦法》 《生產安全事故應急預案管理辦法》 《公司級安全生產應急預案》

## 附錄一 可持續發展表現概述

ESG 指標	法律法規／政策	內部政策
<b>B3.</b> 發展及培訓		《越秀地產學習發展體系》 《後備梯隊人才培養管理辦法》 《導師制管理辦法》 《內訓師隊伍建設及內訓課程管理辦法》 《越秀地產關鍵人才發展管理辦法(試行)》
<b>B5.</b> 供應鏈管理	《中華人民共和國招標投標法》	《招投標領導小組會議管理細則》 《建設工程評標專家和評標專家庫管理指南》 《建設工程供貨商管理細則》 《承包商及評標專家抽取管理辦法》 《戰略採購成果管理細則》 《非建設工程類招採業務管理細則》 《工程建設項目施工招標採購管理辦法》 《廣州市城市建設開發有限公司招標採購管理辦法(修訂)》 《廣州市城市建設開發有限公司建設工程供貨商管理細則(修訂版)》 《廣州市城市建設開發有限公司材料設備類供貨商入圍指引(暫行版)》 《設計(諮詢)供貨商管理細則》

## 附錄一 可持續發展表現概述

ESG 指標	法律法規／政策	內部政策
<b>B6.</b> 產品責任	《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國建築法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國產品質量法》 《中華人民共和國消費者權益保護》 《國務院辦公廳關於促進建築業持續健康發展的意見》 《國務院辦公廳關於大力發展裝配式建築的指導意見》 《國務院關於促進房地產市場持續健康發展的通知》 《關於推進住宅產業現代化提高住宅質量的若干意見》 《國家綠色建築設計一、二星級設計指引》 《一二星級綠色建築評價標識管理辦法(試行)》 《綠色建築評價標識實施細則(試行修訂)》 《住宅建築規範 GB 50368-2005》 《商品房銷售管理辦法》	質量管控制度： 《越秀地產工程質量管理辦法》 《越秀地產產品保質工程管理指引》 《住宅精裝主流產品工藝管理手冊》 《住宅項目工程質量驗收標準》 《項目質量評估管理細則(修訂)》 《產品質量考核與問責細則(試行)》 《質量考核長效激勵辦法》 《精裝修工程工作面移交指引》 《工程樣板管理指引(試行版)》 《材料設備第三方檢測工作指南(2016版)》 《住宅項目精裝物料管理指引》 《廣州市城市建設開發有限公司產品質量考核與問責細則》 《廣州市城市建設開發有限公司文明施工管理細則》 《越秀地產安全文明施工標準化圖冊》 《互提條件內容檢查卡》 《初步設計說明模板》 《項目設計過程出現重大修改時的評審要求》 《概念方案設計質量管理制度》 《方案設計質量管理制度》 《初步設計質量管理制度》 《施工圖設計質量管理制度》 《移動案場管理規範(暫行)》 《全現澆外牆技術體系設計標準》 《裝配式建築項目管理手冊》 《裝配式建築工程管理指引》 《區域公司住宅技術標準》 《年度住戶滿意率調查方案》 《投訴處理程序》



## 附錄一 可持續發展表現概述

ESG 指標	法律法規／政策	內部政策
		《客戶投訴管理細則》 《售後服務階段客戶觸點管理工作指引》 《大灣區西部區域悅享+服務體系》 《灣西區域保質工程管理細則》 《灣西區域信訪管理細則》 《灣西區域交付管理細則》 《大灣區西部區域缺陷手冊》 《現場服務管理規定》
<b>B7.</b> 反貪腐	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	《越秀地產落實全面從嚴治黨主體責任開展談話工作指引》 《越秀地產紀委推進基層作風建設督導工作實施方案》 《「三重一大」決策制度實施指引》 《企業監察管理細則》 《信訪管理工作指引》

## 附錄一 可持續發展表現概述

### 部分關鍵績效列表

環境類關鍵績效指標				
ESG 指標	單位	2017	2018	2019
<b>A1. 排放物</b>				
<b>A1.2 溫室氣體排放量及密度</b>				
範疇一：二氧化碳排放量	噸	4,025.65	2,318.42	2,631.45
範疇二：二氧化碳排放量	噸	49,288.25	51,398.86	76,390.95
二氧化碳排放總量	噸	53,313.90	53,717.28	79,022.40
排放密度(噸/人)	噸/人	7.82	6.56	5.88
排放密度(噸/百萬元收入)	噸/百萬元收入	2.24	2.03	2.06
排放密度(噸/萬平方米)	噸/萬平方米	29.11	27.68	33.11
<b>A1.3&amp;A1.4 廢棄物產生量</b>				
含汞日光燈或節能燈管	根	19,408	50,942	30,822
廢棄硒鼓和墨盒	個	839	2,633	1,894
廢棄電子電器設備	部	—	419	401
辦公用紙	噸	141.67	385.41	437.41
建築及拆卸廢料	噸	—	20,758.14	18,475.02
廢棄家具	件	—	860	1,047
<b>A1.5&amp;A1.6 廢棄物回收量</b>				
電腦回收量	部	—	256	259
金屬類建築廢料回收量	噸	—	359.85	10,854.26
土方回收量	噸	—	168,998	231,576
<b>A2. 資源使用</b>				
<b>A2.1 能源總耗量及密度</b>				
能源總能耗	百萬瓦時	3,284,483.89	6,853,175.95	6,066,296.81
能耗密度	百萬瓦時/每人	362.05	836.77	600.62
能耗密度	百萬瓦時/每百萬元收入	138.04	259.27	158.23
能耗密度	百萬瓦時/每萬平方米	1,793.44	3,530.74	2,541.39
汽油	升	195,158.90	500,388.12	433,220.23
柴油	升	63,919.60	13,899.55	30,287.15
罐裝液化石油氣	千克	8,598.00	45,469.00	30,424.00
天然氣	立方米	1,545,252.00	414,233.00	641,876.45
管道煤氣	立方米	54,779.80	123,400.00	97,899.80
總用電	千瓦時	54,699,343.91	58,681,519.78	89,392,937.86
<b>A2.2 水資源消耗量及密度</b>				
總耗水	立方米	2,805,950.55	1,992,817.17	3,735,810.17
每百萬元耗水強度	立方米/百萬元收入	117.93	75.39	97.44
每人耗水強度	立方米/人	309.30	243.32	369.88
每萬平方米耗水強度	立方米/萬平方米	1,532.14	1,026.70	1,565.07

## 附錄一 可持續發展表現概述

### 註：

1. 2019年度全年環境關鍵績效指標數據收集範圍為：越秀地產辦公區域(包括本集團總部、各附屬公司共16個辦公範圍)、由本集團進行物業管理的住宅物業7個區域公司及下屬項目106個，以及商業物業項目7個。能源消耗、水資源消耗、溫室氣體排放的資料只統計連續營運12個月以上的項目。
2. 碳排放量僅指二氧化碳排放量，不包含其它排放源所排放的甲烷、氧化亞氮等溫室氣體類型。
3. 基於越秀地產的業務內容，其在運作過程中所產生的廢氣排放，包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物排放並不顯著。
4. 根據ISO 14064溫室氣體盤查標準，直接溫室氣體排放(範疇一)針對直接來自於組織所擁有及控制的排放源，如自身所擁有的交通工具的排放；間接溫室氣體排放(範疇二)針對能源間接排放源，如購入電力而造成間接之溫室氣體排放。
5. 依據國家發改委的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》對二氧化碳進行核算，其中外購電力排放因子參考香港聯合交易所有限公司在2020年3月發行的《如何編備環境、社會及管治報告?》環境關鍵績效指標指引標準。
6. 基於越秀地產的業務內容，其產生的廢棄物皆為辦公源的廢棄物，並不存在《危險廢棄物名錄》裡的內容，因此將A1.3和A1.4兩個指標進行聯合披露。

## 附錄一 可持續發展表現概述

社會類關鍵績效列表					
ESG 指標	單位	2017	2018	2019	
<b>B1. 僱傭</b>					
<b>B1.1</b>	<b>僱員人數：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分</b>				
	員工總人數	人	7,280	8,190	10,100
性別	男性員工數	人	4,762	5,192	6,695
	女性員工數	人	2,518	2,998	3,405
僱員類型	高級管理層數	人	116	78	71
	中層管理層數	人	491	597	622
	基層員工數	人	6,673	7,515	9,407
年齡	29歲及以下	人	2,132	2,872	3,793
	30-49歲	人	4,521	4,497	5,414
	50歲或以上	人	607	821	893
地區	中國內地	人	7,253	8,173	10,083
	港澳台	人	25	16	16
	海外	人	2	1	1
<b>B2. 健康與安全</b>					
<b>B2.1</b>	<b>因工作關係而死亡的人數</b>				
	因工作關係死亡人數	人	1	0	0
	工傷次數	次	18	6	8
<b>B2.2</b>	<b>因工傷損失總日數</b>				
	因工傷損失總日數	天	828	521	343
<b>B3. 發展與培訓</b>					
<b>B3.1</b>	<b>受訓僱員比例：按性別及僱員類別劃分受訓僱員</b>				
	受訓僱員百分比	百分比	100%	100%	100%
性別	男性員工受訓百分比	百分比	61.68%	67.92%	69.14%
	女性員工受訓百分比	百分比	38.32%	32.08%	30.86%
僱員類型	高級管理層受訓百分比	百分比	2.31%	0.88%	1.03%
	中層管理層受訓百分比	百分比	10.22%	15.55%	7.51%
	基層員工受訓百分比	百分比	87.47%	83.57%	91.46%
<b>B3.2</b>	<b>僱員受訓平均時數</b>				
	全體員工平均受訓時長	小時	26.83	50.13	49.82
性別	男性員工平均受訓時長	小時	23.38	50.22	54.88
	女性員工平均受訓時長	小時	33.36	49.97	39.89
僱員類型	高級管理層平均受訓時長	小時	42.32	40.98	45.29
	中層管理層平均受訓時長	小時	37.46	74.63	64.29
	基層員工平均受訓時長	小時	25.78	48.28	48.90

## 附錄一 可持續發展表現概述

社會類關鍵績效列表					
ESG 指標	單位	2017	2018	2019	
<b>B5. 供應商管理</b>					
<b>B5.1</b>	<b>按地區劃分供應商數目</b>				
	供應商總數	個	4,312	2,616	3,479
地區	華南	個	3257	1,391	2,270
	華東	個	551	629	587
	華北	個	98	47	234
	華中	個	152	292	241
	東北	個	228	245	99
	西南	個	13	11	11
	西北	個	1	1	0
	港澳台及海外	個	12	0	37
<b>B6. 產品責任</b>					
<b>B6.2</b>	<b>接獲關於產品及服務的投訴數目</b>				
	物業投訴	次	1,123	2,173	3,194
	質量投訴	次	178	1,333	972
	針對營銷服務投訴	次	95	804	1,253
	其他	次	68	435	671
<b>B7. 反貪污</b>					
<b>B7.1</b>	<b>貪污訴訟案件的數目</b>				
	提出或已審結的貪污 訴訟案件數目	件	—	0	0
<b>B8. 社區投資</b>					
<b>B8.2</b>	<b>在專注範疇動用資源</b>				
	旗下員工參與公益／義工活動統計	人次	2,274	612	763

註：

1. 依照香港聯合交易所有限公司在2020年3月發行的《如何編備環境、社會及管治報告？》社會關鍵績效指標指引標準，計算2019年受訓僱員比例及僱員平均受訓時數，並對2017年、2018年數據進行更新。



## 附錄一 可持續發展表現概述

### 報告標準索引

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

議題	指引要求	報告章節		備註
<b>A · 環境</b>				
A1 排放物	一般披露 關鍵性績效指標 A1.2, A1.3, A1.4, A1.5, A1.6	構築共融	綠色發展	氣體排放對本集團的營運而言並非重要範疇，故 A1.1 不適用
A2 資源使用	一般披露 關鍵性績效指標 A2.1, A2.2, A2.3, A2.4	構築共融	綠色發展	本集團主營業務的產品不需使用包裝材料，故 A2.5 不適用
A3 環境及天然資源	一般披露 關鍵性績效指標 A3.1	構築共融	綠色發展	
<b>B · 社會</b>				
B1 僱傭	一般披露 關鍵性績效指標 B1.1	以人為本	愉悅氛圍	本集團持續關注並採取多種措施降低員工流失情況，我們將在來年加強我們的披露，故本年度 B1.2 暫未披露
B2 健康與安全	一般披露 關鍵性績效指標 B2.1, B2.2, B2.3	以人為本	愉悅氛圍	
B3 發展與培訓	一般披露 關鍵性績效指標 B3.1, B3.2	以人為本	愉悅氛圍	
B4 勞工準則	一般披露 關鍵性績效指標 B4.1, B4.2	以人為本	愉悅氛圍	報告期內已遵守了有關防止童工、強制勞工等在僱傭方面對本集團具有重大影響的法律法規
B5 供應鏈管理	一般披露 關鍵性績效指標 B5.1, B5.2	精益求精	開拓發展	
B6 產品責任	一般披露 關鍵性績效指標 B6.2, B6.3, B6.4, B6.5	精益求精	開拓發展	報告期內沒有對本集團營運且重大影響的產品及服務回收事件，故 B6.1 不適用；報告期內嚴格遵守知識產權保護相關法律法規
B7 反貪污	一般披露 關鍵性績效指標 B7.1, B7.2	可持續發展戰略		
B8 社區投資	一般披露 關鍵性績效指標 B8.1, B8.2	大愛情懷	回饋社會	

## 附錄一 可持續發展表現概述

### 全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引－核心選項

GRI 準則指標	詳情	報告章節	備註
<b>一般標準披露</b>			
<b>機構概況</b>			
102-1	機構名稱	關於越秀地產股份有限公司	
102-2	活動、品牌、產品及服務	關於越秀地產股份有限公司	
102-3	機構總部的所在地	關於越秀地產股份有限公司	廣州
102-4	營運活動地點	關於越秀地產股份有限公司	中國內地
102-5	所有權與法律形式	關於越秀地產股份有限公司	國有控股在香港聯合交易所有限公司上市
102-6	服務的市場	關於越秀地產股份有限公司	
102-7	機構規模	關於越秀地產股份有限公司	詳細的財務分項資料載於2019年報
102-8	員工及其他工作者的數據	以人為本 愉悅氛圍	季節性及兼職工作並無導致員工總數出現顯著變化
102-9	對供應鏈的描述	精益臻品 開拓發展	
102-10	組織規模、架構、所有權或供應鏈的重大變化	不適用	沒有重大變化
102-11	講述如何按謹慎的方針行事	精益臻品 開拓發展， 從心出發 竭誠服務	
102-12	支持的約章	從心出發 竭誠服務， 精益臻品 開拓發展	
102-13	參與的組織	關於本報告 可持續發展戰略	廣東省房地產行業協會成員
<b>策略與分析</b>			
102-14	決策者的聲明	高層致辭	
<b>道德與誠信</b>			
102-16	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範	可持續發展戰略， 高層致辭	詳情請瀏覽越秀地產的網頁： <a href="https://www.yuexiuproperty.com/gywm/ppln/">https://www.yuexiuproperty.com/gywm/ppln/</a>

## 附錄一 可持續發展表現概述

GRI 準則指標	詳情	報告章節	備註
<b>管治</b>			
102-18	管治架構	可持續發展戰略	
<b>與持份者溝通</b>			
102-40	機構接觸的持份者	可持續發展戰略	
102-41	集體談判協議	不適用	越秀地產所有全職員工已加入工會
102-42	識別和選擇持份者的基準	可持續發展戰略	識別持份者的基準是他們與集團日常運作的相互影響程度
102-43	與持份者溝通的方式	可持續發展戰略	
102-44	持份者提出的關鍵議題和關注事項，以及機構的回應	可持續發展戰略	
<b>匯報實務</b>			
102-45	財務報表包含的實體；提及本報告沒有涵蓋的實體	關於本報告	
102-46	界定報告內容和議題邊界	可持續發展戰略	
102-47	重大性議題列表	可持續發展戰略	
102-48	為何重申某些在之前的報告已提及的數據，以及此舉的作用	不適用	
102-49	報告範圍／範疇界限的重大改變	關於本報告	範疇的界限沒有重大改變
102-50	報告期	關於本報告	
102-51	上一份報告的日期	不適用	請參閱越秀地產 2018 年環境、社會及管治報告
102-52	報告週期	關於本報告	
102-53	聯絡數據	關於本報告	
102-54	依循的 GRI 選項	關於本報告	核心選項
102-55	GRI 內容索引	全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引	
102-56	外界認證	不適用	

## 附錄一 可持續發展表現概述

GRI 準則指標	詳情	報告章節	備註
<b>管理方式</b>			
103-1	解釋重大議題的描述及邊界	可持續發展戰略	
103-2	管理方式及其要素	可持續發展戰略	
103-3	管理方法的檢討	可持續發展戰略	
<b>經濟議題</b>			
<b>經濟表現</b>			
管理方法		關於越秀地產股份有限公司	
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於越秀地產股份有限公司	
<b>間接經濟影響</b>			
管理方法		精益臻品	開拓發展，
		大愛情懷	回饋社會
203-1	開展基礎設施投資與支持性服務及其影響	精益臻品	開拓發展，
		大愛情懷	回饋社會
<b>採購實務</b>			
管理方法		精益臻品	開拓發展
204-1	來自當地供貨商採購的支出比例	精益臻品	開拓發展
<b>環境議題</b>			
<b>能源</b>			
管理方法		構築共融	綠色發展，
		可持續發展表現概述	
302-1	組織內部的能源消耗量	構築共融	綠色發展，
		可持續發展表現概述	
302-3	能源強度	構築共融	綠色發展，
		可持續發展表現概述	

## 附錄一 可持續發展表現概述

GRI 準則指標	詳情	報告章節	備註
<b>水</b>			
管理方法		構築共融 綠色發展， 可持續發展表現概述	
303-1	依來源劃分的總取水量	構築共融 綠色發展， 可持續發展表現概述	報告範圍內，各地市政供水是唯一的取水源
<b>排放</b>			
管理方法		構築共融 綠色發展， 可持續發展表現概述	
305-1	直接溫室氣體排放(範疇一)	可持續發展表現概述	
305-2	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)	可持續發展表現概述	
<b>污水廢棄物</b>			
管理方法		構築共融 綠色發展	
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	構築共融 綠色發展， 可持續發展表現概述	
<b>社會議題</b>			
<b>僱傭</b>			
管理方法		以人為本 愉悅氛圍	
401-1	新入職員工和離職員工	以人為本 愉悅氛圍	
<b>職業健康與安全</b>			
管理方法		以人為本 愉悅氛圍	
<b>培訓與教育</b>			
管理方法		以人為本 愉悅氛圍	
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	以人為本 愉悅氛圍	
<b>本地小區</b>			
管理方法		大愛情懷 回饋社會	
413-1	進行小區參與、社會影響評估及小區發展計劃的營運活動	大愛情懷 回饋社會	



## 附錄一 可持續發展表現概述

GRI 準則指標	詳情	報告章節	備註
<b>顧客健康與安全</b>			
管理方法		從心出發 竭誠服務 · 可持續發展表現概述	
416-2	違反有關產品及服務的健康和 安全法規的事件	不適用	報告期內沒有發生有關事件
<b>客戶隱私</b>			
管理方法		從心出發 竭誠服務	
418-1	經證實與侵犯顧客隱私權或 遺失顧客資料有關的投訴次數	不適用	報告期內並無關於侵犯客戶 私隱或遺失客戶資料的投訴
<b>申訴機制</b>			
管理方法		從心出發 竭誠服務	
<b>遵守法規</b>			
管理方法		可持續發展戰略	
307-1	違反環境方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有發生有關事件
419-1	違反社會方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有發生有關事件

## 附錄二

# 意見回饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀本報告！這是我們發佈的2019年度環境、社會及管治(ESG)報告，我們非常希望您能夠對本報告進行評價，並提出您的寶貴意見，幫助我們對報告進行持續改進。

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

《越秀地產股份有限公司二〇一九年度環境、社會及管治報告意見反饋表》

姓名 \_\_\_\_\_

工作單位 \_\_\_\_\_

職務 \_\_\_\_\_

聯繫電話 \_\_\_\_\_

電子郵箱 \_\_\_\_\_

您對本報告的評價：（請在相應位置打 ✓）

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

您對報告哪一部分內容最感興趣？

\_\_\_\_\_

您認為還有哪些需要了解的信息沒有在本報告中反映？

\_\_\_\_\_

您對我們今後發佈環境、社會及管治報告有什麼建議？

\_\_\_\_\_