



深圳控股有限公司
SHENZHEN INVESTMENT LIMITED

股份代號: 00604

2020

環境，社會及
管治報告



目錄

- 2 關於本報告
- 3 關於我們
- 6 主席寄語
- 8 2020年大事記
- 9 表現要點
- 10 特別專題：
抗擊疫情，共克時艱

01 深中篤行· 行穩致遠

- 16 可持續發展管理
- 19 利益相關方溝通
- 20 ESG重要性議題
- 22 穩健運營

02 深根固本· 堅守品質

- 30 產品質量
- 32 客戶服務
- 37 供應鏈管理

03 深山長谷· 保護環境

- 42 綠色管理
- 42 綠色設計
- 45 綠色建造
- 48 綠色運營
- 53 綠色倡導
- 56 應對氣候變化

04 深入大心· 成就員工

- 60 僱傭與管理
- 61 權益保障
- 62 培訓與發展
- 64 安全與健康
- 68 關愛與支持

05 深仁厚澤· 回饋社會

- 72 精準扶貧
- 76 共建灣區
- 77 志願公益
- 78 社區共融

06 2021展望

- 81 穩健經營·蓄力發展
- 81 精益品質·匠心打造
- 81 綠色文明·生態和諧
- 81 以人為本·攜手共贏
- 81 社區共融·同創未來

07 可持續發展綜述

- 82 附錄一：政策及法律列表
- 86 附錄二：關鍵績效列表
- 94 附錄三：ESG指標索引表



關於本報告

本報告是深圳控股有限公司(下稱為「深圳控股」或「集團」或「我們」)發佈的第六份環境、社會及管治報告。報告編寫參照香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)發佈的「環境、社會及管治報告指引」,同時突出深圳控股的企業特點和行業特色。

在本報告編寫過程中,我們委託獨立顧問與我們的利益相關方進行了全面的溝通,在議題選擇方面充分考慮各方意見,遵循聯交所對本報告重要性、量化、平衡、一致性四大原則要求,確定了本報告的實質內容。集團將持續加強報告信息收集工作,以提高我們在可持續發展領域上的表現和披露水平。

報告範圍及邊界

本報告概述了集團於2020年1月1日至2020年12月31日期間在企業社會責任與可持續發展方面的努力和成果,包括「可持續發展戰略」、「堅守品質」、「保護環境」、「成就員工」、「回饋社會」等多個方面的內容。報告的組織範圍涵蓋集團總部及多間主要下屬公司。

稱謂說明

為便於表達,本報告中提及的「深圳控股」、「集團」、「我們」等均指作為一個整體的「深圳控股及各下屬公司」。

下屬公司名稱

深業鵬基(集團)有限公司
深業南方地產(集團)有限公司
深業泰然(集團)股份有限公司
深業置地有限公司
深業華東地產開發有限公司
深業泰富物流集團股份有限公司
深圳市農科集團有限公司
深業集團(深圳)物業管理有限公司
深業智慧園區運營(深圳)有限公司
深業商業管理有限公司

簡稱

深業鵬基
深業南方
深業泰然
深業置地
深業華東
深業泰富
深業農科
深業物業
深業智慧園區
深業商管

數據來源

本報告的數據和案例主要來源於集團統計報告、相關文件。如無特別說明,報告所涉幣種均為人民幣。

獲取及回應本報告

報告電子版可在集團官方網站內獲取。

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見,歡迎通過以下方式與我們聯繫:

地址:香港九龍尖沙咀科學館道9號新東海商業中心8樓

電話:(852) 2723 8113

傳真:(852) 2723 2263

電郵地址:ir@shumyip.com.hk

官方網站:www.shenzheninvestment.com



企業概況

深圳控股於1997年在香港聯合交易所有限公司主板上市(股份代號:00604.HK)，是深圳市國資委旗下最大的房地產上市公司。集團核心業務包括物業開發、物業投資及城市運營服務。公司深耕深圳，聚焦大灣區，佈局其他中國核心城市，致力於成為一流的房地產開發及不動產運營商。

目前公司於國內多個城市合共擁有規劃總建築面積近436萬平方米的土地儲備，其中位於大灣區的優質土地儲備的規劃總建築面積約226萬平方米。公司致力優化土地儲備的結構，將資產和業務向大灣區和重點一二線城市集中。

深圳控股在地產開發方面致力於為客戶提供包括住宅、產業大廈、綜合體等多業態的高品質物業產品。深圳控股已啟動智慧園區運營、商業管理、住宅物業服務三大運營平台的混合所有制改革，尋求進一步深化轉型、發揮產業聚集能力，推動產業引領，優化收入及盈利結構。公司一貫之核心策略目標，乃致力推動業務長期持續發展，以期為股東帶來整體穩定回報及締造價值增長。

發展歷程

深圳控股的歷史可追溯至1992年，經過20多年的發展，已經成為中國大陸房地產行業的領先企業之一。

- ∴ 成立之初，深圳控股注重於開發華南地區中高端房地產市場。
- ∴ 1997年，集團於香港聯交所主板成功上市。
- ∴ 2000年起，集團不斷擴大業務規模，通過收購等方式拓寬服務至房地產、能源基建、運輸、物流、信息化建設等多個領域，同時致力於提高房地產業務的。
- ∴ 2006年起，深圳控股步入成熟期，調整戰略發展方向，進一步突出明確專業地產公司的定位，持續整合內部優勢資源，剝離非核心業務，專注於房地產開發及運營，加強品牌影響力。





經營表現

全年收益

188.03 億港元

其他收入及利潤

21.34 億港元

核心盈利

45.53 億港元

綜合融資成本

3.7 %

新增土地儲備面積

63 萬平方米

大灣區土地儲備面積

226 萬平方米

主要業務

土地儲備

深圳控股深耕大灣區及重點一二線城市的優質土地資源。

【數據】截至2020年12月31日，土地儲備規劃總建築面積436萬平方米，權益建築面積約378萬平方米，計容建築面積329萬平方米。

物業開發

深圳控股有超過30年地產開發經驗，致力為客戶提供高品質、多業態的地產產品。

【數據】年內，集團新開工面積約74.8萬平方米，竣工面積約76.8萬平方米。

城市綜合運營服務

深圳控股搭建智慧園區運營平台、物業管理平台和商業管理運營平台開展城市綜合運營服務，有序推進混合所有制改革工作。

【數據】物業管理年收入約22億港元，物業管理公司接管物業約4,300萬平方米，智慧園區運營管理公司接管產業園區約300萬平方米。

城市更新

深圳控股積極發揮國有控股股東的優勢，努力在城市更新的規劃申報、拆遷、用地手續辦理等各個環節尋求突破，加快推動項目進入建設階段。

【數據】在深圳擁有8個城市更新項目，取得近10平方公里的片區改造統籌主體資格。

物業租賃經營

深圳控股堅持開發銷售與持有運營並重的策略，繼續擴大優質商業、辦公類投資物業的規模，通過優化組合，改善管理，完善租金定價體系，提高運營服務水平。

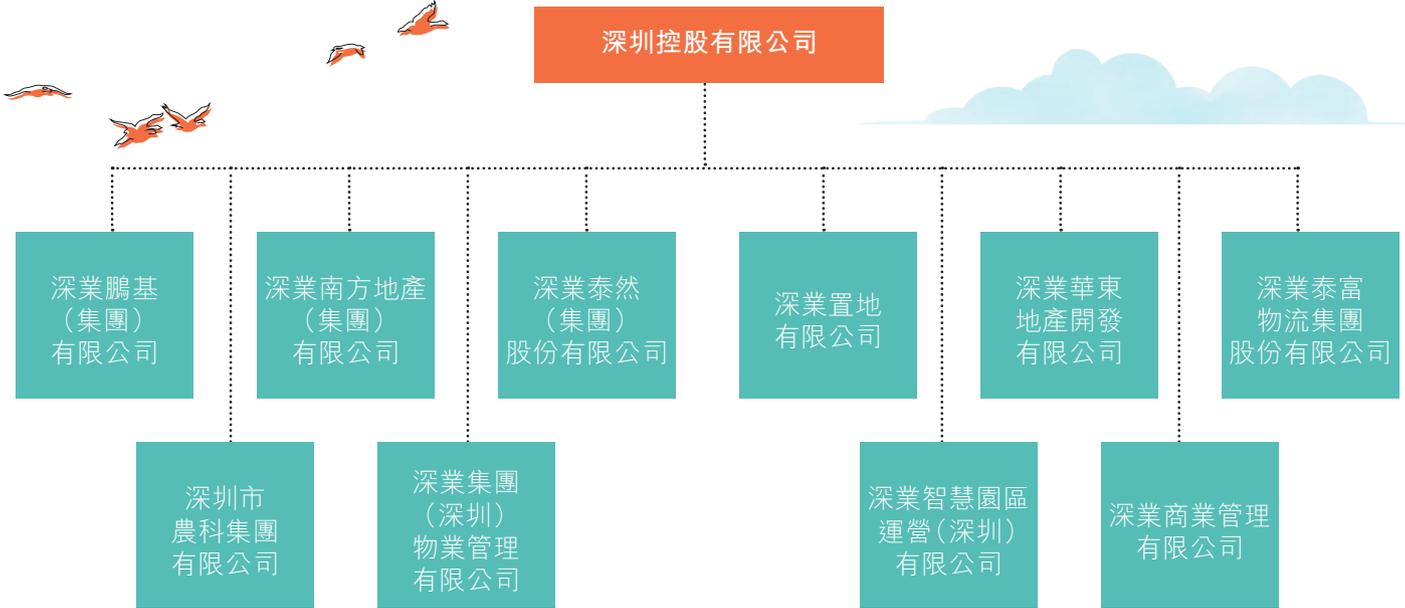
【數據】持有投資物業約129萬平方米，其中位於深圳的運營中投資物業約106萬平方米，年租金收入約12.2億港元。

長租公寓

深圳控股推出長租公寓產品線，致力為不同需求人群提供更多居住選擇。

【數據】總建築面積約37萬平方米。

組織架構



責任榮譽

獎項和評級印證了我們被市場和社會認可的可持續發展工作。



第三屆中國卓越IR
「最佳投資者關係案例獎」



新浪財經
「財務穩健十強榜」
第5位



第四屆中國卓越IR
「最佳ESG獎」

MSCI
2020年環境、
社會及管治獲得
A評級，
為內房企
最高水平

2020
中國房地產
上市公司
綜合實力榜
第**47**位

新浪財經
「2020上市房企
價值榜TOP50」
第**31**位

2020新浪財經
財務穩健
十強榜
第**5**位

主席寄語

2020年，是深圳特區成立40周年。粵港澳大灣區、中國特色社會主義先行示範區「雙區」驅動，為深圳的發展注入了澎湃動力。2020年，我們也遭遇了全球新冠疫情，世界經濟下行風險加劇，不穩定、不確定因素顯著增多。我們面臨著百年未有之大變局，這既是風險的集聚期，也是機遇的窗口期。

面對新時代，深圳控股始終奉行「建築生活美景，成就深圳事業」的使命，堅持深中篤行，不斷完善自身可持續發展管理體系，將社會責任融入企業經營管理的方方面面，力求行穩致遠，成為社會需要、公眾認可的城市空間價值塑造引領者，為深圳特區的發展添磚加瓦。

共建灣區，為城市發展提活力

我們堅持「房子是用來住的、不是用來炒的」的定位，積極參與保障房建設，深入推進長租公寓發展，減少居民住房成本，為灣區發展留住人才；積極參與舊城更新改造，發揮城市空間塑造價值，讓城市立體生長、向陽生長、優雅生長，為灣區發展更新面貌；以物業服務、園區配套、信息交互等八大平台建設為基礎，依託大數據、物聯網等科技手段，打造智慧園區，為灣區發展注入力量。

堅守品質，為美好生活增動力

好產品，自己會發聲。我們以近乎嚴苛的工匠精神鑄造產品，強化各個環節的管控，切實保障產品質量與產品安全，讓客戶住的安心、住的放心。我們注重客戶體驗，持續為客戶提供高性價比、多元化的服務，保障客戶隱私權、知情權等權益，著力解決客戶關心的問題，滿足客戶多方位需求，助力實現美好生活。我們注重與合作夥伴的共同發展，通過陽光採購、行業合作等打造互利共贏生態圈。

保護環境，為綠水青山添魅力

我們將綠色低碳理念融入產品設計、建造、運營等全過程，努力減少自身經營過程中的污染物排放及溫室氣體排放，降低對生態環境的影響。我們積極推行綠色採購、綠色包裝及綠色運輸理念，向利益相關方傳遞可持續發展的價值觀。2020年，我們持續推進國家級、國際級綠色建築及健康建築項目認證工作；在建項目污染固廢物回收處理率達100%，及時修整、恢復施工過程中受損生態環境。



成就員工，為錦繡未來加助力

我們堅持平等、透明僱傭，堅決維護員工基本權益，為員工提供具有競爭力的薪酬福利體系；針對員工不同成長階段及不同崗位需求，舉辦「高潛質」「領導力」「後備隊」等多樣化培訓，為員工發展積蓄能量，員工平均受訓小時數達30.81小時；建立完善的安全生產管理體系，開展安全生產培訓，為員工安全生產保駕護航，全年未發生重大安全生產事故。我們努力為員工打造一個具有廣闊發展前景、充滿陽光關愛的成長平台。

抗擊疫情，為復工復產顯能力

我們積極響應政府號召，以疫情防控和復工復產為目標，全力以赴抓好疫情防控，以實際行動助力打贏防疫阻擊戰，彰顯國企擔當。我們精準施策，有序推進自身復工的同時，通過抓落實、嚴防控等全面助力社會企業復工復產。疫情期間，我們積極落實「深圳惠企16條」，共免除符合資格租戶租金2.39億元，惠及個體工商戶近4,000家。

回饋社會，為和諧家園聚合力

我們集中優勢資源，聚焦「貧中之貧」、聚力「堅中之堅」，打造就業扶貧、消費扶貧、鄉村振興等多個扶貧模式，多措並舉推動貧困村民脫貧致富。在援疆的十年歷程中，我們累計為8,000餘人解決就業難題，激活貧困村脫貧致富的內生動力。我們注重社區共融，開展「暖春活動」等系列公益活動，積極營造和諧的社區氛圍。2020年，集團內義工服務2,749人次，總服務時數達9,849小時。

再深耕，共成長。站在歷史的新起點，我們將持續踐行對各個利益相關方的責任，推動社會責任向縱深發展，持續提升環境、社會、管治表現，為構建宜居、宜業、宜人的美好社會貢獻深控力量。

主席
呂華博士

2020年大事記

穩步推進項目經營 主營業務大幅增長

本集團年內銷售平穩，實現合同銷售額約人民幣145億元。集團新拓展園區及物業管理項目66個，「物管城市」新模式項目6個。

重點佈局大灣區與二線城市 項目拓展取得新突破

本集團聚焦大灣區、深耕深圳，積極尋求項目資源，並關注重點一二線城市優質項目的投資機會，於年內積極拓展優質資源，接連在成都、廣州等地競得優質地塊，為繼續深耕重點城市創造有利條件。

提升上市公司價值 注入新鮮血液

最終控股公司深業集團對深圳控股進行新一輪的資產注入。本集團向深業集團收購深業進智物流發展有限公司52.848%的股權，從而獲取位於深圳的城市更新資源。

全面轉型升級 冀成產城創新建設者

根據國家的「雙區驅動」、國內國際雙循環的佈局及「十四五」規劃藍圖，本集團將全面轉型升級，以「產城創新建設者」為定位，全力轉型為以城市綜合開發運營、科技產業的投資服務為主業的科技型產業集團，助力灣區創新產業發展。

國企擔當 共克時艱

這一年，是深圳控股援疆的第十個年頭，十年間集團相繼圓滿完成了深圳援疆前指基地、喀什深業麗笙酒店、喀什深圳城三個援疆項目的建設任務。疫情期間，集團積極落實「深圳惠企16條」，共免除符合資格租戶租金2.39億元，涉及減租物業面積94萬餘平方米，惠及民營企業及個體工商戶近4,000家。





行穩致遠

- ESG重要性議題評估中，利益相關方識別出5個高度重要議題
- 無已審結的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的刑事案件
- 共完成30項重大經營項目的事前評估審核工作，為管理層決策提供了有效依據



堅守品質

- 年內未發生重大安全生產事故
- 引入第三方專業機構，對一線項目開展季度安全檢查及考評，全面提升一線項目安全管理水平
- 年內未發生因違反消費者資料與隱私保護規定所引起的投訴
- 以智慧園區運營服務管理平台為核心競爭力，同時進軍多業態大型綜合體和物業城市管理領域，全面推行全產業鏈服務
- 在市屬國企陽光採購服務平台發佈招標、競爭性談判、單一來源、直接採購等採購信息，涉及金額達137億餘元，進一步實現陽光交易全覆蓋、交易信息全公開



保護環境

- 深業創智大廈已完成深圳市住房和建設局裝配式建築審查
- 旗下各物業運營公司在垃圾分類方面取得顯著成效，屢次獲得當地政府和社區讚揚和好評，並頒發先鋒示範錦旗
- 大力推進清潔能源、可再生能源的利用，通過安裝太陽能光伏系統並將傳統燈具更換為具有環保功能的LED燈具，實現照明用電69.8%以上的節能率



成就員工

- 年內重大疾病互助基金為困難員工支出救助金5,000至20,000元不等
- 截至2020年末，深圳控股旗下48家二級及三級企業已成功取得安全生產標準化認證證書
- 開展安全演練活動347場，全集團員工1.8萬餘人參與演練



回饋社會

- 主動擔當國企責任，減免旗下產業園區企業、商場商戶2-3個月租金，共免除符合資格租戶租金2.39億元，惠及民營企業及個體工商戶近4,000家
- 年內完成消費扶貧採購任務近835萬元
- 年內參與志願服務共計2,749人次，總服務時數達9,849小時

特別專題：抗擊疫情，共克時艱

2020年春節，面對突如其來的新冠肺炎疫情，深圳控股積極響應政府號召，及時成立疫情防控工作領導小組，以疫情防控和復工復產「兩手都要抓」、「兩手都要硬」為目標，統一謀劃佈局，制定疫情防控專項方案，保障員工、業主（租戶）及承包商人員的身體健康，全力築起安全屏障，以實際行動助力打贏防疫阻擊戰。在貫穿全年的疫情防控工作中，集團員工無一人確認感染，無一例疑似病例，無一名員工因為防疫物資短缺而影響工作，無一個項目因防疫不力而遭受隔離。



集團減免租金

人民幣**2.39**億元



惠及企業及個體商戶

4,000餘家



減免物業面積約

940,000平方米



▲ 公司領導帶隊赴防疫現場指導工作

集團各級領導奔赴防疫一線，現場指導疫情防控工作；集團辦公室兼作疫情防控辦，全體成員24小時待命，統籌開展全集團防疫抗疫和應急處置工作，先後制定並發佈《疫情防控工作指引》《集團本部疫情事件專項應急預案》和各類防疫工作方案，從組織架構、人員配置和制度體系多個方面保障疫情防控機制到位。

面對肆虐的疫情，深圳控股積極伸出援手，捐款捐物，守望相助，踐行國企責任擔當。

●● 集團共免除符合資格租戶租金2.39億元，涉及減租物業面積94萬餘平方米，惠及民營企業及個體工商戶近4,000家。

●● 疫情期間，從深圳調配近萬個口罩等防疫物資發往香港，保障員工安全。



▲ 受惠企業向集團送來錦旗

∴ 深業泰然第一時間通過武漢市東湖新技術開發區社會發展局向武漢市捐贈了20萬元，用於購買急需醫用物資，助力武漢打贏疫情防控阻擊戰。

∴ 深業智慧園區旗下泰然物業武漢分公司為小區業主提供暖心服務，免費發送口罩5萬餘個，籌集愛心蔬菜，免費上門發放給老人及殘疾人家屬，解決他們的燃眉之急。



▲ 守護社區安全，免費發放口罩及生活物資

案例： 鵬基物業服務公司組織抗疫志願者赴深支援

2月11日，鵬基物業應深圳市住建局號召，徵集、組建了一支由15名志願者組成的支援隊伍前往深圳，對「小湯山」醫院的臨建工作進行支援。公司以高效支援行動詮釋了企業責任擔當，也為抗疫工作貢獻出了一份力量。

鵬基物業組建志願者支援隊伍前往深圳「小湯山」醫院進行支援



案例： 站好每一班崗，為業主安全保駕護航

集團所屬企業萬廈居業所管轄的僑香村社區，作為疫情防控第一道防線，主動擔當、主動作為，在實踐中摸索出了「ACT」(黨建引領+專業保障+多元參與)全鏈條社區聯防聯控模式，「社區三人組」動員志願者、樓棟長、物業等多元參與，織密織牢聯防聯控和群防群控「兩張網」，守護社區居民身體健康和生命安全。

9月8日，僑香社區被國家授予「全國抗擊新冠肺炎疫情先進集體」榮譽稱號，是深圳唯一榮獲此殊榮的集體。這項「國字號」榮譽的背後，是一群默默奉獻的深業物業人，至今仍堅守在防控一線，不敢懈怠。

10月21日，廣東省舉行抗擊新冠肺炎疫情表彰大會，萬廈居業榮獲「廣東省抗擊新冠肺炎疫情先進集體」，係深圳唯一一家獲此殊榮的物業企業。



▲ 僑香社區被國家授予「全國抗擊新冠肺炎疫情先進集體」榮譽稱號

一、維持穩健運營

疫情突襲，深圳控股始終堅定信心、精準施策，在抓實抓細疫情防控的基礎上，有序推進自身復工，保障企業穩健運營，確保客戶服務不中斷。

保障員工健康

- ∴ 及時統計防疫物資需求：保證口罩、手套、防護服、酒精等防疫物資充足，確保防控工作正常有序推進。
- ∴ 因地制宜制定消毒方案：針對辦公區域、住宅區域、商場、園區等區域，根據感染風險大小確定消毒頻率，對重點區域開展專項消毒。辦公場所配備消毒液、洗手液、酒精噴劑等醫用防護用品。
- ∴ 調整食堂供餐方案：改堂食為送餐到(卡)位方式，放開堂食後，推行三班制錯峰堂食，保證一人一桌用餐，減少人員接觸。
- ∴ 建立員工行程檔案：包括離崗-返鄉-返崗動態、行程安排、身體狀況等；對高風險地區返回員工集中隔離觀察14天，隔離期間為員工送餐，保障員工正常生活，為員工配發口罩和免洗消毒液等防疫物資包，確保員工復工安全有序進行。
- ∴ 數字化辦公：藉助數字信息化手段，組建企業微信群及各類工作群，在線視頻會議，減少人員聚集。



▲ 提供充足防疫物資



▲ 對公共區域重點消毒



▲ 調整公司食堂供餐方案

加強防疫宣傳

- ∴ 多層次宣傳內容：針對《新型冠狀病毒肺炎科普及防護知識》《2020年春節後復產復工「安全第一課」警示教育片》《企業節後復產安全培訓》等防疫內容，開展員工培訓，提升員工防疫意識和防疫能力。
- ∴ 多樣化宣傳形式：利用微信、微博、掛圖、宣傳冊等多種手段，在食堂、生活區、辦公區等場所張貼發佈最新防控工作開展情況、病毒相關介紹、防護知識等，方便員工在不同時間、不同地點隨時學習防疫知識。



▲ 隔離期間為員工送餐

二、助力復工復產

疫情對企業的正常運轉造成了重大衝擊。深圳控股在維持自身穩定運營的同時，通過抓落實、嚴防控等全面助力企業復工復產，為社會穩定保駕護航。

抓落實，成立專項小組

我們成立復工核查小組，對已經批覆復工的所屬企業進行復工準備工作的核查；對備案未通過仍復工的企業，工作人員上門勸退，並上報社區、街道相關單位。同時，及時向所屬企業傳達上級疫情防控政策、企業復工復產政策，盡可能幫助企業解決疫情防控和復工中遇到的問題。

保安全，嚴把防控關口

- ∴ **嚴把宣傳關**：線上線下聯動開展科普宣傳工作，消除業主緊張情緒，引導業主科學防控疫情。
- ∴ **嚴把出入關**：24小時360°嚴控園區人員出入，關閉園區部分出入通道，做好人員車輛出入登記，為出入人員測量體溫。
- ∴ **嚴把清潔關**：每天全面消殺消毒，對園區重點部位及高頻接觸的位置加大消毒頻次，並在園區內設置廢棄口罩、醫用物品專用回收處理點，防止細菌擴散，杜絕二次污染。



▲ 對出入園區人員進行登記及體溫測量

提效率，推行智慧防控

- ∴ **充分運用智能防控設施**：通過非接觸式體溫自動測量門、紅外自動體溫檢測儀，對進出人員快速測溫。
- ∴ **運用智慧園區管理平台**：對園區重點設備機房溫度、濕度及設備運行狀態進行實時監控，保障設備正常運行。
- ∴ **運用AI機器視覺**：全天24小時實時監控園區，實現限制區域非法闖入自動報警，有效控制外來人員非法進入園區。
- ∴ **運用環境監測保障系統**：實時對大廈室內、消防通道、地下停車場等密閉空間進行環境監測，確保園區環境安全。



▲ 紅外自動測溫儀檢測體溫

01



深中篤行 · 行穩致遠



深圳在全面深化改革的新時期被賦予了新使命，戰略地位進一步升級，城市實力和發展潛力再次提高。本著「建築生活美景，成就深圳事業」的使命，深圳控股積極融入國家和區域發展戰略，把握「雙區」發展機遇。我們在努力實現企業、股東和業務夥伴共贏的同時，積極推動集團自身穩健及可持續發展，踐行企業社會責任。

本章所回應議題、SDGs、ESG指標

我們關注的ESG議題

合規管治及責任管理
合規經營
加強風險管控
反貪腐和反不當競爭
知識產權保障

我們回應的SDGs議題



我們回應的HKEx ESG指標

B7.1/B7.2



1.1 可持續發展管理

深圳控股明確自身在社會責任方面的總體目標，即在追求完成集團「十三五」經濟指標同時，堅持誠實守信依法經營，加強資源節約和環境保護，保障生產安全，維護職工合法權益，參與社會公益事業，對社會承擔更大的義務。

1.1.1 ESG理念

秉承「陽光坦誠創新卓越勤勉盡責和諧共享」的企業價值觀，深圳控股牢記「建築生活美景成就深圳事業」的企業使命，將社會責任融入企業經營中，從股東、員工、客戶、合作夥伴和社區等利益相關方角度出發，持續推動社會責任工作開展，包括完善企業管治架構、保障產品質量安全、健全人才選拔制度、堅持綠色技術革新與節能減排、參與精準扶貧和公益慈善活動等，以穩健務實的精神，彰顯國企擔當，努力實現成為「城市空間價值塑造引領者」的企業願景。

1.1.2 ESG戰略

深圳控股始終銘記企業社會責任，堅持「健康、質量、文化」的理念，發展綠色建築、健康建築，積極運用新型節能減排技術，倡導清潔生產，物盡其用，致力於創造建設生態宜居的建築環境，實現環境質量和綠色生態的共贏。我們積極探索「智能+」產業模式，貫徹「十四五」智慧城市規劃，打造引領新技術潮流、新生活方式的智能園區，實現建設有質量、可持續的小區願景。

我們將主動承擔社會責任，將可持續發展有機融入到生產經營的全過程，有目標、有計劃地進行，並由各企業、各部門配合推動計劃落地，主要包括以下三個方面：

∴ 加強ESG意識

正確把握ESG的核心內涵，深刻理解履行ESG的重要意義，高度重視ESG工作，加強ESG全員培訓和普及教育，努力形成踐行可持續發展的企業價值觀和企業文化。

∴ 逐步健全ESG管理制度

從法律、經濟、道德、慈善等社會責任涵蓋的主要方面確定集團各業務板塊的工作重點及各職能部門的職責分工；不斷完善內部工作運行機制，實現重點突破及有效對接；不斷完善內部考評機制，提高管理水平。

∴ 探索建立ESG報告制度

利用各種載體、採取有效形式，定期發佈ESG報告，公佈集團履行ESG的現狀、規劃和措施，主動接受社會的監督，及時了解和回應各方的意見和建議，不斷完善ESG工作。

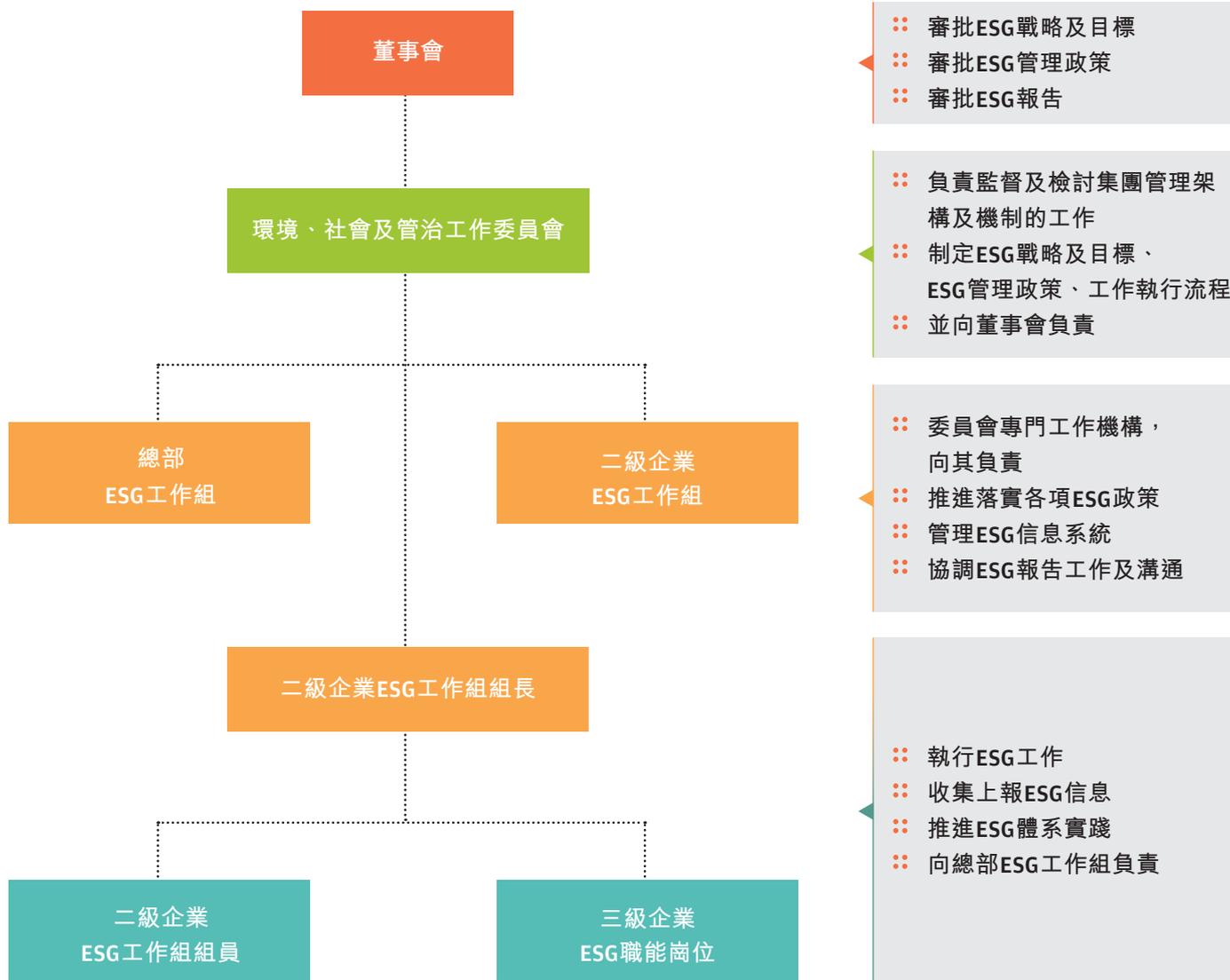
1.1.3 ESG管理體系

為了切實推進社會責任工作、提高報告編製質量，深圳控股成立了ESG工作委員會和ESG工作組，形成了董事會、ESG工作委員會和ESG工作組三位一體的ESG管理體系。



未來，我們將不斷完善集團ESG管理體系，進一步明確分工與責任，為ESG工作的開展奠定扎實的基礎。

深圳控股環境、社會及管治架構



◀ 因疫情原因，今年集團組織總部及二級企業 ESG 工作組組員及 ESG 職能崗位共 200 餘人完成線上培訓

1.2 利益相關方溝通

深圳控股深知利益相關方對企業發展的重要性，持續關注利益相關方的期望與訴求，並致力於構建多元化、有效的溝通機制，與利益相關方建立緊密聯繫，通過更多渠道、更多方式開展溝通與合作，保障利益相關方的知情權與參與權，實現和諧共贏。

利益相關方	期望與訴求	回應措施	2020年所採取措施
政府與監管部門	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 依法合規經營 ∴ 資產增值 ∴ 支持地方發展 	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 日常匯報溝通 ∴ 論壇與交流活動 ∴ 積極響應國家政策 	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 開展廉潔函詢、談話45人次 ∴ 受理信訪舉報23件，處置問題線索14件，立案3宗
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 獲取投資回報 ∴ 信息公開透明 ∴ 保障股東權益及公平對待 ∴ 降低經營風險 	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 建立完善科學的決策及監督機制 ∴ 加強風險管控 ∴ 做好公開、透明的信息披露 ∴ 組織參與針對不同類型股東的活動 	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 會見超過100位投資者 ∴ 召開股東大會 ∴ 派發股息 ∴ 發出股東通函2份 ∴ 發佈公告40份、證券變動月報表12份
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 保障產品質量與安全 ∴ 優質客戶服務 ∴ 保護隱私 ∴ 意見與投訴處理 	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 產品質量控制 ∴ 提供優質服務 ∴ 滿意度調查 ∴ 保護客戶隱私 	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 對工程質量進行全生命周期管控 ∴ 定期進行客戶滿意度調查 ∴ 嚴格執行客戶信息管理，制定相應的獎懲制度 ∴ 為客戶提供智慧化的服務，滿足客戶多元需求，提升客戶體驗
員工	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 保障基本權益 ∴ 職業發展及平等晉升機會 ∴ 健康與安全 ∴ 民主管理 ∴ 人文關懷 	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 職工代表大會 ∴ 積極開展各類培訓 ∴ 完善人才晉升與薪酬機制 ∴ 加強職業健康與安全管理 ∴ 推行多樣化的員工福利 	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 開展培養後備人才、高潛質人才、新員工培訓以及中高管教練式領導力等重點項目 ∴ 集團員工培訓總時數約63萬小時，覆蓋全體員工

利益相關方	期望與訴求	回應措施	2020年所採取措施
合作夥伴及供應商	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 誠信履約 ∴ 資源共享 ∴ 共贏發展 	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 依法履行合同 ∴ 公開招標 ∴ 杜絕商業賄賂 ∴ 參加行業交流活動 	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 在市屬國企陽光採購服務平台發佈招採信息，實現陽光交易全覆蓋、交易信息全公開 ∴ 與行業內領先企業及多地政府達成合作意向
社區與公眾	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 推動社區公共事業發展 ∴ 公益慈善 	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 開展各類公益活動 ∴ 加強產業扶貧工作 ∴ 支持鄉村振興戰略 ∴ 鼓勵員工參加志願服務 	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 廣泛動員基層工會組織和工會會員參與消費扶貧 ∴ 在集團所屬商業、園區及住宅小區內多次舉辦健康、有趣的社區活動
環境	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 有效使用資源 ∴ 減少排放 ∴ 保護生物多樣性 ∴ 應對氣候變化 	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 發展綠色建築 ∴ 能源管理、水資源管理、廢棄物管理 ∴ 加強環境信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> ∴ 對園區設備進行智能化改造，充分提升園區用能功效，大幅度降低了園區能耗 ∴ 制定落實垃圾分類管理規定，將生活垃圾分類要求納入日常考核

1.3 ESG重要性議題

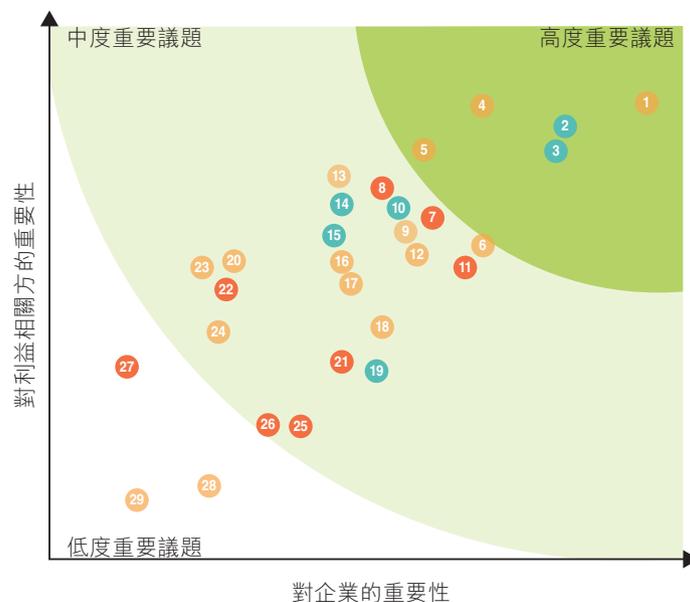


深圳控股通過與利益相關方的有效溝通，充分了解了公司管理層以及各利益相關方在ESG信息披露和管理方面的需求與期望。我們根據溝通內容識別出各項可持續發展重要議題，並在報告中進行重點披露，有效提升報告的針對性和回應性，持續改善公司的可持續發展管理。

2020年，我們面向廣泛的利益相關方群體開展了部門訪談及線上調研，並根據調研結果更新了重要性評估矩陣，調研覆蓋各利益相關方共843人。根據調研結果，公司從「對企業的重要性」和「對利益相關方的重要性」兩個維度對29個議題進行了優先級排序，其中篩選出了5個高度重要議題。

◀ 利益相關方調研問卷

深圳控股2020年ESG議題重要性矩陣



深圳控股2020年ESG議題列表

重要性	排序	議題
高度重要議題	1	員工安全與健康
	2	反貪腐和反不當競爭
	3	合規經營
	4	產品質量保障
	5	員工培訓與發展
中度重要議題	6	員工薪酬福利權益保障
	7	廢棄物管理
	8	生物多樣性保護
	9	合規僱傭
	10	加強風險管控
	11	污染物排放管理
	12	客戶隱私保護及信息安全
	13	客戶意見和滿意度
	14	公共政策響應
	15	合規管治及責任管理
	16	知識產權保障
	17	員工多元化與平等機會
	18	人才吸引與留存
	19	經營績效與投資者權益
	20	責任採購
	21	能源使用
	22	綠色建築
	23	負責任營銷
	24	產業研發創新與發展
	25	水資源使用
	26	物料使用
	低度重要議題	27
28		參與社會公益
29		促進社區共融

1.4 穩健運營

深圳控股秉持「穩健務實，績效至上」的經營理念，「清白作人，乾淨做事」的廉潔理念，將環境、社會及管治融入到企業經營中，堅持合法合規經營，在為股東創造價值的同時為社會的可持續發展做出貢獻。

1.4.1 透明經營

深圳控股嚴格遵守聯交所《證券上市規則》《公司條例》《證券及期貨條例》等有關法律、法規和《公司章程》的要求，不斷完善合規治理結構，持續提高其企業管治水平，致力於維持優質的董事會、優良的風險管理及內部監控、及對股東的高透明度及問責性。董事會及管理層均堅守良好的企業管治原則，以求達致穩健管理及提升股東價值。我們亦不斷提升信息披露管理工作，加強及完善內部治理，以規範集團運作。

持續完善信息披露

2020年，深圳控股嚴格遵守聯交所證券上市規則附錄十四所載的《企業管治守則》，進一步規範公司治理，持續檢討董事會及各董事委員會的任職情況，以維持企業的良好運營，保護全體股東，為其持續創造價值。

深圳控股高度重視ESG信息披露的合規性和透明度。我們在集團網站及本報告披露ESG相關政策和數據。我們積極回應包括明晟指數(MSCI)ESG評級的可持續發展指數，以積極回應投資者的ESG信息披露要求和期望。



年初以來，新冠病毒肺炎疫情引起全國人民的關注。面對疫情，我們同心抗疫共克時艱，在維持自身穩定運營的同時，也為員工安全、企業復工復產以及社會穩定保駕護航。與此同時，深圳控股貫徹與市場緊密溝通的政策，迅速在聯交所發出自願性公告，披露疫情對公司業務運營的影響，及時向公司股東及有意投資者告知公司運營情況，為全國首家發佈疫情影響狀況的房企。

關鍵績效

2020年9月，MSCI上調深圳控股的ESG評級，由BBB上升至A評級，一躍成為內房股中第一家且唯一一家榮獲A評級的企業，也是榮獲MSCI-ESG最高評級的內房股企業。

▲ 集團發佈公告披露疫情對公司業務運營的影響

保障投資者權益

深圳控股董事會已建立股東通訊渠道以促進集團與股東之間的有效溝通。受到疫情影響，集團投資者關係部門拓展新渠道，通過線上形式開展中期業績發佈會和全年業績發佈會，積極與股東和投資者分享財務情況和業務信息，並在發佈會後開展業績路演。此外，我們積極通過網絡會議、電話、微信等方式向投資者推介公司的最新業務進展，並將意見反饋給管理層和董事會。

關鍵績效

2020年，深圳控股參加了28場投資者會議，投資者溝通超100次，組織4場非交易業績路演。



1.4.2 風險管控

完善的風險控制與風險管理體系

深圳控股構建了健全、有效的風險管理及內部監控系統，探索完善「六位一體」大監督體系運營機制，健全配套制度。我們採用「由下而上」的方式配合「由上而下」的綜合風險檢討程序，要求職能部門及業務部門主管參與識別營運風險，並將風險識別納入各項業務及決策流程中。同時，在重大事項在提交上會決策審議前，做好進行程序性合規審核及實質性風險評估審核。

關鍵績效

2020年，深圳控股共完成30項重大經營項目的事前評估審核工作，其中拍地風險審核事項19項、資本運作風險審核事項6項、工程總包招標事項2項等，揭示風險、提出管理建議69條，為管理層決策提供了有效依據。



內審內控風控融合機制

- ∴ 加強對重大投資、重大資產變動等經營事項的前端監督，提升風險防控水平，嚴格管控成本費用，提高資金使用效率，降低項目投資風險。
- ∴ 建設專業類別全、覆蓋面廣的工程項目評標專家庫，建立評標專家抽籤辦法和綜合評價體系，提升專家評審質量。
- ∴ 推動企業及所屬企業開展內部控制評價，針對重要項目企業開展經濟效益專項審計，並針對審計發現問題的落實整改，提升運營業務核心競爭力等風險策略和應對措施，較好地防控風險。
- ∴ 加強資金使用與管控情況監督，重點分析企業現金創造能力、現金償債能力、資金營運能力等，加強資金使用的規範性，防範經營風險，提升企業資金管控效益。



▲ 審計人員在異地企業抽查財務憑證

法律風險管控

建立健全法律事務管理體系，落實企業決策與法律風險防控相結合的制度，組織召開法務建設專題會，強調合同簽訂和履行的管理要求，強化案件跟蹤、協調、後評價的統籌管理，發揮法律風險管控職能。

環境、社會及管治風險管控

深圳控股十分重視環境、社會及管治風險，並在風險管理體系融入相關ESG風險如賄賂及貪污、商業道德、產品質量與安全、職業健康與安全、氣候變化等，均已納入定期風險評估流程，盡早識別及評估新浮現的風險及源於內部或外部因素的重大變動，以及時採取行動。其中，我們對氣候變化進行了初步風險評估，已識別了如極端天氣影響自身及客戶的生命健康安全、物業日常運營維護成本增加等風險。

1.4.3 反腐倡廉

深圳控股嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國反洗錢法》等國家及企業所在地的法律法規，制定《廉潔從業風險防控辦法》《廉政審查辦法》等內部管理辦法，鼓勵員工簽署《廉潔從業承諾書》，加強過程監督，嚴格要求公司各級單位在生產運營和管理過程中持續優化廉潔從業規範，進一步完善廉潔從業風險防控體系建設，堅持對舞弊行為「零容忍」的原則。

關鍵績效

2020年，深圳控股已審結的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的刑事案件數目為0。



舉報機制

深圳控股嚴格執行「信訪工作制度」，遵循分級管理、分級負責的原則，提供暢通的投訴檢舉渠道，做到舉報有途徑，受理有程序，依法及時解決出現的問題。我們為鼓勵員工在毋須憂慮遭受報復或傷害的情況下，以負責任及有效的方式於內部舉報出現的舞弊或不當的行為，修訂了《深圳控股舉報政策》，明確舉報渠道、形式、程序調查等，全面保障申訴人的基本權益，清晰透明化舉報流程。

舉報流程

當員工合理的懷疑有不當行為發生時，可直接通過其部門主管、風險管理部門或集團管理層向上報送。員工可親身或以書面形式舉報，為保護舉報人信息，我們採用密封信封確保書面舉報文件的保密性。



▲《深圳控股舉報政策》

關鍵績效

2020年，紀檢監察室共受理信訪舉報23件，處置問題線索14件。

案例： 避免「二房東」，落實減租行動

疫情期間，我們在收到政府有關減免租金通知後，迅速組織開展物業租金減免督查專項行動。2020年2月10日，我們在官網及公眾號發佈了為應對疫情免租2個月的公告，各所屬企業及其下屬企業以不同形式同步將減免租金信息予以發佈。為確保政策紅利真正落實到戶、落實到人，我們設立專門的舉報電話、舉報郵箱，並妥善處理14件投訴舉報，把監督挺在前面，未發現「二房東」截留收益情況。



▲ 集團領導督查減免物業租金政策的執行情況

廉潔教育

2020年，深圳控股廉潔宣傳教育推陳出新，通過多種方式和途徑，對各級領導及員工進行廉潔教育，打造廉潔企業文化。

深圳控股2020年廉潔教育亮點

以上率下，開展「一把手」講廉課活動



▲ 紀檢監察幹部業務培訓

- ❖ 集團董事長以「嚴守政治紀律，踐行『兩個維護』」為題，開展廉政專題課程。
- ❖ 集團各部(室)正副職、所屬企業及其下屬企業領導、中層管理及關鍵崗位人員等600餘人參加了現場和視頻會議。

警鐘長鳴，運用反面典型築牢「防腐基石」



▲ 觀看警示教育片

- ❖ 集團組織系統內管理層、關鍵崗位人員觀看廉政建設專題片。
- ❖ 組織40多名紀檢幹部集中觀看警示教育片《近鑑》。
- ❖ 在集團OA上對受處分的員工進行通報，引導員工以案為鑑，充分發揮典型案例的教育作用，切實做到警鐘長鳴。

以學促廉，夯實廉潔從業根基



▲ 廉潔大講堂

- 通過線上直播平台，組織管理層參加紀檢監察幹部業務實操培訓，全面增強紀檢幹部的政治素質和業務能力；
- 以「廉潔起航行穩致遠」為主題，對150名新員工進行職前廉潔教育；
- 編撰印發集團《紀檢監察》內刊，並徵訂紀檢監察刊物發放給員工學習；
- 發揮「微平台」、微信公眾號作用，線上線下同步開展「廉政謎語競猜」活動，吸引上千人參加。

1.4.4 知識產權保護

深圳控股致力於加強知識產權管理工作，遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《計算機軟件保護條例》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，制定並執行知識產權保護等內部制度，在積極保護自身合法權益的同時，也充分尊重合作方的知識產權。我們通過完善商標註冊、軟件著作權登記、專利申請管理，提升知識產權保護力度，並積極採取商標監測、訴訟維權等方式維護自身合法權益。

關鍵績效

- 2020年，集團集所屬企業（事業部）智慧平台，成功取得國家版權局認證的計算機軟件著作權登記證書34份；
- 「物管城市」發明改造了12款「環衛清潔小型機械」，獲得6項實用新型實用專利和1項外觀專利；
- 深業物業推進設備設施物聯網實用新型專利的開發與申請，國家知識產權局已受理4項專利申請。



▲ 環衛清潔小型機械展示

02



深根固本 · 堅守品質



秉持「建築生活美景」的品牌理念，為了滿足人民對美好生活的需求，我們維持自身產品和服務的高水平質量，全方位滿足客戶對高品質生活的追求。深耕灣區，打造特色鮮明的地產業務，落實「優質產品和優質服務」的戰略。

本章所回應議題、SDGs、ESG指標

我們關注的ESG議題

產品質量保障
客戶隱私保護及信息安全
客戶意見和滿意度

我們回應的SDGs議題



我們回應的HKEx ESG指標

B5.2/B5.3/B5.4/B6.2/B6.4/B6.5



深根固本·堅守品質

2.1 產品質量

在深圳市「雙區」建設的推進階段，深圳控股堅持發揮好智慧型建築施工領域示範引領作用，創新管理方式，突破管理瓶頸，致力於為客戶提供高質量的配套產品，對工程質量進行全生命周期管控，提高各個環節的質量水平，向客戶交付匠心打造的產品。

2.1.1 產品質量保障

深圳控股具有嚴謹的工匠精神，不斷追求產品的進步和品質的提升，追求以豐富的多系列產品線為不同用戶提供更多元化的體驗，我們用實力證明對匠心的堅守和對品質的追求，用心兌換品質承諾，為客戶提供更加完善的產品。



▲ 實地對項目進行質量考核

我們不斷推動產品設計質量、系統提升工程質量，在工程設計階段充分考慮客戶的需求。我們嚴格遵守《中華人民共和國建築法》《建設工程質量管理條例》《建設工程質量監督管理規定》等，單獨成立質量管理領導小組，聘請第三方專業機構對所開發項目進行100%全覆蓋的質量檢查和評估。我們制定工程建設項目進度及質量考核指標，加強員工質量安全培訓，根據質量檢測結果對照各地產控股企業提交的自查情況報告，以工程建設項目為考核單元，結合集團工程巡檢進行打分。

2.1.2 產品安全保障

深圳控股始終將安全生產工作放在首要位置，樹牢安全發展理念，嚴格落實企業安全生產主體責任，深化風險防控和隱患排查整治。我們不斷加大安全生產的科技投入力度，推動安全生產由制度化、標準化、信息化向數字化、智能化的轉變，逐步實現安全生產數字化轉型和安全生產工作從線下向線下線上並重轉化。

消除事故隱患



▲ 保障設備安全，消除事故隱患

圍繞《深圳市安全生產重點領域專項整治方案》要求以及「安全生產萬里行」活動，深圳控股壓實安全生產主體責任，持續深入開展電氣火災防範、建築施工、特種設備安全、有限空間作業、高處作業、老舊房屋結構隱患等重點領域、重點場所和危險作業的安全生產專項整治行動，全面落實「一線三排」工作機制，強化隱患排查治理，把風險控制在隱患形成之前，把隱患消滅在事故之前。

安全風險管控

我們嚴格按照《深圳市企業雙重預防機制建設通則》開展風險分級管控及隱患排查治理雙重預防機制建設，斬斷危險從源頭到末端的傳遞鏈條，形成風險辨識管控在前、隱患排查治理在後的「兩道防線」。針對不同風險等級的危險源制定有針對性的管控措施，明確管理層級及責任單位，形成風險分級管控清單，並製作風險分佈四色圖及告知卡，制定隱患治理清單，做到責任、措施、資金、時限和預案「五落實」。對集團業務範圍內事故多發、易發的重點行業領域，強化安全防範措施，確保不發生人員傷亡的安全責任事故。

關鍵績效

2020年，深圳控股未發生生產安全責任事故，實現「員工零傷亡，財產零損失」。



案例： 項目安全管理評價

2020年，深圳控股制定《建設工程項目安全檢查評價管理辦法》《運營服務及物業管理項目安全檢查評價管理辦法》，引入第三方專業機構，對一線項目開展季度安全檢查及考評，旨在全面排查治理現場隱患、查找安全管理薄弱環節，全面提升一線項目安全管理水平。

對在建項目進行實地安全檢查 ▶



案例： 泰富科創廣場安全生產月專項督導檢查

2020年6月2日，深圳控股旗下的泰富科創廣場項目開展安全生產月專項督導檢查。安全研究院專家對泰富科創廣場項目的安全生產標準化和「雙重」預防機制情況，消防安全、電氣安全、作業安全、設備設施安全、職業危害防護及相關的安全生產保障措施等作了細致的檢查，對建設使用的智能信息化系統、消防設備管理及防疫工作給予高度評價。

2.2 客戶服務

深圳控股始終以真誠的態度服務客戶，旨在為客戶提供多元化服務與品質體驗，確保負責任營銷，重視與客戶的溝通和傾聽客戶的意見，積極應對客戶的投訴，以優質服務提升客戶體驗。

2.2.1 服務質量保障

為更好的服務客戶，我們嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》等，制定《營銷管理辦法》《物業服務中心標準手冊》等標準和制度，保障我們的服務質量。



▲ 業主送錦旗讚揚物業管理服務



▲ 專業的物業團隊

深圳控股旗下物業公司實行 ISO 9000 質量管理體系和 ISO 14000 環境管理體系，建立了完善的客戶服務體系，包括客戶服務組織管理、客戶服務關係管理、客戶信息管理、客戶服務質量管理、滿意度管理和投訴受理管理。各物業管理處建立了客戶服務前台，受理客戶諮詢、繳費、投訴等各

項業務。公司建立了《與顧客溝通控制程序》《顧客滿意控制程序》，明確了客戶投訴處理機制、打通客戶投訴途徑。同時，制定了《社區文化控制程序》，從制度上要求管理處為小區內客戶提供豐富的社區文化活動，增進與客戶的溝通，加強精神文明建設。

2.2.2 保障客戶權益

深圳控股嚴格遵守《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》等法律法規，將客戶信息統一錄入銷售管理系統，各類營銷人員以「權限控制+數據隔離」的形式，根據崗位需求設定不同的查詢及管理權限，採用專人、專崗、專用電腦系統管理，切實保障客戶信息安全。

我們十分重視客戶的身體健康和生命安全，疫情期間，深圳控股制定一系列防疫制度，確保提供給前來展示中心的客戶一個安全的參觀體驗。我們的營銷團隊全程服務和引導客戶，實行1對1專屬服務，對每一個環節進行全面消毒，確保每一個客戶無憂看房、安全看房、放心看房。

關鍵績效

2020年，我們未發生因違反消費者資料與隱私保護規定所引起的投訴（包括第三方或監管機構提出的投訴）。

2.2.3 責任營銷管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國城市房地產管理法》等法律法規要求，並制定相關手續及法律文件，確保流程規範、信息公開、如實宣傳。我們在銷售現場對法律風險等信息進行公開披露，確保公司及產品信息公開透明，確保營銷信息的完整、真實，有效維護客戶的合法權益。我們規定營銷人員在現場銷售或發佈廣告時堅守營銷底線，並通過透明的方式公示項目信息和價格信息，堅持不以任何虛假及欺詐行為或模糊營銷引導消費者進行消費。

我們定期向營銷崗位人員提供營銷培訓課程，提高銷售員工素質，要求銷售人員注重客戶隱私保護，向客戶警示潛在風險，避免在銷售過程中發生營銷風險，切實保障客戶權益。在銷售過程中，我們堅持以真實的比例展示沙盤及樣板房，定期檢查物料風險告知、陽光公示、明確銷售管理業務紅線，堅持負責任營銷。

公司主動完善售後服務體系，組建售後服務團隊，專人專職、分工協作，形成業主反映問題—項目公司核實並轉達問題—維保單位解決問題—項目公司核實並回訪的有效機制，不斷提升售後維保服務效率與品質；針對業主在節假日對售後維保服務的需求及應急問題的處理，建立維保服務節日常態化制；開展滿意度調查活動，全方位提升服務品質。

案例： 「深業好房」小程序上線

4月30日正式上線「線上售樓處」——「深業好房」小程序，通過策劃朋友圈分享、媒體資源和合作企業宣傳等形式，推廣全民經紀人線上推介註冊活動。國慶中秋雙節舉辦十盤聯動雙節惠的活動，各個上線項目通過豐富的促銷活動與客戶互動，滿足客戶購房需求；雙十一期間，通過小程序進行首次直播賣房。2020年度，「深業好房」小程序累計訪客數為37,345人，留電客戶數為17,744次，預約關注數為665人，諮詢客戶數為1,118人。

通過線上售樓、直播賣房等多元互動形式，我們為客戶提供了便利的看房渠道及專業的服務，增強了客戶購房體驗。



▲「深業好房」小程序

2.2.4 應對客戶投訴

深圳控股重視客戶對於產品和服務的評價反饋，全方位做好服務工作，希望得到客戶的真誠認可。我們暢通投訴渠道，設立專門的舉報電話、舉報郵箱等，妥善處理投訴舉報，積極解決客戶的問題，發掘業務的短板。同時，我們積極開展客戶滿意度調查，聆聽客戶心聲，更好地響應客戶訴求。疫情期間，為盡快掌握租戶情況、了解租戶訴求，集團營銷中心於2020年4月中旬至5月進行了一次大範圍的租戶問卷調研。

關鍵績效

2020年，疫情期間調研共發出問卷1,400餘份，收回有效問卷1,013份，其中，辦公類416份，商業類401份，租賃住房類196份，整體回收率72.3%。



案例：深業智慧的專項投訴管理機制

深業智慧下屬泰然物業建立投訴管理機制遵守八大原則：換位思考原則、有法可依原則、快速反應原則、適度拒絕原則、責任原則、記錄原則、徹底原則、及時總結原則。結合業務實際，泰然物業制定了《客戶投訴管理辦法》，在各項目現場公示公司投訴電話以及在深慧通APP中設置客戶投訴受理板塊。所有投訴要求客服人員在當天上傳至CRM系統，由項目負責人牽頭處理投訴內容，並對投訴進行分析、處理、回訪。

案例：「新浪輿情通」大數據服務平台

2020年，我們通過新浪輿情通共監測深業中城、頤灣府等在售重點項目的輿情。全年全天候審核47,240條信息，我們累計複核千餘條系統判定敏感信息，並及時處理逾百條敏感信源，無出現造成較大影響的負面評論。

我們藉此與客戶建立高效溝通橋樑，實時了解並及時回應客戶訴求，從而更好地為客戶提供專業、優質的服務。



▲「新浪輿情通」大數據服務平台

2.2.5 智慧賦能服務

深圳控股持續深耕信息化、智能化運營，積極擁抱「互聯網+」，打造智慧生態圈，以大力提升園區服務效率、優化園區服務深度廣度為初衷，旨在為客戶提供智慧化的服務，滿足客戶多元需求，提升客戶體驗。

集團以物業服務、園區配套、政務服務、營銷服務、人力資源服務、金融服務、商務服務和信息交互八大平台建設為基礎，充分利用空間數字化、微社區、活動管理等手段，不斷發掘園區豐富的產業客戶資源。此外，集團以智慧園區運營服務管理平台為核心競爭力，同時進軍多業態大型綜合體和物業城市管理領域，全面推行全產業鏈服務，發揮專業運營優勢，通過獨特的智慧運營服務模式引領行業變革。

在智慧運營管理方面，我們搭建園區服務智能化信息平台、需求信息大數據分析平台，實現集中管理可視化、聯動控制便捷化、綜合管理高效化、數據管理共享化和園區業務的管理智能化，打造完善O2O智慧園區服務平台，以提升園區精細化運營管理水平。



▲ 深業智慧物聯大數據平台

重點智慧運營項目

深業智慧

- ∴ 已進軍多業態大型綜合體和物業城市管理領域，實行「集團、區域、項目」三層級管理。
- ∴ 充分利用空間數字化、微社區、活動管理等手段，不斷發掘園區豐富的產業客戶資源，全面推行全產業鏈服務。

深業物業

- ∴ 完成智慧平台佈局，「深享匯」(深到家、業委匯APP)核心智慧平台已實現運行規範化、常態化。
- ∴ 同時，完成「深業城市管家」APP定制開發，為城市運營服務智慧化、信息化，精細化管理奠定基礎。

泰然大廈

- ∴ 建成的智慧園區運營服務管理平台應用了大數據平台、物聯平台、物業管理平台、資產管理平台。
- ∴ 實現了園區數據互聯互通、實時監測，能有效降低園區能耗，改善園區的物業工單處理、設備管理、出入管理、安全管理和園區服務，全面提升園區運營智能化水平。

案例： 深業物業「物管城市」

「物管城市」項目是深業物業對精細化城市管理理念的貫徹應用。在「物管城市」項目的管理服務中，深業物業運用物業管理思維管理城區，採用現代化科技、信息化手段，提高管理服務工作的質量和效率，提供更加精細的「管家式」一體化服務，提升城市管理科技含量，展現城市管理新風貌。同時，深業物業創造性提出物管精細化服務「五個新」：新模式、新方法、新設備、新制度、新平台，以服務為載體，以提升服務區域內居民的歸屬感為己任，推動城市管理由「管理」向「治理」、向「服務」轉變。深業物業通過「專業服務+智慧平台+行政力量」相融合的方式，對城市公共空間與公共資源、公共項目實行全流程「管理+服務+運營」，通過試點摸索出「城中村共建共治共享治理模式」等多項經驗，打造出新田社區、田面村等一批社區及城中村衛生品質樣板。

專題：智慧園區助力集團探索創新發展模式

創新是驅動產業升級的內源動力，隨著大數據、物聯網和人工智能的深度滲入，智慧園區已經成為工業園區現代化發展的重要趨勢。深圳控股積極對接現代化信息技術，在「十四五」規劃中進一步完善了智慧園區運營的戰略舉措，依託深業智慧園區以科技產業園區運營管理為核心業務，利用互聯網、移動互聯網、物聯網等先進技術，全面部署「智慧園區」，不斷完善創新發展模式，全力服務粵港澳大灣區實現智慧轉型。

安全管理

對人流、車流實現信息化和數據化管理，打造「千里眼」遠程視頻監控，實現跨區域、視頻圖像信息資源的整合共享和互聯，實現人員出入口雙向視頻及時抓拍、訪客視頻推送，結合智慧門禁系統雙向保障園區、單元樓安全；實時監控設備房的環境狀況，發生異常水浸、失火時，確保危情實時提醒，實現應急消防系統運維流程化、信息移動化，幫助客戶在總部實現了全國各園區無死角的現場監控，方便重大事項的現場指揮，同時還可配合公安、消防、交通等部門實現針對性的管理。



▲ 深業智慧智能車庫

智慧物業

採用物聯網、雲計算等技術，開發智慧設施運維管理平台對樓宇的機電設備實施全時段自動監測和控制。在此基礎上，通過樓宇IBMS集成系統實現與安防系統、消防系統、給排水系統等跨系統聯動應用，降低樓宇能耗費用，提高節能環保效率。



▲ 智慧安防一體化項目



▲ 「深享匯」核心智慧平台

「深慧通」

2020年4月，「深慧通」APP正式上線，我們依據用戶需求和園區定位，研發停車繳費、物業報修、會議室預定、網上購物、活動報名、園區攻略等多項功能，打破園區管理者、用戶群體的信息壁壘，精準掌握用戶需求，有效解決客戶問題，增進集團與客戶的互動，增強客戶黏合度。「深慧通」APP現有會員3,168人，2020年開展線上活動7次，發生繳費1,367筆，完成巡更任務2,807個，處理物業工單1,700單。



▲ 「深慧通」APP

2.3 供應鏈管理

深圳控股致力於構建更和諧、更負責的商業生態圈，不斷加強與供應商的廉潔合作，推動供應鏈履責能力提升，營造與合作夥伴之間的良性發展環境，實現互利共贏。

2.3.1 完善供應鏈建設

我們嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《深圳市人民政府國有資產監督管理委員會選聘中介機構管理辦法》相關法律法規，執行《深圳控股供應商行為準則》《重要招採項目評標專家庫管理辦法(暫行)》《工程建設項目招標廉潔從業風險防控辦法》等管理制度，為了進一步為規範選聘中介機構的行為，優化監督保障措施，堅持擇優和競價相結合、堅持廉潔與高效相統一的原則，我們修訂了《選聘中介機構管理辦法》，更加細致的釐定了陽光採購平台應用流程以及各種招投標標準規程，提升管理避免法律風險。

陽光採購

為進一步落實政府監管要求，我們根據相關制度，在陽光採購服務平台發佈招標、競爭性談判、單一來源、直接採購等採購信息，進一步實現陽光交易全覆蓋、交易信息全公開。

- ∴ 為防範和杜絕工程建設中的各種腐敗現象，實現「優質工程」、「廉潔工程」雙目標，在與供應商簽訂合同時，深圳控股要求供應商同時簽訂《廉政合同》，以共同遵守和接受監督。
- ∴ 深圳控股嚴格按照市國資委印發《關於在深圳市屬國企實行採購信息統一發佈的通知》的要求，在市屬國企陽光採購服務平台同步發佈採購公告、結果公示以及信息變更公告。

陽光採購服務平台 ▶



關鍵績效

2020年，集團約有2,000宗項目在市屬國企陽光採購服務平台發佈招標、競爭性談判、單一來源、直接採購等採購信息，涉及金額達137億餘元，進一步實現陽光交易全覆蓋、交易信息全公開。

反不正當競爭

我們始終秉承「陽光坦誠」的價值觀，堅決杜絕不正當競爭，在符合法律法規政策的前提下，積極探索與政府、企業、媒體等夥伴建立互利共贏的戰略合作關係，持續推進責任採購，杜絕商業腐敗和不正当競爭。

信息化管理

公司針對重點領域、關鍵環節和重要崗位，開展廉潔從業風險防控工作。全程監督公司及所屬企業重大項目採購招投標工作，管控評標環節的規範運作，推進陽光採購平台建設在公司內的廣泛運用，實現陽光交易全覆蓋、信息網上全公開和大數據監管全鏈條。聚焦探索數字化審計的研究，通過業務、財務數據「雙穿透」，探索總體分析、發現疑點、分散檢查、系統研究的數字化審計模式。

2.3.2 打造責任供應鏈

打造責任供應鏈

案例： 推進採購流程細化，降低法律風險

深圳控股參照2020年9月下發的《深圳市國資委關於進一步加強市屬企業採購綜合監管的指導意見(試行)》等最新文件要求，修訂了《選聘中介機構管理辦法》，對公司選聘中介機構的分類及需求審批、選聘方式等內容進行增補和完善。此次修訂總計更新36處，更加細緻的釐定了陽光採購平台應用的流程了各種情況下的招投標標準規程，提升管理避免法律風險。目前正徵求公司各職能部門意見、會議審議通過後執行。

深圳控股一貫致力於秉持高標準的商業道德和誠信經營的理念。為鼓勵深控集團的供應商遵守各項法規，保持優良的運營標準和商業道德，共同為環境與社會帶來積極影響，我們所制定的《供應商行為準則》，對供應商的道德操守、環境保護、薪酬及工時保障、反童工和強迫勞工、保障健康及安全、反歧視和知識產權保護方面做出明確要求。我們亦要求供應商在經營業務時必須遵守地方所有適用的法律法規及要求，同時鼓勵供應商應同樣對其供應鏈施加影響，共同履行應盡的社會責任。

保障相關方權益

我們要求供應商提高產品質量、社會責任意識、經營管理水平，對於建造類供應商，我們要求其在管理和環保方面需獲取相應的體系認證，禁止承包商拖欠農民工工資，一旦發現違規行為，則將此類供應商從公司的供應商庫中剔除。我們不斷加強勞工權益保護，在建造環節中最大限度提高安全生產水平，保障相關方權益。

我們會考察合作夥伴、供應商、分包商的僱傭狀況，通過合作協議條款、供應商登記評估等方式要求供應商保障其僱員的基本權益，杜絕童工、強制勞工以及歧視行為，確保平等僱傭，以促進合作夥伴、供應商、承包商等相關方的人權狀況提升。

2.3.3 推動行業發展

深圳控股積極與各企業合作，建立戰略夥伴關係，實現關鍵資源的優勢互補，集中力量加強核心能力，從而開拓新的市場，迎接新的機遇。

與龍華區達成未來城市場景試驗區戰略合作，雙方共同打造未來數字化園區「產業互聯」的行業標桿。



擬與深汕特別合作區管委會共建深業錦農現代都市田園，打造全區經濟發展新引擎、城鄉共融發展新標桿、現代都市田園新名片。

與深圳市園林研究中心聯合共建
深圳市首個以市花簕杜鵑研究為主的創新型平台——深圳市簕杜鵑研究中心，助力深圳打造世界著名花城。

與深圳市坪山區簽訂戰略合作協議，將具體參與坪山街道、龍田街道管理運營市場化、專業化改革試點工作。

中標龍崗區吉華街道城市管家服務試點項目，拉開推行「城市管家」管理模式的帷幕。

03



深山長谷・保護環境



環境保護是企業義不容辭的社會責任，深圳控股積極履行環境責任，在項目開發建設過程中堅持「健康、品質、文化」的產品理念，將打造綠色建築、清潔生產及廢棄物循環利用的理念貫徹到項目開發及運營的全過程，積極採用各項節能減排及綠色施工技術，加大科技研發的投入力度，致力建設資源節約型和環境友好型企業。

本章所回應議題、SDGs、ESG指標

我們關注的ESG議題

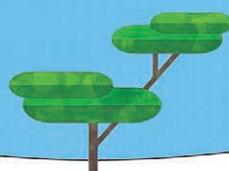
廢棄物管理、生物多樣性保護、
污染物排放管理、能源使用、
綠色建築、水資源使用、物料使用、
應對氣候變化

我們回應的SDGs議題



我們回應的HKEx ESG指標

A1.1/A1.2/A1.3/A1.4/A1.5/A1.6/A2.1/A2.2/
A2.3/A2.4/A2.5/A3.1



深山長谷·保護環境

3.1 綠色管理

深圳控股嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等國家有關環境保護與節能減排的法律法規，不斷完善《深圳控股環境保護指引》等內部節能減排、環境管理體系，並建立了集團氣候自然災害、環境事故等預警及應急機制。同時，集團環境管理工作由環境、社會及管治工作委員會全面統籌，持續監察並定期檢討所制定的環境保護方針，對涉及到環保方面的業務行為進行指導。

3.2 綠色設計



▲ 深業上城建設景觀連廊，連接蓮花山和筆架山，打造綠色環保節能的多功能空間

深圳控股注重推進綠色建築業務，把「減少環境污染、減小能源消耗、增強建築材料可循環性」的綠色設計理念融入到產品中，從建築的全生命周期角度考慮環境屬性，最大限度地節約資源，在滿足環境目標要求的同時，保證產品應有的功能、使用壽命、質量等要求，為人們提供健康、舒適、智能和高效的使用空間以及與自然和諧共生的建築。

3.2.1 綠色建築理念

發展綠色建築是轉變建築業增長方式的迫切需求，是達成節能減排目標，實現環境友好型、建設節約型社會的必由之路。我們積極擁抱綠色建築，嚴格遵循《綠色建築評價標準GB50378-2019》等國家和行業標準，編製綠色建築相關標準及制度並在集團範圍內推廣使用，從設計、施工到運營，嚴格把控建築全生命周期內的环境管理，在保證質量、安全等基本要求的的前提下，實現節能降耗、節約材料、保護環境的目標。

3.2.2 綠色建築技術

深圳控股高度重視綠色技術的研發及創新，持續開展創新人才培養。此外，大力開展外部合作，通過與大型建築研究院、有資質的綠色建築科技公司等簽訂長期戰略合作協議，圍繞工業化建造體系、綠色建築、智慧運維、生態環境、可再生能源、廢棄物處理等方面展開深入研究，積極探索綠色技術成果轉化的有效途徑，推出一大批高品質的綠色建築物，以創新理念和創新成果促進人居、生活、環境的可持續發展。

案例：

泰然立城打造節能建築設計

為響應大力發展節能減排號召、落實綠色環保理念，泰然公司在泰然立城項目中採用節能設計措施，其中包括：建築佈局與平立面優化設計、空調系統節能設計、照明系統節能設計、扶梯設置自動啟停控制、供水系統節能設計、智能系統設計、建築耗能、冷熱量計量設計等，把節能減排理念融入到建築設計中，推進綠色環保城市發展。



▲ 泰然立城項目外觀圖

案例：

深業泰富打造科創大廈海綿城市

為響應集團大力發展綠色建築、推動節能環保設施落地的發展策略，泰富公司全面按照國家二星級綠色建築標準打造科創大廈海綿城市項目。把綠色環保生態系統融入到建築設計當中，包括屋頂綠化、下凹式綠地、雨水花園、雨水收集回用系統、景觀種植設計等，同時創新使用裝配式建築，縮短建築工期，降低人工成本和風險，減少污染和資源浪費，落實建築設計的綠色環保理念。



▲ 科創大廈海綿城市外觀圖

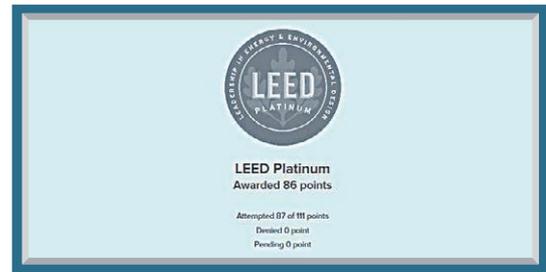
3.2.3 綠色建築認證

深圳控股不斷打造綠色建築、綠色社區，各類綠色建築認證項目數與面積數逐年增加。



深業上城劇場
美國LEED-CS鉑金級預認證

深業前海辦公項目
美國LEED-CS鉑金級預認證



深業上城產業研發大廈
美國LEED-CS金級預認證



深業前海頤灣府
(生態科技港)
美國LEED-CS金級預認證、
國家綠色建築二星級項目



深業中城項目
深圳市綠色建築設計金級
認證

黃貝嶺舊村改造項目
二星級綠色建築設計標識證書





3.3 綠色建造

深圳控股擁護並提倡綠色建造，大力推廣實施綠色施工技術，強化環境風險的識別與管理，採取各種節能、節水等措施，提高資源循環利用率，盡全力降低在建項目對周邊環境和居民的影響，實現節能環保與效益提升的有機結合，著力打造綠色工程。

3.3.1 環境治理

深圳控股嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》《城市生活垃圾管理辦法》《危險廢物污染防治技術政策》《廣東省建設項目環境管理條例》《深圳經濟特區環境保護條例》《深圳經濟特區建設項目環境保護條例》及《深圳經濟特區環境噪聲污染防治條例》等環境管理相關法律法規，結合自身實際情況，制定了環境保護的具體辦法和保障措施，規定了環境保護方面的獎懲措施，明確發、承包人的環境保護責任和目標，並要求在施工期間嚴格執行環境相關規定，依法文明施工，盡可能減少施工對周邊環境影響。

生物多樣性保護

深圳控股恪守《中華人民共和國自然保護綱要》等保護生物多樣性相關法律法規以及國家政策，制定《深圳控股環境保護指引》，分析與評估對當地周邊生態系統、動植物多樣性等方面所造成的負面影響，從源頭保護自然棲息地與生物多樣性。我們多維度研判項目開發對氣候變化、生物多樣性的影響，在盡調報告中加入對動植物棲息地與生態紅線的考量，從而確保項目前期勘探符合可持續開發原則。

綠色開發

在項目施工中，我們注重水土保持與生態治理，盡可能選用當地鄉土植物、原生態樹種等作為綠化植物，更好地保護生物多樣性以及生態環境。此外，我們積極並採用綠化屋頂、垂直綠化等低影響開發技術運用於建築設計施工中，為城市鳥類、昆蟲等生物提供了棲息地，並建立棲息地網絡，恢復城市植被增加碳匯並提升了城市生態效益。

3.3.2 綠色施工技術

深圳控股嚴格按照《建築工程綠色施工評價標準GB/T50640》《綠色建築評價標準GB50378-2019》等規章，不斷健全自身綠色施工管理體系，明確要求各項目公司組織建立綠色施工管理委員會，制定目標和規劃，編製施工方案，並將項目檢查結果與項目負責人績效掛鉤，構築綠色施工保障制度，全面推行綠色施工技術。

同時，在保證項目質量、安全等基本要求的的前提下，通過技術層面上所採取的綠色施工措施和科學管理，最大限度減少對環境的負面影響，實現資源節約。

「五節一環保」

採用了BIM系統、精確深化設計，達到精確施工，減少材料損耗，提升施工質量與效率。

收集屋面雨水，用作澆灑綠地和道路用水，道路雨水盡量流向綠地和滲水磚，雨水深入地下涵養水源；

採用無負壓供水設備，充分利用市政供水壓力。

加強對用能設施的節能降耗管理，優先採購節能型環保型產品，力求降低購買後使用費用支出；

優化設備的技術參數，提高設備的運行效率；

施工過程全面應用LED燈替代原大功率電燈。



嚴格遵守《中華人民共和國土地管理法》等各項土地開發法律法規，對於綠地開發、棕地開發、生物多樣性等相關規劃嚴守底線，在開發過程中以可持續的方式利用土地資源，保護生物多樣性。

通過合同約束有關施工方按要求落實的同時，嚴格遵守相關法律法規例如《深圳經濟特區環境噪聲污染防治條例》，合理安排作業時間，減少夜間噪音污染。

嚴格要求項目施工方採用揚塵控制措施，在電腦和手機終端上實時監控顆粒物濃度等環境數據。

關鍵績效

深圳控股在建項目均達到以下標準：

- ∴ 污染固廢物100%回收處理
- ∴ 100%嚴格控制噪音釋放
- ∴ 施工酸鹼廢水二次處理100%達標排放
- ∴ 100%杜絕放射性洩漏
- ∴ 100%及時修整、恢復施工過程中受到破壞的生態環境
- ∴ 施工生活區廢水100%達二級排放



鵬南公司在長沙深業鷺栖府項目中採用智慧工地的裝配式建築(佔51%)和爬架工程新技術，榮獲「長沙市建築施工綠色工地」稱號。

3.3.3 裝配式建造

深圳控股積極響應國家政策、行業趨勢，繼續開展裝配式建築的研究，推動裝配式建築落地。2020年深業創智大廈已完成深圳市住房和建設局裝配式建築審查。同時我們也制定了考察、交流、培訓及學習有關裝配式建築領域的計劃，鼓勵所屬企業採用裝配式建築，確保「綠色轉型」穩固進行。

3.3.4 物盡其用

深圳控股重視對可回收資源的利用，嚴格遵守《深圳市屬國企全力攻堅建築廢棄物處置領域助力「無廢城市」建設》的文件要求，制定建築垃圾回收制度，鼓勵循環利用施工項目及社區內的廢棄材料，推廣對拆除的臨時建築或者城市更新項目拆遷的所有可回收材料進行再利用。

節材措施

- ∴ 利用BIM(建築信息模型)三維技術進行碰撞檢查，優化工程設計，通過施工中採用聯合支吊架，節約支吊架用量。
- ∴ 計算工程主材的計劃用量，並記錄相關實際用量：定期對現場材料進行盤點，對工程材料按種類分棟、樓層統計，計算實際用量和損耗量，每月1次。
- ∴ 施工應選用綠色、環保材料：施工現場材料均優先選用綠色環保型材料，並具有相應檢驗合格報告。
- ∴ 優化線材下料方案：鋼筋下料提前進行建模，盡量減少餘料；現場短鋼筋用作非結構鋼筋構件，如馬凳、排水溝蓋板、預埋件等；鋼筋合理下料，充分利用原材，在勞務合同中明確，節材給予適當獎勵；模板應認真按方案及配模圖下料，集中加工配制，循環利用。

3.4 綠色運營

深圳控股持續秉承綠色物業運營的發展理念，嚴格遵守《中華人民共和國環境影響評價法》《城市生活垃圾管理辦法》《危險廢物污染防治技術政策》以及其他相關法律法規，並嚴格按照ISO14001的要求，不斷完善自身環境管理體系，全面推行水電能耗的科學管理，並將此目標列入公司發展綠色物業管理的重點工作。同時，我們不斷總結綠色發展經驗，健全能源管理體系，提升節能環保水平，為業主打造舒適、健康及綠色的居住和辦公環境。

3.4.1 排放物管理

深圳控股重視低碳減排，遵守國家規定，響應國家倡議，在達成《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》要求的同時，密切關注國家2030年碳達峰，2060年碳中和目標的實踐動向，意在有效控制自身運營過程中產生的碳排放，實現低碳運營。

此外，集團貫徹落實《大氣污染防治法》《水污染防治法》等國家法規，執行《環境因素運行控制程序》等內部制度，通過明確排放物處理流程並加強排放設備改造，確保排放物達到外排標準，嚴格杜絕偷排等現象。例如，我們按照雨污分流的原則，對雨水和生活污水排放工作進行管理，廢水排放須取得政府主管部門的《排水許可證》。同時，我們委託專業公司及時清理和疏通化糞池，付款時要求處理公司出具政府指定處理點的發票。

3.4.2 廢棄物管理

深圳控股嚴格遵照《固體廢棄物污染環境防治法》《國家危險廢棄物名錄》《深圳市生活垃圾分類和減量管理辦法》等規章文件，通過制定內部制度細化垃圾分類管理辦法，對固體廢棄物開展無害化、減量化、資源化處置。

生活垃圾分類

深圳控股專門成立垃圾分類工作領導小組，統籌協調開展垃圾分類工作，制定落實垃圾分類管理規定，將生活垃圾分類要求納入日常考核，確保集團各項目切實履行好生活垃圾分類投放管理責任。

為解決垃圾的收集、收運和處理問題，提高市民垃圾分類意識，實現資源的回收再利用，集團各項目管理處結合實際情況採取了針對性措施：

- ❖ 建立管理台賬、設置垃圾分類硬件設施、加大宣傳力度、設置現場督導員等。
- ❖ 開展「大手牽小手」家校聯動、社區垃圾分類有獎問答、做個「小小垃圾分類督導員」等活動。
- ❖ 發放各類垃圾分類宣傳冊、投放指引和倡議書。
- ❖ 同時利用小區信息欄、橫幅、微信群等進行宣傳，增強居民的環境保護意識以及對垃圾分類工作的了解，助力小區垃圾分類工作順利開展。



▲ 小區垃圾分類投放指引及知識普及

案例：

垃圾分類取得顯著成效，屢獲好評

深圳控股在管範圍內，生活垃圾分類工作有序開展並取得良好成效，深圳梅林一村「集中分類投放+定時定點分類」模式被媒體多次報道；梅林一村、梅山苑、僑香村、盛世鵬程、國泰豪園小區獲得「福田區垃圾分類優秀小區」。



▲ 梅林一村垃圾分類宣傳照片

建築廢棄物管理

建築垃圾分類收集，集中堆放：在施工現場設置一個砌塊垃圾、矸垃圾、其他垃圾回收倉庫（面積約為20平方米），於施工現場設置兩個鋼筋廢料池，廢料池和垃圾池每周進行清理外運。主體結構施工階段現場垃圾主要來源於矸渣，可集中收集堆放，用於施工臨時道路回填；裝修階段垃圾主要為砌體碎塊、砂漿餘料、多餘裝修材料等，砌體碎塊可以用於地下室頂板回填等。

有毒有害廢物分類存放：對現場各有毒有害廢棄物（油漆、天那水瓶、防水塗料等）進行分類，並在倉庫設置3×3m的專門存放區，並形成影像資料。



▲ 在建土地建築垃圾分類收集

3.4.3 節能降耗

深圳控股積極響應國家節能減排號召，制定了《節能降耗管理辦法》，明確節能管理的職責，規定了節能工程立項與審批流程、日常水電管控措施、涉外水電等節能管控措施，關注各類生產運營中的能源消耗數據，定期監測各下屬公司持有和運營項目的電耗、油耗等產生的能源費用。此外，加強能耗管控措施，提倡綠色環保理念，大力推廣清潔能源和可再生能源在日常運營中的使用，從源頭進行高效的能源管理。

節能措施

推進清潔能源、可再生能源的利用



▲ 太陽能光伏系統

- 光伏照明改造：安裝太陽能光伏系統並將傳統燈具更換為具有環保功能的LED燈具，在滿足相同照度的情況下，燈具的功率將大大降低同時利用太陽能供電，從而實現節能目的，可以實現照明用電69.8%以上的節能率。

廣節能、高效能設備設施使用



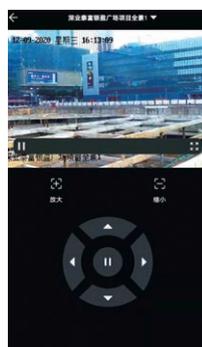
▲ 中央空調節能改造

- 中央空調節能改造項目：主要對中央空調進行改造的項目有：中央空調主機添加劑、冷凝器在線清洗、水泵變頻系統、中央空調併網改造等工作。中央空調節能改造後總節能率超過10%。

利用智慧化管理工具



▲ 泰富公司項目工地採取智能數據採集監測進行預警



▲ 泰富銀盈廣場採用全景攝像頭進行智慧化管理



▲ 深業東嶺商務大廈項目採用智慧工地AI識別系統監測員工安全帽佩戴情況

- 充分運用物聯網、大數據、人工智能、雲計算等技術，逐步對設備進行智能化改造，更新視頻監控系統、消防報警系統、巡更系統、門禁系統、停車場系統等各類設備，充分提升用能功效，大幅度降低了能耗。

- 對給水管網進行動態監控，並對用水數據進行精準分析，及時發現漏水點，降低損耗。

案例：

智慧園區通過推進智能改造、全力實現節能降耗

- ❏ 壩光國際生物谷片區使用太陽能和風能發電監控設備，在壩光三期臨建區域安裝空氣能熱水器，並且在園區內推廣使用電動觀光車。
- ❏ 對園區給水管網進行動態監控，並對用水數據進行精準分析，及時發現漏水點，降低損耗。截止2020年11月份，公共水量較去年同期減少17,235m³，公共用電量較去年同期減少75,986KWh。
- ❏ 持續更新園區部分老舊電梯，對在管項目部分老舊電梯進行更新，逐步將耗能較高的拖動控制更新為先進的變壓變頻調速控制，在保證電梯運行安全性和可靠性的同時，降低機器能耗。

案例：

深業物業大力推廣節能降耗模式

- ❏ **鵬興花園二期項目**：2020年6月，項目實施地下車庫照明系統節能改造工程，採用新型雙亮雷達感應一體化燈具，該燈具在待機時功率僅為3W，有車和人經過時開啟最高功率18W，預計新照明系統節電率為65%。此外，深業物業分別在東晟時代、廣州金翠灣、紫麟山花園、順德深業城項目開展了地下車庫節能改造工程，預計每年可節約用電量66萬度。
- ❏ **商務時空項目**：2020年，項目對水泵設備進行更新改造。改造前每月用電量為8,390度，改造後預計每月用電1,114度，有效節約用電7,276度，節電率為86.73%。2020年累計節約電量約87,312度。
- ❏ **新岸線項目**：地下停車場公共照明節能改造，每年節約用電158,200度。
- ❏ **八卦嶺三區和梅林一村項目**：2020年在，完成30個充電樁建設，為汽車增加續航能力，從而達到保護大氣環境、綠色出行、節能環保的目的。

3.4.4 水資源管理

在物業運營方面，深圳控股亦注重水資源管理，要求各物業服務中心負責給排水系統的維修、保養、管理等工作，落實用水設備定期檢查工作，如發現用水設備損壞，而引起漏水、溢水、跑水時，確保及時維修，提升應急效率。此外，我們通過定期檢查、疏通公共排水設施以及客戶室內排水設施，提醒客戶檢查或配合檢查，並糾正客戶排污管、雨水管錯誤使用行為，做到從源頭上控制水資源浪費。

截止2020年末，集團深圳區域所管轄的大部分項目完成了雨污管道分流改造工作，實現將雨水、污水分離單獨排放，達成廢水量減排，降低污水處理的能耗，同時加強了水資源的循環利用。

案例： 深業東嶺花園項目安裝雨水回收設備

深業東嶺花園項目秉承節約用水原則，設計安裝專業雨水回收設備，處理成中水後，用作綠化用水。通過綠地屋面，路面進行雨水回收，經過滲透殺毒沉澱等工序回收到回水箱，回水箱容量為180立方米，用水水箱容量為100立方米，每天用於綠化和清潔地面用水每天約為20立方米，每月約為600立方米，達成節水綠化的卓越表現。



▲ 雨水回收設備

3.4.5 綠色租賃

為了更優地開發和利用高性能建築，深圳控股積極探索綠色商業地產租賃模式，計劃在租約合同中加入可持續發展指引，鼓勵業主和租戶之間簽訂綠色租賃條約，建議所有新租戶簽署環境承諾。同時，計劃成立專責的環境巡查小組，將明確責任制，並與績效掛鉤，要求巡查員對租戶環境履約情況進行監督。我們希望通過建立系統化綠色租賃，使建築更高效，提高使用者的健康與幸福感，即使是目前表現不佳的建築也可以轉變為更綠色、更清潔和更高效的空間，同時實現碳減排和環境保護的雙重效果。

3.5 綠色倡導

3.5.1 綠色辦公

深圳控股注重辦公區域節能節水、廢棄物處理、垃圾分類等環保管理，繼續執行《無紙化辦公管理規定》《公務車輛管理辦法》《深圳控股環境保護指引》等規定，不斷豐富和完善綠色辦公措施，鼓勵員工積極踐行節約行為，致力於打造一個節能環保的綠色辦公環境。

綠色辦公措施

- 樹立節水節電意識：**在用水頻率較高的場所使用感應式水龍頭，加強用水設備日常管理與維護，在自然光線較為充足的情況下，部分場所盡量不使用照明燈具，如的確需要開燈，做到人走燈滅；減少辦公設備待機時間；辦公室根據季節與氣溫變化，設置空調溫度。珍惜資源，杜絕浪費，養成良好的用水用電習慣，增強節水節電意識。
- 無紙化辦公：**利用線上辦公平台(EIP)進行辦公流程審批，實現無紙化辦公。提倡遠程視頻會議，2020年，集團開展網絡會議和視頻會議400餘次，OA線上審批流程13.2萬項，收發電子郵件約93萬封。
- 辦公用品報廢處理：**辦公用品按需領取和使用，打印用紙盡量做到雙面打印，提倡「修舊利廢」，最大限度節約資源，減少浪費。
- 垃圾分類：**公司配置分類垃圾桶，遵循全體參與、循序漸進、高度重視的原則，對日常產生的生活垃圾進行分類投擲和處理。不斷加強垃圾分類宣傳，積極做好垃圾分類工作，倡導全體員工爭做「垃圾分類」的踐行者和表率。
- 光盤行動：**集團積極開展「文明餐桌，光盤行動」，通過張貼海報、公眾號打卡有獎等傳統或網絡媒介宣傳「光盤行動」，讓更多的人了解節約糧食的重要性。



▲ 公司設置垃圾分類指引



▲ 「文明餐桌、光盤行動」活動

案例： 廢紙再利用，助力綠色低碳

2020年，深圳控股秉承『循環經濟』的理念，將約88公斤的廢紙交由有資質的第三方回收公司進行處理。回收得來的廢紙，被運送到東南亞造紙廠，經過循環再造，成為再生廁紙及抹手紙等產品，供應香港客戶。通過廢紙再生、再利用的方式，幫助企業減少碳排放，提升環保效益，減低對環境的影響。

3.5.2 綠色文化宣傳

我們積極開展環境保護和生態文明宣傳教育活動，通過樹立生態文明保護典型，創新宣傳手段，開展講座培訓、參觀考察、技術交流、現場體驗等活動，宣揚綠色低碳文化，引導廣大員工積極參與綠色生活創建行動。

此外，深圳控股總部及各級公司因地制宜，大力開展生態文明、環境保護知識的宣傳工作，將綠化環保的理念傳導至客戶和消費者。

案例： 壩光國際生物谷片區項目踐行綠色宣傳和生態文明建設

- 通過微信公眾平台宣傳、在園區公共空間的醒目位置設置宣傳牌等形式，為參觀人員普及生態文明知識，進行綠色生態理念宣傳教育。設置銀葉樹濕地園動植物介紹標牌，使參觀人員了解動植物相關知識，自覺樹立保護動植物的意識。
- 組織「尊崇自然，保護海洋」等多樣的生態保護活動，通過塗鴉和知識競答的形式幫助青少年從小形成保護生態環境的習慣，幫助參與者樹立環境保護意識。
- 組織動植物知識專題培訓會，邀請廣東省林業科學研究院以及深圳市野生動物保護中心專家為員工授課，全面提高了員工保護動植物的專業能力。
- 定期組織深圳市內企業及公司員工清理濕地園、海灘垃圾，共同維護濕地園環境。



▲「尊崇自然，保護海洋」生態環保活動

案例：

每年3月開展「地球一小時」倡議活動

「地球一小時」是世界自然基金會(WWF)應對全球氣候變化所提出的一項倡議活動。熄燈一小時，表達公司對氣候變化行動的支持！「綠色管理」是時代科技大廈物管中心一直以來的管理理念，物管中心將在節能節水、垃圾分類、減量處理、環境綠化和污染防治等方面做出積極行動，同時還將舉辦系列主題活動倡議廣大業戶共同創建綠色環保大廈。



▲ 農科物業「地球1小時」活動

3.5.3 綠色採購

為從源頭開始推進綠色環保，深圳控股及旗下公司均積極建立對應的綠色採購標準。以綠色認證作為供應商篩選的重要考慮因素，加大環保材料採購力度，支持綠色產業發展。針對招採物品，我們要求設計耗能產品應當具有綠色節能認證，或符合中國環境標誌產品認證(十環認證)。對於生活飲用水輸配水設備、與飲用水接觸的水處理材料、生活飲用水化學處理劑，應當具有飲用水衛生安全產品許可批件。此外，我們也會考察供應商的環境管理體系認證(ISO 14001)通過情況，並鼓勵供應商努力獲取相關認證體系。

3.6 應對氣候變化

深圳控股持續關注氣候變化的相關政策，致力在整個營運過程中有效地管理和應對氣候變化風險，積極主動採取多項措施減緩氣候變化，此外，我們努力嘗試制定策略以適應氣候變化，推動城市綠色發展、和諧共生。

3.6.1 適應與減緩氣候變化

減緩氣候變化

- ∴ 加強綠色建築的研究和實踐，提高建築的能源使用效益。
- ∴ 加強建築施工過程的能源管理，減少施工過程的碳排放。
- ∴ 在採購過程中考量氣候變化因素，鼓勵使用低碳環保物料。
- ∴ 鼓勵員工、供應商、業主、租戶及其他客戶在日常業務活動中減少碳排放。
- ∴ 增加可再生能源的使用，如在屋頂和立面設置太陽能光伏系統，增加太陽能的使用。

適應氣候變化

- ∴ 評估氣候變化帶來的風險與機遇，並加深了解氣候變化對業務營運的影響及其相關財務風險與機遇。
- ∴ 持續提升項目設計，以預防或減少氣候變化對於新建項目可能造成的破壞。
- ∴ 制定合適的工作流程和措施，以預防或減少氣候變化對公司現有物業可能造成的破壞。

3.6.2 應對極端天氣

深圳控股積極制定極端天氣管理方案以應對因氣候變化導致的更頻繁的極端天氣事件，近年來先後出台了《氣象災害應急處置預案》《颱風應急處置預案》《雷電、暴雨應急處置預案》《大霧、灰霾、高溫、寒冷天氣應急處置預案》《崩塌、滑坡、泥石流應急處置預案》等極端天氣應對預案。我們不斷完善極端天氣應急管理體系，強化風險預警機制，提升應急預案實施效率，通過張貼通知、告示、電話、微信、短信等方式在極端天氣來臨前告知業主，提醒業主做好室內和外出的防禦準備，確保人、財、物的安全性。

應對極端天氣

我們密切關注天氣變化情況，在颱風雨季、高溫酷暑等惡劣天氣時期，我們根據天氣危害程度按照紅、橙、黃、藍四個等級發佈預警信息，並要求所屬企業做好應對措施和值班值守工作。

案例：惠州分公司啟動防洪排澇應急預案

2020年6月9日，廣東省惠州市龍門縣錄得全國過程最大雨量883.9毫米，靠近白沙河段的半島翡翠二期發生險情。項目及時將汛情上報，惠州分公司在總公司的指示下，全力以赴做好抗洪搶險工作，立即啟動防洪排澇應急預案指令。

為防止洪水淹沒地下車庫，項目事務助理全面巡視地庫車輛轉移情況，通過電話或上門逐一通知車主將車輛轉移到路面。同時，為避免地庫設備房進水而發生漏電，供電部門不得已暫停供電。為排除因停電造成電梯困人情況，事務助理與秩序員連同電梯維保人員每個單元排查，發現有三個單元發生電梯困人情況，均已及時處理。此外，為確保白沙河水庫防洪安全，惠州分公司緊急購買4台大功率抽水機，排水管數百米，借調200多個防洪沙袋，積極配合當地政府進行水庫排洪工作。此次洪水事件應急措施得力，處理及時，未造成小區業主財產損失，得到各方業主的稱讚。

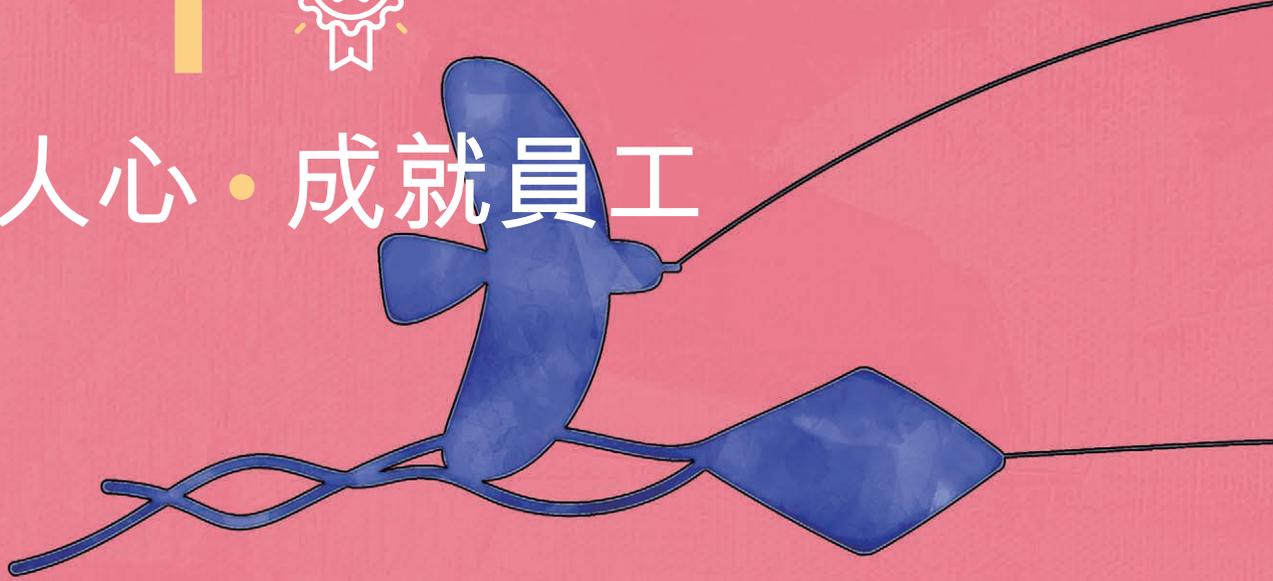


▲ 員工積極防洪排澇

04



深入人心 · 成就員工



員工是企業最重要的財富，是企業發展的動力。深圳控股加強人才隊伍建設，積極為員工創造一個展現自我和實現夢想的事業平台，攜手員工共同成長。

本章所回應議題、SDGs、ESG指標

我們關注的ESG議題

員工安全與健康
 員工培訓與發展
 員工薪酬福利權益保障
 合規僱傭
 員工多元化與平等機會
 人才吸引與留存

我們回應的SDGs議題



我們回應的HKEx ESG指標

B1.1/B1.2/B2.1/B2.2/B2.3/B3.1/B3.2/B4.1/
 B4.2



深入人心·成就員工

4.1 僱傭與管理



深圳控股積極招才納賢，堅持不斷完善人才管理與市場薪酬福利體系，建設一支有使命感與創造力的人才隊伍。

◀ 「深動力」校園招聘

4.1.1 合規僱傭

深圳控股依據《中華人民共和國勞動合同法》及香港《僱傭條例》等相關法律法規，在內部建立、完善《管理人員選拔任用管理辦法》，逐步完善公司的人力資源體系和管理制度，全面保障員工在招聘、晉升、離職、工作時數、薪酬福利等方面的合法權益。

除此之外，面對嚴峻的就業形勢，創造就業是當前企業最大的社會責任，我們通過校園招聘和社會招聘不斷吸納人才，高舉「穩就業、促就業」的大旗，積極響應國家號召。

按性別、僱傭類型年齡及地區劃分的僱傭總數

總數
20,452

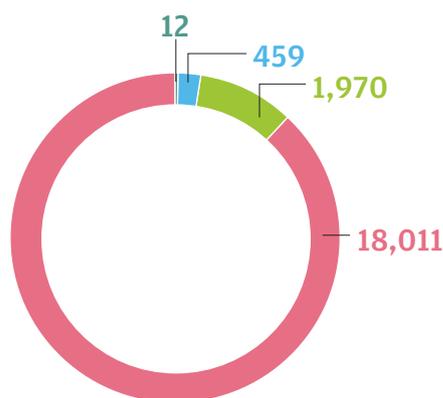


男性(員工類)
13,132



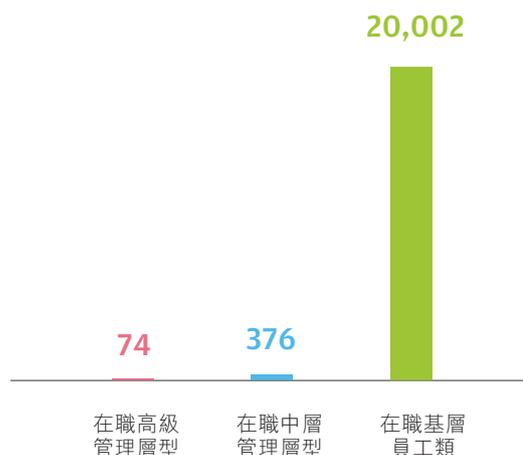
女性(員工類)
7,320

按學歷構成



- 博士
- 碩士
- 本科
- 大專及以下

按職級劃分



4.1.2 多元共融

深圳控股重視保障員工的基本權益，始終堅持公平、公正的原則，不因性別、年齡、疾病、種族、民族等差異區別對待員工，以開放的姿態歡迎各類優秀的人才，反對任何形式的歧視，同時堅決杜絕使用童工和強制勞動等行為。在招聘和用工期間，堅持一視同仁，為每一位員工提供平等的就業和發展機會的同時，實現員工隊伍的多元化，持續提升工作場所包容性。

我們確保在任的董事會成員在房地產開發、企業管理、行政管理、財務管理、法律專業等不同領域擁有大量的知識儲備及豐富的經驗，並每年檢討董事會的架構、人數及組成多元化是否符合公司發展策略及有助業務成功，並向董事會提出意見。我們嚴格執行《董事會成員多元化政策》，不斷尋求提高董事會之有效性，實現可持續及平衡化的發展。我們堅持董事會所有委任將以用人唯才為原則，並將考慮候選人員的多項可觀標準，包



▲ 公司團建活動

括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、知識、服務年限及集團股東的合法權益。關於董事會成員的構成，具體詳見《深圳控股有限公司2020年年報》。

關鍵績效

截止2020年末，深圳控股僱傭殘疾員工40名，少數民族員工697名



4.2 權益保障

深圳控股積極構建和諧的勞動關係，制定了完善的薪酬福利體系，並及時了解員工的動態和需求，增強員工的幸福感和獲得感。我們遵守世界人權宣言等國際準則，努力創造相互尊重人權的企業文化，維護女性權利，保護殘疾人等弱勢群體的權益。面對與人權相關的事件，我們會及時制定針對性解決辦法，防範人權侵犯的風險，保護員工隱私，堅決擁護人權，營造安全和健康的公司環境。

4.2.1 薪酬福利

我們針對人才梯隊建設、市場化選聘、薪酬與績效考核方面制定《員工薪酬管理制度》《員工績效考核管理制度》《股權激勵計劃》等制度，堅持以能力和績效為導向的員工發展與考核模式，遵循「一個前提、兩個公平、三項匹配」等基本原則，建立和完善薪酬體系。

在薪酬福利方面，我們結合相關法律法規，制定了全面的福利制度，堅持男女員工同工同酬，按時發放薪資。我們堅決落實五險一金、法定節假日等基本福利，為各級員工提供勞動保障，按規定標準支付加班費，落實崗位工作勞動保護措施，按規定標準發放高溫補貼等。

4.2.2 人權保護

我們遵守《國際勞工標準》等國際公認的人權規範，將人權議題納入人力資源管理、民主管理等內部政策。我們努力創造相互尊重人權的企業文化，維護女性權利，保護殘疾人等弱勢群體的權益。面對與人權相關的事件，我們會及時制定針對性解決辦法，防範人權侵犯的事件發生。

此外，我們也以公平、公正的原則地對待合作夥伴、客戶、第三方施工工人成員等利益相關方。集團面對與人權相關的挑戰和困境，及時制定針對性解決辦法，防範人權侵犯的風險，堅決擁護人權，營造安全健康的工作環境。

案例： 員工隱私權保障

深圳控股重視對員工個人信息及隱私的保護，制定《深業集團信息系統安全管理細則》《信息化建設管理制度》加強集團網絡、信息、用戶的管理，規範、有序地開展工作，規定各業務系統管理員未經集團領導同意不得允許外部人員進入業務系統查看、洩露集團信息，如確屬上級單位調查需要，在集團領導批准後方能向有關部門（人員）提供，同時要求有關部門（人員）對集團信息保密。我們希望通過規範化的流程，合理控制信息安全風險，有效防止員工信息的不當洩露。

4.2.3 民主溝通



▲ 職工代表大會

深圳控股重視民主溝通，維護職工權益，鼓勵員工參與公司治理，通過工會和職代會等組織幫助公司管理層和員工之間建立多重溝通渠道，傾聽員工的訴求和建議。截至2020年，集團督促指導19家基層工會完成換屆改選，新建16家基層工會，實現深圳轄區百人以上企業工會建會率100%。員工可以通過OA內網系統、微信公眾號、內刊定期看到集團新聞，跟進集團的最新動態。此外，我們設立內部舉報通道，員工可以及時對存在的問題進行反映，為公司管理層了解基層情況提供有效路徑。

4.3 培訓與發展

深圳控股致力於給員工提供一個良好的發展平台，支持員工職業成長，努力實現員工與企業共同成長。

4.3.1 培訓體系

深圳控股重視對員工的培養，我們結合公司戰略發展需求，圍繞助力公司人才發展梯隊建設的目標，不斷加強人才培養和員工培訓工作力度，開展人才發展、專業專題等適應新形勢發展需求，通過分類分層分專業的多元化培訓，以提升戰略思維、專業技術技能，提高崗位履職能力，用培訓作為人才梯隊建設手段之一，為集團發展提供有力的人才保障。

2020年，我們繼續推進高潛質人員培訓以及法務人才培訓項目。2020年上半年，雖受到疫情衝擊，但培訓依舊停課不停學，積極探索線上學習模式，先後整合合作院校包括北大、清華、人大、浙大、港大等在線教育資源，甄選優質線上講座超過20場。並進一步挖掘培訓資源，利用中歐商學院公益學習分享平台，為高潛質學員爭取為期一個月的免費開放課程——商業管理大師模塊學習課程，學員課程完成率達100%，課程口碑反響較好。

我們逐步有序地推進深業培訓學院年度計劃，開展培養後備人才、高潛質人才、新員工培訓以及中高管教練式領導力等重點項目，持續提升員工的崗位履職能力。

重點培訓項目

高潛質，挖潛能

與北大匯豐商學院合作，50名集團高潛質人員集中「充電」，通過學習進一步地激發業務骨幹的發展潛能，並將所學、所思與工作實踐相結合，產出50篇學習心得。



▲ 高潛質人才培訓

領導力，教練力

與浙江大學合作，2020年11月，組織30餘名集團中高層人員參加TTT名師團隊建設培訓班，通過系列課程學習提升集團中高管人員講授式領導力、集團知識資產的萃取率以及集團人才培養的內訓力。



▲ TTT名師團隊建設培訓班

後備隊，提能力

由集團統一組織在系統內選拔出的12名後備人員，派往清華大學深圳國際研究生院研讀新型實戰型房地產高級研修班和金融投資與資本運營高級研修班，通過一年半制的管理知識學習計劃，提升後備管理人才的執行力、決策力、變革創新力等管理能力。



▲ 後備人員培訓

深動力，新活血

2020年9月，一年一度的新員工培訓新增「網絡線上課程+作業打卡」的社群學習模式，通過非脫產的線上碎片化時間利用，探索「工作+學習」雙發展的成長模式。以「我是深業人，共創幸福城」為本屆主題的新員工培訓，通過一系列培訓課程，讓新員工盡快了解公司的企業文化與運營流程，熟悉職場通道和入職心態調適，讓新員工充分感知企業、認同企業、融入企業，從而與企業共成長。



▲ 新員工入職培訓

防風險，練內功

開設法務人才隊伍專題培訓班。先後舉辦勞動法及勞動合同法、合同法、知識產權法以及工程招投標法律實務等5門課程。通過專題法務培訓，增強法務人員的法律風險防控能力，為公司防範及化解法律風險起到積極促進作用。



▲ 法務培訓

4.3.2 晉升通道



▲ 深業物業「蓄航」計劃

深圳控股秉承「以德為先，尚才善用」的人才理念，暢通員工的職業發展路徑。我們為不同層級的員工提供良好的發展機會，並建立管理序列、專業序列、輔助序列等多通道職位體系，推行多崗位輪崗機制，搭建人才梯隊建設，逐漸實現管理隊伍年輕化、專業化。我們為員工提供完善的人才培養機制，落實以績效評估為基礎的晉升制度，並通過人才選拔、內部競聘、崗位交流等人才流動方式，為員工提供廣闊的職業發展平台和成長空間，最大限度地發揮員工的潛力和價值。

4.4 安全與健康

深圳控股堅持「以人為本，生命至上」的理念，重視員工的職業安全與健康，建立完善的職業健康安全體系，給員工提供一個安全健康的工作環境。

4.4.1 安全生產管理體系

深圳控股嚴格遵守《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》《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》等相關法律法規，並制定《安全生產管理辦法》《安全生產考核獎懲制度》《安全生產風險告知管理辦法》《2020年安全生產責任書》等內部制度文件，實現安全生產的科學化、規範化、制度化管理，確保安全生產管理有章可循。為進一步完善全面、系統的職業健康安全體系，我們編製了《生產安全事故應急預案》，建立雙重預防機制，開展安全教育培訓和應急演練，增強員工的安全意識，保障員工的安全。

安全管理架構

深圳控股十分重視安全生產，成立安全生產委員會：

- 安委會主任由董事長、總經理共同擔任，分管安全負責人擔任安委會常務副主任，其他分管負責人擔任安委會副主任，對集團各工作崗位的安全生產管理職責也做了明確的規定。各級主要負責人均簽訂了安全生產主體責任承諾書，並公開發佈，主動接受員工和社會的監督。
- 安委會定期對公司的健康安全政策執行、安全工作開展情況等職業安全表現進行審核、評估，並以此為依據部署未來安全工作、更新相關的政策制度。
- 我們也要求高管肩負起安全管理責任，並將高管薪酬與安全績效掛鉤。



▲ 安全生產責任書簽訂儀式



▲ 安全生產標準化認證證書



同時，集團積極與屬地政府部門溝通協作，努力打造一支完備的消防隊伍，確保一旦發生事故險情，應急救援迅速反應、高效處置，保障人員生命安全和最大限度降低財產損失。我們大力推行安全生產標準化建設，嚴格按照標準化八大要素規範作業管理及過程文件記錄。

關鍵績效

截至2020年末，深圳控股旗下48家二級及三級企業已成功取得安全生產標準化認證證書。

4.4.2 切實加強安全培訓

安全培訓是安全生產最有力的保障。深圳控股積極推進培訓工作的常態化、全員化，不斷提高員工尤其是基層員工的安全意識和自我防護能力。我們不斷強化對員工的安全教育培訓，採用線上線下相結合的方式，開展了豐富多彩的教育培訓、安全宣傳、應急實戰演練等活動，樹牢安全發展理念，強化安全意識，加強疫情防控常態化條件下的安全管理，全力保障集團安全生產形勢持續穩定。



▲ 實地安全視察

開展多元的安全培訓

為扎實深入推進安全生產專項整治計劃，壓實「一崗雙責」安全生產責任，深圳控股開展了多場以企業安全生產分管負責人、安全總監、安全生產管理人員、全體員工為主要培訓對象的專題培訓活動，結合邀請外部專家專題培訓，採用學習強安APP開展安全管理人員知識考核等線上培訓，提升員工安全意識和安全基礎技能。同時，組織觀看警示教育片，參與線上線下安全體驗等方式，強化安全紅線底線意識，提升企業安全管理能力。



▲ 員工觀看安全教育警示片

深入人心·成就員工

加強對相關方安全培訓

深圳控股面向相關合作單位開展安全培訓工作，積極推進培訓工作的常態化，提升基層施工作業人員安全意識。我們建立企業、部門、崗位三級教育培訓制度，重點督查基層領導和一線員工對安全知識的熟悉程度，根據不同崗位、不同層級人員的培訓需求，設計培訓課程和內容，注重培訓實效。



▲ 集團配置AED自動體外除顫儀



▲ 針對員工進行應急知識普及及AED使用培訓

安全演練和安全宣傳

2020年，我們針對重點場所、危險作業開展專項應急預案演練、火災逃生疏散演習和專業技能實操等演練活動，全集團員工積極參與演練活動，極大地增強了全體員工事故預防、自救互救和應急處置的能力。我們緊密結合「安全生產月」「消防安全宣傳月」和「安全生產法宣傳周」等活動主題，開展各類安全宣傳活動，切實提升廣大員工的安全基礎技能和安全意識。



▲ 2020年安全應急演練觀摩會



▲ 消防演練現場

關鍵績效

2020年，深圳控股共開展安全演練活動347場，全集團員工1.8萬餘人次參與演練。

2020年，深圳控股共開展安全宣傳活動176次，張貼各類宣傳海報標語1,750多份，下發各類宣傳折頁、讀本1.4萬餘份。

4.4.3 落實科技強安工作

集團貫徹落實創新發展理念，高度重視科技強安工作，大力倡導加大對安全生產的科技研發投入，積極探索建立深業系統安全智能監管平台，完善安全生產管理系統，實現安全管理工作向數字化、智能化發展。

案例： 智慧上城安裝門磁傳感器

為響應集團大力發展科技創新、落實科技強安的號召，智慧上城利用5GNB-IoT(窄帶物聯網)技術，在各設備間門加裝5GNB-IoT門磁傳感器，推動實現對設備間門狀態的可視化監測。如遇設備間門狀態異常，智慧運管子平台將自動推送警報信息並及時處置，進行閉環預警提示，實現智慧化巡檢，解決消防安全管理盲區，提升上城安全管理能力，助力落實科技強安。



▲ 2020年4月深業上城(北區)公寓榮獲深圳市人民政府授予2019年度「安全文明標兵小區」稱號

4.5 關愛與支持

深圳控股以人為本，重視對員工的人文關懷，積極開展員工幫扶活動和各種文體活動，增進員工對公司的認同感、歸屬感及忠誠度，營造幸福和諧的工作氛圍。

4.5.1 員工幫扶



▲ 春節期間，集團領導走訪慰問退休員工幹部

深圳控股出台《重大疾病互助基金管理辦法》，主要面向深業系統患重大疾病的員工及其家屬，給予經濟救助和精神慰問。我們為生活困難、患重疾退休老幹部、員工送去組織的關懷和溫暖。此外，我們開展退休人員社會化管理工作，共收集匯總401名退休人員信息，如期完成離退休人員管理數據系統搭建工作。

關鍵績效

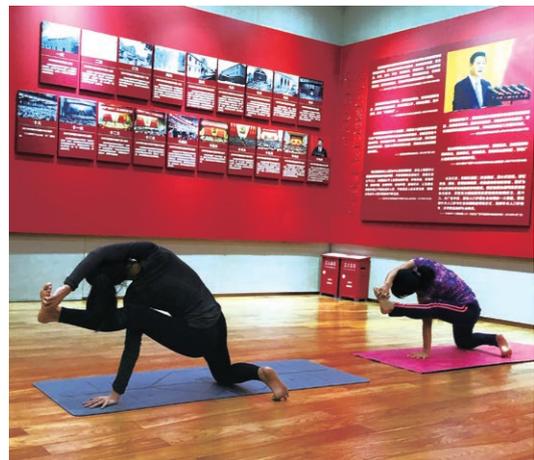
2020年，深圳控股重大疾病互助基金為困難員工支出救助金5,000至20,000元不等。



4.5.2 工作生活平衡



▲ 健身操興趣小組



▲ 瑜伽興趣小組



▲ 員工參加羽毛球比賽



▲ 員工參加籃球賽

為加強員工對企業的歸屬感，深圳控股積極開展豐富多彩的員工關愛活動，如三八婦女節、五一勞動節、中秋節等節日主題活動、年會等多種文體活動，為員工送上真摯的關懷，關注員工工作與生活的平衡。

2020年，為響應廣大員工的建議和期望，我們在做好集體活動防疫工作的前提下，陸續組織開展了各項業餘文體興趣小組活動，包括太極、瑜伽、健身操、籃球、羽毛球、乒乓球、網球等，並新增了爵士舞興趣小組活動。參與各項小組活動已成為廣大員工的業餘生活習慣，同時為集團營造了陽光健康的文化氛圍。此外，我們繼續鼓勵下屬企業參考深業華東推出的運動計劃，通過表彰獎勵形式鼓勵員工積極參與跑步、各運動興趣小組等活動，並將運動計劃納入各部門經營業績目標責任書，鼓勵員工積極鍛煉身體。

05



深仁厚澤 · 回饋社會



心懷感恩、回報社會，深圳控股秉持共同發展的理念，積極投身於社區支持和社會公益，響應國家政策，履行企業社會責任，為構建和諧社會貢獻一份力量。

本章所回應議題、SDGs、ESG指標

我們關注的ESG議題

公共政策響應
促進社區共融
參與社會公益

我們回應的SDGs議題



我們回應的HKEx ESG指標

B8.1/B8.2



5.1 精準扶貧

2020年是脫貧攻堅決戰決勝之年，集團通過創新授人以漁的「培訓+就業」扶貧模式，積極響應國家消費扶貧行動部署和鄉村振興戰略，圓滿完成脫貧攻堅各項目標任務，覆蓋建檔貧困戶59戶236人，為國家全面打贏脫貧攻堅戰做出貢獻。

5.1.1 就業扶貧

在對口扶貧項目中，我們堅持外派及屬地化管理相結合，採取「傳幫帶」等方式，深化技術支援，打造了一支帶不走的人才隊伍。我們通過教育扶貧，培養、輸出數百名骨幹人才，使其具備就業創業能力，阻斷貧困代際傳遞；為其灌輸了深圳理念、深圳模式、深圳精神，真正實現「扶志」以自強，「扶智」以自立。

對口幫扶松林村



2020年，為實現對口幫扶松林村脫貧，我們利用扶貧資金因地制宜幫助松林村培育和發展螺旋藻蛋雞養殖高科技農業產業，為充分發揮帶貧益貧機制作用，採取「公司+基地+貧困戶」模式，圍繞螺旋藻營養雞蛋的生產，引導貧困戶以勞務協作、養殖生產、產品銷售等途徑受益，帶動當地產業建設發展，帶動貧困戶實現穩定脫貧。

◀ 採取「公司+基地+貧困戶」模式，帶動當地產業建設發展



關鍵績效

2020年7月，深圳控股對口幫扶松林村螺旋藻蛋雞養殖高科技農業產業項目順利建成並正式運營，為村貧困戶提供了21個就業崗位，為河源當地村集體增收80萬元。

◀ 對口扶貧松林村—螺旋藻蛋雞養殖高科技農業產業項目

5.1.2 消費扶貧



▲ 扶貧產品螺旋藻雞蛋



▲ 深圳消費扶貧關愛行動榮譽證書

關鍵績效

2020年，深圳控股共計完成消費扶貧採購近835萬元。

2020年，為響應國家及地方對開展消費扶貧行動的部署和要求，集團工聯會充分發揮工會組織優勢，通過發佈倡儀書等方式，廣泛動員基層工會組織和工會會員參與消費扶貧，集團系統各級工會大部分的會員節日慰問品費用應全部用於採購扶貧產品。同時，我們還鼓勵各企業食堂採購深圳市對口幫扶地區扶貧產品，積極開拓銷售渠道，動員所屬企業簽訂長期合作協議，建立穩定產銷對接機制，扎實推進扶貧工作高效、長效進行。

5.1.3 鄉村振興



▲ 集團向松林小學捐贈多媒體教學設備及校服

深圳控股秉持「扶貧先扶志，扶貧必扶智」的理念，注重通過發展教育拔除窮根，從思想上、認知上進行「精神扶貧」。在幫扶的3個省內貧困村均完成村內小學修繕並配備現代化教學設施，全方位保障適齡學生接受教育，從根本上阻斷貧困代際傳遞。率先捐贈30萬元參與組建深圳市屬國資國企助學基金，為中職以上教育階段貧困學生發放助學金，對村內新增困難家庭學生發放教育補助，無一人因貧輟學。在上級政府關懷和集團五年的幫扶下，實現貧困家庭子女2人考入本科院校，打破松林村數年來無本科入學的記錄。

- 2020年，我們為所幫扶的貧困村配備黨群活動中心和村民文化廣場，累計建成道路硬底化6.19公里，實現村內各自然村通水泥路，並於廉江豐滿村修建飲水工程，搭建飲水塔，解決村民飲水難題。



▲ 松林村黨群服務中心(幫扶前)



▲ 松林村黨群服務中心(幫扶後)

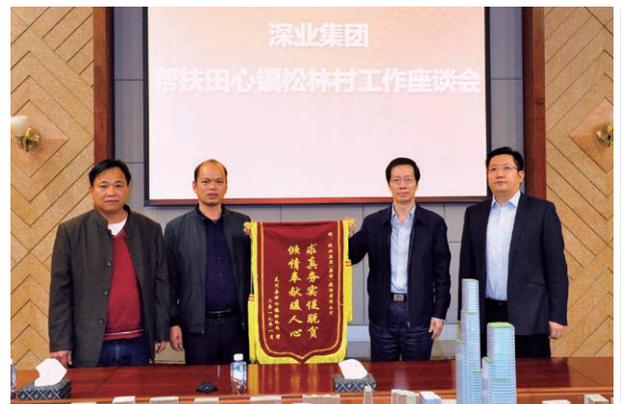


▲ 松林村村民文化廣場(幫扶前)



▲ 松林村村民文化廣場(幫扶後)

- 我們給龍川松林村送來光明和希望，在主幹道安裝了80盞太陽能路燈，徹底解決當地「白天沒路走，晚上不敢走」的交通問題，從根本上改變貧困村基礎設施落後面貌，有力提升了幫扶村群眾的獲得感、幸福感和安全感。松林村被評為「廣東省衛生村」，現有基礎設施完善程度位於田心鎮前列。



▲ 龍川松林村送來錦旗

5.2 共建灣區

深圳控股在大灣區產業資源儲備豐富，產業基礎雄厚，項目運作經驗豐富。基於粵港澳大灣區的高消費人口基數和巨大吸引力，按照產城創新建設者的地位，圍繞房地產主業加速拓展城市綜合運營業務、智慧業務、科技產業等業務，通過良好的配套服務設施，為實體經濟、產學結合、科技創新營造良好的氛圍，助力灣區長足發展。

5.2.1 住房保障

深圳控股積極參與保障房建設項目，配合政府加大建設力度，提高產品質量，切實解決保障房住戶的需求，以匠心重塑城市品質人居，持續為社會打造優質的居住產品和服務典範。我們致力幫助住房困難或低收入群體解決住房問題，並相應地提供多種可負擔性住房，包括人才公寓、回遷房、公租房等。

案例：

深圳控股長租公寓產品線



▲ 青年公寓外觀圖



▲ 公寓聯誼活動

深圳控股積極響應深圳市「吸引人才、留住人才」的號召，聯合各區政府、市政府相關部門共同發起「青年房卡計劃」等一系列長租公寓項目，專門解決來深工作應屆畢業生過渡期居住問題。我們通過對老舊民房整體設計改造，以低於市場均價的租金給符合條件的青年人才，解決青年人才住房難題，同時達到整治舊村環境的雙重效果。此外，公寓內配套提供健身房、公共廚房、餐廳、茶室、書吧、自助洗衣房等設施，定期舉辦聯誼活動，讓身在異鄉的租客感受到家的溫暖。

長租公寓產品線有效改善了青年人的生活質量，為城市化進程中衍生的多元城市空間共存狀態提供新思路。

5.2.2 城市更新

城市更新項目是深圳控股深耕深圳的重要資源，旗下多家企業大力發展城市更新改造。面對粵港澳大灣區對「三舊」改造提出完善城市功能、提升空間品質、保留建築肌理、延續歷史文脈、重塑城市活力和保護生態環境的更高要求，我們以較強的資金實力、資源調配能力、產品研發能力以及較高的歷史文化審美，助力城市改造邁上新台階。

拓展城市更新項目

我們在深圳擁有8個城市更新項目，分別位於福田區的車公廟、上步、八卦嶺，羅湖區的笋崗、清水河等片區，還有潛在項目準備申請列入深圳市城市更新計劃。此外，我們攜手母公司深業集團，先後與深圳市福田區政府溝通，成功取得八卦嶺和車公廟片區平方公里級的片區改造統籌主體資格。我們積極在城市更新的規劃申報、拆遷、用地手續辦理等各個環節尋求突破，加快推動項目進入建設階段。

踐行綠色開發承諾

我們致力改造城市棕地、老舊工業區、城中村的惡劣居住環境，注重城市生態修復；同時我們踐行綠地開發承諾，嚴格遵守相關法律法規要求，在有效保障綠地周圍生態環境及動植物棲息地的前提下合理開發：

- ∴ 城市更新項目範圍內的歷史古跡文物，嚴格按照相關規定及文物主管部門意見落實保護要求。
- ∴ 城市更新項目範圍內的古樹，嚴格按照《深圳經濟特區綠化條例》等規定與林業主管部門意見落實保護要求。

關鍵績效

截至2020年末，深圳控股城市更新項目約409萬平方米。

5.3 志願公益

深圳控股始終支持並鼓勵員工積極參與各類志願服務工作，致力於為志願服務事業貢獻深控力量，成為愛與正能量的傳播者。集團各所屬公司均建立了社區志願者服務基地，拓展服務形式，推進志願服務常態化。其中，深業農科公司先後4次開展農事工作志願活動，提升農業園區建設品質，助力



▲ 志願獻血活動



▲ 泰富公司志願服務活動

農業生產；深業置地派出志願者隊伍參與巢湖地區抗洪搶險工作，為保障群眾生命財產安全貢獻力量。

關鍵績效

2020年，深圳控股參加志願服務共2,749人次，總服務時數達9,849小時。

案例： 深業置地參與抗洪救險

2020年7月下旬，安徽巢湖地區暴雨如注連日不絕，巢湖水位連創歷史新高，巢湖800里圩堤全線告急。7月22日，深業置地有限公司巢湖溫泉酒店防汛突擊隊和志願者20餘人衝上了巢湖大堤最險段——西壩口，與部隊士兵並肩奮戰。同時，巢湖溫泉酒店還先後三次深入救災一線開展慰問，並連續11天為堅守大堤的當地群眾送去可口飯菜，踐行了「共克時艱、國企擔當」的正向精神。



▲ 員工志願者積極參與抗洪搶險

案例： 深業物業「市容環境日」志願者服務活動

深業物業組織公司員工每周五下午參加「市容環境日」志願者服務活動，2020年共赴深圳華富街道田面村開展活動21次。

「市容環境日」志願者服務活動開展以來，受到街道社區居民的一致好評，「垃圾不落地」的環保理念深入人心，田面村環境衛生指數排名全區前列，成為環衛標桿示範社區。



▲ 「市容環境日」志願者服務活動

5.4 社區共融

深圳控股致力於營造共融的社區氛圍，主動了解社區居民需求，為有需要的居民提供幫助。集團旗下以深業物業和深業泰然為代表，組織舉辦各類文化藝術活動，豐富群眾生活。其中深業物業針對小區不同年齡層住戶成立不同的文化活動隊伍；不斷完善小區文化活動設施，以滿足居民開展社區文化活動的需求；與社區居委會、街道辦等相關政府部門密切合作，發起成立全國首個社區康復站、社區紅十字會、社區婦女工作委員會等社區群眾組織，開展豐富多彩的社區文體活動，創立鄰里節大力倡導和諧鄰里關係。

案例：

萬廈蓮花北村「雷鋒班」連續22年的愛心接力

1997年，集團旗下萬廈居業蓮花北村管理處與深圳市殘聯成立了社區殘疾人康復站，1998年，管理處成立了「雷鋒班」，從此堅守在服務業主的第一線，積極在社區內開展各種奉獻愛心活動。22年過去了，雖然隊員換了380多人，但「雷鋒班」始終恪盡職守，在平凡的崗位上默默奉獻。他們為居民的健康與安全保駕護航，成為社區最亮麗的風景。

據不完全統計，「雷鋒班」自1998年成立以來，收到表揚信上千封，被媒體報道200餘次，協助公安機關抓獲各種犯罪分子共計161人。自2000年至今連續19年被評為「群防群治先進單位」，榮獲深圳市志願者助殘先進集體，被福田區義工聯授予「先進義工組織」，榮獲「福田好公民」、「十佳義工團隊」等稱號。



▲ 蓮花北村「雷鋒班」



▲ 「雷鋒班」熱心幫助社區居民

案例：

春風送暖，愛心送情深業物業鵬管惠州「送書到戶」暖春行動

2020年3月2日，在疫情防控重要時刻，為避免孩子們因到校領取書本而面臨感染病毒的風險，深業物業鵬管公司惠州分公司聯合惠州市第十一小學金榜分校組織開展了「送書到戶」志願服務活動。活動當天，公司員工代表和學校老師先將千餘份書冊按照年級進行整理和分裝。隨後，以兩人一組分工合作的形式將厚重的書冊搬上三輪車、小轎車等運輸工具，運送至萬林湖、金榜山小區的學生手中。



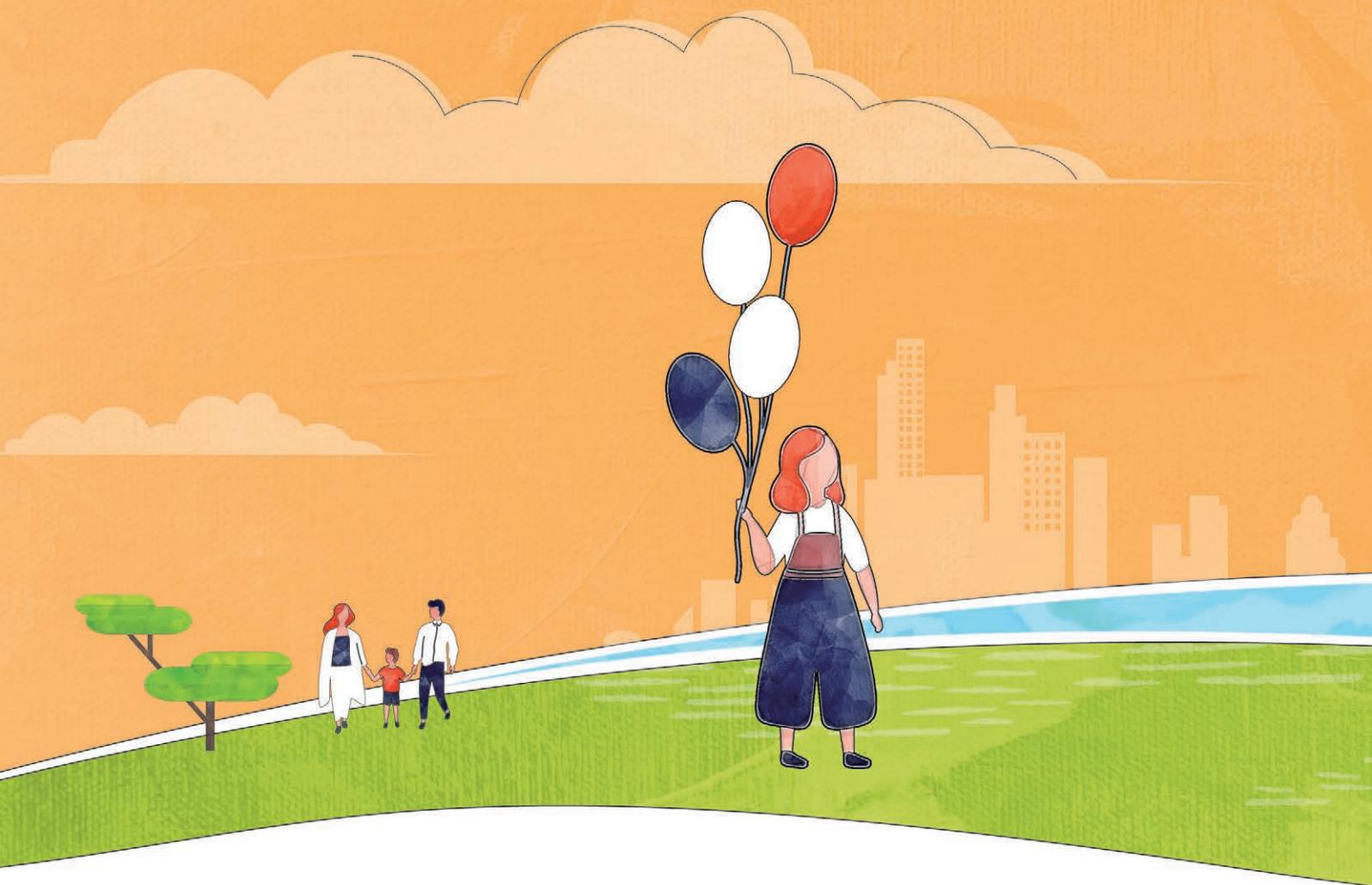
▲ 「送書到戶」暖春行動

06



2021展望

2021年是實施「十四五」規劃的開局之年，也是全面建設社會主義現代化國家新征程開啟之年。深圳控股秉承「建築生活美景，成就深圳事業」的企業使命，我們將持續把創新、協調、綠色、開放、共享的新發展理念貫穿企業發展全過程和各領域，為粵港澳大灣區和先行示範區的建設保駕護航！



穩健經營 蓄力發展

我們堅持「穩健務實，績效至上」的經營理念，我們以構建規範的公司治理架構為基礎，堅持守法、合規、廉潔、正直的行為準則，同時不斷推進運營革新，加強與投資者溝通，不僅實現價值創造，更懂得分享價值。

精益品質 匠心打造

我們不斷提升產品和服務質量，帶動各層供應商共同提升質量和實踐社會責任，致力於為客戶提供更多元化、智慧化的產品，探索行業新模式，保持行業領先優勢，攜手夥伴美好前行。

綠色文明 生態和諧

我們堅決響應國家「全面開展藍天、碧水、淨土保衛戰」的號召，持續完善環境管理與監督機制，倡導綠色文化、提升綠色辦公、打造綠色社區。我們將持續深入實施可持續發展戰略，完善生態文明領域統籌協調機制，構建生態文明體系，促進經濟社會發展全面綠色轉型，建設人與自然和諧共生的現代化。

以人為本 攜手共贏

我們秉持「以德為先，尚才善用」的人才理念，為員工提供安全、平等、和諧的工作環境，重視保護員工的各項權益，不斷完善公司各層級的激勵機制，開展更多元的員工交流活動，促進員工與企業共同發展和成長。

社區共融 同創未來

我們積極履行社會責任，支持社區發展。未來我們將繼續加大投入公益慈善、精準扶貧等方面的工作，支持產業資源整合落地，舉辦更多的宣傳活動，鼓勵更多員工參與志願服務活動，共建美好社區。



可持續發展綜述

附錄一：政策及法律列表

ESG指標	所遵守法律法規	內部政策
A. 環境	<p>《中華人民共和國環境保護法》</p> <p>《中華人民共和國環境影響評價法》</p> <p>《中華人民共和國大氣污染防治法》</p> <p>《中華人民共和國水污染防治法》</p> <p>《中華人民共和國水污染防治法實施細則》</p> <p>《中華人民共和國海洋環境保護法》</p> <p>《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》</p> <p>《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》</p> <p>《中華人民共和國自然保護綱要》</p> <p>《中華人民共和國土地管理法》</p> <p>《國家危險廢棄物名錄》</p> <p>《建築工程綠色施工評價標準》</p> <p>《建築施工場界環境噪聲排放標準》</p> <p>《城市生活垃圾管理辦法》</p> <p>《危險廢物污染防治技術政策》</p> <p>《廣東省建設項目環境管理條例》</p> <p>《深圳經濟特區環境保護條例》</p> <p>《深圳經濟特區建設項目環境保護條例》</p> <p>《深圳經濟特區環境噪聲污染防治條例》</p> <p>《深圳市屬國企全力攻堅建築廢棄物處置領域助力「無廢城市」建設》</p> <p>《排水許可證》</p> <p>《深圳市生活垃圾分類和減量管理辦法》</p> <p>《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》</p>	<p>《深圳控股環境保護指引》</p> <p>《深圳控股環境因素運行控制程序》</p> <p>《節能降耗管理辦法》</p> <p>《無紙化辦公管理規定》</p> <p>《公務車輛管理辦法》</p> <p>《氣象災害應急處置預案》</p> <p>《颱風應急處置預案》</p> <p>《雷電、暴雨應急處置預案》</p> <p>《大霧、灰霾、高溫、寒冷天氣應急處置預案》</p> <p>《崩塌、滑坡、泥石流應急處置預案》</p>



ESG指標	所遵守法律法規	內部政策
B1. 僱傭	<p>《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》 《最低工資規定》 香港《僱傭條例》</p>	<p>《員工招聘工作指引》 《深業集團有限公司管理人員選拔任用管理辦法》 《人力資源管控手冊》 《員工薪酬管理制度》 《員工績效考核管理制度》 《股權激勵計劃》 《深業集團校園招聘管理辦法》 《深業集團所屬企業高級管理人員選拔任用管理暫行辦法》 《深業集團總部薪酬管理制度》 《深業集團所屬企業高級管理人員薪酬與績效管理暫行辦法》 《深業集團特殊貢獻獎勵管理辦法》 《深業集團創新工作激勵與考核管理辦法》 《深業集團總部員工考勤管理辦法》 《深業集團總部員工請休假制度》 《深業集團「深動力」人才發展與管理辦法》 《深業集團新員工優才管理辦法》 《深業集團實習生管理辦法》 《重大疾病互助基金管理辦法》</p>
B2. 健康與安全	<p>《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國工傷保險條例》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 《危險化學品安全管理條例》 《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》 《職業病分類與目錄》 《深圳市安全生產領域專項整治方案》 《深圳市企業雙重預防機制建設通則》</p>	<p>《安全生產管理辦法》 《2020年安全生產責任書》 《深業集團有限公司本部生產安全事故應急預案》 《深業集團有限公司生產安全事故應急預案》 《安全生產風險告知管理辦法》 《安全生產專家庫管理辦法》 《本部生產安全事故應急預案》 《本部安全生產考核獎懲管理辦法》 《直屬企業安全生產考核獎懲管理辦法》</p>

ESG指標	所遵守法律法規	內部政策
B3. 發展及培訓	N/A	<p>《深業集團培訓工作管理辦法》</p> <p>《深業集團職位體系及職級管理暫行辦法》</p> <p>《深業集團「深動力」人才發展與管理辦法》</p> <p>《深業集團高潛質人才管理辦法(試行)》</p> <p>《深業集團新員工導師培養管理辦法》</p> <p>《深業集團新員工導師培養期考核細則》</p> <p>《深業集團新員工優才管理辦法》</p> <p>《深業集團應屆生輪崗管理辦法》</p>
B4. 勞工準則	<p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《禁止使用童工規定》</p> <p>《中華人民共和國未成年人保護法》</p> <p>《國際勞工標準》</p>	<p>《員工招聘工作指引》</p> <p>《人力資源管控手冊》</p> <p>《董事會成員多元化政策》</p>
B5. 供應鏈管理	<p>《中華人民共和國招投標法》</p> <p>《深圳市人民政府國有資產監督管理委員會選聘中介機構管理辦法》</p> <p>《深圳市國資委關於進一步加強市屬企業採購綜合監管的指導意見(試行)》</p> <p>《關於在深圳市屬國企實行採購信息統一發佈的通知》</p>	<p>《深圳控股供應商行為準則》</p> <p>《深圳控股合同管理實施辦法》</p> <p>《採購控制程序》</p> <p>《選聘中介機構管理辦法》</p> <p>《重要招採項目評標專家庫管理辦法(暫行)》</p> <p>《工程建設項目招標廉潔從業風險防控辦法》</p> <p>《廉政合同》</p> <p>《廉政合同檢查考核暫行細則》</p> <p>《廉政合同雙簽管理暫行辦法》</p>

ESG指標	所遵守法律法規	內部政策
B6. 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》 《中華人民共和國著作權法》 《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》 《中華人民共和國網絡安全法》 《中華人民共和國城市房地產管理法》 《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)》 《建築工程綠色施工評價標準GB/T50640》 《綠色建築評價標準GB50378-2019》 《住宅建築規範GB50368-2005》 《建設工程質量管理條例》 《建設工程質量監督管理規定》 《商品房銷售管理辦法》 《計算機軟件保護條例》	《營銷管理辦法》 《客戶投訴管理辦法》 《信息化建設管理制度》 《深業集團信息系統安全管理細則》 《內幕信息保密及知情人登記管理辦法》 《物業服務中心標準手冊》 《與顧客溝通控制程序》 《顧客滿意控制程序》 《社區文化控制程序》
B7. 反貪腐	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國證券法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《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》 《中華人民共和國招投標法》 聯交所證券上市規則附錄十四《企業管治守則》 《深圳市國資委關於進一步加強市屬企業採購綜合監管的指導意見(試行)》	《深圳控股舉報政策》 《工程建設項目招標廉潔從業風險防控辦法》 《重要招採項目評標專家庫實施管理辦法》 《廉政合同檢查考核暫行細則》 《廉政合同雙簽管理暫行辦法》 《廉政審查辦法》 《廉潔從業承諾書》 《公司章程》
B8. 社區投資	《深圳經濟特區綠化條例》	N/A

附錄二：關鍵績效列表

環境類數據列表

ESG指標	單位	2020年數據	2019年數據	2018年數據
A1. 排放物				
A1.1 溫室氣體排放量及密度				
範疇一：二氧化碳排放量	噸	3,799.027	5,281.37	3,797.83
範疇二：二氧化碳排放量	噸	62,843.72	39,683.17	19,485.42
二氧化碳排放總量	噸	66,642.75	44,964.54	23,283.24
排放密度	噸／百萬港元	3.54	3.01	1.40
A1.2 所產生有害廢棄物				
含汞日光燈或節能燈管	根	13,640	9,415	13,368
打印機硒鼓消耗量	個	3,241	3,574	3,574
廢棄電子電器設備	部	926	380	380
有害廢棄物總量	千克	10,466.40	7,913	3,912
有害廢棄物密度	千克／百萬港元	0.56	0.53	0.24
A1.3 所產生無害廢棄物				
廢紙	千克	1,479,350.00	50,731.00	42,446.00
建築廢料	噸	200,895.20	229,357.00	32,113.00
廚餘產生量	千克	798,323.30	514,158.00	463,843.00
無害廢棄物總量	噸	203,172.90	229,921.89	32,619.29
無害廢棄物密度	噸／百萬港元	10.81	15.41	1.96
A1.4 所回收有害廢棄物總量				
電子設備回收量	部	246	207	260
A1.5 所回收無害廢棄物總量				
金屬回收量	千克	2,718.53	840.00	58,183.00
塑料回收量	千克	724.62	3,069.00	3,511.00
廢紙回收量	千克	6,183.19	27,936.00	10,121.00
玻璃回收量	千克	403.20	5,604.00	4,565.00
鋼筋回收量	噸	6,856.73	1,218.00	3,689.00
土方回收量	立方米	669,285.24	40,120.00	129,061.00

環境類數據列表

ESG指標	單位	2020年數據	2019年數據	2018年數據
A2. 資源使用				
混凝土	立方米	928,591.26	258,332.00	318,019.00
磚塊	立方米	104,200.14	45,709.00	57,999.00
鋼筋	噸	128,294.92	29,774.00	107,441.00
石料	噸	128,228.26	61,853.00	9,554.00
木材	噸	33,799.19	4,145.00	5,161.00
A2.1 能源總耗量及密度				
能源總能耗	百萬瓦時	73,470.52	69,869.01	53,298.66
能耗密度	百萬瓦時／百萬港元	3.91	4.68	3.20
汽油	升	362,680.11	543,791.00	413,640.00
柴油	升	113,794.55	451,227.00	221,960.00
液化石油氣	升	162,975.71	74,599.00	82,037.00
天然氣	立方米	1,121,261.41	1,224,310.00	941,626.00
總用電	千瓦時	73,453,528.85	47,428,200.00	36,967,208.00
A2.2 水資源消耗量及密度				
總耗水	立方米	3,824,491.09	1,684,064.99	1,292,552.00
每百萬港元耗水強度	立方米／百萬港元	203.40	112.88	77.66

註：

1、數據統計範圍說明：

- a) 2020年的數據統計範疇為集團總部辦公區、下屬公司本部及其項目公司的辦公運營範圍。
- b) 由於集團2020年採用了新的ESG數據線上收集平台，功能更加完善並擴大了收集指標的數量和統計範圍。同時，隨著集團業務發展和下屬運營單位的辦公運營地點增加，2020年的數據收集範圍較2019年收集範圍進一步擴大，故2020年數據例如溫室氣體排放、廢棄物產生量、能源消耗量、耗水量等環境類數據整體比2019年有所增加。

2、數據計算參考標準：

- a) 溫室氣體排放披露值來源為汽油、柴油、液化石油氣、天然氣以及外購電力的消耗。範疇一排放因子參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築營運單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》計算；範疇二的中國內地電網溫室氣體排放因子及中國香港特別行政區電網排放因子參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。
- b) 能源消耗值來源為汽油、柴油、液化石油氣、天然氣及外購電力的使用，能耗系數參考國家《GB2589-2008T綜合能耗計算通則》。

社會類數據列表

ESG指標	單位	2020年數據	2019年數據
B1. 僱傭			
B1.1	按性別、僱傭類型年齡組別及地區劃分的僱員總數。		
員工總人數	人	20,452	21,164
按性別劃分			
男性員工數	人	13,132	13,542
女性員工數	人	7,320	7,622
按職級劃分			
高級管理層員工數量	人	74	71
高級管理層中男性員工總數	人	63	/
高級管理層中男性員工佔比	百分比	85.14	/
高級管理層中女性員工總數	人	11	/
高級管理層中女性員工佔比	百分比	14.86	/
中級管理員工數量	人	376	338
中級管理層中男性員工總數	人	285	/
中級管理層中男性員工佔比	百分比	75.80	/
中級管理層中女性員工總數	人	91	/
中級管理層中女性員工佔比	百分比	24.20	/
在職基層員工數	人	20,002	20,755
按學歷構成			
博士	人	12	12
碩士	人	459	438
本科	人	1,970	2,270
大專及以下	人	18,011	18,444
按年齡構成			
29歲及以下	人	3,227	4,710
30-49歲	人	10,187	10,827
50歲及以上	人	7,038	5,627

社會類數據列表

ESG指標	單位	2020年數據	2019年數據
按地區構成			
中國大陸員工數	人	20,409	21,164
港澳台員工數	人	42	40
海外員工數	人	1	0
按僱傭類型			
全職員工	人	20,450	21,164
兼職員工	人	2	0
按其他類型			
殘疾員工總數	人	40	/
少數民族員工總數	人	697	/
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。		
員工流失比率	百分比	28.75%	33.55%
按性別劃分			
男性員工流失比率	百分比	28.95%	33.16%
女性員工流失比率	百分比	28.39%	34.25%
按年齡劃分			
29歲及以下員工流失比率	百分比	49.27%	40.79%
30-49歲及以下員工流失比率	百分比	21.86%	26.41%
50歲或以上員工流失比率	百分比	29.31%	40.47%
按地區劃分			
中國大陸員工流失比率	百分比	28.81%	33.94%
港澳台員工流失比率	百分比	2.38%	7.50%
海外員工流失比率	百分比	0	0

社會類數據列表

ESG指標	單位	2020年數據	2019年數據
B2. 健康與安全			
B2.1	工傷死亡人數及比率		
	因工作關係死亡人數	0	0
	員工因工死亡比例	0	0
	施工承建商中發生重傷及死亡的事故數	1	/
B2.2	工傷損失		
	因工傷損失總日數	0	1,189.5
	員工工傷數	0	/
	員工工傷率	0	/
	員工體檢覆蓋率	100	/
	安全應急演練次數	347	/
	工傷損失工作小時數	0	/
	百萬工時傷害率	0	/

社會類數據列表

ESG指標	單位	2020年數據	2019年數據
B3. 發展與培訓			
B3.1	僱員受訓人數		
	受訓總人次	69,108	105,302
	按性別劃分		
	男性員工受訓總人次	43,763	61,652
	女性員工受訓總人次	25,355	43,650
	按僱員類別劃分		
	高級管理層受訓總人次	436	239
	中層管理層受訓總人次	2,332	2,393
	基層員工受訓總人次	66,339	102,670
B3.2	僱員受訓時數		
	受訓總時數	630,216.39	161,076.25
	員工平均受訓時數	30.81	/
	按性別劃分		
	男性員工受訓時數	397,753.83	91,031.05
	男性員工平均受訓時數	30.29	/
	女性員工受訓時數	232,734.56	70,045.20
	女性員工平均受訓時數	31.80	/
	按僱員類別劃分		
	高級管理層受訓總時數	3,169.10	3,197.50
	高級管理層平均受訓時數	42.83	/
	中層管理層受訓總時數	13,238.20	12,463.20
	中級管理層平均受訓時數	35.21	/
	基層員工受訓總時數	613,607.59	145,415.55
	基層員工平均受訓時數	30.68	/

社會類數據列表

ESG指標	單位	2020年數據	2019年數據
B5. 供應鏈			
B5.1	按地區劃分的供應商數目		
	專業服務類供應商		
	廣東省內專業服務類供應商數目	1,176	1,259
	其他大陸地區(廣東省外)專業服務類供應商數目	375	118
	港澳台專業服務類供應商數目	20	19
	海外專業服務類供應商數目	5	0
	工程類供應商		
	廣東省內工程類供應商數目	601	1,068
	其他大陸地區(廣東省外)工程類供應商數目	522	446
	港澳台工程類供應商數目	0	1
	海外工程類供應商數目	4	0
B6. 產品責任			
	投訴次數	36	260
	因交付前工程質量/樓宇質量問題接獲的投訴數目	0	42
	因交付後工程質量/樓宇質量問題接獲的投訴數目	4	91
	因物業問題接獲的投訴數目	32	74
	因營銷服務問題接獲的投訴數目	0	53

社會類數據列表

ESG指標	單位	2020年數據	2019年數據
B7. 反貪污			
B7.1	腐敗案件		
	提出或已審結的貪污訴訟案件	件	0
B7.3	反貪污培訓		
	接受反貪腐政策相關培訓的員工人數	人	950
	接受反貪腐政策相關培訓的董事會成員、高級管理層人數	人	15
B8. 社區投資			
B8.2	在專注範疇所動用資源		
	精準扶貧投入總金額	元	4,920,691.6
	公益活動／捐款投入總金額	元	8,352,645.7
	員工參與義工活動總人次	人次	2,749
	員工參與義工活動總時數	小時	9,849

附錄三：ESG指標索引表

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)		對應章節
環境		
A1: 排放物	一般披露	深山長谷·保護環境
	A1.1 排放物種類及相關排放數據	不適用，氣體排放對集團的運營而言並非重要範疇
	A1.2 溫室氣體總排放量及密度	深山長谷·保護環境、關鍵績效列表
	A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	關鍵績效列表
	A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度	關鍵績效列表
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	深山長谷·保護環境
	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	深山長谷·保護環境
A2: 資源使用	一般披露	深山長谷·保護環境
	A2.1 能源總耗量及密度	深山長谷·保護環境、關鍵績效列表
	A2.2 總耗水量及密度	關鍵績效列表
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	深山長谷·保護環境
	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	深山長谷·保護環境
	A2.5 制成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量	不適用，集團制成品無需使用包裝材料
A3: 環境及天然資源	一般披露	深山長谷·保護環境
	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	深山長谷·保護環境

社會

B1: 僱傭	一般披露	深入人心·成就員工
	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	深入人心·成就員工、關鍵績效列表
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	關鍵績效列表
B2: 健康與安全	一般披露	深入人心·成就員工、特別專題：抗擊疫情，攻克時艱
	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	關鍵績效列表
	B2.2 因工傷損失工作日數	關鍵績效列表
	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	深入人心·成就員工、特別專題：抗擊疫情，攻克時艱
B3: 發展及培訓	一般披露	深入人心·成就員工
	B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	關鍵績效列表
	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	關鍵績效列表
B4: 勞工準則	一般披露	深入人心·成就員工
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	深入人心·成就員工
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	深入人心·成就員工

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)

對應章節

社會

B5: 供應鏈管理	一般披露	深根固本·堅守品質
	B5.1 按地區劃分的供應商數目	關鍵績效列表
	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	深根固本·堅守品質
B6: 產品責任	一般披露	深根固本·堅守品質
	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，報告期內無對集團運營具重大影響的產品及服務回收事件
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	關鍵績效列表
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	深根固本·堅守品質
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	深根固本·堅守品質
	B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	深根固本·堅守品質
B7: 反貪污	一般披露	深中篤行·行穩致遠
	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目	深中篤行·行穩致遠、關鍵績效列表
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	深中篤行·行穩致遠
B8: 社區投資	一般披露	深仁厚澤·回饋社會
	B8.1 專注貢獻範疇	深仁厚澤·回饋社會
	B8.2 在專注範疇所動用資源	深仁厚澤·回饋社會、關鍵績效列表



 深圳控股有限公司
SHENZHEN INVESTMENT LIMITED

www.shenzheninvestment.com

