



環境、社會及管治報告 2020

AGILE GROUP HOLDINGS LIMITED

雅居樂集團控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司) 股份代號: 3383



目錄

- 1 關於本報告**
- 2 主席致辭**
- 3 關於本公司**
 - 企業簡介
 - 業務概況
 - 業務表現摘要

- 6 可持續發展管理**
 - 可持續發展理念
 - 可持續發展管理架構
 - 利益相關方溝通
 - 重大性議題分析

- 11 雅治•共建未來**
 - 廉政制度體系
 - 廉政制度
 - 廉潔承諾
 - 內部監控機制
 - 完善風險管理
 - 執行審計監察
 - 鼓勵廉潔檢舉
 - 廉潔文化倡導
 - 供應鏈管理
 - 陽光採購
 - 綠色採購
 - 質量管控

- 19 雅仕•衷誠協作**
 - 員工權益保障
 - 合規僱傭
 - 薪酬福利
 - 人才發展與培訓
 - 員工溝通與關懷
 - 健康與安全
 - 安全管理架構
 - 制度保障及安全管理認證
 - 安全生產管理
 - 安全管理目標與考核
 - 職業健康保障

- 32 雅居•一生樂活**
 - 創造美好居住環境
 - 產品質量責任
 - 產品設計創新
 - 綠色建築機遇
 - 助力城市更新
 - 共建海綿城市
 - 提供優質生活服務
 - 責任營銷
 - 信息化建設
 - 滿意度提升
 - 公益慈善
 - 興教助學
 - 抗擊新冠疫情
 - 扶貧濟困
 - 可持續發展

- 52 雅韻•綠色生活**
 - 環境管理體系
 - 資源利用
 - 建築材料回收利用
 - 節約用水及紙張
 - 能源管控與氣候變化應對
 - 排放物管理
 - 固廢管理
 - 廢水排放
 - 廢氣管理
 - 噪聲管理

- 64 附錄一 — 政策列表**
(主要就其在中國大陸的業務經營)

- 69 附錄二 — 數據列表**

- 74 附錄三 — 指標索引**

概覽

雅居樂集團控股有限公司(「雅居樂」)欣然發佈第五份環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」)，本報告為年度報告，時間跨度為2020年1月1日至2020年12月31日，披露雅居樂於2020年度可持續發展表現最新情況。

報告參考

本報告已遵守香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)頒佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「《香港上市規則》」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「《ESG指引》」)載列的所有「不遵守就解釋」條文，並根據《ESG指引》中重要性、量化性、平衡性及一致性原則做匯報。《ESG指引》內容索引載於本報告附錄三。

本報告內容是按照一套有系統的程序而制定的。有關程序包括：識別和排列重要的利益相關方、識別和排列ESG相關重要議題、決定本報告的界限、收集相關材料和數據、根據資料編製本報告、對本報告中的資料進行審閱等。

報告範圍及邊界

本報告按照《ESG指引》中提及的「重要性原則」、「量化原則」、「平衡原則」及「一致性原則」，披露本公司的環境、社會及管治風險和管理舉措。本報告覆蓋範圍包括本公司以及其全資附屬公司和控股附屬公司。本報告範圍與本公司《2020年年報》合併報表範圍一致，應與本公司《2020年年報》一併閱讀。

稱謂說明

為了方便表述和閱讀，如無特別說明，本報告中的「雅居樂」或「本公司」均指雅居樂集團控股有限公司；「本集團」及「我們」均指本公司及其附屬公司。

主要附屬公司全稱

附屬公司簡稱

雅生活智慧城市服務股份有限公司	雅生活
雅居樂雅城集團有限公司	雅城

信息來源

本報告的數據和案例主要來源於雅居樂正式文件、統計報告及有關公開資料。

批准

本報告獲本公司董事會(「董事會」)轄下的風險管理委員會及董事會審批通過後發佈。

獲取及回應本報告

本報告可以在香港聯交所網站(www.hkex.com.hk)、新加坡交易所證券交易有限公司網站(www.sgx.com)及本公司網站(www.agile.com.cn)查閱和下載。

如有進一步查詢，或對本報告有任何意見或建議，請通過電子郵件 ir@agile.com.cn 與本公司聯繫。

本報告分別以中文及英文編製。如中英文文本有任何差異，概以中文文本為準。

主席致辭

致各位利益相關方：

雅居樂欣然發佈2020年度ESG報告，旨在回應利益相關方對公司可持續發展管理表現的期望。

本集團重視產品品質，持續完善產品的規劃與設計，致力為公眾創造優質的居住環境。本集團圍繞「人居八雅」的產品理念打造5大產品系，其中樂健康系列產品參照WELL建築標準和健康建築評價標準，堅持以智能科技引領健康生活，採用智能新風系統、低污染裝修材料、全屋淨水系統等先進設施全面優化提升業主的居住環境，致力滿足公眾對簡單舒適生活的追求。本年度我們積極申請WELL預認證，目前已獲取兩項WELL金級預認證，持續探索健康建築標準的應用與創新。

本集團關注業務發展對自然生態的影響，持續探索與環境和諧共生的開發與運營模式，並積極評估綠色建築技術發展帶來的相關機遇。截至本報告期末，本集團參照《綠色建築評價標準》(GB/T 50378-2019)開展項目設計與建設，已有70個項目達到綠色建築星級設計標準，並有19個項目已獲取綠色建築認證。此外，本集團在逾六成的新建項目中已融入海綿城市的設計理念，助力構建可持續的城市水循環體系，提升項目周邊環境對氣候變化影響的適應力。

本集團堅持以人為本，堅持打造專業敬業的人才團隊，為員工提供健康安全的工作環境，及有競爭力的激勵機制與發展機會。本集團重視員工健康與安全。可持續發展督導工作組負責監察管理措施的落實及目標的達成情況，各產業集團關鍵崗位負責人均簽署《安全生產責任狀》，根據業務形態制定適宜的安全目標，推動落實安全管理責任。同時，本集團為員工設置了完善的培訓與發展體系，倡導多元與包容的職場文化，年度員工滿意度調查結果維持在行業平均以上水平。

本集團維持高標準的企業管治水平，與資本市場保持良好的溝通，持續提升企業的透明度。本集團恪守商業道德標準，執行嚴格的內部監控與風險管理程序，對公眾保持高效的信息披露。本年度，風險管理委員會統籌監督ESG管理策略的制定與規劃執行，評估對公司重要的ESG風險與機遇，通過關鍵風險指標的制定與追蹤，引導各產業集團共同追求經濟、環境與社會效益平衡的可持續發展模式。

本集團將秉承「一生樂活」的理念，繼續採取「以地產為主，多元業務協同發展」的營運模式，提升內部管理水平，始終關注人們對美好生活的追求，致力為員工、客戶和投資者等利益相關方創造長遠穩健的回報。

主席兼總裁
陳卓林

香港，2021年6月28日

關於本公司

企業簡介

雅居樂及其附屬公司主要從事大型綜合性物業發展，同時亦廣泛涉足物業管理、環保、建設、房管、城市更新及商業等多個領域。本集團將秉承「一生樂活」的理念，繼續採取「以地產為主，多元業務協同發展」的營運模式，提升內部管理水平，始終關注人們對美好生活的追求，致力為員工、客戶和投資者等利益相關方創造長遠穩健的回報。

本公司自2005年於香港聯交所主板上市，現為恒生綜合指數、恒生綜合中型股指數、恒生港股通指數、恒生滬深港通大灣區綜合指數、恒生滬深港中國500指數、恒生高股息率指數、恒生中國高股息率指數、摩根士丹利中國指數及力寶專選中港地產指數的成份股。

關於本公司(續)

業務概況

雅居樂將繼續採取「以地產為主，多元業務協同發展」的營運模式，推動旗下各業務板塊的穩步發展。

本集團物業發展業務於84個城市擁有預計總建築面積為5,301萬平方米的土地儲備，本年度推出46個全新項目，總在售項目達216個。

雅生活秉持「呵護你一生」的初心，以品質為先，不斷提升服務標準以滿足業主更高、更個性化的服務需求，打造「有溫度的社區」。年內，雅生活完成收購中民未來物業服務有限公司股權，在管面積及合約面積(不含諮詢顧問及參股公司面積)分別達到3.748億平方米及5.226億平方米。

本集團環保業務以「一核四驅N翼」的發展戰略，致力深耕危險廢物處理，擇優佈局能源發電、生態產業園、環保水務與生態修復。於2020年12月31日，本集團共持有48個項目，全面佈局於華中、華南、廣西及華北四大中國大陸區域，其中32個為危險廢物處理項目、7個為生活垃圾焚燒發電項目、4個為綜合工業園區項目及5個為水務處理項目。

雅城是中國卓越的綠色生態人居服務商，致力透過綠色生態景觀及優質室內環境為客戶提供綠色生活體驗。於2020年12月31日，雅城業務遍佈中國大陸31個省份的203個城市，中國大陸30大物業開發商中的26家企業均為雅城的客戶。

本集團房管業務以卓越的供應鏈管理、優秀的管理能力及本集團強大的綜合資源，為合作夥伴提供貫穿設計報建、建造管理、成本管控、品牌輸出及產品營銷等高端技術操作與專業服務。於2020年12月31日，本集團房管業務於全國的代建項目達34個，貨值逾人民幣1,100億元，綜合實力躍居行業前列。

本集團城市更新板塊於2020年6月正式成立，聚焦粵港澳大灣區，深入華北及中原地區，全力打造城市更新全鏈條運營服務。城市更新板塊覆蓋多元舊改項目，於2020年12月31日，城市更新板塊已簽訂18個合作協議，業務遍佈全國5個省及直轄市，鎖定預計建築面積逾1,150萬平方米，鎖定貨值近人民幣3,600億元。

業務表現摘要



總資產
人民幣

3,137.65 億元



營業額
人民幣

802.45 億元



多元化業務
收入佔比

13.3%



預售金額
人民幣

1,381.90 億元



淨利潤率

15.3%



股東應佔利潤
人民幣

94.75 億元



總土地儲蓄

5,301 萬平方米



全年每股股息

110.0 港仙

可持續發展管理



可持續發展理念

雅居樂始終關注人們對美好生活的追求，堅持「一生樂活」的經營理念，通過發展地產與多元業務，致力為公眾創造優質生活。

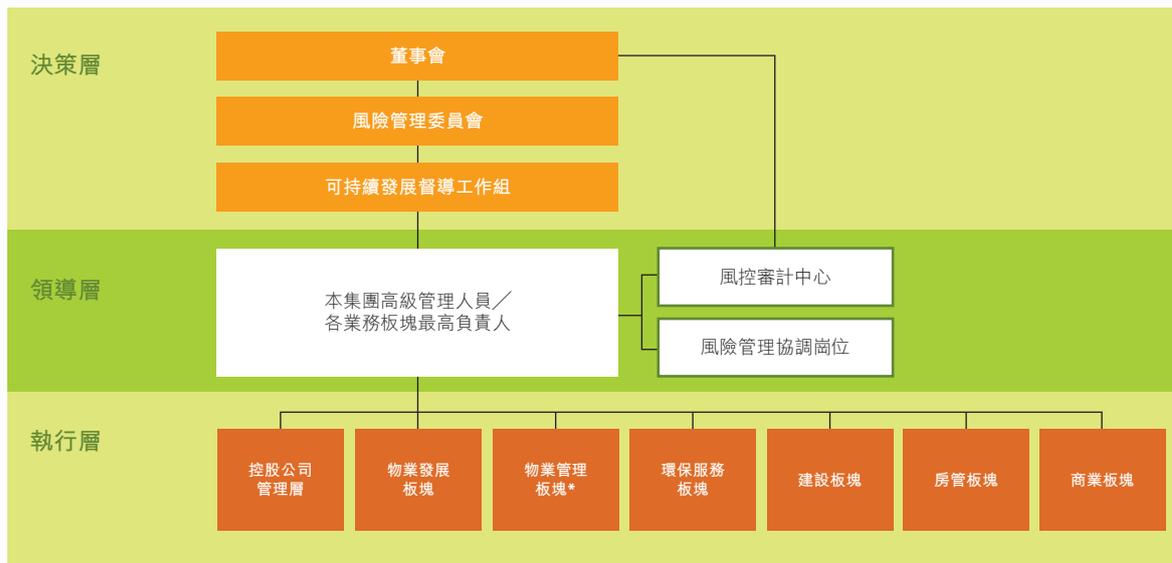
雅居樂在經營過程中重視經濟效益、環境效益與社會效益的可持續發展，維持良好的企業管治水平以保障股東權益，踐行綠色發展理念保護地區生態環境，創造職業發展機會助力員工實現自我價值，保持主營業務的穩健發展以實現與供應商共同成長，並積極投入社區發展承擔企業社會責任。

可持續發展管理架構

雅居樂重視可持續發展管理，積極關注國內外有關環境、社會及管治(ESG)的倡議及標準，及時評估及優化我們的管理架構與制度體系，以保障雅居樂在各個ESG議題上具備充分且有效的管理能力。

風險管理委員會統籌公司的可持續發展事務，董事會於董事會會議聽取風險管理委員會有關重大可持續發展議題和年度關鍵績效指標管理現狀的匯報。風險管理委員會也負責監察風險管理架構及政策的有效性，通過企業風險管理(ERM)系統定期進行各種風險識別、分析和檢視管理程序，亦於ERM中識別及管控ESG核心風險。本集團各產業集團負責人作為本單位環境與安全管理第一責任人，其薪酬績效與產業集團的關鍵環境與安全管理指標相關，推動相關責任部門保障ESG管理體系的有效落實。

可持續發展督導工作組負責監察管理措施的落實及目標的達成情況。為保障公司ESG策略的有效實施，可持續發展督導工作組督促公司各業務板塊依據運營情況制定ESG管理目標(如環境及安全管理目標)，定期審閱目標的合理性，持續監察目標達成情況。



風險管理組織架構圖

* 於本報告刊發日期，該業務板塊由本公司持有50.79%的雅生活經營。

可持續發展管理(續)

利益相關方溝通

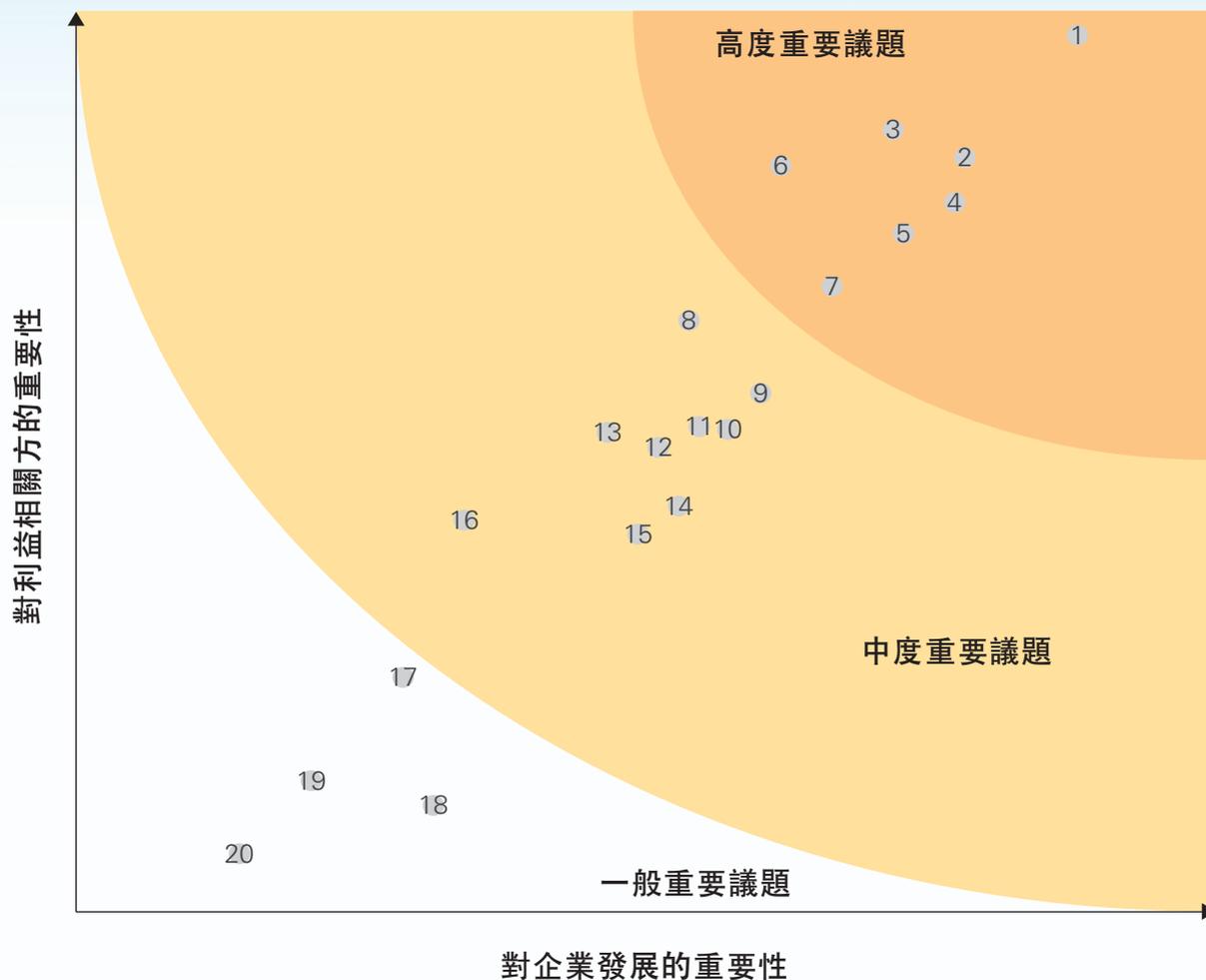
雅居樂重視利益相關方對公司的意見與期望，建立與員工、投資者、租戶、業主、供應商、監管機構、社區代表等溝通的常態化機制，及時了解各相關方對雅居樂的期望與訴求，並通過不同渠道進行溝通和反饋，持續完善本集團在環境、社會及公司治理方面的管理工作。

利益相關方類別	溝通訴求	溝通渠道
政府／監管機構	<ul style="list-style-type: none">• 助力地區經濟建設• 創造就業機會• 依法合規經營	<ul style="list-style-type: none">• 政企座談會• 監督檢查• 工作報告與調研
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none">• 長期穩定發展• 合規信息披露• 維護股東權益	<ul style="list-style-type: none">• 投資者推介會• 股東大會• 電話信函往來
員工	<ul style="list-style-type: none">• 維護合法權益• 保障安全健康• 提供培訓與發展機會	<ul style="list-style-type: none">• 員工敬業度調查• 職工代表大會• 意見反饋平台
客戶／業主／租戶／消費者	<ul style="list-style-type: none">• 保障產品與服務質量• 提供溝通反饋渠道	<ul style="list-style-type: none">• 客戶滿意度調研• 客戶溝通熱線
供應商／承建商／分包商／服務承辦商	<ul style="list-style-type: none">• 保持長期穩定合作• 共助行業發展	<ul style="list-style-type: none">• 合作方會議• 電話信函往來
業界協會／專業機構	<ul style="list-style-type: none">• 共助行業發展	<ul style="list-style-type: none">• 行業協會
媒體	<ul style="list-style-type: none">• 信息公開透明	<ul style="list-style-type: none">• 媒體發佈會• 電話信函往來
社區	<ul style="list-style-type: none">• 推動社區發展• 保護社區環境	<ul style="list-style-type: none">• 社區活動開展• 電話信函往來

重大性議題分析

本年度我們選擇各相關方代表進行深入溝通，並通過問卷調研的方式廣泛收集了來自各類相關方的超過11,000份反饋意見，作為本報告編製的重要基礎。重要性矩陣圖顯示20項可持續發展議題對外部相關方的重要性(Y軸)及其對雅居樂業務持續經營與發展的重要性(X軸)，基於公司內部及外部相關方給予每項議題的總分釐定整體重要性。

雅居樂 ESG 議題重大性分析矩陣



可持續發展管理(續)

雅居樂 2020 年 ESG 議題重大性分析列表

	序號	議題
高度重要議題	1	保障員工健康與安全
	2	防範貪腐違規風險
	3	合規用工及保障員工權益
	4	保護客戶隱私信息
	5	遵循商業道德標準
	6	提供有競爭力的薪酬與激勵機制
	7	提供優質的產品與服務
中度重要議題	8	完善培訓與發展體系
	9	節約水資源使用
	10	減少污染物排放
	11	保護知識產權和商標權益
	12	完善供應鏈質量管理體系
	13	合規處置廢棄物
	14	提升能源使用效率
	15	開發綠色建築與綠色社區
	16	開展負責任營銷
一般重要議題	17	響應政策及參與行業交流
	18	降低溫室氣體排放
	19	識別及應對氣候變化風險
	20	參與公益慈善與志願活動

雅治 • 共建未來



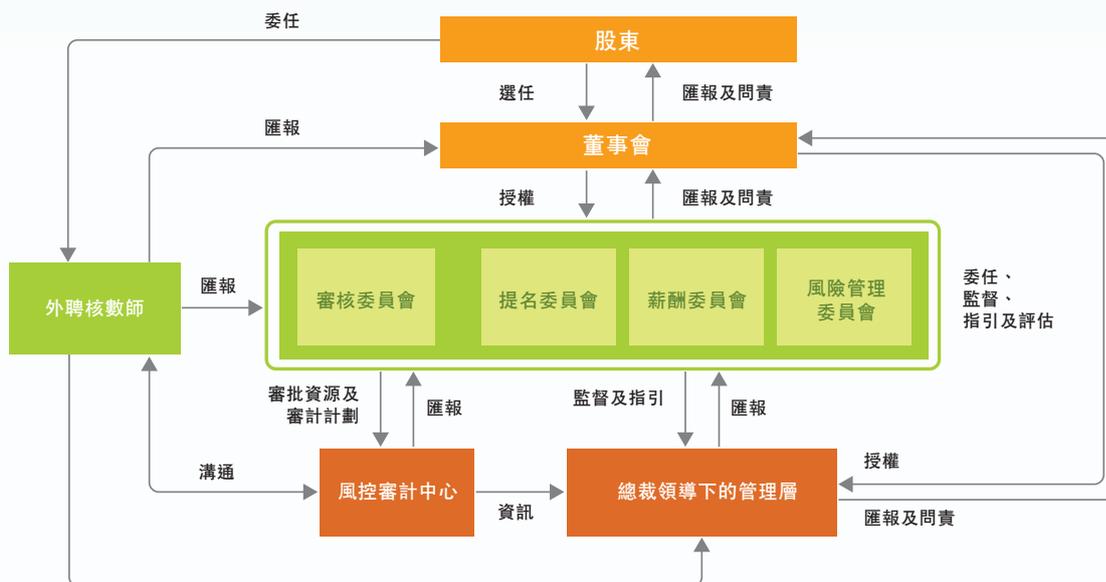
雅治 • 共建未來

本章節重要議題

防範貪腐違規風險
遵循商業道德標準

雅居樂致力於保障股東的權益，參照國內外標準及香港聯交所的企業管治守則，遵守其《組織章程大綱及細則》，制定及執行各項企業管治政策，由董事會及下設的審核委員會、提名委員會、薪酬委員會及風險管理委員會監管公司管治的執行情況，建議及監督公司財務和業務發展策略及目標，監督對外披露資訊，及評定管理層表現是否達到公司營運目標。

本集團持續健全企業治理架構與章程，建立全面的制度體系，執行有效的內部監管，並保障透明的信息披露。



本公司風險管理委員會負責審議及制定風險管理框架，對風險監控執行情況進行監督，確保風險監控機制有效實施。

廉政制度體系

作為中國企業反舞弊聯盟的成員，本集團對貪腐行為一貫秉承零容忍的態度。本集團就其在中國大陸的業務經營嚴格遵守相關法律及法規的規定，包括(尤其是)《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國刑事訴訟法》、《中華人民共和國民法典》、《中華人民共和國公司法》，並持續完善基於《廉政制度》與《商業行為準則》的制度體系以降低舞弊及商業賄賂風險。

廉政制度

雅居樂《廉政制度》中明確廉政違紀行為的認定及處罰、合作單位引入信息申報規範、員工關聯信息申報與廉政舉報管理辦法，相關規定適用於所有附屬公司及外部合作方。該制度明確了廉政違紀行為的認定標準，如發現「以侵佔、挪用、受賄等手段為自己或他人謀取不正當利益」的不當行為，公司將按照該制度有關規定對當事人予以追究。

同時，該制度亦為相關方提供了公司統一的廉政舉報方式，並通過《保密制度》對檢舉人的個人信息予以充分保護。

公司於網站(<https://www.agile.com.cn/contact/honest>)公示了該制度，供全體員工及外部合作方查閱使用。

廉潔承諾

雅居樂董事及高級管理層參與年度廉政宣誓，並簽署《廉政管理責任狀》，簽署人承諾其作為單位廉政管理責任人，須保證本單位廉政管理工作落實到位。全體員工入職時即需簽署《員工廉潔承諾書》，承諾遵守《廉政制度》中各項規定，依據《商業行為準則》實施各項業務經營及日常工作，有效識別且及時避免利益沖突，杜絕謀取不正當利益的違規行為發生。

同時，為防止發生各種謀取不正當利益的違法違紀行為，本集團要求相關合作單位、供應商簽署《廉政協議書》，所有合作方需遵守相關的法律法規以及《廉政制度》等管理制度，確保雙方工作人員在合同履行過程中廉潔自律、誠實守信，保障合作過程的合規經營。

案例：年度廉政宣誓

雅居樂董事及高級管理層參與2020年年度廉政宣誓活動，於會議上簽署《廉政管理責任狀》，鄭重承諾將本單位的廉政管理工作落實到位，及對所有直接下屬人員的廉政操守負領導、監管及教育責任。如若簽署人的業務管轄範圍內，員工於年度發生2次及以上嚴重廉政違紀行為，簽署人自願承擔連帶管理責任，接受公司按照《廉政制度》執行降職、撤職或其他處理。



內部監控機制

雅居樂持續健全內部監管機制，審核委員會負責檢討財務監控、風險管理及內部監控系統，並對內部調查的主要發現進行審閱及評估。本公司風險管理委員會負責對風險監控執行情況進行監督，確保內部風險監控行之有效。本集團負責風控審計的專職部門持續監控本集團各部門的流程合規性並評估風險，以協助董事會及高級管理層檢討本集團在遵守法律及監管規定方面的表現，從而提高內部管治機制的效率，確保內部監控機制的有效運作。

完善風險管理

本集團建立了全面的風險管理框架，為健全風險管理體系奠定基礎，持續完善《風險管理制度》，執行包括識別、分析、回應、監控、匯總及匯報等程序的風險管理閉環流程，對風險進行持續監控及管理。根據本集團業務板塊性質、經營特點和戰略目標，以及高級管理層風險偏好，建立適用於各業務板塊的風險評估維度和標準，以獲得契合企業現實的風險評估結果。

董事會負責監督管理層對本集團風險管理的設計、實施及監察，並對重大風險進行持續監控及定期回顧相關管控措施的落地執行。同時，董事會轄下設風險管理委員會，負責審議及制定風險管理框架、審閱及評估本集團風險管理框架的有效性，監察風險控制的實行情況及確保其有效實行。

執行審計監察

本集團依據《廉政制度》，由審核委員會監督管理內部審計監察工作，審閱及評價本集團內部監控程序的有效性，結合外聘核數師對內部控制的評估及管理建議及時完善內部控制流程。負責風控審計的專職部門持續監控本集團各部門的流程合規性，監督本集團財務管理實施情況與資金的有效使用，避免發生職務侵佔等風險事件。本年度未發生對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

鼓勵廉潔檢舉

雅居樂依據《廉政制度》中的檢舉相關規定，「鼓勵員工及外部人員積極對廉政違紀行為進行檢舉揭發，可採用實名或匿名兩種方式。」公司為檢舉人提供廉政舉報熱線電話與郵箱，舉報方式亦公示於公司網站 (<https://www.agile.com.cn/contact/honest>)。

雅居樂廉潔舉報方式

郵箱舉報：lianzheng@agile.com.cn

電話舉報：0086-20-88839935

本集團負責風控審計的專職部門對接獲的舉報信息進行登記和整理分類，對存在廉政違紀嫌疑的行為展開初步調查，於接獲投訴後48小時內與實名檢舉人反饋調查情況。如投訴經查證得以成立將調查結果及處理意見上報本公司董事會，並按照本集團《廉政制度》、《員工手冊》、《失職問責管理辦法》及其他相關規定對有關人員採取必要的行動。對於輕微失職違紀事項或不涉及廉政違紀事項則轉交相關部門跟進處理。檢舉人受《保密制度》保護，本集團要求被調查單位和被投訴人不得對檢舉人實行打擊報復行為，一經發現，按《失職問責管理辦法》相關規定嚴肅處理。檢舉人也可以實名舉報，本集團鼓勵以實名作出舉報，承諾資料絕對保密。

廉潔文化倡導

雅居樂重視合規管理，積極倡導廉潔自律的商業行為價值觀。本集團為所有附屬公司的全體員工提供定期廉潔培訓課程，並於本報告期內舉辦「陽光文化節」廉潔宣傳活動，通過海報設計大賽等活動，持續提升員工防範風險、提升內控、查處違紀、共創廉潔的意識。

本報告期內，本集團負責風控審計的專職部門主辦開展廉潔教育課程共計9場次，來自本集團的逾2,300名員工參與課程並通過其後的線上考試。

雅居樂下轄各產業集團亦依據本集團《廉政制度》，基於業務需要開展項目廉潔培訓，內容涵蓋法律法規、廉政制度解析及內審案例分析，為員工明確各經營環節的主要風險及合規要求。

案例：雅居樂承辦企業反舞弊聯盟年度研討會

2020年11月，雅居樂承辦企業反舞弊聯盟「新形勢下企業風險管控實務研討會」，近150名企業代表出席活動。研討會上，本集團代表與各行業企業代表充分交流風險管控工作經驗，分享風險管控工具應用成果及打造更符合企業實際的反舞弊體系方法，以提升反舞弊職業素養。



供應鏈管理

雅居樂嚴格遵守經營所在地區的相關法律法規，如中國大陸地區遵守《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國招標投標法實施條例》、《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等，制定並完善《供應商管理制度》、《採購管理運營手冊》等制度及章程，於報告期內更新《集採中心材料招標採購管理制度》、《集採中心供應商管理制度》等內部管理制度，有效管理供應商招投標及管理審核工作。

2020年，雅居樂已完成線上供應鏈協同平台初步搭建，供應商中台、招標中台及電商中台可滿足對供應商的全生命周期管理，通過數字化手段提升供應商管理效率。

2020年按地區劃分的供應商數目

地區	單位	供應商數目
中國大陸	個	20,482
港澳台及海外	個	187

陽光採購

為加強廉政建設，保障順暢的商業秩序，打造公平的商業環境，雅居樂從供應商入庫到管理設置了以下措施：

- 供應商註冊：雅居樂在供應商註冊時，要求供應商對與員工(包括雅居樂高級管理人員)的關係(如有)做項目申報；
- 供應商入庫前：雅居樂要求甲乙雙方在合同簽訂時，須審閱及簽署《廉政協議書》；
- 供應商履約中：雅居樂要求合作供應商應當充分了解雅居樂的廉政管理要求，以確保供應商在履約過程中應做到廉潔自律、誠實守信，以保障雙方的合法權益。

綠色採購

雅居樂深知供應鏈的環境風險與社會風險將會影響企業的持續穩健經營，因此我們一直致力於建設可持續發展供應鏈。2020年，我們加強對供應商的環境、社會風險因素的評估，參照ISO 14001環境管理體系與ISO 45001安全管理體系考核供應商的環境及安全管理表現，並建議及支持供應商獲取環境及安全管理體系認證，以降低本集團供應鏈風險，並促進供應商管理水平提升。

質量管控

為了督促供應商提升質量管理水平，本集團於2020年新制定《集採中心供應商管理制度》、《質量管理制度》，從三個維度對供應商進行質量管控：

- 事前管控：我們通過制定工廠檢查計劃，對供應商工廠的原材料、生產管理、質量管理進行監督管控；
- 事中管控：在供應商入庫後，我們會制定材料抽檢計劃，對各項目開展飛行檢查，以把控材料質量；
- 事後管控：每年對每個供應商開展兩次評估，並對排名較低的供應商進行約談；對評估為不合格的供應商，三年內不予投標或新業務分配資格；對進入黑名單的供應商，全集團、全品類永不錄用。

雅仕 • 衷誠協作



雅仕 • 衷誠協作

本章節重要議題

- 保障員工健康與安全
- 合規用工及保障員工權益
- 提供有競爭力的薪酬與激勵機制
- 完善培訓與發展體系

員工權益保障

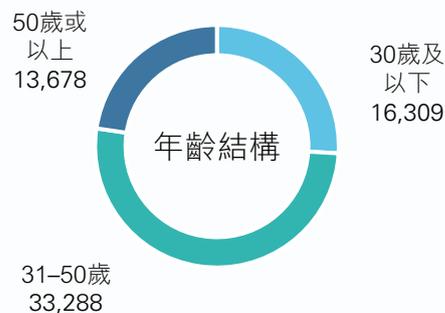
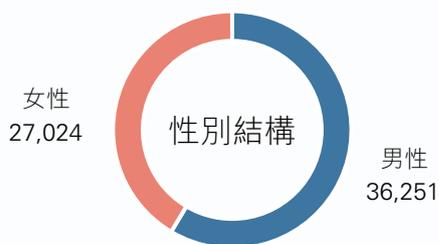
雅居樂奉行「以人為本，一生樂活」理念，積極倡導員工價值與企業價值達成一致，不斷強化人力資源體系和制度保障，持續拓展多種招聘渠道，為員工搭建多元的發展平台和平等包容的工作環境，關注人才的「選、育、用、留」情況。2020年，本集團整合人力資源，成立人力行政共享服務中心，運用標準化、數字化的手段實現員工關係、薪酬福利及員工檔案的智能化管理，為本集團業務發展提供高效人才支持。

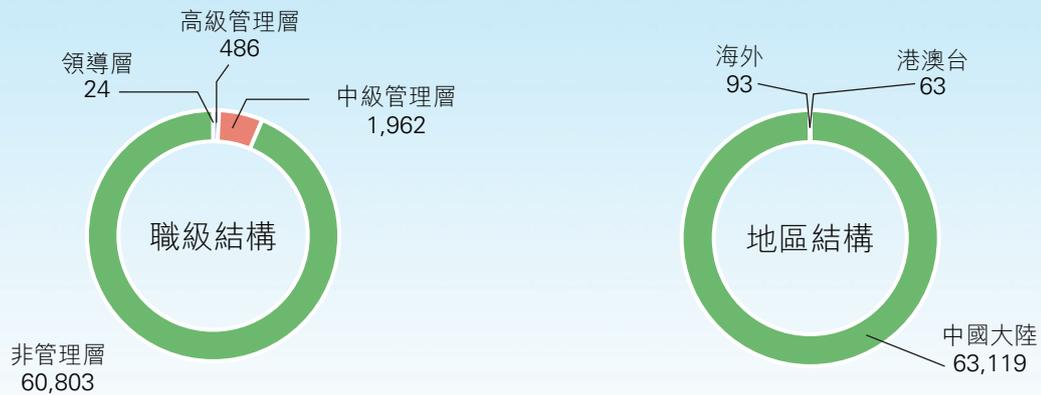
合規僱傭

雅居樂嚴格遵守經營所在地區的相關法律法規，如中國大陸地區遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等，並制定《入職管理制度》、《離職管理制度》等內部制度，涵蓋員工工作時間、招聘、解聘等方面的僱傭規定，堅持一視同仁，並在《員工手冊》中規定，禁止因員工性別、年齡、民族、信仰等差異而區別對待的歧視行為，為員工提供平等、公正的就業機會。

同時，本集團倡導多元及包容的職場氛圍，積極拓展校招、公開招聘等多種招聘途徑，及時為公司輸送優秀人才，並持續優化員工結構，實現員工性別、年齡、地區等合理分佈，為公司發展提供充足的人才資源。截至2020年12月31日，本集團員工總數為63,275人。

2020年僱員結構





此外，雅居樂尊重人權及勞工權益，在《勞動合同管理制度》中規定與所有正式員工簽訂勞動合同，與實習生及臨時工簽訂勞務合同，切實保障員工各項合法權益。本集團嚴格遵守《禁止使用童工規定》，嚴禁任何業務單位或供應鏈合作單位聘用任何種類的童工及強制勞工，通過對擬錄用員工進行工作證明核實或相關背景調查，以及追究發現強制勞工行為相關部門及單位的違規責任，避免僱用童工和強制勞工等違規僱傭情況的出現。於報告期內，本集團未發生僱傭童工或強制勞工等重大勞工糾紛及違規事件。

薪酬福利

雅居樂重視人才價值，構建並持續完善薪酬體系及績效考核機制，為員工提供體現崗位價值的具競爭力市價的薪酬，強化企業外部人才吸引力。同時，本集團堅持同工同酬原則，結合員工表現等因素進行績效考核，鼓勵員工多勞多得，保障內部公平性。本集團為員工提供全面的福利保障，除基本福利外，還提供帶薪假期、年度體檢等多項額外福利，持續健全薪酬激勵機制，滿足員工生活需求。

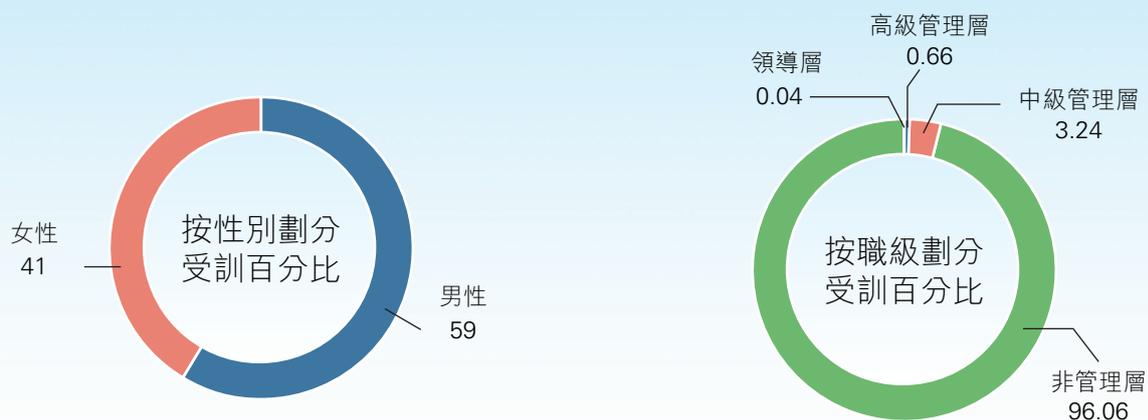
人才發展與培訓

人才培養是本集團長遠發展的核心競爭力，雅居樂已制定並完善《培訓管理辦法》、《內訓師管理指引》、《校園招聘管培生培養管理辦法》、《跨產業集團人才培養輪崗管理制度》等內部制度，建立內部培養選拔機制，鼓勵優秀員工傳遞經驗，多元化實現自我價值。2020年本集團培養內部講師共1,284名。

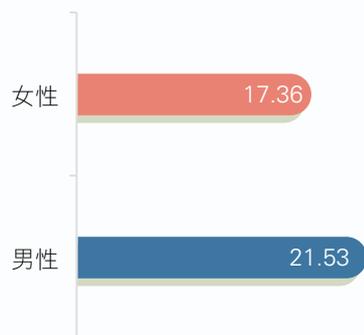
2020年，本集團面向應屆生、專業職能員工、一線管理人員及高層管理人員，搭建「學、練、考、評」為一體的「樂學」在線學習平台。通過內部研發與外部合作，舉辦多門課程涵蓋管理類、專業類、通用類等維度，包括反貪腐宣貫、廉潔教育、安全生產及服務質量提升等主題。

本集團持續開展「領雅項目」、「領將+計劃」、「π隊計劃」等線下培訓項目，2020年成立搭建人力行政專業培養體系，並啟動面向各業務板塊人力行政負責人的「毅行計劃」和面向全體員工的「制度規範」專題課程，本集團員工培訓時長總計1,249,526小時，人均受訓時長為19.75小時。

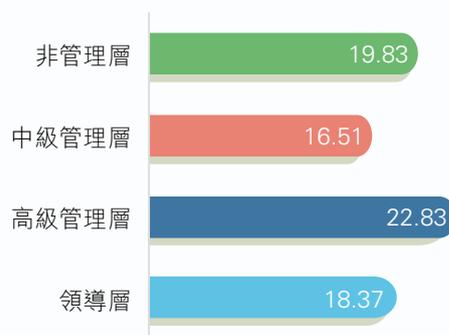
2020年僱員受訓百分比及平均時長



按性別劃分平均受訓時長(小時)



按職級劃分平均受訓時長(小時)



2020年培訓項目

面向對象	培訓項目／計劃	培訓目標
高級管理人員	領雅項目	通過對標遊學活動，學習優秀企業的商業模式和項目管理經驗，提升高管綜合能力
事業部總經理	領將+計劃	通過標桿項目主題學習活動，聚焦培養「一線指揮官」的專業能力和綜合能力
儲備業務部門負責人	傑將計劃	通過管理課程、專業課程相結合的方式，提高儲備業務部門負責人的綜合能力
基層業務骨幹	準將計劃	圍繞待人、處事、團隊建立三大模塊領導力主題設置學習內容
應屆生	π 隊計劃	通過崗位實踐、輪崗學習、集中培訓、動態評估等方式，助力應屆生快速實現職業發展

案例：「領雅項目」— 高管學習項目

2020年，雅居樂組織高級管理人員前往華東開展為期四天的對標參訪活動。通過參觀訪問阿里巴巴杭州總部等多家知名企業，本集團高級管理人員開闊視野的同時，親身學習優秀企業的商業運營模式和項目管理經驗，為本集團探索突破現有運營局限和解決現有管理難點的管理方法提供標桿示例。



案例：「領將+計劃」－事業部總經理能力提升項目

2020年，雅居樂在重慶、成都開展為期兩天的第三期集訓活動，通過「3-2-1」的培訓方式，落實3個標桿項目、2個主題學習和1個項目優化方案匯報，強化事業部總經理的設計與工程管理能力。



案例：「π 隊計劃」－應屆生成長項目

作為人才管理品牌，「π 隊計劃」項目培養項目通過集中培訓、崗位實踐、關鍵任務、崗輔指導、動態評估等複合式培養機制，助力校招應屆生快速提升管理與專業能力，實現個人的職業發展，為企業儲備新生力量。



2020年，本集團在人才發展方面的持續投入與成效獲得外界高度認可，獲得了多項重要的僱主類獎項。

獎項名稱與頒發機構

獎項圖片

頒獎現場

2020HR管理團隊典範
前程無憂



2020中國人才管理機制典範獎
北森人才管理研究院



2020中國房地產大學生僱主首選品牌
中國房地產業協會、中國建設教育協會



員工溝通與關懷

雅居樂堅持「以人為本，一生樂活」的理念，通過關愛熱線等渠道構建雙向溝通機制，鼓勵員工及時反饋意見，與管理層保持融洽關係，有效保障民主溝通積極性。同時，本集團組織集體慶生等形式豐富的員工關懷活動，增強企業凝聚力，提高員工幸福感。

本集團持續推進員工滿意度和敬業度調研，聯合第三方諮詢公司通過問卷方式，調研逾 18,000 名員工對工作的期望。2020 年，本集團整體敬業度得分處於國內企業平均水平，集團整體員工對企業文化、多元化與包容等方面具有較高的認同感，為企業檢視自身人力管理工作提供依據。

健康與安全

雅居樂持續關注職業安全與健康，致力為員工、在建項目、運營項目及供應鏈合作夥伴創造健康安全的工作環境。本集團持續完善安全管理架構，並不斷健全安全管理制度建設及推進管理體系認證，堅持高標準、嚴要求，努力提升企業健康安全管理水平。

安全管理架構

2020 年，本公司修訂風險管理委員會職權範圍書，明確由風險管理委員會負責環境、社會及管治的策略制定及實施監督工作，統籌協調可持續發展督導工作組開展安全管理的策略制定與績效檢討工作。同時，雅居樂各業務板塊根據業務特徵及行業標準，在各業務集團建立以「業務集團 — 區域 — 項目公司」為主體的三級環境健康安全 (Environment, Health and Safety, 簡稱 EHS) 管理架構，全面識別及管控安全風險。各業務板塊下屬區域及項目公司持續落實簽署《安全生產責任狀》，逐級落實安全生產責任。

制度保障及安全管理認證

雅居樂積極推進安全管理制度建設，並遵守經營所在地區的相關法律法規，如中國大陸地區經營業務所遵守的《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》等。相應地，本集團參考職業健康安全管理體系 OHSAS 18000/ISO 45001 的標準要求，制定《安全管理制度》、《辦公環境管理制度》、《供應商管理制度》等內部管理制度，以進一步明確員工安全管理原則及職責。雅居樂亦與供應商、承包商、分包商及物業管理公司等合作單位宣貫安全管理規定，其中《安全管理制度》使用邊界覆蓋本集團擁有及有直接運營管控的工作場所，識別本集團的辦公環境及各業務板塊旗下開發與運營項目的健康和 safety 風險，並確保落實相應的預防、控制管理措施。

物業發展

物業發展業務建立並執行《安全生產責任制》、《安全文明施工管理制度》、《工程巡查考評管理辦法》、《工程管理問責管理辦法》等內部管理制度，全面涵蓋安全生產監察、考核管理、責任追究、應急預案等，為本集團的安全管理工作提供有效且全面的指引。

雅城

雅城制定《安全文明施工管理制度》、《工程巡查考評管理辦法》、《工程管理問責管理辦法》、《安全底線管理辦法》、《項目工程管理行為標準》、《現場安全隱患整改指導手冊》等管理政策，設置在建項目安全管理工作標準與行為規範。此外，2020年，雅城推進對在建工程安全管理體系認證，實現總承包商廣東省內項目通過施工安全標準化評定達90%，裝修項目100%通過環境管理體系認證ISO 14001、園林項目100%通過職業健康安全體系OHSAS 18000及環境管理體系認證ISO 14001。

環保

環保業務制定《EHS責任制》、《EHS隱患排查治理管理制度》、《突發安全、環境事故管理制度》、《承包商EHS管理制度》、《危廢項目新工藝、新設備及新業務風險評估管理指引》、《劇毒化學品及易制爆危險化學品廢物接收處置管理制度(試行)》等相關內部管理制度，進一步完善對安全生產、應急管理、承包商安全管理的規範，並通過積極推動管理體系認證工作，切實落實安全管理工作。2020年，環保業務已有多個項目獲得ISO 14001環境管理體系認證、ISO 45001職業健康安全體系認證及ISO 9001質量管理認證。

雅仕 • 衷誠協作(續)

安全生產管理

雅居樂不斷加強安全生產管理，通過落實安全隱患檢查與監督、定期開展安全評估、推進安全教育等多種措施，全面落實安全管理基礎。

安全監督

本集團進一步強化安全生產監督，於各在建項目安裝視頻監控，通過雅樂雲軟件實現實時監測施工現場，確保安全生產行為規範，有效降低安全事故風險。

安全檢查

本集團積極推進安全隱患排查工作，其中，環保業務EHS中心對30家項目公司開展EHS審計檢查，通過綜合督查、隱患複查等方式，共發現800項EHS隱患，並於2020年12月前完成大部分整改工作。



現場隱患排查



檢查留存樣本

安全評估

本集團聘用第三方機構落實對所有在建項目的安全評估，涵蓋項目施工用電、人員安全教育和現場安全管理三大方面，於2020年獲得安全文明管理得分為88.98%，安全管理表現持續提升。

安全教育

雅居樂各業務板塊根據業務特徵及崗位工作要求，為質量管控或產品安全職能人員制定安全培訓計劃，覆蓋正式員工及承包商員工，由安全管理架構中相應的職能部門負責監督執行，確保員工掌握與崗位匹配的安全規章與安全技能，落實安全制度宣貫與教育。



安全培訓



綜合安全應急演練



化學品洩漏應急演練

相關方安全管理

雅居樂積極推進承包商等的安全管理，制定多種管理措施，提升相關方管理水平。

- 工程招標中將安全文明施工措施費納入預算，專款專用，款項用於安全施工和用工實名制等，並要求承包商應在財務賬目中單獨列項備查，不得挪作他用，切實保障承包商員工權益；
- 對項目現場安全生產、文明施工和職業健康內容進行安全檢查，發現安全生產和職業健康隱患，督促整改閉環；
- 對項目現場安全考核中，將影響職業健康因素納入考核內容，督促工程各方落實防護措施。

安全管理目標與考核

雅居樂地產、環保等業務板塊下屬區域及項目公司通過設置安全管理相關考核指標以及細化安全管理目標，並定期審視安全管理架構、安全管理政策和績效，確保各業務板塊落實安全管理責任。

業務板塊	本集團運營考核績效指標	具體管理目標
物業發展	安全管理	安全質量管理第三方評分大於80分
環保	EHS綜合考核	重大事故次數為0 較大事故次數不大於2次 EHS綜合檢查率大於80% EHS隱患整改完成率大於80%
雅城	健康與安全	杜絕責任死亡事故，重傷事故率與輕傷率低於3% 職業安全培訓覆蓋率100% 勞動保護用品配置率100% 職業病年度發病率小於1%
房管	安全生產管理	安全生產第三方評估得分不低於75分 工程巡檢第三方評估得分不低於80分

於報告期內，本集團勞動保護用品配備率達到100%，未發生職業病或疑似職業病案例。於報告期內，我們協助為其中一名員工申請工亡待遇，該員工因其急性疾病(在工作期間)離世。

職業健康保障

雅居樂重視員工職業健康，嚴格遵守如中國大陸地區的《中華人民共和國職業病防治法》、《建設項目職業病危害分類管理辦法》、《職業健康監護管理辦法》及各經營所在地區的法律法規，參照職業健康安全管理體系OHSAS 18000/ISO 45001的標準要求，建立並執行《職業健康管理制度》、《職業病危害警示語告知制度》、《職業健康體檢制度》等內部管理制度，全面保障員工職業健康。

雅居樂定期聘請第三方對在建和運營項目的職業健康危害進行綜合評估，並告知員工崗位具體風險及需採取的職業病防護措施。針對涉及職業健康危害的崗位員工，雅居樂根據《個人防護用品管理制度》配置必要的安全設備及個人防護用品，以預防工傷、職業病和職業事故，並根據《職業健康體檢制度》為相關崗位員工提供年度職業健康體檢，建立職業衛生檔案並定期跟蹤。

此外，本集團還積極推行健康文化與運動文化，組織員工運動會等體育活動，並關注員工的心理健康和壓力舒緩，鼓勵員工參與體育鍛煉，豐富員工精神生活，為員工健康生活助力。

雅居· 一生樂活



本章節重要議題

- 保護客戶隱私信息
- 提供優質的產品與服務
- 保護知識產權和商標權益
- 開發綠色建築與綠色社區
- 開展負責任營銷
- 響應政策及參與行業交流
- 參與公益慈善與志願活動

創造美好居住環境

雅居樂秉承「一生樂活」的品牌理念，始終關注居住者對美好生活的向往，重視產品質量管理，同時不斷尋求創新和突破，「人居八雅」的產品理念及「N — 樂分子」生態系統是雅居樂創造及詮釋無限人居生活的範本。

產品質量責任

質量安全是雅居樂產品的生命線，本集團嚴格遵守經營所在地區相關法律規定。在中國大陸地區經營的業務遵守《中華人民共和國質量法》、《中華人民共和國城市房地產管理法》等，參照建築行業技術規範，制定並執行標準化的質量管理制度，包括《雅居樂地產集團施工統一推廣做法》、《文明施工統一標準圖冊》、《質量通病防治手冊》等。雅居樂物業發展及雅城根據雅居樂的質量管理規範，結合業務經營實際進一步制定細化的操作指引，形成了規範的質量管理體系。

2020年，雅居樂對在建各項目的結構施工、邊坡施工、大型機械設備等部位通過雅樂雲軟件視頻遠程監控，軟件視頻監控採用360°變焦可調雲台高清攝像機，安裝在塔吊等高空位置或附近高空位置，軟件系統通過遠程變焦、旋轉角度拍攝，實現對施工現場實時監控。

報告期內，雅居樂未發生產品質量相關的違規事件。

產品設計創新

雅居樂始終堅持品質和匠心，並不斷尋求創新和突破。2020年雅居樂推出「人居八雅」的產品理念，提出「以匠心致敬初心、以品質致敬生活、以創新致敬未來」三大產品主張，並確立了「5N」全維度產品體系——5大產品系與N樂分子生態系統，致力於為客戶提供多種生活方式，為居住者創造無限生活可能。2020年5大產品系合計落位46個項目，涵蓋華南、華東、華北、西部等各個區域。



雅居樂5N產品系正式發佈啟動儀式

目前，雅居樂N樂分子生態系統已形成樂全齡、樂科技、樂社區、樂健康四大樂分子，組成創造無限生活可能的生態系統，積極應對新的人居需求。

雅居樂基於標準打造樂健康產品體系

雅居樂樂健康生態系統依託於WELL建築標準和健康建築評價標準(T/ASC 02-2016)雙權威標準體系，從體格健康、精神健康、社交健康三個層次，智慧健康和社區健康兩大維度，打造更專業、更智能、更人性的雅居樂健康住區。

樂健康從空氣、建材用水、室內環境、照明、靜音、人性關懷、環保等十大維度出發，將WELL標準貫徹到N樂分子生態系統中，並堅持以智能科技引領健康生活。通過採用智能新風系統、低污染裝修材料、全屋淨水系統、智能空調系統、高質量燈具等先進設施全面優化提升業主的居住環境，為業主提供純淨清澈的空氣和水，守護居住環境的安全衛生，讓業主能夠放心熱情地投入生活，實現他們對簡單舒適生活的追求，最終成就純淨享受(Limpid)、舒適居家(Ease)、活力暢享(Active)、防疫守護(Defend)的樂健康LEAD社區。

項目名稱	所獲認證／星級
海南清水灣	WELL金級預認證
成都雅居樂鉅光雅府	WELL金級預認證

此外，雅居樂多方位開展適老設計專題研究，從老年人身體機能、感官功能和心理特徵變化出發，總結老年人日常生活需求，在室內外全方位打造滿足老年人使用需求，同時不影響非老年住戶使用感受的適度、美觀、智慧的適老化設計，營造全齡宜居的社區氛圍。

案例：雅居樂物業發展業務攜手清華大學，就住宅適老設計展開合作

雅居樂物業發展業務攜手清華大學，就住宅適老化設計、精細化設計開展合作。研究旨在面向擁有全新價值觀、追求美好晚年居住環境的中國大陸「新老年人」，打造全齡平等、參與及共享的旅居養生目的地，構建空間與服務結合、人文與環境結合的生活環境。

雅居樂物業發展業務榮獲產品及品牌相關獎項

- 2020年中國房企超級產品力第八名
- 2020年中國房企住宅產品線•品牌價值力十強
- 2020年中國文旅度假標桿項目



2020年度「金瓚獎」2020年度產品力地產品牌

案例：雅城以「智匯人居之美」，打造「綠色生態人居服務商」

2020年，雅城發佈「綠色生態人居服務商」的全新品牌理念，聚焦綠色生態景觀服務與智慧裝飾家居服務兩大主營業務，致力於實現「智造美好空間」的品牌使命。



雅城全新品牌
理念發佈會

同時，本集團重視知識產權與商標權益的保護，各經營主體應僅需遵循當地適用的法律法規，包括中國大陸業務經營所遵守的《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》，並依據本集團主要的相關管理制度對研發、設計等工作流程中的專利風險進行排查，保護本集團自身合法權益，亦避免侵犯外部知識產權。報告期內，本集團未發生知識產權侵權相關的重大糾紛或訴訟情況。

綠色建築機遇

雅居樂重視社區環境與自然生態的和諧共處，積極關注經營所在地區綠色建築相關政策與技術規範，審慎評估各地區項目開發過程中的綠色建築機遇。截至本報告期末，本集團參照《綠色建築評價標準》(GB/T 50378-2019)開展項目設計與建設，已有70個項目達到綠色建築星級設計標準，並有19個項目已獲取綠色建築認證。

本集團2020年獲得綠色建築認證項目(部分)

項目名稱	項目星級
海門中央公園住宅與商業項目	國標二星
無錫A地塊住宅	國標二星
無錫A地塊小學	國標二星
南通通呂河項目05地塊	國標二星
南通通呂河項目06地塊	國標二星
廣州雅居樂濱江雅苑	國標二星

案例：雅城打造装配式展廳，體現装配式技術的優勢和實力

雅城打造佔地680平方米產研基地装配式裝飾展廳，系統展示装配式內裝工藝和品質，也為合作企業綠色建材產品提供了充分的展示空間。展廳運用装配式內裝領域的前沿技術，通過自主研發創新，展示了不同場景的應用效果。保證高品質的同時，又可實現快速裝拆，安全環保，節約成本，完整體現了装配式技術的優勢和實力。



雅城佛山装配式裝飾展廳

助力城市更新

城市更新板塊於本報告期內成立，堅持「城市更新綜合運營商」的定位，致力拓展舊村改造、廠房改造、舊城改造及棚戶區改造業務。截至本報告期末，城市更新板塊已簽訂18個合作協議，項目遍佈全國5個省及直轄市，累計鎖定建築面積1,150萬平方米。

案例：雅居樂助推多地城市更新

- 為帶動當地產業升級，城市更新板塊在山西省太原市迎澤區開展太原店坡項目，該項目佔地約610畝，已於2020年12月完成首期工程。



- 城市更新板塊助力陝西省西安市長安區郭杜街道郭北村棚戶區改造，打造交通便利、資源完善、設施齊全、環境優美社區項目。



共建海綿城市

隨著全球氣候變化趨勢所帶來的極端天氣狀況及降水量變化趨勢，維護和提升城市水循環的適應力已成為各相關行業共同關注的議題。雅居樂密切關注氣候變化相關前沿研究及節能減排倡議，評估本集團經營過程氣候變化的相關風險及應對能力，積極引入海綿城市設計理念以增強項目所在地區的水循環適應力，提升社區的宜居性。

2020年，本集團已在49個項目的設計階段引入海綿城市設計理念，佔總項目設計面積比例的45%。同時，本集團亦積極開展海綿城市技術研究，並將部分研究成果應用於項目開發過程。

案例：天津雅居樂濱河雅郡，融入自然之美

天津雅居樂濱河雅郡的景觀設計從構建整體生態綠色廊道角度出發，在營造宜居環境的同時，將海陸過渡的水生態系統加以修復，使人類棲居可以和水文生態、海洋文化和諧相融。

項目現場依形就勢，利用現狀水塑造海綿水系，打造低生態影響、低維護的生態濕地公園；公園綠地依靠雨水花園、下凹綠地等對雨水進行過濾下滲，超量雨水溢流對湖體進行補水；停車場由於汽車帶來機油和重金屬的影響，不再排入湖體，直接在植草溝進行下滲淨化；湖體通過水泵循環造流，防止水系局部富營養化，並通過植被群落配置及各類生物，構建穩定的水生態系統。



天津雅居樂濱河雅郡效果圖

提供優質生活服務

雅居樂嚴格遵守經營所在地區的相關法律法規。在中國大陸地區經營的業務遵守《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》等，制定《工程交付管理細則(試行)》及《項目交樓工作指引》等相關制度，不斷完善客戶管理，提升服務水平。

責任營銷

為構建全周期、全維度服務標準，雅居樂2020年推出「5S+生活服務體系」，以用戶為中心，將5個服務標準(Smile +、Serve +、Share +、Support +、Satisfy +)與看房、購房、維系、交付與入住五大置業體驗融合，建構從看房至入住全周期品牌化服務標準。

目前，「5S+生活服務體系」針對客戶5大體驗周期，設置了19個服務模塊、99個服務觸點、近300項執行細則，服務貫穿線上移動手機端和線下體驗館。

雅居樂物業發展業務於海南區域制定全流程案場管理制度

以規範案場日常管理工作為目的，雅居樂物業發展業務於海南區域針對銷售案場的各項工作制定《銷售案場管理標準化制度》、《海南區域案場管理實施細則》等制度進行管理約束，以公平競爭為原則，以最大化的促進置業顧問對客戶的跟蹤服務為目的，調動置業顧問的積極性，促進銷售業績的提升。同時，規範標準化接待流程，提升案場接待服務質量，提升客戶滿意度。

投訴處理

我們注重傾聽來自客戶的反饋，以期更好地了解客戶訴求、不斷提升我們的服務質量。因客戶群屬性存在差異，客戶需求、意見及建議有所不同，為優化客戶投訴處理，各業務板塊結合自身業務特點及管理辦法，建立各自的投訴管理體系，有針對性地對客戶需求做出回應。

雅居樂物業發展業務於海南區域編制案場客戶投訴條例

為提升案場服務品質，雅居樂物業發展業務於2020年新增《雅居樂清水灣案場服務客戶投訴條例》，詳細規範12條售前銷售及3條售後銷售投訴應對管理建議，項目案場所有一線置業顧問、售後服務人員以及項目渠道拓展人員一併適用，進一步規範5星級案場服務標準，提高客戶滿意度。

信息化建設

雅居樂全面推進標準化、規範化、一體化的信息化管理，提升信息保護與風險管理水平。2020年，雅居樂發佈「三年信息化規劃——雅雲計劃」，從數據、安全、流程、體驗、IT體系等多維度展開信息化建設，已完成供應鏈中台、檔案共享與電子印章、財務共享等11個重點項目的建設及推廣，實現線下到線上業務管理同步。

同時，雅居樂智慧雲行項目透過推出智能問答機器人、RPA機器人(Robotic Process Automation，機器人流程自動化)，實現快速智能辦公，以線上虛擬現實(VR)帶看、在線直播、在線選房等創新營銷模式，在優化客戶體驗感的同時，達到增收、降本、提效目標。

雅居樂全方位推進智慧社區建設的產品研發及應用，為提升業主居住體驗及社區服務品質，公司輸出智慧社區解決方案，包括：

- 智慧通行：人臉識別通行與人工智能(AI)視頻監控，實現業主自主出入，訪客自助通行，提升通行體驗和通行效率，提高出入管理安全；
- 智能客服：人工智能(AI)語音服務與智能家居系統聯通，構建數字社區的交互入口；
- 智能作業：清掃作業全程智能化，無人駕駛全流程作業，集成清掃、噴灑消毒、安全巡邏多功能一體化；
- 智能物聯：實現智能合約、智能履約、智能繳費；
- 智能運維：遠程設備監控(EBA)設備管理和設施雲維護，降低風險，保障設施安全，提升運檢效率。

智慧通行社區應用助力本集團榮獲「2020年度中國地產數字力智慧社區標桿項目——廣州雅居樂花園北苑」殊榮。



本集團制定並完善了《信息系統安全與運行管理制度》、《信息系統問題與事故處理規範》、《信息系統變更管理制度》等信息安全管理相關制度，24小時安全威脅監測核心系統網絡，提前部署入侵防禦設備，開展安全漏洞掃描及修復、安全基線配置檢查等工作，同時開展安全事件應急演練、員工信息安全意識培訓等。在系統合規建設中，雅居樂物業發展業務系統ERP3(Enterprise Resource Planning，企業資源計劃)已通過國家信息安全等級保護測評。

雅居樂建立信息權限管理保護客戶隱私

雅居樂強調敏感數據保護，建立《信息系統個人敏感數據安全管理制度》，定期開展信息安全培訓，提升員工個人信息保護意識。已實行敏感數據分級分類保護，按最小化原則收集業務必須數據，禁止從系統導出個人敏感數據，執行嚴格的個人信息使用授權審批流程，通過控制員工的訪問權限、系統日誌記錄個人信息處理活動並定期開展審計，保障個人信息安全。

滿意度提升

為保障客戶權益及提升客戶滿意度，本集團通過開展滿意度調研、客戶需求調查等方式，了解客戶滿意度現狀，並以此為契機快速響應客戶需求，提升品牌服務。

2020年，雅生活住宅客戶滿意度86%，銷售服務滿意度96%，房屋質量滿意度73%，展示了我們對產品質量的堅持及客戶對我們的肯定。商業業務商業運營滿意度97.5%，酒店運營滿意度92.29%，高爾夫球場運營滿意度93.1%。

雅生活在物業管理運營過程中亦高度重視客戶體驗，不斷總結物業管理工作的待提升服務事項，其在客戶服務管理的持續投入獲得了外界的高度認可。

獎項名稱

2020中國物業服務百強企業TOP4



2020中國物業服務百強企業成長性領先企業TOP1



2020中國物業服務百強企業經營績效TOP2



獎項名稱

2020中國上市物業服務企業綜合實力TOP2



2020中國物業服務百強服務質量領先企業



2020中國物業服務百強滿意度領先企業



2020中國物業服務專業化運營領先品牌企業



公益慈善

雅居樂貫徹「同理心」的公益慈善理念，遵守《中華人民共和國慈善法》的相關規定，依據《雅居樂公益基金會章程》等內部管理制度，積極參與公益，投身以下公益慈善領域，以實際行動回饋社會。

截至2020年，本集團各類公益慈善捐款已經累計超過人民幣18.5億元。

2020年本集團公益慈善資金投入資料

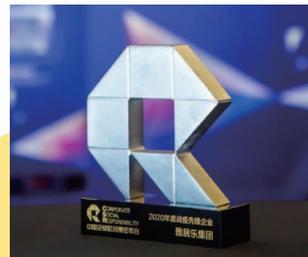
投入領域	單位	投入金額
興教助學	人民幣元	65,649,114
扶貧濟困及抗擊新冠疫情	人民幣元	35,735,206
可持續發展	人民幣元	54,017,500
公益慈善專注範疇的資金投入合計	人民幣元	155,401,820

本集團在公益慈善領域的持續投入獲得了外界的一致認可。2020年，本集團在多個公益領域獲得相關榮譽和獎項情況如下：



2020年度抗擊疫情特別貢獻企業獎

雅居樂集團在《中國經營報》舉辦的第十八屆中國企業競爭力年會上榮獲「2020年度抗擊疫情特別貢獻企業獎」。



戰疫先鋒企業

雅居樂集團在《南方周末》主辦的第十二屆中國企業社會責任年會上榮獲「戰疫先鋒企業」。

全國慈善會愛心企業獎

雅居樂海南區域在由中華慈善總會等聯合主辦的年度慈善活動「匯大愛共克疫情、集善行決勝小康——慶祝第五個『中華慈善日』」上榮獲「全國慈善會愛心企業獎」。



興教助學

雅居樂支持教育事業，關心國家未來，積極在教育公益事業中貢獻自身的力量。

案例：雅居樂搭建第七座陽光童趣園，為孩子們提供教育與陪伴

自2017年開始，雅居樂樂活公益行聯合芭莎公益慈善基金、北京西部陽光農村發展基金會推出「雅居樂陽光童趣園」搭建行動，致力於填補農村學前教育的空缺。2020年10月，雅居樂組織志願者前赴重慶市彭水縣龍射鎮建設第七座雅居樂陽光童趣園，為缺少父母陪伴的孩子們打造一個承載快樂與夢想的樂園。



2020年10月雅居樂在重慶市彭水縣龍射鎮建設第七座雅居樂陽光童趣園

案例：雅居樂向三鄉鎮鴉崗小學捐贈人民幣四千萬元，助力當地教育發展

2020年11月5日，雅居樂通過雅居樂公益基金會向中山市三鄉鎮鴉崗小學捐贈人民幣4,000萬元，用於幫助學校擴建並設立鴉崗小學教育發展專項基金。截至2020年，雅居樂在三鄉鎮累計捐款總額已超過人民幣2.2億元，用於推動當地教育事業發展，助力粵港澳大灣區教育融合發展。



2020年11月雅居樂向三鄉鎮鴉崗小學捐贈人民幣四千萬元

案例：雅居樂向武漢市江夏區教育局捐贈人民幣一百萬元，助力當地抗疫保學

2020年6月，雅居樂公益基金會向武漢市江夏區教育局捐贈人民幣100萬元，用於幫助長城中學等中小學和民辦幼兒園建設防疫設施以及補貼學生用餐，助力武漢江夏區抗疫保學。



2020年6月雅居樂向武漢江夏區教育局
捐贈人民幣100萬元

抗擊新冠疫情

2020年新冠疫情爆發，雅居樂主動擔當起企業的社會責任，迅速響應國家號召落實抗疫防疫工作。雅居樂心系疫情地區群眾，持續以公益捐贈的形式支持抗疫工作，在災情的寒冬裡貢獻一份溫暖。

案例：雅居樂支援武漢等地抗擊疫情

2020年2月，雅居樂撥備人民幣3,000萬元成立專項救助基金，全力支持武漢等地疫情防控工作，部分基金直接捐贈給武漢市慈善總會，用於當地疫情防控極需醫療物資及設備的採購，以及部分基金用於定向扶助受影響家庭、一線醫護人員及防疫救治機構。

案例：雅居樂向湖北荊州小學捐贈「樂活防疫包」，保障學生健康安全



為保障孩子們的健康成長，雅居樂旗下物業發展業務聯合芭莎公益「樂活防疫包」，包括兒童免洗洗手液、消毒濕巾、殺菌香皂、額溫槍等防疫相關生活物資，幫助孩子們得到良好的衛生防護。

雅居樂向湖北荊州小學捐贈「樂活防疫包」

案例：環保業務全力處置醫療危廢，助力抗疫成功

為應對新冠疫情，環保業務秦皇島徐山口項目全力營運，為當地防疫醫療機構處理大量感染性廢物，確保醫療廢物及時轉運，並無害化安全處置。截至2020年2月10日，疫情期間徐山口項目醫廢處置量超110噸，其中新冠感染性廢物約24噸，設備運行負荷率達95%。



雅居樂環保業務落實醫療危廢處置保障工作

扶貧濟困

雅居樂持續開展扶貧濟困工作，響應國家扶貧號召，幫扶貧困地區的群眾改善生活環境，並積極向救災地區的解放軍與百姓施以援手，將公益慈善理念落於實處。

案例：雅居樂向江西災區捐贈物資，助力防汛抗洪



2020年7月雅居樂助力江西防汛抗洪

2020年7月，江西多地發生洪澇、山體崩塌等自然災害。房管業務緊急行動，前往當地消防大隊，看望慰問防扎抗洪的一線人民子弟兵，緊急籌備防汛物資，為群眾奉獻力量，也向抗洪一線英雄表達集團的關愛與敬意。

案例：饑饉30

為了讓更多人關注貧困、饑餓、災禍與傷殘問題，雅居樂連續第十一年成為由香港世界宣明會主辦的「饑饉30」首席贊助商。2021年「饑饉30」的主題定為「升溫的饑餓」，旨在為非洲三國深受氣候變化影響的饑餓人口提供及時、到位及持續的幫助。因應新冠病毒疫情，今年的「饑饉30」活動轉為網上舉行，並邀得多位名人擔任「饑饉之星」，共同呼籲市民踴躍捐款，為非洲國家辛巴威、南蘇丹及索馬裡的饑餓人口籌款。



雅居樂連續第十一年成為由香港世界宣明會主辦的「饑饉30」首席贊助商

案例：房管業務與社區長者同行，定點幫扶困難家庭



2020年1月房管業務攜手社區長者幫助廣州沙園街困難家庭

2020年1月，房管業務聯合廣州市慈善會及廣州市廣愛社會工作服務中心，開展「同理心，傳遞愛的溫度——雅居樂房管業務愛心公益行」活動，對社區30多家困難長者和殘障人士家庭進行看望和慰問，送上新春禮品與節日關懷。

案例：雅城啟動「愛築人居」，改善人居環境

2020年5月，雅城「愛築人居」公益行第二季正式啟動，活動以「愛同行」為主題，改善人居環境，用愛與關懷，為兒童、青年、老年三大群體煥新生活空間。



2020年5月雅城啟動第二季「愛築人居」，推動人居環境升級

可持續發展

可持續發展是雅居樂公益慈善領域工作重點之一，集團致力從文化、生態、教育等多個領域推動社會可持續發展。

案例：雅居樂開展創新公益助農活動，幫助當地農民可持續發展



2020年8月雅居樂攜手公益音樂人滿舒克開展公益助農直播活動

2020年雅居樂攜手本來生活深入雲南騰沖、瑞麗、景洪等地，調研發掘當地特色農產品，推動雲南農產品電商化轉型。雅居樂於8月攜手公益音樂人滿舒克拍攝公益主題片並創作公益歌曲，並通過「直播+認養」的創新助農方式，吸引更多人關注並參與公益助農，幫助當地農民走上可持續發展的脫貧之路。

案例：雅居樂支持廣府文化教育事業，推動文化教育可持續發展

雅居樂向廣府文化教育慈善專項基金捐贈人民幣500萬元，助力南雄珠璣巷和當地姓氏文化建設，積極傳承廣府文化，促進文化教育慈善事業發展。



2020年9月雅居樂向廣府文化教育慈善專項基金捐贈人民幣500萬元

案例：利是封回收重用大行動

雅居樂自2011年起參與由「綠領行動」主辦的「利是封回收重用大行動」，為首批於中國大陸率先推行回收及重用利是封的企業之一，多年來廣泛獲得居民、顧客及員工的支持。2020年，本集團旗下逾100項內地住宅、酒店、商場及辦公物業參與此項活動。為減少因運輸而產生的碳排放，雅居樂於中國大陸繼續實行「當地回收及重用」政策，向當地居民及員工派發所收集的「新生利是封」。與此同時，公司繼續停止印製新利是封，減少耗用紙張，鼓勵社區善用地球資源。



2020年利是封回收重用大行動雅居樂宣傳海報

雅韻 • 綠色生活



本章節重要議題

- 節約水資源使用
- 減少污染物排放
- 完善供應鏈質量管理體系
- 合規處置廢棄物
- 提升能源使用效率
- 降低溫室氣體排放
- 識別及應對氣候變化風險

環境管理體系

雅居樂重視經濟、環境和社會效益和諧統一的可持續發展，關注人們對美好生活的追求，在開發與經營過程中積極肩負起環境保護責任，堅持為公眾提供綠色健康的生活服務。

在物業發展項目設計過程中，我們充分考慮項目在建設全生命周期中對環境的影響，包括生物多樣性保護及綠色建築機遇。在項目建設前期，我們通過應用装配式建築及其他綠色建造工藝，在源頭控制污染排放；在項目建設過程中，我們通過應用綠色施工工藝，以減少施工過程中的環境污染與資源浪費；在項目運營過程中，我們通過節能改造項目及內部宣貫，提升資源與能源使用效率，持續踐行節能減排的綠色發展理念。

同時，本集團繼續深化佈局環保業務，聚焦危廢處理、水務處理及生活垃圾焚燒發電等三大領域，致力於提供平台級的環境系統解決方案和綜合環境服務。

雅居樂一直致力於完善EHS管理架構，我們通過對環境管理工作進行統籌、監管與執行，根據業務開展情況持續完善ISO 14001等體系認證工作。同時，環保業務定期針對旗下各項目公司開展EHS隱患覆查、督查等環境相關的審計工作，以確保各項目公司的綠色運行。截至報告期末，本集團未發生環境污染事故，且環境排放合格率達100%。

資源利用

雅居樂積極助力循環經濟發展，通過資源減量化和再利用，提高資源使用效率。我們在建設及運營過程中遵守如中國大陸地區的《中華人民共和國循環經濟促進法》、《中華人民共和國水資源保護法》及其他經營所在地區的相關法律法規，各業務板塊結合業務特徵，不斷建立健全資源管理體系。

建築材料回收利用

針對物業發展項目與建設過程中涉及的材料使用情況，本集團已設立了《装配式建築施工技術導則》、《鋁模快拆體系技術導則》、《自營項目物資管理實施細則》等在內的管理制度，並於2020年新增《安全文明施工材料二次回收利用管理辦法》，以實現建築材料減量化與再利用，促進資源使用效率提升。

案例：雅城回收利用建築材料，提高材料利用率

雅城在日常運營過程中涉及多種建築材料廢棄物，為提升建築材料回收利用率，雅城根據建築材料特性對其進行分類處理，主要涉及的材料回收工作如下：

- 針對混凝土、碎磚等建築垃圾通過碾碎後做填料進行再利用；
- 對鋼筋廢料等長度大於1.5米的材料則通過焊接等方式用於現場施工；
- 翻邊等小型構件在利用完畢後進行外售；
- 模板、方木等大型材料則會有限用於圍擋或花壇柵欄；
- 無明顯破損、無頑固污漬的編製布地面保護膜則進行二次利用；
- 聯繫供應商對險插完整情況下的滅火器進行乾粉填充。

節約用水及紙張

雅居樂各業務板塊主要涉及的資源使用類型為辦公用紙及用水。我們在項目建設過程中注重對水資源的合理利用，通過應用中水回用等技術，提升水資源利用率。同時，我們在內部進行節約用水與無紙化辦公的宣貫，以提升員工在辦公過程中的資源節約意識，共同助力資源保護。

案例：雅居樂全方位應用節水技術，助力水資源保護

雅居樂在建項目工程水資源消耗較多，為提升水資源利用率，雅居樂在建項目工程全方位採取節水技術，具體應用技術包括：

- 採用自動控制系統調控現場臨時噴淋；
- 設置洗車槽三級沉澱再利用機制；
- 在生活區及現場廁所安置節水型器具；
- 在降雨豐富地區設置雨水收集系統以補充臨時用水水源。

2020年資源使用情況

本公司、物業發展、
房管及商業

指標	單位	本公司、物業發展、 房管及商業	環保	雅城
辦公用紙	千克	70,639.57	981,178.17	5,761.66
耗水量	噸	846,291.10	11,712,411.02	33,968.20

能源管控與氣候變化應對

雅居樂重視節能降耗管理，遵守如中國大陸地區的《中華人民共和國節約能源法》及其他經營所在地區的相關法律法規，建立並執行《辦公節能管理辦法》、《節能降耗工作管理辦法》、《公共能耗管理規程》等內部管理制度，積極關注能源使用資料並適時調整能耗管控策略，治理實現降本增效。

雅居樂在各業務板塊持續推廣節能減排措施。物業發展業務在項目建設過程中，合理利用太陽能、空氣能等新型能源，提升在施工現場的能源使用效率。環保業務在業務開展過程中應用在線清灰等技術，提升機械運行效率，以達到減少能源消耗的效果。雅城通過推行節水型閥門改造、照明系統更換等節能改造項目，以實現節約能源。

案例：雅居樂海南區域應用太陽能路燈，減少能源消耗

為提升雅居樂在建項目的能源利用效率，海南雅居樂星光城在建項目利用當地陽光充足及日照時間長的天然優勢，在施工現場安裝太陽能節能路燈，通過日間的自動採光蓄能為夜間路燈開啟提供電能，以減少外購電力的使用。同時，該太陽能路燈採用智能控制器進行控制，可以根據當天的天空自然亮度自動調節夜晚路燈亮度，實現節能環保。



太陽能路燈裝置

2020年能源消耗情況

指標	單位	本公司、物業發展、 房管及商業		
		環保	雅城	
汽油	升	235,659.32	118,706.07	187,514.73
柴油	升	38,261.51	2,839,961.27	80,018.93
天然氣	立方米	–	358,513.00	–
液化石油氣	立方米	–	2,280.00	2,626.12
直接能源消耗量	千兆焦耳	8,942.73	183,586.41	85,357.61
外購電力消耗量	兆瓦時	4,439.99	56,861.29	1,494.71
間接能源消耗量	千兆焦耳	15,983.97	204,700.64	5,380.97
能源消耗總量	千兆焦耳	24,926.70	388,287.04	90,738.58
能源消耗密度	千兆焦耳／人民幣百萬元	0.31	4.84	1.13

隨著中國提出「2060年碳中和」作為應對全球氣候問題的承諾，雅居樂積極響應宏觀政策，關注業務發展對氣候變化的影響，開展節能降耗的措施以減少業務發展過程中產生的溫室氣體排放量。本集團對範圍1與範圍2的溫室氣體排放具備完整的統計，同時關注對範圍3溫室氣體排放的統計與管理，於《出差管理制度》中提倡員工差旅優先乘坐公共交通工具，並持續推廣遠程會議系統的使用，以減少差旅相關的間接溫室氣體產生。

2020年溫室氣體排放情況

指標	單位	本公司、物業發展、 房管及商業		
		環保	雅城	
範圍一溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	635.48	12,364.72	5,134.22
範圍二溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	3,672.35	51,799.06	1,250.90
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	4,307.83	64,163.72	6,385.12
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/ 人民幣百萬元	0.05	0.80	0.08

為了有效評估與應對氣候變化對本集團業務發展的潛在影響，可持續發展督導工作組將氣候變化相關的實體風險與轉型風險因素納入本集團風險評估流程中，對重要的風險因素開展分析與應對措施規劃。

一方面，為了應對氣候變化對本集團業務發展的實體風險，本集團各業務板塊參照《突發氣象災害預警信號發佈試行辦法》，製定氣象災害安全應急預案，通過定期組織安全應急演練與培訓，強化員工安全應急管理能力。此外，本集團參照《海綿城市建設技術指南-低影響開發雨水系統構建(試行)》，在新建項目中應用海綿城市設計理念，提升項目所在地對雨水的積存、滲透與淨化能力，增強項目對乾旱、高溫、暴雨等極端天氣的環境適應力。

另一方面，為了應對氣候變化對本集團業務發展的轉型風險，本集團持續推廣装配式建築工藝與綠色建築設計，通過新技術的引入合理提高項目建設與運營階段的能源使用效率，減少本集團業務發展的能源消耗與碳排放，以應對日趨嚴格的碳排放管理政策。

排放物管理

「綠水青山就是金山銀山」，雅居樂重視經營過程中的污染物排放管控，各業務板塊遵守經營所在地的相關法律法規，建立有效的污染物及噪聲監測機制，確保其符合當地標準。在確保本集團業務經營過程中污染物合規排放的同時，雅居樂深耕固體廢棄物處理與處置、污水處理等環保業務領域，助力污染物無害化處理，致力為公眾創造良好的宜居生態。

固廢管理

雅居樂在經營過程中涉及的固體廢棄物主要包括在建項目的建築垃圾、物業管理及辦公過程中的生活垃圾，以及環保業務運營過程中產生的固體廢棄物。我們堅持《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》中「減量化、資源化、無害化」原則，遵守如中國大陸地區的《城市建築垃圾管理規定》、《城市生活垃圾管理辦法》及其他經營所在地區的相關法律法規，在項目開發過程中根據《施工統一推廣做法》要求施工單位對所有建築垃圾和生活垃圾做統一的集中回收處理，建築垃圾則定時清運至場外作無害化處理。同時，我們在施工現場推廣綠色材料的使用，以減少廢棄物的產生，打造綠色文明的施工現場。

案例：在建項目應用「以鋁代木」技術，減少建築垃圾

為減少在施工過程中產生建築垃圾，2020年雅居樂應用「以鋁替木」技術，用鋁模代替木模板施工，該項工藝能夠從以下方面提高資源利用效率，減少建築垃圾產生：

- 支撐系統模板設計更加人性化，減少工人安裝、拆除及傳送工作量，且安裝過程不依賴機械吊裝，提升資源使用效率；
- 避免木屑產生，且現場不會有木模、方木等建築垃圾遺留，有效降低了環保與消防安全壓力；
- 有效提高混凝土構建質量，實現免抹灰效果。

2020年，本集團已有55個項目採用鋁模板代替木模板施工，有利於減少建築垃圾。

此外，環保業務在2020年繼續深耕危險及一般固體廢棄物管理。我們在嚴格執行《危險廢物儲存污染控制標準》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》的同時，在內部制定了《危險廢物規範化管理制度》、《次生危廢入庫管理制度》、《危險廢物柔性填埋場運行管理指引》、《危廢項目新工藝、新設備及新業務風險評估管理指引》等內部制度，對業務經營過程中產生危險廢棄物進行嚴格管控，以確保一般及危險廢棄物能夠得到妥善的處理與處置。

截至報告期末，環保業務的危廢處置項目已遍及中國大陸12個省市自治區，能夠處置數千種危險廢物，涵蓋《國家危險廢物名錄》中的45大類並連續三年蟬聯「危險廢棄物領域領先企業」，未來，雅居樂環保業務將繼續潛心耕耘，繼續深耕危廢處置領域，獻力綠色社會。

案例：危廢核心處理工藝

雅居樂環保業務深耕危廢的處理與處置領域。其中，邵武綠益新廠區擁有安全填埋場庫容超過1,800萬立方米，焚燒處理資質100萬噸/年，為減少危廢處理過程中對環境的影響，我們通過在工作流程中組合多種核心工藝，以實現對危廢進行合理的處理與綜合利用：

- 物控車間：通過對到廠的危險廢物進行種類及重量等信息的確認，實現危廢分類規範化存儲；
- 回轉窯焚燒工藝：危險廢物的主要處理處置工藝為送入回轉窯中進行燃燒分解，若未完全燃燒會產生有害煙氣一二噁英，項目通過在工藝中增加二次高溫燃燒及噴淋洗滌等技術，確保有害煙氣完全燃盡並杜絕二次生成的情況；
- 填埋場：對焚燒完畢的危廢殘渣進行檢測分析，符合標準則進入填埋場，對不符合標準的殘渣則進行七日養護與二次檢測，以確保進入填埋場的殘渣均符合環保要求。此外，我們在廠區內部配備了大型鋼制雨棚以及鋼筋混凝土與防滲膜結構的填埋池，進一步提升填埋場安全性能。

2020年固體廢棄物產生情況

指標	單位	本公司、物業發展、 房管及商業		
		環保	雅城	
有害廢棄物				
廢日光燈管	根	188	497	205
打印機硒鼓	個	1,346	1,148	218
廢棄電池	千克	1,967.83	979.76	21.06
危廢產生總量	噸	–	103,681.28	–
無害廢棄物				
辦公生活垃圾產生量	千克	358,585.80	272,013.70	147,711.00
辦公廢紙	千克	70,639.57	981,178.17	5,761.66
無害廢棄物	千克	429,225.37	1,253,191.87	153,472.66
無害廢棄物產生密度	千克／人民幣百萬元	5.35	15.62	1.91

廢水排放

雅居樂各業務板塊在經營過程中遵守如中國大陸地區的《中華人民共和國水污染防治法》及其他經營所在地區的相關法律法規，嚴格執行《污水綜合排放標準》。

物業發展業務在建項目均設置了污水收集渠道及處理設施，通過中水回用技術減少污水的產生，所產生廢水經過處理後確保其符合當地污水排放標準，排放至市政污水管網。

雅韻 • 綠色生活(續)

環保業務的水務事業部在多地均設置有自來水廠與污水處理廠，為當地居民的生活用水、市政用水、城鎮污水及工業廢水處理等提供系統化解決方案。2020年，環保業務的水務事業部下轄各水務公司通過工藝優化和創新，並融入基於物聯網、雲計算的智慧水務創新元素，實現了水廠建設運營的高標準、高質量、高自動化、較低建造及運行成本的目標，並實現在保障排放尾水水質穩定、安全達到甚至優於設計標準的同時，能夠大幅削減污染物排放量，以整體提升水環境質量，提高環境效益。

此外，環保業務的旗下危廢事業部依據在2020年更新的《危險廢物填埋污染控制標準》，對下轄項目進行滲濾液技改工作，以確保廢水達標排放。

指標	單位	環保
氨氮(NH ₃ -N)排放量	千克	28,507.64
化學需氧量(CODcr)排放量	千克	1,852,816.89

廢氣管理

雅居樂嚴格遵守如中國大陸地區的《中華人民共和國大氣污染防治法》、《建設項目環境保護管理條例》及其他經營所在地區的相關法律法規，執行《大氣污染物綜合排放標準》，開展污染物監測並確保達標排放。

為積極管控建設項目產生的揚塵污染，雅城在建設過程中嚴格按照地方政府要求，在施工現場安裝圍牆噴淋、塔吊噴淋、樓層噴淋、微細懸浮粒子監控儀器等各項措施，以降低或控制揚塵污染。目前，雅居樂已根據國家及地方相關標準要求，在在建項目中均安裝微細懸浮粒子監控儀器，並於施工現場實時公示監測結果，以確保每個在建項目的揚塵指標均符合當地政府要求，並有效維護施工現場周邊的空氣質量。於報告期內，本集團在業務運營過程中廢氣均為達標排放。

對於環保業務經營過程中產生的大氣污染物，環保業務依據《環境監測管理辦法》、《國家重點監控企業自行監測及信息公開辦法》及其他相關規定建立污染物監測方案，建立並執行《廢氣管理制度》、《環境信息公開管理制度》等管理制度，保障氮氧化物、二氧化硫等大氣污染物達標排放，並採用布袋除塵、焚燒爐改造、工藝改善等措施持續降低污染物水平。

案例：環保業務快速處置有毒氣體洩漏，阻止污染蔓延

2020年6月，因某地高速公路發生突發事故，導致4噸有毒化工原料洩漏。環保業務所在地多項目組緊急聯動，積極參與有毒氣體處置任務，以阻止有毒有害氣體在空氣中的蔓延，及時制止環境氣候遭受污染。

2020年大氣污染物排放情況

指標	單位	本公司、物業發展、 房管及商業		
		環保	雅城	
氮氧化物	千克	2,156.82	17,643,097.48	3,838,715.95
二氧化硫	千克	-	401,395.23	-
顆粒物(PM)排放量	千克	206.45	50,102.22	303,222.84

噪聲管理

雅居樂在建設項目施工過程中就其在中國大陸的項目嚴格遵守《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》中有關建築施工噪聲污染防治的規定，其餘項目則須遵守其經營所在地區的當地規則及規定，根據項目所在地區《建築施工噪聲管理規定》向當地環境保護行政主管部門提交環境噪聲值及環境噪聲污染防治措施，設置噪聲監控儀器設備並即時監控，確保施工過程產生噪音滿足國家及地方標準。同時，雅居樂積極與周邊社區居民開展溝通，在施工現場提供意見反饋及投訴方式，以及時發現施工過程可能存在對周邊社區的干擾因素，並通過在施工現場採用控制施工時間段、封閉圍擋、泵車隔音棚等降噪措施，在施工過程中積極引入靜壓樁機等低噪聲設備，有效控制噪聲水平，保障周邊居民的正常生活。

附錄一 — 政策列表 (主要就其在中國大陸的業務經營)

政策及指標列表

ESG 範疇	遵守的法律法規	本公司部分政策
A1. 排放物	《中華人民共和國環境保護法》	
	《環境監測管理辦法》	
	《國家重點監控企業自行監測及信息公開辦法》	
	《建設項目環境保護管理條例》	
	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	《環境信息公開管理制度》
	《國家危險廢物名錄》	《危險廢物規範化管理制度》
	《城市建築垃圾管理規定》	《危險廢物轉移聯單管理辦法》
	《廣東省固體廢物污染環境防治條例》	《次生危廢入庫管理制度》
	《危險廢物經營許可證管理辦法》	《危險廢物柔性填埋場運行管理指引》
	《危險廢物貯存污染控制標準》	《危廢項目新工藝、新設備及新業務風險評估管理指引》
	《中華人民共和國水污染防治法》	《廢氣管理制度》
	《污水綜合排放標準》	《城市建築垃圾管理規定》
	《城鎮污水處理廠污染物排放標準》	《城市生活垃圾管理辦法》
	《中華人民共和國大氣污染防治法》	《雅居樂地產集團施工統一推廣做法》
	《大氣污染物綜合排放標準》	《装配式建築施工技術導則》
	《中華人民共和國環境保護稅法》	
	《中華人民共和國土壤污染防治法》	
	《危險廢物儲存污染控制標準》	
	《危險廢物填埋污染控制標準》	
	《環境監測管理法》	

附錄一 — 政策列表(主要就其在中國大陸的業務經營)(續)

ESG 範疇	遵守的法律法規	本公司部分政策
A2. 資源使用	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國循環經濟促進法》 《中華人民共和國水資源保護法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《辦公節能管理辦法》 《出差管理制度》 《節能降耗工作管理辦法》 《公共能耗管理規程》 《裝配式建築施工技術導則》 《鋁模快拆體系技術導則》 《自營項目物資管理實施細則》 《安全文明施工材料二次回收利用管理辦法》
	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《建築施工噪聲管理規定》 《突發氣象災害預警信號發布試行辦法》 《海綿城市建設技術指南 — 低影響開發雨水系統構建(試行)》 《綠色建築評價標準》 	<ul style="list-style-type: none"> 《節能降耗工作管理辦法》 《裝配式建築施工技術導則》 《文明施工統一標準圖冊》
B1. 僱傭	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國勞動者權益保護法》 《中華人民共和國社會保障法》 《禁止使用童工規定》 	<ul style="list-style-type: none"> 《人力資源管理制度匯編》

附錄一 — 政策列表(主要就其在中國大陸的業務經營)(續)

ESG 範疇

遵守的法律法規

本公司部分政策

B2. 健康與安全

《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》
《中華人民共和國職業病防治法》
《中華人民共和國消防法》
《中華人民共和國安全生產法》
《中華人民共和國突發事件應對法》
《安全生產事故報告和調查處理條例》
《生產安全事故應急預案管理辦法》
《特種設備安全監察條例》
《生產安全事故應急條例》
《突發事件應急預案管理辦法》
《建設項目職業病危害分類管理辦法》
《職業健康監護管理辦法》

《職業健康管理制度》
《職業病危害警示與告知制度》
《個人防護用品管理制度》
《職業健康體檢制度》
《安全管理制度》
《安全生產責任制》
《安全生產責任狀》
《安全文明施工管理制度》
《工程巡查考評管理辦法》
《工程管理問責管理辦法》
《安全底線管理辦法》
《事故管理辦法》
《工程項目過程評估體系》
《特種設備及特種作業人員管理制度》
《現場安全隱患整改指導手冊》
《職業健康管理制度》
《職業病危害警示與告知制度》
《個人防護用品管理制度》
《職業健康體檢制度》
《EHS 責任制》
《EHS 隱患排查治理管理制度》
《突發安全、環境事故管理制度》
《承包商EHS管理制度》
《危廢項目新工藝、新設備及新業務風險評估管理指引》
《劇毒化學品及易制爆危險化學品廢物接收處置管理制度(試行)》
《項目工程管理行為標準》

附錄一 — 政策列表(主要就其在中國大陸的業務經營)(續)

ESG 範疇	遵守的法律法規	本公司部分政策
B3. 發展及培訓	《中華人民共和國勞動法》	《培訓管理辦法》
	《中華人民共和國勞動合同法》	《內訓師管理指引》
	《中華人民共和國社會保險法》	《校園招聘管培生培養管理辦法》
		《新員工入職集訓指引》
		《崗輔管理辦法》
		《跨產業集團人才培養輪崗管理制度》
B4. 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》	《人力資源管理制度匯編》
	《中華人民共和國勞動合同法》	《入職管理制度》
	《中華人民共和國社會保險法》	《離職管理制度》
	《禁止使用童工規定》	《勞動合同管理制度》
B5. 供應鏈管理		《供應商管理制度》
		《招投標管理制度》
	《中華人民共和國公司法》	《採購管理運營手冊》
	《中華人民共和國民法典》	《權責手冊》
	《中華人民共和國招標投標法》	《材料供應商招標管理辦法》
	《中華人民共和國招標投標法實施條例》	《甲供材質量問題判定處理辦法》
	《中華人民共和國產品質量法》	《採購系統廉政管理辦法》
	《中華人民共和國反不正當競爭法》	《集採中心材料招標採購管理制度》
		《集採中心供應商管理制度》
	《質量管理制度》	

附錄一 政策列表(主要就其在中國大陸的業務經營)(續)

ESG 範疇

遵守的法律法規

本公司部分政策

B6. 產品責任

《中華人民共和國質量法》
《中華人民共和國城市房地產管理法》
《中華人民共和國廣告法》
《中華人民共和國消費者權益保護法》
《中華人民共和國網絡安全法》
《中華人民共和國專利法》
《中華人民共和國商標法》

《施工統一推廣做法》
《工程項目過程評估體系》
《文明施工統一標準圖冊》
《質量通病防治手冊》
《項目交樓工作指引》
《工程交付管理細則(試行)》
《商標及品牌管理準則》
《結構設計限額專項管理制度》
《結構限額設計管理流程》
《客戶投訴處理標準化動作》
《信息系統安全與運行管理制度》
《信息系統問題與事故處理規範》
《信息系統變更管理制度》
《信息系統個人敏感數據安全管理制度》
《銷售案場管理標準化制度》
《海南區域案場管理實施細則》
《雅居樂清水灣案場服務客戶投訴條例》

B7. 反貪污

《中華人民共和國刑法》
《中華人民共和國刑事訴訟法》
《中華人民共和國民法典》
《中華人民共和國公司法》
《中華人民共和國反不正當競爭法》
《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》
《中華人民共和國監察法》
《中華人民共和國勞動法》
《中華人民共和國治安管理處罰法》

《廉政制度》
《風險管理制度》
《商業行為準則》
《失職問責管理辦法》
《採購系統廉政管理辦法》
《組織章程大綱》
《員工廉政承諾書》
《廉政協議書》
《員工手冊》
《失職問責管理辦法》
《保密制度》
《廉政管理責任狀》

B8. 社區投資

《中華人民共和國慈善法》

《雅居樂公益基金會章》

附錄二 — 數據列表

環境類關鍵指標

ESG 指標	單位	2020 年數據		
		本公司、 物業發展、 房管及商業	環保	雅城
A1.1 排放物種類及相關排放數據				
氮氧化物 (NO _x) 排放量	千克	2,156.82	17,643,097.48	3,838,715.95
氨氮 (NH ₃ -N) 排放量	千克	–	28,507.645	–
二氧化硫 (SO ₂) 排放量	千克	–	401,395.23	–
顆粒物 (PM) 排放量	千克	206.45	50,102.22	303,222.84
化學需氧量 (COD _{cr}) 排放量	千克	–	1,852,816.89	–
A1.2 溫室氣體排放量及密度				
二氧化碳排放總量 ¹	噸	4,307.83	64,163.77	6,385.12
二氧化碳排放密度	噸／人民幣百萬元	0.05	0.80	0.08
直接二氧化碳排放量 ²	噸	635.48	12,364.72	5,134.22
間接二氧化碳排放量 ³	噸	3,672.35	51,799.06	1,250.90
A1.3 所產生有害廢棄物				
廢日光燈管	根	188	497	205
打印機硒鼓	個	1,346	1,148	218
廢棄電池	千克	1,967.83	979.76	21.06
危廢產生總量	噸	–	103,681.28	–
A1.4 所產生無害廢棄物				
無害廢棄物 ⁴	千克	429,225.37	1,253,191.87	153,472.66
無害廢棄物產生密度	千克／人民幣百萬元	5.35	15.62	1.91
辦公廢紙	千克	70,639.57	981,178.17	5,761.66
辦公生活垃圾	千克	358,585.80	272,013.70	147,711.00

¹ 二氧化碳排放總量包括直接二氧化碳排放量及間接二氧化碳排放量的總和。

² 直接二氧化碳排放量包括柴油、汽油、天然氣、液化石油氣等產生的直接排放。

³ 間接二氧化碳排放量包括外購電力產生的間接排放。

⁴ 無害廢棄物包括辦公廢紙及辦公生活垃圾。

附錄二 — 數據列表(續)

ESG 指標	單位	2020 年數據		
		本公司、 物業發展、 房管及商業	環保	雅城
A2.1 能源總耗量及密度				
綜合能耗消耗量 ⁵	千兆焦耳	24,926.70	388,287.04	90,738.58
綜合能耗密度	千兆焦耳／人民幣百萬元	0.31	4.84	1.13
直接能耗消耗量 ⁶	千兆焦耳	8,942.73	183,586.41	85,357.61
間接能耗消耗量 ⁷	千兆焦耳	15,983.97	204,700.64	5,380.97
柴油消耗量	升	38,261.51	2,839,961.27	80,018.93
汽油消耗量	升	235,659.32	118,706.07	187,514.73
天然氣	立方米	0.00	358,513.00	0.00
液化石油氣(LPG)	立方米	0.00	2,280.00	2,626.12
外購電力	兆瓦時	4,439.99	56,861.29	1,494.71
A2.2 水資源消耗量及密度				
總用水	噸	846,291.10	11,712,411.02	33,968.20
耗水強度	噸／人民幣百萬元	10.55	145.96	0.42

⁵ 綜合能耗消耗總量包括直接能耗消耗量及間接能耗消耗量的總和。

⁶ 直接能耗消耗量包括汽油、柴油、天然氣、液化石油氣產生的直接消耗。

⁷ 間接能耗消耗量包括外購電力產生的間接消耗。

數據統計範疇：

本集團2020年環境數據統計範疇包括本公司、房管業務、物業發展業務及其在管項目、商業業務及其在管項目、環保業務、雅城。其中，環保業務包括環保業務總部及各事業部(水務事業部、能源事業部及危廢事業部)在管的37個項目公司，雅城包括雅城總部及在管的14個專業公司。雅生活的環境數據於其ESG報告中披露。

數據計算參考標準：

- (1) 汽油、柴油、天然氣、管道煤氣等產生的直接二氧化碳排放參考國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》計算；
- (2) 外購電力產生的間接二氧化碳排放參考國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》計算，其中中國大陸地區電力排放因子參考《2017年度減排項目中國區域電網基準排放因子》標準；
- (3) 能源總耗量參考中國標準《GB/T 2589-2008綜合能耗計算通則》進行電力當量值折算；
- (4) 二氧化碳排放密度、無害廢棄物密度、綜合能耗密度、耗水強度均為以2020年營業收入為基數的排放強度。

附錄二 — 數據列表(續)

社會類關鍵指標

ESG 指標		單位	本集團 2019 年數據	本集團 2020 年數據
B.	社會			
B1.	僱傭			
B1.1	僱員人數：按性別、年齡、職級及地區劃分			
性別	全體僱員人數	人	38,313	63,275
	男性	人	22,615	36,251
	女性	人	15,698	27,024
年齡	30 歲及以下	人	–	16,309
	31–50 歲	人	–	33,288
	50 歲或以上	人	–	13,678
職級	領導層	人	17	24
	高級管理層	人	305	486
	中級管理層	人	890	1,962
	非管理層	人	37,101	60,803
地區	中國大陸	人	38,160	63,119
	港澳台	人	42	63
	中國境外	人	111	93
B1.2	僱員流失比率：按性別、年齡及地區劃分			
性別	男性	%	44.83%	37.24%
	女性	%	43.00%	33.56%
年齡	30 歲及以下	%	54.70%	43.06%
	31–50 歲	%	35.58%	31.83%
	50 歲或以上	%	53.57%	36.20%
地區	中國大陸	%	44.15%	35.74%
	港澳台	%	21.43%	14.29%
	中國境外	%	28.83%	1.08%
B2.	健康與安全			
B2.1	因工亡故的人數			
	因工作關係死亡人數	人	2	1
B2.2	因工傷損失工作日數			
	工傷次數	次	175	230
	因工傷損失總日數	天	3,342	11,104

ESG 指標		單位	本集團 2019 年數據	本集團 2020 年數據
B.	社會			
B3.	發展及培訓			
B3.1	僱員受訓百分比：按性別及職級劃分⁸			
性別	全體員工	%	—	78.00%
	男性	%	—	58.73%
	女性	%	—	41.27%
職級	領導層	%	—	0.04%
	高級管理層	%	—	0.66%
	中級管理層	%	—	3.24%
	非管理層	%	—	96.06%
B3.2	僱員人平均受訓時數：按性別及職級劃分⁹			
性別	全體員工	小時	56.87	19.75
	男性	小時	—	21.53
	女性	小時	—	17.36
職級	領導層	小時	55.59	18.37
	高級管理層	小時	59.77	22.83
	中級管理層	小時	64.54	16.51
	非管理層	小時	56.66	19.83
B5.	供應鏈管理			
B5.1	供應商數目			
地區	中國大陸	個	16,852	20,482
	港澳台及海外	個	157	187
B6.	產品責任			
B6.2	關於產品及服務的滿意度			
	住宅客戶滿意度	%	—	86.0
	商業運營滿意度	%	94.6	97.5
	酒店運營滿意度	%	93.8	92.3
B7.	反貪污			
B7.1	提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0	0
B8.	社區投資			
B8.2	在專注範疇所動用資源			
	資金捐獻	人民幣元	106,450,720	155,401,820

⁸ 依據本集團最新培訓百分比計算標準，計算本年度受訓僱員百分比，以及由此產生的相關數據，包括按性別及僱員職級劃分受訓僱員百分比等。數據計算標準：受訓僱員百分比 = 該職級受訓人數 / 受訓僱員總人數

⁹ 依據本集團最新培訓平均時數計算標準，計算本年度僱員平均受訓時數，以及由此產生的相關數據，包括按性別及僱員職級劃分僱員平均受訓時數等。數據計算標準：僱員受訓平均時數 = 該職級總受訓時數 / 該職級僱員總人數

附錄三一 指標索引

層面、一般披露及關鍵績效指標

ESG 指標	描述	披露段落
層面 A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	環境管理體系 排放物管理
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	排放物管理 附錄二數據列表
關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度	能源管控與氣候變化應對 附錄二數據列表
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	排放物管理 附錄二數據列表
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	排放物管理 附錄二數據列表
關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	排放物管理
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	排放物管理

ESG 指標	描述	披露段落
層面 A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	環境管理體系 資源利用
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	能源管控與氣候變化應對 附錄二數據列表
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度	資源利用 附錄二數據列表
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	能源管控與氣候變化應對
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	資源利用 附錄二數據列表
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量及(如適用)每生產單位佔量	不適用
層面 A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	環境管理體系 排放物管理
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	創造美好居住環境 排放物管理

附錄三 — 指標索引(續)

ESG 指標	描述	披露段落
層面 B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	員工權益保障
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	員工權益保障 附錄二數據列表
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	附錄二數據列表
層面 B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	健康與安全
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數	健康與安全 附錄二數據列表
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	健康與安全 附錄二數據列表
關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	健康與安全
層面 B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	人才發展與培訓
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	人才發展與培訓 附錄二數據列表
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	人才發展與培訓 附錄二數據列表

ESG 指標	描述	披露段落
層面 B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	員工權益保障
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	員工權益保障
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	員工權益保障
層面 B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	供應鏈管理 附錄二數據列表
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法	供應鏈管理
層面 B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	創造美好居住環境
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴以及應對方法	提供優質生活服務 附錄二數據列表
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	創造美好居住環境
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	提供優質生活服務

附錄三 一 指標索引(續)

ESG 指標	描述	披露段落
層面 B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	廉政制度體系
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人及其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	內部監控機制 附錄二數據列表
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	內部監控機制
層面 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	公益慈善
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	公益慈善
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	公益慈善 附錄二數據列表



www.agile.com.cn

