

成就  
美好生活

環境、社會  
及管治報告2021



 **越秀地產股份有限公司**  
YUEXIU PROPERTY COMPANY LIMITED

越秀地產股份有限公司  
地址：香港灣仔駱克道160號  
越秀大廈26樓  
電話：(852)25932326

[www.yuexiuproperty.com](http://www.yuexiuproperty.com)



# 目錄

<b>1. 關於越秀地產股份有限公司</b>	<b>4</b>	<b>9. 精益求精 開拓發展</b>	<b>43</b>	<b>11. 從心出發 竭誠服務</b>	<b>69</b>	<b>13. 大愛情懷 回饋社會</b>	<b>85</b>
2. 關於本報告	5	9.1 質量提升	44	11.1 消費者權益保障	70	13.1 鄉村振興	86
3. 環境、社會及管治董事會聲明	8	9.2 健康與安全	46	11.1.1 負責任營銷	70	13.2 踐行公益	88
4. 高層致辭	10	9.3 產品與服務創新	49	11.1.2 信息安全保障	70	13.3 心繫教育	89
5. 2021 年關鍵績效	13	9.4 知識產權與商標管理	49	11.2 用心溝通與服務	71	13.4 保障性住房	90
6. 責任專題：聚焦「雙碳」目標，助力綠色發展	15	9.5 供應鏈管理	50	11.2.1 積極響應訴求	71	13.5 支援抗疫	91
責任專題：深研智能人居，構築精智生活	20			11.2.2 多元化溝通	71	13.6 慶祝建黨百年華誕	93
		<b>10. 保護環境 綠色發展</b>	<b>53</b>	11.3 構建和諧小區	72		
<b>7. 多元業務發展</b>	<b>23</b>	10.1 綠色建築	57	11.3.1 關愛客戶	72	<b>14. 未來展望</b>	<b>95</b>
7.1 大力發展康養產業	24	10.1.1 裝配式建築	59	11.3.2 品質提升	72	附錄一：可持續發展表現概述	98
7.2 積極參與城市更新	26	10.1.2 保護生物多樣性	61			政策列表	98
7.3 拓展長租業務	27	10.1.3 綠色施工	61	<b>12. 以人為本 愉悅氛圍</b>	<b>75</b>	部分關鍵績效列表	104
7.4 推進 TOD 模式	29	10.2 綠色營運	63	12.1 僱傭概況	76	報告標準索引	108
		10.2.1 節能改造	64	12.2 保障權益	77	香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	108
<b>8. 可持續發展戰略</b>	<b>31</b>	10.2.2 節水改造	65	12.3 人才發展	78	全球報告倡議組織 (GRI) 準則內容索引一	
8.1 可持續發展管理架構	32	10.2.3 物盡其用	66	12.3.1 職業晉升道路	78	核心選項	109
8.2 可持續發展目標	33	10.3 綠色辦公	66	12.3.2 人才培訓體系	79	附錄二：意見回饋表	114
8.3 資本關注	34	10.4 綠色租賃	67	12.4 職業安全健康	82		
8.4 責任溝通	35	10.5 應對氣候變化	67	12.4.1 打造安全職場	82		
8.5 責任議題	36			12.4.2 保持身心健康	83		
8.6 反腐倡廉	38						
8.7 社會榮譽	40						





## 01 / 關於越秀地產股份有限公司

越秀地產股份有限公司成立於1983年，1992年於香港上市(股票代碼：00123)。

越秀地產堅守「成就美好生活」品牌使命，踐行「商住並舉」發展戰略，發揮「開發+營運+金融」高端商業模式獨特競爭優勢。近年來，本集團積極佈局康養產業、長租公寓、城市更新、地產+等新興業務領域，同時引入廣州地鐵成為戰略股東，合力開拓以公共交通為導向(以下簡稱為TOD)的物業發展模式，全方位多維度滿足人民對美好生活的多元需求。

越秀地產戰略性佈局中國最具活力的經濟帶，形成了以粵港澳大灣區為核心，以華中、華東、北方、西南四大區域為重要支撐的「1+4」全國化戰略佈局。截至2021年12月31日，越秀地產錄得累計合同銷售(「合同銷售」包括了合營公司項目的銷售)金額約人民幣1,151.5億元，同比上升20.2%，超額完成了2021年1,122億元的年度目標。新進北京、上海、東莞、寧波、西安、南通、畢節、郴州8個城市，實現一線城市全覆蓋，累計進入城市達到29個，持續深化「1+4」全國化佈局。全年通過多元化、特色化增儲模式，新增37幅土地。截至2021年末，集團總土地儲備為約2,711萬平方米。

越秀地產堅持「創新驅動、資源驅動、經營驅動、文化驅動」的經營理念和「信念、信用、信任、信心」企業核心價值觀，不忘初心，開拓創新，打造擁有「好產品、好服務、好品牌、好團隊」的四好企業，致力於成為城市美好生活創領者。

## 02 / 關於本報告

### ● 概覽

本報告是越秀地產股份有限公司發佈的年度環境、社會及管治報告(Environmental, Social and Governance，簡稱「ESG」報告)，秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則，重點披露越秀地產股份有限公司及其附屬公司(統稱「本集團」)在環境、社會及管治方面的理念、重要進展和成效，報告期為2021年1月1日—2021年12月31日。部分與集團業務密切相關的重要事宜，在報告時間上適度前後延伸。

自2010年起，本集團已連續12年向社會發佈年度企業社會責任／環境、社會及管治(ESG)報告。

### ● 編製依據

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

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

### ● 報告範圍及邊界

除個別資料有特定說明，本報告中的政策文件、聲明、數據等覆蓋越秀地產股份有限公司及其控股公司的實際業務範圍，包含在港上市的「越秀服務集團有限公司」(股票代碼06626)。

本集團於2021年10月24日宣佈出售旗下商業物業—越秀金融大廈100%股權予越秀房產基金，並於2021年12月23日完成出售交易。基於報告完整性，本報告將繼續包含越秀金融大廈相關ESG信息及數據，自下一年度起，將不再於本集團的ESG報告中納入越秀金融大廈的相關信息及數據。

本集團旗下大型綜合物業服務企業越秀服務集團有限公司(簡稱「越秀服務」)亦有發佈獨立的環境、社會及管治報告，如欲了解更多有關越秀服務的可持續發展相關表現，請參閱該份報告。

除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。



## 02 / 關於本報告

### ● 稱謂說明

為了便於表述與閱讀，本報告中「越秀地產」、「本集團」、「我們」代指越秀地產股份有限公司及其附屬公司。報告中的「越秀服務」代指越秀服務集團有限公司，是一家越秀地產旗下在港上市(股票代碼：06626)的大型綜合物業服務企業。

除另有指明外，本報告所使用得詞彙與本集團《二〇二一年年度報告》所界定者具有相同涵義。

### ● 數據源及可靠性聲明

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

### ● 匯報原則

本報告編製過程遵循香港聯交所「ESG報告指引」四大匯報原則。

原則	回應
重要性	本集團於2021年開展重要性議題評估工作，邀請利益相關方參與評估，由董事會對年度重大性分析結果進行審批確認，並於本報告披露集團於重要性議題的影響及表現。
量化	本報告所披露的數據已經審視，並已按年度對比的方式呈列。  於報告中列明包括溫室氣體在內的部分重點數據所參考的計算標準及方法。
平衡	準確、真實且完整地披露集團的ESG表現。
一致性	除非另有說明，本集團的披露統計方法與往年保持一致。

## 02 / 關於本報告

### ● 確認及批准

本報告已獲得董事會的確認，予以發佈。

### ● 獲取及回應本報告

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



## 03 / 環境、社會及管治董事會聲明



## 03 / 環境、社會及管治董事會聲明

本集團董事會高度重視可持續發展管理，根據香港聯合交易所(以下簡稱「香港聯交所」)《環境、社會及管治報告指引》要求，越秀地產建立了行之有效的可持續發展管理機制，持續健全本集團的可持續發展治理結構，加強董事會在集團環境、社會及管治(以下簡稱「ESG」)事務的監督與參與力度，積極主動將ESG管理理念與集團重大決策與業務實踐相融合，保障本集團的穩健營運與長遠發展。

### ESG管治

集團於2022年3月成立了董事會環境、社會及管治委員會，該委員會由公司董事會主席擔任主席，由一名執行董事及三名獨立非執行董事擔任成員。ESG委員會獲董事會授權，負責審閱、制定及批准本集團有關ESG事宜的願景、目標、策略及管理政策；審視及評估於本集團層面ESG事宜管理架構的足夠性及有效性；識別及評估對本集團營運產生影響的ESG相關風險及機遇；定期審閱及檢討本集團ESG表現及其目標及其達成情況。ESG委員會每年舉行至少一次會議。

同時，本集團亦設立由行政總裁領導及主要業務負責人組成的ESG領導小組，負責建立和完善ESG工作制度體系，統籌及監督ESG工作，致力在日常營運中融入可持續發展元素。為落實ESG具體工作高效有力執行，本集團在ESG領導小組下設由總部各職能部門及區域公司員工組成的ESG工作小組，負責收集、記錄及匯報ESG相關資料及數據，並於日常運營管理中落實及完善本集團的ESG理念、策略和措施。

### ESG風險管理

越秀地產時刻關注ESG風險可能對集團產生的重大影響，每年結合ESG風險識別、宏觀政策與熱點、同行領先企業對標等完善ESG議題庫，並通過開展利益相關方調研、專家評估等方式對議題開展重大性評估，獲得ESG議題的重要程度排序結果，明確本集團ESG治理的工作重點。董事會已參與ESG議題的重大性評估，就重要的ESG風險與機遇進行定期討論，並對本集團的年度重大性分析結果進行審批確認。

### ESG目標管理

越秀地產遵循香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》的要求，已設定覆蓋溫室氣體排放、廢棄物排放、資源使用等關鍵ESG目標。董事會就目標的設定進行審閱及討論，並將檢討相關目標達成進度。

本報告亦詳盡披露了上述環境、社會及管治相關事宜，已經由董事會於2022年5月30日審閱批准。



## 04 / 高層致辭



林昭遠先生  
主席

2021年，越秀地產秉持「成就美好生活」品牌使命，圍繞「優化結構開新局，強化能力提質量」的年度工作主題，堅持經營和疫情防控兩手抓的策略，努力克服市場變化帶來的挑戰，積極有為，砥礪前行，實現了各項業務的穩健發展。越秀地產以國家「雙碳」戰略為引領，實施「商住並舉」發展戰略，積極推進TOD、城市運營、康養產業等多元化戰略，以可持續發展理念推進企業卓越營運，走好高質量綠色發展之路。

## 04 / 高層致辭

### 堅持高質量穩健發展

越秀地產堅持「1+4」區域戰略，不斷優化城市佈局。2021年，越秀地產新進北京、上海、東莞、寧波、西安、南通、畢節、郴州8個城市，實現一線城市全覆蓋，累計進入城市達到29個，堅持區域、城市深耕。同時，越秀地產繼續拓展TOD模式，截止2021年12月31日，共擁有6個TOD項目，TOD總土地儲備達376萬平方米，約佔越秀地產總土地儲備的13.9%和大灣區土地儲備的25.2%。

### 締造優質人居範本

越秀地產深化數智賦能，致力將智慧基因植入產品體系，與阿里雲合作建立智能化數據集成平台—越秀IoT平台，賦能智能設備統一管理和系統數據互聯互通；憑藉多年在智能化居住空間的探索，打造覆蓋家居控制、通行管理到安防管控的智能解決方案，為客戶構築「精智生活」。與此同時，懷揣對品質的敬畏，越秀地產每一個項目都經過了反覆打磨，以期精益求精。越秀地產在保質保量前提下加快了開發速度，嚴格把控竣工交付節奏，力求讓業主安心、放心。

### 推動綠色低碳發展

越秀地產積極響應「雙碳」目標，堅持踐行可持續發展理念，聚焦綠色建築設計，2021年新增16個綠色建築認證，認證面積超過2.34百萬平方米，打造綠色建築精品；升級現場標準化建造體系(SSCS 2.0)，2021年在建項目中38個應用了裝配式建築技術，打造更環保工地；推行綠色管理與綠色租賃，開展節能改造與排放管理，打造更低碳商住空間，關注極端天氣風險，制定氣候災害應急預案與管理機制，提升氣象災害防範處置能力，減少氣候變化對企業營運的影響。越秀地產以生態優先、綠色發展為導向，抓住氣候變化與低碳發展的機遇，促進企業高效發展，為綠水青山扛起時代責任，以企業之力推動生態文明建設。

### 攜手同行共築和諧

越秀地產本著「優勢互補、合作共贏」的原則，與綜合實力雄厚的行業夥伴達成戰略合作，推進資源優化整合，實現協同共贏。越秀地產更攜手員工、合作夥伴等利益相關方，積極履行社會責任，共同推進社會和諧發展。2021年，越秀地產持續支持新型冠狀病毒肺炎疫情(以下簡稱疫情)防控，參與鄉村振興、愛心助農活動鞏固扶貧成果，並通過越秀康養志願服務隊等單位組織、參與志願服務，以實際行動回饋社會，彰顯企業大愛。



## 04 / 高層致辭

### ESG管理水平持續提升

越秀地產非常重視ESG的管理和提升，關注資本市場對ESG管理水平提升的要求，最大化滿足ESG各利益方的要求。同時，滿足香港聯交所對上市公司ESG管理和披露的更高要求。作為本集團最高的管治機構，董事會全面承擔越秀地產ESG事宜的責任，集團於2022年3月成立了環境、社會及管治委員會，該委員會由公司董事會主席擔任主席，由一名執行董事及三名獨立非執行董事擔任成員。ESG委員會獲董事會授權，負責審閱、制定及批准本集團有關ESG事宜的願景、目標、策略及管理政策；審視及評估於本集團層面ESG事宜管理架構的足夠性及有效性；識別及評估對本集團營運產生影響的ESG相關風險及機遇；定期審閱及檢討本集團ESG表現及其目標及其達成情況。同時，在該委員會下設ESG領導小組和ESG執行小組。越秀地產從2010年開始每年公開發佈企業社會責任報告，2016年至今每年發佈環境、社會及管治報告，報告涵蓋股東、投資者、租戶、供貨商、員工、政府等利益相關方關心的重要議題。集團的ESG管理取得明顯成效，自2019年起，連續三年入選恒生可持續發展企業基準指數成份股，ESG評級為A級。2021年MSCI ESG評級提升至BB級，集團在綠色建築和企業管治方面的水平不斷提升。2021年集團獲GRESB評級三星級，處於行業較高水平。本集團亦連續多年在境內外獲得多個權威機構頒發的ESG獎項。

### 未來展望

展望2022年，越秀地產將認真研究市場環境和政策變化，把握市場機遇，克服市場和疫情帶來的挑戰，全力以赴完成集團制定的年度銷售及各項經營目標。集團更將進一步通過發揮好新設立的董事會環境、社會和管治委員會等機構的作用和加強公司ESG戰略宣貫，持續完善ESG管理。同時，集團將加大資源投放，研發綠色低碳住宅產品，建立集團的綠色住宅產品標準體系，在住宅、商業等開發項目中助力建築綠色發展，積極引進和使用装配式建築技術、節能技術。

「成就美好生活」是越秀地產堅守如一的品牌使命，我們以「綠色構築和諧空間，低碳成就美好生活」綠色發展願景為指導，推行綠色發展理念，通過綠色建築、綠色施工、綠色營運與綠色辦公多舉共進的發展模式，建設綠色宜居社區，深化企業可持續發展，構建生態文明社會。未來，越秀地產將通過構建新能力、完善新機制、擁抱新文化，繼續主動應變，並專注於長期主義及價值創造，不斷提升ESG管理水平，攜手社會各界共同邁向更美好的未來。

## 05 / 2021年關鍵績效

### 經營績效

#### 財務表現

總資產  
人民幣 3,138.5 億元

營業收入  
人民幣 573.8 億元

毛利率  
21.8 %

核心淨利潤  
人民幣 41.5 億元

權益持有人應佔盈利  
人民幣 35.9 億元

每股基本盈利  
人民幣 1.159 元

#### 產品服務

業務覆蓋城市  
29 個

客戶滿意度  
87 分

土地儲備  
2,711 萬平方米

投訴關閉率  
96.62 %

2021表現

#### 資本市場

MSCI 2021年晉升至  
BB級

恒生可持續發展  
企業指數系列

連續三年入選香港恒生可  
持續發展企業基準指數成份股  
的行列

G R E S B  
三星級



05 /  
2021年關鍵績效

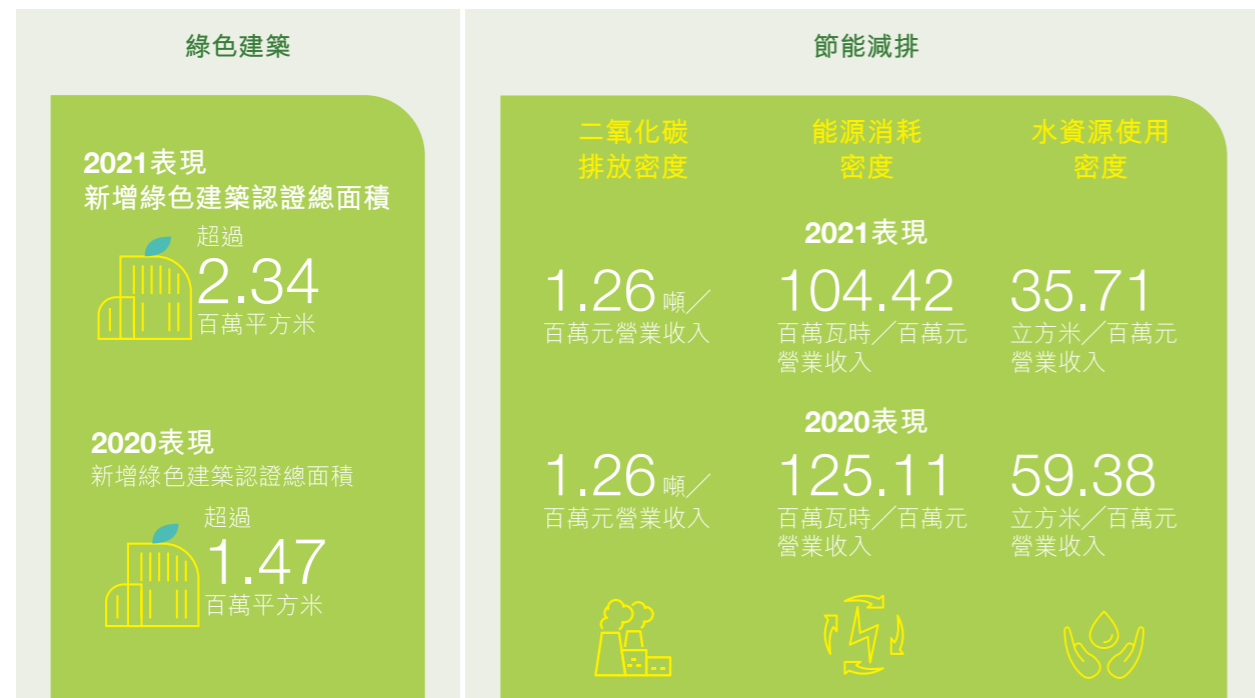
06 /  
責任專題：聚焦「雙碳」目標，助力綠色發展

社會績效



2021表現

環境績效



2021年是我國實施碳達峰、碳中和戰略的開局之年，房地產行業作為助力國家實現「雙碳」戰略目標的重要一環，房地產企業的綠色低碳轉型已成大勢。在此背景下，越秀地產以「雙碳」戰略為引領，探索更適用的低碳發展道路，以綠色建築、綠色營運、綠色辦公為著力點，通過完善制度、加強管理和數字化建設等方面持續強化資源使用表現。同時，越秀地產積極推廣綠色租賃，倡導租戶商戶共同改善物業項目環境表現，合力推動企業的綠色發展。

綠色建築締造親環境空間

越秀地產始終將綠色建築標準應用於住宅、辦公、商業等開發項目，努力推動綠色建築技術應用，並於2021年新增16個綠色建築認證，並打造越秀金融大廈、廣州環貿中心兩大綠色建築商業標桿項目，為客戶提供健康、舒適、高效、低碳的使用空間。

越秀金融大廈—城市中軸線的綠色生態商業標桿

越秀金融大廈是廣州市首批「超甲級寫字樓」，一直致力於打造健康、優質的辦公新體驗，通過精細化能源管理體系、嚴格的環境空氣質量管理等各方面提升大廈的節能環保效能，並先後獲得LEED EBO+M V4白金認證、鉑金級WELL中期認證、國家建築工程魯班獎、樓宇可持續發展指數驗證標誌等榮譽，體現越秀金融大廈在節能環保、可持續發展領域的貢獻。

- **打造健康空間：**嚴選安全可靠的低揮發建築材料，根據第三方監測數據，越秀金融大廈在PM2.5和甲醛的數值上分別控制在國際標準：PM2.5 < 15 μg/m³、甲醛 < 27ppb，守護客戶的健康。
- **保障優質空氣：**採用「VAV空調系統、國際新風系統、淨化系統、實時監控系統」四大空氣系統，為大廈客戶塑造鮮氧空氣充沛、自在舒適的商務辦公環境。其中，通過CO₂濃度傳感器定時監測CO₂含量，並配置雙層空氣過濾裝置和光催化空氣淨化裝置，實現最大程度阻截PM2.5、去除甲醛、苯等有害物質及消滅病菌。
- **節約能源使用：**選用由內、外幕牆組成的「呼吸式幕牆」，在幕牆上設置遮陽板及自然通風器，減小溫差，還具有低碳、環保、保溫、隔熱、降噪的特點，比傳統幕牆採暖時節約能源42%-52%，製冷時節約能源38%-60%，大幅減少建築營運階段的碳排放。
- **提供生態體驗：**大廈70樓天台設置「天際農場」，不僅讓白領在寫字樓裏感受種植有機蔬菜的新奇體驗，且農場的種植肥料來自租戶的咖啡渣，實現「變廢為寶」的生態圈，為寫字樓可持續發展增添新場景。



國際WELL建築研究院(IWBI)鉑金級WELL中期認證



中國建築運營管理研究院  
「年度運營管理最佳實踐獎(綠色建築)」





## 06 /

責任專題：聚焦「雙碳」目標，助力綠色發展

## 廣州環貿中心(ICC)刷新綠色辦公體驗

廣州環貿中心(ICC)作為越秀寫字樓3.0的開篇之作，以「智慧+健康+社群」為核心理念，將自然元素滲透在大廈的每個角落，以空氣、水、光等7大維度的優異表現，獲得國際WELL建築研究院(IWBI)頒發的鉑金級WELL中期認證，為寫字樓注入健康辦公DNA。

- **高效能效管理：**設立智慧能效監測平台，通過智能控制電梯、空調等設備設施進行能耗分析，實現預防性綠色節能管控。
- **構建綠意長廊：**以「都會綠林Metro Park」為主題，通過超200米的景觀長廊將綠意引入室內，舉步親近無限綠意，減少城市熱島效應。
- **健康辦公空間：**鮮風系統全面覆蓋地下停車空間，並根據辦公區域室內人員數量，自動調節室內溫度、濕度，系統每小時鮮風量超36m<sup>3</sup>/人，提供舒適的辦公場所。



智慧能效監測平台

## 06 /

責任專題：聚焦「雙碳」目標，助力綠色發展

## 綠色管理共創可持續社區

越秀地產致力於營造綠色人居環境，在社區物業，通過智能管理、垃圾分類、舊物回收、環保宣傳等工作，為客戶打造高效營運的綠色社區，減少不必要的資源消耗。

- **智能管理：**越秀服務系統性打造出的智慧平台，該平台已聯通包括設備管理系統(EBA)在內的多個子業務系統。其中，EBA系統共有供配電系統、給排水系統、消防系統、風機系統、電梯系統等五大模塊，可對設備進行遠程實時監控，針對問題狀況發出告警提示、收集實時數據形成圖表，實現實時監控社區能效等管理情況。



越秀星匯園的社區智慧平台界面

- **舊物重生：**越秀服務在部分社區設置了舊衣物回收箱，鼓勵業主捐贈閒置的舊衣物。由物業管理人員協同社區開展對衣物進行疊放、分類、打包，將一些完好的衣物捐贈給有需要的人，而不能繼續使用的舊衣物，交由專門公司進行二次加工利用。此外，部分社區物業服務人員還運用自身的創新思維，將廢舊輪胎DIY改造成花盆裝飾品，既實現了美化社區環境，也減少了垃圾污染。



設置舊衣回收箱



廢舊輪胎改造花盆裝飾品



## 06 /

責任專題：聚焦「雙碳」目標，助力綠色發展

- **垃圾分類：**越秀服務積極推進社區垃圾分類工作，在管物業項目開展「美麗煥新」行動，整改和提升園區環境、硬件設備設施等，並在部分社區投放智能化垃圾分類設備，打造乾淨、文明的社區。



從化逸泉山莊「智能垃圾分類回收」環保公益項目



廣州星匯園垃圾投放智能化「誤時投放點」

- **環保宣傳：**為了讓綠色環保意識深入千家萬戶，越秀服務舉辦系列主題活動，如垃圾分類小遊戲，入戶垃圾分類宣傳活動等，向社區住戶宣貫環境保護的意義。



逸泉映翠開展垃圾分類小遊戲



濱海悅城入戶垃圾分類宣傳

### 綠色租賃鼓勵環境表現改善

越秀地產積極探索綠色租賃，提升服務的專業化管理水平。其中，越秀金融大廈與租戶簽署綠色租戶條約，推廣低碳辦公，共同改善大廈的環境表現。

## 06 /

責任專題：聚焦「雙碳」目標，助力綠色發展

### 越秀金融大廈與租戶簽署綠色公約(節選)

- 大廈客戶在開啟二次裝修時，需選用符合環保技術要求的裝修材料(地板、板材、塗料)。
- 使用達到中國質量認證中心CQC標準的設備及清潔劑。
- 在每天光照最強時，大廈客戶應主動降下單元內的電動窗簾。
- 每個單獨分類的垃圾和回收物應按照規範放在不同容器中，按垃圾分類有關要求分類投放垃圾，嚴格執行投放規範。

### 綠色辦公建設節約型企業

越秀地產在日常辦公踐行可持續發展理念，積極推行無紙化辦公。2021年，我們持續加強辦公用品回收循環使用，並通過電子簽章等數字化技術，打造全流程的智慧化檔案平台，減少辦公用紙，倡導節約型企業。經北京綠色交易所認證，2021年，通過推廣應用智能移動辦公系統和線上會議系統，越秀地產在辦公行政方面減少了343,324.53千克碳排放，為環境保護貢獻自身的力量。

### 越秀地產全面推進電子簽章

越秀地產大力推進無紙化辦公，積極推廣電子簽章使用，打造智慧簽章平台。智慧簽章平台形成了「前端審批、中端蓋章及後端歸檔」的閉環管理模式，實現文件審批、蓋章、歸檔、調閱全過程線上自動化管理。2021年總部及下屬公司共167家企業上線了電子簽章系統，共4,159份文件實施了電子簽章，大幅減少文件打印、文件蓋章、掃描傳閱、手動歸檔等流程的紙張和油墨使用，提高工作效率和辦公資源利用率。



## 06 / 責任專題：深研智能人居，構築精智生活

越秀地產多年來在智能化的居住空間領域積極進行探索，於2019年與阿里雲合作，共同建立統一智能化數據集成平台—越秀IoT平台，為智能化設備統一管理和系統數據的互聯互通打下了堅實的基礎。基於對客戶的日常生活的洞察，從生活場景出發，越秀地產提出生活便利、安全防護和環境健康的智慧住宅系統建設理念，提供覆蓋家居控制、通行管理到安防管控的智能解決方案，解決客戶日常生活諸多痛點，為客戶構建「精智生活」。

### 隨心控制成就舒適居家

- 智能交互終端：創新地使用智慧魔鏡替代室內可視對講分機，結合智慧魔鏡內嵌的聲控模塊與手機APP實現全屋智能家居管控、燈光控制、場景控制、呼叫電梯等居家服務、物業服務和社區服務預約。
- 全屋場景系統：直接通過語音或一鍵開關啟動「回家模式」與「離家模式」，可遠程操控全屋主區域燈光亮度、音樂音量和家電電源，為業主提供便捷的生活。
- 健康管理系統：室內環境監測系統與空調、新風系統聯動，對甲醛、TVOC、PM2.5等指標密切監控，通過自動啟動或關閉新風系統保持室內空氣質量及溫濕度適宜。同時，衛生間配備智慧魔鏡，通過皮膚檢測儀和健康管理儀，及時檢測皮膚和身體狀態，輔助業主健康管理。
- 安全守護系統：配置水浸、燃氣、煙霧傳感器與安防報警設備，全天候檢測，當業主離家自動進入離家模式佈防，出現異常情況及時告警並推送至業主手機。此外，房間內設有緊急呼叫按鈕可實現一鍵報警功能，為業主和家人提供全方位的守護。



智能交互終端



全屋場景系統



智慧魔鏡的皮膚檢測系統

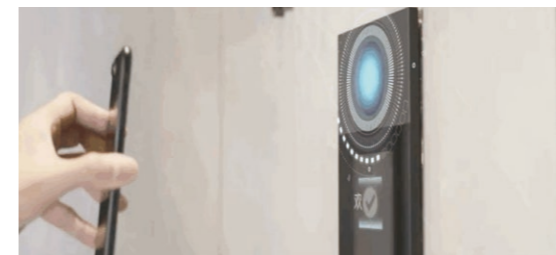


安全守護系統

## 06 / 責任專題：深研智能人居，構築精智生活

### 高效通行打造極致體驗

- 智慧人性系統：社區出入口配備人臉識別系統，進入單元門後電梯自動等候並直達業主所住樓層，房門支持指紋、鑰匙及密碼開門，提升安全性，將便捷從社區延伸至家門口。
- 智慧車行系統：業主車輛進出停車場，自動識別車牌並主動抬杆，減少等候時間。同時，業主停車後可通過手機APP進行一鍵鎖車，減少車輛被盜風險。
- 智慧訪客系統：業主可通過訪客系統為客人提前登記車輛信息，在保證業主安全的前提下，減少訪客來訪過程的受阻情況，提升客人到訪體驗。



梯控系統



智慧車行系統



訪客系統

### 智慧管控築牢安心社區

- 監控警報系統：依靠AI系統，對重點區域進行7×24小時智能監控，並結合圖像識別分析越界行為，及時向附近安保人員告警不法分子非法進入小區行為，消除監控死角，提升安全工作效率。
- 天使之眼系統：當家中有長輩和小孩獨自在社區，業主可通過手機遠程實時查看社區活動區域的狀況，確保家人安全。



智能監控系統



天使之眼



# 07 多元業務發展

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

### 本章節包含的ESG議題

- 政策響應
- 促進行業發展

### 本章節回應的SDGs目標

<b>3</b> 良好健康與福祉	<b>8</b> 體面工作和經濟增長	<b>9</b> 產業、創新和基礎設施



## 07 / 多元業務發展

### 7.1 大力發展康養產業

越秀地產積極佈局康養行業，旗下廣州越秀康養產業投資控股有限公司以「重塑銀年生活，共創美好人生」為使命，以「成為中國領先的康養產業集團」為願景，先後引入國際先進養老經驗與資源，搭建起養老機構、康養社區、康復醫院三條核心產品線，收購朗高集團旗下朗高養老，打造出越秀「海」系列、「銀幸頤園」系列、「朗高」系列三條醫養結合養老機構產品線和「悅」系列康養社區，提供居住、醫療、護理、餐飲、娛樂五大獨具特色優質健康養老服務。

至2021年，越秀地產旗下越秀康養全國共拓展21個項目，已佈局粵港澳大灣區、長三角兩大核心經濟區床位近8,000張，迅速成為了行業內的第一梯隊。此外，越秀康養成功拓展首個政府和社會資本合作(Public-Private-Partnership，簡稱PPP)項目廣州市老年人服務中心，將打造廣州市社區居家養老綜合體示範平台。

#### 多措並舉，引領卓越康養服務

- **提升數字化管控水平**：打造數字化信息系統—數字康養系統，旗下各養老機構實現養老服務的移動化、智能化、流程化、產品化，將智能評估、智能照護、智能監護、AI分析、院內一卡通等融入智慧營運場景中，提升服務效率和質量。
- **開展老年文化教育**：以旗下機構為依託，創立專業老年教育品牌—越秀常青學院，滿足老年群體日益增加的藝術文化追求。越秀常青學院擁有專業、資深、權威的師資力量與完備規範的教學體系，為長者提供優質的課程體驗，至2021年越秀常青學院已設立海頤苑(廣紙路)分校、悅麓居分校及海樾蒼(西灣路)分校。
- **培養康養行業人才**：建立越秀康養護理培訓學校，與國際卓越養老服務商倍樂生知一凱邇公司開展培訓合作。在引入親身國際先進護理培訓體系的同時，越秀康養也積極響應政府和國家號召，為社會輸送養老行業人才。
- **打造志願服務團隊**：越秀康養還組建起一支近500人的志願者隊伍，服務每一位有需要的長者。

## 07 / 多元業務發展

### 聯手中國房協成功舉辦「2021中國養老與康養產業發展高峰論壇」



2021年4月22日，越秀地產、越秀康養與中國房地產業協會共同舉辦了「2021中國養老與康養產業發展高峰論壇」。論壇期間，全體與會者也共同見證了越秀康養與朗高集團的簽約，及中國房地產業協會

會對越秀·海樾蒼(西灣路)養老公寓的「養老與康養產業基地」授牌儀式。此次獲得授牌，充分體現了行業各界對越秀·海樾蒼(西灣路)養老公寓的認可與期待。



## 07 / 多元業務發展

### 越秀康養銀幸頤園(曉園北)養護院獲得CARF國際金標(AL)認證



2021年9月12日，越秀康養銀幸頤園(曉園北)養護院正式通過CARF輔助生活服務類(AL)金標認證，是全國首批、華南地區第一家獲得CARF該類別金標的養老機構。

CARF—國際康復設施及機構認證委員會是全球性醫療、康復及養老服務質量認證的權威組織。越秀

康養銀幸頤園(曉園北)養護院歷經為期1年半的考察，通過17個大項的全方位考評，最終獲得CARF認證標準中級別最高、週期最長(三年)的認證規格，表明了越秀康養銀標準化、精細化、人性化服務體系建設進入嶄新階段。

## 7.2 積極參與城市更新

越秀地產積極響應廣州城市更新政策，成立越秀地產城市更新集團，充分發揮產融結合優勢，有序推進城市更新工作，並在城市更新領域不斷探索與創新，推動老城區煥發新活力。同時，針對開發城市棕地，我們對存在土壤、地下水環境質量問題的廢棄工業場地，結合區域規劃與城鄉建設需求，開展污染場地風險評估、修復、管控等活動，降低開發營運對環境的影響。2021年，越秀地產深度參與廣州市越秀區南洋電器廠等城市更新項目，穩步推進廣州市里仁洞村、廣州市東流村改造項目，為促進城市發展、提升區域活力作出貢獻。

## 07 / 多元業務發展

### 深度參與南洋電器廠項目



南洋電器廠起步區項目開工現場會

2021年3月29日，越秀集團攜手廣智集團、粵瑞控股成立合資公司，獲取廣州市越秀區南洋電器廠及周邊更新改造項目主體資格。作為越秀集團下屬企業，越秀地產具備豐富的更新改造經驗，將作為重要力量參與到南洋電器廠及周邊更新改造項目中。

南洋電器廠及周邊更新改造項目是廣州市「老城市新活力」標桿項目，項目將以全面改造和微改造相結合，創新性地結合舊廠和舊城，探索建設廣州「老城市新活力創新發展示範區」，致力於改善區域人居環境、提升各項配套設施、促進產業全面升級。

**改善人居環境：**著力提升當地居民生活質量，並致力於保護黃華碑、普濟院等歷史文化遺產，延續重塑城市記憶。

**提升配套設施：**通過複合城市功能、構建立體慢行系統、公共服務設施「上天下地」、彈性共享公共空間等方式構建「城市立體活力街坊」，全方位提升居住體驗。

**產業導入升級：**打造現代服務業總部園區、智能製造總部基地，實現地區產業轉型升級。

## 7.3 拓展長租業務

越秀地產積極響應和落實國家「住有所居」、「租購並舉」號召及政策，強化資源整合能力，提供多元化租賃產品與服務。

作為城市青年的安家港灣和築夢空間，越秀地產在2021年完成越秀星寓、越秀星廷、星鄰三大品牌矩陣佈局，搭建多元化美好人居體系。



## 07 / 多元業務發展

### 服務式公寓品牌「越秀星廷」的首個項目落地



2021年7月30日，作為服務式公寓品牌—「越秀星廷」的首個項目，廣州環貿中心越秀星廷公寓正式開業。廣州環貿中心越秀星廷公寓貫穿著智能、綠色、健康的設計理念。新風系統全面覆蓋居住空間及地下停車庫，可有效過濾顆粒物，幫助提升室內



空氣質量，保障人體健康；外牆採用的LOW-E高透光幕牆在有效降低太陽輻射的同時，通過良好的可見光透視比保證室內光線的充足；建築牆面則採用實體輕質磚牆，具備良好的隔音效果，真正實現「出則繁華，入則寧靜」的品質生活。

### 與廣州市數字金融協會簽訂人才公寓合作



2021年1月20日，越秀地產旗下越秀星寓與廣州市數字金融協會舉辦了合作簽約儀式。越秀星寓將與廣州市數字金融協會攜手助力廣州市數字金融人才的安居樂業和企業的安定發展，整合旗下集中式青年公寓品牌越秀星寓、集散式公寓品牌星鄰、服務

式公寓品牌越秀星廷，打造全維度的金融家之家。雙方還將在人才交流、社群活動、為越秀星寓住戶提供金融分享、金融服務等方面開展交流或合作，為企業解決住房問題，滿足多樣化、多元化的住房租賃需求。

## 07 / 多元業務發展

### 7.4 推進TOD模式

越秀地產把握國家政策風口，並依託日趨完善的交通網絡，持續推進TOD模式。目前越秀地產TOD發展將進入全新的5.0階段，即「軌道建設+土地整備+二級開發+城市雲經營+產業導入」的發展模式。截止2021年12月31日，越秀地產共擁有6個TOD項目，TOD總土地儲備達376萬平方米，約佔越秀地產總土地儲備的13.9%和大灣區土地儲備的25.2%。

本年度，越秀地產旗下星樾TOD獲得《南方都市報》頒發的「年度灣區幸福人居優秀住宅」；星樾TOD、星圖TOD入圍第十屆(2021-2022年度)「廣廈獎」第二批及第三批候選名單，充分體現了社會各界對TOD項目綜合品質的高度肯定。

### 成立TOD研究院 推動行業高質量發展

為深入了解TOD發展一線信息及進行市場調研，解決TOD項目的空間結構複雜、功能業態複合、跨專業協作等技術難點，越秀地產成立TOD研究院。

該研究院以越秀地產深厚的TOD綜合開發能力為基石，積極探索TOD前沿趨勢，致力於TOD創新研究、TOD技術產業孵化和TOD綜合開發技術諮詢，並聚集行業相關政府、協會、研究機構和設計機構等高端智力資源，為TOD開拓的可持續發展之路提供助力。

至2021年，越秀地產TOD研究院已積累《車輛段綜合開發結構設計專項研究報告》《車輛段綜合開發交通設計專項研究報告》《車輛段綜合開發減振降噪設計專項研究報告》《車輛段上蓋開發車庫成本控制專項研究》《車輛段上蓋住宅標準化產品專項研究》等TOD核心技術研究成果。

與此同時，為加強國內TOD綜合研判分析，越秀地產參編支持由中國城市軌道交通協會、西南交通大學TOD研究中心／西南交通大學公共管理與政法學院、中指研究院共同編撰的《中國城軌TOD指數報告(2020)》，並與廣州城建開發設計院有限公司共同協辦「中國國土經濟學會團體標準第三次研討會」，加強了城市軌道沿線地區的規劃，引導行業技術互通交流，積極推動TOD行業高質量發展。



# 08

## 可持續發展戰略

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

### 本章節包含的ESG議題

- 反貪污及賄賂
- 反不正當競爭
- 責任管治

### 本章節回應的SDGs目標







## 08 / 可持續發展戰略

### 8.1 可持續發展管理架構

越秀地產確立了卓有成效的環境、社會及管治(ESG)風險管理和內部監控系統，我們實施ESG各層級層層監管、形成從決策、溝通到實際執行的全流程打通。作為本集團最高的管治機構，董事會全面承擔越秀地產ESG事宜的責任，集團於2022年3月成立了董事會環境、社會及管治委員會，該委員會由公司董事會主席擔任主席，由一名執行董事及三名獨立非執行董事擔任成員。ESG委員會獲董事會授權，負責審閱、制定及批准本集團有關ESG事宜的願景、目標、策略及管理政策；審視及評估於本集團層面ESG事宜管理架構的足夠性及有效性；識別及評估對本集團營運產生影響的ESG相關風險及機遇；定期審閱及檢討本集團ESG表現及其目標及其達成情況。同時，本集團亦設立由行政總裁領導及主要業務負責人組成的ESG領導小組，負責建立和完善ESG工作制度體系，統籌及監督ESG工作，致力在日常營運中融入可持續發展元素。為落實ESG具體工作有效有力執行，本集團在ESG領導小組下設由總部各職能部門及區域公司員工組成的ESG工作小組，負責收集、記錄及匯報ESG相關資料及數據，並於日常營運管理中落實及完善本集團的ESG理念、策略和措施。未來，董事會將更深入參與ESG工作中，在現有ESG職責的基礎上加強對ESG風險的管理，協助識別並管控ESG風險。

現將本集團在ESG管理與日常工作的工作層級、人員配備和具體職責列舉如下：

ESG工作層級	人員配備	具體職責
環境、社會與管治委員會 	由公司董事會主席擔任主席，由一名執行董事及三名獨立非執行董事擔任成員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 監督ESG發展方向及策略</li> <li>2. 評估ESG相關風險和機遇</li> <li>3. 制定ESG關鍵目標，並定期檢討達成表現</li> <li>4. 監督ESG管理團隊工作</li> <li>5. ESG報告審批、確認與發佈</li> </ol>
ESG領導小組 	由總經理擔任組長，相關職能條線或區域分管領導擔任小組成員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 識別ESG相關風險</li> <li>2. 統籌安排落實ESG工作的專責人員</li> <li>3. 監督ESG工作的具體落實</li> <li>4. 檢討ESG工作績效並向管治層匯報</li> </ol>
ESG執行小組 	總部管理部門 職能部門      區域公司      附屬公司	由總部管理部門、各職能部門和各區域公司、附屬公司分別派出專責的同事成立執行小組 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 信息收集整理報送</li> <li>2. 落實具體工作任務</li> <li>3. 及時反饋工作情況</li> </ol>

## 08 / 可持續發展戰略

### 8.2 可持續發展目標

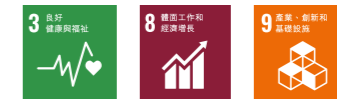
面對經濟全球化，企業的可持續發展不僅與合作夥伴密不可分，更與環境、社會以及全球變化息息相關。聯合國為解決經濟、社會、環境三個維度的發展問題，明確界定17個可持續發展目標，呼籲各國採取行動，在2030年前實現消除貧窮、平等和應對氣候變化等目標，促進經濟繁榮的同時保護地球，邁向可持續發展道路。為助力實現聯合國可持續發展目標，越秀地產將可持續發展理念始終貫徹於整體營運過程中，通過高水準的企業管治，優化產品與服務的同時，更好的將ESG理念融入本集團的使命、價值觀、業務和制度中。我們將不斷履行「六大責任」，促進自身可持續發展能力的提升。

#### 越秀地產「六大責任」與目標

#### 聯合國可持續發展目標(SDGs)

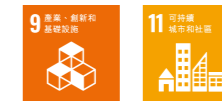
##### 經濟責任

堅守「經營驅動提質量、突破創新促發展」目標，繼續提升經濟業務，並創造可持續經濟效益。



##### 產品責任

嚴守高質量服務承諾，遵從優質、安全、綠色的理念，爭做行業標桿。



##### 員工責任

完善和細化人力資源管理，做到聆聽員工心聲、豐富員工生活、保障職業健康、重視員工培訓，為員工提供更好的工作環境。



##### 供應鏈責任

優化供應商篩選、把控產品質量、開展綠色採購、重視負責任採購，對供應鏈實施全過程監管。



##### 環境責任

管控項目生命全周期環境影響因素，做到100%項目環評、高效利用資源、減少污染排放和廢棄物產生，最低限度降低對環境與生態的影響，貫徹綠色發展項目的理念。



##### 社會責任

積極響應國家扶貧大層面號召，努力參與社區集體小範圍公益，履行全方位社會責任。





## 08 / 可持續發展戰略

### 8.3 資本關注

2021年，越秀地產在環境、社會及企業管治的表現獲得多家權威機構的認可，反映我們穩健前行的業績表現以及可持續發展表現受資本市場廣泛認可。

#### 國際權威指數機構明晟公司(MSCI)ESG評級上調至BB級

2021年，國際權威指數機構明晟公司(MSCI)最新公佈的ESG(環境、社會及企業管治)評級結果顯示，越秀地產ESG評級由B級上升至BB級，其中，「綠色建築機遇」以及「企業管治」方面得分提升尤其顯著，充分展現越秀地產在環境保護、社會責任及企業管治方面的卓越表現，以及資本市場對集團可持續發展能力的認可。

#### 連續三年入選恒生可持續發展企業基準指數(HSSUSB)成份股

2021年，越秀地產憑藉自身在可持續發展的成果和高質量的信息披露，連續三年入選恒生可持續發展企業基準指數(HSSUSB)成份股並獲得A級評級，被認可為港股可持續表現卓越的企業之一，充分體現集團的投資價值和擔當社會責任的企業形象。

#### 全球房地產可持續評估指數(GRESB)首年參評獲得三星級評級

2021年10月，專注於全球房地產及基礎設施ESG表現的國際機構GRESB(全球房地產可持續評估指數)發佈2021年權威性評級報告，越秀地產首次參評即獲得三星評級。在2021年GRESB發佈的評估報告中，越秀地產在可持續發展政策及報告、利益相關方參與、建築認證和廢棄物等指標表現優異，體現越秀地產的可持續發展水平獲得國際權威機構的認可。

## 08 / 可持續發展戰略

### 8.4 責任溝通

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

利益相關方	利益相關方地位	關注要點	訴求回應
住戶	業主和住戶對越秀地產住宅產品和物業服務的滿意是我們能夠長期發展的基礎。	住宅小區地理位置 周邊配套 住宅小區內部環境 住宅物業服務質素	定期走訪 滿意度調查 投訴熱線 常駐物管
商場／寫字樓用戶	用戶直觀體驗我們寫字樓和商場的服務與品質，我們將竭誠為他們提供安全舒適的購物環境。	寫字樓／商場地理位置 寫字樓／商場內部環境 物業服務質素 安全設施 租金水平	投訴信箱 常規巡查 投訴熱線 滿意度調查
員工	不斷成長的優秀員工隊伍為越秀地產的持續發展提供動力。	薪酬待遇 發展空間 員工福利 晉升政策 培訓體系 企業內部溝通渠道	直接交流 員工信箱／熱線 培訓項目
政府	政府對越秀地產的支持是我們能夠產生更大範圍的經濟、社會正面影響的保障。	遵守當地的法律法規 依法納稅 促進當地經濟增長 促進當地就業	定期走訪 政策溝通
股東與投資者	越秀地產的現有及潛在的投資者為我們的發展提供了經濟基礎，為股東創造滿足期望並可持續的經濟回報是我們的使命。	股價與股息 財務情況 業務前景 未來發展計劃	信息披露 股東大會 投資者會議和路演 投資者熱線／信箱



08 /  
可持續發展戰略

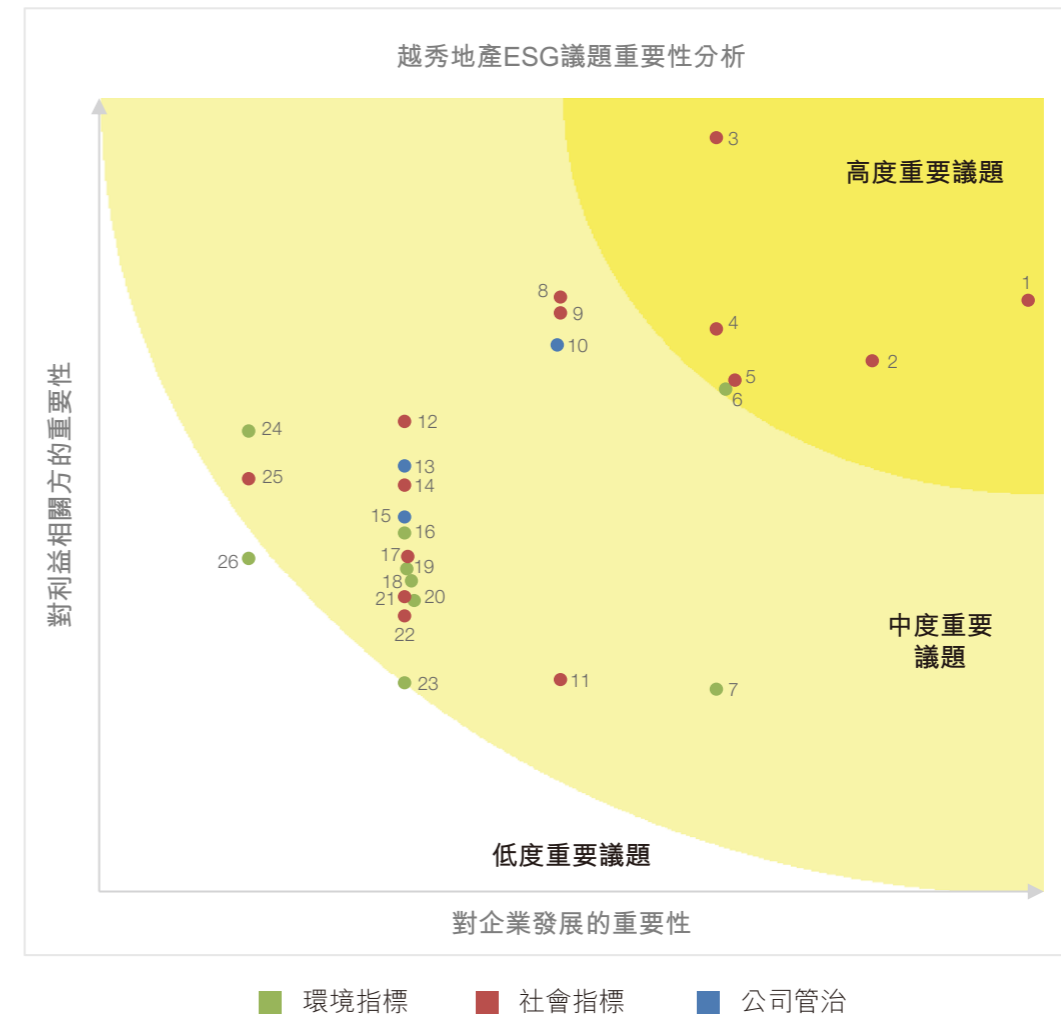
08 /  
可持續發展戰略

利益相關方	利益相關方地位	關注要點	訴求回應
供貨商	供貨商為越秀地產提供了優質的產品和服務，成為越秀地產營運過程中的重要一環，同時他們也需要遵守越秀地產對供貨商管理規範。	採購政策 供貨商管理制度 公平交易 及時付款	供貨商審查 定期走訪
媒體	媒體的報導能夠讓社會各界更了解越秀地產的情況，並督促越秀地產提升自身營運的透明度。	業務和產品情況 財務表現 未來發展方向 企業社會責任	新聞發佈會 採訪邀請 定期座談
當地社區	越秀地產的業務為社區建設貢獻自身力量	社區發展 社會公益	社區公益活動 投訴熱線

經過重大性議題評定，我們分析得出「客戶投訴處理」、「產品及服務質量」、「員工安全與健康」、「員工權益保護及組成多元化」、「政策響應」和「綠色建築」等6個高度關注議題，將於本報告重點披露其管理表現，以有效回應利益相關方的關注。

8.5 責任議題

利益相關方對ESG各類議題的關注度和判定議題的重要性程度是越秀地產重要性議題評定的基礎。2021年，董事會以聯交所《環境、社會及管治報告指引》為依據，審視回顧上年度越秀地產ESG管理相關議題，並結合本年度本集團業務發展動態及對標同行企業，對越秀地產的ESG重大性議題進行了調整。2021年，公司董事會對越秀地產ESG相關議題開展重大性分析，並與公司員工、各供應商、業主、寫字樓/商場用戶、投資者等利益相關方評估重大性議題事宜。





## 08 / 可持續發展戰略

### 重大性ESG議題列表(從高到低)

高度重要議題	1	客戶投訴處理
	2	產品及服務質量
	3	員工安全與健康
	4	員工權益保護及組成多元化
	5	政策響應
	6	綠色建築
中度重要議題	7	物料有效利用
	8	消費者隱私
	9	員工薪酬與福利
	10	反貪污及賄賂
	11	人才吸引與留存
	12	員工培訓與發展
	13	責任管治
	14	合理營銷及宣傳
	15	反不正當競爭
	16	水資源管理
	17	社會公益
	18	污染物管理
	19	節約能源
	20	溫室氣體及碳排放
	21	供應鏈ESG管理
	22	知識產權保障
	23	應對氣候變化
	24	廢棄物管理
	25	促進行業發展
低度重要議題	26	生物多樣性及土地使用

## 8.6 反腐倡廉

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

### 管理架構

越秀地產恪守商業道德操守，董事會致力維持及建立完善的反貪腐管理架構，以確保本集團的廉潔、高效營運。紀委辦公室作為執行部門，負責管理集團反貪腐方面的事宜，並統籌各職能部門、附屬公司等協同落實反貪腐相關管理工作，將廉潔思維融入日常工作。

為加強管理層對反貪腐監管的參與，由公司監事、紀委辦公室負責人及其他相關職能部門負責人組成反腐敗工作小組，每季度召開監督聯席會議和反腐敗工作協調小組專題會議，專題研究專項問題整改、重點業務條線巡檢問題閉環以及各類投訴舉報的調查結果等，提升反貪腐管理水平。針對廉潔風險防控，開展企業廉潔風險自查評估，聚焦生產經營管理流程、資產交易等七大重點領域和關鍵環節編製廉潔風險管理清單，推動人力資源管理專職部門編製完成廉潔風險防控指引手冊，檢視更新康養產業、長租公寓等業態風險防控指引手冊，進一步健全完善重點領域廉潔風險防控體系。

## 08 / 可持續發展戰略

### 反腐敗政策

越秀地產積極推進反貪腐制度建設，制定《廉潔監督員管理細則》等內部制度。2021年，我們修訂《問責管理辦法》，明確對各級管理人員違紀違規行為的界定，以及不同程度違紀違規行為的處罰，更有效約束管理人員行為。

### 商業道德培訓

越秀地產時刻落實紀律教育、廉潔教育，組織案例警示教育、法律法規宣貫等多種培訓活動。同時，我們推動新入職員工簽訂《廉潔承諾書》，充分利用好崗位廉潔風險點管理台賬，開展全員廉潔從業教育，進一步提升基層員工廉潔自律意識。2021年，我們組織廉潔教育培訓、聯動供應商開展「廉潔共建」專題培訓活動21場，覆蓋越秀地產董事、高管、合同員工、外包員工以及供應商，培訓場次共計134場，參與人數超過16,000人。

### 商業道德審計

越秀地產不斷強加內部審計，針對已有廉潔風險應對，由紀委辦公室每年開展重點業務模塊風險研究，針對專項審計反饋問題以及重點業務條線巡檢問題進行剖析總結，評估整改完成情況，逐步梳理特定業務風險處理方案。此外，每年結合母公司越秀集團及政府相關監管部門要求，部署組織針對專項問題或特定員工群體的專項檢查、巡察活動，頻次約為3-4次。2021年，越秀地產部署開展民間借貸參與、違規佔用公有住房、酒駕醉駕等問題共計12項專項整治工作，並組織利益衝突問題自查自糾，及時識別廉潔風險，促進廉潔風險預防。

### 供應商反貪腐政策

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

### 舉報人保護

越秀地產倡導「開門反腐」，在官方網站公開披露舉報郵箱、電話等途徑，暢通舉報渠道。對於舉報線索，我們會與舉報人聯繫三次反饋調查進度與調查結果，切實落實舉報線索跟進。此外，我們嚴格按照《舉報保密政策》規定規範舉報辦理程序，在處理過程對舉報人信息高度保密，我們設置專門存放舉報信息的檔案室、保密櫃，舉報接收、相關材料線下流轉由專人管理，並要求被調查單位和被舉報人不得對舉報人實行打擊報復行為，一經發現，嚴肅處理。

### 反洗錢

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

2021年，越秀地產沒有貪污、賄賂、勒索及洗黑錢的訴訟案件發生，亦沒有發生參與不正當競爭或違反反壟斷立法的相關違規行為和法律訴訟。



### 08 / 可持續發展戰略

### 08 / 可持續發展戰略



本集團2020年年報獲得：

**2021 ARC國際大獎－榮譽獎－傳統年報：房地產開發：商業**

**2021 ARC國際大獎－銅獎－內頁設計：房地產開發：商業**

**越秀親悅里－第十屆(2021-2022年度)「廣廈獎」**

中國房地產業協會、住房和城鄉建設部住宅產業化促進中心

**越秀維多利中心－第十屆(2021-2022年度)「廣廈獎」**  
中國房地產業協會、住房和城鄉建設部住宅產業化促進中心

**煙臺越秀臻悅府－第十屆(2021-2022年度)「廣廈獎」**  
中國房地產業協會、住房和城鄉建設部住宅產業化促進中心

### 8.7 社會榮譽

**2021年度上市公司卓越獎**

《信報》

**2021年度優質中國房地產企業獎**

優質中國房地產企業大獎籌委會

**2021中國房地產開發企業綜合實力TOP50**

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中國房地產開發企業商業地產綜合實力TOP30**

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百強企業TOP30**

《中國房地產報》

**2021年度中國房地產最具穩健性公司**

《時代周報》

**2021中國房地產上市企業30強**

觀點指數研究院

**2021年度TOD模式標杆企業**

《華夏時報》

**2021年度房地產行業ESG領先樣本企業**

和訊網

**廣東地產資信20強**

四大國有銀行、中國地產資信強企交流會



# 09

## 精益求精 開拓發展

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

### 本章節包含的ESG議題

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

### 本章節回應的SDGs目標





## 09 / 精益臻品 開拓發展

### 9.1 質量提升

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

#### 完善工程管理體系

我們以管理體系建立健全為首要任務，基於去年升級工程管理體系的基礎上，建立區域平台的考核評價機制，引導區域公司從組織架構、風險管控、品質管控、工程數智平台應用、工程策劃等方面進行體系化建設。2021年發佈制度與管理要求文件19項。

#### 推進過程風險管理

針對工程全周期風險管理，我們設置主體開工、中期檢查、交付驗收等6個風險停止點進行檢查，明確各階段風險管理行動，規範工程過程管理。同時，我們按項目建立風險清單，按月度組織項目風險分析會，按季度進行風險評級及通報，及時解決重大風險問題。

#### 第三方質量評估

2021年，第三方過程質量評估覆蓋8個區域公司、23個城市，交付第三方質量評定得分超過行業均值。

#### 開展培訓教育

我們打造了「工成有你」及「工程集訓營」兩個工程培訓品牌，對區域公司及工程管理進行賦能培訓，內容覆蓋工程體系、質量評估、數智平台、工程策劃等，組織20餘場培訓活動，共計5,000餘人次參加，助力工程人員提升綜合能力。

## 09 / 精益臻品 開拓發展

### 全面推廣應用工程數智平台

2021年，越秀地產全面推廣應用工程數智平台，覆蓋實測實量、安全驗收、工程巡檢、第三方評估等工程管理流程。同時，平台打通企業資源計劃ERP系統，對供貨、竣備、交付風險預警識別，並實現線上各類工程管理操作及檢查評估，將項目一線管理成果及集團總部、區域公司監督檢查成果實時直觀展示，助力工程管理信息化管理水平提升。2021年，工程數智平台完成了全國八大區域所有在建項目二十多場線上線下的培訓與宣貫，覆蓋超過5,000人次。系統覆蓋了140多個項目分期，實現所有功能模塊100%應用。





## 09 / 精益臻品 開拓發展

### 開展首屆工程師文化節

2021年10月28日，越秀地產首屆工程師文化節閉幕暨標準化示範項目掛牌儀式於廣州越秀·星匯城舉行。本屆工程師文化節弘揚「匠心」精神，通過開展「一場工程師文化講座、一場工程師宣誓儀式、一次工友慰問、一個樣板觀摩工地、一場精品工程展、一場工地開放日」的「六個一」系列活動，聚焦體系建設、秩序營建、品質提升三大方面開展專項行動，提升工程人員軟實力。

借助工程師文化節「六個一」系列活動的舉行，越秀地產深入開展工程標準化示範項目評選活動，打造了首批11個工程標準化示範項目，切實發揮先進示範作用，推動全國各項目建造質量提升。



## 9.2 健康與安全

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

### 管理架構

越秀地產建立安全管理架構，明確組建安全生產委員會，由越秀地產主席和總經理任第一責任人，安全生產委員會辦公室統籌安全生產管理工作，並以總部職能部門、子公司及區域公司負責人為各級安全生產第一責任人，每年簽訂《安全生產責任狀》，嚴格執行員工安全操作規範，要求員工進行安全知識考核及現場实操能力考核，切實落實員工安全保障。各區域公司建立安全委員會管理中心，落實區域公司安全管理和施工項目安全監督，確保安全生產深入一線。2021年，越秀地產加強安全管理人員配置，集團及轄下單位共有85名安全管理人員，註冊安全工程師人員43人，為安全管理提升奠定基石。

## 09 / 精益臻品 開拓發展

### 安全認證及政策保障

越秀地產積極推進安全管理體系認證，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國突發事件應對法》及其他經營所在地區的法律法規，參照職業健康安全管理体系OHSAS 18000/ISO 45001的標準，建立並執行《安全生產管理辦法》《安全生產責任制管理辦法》《生產安全事故應急預案》《群體性突發事件應急預案》等內部政策，全面涵蓋安全管理監察、考核管理、責任追究、應急預案、教育培訓等，為本集團的安全管理工作提供有效且全面的指引。與此同時，越秀地產制定《住宅物業安全生產現場作業指導書》《商業物業安全標準化管控規範》《康養產業安全標準化管控規範》等管理制度，進一步規範各業態安全生產管理。2021年，越秀地產編製及修訂《生產安全事故報告和調查管理辦法》《生產安全事故隱患排查治理細則》，並制定針對城市更新業態的《拆除工程安全標準化管控規範》等312項安全制度，完善安全管理體系。

### 相關方安全管理

根據《相關方安全管理細則》，越秀地產落實相關方引入、過程監督、時候履職評級等安全管控，全方位督導相關方做好安全生產工作。

相關方選聘	履約過程管理	履約評價	監督管理
明確安全目標要求，對相關方安全資質和安全生產條件進行評審，並與相關方簽訂安全生產管理協議。	進場前做好安全交底並如實記錄，考核相關方現場管理人員安全管理能力，並在生產過程中定期組織安全檢查，督促安全問題整改。	定期對相關方進行安全履約評價，調整安全信用評級，對相關方重大安全隱患納入安全履約評價，視整改情況對相關方續用或退出。	集團安全生產監督管理部門對轄下單位開展定期或不定期的相關方安全管理監督檢查。

### 安全目標：四個確保

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





## 09 / 精益臻品 開拓發展

### 管理績效

#### 越秀地產2021年安全管理績效

- 越秀地產公務用車交通死亡全責事故為0；
- 損失10萬元以上的火災、爆炸、倒塌等各類責任事故為0；
- 食品安全和環境污染責任事故為0；
- 嚴重影響社會穩定的治安事件為0。

### 持續開展安全檢查

越秀地產持續加強安全管控評估，全年組織開展復工復產安全檢查、項目安全飛行檢查、消防安全檢查、防風防汛檢查等各類安全檢查3,574次，深挖不安全因素，累計排查隱患18,900項，整改閉環率達100%。

### 開展多元安全教育活動

**安全文化活動：**越秀地產積極舉辦多種形式的的安全文化活動，對員工進行安全宣傳教育，提升員工安全意識。本年度，集團各級單位開展安全知識競賽、安全繪畫比賽、安全拓展活動等各類活動57次，涉及員工58,000人次。

**應急演練：**2021年，越秀地產及轄下單位組織開展應急演練1,524次，參加演練人數37,807人次，提高員工對突發事件的預防與自救能力。



安全知識競賽



越秀金融大廈消防應急演練

## 09 / 精益臻品 開拓發展

### 9.3 產品與服務創新

越秀地產秉持尊重創新、不斷超越的理念，持續深耕綠色健康人居產品，持續將先進理念與成果融入產品與技術，推陳出新，打造創新產品與優質服務。2021年，越秀地產打造兼顧設計感和功能性的簽約中心，為客戶提供便捷高效服務體驗。

#### 全新升級簽約中心

2021年，越秀地產全新升級打造的越秀地產簽約中心(越生活體驗館)正式試運行，帶動實現服務標準升級優化。簽約中心全面開啟數字化之路，將管理的信息化集成、線上工具賦能、智慧建造與智能分析數據應用於簽約前、中、後三大階段流程，實現業務優化閉環，讓現場做到無紙化、移動化、智能化和可視化，更高效地完成簽約工作，為客戶節省時間，提升用戶體驗。



### 9.4 知識產權與商標管理

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

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



## 09 / 精益臻品 開拓發展

## 09 / 精益臻品 開拓發展

### 9.5 供應鏈管理

供應商是越秀地產重要的合作夥伴。我們優選供應商，並建立規範的招標投標、供應商評估等供應商管理流程，為客戶打造高質量產品。此外，我們長期致力與合作夥伴攜手成長，識別並管控供應鏈的環境與社會風險，並大力推動綠色採購，積極履行企業公民責任。

#### 優化供應商管理

越秀地產從招標採購、供應商評估和分級分類管理方面不斷改進，努力優化供應鏈管理。我們制定《招標採購管理辦法》《非建設工程類招採業務管理細則》《材料設備類供應商入圍(入庫)工作指引》等內部制度，規範招標流程，清晰規定供應商考察評估標準，落實供應商的分級分類管理，提升供應商質量管理。2021年，越秀地產新頒佈《建設工程類供應商管理細則》，對供應商的考察入庫、擴庫、分級應用、複評、履約評價、戰略應用等作了梳理，完善供應商管理制度體系。

2021年供應商數目	華南	華東	華北	華中	東北	西南	港澳台和海外	總計
	15,574	2,761	353	3,333	2,969	1,300	560	26,850

**供應商入庫審核：**針對潛在供應商，我們開展入庫審核，從資質、證照、履約能力、技術水平等方面對潛在供應商進行初步篩選、實地考察及資料審核，2021年，我們通過「數字招採平台」及「悅工作」APP進行實地考察的過程記錄及評分，實現現場考察信息全程留痕。

**供應商履約評估：**針對庫內供應商，我們進行分類分級管理並根據實際業務動態調整。同時，對供應商進行履約評估，評估履約評價不合格視情節要求改進、暫停招投標、鎖定及黑名單等處理。

**強化供應管理：**我們成立物料研究室，系統打造物料工坊空間展廳，分別展示新物料、裝修物料材質，以及按標準化套餐分檔展示潔具、廚電等單品物料，向供應商明確企業採購標準。此外，我們組織供應商對工程人員進行工藝工法和物料培訓，加強就先進工藝工法和創新物料的交流分享，提升供應質量。

**推進陽光採購：**我們制定《招採問責管理制度》《招採供應商問責管理細則》等內部政策，並要求供應商簽訂廉潔協議，進一步規範招採職能員工及供應商的行為。此外，我們還組織供應商的廉潔宣貫教育活動，聯動供應商開展「廉潔共建」專題培訓活動21場。

**推動數字招採：**我們更大力推動招採數字化建設，進一步完善越秀地產數字招採平台功能。針對傳統本地開標監管不足的情況，構建遠程評標系統，實現開標過程可視化、規範化、可追溯，並對開標過程進行實時監管。

### 打造遠程評標系統

2021年12月9日，越秀地產統籌建設的遠程評標系統正式上線，並在集團總部優先試點運行。同時，通過制定《遠程評標管理指引》規範工作流程，遠程評標系統實現在評標全過程中對評標室和評委進行環境、動態桌面、行為的多重實時在線監控和風險識別預警，落實對「開、評標」環節的全程、實時、有效監管。遠程評標系統將努力推動如下四大目標及功能：

**陽光招採：**開標過程和評標專家評審界面全部呈現為可視化；

**規範招採：**在招採業務逐步下放的背景下，對開、評標這一關鍵環節進行有效監管，並督促評標專家履職盡責、規範評審；

**實時監管：**針對評標過程中評標專家可能影響公正評審的敏感言論和行為，智能分析並作出預警提醒，實時記錄評標專家可能發生的不規範評審行為；

**可追溯：**通過數字化技術動態記錄開標全過程影像，各業務條線的管理部門及集團各級監管部門可隨時調取信息還原追溯評審過程情況。

### 倡導責任採購

越秀地產致力推進社會可持續發展，以「可持續採購」為重點工作之一，積極考察評估供應商的可持續發展表現，入庫審核時，我們對提供ISO 14001、ISO 45001等質量管理體系認證和職業健康安全管理体系的供應商進行加分。同時我們要求供應商將安全文明措施費用納入預算，落實綠色施工及職工安全保障；要求對工人工資分賬設專用賬戶，保障職工薪酬正常發放，並將各城市對海綿城市、裝配式建設的要求納入招採管理。

此外，我們積極推進綠色產品採購，在工程總包施工合同條款要求施工方按規定使用環保節能的商標商品混凝土等材料，保證符合國家節能降耗規定。同時，越秀地產旗下香港公司採購持有ISO 14001環境管理體系證書的複印機，以及使用經Forest Stewardship Council(森林管理委員會)認證的紙張。



# 10

## 保護環境 綠色發展

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

### 本章節包含的ESG議題

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

### 本章節回應的SDGs目標





## 10 / 保護環境 綠色發展

### 越秀地產綠色發展戰略

- **綠色建築**：堅持「過程精品、人居典範」理念，健全完善項目環境管理機制，推廣綠色建築，開拓可持續的城市空間，同時積極運用綠色金融工具助推發展。
- **綠色施工**：積極依照綠色建築體系的指引，降低項目開發全過程的環境影響，保護周邊生態環境。
- **綠色物業**：推行可持續的營運管理理念，積極引進智能化手段與信息化工具，全面強化對樓宇與設施設備的能耗管理，提升資源使用效益，營造綠色的商務與居住環境。
- **綠色租賃**：主動探索綠色租賃，讓建築更綠色，更清潔，更高效。與建築用戶保持密切溝通，共同探討降低能源、水源的消耗量以及溫室氣體的排放量的措施。
- **綠色社區**：整體設計注重綠化，突出全生命周期園林景觀，依託當地自然資源，建設生態宜居的綠色社區。
- **綠色辦公**：堅持實踐並不斷推進無紙化辦公，積極落實節能降耗措施，推行廢棄物分類收集與處理，最大化實現廢棄物的循環利用。
- **綠色倡導**：定期開展多元化的環保宣傳教育活動，積極向員工、業主、客戶等利益相關方傳遞環保理念，營造綠色的社區文化。

## 10 / 保護環境 綠色發展

### ESG目標



目標



達成情況



溫室氣體  
減排目標



推行無紙化辦公。



提高施工現場揚塵治理水平，落實空氣檢測和廢氣排放管理措施。



— 倡導採用電子文件傳閱，電子郵件溝通聯繫工作；

— 積極推廣電子化簽章使用；

— 增加配置電子化材料匯報工具；

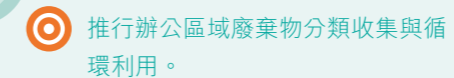
— 倡導廢紙再利用。



— 到2021年末，施工現場**100%**配置環境監測系統和環保降塵措施。



廢棄物  
減排目標



推行辦公區域廢棄物分類收集與循環利用。



到2025年，施工過程中鋁模和爬架工藝的使用率達到**80%**（按項目數量計），減少木模的使用。



提升裝配式比率，減少施工現場廢棄物。



到2025年，新開發項目**100%**配備垃圾分類設施。



— 開展閒置辦公用品回收和設置領用區，提高循環利用率；

— 逐步推廣可充電電池代替一次性電池；

— 加強報廢電腦（辦公設備）配件再利用。



— 到2021年末，施工過程中鋁模和爬架工藝的使用率達到60%（按項目數量計）。



— 可回收的裝配式臨時施工措施（圍牆、施工板房）應用率提升，施工現場產生的廢棄物減少。



— 在設計、建造和物業管理過程中，為新開發項目配置垃圾分類設施。



## 10 / 保護環境 綠色發展

### 目標

### 達成情況



#### 能源使用 目標

推廣辦公區域和施工現場對LED節能燈具的使用。

全面強化對樓宇與設施設備的能耗管理，提升資源使用效益。



在辦公區域推廣LED燈具，適當安裝聲光控開關，在一定程度上減少「常明燈」現象；

普及在建項目施工現場LED燈具的使用。



積極引進智能化手段與信息化工具，加強商業和住宅項目能耗管理，推進租戶採取降低能源消耗量的措施。



#### 用水效益 目標

減少施工現場用水，逐步推廣施工現場對水資源的循環利用。



雨水及施工場地廢水循環利用於降塵噴霧。



#### 其他 目標

確保重大環境污染事故為**0**。

確保安全生產直接責任事故為**0**。



2021年重大環境污染事故為**0**。



2021年安全生產直接責任事故為**0**。

## 10 / 保護環境 綠色發展

### 10.1 綠色建築

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

在制度方面，越秀地產按照《綠色建築白皮書》規劃，並依照《國家綠色建築設計一、二星級設計指引》《一二星級綠色建築評價標識管理辦法(試行)》《綠色建築評價標識實施細則(試行修訂)》《綠色建築項目管理細則》等標準，區域公司也將綠色建築技術納入《區域公司住宅技術標準》，推動綠色建築發展。

2021年，越秀地產持續推進綠色建築認證，新增16個綠色建築認證，認證面積超過2.34百萬平方米<sup>1</sup>，較2020年增加58.3%。

#### 越秀地產2021年獲得綠色建築認證的項目

項目類型	項目名稱	認證等級	認證面積 (平方米)
住宅項目	蘇州向東島五期	國標一星	283,200
公共建築	武漢越秀國際金融匯三期	國標二星	587,716
住宅項目	廣州星匯海珠灣114地塊住宅自編號D1樓、D2樓及地下室	省標一星	38,381
公共建築	廣州星匯海珠灣114地塊商業樓自編號D3棟	省標一星	14,983
住宅項目	花都臻榮府B地塊	省標一星	146,315
住宅項目	花都臻榮府C地塊	省標一星	133,959

<sup>1</sup> 2021年度獲得綠色建築認證指的是獲得綠色建築設計標識證書。根據修訂的《綠色建築評價標準》(GB/T 50378 — 2019)，自2019年起，中國及地級市以上的住房城鄉建設主管部門的綠色建築評價均改為建築工程竣工後進行，並逐步停止設計標識評價工作。因此，公司可預見由於未來新開發項目綠色建築認證周期增長，或導致部分項目綠色建築認證取證出現順延，與年度報告信息統計時間不一致，未能計入當年報告期所統計的綠色建築認證項目。



## 10 /

保護環境 綠色發展

### 越秀地產2021年獲得綠色建築認證的項目

項目類型	項目名稱	認證等級	認證面積 (平方米)
公共建築	長沙悅湖台038地塊5#、6#	省標一星	32,000
住宅項目	長沙悅湖台038地塊1-4#及地下室	省標一星	99,800
住宅項目	廣州品秀星瀚陳頭崗停車場場站	省標二星	73,217
住宅項目	廣州品秀星樾3~4#、9~62#住宅及地下室	省標二星	527,564
公共建築	廣州品秀星樾15班幼兒園、18班幼兒園	省標二星	9,296
公共建築	廣州品秀星樾45班九年一貫制學校教學樓	省標二星	15,463
公共建築	廣州品秀星樾45班九年一貫制學校體育館	省標二星	2,691
住宅項目	廣州品秀星圖花園1~8#	省標二星	236,539
公共建築	廣州南沙國際金融中心(南沙濱海花園十二期3#4#裙房、3#辦公、4#辦公、地下室)	省標二星	54,383
住宅項目	廣州南沙天悅江灣(南沙濱海花園十三期4#-13#樓及D2地下室)	省標二星	85,637

## 10 /

保護環境 綠色發展

### 10.1.1 裝配式建築

裝配式建築可以有效的提升生產效率和整體質量，並降低建築能耗，改善傳統建築對能源和資源的較大消耗。2021年度，我們編製《裝配式建築選型策略和技術指引》，完善《標準化建造體系(SSCS 2.0)工作指引》，全面升級新建造體系SSCS 2.0，強化了「精益、高效、綠色、智慧」的建造理念，大力推動裝配式建築應用。

2021年，越秀地產在建項目中38個應用了裝配式建築技術，項目質量、安全文明、防滲漏等方面提升顯著，第三方評估綜合指標得分較集團整體水平提高2%，達到行業標桿水平。

### 現場標準化建造體系升級(SSCS 2.0)

越秀地產升級迭代了新建造體系(SSCS 2.0)。該體系具有「高精度」、「全穿插」等特點，在保證工程質量的前提下優化工序，通過合理調配分享工程的插入時間，使各項工序並聯或串聯施工，減少工序銜接產生的損耗和不必要的返工，提高效率，降低綜合成本。

- **精益建造**：推動建造內容精簡，資源投入精益，工序管理精細，提升實體空間精細度，降低質量通病發生率；
- **高效建造**：提升工藝技術標準，優化施工組織管理，工序穿插均衡開展，實現資源效率提升，縮短綜合工期；
- **智慧建造**：應用工程數智平台和建造智能化工具，推動數字化管理與智能化建造，實現全過程實時監管；
- **綠色建造**：應用多項裝配式工藝，推行建築物料重複循環利用，實現施工過程的節能減排。



## 10 / 保護環境 綠色發展

### 華工國際校區二期的裝配式建造成果

越秀地產在華南理工大學廣州國際校區二期項目建設中積極推動裝配式技術的應用，在確保安全、質量的同時，加快生產效率。項目總建築面積達59萬平方米，除校區服務中心、教學樓、師生宿舍等公共教學設施，工程涵蓋了市政配套、公用工程等其他周邊配套設施，共計將建成18個單體、30棟建築物。

項目推動裝配式技術應用，重點做好構件供應、吊裝安全、套筒灌漿質量方面的管理，運用疊合板四面不出筋、豎向構件灌漿連接等工藝，打造標準化模具便於重複使用，並提高現場施工效率。校區三個建築群均採用裝配式施工工藝，裝配式應用比率大於60%。



現場吊裝

裝配式加工廠

## 10 / 保護環境 綠色發展

### 10.1.2 保護生物多樣性

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

2021年度，越秀地產未發生因破壞生物多樣性所受到的環保處罰。

### 10.1.3 綠色施工

越秀地產嚴格依照《越秀地產工程質量管理辦法》《廣州市城市建設開發有限公司文明施工管理細則》《越秀地產安全文明施工標準化圖冊》執行項目施工。越秀地產明確要求並監督施工過程實現節能、節地、節水、節材和環境保護的「四節一環保」目標。此外，我們搭建綠色施工管理架構，項目部成立了綠色施工領導小組和工作小組，工作小組由項目部人員組成，主要負責保持綠色施工節能降耗設備、設施的完整完好，並進行日常檢查和考核，確保綠色施工。

2021年，越秀地產嚴格遵守國家法律法規和地方制度，主動配合政府巡查監督，接受第三方過程質量評估，嚴格執行環境影響評價要求，覆蓋率達100%，且未發生環境污染事故和對環境和自然資源造成重大負面影響的事件。

#### 綠色施工管理體系





## 10 / 保護環境 綠色發展

### 綠色施工管理舉措：

#### 減少污染排放

- **開展揚塵管理：**我們在施工現場門口設置自動洗車槽、水槍、霧炮機等沖洗裝置及三級沉澱池，對出場車輛進行清洗，並設專人定時對場區外道路進行清掃，保持場地出入口乾淨整潔；對煙塵進行定期檢查和不定期抽查，確保排放達標。
- **開展污水排放管理：**我們設置多級沉澱池，控制排出污水含泥量；食堂設置隔油池，及時進行油污清撈；落實專人對污水進行監測，確保排放達標。
- **開展固體廢棄物控制：**我們設置廢棄物臨時置放點，將有毒有害廢棄物單獨分類封閉存放；選擇定型化建築材料，減少邊角廢料產生。
- **開展噪音控制：**我們合理安排施工作業時間，減少夜間施工；要求進入施工現場的車輛禁止鳴笛；各大門設置噪音監測點，並設專人定期監測噪音是否違反相關規定。

#### 高效資源使用

- **節約水資源：**我們使用節水型產品，安裝計量裝置，落實用水管理；設置大型蓄水池，加強地表水、雨水的回收利用；定期檢查供水管線，更換老化水龍頭、管道閘口等供水設備，減少水資源浪費。
- **節約能源：**我們使用LED節能燈具、節能飲水機、高效能施工機械設備等節能設備，提高能源效率；塔吊照明採用定時開關控制，減少用電浪費；安裝獨立電錶及時監控用電情況，並對超用電進行分析，及時糾正不良用能行為。
- **節約耗材：**我們採購圍擋覆蓋材料等可重複使用施工材料並嚴格規範工地鋼材、木材、混凝土等材料的使用，減少定額損耗率；採用新的施工技術，如鋼筋直螺紋連接、電渣壓力焊接技術，減少施工耗材浪費。
- **節約土地：**我們合理佈局規劃現場施工佈局，建立地下存放庫房，將建築材料合理分類存入庫房，以減少施工土地佔用。

## 10 / 保護環境 綠色發展

### 10.2 綠色營運

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

越秀地產及下屬各公司持續遵照《環境保護管理程序》《垃圾分類管理制度》和《廢棄物管理制度》《公共能耗管理規定》等內部制度，明確垃圾分類工作的同時，通過規範能源消耗統計工作，採取節能減排措施。越秀地產旗下越秀服務遵從《環境與健康安全監測管理程序》《環境因素識別與評價管理程序》，及時識別廢氣、廢水、固體廢棄物、噪音等污染物對環境造成的影響、減少經營對環境帶來的不利影響。

越秀地產通過項目建設到營運的全生命周期一系列舉措，將綠色低碳的理念融入到企業日常營運，切實降低碳排放。2021年度，我們共排放溫室氣體72,322.73噸。

#### 越秀地產溫室氣體排放量

溫室氣體排放	2021年總量 (噸)	2020年總量 <sup>1</sup> (噸)	2019年總量 (噸)
範疇一 <sup>2</sup> 溫室氣體	3,491.21	3,488.44	2,631.45
範疇二 <sup>3</sup> 溫室氣體	68,831.52	54,901.41	76,390.95
匯總	72,322.73	58,389.85	79,022.40
排放密度(噸/人)	4.43	5.13	5.88
排放密度(噸/百萬元收入)	1.26	1.26	2.06
排放密度(噸/萬平方米)	26.68	23.79	33.11

<sup>1</sup> 溫室氣體排放量及密度參考香港聯合交易所有限公司在2021年5月發行的《如何準備環境、社會及管治報告？》環境關鍵績效指標指引標準，更新計算溫室氣體排放使用的電力排放因子，以及由此產生的相關數據，包括2020年的溫室氣體排放量、溫室氣體排放密度等。

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

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





## 10 /

保護環境 綠色發展

### 10.2.1 節能改造

越秀地產致力於持續改善節能表現，越秀地產主要能耗為電能，為了提高能源使用效能，我們通過改造以及更換老舊設備、引入新型環保照明設備的方式，減少能源浪費，2021年我們綜合能源消耗量為5,991,331.27百萬瓦時。

	總消耗量
汽油(公升)	479,931.60
柴油(公升)	86,671.74
天然氣(立方米)	954,959.00
管道煤氣(立方米)	2,325.00
罐裝液化石油氣(千克)	34,554.00
電力使用(千瓦時)	118,454,066.36
總能耗量(百萬瓦時)	5,991,331.27
總能耗密度(噸/人)	367.12
總能耗密度(噸/百萬元收入)	104.42
總能耗密度(噸/萬平方米)	2,210.01

### 越秀地產提升商業項目用能效益

越秀地產致力提升商業項目的能源使用效益，打造綠色營運標桿。

廣州環貿中心建設智慧能效監測平台，全局掌握項目18個智能系統，通過信息採集與智能管控，對電梯、空調等設施設備數據進行能耗分析，針對閑時、忙時進行合理的資源配置，實現預防性綠色節能管控。

越秀金融大廈選用由內、外幕牆組成的「呼吸式幕牆」，在幕牆上設置遮陽板及自然通風器，減小溫差，還具有低碳、環保、保溫、隔熱、降噪的特點，比傳統幕牆採暖時節約能源42%-52%，製冷時節約能源38%-60%，大幅減少建築營運階段的碳排放。

## 10 /

保護環境 綠色發展

### 10.2.2 節水改造

保護和節約水資源是越秀地產一如既往堅持的舉措，通過項目的前期節水設計、佈設節水設施、重視收集雨水和中水回用、宣傳和提升節水意識等技術、行政和經濟管理手段，有效減少了水資源的浪費，提升水資源利用效率。在物業板塊中，我們通過開展雨水收集及設置中水回收設施，為綠化植物澆灌及社區清潔推進水資源循環利用，減少資源浪費；對於工程板塊清洗車輛所產生的廢水，亦通過中水回用等方法進行處理，並用於噴洗降塵及衛生間使用等。2021年，越秀地產用水量為2,049,041.46立方米。

#### 越秀地產水資源使用量

	2021年	2020年	2019年
總用水量(立方米)	2,049,041.46	2,745,537.63	3,735,810.17
耗水強度(每人)	125.55	241.05	369.88
耗水強度(每百萬元)	35.71	59.38	97.44
耗水強度(每萬平方米)	755.82	1,118.80	1,565.07

### 住宅項目與商業項目開展節水改造

越秀地產積極推進營運項目的節水改造，提高水資源使用效率。

江門星匯名庭園區綠化地改造可移動式噴淋水系統，降低人為澆水造成浪費。改造後節約用水約1,400噸/年，節約費用約6,200元/年。

越秀金融大廈安裝空調冷凝水回收系統，為空調冷卻塔補充用水；安裝雨水回收系統，利用再生水進行衛生間沖廁、車庫沖洗、景觀補水等場景，節約用水。



## 10 / 保護環境 綠色發展

### 10.2.3 物盡其用

越秀地產嚴控營運過程廢棄物管理。針對不同種類的廢棄物，我們均按照政府相關規定嚴格進行回收和處理，包括分類存放、處理後排放、可再生固廢回收、危險廢物第三方處理等方式，以實現廢棄物減量化、無害化、資源化。2021年，越秀地產旗下越秀服務在物業項目與商業項目營運持續推進垃圾分類和開展環保宣傳活動，為建設資源節約型社會作貢獻。

#### 大灣區中部區域公司推進建築廢棄物回收

2021年，越秀地產旗下大灣區中部區域公司秉承綠色建築環保理念，在項目開發建設過程中，始終堅持廢物循環利用的原則，要求施工單位將廢舊鋼筋、磚塊運至廢品回收站進行回收，全年回收建築廢棄物約1.22萬噸。

在基坑開挖時，全盤考慮項目的土方量的使用情況，將開挖處理的土方放置空地，待回填時再利用，減少污染物的產生，全年循環再利用約5.7萬噸。

### 10.3 綠色辦公

除了項目開發和營運外，越秀地產還關注自身在辦公過程中的資源使用與能源消耗，時刻踐行「綠色辦公」的理念，竭力構建綠色辦公環境。2021年，越秀地產下發《關於倡導總部辦公「節能降耗，精細挖潛」有關工作的通知》，細化辦公場景的節能減排措施，強化員工節約意識。通過建立巡場管理制度、逐步淘汰高耗能照明設備的措施，減少辦公用電能耗。

我們積極推行無紙化辦公，持續推進線上OA辦公系統和線上會議，強化辦公用紙二次利用工作。2021年，集團推行綜合檔案系統及預處理系統，在集團總部及部分附屬公司試點上線，實現文檔資料全程線上管理，減少文件打印、複印、掃描、存檔等流程的紙張使用。

#### 華中區域公司推行廢物回收

越秀地產華中區域公司積極推行廢棄物回收及重複利用，減少辦公廢棄物。

- **廢舊電池回收：**提倡員工主動將廢棄電池放到指定回收處，大大減少了廢舊電池隨意丟棄的現象，2021年共計回收各類型廢舊電池370顆。
- **廢棄打印紙回收利用：**在打印室設置了廢紙回收區域，提倡員工將廢棄的打印紙放在回收區，鼓勵使用廢棄打印紙做草稿紙，貼發票單據等工作，控制了打印紙的使用量。

## 10 / 保護環境 綠色發展

### 10.4 綠色租賃

越秀地產積極探索綠色租賃，優先採購及提供綠色、安全的產品或服務。越秀金融大廈與租戶簽署綠色租戶條約，提倡租戶使用符合環保要求的二次裝修材料、設備、清潔劑等，並要求租戶落實垃圾分類投放，共同改善物業的環境表現。同時，我們不定期舉辦面向租戶、合作商等利益相關方的環保宣傳活動，鼓勵租戶一同踐行環境保護。

### 10.5 應對氣候變化

越秀地產關注氣候變化對企業經營帶來的影響，逐步開展氣候變化風險及其潛在影響的識別、梳理，包括以極端天氣事件為主的實體風險，以及為適應氣候變化企業在政策及法律、科技、市場和聲譽所需作出變動的過渡風險。

在管理層面，我們提升職能部門管理人員及領導層對於氣候變化的關注，在重大會議中，我們開展系統性評估，識別氣候變化對集團業務、策略帶來風險與機遇，採取行動應對氣候變化。

在產品層面，我們通過在設計方案中引入應對氣候變化的措施，持續提升項目設計，降低氣候變化對居住體驗的影響。越秀地產制定《越秀地產氣象災害應急預案》，針對颱風、暴雨、高溫、雷雨大風等極端天氣，健全氣象災害應急體系和運行機制，加強系統內企業氣象災害防範處置能力。我們設立氣象災害應急指揮中心，通過識別不同等級氣象風險，從風險的防範、預警、應急響應到後期處置與安全保障，我們及時響應，落實安全生產責任，最大程度減輕或避免氣象災害造成的人員傷亡和財產損失。

#### 開展特大暴雨災害的應急管理

2021年7月，鄭州市遭遇特大暴雨的極端氣象災害，道路交通全面停運，項目受災嚴重。越秀地產華中區域公司迅速啟動應急預案，發佈《關於做好暴雨等極端天氣下安全生產工作的緊急通知》，指導項目公司安排全體員工居家辦公，並為滯留辦公室的人員提供應急物資。同時，我們安排項目全面停工，加強應急值守和積水抽排，投入16台大功率水泵全天不間斷抽水，確保工地安全。在項目復工前，集團開展工地隱患排查工作，加固外架、塔吊基礎螺栓等設施，恢復項目正常施工，降低極端天氣對生產的影響。



# 11

## 從心出發 竭誠服務

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

### 本章節包含的ESG議題

- 產品及服務質量
- 客戶投訴處理
- 消費者隱私
- 合理營銷及宣傳

### 本章節回應的SDGs目標





## 11 / 從心出發 竭誠服務

### 11.1 消費者權益保障

越秀地產確保消費者在產品銷售過程和享受服務時的各項權益得到保障。

#### 11.1.1 負責任營銷

越秀地產嚴格遵守《商品房銷售管理辦法》等國家法規，完善《移動案場管理規範》，在案場設置專門區域，為客戶提供預售許可證、用地規劃證、項目規劃設計、紅線內外不利因素提示、商品房銷售管理辦法等項目信息，確保銷售信息真實、合法、準確。

為保障消費者知情權，越秀地產聘請第三方公司開展首開項目展示區營銷風險檢查，對銷售物料、說辭內容、公示文件等多方面落實深度檢查，包括紅線內外不利因素、差異戶型、教育信息不確定說明、客戶付款的風險提示等，做好風險點的記錄，形成檢查報告並反饋至各項目，跟進風險點整改結果，有效降低營銷風險發生，確保案場開放前的展示內容真實，提升消費者對企業品牌、產品的信任度。

此外，我們每月對項目銷售案場開展神秘客戶暗訪抽檢，圍繞接待標準，對電話接待、現場接待、物業服務及案場佈置四大模塊進行檢查，有效檢視案場輸出、展示的內容是否真實。

#### 11.1.2 信息安全保障

越秀地產高度重視信息安全，嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》等法律法規，並嚴格實行《移動案場管理規範》《客戶資源管理與協同細則》《數據管理辦法》《信息化項目管理細則》等內部規定，明確各崗位工作人員的管理職責。針對企業內部的信息管理，我們設置訪問控制機制，對數據訪問、內外部傳輸使用、脫敏、解密等重要操作建立了審批機制，對可能接觸到客戶信息的員工採取權限控制，記錄、監控操作情況，並與員工簽署保密協議和定期開展安全培訓教育，提升員工信息安全管理水平。2021年越秀地產修訂《悅秀會管理工作指引》，明確各職能條線在「悅秀會」客戶信息管理職責，要求相關部門在處理客戶信息時，必須在合法、合規的情況下進行對接。

我們持續強化客戶個人隱私保護，嚴格遵循《中華人民共和國個人信息保護法》，規範客戶信息訪問的流程、用戶訪問權限以及承載客戶信息的環境，防止客戶信息被違法使用和傳播，為客戶提供從營銷諮詢到交付的全過程保障，嚴控合同履約風險的同時，給客戶提供貼心的服務。2021年，我們更新《悅秀會隱私保護政策》，明確用於廣告個性化投放以及信息共享的個人信息獲取相關規定。此外，我們在越秀房寶平台設置客戶授權同意確認點，客戶同意後方可進行信息採集。

2021年，越秀地產沒有發生因違反消費者資料與隱私的保護規定及丟失消費者數據所引起的投訴或法律訴訟。

## 11 / 從心出發 竭誠服務

### 11.2 用心溝通與服務

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

#### 11.2.1 積極響應訴求

越秀地產積極暢通客戶溝通，2021年，我們持續從多個渠道聆聽客戶的意見，包含現場投訴、「悅秀會」、400熱線、官網、微信、微信群等途徑。同時，我們關注問題解決進度，對於催辦兩次仍未解決的客戶投訴，我們安排區域公司客戶關係負責人跟進處理進度，提高處理效率。2021年，越秀地產共接收客戶投訴33,195次，投訴關閉時間同比縮短50%。

為進一步提升客戶服務質量，我們修訂《客戶投訴管理細則》，細化客戶投訴分類，覆蓋銷售服務、產品設計、建造過程管理、交付服務、維修服務等9類服務場景，提高投訴分析、應對策略制定的針對性。按照事件的影響範圍及程度，我們將客訴事件劃分為四個等級，集團總部對屬於重大、重要、熱點的三類投訴事件親自督辦，保障客戶投訴及時處理。此外，我們制定《保修期主動質檢活動工作指引》，進一步提升維修服務保障，在保修期到期前主動提供房屋質量檢查活動，減少服務糾紛，保障客戶權益。

2021年，越秀地產投訴關閉率達96.62%，客戶滿意度整體得分為87分，體現客戶對我們投訴處理工作的認可。

#### 11.2.2 多元化溝通

為了創造更為多元化、開放和便利的溝通渠道，越秀地產建立了悅秀會會員服務平台，並組織各區域公司維護微信公眾號，及時接收信息和處理事務。我們開展「越秀家書」、工地開放日等活動，為客戶提供更多元的溝通方式，聆聽客戶的心聲，以品質保障客戶的幸福生活。

#### 開展主動溝通

開展「越秀家書」播報活動，主動向業主匯報項目建設進度，滿足業主在房屋建造過程中的期待。

#### 推進現場體驗

組織「工地開放日」活動，邀請業主親臨項目現場，參觀建造工藝工法、項目戶型、交付標準等，提前發現風險問題並改進，加強與業主的溝通與互動，不斷提升業主體驗度。

#### 提升智能服務

持續推廣「人機協同」智能服務平台的應用，憑藉智能客服「悅悅」，為會員提供7\*24不間斷服務。



## 11 / 從心出發 竭誠服務

## 11 / 從心出發 竭誠服務

### 11.3 構建和諧小區

越秀地產以旗下越秀服務為主體，為客戶提供優質物業服務，為客戶營造溫暖舒適家園。此外，我們主動關懷客戶，推進社區美化與融合，與業主一起創造美好生活。

#### 11.3.1 關愛客戶

越秀地產旗下越秀服務始終秉承著「用心·成就美好生活」的品牌使命，關注客戶體驗，為客戶提供暖心便民服務、節日慶祝、社區活動等多元客戶關係維護活動，為居民打造溫暖和睦社區氛圍。



愛心義診便民服務



社區電瓶車安全巡檢



清洗風扇便民服務



書香文化活動

#### 11.3.2 品質提升

為提升物業服務品質，越秀地產以旗下越秀服務為主體，整合社區需求，開展「強服務」品質提升專項行動等系列社區提升活動，為業主提供舒適安心的居住環境。

### 越秀服務開展「強服務」品質提升專項行動

2021年9月至11月，越秀服務開展了為期三個月的「強服務」品質提升專項行動，覆蓋全國十大區域。該項行動以「客戶貼心、秩序安心、工程放心、環境舒心、案場悅心」的「五心」服務為宗旨，致力於提高現場服務品質。此次行動共固化了62個環節，如環境提升、工程整改、消防演練、設備參觀等，共計1,500條服務標準細項工作，使得住宅物業的客戶滿意度總體得分提升至88.2分。

五心服務	提升內容	提升效果
環境舒心	對小區園林綠化、清潔衛生、休閒設施等方面進行整改與煥新	約1,600+項環境整改
		近6,000棵喬木修剪
		約2萬平方米草坪補植
工程放心	完成設備房管理標準化，對牆、地面及管道標識進行品質煥新	近1萬平方米地被補植； 約9,000+棵灌木補栽
		約2,000項工程整改
		約4,000項公共設施升級煥新
		約100個設備房標準化
秩序安心	提升園區安保工作，強化社區安全管理	約5,000個小區監控監測
		約200次應急演練
		近100次消防演習
客服貼心	提高客服質量，暢通客戶交流渠道	約2萬次違章停車處理
		約9萬戶上門走訪關懷
		約100次經理接待日
案場悅心	打磨服務觸點，提供高品質案場接待	近700次設備房參觀日
		360°無微不至的關懷





# 12

## 以人為本 愉悅氛圍

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

### 本章節包含的ESG議題

- 人才吸引與留存
- 員工安全與健康
- 員工薪酬與福利
- 員工培訓與發展
- 員工權益保護及組成多元化

### 本章節回應的SDGs目標





## 12 / 以人為本 愉悅氛圍

### 12.1 僱傭概況

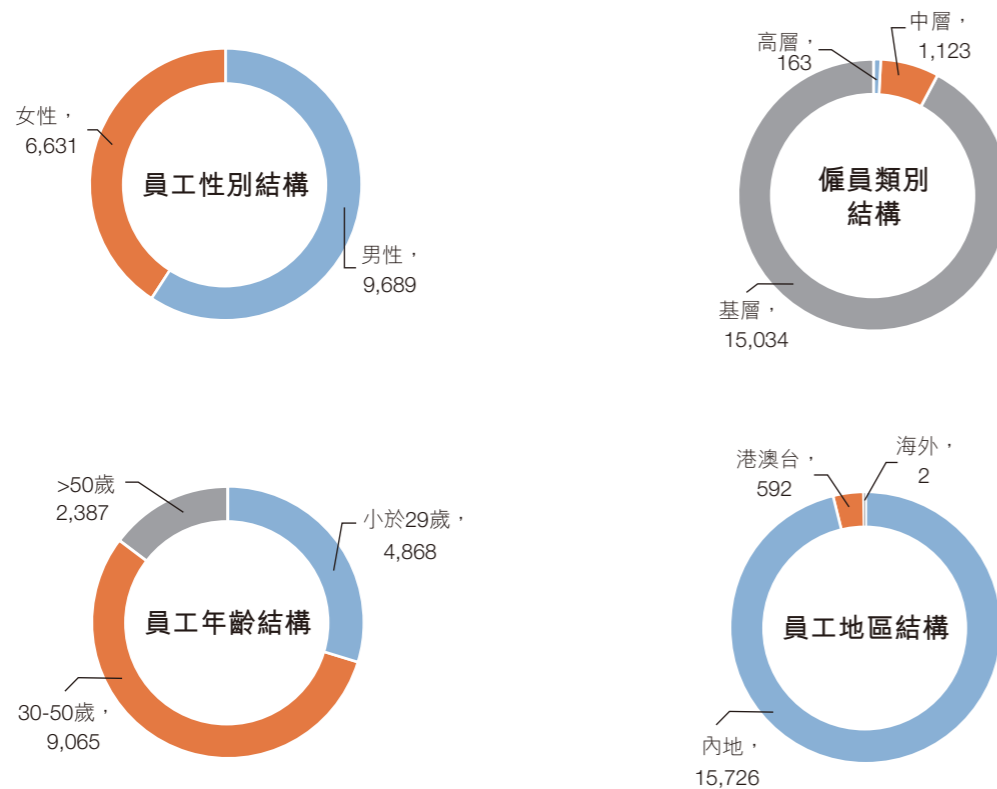
越秀地產秉承「以人為本」的人才理念，遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，制定了《越秀地產薪酬管理標準》《績效管理辦法》《人才評價與應用管理辦法》《勞動合同管理辦法》等人力資源管理制度。政策涵蓋多元化與反歧視、童工和強迫勞工、健康與安全、薪酬福利、工作時間、績效考核、行為準則、職業培訓等多個方面，切實維護員工的各項基本權利。2021，越秀地產獲得由可研智庫主辦、億翰智庫聯合頒發的「中國房地產最佳僱主企業」獎項，並躋身2021中國房地產組織力百強企業，體現對我們的組織建設水平。

#### 多元僱傭

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

截至2021年末，越秀地產員工總數為16,320人。

#### 2021年僱員結構



## 12 / 以人為本 愉悅氛圍

### 12.2 保障權益

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

#### 平等就業

越秀地產堅持平等僱傭原則，除了遵守相關法規外，我們在內部管理中規定各項適用於員工和合作夥伴遵從多元共融原則，保障員工得到平等的機會。

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

#### 申訴機制

越秀地產設有正式渠道及流程，收集反饋及員工對集團的意見與建議，讓員工能表達自己的需求和意見。我們建立舉報機制和員工信箱、談心談話活動、員工代表大會等多種溝通途徑，確保員工在絕對保密的情況下就懷疑不當、舞弊或權益侵害等不法行為作出舉報。我們採取嚴密的措施，將所有舉報人的身份和舉報內容保密，保障員工不會因舉報而遭受恐嚇或報復。

同時，我們更將相關措施推展至供應鏈，詳情請參閱《反腐倡廉》章節。此外，我們遵守世界人權宣言等國際準則，在申訴解決過程中，充分考慮公眾利益，並積極促進雙方參與溝通，以便達成雙方認同的解決方案。

2021年，未有收到因人權侵害導致的員工申訴。

#### 反歧視

越秀地產包容員工之間的差異，除了遵守相關法規外，我們在內部管理中明確各項適用於員工和合作夥伴的反歧視規定，在《人才配置管理細則》中列明，在任用員工和安排工作時，需保證招聘流程及甄選標準的客觀性，嚴格按照崗位任職資格進行人員匹配，對所有員工一視同仁，不以其性別、年齡、民族、種族、國籍、籍貫、宗教、性取向、政治派別、婚姻狀況等不同的社會身份進行區別對待。同時，我們確保員工、供應商及合作夥伴每年接受的培訓中均涵蓋反歧視相關內容，並積極考慮提高弱勢群體的權利意識。此外，我們以積極和建設性眼光看待員工交往多樣性，積極探索通過多樣化人力資源和人際關係的開發，為本集團增值。

2021年，我們未有因用工歧視或任何關於工作場所歧視和不平等的糾紛及法律訴訟。

#### 尊重人權及基本權利

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

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

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

2021年，越秀地產沒有發生人權及使用童工、強迫勞動的訴訟和違規案件。



## 12 / 以人為本 愉悅氛圍

### 社會保障

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

我們構建「固定薪酬+浮動薪酬+福利」的激勵機制，確保員工薪酬體現崗位價值。同時，據績效考核相關制度，對員工的績效表現給予評價和反饋，並強化績效考核與薪酬水平掛鉤，給予員工充分的激勵。針對高級管理人員、對企業持續發展有重要影響的核心骨幹人員，我們推行「股份獎勵計劃」進行長期激勵，並針對不同崗位員工分別制定績效獎金方案，實現短期激勵與長期激勵相結合。此外，除五險一金、帶薪年假等基本福利外，我們還為員工提供商業保險和衣食住行方面的補貼及優惠政策，持續提升員工歸屬感。2021年，越秀地產發佈《越秀地產獎懲管理細則》《越秀地產員工薪酬激勵體系管理細則》《越秀地產薪酬福利實施細則》《越秀地產績效管理細則》等內部制度，持續完善薪酬體系。

### 12.3 人才發展

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

#### 12.3.1 職業晉升道路

越秀地產制定了完善的人才選拔與職位管理規章制度，為應屆生、基層員工和中高層各層級員工，清晰界定其崗位、職級的職能要求與晉升標準。

#### 平等晉升機制

我們根據《越秀地產人才配置管理細則》，堅持「公平公正，科學甄選，擇優錄取」的晉升原則，致力招聘匹配公司文化和團隊發展需求的人才，並採用科學的面試方法和測評工具，嚴格按照崗位任職資格進行人員匹配，保證了招聘流程和甄選標準的科學性、客觀性、一致性。

#### 多元發展通道

我們構建「管理+專業技能+營銷」的三通道發展路徑，並不斷強化內部人才活化渠道，通過人才盤點、敬業度調研、內部公開競聘、後備人才培育項目、星匯人才發展平台等途徑，實現了內部人才的高效流動。集團人力資源實現最大化、最優化的配置和使用，同時也為優秀員工提供更廣闊的發展平台。此外，我們開展人才儲備工作，制定《越秀地產關鍵人才管理辦法》，設置以中高級管理人員為主的AB崗位工作機制，保障企業關鍵人才穩定和儲備。2021年，我們完成集團總部129位中高級管理人員的人才盤點工作，並在集團地產板塊試點推行360測評系統，為企業人才梯隊搭建和關鍵人才庫的建立奠定基礎。

## 12 / 以人為本 愉悅氛圍

### 12.3.2 人才培訓體系

越秀地產堅信員工的能力是企業長遠發展的動力。我們為員工搭建科學的人才培訓體系，並通過學習平台建設、設置內部講師等方式，持續強化人才培養管理水平，為企業輸送高質量人才。

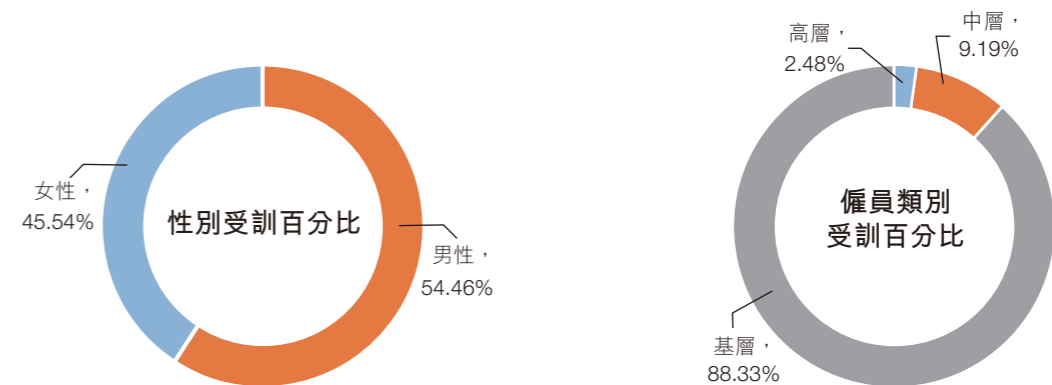
**健全人才培訓體系：**我們搭建了科學合理的「外訓與內訓相結合」人才培養體系，持續開展「蜂鳥出擊計劃」「海燕傲翔計劃」「鴻鵠凝志計劃」和「鯤鵬展翅計劃」四大培訓計劃，為員工職業生命周期提供有針對性的提升輔導，提升員工的核心競爭力，並優化新員工融入項目，協助新員工快速有效融入團隊。

**加速學習平台建設：**我們不斷優化學習平台建設，豐富平台學習資源，最大化滿足不同員工的學習需求，2021年新增線上課程500餘門，線下培訓項目線上化營運超過300個，覆蓋20,000人次。

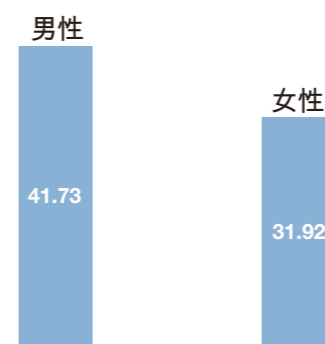
**優化內部講師機制：**我們完善內部講師機制，深化講師及課程的認證標準，差異化賦能內部講師，2021年累計認證500位以上內部講師，激活內部優秀知識沉澱，實現知識共享。

2021年，越秀地產員工受訓達176,016次，員工平均培訓時數為37.82小時。同時，接受培訓的人數佔員工總數的比例為100%。

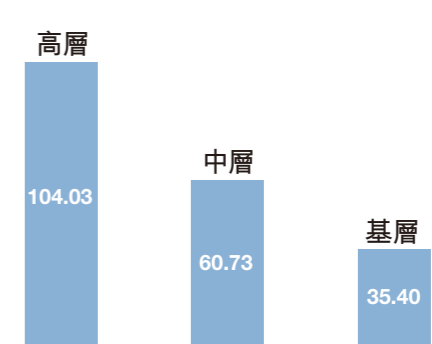
#### 2021年僱員培訓情況



#### 性別劃分平均受訓時長(小時)



#### 僱員類別劃分平均受訓時長(小時)







# 12 / 以人為本 愉悅氛圍

## 越秀地產人才培養體系

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



## 「鯤鵬展翅計劃」正式啟動

2021年9月，越秀地產正式啟動鯤鵬展翅計劃，旨在通過專題集訓研討形式，促進核心業務問題的突破與解決，提升各層級管理人員領導力水平。本次專題培訓分為行業發展趨勢與標桿企業管理經營分析、財務視角看經營兩個階段，鯤鵬學員通過研討剖析集團面臨的經營問題，共同討論突破措施，為提升集團營運能力貢獻有效對策。



## 開展「鴻鵠凝志計劃」(三期)

2021年10月15日-16日，越秀地產「鴻鵠凝志計劃」(三期)人才培養項目開營儀式在廣州花都舉行。「鴻鵠凝志計劃」以培養越秀地產各層級後備管理人員為目標，將不斷充實後備幹部隊伍，從而推動企業穩健發展。本次「鴻鵠凝志計劃」項目，從4,000多份簡歷中篩選出68名行業精英成為鴻鵠學員，學員通過完成軍事化訓練、黑暗對話和重裝徒步等項目開營挑戰，以及完成後續的輪崗實踐、導師輔導等階段學習，提升自身業務能力，培養管理思維，充實企業核心人才隊伍，支持企業長遠發展。





## 12 / 以人為本 愉悅氛圍

### 12.4 職業安全健康

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

#### 12.4.1 打造安全職場

越秀地產高度重視員工職業安全，編製《職業健康管理制度》《職業衛生管理制度》《事故報告和管理辦法》《安全隱患排查細則》等文件，進一步優化職業安全管理制度，並構建安全生產委員會等安全管理架構，落實安全管理責任。

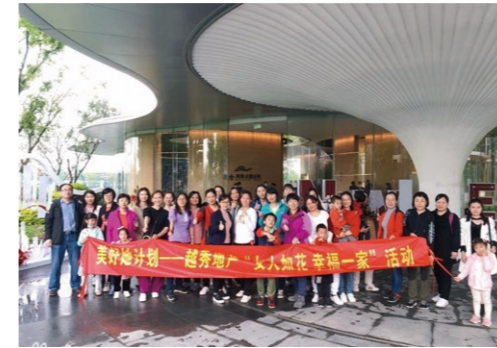
同時，我們在勞動合同中約定的勞動保護、勞動條件和職業危害防護等條款，進一步明確雙方權利和義務。同時，我們重視危害預防與控制，由辦公室和安監部定期檢查辦公區域的工作環境，切實保障員工在工作過程中的健康與安全。為了應對突發事件，集團每年進行兩次應急演練，並由工會組織安全普法教育活動，提升員工安全意識。

疫情常態防控階段，越秀地產時刻關注員工的健康保障，持續採購並發放防疫物資，保障員工安全。越秀地產鼓勵員工進行新冠病毒疫苗接種，員工疫苗接種率達到95%，總接種次數達3.8萬人次，提高員工自身防護能力。同時，集團內部保持每天對辦公區域清潔消毒，持續進行員工體溫，並採購大量防疫用品配置於公共區域和分發給員工，大力推廣宣傳科學防疫知識，提高全員防疫意識。

## 12 / 以人為本 愉悅氛圍

### 12.4.2 保持身心健康

越秀地產用心呵護員工的身心健康，積極開展豐富多彩的員工關愛活動，不斷提升員工對集團的歸屬感和幸福感。我們積極開展對困難員工的幫扶援助工作，2021年，工會開展涵蓋困難職工、勞動模範、工匠人物、一線防疫保安、外派幹部家庭等員工的慰問活動，捐贈慰問金額超過10萬元。同時，我們關注員工健康，除了每年組織員工健康體檢外，還組織悅跑團、籃球隊、羽毛球隊、保齡球隊多元員工活動，激發員工活力。此外，針對女性員工，我們每年增設一次專項體檢，更組織女性職工健康講座活動，體現對女性員工的關懷。



「美好她計劃—女人如花，幸福一家」活動



員工節日慶祝



「悅奔跑，越美好」悅跑團



瑜伽團活動



# 13

## 大愛情懷 回饋社會

越秀地產秉持著「大企業社會責任觀」的指導思想，以實際行動推動社會發展，響應國家號召開展鄉村振興活動，關愛社會弱勢群體，助力支持教育與文體發展，並積極支援抗疫工作，與各界攜手共同參與公益活動。在推動社會進步的道路上盡己所能的貢獻愛心和溫暖。

### 本章節包含的ESG議題

- 社會公益

### 本章節回應的SDGs目標





## 13 / 大愛情懷 回饋社會

### 13.1 鄉村振興

越秀地產積極開展鄉村地區振興支持工作，助力區域發展，踐行國企擔當。2021年我們在鞏固扶貧成果的同時，積極開展系列鄉村振興支持工作，整合自身資源因地制宜支持區域的產業發展、就業創業、村莊基礎設施和農村公共服務建設提升，助力釋放區域發展潛能。

#### 越秀地產百名毓秀生助力鄉村振興

2021年8月6日至7日，越秀地產組織百名毓秀生前往廣東赤米村進行鄉村振興特別行動，以實際行動助力鞏固扶貧成果。

5年精準幫扶工作圓滿告一段落，百名毓秀生承接起鄉村振興行動，組建三個振興團隊進駐赤米村開展幫扶活動：「愛心助農、直播帶貨」營銷團隊、「改造房屋、困難慰問」施工團隊以及「校園美化、粉刷圍牆」美化團隊，為改善鄉村產業、環境貢獻力量。

**鞏固產業扶貧：**在「愛心助農、直播帶貨」行動中，營銷團隊在多個社交網絡平台進行直播，銷售赤米村具有當地特色的農產品，為赤米村農產品拓展銷售渠道的同時，所得收益又作為助學基金，用於資助赤米村家庭有困難學生的大學學費，減輕困難家庭的負擔。

**改善居住環境：**在「改造房屋、困難慰問」行動中，施工團隊為患有疾病、行動不便的孤寡老人清理房屋、拼接衣櫃、修繕漏水屋頂，改善老人的居住環境，並協助購置生活必需品。

**美化公共環境：**在「校園美化、粉刷圍牆」行動中，美化團隊成為畫師和粉刷工，為赤米小學塗畫上繽紛色彩，為赤米村小朋友的童年生活增添幸福感。



圍牆粉刷前後對比



愛心助農直播帶貨活動

## 13 / 大愛情懷 回饋社會

### 助力畢節產教融合幫扶項目

2021年9月24日，廣州越秀集團畢節產教融合幫扶項目開工儀式在百里杜鵑管理區盛大舉行。本項目是越秀集團、萬豪國際集團、畢節職業技術學院強強聯袂之作，將建設為貴州首家國際酒店產教融合實訓基地。

在此次合作中，越秀地產作為項目統籌方和建設者，計劃以高規格、高標準建造區域首個國際酒店，為畢節引入世界500強企業，進一步提升城市國際形象及旅遊經濟效益，並通過產教融合這一創新幫扶手段，推動區域的精準扶貧、產業扶貧、教育扶貧，助力提升區域發展水平。



### 推動消費扶貧

2021年，受區域疫情反覆影響，荔枝外銷渠道受阻，越秀地產各級工會組織積極發起愛心購活動。工會通過購物平台採購扶貧米油及時令食品等進行重大節日慰問。此外，工會還鼓勵員工參與愛心消費，開展「消費有情，愛心隨行」等活動，購買牛奶、蔬菜、瓜果等農產品。

本年度越秀地產以工會名義發動、號召轄下各工會購買「扶貧產品」約161.99萬元。而越秀地產大灣區中部區域公司於1月春節和9月中秋佳節在扶貧平台共購買約22萬元扶貧產品，助力鞏固扶貧成果。



## 13 / 大愛情懷 回饋社會

### 13.2 踐行公益

越秀地產不僅積極參加慈善捐款，舉辦各種公益活動，主動承擔企業社會責任，積極擴大與社區的接觸，鼓勵員工和社會大眾共同參與到公益行動中來，為社會貢獻更多愛心與溫暖。社區參與旨在預防和解決問題，促進與當地組織和利益相關方的夥伴關係，積極成為社區的良好組織公民。2021年，越秀地產員工參與公益志願活動共4,238人次。

2021年，越秀康養志願服務隊累計開展志願活動數30餘場，累積志願者服務時長近1,000小時，累計服務對象超5,500人次。越秀康養充分發揮資源優勢，協助所在街道開展核酸篩查支持志願服務，並聯合多家醫療機構，開展健康篩查和義診服務，助力推動社區關懷。此外，我們積極開展體育公益活動，並動員區域公司開展公益志願活動，向社會傳遞關愛。

#### 2021「越秀杯」湖南城市健康跑活動

2021年12月18日，由湖南日報社、湖南省體育局主辦，越秀地產承辦的2021「越秀杯」湖南城市健康跑燃情開幕。越秀地產關注及支持城市的體育文化建設與發展，通過組織「越秀杯」湖南城市健康跑，鼓勵來自各行各業的精英參賽者，化身運動健兒，一同征服全程7.66千米的都市跑，推動全民健身運動普及，鼓勵大眾熱愛生活、關注健康。



健康跑開幕式



選手參與健康跑活動剪影

## 13 / 大愛情懷 回饋社會

### 13.3 心繫教育

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

#### 引入廣外知識城實驗小學

2021年10月，越秀·星匯城TOD項目與廣東外語外貿大學簽署合作辦學框架協議，重磅引入廣外知識城實驗小學，並將會在黃埔區知識城片區開辦的南校區設置24班小學，為區域學生提供更豐富、優質的教育資源。





## 13 / 大愛情懷 回饋社會

### 助力華南理工大學廣州國際校區二期項目圖書館完成結構封頂

越秀地產助力建設華南理工大學廣州國際校區二期工程。自2020年7月正式動工以來，越秀地產始終高效率、高質量推進建設，校區服務中心、公共教學樓、後勤綜合樓、體育館等多個單體均已順利封頂。

2021年4月14日，華南理工大學廣州國際校區二期項目圖書館舉行封頂活動。圖書館是華工國際校區內單方造價最高、設計最獨特、施工最複雜的地標建築物，其建築結構封頂，標誌著華工國際校區二期工程建設取得了階段性勝利。越秀地產將繼續潛心助力區域打造優質學府，推動教育發展。



### 13.4 保障性住房

越秀地產關注民生保障，在開發住宅項目的同時，建設保障性住房，為低收入群體提供可以負擔的房屋，改善人民群眾的居住條件。

#### 越秀TOD·星航項目提供保障性住房

越秀地產在位於廣州市黃埔廟頭板塊的越秀TOD·星航項目，規劃建築總面積為21,600平方米的保障性住房。保障性住房共23層，兩棟合計386戶，單戶面積均不超過60平方米，立面風格與項目商品房風格保持一致，為改善民生、促進社會和諧穩定做出貢獻。

## 13 / 大愛情懷 回饋社會

### 13.5 支援抗疫

在疫情防控常態化的背景下，越秀地產做到了有力有序，堅決保障生產與質量，落實做好疫情的常規防控工作，保障員工與相關方安全健康。2021年，廣州部分區域相繼新冠疫情出現反覆，作為深耕廣州多年的國企，越秀地產切實發揚模範帶頭作用，不斷向抗疫一線增援人手，確保各地抗疫一線工作有序開展。此外，越秀地產向抗疫前線發起的物資捐贈累計超過40批次，並為醫護人員提供免費住所，為抗疫提供堅實有力的支持。

#### 馳援多地抗疫一線

**支援廣州市海珠區一線：**5月30日，越秀地產聯同越秀集團快速響應、積極部署，僅用3個小時就完成了18名黨員志願者的集結，於當日下午2時趕赴金碧花園小區，嚴格按照街道社區統一安排，有序開展現場引導、秩序維護等疫情防控支援服務。截至5月底，越秀地產一共組織了5批、共計134人的志願者服務隊急馳抗疫一線，以實際行動切實助力海珠區的抗疫工作。

**支援廣州市荔灣區一線：**5月31日至6月12日，越秀地產旗下越秀服務多次緊急集結超過300名物服人員深入荔灣區中南街道支援，在疫情高風險地區以三班倒工作制承擔了繁重的抗疫任務，協助荔灣區中南街進行防疫封閉管理。

**支援廣州市花都區一線：**6月5日，越秀地產旗下越秀濱湖悅府項目，作為新雅街道指定核酸檢測地點之一，組織項目一線銷售精英組成志願者團隊，協助街道在1小時內準備好核酸檢測場地、物料、人員，並實時為市民提供飲用水等物資。

**支援廣州市南沙區一線：**6月5日，越秀地產動員30多名志願者從廣州各地奔赴南沙，並在南沙濱海新城和嘉安花園小區協助開展小區全封閉管理的現場工作，並採購防護服2,000餘套、口罩2,500個、純淨水及牛奶50餘箱，為2,350戶業主提供充分的防疫及生活物資保障。

#### 捐物助力共渡難關

**提供免費住所：**5月荔灣區疫情反覆以來，越秀地產旗下廣州越秀住房租賃發展投資有限公司為廣東省中醫院芳村醫院醫護人員免費提供30間公寓作為公益住所，解決醫護人員住宿、通勤問題。

**捐贈關愛物資：**6月9日，越秀地產向荔灣區抗疫前線共捐贈風行牛奶44,580盒、補充電解質飲料23,136支，向疫情核心區域傳遞關愛。



### 13 / 大愛情懷 回饋社會

**捐贈防疫物資：**6月7日下午，越秀地產向海珠民政局慈善會捐贈一批防疫物資，包含口罩10,000包、防護服5,000套。此外，自6月6日起越秀地產旗下城市更新集團向番禺區裏仁洞村、海珠區南石頭街道、越秀區建設街道等30多個舊村、舊社區、街道提供了價值數十萬的防疫物資。



集結安防人員支援荔灣區封閉管理



協助荔灣區核酸檢測人群分流



協助花都區核酸檢測人員信息登記



協助南沙區準備核酸檢測場所



向荔灣區抗疫前線捐贈關愛物資



向里仁洞村捐贈防疫物資

### 13 / 大愛情懷 回饋社會

#### 13.6 慶祝建黨百年華誕

越秀地產時刻感恩祖國的富強民主。在中國共產黨成立100周年之際，越秀地產組織了致敬建黨百年系列活動，紮實推進黨史學習教育，弘揚愛國文化。此外，越秀地產還聯合共青團中央宣傳部、共青團廣東省委、南方報業傳媒集團等單位制作了100集《敬禮！我的黨》微黨課，為豐富黨史學習資源貢獻力量。

#### 組織青年團員學習教育主題徒步活動

2021年5月8日，越秀地產聯合獵德街社工服務站等單位，舉辦了「學黨史、強信念、跟黨走」—獵德街青年團員學習教育暨慶祝中國共產黨成立100周年主題徒步活動。本次活動通過組織青年在歷史悠久、傳統與現代文化匯聚的獵德村參與徒步，完成百年黨史青年說、青年風采展示、匯聚青年力量等主題打卡，進一步協助青年了解中國共產黨百年光輝歷史。





# 14

## 未來展望

2022年，越秀地產將繼續在可持續發展領域深耕，以追求卓越為目標，從六大責任板塊出發，在綜合發展的道路行穩致遠，與各利益相關方攜手同行，成就美好生活。





## 14 / 未來展望

### 經濟責任

- 堅持誠信經營，堅持「商住並舉」為主，多元業務有機聯動的發展模式，繼續提升經濟業績，創造可持續經濟效益。
- 推動數字化建設，助力生產營運管理各階段的降本增效，為企業營運注入新動力。

### 產品責任

- 堅持客戶導向聚焦產品體系鑽研，持續優化升級場景，為客戶提供更安全、更豐富、更優質的產品，成就美好生活。
- 以客戶為中心，優化投訴處理機制，拓展客戶溝通渠道，切實保護消費者的權益，為客戶提供多元化、智能化、人性化的品質服務，做值得客戶信賴的品牌。

### 環境責任

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

### 員工責任

- 堅持以人為本，持續落實員工權益保障，為員工提供安全、平等、包容的工作環境，關懷員工身心健康，提升員工滿意度。
- 不斷優化員工培養體系，推行多元發展路徑，建設有活力與創造力的人才隊伍，助力集團的可持續發展。

### 供應鏈責任

- 倡導互惠共贏夥伴關係，構建公平公正的供應商篩選機制與健全的供應鏈管理體系，不斷提高供應鏈管理水平，創造良好的合作環境。
- 繼續將環保因素納入供應商管理機制，提升供應商履責表現，推動綠色供應鏈發展。

## 14 / 未來展望

### 社會責任

- 秉持「大企業社會責任觀」，響應國家構建和諧社會號召，努力通過鄉村振興、愛心助農等方式，積極鞏固扶貧成果。
- 在公益慈善與社區建設事業上積極行動，開展志願服務，聚焦教育與文化公益，共建更美好的社會。



## 附錄一： 可持續發展表現概述

### 附錄一：可持續發展表現概述

#### 政策列表

ESG指標	法律法規／政策	內部政策
<b>A.</b> 環境	《國家危險廢物名錄》	《綠色建築白皮書》
	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	《國家綠色建築設計一、二星級設計指引》
	《建築工程綠色施工評價標準》	《一二星級綠色建築評價標識管理辦法(試行)》
	《中華人民共和國環境保護法》	《綠色建築評價標識實施細則(試行修訂)》
	《中華人民共和國環境影響評價法》	《綠色建築項目管理細則》
	《建築施工場界環境噪聲排放標準》	《環境保護管理程序》
		《垃圾分類管理制度》
		《廢棄物管理制度》
		《公共能耗管理規定》
		《廢棄物及化學品管理程序》
		《固體廢棄物清單》
		《化學危險品清單》
		《環境因素識別與評價管理程序》
		《環境與健康安全監測管理程序》
		《越秀地產安全文明施工標準化圖冊》
		《辦公區域管理細則》
		《建設工程環境管治指引》
	《廣州市城市建設開發有限公司文明施工管理細則》	
	《廣州國際金融中心樓層服務標準》	
	《氣象災害應急預案》	
	《區域公司住宅技術標準》	
<b>B1.</b> 僱傭	《中華人民共和國勞動法》	《越秀地產薪酬管理標準》
	《中華人民共和國勞動合同法》	《越秀地產績效管理標準》
	《中華人民共和國就業促進法》	《越秀地產績效管理辦法》
	《中華人民共和國社會保險法》	《越秀地產職位管理標準》
	《禁止使用童工規定》	《越秀地產獎懲管理標準》
	《中華人民共和國未成年人保護法》	《越秀地產員工入離職管理指引》
		《員工異動管理制度》
		《越秀地產獎懲管理細則》
		《越秀地產員工薪酬激勵體系管理細則》
		《越秀地產薪酬福利實施細則》
		《越秀地產績效管理細則》

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



## 附錄一：可持續發展表現概述

## 附錄一：可持續發展表現概述

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

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



## 附錄一：可持續發展表現概述

## 附錄一：可持續發展表現概述

ESG指標	法律法規／政策	內部政策
<b>B6.</b> 產品責任	《中華人民共和國著作權法》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國建築法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國產品質量法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《國務院辦公廳關於促進建築業持續健康發展的意見》 《國務院辦公廳關於大力發展裝配式建築的指導意見》 《國務院關於促進房地產市場持續健康發展的通知》 《關於推進住宅產業現代化提高住宅質量的若干意見》 《國家綠色建築設計一、二星級設計指引》 《一二星級綠色建築評價標識管理辦法(試行)》 《綠色建築評價標識實施細則(試行修訂)》 《住宅建築規範GB 50368-2005》 《商品房銷售管理辦法》 《中華人民共和國數據安全法》 《中華人民共和國個人信息保護法》 《建設工程質量管理條例》	質量管控制度： 《越秀地產工程質量管理辦法》 《越秀地產產品保質工程管理指引》 《越秀地產質量通病防治手冊》 《SSCS體系實施管理細則》 《住宅精裝主流產品工藝管理手冊》 《住宅項目工程質量驗收標準》 《項目質量評估管理細則(修訂)》 《產品質量考核與問責細則(試行)》 《質量考核長效激勵辦法》 《精裝修工程工作面移交指引》 《工程樣板管理指引(試行版)》 《材料設備第三方檢測工作指南(2016版)》 《住宅項目精裝物料管理指引》 《廣州市城市建設開發有限公司產品質量考核與問責細則》 《廣州市城市建設開發有限公司文明施工管理細則》 《越秀地產安全文明施工標準化圖冊》 《互提條件內容檢查卡》 《初步設計說明模板》 《項目設計過程出現重大修改時的評審要求》 《概念方案設計質量管理制度》 《方案設計質量管理制度》 《初步設計質量管理制度》 《施工圖設計質量管理制度》 《移動案場管理規範》 《全現澆外牆技術體系設計標準》 《裝配式建築項目管理手冊》 《裝配式建築工程管理指引》 《裝配式建築選型策略和技術指引》 《標準化建造體系(SSCS 2.0)工作指引》 《區域公司住宅技術標準》 《交付工作標準流程管理細則》

ESG指標	法律法規／政策	內部政策
		《產品質保維修管理細則》 《品控管理細則》 《住宅項目交付前聯合驗收工作指引》 《產品內部驗收工作指引》 《保修期主動質檢活動工作指引》 《客戶關係管理辦法》 《客戶投訴管理細則》 《年度住戶滿意率調查方案》 《悅秀會會員管理細則》 《悅秀會會員手冊》 《悅秀會會員推薦購房規則說明》 《項目展示區開盤前風險檢查客關係線工作指引》 《現場服務管理規定》 《客戶資源管理與協同細則》 《數據管理辦法》 《信息化項目管理細則》 《悅秀會管理工作指引》 《悅秀會隱私保護政策》
<b>B7.</b> 反貪腐	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	《越秀地產落實全面從嚴治黨主體責任開展談話工作指引》 《越秀地產紀委推進基層作風建設督導工作實施方案》 《「三重一大」決策制度實施指引》 《企業監察管理細則》 《問責管理辦法》 《廉潔監督員管理細則》 《廉潔承諾書》 《招採問責管理制度》 《招採供應商問責管理細則》 《舉報保密政策》 《資金管理辦法》 《「三公」事項管理細則》
<b>B8.</b> 社區投資	《中華人民共和國慈善法》 《中華人民共和國公益事業捐贈法》	



## 附錄一：可持續發展表現概述

## 附錄一：可持續發展表現概述

## 部分關鍵績效列表

環境類關鍵績效指標				
ESG指標	單位	2019	2020	2021
<b>A1. 排放物</b>				
<b>A1.2 溫室氣體排放量及密度</b>				
範疇一：二氧化碳排放量	噸	2,631.45	3,488.44	3,491.21
範疇二：二氧化碳排放量	噸	76,390.95	54,901.41	68,831.52
二氧化碳排放總量	噸	79,022.40	58,389.85	72,322.73
排放密度(噸/人)	噸/人	5.88	5.13	4.43
排放密度(噸/百萬元)	噸/百萬元	2.06	1.26	1.26
排放密度(噸/萬平方米)	噸/萬平方米	33.11	23.79	26.68
<b>A1.3&amp;A1.4 廢棄物產生量</b>				
有害廢棄物總重量	噸	10.69	14.96	14.60
有害廢棄物密度(噸/人)	噸/人	0.0009	0.0013	0.0009
有害廢棄物密度(噸/百萬元)	噸/百萬元	0.0003	0.0003	0.0003
有害廢棄物密度(噸/萬平方米)	噸/萬平方米	0.0045	0.0061	0.0054
無害廢棄物總重量	噸	18,915.05	41,563.92	44,987.53
無害廢棄物密度(噸/人)	噸/人	1.66	3.65	2.76
無害廢棄物密度(噸/百萬元)	噸/百萬元	0.49	0.90	0.78
無害廢棄物密度(噸/萬平方米)	噸/萬平方米	7.92	16.94	16.59
含汞日光燈或節能燈管	噸	8.51	11.40	10.90
廢棄硒鼓和墨盒	噸	1.18	1.24	1.75
廢棄電子電器設備	噸	1.00	2.32	1.95
辦公用紙	噸	437.41	587.14	264.82
建築及拆卸廢料	噸	18,475.02	40,975.20	44,719.50
廢棄家具	噸	2.62	1.58	3.21
<b>A1.5&amp;A1.6 廢棄物回收量</b>				
電腦回收量	部	259	335	370
金屬類建築廢料回收量	噸	10,854.26	2,007.18	5,070.20
土方回收量	噸	231,576	684,459	1,147,746

## 環境類關鍵績效指標

ESG指標	單位	2019	2020	2021
<b>A2. 資源使用</b>				
<b>A2.1 能源總耗量及密度</b>				
能源總耗量	百萬瓦時	6,066,296.81	5,784,399.77	5,991,331.27
能耗密度	百萬瓦時/每人	600.62	507.85	367.12
能耗密度	百萬瓦時/每百萬元	158.23	125.11	104.42
能耗密度	百萬瓦時/每萬平方米	2,541.39	2,357.13	2,210.01
汽油	升	433,220.23	396,334.44	479,931.60
柴油	升	30,287.15	38,386.53	86,671.74
罐裝液化石油氣	千克	30,424.00	34,655.00	34,554.00
天然氣	立方米	641,876.45	1,096,163.00	954,959.00
管道煤氣	立方米	97,899.80	9,458.00	2,325.00
總用電	千瓦時	89,392,937.86	89,974,099.73	118,454,066.36
<b>A2.2 水資源消耗量及密度</b>				
總耗水	立方米	3,735,810.17	2,745,537.63	2,049,041.46
每百萬元耗水強度	立方米/百萬元	97.44	59.38	35.71
每人耗水強度	立方米/人	369.88	241.05	125.55
每萬平方米耗水強度	立方米/萬平方米	1,565.07	1,118.80	755.82

## 附註：

- 2021年度全年環境關鍵績效指數數據收集範圍為：越秀地產辦公區域(包括本集團總部、各附屬公司共15個辦公範圍)、以及本集團管理項目的公共區域。其中，包含的商業物業項目越秀金融大廈由於已於報告期內完成出售交易，自下一年度起，將不再於本集團的ESG報告中納入其相關信息及數據。
- 溫室氣體排放量僅指二氧化碳排放量，不包含其它排放源所排放的甲烷、氧化亞氮等溫室氣體類型。
- 基於越秀地產的業務內容，其在運作過程中所產生的廢氣排放，包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物排放並不顯著，因此A1.1指標將不作披露。
- 範疇一二氧化碳排放量：汽油、柴油、天然氣、石油、管道煤氣等化石能源燃燒活動和工業生產過程等產生的溫室氣體排放；範疇一溫室氣體排放參考國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》、《環境關鍵績效指標匯報指引》計算。
- 範疇二二氧化碳排放量：因外購的電力和熱力等所導致的溫室氣體排放；範疇二溫室氣體排放參考國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》、《環境關鍵績效指標匯報指引》計算，其中香港地區電力排放因子參考香港聯合交易所有限公司在2021年5月發行的《如何準備環境、社會及管治報告？》環境關鍵績效指標指引標準；大陸地區電力排放因子參考生態環境部發佈的《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施(2021年修訂版)》。
- 2020年溫室氣體排放量及密度參考香港聯合交易所有限公司在2021年5月發行的《如何準備環境、社會及管治報告？》環境關鍵績效指標指引標準，更新計算溫室氣體排放使用的電力排放因子，以及由此產生的相關數據，包括2020年的溫室氣體排放量、溫室氣體排放密度等。其中，更換電力排放因子導致2020年溫室氣體排放量由80,244.47噸變更為58,389.85噸。
- 基於越秀地產的業務內容，其產生的廢棄物皆為辦公源的廢棄物，並不存在《危險廢棄物名錄》裏的內容，因此將A1.3和A1.4兩個指標進行聯合披露；同時A1.3和A1.4指標依據披露要求，2021年換算為以重量為單位的廢棄物總量，以及由此產生的相關數據，包括2019至2020年廢棄物總量、廢棄物密度等。
- A1.4指標中的建築及拆卸廢料，A1.5和A1.6指標中的金屬類建築廢料回收量、土方回收量，A2.1指標中的管道煤氣，統計範圍僅為越秀地產辦公區域(包括本集團總部、各附屬公司共15個辦公範圍)、由本集團進行物業管理的13個商業物業項目。



## 附錄一：可持續發展表現概述

## 附錄一：可持續發展表現概述

社會類關鍵績效列表					
ESG指標	單位	2019	2020	2021	
<b>B1. 僱傭</b>					
<b>B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分</b>					
性別	員工總人數	人	10,100	11,390	16,320
	男性員工數	人	6,695	7,026	9,689
	女性員工數	人	3,405	4,364	6,631
僱傭類型	全職員工數	人	/	/	16,289
	兼職員工數	人	/	/	31
僱員類別	高級管理層數	人	71	126	163
	中層管理層數	人	622	859	1,123
	基層員工數	人	9,407	10,405	15,034
年齡	29歲及以下	人	3,793	3,998	4,868
	30-49歲	人	5,414	5,888	9,065
	50歲或以上	人	893	1,504	2,387
地區	中國內地	人	10,083	10,796	15,726
	港澳台	人	16	592	592
	海外	人	1	2	2
<b>B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率</b>					
性別	員工總流失率	百分比	/	/	37.50%
	男性員工流失率	百分比	/	/	35.84%
	女性員工流失率	百分比	/	/	39.92%
年齡	29歲及以下員工流失率	百分比	/	/	51.30%
	30-49歲員工流失率	百分比	/	/	30.85%
	50歲或以上員工流失率	百分比	/	/	34.61%
地區	中國內地員工流失率	百分比	/	/	37.19%
	港澳台員工流失率	百分比	/	/	45.70%
	海外員工流失率	百分比	/	/	0%
<b>B2. 健康與安全</b>					
<b>B2.1 過去三年(包括匯報年度)因工亡故的人數及比率</b>					
	因工亡故的人數	人	0	0	1
	因工亡故的比率	百分比	0%	0%	0.01%
<b>B2.2 因工傷損失總日數</b>					
	因工傷損失總日數	天	343	342	441
<b>B3. 發展及培訓</b>					
<b>B3.1 受訓人僱員比例：按性別及僱員類別劃分</b>					
性別	全體員工	百分比	100%	100%	100%
	男性	百分比	69.14%	64.63%	54.46%
	女性	百分比	30.86%	35.37%	45.54%
僱員類別	高級管理層	百分比	1.03%	0.69%	2.48%
	中層管理層	百分比	7.51%	5.98%	9.19%
	基層員工	百分比	91.46%	93.33%	88.33%
<b>B3.2 僱員受訓平均時數：按性別及僱員類別劃分</b>					
性別	全體員工	小時	49.82	21.81	37.82
	男性員工	小時	54.88	24.42	41.73
	女性員工	小時	39.89	17.60	31.92
僱員類別	高級管理層	小時	45.29	26.27	104.03
	中層管理層	小時	64.29	21.00	60.73
	基層員工	小時	48.90	21.82	35.40

社會類關鍵績效列表					
ESG指標	單位	2019	2020	2021	
<b>B5. 供應鏈管理</b>					
<b>B5.1 按地區劃分供應商數目</b>					
地區	供應商總數	個	3,479	13,050	26,850
	華南	個	2,270	7,428	15,574
	華東	個	587	1,474	2,761
	華北	個	234	0	353
	華中	個	241	1,877	3,333
	東北	個	99	1,842	2,969
	西南	個	11	429	1,300
	西北	個	0	0	0
	港澳台及海外	個	37	0	560
<b>B6. 產品責任</b>					
<b>B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目</b>					
	產品及服務的投訴總數	次	6,090	15,670	33,195
<b>B7. 反貪污</b>					
<b>B7.1 貪污訴訟案件的數目</b>					
	提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0	0	0
<b>B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓</b>					
	反貪污培訓課程數目	場	/	/	134
	參加培訓的董事和員工人次	人次	/	/	16,085
<b>B8. 社區投資</b>					
<b>B8.2 在專注範疇動用資源</b>					
	旗下員工參與公益/義工活動統計	人次	763	967	4,238

## 附註：

- B2.1指標該工亡非安全生產事故，事後本集團積極跟進家屬安撫及相關處理工作，協助員工家屬從社保機構取得賠償及其他權益。同時本集團亦向該員工家屬發放撫恤金，最大程度保障員工的利益。
- B3.2指標因在線「悅學習」學習平台已逐步完善，且越秀服務進一步完善培訓數據統計，因此，2021年按性別及僱員類別劃分的僱員受訓平均時數同比存在顯著上升。
- B5.1指標自2020年越秀地產推出數字招採平台，且越秀服務因業務拓展，住宅物業管理和商業管理項目所在地服務類供應商數量均有明顯增長，因此，越秀地產2021年供應商數量存在顯著增長。其中，地區分類按附屬公司本部所在地劃分。
- B6.2指標由於越秀地產進一步拓展客戶投訴渠道，並細化投訴分類，且越秀服務因業務拓展，住宅物業管理和商業管理項目數量有明顯增長，因此，2021年客戶投訴數量存在顯著增長，但考慮到越秀地產投訴關閉率達96.62%，客戶滿意度整體得分為87分；越秀服務投訴回覆率100%，住宅物業服務客戶滿意度88.20分，商業項目租戶平均滿意度達93%，2021年，客戶對投訴處理工作整體認可。
- B8.2指標因越秀服務進一步完善員工參與公益/義工活動的數據統計，因此，2021年員工參與公益/義工活動人次存在顯著增長。



## 附錄一：可持續發展表現概述

## 附錄一：可持續發展表現概述

## 報告標準索引

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引			
議題	指引要求	報告章節	備註
<b>A.環境</b>			
<b>A1</b> 排放物	一般披露 關鍵性績效指標 A1.2 · A1.3 · A1.4 · A1.5 · A1.6	保護環境 綠色發展	氣體排放對本集團的營運而言並非重要範疇，故A1.1不適用
<b>A2</b> 資源使用	一般披露 關鍵性績效指標 A2.1 · A2.2 · A2.3 · A2.4	保護環境 綠色發展	本集團主營業務的產品不需使用包裝材料，故A2.5不適用
<b>A3</b> 環境及天然資源	一般披露 關鍵性績效指標A3.1	保護環境 綠色發展	
<b>A4</b> 氣候變化	一般披露 關鍵性績效指標A4.1	保護環境 綠色發展	
<b>B.社會</b>			
<b>B1</b> 僱傭	一般披露 關鍵性績效指標B1.1 · B1.2	以人為本 愉悅氛圍	
<b>B2</b> 健康與安全	一般披露 關鍵性績效指標 B2.1 · B2.2 · B2.3	以人為本 愉悅氛圍	
<b>B3</b> 發展與培訓	一般披露 關鍵性績效指標B3.1 · B3.2	以人為本 愉悅氛圍	
<b>B4</b> 勞工準則	一般披露 關鍵性績效指標B4.1 · B4.2	以人為本 愉悅氛圍	
<b>B5</b> 供應鏈管理	一般披露 關鍵性績效指標 B5.1 · B5.2 · B5.3 · B5.4	精益臻品 開拓發展	
<b>B6</b> 產品責任	一般披露 關鍵性績效指標 B6.2 · B6.3 · B6.4 · B6.5	精益臻品 開拓發展 從心出發 竭誠服務	報告期內沒有對本集團營運且重大影響的產品及服務回收事件，故B6.1不適用；報告期內嚴格遵守知識產權保護相關法律法規
<b>B7</b> 反貪污	一般披露 關鍵性績效指標 B7.1 · B7.2 · B7.3	可持續發展戰略	
<b>B8</b> 社區投資	一般披露 關鍵性績效指標B8.1 · B8.2	大愛情懷 回饋社會	

## 全球報告倡議組織(GRI)準則內容索引－核心選項

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
<b>一般標準披露</b>			
<b>機構概況</b>			
<b>102-1</b>	機構名稱	關於越秀地產股份有限公司	
<b>102-2</b>	活動、品牌、產品及服務	關於越秀地產股份有限公司	
<b>102-3</b>	機構總部的所在地	關於越秀地產股份有限公司	廣州
<b>102-4</b>	營運活動地點	關於越秀地產股份有限公司	中國內地
<b>102-5</b>	所有權與法律形式	關於越秀地產股份有限公司	國有控股在香港聯合交易所有限公司上市
<b>102-6</b>	服務的市場	關於越秀地產股份有限公司	
<b>102-7</b>	機構規模	關於越秀地產股份有限公司	詳細的財務分項資料載於2021年報
<b>102-8</b>	員工及其他工作者的數據	以人為本 愉悅氛圍	季節性及兼職工作並無導致員工總數出現顯著變化
<b>102-9</b>	對供應鏈的描述	精益臻品 開拓發展	
<b>102-10</b>	組織規模、架構、所有權或供應鏈的重大變化	不適用	沒有重大變化
<b>102-11</b>	講述如何按謹慎的方針行事	精益臻品 開拓發展， 從心出發 竭誠服務	
<b>102-12</b>	支持的約章	從心出發 竭誠服務， 精益臻品 開拓發展	
<b>102-13</b>	參與的組織	關於本報告， 可持續發展戰略	廣東省房地產行業協會成員
<b>策略與分析</b>			
<b>102-14</b>	決策者的聲明	環境、社會及管治董事會 聲明， 高層致辭	
<b>道德與誠信</b>			
<b>102-16</b>	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範	可持續發展戰略， 高層致辭	詳情請瀏覽越秀地產的網頁： <a href="http://www.yuexiuproperty.com/gwym/ppln/">http://www.yuexiuproperty.com/gwym/ppln/</a>



## 附錄一：可持續發展表現概述

## 附錄一：可持續發展表現概述

全球報告倡議組織(GRI)準則內容索引－核心選項			
GRI 準則指標	詳情	引用	備註
<b>管治</b>			
102-18	管治架構	可持續發展戰略	
<b>與利益相關方溝通</b>			
102-40	機構接觸的利益相關方	可持續發展戰略	
102-41	集體談判協議	不適用	越秀地產所有全職員工已加入工會
102-42	識別和選擇利益相關方的基準	可持續發展戰略	識別利益相關方的基準是他們與集團日常運作的相互影響程度
102-43	與利益相關方溝通的方式	可持續發展戰略	
102-44	利益相關方提出的關鍵議題和關注事項，以及機構的響應	可持續發展戰略	
<b>匯報實務</b>			
102-45	財務報表包含的實體；提及本報告沒有涵蓋的實體	關於本報告	
102-46	界定報告內容和議題邊界	可持續發展戰略	
102-47	重大性議題列表	可持續發展戰略	
102-48	為何重申某些在之前的報告已提及的數據，以及此舉的作用	不適用	
102-49	報告範圍/範疇界限的重大改變	關於本報告	範疇的界限沒有重大改變
102-50	報告期	關於本報告	
102-51	上一份報告的日期	不適用	請參閱越秀地產2020年環境、社會及管治報告
102-52	報告周期	關於本報告	
102-53	聯絡數據	關於本報告	
102-54	依循的GRI選項	關於本報告	核心選項
102-55	GRI內容索引	全球報告倡議組織(GRI)準則內容索引	
102-56	外界認證	不適用	

全球報告倡議組織(GRI)準則內容索引－核心選項			
GRI 準則指標	詳情	引用	備註
<b>管理方式</b>			
103-1	解釋重大議題的描述及邊界	可持續發展戰略	
103-2	管理方式及其要素	可持續發展戰略	
103-3	管理方法的檢討	可持續發展戰略	
<b>經濟議題</b>			
<b>經濟表現</b>			
<b>管理方法</b>			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於越秀地產股份有限公司	關於越秀地產股份有限公司
<b>間接經濟影響</b>			
<b>披露管理方法</b>			
			精益臻品 開拓發展， 大愛情懷 回饋社會
203-1	開展基礎設施投資與支持性服務及其影響	精益臻品 開拓發展， 大愛情懷 回饋社會	
<b>採購實務</b>			
<b>披露管理方法</b>			
204-1	來自當地供貨商採購的支出比例	精益臻品 開拓發展	
<b>環境議題</b>			
<b>能源</b>			
<b>披露管理方法</b>			
			保護環境 綠色發展， 可持續發展表現概述
302-1	組織內部的能源消耗量	保護環境 綠色發展， 可持續發展表現概述	
302-3	能源強度	保護環境綠色發展， 可持續發展表現概述	





## 附錄一：可持續發展表現概述

## 附錄一：可持續發展表現概述

全球報告倡議組織(GRI)準則內容索引－核心選項			
GRI 準則指標	詳情	引用	備註
<b>水</b>			
<b>披露管理方法</b>			
<b>303-1</b>	依來源劃分的總取水量	保護環境綠色發展， 可持續發展表現概述 保護環境 綠色發展， 可持續發展表現概述	報告範圍內，各地市政供水是唯一的 取水源
<b>排放</b>			
<b>披露管理方法</b>			
<b>305-1</b>	直接溫室氣體排放(範疇一)	保護環境 綠色發展， 可持續發展表現概述	可持續發展表現概述
<b>305-2</b>	能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	保護環境 綠色發展， 可持續發展表現概述	可持續發展表現概述
<b>污水廢棄物</b>			
<b>披露管理方法</b>			
<b>306-2</b>	按類別及處置方法劃分的廢 棄物總重量	保護環境 綠色發展， 可持續發展表現概述	
<b>社會議題</b>			
<b>僱傭</b>			
<b>披露管理方法</b>			
<b>401-1</b>	新入職員工和離職員工	以人為本 愉悅氛圍 以人為本 愉悅氛圍	
<b>職業健康與安全</b>			
<b>披露管理方法</b>			
以人為本 愉悅氛圍			
<b>培訓與教育</b>			
<b>披露管理方法</b>			
<b>404-1</b>	每名員工每年接受訓練的平 均時數	以人為本 愉悅氛圍 以人為本 愉悅氛圍	

全球報告倡議組織(GRI)準則內容索引－核心選項			
GRI 準則指標	詳情	引用	備註
<b>本地小區</b>			
<b>披露管理方法</b>			
<b>413-1</b>	進行小區參與、社會影響評 估及小區發展計劃的營運 活動	大愛情懷 回饋社會 大愛情懷 回饋社會	
<b>顧客健康與安全</b>			
<b>披露管理方法</b>			
<b>416-1</b>	違反有關產品及服務的健康 和安全法規的事件	從心出發 竭誠服務， 可持續發展表現概述 不適用	報告期內沒有發生有關事件
<b>客戶隱私</b>			
<b>披露管理方法</b>			
<b>418-1</b>	經證實與侵犯顧客隱私權或 遺失顧客資料有關的投訴 次數	從心出發 竭誠服務 不適用	報告期內並無關於侵犯客戶私隱或遺 失客戶資料的投訴
<b>申訴機制</b>			
<b>披露管理方法</b>			
從心出發 竭誠服務			
<b>遵守法規</b>			
<b>披露管理方法</b>			
<b>307-1</b>	違反環境方面的法律和規定	可持續發展戰略 不適用	報告期內沒有發生有關事件
<b>419-1</b>	違反社會方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有發生有關事件



## 附錄二： 意見回饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀本報告！這是我們發佈的2021年度環境、社會及管治(ESG)報告，我們非常希望您能夠對本報告進行評價，並提出您的寶貴意見，幫助我們對報告進行持續改進。

如您對本集團的環境、社會及管治有任何意見或建議，歡迎電郵esg@yuexiuproperty.com。

《越秀地產股份有限公司二〇二一年度環境、社會及管治報告意見回饋表》

姓名

工作單位

職務

聯繫電話

電子郵箱

您對本報告的評價：（請在相應位置打✓）

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

您對報告哪一部分內容最感興趣？

---

您認為還有哪些需要了解的信息沒有在本報告中反映？

---

您對我們今後發佈環境、社會及管治報告有什麼建議？

---