

2020

# 可持續發展報告

SUSTAINABLE DEVELOPMENT REPORT



2020

可持續發展報告

SUSTAINABLE DEVELOPMENT REPORT



# 目錄

01	寄語	02	數說金茂	03	我們的榮譽
04	關於金茂	06	公司治理		
10	<b>責任專題：創新驅動高質量發展，科技賦能更美好生活</b>				
<hr/>					
18	<b>薈初心， 品質守護溫暖家</b>	32	<b>秉恒心， 創新打造生態家</b>	44	<b>致臻心， 和諧共築美好家</b>
20	匠心成就出彩品質	34	齊力打造生態名片	46	篤行致力行業共贏
26	真心守護溫情服務	36	聚力升級綠色建築	48	樂行點亮員工夢想
		41	同力引領低碳風尚	54	善行創建美好社會
<hr/>					
58	可持續發展管理	61	展望	62	ESG 政策列表
64	ESG 指標索引	66	可持續發展報告驗證聲明書	68	讀者反饋
69	關於本報告				

# 寄語

2020 年是極不平凡的一年，新冠疫情在全球範圍內持續蔓延，世界經濟遭受重創。在嚴峻的外部形勢下，中國金茂始終保持戰略定力，持續鞏固城市運營商定位，為品質城市探索更多可能。我們攻堅克難，年度簽約銷售額達 2,311 億元，首次突破兩千億大關。我們以“釋放城市未來生命力”為己任，通過創新驅動和機制驅動，推動戰略升級和組織升級。我們主動履行社會責任，致力創造最大化的經濟、環境、社會綜合價值，與城市共創可持續未來。

**深耕細作，賦能城市發展。**我們遵循“以城聚人，以城促產”的城市運營邏輯，積極推動“兩配套、兩同步”落地，改善城市形象，升級城市功能。2020 年新獲取 7 個城市運營項目，新增產業戰略合作簽約 365 家，初步構建“智慧科學城”超級 IP，賦能城市群崛起。

**精益求精，驅動品質升級。**我們秉持“品質築就更美生活”理念，以科技創新驅動產品升級，以匠心情懷雕琢美好生活；深刻洞察客戶需求，不斷升級服務力，疫情期間提供多種定制化服務，用心護航業主生活。2020 年，第三方實測質量平均成績為 95.1 分，高於行業標杆水平，住宅客戶總體滿意度 85%，達到行業優良水平。

**綠色低碳，引領健康生活。**我們堅持“臻綠品質”戰略，將全週期綠色理念融入設計、施工、運營全過程。金茂綠建科研實驗基地正式成立，形成智慧能源、科技住宅研發 - 生產 - 應用的完善產業鏈，標誌著中國金茂的綠建科研創新能力更上一個台階。截至 2020 年底，累計獲得綠色建築類認證或標識 219 個，已投資、建設、運營城市、區域、項目級能源站 54 個，總供能面積約 4,000 萬平方米，預計每年碳減排量超過 37 萬噸。

**以人為本，共建和諧社會。**我們不斷整合內外部資源，積極開展多元化合作，強化供應商管理，共同推動城市大科技、大文化、大健康產業升級；為員工提供全方位福利保障，不斷完善職業發展平台，幫助員工實現職業夢想；積極參與扶貧攻堅任務，為打贏脫貧攻堅戰貢獻力量；與業主、客戶一起全力支持疫情防控工作，守護中華大家，保衛萬千小家；持續加大公益慈善事業投入，用實際行動詮釋公司責任擔當。

齊心勇破浪，輕裝再起航。面向未來，我們將乘勢而上開啟奮鬥新征程，在全新“雙輪兩翼”戰略指引下，強化科技創新，狠抓提質增效，持續鞏固城市運營商定位，不斷踐行可持續發展理念，為更多城市的美好未來賦能。

# 數說金茂

 <p>經濟</p>	資產總額	營業收入	稅前利潤	股息
	387,756.2 百萬元	60,053.9 百萬元	9,644.2 百萬元	26 港仙
	新進城市	第三方實測質量 平均成績	住宅客戶 滿意度	商業客戶 (租戶) 滿意度
	4 個	95.1 分	85%	91%
	商業客戶 (顧客) 滿意度	寫字樓客戶 滿意度	開發板塊投訴 關閉率	
	92%	100%	96.3%	
 <p>環境</p>	累計獲得綠色建築類 認證或標識	滿足綠色標識設計要求的項目 總建築面積		
	219 個	2,098.36 萬平方米		
	環保總投入	萬元產值綜合能耗		
	182.07 百萬元	0.19 噸標準煤 / 萬元		
 <p>社會</p>	勞動合同簽訂率	人均培訓	安全生產投入	安全生產培訓
	100%	52 小時	91.22 百萬元	210,579 人次
	供應商註冊總數	納稅	公益投入	
	10,507 家	9,293 百萬元	8.74 百萬元	

# 我們的榮譽

範疇	時間	獎項	頒發機構
 <p>經濟</p>	2020 年 3 月	中國金茂榮膺「2020 中國房地產百強企業」第 20 名、獲得「2020 中國房地產百強企業—成長性 Top10」、「2020 中國房地產百強企業—盈利性 Top10」、「2020 中國房地產產品力優秀企業」、「2020 中國房地產百強企業—融資能力 Top10」榮譽	國務院發展研究中心企業研究所、清華大學房地產研究所和中國指數研究院
	2020 年 3 月	中國金茂榮獲「2020 中國房地產卓越 100 榜」第 12 名	觀點指數研究院
	2020 年 5 月	金茂物業榮獲「2020 中國物業服務百強企業」第 20 名	中國指數研究院和中國房地產 TOP10 研究組
	2020 年 6 月	中國金茂榮獲 2020 年度中國產業園區創新榜「創新城市運營商」稱號	第六屆中國產業園區峰會
	2020 年 8 月	中國金茂位列「中國 500 最具價值品牌」榜第 184 名	世界品牌實驗室 (World Brand Lab)
	2020 年 11 月	中國金茂上榜「2020 年度中國商業地產 TOP100」、「2020 年度中國商業地產運營能力 TOP30」、「2020 年度中國商業地產管理能力 TOP30」	觀點指數研究院
	2020 年 3 月	北京朝陽金茂中心取得綠色建築 LEED-CS 金級預認證	美國綠色建築委員會 (USGBC)
	2020 年 7 月	中國金茂上榜「2020 中國綠色地產指數 TOP30」	中國投資協會、新華社《環球》雜誌、標準排名研究院
	2020 年 8 月	溫州鹿城金茂府獲頒中國健康建築二星級設計標識和綠色建築國際雙認證證書	中國城市科學院研究會、BRE 英國建築研究院
	2020 年 12 月	中國金茂在央 (國) 企綠色開發競爭力 10 強中排名第 1 名, 並榮獲「2020 年度中國綠色地產開發競爭力 10 強」第 2 名	中國房地產報綠色地產研究中心
 <p>環境</p>	2020 年 5 月	中國金茂榮獲「中國陽光招標獎」	中國採購與招標網
	2020 年 8 月	中國金茂榮登「2020 年度金蜜蜂企業社會責任中國榜」	第十五屆中國企業社會責任國際論壇
	2020 年 10 月	金茂武漢員工吳雪琳榮獲「中央企業抗擊新冠肺炎疫情先進個人」稱號	中央企業抗擊新冠肺炎疫情表彰大會
 <p>社會</p>	2020 年 11 月	「金茂北京國際社區中心共享空間·移動盒子」斬獲室內設計類獎項最高榮譽金獎; 「金茂上海之窗智慧科學城示範區」斬獲室內類大獎	2020 倫敦設計大獎 (London Design Awards 2020)

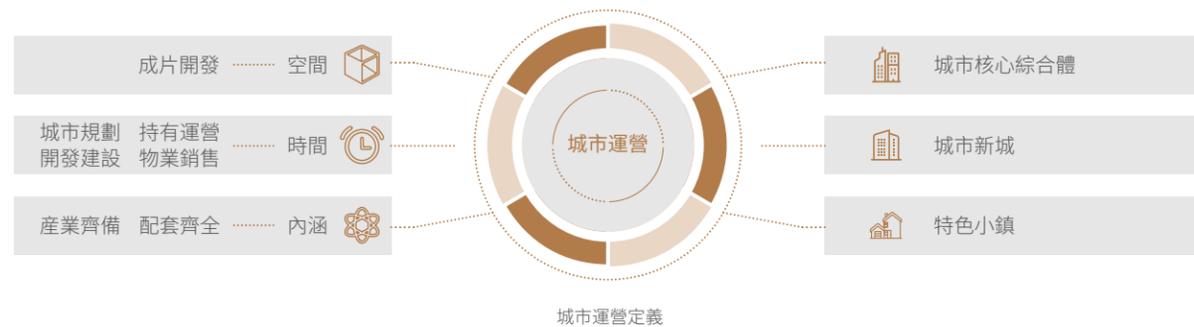
# 關於金茂

## 公司簡介

中國金茂控股集團有限公司（簡稱“中國金茂”）是世界五百強企業中國中化控股有限責任公司旗下城市運營領域的平台企業，於 2007 年 8 月 17 日在香港聯合交易所主板上市（股票代碼：HK.00817）。中國中化控股有限責任公司是由中國中化集團有限公司與中國化工集團有限公司聯合重組而成，業務覆蓋生命科學、材料科學、基礎化工、環境科學、橡膠輪胎、機械裝備、城市運營和產業金融八大領域，是全球規模最大的綜合性化工企業。

中國金茂以“釋放城市未來生命力”為己任，始終堅持高端定位和精品路線，在以品質領先為核心的“雙輪兩翼”戰略基礎上，聚焦“兩驅動、兩升級”的城市運營模式，致力於成為中國領先的城市運營商。

“金茂”為中國馳名商標。自 2005 年以來，“金茂”品牌已連續十六次入圍“中國 500 最具價值品牌”榜。2020 年，“金茂”以 353.67 億元的品牌價值位居第 184 位。



**城市高質量生活方式革新**

在品質住宅、五星酒店、精品商業、5A 寫字樓領域具有產品優勢與品牌口碑

國際視野的規劃團隊及合作單位  
城市運營項目規劃落地實踐經驗



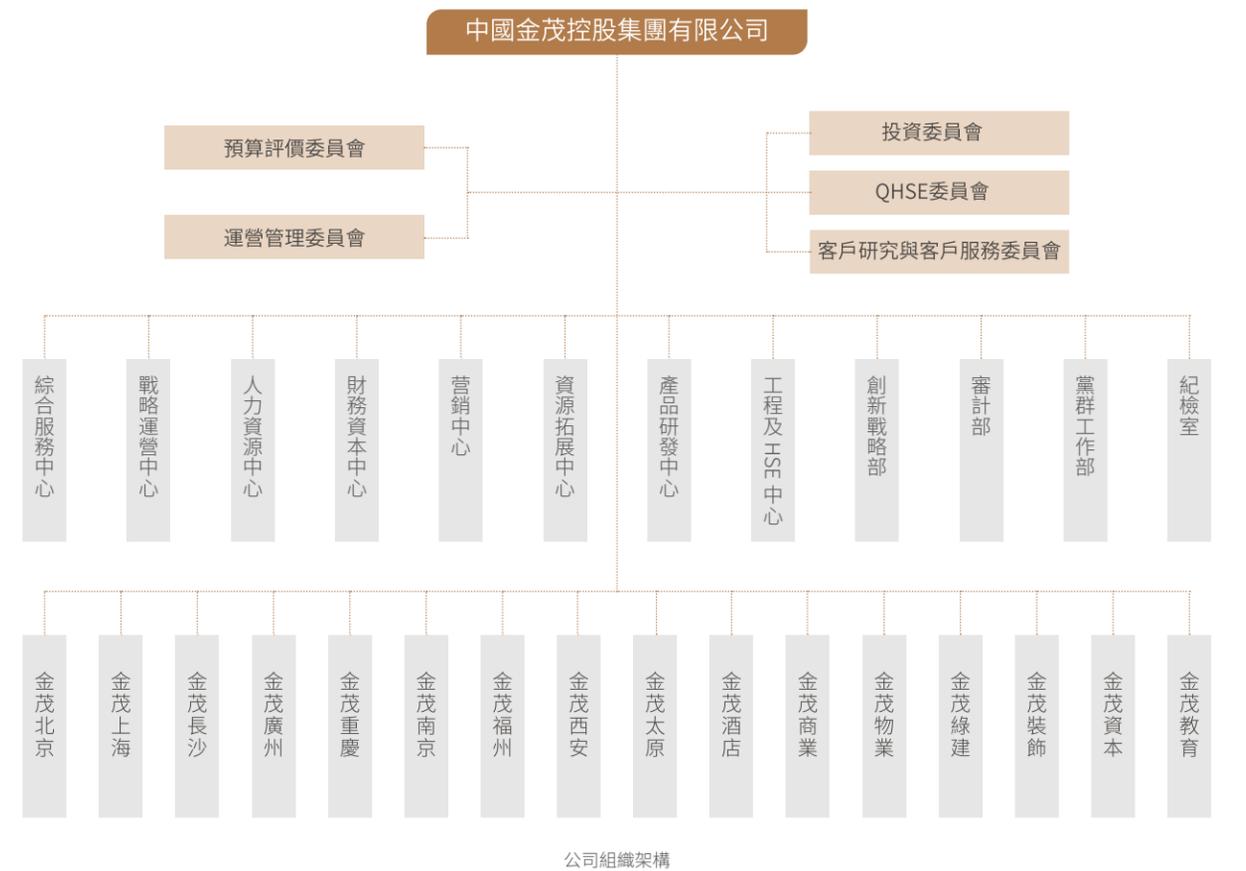
**城市高質量產業疊代升級**

大文化產業  
大科技產業  
大健康產業

依託金茂資本優勢和信用背書，實現以投引產、產融結合

## 組織架構

中國金茂已經建立起符合香港聯合交易所監管要求的上市公司治理架構，持續開展組織升級，構建服務共享中心，做實服務型總部。推動組織精簡、流程優化，堅持三級架構、兩級管控，不斷優化區域及專業平台，打造扁平化組織。



## 公司治理

中國金茂嚴格按照《中華人民共和國公司法》及香港聯合交易所《上市規則》附錄十四所載之《企業管治常規守則》要求，建立完善的上市公司治理架構，並明確其職責。中國金茂建立股東大會、董事會、董事會下屬各專業委員會，及經營管理層授權管理、緊密銜接、專業協作的科學決策和運營模式。

2020 年，董事會及下屬各專業委員會就 181 項議題，組織召開定期董事會 3 次、戰略及投資委員會 3 次、審核委員會 3 次，共計 9 次會議，通過 73 次書面決議，覆蓋公司重大投融資交易、薪酬及激勵、董事會治理、上市公司信息披露等各方面事宜。有關公司董事會、企業管治架構的更多資料，請參閱《中國金茂二零二零年年報》。

## 夯實合規基石

中國金茂嚴格遵守國家法律法規及各項監管規定，加大依法治企的力度，切實將合規經營能力轉化為推進公司治理體系和治理能力現代化的持續動力。完善風險管理體系和反腐倡廉機制，深化落實全業務流程的監察審計工作。

### 強化監察審計

我們開展例行審計、經濟責任審計、紅綫審計等工作，組織營銷、招採專項審計，配合國家審計署、中國中化完成重點政策跟蹤審計與專項審計，持續發揮審計監督作用。

**提升審計效率。**以風險為導向，關注風險高發環節；從數據篩查入手，聚焦普遍性、傾向性問題，提升審計建議的針對性和有效性。2020 年根據疫情動態變化，採用“遠程 + 現場”相結合的方式，實施 25 項審計項目。

**推進整改追責。**根據《中國金茂違規經營投資責任追究管理辦法實施細則》，強化審計問題整改複核，對 2019 年審計發現的 347 個問題全部完成整改，對重點違規事件開展調查與責任追究。

### 嚴格風險管控

開展法律專業培訓

124 次

我們堅持穩健的風險管理原則，聚焦重大交易保障和重要戰略執行，建立健全風險管控體系，開展覆蓋公司治理全過程、項目管理全週期的風險管理工作，有效提升管理效率、降低運營風險。2020 年，合同法律審核率 100%，未出現重大風險事件。

審核合同

15,399 份

**保障穩定運營。**定期識別梳理重大風險，提高過程風險管理及防控能力。做好重大交易保障，降低資本運作、投資合作及城市運營等項目合規風險。針對新冠肺炎疫情迅速部署風險排查，更新頒佈疫情下風險防控規範性文件，防範化解疫情帶來的法律風險。

其中重大合同

223 份

**合規文化教育。**編制發佈《城市運營風控手冊》《國資監管合規手冊》，開展涉外合規風險防控、《民法典》專題學習等各類法律合規培訓，並組織各經營單位開展銷售、設計、建設工程等環節的法律合規風險防範相關培訓，強化全員風險意識。

### 築牢廉潔防綫

我們深化反腐倡廉意識，按照中國中化要求，積極踐行聯合國全球契約組織倡導的反腐敗原則等國際倡議，並於 2017 年加入中國企業反舞弊聯盟，共同營造廉潔的商業環境。堅持對腐敗行為零容忍，制定廉潔建設制度並嚴格監督落實。定期開展廉潔從業警示教育培訓，打好反腐倡廉宣傳教育組合拳。2020 年，未出現貪污腐敗事件。

**完善制度保障。**制定發佈《中國金茂紀委監督執紀工作管理辦法》《中國金茂紀委監督工作實施辦法（試行）》等相關管理制度，開展年度《廉潔風險防控表》滾動修訂，持續完善覆蓋中國金茂及其下屬經營單位的反腐敗制度建設。

**開展廉潔監查。**建立中國金茂廉政建設和反腐敗工作領導小組，全面組織總部和所有經營單位開展自查，自查覆蓋率 100%。定期開展內部巡查，協同開展專項治理，抽查覆蓋率 30%。

**健全信訪管理。**落實《中國金茂紀檢信訪舉報工作管理辦法》，依法保護舉報人的權益，對舉報事項、受理舉報情況以及與舉報人相關的信息予以保密。持續暢通信訪舉報渠道，依規受理處置信訪舉報。

**營造廉潔文化。**深化廉潔教育，通過觀看警示教育片、典型案例學習、參觀反腐倡廉警示教育基地、知識答題等多種形式提升反腐倡廉意識；持續開展各級關鍵崗位幹部廉潔提醒談話工作，組織開展警示教育大會，全面增強廉潔文化的滲透力和影響力。

### 商業保密管理

我們嚴格落實國家保密要求，制定《中國金茂保密管理制度》，維護國家安全、利益和公司安全、名譽、利益不受侵害。同時積極開展保密知識學習、培訓和宣貫，提升全員保密意識。

基于業務需求，開展商業保密數據安全治理及防護工作專項研究，試點上綫電子文件安全保密軟件，精確控制文檔閱讀權限，降低泄密風險。完成陽光招採系統保密防護軟件上綫，確保商業秘密可控、可追溯。

### 保護知識產權

我們高度重視知識產權保護工作，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規要求，充分尊重和保護自身、客戶及合作夥伴知識產權，維護合法權益不受侵害。通過專利和著作權申請、商標註冊、商標監測和提起商標侵權與不正當競爭訴訟等方式，制止不正當競爭行為，維護品牌市場聲譽。2020 年，中國金茂商標註冊申請 371 件，提起商標侵權糾紛訴訟 19 件；新增獲得勝訴判決 26 件，品牌維權勝訴率 100%。

公司組織開展針對員工及董事的廉潔提醒主動約談共計

187 人次

開展廉潔從業教育培訓

267 次

受訓

335 小時

參加培訓

11,610 人次

申請專利

166 項

實際獲得專利

116 項

發明專利

11 項

實用新型專利

93 項

外觀專利

12 項

## 優化經營管理

中國金茂以股東的信任與支持為基石，健全股東權益保護機制，推進市場化改革，建立良好的溝通機制，以持續增長的經營業績、卓越的管理運營給予股東最優回報。

2020 年，新進入 **4** 座城市，新增獲取 **7** 個城市運營項目，累計達到 **27** 個；

持有城市運營、物業開發、商務租賃及零售商業、酒店經營項目 **277** 個，未交付面積約 **8,267** 萬平方米。

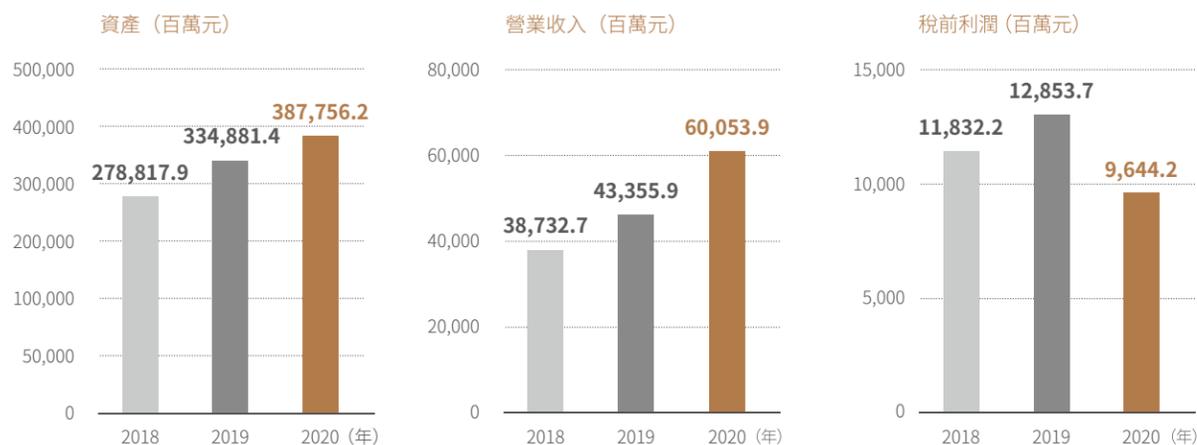
截至 2020 年底，中國金茂已在全國 **26** 座城市佈局了 **51** 座金茂府。

	單位	2018 <sup>①</sup>	2019 <sup>①</sup>	2020	同比增長 (%)
資產	百萬元	278,817.9	334,881.4	387,756.2	15.79%
營業收入	百萬元	38,732.7	43,355.9	60,053.9	38.51%
稅前利潤	百萬元	11,832.2	12,853.7	9,644.2	-24.97%
城市及物業開發收入	百萬元	33,734.2	37,721.4	54,366.5	44.13%
商務租賃及零售商業運營收入	百萬元	1,449.8	1,446.8	1,461.4	1.01%
酒店經營收入	百萬元	2,047.9	1,967.1	1,257.8	-36.06%
其他收入 <sup>②</sup>	百萬元	1,500.8	2,220.6	2,968.2	33.67%
股息	港仙	22.0	23.0	26.0	13.04%
每股基本盈利	分	45.28	55.64	31.86	-42.74%

注：

①由於公司在 2020 年 6 月 12 日完成武漢化資企業管理諮詢有限公司（「武漢化資」）100% 股權收購，2018、2019 年財務數據經重列後披露。

②其他收入主要包括金茂大廈 88 層觀光廳、物業管理、綠色建築科技、樓宇裝修等地產相關業務的收入。



**加強投資者溝通。**建立良好的投資者溝通機制，持續加強與投資者等利益相關方的溝通和交流，按照法律要求及時向境內外投資者披露最新投資、經營情況，確保信息披露完整、準確及合規。

面對疫情影響，以網絡視頻形式組織召開股東特別大會 **2** 次、股東週年大會 **1** 次。

在聯交所發佈公告、通函、中報及年報等共 **121** 份。

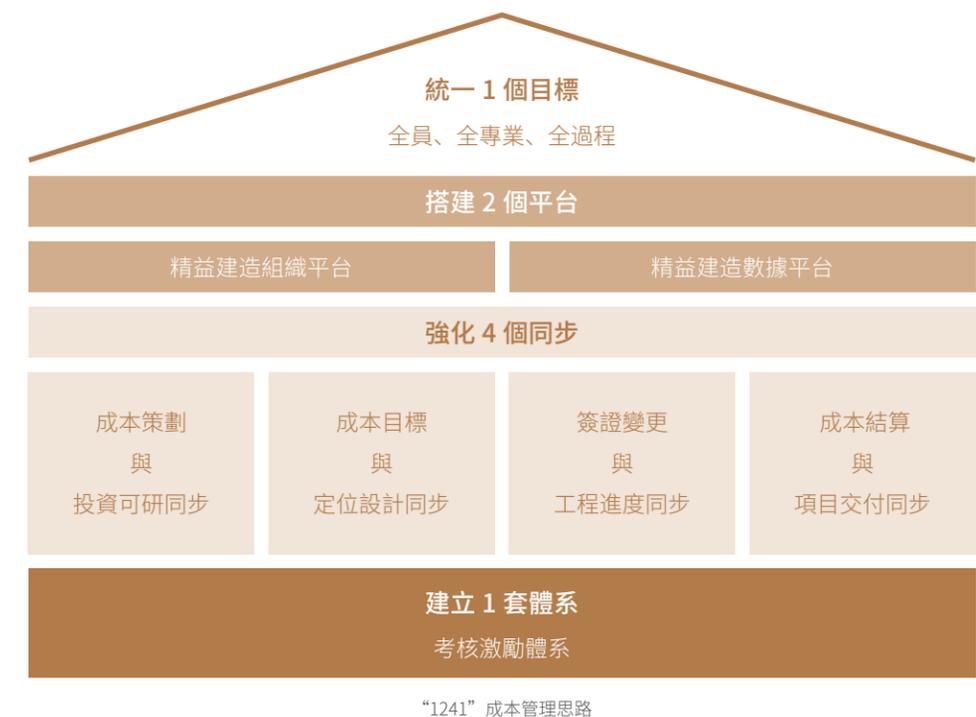
參加境內外投資人會議 **28** 場，與境內外 **30** 餘家投行開展交流。

與境內外投資人深度溝通公司業績及發展戰略，舉辦 **2** 次業績發佈會、**20** 餘場境內外非交易路演。

面對疫情影響，組織網絡直播反向路演，邀請境內外分析師及投資人 **200** 餘位線上參與互動。

**精益投融資管理。**強化對不同區域、城市的差异化指導，動態調整階段策略導向和投資標準，形成豐富的投資標準體系，推動差异化投資。優化投資管理工具，升級更新城市地圖和《城市運營 12361 執行手冊》，推動投資管理智能化、精細化、可視化。持續探索金融創新，不斷拓寬融資渠道，2020 年融資創歷史新高。

**強化成本管理。**貫徹“1241”成本管理思路，通過理念宣貫培訓、搭建組織平台、強化同步管理、建立考核體系等，不斷提升成本精細化管理水平。



責任專題

# 創新驅動高質量發展，科技賦能更美好生活

“只有真正地去崇拜科技、崇拜技術，不斷創新、提高效率、做好產品，才是以不變應萬變的唯一方法。”

——中國中化董事長、中國金茂董事長寧高寧在第五屆中城聯盟論壇的主題演講

作為城市運營商，中國金茂始終以“科學至上”為引領，打造城市升級核心競爭力。2020年，中國金茂升級了“雙輪兩翼”戰略內涵，將“兩翼”升級為“科技+服務”，並完成了“一縱一橫一體系”科技創新規劃，培育新的支柱業務，加速推動向科技驅動的創新型企業轉型發展，為未來城市高質量發展提供動力源泉。



**一縱**  
既有業務 + 科技賦能  
聚焦戰略高度產品創新以及業務經營創新，通過開放式創新加快科技賦能的應用

**一橫**  
新方向 + 科技業務  
通過新業務方向探索和佈局助力形成公司未來新增長點和新經營支柱

**一體系**  
創新支撐 + 保障  
形成鼓勵科技創新、模式創新的驅動力，塑造支撐經營創新的機制和氛圍

推動“一縱、一橫、一體系”科技創新體系落地

## 加強創新體系搭建

中國金茂不斷完善創新發展機制，加大創新體系建設投入力度，加快創新人才隊伍建設，推動自身向科技驅動的創新型公司轉型。

**優化流程機制。**推進創新制度、保障體系的建立和完善，簡化公司創新投資流程，鼓勵各經營單位積極開展新業務創新，加大創新力度；踐行“高通量創新”思路，鼓勵開展創新應用研究，創新課題授權機制。

**加強考核激勵。**強化三級績效考核與專項激勵措施的落地，推進創新實踐納入經營單元、職能部門及公司員工考評，並增設公司科技創新專業序列，加強對科技創新型人才的培養。

**搭建創新平台。**在不斷探索自主創新的同時，打造開放式創新平台，通過拓展外部科技創新資源，加強與外部優秀團隊、科技企業、高校科研機構、創新孵化等機構的交流，豐富科技創新生態。

**營造創新文化。**開展科技創新規劃宣貫及落地研討會；面向全員提供《精益創新》《數字化轉型》等85門創新課程培訓，並開設多行業創新發展轉型趨勢數字化、新基建等線上研習營，助力創新業務發展。



舉辦科技創新項目對接會

### 案例 聯合打造地產科技創新加速營

2020年9月，中國金茂與海爾海創匯聯合打造的以“智慧科技 美好生活”為主題的地產科技創新加速營對外發佈。加速營專注智慧物聯、建造科技、能源科技等領域，充分發揮中國金茂與海爾資源優勢，實現高通量創新和互惠共贏。



科技投入  
2.77 億元

申請專利  
166 項

創新人員數量  
728 名

國家高新技術  
企業認定  
3 個

## 廣泛開展科技實踐

中國金茂聚焦戰略高度的產品創新以及業務經營的創新方向，加大對戰略創新業務的落位推進與探索，積極研究和拓展外部機會，為城市及自身發展注入科技創新驅動力。

**新業務平台建設。**以城市運營戰略為基底，以金茂綠建、金茂資本、金茂教育作為三大新業務平台，面向科技研發、科技應用開展實踐，並逐漸強化形成自身的科技業務。



### 案例 科技創新新陣地——金茂綠建科研實驗基地正式成立

2020年8月，中國金茂科技創新迎來新陣地——金茂綠建科研實驗基地正式成立，已建成人工環境實驗艙、光伏實驗室、儲能實驗室、可靠性及電氣實驗室和人居環境綜合實驗室等5個獨立的實驗室，在此開展了一系列聚焦於智慧能源、科技住宅的探索，形成研發-生產-應用的完善產業鏈，為科技創新提供根本動力。



人工環境實驗艙

可靠性及電氣實驗室

人居環境綜合實驗室

光伏實驗室



儲能實驗室

### 案例 光伏建材，讓房子會“發電”

金茂綠建持續深耕光伏建築一體化，依託世界頂尖的納米和光伏技術，研發全透明光伏玻璃窗，保證室內採光的同時利用太陽能發電，節能效率較普通玻璃提高40%；利用晶矽薄膜化及3D質感彩色化核心技術，研發國內首款外觀達到石材效果的光伏建材產品，已在金茂綠創中心、濟南奧體金茂府等項目中廣泛應用，實現智能環保的綠色價值。



青島西海岸創新科技城展示中心建築光伏一體化項目，光伏安裝面積300平方米，裝機容量40千瓦，年發電量5萬千瓦時



金茂綠創中心光-儲-充微網示範項目，通過實時監測用戶側負荷情況，調整發電側、儲能側的能源分配原則，最大化利用可再生能源

**產業鏈業務延伸。**基於公司戰略和業務需求，圍繞既有業務開展上下游產業鏈業務拓展，形成一批產業鏈公司，支撐城市運營戰略。

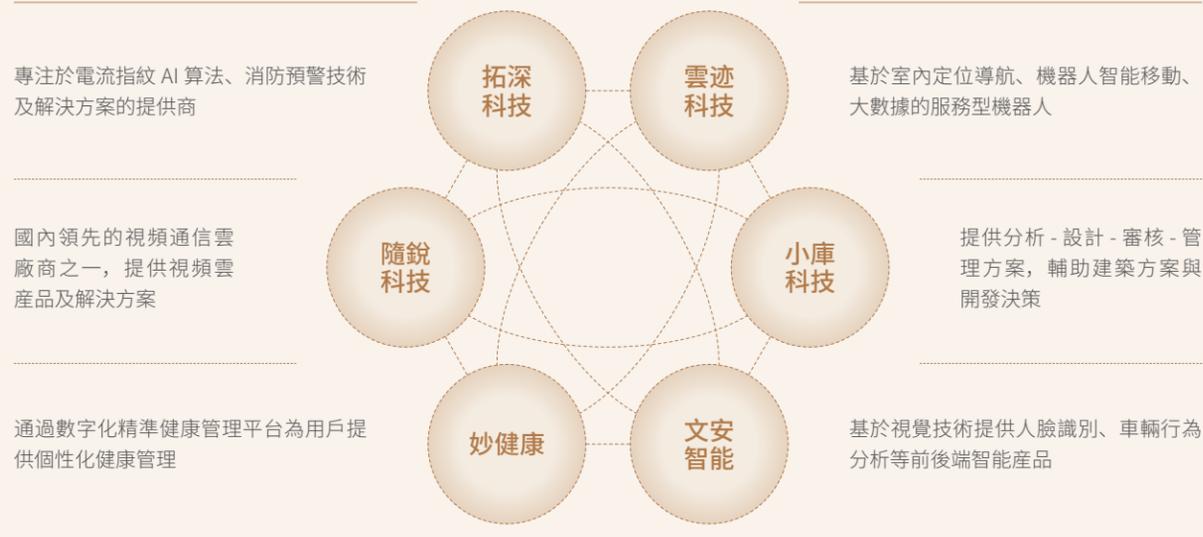


### 案例 金茂建築科技獲評中關村金種子企業資質

2020年10月，中國金茂首個孵化企業，金茂慧創建築科技（北京）有限公司（簡稱“金茂建築科技”）獲評中關村金種子企業資質。金茂建築科技以建築方案、裝配式AI智能設計、科技研發、工程全過程諮詢為核心業務，利用大數據、區塊鏈等先進技術，將J&M MAKER智慧化平台作為智慧科技和數據應用的載體，致力於打造大建築產業鏈設計、採購、施工的EPC-OEM 創新一體化互聯生態圈，為建築行業提供裝配式建築一站式解決方案。

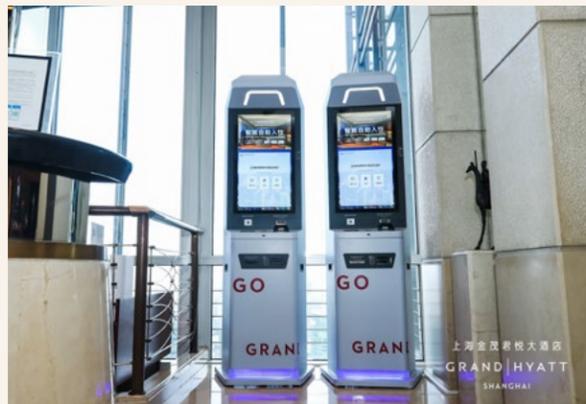


**科技觸手佈局。**以創新投資為科技觸手，捕捉地產科技及智慧城市領域中的高成長期創業項目，構築地產數字化、智能化新生態，拉動公司在智能科技領域的創新實踐，逐步構建起科技創新生態圈。



**案例 攜手雲迹科技，赋能城市未來**

曾摘得被譽為中國人工智能最高獎“吳文俊人工智能科學技術獎”的雲迹科技，成為金茂資本產業股權投資的第一單。雲迹科技打造的智能機器人“潤”，現已入駐全球 5,000 餘家酒店，以其高效、智能、穩定的服務特性，有效提升了酒店、寫字樓等場景的服務體驗和效率。金茂資本協同雲迹科技，不斷探索人工智能在社區等更多城市運營場景的應用邊界，助推產品研發和技術落地的同時，引領並輻射中國金茂城市運營的產業升級和創新發展。



上海金茂君悅大酒店智能自助入住系統



雲迹科技機器人在酒店提供服務

**案例 以投引產 以產促城——文安智能山東區域總部落地青島中歐國際城**

文安智能是國內最早探索人工智能視覺技術與產品研發的先行者，主要為智慧城市和商業零售領域提供服務。文安智能現已落地青島中歐國際城、三亞南繁科技城等中國金茂城市運營項目，利用豐富的城市室外場景識別算法的積累，以及強大的前後端硬件開發能力和多元化的 AI 硬件產品綫，為城市運營項目提供整體 ICT 運營服務保障，實現智慧園區的建設目標。



青島中歐科創園效果图

**既有業務赋能。**圍繞業務發展戰略，持續開展開發板塊與持有板塊既有業務領域的科技創新實踐。2020 年，圍繞客戶需求開展 300 餘項科技應用與課題研究。

開發板塊圍繞業務與客戶需求，在產品設計、工程建造、產城拓展及線上營銷等方面開展科技賦能嘗試，實現增效降本，提高業務核心競爭力。



持有及兩翼板塊圍繞業務需求進行科技創新應用，強化降本提效能力，提升業務經營水平和核心競爭力。

**案例 金茂裝飾以科技創新推動發展升級**

金茂裝飾實施“聚焦主業，創新驅動”戰略，以科技創新推動發展升級，注重技術研發和自主創新，已申請專利近 100 項，並獲得“建築裝飾行業科學技術獎”。2020 年 11 月，金茂裝飾獲評由上海市科學技術委員會、上海市財政局、國家稅務總局上海市稅務局聯合頒發的“高新技術企業證書”。同時，成立專業的裝配式研發團隊，在保障品質的基礎上充分發揮裝配式技術在統一效果、質量控制、造價控制、時間控制、後期維護上的獨特優勢。目前，裝配式精裝已經在多個府系產品、酒店項目應用試點。



**案例 科技推動智慧物業升級**

金茂物業深入推動數字化轉型，持續提升管理服務效率和使用者數字化體驗。2020年，金茂物業運用物聯、移動互聯、大數據底層技術，圍繞空間、人、服務三個關鍵要素，形成智慧社區、智慧生活、智慧運營三位一體的智慧物業管理體系：構建多項智慧社區科技系統，打造更安全、更高效、更節能的智慧社區；依託數字科技和專業團隊，為業主開啟5G時代美好生活；落地智慧收款系統、前介平台、陽光招採平台、物資採購和庫存管理系統，提升智慧運營效率。加強物聯網、雲計算、人工智能等技術在物業服務中的應用，促進線上線下服務融合發展，創造更多定制化產品和個性化服務來滿足客戶的不同需求。以九大智慧化場景打造智慧社區，構建“平台+場景”智慧社區服務新生態，為客戶提供更加智慧、便捷、安全的居住體驗。

	<b>智慧通行</b>	人臉識別、車牌識別、手勢呼梯、語音呼梯、刷臉選層五大科技系統幫助客戶暢行無憂		<b>智慧安防</b>	周界安防、軌跡跟踪、園區實控三大智能監測系統守護社區安全
	<b>智慧園區</b>	高空拋物識別、智能垃圾桶兩大“黑科技”解決業主生活中的熱點、重點問題		<b>智慧電梯</b>	不安全行為識別、困人安撫、健康評價、紫外線消毒四大先進技術手段為客戶提供安全、健康的電梯服務
	<b>智慧監控</b>	監測預警系統實時監測社區設備設施運行情況，確保安全		<b>智慧照明</b>	智慧燈光、智慧燈杆採用環保概念，照亮社區夜色
	<b>智慧停車</b>	車位預約、智能尋車助力業主直達車位		<b>智慧車場</b>	空氣清潔與溫濕度控制技術打造舒適車場環境
	<b>智慧生活</b>	一鍵繳費、線上社群、在綫商店、租售裝修等多種服務給業主舒適居住體驗			

智慧社區九大場景



周界安防為社區築起防護牆



回家APP時刻守護家人安全

## 持續推進數智經營

自2018“信息化提升”主題年以來，中國金茂不斷深化信息化建設，通過雲計算、移動化等創新技術，持續推進數字化轉型，已建成60餘個信息系統，在業財一體化、成本招採管理、大運營數據體系等多個領域形成行業領先的建設成果，建立起打通各業務管理條綫和產業鏈上下游的閉環業務運營管理支撐體系，實現公司核心業務數字化運營。

	<b>成本優化</b>	搭建“金e成本”平台，實行線上成本閉環管理機制，保障全員、全專業、全過程的成本管控體系落地		<b>科學決策</b>	關注項目經營進展需求，研發數據分析模型，構建“經營駕駛艙”，實現更高效、更有深度的智能分析決策，提升運營效率		<b>精準營銷</b>	搭建線上引流、案場到訪、客戶成交、客戶服務全週期數據平台，推進客戶全場景服務向互聯網領域延伸		<b>資金管控</b>	建立資金申請/回流管理全流程管理體系，搭建融資管理模塊，實現報表一鍵出具，為決策提供數據支持
	<b>財務管理</b>	構建管理會計、財務會計和業務會計三位一體的財務信息化平台，大幅提升財務管理自動化水平		<b>QHSE管理</b>	通過搭建一張地圖、一個APP、兩個平台，實現總部定標準、區域抓管控、一綫重落地的上下協同平台，促進工程質量、進度、安全管理的融合交圈		<b>智慧辦公</b>	開發社交協同、高效體驗、安全可控的茂信平台，各單位積極參與茂信平台的共建共創，安裝率達到99.8%，提升辦公效率		<b>HR管理</b>	打造人力管理看板，開展線上培訓，上綫績效管理，開展數字化考勤，支持智能分析、在綫服務，實現人力資源核心業務全覆蓋

科技創新是中國金茂發展的重要組成部分，也是面向未來保持長久競爭力的核心要素。中國金茂將繼續開展向科技驅動的創新型企業發展的全面探索，聚焦建築科技、智慧能源等業務領域，助力城市產業轉型升級、城市品質提升和區域經濟高質量發展，打造城市升級的核心競爭力。

# 薈初心， 品質守護溫暖家

城市承載著每個人對於生活的夢想。作為中國領先的城市運營商，中國金茂以“品質築就更美生活”為使命，將人本理念融入產品設計、建造、運營全過程，以科技創新不斷提升產品質量與服務體驗，力求使每個客戶對美好生活的嚮往和追求都能得到更高質量的滿足。



## 我們的關注

精益設計、質量安全、創新服務、客戶滿意度

## 我們的行動

推動創新設計，提供多元產品    強化質量管控，打造匠心工程  
升級客戶體驗，奉獻品質服務    重視客戶溝通，滿足客戶需求

## 我們的進展

第三方實測質量  
平均成績

95.1分

住宅客戶  
滿意度

85%

寫字樓  
客戶滿意度

100%

商業客戶（租戶）  
滿意度

91%

商業客戶（顧客）  
滿意度

92%

開發板塊投訴  
關閉率

96.3%



# 匠心成就出彩品質

中國金茂始終以“品質築就更美生活”為使命，秉承築造精品與深耕運營的發展之道，充分發揮已有的城市運營實踐經驗與優勢，以前瞻的規劃與設計、創新的思維與模式保證產品功能性與品質化。支持保障住房建設開發，助力舊房改造，滿足不同層次人群購房需求。嚴格執行工程質量精細化管理流程，為客戶交付安全、健康的匠心產品。

## 深耕城市運營

我們遵循“城-人-產”的城市運營邏輯，憑藉對城市未來潛能的遠見和強大的資源整合運作能力，打造多個城市運營項目，持續為城市高質量發展賦能。2020年，新增獲取7個城市運營項目，累積達到27個。



### 案例 聚焦南繁，助力三亞城市升級

三亞南繁科技城定位於“世界種業中國芯片，國際智慧生態產城”，作為三亞崖州灣科技城建設的中堅力量，中國金茂為落實南繁硅谷的國家戰略，堅持從“引龍頭、搭平台、促高新、落配套”等方面開展招商引資工作，將南繁科技城打造成為三亞經濟新增長極。截至目前，已完成正式簽約的產業及配套項目共40餘家，其中包括中科院、農科院、中信農業等20餘家國家級重點科研機構和產業龍頭企業、10餘家配套企業、10餘家高新技術企業。



三亞南繁科技城效果圖

## 優化產品設計

我們在產品設計階段充分考慮不同地理位置、客戶人群、產品定位差異，基於對客戶需求的深刻洞察與理解，不斷優化升級產品設計，為客戶營造舒適健康、智能多彩的生活環境，賦予空間更多功能與意義。

**因地制宜。**根據不同城市的氣候地理條件，有針對性地改進科技系統，為不同城市業主提供同樣健康舒適的居住體驗。



太原龍城金茂府科技系統針對氣候乾燥、空氣污染、水質偏硬等問題進行了著重改善



青島大雲谷嶗山金茂府科技系統針對海洋性氣候加強除濕、防結露功能，給業主更舒適體驗

**因需而變。**充分考慮不同年齡、職業、性別的客戶群體需求，結合項目區位、社區環境等因素，將不同客群對戶型結構、空間配置、精裝設計、園林景觀等方面的需求融入到產品設計中，提供更加個性化、定制化的產品。

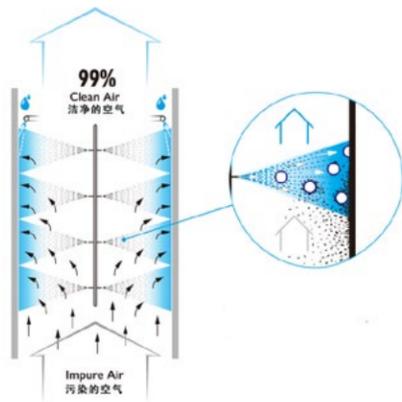
品質守護溫暖家  
蓋初心，  
秉恒心，  
創新打造生態家  
致臻心，  
和諧共築美好家

案例 創新“黑科技”實現府系 2.0 又一次飛躍

北京頤和金茂府在已有府系 2.0 科技系統的基礎上，創新應用納米級“除 PM1 離子潔淨化殺菌系統”、航天級“粒子阻尼減振降噪技術”兩項“黑科技”，為業主打造更舒適、更健康的家居環境。

健康安心。納米級“除 PM1 離子潔淨化殺菌系統”技術對於 PM1 的過濾效率高達 99%，遠高於美國和歐洲標準下的 HEPA 高效過濾，空氣淨化過濾粒徑可以小到 0.0025um，極大地提升對霧霾以及細菌的過濾效果，給業主更安心的呵護。

安靜舒心。引入長征五號系列運載火箭採用的“粒子阻尼減振降噪技術”，經過多項技術攻關和產品迭代升級，成功實現在住宅建築的合理運用，有效降低冷熱源及輸配設備的固有頻率，隔振效率可達到 99.5%，相比目前廣泛應用的浮築基礎減震台座，其減振降噪效果高出約 10%，創造出非常安靜宜人的聲音環境。



離子潔淨化技術示意圖



北京頤和金茂府

案例 為年輕客群定制品質生活

中國金茂將對年輕客群需求洞察全方位融入到產品設計中，在府系和悅系產品中，提供更符合年輕客群審美的精裝風格、滿足社交活動的大尺寸空間、“N+1”成長式戶型設計。由悅系產品延伸，為 90 後置業群體量身打造“國際社區”系列產品，在空間設計、設施配置上契合年輕客戶需求，並創新性地打造社區共享空間，營造與年輕人價值觀、審美觀相契合的社群文化，打造年輕人活力圈層。



北京太湖金茂悦悅為年輕家庭預設功能可變空間，滿足成長性需求



金茂北京國際社區共享空間

案例 深圳龍華金茂府——以園林賦予生活更多美好場景

深圳龍華金茂府從不同業主群體的需求出發，兼顧園林美感與參與性，打造可滿足兒童、成人、老人等全年齡段業主需求的配套設置。為孩子們打造攀爬探索空間——兒童樹屋，讓孩子釋放天性、親近自然。針對成年人的社交需求，在園林中打造陽光書吧，並將空間最大化利用，區隔出城市會客廳、活力運動區、親子餐廳、老年人活動區等不同功能空間，讓志同道合的鄰居擁有舒適的社交空間，構建其樂融融的鄰里關係。



兒童樹屋



陽光書吧

保障產品質量

我們持續優化質量管理體系，強化風險管控，打造安全可靠的高品質產品。2020 年，第三方實測質量成績為 95.1 分，超過行業標杆水平；未發生與產品、服務相關且具有較大影響的客戶投訴事件。

开展精细化管理。制定一系列的工程質量精細化管理流程，通過標準化、模板化的質量管理體系和 10 項一級管控動作、20 項二級管控動作、108 項三級管控動作，全面保障工程質量安全。

<p>一級管控動作 10 項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 工程管理啟動會</li> <li>• 方案論證與審核</li> <li>• 讀圖講圖</li> <li>• 樣板點評</li> <li>• 工程推演</li> <li>• 質量評估</li> <li>• 關鍵工序管控</li> <li>• 停止點檢查</li> <li>• 工地開放日</li> <li>• 工程復盤</li> </ul>	<p>二級管控動作 20 項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 啟動會 2.0 版</li> <li>• 可視化管理</li> <li>• 方案論證與審核</li> <li>• 施工圖審查</li> <li>• 施工深化圖管理</li> <li>• 樣板點評</li> <li>• 各專業工程推演</li> <li>• 風險管理</li> <li>• 材料管理</li> <li>• 現場集中加工</li> <li>• 過程巡檢</li> <li>• .....</li> </ul>	<p>三級管控動作 108 項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 工程管理啟動會</li> <li>• 啟動會 2.0 版</li> <li>• 總包監理單位團隊面試</li> <li>• 總包監理單位進場交底</li> <li>• 項目可視化策劃</li> <li>• 專家方案論證</li> <li>• 施工組織設計審核</li> <li>• 精裝類施工深化圖</li> <li>• 工程推演</li> <li>• 土建材料封樣</li> <li>• 風險梳理</li> <li>• 精裝鐵錘行動</li> <li>• 交付開放日實施</li> <li>• .....</li> </ul>
---	--	---

品質守護溫暖家  
秉初心，創新打造生態家  
致臻心，和諧共築美好家

**強化全流程管控。**以“預防為主”為原則，推動全過程、全面、全員參與的質量管控，將風險預控和質量管控貫穿於工程開發、設計、採購、建造、運營全過程，並以“12大可視化管理”全方位保障工程質量安全管理工作落實到位，最大化防範風險。



**系統打造“五大開放日”。**選取項目建設過程中的關鍵節點，以更直觀的形式讓業主了解每一個關於家的細節，接受市場和客戶的嚴格檢驗。



**提升質量意識。**持續開展“磐石·匠心”學堂、“磐石行動”質量安全技能大比武等活動，對項目工程技術、施工、管理人員進行培訓，提升質量安全意識與專業技能水平。



金茂上海“磐石行動”大比武



金茂武漢“磐石行動”大比武

組織“磐石·匠心”學堂培訓

7期

共

2,900 人次參加

產品力提升專題培訓組織

5期

17 個主題

# 真心守護溫情服務

中國金茂秉承“客戶的需求就是我們的追求”服務理念，在打造符合客戶需求的硬核產品、助力城市人居升級的同時，不斷夯實服務基礎，豐富多元服務體驗，滿足消費者對安全、舒適、健康、品質生活的要求。

## 提升服務品質

我們不斷規範服務標準，延伸服務觸角，借助科技手段提升服務管理效率，為客戶打造最優質體驗。

**標準化體系建設。**堅持“策劃-運行-監督-審核”全過程服務體系管控，持續完善標準化體系建設與新項目體系導入，並通過年度內審與業務稽核兩大抓手，確保標準化體系全面覆蓋與貫徹執行。

**差異化服務定制。**結合不同產品不同定位，圍繞客戶關鍵服務觸點、關鍵時刻、服務場景和特殊人群等需求，建立差異化服務標準，為客戶提供更主動、更及時、更貼心的服務。

**智能化服務管控。**試點引入“圖靈質檢系統”，探索以“三級管控+遠程監督”方式實現對一線基礎業務的全景管控，提高物業服務品質管控效率；研發落地金茂物業智慧大屏，直觀呈現公司管理數據、財務數據、員工數據，對小區出入人數、包裹快遞數量、報事報修等信息實現實時監控、預警，並實時呈現業主對服務質量的評價，實現對全國項目的全天候業務數據監測及分析，推動物業管理更高效、更智能。



金茂物業智慧大屏

# 拓展多元服務

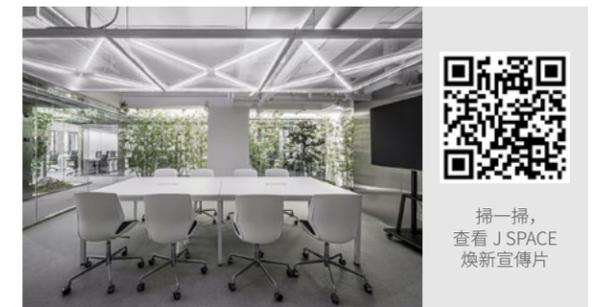
我們以創新理念與智慧科技引領服務持續升級，以多元化服務滿足客戶全生活週期、全工作週期、全生命週期的需要，為客戶提供優質服務體驗。

## 賦能智慧辦公

以科技系統和智能化服務為客戶提供智慧辦公解決方案，打造智能、環保、高效的商務辦公環境。

### 案例 探索空間運營新模式 打造“互聯網共享新辦公”

2020年，中國金茂旗下金茂資本首個城市更新類“互聯網共享新辦公”項目J SPACE正式落地。在設計上，J SPACE將科幻造園與辦公空間相融合，營造沉浸式科幻辦公體驗；在服務上，將智能化服務貫穿於通行、健康、運營、共享四個維度，實現無障礙進門、打卡，對室內溫濕度、二氧化碳濃度等實時監測並自動調節，為使用者提供智慧、貼心、舒適的辦公體驗。此外，還為入駐企業客戶提供“互聯網+行業”的全方位資源賦能服務，將項目打造升級為複合型的產業孵化器，重新詮釋了寫字樓商業生態的定義。



## 探索城市物業

制定城市物業服務戰略和業務模型，通過將精細化、數字化的城市物業服務、空間資源運營、社會深度治理及人文城市構建相融合的方式，深度整合城市資源，為特定城市地域提供一體化的公共服務解決方案，從服務管理升級、社會治理升級、人文城市驅動、空間資源驅動四個方面推動城市管理轉型升級，助力政府城市治理升級。



品質守護溫暖家

秉初心，創新打造生態家

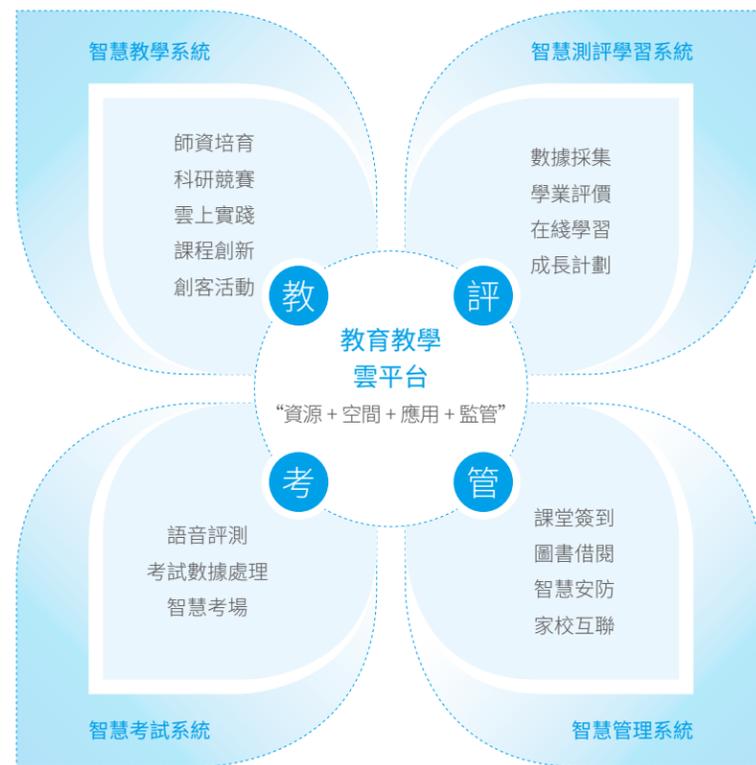
致臻心，和諧共築美好家

### 開拓未來教育

秉持“立足中華、面向世界，立足當下、面向未來”的教育理念，以金茂學校為承載，金茂教育品牌正式起航。2020年，中國金茂旗下首個自投自建、自持運營的上海寶山金茂學校開工建設，正式進入 K-12 教育領域。金茂學校目標定位現代化、國際化的未來學校，面對未來趨勢，將搭建教育教學雲平台，集合智慧教學系統、智慧測評學習系統、智慧管理系統，全面打造智慧校園環境。



上海寶山金茂學校效果圖



### 營造溫暖社群

我們積極為鄰里社交搭建多樣化平台，舉辦豐富多彩的社群聚會及活動，以社群為紐帶打造熟人社會與富有溫度的鄰里關係，激發美好生活更多可能。圍繞國慶、中秋等重要節日，以及垃圾分類、親子互動、家風建設等年度主題，累計組織線上線下活動 60 余次，累計客戶參與量達 3.49 萬人次。



金茂上海“旗袍沙龍”活動



金茂無錫“螢火蟲之光”活動



金茂武漢“粽享節”活動



金茂青島採摘活動



金茂長沙羽毛球活動



金茂 U+ 親子部落悅派對

品質守護溫暖家  
蓄初心

秉恒心  
創新打造生態家

致臻心  
和諧共築美好家

## 提升客戶滿意度

住宅客戶滿意度

85%

我們高度重視客戶感受，主動了解、用心傾聽客戶訴求，不斷暢通溝通渠道、投訴渠道，全方位做好服務工作。

寫字樓客戶滿意度

100%

### 加強客戶溝通

進一步強化客戶服務平台建設，構建多元化溝通渠道，完善客戶溝通反饋機制，主動傾聽不同客戶群體的訴求，盡最大努力提升客戶滿意度。

商業客戶（顧客）滿意度

92%

- 搭建總部 + 區域公司“1+6”呼叫中心體系，為客戶提供 365 天 7\*12 小時服務。2020 年共接到 13,583 通客戶來電，呼出回訪、調研電話 52,903 通，保障客戶溝通渠道順暢。

商業客戶（租戶）滿意度

91%

- 組建專職客研團隊，在 9 個城市與 150 組客戶開展一對一深度訪談，聆聽客戶對於住宅產品及服務的核心需求，形成 98 條業務優化建議，根據業主訴求進行有針對性的改進提升。

- 利用數字化手段，優化豐富“非接觸式客戶服務”渠道滿足客戶需求，開展各類線上活動 81 次。

- 開展“走進客戶，傾聽客戶”系列主題服務季活動，並依託金茂薈平台，全面傳播與客戶服務相關信息。

- 加強與業主互動，《金茂薈》業主刊物發展 32 名業主通訊員，並通過金茂薈公眾號向業主征稿，成為業主自辦刊物。



## 構建責任營銷體系

制定《中國金茂銷售管理制度》《中國金茂項目定價操作參考指引》《中國金茂銷售滿意度工作管理參考指引》等規章制度，搭建負責任的營銷體系。及時公示項目進度、公示時間、價格、交付標準等信息，保障客戶知情權。創新線上服務模式，上線“金茂粉”小程序、推出“線上置業直播間”，以線上線下相結合的營銷方式，全面滿足置業者需求。

## 保護客戶隱私

高度重視客戶信息與隱私保護，不斷完善客戶關係資料平台，通過設置權限，只允許有相關權限的操作人員接觸客戶信息，避免客戶信息被竊取泄露。2020 年未發生泄露客戶信息投訴事件。

## 高效處理客戶投訴

提高投訴處理的主動性與及時性，對門戶網站、政府網站、社交媒體等平台出現的客戶投訴和意見進行分類處理，優化處置流程，不斷提升投訴處理效率。2020 年投訴發生率 6.92%，同比下降 0.98%，客戶信息響應率 100%。

## 績效檢討

2020 年，我們堅持以匠心打造精品工程，以真心奉獻溫情服務，寫字樓客戶滿意度仍然表現優異。但住宅客戶滿意度略有下降，今後將作為重點提升內容。

2021 年，我們將繼續遵循以客戶為導向的核心價值觀，持續思考、探索未來人居升級方向，堅持精益求精的工匠精神，以創新驅動為支持，健全客戶研究組織體系，將客戶研究工作貫穿於開發全流程及產品力提升全過程，運用大數據、物聯網、人工智能等技術深化“智慧服務”，以超凡品質為生活締造更美好的感受與體驗。



# 秉恒心， 創新打造生態家

2020年，習近平總書記在第七十五屆聯合國大會上作出了我國力爭在2030年前“碳達峰”、2060年前“碳中和”的承諾。在“十四五規劃”中，“碳中和”也被正式納為污染防治攻堅戰中的重點內容。中國金茂作為城市運營商，積極響應國家政策，自覺踐行央企責任，緊密結合國家戰略，聚焦“臻綠品質”戰略佈局，從生態城市、生命建築、“零碳”運營三大方向入手，為城市綠色可持續發展貢獻力量。



## 我們的關注

氣候變化、生態保護、綠色建築、綠色辦公、環保公益

## 我們的行動

全面貫徹綠色戰略，探索“零碳”運營模式  
將綠色理念融入建築全生命週期，打造綠色建築  
倡導綠色生活，支持行業發展與環保公益

## 我們的進展

2020年，  
獲取綠色建築認證與標識

36項

萬元產值綜合能耗  
0.19噸標準煤 / 萬元

截至2020年底，  
累計獲得綠色建築類認證或標識共計

219個

環保總投入  
182.07百萬元



## 齊力打造生態名片

中國金茂始終堅持人與自然的和諧共生，秉承生態化、集約化、低影響化、智慧化的指導思想，將生態文明理念融入城市發展，為城市注入恒久動力。

## 佈局生態城市

我們堅持城市與生態、科技、人文相融，因地制宜打造生態城市，不斷探索人、自然、城市三位一體的和諧共生模式，打造具有“規劃領先、產業創新、功能複合、環境友好”特色的城市運營項目。

### 案例 綠色智慧 打造“零碳”城市

四新方島是武漢第一座人工島，由蝶形的鳳凰湖圍合而成，擁有得天獨厚的自然資源優勢。中國金茂秉持先進規劃理念，通過綠化覆蓋、節能設備、自然採光、綠色材料等手段打造綠色建築。此外，中國金茂應用污水源熱泵系統、地源熱泵系統、熱源塔型熱泵系統等聯合技術建設方島能源站，將大大提高可再生能源利用的比例，預計可實現節約標準煤 6,367 噸，減排二氧化碳 15,678 噸，減排二氧化硫 105 噸，減排氮氧化物 99 噸。



武漢方島金茂智慧科學城效果圖

### 案例 踐行生態先行理念 推動城市可持續發展

遵循“生態先行、配套先行、產業先行”三大先行理念，寧波生命科學城致力於樹立生態品質示範標杆，項目初期建設的綠化面積就達到 15 萬平方米，在核心位置建設中央公園，圍繞水網密佈的生態基底建立生態綠環系統，“環綫 + 點陣”式生態佈局逐漸成型。



## 保護生態環境

我們在構建品質城市的進程中，始終將生態環境的保護放在重要位置。嚴格遵守《中華人民共和國自然保護綱要》，制定《中國金茂環境保護管理制度》，落實生物多樣性保護實踐，維護項目所在地生態系統和原有植被，增加城市綠地，為城市生物提供棲息地，以實際行動守護生態家園。

### 案例 營造花園裡的宅邸

低密的建築佈局，帶來更多空間，也賦予了生態更多的可能。金茂府項目根據當地氣候條件和植物分佈特點，合理選擇景觀植物，以高大的喬木、亞喬木、灌木、藤木配合底層的草叢、地被花卉，打造多層次生物群落，營造花園裡的宅邸。



深圳龍華金茂府



太原龍城金茂府



上海西郊金茂府



鄭州北龍湖金茂府

# 聚力升級綠色建築

中國金茂積極識別氣候變化帶來的潛在風險與機遇，提倡全週期的綠色理念，積極踐行綠色設計、推進綠色施工、開展綠色運營，提升建築節能水平，減少能源消耗和污染排放，多措并举促進減緩氣候變化，樹立綠色健康人居典範。

指標	2018	2019	2020
綜合能源消耗（萬噸標準煤） <sup>①</sup>	1.4273	1.3109	2.2861
電力（萬千瓦時） <sup>①</sup>	8,331.91	8,159.21	11,639.25
天然氣（萬立方米） <sup>①</sup>	303.27	231.72	642.629
萬元產值綜合能耗（噸標準煤/萬元） <sup>①</sup>	0.12	0.11	0.19
二氧化碳排放量（噸） <sup>②</sup>	直接排放（範疇一）： 直接能源（天然氣）消耗排放 6,623.51	直接排放（範疇一）： 直接能源（天然氣）消耗排放 5,060.83	直接排放（範疇一）： 直接能源（天然氣）消耗排放 14,035.20
	間接能源排放（範疇二）： 採購電力排放 50,832.98	間接能源排放（範疇二）： 採購電力排放 49,779.34	間接能源排放（範疇二）： 採購電力排放 71,011.06
二氧化碳排放強度（噸/萬元） <sup>①</sup>	0.3048	0.2794	0.4826
用水總量（噸） <sup>①</sup>	812,369.38	830,130.00	874,994.00
單位用水量（噸/萬元） <sup>①</sup>	27.08	6.92	7.36
無害廢棄物排放量（千克） <sup>③</sup>	3,396,640	2,612,938	1,139,995
有害廢棄物排放量 <sup>④</sup>			
電池（個）	2,499	2,678	2,100
墨盒（個）	44	66	38
日光燈管（個）	725	711	942
塗料桶（個）	14	15	20

注：

①統計範圍為北京凱晨世貿中心、北京中化大廈、上海金茂大廈、南京玄武湖金茂廣場、金茂綠建各能源運維項目、北京怡生園酒店相關項目。2020年，因空調運行模式受疫情影響調整、怡生園酒店增加營業規模範圍、金茂綠建數據統計時間範圍變化等原因，能源消耗增多。

②根據國家發改委2015年研究確定的中國區域電網基線排放因子、GB/T 2589-2020《綜合能耗計算通則》調整二氧化碳核算係數，修正了二氧化碳排量數據。統計範圍為北京凱晨世貿中心、北京中化大廈、上海金茂大廈、南京玄武湖金茂廣場、金茂綠建各能源運維項目、北京怡生園酒店相關項目。

③統計範圍為金茂酒店，其中2018年數據未包含麗江金茂璞修雪山酒店。

④統計範圍為北京凱晨世貿中心和北京中化大廈。

### 關於有害廢棄物處理的說明

公司將有害廢棄物分類收集，並交由有資質的企業處理。

### 關於製成品所用包裝材料總量的解釋

製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量指標對公司不適用。

# 踐行綠色設計

我們秉持“因地制宜、被動優先、高效健康”理念，在產品設計中著力應用並推廣更高效的綠色技術，努力實現“建築全生命週期資源能源消耗和環境負荷最小”的目標。

**規範綠色建築設計。**編制綠色建築設計任務書、綠色建築設計要點和設計導則等，提升綠色建築設計質量，從設計源頭降低產品對環境的影響。

**應用綠色技術。**積極推進環保技術研發，佈局光伏建築一體化產品，加強太陽能、風能、地熱、生物質能等可再生能源和微網技術應用，促進新能源消納。

表：參編國家、行業等標準和課題情況

名稱	類型
《建築用光伏玻璃組件透光率測試方法》	國家標準
《光電建築技術應用規程》	行業標準
《中深層地埋管地源熱泵供暖技術規程》	團體標準
《裝配式疊合混凝土結構技術規程》	團體標準

表：主要綠色技術

名稱	主要特點
大功率雙級渦旋空氣源熱泵	通過單機雙級渦旋壓縮機及雙級渦旋熱泵機組技術升級，改善熱泵在嚴寒地區表現
新型熱源塔系統	通過熱源塔、溶液再生裝置、智能控制系統及熱泵主機等設備，實現從空氣中吸收熱能或為建築提供冷源
架空隔熱發電系統	將屋頂表面的太陽輻射熱吸收轉化為電能，通過架空通道散熱技術實現頂層隔熱
光伏採光頂 PV-LED	在滿足建築採光的基礎上，賦予建築發電及視頻顯示功能，實現白天發電、夜間發光亮化
光伏牆	兼具光伏和建材屬性，具有高透光率、低反射率、表面具有金屬質感等特性，可實現高效彩色化

中國金茂 25 個項目獲取綠色建築認證與標識

36 項

其中獲得國標綠色建築標識

24 項

BREEAM 認證

8 項

LEED 金級認證

1 項

WELL 金級認證

1 項

法國 HQE 五星認證

1 項

健康建築二星

1 項

截至 2020 年底，中國金茂已滿足綠色與健康類標識或認證設計要求的項目總建築面積共計

2,098.36 萬平方米

累計獲得綠色建築類認證或標識共計

219 個

## 強化綠色施工

我們將綠色環保理念貫穿施工全過程中，持續健全 HSE 管理體系，踐行資源能源節約利用，減少污染排放，將施工過程對環境的影響降至最低。

### 加強環境管理

嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》等環境保護相關法律規定，貫徹落實《中國金茂環境保護管理指引》《中國金茂環境保護責任追究管理制度》，有效識別環境風險，開展環境影響評價和管理。

- 組織建設項目環評手續合規性梳理，全面開展對城市運營、收並購項目環保問題的深入排查治理。
- 2020 年，所有項目均依法獲取環境影響評價、排水排污合法合規性手續，公司無重大影響的違規事件。

**環境合規管理**

- 全面開展環保核查，對土壤狀況、特殊地質條件、水源保護區及自然保護區等環境風險進行識別，推進綜合環境風險管控。

**環境風險管理**

- 完善突發環境事件應急預案，配備控制污染的應急設備，並保證應急設備處於隨時可以使用的狀態。
- 對員工進行應急培訓，定期組織演練。

**環境應急管理**

### 落實環境保護

採用綠色施工體系，對建設及運營中的揚塵污染、噪聲污染、固體廢棄物污染進行有效管理，有序推進所在地“文明城市”創建工作。2020 年，25 個項目獲得“綠色工地”榮譽，未發生一般及以上環境事故。

表：2020 年節能減排目標完成情況

指標	目標	實際情況
能耗總量（噸標準煤）	<27,800	22,861
新水用量（噸）	<1,230,700	874,994
COD 排放量（噸）	<260	210

**建築節能與能源利用**

項目設計及施工運營中積極推廣應用清潔、新型和可再生能源。

提升建築圍護結構的隔熱性能，合理設置窗牆比、樓間距，降低建築供暖與製冷負荷。

**建築節地與土地資源保護**

遵守土地開發相關法律法規，合理佈局、科學規劃，臨建設施佈置力求緊湊節約，提高土地利用的集約和節約程度。

推進項目土壤修復治理，規範施工、生活固廢分類處置要求，及時清運消納；對現場存放油料的庫房進行防滲漏處理，防止油料泄漏污染土壤。

**建築節水與水資源管理**

重視節約用水，施工中採用先進節水施工工藝；結合水循環收集系統與道路降塵系統，通過沉澱過濾等有效實現水資源循環再利用。

開發及持有項目均取得排水等許可手續，施工現場實施雨水管網與污水管網分流使用，現場交通道路和材料堆放場地統一規劃排水溝，合法合規處置施工污水。

**建築節材與材料資源利用**

採用適合工業化生產的預製裝配式混凝土、鋼結構等新型建築體系，推廣應用高性能、低材（能）耗、可循環利用的建築材料。

因地制宜、優化用材，實施施工過程中的建材廢棄物利用管理，探索使用新技術、新材料降低對建築材料的消耗。

**保護環境與污染治理**

積極開展污染物綜合治理項目，確保各項排放符合法律法規要求，實現對排放物的精細管理；使用環保建築材料，減少有害廢棄物排放。

認真落實揚塵“六個百分百”控制措施，制定揚塵防治方案，採取圍擋、噴灑等防塵降塵措施。

加強施工現場環境噪聲的長期監測，採取專人監測、專人管理，避免施工擾民；施工現場遵照建築施工場界噪聲限值要求，強噪聲設備搭設封閉式機棚；嚴格規定施工時間，做好週邊居民溝通，最大限度減少施工噪聲。

### 案例 多舉措切實提升施工環節節能效率

青島大雲谷嶗山金茂府項目實施綠色施工管理，選用節能圍護結構和高效機電系統，結合能耗遠傳計量及分析系統，降低建築能耗；優化建築用材，採用可再循環材料並實施建材廢棄物利用管理；採用雨水回用系統，在控制場地徑流的同時，節約水資源。綜合實現節能率達 65%，比常規建築節約運行能耗和減少碳排放 10% 以上。

### 案例 應用預製水泥板磚胎膜技術助力綠色施工

金茂蘇州張家港智慧科學城響應綠色施工要求，在城市展廳及 H1 項目地基工程施工階段使用預製水泥板磚胎膜，相較於傳統磚胎膜更加節約、環保，具備良好的環境效益與經濟效益。



蘇州張家港智慧科學城城市展廳

蓄初心，品質守護溫暖家  
 秉恒心，創新打造生態家  
 致臻心，和諧共築美好家

## 推進綠色運營

截至 2020 年底，  
已投資、建設、運營城市、  
區域、項目級能源站項目

54 個

總供能面積約

4,000 萬平方米

預計每年碳減排量超過

37 萬噸

相當於植樹

2,097 萬棵

以城市運營項目為主要載體，實施區域能源核心業務與電廠調峰、數據中心、新能  
源汽車換電、樓宇儲電等多項智慧能源創新業務，大力推動清潔能源和可再生能源  
的利用，提高建築運行能源使用效率，助推城市可持續發展。

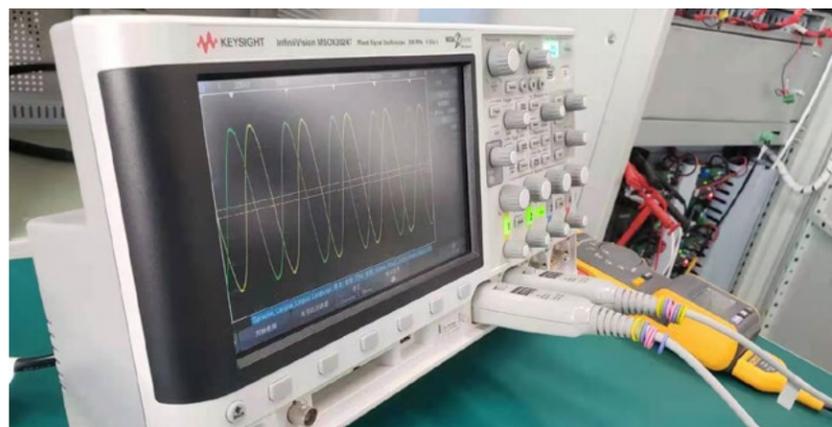
### 案例 青島中歐國際城能源站項目榮獲“綜合智慧能源優秀示範項目”

青島中歐國際城能源站項目採用污水源熱泵 + 空氣源熱泵 + 燃氣鍋爐的技術形式，達產後可  
節約標準煤 17,028 噸，減排二氧化碳 41,890 噸，減排二氧化硫 281 噸，減排氮氧化物 266 噸，  
榮獲“綜合智慧能源優秀示範項目”。



### 案例 儲能科技，為建築安裝“充電寶”

中國金茂研發推廣電化學儲能技術與電池控制 BMS (BATTERY MANAGEMENT SYSTEM) 系  
統，通過儲能技術將夜間低價電儲存起來，供白天用電高峰時使用，以削峰填谷的方式，降  
低樓宇能耗與電網負荷，同時採用智能化控制技術，有效增強配電系統可靠性。



## 同力引領低碳風尚

中國金茂響應國家低碳環保號召，倡導綠色生活，組織參與環保活動，傳播綠色文化，推動形成廣泛的環保共識和綠色、  
健康、可持續的生活方式。

## 推行綠色採購

我們完善綠色採購管理制度，持續維護綠色供應鏈數據庫，將環境保護、資源節約、安全健康等因素充分融入採購過程。  
在選擇戰略供應商時，將選擇綠色環保產品、應用節能環保技術作為必要條件；總承包等重要的合作單位須通過環境  
管理體系認證。鼓勵供應商使用低碳環保物料，優先採購和使用有利於環境保護的原材料、產品和服務，推動供應商  
提升環境管理水準，打造可持續供應鏈。

## 宣揚環保公益

我們組織多樣化的環保公益活動，傳播綠色文化，倡導綠色健康的生活方式，讓城市和生活更美好。



金茂岳陽洞庭生態創新城組織環保主題親子活動，變廢為寶製作環保雲朵燈



中國金茂連續三年助力溫州馬拉松大賽，傳遞綠色健康的生活觀

善初心，  
品質守護溫暖家  
秉恒心，  
創新打造生態家  
致臻心，  
和諧共築美好家

# 倡導綠色辦公

我們著眼細節，在日常辦公領域大力推廣節約低碳的理念，注重節水、節電、節紙、節能，培養員工簡約適度的工作習慣，營造低碳環保的綠色辦公文化。

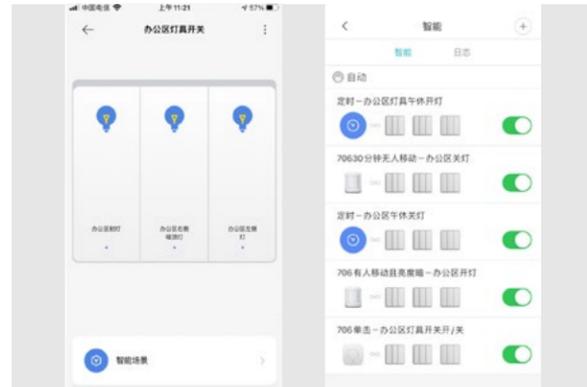
推出 Umeet 線上會議系統，鼓勵异地線上會議，降低出差率，全年召開線上會議 2.7 萬場，參會 34.8 萬人次

執行關燈責任制，為所有辦公設備設置閑時自動關機，踐行節約用電



推出文件共享應用，倡導無紙化辦公

實施“光盤行動”，鼓勵員工自帶餐具，自備水杯



金茂珠海響應節能減排號召，在辦公區域安裝智能開關、人體感應器等設備，實現燈具定時開閉及遠程控制，並設置 30 分鐘區域內無人移動自動關閉燈具和壁掛式空調，減少資源浪費



在辦公區開展垃圾分類宣傳

# 獻策綠色發展

我們積極組織並參與行業內有影響力的交流活動，分享綠色低碳經驗，推動形成廣泛的社會共識，促進綠色建築行業發展。



## 案例 智慧零碳賦能，分享綠建科技

2020 年 8 月，中國金茂受邀出席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，並在“健康智慧賦能 開放創新發展——中國金茂可持續‘零碳’城市運營之路”分論壇，分享在技術研發、物業服務、裝配式建築等各個環節的綠色創新經驗。



## 績效檢討

2020 年，我們積極推動綠色建築發展，獲取綠色建築認證與標識同比增長 20%；高度重視環保整改與環保設施建設，環保總投入同比增長 131.3%。然而，受疫情導致市場萎縮、統計範圍變更等疊加影響，萬元產值綜合能耗較上一年度有所增長，未來我們將加大智慧能源建設，推廣清潔或可再生能源，激發綠色新動能助力節能減排。

2021 年，我們將繼續以“綠色基因”踐行央企責任使命，以“綠金品質”和“臻綠品質”為根本，全面落實綠色發展理念，探索和創新減排路徑，助力實現“碳達峰、碳中和”的美好願景，努力締造美好生態人居。



秉初心，創新打造生態家  
致臻心，和諧共築美好家

# 致臻心， 和諧共築美好家

追求美好幸福生活是我們共同的願望。中國金茂立足行業優勢，充分考慮人與人、人與城市、人與社區的關係，攜手夥伴助推產業健康發展，攜手員工搭建廣闊發展平台，攜手社區探索人民福祉增進，為建設和諧社會積極貢獻力量。



## 我們的關注

合作共贏、行業發展、員工成長、公益慈善

## 我們的行動

- 攜手合作夥伴，以多元合作助推產業發展
- 打造責任供應鏈，帶動供應商提升履責能力
- 保障員工合法權益，強化HSE管理與安全生產，實現工作與生活平衡
- 推進公益管理體系化，助力脫貧收官，服務社區建設

## 我們的進展

新增產業資源戰略合作

365家

舉辦培訓

4,703場

人均培訓

52小時

開展公益慈善活動約

100次

投入公益金額

8.74百萬元



# 篤行致力行業共贏

中國金茂聯合行業內外優秀的商業資源，推進戰略合作夥伴關係建設，構建共商、共建、共享的利益共同體平台，助推行業高質量發展。

## 拓展多元合作

我們攜手合作夥伴搭建全球範圍的產業資源平台，協同多方力量為城市發展賦能。2020年，新增產業資源戰略合作365家，累計簽約戰略合作夥伴1,169家。

**政企合作。**不斷創新政企合作模式，豐富溝通對接渠道，通過政企互聯，將各地城市發展需求與企業自身發展緊密結合，為各省市經濟社會高質量發展和城市價值全面提升貢獻力量。



中國金茂與浙江省駐京機構開展專項交流



“政企合作 和創未來”無人機燈光秀活動



中國金茂、中化農業攜手江蘇昆山市陸家鎮政府開展戰略合作，共同打造昆山陸家智慧農業與產城融合項目



中國金茂、中化農業攜手浙江瑞安市政府開展戰略合作，共同打造瑞安濱海十萬畝都市田園新天地項目

**企業合作。**聚焦科技創新開發，與華為、阿里、金山雲等科技企業深入合作，助力項目智慧落地。2020年，與95家龍頭產業開展戰略合作。

### 案例 中國金茂聯手阿里雲，助力城市轉型發展

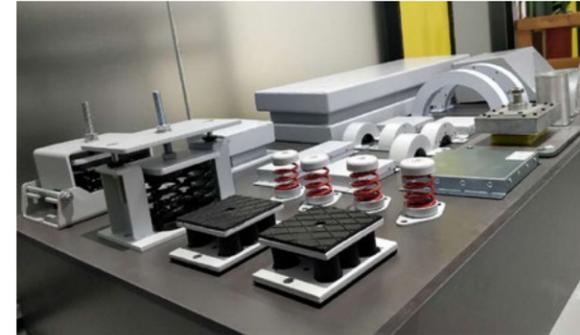
2020年3月，上海之窗智慧科學城與阿里雲正式簽署深化合作協議。中國金茂聯手阿里雲，將通過工業互聯網、文旅產業互聯網、智能人居等領域的合作，推動項目區域內工業製造企業實現數字化轉型；並對接飛豬、高德以及螞蟻金服等旅遊業務資源，打造具有線上獨特優勢的旅遊平台；結合阿里雲領先的IOT平台與新版天貓精靈，打造下一代的智能人居交互平台，提升區域內居民的生活體驗。



**校企合作。**與多個院校、研究所合作，擴大產學研交流的深度和廣度，開展科技攻關，進行人才培養，實現校企雙贏。

### 案例 中國金茂旗下第一個產學研孵化公司成功落地

2020年6月，中國金茂旗下首個產學研孵化企業——廈門環寂高科有限公司正式註冊成立。金茂綠建建築領域減振降噪的實際需求與廈門大學肖望強教授團隊開展緊密合作，通過校企合作的方式探索出跨界融合創新的新模式，將航天軍工領域的減振技術運用到建築領域，成功打造出國內首創的粒子阻尼減振產品。



## 促進行業發展

我們積極參與國家、行業標準與規範制定，加強資源交流互動，立足自身推動行業創新轉型，持續釋放行業可持續發展價值。

**支持行業標準化建設。**發揮在數字化技術領域的專業優勢，參與《智慧城市建築及居住區第1部分：智慧社區建設規範》國家標準初稿編制；推進智慧園區國家標準編制，獲評“全國智能建築及居住區數字化標準化技術委員會（SAC/TC426）智慧園區標準工作組副組長單位”，為未來智慧社區建設貢獻力量。

**積極參加行業交流。**與多個國家級協會建立緊密聯繫，積極參加互聯網大會、中國產業園區峰會等國內外行業論壇峰會，覆蓋科技、文化、健康等產業圈層，多元擴展產業協同渠道。

### 案例 共話建築工業化融合發展之道

2020年10月，金茂慧創建築科技有限公司受邀參與第三屆中國建築工業化融合發展產業峰會，並以《科學至上，開放合作，構建装配式產業鏈一體化生態圈》為題，與業界同仁分享装配式產業鏈智慧科技服務經驗、共同探討建築產業發展。



善初心，品質守護溫暖家

秉恒心，創新打造生態家

致臻心，和諧共築美好家

## 深化供應商管理

我們依據《中國金茂供應商及承包商管理實施細則》，從資格審核、風險管理、履約評價等方面，覆蓋識別、篩選、評審、監督及風險預警全流程，建立供應商公開公平的管理體系。2020 年，供應商履約評價比例 100%。

**優化採購管理。**嚴格遵守《中國金茂合約採購管理實施細則》《中國金茂供應商及承包商管理指引》等標準及操作指引，健全公開透明的採購體系，依託陽光招採平台等實現採購合規高效；改進採購監管流程方法，實現管理紅綫自動預警、智能攔截黑假串惡供應商。

**強化供應商評估。**建立優秀供應商激勵機制，定期對所有合作供應商進行履責評估。通過供應商移動考察平台篩選優質供應商，對不合規供應商及時進行處罰或停止合作，並對核查問題整改進行監督。

**暢通供應商交流。**健全重點合作供應商高層互訪機制，定期舉辦供應商大會等交流活動，建立互惠互信、合作共贏的可持續戰略夥伴關係。

表：中國金茂總部與各下屬公司供應商數量

分類	總和	總部	金茂北京	金茂上海	金茂長沙	金茂廣州	金茂重慶	金茂南京	金茂福州	金茂西安	金茂太原	金茂酒店	金茂商業	金茂物業	金茂綠建	金茂裝飾	金茂資本	金茂教育
已合作的合格供方數量	10,507	28	1,432	1,650	919	850	689	1,324	652	244	145	1,125	199	169	138	928	15	0

### 案例 金茂重慶舉辦 2020 年供應商大會

2020 年 12 月，金茂重慶召開“合聚成金、共贏未來”供應商大會，與來自全國各地的 60 余名供應商代表就履約、反向評估、總對總交流、廉潔合作等多項議題進行溝通交流、共話發展。



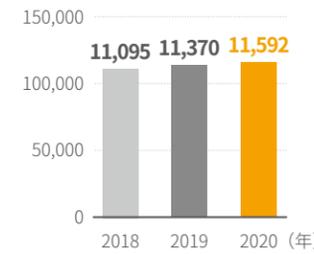
## 樂行點亮員工夢想

人才是企業持續穩定發展的不竭動力。中國金茂堅持“共創、共享、共成長”的人才發展戰略，完善人才管理機制，保障員工的合法權益，為員工搭建廣闊的職業發展平台，助力員工與企業共同成長、共享價值。

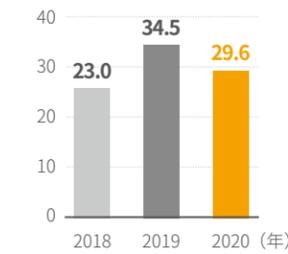
## 保障員工權益

我們嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國職業病防治法》等相關法律、法規及國際公約，100% 簽訂勞動合同，持續貫徹落實《中國金茂人力資源白皮書》與《中國金茂勞動關係管理實操手冊》，維護和諧穩定的勞動關係。

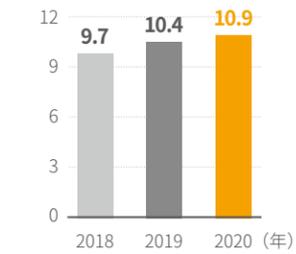
員工總數 (人)



女性管理者比例 (%)

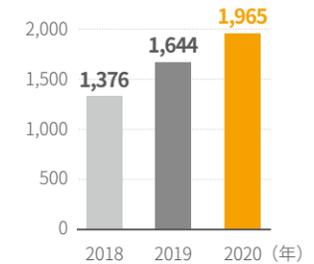


員工流失率 (%)

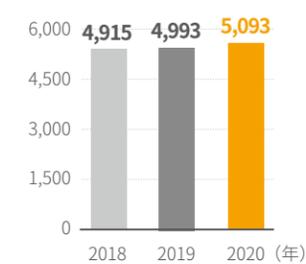


學歷結構劃分員工總數:

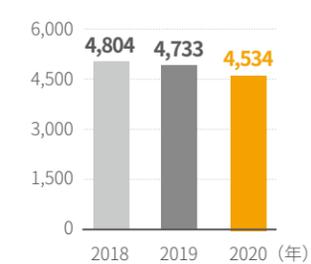
碩士研究生及以上 (人)



本科 (人)



大專及以下 (人)



表：中國金茂 2020 年員工構成

指標	僱員人數 (人)
年齡結構	
30 歲及以下	3,899
31-50 歲	7,206
51 歲及以上	487
地區結構	
中國大陸員工	11,578
港澳臺及海外員工	14
總計	11,592

表：中國金茂 2020 年員工流失情況

指標	流失率 (%)
開發板塊	10.2%
持有板塊	10.6%
服務板塊	13%
科技板塊	12.3%

**公平就業。**堅持平等用工，在招聘、晉升過程中，無任何關於年齡、民族、性別等方面的歧視行為，疫情期間未發生隨意解除員工勞動合同的情況。對用工管理進行常態化、不定期檢查，嚴格杜絕用工歧視、僱傭童工、強迫勞動等情況。報告期內，未發生僱傭童工、強迫勞動等違規情況與其他人權問題申訴。

**民主管理。**完善民主管理機制，通過民主管理信箱、職工代表大會及總經理接待日等渠道，積極推進企務公開，充分保障員工的知情權、參與權和監督權。

**薪酬福利。**依照《中國金茂薪酬福利管理制度》《中國金茂員工績效管理制度》構建完善薪酬福利體系，持續優化薪酬構成，提高工作績效在薪酬分配中所佔比重。在五險一金、法定節假日、年假等國家法定福利基礎上，提供工會福利、工作補助、生活補助等公司補充福利，深化薪酬制度對員工的激勵作用。2020 年，員工平均年假 7 天。

員工總數

11,592 人

全職員工比例

100%

女性員工比例

35.3%

女性管理者比例

29.6%

召開職工代表大會

3 次

工會建會率

100%

## 促進職業發展

受訓平均時數  
高層員工  
160 小時

中層員工  
106 小時

普通員工  
51 小時

受訓比例  
高層員工  
100%

中層員工  
100%

普通員工  
94%

我們聚焦人才成長與發展，提供暢通的職業發展通道，搭建廣闊的職業發展平台，為公司創新升級、高質量發展提供組織保障和人才支撐。

**關注青年人才成長。**制定《中國金茂青年人才加速培養發展實施方案》，細化專業序列職級，加大面向青年員工競聘力度，為青年人才提供更多展示和快速發展的機會，通過組織青年員工與管理者交流座談、“商業領秀 520 培養項目”及“金茂 Youth 主題季”等活動，激發青年人才工作激情。

**完善多元培訓體系。**沿襲“多梯隊培訓”體系，分別為關鍵崗位人員、骨幹員工及新員工等開展中國金茂領導力培訓、領航者培養項目、方舟生培養項目及專業課程培訓等；疫情期間，整合內、外部專業講師資源，組織開展無接觸遠程培訓，員工在綫培訓總學時累計 35,510 小時。

表：公司總部與各下屬公司受訓學時

分類	總學時 (小時)	分類	總學時 (小時)
總部	92,843	金茂太原	2,789
金茂北京	33,928	金茂酒店	6,686
金茂上海	33,628	金茂商業	13,329
金茂長沙	52,419	金茂物業	16,742
金茂廣州	44,199	金茂綠建	21,163
金茂重慶	21,964	金茂裝飾	2,706
金茂南京	27,776	金茂資本	1,192
金茂福州	49,963	金茂教育	748
金茂西安	5,452	累計	427,527



行動學習主題研討



青年員工座談會



“方舟之旅”活動



商貿專題創新大賽

## 加強員工關懷

我們持續開展形式多樣的文體活動並加大對女性員工、退休員工、受疫情影響員工及其他困難員工的關懷力度，讓每一位員工充分感受到金茂大家庭的溫暖，提升員工歸屬感和幸福感。

**幫扶困難群體。**定期走訪慰問特困員工，加大員工幫扶投入，對於生活上有重大困難的員工，及時給予必要的資金援助和精神支持。

**開展文體活動。**組織參與中化集團建司 70 週年慶祝活動、“童心築夢”親子活動、團隊素質拓展、趣味運動會等，豐富員工生活。



總部共組織婦女節、兒童節、元宵節等各類活動

8 次



開展不同主題員工生日會活動

12 次



掃一掃“金茂文化”微信公眾號 查看更多詳細信息



慶祝中化集團建司 70 週年活動



“童心築夢”親子活動



團建拓展活動



“迎國慶·享中秋·賀生日”主題活動

善初心，品質守護溫暖家  
 秉恒心，創新打造生態家  
 致臻心，和諧共築美好家

## 保障職業健康

我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》等法律法規和 GB/T 45001 職業健康安全管理体系要求，建立健全員工健康安全保障體系，嚴格落實安全生產責任制，全力防範生產安全事故發生，為員工營造安全、健康、舒心的工作環境。2020 年，百萬工時損工傷害率 0.042。

表：中國金茂因工傷死亡人數與耽誤工時情況

名稱	因工死亡人數 (人)	因工亡故比率 (%)	因工傷損失工作日數 (天)
2018	0	0	1,757
2019	0	0	373
2020	0	0	105

公司總部共發現隱患和問題

15,200 餘條

提出改進建議

1,100 餘條

隱患和問題整改率

100%

**夯實管理基礎。**持續開展 HSE 五星創建工作，健全安全管理制度與安全生產管理體系，強化各級安全主體責任。嚴控安全風險，加大安全防範設施建設力度，夯實安全生產應急管理基礎工作。

**組織安全檢查。**針對生產作業現場及設施運行情況，梳理風險項目、健康危害因素清單，組織各部門、各崗位定期安排全面安全檢查。結合隱患排查卡、“平安金茂”APP 等工具，採取分級檢查、考核評價、過程巡檢等多種檢查手段，狠抓風險防控和隱患排查治理雙重預防機制落實。

表：2020 年中國金茂安全檢查次數

2020 年安全檢查次數		
HSE 檢查	過程巡檢	交付評估
59	166	24



開展消防檢查

**強化應急管理。**制定《中國金茂生產安全事故應急預案》，完善應急預案制度與管理體系建設，開展應急管理評估。組織常見突發事件應急實操演練，提高對風險源的敏感與警惕性，增強員工應急意識與處置技能，保障員工生命財產安全。

**提升安全技能。**定期開展“HSE 微視頻”“HSE 進班組”等系列活動，提高全員安全生產意識與操作技能，促進公司安全文化建設。建立中國金茂 QHSE 學院，累計培訓 7,075 次、參訓 210,579 人次，295,089 學時，提高員工 HSE 意識和專業能力。



天津海河金茂府安全事故 VR 體驗

**守護員工健康。**制定並發佈《中國金茂職業健康管理制》《中國金茂職業健康自評表》，在法定基本醫療保險之外為員工提供免費體檢、健康坐診、職業病防治手冊等，並組織健康知識講座、職業病宣傳週、健康專項檢查等活動。強化疫情防務，為員工配備口罩、手套、護目鏡、防護服等防疫物資，全力保障員工生命安全和身體健康。



為員工籌備抗疫物資

職業病宣傳週  
組織職業健康專題培訓

303 場

受訓  
3 萬餘人次

《職業病防治法》線上互動  
答題累計參與

1,876 人

## 善行創建美好社會

中國金茂秉持“扶助貧困，積極參與慈善事業，促進社會和諧與發展”的宗旨，圍繞脫貧攻堅、社區治理、尊老扶幼等方面，踐行企業責任，為社會傳遞溫暖與關愛。

## 決勝脫貧收官

2020 年是決勝全面小康社會、決戰脫貧攻堅之年。我們立足自身優勢，整合內外資源，助力貧困地區脫貧摘帽，讓脫貧成果惠及更多群眾。

向林西縣、阿魯科爾沁旗等貧困地區投入無償幫扶資金

100 萬元

購買林西縣、阿魯科爾沁旗等貧困地區扶貧產品

268.73 萬元

幫助銷售林西縣、阿魯科爾沁旗等貧困地區農產品

60.2 萬元

參與“圓夢行動”

1,039 人

籌得善款

70.19 萬元

截至 2020 年底，累計在雲南、貴州、四川、青海、內蒙古等地建成流動圖書館

23 座

**消費扶貧。**從銷售渠道建設、供銷鏈條整合、消費扶貧理念宣導三個方面深入推進，構建貧困地區產品供給與市場精準對接機制，形成產供銷一體化的消費扶貧模式。依託旗下大型商場、酒店、金茂 U+ 中心門店、物業社區門店，建立實體銷售渠道；依託金茂 U+ 網絡銷售平台、金茂物業“悅鄰優選”商城、金茂商業電商平台，建立線上銷售渠道。



金茂物業“悅鄰優選”商城銷售扶貧產品

**教育扶貧。**教育是阻斷貧困代際傳遞的根本之策。自 2014 年起，積極組織員工參與“圓夢行動”，與貧困學生建立一對一幫扶關係。以流動圖書館為載體，攜手業主、合作方、員工等多方力量，為偏遠地區兒童募集書籍與助學金。2020 年，中國金茂走進西藏自治區日喀則市崗巴縣捐建流動圖書館，設立少年兒童教育醫療援助資金，為學生發放學習用品和慰問金；同時，聯合金茂發起了兒童節“壹起童行”公益活動，發動金茂業主與員工為崗巴縣青少年捐贈書籍 6,229 冊。



掃一掃了解更多金茂流動圖書館背後的故事

“我心裡很想看一些有關作家和音樂家的書，但是我們沒有那麼好的條件，所以我想叔叔阿姨們能夠實現我的這個小小的心願。”

——崗巴縣小學六年級學生 白瑪拉布



向西藏捐贈的中國金茂流動圖書館



崗巴縣的孩子們在新的圖書館閱讀



金茂業主捐贈書本、文具、玩具，並前往當地與孩子們交流



## 助力復工復產

面對新冠肺炎疫情進入常態化防控態勢，嚴格商業辦公區域、社區公共區域衛生消殺，匯聚抗疫合力。

### 案例 上線“復工復產大數據平台”助力科學抗疫

中國金茂打造“復工復產大數據平台”，無接觸統計各區域公司下每個項目關鍵數據，合理調度各項資源，全面提升各項目的建設進度，成為疫情防控常態化背景下的必備鎧甲。



園區嚴格消殺，保障安心環境



能源機房消殺，落實疫情防

### 延伸閱讀

更多抗疫內容，詳見《中國金茂 2019 可持續發展報告》中 28-29 頁“抗擊戰‘疫’，守護家園”。

# 踐行慈善公益

我們關注貧困人口、殘障人士等弱勢群體需求，積極開展慈善公益活動，以實際行動詮釋央企社會責任擔當。



金茂北京連續 5 年開展“綠色公益行”活動，為偏遠地區學校和公益機構的孩子提供學習和生活保障



金茂武漢為瑞金醫院援鄂醫療隊提供後勤保障



金茂酒店慰問抗疫一線工作人員



金茂寧波組織員工參與無償獻血接力活動



金茂常州慰問結對幫扶家庭

# 共建和諧社區

我們積極開展各類社區公益活動，支持溫情社區建設，傳遞愛心正能量。



中國金茂首座社區公益圖書館“金益空間”



社區愛心義診活動



便民維修服務



為獨居老人提供核酸檢測

## 績效檢討

2020 年，我們積極拓展產業合作，在疫情壓力下，新增產業資源戰略合作數量較 2019 年下降了 10%，未來將探索新的資源配置與合作模式，著力拓寬業務領域。我們助力社會發展，號召下屬企業積極投身公益事業，公益總投入 8.74 百萬元，與 2019 年相比基本持平。2020 年“圓夢行動”募捐 70.19 萬元，創 2014 年實施以來的新高。

2021 年，我們將秉承合作共贏理念，拓寬產業協作渠道，與政府、合作夥伴、科研院校、供應商等攜手匯聚產業創新動能。尊重每一位員工的價值，致力於構建平等包容、友愛團結、奮進不息的金茂大家庭。躬身社區建設，延伸教育扶貧、消費扶貧的惠及範圍，助力脫貧攻堅與鄉村振興的有效銜接，促進社會均衡發展。



善初心，品質守護溫暖家  
秉恒心，創新打造生態家  
致臻心，和諧共築美好家

## 可持續發展管理

中國金茂以“品質築就更美生活”為使命，秉持“釋放城市未來生命力”的願景，明確公司推進可持續發展的職責分工、政策規定等相關制度安排，不斷推動社會責任融入公司戰略、日常管理及專業運營，融入員工的價值追求和崗位職責，與股東、員工、客戶、社會、環境等利益相關方和諧共贏。

### 組織體系

制定《中國金茂可持續發展管理指引》，持續優化可持續發展管理，逐步建立起組織健全、權責清晰、上下聯動的持續發展管理工作體系，保障可持續發展工作的有效推進和落實。



可持續發展管理架構

### 策略與計劃

依據《中國金茂可持續發展管理指引》，中國金茂採納股東、客戶、環境、員工、夥伴和社區等主要利益相關方的訴求，並結合自身的業務特點，綜合評估公司潛在的風險因素，確定了如下的可持續發展管理策略與計劃。

<p><b>與股東 價值共創</b></p> <p>中國金茂建立良好的投資者關係，健全股東權益保護機制，恪守商業道德，依法合規經營，強化風險防控，堅持創新發展，以可持續的經營業績給予股東最優回報。</p>	<p><b>與客戶 品質共享</b></p> <p>中國金茂以“品質築就更美生活”為使命，堅定履行對客戶的每一份承諾，為客戶提供更豐富、更完善的產品和服務，不斷實現未來人居和城市夢想。</p>
<p><b>與環境 相依共生</b></p> <p>中國金茂以綠色戰略作為公司的主戰略之一，並從“生態城市”“生命建築”“‘零碳’運營”三個方面持續升級，打造“臻綠”生活模式，涵蓋開發設計、施工、運營全過程，致力於樹立中國城市運營綠色典範。</p>	<p><b>與員工 合力共進</b></p> <p>中國金茂視員工為公司最寶貴的財富，尊重員工各項基本權益，保障員工安全與健康，營造平等、開放的組織氛圍，為員工成長提供全面的職業發展通道和廣闊的發展空間，致力於企業價值與員工價值的共同提升。</p>
<p><b>與夥伴 合作共贏</b></p> <p>中國金茂追求與合作夥伴的互利共贏，以誠信正直為立業之本，在合作中實現互利共贏，共同維護公開、公平、公正的市場環境，攜手打造可持續共贏鏈。</p>	<p><b>與社區 和諧共建</b></p> <p>中國金茂視自身為社區的一部分，積極參與社區發展，投身社會公益事業，努力實現取之社會、回饋社會的發展理念，為創建和諧社會添磚加瓦。</p>

## 利益相關方溝通

中國金茂注重利益相關方的訴求與期望，建立不同的溝通渠道，始終保持與利益相關方的良好溝通，並及時就溝通給予響應。

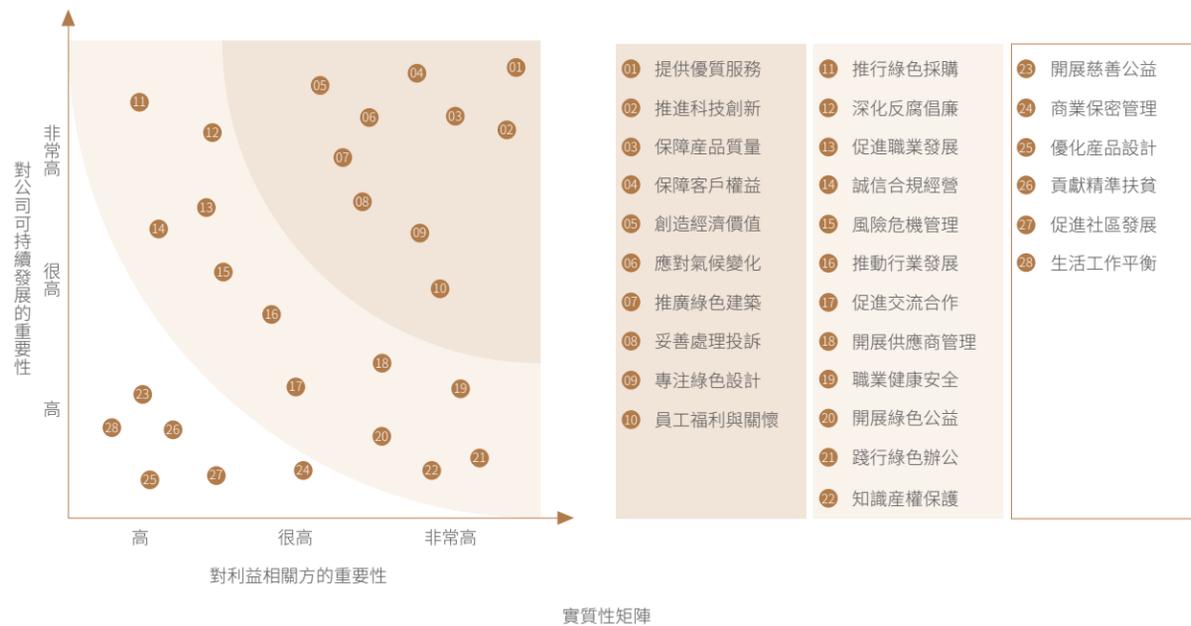
利益相關方	期望和訴求	溝通及回應
政府 / 監管部門	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 守法合規經營</li> <li>• 依法納稅</li> <li>• 促進經濟增長</li> <li>• 支持地方發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 強化合規管理</li> <li>• 按時足額納稅</li> <li>• 落實國家政策</li> <li>• 主動承擔社會責任</li> </ul>
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提升盈利能力</li> <li>• 完善組織機構</li> <li>• 履行信息披露</li> <li>• 確保國有資產保值增值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 召開股東大會</li> <li>• 提升公司管理水平</li> <li>• 透明信息披露</li> <li>• 路演 / 反向路演</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 誠信經營</li> <li>• 信息公開</li> <li>• 精品質量</li> <li>• 貼心服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 履行合約</li> <li>• 優化金茂薈等客戶溝通平台</li> <li>• 提升房屋建築品質</li> <li>• 創新客戶服務</li> <li>• 客戶滿意度調查</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 權益保障</li> <li>• 職業發展及培訓</li> <li>• 工作環境</li> <li>• 人文關懷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 及時足額發放工資、繳納社保</li> <li>• 完善職業發展路徑</li> <li>• 組織員工培訓</li> <li>• 保障職業健康</li> <li>• 開展各項文體活動</li> </ul>
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 資源合理利用</li> <li>• 生態恢復</li> <li>• 節能減排</li> <li>• 倡導綠色生活方式</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 將綠色理念融入管理運營</li> <li>• 佈局生態城市</li> <li>• 回應氣候變化</li> <li>• 推進新能源利用</li> <li>• 披露環境信息</li> <li>• 開展環保公益活動</li> </ul>
供應商及合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 信守承諾</li> <li>• 公正、公平、公開採購</li> <li>• 合作共贏</li> <li>• 推動行業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依法履行合約</li> <li>• 實施陽光招採</li> <li>• 開展政企、校企、企業合作</li> <li>• 參與行業溝通交流</li> <li>• 開展供應商評價</li> </ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社區參與</li> <li>• 促進就業</li> <li>• 公益慈善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 投身公益</li> <li>• 參與社區服務</li> <li>• 助力脫貧收官</li> <li>• 提供志願服務</li> </ul>
媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 良好合作</li> <li>• 合規宣傳</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善新聞披露制度</li> <li>• 開展新聞報道</li> </ul>

## 議題管理

中國金茂積極履行社會責任，注重與利益相關方溝通並及時做出回應，主動識別社會責任重點議題，致力於與利益相關方共享可持續發展價值。

識別	排序	審核	確認
<ul style="list-style-type: none"> <li>標準、指南分析，形成議題庫</li> <li>行業對標，識別出與中國金茂業務高度相關的議題</li> <li>政策輿情分析，識別出具有普遍社會需求的議題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>問卷調查，通過公司官方網站、微信公眾號開展可持續性議題重要性調查，廣泛徵集利益相關方的意見</li> <li>對公司的影響，對公司戰略、運營和管理等的影響</li> <li>對利益相關方的影響，對利益相關方的重要程度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部審核，領導層、企業可持續發展管理工作領導小組、職能部門、各級單位審核，員工意見徵集</li> <li>外部審核，可持續發展外部專家審核</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>確定議題，確定各個領域的關鍵議題，編寫報告</li> </ul>

實質性議題識別及排序過程



實質性矩陣

## 展望

2021 年是開啟全面建設社會主義現代化國家新征程、向第二個百年奮鬥目標進軍的開局之年，也是中國金茂改革發展、創業創新的新起點。中國金茂將始終秉持“科學至上”核心價值理念，補齊短板、攻堅克難，圍繞“城-人-產”發展邏輯，積極探索可持續發展管理模式，在築城造夢中持續釋放城市未來生命力。

**數字科技，共築智慧城市。**我們將持續深耕城市建設，以“品質築就更美生活”為使命，積極佈局智慧城市。立足城市經濟水平、人口密度、產業規劃等不同特點，因地制宜提出城市運營方案，聚焦 5G、AI、物聯網等先進技術，以產業資源導入促進產城全面發展，發揮數字科技力量改變城市面貌，探索未來城市的智慧發展密碼。

**服務為本，共創美好生活。**我們將圍繞城市運營商主戰略，不斷延伸品質住宅、精品商業、高端酒店、5A 級寫字樓等產品和生活配套服務，以全業務鏈式的高質量城市運營，推動產品迭代升級，致力於打造更智慧的生活場景、社區方案與產品服務，在促進城市價值提升和機能升級的同時，讓美好生活更有溫度。

**低碳發展，共護綠色家園。**我們將堅持綠色戰略，深化生態城市、生命建築、“零碳”運營三大方向的“臻綠品質”戰略佈局，遵循“綠色、生態、節能、智慧”的設計理念，探索應用更多融合綠色與智慧的“黑科技”，持續推動清潔能源和可再生能源系統使用，致力於做中國綠色建築行業的領軍者。

**同心同力，共建和諧社會。**我們將攜手政府、科研院校、國內外企業等合作夥伴深化合作交流，完善供應商管理，扶持合作夥伴成長，不斷拓展與產業鏈協同的深度與廣度。堅持“以人為本”理念，為員工構建廣闊的發展平台，充分釋放人才力量。踐行公益慈善與志願服務，讓更多人享受幸福生活。

踏平坎坷成大道，鬥罷艱險再出發。面對新時代、新機遇、新挑戰、新征程，惟改革者進，惟創新者強，惟奮鬥者勝。站在“兩個一百年”的歷史交匯點，我們持續深耕城市運營不動搖，聚焦創新驅動不停歇，強化全面對標不止步，以責任和品質創造更為燦爛的未來。

# 附錄

## ESG 政策列表

ESG 指標	制定內部政策	遵守法律法規
<b>A. 環境</b>		
A1: 排放物	《中國金茂環境保護管理制度》 《中國金茂環境保護責任追究管理制度（試行）》	《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》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國水污染防治法》
A2: 資源使用	《中國金茂環境保護管理制度》 《中國金茂節能工作管理制度》	《中華人民共和國海洋環境保護法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》 《中華人民共和國自然保護綱要》 《中共中央國務院關於全面加強生態環境保護堅決打好污染防治攻堅戰的意見》
A3: 環境及天然資源	《中國金茂環境保護管理制度（試行）》 《中國金茂生態城市建設指引》 《中國金茂環境保護管理指引》	《國家危險廢棄物名錄》 《綠色建築評價標準》 《危險廢物轉移聯單管理辦法》 《“十三五”控制溫室氣體排放工作方案》
A4: 氣候轉變	《中國金茂環境保護管理制度》 《中國金茂節能工作管理制度》	
<b>B. 社會</b>		
<b>僱傭與勞工實踐</b>		
B1: 僱傭	《中國金茂人力資源白皮書》 《中國金茂勞動關係管理實操手冊》 《中國金茂招聘管理制度》 《中國金茂薪酬福利管理制度》 《中國金茂員工績效管理制度》 《中國金茂勞動用工管理制度》 《中國金茂企業負責人履職待遇、業務支出管理制度》 《中國金茂外派管理制度》 《中國金茂輪崗管理制度》 《中國金茂員工獎懲管理制度》 《中國金茂考勤休假管理制度》 《中國金茂 e-HR 系統管理制度》 《中國金茂試用期員工考核管理制度》	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國促進就業法》 《中華人民共和國社會保險法》 《最低工資規定》 《禁止使用童工規定》
B2: 健康與安全	《中國金茂 HSE 組織機構和人員配備管理制度》 《中國金茂 HSE 責任制管理制度》 《中國金茂安全生產費用提取和使用管理制度》 《中國金茂 HSE 合規性管理制度》 《中國金茂 HSE 培訓管理制度》 《中國金茂承包商 HSE 風險管理制度》 《中國金茂消防安全管理制度》 《中國金茂職業健康管理制度》 《中國金茂事故責任人處分管理制度》 《中國金茂 HSE 管理體系審核管理制度》 《中國金茂 HSE 績效考核細則》 《中國金茂生產安全事故應急預案》 《中國金茂職業健康自評表》 《中國金茂 HSE 管理標準》	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《危險化學品安全管理條例》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》 《中華人民共和國工傷保險條例》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《職業病分類與目錄》
B3: 發展及培訓	《中國金茂培訓管理制度》 《中國金茂內部講師管理制度》 《中國金茂關鍵崗位管理制度》 《中國金茂下屬企業董監事管理制度》 《中國金茂專業序列評審管理制度》 《中國金茂青年人才加速培養發展實施方案》	

ESG 指標	制定內部政策	遵守法律法規
B4: 勞工準則	《中國金茂招聘管理制度》 《中國金茂勞動用工管理制度》 《中國金茂關鍵崗位管理制度》	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國未成年人保護法》 《禁止使用童工規定》
<b>運營慣例</b>		
B5: 供應鏈管理	《中國金茂公開市場招標管理制度》 《中國金茂人力資源供應商選聘及考核管理制度》 《中國金茂供應商及承包商管理指引》 《中國金茂合約採購管理實施細則》 《中國金茂戰略集採管理實施細則》 《中國金茂總部職能部門採購實施細則》 《中國金茂供應商及承包商管理實施細則》 《供方管理標準》 《合約採購管理標準》	《中華人民共和國建築法》 《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國政府採購法》 《中華人民共和國招標投標法實施條例》 《必須招標的工程項目規定》 《住建部加強建築施工危大工程安全管控》
B6: 產品責任	《中國金茂城市運營產業規劃編制與管理參考指引》 《中國金茂銷售管理制度》 《中國金茂項目定價操作參考指引》 《中國金茂銷售滿意度工作管理參考指引》 《中國金茂客戶投訴處理工作指引》 《金茂悅示範區標準化指引》 《地下空間設計管理標準》 《寫字樓管理中心精細化管理手冊》 《工程質量管理標準化手冊》 《中國金茂風險防控管理制度》 《中國金茂 HSE 事故隱患排查治理管理制度》 《中國金茂 HSE 事故管理制度》 《中國金茂 HSE 事故應急管理制度》	《中華人民共和國產品質量法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《中華人民共和國城市房地產管理法》 《建設工程質量管理條例》 《城市房地產開發經營管理條例》 《建築設計防火規範 GB50016-2014》 《住宅建築規範 GB5368-2005》 《國務院辦公廳關於大力發展裝配式建築的指導意見》 《裝配式建築評價標準 GB/T1129-2017》 《物業管理條例》 《鋼結構工程施工質量驗收規範 GB50205-2001》 《商店建築設計規範 JGJ48-2014》 《城市居住區規劃設計規範 GB50180-93(2016 年版)》 《國務院關於進一步深化城鎮住房制度改革加快住房建設的通知》 《國務院關於促進房地產市場持續健康發展的通知》 《中共中央國務院關於進一步加強城市規劃建設管理工作的若干意見》 《國務院辦公廳關於促進建築業持續健康發展的意見》
B7: 反貪污	《中國金茂紀委監督執紀工作管理辦法》 《中國金茂紀檢信訪舉報工作管理辦法》 《中國金茂紀委工作規則（試行）》 《中國金茂紀委工作議事辦法（試行）》 《中國金茂紀委監督工作實施辦法（試行）》 《中國金茂領導幹部廉政檔案管理辦法（試行）》	《中華人民共和國刑法》 《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國監察法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》
<b>社區</b>		
B8: 社區投資	《中國金茂對外捐贈管理辦法》	《中華人民共和國慈善法》

# ESG 指標索引

主要範疇	內容	位置	
A 環境	A1: 排放物一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	齊力打造生態名片 聚力升級綠色建築
	A1.1	排放物種類及相關排放數據	聚力升級綠色建築
	A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	聚力升級綠色建築
	A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	聚力升級綠色建築
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	聚力升級綠色建築
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	聚力升級綠色建築
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	聚力升級綠色建築
	A2: 資源使用一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	聚力升級綠色建築
	A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	聚力升級綠色建築
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	聚力升級綠色建築
	A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	聚力升級綠色建築
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	聚力升級綠色建築
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	不適用，已解釋
	A3: 環境及天然資源一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	齊力打造生態名片 聚力升級綠色建築
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	聚力升級綠色建築
	A4: 氣候變化一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	齊力打造生態名片 聚力升級綠色建築
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	齊力打造生態名片 聚力升級綠色建築	
B 社會	<b>僱傭及勞動常規</b>		
	B1: 僱傭一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	樂行點亮員工夢想
	B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	樂行點亮員工夢想
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	樂行點亮員工夢想
	B2: 健康與安全一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	樂行點亮員工夢想
	B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	樂行點亮員工夢想
	B2.2	因工傷損失工作日數	樂行點亮員工夢想
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	樂行點亮員工夢想

主要範疇	內容	位置
B3: 發展及培訓一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策，描述培訓活動	樂行點亮員工夢想
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	樂行點亮員工夢想
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	樂行點亮員工夢想
B4: 勞工準則一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	樂行點亮員工夢想
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	樂行點亮員工夢想
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	樂行點亮員工夢想
<b>營運慣例</b>		
B5: 供應鏈管理一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	篤行致力行業共贏
B5.1	按地區劃分的供貨商數目	篤行致力行業共贏
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目，以及有關慣例的執行及監察方法	篤行致力行業共贏
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	篤行致力行業共贏
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	同力引領低碳風尚
B6: 產品責任一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全，廣告，標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	匠心成就出彩品質 真心守護溫情服務
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	2020 年度，公司無此現象
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	真心守護溫情服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	公司治理
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	匠心成就出彩品質
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	真心守護溫情服務
B7: 反貪污一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	公司治理
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	公司治理
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	公司治理
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	公司治理
<b>社區</b>		
B8: 社區投資一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	真心守護溫情服務 善行創建美好社會
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	善行創建美好社會
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	善行創建美好社會



## 可持續發展報告驗證聲明書

漢德技術監督服務(亞太)有限公司(以下簡稱 TUV NORD)受中國金茂控股集團有限公司(以下簡稱“中國金茂”)委託,對中國金茂控股集團有限公司 2020 可持續發展報告(以下簡稱“報告”)進行了獨立的審驗工作。

中國金茂負責收集、分析、匯總和披露報告中提到的資訊。TUV NORD 在與中國金茂的協議範圍中認可的職權範圍內實施此項工作(報告審驗)。中國金茂是本聲明的指定用戶。

本聲明書基於中國金茂控股集團有限公司編制的 2020 可持續發展報告,中國金茂對報告中資訊和資料的完整性和真實性負責。此份報告是中國金茂控股集團有限公司公開發佈的第八份綜合性非財務報告,並第五次邀請 TUV NORD 進行獨立審驗。

### 審驗的範圍

- 報告在披露年限(2020)的關鍵績效、資訊及管理系統支援的正確性和可靠性;
- 本年度由於受疫情影響,經中國金茂申請,改為線上遠端審核;
- 我們對報告中資料和資訊的收集、分析、檢查等管理過程進行評價;
- 由於經濟資料經第三方機構審計,故報告中不做重複驗證。

本次線上遠端審驗時間為 2021 年 5 月 20-21 日。

### 驗證方法

驗證過程包括如下活動:

- 評審中國金茂提供的檔案資訊;
- 訪談中國金茂報告素材提供的相關部門負責人;
- 查閱相關網站及媒體公佈的公眾資訊,通過抽樣的方法對報告中有關資料和資訊進行核實;
- 參考香港聯交所《環境、社會及管治指引》對可持續發展報告的要求,對報告進行了評估;
- 參考《AA1000 審驗標準》(2008)以及 ISO 26000 社會責任標準;
- 驗證活動是根據 TUV NORD 可持續發展報告驗證管理程式進行。

### 驗證結論

中國金茂控股集團有限公司編制的 2020 可持續發展報告客觀反映了公司在 2020 年間可持續發展工作的開展狀況和所取得的績效。

- 重要性  
報告披露了企業在 2020 年經濟、社會、環境領域發生的重要客觀績效,在經濟、社會、環境章節增設“績效檢討”總結,及時回應投資者及其他權益人的期望;



- 量化性  
報告中以“數說金茂”等形式,對於經濟、環境及社會的部分關鍵績效以量化的形式予以披露,具有一定的量化性;
- 平衡性  
報告中披露了員工流失率、因工傷損傷工時等資料,具有一定的平衡性;
- 一致性  
通過抽樣驗證,報告中的資料是可靠的、客觀的, TUV NORD 沒有發現系統性或實質性錯誤。

### 改進建議

通過驗證和評價活動,我們對中國金茂在可持續發展實踐和管理方面有以下改進的建議:

- 建議在環境績效收集中,應擴大樣本收集範圍,便於中國金茂根據其績效制定集團環境政策;
- 在部分關鍵績效數據披露上,能增加橫向對比性,以便於投資者能進一步了解行業狀況,做出正確的投資決定;
- 建議在供應鏈管理上,能更多地披露供應商社會責任績效。

### 特別聲明:

本審驗聲明中不包括:

- 資訊披露之外的活動;
- 關於中國金茂的立場、觀點、信仰、目標、未來發展方向和承諾的陳述。

### 獨立性和能力的聲明

德國漢德集團是世界領先的認證機構,在全球超過 70 個國家設有分支機構,提供檢驗、測試和驗證服務,包括管理體系和產品認證;品質、環境、社會和道德的審核和培訓;環境、社會責任和可持續發展報告的保證。

漢德技術監督服務(亞太)有限公司作為德國漢德集團全球的分支機構之一是獨立的,確保在實施本報告的審驗過程中與中國金茂控股集團有限公司或其分支機構和利益相關方沒有任何利益衝突。本報告所有資訊由中國金茂提供, TUV NORD 沒有參與到報告編寫過程。

漢德技術監督服務(亞太)有限公司

機構授權人:宋海寧

日期:2021年5月26日

注:當聲明的中文和英文版本有衝突時,請以中文為準。

審驗組長:黃莉

日期:2021年5月26日

## 讀者反饋

尊敬的利益相關方：

非常感謝您在百忙之中閱讀本報告，為更加深入地瞭解您對中國金茂社會責任工作的期望和需求，使我們的社會責任工作水平不斷提升，特開展此次問卷調查。在此，我們誠摯地邀請您參與調查，您的觀點和見解對我們至關重要。我們由衷感謝您的寶貴意見和建議！

1、相對於中國金茂而言，您的身份是：

員工 消費者 供應商 監管機構 其他政府部門 媒體 其他

2、您對本年度報告整體是否滿意？

是 否 一般

3、您所關注的信息在本年度報告中是否都有所體現？

是 否 一般

4、您對我們明年編制發佈的可持續發展報告有何期待或建議？

創新報告主題 創新結構和思路 清晰的邏輯主綫 擴大社會責任標準的適用範圍  
更為友好的閱讀界面 更加親和的語言風格 其他（請註明）

5、您對於我們的社會責任工作開展有何建議或期待？

制定長期社會責任規劃 加強社會責任管理機構設置 廣泛開展對外溝通  
策劃新的有影響力的公益項目 將社會責任相關績效納入管理考核 其他（請註明）

## 關於本報告

本報告是中國金茂控股集團有限公司發佈的第五份可持續發展報告，此前公司曾發佈三份企業社會責任報告。報告旨在對公司可持續發展理念、實踐和績效與利益相關方進行坦誠溝通。

### 時間範圍

本報告涉及的時間範圍為 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，為增強報告可比性及前瞻性，部分內容有所延伸。

### 發佈週期

本報告為年度報告。

### 報告範圍

本報告覆蓋公司總部及下屬公司。

### 稱謂說明

為便於表達和閱讀，本報告中提及的“中國金茂控股集團有限公司”也以“中國金茂”“公司”或“我們”表示，金茂區域或城市公司均以“金茂 + 城市”替代。

### 報告承諾

中國金茂承諾本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，對內容的真實性、準確性和完整性負責。

### 數據說明

本報告包含信息以中國金茂成立以來至 2020 年 12 月 31 日的統計數據和正式文件為主，並包含編寫時在經營方針和戰略方面對未來的預測。

### 參考標準

本報告主要參照中國社會科學院《中國企業社會責任報告編制指南（CASS-CSR4.0）》《聯合國可持續發展目標企業行動指南（SDGs）》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》和全球可持續發展標準委員會《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Standards）進行編制。

### 編制流程

本報告的編寫流程參考上述標準的要求，按照同業對標、問卷調查、利益相關方訪談、社會責任調研、信息收集、信息覆核、報告寫作、管理層審定、報告評級等步驟進行，以確保報告內容的完整性、實質性、真實性和平衡性。



### 報告獲取

本報告分中文繁體和英文兩版，電子版在公司官方網站 <https://www.chinajinmao.cn> 發布，供讀者獲取參閱。

## 聯繫方式

### 中國金茂控股集團有限公司

地址：北京市復興門外大街 A2 號中化大廈

郵編：100045

網址：[www.chinajinmao.cn](http://www.chinajinmao.cn)

傳真：86-10-59369901

電話：86-10-59369900

### 香港辦公室

地址：香港灣仔港灣道 1 號會展廣場辦公大樓 47 樓 4702-4703

電話：852-28299668

傳真：852-28240300

JINM△O 中國金茂



中國金茂微信公眾號