



深圳控股有限公司
SHENZHEN INVESTMENT LIMITED

股份代號：00604



2019 環境，社會及
管治報告



目錄

- 2 關於本報告
- 3 關於本公司
- 4 主席寄語
- 6 2019深圳控股大事記
- 8 責任專題：
抗擊疫情，攻克時艱

01 我們的環境、社會及管治體系

- 16 可持續發展方針
- 17 環境、社會及管治架構
- 18 利益相關方溝通
- 20 ESG重要性議題

02 責任管治

- 24 高效管治
- 25 反腐倡廉
- 27 社會榮耀

03 綠色共融

- 30 綠色建築
- 32 綠色施工
- 35 綠色物業
- 37 城市更新
- 38 物盡其用
- 41 綠色辦公
- 42 環境類數據列表

04 精益品質

- 46 供應鏈管理
- 46 產品質量保障
- 47 服務質量保障
- 48 產品安全保障
- 49 營銷服務管理
- 51 應對客戶投訴

05 以人為本

- 54 僱傭與績效管理
- 57 員工權益保障
- 60 員工發展與培訓
- 62 職業健康及安全

06 回饋社會

- 70 扶貧關愛
- 74 社區公益
- 76 社區文化
- 78 志願服務

07 可持續發展綜述

- 82 政策列表
- 88 關鍵績效列表

- 94 附錄：環境、社會及管治內容索引

關於本報告

本報告是深圳控股有限公司(下稱為「深圳控股」或「集團」或「我們」)發佈的第五份環境、社會及管治報告。報告編寫參照香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)發佈的「環境、社會及管治報告指引」,同時突出深圳控股的企業特點和行業特色。

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

報告範圍及邊界

本報告概述了集團於2019年1月1日至2019年12月31日期間在企業社會責任與可持續發展方面的努力和成果,包括「責任管治」、「綠色共融」、「精益品質」、「以人為本」、「回饋社會」等多個方面的內容。此外,本報告特別設立「責任專題:抗擊疫情,攻克時艱」,以披露集團於2020年面對新冠疫情所採取的行動與措施。報告的組織範圍涵蓋集團總部及多間主要下屬公司,其中包括深業鵬基(集團)有限公司、深業南方地產(集團)有限公司、深業泰然(集團)股份有限公司、深業置地有限公司、深業華東地產開發有限公司、深業泰富物流集團股份有限公司、深圳市農科集團有限公司、深業集團(深圳)物業管理有限公司、深業置地投資發展(深圳)有限公司、深業智慧園區運營(深圳)有限公司、深業商業管理有限公司及新旺實業發展(深圳)有限公司。

報告標準

本報告主要參照聯交所「環境、社會及管治(ESG)報告指引」進行編制。

報告原則

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

數據來源

本報告的數據和案例主要來源於公司統計報告等相關文件。

獲取及回應本報告

本報告電子版可在本公司官方網站內獲取。

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見,歡迎通過以下方式與我們聯系:

地址:香港九龍尖沙咀科學館道9號新東海商業中心8樓

電話:(852) 2723 8113

傳真:(852) 2723 2263

電郵地址:ir@shumyip.com.hk

官方網站:www.shenzheninvestment.com



關於本公司

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

目前本集團於國內多個城市合共擁有規劃總建築面積近438萬平方米的土地儲備，其中位於大灣區的優質土地儲備的規劃總建築面積約227萬平方米。公司致力優化土地儲備的結構，將資產和業務向大灣區和重點一二線城市集中。

深圳控股經過多年發展，在地產開發方面致力於為客戶提供包括住宅、產業大廈、綜合體等多業態的高品質物業產品。深圳控股已啟動智慧園區運營、商業管理、住宅物業服務三大運營平台的混合所有制改革，尋求進一步深化轉型、發揮產業聚集能力，推動產業引領，優化收入及盈利結構。公司一貫之核心策略目標，乃致力推動業務長期持續發展，以期為股東帶來整體穩定回報及締造價值增長。

更多有關集團業務經營及財務情況，請參閱深圳控股2019年年報：
http://www.shenzheninvestment.com/s/investor_report.php



主席寄語

2019年，中國迎來改革開放40週年，同時也是深圳建市40歲生日。深圳控股作為立足於深圳的國有控股上市公司，不忘初心，以「建築生活美景，成就深圳事業」為使命，立志成為「城市空間價值塑造引領者」，聚焦大灣區，深耕深圳，堅持開發銷售與持有運營並重的戰略，積極推動企業自身穩健及可持續發展，以更好地承擔起對所有利益相關方的責任。



穩健經營 回饋股東

隨著《粵港澳大灣區發展規劃綱要》正式出台，深圳將重新站在「雙區驅動」（粵港澳大灣區+中國特色社會主義先行示範區）的重大歷史發展機遇中。深圳控股將充分發揮自身的戰略定力和資金優勢，加大在深圳及粵港澳大灣區的投資，以並購及創新拿地模式，主動佈局，尋找投資機會。

2019年是深圳控股在香港聯交所上市的22週年，經過22年精心鑄造，運營規模不斷壯大，綜合實力大幅增強。我們嚴格按照香港上市規則的要求，保持良好的公司管治水平，通過多渠道與投資者加強溝通交流。年內，集團各項營業指標取得持續性增長，企業品牌和企業形象更加鮮明，通過持之以恆的努力，集團將逐步實現由「房地產開發商」向「城市建設運營服務商」的戰略升級，實現有質量、可持續的穩健發展，為股東創造更加理想的回報。

精益求精 追求品質

深圳控股一直將環保、安全作為企業運營的重要組成部分，我們秉持著低污染及低碳的綠色營運理念，積極響應國家政策號召，鼓勵發展綠色建築，響應政府號召積極踐行垃圾分類工作，致力於創造建設生態宜居的建築環境，實現環境質量和綠色生態的共贏。在項目開發方面，始終堅持「健康、質量、文化」的理念，積極運用新型節能減排技術，倡導清潔生產，努力提高廢棄物循環利用率，致力成為環境友好型企業。

深圳控股在項目開發、運營過程中不斷加強環保措施，持續推進和執行「綠色建築」、「綠色施工」、「綠色物業」及「綠色辦公」理念，積極參與並獲取環境保護、綠色建築相關的認證。我們圍繞客戶需求，精心打造「園區、住宅、寫字樓、長租公寓、商業、大健康」等不同類型的產品，全方位滿足客戶對卓越生活品質的追求。



關愛員工 凝聚力量

深圳控股一向重視保障員工的基本權益，始終堅持公平、公正的原則對待所有員工。我們擁有完善的福利體系並積極傾聽員工的訴求，時刻關注員工的身心健康，增強員工對企業的歸屬感。我們秉承著「以德為先，尚才善用」的人才理念，不斷更新完善人力資源制度來選拔人才和壯大人才隊伍。我們亦重視員工的安全健康和培訓發展，旨在為員工締造一個公平公正，受尊重的工作環境及氛圍。

心存感恩 回饋社會

我們積極參與社區建設，推動公益事業的發展，為構建和諧社會貢獻一份力量。

我們的物業智慧平台，讓業主生活更便捷，享受更優質的服務。我們主動組建應急消防、交通執勤等義工隊伍，助力和諧小區建設。我們積極配合政府企協服務中心，扶持中小企業發展。我們繼續助力精準扶貧工作，支持貧困地區的發展，以回饋社會。面對2020年初嚴峻的肺炎疫情，我們第一時間組建了防控疫情工作組，嚴密部署疫情防控工作，加強運營區域的防疫措施，為員工配齊個人防護物品。同時，我們向疫區捐款、捐贈醫療物資，也主動為商戶減免租金，積極履行企業的社會責任。

未來，深圳控股會持續完善 ESG 各項指標的披露，積極與各利益相關方進行溝通，傾聽他們的需求與意見，踐行可持續發展的理念，承諾為業主、租戶、投資者、商業夥伴、員工及廣大社群等利益相關方創造長遠價值，充分發揮自身優勢，為構建美好的文明社會貢獻力量。

主席 呂華博士

2019深圳控股大事記

銷售穩步增長

全年實現地產銷售金額168億人民幣。旗下深業中城住宅項目實現開盤售罄。前海頤灣府開盤去化九成，深圳以外的多個項目銷售情況亦超過預期。

資源拓展創佳績

集團制定了聚焦戰略重點區域，把握市場週期，發揮國企體制優勢，多渠道增加資源儲備的總體方針，資源拓展取得歷史上最好成績。集團旗下公司接連競得優質地塊。

積極尋找戰略合作夥伴

集團及旗下公司積極尋找戰略合作夥伴，集團成功與萬科集團簽訂戰略合作協議，旗下公司與多地政府、國有企業達成合作意向，對集團未來多渠道多方式拓展資源奠定了牢固的基礎。

緊跟大灣區戰略

隨著先行示範區行動方案正式公佈，集團的發展將牢固地站立在「雙區驅動」的重大歷史發展機遇中，加大在深圳及粵港澳大灣區的投資，多渠道拓展資源和項目。

應對突發疫情，肩負國企擔當

面對疫情，集團勇於擔當國企使命責任，主動作為，在做好旗下物業防疫措施的同時，亦主動減免租金約人民幣1.8億元，與客戶攜手同行，共渡難關。

數看深圳控股

集團全年實現收益

約 **149** 億港元，

實現權益股東

應佔利潤 **40.62** 億港元

土地儲備規劃總面積

為 **438** 萬平方米

其中 **227** 萬平方米位於大灣區

集團淨負債率
(含所有帶息負債)

維持在 **40.7%**，
保持合理水平

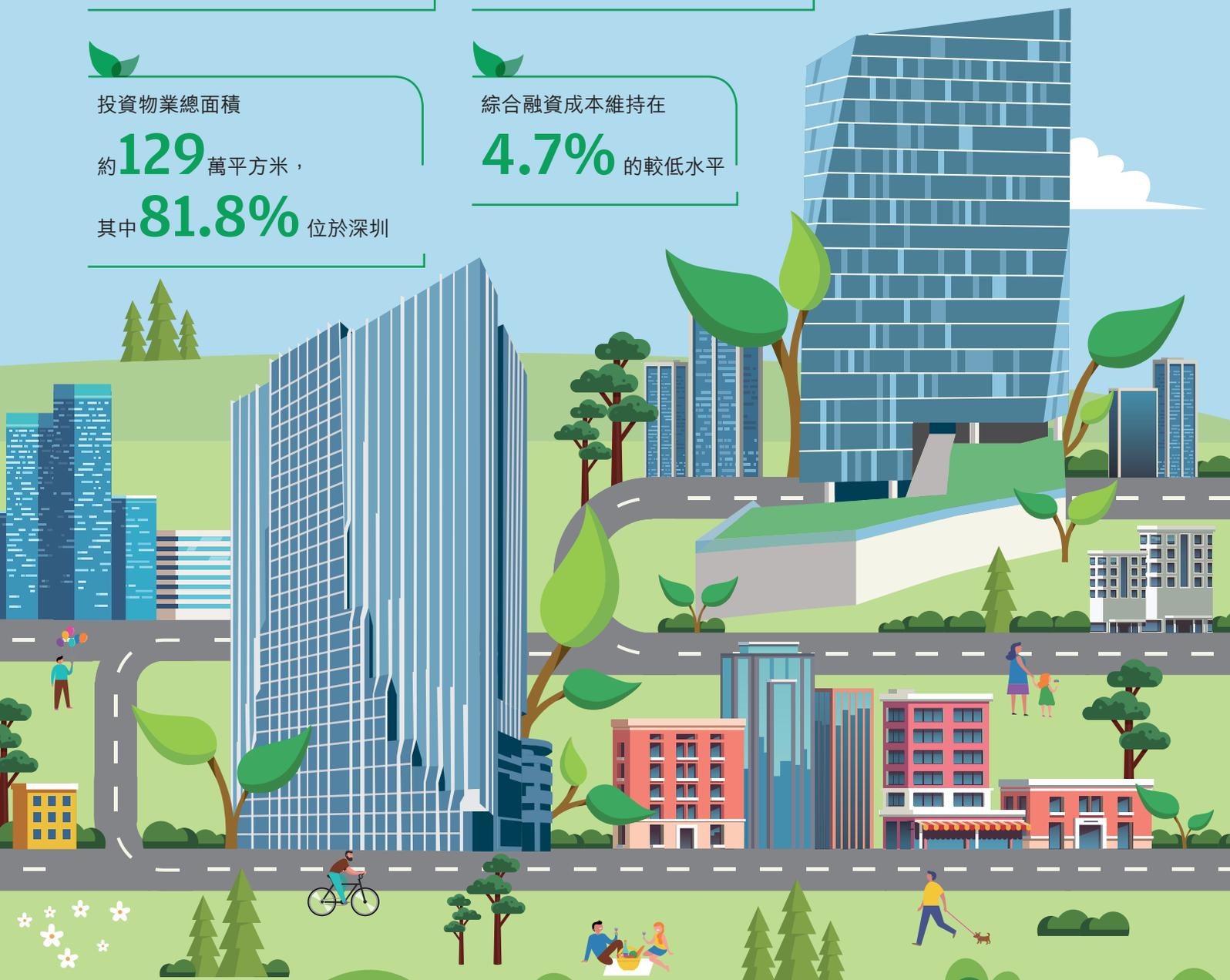
投資物業總面積

約 **129** 萬平方米，

其中 **81.8%** 位於深圳

綜合融資成本維持在

4.7% 的較低水平



責任專題：抗擊疫情，攻克時艱

2020年伊始，一場突如其來的疫情打亂了人們正常的生活秩序。全國人民在最重要的春節節日待在家中，放棄出遊、串門拜年，我們的生活瞬間被疫情所包圍。一方面是每天不斷更新的令人揪心的疫情數據，另一方面則是在疫情中那一個個令人暖心的最美逆行。面對疫情，本集團第一時間採取行動、嚴密部署，勇於擔當國企使命責任，主動作為，與客戶、業主以及社會各界的合作夥伴攜手共度難關，築牢疫情防控第一線，堅決打贏這場沒有硝煙的聯防聯控新冠病毒疫情阻擊戰。

國企擔當，共克時艱

突如其來的疫情給企業、商戶帶來了巨大的經營壓力。為積極響應深圳市委、市政府及市國資委關於應對疫情支持企業共渡難關的相關要求，秉承與商戶共同成長的原則和理念，集團勇挑國企大旗，快速響應，於2020年1月末迅速決定對深業上城、深業東嶺及塘朗城等所有商舖免除年初一至十六期間的租金。2020年2月10日，集團再對自有物業承租的非國有企業、科研機構、醫療機構和個體商戶追加免除2個月租金，涉及企業及個體商戶3,600餘家，減租物業面積約96.57萬平方米，租金減免物業分佈於全國18個城市，實施減免租金及費用總計約人民幣1.8億元。

為扎實推進減免物業租金工作落到實處，集團及各企業通過查看工作台账、聽取匯報、實地走訪、仔細詢問租戶們租金減免情況等方式，確保受惠群體「應知盡知、應免盡免、應享盡享」，為各企業、商戶解決了實際困難，使其重振信心，感受到集團的關愛、奉獻與溫暖。

受惠租戶紛紛點贊此次減租工作，對集團作為國企所表現出來的社會責任感以及主動擔當表示肯定和感謝，多家商戶向集團送來感謝信和錦旗，表達感激之情。

堅守崗位，溫情守護

疫情發生以來，守護好集團轄區管理的每一處小區、每一棟公寓、每一處寫字樓、每一座園區的人和物，是集團義不容辭的重大責任和歷史使命。在這場「戰疫」中，集團的物業工作者是看不見的「逆行者」，也是最快的「響應者」，他們立足於防控一線，為「萬家燈火」構築起第一道防線。

為了落實政府關於疫情防控的各項部署，確保業主、租戶居住環境的整潔衛生、安全有序，集團下屬多個物業公司成立疫情防控工作領導小組，多措並舉展開防疫工作：



受惠商戶向集團表達感謝

集團減免租金人民幣 **1.8** 億元

惠及企業及個體商戶

3,600 餘家

減免物業面積約

965,700 平方米



- 對小區進行封閉式管理，設置防控卡點，對進出人員採取體溫檢測、分類登記等措施；
- 對轄區內各業主、租戶及其員工出行情況進行徹底摸排，做好信息收集和業戶防控工作；
- 通過在公共區域張貼海報、在公眾號發佈文章等方式對新型冠狀病毒防控要點展開宣傳；
- 小區公共場所定期消毒，設置快遞存放點，對進入小區的快遞進行消毒；
- 加大清潔力度，確保轄區環境健康衛生。



疫情期間為小區業主提供便民服務

案例：為業主提供便捷的生活物資供應

集團下屬物業公司還推出了一系列防疫便民服務，其中泰然集團成都公司設置蔬菜自助售賣點，保障小區蔬菜供應的同時，避免人員接觸；同時通過社會多種渠道購得醫用口罩5,000個及消毒水一批，為小區近千戶業主分期派送防疫物資。

案例：廢棄口罩的處理

疫情期間，廢棄口罩的處理也是一個不可忽視的重要環節。集團下屬物業公司所管轄的小區為加強廢棄口罩回收管理以及消毒工作，在小區的垃圾投放點專門設置廢棄口罩回收桶，張貼溫馨提示燈。針對所回收的口罩，物業人員會集中交由社康中心按醫療垃圾處理。

物業人的防疫筆記

- 「城市管理要像繡花一樣精細，面對疫情，物業集團將持續做好各項防控工作，動員所有力量，工作做精做細，內防擴散、外防輸入，盡力保障業主安全。」——深業物業集團
- 「作為物業人，我們堅信，將每一個微小的防疫動作重復一百遍、一千遍，園區出現疫情的風險就會少一分、再少一份。特殊時期，我們與業主共同守望，共克時艱，一起打贏這場關乎所有人平安健康的阻擊戰，一起迎接百花綻放、生機勃勃的春天。」——深業智慧園區運營
- 「因為工作崗位要求，每年春節期間都需要特別安排值守，今年因為突發疫情，春節工作安排比以前緊湊很多，更需要我們周密部署，確保廣大業主的安危就是我們最重要的工作！」——梅林一村客服中心



責任專題：抗擊疫情，攻克時艱

復工復產，關愛員工

全力支持企業復工復產

集團在全國開發、運營和管理的各類產業園中超過一半位於粵港澳大灣區內。疫情當前，復工復產是一場大考，如何確保轄區企業有序恢復正常生產經營，集團下屬物業公司所管理的各個園區、寫字樓自2020年2月10日首批企業正式復工以來，精準施策、科學防疫，為企業牢牢築起安全圍牆。

措施一：立體式消毒，阻斷式防範

深業置地物業所管理的動漫大廈做到每日對大廈出入口、大堂公共區域、公共區域門把手、電梯轎廂、新風系統濾網、客戶樓層辦公區域、地下車庫、垃圾桶、垃圾收集點、下水道、公共衛生間等區域實行立體式消毒，阻斷客戶接觸病毒的途徑。

在防控方面，動漫大廈服務中心創新使用紫外線電梯轎廂循環消毒模式，精準狙擊復工高危場所——電梯廳的病毒存活性。



電梯防疫

措施二：全方位宣傳，普及防疫知識

集團各物業公司團隊在加強員工防疫知識與自我防護培訓的同時，在各寫字樓的大堂、電梯、客戶群以及微信公眾號等途徑宣傳疫情進展和防疫知識。



電梯消毒



公共區域消毒



疫情防控手冊



電梯內張貼防疫宣傳



措施三：大數據助力復工復產

深業智慧園區運營公司充分整合資源，利用強大智慧園區運營平台，協同園區企業齊心協力對抗疫情：

- 使用AI智能助力視頻監控，智能監控場所人員密集程度，根據現場情況及時調配疏導力量，同時利用防入侵報警功能，有效地控制園區外來人員；
- 利用高效可靠的物聯網絡，通過監控園區內企業水電使用情況，摸清企業復工情況，為配合政府要求的復工復產企業登記和確認工作提供便利，同時也為物業服務中心提前做好抗疫情資源調配提供數據支持；
- 利用環境監測保障系統，實時對樓層室內、各消防通道、地下停車場等密閉空間進行環境監測，環境質量異常時加強室內通風；
- 依托雲服務平台提供零接觸服務，使業主足不出戶預約及解決物業問題，減少面對面接觸。

保障員工健康安全

為切實保障員工健康安全，防止疫情進一步擴散，集團下發《關於嚴格落實防疫要求穩妥有序組織復工的通知》採取了一系列措施確保返工安全：

- 對春節假期前後全體員工去向情況進行摸排，及時了解員工假期動向；
- 為員工發放口罩等防護物資，要求員工規範佩戴；
- 採取分散辦公模式，避免人員密集；
- 對辦公區域進行日常消毒，確保通風，不留衛生死角；對於一線服務人員展開體溫監測，實時掌握員工身體狀況。

案例：關愛武漢分公司員工

集團下屬泰然武漢分公司處於疫區，集團第一時間在深圳採購2,000個醫用口罩送至武漢分公司，並積極與深圳物業協會、武漢物業協會協調物資供給，助力武漢分公司提升防控能力，同時保障員工健康平安。此外，公司通知未返深的湖北員工等疫情解除方可回深；已從湖北返深的員工自行隔離14天，做好醫學觀察，在隔離期間為員工送餐，保障員工正常生活。

同時，為了凝聚人心，鼓舞士氣，集團對疫情防控一線的在崗員工進行慰問，發放慰問金，主要用於購買防護物資、提高餐飲標準、發放健康津貼，為一線在崗員工，尤其是那些身處疫情重災區，仍然堅守崗位、辛勤工作、奮戰在一線的湖北地區在崗員工提供堅實的後盾。

責任專題：抗擊疫情，攻克時艱

抗疫故事：得勝歸來日，應有高歌起—— 巢湖深業假日酒店優質服務援鄂醫護人員日記

2020年3月24日，巢湖深業溫泉假日度假酒店（下稱巢湖深業假日酒店），迎來了一批特殊而尊貴的客人—安徽省援鄂抗疫的第六、七批醫護人員。

在安徽省疫情防控指揮中心的專家指導下，巢湖深業假日酒店第一時間成立了食品安全保障組、生活衛生保障組、24小時後勤組等專業接待小組，迅速集中安排培訓，並對酒店賓客區域及員工區域做出系統劃分，確保醫護人員用餐開心，入住放心，過的舒心。



援鄂醫療隊成員抵達酒店

數個工作準備組快速精準地運轉：

生活衛生保障組：

提前定製毛巾、洗衣液、洗漱包、晾衣架等生活用品，個性化地分配到預定房間，確保大家在休養期間的日常使用，同時堅決執行每2天一次的各區域衛生全面消毒。



援鄂醫療隊成員抵達酒店

食品安全保障組：

從食品原料進貨到加工、再到配送，建立了一套完整的操作流程，嚴格把控食品安全。從保溫飯盒、保溫配送裝備的選購，到配送路線、配送方式的調整，經過多輪外出、討論及演練，做到半小時內將200份餐品配送到位，保證配餐保溫。



食品安全保障



24小時後勤組：與醫療團隊成員建立及時溝通的微信群，協調衛生保障組與食品保障組在第一時間滿足大家的需求，以管家式的服務確保24小時「有求必應、一包到底」。



24小時管家式服務



尊敬的酒店工作人員：

你們辛苦了！

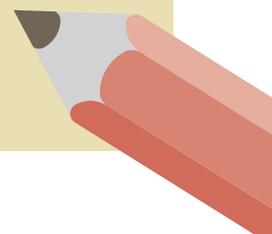
由衷的說聲謝謝你們！3月24日，陽光明媚，春暖花開，安徽省第七批援鄂醫療隊170名隊員帶著激動的心情踏上了回鄉的路程，一路的禮遇讓我們受寵若驚，更感家鄉人民的親切與溫暖。到達巢湖深業溫泉假日酒店時，深深地被蔥鬱優美的酒店景緻和你們的熱情相迎所打動。房內，寬敞明亮，電視屏幕及書桌上的致敬元素，一應俱全的生活用品，滿滿都是貼心；窗外，視野開闊、翠竹匯聚、鳥語花香，滿滿都是春的氣息，讓我們無比驚喜。

.....

異鄉歸來，雖不至「小家」但你們卻讓我們感受到了家的溫情與愜意。筆墨未濃已情透紙背，只言片語不足以表達我們的感謝之情。不說再見，未來會更好的相見！最後童佳兵領隊攜全體隊員再次向貴酒店的所有工作人員致以最真誠的謝意。對你們全心全意的付出表示最衷心的感謝！

安徽省第七批援鄂醫療隊全體隊員

2020年4月7日





01

我們的環境、社會



深圳控股植根於深圳，建設「中國特色社會主義先行示範區」是深圳開拓高質量發展的歷史性機遇，深圳控股積極融入國家和區域發展戰略，把握機遇，伴隨國家和區域的騰飛實現共同發展。我們充分利用深港兩地制度和資源優勢，在努力實現企業、股東和業務夥伴共贏的同時，積極推動企業自身穩健及可持續發展，以更好地承擔起對所有利益相關方的責任，這也是我們自始至終貫徹履行的責任。



及管治體系



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

我們的環境、社會及管治體系

1.1 可持續發展方針

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

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

- **加強社會責任意識**

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

- **逐步健全社會責任管理制度**

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

- **探索建立社會責任報告制度**

利用各種載體、採取有效形式，定期發佈環境、社會及管治報告，公佈集團履行社會責任的現狀、規劃和措施，主動接受社會的監督，及時了解和回應各方的意見和建議，不斷完善社會責任工作。



2019年ESG工作啟動會



1.2 環境、社會及管治架構

2019年，我們進行了董事會培訓和ESG工作小組培訓，學習了香港聯交所ESG最新合規要求，加深了管理層以及執行層對ESG工作的認識，檢視了2018年ESG工作成果與不足，並進一步明確董事會參與機制與管理範疇。

本公司環境、社會及管治體系的角色和責任如下：

董事會：

- 審批環境、社會及管治的方向及策略
- 監督與審視各項策略的執行與績效
- 審批報告內容



ESG工作委員會：

- 負責整體監察及制定履行企業社會責任目標、政策
- 監督工作小組成員的工作
- 審閱報告內容



ESG工作小組：

- 負責落實企業社會責任政策、目標
- 負責收集匯總環境類及社會類數據
- 負責收集報告素材案例，並參與報告編制



我們的環境、社會及管治體系

1.3 利益相關方溝通

深圳控股十分重視與利益相關方的有效溝通，且一直致力於構建多元化、有效的溝通機制，與利益相關方建立緊密聯繫，並主動了解和回應其訴求，保障利益相關方的知情權與參與權，實現和諧共贏。

利益相關方	期望與訴求	溝通與反饋方式	2019年所採取的措施
政府與監管部門 	<ul style="list-style-type: none"> • 依法合規經營 • 資產增值 • 支持地方發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期匯報溝通 • 論壇與交流活動 • 積極響應國家政策 	<ul style="list-style-type: none"> • 開展廉潔約談工作164次 • 協助省、市紀委查辦案件10宗 • 不間斷開展常規督察督辦工作，落實整改報告
股東與投資者 	<ul style="list-style-type: none"> • 獲取投資回報 • 信息公開透明 • 保障股東權益及公平對待 • 降低經營風險 	<ul style="list-style-type: none"> • 提示營運效益 • 做到公開、透明的信息披露 • 與投資者保持良好互信關係 • 交流訪問 	<ul style="list-style-type: none"> • 會見超過400位投資者，接待100位投資者團隊進行項目調研 • 召開股東大會 • 派發股息 • 發出股東通函5份、大股東權益變動表4份 • 發佈公告24份(包括每月銷售公告)、證券變動月報表12份
客戶 	<ul style="list-style-type: none"> • 保障產品質量與安全 • 優化客戶服務 • 保護隱私 • 意見與投訴處理 	<ul style="list-style-type: none"> • 合規銷售 • 產品質量控制 • 滿意度調查 • 制定有效投訴及意見反饋渠道 • 舉辦相關客戶活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立全方位質量管控體系 • 定期進行客戶滿意度調查 • 嚴格執行客戶信息管理，制定相應的獎懲制度 • 集團品牌工作全面升級，舉辦多場線下活動提升品牌知名度
員工 	<ul style="list-style-type: none"> • 保障基本權益 • 職業發展及平等晉升機會 • 健康與安全 • 民主管理 • 人文關懷 	<ul style="list-style-type: none"> • 職工代表大會 • 員工培訓 • 舉辦文體活動 • 設有工會，加強溝通 	<ul style="list-style-type: none"> • 選拔了50名30歲以下的高潛質員工進行重點培養 • 集團員工培訓總時數約17萬小時，覆蓋率近60%



利益相關方	期望與訴求	溝通與反饋方式	2019年所採取的措施
<p>合作夥伴及供應商</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 誠信履約 資源共享 共贏發展 	<ul style="list-style-type: none"> 提供公平公正的採購指引 責任採購，定期檢查 積極尋求戰略合作夥伴 	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格落實招投標相關管理辦法，規範招投投標流程 通過陽光採購平台發佈招採信息超過1,000條，實現節資率達36.39% 與行業內領先企業及多地政府達成合作意向
<p>社區與公眾</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 推動社區公共事業發展 公益慈善 環境保護 	<ul style="list-style-type: none"> 推行社會投資、人才公寓、養老地產等 積極參與慈善活動，精準扶貧 綠色建築、打造綠色辦公空間 	<ul style="list-style-type: none"> 與政府合作PPP項目，打造集團旗下第二家人才公寓 松林村精準扶貧工作取得成效 在集團所屬商業、園區及住宅小區內多次舉辦健康、有趣的社區活動

除此之外，在編制ESG報告過程中，我們開展了廣泛的問卷調研，不同利益相關方積極參與問卷調研。通過問卷調研，我們充分了解了公司管理層以及各利益相關方在ESG信息披露和管理方面的需求與期望，為後續判定ESG重要性議題奠定了基礎。



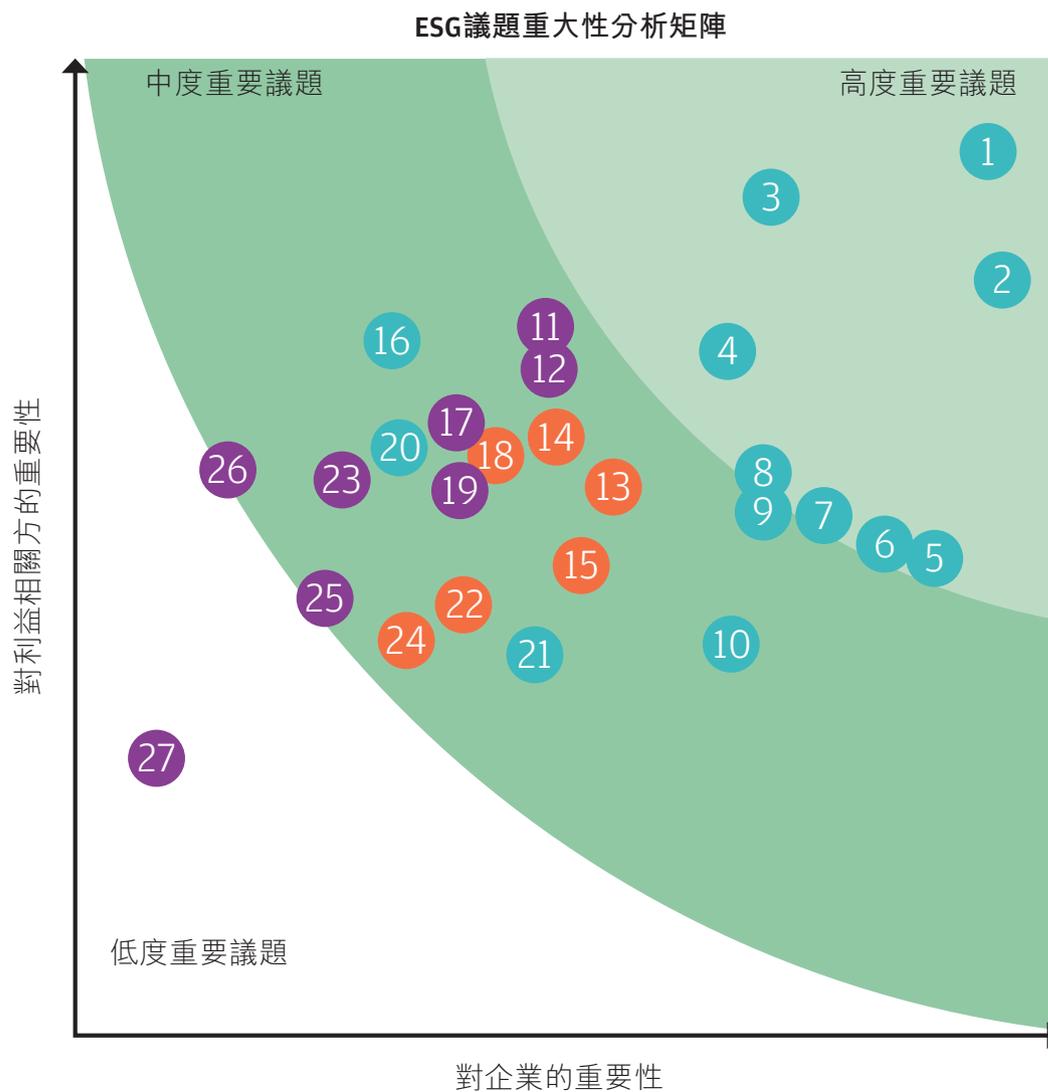
保障與股東的有效溝通



實地考察及交流

1.4 ESG重要性議題

在往年ESG工作的基礎上，2019年我們進行了多場利益相關方深度訪談，以了解關鍵利益相關方群體的觀點及訴求變化。綜合考慮自身運營情況，對議題重要性進行排序。





重大性ESG議題列表 (從高到低)

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



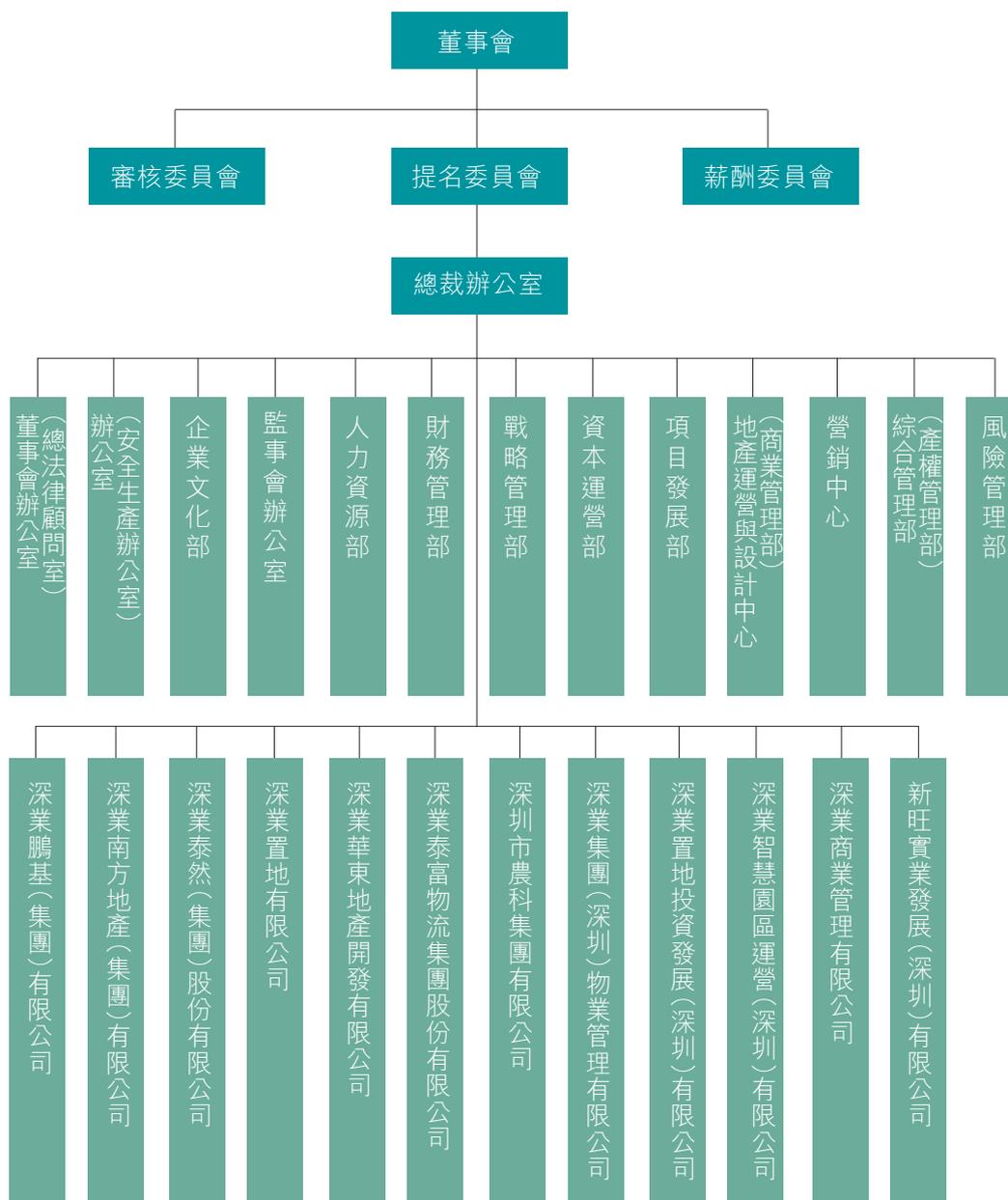
深圳控股秉持「建築生活美景，成就深圳事業」的企業使命，「清白作人，乾淨做事」的廉潔理念，將企業社會責任融入到企業經營中，以創新的精神、合法合規經營的態度夯實企業責任擔當，為社會創造更大的價值。



責任管治

2.1 高效管治

本公司管治架構





企業管治

深圳控股嚴格遵守聯交所證券上市規則附錄十四所載的《企業管治守則》，持續檢討董事會及各董事委員會的任職情況，以維持企業的良好運營。

年內，按照《企業管治守則》及相關《上市規則》條文的修訂，董事會採納了派息政策及董事提名政策，確保符合企業管治的最新合規要求。除此之外，對聯交所發佈的關於修訂ESG指引的諮詢文件，我們第一時間進行研讀，並開展相關的董事、員工培訓，根據最新的要求檢討並制定相關的工作計劃。

2.2 反腐倡廉

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

積極擔當作為，推動主體責任落實，加強監督

集團積極推動廉政建設，完善、明確了責任體系，推動出台《主體責任清單》，將集團領導班子成員責任細化分解為14項45條措施，並督促所屬企業細化「兩個責任」內容，層層傳導壓力，確保集團的廉政工作全面扎實落地。

公司監事會辦公室切實履行監督職責，主動擔當作為，開展紀律審查，提升執紀效果。全年共受理信訪舉報22件，處置問題線索9件，處分相關責任人10人。通過紀律檢查建議書、OA系統通報等形式，督導企業堵塞漏洞、完善制度，達到「辦理一案、警示一片」的效果。

制定及完善相關制度，構建監督長效機制

- 制定《談話提醒工作實施辦法(試行)》，在日常監督管理工作中，按照管理權限，採取談話的方式對主管或分管的員工進行提醒教育，及時督促糾正。全系統2019全年共開展「咬耳扯袖」67人次，「紅臉出汗」3人次，其中提醒內容涉及政治紀律8人次，組織紀律27人次、廉潔紀律38人次，群眾紀律5人次，工作紀律48人次；
- 制定《廉政審核工作實施辦法(試行)》，進一步規範員工選拔使用、評先評優、表彰獎勵推薦等事項的廉潔審核工作；



廉潔建設工作會議

責任管治

- 制定《關於加強企業管理人員操辦婚喪喜慶事宜監督管理的通知》，對婚喪喜慶事宜的操辦程序、舉辦形式、規模等進行嚴格把控；
- 嚴格執行《工程建設項目招標廉潔從業風險防控辦法》及《重要招採項目評標專家庫管理辦法（暫行）》的規定，聯合地產部共同推動企業招標採購信息全公開工作，實現陽光招採，防控廉潔從業風險；
- 完善「六位一體」大監督體系，集團監事會牽頭，由董事會辦公室（總法律顧問室）、財務管理部、風險管理部等部門聯合成立集團聯合監督委員會，出台《聯合監督委員會議事規則》，召開第一次聯合監督委員會會議，部署聯合監督任務，落實各部門監管主體職責並提出整改建議；
- 2019年本集團並無與賄賂、勒索、欺詐、洗錢有關的已審結法律訴訟。

加強教育引導，打造忠誠干淨擔當的隊伍

- 在「六位一體」大監督格局下，在市屬國企系統二級企業層面率先推行企業監事會主席模式，單設紀檢監察室。目前集團系統專職從事紀檢監察工作人數達30餘人，監督力量明顯增強；
- 做好教育宣傳，營造廉潔氛圍。全年組織廉政專題課程37場，並為200多名新員工開展入職廉潔培訓。刊發集團首期《紀檢監察專刊》內刊，發放信訪宣傳手冊近2,000冊，張貼廉政海報216張；
- 以案代訓，抽調企業人員參加集團辦案和市國資委跟班工作，提升各企業紀檢監察人員工作能力；
- 認真開展紀律教育學習月活動，促進廉潔文化進企業，增強隊伍廉潔自律。

2019

組織廉政專題課程 **37** 場

發放廉政宣傳手冊
近 **2,000** 冊

組織觀看警示教育片 **26** 場
2,000 餘人次參與



集團刊發首期《紀檢監察專刊》內刊



2.3 社會榮耀

2019年內深圳控股在社會責任等領域所獲得的榮譽如下：

獎項名稱

- MSCI ESG評級BBB
- 2019中國地產上市公司品牌價值榜TOP100
- 2019年國際ARC Awards 4項大獎
- 2019年中國卓越IR年度評選——最佳案例獎
- 2019年中國(全球)上市公司百強排行榜第234位



SHENZHEN INVESTMENT LIMITED
(604)

Industry: Real Estate Development & Diversified Activities
Country: Hong Kong

MSCI ESG RATINGS

CCC	B	BB	BBB	A	AA	AAA
-----	---	----	-----	---	----	-----

MSCI BBB評級



2019年中國卓越IR年度評選——最佳案例獎



2019年中國(全球)上市公司百強排行榜第234位



03 綠色共融



隨著世界能源格局的不斷變化以及經濟全球化的不斷深入，氣候變化等環境保護議題對企業傳統生產運營的自然條件和社會環境都構成了重要的挑戰，亦是企業戰略發展和參與競爭中義不容辭的社會責任。集團嚴格遵守有關環境保護和節能減排的法律法規，結合實際情況，制訂「環境保護指引」，由環境、社會及管治工作委員會全面統籌，持續監察並定期檢討制定的環境保護方針，對涉及到環保方面的業務行為加強管理。



在項目開發建設過程中，我們堅持「健康、品質、文化」的產品理念，積極實施各項節能減排技術，將打造綠色建築、清潔生產及廢棄物循環利用的理念貫徹到項目開發及運營的全過程，致力建設資源節約型和環境友好型企業。

綠色共融

3.1 綠色建築

集團經過在房地產市場20餘年的精心打磨，堅持把環保、綠色人居的概念融入到產品中。在建築的全生命週期內，最大限度地節約資源(節能、節地、節水、節材)，為人們提供健康、舒適、智能和高效的使用空間以及與自然和諧共生的建築。

我們在綠色建築方面的實踐與榮譽

深業上城

秉承城市發展與自然共贏的環保理念，力求建築、人與自然三者的和諧統一。

通過景觀連廊連接蓮花山和筆架山，將綠色生態引入項目，打造綠色環保節能的多功能空間。



深業上城景觀連廊



產業研發大廈

深業上城的產業研發大廈

為綠色生態建築，集環保和美學於一身，榮獲了美國綠色建築協會能源與環境設計先鋒評選(LEED)，2009版本建築主體與外殼體系金獎預認證。

深業泰然大廈

通過連續的屋頂生態綠化構成都市綠環，改善辦公樓群中的微氣候環境，在高密度城市空間營造出獨特的生態綠色辦公空間。



深業泰然大廈



頤灣府

定位為國家綠色建築二星級，建築材料選用綠色環保建材，可再循環材料使用重量，佔所用建築材料總重量6%以上。



頤灣府



鵬基商務時空大廈

採用分體空調、外牆保溫、公共部分自然通風採光，最低限度降低運營成本，進入科技化、節能化辦公時代。

鵬基商務時空大廈

深業泰富廣場

深圳市第一個全概念海綿城市商業綜合體，通過「地下+地面+空中」的整體佈局，以及景觀透水旱噴技術的採用，體現了海綿城市建設的商業化發展方向。項目海綿城市建設總面積約20,000m²。



深業泰富廣場項目海綿結構示意圖

3.2 綠色施工

集團深知作為房地產企業在綠色施工方面的重要性，集團及各下屬公司根據《中華人民共和國環境保護法》的相關要求，依照自身具體情況，制定相關細則，在各個方面加強環境因素的識別和管理。同時，利用BIM技術雲平台，滲入建築生命週期管理，要求在建項目嚴格履行節能減排和環境保護方面的管理規定，並採取各種舉措節能、節水、降低廢棄物排放量。2019年，深圳控股未發生對於環境及天然資源造成負面影響的事件。

嚴格遵守相關法律法規，設立環境目標

在項目施工方面，集團對環境管理進行了明確的規定：

- 明確環境管理的法律依據，公司嚴格遵守《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》《城市生活垃圾管理辦法》《危險廢物污染防治技術政策》《廣東省建設項目環境管理條例》《深圳經濟特區環境保護條例》《深圳經濟特區建設項目環境保護條例》及《深圳經濟特區環境噪聲污染防治條例》等法律法規，並要求承包人在施工期間，應嚴格執行環境相關法律法規的規定，依法文明施工，盡可能減少施工對居民生活的影響；
- 明確發、承包人的環境保護責任和目標，雙方各司其職，履行好各自的環境保護職責，並採取相應的環境保護措施；
- 制定環境保護的具體辦法和保障措施，規定了環境保護方面的獎懲措施，如施工現場未採取有效防塵、降塵措施的，未設置垃圾池、未分別集中堆放或未及時清運施工/生活垃圾而對環境造成影響的，應支付相應的違約金等。

目前，集團要求深圳在建項目均達到以下標準：





建立組織及落實制度以保障綠色施工

集團要求各在建工程按照相關規定進行綠色施工，在項目具體的實施過程中，各項目公司高度重視此項工作。如深業東嶺項目，領導班子成立了項目部綠色施工管理委員會，全面推行綠色施工，制定目標和規劃，編製方案，開展綠色施工，創建清三新示範項目，取得顯著的環境效益和社會效益。隨著綠色施工理念的不斷深入，施工項目將得到了更快更好的發展。

為保障綠色施工的順利推進，集團在管理層面所採取的措施包括：

建立組織機制

項目公司組織管理小組，將清潔項目檢查結果列入項目負責人業績評定的依據，各項目基本建立起了管理委員會統一領導，部門各負其責，具體實施的綠色施工運行機制，有力地保證了綠色施工工作的順利開展；

建立綠色施工保障制度

公司在安全和技術措施中，工程項目都要優先安排綠色施工示範項目，使用專項資金的項目，在立項前要進行綠色施工規劃，並形成污染治理方案，否則不予批准施工。



建立組織機制，落實制度

綠色共融

深圳控股在技術層面上所採取的綠色施工措施主要包括：

	節水與水資源管理	<ul style="list-style-type: none"> 收集屋面雨水，用作澆灑綠地和道路用水，道路雨水盡量流向綠地和滲水磚，雨水深入地下涵養水源； 採用無負壓供水設備，充分利用市政供水壓力； 深業東嶺花園項目循環利用施工環節需抽取的地下水進行節水，場地基坑已設置降水井19口，日抽排地下水1,000m³。項目公司利用排水溝將抽排地下水引入洗車台進行二次洗車利用，後期計劃將引流部分抽排地下水到儲水池作為日後消防和施工用水。
	節能與能耗管理	<ul style="list-style-type: none"> 加強對用能設施的節能降耗管理，優先採購節能型環保型產品，力求降低購買後使用費用支出； 優化設備的技術參數，提高設備的運行效率； 施工過程全面應用LED燈替代原大功率電燈。
	揚塵管理	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格要求項目施工方採用揚塵控制措施，在電腦和手機終端上實時監控顆粒物濃度等環境數據。
	噪聲管理	<ul style="list-style-type: none"> 通過合同約束有關施工方按要求落實的同時嚴格遵守相關法律法規例如《深圳經濟特區環境噪聲污染防治條例》，合理安排作業時間，減少夜間噪音污染。
	生物多樣性保護	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格遵守《中華人民共和國土地管理法》等各項土地開發法律法規，對於綠地開發、棕地開發、生物多樣性等相關規劃嚴守底線，在開發過程中以可持續的方式利用土地資源，保護生物多樣性。
	應用BIM綠色施工技術	<ul style="list-style-type: none"> 如深業上城項目、深業東嶺花園項目、前海項目等均採用了BIM系統、精確深化設計，達到精確施工，減少材料損耗，提升施工質量與效率。
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>		
	裝配式建造應用	<ul style="list-style-type: none"> 前海項目採用了裝配式結構工程施工工藝，施工現場的廢水、廢氣及粉塵排放得到了極大的控制和改善。



3.3 綠色物業

集團持續推進所屬物業公司對綠色物業發展理念的貫徹，全面推行水電能耗的科學管理，並將此目標列入公司發展綠色物業管理的重點工作。同時，集團旗下物業公司嚴格遵守《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》《城市生活垃圾管理辦法》《危險廢物污染防治技術政策》以及其他相關法律法規，並承諾執行ISO 14001環境管理體系要求。

隨著經濟全球化的不斷深入，氣候變化已成為人類面臨可持續發展的重要挑戰。我們深知氣候變化對房地產企業將帶來業務發展上的挑戰與機遇。我們將持續關注氣候變化的相關政策，積極應對氣候變化、推動城市綠色發展、和諧共生。

集團旗下物業公司多措並舉，不斷總結綠色發展經驗，建立了完善的能源管理體系，提升節能環保水平，為業主打造舒適、健康及綠色的居住和辦公環境。

節能管理

深業智慧利用物聯網技術採用遠程抄表系統，實施抄錄園區用戶、公共水電表數據，實時能耗監測與數據分析；充分利用再生能源可持續發展優勢，引進光伏節能系統並在園區推廣；採用智能化技術控制園區各樓宇公共照明及環境景觀照明。

制度管理

鵬南公司制定了《節能降耗管理辦法》，規定節能管理的職責、節能工程立項與審批、數據抄錄及分析處理、水電表精度管理、日常水電管控措施、涉外水電管控措施、數據統計與上報、檢查與通報，加強能耗管控措施，提倡綠色環保理念，推廣節能技術的應用，減少水電的消耗。



節能成效

- 深業智慧每月統計分析園區供水電量，並及時提示各物業服務中心嚴控公共水電量；2019年全年泰然園區直購電減少成本支出51.44萬元人民幣，園區水費較上年度節支52.86萬元人民幣；
- 深業物業事業部東晟時代項目實施了3#樓水泵節能改造，經改造後節電率達70%左右；
- 鵬基服務公司商務時空項目實施了水泵節能改造，經改造後每年可節電約6-8萬度；
- 深業物業事業部深業新岸線項目實施了地下車庫節能改造，更換1,500只節能燈管，改造後每年可節約用電13.19萬度；
- 深業物業事業部廣州金翠灣項目實施了地下車庫節能改造，更換150只節能燈管，改造後每年可節約用電1.7萬度；
- 深業置地對所管物業的空調開啟設置時間段，配合合理巡查，實現人走斷電，電梯轎廂溫度設置26度，23:00—07:00期間斷電8小時。

綠色共融

物業老舊設備改造

深業智慧通過對園區部分老舊電梯的更新，將現耗能較高的拖動控制分批、逐步更新為先進的變壓變頻調速(3VF)控制，實現節能降耗，同時提高電梯運行的安全性和可靠性。截至2019年12月，園區已更新老舊電梯45台。

同時，深業智慧通過應用「電梯智慧管理」平台，建立起電梯維保管理新模式、電梯四維物聯監控新模式、電梯應急救援新模式、電梯重要零部件管理可追溯機制、乘梯人對電梯安全使用狀況進行監督機制、物業電梯安全巡查管理新模式，確保電梯發生故障後維修人員10分鐘內都及時到達故障現場（國家技術規範要求到達時間30分鐘內），有效破解了電梯行業管理的難點和痛點，大大節省了電梯日常管理的人力成本，減少和預防電梯安全事故的發生。電梯智慧管理平台應用以來，園區電梯維保質量得到了充分保障，維修及時性顯著提高，未發生虛假維保記錄。經統計，2019年11次困人應急處置，平均救援時間較平台應用之前均節省5分鐘，效果明顯。

2019年，深業智慧針對園區給水管網老舊、水量損耗大的問題，採取多種技術手段、措施，對園區給水管網進行了改造、遷移，並改造更換、新裝二級水表41塊。同時，外委專業公司採用專業設備（管道探漏儀）對園區給水主管道進行檢測探漏，有效避免園區水量損耗。此外，要求物業服務中心每月統計轄區用水量損耗量，發現異常及時分析查找原因。2019年1-12月份園區水量損耗由2018年同期的19.53%下降為14.38%，減少水量損耗146,344m³，水費收支差額為-25.47萬元人民幣，比上年度同期減少52.86萬元人民幣。

開展生態文明建設宣傳教育

推動綠色物業不僅需要物業公司的努力，也需要業主的主動配合。為此，集團下屬物業公司積極尋求業委會、業主方的支持，開展各類節能改造工程。同時積極開展生態文明建設宣傳，倡導循環發展、綠色發展、低碳發展的生態文明新理念。

各項目因地制宜，根據項目現場自身情況進行生態文明、環境保護知識的宣傳，將綠化環保的理念傳導至客戶。如金谷項目利用LED屏，客戶進入大堂時，即可看到相關的宣傳標識；勁松項目利用後院空白牆面張貼宣傳標識，既美化了園區環境，又在園區傳導了生態文明理念。





3.4 城市更新

二十一世紀的中國，隨著城市經濟、產業升級的飛速發展，城市更新成為解決城市發展困境日趨重要的命題。作為「地少人多」典型代表的深圳，從「舊城改造」到「城市更新」再到「強區放權」，已走過三個標誌性階段。公司作為市屬大型國企，多年來積極履行使命、承擔社會責任，不僅深度見證了深圳的發展與變遷，也在參與深圳城市建設的過程中積累了豐富的城市更新經驗，成功推進了一大批精品項目，成為深圳城市更新的典範。

讓城市智慧立體成長－深業泰然城市更新模式的回顧與展望

上世紀80年代成立的深圳工業區開發公司(集團旗下泰然公司前身)，是中國最早的房地產和工業園區開發企業之一，三十多年來一直專注於深圳車公廟片區的開發建設。集團積極響應國家、省市出台的各项政策，積極參與舊城改造，在獲得車公廟片區統籌規劃牽頭主體資格後，集中人力、物力全面推進相關工作，升級改造片區老舊物業，完全園區配套，實現片區的業態升級。

車公廟片區位處福田環CBD黃金地段、是重要交通樞紐所在地，具有得天獨厚的地段優勢。泰然公司採用國際高端標準，融合了三十多年來「穩健務實、開拓創新」的發展理念，形成了舒適安全、低碳高效、極具個性的建築特色的片區。其中，將泰然立城打造為灣區時尚總部中心。在位於車公廟第二更新單元西側的綠化空間，以集裝箱建築的形式，設立起完善片區服務配套的「魔方社區」，強化車公廟區域文化的再塑造，包括「車公文化」、「創業文化」以及「上下沙南粵文化」，採用多樣化的趣味設計，形成車公廟自有的品牌形象，提高區域影響力。



泰然立城

車公廟第二更新單元是車公廟片區的「心臟用地」，

泰然公司將結合目前車公廟產業形態，規劃建設成高482米的巨構建築，並借助片區金融企業眾多的優勢，在更新過程中，把金融機構集中起來，打造未來高端金融聯合體。金融科技中心由5個獨立建築構成，並通過公共配套商業體黏合在一起，形成完整建築群，為入駐的金融機構提供一個類獨樓獨院的辦公空間。同時設置統一管理的機房副樓，能大大減少未來設備維護成本和降低安全風險系數。

我們相信，在寸土寸金的資源上，如何讓城市智慧立體成長，更多發揮空間塑造的價值才是城市更新之道。

3.5 物盡其用

集團一向秉持合理使用土地，合理利用資源的原則，執行合理的綜合指標，以達到環境效益、經濟效益和社會效益的統一。

案例：梅林一村推行3.0版垃圾分類

集團下屬萬廈居業物業公司所服務的梅林一村，是1998年入夥的大型住宅小區，共有住宅6,840戶，居住人口約30,000人。梅林一村垃圾分類工作，緊緊圍繞著《深圳市生活垃圾分類和減量管理辦法》，以建設生態、循環、創建文明的住宅小區為宗旨，提高資源回收利用率，以管理處為主導、業主自願參與，倡導文明、環保的生活方式，推動小區垃圾分類的工作。

梅林一村推行3.0版垃圾分類進程：

- 2018年11月，針對6,840戶居民，於小區共設置35個3.0版垃圾分類集中投放點。
- 2019年1月1日，率先對玻璃、金屬、塑料、電池、燈泡進行分類投放。
- 2019年6月27日，小區推行廚餘垃圾分類。物業公司通過多途徑、多方面、多渠道、多角度進行宣傳，做好垃圾分類推廣，提高了居民的分類意識及參與度。



垃圾分類集中投放點



生活垃圾分类推进宣传活动



小區張貼《家庭生活垃圾分类投放指引》



小區懸掛垃圾分類宣傳幅



工作人員給居民發放家庭生活垃圾投指引



身著統一制服的垃圾分類督導員團隊



- 2019年10月20日，垃圾分類取得階段性成效，廚餘垃圾日均收集量超3.12噸。小區的月廚餘垃圾回收量已達到90噸，居民家庭的廚餘垃圾分類量已達到0.37公斤。9月份，共收集16車大件垃圾，廢玻璃14,950公斤，金屬3,865公斤，塑料2,545公斤，紙皮4,856公斤，廢衣物1,483公斤，有害垃圾廢電池460公斤，廢燈管470公斤，有效地實現了垃圾減量分類的工作，實現居民垃圾分類的參與度達60%。



由城管局指定的專業公司統一回收處理有害垃圾



每晚與末端處理公司確認廚餘垃圾收運量並清運出小區

打造垃圾分類，引領新風尚觀摩基地

梅林一村垃圾分類工作目前取得了階段性的成效。今年以來迎來了各級領導、專家到梅林一村進行調研和指導，梅林一村推廣的垃圾分類模式，受到了一致好評。



領導參觀梅林一村垃圾分類投放點

案例：深業泰富廣場原有建築物拆除工程

泰富廣場項目待拆建築物及附屬物面積為12,000平方米，永久性結構拆除建築廢棄物產量約為1.46噸/平方米，全部拆除後將產生建築廢棄物約17,520噸。項目公司為合理處理建築廢棄物，以達到減排效果，制定了建築廢棄物減排綜合利用方案。

在項目現場建設移動式建築廢棄物破碎、篩分站，對建築廢棄物分選、破碎與篩分，並製備再生骨料等再生建材產品，根據實際情況和項目建設需要，將其回用於項目建設或循環利用於其他建築、市政道路等工程項目回填。通過分類收集，集中處理，現場資源化，再生骨料直接銷售，最終實現建築廢棄物100%綠色處理，現場資源化綜合利用率達到95%以上，有效、實在地落實了綠色施工環保理念。



建築廢物分類回收處理



3.6 綠色辦公

我們一直提倡員工注重綠色生活、綠色辦公方式，並在公司內部推廣綠色辦公，科學合理利用各種能源，減少浪費，降低成本。為此，公司出台一系列管理措施及規定，如《無紙化辦公管理規定》《公務車輛管理辦法》《深圳控股環境保護指引》等。

綠色辦公措施

節水節電

- 在開關處張貼人走關燈的標識，下班後關閉照明燈具；
- 連續照明在2小時(含2小時)以上的地方採用節能燈照明；
- 陰天、雨天等室內採光效果不好的天氣下，才需要開啟室內照明燈具；在室內採光效果良好的情況下，不得開啟室內照明燈具；
- 辦公區域衛生間開關和水龍頭處，張貼人走關閉的標識；
- 衛生間採用節能燈具與節水設備；
- 空調開啟設置時間段，合理巡查，做到人走斷電。

無紙化辦公

- 集團搭建EIP辦公系統，提升辦公效率，節約辦公用紙；
- 召開會議均使用線上會議系統，鼓勵參會人員使用平板電腦查看會議材料。

節能宣傳

張貼節能宣傳標語，提醒員工注意節能環保。

規範用車

在不影響公司工作的正常運作下，減少公務車的使用，停止使用大排量公務車。

避免廢品、廢料的形成

- 合理使用包裝材料，盡量減少廢料、廢棄物和危險廢棄物的產生，做好垃圾分類。對廚餘、舊電池、廢紙等廢棄物進行統一回收處理，減少對環境造成的污染。

辦公環境管理

消殺：安排專業消殺公司每週對辦公區域和花園進行消殺，除四害。

石材養護：制定石材養護計劃，保障地面光澤明亮。

綠化養護：與綠化公司制定養護計劃，對辦公區和樓層花園綠植進行養護。

空調清洗：定期清洗空調風口和地毯，防止細菌滋生。



3.7 環境類數據列表

ESG指標	單位	2019年數據	2018年數據	2017年數據
環境類數據列表				
A1. 排放物				
A1.2 溫室氣體排放總量及密度				
範疇一：二氧化碳排放量	噸	5,281.37	3,797.83	5,024.41
範疇二：二氧化碳排放量	噸	39,683.17	19,485.42	19,522.03
二氧化碳排放總量	噸	44,964.54	23,283.24	24,546.44
排放密度(噸/百萬港元)	噸/百萬港元	3.01	1.40	2.39
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度				
含汞日光燈或節能燈管	根	9,415	3,510	6,222
打印機硒鼓消耗量	個	3,574	2,351	9,095
廢棄電子電器設備	部	380	119	218
有害廢棄物總量	千克	7,913	3,912	23,262
有害廢棄物密度	千克/百萬港元	0.53	0.24	2.27
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度				
廢紙	千克	50,731.00	42,446.00	51,691.00
建築廢料	噸	229,357.00 ¹	32,113.00	11,500.00
廚餘產生量	千克	514,158.00	463,843.00	212,333.00
無害廢棄物總量	噸	229,921.89	32,619.29	11,764.02
無害廢棄物密度	噸/百萬港元	15.41	1.96	1.15
A1.5 所回收有害廢棄物總量				
電子設備回收量	部	207	260	219.00
A1.6 所回收無害廢棄物總量				
金屬回收量	千克	840.00	58,183.00	3,500.00
塑料回收量	千克	3,069.00	3,511.00	2,030.00
廢紙回收量	千克	27,936.00	10,121.00	8,983.00
玻璃回收量	千克	5,604.00	4,565.00	4,771.00
鋼筋回收量	噸	1,218.00	3,689.00	1,252.00
土方回收量	立方米	40,120.00	129,061.00	/
A2. 資源使用				
混凝土	立方米	258,332.00	318,019.00	389,198.00
磚塊	立方米	45,709.00	57,999.00	173,770.00
鋼筋	噸	29,774.00	107,441.00	129,476.00
石料	噸	61,853.00	9,554.00	58,015.00
木材	噸	4,145.00	5,161.00	28,601.00

¹ 2019年因本公司在建工程量增大，導致建築廢料增加。



環境類數據列表

ESG指標	單位	2019年數據	2018年數據	2017年數據
A2.1按類型劃分的能源總耗量及密度				
能源總能耗	百萬瓦時	69,869.01	53,298.66	52,679.58
能耗密度	百萬瓦時／每百萬港元	4.68	3.20	5.14
汽油	升	543,791.00	413,640.00	508,408.00
柴油	升	451,227.00	221,960.00	194,010.00
液化石油氣	升	74,599.00	82,037.00	69,203.00
天然氣	立方米	1,224,310.00 ²	941,626.00	1,506,632.00
總用電	千瓦時	47,428,200.00	36,967,208.00	30,372,163.00
A2.2總耗水及密度				
總耗水	立方米	1,684,064.99	1,292,552.00	540,268.00
每百萬港元耗水強度	立方米／百萬港元	112.88	77.66	52.69

註：

- 2019年度全年環境數據涵蓋深圳控股的辦公區域(包括本集團總部及下屬單位)、由本集團進行物業管理的住宅物業和商業物業經營類數據(包括物業管理處及非公攤部分的廢棄物、能源能耗、水消耗及碳排放量)。能源消耗、水資源消耗、溫室氣體排放的資料只統計連續運營12個月以上的項目。
- 碳排放量僅指二氧化碳排放量，不包含其他排放源所排放的甲烷、氧化亞氮等溫室氣體類型。
- 基於深圳控股的業務內容，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。
- 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。
- 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?》環境關鍵績效指標匯報指引標準。

² 由於2019年置地酒店等項目開始運營，擴大了數據統計範疇，導致消耗量增加。



04 精益求精



深圳控股始終將產品和服務質量控制在高水平。我們認為，房地產產品質量範圍不僅僅局限於建築工程質量上，還須通過提高工程建設規劃、設計、建造、使用、維護、服務等各個環節的質量水平，才能贏取客戶對公司品牌的長期忠誠。同時，我們圍繞客戶的需求，尋求產業轉型，通過不同的產品類型為客戶提供更加舒適、便捷以及高質量的生活品質。



精益品質

4.1 供應鏈管理

集團一向致力於秉持高標準的商業道德和誠信經營的理念。為確保集團所採用的供應商遵守各項法規，保持優良的運營標準和商業道德，集團制定了《供應商行為準則》，鼓勵集團優先考慮推行有利於社區及環境的可持續發展政策的供應商，並在制度中進一步規範了選用供應商的標準，如供應商不得使用童工、勞工，反歧視、尊重知識產權保護等。

2019年，集團進一步強化招標採購管理。集團嚴格落實《深業集團工程建設項目招標廉潔從業風險防控辦法》《重要招採項目評標專家庫管理辦法(暫行)》規定，對所屬企業合同總金額39.97億元人民幣的155個一、二級工程項目開展招標監督，為系統內51個一級項目抽派評標專家370人次，監督人員102人次。在招標過程中，監督人員認真履職，糾正違規問題9個，招標規範性顯著提高。

通過規範化招標，比預算目標成本共節省2.3億元。大力推進陽光採購，全系統通過陽光採購服務平台發佈招採信息1,608條，涉及金額37.09億元人民幣，成交金額23.6億元人民幣，實現節資13.49億元人民幣，節資率達36.39%，進一步實現陽光交易全覆蓋、交易信息全公開。

4.2 產品質量保障

我們堅信，產品品質是提升企業綜合競爭力的重要指標。在嚴格遵守《中華人民共和國建築法》《建設工程質量管理條例》《建設工程質量監督管理規定》所列出的國家質量標準和規範的基礎上，集團單獨成立了質量管理領導小組，並聘請第三方專業機構對所開發項目進行100%全覆蓋的質量檢查和評估。

公司以工程建設項目為考核單元，制定工程建設項目進度及質量考核指標，根據質量檢測結果對照各地產控股企業提交的自查情況報告，結合集團工程巡檢打分情況進行考核，實現考核結果與各地產控股企業的年度績效考核掛鉤。

集團旗下泰然公司制定了《深業泰然(集團)股份有限公司工程質量管理辦法》以嚴格把控旗下項目的工程質量。2019年，泰然公司憑藉過硬的產品質量榮獲「區域發展標桿企業」，和「五星級住宅區」等獎項。





4.3 服務質量保障

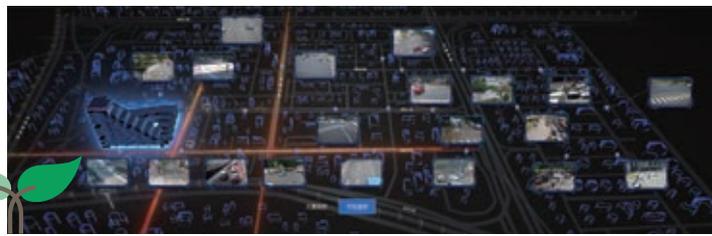
我們高度重視客戶權益、重視客戶關係的管理與維護，嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》等，依照公司指定的《營銷管理辦法》《物業服務中心標準手冊》等客戶服務標準制度，重點加強銷售及物業服務意識，與客戶建立長久、值得信賴的關係。

智慧園區運營

深業智慧園區圍繞園區企業客戶的生態價值鏈，搭建八大運營服務平台：物業服務、園區配套、政務服務、營銷服務、人力資源服務、金融服務、商務服務和信息交互平台，助力園區企業發展。企業來到產業園區，無論是找資金、找人才、找產品、找服務、找合作夥伴、推廣品牌還是尋求政府扶持，都能在這八大平台享受到一站式服務。



深業智慧智能APP—深慧通



深業智慧智能系統

通過構建智能樓宇系統、智能安防系統、能源管理系統、信息交互系統，完成園區人和設備的智慧管理，時時監控園區設備狀況、人流情況，節約能源，保障安全。採集、整合、分析園區大量分散的管理數據、設備數據，為城市管理和產業升級提供數據保障。

通過園區公共區域實時監控、周界防範，越界非法入侵告警、高空拋物、人流密集度高危人員管控、鷹眼聯動實時追溯；人員出入口管理雙向視頻及時抓拍、訪客視頻推送，結合智慧門禁系統雙向保障園區、單元樓安全；實時監控主要設備房環境狀況，發生異常水浸及時報警；火警實時提醒、火源及時管控，實現消防系統運維流程化、信息移動化。

利用網絡技術物聯智能巡檢，採集設施設備相關信息數據監測設施設備運行狀況、參數、運行時間、維護保養週期提示、異常情況報警、及時預防設備運行處理故障等。

利用網絡技術構建園區信息平台、企業信息數據庫，園區企業、商戶可發佈、共享各類供求信息，實現雙方的快速交流，提供企業間的信息及時交流、實施服務和技術支持。

4.4 產品安全保障

集團一直把安全工作擺在突出的位置，群策群力，常抓不懈，致力於為客戶提供更加安全的產品及服務，以及為員工提供安全的辦公環境。

加大「科技強安」力度和重點項目管控

集團高度重視「科技強安」工作，鼓勵企業加大安全生產投入力度，加強物聯網、智能感知等信息化、智能化安全技術應用。旗下置地公司部分項目運用智慧消防物聯網技術，在消防水系統、電系統、監控系統安裝一批傳感器，檢測水壓、電壓、火災等情況，並將實時監測數據發送至手機終端，實現了監測預警和智能化管理的目的。其他部分在建項目利用BIM(建築信息模型)、物聯網、智能感知等信息化技術，對建設工程實行智能監管，實現了人員考勤智能化、大型設施監控智能化、危大工程過程管理動態化、視頻監控智能化、履職履責可溯化、企業自查可溯化、班前安全教育可溯化，初步實現安全隱患全流程閉合管理。智慧監管平台經過兩年的運行，極大地提高了建築施工質量和監管效能，取得了階段性的成果。

建立綜合應急分隊，保園區一方安寧

集團旗下泰然物業公司成立了綜合應急分隊，實行24小時值班備勤制度，嚴格按照區安全應急救援隊「一、三、五」的救援時間目標要求(即一分鐘出警、三分鐘到場、五分鐘處置完畢)，保障車公廟轄區平安穩定。

2019年，綜合應急分隊出警5次，其中火警2次，社會救助3次；綜合應急分隊均能在第一時間趕赴事故現場，在消防中隊到達之前將火撲滅、將被困人員解救，避免了火災蔓延及人員傷亡而造成的經濟損失和社會影響。

遇節假日及特別防護期，綜合應急分隊每天2小時對車公廟轄區巡邏一次，針對園區休閒娛樂場所、人員密集場所分批次駐點提供安全保障執勤任務，確保園區平安穩定。

同時，針對轄區諸多「三小」場所，不定期開展隱患排查治理工作，督促業戶及時消除安全隱患。



應急演練智慧



應急演練物業



4.5 營銷服務管理

營銷服務質量及客戶滿意度一向是深圳控股追求的重要目標。房地產業的發展已從單一產品提供逐漸擴大至「產品+服務」模式。在營銷服務過程中，我們確保流程規範、信息公開、如實宣傳，不斷完善營銷管理制度規範化、業務流程標準化，加強營銷人員培訓，以提升服務效率和品質，確保產品如期按質交付給客戶，同時加強客戶隱私保護、建立與客戶的良性互動。

完善客戶服務管理體系

2019年，集團進一步完善客服服務管理體系，陸續完善《交付作業指引流程》《客戶日常投訴作業指引》《項目移交作業指引》《交付區域巡檢制度》《危機處理作業指引》《售後維保、維修作業指引》管理制度。我們在多觸點服務的基礎上，深入業主和客戶中間，及時與客戶溝通，高效處理客戶投訴，提升客戶滿意度，及時處理客戶投訴問題，確保服務質量。

保障客戶隱私

我們嚴格遵守國家相關法律法規、行業監督要求，嚴格執行涉及客戶隱私保護的管理制度。銷售人員以「權限控制+數據隔離」的形式進行管控，營銷線條上的各個崗位，如銷售、策劃、合約等多個板塊的客戶數據相互隱蔽，具體工作人員無法獲取客戶所有信息。涉及需要整體數據的時候，由營銷部管理人員進行統一管控。

高質量服務全面提升品牌知名度、信賴度

2019年，集團制定了《品牌管理制度》，全面落實品牌升級工作，要求各企業通過形式多樣的營銷活動方式，突出公司品牌並營造銷售氛圍。

華東公司營銷條線始終堅持「寶地寶用」和「打造區域價格標桿和質量標桿」的工作理念和目標，深入片區調研，打造受市場歡迎的產品。在保證產品質量的同時，成功成為區域價格標桿，形成了良好的企業口碑，實現了華東公司可持續、高質量的發展。

在廣告宣傳方面，集團各項目均以「客觀、真實、準確」為原則，以產品品質和客戶關注點作為主訴求，不做不實承諾、不打擦邊球，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》及其他房地產相關法律法規的要求。



精益求精

公開 公正 陽光 透明—— 深業中城銷售紀實

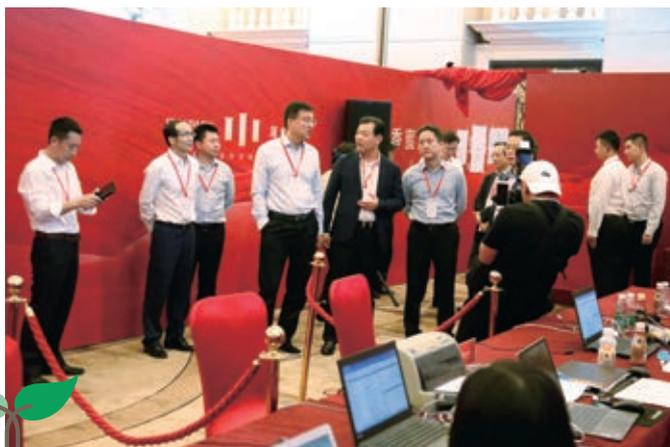
集團旗下深業中城項目是2019年深圳市內備受矚目的新房住宅項目之一，集團委托第三方通過輿情監控系統監測該樓盤的銷售全流程。公司內部成立了輿情監控工作小組，與權威媒體及自媒體積極合作，重大節點發佈正面輿論報道，及時輸出官方口徑，積極做好銷售信息透明工作，第一時間公佈官方權威信息。52天監測有關言論10,153條，處理810條敏感言論。



搖號資料留存



開發商代表領取留存數據光盤



紀委監察部門現場巡視



現場直播中

在項目搖號當日，深圳市公證協會、深圳市住建局、各大媒體及集團監察室等多方代表到場共同監督，確保搖號公正性。搖號的設備為開封專用，軟件現場安裝，並進行全場無死角攝錄，保證了日後若有疑義，也可追溯備查。

深業中城開盤期間，銷售團隊共完成了4,000批的客戶接待工作，開盤選房當日現場井然有序、秩序良好，未發生客戶投訴等情況，192套產品開盤當日全部售罄，書寫了2019年深圳房地產市場的一部傳奇！



4.6 應對客戶投訴

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

年內，我們收到與樓宇質量相關的投訴133宗，營銷服務相關投訴53宗，物業投訴74宗。在收到客戶投訴後，我們積極處理應對，以法律法規、合同協議為依據，嚴格執行公司既定制度與流程，與客戶坦誠溝通。針對較激烈的投訴，則採取由相關職能部門到場，對相關人員詢問、調查，積極與項目商議解決措施，及時安撫客戶，將投訴化解。

案例：夯實物業基礎，提升服務品質

2019年，集團旗下的泰然物業公司緊緊圍繞著「夯實物業基礎，提升服務品質」的理念，多措並舉，提升物業服務品質，提高客戶滿意度。2019年度第三方滿意度調查87.83分，較2018年上升0.85分。針對現場質量，分別制訂了《第三方滿意度提升計劃》《清潔服務標準重點檢查表（試行）》等，同時加強各項目日巡、週檢、月檢的監督力度，組織專人到各項目驗證滿意度提升計劃落地情況，確保各項目服務品質穩步提升。此外，還制訂了《經理清潔日管理辦法》，由項目經理以身作則，帶動服務中心全體人員的「主人翁」意識。對於客戶的投訴，泰然物業堅持對各項目的錄音電話不定期抽查，監控各項目在CRM系統上相關投訴處理流程、時間節點由專人跟進、督促，及時回訪，所有投訴回訪率、客戶滿意率均達到100%。



案例：利用移動APP，提高處理效率

2019年9月，集團旗下項目塘朗城廣場西區公寓啟動入夥，涉及1,070套精裝公寓。項目公司在入夥前組織施工、監理、物業管理單位，並聘請專業的第三方查驗公司進行了多輪嚴格的前期查驗整改，最大限度的排除了系統性風險和工程瑕疵。在入夥時，項目公司及時在手機等移動平台上線了「投訴保修系統」軟件，使業主能夠多渠道反饋問題，物業管家也能對業主的反饋情況及時進行處理。該系統將客戶投訴細分成工程質量、設計質量、銷售服務等數個專業口，由各負責部門直接對接，並設置了各環節的處理時限。整個流程清晰透明，大大提高了客戶投訴的處理效率，客戶滿意度穩步提高。



05 以人為本



員工是企業持續發展最寶貴的資源和財富。集團重視保障員工的基本權益，始終堅持公平、公正的原則對待所有員工。同時，集團以員工發展為根本，不斷完善員工薪酬體系，為員工設計多元化的職業發展通道，建立配套的人才培訓體系，努力為每一位員工搭建事業發展平台。在保障員工福利方面，集團為員工提供安全的工作環境及良好的工作氛圍。在生活及工作中提供全方位的保障與關愛，提升員工的認同感及歸屬感，讓員工的能力與潛力得以釋放與持續，促進員工與企業共同成長和發展。



以人為本

5.1 僱傭與績效管理

深圳控股堅信員工是維持企業競爭力的核心因素，堅持為所有員工締造一個公平公正、受尊重的工作環境及氛圍。在僱傭和績效管理方面，集團及各所屬企業嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及香港《僱傭條例》，在內部建立、完善了《員工招聘指引》《管理人員選拔任用管理辦法》，以德才兼備、注重績效、公平公正的原則選拔及管理人才。同時，集團就薪酬福利、員工晉升、調動、離休假、評獎評優等範疇亦制定了相應的制度及管理辦法，系統化、規範化地進行管理。

團隊多元化

深圳控股在人才培養及選用方面建設具有多層次、全方位、立體化的人才梯隊，不因其性別、年齡、家庭情況、殘疾、種族、宗教信仰等因素而差異區別對待員工。我們提倡給予員工平等的福利、晉升機會，推動人才團隊多元化發展。

按性別、僱傭類型年齡組別及地區劃分的僱員總數。

總數：

21,164



13,542

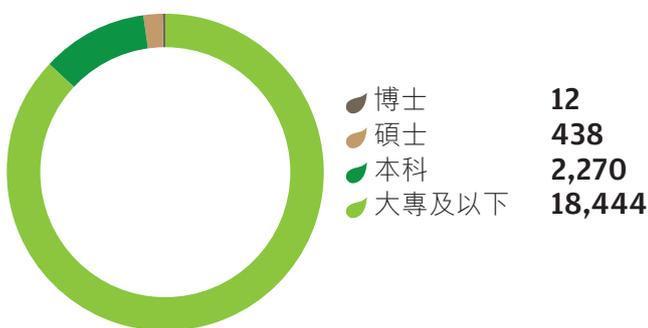
男性(員工數)



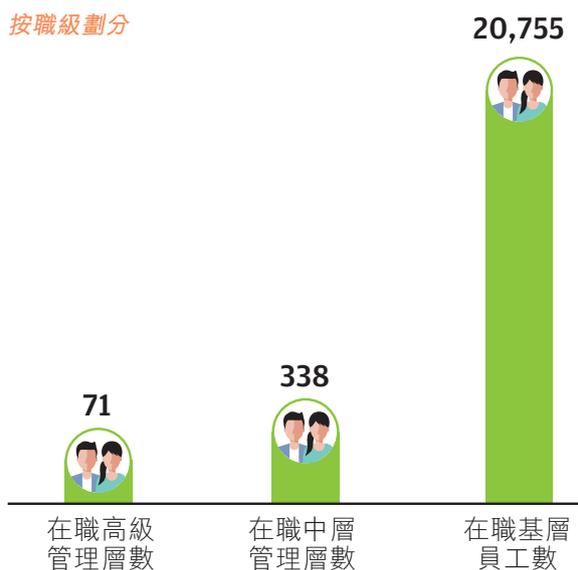
7,622

女性(員工數)

按學歷構成



按職級劃分



按年齡構成



按地區構成



按僱傭類型



以人為本

董事會多元化

我們確保董事會成員在房地產開發、企業管理、行政管理、財務管理、法律專業等不同領域擁有大量的知識儲備及豐富的經驗，並每年檢討董事會的架構、人數及組成多元化是否符合公司發展策略及有助業務成功，並向董事會提出意見。

2019年，我們制定了《深圳控股有限公司提名政策》，並按公司一貫的《董事會成員多元化政策》，不斷尋求提高董事會之有效性，實現可持續及平衡化的發展。我們堅持董事會所有委任將以用人唯才為原則，並將考慮候選人員的多項可觀標準，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、知識、服務年限及本公司股東的合法權益。提名委員會會適時檢討相關政策，以確保政策適切有效，關於董事會成員的構成，具體詳見《深圳控股有限公司2019年年報》。

薪酬及績效管理體系

深圳控股堅持績效導向的員工發展與考核模式，針對人才梯隊建設、市場化選聘、薪酬與績效考核方面制定了完善的管理制度。集團在項目銷售、工程開發進度方面亦制定了考核標準，每年針對表現優異的項目進行表彰。

員工績效與薪酬管理

《員工薪酬管理制度》

《員工績效考核管理制度》

高管績效與薪酬管理

《高管人員薪酬管理與
績效考核管理辦法》(試行)

《高管人員年度考核實施細則》

《集團所屬企業高級管理人員
薪酬與績效管理暫行辦法》

《股權激勵計劃》

項目/其他績效考核

《地產項目績效獎實施管理暫行辦法》

《特殊貢獻獎管理辦法》

《城市更新項目激勵暫行辦法》

《地產項目單項獎實施管理暫行辦法》

《集團創新工作激勵與考核管理辦法》





5.2 員工權益保障

深圳控股嚴格遵照企業所在地的有關勞動用工法律法規，以國家頒佈的《勞動法》《勞動合同法》等相關法律為依舊，並制定《員工聘任離職管理辦法》《員工手冊》《請休假管理制度》等管理制度，防範多重道德風險，保護員工合法權利，杜絕性別歧視、使用童工、強制勞動和騷擾虐待的情況發生。



薪酬福利做到同工同酬，按時發放薪資，為各級員工提供勞動保障，按規定標準支付加班費，落實崗位工作勞動保護措施，按規定標準發放高溫補貼等等。

員工溝通

集團重視與廣大員工的溝通，通過工會搭建與員工的溝通平台，傾聽員工的訴求與建議，並圍繞工會開展豐富多樣的員工活動。我們利用OA內網系統、微信公眾號、內刊定期更新公司新聞，令所有員工都可以及時跟進公司的最新動態。

2019年，集團圍繞「維護、參與、建設、教育、監督」等五大方面加強了與員工之間的溝通。



維護職工權益

- 督促指導所屬企業工會依法簽訂集體勞動合同
- 設置困難職工檔案
- 保障職工年度體檢

參與公司治理

督促指導新成立的混改公司落實員工保障制度及組建工會

工會組織建設

推動集團所屬企業依法組建工會組織，完成內部選舉

履行監督職責

組織所屬企業開展工會經費、勞動保護、職工福利等專項檢查

職工教育提升

- 組織17名員工參加深圳市各類業務技能培訓
- 舉辦工會培訓班

以人為本

員工活動及福利

興趣活動小組

集團每週一至週五輪流開展員工興趣小組活動，包括太極、瑜伽、搏擊操、乒乓球、羽毛球、籃球等，並在公司內部配置健身器材供所有員工使用。





員工主題活動

集團全年不定期開展各項員工活動，包括員工春秋遊、讀書月、婦女節等。特別是在體育運動比賽方面，集團積極參與國資系統內的乒乓球賽、羽毛球賽等，並於2019年，成功召開了系統內首屆企業運動會，增進了各企業之間的經驗交流與風險，員工凝聚力實現新的突破。



豐富多樣的員工福利

集團依法依規發放福利物資，落實各項獎勵政策、員工生日關懷，定期開展職工健康體檢及專項檢查。

5.3 員工發展與培訓

全面推進人才隊伍建設，實現人才隊伍梯隊化

集團重視年輕人才的培養，致力為集團儲備優秀、年輕的後備人員。年內，集團出台了《關於進一步加強人才隊伍建設的實施意見(暫行)》，實現集團後備人員、高潛質員工、應屆畢業生建設制度化、系統化。

後備人員儲備：集團在全系統內通過筆試、面試、主題演講、考察等環節，確定了12名集團後備人員，並與清華大學深圳國際研究生院合作，對後備人員進行系統培養。



高潛質員工選拔：針對30歲以下的年輕員工，集團選拔了50名高潛質員工，進行集中培養，跟蹤使用，拓寬優秀員工的成長平台。

市場化選聘：市場化選聘的核心是實行契約化管理，集團按照市國資委混改及經營班子市場化選聘工作要求，與4家混改企業12名經營班子成員正式簽訂契約化協議，建立契約化管理的聯動機制。形成差異化的薪酬和考核體系，實現職務聘任、薪酬兌現、績效考核、人員退出的契約化，真正實現職務能上能下、薪酬能高能低。

「深動力」校園招聘：深動力校園招聘工作是集團引進人才、培養人才、儲備人才的重要一環，能夠為企業持續不斷地注入新的活力和動力。2019年是「深動力」校園招聘開展的第六年，取得了較好的效果。深動力校園招聘持續了1個月零4天，共赴13座城市，17所知名院校，僅空中宣講會就吸引2萬多名畢業生觀看，收到簡歷1萬多份，參加現場宣講會5,000多人，經過層層把關，進入終面370人，2019年已簽約160多人。



新員工參觀公司項目



新員工



積極開展員工培訓，創新人才培養模式

2019年，集團挖掘創新人才培養模式，有針對性地開展分層級、分專業、多形式的人才培養工作。包括與清華大學合作的領導力提升課程，後備人才培養課程，新員工入職培訓課程。



新員工培訓



業務培訓

同時，我們也時刻關注企業管治以及上市規則方面的修訂，及時向董事提供行業及監管的最新資料和信息。年內，我們的董事培訓所涵蓋的類型包括行業、業務及其職責相關的簡介會、培訓會等。

結合集團發展實務需求，開展有針對性的各類業務專題培訓，包括法務人員、商業地產、資源性資產等專項培訓。

2019年部分培訓課程



管理人員－領導力培訓

為期15個月，

160學時，**50**人



後備人才學習培訓

為期一年半，

12人



校招新員工入職培訓

為期6天，

112人



業務培訓



資源性資產業務培訓

5.4 職業健康及安全

安全是企業永恒的主體，企業是安全生產的責任主體，企業領導人是企業的安全第一責任人。集團牢固樹立「以人為本，生命至上」的理念，始終把集團的安全生產工作、員工的健康與安全放在首位。全年，集團無重大安全生產事故。

深圳控股協同母公司作出關於安全生產主體責任的承諾「嚴格遵守《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》《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》等相關法律法規，健全安全生產、環境保護管理規章制度，實行全員安全生產、環境保護責任制度，積極配合相關部門監管，自覺維護公眾權益，接受社會監督」。

科學化、制度化進行安全生產管理

安全生產會議

集團本年度召開1次年度安全生產工作會議，定期召開月度、季度會議，進行安全生產形式分析與討論；

安委辦每月在總裁辦公會上匯報安全生產工作進展；每週組織分析研究部署安全生產具體問題，2019年共召開52次會議。

健全完善制度，補足安全生產管理短板

集團修訂了《安全生產管理制度》，集團的安全生產管理更加適應新形勢的發展需要。集團制定了《安全生產約談管理辦法》、《安全生產風險告知管理辦法》，有效治理安全生產工作不作為、慢作為的行為，推動重大安全風險隱患早預防、早化解；集團分別制定了本部和所屬企業《安全生產考核獎懲制度》，加大安全生產考核獎懲力度。

落實全員安全生產責任

- 與集團所屬企業簽訂安全生產責任書
- 與集團總部各部門簽訂安全生產責任書
- 與集團所有員工簽訂員工安全生產責任書



年度安全生產會議



簽訂安全生產責任書



安全生產檢查、演練及培訓

集團不斷完善安全生產標準化體系和「雙重」預防機制建設，按計劃組織實施安全生產檢查。

專項安全檢查：歲末年初、節假日、災害性天氣或其他特殊防護期間集團領導、安委辦成員赴各企業檢查督導安全工作45次。



董事長赴泰然立城檢查



安全生產專家進行檢查

專家安全檢查：安委辦外聘專家開展對深業中城、深業泰富廣場重點項目安全檢查12次。

為加強应急管理體系和能力建設，提升應對突發事件綜合能力，更好地保障員工的安全，各公司開展安全生產月活動，不定期組織安全演練並大力抓好安全宣傳教育培訓工作。

安全演練：從集團到各企業分別在各業務領域組織開展了多次應急演練，完善了快速反應機制，提高了應急處理能力。

物業集團在僑香村開展的以「防風險，除隱患，遏事故」為主題的應急演練活動，規模宏大，演練科目齊全，組織有序，真演真練，貼近實戰，鍛煉了隊伍，教育了員工，取得了很好的效果。



應急演練物業集團

以人為本

智慧園區在車公廟開展的以「防範火災風險，建設美好家園」為主題的應急演練活動，採用無人機攝像遠程同步視頻觀看，運用無人消防車和無人機進行滅火，科技含量很高，得到了轄區政府及有關部門的高度讚揚和充分肯定。



緊急救援培訓



無人消防車應急演練



集團本部「雙盲」演練現場



安全生產培訓與宣傳：集團為培養安全方面專業化隊伍，在全集團範圍內篩選了50名從事安全生產工作人員參加培訓註冊安全工程師培訓和考試，通過系統學習，取得了良好的效果。全年，集團開展了約600個小時的安全生產培訓，覆蓋了包括消防安全、食品安全、安全生產意識等12種類型。



註冊安全工程師培訓



安全生產月期間，組織員工開展現場教育活動



安全生產月組織員工觀看安全警示教育片

以人為本

職工健康

集團高度重視員工的身心健康發展，每年定期開展全體員工身體健康檢查，為員工購買補充醫療保險。在法定的員工權益保障基礎上，集團出台了《重大疾病互助基金管理辦法》，用於愛心募捐、慰問集團困難員工、幫扶患重疾員工及直系親屬。基金收支明細每年度掛網公示。



為充分表達對女職工的關愛，集團每年定期開展各種關於女性健康教育方面的講座，安排女性專項體檢、購買女職工安康保險。



三八活動

集團鼓勵員工保持良好的運動習慣以提高自身的身體素質。為此，集團不間斷開展各類運動健康興趣小組，不定時開展各企業之間的籃球比賽、乒乓球比賽等。



疫情期間，集團為每位員工配備了防疫裝備，採用分餐制，對上下班時間做靈活調整，確保集團全體員工做到零感染。





06 回饋社會



深圳控股在促進企業生產經營的同時，深懷社會責任感，在企業發展的過程中始終不忘初心，積極參與社區建設，關注社會問題，並通過多元的社區活動，為構建和諧社會貢獻一份力量。

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

年內，集團參與社區志願服務的員工近2,465人次，總服務時數超過13,732.5小時。



回饋社會

6.1 扶貧關愛

幫扶松林村脫貧

2019年，是脫貧攻堅鞏固提升年，我們堅持「真扶貧、扶真貧」的原則，繼續大力推進定點幫扶龍川縣田心鎮松林村的脫貧工作。截至2019年底，在集團的幫助下，松林村原有建檔立卡貧困戶59戶236人，現已脫貧56戶224人，僅剩餘3戶12人未脫貧。從鎮到村、村到20戶及100人以上的自然村道路已全部硬底化，農戶實現了通電、通郵、通訊、通電視廣播、通光纖、安全飲水。全村共投放150個垃圾桶，村里配有3個垃圾保潔員，實現垃圾收集處理。村內公共服務設施基本齊全，設有黨群服務中心、文化廣場、衛生醫療站、農村書屋等。村內有一所小學（一至四年級），一所幼兒園。



松林村衛生站改造前



松林村衛生站改造後



松林村村民文化廣場舊貌



松林村村民文化廣場改造後



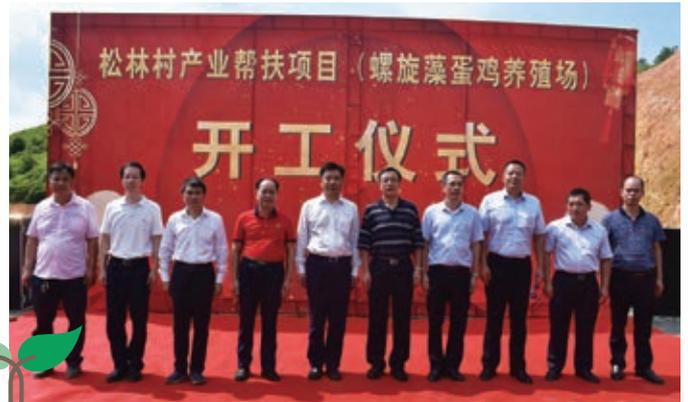
在往年扶貧工作的基礎上，2019年，集團加大了在產業、消費及村民就業幫扶方面的投入。

產業幫扶

為幫助貧困戶生產增收，結合產業扶貧項目「螺旋藻蛋雞養殖」的推進情況，使用省級財政扶貧專項資金9.979萬元人民幣和集團自籌資金2.1641萬元人民幣，購買雞苗和飼料，發放給有勞力貧困戶飼養。



扶貧產品螺旋藻雞蛋



產業基地開工儀式



產業基地建設後

消費扶貧

發動集團總部與所屬泰然公司、農科公司工會組織開展「以買代幫」，廣泛動員社會力量「以購代捐」參與消費扶貧，積極採購定點扶貧村的農副產品。2019年第四季度消費扶貧採購規模達到36萬元人民幣，帶動貧困戶平均每戶增收1000元人民幣。消費扶貧成效居田心鎮前列。

就業幫扶

為提升貧困戶就業能力，集團投入3萬元人民幣組織有勞動力的貧困戶開展六次勞動技能培訓，並對有意願參與就業的貧困戶提供一定幫助，幫助貧困戶實現轉移就業、就近就業。

回饋社會

對口支援扶貧

對口支援，是祖國的號召，重托與期盼。作為國有企業，精準扶貧，對口援藏、援疆是一份沉甸甸的責任，也是時代賦予我們的光榮使命。

雪域邊關有「深」情——援藏工作



比青藏高原更高的是夢想，比雪域風景更美的是人心。援藏以來，集團所屬農科公司主動作為，多措並舉，持續加大對口支援力度，出資金、出技術，扎實開展對口支援林芝市察隅縣和察隅農場的工作。

產業為基，授人以漁促發展。察隅農場「雁吹雪3號」鐵皮石斛種植是農科公司對口援藏的支點項目，也是察隅農場援藏工作組重點實施的產業項目。農科利用自有發明專利——「石斛增殖擴繁技術」無性繁殖出的石斛種苗，與西藏高原獨特氣候相結合，將種植鐵皮石斛的創新理念、管理方法帶到察隅農場。農科公司在做好「輸血型」援藏的同時，更加注重

「造血型」援藏，選派援藏幹部和專業技術人員駐點指導，立足產業援藏，助推農場特色農牧產業轉型升級，促使農場經濟水平實現質的飛躍。



深圳市領導考察鐵皮石斛種植基地



專業技術人員對工人進行鐵皮石斛種植技術培訓



鐵皮石斛基地



清潔水項目

民生為本，服務職工暖人心。民生改善是構建和諧社會的基石，也是集團援藏幹部工作的著力點。淨水百利，污水百害。進藏之初，察隅農場飲水用水條件差，經常發生水質渾濁甚至斷水情況。援藏工作組通過實地調研，對原有殘舊的蓄水池和儲水塔進行改造升級，從源頭上保障了飲水用水安全。

在援藏精神的感召下，公司員工自發出資建立牙科診所、捐贈圖書，更帶動了員工家屬及社會愛心人士積極參與援藏活動，增進民族交流，構建了「三位一體」獻愛心的援藏格局。



援藏幹部慰問察隅農場困難職工

6.2 社區公益

我們與物業、社區、業委會等進行聯合與資源共享，並鼓勵員工共同參與，服務群眾。我們關注園區內企業的發展，關心社區內業主的生活與安全，通過開展形式多樣的活動，加強社區居民的精神文明建設。



積極落實國家政策，扶持中小企業發展



秧歌隊

深業智慧積極落實發改委政策，降低中小企業成本，扶持園區內3,000家中小企業的發展。所屬公司泰然物業為落實深圳市市場監督管理局召開《專供電主體退費整改工作會議》有關整改要求，嚴格執行《深圳市發展和改革委員會、深圳市市場監督管理局關於進一步清理和規範轉供電環節收費有關事項的通知》(深發改[2019]246號)文件規定相關精神要求，積極退補園區業(用)戶電費人民幣30多萬元，讓園區終端用戶分享國家減稅降費政策紅利。



深業上城大力開展公益活動



民參與公益；關愛婦女兒童群體；大力支持社區活動及工作，為社區、街道開展文體活動提供免費場地和人員協助工作等。

深業上城作為深圳中心區功能最完善、人與環境最和諧的「亞洲頂級城市綜合體」，始終懷以公益思維，肩負公眾利益與社會責任感，積極探索項目的商業性、服務性與公益性的平衡。2019年，深業上城依托驛站一集政策宣傳、社會事務、創業就業、商業服務、商家聯絡和文化交流於一體的多元化綜合性服務平台，積極參加社會公益活動，包括99公益日為自閉症兒童圓夢；開展公益市集，號召全

華東公司打造兒童之家



華東公司積極與市、區、街道婦聯溝通、交流，於2019年7月攜手共建了「幸福樹」兒童之家。兒童之家由華東公司騰出場地並出資建造，以「成長的路上有我們和你在一起」為宗旨，為深業華府小區內的兒童提供了休閒、娛樂、學習的場所，並定期開展各類興趣培訓活動，激發孩子的學習興趣。

回饋社會

6.3 社區文化

深業講堂帶來多元文化盛宴

作為集團的內訓講堂，持續兩年舉辦的深業講堂，現已成為深業的品牌活動。走出企業，融入社區，在形式、內容、主題以及互動方面更加開放、多元，成為深業願景——城市空間價值塑造引領的新載體，為大家帶來多元文化盛宴。

超人氣公眾大號「混子曰」創始人陳磊做客深業講堂講述「漫畫說歷史」，現場氣氛熱烈，得到家長和學生的一致好評。

集團聯合本來書店策劃「深業講堂第二講」活動，邀請作家六神磊磊開講，並全程督導並策劃為期6日的「金庸小說畫作、典藏刊物展」，集中展現金庸大師的武俠精神和內含，極大地提升公共文化氣息。





「情滿中秋·愛在深業」泰然天安科技園舉辦中秋遊園會

為促進園區精神文明建設，集團對天安文化廣場和街心公園進行了升級改造，舉辦了中秋遊園活動，遊園會不僅有傳統的猜燈謎、賞花燈環節，還設置了多個趣味互動遊戲，吸引了園區人民踴躍參與，營造了溫馨的節日氛圍。現場還開設了手作冰皮月餅和手繪團扇DIY體驗，以寓教於樂的形式弘揚中華傳統文化。

此次遊園會上，集團與深圳市志願服務基金會合作組織愛心義賣，所屬企業的員工們通過出售閒置物品的方式共籌得2,214.46元，該筆善款以集團的名義捐贈至深圳市志願服務基金會，助力公益事業。



遊園會



沙浦圍村人才小鎮項目

我們相信，一座城市的發展離不開文化的支撐，我們在企業發展、城市更新的過程中，始終懷著尊重之心，保留和傳承當地的風俗與歷史文化，讓人們能享受到以文化底蘊支撐起的項目成果。

為積極響應深圳市委、市政府「吸引人才、留住人才」的號召，集團發佈了「青年房卡計劃」，首個青年人才公寓——水圍擰盟人才公寓項目也大獲成功，得到社會的一致好評。在過往的經驗上，在政府的支持下，集團將有著千年歷史的沙浦圍村舊貌換新顏，在沙浦圍建設人才小鎮，幫助村民翻新了原有的舊樓，重新鋪設了水管道、線路，解決了安全隱患。

筭路藍縷，千年輾轉於斯落地生根；薪火相傳，欣逢盛世古村舊貌新顏。項目改造建成後，將給沙浦圍村民帶來穩定可觀的租金收益，助推沙浦圍村環境、城市品質的提升，為社區發展帶來重大利好。



回饋社會

6.4 志願服務

深圳控股鼓勵員工積極參與各類志願服務工作，致力於為志願服務事業貢獻深業力量，成為愛與正能量的傳播者。

集團各所屬公司均建立了社區志願者服務基地，拓展服務形式，推進志願服務常態化。

青春U我更精彩——志願服務U站

志願者服務是一項崇高的公益事業，集團從「提高認識、營造氛圍、真抓實做」三個方面著手開展U站運營服務工作，通過不斷豐富和完善U站建設，提升集團志願服務品質，攜手廣大志願者，共同打造一個文明和諧、互幫互助的園區。

為了更好地服務市民，U站宣傳單印上了附近的地圖，並配有雨傘、飲用水、充電器等生活用品方便提供給有需要的路人。

集團和志願者基金會已締結了合作關係，U站將在志願者基金會的幫助下完善管理運營，為社區、市民提供更加便捷、貼心的志願服務。





建立交通協管員及志願者隊伍，保障園區道路暢通

為倡導車公廟片區文明交通出行，智慧園區組建了一支交通協管隊，通過交警的專業培訓，在週一至週五早上班高峰和晚下班高峰時段，開展路面交通指引和疏導工作，使市民進一步養成文明駕車、遵守交通信號燈等行為習慣。從2019年8月份起，這支隊伍從引導車輛改變為路邊引導行人交通，倡導行人文明出行，保障園區道路交通順暢。

同時，公司統一安排志願者，穿著志願者服務紅馬甲，手持指揮旗，於每週一早高峰期(8:30-9:00)，在園區內易發生擁堵路段輪流進行交通值班值勤服務。



堅持不懈，執勤護學

鵬基物業公司所管理的惠州萬林湖小區多年來存在小區附近學校路段堵塞的現象，嚴重影響業主出行，並給學生上下學造成一定的安全隱患。

為此，物業公司成立了志願護學崗位，學生上下學期間，安排4名護學志願者與義務護學崗的家長一同維護出入口的秩序，疏導學校附近路段的交通。兩年來，義務護學崗的物業志願工作者們風雨無阻，為小區業主和學校師生提供了安全順暢的進出環境。



07

可持續發展



綜述

可持續發展綜述

政策列表



ESG指標	法律法規/政策	內部政策
A. 環境	<p>《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》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國水污染防治法實施細則》 《中華人民共和國海洋環境保護法》 《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《國家危險廢物名錄》 《建築工程綠色施工評價標準》 《建築施工場界環境噪聲排放標準》</p>	<p>《深圳控股環境保護指引》 《深圳控股環境因素運行控制程序》</p>



ESG指標

法律法規/政策

內部政策

B1. 僱傭

《中華人民共和國勞動法》
 《中華人民共和國勞動合同法》
 《中華人民共和國就業促進法》
 《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》
 《最低工資規定》

《員工招聘工作指引》
 《深業集團有限公司管理人員選拔人用管理辦法》
 《人力資源管控手冊》
 《深業集團校園招聘管理辦法》
 《深業集團所屬企業高級管理人員選拔任用管理暫行辦法》
 《深業集團總部薪酬管理制度》
 《深業集團所屬企業高級管理人員薪酬與績效管理暫行辦法》
 《深業集團特殊貢獻獎勵管理辦法》
 《深業集團創新工作激勵與考核管理辦法》
 《深業集團總部員工績效考核管理制度》
 《深業集團總部員工考勤管理辦法》
 《深業集團總部員工請休假制度》
 《深業集團「深動力」人才發展與管理辦法》
 《深業集團新員工優才管理辦法》
 《深業集團實習生管理辦法》



ESG指標	法律法規/政策	內部政策
B2. 健康與安全	<p>《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》 《中華人民共和國工傷保險條例》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《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》 《危險化學品安全管理條例》 《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》 《職業病分類與目錄》</p>	<p>《安全生產管理制度》 《深業集團有限公司本部生產安全事故應急預案》 《深業集團有限公司生產安全事故應急預案》 《安全生產風險告知管理辦法》 《安全生產專家庫管理辦法》 《本部安全生產考核獎懲管理辦法》 《直屬企業安全生產考核獎懲管理辦法》</p>



ESG指標	法律法規/政策	內部政策
B3. 發展及培訓	不適用	<ul style="list-style-type: none"> 《深業集團培訓工作管理辦法》 《深業集團職位體系及職級管理暫行辦法》 《深業集團「深動力」人才發展與管理辦法》 《深業集團高潛質人才管理辦法(試行)》 《深業集團新員工導師培養管理辦法》 《深業集團新員工導師培養期考核細則》 《深業集團新員工優才管理辦法》 《深業集團應屆生輪崗管理辦法》
B4. 勞工準則	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國勞動法》 《禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《員工招聘工作指引》 《人力資源管控手冊》
B5. 供應鏈管理	《中華人民共和國招投標法》	<ul style="list-style-type: none"> 《供應商管理制度》 《深圳控股合同管理實施辦法》 《採購控制程序》 《深圳控股供應商行為準則》 《選聘中介機構管理辦法》 《重要招採項目評標專家庫管理辦法》 《工程建設項目招標廉潔從業風險防控辦法》 《廉政合同檢查考核暫行細則》 《廉政合同雙簽管理暫行辦法》



ESG指標	法律法規/政策	內部政策
B6. 產品責任	<p>《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法》 《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》</p>	<p>《營銷管理辦法》 《客戶投訴處理規程》 《信息化建設管理制度》 《信息系統安全管理細則》 《內幕信息保密及知情人登記管理辦法》</p>



ESG指標

法律法規/政策

內部政策

B7. 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》
 《中華人民共和國招投標法》

《深圳控股舉報政策》
 《工程建設項目招標廉潔從業風險防控辦法》
 《重要招採項目評標專家庫實施管理辦法》
 《廉政合同檢查考核暫行細則》
 《廉政合同雙簽管理暫行辦法》

關鍵績效列表

ESG指標	單位	環境類數據列表		
		2019年數據	2018年數據	2017年數據
A1. 排放物				
A1.2 溫室氣體排放總量及密度				
範疇一：二氧化碳排放量	噸	5,281.37	3,797.83	5,024.41
範疇二：二氧化碳排放量	噸	39,683.17	19,485.42	19,522.03
二氧化碳排放總量	噸	44,964.54	23,283.24	24,546.44
排放密度(噸/百萬港元)	噸/百萬港元	3.01	1.40	2.39
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度				
含汞日光燈或節能燈管	根	9,415	3,510	6,222
打印機硒鼓消耗量	個	3,574	2,351	9,095
廢棄電子電器設備	部	380	119	218
有害廢棄物總量	千克	7,913	3,912	23,262
有害廢棄物密度	千克/百萬港元	0.53	0.24	2.27
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度				
廢紙	千克	50,731.00	42,446.00	51,691.00
建築廢料	噸	229,357.00 ¹	32,113.00	11,500.00
廚餘產生量	千克	514,158.00	463,843.00	212,333.00
無害廢棄物總量	噸	229,921.89	32,619.29	11,764.02
無害廢棄物密度	噸/百萬港元	15.41	1.96	1.15
A1.5 所回收有害廢棄物總量				
電子設備回收量	部	207	260	219.00

¹ 2019年因本公司在建工程量增大，導致建築廢料增加。



環境類數據列表

ESG指標	單位	2019年數據	2018年數據	2017年數據
A1.6 所回收無害廢棄物總量				
金屬回收量	千克	840.00	58,183.00	3,500.00
塑料回收量	千克	3,069.00	3,511.00	2,030.00
廢紙回收量	千克	27,936.00	10,121.00	8,983.00
玻璃回收量	千克	5,604.00	4,565.00	4,771.00
鋼筋回收量	噸	1,218.00	3,689.00	1,252.00
土方回收量	立方米	40,120.00	129,061.00	/
A2. 資源使用				
混凝土	立方米	258,332.00	318,019.00	389,198.00
磚塊	立方米	45,709.00	57,999.00	173,770.00
鋼筋	噸	29,774.00	107,441.00	129,476.00
石料	噸	61,853.00	9,554.00	58,015.00
木材	噸	4,145.00	5,161.00	28,601.00
A2.1 能源總耗量及密度				
能源總能耗	百萬瓦時	69,869.01	53,298.66	52,679.58
能耗密度	百萬瓦時／每百萬港元	4.68	3.20	5.14
汽油	升	543,791.00	413,640.00	508,408.00
柴油	升	451,227.00	221,960.00	194,010.00
液化石油氣	升	74,599.00	82,037.00	69,203.00
天然氣	立方米	1,224,310.00 ²	941,626.00	1,506,632.00
總用電	千瓦時	47,428,200.00	36,967,208.00	30,372,163.00
A2.2 水資源消耗量及密度				
總耗水	立方米	1,684,064.99	1,292,552.00	540,268.00
每百萬港元耗水強度	立方米／百萬港元	112.88	77.66	52.69

註：

- a. 2019年度全年環境數據涵蓋深圳控股的辦公區域(包括本集團總部及下屬單位)、由本集團進行物業管理的住宅物業和商業物業經營類數據(包括物業管理處及非公攤部分的廢棄物、能源能耗、水消耗及碳排放量)。能源消耗、水資源消耗、溫室氣體排放的資料只統計連續運營12個月以上的項目。
- b. 碳排放量僅指二氧化碳排放量，不包含其他排放源所排放的甲烷、氧化亞氮等溫室氣體類型。
- c. 基於深圳控股的業務內容，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。
- d. 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。
- e. 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?》環境關鍵績效指標匯報指引標準。
- ² 由於2019年置地酒店等項目開始運營，擴大了數據統計範疇，導致消耗量增加。



社會類數據列表

ESG指標		單位	2019年數據
B1僱傭			
B1.1	按性別、僱傭類型年齡組別及地區劃分的僱員總數。		
	員工總人數	人	21,164
	按性別劃分		
	男性員工數	人	13,542
	女性員工數	人	7,622
	按職級劃分		
	在職高級管理層數	人	71
	在職中層管理層數	人	338
	在職基層員工數	人	20,755
	按學歷構成		
	博士	人	12
	碩士	人	438
	本科	人	2,270
	大專及以下	人	18,444
	按年齡構成		
	29歲及以下	人	4,710
	30-49歲	人	10,827
	50歲或以上	人	5,627
	按地區構成		
	中國大陸員工數	人	21,124
	港澳台員工數	人	40
	海外員工數	人	0
	按僱傭類型		
	全職員工	人	21,164
	兼職員工	人	0
	在職正式編制員工	人	5,155
	在職聘用制員工	人	16,009



社會類數據列表

ESG指標		單位	2019年數據
B1.1	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率³。		
	員工流失比率	百分比	33.55%
	按性別劃分		
	男性員工流失比率	百分比	33.16%
	女性員工流失比率	百分比	34.25%
	按年齡劃分		
	29歲及以下員工流失比率	百分比	40.79%
	30-49歲及以下員工流失比率	百分比	26.41%
	50歲或以上員工流失比率	百分比	40.47%
	按地區劃分		
	中國大陸員工流失比率	百分比	33.94%
	港澳台員工流失比率	百分比	7.50%
	海外員工流失比率	百分比	0
B2健康與安全			
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率		
	因工作關係死亡人數	人	0
B2.2	因工傷損失工作日數		
	因工傷損失總日數	天	1,189.5

³ 流失比率計算公式：某類員工流失比率=該類員工流失人數／該類員工總人數。



ESG指標	社會類數據列表	單位	2019年數據
B3發展與培訓⁴			
B3.1	僱員受訓人數		
	受訓總人次	人次	105,302
	按性別劃分		
	男性員工受訓總人次	人次	61,652
	女性員工受訓總人次	人次	43,650
	按僱員類別劃分		
	高級管理層受訓總人次	人次	239
	中層管理層受訓總人次	人次	2,393
	基層員工受訓總人次	人次	102,670
B3.2	僱員受訓時數		
	受訓總時數	小時	161,076.25
	按性別劃分		
	男性員工受訓時數	小時	91,031.05
	女性員工受訓時數	小時	70,045.20
	按僱員類別劃分		
	高級管理層受訓總時數	小時	3,197.50
	中層管理層受訓總時數	小時	12,463.20
	基層員工受訓總時數	小時	145,415.55

⁴ 2019年度培訓數據未包含下屬單位深業集團(深圳)物業管理有限公司，該單位將完善培訓管理制度，在未來年度披露。



社會類數據列表

ESG指標		單位	2019年數據
B5 供應鏈			
B5.1	按地區劃分的供應商數目		
	專業服務類供應商		
	廣東省內專業服務類供應商數目	個	1,259
	其他大陸地區(廣東省外)專業服務類供應商數目	個	118
	港澳台專業服務類供應商數目	個	19
	海外專業服務類供應商數目	個	0
	工程類供應商		
	廣東省內工程類供應商數目	個	1,068
	其他大陸地區(廣東省外)工程類供應商數目	個	446
	港澳台工程類供應商數目	個	1
	海外工程類供應商數目	個	0
B6 產品責任			
	接獲關於產品及服務的投訴數目		260
	因交付前工程質量/樓宇質量問題接獲的投訴數目	次	42
	因交付後工程質量/樓宇質量問題接獲的投訴數目	次	91
	因物業問題接獲的投訴數目	次	74
	因營銷服務問題接獲的投訴數目	次	53
B7 反貪污			
	提出或已審結的貪污訴訟案件	件	0
B8 社區投資			
B8.2	在專注範疇所動用資源		
	精準扶貧投入總金額	元	5,485,875.00
	公益活動/捐款投入總金額	元	385,407.00
	員工參與義工活動總人次	人次	2,465
	員工參與義工活動總時數	小時	13,732.50

附錄：環境、社會及管治內容索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		對應章節
環境		
	一般披露	綠色共融、可持續發展綜述
A1: 排放物	A1.1 排放物種類及相關排放數據	不適用，氣體排放對集團的運營而言並非重要範疇
	A1.2 溫室氣體總排放量及密度	可持續發展綜述
	A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	可持續發展綜述
	A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度	可持續發展綜述
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	綠色共融
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	綠色共融
	一般披露	綠色共融、可持續發展綜述
A2: 資源使用	A2.1 能源總耗量及密度	可持續發展綜述
	A2.2 總耗水量及密度	可持續發展綜述
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	綠色共融
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	綠色共融
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量	不適用，集團製成品無需使用包裝材料
	一般披露	綠色共融、可持續發展綜述
A3: 環境及天然資源	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	綠色共融



環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			對應章節
環境			
B1: 僱傭	一般披露		以人為本、可持續發展綜述
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	以人為本、可持續發展綜述
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	以人為本、可持續發展綜述
B2: 健康與安全	一般披露		以人為本、可持續發展綜述
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	可持續發展綜述
	B2.2	因工傷損失工作日數	可持續發展綜述
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	以人為本
B3: 發展及培訓	一般披露		以人為本、可持續發展綜述
	B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	可持續發展綜述
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	可持續發展綜述
B4: 勞工準則	一般披露		以人為本、可持續發展綜述
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	以人為本
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	以人為本
B5: 供應鏈管理	一般披露		精益品質、可持續發展綜述
	B5.1	按地區劃分的供應商數目	可持續發展綜述
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	精益品質

附錄：環境、社會及管治內容索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		對應章節
環境		
	一般披露	精益品質、可持續發展綜述
B6: 產品責任	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用，報告期內無對集團運營具重大影響的產品及服務回收事件
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	精益品質
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	精益品質
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	精益品質
	B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	精益品質
B7: 反貪污	一般披露	責任管治、可持續發展綜述
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	責任管治
B8: 社區投資	一般披露	責任專題、回饋社會
	B8.1 專注貢獻範疇	責任專題、回饋社會
	B8.2 在專注範疇所動用資源	責任專題、回饋社會、可持續發展綜述



www.shenzheninvestment.com

