



中國海外發展有限公司
CHINA OVERSEAS LAND & INVESTMENT LTD.

(於香港註冊成立之有限公司)

股份代號：00688



2021

環境、社會及管治報告

目錄

1. 董事局主席寄語	3
2. 關於本報告	5
2.1 匯報準則	5
2.2 匯報範圍	6
2.3 確認及批准	6
2.4 報告獲取方式	6
3. 中海實力	7
3.1 業務結構	7
3.2 中海一覽	8
4. 中海可持續發展概覽	9
5. 可持續發展管理	10
5.1 可持續發展管理架構	11
5.2 可持續發展路線圖	14
5.3 可持續發展策略	16
5.4 2023年可持續發展目標	20

6. 利益相關方參與	21	9.5 可持續的項目運營	81
6.1 持續溝通策略	21	· 能源管理	82
6.2 合規透明披露	23	· 節約用水	82
6.3 行業交流合作	24	· 廢物管理	83
		· 綠色租賃	83
7. 好產品	27	9.6 社區建設	84
打造悅享空間		· 保障房建設	84
7.1 政策與指引	30	· 公益活動	84
7.2 以人為本的生活空間	30	· 消費幫扶	85
7.3 嚴格苛求的供應鏈體系	35	· 教育幫扶	86
7.4 樓樓精品的施工建造	37	· 社區健康與安全	87
· 施工過程管理	37	· 推廣可持續生活	88
· 交付質量檢察	37	9.7 氣候風險及機遇	89
7.5 與時俱進的產品服務創新	39	· 治理架構	90
· 客戶安全與健康	39	· 氣候風險管理	91
· 完善社區配套	41	· 氣候風險應對策略	92
· 創享智慧未來	41	· 指標和目標	95
		· 下一步工作	96
8. 好服務	46	10. 好效益	97
全週期客戶管理		創造共享價值	
8.1 政策與指引	48	10.1 政策與指引	103
8.2 客戶需求分析	48	10.2 中海「領潮」文化	104
8.3 項目風險管理	49	10.3 多元人才及平等共融	104
8.4 提升客戶體驗	52	· 董事局多元化	105
· 客戶滿意度調查	52	· 人才多元化	106
· 神秘客檢查機制	53	· 人權及勞工權益	109
· 公平及負責任營銷	55	10.4 培訓與發展	111
· 網絡安全及客戶隱私	56	· 持續培訓及職業發展	111
· 產品與服務安全及質量保障	57	10.5 員工參與	115
· 妥善回應客戶要求	58	· 員工滿意度調查	115
· 客戶聯誼活動	60	· 溝通平台與團隊建設	116
		10.6 健康與安全	116
9. 好公民	61	· 員工安全、健康與福祉	117
人與環境和諧共生		· 同心同德團結抗疫	117
9.1 政策與指引	66	· 安全施工及營運	118
9.2 可持續的建築設計	66	10.7 企業道德與誠信	122
· 綠色建築理念	66	· 確立行為守則	122
· 可持續建築認證	71	· 保障舉報權益	124
· 綠色金融框架	75	· 樹立行業標準	124
9.3 可持續的項目規劃	75	11. 合規經營	125
· 規劃選址	75	12. 績效指標列表	127
· 前期勘察	76	13. 報告內容索引	142
· 生態及文化保育	76		
· 社區參與	76		
9.4 可持續的建造過程	78		
· 採用可持續物料	78		
· 工地環境管理	80		

董事局主席寄語

嚮應綠色發展 堅持長期主義

1979年，中國海外發展有限公司(亦稱「中海地產」、「中海」、「公司」、「本集團」)在香港以承建起步，以不動產開發、城市營運及創新業務為三大產業群，遍佈港澳及內地逾80個城市及美國、英國、澳大利亞、新加坡等多個國家和地區。除此之外，中海亦積極拓展上下游相關多元化業務。歷經四十二年的歲月，我們持續秉持「共創美好生活」的夢想和信念，堅持「四好公司」的可持續發展戰略，堅持走綠色發展道路，持續踐行企業社會責任。

今年是中海連續第十八年榮獲「中國房地產行業領導公司品牌」，並榮登中國房地產品牌價值行業第一，中國房地產上市企業30強第一名。中海視管理可持續發展議題為實現企業願景和使命的必要路徑，主動把環境、社會以及管治等可持續發展因素融入營運模式，由董事局負責公司整體可持續發展管治，同時評估、釐定及監督與公司業務相關的環境、社會及管治表現與風險。董事局每年透過企業管治委員會檢視環境、社會及管治工作的實施及成果。在本報告第五章節，詳細披露了由董事局負責的可持續發展管理架構。

中海一直堅定「四好公司」的發展路徑，即「好產品、好服務、好效益、好公民」。在2021年，中海在ESG評級表現突出，繼續入選恆生可持續發展企業指數成分股，恆生ESG50指數，獲得了Sustainalytics低風險評級；在明晟(MSCI)ESG評級為BB級，全球房地產可持續標準(GRESB)獲得二星表現，並獲得由環境社會及企業管治基準學會(The Institute of ESG & Benchmark)頒佈的「環境、社會及企業管治基準大獎」白金獎。年內，中海總部、科技公司、哈爾濱公司、華藝公司、中建宏達、天山公司及青島公司「中海錦年」養老項目成功取得ISO9001:2015質量管理體系和/或14001:2015環境管理體系的國際認證。


中海於今年也通過內外部持份者溝通評估了環境、社會及管治議題的重大性，當中職業健康及安全為排名第一的重要性議題。中海堅持人才強企，視員工為創造「好效益」的基礎，嚴格按照《中海地產公司安全管理手冊》，並持續優化並落實各職能部門針對在建項目的安全責任列表安全文明施工。在2021年中，100%的員工參與安全相關主題培訓，時長共達2,500小時。我們與員工攜手創造共享價值，提高員工滿意度，加強培訓發展，實現「好效益」。

我們始終銘記企業社會責任，致力成為勇於承擔的「好公民」。企業的發展離不開社群的支持，中海一直以「振興社會，回饋人們」為己任，在開展業務的地區努力反饋社群，參與社區的開發建設，並通過多元化的社區活動實現社區和諧、可持續發展。在教育幫扶方面，中海自2020年下半年以來，投入超350萬元捐建中海集團第15所希望小學—中國海外溫家河希望小學，並建設共三間「人工智能科創教室」。消費幫扶方面，中海持續利用自身優勢以及各產業聯動優勢，做好三縣旅遊資源對接及宣傳推廣。年內，我們更獲頒「中建集團脫貧攻堅突出貢獻獎」。今年中海重點在甘肅卓尼縣打造農產品「雲間沃野」高原藜麥品牌，投入資金超507萬元，成功帶動農產品售出25萬盒。並推廣「海惠萬家鄉村振興」全國推廣活動開展超70餘場。

在中國2060年碳中和的目標下，綠色低碳發展成為未來房地產企業的主要發展方向。中海逐步開始細化TCFD的氣候相關披露，積極開展地區氣候風險評估。中海亦積極開展雙碳發展策略以及實施路徑研究，制定《中海發展綠色低碳技術體系》、《中海發展綠色健康住宅標準(低碳升級版)》等，致力於從投拓端、開發端、運營端發展，針對不同端口，提出合適的低碳技術舉措，將綠色低碳發展理念全面融入中海整體發展戰略，使碳達峰、碳中和的任務更加細化、實化、具體化。在融資端，中海已發佈綠色金融框架，於2021年成功發行第二單綠色債券，亦是國內行業首單綠色+碳中和債券。

中海致力於持續降低碳排放並量化相關目標。中海結合2016年—2020年運行碳排放數據，完成對未來40年的運行碳排放進行預測分析，通過一系列的減碳技術路徑，將有效降低2021年—2060年期間運行碳排放，實現國家「早達峰、低峰值、壓翹尾、短平台、深中和」的要求。在2021年，中海累計共80個項目獲得綠色建築認證，其中包括中海首個LEED鉑金級認證。除此之外，中海亦制定能源使用的量化目標，力爭在2023年寫字樓項目達到碳排放密度下降3%(以2019年為基準)，創新項目減少5%能源消耗密度及5%水密度(以2020年為基準)。為客戶提供「好產品」與「好服務」是我們的「四好公司」可持續發展戰略基礎，我們於年內達成98%商業項目符合《COOC健康建築標準》，位於上海、深圳、大連、佛山等城市的新開業項目空氣質量檢測覆蓋率及入住標準實現達標率達100%。

展望未來，中海繼續秉持「精築幸福，創領潮流」的品牌理念、「四好公司」的核心價值、「過程精品、樓樓精品」的責任理念，積極響應低碳綠色發展目標，實踐為新時代建構健康且可持續發展社區的承諾。



中國海外發展有限公司

董事局主席

顏建國

關於本報告

中國海外發展有限公司(「中國海外發展」、「中海」、「公司」或「我們」)自2012年起，每年均透過獨立報告的形式，以高透明度對外披露我們在企業社會責任，以及營運上的可持續發展的管理策略、舉措和成果。

本報告為中國海外發展的第七份年度環境、社會及管治報告(即第十一份企業社會責任報告；上期報告於2021年5月發佈)。公司通過本報告匯報非財務信息，與利益相關方溝通中海在可持續發展方面的進展與成果。

2.1 匯報準則

本報告依循香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》(「《指引》」)及《全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI)報告準則》(「GRI準則」)核心選項；並參考多項報告框架，包括聯合國《可持續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)企業行動指南》(「SDGs企業行動指南」)和《永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)準則》(「SASB準則」)進行編製，持續加強環境、社會及管治報告之披露透明度，響應資本市場的信息披露需求。近年隨著氣候變化議題的全球關注度持續提升，本集團於期內開展相關工作，詳細評估氣候變化為企業所帶來的機遇及風險，並依循《氣候相關財務信息披露工作組(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)建議》(「TCFD建議」)進行氣候變化管理工作表現與成果披露。

本報告的編製過程遵循GRI準則及《指引》建議的匯報原則，當中包括：

- **重要性**：我們在收集利益相關方意見後，重新評估了各項可持續發展議題對公司的重要程度，並以此界定本報告的披露重點，為利益相關方最為關注的議題提供精準詳實的回應，並作為公司制定可持續發展目標的參考依據。
- **平衡**：除了披露公司在可持續發展管理工作取得的進展外，本報告亦探討了公司面對的可持續發展挑戰及未來的應對措施計劃，並就尚未披露的信息作出解釋。
- **量化**：我們對各項指標設立了年度目標，亦在本報告中呈現量化數據。各部門及業務線利用數據收集工具持續記錄公司年內的經濟、環境及社會指標，並監察目標落實的進度與成果。本報告亦包含了公司部分歷史數據，以完整呈現公司的年度績效變化。
- **一致性**：除非另有說明，本報告中的信息採集及呈現形式與往年一致，以保證信息的可比性。

2.2 匯報範圍

本報告涵蓋2021年1月1日至2021年12月31日期間公司及旗下各級附屬公司在環境、社會及管治的工作成果。其中，本公司的聯營公司－中國海外宏洋集團有限公司(股票代號：00081)，同時也在聯交所上市，其在環境、社會及管治方面的表現詳見《中國海外宏洋集團有限公司2021年環境、社會及管治報告》(下載網址為：cogogl.com.hk/esg/report)，本報告並無覆蓋。

本報告中績效指標的匯報範圍涵蓋公司住宅、商業及創新業務三大營運範疇。其中，環境關鍵績效指標匯報範圍包括：公司的辦公場所39個、在建項目187個、截至2021年末已投入營運的持有型商業項目44個(按樓棟計算分別為寫字樓29棟、購物中心9座、酒店6家)；隨業務運作成熟，本年報告亦將5個全年投入運營的創新業務項目納入統計。

2.3 確認及批准

中國海外發展董事局承諾對報告內容進行監督，並確保其不存在虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。本報告於2022年5月19日獲董事局批准發佈。

2.4 報告獲取方式

本報告備有繁體中文和英文版本供讀者參閱，報告電子版可於公司網站(www.coli.com.hk/csr/report/)或聯交所網站(www.hkexnews.hk)下載。

聯絡我們

中海深信利益相關方的寶貴意見有助我們持續改善。如您對本報告內容或我們的可持續發展工作有任何建議或疑問，歡迎通過以下方式與公司企業傳訊部聯絡：

地址：香港皇后大道東一號太古廣場三座七樓／深圳市福田區福華路399號中海大廈十樓
電話：852-2988 0666/0755-8282 6666
電郵：coli_esg@cohl.com
官方網站：www.coli.com.hk
中海品牌網站：www.coli688.com
微信號：COLI_688
領英：China Overseas Land & Investment Ltd.

中海實力

3.1 業務結構

中國海外發展為中國建築集團有限公司的隸屬公司，於1979年在香港創立、1992年在香港聯交所上市（股票代碼：00688.HK）。公司於1984年進軍香港住宅市場，自2007年起入選香港恆生指數成份股，成為中國內地房地產行業的先導者。

歷經42年的發展、多輪經濟週期磨礪，中國海外發展堅持「成為卓越的國際化不動產開發運營集團」的戰略目標，堅持「主流城市、主流地段、主流產品」的發展定位，圍繞「不動產開發」、「城市運營」、「創新業務」三大產業群拓展業務。著眼於可持續發展的挑戰和機遇，除了深耕住宅開發主業，中國海外發展亦將繼續投入資源於商業項目，以及於教育、養老、物流、公用事業等領域作戰略性探索，培育新的利潤增長點。2022年適逢上市30週年，中海憑借穩健高質量發展，領先的精益管理運營和價值創造能力，多元化業務的不斷成長，連續多年蟬聯中國房地產企業品牌價值50強榜首，品牌價值再提升。

三大產業群在「十四五」規劃期內的資源分配



3.1.1. 不動產開發產業群

中海是中國內地房地產行業的開拓者、引領者，擁有40餘年房地產開發與不動產運營管理經驗，在內地、港澳、紐約、悉尼、新加坡累計開發項目1,700餘個，完成開發建造面積近兩億平方米。我們忠於「過程精品、樓樓精品」的開發理念，以綠色健康、智能化、工業化作為產品品質升級的三大方向。公司聯合華為等科技企業領跑智慧社區、智慧家居的研發與應用，在上海打造全球首個5G社區中海•臻如府；參與多項國家標準編製，包括《智慧社區建設規範》、《智慧建築設計標準》等。

3.1 業務結構(續)

3.1.2. 城市運營產業群

作為國內最大單一業權寫字樓發展與運營商，公司通過旗下附屬公司—中海地產商業發展有限公司(「中海商業地產」)擁有並運營55棟甲級寫字樓；持有並運營位於倫敦金融城的四座百年標桿性商廈。我們創立OfficeZip自由辦公品牌，佈局北京、上海等7個城市共17個項目，運營工位數超一萬個。公司在北京、上海、濟南、成都、珠海等地投資運營環宇城、環宇薈、環宇坊、富華里等18家綜合性購物中心；凱驪、國泰、湯泉等12家星級酒店，海堂、友里品牌14家長租公寓，運營管理規模超40萬平方米的物流產業園作為國內最大單一業權寫字樓發展與運營商。

3.1.3. 創意新業務產業群

在科技創新驅動的國家戰略下，公司發揮大規模應用新技術、新產品的優勢，積極向上下游投資拓展，構建科技投資生態圈，打造多家以技術推動的投資型子公司，培育第二增長曲線。海智創科技公司，以科技賦能地產，圍繞數字化轉型、產品升級、科技生態等目標，專注於數字化、智能化、綠色健康等領域，致力於成為卓越的智慧地產科技平台。領潮供應鏈管理公司，致力於打造行業領先的B2B建材交易綜合服務平台；國建智慧能源科技公司，以新能源充電樁投資、建設、運營及相關技術研發為主業，致力於產業生態技術研發與應用。

公司依托豐富的資源配置能力，積極發展教育、康養產業，作為業務多元化的著力點。創立中海教育品牌，於北京、深圳、濟南等多城持有並運營K12學校、幼兒園、托育中心、營地項目；創立中海錦年康養品牌，持有並運營青島、濟南、天津、無錫等多個國標四星級、國標五星級養老機構。

詳情請參閱中國海外發展2021年報。

3.2 中海一覽¹

財務表現

1. 2021年度公司品牌價值：人民幣1,392.0億元
2. 總資產：人民幣8,699.1億元
3. 淨資產：人民幣3,571.1億元
4. 營業收入：人民幣2,422.4億元
5. 銷售合約額：人民幣3,695.0億元
6. 股東應佔溢利：人民幣401.6億元
7. 土地儲備：8,077萬平方米

¹ 截至2021年12月31日數據

中海可持續發展概覽



綠色金融

成功發行**第二單綠色債券**，
為國內行業**首單綠色+碳中和債券**。



可持續發展戰略

開展**中海發展雙碳發展策略及實施路徑**研究，同時向前後端延伸，將綠色低碳發展理念全面融入中海發展整體發展戰略。



氣候風險管理

進行**詳細氣候風險評估**，以曝光率和敏感度理解氣候變化對中海業務在所挑選地區的影響。



社區投資

中海重點鄉村振興項目「海惠萬家」為卓尼縣打造**「雲間沃野」高原藜麥品牌**，成功帶動農產品售出**25萬盒**產品。



外界認可

- 繼續入選**恆生可持續發展企業指數成分股**及**恆生ESG50指數**
- 獲得Sustainalytics**低風險**評級
- 中海總部獲得**ISO9001**和**ISO14001**認證
- 深圳海智創科技有限公司獲得**6項ISO認證**。



產品創新

通過「中海設計、中海建造、中海運維」一體化管理，結合綠電交易市場或碳交易，將中國海外大廈打造成為**國內首個5A級近零能耗高層寫字樓**。



綠色租賃

租賃方按《**中海可持續裝修手冊**》、《**中海COOC健康建築標準**》的要求承諾將環境管理納入其日常經營過程。中海推廣貫徹綠色標準準則、匹配有綠色理念的客戶、發展線上客戶平台。



綠色供應鏈

落實《**中海綠色健康住宅標準**》，目前已取得綠色標準的品類的供應商有**74家**，**企業數量佔比為46%**。為推動合作供應商開展綠色產品認證，我們**主動發出倡議書**，鼓勵現有合作供應商收集與提供綠色產品認證及取得各類綠色認證。

可持續發展管理

在2021年，中海配合聯合國「發展可持續城鎮」的目標，並積極響應中國「十四五」規劃和二〇三五年遠景，力求穩健經營的同時，我們也追求經濟、環境、社會的可持續發展與和諧。中國已經宣佈要在2030年前二氧化碳排放達到峰值、2060年實現碳中和的目標。為了共同構建美好城市與未來，中海也朝著中國的2060年碳中和目標努力，已經開展雙碳戰略規劃，將綠色低碳發展理念全面融入中海發展整體發展戰略。

中國海外發展一直致力完善可持續發展理念，並將其納入企業政策規劃，希望能為應對氣候變化作出貢獻。透過中海全方位的管理架構與政策，我們一同制定多項可持續發展管理策略及目標，並持續監察各項目標的進展與成果，務求在營運上可持續發展的表現更上一層樓。

企業 願景

成為卓越的國際化不動產開發運營集團

- 以為客戶提供滿足居住及商務需求的全面解決方案的理想，積極地在不動產開發、投資及運營領域，並進一步拓展業務至全球各地

企業 使命

我們經營幸福

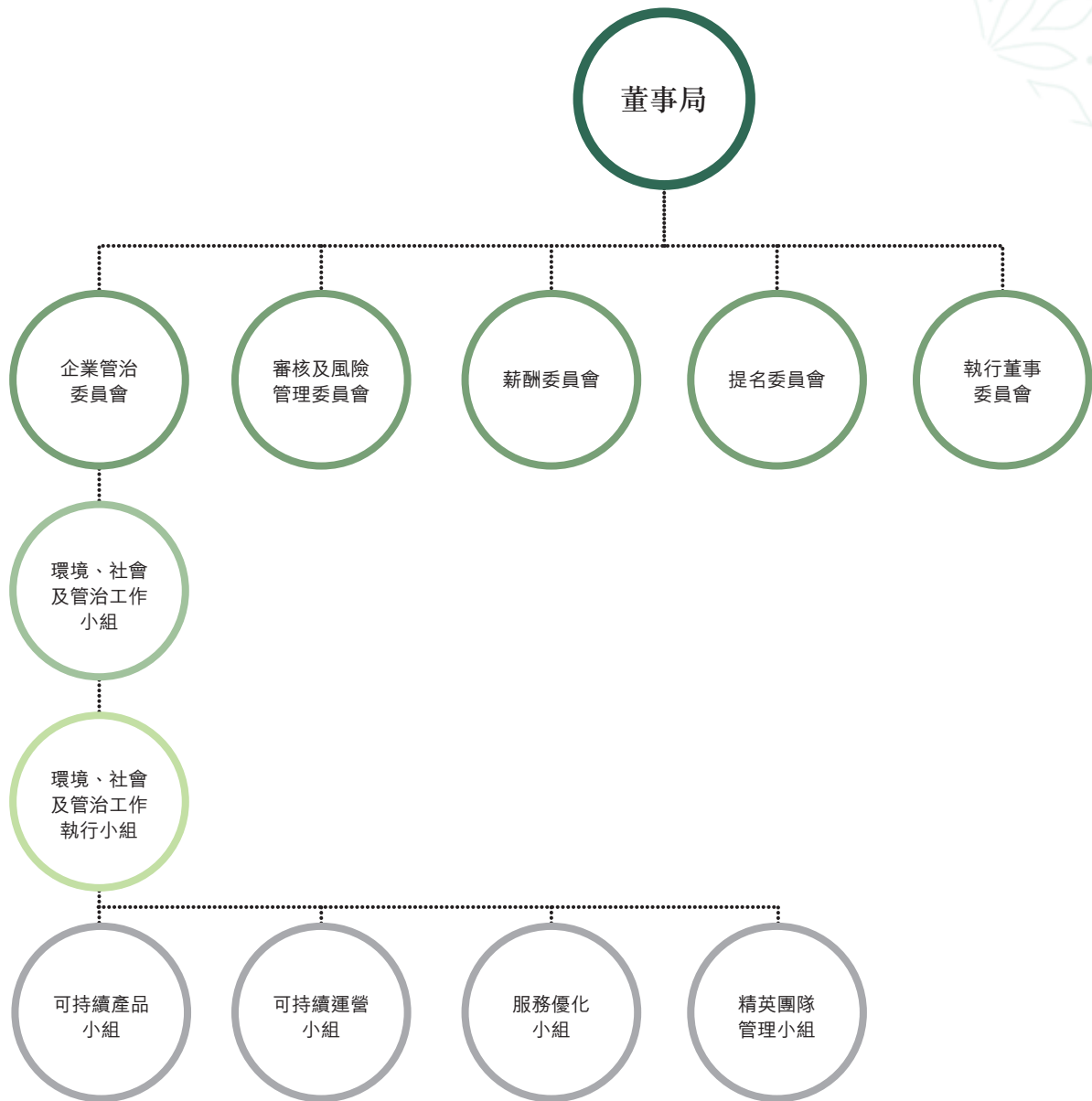
- 滿足客戶 — 關注客戶的短期及長期利益，以誠意及創意賦予空間更大價值
- 成就員工 — 匯聚員工、成就員工，一同價值創造者共享成果，共築未來
- 回報股東 — 為投資者提供持續回報，致力凝聚人心、匯集力量
- 回饋社會 — 倡行節能環保、熱心公益，滿足社會文明進步的需要

企業 價值觀

客戶為本，品質保證，價值創造

- 秉持行端守正、令行禁止、嚴謹求真、誠信務實的原則，通過持續創新，成就個人價值及中海百年基業的遠大目標

5.1 可持續發展管理架構



5.1 可持續發展管理架構(續)

為確保企業可持續發展管理的有效性，並有系統地實行可持續發展管理政策和措施，中海通過制定《中海地產環境、社會及管治工作管理辦法》，明確界定可持續發展事務的職責與匯報機制。

董事局

- 負責公司整體可持續發展管治
- 評估及釐定與公司業務相關的環境、社會及管治風險
- 監督管理層及檢討公司環境、社會及管治相關表現
- 檢視與環境、社會及管治相關的風險管理及內部監控系統

企業管治委員會

獲董事局授權，履行環境、社會及管治(ESG)事宜的管理及監督職責：

- 制定及監察公司的可持續發展策略、方針、政策及目標等
- 評估及釐定與公司業務相關的環境、社會及管治的重大風險
- 檢視環境、社會及管治工作的實施及成果
- 檢討公司有關ESG的披露
- 每年向董事局匯報可持續發展工作

環境、社會及管治 (ESG)工作小組

由董事局副主席兼執行副總裁擔任組長、行政總裁、企業傳訊部及運營管理部負責人擔任副組長的跨部門組織，負責：

- 結合公司可持續發展目標，制定年度分項目標
- 完成ESG工作總預算及年度預算
- 監督下級機構的ESG工作績效表現
- 就特定的可持續課題進行研究、討論及決策
- 持續監察公司整體的可持續營運表現及重大性議題風險
- 制定年度工作進度及行動方案
- 每年審核其工作機制及職權範圍
- 組織編製ESG報告
- 就上述事宜向執行董事委員會匯報及提供建議
- 通知執行董事委員會任何公司可能潛在違反環境、社會及管治相關法律法規的重大個案

5.1 可持續發展管理架構(續)

環境、社會及管治(ESG) 執行小組

通過組建相關部門，形成專項、跨部門的四個執行小組，專注其相關性較強的可持續發展議題，落實各項政策和措施

名稱	專注範疇
可持續產品小組	綠色健康建築產品開發，負責公司開發項目的投資、定位、設計、建造至產品交付過程
可持續運營小組	綠色健康建築運營，負責公司持有型項目的運營階段
服務優化小組	客戶權益、需求及滿意度管理，負責項目全生命週期之客戶服務過程
精英團隊管理小組	團隊管理效率及競爭力，負責公司人才發展、滿意度、績效管理及專業操守相關工作

公司已建立企業風險管理組織架構，繼續開展各板塊風險評估及監控工作。風險管理組織架構如下：

董事局和審核及 風險管理委員會

- 對年度風險事項及管理程序進行最終審議

風險管理委員會

- 確定公司年度風險管理事項及排序
- 制定風險管理程序，並指定風險主責部門

風險管理團隊

- 匯總及分析公司年度風險事件
- 與職能部門及相關單位的對接，跟進重要風險的變動及應對措施的實施情況

總部各職能部門

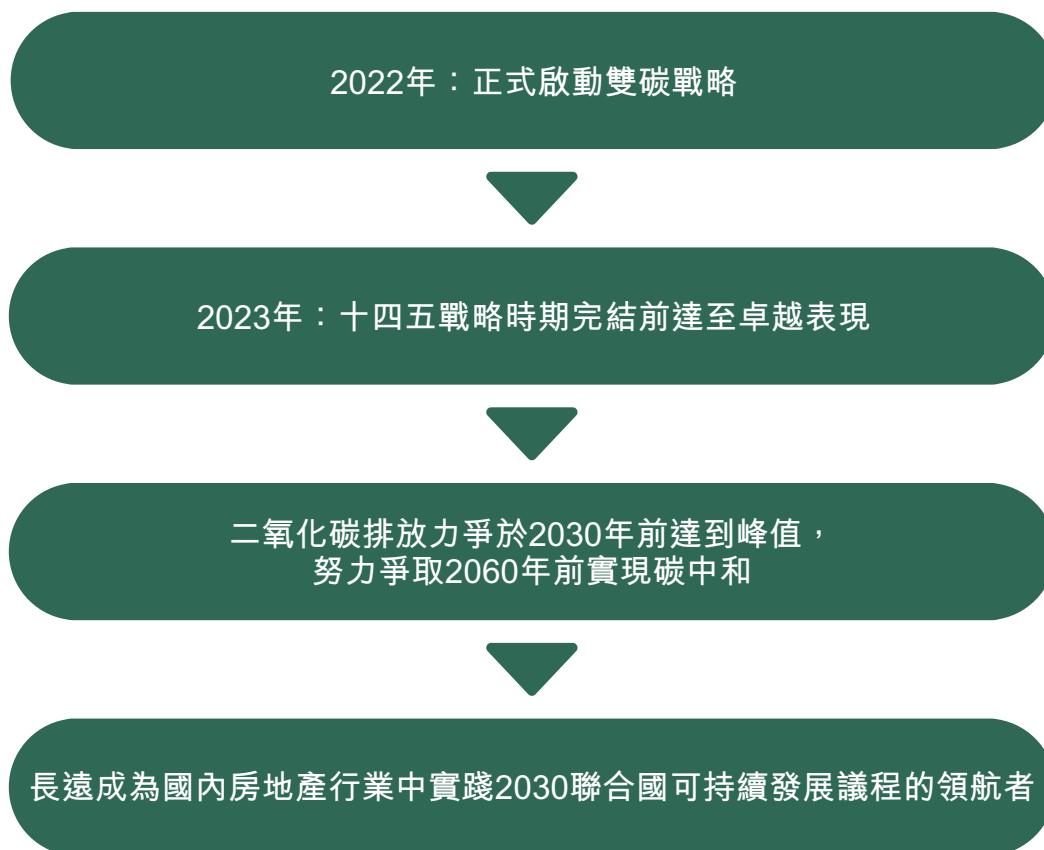
- 完成年度風險事項評分及初步排序
- 落實相應風險管理措施

5.1 可持續發展管理架構(續)

監察審計部除了持續監察公司的風險管理及內部監控系統(「系統」)外，亦會以半年一次的形式進行檢討相關工作及系統，向審核及風險管理委員會和董事局匯報相關工作的進展和提供建議。「氣候變化風險」和「ESG風險」已納入風險庫，融入企業風險管理框架，現成為公司的其中一項重要策略、規劃及定位風險，並由各部門針對業務管制、披露合規及市場評級進行更詳細、嚴謹的風險評估，以確保制定高效風險管理措施。

有關董事會及轄下委員會的架構及職權範圍、公司業務風險管理及內部監控，詳見中國海外發展有限公司二零二一年年報第77頁至第85頁「董事及行政架構」。

5.2 可持續發展路線圖



中國海外發展相信，要在日新月異的社會環境中做到持續經營的目標，業務策略則必須融入可持續發展的理念，並長遠地為利益相關方創造價值。我們以國家「十四五」規劃週期及聯合國可持續發展目標的目標年為時間節點，積極致力落實可持續發展經營策略。

5.2 可持續發展路線圖(續)

本年是踏入中海可持續發展策略期的第三年，我們在2021年開展的重點工作包括：

工作範疇	工作內容	成果	本報告相關章節
制定雙碳發展策略及實施路徑	<ul style="list-style-type: none"> 進行基礎數據梳理，包括分析中海現狀、碳排情況、運維管理等 設立雙碳目標及制定行動方案 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 完成背景分析和競企分析 ✓ 組織相關部門啟動工作，並第三方顧問完成雙碳課題過程成果研討會 	<ul style="list-style-type: none"> • 可持續發展策略
追蹤及檢討可持續發展目標	<ul style="list-style-type: none"> 檢視ESG報告與可持續發展管理上對應監管方與資本市場要求的差距，制定改善行動方案 追蹤及檢討2023可持續發展目標進度及成果 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 完成季度的ESG工作小組會議，商討及決議有關事項 ✓ 全面修訂73項年度可持續發展目標 	<ul style="list-style-type: none"> • 可持續發展策略 • 2023年可持續發展目標
推進管理體系認證工作	<ul style="list-style-type: none"> 推進中海總部的質量管理體系認證(ISO 9001)和環境管理體系認證(ISO 14001)認證工作 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 中海總部獲得ISO 14001和ISO 9001認證 ✓ 深圳海智創科技有限公司獲得6項ISO認證 ✓ 成都中海國際中心商業項目獲得ISO 14001認證 ✓ 哈爾濱公司、香港華藝設計顧問(深圳)有限公司、科技公司、中建宏達、天山公司及青島公司「中海錦年」養老項目獲ISO 9001認證 	<ul style="list-style-type: none"> • 產品及服務創新

5.2 可持續發展路線圖(續)

工作範疇	工作內容	成果	本報告相關章節
研發低碳創新項目	<ul style="list-style-type: none"> 參編零碳建築國家標準，主編低碳寫字樓行業標準 作為唯一受邀地產商，出席中國科學大會碳達峰與碳中和峰會 發表報告《中海綠色低碳寫字樓研發與實踐》 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 總部基地獲得「近零能耗建築」設計認證，將打造成為國內首個5A級高層寫字樓近零能耗建築 	好公民—人與環境和諧共生

5.3 可持續發展策略

「好公民、好服務、好產品、好效益」為中海的遠景—「四好公司」的可持續發展策略的四個重點領域，配合公司的企業使命及聯合國的可持續發展目標，並透過有效的措施與定期檢討使訂立的目標引領我們在拓展業務的同時，亦為關鍵利益相關方帶來可持續的價值。

中海本年展開了雙碳相關工作，現已完成背景分析和競企分析，將開始對集團管理、項目開發、運營管理、ESG數據等進行調研，其中的工作包括確定每一項環境績效指標的算法通則，建立《中海ESG環境績效指標算法通則》，將其納入及編製《中海綠色低碳技術體系》。分析現狀後，中海將確定總體減碳目標和各條線分解目標，繼而從不同維度制定策略，包括產品升級、配套標準、完善制度、建立保障機制等，預計於2022上半完成工作。

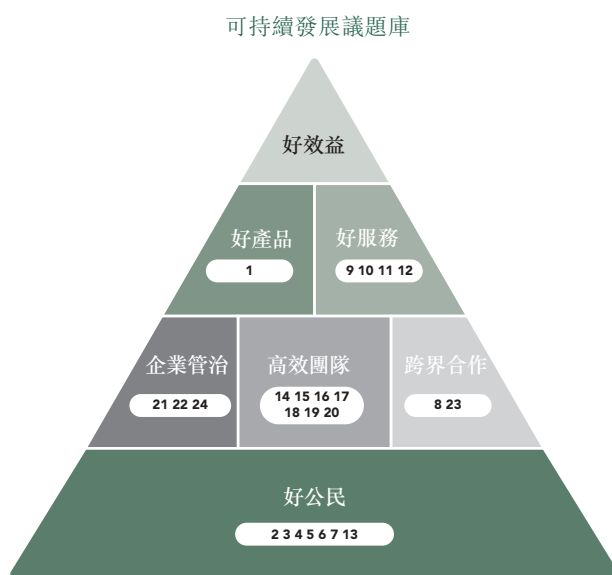
領域	方針	願景	策略	價值創造
好效益	<ul style="list-style-type: none"> 創造共享價值 對廣大利益相關方的長遠利益作出平衡，致力創造更公平及可持續的業界與社會 	<ul style="list-style-type: none"> 通過將現時社會需求和公司競爭優勢融合，積極拓展內外協作，促進中海價值創造能力，加快可持續發展的進度 	<ul style="list-style-type: none"> 完善企業管治 樹立廉潔及重視可持續發展的企業文化，增加合作夥伴對中海價值觀及行為標準的認同 建立高效團隊 強化員工滿意度調研，完善僱傭政策、環境、培訓發展及績效管理，加強中海國際競爭力 促進跨界合作 連結各界力量，為環境及社會的可持續發展締造更大正面影響 	股東、員工、商業／合作夥伴、客戶

5.3 可持續發展策略(續)

領域	方針	願景	策略	價值創造
好產品	<ul style="list-style-type: none"> • 打造悦享空間及健康生活 • 深究客戶對高質生活的追求，將可持續元素納入產品策略定位 	<ul style="list-style-type: none"> • 堅持「過程精品、樓樓精品」，根據現代居住及工作模式，創造功能、健康及人文元素全面兼備的社區 	<ul style="list-style-type: none"> • 建築設計及配套規劃融入客戶需要，積極探索產品及業務創新空間，並嚴謹把關供應鏈管理和施工質量 	空間使用者
好服務	<ul style="list-style-type: none"> • 全週期客戶服務理念 • 為建立及維持長期信任及支持，不斷分析、聆聽及積極回應不同客戶群的需求 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續改善客戶滿意度，致力成為客戶關係管理的行業領先者 	<ul style="list-style-type: none"> • 主動聆聽及積極響應客戶需要，完善項目生命週期各階段之客戶溝通、滿意度調查及部門協作 	客戶
好公民	<ul style="list-style-type: none"> • 可持續建築設計及建造 • 採納以不損害環境及下一代利益的業務發展模式 	<ul style="list-style-type: none"> • 在產品、服務及企業管理模式層面上優先考慮環境及社會利益，以協助國家及社會為可持續發展及氣候變化挑戰作出應對 	<ul style="list-style-type: none"> • 探討環境問題及社會發展需要，利用中海自身優勢、資源和影響力，管理全週期業務活動的環境及社會因素，積極為社區建設貢獻 	整體環境、社群及下一代

5.3 可持續發展策略(續)

中海深入了解並緊貼社會、經濟和環境的變化趨勢，實行定期分析及重大性評估可持續發展議題，確保我們的政策能有效應對和保持高彈性。本年，我們委任了獨立顧問進行行業分析，同時通過多方溝通渠道，例如問卷調查、ESG小組會議等與利益相關方溝通以重新檢視各項議題之重要性，以構成本報告的披露範疇，最終識別了24項可持續發展議題，與中海「四好公司」戰略框架進行配對整合。



- 1 綠色及可持續建築設計
- 2 氣候變化
- 3 能源效益及可再生能源
- 4 溫室氣體排放
- 5 水資源
- 6 廢棄物及污水管理
- 7 地塊風險及生物多樣性
- 8 環保意識提升及能力建設

- 9 客戶安全、健康與福祉
- 10 客戶意見及滿意度
- 11 公平待客及營銷
- 12 客戶隱私與信息安全
- 13 鄉村振興
- 14 管理層及員工多元化
- 15 平等機會及反歧視
- 16 員工福祉

- 17 勞資關係及勞工權益
- 18 員工參與及滿意度
- 19 培訓與發展
- 20 職業健康及安全
- 21 企業及供應商行為標準
- 22 反貪污及不當競爭
- 23 綠色及可持續供應鏈
- 24 維護知識產權

5.3 可持續發展策略(續)

重大可持續 發展議題	專注重點	議題影響範圍						價值創造能力	客戶及 社群利益	本報告 相關章節
		投資	採購	設計	施工	運營				
(2) 氣候變化	氣候變化帶來的風險與機遇，以及如何識別、管理與應對	✓	✓	✓	✓	✓				好公民—氣候風險及機遇
(9) 客戶安全、健康與福祉	從項目設計、規劃到運營，充份考慮客戶安全、健康與福祉，加入綠色及健康建築標準		✓	✓	✓	✓	✓	✓		好服務—全週期客戶管理
(10) 客戶意見及滿意度	通過多渠道收集客戶意見並對客戶滿意度開展進一步調研						✓	✓		好服務—提升客戶體驗
(12) 客戶隱私與訊息安全	保護客戶敏感信息不被洩漏、嚴格規範數據審批流程；向員工提供信息安全專項培訓					✓		✓		好服務—提升客戶體驗
(17) 勞資關係及勞工權益	定期檢視工會、職工代表會的規章制度及運作情況，以及員工申訴渠道					✓	✓			好效益—多元人才及平等共融
(18) 員工參與及滿意度	員工溝通機制、滿意度與敬業度						✓			好效益—員工參與

5.3 可持續發展策略(續)

重大可持續發展議題	專注重點	議題影響範圍						客戶及社群利益	本報告相關章節
		投資	採購	設計	施工	運營	價值創造能力		
(20) 職業健康與安全	職業安全與健康管理體系、責任及風險監察機制；涵蓋中海員工及中海商業夥伴		✓	✓	✓	✓	✓		好效益—健康與安全
(21) 企業及供應商行為標準	為企業的管理層、員工及附屬機構制定行為標準，並將範圍延伸至供應鏈及商業夥伴		✓	✓	✓	✓	✓		好效益—企業道德與誠信
(22) 反腐敗不當競爭	簽署《廉潔從業承諾書》、檢視合作方的企業信用及誠信記錄		✓	✓	✓	✓	✓		好效益—企業道德與誠信
(23) 綠色及可持續供應鏈	選用環境影響較低的物料、釐定環保物料標準、將環境及社會責任要求納入供應商評估準則		✓					✓	好公民—可持續的建造過程

5.4 2023年可持續發展目標

為了推行「四好公司」策略的落實，我們以2019年為基準年、2023年為目標年²，訂立企業可持續發展目標，並獲高級管理層審批通過。

年內，ESG工作小組每季度召開工作會議，為年內目標落實進展及年內工作成果進行檢討；每年年初，就進一步對於提升可持續管理水平與表現擬定行動建議和詳細規劃，向管理層匯報，獲取指導意見、支持與審批。中海堅持持續對外匯報可持續目標的進展，致力確保各項可持續目標實現達成，重點將於各四好章節介紹。

² 如非特別說明，本報告所標示的可持續發展目標之基準年為2019年、目標年為2023年。

利益相關方參與

中海一直重視與客戶、員工及投資者保持緊密聯繫。透過開放各種溝通渠道，我們與利益相關方進行真誠的交流、聆聽各方意見，以不斷優化產品、服務及營運模式，以調整中海的可持續發展戰略方針，為利益相關方社群創造更多價值。

6.1 持續溝通策略

中海界定了以下關鍵利益相關方類別及他們的主要關注內容。於本年度內，各部門及業務線在疫情期間仍積極通過各樣渠道開展溝通：

類別	關注內容	主要溝通渠道
員工	平等機會 員工溝通 福利保障 健康與安全 職業發展路徑	<ul style="list-style-type: none">• 員工滿意度調查• 員工座談會及例會• 總經理／總裁午餐會• 董事長信箱• 領導人員務虛會• 工會活動• 員工聯誼會活動• OA內網系統• 《中國海外》雜誌
勞工	健康與安全 就業就會 勞工權益	<ul style="list-style-type: none">• 合約及薪資管理辦法• 項目安全評估及培訓• 「安全文明生產月」活動• 「致合作夥伴的倡議書」及其他日常通信渠道
客戶	信息透明 產品及服務質量 健康生活 客戶體驗 意見及投訴處理	<ul style="list-style-type: none">• 客戶滿意度調查• 「敲門計劃」訪談• 「中海會」客戶平台客戶服務熱線和信箱• CRM系統及客戶APP• 官方微信• 學校家長會• 大堂電子屏• 電梯LED屏• 小視頻

6.1 持續溝通策略(續)

類別	關注內容	主要溝通渠道
合作夥伴	誠信履約 互利共贏 深化合作 共同發展	<ul style="list-style-type: none"> • 合作協議條文 • 《投標管理公開信》 • 項目會議 • 供應商培訓 • 「集採交流月」活動 • 集採供應商大會 • 承建商大會
股東／投資者	信息透明 投資回報 權益保障 經營風險管控	<ul style="list-style-type: none"> • 新聞發佈會 • 路演 • 投資者及分析員會議 • 公司訪問 • 項目實地參觀 • 聯交所公告 • 投資者關係專頁
社區及媒體	精準幫扶 就業機會 可負擔房屋 社區協同發展 公眾知情權	<ul style="list-style-type: none"> • 「海惠萬家」幫扶計劃 • 希望小學捐建及探訪 • 員工義務活動 • 官方微信 • 公司網站新聞中心
政府	守法合規 依法納稅 新型城鎮化發展	<ul style="list-style-type: none"> • 參與政府項目 • 會議及面談 • 項目實地參觀

6.2 合規透明披露

中國海外發展積極響應利益相關方對企業信息的要求及期望。我們通過本報告及公司網站向投資者披露可持續發展相關政策和數據，體現信息的合規性和透明度。

中海於年內持續入選恆生可持續發展企業指數(HSSUS)與恆生ESG50指數成份股，並於11月獲納入新推出的「恆指ESG篩選指數」及「恆指低碳指數」。中海因ESG風險及碳排放強度較同行低，在次兩個指數比重均高於恆指。此外，中海亦獲國際領先ESG評級機構Sustainalytics「低風險」評級，風險分數評定內房企最低；總排名在全球272家房地產開發企業中為第9。

公司致力配合國際不同以投資者為導向的可持續發展指數和評級要求，例如明晟指數(MSCI) ESG評級、道瓊斯可持續發展指數(DJSI)、全球房地產可持續性標準(GRESB)(物業發展單元)等。

除了積極回應上述評級機構問卷，中海管理層及企業傳訊部門亦通過其他渠道，主動與投資界保持緊密溝通。為了聆聽並解答股東、債券和ESG投資者、分析員等對公司企業管治、業務營運、業績表現及可持續發展策略的疑問，我們會定期於每半年、公告中期或全年業績後，舉行新聞發佈會、分析員會及業績後路演等活動。同時，我們也透過投行會議、電話會議、公司訪問、地產項目參觀等方式與投資者交流。年內，我們以會面及電話形式與投資者溝通超過1,000人次。

6.3 行業交流合作

為進一步提升行業技術及管理水平的發展及創新，中海各業務部門持續主動參與外部組織。年內，我們參與以下行業組織，與各方開展合作交流，並參編技術標準、演示中海案例：

行業組織	參與單位	會員資格
中國建築節能協會低碳健康地產專業委員會	中國海外發展／ 中海地產	主任委員
中國城市科學研究會綠色建築與節能委員會 (「中國綠建委」)		房地產學組組長單位
開放智聯聯盟		理事單位
中國通信標準化協會		會員
全國智能建築及居住區數字化標準化技術委員會－ 智慧園區標準工作組(SAC/TC426)		會員
中國勘察設計協會	華藝設計	常務理事單位
中國建築學會		團體會員
廣東省工程勘察設計行業協會		副會長單位
廣東省土木建築學會		副理事長單位
廣東省建築節能協會		理事單位
廣東省建設工程綠色與裝配式發展協會		理事單位
深圳市勘察設計行業協會		會長單位
深圳市土木建築學會		副理事長
深圳市綠色建築協會		副會長單位
深圳市建築產業化協會		副會長單位
深圳市綠色建造學會		副會長單位
深圳市城市更新開發企業協會		副會長單位
中國指數研究院	中海商業地產	中國商業地產指數系統專家顧問委員會成員
國際建築業主與管理者協會(Building Owners and Managers Association · BOMA)		BOMA中國白金會員
美國WELL健康建築研究院(The International WELL Building Institute, IWBI)		IWBI 拱心石級(Keystone)會員

6.3 行業交流合作(續)

年內，中海在可持續發展各方面的付出及努力獲得以下重點獎項的認可：

頒獎機構	獎項
企業管治與綜合表現	
樓市資本論、亞布力智庫	2021第二屆中國上市房企財務強健大獎「陶朱公獎」
樓市資本論、亞布力智庫	2021年度第四屆金樓獎： 地產專業大獎—最具影響力房企，最佳媒體美譽度房企品牌 金融資本大獎—最具投資價值上市房企
觀點地產機構	2021商業地產年度影響運營商 2021年度商辦運營商表現獎 2021年度商業地產企業表現獎
觀點指數研究院	2020中國房地產上市企業30強(地產G30)第一名
經濟觀察報	第十八年榮獲2021年度中國藍籌地產企業
中國企業評價協會、清華大學房地產研究所、 北京中指信息技術研究院	中國房地產行業領導品牌
中國房地產業協會、上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心	2021中國房地產品牌價值行業第一
環境社會及企業管治基準學會(The Institute of ESG & Benchmark)	「環境、社會及企業管治基準大獎」白金獎
每日經濟新聞	獲評「2021年度價值城市運營商」

6.3 行業交流合作(續)

頒獎機構	獎項
綠色發展	
聯合赤道環境評價有限公司	深綠(G-AAA)綠色等級(國內首個房地產綠色主體認證)
中國建築節能協會被動式超低能耗建築分會	中國海外大廈一超低能耗建築認證證書
友綠智庫	2021中國低碳地產先鋒獎
標準排名	2021中國綠色地產指數TOP30(第一名) 2021中國綠色地產指數(國企)TOP10(第一名) 2021中國綠色地產指數(商業)TOP10 2021中國綠色地產指數(住宅)TOP10 2021中國綠色地產運行指數TOP10 2021中國全裝修企業TOP10(第一名) 2021中國装配式建築企業TOP10 2021中國綠色樓盤TOP10—廣州中海觀瀾府項目
卓越僱主	
智聯招聘聯合北京大學社會調查研究中心、 中國勞動經濟學會、哈佛商業評論	2021年度中國年度最佳僱主30強
關愛社區	
中國建築集團	中建集團脫貧攻堅突出貢獻獎
香港社會服務聯會	「商界展關懷」10年Plus

好產品—打造悦享空間



中海堅持「過程精品、樓樓精品」的理念，努力創造安全舒適的各項「好產品」。我們借鑒國際、國家、行業和地方標準，在開發項目時從「好設計、好材料、好質量、好配套」四方面著手，多方面考慮客戶的需求，創新求變，為客戶構建綠色且宜居的生活空間。

本章節響應的國際目標及匯報指標：

聯合國可持續發展目標



HKEx ESG指引

GD-A2, GD-B4, KPI B4.2, GD-B5, KPI B5.1, KPI B5.2, KPI B5.3, KPI B5.4, GD-B6, KPI B6.3, KPI B6.4, KPI B8.1

GRI準則

2-6, 3-3, 203, 308, 403, 414, 416, 417, 418

好產品 – 2021年重點進展領域

目標	2021年成果 ³	總體進展	
綠色及可持續建築			
<ul style="list-style-type: none"> 積極參與可持續建築相關技術標準編製，提升中海地產在可持續建築行業內的影響力 	<ul style="list-style-type: none"> 參編的團體標準《智慧建築設計標準(T/ASC 19-2021)》、《健康建築評價標準(T/ASC 02-2021)》、《商業綜合體綠色設計BIM應用標準(T/CCIAT 0038-2021)》已與2021年發佈。 持續參編國標、團標等各級標準共6項，其中2021年受邀新參編國標《零碳建築技術標準》、《智慧城市建築及居住區第2部分：智慧社區評價》，新參編團標《智慧建築5G設計規範》。牽頭立項並主編中國建築節能協會團標《健康建築人居環境評價標準》。 	**	
<ul style="list-style-type: none"> 提供可持續建築設計培訓，強化可持續建築設計意識 	<ul style="list-style-type: none"> 2021年，已開展《國資委節能低碳專題講座培訓》、《建築領域碳達峰與碳中和目標、路徑與措施》、《中海地產綠色健康住宅標準培訓》等培訓共5場，累計參與培訓超2,000人次。 	**	
在建項目			
<ul style="list-style-type: none"> 在當地條件允許的情況下，於在建項目採用清潔替代能源，並定期統計項目在建階段的能源消耗量 	<ul style="list-style-type: none"> 2021年，41.3%新拿地項目，在當地條件允許的情況設計採用太陽能、空氣能等可再生能源 	**	
N/A不適用	*未達標/未開展有關工作	**持續推進	***已達標

³ 截至2021年底所獲得的成果

好產品 – 2021年重點進展領域(續)

目標	2021年成果 ³	總體進展
綠色及可持續建築		
住宅項目		
	<ul style="list-style-type: none"> 結合政策變化，2020-2023年期間，新建全裝修項目100%滿足綠建一星標準或其他更高等級標準 2021年新建全裝修項目均至少滿足綠建一星標準 	**
寫字樓項目2023年前		
	<ul style="list-style-type: none"> 累計15個項目獲得LEED認證 累計完成11個在營和在建項目WELL認證，並積極爭取BOMA等認證 累計15個項目獲得LEED認證 累計4個項目獲得WELL HSR認證 	**
新開發酒店項目2023年前		
	<ul style="list-style-type: none"> 100%獲得中國綠色建築認證 不少於1個項目獲得二星級或以上認證 2021年公司未有新入市酒店項目 1個在建酒店項目建設標準按照二星級綠建認證要求 	**
參考《中國綠色建築評價標準》、WELL健康建築標準：		
	<ul style="list-style-type: none"> 2023年前，完成《COOC健康建築標準》編製，應用於商業項目 已完成《COOC健康建築標準》編製，在營項目初步匹配達標率98%，其中I級建築佔比67%，II級建築佔比22%，IV級建築佔比3% 	***

N/A不適用

*未達標/未開展有關工作

**持續推進

***已達標

7.1 政策與指引

中海參考20多項國際、國家、行業和地方標準及國人的生活環境與習慣，於2020年編製了《中海綠色健康住宅標準》，指導並會廣泛應用於往後落成的住宅項目。我們所編製的《中海300項人性化細節》設計指導手冊梳理了戶內精裝修、公區精裝修、景觀及智能物聯四大層面的人性化設計實例，供設計團隊參考。而我們的商業項目參考美國WELL健康建築研究院(IWBI)，已完成《COOC健康建築標準》，預計2023年完成推行。

為妥善管理供應鏈，我們制定的《中海供貨商行為守則》要求供貨商承諾遵守企業道德、薪酬與僱傭權益、職業健康與安全、禁止童工與強制勞工、產品的環境及安全規格等十大方面的行為規範。行為守則適用於公司及旗下之附屬、地區及項目公司的合作單位，包括提供物料、物資及服務的供貨商，並已在中海的官網公開，供公眾閱覽。

中海亦制定了《合資格中海集採供貨商管理工作指引》及《合資格中海承建商管理工作指引》，訂明對所有潛在集中採購供貨商篩選的既定流程和條件，同時包含了環境及社會表現的具體要求。

另外，《中海物資管理辦法》加強了中海的供應鏈管理，規範公司的採購程序，確保供應鏈、建築設備及材料一概符合嚴格的質量與安全標準。

7.2 以人為本的生活空間

中海綠色健康住宅研發原則

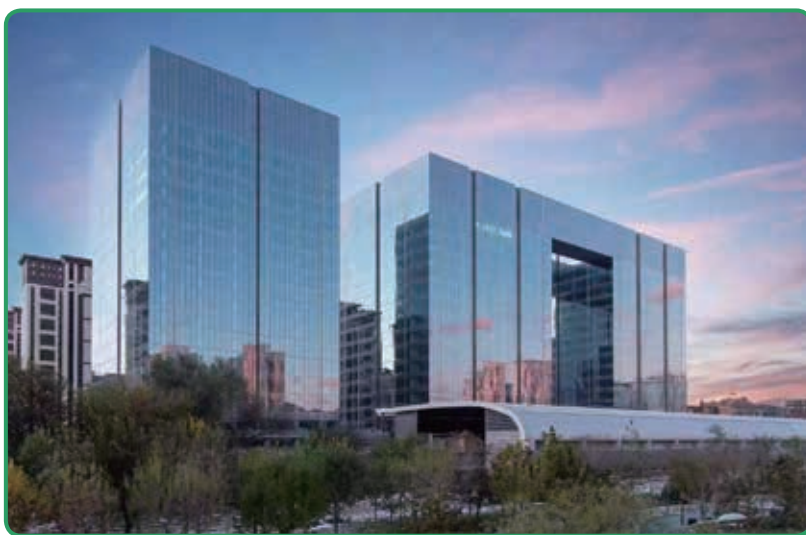
中海始終堅持以客戶為中心，通過對客戶需求的深度洞察，提出「品質、健康、安全、舒適、便捷、社交」六大維度，以匠人之心精心打磨「以人為本」的空間產品，打造中海好產品IP「中海與您一起，共同創造綠色、健康、低碳、智慧的生活方式」，並成為行業公認的「工科生」和「戶型專家」。以結構性規劃為基礎，嚴格遵循「二八法則」，通過標杆產品的創新，促進項目品質全面提升，並積累沉澱優秀經驗，開展標準化、模塊化、工業化產品研發，2021年持續健全標準化產品體系，完成編制16部標準及指引，包含《住宅地下室設計標準化指引》、《住宅立面公建化設計指引》、《精裝修產品配置標準》、《住宅景觀可視化模塊標準化》、《購物中心室內設計標準可視化模塊》等。

7.2 以人為本的生活空間(續)

中海綠色健康住宅研發原則(續)

中海於2020年推出「GO, 2030!」綠色健康產品戰略並發佈《中海綠色健康住宅標準》，響應國家「健康中國2030」戰略目標，開展零碳、超低能耗建築研究，加快推動綠色產品的發展，以滿足未來住宅項目的健康及綠色需求。本年，中海繼續響應國家雙碳目標，持續推進「綠色健康、智能化、工業化」產品研發，在綠色建築、零碳建築等方面均取得突破，成功打造出一批綠色建築標桿項目。當中，重慶中海寰宇天下項目獲得重慶首個國家綠色建築三星級運營項目，而北京金安中海財富中心與金安環宇薈項目更獲得中海首個LEED鉑金級認證。除此之外，中國海外大廈以打造國內首個5A級高層寫字樓近零能耗建築和零碳建築(運行階段)為目標，已獲得國家綠色建築三星級、健康建築三星級、近零能耗建築、WELL、LEED等五項預認證。而北京中海財富中心OFFICEZIP項目亦已獲得WELL V2 CORE鉑金級認證，為全球首個鉑金級非傳統辦公項目。

中海的產品研發中心以「以客戶為中心、以科創為驅動、以先天綠為源點」為研發原則，以「可感知、可量化、可信任、可依賴」的研發策略，務求構建可感知的健康環境、落實可量化的技術措施、並推出可靠的綠色健康產品，繼續成為客戶信任及依賴的中海品牌。我們堅持以人為本的理念，研發出《綠色健康人居產品標準》，透過進行場景化分類，務求在產品中建立人與空間的有溫度的情感連接。產品標準包含7大維度「居家、出行、社交、健身、康養、服務、應急」、24個板塊及120指標，覆蓋項目實施的全維度信息，確保綠色健康人居產品落地可行性，使中海能在標準體系、場景模塊和單項技術三方面均全面落實綠色健康產品。



7.2 以人為本的生活空間(續)

追求全方位的健康體系的中海觀瀾府

位於廣州的中海觀瀾府是中海竭誠打造的項目之一，全方位落實高質量的健康體系，家居配套全面滿足成人以至兒童標準需要。

溫度：植入了中央空調系統，保持目標溫度恆定的控制，讓小朋友長期處於舒適狀態
空氣：更配備特斯拉同等技術的HEPA濾網，確保室內空氣情況理想，照顧兒童的健康
水健康：從社區飲水的源頭著手，配置了中央直飲水機房，配備循環殺菌功能
噪音防範：採用同層排水、中空LOW-E玻璃、樓板隔音墊等配置，隔離喧囂



此外，中海亦通過多元化的配套，打造豐盛的社區生活及宜居的舒適小區。中海借鑒新加坡花園城市的理念，雕琢了立體的中心園林，加入跌水、漫步棧橋及觀景平台設計，提供住戶舒適宜人的居住環境。未來，中海觀瀾府更將成為試點，與華南農業研究所合作打造田園社區體驗空間，讓家庭能體驗播種蔬菜、觀察植物生長、製作自然標本的大自然樂趣。



7.2 以人為本的生活空間(續)

此外，中海積極發揮公司在健康建築領域的引領責任，在產品研發過程中不斷整合資源，開展聯合研發，與多方持分者進行技術方案有效性論證，合作夥伴包括科研院所、高校、權威機構、集採供貨商。我們與中國建研院、Delos公司等頭部科技單位建立戰略合作關係，將聯合探索健康人居的新市場機遇，開展健康建築、健康產品的相關研究和開發，務求建立互利共贏的商業模式，共同推廣健康人居。

中海科技賦能中海定義智慧人居風

中海的科技公司中海科技以科技賦能地產，不斷深挖用戶場景，提升用戶空間居住體驗。中海科技以用戶體驗為核心，推出了「安全、便捷、健康、舒適、愉悅、關懷」為核心的六位一體產品體系，而所發佈的中海智慧人居平台和小海智家全場景解決方案更全面實現用戶住宅家居的智能化。2021年，中海科技攜手中海鄭州公司，首發了中海雲著湖居智能創意樣板房，年內我們共開展了6個項目自主研發樣板間，分別位於重慶、東莞、廈門、佛山、鄭州及天津。

位於鄭州的中海雲著湖居樣板間項目，融合物聯平台、全場景業務中台，打造了中海智慧人居平台，融合健康便捷、家庭社交、適老適幼的理念，更好的將智能家居的服務觸達到用戶。



7.2 以人為本的生活空間(續)

中海亦積極承辦學術交流活動，年內承辦第17屆成都國際綠博會—中海未來綠色健康人居分論壇，參加國展中心綠色智慧建築博覽會及承辦第20屆互聯互通大會分論壇，推動行業的綠色發展，鑄就中海綠色健康品牌。

中海地產亮相中國建築科學大會暨綠色智慧建築博覽會，展示健康智慧人居成果

為推動行業交流，中海於年內參與了中國建築科學大會暨綠色智慧建築博覽會，在博覽會中展示「綠色健康、智慧建造、工業化建造」三條綠色發展主賽道的最新成果，當日以「未來智慧健康人居空間」為題的專題展更成為了展會一大亮點。

中海在博覽會展示各項綠色健康技術，如配有醫療級空氣淨化系統、國際領先的節律照明專利技術等，展示我們打造高品質、舒適的健康生活環境的決心；未來健康智慧人居空間展則致力於營造人與空間的全新交互模式；在綠色建造方面，我們又展示了各項創新的工業化建造技術，解決住戶一直關注的難題，打造低碳生活。



配合綠色及健康產品的急速發展，中海積極參與國家與行業標準的編製工作，推動企業標準立項，致力於推動行業的共同發展與進步。年內，中海獲邀參編國家標準《零碳建築技術標準》；推動企業標準升級中國節能協會團體標準《健康建築人居環境評價標準》已獲得立項；而中海獲邀參與修編的團體標準《健康建築評價標準》亦已發佈，中海向行業輸出17項企業條文，引領健康建築領域的發展。

7.2 以人為本的生活空間(續)

我們又會參考多個國際、國家、行業及地方標準，如《WELL健康建築標準》、《健康建築評價標準》、《綠色建築評價標準》等，並以中海的部分項目進行試點，持續提升產品標準的專業性、權威性及領先性。此外，中海通過制定不同標準，如《中海地產廚衛標準化指引》、《中海智慧家居·四關網關係統》、《中海地產住宅設計規範》、《中海地產垃圾用房標準化指引》、《CRAFT匠心產品設計師手冊》等，我們不斷努力改善產品的質量，提升產品優勢。

7.3 嚴格苛求的供應鏈體系

為確保中海的供應鏈管理、建築設備及材料都符合統一而嚴格的質量與安全標準，我們努力推進集中採購。我們的《物資管理辦法》規範了公司在採購程序上的管理。我們密切監察對中海產品有重大影響的供貨商信息，並會仔細評估供應鏈中的各項環境、社會、質量與安全風險。

通過資料核查、領導面談、實地考察、材料檢測、企業對標及內外部調研等方式，公司每年都會評估潛在供應商在管理模式、生產工藝、材料質量、社會及環境行為規範等各方面的表現，只有通過評估的供應商才會被列入公司的合資格供應商名冊，獲得參與投標的資格。公司亦會對企業的ESG情況進行審查，包括是否有三體系認證，是否有排污許可證，為員工繳納社保情況等指標，對比供應商同行實力情況再作出供應商篩選考慮。

公司按照《供應商管理手冊》管理供應商，而我們的供應商亦會被要求簽署公司的《供應商行為守則》。2021年，100%的中海供應商已簽署《供應商行為守則》和《廉潔協議書》，共計171家，年內並沒有任何供應商因違反環境、社會等方面的要求而被納入「不合格供應商名冊」。年內，公司開始實施供應商審廠，並在供應商考察標準中將供應商行為守則的內容納入到新的評估當中，目前已有50多家單位按照新的標準進行了審核。如供應商違反守則，我們會要求供貨商進行跟進，而多次或嚴重違規的供貨商則可能會被警告、罰款及終止合作，又或會被列為不合格供貨商，取消其投標資格。

7.3 嚴格苛求的供應鏈體系(續)

公司的成本管理部每年都會聯同設計、工程、客服及營銷等多個職能線，對承建商及供貨商進行總部到地區層面的年度綜合評價，檢視供應鏈中的風險。承建商的評價重點針對進度、質量、安全、成本、效果、維修配合等多個方面，供貨商主要針對相關管理制度文件的檢視、項目驗收、質量檢測及生產廠房第三方飛行檢查等，2021年共計開展1,657次。單位評價均設定為A級優秀、B級合格、C級欠佳、D級不合格四個等級，而被評D級的供應商會被視為「不合格供應商」，兩年內不可參與投標。其中集採供貨商分別對應A級單位16家、B級單位125家、C級單位9家及D級單位0家。同時我們也進一步加強承建商管控，2021年，共有36家A級工程類承建商、16家A級集採材料供貨商被評選為中海的「戰略供應商」，享受一定的採購優惠，另有129家承建商因供貨及時性及項目施工管理配合度被列為「不合格供應商」。

公司也制定了材料檢測制度，分為項目現場材料檢測和工廠材料檢測，其中項目現場的檢測僅針對合作過程中的供應商，工廠材料檢測則包括招標入圍和合作過程兩個環節。抽樣檢測的頻次根據供貨量、材料重要性分為月度、季度、半年度和年度，所有材料一經檢測不合格，均會與供應商組織進行約談，而檢測出現多次不合格則會重新評估不合格供應商的供貨資格，情節嚴重的會被拉進黑名單。年內，我們共檢測了41個材料大類，2,649批次的材料。

此外，公司重視可持續供應鏈管理，努力推動綠色供應鏈及綠色採購，積極進行綠色健康物料採購的標準化工作(詳見好公民部分)。

7.4 樓樓精品的施工建造

施工過程管理

中海一向以「高標準、嚴要求」作為管控項目施工質量的理念，致力建立涵蓋項目整個週期的質量管理體系。通過與中海團隊的評估監察機制的緊密合作，我們對產品每個工藝細節的質量安全做到嚴謹把關。總部在每季度對項目進行100%過程綜合評估，年內共進行752次評估，主要在四大範疇著手－實測實量、質量風險、安全文明和管理行為，並對項目過程管理以量化形式進行評價和設立獎懲機制。

我們著重產品品質和安全標準，員工對於產品質量及安全標準的知識培訓亦甚為重要，全年工程員工參與培訓共計1,247人次，培訓內容涵蓋工藝做法分項、工程管理經驗、安全管理心得、房屋交付總結等方面，《以匠心致完美－全方位護航項目完美交付》的培訓參與率更達96%。

交付質量檢察

中海為了進一步保障項目產品安全性及產品質量，積極推進及採用行業質量標準認證。截至2022年3月，6間子公司或專業公司均獲取了質量管理體系認證證書ISO 9001，包括哈爾濱公司、華藝公司、科技公司、中建宏達、天山公司及青島公司「中海錦年」養老項目。

中海秉承完美交付原則，為了不斷提升交付品質，自2021年起推出項目交付考核體系，內部管控指標和外部評價指標多維度覆蓋，分析舉措、沉澱經驗；進行專項獎勵。另外，中海亦由項目施工前和施工過程，以至項目交付前後這四個階段，對質量檢察進行嚴謹的監察工作，跟進可更完善的地方，並持續積極聆聽客戶對產品質量的意見和建議，以長遠持續提升產品質量及安全性。

7.4 樓樓精品的施工建造(續)

四大綜合評估範疇

階段	措施
項目施工前	<ul style="list-style-type: none">• 調研項目地塊及週遭範圍地質，例如地下水和土壤對樓宇結構安全的影響• 確認地質適宜開展樓宇工程• 對項目開發全週期進行工程策劃，明確管理目標和實施路徑• 參照國家規範要求，制定各工程單項的施工標準
施工過程中	<ul style="list-style-type: none">• 依照《綜合評估操作手冊》、《月度評估操作手冊》及《周評估操作手冊》等制度，進行「實測實量」、「安全文明」、「管理行為」及「質量風險」四方面的定期質量評估• 總部每季度檢查全部項目，進行綜合評估• 對質量問題頻生的工序單項設置「質量紅線」，即質量合格率的最低要求• 發佈《中海地產質量安全綜合評估報告》，分析質量安全風險• 實施改善措施，包括整改、「中海星」獎罰、集團通報和誠勉談話• 在總部及地區層面開展產品質量及安全培訓倡導
項目交付前	<ul style="list-style-type: none">• 委派專業團隊對項目風險管控情況進行抽查• 準確識別風險項目並督導風險的處理方案• 所有項目均需要開展100%戶內查驗工作• 聘用第三方專業公司以客戶視角對項目進行2-3輪查驗工作• 在數據平台實時查看問題的查驗和銷項的相關進展，確保問題整改到位• 委派專業團隊對項目開展交付評估工作，從戶內、公區、景觀和試水試驗四個角度進行評估• 匯總報告，將評估結果量化並納入項目團隊的獎罰考核
項目交付後	<ul style="list-style-type: none">• 開展客戶滿意度調研工作• 兩年時間內，持續收集客戶對產品質量的意見和建議• 將客戶意見反饋至項目開發流程前端相關業務的責任部門

7.5 與時俱進的產品服務創新

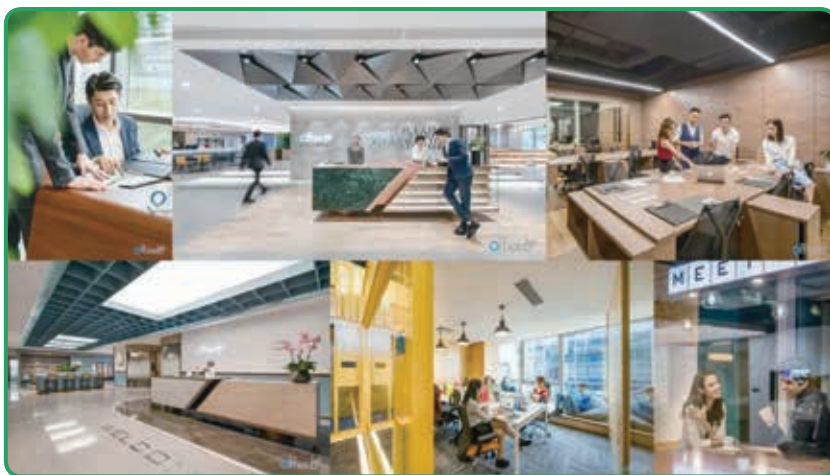
社會日新月異，社區需求亦因人們對生活品質的追求而有所提升，中海在住宅業務上力求創新，以迎合和緊貼現在與未來人們對居住及社區配套設施的需求。我們不但努力平穩發展優質的教育及養老業務，更嘗試與創科企業、學術機構，甚至國際機構開展合作，一同策劃戰略，集中發展客戶調研、智能技術及管理模式，創造綠色、智能和健康的社區生活圈，為客戶提供高質素的生活體驗。

客戶安全與健康

2021年，為社區居民提供一個綠色健康的居住環境，中海為所有住宅項目設計預防蚊蟲措施，以保障社區客戶的健康，全面提升客戶滿意度。設計主要在物理防治、化學防治和生物防治三方面著手，通過更改垃圾收集點、完善地面排水系統、加強消殺蚊蟲次數及多種植驅蚊植物等策略，解決社區蚊蟲滋生問題。在疫情嚴峻期間，為保障客戶安全和健康，中海在各商業、住宅項目採取一系列的疫情防控措施，以減少客戶感染病毒的機會。

WELL健康建築認證—北京中海財富中心OFFICEZIP項目

中海的建築設計除了配合國內標準，更積極推進建築設計符合國際化標準，務求令客戶的健康得到更全面的保障。中海財富中心OFFICEZIP項目是全球首個獲得WELL鉑金級認證的非傳統辦公項目，而WELL健康建築標準為國際標準公認的專注於人類健康和福祉領域的權威建築評價體系之一。OFFICEZIP項目在空氣、水、營養健康、健身運動、陽光照明等十個辦公者重點關注話題上提出優化方案，更以98/100分高分通過標準審查。項目不僅是從技術上解決健康相關問題，亦在運營過程中通過定期舉辦各類健康主題的分享會和健身打卡活動，向住戶宣揚健康生活與工作方式，有效提升住戶對健康生活的關注度。



7.5 與時俱進的產品服務創新(續)

客戶安全與健康(續)

關注話題	問題	解決方案
光	身體的晝夜節律被破壞可導致肥胖、糖尿病和抑鬱症等慢性疾病	OFFICEZIP根據照度、顯色指數等指標嚴格選擇照明燈具，最大化利用自然採光，提升室內光環境舒適度，並通過支持晝夜節律的人工照明介入，以幫助維持健康的晝夜節律系統
運動	現時缺乏運動已是全球高度關注問題，23%的成人未能達到世界衛生組織(WHO)在國際運動和體能活動指南中設定的標準。與達到了國際運動建議標準的人相比，運動不足的人死亡風險高出20-30%	配備了豐富的健身設備與活動場地，包含健身房、瑜伽室等。通過OFFICEZIP公眾號定期發佈活動通知，並配有專業人士指導住戶進行正確有效的體育鍛煉
熱舒適	過熱或過冷的辦公環境可能導致生產力下降，最高可達9%	OFFICEZIP APP提供直觀的用戶界面，通過自主控制熱舒適參數的智能化模塊，確保所有建築住戶獲得最大程度的熱舒適
精神	各種環境特點可對精神健康與福祉產生直接影響，例如住房條件、擁擠的環境、噪聲、室內空氣質量和採光。心理與身體健康之間的相互作用可以顯著影響健康和福祉，如抑鬱症、心血管疾病、糖尿病和上呼吸道感染，僅抑鬱症就被認為是全球最大的致殘原因之一，佔全球疾病負擔的4%	通過OFFICEZIP公眾號定期推送心理健康相關知識與各類活動公告，如瑜伽、健身、木工等，住戶可以根據自己的興趣愛好報名參加。每季度亦會邀請專業人士組織一次現場心理健康教育培訓，主題包括培養心理健康習慣、工作中的心理健康和常見的心理問題(如抑鬱、焦慮等)

7.5 與時俱進的產品服務創新(續)

完善社區配套

全國老齡化進程急速加快的背景下，中海通過建設並運營「中海錦年」系列康養品牌，為養老市場提供多渠道、多形式的高品質服務，並在適老化社區配套等方面，為中海社區提供相應的服務與支持。集團旗下的濟南、青島長者照護公寓均獲評為「五星級養老機構」，成為山東省養老機構的標桿和典範。青島中海錦年項目順利通過ISO9001質量體系認證，證明其機構運營、服務管理水平受到專業機構高度認可。天津中海錦年獲評為「國標四星級養老機構」，無錫中海錦年成為醫保、長期護理險雙定點機構，並獲得無錫市市級老年友善機構榮譽稱號。

創享智慧未來

中海積極推動行業「綠色健康、智能化、工業化」，組織開展相關領域科技研發和創新能力建設，提高科技創新水平，實現行業領先。中海與多家科技公司、科研院所一同合作，共同探索智慧生活技術創新。年內，集團在多個項目產品均採用了綠色健康、智慧化、工業化理念及先進的技術，受到客戶及行業認可。中海的深圳海智創科技有限公司於2021年完成軟件企業認定、CMMI3級認證，ISO六項認證，截止2022年2月15日，獲得計算機軟件著作權74項，國內專利36項，自研項目比例達到70%。此外，我們更受邀參與零碳建築、健康建築、智慧小區、智能園區、智慧建築等國家標準與團體標準編製，受邀參與中房協《房地產企業數字化綜合實力評測標準》，其中《健康建築評價標準T/ASC 02-2021》已發佈實施，並由國家政府機構採納了我們所提議的十七項企業條文。2021年內，中海智慧生活落地6個項目智能家居樣板間，完成7,000多戶智能家居設備接入中海智慧人居平台，貫徹落實統一平台、統一產品的工作思路，2022年首季度，則共同推進10個項目的樣板間智能化落地，實現9個項目大貨替換為智慧人居的統一方案。

7.5 與時俱進的產品服務創新(續)

創享智慧未來(續)

深圳海智創科技有限公司於2021年共獲取ISO六項認證：



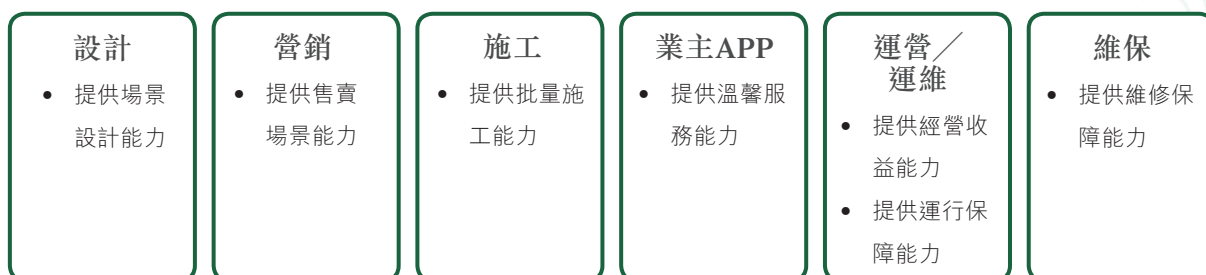
1. 質量管理體系認證(ISO 9001)
2. 環境管理體系認證(ISO 14001)
3. 信息技術服務管理體系認證(ISO 20000)
4. 信息安全管理体系認證(ISO 27001)
5. 職業健康安全管理体系認證(ISO 45001)
6. 知識產權管理體系認證

我們同時也在積極以數字科技手段踐行「雙碳」目標及推動集團轉型，先以上線智慧收銀、電子簽章、客服企微工作台，極大釋放一線生產力，加上打造領潮供應鏈電商平台，助力採購模式轉型賦能行業；通過VR三維可視化技術，打造精裝加載平台和數字樣板間，減少實體樣板房建設助力成本優化。中海自研的智慧人居平台，實現智慧家居業務從0到1的突破與技術自主可控、交互體驗統一、產品形態創新，讓好產品更加智慧。

7.5 與時俱進的產品服務創新(續)

創享智慧未來(續)

以智慧人居平台為核心覆蓋多維度、多類別的細分場景功能



7.5 與時俱進的產品服務創新(續)

創享智慧未來(續)

智能家居研發試點—中海杭州黃龍雲起三里西湖商業大平層項目

中海的杭州黃龍雲起項目是其中一個智能家居研發試點，我們通過深度客戶洞察，以創新技術與場景結合，為客戶提供全新生活方式。為打智能家居，我們聯手摩根&華為HiLink嘗試實現全屋智能化，聚焦空氣健康、水健康、光健康幾大核心要素，將智慧物聯技術與傳統空間設計結合，迭代開啟中海智慧生活3.1，用科技提升居所體驗，讓健康「可感知、可量化、可信任、可依賴」。真正實現「品質、健康、安全、便捷、舒適、社交」全維度智能呵護。

智能家居的健康關愛系統關注家居內的空氣健康和水健康，各項健康指標如空氣溫度、濕度、PM指數、水質量等都可以通過近端可視屏和遠端手機APP查看，時刻檢視家居內的環境健康情況；另又設有各項智能傢俱及系統，如四重過濾淨水系統、溫濕平衡空調等，確保居家的舒適度。

黃龍雲起項目同時充分研究客戶的居住需求，針對高頻次的使用場景，通過對門鎖、燈光、門窗、窗簾、空調、地暖、紅外幕簾等設備的高度智能化集成，預設一鍵控制的快速場景，方便用戶操作，人性便捷。



此外，我們也參考科技公司的創新技術與客戶需求相互配合，推行更多重大的創新研發合作，包括：

- i. 與華為海思芯片聯合研發基於PLC技術的智能家居系統，率先推出全球首個5G智慧社區；此後連續推出深圳光明項目智慧社區、東莞松山湖項目智慧社區等多個5G智慧社區。
- ii. 與深圳市建設科技促進中心及頭部科技公司，開展基於AIOT技術的數字家庭關鍵技術及實施路徑研究、及總部基地零碳示範。

7.5 與時俱進的產品服務創新(續)

創享智慧未來(續)

上年，中海推出了「創新獎」，本年內共表彰了14個創新並有助提升效益的項目設計，獎勵設計團隊，以進一步鼓勵勇於創新的產品開發精神。中建科技合作的住建部課題《醫院住院樓裝配式標準化工業化產品研究》，獲得「國際先進」科技成果評價。

中建科技合作的住建部課題《醫院住院樓裝配式標準化工業化產品研究》，獲得「國際先進」科技成果評價

本課題基於裝配式建築發展的趨勢，立足國家以及深圳市醫療用房需求日益增加的現狀，通過科學的研究方法，形成滿足現階段及未來發展要求的研究報告。研究報告從設計標準化、模塊化出發，通過構建多層級模塊系統，對醫院住院樓與門診樓進行裝配式標準化產品研究，實現以裝配式的建造方式高質量、高水平的建造醫院建築。

該成果以醫院普通住院樓作為研究對象，採用工業化、產品化思維模式，研究住院樓的標準化、工業化模數、模塊及其組合，以及立面多樣化的解決方案；採用交錯桁架結構體系，對關鍵技術，從功能性、安全性、經濟性和適用性的角度進行研究，取得主要創新成果如下：

- (1) 所提出的標準化、工業化模數、模塊及其組合，有助於實現醫院普通住院樓的工廠化生產，裝配化建造。
- (2) 提出的「帶剪力牆雙空腹節間的交錯桁架新體系」，有效地滿足了普通住院樓對各種功能房間的需求。
- (3) 通過設置疊合層、空心樓板孔內加桁架筋、灌實混凝土的構造節點的設計，實現了水平力的有效傳遞；通過在預制柱上設置牛腿，使得結構受力更加合理，方便施工；以上措施保證了結構體系的安全性。

該項目部分研究成果在龍華區綜合醫院主體工程和南山醫院改、擴建施工總承包工程等項目中得到成功應用，取得了明顯的經濟效益和社會效益。

好服務—全週期客戶管理



中海堅持踐行以客戶為中心的「好產品、好服務」可持續發展理念，致力於讓客戶享受全流程的優質服務。我們打造了健全的服務體系，積極與客戶溝通，通過多渠道收集客戶意見並對客戶滿意度開展進一步調研。同時，我們從客戶立場研究順向推導，建立以客戶滿意度為中心的倒逼機制，實現提供契合客戶需求並超越客戶預期的產品與服務，將堅守營銷底線、確保對外推廣的合規性、預防營銷風險作為中海和客戶之間信任的基石。

本章節響應的國際目標及匯報指標：

聯合國可持續發展目標



HKEx ESG指引

GD-B6, KPI B6.2, KPI B6.4, KPI B6.5

GRI準則

3-3, 413, 416, 417, 418

好服務 – 2021年重點進展領域

目標	2021年成果 ⁴	總體進展	
客戶意見及滿意度			
住宅項目			
<ul style="list-style-type: none"> 銷售案場客戶評分保持90分或以上 住宅項目業主評分保持70分或以上 第三方客戶滿意度保持行業領先 	<ul style="list-style-type: none"> 銷售案場神秘客評分91分 住宅項目神秘客評分82分 2021年總體滿意度88分，在2021年銷售額TOP20房企中排名第3 第三方客戶滿意度調研覆蓋所有住宅項目，全年調研樣框1,090,291個，覆蓋客戶簽約後1個月、簽約後6個月、交付1個月、交付6個月、交付後1年，交付後1-2年、交付後2-10年、交付後10年以上 	**	
商業項目			
<ul style="list-style-type: none"> 每年開展一次客戶滿意度調研 將綠色環保相關事項納入調研指標 客戶滿意度保持不低於80分 	<ul style="list-style-type: none"> 年內開展寫字樓、購物中心客戶滿意度調研，調研指標中包含綠色環保事項 寫字樓客戶滿意度91分 購物中心客戶滿意度88分 	**	
<ul style="list-style-type: none"> 執行報事首問責任制，客戶報事30分鐘響應率不低於90% 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶報事要求處理人員必須在30分鐘內響應，2021年全年報事響應率95% 	**	
N/A不適用	*未達標/未開展有關工作	**持續推進	***已達標

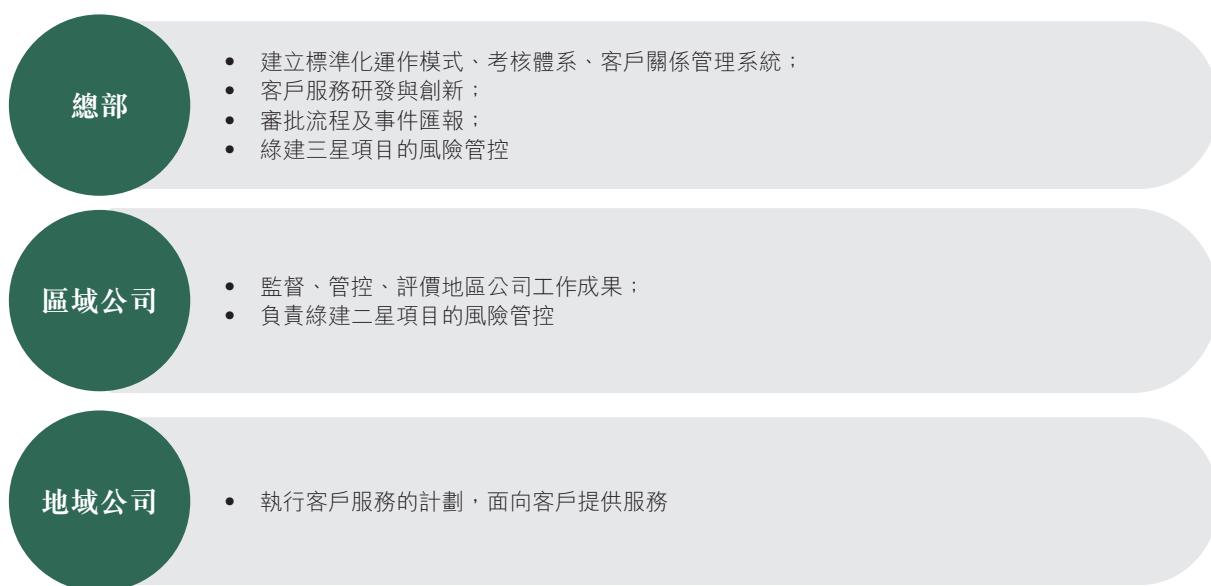
⁴ 截至2021年底所獲得的成果

8.1 政策與指引

中海一直都視客戶服務為企業發展的前進動力。我們不斷完善服務體系，提升服務品質，豐富服務體驗，強化消費者對品牌的長期信任。在這份信任基礎之上，中海還通過內部規範及溝通渠道保障客戶的基本權益，進一步打造符合客戶需求的高質量產品，持續創造企業價值。

我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益》等法律法規，制定了《中國海外發展有限公司銷售管理辦法》《中海地產銷售現場客戶端風險規避操作指引》等內部制度，規範銷售行為，嚴防不公平的營銷手段，引導消費者理智消費，切實保障客戶權益。年內，我們更新了《客戶信息管理規範》，對具體責任營銷、廣告和銷售要求的相關內容進行了修訂，並以中海客戶服務體系管理方針為指導，統一客戶服務，優化管理流程。

中海客戶服務體系



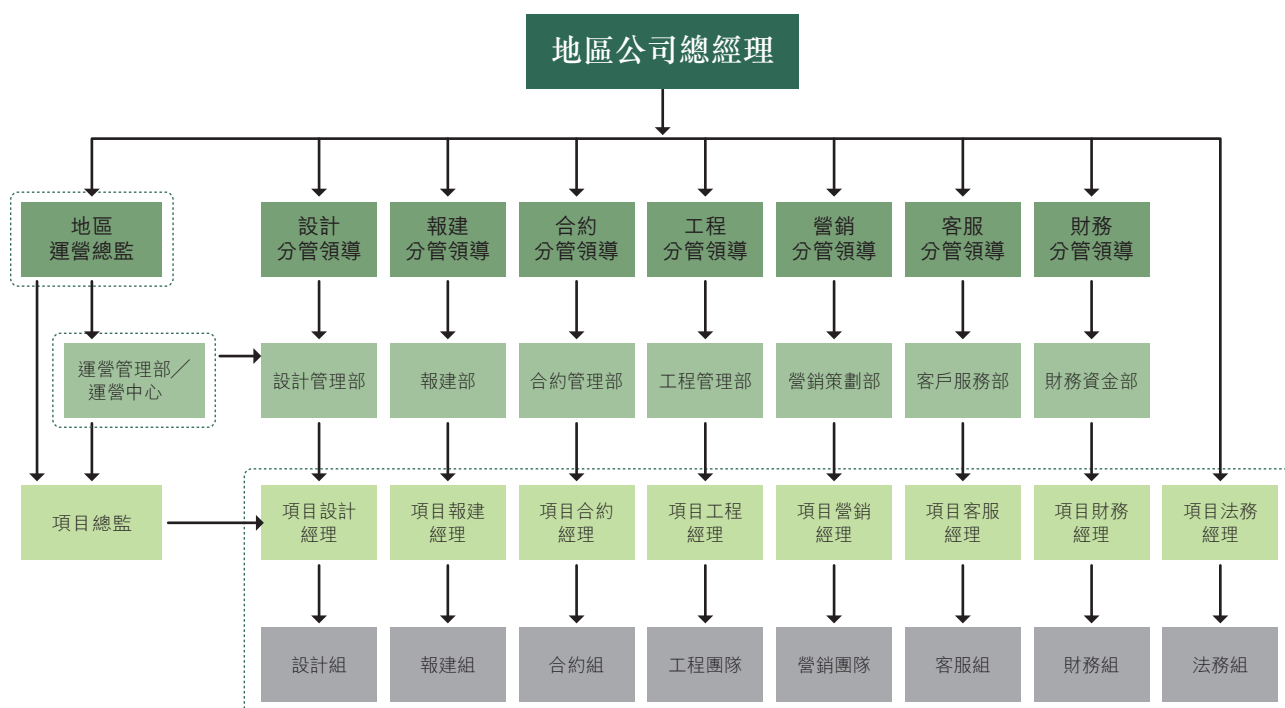
8.2 客戶需求分析

中海結合與行業領先的研究方法「客戶旅程圖」，得出在銷售、簽約、交付、維修、居住五大體驗場景中的客戶關鍵要求，並從物理聯繫、人際聯繫、數字交替等多個方面展開分析，精準定位客戶需求，為客戶打造最優體驗。

8.3 項目風險管理

中海秉持築造精品的發展運營之道，制定《項目風險管理辦法》，明確規定項目開發過程中與客戶需求的有關事項，並做出相應指引。中海成功將企業中特有的「7+1」結構運用至所有項目，項目開發團隊則運用該結構，將總部和項目緊密結合，同時客戶服務部予以配合，構建可視化客戶數據並進行定期預警，從而加強客戶風險前端管控，建立全流程風控管理。

中海項目制運營架構



8.3 項目風險管理(續)

項目開發週期

中海不斷強化風險管控，以打造安全可靠的高品質項目。我們在項目開發週期中設置七個「停止點檢查」，(2021年全年共計開展587次)並將其作為關鍵風險評估的節點，要求團隊必須在每個節點都要採取不同措施，制定不同的應對計劃，以管理與客戶需求及滿意度有關的事項。

	七個「停止檢查點」	相應措施	檢討方法
獲取土地	<div style="border: 1px solid black; background-color: #1a4d3d; color: white; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">1. 項目啟動評審會</div> <div style="text-align: center; color: white; font-size: 2em;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #1a4d3d; color: white; padding: 10px;">2. 總包開工</div>	<ul style="list-style-type: none"> 於項目前期，營銷管理部先按照家庭結構、購買力等不同緯度進行分析，了解不同客戶的需求，洞識市場需求變化 客戶服務部通過現場考察及其他方式，分析客戶敏感觸點、目標客戶的產品價值取向、戶型及配套需求在產品初期定位時明確客戶偏好，識別影響客戶滿意度的產品、社區與環境因素，反饋至項目開發團隊 對影響客戶入住進程、生活質量的滿意度的事項，進行風險評估，落實應對措施 	<div style="background-color: #1a4d3d; color: white; padding: 10px;">每月舉行跨部門的風險防控會議，檢討客戶風險管理措施的落實情況</div>

8.3 項目風險管理(續)

項目開發週期(續)

	七個「停止檢查點」	相應措施	檢討方法
工地開盤	3. 開盤風險排查	<ul style="list-style-type: none"> 營銷管理部領導相關審查，評估噪音、異味和工業活動等可能影響客戶健康與體驗的敏感因素，確保合同及宣傳物資中的承諾與實際施工情況相符 	每月舉行跨部門的風險防控會議，檢討客戶風險管理措施的落實情況
	4. 中期運營停止點	<ul style="list-style-type: none"> 分析準業主的滿意度及忠誠度，制定及落實改進計劃 	
項目主體	5. 入伙啟動會	<ul style="list-style-type: none"> 對客戶進行跟踪分析，管理客戶投訴並與物業管理服務團隊規劃移交工作 	
	6. 工地開放日	<ul style="list-style-type: none"> 按內部的各種質量驗收標準，由客服、營銷、工程、設計及物業管理業務線，對項目交付準備情況共同進行綜合內部驗收 	
	7. 項目後評估	<ul style="list-style-type: none"> 根據啟動會下發的目標，對項目的運營情況進行評價，為後續項目的開發提供借鑒 	

8.4 提升客戶體驗

中海高度重視客戶需求，努力提升客戶體驗。我們創建了多元化的客戶調查工具，打造高效暢通的反饋渠道，及時根據客戶意見進行有效整改，以實現客戶滿意度最大化。

客戶滿意度調查

本年，中海繼續委託第三方公司進行住宅項目客戶滿意度調查，以客觀視角檢視公司服務表現。我們隨機抽出10%住宅項目客戶進行電話訪談，以客戶簽約後及交付入伙後共六個時間為節點，收集準業主、新業主和老業主的評分及意見。我們目前已完成125,383份調研問卷，總體客戶滿意度88分，行業90分位；其中準業主1滿意度97分、準業主2滿意度96分，保持行業95分位；磨合期1滿意度84分、磨合期2滿意度86分，高於行業85分位。



2021年增加客戶評價監測手段，上線6個實時評價觸點，包括案場首訪、簽約服務、工地開放、集中交付、日常維修報事，在服務觸點隔天通過線上評價及電話調研的方式，實時調研客戶在不同服務觸點對產品及服務的評價，更實時，更快速。2021年6個觸點共發送1,851,883份問卷，回收問卷877,842份，回收率47%。客戶評價運用於服務崗位人員、合作商單位的評價，用於產品研究迭代、服務標準迭代，管理糾偏中。

中海商業及創新業務項目亦高度關注客戶的需求、健康與福祉，並分別開展客戶滿意度調查。本年，商業項目客戶滿意度調查涉及購物中心、寫字樓及長租公寓(商業更新)，創新業務則主要針對中海學堂及幼兒園的師資水平、課程質量、課堂環境等收集家長意見，進行滿意度調研。

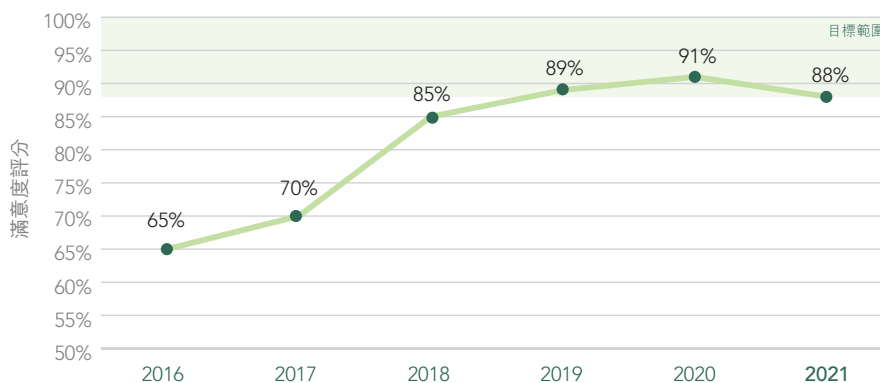
8.4 提升客戶體驗(續)

客戶滿意度調查(續)

2021年，客戶滿意度調查所取得的成果如下：

	住宅項目			商業項目		創新項目	
	總體	銷售案場	業主	寫字樓	購物中心	長租公寓	幼兒園
受訪人數	1,003,225人次			20,512	1,547	683	1,290
客戶覆蓋比率	超過10%			80%	85%	85%	100%
滿意度目標	88	90以上	70以上	88	80	80	97
滿意度評分	88	91	82	91	88	88	97
行業對標	2021年全口徑銷售額TOP20房企中排名第3			對標BOMA中國《2021年商務樓宇租戶滿意度基準報告》		省級示範公辦園、高端民辦幼兒園、國內知名幼兒園	
主要調研指標	總體評價、服務及產品評價、物有所值			<ul style="list-style-type: none"> 產品及服務質素範疇：環境配套、物業管理、運營維護 環境健康與舒適度：綠化、空調舒適度、室內空氣質量、環境靜謐度 			<ol style="list-style-type: none"> 課程實施 教研課題 室內室外環境創設 檔案管理 衛生保健 後勤服務

住宅項目總體客戶滿意度調查結果



神秘客檢查機制

中海為建立產品迭代提升和價值創造實現體系，形成對產品精益求精的企業文化，不斷完善神秘客檢查機制，並從客戶研究順向推導，以客戶滿意度為倒逼機制，通過對標調研、標準拉通、迭代改進到貫標落地，實現提供契合客戶需求並超越客戶預期的產品與服務。

該機制內容囊括宣傳物料、銷售說辭、不利因素公示、現場環境、接待服務質量等，根據神秘客抽樣檢查結果對相關地區予以獎懲，保障各地區嚴格執行對客接待的各項制度，保障客戶服務質量。我們在神秘客檢查中持續深訪，並成為行業首個以視頻面對面進行神秘客檢查的公司。本年，針對我司所有運營地區，公司總部委託第三方研究機構對34個地區公司的204個住宅項目、196個銷售案場進行季度神秘客檢查。

8.4 提升客戶體驗(續)

神秘客檢查機制(續)

商務寫字樓 第三方神秘客戶調查	銷售案場 第三方神秘客戶調查	住宅項目 第三方神秘客戶調查
<ul style="list-style-type: none"> 全面、客觀、公正地掌握商務寫字樓總體運營狀況，找出項目管理中的不足，了解租戶感受和期望，進一步優化管理和提升運營服務措施 確保《運營100標準指南》的有效落地，持續提升運營服務水平 構建項目服務標準與調研指標考核體系 對31個寫字樓項目每月由一名神秘客執行調研監測，於月度、季度、年度輸出分析報告 監測覆蓋7大感知區域，100個運營觸點，包括寫字樓外圍、停車場、大堂環境及服務、電梯、辦公樓層、租賃中心、電話問詢 	<ul style="list-style-type: none"> 以客戶體驗動線為時間軸，於銷售案場檢查觀察團隊工作狀態及銷售現場環境，標識風險提示等是否合規 每個地區公司每月原則上隨機抽查1個銷售案場 指標體系標準覆蓋線上調查、電話接待、銷售大廳環境、創意示範間參觀、事後聯繫等 案場動線檢查指標體系共84個指標及3項其他專項檢查 	<ul style="list-style-type: none"> 以「客戶體驗動線」為設計原則，繪製客戶體驗地圖 分析5個業務模塊，包括環境管理、安全表現、客戶服務、運營維修及裝修管理，檢查範圍共有99個指標 於2021年新增紅線指標檢測，共有10個新的紅線指標 就檢查結果進行內部排名，與同行對標，並邀請管理層、客戶服務及營銷部門對結果進行回顧

為確保滿意度逐年持續提升，中海客服部制定提升滿意度計劃，進一步細化客戶滿意度考核顆粒度。2021年，由中海總部客服拉通各職能，統一歸口客戶評價中海星獎罰數據，並新增磨合期產品端及服務端二級指標處罰，二級指標誰污染、誰擔責、誰治理等內容。中海商業及創新業務管理針對客戶反饋的信息進行全方位多角度的分析，確保可以將客戶提出的問題進行及時有效的處理。本年，中海採取了包括跟進工程瑕疵、加強客戶管理(CRM)系統培訓，且該培訓在各個地區公司雙月至少開展1次，全年培訓時數超過600小時，超過9,500人次參加。同時加強巡檢商業項目的清潔與空氣治理狀況等一系列行動。

8.4 提升客戶體驗(續)

神秘客檢查機制(續)

除此之外，中海旗下地區公司還設立了客戶滿意度目標，要求項目以月為單位進行考核。我們還在智能商業平台上針對客戶滿意度設定客戶滿意度檢測值，並據此建立動態預警機制，員工可通過顯示板實時查看，以便進行及時有效的糾正。目前，中海已將客戶滿意度、神秘客檢查得分、前線員工培訓、合規管理等客戶滿意度相關事項，融入至總部部門和地區公司績效考核指標中。

公平及負責任營銷

中海設有《中海地產銷售現場客戶端風險規避操作指引》、《客戶信息管理規範》，明確紅線內外不利因素等重要信息和投訴渠道公示標準等，並在銷售培訓中，明確不利因素告知流程，嚴禁不實承諾，從而搭建負責任的營銷體系，保障消費者權益。我們遵照當地政府等相關部門的要求，張貼《案場陽光公示》，遵守相關法律法規，禁止出現任何賄賂等違法行為。

中海堅持在所有項目銷售現場公式營業執照、各許可證及銷售證、銷售價目表、買賣合同範本、以及不利因素、設施不確定因素告知書等相關文件，幫助客戶掌握關鍵銷售信息，維護客戶知情權與申訴權，協助客戶做出理性消費的決定。所有香港在售項目的營銷材料均嚴格遵守《一手住宅物業銷售條例》規定。

我們明確規定有關項目及周邊的不利因素須以文字全面及真實地說明及解釋其可能產生的影響，不能刻意淡化不利因素或轉換為有利銷售的描述，合同附件中也會寫入具有重大風險的顯性不利因素的提示，確保銷售產品和產品信息的公平透明。與此同時，針對有關項目沙盤模型我們也進行了明確規定，保證展示信息準確，以供客戶進行參考。我們要求銷售團隊必須使用公司的銷售管理表和電子化明源系統，同時使用簽訂合同、認購協議書的文本模板，使銷售過程更明朗化，各項信息更透明化。在第三方神秘客檢查中，我們將不利因素講解列入重要的檢查指標，客戶簽約後實時觸點評價問卷中，設置獨立問題調研置業顧問是否進行不利因素講解，以此監督該項工作的實際落地。

為了使客戶反饋得到及時有效的處理，我們不斷暢通便捷客戶的報事渠道，使客戶反饋更便捷、更高效，線下可以通過銷售案場、物業管理處、維保中心等進行問題反饋，我們也在這些場所公開公示投訴熱線電話及職業道德舉報專線信息，同時，客戶也可以通過95112全國統一熱線來電、通過線上中海會微信公眾號「中海精工維修」進行自助報事等。我們年內更全面建設並上線企業微信及虛擬撥號作為官方線上對客溝通服務渠道，要求所有維修服務人員必須通過企業微信號和虛擬撥號平台與客戶進行溝通，所有溝通記錄與客戶報事工單關聯，服務過程留痕、進度公開透明、信息可追溯，便於監督服務規範性，提升客戶服務體驗。2021年34個地區公司累計開通虛擬撥號，累計激活795位用戶，每週平均通話時長超過3,000分鐘，企業微信交付後1年項目累計添加客戶數56,333人，日均信息溝通量5,000則。

8.4 提升客戶體驗(續)

網絡安全及客戶隱私

中海重視客戶信息安全與隱私保護，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》等相關法律法規的要求，制定了《中國海外發展有限公司信息安全管理辦法》等規章制度，設定使用密碼、網絡、系統和數據信息的安全信息管理體系。本年，中海繼續獲得信息安全管理體系認證ISO 27001認證，並於2020年完成國家網絡安全等級保護二級測評以及國家網絡安全等級保護三級的備案和測評工作。

與此同時，我們全面上線客戶虛擬撥號平台，在CRM客戶關係管理系統中將客戶電話號碼加密處理，一線服務人員必須通過系統虛擬撥號平台聯繫客戶，保護客戶隱私。客戶敏感信息包括電話、姓名、身份證等系統均進行加密，各地區僅內部數據管理人員有查看及下載權限，且查看及下載記錄均留痕管理。

信息安全管理架構



另一方面，中海制定了《中海客戶信息安全管理指引》，明確表明了保留、使用、處理、銷毀過程的工作指引和機密性要求，嚴格規範數據審批流程。營銷管理部負責保管銷售過程所獲客戶信息，客戶服務部負責監察各項準則實施，並要求涉及到信息安全的敏感崗位都簽署信息保密協議，確保其承擔相應的數據安全責任。我們亦通過信息公開渠道，比如官方網站、客戶流動程序「海客通」等，將隱私政策申明條款進行披露，使客戶、利益相關方等人群了解我們在不同階段對個人信息的管理與政策。

我們通過海報、內網、宣傳屏、中海通等多種渠道，向員工推送有關賬號安全、網絡使用、保密意識等信息，同時定期為員工提供信息安全專項培訓，多效並舉，以此預防和減少個人信息安全洩漏對個人及公司造成的損失和危害。年內，中海舉辦了安全週活動，以提高公司所有員工信息安全和網絡安全的保護意識。

8.4 提升客戶體驗(續)

產品與服務安全及質量保障

中海嚴格落實安全生產責任制，制定了《中海安全生產管理手冊》、《中海發展在建項目可持續發展工作指引》等規章制度，嚴控安全風險。在開發項目的同時，我們也針對環境管理做出了相應指引，達到降低項目本身對環境的影響和項目質量交付符合預期的雙重目標。

本集團今年開展精裝加載業務，即在交付前向客戶提供房屋裝修增值服務，客戶可以在交付前自願購買交付標準以外的產品，例如全屋定製衣櫃、升級新風系統、中央空調、加裝地暖等產品，房屋交付時同期交付，我們充分通過中海集採的價格優勢，為客戶提供綠色、健康、性價比更高的產品，為客戶提供便利。除此之外，我們還建立了精裝加載銷售線上系統，實現拓客、訂單、簽約、支付、評價全流程線上化，提煉五個產品及服務的核心價值：匠心設計、嚴選品牌、高性價比、便捷交付、無憂售後，以提升客戶服務體驗。2021年共啟動精裝加載項目業務共計11個。

此外，為了持續提升服務品質，全方位做好服務工作，中海針對各住宅項目建立「房屋維保中心」，負責公司內部查驗問題整改、工程質量投訴處理、移交管理及售後維修服務等。而針對項目交付前後的質量監控，中海設有行業首創的客戶端交付預警系統，完善交付前90天至交付後產品品質持續跟蹤及預警，實現產品品質評估可量化、可追溯、可考核，建立項目維度動態監控平台。

同時，為確保集中商業項目在前期介入、承接查驗、物業服務、商鋪裝修管理等環節的相關工作規範有序的開展，中海制定了《中海項目入伙SOP指引》，以此提升集中商業項目服務品質，滿足商戶入駐及項目長期經營發展需要。我們要求物業管理公司配有相關管理計劃，其中包括安全管理手冊、應急預案及相關培訓計劃等，由中海團隊進行檢視。中海團隊與物業管理公司以兩週為頻次舉行運營例會，針對產品及服務質量安全管理進行討論。我們也會進行定期或不定期開展檢查活動，將根據檢查中所發現的問題進行分類，再交由相應的部門跟進督促整改並及時匯報進度。

8.4 提升客戶體驗(續)

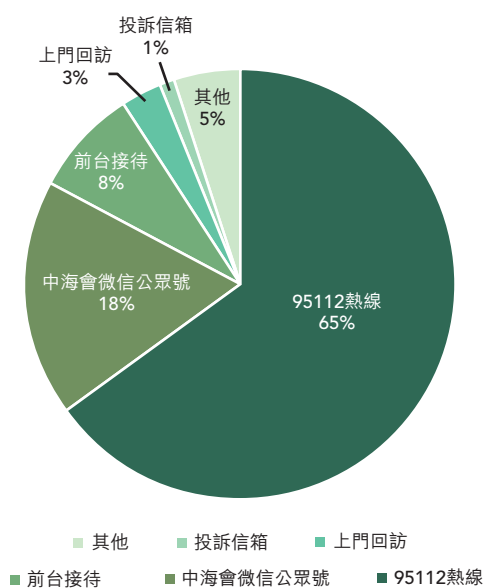
妥善回應客戶要求

中海高度重視客戶感受，積極傾聽客戶訴求，暢通溝通及投訴渠道，打造高質量服務體系。本年，我們對CRM系統功能進行了更新，成果將客戶、項目、員工鏈接在一起，提升客戶體驗，完善管理流程。客戶可以通過CRM系統將產品和服務相關事項全部反饋到供方和中海團隊客服方，投訴數據也將通過在各地區辦公室加裝的大屏幕顯示，極大提升報告、記錄、分類及跟進的效率。

CRM系統功能及對像

客戶APP及微信公眾號	準買家、業主、租戶、住客 • 報事投訴、服務查詢
供方APP	承建商、供貨商 • 接收個案、進行整改、反饋結果
中海團隊客服APP	項目總監、客戶服務部、工程管理部、維修中心 • 內部查驗、入伙流程、工區管理、日常服務、投訴升級處理
系統後台	總部、區域及項目相關部門 • 數據整理、報表統計、預警通報、流程審批

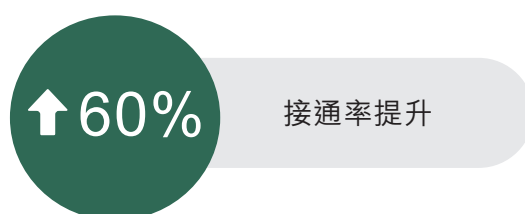
電子及當面溝通投訴渠道的使用比例



8.4 提升客戶體驗(續)

妥善回應客戶要求(續)

中海制定了《中國海外發展有限公司客戶報告和付款管理辦法》來規範相關處理程序。我們將客戶報事嚴重程度進行劃分，當客戶服務部接到報事後，該部門會協調總部和各地區有關部門進行處理。本年，中海升級了全國客戶服務熱線號碼，從原有的4008301888升級至95112，號段更為精簡，服務渠道也更為暢通，接通率提升60%。號碼改變服務不變，我們仍然會將各類二級投訴、集體投訴及有關索賠的升級投訴集中到一起進行統一處理與回應，不斷提升客戶風險管理的準確度與服務體驗。



回應時間	按事件嚴重程度	按專業維度劃分
<ul style="list-style-type: none">投訴：30分鐘內響應報修：30分鐘內響應諮詢：30分鐘內響應	<ul style="list-style-type: none">諮詢建議一般報告升級報事重大投訴危機投訴	<ul style="list-style-type: none">設計產品質量與安全房地產服務銷售

本年，中海於全國共接獲4,985宗投訴，當中未涉及任何與健康與安全、廣告、標籤及客戶私隱相關的投訴個案，亦無上升至法律訴訟的違規案件。95112客戶關懷熱線報事工單銷項率為95%，銷項及時率達85%，整體工單處理滿意度達75%。

8.4 提升客戶體驗(續)

客戶聯誼活動

中海以客戶組織「中海會」為紐帶，創建社區活動，加強與客戶之間的聯繫。本年，我們共開展700餘次聯誼活動，參與量達18萬人次，為千家萬戶提供了豐富多彩的社區文化活動，得到了廣大業主的高度讚賞。

案例：「綠色We來·環保嘉年華」



中海地產、中海物業與中海會在2021年4月在廣州中海花海壹號聯合舉辦了「綠色We來·環保嘉年華」，現場共有六大主題活動，吸引了超過300名業主參與，場面熱鬧非凡。其中安排了一群可愛的環保小天使帶來以環保為題的精彩表演，還精心準備了獨家定制綠植養護大禮包及驚喜綠植盲盒，環保又實用，非常受歡迎。



通過在活動現場，展示了資源的回收再利用、垃圾分類的小妙招以及傳遞在綠色We來中我們力所能及的各項小事，讓更多街坊學會如何從身邊的小事入手參與到環保事業中。我們期待有越來越多的街坊能夠加入中海的環保隊伍，一同共建綠色文明的和諧社區。

好公民—人與環境和諧共生



中海作為企業公民，定當肩負未來社會應對可持續發展和氣候變化難題的責任，鼓勵行業和社會採用可持續發展模式。我們於「好產品、好服務」基調下將「好公民」的可持續設計、規劃、建設和運營理念注入；過程中積極理解環境問題和各利益相關方的需求，以構建未來社區的可持續發展價值。

本章節響應的國際目標及匯報指標：

聯合國可持續發展目標



HKEx ESG指引

GD-A1, KPI A1.5, KPI A1.6, GD-A2, KPI A2.3, KPI A2.4, KPI A2.5, GD-A3, GD-A4, KPI A4.1, GD-B5, KPI B5.2, GD-B8, KPI B8.1, KPI B8.2

GRI準則

2-23, 3-3, 201, 203, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 308, 413

好公民 – 2021年重點進展領域

目標	2021年成果 ⁵	總體進展	
氣候變化			
2021年前		***	
<ul style="list-style-type: none"> 將環境、社會及管治範疇納入風險庫 識別氣候變化相關的風險類別 向審核委員會匯報包括氣候變化在內的環境、社會及管治範疇在內的風險水平 	<ul style="list-style-type: none"> 已完成2020-2023年氣候變化管理工作提升計劃制定 「氣候變化風險」及「ESG」風險已納入風險庫，融入企業風險管理框架，現成為公司的其中一項重要策略、規劃及定位風險，並由各部門針對業務管制、披露合規及市場評級進行更詳細、嚴謹的風險評估，以確保制定高效風險管理措施 參考TCFD建議框架，對外披露工作進展（詳見本報告氣候風險及機遇章節） 		
參照聯交所氣候變化風險指引，開展氣候變化情景分析	<ul style="list-style-type: none"> 已開展氣候變化情景分析 	**	
能源效益、溫室氣體排放			
商業項目		**	
<ul style="list-style-type: none"> 2023年碳排放降低3%（以2019年為基準年） 	<ul style="list-style-type: none"> 已開展商業項目碳排放綜合管理方案制定，以對各運營期項目進行碳排放計量管控 		
創新項目（以2020年為基準）		**	
<ul style="list-style-type: none"> 2023年碳排放密度降低3% 2023年能源消耗密度降低5% 	<ul style="list-style-type: none"> 開展對較大體量教育項目南開實驗學校和中海未來實驗小學節能改造方案制定 南開實驗學校小學部和初中部的節能燈改造，室外燈桿節能燈改造完成 中海未來實驗小學課室節能燈具改造完成 		
開展中海發展雙碳發展規劃研究，在年報中披露公司雙碳發展策略及路徑、標準體系研究成果等	<ul style="list-style-type: none"> 完成中海發展雙碳發展策略及實施路徑規劃 	**	
N/A不適用	*未達標／未開展有關工作	**持續推進	***已達標

⁵ 截至2021年底所獲得的成果

好公民 – 2021年重點進展領域(續)

目標	2021年成果 ⁵	總體進展	
綠色及可持續供應鏈			
2021年前制定綠色採購品類標準	<ul style="list-style-type: none"> 已梳理類別，制定標準，將根據國家政策實時更新標準，目前已取得綠色標準的品類的供應商有74家，企業數量佔比為46% 		
2023年前制定及監察綠色供應鏈量化目標	<ul style="list-style-type: none"> 2023年前實現綠色建材、綠色產品的採購數量不低於60% 		
水資源			
創新項目		**	
<ul style="list-style-type: none"> 2023年耗水密度降低5%(以2020年為基準) 	<ul style="list-style-type: none"> 啟動南開實驗學校相關給水管網及雨污分流節水減排項目 		
區域、地區、項目公司需規劃在建項目的節水措施，條件允許情況下設置雨水收集系統	<ul style="list-style-type: none"> 27個項目在條件允許情況下設置了雨水收集系統 	**	
廢棄物及污水管理			
2020-2021年，不少於10個商業項目試點垃圾分類，加強業主、租戶及住戶參與，提高社區垃圾分類率	<ul style="list-style-type: none"> 完成濟南環宇城、長沙環宇城、珠海富華里等10個試點項目垃圾分類項目，製作垃圾分類管理制度，實現可回收物、其他垃圾、廚餘垃圾、有害垃圾四分類 	***	
N/A不適用	*未達標/未開展有關工作	**持續推進	***已達標

好公民 – 2021年重點進展領域(續)

目標	2021年成果 ⁵	總體進展	
地塊風險及生物多樣性			
結合政策變化，建立滿足GRESB要求的中海發展項目環評標準，確保年內100%新獲取土地滿足要求	<ul style="list-style-type: none"> 在各地政府均陸續取消環評要求的背景下，中海已著手自行制定公司層面環評標準，確保年內100%項目滿足該要求 	**	
100%項目土地在獲取前進行地塊風險排查	<ul style="list-style-type: none"> 100%項目在項目可研立項階段均開展地塊風險排查，包括土地獲取風險、地質地形及土壤風險、拆遷風險、地塊及四鄰風險、開發環境風險(文化保育、環境污染、風水及治安)等風險 	***	
項目開發的社區風險評估			
在城市更新項目中提倡能保留當地歷史文化的設計方案	<ul style="list-style-type: none"> 上海建國東路項目、北京中信城項目均採用保留當地歷史文化的設計方案 	**	
地區經濟及鄉村振興			
以產業、消費及教育幫扶提升當地農民收入	<ul style="list-style-type: none"> 中海投入資金超956萬元，累積帶動社區消費超過千萬元人民幣 總計投入350萬元捐建中海集團第15所希望小學—中國海外溫家河希望小學 	**	
N/A不適用	*未達標/未開展有關工作	**持續推進	***已達標

好公民－2021年重點進展領域(續)

目標	2021年成果 ⁵	總體進展	
綠色金融			
2021年前		***	
<ul style="list-style-type: none"> 根據《綠色債券原則》及《綠色貸款原則》，制定公司《綠色金融框架》 進行綠色及可持續債券與貸款的可行性研究 	<ul style="list-style-type: none"> 已發佈公司《綠色金融框架》 已發行第二單綠色債券，為國內行業首單綠色+碳中和債券 		
基礎設施及支持服務			
累計落成保障性房屋項目規模達500萬平方米建築面積	<ul style="list-style-type: none"> 2021年新增保障房建築面積50.2萬平方米，累計372.4萬平方米 	**	
社區共融及協同發展			
100%運營中購物中心設立母嬰室	<ul style="list-style-type: none"> 100%運營中購物中心均已設立 	***	
80%新建酒店項目設有母嬰室	<ul style="list-style-type: none"> 100%新建酒店項目均已設立 	***	
開發高標準適老化項目，2030年前累計為5,000個家庭提供康養服務	<ul style="list-style-type: none"> 截至2022年，已於天津、濟南、青島、無錫投資並運營養老床位近1,000張，並積極在北京、上海、南京、無錫等地進行前期投資研究，有序在無錫地區開展近300張床位的輕資產養老服務輸出，並立足在運營機構，積極開展社區配餐等居家服務及家庭適老化設施改造，預計年度累計覆蓋群體超過1,500戶 	**	
檢討教育及養老社區配套及管理標準，持續優化教育及康養項目的軟件及硬件配套，並設置考慮到老年人的身體機能的設備或設計	<ul style="list-style-type: none"> 設立「錦年101長者守護體系」產品服務標準，聚焦康養地產和康養機構，探索旅居產品、適老化改造和老年用品領域。目前已運營青島、天津、無錫、濟南等四個項目 	**	
N/A不適用	*未達標／未開展有關工作	**持續推進	***已達標

9.1 政策與指引

中海遵循國務院《健康中國2030規劃綱要》、2019年新版《綠色建築評價標準》等國家和行業規範和標準，編製和定期更新公司內部《中海綠建技術手冊》。為了達到不同綠色建築星級標準，每個項目都必須制定既具有成本效益又生態友好的建設策略。為推動綠色建築技術在新一代住宅產品的全面運用與推廣，中海形成了以《綠色建築特徵調研報告》、《綠色建築推行實施辦法》和《綠色建築技術導則》為主的中海地產綠色建築成果，進一步指導本公司綠色建築設計的實踐。

中海的《可持續發展政策》宣示了將可持續發展納入設計、運營、採購和自然資源使用的承諾。

《中海環境政策》確立了可持續建設政策方針，對項目的能源消耗、水資源、廢棄物、生物多樣性等各項環境指標進行管理，並要求開發團隊使用對環境影響低及對人體安全的材料，由開發團隊監控和管理整個供應鏈的環境影響。

公司通過制定《中海在建項目可持續發展工作指引》，規範監督施工單位的环境、能源效率、可再生能源消耗和溫室氣體排放。

中海已參考國際資本市場協會(ICMA)發佈的《綠色債券原則》及貸款市場協會(LMA)、亞太區貸款市場工會(APLMA)及銀團貸款與交易協會(LSTA)聯合發佈的《綠色貸款原則》作為結構性指引建立《綠色金融框架》，務求為合適條件的項目尋求綠色融資機會。

中海商業對衛浴、泳池、廚房等高用水區域針對性實施《供水管理控制程序》，並制定節水標準，與僱員績效考核掛鉤。

9.2 可持續的建築設計

綠色建築理念

中海奉行「健康生活、綠色低碳、回歸初心」戰略跟隨國家綠建推進政策，以確保開展綠色建築研發與實踐的領先地位。我們與時並進，致力於開拓後疫情時代及「碳達峰、碳中和」雙碳時代的產品標準。我們開展綠色健康住宅研究，項目實施將考慮居家、出行、健身、服務、社交、康養、應急七大維度，覆蓋全維度信息，確保落地可行性。同時，我們進行零碳、超低能耗建築研究，以響應國家戰略，發展綠色產品，宣揚低碳風潮，並回歸企業使命與社會責任，實現美好的人民生活及城市發展。

9.2 可持續的建築設計(續)

綠色建築理念(續)

我們在項目從規劃到開發的整個生命週期中推廣綠色健康的建築理念。同時，我們運用前沿的智能交互技術，從客戶的角度設計健康生活體驗，將健康特色融入綠色建築。

在項目選址階段，我們從考察當地環境和鄰近生態系統入手堅持「先棕地，後綠地、保育優於補償」及「以先天綠為源點」的兩種思路。同時，我們將全面評估地形和氣候變化等物理變量，以及它們對建築功能的影響，以創造一種科技與自然相結合的家居體驗。

我們在項目開發過程中主要採用綠色設計，為各種動植物提供理想的生長土壤，保護項目的生物多樣性。例如，我們一般於項目場地種植中齡喬木，達至「喬、灌、草」結合的複層綠化效果。這能使種植區具備良好的覆土深度與排水能力，滿足不同類型的植物生長需求。此外，我們在室外夜景照明設備的建設中，嚴格遵守國家《城市夜景照明設計規範》的光污染控制標準，盡量減少對夜間活動動物的負面影響。對於新建和大型城市更新項目，我們還要求施工現場實施嚴格的環境保護措施，保護自然生態系統，積極保護和修復被擾亂的棲息地和土壤。

年內，中海為員工提供共5場可持續建築設計培訓，如《國資委節能低碳專題講座培訓》、《建築領域碳達峰與碳中和目標、路徑與措施》、《中海地產綠色健康住宅標準培訓》等，累計參與培訓超2,000人次。



9.2 可持續的建築設計(續)

綠色建築理念(續)

中海在綠色建築技術創新和研發方面投入巨資，共獲得相關技術專利147項。2021年我們繼續投入綠色建築技術研發，共獲得64項新專利。我們為綠色建築技術的發展、房地產行業的發展、環境保護以及行業的技術準備做出了重大貢獻。下列為節能相關的重點專利介紹。

序號	專利名稱	授權時間	摘要
1	一種適用於建築外立面的通風幕牆結構	2021年2月26日	本專利通過在建築外牆幕牆體系框架的凹進部分設置開啟的通風幕牆，固定窗位於外牆幕牆體系框架的外立面，固定窗的通光面積大於可開啟窗的通光面積。適用於建築外立面的通風幕牆結構，能夠解決目前建築幕牆在外窗打開的狀態下立面效果不齊整，雨季無法開窗通風的問題，且建築外立面不受窗扇是否開啟的影響，保證建築外立面的美觀齊整。
2	一種實時調控環境的智能家居	2021年3月30日	本專利通過一種可實時調控室內環境的智能家居系統，利用無線傳感器網絡技術進行室內溫濕度的數據採集，進行分析處理後，發送調節指令控制調溫裝置和除濕裝置運行，實現家居溫濕度的智能調節。本專利實用性強，在一定程度上避免溫度過低或濕度過高造成的空調運行成本。

9.2 可持續的建築設計(續)

綠色建築理念(續)

序號	專利名稱	授權時間	摘要
3	一種用於家居的組合式牆面綠化裝置	2021年5月7日	本專利通過一種可用於家居的組合式牆面綠化裝置，通過多個綠化單元的組合，形成不同風格的牆面裝飾，在滿足家居牆面綠化裝置的功能性需求的同時，使用靈活，方便，便於日常植物的圍合和打理。本裝置安裝簡單，適用場景廣，流線型的裝置造型，為居住空間提供了一定美化效果，打造健康綠色家居場所。
4	一種交叉熱交換新風系統	2021年5月7日	本專利通過設計一種交叉熱交換新風系統，進氣管與排氣管在熱交換組件交叉設置，使得進出室內外的空氣在熱交換組件內能夠充分進行熱交換，使進入室內的空氣溫度升高，改善現有新風系統不能充分利用排出的空氣熱量的問題，有效利用排出空氣的熱量，提高熱量的利用率，降低了能量損耗，提升建築新風系統的節能小效率。
5	一種水冷新風系統	2021年6月8日	本專利通過提供一種水冷新風系統，將通過水冷箱、熱交換管道及室內軸流風扇將室外的空氣送入到室內，水冷管對經過水冷箱的空氣進行水冷降溫，使進入室內的空氣能夠得到提前降溫，結構簡單，以低成本有效降低建築新風系統能耗。

9.2 可持續的建築設計(續)

綠色建築理念(續)

序號	專利名稱	授權時間	摘要
6	一種基於新能源的多功能智能建築幕牆	2021年8月6日	本專利通過設置一種帶有感光裝置的多功能智能幕牆系統，能夠通過感光裝置調整陽光照射的外層幕牆角度，使得太陽能板接收的太陽輻射量最多；同時，通過第一組成模塊折射，使得通過外層幕牆和內層幕牆進入室內的光照減弱，避免建築室內溫度過高，同時避免過強的太陽光線造成眩光，既能夠提高太陽能光伏利用效率，同時又能達到一定的隔熱效果，還可以通過光線折射避免眩光帶來的不舒適光感。
7	一種水蓄冷系統	2021年9月3日	本專利提供了一種水蓄冷系統流程，蓄冷、釋冷兩種工況僅設置一套水泵，節省了水泵台數，降低初投資，最大限度利用水泵，解決了水泵閒置問題；本實用新型的水蓄冷系統未設置基載主機，通過冷水機組的蒸發器出水口與換熱器連接的管路上設有的電動調節閥，滿足夜間極低負荷的需求，節省了冷水機組。此水蓄冷系統控制方便、節能效果顯著、系統運行穩定，最大限度的優化了水蓄冷系統流程，在一定程度上做到低成本低投入的綠色節能效果。

9.2 可持續的建築設計(續)

可持續建築認證

中海積極實踐綠色及健康建築理念，並在合適的新建和現有物業項目中取得相關認證，如中國綠色建築之星認證、健康建築之星認證、BEAM Plus、LEED、BREEAM、WELL等，或對標認證體系最佳實踐，以提高項目的環境效益。中海計劃在2023年完成15個LEED認證商業項目和不少於1個中國綠建認證2星以上酒店項目。截至2021年，所有中海倫敦寫字樓項目均獲得BREEAM認證(優秀及以上)，其中1個OFFICEZIP自由職業寫字樓項目獲得WELL認證。

截至2021年底，中海累計共有80個綠色建築認證的項目(住宅項目70個，商業項目10個)，總認證建築面積1,273萬平方米；其中包括首個國家綠色建築三星級運營項目，中海首個LEED鉑金級認證，以及首項近零能耗建築預評價。



2021年度獲國家綠色建築三星級預評價或三星級綠色建築設計或運營認證項目

- 1 中國海外大廈項目
- 2 重慶中海寰宇天下B03-2期1、2號樓住宅
- 3 北辛安656地塊項目
- 4 北京市石景山區古城南街東側1612-822地塊
- 5 海曙區西門地段HS08-05-06(高塘一村)地塊
- 6 蘇州星洲項目(配套用房)
- 7 合肥中海觀園
- 8 合肥中海熙園

2021年度獲LEED綠色建築金級或以上預認證項目

- 1 中國海外大廈項目
- 2 北辛安656地塊項目



9.2 可持續的建築設計(續)

可持續建築認證(續)

2021年度獲二星級綠色建築設計認證項目

- | | |
|-------------------------------------|------------------------|
| 1 雲著項目 | 20 江北區槐樹路項目 |
| 2 沈北新區科訊包裝廠地塊 | 21 寧波灣二期 |
| 3 和平區和平之門項目三角地 | 22 上海紅旗村項目A04-06住宅 |
| 4 渾南區全運Z-8地塊 | 23 上海紅旗村項目A04-06公建 |
| 5 領事館東地塊 | 24 上海紅旗村項目A047-04 |
| 6 大東區凌雲街-1地塊 | 25 上海紅旗村項目A11A-01 |
| 7 奧園西地塊 | 26 無錫寰宇天下三期 |
| 8 瀋陽和平之門3#地塊 | 27 鹿城區吳橋單元A-28a地塊 |
| 9 煙台中海錦城項目 | 28 梅溪湖壹號四期C地塊 |
| 10 河西區梅林路地塊項目 | 29 包河05地塊(商業) |
| 11 天津中海城市廣場項目三期A地塊1-4號公寓 | 30 惠州中海錦宸花園 |
| 12 天津中海城市廣場項目三期A地塊1號辦公 | 31 惠州中海寰宇時代花園項目 |
| 13 天津中海城市廣場項目三期A地塊1-8號商業 | 32 中海翠湖溪岸R19009地塊(幼兒園) |
| 14 武漢青年路寫字樓(武漢中海中心) | 33 廊坊鉞悅公館 |
| 15 石景山區古城南街東側1612-805/812等地塊 | 34 唐山中海九樾南區 |
| 16 北京市石景山區古城南街東側1612-823地塊 | 35 南通中海翠湖溪岸R19009地塊 |
| 17 石景山區古城南街東側1612-759地塊項目 | 36 南通中海翠湖溪岸R19010地塊 |
| 18 石景山區北辛安棚戶區改造B區土地開發項目1608-673-B地塊 | 37 南通中海翠湖溪岸R19011地塊 |
| 19 杭州翠苑項目 | 38 鹽城中海九樾花園 |
-

9.2 可持續的建築設計(續)

可持續建築認證(續)

2021年度獲健康建築三星級設計標識或WELL預認證項目

- 1 中國海外大廈項目
 - 2 道裡區群力西A3地塊
 - 3 海珠區大千圍地塊
-

2021年度獲一星級綠色建築設計認證項目

- | | |
|---------------------|---------------|
| 1 濟南中海華山西D地塊 | 13 安慶都匯濱江(商業) |
| 2 華山東3項目 | 14 合肥橙郡 |
| 3 華山東11項目 | 15 滁州雲麓世家 |
| 4 濟南中海華山西C地塊 | 16 惠州湯泉4-1期 |
| 5 濟南中海華山西B-2地塊 | 17 清遠中海閱湖花園 |
| 6 左嶺項目 | 18 中海·寰宇天下 |
| 7 鄭東新區龍湖北板塊12號住宅地塊 | 19 溫家河希望小學 |
| 8 晉安區晉安湖地塊 | 20 天水鉅悅府 |
| 9 集美區J2020P02地塊 | 21 泉州中海學府世家 |
| 10 思明區2021P02地塊 | 22 唐山中海九樾北區 |
| 11 同安區萬錦西T2021P03地塊 | 23 臨沂中海萬錦熙園 |
| 12 金桂路北側、金山路西側地塊 | |
-

9.2 可持續的建築設計(續)

可持續建築認證(續)

中海打造國內首個5A級近零能耗高層寫字樓－中國海外大廈

應對氣候變化、減少二氧化碳等溫室氣體排放、保護人類共同生活的環境已經成為國際社會的共識。中海深明發展綠色低碳建築是建築領域實現雙碳目標的有效措施。中海企業依托位於深圳市的中國海外大廈項目，聚焦建築本體節能、高能源利用等11項節能減碳專項設計，通過「中海設計、中海建造、中海運維」一體化管理，結合綠電交易市場或碳交易，探索建築工程中雙碳理念落實途徑，打造國內首個5A級近零能耗高層寫字樓。經專家組鑒定，項目零碳建築技術方案可行並達到國際先進水平，為亞熱帶地區近零能耗建築和零碳建築的推廣實施提供成功案例，為商業建築實現碳中和提供成功經驗，引領我國建築領域碳達峰與碳中和戰略目標實現。



項目結合了多種綠色技術，運用先天綠建築節能設計，深度分析項目地點常年氣候、風向、光熱條件，從而在規劃佈局、圍護結構、自然通風、自然採光等方面優化設計；採用高效能源系統、溫濕獨立控制冷梁空調、磁懸浮高效機房、數據機房餘熱回收、新風全熱回收、高效智能照明、屋面太陽能光伏可再生能源等技術，系統性提升能源使用效率實現節能減碳；進行綠電與碳交易，未來將通過綠電交易市場或碳交易市場實現建築運行階段零碳目標。

項目的綠色技術提高了建築的節能效益，建築綜合節能率61%，可再生能源利用率12%。中海在項目對零碳技術路徑的探索和實踐也收穫了來自政府的認可並發來表揚信，信中對中海積極響應國家碳達峰與碳中和戰略，在後海片區內打造零碳先行典範，以及在和創新新技術應用、信息化和精細化管理等方面取得的實效給予充分肯定。

9.2 可持續的建築設計(續)

綠色金融框架

中海致力於環保建築實踐，制定了《綠色金融框架》以支持綠色金融發展並積極回應中國「碳達峰」、「碳中和」的戰略目標。此框架闡述了中海對「合格資產」的要求，並由可持續產品小組及運營總監作雙重把關，就合格資產清單作批核，確保資產對環境可持續性和社會低碳發展做出貢獻。為確保資金在債券存續期內始終投放於合格資產，公司財務資金部將對募集資金的使用情況進行管理和跟蹤，保持獨立、正式的內部記錄，並在環境、社會和治理報告披露綠色債券資金的現狀。

繼2020年中海發行其首單綠色資產支持專項計劃證券後，年內，我們再成功發行第二單綠色債券，亦是國內行業首單綠色+碳中和債券，為18年期人民幣21億元CMBS產品，票面利率3.6%，為後疫情時期同類產品發行利率新低。該CMBS產品基礎資產位於成都核心商業區中海國際中心項目。

9.3 可持續的項目規劃

中海將綠色、安全健康、及具備氣候風險抵抗因素融入建築設計和規劃階段，始終體現以人為本、綠色為理念的思想。

中海《環境政策》承諾只開展位於世界遺產名錄和國際自然保護聯盟(IUCN)目錄I-IV自然保護區以外的建設、挖掘等項目，並進行風險排查，包括獲取項目用地前的生物多樣性因素。在全球的項目都將施工細節對生態的影響降至最低，並通過項目改造積極修復糾正原有的環境惡化問題。中海願與各利益相關方合作，提高社會對生物多樣性保護的認識，減少公司運營對生物多樣性和生態系統的影響。

規劃選址

在項目用地可研階段，中海要求各項目單位對地質地形、土壤風險、環境污染、特殊保護等生態環境相關風險通過實地探勘、儀器測量、查閱相關資料及歷史背景等進行風險排查，識別項目地塊的環境風險。2021年新拿地的57個項目100%完成地塊的環境風險評估，並根據項目情況進行調查，以確保該項目不會對周邊地區環境產生重大影響。

在《中海環境政策》及《中海綠建技術手冊》中，我們承諾保護生物多樣性，並規定項目必須符合國家《自然保護區條例》和《城鄉規劃法》的要求。在項目征地前，我們要求所有新建和大型城市更新項目在可研階段均進行符合相關要求的評估。我們承諾避免在國家級自然保護區建設項目或開發農場和綠地，以保護當地自然生態和珍稀野生動植物物種。此外，我們積極推進生態系統修復，參與污染廢棄倉庫或工廠棄置地、裸巖、石礫地、鹽鹼地、沙荒地、廢棄坑等區域的修復利用，助力棕地修復並還原區內原始自然生態。

9.3 可持續的項目規劃(續)

前期勘察

中海嚴格遵守《中華人民共和國環境影響評價法》。在國有土地使用權出讓之前，地方政府要求對每個新項目聘請專業機構進行專業的環境評估，包括監測當地地下水和土壤，以及項目使用的原材料、潛在廢物、項目環保設施設計、地形地質、土壤風險等，同時提出減輕、消除、減少或控制不良環境影響的措施，以及修復或補償此類影響造成的環境損害。我們與相關部門密切合作，確保項目只有在當地環保部門批准後才能進行。

生態及文化保育

在項目建設施工過程中，中國海外發展盡量減少因施工帶來的環境影響，並在項目竣工後，積極採取生態復原及文化保育措施，減少對場地原有環境的改變和破壞。

社區參與

中海繼續落實《可持續發展政策》中對項目開發及建設過程投入資源以改進社區基建與配套服務，促進人文與經濟的協同參與及發展的承諾。我們的項目開發團隊向環保局、建設單位等專業團體徵求關於環境保護與工程方面專業意見，以及充分考慮當地不同持份者的需求，積極與社區居民溝通交流。例如，在項目動工前透過到附近民居處所派發小冊子及舉辦交流會，以主動與當地居民詳細闡述動工時對當地環境的影響，進而回應他們的需求。同時，為了收集當地居民的建議，項目開發團隊需在工地外張貼聯絡電話及微信帳號。另外，項目開發團隊收集社區居民或樓宇用戶的建議，務求在住宅或商業項目中透過與物業管理團隊緊密合作，高效改善社區及物業項目的營運情況。

中海運用自主開發的信息化管理系統「城市地圖」，覆蓋港澳及內地80餘個城市，「城市地圖」基於城市資源現狀及規劃、宏觀經濟、購房者數據、土地數據四大類數據搭建，更有效地探索城市社區價值。我們以「城市地圖」的數字化分析在投資土地的決策環節將每個地塊導入，根據相關變量與參數迅速輸出地塊的投資參考值，輔助決策。



9.3 可持續的項目規劃(續)

社區參與(續)

緊鄰高端商住圈，振興城市活化打造具歷史風貌的板塊—中海建國東路70號地塊城市更新項目

本項目位於黃浦區中心地帶，為現存典型為數不多的上海法租界西區裡弄住宅風貌街坊。此地段是法租界西區在1910-30年代在統一的建設管控規則下進行城市建設的典型片區，歷史街坊見證了上海法租界由東向西的城市發展史。於建國東路順昌路一帶位於法租界和華界之間特殊的地理位置，見證了華洋共處、東西交融的一段歷史。土地內為功能綜合的高密度社區，外部為連續的市房，內部以住宅為主，零星點綴一些工業建築、公共建築。街坊地塊劃分細碎，里弄建築數量多，里弄類型多樣，建築風格多樣，反映了上世紀10-30年代法租界西區里弄住宅街坊的城市風貌特徵。



有見當地的發展需要，中海計劃將對該區打造設置1處不小於400平方米的公共綠地，並設置綜合為老服務中心、老年人日間照料中心、居委會和老年活動室。為活化該區，中海確立本項目風貌保護要求。除文物保護點之外，其他歷史建築保護將進行更新，方式包括更新改造、優化復建、肌理修復三類。肌理保護範圍內建築密度不得低於45%、建築高度限高12米、沿街建築限高12米等。

項目北側為新天地，屬於綜合性商務功能為主的區域。南鄰的馬當路商圈也是綜合性以高端居住為主的生活社區板塊區域。中海期望透過結合歷史建築風貌特色，以及整體開發量級優勢，形成比肩「新天地」商務區的「建國里」板塊。

9.4 可持續的建造過程

中海致力於減少建設階段的環境污染，並通過使用技術積極調節建築過程對環境的影響。我們在整個項目規劃階段採用BIM技術，從立體呈現項目設計以識別潛在的樓宇缺陷並提高運維效率。在項目運營階段，我們繼續探索設施管理方面的機遇，以提高資源消耗效率，減少溫室氣體排放，改善建築居住者的健康和福祉。

採用可持續物料

根據《中海環境政策》，我們要求開發團隊選擇對環境影響低、可供人類安全無害使用的材料，並對供應鏈上的環境影響進行監測和管理。

自2020起，中海建議新建住宅項目採用不低於8%的可再利用及可再循環建築材料，提高項目整體質量與性能。可再循環建築及綠色材料指在全生命週期過程中，符合環境保護要求，對生態環境和人身健康無害或者危害小、資源能源消耗少、品質高的產品，同時可減少對天然資源消耗和減輕對生態環境影響，具有節能、減排、安全、便利和可循環特徵的建材產品。例如，在石景山區老古城綜合改造JA項目中，我們採用鋼材、玻璃幕牆、石膏製品、鋁合金型材、木材等材料，其中可再循環材料的使用量為4,847.5噸，佔所有建材總重量的10.03%。本年度已取得綠色標準的品類供應商有74家，企業數量佔比為46%。取得綠色標準的物料金額約21億元，金額佔比約20%。

參照國家《綠色建築評價標準》，我們制定了《中海綠建技術手冊》並根據該手冊規定各項目需遵循不同綠建星級的要求。對於新建及大型城市更新項目，我們承諾優先使用具備第三方認證的可持續木材，並積極推動供應商在項目建造過程中採用可持續物料。年內，公司將物料區分為環保健康安全、使用性能、材質成分三類指標，當中約57%產品的環保健康要求比國際標準嚴苛。我們要求技術單位每年呈交檢測報告、ISO質量管理認證、安全認證、材料原產地證書等文件，展示其管理及供料均符合質量及安全要求。

9.4 可持續的建造過程(續)

採用可持續物料(續)

關於材料供應商第三方檢查或恆常檢查系統，我們開展了天網行動，檢測覆蓋甲供材、乙供材、空氣質量檢測、工程質量檢測及項目現場履約檢查5個類別，全年檢測建築材料25,104組；空氣共檢測點12,857個，天網檢測項目覆蓋率100%。我們進行上游原料工廠監測、在建現場監測，並作監督整改，同時透過建立檢測不合格閉環機制，實現不合格問題100%關閉處理。連續出現低合格率材料的供應商將被約談，需要時將要求出現材料關鍵指標不合格的供應商暫停供貨，監督其改善供貨質量後重新供貨。我們已設有供貨黑名單及白名單，以剔除使用不合格產品或假冒偽劣產品，並有明顯拖欠工資、存在重大資金風險情況、無環評報告、排污許可證等材料，採用有綠色及相關企業和產品層面認證證書的品牌。

我們與供應商密切溝通，每季度舉行「供應商中標發佈會」活動，促進與供應商的交流，又設置了投訴機制以強化與合作商的長期戰略合作關係。因疫情防控要求，本年未有組織任何大型的供應商見面交流及年度大會，但仍組織了4次線上交流(每季度一次)，如供應商生產工廠庫管理主題會議及供應商綠色認證主題會議等，加強供應商管理。

中海努力推動綠色供應鏈及綠色採購，積極進行綠色健康物料採購的標準化工作，目標在2021年底前完成制定綠色採購品類標準、2023年前實現綠色建材、綠色產品的採購數量不低於60%。另外，我們又制定了綠色標準，產品層面覆蓋綠色產品綠色建材、碳足跡評價、十環認證等，企業層面則覆蓋綠色工廠、綠色企業、ISO5001能源管理體系認證等，目前已取得綠色標準的品類的供應商有74家，企業數量佔比為46%。取得綠色標準的物料金額約21億元，金額佔比約20%。為推動合作供應商開展綠色產品認證，我們於年內主動發出倡議書，鼓勵現有合作供應商收集與提供綠色產品認證及取得各類綠色認證。

我們積極為綠色供應鏈目標制定做好準備，年內我們完成部分健康物料的集中採購技術標準制定，並計劃於2021年首季度梳理53個採購品類的綠色標準，又統計了GSC中國房地產行業綠色供應鏈行動供應商白名單、國家工信部生態環境部等部門的綠色評價認證等數據，以配合《中海綠色健康住宅標準》的落實。

9.4 可持續的建造過程(續)

工地環境管理

中海嚴格防止項目施工現場的環境污染，積極對施工人員及承包商進行關於節水節能、廢物回收利用的培訓和教育，鼓勵承包商回收廢棄的建築材料。

中海發展智慧工地實現263個在建項目100%覆蓋，有效地利用科技加強工地環境管理。我們開發環境數據監控平台，實時監測施工現場的空氣污染、噪聲污染、溫度、風速等環境數據，確保及時發現超標情況。一旦發現潛在的環境問題，工程部門的工作人員將使用公司的移動應用程序進行實時匯報工作，確保全員完全掌握監督工地狀況。年內，我們通過智慧工地系統，100%開展在建工程現場的噪音、揚塵檢測，集團隨時遠程查看項目情況，保證項目環保達標。地區公司負責人開展工地安全檢查934項目次，開展環境相關培訓共20餘次，工程線員工100%覆蓋，人均培訓時長約1小時。

工地環境監測項目

大氣污染	<ul style="list-style-type: none">• 施工現場盡量作硬化地面處理，對易揚塵的設備用篷布或防護棚網覆蓋。此外，一些項目將進行臨時綠化工作，以避免和減少水土流失產生的揚塵。
污水污染	<ul style="list-style-type: none">• 嚴格遵守國家和地區的污水排放標準，設置排水溝，將污水排入沉澱池，達標後排放至指定地，並委託合資格的第三方公司定期對污水質量進行檢測。• 實施雨污分流，在施工現場設置獨立的雨污管網系統。
有害廢棄物污染	<ul style="list-style-type: none">• 化學品儲存在建築工地受隔水層和不透水混凝土保護的位置。• 全數建築工地設有不少於三個垃圾池，用於存放各種類別的有害廢物、可回收物料和其他廢物。• 建築工地的有害廢物必須獨立存放在指定的密封容器中，並由合資格的專業處理公司轉運處理。
噪音污染	<ul style="list-style-type: none">• 在施工現場設置臨時聲屏障，嚴格限制作業時間，對噪音較大的機械設備採取防噪、降噪措施，減少噪音對現場工人及周邊居民的侵擾。

9.4 可持續的建造過程(續)

工地環境管理(續)

本報告第137頁《環境管理》下的廢棄物管理統計表已披露環境數據監控平台所錄得的數據。年內無噪音污染投訴。

中海亦致力於源頭減廢。為減少生產不必要的建築垃圾，我們定期監測和限制施工項目中混凝土的使用。請參閱本報告第136頁的「物料使用量」，了解有關本年度材料使用情況。

建築材料管理

- 限額領料：每個月由項目物資部對材料消耗和節約率進行評估計算，限制每次領取的建築材料數量，減少浪費或過度使用建築材料。
- 建築物料循環使用：對如砂頭子、廢瓷磚和石材等建築材料進行再利用，收集電纜線、鋼筋、鐵絲、鐵釘等金屬報廢材料，分類儲存後出售給第三方公司。
- 節約水資源：部分建築工地建有雨水收集系統，可重複用於道路清潔、綠化、防火、防塵等。

現場設施管理

- 臨建房屋：在工程完結後拆卸及轉運至下一個工場，重複使用搭建裝配式盒子房。
- 辦公室：敞開式格局的現場辦公室採用自然光、自然通風，並安裝節能燈管，有效減少空調及照明的能耗。
- 儀表監督：通過在施工現場安裝儀表，月度填寫「能源計量網絡圖」台賬，監督工地能源消耗。

9.5 可持續的項目運營

中海自成立以來一直致力於推動環境可持續發展和低碳辦公理念模式。從建築設計階段開始，我們已將節能環保的理念和方法融入到整個項目中，以確保項目的長期環境效益。中海共獲得490個中國綠色建築星級認證、美國LEED認證、美國BOMA認證、美國WELL認證、英國BREEAM認證(其中住宅項目425個，商業項目65個)，總面積8,927萬平方米。此外，旗下商業項目已獲得各項綠色建築認證共計30項，其中包括LEED認證(含預認證)15項，住建部國家三星級綠色認證5項，BOMA中國建築管理卓越認證2項，WELL V2 CORE鉑金級認證1項，共計建築面積達270萬平方米。我們在項目運營程序中積極運用智慧和有效的物業管理模式，鼓勵租戶減少碳排放和提高物業運營過程中的資源效率。

9.5 可持續的項目運營(續)

能源管理

我們通過大數據分析優化能源管理中的能源利用。公司自建能耗信息平台也於2018年正式上線，並實現自建寫字樓項目能耗信息平台覆蓋率100%，可供實時檢查使用情況。同時，所有運營中的商業項目都已將高能燈具替換為LED燈具。我們亦於部分項目完成了空調與採暖系統的冷熱源及管網節能工程，透過系統變頻改造及加裝智能控制器降低能耗。通過落實上述措施，中海商業項目和辦公場所的能耗比上年共降低了3.2%。

東莞市南開實驗學校護眼節能燈具照明系統改工程

中海年內在東莞市南開實驗學校正在推進常規教室燈具升級改造。學校現教室照明燈具是雙管螢光燈，此燈具不僅不滿足節能要求，且完全不符合學校教室內照度要求。升級改造項目從2021年起開展，目標三年內完成。燈具升級改造項目包括小學常規課室、初中常規課室、高中常規課室、辦公室及宿舍。根據初步計算，2022年學校在照度節能中，小學和初中每年按9個月計算可省電67,320度電，即超過4萬元。



節約用水

項目的運作中涉及許多不同的生活用水設施，如商場洗手間、酒店衛浴設備、餐廳煮食、游泳池及清潔用水等。此外，針對衛浴、泳池、廚房等高耗水量設施，我們制定了相關管理指引及特定節約指標，並委任指定人員對各種措施運作進行監督，水資源節約定額指標表現與該指定人員的獎勵考核掛鉤。與上年相比，酒店及中海辦公場所的水資源取用總量同比下降了3.09%。

東莞市南開實驗學校水網設施改造的節水改善工程

中海年內在東莞市南開實驗學校亦正推進水網設施改造，在不影響學校正常運營過程下安裝全水網監測系統和生活區節水設備。改造項目包括室外消防管網、室外生活給水、洗手間升級及宿舍。中海預計2022年完成水網監測系統和節水設施的改造後，每年可節約至少10萬噸水，水費節省近30萬元。

9.5 可持續的項目運營(續)

廢物管理

在營運項目時，我們均會協助商戶或客戶處理各類廢棄物。在2021年，商業公司於旗下十個商場開展了垃圾分類試點，成功分類垃圾約8,500噸。垃圾共分三至四類，比如可回收物、其他垃圾、廚餘垃圾或有害垃圾。我們在試點項目構建生活垃圾分類與回收系統，要求業主、租戶及住戶共同參與，提高垃圾分類率。我們於終端垃圾房或每層垃圾站有定崗人員給予商戶或客戶在場指導，確保垃圾正確分類，而垃圾回收公司皆有政府資質。年內舉辦了10場培訓，培訓場次及受眾超過5,600人，回收廢物量為600噸。

綠色租賃

於2018年，中海商業起草《中海商業綠色環境公約》作為租賃協議自願條款的一部分。為倡導構建物業生態圈的共同責任，條款針對租戶在環保相關事務中提出了一系列行動倡議。在2021年，我們致力向租戶推廣貫徹綠色標準準則、匹配有綠色理念的客戶、發展線上客戶平台，如量化無紙化的碳平台管理系統等。

簽約方須按《中海可持續裝修手冊》、《中海COOC健康建築標準》的要求承諾將環境管理納入其日常經營過程，包括提供和使用綠色安全的產品或服務，向顧客、分銷商等利益相關方宣傳環境保護和可持續發展，積極參與綠化及改善生態環境的活動，並遵守寫字樓環境的廢物、污水及廢棄管理要求。我們在蘇州、上海、北京新開業的長租公寓項目，共計2,318個房間空氣質量監測覆蓋率及入住標準達標率均達100%。

我們針對已入駐 COOC 中海商務項目的租戶，採用低碳積分制，對參與和接受碳達峰管理的租戶進行低碳積分獎勵。以企業為單位進行積分，積分權益歸屬企業。評估範圍包括低碳主題活動的參與度，垃圾分類實施情況，和是否簽署綠色公約等。

9.6 社區建設

保障房建設

中海持續支持並響應國家優化住房條件及人才引進的政策方向。為促進城鎮化及人才發展並保障原居民和低收入階層的居住權益，中海已確立目標於2023年前實現還建房、人才房及其他保障性房屋達500萬平方米的住房規模。年內，中海在全國各地多個城市的保障房項目先後動工，新啟動保障房項目建築面積達50.2萬平方米，完成建設及驗收面積達372.4萬平方米。

公益活動

於年內感恩節期間，中海聯合湯媽媽公益慈善中心在海堂服務式公寓(蘇州奧體店)舉辦了感恩節公益活動，以湯媽媽公益慈善中心作為平台，將社群文化與公益行動緊密地聯合在一起。住戶在活動中親手DIY的馬克杯，會被送到湯媽媽公益超市進行義賣，並將義賣款項全部捐予湯媽媽公益慈善中心作為幫助特殊青少年的幫扶基金。



中海致力幫助人們融入社區。為協助政府完成上海建國東路街坊舊改煥新建設，解決舊改過程中部分人面對「無房可租、短租難租」的問題，中海與政企聯合舉行「友瑞安家」活動，幫助搬遷居民在舊改煥新期間尋找新家安置過渡。中海員工於活動中主動幫助有需要的老街坊們搬家、清掃房間，同時對房間進行了適老化改造，安裝了馬桶扶手、衛生間防滑墊、洗浴扶手等適老設施，讓街坊的生活更加方便且舒適。此外，中海準備了一系列的暖居活動：吃定勝糕、包粽子等。



9.6 社區建設(續)

消費幫扶

中海致力推行各種幫扶工作回饋社區，自2018年起展開「海惠萬家」精準幫扶活動，於貧困地區如縣山西嵐縣、重慶巫溪縣、甘肅康縣等開展幫扶工作，為當地優秀的農產品打造「秀容小米」、「巫溪山核桃」、「隴康老樹核桃」、「康樂香菇」等原創品牌，並透過業務網絡拓展全國銷路，以幫助當地社區達到可持續效益。

在2021年，中海重點在甘肅卓尼縣打造了「雲間沃野」高原藜麥品牌。中海投入資金超507萬元，成功帶動農產品售出25萬盒。公司亦出資認購了首批產品，在「走進中海社區」、敲門計劃、客服維修日等營銷客服活動中贈予客戶。另外，年內我們亦持續帶動幫銷2019年、2020年在甘肅打造的康縣「隴康老樹核桃仁」、康樂縣「康樂香菇」等農產品確保其營銷模式能長遠運作。



中海寄望「海惠萬家」幫扶行動不僅為特色農產品打造品牌，更形成「可持續、可複製、可循環」的幫扶模式，「海惠萬家」幫扶行動四年來，在當地惠及貧困人口近千戶，鼓勵當地居民參考成功的業務經驗，讓脫貧基礎更加穩固及長遠。我們於2021年在全國各地開展「海惠萬家鄉村振興」活動超過70場。中海員工會參與每一場活動，以幫忙接觸近一千多萬客戶及業主，累積帶動社區消費超過千萬元人民幣。年內，我們更獲頒「中建集團脫貧攻堅突出貢獻獎」。



9.6 社區建設(續)

教育幫扶

2020年下半年以來，中海發展投入超350萬元捐建中海集團第15所希望小學—中國海外溫家河希望小學，委託中海宏洋蘭州公司承擔建設任務，高質量按時完成竣工和交付。建築面積約2174平方米，由教學樓、食堂、幼兒活動單元及單層輔助用房組成，教學樓除教室外還包含圖書室、科創中心、自然科學室、音美體教室、計算機室、教師之家等6間功能室。為周邊數百名適齡兒童提供優質學習場所，提升當地的辦學水平，為康樂縣打造一所標桿村級小學。



8月至12月，中海教育在康樂縣溫家河希望小學、康縣長壩鎮中心小學、卓尼縣柳林二小共3校區分別建設一間「人工智能科創教室」，每間教室能容納40人，並引入可覆蓋小學6個年級學生的AI課程。開展線上「送教入隴」直播培訓。今年下半年甘肅及多地受疫情影響，中海教育採用在線直播方式，為甘肅三縣的教育局領導和教師們獻上主題為「攜手灣區，共促成長」的送教入隴專家講座直播培訓。長達7個小時的講座累計觀看9,600多人次，獲讚2.4萬餘次，獲三縣教師和領導好評，實現線上線下雙向教學互動與共同提升，開創了在線教育幫扶舉措的先河。



9.6 社區建設(續)

社區健康與安全

2021年新冠疫情仍然影響全球的健康及安全。中海持續協助各地社區對抗疫情，以確保每一位員工有充足的安全防護。中海密切關注及配合政府的最新規定和要求，進行疫情監測、主要症狀監測等，以及早處置疫情。本集團於疫情期間成立疫情防控工作小組，並建立了內部疫情防控機制，以有效執行督導、及檢查防疫工作方案。為了保持日常運作及保障員工安全，面對反覆疫情，本集團繼續肩負起疫情防控的企業社會責任，建立常態化疫情防控機制，利用微信公眾號、APP、大堂電子屏、電梯LED屏、樓宇宣傳點等多種方式，及時發佈相關疫情防控知識和資訊，同時通過點對點、小型會議、小視頻等方式，對員工、業主、租戶等進行防疫知識培訓和講解。為了確保每一位員工安全防護，本集團於疫情實施輪班制度，保持日常運作亦保障員工安全，建立了公司內部疫情防控機制，編製防疫手冊予員工，並對旗下超3,000家租戶提供推廣／協助，並加緊巡邏，確保商場及寫字樓的清潔衛生。為加強社區疫情防控，我們對業主較多接觸的公共區域，包括電梯等密閉空間，每天進行不少於四次的消毒工作；並對進出公寓的客戶、施工人員等進行健康碼，行程碼查驗及測溫登記，保障業主健康。

9.6 社區建設(續)

推廣可持續生活

中國海外發展一直積極推行可持續生活的概念。利用集團的營運規模及其租戶網絡，不斷提升各利益相關方對環境保護的意識，並積極響應國內及國際環境倡議及行動。我們注重提高兒童和青少年的環保意識，在幼兒園和小學開展環保相關課程。課程內容涵蓋廣泛，包括垃圾處理分類，生態保護和節約資源等。截至今年，共計編製教育項目環境保護課程62門，培訓覆蓋12,599人次。

愛護自然環境，我與城市共美好—海南淨灘公益行動

2021年12月14日，中海地產聯同國家摩托艇隊、萬寧市旅遊和文化廣電體育局，於中海神州半島開展海岸淨灘公益行動。參加者在海灘進行了地毯式清理，收拾各種廢棄物，包括紙巾，果皮，食品袋等，為神州半島的秀麗風景又增添了一份潔淨。通過活動，參加者提升了對保護自然生態的意識。同時，中海地產展示對環境保護的重視，在建設中海神州半島時，於27,000畝的土地上僅利用三分之一土地開發建設，積極避免生態受影響。



9.6 社區建設(續)

推廣可持續生活(續)

社區植樹節，種下綠色希望

於五彩社區植樹節暨雷鋒月活動中，市民共同簽署環保公約，積極履行公民義務。此外，各家庭及員工組成隊伍，共同種植樹木。參加者一起親自挖坑、放樹苗、培土、施肥、澆水，通過植樹培養人們保護環境的責任感。



9.7 氣候風險及機遇

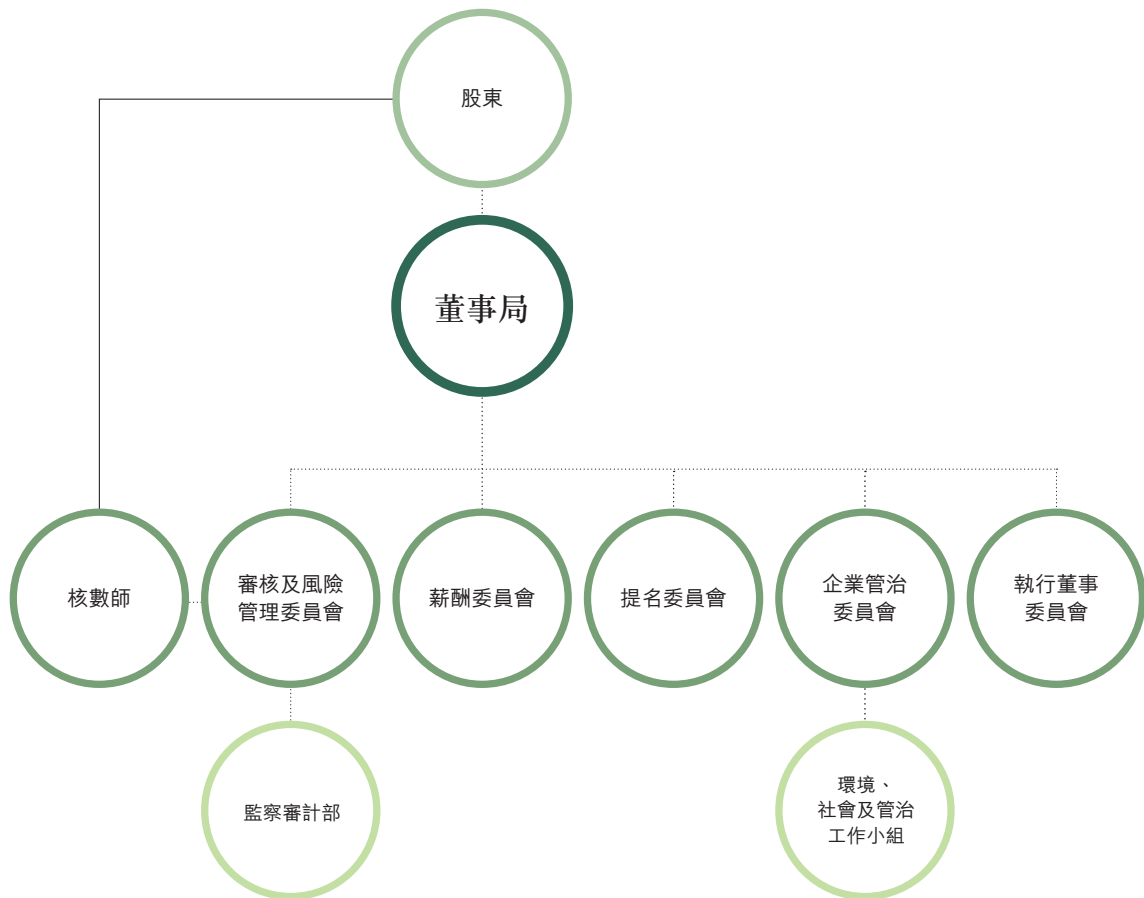
氣候變化對全球的業務及可持續發展帶來挑戰。本集團致力應對及減緩氣候變化的風險及影響，當中於城鎮內建設低碳建築為重點項目之一。作為綜合房地產行業的領先企業，中海力求優化我們在氣候相關議題的管治表現，積極響應國家的「十四五」規劃、「碳中和」目標。

我們已完成2020-2023年氣候變化管理工作提升計劃，並建立氣候相關風險的治理架構及評估機制，初步識別不同的氣候相關風險。從2020年起，中海參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議框架，在「治理架構」、「戰略」、「風險管理」及「指標和目標」四大領域，於本報告中對外披露我們的工作計劃與成果。年內，我們已開展氣候變化情景分析，並將於2022年進行更詳細及不同情景下的氣候風險評估以助我們更有效地評估氣候風險與其影響，從而制定合適的計劃。

9.7 氣候風險及機遇 (續)

治理架構

為加強董事局對所有ESG相關事宜的參與，本集團成立了董事局層面的企業管治委員會，其主要成員為本公司獨立非執行董事。董事局將向持份者展示集團對提升企業責任及可持續發展事務水平的決心。



9.7 氣候風險及機遇(續)

治理架構(續)

企業管治委員會將為可持續發展相關事務制定長遠方針及策略，識別ESG風險，並審視及監督管理層推行包括氣候變化在內的可持續發展項目的進展。企業管治委員主席由獨立非執行董事擔任，企業管治委員負責就公司氣候變化的相關目標制定分項目標，並由旗下執行小組相關部門負責研究及落實行動方案。

董事局下審核及風險委員會負責對包括氣候變化風險在內的年度風險事項進行最終審議。從2021年開始，監察審計部會定期向委員會匯報氣候變化在內的風險水平。ESG小組由副主席兼運營總監擔任組長，帶領各職能部門作風險管理責任單位(第一道防線)，每半年進行風險識別、評分及風險管理與監察。風險管理委員會及旗下辦公室(第二道防線)與各風險管理責任單位對接，匯總排序評分、確定重大風險，並統籌各單位形成應對方案及風險指標。監察審計部(第三道防線)協調公司風險管理機制的運作、根據風險排序編製內部審計計劃，及覆核機制的有效性，向審核及風險管理委員會匯報。針對氣候變化，監察審計部將協同運營管理部，開展氣候相關風險及機遇專項評估工作。兩個部門皆為ESG工作小組成員。

氣候風險管理

《中海風險管理辦法(暫行)》為中海企業風險管理系統(ERM)的指導政策。年內，運營管理部帶領相關部門識別各「氣候變化風險」事項納入風險庫，並由各部門針對業務管制、披露合規及市場評級進行更詳細、嚴謹的風險評估，以確保制定高效風險管理措施。我們逐步開展氣候變化風險評估工作，梳理項目所在區域的氣候風險及影響，並向審核委員會匯報，確定包括ESG及氣候變化範疇在內的風險水平，並協助審核委員會每半年檢討評估年度重大風險清單。

9.7 氣候風險及機遇(續)

氣候風險管理(續)

對中海整體而言，「氣候變化風險」作為與戰略規劃及定位相關的風險，主要存在三方面的影響：

- **業務管控要求：**氣候變化對公司建設過程、最終產品及其他業務環節產生影響
- **合規要求：**監管機構要求企業披露氣候變化的重大風險、識別方法及應對行動
- **評級要求：**資本市場各項可持續發展指數評級均有關注氣候變化管理議題

我們按照「可能性」及「影響性」兩個維度，對10個相關風險管理責任單位進行評分。相對其他企業風險，「氣候變化風險」的風險等級為「一般」。

為了全面的評估氣候變化所帶來的風險，我們按「實體風險」及「轉型風險」分類，細化「氣候變化風險」的定義，梳理各項風險對開發、運營、市場、合規等各業務範疇的潛在影響，並另外設計一套評分工具，供各單位進行更仔細的評分（同樣以「可能性」及「影響性」作為準則），識別「氣候變化風險」下細分項的重要優次。

氣候風險應對策略

參考初次的評估及部門訪談結果，我們已分析出對公司而言最重大的各三項實體風險及轉型風險，並描述其對業務的潛在影響及我們根據氣候風險管理策略方針包括緩解、控制、轉移及承受而制定的應對策略。

9.7 氣候風險及機遇(續)

氣候風險應對策略(續)

重大實體風險	對業務的潛在影響	管理策略或措施
颱風 氣候變化令高強度颱風的概率增加 (如五十年一遇、百年一遇的強颱風 或超強颱風)	<ul style="list-style-type: none">• 停工／工期延誤日子增多，建造成本上升• 土地、物業及資產或受到破壞，修復或更換損壞、毀壞資產的成本增加	<ul style="list-style-type: none">• 物業管理層面：嚴格履行中海商業安全管理及應急辦法，在颱風預警時全力按既有流程做好防颱、抗颱工作，並購置相關保險。• 項目開發層面：工程進度計劃審核時對受颱風影響較大的地區提前考慮可能受到的影響，並考慮關鍵節點預計完成時間的提前量。為在建工地統一採購工程保險，保險內容涵蓋颱風災害。
極端降水 極端降水具體表現為年內強降雨天 數增多、年內最大降雨量上升	<ul style="list-style-type: none">• 停工／延誤日子增多，建造成本上升• 地庫或地下停車場的淹水風險將增加• 須加強應對強降雨的樓宇設計或設備	<ul style="list-style-type: none">• 物業管理層面：嚴格履行中海商業安全管理及應急辦法，在洪水預警時全力按既有流程做好防澇工作，並購置相關保險。• 項目開發層面：雨季進行地下結構施工做好地下室降排工作，加大對地下室滲漏及抗浮等相關項的檢查工作。• 為在建工地統一採購工程保險，保險內容涵蓋防澇災害。

9.7 氣候風險及機遇(續)

氣候風險應對策略(續)

重大實體風險	對業務的潛在影響	管理策略或措施
<p>洪水</p> <p>氣候變化將加劇河流、沿海地區的水體上漲，令洪水及淹沒災害變得更頻繁</p>	<ul style="list-style-type: none"> 導致物業、購物中心等業務停止運營 位處低窪地區建築樓宇的淹水風險增加 增加修復或更換損壞、毀壞資產的成本 	<ul style="list-style-type: none"> 物業管理層面：嚴格履行中海商業安全管理及應急辦法，在洪水預警時全力按既有流程做好防澇工作，並購置相關保險。 洪水退去後迅速按既有流程完成經營恢復及相關的保險理賠。 工程進度計劃審核時對受洪水影響較大的地區提前考慮可能受到的影響。

重大轉型風險	對業務的潛在影響	風險責任單位	管理策略或措施
<p>能源結構及能源使用</p> <p>面對氣候變化以及用電需求繼續上升，各國政府將會採取更進取的行動，加快能源結構低碳轉型。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 採用節能降耗、可再生能源的樓宇設計及建築材料，增加成本 需在現存樓宇設備進行節能改造，增加成本 	<ul style="list-style-type: none"> 商業公司 	<ul style="list-style-type: none"> 通過對在營自持項目能源管理系統改造工程，實現公區與租區能源數據實時監督。

9.7 氣候風險及機遇(續)

氣候風險應對策略(續)

重大轉型風險	對業務的潛在影響	風險責任單位	管理策略或措施
<p>綠建目標及標準</p> <p>根據國家規劃文件及2060年碳中和目標，預計中國將針對綠色建築及建築能耗提出更進取的目標。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 增加建築設計及技術開發投入 • 增加建築綠色認證的成本預算 	<ul style="list-style-type: none"> • 設計 	<ul style="list-style-type: none"> • 根據國家政策導向制定企業推廣綠色建築的長期目標，並逐步設立年度目標。
<p>綠色建築技術要求</p> <p>將因應國家減碳目標及政策要求而日漸提高，為集團帶來技術風險。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 需投入額外成本自行開發綠色設計技術及專利，增加研發、設計、開發建築成本 • 改善現有建築的環境表現將增加額外成本，也可能面對技術限制 	<ul style="list-style-type: none"> • 設計 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立激勵機制鼓勵項目展開高等級高技術綠色建築實踐。 • 總結歷年綠色建築實踐經驗，建立企業標準化流程，形成標準化產品，達成綠建工作提質、降本、增效目標。

指標和目標

中海重視氣候變化的緩和及適應措施，已在2019年就氣候變化、節能減排及可持續建築訂立目標，詳見本報告「2023年可持續發展目標」章節。

為了更具體披露中海應對氣候變化的成果，我們已根據《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)》、《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因子》、聯交所《如何準備環境、社會及管治報告—附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》、《溫室氣體協議》等準則，披露範圍一、範圍二和範圍三的溫室氣體排放，並披露與環境效益相關的強度指標。此外，我們亦有持續按照聯交所及GRI指引披露水資源、能源、土地用途、廢棄物管理等相關量化指標。我們將進一步匯報與氣候變化風險管理相關的指標，於本報告「績效指標列表」披露。

9.7 氣候風險及機遇(續)

指標和目標(續)

年內，中海根據TCFD的建議框架設立目標指標及溫室氣體減排指標。同時，集團亦參考國際指標如：SBTi、RE100、EP100、EV100等倡議要求，設定相應的減排目標。中海計劃制定寫字樓項目《氣候變化行動計劃》、《氣候適應戰略》及業務部門的可持續發展戰略，並於2023年開展計劃。通過制定與氣候變化相關目標及匯報進度，定時追蹤目標落實情況及適時更新。

下一步工作

為持續提升中海的氣候適應力，集團於來年將會加強各項工作並將「氣候變化」風險及機遇更深入地結合公司業務的策略規劃，包括：

- **管治方面**：就上述管理結果及風險評估結果，每年向執行董事委員會與審核及風險管理委員會匯報至少一次，將氣候相關風險納入會議機制與討論議程。
- **風險管理方面**：依據風險排序結果，選取特定區域及／或風險類別，進行氣候變化情景分析；根據分析結果，完善氣候風險評分工具的標準和指引，增加評分的科學性和系統性，並將氣候風險評分工具更好地與企業風險管理系統及流程融合；
- **策略方面**：描述公司的重大氣候風險，及其對公司業務與戰略的影響，制定短、中、長期減緩及適應策略與措施；
- **目標及指標方面**：繼續追蹤現有目標、檢討進度，並更新即將到期／提前達成的ESG目標；就公司識別的重大氣候變化風險(及／或機遇)，梳理量化指標，設定去碳化和(近)零排放相關的中長期目標，長遠符合國家實現「碳中和」的路向。

好效益—創造共享價值



中海堅持「精築幸福，引領潮流」的企業理念，堅持可持續發展的經營模式。中海不僅著重經濟價值，更致力於滿足員工、客戶及整體社群利益相關方的長遠需求，通過業務增長為社會創造共享價值。

中海重視培養人才能力，完善人才管理制度。除了持續強化團隊多元性、績效考核與薪酬福利體系，我們也致力改善員工的工作環境，並通過滿意度調查了解員工需求，保障員工健康與福祉。同時，中海通過一系列的培訓活動，持續提高員工才能，提升中海價值創造能力。

各方的努力及合作對可持續發展管理體系的完善有著重大幫助。為倡導道德、社會及環境責任原則，我們通過守則、協議、政策制度及培訓等，進一步強化公司內部及業務夥伴的反貪意識，使管理層、員工以及合作夥伴依循誠信專業的行事準則。

本章節響應的國際目標及匯報指標：

聯合國可持續發展目標



HKEx ESG指引

GD-B1, KPI B1.1, KPI B1.2, GD-B2, KPI B2.1, KPI B2.2, KPI B2.3, GD-B3, KPI B3.2, GD-B5, KPI B5.2, KPI B5.3, GD-B7, KPI B7.1, B7.2, B7.3

GRI準則

2-23, 3-3, 205, 206, 401, 403, 404, 405, 406, 407, 414

好效益 – 2021年重點進展領域

目標	2021年成果 ⁶	總體進展	
完善企業管治	反腐敗及不當競爭		
	<ul style="list-style-type: none"> 100%公司管理層及員工每年簽署《廉潔從業承諾書》 	***	
	<ul style="list-style-type: none"> 與所有合作單位(如供應商及承建商)簽訂《廉潔協議書》，並在採購過程中檢視合作方的企業信用及誠信記錄，簽署及檢視完成率保持100% 	***	
	<ul style="list-style-type: none"> 確保廉潔教育培訓覆蓋率達100% 	<ul style="list-style-type: none"> 2021年總部及各級公司共計開展廉潔教育培訓、警示教育活動319場，培訓覆蓋率為100% 	***
	<ul style="list-style-type: none"> 設立廉政宣傳公眾號，定期向所有員工推送相關政策、違規警示案例 	<ul style="list-style-type: none"> 已開設《廉潔E行》宣傳公眾號，推送案例12個，閱讀人次逾5,000人 	**
	<ul style="list-style-type: none"> 作為中國企業反舞弊聯盟的成員，繼續通過不誠信職員與不誠信單位信息(名單)共享系統，與同業保持溝通交流 	<ul style="list-style-type: none"> 2021年開展業務交流5次。並持續與反舞弊聯盟共享不誠信職員及供應商名單 	**
	知識產權保障		
	<ul style="list-style-type: none"> 完善知識產權管理制度為員工提供有關知識產權的內部培訓 	<ul style="list-style-type: none"> 完成《中海發展知識產權管理制度》的發佈，完善知識產權管理制度 強化知識產權培訓力度，已制定2022年專項培訓計劃不少於3次，為重點領域員工提供知識產權培訓 	***
N/A不適用	*未達標/未開展有關工作	**持續推進	***已達標

⁶ 截至2021年底所獲得的成果

好效益 – 2021年重點進展領域(續)

目標	2021年成果 ⁶	總體進展
建設高效團隊	管治層及員工多元化	
<ul style="list-style-type: none"> 維持僱員男女比例不高於2.8:1 改善新聘員工男女比例 	<ul style="list-style-type: none"> 2021年僱員男女比例為2.36:1，今年比例低於去年 將持續改善新聘男女比例，努力實現2:1的男女比例 	***
	平等機會及反歧視	
<ul style="list-style-type: none"> 設立機制及指標，檢討男女同工同酬落實情況及晉升公平性 	<ul style="list-style-type: none"> 設立了長期僱員男女比例目標不高於2.8:1，致力於提供平等機會 每年至少開展1次薪酬檢討，審核公司同層級、相近崗位男女員工的薪酬中位數，致力於實現同工同酬 對於員工考核、晉升，採取公開述職和競聘等方式，為員工提供平等發展的機會 	**
	員工福祉	
<ul style="list-style-type: none"> 檢視股權激勵計劃對於提升員工滿意度、降低流失率或提升工作效能的成效 	<ul style="list-style-type: none"> 結合「職業經理人」制度，在2018年、2020年、及2021年推出股權激勵計劃，分別向404、1,131、62名董事、高級管理人員以及核心技術人才和管理人員授出約10,732萬、28,584萬、713萬股份期權，以激勵員工，提升業績表現，留用優秀管理人才。截至2021年，計劃的覆蓋人數已累計1,597人次，有關員工的滿意度及主動離職率均獲得同比改善 持續開展員工滿意度調研，2021年調研分數與去年持平，公司通過持續的制度優化、福利優化、管理提升等方式，提升員工的工作滿意度和幸福感 	**

N/A不適用

*未達標/未開展有關工作

**持續推進

***已達標

好效益 – 2021年重點進展領域(續)

目標	2021年成果 ⁶	總體進展	
建設高效團隊	員工參與及滿意度		
<ul style="list-style-type: none"> 維持員工滿意度及敬業度分數保持不低於80分的水平 	<ul style="list-style-type: none"> 2021年度員工滿意度分數為85分 2021年度員工敬業度分數為91分 	***	
<ul style="list-style-type: none"> 維持主動離職率不超過8% 	<ul style="list-style-type: none"> 主動離職率為7.8% 	***	
<ul style="list-style-type: none"> 每年進行員工滿意度及敬業度調研，釐定改善方案及進行匯報 	<ul style="list-style-type: none"> 已完成本年度員工滿意度及敬業度調研，並形成調研結果改善方案 	**	
培訓及發展			
<ul style="list-style-type: none"> 保持員工每年人均培訓時數不低於75小時 	<ul style="list-style-type: none"> 公司員工人均培訓時數為82小時 	***	
職業健康與安全			
<ul style="list-style-type: none"> 以零工傷及零因工死亡率為努力目標(包括中海地產及其承包商之員工) 	<ul style="list-style-type: none"> 零因工傷死亡率 	***	
<ul style="list-style-type: none"> 維持100%員工體檢及補充醫療保險覆蓋率 	<ul style="list-style-type: none"> 覆蓋率均為100% 	***	
<ul style="list-style-type: none"> 檢視及優化《中海地產集團安全管理手冊》，落實各職能部門針對在建項目的安全責任清單，加強日常安全檢查管理行為及安全考核力度 	<ul style="list-style-type: none"> 已優化《中海地產集團安全管理手冊》並正式發佈 開展752次「安全文明」綜合評估進行行為管理和考核，2021年安全相關培訓時長共計2,500小時 所有項目每日全面推行晨會安全喊話，通過此活動，全年共計對200萬人次施工人員開展安全教育 	***	
NA不適用	*未達標/未開展有關工作	**持續推進	***已達標

好效益—2021年重點進展領域(續)

目標	2021年成果 ⁶	總體進展
建設高效團隊	<p>勞資關係及勞工權益</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期檢視工會、職工代表會的規章制度及運作情況，以及員工申訴渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 已完成定期檢視，未發現問題 累計開展552人次理論學習、業務培訓加強工會工作者對勞工權益與準則的認識以及工會規章的執行能力 本年各級工會共組織121場次員工溝通活動，廣泛聽取呼聲 設有票選機制，按照會員的意見，定期舉辦各項聯誼活動，落實員工建議 <p>***</p>
促進跨界合作	<p>環保意識提升及能力建設</p> <p>購物中心、長租公寓及海外資產項目</p> <ul style="list-style-type: none"> 每年舉辦不少於3場以環境保護為主題的社區公益或推廣活動 每年舉辦不少於2場以社區共融為主題的社區公益或推廣活動 	<ul style="list-style-type: none"> 完成3次以上環境保護公益活動：海南淨灘公益行動、社區植樹節、綠色We來環保嘉年華等。 完成3次以上社區共融公益活動：以湯媽媽公益慈善中心為合作平台舉辦感恩節活動、與政企聯合舉行「友瑞安家」活動 <p>***</p>
N/A不適用	*未達標／未開展有關工作	**持續推進 ***已達標

好效益—2021年重點進展領域(續)

目標	2021年成果 ⁶	總體進展
促進跨界合作	環保意識提升及能力建設	
創新項目		
<ul style="list-style-type: none"> 開展可持續生活相關社區推廣工作，2030年推廣至2萬戶家庭 開展環境保護課程體系編製，2030年推廣至100%教育項目 	<ul style="list-style-type: none"> 康養項目利用自身所處的區位優勢，在社區圍擋、項目樓梯、廣告欄積極開展社區環保宣傳工作，累計覆蓋社區約3000戶 各項目已完成相關環保類課程教學推廣 	**
商業項目		
<ul style="list-style-type: none"> 2022年完成商業項目ISO 14001認證 	<ul style="list-style-type: none"> 完成成都中海國際中心商業項目ISO14001環境質量體系認證 	***
<ul style="list-style-type: none"> 對項目開發團隊、承包商及供應商提供開發相關環境保護培訓，提升環境保護意識 	<ul style="list-style-type: none"> 開展環境相關培訓共20餘次，工程線員工100%覆蓋 	***
行業交流、合作與創新		
<ul style="list-style-type: none"> 響應氣候變化相關行動倡議，包括參加相關外部交流活動、培訓或會議 	<ul style="list-style-type: none"> 承辦國際綠博會、互聯互通大會分論壇，提升公司未來綠色健康產品行業影響力，加大公司產學研用力度。與北京建築材料檢測研究院有限公司聯合推出多輪與綠色採購、綠色供應鏈相關的活動，倡議上游單位開展綠色生產、綠色建材 	***
<ul style="list-style-type: none"> 加強與國內及國際上一流科創企業合作 	<ul style="list-style-type: none"> 2021年底與5家國內一流建築材料檢測研究院建立合作 	***

N/A不適用

*未達標／未開展有關工作

**持續推進

***已達標

10.1 政策與指引

中海設有《董事局成員多元化政策》，規定在甄選候選人時必須以一系列多元化範疇作為考慮基準，當中包括但不限於性別、年齡、教育背景、專業經驗、知識、文化及服務任期，以及考慮候選人的長處及可為董事局帶來的貢獻而作出委任決定。

中國海外發展《僱傭權益及職業安全健康政策》，根據「聯合國全球契約組織」的基本原則制定，內容涵蓋《國際勞工組織關於工作中基本原則和權利宣言》中所倡議的勞工準則，確立中海團隊的安全管理原則及職責，規範總部及旗下附屬公司，在中海擁有及有直接運營管控的工作場所嚴格執行，保障在此等場所中工作人士的權益。政策也適用於公司的合作單位，如供應商、承包商、分包商及物業管理公司，以及與公司共同開展業務的合營及聯營公司或戰略合作夥伴。中海關注合作夥伴在人權及勞工權益上的政策和保障措施，也於《企業行為守則》及《供應商行為守則》涵蓋相關事項。

《中國海外發展有限公司人員任用管理辦法》界定了總部及各附屬公司的僱傭準則；《中海地產培訓指南》，為培訓權責及管理工作界定更清晰的指引。《中海地產經費收支管理辦法》則規範了工會的運作。

年內，中海完成檢視現有制度，包括《中海地產公司安全管理手冊(2020版)》，明確公司各部門及層級的安全管理架構、職責、管理及培訓等要求，以及針對施工單位的安全管理規定與指引，促進在建及運營項目的安全管理標準化。

中海的《企業行為守則》界定了公司及旗下附屬公司與分支單位所有董事、管理層及僱員需遵守的行為標準。參照《企業行為守則》，我們訂立《供貨商行為守則》，促使供應商、承包商、分包商及物業管理公司秉持與中海一致的準則行事。

中海的《崗位風險防範指引》，通過「風險識別及防範表」梳理地區及區域公司各崗位在開展工作業務時可能面臨的風險形式，以釐清廉潔風險、程序風險、效能風險，並制定相應的行為規範及防範措施。

我們也更新《中國海外發展員工職業行為規範》當中的業務交往規範，包括指引員工如何謝絕、披露或上報合作單位提供的宴請、娛樂活動、佣金、回扣、酬金、饋贈等事宜。

《中海發展廉政建設責任制管理辦法》界定管理層推動職責分級、廉潔考核等管理責任。

《紀檢監察案件處置工作辦法》界定貪腐舉報、調查和處理的標準。

10.2 中海「領潮」文化

中海堅持「領潮」為企業文化，不斷精築幸福，引領潮流，「領潮」意為不斷超越，引領行業趨勢，勇立潮頭。在疫情影響和經濟增速持續下行、外圍環境日趨複雜、行業政策不斷收緊的背景下，中海處在一個歷史轉折期，挑戰和機遇並存。我們要弘揚中海42年形成的優秀傳統，積極踐行領潮文化。在人才選聘方面，中海堅持「匯聚奮進者、激勵有為者」的人才觀念，實施全面的績效管理制度，公開、公平、公正地衡量每一位員工所付出的努力和創造的價值。中海在年內獲「2021中國人才管理卓越典範獎」，體現了市場端對於中海地產在僱主品牌、人才發展和人才管理等方面成績的肯定。



10.3 多元人才及平等共融

中海以一視同仁的準則廣納賢才，公平對待每一位求職者，不因為其性別、年齡、家庭狀況、殘疾、種族、宗教信仰等因素區別對待。中海亦重視人才的多元化，選聘不同性別、文化及專業背景的人才。我們認為多元化的背景有助公司業務創新，造就更多可能性。中海以制度完善和文化建設為綱，系統性平衡公司和員工共同的發展訴求，引導員工積極將個人追求融入到企業長遠發展之中，並形成簡單、透明、陽光、向上的工作氛圍。

中海發展堅持「海納百川、以人為本」的人力資源戰略，創立並經營「海之子」、「海納」雙動力人力資源品牌，選聘高校優才與社會精英，構建體系化的人才培養機制，為企業持續發展提供人才保障。我們以德才兼備、以德為先、任人唯賢、注重實績、群眾公認等原則招聘及管理人才。

10.3 多元人才及平等共融(續)

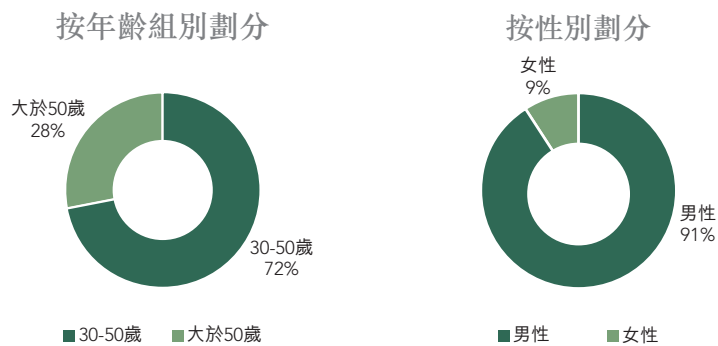
董事局多元化

多元化的董事局組成能為決策過程帶來更全面的思維與觀點，提升企業的管治效能。董事局旗下提名委員會負責監察政策的執行情況，並就董事局架構、政策及有關董事委任、選舉及罷免之程序(包括遴選及推薦準則)適時進行檢討，以確保中海的企業管治緊貼行業趨勢和要求。

我們密切監察公司高級管理層(即：包括董事在內的總經理級別及以上人員)之多元化指標，截止2021年12月31日，本公司共中9名董事，其中3名為獨立非執行董事，且1名為女性，董事局女性成員比例為11.1%。

2021年的高級管理層組成詳情如下：

高級管理層總人數：58名

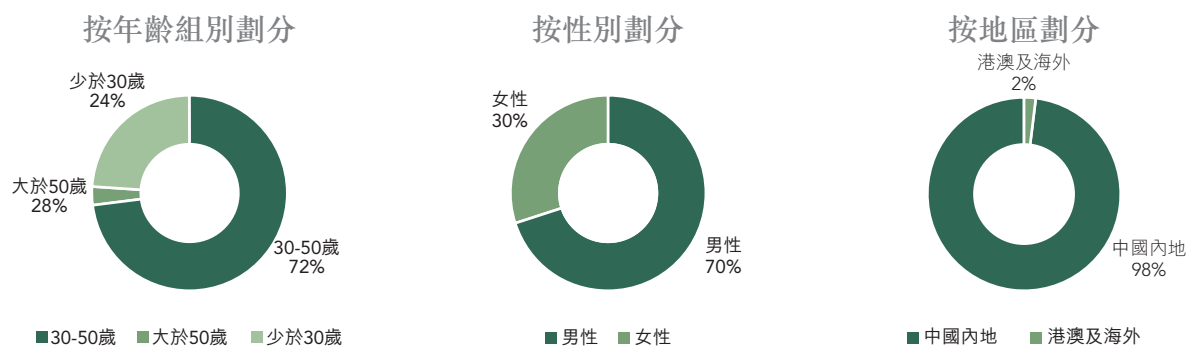


10.3 多元人才及平等共融(續)

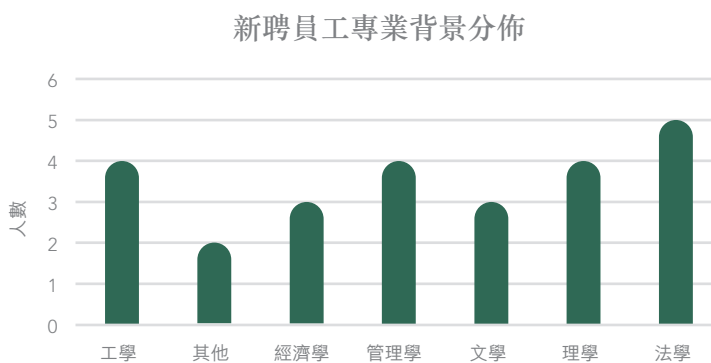
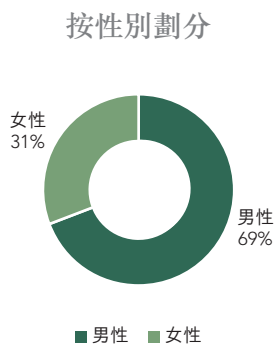
人才多元化

中海已於2019年訂立員工性別多元化的量化目標，在2019至2023年期間，維持僱員男女比例不高於2.8:1，並持續改善新聘男女比例，努力實現2:1的男女比例。2021年，我們共有5,692名員工，年內員工男女比例為2.36:1、新聘員工男女比例為2.23:1，今年比例低於去年，中海逐步向目標比例邁進。

員工組成



新聘員工組成



10.3 多元人才及平等共融(續)

人才多元化(續)

中海向應徵者及員工提供平等多元的工作和晉升機會，實現人才良性競爭和公平發展，堅持海納百川，既用好「海之子」校園招聘品牌，加快內部培養，又持續提升「海納」社會招聘，獵取高端外部人才，聚天下英才用之。中海已連續14年獲得「中國年度最佳僱主」稱號。年內，中海繼續通過「海之子」、「海納」、「海之星」三大品牌拓展招聘渠道，設計符合應屆畢業生及具工作經驗人士發展需要的培訓計劃，提升人才多元性及能力發展，配合公司未來發展。同時，中海暢通多元化職業發展通道，將崗、職、級分離。突出崗位分工，擇優上崗，橫向互通，為實現市場化進出提供了平台和通道。

「海之子」計劃

「海之子」計劃是中海的戰略性人才項目，對象為應屆畢業生，招募地產開發及商業管理類崗位，並通過六大板塊組成的培訓發展計劃，培育中海的綜合管理人才，在行業內率先針對大學生這一優質人才群體建立體系化的人力資源管理價值鏈條。作為公司人才戰略的核心組成，「海之子」的品牌化招聘、規模化吸納、系統化培養和機制化管理的步伐，自信而堅定，始終引領行業人才發展的潮流。

海之子研習計劃

- 在15個城市，29所目標高校開展研習營、進行招攬，也讓參與學生了解中海的職業導向與企業文化

海之子實習計劃

- 參加研習營的各校大學生可被分派至中海的地區公司進行暑期實習

海之子招募計劃

- 在全國開展12個站點，並設立1個海外線上站點進行招募，覆蓋國內外頂尖重點高校；因應疫情，本年部分站點以在線的形式進行宣講和面試

海之子錘煉計劃

- 在「海之子」入職的首三年追蹤他們的成長，由助理總經理以上級別管理人員擔任導師，以集中培訓、輪崗學習及圓桌論壇等方式分享知識和經驗

海之子啟航計劃

- 以各種活動向新入職「海之子」介紹中海的企業文化、人才理念與策略、職業道路和人才發展機制

海之子體驗計劃

- 邀請「海之子」候選人參觀公司及中海項目，並與歷屆海之子交流溝通

10.3 多元人才及平等共融(續)

人才多元化(續)



「中海·海納」計劃

中海在本年繼續進行「中海·海納」計劃，該計劃是本公司面向具社會經驗人士的僱主品牌形象符號，也是面向經驗豐富的專業人士的招聘平台。「海納計劃」以工作經驗兩年或以上的專業人士為對象，進行招聘及舉辦專項培訓，是本公司人力資源隊伍重要的組成部分。本年的專項培訓包括公司發展、主要項目發展、財務、人力資源管理等主題，讓新員工更快速了解公司運作。

「海之星」計劃

為滿足中海在銷售、商業、教育、養老四大業務線的人才需求，中海繼續開展「海之星」計劃，致力招募優秀應屆畢業生，以吸納潛質人才並提供專業培訓。本年，「海之星」的校園招聘宣傳覆蓋全國40餘個城市、50餘所本科院校，共招募400餘名人才。

「海之星」計劃為來自不同專業的畢業生提供就業機會。年內，中海舉行了戶外拓展、主題活動、專項培訓、成果匯報等培訓活動，助新加入的海之星融入中海、快速成長。

海納+海之星 康養及教育人才培育

針對中海康養及教育兩項創新產業，我們繼續推行「康養人才引進計劃」，以「海納一名師計劃」招募各省市名校名師、以「海之星」計劃從著名師範學府招募優秀畢業生。

10.3 多元人才及平等共融(續)

人權及勞工權益

我們致力於整個房地產開發週期監督及加強合作夥伴對人權及勞工權益的保障。在採購及與供應商合作過程中，我們通過年度表現評估及生產現場考察等方式，核查合作方的勞工待遇合理性、勞工管理機制、工資支付管理機制、實地文明安全施工方案等範疇的表現，以評估公司供應鏈的人權風險，確保合作方落實合適的勞工權益的保障措施。

中海在招標文件的通用條款也規定承包人需要遵守勞工權益相關法律法規，包括釐定僱員的工作時間、工作條件、工資待遇等，並為施工人員購買意外傷害保險。一旦出現欠薪或其他勞務糾紛，中海要求承包人在限期內跟進處理，如涉及嚴重個案，中海可將該承包商列為不合格承建商，甚或停止支付工程款項。本年，中海並無承包商因違反相關法規而被列入「不合格承建商」清單。

未來，中海將探索開展人權風險調查及評估程序的可能性，更全面地評估識別自身業務及價值鏈的人權及勞工權益措施的有效性。

集會結社自由

中海重視員工的聲音，積極構建與前線員工的溝通橋樑，為此，我們於2019年成立中海總部工會，旗下83個子企業均100%成立工會，覆蓋公司所有運營城市，員工入會率100%。

我們把維護職工權益作為工作的重心，不斷深化民主管理。本年，公司黨委與工會辦公室協同完成各級公司工會、職工代表會的規章制度及運作情況，均未發現問題；在公司內網、中海通等載體開設職工訴求渠道，及時了解、解決職工的合理訴求。

本年，各級工會共組織121場次員工溝通活動，廣泛聽取呼聲；設有票選機制，按照會員的意見，定期舉辦各項聯誼活動，落實改善工作場所的措施，並不時組織當地員工參與社區及公益活動。本年，我們開展5場幹部培訓班，累計552人次參與先進理論和業務知識的學習。通過理論學習、業務培訓加強工會工作者對勞工權益與準則的認識、及工會規章的執行能力和業務執行的能力。

10.3 多元人才及平等共融(續)

人權及勞工權益(續)

平等報酬

中海的員工薪酬政策遵循男女同工同酬的原則，薪酬水平不會因性別等與工作經驗及表現不相關的因素而不同。公司的績效考核體系以統一的標準評估員工的表現，保障員工不會因性別而被不平等對待。

於本年，中海繼續從行政級別管理人員工資、管理人員工資、管理人員報酬(工資及獎金)、非管理級別員工工資四個層面統計男女薪酬比例。年內，女性在高級管理層佔比達8.6%。未來，我們將持續按年追蹤、比較並探索這些指標。

員工防疫

在工會為主的抗疫陣地上，中海持續維護職工權益，累計發放防疫物資折合人民幣約190萬元。因地方疫情或員工需求組織核酸檢測、專場疫苗接種400餘場，共計2.7萬餘人次參與，員工疫苗接種率91%。

10.4 培訓與發展

82小時

整體人均
培訓時數

100%

員工接受培訓

2,500+

場培訓活動

8萬+

培訓人次

持續培訓及職業發展

本年中海的培訓工作以「分類聚焦、夯實行活、專業深耕」為主題，聚焦人才短板，結合業務發展過程中的問題，以價值創造為牽引，培養人才助力公司業務發展。開展「啟航、水手、遠航、領航」4個人才招聘發展計劃，以針對不同領導能力培訓對象，提供相應的培訓。

本年的重點培訓活動



「大咖來了」

「精築工場 II」

「共案研習坊」

「大咖來了」邀請外部名師、重量級嘉賓開展培訓，分享行業前沿觀點，拓寬員工視野。全年開展4期，覆蓋超過2,000人次。

「精築工場 II」旨在專項提升中基層項目團隊的知識和能力，完善圍繞項目發展的人才團隊建設，全年開展11期，覆蓋人數約3,600人，課程平均滿意度9.86分。

「共案研習坊」平台通過績優員工萃取項目管理、業務管理的實戰案例，復盤共研精進，全年開展2期，覆蓋人數約500人。

10.4 培訓與發展(續)

2021年的培訓亮點成果



環境、社會及管治議題相關的培訓

	企業管治	好產品	好服務	好效益
全體員工 (包括公司高級管理人員)	<ul style="list-style-type: none"> 企業風險管理 反貪腐政策 員工職務行為守則 廉潔教育 企業管理方案 領導幹部的媒介素養 	<ul style="list-style-type: none"> 5G時代企業傳播實踐 	<ul style="list-style-type: none"> 市場消費及趨勢 媒體溝通培訓 	<ul style="list-style-type: none"> 職場個人能力培訓，如說話與演講技能
特定職能	<ul style="list-style-type: none"> 最新法律及法規要求 上市合規培訓 	<ul style="list-style-type: none"> 地產行業智能化科技革新 產品研發、策劃設計 項目管理經驗分享 	<ul style="list-style-type: none"> 疫情下服務模式 精準客儲及營銷 	<ul style="list-style-type: none"> 人力資源系統 高績效團隊打造實踐 員工關係管理 財務管理

10.4 培訓與發展(續)

績效管理

中海為員工制定了完善的個人績效管理制度，以體現公司的「領潮」企業文化。員工績效管理包括績效計劃、績效輔導、績效考核、績效反饋(Plan, Do, Check, Act)，覆蓋所有MAPS (Management管理、Administration行政助理、Professionals專業、Sales銷售)職級。公司每年年初會設定工作相關的KPIs，並每年進行兩次績效考核，根據考核結果要求強制比例分佈，分為A(卓越預期)、B+(超出預期)、B(符合預期)、B-(基本符合預期)、C(不符合預期)的五個績效等級，各設有標準描述以考核員工表現。2021年中海績效管理制度覆蓋100%員工。

我們通過績效評定會的形式，集體公開評議員工年度貢獻水平和績效等級，確保評價結果客觀公正公平。強化績效反饋和運用，將考核結果當面反饋，促進員工不斷提升。同時，也對少數不學習、不追求進步、責任心不強，績效較差的員工強制淘汰。同時，績效表現與薪酬調整、花紅分配、職務晉升等方面掛鉤，考核結果將作為員工薪酬、崗位任用、職業發展的重要參考。通過強化績效文化不斷優化員工隊伍，我們致力建立良性競爭的工作環境，提升團隊整體績效表現。

組織層面的績效考核組成部分

關鍵績效指標 (KPI)

- 部門職責履行及業務績效的量化評價指標

關鍵事項 (KRs)

- 評價關鍵事項(KRs)的完成度，如合規性、管理標準化、管理創新等

團隊管理 (TEAM)

- 評價人才留用及發展上的團隊管理能力，如對標學習、遺憾離職率及業務線滿意度(即其他部門的滿意度評價)

「中海星」評價系統

- 評價制度執行情況及管理過程中的工作規劃，分為正向和負向，可兌現為獎金或罰金

10.4 培訓與發展(續)

績效管理(續)

「職業經理人」及股權激勵計劃

中海在2018年成為中建集團「職業經理人」制度的試點單位。該制度包括一系列人才管理措施，旨在優化公司管理人員的適崗選才、業績考核、薪酬激勵及優勝劣汰的相關策略，並強化管理團隊的價值創造能力。截至今年，中海集團「職業經理人」制度已經實現了對公司助理總經理級及以上管理人員的覆蓋。同時，中海實行具有中海特色的職業經理人績效考核。將職業經理人責任目標契約化的要求與班子「強制分級、末位淘汰」緊密結合。一方面，注重戰略導向，健全一整套指標體系，將公司組織目標與個人KPI指標有機銜接，形成崗位目標責任書。另一方面，將上市公司高管人員績效成績拉通排名，強制要求B-(基本稱職)的數量不低於10%，嚴格執行考核為C(不稱職)或連續兩年B-人員的末位淘汰，基本實現了考核層層落實、責任層層傳遞的機制。

配合職業經理人制度，中海在2018年，2020年，及2021年推出股權激勵計劃，分別向404、1,131、62名董事、高級管理人員以及核心技術人才和管理人員授出約10,732萬、28,584萬、713萬股份期權以激勵員工，提升業績表現，留用優秀管理人才。截至2021年，計劃的覆蓋人數已累計1,597人，有關員工的滿意度及主動離職率均獲得同比改善。

截至2021年計劃成果



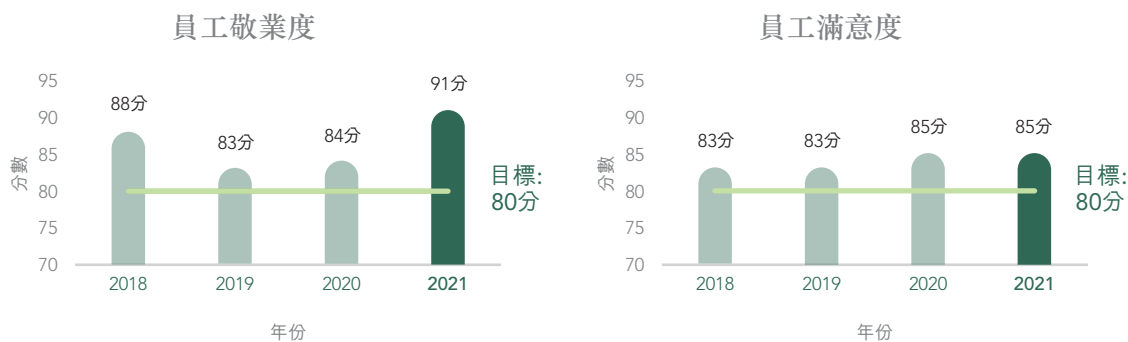
10.5 員工參與

多年來，中海一直致力透過建立不同渠道促進與員工溝通，並鼓勵管理層與員工保持溝通，凝聚團隊團結力，讓企業上下共同合力訂立一致的發展目標。

員工滿意度調查

為深入了解員工對工作及對企業的期望，中海每年進行由第三方組織負責的員工滿意度及敬業度調研，我們深信適時彈性調整中海的人才管理與發展策略，能有助建立高效工作團隊。2021員工敬業度及滿意度調研問卷包含敬業度、滿意度共計63道題目。調研結果顯示中海員工敬業度91分，滿意度85分，集團還統計出主動離職率為7.8%，以上統計數據均達致指標，相比起往年，員工滿意度方面獲得大幅提升。

隨後，集團亦根據調研結果整理出一份中海員工敬業度滿意度分析報告，用於診斷公司整體敬業度、滿意度情況及管理提升關鍵點，並分析歸納出70多份地區數據文本發送給地區公司及專業公司，讓各個公司以此為依據組織管理提升自查。此外，34地區公司及各專業公司進一步根據自身的敬業度、滿意度細項得分情況，明確低分項、差距項，形成有針對性的獨立管理提升方案。



10.5 員工參與(續)

溝通平台與團隊建設

中海本著以人為本精神，致力營造和諧融洽的工作氛圍。員工滿意度調查結果為團隊建設工作帶來高參考價值，使我們能根據調查結果了解和符合員工需求與公司未來發展方向，有效制定團隊建設、文化宣導及完善福利制度等政策。今年，在滿意度調查分析結束後，各地結合診斷結果舉辦了「青年員工座談會」、「3年期海之子新銳論壇」、「精鑄工坊(系列培訓)」、「BOOK思·益全員讀書計劃」等內外部、線上線下培訓活動，鼓勵員工利用公司提供的各種資源學習、發展，提升工作技能。集團通過搭建「榮譽勳章體系」、舉辦「電子榮譽勳章頒發」、「生日會」、「年度優秀海之星表彰大會」等活動，增強員工與公司的情感聯繫，對優秀員工給予獎勵和支持，激發員工積極性。另外，中海還開設「合理化建議信箱」、「總經理座談會」、「民主生活會」，搭建員工反饋通道，聆聽員工心聲，促進團隊內部的雙向對話。

為員工工作營造和諧的氛圍，本年累計舉辦600餘場次送溫暖活動，累計金額約350萬元；鼓勵工會小組、興趣小組活動，保證週週有活動，月月有驚喜；加強對女職工的教育，舉辦系列「愛崗敬業，奉獻社會」、「女性健康」等主題活動。定期形成員工團建活動，使員工之間互動交流得以加強，提高組織凝聚力與員工活力。此外，中海積極踐行「我為群眾辦實事」，為員工工作營造和諧的氛圍。

員工也一直被視為公司的重要成員，因此公司設立各類恆常渠道，務求讓員工獲得公司政策、發展戰略等最新信息，例如OA內網系統工作會議、例會、《中國海外》雜誌等。中海工會也舉辦活動及提供溝通渠道，讓員工互動、向公司反饋建議，詳情請參考本報告「人權及勞工權益」章節。

10.6 健康與安全

員工及業務夥伴的安全、健康與福祉是中海最優先注重的事項。工地、運營項目及供應鏈上的工作場所也是我們職安建重點管理之處。我們亦不斷與各個合作單位，例如供應商、承包商、分包商及物業管理公司等溝通並提出職安建相關要求。同年新冠病毒在各地快速傳播，在疫情嚴峻下，我們即時快速作出行動，落實一系列有助疫情防控的指引與措施，以時刻保障人員健康安全。

員工安全、健康與福祉

中海致力提供完善的員工福祉，積極落實家庭友善措施，包括懷孕及哺乳員工可享有彈性上班時間，為員工提供高於法律要求的產假及待產假，並為員工及其子女提供體檢資助。

中海團隊依循嚴謹、高標準的職業安全健康準則，積極識別在工作場所中潛在的職業安全健康風險，盡力提供及維持零危害的工作環境，並確保僱員了解及有效依循安全工作流程進行工作。

我們亦非常重視員工醫療福利，員工享有中海提供的一系列健康安全保障，包括100%覆蓋體檢及補充醫療保險方案。為提高員工健康保障，我們於2021年內推出「521健康管理保障」，提供醫綠通、重疾支持、醫療體檢、醫療保險、線上問診、術後關懷，以及EAP線上心理關懷計劃，全方位照顧員工的健康。

10.6 健康與安全(續)

員工安全、健康與福祉(續)

「員工健康521」管理計劃

2021年開展「員工健康521」管理計劃，分別從線上問診、專家門診、健康體檢、重疾綠通、術後關懷5個方面建立「關懷時刻」；為員工提供補充醫療保險和員工心理關懷的2個保障；在公司線上辦公平台開放1個健康管理埠，為員工提供便捷的健康服務。項目覆蓋中海地產80餘城市全體員工。同時，年內開展健康及心理活動6場，超過8,000餘人才參加。



同心同德團結抗疫

處於新冠疫情嚴峻期間，我們竭力研討並落實一系列安全指引與措施，確保疫情防控工作全面，保障員工健康。

在疫情的嚴重緊急時期，中海為各類處所落實各項針對性防疫措施，並向處所印發防控指引，務求在維持運營的同時，亦能減少人員聚集及病毒傳播風險，以保障員工、業務夥伴乃至客戶的安全與健康：

- 中海地產：《寫字樓防疫指引》、《銷售案場防疫指引》、《合作商防疫指引》、《防疫管理辦法》、《三級應急預案》等
- 中海商業：《關於應對新型冠狀病毒防控措施的通知》以及商業項目應對措施的工作指引
- 環宇商業：針對購物中心項目的《關於預防「輸入性新型冠狀病毒肺炎」的工作部署要求》

除了向處所派發防疫指引，中海亦在各項目設立疫情防控工作機構，主要職責為監督防疫工作(衛生管理)、制定工作方案及應急預案。我們為項目工地分別劃分不同區域—辦公區、生活區、施工區、隔離觀察區，並要求工人工作前進行體溫檢測和健康登記，並制定24小時錯時错峰彈性工作制度。中海亦積極透過微信、郵件等平台與負責運營項目的員工及商戶溝通，傳達疫情信息並進行安全提醒，以確保員工及商戶的健康。

10.6 健康與安全(續)

中海各地開展的重點防疫措施



安全施工及營運

在安全生產管理工作中，中海發展高度重視並大力整治大型機械設備領域和基坑支護領域相關風險隱患。中海發展是最早開展基坑支護專項管理的不動產開發企業之一，現已建立行業領先的基坑支護方案評審體系，具有標準化的評審流程和差異化的管理機制，總部100%管控複雜基坑設計方案的評審工作，並通過第三方專業公司的標準化的評估，量化基坑施工過程管理，全方位消滅潛在隱患。大型機械設備管控方面，嚴格限制超期設備進場，全年兩次100%覆蓋在建項目機械設備檢測工作，對於存在風險隱患的設備立即禁止使用，直至整改完成。

中海對安全生產有嚴格的要求及管理，區域、地區公司及各項目部需制定安全生產責任書及年度工作計劃，釐定多項行動計劃與工作標準，包括培訓、監察、應急演練、體系建設、危險源識別、健康管理等；並透過合約、協議等合法文件明確施工單位的目標與責任。此外，我們嚴謹識別和記錄工程中所有重大危險源、制定《重大危險源控制措施》，項目部亦需要在項目動工前提交《施工安全專項方案》及符合工程特點的《安全管理制度》。

10.6 健康與安全(續)

安全施工及營運(續)

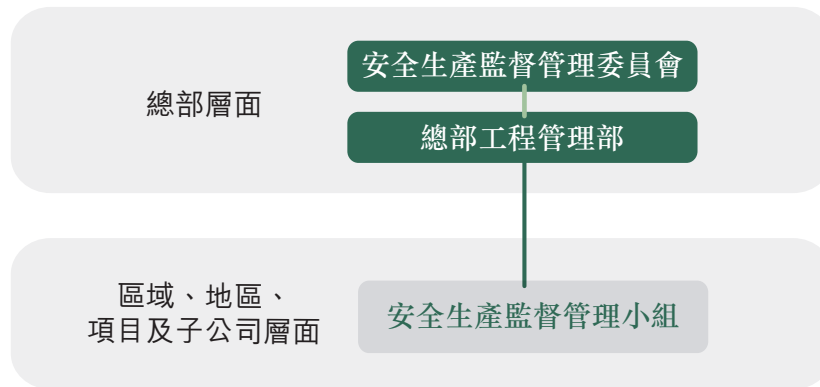
年內，為確保工程項目符合《建築施工安全檢查標準》(JGJ59-2011)，我們設立並利用「安全文明」綜合評估機制752次，全集團範圍共開展3次地區項目工地抽查，覆蓋263個在建項目，並分項檢查合作單位的安全裝備、建材、用電、防火管理等，按照項目安全風險制定評估機制的分數比重。我們施工場地的職業安全風險以量化準則作評估，並有系統地紀錄有關數據於《現場安全文明施工合格率評估表》。

另外，為了全面、公正的評估，公司亦在每季度委派第三方專業機構進行安全風險評估，確保所有在建項目能100%通過中華人民共和國住房和城鄉建設部的安全管理相關規範。一旦發現違規情況，我們將下達《安全隱患整改通知單》，後續追蹤整改措施的落實進度。我們或對有關單位發出風險提示或進行扣分，情況嚴重時要求停止施工。通過多年評估工作持續開展，評估機構認為，中海發展項目建設過程中，人為因素導致到安全風險基本消失。

為確保公司在安全生產管理資質及培訓方面的標準，所有施工單位項目部均需要設有安全總監及專職安全員，並以每年一次的形式，為全體施工人員提供安全教育、進行培訓和考核，2021年安全相關培訓時長共計2,500小時。除了根據項目施工階段的技術培訓，公司亦根據《安全生產管理手冊》規定各級單位對各級崗位職責要求開展安全管理工作，於各地區安排安全管理人員。為進一步提升員工安全意識，所有項目每日全面推行晨會安全喊話，全年共計對200萬人次施工人員開展安全教育，確保安全生產工作全年平穩推進。另外，公司也不定期舉辦安全教育倡導活動，例如年內的濟南公司《大型高危設備專項培訓》、深圳公司《基坑支護安全與檢測工程專項培訓》。為建立安全的職安建管理體系，我們也鼓勵承建商及分包商獲取第三質量及安全管理體系認證(如了ISO 9001，ISO 14000及OHSAS 18000等)。2021年，公司在建項目及商業項目繼續維持零因工死亡率。

10.6 健康與安全(續)

中海安全生產管理組織架構及職責



組織	主要職責	最高負責人
安全生產監督管理委員會	公司安全管理最高決策機構，負責： <ul style="list-style-type: none"> • 審定重大方針政策、標準和制度 • 審定區域年度安全考核指標 • 安全生產工作部署，包括組織考核評價 	公司總經理
總部工程管理部	總部安全生產監督部門，負責： <ul style="list-style-type: none"> • 制定規章制度、操作規程、應急救援預案等 • 制定中長期發展規劃及工作目標 • 組織安全考核及安全檢查 • 組織安全教育、培訓及創優活動 	安全總監，即工程管理部 分管領導

10.6 健康與安全(續)

組織	主要職責	最高負責人
安全生產監督管理小組	在區域、地區、項目及子公司分別設立小組，負責： <ul style="list-style-type: none"> 研究及提出安全管理的重大方針政策、標準和制度 進行安全考核評價 加強生產監督管理體系建設，協調解決相關問題 建立小組工作制度、職權範圍、會議規則等 	區域總經理、地區公司總經理、項目總監
其他總部職能部門	<ul style="list-style-type: none"> 各職能部門對所管轄業務的安全生產負責，開展工作 職責範圍包括：事故應急處理、輿情監控、培訓教育、專職安全管理人員及安全工程師教育、土地安全因素及風險評估等 	14個職能部門

在運營項目方面，各地區公司須遵守中海規定，確保有關持份者，包括租戶、供應商及服務商的作業條件符合職安健標準，並詳細記錄調查結果於《租戶、供應商及服務商崗位工作狀況調查表》。我們也通過《租戶、供應商及服務商健康監護檔案》將租戶、供應商及服務商發生的工傷事故作記錄，並參照法規要求採取措施和給予支持。

2021年，公司在建項目及商業項目繼續維持零工傷、沒有因工傷而損失任何工作日及零因工死亡率。

10.7 企業道德與誠信

各方的努力及合作對可持續發展管理體系的完善有著重大幫助。為倡導道德、社會及環境責任原則，我們期望管理層、員工以及合作夥伴依循誠信專業的行事準則，並通過守則、協議、政策制度及培訓等，進一步強化公司內部及業務夥伴的反貪意識。

確立行為守則

每年，中海規定所有員工均需簽署《廉潔從業責任書》，所有招投標單位(如供貨商及承建商)需簽訂《廉潔協議書》，承諾遵守公司反貪政策。嚴重違規員工將被解僱，而違反《廉潔協議書》的合作商可被警告、罰款或取消投標資格與合作關係。



10.7 企業道德與誠信 (續)

確立行為守則(續)

反貪腐

遵照規定處理和申報有關佣金、酬金、招待及饋贈事宜

利益衝突

不可兼任未經批准的受薪工作和進行存在利益衝突的投資活動

信息保密

只能出於職務理由將內部數據應用於公司的經營與管理

防範反競爭行為

遵守適用的競爭法及反壟斷法，且所有投標決策需要在至少三名公司管理層間保持透明

反歧視

不論性別、年齡、家庭情況、殘疾、種族、宗教信仰或其他因素，尊重同事、客戶及業務關聯單位人士

環境、健康與安全

識別辦公或項目地點之環境、健康和 safety 影響，並採取相應預防、控制和消滅措施

舉報

如發現懷疑違反守則的行徑，主動向監察審計部匯報

中海也致力在管治、監督及體制上防範貪污風險。根據《廉政談話管理辦法》，行政總裁與新上任領導人員需要參與職前談話，使其了解職權行使及廉潔從業要求。員工任職前須通過審查，以防兼任職能不相容的崗位；領導要員在任一定年期後也須輪崗交流。另外，我們亦落實一系列的防範貪腐工作，為監察和評估地區公司防範貪腐的表現，我們設立工作自查、年度述職及員工滿意度調查等措施，並評估業務的貪腐風險；員工的績效考核也包含了反貪腐要求。

「理、法、制、情、宣」為中海創建廉潔文化品牌的五大要素。年內，總部及下屬各單位共組織「廉動中海」主題廉潔文化7類活動600餘場，參與人次達11萬人次。公司持續透過作為內部員工平台的「中海通」發放「廉潔e行」電子文宣，累計點擊量866次、閱讀量2,000餘人次。年內，總部及地區公司展開各類廉潔警示教育總計超過319次，並利用法例及案例分析向員工解釋反貪污相關合規要求，以加深員工對反貪污的認識。我們亦為員工提供有關《中華人民共和國反不正當競爭法》的相關培訓。年內，透過不同的文宣活動及講座培訓，我們確保了上至中海董事局下至一般員工均接受反貪腐的相關培訓。

合規經營

公司設有法律合規部，持續跟蹤新法律法規出台，識別新要求、新規定對公司現時及未來發展的影響。今年法律合規部進一步健全合規管理制度體系，為公司經營管理提供合規支持。完成《中海發展合規手冊》、《公開市場獲取土地合規指引》及《房地產開發企業行政法律責任規範指引》的編製，健全公司合規機制、加強合規管理、強化全員合規意識。年內正式發佈了《中國海外發展有限公司知識產權管理辦法》，對公司專利、商標、著作權的申請、使用、管理進行了制度性規定，完善了公司知識產權的內部控制制度建設。同時按照《中國海外發展有限公司知識產權管理辦法》中分類分級管理要求，製作上線專利管理審批、商標管理審批表及著作權管理審批流程，涵蓋知識產權的立項、許可，轉讓、撤銷等全生命週期管理。

年內組織公司全員開展4.26世界知識產權日主題宣傳活動，提升公司員工知識產權運用和保護意識。以《數據安全法》及《個人信息保護法》頒布實施為契機，組織「數字經濟浪潮下的合規實踐－以地產行業為視角」主題培訓，提高業務人員數據合規意識。

最近五年內，公司未錄得任何與賄賂、勒索、欺詐、洗黑錢及反競爭行為相關的未決調查案件或違法事件，亦無涉及前述事項相關重大罰款或賠償。就其他與環境、社會、管治事宜相關、對公司業務營運有重大影響的法律法規(參考下表)，本年中國海外發展及旗下附屬公司無上升至法律訴訟之違規案件：

主要法律及法規	相關的管治、環境及社會事宜
《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》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《建設項目環境保護管理條例》	廢氣、溫室氣體、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物等排放物的管理
《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》、《中華人民共和國殘疾人保障法》、《僱傭條例》、《僱員補償條例》	薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視及其他僱傭制度 職業安全及健康管理 童工、強制勞工或其他人權及勞工權益事宜
《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國建築法》、《中華人民共和國廣告法》、《建築工程質量管理條例》、《一手住宅物業銷售條例》、《中華人民共和國網絡安全法》	產品和服務的信息、健康與安全、廣告、標籤、營銷手法、客戶私隱及信息安全等產品責任管理
《中華人民共和國反洗錢法》、《國家工商行政管理局關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等貪腐行為
《中華人民共和國刑法》	對總部及地區公司或總部及地區公司員工提出的貪污訴訟
《中華人民共和國反不正當競爭法(2019年修正)》、《中央企業違規經營投資責任追究實施辦法(試行)》	對總部及地區公司或總部及地區公司員工提出、與反競爭行為相關的訴訟

績效指標列表

經濟價值

指標	單位	2021總計	2020總計	2019總計
產出及分配的經濟價值				
淨收入	人民幣千元	242,240,783	185,789,528	163,650,953
直接經營成本	人民幣千元	185,214,985	129,968,676	108,570,841
借貸利息	人民幣千元	8,457,255	8,546,017	8,970,167
年內派發已確認的股息	人民幣千元	10,732,163	9,966,289	9,065,709
支付予政府的稅款	人民幣千元	20,068,125	21,494,912	22,204,315
保留溢利	人民幣千元	269,783,398	240,975,395	207,184,440

企業管治

指標	單位	2021總計	2020總計	2019總計
對公司或其員工提出並已審結的法律訴訟案件				
貪污相關	宗	0	0	0
反競爭行為相關	宗	0	0	0
判定違法事件				
與廢氣、溫室氣體、向水、水及土地的排 污、有害及無害廢棄物等排放物事宜相 關	宗	0	0	0
與薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、 假期、平等機會、多元化、反歧視以及 其他僱傭事宜相關	宗	0	0	0
與職業安全及健康相關	宗	0	0	0
與童工、強制勞工或其他人權及勞工權益 事宜相關	宗	0	0	0
與產品和服務的信息、產品健康與安全、 廣告、標籤、營銷手法、客戶私隱等產 品責任事宜相關	宗	0	0	0
與賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等貪腐事宜 相關	宗	0	0	0
與知識產權相關	宗	0	0	0
與反競爭行為相關	宗	0	0	0

企業管治(續)

指標	單位	2021總計	2020總計	2019總計
反貪腐政策和程序的溝通及訓練				
接受反貪腐政策相關培訓的員工佔比	百分比	100%	100%	100%
接受反貪腐相關培訓的附屬公司及合營或 聯營公司員工佔比	百分比	100%	100%	100%
受《員工職務行為準則》規範的員工佔比	百分比	100%	100%	100%
簽署確認《廉潔從業責任書》總部、地區、 項目及合營或聯營公司員工佔比	百分比	100%	100%	100%
簽署《廉潔協議書》的合作單位佔比	百分比	100%	100%	100%

產品及服務責任

指標	單位	報告年度				
客戶關係管理						
住宅項目						
客戶滿意度	百分比	2021 88%	2020 91%	2019 89%	2018 85%	2017 70%
客戶滿意度調查覆蓋的客戶百分比	百分比	2021 10%	2020 10%	2019 10%	2018 10%	2017 10%

產品及服務責任(續)

指標	單位	2021總計	2020總計	2019總計
客戶投訴				
客戶投訴個案總數	宗	4,985	3,451	3,297
與客戶隱私相關的投訴個案	宗	0	0	0
證實侵犯客戶隱私或丟失客戶資料的個案	宗	0	0	0

指標	單位	2021總計	2020總計	2019總計
顧客健康與安全				
接受產品質量及／或產品安全相關培訓的工程員工佔比	百分比	100%	100%	89%
接受產品質量及／或產品安全相關培訓的商業項目員工佔比	百分比	100%	100%	100%
獲取產品質量及／或產品安全相關外部認證的住宅項目百分比	百分比	0%	0%	19%

供應鏈管理

指標	單位	2021總計	2020總計	2019總計
集中供應商 ¹ 地區分佈				
北方	家	4	4	3
華北	家	25	19	15
華東	家	69	51	53
華南	家	60	45	42
西部	家	3	1	4
港澳	家	0	-	-
海外	家	0	-	-
總數	家	161	120	117
供應商評估				
本年通過篩選的新供應商比率 ²	百分比	100%	100%	100%
每年接受年度綜合評價的關鍵合作商佔比	百分比	100%	100%	100%
需要針對年度綜合評價發現的風險點進行整改的合作商佔比	百分比	5%	8%	6.3%

社區投資

指標	單位	2021總計	2020總計	2019總計
社區投資及公益活動				
年內竣工保障房面積	平方米	502,000	15,670,000	2,939,000
已落成保障房佔公司住宅項目的建築面積比率	百分比	10.28%	9.57%	18.1%

¹ 指本年在「總部集中採購供應商名冊」上、與公司建立集中採購合作關係的供應商數目

² 指原來不在「總部集中採購供應商名冊」之內，及後通過集採供應商資格預審而入冊的新供應商；集採供應商資格預審包含環境及社會標準的元素，例如要求供應商提供質量管理體系認證文件

僱傭

指標	單位	2021總計		2020總計		2019總計	
高級管理層人員組成(包括董事局成員)							
按性別劃分							
女性	人	5		5		5	
男性	人	53		53		63	
按年齡劃分							
30歲及以下	人	0		0		0	
31歲-50歲	人	42		42		49	
51歲及以上	人	16		16		19	
在營運當地聘用的高管佔比							
中國內地	百分比	100%		100%		100%	
港澳及海外	百分比	62.5%		66.7%		66.7%	
高級管理層總人數(包括董事局成員)	人	58		58		68	
員工組成							
按營運地點劃分							
中國內地	人	5,557	97.6%	5,980	97.6%	6,061	98.3%
港澳及海外	人	135	2.4%	148	2.4%	108	1.7%
按性別劃分							
女性	人	1,695	29.8%	1,735	28.3%	1,737	28.2%
男性	人	3,997	70.2%	4,393	71.7%	4,432	71.8%
按年齡劃分							
30歲及以下	人	1,349	23.7%	1,576	25.7%	1,994	32.3%
31歲-50歲	人	4,176	73.4%	4,380	71.5%	3,996	64.8%
51歲及以上	人	167	2.9%	172	2.8%	179	2.9%
按員工類型劃分							
高級管理層(不包括董事局成員)	人	52	0.9%	52	0.9%	60	1.0%
中層管理人員	人	259	4.6%	268	4.4%	363	5.9%
基層人員	人	1,114	19.6%	1,160	18.9%	1,229	19.9%
普通員工	人	4,267	74.9%	4,648	75.8%	4,517	73.2%
按招聘合約類型劃分							
全職	人	5,692	100%	6,128	100%	6,169	100%
兼職	人	0	0%	0	0%	0	0%
員工總人數	人	5,692		6,128		6,169	

人才留用

指標	單位	2021總計		2020總計		2019總計	
新入職員工人數及比率							
按營運地點劃分							
中國內地	人	746	13.4%	908	15.2%	1,290	21.3%
港澳及海外	人	24	17.8%	23	15.5%	19	17.7%
按性別劃分							
女性	人	237	14.0%	263	15.2%	316	18.2%
男性	人	533	13.3%	668	15.2%	993	22.4%
按年齡劃分							
30歲及以下	人	286	21.2%	477	30.3%	638	32.0%
31歲–50歲	人	477	11.4%	450	10.3%	657	16.4%
51歲及以上	人	7	4.2%	4	2.3%	14	7.8%
按員工級別劃分							
高級管理層	人	0	–	0	–	0	–
中層管理人員	人	7	2.7%	3	1.1%	13	3.6%
基層員工	人	73	6.6%	86	7.4%	103	8.4%
普通員工	人	690	16.2%	842	18.1%	1,193	26.4%
總新入職人數及比率	人	770	13.5%	931	15.2%	1,309	21.2%

人才留用(續)

指標	單位	2021總計		2020總計		2019總計	
離職員工人數及比率							
按營運地點劃分							
中國內地	人	990	17.8%	1,121	18.7%	1,024	16.9%
港澳及海外	人	14	10.4%	0	-	11	10.2%
按性別劃分							
女性	人	257	15.2%	280	16.1%	271	15.6%
男性	人	747	18.7%	841	19.1%	764	17.2%
按年齡劃分							
30歲及以下	人	259	19.2%	244	15.5%	262	13.1%
31歲-50歲	人	718	17.2%	843	19.2%	739	18.5%
51歲及以上	人	27	16.2%	34	19.8%	34	19.0%
按員工類型劃分							
高級管理層	人	1	1.9%	2	3.8%	0	-
中層管理人員	人	8	3.1%	19	7.1%	17	4.7%
基層員工	人	123	11.0%	138	11.9%	119	9.7%
普通員工	人	872	20.4%	962	20.7%	899	19.9%
總離職人數及比率	人	1,004	17.6%	1,121	18.3%	1,035	16.8%
員工滿意度							
員工滿意度及敬業度調查覆蓋的	報告年度	2021		2020	2019	2018	2017
員工比率	百分比	94%		90%	85%	84%	81%
員工滿意度	報告年度	2021		2020	2019	2018	2017
	百分比	85%		85%	84%	83%	78%
員工敬業度	報告年度	2021		2020	2019	2018	2017
	百分比	91%		92%	83%	88%	81%

培訓與發展

指標	單位	2021總計	2020總計	2019總計
接受培訓的僱員百分比				
按性別劃分				
女性	百分比	100%	100%	100%
男性	百分比	100%	100%	100%
按員工類型劃分				
高級管理層	百分比	100%	100%	100%
中層管理人員	百分比	100%	100%	100%
基層員工	百分比	100%	100%	100%
普通員工	百分比	100%	100%	100%
整體受訓僱員百分比	百分比	100%	100%	100%
員工人均培訓時數				
按性別劃分				
女性	小時	82	85	74
男性	小時	82	84	73
按員工類型劃分				
高級管理層	小時	78	201	140
中層管理人員	小時	90	84	67
基層員工	小時	88	83	72
普通員工	小時	80	83	73
整體人均培訓時數	小時	82	84	73
績效管理				
績效管理制度 ³ 的員工覆蓋率	百分比	100	100	100
股權激勵計劃員工覆蓋率 ⁴	百分比	17	18	7

³ 包括要求上級與下屬商定的可衡量或量化的績效目標，並對員工進行多維績效評估與績效排名

⁴ 僅計算高級管理層人員以下之員工級別

勞工權益

指標	單位	2021總計	2020總計		2019總計	
職業健康和安全						
中海員工						
因工受傷個案	宗	0	0		0	
嚴重工傷個案	宗	0	0		0	
工傷引致損失工作日	日	0	0		0	
因工傷死亡個案	宗	2021 0	2020 0	2019 0	2018 0	2017 0
身體檢查的員工覆蓋率	百分比	100%	100%		100%	
補充醫療方案的員工覆蓋率	百分比	100%	100%		100%	
中海在建項目工地						
因工受傷個案	宗	0	0		0	
嚴重工傷個案	宗	0	0		0	
工傷引致損失工作日	日	0	0		0	
因工傷死亡個案	宗	2021 0	2020 2	2019 0	2018 0	2017 0
員工申訴						
有關歧視的員工舉報個案	宗	0	0		0	
有關基本人權、僱傭與勞工權益的 員工申訴個案	宗	0	0		0	

可持續建築

指標	單位	2021總計		2020總計		2019總計	
可持續建築認證 ⁵							
本年新增綠色建築認證數目	項	71		64		74	
本年新增綠色建築認證面積	平方米	12,730,000		10,950,000		15,820,000	
累計綠色建築認證項目及佔比	項	490	68.9%	379	66.5%	315	78.1%
累計綠色建築認證面積及佔比	平方米	89,270,000	77.4%	71,470,000	73.7%	60,520,000	75.2%
本年新增健康建築認證數目	項	-		16		-	
物料使用量							
年內建築物料使用總量－混凝土	立方米	14,316,000		13,288,000		17,955,756	
年內建築物料使用總量－鋼材	公噸	1,701,000		1,572,000		2,198,664	
年內建築過程物料使用總量－木材	立方米	251,000		269,000		420,705	

⁵ 公司本年開始統計綠色建築項目及面積佔比，所有累計數據由2016年起統計至2021年

環境管理⁶

指標	單位	商業項目 ⁷	酒店 ⁸	2021總計		
				中海辦公場所	項目開發及銷售 ⁹	創新業務項目 ¹⁰
能源消耗 ¹¹						
直接能源消耗						
柴油	公升	6,510	100,542	4,762	29,007	不適用
汽油	公升	14,639	44,164	558,208	33,500	不適用
石油氣	公斤	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
天然氣	千兆焦耳	434,308	43,984	92,348	不適用	1,082
能源消耗強度	千瓦時/平方米	36.02 ¹² (383%)	不適用	383.88(+7%)	不適用	10 (+36%)
	千瓦時/賓客入住晚數	不適用	49.30 (+0.3%)	不適用	不適用	不適用
間接能源消耗						
外購電力	千瓦時	254,239,564	27,813,619	10,404,258	167,525,536	1,147,015
外購蒸汽	千兆焦耳	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
外購熱水	千兆焦耳	168,041	不適用	850	830,800	1,969
能源消耗強度	千瓦時/平方米	89.69(+7%)	不適用	133.09(-8%)	不適用	56.00 (-20%)
	千瓦時/賓客入住晚數	不適用	100.81(-18%)	不適用	不適用	不適用

⁶ 環境數據的統計涵蓋整年投入營運的項目及年內處於在建階段之項目

⁷ 覆蓋公司持有權益超過50%且全年投入運營的持有型商業項目(酒店除外)，包括寫字樓、購物中心

⁸ 覆蓋公司持有權益超過50%且全年投入運營的酒店項目

⁹ 中海自2020年度把項目銷售中心及建築工地營運數據合併計算，以便計算集團在同一個項目從開發至銷售過程中所產生的環境績效。因此2021年及2020年數據與2019年不能直接類比。

¹⁰ 覆蓋公司持有權益超過50%且全年投入運營的創新業務項目

¹¹ 外購熱水的單位換算參考國家統計局《能源、水統計報表制度(統計機構、調查單位通用)(2017年統計年報和2018年定期統計報表)》，其他能源的單位換算參考國家標準化管理委員會《綜合能源計算通則》(GB/T 2589-2008)－各種能源折標準煤參考係數

¹² 部分商業項目在2021年的入住率大幅度增長，導致天然氣使用量增加。

環境管理⁶(續)

指標	單位	商業項目 ⁷	酒店 ⁸	2021總計		
				中海辦公場所	項目開發及銷售 ⁹	創新業務項目 ¹⁰
水資源管理						
按源頭劃分的耗水量						
市政供水	立方米	2,233,707	559,106	106,061	8,603,999	31,658
其他取水來源	立方米	不適用	1,680,000	不適用	463,789	不適用
總耗水量	立方米	2,233,707	2,239,106	106,061	9,067,788	31,658
耗水密度	立方米/平方米	0.67(+2%)	不適用	1.33(-6%)	不適用	1.05(+66%)
	立方米/賓客入住晚數	不適用	2.03(-2%)	不適用	不適用	不適用
溫室氣體排放 ¹⁴						
直接排放量(範圍一)	公噸二氧化碳當量	24,171	2,806	6,468	367	60
間接排放量(範圍二)	公噸二氧化碳當量	173,596	17,807	6,441	193,595	916
其他(範圍三) ¹⁵	公噸二氧化碳當量	不適用	不適用	4,950	不適用	不適用
總排放量(範圍一+二)	公噸二氧化碳當量	197,767	20,613	12,910	193,962	976
總排放量密度(範圍一+二)	公噸二氧化碳當量/平方米	0.06	不適用	0.16	不適用	0.032
	公噸二氧化碳當量/賓客入住晚數	不適用	0.07	不適用	不適用	不適用

¹⁴ 熱力供應的排放因子參考國家發展和改革委員會《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)》；其他排放因子參考國家發展和改革委員會《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因子》及聯交所《如何準備環境、社會及管治報告—附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》

¹⁵ 排放來自員工航空差旅

環境管理⁶(續)

指標	單位	商業項目 ⁷	酒店 ⁸	2021總計		
				中海辦公場所	項目開發及銷售 ⁹	創新業務項目 ¹⁰
廢棄物管理						
無害廢物棄置量						
裝修／建築／拆建垃圾	公噸	32,302	203	不適用	128,008	不適用
土方／渣土	公噸	不適用	不適用	不適用	14,078,487	不適用
一般廢物／生活廢物	公噸	15,561	1,590	3,704	7,586	68
園藝廢物	公噸	543	260	不適用	124,821	1
隔油池廢物	公斤	289,984	10,590	不適用	不適用	61,003
無害廢物回收量						
廚餘	公斤	2,506,987	27,000	21,922	168,934	800
金屬	公斤	57,411	2,450	316	744,737	–
紙張	公斤	6,426	6,988	4,171	10,914	35
玻璃	公斤	25,547	1,800	50	4,498	100
塑膠	公斤	2,238	3	320	1,750	80
無害廢棄物產生總量	公噸	51,295	2,102	27	14,339,832	131
有害廢物處理量						
廢油	公斤	49,592	9,780	–	656	–
廢棄燈管／燈泡	公斤	4,481	368	240	961	5
電子廢棄物	公斤	356	125	28	501	2
電池	公斤	228	1,545	435	350	6
有害廢棄物產生總量	公噸	55	12	1	2	0

環境管理⁶(續)

指標	單位	2020總計					2019總計					
		商業項目	酒店	中海 辦公場所	項目開發 及銷售	創新 業務項目	商業項目	酒店	中海 辦公場所	銷售中心	在建項目	創新 業務項目
直接能源消耗												
柴油	公升	11,355	62,635	6,367	286,199	不適用	9,693	77,722	4,080	47,151	837,527	不適用
汽油	公升	16,775	21,932	616,969	86,810	不適用	17,359	66,518	766,288	49,406	310,273	不適用
石油氣	公斤	不適用	不適用	14,547	1,126	不適用	3,566	不適用	11,649	不適用	不適用	不適用
天然氣	千兆焦耳	88,802	35,663	81,785	不適用	847	118,057	40,489	73,783	4,247	不適用	不適用
能源消耗強度	千瓦時/ 平方米	7.41 (-34%)	不適用	358.00 (+3%)	不適用	7	11.20	不適用	346.95	8.15	不適用	不適用
	千瓦時/ 賓客入住晚數	不適用	49.14 (+41%)	不適用	不適用	不適用	不適用	34.76	不適用	不適用	不適用	不適用
間接能源消耗												
外購電力	千瓦時	233,499,825	26,687,018	11,260,246	129,193,902	1,131,873 ¹⁵	248,064,483	30,503,700	10,970,384	37,183,468	134,227,189	278,484
外購蒸汽	千兆焦耳	不適用	不適用	不適用	不適用	0	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
外購熱水	千兆焦耳	181,493	不適用	850	不適用	4,000	228,515	2,392	850	35,164	不適用	不適用
能源消耗強度	千瓦時/ 平方米	84.39 (-20%)	不適用	144.84 (+2%)	不適用	69.88 (+39%)	105.52	不適用	141.61	183.44	不適用	50.25
	千瓦時/ 賓客入住晚數	不適用	122.34 (+42%)	不適用	不適用	不適用	不適用	85.95	不適用	不適用	不適用	不適用
水資源管理												
按源頭劃分的耗水量												
市政供水	立方米	2,161,445	453,266	112,602	15,055,412	20,240	2,083,441	566,124	113,362	1,265,748	7,128,612	1,911
其他取水來源	立方米	38,668	1,700,000	不適用	368,885	不適用	不適用	1,650,000	不適用	不適用	1,171,590	不適用
總耗水量	立方米	2,200,113	2,153,266	112,602	15,424,297	20,240	2,083,441	2,216,124	113,362	1,265,748	8,300,202	不適用
耗水密度	立方米/ 平方米	0.64 (-9%)	不適用	1.42 (-1%)	不適用	0.63 (+83%)	0.71	不適用	1.43	4.95	不適用	0.35
	立方米/ 賓客入住晚數	不適用	2.08 (+33%)	不適用	不適用	不適用	不適用	1.56	不適用	不適用	不適用	不適用

¹⁵ 數據經核對後重列

環境管理⁶(續)

指標	單位	2020總計					2019總計					創新業務項目
		商業項目	酒店	中海辦公場所	項目開發及銷售	創新業務項目	商業項目	酒店	中海辦公場所	銷售中心	在建項目	
溫室氣體排放 ¹⁴												
直接排放量(範圍一)	公噸二氧化碳當量	9,652	4,047	6,117	2,097	47	30,578	3,599	5,885	471	2,892	不適用
間接排放量(範圍二)	公噸二氧化碳當量	179,145	15,350	7,516	87,933	1,417 ¹³	195,048	18,357	7,355	30,223	93,818	233
其他(範圍三) ¹⁵	公噸二氧化碳當量	不適用	不適用	595	不適用	不適用	36	不適用	1,716	8.35	不適用	不適用
總排放量(範圍一+二)	公噸二氧化碳當量	188,797	19,397	13,633	90,030	1,464 ¹³	225,986	21,956	13,240	30,694	96,710	233
總排放量密度(範圍一+二)	公噸二氧化碳當量/平方米	0.06	不適用	0.17	不適用	0.046 ¹³	0.08	不適用	0.17	0.12	不適用	0.04
	公噸二氧化碳當量/賓客入住晚數	不適用	0.09	不適用	不適用	不適用	不適用	0.06	不適用	不適用	不適用	不適用
廢棄物管理												
無害廢棄物棄置量												
裝修/建築/拆建垃圾	公噸	32,579	31	不適用	395,389	不適用	30,842	40	不適用	不適用	487,268	不適用
土方/渣土	公噸	不適用	不適用	不適用	38,689,990	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	28,667,296	不適用
一般廢物/生活廢物	公噸	65,114	1,290	3,883	9,063	55	67,955	1,634	4,899	1,204	10,067	1
園藝廢物	公噸	558	141	不適用	3,900	不適用	220	300	不適用	不適用	389	不適用
隔油池廢物	公斤	333,992	7,950	不適用	不適用	不適用	276,128	65,000	不適用	不適用	不適用	不適用
無害廢物回收量												
廚餘	公斤	1,347,767	82,500	37,288	83,905	不適用	1,675,859	186,000	37,018	32,913	66,279	不適用
金屬	公斤	59,282	380	241	6,655,565	不適用	69,379	800	279	4,504	1,782,688	不適用
紙張	公斤	6,989	5,172	3,806	20,810	不適用	5,294	6,372	3,513	3,205	16,814	54
玻璃	公斤	26,764	1,800	不適用	53,848	不適用	24,972	2,500	不適用	528	5,989	不適用
塑膠	公斤	2,472	5	540	36,467	不適用	1,858	4,800	260	52	50	不適用
無害廢棄物產生總量	公噸	100,028	1,559	3,925	39,105,140	55	101,071	2,239	4,940	1,245	29,166,892	1
有害廢物處理量												
廢油	公斤	49,004	7,500	不適用	2,500	不適用	51,238	40,000	不適用	不適用	4,931	不適用
廢棄煙管/燈泡	公斤	4,483	140	249	2,000	不適用	3,972	1,750	172	1,252	3,371	不適用
電子廢棄物	公斤	258	10	453	750	不適用	315	0	423	158	2,992	不適用
電池	公斤	379	25	18	1,434	不適用	324	200	12	366	898	2
有害廢棄物產生總量	公噸	54	8	1	7	不適用	56	42	1	2	12	0.002

報告內容索引

一般披露

GRI準則	HKEx ESG指引及SASB	描述	參考章節及備註	頁碼
組織概況				
102-1		組織名稱	2. 關於本報告	5
102-2		活動、品牌、產品和服務	3. 中海實力	7
102-3		總部位置		7
102-4		經營位置		7
102-5		所有權與法律形式	2. 關於本報告	5
102-6		服務的市場	3. 中海實力	7
102-7		組織規模		7
102-8	KPI B1.1	關於員工和其他工作者的信息	3. 中海實力 12. 績效指標列表	7
102-9	KPI B5.1	供應鏈	7. 好產品—打造悅享空間 12. 績效指標列表	27 127
102-10		組織及其供應鏈的重大變化	本年，中國海外發展的組織規模、架構和所有權，以及其供應鏈均無重大變化	
102-11		預警原則或方針	5. 可持續發展管理 9. 好公民—人與環境和諧共生	10 61
102-12		外部倡議	6. 利益相關方參與	21
102-13		協會成員資格		
戰略				
102-14		高級決策者的聲明	1. 董事局主席寄語	3
道德與誠信				
102-16		價值觀、原則、標準和行為規範	5. 可持續發展管理	10
管治				
102-18		管治架構	5. 可持續發展管理	10

一般披露 (續)

GRI準則	HKEx ESG指引及SASB	描述	參考章節及備註	頁碼
利益相關方參與				
102-40		利益相關方群體列表	6. 利益相關方參與	21
102-41		集體談判協議	中國海外發展的僱員暫未受集體談判協議涵蓋	
102-42		識別和遴選利益相關方	6. 利益相關方參與 利益相關方的識別是基於其對公司決策的影響，以及受公司決策影響之程度而識別	21
102-43		利益相關方參與方針	6. 利益相關方參與	21
102-44		提出的主要議題和關切問題	6. 利益相關方參與	21
報告實踐				
102-45		合併財務報表中所涵蓋的實體	2. 關於本報告 二零二一年年報 — 管理層討論及分析	5
102-46		界定報告內容和議題邊界	2. 關於本報告	5
102-47		實質性議題列表	6. 利益相關方參與	21
102-48		信息重述	績效指針列表內部份環境數據重述，詳情請參考表格內的備註	
102-49		報告變化	6. 利益相關方參與	21
102-50		報告期	2. 關於本報告	5
102-51		最近報告日期	2. 關於本報告	5
102-52		報告週期		5
102-53		可回答報告相關的問題的聯絡人信息		5
102-54		符合GRI標準進行報告的聲明		5
102-55		GRI內容索引	13. 報告內容索引	142
102-56		外部鑒證	本報告尚未進行外部鑒證，未來公司將審視報告編製過程及數據管理現況，積極考慮採納	

經濟議題

GRI準則	HKEx ESG指引	描述	參考章節及備註	頁碼
經濟績效				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	1. 董事局主席寄語	3
103-2		管理方法及其組成部分	5. 可持續發展管理	10
103-3		管理方法的評估	二零二一年年報 — 管理層討論及分析、董事局報告書	
201-1	KPI B8.2	直接產生和分配的經濟價值 在專注範疇所動用資源	9. 好公民 — 人與環境和諧共生 12. 績效指標列表	61 127
201-2	GD-A4 & KPI A4.1 & IF-RE-450a.2	氣候變化帶來的財務影響以及其 他風險和機遇	5. 可持續發展管理 9. 好公民 — 人與環境和諧共生 有關氣候變化工作計劃，可參考 《可持續發展策略》及《氣候風 險及機遇》章節	10 61
市場表現				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2		管理方法及其組成部分	10. 好效益 — 創造共享價值	97
103-3		管理方法的評估	11. 合規經營	125
202-2		從當地社區僱傭高管的比例	12. 績效指標列表	127

經濟議題 (續)

GRI準則	HKEx ESG指引	描述	參考章節及備註	頁碼
間接經濟影響				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2		管理方法及其組成部分	7. 好產品 — 打造悅享空間	27
103-3		管理方法的評估	9. 好公民 — 人與環境和諧共生	61
203-1	KPI B8.1	基礎設施投資和支持性服務 專注貢獻範疇	7. 好產品 — 打造悅享空間 9. 好公民 — 人與環境和諧共生	27 61
反腐敗				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-B7	管理方法及其組成部分	11. 合規經營	125
103-3	KPI B7.2	管理方法的評估		
205-3	GD-B7 & KPI B7.1 KPI B7.3	經確認的腐敗事件和採取的行動 描述向董事及員工提供的反貪污 培訓	12. 績效指標列表： 於報告期內沒有已確定之違反相 關法律法規事件或申訴。	127
不當競爭行為				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2		管理方法及其組成部分	11. 合規經營	125
103-3		管理方法的評估		
206-1		針對不當競爭行為、反托拉斯和 反壟斷實踐的法律訴訟	12. 績效指標列表： 於報告期內沒有已確定之違反相 關法律法規事件或申訴。	127

環境議題

GRI準則	HKEx ESG指引	描述	參考章節及備註	頁碼
物料				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-A2 & KPI A2.5	管理方法及其組成部分	7. 好產品 — 打造悅享空間	27
103-3		管理方法的評估	9. 好公民 — 人與環境和諧共生； 中國海外發展的產品並不涉及包裝材料的使用	61
301-1		所用物料的重量或體積	5. 可持續發展管理 9. 好公民 — 人與環境和諧共生	10 61
能源				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-A2 & IF-RE-130a.5 & IF-RE-410a.3	管理方法及其組成部分	9. 好公民 — 人與環境和諧共生	61
103-3	KPI A2.3	管理方法的評估		
302-1	KPI A2.1 & IF-RE-130a.3	組織內部的能源消耗量	12. 績效指標列表	127
302-3	KPI A2.1 & IF-RE-130a.3	能源強度		
水資源與污水				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-A2 & IF-RE-140a.4 & IF-RE-410a.3	管理方法及其組成部分	9. 好公民 — 人與環境和諧共生 11. 合規經營	61 125
103-3	KPI A2.4	管理方法的評估		
303-1	KPI A2.4 & KPI A3.1 & KPI B5.2 & KPI B5.3	組織與水(作為共有資源)的相互影響	5. 可持續發展管理 9. 好公民 — 人與環境和諧共生	10 61
303-2		管理與排水相關的影響	5. 可持續發展管理 9. 好公民 — 人與環境和諧共生 11. 合規經營	10 61 125
303-3	KPI A2.2 & IF-RE-140a.3	取水	12. 績效指標列表	127

環境議題 (續)

GRI準則	HKEx ESG指引	描述	參考章節及備註	頁碼
生物多樣性				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-A3	管理方法及其組成部分	9. 好公民 — 人與環境和諧共生	61
103-3		管理方法的評估	11. 合規經營	125
304-3		受保護或經修復的棲息地	9. 好公民 — 人與環境和諧共生	61
排放				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-A1	管理方法及其組成部分	9. 好公民 — 人與環境和諧共生	61
103-3	KPI A1.5	管理方法的評估	11. 合規經營	125
305-1	KPI A1.1 & KPI A1.2	直接(範疇1)溫室氣體排放量	12. 績效指標列表	127
305-2	KPI A1.1 & KPI A1.2	能源間接(範疇2)溫室氣體排放量		
305-4	KPI A1.2	溫室氣體排放強度		
廢棄物				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-A1 & IF-RE-410a.3	管理方法及其組成部分	9. 好公民 — 人與環境和諧共生	61
103-3	KPI A1.6	管理方法的評估	11. 合規經營	125
306-2		廢棄物相關重大影響的管理	12. 績效指標列表	127
306-3	KPI A1.3 & KPI A1.4	產生的廢棄物	12. 績效指標列表	127

環境議題 (續)

GRI準則	HKEx ESG指引	描述	參考章節及備註	頁碼
環境合規				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-A3 & KPI A3.1	管理方法及其組成部分	11. 合規經營	125
103-3		管理方法的評估		
307-1	GD-A1	違反環境法律法規	12. 績效指標列表； 於報告期內沒有已確定之違反相關法律法規事件或申訴。	127
供應商環境評估				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-B5	管理方法及其組成部分	7. 好產品 — 打造悦享空間	27
103-3	KPI B5.2	管理方法的評估	9. 好公民 — 人與環境和諧共生	61
308-1	KPI B5.2 & KPI B5.3	使用環境標準篩選的新供應商	7. 好產品 — 打造悦享空間	27
	KPI B5.4	描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	12. 績效指標列表	127

社會議題

GRI準則	HKEx ESG指引	描述	參考及備註	頁碼
僱傭				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-B1	管理方法及其組成部分	10. 好效益 — 創造共享價值	97
103-3		管理方法的評估	11. 合規經營	125
401-1	KPI B1.2	新進員工和員工流動率	12. 績效指標列表	127
	GD-B4	有關防止童工或強制勞工的政策及符合相關法律及規例	5. 可持續發展管理 10. 好效益 — 創造共享價值 11. 合規經營	10 97 125
	KPI B4.1	檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	童工及強制勞工對中國海外發展的人員聘用而言並非重大議題	
	KPI B4.2	在發現違規情況時消除童工及強制勞工情況所採取的步驟	10. 好效益 — 創造共享價值	97
職業健康與安全				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-B2	管理方法及其組成部分	10. 好效益 — 創造共享價值	97
103-3	KPI B2.3	管理方法的評估	11. 合規經營	125
403-1	GD-B2 & KPI B2.3	職業健康安全管理体系	5. 可持續發展管理	10
403-2		危害識別、風險評估和事件調查	10. 好效益 — 創造共享價值	97
403-3	KPI B2.3	職業健康服務	11. 合規經營	125
403-4		職業健康安全事物：工作者的參與、協商和溝通		
403-5	KPI B2.3	工作者職業健康安全培訓		
403-6		促進工作者健康		
403-7	KPI B2.3	預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響		
403-9	KPI B2.1 & KPI B2.2	工傷	10. 好效益 — 創造共享價值 12. 績效指標列表 本年，中國海外發展沒有錄得員工因工受傷的個案，因工傷損失的工作日數為零	97 127

社會議題 (續)

GRI準則	HKEx ESG指引	描述	參考及備註	頁碼
培訓與教育				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-B3	管理方法及其組成部分	10. 好效益 — 創造共享價值	97
103-3		管理方法的評估		
404-1	KPI B3.2	每名員工每年接受培訓的平均小時數	10. 好效益 — 創造共享價值 12. 績效指標列表	97 127
	KPI B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	12. 績效指標列表	127
多元化與平等機會				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-B1	管理方法及其組成部分	10. 好效益 — 創造共享價值	97
103-3		管理方法的評估	11. 合規經營	125
405-1	KPI B1.1	管治機構與員工的多元化	10. 好效益 — 創造共享價值 12. 績效指標列表	97 127
反歧視				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-B1	管理方法及其組成部分	10. 好效益 — 創造共享價值	97
103-3		管理方法的評估	11. 合規經營	125
406-1	GD-B1	歧視事件及採取的糾正行動	12. 績效指標列表	127

社會議題 (續)

GRI準則	HKEx ESG指引	描述	參考及備註	頁碼
當地社區				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-B8	管理方法及其組成部分	6. 利益相關方參與	21
103-3		管理方法的評估	7. 好產品 — 打造悦享空間 8. 好服務 — 全週期客戶管理 9. 好公民 — 人與環境和諧共生	27 46 61
413-1		有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	9. 好公民 — 人與環境和諧共生	61
供貨商社會評估				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-B5	管理方法及其組成部分	7. 好產品 — 打造悦享空間	27
103-3	KPI B5.2	管理方法的評估	10. 好效益 — 創造共享價值	97
414-1	KPI B5.2 & KPI B5.3	使用社會標準篩選的新供貨商	7. 好產品 — 打造悦享空間 12. 績效指標列表	27 127
客戶健康與安全				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-B6 : KPI B6.1 & KPI B6.4 & IF-RE-410a.3	管理方法及其組成部分	7. 好產品 — 打造悦享空間 8. 好服務 — 全週期客戶管理 11. 合規經營 ; 基於業務及產品性質，產品回收	27 46
103-3		管理方法的評估	程序對中國海外發展而言並不適用	125
416-2		涉及產品和服務的健康與安全的違規事件	7. 好產品 — 打造悦享空間 8. 好服務 — 全週期客戶管理 12. 績效指標列表	27 46 127

社會議題 (續)

GRI準則	HKEx ESG指引	描述	參考及備註	頁碼
營銷及標識				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-B6	管理方法及其組成部分	7. 好產品 — 打造悅享空間	27
103-3		管理方法的評估	8. 好服務 — 全週期客戶管理 11. 合規經營	46 125
417-2		涉及產品和服務信息與標識的違規事件	12. 績效指標列表	127
客戶隱私				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2	GD-B6	管理方法及其組成部分	7. 好產品 — 打造悅享空間	27
103-3	KPI B6.5	管理方法的評估	8. 好服務 — 全週期客戶管理 11. 合規經營	46 125
418-1	KPI B6.2	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	8. 好服務 — 全週期客戶管理 12. 績效指標列表	46 127
社會經濟合規				
103-1		對實質性議題及其邊界的說明	5. 可持續發展管理	10
103-2		管理方法及其組成部分	11. 合規經營	125
103-3		管理方法的評估		
419-1	GD-B1, GD-B2, GD-B4, GD-B6 & GD-B7	違反社會與經濟領域的法律和法規	12. 績效指標列表； 於報告期內沒有已確定之違反相關法律法規事件或申訴。	127
	KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	5. 可持續發展管理 7. 好產品 — 打造悅享空間	10 27



中國海外發展有限公司

香港皇后大道東一號太古廣場三座十樓
電話：2988 0666 傳真：2865 7517

www.coli.com.hk