



招商局 置地有限公司

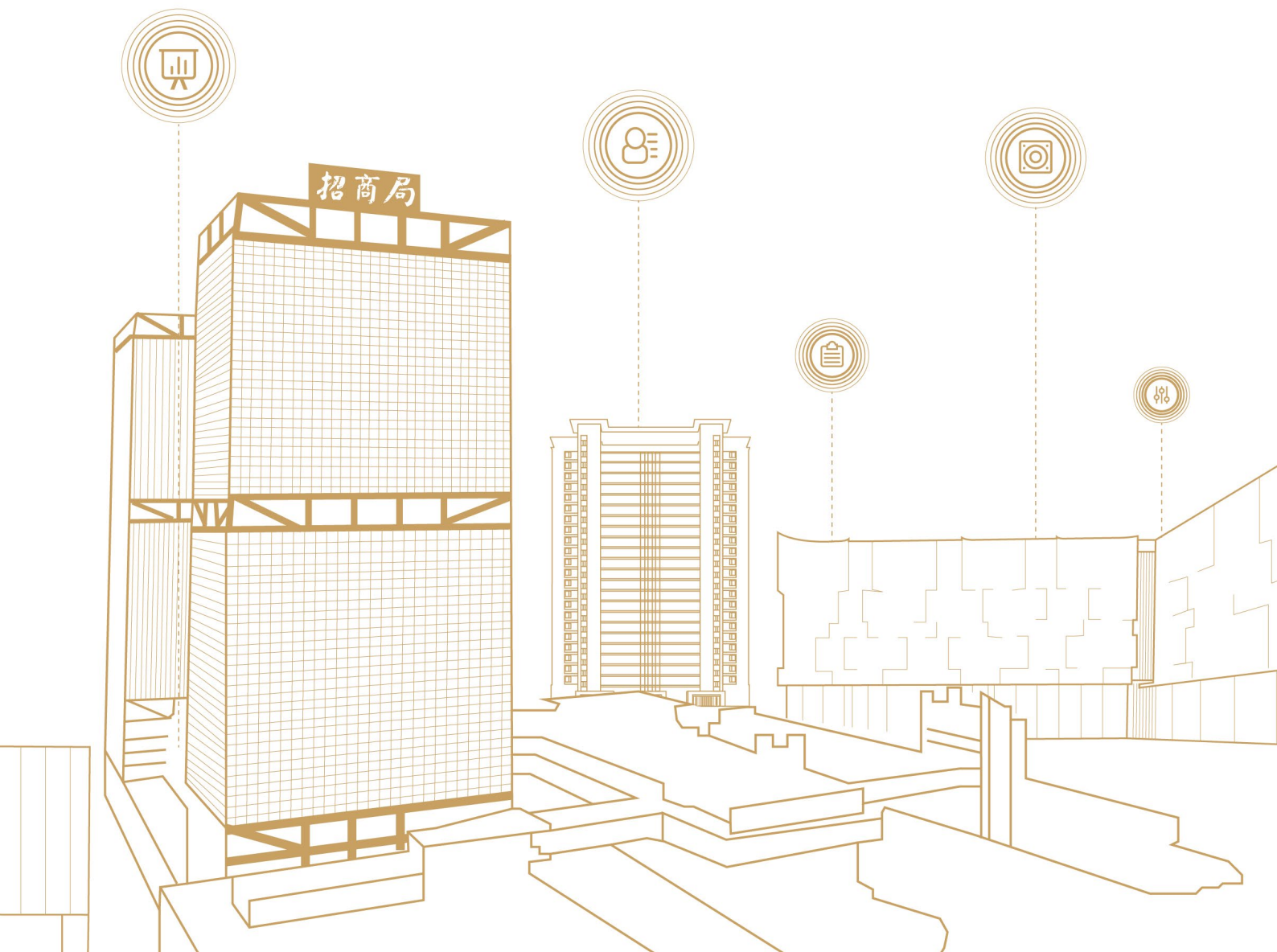
CHINA MERCHANTS LAND LIMITED

STOCK CODE 股份代號:978

2020

環境、社會及管治報告

Environmental, Social and Governance Report





目錄

01

關於本報告

01

02

關於我們

企業管治
業務概覽

07 07

03

可持續發展管理

重要性評估
利益相關方溝通

11 12

04

助力成長
關愛員工

保障安全健康
助力人才成長
建設幸福企業
維護員工權益

18 19 22 25

05

堅守至臻
嚴控品質

促進合作共贏
全心關懷客戶

33 39

06

低碳發展
踐行環保

推動綠色辦公
堅持綠色施工
發展綠色建築

43 45 49

07

攜手同行
回饋社會

51

08

績效表現

55

09

法例法規列表

63

10

告指引內容索引
香港聯交所ESG報

64

01

關於本報告



本環境、社會及管治報告（「本報告」）旨在回顧招商局置地有限公司（「本公司」或「招商置地」）及其附屬公司（統稱「本集團」或「我們」）於 2020 年在可持續發展方面所做的努力與取得的成果，同時重點回應主要利益相關方對本集團可持續發展的關注。為了更全面地了解本集團於環境、社會及管治（「ESG」）方面的表現，本報告應與本公司《二零二零年年報》，尤其是當中的「企業管治報告」和「環境、政策及表現」之章節一併閱覽。

報告範圍

本報告所涵蓋的運營範圍包括本公司香港辦公室、佛山、廣州、重慶、南京及句容和西安的附屬公司。除特別註明外，本報告涵蓋本集團直接控制的房地產開發業務以及酒店及服務式公寓運營項目。如無另行說明，本報告中的資料及數據涵蓋本集團於 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間（「本報告期」）ESG 方面的具體政策與表現。由於涉及連續性及可比性，本報告對部分信息的時間範圍作出適當延伸。

編制基準

為確保本集團所披露的資訊具透明度及能回應利益相關方的關注，本報告按照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）發佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「上市規則」）附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（2016 年版）（「ESG 指引」）編制本報告，同時參考全球報告倡議組織《可持續發展報告指南》、國際標準化組織《社會責任指南（ISO 26000）》及中華人民共和國（「中國」）國家標準《社會責任報告編寫指南》（GB/T 36001-2015）。本報告遵守 ESG 指引中有關「不遵守就解釋」的條文，並且以重要性、量化、平衡、一致性這四項匯報原則作為編制基礎。本集團全面披露有關 ESG 方面的策略、目標及關鍵績效。本報告中所引用的資料均來自本集團相關文件和統計報告。本報告就各項匯報原則的應用情況如下：

重要性

本集團進行重要性評估，通過網上問卷與利益相關方溝通，識別出本報告期內對本集團及利益相關方而言重要的議題（「重要性高的議題」），並經董事會檢視後，以這些議題作為本報告的披露重點。

量化

本集團於 2017 年開始披露其環境及社會層面的定量信息，為本集團未來制定環境績效目標奠定基礎。

一致性

除非另有說明，本報告使用與以往一致的數據統計方法，以確保可比性。

確認及批准

本公司董事會對發行人的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，且已於 2021 年 6 月審閱及批准本報告，確認本報告中披露資訊的可靠性、真實性及完整性。

報告獲取

閣下可於香港聯交所披露易網站及本公司的官方網站下載本報告的電子文本，網址為 <http://ir.cmland.hk>。本報告以繁體中文及英文兩種語言版本發佈，若內容理解存在差異，請以繁體中文文本為準。

您的意見

讀者的寶貴意見對本集團持續改善其企業管治、環境及社會責任之表現至關重要，如有任何疑問或意見，歡迎閣下通過電郵方式（電郵地址：ir@cmland.hk）與本集團聯絡。

02

關於我們



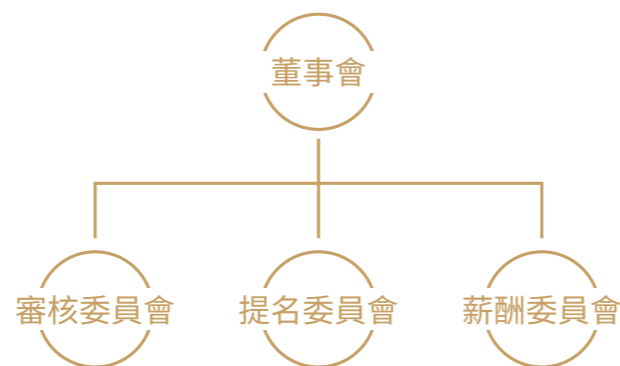
業務概覽

招商局置地有限公司（前稱東力實業控股有限公司）成立於 1997 年 4 月，並於同年 10 月在香港聯交所主板上市。招商置地總部辦事處設在香港，是招商局集團有限公司（「招商局集團」）和招商局蛇口工業區控股股份有限公司（「招商蛇口」）的附屬公司。本集團目前在佛山、廣州、重慶、南京及句容和西安擁有 41 個房地產開發項目，主要集中開發住宅物業以及住宅及商業綜合物業，產品類型包括公寓、別墅、辦公樓及零售商舖等。此外，本集團亦與本港知名開發商合作參與香港將軍澳日出康城 11 期和 13 期項目的建設開發。截至 2020 年 12 月 31 日，本集團持有未來可售建築面積總額約 549 萬平方米。本集團管理層相信現有土地儲備將滿足本公司未來數年以上之項目發展需要。為實現可持續、有品質的增長，我們持續加強項目進度、品質、安全、客服、成本和營銷等方面的實力。

企業管治

完善治理架構

良好的企業管治是保障本公司股東利益及提升本集團表現的核心元素。作為本公司的最高管治機構，董事會為我們的業務戰略及經營管理訂立方向，並建立完善的管治架構，規管我們的企業行為。董事會下設審核委員會、提名委員會及薪酬委員會，領導及監控本集團的運營事務，並以提升股東及利益相關方的長期價值為目標。



強化風險管控

本公司董事會極力建立和維持健全的內部監控系統，以保障本集團資產及股東權益，並最小化法律風險。本公司委任審核委員會負責決定本集團的風險水平及可承受風險程度，審核委員會檢討本集團的內部監控及風險管理系統，以確保相關工作的有效實施。

本集團已制定系統化的風險管理體系，符合 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission（「COSO」）2013 年框架之內部監控系統的要求。此體系亦作為連接運營層面及業務層面的專業部門之風險管理體系的平台。同時，我們逐步將環境保護、反腐敗等非財務風險納入全面風險管理體系，減少本集團運營過程中的潛在風險。

風險管理系統

本集團採納風險管理系統，管理其業務及運營之相關風險。該系統包括以下多個層面：

識別	識別風險所有權、業務目標及可能影響目標達成之風險
評估	分析風險之可能性及影響，並對風險組合作出相應評估及建議
管理	考慮風險應對措施，確保與董事會就風險保持有效溝通並動態地持續監察風險因素的變化

根據於 2020 年進行的風險評估，本集團概無發現重大風險。

有關本集團的董事會、管理層及企業管治架構詳情，請參閱本公司《二零二零年年報》的相關章節，網址為 <http://ir.cmland.hk>。

依法合規運營

本集團時刻恪守高水平的企業管治，以符合道德、誠實和負責任的方法經營業務，嚴格遵守所有對本集團運營有重大影響的法律法規以及行業監管要求。本集團已建立企業總法律顧問制度並加強發展法律文化及法律研究，推動合規工作與運營管理的融合，務求本集團在運營過程中符合適用的法律法規要求，同時滿足現代企業治理要求及利益相關方訴求。同時，本集團每年開展內部審核，就採購、成本、資本管理、風險管控等方面進行審查，每年亦會聘請獨立核數師進行外部審核。本集團通過結合內外部檢查防範控制任何舞弊或不道德行為，以保護本集團與利益相關方的利益。

本集團制定《合規管理規定》、《反洗錢和合規手冊》及《員工行為規範》等政策，與所有員工及外部供應商簽訂《員工廉潔工作承諾書》，全面落實廉潔建設責任制和監督機制。此外，本集團亦設有《舉報投訴管理規範》，鼓勵員工通過合規舉報熱線及合規舉報郵箱，對任何人員的失職失責及違法違規行為進行舉報，並保證舉報人資料得到保密處理。為提高全員尤其是前線員工的法律知識，本集團開展符合行業要求的專題培訓，深入推進廉政教育，其中包括禁止商業賄賂、反不正當競爭、商業秘密和信息安全等專題，強化全員責任意識和反腐敗意識。

本集團嚴格遵守中國內地和香港有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢對本集團有重大影響的法律和法規，並遵守國際慣例。於本報告期內，本集團沒有任何對本集團或本集團員工提出或已審結的貪污訴訟案件。

03

可持續發展管理



利益相關方溝通

利益相關方參與是本集團推進可持續發展工作中不可或缺的一環。良好的溝通幫助本集團更好地制定本集團的可持續發展策略，和更妥善地回應利益相關方的期望。本集團一直緊貼房地產行業的可持續發展趨勢以及研究可持續發展的前沿課題，並通過不同渠道了解各利益相關方不斷改變的關注重點及期望。

我們的利益相關方主要分為內部及外部兩類。利益相關方定義為對我們的業務有重大影響，同時我們的業務亦對他們有重大影響的群體。下表列出本集團的利益相關方組別、溝通方式及頻率。

利益相關方組別	溝通渠道	頻率
 股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 企業報告及公告 股東大會 官方網站、電郵及熱線 	<ul style="list-style-type: none"> 每半年 / 根據運營需要 每年 / 根據運營需要 經常性 / 根據運營需要
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工表現評估 會議及培訓 電郵及通告欄 團隊建設及節日活動 	<ul style="list-style-type: none"> 每年 經常性 / 根據員工及運營需要 經常性 / 根據員工及運營需要 定期
 業主	<ul style="list-style-type: none"> 物業交付 「招商會」業主會員計劃 「400 熱線」業主反饋平台 業主滿意度調查 	<ul style="list-style-type: none"> 在客戶成功購買物業後 經常性 / 根據各物業舉辦業主活動的計劃 根據業主需要 簽約前及簽約後每年進行
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> 物業銷售途徑（如廣告、銷售現場等） 客戶服務熱線及電郵 	<ul style="list-style-type: none"> 根據各物業銷售需要 根據客戶需要
 供應商及業務合作夥伴 (如工程承包商)	<ul style="list-style-type: none"> 公開招標 實地考察 面談、電郵及熱線 行業論壇及研討會 	<ul style="list-style-type: none"> 根據採購需要 根據採購需要 根據採購需要 不定期

重要性評估

除與利益相關方進行常規性的溝通外，本集團每年通過系統性的流程收集利益相關方對 ESG 議題的意見，以確認 ESG 議題的優先次序。在獨立第三方諮詢公司的協助下，我們在 2020 年與利益相關方進行了重要性評估，以審閱、調整及確認對本集團及利益相關方而言重要性高的議題，讓本集團在制定可持續發展策略時能夠更貼近不斷變化的 ESG 背景及利益相關方期望。

重要性評估流程如下

第一步：ESG 議題庫審視與更新

本集團重新審視 ESG 議題庫，比較分析同行業的關注方向，同時參考國際報告編寫指南，確認現有 ESG 議題庫仍然適用。

第二步：ESG 議題問卷調查

本集團邀請內部及外部利益相關方，包括董事、管理層、員工、客戶、供應商及業務合作夥伴，以網上問卷調查的形式對經篩選的 ESG 議題的重要性進行排序。

第三步：結果分析

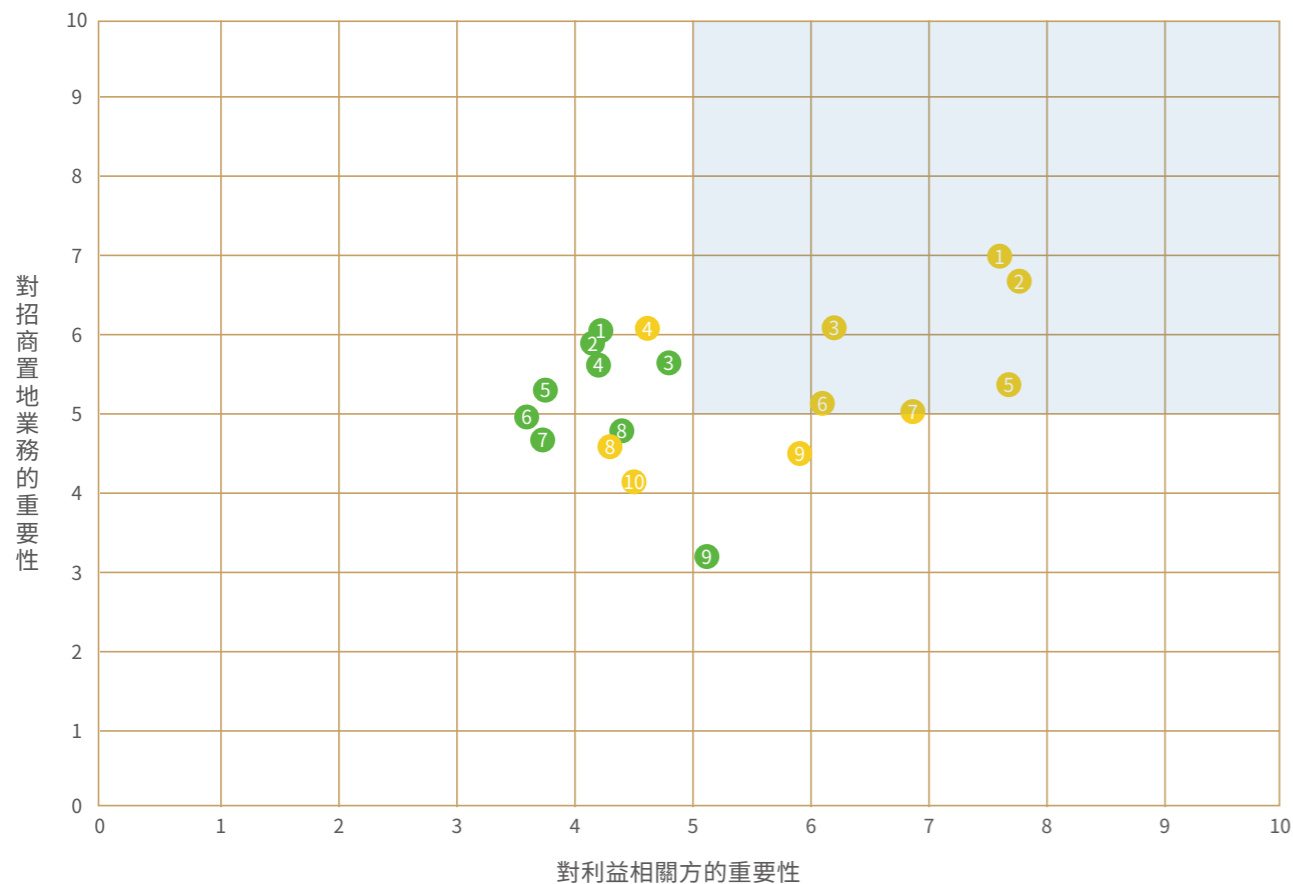
本集團根據「對招商置地業務的重要性」及「對利益相關方的重要性」兩個維度對結果進行分析，以了解本集團和利益相關方的共同關注，共得到 6 個重要性高的議題（在滿分 10 分的情況下，兩個維度上均獲 5 分或以上的議題）。

第四步：結果檢視

董事會確認經篩選的重要性高的議題對本集團具有意義，從而在本報告內有針對性地披露相關政策及措施，以回應利益相關方的關注。

重要性評估結果如下圖所示

招商置地重要性議題矩陣



本報告將在後續章節針對重要性高的 6 個社會層面議題（見下表），重點匯報本集團於 2020 年的工作進展及成果。雖然環境層面中未識別出重要性高的議題，本集團亦在報告中作出相關披露以較全面展現有關績效。本集團在其長期運營中對重要性高的議題加以重視，制定相應的策略方針，完善政策及設定長遠目標，以持續回應利益相關方的期望，並匯報本集團於 ESG 方面所作出的貢獻。

下表列出本集團於 2020 年重要性高的議題及於本報告中對應的章節

層面	重要性高的議題	回應章節
社會層面	僱傭與員工福利	建設幸福企業
	員工健康與安全	安全健康第一
	員工發展與培訓	助力人才成長
	產品及服務質量管理	客戶第一
	客戶滿意度	客戶第一
	平等僱傭及反歧視	多元化與平等機會

社會層面議題	環境層面議題
<ul style="list-style-type: none"> ① 僱傭與員工福利 ② 員工健康與安全 ③ 產品及服務品質管理 ④ 社區參與及貢獻 ⑤ 員工發展與培訓 ⑥ 平等僱傭及反歧視 ⑦ 客戶滿意度 ⑧ 供應鏈管理 ⑨ 客戶隱私與信息安全 ⑩ 反貪污 	<ul style="list-style-type: none"> ① 能源使用及效益 ② 空氣污染物和溫室氣體排放的減少及妥善處理 ③ 綠色建築 ④ 建築物料 ⑤ 氣候變化應對措施 ⑥ 水資源使用與污水處理 ⑦ 廢棄物的減少及妥善處理 ⑧ 環境及天然資源政策 ⑨ 綠色辦公措施



04

關愛員工
助力成長

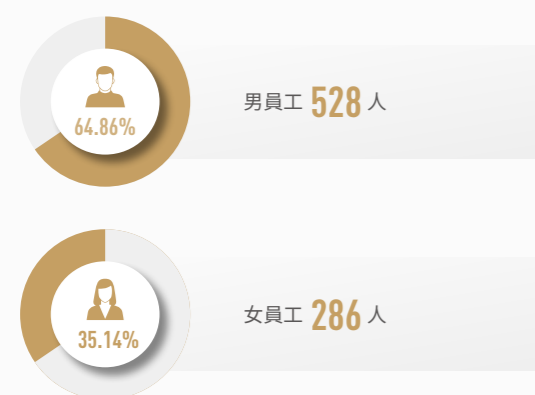


我們一直堅持「以人為本」的人才理念，以維護員工權益、助力員工發展、保障員工安全及健康為目標，建立規範化及人性化的人力資源政策，為員工締造一個平等、多元及共融的工作環境，提高員工的歸屬感。

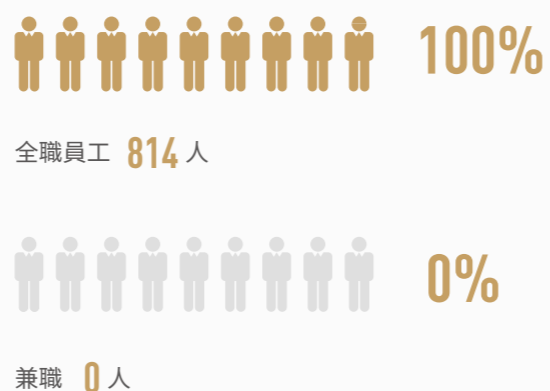
於本報告期內，本集團概無接獲任何有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視、其他待遇及福利等方面對本集團而言有重大影響的違規事件或任何投訴。

員工概覽¹

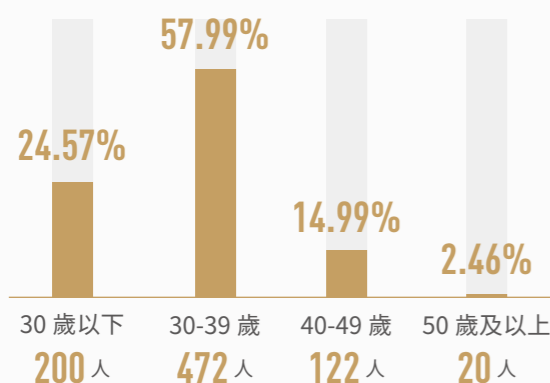
按性別劃分員工人數



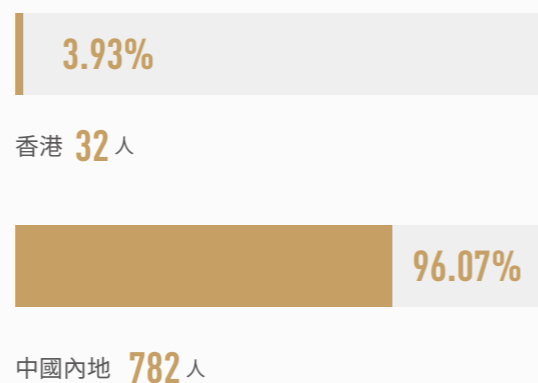
按僱傭類型劃分員工人數



按年齡組別劃分員工人數



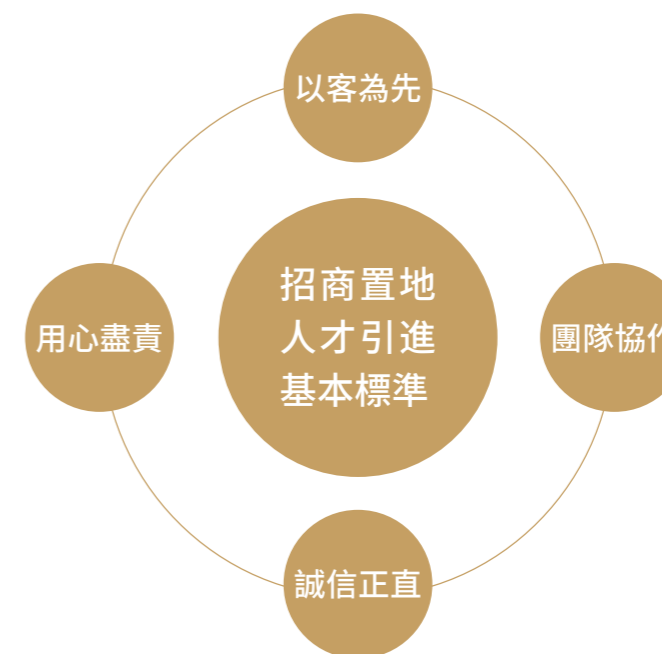
按地區劃分員工人數



維護員工權益

本集團制定《勞動關係管理辦法》、《招聘管理規定》、《人事合規管理辦法》等規定，實行全員勞動合同制，並對勞動合同簽訂期限、試用期時長和薪酬、解僱情形和補償標準計算方法等事項進行了規定和說明。本集團建立《員工手冊》，明確說明員工的權利與義務。在進行任何與人力資源管理相關的活動時，本集團嚴格遵守中國內地和香港於僱傭方面對本集團業務產生重大影響的法律和法規，確保所有員工都得到公平和合理的待遇。本集團不時審查所有與人力資源相關的政策及程序，以確保其符合現時的勞工法律法規，同時跟上最新市場發展的步伐，使本集團在市場上維持競爭力，並滿足員工的期望。

本集團按照「合法合規、客觀公正；以德為先、德才並舉；內部為主、外部為輔；嚴格程式、用人回避」的招聘原則，採取公開、公正、公平及透明的招聘程序以引進與本集團價值觀一致的人才，構建一支高素質的人才隊伍，滿足本集團的戰略發展。



本集團堅持平等僱傭，反對歧視，禁止在招聘信息的任職資格中出現種族、地域、性別等歧視性條款，並禁止在面試中提涉及歧視內容的問題。在招聘過程中，本集團只評核候選人的預期工作能力、發展潛力、綜合素質等，不會將候選人的性別、種族、地域、文化背景、婚姻狀況、性取向及身體殘疾等納入考慮範圍之內，確保所有候選人能夠得到公平的待遇。同時，本集團在招聘和聘用階段審查候選人的資料如身份證明文件，確保聘用人員滿足法定工作年齡要求，嚴禁僱傭童工。於本報告期內，本集團沒有接獲任何違反有關僱傭童工的法律法規並對本集團有重大影響的事件。

本集團按照國家相關法律法規要求制定《員工工資管理辦法》，根據員工所屬職級序列定薪，並制定《職務職級管理辦法》以規範職務職級管理，拓寬人才成長空間，暢通人才發展通道。為吸引、激勵及保留員工，我們在確保薪酬有市場競爭力的前提下，執行薪酬水平與價值貢獻、業績表現相掛鈎的薪酬制度。本集團定期進行員工表現評估，根據員工的工作表現決定是否向員工派發獎金、調整工資或給予晉升機會，作為對員工辛勤工作的認可及激勵。

¹ 該員工人數為截至 2020 年 12 月 31 日的統計數字

建築工人工資保障

除本集團的員工外，我們亦高度重視前線建築工人的權益保障，並已將潛在供應商保障建築工人權益的履行情況納入供應商評價體系當中。我們仔細考慮工程總承包商為建築工人設立的工資及安全保障政策及措施，確保其政策及措施足以保障建築工人的權益。

工資保障：

- ▶ 要求工程總承包商開設工人工資保證金專戶，預存工資保證金
- ▶ 實施工人實名制管理，建立工人工資預警機制，定期檢查合作施工單位的工人工資發放情況
- ▶ 要求工程總承包商預先支付所屬工人工資，並將其作為年度合格供方評審必查項

建設幸福企業

我們深信員工的幸福感與組建一個積極、高效及有創造力的團隊有著密不可分的關係。因此，我們持續為員工營造充滿幸福感的工作氛圍，並通過各類員工福利計劃，切實增強員工的歸屬感。

本集團制定並不時更新《員工手冊》及《員工考勤及請休假管理辦法》，其中列明員工的工作及休息時間，以確保其符合國家相關法律法規要求。本集團實行每週五天工作制，並依據運營當地僱傭法規規定工作時數上限。本集團禁止任何強制勞工的行為，規定員工加班需經人力資源部及部門領導同意，並於員工加班後為員工安排調休或給予加班費，絕不強制員工加班。我們制定《員工福利管理辦法》，除了為員工足額繳納五險一金，更額外提供補充醫療保險和補充養老保險、員工教育經費、交通及房屋津貼等各項福利。除了法定節假日及帶薪年假外，我們的員工還享有探親假、婚喪假、病假、產假、陪產假、哺乳假等。

此外，我們定期舉辦員工活動，包括節日慶祝活動、生日會、球類活動及團建活動等，建立融洽團隊氛圍，為員工提供多彩積極的工作環境。我們亦眾籌成立員工關愛基金，在員工個人或家庭出現重大變故時，支援其走出困境。

於本報告期內，本集團沒有接獲任何違反有關強制勞工的法律法規且對本集團有重大影響的事件。

企業文化活動

本集團各附屬公司組織開展「奮鬥·故青春在」系列全員奮鬥宣言活動、企業文化知識競賽、奮鬥人物專訪等各類活動。



廣州公司舉辦企業文化知識競賽



「青春華章」年度頒獎盛典



佛山公司於「公司日」舉行升旗儀式



重慶公司於「公司日」舉辦家遊日活動



溫暖節日慶祝

我們通過舉辦各類型的節日慶祝活動，包括於端午節舉辦包粽子活動、中秋節主題活動、母親節贈送媽媽鮮花活動等，增添節日氣氛。



佛山公司舉辦中秋節主題遊園猜燈謎活動



廣州公司舉辦「奮鬥青春共團圓」迎中秋賀國慶活動



廣州公司舉辦「品味五月五 粽顯招商情」端午節活動



重慶公司於端午節活動日開展包粽子、製香囊等體驗項目

多彩員工活動

為豐富員工的業餘生活，我們定期舉辦各類員工活動，如體育比賽、員工生日會等，不斷提升企業的凝聚力和員工的團結精神，打造其樂融融的企業氛圍。



佛山公司舉辦籃球聯誼賽



南京公司舉行環湖跑活動



重慶公司組織員工參加瑜伽練習



廣州公司舉辦員工生日會

為加強員工與管理層之間之溝通，本集團各附屬公司於本報告期定期組織面對面座談會，讓員工能夠直接向管理層反映想法、意見和訴求，而管理層亦可即時作出回應。同時，我們亦通過完善的工會組織、總經理信箱等渠道鼓勵員工建言獻策，並在仔細研究員工的意見後給予回應，促進雙向的溝通文化。借力數字化辦公新工具，本集團發起「思享匯」網上平台，讓員工可實名或匿名暢舒對公司具體的或戰略上的建言，甚或分享工作中的點滴。

助力人才成長

本集團高度重視員工的專業化和職業化成長，持續投放資源為員工提供不同類型的培訓，支持員工的職業發展，為本集團的發展提供源源不斷的高素質人才隊伍。

本集團制定《員工培訓管理辦法》，建立與本集團戰略發展相適應的分級分類培訓管理體系，涵蓋包括管理培訓、專業培訓和通用培訓三大類別的培訓活動。同時，本集團借力招商局集團企業大學，作為各級員工學習成長的重要培養基地，負責提供各類學習資源和宣貫企業文化與社會責任價值觀，促進組織提質增效，營造良好的組織氛圍。

各附屬公司於每年定期以問卷及訪談的形式抽樣調查員工培訓需求，並結合各附屬公司的發展戰略、經營目標等，制定年度培訓計劃。為確保培訓的質量，在每項培訓完成後，培訓組織單位均會按照《培訓實施滿意度評估表》以訪談或問卷的形式對培訓效果進行評估，評估內容包括培訓安排、課程內容、講師表現等。另外，我們亦有系統地進行培訓檔案管理，為各員工創建培訓檔案，務求讓不同職能及職級的員工都能夠參與合適的培訓。於本報告期內，本集團每名員工平均培訓時數為 77.06 小時。

於本報告期內，本集團每名員工平均培訓時數為

77.06 小時

招商置地員工培訓體系



管理培訓

管理培訓項目指為管理人員提供的提升領導力和管理技能的人才培養項目及培訓。此類培訓以本集團戰略為導向，圍繞領導力模型，持續對各級管理人員分層次進行提升領導力和管理技能的培訓，打造支撐本集團戰略需要的領導人才梯隊。

專業能力培訓

為了提升本集團員工的崗位勝任能力的相關專業知識和技能，我們提供了不同類別的專業培訓。

通用能力培訓

為持續提高員工職業素養和通用能力，同時宣傳企業文化，本集團提供通用培訓，如職場通用技能培訓、新員工培訓、制度流程培訓和安全培訓等。

案例一

為提升銷售團隊的業務能力，南京公司開展「尖刀營」銷售能力提升專項培養計劃。該計劃以銷售專業能力提升課程為基礎，強調「邊學習、邊實踐」的訓練架構，鍛煉學員實際問題的解決能力。



案例二

佛山公司開展創新營銷專題培訓，對創新營銷的理論與實戰案例進行深度解析，幫助員工提升營銷能力。



案例三

廣州公司開展企業文化培訓，讓員工對企業文化有更深的了解，有助於增強員工的歸屬感和凝聚力。



案例四

西安公司舉行新員工培訓班。培訓為新員工講解了包括項目進展、公文寫作、內部平台使用等內容和流程，幫助新員工迅速融入和成長。



保障安全健康

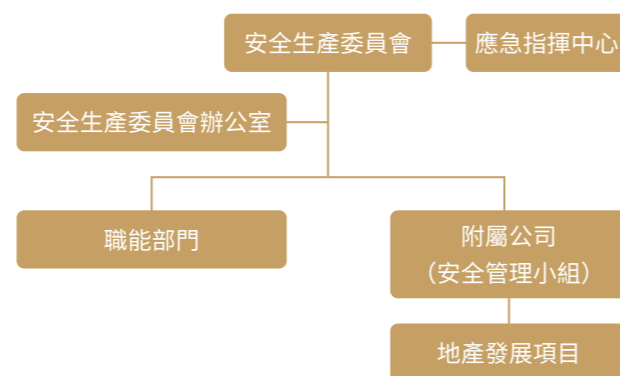
作為一家房地產企業，我們高度警惕建築施工過程中的健康和安​​全風險。本集團高度重視員工及工程承包商建築工人們的健康與安全，並為此制定嚴格的安全生產與職業健康管理體系，包括安全基礎類管理制度、生產設備和作業安全類管理制度、風險控制與隱患排查類管理制度、安全專業類管理制度、事件事故類管理制度、安全績效評定考核和獎懲類管理制度等，並要求各附屬公司嚴格執行。本集團嚴格遵守中國內地和香港於職業健康與安全及安全生產方面對本集團業務產生重大影響的法律和法規。於本報告期內，本集團概無接獲任何違反有關健康與安全的法律法規並對本集團運營有重大影響的事件。

安全生產管理

本集團已成立安全管理委員會，統一管理各附屬公司的安全生產工作。同時，各附屬公司亦設有安全管理小組，管理附屬公司下屬的地產發展項目。我們建立「統一領導、分級管理、分類指導、主體負責、全員參與」的安全生產管理體系，明確各部門的安全生產責任，全力保障每一位前線建築工人的安全 and 健康。

本集團制定《安全生產標準化手冊》、《建設工程安全文明施工標準化管理指引》及《建設工程安全文明施工隱患排查認定標準基本指引》等安全生產標準，明確了本集團的安全生產理念、目標以及各安全生產環節的策劃、實施、檢查和改進的具體規定。相關指引均適用於全體員工，以及合約工程下所有參與設計、管理及監督的工程承包商及顧問公司。

本集團於每年年末制定下一年度安全生產目標、實施計劃與考核辦法，並分解目標和組織實施，以實踐本集團「零管理缺陷、零規章行為、零責任事故」的安全生產目標，規範安全生產行為、預防和控制生產安全事故的發生及營造安全的生產環境。對於各在建項目，本集團委託第三方評估機構為其進行評估，包括對在建項目的安全管理指標進行評分，並分析關鍵安全生產風險。



招商置地安全生產組織架構



案例：西安公司 2020 年「從零開始，到零結束」的安全生產目標

西安公司 2020 年以「從零開始，到零結束」為安全生產目標，通過開展明確目標職責、強化制度化管理、推進教育培訓和現場管理、及時統計報告、嚴控風險隱患和完善應急管理等工作，本報告期內沒有發生重大安全事故，亦沒有發生任何因安全原因而被投訴或處罰的事件。

在本集團完善的安全管理制度下，各附屬公司嚴格執行規章制度，通過各類措施踐行企業安全生產承諾，其中包括：

提升安全管理人才隊伍能力建設

- 開展安全技能培訓及安全教育，堅持未經培訓不許上崗，對現場各施工人員、監理員進行安全培訓，並對安全管理問題進行專題研討
- 每兩個月組織一次新員工安全生產教育集中培訓

確保建築工地安全

- 開展專項安全檢查，牽頭施工單位，每週組織多次專項安全檢查，涉及施工現場安全、人員健康狀況、消防器材配備、消防安全應知應會、水電使用安全性、公共設施安全性及住宿區防火等方面
- 每週召開一次安全工作例會結合監理員例會，每月召開一次專題安全生產會議
- 在建項目每天開展安全早會，宣傳安全知識，提醒員工安全第一
- 每季度一次安全總檢查和安全考核，於節日假期前後、雨季或颱風季節時加密專項安全檢查次數

為建築工人提供安全保障

- 按規定配備安全生產和職業病防護設施，為工人發放符合要求的勞動防護用品
- 施工單位必須按工地施工規範進行，現場必須配備基本的醫療設備
- 嚴格執行本集團的三級安全教育制度（指單位級、部門級和崗位級），杜絕未經三級安全教育就直接上班的現象

建立安全生產獎罰考核體系

- 建立安全生產獎罰考核體系並設立安全生產獎勵專項費用，與安全生產年度考核結果掛鉤，獎勵安全管理良好的在建項目
- 若發生安全事故，將基於安全管理表現及現場安全措施實施情況，對事故單位安全生產責任人和有關肇事人員分別給予相應處分

安全應急機制

本集團堅持預防與應急相結合的原則，建立應急管理機制，制定《突發公共事件總體應急預案》、《生產安全事故綜合應急預案》、《防風防汛專項應急預案》和《自然災害綜合應急預案》等應急預案，當中清晰列明潛在的重大突發事件，針對不同風險源和緊急嚴重程度分級制定應急響應措施，並對後期處置和應急保障進行說明。同時，為加強突發事件應對能力，本集團從應急演練、培訓宣傳、責任追究與獎勵等方面開展工作，我們規定各附屬公司每年至少組織一次安全演練，以提高應急能力，提前適應突發事件對安全生產造成的影響，並提升突發事件後的生產恢復能力。

當有嚴重事故發生時，我們把事故按照性質、特點和危害程度分級，並隨即啟動相應的應急程序。首先，事發現場人員會向該單位負責人進行匯報，並成立現場應急指揮部，開展現場控制、人員疏散、拉警戒線和人員救護等基礎工作。若事故等級達到國家規定事故上報標準，負責人會隨即報告當地政府相關部門。應急措施結束後，事故單位將組織事故的調查，召開事故分析會並提交調查報告，以及通報全體員工。於本報告期內，本集團未發生重大安全生產事故。

案例：消防應急演練

2020年6月6日，西安公司營銷中心和在建項目組成員組織開展了「安全生產月」的啟動儀式和消防應急演練。



案例：安全培訓

2020年6月16日，重慶公司邀請外部安全專家開展專題安全講座，從企業安全基礎管理、消防安全管理、火災逃生與自救等方面開展宣講。



辦公室健康與安全

本集團認為為員工提供健康與安全的辦公環境亦相當重要。本集團制定《辦公室 / 建築物安全與健康指引》，明確列明員工於辦公室內工作可能會面臨的健康危害及其建議改善方法，以預防、控制及消除任何職業危害，盡可能降低員工工作環境中的風險。

我們為員工提供年度身體檢查、舉辦健康講座、在辦公室內安置健身器材和綠色植物，並定期於辦公室內進行冷氣系統清潔及地毯消毒和滅蟲等工作。我們亦組織員工定期參與由大廈物業管理公司舉辦的消防應急演練，提高員工防災意識並強化他們的緊急應變能力。



在辦公場所配備健身設備



每年舉辦至少一次消防應急演練，並要求全員參加



抗疫防疫工作

面對持續多變的新型冠狀病毒疫情，本集團成立重大突發危機事件管理小組，並制定相關重大突發危機事件應急機制與預案，在辦公場所和項目施工場所執行一系列的防疫措施，以阻止疫情散播及保障員工的健康和安全。

案例：西安公司抗疫防疫措施

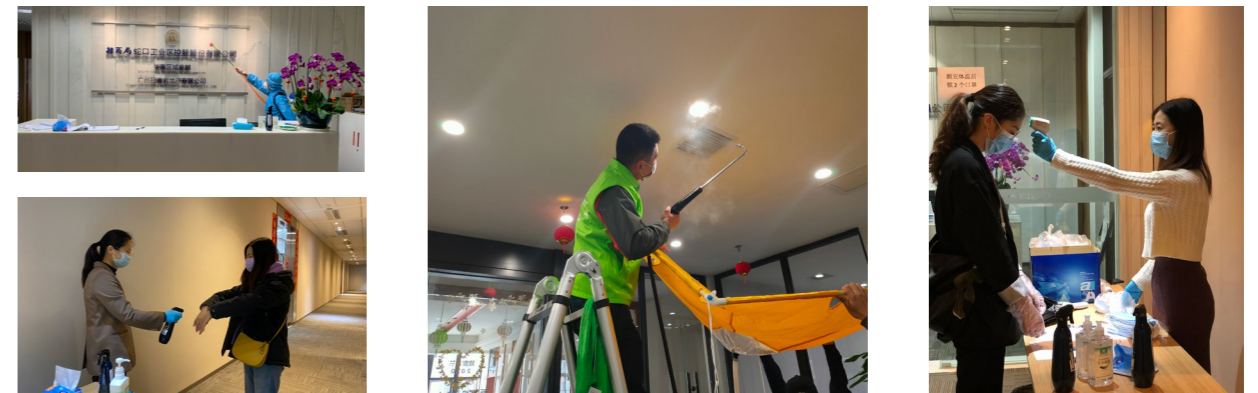
為應對突如其來的新冠疫情，西安公司貫徹落實政府的各項防控疫情的政策，制定落實《傳染病疫情、群體性不明原因疾病事件專項應急預案》，提出提前預防，落實「早發現、早報告、早隔離、早治療」的應急處置原則，對相關事件的響應和處置程序進行規範，以保障員工的身體健康和生命安全。同時，成立疫情防控應急工作小組，負責全面統籌協調、部署、督導落實疫情防控工作的開展和糾正。

西安公司開展的疫情預防措施包括復工人員篩查防護、室內辦公防護、集中會議防護、食堂用餐防護、公務出行防護、物資配備及領取等方面，並要求員工學習防疫知識，切實做好疫情防控工作。

對於西安公司負責的在建項目，西安公司制定《在建項目關於新型冠狀病毒肺炎疫情防控方案》，要求為各項目建立應急工作小組，進行人員管控和施工現場管理，並制定應急處置工作計劃和信息上報制度，全面做好疫情防控工作，避免疫情在建築工地出現和擴散。

案例：廣州公司抗疫防疫措施

辦公區域抗疫措施：定時進行消毒工作、體溫測量和配備消毒用品等



在建項目和物業區域抗疫措施：定時消毒、人員信息登記



> 近代的深圳招商局蛇口工業區

05

嚴控品質
堅守至臻



本集團力臻完善，以卓越品質承載美好生活。我們致力提供優質產品和服務，將客戶的需求和期望放在第一位。長久以來，我們精益求精，嚴格控制房屋產品品質安全，務求向客戶提供令人滿意的住宅精品。

本集團在佛山、廣州、重慶、南京及句容和西安擁有 41 個房地產開發項目，主要集中開發住宅物業以及住宅及商業綜合物業，產品類型包括公寓、別墅、辦公樓及零售商舖等。另外，亦有份參與香港將軍澳日出康城 11 期和 13 期住宅開發項目。本集團不懈努力，致力為客戶創造完美的人居環境及高品質的生活體驗。

全心關懷客戶

本集團相信，地產行業的核心競爭是產品與服務的競爭，因此本集團通過建立嚴格的質量管理體系，規範質量管理，為客戶提供高品質的產品和服務，持續提升客戶滿意度，成為美好生活的承載者、城市升級的引領者、時代發展的推動者。

產品服務全週期覆蓋

本集團的產品及客戶生命週期主要分為三個部分：售前、售中及售後階段。本集團制定《城市公司客戶服務標準化工作事項》，在客戶服務管理地圖中闡明項目從拿地、開盤以至客戶入伙等各階段應針對的風險防範、物業對接、產品質量和客戶服務四個方面的服務內容，從而規範和完善客戶服務管理，在招商置地系統化的制度下為客戶提供個性化的關懷。從設計、工程管理、銷售，到物業服務，我們務求為客戶提供無微不至的專業服務，讓客戶享受到我們的高品質的產品和服務。



售前階段

設計

為了更好的滿足客戶的需求，我們在設計過程中積極調研客戶需求和溝通，確保我們在設計階段即充分考慮客戶需求。我們總結以往客戶意見和售後維修經驗，形成全面質量管理（「TQM」）表格，其囊括客戶於設計方面特別關注的問題，例如在出入口設置無障礙通道、露台設置排水系統等。我們督促設計部按照 TQM 表格進行檢查，確認在建項目已注意相關問題。

工程管理

本集團參考了自身於房地產行業所累積的經驗和同行的優秀管理方式，制定了《工程質量管理制度》、《工程技術管理辦法》、《工程文檔管理辦法》、《工程質量管理辦法》、《項目質量管理細則》和《產品質量考核作業指引》等一系列政策，建立工程質量管理體系，規範工程質量管理行為，在保證產品安全的同時，為高品質產品奠定較高基礎。

此外，為完整地識別項目所有的重大質量安全風險，同時獲得較高的第三方評價及客戶房屋質量滿意度，我們為員工提供充足的工程質量管理和技術方面的指引，務實地打造精品工程。在物業正式交付前，我們舉辦「客戶體驗日」聯合驗收活動，讓客戶能夠指出產品工程質量問題，並在收集客戶意見後逐一依據本集團相應的政策流程進行改進，並於項目結束復盤時，總結下次可做得更好的地方。

案例一

2020 年 10 月 10 日，為更好聆聽客戶意見，南京公司舉辦雍寧府項目「客戶體驗日」。出於疫情防控考慮，南京公司邀請部分客戶親臨現場參觀，其餘客戶則通過線上直播全程見證過程。活動中，客戶在專業工程人員的陪同下前往工地現場，實地感受雍寧府的每一個細節，對產品品質進行深入的了解。項目工程人員向客戶介紹項目構造細節，如施工操作和質量要求，並逐一回答客戶的問題，使客戶對產品品質有了深刻的了解。活動後，南京公司亦通過線上問卷的形式收集客戶意見，以持續改進產品和服務品質。



售中階段

銷售

我們致力於為客戶提供準確、透明和一致的信息，幫助客戶在全面了解的情況下進行購房決策。為此，本集團嚴格把關廣告、合同及售樓書當中的銷售宣傳內容，嚴禁作誇大、失實的虛假宣傳。所有由我們發佈的宣傳資料須經過發佈人、策劃經理和項目經理三重嚴格審批，力求做到真實無虛假，避免對客戶造成任何形式的誤導。我們制定《銷售類項目銷售物料評審會簽作業指引》，對銷售類項目銷售物料評審會簽工作的職責分工、流程、審核原則等方面進行規範，預防並消除因誇大宣傳、重要信息提示不足、審核流程疏漏、審核意見溝通不充分等原因影響銷售宣傳的質量，達到維護客戶權益的目的。

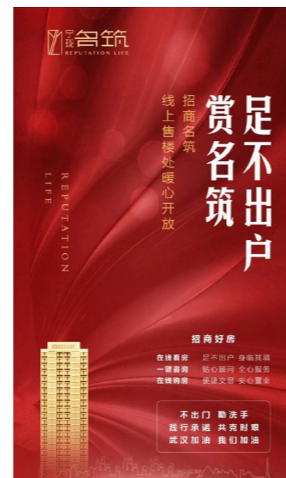
本集團建立《銷售現場管理制度》，規範前線銷售人員在銷售現場的職業形象及職業操守，同時制定銷售接待、認購、簽約等流程及服務標準，保障銷售現場的服務質量。另外，我們制定銷售現場服務監測指標，定期在銷售現場進行巡檢及暗訪，對銷售服務水平進行評分，並對不合規的行為進行批評及提出整改要求，以提升服務水準。對於在銷售過程中容易出現的各項問題，我們均會安排排查及紀錄工作，以避免同樣問題再次發生。

本集團尊重知識產權保護，我們的營銷材料均得到版權擁有人、其代理人或法律的授權。於本報告期內，本集團沒有接獲任何違反有關提供及使用本集團產品和服務方面的規例及自願守則（包括但不限於產品和服務訊息及標籤、市場推廣通訊及知識產權）並對本集團有重大影響的事件。

案例一

疫情當前，我們迅速調整服務方案，從而在保護客戶和員工健康與安全的基礎上維持高水平的服務。南京公司的營銷中心在暫停營業期間，為滿足廣大客戶的需求，開通線上售樓部，使客戶能夠足不出戶即可享受購房服務。

同時，本集團推出直播購房渠道，在線展示樓盤樣貌、樣板間及樓盤詳情等，並實時解答客戶的疑問。



售後階段

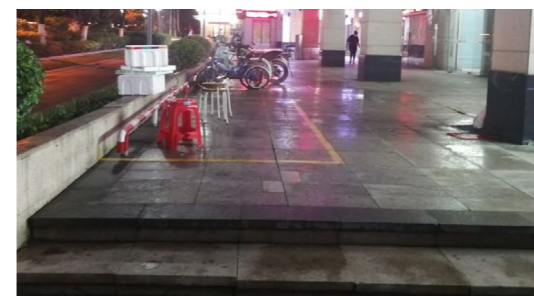
在驗收入伙後，我們亦為客戶提供最佳的物業管理服務。我們持續了解業主的需求，並為他們提供貼心的服務，構建一個安全、舒適的生活環境。我們在各物業交付一年後為房屋進行「房屋健康體檢」，並在保養期滿 3 個月前提醒業主進行全面檢查，並組織施工人員進行維修。同時，各項目每季度組織物業巡查，並對有問題的地方提出改善方案，及時整改。

所有業主都獲邀參與「招商會」業主會員計劃及其他形式的客戶關懷活動。例如，「彩虹計劃」就通過專項計劃，無償對部分已入駐社區的公共設施和活動空間進行升級改造，並為業主提供家居服務，在改善社區環境之餘亦提高了業主對我們物業管理的滿意度和忠誠度。

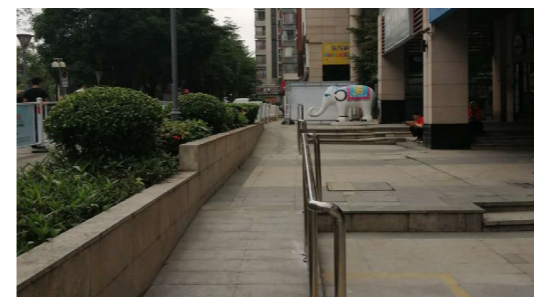
彩虹計劃

案例一

為了提升業主的出行便利，廣州公司對金山谷領仕項目的行人步道進行優化改造，將樓梯步道改為無障礙步道。



行人步道改造前



行人步道改造後

案例二

南京公司在業主生日、生子、結婚時提供慶祝禮賓服務，在主入口鋪設紅地毯、設置禮賓儀仗隊等，提高業主的居住幸福感和優越感。



交付

本集團制定《銷售類項目交付管理作業指引》、《入伙管理作業指引》等政策，嚴格規範交付和入伙的工作事項。在交付前，本集團將組織相關部門進行交付風險預判，對發現的問題進行整改，並跟進在交付期間客戶反饋的其他問題。我們確保業主在辦理物業手續及進行房屋驗收時都有相關負責員工連同項目工程師的陪同，盡力解決業主的疑問。我們於現場設有「維修快線」，對於業主收樓時提出的問題如能在 15 分鐘內完成維修，我們將立刻安排維修人員到場施工，讓業主能夠一次完成房屋驗收。在樓盤全部交付完畢後，對於發現的問題，我們將進行總結和制定後期改進措施，以持續學習的態度來提升每次的產品品質。



在物業交付過程中我們為業主進行手續辦理及房屋驗收工作

與業主共同抗疫

自疫情爆發開始，我們開展各項消毒防護工作，為業主提供全方位抗疫服務，保護業主的健康與安全，讓業主能夠安心在家享受暖心的服務，其中包括：

- 宣傳新型冠狀病毒防控知識、社區政策和其他注意事項
- 每日對園林、樓房等公共區域進行全面消毒
- 為業主、工作人員測量體溫，並提供免洗洗手液、一次性手套、紙巾等小錦囊
- 為業主代採購各項生活物資，並免費送貨到家
- 提供線上問診、便民理髮、打印複印等服務



定時對小區所有公共區域如垃圾桶、娛樂設施、電梯等進行消毒



為業主購買食材並送貨上門

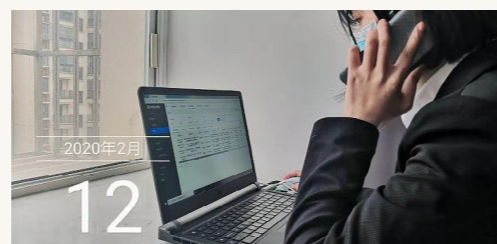


對進出小區的人員進行登記及體溫檢測

全流程客戶關懷

本集團重視每一位客戶的需求，客戶的反饋和認同是我們工作的動力。我們通過不同渠道收集業主的意見，包括「400 熱線」客戶服務電話熱線、招商客服微信端「一對一」即時聊天服務、「招商會」微信公眾號平台。此外，我們亦不時進行「神秘客戶計劃」，主動檢測我們的服務質量。

疫情期間，客服「400 熱線」工作人員遠程辦公，全天持續為客戶守候，始終保持通訊暢通。維修與服務工作轉入線上辦公，為業主維修工作不中斷地保駕護航。



為加強與客戶的溝通，以深入了解本集團服務的表現，我們進行客戶滿意度調查，並制定《客戶滿意度管理工作指引》。客戶滿意度調查工作由我們委託的第三方顧問公司開展，從已經成交的客戶（或者投資性物業開業）開始，針對性地了解客戶在簽約後、交付後初期及後期對於房屋質量、物業服務、投訴處理等方面的滿意度，深入掌握不同類型客戶對各業務部門表現的意見。客戶滿意度調查的結果將成為我們衡量客戶對產品服務感受的重要考核指標，並且我們將根據調查報告發現的問題相應制定客戶滿意度提升方案，並對滿意度改進情況進行追蹤。我們將持續提升我們的服務水平，務求為客戶帶來更優質的服務。

客戶滿意度調查

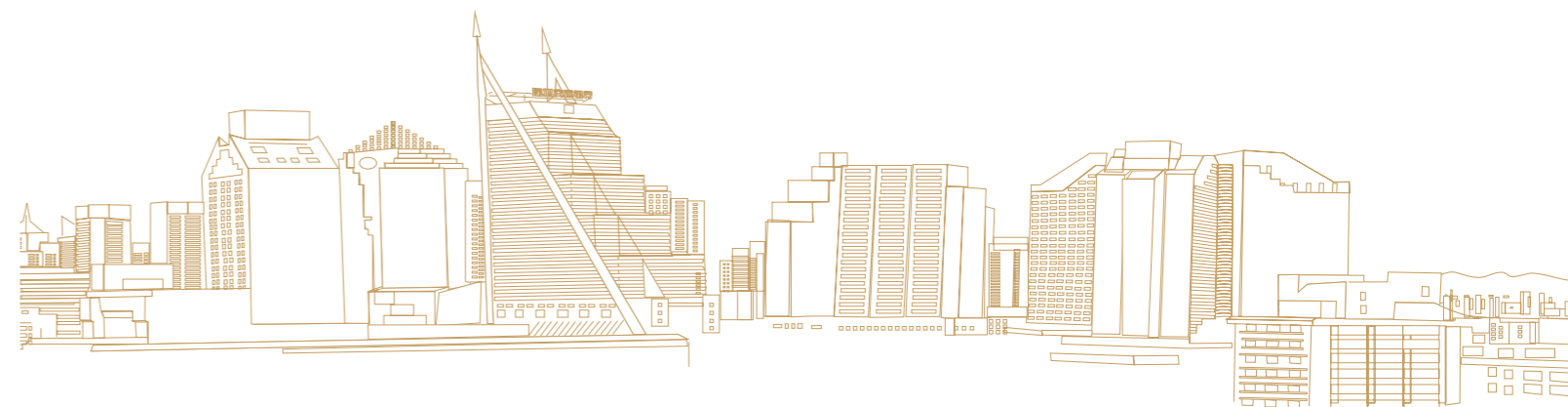
本集團制定並實施《客戶服務規範管理作業指引》及《客戶投訴管理工作指引》，對於客戶服務的操作規範和注意事項、客戶投訴的處理流程和監管方法等進行規範，從而保證我們認真傾聽客戶訴求，且滿足其中的合理意見。

我們設立投訴熱線，並按規定在銷售人員名片、交付告知書、小區物業公示欄等進行宣傳和公示。在收到投訴時，我們將按照投訴工作流程對投訴內容進行分類，對於受理範圍內的投訴和報修，將安排相關單位進行跟進。在投訴處理完成後，我們將進行回訪，對投訴處理效率、回覆內容和處理過程進行跟蹤核實以確保相關個案得以圓滿解決。

完善投訴機制

本集團嚴格保護客戶信息和知識產權。針對客戶個人隱私，我們與員工簽訂保密協議，規範所有接觸檔案的相關人員必須嚴格遵守本集團的保密規定。我們對客戶信息實行專人專管，除非經得公司相關領導審批同意外，崗位外員工不得索取超過其工作所需以外的客戶信息。而針對知識產權的保護，我們制定《檔案管理工作指引》，規定本集團檔案（包括電子文件）不得違反國家有關知識產權保護的法律規定。於本報告期內，本集團並沒有接獲任何違反客戶隱私權、知識產權的事件或投訴。

保護客戶隱私和知識產權



促進合作共贏

本集團堅信業務的成功與供應商的績效表現密不可分，只有與供應商保持良好的關係，才能實現共贏。本集團按照公平公正公開的原則，優選社會口碑良好、業績顯著的供應商作為合作夥伴。此外，我們亦盡力選擇與本集團在環境及社會層面理念一致的供應商，攜手肩負減低對環境影響的社會責任。我們優先考慮購買對環境負面影響較少的產品，積極實行綠色採購。

為確保持續提供優質的產品和服務，本集團致力於建立長期而穩定的供應商隊伍，並建立完善的供應商管理和評價機制，制定了《供應商管理作業指引》、《重點供應商管理作業指引》和《供應商亮燈作業指引》，規範本集團供應商管理工作，加強供應商註冊、考察入庫、過程管控、評定級、獎罰等全階段管理。在強化對供應商質量管控方面，本集團不時調整對供應商的處罰力度、及時性和靈活性，以降低合作風險。本集團亦根據供應商亮燈機制，對供應商進行事後評價，若供應商在履約過程中出現質量、安全、進度或配合等問題，根據問題嚴重程度，將對該供應商以亮黃燈或紅燈打分登記在冊。年末按供應商年度內收到的亮燈種類和次數，本集團將對該供應商採取取消獎勵、暫停投標資格、甚至列入誠信黑名單等措施。另一方面，本集團亦對供應商在項目安全、按時按量發放工資、廉潔履約等的表現納入考核，以管理相關供應鏈的環境及社會責任。

供應商註冊

首先考慮引進母公司招商蛇口及標桿房地產企業的優秀供應商，其後由採購部通過市場調查及各種管道發覺潛在供應商，或由內部員工推薦供應商

供應商考察入庫

由不同部門及不少於 2 人組成的考察小組根據供應商的實力、履約能力、過往案例品質、配合度等因素進行資格初審及考察，確定其達到本集團供應商的基本要求，作為採購業務開展前的前提條件

評定級

根據供應商履約情況進行整體評估，對過程中出現的質量、進度、安全、交付等問題提出績效改進要求，並由供應商提供整改計劃

供應商資料管理

由採購部負責維護並更新所有合格及不合格供應商的資料

供應商評定級

根據供應商年度評定級得分結果，把供應商分類為 A 至 E 5 個級別。A 級為首選供應商，可作為全國或區域戰略合作優先推薦單位。對於被評審定級為 D 級的供應商，將被要求即時進行整改，如果在規定時間內沒有改進，則會被納入《不合格供應商記錄表》，在兩年內不獲邀參與各類招標活動。供應商若進行違法違規行為，或發生嚴重質量安全事故將被評審定級為 E 級供應商，並被納入誠信黑名單，不再獲錄用。

於本報告期內，本集團共有 2,311 家合格供應商，有 9 家供應商因質量問題、配合程度、施工进度和整改效率慢等問題被評定為 D 級供應商²。

² 供應商數據範圍只包括佛山公司、廣州公司、南京及句容公司、西安公司、香港辦公室、深圳辦公室和 CM+ 酒店及服務式公寓。



06

踐行環保
低碳發展



重慶「長嘉匯」項目

我們一直把綠色發展理念融入到管理、建築、運營及生活中，做到層層滲透，同時不斷探索人、建築、城市、自然和諧共生的最佳方式，建設「綠色人居體系」。未來，綠色低碳發展及綠色創新工作將逐漸與本集團的戰略和企業文化緊密結合。本集團注重減少自身經營活動對環境造成的影響，堅持以負責任的方式進行商業活動，亦積極鼓勵我們的住戶、員工、承包商及供應商與我們一起踐行低碳生活，降低對環境的破壞。

本集團建立節能減排管理體系，開展各項節能減排工作。我們重點在實踐綠色地產資源節約、節能減排的裝配式建造方式；提倡保護環境減少污染、健康綠色的生活方式；營造健康舒適、以人為本的生活空間；構建與自然和睦相處的開發與物業管理模式。

我們嚴格遵守中國內地和香港於環境保護方面對本集團業務產生重大影響的法律和法規。於本報告期內，本集團沒有接獲任何與廢氣排放、溫室氣體排放、向水及土地排放、廢棄物排放和噪聲污染相關並對本集團有重大影響的已確認違規事件或任何申訴。

發展綠色建築

為了貫徹國家「綠水青山就是金山銀山」的發展理念，同時本集團相信低碳發展和環保建築為房地產行業的大趨勢，本集團大力開展綠色建築標準制定工作，致力於建立完整的綠色建築標準體系。

本集團借鑒國內外健康建築先進理念，以及憑藉自身多年綠色建築發展經驗，建立並不斷完善相關綠色技術體系，並制定實施《住宅綠色健康技術指引 2.0》（「綠色健康技術指引」），對本集團住宅項目中綠色健康技術的應用制定統一的建設標準，同時規定所有新建住宅項目達到現行國家標準《綠色建築評價標準》（GB/T 50378）的一星級或以上級別。本集團於本報告期內亦對住宅防疫健康產品進行研究，結合防疫工作，對產品線應用與健康科技應用提出建議。

招商置地綠色健康體系

本集團的住宅綠色健康體系，以「四淨」、「四適」、「三低」、「兩好」及「兩高」作為主要元素。

「四淨」

淨音

從設計材質建造等方面配置降音設備，包括對設備進行消音減震，對牆體、窗戶等進行加強隔音，保障室內靜謐環境。

淨水

對生活供水分級處理，多重過濾，為住戶提供室內健康潔淨食水。

淨風

將室外新鮮空氣經過淨化處理後送入室內，提高人體舒適度，保持室內舒適潔淨的空氣環境。

淨衛

解決廚房和衛生間發霉、異味等問題，避免影響居家空氣質量。

「四適」

適溫

利用空調和地板採暖系統保障房間恆溫環境，保持室內四季如春，冬季不冷，夏季不熱。

適濕

結合室內空調系統及洗手間內的除濕自動控制系統，維持室內合適的相對濕度，解決夏季潮濕及冬季乾燥問題。

適光

建築設計寒冬日照在 3 小時以上，同時通過外遮陽技術控制外部太陽輻射入室，保證室內有充足的日照時間，並控制刺眼的太陽直射。

適老

在有長者居住的房屋設置緊急呼叫按鈕及紅外線探測器，解決長者在無人看顧而發生意外的機會。

「三低」

低能耗

通過外圍結構的保溫系統，隔絕室內外冷熱空氣交換，降低冬天取暖能耗和夏天空調能耗，同時通過智慧家居節能系統智能控制電氣設備啟停，節約用電。

低揮發

裝修污染嚴重危害身體健康，通過選擇環保裝修材料及功能性內牆塗料，從源頭上解決室內裝修污染，做到低甲醛。

低輻射

從裝修材料到場地電磁防護和土壤氡防護，及從室內到室外全方位採取防輻射措施，避免受到輻射傷害。

「兩好」

好綠化

通過採取屋頂綠化、垂直綠化等方式提高綠化率，並於社區內設集中成片樹林，提供生態健康園林環境。

好場地

設健康跑道、兒童遊樂場地、長者活動場地，滿足不同群體的健身需求。

「兩高」

高智能化

用人工智能打造個性化的健康智慧生活。

高工業化

應用本集團建築工業化營造體系的 8 大類技術，包括預製構件、裝配式外圍護構造、輕質內隔牆、裝配式裝修、工具式模板、工具式外架、裝配式建築密封式防水、BIM（建築信息模型模型）。

案例一 天璞府

天璞府項目定位為綠色生態住宅建築，通過採用綜合優化設計、適宜的綠色技術、施工控制及運營管理等措施，務求成為環境友好、健康舒適、能源與資源消耗較低的居住小區。本項目對室外風環境進行模擬分析，以優化設計，營造健康舒適的環境；採用節水型衛生潔具、節能燈具、節能控制方式等，節約水資源和能源；增加外窗開啟面積，保證室內有良好的自然通風。項目目標達到《廣東省綠色建築評價標準》DBJ/T15-83-2017 省標一星 A 級的要求。



堅持綠色施工

本集團堅持綠色施工，在施工過程中綜合考慮環境和周邊社區的需求。我們在保證質量、安全等基本要求的前提下，通過實施嚴格的施工管理及綠色施工措施，最大限度地節約資源並減少對環境有負面影響的施工活動，實現「四節一環保」，即節能、節地、節水、節材及環境保護。

本集團嚴格遵守與環境保護相關的法律法規，並按照《建築工程綠色施工評價標準》（GB/T 50640-2010）、《建築工程綠色施工規範》（GB/T 50905-2014）及 ISO 14001 環境管理體系制定《綠色施工目標及導則》，以規範並標準化工程承包商綠色施工的工作，其中包括：

揚塵控制

- 運送土方的車輛做好覆蓋，降低車速
- 施工現場進出口設置車輛自動沖洗設備
- 場內施工採取灑水、覆蓋等措施，確保粉塵不擴散到場區外
- 使用預拌混凝土及預拌砂漿，減少工地粉塵污染



自動洗車噴水系統



灑水、覆土

噪聲控制

- 噪聲不超過國家標準《建築施工場界環境噪聲排放標準》（GB 12523 - 2011）的規定
- 使用低噪音、低震動的機械，淘汰部分噪聲過大的設備
- 噪聲過大區域做好封閉措施
- 安裝噪聲監控設備，24 小時監控噪聲
- 原則上禁止夜間高分貝作業



噪聲、揚塵監控系統

水污染控制

- 污水排放達到國家標準《污水綜合排放標準》（GB8978-1996）的要求
- 在施工現場針對不同類型的污水，設置相應的處理設施，如沉澱池、隔油池、化糞池等
- 對於化學品等有毒材料、油料的儲存地，設置嚴格隔水層設計，保護地下水環境，避免地下水污染



生活區雨水收集

土壤保護

- 優化施工方案，減少土方開挖和回填量，最大限度減少對土地的擾動，保護周邊環境
- 繪製施工現場平面佈置圖，合理佈局，臨時用地控制在紅線之內
- 保護地表環境，因施工造成的裸土，及時覆蓋砂石或種植速生草種，以減少土壤侵蝕
- 對於施工週期較長的現場，安排場地新建綠化

廢棄物管理

- 使用可循環利用的鋁質模具替代一次性的木模，減少廢棄物的產生
- 盡量使用環保無害的建築材料，減少有害廢棄物的產生
- 對建築垃圾進行分類，並收集到現場密閉式垃圾池
- 施工場地生活垃圾實行袋裝化，及時清運
- 加強建築垃圾的二次利用。對於碎石類、土石方類建築垃圾，用於地基填埋、鋪路等方面以提高再利用率，減少建築垃圾的廢棄量
- 對於放置有害廢棄物的容器或堆放地設有清晰標識，並在電池、油漆等有害廢棄物收集後交由合資格的單位處理，避免有害廢棄物洩露和污染土壤或地下水



密閉垃圾池



垃圾分類管理



用可循環使用的鋁模替代木模

我們嚴格實施以上與環境保護有關的施工程序，把施工對環境的影響降至最低。於本報告期內，我們沒有接獲任何周邊社區居民投訴或政府部門的處罰。

除盡量減少施工帶來的環境影響，我們亦於施工過程中盡量節省材料、水和電的使用，其中包括：

善用原材料

- 優先採購當地綠色環保材料
- 要求承包商在施工前嚴格管理材料分類，詳細編制材料使用計劃，避免材料浪費
- 準確計算材料用量，合理利用邊角廢料，設計合理的施工方案、周轉材料體系，減少垃圾產生

節約用水

- 制定節水措施，選用節水器具
- 施工工地配置水錶，將生活區與施工區分別計量，定期統計用水並進行分析及對比
- 收集雨水和處理後的污廢水進行循環利用，如沖廁、噴淋
- 積極宣傳節約用水的美德

節約用電

- 合理選擇施工機械設備，杜絕使用不符合節能及環保要求的設備
- 採用聲控、光控等節能照明燈具
- 於工地宣傳節約生活用電及生產用電
- 施工工地配置電錶，將生活區與施工區分別計量，定期統計用電並進行分析及對比



推動綠色辦公

本集團制定並實施《員工綠色行為指引》，通過一系列環保措施和宣傳節能減排、低碳環保概念，鼓勵員工養成節電、節水、廢物回收等良好習慣，不斷推進綠色辦公。

我們於辦公室內實行節約用電、用水的措施，包括：

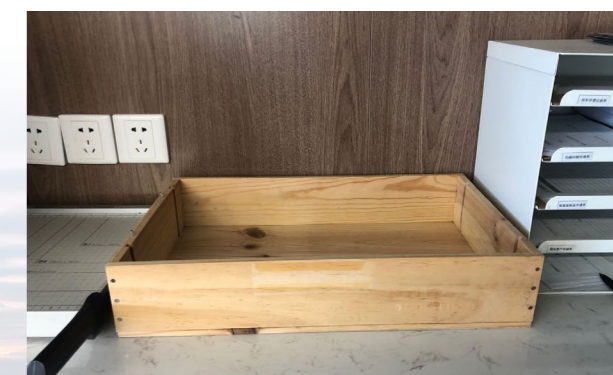
- 辦公區域無人使用時，及時關閉所有電器電源
- 辦公室內使用 LED 燈管，並充分使用自然採光，降低室內照明能耗
- 使用高效冷氣系統，並設有獨立開關及溫度控制按鈕，降低冷氣能耗
- 在辦公室的水龍頭處張貼提示標語，提醒員工使用完畢後將其關閉

同時，我們鼓勵員工通過無紙化辦公、材料循環使用、垃圾分類等措施減少辦公室廢物產生，包括：

- 電腦、打印機、電燈開關等辦公設施設備上均貼有節能提示標語
- 在打印機旁設有提示標語，建議員工進行雙面打印和節約用紙
- 設立回收箱進行廢紙回收
- 使用無紙化辦公，文件存入共享盤相互傳閱或使用電子郵件代替
- 提倡使用鹼性充電電池，減少一次性電池的使用，並對廢棄電池進行回收
- 設有垃圾分類箱，把生活垃圾、廚餘垃圾、可回收物及有害廢棄物分類處理
- 鼓勵員工自帶餐盒，減少外賣餐盒垃圾的產生



節能提示標語



廢紙回收區



▶ 深圳招商局蛇口工業區“海上世界”景觀

07

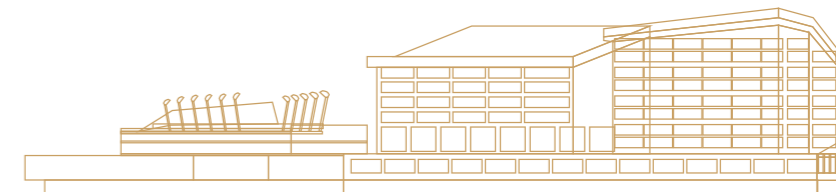
回饋社會 攜手同行



本集團積極履行企業社會責任，致力為社區帶來正面影響，向社會傳遞更多的溫暖和關愛，並確保在業務活動中考慮社區利益。

「綠絲帶」行動

「綠絲帶」公益小組是本集團在職員工自願組成的公益組織。本集團通過不定期組織員工開展綠色環保、濟困、扶貧、賑災、助學等社會公益活動，向社會傳遞更多關愛。



案例一 佛山公司「綠絲帶」愛心捐衣活動

2020年1月26日，佛山公司組織全體員工開展愛心捐衣公益活動，為貧困偏遠山區進行愛心扶助。



案例二 廣州公司「藝夢綻放」愛心花藝課堂公益活動

廣州公司攜手新世界集團開展「藝夢綻放」愛心花藝課堂公益活動。活動當天，各位參加者及「綠絲帶」義工們協助特殊兒童進行花枝修剪，共同完成一個個花藝作品，為孩子們的美好童年注入明媚陽光。



08

績效表現



根據本集團運營管理權屬，本報告的環境及社會績效表現涵蓋本公司香港辦公室、5 個附屬公司（即佛山公司、廣州公司、重慶公司、南京及句容公司及西安公司）的辦公室，以及香港 CM+ 酒店及服務式公寓的相關統計數據。本集團位於深圳蛇口南海意庫的辦公室，因所佔規模相較總體而言微細，且該部分環境數據也難以分開，故不納入本報告期的環境績效計算範圍，但其社會績效納入披露口徑。

環境績效表現³

		2020	2019	2018
污染物排放績效				
大氣污染物 ⁴				
類型	單位	總排放量	總排放量	總排放量
硫氧化物 (SO _x)	公噸	2.44 x 10 ⁻³	3.05 x 10 ⁻³	2.96 x 10 ⁻³
氮氧化物 (NO _x)	公噸	0.10	0.21	0.79
顆粒物 (PM)	公噸	0.01	0.01	0.02
一氧化碳 (CO)	公噸	0.73	0.81	1.35
溫室氣體				
類型	單位	總排放量	總排放量	總排放量
直接溫室氣體排放（「範圍一」） ⁵	公噸二氧化碳當量	396.85	367.16	457.50
每位員工範圍一排放量	公噸二氧化碳當量	0.51	0.42	0.57
能源產生的間接溫室氣體排放（「範圍二」） ⁶	公噸二氧化碳當量	1,879.80	1,708.60	1,423.04
每位員工範圍二排放量	公噸二氧化碳當量	2.43	1.96	1.76
因種植樹木減少的溫室氣體排放（「範圍一」） ⁷	公噸二氧化碳當量	0.23	219.28	140.88

³ 本集團於 2020 年更新其環境績效數據計算範圍，把本公司於深圳的辦公室移出計算範圍。除特別註明外，所有數據涵蓋範圍與本報告的報告範圍一致。用於統計環境績效指標密度的員工人數為截止本報告期末的員工人數；除特別註明外，用於統計環境績效指標密度的樓面面積包含本公司於香港的辦公室、5 個附屬公司的辦公室，以及香港 CM+ 酒店及服務式公寓的辦公室及公共區域。

⁴ 本集團 2020 年的大氣污染物排放數據的收集範圍包括汽車使用、煮食的天然氣使用、熱水爐的煤氣使用，其計算方法及相關的排放係數乃參考中華人民共和國生態環境部發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污系數手冊》、《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》、歐洲環境署發佈的《EMEP/EEA Air Pollutant Emission Inventory Guidebook - 2016》以及聯交所《如何準備環境、社會及管治報告》環境關鍵績效指標匯報指引。

⁵ 本集團 2020 年的溫室氣體排放（範圍一）的數據收集範圍包括汽車使用、煮食的天然氣使用、熱水爐的煤氣使用，其計算方法及相關的排放係數乃根據中國國家發展和改革委員會發佈的《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）》、《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》、聯交所《如何準備環境、社會及管治報告》環境關鍵績效指標匯報指引，以及香港機電工程署和香港環境保護署共同發佈的《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引 2010 年版》所制訂。

⁶ 本集團的溫室氣體排放（範圍二）的計算範圍包括因外購電力和煤氣所導致的間接溫室氣體排放，其計算方法及相關的排放係數乃參考中國生態環境部發佈的《關於做好 2018 年度碳排放報告與核實及排放監測計劃制定工作的通知》中 2015 年中國區域電網平均二氧化碳排放因子，及港燈電力投資有限公司發佈的《2019 年可持續發展報告》。

⁷ 本集團的溫室氣體減排（範圍一）的計算範圍為自建建築物新建後新種植並高達 5 米或以上的樹木，其計算方法及相關的排放係數乃根據香港機電工程署和香港環境保護署共同發佈的《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引 2010 年版》所制訂。

		2020	2019	2018
溫室氣體				
每位員工範圍一減排量	公噸二氧化碳當量	2.97 x 10 ⁻⁴	0.25	0.17
因種植樹木減少的溫室氣體排放（「範圍一」） ⁶	公噸二氧化碳當量	0.23	219.28	140.88
每位員工範圍一減排量	公噸二氧化碳當量	2.97 x 10 ⁻⁴	0.25	0.17
有害廢棄物				
類型	單位	總產生量	總產生量	總產生量
墨盒 / 碳粉	罐	456	360	207
每位員工墨盒 / 碳粉產生量	罐 / 人	0.59	0.41	0.26
廢棄電池	個	688	470	236
每位員工廢棄電池產生量	個 / 人	0.89	0.54	0.29
含水銀的廢棄燈管	支	0	3	20
每位員工含水銀的廢棄燈管產生量	支 / 人	0	3.44 x 10 ⁻³	0.02
燈泡	個	55	50	50
每位員工燈泡產生量	個 / 人	0.07	0.06	0.06
無害廢棄物				
類型	單位	總排放量	總排放量	總排放量
生活垃圾	公斤	71,139	15,440	14,388
每位員工生活垃圾產生量	公斤 / 人	91.79	17.71	17.81
塑料	公斤	30,955	28,809	—
每位員工塑料產生量	公斤 / 人	39.94	33.04	—
紙張 ⁷	公斤	6,105.3	—	—
每位員工紙張產生量	公斤 / 人	7.88	—	—
可回收再利用廢棄物				
類型	單位	總回收量	總回收量	總回收量
紙張	公斤	3,563	1,693.99	1,532.90
塑料	公斤	23,042	18,756.00	14,094.00
墨盒 / 碳粉 ⁸	罐	95	—	—

⁸ 本集團於 2020 年開始披露廢紙的產生量。

⁹ 本集團於 2020 年開始披露墨盒 / 碳粉的回收量。

¹⁰ 本集團的溫室氣體減排（範圍一）的計算範圍為自建建築物新建後新種植並高達 5 米或以上的樹木，其計算方法及相關的排放係數乃根據香港機電工程署和香港環境保護署共同發佈的《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引 2010 年版》所制訂。

		2020	2019	2018
資源使用				
類型	單位	數量	數量	數量
市政用水量	立方米	8,516	14,360	39,785
每平方米樓面面積用水總量	立方米 / 平方米	0.35	0.60	2.38
桶裝水用量	立方米	36.82	44.77	34.67
每位員工桶裝水消耗總量	立方米 / 人	0.05	0.05	0.04
能源消耗總量 ¹⁰	千個千瓦時	4,420.72	—	—
每平方米樓面面積能源使用量	千個千瓦時 / 平方米	0.18	—	—
用電量	千瓦時	2,609,744	2,398,381.47	2,098,681.92
每平方米樓面面積電力消耗總量	千瓦時 / 平方米	108.18	99.42	125.45
天然氣用量	立方米	2,331	6,082	6,914.60
每平方米樓面面積天然氣消耗總量 ¹¹	立方米 / 平方米	0.52	1.93	1.94
煤氣用量	兆焦	1,177,080.76	1,460,362.00	1,076,160.00
每平方米樓面面積煤氣消耗總量 ¹²	兆焦 / 平方米	138.50	171.84	227.90
汽油用量 ¹³	公升	142,265.00	152,625.18	182,667.20
每位員工汽油消耗總量	公升 / 人	188.56	175.03	226.07
柴油用量 ¹⁴	公升	768.00	2,172.32	14,212.00
每位員工柴油消耗總量	公升 / 人	0.99	2.44	17.59

¹⁰ 本集團於 2020 年開始披露能源消耗總量，包含汽車柴油和汽油使用、煮食的天然氣使用、熱水爐的煤氣使用，以及外購電力消耗。

¹¹ 因只有西安公司及重慶公司使用天然氣，故用於計算密度的樓面面積只包含這兩間辦公室的面積。

¹² 因只有 CM+ 酒店及服務式公寓使用煤氣，故用於計算密度的樓面面積只包含 CM+ 酒店及服務式公寓的面積。

¹³ 本集團於 2020 年減少用車，因此減少了汽油用量。

¹⁴ 本集團於 2020 年減少用車，因此減少了柴油用量。

社會績效表現¹⁵

員工總數 ¹⁶					
項目		單位	數量	百分比	
員工人數及百分比	總數		人數	814	—
	按性別劃分	男	人數	528	64.86%
		女	人數	286	35.14%
	按僱傭類型劃分	全職	人數	814	100%
		兼職	人數	0	0%
	按員工類別劃分	助理總經理及以上	人數	41	5.04%
		高級經理	人數	44	5.41%
		經理	人數	54	6.63%
		助理經理	人數	68	8.35%
		一般員工	人數	591	72.60%
		技術員工	人數	16	1.97%
	按年齡組別劃分	30 歲以下	人數	200	24.57%
		30-39 歲	人數	472	57.99%
40-49 歲		人數	122	14.99%	
50 歲及以上		人數	20	2.46%	
按地區劃分	中國內地	人數	782	96.07%	
	香港	人數	32	3.93%	
員工流失					
項目		單位	數量	百分比	
員工流失人數及流失率 ¹⁷	總數		人數	361	44.35%
	按性別劃分	男	人數	361	68.37%
		女	人數	0	0.00%

¹⁵ 用於統計 2020 年社會績效指標的員工人數為年末員工人數。

¹⁶ 該員工人數為截至 2020 年 12 月 31 日的統計數字。

¹⁷ 2020 年，我們按香港聯交所的有關指引，對員工流失率的計算方法進行了調整。計算方法調整為：相關類別員工流失率 = 相關類別劃分的員工流失人數 / 該類別員工年末總數。

員工流失					
項目		單位	數量	流失率	
員工流失人數及流失率 ¹⁶	按年齡組別劃分	30 歲以下	人數	123	61.50%
		30-39 歲	人數	205	43.43%
		40-49 歲	人數	30	24.59%
		50 歲及以上	人數	3	15.00%
	按地區劃分	中國內地	人數	355	45.40%
		香港	人數	6	18.75%
發展與培訓					
項目		單位	數量	受訓員工百分比	
受訓員工人數及百分比 ¹⁸	總數		人數	877	100.00%
	按性別劃分	男	人數	582	66.36%
		女	人數	295	33.64%
	按員工類別劃分	助理總經理及以上	人數	43	4.90%
		高級經理	人數	33	3.76%
		經理	人數	66	7.53%
		助理經理	人數	44	5.02%
		一般員工	人數	680	77.54%
技術員工		人數	11	1.25%	
每名員工平均培訓時數 ¹⁹	總平均數		時數	77.06	—
	按性別劃分	男	時數	64.31	—
		女	時數	100.61	—
	按員工類別劃分	助理總經理及以上	時數	69.79	—
		高級經理	時數	46.45	—
		經理	時數	72.83	—
		助理經理	時數	45.58	—
		一般員工	時數	85.40	—
技術員工		時數	21.28	—	

¹⁶2020 年，我們按香港聯交所的有關指引，對員工受訓率的計算方法進行了調整。計算方法調整為：相關類別員工受訓率 = 相關類別劃分的接受培訓的員工人數 / 接受培訓的員工總數。

¹⁹2020 年，我們按香港聯交所的有關指引，對員工平均培訓的計算方法進行了調整。計算方法調整為：相關類別員工平均培訓時數 = 相關類別劃分的員工的培訓總時數 / 接受培訓的員工總數。

職業健康與安全					
項目		單位	數量	百分比	
因工作關係而死亡的人數及比率		人數	0	0%	
因工作關係而受傷的人數及比率		人數	1	0.12%	
因工作關係而受傷所損失的工作日數		日數	366	—	
供應鏈管理					
項目		單位	數量	百分比	
供應商數目及百分比	總數		個	2,311	—
	按地區劃分	中國內地	個	2,157	93.34%
		香港	個	154	6.66%
供應鏈管理					
項目		單位	數量		
客戶滿意度 ²⁰	平均客戶滿意度 (100 分為滿分)	分數	84.57		
接獲關於產品或服務的投訴	接獲的投訴數目	宗	2,303		
	投訴解決率	百分比	100.00%		
反貪污					
項目		單位	數量		
對本集團或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目		宗	0		
反貪污					
項目		單位	數量		
捐贈金額		人民幣元	8,276		
員工志願服務時數		時數	149		

²⁰ 該數據範圍只涵蓋本集團的 6 個附屬公司，即深圳公司、佛山公司、廣州公司、重慶公司、南京及句容公司及西安公司。

09 法例法規列表

對本集團於中國內地及香港的業務運營有重大影響的法律法規如下：

ESG 範圍	中國內地	香港
環境	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國環境影響評價法》 《中華人民共和國建築法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《中華人民共和國節約能源法》	香港法例第 311 章《空氣污染管制條例》 香港法例第 354 章《廢物處置條例》 香港法例第 610 章《建築物能源效益守則》
僱傭及勞工慣例	《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》 《中華人民共和國未成年人保護法》 《禁止使用童工規定》	香港法例第 57 章《僱傭條例》 香港法例第 480 章《性別歧視條例》 香港法例第 487 章《殘疾歧視條例》 香港法例第 602 章《種族歧視條例》
工作健康與安全	《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《建設工程安全生產條例》 《國家突發環境事件應急預案》	香港法例第 509 章《職業安全及健康條例》 香港法例第 282 章《僱員補償條例》
產品責任	《中華人民共和國產品質量法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國知識產權法》	香港法例第 362 章《商品說明條例》 香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》 香港法例第 559 章《商標條例》
反貪污	《中華人民共和國刑法》 《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》	香港法例第 201 章《防止賄賂條例》 香港法例第 615 章《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》 香港法例第 622 章《公司條例》

10 香港聯交所 ESG 報告指引內容索引

一般披露及關鍵績效指標	描述	本報告有關章節
環境範疇		
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。	踐行環保 低碳發展、法例法規列表
KPI A1.1	排放物種類及相關排放數據。	績效表現
KPI A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	績效表現
KPI A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	績效表現
KPI A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	績效表現
KPI A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	踐行環保 低碳發展
KPI 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。	踐行環保 低碳發展
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。	踐行環保 低碳發展
KPI A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	績效表現
KPI A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	績效表現
KPI A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	踐行環保 低碳發展
KPI 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。	踐行環保 低碳發展 ²¹
KPI A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用 ²²

²¹ 本集團的用水主要為生活用水及生產用水，均為市政用水。本集團並沒有在求取水源上遇到任何無法解決的問題。

²² 由於本集團直接經營的業務中並無銷售實體產品，因此於本報告期內並無涉及任何包裝物料的使用。

一般披露及關鍵績效指標	描述	本報告有關章節
環境範疇		
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。	踐行環保 低碳發展
KPI 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。	踐行環保 低碳發展
社會範疇		
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。	維護員工權益、建設幸福企業、法例法規列表
KPI B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的員工總數。	績效表現
KPI B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率。	績效表現
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員工避免職業性危害的： (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。	保障安全健康、法例法規列表
KPI B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	績效表現
KPI B2.2	因工傷損失工作日數。	績效表現
KPI 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。	保障安全健康
層面 B3: 發展及培訓		
一般披露	有關提升員工履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	助力人才成長
KPI B3.1	按性別及員工類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓員工百分比。	績效表現
KPI B3.2	按性別及員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數。	績效表現
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。	維護員工權益、法例法規列表
KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	維護員工權益

一般披露及關鍵績效指標	描述	本報告有關章節
社會範疇		
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。	促進合作共贏
KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目。	績效表現
KPI 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。	促進合作共贏
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。	全心關懷客戶、法例法規列表
KPI 6.1	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
KPI 6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	全心關懷客戶
KPI 6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	全心關懷客戶
KPI 6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	全心關懷客戶 ²³
KPI 6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	全心關懷客戶
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。	企業管治、法例法規列表
KPI B7.1	於匯報期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	績效表現
KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	企業管治
層面 B8: 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解運營所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	回饋社會 攜手同行
KPI 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）。	回饋社會 攜手同行
KPI B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	績效表現

²³ 由於本集團直接經營的業務為房地產項目發展，因此不涉及到產品回收。因此，我們在本報告中描述了客戶驗收過程中對產品質量有問題時的處理方法。



招商局 置地有限公司

CHINA MERCHANTS LAND LIMITED

STOCK CODE 股份代號:978

地址 : 香港干諾道中 168-200 號信德中心招商局大廈 26 樓 2603-2606 室

電話 : (852)39765300

傳真 : (852)21160057

電郵 : ir@cmland.hk

網址 : www.cmland.hk

