



越秀地產股份有限公司

YUEXIU PROPERTY COMPANY LIMITED

股份代號：00123

成就  
美好生活

環境、社會及  
管治報告  
2020

鎮龍站

陳頭崗站

水西北站

香雪站

官湖站



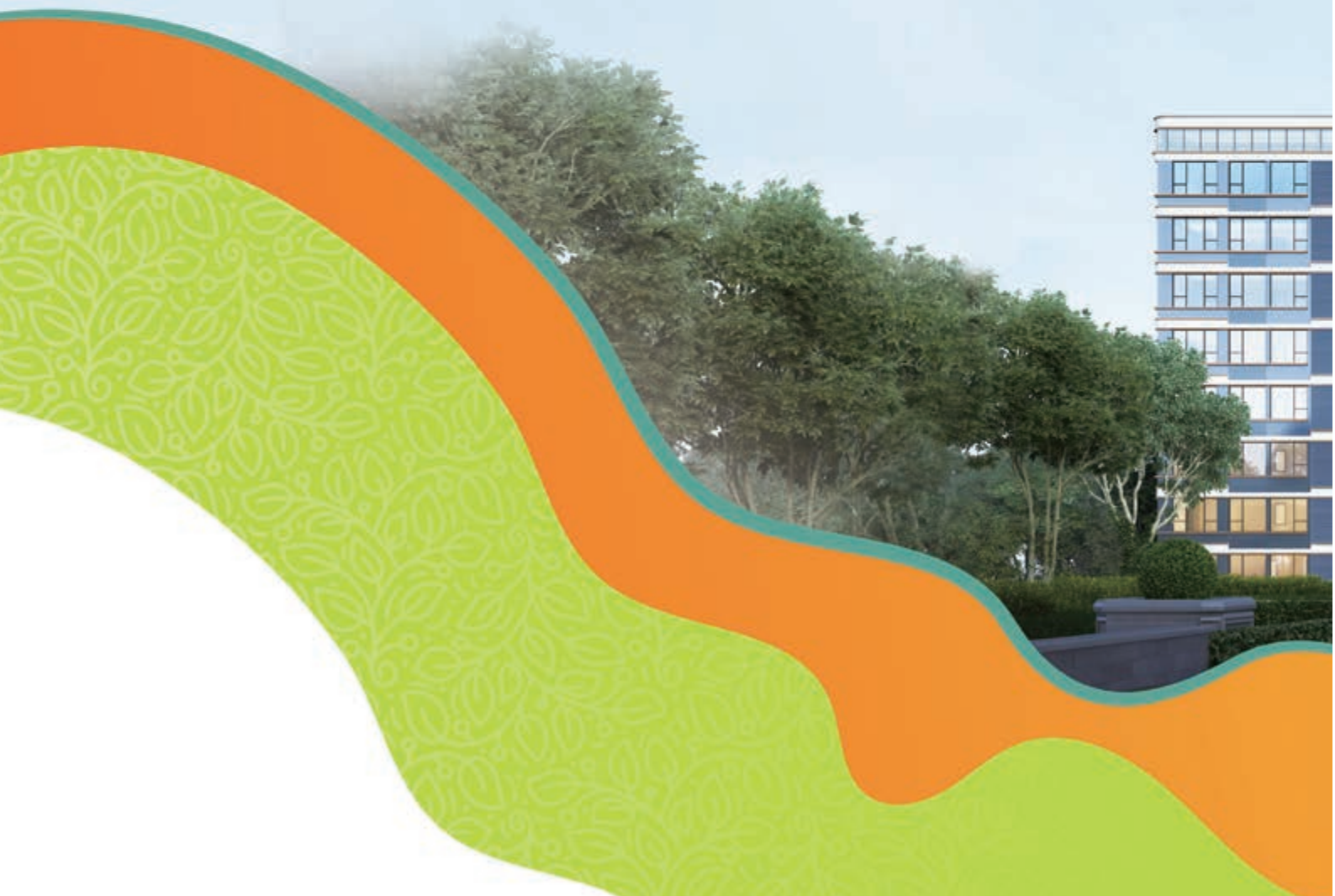
# 目錄

1. 關於越秀地產股份有限公司	4	7. 精益臻品 開拓發展	32
2. 關於本報告	5	7.1. 質量提升	34
3. 高層致辭	6	7.2. 健康與安全	36
4. 責任專題：風雨同行，力克難關	8	7.3. 產品與服務創新	40
責任專題：築就健康智家，許諾美好安家	12	7.4. 知識產權與商標管理	40
		7.5. 供應鏈管理	41
5. 多元業務發展	15	8. 構築共融 綠色發展	45
5.1. 大力發展康養產業	16	8.1. 綠色建築	47
5.2. 積極參與城市更新	18	8.1.1. 住宅工業化建造	48
5.3. 拓展長租業務	20	8.1.2. 綠色施工	49
5.4. 推進TOD模式	21	8.1.3. 保護生物多樣性	51
6. 可持續發展戰略	23	8.2. 綠色營運	51
6.1. 可持續發展管理架構	24	8.2.1. 節能改造	52
6.2. 可持續發展目標	25	8.2.2. 節水改造	53
6.3. 資本市場表現	26	8.2.3. 物盡其用	53
6.4. 責任溝通	26	8.3. 綠色辦公	54
6.5. ESG議題	28	8.4. 綠色租賃	55
6.6. 反腐清正	29	8.5. 應對氣候變化	56
6.7. 社會榮耀	31		





<b>9. 從心出發 竭誠服務</b>	<b>59</b>	<b>11. 大愛情懷 回饋社會</b>	<b>74</b>
<b>9.1. 消費者權益保障</b>	<b>60</b>	11.1. 精準扶貧	<b>76</b>
9.1.1. 負責任營銷	<b>60</b>	11.2. 熱心公益	<b>77</b>
9.1.2. 信息安全保障	<b>60</b>	11.3. 心繫教育	<b>78</b>
<b>9.2. 用心溝通與服務</b>	<b>61</b>		
9.2.1. 回應客戶訴求	<b>61</b>	<b>12. 未來展望</b>	<b>80</b>
9.2.2. 多元化溝通	<b>61</b>	附錄一：可持續發展表現概述	<b>81</b>
<b>9.3. 構建和諧社區</b>	<b>62</b>	政策列表	<b>81</b>
9.3.1. 關愛客戶	<b>62</b>	部分關鍵績效列表	<b>87</b>
9.3.2. 社區共融	<b>63</b>	報告標準索引	<b>91</b>
		香港聯合交易所《環境、社會及	
<b>10. 以人為本 愉悅氛圍</b>	<b>65</b>	管治報告指引》內容索引	<b>91</b>
<b>10.1. 僱傭概況</b>	<b>66</b>	全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引—	
<b>10.2. 保障權益</b>	<b>67</b>	核心選項	<b>92</b>
<b>10.3. 人才發展</b>	<b>69</b>	附錄二：意見反饋表	<b>97</b>
10.3.1. 職業晉升道路	<b>69</b>		
10.3.2. 人才培訓體系	<b>70</b>		
<b>10.4. 職業安全健康</b>	<b>72</b>		
10.4.1. 打造安全職場	<b>73</b>		
10.4.2. 保持身心健康	<b>73</b>		



## 關於越秀地產股份有限公司

越秀地產股份有限公司成立於1983年，1992年於香港上市(股票代碼：00123HK)，是全國第一批成立的綜合性房地產開發企業之一、中國第一代商品房的締造者。

37年來，越秀地產堅守「成就美好生活」品牌使命，踐行「商住並舉」發展戰略，發揮「開發+營運+金融」高端商業模式獨特競爭優勢，先後開發200多個高品質住宅項目，擁有40多個優質商業物業。近年來，本集團又積極佈局康養產業、長租公寓、城市更新、地產+等新興業務領域，同時引入廣州地鐵成為戰略股東，合力開拓「軌交+物業」TOD發展模式，全方位多維度滿足人民對美好生活的多元需求。

越秀地產戰略性佈局中國最具活力的經濟帶，形成了以粵港澳大灣區為核心，以華中、華東、北方、西南四大區域為重要支撐的「1+4」全國化戰略佈局。截至2020年12月31日，越秀地產錄得累計合同銷售(「合同銷售」包括了合營公司項目的銷售)金額約人民幣957.6億元，同比上升32.8%，全年通過多元化、特色化增儲模式，以較低溢價分別於廣州、佛山、江門、杭州、蘇州、南京、青島、煙台、濟南、重慶和成都新增22幅土地，公司總土地儲備為約2,454萬平方米。

越秀地產堅持「品質、責任、創新、共贏」品牌核心價值，不忘初心，開拓創新，致力於成為城市美好生活創領者。



## 02 / 關於本報告

### 概覽

本報告是越秀地產股份有限公司發佈的年度環境、社會及管治報告(Environmental, Social and Governance, 簡稱「ESG」報告), 秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則, 重點披露越秀地產股份有限公司及其附屬公司(統稱「本集團」)在環境、社會及管治方面的理念、重要進展和成效, 時間跨度為2020年1月1日—2020年12月31日。部分與公司業務密切相關的重要事宜, 在報告時間上適度前後延伸。

自2010年起, 本集團已連續11年向社會發佈年度企業社會責任/環境、社會及管治(ESG)報告。

### 編製依據

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

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

### 報告範圍及邊界

除個別資料有特定說明, 本報告中的政策文件、聲明、數據等覆蓋越秀地產股份有限公司及其控股公司的實際業務範圍。

除另有說明, 本報告以人民幣為貨幣單位。

### 稱謂說明

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

除另有指明外, 本報告所使用得詞彙與本集團《二〇二〇年年度報告》所界定者具有相同涵義。

### 數據源及可靠性聲明

報告中所使用的數據均來自越秀地產股份有限公司及其附屬公司統計報告、相關文件, 董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

### 確認及批准

本報告已獲得董事會的確認, 予以發佈。

### 獲取及回應本報告

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

## 03 / 高層致辭

林昭遠先生  
主席



林峰先生  
總經理



2020年是極不平凡的一年，越秀地產謹記「成就美好生活」使命，風雨砥礪初心如磐，以「為城市書寫美好、創造美好」為己任，在時代風浪中與城市共同生長。越秀地產依託TOD、城市更新等全新戰略支點，煥活「商住並舉」模式的同時，以可持續發展理念謀求長久發展，堅持經濟效益和社會效益並舉，推動生態文明建設，為實現「碳中和」目標貢獻智慧及力量。

## 03 / 高層致辭

### 規模效益雙躍升，發展格局開闊

越秀地產緊緊圍繞「優化結構提效益，經營驅動促發展」的工作主題，積極應對市場變化，通過不斷提升營運和管理能力，克服疫情帶來的不利影響，全年實現營業收入人民幣約462.3億元，同比上升20.6%；實現核心淨利潤為人民幣40.2億元，同比增加14.6%；實現經營業績穩健增長。我們形成「以粵港澳大灣區為核心，華東、華中、北方、西南四大區域為重要支撐」的「1+4」全國化佈局，進駐21個高能級城市，迅速提升核心城市市場佔有率，夯實發展底盤，成長韌性強勁。

### 打造全新支點，鍛造匠心臻品

越秀地產感知社會動勢，打造全新戰略支點，集中推出五大TOD，實力邁入全國第一梯隊；積極推進城市更新項目，蓄能助力後續發展，充分發揮基石作用。我們洞察高品質人居需求，潛心打造TOP系產品體系，匯集國內外頂級設計團隊，投入最高標準配置與服務，以發展眼光持續選代工藝技術，以匠心精神不斷築就精工臻品，締造城市人居標桿。

### 優先綠色生態，擦亮發展底色

越秀地產堅持踐行可持續發展理念，聚焦綠色建築設計，以國際綠建標準打造優質建築範本；推行綠色發展，以節能減排實踐助力日常營運，以倡導督行構建綠色供應鏈，加快自身低碳轉型；關注多樣性保護，維持生態平衡，守護綠水青山，堅守以生態優先、綠色發展為導向的高質量發展道路。

### 引領多方共贏，共築社會和諧

越秀地產重視員工權益保障的同時，勇於承擔社會責任，積極開展精準扶貧，熱心投身公益事業，用心推進教育公平，努力以實際行動回饋社會。疫情當前，我們全面參與抗疫支援，堅守防疫一線，彰顯國企責任。

舊歲已展千重錦，新年再進百尺杆。在新歷史起點，越秀地產堅定與同道者攜手，持續共築更高質量發展，助力「碳中和」願景，共繪更美好城市畫卷。



## 責任專題：風雨同行，力克難關

2020年，越秀地產時刻嚴守防疫底線，全業態積極響應新型冠狀病毒肺炎疫情(以下簡稱「疫情」)防控號召，推出多項行之有效的抗疫舉措，持續守護公共健康，與同行者共克時艱，永葆光明與希望，堅定打贏疫情防控阻擊戰的決心與信心，為支援一線醫護人員和公眾安全及健康貢獻應有力量。在疫情初期，越秀地產積極投入抗疫相關慈善活動，向武漢市紅十字會捐助**1,000萬元**，該筆捐款將用於支援武漢地區疫情防控工作、採購短缺醫療設備和物資，同時，旗下越秀商投推出**減免中小微企業租金8,000萬元**的「六大暖商計劃」，減輕企業負擔。

### 科學防疫長堅守

疫情常態下，防疫不鬆懈。越秀地產及旗下各業態堅持以公眾健康優先，制定科學有效的防控策略，以科學手段支持企業復工復產，落實常態化防控措施，以積極樂觀的態度為公眾築起安全堡壘。

#### 員工保障



#### 保障物資 強化防護

越秀地產服務人員配置口罩、手套等自我防護用品，還增配消毒用品、體溫計等，落實防護用品配備齊全。

#### 業務保障



#### 全業態強化消殺

越秀地產加強公區消毒，落實防疫工作全面覆蓋社區、養老院、寫字樓、購物中心、酒店等業態。



#### 嚴守安全防線

越秀地產強化出入人員監管，各個場所主要出入口加設體溫探測，並強化針對員工及客戶的健康科普知識宣傳及就診指引。



#### 實時報告 加強引導

越秀地產實時報告客戶、員工健康情況，同時嚴禁傳播不實信息，做到不信謠、不傳謠。

#### 組織保障



#### 高度重視 嚴密組織

越秀地產及時成立疫情防控應急領導小組和工作小組，全面啟動應急機制，各條線、各單位各司其職，有序開展防控工作。

## 04 /

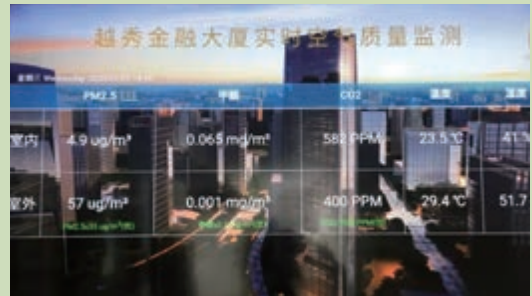
## 責任專題：風雨同行，力克難關



## 越秀商投科學抗疫，全方位管理樓內防疫

越秀地產旗下越秀商投堅信保持室內通風及空氣質量，是遏制病毒傳播的有效途徑。旗下商業項目越秀金融大廈採用 VAV 空調系統，集中處理空氣，空調系統的新風和回風全部經紫外線殺菌，並將經塵網過濾的空氣進行降溫除濕，才進入客戶單元，保證空氣清新。同時，每層空調供應由獨立設備提供，保障不同樓層間不會回風內循環，避免樓層間交叉感染。此外，越秀金融大廈均進行實時空氣檢測，並公示空氣質量，讓客戶及時了解大廈內外空氣的 PM2.5、甲醛、二氧化碳、溫度、濕度等情況，給予客戶一個安全、放心的辦公場所。

越秀商投開展全方位防控部署，嚴控人員出入情況，在大廈各入口處均設置測溫點，及時核對報備信息，確保人員健康狀況。針對公共區域，在高峰時段安排保潔員定崗每 1 小時進行消毒，並加強各入口通道、手扶梯、洗手間等關鍵區域的消毒頻次。同時通過保障停車場每小時 6 次通風換氣，防止不良空氣在車庫聚集，全方位守護客戶健康。



越秀金融大廈實時空氣質量監測圖



越秀金融大廈入口處設置體溫檢測點



## 越秀物業常態堅守，築起科技抗疫屏障

社區作為抗疫第一道防線，越秀地產旗下越秀物業及下屬各單位以科學有序地統籌、實施一系列防護舉措，推動疫情防控全面進入常態化態勢。同時，在堅持對社區的高頻次衛生保潔和消毒消殺以及為業主提供採購物品、代取快遞等暖心服務的基礎上，越秀物業以科技手段，為抗疫工作賦能創效，築牢安全屏障。

通過集控中心，全國越秀社區組成了超過5,800路攝像頭覆蓋的「天眼」系統，管理人員利用手機App即可實時對社區的防疫工作進行視頻巡查，提升巡查效率；同時通過社區衛生保潔和消殺質量、業主及車輛出入實行精準監控，並就發現的異常情況第一時間通知物業管家，確保社區防疫萬無一失。此外，越秀物業以EBA設備遠程監控系統與悅秀會平台為抓手，實現對社區設備設施運轉全天候監控、在線物業繳費及便捷線上商城等服務，切實保障業主生活品質，守護千家萬戶平安。



## 復工復產穩發展

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

各區域公司的銷售中心均實行嚴格的消毒和客戶健康檢查等防疫措施，保障客戶的安全。同時，越秀地產推出官方直營購房平台—「越秀房寶」，高度集成了在售房源信息、在線客服、推薦購房等多項功能，並在房天下和安居客等平台開啟了線上售樓處，為客戶提供24小時線上購房服務，幫助客戶足不出戶就能選購心儀的住宅。此外，越秀·嘉悅府、越秀·星匯城等多個在建項目成為所在區域的首個復工獲批項目，各項目均在施工現場準備充足的防疫物資，實行定點定時消毒、進出人員實名登記，保障工人安全復工。



## 04 /

## 責任專題：風雨同行，力克難關

## 共克時艱在行動

越秀地產高度關注疫情影響，不僅積極配合各界復工復產支持工作，更動員旗下各業態為多方減輕負擔與壓力，並參與志願服務活動，與全國人民共克時艱。



## 為逐夢青年免租，共渡艱難時刻

2020年3月3日，越秀地產旗下長租公寓—越秀星寓疫情期間推出免租政策，對現有租期3個月以上(含3個月)的個人客戶，根據合同租期，以順延租期的方式，贈送半個月至2個月的免費租期，踐行國企擔當，與客戶共渡疫情難關。此外，在春節期間，越秀星寓還為在廣州抗擊疫情的一線醫務工作者提供免費住宿，為戰「疫」一線的白衣天使獻上一份愛心。



## 攜手中小微企業，力克疫情難關

2020年3月3日，疫情當前，越秀地產旗下越秀商投積極全面應戰，各項目迅速啟動全面防疫抗疫部署。與此同時，越秀商投響應政府號召，幫扶專業市場、餐飲零售、線下培訓等中小微企業，推出包括減免滯納金、延長裝修期、取消租金遞增等「六大暖商計劃」，其中，減免中小微企業租金共8,000萬元，為中小微企業減輕經濟負擔，一起攻克難關。



## 自發參與志願服務，傳遞疫區正能量

在疫情初期，越秀地產華中區域公司身處疫情中心，面對突如其來的挑戰與壓力，積極響應，果斷決策，確保各項防控措施落實到位。此外，華中區域公司員工更積極自主參與志願服務，向社會傳遞正能量。志願者通過組建醫療物資微信群，在全國乃至全球範圍內籌集物資，並統一分送到醫院、社區，保障抗疫一線防護物資供應；自發成為協助醫護人員通勤的志願者，協助解決醫護人員的通勤問題；主動加入鄉村防疫工作隊伍，協助交警做好村鎮車輛進出管制和人員排查工作等，盡己所能助力抗疫大戰。



自發為困難戶送去慰問金  
傳遞溫暖

## 責任專題：築就健康智家，許諾美好安家

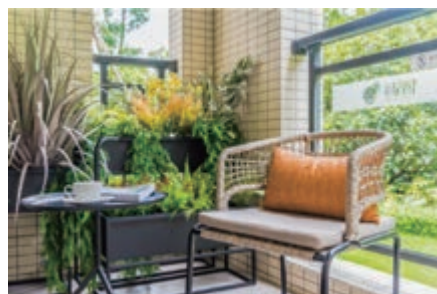
家是生活原點，是心的歸宿。越秀地產悉心打造「越秀美好家—越秀健康人居四好體系」，聯合設計、工程、營銷、物業等多個部門，從「美好築家、美好智能、美好社區、美好服務」四大維度，對產品體系超過100個細節進行優化升級，為美好安家生活增添姿添彩。

### 打造美好築家

- 以多元場景客餐廳、活力延伸陽台、休憩辦公臥室和魔法收納廚房實現精細化空間規劃，滿足多元生活場景需求，解決活動空間不足問題；
- 以淨污分離玄關、多重防護衛生間及綠色健康裝修為抓手，為業主營造無害居住環境，保持室內乾燥衛生，雙保險設計防止地漏反臭和病菌傳播，保障室內安全。



多元場景客餐廳(越秀·悅映城)



活力延伸陽台(星圖)



智能識別系統



環境監測系統

### 創新美好智能

- 借助集控中心構建數字安防系統，以攝像實時對社區的遠程視頻監控及巡檢；
- 集合打造智慧識別系統、自動呼梯系統、家電中控系統、智能管家系統、「安否」護老系統，利用人臉識別、大數據、人工智能等技術，實現無感通行、設備聯動、智能家居控制、長者軌跡跟蹤及異常警報等功能，高效保障業主安全；
- 研發綠色新風系統、環境監測系統，時刻監測二氧化碳、PM2.5等指標，發現異常數據，將自動開啟淨化工作，並在2小時內即可更換全屋空氣；
- 通過健康淨水系統過濾水中有害物質，並同時有效降低鈣鎂離子改善軟水水質，並以中央淨水機分管流向不同區域，實現全屋分質供水。

04 /

責任專題：築就健康智家，許諾美好安家

構築美好社區

- 構建無接觸歸家動線，以人臉識別、訪客系統、藍牙開門、測溫閘門、AI 監測等技術，支持智能人行、快速測溫、智能車行、聚集／可疑偵測等場景實現，減少接觸，避免集聚逗留，讓歸家更加便捷安全；
- 配置高效家政空間，聚集生鮮櫃、快遞櫃、自動販賣機等，實現社區生活一站式功能；
- 設置獨享減壓空間、共享社交空間、互動親子空間、趣味探索園林、全齡運動場地滿足業主及孩子釋壓、休閒、互動、娛樂、運動、求知等多種需求，構築和諧公共空間，共建鄰里文化。

升級美好服務

- 通過推出社區醫療共享、防疫消殺升級，攜手各級醫院舉辦定期體檢、義診諮詢、疾病篩查、特約服務等各類便民服務，並配合加強對社區重點接觸區域的消殺頻次，降低病毒傳播風險，保障社區居民健康；
- 緊扣業主生活的「點點滴滴」，以便捷社商配套、專屬管家「一對一」、垃圾分類管控等特色服務為切入點，為業主開展「送菜、送藥、送快遞、代購、垃圾清理、選房專業建議及社區活動推送」等客戶服務，全方位滿足業主對美好生活的嚮往。



高效家政空間



全齡運動場地



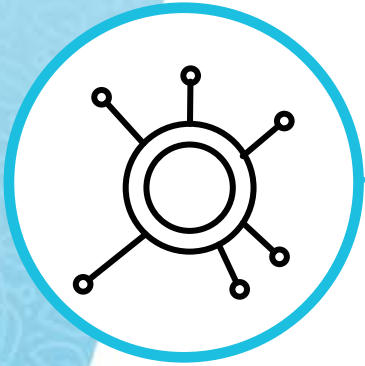
社區醫療共享



便捷社商配套



# 05



## 多元業務發展

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



### 本章節重要 ESG 議題

- 政策響應
- 產業發展



### 本章節回應的聯合國可持續發展目標







## 5.1. 大力發展康養產業

越秀地產積極佈局康養行業，旗下廣州越秀康養產業投資控股有限公司(前稱廣州越秀養老產業投資控股有限公司)，以「重塑銀年生活，共創美好人生」為使命，以「提供一流康養產品和服務」為願景，先後引入國際先進養老經驗與資源，以醫養機構、康養公寓及康復醫院為核心產品，逐步形成「康養城市綜合體+社區嵌入式養老機構+居家服務」三級產品體系和服務網絡，為老年人提供全面的醫養融合服務。

### 科學照護與人文關懷並行，讓養老成為享老

至2020年，越秀地產旗下越秀康養共計營運**7家養老機構，1家康復中心，籌開1家康復醫院**。同時，持續照料型養老社區(CCRC)業務正式起步。越秀康養承接營運廣州市首個羊城家政(養老)基層服務站，組織開展廣東首批護理員職業技能等級認定，全方位資源整合構建「養老+地產+金融+醫療」產業模式，為長者提供優質康養服務的同時，以社交豐富精神生活，讓康養更具溫度。

越秀康養著重提升智能化服務水平，由旗下深圳市銀幸現代養老服務有限公司(以下簡稱「越秀銀幸」)自主研發居家智慧養老監測系統—「安否」，目前在越秀、海珠兩區的獨居老人家庭、全老家庭、家庭養老床位用戶中廣泛應用，以先進技術為康養服務賦能。



### 越秀銀幸「安否」平台，賦能智慧康養

作為綜合型居家智慧養老平台，「安否」平台依託觸碰傳感器和紅外線傳感器運作，在不影響用戶正常生活和充分保護其隱私的前提下，通過後台和APP端實時確認用戶是否離開住所，以及在住所中的運動軌跡。當居家長者行動軌跡出現異常情況時，「安否」平台將發出報警，同時通過配套APP將信息推送至社區工作人員，讓其可以迅速了解情況，及時進行介入干預，做出應對處理。「安否」平台還可以擴展搭配煙感監測、水浸監測、生命體徵監測等功能元件，為社區居家的長者提供安全、堅實的保障。





## 05 / 多元業務發展



### 越秀·海樾薈助力城市中心養老服務升級

越秀·海樾薈擁有532張養護床位以及120張康復床位，外加3,000 m<sup>2</sup>的康復花園，並借助越秀地產和越秀康養的資源優勢，在養老機構的配置標準基礎上，打造適老化配置，提升長者居住品質；引入新式養老理念，注入高素質年輕的照護團隊，為長者住戶打造「醫療、養老、護理、娛樂、餐飲」為一體的高品質城市養老生活，為不同年齡階段的長者提供服務。





## 脫穎而出，載譽而歸

2020年11月8日，由羊城晚報報業集團主辦，羊城晚報老友記俱樂部承辦的「2020羊城金牌養老機構」評選結果揭曉。越秀康養脫穎而出，載譽而歸，囊括四大獎項，七個獎牌。其中，越秀康養榮獲「最佳養老品牌」，越秀·海頤苑養護院榮獲「最佳養老機構」，越秀·海樾薈養護院榮獲「最佳養老機構」、「最具人氣養老機構」等。榮譽豐收代表著社會各界對越秀康養的信任與認可，也是對越秀康養深耕養老事業的肯定，更是越秀康養在未來展翅騰飛的不懈動力。



## 5.2. 積極參與城市更新

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

2020年，從舊村居到舊城鎮、舊廠房，越秀地產在廣州城市更新的道路上走出了濃墨重彩的一筆。越秀地產正積極推動廣州造紙廠舊址文商旅融合綜合體建設。通過「一街一線一園」的設計理念，我們期望將城市的文化保育傳承理念融入到舊城改造中。同時，針對開發城市棕地，我們對存在土壤、地下水環境質量問題的廢棄工業場地，結合區域規劃與城鄉建設需求，開展污染場地風險評估、修復、管控等活動，降低開發營運對環境的影響。此外，去年啟動的里仁洞村項目正在穩定推進，目前，更新改造片區策劃方案和更新單元詳細規劃均通過會議審議。越秀地產將攜手里仁洞村，力爭打造廣州市舊村改造項目標桿。

## 05 / 多元業務發展



### 里仁洞村更新項目，有望成舊村改造標桿

2020年，更新改造片區策劃方案和更新單元詳細規劃先後通過會議審議，標誌著里仁洞城市更新項目控規方案基本穩定。本次里仁洞村改造範圍為163.65公頃，規劃建設以「科創時尚、商務辦公、生態居住」為主導功能的南中國時尚產業高地、多元包容的活力城區。

**新地標：**項目促進「里仁洞—長隆—萬博」三大商圈聯動發展，與城市花園共同打造國際級城市地標，標誌性建築簇群天際線強化了區域可識別性，重塑番禺大道南門戶形象；

**優交通：**改造後的里仁洞村通過地鐵實現與周邊地區的互聯互通，落實廣佛地鐵里仁洞站，增設公交首末站和接駁巴士環線，推進重大交通設置建設，提升道路網絡，全面增強了交通可達性；

**強配套：**里仁洞更新單元範圍共配置315處公共服務及市政公用設施，片區內規劃一處優質中學和一處綜合醫院，將為區域提供優質教育與醫療資源，完善區域配套；

**活文化：**越秀地產嚴格按要求原址修繕保護里仁洞玉虛宮、馮氏宗祠等4處登記保護文物單位，落實太公廟、曆涯陳公祠等5處復建宗祠、廟宇選址，結合復建住宅，活化文化資源，推動文化創新傳承。



萬博公園設計效果圖



### 5.3. 拓展長租業務

越秀地產秉承「為改善城市居民住房條件服務」宗旨，積極響應和落實「租購並舉」政策，依託不斷成熟的「開發+營運+金融」商業模式，強化資源整合能力，大力培育和發展住房租賃市場，提供多元化租賃產品與服務。

越秀地產旗下長租品牌—越秀星寓在對城市青年租住生活深刻洞察的基礎上，以「築夢星未來」為品牌主張，以優居舒適空間和多維全能公區為載體，輔以人工智能、社群營運和全方位的國企安全保障，打造居住、娛樂、辦公、社交四位一體的城市築夢空間。用心創造生活，用愛連接夢想，越秀星寓溫情助力青年人的城市夢想。



#### 打造城市中心精英之家

越秀星寓珠江新城店，是廣州珠江新城稀缺的集中式精英白領公寓，地處珠江新城CBD核心地段，滿足了周邊白領10分鐘通勤的剛需。越秀星寓利用人臉識別智能門禁、智能門鎖等智能化系統提供24小時智能安保，配合適應人體工程學的設計，定制化家具家電和專享衛浴，提供精緻私密的個人空間。

針對CBD中高端的白領，越秀星寓珠江新城店量身設計了「私享品質生活，共享精英圈層」的生活方式，在獨立私密的居住空間以外，配套獨立會客區、影音區、水吧、書吧，以商務會客公區和溫馨設計房間相結合，致力於為城市青年打造一個CBD精英之家。除了生活空間的品質提升，越秀星寓還將通過豐富的社群活動，建立一個CBD圈層和資源整合的平台。



## 05 / 多元業務發展

### 5.4. 推進 TOD 模式

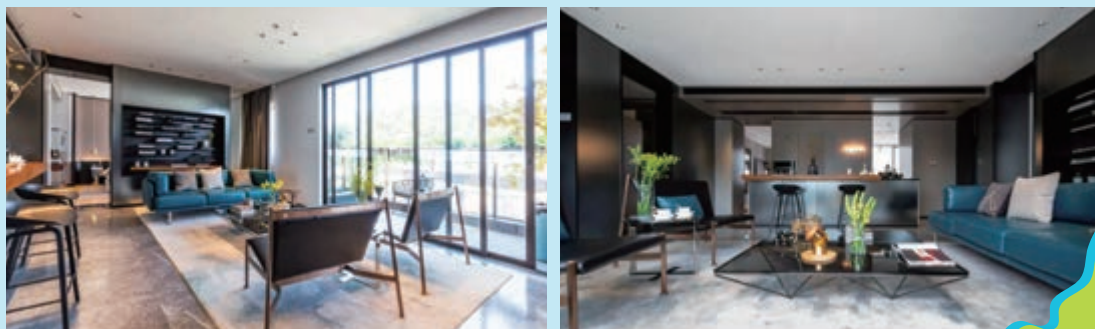
越秀地產把握國家政策風口，並依託日趨完善的交通網絡，大力推進 TOD 模式(軌交物業模式)，旨在以公共交通為導向開發，匯聚商業、寫字樓、公寓等多元業態，引進人文、教育、休閒、醫療、公園等配套，集生態、商務、社交、智慧於一體的未來新城，做到職住不分，融合休閒、社交、商務於一身，為居民大大縮短的通勤時間，提供更優質的工作與生活條件，重塑城市未來生活美好可能。

同年 10 月，越秀集團與廣州地鐵簽訂了物業股權合作協議，越秀地產收購廣州地鐵物業 67% 間接股權，雙方合作黏性進一步增強。目前，雙方已合作**落地**官湖星圖、陳頭崗星瀚、蘿崗星樾、水西星樾山畔、鎮龍星匯城等**5 個 TOD 項目，土儲面積 419 萬 m<sup>2</sup>，總可售貨值 947 億元**，有力支撐越秀地產積極穩健發展。當前，越秀地產研發 TOD5.0 產品，繼續將價值鏈條向產業端延伸，強化技術性產業培育與導入，搭建新型 TOD 都市生態經濟圈，激活城市向上動力。



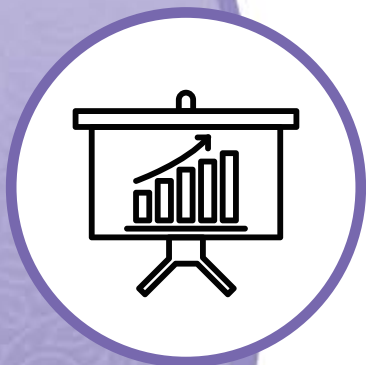
#### 星樾，以完備配套為生活賦能

2020 年星樾正式推出，位於地鐵 6 號線香雪站旁，實現 3 地鐵 3 城軌 3 主幹道環繞，以多維立體交通樞紐連通灣區各城；社區裡建有 12 年一站式教育設施，以優質教育伴隨孩子一路成長；更擁有 8 大商業體，複合服務功能讓生活更加充實，為廣州建造了一個交通樞紐 + 商業中心 + 精品住宅為核心的城市新品類。



星樾項目樣板間實景圖

# 06



## 可持續發展戰略

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

2020年，越秀地產連續兩年入選恒生可持續發展企業指數(HSSUS)系列成份股，可持續發展表現獲得廣泛認可。



恒生可持續發展  
企業指數系列



### 本章節重要 ESG 議題

- 反貪污及賄賂
- 反不正當競爭
- 責任管治



### 本章節回應的聯合國可持續發展目標







## 6.1. 可持續發展管理架構

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

現將本集團在ESG管理與日常工作中的人員分配和具體職責列舉如下：

ESG工作層級	人員配備	具體職責				
管治層	董事會支持ESG工作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 監督ESG小組工作</li> <li>2. ESG報告審批、確認與發佈</li> <li>3. 組織ESG相關議題討論</li> </ol>				
管理層	由總經理牽頭，聯合各相關職能的最高負責人組成ESG管理團隊	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定ESG戰略</li> <li>2. 識別ESG相關風險</li> <li>3. 安排落實工作的對接人員</li> <li>4. 監督工作的具體落實</li> <li>5. 檢討ESG工作效果並向管治層匯報</li> </ol>				
執行層	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">總部職能部門</td> </tr> <tr> <td>區域公司</td> <td>附屬公司</td> </tr> </table>	總部職能部門		區域公司	附屬公司	<p>由總部各職能部門和各區域公司、附屬公司分別派出專責的同事成立工作小組</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 信息收集整理報送</li> <li>2. 落實具體工作任務</li> <li>3. 及時反饋工作情況</li> </ol>
總部職能部門						
區域公司	附屬公司					

## 06 / 可持續發展戰略

### 6.2. 可持續發展目標

面對經濟全球化，企業的可持續發展不僅與合作夥伴密不可分，更與環境、社會以及全球變化息息相關。聯合國為解決經濟、社會、環境三個維度的發展問題，明確界定 17 個可持續發展目標，呼籲各國採取行動，在 2030 年前實現消除貧窮、平等和應對氣候變化等目標，促進經濟繁榮的同時保護地球，邁向可持續發展道路。為助力實現聯合國可持續發展目標，越秀地產將可持續發展理念始終貫徹於整體營運過程中，通過高水準的企業管治，優化產品與服務的同時，更好的將 ESG 理念融入本集團的使命、價值觀、業務和制度中。我們將不斷履行「六大責任」，促進自身可持續發展能力的提升。

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



### 6.3. 資本市場表現

2020年，多家權威機構對越秀地產表示看好，資本市場對越秀地產的業績經營指標及財務健康狀況給予了正向反饋，意味著越秀地產的「軌交+物業」發展模式、增儲模式及財務狀況等綜合營運實力備受認可。

#### 越秀服務集團有限公司向香港聯合交易所提交上市申請

為以更有效方式專注於各市場商機，越秀地產於2020年11月23日宣佈考慮可能分拆集團的物業管理業務並於香港聯合交易所主板獨立上市，並在2020年內積極籌備分拆上市有關事宜。2021年2月10日，越秀地產宣佈旗下越秀服務已就越秀服務股份於香港聯合交易所主板上市及買賣向聯交所遞交上市申請表格。分拆集團主要從事提供非商業物業管理及增值服務以及商業物業管理及營運服務，預計分拆集團將會受投資者監察與關注，進一步提升自身營運效率。

#### 連續兩年入選恒生可持續發展企業指數(HSSUS)系列基本股

越秀地產憑藉自身在可持續發展管理和披露方面的突出表現，連續兩年入選恒生可持續發展企業指數(HSSUS)系列成份股，被認可為港股可持續表現卓越的企業之一。

#### 穆迪及惠譽維持越秀地產評級展望為「穩定」

2020年10月22日，越秀地產獲國際信用評級機構惠譽維持「BBB-」的投資級評級，展望「穩定」。而早前，穆迪也確認了越秀地產「Baa3」的投資級評級，展望為「穩定」。越秀地產健康穩健的財務狀況得到了權威機構認可，前景備受看好。

### 6.4. 責任溝通

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

## 06 / 可持續發展戰略

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

## 6.5. ESG 議題

利益相關方對 ESG 各類議題的關注度和判定議題的重要性程度是越秀地產重要性議題評定的基礎。2020 年，我們以聯交所《環境、社會及管治報告指引》為依據，審視回顧上年度越秀地產 ESG 管理相關議題，並結合本年度本集團業務發展動態及對標同行企業，對越秀地產的 ESG 重大性議題進行了調整。此前，越秀地產委託獨立顧問公司通過廣泛調查問卷的形式進行了重大性評估，問卷涉及到的利益相關方為各供應商、業主、寫字樓／商場用戶、投資者、媒體、政府及監管機構等。基於我們主營業務以及組織架構未有重大變化，我們繼續沿用重大性評估的結果分析作為本年度 ESG 報告披露的重要參考，並結合企業實際營運情況，對議題重要性排序進行調整。

我們將利益相關方對集團可持續發展表現的評價和期望，組成了本次重要性議題評定的重要參考材料。我們將在本報告中充分闡述「員工安全健康」、「客戶投訴處理」、「員工薪酬與福利」和「消費者隱私」等實質性較強的關鍵議題，同時緊扣利益相關方的關注與訴求，調整我們的可持續發展策略與管理政策。

### 重大性 ESG 議題列表(從高到低)

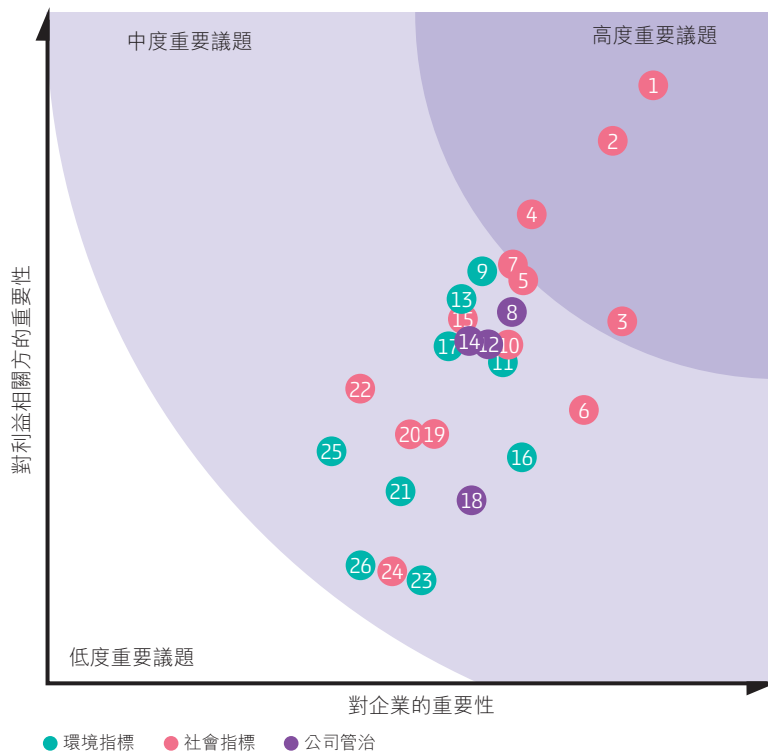
#### 高度重要議題

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

#### 中度重要議題

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

ESG 議題重大性分析矩陣





## 06 / 可持續發展戰略

### 6.6. 反腐清正

越秀地產持續完善並嚴格執行各項規章制度，引導企業內部的廉潔誠信，健全反貪腐管理機制，通過規範員工行為，提升廉潔意識，並推進舉報機制完善，致力推進企業公平營運，葆有長久發展的活力。

#### 管理架構

越秀地產構建並不斷健全反貪腐管理架構，由董事會負責維持內部監控制度，並經由旗下審核委員會檢視制度效能，保障自身權益。此外，越秀地產紀檢監察部統籌，並由多部門、附屬公司等協同落實反貪腐相關管理工作，將廉潔思維融入日常工作。

#### 反貪腐機制

越秀地產以強化內部控制及風險管控，進一步推進反貪腐工作的開展。董事會全權負責監察本集團旗下業務單位的運作，並由內部審核人員須定期檢討及評估監控程序，並監察任何風險因素，並就任何違規發現、已確定的風險及相關應對措施向審核委員會報告，實現有效及高效的運作。

#### 反腐敗政策

越秀地產積極推進反貪腐制度建設，制定《企業監察管理細則》《信訪管理工作指引》《廉潔監督員管理細則》等內部制度，其中，《問責管理辦法》規定對越秀地產各級管理人員出現違規違紀或行為不端，依規定嚴肅處理並追究責任。

#### 道德準則培訓

越秀地產時刻落實紀律教育、廉潔教育，組織案例警示教育、法律法規宣貫等多種培訓活動。同時，我們推動新入職員工簽訂《廉潔承諾書》，充分利用好崗位廉潔風險點管理台賬，開展全員廉潔從業教育，進一步提升基層員工廉潔自律意識。2020年，我們召開**警示教育專題會3場**，並開展**紀律教育、廉潔教育專題巡講18場次**，覆蓋越秀地產高管、合同員工、外包員工及供應商，**參與人數近3,000人**。

### 商業道德審計

越秀地產不斷強加內部審計，由審核委員會進行每年兩次的會議，以審閱財務業績及報告、財務申報及合規程序、內部監控和風險管理系統，以及重新委任外聘核數師等事宜。同時由內部審計部負責對風險管理框架、內部控制體系的完整性和有效性進行獨立的測試、驗證和評估，對處理及發佈內幕消息的合規性進行持續監控，加強重大風險識別與評估，深化營銷管理、投資管理、進度管理等核心業務流程審計，將商業道德導入企業營運。

### 供應商反貪腐政策

越秀地產大力推進供應商的廉潔教育和行為規範，出台《招採問責管理制度》《招採供應商問責管理細則》等內部政策，進一步規範招採職能員工及供應商的行為。為保證投標過程具備公平的競爭條件，我們清楚地在所有投標文件中說明了我們的反合謀要求，並在新搭建的招採平台上要求招標、評標相關人員簽訂廉潔協議。

### 舉報人保護

越秀地產堅持「開門反腐」，在官方網站公開披露舉報郵箱、電話等途徑，暢通舉報渠道的同時，積極推進線索跟進，信訪舉報件核査率100%。同時，嚴格按照《信訪管理工作指引》《舉報保密政策》規定規範信訪舉報辦理程序，對舉報人的身份信息高度保密，僅在經特殊處理的設備中留存調查材料，並要求被調查單位和被舉報人不得對舉報人實行打擊報復行為，一經發現，嚴肅處理。

對於舉報個案，我們會與舉報人聯繫三次反饋調查進度與調查結果，切實跟進舉報線索以強化內部合規。2020年，越秀地產收到群眾檢舉控告類信訪舉報件23件，均按工作規程進行處置和跟進。

### 反洗錢政策

越秀地產嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，制定《資金管理辦法》《「三公」事項管理細則》等內部制度，由財務部負責本集團資金統一籌集、運用、平衡及調度，並時刻警惕、監督任何員工、供應商履行反洗錢、反恐怖融資、反不當獲利等行為，堅持合規營運。

2020年，越秀地產沒有貪污、賄賂、勒索及洗黑錢的訴訟案件發生，亦沒有發生參與不正當競爭或違反反壟斷立法的相關違規行為和法律訴訟。

## 06 / 可持續發展戰略

### 6.7. 社會榮耀

2020年優質中國房地產企業大獎  
優質中國房地產企業大獎籌委會

2020年上市公司卓越大獎  
《信報》

2020金麒麟港股價值風雲榜－最具成長潛力上市公司  
新浪財經

中國地產金磚獎－2020年度地產綜合實力企業  
21世紀經濟報導

中國地產風尚大獎－2020中國年度影響力地產企業TOP30  
觀點指數研究院

2020中國房地產業粵港澳大灣區競爭力十強  
億翰智庫

2020中國TOD標桿企業  
中指研究院

環境、社會及管治大獎2021  
最佳報告獎－主板－中市值  
BDO

本集團2019年年報獲得：  
2020 ARC國際大獎－榮譽獎－傳統年報：房地產開發：商業

2020 ARC國際大獎－榮譽獎－封面圖片／設計：房地產開發：住宅

2020 ARC國際大獎－銅獎－內頁設計：房地產開發：多業務與多用途

2020 ARC國際大獎－銅獎－內頁設計：房地產開發：商業

IADA Award 2020－銀獎－PDF版－地產發展商－封面設計

IADA Award 2020－銅獎－PDF版－地產發展商－內頁設計







# 07



## 精益求精 開拓發展

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



### 本章節重要 ESG 議題

- 產品及服務質量
- 員工安全與健康
- 供應鏈 ESG 管理
- 知識產權保障



### 本章節回應的聯合國可持續發展目標



## 7.1. 質量提升

越秀地產堅持「精質美築」理念，嚴格遵守《中華人民共和國建築法》《中華人民共和國產品質量法》以及《中華人民共和國建設工程質量管理條例》等法律法規，並制定《越秀地產工程質量管理辦法》《SSCS體系實施管理細則》《交付工作標準流程管理細則》《品控管理細則》《住宅項目交付前聯合驗收工作指引》《產品內部驗收工作指引》《產品質保維修管理細則》等內部制度，建立起「城市—區域平台—總部」三級品控巡檢機制，月度巡檢報告匯報及檢視機制，持續提升工程質量。

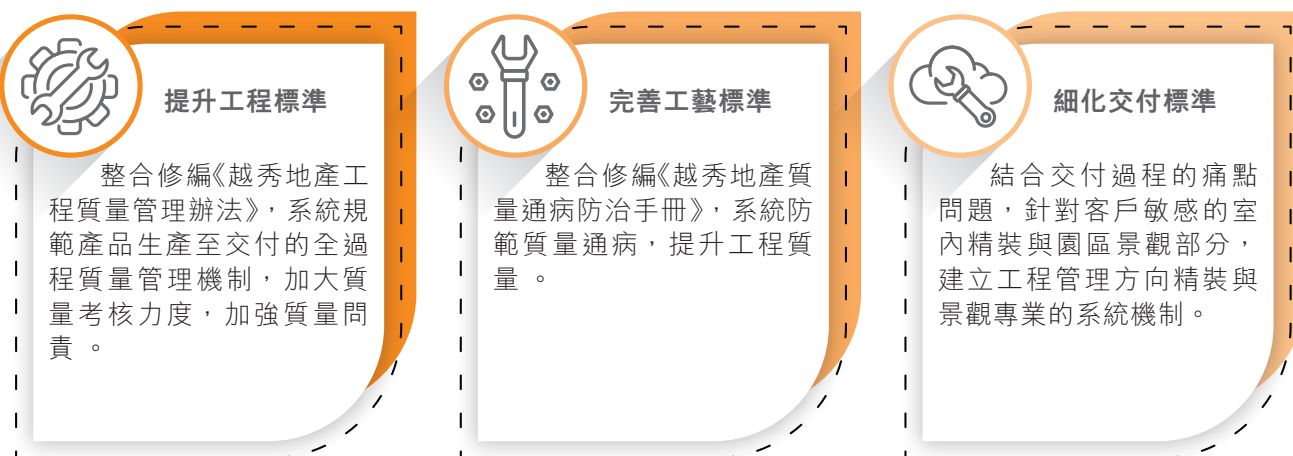
### 工程調研梳理

我們開展工程體系的詳細調研，調研內容包括對工程管理區域管理架構、組織體系、人員情況、項目管理權責、制度情況等，工程管理中心對條線工作進行了全面梳理。

### 工程管控體系升級

我們結合越秀地產發展戰略和工程業務短板，以「守住節點，提高質量，資源增效」為管理目標，從建造管理、組織管理、風險管理、資源管理等四大方面重塑工程管理體系，以「1套體系、1種文化、4大工具、6項機制」為工程管理運行機制，實現工程管理管控機制的革新。

### 統一工程標準





## 07 /

## 精益臻品開拓發展

## 第三方質量評估

2020年第三方過程質量評估共覆蓋8個區域公司、12個城市，**第三方過程質量評估平均得分86.64分**，**交付第三方質量評定得分77.63分**，同比2019年分別提高1.80分、9.46分，且均已超過行業均值。

## 完善分級風險預警機制

針對項目供貨、竣備、交付目標節點按期達成的風險度劃分為五個風險等級，開展星級風險評估。針對項目存在的工程進度、參建單位、報建驗收、政策、場內等存在的風險進行綜合評價，對存在較大風險的項目予以通報預警，並協調相關單位資源共同推動問題解決。



## 越秀智慧建造平台正式上線

此前，越秀地產聯合阿里雲打造的工程數字平台已覆蓋本集團所有區域公司在建項目，覆蓋實測實量、日常巡檢、材料驗收、樁基驗收、工序驗收等工程管理流程。2020年，越秀地產推出越秀智慧建造平台，深度優化工程數字平台現有模塊，功能模塊擴展覆蓋信息、質量、進度、安全、材設、檢查評估及監理業務等，可參與團隊擴展為參建施工單位、監理單位、項目公司、區域公司、總部部門、第三方評估單位等，多項數據實現互通，通過越秀智慧建造平台進行隱蔽工程、關鍵工序舉牌驗收及拍照驗收，實現施工形象進度可視化，促使項目一線工作留痕，大大助力工程管理信息化管控提升。



## 線上培訓強化專業能力

越秀地產結合專業條線的重難點與痛點，由工程管理中心聯合成本管理中心、安監部組織了《工成有你》線上培訓季，培訓覆蓋越秀地產領導、部門領導、專業骨幹等人員。2020年已經開展了16堂培訓，共培訓人次5,000餘次，有效提升工程質量及專業能力。



線上培訓  
5,000餘人次

## 7.2. 健康與安全

越秀地產堅持「生命至上、安全第一」的思想，以「壓責任、強能力、提質量、控風險」為工作主線，建立健全安全風險分級管控和隱患排查治理雙重預防長效機制，完善安全管理組織架構，層層壓實安全生產責任，進一步推進各業態安全標準化管控落地，引進第三方對項目公司進行全面檢查、評估、排序、考核，全面夯實安全管理基礎，穩步提升安全管理水平。

### 管理架構

越秀地產建立安全管理架構，明確組建安全生產委員會，由越秀地產主席和總經理任第一責任人，安全生產委員會辦公室統籌安全生產管理工作，並以總部職能部門、子公司及區域公司負責人為各級安全生產第一責任人，每年簽訂《安全生產責任狀》，嚴格執行員工安全操作規範，要求員工進行安全知識考核及現場實操能力考核，切實落實員工安全保障。各區域公司建立安全委員會管理中心，落實區域公司安全管理和施工項目安全監督，確保安全生產深入一線。

### 安全認證及政策保障

越秀地產積極推進安全管理體系認證，嚴格遵守《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》及其他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，建立並執行《安全生產管理辦法》《安全生產責任制管理辦法》《生產安全事故應急預案》《群體性突發事件應急預案》《安全生產責任制考核實施方案》《安全生產教育培訓細則》等內部政策，全面涵蓋安全管理監察、考核管理、責任追究、應急預案、教育培訓等，為本集團的安全管理工作提供有效且全面的指引。與此同時，越秀地產制定《住宅物業安全生產現場作業指導書》《商業物業安全標準化管控規範》《康養產業安全標準化管控規範》等管理制度，進一步規範各業態安全生產管理。

## 07 /

## 精益臻品開拓發展

## 相關方安全管理

越秀地產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措施費用納入預算，專款專用，款項用於綠色施工、臨時設施、安全施工和用工實名制，並要求承包商應在財務帳目中單獨列項備查，不得挪作他用，切實保障承包商員工權益；



合同約定購買建築工程一切險，並督促相關方為工作人員購買意外保險，為工作人員提供保障；



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；



項目現場對安全生產和職業健康危險源進行公示，提升工作人員安全防護和職業病防治意識；



在項目現場安全考核中，文明施工和職業健康因素作為考核內容，督促建設各方落實防護措施。



### 安全目標

越秀地產堅持以「零工亡」為目標，並明確安全生產直接責任事故為零、重大環境污染事故為零、重大內部治安事故為零、重大食品安全責任事故為零，守住「四個確保」安全生產底線。

### 管理績效

越秀地產 2020 年安全管理績效



### 開展安全檢查

越秀地產結合階段工作重點，對旗下各公司及項目開展例行檢查、飛行檢查和專項檢查，更好、更真實的為現場安全管理夯實管理基礎。2020年，越秀地產總部開展安全檢查共計 264 次，旗下公司開展安全檢查 2,469 次，深挖不安全因素，累計排查隱患 14,799 項，整改閉環率達 100%。

## 07 /

## 精益求精 開拓發展



## 強化安全教育

**常規安全教育：**越秀地產積極開展多種形式的宣傳教育活動，推廣普及安全生產知識，組織全體員工參加「雲上越秀」安全教育培訓、月度工作會議、「工成有你」線上培訓、持證人員繼續教育等方式，擴大安全教育覆蓋群體，持續強化安全意識。越秀地產(含旗下各公司)完成「三級」安全教育**26,473**人次，專題安全培訓**68,827**人次，持注安證人員為**25**人，佔總體安全管理人員的29.4%。

**「安全生產月」活動：**越秀地產積極動員，總部及旗下各公司共8,000多人參加活動，參與率達93%，並通過「悅工作」平台全員直播，有效普及全員防疫和安全知識，營造濃厚的安全文化氛圍。

**「消防月」活動：**越秀地產及轄下單位共計**開展應急演練185次**；**開展消防安全檢查291次**；張貼宣傳畫、宣傳標語**1,120**張；播放消防案例視頻**389**次；消防安全線上大承諾活動完成註冊承諾**144**家單位，努力推廣消防安全。



消防演練



滅火救援聯合演練

### 7.3. 產品與服務創新

越秀地產秉持尊重創新、不斷超越的理念，持續深耕綠色健康人居產品，持續將先進理念與成果融入產品與技術，推陳出新。我們堅持探索，積極研發智能化建築。2020年，我們積極推進人工智能與智慧物業的發展，並與大華股份及阿里雲分別合作，打造人工智能應用聯合實驗室。



#### 聯手打造人工智能應用聯合實驗室

2020年4月，越秀物業與阿里雲計算有限公司(以下簡稱「阿里雲」)、浙江大華技術股份有限公司(以下簡稱「大華股份」)共同簽署合作協議，組建「人工智能應用聯合實驗室」。

人工智能應用聯合實驗室將基於越秀物業近30年的物業服務行業深厚底蘊，以社區服務及物業管理為場景，充分發揮阿里雲在雲計算及IoT人工智能的頂級平台優勢，並結合大華股份在世界領先的「以視頻為核心」的人工智能產品研發與生產優勢，讓物業管理由傳統勞動密集型向智慧集約型轉變，讓客戶獲得更愉悅的智慧生活體驗，用心實現客戶的美好生活。



### 7.4. 知識產權與商標管理

越秀地產積極響應知識產權保護，嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國民法典》等法律法規，制定了知識產權與商標管理相關規定，由法務部門主管，落實知識產權申請、登記、註冊、變更等工作，為本集團技術研發、業務拓展、日常營運配套完善提供保障。同時我們繼續加強對市場上侵犯知識產權的行為進行監測和調查，對於相關侵權行為做到及時發現、及時處理，切實保護企業知識產權。

此外，我們還落實對知識產權法律法規的宣貫工作，倡導員工維護他人知識產權，針對任何涉及他人專利、知識產權的物料，我們獲得授權後在合法範圍內謹慎使用，降低侵害他人知識產權的風險。

## 07 /

### 精益求精 開拓發展

#### 7.5. 供應鏈管理

越秀地產從招標採購、供應商評估和分級分類管理方面不斷改進，努力優化供應鏈管理。我們制定《招標採購管理辦法》《非建設工程類招採業務管理細則》《材料設備類供應商入圍(入庫)工作指引》《評標專家管理庫細則》《招採前置工作手冊》等內部制度，建設工程類及非建設工程類的入庫工作指引等內部制度，規範招標流程，清晰規定供應商考察評估標準，落實供應商的分級分類管理，提升供應商質量管理。

##### 責任供應鏈

針對潛在供應商，越秀地產將開展入庫審核，就供應商的資質、證照、履約能力、技術水平等方面對潛在供應商進行初步篩選、實地考察及資料審核。2020年，我們對庫內供應商進行全部梳理，並對14家總包商進行複評，為分級分類奠定基礎。

針對庫內供應商，我們進行分類分級管理並根據實際業務動態調整。同時我們對供應商進行履約評估，從質量、貨期、服務三方面進行評估。其中，質量評估涵蓋現場符合性驗收、質量問題、抽樣檢測、飛行檢查等內容，並加大評價頻率，確保供應質量。

此外，我們更大力推動招採數字化建設，發佈了越秀地產數字招採平台，實現招採公平公正公開，並召開優秀供應商大會，表彰質量優異的供應商，更宣貫內部反貪腐相關制度，進一步提升供應商質量。





## 推出數字招採平台

2020年11月3日，越秀地產召開合作夥伴大會暨數字招採平台發佈會。大會正式發佈了房地產行業首個國企供應鏈中台——越秀地產數字招採平台。平台通過將底層數據與本集團的供應商中心、招採中心和商城中心相連接，並與內部17套業務系統集成聯動，實現與供應商高效的在線業務協同。通過招採平台，從立項直到定標全過程都能在線完成，且能實現在線電子信息管理，支撐招採及供應商管理科學決策。還可以通過平台與供應商共建共享分支機構檔案，實現四類精準分級，獎優汰劣。

為表達對合作夥伴的衷心感謝，越秀地產在本次大會上頒佈了2020年度優秀供應商獎、優秀項目經理獎、品質設計獎、高效服務獎共四個獎項，鼓勵供應商夥伴與我們共同進步、共同發展。

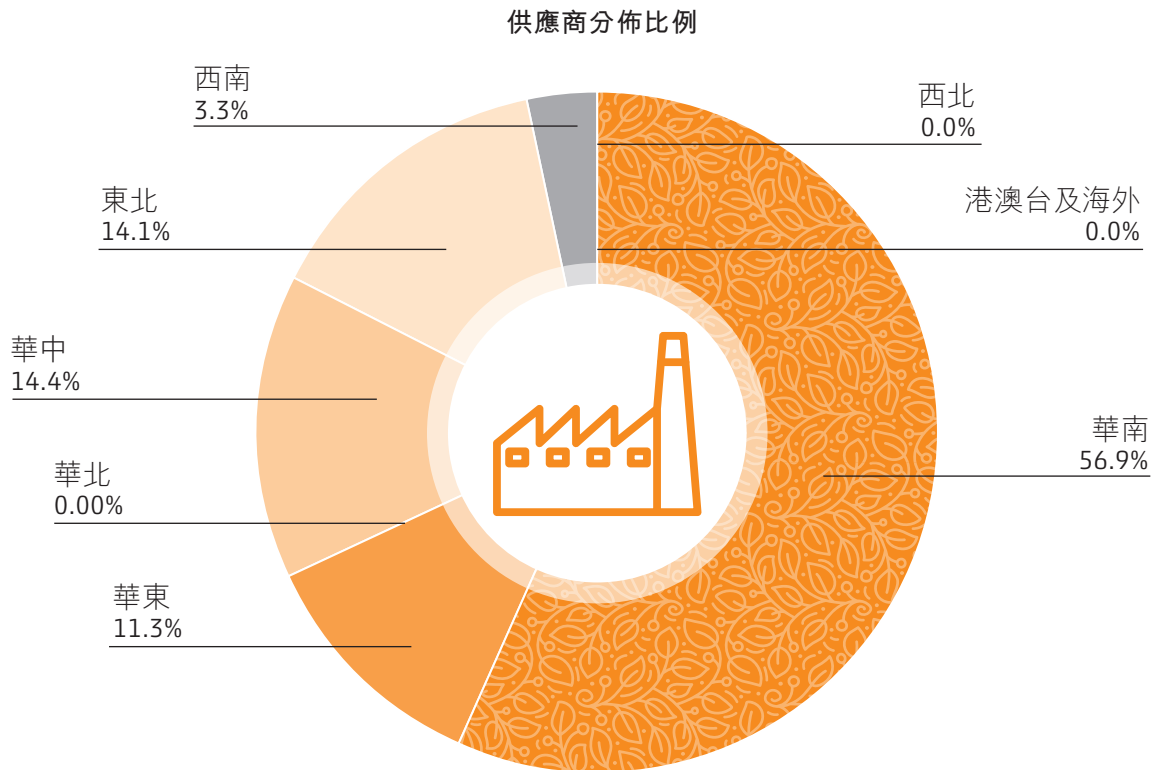


## 07 /

## 精益臻品開拓發展

## 綠色供應鏈

越秀地產致力推進社會可持續發展，以「可持續採購」為重點工作之一，積極考察評估供應商的可持續發展表現，入庫審核時，我們對提供 ISO14001、ISO45001 等質量管理體系認證和職業健康安全管理体系的供應商進行加分。同時我們要求供應商將安全文明措施費用納入預算，落實綠色施工及職工安全保障；要求對工人工資分賬要求設專用賬戶，保障職工薪酬正常發放，並將各城市對海綿城市、装配式建設的要求納入招採管理。此外，我們還在工程總包施工合同條款要求施工方按規定使用環保節能的商標砂漿、保溫砂漿等材料，保證符合國家節能降耗規定。<sup>1</sup>



<sup>1</sup> 2020 年，因越秀地產推出數字招採平台，供應商數目更改為統計平台中各附屬公司入庫供應商，地區分類按附屬公司所在地劃分。



# 構築共融 綠色發展

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



## 本章節重要 ESG 議題

- 廢棄物管理
- 節約能源
- 水資源管理
- 綠色建築
- 廢水管理
- 生物多樣性及土地使用
- 應對氣候變化
- 溫室氣體及碳排放
- 物料有效利用



## 本章節回應的聯合國可持續發展目標









## 越秀地產綠色發展戰略

綠色  
建築

堅持「過程精品、人居典範」理念，健全完善項目環境管理機制，推廣綠色建築，開拓可持續的城市空間，同時積極運用綠色金融工具助推發展。



積極依照綠色建築體系的指引，降低項目開發全過程的環境影響，保護周邊生態環境。

綠色  
施工綠色  
物業

推行可持續的營運管理理念，積極引進智能化手段與信息化工具，全面強化對樓宇與設施設備的能耗管理，提升資源使用效益，營造綠色的商務與居住環境。



主動探索綠色租賃，讓建築更綠色，更清潔，更高效。與建築用戶保持密切溝通，共同探討降低能源、水源的消耗量以及溫室氣體的排放量的措施。

綠色  
租賃綠色  
社區

整體設計注重綠化，突出全生命週期園林景觀，依託當地自然資源，建設生態宜居的綠色社區。



堅持實踐並不斷推進無紙化辦公，積極落實節能降耗措施，推行廢棄物分類收集與處理，最大化實現廢棄物的循環利用。

綠色  
辦公綠色  
宣導

定期開展多元化的環保宣傳教育活動，積極向員工、業主、客戶等利益相關方傳遞環保理念，營造綠色的社區文化。



## 08 /

## 構築共融綠色發展

## 8.1. 綠色建築

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

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

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

2020年，越秀地產努力推動綠色建築認證，2020年，越秀地產**完成16個綠色建築認證，認證面積達到1,478,734.88平方米**，較2019年增加147%。

## 越秀地產2020年獲得綠色建築認證的重點項目

項目類型	項目名稱	認證等級	認證年份	認證面積 (平方米)
住宅地產	越秀天城(南沙濱海花園七期7-2區)2-3棟	國標三星	2020	67,309.30
住宅地產	越秀天城(南沙濱海花園七期7-2區)2-3棟和 2-1、2、4、5棟	國標二星	2020	83,990.37
住宅地產	越秀東坡(南沙濱海花園十一期)12棟、13棟	國標三星	2020	28,750.36
住宅地產	越秀東坡(南沙濱海花園十一期)14棟-17棟	國標二星	2020	49,972.73
商業地產	南沙國際金融中心(南沙濱海花園十二期項目 1#樓)	國標三星	2020	97,000.00
住宅地產	濱海新城(南沙濱海花園十期10-3區) 30#~34#樓	國標三星	2020	143,328.36
住宅地產	花都區鳳凰路地塊一(A地塊)	國標一星	2020	10,169.90
住宅地產	花都鳳凰路地塊三項目(幼兒園)	國標二星	2020	4,070.20
住宅地產	花都鳳凰路地塊三項目(住宅)	國標二星	2020	182,995.90
住宅地產	花都鳳凰路地塊一期項目(A地塊)	國標一星	2020	101,567.10
住宅地產	花都鳳凰路地塊一期項目(A地塊幼兒園)	國標一星	2020	3,799.00
住宅地產	南洲路1026號地塊項目	國標一星	2020	154,184.60
商業地產	天河商旅12-1、5地塊項目	國標二星	2020	231,974.00
住宅地產	長沙悅湖台1~4#樓及地下室	國標一星	2020	32,030.84
公共建築	長沙悅湖台項目5#6#	國標一星	2020	99,749.01
住宅地產	從化區江埔街九裡步果場地塊項目	省級二星B	2020	187,843.21



## 綠色建築發展目標

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

### 2013-2015



- 全面一星
- 帶裝修二星
- 重點項目三星

### 2015-2020



- 全面二星
- 確保一定三星開發量
- 逐步開展營運
- 建成自身技術指標體系

### 2020 以後



- 工業化取得進展
- 自身三星建設技術體系及標準較完善，具有較強競爭力



### 8.1.1. 住宅工業化建造

住宅工業化可以有效的提升生產效率和整體質量，並降低建築能耗，改善傳統建築對能源和資源的較大消耗。2020 年度，我們制定《裝配式管理規定》和《SCSS 新指引》，深入貫徹落實綠色施工的理念。

越秀地產積極推動住宅工業化實踐，制定了現場標準化建造體系 (SSCS)。該體系具有「高精度」、「全穿插」等特點，避免了工序搭接之間的無效損耗和不必要返工，大幅提升了施工效率。越秀地產已有 26 個項目採用了 SSCS 建造體系進行工程建設，新建造體系的推廣應用已初具規模。

## 08 /

## 構築共融綠色發展



### 現場標準化建造體系 (SSCS)

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



#### 三大核心工藝技術：

鋁合金模板、全現澆外牆、精砌內牆。

#### 五大主要配套模式：

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



#### 建造效益：

運用更多的幹法、半幹法工藝，使得現場質量、安全文明管控效果提升，管理難度降低；結構一次成型、外牆、外窗提前穿插施工等已切實提升單工序的施工效率；進一步提升實測質量、安全文明等第三方評估得分，質量顯著提升。

#### 8.1.2. 綠色施工

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

2020年，越秀地產嚴格遵守法律法規和地方制度，主動配合政府巡查監督，嚴格執行環境影響評價要求，覆蓋率達100%，且未發生環境污染事故和對環境和自然資源造成重大負面影響的事件。





### 施工現場土地管理

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



### 施工現場水資源管理

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



### 施工現場耗材管理

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



### 施工現場揚塵管理

為控制施工現場施工造成的揚塵污染，採取揚塵控制「6個百分之一百」舉措：



### 施工現場環境監測

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

## 08 /

## 構築共融綠色發展



蓋章施工道路面層防護



施工道路沖洗



霧炮機噴灑、裸土覆蓋



空氣質量監測

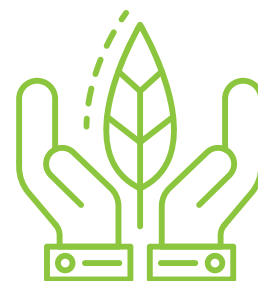
## 8.1.3. 保護生物多樣性

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

2020 年度，越秀地產未發生因破壞生物多樣性造成的環保處罰。

## 8.2. 綠色營運

為進一步貫徹綠色理念，越秀地產優化環保營運措施，並通過綠色倡導活動、節能減排改造、節約資源舉措等多方位舉措，建設低碳綠色社區。



越秀地產及下屬各公司繼續遵照《環境保護管理程序》，進一步細化了《垃圾分類管理制度》和《廢棄物管理制度》，明確廢棄物處理要求；制定《公共能耗管理規定》規範能源消耗統計工作，通過對數據的分析，採取有效措施，降低能源消耗，降低成本。越秀物業遵從《環境與健康安全監測管理程序》《環境因素識別與評價管理程序》，及時識別廢氣、廢水、廢物、噪音等污染物對環境造成的影響、盡可能避免潛在環境危害風險。

越秀地產通過項目建設和後期營運過程中一系列的舉措，將綠色低碳的理念融入到企業發展，有效降低了碳排放。2020 年度，我們共排放溫室氣體 80,244.47 噸。

## 越秀地產溫室氣體排放量

溫室氣體排放	2020年總量 (噸)	2019年總量 (噸)	2018年總量 (噸)
範疇一 <sup>2</sup> 溫室氣體	3,488.44	2,631.45	2,318.42
範疇二 <sup>3</sup> 溫室氣體	76,756.03	76,390.95	51,398.86
匯總	80,244.47	79,022.40	53,717.28
排放密度(噸/人)	7.05	7.82	6.56
排放密度(噸/百萬元收入)	1.74	2.06	2.03
排放密度(噸/萬平方米)	32.70	33.11	27.68

<sup>2</sup> 根據ISO 14064溫室氣體盤查標準，溫室氣體排放範圍一指直接溫室氣體排放，針對直接來自於組織所擁有及控制的排放源，如自身所擁有的交通工具的排放。

<sup>3</sup> 根據ISO 14064溫室氣體盤查標準，溫室氣體排放範圍二指能源間接排放源，如外購電力而造成的間接溫室氣體排放。

## 8.2.1. 節能改造

越秀地產致力於持續改善節能表現，越秀地產主要能耗為電能，為了提升能源效益，通過改造照明設備，引入新型環保設備等方式推進節電改造，減少整體能源消耗。2020年，我們綜合能源消耗量為5,784,399.77百萬瓦時。



## 2020年能源消耗量

	總消耗量	密度 (每人)	密度 (每百萬元)	密度 (每萬平方米)
汽油(公升)	396,334.44	34.80	8.57	161.51
柴油(公升)	38,386.53	3.37	0.83	15.64
天然氣(立方米)	1,096,163	96.24	23.71	446.68
管道煤氣(立方米)	9,458	0.83	0.20	3.85
罐裝液化石油氣(千克)	34,655	3.04	0.75	14.12
電力使用(百萬瓦時)	89,974.10	7.90	1.95	36.66
總能耗量(百萬瓦時)	5,784,399.77	507.85	125.11	2,357.13

## 08 /

## 構築共融綠色發展



## 節能改造

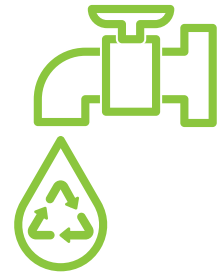


2020年越秀南沙濱海郡城(四期)與越秀南沙濱海悅城(五期)兩個項目地下停車場照明燈具均進行節能改造，降低能源消耗，減少排放。

其中，濱海郡城(四期)通過更換智能雙亮度LED燈管，改造成本費用54,080元。完成工程改造後，**每年可節省電費81,962元**；濱海悅城(五期)LED燈管改造成本費用51,751元，完成工程改造後，**每年可節省電費69,624元**。

## 8.2.2. 節水改造

保護和節約水資源是越秀地產一如既往堅持的舉措，通過項目的前期節水設計、佈設節水設施、重視收集雨水和中水回用、宣傳和提升節水意識等技術、行政和經濟管理手段，有效減少了水資源的浪費，提升水資源利用效率。在物業板塊中，我們通過開展雨水收集及設置中水回收設施，為綠化植物澆灌及社區清潔推進水資源循環利用，減少資源浪費；對於工程板塊清洗車輛所產生的廢水，亦通過中水回用等方法進行處理，並用於噴洗降塵及衛生間使用等。2020年，越秀地產用水量為2,745,537.63立方米。



## 越秀地產水資源使用量

	2020年	2019年	2018年
總用水量(立方米)	2,745,537.63	3,735,810.17	1,992,817.17
耗水強度(每人)	241.05	369.88	243.32
耗水強度(每百萬元)	59.38	97.44	75.39
耗水強度(每萬平方米)	1,118.80	1,565.07	1,026.69

## 8.2.3. 物盡其用

越秀地產嚴控營運過程廢棄物管理。針對不同種類的廢棄物，我們均按照政府相關規定嚴格進行回收和處理，包括分類存放、處理後排放、可再生固廢回收、危險廢物第三方處理等方式，以實現廢棄物減量化、無害化、資源化。響應國家垃圾分類要求，越秀地產及各業態積極推進垃圾分類並取得良好成效，為建設資源節約型和環境友好型社會做出應有的貢獻。2020年越秀地產開發並上線固定資產管理系統，系統內實時更新全集團閒置資產情況，部門及子公司可按需申請使用，通過二次利用減少不必要的資產購置。





### 越秀·濱海悅城設置智能分類設備

越秀·濱海悅城積極響應垃圾分類政策，投放智能分類設備，結合「定時定點」投放模式，一共創建了5個定時智能投放點和3個誤時智能投放點，投放設備不僅全部具有稱重、收運調度、滿溢監控、刷臉、積分、攝像、聯網等新型智能分類投放功能。居民通過「在家分好類，定時去投放，刷卡開啟智能設備，垃圾精準投，資源換積分，積分換禮品」的新型方式，形成閉環科學的分類投放體系，全面實現智能化管理垃圾分類工作。



### 「地球一小時」



2020年3月28日，越秀物業旗下廣州海珠區萬勝廣場關閉園區的外圍景觀燈，更發起了活動，號召廣大業戶當天關閉不必要的電燈及耗電產品一小時，與全球一起支持「關燈一小時」。

## 8.3. 綠色辦公

除了項目開發和營運外，越秀地產還關注自身在辦公過程中的資源使用與能源消耗，時刻踐行「綠色辦公」的理念，竭力構建綠色辦公環境。2020年度，越秀地產出台《辦公區域管理細則》，規範辦公區域的節能降耗行為，推廣低碳辦公。此外，越秀地產總部與廣州國際金融中心大廈物業共同制定《廣州國際金融中心樓層服務標準》，倡導綠色辦公，營造低碳環保的氛圍，並已將手冊推廣整棟大廈。

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

## 08 / 構築共融綠色發展



### 華中區域公司推行廢物回收

越秀地產旗下華中區域公司積極推行廢棄物回收及重複利用，減少辦公廢棄物。



#### 廢舊電池回收：

提倡員工主動將廢棄電池放到指定回收處，大大減少了廢舊電池隨意丟棄的現象，2020年共計回收各類型廢舊電池268顆；



#### 廢棄打印紙回收利用：

在打印室設置了廢紙回收區域，提倡員工將廢棄的打印紙放在回收區，鼓勵使用廢棄打印紙做草稿紙，貼發票單據等工作，控制了打印紙的使用量。

### 8.4. 綠色租賃

越秀地產積極探索綠色租賃，優先採購及提供綠色、安全的產品或服務，我們在租賃合同中規定提倡租戶共同改善物業的環境表現(如節能減排)的相關條款，並向租戶、合作商等利益相關方宣傳可持續發展理念，鼓勵租戶一同踐行環境保護。我們更注重提升商業建築對用戶健康的保障，致力於打造無害健康辦公和購物場所。



### 越秀星寓，獲評首批「綠色放心公寓」

越秀星寓精選綠色材料，採用傳統空置及先進技術除甲醛、E1級環保防火板材，隱形防盜網等措施，關注租戶健康。疫情期間內，越秀星寓防控工作的部署和落實、衛生管理創新、智能化應用方面的表現深受外界認可，其中荔灣花海分店獲評首批「綠色放心公寓」。



## 8.5. 應對氣候變化

越秀地產積極關注氣候變化可能對企業發展帶來的影響。在管理層面，我們提升管理人員及領導層對於氣候變化的關注，在重要的會議、本集團關鍵決策中加入氣候變化的考量因素，系統評估氣候變化蘊含的風險與機遇，並洞察氣候變化對各業態的影響。

在產品層面，我們通過在設計方案中引入應對氣候變化的措施，持續提升項目設計，降低氣候變化對居住體驗的影響。在服務層面，我們制訂《氣象災害應急預案》，針對颱風、暴雨、高溫、雷雨大風等極端天氣，建立健全氣象災害應急體系和運行機制，以及加強系統內企業氣象災害防範處置能力，最大程度地減輕或者避免氣象災害造成的人員傷亡和財產損失。設立氣象災害應急指揮中心，對氣象災害的防範以及應急處置和善後處理工作進行統一領導。定期更新應急組織機構聯繫方式，保障信息及時報送；轄下二級、三級企業組建應急救援隊，落實人員，並定期組織培訓和演練，建立應急隊伍；建立應急救援物資台帳，明確類型、數量、規格、存放位置、管理責任人及其聯繫方式等內容，保障物資裝備。

此外，越秀地產在維持現有的環境管理方針的同時，在設計、規劃新項目時優先選擇高資源效益、具備氣候適應力的優質項目。

## 08 / 構築共融綠色發展



### 匠造海綿社區－越秀·水悅花園

越秀·水悅花園坐落在杭州，以海綿城市為建設藍本，打造城市共益的美好社區，提升極端天氣適應能力。

因地制宜強化建築適用性。越秀·水悅花園的綠化面積高達50%以上，可實現在有限的場地下，有更多的儲存雨水徑流，大大削減了徑流量，減輕周邊雨水管網的壓力。同時，越秀·水悅花園有效應對暴雨天氣，由下凹綠地、生態陶粒蓄水層、雨水收集池完成雨水儲藏，全方位的實現雨水多層次、多途徑的下滲、收集和回用。通過海綿城市技術，實現循環水灌溉社區植物及水景補給，並構建具備環境適應性的建築。



越秀·水悅花園效果圖



# 09



## 從心出發 竭誠服務

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



### 本章節重要 ESG 議題

- 消費者隱私
- 合理營銷及宣傳
- 產品及服務質量



### 本章節回應的聯合國可持續發展目標





越秀·云悦里



ROLEX

OMEGA

TIFFANY



SEINO

ITADO

ITAMI

YINBOY

TITON

BAO

BAO



## 9.1. 消費者權益保障

越秀地產確保消費者在產品銷售過程和享受服務時的各項權益得到保障。

### 9.1.1. 負責任營銷

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

為保障消費者知情權，制定《項目展示區開盤前風險檢查客關條線工作指引》，案場設置專門區域，主動公示必要的信息，包括預售許可證、用地規劃證、項目規劃設計、紅線內外不利因素提示、商品房銷售管理辦法等信息。越秀地產重視服務品質，我們結合暗訪(神秘客人)和滿意度調查兩種方式，全面了解客戶真實的需求。

### 9.1.2. 信息安全保障

越秀地產高度重視信息安全，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規，並嚴格實行《移動案場管理規範(暫行)》《客戶信息管理細則》《數據管理辦法》《信息化項目管理細則》等內部規定，明確各崗位工作人員的客戶信息管理職責、使用權限及工作流程，全方位保障客戶的信息安全，減少客戶個人信息洩露和丟失的風險。在系統方面，我們對客戶隱私數據進行打碼，並嚴格限制獲取客戶數據的權限。在管理方面，我們要求關鍵崗位員工均簽署客戶信息保密協議。

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

2020年，越秀地產更新「悅秀會」App用戶協議及隱私保護保護條例，在用戶登錄App時明確告知用戶我們如何收集、使用、處理、存儲和／或披露收集到的信息，保障用戶隱私。同時，我們將客戶隱私保障及信息安全相關內容融入日常宣貫及培訓活動，不斷強化員工的意識。

2020年，越秀地產沒有發生因違反消費者資料與隱私的保護規定及丟失消費者數據所引起的投訴或法律訴訟。



## 09 / 從心出發竭誠服務

### 9.2. 用心溝通與服務

越秀地產一直用心聆聽客戶的心聲，仔細考量客戶的建議。在越秀地產「四好戰略」的規劃下，我們致力於構建越秀地產美好服務體系，用心去服務，用心去關懷，用心去發現，以客戶美好體驗為出發點，用心打造涵蓋產品品質和服務關懷的越秀地產美好服務體系，為客戶「創造美好生活」。

#### 9.2.1. 回應客戶訴求

越秀地產積極暢通客戶溝通，2020年，我們更進一步拓展投訴渠道，包含現場投訴、「悅秀會」、400熱線、官網、微信、微信群等途徑，積極聆聽客戶的意見。2020年，越秀地產共接收客戶投訴15,670次。

為進一步提升客戶滿意度，我們修訂《客戶投訴管理細則》，明確客戶關係部及各業態均需將投訴響應及時率、投訴重複率、投訴處理滿意度等指標納入考核，清晰界定投訴分類，涵蓋銷售服務、交付服務、維修服務、會員服務和物業服務等。同時，我們制定並執行《客戶關係管理辦法》《年度住戶滿意率調查方案》等相關制度，以客戶滿意度為導向，規範客戶關係管理流程。此外，我們規定投訴需在1小時內錄入系統跟進，24小時內回復客戶處理進展，為客戶提供及時的處理及反饋。2020年，越秀地產**投訴關閉率為99.41%**，**客戶滿意度整體得分為85分**，體現客戶對我們投訴處理工作的認可。

#### 9.2.2. 多元化溝通

為了創造更為多元化、開放和便利的溝通渠道，越秀地產建立了悅秀會會員俱樂部平台，制定《悅秀會會員管理細則》《悅秀會會員手冊》《悅秀會會員推薦購房規則說明》相關管理制度，組織各區域公司建立和維護微信公眾號，並組建微信群，及時接收信息和處理事務。我們積極為客戶提供多途徑、個性化和高便捷的溝通渠道，近距離聆聽客戶的心聲，以品質保障客戶的幸福生活。

2020年，越秀地產推廣「人機協同」智能服務平台的應用，一方面升級人工服務熱線，延長服務時間，實現除春節七天以外全年無休；另一方面上線智能客服「悅悅」，用戶輸入簡單關鍵詞後機器人即可分析需求，秒回客戶疑問，也可轉接線上人工客服，讓服務更便捷、更精準、更高效。



嶺南山畔業主接待日



星匯雲錦項目經理接待日





### 越秀智能客服「悦悦」

2020年6月，悦秀會全面提升服務功能，為用戶提供7\*24小時不間斷客戶服務，輸入簡單關鍵詞，機器人即可分析需求，給出準確的回復。「悦悦」更可通過輸入關鍵詞接收指令，自動生成工單呼叫人工客服，滿足客戶多種溝通需求。



### 「越秀家書」活動



「越秀家書」為準業主提供了實時獲知所購項目開發進度的官方途徑，較好解決了從簽約到交付環節薄弱的客戶服務問題。2020年，我們共發佈越秀家書76篇，累計總閱讀量16.6萬次，均閱讀量約1,456次。

## 9.3. 構建和諧社區

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

### 9.3.1. 關愛客戶

越秀地產一直堅持「服務客戶、關懷客戶」的理念，關注客戶體驗，為客戶提供暖心便民服務。我們內部每月組織客戶服務專員參與客戶服務質量業務小課堂培訓，不斷提高服務能力。越秀地產為客戶提供全流程服務，項目交付前，通過項目進展通告、「越秀家書」等渠道不定期與客戶溝通項目進展。項目交付後，組織生日會、家庭旅遊、電影專場、社區健康體檢等，為居民打造溫暖和睦社區氛圍。

越秀物業本著「幼有所樂，老有所依」的理念，為困難業主提供入戶關懷、為孤寡老年人提供人性化關愛、為幼兒開放兒童樂園，讓客戶感受我們的誠摯關愛。



送暖心薑茶



清洗風扇便民活動

## 09 / 從心出發竭誠服務

### 9.3.2. 社區共融

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

2020 年度，越秀物業在環境設施提升、社區安全、回家動線等領域積極開展好春光、客戶溝通百分百、美麗煥新、最美回家路、安心行動等形式多樣的專項行動，與居民共創美好社區生態。



### 「春耕行動」

「春耕行動」是越秀物業發起的服務品質提升系列活動，旨在大力提升園區環境品質，維護安全和諧的社區秩序，努力實現業主對品質美好生活的嚮往。自 2020 年 3 月開始，越秀物業按照「春耕行動」部署，在全國各在管項目統一開展了以環境品質提升、客戶溝通百分百、秩序維護等領域的專項行動，致力打造美好越秀社區，提升業主體驗。

聚焦客戶痛點，越秀物業著手細節提升，在全國各項目共累計進行**衛生大掃除近 600 次**，參與人數近 8,000 人次；消滅陳年污漬，**水洗面積超過 100 萬平方米**，**翻新維護設施 1,300 多處**，園區環境煥然一新，獲得廣大業主的高度評價，**物業服務年度第三方滿意度得分 86 分**。



綠植補種



清潔景觀水池



# 10

## 以人為本 愉悅氛圍

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

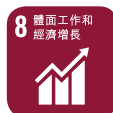


### 本章節重要 ESG 議題

- 員工安全與健康
- 員工薪酬與福利
- 員工培訓與發展
- 勞工準則
- 人才吸引與留存



### 本章節回應的聯合國可持續發展目標









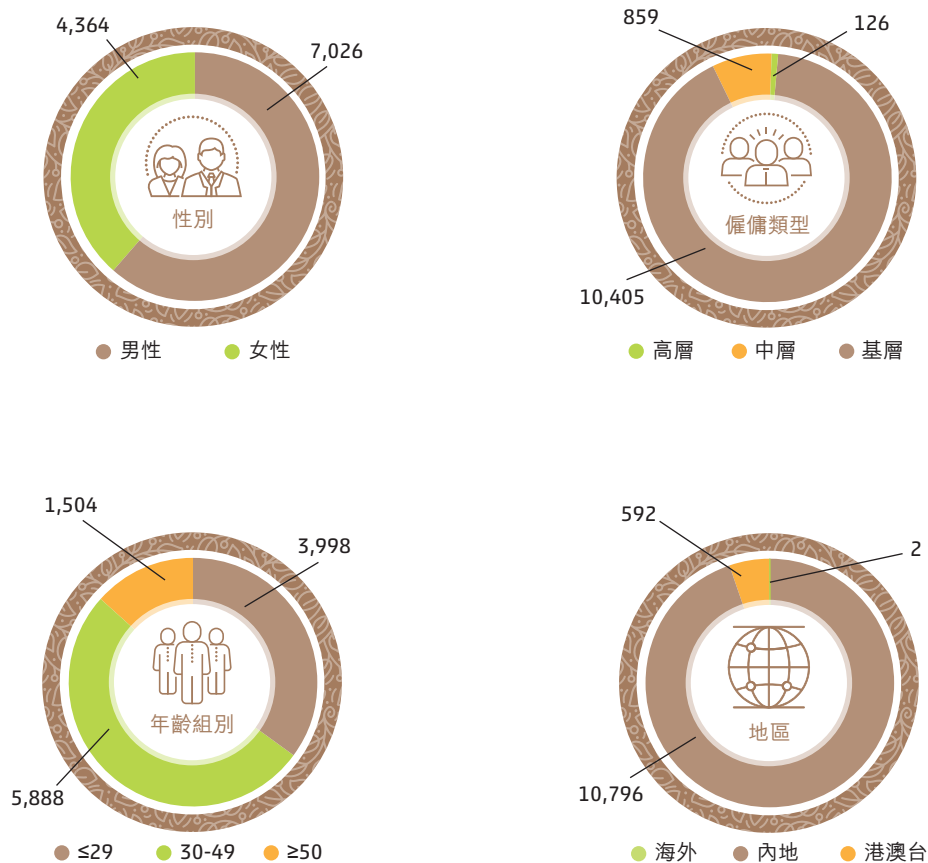
### 10.1. 僱傭概況

越秀地產秉承「以人為本」的人才理念，遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，制定了《越秀地產薪酬管理標準》《績效管理辦法》《人才評價與應用管理辦法》《勞動合同管理辦法》等人力資源管理制度。政策涵蓋多元化與反歧視、童工和強迫勞工、健康與安全、薪酬福利、工作時間、績效考核、行為準則、職業培訓等多個方面，切實維護員工的各項基本權利。

越秀地產深信保障就業對社會穩定發揮關鍵作用，努力創造就業機會以提高營運所在地的就業及發展。我們積極吸納優秀人才，通過校園招聘、社會招聘、網絡等多種途徑，確保企業人才供給。在組織架構需發生變動時，我們將及時發佈信息，並與員工一同商討更優方案，最大程度降低負面影響。

截至2020年末，**越秀地產員工總數為11,390人。**

2020年僱員結構



## 10 /

### 以人為本愉悅氛圍

#### 10.2. 保障權益

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

##### 平等就業

越秀地產堅持平等僱傭原則，除了遵守相關法規外，我們在內部管理中規定各項適用於員工和合作夥伴遵從多元共融原則，保障員工得到平等的機會，在任用員工和安排工作時，對所有員工一視同仁，不以其性別、年齡、民族、種族、國籍、籍貫、宗教、性取向、政治派別、婚姻狀況等不同的社會身份進行區別對待。

我們致力促進性別多元化，持續優化員工結構，實現員工性別、年齡、地區等合理分佈。此外，集團為殘障人士提供平等就業機會，確保向所有人士提供平等機會，努力消除因歧視或隨意解僱員工的行為，鼓勵員工在多元化文化氛圍下有效協作。

##### 申訴機制

越秀地產設有正式渠道及流程，讓員工能表達自己的需求和意見。我們建立舉報機制和多種員工建議途徑，確保員工在絕對保密的情況下就懷疑不當、舞弊或權益侵害等不法行為作出舉報。我們採取嚴密的措施，將所有舉報人的身份和舉報內容保密，保障員工不會因舉報而遭受恐嚇或報復。同時，我們更將相關措施推展至供應鏈，詳情請參閱《反腐清正》章節。此外，我們遵守《世界人權宣言》等國際準則，在申訴解決過程中，充分考慮公眾利益，並積極促進雙方參與溝通，以便達成雙方認同的解決方案。

2020年，未有收到因人權侵害導致的員工申訴。

### 反歧視

越秀地產包容員工之間的差異，除了遵守相關法規外，我們在內部管理中明確各項適用於員工和合作夥伴的反歧視規定，確保員工、供應商及合作夥伴每年接受的培訓中均涵蓋反歧視相關內容，保護員工在工作過程免受性別、年齡、家庭狀況、性取向、殘疾、種族或宗教歧視，杜絕助長歧視性行為，並積極考慮提高弱勢群體的權利意識。同時我們以積極和建設性眼光看待員工交往多樣性，積極探索通過多樣化人力資源和人際關係的開發，為本集團增值。

2020年，我們未有因用工歧視或任何關於工作場所歧視和不平等的糾紛及法律訴訟。

### 尊重人權及基本權利

我們基於聯合國全球契約組織的基本原則上，細化內部規定，要求總部及旗下附屬公司在工作場所中嚴格落實執行，並且鼓勵和督促供應商、合作夥伴亦能夠保護人權，包括言論、結社及集體談判自由同樣受到保障。包括：

**尊重和平集會結社自由：**尊重員工根據營運所在地法律法規組織及加入工會、職工代表會等員工組織的權利，並致力保障僱員無需擔心因而遭受報復、恐嚇或騷擾，保障員工議論及表達自由。

**禁止童工及強制勞工：**嚴禁任何營運單位及合作夥伴聘用任何種類的強迫勞工，與所有正式員工簽訂勞動合同，與實習生及臨時工等簽訂勞務合同，並落實保密協議簽署。我們對內加強對員工進行人權方面的培訓，讓員工更了解自身擁有的權利，並了解有可能侵害到其他員工人權情況的行為。對外嚴格審核供應商的人權保障情況，如供應商出現相關的違規情況，則給予警告、懲罰、甚至終止合作協議。

2020年，越秀地產沒有發生人權及使用童工、強制勞動的訴訟和違規案件。

## 10 /

### 以人為本愉悅氛圍

#### 社會保障

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

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

#### 10.3. 人才發展

越秀地產為員工職業發展開拓更多可能性，打造多元員工職業發展通道，成就員工全方位發展。我們致力為員工提供公平、公正、公開的職業發展平台，發佈了《越秀地產職位管理標準》《越秀地產開發板塊子公司職位管理操作指引》《越秀地產關鍵人才發展管理辦法(試行)》《越秀地產中高級管理人員選拔聘用管理辦法》等人才職位管理制度，完善人才發展體系。同時，我們嚴格按照每年修訂的《培訓計劃流程》與各項培訓制度，不斷完善人才培訓體系，激發員工主觀能動性，提升個人能力。

##### 10.3.1. 職業晉升道路

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

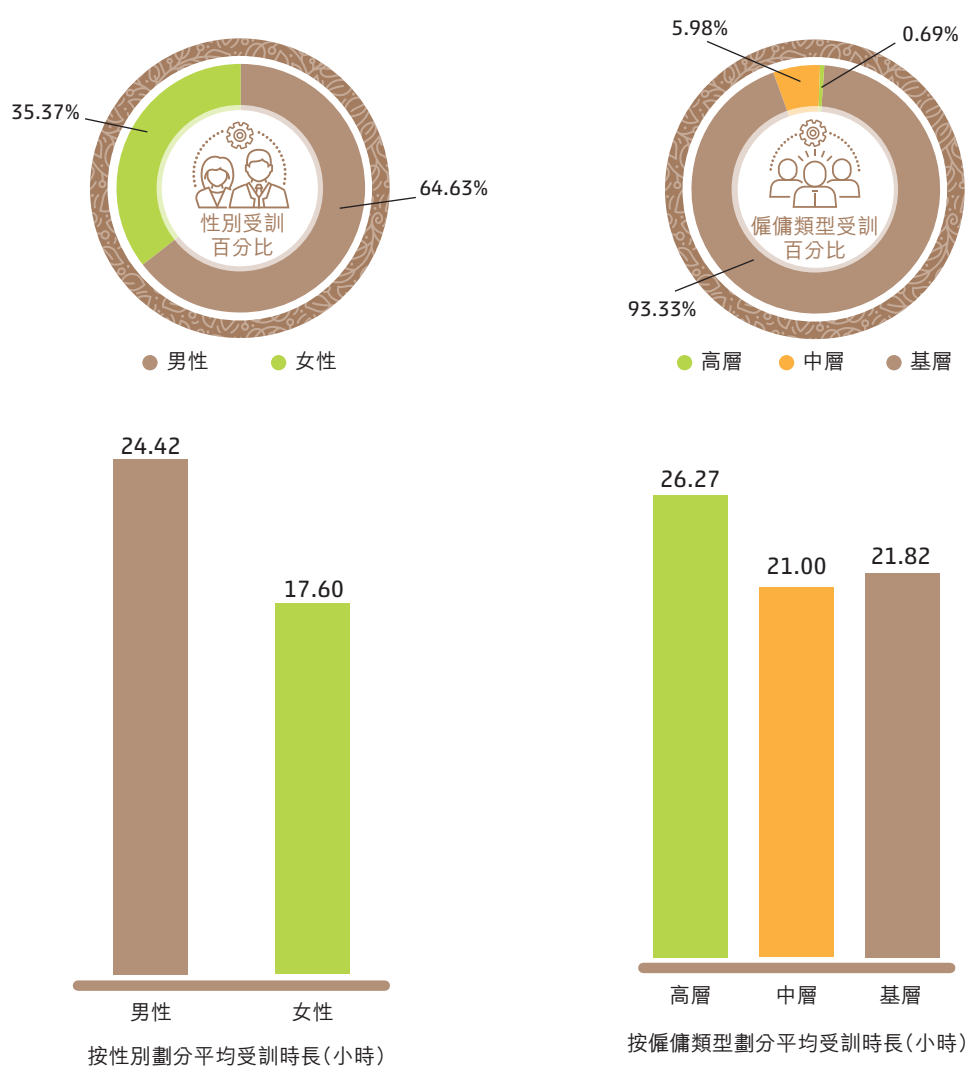


### 10.3.2. 人才培訓體系

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

2020年，越秀地產員工受訓達**88,148**人次，員工平均培訓時數為**21.81**小時。同時，接受培訓的人數佔員工總數的比例為**100%**。<sup>4</sup>

2020年僱員培訓情況

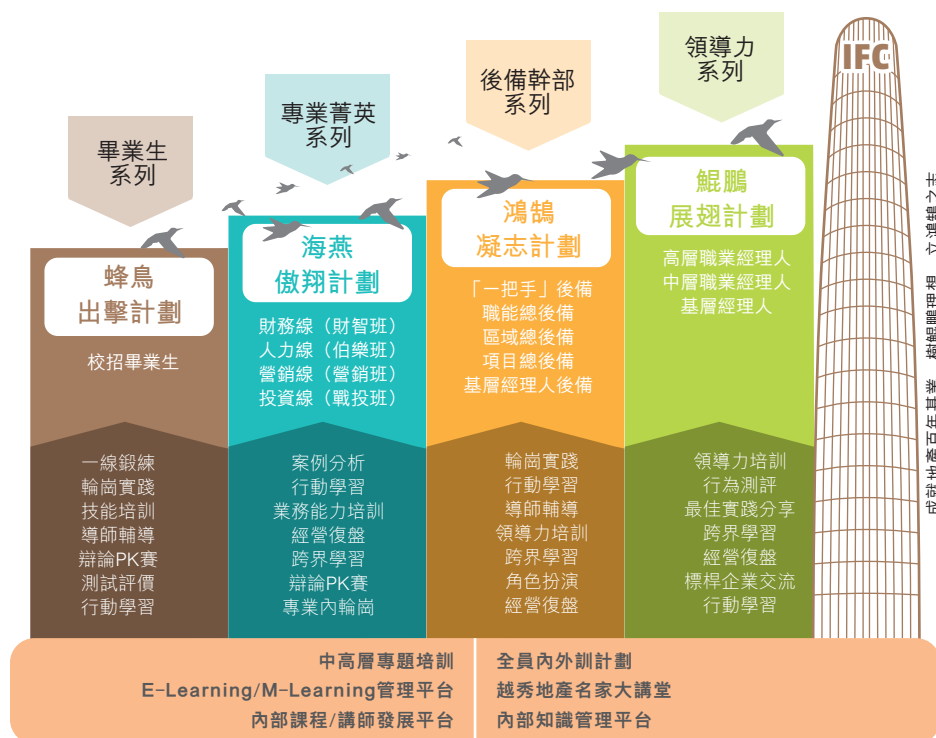


<sup>4</sup> 2020年，受疫情影響減少線下培訓活動，且線上「悅學習」學習平台處於推出初期，因此員工培訓時長存在顯著下降。

## 10 / 以人為本愉悅氛圍

### 越秀地產人才培養體系

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



### 打造線上企業大學－「悅學習」平台

2020年，越秀地產搭建「悅學習」線上學習平台，能有效擴大員工培訓的覆蓋面，將「精英式培訓」擴展成為全員學習，更高效的將內外部優秀經驗進行傳播和推廣。

**課程資源豐富：**課程中心囊括地產板塊各條線、專業、子公司內部項目案例、課程**500餘門**，外部優質課程**3,000節**，涵蓋領導力、通用管理、職業素養。

**師資力量強勁：**講師中心囊括包含地產板塊內部認證講師**323位**，學員可通過講師中心快速定位講師背景、主講課程、講師星級以及已上傳到平台上的已授課程或課件等。

**學習路徑清晰：**實現鴻鵠、海燕、蜂鳥項目人員智能化學習管理功能，學習路徑清晰可視，導師、帶教任務審核簡單便捷。

員工可以更加便捷的查找內容並利用碎片化時間學習，進一步提升了培訓的效率，最終營造學習型組織氛圍。



## 海燕傲翔計劃

2020年越秀地產海燕傲翔計劃組織伯樂班、尚法班、甄採班和棟樑班四大培訓項目，針對不同專業條線，實行能力培養。

**伯樂班：**為進一步培育人力資源條線骨幹力量，我們於6月開展伯樂班，超過158名學員通過輪崗、行動學習、體驗式學習等方式實踐學習，促進人力資源條線能力建設；

**尚法班：**為強化法務條線人才培養，2020年共舉辦三期尚法班，平均每期有150餘名員工，圍繞房地產訴訟實務管理、投資項目法律風險等主題，通過專家講授及案例討論及時研習法律新規；

**甄採班：**為強化招採專業人才培養，促進招採組織能力建設，我們於10月組織甄採班，170餘名招採條線學員通過開展專項課題研究，學習供應商尋源和管控、招標採購管理規範等內容，提升招採合規性管理；

**棟樑班：**為提升成本管理水平，我們開展兩期棟樑班，面向成本條線160餘名骨幹員工，通過對標學習，提升成本條線業務骨幹的視野，強化成本節約意識。



伯樂班集訓研討會



尚法班集訓學習

## 10.4. 職業安全健康

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

## 10 / 以人為本愉悅氛圍

### 10.4.1. 打造安全職場

越秀地產高度重視員工職業安全，編製《職業健康管理制度》《職業衛生管理制度》等文件，進一步優化職業安全管理制度，並構建安全生產委員會等安全管理架構，落實安全管理責任。

同時，我們在勞動合同中約定勞動保護、勞動條件和職業危害防護條款，明確雙方權利、義務，並由辦公室和安監部定期檢查辦公區域工作環境，確保符合安全健康要求。此外，工作場所內配置救生繩、呼吸面罩、醫療箱等設施設備，以應對突發事件對人身安全的危害。我們舉辦一系列員工職業健康安全的培訓宣貫活動，提高員工職業病防治意識。

疫情當下，越秀地產更關注員工的健康保障，總部工會設立「防控專項資金」，預算 60 萬，款項用於疫情防控保障和開展堅守抗疫防護一線職工慰問等專項工作。因應疫情持續的情況，我們堅持執行防疫相關管理措施，持續進行員工進門體溫測量、重大節假日行程上報等信息，並認真摸查並建立員工健康台賬，確保員工健康情況；同時持續保持辦公區域的消殺清潔，確保健康工作環境；持續在辦公區域配置洗手液、消毒酒精等防疫用品，為員工提供保障；持續推廣科學防疫相關宣傳，提高員工個人防護意識。

### 10.4.2. 保持身心健康

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



徒步活動



員工生日會



讀書分享會



夏至送清涼







# 11

## 大愛情懷 回饋社會



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



本章節重要 ESG 議題

- 社會公益



本章節回應的聯合國可持續發展目標



### 11.1. 精準扶貧

越秀地產積極承擔幫助貧困地區精準脫貧的責任。多年來，我們聚焦就業扶貧、消費扶貧、產業幫扶、基礎設施建設、貧困戶幫扶等核心工作，全面支持對口幫扶英德市西牛鎮赤米村發展。2020年，我們在**精準扶貧投入共133萬元**。



#### 精準扶貧赤米村

越秀地產持續對赤米村進行精準幫扶。2020年，赤米村95戶、**222人實現脫貧退出率100%**，有勞動能力貧困人口人均可支配收入為**32,815.04元**，貧困居民在安全住房、安全飲水、安全用電、電視信號覆蓋、網絡信號覆蓋、教育保障、醫療保障、穩定收入及最低生活保障方面等8個方面均已得到落實。

##### 產業幫扶

- 建立菜幹加工廠、大棚蔬菜基地，增加村民經濟收入

##### 就業幫扶

- 幫助4名貧困戶就業人員到越秀物業崗位上班
- 幫助1名貧困戶女大學生提供工作崗位
- 幫助貧困戶家庭實現就業人數為35人

##### 消費幫扶

- 購買赤米村貧困戶自家養殖的清遠土雞禮品盒2,765份，為貧困戶**增加收入24.89萬元**

##### 基礎建設

- 赤米橋完成橋工程竣工驗收，支持當地基礎設施建設

##### 環境提升

- 幫助石屋組貧困戶用水接入，保障用水安全
- 協助住戶瓦房拆除重建工作，消除安全隱患



慰問貧困戶



實地察看產業幫扶項目

## 11 /

## 大愛情懷回饋社會



### 助推畢節鄉村振興

2020年，越秀地產全力助推畢節鄉村振興，與貴州省人民政府簽訂戰略合作協議，通過「產業幫扶+金融幫扶+消費幫扶+教育幫扶+就業幫扶+人才幫扶」六大幫扶新舉措，全方位助力畢節鄉村振興和經濟高質量發展。



### 11.2. 熱心公益

越秀地產不僅積極參加慈善捐款，舉辦各種公益活動，主動承擔企業社會責任，積極擴大與社區的接觸，鼓勵員工和社會大眾共同參與到公益行動中來，為社會貢獻更多愛心與溫暖。社區參與旨在預防和解決問題，促進與當地組織和利益相關方的夥伴關係，積極成為社區的良好組織公民。2020年，越秀地產員工**參與公益志願活動共967人次**。

2020年，越秀康養志願服務隊共**開展24場志願服務活動，員工參與人數超過150人次**。越秀康養充分發揮資源優勢，聯合多家醫療機構，在越秀地產旗下物業項目所在的15個街道社區開展超過18場「健康義診進社區」社區惠民志願服務活動，服務人次超過1,500人。同時，志願服務隊開展6次節日慶祝、康樂活動和上門慰問等公益活動，與弱勢群體一同共慶節日。



### 開展兒童節活動，助力增進家庭互動

2020年5月，越秀地產攜手里仁洞社區，於兒童節之際舉辦「改造築夢傳遞愛，陽光裡仁下一代」主題慶祝活動。青年志願者精心策劃了為期兩天的親子遊園活動及彩繪手工活動，助力參與家庭增進了親子間的互動與交流。







### 積極參與獻血，傳播大愛精神

2020年4月，越秀地產旗下華中區域公司聯合越秀地產旗下武漢商管公司迅速向全體員工發出獻血倡議。不到兩周時間，越秀地產60餘名員工紛紛報名參與無償獻血，最終共48人成功獻血，為助力疫情救援工作貢獻力量。



### 11.3. 心繫教育

越秀地產積極促進各層次的教育，參與提高教育質量的活動，助力教育輻射範圍的擴大，以推進教育公平。我們積極加強與高校合作，推動優質資源共享，提升地方教育水平，助力教育普及。



### 與廣東外語外貿大學簽署合作協議

2020年1月，越秀地產與廣東外語外貿大學簽署戰略合作協議。雙方將在基礎教育、產學研項目、人才交流等重點領域開展廣泛而深入的合作，包含推動基礎教育領域的合作辦學；搭建產學研合作平台；加強教學實踐實訓基地建設；共同組建智庫，加強對粵港澳大灣區政策、產業、規劃等方面的專題研究合作。雙方將發揮各自的優勢及經驗積累，推動創新教育的發展，推進優質教育普及。



## 11 /

## 大愛情懷回饋社會

**與華南理工大學合力打造示範校區**

2020年，越秀地產助力建設華南理工大學廣州國際校區二期工程項目。

華南理工大學廣州國際校區總用地面積110.5萬平方米，分兩期建設，其中，二期項目總建築面積達59萬平方米，主要建設內容為圖書館、體育館、大學生活動中心以及教師宿舍、學生宿舍、公共教學樓、綜合管廊、河涌工程以及信息化等設施。

建成後，廣州國際校區將充分利用人工智能、大數據、雲計算、虛擬化和物聯網等新技術，打造「人本、便捷、專業、高效、共享」的高度智慧化的世界一流大學園區，為師生提供一個「綠色、高雅、健康、國際化」的宜居校園。



廣州國際校區效果圖

越秀地產將繼續在可持續發展領域深耕，以追求卓越為目標，在綜合發展的道路行穩致遠，與各利益相關方攜手同行，成就美好生活。

## 精益求精，共築美好生活

- 我們將聚焦產品體系鑽研，持續優化升級「越秀健康人居四好體系」，通過美好築家、美好智能、美好社區和美好服務，為客戶提供更豐富、更優質的產品，成就美好生活。
- 我們將致力於建設越秀地產美好服務體系，以客戶為中心，優化投訴處理機制，拓展客戶溝通渠道，切實保護消費者的權益，為客戶提供多元化、智能化、人性化的品質服務，做值得客戶信賴的品牌。

## 低碳轉型，繪就美好未來

- 我們重視和諧發展，將堅持推行綠色建築、綠色施工、綠色營運、綠色辦公多項舉措，在產品研發、設計、生產、管理環節融入可持續發展理念，構建宜居、宜業、宜人的綠色城市格局。
- 我們將高效利用資源，持續推進節能減排，加快自身低碳轉型，堅守以生態優先、綠色發展為導向的高質量發展道路。

## 人才引領，攜手美好同行

- 我們將不斷優化員工培養體系，推行多元發展路徑，激發人才創新與創造活力，增強本集團可持續發展能力。
- 我們將持續落實員工權益保障，營造溫馨、包容的工作氛圍，關懷員工身心健康。





## 附錄一：可持續發展表現概述

ESG 指標	法律法規／政策	內部政策
B2. 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》	《安全生產管理辦法》
	《中華人民共和國消防法》	《安全生產責任制度》
	《中華人民共和國安全生產法》	《職業衛生管理》
	《中華人民共和國職業病防治法》	《安全生產責任保障金制度》
	《工傷保險條例》	《安全生產責任制考核制度》
	《安全生產許可證條例》	《治安保衛工作實施細則》
	OHSAS 18001 職業健康安全管理體系	《安全生產考核及獎懲制度》
	《工作場所職業衛生監督管理規定》	《安全生產責任制管理辦法》
	《生產安全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》
		《生產安全事故應急預案》
		《群體性突發事件應急預案》
		《安全生產責任狀》
		《安全生產責任制考核實施方案》
		《安全生產教育培訓細則》
		《職業健康管理制度》
	《職業衛生管理制度》	
	《職業病危害事故調查處理辦法》	
	《安全生產投入保障制度》	
	《安全生產績效考核細則》	
	《「生產安全事故」和「涉險事故」上報指引》	
	《停工、復工安全管理工作指引》	
	《開發項目工程建設階段安全生產管理細則》	
	《安全生產隱患排查治理制度》	
	《銷售案場安全生產管理規定》	
	《安全生產專家庫管理規範》	
	《越秀地產專職安全管理人員配置標準》	
	《建設項目安全設施「三同時」管理制度》	
	《建設工程環境管治指引》	
	《住宅物業安全生產現場作業指導書》	
	《商業物業安全標準化管控規範》	
	《康養產業安全標準化管控規範》	

## 附錄一：可持續發展表現概述

ESG 指標	法律法規／政策	內部政策
<b>B3.</b> 發展及培訓		《越秀地產學習發展體系》 《後備梯隊人才培養管理辦法》 《導師制管理辦法》 《內訓師隊伍建設及內訓課程管理辦法》 《越秀地產關鍵人才發展管理辦法(試行)》 《人才評價與應用管理辦法》 《越秀地產職位管理標準》 《越秀地產開發板塊子公司職位管理操作指引》 《越秀地產中高級管理人員選拔聘用管理辦法》
<b>B4.</b> 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》	《勞動合同管理辦法》

## 附錄一：可持續發展表現概述

ESG 指標	法律法規／政策	內部政策
B5. 供應鏈管理	《中華人民共和國招投標法》	《廣州市城市建設開發有限公司招標採購管理辦法(修訂)》 《廣州市城市建設開發有限公司建設工程供貨商管理細則(修訂版)》 《廣州市城市建設開發有限公司材料設備類供貨商入圍指引(暫行版)》 《評標專家管理庫細則》 《招採前置工作手冊》 《招投標領導小組會議管理細則》 《建設工程評標專家和評標專家庫管理指南》 《承包商及評標專家抽取管理辦法》 《戰略採購成果管理細則》 《非建設工程類招採業務管理細則》 《工程建設項目施工招標採購管理辦法》 《設計(諮詢)供貨商管理細則》

## 附錄一：可持續發展表現概述

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



ESG 指標	法律法規／政策	內部政策
<b>B7.</b> 反貪腐	<p>《中華人民共和國公司法》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p>	<p>《產品內部驗收工作指引》</p> <p>《客戶關係管理辦法》</p> <p>《客戶投訴管理細則》</p> <p>《年度住戶滿意率調查方案》</p> <p>《悅秀會會員管理細則》</p> <p>《悅秀會會員手冊》</p> <p>《悅秀會會員推薦購房規則說明》</p> <p>《項目展示區開盤前風險檢查客關係線工作指引》</p> <p>《現場服務管理規定》</p> <p>《客戶信息管理細則》</p> <p>《數據管理辦法》</p> <p>《信息化項目管理細則》</p> <p>《越秀地產落實全面從嚴治黨主體責任開展談話工作指引》</p> <p>《越秀地產紀委推進基層作風建設督導工作實施方案》</p> <p>《「三重一大」決策制度實施指引》</p> <p>《企業監察管理細則》</p> <p>《信訪管理工作指引》</p> <p>《問責管理辦法》</p> <p>《廉潔監督員管理細則》</p> <p>《廉潔承諾書》</p> <p>《招採問責管理制度》</p> <p>《招採供應商問責管理細則》</p> <p>《舉報保密政策》</p> <p>《資金管理辦法》</p> <p>《「三公」事項管理細則》</p>

## 附錄一：可持續發展表現概述

### 部分關鍵績效列表

環境類關鍵績效指標				
ESG 指標	單位	2018	2019	2020
<b>A1. 排放物</b>				
<b>A1.2 溫室氣體排放量及密度</b>				
範疇一：二氧化碳排放量	噸	2,318.42	2,631.45	3,488.44
範疇二：二氧化碳排放量	噸	51,398.86	76,390.95	76,756.03
二氧化碳排放總量	噸	53,717.28	79,022.40	80,244.47
排放密度(噸/人)	噸/人	6.56	5.88	7.05
排放密度(噸/百萬元)	噸/百萬元	2.03	2.06	1.74
排放密度(噸/萬平方米)	噸/萬平方米	27.68	33.11	32.70
<b>A1.3&amp;A1.4 廢棄物產生量</b>				
含汞日光燈或節能燈管	根	50,942	30,822	41,294
廢棄硒鼓和墨盒	個	2,633	1,894	1,992
廢棄電子電器設備	部	419	401	928
辦公用紙	噸	385.41	437.41	587.14
建築及拆卸廢料	噸	20,758.14	18,475.02	40,975.20
廢棄家具	件	860	1,047	632
<b>A1.5&amp;A1.6 廢棄物回收量</b>				
電腦回收量	部	256	259	335
金屬類建築廢料回收量	噸	359.85	10,854.26	2,007.18
土方回收量	噸	168,998	231,576	684,459

## 附錄一：可持續發展表現概述

環境類關鍵績效指標				
ESG 指標	單位	2018	2019	2020
<b>A2. 資源使用</b>				
<b>A2.1 能源總耗量及密度</b>				
能源總能耗	百萬瓦時	6,853,175.95	6,066,296.81	5,784,399.77
能耗密度	百萬瓦時／每人	836.77	600.62	507.85
能耗密度	百萬瓦時／每百萬元	259.27	158.23	125.11
能耗密度	百萬瓦時／每萬平方米	3,530.74	2,541.39	2,357.13
汽油	升	500,388.12	433,220.23	396,334.44
柴油	升	13,899.55	30,287.15	38,386.53
罐裝液化石油氣	千克	45,469.00	30,424.00	34,655.00
天然氣	立方米	414,233.00	641,876.45	1,096,163.00
管道煤氣	立方米	123,400.00	97,899.80	9,458.00
總用電	千瓦時	58,681,519.78	89,392,937.86	89,974,099.73
<b>A2.2 水資源消耗量及密度</b>				
總耗水	立方米	1,992,817.17	3,735,810.17	2,745,537.63
每百萬元耗水強度	立方米／百萬元	75.39	97.44	59.38
每人耗水強度	立方米／人	243.32	369.88	241.05
每萬平方米耗水強度	立方米／萬平方米	1,026.70	1,565.07	1,118.80

附註：

- 2020 年度全年環境關鍵績效指標數據收集範圍為：越秀地產辦公區域(包括本集團總部、各附屬公司共 16 個辦公範圍)、由本集團進行物業管理的住宅物業 9 個區域公司及下屬項目 111 個，以及 6 個商業物業項目。
- 2020 年度，因越秀地產旗下新開發項目增加，以及辦公區域設備達到更換年限，因此指標 A1.3&A1.4 廢棄物產生量，以及指標 A1.5&A1.6 廢棄物回收量大多有一定程度增長。
- 溫室氣體排放量僅指二氧化碳排放量，不包含其它排放源所排放的甲烷、氧化亞氮等溫室氣體類型。
- 基於越秀地產的業務內容，其在運作過程中所產生的廢氣排放，包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物排放並不顯著。
- 根據 ISO 14064 溫室氣體盤查標準，直接溫室氣體排放(範疇一)針對直接來自於組織所擁有及控制的排放源，如自身所擁有的交通工具的排放；間接溫室氣體排放(範疇二)針對能源間接排放源，如購入電力而造成間接之溫室氣體排放。
- 依據國家發改委的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》對溫室氣體進行核算，其中外購電力排放因子參考香港聯合交易所有限公司在 2020 年 3 月發行的《如何編備環境、社會及管治報告?》環境關鍵績效指標指引標準。
- 基於越秀地產的業務內容，其產生的廢棄物皆為辦公源的廢棄物，並不存在《危險廢棄物名錄》裡的內容，因此將 A1.3 和 A1.4 兩個指標進行聯合披露。

## 附錄一：可持續發展表現概述

社會類關鍵績效列表					
ESG 指標		單位	2018	2019	2020
<b>B1. 僱傭</b>					
<b>B1.1 僱員人數：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分</b>					
	員工總人數	人	8,190	10,100	11,390
性別	男性員工數	人	5,192	6,695	7,026
	女性員工數	人	2,998	3,405	4,364
僱員類型	高級管理層數	人	78	71	126
	中層管理層數	人	597	622	859
	基層員工數	人	7,515	9,407	10,405
年齡	29歲及以下	人	2,872	3,793	3,998
	30-49歲	人	4,497	5,414	5,888
	50歲或以上	人	821	893	1,504
地區	中國內地	人	8,173	10,083	10,796
	港澳台	人	16	16	592
	海外	人	1	1	2
<b>B2. 健康與安全</b>					
<b>B2.1 因工作關係而死亡的人數</b>					
	因工作關係死亡人數	人	0	0	0
	工傷次數	次	6	8	4
<b>B2.2 因工傷損失總日數</b>					
	因工傷損失總日數	天	521	343	342
<b>B3. 發展與培訓</b>					
<b>B3.1 受訓僱員比例：按性別及僱員類別劃分</b>					
	全體員工	百分比	100%	100%	100%
性別	男性	百分比	67.92%	69.14%	64.63%
	女性	百分比	32.08%	30.86%	35.37%
僱員類型	高級管理層	百分比	0.88%	1.03%	0.69%
	中層管理層	百分比	15.55%	7.51%	5.98%
	基層員工	百分比	83.57%	91.46%	93.33%
<b>B3.2 僱員受訓平均時數：按性別及僱員類別劃分</b>					
	全體員工	小時	50.13	49.82	21.81
性別	男性員工	小時	50.22	54.88	24.42
	女性員工	小時	49.97	39.89	17.60
僱員類型	高級管理層	小時	40.98	45.29	26.27
	中層管理層	小時	74.63	64.29	21.00
	基層員工	小時	48.28	48.90	21.82



## 附錄一：可持續發展表現概述

社會類關鍵績效列表					
ESG 指標	單位	2018	2019	2020	
<b>B5. 供應商管理</b>					
<b>B5.1 按地區劃分供應商數目</b>					
	供應商總數	個	2,616	3,479	13,050
地區	華南	個	1,391	2,270	7,428
	華東	個	629	587	1,474
	華北	個	47	234	0
	華中	個	292	241	1,877
	東北	個	245	99	1,842
	西南	個	11	11	429
	西北	個	1	0	0
	港澳台及海外	個	0	37	0
<b>B6. 產品責任</b>					
<b>B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目</b>					
	物業投訴	次	2,173	3,194	6,260
	質量投訴	次	1,333	972	4,605
	針對營銷服務投訴	次	804	1,253	3,774
	其他投訴類型	次	435	671	1,031
<b>B7. 反貪污</b>					
<b>B7.1 貪污訴訟案件的數目</b>					
	提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0	0	0
<b>B8. 社區投資</b>					
<b>B8.2 在專注範疇動用資源</b>					
	旗下員工參與公益／義工活動統計	人次	612	763	967

附註：

1. 受疫情影響減少線下培訓活動，且線上「悅學習」學習平台處於推出初期，因此，2020年按性別及僱員類別劃分的僱員受訓平均時數存在顯著下降。
2. 因越秀地產推出數字招採平台，供應商數目更改為統計平台中各附屬公司入庫供應商，因此，2020年供應商數量存在顯著增長。其中，地區分類按附屬公司本部所在地劃分。
3. 越秀地產進一步拓展客戶投訴渠道，並細化投訴分類，因此，2020年客戶投訴數量存在顯著增長，但考慮到投訴關閉率為99.41%，客戶滿意度整體得分為85分，2020年，客戶對投訴處理工作整體認可。

## 附錄一：可持續發展表現概述

### 報告標準索引

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

## 附錄一：可持續發展表現概述

全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引 – 核心選項			
GRI 準則指標	詳情	引用	備註
<b>一般標準披露</b>			
<b>機構概況</b>			
102-1	機構名稱	關於越秀地產股份有限公司	
102-2	活動、品牌、產品及服務	關於越秀地產股份有限公司	
102-3	機構總部的所在地	關於越秀地產股份有限公司	廣州
102-4	營運活動地點	關於越秀地產股份有限公司	中國內地
102-5	所有權與法律形式	關於越秀地產股份有限公司	國有控股在香港聯合交易所有限公司上市
102-6	服務的市場	關於越秀地產股份有限公司	
102-7	機構規模	關於越秀地產股份有限公司	詳細的財務分項資料載於2020年報
102-8	員工及其他工作者的數據	以人為本 愉悅氛圍	季節性及兼職工作並無導致員工總數出現顯著變化
102-9	對供應鏈的描述	精益臻品 開拓發展	
102-10	組織規模、架構、所有權或供應鏈的重大變化	不適用	沒有重大變化
102-11	講述如何按謹慎的方針行事	精益臻品 開拓發展 從心出發 竭誠服務	
102-12	支持的約章	從心出發 竭誠服務 精益臻品 開拓發展	
102-13	參與的組織	關於本報告 可持續發展戰略	廣東省房地產行業協會成員
<b>策略與分析</b>			
102-14	決策者的聲明	高層致辭	
<b>道德與誠信</b>			
102-16	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範	可持續發展戰略 高層致辭	詳情請瀏覽越秀地產的網頁： <a href="http://www.yuexiuproperty.com/gywm/ppln/">http://www.yuexiuproperty.com/gywm/ppln/</a>

## 附錄一：可持續發展表現概述

<b>管治</b>			
102-18	管治架構	可持續發展戰略	
<b>與持份者溝通</b>			
102-40	機構接觸的持份者	可持續發展戰略	
102-41	集體談判協議	不適用	越秀地產所有全職員工已加入工會
102-42	識別和選擇持份者的基準	可持續發展戰略	識別持份者的基準是他們與集團日常運作的相互影響程度
102-43	與持份者溝通的方式	可持續發展戰略	
102-44	持份者提出的關鍵議題和關注事項，以及機構的響應	可持續發展戰略	
<b>匯報實務</b>			
102-45	財務報表包含的實體；提及本報告沒有涵蓋的實體	關於本報告	
102-46	界定報告內容和議題邊界	可持續發展戰略	
102-47	重大性議題列表	可持續發展戰略	
102-48	為何重申某些在之前的報告已提及的數據，以及此舉的作用	不適用	
102-49	報告範圍／範疇界限的重大改變	關於本報告	範疇的界限沒有重大改變
102-50	報告期	關於本報告	
102-51	上一份報告的日期	不適用	請參閱越秀地產2019年社會責任報告
102-52	報告週期	關於本報告	
102-53	聯絡數據	關於本報告	
102-54	依循的GRI選項	關於本報告	核心選項
102-55	GRI內容索引	全球報告倡議組織(GRI)準則內容索引	
102-56	外界認證	不適用	
<b>管理方式</b>			
103-1	解釋重大議題的描述及邊界	可持續發展戰略	
103-2	管理方式及其要素	可持續發展戰略	
103-3	管理方法的檢討	可持續發展戰略	



## 附錄一：可持續發展表現概述

經濟議題		
<b>經濟表現</b>		
管理方法		關於越秀地產股份有限公司
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於越秀地產股份有限公司
<b>間接經濟影響</b>		
披露管理方法		精益臻品 開拓發展 大愛情懷 回饋社會
203-1	開展基礎設施投資與支持性服務及其影響	精益臻品 開拓發展 大愛情懷 回饋社會
<b>採購實務</b>		
披露管理方法		精益臻品 開拓發展
204-1	來自當地供貨商採購的支出比例	精益臻品 開拓發展
<b>環境議題</b>		
<b>能源</b>		
披露管理方法		構築共融 綠色發展 可持續發展表現概述
302-1	組織內部的能源消耗量	構築共融 綠色發展 可持續發展表現概述
302-3	能源強度	構築共融 綠色發展 可持續發展表現概述
<b>水</b>		
披露管理方法		構築共融 綠色發展 可持續發展表現概述
303-1	依來源劃分的總取水量	構築共融 綠色發展 可持續發展表現概述
		報告範圍內，各地市政供水是唯一的取水源

## 附錄一：可持續發展表現概述

<b>排放</b>		
披露管理方法		構築共融 綠色發展 可持續發展表現概述
305-1	直接溫室氣體排放(範疇一)	可持續發展表現概述
305-2	能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	可持續發展表現概述
<b>污水廢棄物</b>		
披露管理方法		構築共融 綠色發展
306-2	按類別及處置方法劃分的廢 棄物總重量	構築共融 綠色發展 可持續發展表現概述
<b>社會議題</b>		
<b>僱傭</b>		
披露管理方法		以人為本 愉悅氛圍
401-1	新入職員工和離職員工	以人為本 愉悅氛圍
<b>職業健康與安全</b>		
披露管理方法		以人為本 愉悅氛圍
<b>培訓與教育</b>		
披露管理方法		以人為本 愉悅氛圍
404-1	每名員工每年接受訓練的平 均時數	以人為本 愉悅氛圍
<b>本地小區</b>		
披露管理方法		大愛情懷 回饋社會
413-1	進行小區參與、社會影響評 估及小區發展計劃的營運活 動	大愛情懷 回饋社會

## 附錄一：可持續發展表現概述

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

## 附錄二：意見反饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀本報告！這是我們發佈的2020年度環境、社會及管治(ESG)報告，我們非常希望您能夠對本報告進行評價，並提出您的寶貴意見，幫助我們對報告進行持續改進。

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

《越秀地產股份有限公司二〇二〇年度環境、社會及管治報告意見反饋表》

姓名

工作單位

職務

聯繫電話

電子郵箱

您對本報告的評價：（請在相應位置打✓）

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

您對報告哪一部分內容最感興趣？

---

您認為還有哪些需要了解的信息沒有在本報告中反映？

---

您對我們今後發佈環境、社會及管治報告有什麼建議？

---