



中國海外發展有限公司  
CHINA OVERSEAS LAND & INVESTMENT LTD.

(於香港註冊成立之有限公司)

股份代號：00688

2020

環境、社會及管治報告



# 目錄

|                   |           |
|-------------------|-----------|
| <b>1. 董事局主席寄語</b> | <b>3</b>  |
| <b>2. 關於本報告</b>   | <b>6</b>  |
| 2.1 滙報準則          | 6         |
| 2.2 滙報範圍          | 7         |
| 2.3 確認及批准         | 7         |
| 2.4 報告獲取方式        | 7         |
| <b>3. 中海實力</b>    | <b>8</b>  |
| 3.1 業務結構          | 8         |
| 3.2 中海一覽          | 8         |
| <b>4. 可持續發展管理</b> | <b>9</b>  |
| 4.1 可持續發展管理架構     | 9         |
| 4.2 可持續發展路線圖      | 13        |
| 4.3 可持續發展策略       | 14        |
| 4.4 2023年可持續發展目標  | 19        |
| <b>5. 利益相關方參與</b> | <b>20</b> |
| 5.1 持續溝通策略        | 20        |
| 5.2 合規透明披露        | 22        |
| 5.3 行業交流合作        | 23        |

|                 |           |                   |            |
|-----------------|-----------|-------------------|------------|
| <b>6. 好產品</b>   | <b>26</b> | 8.4 建造過程          | 68         |
| <b>打造悦享空間</b>   |           | · 採用可持續物料         | 68         |
| 6.1 政策與指引       | 29        | · 工地環境管理          | 69         |
| 6.2 以人為本的生活空間   | 30        | 8.5 項目運營          | 71         |
| 6.3 完善供應鏈管理     | 31        | · 能源管理            | 71         |
| · 供應商篩選與評估      | 31        | · 節約用水            | 71         |
| · 可持續供應鏈        | 32        | · 廢物管理            | 71         |
| 6.4 過程精品 樓樓精品   | 32        | · 綠色租賃            | 72         |
| 6.5 產品及服務創新     | 34        | 8.6 社區建設          | 73         |
| · 健康配套          | 34        | · 保障房建設           | 73         |
| · 社區配套          | 36        | · 產業扶貧            | 73         |
| · 科技配套          | 36        | · 教育扶貧            | 74         |
|                 |           | · 社區健康與安全         | 74         |
|                 |           | · 推廣可持續生活         | 75         |
| <b>7. 好服務</b>   | <b>40</b> | 8.7 氣候風險及機遇       | 75         |
| <b>全週期客戶管理</b>  |           | · 治理架構            | 76         |
| 7.1 政策與指引       | 41        | · 氣候風險管理          | 76         |
| 7.2 客戶需求分析      | 42        | · 氣候風險應對策略        | 77         |
| 7.3 住宅項目開發團隊    | 42        | · 指標和目標           | 80         |
| 7.4 提升客戶體驗      | 44        | · 下一步工作           | 80         |
| · 客戶滿意度調查       | 44        |                   |            |
| · 神秘客檢查機制       | 45        | <b>9. 好效益</b>     | <b>81</b>  |
| · 公平及負責任營銷      | 46        | <b>創造共享價值</b>     |            |
| · 網絡安全及客戶隱私     | 47        | 9.1 政策與指引         | 91         |
| · 產品與服務安全及質量保障  | 48        | 9.2 中海「領潮」文化      | 92         |
| · 妥善回應客戶要求      | 50        | 9.3 多元人才及平等共融     | 92         |
| · 報事及賠付         | 52        | · 董事局多元化          | 92         |
| · 客戶聯誼活動        | 52        | · 人才多元化           | 92         |
|                 |           | · 員工組成            | 93         |
| <b>8. 好公民</b>   | <b>53</b> | · 人權及勞工權益         | 96         |
| <b>可持續設計及建造</b> |           | 9.4 培訓與發展         | 98         |
| 8.1 政策與指引       | 58        | · 持續培訓及職業發展       | 98         |
| 8.2 可持續的建築設計    | 59        | · 環境、社會及管治議題相關的培訓 | 100        |
| · 綠色建築理念        | 59        | · 績效管理            | 101        |
| · 可持續建築認證       | 60        | 9.5 員工參與          | 102        |
| · 綠色金融框架        | 64        | · 員工滿意度調查         | 102        |
| 8.3 項目規劃        | 65        | · 溝通平台與團隊建設       | 103        |
| · 規劃選址          | 65        | 9.6 健康與安全         | 104        |
| · 前期勘察          | 65        | · 員工安全、健康與福祉      | 104        |
| · 生態及文化保育       | 66        | 9.7 企業道德與誠信       | 109        |
| · 社區參與          | 67        | · 行為守則            | 110        |
|                 |           | · 廉潔體系            | 110        |
|                 |           | · 舉報權益            | 111        |
|                 |           | · 行業標準            | 111        |
|                 |           | <b>10. 合規經營</b>   | <b>112</b> |
|                 |           | <b>11. 績效指標列表</b> | <b>114</b> |
|                 |           | <b>12. 報告內容索引</b> | <b>131</b> |

# 董事局主席寄語

## 與城市 共美好

房地產開發是城市規劃的核心載體，中國海外發展有限公司(亦稱「中海地產」、「中海」、「公司」、「本集團」)1979年以承建起步，歷經40多年的發展，建立起「不動產開發」「城市運營」「創新業務」三大產業群。在推動城鎮化過程中，中海秉持「共創美好生活」的夢想和信念，開發住宅及運營商業項目，提高城市承載能力，同時積極創建舒適的社區生活環境。

中海的企業願景是「成為卓越的國際化不動產開發運營集團」，以「四好公司」為框架，堅持「好產品、好服務、好效益、好公民」的可持續發展理念，實踐今天、明天、後天的戰略業務結構，以住宅開發作為本集團立足今天的主業、以商業資產管理作為面向明天的成長型業務，進軍養老、教育、物流、科技等產業領域，為後天培育新的增長點。

中海自2019年確立以「四好公司」作為可持續發展戰略框架以來，穩步邁向可持續發展的新里程。

2020年度報告涵蓋的關鍵工作成果包括：

1. 根據中海發展2019年制定的「四好」可持續發展框架，2020年追蹤2023年可持續發展定性定量目標的進度，並提出超過20個目標提升方向；
2. 增加參考SASB準則(《永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board)準則》)，加強披露符合行業特性的定性定量指標；
3. 增加參考TCFD建議進行氣候變化管理工作披露，於本年度開展評估氣候變化風險，以更貼緊聯交所報告指引的最新要求及多個可持續發展指數的評分點；及
4. 加強對ESG的管治：於2021年3月，在董事會增設企業管治委員會，釐定董事局及相關委員會的職權範圍，把氣候變化融入管治責任，修訂了董事局及相關委員會的職權範圍書，明確氣候變化相關管理職責。

2021年，緊貼國民經濟新的五年計劃，我們開啟新的征程。

隨著人口增長及城鎮化進程加快，配合聯合國「發展可持續城鎮」的目標，以及中國「十四五」規劃和2035年遠景，中國2020年12月宣佈2030年前力爭二氧化碳排放達到峰值、2060年前實現碳中和。十四五規劃提出的「推進以人為核心的新型城鎮化」，旨在為人民提供安全健康的高質量住房。中海積極配合國家發展計劃，適應房地產下半場優質土地日益稀缺，推進土地投資的「藍海戰略」，開放合作。在一二線城市的大市場，結合本集團商業、文化場館等投資開發的城市運營能力，與各類大業主合作，拓展城市更新、舊城改造、地鐵上蓋等大型綜合體項目。2020年，本集團成功獲取上海紅旗村城市更新項目、武漢建橋項目古城改造項目、太原綜改區項目、上海建國東路「修舊如舊」等一批超大型項目，每個項目的開發建築面積均超百萬平方米。中海近年參與多個城市風貌保護更新項目，包括北京北辛安棚戶區改造項目、濟南中海華山瓏城棚戶區改造項目。

2020年為「脫貧堅攻」收官之年。中海通過「產業扶貧、教育扶貧、消費電商扶貧」舉措，結合自身資源持續開展「海惠萬家」精準扶貧行動，於2018年至2020年期間，助力山西嵐縣(2018)，重慶巫溪縣(2018)，甘肅康縣、卓尼縣、康樂縣(2019-2020)五個縣國家貧困縣的社會經濟發展。年內，中海助力康樂縣打造特色農產品品牌「康樂香菇」，並通過在中國80多個中海開發城市的住宅社區、銷售案場，把「康樂香菇」推廣至千萬客戶及業主。放眼未來，我們將繼續秉承社會責任，以「振興社區，回饋人民」為己任，繼續揚帆前進。

作為中國內地最大的單一業權寫字樓發展運營商，本集團系列公司持有運營及發展中寫字樓項目72棟，總建築面積達545萬平方米。在發展業務的同時，我們亦踐行「好公民」的本分，致力降低寫字樓的碳排放，年內，本集團64個新開發住宅及商業項目均獲得或正在申請國家綠色建築認證。

截至2020年末，中海已累計獲得中國綠色建築星級認證、美國LEED認證、美國BOMA認證、美國WELL認證、英國BREEAM認證等共計379項，綠色建築認證面積累計達7,147萬平方米，同比增長18.1%。

在科技創新驅動的國家戰略下，中海加入全國智慧建築及居住區數字化標準化技術委員(SAC/TC426)批准組建的「智慧園區標準工作組」，參與《智慧園區設計標準》編制，推動行業標準建設。

自疫情爆發以來，全球經濟受到嚴重衝擊。中海與在租商戶同舟共濟、共度時艱。年內，本集團對旗下商業物業落實減租協議金額約人民幣1.25億元，覆蓋1,300家租戶。年內，憑著中海全體上下6,000多名員工的共同努力及各方和衷共濟，本年度公司股東應佔溢利上升5.5%至人民幣439.0億元，全年每股派息118港仙，同比上升15.7%，股本回報率達14.8%。年內，公司連續11年入選恆生可持續發展企業指數成分股，新入選恆生ESG50指數；獲國際領先ESG評級機構Sustainalytics「低風險」評級，風險分數被評定為內房企最低，總排名在全球234家房地產開發企業中為第3；明晟(MSCI)ESG評級為BB級並在全球房地產可持續標準獲得三星表現，充分展現我們對企業經營、環境保護和社會的貢獻。

面向未來，中海在力求創新的同時，將繼續堅守「過程精品、樓樓精品」的產品理念，並不斷提升核心競爭力，積勢蓄力，以應對前路的種種挑戰。我們會恪守「四好公司」的核心價值，繼續堅守長期主義，通過制定短、中和長期的ESG策略與措施，實踐為新世代建構健康且可持續發展社區的承諾。



中國海外發展有限公司  
董事局主席

# 關於本報告

自2012年起，中國海外發展有限公司(「中國海外發展」、「中海」、「公司」或「我們」)每年均以獨立報告的形式，對外披露我們在企業社會責任及可持續發展的管理策略、行動和成果。

本報告為中國海外發展的第六份年度環境、社會及管治報告(即第十份企業社會責任報告；上期報告於2020年5月發佈)。公司通過本報告滙報非財務信息，與利益相關方溝通中海在可持續發展方面的進程與成果。

## 2.1 滙報準則

本報告依循香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》(「《指引》」)和《全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI) 報告準則》(「GRI準則」)核心選項；並參考聯合國《可持續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)企業行動指南》(「SDGs企業行動指南」)、《氣候相關財務信息披露工作組(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)建議》(「TCFD建議」)和《永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)準則》(「SASB準則」)進行編製，繼續提升環境、社會及管治報告之披露透明度，響應資本市場的信息需求。隨著氣候變化議題的關注度提升，本集團於期內開展相關工作，評估氣候變化風險，並進行氣候變化管理工作披露。

本報告的編製過程遵循GRI準則及《指引》建議的滙報原則，當中包括：

- **重要性**：我們在收集利益相關方意見後，重新評估了各項可持續發展議題對公司的重要程度，由此界定本報告的披露重點，為利益相關方最為關注的議題提供精準詳實的回應，並作為公司制定可持續發展目標的參考依據。
- **平衡**：除了披露公司在可持續發展管理工作取得的進展外，本報告亦討論了公司面對的可持續發展挑戰及未來的行動計劃，並就尚未披露的信息作出解釋。
- **量化**：我們對指標設立了年度目標，並在本報告中呈現量化數據。各部門及業務線利用數據收集工具持續記錄公司年內的經濟、環境及社會指標，並監察目標落實的進度與成果。為呈現公司的年度績效變化，本報告亦包含公司部分歷史數據。
- **一致性**：除非另有說明，本報告中的信息採集及呈現形式與往年一致，以保證信息的可比性。

## 2.2 滙報範圍

本報告涵蓋2020年1月1日至2020年12月31日期間公司及旗下各級附屬公司在環境、社會及管治的工作成果。其中，中國海外宏洋集團有限公司(股票代號：00081)作為本公司的聯營公司，同時也在聯交所上市，其在環境、社會及管治方面的表現詳見《中國海外宏洋集團有限公司2020年環境、社會及管治報告》(下載網址為：[cogogl.com.hk/esg/report](http://cogogl.com.hk/esg/report))，本報告並無覆蓋。

本報告中績效指標的滙報範圍涵蓋公司住宅、商業及創新業務三大營運範疇。其中，環境關鍵績效指標滙報範圍包括：公司的辦公場所41個、在建項目223個、本年全年投入營運的持有型商業項目44項(按樓棟計算分別為寫字樓29座、購物中心及商店街項目共9座、酒店6座)；隨業務運作成熟，本年報告亦將9個全年投入營運的創新業務項目納入統計。

## 2.3 確認及批准

中國海外發展董事局承諾對報告內容進行監督，並確保其不存在虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。本報告於2021年5月28日獲董事局批准發佈。

## 2.4 報告獲取方式

本報告備有繁體中文和英文版本供讀者參閱，報告電子版可於公司網站([www.coli.com.hk/esg/report/](http://www.coli.com.hk/esg/report/))或聯交所網站([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))下載。

### 聯絡我們

---

中海深信利益相關方的寶貴意見有助我們持續改善。如您對本報告內容或我們的可持續發展工作有任何建議或查詢，歡迎通過以下方式與公司企業傳訊部聯絡：

地址：香港皇后大道東一號太古廣場三座七樓／深圳市福田區福華路399號中海大廈十樓  
電話：852-2988 0666/0755-8282 6666  
電郵：[coli\\_esg@cohl.com](mailto:coli_esg@cohl.com)  
官方網站：[www.coli.com.hk](http://www.coli.com.hk)  
品牌網站：[www.coli688.com](http://www.coli688.com)  
微信號：COLI\_688  
領英：China Overseas Land & Investment Ltd.

---



# 中海實力

## 3.1 業務結構

中國海外發展為中國建築集團有限公司的隸屬公司，於1979年在香港創立、1992年在香港聯交所上市(股票代碼：00688.HK)。公司於1984年進軍香港住宅市場，自2007年起入選香港恆生指數成份股，成為中國內地房地產行業的先導者。

歷經42年的發展、多輪經濟週期磨礪，中國海外發展堅持「成為卓越的國際化不動產開發運營集團」的戰略目標，堅持「主流城市、主流地段、主流產品」的發展定位，圍繞「住宅開發」、「城市運營」、「創意設計與現代服務」三大產業群拓展業務。中國海外發展著眼於可持續發展的挑戰和機遇，除了深耕住宅開發主業，亦將繼續投入資源於商業項目，以及於教育、養老、物流、公用事業等領域作戰略性探索，培育新的利潤增長點。

### 三大產業群在「十四五」規劃期內的資源分配



詳情請參閱中國海外發展官網([www.coli.com.hk/about/corporate-profile](http://www.coli.com.hk/about/corporate-profile))。

## 3.2 中海一覽<sup>1</sup>

### 財務表現

1. 2020年度公司品牌價值：人民幣1,216億元
2. 總資產：人民幣8,236.6億元
3. 淨資產：人民幣3,283.5億元
4. 營業收入：人民幣1,857.9億元
5. 銷售合約額：人民幣3,607.2億元
6. 股東應佔溢利：人民幣439.0億元
7. 土地儲備：9,190萬平方米

<sup>1</sup> 截至2020年12月31日數據

# 可持續發展管理

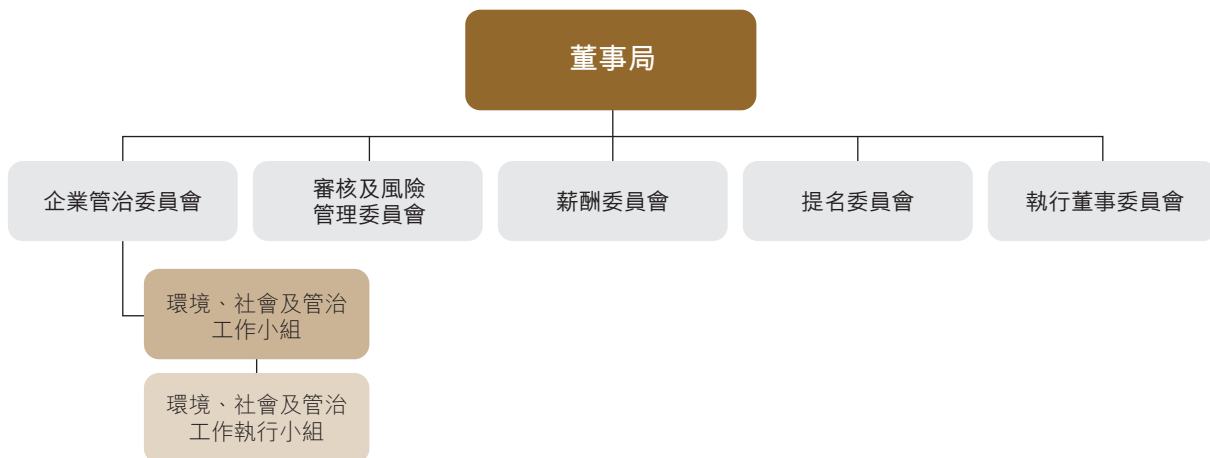
2019年末，中國城鎮率已超過60%。人口增長及城镇化進程加快，高排放的發展模式對環境造成的壓力必須正視。為配合聯合國「發展可持續城鎮」的目標，以及中國「十四五」規劃和2035年遠景，中國年內宣佈2030年前力爭二氧化碳排放達到峰值、2060年前實現碳中和。

中國海外發展致力將可持續發展理念融入企業決策，通過嚴謹的管理架構與政策，形成可持續發展管理策略及目標，並持續監察進展，為應對氣候變化貢獻力量。

|       |  |
|-------|--|
| 企業願景  | <p>成為卓越的國際化不動產開發運營公司</p> <ul style="list-style-type: none"><li>以全球拓展為路徑，在不動產開發、投資及運營領域，為客戶提供滿足居住及商務需求的全方位解決方案</li></ul>  |
| 企業使命  | <p>拓展幸福空間，創造無限價值</p> <ul style="list-style-type: none"><li>滿意客戶 — 關注客戶的短期及長期利益，以誠意及經驗賦予空間更大價值</li><li>成就員工 — 凝聚員工、成就員工，與價值創造者共享成果，共築未來</li><li>回報股東 — 為出資者提供持續回報，致力凝聚人心、彙集力量</li></ul> |
| 企業價值觀 | <p>正道篤行 創新致遠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>秉持行端守正、令行禁止、嚴謹求真、誠信務實的原則，通過持續創新，成就個人價值及中海百年基業的遠大目標</li></ul>  |

## 4.1 可持續發展管理架構

為促使企業可持續發展管理行之有效，我們制定《中海地產環境、社會及管治工作管理辦法》，明確界定可持續發展事務的職責與匯報機制。



## 4.1 可持續發展管理架構(續)

---

### 董事局

- 負責公司整體可持續發展管治
  - 評估及釐定與公司業務相關的環境、社會及管治風險
  - 監督管理層及檢討公司環境、社會及管治相關表現
  - 檢視與環境、社會及管治相關的風險管理及內部監控系統
- 

### 企業管治委員會

獲董事局授權，履行環境、社會及管治(ESG)事宜的管理及監督職責，主要包括：

- 制定及監察公司的可持續發展策略、方針、政策及目標等
  - 評估及釐定與公司業務相關的環境、社會及管治的重大風險
  - 檢視環境、社會及管治工作的實施及成果
  - 檢討公司有關ESG的披露
  - 每年向董事局匯報可持續發展工作
- 

### 環境、社會及管治(ESG)工作小組

由副主席擔任組長、企業傳訊部及運營管理部擔任副組長的跨部門組織，負責：

- 結合公司可持續發展目標，制定年度分項目標
  - 完成ESG工作總預算及年度預算
  - 監督下級機構的ESG工作績效表現
  - 就特定的可持續課題進行研究、討論及決策
  - 持續監察公司整體的可持續營運表現及重大性議題風險
  - 制定年度工作進度及行動方案
  - 每年審核其工作機制及職權範圍
  - 組織編製ESG報告
  - 就上述事宜向企業管治委員會匯報及提供建議
  - 通知企業管治委員會任何公司可能潛在違反環境、社會及管治相關法律法規的重大個案
-

## 4.1 可持續發展管理架構(續)

### 環境、社會及管治工作執行小組

通過組建相關部門，形成專項、跨部門的四個執行小組，專注其相關性較強的可持續發展議題，落實各項政策和措施

| 名稱       | 專注範疇                                   |
|----------|--|
| 可持續產品小組  | 綠色健康建築產品開發，負責公司開發項目的投資、定位、設計、建造至產品交付過程 |
| 可持續運營小組  | 綠色健康建築運營，負責公司持有型項目的運營階段                |
| 服務優化小組   | 客戶權益、需求及滿意度管理，負責項目全生命週期之客戶服務過程         |
| 精英團隊管理小組 | 團隊管理效率及競爭力，負責公司人才發展、滿意度、績效管理及專業操守相關工作  |

## 4.1 可持續發展管理架構(續)

公司已建立企業風險管理組織架構，持續開展各板塊風險評估及監控工作。風險管理組織架構如下：

---

|                |   |
|----------------|---|
| 董事局和審核及風險管理委員會 | <ul style="list-style-type: none"><li>對年度風險事項及管理程序進行最終審議</li></ul>                                      |
| 風險管理委員會        | <ul style="list-style-type: none"><li>確定公司年度風險管理事項及排序</li><li>制定風險管理程序，並指定風險主責部門</li></ul>              |
| 風險管理團隊         | <ul style="list-style-type: none"><li>滙總及分析公司年度風險事件</li><li>與職能部門及相關單位的對接，跟進重要風險的變動及應對措施的實施情況</li></ul> |
| 總部各職能部門        | <ul style="list-style-type: none"><li>完成年度風險事項評分及初步排序</li><li>落實相應風險管理措施</li></ul>                      |

---

監察審計部持續監督公司的風險管理及內部監控系統(「系統」)，每半年檢討相關工作及系統，向風險管理委員會和董事局滙報和提供建議。本年我們更新企業風險管理庫，將「氣候變化風險」納入企業風險管理框架，作為公司的其中一項戰略、規劃及定位風險，並由各部門對於業務管控、披露合規及市場評級進行更仔細的風險評估，以有效制定管理措施。

有關董事會及轄下委員會的架構及職權範圍、公司業務風險管理及內部監控，詳見中國海外發展有限公司2020年年報第85頁「董事及行政架構」。

## 4.2 可持續發展路線圖

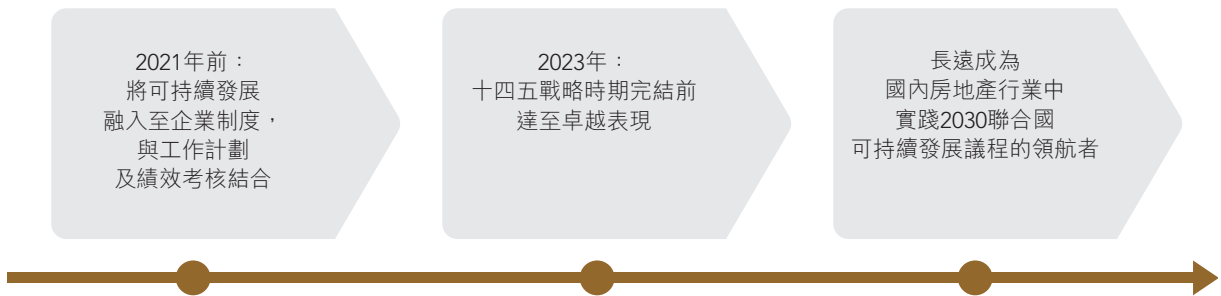
中國海外發展深信，業務策略須與可持續發展理念結合，方可在不斷變化的社會環境中達到持續經營的目標，為利益相關方創造長遠價值。我們以國家「十四五」規劃週期及聯合國可持續發展目標的目標年為時間節點，積極推進可持續發展經營策略。

踏入中海可持續發展策略期的第二年，我們在2020年開展的重點工作包括：

| 工作範疇         | 工作內容  | 成果  | 本報告相關章節   |
|--------------|---|---|---|
| 完善可持續發展管治架構  | <ul style="list-style-type: none"> <li>加強董事局對於可持續發展及氣候變化事宜的決策過程參與</li> <li>明確可持續發展管理中氣候變化風險事宜的管理職責</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 於2020年，董事局授權執行董事委員會負責有關可持續發展的事宜</li> <li>✓ 於2021年三月，於董事局下增設企業管治委員會，把企業責任及可持續發展事務提升至更高水平</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>可持續發展管理架構</li> </ul>                     |
| 追蹤及檢討可持續發展目標 | <ul style="list-style-type: none"> <li>檢視ESG報告與可持續發展管理上對應監管方與資本市場要求的差距，制定改善行動方案</li> <li>追蹤及檢討2023可持續發展目標進度及成果</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 完成季度的ESG工作小組會議，商討及決議有關事項</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>可持續發展策略</li> <li>2023年可持續發展目標</li> </ul> |
| 制定氣候變化管理工作計劃 | <ul style="list-style-type: none"> <li>綜合分析公司管理氣候變化事宜的管理現況對應外部要求的差距</li> <li>規劃未來管理工作計劃</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 針對識別出的差距，參考TCFD建議，制定2020-2023年氣候變化管理工作提升計劃</li> <li>✓ 開展氣候風險的定性、評分及排序</li> <li>✓ 識別關鍵的實體風險及轉型風險事項</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>氣候風險及機遇</li> </ul>                       |

## 4.2 可持續發展路線圖(續)

### 中長期可持續發展路線圖



## 4.3 可持續發展策略

中海的「四好公司」可持續發展戰略圍繞「好產品、好服務、好公民、好效益」四個重點領域構建，與企業使命及聯合國的可持續發展目標保持一致，在發展業務的同時，亦為關鍵利益相關方創造可持續的價值。

| 領域   | 好產品  | 好服務  |
|------|--|--|
| 方針   | <ul style="list-style-type: none"> <li>打造悦享空間+健康生活</li> <li>理解客戶對美好生活的追求，將可持續元素融入產品策略定位</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>全週期客戶服務理念</li> <li>分析、聆聽及積極回應不同客戶群的需求，建立長期信任及支持</li> </ul>  |
| 願景   | <ul style="list-style-type: none"> <li>堅持「過程精品、樓樓精品」，配合現代居住及工作模式，營造功能、健康及人文元素兼備的社區</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>持續改善客戶滿意度，努力成為客戶關係管理的行業領先者</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> |
| 策略   | <ul style="list-style-type: none"> <li>將客戶需要融入建築設計及配套規劃，不斷探索產品及業務創新空間，並為供應鏈管理和施工質量嚴謹把關</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>完善項目生命週期各階段之客戶溝通、滿意度調查及部門協作，主動聆聽及積極響應客戶需要</li> </ul>  |
| 價值創造 | 空間使用者  | 客戶   |

## 4.3 可持續發展策略(續)

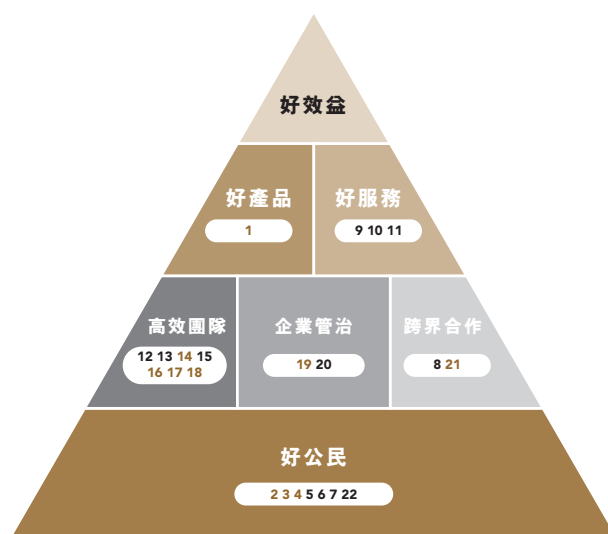
| 領域   | 好公民   | 好效益   |
|------|---|---|
| 方針   | <ul style="list-style-type: none"> <li>可持續設計及建造<br/>採納在不損害環境及下一代利益的業務發展模式</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>創造共享價值<br/>努力創造更平等及可持續的業界與社會，平衡廣大利益相關方的長遠利益</li> </ul>   |
| 願景   | <ul style="list-style-type: none"> <li>在產品、服務及企業管理模式層面上考慮環境及社會利益，協助國家及社會應對可持續發展及氣候變化挑戰</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>提升中海價值創造能力，將社會需求和公司競爭優勢連結，拓展內外協作，催化可持續發展的進程</li> </ul>                              |
| 策略   | <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解環境問題及社會發展需要，利用專長、資源和影響力，管理全週期業務活動的環境及社會因素，積極參與社區建設</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>完善企業管治<br/>建立廉潔及重視可持續發展的文化，推動合作夥伴對中海價值觀及行為標準的認同</li> <li>建設高效團隊<br/>強化員工滿意度調研，完善僱傭政策、環境、培訓發展及績效管理，增強中海國際競爭力</li> <li>促進跨界合作<br/>結合各界力量，為環境及社會的可持續發展締造更大正面影響</li> </ul> |
| 價值創造 | 整體環境、社群及下一代   | 股東、員工、商業／合作夥伴、客戶  |



## 4.3 可持續發展策略(續)

為確保我們的策略保持彈性，有效應對社會、經濟和環境趨勢，中海定期對可持續發展議題進行分析及重大性評估。去年，我們識別了22項與中海「四好公司」戰略相關的可持續發展議題，並根據問卷調查、ESG小組會議等利益相關方溝通成果，識別10項重大可持續發展議題。本年由ESG小組重新檢視各項重大性議題的風險與變化。

可持續發展議題庫



|               |              |               |
|---------------|--------------|---------------|
| 1 綠色及可持續建築    | 9 客戶意見及滿意度   | 17 培訓及發展      |
| 2 氣候變化        | 10 公平待客及營銷   | 18 職業健康與安全    |
| 3 能源效益及可再生能源  | 11 客戶隱私與訊息安全 | 19 企業及供應商行為標準 |
| 4 溫室氣體排放      | 12 管治層及員工多元化 | 20 反腐敗不當競爭    |
| 5 水資源         | 13 平等機會及反歧視  | 21 綠色及可持續供應鏈  |
| 6 廢棄物及污水管理    | 14 員工福祉      | 22 鄉村振興       |
| 7 地塊風險及生物多樣性  | 15 勞資關係及勞工權益 |               |
| 8 環保意識提升及能力建設 | 16 員工參與及滿意度  | ■ 10項重大議題     |

## 4.3 可持續發展策略(續)

| 重大可持續<br>發展議題      | 專注重點                                       | 議題影響範圍 |    |    |    |    | 價值<br>創造能力 | 客戶及<br>社群利益 | 本報告<br>相關章節      |
|--------------------|--|--------|----|----|----|----|------------|-------------|------------------|
|                    |  | 投資     | 採購 | 設計 | 施工 | 運營 |            |             |                  |
| (1) 綠色及可持續<br>建築   | 綠色、健康及具<br>備氣候抗禦力<br>的建築                   | ✓      | ✓  | ✓  |    | ✓  | ✓          | ✓           | 好公民—可持續<br>設計及建造 |
| (2) 氣候變化           | 氣候變化帶來的<br>風險與機遇，<br>以及如何識<br>別、管理與<br>應對  | ✓      | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |            |             | 氣候風險及機遇          |
| (3) 能源效益及可<br>再生能源 | 能源效益、更清<br>潔的替代能源                          |        |    | ✓  | ✓  | ✓  |            | ✓           | 建造過程、項目運營        |
| (4) 溫室氣體排放         | 空氣污染物、碳<br>排放/溫室氣<br>體排放                   |        |    | ✓  | ✓  | ✓  |            | ✓           |                  |
| (14) 員工福祉          | 員工待遇、福<br>利、健康與安<br>全、生活與工<br>作平衡、工作<br>績效 |        |    |    | ✓  | ✓  | ✓          |             | 員工參與             |
| (16) 員工參與及<br>滿意度  | 員工溝通機制、<br>滿意度與敬業<br>度                     |        |    |    |    |    | ✓          |             |                  |

## 4.3 可持續發展策略(續)

| 重大可持續<br>發展議題   | 專注重點                                     | 議題影響範圍 |    |    |    |    | 價值<br>創造能力 | 客戶及<br>社群利益 | 本報告<br>相關章節    |
|-----------------|--|--------|----|----|----|----|------------|-------------|----------------|
|                 |  | 投資     | 採購 | 設計 | 施工 | 運營 |            |             |                |
| (17) 培訓及發展      | 員工技能與知識提升、職能體系、晉升階梯、績效考核                 |        |    |    |    |    | ✓          |             | 培訓與發展          |
| (18) 職業健康與安全    | 職業安全與健康管理體系、責任及風險監察機制；涵蓋中海員工及中海商業夥伴      |        | ✓  |    | ✓  | ✓  | ✓          |             | 健康與安全          |
| (19) 企業及供應商行為標準 | 為企業的管理層、員工及附屬機構制定行為標準，並將範圍延伸至供應鏈及商業夥伴    |        | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓          |             | 行為守則           |
| (21) 綠色及可持續供應鏈  | 選用環境影響較低的物料、釐定環保物料標準、將環境及社會責任要求納入供應商評估準則 |        | ✓  |    |    |    |            | ✓           | 可持續供應鏈、採用可持續物料 |

## 4.4 2023年可持續發展目標

為了管理「四好公司」策略的落實，我們以2019年為基準年、2023年為目標年<sup>2</sup>，訂立企業可持續發展目標，並獲高級管理層審批通過。

本年12月，ESG工作小組展開會議，檢討年內目標落實進展及年內工作成果；並就進一步提升可持續管理水平與表現擬定行動建議，向管理層匯報，獲取指導意見、支持與審批。本年是中海首次對外匯報可持續目標的進展，重點將於各「四好」章節介紹。

<sup>2</sup> 如非特別說明，本報告所標示的可持續發展目標之基準年為2019年、目標年為2023年。

# 利益相關方參與

中海致力為客戶、員工、投資者乃至廣大社群創造價值。我們開放多種溝通渠道，與利益相關方坦誠交流、聆聽意見，不斷完善產品、服務及營運模式，調整中海的可持續發展戰略方針。

## 5.1 持續溝通策略

中海界定了以下關鍵利益相關方類別與其主要關注點，在年內由各部門及業務線通過不同渠道積極開展溝通：

| 類別 | 關注內容                                       | 主要溝通渠道  |
|----|--|---|
| 員工 | 平等機會<br>員工溝通<br>福利保障<br>健康與安全<br>職業發展路徑    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 員工滿意度調查</li><li>• 員工座談會及例會</li><li>• 總經理／總裁午餐會</li><li>• 董事長信箱</li><li>• 領導人員務虛會</li><li>• 工會活動</li><li>• 員工聯誼會活動</li><li>• OA內網系統</li><li>• 《中國海外》雜誌</li></ul> |
| 勞工 | 健康與安全<br>就業就會<br>勞工權益                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• 合約及薪資管理辦法</li><li>• 項目安全評估及培訓</li><li>• 「安全文明生產月」活動</li><li>• 「致合作夥伴的倡議書」及其他日常通信渠道</li></ul>  |
| 客戶 | 信息透明<br>產品及服務質量<br>健康生活<br>客戶體驗<br>意見及投訴處理 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 客戶滿意度調查</li><li>• 「敲門計劃」訪談</li><li>• 「中海會」客戶平台客戶服務熱線和信箱</li><li>• CRM系統及客戶APP</li><li>• 官方微信</li><li>• 學校家長會</li></ul>  |

## 5.1 持續溝通策略(續)

| 類別     | 關注內容                                     | 主要溝通渠道  |
|--------|--|---|
| 合作夥伴   | 誠信履約<br>互利共贏<br>深化合作<br>共同發展             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 合作協議條文</li> <li>• 《投標管理公開信》</li> <li>• 項目會議</li> <li>• 供應商培訓</li> <li>• 「集採交流月」活動</li> <li>• 集採供應商大會</li> <li>• 承建商大會</li> </ul> |
| 股東／投資者 | 信息透明<br>投資回報<br>權益保障<br>經營風險管控           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 新聞發佈會</li> <li>• 路演</li> <li>• 投資者及分析員會議</li> <li>• 公司訪問</li> <li>• 項目實地參觀</li> <li>• 聯交所公告</li> <li>• 投資者關係專頁</li> </ul>        |
| 社區及媒體  | 精準扶貧<br>就業機會<br>可負擔房屋<br>社區協同發展<br>公眾知情權 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 「海惠萬家」扶貧計劃</li> <li>• 希望小學捐建及探訪</li> <li>• 員工義務活動</li> <li>• 官方微信</li> <li>• 公司網站新聞中心</li> </ul>                                 |
| 政府     | 守法合規<br>依法納稅<br>新型城鎮化發展                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 參與政府項目</li> <li>• 會議及面談</li> <li>• 項目實地參觀</li> </ul>   |

## 5.2 合規透明披露

中海重視企業信息的合規性和透明度。我們在公司網站及本報告披露可持續發展相關政策和數據，也積極回應投資者的信息要求與期望。

年內，中海繼續入選恆生可持續發展企業指數(HSSUS)與恆生ESG50指數成份股，並獲國際領先ESG評級機構Sustainalytics「低風險」評級，風險分數被評定為內房企最低；總排名在全球234家房地產開發企業中為第三。

公司繼續積極回應其他以投資者為導向的可持續發展指數和評級要求，包括明晟指數(MSCI) ESG評級、道瓊斯可持續發展指數(DJSI)、全球房地產可持續性標準(GRESB)(物業發展單元)等；年內三項評分同比提升超過20%。

除回應上述評級機構問卷，中海管理層及企業傳訊部門也透過多種渠道向投資界(股東、債券投資者、分析員等)報告集團的表現和業務情況，中期、全年業績公告後，安排新聞發佈會、分析員會、及業績後路演等活動，與投資界面對面交流，聆聽意見並解答問題。中海主動披露季度未經審核的若干主要營運及財務數據，並按月公告物業銷售及土地收購情況，提升透明度。集團與投資界保持密切溝通，通過投行會議、公司訪問、電話會議、地產項目參觀等多種形式與投資者進行互動交流。年內參加了25場投資者峰會，投資者溝通超1,000人次，組織11場交易/非交易路演。

## 5.3 行業交流合作

中海各業務部門積極參與外部組織，推進行業技術及管理水平的提升與創新。年內，我們參與以下行業組織，參編技術標準、演示中海案例及開展合作交流：

| 行業組織  | 參與單位            | 會員資格  |
|---|-----------------|---|
| 中國綠色建築委員會(「中國綠建委」)<br>開放智聯聯盟<br>全國智能建築及居住區數字化標準化技術委員會－<br>智慧園區標準工作組(SAC/TC426)  | 中國海外發展／<br>中海地產 | 房地產學組組長單位<br>副理事長單位<br>會員   |
| 深圳市綠色建築協會   | 華藝設計            | 9名專家參與綠色建築專業委員會   |
| 中國指數研究院<br>國際建築業主與管理者協會(Building Owners and<br>Managers Association, BOMA)<br>中國勘察設計協會建築設計分會<br>美國WELL健康建築研究院(The International<br>WELL Building Institute, IWBI) | 中海商業地產          | 中國商業地產指數系統專家顧問委員會成員<br>BOMA中國白金會員<br>物聯網研究和推進工作部成員<br>IWBI 拱心石級(Keystone)會員 |



## 5.3 行業交流合作(續)

年內，中海在可持續發展各個層面的表現與努力獲得一系列重點獎項認可：

| 頒獎機構                                  | 獎項  |
|---------------------------------------|---|
| 企業管治與綜合表現                             |   |
| 觀點指數研究院                               | 2020中國上市房企融資能力TOP10第一名<br>2020中國上市房企償債能力TOP10 第一名<br>2020中國房地產上市企業30強第二名            |
| 世界建築環境論壇、<br>皇家特許測量師學會(RICS)          | RICS年度設施管理團隊<br>年度商業地產項目雙料冠軍<br>RICS年度商業地產項目優秀獎<br>RICS年度最佳交易優秀獎<br>RICS年度設施管理團隊優秀獎 |
| 國務院發展研究中心企業研究所、<br>清華大學房地產研究所、中國指數研究院 | 品牌價值行業第一認證，第十七次榮獲「中國房地產行業領導公司<br>品牌」  |
| 中國房地產業協會、上海易居房地產研究院<br>中國房地產測評中心      | 品牌價值行業第一認證  |
| 全聯房地產商會商業地產工作委員                       | 中國商業地產社會責任獎   |

## 5.3 行業交流合作(續)

| 頒獎機構                                   | 獎項   |
|--|--|
| 綠色發展                                   |  |
| 中國指數研究院                                | 2020中國上市房企ESG最佳實踐企業TOP50第二名  |
| Construction21                         | 2019年中國可持續發展建築「綠色解決方案獎」國際入圍獎   |
| 中國投資協會、標準排名                            | 中國上市房企綠色信用指數TOP50第一名   |
| 中國投資協會、華盛綠色工業基金會、<br>標準排名              | 2020中國綠色地產第1名<br>2020中國綠色地產(央)國企第1名<br>2020中國綠色地產運行指數第1名<br>2020中國綠色地產(住宅)第1名<br>2020中國綠色地產(商業)第2名<br>2020中國全裝修企業第3名<br>2020中國裝配式建築企業TOP10 |
| 中國城市科學研究會、<br>綠色建築與節能專業委員會             | 2019年度綠色建築先鋒團體會員   |
| 卓越僱主                                   |  |
| 智聯招聘聯合北京大學社會調查研究中心、<br>中國勞動經濟學會、哈佛商業評論 | 2020年度中國年度最佳僱主<br>2020年度中國年度最佳僱主30強  |
| 獵聘網                                    | 2020廣東創新非凡僱主   |
| 關愛社區                                   |  |
| 樂居財經                                   | 2020中國地產年度扶貧樣本企業   |
| 香港社會服務聯會                               | 「商界展關懷」10年Plus   |

# 好產品 打造悦享空間



中海秉持「過程精品、樓樓精品」的產品理念，致力創造安全宜居的「好產品」。我們在開發項目時，借鑒國際、國家、行業和地方標準，充分考慮客戶的不同需求，對房地產開發價值鏈精細管控，為客戶營造綠色健康的生活空間。

本章節響應的國際目標及匯報指標：

## 聯合國可持續發展目標



## HKEx ESG指引

GD-A2, GD-B5, KPI B5.1, KPI B5.2, KPI B5.3, KPI B5.4, GD-B6, KPI B6.3, KPI B6.4

## GRI準則

102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 203, 301, 308, 413, 414, 416, 417

## 好產品 – 2020年重點進展領域

| 目標  | 2020年成果   | 總體進展                 |
|---|---|----------------------|
| 綠色及可持續建築  |   |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>積極參與可持續建築相關技術標準編制，提升中海地產在可持續建築行業內的影響力。</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>參編國家標準《智慧城市建築及居住區第1部份：智慧社區建設規範》</li> <li>參編團隊標準《智慧園區設計標準》</li> <li>參編團隊標準《健康建築評價標準》</li> </ul>   | **                   |
| 住宅項目  |   |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>2020-2023年期間，確保100%新開發項目獲得國家綠色建築一星級認證或其他更高等級認證</li> <li>完成中海健康住宅體系的搭建</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>64個新開發項目正申請一星級或以上認證</li> <li>完成策略研究及《中海綠色健康住宅標準》編製</li> <li>新增16個項目獲得二星級健康建築設計標識</li> </ul>  | ***                  |
| 寫字樓項目2020年前   |   |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>完成1個OFFICEZIP自由辦公項目WELL認證</li> <li>100%倫敦寫字樓項目獲得BREEAM認證</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>北京中海財富中心OFFICEZIP獲WELL V2 CORE 鉑金級認證</li> <li>全數4個倫敦寫字樓項目獲BREEAM認證(優秀及以上級別)</li> </ul>   | ***                  |
| 寫字樓項目2023年前   |   |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>累計15個項目獲LEED認證</li> <li>累計完成11個在建項目WELL認證</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>累計9個項目獲LEED認證</li> <li>完成WELL合作搭接，年內聯合WELL以及清華大學，完成1場WELL健康建築專項培訓交流，目前已成為WELL鑽石拱心石級會員單位</li> <li>完成2021年入市項目WELL健康建築提升工作；在建項目武漢青年路已開展WELL認證準備工作</li> </ul> | **                   |
| NA 不適用  | * 未達標/未開展有關工作   | ** 持續推進      *** 已達標 |

## 好產品 – 2020年重點進展領域(續)

| 目標   | 2020年成果   | 總體進展                 |
|--|---|----------------------|
| 綠色及可持續建築   |   |                      |
| 新開發酒店項目2023年前  | 本年未有新開發酒店項目   | NA                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>100%獲得中國綠色建築認證</li> <li>不少於3個項目獲得二星級或以上認證</li> </ul>  |   |                      |
| -----  |   |                      |
| 參考《中國綠色建築評價標準》、WELL健康建築標準：   |   |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>2020年底前，編製《300項人性化細節》設計指引，應用於未來住宅項目</li> <li>2023年前，完成《COOC健康建築標準》編製，應用於商業項目</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>完成《300項人性化細節》編製，梳理人性化設計實例，作為綠色健康設計的指導手冊，將在住宅項目更廣泛地應用</li> <li>已完成與美國WELL健康建築研究院(IWBI)的合作搭建，並聯合WELL以及清華大學舉辦了一次培訓交流</li> </ul> | **                   |
| -----  |   |                      |
| 2021年前   |   |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>在新建商業項目設置空氣淨化系統</li> <li>在商業項目的設備增加實時監測及排氣淨化裝置</li> <li>新開業長租公寓、教育及康養項目空氣質量檢測覆蓋率及達標率保持100%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>年內共有167個新建項目，當中3.6%(6個)已設置空氣淨化系統</li> <li>在營商業項目當中100%項目已設置監測及排氣淨化裝置</li> <li>年內教育及養老新開業項目各一個，空氣質量檢測覆蓋率及達標率為100%</li> </ul>  | **                   |
| -----  |   |                      |
| NA 不適用   | * 未達標/未開展有關工作   | ** 持續推進      *** 已達標 |

## 6.1 政策與指引

年內，我們借鑒20多項國際、國家、行業和地方標準，考慮國人的生活環境與習慣，完成編製《中海綠色健康住宅標準》，並準備在往後落成的住宅項目廣泛應用。對於室內設計及智能應用，我們年內完成了《中海300項人性化細節》設計指導手冊編製，梳理戶內精裝修、公區精裝修、景觀及智慧物聯四大層面的人性化設計實例供設計團隊參考。

商業項目參考美國WELL健康建築研究院(IWBI)，正在編輯《COOC健康建築標準》，預計2023年完成並推行。年內我們於聯合WELL以及清華大學，完成一場WELL健康建築專項培訓交流，以助建立標準及交流知識。

對於供應鏈，《中海供應商行為守則》要求供應商承諾遵守企業道德、薪酬與僱傭權益、職業健康與安全、禁止童工與強制勞工、產品的環境及安全規格等十大方面的行為規範。此行為守則已刊登於官網，適用於公司及旗下之附屬、地區及項目公司之合作單位，包括提供物料、物資及服務的供應商。

《合資格中海集採供應商管理工作指引》及《合資格中海承建商管理工作指引》訂明對所有潛在集中採購供應商篩選的既定流程和條件，並於2020年增加環境及社會表現的具體要求。

《中海物資管理辦法》規範公司的採購程序，確保供應鏈管理、建築設備及材料持續符合統一且嚴格的質量與安全標準。

## 6.2 以人為本的生活空間

### 中海綠色健康住宅研發原則

本年，中海正式推行「GO, 2030!」綠色健康產品戰略，發佈《中海綠色健康住宅標準》，聚焦未來住宅專案的健康及綠色定位，建設「以人為本」的建築公司，準備綠色健康產品的轉型，響應國家「健康中國2030」戰略目標，滿足後疫情時代人民群眾對健康生活的需求。

中海產品研發中心確立「以客戶為中心、以科創為驅動、以先天綠為源點」的研發原則，通過明確客戶痛點、利用先進科技成果、結合中海固有產品優勢，形成「可感知、可量化、可信任、可依賴」的研發策略，構建可感知的健康環境、落實為可量化的技術措施、形成可信任的中海綠色健康產品、成為客戶可依賴的中海品牌，編製完成包含7大場景「居家、出行、社交、健身、康養、服務、應急」、26個板塊、130餘項技術要求的產品標準。

研發過程中，中海協同科研院所、高校、權威機構、集採供應商等多方資源進行技術方案有效性論證。參考多個國際、國家、行業及地方標準，包括《WELL健康建築標準》、《健康建築評價標準》、《綠色建築評價標準》等，遴選十餘個項目進行試點實踐，逐步提高產品標準專業性、權威性及領先性，獲得國內外兩大健康建築研發權威機構Delos健康人居實驗室及中國建築科學研究院的認可，並受邀參與團體標準《健康建築評價標準》的修編工作，發揮中海在健康建築領域的引領作用。

此外，中海通過訂立多個標準，持續提升產品優勢，包括《中海地產廚衛標準化指引》、《中海智慧家居·四關網關系統》、《中海地產住宅設計規範》、《中海地產垃圾用房標準化指引》、《CRAFT匠心產品設計師手冊》等。

## 6.3 完善供應鏈管理

中海積極推進集中採購，確保供應鏈管理、建築設備及材料符合統一且嚴格的質量與安全標準。《物資管理辦法》為公司在採購程序的管理規範。我們持續監察對公司產品有重大影響的供應商信息，以評估供應鏈的環境、安全、質量與社會風險。

### 供應商篩選與評估

公司每年通過資料核查、領導面談、實地考察、企業對標及內外部調研等方式，評估潛在供應商的管理模式、生產工藝、材料質量、環境及社會行為規範等方面的表現。在通過評估後，供應商才能被列入公司的合資格供應商名冊，獲得參與投標的機會。

每年，公司成本管理部均聯同設計、工程、客服及營銷等多個職能線，從地區、區域到總部層面，對供應商進行年度綜合評價，以評估供應鏈風險。評估包括管理制度文件檢視、項目驗收、質量檢測及生產廠房第三方飛行檢查等組成。我們根據材料質量、安全文明、質量整改及維修效等指標，對供應商的履約表現進行評分，把供應商分為A級優秀、B級合格、C級欠佳至D級不合格四個等級。被評D級即為「不合格合作商」，兩年內不可參與投標。

若違反守則，公司將要求供應商跟進改善，對多次或嚴重違規的供應商則可能採取警告、罰款及終止合作等懲處，甚至列為不合格供應商並取消其投標資格。

本年，中海共有22家A級工程類承建商被選為中海「戰略供應商」，可受惠於一定幅度的採購優惠；共2家供應商因供貨及時性及項目施工管理配合度的緣故被列為「不合格供應商」。

2020年，100%中海的供應商已簽署《供應商行為守則》；年內並無供應商因違反環境、社會等方面的要求而被納入「不合格供應商名冊」。



## 6.3 完善供應鏈管理(續)

### 可持續供應鏈

《中海建材技術要求》需要投標單位每年呈交檢測報告、ISO質量管理認證、安全生產許可證、材料原產地證書等，以證明其管理及供料持續符合質量及安全要求。除了中海團隊主導的項目現場材料飛檢，我們也聘用第三方檢測機構，對集採產品進行工廠飛檢，每季實地抽驗材料質量。

為了加強與合作商的長期戰略合作關係，我們設有投訴機制，並於每年舉行「集採交流月」活動，促進與供應商的交流。我們正推進綠色健康物料採購的標準化工作，目標為2021年底前完成制定綠色採購品類標準、2023年前制定及監察綠色供應鏈量化目標。配合《中海綠色健康住宅標準》的落實，年內我們完成部分健康物料的集中採購技術標準制定；並計劃於2021年首季度梳理53個採購品類的綠色標準，且統計GSC中國房地產行業綠色供應鏈行動供應商白名單、國家工信部生態環境部等部門的綠色評價認證等參考數據，作為目標制定的準備工作。

## 6.4 過程精品 樓樓精品

中海建立涵蓋項目全週期的質量管理體系，以「高標準、嚴要求」管控項目施工質量。結合中海團隊的評估監察機制，我們嚴謹把控產品每個工藝細節的質量安全。總部按季度對項目進行100%過程綜合評估，按照實測實量、質量風險、安全文明和管理行為四個方面對項目過程管理進行量化評價和獎懲。

我們著重員工對於產品質量及安全標準的知識培訓，全年工程員工參與培訓共計25,180人次，培訓內容涵蓋工藝做法、工程管理經驗、安全管理心得、房屋交付總結等。

## 6.4 過程精品 樓樓精品(續)

| 階段    | 措施   |
|-------|--|
| 項目施工前 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 調研項目地塊及周遭範圍地質，例如地下水和土壤對樓宇結構安全的影響</li><li>• 確認地質適宜開展樓宇工程</li><li>• 對不同工程環節制定施工過程管理目標</li><li>• 參照國家規範要求，制定各工程單項的施工標準</li></ul>  |
| 施工過程中 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 依照《綜合評估操作手冊》、《月度評估操作手冊》及《週評估操作手冊》等制度，進行「實測實量」、「安全文明」、「管理行為」及「質量風險」四方面的定期質量評估</li><li>• 總部每季度隨機抽查項目，進行綜合評估</li><li>• 對質量問題頻生的工序單項設置「質量紅線」，即質量合格率的最低要求</li><li>• 發佈《中海地產質量安全綜合評估報告》，分析質量安全風險</li><li>• 實施改善措施，包括整改、「中海星」獎罰、集團通報和誠勉談話</li><li>• 在總部及地區層面開展產品質量及安全培訓倡導</li></ul> |

## 6.4 過程精品 樓樓精品(續)

| 階段    | 措施   |
|-------|--|
| 項目交付前 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 工程部門提前與項目交付過程參與部門對接(如：商業公司)，舉辦專業方案論證會，讓其他部門就產品功能、設備、材料及系統優化等提出建議</li><li>• 聘用第三方驗房公司，協同各部門對項目進行交叉查驗</li><li>• 根《交付前質量評估現場操作流程》進行竣工驗收</li><li>• 分析質量問題，進行風險預警並制定改善措施</li><li>• 滙總報告並與其他項目分享實踐經驗</li></ul> |
| 項目交付後 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 持續收集客戶對產品質量的意見</li><li>• 將客戶意見反饋至項目開發流程前端的責任部門</li></ul>   |

## 6.5 產品及服務創新

中海在住宅業務基礎上力求創新，建造迎合現在與未來社區需求的配套設施。我們穩步發展高質素的教育及養老業務，同時與創科企業、學術機構及國際機構開展戰略合作，聚焦客戶調研、智能技術及管理模式，精益求精，為客戶打造綠色、智能和健康的社區生活體驗。

### 健康配套

#### WELL健康建築認證—北京中海財富中心OFFICEZIP項目

北京中海財富中心OFFICEZIP項目以98/100的高分獲得WELL V2 CORE鉑金級認證，成為全球首個獲得WELL鉑金級認證的非傳統辦公項目。項目定位為「未來辦公實驗室」，對標WELL在空氣、水、運動、營養健康、陽光照明等七個關注議題。項目團隊從初期設計、用料與設備系統已著手項目的健康相關問題。本年隨著項目正式投入運營，我們在管理與政策方面也大量採納了WELL標準的理念，包括為租戶舉辦各類以健康為主題的分享會和健身活動，幫助用戶實現健康的辦公生活模式。

## 6.5 產品及服務創新(續)

### 健康配套(續)

#### WELL健康建築認證－北京中海財富中心OFFICEZIP項目(續)

|                  |  |   |
|------------------|--|---|
| <p><b>空氣</b></p> | <p><b>問題</b><br/>某些污染指標濃度在室內比室外高2-5倍，空氣污染是造成過早死亡的第一大環境原因</p>                           | <p><b>OFFICEZIP解決方案</b><br/>嚴選安全可靠的低揮發建築材料、項目AHU機組中置過濾器、在主風管中設置紫外殺菌裝置、安裝新風系統和空氣質量檢測器，項目監測面板實時監控空氣指標</p>                             |
| <p><b>水</b></p>  | <p><b>問題</b><br/>市政管道可能存在二次污染，增加細菌、重金屬或其他潛在污染源，導致飲用水水質變差，對人體造成嚴重的健康威脅</p>              | <p><b>OFFICEZIP解決方案</b><br/>安裝過濾設備以高效去除水中微生物、農殘、重金屬等有害元素並提高可飲用水的口感。通過高標準的過濾技術和定期清潔檢查，確保用戶可以使用安全清潔的用水</p>                            |
| <p><b>營養</b></p> | <p><b>問題</b><br/>全世界超過一半的成年人超重或肥胖，營養不良是導致心血管疾病、糖尿病和肥胖等可預防慢性疾病的主要原因</p>                 | <p><b>OFFICEZIP解決方案</b><br/>OFFICEZIP為租戶配備經過專業資格認證的營養師、定期舉辦營養議題講座、定期推送健康飲食知識；OF COFFEE每天更新新鮮果蔬食材，提供由專業營養師進行科學配比的健康餐食</p>            |
| <p><b>材料</b></p> | <p><b>問題</b><br/>約95%在建築中大量使用的化學物質，揮發性有機化合物和半揮發性有機化合物(SVOCs)會對健康產生各樣的影響，如呼吸道刺激甚至癌症</p> | <p><b>OFFICEZIP解決方案</b><br/>建築材料滿足美國加利福尼亞公共衛生部(CDPH)標準法與國家E0-E1級環保材料的要求；全面採用LED燈具，避免了接觸含汞燈的機會；廢電池、清潔劑亦有專業第三方公司進行回收，全面解決接觸化學品的風險</p> |



## 6.5 產品及服務創新(續)

### 社區配套

自數年前開業，屹今「中海錦年康養」及「中海教育」已為內地社區帶來優質可靠的教育及養老服務，照顧超過14,000個家庭的生活需要。

### 科技配套

年內，中海與多家科技公司、科研院所攜手合作，以研發為導向，共同探索智慧生活技術創新，建立健康生態聯盟。我們加入了全國智能建築及居住區數字化標準化技術委員會(SAC/TC426)批准組建的「智慧園區標準工作組」，參與編寫《智慧園區設計標準》；此外，參編國家標準《智慧城市 建築及居住區 第1部分：智慧社區建設規範》及《2019中國智慧園區標準化白皮書》；以及加入由工信部指導，24位院士、9家行業巨頭發起的國內物聯網組織「開放智聯聯盟」，開展智能家居標準編製。年內，2020年中海智慧生活配套完成115個智慧社區設計落實成果，152個智能家居以及推出4個智慧售樓處，為客戶提供一站式的購房住房體驗。

此外，我們也將科技公司的新技術與客戶需求緊密結合，推進眾多重要的創新研發合作，包括

- 與華為擴大在不動產物聯網領域的合作，包括共建行業標準、物聯網平台與生態體系。
- 與阿里雲簽署全面合作協議，借助阿里雲在文娛、電商、支付及金融、物流與互聯網科技服務等全鏈生態系統優勢，探索「地產+科技」的合作模式。

本中海推出「創新獎」，共表彰21個創新且有助提升效益的項目設計，獎勵有關設計團隊，推動勇於創新的產品開發精神。

## 6.5 產品及服務創新(續)

### 科技配套(續)

#### 中海錦年

---

「中海錦年」長者康養品牌始於2018年，現已推出四家長者中心，成為中海業務增長的新動力。中海透過進入養老產業，為長者提供高品質養老服務，完善社區配套設施。中海亦建立「錦年101長者守護體系」，作為產品和服務的標準，涵蓋心理諮詢、文娛活動、適老化及無障礙設計等，領潮中式養老生活。



儘管新冠疫情持續，2020年五月，無錫中海錦年·芳庭長者社區投入服務，入住人數在七個月內便超過一百人。未來，「中海錦年」將繼續提升服務，爭取達到90%以上入住率。

---

## 6.5 產品及服務創新(續)

### 科技配套(續)

#### 國建智慧能源科技有限公司

---

為響應國家的綠色倡議，中海連同中建集團和國家電網，合資成立國建智慧能源科技有限公司，開展新能源充電樁業務，並由中海負責運營。公司業務聚焦充電樁投資、建設、運營及相關技術的研究與發展。截至2020年12月，國內新能源汽車與充電樁比例約為3.41:1，預計比例將達到11:1，即未來十年內充電樁將達到6,300萬台。



隨著中海加速科技和綠色發展，我們將擴展智能充電服務，推出新型充電樁模型，助力社區綠色出行。

---

## 6.5 產品及服務創新(續)

### 科技配套(續)

#### 杭州項目獲得WELL V1預認證

---

中海·黃龍雲起|三里廬位於杭州師範大學美術學院舊址，距西湖三公里，項目於2020年攬獲國際WELL健康建築研究院 (IWBI) WELL健康建築標準鉑金級預認證。

預認證圍繞七個概念對項目進行健康評估，包括空氣、水、營養、光、運動、熱舒適、精神。



項目特色包括安裝軟水系統，供住戶飲用及淋浴；每個單位配備智能控溫面板及系統，維持室內溫度及濕度穩定；細緻規劃及預留建築內部空間，為居住環境引入陽光。

另外，北京中海財富中心OFFICEZIP項目亦於2019年獲得WELL鉑金級認證。

---



## 好服務 全週期客戶管理



客戶是中海產品創新、持續經營的動力之源。我們著重與客戶溝通，從項目定位、設計、施工、銷售、入伙到物業服務期間的客戶接觸點，收集與調研客戶意見及滿意度。我們從客戶的角度思考改進空間，通過跨部門溝通及分析，向項目團隊反饋客戶需要，累積與分享項目經驗，從而在各領域創新求變，為客戶打造最適切的產品與服務。我們也在銷售過程致力提供專業可信的服務，要求持牌銷售人員嚴謹遵守法規及公司規範，以維繫中海與客戶的長遠互信關係。

本章節響應的國際目標及滙報指標：

聯合國可持續發展目標



HKEx ESG指引

GD-B6, KPI B6.2, KPI B6.5, KPI B6.5

GRI準則

103-1, 103-2, 103-3, 413, 416, 417, 418

## 好服務 – 2020年重點進展領域

| 目標  | 2020年成果  | 總體進展    |         |
|---|--|---------|---------|
| 客戶意見及滿意度  |  |         |         |
| 住宅項目 <span style="float: right;">**</span>  |  |         |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>總體客戶滿意度總分保持不低於88分</li> <li>銷售案場客戶評分保持90分或以上</li> <li>住宅項目業主評分保持70分或以上</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>總體客戶滿意度總分為91分</li> <li>銷售案場客戶評分為91分</li> <li>住宅項目業主評分為76分</li> </ul>  |         |         |
| 商業項目 <span style="float: right;">**</span>  |  |         |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>每半年開展客戶滿意度調研</li> <li>將綠色環保相關事項納入調研指標</li> <li>寫字樓租戶滿意度保持不低於88分</li> <li>購物中心及長租公寓客戶滿意度保持不低於80分</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>年內寫字樓、購物中心及長租公寓項目正式開展調研</li> <li>綠色環保相關事項納入調研指標</li> <li>寫字樓租戶滿意度為92分</li> <li>購物中心客戶滿意度為93分，長租公寓客戶滿意度為86分</li> </ul> |         |         |
| NA 不適用  | * 未達標／未開展有關工作  | ** 持續推進 | *** 已達標 |

## 7.1 政策與指引

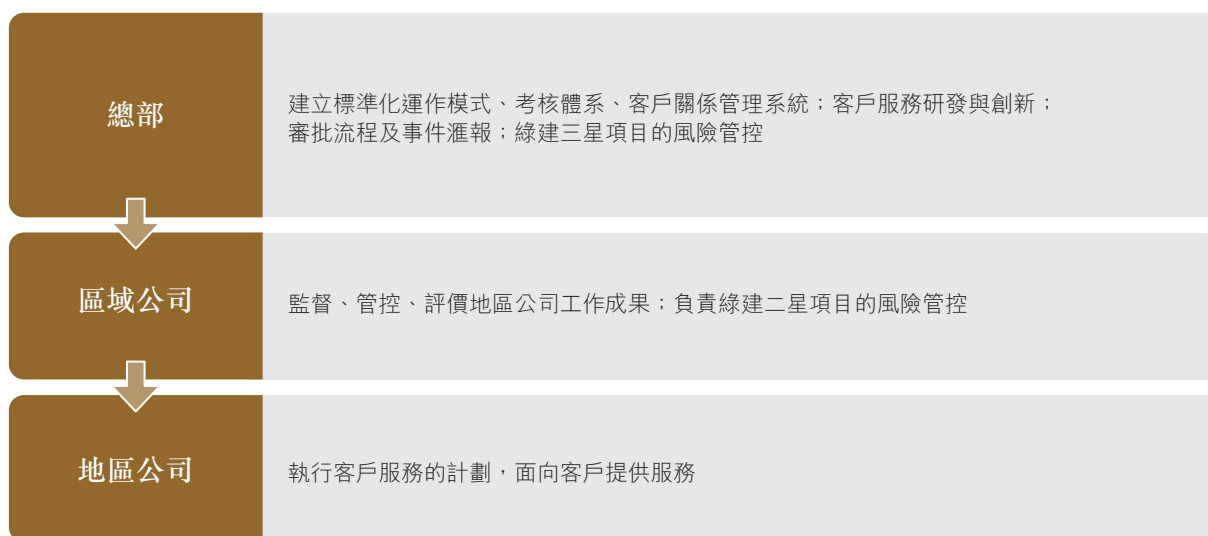
中海認為「好服務」的根基在於對客戶的尊重，這份尊重更是建立消費者對品牌長期信任的關鍵。因此，中海以多個內部規範和溝通渠道保障客戶的權益，確保在提供產品及服務時都以客戶利益為重，為客戶創造價值。

《中國海外發展有限公司銷售管理辦法》規範項目的銷售流程，指引銷售人員在認購、收取訂金到簽訂合同等過程需要遵守的工作守則，確保營銷手法公平負責。年內，設計、運營、營銷、監察審計、法律、客戶服務部等職能線共同擬定了《關於構建銷售風險管理機制的指引(試行)》，通過建立信息共享、評審、稽查及追責機制明確風險防控中各部門的職責。年內，中海重新修訂《中海地產銷售現場客戶端風險規避操作指引》，提醒銷售同事公示內容之注意點、《客戶信息管理規範》的內容，在政策規範中加入責任營銷、廣告和銷售要求。

## 7.1 政策與指引(續)

另外，《中海客戶服務管理制度》規範客戶服務職能線的職責分工，以三個層面優化客戶服務管理流程。

### 三大客戶服務職能的管理責任



## 7.2 客戶需求分析

中海利用行業領先的「客戶旅程圖」研究方法，提煉銷售、簽約、交付、維修、居住五大體驗場景中的客戶關鍵要求，按照物理聯繫、人際聯繫、數字交替等方面進行分析，更全面了解客戶從認購到使用等各個階段對產品及服務的具體需要。

## 7.3 住宅項目開發團隊

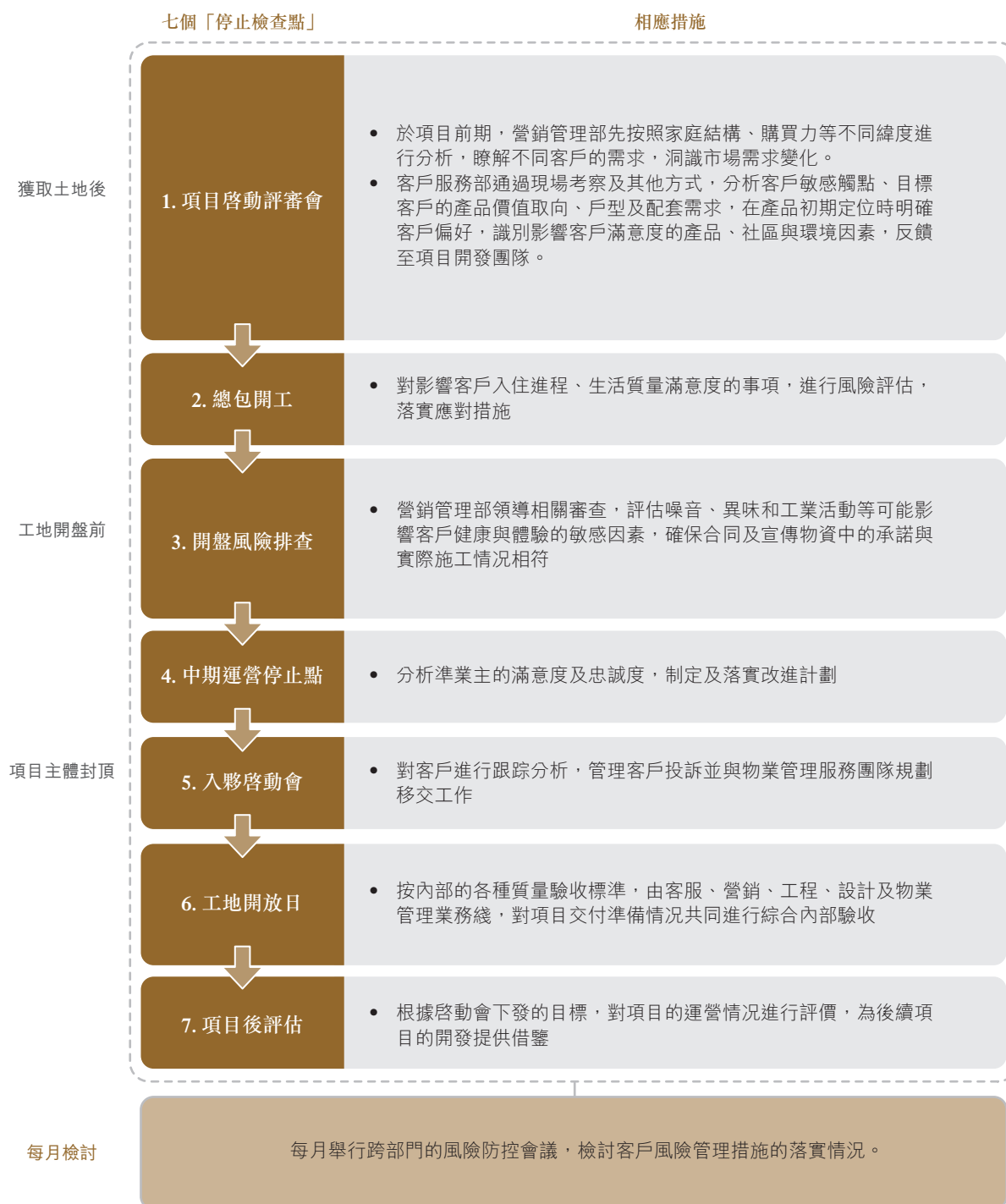
中海早前製定的《項目風險管理辦法》界定了項目開發過程中與客戶需求相關事項的管理指引。中海所有項目開發團隊均採用「7+1」結構，總部職能部門與項目總監緊密合作，並與客戶服務部協調，利用客戶數據進行研究分析，將客戶需求及風險考慮納入項目前期規劃與設計，減低項目風險。

### 項目開發週期

為保障項目質量，中海在所有項目開發週期劃分七個「停止檢查點」項目，作為關鍵風險評估的節點。團隊「7+1」必須在七個「停止檢查點」採取相應的措施，管理與客戶需求及滿意度有關的事項，制定相應的行動計劃。

## 7.3 住宅項目開發團隊(續)

### 項目開發週期(續)



## 7.4 提升客戶體驗

中海在客戶入伙後，繼續以不同調查工具了解產品和服務的改善空間，並動員各業務部門，針對客戶的意見進行改進。

### 客戶滿意度調查

2020年，中海繼續委託第三方公司進行住宅項目客戶滿意度調查，客觀地檢視客戶服務表現。我們以客戶簽約後及交付入伙後共六個時間為節點，收集準業主、新業主和老業主的評分及意見。我們全年完成調研樣本超過7.8萬戶。

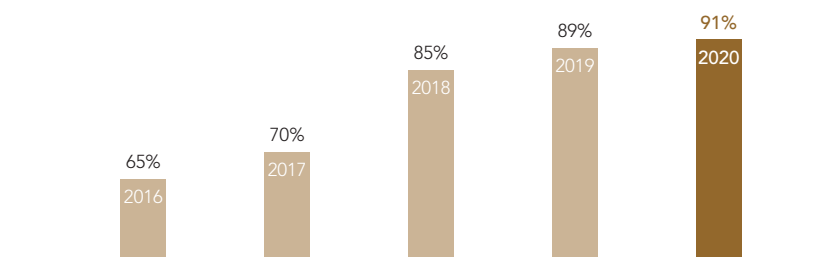
商業及創新業務項目亦分別開展客戶滿意度調查，關注客戶的需求、健康與福祉。本年，商業項目客戶滿意度調查覆蓋寫字樓及長租公寓。創新業務則對旗下中海學堂及幼兒園展開客戶滿意度調研，並就增強家校溝通收集家長意見。

2020年，客戶滿意度調查所取得的成果如下：

|        | 住宅項目                |      |     | 商業項目   |      |      | 創新項目           |
|--------|---------------------|------|-----|--|------|------|----------------|
|        | 總體                  | 銷售案場 | 業主  | 寫字樓  | 購物中心 | 長租公寓 | 幼兒園            |
| 客戶覆蓋比率 | 10%                 | 不適用  | 不適用 | 86%  | 1%   | 67%  | 90%            |
| 滿意度目標  | 88%                 | 90%  | 70% | 88%  | 80%  | 80%  | 不適用            |
| 滿意度評分  | 91%                 | 91%  | 76% | 92%  | 93%  | 86%  | 97%            |
| 行業對標   | 在龍頭企業中排名前三，達到行業95分位 |      |     | 不適用  | 不適用  | 不適用  | 不適用            |
| 主要調研指標 | 總體評價、服務及產品評價、物有所值   |      |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 產品及服務質素範疇：環境配套、物業管理、運營維護</li> <li>- 環境健康與舒適度：綠化、空調舒適度、室內空氣質量、環境靜謐度</li> </ul> |      |      | 課程管理、資源配套、師資水平 |

## 7.4 提升客戶體驗(續)

住宅項目總體客戶滿意度調查結果



### 神秘客檢查機制

中海繼續落實及優化神秘客檢查機制，實行管理逆向分析、正向梳理，檢視產品服務的質量及前線人員的客戶服務表現。我們在神秘客檢查中持續深訪，以視頻面對面進行神秘客檢查，為行業首創。本年，公司總部委託第三方研究機構對196個住宅項目、194個銷售案場進行季度神秘客檢查。

#### 銷售案場 第三方神秘客戶調查

- 以客戶體驗動線為時間軸，於銷售案場檢查觀察團隊工作狀態及銷售現場環境，標識風險提示等是否合規
- 每個地區公司每月原則上隨機抽查1個銷售案場
- 2020年的指標體系標準由4個增加至12個，包括線上調查、電話接待、銷售大廳環境、創意示範間參觀、事後聯繫等
- 案場動線檢查指標體系共84個指標及3項其他專項檢查

#### 住宅項目 第三方神秘客戶調查

- 以「客戶體驗動線」為設計原則，繪製客戶體驗地圖
- 分析5個業務模塊，包括環境管理、安全表現、客戶服務、運營維修及裝修管理，檢查範圍共有99個指標
- 於2020年新增紅線指標檢測，共有10個新的紅線指標
- 就檢查結果進行內部排名，與同行對標，並邀請管理層、客戶服務及營銷部門對結果進行回顧

## 7.4 提升客戶體驗(續)

### 神秘客檢查機制(續)

在第三方神秘客戶調查中，銷售案場取得平均分為91分，行業數據庫中排名前10%。住宅項目方面，項目平均分取得76分，行業數據庫中排名前15%。

客戶服務部協調總部及各分區，制定並落實提升客戶滿意度行動計劃，而中海商業及創新業務管理部則分類、分析及跟進客戶提出的問題。年內採取的改善行動包括跟進工程瑕疵、加強客戶管理(CRM)系統培訓，及加強巡檢商業項目的清潔與空氣治理狀況。

中海的績效管理體系下，地區公司設有客戶滿意度目標，項目單位需要每月檢討進度。公司的商業智能平台更設定客戶滿意度檢測值及動態預警機制，員工能在顯示板實時了解客戶滿意度。我們已將客戶滿意度、神秘客檢查得分、前線員工培訓、合規管理等客戶滿意度相關事項，融入至總部部門和地區公司績效考核指標中。

### 公平及負責任營銷

2020年，中海加強銷售端展示及對客服務風險控制機制，修訂《銷售現場客戶端風險規避操作指引》(試行)，明確展示區公示標準及相關評審要求，保障公司及客戶的權益。為促進公平及負責任營銷，我們依循當地政府規定，在銷售現場張貼《案場陽光公示》，承諾遵循營銷相關法律法規，並清晰定義中海所嚴禁的任何賄賂行為。我們在銷售現場也會公示各項文件數據，包括營業執照、各許可證及銷售證、銷售價目表、買賣合同範本、以及不利因素、設施不確定因素告知書等相關文件，供客戶知悉，確保客戶能得到所需信息及避免被誤導。而所有香港在售項目的營銷材料嚴格遵守《一手住宅物業銷售條例》規定。

我們對項目及周邊不利因素及重要信息公示也制定了標準化要求，有關項目及周邊的不利因素須以文字全面及真實地說明及解釋其可能產生的影響，不能刻意淡化不利因素或轉換為有利銷售的描述，而合同附件也會寫入具有重大風險的顯性不利因素的提示，確保客戶清晰了解產品的信息及作出知情的選擇。另外，我們對項目的模型展示及工法樣板也有明確要求，確保展示準確無誤，供客戶參考。而銷售團隊也必須使用公司的銷售管理表和電子化明源系統，以清楚解釋項目的銷售狀況，嚴格禁止一房兩售；也會使用簽訂合同、認購協議書的文本模板，提供具透明度的產品信息。

## 7.4 提升客戶體驗(續)

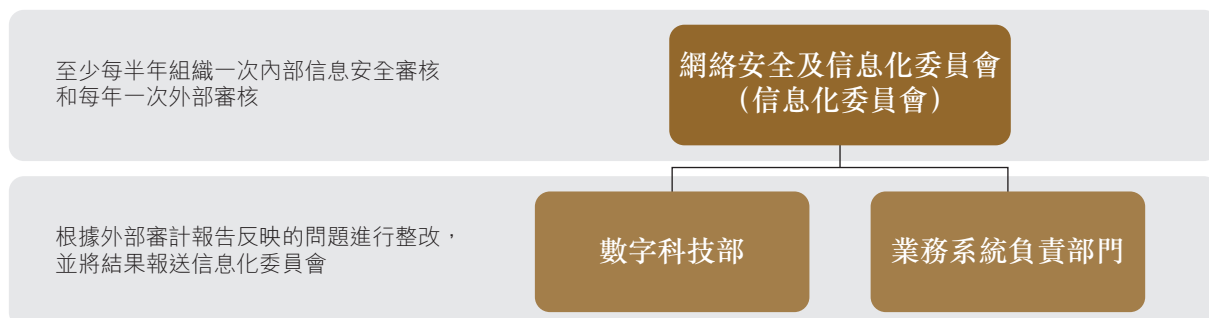
### 公平及負責任營銷(續)

為確保信息及申訴渠道透明，我們透過銷售案場、物業管理處、維保中心、交付通知書等展示投訴熱線電話及職業道德舉報專線信息，讓客戶可以隨時就產品服務作反饋，各渠道的聯繫方式已在官網中列出 (<http://www.coli.com.hk/contact/>)。未來，中海將持續加強負責任營銷、廣告和銷售的披露，制定相關政策，亦會開始統計相關指標，如負責任營銷相關培訓的時長、受訓人數及員工佔比等，提升負責任營銷的透明度。

### 網絡安全及客戶隱私

中海根據國家《中華人民共和國網絡安全法》等相關法律法規的要求，制定《中國海外發展有限公司信息安全管理辦法》。我們設有信息安全管理體系與架構，以及管理公司使用密碼、網絡、系統和數據信息的相關指引。本年，中海繼續通過獨立第三方審核，維持ISO 27001信息安全管理系統認證，同時售樓系統完成了國家網絡安全等級保護二級的測評工作，中海雲平台系統完成了國家網絡安全等級保護三級的備案和測評工作。

#### 信息安全管理架構





## 7.4 提升客戶體驗(續)

### 網絡安全及客戶隱私(續)

《中海客戶信息安全管理指引》界定客戶數據管理的保留、使用、處理、銷毀過程之工作指引、機密要求與數據使用審批流程。各部門分工明確，營銷管理部負責保管銷售過程所獲客戶信息，客戶服務部負責監察各項準則實施，所有關鍵崗位均需要簽署信息保密協議。中海通過官方網站、客戶流動程序「海客通」等途徑公開披露隱私政策申明條款，讓利益相關方了解中海的隱私管理政策，以建立利益相關方對中海信息管理的了解與信心。

年內，中海繼續嚴格遵守信息保密要求，保障信息安全和客戶隱私。我們開展多個信息安全專項工作，包括安全風險排查整改、重點目標防禦等。為持續完善安全防護體系，我們發展網絡入侵檢測、主機行為檢測、威脅情報檢測等多種安全技術，組織涵蓋全集團的攻防演習專項工作，由此完善網絡安全事件監測發現、通報預警、應急處置一體化機制，全面提升中海的安全防護能力。年內，中海舉辦第四屆網絡安全週活動，覆蓋全公司各業務版塊，務求提高員工對網絡安全及客戶隱私的警覺性。

此外，我們繼續按季度為員工提供信息安全專項培訓，包括以海報、內網、宣傳屏、中海通等方式，教育員工有關推送賬號安全、網絡使用、保密意識等信息。我們更為所有信息化供應商提供安全保密培訓，所有出席的供應商需要現場簽署信息安全保密協議，確保供應商的信息安全。

### 產品與服務安全及質量保障

年內，中海更新了《中海安全生產管理手冊》，新增關於生產安全事故綜合應急預案及傳染病疫情防控工作預案的相關內容。確保公司的安全生產管理緊貼時局與行業發展，進一步保障產品與服務的安全。同時，我們制定《中海發展在建項目可持續發展工作指引》，指導在建項目的各項環境管理，涵蓋水污染防治、大氣污染防治、廢棄物、節能減排及噪聲污染等內容，致力減低在建項目對環境的影響及確保項目的質量符合預期。

## 7.4 提升客戶體驗(續)

### 產品與服務安全及質量保障(續)

為提高項目信息的透明度，中海在各個新項目開展「工地開放日」，邀請準業主參觀項目工地，由專業驗房師親自解答準業主有關質量、結構、物料、施工安全等疑問，並設維修團隊現場響應，確保中海的產品服務符合準業主的期望，2020年全年共有47個項目批次舉行了線下工地開放，同步舉行的線上工地開放則覆蓋16,937戶業主。

交付方面，本年中海推出「在線交付」讓準業主選擇以現場或直播形式參與驗房人員的講解，實現了產證辦理在線化管理，成為行業內首家提供在線交付的公司。今年有25個住宅項目採用了線上交付形式。

中海持續提供優質安全的樓宇空間和物業管理服務，各住宅項目也設立「房屋維保中心」，負責公司內部查驗問題整改、工程質量投訴處理、移交管理及售後維修服務等。



中海商業項目的《中海項目入伙SOP指引》，界定中海團隊與物業管理公司有關項目交付的事宜。物業管理公司需設有安全管理手冊、應急預案及相關培訓計劃等，並交中海團隊檢視。中海與物管公司每兩週舉行運營例會。我們進行週度和月度檢查及風險評估，每半年舉行消防演練。期間發現的問題均按質量、管理、服務分類，由各負責部門跟進，確保物管團隊妥善處理並持續匯報進度。

## 7.4 提升客戶體驗(續)

### 產品與服務安全及質量保障(續)

未來，中海將繼續提升產品及服務質量與安全；公司已製定控制目標，在2021年協同工程部進行產品質量、安全相關培訓，使培訓覆蓋100%的員工，以提高團隊對質量與安全監控的意識。

### 妥善回應客戶要求

中海設有多個平台，供客戶反饋意見及投訴。包括於在售現場、物業管理處、物業大堂、入伙現場提供多種聯繫方式，採用信息化客戶管理(CRM)系統供客戶在線報事關於維修投訴。年內，中海強化了CRM系統的功能，通過CRM系統實現「三個鏈接」，鏈接客戶、鏈接員工、鏈接項目，完善客戶體驗管理。客戶及準業主可利用流動應用程序或微信報告任何產品和服務相關事宜，有關內容均實時反饋予中海供方及中海員工。而投訴數據亦會在各地區辦公室加裝的大屏幕展示，提升了報告、記錄、分類及跟進的效率。

### CRM系統對像及功能

|             |  |
|-------------|--|
| 客戶APP及微信公眾號 | 準買家、業主、租戶及住客 <ul style="list-style-type: none"><li>報事投訴、服務查詢</li></ul>                           |
| 供方APP       | 承建商及供貨商 <ul style="list-style-type: none"><li>接收個案、進行整改、反饋結果</li></ul>                           |
| 中海團隊客服APP   | 項目總監、客戶服務部、工程管理部及維修中心 <ul style="list-style-type: none"><li>內部查驗、入伙流程、公區管理、日常服務及投訴升級處理</li></ul> |
| 系統後台        | 總部、區域及項目相關部門 <ul style="list-style-type: none"><li>數據整理、報表統計、預警通報及流程審批</li></ul>                 |

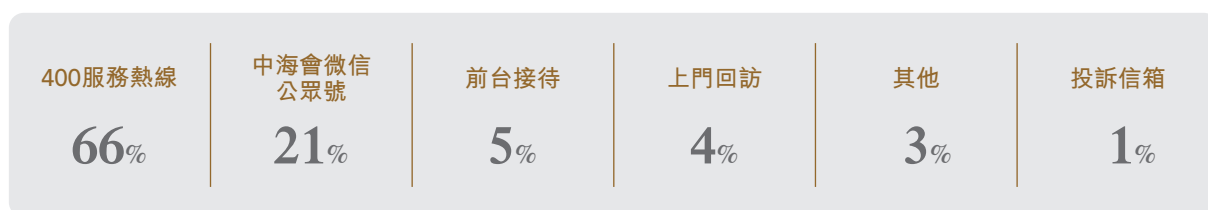
## 7.4 提升客戶體驗(續)

### 妥善回應客戶要求(續)

#### 2020年CRM系統的重點成果

- 圍繞工作效率、用戶體驗、管理規範、數據質量4個方面優化精工維修流程
- 實現產證辦理線上化管理、提升客服透明度
- 成為行業首家實現線上交付，推出「二維碼報事」、「走新福利」、「滴滴搶單」等新工具、製造客戶驚喜
- 初步實現客戶端營銷、客服入口統一，通過統一賬戶實現註冊共享、功能互嵌，便捷客戶使用

#### 中海的電子及當面溝通投訴渠道使用率



我們亦就客戶管理進行妥善分工，總部以標準化運作模式、考核體系及客戶關係管理系統進行管理，並負責所有綠建三星項目的風險管控；區域公司則監督、管控及評價地區公司的工作成果，負責綠建二星項目的風險管控；地區公司負責執行客戶服務計劃，面向客戶提供服務。此管理分工有助妥善管理中海上下的客戶服務，提升服務品質。

《中國海外發展有限公司客戶報告和付款管理辦法》規範公司的客戶報告處理程序。所有客戶報事均按嚴重程度及專業維度劃分處理。客戶服務部接獲報事通知後，負責協調總部與各地區相關部門處理。中海更在全國專門設立400服務熱線，處理各類投訴、集體投訴及有關索賠的升級投訴，集中回應並提升客戶風險管理的準確度。投訴處理機制回應時間：投訴、維修及諮詢僅30分鐘。

#### 按事件嚴重程度

- 諮詢
- 建議
- 一般報告升級報事
- 重大投訴
- 危機投訴

#### 按專業維度劃分

- 設計
- 產質量量與安全
- 房地產服務
- 銷售

## 7.4 提升客戶體驗(續)

### 妥善回應客戶要求(續)

本年，中海於全國共接獲3,451宗投訴，當中未涉及任何與健康與安全、廣告、標籤及客戶私隱相關的投訴個案，亦無上升至法律訴訟的違規案件。400服務熱線報事工單銷項率為95%，銷項及時率達90%，整體工單處理滿意度高達90%。

### 報事及賠付

除建立CRM系統，中海制定《中海報事及賠付管理辦法》，提升客戶服務滿意度。我們將報事內容分類，包括規劃設計、城市規劃、工程質量、銷售、物業服務等。對於報事的性質，分為諮詢、建議、一般報事、投訴、重大投訴、危機投訴六個級別。我們根據不同客觀條件分析報事的廣泛性，如事件涉及的客戶或業主數量、媒體報導等。報事所涉及的賠付金額若較高，其嚴重性亦會相對提升。另外，亦提供流程及分工指引，涵蓋報事、處理報事、完結及逾期處理報事、處理賠付，完善客戶服務管理。

### 客戶聯誼活動

多年來，中海一直積極通過客戶組織「中海會」，定期舉辦多種社區活動，包括健康生活、公益慈善、環境保護等，推廣可持續生活的理念。本年，我們對整體中海會投入要求進行調整，費用以全國為整體盤面，以地區當期業主量進行劃分，以提升業主滿意度。

# 好公民 可持續設計及建造



作為企業公民，中海擔當協助未來社會應對可持續發展及氣候變化挑戰的責任，推動行業及社會擁抱可持續發展模式。我們根據「好產品、好服務」原則，注入「好公民」的可持續設計、規劃、建造及運營理念；並在過程中積極了解環境問題及各利益相關方需要，打造具備可持續發展價值的未來社區。

本章節響應的國際目標及滙報指標：

## 聯合國可持續發展目標



## HKEx ESG指引

GD-A1, GD-A2, GD-A3, GD-B5, GD-B8, KPI A1.5, KPI A1.6, KPI A2.3, KPI A2.4, KPI A2.5, KPI B5.2, KPI B8.1, KPI B8.2

## GRI準則

102-11, 103-1, 103-2, 103-3, 201, 203, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 308, 413

## 好公民 – 2020年重點進展領域

2020年成果

總體進展

### 氣候變化

#### 2021年前

- |   |  |           |
|---|--|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 將環境、社會及管治範疇納入風險庫</li><li>• 識別氣候變化相關的風險類別</li><li>• 向審核委員會匯報包括氣候變化在內的环境、社會及管治範疇在內的風險水平</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 制定2020-2023年氣候變化管理工作提升計劃</li><li>• 將「氣候變化風險」納入企業風險庫，作為公司的其中一項戰略、規劃及定位風險</li><li>• 完成梳理氣候變化風險的種類、定義及對業務的潛在影響</li><li>• 各部門完成氣候變化風險的初步評分</li><li>• 參考TCFD建議框架，對外披露工作進展（詳見本報告氣候風險及機遇章節）</li></ul> | <p>**</p> |
|---|--|-----------|

#### 寫字樓項目

- |  |   |           |
|--|---|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 完成《COOC中海商務氣候變化行動宣言》、《COOC中海商務氣候適用實施策略》及業務部門可持續發展戰略的制定</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 完成編製《氣候變化與寫字樓運營專項研究報告》</li><li>• 開展一場相關內部培訓</li></ul> | <p>**</p> |
|--|---|-----------|

NA 不適用

\* 未達標／未開展有關工作

\*\* 持續推進

\*\*\* 已達標

## 好公民 – 2020年重點進展領域(續)

### 2020年成果

### 總體進展

#### 能源效益、溫室氣體排放

##### 商業項目

- |   |   |           |
|---|---|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023年碳排放降低3%(以2020年為基準)</li> <li>• 2020年底前，運營項目能耗燈具100%更換為LED燈具</li> <li>• 2020年底前，能耗信息化平台覆蓋100%自持運營寫字樓項目</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 碳排放為188,797公噸二氧化碳當量，比2019基準年下降16%</li> <li>• LED燈具覆蓋總照明面積比率達100%</li> <li>• 能耗信息化平台覆蓋率達100%，實現公區與租區能源數據實時監督，酬金制項目全年節能18%</li> <li>• 建立能源使用量監控機制，按月進行動態監控與數據收集</li> </ul> | <p>**</p> |
|---|---|-----------|

##### 創新項目

- |  |  |           |
|--|--|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023年碳排放降低3%(以2020年為基準)</li> <li>• 2023年能耗量降低15%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 已檢視創新項目資源節約工作，梳理目標的基準數據</li> <li>• 2020年碳排放為1,569公噸二氧化碳當量、能耗為2,478,144千瓦時</li> <li>• 以此數據為基準，即2023年需比2020年減少碳排放47.1公噸二氧化碳當量、能耗371,721.6千瓦時</li> </ul> | <p>**</p> |
|--|--|-----------|

#### 水資源

##### 創新項目

- |  |  |           |
|--|--|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023年耗水密度降低5%(以2020年為基準)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 已檢視創新項目資源節約工作，梳理目標的基準數據</li> <li>• 2020年耗水量為20,240立方米、耗水密度為0.63立方米/平方米</li> <li>• 以此數據為基準，即2023年需比2020年減少耗水密度0.0315立方米/平方米</li> </ul> | <p>**</p> |
|--|--|-----------|

NA 不適用

\* 未達標/未開展有關工作

\*\* 持續推進

\*\*\* 已達標



## 好公民 – 2020年重點進展領域(續)

|  | 2020年成果   | 總體進展 |
|--|---|------|
| 廢棄物及污水管理   |   |      |
| 2020-2021年，不少於10個商業項目試點垃圾分類，加強業主、租戶及住戶參與，提高社區垃圾分類率 | 年內共16個項目試點垃圾分類(寫字樓項目7個、集中商業項目1個、OFFICEZIP項目2個、長租公寓2個、海外寫字樓4個) | **   |
| 地塊風險及生物多樣性   |   |      |
| 100%獲取土地具備第三方環境影響評估報告，包含生物多樣性的分析                   | 年內共3個新增項目土地(北京2個、上海1個)，所有新獲取土地已開展第三方環境影響評估或獲取評估報告             |      |
| 100%項目土地在獲取前進行地塊風險排查                               | 所有新獲取土地已進行地塊風險排查和評估，涵蓋地塊及四鄰現狀、開發環境、規劃、施工等風險事項，並制定應對措施         |      |
| 項目開發的社區風險評估  |   |      |
| 保育更新山東省最大的棚戶區，重現華山湖濕地公園                            | 2020年濟南華山項目新增入伙7,244戶，新增交付綠化面積16萬平方米                          |      |
| 地區經濟及精準扶貧  |   |      |
| 以產業、消費及教育扶貧提升當地農民收入                                | 年內舉辦5項扶貧項目  | ***  |

NA 不適用

\* 未達標/未開展有關工作

\*\* 持續推進

\*\*\* 已達標

## 好公民 – 2020年重點進展領域(續)

|   | 2020年成果  | 總體進展    |
|---|--|---------|
| 綠色金融  |  |         |
| 2020年完成發行中海商管1號綠色資產支持專項計劃   | 已完成發行中海商管1號綠色資產支持專項計劃，發行規模37億元，票面利率2.50%   | ***     |
| 2021年前  |  |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>根據《綠色債券原則》及《綠色貸款原則》，制定公司《綠色金融框架》</li> <li>進行綠色及可持續債券與貸款的可行性研究</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>已完成草擬《綠色金融框架》</li> <li>已開展有關可行性研究，包括與貸款機構協商、與中海項目團隊討論項目選擇及要求</li> </ul> | **      |
| 基礎設施及支持服務   |  |         |
| 累計落成保障性房屋項目規模達500萬平方米建築面積   | 還建房、人才房及其他類別的保障性房屋累計建築面積達517萬平方米   | **      |
| 2021年，80%運營購物中心項目獲區級食品安全示範項目稱號  | 累計80%項目獲得有關稱號  | **      |
| 社區共融及協同發展   |  |         |
| 100%運營中購物中心設立母嬰室  | 100%運營中購物中心已設有母嬰室  | **      |
| 80%新建酒店項目設有母嬰室  | 本年未有新開發酒店項目  | NA      |
| 開發高標準適老化項目，2030年前累計為5,000個家庭提供康養服務  | 「中海錦年康養」共運營四個適老化項目，累計服務200多個家庭   | **      |
| NA 不適用  | * 未達標/未開展有關工作  | ** 持續推進 |
|   |  | *** 已達標 |

## 8.1 政策與指引

中海緊隨國家及行業規範和標準，如2019年新版《綠色建築評價標準》和國務院印發的《健康中國2030規劃綱要》，編製並定期更新公司內部的《中海綠建技術手冊》。各項目需按照不同綠建星級要求，制定經濟及環保上均優的建造方案。

《中海可持續發展政策》表述中海致力把可持續發展融入設計、運營、採購、及自然資源運用等。

《中海環境政策》列明可持續建築方針，管理項目不同環境指標如能源消耗，水資源，廢棄物，生物多樣性等，要求開發團隊選用環境影響較低及對人體無害的物料，並監察及管理供應鏈上的環境影響。

透過訂立《中海在建項目可持續發展工作指引》，公司積極管理施工單位的環境、其能源效益、可再生能源及溫室氣體排放。

年內，以國際資本市場協會(ICMA)發布的《綠色債券原則》及貸款市場協會(LMA)、亞太區貸款市場工會(APLMA)及銀團貸款與交易協會(LSTA)聯合發布的《綠色貸款原則》作為結構性指引，建立中海《綠色金融框架》，為符合條件的項目尋求綠色融資機會。

中海商業對衛浴、泳池、廚房等耗水量大的設施制定《供水管理控制程序》，採取針對性節水措施，設定水資源節定額定標並與員工獎勵考核掛鉤。

## 8.2 可持續的建築設計

### 綠色建築理念

由項目規劃到發展等整個生命週期，中海致力提倡綠色及健康的建築理念。同時，我們利用創新智能交互系統，由客戶角度出發建構健康生活體驗，把健康元素融入綠色建築。

在項目選址階段，我們秉持「先棕地，後綠地、保育優於補償」及「以先天綠為源點」兩大原則，首先考察選址當地的環境及周邊生態系統。同時，我們亦會充分考慮地形地貌及氣候變化等物理因素，分析它們將如何影響建築物運作，務求打造揉合科技與自然的住屋體驗。

在項目設計過程中，我們多採用綠化設計，藉此提供適宜土壤，供不同動植物生長，保護項目周邊的生物多樣性。例如，我們一般於項目場地種植中齡期喬木，達至「喬、灌、草」結合的複層綠化效果。這能使種植區具備良好的覆土深度與排水能力，滿足不同類型的植物生長需求。另外，在設計室外夜景照明裝置時，我們嚴格遵循國家《城市夜景照明設計規範》的光污染控制要求，減低對夜行生物的不利影響。對於新建及大型城市更新項目，我們亦要求施工地點定立嚴格的環境保護要求，以保護大自然生態系統，積極保護和恢復受工程干擾的棲息地和土壤。

中海主動投入綠建技術的創新與研發，累計共獲得34項相關技術專利。在2020年，我們持續對綠建技術的研發投入資金，共取得6項新專利，積極為推動綠建技術發展、地產行業發展、環境生態保護作出貢獻，並參與業界的技術編製工作。

| 序號 | 專利名稱                     | 授權時間       | 摘要   |
|----|--------------------------|------------|--|
| 1  | 智慧家居四關網關系統               | 2020年7月7日  | 本發明專利屬於家庭水、電、風、安防系統集於一體的智能控制裝置，具有集成度高、體積小、計算能力大，家庭水電風氣系統一體化控制、實施展難度小、製造成本低、安裝一致性好等優點，有助於節約建設材料及建築運營的能源消耗。  |
| 2  | 基於微網的能量回饋型<br>節能電梯       | 2020年5月5日  | 本發明專利屬於一種基於微網的能量回饋型節能電梯，新型電梯具有能量回饋組件，產出的電能夠通過蓄電池反饋給轎廂微電網，有效減少電梯耗能的效果。                                      |
| 3  | 一種鋼桁架豎向腹桿中內置<br>鋼拉索的懸掛結構 | 2020年9月25日 | 本發明專利屬於一種在鋼桁架中增設預應力鋼拉索的懸掛結構。該結構形式構造簡單，施工方便，造價增幅低，既充分發揮了預應力鋼拉索抗拉強度高的受力特點，也為懸掛結構提供第二道受力防線，極大地提高結構體系的安全度和冗餘度。 |

## 8.2 可持續的建築設計(續)

### 可持續建築認證

中海積極在合適的新建及現有物業項目中推動綠色及健康建築認證，如中國綠色建築星級認證、健康建築星級認證、BEAM Plus、LEED、BREEAM、WELL等，或參考認證體系的最佳管理實務，改善項目環境效益。中海計劃在2023年累計獲得15個LEED認證的商業項目及3個獲得2星以上的認證酒店項目，並確保未來新增的酒店項目100%獲得中國綠建認證。截至2020年，中海旗下所有倫敦寫字樓項目已於本年獲得BREEAM認證(優秀及以上級別)，當中包括一個OFFICEZIP自由辦公項目WELL認證。

截至2020年末，中海新增64個項目獲得綠色建築認證(住宅項目53個，商業項目11個)，認證建築面積達1,095萬平方米；獲得美國WELL建築標準鉑金級預認證1項，以及首次獲得中國建築學會標準(團標)《健康建築評價標識》認證，共16項。截至2020年末，中海已累計獲得中國綠色建築星級認證、美國LEED認證、美國BOMA認證、美國WELL認證、英國BREEAM 認證等共計379項(其中住宅項目329個，商業項目50個)，綠色建築認證面積累計達7,147萬平方米。

### 2020年度獲三星級綠色建築設計認證

---

- |              |                 |
|--------------|-----------------|
| 1 北京古城JA地塊項目 | 3 合肥·上東區項目      |
| 2 北辛安668地塊項目 | 4 煙台中海國際社區A4區項目 |
-

## 8.2 可持續的建築設計(續)

### 可持續建築認證(續)

#### 2020年度獲二星級綠色建築設計認證項目及LEED綠色建築金級預認證

---

- |  |                           |
|--|---------------------------|
| 1 北京市石景山區古城南街東側1612-806、813、819、820等地塊項目 | 14 蘇州新區項目                 |
| 2 成都677二號地項目                             | 15 巫家壩11#、29#地塊(寰宇天下一期)項目 |
| 3 大興瀛海集中商業(瀛海二府)項目                       | 16 無錫寰宇天下二期項目             |
| 4 佛山中海雲麓公館項目                             | 17 無錫寰宇天下二期(商業)項目         |
| 5 廣州亞運大道北項目                              | 18 無錫寰宇天下一期(幼兒園+文體中心)項目   |
| 6 合肥·濱湖BH2019-07-B地塊項目                   | 19 武漢蓮花湖項目                |
| 7 合肥中海熙岸項目                               | 20 西安中海學府路B(DK-3)項目       |
| 8 昆明巫家壩30#地項目                            | 21 西安中海雁翔新城C地塊(一、二期)項目    |
| 9 南京雨花台A地塊項目                             | 22 鹽城中海萬錦公館項目             |
| 10 上海金沙項目                                | 23 鄭州中海13項目               |
| 11 上海老西門項目                               | 24 鄭州中海231項目(商業)          |
| 12 石家莊中海·雲錦項目                            | 25 重慶悅麓山項目                |
| 13 蘇州港田路項目                               | 26 武漢青年路寫字樓(武漢中海中心)項目     |
-

## 8.2 可持續的建築設計(續)

### 可持續建築認證(續)

#### 2020年度獲二星級健康建築設計認證

---

- |                |               |
|----------------|---------------|
| 1 佛山中海悅林熙岸花園項目 | 9 蘇州中海華琚花園項目  |
| 2 濟南中海玖嶺南山項目   | 10 蘇州中海明耀華庭項目 |
| 3 濟南中海天鑽項目     | 11 蘇州中海晴灣上園項目 |
| 4 南昌中海青嵐大道項目   | 12 蘇州中海雙灣花園項目 |
| 5 南京中海瀾苑項目     | 13 無錫中海寰宇天下項目 |
| 6 上海中海建國里項目    | 14 武漢中海城項目    |
| 7 深圳中海寰宇時代花園項目 | 15 武漢中海二七濱江項目 |
| 8 蘇州中海共耀華庭項目   | 16 鄭州中海雲鼎湖居項目 |
-

## 8.2 可持續的建築設計(續)

### 可持續建築認證(續)

#### 2020年度獲一星級綠色建築設計或運營認證項目

---

- |                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| 1 東莞萬江中海華庭項目           | 17 太原北寒城改C3地塊項目       |
| 2 北京甲三號院項目             | 18 太原綜改區楊莊1#地塊項目      |
| 3 佛山中海悅林熙岸項目           | 19 濰坊中海·鳳凰里項目         |
| 4 福州紫禦江山項目             | 20 武漢二七濱江公寓項目         |
| 5 廣州東涌2017NJY-11地塊項目   | 21 武漢二七濱江住宅項目         |
| 6 貴陽映山湖項目一期項目          | 22 西安中海臨潼B地塊項目        |
| 7 惠州中海陽光玫瑰園項目          | 23 西安中海太華府項目          |
| 8 吉林河山郡01地塊2期項目        | 24 揚州130項目            |
| 9 吉林中海世家項目             | 25 揚州131項目            |
| 10 濟南中海國際社區C-2(二期)地塊項目 | 26 揚州中海上東區項目          |
| 11 蘭州鉅悅公館項目            | 27 長春盛世城C區(盛世城3#)項目   |
| 12 蘭州寰宇天下項目            | 28 長春盛世城D區(盛世城5-1#)項目 |
| 13 蘭州元森8-1#項目          | 29 長春閱麓山(聚業大街)項目      |
| 14 青島中海林溪世家·逸境項目       | 30 鄭州中海231項目(住宅)      |
| 15 蘇州太湖城項目             | 31 重慶國際社區6#地塊項目       |
| 16 太原北寒城改C2地塊項目        |                       |
-



## 8.2 可持續的建築設計(續)

### 可持續建築認證(續)

#### 北京石景山區老古城綜合改造JA地塊項目 – 三星級綠色建築設計認證項目

---

石景山區老古城綜合改造JA地塊綜合型商業、金融服務業用地項目，是中海以節能與能源利用、節水與水資源利用、節材與材料資源利用、室內環境質量及提高與創新五大範疇為主軸開拓的可持續發展高層公共建築。



項目結合自身條件運用了多種綠色技術，採取雨水調蓄水池等雨水設施，採用中水利用、一級節水器等節水措施；採用高效圍護結構，高效冷熱源系統以及太陽能熱水系統，有效降低建築能耗；採用照明智能控制措施，降低照明能耗；設置室內空氣質量監控系統，PM2.5空氣過濾系統，提高室內空氣質量。此外，項目採用可再循環的鋼材、玻璃幕牆、石膏製品、鋁合金型材、木材等，令可再循環材料利用率達致10.03%。

項目所運用的綠色技術提高了建築的綜合效益。如項目採用非傳統水源，每年可節約用水量31,659.56平方米；項目辦公區採用排風回收，熱回收機組採用全熱轉輪熱回收機組，全年節約運行費用人民幣6.75萬元；屋頂設置太陽能集熱器，每日能為高區辦公區提供的熱量為289.1兆焦耳的生活熱水。

---

### 綠色金融框架

中海堅持開展綠色建築實踐，於年內訂立《綠色金融框架》，當中訂明中海對「合格資產」的要求，並由可持續產品小組及運營總監作雙重把關，就合格資產清單作批核，確保資產具有明顯環境可持續效益和支持社會的低碳發展。為確保資金在存續期內維持投放於合格資產，公司財務資金部將就募集資金的使用進行管理及追蹤，保持獨立、正式的內部記錄，並在環境、社會及管治報告裡面披露綠色債券的資金使用狀況。

## 8.3 項目規劃

中海在建築設計規劃階段，融入綠色、安全健康及具備氣候風險抵抗的考慮，始終體現以人為核心，以綠色為理念的思想。

《中海環境政策》承諾僅在世界遺產名錄及國際自然保護聯盟(IUCN)目錄I-IV自然保護區域外進行建設、挖掘等項目工程，獲取項目土地前進行包括生物多樣性因素在內的風險排查，在全球項目盡可能剔除施工細節中對生態造成的影響，並透過項目改造，積極改善原有的環境惡化問題。中海願與各利益相關方共同提高社會對生物多樣性的保育意識，盡量減低業務營運對生物多樣性和生態系統的影響。

### 規劃選址

中海要求旗下各項目單位在項目土地可研階段，對地質地形、土壤風險、環境污染和特殊保護等生態環境相關風險進行風險排查，識別項目地塊及周邊的環境風險，並按照項目情況進行更深入的調研，確保項目不會對生態環境造成重大影響。

我們在《中海環境政策》及《中海綠建技術手冊》中承諾保護生物多樣性，並規定項目必須符合所在地城鄉規劃的要求，遵守國家《自然保護區條例》和《城鄉規劃法》。我們要求所有新建及大型城市更新項目均需項目土地獲取前的可研階段按照相關標準進行評估。為保護當地自然生態系統及珍稀野生動植物物種，我們承諾避免在國家自然保護區發展項目或開發農田、綠地，必要時在獲取相關部門的批文後才進行開發。此外，我們也積極促進生態系統復原，如參與修復及利用已被污染的廢舊倉庫或工廠棄置地、裸岩、石礫地、鹽鹼地、沙荒地、廢棄坑等區域，協助恢復棕地及修復當地原有的自然生態。

### 前期勘察

中海嚴格遵守《中華人民共和國環境影響評價法》。在國有土地使用權出讓前，地方政府把環境評價作為土地使用權出讓的前置條件，聘請專業機構對每一個新建項目進行專業的環境評估，包括所在地的地下水、土壤的監測，對項目所用原材料、可能產生的廢棄物、項目環保設施的設計，以及地形地質、土壤風險等，並提出措施緩解除除、減少或控制不良環境影響及修復或補償該影響所導致的環境損害。我們積極配合相關程序，確保獲得當地環保部門審批後才開展工程。

## 8.3 項目規劃(續)

### 生態及文化保育

在項目施工過程中，中海盡量減少因施工帶來的環境影響，不擅自砍伐或破壞樹林，並在項目竣工後，積極進行生態恢復及文化保育，減少對原有環境的改變和破壞。

#### 濟南華山湖的生態及文化保育項目



華山片區佔地14.6平方公里，擁有近10,000畝亞洲最大的城市濕地公園，相當於五個大明湖，比美杭州西湖。中海通過恢復華山湖，重現華山「水中起芙蓉」、「單椒秀澤」的歷史自然風貌，形成「一湖四山」的景觀。同時，中海利用華山歷史文化公園山水特色，襯托華山、北臥牛山、南臥牛山、驢山的秀美，重現《鵲華秋色圖》的美景，打造集「山、泉、湖、河、城」於一體的綠色生態宜居新城。

同時，我們致力推動文旅產業，保育當地的歷史文化。我們參與改善濟南最大規模的華陽宮古建築群，現有建築36座，其建築面積接近3,000平方米。該建築群集合儒、釋、道文化，當中歷史最久的華陽宮殿內共有62棵古柏，最年輕的樹齡已有858歲，最年長的高達899歲。通過改善建築群，我們保留其獨特的文化魅力，並結合當地生態潛力和文化底蘊，在華山片區打造華山歷史與文化博物館，使千年古城濟南的深厚人文底蘊得以承傳。



華陽宮修復後已向大眾開放，是居民和游客觀賞古建築、感受歷史的好去處。

## 8.3 項目規劃(續)

### 社區參與

中海的《可持續發展政策》承諾於項目開發及建設過程投入資源，提供社區基建與配套服務，促進人文與經濟的協同參與及發展。中海項目開發團隊充分考慮當地不同持份者的需求，並向環保局、建設單位等徵求環境保護與工程專業意見，以及與社區居民溝通交流。例如，他們需在項目動工前到附近民居派發小冊子，並舉辦交流會，主動與當地居民詳細闡述動工時對當地環境的影響，並回應他們的需求。同時，項目開發團隊需在工地外張貼聯絡電話及微信帳號，以收集當地居民的建議。另外，項目開發團隊在住宅或商業項目中均與物業管理團隊緊密合作，收集社區居民或樓宇用戶的建議，改善社區及物業項目的營運情況。

為更有效地挖掘城市社區價值，中海依托信息化管理系統，自主開發「城市地圖」。在投資土地的決策環節，我們運用「城市地圖」的數字化分析將每個地塊導入，根據相關變量與參數迅速輸出地塊的投資參考值，輔助決策。

#### 北京北辛安置房項目—打造城市振興樣板，建設綠色宜居生態新城

---

北辛安位於北京石景山區西部，過去是北京鋼鐵廠和發電廠的聚集地，當鋼鐵廠與發電廠搬遷後，北辛安便成為了城市棕地。當區過去不但缺乏公共設施，而且原有房屋設計密集、道路狹窄，治安事件時有發生。另外，道路交通、地下排水等市政設施日漸老化，每逢大暴雨，道路積水嚴重，棚戶改造迫在眉睫。

中海承擔北辛安棚戶區改造項目，全程負責規劃、實施、建設、運營等各環節。我們在拆遷啟動七個月後隨即展開工程，實現16個月封頂、28個月保質保量交房的優異成績，打造了「北京最美安置房」。

- **戶型合理，舒適宜居。**安置房居住建築樓座採用大面寬、小進深的設計，採用圍合式佈局，超大樓間距帶來了寬闊的視野。
  - **景觀庭院，人車分流。**通過合理搭配綠植，做到一年四季有綠可賞、有景可觀；通過人車分流的交通組織，停車位全部置於地下車庫，減少人流動線與車流動線的交叉機率，為居住者提供更舒適安全的園林環境。
-

## 8.4 建造過程

中海致力減少施工階段所帶來的環境污染問題，並透過科技應用積極管理建築過程對環境的影響。在項目籌劃階段，我們通過BIM技術立體展現項目設計，以識別潛在的樓宇缺陷，並改善營運及維修時的效率。在項目運營階段，我們持續發掘設施管理的機遇以提升資源耗用效益，減少溫室氣體排放，改善樓宇使用者的健康與福祉。

### 採用可持續物料

《中海環境政策》要求開發團隊選用環境影響較低及對人體無害的物料，並監察及管理供應鏈上的環境影響。

自2020年起，中海建議新建住宅項目採用不低於8%的可再利用及可再循環建築材料，並達到100%的土建與裝修一體化設計，提高項目整體質量與性能。例如，在石景山區老古城綜合改造JA項目中，我們採用鋼材、玻璃幕牆、石膏製品、鋁合金型材、木材等材料，其中可再循環材料的使用量為4,847.5噸，佔所有建材總重量的10.03%。

對於新建及大型城市更新項目，我們承諾優先使用具備第三方認證的可持續木材，並積極推動供應商在項目建造過程中採用可持續物料。

我們參照最新的國家《綠色建築評價標準》，制定了《中海綠建技術手冊》，規定各項目需遵循不同綠建星級的要求。

## 8.4 建造過程(續)

### 工地環境管理

中海嚴格防止項目施工現場的環境污染，積極對施工人員及承包商進行關於節水節能、廢物回收利用的培訓和教育，鼓勵承包商回收廢棄的建築材料。

中海善用科技加強工地環境管理，打造智慧工地。通過設立環境數據監控平台，我們在工地實時監測大氣污染、噪音污染、氣溫、風力等環境數據，及時檢測有否任何超標污染情況。一旦發現潛在環境風險，工程部員工便會使用公司開發的流動應用程序，進行即時匯報工作，實現全員監督。在2020年，我們在噪音、大氣污染物和氣溫適宜程度方面共透過該流動應用程序發起了14,092個匯報工作。同時，智慧工地措施全數覆蓋所有在建項目。

### 工地環境監測項目

|         |  |
|---------|--|
| 大氣污染    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 做好工地的地面硬化處理，對易產生揚塵的設備加蓋篷布或防護棚網。此外，部分項目會進行臨時綠化工作，防治因水土流失而產生的揚塵。</li></ul>   |
| 污水污染    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 嚴格遵循國家及當地的污水排放標準，通過設置排水溝，將污水導向沉澱池，經處理達標後向指定地點排放，並定期委託具備資質的第三方公司檢查廢水水質。</li><li>• 在施工現場設置獨立的雨水與污水管網系統，實行雨污分流。</li></ul>                             |
| 有害廢棄物污染 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 施工現場的化學品均存放在覆有隔水層和防滲混凝土的區域。</li><li>• 100%的施工現場設置不少於3個垃圾池，將有害廢物、可回收物料及其他廢物分類存放。</li><li>• 施工現場的有害廢物必須獨立存放在指定密封容器內，定期委託具備資質的專業處理公司進行轉運處理。</li></ul> |
| 噪音污染    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 在施工現場設置臨時聲屏障，嚴格限制作業時間，對噪音較大的機械設備採取防噪、降噪措施，減少噪音對現場工人及周邊居民的侵擾。</li></ul>   |

## 8.4 建造過程(續)

### 工地環境管理(續)

環境數據監控平台所錄得之數據已融合到本報告第127頁《環境管理》廢棄物管理統計表。年內，亦沒有錄得噪音污染投訴。

同時，中海也致力從源頭減廢。我們在施工項目中持續監測和約束混凝土用量，避免生產多餘的建築垃圾。年內物料使用量請參考本報告第123頁「物料使用量」。

#### 建築材料管理

- **限額領料**：每月由項目物資部計算材料消耗量和節約率，規範每次領取的建築物料量，減少建築材料的浪費或過度使用。
- **建築物料循環使用**：重用如砂頭子、廢瓷磚和石材等建築材料，並收集電纜線、鋼筋、鐵絲、鐵釘等金屬報廢材料，分類儲存後向第三方公司出售。
- **節約水資源**：部分工地現場設置雨水收集系統，重用作道路清洗、綠化、消防及防揚塵。

#### 現場設施管理

- **臨建房屋**：如沒有合適的臨建房屋可租，公司根據房租及環保成本，搭建裝配式盒子房，在工程完結後可拆卸及轉運至下一個工場，重複使用。
- **辦公室**：規定現場辦公室採用敞開式格局，利用自然通風、自然光及安裝節能燈管，減少空調及照明的能耗。
- **儀錶監督**：通過在施工現場安裝儀錶，月度填寫「能源計量網絡圖」台賬，監督工地能源消耗。

## 8.5 項目運營

中海一直致力於環境可持續發展和低碳辦公理念的推廣。在建築設計之初，已把節能環保理念及措施融入至項目，旗下商業項目已累得各項綠色建築認證共50項，其中包括國際權威的能源與環境設計先鋒獎LEED認證(含預認證)17項，住建部國家三星級綠色認證9項，BOMA中國建築管理卓越認證2項，WELL V2 CORE鉑金級認證1項，共計建築面積達420萬平方米。在項目運營過程中，我們積極以智慧及優良的物業管理模式，鼓勵租戶共同減低碳排放，提高物業營業的資源效率。

### 能源管理

在能源管理方面，我們自主搭建的能耗資訊化平台也已在2018年正式上線，並計劃於2020年底或之前，實現能耗信息化平台覆蓋100%運營期的自持寫字樓項目，以實時檢查能源使用情況，基於大數據分析優化能源使用。同時，所有營運中的商業項目已把高能耗燈具更換為LED燈具。透過採納以上措施，商業項目及中海辦公場所的能源使用比去年合共減少9%。

### 節約用水

項目營運涉及眾多生活用水設施，如商場洗手間、酒店衛浴設備、餐廳煮食、游泳池及清潔用水等。另外，我們為衛浴、泳池、廚房等高耗水量設施訂立管理指引及特定節約指標，並委任各項節約措施管理責任人，並讓水資源節約定額指標與其獎勵考核掛鉤。酒店及中海辦公場所的水資源合共比去年減少3%。

### 廢物管理

在營運項目時，我們均會協助商戶或客戶處理各類廢棄物。在2020年，公司為超過十個商業項目試點垃圾分類，其中包括七個寫字樓項目、一個集中商業項目、一個OZ項目、兩個長租公寓項目。我們在試點項目構建生活垃圾分類與回收系統，要求業主、租戶及住戶共同參與，提高垃圾分類率。



## 8.5 項目運營(續)

### 廢物管理(續)

#### 中海長租公寓上海垃圾分類站試點



中海友裡上海小崑山店及中海友裡上海臨港自貿區店作為中海長租公寓在上海落地運營的兩個項目，嚴格按照上海政府要求進行垃圾分類站點設置，按區域區分乾垃圾、濕垃圾、可回收物及有害垃圾類別。

### 綠色租賃

中海商業於2018年起草擬了《中海商業綠色環境公約》作為租約一部份的自願條款，向租戶在環境保護相關各項義務及公共事項提出一系列行動倡議，倡導打造物業生態圈的共同責任。

《中海可持續裝修手冊》、《中海COOC健康建築標準》要求籤約方承諾將環境管理納入其日常經營過程，包括提供和使用綠色安全的產品或服務，向顧客、分銷商等利益相關方宣傳環境保護和可持續發展，積極參與綠化及改善生態環境的活動，並遵守寫字樓環境的廢物、污水及廢棄管理要求。我們在蘇州、上海、北京新開業的長租公寓項目空氣質量監測覆蓋率及入住標準達標率均達100%。

## 8.6 社區建設

### 保障房建設

中海積極響應國家應住房條件提升政策及人才引進的政策，計劃2023年前累計實現還建房、人才房及其他保障性房屋達500萬平方米住房規模，促進城鎮化及人才發展的同時，保障原居民和低收入階層的居住權益。2020年度，中海在全國各地多個城市的保障房項目先後動工，新啟動保障房項目建築面積達61.5萬平方米，完成建設及驗收面積達156.7萬平方米。

### 產業扶貧

自2018年以來，中海發起「海惠萬家」精準扶貧活動，先後在國家貧困縣山西嵐縣、重慶巫溪縣、甘肅康縣開扶貧工作，為當地優良的農產品打造「秀容小米」、「巫溪山核桃」、「隴康老樹核桃」等原創品牌，透過業務網絡拓展全國銷路。

在2020年，「海惠萬家」的重點扶貧項目為「康樂香菇」品牌創造計劃。項目位於青藏高原與黃土高原交界，海拔2,000米的康樂縣。中海員工從香菇收購、外包加工、質量檢驗到市場營銷一手包辦，成功協助農民搭建一條完善的產業鏈。公司亦出資認購了首批產品，在「走進中海社區」、敲門計劃、客服維修日等營銷客服活動中贈予客戶，同時在各地辦公室、住宅小區、商業項目、校園招聘會中舉辦專項推廣活動，促進產品銷售。另外，年內我們亦持續跟進2019年在甘肅隴南康縣開展的「隴康老樹核桃仁」扶貧項目，確保其營銷模式能長遠運作。

中海希望「海惠萬家」扶貧行動不單打造了農產品品牌，更成為一種「可持續、可複製、可循環」的扶貧模式，鼓勵當地居民複製成功的業務經驗。多年來，我們在全國80多個城市開展1,300多場產品推廣活動，接觸近一千多萬客戶及業主，累積帶動農產品銷售超人民幣千萬元。年內，我們更獲頒「2020中國地產年度扶貧樣本企业」。



主席顏建國先生出席「康樂香菇」品牌捐贈儀式

## 8.6 社區建設(續)

### 教育扶貧

中海自2019年起開展「春蕾行動」教育扶貧計劃。計劃先後召集兩批百多名甘肅省三縣基層優秀教師，前往東莞學校參與教學培訓；同時組織一支由30多名專家組成的教師團隊，遠赴三縣支持教育及培訓工作，受益人數超過三千人次。

2020年，中海集團與甘肅三縣共同創辦「未來教育實驗班」。項目選擇了一所三縣小學，在一年級班級持續導入中海教育的六年國際化科學教學課程，使課程可以複製至日後的小學特色班級之中。由於學校缺乏教學硬件，中海更捐贈嶄新的桌椅、投影儀、電腦、智慧教育電視以及打印機等教學用品。

### 社區健康與安全

新冠疫情於2020年襲捲全球。為了協助各地社區應對疫情，及確保每一位員工安全防護，本集團於疫情初期實施輪班制度，保持日常運作亦保障員工安全，建立了公司內部疫情防控機制，編製防疫手冊予員工，並已於三月底有序加快復工復產；年內對旗下商業物業落實減租協議金額約人民幣1.25億元，為合作夥伴紓困減壓，覆蓋1,300家租戶。本集團積極支持武漢及其他地區的新冠肺炎疫情防控工作，向武漢、深圳等城市的相關醫療機構捐贈抗疫物資，積極實踐企業社會責任。為了保障社區衛生整潔，我們對業主較多接觸的物業區域，包括電梯廂、電梯廳及大堂等密閉空間，每天進行不少於四次的消毒工作；並對兒童遊樂場、垃圾桶站、排水溝等公共區域每天進行不少於兩次的消毒工作，保障業主健康。

## 8.6 社區建設(續)

### 推廣可持續生活

中海善用集團的營運規模及其租戶網絡，持續多年推廣可持續生活的概念，致力提高員工、公眾、租戶及合作夥伴等利益相關方對環境保護的意識，並積極響應國際環境倡議及行動。中海地產連續第七年響應世界自然基金會(WWF)發起的「地球一小時」活動，共六十餘座在北京、上海、成都等全國各城市的在運營項目參與。

### 開辦線上「WELLTALK：設計回歸人本價值」課程



4月9日，COOC中海商務邀請戰略合作機構國際WELL建築研究院，舉辦線上「WELLTALK：設計回歸人本價值」課程，邀請國際WELL建築研究院(IWBI)亞洲區副總裁徐玟女士和清華大學的封帆教授，介紹「健康建築的實踐」和「室內設計的審美和品位」。

## 8.7 氣候風險及機遇

氣候變化是人類在二十一世紀最大的挑戰，其中城鎮的低碳建設是應對氣候風險不可或缺的一環。中海作為國內及國際領先的綜合房地產開發商，致力提升在氣候相關議題的治理表現，積極配合國家的「十四五」規劃及「碳中和」目標。

年內，中海開始建設氣候相關風險的治理架構及評估機制，並初步識別不同的氣候相關風險。我們將從本年參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議框架，在「治理架構」、「戰略」、「風險管理」及「指標和目標」四大領域逐年披露我們的工作計劃與成果。

## 8.7 氣候風險及機遇(續)

### 治理架構

於2020年，本集團董事局授權執行董事委員會負責監管有關環境、社會及管治(ESG)事項。為加強董事局對所有ESG相關事宜的參與，2021年3月，本集團成立了董事局層面的企業管治委員會，其主要成員為本公司董事及獨立非執行董事，向持份者表明，董事局將把集團的企業責任及可持續發展事務提升至更高水平。企業管治委員會將為可持續發展相關事務制定長遠方針及策略，識別ESG風險，並審視及監督管理層推行包括氣候變化在內的可持續發展項目的進展。企業管治委員主席由獨立非執行董事擔任，企業管治委員負責就公司氣候變化的相關目標制定分項目標，並由旗下執行小組相關部門負責研究及落實行動方案。

董事局下審核及風險委員會負責對包括氣候變化風險在內的年度風險事項進行最終審議。ESG小組各職能部門為風險管理責任單位(第一道防線)，每半年進行風險識別、評分及風險管理與監察。風險管理委員會及旗下辦公室(第二道防線)與各風險管理責任單位對接，滙總排序評分、確定重大風險，並統籌各單位形成應對方案及風險指標。監察審計部(第三道防線)協調公司風險管理機制的運作、根據風險排序編製內部審計計劃，及覆核機制的有效性，向審核及風險管理委員會滙報。

針對氣候變化，監察審計部將協同運營管理部，開展氣候相關風險及機遇專項評估工作。兩個部門皆為ESG工作小組成員。

### 氣候風險管理

《中海風險管理辦法(暫行)》為中海企業風險管理系統(ERM)的指導政策。本年，我們已將「氣候變化風險」納入企業風險庫，作為公司層面的其中一項戰略風險，「氣候變化風險」對於中海整體而言，主要存在三類影響：

- 業務管控要求：氣候變化對公司建設過程、最終產品及其他業務環節產生影響。
- 合規要求：監管機構要求企業披露氣候變化的重大風險、識別方法及應對行動。
- 評級要求：資本市場各項可持續發展指數評級均有關注氣候變化管理議題。

10個相關風險管理責任單位分別按「可能性」及「影響性」兩個維度進行評分。相對其他企業風險，「氣候變化風險」的風險等級為「一般」。

## 8.7 氣候風險及機遇(續)

### 氣候風險管理(續)

為了全面評估氣候變化所帶來的風險，中海按「實體風險」及「轉型風險」分類，細化「氣候變化風險」的定義，梳理各項風險對開發、運營、市場、合規等各業務範疇的潛在影響，並另外設計一套評分工具，供各單位進行更仔細的評分(以「可能性」及「影響性」作為準則)，識別「氣候變化風險」下細分項的重要優次。

### 氣候風險應對策略

根據初次的風險評分，下面是對中海而言最重大的各三項實體風險及轉型風險，其影響以及我們已制定的應對策略。

| 重大實體風險   | 對業務的潛在影響   | 管理策略或措施   |
|--|--|---|
| <b>颱風</b><br>氣候變化令高強度颱風的概率增加<br>(如五十年一遇、百年一遇的強<br>颱風或超強颱風) | <ul style="list-style-type: none"><li>停工／工期延誤日子增多，建造成本上升</li><li>土地、物業及資產或受到破壞，修覆或更換損壞、毀壞資產的成本增加</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>物業管理層面：嚴格履行中海商業安全管理及應急辦法，在颱風預警時全力按既有流程做好防台、抗台工作，並購置相關保險。</li><li>項目開發層面：工程進度計劃審核時對受颱風影響較大的地區提前考慮可能受到的影響，並考慮關鍵節點預計完成時間的提前量。為在建工地統一採購工程保險，保險內容涵蓋颱風災害。</li></ul> |

## 8.7 氣候風險及機遇(續)

### 氣候風險管理(續)

| 重大實體風險   | 對業務的潛在影響   | 管理策略或措施  |
|--|--|--|
| <b>極端降水</b><br>極端降水具體表現為年內強降雨天數增多、年內最大降雨量上升    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 停工／延誤日子增多，建造成本上升</li><li>• 地庫或地下停車場的淹水風險將增加</li><li>• 須加強應對強降雨的樓宇設計或設備</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 物業管理層面：嚴格履行中海商業安全管理及應急辦法，在洪水預警時全力按既有流程做好防澇工作，並購置相關保險。</li><li>• 項目開發層面：雨季進行地下結構施工做好地下室降排工作，加大對地下室滲漏及抗浮等相關項的檢查工作。</li><li>• 為在建工地統一採購工程保險，保險內容涵蓋防澇災害。</li></ul> |
| <b>洪水</b><br>氣候變化將加劇河流、沿海地區的水體上漲，令洪水及淹沒災害變得更頻繁 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 導致物業、購物中心等業務停止運營</li><li>• 位處低窪地區建築樓宇的淹水風險增加</li><li>• 增加修復或更換損壞資產的成本</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• 物業管理層面：嚴格履行中海商業安全管理及應急辦法，在洪水預警時全力按既有流程做好防洪工作，並購置相關保險。<br/>洪水退去後迅速按既有流程完成經營恢復及相關的保險理賠。</li><li>• 工程進度計劃審核時對受洪水影響較大的地區提前考慮可能受到的影響。</li></ul>                     |

## 8.7 氣候風險及機遇(續)

### 氣候風險管理(續)

| 重大轉型風險   | 對業務的潛在影響  | 風險責任單位 | 管理策略或措施   |
|--|---|--------|---|
| <p><b>能源結構及能源使用</b></p> <p>面對氣候變化以及用電需求繼續上升，各國政府將會採取更進取的行動，加快能源結構低碳轉型。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>採用節能降耗、可再生能源的樓宇設計及建築材料，增加成本</li> <li>需在現存樓宇設備進行節能改造，增加成本</li> </ul>                  | 商業公司   | <ul style="list-style-type: none"> <li>通過對在營自持項目能源管理系統改造工程，實現公區與租區能源數據實時監督。</li> </ul>  |
| <p><b>綠建目標及標準</b></p> <p>根據國家規劃文件及2060年碳中和目標，預計中國將針對綠色建築及建築能耗提出更進取的目標。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>增加建築設計及技術開發投入</li> <li>增加建築綠色認證的成本預算</li> </ul>                                      | 設計     | <ul style="list-style-type: none"> <li>根據國家政策導向制定企業推廣綠色建築的長期目標，並逐步設立年度目標。</li> </ul>  |
| <p><b>綠色建築技術要求</b></p> <p>將因應國家減碳目標及政策要求而日漸提高，為集團帶來技術風險。</p>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>需投入額外成本自行開發綠色設計技術及專利，增加研發、設計、開發建築成本</li> <li>改善現有建築的環境表現將增加額外成本，也可能面對技術限制</li> </ul> |        | <ul style="list-style-type: none"> <li>建立激勵機制鼓勵項目展開高等級高技術綠色建築實踐。</li> <li>總結歷年綠色建築實踐經驗，建立企業標準化流程，形成標準化產品，達成綠建工作提質、降本、增效目標。</li> </ul> |



## 8.7 氣候風險及機遇(續)

### 指標和目標

中海重視氣候變化的適應及緩和措施，已在2019年就氣候變化、節能減排及可持續建築訂立目標，本年首次匯報目標進展；詳見本報告「好公民 可持續設計及建造」章節下的「2020年重點進展領域」。

為了量化公司應對氣候變化的成效，我們已根據《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)》、《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因子》、聯交所《如何準備環境、社會及管治報告—附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》、《溫室氣體協議》等準則，披露範圍一、範圍二和範圍三的溫室氣體排放，並於本報告「績效指標列表」披露。

### 下一步工作

在未來一年，中海將深化各項工作，將「氣候變化」風險及機遇更好地融入公司業務策略規劃，提升業務發展的氣候適應力，包括：

- **管治方面：**就上述管理結果及風險評估結果，每年向執行董事委員會與審核及風險管理委員會匯報至少一次，將氣候相關風險納入會議機制與討論議程。
- **風險管理方面：**依據風險排序結果，選取特定區域及／或風險類別，進行氣候變化情景分析；根據分析結果，完善氣候風險評分工具的標準和指引，增加評分的科學性和系統性，並將氣候風險評分工具更好地與企業風險管理系統及流程融合；
- **策略方面：**描述公司的重大氣候風險，及其對公司業務與戰略的影響，制定短、中、長期減緩及適應策略與措施；及
- **目標及指標方面：**繼續追蹤現有目標、檢討進度，並更新即將到期／提前達成的ESG目標；就公司識別的重大氣候變化風險或機遇，梳理量化指標，設定去碳化和零排放相關的中長期目標，長遠符合國家實現「碳中和」的路向。

# 好效益 創造共享價值

## 中海地产二〇二〇「海之子招募计划」



可持續發展的經營模式不僅著重經濟價值，更需要滿足員工、客戶及整體社群利益相關方的長遠需求，通過業務增長為社會創造共享價值。中海重視培養人才能力，以「人才質量」和「滿意度」為兩大抓手，完善人才管理制度。除了持續強化團隊多元性、績效考核與薪酬福利體系，我們也致力改善員工的工作環境，保障員工健康與福祉，並推動員工乃至商業合作夥伴對中海價值觀的認同與採納，提升中海價值創造能力。

本章節響應的國際目標及滙報指標：

聯合國可持續發展目標



HKEx ESG指引

GD-B1, KPI B1.1, KPI B1.2, GD-B2, KPI B2.1, KPI B2.3, GD-B3, KPI B3.1, KPI B3.2, GD-B4, KPI B4.1, KPI B4.2, GD-B5, KPI B5.2, GD-B7, KPI B7.1, B7.2, B7.3

GRI準則

103-1, 103-2, 103-3, 202, 205, 206, 401, 403, 404, 405, 406, 414

## 好效益 – 2020年重點進展領域

| 目標     | 2020年成果  | 總體進展   |         |
|--------|--|--|---------|
| 完善企業管治 | 反腐敗及不當競爭   |  |         |
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%公司管理層及員工每年簽署《廉潔從業承諾書》</li> <li>• 100%總部及各級公司中高層員工接受廉潔教育培訓</li> <li>• 100%合作單位簽訂《廉潔協議書》</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 《廉潔從業承諾書》簽署率為100%</li> <li>• 培訓覆蓋率為100%</li> <li>• 《廉潔協議書》簽署率為100%</li> </ul> | **      |
|        | 繼續與中國企業反舞弊聯盟各會員保持信息共享與交流   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 本年重點舉措包括：作為中國企業反舞弊聯盟的成員，繼續通過不誠信職員與不誠信單位信息(名單)共享系統，與同業保持溝通交流</li> </ul>        | **      |
| NA 不適用 | * 未達標／未開展有關工作  | ** 持續推進  | *** 已達標 |

## 好效益 – 2020年重點進展領域(續)

|        | 目標   | 2020年成果  | 總體進展    |
|--------|--|--|---------|
| 完善企業管治 | 知識產權保障   |  |         |
|        | 明確知識產權管理制度、管理職責及內容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 已完成商標、著作權、專利權歸口管理架構研究；並編製《中海發展知識產權管理制度》初稿，已於2020年12月上標委會審議</li> </ul>                           | **      |
|        | 建立恒常機制，為員工提供知識產權培訓   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 舉辦相關培訓1場</li> <li>• 未來將每年舉辦相關培訓，對象為法律人員、設計人員、營銷人員、品牌管理人員、科技／天山／供應鏈等專業公司人員及其他感興趣的公司員工</li> </ul> | **      |
| 建設高效團隊 | 管治層及員工多元化  |  |         |
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 維持僱員男女比例不高於2.8:1</li> <li>• 改善新聘員工男女比例</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 男女員工人數比例為2.53:1</li> <li>• 新聘員工男女比例為2.54:1 (2019年：3.14:1)</li> </ul>                            | ***     |
| NA 不適用 | * 未達標／未開展有關工作  | ** 持續推進  | *** 已達標 |

## 好效益 – 2020年重點進展領域(續)

|        | 目標                         | 2020年成果   | 總體進展    |
|--------|----------------------------|---|---------|
| 建設高效團隊 | 平等機會及反歧視                   |   |         |
|        | 設立機制及指標，檢討男女同工同酬落實情況及晉升公平性 | 開展四項指標的內部統計及追蹤 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 行政級別管理人員年度總薪酬(僅基本工資)男女比例</li> <li>• 本年管理人員年度總薪酬(僅基本工資)男女比例</li> <li>• 本年管理人員年度總薪酬(基本工資及其他獎金)男女比例</li> <li>• 非管理級別員工的年度總薪酬男女比例</li> </ul>      | **      |
|        | 員工福祉                       |   |         |
|        | 檢視「職業經理人」制度及股權激勵計劃成效       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018年推出股權激勵計劃，向404名中高級管理人員授出股份期權約1.07億</li> <li>• 2020年11月推出第二期股權激勵計劃，授出2.86億股份期權予約1,131名中高層員工</li> <li>• 「職業經理人」制度及股權激勵計劃涵蓋員工滿意度分數同比提升、主動離職率同比下降</li> </ul> | **      |
| NA 不適用 | * 未達標／未開展有關工作              | ** 持續推進   | *** 已達標 |

## 好效益 – 2020年重點進展領域(續)

|        | 目標                               | 2020年成果  | 總體進展    |
|--------|----------------------------------|--|---------|
| 建設高效團隊 | 員工參與及滿意度                         |  |         |
|        | 維持員工滿意度及敬業度分數保持不低於80分的水平         | <ul style="list-style-type: none"> <li>員工滿意度為85分</li> <li>員工敬業度為92分</li> </ul>                   | ***     |
|        | 維持主動離職率不超過8%                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>主動離職率為7.77%</li> </ul>                                    | ***     |
|        | 培訓及發展                            |  |         |
|        | 保持員工每年人均培訓時數不低於75小時              | <ul style="list-style-type: none"> <li>員工人均培訓時數為84小時，按年提升15%</li> </ul>                          | **      |
|        | 職業健康與安全                          |  |         |
|        | 以零工傷及零因工死亡率為努力目標(包括中海地產及其承包商之員工) | <ul style="list-style-type: none"> <li>中海員工工傷及因工死亡率均為0</li> <li>承包商員工工傷率為0；並有兩宗因工死亡事件</li> </ul> | **      |
|        | 建立中海地產員工及項目工地職安健指標的監察制度          | <ul style="list-style-type: none"> <li>已追蹤中海員工的職業病個案，本年個案為0</li> </ul>                           | ***     |
|        | 維持100%員工體檢及補充醫療保險覆蓋率             | <ul style="list-style-type: none"> <li>覆蓋率均為100%</li> </ul>                                      | ***     |
|        | NA 不適用                           | * 未達標／未開展有關工作  | ** 持續推進 |

## 好效益 – 2020年重點進展領域(續)

|        | 目標   | 2020年成果   | 總體進展    |
|--------|--|---|---------|
| 建設高效團隊 | 勞資關係及勞工權益  |   |         |
|        | 定期檢視工會、職工代表會的規章制度及運作情況，以及員工申訴渠道  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 累計共成立83個工會，覆蓋66個城市，覆蓋比率為100%</li> <li>• 各級工會共組織227場次員工溝通活動，涉及3,917人次</li> <li>• 收到員工申訴2個，分別為工作量大、食堂就餐不便，已通過調整人員構成、餐廳错峰就餐等措施解決</li> </ul> | **      |
| 促進跨界合作 | 環保意識提升及能力建設  |   |         |
|        | 寫字樓項目  |   |         |
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020年底完成能源分析服務機制搭建，確定至少5個試點</li> <li>• 2023年為100%租戶提供免費能源分析服務及減排建議</li> <li>• 2023年100%新租戶簽署COOC綠色租賃合作計劃</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成能源分析服務機制搭建，共開展7個試點項目</li> <li>• 完成草擬COOC綠色租賃合作計劃文本</li> </ul>  | **      |
| NA 不適用 | * 未達標/未開展有關工作  | ** 持續推進   | *** 已達標 |

## 好效益 – 2020年重點進展領域(續)

| 目標   | 2020年成果   | 總體進展               |
|--|---|--------------------|
| 促進跨界合作   | 環保意識提升及能力建設   |                    |
| 購物中心、長租公寓及海外資產項目   |   |                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>每年舉辦不少於3場以環境保護為主題的社區公益或推廣活動</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦活動共5場(購物中心4場及長租公寓1場)</li> <li>重點活動包括：地球一小時、世界地球日、植造生活節及「撿跑中國」</li> <li>2020重塑未來實驗室</li> </ul>    | ***                |
| 創新項目   |   |                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>開展可持續生活相關社區推廣工作，2030年推廣至2萬戶家庭</li> <li>開展環境保護課程體系編製，2030年推廣至100%教育項目</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>3所中海可礫幼兒園進行節能宣貫、中海學堂於10個社區開展綠色推廣，接觸1,000餘戶家庭</li> <li>完成草擬中海教育PEPA課程框架體系，覆蓋10項環保課程大綱及材料</li> </ul> | <p>*</p> <p>**</p> |
| 綠色及可持續供應鏈  |   |                    |
| 2021年前制定綠色採購品類標準   | <ul style="list-style-type: none"> <li>對照國家標準，結合自身品類庫，已梳理綠色品類共53類，佔總計70類的76%</li> <li>已統計綠色物料的採購額及採購額佔該品類之百分比等基本參考數據</li> </ul>           | **                 |
| 2023年前制定及監察綠色供應鏈量化目標   | <ul style="list-style-type: none"> <li>計劃2021年第一季協同設計部，制定綠色供應鏈中長期量化目標</li> </ul>  | **                 |

NA 不適用

\* 未達標／未開展有關工作

\*\* 持續推進

\*\*\* 已達標



## 好效益 – 2020年重點進展領域(續)

| 目標     | 2020年成果                         | 總體進展  |         |
|--------|---------------------------------|---|---------|
| 促進跨界合作 | 行業交流、合作與創新                      |   |         |
|        | 響應氣候變化相關行動倡議，包括參加相關外部交流活動、培訓或會議 | <p>參與重點交流活動包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第十六屆國際綠色建築與建築節能大會暨新技術與產品博覽會(國際綠博會)《健康建築理論與實踐》及《氣候變化與建築碳排放》分論壇</li> <li>中國建築科學研究院《2020年第二屆健康建築大會》</li> <li>2020中國建築學會學術年會分論壇《2020主動設計·健康優先》</li> </ul> | ***     |
| NA 不適用 | * 未達標／未開展有關工作                   | ** 持續推進   | *** 已達標 |

## 好效益 – 2020年重點進展領域(續)

| 目標     | 2020年成果   | 總體進展    |
|--------|---|---------|
| 促進跨界合作 | 行業交流、合作與創新  |         |
|        | 參與可持續建築相關技術標準編製   | ***     |
|        | 在參編行業標準包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 《智慧建築設計標準》</li> <li>• 中國建築學會標準《健康建築評價標準》</li> <li>• 《智慧社區建設規範》</li> <li>• 中國科學院&amp;華為《智慧園區設計標準》</li> <li>• 中海&amp;華為&amp;FROG《全場景體驗白皮書》</li> <li>• 加入《全國智能建築及居住數字化標準化技術委員會》</li> </ul> |         |
| NA 不適用 | * 未達標／未開展有關工作   | ** 持續推進 |
|        |   | *** 已達標 |

## 好效益 – 2020年重點進展領域(續)

| 目標     | 2020年成果  | 總體進展    |         |
|--------|--|---------|---------|
| 促進跨界合作 | 行業交流、合作與創新   |         |         |
|        | 加強與國內及國際上一流科創企業合作  | ***     |         |
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 設計部門參與50餘場科創企業合作或交流活動</li> <li>• 部分重點活動包括：全國制標委《綠色智慧社區》、華為第二屆房地產峰會論壇、中國工業和信息化部《開放智聯聯盟—OLA》</li> <li>• 部分重點合作單位包括：華為、阿里雲、騰訊、京東、小米、大金、中建科技集團、中國建研院上海分院、DELOS</li> </ul> |         |         |
| NA 不適用 | * 未達標／未開展有關工作  | ** 持續推進 | *** 已達標 |

## 9.1 政策與指引

中海設有《董事局成員多元化政策》，規定在甄選候選人時必須以一系列多元化範疇作為考慮基準，當中包括但不限於性別、年齡、教育背景、專業經驗、知識、文化及服務任期，以及考慮候選人的長處及可為董事局帶來的貢獻而作出委任決定。

《中海僱傭權益及職業安全健康政策》根據「聯合國全球契約組織」的基本原則制定，內容涵蓋《國際勞工組織關於工作中基本原則和權利宣言》中所倡議的勞工準則，確立中海團隊的安全管理原則及職責，規範總部及旗下附屬公司，在中海擁有及有直接運營管控的工作場所嚴格執行，保障在此等場所中工作人士的權益。政策也適用於公司的合作單位，如供應商、承包商、分包商及物業管理公司，以及與公司共同開展業務的合營及聯營公司或戰略合作夥伴。中海關注合作夥伴在人權及勞工權益上的政策和保障措施，也於《中海企業行為守則》及《中海供應商行為守則》涵蓋相關事項。

《中國海外發展有限公司人員任用管理辦法》界定了總部及和各附屬公司的僱傭準則；《中海地產培訓指南》，為培訓權責及管理工作界定更清晰的指引。

《中海地產經費收支管理辦法》規範工會的運作。

年內，中海完成檢視現有制度，推出《中海地產公司安全管理手冊(2020版)》，明確公司各部門及層級的安全管理架構、職責、管理及培訓等要求，以及針對施工單位的安全管理規定與指引，促進在建及運營項目的安全管理標準化。

《中海企業行為守則》界定了公司及旗下附屬公司與分支單位所有董事、管理層及僱員需遵守的行為標準。參照《企業行為守則》，我們訂立《供貨商行為守則》，促使供應商、承包商、分包商及物業管理公司秉持與中海一致的準則行事。

年內，我們完成制定《中海崗位風險防範指引》，通過編製「風險識別及防範表」梳理地區及區域公司各崗位在開展工作業務時可能面臨的風險，以釐清廉潔風險、程序風險、效能風險，並制定相應的行為規範及防範措施。

我們也更新《中海員工職業行為規範》當中的業務交往規範，包括指引員工如何謝絕、披露或上報合作單位提供的宴請、娛樂活動、佣金、回扣、酬金、饋贈等事宜。

## 9.1 政策與指引(續)

《中海發展廉政建設責任制管理辦法》界定管理層推動職責分級、廉潔考核等管理責任。

《紀檢監察案件處置工作辦法》界定貪腐舉報、調查和處理的標準。

## 9.2 中海「領潮」文化

中海的企業文化為「領潮」，意為不斷超越，引領行業趨勢，勇立潮頭。中海亦在績效管理中發揮領潮文化，堅持「滙聚奮進者、激勵有為者」的人才觀念，實施覆蓋各層級員工、各職能單位的績效管理制度，公正、客觀、科學地評價各層級員工及組織在績效期間內的表現。

## 9.3 多元人才及平等共融

我們以德才兼備、以德為先、任人唯賢、注重實績、群眾公認等原則招聘及管理人才，範疇包括薪酬福利、員工招聘、晉升、調動、離職管理、工時、假期、評獎評優等。

中海認為一個性別、文化及專業背景多元的職場有助公司業務創新，造就更多可能性。我們在廣納賢才的同時，也以一視同仁的準則處事，確保員工及求職者不會因性別、年齡、家庭狀況、殘疾、種族、宗教信仰等因素而遭受不公平的待遇。我們建立各項員工多元化指標，持續監察指標的情況，以提供一個平等、多元的理想工作環境。

### 董事局多元化

多元化的董事局組成能為決策過程帶來更全面的思維與觀點，提升企業的管治效能。董事局旗下提名委員會負責監察政策的執行情況，並就董事局架構、政策及有關董事委任、選舉及罷免之程序(包括遴選及推薦準則)適時進行檢討，以確保中海的企業管治緊貼行業趨勢和要求。

我們密切監察公司高級管理層(即：包括董事在內的總經理級別及以上人員)之多元化指標。截止2020年12月31日，本公司有9名董事，其中一名為女性，董事局女性成員比例為11%。

2020年的高級管理層總人數為58名，當中30至50歲人員佔72%，大於50歲人員佔28%。

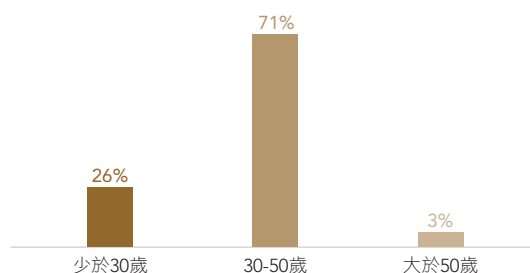
### 人才多元化

中海在2019年訂立了員工性別多元化的量化目標，在2019至2023年期間，維持僱員男女比例不高於2.8:1，改善新聘男女比例，為邁向2:1的比例而努力。2020年，我們共有6,128名員工，年內員工男女比例為2.53:1，而新聘員工男女比例為2.54:1，比例較去年數據平均。

## 9.3 多元人才及平等共融(續)

### 員工組成

按年齡組別劃分



按地區劃分，中國內地員工共佔98%，港澳及海外員工佔2%。

中海重視吸納多元化人才，新聘員工來自不同專業背景，包括理工科、商科、文科、法律等學科。

中海繼續以公開競聘、內部招聘等方式，向應徵者及員工提供平等多元的工作和晉升機會，實現人才良性競爭和公平發展。年內，中海繼續通過「海之子」、「海納」、「海之星」三大品牌拓展招聘渠道共招聘881人，設計符合應屆畢業生及具工作經驗人士發展需要的培訓計劃，提升人才多元及能力發展，配合公司未來發展。

## 9.3 多元人才及平等共融(續)

### 員工組成(續)

#### 「海之子」計劃

「海之子」計劃是中海的戰略性人才項目，對象為應屆畢業生，招募地產開發及商業管理類崗位，並通過六大板塊組成的培訓發展計劃，培育中海的綜合管理人才。

#### 「海之子」計劃2020年活動

|  |  |  |
|--|--|--|
| <h4>海之子研習計劃</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>考慮疫情原因，簡化研習營開展形式，與實習同步開展，面向國內外30餘所高校開展招攬實習生，提前感受瞭解中海文化和企業氛圍</li> </ul> | <h4>海之子實習計劃</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>從30餘所高校招攬實習生，分派至中海的各個地區公司進行暑期實習</li> </ul>             | <h4>海之子招募計劃</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>在全國開展13個站點(含海外視頻站點)、12場宣講會，覆蓋40餘所重點高校；因應疫情本年也以在綫直播的形式進行</li> </ul>   |
| <h4>海之子體驗計劃</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>邀請「海之子」候選人參觀公司及中海項目，與歷屆海之子交流溝通，提前體驗「入職」</li> </ul>                     | <h4>海之子啓航計劃</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>以各種活動向新入職「海之子」介紹中海的企業文化、人才理念與策略、職業道路和人才發展機制</li> </ul> | <h4>海之子錘煉計劃</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>在「海之子」入職的首三年追蹤他們的成長，由骨幹管理人員擔任導師，以集中培訓、輪崗學習及圓桌論壇等方式分享知識和經驗</li> </ul> |



## 9.3 多元人才及平等共融(續)

### 員工組成(續)

#### 中海•海納計劃



中海在本年繼續進行「中海•海納」計劃，以工作經驗兩年或以上的專業人士為對象，進行招聘及舉辦專項培訓。本年的專項培訓包括公司發展、主要項目發展、財務、人力資源管理等主題，讓新員工更快速了解公司運作。

#### 「海之星」計劃

為滿足中海在銷售、商業、教育、養老四大業務線的人才需求，中海開展「海之星」計劃，招募優秀畢業生，提供專業培訓。本年，「海之星」的校園招聘宣傳覆蓋全國40個城市、50所本科院校，共招募420餘名人才。

「海之星」計劃為來自不同專業的畢業生提供就業機會。年內，中海舉行了戶外拓展、主題活動、專項培訓、成果匯報等培訓活動，助新加入的海之星融入中海、快速成長。



「海之星」招募計劃宣講



## 9.3 多元人才及平等共融(續)

### 員工組成(續)

#### 海納+海之星康養及教育人才培育

---

針對中海康養及教育兩項創新產業，我們繼續推行「康養人才引進計劃」，以「海納-名師計劃」招募各省市名校名師、以「海之星」計劃從著名師範學府招募優秀畢業生。

同時，中海與民政部、湖南省共建的長沙民政職業技術學院等專業院校保持緊密合作，招攬畢業生加入中海康養，成為一線護理員工和實習生。我們又為中海的準教師提供幼兒園崗前培訓，邀請中國人民大學幼兒園園長參與指導工作。

---

### 人權及勞工權益

中海通過年度表現評估及生產現場考察等方式，審視供應商的勞工待遇合理性、勞工管理機制、工資支付管理機制、實地文明安全施工方案等範疇的表現，以評估公司供應鏈的人權風險，確保合作方落實合適的勞工權益保障措施。

中海在招標文件的通用條款也規定承包商需要遵守勞工權益相關法律法規，包括釐定僱員的工作時間、工作條件、工資待遇等，並為施工人員購買意外傷害保險。一旦出現欠薪或其他勞務糾紛，中海要求承包商在限期內跟進處理，如涉及嚴重個案，中海可將該承包商列為不合格承建商，甚或停止支付工程款項。本年，共有3家承包商因違反勞工相關合同條款而被列入不合格承建商。

未來，中海將探索開展人權風險調查及評估程序的可能性，更全面地評估識別自身業務及價值鏈的人權及勞工權益措施的有效性。

## 9.3 多元人才及平等共融(續)

### 人權及勞工權益(續)

#### 集會結社自由

---

為促進公司與前線員工的溝通，中海總部工會於2019年成立，旗下所有地區及分公司也陸續成立，目前累計共有83個工會，覆蓋公司所有運營城市，工會人數達5,986名。

工會按照會員的意見及票選機制，為員工舉辦不同的聯誼活動，改善工作場所，也不時組織當地員工參與社區及公益活動。本年，各級工會共組織227場次員工溝通活動，包括會員代表大會、會員心聲座談會、工會幹部培訓、新時期基層工會工作實務培訓會議等，參與者達3,917人次。我們也繼續開展工會幹部培訓，提升他們對勞工權益與準則的認識以及工會規章的執行能力。

---

#### 平等報酬

---

中海的員工政策實行男女同工同酬，績效考核體系以統一的標準評估員工的表現，確保員工不會因性別而被不平等對待。

2019年，中海制定了目標，將在十四五規劃期間設立監察機制及指標，以檢討男女同工同酬的落實情況。2020年，中海已開始統計行政級別管理人員工資、管理人員工資、管理人員報酬(工資及獎金)、非管理級別員工工資四個層面的男女薪酬比例。未來，我們將持續按年追蹤、比較並探索提升這些指標。

---

## 9.4 培訓與發展

### 持續培訓及職業發展

本年中海的培訓工作以「完善體系、賦能業務、加強協同」為主題，並且繼續完善「海無涯培訓體系」，結合內外部資源，在員工新入職、在職各階段提供相應的培訓與職涯規劃支持。我們開展「啟航、水手、遠航、領航」4個人才招聘發展計劃，以針對不同領導能力培訓對象，提供相應的培訓。現時，領航計劃2期和遠航計劃3期也已經正式啟動。中海新推出的培訓品牌重新定義總部、區域、地區在培訓工作上的職責，明確總部建制、區域主訓、地區主戰的分工，為公司各領域的人才進行具針對性的培訓，協助員工規劃職業發展路徑，實現個人的事業發展目標。

#### 「海無涯培訓體系」

---

|    |                  |
|----|------------------|
| 領航 | • 子公司負責人、總部部門負責人 |
| 遠航 | • 子公司領導班子班子副職    |
|    | • 總部部門副職         |
| 水手 | • 子公司部門負責人、項目負責人 |
|    | • 新員工入職導師        |
| 啟航 | • 潛質員工           |
|    | • 海納新員工          |
|    | • 新海之子、海之星       |

---

中海持續透過培訓需求調查，收集員工意見，年內完成對現有存量課程的梳理，更新培訓課程列表，以覆蓋各職能線、各層級的培訓需要。《中海地產標準課程庫》涵蓋業務概論和實際操作內容，以配合公司的戰略發展。員工可以按照自身需要、意願和興趣在線上參加學習，拓寬知識覆蓋面。

## 9.4 培訓與發展(續)

### 持續培訓及職業發展(續)

#### 本年新增的重點培訓活動



領潮大講堂

邀請地區公司負責人作為講師，對個人經歷、工作經驗進行分享，加強高層級管理者的經驗輸出，幫助團隊實現快速成長和轉變，全年共計組織3期，覆蓋約1,700人次。



金牌大講堂

過往年度獲評為「金牌講師」的優秀分享者，通過「金牌大講堂」平台，持續輸出高質量培訓課程。2020年共計組織15期，累計參與人數達5,000餘人。



精築工場

「精築工場」旨在通過10期專題培訓提升基層項目團隊業務知識和能力，不斷完善各職能線的梯隊人才建設，促進團隊協作，提升價值創造能力，平均每期參與人數超過500人。



中海書院

組織秋季讀書會、暖冬讀書會活動，以「中海管理學院」微信公眾號為平台，向訂閱者推送37本閱讀書籍，共累積閱讀點擊量30,000餘次。

#### 2020年的培訓亮點成果

- 對員工及董事局分別提供反貪培訓204小時
- 個人能力培訓共2,040小時
- 項目管理經驗分享5,684小時
- 產品研發、策劃設計培訓共2,066小時

## 9.4 培訓與發展(續)

### 環境、社會及管治議題相關的培訓

|                          | 企業管治   | 好產品  | 好服務  | 好效益   |
|--------------------------|--|--|--|---|
| 全體員工<br>(包括公司高級<br>管理人員) | <ul style="list-style-type: none"> <li>企業風險管理</li> <li>反貪腐政策</li> <li>員工職務行為守則</li> <li>廉潔教育</li> <li>企業管理方案</li> <li>領導幹部的媒介素養</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>5G時代企業傳播實踐</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>市場消費及趨勢</li> <li>媒體溝通培訓</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>職場個人能力培訓，如說話與演講技能</li> </ul>                                       |
| 特定職能                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>最新法律及法規要求</li> <li>上市合規培訓</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>地產行業智能化科技革新</li> <li>產品研發、策劃設計</li> <li>項目管理經驗分享</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>疫情下服務模式</li> <li>精準客儲及營銷</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>人力資源系統</li> <li>高績效團隊打造實踐</li> <li>員工關係管理</li> <li>財務管理</li> </ul> |

## 9.4 培訓與發展(續)

### 績效管理

中海的「領潮」企業文化亦體現在績效管理中。中海的個人績效管理包括績效計劃、績效輔導、績效考核、績效反饋(Plan, Do, Check, Act)，覆蓋所有MAPS (Management管理、Administration行政助理、Professionals專業、Sales銷售)職級。我們每年進行兩次績效考核，根據年初設定的KPI進行考核，並對考核結果要求強制比例分佈，分為A(卓越預期)、B+(超出預期)、B(符合預期)、B-(基本符合預期)、C(不符合預期)的五個績效等級，各設有標準描述以考核員工表現。同時，績效表現與薪酬調整、花紅分配、職務晉陞等方面掛鉤，考核結果將作為員工薪酬、崗位任用、職業發展的重要參考。通過強化績效文化不斷優化員工隊伍，我們致力建立良性競爭的工作環境，提升團隊整體績效表現。

### 組織層面的績效考核組成部分

|                 |   |
|-----------------|---|
| 關鍵績效指標<br>(KPI) | <ul style="list-style-type: none"><li>部門職責履行及業務績效的量化評價指標</li></ul>                                |
| 關鍵事項<br>(KRs)   | <ul style="list-style-type: none"><li>評價關鍵事項(KRs)的完成度，如合規性、管理標準化、管理創新等</li></ul>                  |
| 團隊管理<br>(TEAM)  | <ul style="list-style-type: none"><li>評價人才留用及發展上的團隊管理能力，如對標學習、遺憾離職率及業務線滿意度(即其他部門的滿意度評價)</li></ul> |
| 「中海星」<br>評價系統   | <ul style="list-style-type: none"><li>評價制度執行情況及管理過程中的工作規劃，分為正向和負向，可兌現為獎金或罰金</li></ul>             |

## 9.4 培訓與發展(續)

### 績效管理(續)

#### 「職業經理人」及股權激勵計劃

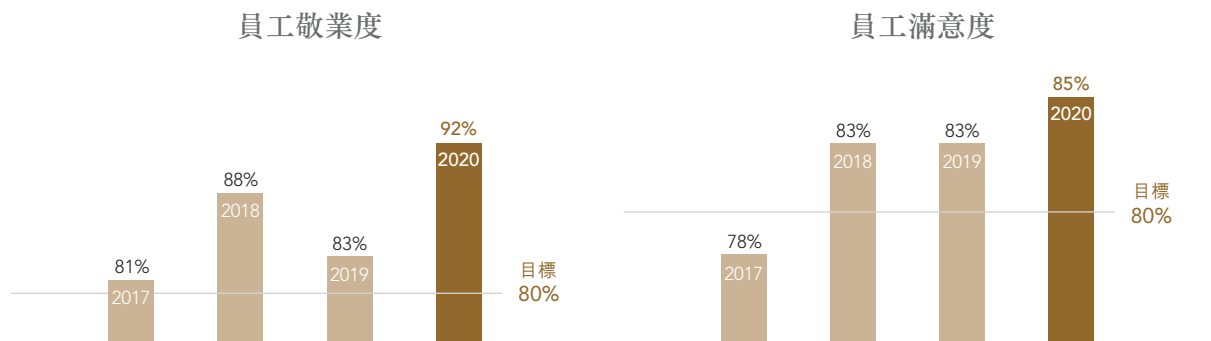
中海在2018年成為中建集團「職業經理人」制度的試點單位。計劃針對公司管理人員的適崗選才、業績考核、薪酬激勵及優勝劣汰，推出一系列人才管理措施，強化管理團隊的價值創造能力。配合「職業經理人」制度，中海在2018年及2020年推出股權激勵計劃，分別向404名中高級管理人員及1,131名高層管理員工授出約1.07億及2.86億股份期權，以激勵員工，提升業績表現，留用優秀管理人才。截至2020年，計劃的覆蓋人數已累計1,535人，有關員工的滿意度及主動離職率均獲得同比改善。

## 9.5 員工參與

中海鼓勵管理層與員工保持溝通，提升團隊凝聚力，讓企業上下建立共同一致的發展目標。

### 員工滿意度調查

中海每年開展第三方員工滿意度及敬業度調研，瞭解員工對工作及對企業的期望，適時調整中海的人才管理與發展策略。2020年，中海員工滿意度得分為85分，敬業度得分為92分，同時管理及專業序列人員的主動離職率為7.7%，均達致目標並獲得同比改善。



## 9.5 員工參與(續)

### 溝通平台與團隊建設

中海致力構建融洽的工作氛圍。員工滿意度調查結果為團隊建設工作提供參考信息，在開展團隊建設、文化宣貫及福利制度優化等工作時，更能切合員工需要與公司發展方向。

年內，中海舉辦「文化知識達人評比會」、「共創文化牆」等一系列文化及拓展類活動，加強員工互動交流。我們也落實「5•21員工關懷計劃」滿意度改善方案，以五大層面著手，每月推出相應的措施或活動，促進團隊溝通、員工健康及工作與生活平衡。

#### 「5.21(我愛你)員工關懷計劃」員工滿意度改善方案

| 1-2月<br>溝通                         | 3-4月<br>傳播                    | 5-6月<br>賦能                       | 7-10月<br>關懷                       | 11-12月<br>服務                       |
|------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| 人力午餐會<br>副總經理與<br>中基層員工<br>一對一聚餐活動 | 企業文化知識競賽<br>推動總部員工<br>之間的文化建設 | 趣味素拓體驗<br>組織體驗式或<br>拓展類培訓        | 家屬開放日<br>組織員工家屬<br>參觀公司項目及<br>辦公區 | 五險二金類專項<br>員工福利的<br>「一圖看懂」<br>推廣活動 |
| 走心計劃<br>蓮花山散步<br>互動活動              | 月度讀書會<br>總部範圍的讀書<br>推薦及閱讀沙龍   | 海納共融營<br>新入職及<br>新調員工的<br>戶外專項活動 | 健康講座<br>潔牙、中醫理療<br>講座及活動          | 人事服務<br>優化績效<br>反饋機制               |

公司也通過各類恆常渠道，例如OA內網系統工作會議、例會、《中國海外》雜誌等，讓員工獲得公司政策、發展戰略等最新信息。中海工會也通過舉辦活動，讓員工向公司反饋建議，詳情請參考本報告「人權及勞工權益」章節。



## 9.6 健康與安全

中海高度重視員工及業務夥伴的安全、健康與福祉。工地、運營項目及供應鏈上的工作場所也是我們職安建管理的重要點。我們亦與供應商、承包商、分包商及物業管理公司等合作單位溝通相關要求。

### 員工安全、健康與福祉

中海落實家庭友善措施，給予懷孕及哺乳員工彈性上班時間，為員工提供高於法律要求的產假及待產假，並讓員工與其子女共享公司提供的體檢資助。

中海團隊識別工作場所中的職業安全健康風險，竭力提供零危害的工作環境，並確保僱員知悉並有效落實安全工作流程。中海為員工提供了一系列健康安全保障，包括100%覆蓋體檢及補充醫療保險方案。

### 眾志成城齊抗疫

於新冠病毒傳播期間，我們落實一系列指引與措施以保障人員安全，全力以赴做好疫情防控。

在疫情的特殊時期，中海針對各類處所印發防控指引，並落實各項防疫措施，力求在減少人員集中度及病毒傳播風險的前提下維持運營，保障員工、業務夥伴乃至客戶的安全與健康：

- 中海地產：《寫字樓防疫指引》、《銷售案場防疫指引》、《合作商防疫指引》、《防疫管理辦法》、《三級應急預案》等
- 中海商業：《關於應對新型冠狀病毒防控措施的通知》以及商業項目應對措施的工作指引
- 環宇商業：針對購物中心項目的《關於預防「輸入性新型冠狀病毒肺炎」的工作部署要求》

疫情期間，中海各項目設置疫情防控工作機構、專職防疫監督員（衛生管理員）、工作方案及應急預案。我們在項目工地劃分辦公區、生活區、施工區、隔離觀察區，對工人進行體溫檢測和健康登記，並制定24小時錯時錯峰彈性工作制度。運營項目也通過微信、右鍵等平台與員工及商戶積極溝通，傳達疫情信息並進行安全提醒，保障員工及客戶的健康。

## 9.6 健康與安全(續)

員工安全、健康與福祉(續)

### 中海各地開展的重點防疫措施

|      |  |
|------|--|
| 組織保障 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 設立應急小組</li><li>• 設置專項防控負責人</li><li>• 設置紀檢人員核對員工健康信息</li></ul>                                    |
| 工作安排 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 彈性工作制</li><li>• 居家辦公</li><li>• 靈活上下班安排</li><li>• 日常工作及培訓活動改用中海通、郵件微信、電話、視像會議等線上渠道</li></ul>      |
| 健康追蹤 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 利用「中海通」填報個人健康訊息</li><li>• 每日兩次員工體溫檢測</li><li>• 項目配備紅外線測溫儀、防護服及消毒劑</li></ul>                      |
| 環境衛生 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 辦公及項目區域加強定期消毒</li><li>• 暫停員工食堂用餐，實施分散就餐</li></ul>  |
| 強化宣傳 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 通過官方微信公眾號發放疫情防控訊息</li><li>• 向客戶發出預防疾病傳播建議書</li><li>• 分發疾病知識宣傳手冊</li><li>• 項目範圍展示宣傳防疫知識</li></ul> |

## 9.6 健康與安全(續)

### 員工安全、健康與福祉(續)

#### 中海安全生產管理

區域、地區公司及各項目部需制定安全生產責任書及年度工作計劃，釐定培訓、監察、應急演練、體系建設、危險源識別、健康管理等行動計劃與工作標準；施工單位的目標與責任亦需通過合約、協議等予以明確。另外，我們認真識別、記錄工程中的重大危險源、制定《重大危險源控制措施》，亦要求項目部在項目動工前提交《施工安全專項方案》及符合工程特點的《安全管理制度》作審閱。

年內，我們應用「安全文明」綜合評估機制，每季度抽查各地區項目工地，並對合作單位的安全裝備、建材、用電、防火管理等分項進檢查，確保工程項目合符《建築施工安全檢查標準》(JGJ59-2011)。按照項目安全風險制定分數比重，我們以量化準則評估施工現場的職業安全風險，並把數據有系統地紀錄於《現場安全文明施工合格率評估表》。

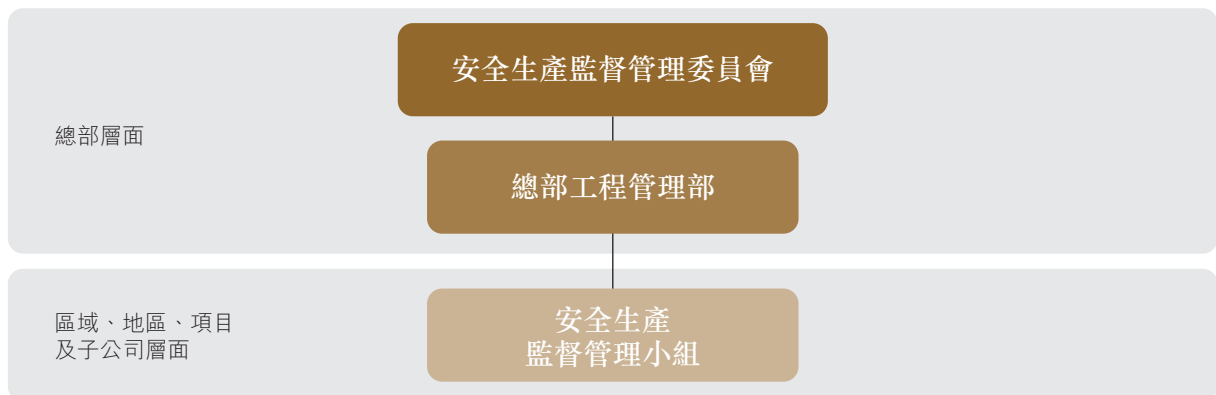
另外，公司亦委派第三方專業機構每季度進行安全風險評估，確保所有在建項目能100%通過中華人民共和國住房和城鄉建設部的安全管理相關規範。一旦發現違規情況，我們將下達《安全隱患整改通知單》，後續追蹤整改措施的落實進度。我們或對有關單位發出風險提示或進行扣分，情況嚴重時要求停止施工。

## 9.6 健康與安全(續)

### 員工安全、健康與福祉(續)

在管理資質及培訓方面，我們要求所有施工單位項目部設有安全總監及專職安全員，並每年進行培訓和考核，為全體施工人員提供安全教育。除了根據項目施工階段的技術培訓，公司也不定期舉辦安全教育倡導活動，例如年內的濟南公司《大型高危設備專項培訓》、深圳公司《基坑支護安全與檢測工程專項培訓》。我們也鼓勵承建商及分包商獲取第三質量及安全管理體系認證(如了ISO 9001，ISO 14000及OHSAS 18000等)，建立健全的職安建管理體系。

### 中海安全生產管理組織架構及職責



## 9.6 健康與安全(續)

### 員工安全、健康與福祉(續)

| 組織          | 主要職責  | 最高負責人                  |
|-------------|---|------------------------|
| 安全生產監督管理委員會 | <p>公司安全管理最高決策機構，負責：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 審定重大方針政策、標準和制度</li> <li>• 審定區域年度安全考核指標</li> <li>• 安全生產工作部署，包括組織考核評價</li> </ul>   | 公司總經理                  |
| 總部工程管理部     | <p>總部安全生產監督部門，負責：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定規章制度、操作規程、應急救援預案等</li> <li>• 制定中長期發展規劃及作目標</li> <li>• 組織安全考核及安全檢查</li> <li>• 組織安全教育、培訓及創優活動</li> </ul>                       | 安全總監，即工程管理部<br>管領導     |
| 安全生產監督管理小組  | <p>在區域、地區、項目及子公司分別設立小組，負責：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 研究及提出安全管理的重大方針政策、標準和制度</li> <li>• 進行安全考核評價</li> <li>• 加強生產監督管理體系建設，協調解決相關問題</li> <li>• 建立小組工作制度、職權範圍、會議規則等</li> </ul> | 區域總經理、地區公司總經<br>理、項目總監 |
| 其他總部職能部門    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 各職能部門對所管轄業務的安全生產負責，開展<br/>工作</li> <li>• 職責範圍包括：事故應急處理、輿情監控、培訓教<br/>育、專職安全管理人員及安全工程師教育、土地安<br/>全因素及風險評估等</li> </ul>                                   | 14個職能部門                |

## 9.6 健康與安全(續)

### 員工安全、健康與福祉(續)

在運營項目方面，我們規定各地區公司須確保租戶、供應商及服務商的作業條件符合職安健標準，並將調查結果記錄在《租戶、供應商及服務商崗位工作狀況調查表》。我們也通過《租戶、供應商及服務商健康監護檔案》記錄租戶、供應商及服務商發生的工傷事故，並參照法規要求採取措施和給予支持。

## 9.7 企業道德與誠信

可持續發展管理體系的完善需要協同各方努力。我們期望管理層、員工以及合作夥伴謹守誠信專業的行事準則，通過守則、協議、政策制度及培訓等，鞏固公司內部及業務夥伴的反貪意識，倡導道德、社會及環境責任原則。

## 9.7 企業道德與誠信(續)

### 行為守則

中海員工已全部簽署《廉潔從業責任書》及接受反貪腐相關培訓，包括所有總部、地區、項目及合營或聯營公司的全職及兼職員工。包括供應商及總承建商在內的中海合作單位亦全部簽署《廉潔協議書》作為合同的一部分，承諾遵守公司反貪政策。嚴重違規員工將被解僱，而違反《廉潔協議書》的合作商可被警告、罰款或取消投標資格與合作關係。

|          |   |
|----------|---|
| 反貪腐      | 遵照規定處理和申報有關佣金、酬金、招待及饋贈事宜                      |
| 利益衝突     | 不可兼任未經批准的受薪工作和進行存在利益衝突的投資活動                   |
| 訊息保密     | 只能出於職務理由將內部數據應用於公司的經營與管理                      |
| 防範反競爭行為  | 遵守適用的競爭法及反壟斷法，且所有投標決策需要在至少三名公司管理層間保持透明        |
| 反歧視      | 不論性別、年齡、家庭情況、殘疾、種族、宗教信仰或其他因素，尊重同事、客戶及業務關聯單位人士 |
| 環境、健康與安全 | 識別辦公或項目地點之環境、健康和 safety 影響，並採取相應預防、控制和消滅措施    |
| 舉報       | 如發現懷疑違反守則的行徑，主動向監察審計部匯報                       |

### 廉潔體系

中海也在管治、監督及體制上防範貪污風險。《廉政談話管理辦法》要求行政總裁與新上任領導人員開展職前談話，灌輸職權行使及廉潔從業要求。員工任職前須通過審查，以防兼任職能不相容的崗位；領導要員在任一定年期後也須輪崗交流。我們透過工作自查、年度述職及員工滿意度調查，考核地區公司防範貪腐的表現，評估業務的貪腐風險；也將反貪腐要求納入員工的績效考核。

## 9.7 企業道德與誠信(續)

### 廉潔體系(續)

中海圍繞「理、法、制、情、宣」五大要素創建廉潔文化品牌。年內，總部及下屬各單位共組織「廉動中海」主題廉潔文化7類活動300餘場，參與人次達4萬。公司持續通過內部員工平台「中海通」發放「廉潔e行」電子文宣，累計點擊量98,974次、閱讀量25,291人次。總部及地區公司開展各類廉潔警示教育總計超過180次，透過法例及案例分析向員工解釋反貪污相關合規要求。我們亦為員工提供有關《中華人民共和國反不正當競爭法》的相關培訓。年內，所有中海董事局成員及員工均接受年度反貪腐及公平競爭相關培訓，累計18,707人次參加線上反貪污相關培訓179次。

### 舉報權益

---

|         |                          |
|---------|--------------------------|
| 利益相關方   | 舉報聯絡信息的公示渠道              |
| 業主／客戶   | 官方網站、交付通知書、物業管理處及維保中心    |
| 銷售案場    | 官方網站、銷售及客服人員的名片          |
| 員工、商業夥伴 | 官方網站、《致合作單位的公開信》、《廉潔協議書》 |

---

針對違反公司守則及政策的行為，中海向員工、客戶、商業夥伴以及其他外部利益相關方開放來信、來電、來訪、網絡等舉報方式，並將獨立舉報電話及信箱等聯絡信息公開。為保障調查獨立性，我們設置信息處理及調查守則，例如規定調查組由不少於兩人組成，並確保調查資料保密，控制內部知悉範圍。公司監察審計部負責分析及提出建議，並向實名舉報人反饋調查情況。針對舉報人、證人或監察人員進行報復，或者舉報人、證人捏造事實，公司均設置處罰規定，保障各方權益。

### 行業標準

中海積極響應行業協會對於反舞弊的倡議，認真踐行有關標準。公司參與的「企業反舞弊聯盟」成員涵蓋房地產、零售、電商、金融保險等行業超過500家領先企業。年內，中海參與由企業反舞弊聯盟舉辦的「反舞弊最具影響力團隊評選」活動，並被評選為十大「企業反舞弊最具影響力團隊」之一。



# 合規經營

公司設有法律事務部，負責建立並持續更新法律法規台賬，識別新要求、新規定對公司現時及未來發展的影響。上半年，法律合規部在公司風險管理系統新上線法律風險管理模塊，有助總部全面瞭解公司整體法律風險。下半年，中海完成法律管理平台的深度整合，實現全集團律師庫共享。年內，公司編製並發佈《項目開發法律合規風險清單及識別方法手冊》、制訂《法律審核管理辦法》、完成《項目法律風險檢查工作指引(試行)》修訂並更新項目法律合規風險檢查要點清單等。

最近五年內，公司未錄得任何與賄賂、勒索、欺詐、洗黑錢及反競爭行為相關的未決調查案件或違法事件，亦無涉及相關罰款或賠償。就其他與環境、社會、管治事宜相關、對公司業務營運有重大影響的法律法規(參考下表)。本年中國海外發展及旗下附屬公司無上升至法律訴訟之違規案件。

## 主要法律及法規

## 相關的管治、環境及社會事宜

《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》、《中華人民共和國噪聲污染防治法》、《建設項目環境保護管理條例》、《建設項目竣工環境保護驗收管理辦法》

廢氣、溫室氣體、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物等排放物的管理

《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》、《中華人民共和國殘疾人保障法》、《僱傭條例》、《僱員補償條例》

薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視及其他僱傭制度

職業安全及健康管理

童工、強制勞工或其他人權及勞工權益事宜

## 主要法律及法規

## 相關的管治、環境及社會事宜

《中華人民共和國產質量法》、《中華人民共和國建築法》、  
《中華人民共和國廣告法》、《建築工程質量管理條例》、  
《一手住宅物業銷售條例》、《中華人民共和國網絡安全法》

產品和服務的信息、健康與安全、廣告、標籤、營銷手法、  
客戶私隱及信息安全等產品責任管理

《中華人民共和國反洗錢法》、《國家工商行政管理局關於禁止  
商業賄賂行為的暫行規定》

賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等貪腐行為

《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》

對總部及地區公司或總部及地區公司員工提出的貪污訴訟

《中華人民共和國反不正當競爭法(2019年修正)》、《中央企業  
違規經營投資責任追究實施辦法(試行)》

對總部及地區公司或總部及地區公司員工提出、與反競爭行  
為相關的訴訟

# 績效指標列表

## 經濟價值

| 指標         | 單位    | 2020總計      | 2019總計      | 2018總計      |
|------------|-------|-------------|-------------|-------------|
| 產出及分配的經濟價值 |       |             |             |             |
| 淨收入        | 人民幣千元 | 185,789,528 | 163,650,953 | 144,027,289 |
| 直接經營成本     | 人民幣千元 | 129,968,676 | 108,570,841 | 89,592,363  |
| 借貸利息       | 人民幣千元 | 8,546,017   | 8,970,167   | 7,858,917   |
| 應付股息       | 人民幣千元 | 6,740,124   | 5,635,519   | 4,771,426   |
| 支付予政府的稅款   | 人民幣千元 | 21,494,912  | 22,204,315  | 21,727,807  |
| 保留溢利       | 人民幣千元 | 240,975,395 | 207,184,440 | 175,507,073 |

## 企業管治

| 指標  | 單位 | 2020總計 | 2019總計 | 2018總計 |
|---|----|--------|--------|--------|
| 對公司或其員工提出並已審結的法律訴訟案件                                |    |        |        |        |
| 貪污相關  | 宗  | 0      | 0      | 0      |
| 反競爭行為相關   | 宗  | 0      | 0      | 0      |
| 判定違法事件  |    |        |        |        |
| 與廢氣、溫室氣體、向水、水及土地的排<br>污、有害及無害廢棄物等排放物事宜相關            | 宗  | 0      | 0      | 0      |
| 與薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假<br>期、平等機會、多元化、反歧視以及其他<br>僱傭事宜相關 | 宗  | 0      | 0      | 0      |
| 與職業安全及健康相關  | 宗  | 0      | 0      | 0      |
| 與童工、強制勞工或其他人權及勞工權益事<br>宜相關                          | 宗  | 0      | 0      | 0      |
| 與產品和服務的信息、產品健康與安全、廣<br>告、標籤、營銷手法、客戶私隱等產品責<br>任事宜相關  | 宗  | 0      | 0      | 0      |
| 與賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等<br>貪腐事宜相關                            | 宗  | 0      | 0      | 0      |
| 與知識產權相關   | 宗  | 0      | 0      | -      |
| 與反競爭行為相關  | 宗  | 0      | 0      | -      |

## 企業管治(續)

| 指標                                    | 單位  | 2020總計 | 2019總計 | 2018總計       |
|---------------------------------------|-----|--------|--------|--------------|
| 反貪腐政策和程序的溝通及訓練                        |     |        |        |              |
| 接受反貪腐政策相關培訓的員工佔比                      | 百分比 | 100%   | 100%   | <sup>3</sup> |
| 接受反貪腐相關培訓的附屬公司及合營或<br>聯營公司員工佔比        | 百分比 | 100%   | 100%   | 100%         |
| 受《員工職務行為準則》規範的員工佔比                    | 百分比 | 100%   | 100%   | 100%         |
| 簽署確認《廉潔從業責任書》總部、地區、<br>項目及合營或聯營公司員工佔比 | 百分比 | 100%   | 100%   | 100%         |
| 簽署《廉潔協議書》的合作單位佔比                      | 百分比 | 100%   | 100%   | 100%         |

## 產品及服務責任

| 指標              | 單位  | 報告年度 |      |      |      |      |
|-----------------|-----|------|------|------|------|------|
| 客戶關係管理          |     |      |      |      |      |      |
| 住宅項目            |     |      |      |      |      |      |
| 客戶滿意度           | 百分比 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|                 |     | 91%  | 89%  | 85%  | 70%  | 62%  |
| 客戶滿意度調查覆蓋的客戶百分比 | 百分比 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|                 |     | 10%  | 10%  | 10%  | 10%  | 10%  |

<sup>3</sup> 2018年統計數據以接受培訓的人次為單位，共6,457人次；未有統計員工覆蓋百分比

## 產品及服務責任(續)

| 指標                 | 單位 | 2020總計 | 2019總計 | 2018總計 |
|--------------------|----|--------|--------|--------|
| 客戶投訴               |    |        |        |        |
| 客戶投訴個案總數           | 宗  | 3,451  | 3,297  | 5,102  |
| 與客戶隱私相關的投訴個案       | 宗  | 0      | 0      | 0      |
| 證實侵犯客戶隱私或丟失客戶資料的個案 | 宗  | 0      | 0      | 0      |

| 指標                          | 單位  | 2020總計 | 2019總計 | 2018總計 |
|-----------------------------|-----|--------|--------|--------|
| 顧客健康與安全                     |     |        |        |        |
| 接受產品質量及／或產品安全相關培訓的工程員工佔比    | 百分比 | 100%   | 89%    | 不適用    |
| 接受產品質量及／或產品安全相關培訓的商業項目員工佔比  | 百分比 | 100%   | 100%   | 不適用    |
| 獲取產品質量及／或產品安全相關外部認證的住宅項目百分比 | 百分比 | 0%     | 19%    | 不適用    |

## 供應鏈管理

| 指標                             | 單位  | 2020總計 | 2019總計 | 2018總計 |
|--------------------------------|-----|--------|--------|--------|
| 集中供應商+地區分佈                     |     |        |        |        |
| 北方                             | 家   | 4      | 3      | 2      |
| 華北                             | 家   | 19     | 15     | 18     |
| 華東                             | 家   | 51     | 53     | 34     |
| 華南                             | 家   | 45     | 42     | 44     |
| 西部                             | 家   | 1      | 4      | 2      |
| 港澳                             | 家   | –      | –      | –      |
| 海外                             | 家   | –      | –      | –      |
| 總數                             | 家   | 120    | 117    | 100    |
| 供應商評估                          |     |        |        |        |
| 本年通過篩選的新供應商比率 <sup>5</sup>     | 百分比 | 100%   | 100%   | 100%   |
| 每年接受年度綜合評價的關鍵合作商佔比             | 百分比 | 100%   | 100%   | –      |
| 需要針對年度綜合評價發現的風險點進行整<br>改的合作商佔比 | 百分比 | 8%     | 6.3%   | –      |

## 社區投資

| 指標                       | 單位  | 2020總計     | 2019總計    | 2018總計    |
|--------------------------|-----|------------|-----------|-----------|
| 社區投資及公益活動                |     |            |           |           |
| 年內竣工保障房面積                | 平方米 | 15,670,000 | 2,939,000 | 1,940,000 |
| 已落成保障房佔公司住宅項目的<br>建築面積比率 | 百分比 | 9.57%      | 18.1%     | 14.2%     |

<sup>4</sup> 指本年在「總部集中採購供應商名冊」上、與公司建立集中採購合作關係的供應商數目

<sup>5</sup> 指原來不在「總部集中採購供應商名冊」之內，及後通過集採供應商資格預審而入冊的新供應商；集採供應商資格預審包含環境及社會標準的元素，例如要求供應商提供質量管理體系認證文件

## 僱傭

| 指標                 | 單位  | 2020總計 |       | 2019總計 |       | 2018總計 |       |
|--------------------|-----|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| 高級管理層人員組成(包括董事局成員) |     |        |       |        |       |        |       |
| 按性別劃分              |     |        |       |        |       |        |       |
| 女性                 | 人   | 5      |       | 5      |       | 4      |       |
| 男性                 | 人   | 53     |       | 63     |       | 68     |       |
| 按年齡劃分              |     |        |       |        |       |        |       |
| 30歲及以下             | 人   | 0      |       | 0      |       | 0      |       |
| 31歲-50歲            | 人   | 42     |       | 49     |       | 55     |       |
| 51歲及以上             | 人   | 16     |       | 19     |       | 17     |       |
| 在營運當地聘用的高管佔比       |     |        |       |        |       |        |       |
| 中國內地               | 百分比 | 100%   |       | 100%   |       | 85.7%  |       |
| 港澳及海外              | 百分比 | 66.7%  |       | 66.7%  |       | 68.8%  |       |
| 高級管理層總人數(包括董事局成員)  | 人   | 58     |       | 68     |       | 72     |       |
| 員工組成               |     |        |       |        |       |        |       |
| 按營運地點劃分            |     |        |       |        |       |        |       |
| 中國內地               | 人   | 5,980  | 97.6% | 6,061  | 98.3% | 5,749  | 97.5% |
| 港澳及海外              | 人   | 148    | 2.4%  | 108    | 1.7%  | 146    | 2.5%  |
| 按性別劃分              |     |        |       |        |       |        |       |
| 女性                 | 人   | 1,735  | 28.3% | 1,737  | 28.2% | 1,736  | 29.4% |
| 男性                 | 人   | 4,393  | 71.7% | 4,432  | 71.8% | 4,159  | 70.6% |
| 按年齡劃分              |     |        |       |        |       |        |       |
| 30歲及以下             | 人   | 1,576  | 25.7% | 1,994  | 32.3% | 1,847  | 31.3% |
| 31歲-50歲            | 人   | 4,380  | 71.5% | 3,996  | 64.8% | 3,884  | 65.9% |
| 51歲及以上             | 人   | 172    | 2.8%  | 179    | 2.9%  | 164    | 2.8%  |
| 按員工類型劃分            |     |        |       |        |       |        |       |
| 高級管理層(不包括董事局成員)    | 人   | 52     | 0.9%  | 60     | 1.0%  | 64     | 1.1%  |
| 中層管理人員             | 人   | 268    | 4.4%  | 363    | 5.9%  | 336    | 5.7%  |
| 基層人員               | 人   | 1,160  | 18.9% | 1,229  | 19.9% | 1,195  | 20.3% |
| 普通員工               | 人   | 4,648  | 75.8% | 4,517  | 73.2% | 4,300  | 72.9% |
| 按招聘合約類型劃分          |     |        |       |        |       |        |       |
| 全職                 | 人   | 6,128  | 100%  | 6,169  | 100%  | 5,895  | 100%  |
| 兼職                 | 人   | 0      | 0%    | 0      | 0%    | 0      | 0%    |
| 員工總人數              | 人   | 6,128  |       | 6,169  |       | 5,895  |       |

## 人才留用

| 指標         | 單位 | 2020總計 |       | 2019總計 |       | 2018總計 |       |
|------------|----|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| 新入職員工人數及比率 |    |        |       |        |       |        |       |
| 按營運地點劃分    |    |        |       |        |       |        |       |
| 中國內地       | 人  | 908    | 15.2% | 1,290  | 21.3% | 1,255  | 21.8% |
| 港澳及海外      | 人  | 23     | 15.5% | 19     | 17.7% | 32     | 21.9% |
| 按性別劃分      |    |        |       |        |       |        |       |
| 女性         | 人  | 263    | 15.2% | 316    | 18.2% | 968    | 55.8% |
| 男性         | 人  | 668    | 15.2% | 993    | 22.4% | 319    | 7.7%  |
| 按年齡劃分      |    |        |       |        |       |        |       |
| 30歲及以下     | 人  | 477    | 30.3% | 638    | 32.0% | 513    | 27.8% |
| 31歲-50歲    | 人  | 450    | 10.3% | 657    | 16.4% | 746    | 19.2% |
| 51歲及以上     | 人  | 4      | 2.3%  | 14     | 7.8%  | 28     | 17.1% |
| 按員工級別劃分    |    |        |       |        |       |        |       |
| 高級管理層      | 人  | 0      | -     | 0      | -     | -      | -     |
| 中層管理人員     | 人  | 3      | 1.1%  | 13     | 3.6%  | -      | -     |
| 基層員工       | 人  | 86     | 7.4%  | 103    | 8.4%  | -      | -     |
| 普通員工       | 人  | 842    | 18.1% | 1,193  | 26.4% | -      | -     |
| 總新入職人數及比率  | 人  | 931    | 15.2% | 1,309  | 21.2% | 1,287  | 21.8% |



## 人才留用(續)

| 指標             | 單位   | 2020總計 |       | 2019總計 |       | 2018總計 |       |
|----------------|------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| 離職員工人數及比率      |      |        |       |        |       |        |       |
| 按營運地點劃分        |      |        |       |        |       |        |       |
| 中國內地           | 人    | 1,121  | 18.7% | 1,024  | 16.9% | 443    | 7.7%  |
| 港澳及海外          | 人    | 0      | -     | 11     | 10.2% | 27     | 18.5% |
| 按性別劃分          |      |        |       |        |       |        |       |
| 女性             | 人    | 280    | 16.1% | 271    | 15.6% | 351    | 20.2% |
| 男性             | 人    | 841    | 19.1% | 764    | 17.2% | 119    | 2.9%  |
| 按年齡劃分          |      |        |       |        |       |        |       |
| 30歲及以下         | 人    | 244    | 15.5% | 262    | 13.1% | 204    | 11.0% |
| 31歲-50歲        | 人    | 843    | 19.2% | 739    | 18.5% | 263    | 6.8%  |
| 51歲及以上         | 人    | 34     | 19.8% | 34     | 19.0% | 3      | 1.8%  |
| 按員工類型劃分        |      |        |       |        |       |        |       |
| 高級管理層          | 人    | 2      | 3.8%  | 0      | -     | -      | -     |
| 中層管理人員         | 人    | 19     | 7.1%  | 17     | 4.7%  | -      | -     |
| 基層員工           | 人    | 138    | 11.9% | 119    | 9.7%  | -      | -     |
| 普通員工           | 人    | 962    | 20.7% | 899    | 19.9% | -      | -     |
| 總離職人數及比率       | 人    | 1,121  | 18.3% | 1,035  | 16.8% | 470    | 8.0%  |
| 員工滿意度          |      |        |       |        |       |        |       |
| 員工滿意度及敬業度調查覆蓋的 | 報告年度 | 2020   | 2019  | 2018   | 2017  | 2016   |       |
| 員工比率           | 百分比  | 90%    | 85%   | 84%    | 81%   | -      |       |
| 員工滿意度          | 報告年度 | 2020   | 2019  | 2018   | 2017  | 2016   |       |
|                | 百分比  | 85%    | 84%   | 83%    | 78%   | 90%    |       |
| 員工敬業度          | 報告年度 | 2020   | 2019  | 2018   | 2017  | 2016   |       |
|                | 百分比  | 92%    | 83%   | 88%    | 81%   | -      |       |

## 培訓與發展

| 指標                        | 單位  | 2020總計 | 2019總計 | 2018總計 |
|---------------------------|-----|--------|--------|--------|
| 接受培訓的僱員百分比                |     |        |        |        |
| 按性別劃分                     |     |        |        |        |
| 女性                        | 百分比 | 100%   | 100%   | -      |
| 男性                        | 百分比 | 100%   | 100%   | -      |
| 按員工類型劃分                   |     |        |        |        |
| 高級管理層                     | 百分比 | 100%   | 100%   | -      |
| 中層管理人員                    | 百分比 | 100%   | 100%   | -      |
| 基層員工                      | 百分比 | 100%   | 100%   | -      |
| 普通員工                      | 百分比 | 100%   | 100%   | -      |
| 整體受訓僱員百分比                 | 百分比 | 100%   | 100%   | -      |
| 員工人均培訓時數                  |     |        |        |        |
| 按性別劃分                     |     |        |        |        |
| 女性                        | 小時  | 85     | 74     | 60     |
| 男性                        | 小時  | 84     | 73     | 70     |
| 按員工類型劃分                   |     |        |        |        |
| 高級管理層                     | 小時  | 201    | 140    | 60     |
| 中層管理人員                    | 小時  | 84     | 67     | 65     |
| 基層員工                      | 小時  | 83     | 72     | 62     |
| 普通員工                      | 小時  | 83     | 73     | 72     |
| 整體人均培訓時數                  | 小時  | 84     | 73     | 69     |
| 绩效管理                      |     |        |        |        |
| 绩效管理制度的員工覆蓋率 <sup>6</sup> | 百分比 | 100    | 100    | 100    |
| 股權激勵計劃員工覆蓋率 <sup>7</sup>  | 百分比 | 18     | 7      | -      |

<sup>6</sup> 包括要求上級與下屬商定的可衡量或量化的績效目標，並對員工進行多維績效評估與績效排名

<sup>7</sup> 僅計算高級管理層人員以下之員工級別

## 勞工權益

| 指標                    | 單位  | 2020總計    | 2019總計    |           | 2018總計    |           |
|-----------------------|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 職業健康和安全               |     |           |           |           |           |           |
| 中海員工                  |     |           |           |           |           |           |
| 因工受傷個案                | 宗   | 0         | 0         |           | 0         |           |
| 嚴重工傷個案                | 宗   | 0         | 0         |           | 0         |           |
| 工傷引致損失工作日             | 日   | 0         | 0         |           | 0         |           |
| 因工傷死亡個案               | 宗   | 2020<br>0 | 2019<br>0 | 2018<br>0 | 2017<br>0 | 2016<br>0 |
| 身體檢查的員工覆蓋率            | 百分比 | 100%      | 100%      |           | 100%      |           |
| 補充醫療方案的員工覆蓋率          | 百分比 | 100%      | 100%      |           | 100%      |           |
| 中海在建項目工地              |     |           |           |           |           |           |
| 因工受傷個案                | 宗   | 0         | 0         |           | 0         |           |
| 嚴重工傷個案                | 宗   | 0         | 0         |           | 0         |           |
| 工傷引致損失工作日             | 日   | 0         | 0         |           | 0         |           |
| 因工傷死亡個案               | 宗   | 2020<br>2 | 2019<br>0 | 2018<br>0 | 2017<br>0 | 2016<br>0 |
| 員工申訴                  |     |           |           |           |           |           |
| 有關歧視的員工舉報個案           | 宗   | 0         | 0         |           | 0         |           |
| 有關基本人權、僱傭與勞工權益的員工申訴個案 | 宗   | 0         | 0         |           | 0         |           |

## 可持續建築

| 指標                   | 單位  | 2020總計     |       | 2019總計     |       | 2018總計     |   |
|----------------------|-----|------------|-------|------------|-------|------------|---|
| 可持續建築認證 <sup>8</sup> |     |            |       |            |       |            |   |
| 本年新增綠色建築認證數目         | 項   | 64         |       | 74         |       | -          |   |
| 本年新增綠色建築認證面積         | 平方米 | 10,950,000 |       | 15,820,000 |       | -          |   |
| 累計綠色建築認證項目及佔比        | 項   | 379        | 66.5% | 315        | 78.1% | 241        | - |
| 累計綠色建築認證面積及佔比        | 平方米 | 71,470,000 | 73.7% | 60,520,000 | 75.2% | -          |   |
| 本年新增健康建築認證數目         | 項   | 16         |       | -          |       | -          |   |
| 物料使用量                |     |            |       |            |       |            |   |
| 年內建築物料使用總量-混凝土       | 立方米 | 13,288,000 |       | 17,955,756 |       | 15,319,726 |   |
| 年內建築物料使用總量-鋼材        | 公噸  | 1,572,000  |       | 2,198,664  |       | 1,838,367  |   |
| 年內建築過程物料使用總量-木材      | 立方米 | 269,000    |       | 420,705    |       | 365,835    |   |

<sup>8</sup> 公司本年開始統計綠色建築項目及面積佔比，所有累計數據由2016年起統計至2020年

## 環境管理<sup>9</sup>

| 指標                 | 單位             | 2020總計             |                  |                 |                           |                          |
|--------------------|----------------|--------------------|------------------|-----------------|---------------------------|--------------------------|
|                    |                | 商業項目 <sup>10</sup> | 酒店 <sup>11</sup> | 中海<br>辦公場所      | 項目開發<br>及銷售 <sup>12</sup> | 創新<br>業務項目 <sup>13</sup> |
| 能源消耗 <sup>14</sup> |                |                    |                  |                 |                           |                          |
| 直接能源消耗             |                |                    |                  |                 |                           |                          |
| 柴油                 | 公升             | 11,355             | 62,635           | 6,367           | 286,199                   | 不適用                      |
| 汽油                 | 公升             | 16,775             | 21,932           | 616,969         | 86,810                    | 不適用                      |
| 石油氣                | 公斤             | 不適用                | 不適用              | 14,547          | 1,126                     | 不適用                      |
| 天然氣                | 千兆焦耳           | 88,802             | 35,663           | 81,785          | 不適用                       | 847                      |
| 能源消耗強度             | 千瓦時/平方米        | 7.41<br>(-34%)     | 不適用              | 358.00<br>(+3%) | 不適用                       | 7                        |
|                    | 千瓦時/<br>賓客入住晚數 | 不適用                | 49.14<br>(+41%)  | 不適用             | 不適用                       | 不適用                      |
| 間接能源消耗             |                |                    |                  |                 |                           |                          |
| 外購電力               | 千瓦時            | 233,499,825        | 26,687,018       | 11,260,246      | 129,193,902               | 1,100,689                |
| 外購蒸汽               | 千兆焦耳           | 不適用                | 不適用              | 不適用             | 不適用                       | 0                        |
| 外購熱水               | 千兆焦耳           | 181,493            | 不適用              | 850             | 不適用                       | 4,000                    |
| 能源消耗強度             | 千瓦時/平方米        | 84.39<br>(-20%)    | 不適用              | 144.84<br>(+2%) | 不適用                       | 69.88<br>(+39%)          |
|                    | 千瓦時/<br>賓客入住晚數 | 不適用                | 122.34<br>(+42%) | 不適用             | 不適用                       | 不適用                      |

<sup>9</sup> 環境數據的統計涵蓋整年展開營運的項目及年內處於在建階段之項目

<sup>10</sup> 覆蓋公司持有權益超過50%並且全年投入運營的持有型商業項目(酒店除外)，包括寫字樓、購物中心

<sup>11</sup> 覆蓋公司持有權益超過50%並且全年投入運營的酒店項目

<sup>12</sup> 中海自2020年度把項目銷售中心及建築工地營運數據合併計算，分解計算集團在同一個項目從開發至銷售過程中所產生的環境績效。因此2020年數據與2019年及2018年不能直接類比。

<sup>13</sup> 覆蓋公司持有權益超過50%並且進行擴展運營的創新業務項目

<sup>14</sup> 外購熱水的單位換算參考國家統計局《能源，水統計報表制度(統計機構，調查單位通用)(2017年統計年報和2018年定期統計報表)》，其他能源的單位換算參考國家標準化管理委員會《綜合能源計算通則》(GB/T 2589-2008)–各種能源折標準煤參考系數

## 環境管理<sup>9</sup> (續)

| 指標        | 單位             | 2020總計             |                  |               |                           |                          |
|-----------|----------------|--------------------|------------------|---------------|---------------------------|--------------------------|
|           |                | 商業項目 <sup>10</sup> | 酒店 <sup>11</sup> | 中海<br>辦公場所    | 項目開發<br>及銷售 <sup>12</sup> | 創新<br>業務項目 <sup>13</sup> |
| 水資源管理     |                |                    |                  |               |                           |                          |
| 按源頭劃分的耗水量 |                |                    |                  |               |                           |                          |
| 市政供水      | 立方米            | 2,161,445          | 453,266          | 112,602       | 15,055,412                | 20,240                   |
| 其他取水來源    | 立方米            | 38,668             | 1,700,000        | 不適用           | 368,885                   | 不適用                      |
| 總耗水量      | 立方米            | 2,200,113          | 2,153,266        | 112,602       | 15,424,297                | 20,240                   |
| 耗水密度      | 立方米/平方米        | 0.64<br>(-9%)      | 不適用              | 1.42<br>(-1%) | 不適用                       | 0.63<br>(+83%)           |
|           | 立方米/<br>賓客入住晚數 | 不適用                | 2.08<br>(+33%)   | 不適用           | 不適用                       | 不適用                      |

## 環境管理<sup>9</sup> (續)

| 指標                 | 單位             | 2019總計                |                         |                      |            |             |         | 2018總計      |                         |                      |            |            |
|--------------------|----------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|------------|-------------|---------|-------------|-------------------------|----------------------|------------|------------|
|                    |                | 商業項目                  | 酒店                      | 中海辦公場所               | 銷售中心       | 在建項目        | 創新業務項目  | 商業項目        | 酒店                      | 中海辦公場所               | 銷售中心       | 在建項目       |
| 能源消耗 <sup>14</sup> |                |                       |                         |                      |            |             |         |             |                         |                      |            |            |
| 直接能源消耗             |                |                       |                         |                      |            |             |         |             |                         |                      |            |            |
| 柴油                 | 公升             | 9,693                 | 77,722 <sup>16</sup>    | 4,080                | 47,151     | 837,527     | 不適用     | 8,074       | 114,310                 | 4,883                | 51,286     | 1,355,148  |
| 汽油                 | 公升             | 17,359                | 66,518 <sup>16</sup>    | 766,288              | 49,406     | 310,273     | 不適用     | 11,822      | 47,327 <sup>16</sup>    | 855,075              | 175,660    | 340,101    |
| 石油氣                | 公斤             | 3,566                 | 不適用                     | 11,649 <sup>16</sup> | 不適用        | 不適用         | 不適用     | 3,081       | 不適用                     | 11,520 <sup>16</sup> | 不適用        | 不適用        |
| 天然氣                | 千兆焦耳           | 118,057 <sup>16</sup> | 40,489                  | 73,783               | 4,247      | 不適用         | 不適用     | 88,201      | 84,386                  | 8,439                | 不適用        | 不適用        |
| 能源消耗強度             | 千瓦時/平方米        | 11.20 <sup>16</sup>   | 不適用                     | 346.95               | 8.15       | 不適用         | 不適用     | 11.46       | 不適用                     | 144.82               | 9.43       | 不適用        |
|                    | 千瓦時/<br>賓客入住晚數 | 不適用                   | 34.76 <sup>16</sup>     | 不適用                  | 不適用        | 不適用         | 不適用     | 不適用         | 70.96 <sup>16</sup>     | 不適用                  | 不適用        | 不適用        |
| 間接能源消耗             |                |                       |                         |                      |            |             |         |             |                         |                      |            |            |
| 外購電力               | 千瓦時            | 248,064,483           | 30,503,700              | 10,970,384           | 37,183,468 | 134,227,189 | 278,484 | 177,355,456 | 32,711,551              | 8,312,922            | 12,715,219 | 97,667,663 |
| 外購蒸汽               | 千兆焦耳           | 不適用                   | 不適用                     | 不適用                  | 不適用        | 不適用         | 不適用     | 不適用         | 3,169                   | 139                  | 419        | 不適用        |
| 外購熱水               | 千兆焦耳           | 228,515               | 2,392                   | 850                  | 35,164     | 不適用         | 不適用     | 133,648     | 不適用                     | 不適用                  | 不適用        | 不適用        |
| 能源消耗強度             | 千瓦時/平方米        | 105.52                | 不適用                     | 141.61               | 183.44     | 不適用         | 50.25   | 99.40       | 不適用                     | 119.67               | 58.30      | 不適用        |
|                    | 千瓦時/<br>賓客入住晚數 | 不適用                   | 85.95                   | 不適用                  | 不適用        | 不適用         | 不適用     | 不適用         | 95.39                   | 不適用                  | 不適用        | 不適用        |
| 水資源管理              |                |                       |                         |                      |            |             |         |             |                         |                      |            |            |
| 按源頭劃分的耗水量          |                |                       |                         |                      |            |             |         |             |                         |                      |            |            |
| 市政供水               | 立方米            | 2,083,441             | 566,124 <sup>15</sup>   | 113,362              | 1,265,748  | 7,128,612   | 1,911   | 3,250,060   | 687,561 <sup>15</sup>   | 194,734              | 602,736    | 6,557,339  |
| 其他取水來源             | 立方米            | 不適用                   | 1,650,000 <sup>15</sup> | 不適用                  | 不適用        | 1,171,590   | 不適用     | 不適用         | 1,580,000 <sup>15</sup> | 不適用                  | 不適用        | 175,896    |
| 總耗水量               | 立方米            | 2,083,441             | 2,216,124 <sup>15</sup> | 113,362              | 1,265,748  | 8,300,202   | 不適用     | 3,250,060   | 2,267,561 <sup>15</sup> | 194,734              | 602,736    | 6,730,235  |
| 耗水密度               | 立方米/平方米        | 0.71                  | 不適用                     | 1.43                 | 4.95       | 不適用         | 0.35    | 1.51        | 不適用                     | 2.79                 | 2.74       | 不適用        |
|                    | 立方米/<br>賓客入住晚數 | 不適用                   | 1.56 <sup>17</sup>      | 不適用                  | 不適用        | 不適用         | 不適用     | 不適用         | 1.95 <sup>17</sup>      | 不適用                  | 不適用        | 不適用        |

<sup>15</sup> 因應數據統計範圍擴大，以往的數據根據新的統計範圍進行更新，導致數據增加

<sup>16</sup> 數據經核對後重列

<sup>17</sup> 因應數據統計範圍擴大，數據作出更新

## 環境管理<sup>9</sup> (續)

| 指標                    | 單位              | 2020總計             |                  |        |                       |                      |
|-----------------------|-----------------|--------------------|------------------|--------|-----------------------|----------------------|
|                       |                 | 商業項目 <sup>10</sup> | 酒店 <sup>11</sup> | 中海辦公場所 | 項目開發及銷售 <sup>12</sup> | 創新業務項目 <sup>13</sup> |
| 溫室氣體排放 <sup>18</sup>  |                 |                    |                  |        |                       |                      |
| 直接排放量(範圍一)            | 公噸二氧化碳當量        | 9,652              | 4,047            | 6,117  | 2,097                 | 47                   |
| 間接排放量(範圍二)            | 公噸二氧化碳當量        | 179,145            | 15,350           | 7,516  | 87,933                | 1,522                |
| 其他(範圍三) <sup>19</sup> | 公噸二氧化碳當量        | 不適用                | 不適用              | 595    | 不適用                   | 不適用                  |
| 總排放量(範圍一+二)           | 公噸二氧化碳當量        | 188,797            | 19,397           | 13,633 | 90,030                | 1,569                |
| 總排放量密度(範圍一+二)         | 公噸二氧化碳當量/平方米    | 0.06               | 不適用              | 0.17   | 不適用                   | 0.05                 |
|                       | 公噸二氧化碳當量/賓客入住晚數 | 不適用                | 0.09             | 不適用    | 不適用                   | 不適用                  |
| 廢棄物管理                 |                 |                    |                  |        |                       |                      |
| 無害廢物棄置量               |                 |                    |                  |        |                       |                      |
| 裝修/建築/拆建垃圾            | 公噸              | 32,579             | 31               | 不適用    | 395,389               | 不適用                  |
| 土方/渣土                 | 公噸              | 不適用                | 不適用              | 不適用    | 38,689,990            | 不適用                  |
| 一般廢物/生活廢物             | 公噸              | 65,114             | 1,290            | 3,883  | 9,063                 | 55                   |
| 園藝廢物                  | 公噸              | 558                | 141              | 不適用    | 3,900                 | 不適用                  |
| 隔油池廢物                 | 公斤              | 333,992            | 7,950            | 不適用    | 不適用                   | 不適用                  |

<sup>18</sup> 熱力供應的排放因子參考國家發展和改革委員會《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)；其他排放因子參考國家發展和改革委員會《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因子》及聯交所《如何準備環境、社會及管治報告-附錄二：環境關鍵績效指標匯報指南》

<sup>19</sup> 排放來自員工航空差旅



## 環境管理<sup>9</sup> (續)

| 指標                    | 單位              | 2019總計                |                      |                      |        |            |        | 2018總計  |                      |                     |       |            |
|-----------------------|-----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|--------|------------|--------|---------|----------------------|---------------------|-------|------------|
|                       |                 | 商業項目                  | 酒店                   | 中海辦公場所               | 銷售中心   | 在建項目       | 創新業務項目 | 商業項目    | 酒店                   | 中海辦公場所              | 銷售中心  | 在建項目       |
| 溫室氣體排放 <sup>18</sup>  |                 |                       |                      |                      |        |            |        |         |                      |                     |       |            |
| 直接排放量(範圍一)            | 公噸二氧化碳當量        | 30,578 <sup>18</sup>  | 3,599 <sup>18</sup>  | 5,885 <sup>18</sup>  | 471    | 2,892      | 不適用    | 11,951  | 6,335 <sup>18</sup>  | 2,459 <sup>18</sup> | 533   | 4,311      |
| 間接排放量(範圍二)            | 公噸二氧化碳當量        | 195,048               | 18,357               | 7,355                | 30,223 | 93,818     | 233    | 130,907 | 19,646               | 5,860               | 8,684 | 64,216     |
| 其他(範圍三) <sup>19</sup> | 公噸二氧化碳當量        | 36                    | 不適用                  | 1,716 <sup>20</sup>  | 8.35   | 不適用        | 不適用    | 94      | 1,390                | 270                 | 不適用   | 不適用        |
| 總排放量(範圍一+二)           | 公噸二氧化碳當量        | 225,986 <sup>18</sup> | 21,956 <sup>18</sup> | 13,240 <sup>18</sup> | 30,694 | 96,710     | 233    | 142,858 | 25,981 <sup>18</sup> | 8,319 <sup>18</sup> | 9,217 | 68,527     |
| 總排放量密度(範圍一+二)         | 公噸二氧化碳當量/平方米    | 0.08                  | 不適用                  | 0.17                 | 0.12   | 不適用        | 0.04   | 0.07    | 不適用                  | 0.12                | 0.04  | 不適用        |
|                       | 公噸二氧化碳當量/賓客入住晚數 | 不適用                   | 0.06                 | 不適用                  | 不適用    | 不適用        | 不適用    | 不適用     | 0.07                 | 不適用                 | 不適用   | 不適用        |
| 廢棄物管理                 |                 |                       |                      |                      |        |            |        |         |                      |                     |       |            |
| 無害廢物棄置量               |                 |                       |                      |                      |        |            |        |         |                      |                     |       |            |
| 裝修/建築/拆建垃圾            | 公噸              | 30,842                | 40                   | 不適用                  | 不適用    | 487,268    | 不適用    | 22,447  | 41                   | 不適用                 | 不適用   | 626,913    |
| 土方/渣土                 | 公噸              | 不適用                   | 不適用                  | 不適用                  | 不適用    | 28,667,296 | 不適用    | 不適用     | 不適用                  | 不適用                 | 不適用   | 14,113,530 |
| 一般廢物/生活廢物             | 公噸              | 67,955                | 1,634 <sup>18</sup>  | 4,899                | 1,204  | 10,067     | 1      | 68,963  | 1,873                | 1,123               | 2,621 | 23,481     |
| 園藝廢物                  | 公噸              | 220                   | 300                  | 不適用                  | 不適用    | 389        | 不適用    | 117     | 182                  | 不適用                 | 不適用   | 7,162      |
| 隔油池廢物                 | 公斤              | 276,128               | 65,000               | 不適用                  | 不適用    | 不適用        | 不適用    | 194,991 | 70,500               | 不適用                 | 不適用   | 不適用        |

<sup>20</sup> 2019年數據統計範圍擴大，導致同比變化較大

## 環境管理<sup>9</sup> (續)

| 指標        | 單位 | 2020總計             |                  |            |                           |                          |
|-----------|----|--------------------|------------------|------------|---------------------------|--------------------------|
|           |    | 商業項目 <sup>10</sup> | 酒店 <sup>11</sup> | 中海<br>辦公場所 | 項目開發<br>及銷售 <sup>12</sup> | 創新<br>業務項目 <sup>13</sup> |
| 廢棄物管理     |    |                    |                  |            |                           |                          |
| 無害廢物回收量   |    |                    |                  |            |                           |                          |
| 廚餘        | 公斤 | 1,347,767          | 82,500           | 37,288     | 83,905                    | 不適用                      |
| 金屬        | 公斤 | 59,282             | 380              | 241        | 6,655,565                 | 不適用                      |
| 紙張        | 公斤 | 6,989              | 5,172            | 3,806      | 20,810                    | 不適用                      |
| 玻璃        | 公斤 | 26,764             | 1,800            | 不適用        | 53,848                    | 不適用                      |
| 塑膠        | 公斤 | 2,472              | 5                | 540        | 36,467                    | 不適用                      |
| 無害廢棄物產生總量 | 公噸 | 100,028            | 1,559            | 3,925      | 39,105,140                | 55                       |
| 有害廢物處理量   |    |                    |                  |            |                           |                          |
| 廢油        | 公斤 | 49,004             | 7,500            | 不適用        | 2,500                     | 不適用                      |
| 廢棄燈管／燈泡   | 公斤 | 4,483              | 140              | 249        | 2,000                     | 不適用                      |
| 電子廢棄物     | 公斤 | 258                | 10               | 453        | 750                       | 不適用                      |
| 電池        | 公斤 | 379                | 25               | 18         | 1,434                     | 不適用                      |
| 有害廢棄物產生總量 | 公噸 | 54                 | 8                | 1          | 7                         | 不適用                      |

## 環境管理<sup>9</sup> (續)

| 指標        | 單位 | 2019總計    |                     |        |        |            |        | 2018總計  |         |        |       |            |
|-----------|----|-----------|---------------------|--------|--------|------------|--------|---------|---------|--------|-------|------------|
|           |    | 商業項目      | 酒店                  | 中海辦公場所 | 銷售中心   | 在建項目       | 創新業務項目 | 商業項目    | 酒店      | 中海辦公場所 | 銷售中心  | 在建項目       |
| 廢棄物管理     |    |           |                     |        |        |            |        |         |         |        |       |            |
| 無害廢物回收量   |    |           |                     |        |        |            |        |         |         |        |       |            |
| 廢紙        | 公斤 | 1,675,859 | 186,000             | 37,018 | 32,913 | 66,279     | 不適用    | 916,125 | 200,500 | 32,324 | 不適用   | 454,083    |
| 金屬        | 公斤 | 69,379    | 800                 | 279    | 4,504  | 1,782,688  | 不適用    | 70      | 220     | 31     | 不適用   | 57,078,481 |
| 紙張        | 公斤 | 5,294     | 6,372               | 3,513  | 3,205  | 16,814     | 54     | 730     | 3,402   | 3,329  | 不適用   | 159,777    |
| 玻璃        | 公斤 | 24,972    | 2,500               | 不適用    | 528    | 5,989      | 不適用    | 14,300  | 2,020   | 0      | 不適用   | 760        |
| 塑膠        | 公斤 | 1,858     | 4,800               | 260    | 52     | 50         | 不適用    | 200     | 5,552   | 43     | 不適用   | 7,520      |
| 無害廢棄物產生總量 | 公噸 | 101,071   | 2,239 <sup>15</sup> | 4,940  | 1,245  | 29,166,892 | 1      | 92,653  | 2,378   | 1,159  | 2,621 | 14,282,787 |
| 有害廢物處理量   |    |           |                     |        |        |            |        |         |         |        |       |            |
| 廢油        | 公斤 | 51,238    | 40,000              | 不適用    | 不適用    | 4,931      | 不適用    | 21,634  | 45,700  | 不適用    | 不適用   | 14,497     |
| 廢棄燈管/燈泡   | 公斤 | 3,972     | 1,750               | 172    | 1,252  | 3,371      | 不適用    | 3,232   | 1,968   | 1,876  | 982   | 3,532      |
| 電子廢棄物     | 公斤 | 315       | 0                   | 423    | 158    | 2,992      | 不適用    | 257     | 0       | 不適用    | 101   | 3,355      |
| 電池        | 公斤 | 324       | 200                 | 12     | 366    | 898        | 2      | 101     | 200     | 1,404  | 不適用   | 1,368      |
| 有害廢棄物產生總量 | 公噸 | 56        | 42                  | 1      | 2      | 12         | 0.002  | 25      | 48      | 3      | 1     | 23         |

# 報告內容索引

## 一般披露

| GRI準則  | HKEx ESG指引及SASB | 描述            | 參考章節及備註                            | 頁碼        |
|--------|-----------------|---------------|------------------------------------|-----------|
| 組織概況   |                 |               |                                    |           |
| 102-1  |                 | 組織名稱          | 2. 關於本報告                           | 6         |
| 102-2  |                 | 活動、品牌、產品和服務   | 3. 中海實力                            | 8         |
| 102-3  |                 | 總部位置          |                                    |           |
| 102-4  |                 | 經營位置          |                                    |           |
| 102-5  |                 | 所有權與法律形式      | 2. 關於本報告                           | 6         |
| 102-6  |                 | 服務的市場         | 3. 中海實力                            | 8         |
| 102-7  |                 | 組織規模          |                                    |           |
| 102-8  | KPI B1.1        | 關於員工和其他工作者的信息 | 3. 中海實力<br>11. 績效指標列表              | 8<br>114  |
| 102-9  | KPI B5.1        | 供應鏈           | 6. 好產品–打造悅享空間<br>11. 績效指標列表        | 26<br>114 |
| 102-10 |                 | 組織及其供應鏈的重大變化  | 本年，中國海外發展的組織規模、架構和所有權，以及其供應鏈均無重大變化 |           |
| 102-11 |                 | 預警原則或方針       | 4. 可持續發展管理<br>8. 好公民–可持續設計及建造      | 9<br>53   |
| 102-12 |                 | 外部倡議          | 5. 利益相關方參與                         | 20        |
| 102-13 |                 | 協會成員資格        |                                    |           |

一般披露

| GRI準則   | HKEx ESG指引及SASB | 描述             | 參考章節及備註  | 頁碼 |
|---------|-----------------|----------------|--|----|
| 戰略      |                 |                |  |    |
| 102-14  |                 | 高級決策者的聲明       | 1. 董事局主席寄語   | 3  |
| 道德與誠信   |                 |                |  |    |
| 102-16  |                 | 價值觀、原則、標準和行為規範 | 4. 可持續發展管理   | 9  |
| 管治      |                 |                |  |    |
| 102-18  |                 | 管治架構           | 4. 可持續發展管理   | 9  |
| 利益相關方參與 |                 |                |  |    |
| 102-40  |                 | 利益相關方群體列表      | 5. 利益相關方參與   | 20 |
| 102-41  |                 | 集體談判協議         | 中國海外發展的僱員暫未受集體談判協議涵蓋                               |    |
| 102-42  |                 | 利益相關方的識別和遴選    | 5. 利益相關方參與<br>利益相關方的識別是基於其對公司決策的影響，以及受公司決策影響之程度而識別 | 20 |
| 102-43  |                 | 利益相關方參與方針      | 5. 利益相關方參與   | 20 |
| 102-44  |                 | 提出的主要議題和關切問題   | 5. 利益相關方參與   | 20 |

一般披露

| GRI準則  | HKEx ESG指引及SASB | 描述             | 參考章節及備註   | 頁碼  |
|--------|-----------------|----------------|---|-----|
| 報告實踐   |                 |                |   |     |
| 102-45 |                 | 合併財務報表中所涵蓋的實體  | 2. 關於本報告<br>二零二零年年報-管理層討論及<br>分析                    | 6   |
| 102-46 |                 | 界定報告內容和議題邊界    | 2. 關於本報告  | 6   |
| 102-47 |                 | 實質性議題列表        | 5. 利益相關方參與  | 20  |
| 102-48 |                 | 信息重述           | 績效指標列表內部份環境數據<br>重述，詳情請參考表格內的<br>備註                 |     |
| 102-49 |                 | 報告變化           | 5. 利益相關方參與  | 20  |
| 102-50 |                 | 報告期            | 2. 關於本報告  | 6   |
| 102-51 |                 | 最近報告日期         | 2. 關於本報告  | 6   |
| 102-52 |                 | 報告週期           |   |     |
| 102-53 |                 | 有關本報告問題的聯絡人信息  |   |     |
| 102-54 |                 | 符合GRI標準進行報告的聲明 |   |     |
| 102-55 |                 | GRI內容索引        | 12. 報告內容索引  | 131 |
| 102-56 |                 | 外部鑒證           | 本報告尚未進行外部鑒證，未<br>來公司將審視報告編製過程<br>及數據管理現況，積極考慮<br>採納 |     |

經濟議題

| GRI準則 | HKEx ESG指引及SASB                     | 描述                         | 參考章節及備註  | 頁碼        |
|-------|-------------------------------------|----------------------------|--|-----------|
| 經濟績效  |                                     |                            |  |           |
| 103-1 |                                     | 對實質性議題及其邊界的說明              | 1. 董事局主席寄語   | 3         |
| 103-2 |                                     | 管理方法及其組成部分                 | 4. 可持續發展管理   | 9         |
| 103-3 |                                     | 管理方法的評估                    | 二零二零年年報-管理層討論及<br>分析、董事局報告書                                    |           |
| ----- |                                     |                            |  |           |
| 201-1 | KPI B8.2                            | 直接產生和分配的經濟價值<br>在專注範疇所動用資源 | 9. 好效益-創造共享價值<br>11. 績效指標列表                                    | 81<br>114 |
| ----- |                                     |                            |  |           |
| 201-2 | GD-A4 & KPI A4.1 & IF-RE-<br>450a.2 | 氣候變化帶來的財務影響以及<br>其他風險和機遇   | 4. 可持續發展管理<br>8. 好公民-可持續設計及建造<br>有關氣候變化工作計劃，可參<br>考《氣候風險及機遇》章節 | 9<br>53   |

## 經濟議題

| GRI準則  | HKEx ESG指引及SASB  | 描述                     | 參考章節及備註                                      | 頁碼       |
|--------|------------------|------------------------|--|----------|
| 市場表現   |                  |                        |  |          |
| 103-1  |                  | 對實質性議題及其邊界的說明          | 4. 可持續發展管理                                   | 9        |
| 103-2  |                  | 管理方法及其組成部分             | 9. 好效益-創造共享價值                                | 81       |
| 103-3  |                  | 管理方法的評估                | 10. 合規經營                                     | 112      |
| -----  |                  |                        |  |          |
| 202-2  |                  | 從當地社區僱傭高管的比例           | 11. 績效指標列表                                   | 114      |
| 間接經濟影響 |                  |                        |  |          |
| 103-1  |                  | 對實質性議題及其邊界的說明          | 4. 可持續發展管理                                   | 9        |
| 103-2  |                  | 管理方法及其組成部分             | 6. 好產品-打造悅享空間                                | 26       |
| 103-3  |                  | 管理方法的評估                | 8. 好公民-可持續設計及建造                              | 53       |
| -----  |                  |                        |  |          |
| 203-1  | KPI B8.1         | 基礎設施投資和支持性服務<br>專注貢獻範疇 | 6. 好產品-打造悅享空間<br>8. 好公民-人與環境和諧共生             | 26<br>53 |
| 反腐败    |                  |                        |  |          |
| 103-1  |                  | 對實質性議題及其邊界的說明          | 4. 可持續發展管理                                   | 9        |
| 103-2  | GD-B7            | 管理方法及其組成部分             | 10. 合規經營                                     | 112      |
| 103-3  | KPI B7.2         | 管理方法的評估                |  |          |
| -----  |                  |                        |  |          |
| 205-3  | GD-B7 & KPI B7.1 | 經確認的腐敗事件和採取的行動         | 11. 績效指標列表；於報告期<br>內沒有已確定之違反相關<br>法律法規事件或申訴。 | 114      |



經濟議題

| GRI準則  | HKEx ESG指引及SASB | 描述                       | 參考章節及備註                              | 頁碼        |
|--------|-----------------|--------------------------|--------------------------------------|-----------|
| 不當競爭行為 |                 |                          |                                      |           |
| 103-1  |                 | 對實質性議題及其邊界的說明            | 4. 可持續發展管理                           | 9         |
| 103-2  |                 | 管理方法及其組成部分               | 10. 合規經營                             | 112       |
| 103-3  |                 | 管理方法的評估                  |                                      |           |
| -----  |                 |                          |                                      |           |
| 206-1  |                 | 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟 | 11. 績效指標列表：於報告期內沒有已確定之違反相關法律法規事件或申訴。 | 114       |
| 物料     |                 |                          |                                      |           |
| 103-1  |                 | 對實質性議題及其邊界的說明            | 4. 可持續發展管理                           | 9         |
| 103-2  | GD-A2; KPI A2.5 | 管理方法及其組成部分               | 6. 好產品-打造悅享空間                        | 26        |
| 103-3  |                 | 管理方法的評估                  | 8. 好公民-可持續設計及建造；中國海外發展的產品並不涉及包裝材料的使用 | 53        |
| -----  |                 |                          |                                      |           |
| 301-1  |                 | 所用物料的重量或體積               | 8. 好公民-人與環境和諧共生<br>11. 績效指標列表        | 53<br>114 |

## 經濟議題

| GRI準則 | HKEx ESG指引及SASB                           | 描述                | 參考章節及備註                     | 頁碼        |
|-------|---|-------------------|-----------------------------|-----------|
| 能源    |   |                   |                             |           |
| 103-1 |   | 對實質性議題及其邊界的說明     | 4. 可持續發展管理                  | 9         |
| 103-2 | GD-A2 & IF-RE-130a.5 & IF-RE-410a.3       | 管理方法及其組成部分        | 8. 好公民-可持續設計及建造             | 53        |
| 103-3 | KPI A2.3                                  | 管理方法的評估           |                             |           |
| 302-1 | KPI A2.1 & IF-RE-130a.3                   | 組織內部的能源消耗量        | 11. 績效指標列表                  | 114       |
| 302-3 | KPI A2.1 & IF-RE-130a.3                   | 能源強度              |                             |           |
| 水     |   |                   |                             |           |
| 103-1 |   | 對實質性議題及其邊界的說明     | 4. 可持續發展管理                  | 9         |
| 103-2 | GD-A2 & IF-RE-140a.4 & IF-RE-410a.3       | 管理方法及其組成部分        | 8. 好公民-可持續設計及建造<br>10. 合規經營 | 53<br>112 |
| 103-3 | KPI A2.4                                  | 管理方法的評估           |                             |           |
| 303-1 | KPI A2.4 & KPI A3.1 & KPI B5.2 & KPI B5.3 | 組織與水(作為共有資源)的相互影響 |                             |           |
| 303-2 |   | 管理與排水相關的影響        |                             |           |
| 303-3 | KPI A2.2 & IF-RE-140a.3                   | 取水                | 11. 績效指標列表                  | 114       |

## 經濟議題

| GRI準則  | HKEx ESG指引及SASB      | 描述               | 參考章節及備註         | 頁碼  |
|--------|----------------------|------------------|-----------------|-----|
| 生物多样性  |                      |                  |                 |     |
| 103-1  |                      | 對實質性議題及其邊界的說明    | 4. 可持續發展管理      | 9   |
| 103-2  | GD-A3                | 管理方法及其組成部分       | 8. 好公民-可持續設計及建造 | 53  |
| 103-3  |                      | 管理方法的評估          | 10. 合規經營        | 112 |
| -----  |                      |                  |                 |     |
| 304-3  |                      | 受保護或經修復的棲息地      | 8. 好公民-可持續設計及建造 | 53  |
| 排放     |                      |                  |                 |     |
| 103-1  |                      | 對實質性議題及其邊界的說明    | 4. 可持續發展管理      | 9   |
|        |                      |                  | 8. 好公民-可持續設計及建造 | 53  |
|        |                      |                  | 10. 合規經營        | 112 |
| 103-2  | GD-A1                | 管理方法及其組成部分       |                 |     |
| 103-3  | KPI A1.5             | 管理方法的評估          |                 |     |
| -----  |                      |                  |                 |     |
| 305-1  | KPI A1.1 & KPI A1.2  | 直接(範疇1)溫室氣體排放量   | 11. 績效指標列表      | 114 |
| 305-2  | KPI A1.1 & KPI A1.2  | 能源間接(範疇2)溫室氣體排放量 |                 |     |
| 305-4  | KPI A1.2             | 溫室氣體排放密度         |                 |     |
| 廢水和廢棄物 |                      |                  |                 |     |
| 103-1  |                      | 對實質性議題及其邊界的說明    | 4. 可持續發展管理      | 9   |
| 103-2  | GD-A1 & IF-RE-410a.3 | 管理方法及其組成部分       | 8. 好公民-可持續設計及建造 | 53  |
| 103-3  | KPI A1.6             | 管理方法的評估          | 10. 合規經營        | 112 |
| -----  |                      |                  |                 |     |
| 306-2  | KPI A1.3 & KPI A1.4  | 按類別及處理方法分類的廢棄物總量 | 11. 績效指標列表      | 114 |

## 經濟議題

| GRI準則   | HKEx ESG指引及SASB     | 描述                                  | 參考章節及備註                              | 頁碼        |
|---------|---------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|-----------|
| 環境合規    |                     |                                     |                                      |           |
| 103-1   |                     | 對實質性議題及其邊界的說明                       | 4. 可持續發展管理                           | 9         |
| 103-2   | GD-A3 & KPI A3.1    | 管理方法及其組成部分                          | 10. 合規經營                             | 112       |
| 103-3   |                     | 管理方法的評估                             |                                      |           |
| -----   |                     |                                     |                                      |           |
| 307-1   | GD-A1               | 違反環境法律法規                            | 11. 績效指標列表：於報告期內沒有已確定之違反相關法律法規事件或申訴。 | 114       |
| -----   |                     |                                     |                                      |           |
| 供應商環境評估 |                     |                                     |                                      |           |
| 103-1   |                     | 對實質性議題及其邊界的說明                       | 4. 可持續發展管理                           | 9         |
| 103-2   | GD-B5               | 管理方法及其組成部分                          | 6. 好產品-打造悦享空間                        | 26        |
| 103-3   | KPI B5.2            | 管理方法的評估                             | 8. 好公民-可持續設計及建造                      | 53        |
| -----   |                     |                                     |                                      |           |
| 308-1   | KPI B5.2 & KPI B5.3 | 使用環境標準篩選的新供應商                       | 6. 好產品-打造悦享空間<br>11. 績效指標列表          | 26<br>114 |
| -----   |                     |                                     |                                      |           |
|         | KPI B5.4            | 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法 |                                      |           |

經濟議題

| GRI準則 | HKEx ESG指引及SASB | 描述                        | 參考章節及備註                                 | 頁碼             |
|-------|-----------------|---------------------------|---|----------------|
| 僱傭    |                 |                           |   |                |
| 103-1 |                 | 對實質性議題及其邊界的說明             | 4. 可持續發展管理                              | 9              |
| 103-2 | GD-B1           | 管理方法及其組成部分                | 9. 好效益-創造共享價值                           | 81             |
| 103-3 |                 | 管理方法的評估                   | 10. 合規經營                                | 112            |
| 401-1 | KPI B1.2        | 新進員工和員工流動率                | 11. 績效指標列表                              | 114            |
|       | GD-B4           | 有關防止童工或強制勞工的政策及符合相關法律及規例  | 4. 可持續發展管理<br>9. 好效益-創造共享價值<br>10. 合規經營 | 9<br>81<br>112 |
|       | KPI B4.1        | 檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工       | 童工及強制勞工對中國海外發展的人員聘用而言並非重大議題             |                |
|       | KPI B4.2        | 在發現違規情況時消除童工及強制勞工情況所採取的步驟 | 9. 好效益-創造共享價值                           | 81             |

經濟議題

| GRI準則   | HKEx ESG指引及SASB     | 描述                      | 參考章節及備註   | 頁碼        |
|---------|---------------------|-------------------------|---|-----------|
| 職業健康與安全 |                     |                         |   |           |
| 103-1   |                     | 對實質性議題及其邊界的說明           | 4. 可持續發展管理  | 9         |
| 103-2   | GD-B2               | 管理方法及其組成部分              | 9. 好效益-創造共享價值   | 81        |
| 103-3   | KPI B2.3            | 管理方法的評估                 | 10. 合規經營  | 112       |
| 403-1   | GD-B2 & KPI B2.3    | 職業健康安全管理體系              |   |           |
| 403-2   |                     | 危害識別、風險評估和事件調查          |   |           |
| 403-3   | KPI B2.3            | 職業健康服務                  |   |           |
| 403-4   |                     | 職業健康安全事物：工作者的參與、協商和溝通   |   |           |
| 403-5   | KPI B2.3            | 工作者職業健康安全培訓             |   |           |
| 403-6   |                     | 促進工作者健康                 |   |           |
| 403-7   | KPI B2.3            | 預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響 |   |           |
| 403-9   | KPI B2.1 & KPI B2.2 | 工傷                      | 9. 好效益-創造共享價值<br>11. 績效指標列表<br>本年，中國海外發展沒有錄得員工因工受傷的個案，因工傷損失的工作日數為零。 | 81<br>114 |

經濟議題

| GRI準則    | HKEx ESG指引及SASB | 描述                 | 參考章節及備註  | 頁碼  |
|----------|-----------------|--------------------|--|-----|
| 培訓與教育    |                 |                    |  |     |
| 103-1    |                 | 對實質性議題及其邊界的說明      | 4. 可持續發展管理                                     | 9   |
| 103-2    | GD-B3           | 管理方法及其組成部分         | 9. 好效益-創造共享價值                                  | 81  |
| 103-3    |                 | 管理方法的評估            |  |     |
| 404-1    | KPI B3.2        | 每名員工每年接受培訓的平均小時數   | 9. 好效益-創造共享價值                                  | 81  |
|          |                 |                    | 11. 績效指標列表                                     | 114 |
|          | KPI B3.1        | 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比 | 本年，中國海外發展繼續為不同層級及職能的僱員提供切合需要的培訓活動，但未有追蹤相關百分比數據 |     |
| 多元化與平等機會 |                 |                    |  |     |
| 103-1    |                 | 對實質性議題及其邊界的說明      | 4. 可持續發展管理                                     | 9   |
| 103-2    | GD-B1           | 管理方法及其組成部分         | 9. 好效益-創造共享價值                                  | 81  |
| 103-3    |                 | 管理方法的評估            |  |     |
| 405-1    | KPI B1.1        | 管治機構與員工的多元化        | 9. 好效益-創造共享價值                                  | 81  |
|          |                 |                    | 11. 績效指標列表                                     | 114 |

## 經濟議題

| GRI準則   | HKEx ESG指引及SASB     | 描述                    | 參考章節及備註         | 頁碼  |
|---------|---------------------|-----------------------|-----------------|-----|
| 反歧視     |                     |                       |                 |     |
| 103-1   |                     | 對實質性議題及其邊界的說明         | 4. 可持續發展管理      | 9   |
| 103-2   | GD-B1               | 管理方法及其組成部分            | 9. 好效益-創造共享價值   | 81  |
| 103-3   |                     | 管理方法的評估               | 10. 合規經營        | 112 |
| -----   |                     |                       |                 |     |
| 406-1   | GD-B1               | 歧視事件及採取的糾正行動          | 11. 績效指標列表      | 114 |
| 當地社區    |                     |                       |                 |     |
| 103-1   |                     | 對實質性議題及其邊界的說明         | 4. 可持續發展管理      | 9   |
| 103-2   | GD-B8               | 管理方法及其組成部分            | 5. 利益相關方參與      | 20  |
| 103-3   |                     | 管理方法的評估               | 6. 好產品-打造悅享空間   | 26  |
|         |                     |                       | 7. 好服務-全週期客戶管理  | 40  |
|         |                     |                       | 8. 好公民-可持續設計及建造 | 53  |
| -----   |                     |                       |                 |     |
| 413-1   |                     | 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點 | 8. 好公民-可持續設計及建造 | 53  |
| 供貨商社會評估 |                     |                       |                 |     |
| 103-1   |                     | 對實質性議題及其邊界的說明         | 4. 可持續發展管理      | 9   |
| 103-2   | GD-B5               | 管理方法及其組成部分            | 6. 好產品-打造悅享空間   | 26  |
| 103-3   | KPI B5.2            | 管理方法的評估               | 9. 好效益-創造共享價值   | 81  |
| -----   |                     |                       |                 |     |
| 414-1   | KPI B5.2 & KPI B5.3 | 使用社會標準篩選的新供貨商         | 6. 好產品-打造悅享空間   | 26  |
|         |                     |                       | 11. 績效指標列表      | 114 |



經濟議題

| GRI準則   | HKEx ESG指引及SASB                           | 描述                 | 參考章節及備註                                       | 頁碼              |
|---------|---|--------------------|---|-----------------|
| 客戶健康與安全 |   |                    |   |                 |
| 103-1   |   | 對實質性議題及其邊界的說明      | 4. 可持續發展管理                                    | 9               |
| 103-2   | GD-B6; KPI B6.1 & KPI B6.4 & IF-RE-410a.3 | 管理方法及其組成部分         | 6. 好產品-打造悅享空間<br>7. 好服務-全週期客戶管理               | 26<br>40        |
| 103-3   |   | 管理方法的評估            | 10. 合規經營；基於業務及產品性質，產品回收程序對中國海外發展而言並不適用        | 112             |
| -----   |   |                    |   |                 |
| 416-2   |   | 涉及產品和服務的健康與安全的違規事件 | 6. 好產品-打造悅享空間<br>7. 好服務-全週期客戶管理<br>11. 績效指標列表 | 26<br>40<br>114 |
| 營銷及標識   |   |                    |   |                 |
| 103-1   |   | 對實質性議題及其邊界的說明      | 4. 可持續發展管理                                    | 9               |
| 103-2   | GD-B6                                     | 管理方法及其組成部分         | 6. 好產品-打造悅享空間                                 | 26              |
| 103-3   |   | 管理方法的評估            | 7. 好服務-全週期客戶管理<br>10. 合規經營                    | 40<br>112       |
| -----   |   |                    |   |                 |
| 417-2   |   | 涉及產品和服務信息與標識的違規事件  | 11. 績效指標列表                                    | 114             |

經濟議題

| GRI準則  | HKEx ESG指引及SASB                    | 描述                      | 參考章節及備註                              | 頁碼        |
|--------|------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|-----------|
| 客戶隱私   |                                    |                         |                                      |           |
| 103-1  |                                    | 對實質性議題及其邊界的說明           | 4. 可持續發展管理                           | 9         |
| 103-2  | GD-B6                              | 管理方法及其組成部分              | 6. 好產品-打造悅享空間                        | 26        |
| 103-3  | KPI B6.5                           | 管理方法的評估                 | 7. 好服務-全週期客戶管理<br>10. 合規經營           | 40<br>112 |
| 418-1  | KPI B6.2                           | 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴 | 7. 好服務-全週期客戶管理<br>11. 績效指標列表         | 40<br>114 |
| 社會經濟合規 |                                    |                         |                                      |           |
| 103-1  |                                    | 對實質性議題及其邊界的說明           | 4. 可持續發展管理                           | 9         |
| 103-2  |                                    | 管理方法及其組成部分              | 10. 合規經營                             | 112       |
| 103-3  |                                    | 管理方法的評估                 |                                      |           |
| 419-1  | GD-B1, GD-B2, GD-B4, GD-B6 & GD-B7 | 違反社會與經濟領域的法律和法規         | 11. 績效指標列表；於報告期內沒有已確定之違反相關法律法規事件或申訴。 | 114       |
|        | KPI B6.3                           | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例       | 4. 可持續發展管理<br>6. 好產品-打造悅享空間          | 9<br>26   |



中國海外發展有限公司

香港皇后大道東一號太古廣場三座十樓  
電話：2988 0666 傳真：2865 7517

[www.coli.com.hk](http://www.coli.com.hk)