

# 目錄

01 關於本報告	/03
02 關於我們	/05

## 03 可持續發展管理

ESG 管治	/09
利益相關方溝通	/10
重要性評估	/11

## 04 愛才育才 - 為員工謀福祉

維護權益 - 系統管理	/15
保障福利 - 和諧共贏	/17
助力成長 - 共同發展	/18
安全生產 - 合規管理	/20

## 05 品質為上 - 為客戶盡責任

全心服務 - 力保品質	/27
規範審查 - 合作共贏	/33

## 06 低碳發展 - 為環保獻力量

貫徹環保 - 應對氣候	/37
綠色施工 - 保護環境	/41
綠色辦公 - 節能減排	/43

## 07 勇於擔當 - 為社會獻愛心

「綠絲帶」行動	/47
---------	-----

08 績效表現對照表	/49
09 法律法規列表	/55
10 披露指引內容索引	/56

# 01 關於本報告

環境、社會及管治報告（「本報告」）旨在回顧招商局置地有限公司（「本公司」或「招商置地」）及其附屬公司（統稱「本集團」或「我們」）於 2023 年在可持續發展方面所做的努力與取得的成果，同時重點回應主要利益相關方對本集團可持續發展的關注。為了更全面地瞭解本集團於環境、社會及管治（「ESG」）方面的表現，本報告應與本公司《二零二三年年報》，尤其是當中的「企業管治報告」、「環境政策及表現」一併閱覽。

## 報告範圍

本報告所涵蓋的運營範圍包括本公司香港辦公室、佛山、廣州、重慶、南京及句容和西安的附屬公司（即佛山公司、廣州公司、重慶公司、南京及句容公司及西安公司）。除特別註明外，本報告涵蓋本集團直接控制的房地產開發業務及酒店及服務式公寓運營項目。如無另行說明，本報告中的資料及數據涵蓋本集團於 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日（「本報告期」）ESG 方面的具體政策與表現。由於涉及連續性及可比性，本報告對部分資訊的時間範圍作出適當延伸。

## 編制基準

為確保本集團所披露的資訊具透明度及能回應利益相關方的關注，本報告按照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）發佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「上市規則」）附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》（「ESG 指引」）編制本報告，同時參考氣候相關財務資訊披露工作組（「TCFD」）建議、全球報告倡議組織《GRI 可持續發展報告標準》、國際標準化組織《社會責任指南（ISO26000）》及中華人民共和國（「中國」）國家標準《社會責任報告編寫指南》（GB/T36001-2015）。本報告遵守 ESG 指引中有關「強制披露」的規定及「不遵守就解釋」的條文，並且以重要性、量化、平衡、一致性這四項匯報原則作為編制基礎。本集團全面披露有關 ESG 方面的策略、目標及關鍵績效。本報告中所引用的資料均來自本集團相關文件和統計報告。本報告就各項匯報原則的應用情況如下。

- **重要性**  
本集團進行重要性評估，通過網上問卷與利益相關方溝通，識別出本報告期內對本集團及利益相關方而言重要的議題（「重要性高的議題」），並經董事會檢視後，以這些議題作為本報告的披露重點。
- **量化**  
於本報告中提供通過計算所得的相關數據所採用的標準、方法，並且披露其中適用的假設及計算工具的資料。
- **平衡**  
本報告遵循平衡原則，客觀呈現本集團的 ESG 表現及管理現狀。
- **一致性**  
除非另有說明，本報告使用與以往一致的數據統計方法，以確保可比性，並且已就該等方法任何變動作出必要說明。

## 確認及批准

本公司董事會對本集團的 ESG 策略及匯報承擔全部責任，且已於 2024 年 3 月審閱及批准本報告，確認本報告中披露資訊的可靠性、真實性及完整性。

## 報告獲取

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



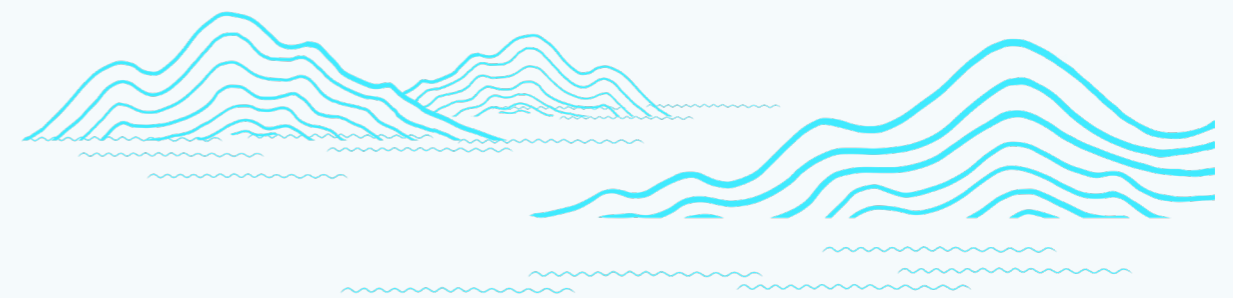
香港聯交所披露易網站



招商局置地官網

## 您的意見

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



## 02 關於我們

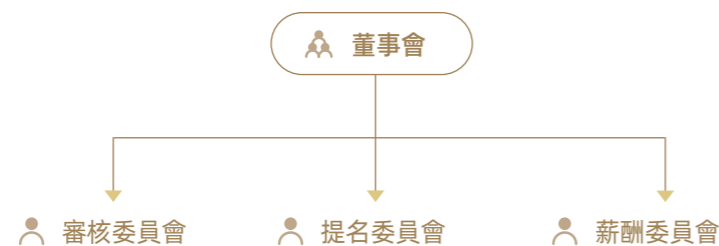
### 2.1 業務概覽

招商局置地有限公司（前稱東力實業控股有限公司）成立於 1997 年 4 月，並於同年 10 月在香港聯交所主板上市。招商置地總部辦事處設在香港，是招商局集團有限公司（「招商局集團」）和招商局蛇口工業區控股股份有限公司（「招商蛇口」）的附屬公司。本集團目前在佛山、廣州、重慶、南京及句容和西安擁 48 個房地產開發項目，主要集中開發住宅物業以及住宅及商業綜合物業，產品類型包括公寓、別墅、辦公樓及零售商舖等。截至 2023 年 12 月 31 日，本集團持有未來可售總建築面積總額約 520 萬平方米。本集團管理層相信現有土地儲備將滿足本公司未來數年以上之項目發展需要。我們將在未來繼續加強在項目進度、建築品質、生產安全、客戶服務、成本控制與推廣營銷等方面的改進，實現可持續、高質量的企業發展。

### 2.2 企業管治

#### 完善治理架構

本集團深刻了解優良的企業治理結構對於推動企業發展和提升各項績效表現的重要性。為保障本公司股東利益，本公司董事會作為最高治理機構，致力於建立完善且層級明確的治理體系，規範、高效地管理本集團相關事務。董事會同時扮演企業的領航者角色，為我們的業務戰略和經營管理制定方向。本公司董事會下設審核委員會、提名委員會和薪酬委員會，分別負責管理相關事項，以提升股東和利益相關方的長期價值為核心目標，領導並監控本集團的日常運營。



#### 強化風險管控

本公司董事會重視風險管理，致力於建立和維持健全的內部風險管理體系和內部監控系統，從而保障本集團所面臨的風險可控，並保障本集團資產及股東權益，將相關法律風險最小化。對於風險識別及管控之事宜，本公司董事會下設的審核委員會為主要的負責部門，其職責亦包括確定本集團在運營中可能面臨的風險，風險之水準以及本集團可承受風險之程度。同時，審核委員會需要負責對本集團的內部監控及風險管理系統進行定期的檢討和審視，以保證相關工作和措施的有效落實。

本集團已制定系統化的風險管理體系，符合 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission（「COSO」）2013 年框架之內部監控系統的要求。此體系亦作為連接運營層面及業務層面的專業部門之風險管理體系的平臺。在本報告期內，本集團開展了對於 ESG 相關風險的識別與評估，並計劃於未來將環境保護、反腐敗等非財務風險逐步納入全面風險管理體系，減少本集團運營過程中的潛在風險並制定有效的風險評估和危機應對策略。

#### 風險管理系統

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

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

根據於本報告期內進行的風險評估，本集團概無發現重大風險。

有關本集團的董事會、管理層及企業管治架構詳情，請參閱本公司《二零二三年年報》的相關章節。

#### 依法合規運營

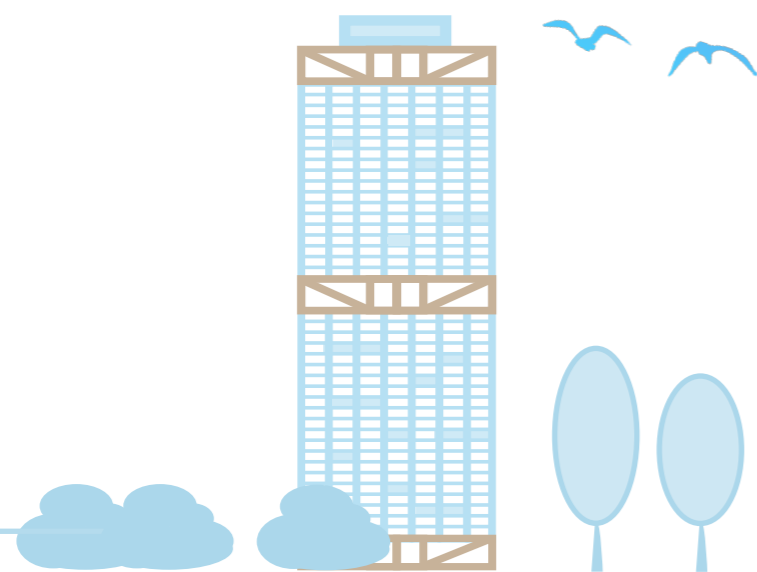
本集團嚴格遵守國家及各運營地區對本集團運營有重大影響的相關法律法規以及行業監管要求，恪守信念，以符合道德、誠實和負責任的方法經營業務。同時，本集團恪守高水準的企業管治，推動合規工作與運營管理的融合。本集團將依法合規的原則深刻融入日常運營中，已建立企業總法律顧問制度並加強對法律文化及法律的研究，務求本集團在運營過程中符合適用的法律法規要求，滿足現代企業治理及各利益相關方的訴求。本集團每年開展內部審核，就採購、成本、資本管理、風險管控等方面進行審查，每年亦會聘請獨立核數師進行外部審核。本集團通過結合內外部檢查防範控制任何舞弊或不道德行為，以保護本集團與利益相關方的利益。

#### 反貪污

本集團制定《合規管理規定》、《反洗錢和合規手冊》及《員工行為規範》等政策，與所有員工及外部供應商簽訂《員工廉潔工作承諾書》，全面落實廉潔建設責任制和監督機制。此外，本集團亦設有《舉報投訴管理規範》，鼓勵員工通過合規舉報熱線及合規舉報郵箱，對任何人員的失職失責及違法違規行為進行舉報，並保證舉報人資料得到保密處理。為提高全員尤其是前線員工的法律意識，本集團聘請外部講師或專業負責人定期開展專項法律宣傳與培訓，不定期對員工學習效果進行抽查，深入推進廉政教育，其中包括禁止商業賄賂、反不正當競爭、商業秘密和資訊安全等專題，強化全員責任意識和反腐敗。

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

# 03 可持續發展管理



## 03 可持續發展管理

### 3.1 ESG 管治

本集團認識到可持續相關事宜對與企業運營及未來發展的重要性，並持續關注 ESG 及可持續發展事項，在日常運營中將其納入考慮範圍。本公司董事會負責 ESG 管理方針及策略的制定，並負責制定與 ESG、氣候變化及可持續發展相關的政策、行動計劃與相關目標，對管理方法進行不定時的審視。同時，本公司董事會亦將持續監察可持續發展政策與目標的執行和落實情況，並對 ESG 報告進行審閱及授權披露。本集團亦持續關注氣候變化相關事宜，有關對氣候變化事宜的管治詳見可參考本報告「6.1 貫徹環保應對氣候」章節內容。

為全面、積極履行企業社會責任，實現可持續發展，本集團已建立由本公司董事會及高級管理層、各職能部門及附屬公司各相關部門構成的 ESG 管理體系，以層級分明的架構對 ESG 相關事宜進行全面、高效的管理。本公司董事會在 ESG 重要性議題、企業 ESG 及氣候變化相關政策制定、董事培訓以及合規合法等各方面領導管理層工作。本公司管理層負責向董事會提供各 ESG 議題的相關資訊，並負責調研投資者以及重要利益相關方對本公司 ESG 事宜的意見，梳理 ESG 發展趨勢及市場對 ESG 事宜的關注重點。

於本報告期內，我們依據《上市規則》以及本集團的實際情況對 ESG 管理體系以及運行情況進行審視，討論並對 ESG 管理體系做進一步的完善。在保留相關環境及社會層面議題的基礎上，本集團於本報告期內首次添加了公司治理層面議題。本集團將繼續推進相關工作，在未來逐步將 ESG 以及可持續發展相關議題的管理與本集團核心發展理念及管治架構相融合，提高 ESG 管治水平。

### 3.2 利益相關方溝通

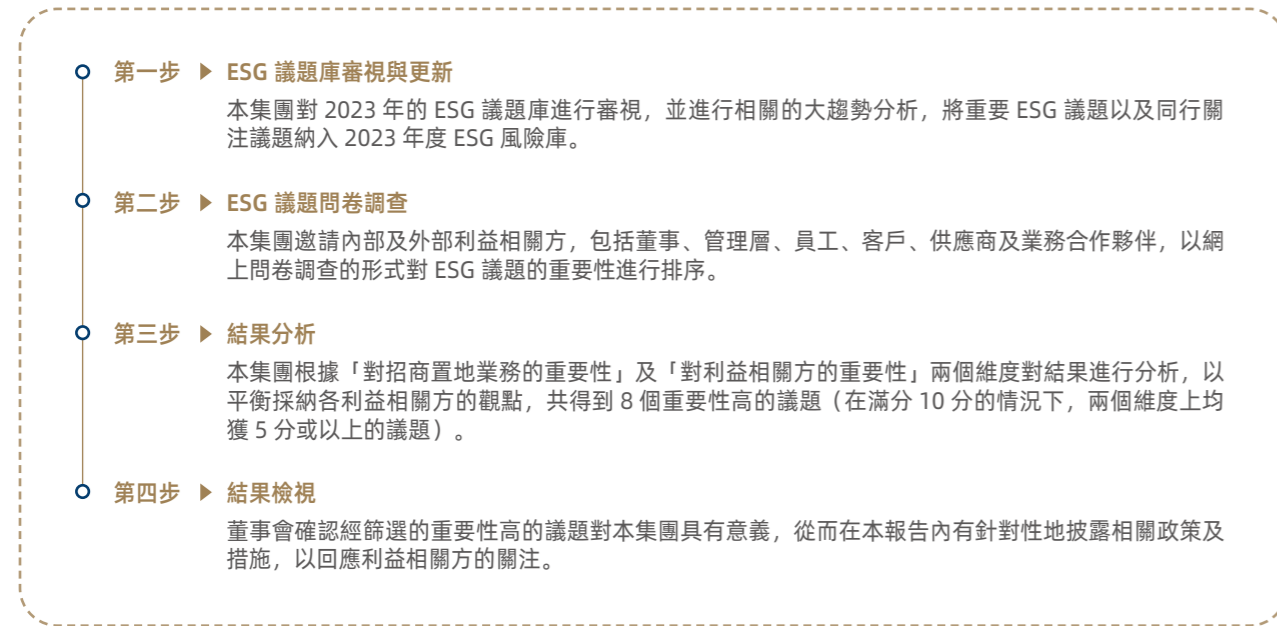
本集團十分重視利益相關方的意見，深知與利益相關方的良好溝通能夠為本集團可持續發展策略的制定提供多方面的意見與建議，幫助本集團設立更加完善的發展戰略。本集團致力於追蹤可持續發展大趨勢，並持續跟進國際及房地產行業的可持續發展前沿信息。本集團亦嘗試通過不同管道瞭解各利益相關方最新的關注重點及期望，以確立明確的可持續發展目標與關注的可持續發展議題。我們將利益相關方定義為對我們的業務有重大影響，同時我們的業務亦對其有重大影響的群體，並將其主要分為內部及外部兩類。下表列出本集團的利益相關方組別、溝通方式及頻率。

利益相關方組別	溝通管道及頻率		按需舉行
股東與投資者	股東大會	每年	✓
	企業報告及公告	每半年	
	官方網站、電郵及熱線	經常性	✓
員工	員工表現評估	每年	
	會議及培訓	經常性	✓
	電郵及通告欄線	經常性	
	團隊建設及節日活動	定期	✓
業主	物業交付	在客戶成功購買物業後	
	「招商會」業主會員計劃	經常性	✓
	「400 熱線」業主反饋平臺	不定期	
	業主滿意度調查	簽約前及簽約後每年進行	✓
客戶	物業銷售途徑（如廣告、銷售現場等）	不定期	✓
	客戶服務熱線及電郵	不定期	✓
供應商及業務合作夥伴（如工程承包商）	物業交付	不定期	✓
	「招商會」業主會員計劃	不定期	✓
	「400 熱線」業主反饋平臺	不定期	✓
	業主滿意度調查	不定期	



### 3.3 重要性評估

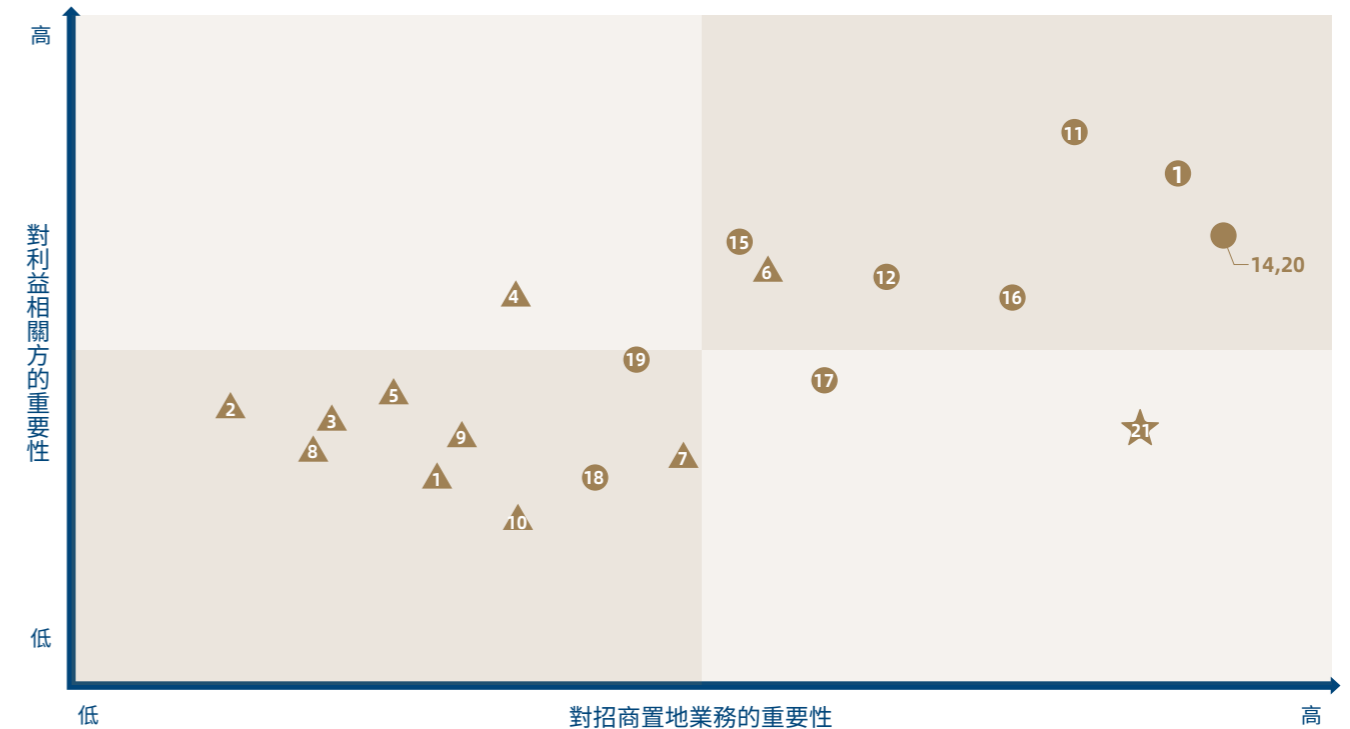
我們每年定期對利益相關方進行調查，以更系統的方式收集利益相關方對 ESG 議題的意見。本報告期內，我們邀請獨立第三方諮詢公司進行協助，對各利益相關方進行 ESG 議題的重要性評估調查，以確認本集團的 ESG 重要性議題。在重要性評估中，我們採用優次排序的詢問方式對各利益相關方進行調查，以確認對本集團及利益相關方而言重要性均較高的議題，讓本集團在制定可持續發展策略時能夠更貼近不斷變化的 ESG 背景及利益相關方期望。本報告期的利益相關方重要性評估流程如下：



本集團於本次重要性回顧中共識別出 10 個環境、10 個社會任及 1 個公司治理層面的議題，作為 2023 年度重要性議題：

重要性議題列表		
▲ 環境層面議題	● 社會層面議題	★ 公司治理層面議題
1. 建築物料	11. 僱傭與員工福利	21. 風險及危機管理
2. 空氣污染和溫室氣體排放	12. 客戶滿意度	
3. 環境及天然資源政策	13. 員工發展與培訓	
4. 綠色建築	14. 勞工準則	
5. 能源使用及效益	15. 產品及服務質量管理	
6. 綠色辦公措施	16. 客戶隱私與信息安全	
7. 綠色採購	17. 反貪污	
8. 應對氣候變化	18. 供應鏈管理	
9. 水資源使用與污水處理	19. 社區參與及貢獻	
10. 廢棄物	20. 合規經營	

本集團根據「對招商置地業務的重要性」及「對利益相關方的重要性」兩個維度對結果進行分析，以平衡採納各利益相關方的觀點，共得到 8 個重要性高的議題，重要性評估結果如下圖所示：



本報告將在後續章節針對重要性高的 7 個社會層面議題及 1 個環境層面議題（見下表），重點匯報本集團於本報告期的工作進展及成果。本集團在其長期運營中對重要性高的議題加以重視，制定相應的策略方針，完善政策及設定長遠目標，以持續回應利益相關方的期望，並匯報本集團於 ESG 方面所作出的貢獻。

本集團在本報告期的 21 個議題中共確認了 8 個重要性高的議題，各類重要性議題的重要性排序及回應章節如下表所示：

層面	重要性高的議題	回應章節
社會層面	合規經營	可持續發展管理
	勞工準則	
	員工發展與培訓	愛才育才為員工謀福祉
	僱傭與員工福利	
	客戶隱私與資訊安全	品質為上為客戶盡責任
	客戶滿意度	
產品及服務質量管理		
環境層面	綠色辦公措施	低碳發展為環保獻力量

# 04 愛才育才為員工謀福祉

我們一直秉持「以人為本」的人才理念，旨在保障員工的權益、促進員工的發展，並確保員工的安全與健康。我們致力於建立規範化且人性化的人力資源政策，營造一個平等、多元且融洽的工作環境，以提升員工的歸屬感。

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





## 04 愛才育才為員工謀福祉

### 4.1 維護權益 系統管理

本集團嚴格遵守中國內地和香港於僱傭方面對本集團業務產生重大影響的法律和法規，在此前提下制定《勞動關係管理辦法》、《人事合規管理辦法》等規定，實行全員勞動合同制，並對勞動合同簽訂期限、試用期時長和薪酬、解僱情形和補償標準計算方法等事項進行了規定和說明。本集團設有《招聘管理制度》及《崗位競聘工作指引》以規範招聘過程，並根據法律法規的調整以及企業的發展適時審視該制度於本報告期內進行了更新。在《招聘管理制度》中，本集團規定需要堅持圍繞本集團的戰略導向開展招聘工作，並通過系統化的招聘管理體系聘用人才，持續優化人才結構。而在《崗位競聘工作指引》中，則規定內部競聘的原則、分工及機制，提高競聘工作的組織效率和實施成效，促進內部人才流動力，強化人才隊伍建設，力助本集團在質量、效益、規模等方面持續良性發展。



本集團按照「合法合規、客觀公正；人崗相適，人事相宜；德才兼備、以德為先；內部為主、外部為輔；入職回避、任職回避」的招聘原則，採取公開、公正、公平及透明的招聘程式以引進與本集團價值觀一致的人才，構建一支高素質的人才隊伍滿足本集團的戰略發展。

在平等僱傭方面，本集團嚴格遵守中國內地和香港於平等反歧視方面對本集團業務可能產生重大影響的法律和法規。本集團禁止在招聘過程中出現歧視行為，包括嚴禁在招聘資訊中對種族、地域、性別進行限制，禁止在面試中提及歧視內容的問題。為保證招聘的公平性，本集團在招聘過程中主要考察應聘者的工作能力、知識素養以及發展潛力等方面，不得涉及對候選人的性別、種族、地域、文化背景、婚姻狀況、性取向及身體殘疾等因素的考量。同時，本集團將在招聘過程中和擬聘用階段審查候選人的資料如身份證明文件，確保聘用人員滿足法定工作年齡要求，以預防出現僱傭童工的現象，若發現違規情況將及時依照法律法規要求進行處理。於本報告期內，本集團沒有接獲任何違反有關僱用童工的法律法規並對本集團有重大影響的事件。

本集團設立《員工手冊》，並定時審閱及更新。其中明確員工的各項權利與義務。本集團規定在進行任何與人力資源管理相關的活動時需確保所有員工都得到公平和合理的待遇。本集團亦不定期對所有與人力資源相關的政策及程式進行審查，以確保其符合現時的勞工法律法規，同時跟上最新市場發展的步伐，使本集團在市場上維持競爭力，滿足員工的期望。

本集團按照國家相關法律法規要求制定《員工工資管理辦法》，其中將員工按照崗位性質和職責分為三個職級序列，不同序列的員工執行不同的薪級體系。同時，本集團設立了不同的調薪類別，實行以崗定薪、崗變薪變的崗位工資制，建立員工的崗位薪資調整和獎金與考核相掛鉤的激勵機制。本集團亦設有《職務職級管理辦法》以規範職務職級管理，拓寬人才成長空間，暢通人才發展通道。為吸引、激勵及保留員工，我們在確保薪酬有市場競爭力的前提下，定期進行員工表現評估，根據員工的工作表現決定是否向員工派發獎金、調整工資或給予晉升機會，作為對員工辛勤工作的認可及激勵。

### 案例：建築工人工資保障

作為房地產企業，我們的生產及績效與建築項目的順利完成息息相關。我們持續關注前綫項目建築工人的平等僱傭相關事宜，並高度重視建築工人的權益保障。我們將供應商保障建築工人權益的履行情況視為一項評審指標，納入本集團的供應商評價體系之中，以此推動供應商積極履約發薪及遵守其他平等僱傭守則，保護建築工人的合法權益。同時，我們亦仔細考慮工程總承包商為建築工人設立的工資及安全保障政策及措施，確保其政策及措施妥善落實。

工資保障包括要求工程總承包商開設工人工資保證金專戶，預存工資保證金；及實施工人實名制管理，建立工人工資預警機制，定期檢查合作施工單位的工人工資發放情況。

## 4.2 保障福利 和諧共贏

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

本集團極為重視員工的專業化和職業化成長，不斷投入資源，提供多元化的培訓，支持員工的職業發展，建立優秀的人才隊伍。

本集團嚴格依從國家以及運營當地與員工僱傭相關的法律法規，並以此為基礎設定一系列內部政策保障員工的合法權益及福利。本集團制定《考勤管理辦法》及《員工福利管理制度》，及時與相關法律法規的更新進行對照和審視。《考勤管理辦法》和《員工手冊》中明確規定了員工的工作和休息時間，並依據運營當地僱傭法規規定工作時數上限。本集團明令禁止任何強制勞工的行為，規定員工加班需經人力資源部及部門領導同意，並於員工加班後為員工安排調休或給予加班費，絕不強制員工加班。此外，本集團從多方面保障員工福祉。《員工福利管理制度》中規定，除依法為員工繳納五險一金之外，本集團將額外提供補充醫療保險和補充養老保險，並在員工的教育、交通及房屋等生活層面上給予一定的補貼。本集團員工依法享有帶薪年假以及法定節假日，並額外享有探親假、婚喪假、病假、產假、陪產假、哺乳假等假期。

此外，我們定期舉辦員工活動，包括節日慶祝活動、生日會、團建活動等，建立融洽的團隊氛圍，使員工在工作之餘能體驗多彩的活動，豐富員工的精神生活。我們亦成立員工關愛基金，在員工個人或家庭出現重大變故時，幫助其走出困境。為加強員工與管理層之間之溝通，本集團各附屬公司於本報告期定期組織面對面座談會，讓員工能夠直接向管理層反映想法、意見和訴求，並得到回應。同時，本集團設有合法完善的工會，保護員工的合法權益和福利，鼓勵員工通過工會及總經理信箱等管道對本集團的發展建言獻策，本集團在考量員工的意見後給予回應，促進雙向的溝通文化。借力數字化辦公新工具，本集團發起「思享匯」網上平臺，讓員工可以實名或匿名形式對本集團的運營和發展提出建議，及與其他員工進行交流，分享生活。於本報告期內，本集團沒有接獲任何違反有關強制勞工的法律法規且對本集團有重大影響的事件。

為加強員工與管理層之間之溝通，本集團各附屬公司於本報告期定期組織面對面座談會，讓員工能夠直接向管理層反映想法、意見和訴求，並得到回應。同時，本集團設有合法完善的工會，保護員工的合法權益和福利，鼓勵員工通過工會及總經理信箱等管道對本集團的發展建言獻策，本集團在考量員工的意見後給予回應，促進雙向的溝通文化。借力數字化辦公新工具，本集團發起「思享匯」網上平臺，讓員工可以實名或匿名形式對本集團的運營和發展提出建議，及與其他員工進行交流，分享生活。

### 案例：「思享匯」交流活動



我們持續推動員工建言獻策，通過線上線下「思享匯」拓寬員工與管理層直接交流的平臺，以主題月等形式擴大「思享匯」在一線單位的觸達，鼓勵全員對公司經營管理提出想法和建議，助力招商置地戰略轉型和企業文化建設。2023年，各單位結合實際開展線下「思享匯」座談會近20場，廣泛收集員工建言獻策，相關部門單位積極回饋，推動經營管理工作提升，形成良性的管理驅動。

## 4.3 助力成長 共同發展

本集團高度重視員工的專業化和職業化成長，持續投放資源為員工提供多樣化的培訓，支持員工的職業發展，打造高素質人才隊伍。

本集團制定《員工培訓管理辦法》，在《員工培訓管理辦法》中，本集團建立了與企業發展戰略相適應的培訓管理體系，培訓內容涵蓋管理培訓、專業培訓和通用培訓三大類別。同時，本集團為各級員工提供各類學習資源和宣貫企業文化與社會責任價值觀，促進人才隊伍的提質增效，營造良好的學習和工作氛圍。本集團制定了《內部講師管理規定》，建立內部講師晉升制度及課酬標準，鼓勵員工進行內部授課、分享知識，營造學習風氣。此外，本集團亦支持員工參與外部培訓以及外部學習考察的機會，鼓勵員工利用業餘時間自主參與與工作崗位內容相關的進修學習，並對聘用超過兩年的員工提供進修資助，幫助員工實現自我發展。

各附屬公司於每年定期以問卷及訪談的形式抽樣調查員工培訓需求，並結合各附屬公司的發展戰略、經營目標等，制定年度培訓計劃。為確保培訓的質量，在每項培訓完成後，培訓組織單位均會按照《培訓實施滿意度評估表》以訪談或問卷的形式對培訓效果進行評估，評估內容包括培訓安排、課程內容、講師表現等。另外，我們系統化管理培訓檔案，為各員工創建培訓檔案，務求讓不同職能及職級的員工都能夠參與合適的培訓。於本報告期內，本集團每名員工平均培訓時數為21.19小時。

### 案例：「廣續奮鬥，質造美好」第二屆工程師文化節及知識競賽

2023年，招商置地持續推進工程文化體系建設，積極開展工程品質方面的主題活動，100%覆蓋全體工程人員及主控工程在建項目的工程總承包商。公司在年初進行工程評估標準宣貫，並按季度召開全國工程管理會議，加強內部交流，分享優秀經驗。2023年8月，公司舉辦主題為「廣續奮鬥，質造美好」的第二屆工程師文化節及知識競賽，持續打「匠心、篤行、創新」的工程師文化。





管理培訓

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

專業能力培訓

為了提升本集團員工的崗位勝任能力的相關專業知識和技能，我們提供了不同類別的專業培訓。同時，針對一些與房地產行業緊密相關的法律及金融知識與技能，本集團亦會不定期開展相關培訓，以幫助員工完善知識儲備，更好地應對在工作中遇到的相關問題。

通用能力培訓

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

如報告期內，招商置地南京及句容公司結合總部培訓資源，將堅持統籌規範、分工實施、資源共享、注重實效的原則，踏實推進培訓各項工作。區域層面 2023 年將重點開展黨建紀檢合規、內部講師培訓及認證（初級、中級）、區域精品課程庫搭建、新航程培養統籌、中高層後備梯隊培養和企業文化建設等培訓項目。同時做好費用管控和整體協調，指導下屬城市公司開展符合各公司實際的培訓項目，保證培訓的合理性、必要性和實用性，區域內資源統籌，防止重覆培訓、無效培訓。通過系統化、體系化及持久性的培訓培養，建設一支既能滿足當前業績開展需要，又能支持未來長遠業務開展的高精尖幹部職工隊伍，提升組織能力，助力戰略落地。

公司人才發展戰略		
人才培養規則		
課程體系	講師體系	運營體系
管理類課程	講師選拔	需求分析與計劃
	講師培養	方案設計
專業類課程	講師調用	項目實施
	講師考核 / 激勵	培訓評估
通用類課程		
學習平台管理		
基地運營維護		

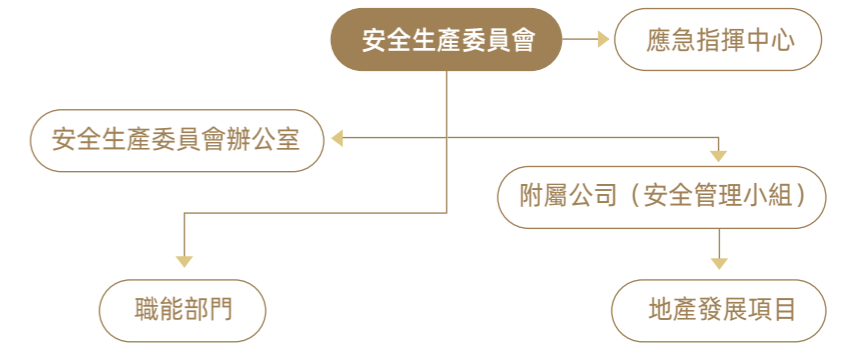
公司人才發展戰略	
高層領軍人才培養項目	<b>步步高計劃</b> ▶ 專業特訓營 ▶ 蛇口大講堂 ▶ 總部實踐班 ▶ 任職提升班
中層領軍力主題強化班	
中層後備人才培養項目	
資深經理管理技能提升班	
新任經理管理成長項目	
通用技能公開課	需改進員工績效提升培訓
新航程計劃：應屆生培養進階	社招新員工培訓

## 4.4 安全生產 合規管理

本集團嚴格遵守中國內地和香港在職業健康與安全以及安全生產方面的相關法律和法規，這些法律和法規對本集團的業務產生重大影響。本集團持續關注生產過程中的人員安全管理，並高度重視員工和工程承包商建築工人的健康與安全。作為負責任的企業，我們致力於保護所有項目工作人員的安全和職業健康，確保他們在安全的環境中高效完成工作。我們建立了完善的安全生產和職業健康管理體系，以多樣且全面的操作規章為基礎，以防範建築施工過程中潛在的健康和安全風險。在安全生產和職業健康管理體系中，本集團制定了多種管理制度，包括安全基礎類、生產設備和作業安全類、風險控制與隱患排查類、安全專業類、事件事故類、安全績效評定考核和獎懲類等，並要求各附屬公司嚴格執行。於本報告期內，本集團概無接獲任何違反有關健康與安全的法律法規並對本集團運營有重大影響的事件。

### 案例：安全生產管理

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



招商置地安全生產組織架構

### 案例：安全應急機制

為控制和消除突發事件引起的危害，保障員工和社會公眾的生命財產安全，維護集團經營秩序，本集團堅持預防與應急相結合的原則，建立應急管理機制，制定《突發公共事件總體應急預案》、《生產安全事故綜合應急預案》、《防風防汛專項應急預案》和《自然災害綜合應急預案》等應急預案。預案當中闡明，本集團相關部門將針對不同風險源和緊急嚴重程度分級制定應急響應措施，並對後期處置和應急保障進行說明。同時，為加強突發事件應對能力，本集團從應急演練、培訓宣傳、責任追究與獎勵等方面開展工作，我們規定各附屬公司每年至少組織一次安全演練，以提高應急能力，提前適應突發事件對安全生產造成的影響，並提升突發事件後的生產恢復能力。

本集團規定當緊急情況發生時，應堅持「預防為主、預防與處置相結合」的原則，建立「上下貫通、多方聯動、協調有序、運轉高效」的應急管理機制。我們將事故按照性質、特點和危害程度分級，並隨即啟動相應的應急程式。首先，事發現場人員會向該單位負責人進行匯報，並成立現場應急指揮部，開展現場控制、人員疏散、拉警戒線和人員救護等基礎工作。若事故等級達到國家規定事故上報標準，負責人會隨即報告當地政府相關部門。應急措施結束後，事故單位將組織事故的調查，召開事故分析會並提交調查報告，以及通報全體員工。於本報告期內，本集團未發生重大安全生產事故。

### ☞ 案例：辦公室健康與安全

本集團認為為員工提供健康與安全的辦公環境亦相當重要。本集團制定《辦公室 / 建築物安全與健康指引》，明確列明員工於辦公室內工作可能會面臨的健康危害及其建議改善方法，以預防、控制及消除任何職業危害，盡可能降低員工工作環境中的風險。我們為員工提供年度身體檢查、舉辦健康講座、在辦公室內安置健身器材和綠色植物，並定期於辦公室內進行冷氣系統清潔及地毯消毒和滅蟲等工作。我們亦組織員工定期參與由大廈物業管理公司舉辦的消防應急演練，提高員工防災意識並強化他們的緊急應變能力。

### ☞ 案例：招商局置地西安公司建立工程 HSE 可視化管理標準圖冊

報告期內，招商局置地西安公司積極推進建設工程現場的安全文明施工管理標準化，努力樹立卓越的公司品牌形象。為此，公司安委辦根據相關法規標準，結合實際情況，精心編制了《建設工程 HSE 可視化管理標準圖冊》，以條文說明和照片圖解的形式呈現。該圖冊是公司的推薦性標準，可作為公司項目招投標和項目現場安全文明施工管理的依據。同時，我們明確指出，若地方政府制定了更高的建設工程現場安全文明施工標準，施工單位應按照地方標準執行。為確保透明和公正，施工單位已在投標工程報價中確定了執行該圖冊和地方政府標準所需的相關費用，不得額外要求費用。

《建設工程 HSE 可視化管理標準圖冊》的推行將進一步規範施工單位的行為，提升工程現場的安全性和文明程度，助力公司樹立在建設工程領域的良好形象。我們堅信，通過與各方的緊密合作與溝通，共同推動建設工程現場安全文明施工管理的標準化，我們將為打造安全、高效、可持續發展的工程項目作出積極貢獻。



### ☞ 案例：招商置地南京及句容公司與多家地產商聯合舉辦消防疏散演習

為進一步落實《中華人民共和國消防法》《安全生產法》，貫徹「預防為主，防消結合」的消防工作方針，貫徹全國第 32 個消防月宣傳主題：「預防為主，生命至上」，全面提升全體的消防安全和生產安全意識，提高各業主單位員工、消防控制室人員和微型消防站志願消防員的緊急應變能力，檢驗消防設備報警、聯動等系統運行狀況，熟悉掌握遇到火災時緊急處理程序和方法，加強對消防「四個能力」、「四懂四會」的培訓效果。報告期內，招商置地南京及句容公司與多家地產商聯合消防疏散演練，各業主單位領導高度重視和協同積極參與，演習達到了預期目的。

本次消防疏散演習制定了較為詳細的演習疏散方案，與各業主單位進行溝通，根據不同分工，準備了演習中所需器材、工具、資料，人員各司其職、積極參與，並制定了相關的行動指揮程序，演習得到了順利實施。





本集團制定《安全生產標準化手冊》、《建設工程 HSE 標準化管理規範》、《建設項目安全文明施工標準化管理手冊》、《建設工程安全文明施工隱患排查標準基本指引》及《安全生產監督管理人員管理實施細則》等安全生產標準，明確各相關部門及人員在維護施工安全事宜中的職責，同時制定了各生產環節中的操作流程以及隱患排查的基本操作指引，涉及生產過程中的策劃、實施、檢查和改進等方面。相關指引均適用於全體員工，以及合約工程下所有參與設計、管理及監督的工程承包商及顧問公司。此外，對於不符合標準操作流程或擅自違約進行操作的情況，本集團亦制定《建設工程安全文明施工違約出發實施細則》，對相關生產單位或人員進行處罰。

本集團於每年年末制定下一年度安全生產目標、實施計劃與考核辦法，並分解目標和組織實施，以實踐本集團「防風險、除隱患，零事故、零污染」的安全生產目標，規範安全生產行為、預防和控制生產安全事故的發生及營造安全的生產環境。對於各在建項目，本集團委託第三方評估機構為其進行評估，包括對在建項目的安全管理指標進行評分，並分析關鍵安全生產風險。在本集團完善的安全管理制度下，各附屬公司嚴格執行規章制度，通過各類措施踐行企業安全生產承諾，其中包括：

#### 提升安全管理人才隊伍能力建設

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

#### 確保建築工地安全

- ▶ 開展專項安全檢查，牽頭施工單位，每週組織多次專項安全檢查，涉及施工現場安全、人員健康狀況、消防器材配備、消防安全應知應會、水電使用安全性、公共設施安全性及住宿區防火等方面；

每週召開一次安全工作例會結合監理員例會，每月召開一次專題安全生產會議；

在建項目每天開展安全早會，宣傳安全知識，提醒員工安全第一；

每季度一次安全總檢查和安全考核，於節日假期前後、雨季或颱風季節時加密專項安全檢查次數。

#### 為建築工人提供安全保障

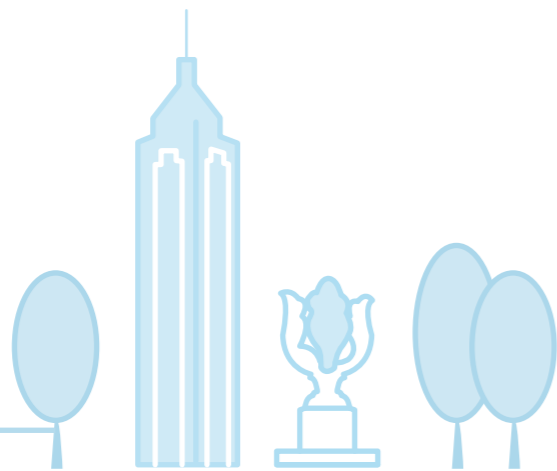
- ▶ 按規定配備安全生產和職業病防護設施，為工人發放符合要求的勞動防護用品；
- ▶ 施工單位必須按工地施工規範進行，現場必須配備基本的醫療設備；
- ▶ 嚴格執行本集團的三級安全教育制度（指單位級、部門級和崗位級），杜絕未經三級安全教育就直接上班的現象。

#### 建立安全生產獎罰考核體系

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

# 05 品質為上為客戶盡責任

本集團一向以提升產品品質為最高追求，致力為客戶提供最優質的產品和服務，並以卓越品質承載美好生活。本集團在佛山、廣州、重慶、南京及句容和西安擁 48 個房地產開發項目，主要集中於住宅物業和住宅商業綜合物業的開發。產品類型包括公寓、別墅、辦公樓和零售商舖等。我們始終以客戶為先，為客戶創造完美的人居環境和高品質的生活體驗為目標，嚴格把控產品的品質和安全，力求完善，向客戶提供優質的產品和服務。



# 05 品質為上為客戶盡責任

## 5.1 全心服務 力保品質

本集團深諳於地產行業中，卓越品質的產品和服務乃企業競爭力的核心所在。為此，本集團身體力行，建立了一套系統化的質量管理體系，以嚴格掌控每個生產過程中的細微流程與細節，並加以明確的規範管理。各部門在質量管控流程中扮演著具體而明確的角色和責任。本集團矢志通過全面的質量管理體系贏得客戶的信賴，成為美好生活的實現者、城市升級的引領者，以及時代發展的推動者。我們致力於將品質的極致追求融入每一個細節，為客戶提供卓越的體驗，並攜手共創繁榮與成功的未來。

### 案例：「鷹眼行動」

我們堅持常年開展「鷹眼行動」，聘請外部第三方機構不定期對在建項目進行建材品質抽檢，來監督入圍供應商的产品品質。2023 年，鷹眼行動累計抽檢材料 1,567 批次（出具報告 1,746 份），全部抽檢批次的複檢、覆議後合格率为 96.94%。



### 案例：廣州公司舉辦「四個一」活動 全員參與推動質量保障取得顯著成效

廣州，2023 年——廣州公司在下半年成功舉辦了名為「四個一」的活動，共計有 75 位員工積極參與其中。這一活動涵蓋了綜管、工程、運營、營銷、投資、採購、財務、成本、設計等各專業條線，並在過程中與物業端口進行了緊密的協作，真正實現了「全員參與」。其中，交付前質量問題排查活動吸引了 19 位員工的參與，共查驗出 221 條問題，令人矚目的是銷項率高達 99%。這一結果歸功於廣州公司對質量問題的高度重視和及時處理。此外，現場交付客戶陪驗活動成員共計 12 人，他們在交付陪驗過程中對 52 套房屋進行了全面檢查，令人欣喜的是沒有發現任何質量、施工或工藝細節問題，客戶對交付結果非常滿意。目前，這些房屋的銷項率已經達到 100%，為廣州公司樹立了良好的口碑。為了更好地了解客戶需求並改進服務，廣州公司還舉辦了上門客戶回訪活動，共有 20 名員工參與其中。這一回訪範圍覆蓋了廣州公司的四個項目，銷項率高達 100%，再次證明了公司對客戶關懷的承諾。高管聆聽活動是廣州公司重視員工和客戶反饋的又一舉措。14 位領導積極參與，共接收到 3 條問題事項，這些問題已經得到了及時解決並銷項，銷項率同樣高達 100%。

廣州公司通過「四個一」活動的成功舉辦，展現出了以人為本的人才理念和對員工權益的關注。公司致力於建立規範化且人性化的人力資源政策，為員工營造一個平等、多元且融洽的工作環境，提升員工的歸屬感。廣州公司將繼續以高標準的質量保障和客戶服務，為廣大客戶提供卓越的房地產產品和滿意的交付體驗。



## ● 產品服務全週期覆蓋

本集團致力於實現產品服務的全週期覆蓋，並設立了一系列措施，確保在產品售前、售中及售後均有專門的管理流程指引，以規範各附屬公司及項目的銷售行為。本集團設立《產品全生命週期客戶服務手冊》，對產品銷售中的各個階段需要注意的事項進行說明，並規範相關問題的處理流程。

本集團亦制定《城市公司客戶服務標準化工作事項》及《客戶服務管理工作圖》，其中闡明項目從拿地、開盤以至客戶入伙等各階段應針對的風險防範、物業對接、產品質量和客戶服務四個方面的服務內容，從而規範和完善客戶服務管理，在招商置地系統化的制度下為客戶提供個性化的關懷。從設計、工程管理、銷售，到物業服務，我們務求為客戶提供無微不至的專業服務，讓客戶享受到我們的高品質的產品和服務。

## ● 售前階段



## ▶ 設計

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

## ▶ 工程管理

本集團基於自身經驗及參考同行的優秀管理方式，制定了《工程質量管理制度》、《工程技術管理辦法》、《工程文檔管理辦法》、《工程質量管理辦法》、《項目質量管理細則》和《產品質量考核作業指引》等一系列政策，建立工程質量管理體系，規範工程質量管理行為，在保證產品安全的同時，為高品質產品奠定較高基礎。此外，為完整地識別項目所有的重大質量安全風險，同時獲得較高的第三方評價及客戶房屋質量滿意度，我們為員工提供充足的工程質量管理和技術方面的指引。在物業正式交付前，我們舉辦「客戶體驗日」聯合驗收活動，讓客戶能夠指出產品工程質量問題，並在收集客戶意見後逐一依據本集團相應的政策流程進行改進，並於項目結束複盤時，總結可提升的地方。

## ● 售中階段

## ▶ 銷售

在銷售過程中，我們嚴格遵守國家與運營所在地關於宣傳與廣告方面的法律法規，確保宣傳和廣告真實、有效，為客戶提供最真實透明的資訊，維護客戶權益，嚴厲杜絕虛假宣傳。為避免失實宣傳等情況的發生，本集團根據相關法律法規的指引設立了內部政策《銷售類項目銷售物料評審會簽作業指引》，對銷售物料的審核與批准做出明確的責任分工。所有由我們發佈的宣傳資料須經過發佈人、策劃經理和項目經理三重嚴格審批，力求做到真實無虛假，避免對客戶造成任何形式的誤導。同時，對於經多重審核後發佈的宣傳物料，我們也將進行嚴格的質量把控，在保證信息真實透明的情況下盡量提升宣傳物料的影響力。本集團建立《銷售現場管理制度》以及《客戶服務規範管理作業指引》，對銷售人員的職業形象及服務態度、服務流程等做出明確規定，保障銷售現場的服務質量。另外，我們制定銷售現場服務監測指標，定期在銷售現場進行巡檢及暗訪，設立「神秘顧客」制度，並不定時巡訪各項目銷售點，對銷售服務水準進行監控與評價，對不合規的行為進行批評及提出整改要求，以提升服務水準。對於在銷售過程中容易出現的各項問題，我們會進行排查及紀錄工作，以避免同樣問題再次發生。

本集團尊重知識產權保護，我們的營銷材料均得到版權擁有人、其代理人或法律的授權。於本報告期內，本集團沒有接獲任何違反有關提供及使用本集團產品和服務方面的規例及自願守則並對本集團有重大影響的事件。

## ▶ 交付

本集團制定了一系列指引及政策，規範物業交付時的基本流程，以更完善地管理整個交付入伙流程以及應對交付中可能出現的問題。在《銷售類項目交付管理作業指引》、《入伙管理作業指引》中，本集團規定相關部門需要在交付前進行交付風險預判，並對識別出的風險進行整改，以及跟進交付期間客戶反饋的其他問題。我們確保業主在辦理物業手續及進行房屋驗收時都有相關負責員工連同項目工程師的陪同，盡力解決業主的疑問。我們於現場設有「維修快線」以回應於業主收樓時提出的問題。若相關問題能在短時間內完成維修，我們將立刻安排維修人員到場施工，讓業主能夠一次完成房屋驗收。在樓盤全部交付完畢後，對於發現的問題，我們將進行總結和制定後期改進措施，以避免今後出現類似的情況，務求提高產品的品質以及客戶服務的水準。

## ● 售後階段

在業主驗收入伙後，我們亦力求為客戶提供最佳的物業管理服務。我們在各物業交付滿一年後為房屋進行「房屋健康體檢」，並在保養期滿 3 個月前提醒業主進行全面檢查，並組織施工人員進行維修。同時，各項目每季度組織物業巡查，並對有問題的地方提出改善方案，及時進行整改。在日常運營中，我們積極探索改進的可能，構建安全、舒適、便捷的生活環境。所有業主都將獲邀參與「招商會」業主會員計劃及其他形式的客戶關懷活動，以提高業主的生活質素並加強與客戶的互動，建立良好互信的關係。



● 全流程客戶關懷

本集團致力於滿足每一位客戶的需求，想客戶之所想，本著「客戶至上」的理念全心為客戶進行服務。在接待客戶以及客戶簽約的過程中，我們設定一系列的服務流程規範以保證服務品質，同時對於已簽約的客戶及業主，我們亦將定期進行回訪，並及時向客戶更新相關資訊。我們設立多樣的管道以便於客戶提出意見或建議，積極與客戶進行溝通，解決客戶提出的問題。本集團開通企業微信，與客戶進行實時的無障礙溝通，隨時解答客戶的疑問。我們亦在「招商會」微信公眾號平臺與客戶進行資訊分享，以「招商會」作為品牌，組織開展各類線上線下活動，關懷業主與客戶，時刻與客戶溝通。

● 保護客戶私隱和知識產權

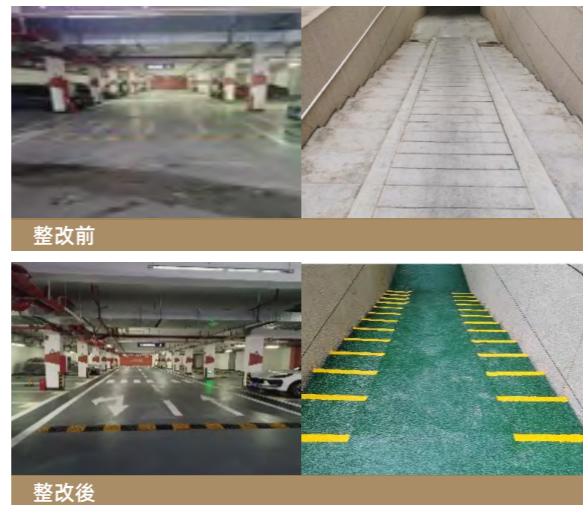
本集團嚴格遵守國家及運營當地出台的有關私隱及知識產權保護相關事宜的法律法規，堅決保護客戶資訊和知識產權，禁止以任何形式透露客戶的個人資訊及私隱。本公司與員工簽訂保密協議，規範所有接觸檔案的相關人員必須嚴格遵守本集團的保密規定。同時，對於客戶資訊，本集團制定了《保障客戶隱私管理辦法》進行規管，推行專人專管的形式進行統一管理。一般情況下，其他崗位員工不得索取超過其工作所需以外的客戶資訊，必須需要取得相關資訊時，需要經公司相關領導審批同意。對知識產權的保護，我們制定《檔案管理工作指引》及《維護和保障知識產權的管理辦法》，規定本集團檔案（包括電子檔）不得違反國家有關知識產權保護的法律規定。

於本報告期內，本集團並沒有接獲任何違反客戶私隱權、知識產權的事件或投訴。

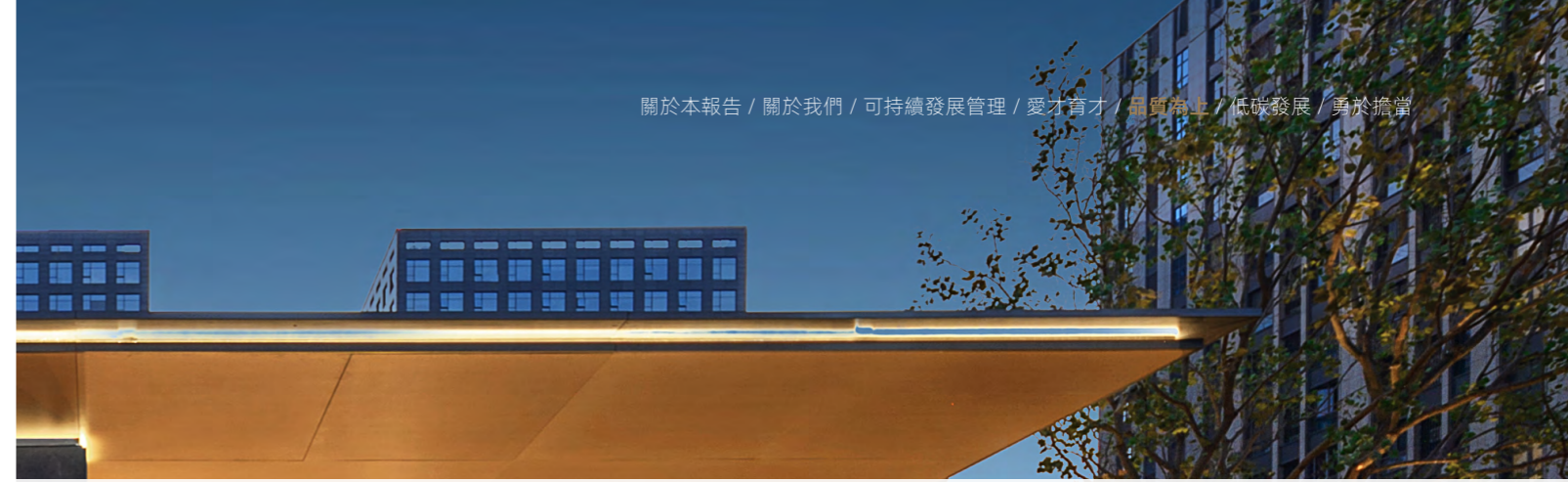
☐ 案例：招商置地南京及句容公司積極改善客戶體驗

報告期內，招商置地南京及句容公司成功實施了一項旨在提升小區品質的改造計劃。該計劃的背景是因為機動車庫地坪起砂嚴重，地面標識模糊，而非機動車下坡道陡峭，部分沒有反坡，存在安全隱患。為了提升小區品質，維護業主滿意度，經過業主投票，決定進行相應的品質提升工程。改造工程的主要內容包括以下幾個方面：

- ▶ 機動車庫環氧地坪改造：對地坪進行全面改造，使其煥然一新。
- ▶ 非機動車庫坡道改造：對坡道進行改善，增加反坡，減少滑倒風險。
- ▶ 紅外對射感應開門：優化南門出口的電動車感應開門系統，使業主使用更加便捷。
- ▶ 經過改造，雍寧府的機動車庫煥然一新，業主歸家的感受也得到了顯著提升。此外，還有其他提升項正在進行中，預計將進一步提升小區的品質。



改造前的機動車庫地坪起砂嚴重，地面標識模糊，而非機動車下坡道陡峭，部分沒有反坡，存在安全隱患。改造後的機動車庫地坪煥然一新，業主歸家的感受也得到了顯著提升。



☐ 案例：客戶滿意度調查

為加強與客戶的溝通，以深入瞭解本集團服務的表現，我們進行客戶滿意度調查，制定《客戶滿意度管理工作指引》定期審視並進行更新和完善。在《客戶滿意度管理工作指引》中，本集團明確各相關部門在客戶滿意度管理方面的具體職責，並聘請第三方顧問公司協助開展客戶滿意度調查項目。客戶滿意度調查工作從已經成交的客戶（或者投資性物業開業）開始，針對性地瞭解客戶在簽約後、交付後初期及後期對於房屋質量、物業服務、投訴處理等方面的滿意度。客戶滿意度的一級指標也將納入總部對各區域 / 事業部的績效指標考核當中，本集團亦針對客戶滿意度結果要求各城市公司和事業部制定詳細的滿意度提升方案，並將滿意度改進情況匯總上報，力求提高我們的客戶服務水準。

☐ 案例：完善投訴機制

本集團十分重視客戶的投訴，對於客戶在我們服務過程中的不滿之處將嚴加改進，提高服務水準。本集團制定一系列措施和政策對客戶服務的操作進行規範。本集團出台內部政策《客戶服務規範管理作業指引》，根據本集團業務發展進行審視，並於本報告期內進行更新修訂。在《客戶服務規範管理作業指引》中，對服務人員的行為以及接待客戶的行為做出規範，規定接待客戶的第一個服務人員即為責任人，需負責對客戶進行溝通、後期跟進以及回訪工作，同時，對於客戶來電及來信，需要做好日常檔案的收集與整理，保證客戶提出的各類合理需求得到回應及解決。在本集團制定的《客戶投訴管理工作指引》以及《客戶服務監督管理指引》中，我們亦對客戶投訴的處理流程和監管方法等進行規範，確保客戶的投訴能得到妥善處理與解決。

我們設立投訴熱線等溝通管道接收來自各方的意見，並按規定在銷售人員名片、交付告知書、小區物業公示欄等進行宣傳和公示。在收到投訴時，我們將按照投訴工作流程對投訴內容進行分類，對於受理範圍內的投訴和報修，將安排相關單位進行跟進。在投訴處理完成後，我們將進行回訪，對投訴處理效率、回覆內容和處理過程進行跟蹤核查以確保相關個案得以圓滿解決。同時，客戶投訴管理工作也作為評價指標之一，納入本集團各單位的年度考核之中，本集團亦將定期對各城市公司的客戶投訴情況進行抽查，進行通報，以提高員工對與客戶服務及投訴管理的重視程度。

## 5.2 規範審查 合作共贏

供應鏈管理是企業開展業務中不可或缺的重要一環，供應商的績效表現亦會對企業的發展產生較大影響。本集團深明供應鏈及供應商對本集團業務的支持具有重要作用，亦堅信只有與供應商保持良好的關係，對供應鏈進行高效的管理，營造良好的合作氛圍，才能實現共贏。本集團十分重視維護公平的商业環境，本著「公平、公正、公開」的原則，對供應商進行篩選，與資質良好、業績達標、社會口碑較好的供應商開展合作。我們將可持續發展相關的議題納入供應商的評估與篩選過程，並將供應商的環境和社會相關風險作為評判標準之一。同時，在選擇供應商進行採購時，我們會優先考慮購買對環境影響程度較低或可回收利用的產品，積極實現綠色採購。例如，相比原鋼筋混凝土製品，我們推廣使用成品檢查井、玻璃鋼化糞池等低成本、低耗能材料以節省大量材料使用，達到保護環境的目的。我們亦希望通過此種形式，幫助我們選擇與本集團在環境及社會層面理念一致的供應商，彰顯本集團在可持續發展方面的擔當，並將可持續發展的理念推廣至整個供應鏈，與供應商攜手實現綠色發展。

本集團通過建立完善的供應商管理體系及一系列相關政策，優化供應商結構，防範採購供應風險。本集團在發展過程中持續關注供應商的評估與管理，致力於與資質良好、業績穩定的合格供應商建立長期的合作關係，形成穩定的供應商隊伍。本年度，通過對重點工程戰略實施進行復盤，全面評估戰略採購單位項目履約情況、存在問題、改進措施等，按結果對下一步戰略採購工作開展提供指導，並對履約情況較差、經營風險較高的供應商實行暫停合作或謹慎合作的策略。此外，本集團制定《採購管理實施細則》、《供應商管理實施細則》、《集中採購作業指引》等一系列內部政策，並定期審視政策，於本報告期內對這些均進行了修訂更新。在《供應商管理實施細則》中，本集團對供應商註冊、考察入庫、過程管控、評估、評定級、獎罰等環節管理做出了規定，致力於為本集團項目建設提供優質且高效的產品和服務。同時，本集團在內部政策中亦規定了各相關部門的具體職責，列明責任範圍及管理層級。對於重點供應商，本集團將進行每季度一次的定期評估，參與評估人員涉及項目、成本及採購等環節的經辦人，並以主觀、客觀兩個維度對供應商的表現做出評價，評估結果將作為供應商年度評定級的參考。對於優秀供應商，本集團將組織評選並進行表彰，在後續合作方面亦會有相應的獎勵。而對於在合作過程中造成公司項目損失的情況，本集團規定可對相應的採購單位即時進行處罰，性質惡劣者可直接列入誠信黑名單，永久取消中標資格。除履約能力、項目完成質量等方面的表現，本集團亦十分重視供應商在項目安全管理、按時按量發放工資以及廉潔事宜等社會方面的表現並將其納入考核，對供應商的環境與社會責任方面之表現做出要求。本集團運用多重標準去識別供應鏈中每個環節可能出現的環境及社會風險，供應商識別的 4 大步驟如下：

### 供應商引入和註冊

- ▶ 優先考慮引進當地及全國的標杆房企優秀供應商；
- ▶ 通過實名推薦進行引入；
- ▶ 供應商需在本集團交易平臺註冊，並將基礎資訊提交進行審核。

### 供應商考察入庫

- ▶ 由不同部門的員工組成 2 人以上的考察小組，根據供應商的實力、履約能力、過往案例品質、配合度等因素進行資格初審及考察；
- ▶ 確定其達到本集團供應商的基本要求為採購業務開展前的前提條件。

### 評定級

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

### 供應商資料管理

- ▶ 由採購部負責維護並更新所有合格及不合格供應商的資料。

### ● 供應商評定級

本集團對供應商進行分級形式的管理，每年定期組織一次供應商評定級，依據供應商年度履約評估得分進行評定，並結合各單位反饋意見、履約情況等進行調整，確定供應商的總評定級。本集團將根據評估得分和分級比例確定供應商年度級別，將供應商分為以下 4 個分級，結果有效期為 2 年。

分級	使用資格	管理措施
A 級	優先使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 優先推薦為全國或區域戰略合作單位；</li> <li>▶ 具備參與年度優秀供應商評審的資格。</li> </ul>
B 級	鼓勵使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 正常參加招投標活動；</li> <li>▶ 具備續約資格。</li> </ul>
C 級	限制使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 原則上不可參加邀請招標項目、競價談判項目、直接委託項目，否則須經採購單位成本小組會審批通過後選用；</li> <li>▶ 公開招標項目，可通過資格預審方式，提高投標入圍資格。</li> </ul>
D 級	禁止使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 取消兩年內中標資格並不得參與本集團業務；</li> <li>▶ 評定期滿後，D 級供應商在引入時須重新組織考察入庫。</li> </ul>

經過對供應商的嚴格把控，本集團在本年度共採用 2,500 名合格供應商，分佈如下：

2023 年按附屬公司劃分的合格供應商數目	
附屬公司	合格供應商數目
佛山公司	101
廣州公司	117
重慶公司	667
南京及句容公司	84
西安公司	1,426
香港 CM+ 酒店及服務式公寓	105

### 🏢 案例：建立重點供應商項目經理認證體系

招商置地建立重點供應商項目經理認證體系，以提高重點供應商項目經理的綜合管理能力、整體提升招商置地工程品質及客戶滿意度為核心目標，聯動工程客服成本設計採購等多專業設置課程進行為期 2 天的脫崗培訓，並邀請外部講師及供應商代表進行經驗分享，設置考試環節以鞏固學習效果。該項目使合作夥伴更加瞭解招商局置地的企業文化，並對品質管理要求、合同條款、制度流程更加清晰，從而提高現場管理能力，提高項目工程品質及客戶滿意度。2023 年共有 104 名項目經理通過認證，並通過結合工程管理實際管控舉措，最終使工程評估成績較上年實現了全面提升。

# 06 低碳發展為環保獻力量

我們一直將綠色發展理念融入到管理、建築、運營和生活中，實現了層層滲透。同時，我們不斷探索人、建築、城市和自然和諧共生的最佳方式，建設「綠色人居體系」。未來，本集團將逐漸將碳中和、綠色低碳發展和綠色創新與我們的戰略和企業文化緊密結合。我們重視減少自身經營活動對環境的影響，堅持以負責任的方式進行商業活動。同時，我們積極鼓勵我們的住戶、員工、承包商和供應商一起實踐低碳生活，降低對環境的破壞，並積極應對氣候變化。

本集團積極響應國家碳達峰、碳中和等環保政策的號召，建立節能減排管理體系，開展各項節能減排工作，推動綠色建築的發展。此外，本集團亦積極結合自身業務的開展，推動聯合國可持續發展目標（「SDGs」）中環境相關目標的實現，包括 SDGs-9「建造具有適應能力的基礎設施，促進包容性和可持續的工業化，推動創新」、SDGs-12「確保採用可持續的消費和生產模式」、SDGs-13「採取緊急行動應對氣候變化及其影響」。我們重點實踐綠色地產資源節約、節能減排的装配式建造方式；提倡保護環境、減少污染、健康綠色的生活方式；營造健康舒適、以人為本的生活空間；構建與自然和睦相處的開發與物業管理模式。

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

本章節回應的 SDGs 目標：



# 06 低碳發展為環保獻力量

## 6.1 貫徹環保 應對氣候變化

隨著氣候變化帶來的不利影響日漸增加並越來越明顯，例如各種自然災害和極端天氣的頻率增加，全球暖化日益嚴重，如何應對氣候變化也逐漸受到各行各業的關注。持續的氣候變暖也將對全球經濟和社會發展帶來更高的風險。

為應對氣候變化，中國於 2020 年 9 月承諾力爭於 2030 年前二氧化碳排放達到峰值，2060 年前實現碳中和。於 2021 年，中國政府印發《關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》《2030 年前碳達峰行動方案》及《關於推進中央企業高質量發展做好碳達峰碳中和工作的指導意見》，對碳達峰、碳中和工作進行了部署。為積極響應國家碳中和、碳達峰目標及政策，同時深入貫徹可持續發展戰略，我們在本報告期持續關注氣候變化相關事宜，並對氣候相關風險進行識別，依據氣候相關財務資訊披露工作組（TCFD）建議的框架披露本集團在氣候變化範疇的相關信息。



本集團相信低碳發展和環保建築為房地產行業的大趨勢。本集團大力開展綠色建築標準制定工作，致力於建立完整的綠色建築標準體系，積極推動綠色建築的發展。本集團持續完善內部的綠色技術體系，制定實施《住宅綠色健康技術指引 2.0》（「綠色健康技術指引」），對本集團住宅項目中綠色健康技術的應用制定統一的建設標準，同時規定所有新建住宅項目達到現行國家標準《綠色建築評價標準》（GB/T50378-2019）的一星級或以上級別。



主要範疇	本集團採取的行動
<b>管治</b> 本集團應對氣候相關風險與機遇的管治情況	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 本集團已將氣候變化相關風險納入本集團 ESG 風險庫，並將逐漸把 ESG 相關風險融合進本集團現有的內部風險管理體系和內部監控系統之內，以評估並制定相應的風險管理措施。有關風險管理內容可參考本報告「強化風險管控」一節內容；</li> <li>▶ 本集團每年定期進行 ESG 議題庫的重新審視和評估，並將氣候變化納入 ESG 議題庫，從而進行重要性議題評估工作，董事會將會對該評估結果進行檢視；</li> <li>▶ 本集團已明確董事會及管理層於氣候變化相關議題的職責。董事會負責決定及監察集團氣候相關議題的政策和機制，管理層負責相關政策的執行。同時，本集團明確規定董事會需對氣候相關管理機制進行檢查與檢討，同時管理層負責進行氣候變化相關議題的評估和分析，供董事會進行參考，確保董事會得以進行監管，並協調集團各部門落實相關政策，確保相關工作得以有序高效地進行。</li> </ul>
<b>策略</b> 本集團的業務、戰略及財務規劃受到氣候相關的風險與機遇的實際和潛在重大影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 本集團已瞭解氣候變化引起的實體風險，如自然災害等可能對施工項目造成延遲或經濟損失等負面影響；同時氣候變化所導致的轉型風險將可能促使市場需求、科技、政策傾斜等方面的改變，亦可能造成潛在的財務影響；</li> <li>▶ 本集團亦瞭解氣候變化可能帶來的相關機遇。氣候變化可能促進市場消費向可持續及低碳方向轉型，市場對於綠色建築及樓宇綠色技術的應用可能將更加重視。本集團已大力開展綠色建築標準制定工作以及房屋綠色技術的開發，逐步提升新建項目的可持續性。</li> </ul>
<b>風險管理</b> 本集團識別、評估及管理氣候相關風險與機遇的方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 本報告期內，本集團參考世界可持續發展大趨勢以及房地產行業的可持續發展研究前沿進展等材料，進行了 ESG 相關風險的識別與評估過程，其中氣候變化相關風險已被納入本集團 ESG 風險庫，並將在日常運營中考量氣候相關風險所造成的可能影響。</li> <li>▶ 本集團已設立針對不同天氣情況如自然災害以及防風防汛等有關氣候變化之物理風險的應急預案，對此類風險進行全面管控。</li> </ul>
<b>指標與目標</b> 本集團用於評估和管理氣候相關風險和機遇的重要指標和目標情況	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 本集團已對本報告期內的大氣污染物排放量、溫室氣體排放量、能耗、用水量及廢棄物產生量等數據進行統計和披露，在未來我們將持續完善相關數據的收集與分析，以更全面的形式展現我們在氣候變化相關議題上的關注。</li> <li>▶ 報告期內本集團已針對能源使用、用水、廢棄物的產生及處理設立一系列目標，並將於未來進一步細化目標並持續跟進目標完成進度，以更好地進行針對性的改進，保證可持續的企業發展。</li> </ul>

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

四淨			
淨音	淨水	淨風	淨衛
從設計材質建造等方面配置降音設備，包括對設備進行消音減震，對牆體、窗戶等進行加強隔音，保障室內靜謐環境。	對生活供水分級處理，多重過濾，為住戶提供室內健康潔淨食水。	將室外新鮮空氣經過淨化處理後送入室內，提高人體舒適度，保持室內舒適潔淨的空氣環境。	解決廚房和衛生間發黴，異味等問題，避免影響居家空氣質量。

四適			
適溫	適濕	適光	適老
利用空調和地板採暖系統保障房間恆溫環境，保持室內四季如春，冬季不冷，夏季不熱。	結合室內空調系統及洗手間內的除濕自動控制系統，維持室內合適的相對濕度，解決夏季潮濕及冬季乾燥問題。	建築設計寒冬日照在 3 小時以上，同時通過外遮陽技術控制外部太陽輻射入室，保證室內有充足的日照時間，並控制刺眼的太陽直射。	在有長者居住的房屋設置緊急呼叫按鈕及紅外線探測器，解決長者在家無人看顧而發生意外的機會。

三低		
低能耗	低揮發	低輻射
通過外圍結構的保溫系統隔絕室內外冷熱空氣交換，降低冬天取暖能耗和夏天空調能耗，同時通過智慧家居節能系統智慧控制電器設備啟停，節約用電。	裝修污染嚴重危害身體健康，通過選擇環保裝修材料及功能性內牆塗料，從源頭上解決室內裝修污染，做到低甲醛。	從裝修材料到場地電磁防護和土壤氫防護，及從室內到室外全方位採取防輻射措施，避免受到輻射傷害。

兩好	
好綠化	好場地
通過採取屋頂綠化、垂直綠化等方式提高綠化率，並於社區內設集中成片樹林，提供生態健康園林環境。	設健康跑道、兒童遊樂場地、長者活動場地滿足不同群體的健身需求。

兩高	
高智能化	高工業化
用人工智慧打造個性化的健康智慧生活。	應用本集團建築工業化營造體系的 8 大類技術，包括預製構件、裝配式外圍護構造、輕質內隔牆、裝配式裝修、工具式範本、工具式外架、裝配式建築密封式防水、BIM（建築資訊模型模型）。



## 6.2 綠色施工 保護環境

本集團堅持綠色施工，在施工過程中綜合考慮環境和周邊社區的需求。在確保質量和安全等基本要求的前提下，我們通過實施嚴格的施工管理和綠色施工措施，最大限度地節約資源並減少對環境的負面影響。我們致力於實現「四節一環保」，即節能、節地、節水、節材和環境保護。

本集團嚴格遵守與環境保護相關的法律法規，並按照《建築工程綠色施工評價標準》(GB/T50640-2010)、《建築工程綠色施工規範》(GB/T50905-2014) 及 ISO14001 環境管理體系制定《綠色施工目標及導則》，規範並標準化工程承包商綠色施工的工作。我們嚴格實施以下與環境保護有關的施工程式，致力減緩施工對環境的影響。於本報告期內，我們沒有接獲任何周邊社區居民投訴或政府部門的處罰。除盡量減少施工帶來的環境影響，我們亦於施工過程中盡量節省材料、水和電的使用其中包括：

### 善用原材料

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

### 節約用水

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

### 節約用電

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

### 案例：佛山寶華舊村居改造項目

佛山寶華項目位於佛山南海區千燈湖核心板塊，該片區村集體物業土地部分從 1997 年起長期被用於工業生產。項目前期，公司嚴格開展土地污染治理及環境影響評估，並委託第三方開展土壤污染狀況調查並完成備案工作；完成《項目土地開發環境影響評價報告》並報相關單位審查。通過全面專業調查確認地塊土壤環境品質符合相關的土壤環境品質標準後，方才進行下一階段土地開發利用；在項目建設過程中也全面落實各項環保措施。項目更新建設後，將提升城市片區面貌，改善村民居住環境；並實現集體經濟可持續發展，提高村集體收益及租金分紅。



揚塵控制

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



噪聲控制

- 噪聲不超過國家標準《建築施工場界環境噪聲排放標準》(GB12523 - 2011) 的規定；
- 使用低噪音、低震動的機械，淘汰部分噪聲過大的設備；
- 噪聲過大區域做好封閉措施；
- 安裝噪聲監控設備，24 小時監控噪聲；
- 原則上禁止夜間高分貝作業。



水污染控制

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



廢棄物管理

- 使用可循環利用的鋁質模具替代一次性的木模，減少廢棄物的產生；
- 盡量使用環保無害的建築材料，減少有害廢棄物的產生；
- 對建築垃圾進行分類，並收集統一置於密閉式垃圾池；
- 施工場地生活垃圾實行袋裝化，及時清運；
- 加強建築垃圾的二次利用。將碎石類、土石方類建築垃圾用於地基填埋、鋪路等方面以提高再利用率，減少建築垃圾的廢棄量；
- 於放置有害廢棄物的容器或堆放地設置清晰標識，收集電池、油漆等有害廢棄物並交由合資格的單位處理，避免有害廢棄物洩露和污染土壤或地下水。



土壤保護

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

## 6.3 綠色辦公 節能減排

本集團積極響應國家有關環保政策的號召，非常重視建設綠色辦公環境，大力推行節能減排。我們設立了一系列規定和措施，以引導和宣傳給員工，將環保理念貫徹到日常運營中。同時，我們致力於培養員工節能環保的意識，推動員工養成節電、節水、廢物回收等良好習慣。

在嚴格遵守國家相關法律法規的條件下，本集團制定《員工綠色行為指引》等內部政策，作為員工在日常運營中實現「綠色辦公」的指導守則。在其中，我們積極響應集團「降本增效」的號召，從各方面進行降本消費。且制定了一系列措施，力求節能減排，並加大力度對低碳環保概念進行宣傳，以達到盡量減少水、電及其他資源使用的目標。我們於辦公室內實行各類節能減排措施，主要包括：

### 節電方面

- ▶ 結合錯峰用電的行動，建議物業公司在除上下班高峰外的時段關停部門電梯和閘機；
- ▶ 及時關閉辦公區域照明設備、會議設備，做到「人走斷電」；
- ▶ 商場及營銷中心根據訪客流量適時適量開關空調及調節溫度；
- ▶ 購買辦公室設備時，選用能源效益較高的型號；
- ▶ 定期清洗隔塵網及盤管式風機，清除空調及通風設備或冷氣機入氣及排氣口的障礙物，提高空調製冷效率且使用空調時關閉好門窗；
- ▶ 在辦公室不同位置安裝溫度計，可以時常監察溫度設定，合理開關空調及調節溫度，嚴格執行國家有關室內溫度的控制標準，除特殊用途外，室內空調溫度設置夏季不得低於 26 攝氏度，冬季不得高於 20 攝氏度；
- ▶ 將空調設備與風扇結合使用，讓涼風分佈更均勻；
- ▶ 對辦公室佈局進行了優化調整，停用部分辦公樓層，改造成“大通鋪”的格局；
- ▶ 辦公室、會議室等場所盡量採用自然光；
- ▶ 辦公室照明採用 LED 燈帶，照明節能約 30%。

### 節水方面

- ▶ 在辦公室的水龍頭、洗手間、餐廳處張貼提示標語，提醒員工用水後將關閉水龍頭；
- ▶ 洗手間設置感應式水龍頭，減少用水量；
- ▶ 使用節能式馬桶，每次沖水時可比普通馬桶節約用水約 1.8 升；
- ▶ 定期檢查、維修水管、接頭、水龍頭等，杜絕用水設備跑、冒、滴、漏；
- ▶ 公佈維修聯繫方式，用水故障時員工可及時聯繫維修人員；
- ▶ 鼓勵保潔人員清潔洗手間時使用循環水，有效節約用水量；
- ▶ 辦公室飲水機設置每次出水時間，避免因人離開或未關好水機導致的水浪費；
- ▶ 不向員工提供支裝水，一定程度上減少飲用水浪費。



在其他資源方面，本集團亦制定了相應的措施，以盡量減少資源使用。對於燃油和汽油，本集團倡議及時報廢到期公務車，對公務用車進行科學安排和合理調度，做好日常保養維護工作，在確保車輛安全性能與服務質量的基礎上，進一步降低車輛維修、油料消耗等費用的支出，達到降低溫室氣體排放的目標。

除節約能源以外，我們亦致力於通過鼓勵員工無紙化辦公、循環使用材料、進行垃圾分類等，以減少廢棄物產生。其中具體措施包括：

- ▶ 電腦、列印機、電燈開關等辦公設施設備上均貼有節能提示標語；
- ▶ 在列印機旁設有提示標語，建議員工進行雙面列印和節約用紙；
- ▶ 設立回收箱，將不涉密的紙張用作二次列印或報銷發票粘貼紙張、草稿紙、包裝紙等，減少浪費；
- ▶ 使用無紙化辦公，文檔存入共用盤相互傳閱或使用電子郵件代替；
- ▶ 辦公室搭建無紙化會議室，減少紙張浪費；
- ▶ 提倡使用可重複使用的杯子，不使用一次性紙杯；
- ▶ 提倡使用鹼性充電電池，減少一次性電池的使用，回收廢棄電池；
- ▶ 提倡使用可以更換筆芯的簽字筆、圓珠筆等文具，減少使用一次性簽字筆、一次性圓珠筆等；
- ▶ 設有垃圾分類箱，分類處理生活垃圾、廚餘垃圾、可回收物及有害廢棄物；
- ▶ 鼓勵員工自帶餐盒，減少外賣餐盒垃圾的產生。

# 07 勇於擔當為社會獻愛心

本集團深切明白企業肩負的社會責任，積極關注社會發展，回饋社會，幫助周邊社區，奉獻愛心。在日常運營中，本集團高度重視周邊社區，著重考慮社區及群眾的利益，確保業務活動對社區產生正面的影響。

大愛無疆，招商局堅守著「以商業成功推動時代進步」的企業使命，倚賴招商局慈善基金會這一專業公益項目，在全球 27 個國家開展了 550 余項 C 系列公益項目，為超過 100 萬人帶來積極改變。C 系列包括「CMEFLY」、「CBlue」、「CGreen」、「CStar」、「CPal」和「CAid」六大子品牌，共同構成招商局公益品牌樹，展現了招商公益的大愛與負起的擔當。





# 07 勇於擔當為社會獻愛心

## 7.1 「綠絲帶」行動

「綠絲帶」公益小組是本集團在職員工自願組成的公益組織。本集團以「綠絲帶」行動為基礎和契機，連續數年開展公益活動，向社會傳遞關愛，履行企業社會責任。同時，本集團亦不定期組織員工開展並參與各類的公益活動，範圍涉及綠色環保、濟困、扶貧、賑災、助學等多個層面，致力於幫助到更多的群體，體現企業擔當。

### 案例：2023 年「安心家園·愛行走」公益活動

招商蛇口、招商置地於 2023 年 5 月 20 日正式啟動愛行走公益活動。隨即南京、廣州、西安等城市落地開展。本次公益活動累計超 5000 人參加，線上傳播觸達人群超 50 萬。每一步，都有改變世界的力量。活動期間，近 100 組家庭共同參與了愛心家園親子健步行走環節，沿途設有冬日能量補給站，還融入了 CPR 急救體驗等環節，讓參與者們在沉浸自然美景，體驗趣味健走的同時，也能熟悉瞭解應急救援知識，提升公眾的應急救援能力，使更多業主朋友受益。以公益的力量傳遞美好生活，用行走的力量啟程健康守護。



### 案例：益啟愛三期項目社區公益研學活動

蛇口電視臺作為招商蛇口旗下擁有正規廣播牌照的事業單位，成立三十餘年來持續承擔重要的社會公共服務職能屬性，自 2021 年起開展「益啟愛」公益服務，持續幫扶蛇口區域 300 多戶殘障、低收入等困難家庭，為南山及蛇口的和諧幸福建設貢獻力量。活動開展至今共進行了三期，2023 年，項目聚焦空巢老人、低收入及殘障家庭群體，以社區協助、電視網路平臺宣傳的方式，通過跨越「數位鴻溝」的公益講堂，邀請有愛心的社會團體參與公益幫扶活動，在專業數字科技培訓師的指導下，為空巢老人提供個性化的科技適老指導和陪伴。截至 2023 年 12 月底，益啟愛三期公益項目活動受益家庭共計 158 戶，支援社區閉境家庭電視網終覆蓋 78 戶，數位化公益講堂覆蓋近 60 戶；社區公益研學覆蓋近 40 人次。招商置地深圳辦公室參與了本次活動。



### 案例：「綠蘿行動」



「綠蘿行動」系招商局 C 系列公益項目之一，由招商蛇口打造、招商置地參與的綠色可持續 IP，旨在面向社會傳遞綠色思想，以公眾意識先行，推動低碳社會建設。活動於每年 4 月 22 日世界地球日啟動。自 2017 年起，歷經多年耕耘，「綠蘿行動」已成為招商蛇口、招商置地積極承擔央企社會責任的標誌性活動。

2023 年 4 月至 6 月，以「品質人居，綠色守護」為主題的招商蛇口「綠蘿行動」在全國多個城市同步舉辦。超過 300 個項目累計舉辦超 640 場活動，項目主題涵蓋「舊物集市」、「舊衣換新綠」、「漂流圖書」、「低碳出行」、「環保科普」、「設施升級」、「寵物關懷」及「便民到家」，現場參加人數約 10 萬，線上傳播觸達人群超 500 萬。招商置地在南京、廣州、佛山、西安、重慶等數個城市公司參與其中。



## 08 績效表現對照表

### 環境績效表現<sup>1</sup>

污染物排放績效		2023	2022
<b>大氣污染物<sup>2</sup></b>			
類型	單位	總排放量	總排放量
硫氧化物 (SOx)	公噸	2.12*10 <sup>-3</sup>	1.11x10 <sup>-3</sup>
氮氧化物 (NOx)	公噸	0.05	0.08
顆粒物 (PM)	公噸	9.4*10 <sup>-3</sup>	5.69x10 <sup>-3</sup>
一氧化碳 (CO)	公噸	0.52	0.60
<b>溫室氣體</b>			
類型	單位	總排放量	總排放量
直接溫室氣體排放(「範圍一」) <sup>3</sup>	公噸二氧化碳當量	295.19	207.98
每位員工範圍一排放量	公噸二氧化碳當量	0.34	0.23
能源產生的間接溫室氣體排放(「範圍二」) <sup>4</sup>	公噸二氧化碳當量	1,456.15	1,832.95
每位員工範圍二排放量	公噸二氧化碳當量	1.70	2.06
因種植樹木減少的溫室氣體排放(「範圍一」) <sup>5</sup>	公噸二氧化碳當量	0	0
<b>有害廢棄物<sup>6</sup></b>			
類型	單位	總產生量	總產生量
墨盒 / 碳粉	公噸	0.15	0.12
每位員工墨盒 / 碳粉產生量	千克 / 人	0.17	0.14
廢棄電池	公噸	0.05	0.01
每位員工廢棄電池產生量	千克 / 人	0.06	0.01
含水銀的廢棄燈管	公噸	3.00*10 <sup>-3</sup>	3.61x10 <sup>-3</sup>
每位員工含水銀的廢棄燈管產生量	千克 / 人	3.49*10 <sup>-3</sup>	4.06x10 <sup>-3</sup>
燈泡	公噸	0.02	1.50x10 <sup>-3</sup>
每位員工燈泡產生量	千克 / 人	0.02	1.69x10 <sup>-3</sup>

污染物排放績效		2023	2022
<b>無害廢棄物</b>			
類型	單位	總生產量	總生產量
生活垃圾	公噸	89.39	86.60
每位員工生活垃圾產生量	千克 / 人	104.06	97.42
塑料	公噸	4.32	5.74
每位員工塑料產生量	千克 / 人	5.03	6.45
紙張	公噸	10.22	10.74
每位員工紙張產生量	千克 / 人	11.90	12.08
<b>可回收再利用廢棄物</b>			
類型	單位	總回收量	總回收量
紙張	公噸	2.56	3.65
塑料	公噸	3.60	5.43
墨盒 / 碳粉	公噸	0.006	0.01
<b>資源使用<sup>7</sup></b>			
類型	單位	總排放量	總排放量
市政用水量	立方米	12,056	13,730
每平方米樓面面積用水總量	立方米 / 平方米	0.50	0.55
桶裝水用量	立方米	33.14	34.26
每位員工桶裝水消耗總量	立方米 / 人	0.04	0.04
能源消耗總量	千個千瓦時	3,743.67	3,840.42
每平方米樓面面積能源使用量	千個千瓦時 / 平方米	0.15	0.16
用電量	千個千瓦時	2,164.70	2,809.92
每平方米樓面面積電力消耗總量	千個千瓦時 / 平方米	0.09	0.11
天然氣用量	千個千瓦時	55.88	67.05
每平方米樓面面積天然氣消耗總量 <sup>8</sup>	千個千瓦時 / 平方米	0.01	0.01
煤氣用量	千個千瓦時	250.66	310.21
每平方米樓面面積煤氣消耗總量 <sup>9</sup>	千個千瓦時 / 平方米	0.03	0.04

污染物排放績效		2023	2022
資源使用 <sup>7</sup>			
類型	單位	總排放量	總排放量
汽油用量	千個千瓦時	1,097.71	650.15
每位員工汽油消耗總量	千個千瓦時 / 人	1.28	0.73
柴油用量	千個千瓦時	1.55	3.08
每位員工柴油消耗總量	千瓦時 / 人	1.80	3.46

## 社會績效表現

員工總數 <sup>10</sup>		2023		2022			
項目	單位	數量	百分比	數量	百分比		
員工人數及百分比	總數	人數	859	100.00%	889	100.00%	
	按性別劃分	男	人數	571	66.43%	612	68.84%
		女	人數	288	33.57%	277	31.16%
	按僱用類型劃分	全職	人數	859	100.00%	886	99.66%
		兼職	人數	0	0.00%	4	0.0034%
	按員工類別劃分	助理總經理及以上	人數	30	3.46%	32	3.60%
		高級經理	人數	26	3.03%	36	4.05%
		經理	人數	63	7.35%	59	6.64%
		助理經理	人數	60	7.06%	50	5.62%
		一般員工	人數	676	78.67%	586	66.14%
		技術員工	人數	4	0.43%	124	13.95%
		按年齡組別劃分	30 歲以下	人數	239	27.81%	224
	30-39 歲		人數	442	51.44%	498	56.02%
	40-49 歲		人數	152	17.72%	144	16.20%
	50 歲及以上		人數	26	3.03%	23	2.59%
	按地區劃分	中國內地	人數	836	97.12%	862	96.96%
		香港	人數	25	2.88%	27	3.04%

員工流失		2023		2022			
項目	單位	數量	流失率	數量	流失率		
員工流失人數及流失率 <sup>11</sup>	總數	人數	125	18.01%	171	19.24%	
	按性別劃分	男	人數	90	19.52%	114	18.63%
		女	人數	35	15.02%	57	20.58%
	按年齡組別劃分	30 歲以下	人數	35	18.13%	42	18.75%
		30-39 歲	人數	67	18.77%	85	17.07%
		40-49 歲	人數	19	15.45%	39	27.08%
		50 歲及以上	人數	0	19.05%	5	21.74%
	按地區劃分	中國內地	人數	118	17.51%	166	19.26%
香港		人數	7	35.00%	5	18.52%	
發展與培訓		2023		2022			
項目	單位	數量	受訓員工 %	數量	受訓員工 %		
受訓員工人數及百分比 <sup>12</sup>	總數	人數	679	79.05%	889	100.00%	
	按性別劃分	男	人數	453	66.72%	612	68.84%
		女	人數	226	33.28%	277	31.16%
	按員工類別劃分	助理總經理及以上	人數	23	3.39%	32	3.60%
		高級經理	人數	23	3.39%	36	4.05%
		經理	人數	67	9.87%	59	6.64%
		助理經理	人數	76	11.59%	50	5.62%
		一般員工	人數	487	71.72%	588	66.14%
技術員工		人數	3	0.44%	124	13.95%	
每名員工平均培訓時長 <sup>13</sup>	總平均數	時數	21.19	—	66.74	—	
	按性別劃分	男	時數	19.28	—	63.17	—
		女	時數	25.02	—	73.61	—
	按員工類別劃分	助理總經理及以上	時數	12.93	—	50.47	—
		高級經理	時數	18.07	—	63.35	—
		經理	時數	10.78	—	59.59	—

發展與培訓			2023		2022		
項目		單位	數量	受訓員工 %	數量	受訓員工 %	
每名員工平均培訓時長 <sup>13</sup>	按員工類別劃分	助理經理	時數	16.15	—	63.44	—
		一般員工	時數	23.62	—	49.90	—
		技術員工	時數	67.67	—	169.43	—
職業健康與安全			2023		2022		
項目		單位	數量	百分比	數量	百分比	
因工作關係而死亡的人數及比率 <sup>14</sup>		人	0	0.00%	1	0.11%	
因工作關係而受傷所損失的工作日數		日數	0	—	0	—	
供應鏈管理			2023		2022		
項目		單位	數量	百分比	數量	百分比	
供應商數目及百分比	總數		個	2,500	—	1,594	—
	按地區劃分	中國內地	個	2,395	95.80%	1,483	93.04%
		香港	個	105	4.20%	111	6.96%
產品責任			2023		2022		
項目		單位	數量		數量		
客戶滿意度 <sup>15</sup>	平均客戶滿意度(100分為滿分)	分數	97.71		97.80		
接獲關於品或服務的投訴	接獲的投訴數	宗	2,337		3,659		
	投訴解決率	百分比	94.30%		90.68%		
反貪污			2023		2022		
項目		單位	數量		數量		
對本集團或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目		宗	0		0		
社區投資			2023		2022		
項目		單位	數量		數量		
捐贈金額		人民幣元	1,722		0		
員工志願服務時數		時數	4		473		

<sup>1</sup> 2023 年及 2022 年的環境績效披露範圍覆蓋本公司香港辦公室、香港 CM+ 酒店及服務式公寓以及 5 個附屬公司 (即佛山公司、廣州公司、重慶公司、南京及句容公司、西安公司)。除特別註明外, 本報告期所有環境數據涵蓋範圍與上述範圍一致。用於統計環境績效指標密度的員工人數為截止本報告期末的員工人數; 除特別註明外, 用於統計環境績效指標密度的樓面面積包含本公司於香港的辦公室、5 個附屬公司的辦公室, 以及香港 CM+ 酒店及服務式公寓的辦公室及公共區域。

<sup>2</sup> 本集團 2023 年的大氣污染物排放數據的收集範圍包括汽車使用, 煮食的天然氣使用、熱水爐的煤氣使用, 其計算方法及相關的排放係數乃參考中華人民共和國生態環境部發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污系數手冊》、《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南(試行)》、歐洲環境署發佈的《EMEP/EAAirPollutantEmissionInventoryGuidebook-2016》以及聯交所《如何準備環境、社會及管治報告》環境關鍵績效指標匯報指引。

<sup>3</sup> 本集團 2023 年的溫室氣體排放(範圍一)的數據收集範圍包括汽車使用, 煮食的天然氣使用、熱水爐的煤氣使用, 其計算方法及相關的排放係數乃根據中國國家發展和改革委員會發佈的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》、《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》、聯交所《如何準備環境、社會及管治報告》環境關鍵績效指標匯報指引, 以及香港機電工程署和香港環境保護署共同發佈的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引 2010 年版》所制訂。

<sup>4</sup> 本集團的溫室氣體排放(範圍二)的計算範圍包括因外購電力和煤氣所導致的間接溫室氣體排放, 其計算方法及相關的排放係數乃參考中國生態環境部發佈的《關於做好 2022 年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》中 2021 年電網平均二氧化碳排放因子、港燈電力投資有限公司發佈的《2020 年可持續發展報告》及香港中華煤氣有限公司發佈的《環境、社會及管治報告 2020》。

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

<sup>6</sup> 2023 年的有害廢棄物披露單位統一為「噸」, 相關有害廢棄物的披露數據乃通過估算所得。

<sup>7</sup> 能源消耗總量、天然氣、煤氣、汽油及柴油用量均以千個千瓦時作為計量單位進行統計及換算, 其計算方法及相關的轉換係數乃根據中國國家發展和改革委員會發佈的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》以及聯交所《如何準備環境、社會及管治報告》環境關鍵績效指標匯報指引制定。2023 年度數據亦按千個千瓦時作為計量單位進行重新計算。

<sup>8</sup> 因只有西安公司及重慶公司使用天然氣, 故用於計算密度的樓面面積只包含這兩間辦公室的面積。

<sup>9</sup> 因只有 CM+ 使用煤氣, 故用於計算密度的樓面面積只包含 CM+ 的面積。

<sup>10</sup> 該員工人數為截至 2023 年 12 月 31 日的統計數字。

<sup>11</sup> 本報告期, 員工流失率的計算方法為: 相關類別員工流失率 = 相關類別劃分的員工流失人數 / 該類別員工年末總數。

<sup>12</sup> 本報告期, 員工受訓率的計算方法為: 相關類別員工受訓率 = 相關類別劃分的接受培訓的員工人數 / 受訓員工總數。

<sup>13</sup> 本報告期, 員工平均培訓時數的計算方法為: 相關類別員工平均培訓時數 = 相關類別劃分的員工的培訓總時數 / 該類別員工年末總數。

<sup>14</sup> 2023 年因工作關係而死亡的人數及比率均為 0。

<sup>15</sup> 該數據範圍只涵蓋本集團的 5 個附屬公司, 即佛山公司、廣州公司、重慶公司、南京及句容公司及西安公司。

## 08 法律法規列表

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

## 10 披露指引內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標（指標）	《GRI 可持續發展報告標準》 適用內容	披露位置或備註
<b>強制披露</b>		
管治架構	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <p>(i) 披露董事會對 ESG 事宜的監管；</p> <p>(ii) 董事會的 ESG 管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的 ESG 相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及</p> <p>(iii) 董事會如何按 ESG 相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連</p>	<p>GRI102：一般披露 102-15, 102-29, 102-30, 102-31 及 102-32；</p> <p>GRI103：管理方法披露項 103-1</p> <p>企業管治 可持續發展管理</p>
匯報原則	<p>描述或解釋在編備 ESG 報告時如何應用匯報原則。</p>	<p>GRI102：一般披露 102-40、102-42、102-43</p> <p>關於本報告 可持續發展管理</p>
匯報範圍	<p>解釋 ESG 報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。</p>	<p>GRI102：一般披露 102-45 及 102-49</p> <p>關於本報告</p>
<b>A. 環境</b>		
<b>層面 A1：排放物</b>		
一般披露	<p>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料</p>	<p>GRI103：管理方法披露項 103-2；</p> <p>GRI307：環境合規披露項 307-1</p> <p>低碳發展 為環保獻力量</p>
指標 A1.1	<p>排放物種類及相關排放數據</p>	<p>GRI305：排放披露項 305-7</p>
指標 A1.2	<p>直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）</p>	<p>GRI305：排放披露項 305-1、305-2 及 305-4</p>
指標 A1.3	<p>所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）</p>	<p>GRI306：廢棄物披露項 306-3</p>
指標 A1.4	<p>所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）</p>	<p>GRI306：廢棄物披露項 306-3</p>

指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	GRI103: 管理方法披露項 103-2	綠色辦公 節能減
指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法, 及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	GRI306: 廢棄物披露項 306-3	低碳發展 為環保獻力量 綠色施工 保護環境 綠色辦公 節能減排
<b>層面 A2: 資源使用</b>			
一般披露	有效使用資源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。	GRI103: 管理方法披露項 103-2;	綠色施工 保護環境 綠色辦公 節能減排
指標 A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源 (如電、氣或油) 總耗量 (以千個千瓦時計算) 及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	GRI302: 能源披露項 302-1 及 302-3	績效表現
指標 A2.2	總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	GRI303: 水資源披露項 303-1	
指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	GRI103: 管理方法披露項 103-2	綠色施工 保護環境 綠色辦公 節能減排
指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題, 以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	GRI103: 管理方法披露項 103-2	低碳發展 為環保獻力量 綠色辦公 節能減排 <sup>16</sup>
指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位佔量。	GRI301: 物料披露項 301-1	不適用 <sup>17</sup>
<b>層面 A3: 環境及天然資源</b>			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	GRI103: 管理方法披露項 103-2	綠色施工 保護環境
指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	GRI103: 管理方法披露項 103-1 及 103-2; GRI303: 水資源披露項 303-2; GRI304: 生物多樣性披露項 304-2; GRI306: 廢棄物 306-1 及 306-2	
<b>層面 A4: 氣候變化</b>			
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	GRI103: 管理方法披露項 103-2 (c-i); GRI102: 一般披露 102-29	貫徹環保 應對氣候

指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜, 及應對行動。	GRI201: 經濟績效披露 201-2	貫徹環保 應對氣候
<b>B: 社會</b>			
<b>層面 B1: 僱傭</b>			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI103: 管理方法披露項 103-2; GRI419: 社會經濟合規披露項 419-1	維護權益 系統管理 保障福利 和諧共贏
指標 B1.1	按性別、僱傭類型 (如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	GRI405: 多元化與平等機會披露項 405-1 (b-i,ii)	愛才育才 為員工謀福祉 績效表現
指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	GRI401: 僱傭披露項 401-1 (b)	績效表現
<b>層面 B2: 健康與安全</b>			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI103: 管理方法披露項 103-2; GRI403: 職業健康與安全披露項 403-1; GRI419: 社會經濟合規披露項 419-1	安全生產 合規管理
指標 B2.1	過去三年 (包括匯報年度) 每年因工亡故的人數及比率。	GRI403: 職業健康與安全披露項 403-9 (a-i)	績效表現
指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	-	
指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施, 以及相關執行及監察方法。	GRI103: 管理方法披露項 103-2 及 103-3; GRI403: 職業健康與安全披露項 403-3, 403-5, 403-7	安全生產 合規管理
<b>層面 B3: 發展及培訓</b>			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注: 培訓指職業培訓, 可包括由僱主付費的內外部課程。	GRI103: 管理方法披露項 103-2; GRI404: 培訓與教育披露項 404-2 (a)	助力成長 共同發展

指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	-	績效表現
指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	GRI404：培訓與教育披露項 404-1	
<b>層面 B4: 勞工準則</b>			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI103：管理方法披露項 103-2； GRI419：社會經濟合規披露項 419-1	維護權益 系統管理
指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	GRI103：管理方法披露項 103-2；	
指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	GRI408：童工披露項 408-1 (c)；GRI409：強迫或強制勞工披露項 409-1 (b)	
<b>層面 B5: 供應鏈管理</b>			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	GRI103：管理方法披露項 103-2	規範審查 合作共贏
指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	GRI102：一般披露項 102-9	績效表現
指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行，有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	GRI103：管理方法披露項 103-2； GRI308：供應商環境評估披露項 308-1 及 308-2； GRI414：供應商社會評估披露項 414-1 及 414-2	規範審查 合作共贏
指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	GRI102：一般披露 102-9； GRI103：管理方法披露項 103-2； GRI303：水資源披露項 303-1；GRI308：供應商環境評估披露項 308-1 及 308-2；GRI414：供應商社會評估披露項 414-1 及 414-2	
指標 B5.4	描述在揀選供應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。	GRI103：管理方法披露項 103-2	

<b>層面 B6: 產品責任</b>			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI103：管理方法披露項 103-2； GRI416：客戶健康與安全披露項 416-2；GRI417：營銷與標識披露項 417-2 及 417-3； GRI418：客戶隱私披露項 418-1； GRI419：社會經濟合規披露項 419-1	全心服務 力保品質
指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	-	不適用 <sup>18</sup>
指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	GRI102：一般披露 102-43 及 102-44； GRI103：管理方法披露項 103-2；GRI418：客戶隱私披露項 418-1	全心服務 力保品質 績效表現
指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	-	全心服務 力保品質
指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	-	不適用 <sup>19</sup>
指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	GRI103：管理方法披露項 103-2 及 103-3	全心服務 力保品質
<b>層面 B7: 反貪污</b>			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI103：管理方法披露項 103-2； GRI205：反腐敗披露項 205-3；GRI419：社會經濟合規披露項 419-1	企業管治
指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	GRI205：反腐敗披露項 205-3	企業管治 績效表現

指標 A7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	GRI102：一般披露披露項 102-17； GRI103：管理方法披露項 103-2 及 103-3	企業管治
指標 A7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	GRI205：反腐敗披露項 205-2	
<b>層面 B8：社區投資</b>			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	GRI103：管理方法披露項 103-2	勇於擔當 為社會獻愛心
指標 B8.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	GRI203：間接經濟影響披露項 203-1 (a)	
指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢時間）。	GRI201：經濟效益披露項 201-1 (a-ii)	績效表現

<sup>16</sup> 本集團的用水主要為生活用水及生產用水，均為市政用水。本集團並沒有在求取水源上遇到任何無法解決的問題。

<sup>17</sup> 由於本集團直接經營的業務中並無銷售實體產品，因此於本報告期內並無涉及任何包裝物料的使用。

<sup>18</sup> 由於本集團直接經營的業務為房地產項目發展，因此不涉及到因安全或健康因素的產品回收數量和比率。

<sup>19</sup> 由於本集團直接經營的業務為房地產項目發展，因此不涉及到產品回收。因此，我們在本報告中描述了客戶驗收過程中對產品質量有問題時的處理方法。