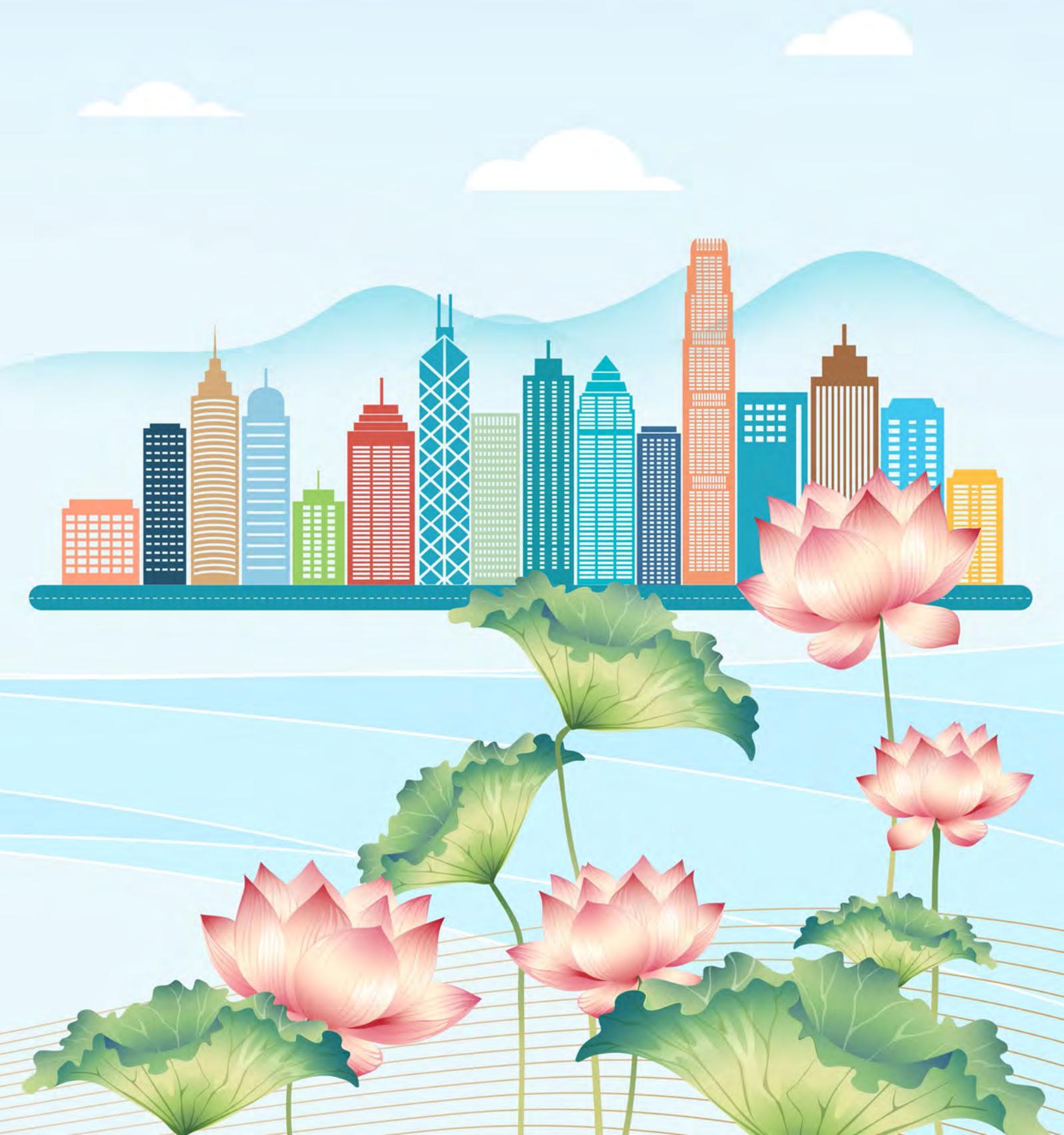




中國海外發展有限公司

CHINA OVERSEAS LAND & INVESTMENT LTD.

2016環境、社會及管治報告



目錄

01	董事局主席寄語	01
02	關於本報告	
	報告匯報範圍及準則	03
	報告關鍵議題評估	04
03	工科中海	
	業務概況	06
	數據中海2016	09
	可持續發展管理	09
	利益相關方參與	10
	財務表現	11
	獎項榮譽	12
04	環境保護	
	環境管理政策	14
	環境保護實踐	15
05	客戶服務	
	過程精品成就卓越品質	28
	客戶服務	30
	產品責任	33



06 員工發展

僱傭概況	38
發展及培訓	39
健康與安全	43
勞工準則	45
員工參與	46

07 社區關懷

社區投資	48
品牌公益活動	51

08 企業管治

公司治理	54
供應商管理	55
反貪污管理	56
誠信合規經營	58
資本市場溝通	58

09 環境表現數據表

10 附錄

附錄I GRI內容索引	61
附錄II《環境、社會及管治報告指引》內容索引	63

董事局主席寄語

我們相信，持續高效的價值創造，是一家公眾公司踐行企業社會責任的前提，是一家企業長期可持續發展的基石。

2016年，中國海外發展實現銷售合約額2,106億港元，同比增長16.6%，邁上2,000億港元的新台階，全年實現營業額1,640.7億港元，淨利潤370.2億港元，同比增長6.9%。股東權益增長6.1%至2,222.5億港元，平均股本回報率達17.1%。2016年，我們再次入選“道瓊斯可持續發展指數”、“恆生可持續發展企業指數”，三大國際信用評級機構對公司信用評級分別為：穆迪Baa1、標準普爾BBB+、惠譽A-，對公司持續發展均“展望穩定”，體現了資本市場對公司一以貫之的信心和認可，我們亦有信心實現穩健、持續的業務增長。

我們相信，持續提升產品與服務品質，是回報客戶的最佳途徑。2016年，公司強化“過程精品 樓樓精品”的生產理念，進一步加強品質管制，對所有在建項目實施“實測實量”品質檢查，有效減少過程管控不到位帶來的品質問題。我們堅持每一間房屋需經過七重質檢後方交付給客戶。2016年，我們與中海物業協同，在全國14個城市遴選29個住宅社區開展“精品共建”活動，對設施設備進行升級改造，回饋老業主。同時，我們與廣大客戶、業主攜手共建和諧社區，在全國數百個社區中開展“樂活運動季”、“幸福達人秀”、“小小業主體驗營”、“國學夏令營”、“環保植樹”、“公益捐贈”等豐富多彩的社區文化活動。

我們堅持以人為本，提供具備市場競爭力的薪酬，關愛員工身心健康，促進員工與企業共同發展。公司以員工聯誼會為平台，持續開展羽毛球、籃球、跑步、健身等豐富的業餘文體活動。2016年，公司加大了對員工健康安全的關注，統一為所有員工購買了人身意外險，組織舉辦職業健康講座，策劃“中海杯”健康公益樂跑活動，並帶動員工、家屬、社區業主、合作夥伴等參與2016合肥國際馬拉松賽。

我們堅持與上下游的合作夥伴共同進步，通過嚴謹規範的合約管理、集中採購等手段，確保年度數萬宗物資與服務合約的公正、透明、陽光，帶動上下游企業發展共贏。2016年，我們繼續堅持“品質、綠色”的採購策略，新增了10家集採合作商，100%通過ISO14001環境管理體系認證。

我們深知每年數千萬平方米的在建樓盤對環境、社會的重大影響，為此，我們以住宅項目的綠色建築設計星級認證、商業項目的LEED認證為契機，不斷推動綠色地產實踐與創新。2016年，公司新增8個項目取得綠色建築認證，取得綠色建築認證項目數量累計達47項、總建築面積超過720萬平方米。

我們感恩社會、時代所賦予的發展機遇，積極回饋社會、關愛社會弱勢群體。截至2016年底，公司已建、在建的保障房面積超過460萬平方米；在全國範圍內，累計配建了178所高品質的幼稚園、小學、中學。中國海外集團已捐建了11所希望學校，公益捐贈、賑災扶貧累計捐贈額超過1.56億港元。公司連續第24年參加“香港公益金百萬行”之慈善步行籌款活動，並以希望小學為基點，持續開展“童夢·同想”藝術創作、“歡樂童學會”夏令營、員工愛心探訪與助學活動，獲頒香港社會服務聯會“2015/16年度商界展關懷”、“年度地產企業公民”等榮譽。

未來，我們將更加珍視客戶、股東、員工、合作夥伴、政府的信任和支援，不斷提升價值創造能力，令我們的願景更加清晰，可持續發展能力更加強大，市場形象更加鮮明，全體員工的工作生活更加自享幸福，努力實現基業長青的遠大目標！



中國海外發展有限公司
董事局主席



關於本報告

報告匯報範圍及準則

自2012年起，中國海外發展有限公司（以下簡稱“中國海外發展”、“中海”、“公司”或“我們”）主動每年向社會發佈企業社會責任報告（2016年度報告為第五份企業社會責任報告），披露公司的可持續發展理念與實踐，促進各利益相關方與公司的了解、溝通及互動，並導引公司相關管理業務的可持續發展。

本報告涵蓋的公司實體與公司年報所覆蓋的範圍一致，報告重點披露2016年1月1日至2016年12月31日期間中國海外發展總部及各級子公司在經濟、環境、社會及管治方面的業務運營情況，所有數據來自公司的正式文件或統計報告。

本報告在母公司中國海外集團企業社會責任委員會的指導下，依據全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI)《可持續發展指南4.0版本》(G4)核心方案進行編制，另遵守香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》之相關規定。作為獨立的年度企業社會責任報告，本報告於2017年5月以中文簡體、中文繁體及英文三個版本同時發佈（上期報告於2016年4月份發佈）。為厲行環保節約，本報告以電子文件方式在公司網站發佈。

地 址： 香港皇后大道東一號太古廣場三座10樓
 深圳市福田區福華路399號中海大廈10樓

電 話： 852-2823 7888 / 0755-8282 6666

電 郵： 688csr@cohl.com

官方網站： www.coli.com.hk

品牌網站： www.coli688.com



工科中海



業務概況

房地產開發



中國海外發展有限公司於1979年在香港註冊成立，房地產開發是公司的核心業務。1992年8月，公司在香港聯合交易所上市，首開中資企業以香港本地業務資產直接上市之先河。2007年12月，中國海外發展(00688.HK)晉升香港恆生指數成份股。

本公司自成立以來，一直致力於專業化與規模化發展，業務均衡佈局於港澳、長三角、珠三角、環渤海、東北、中西部50餘個經濟活躍城市，為數百萬客戶提供了優越的居住選擇與滿意的消費體驗。歷經30餘年的發展，公司成功打造中國房地產行業領導品牌——“中海地產”。本公司還涉及與地產有關的物業投資以及建築設計等業務。

2016年底，公司總資產達港幣5,713億元，股東權益港幣2,223億元。實現房地產銷售合約額港幣2,106億元，淨利潤港幣370.2億元。截至2016年底，公司擁有土地儲備面積為5,677萬平方米。



中海地產
官方微信



中海雲平台
APP

品牌網站: www.colli688.com
官方網站: www.colli.com.hk

商業地產

中海地產商業發展有限公司

2012年，中海商業地產在深圳開辦專業化公司運營第一步。四年來，業務已遍及北京、深圳、上海、成都、南京、天津等一二線重點城市，涵蓋“中海系”甲級寫字樓、“寰宇城”購物中心、星級酒店三大產品線，持有運營及規劃發展面積超過690萬平方米。2016年，憑藉優異的資產運營及管理實力，中海商業榮登“中國房地產開發企業品牌價值商業地產”排行榜。

截至2016年底，已落成投資物業面積已達250萬平方米，並參與城市公益設施的建設與運營。公司致力於為客戶、合作夥伴、股東、城市構建協同合作平台，促進商家價值、股東價值、品牌價值持續增值，實現“財富共生、資源分享、共贏未來”。



中海雲商二維碼

中海寰宇城官方網站: www.unipark.net.cn
中海系甲級寫字樓官方網站: <http://colloffice.com>

物業管理



1986年創立於香港，並於1991年起進入內地，中海物業作為建設部首批一級資質物業管理企業、中國物業管理協會常務理事單位、廣東省物業管理協會副會長單位、深圳物業管理協會副會長單位，已成為高檔物業特徵，優秀服務標章。2015年，中海物業分拆並在香港聯合交易所成功上市（股票代碼：02669.HK）。



官方網站：www.copm.com.cn

建築設計



華藝設計顧問有限公司1986年成立於香港，同年在深圳設立全資子公司——香港華藝設計顧問（深圳）有限公司（持有“建築工程”甲級設計資質），2009年發起成立北京中海華藝城市規劃設計有限公司（具有城鄉規劃編制甲級資質）。華藝匯聚了近千名優秀的專業設計人才，已具備運用“建築資訊模型（BIM）設計”技術進行全過程設計的技術能力和項目經驗。華藝公司現有上海、南京、武漢、北京、重慶、廣州、廈門和成都等十家分公司。

三十年來，華藝堅持“創意為先，品質為本”之方針，累計完成各類工程設計項目2千多項，先後共有160多個項目獲得410餘次國家級、省部級及深圳市優秀設計獎。亦獲評“深圳文化創意百強企業”、“廣東省土木建築十佳創新企業”、“當代中國建築設計百家名院”、“全國外商投資‘雙優’企業”等榮譽稱號。華藝設計、華藝規劃兩家公司均被認定為“國家級高新技術企業”。



華藝設計官方微信：

官方網站：www.huayidesign.com

數據中海2016

業務覆蓋城市	56個	僱員人數	5,726人
2016年度公司品牌價值	519.06億元人民幣	員工平均培訓時數	68小時
總資產	5,713億港元	員工人身意外險覆蓋率	100%
股東權益	2,223億港元		
營業收入	1,641億港元	詹天佑大獎	累計達57個
合約銷售額	2,106億港元	國家星級綠色建築認證	24項
每股基本盈利	3.64港元	美國LEED(預)認證	16項
每股淨資產	20.29港元	英國BREEAM認證	2項
淨利潤	370.2億港元	建設保障房面積	累計達460萬平方米
土地儲備	5,677萬平方米	集中採購供應商數量	81家

可持續發展管理

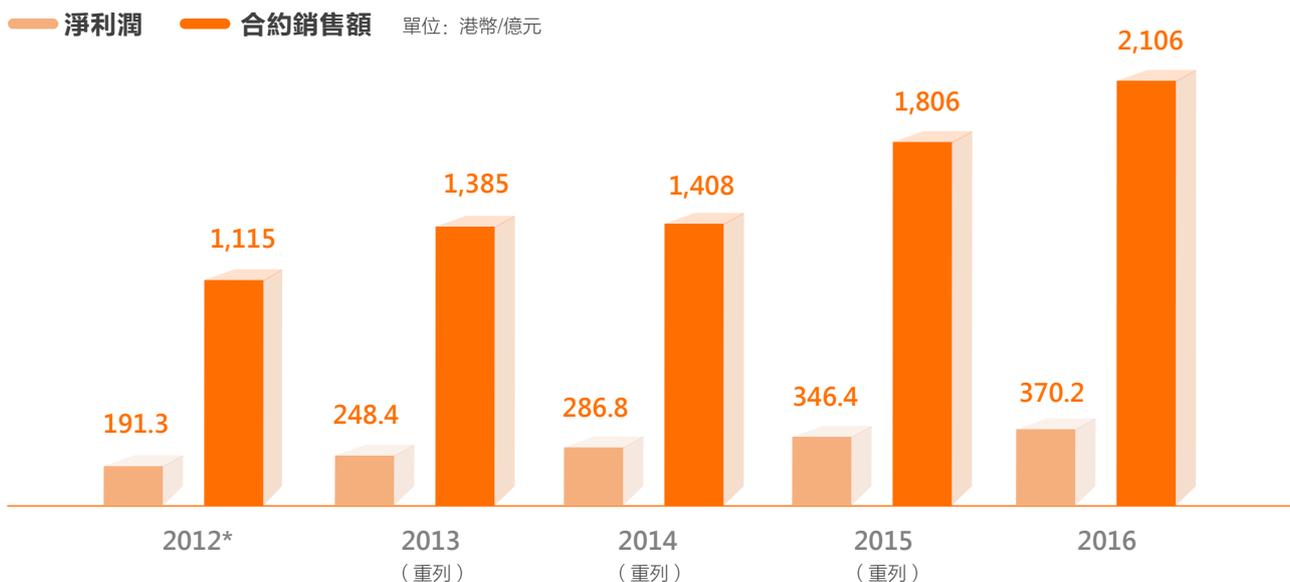
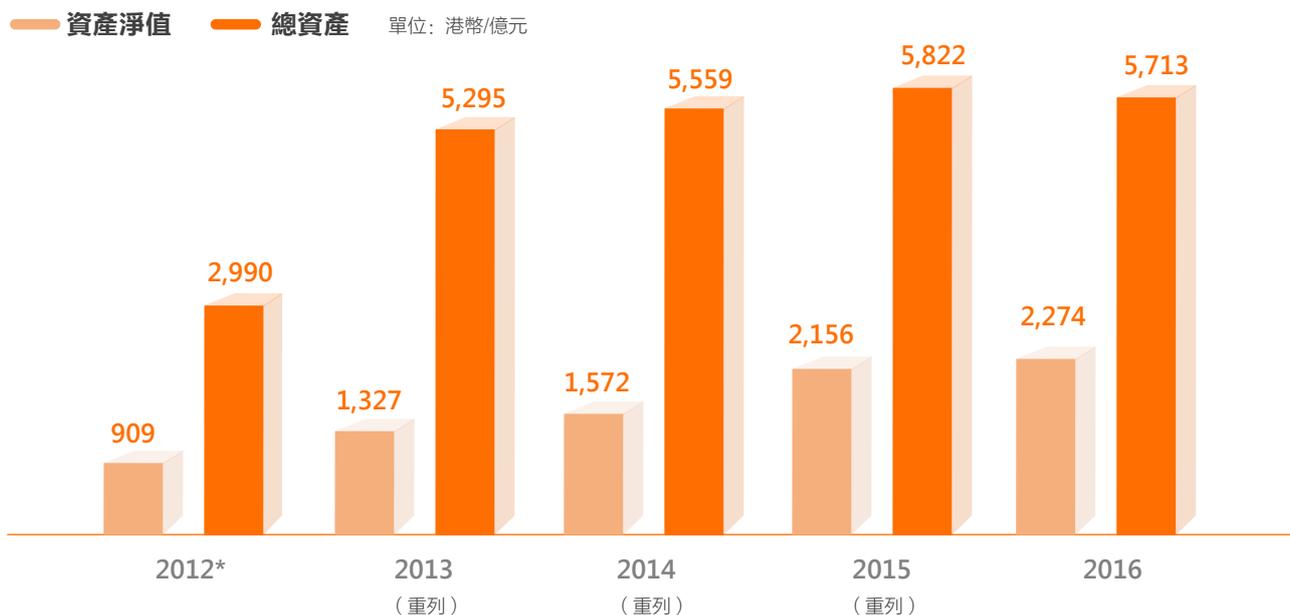
企業願景	作為領先的房地產開發商，以卓越表現引領行業標準
經營理念	誠信卓越、精品永恆
企業精神	真誠團結、艱苦奮鬥、積極進取、嚴格苛求、自覺奉獻
價值觀	誠信、務實、創新、求精，將個人追求融入到企業長遠發展中去。
可持續發展理念	傳承“慎微篤行、精築致遠”理念，以高水準的企業管治和嚴苛的項目品質作為公司一貫的追求，通過房地產開發運營全價值鏈精細管控與優化，持續踐行企業社會責任，達致企業公民行動在經營、社會、環境等方面效用的最大化和最優化。
可持續發展政策	
股東/投資者	持續提升公司治理及風險、危機管理水準，為股東/投資者創造穩健、長遠的價值回報。
客戶/業主	堅持誠信合規經營，加強客戶服務管理及產品創新，提供高品質的產品及服務，竭力保障客戶/業主的各項權益。
員工	推行綠色辦公，為所有員工締造一個公平及受尊重的工作環境，關注員工福利與職業發展，保障員工職業健康安全等權益。
社區	堅守精品化的產品策略，珍視土地價值與自然資源，攜手物業、業主共建和諧社區，秉持低碳環保理念，促進業務對環境造成的各項影響得以妥善管理。
合作夥伴與供應商	構建和諧共贏的供應商關係，履行陽光招標與綠色採購政策，支持及優選推行環保的合作夥伴與供應商，帶動上下游企業走可持續發展之路。
社會	積極踐行企業社會責任，襄助公益，捐資助學，融入城市發展，參與保障房建設，推行環保舉措，實行綠色地產開發，保護生物多樣性並積極應對氣候變化。

利益相關方參與

對各利益相關方期望與要求的識別及理清是企業可持續發展工作中不可或缺的內容，同時，只有將各利益相關方的訴求貫徹到公司日常業務運營中去並持續改進，才能發揮更大的價值，也由此逐步提升公司的可持續發展管理能力，驅動公司戰略目標的實現。下表為中國海外發展各利益相關方的主要期望與要求清單，以及公司的溝通及回應方式。

利益相關方	期望與要求	溝通及回應方式
 <p>客戶/ 業主</p>	信息透明 高品質產品 誠信履約 貼心服務與體驗 隱私保護 意見與投訴處理	貫徹精品化產品策略提供客戶高品質的產品，通過項目售樓處、物業管理處、微信平台、投訴電話/信箱等暢通客戶溝通與意見回饋管道，並持續開展客戶滿意度調研、提升工作。
 <p>員工</p>	機會平等 健康與安全 民主管理 福利保障 人文關懷 職業發展	關注員工職業健康與安全，營造舒適、綠色的辦公環境，持續推進品牌化的培訓活動以提升不同崗位、不同層級員工的職業發展與工作能力，依託聯誼會平台豐富員工企業文化生活，增進全員凝聚力。
 <p>股東/ 投資者</p>	投資回報 資訊公開透明 權益保障 經營風險管控	通過投資者會議、公司訪問、電話會議、投資者項目實地參觀及聯交所公告刊發等形式，保持與資本市場緊密、透明、高效的溝通。
 <p>政府</p>	遵紀守法 合作共贏 依法納稅 參與城市建設 資產增值	通過誠信合規經營，按時依法納稅。專注於中高端精品物業的開發運營，提升城市社區活力，並借由參與保障房項目建設，回應政府政策，構建和諧社會。
 <p>合作夥伴 與供應商</p>	誠信履約 陽光採購 資源分享 平等互利共贏 共同發展	通過持續加強公司招投標、履約流程規範化建設及為所有供應商發放《致供應商公開信》等，促進陽光招標採購政策的落實，與供應商互利共贏。
 <p>社區</p>	公益慈善 社區協同發展 環保綠化 促進就業	以公司捐建的十一所希望小學為基點，持續開展“童夢同想”藝術交流、“愛心探訪”、“歡樂童學會”夏令營等各類公益活動，帶動員工參與志願服務，並助力青少年教育及社區建設。
 <p>勞工</p>	就業機會 健康與安全 勞資保障	與承建商緊密合作，加強公司項目現場品質安全評估體系建設，貫徹安全文明施工準則，並以多項措施保障勞工的合約及薪資管理。

財務表現



* 截至2012年12月31日之數據未就中信資產收購作重列處理。

2016年，中國海外發展全年合約銷售額上升16.6%至港幣2,106億港元，對應銷售面積1,304萬平方米，股東應佔溢利上升6.9%至港幣370.2億元，每股基本盈利港幣3.64元，每股淨資產港幣20.29元。股東權益增長6.1%至港幣2,222.5億元。在市場複雜多變的環境下，中國海外發展透過資產重組和出售的安排獲得豐厚的利潤，使得2016年平均股東資金回報依然能夠達到17.1%的較高水準。

獎項榮譽

中國海外發展歷來致力於推動公司業務在經濟、環境和社會發展方面的效益增長，公司在可持續發展方面的努力廣受國內外權威機構的好評，包括連續入選香港恆生可持續發展企業指數、道瓊斯可持續發展指數等，此亦鼓勵本公司持續不斷改進業務管理與品牌經營。



獲獎日期	獎項名稱	頒發機構
2016.3.1	5年Plus「商界展關懷」標誌	香港社會服務聯會
2016.3.22	2015年度中國房地產上市企業30強(地產G30) (第二名) 2015年度中國房地產商業模式卓越榜TOP10 2015年度中國房地產卓越100榜TOP10	觀點地產網
2016.3.22	2016中國房地產500強榜單: · 綜合實力TOP10 (第五名) · 經營績效TOP10 (第一名) 中海地產商業發展有限公司: · 商業運營5強 (第一名)	中國房地產研究會 中國房地產業協會 中國房地產測評中心
2016.3.24	2016中國房地產百強企業榜單: 綜合實力TOP10 (第四名)、規模性TOP10 (第五名)、穩健性TOP10 (第一名)、盈利性TOP10 (第一名)、年度社會責任感企業 (第三名)	國務院發展研究中心企業研究所 清華大學房地產研究所 中國指數研究院
2016.3.30	全國綠色建築先鋒獎 (中海地產集團有限公司)	中國綠色建築與節能專業委員會
2016.4.13	社會關愛企業卓越獎	社會企業研究所、亞洲知識管理學院
2016.4.26	香港上市公司港股100強評選-綜合實力100強	財華社、騰訊網
2016.5.18	2016中國大陸在港上市房地產公司: 財富創造能力TOP10 (第一名)、財務穩健性TOP10 (第一名)、投資價值TOP10 (第二名)、綜合實力TOP10 (第二名)、2016值得資本市場關注的房地產公司	國務院發展研究中心企業研究所 清華大學房地產研究所 中國指數研究院
2016.6.3	美國《新聞週刊》「綠色企業」排行榜	美國《新聞週刊》
2016.6.3	BCI ASIA香港「十大傑出地產發展商」	BCI ASIA
2016.6.17	「中國最佳投資者關係公司獎」 「亞洲最佳企業社會責任獎」	《亞洲企業管治》
2016.6.21	中國藍籌地產企業	《經濟觀察報》、新浪樂居
2016.7.11	2016年度地產上市公司50強 (第一名)	《證券市場週刊》
2016.7.18	優質中國房地產企業大獎	香港股票分析師協會
2016.7.31	2016中國綠房企 (住宅) TOP10	標準排名
2016.8.25	恆生可持續發展企業指數系列 - 成分公司	恆生指數有限公司
2016.9.6	2016中國房地產品牌價值研究成果榜單 · 中海地產品牌價值達人民幣514.02億元, 蟬聯行業第一 · 連續十三年榮獲「中國房地產行業領導公司品牌」 · 2016中國房地產顧客滿意度領先品牌 · 杭州中海御道: 2016中國房地產住宅項目品牌價值TOP10 · 重慶寰宇天下: 2016中國房地產高端項目品牌價值TOP10	國務院發展研究中心企業研究所 清華大學房地產研究所 中國指數研究院
2016.9.8	道瓊斯可持續發展指數	RobecoSam AG
2016.9.21	2016中國房地產企業品牌價值榜單: · 2016中國房地產開發企業品牌價值10強第一名 · 中海地產品牌價值達519.06億元, 蟬聯行業第一 · 中海地產商業發展有限公司: 2016中國商業地產企業品牌價值10強第三名	中國房地產業協會、中國房地產測評中心
2016.11.17	上市企業大獎2016	彭博商業週刊 / 中文版
2016.12.14	低碳關懷ESG標籤	CarbonCare Inn Lab
2016.12.21	中國價值地產總評榜: 年度價值地產企業、年度地產企業公民	每日經濟新聞



環境保護



環境管理政策

中國海外發展因應國際環保趨勢，以逐步提升公司的環保表現為著力點，於2016年度正式啟動對節能減排等環保數據的收集統計管理工作，我們相信有責任的管理公司運營及項目開發對環境的影響，可最大程度地避免、減少相關活動對環境造成的風險和影響。為此，公司擬定了如下環境管理政策綱要，以推動環境可持續工作。

節能減排目標規劃

公司在2026年前，中國海外發展的碳排放強度以2016年度為基準，降低15%。公司將5年內對環保表現作出檢視評估，以訂立更科學合理的節能減排目標。

宗旨

公司以對環境高度負責的姿態與方式進行業務經營與決策，管理及減少業務活動對環境造成的負面影響，全面、嚴格遵循所有與業務適應的環保法規條例，支持及回應政府的環保行動倡議，因應行業技術革新及利益相關方（股東、投資者、客戶等）的環保期望，持續提升公司的環保表現。

綠色建築及施工

堅持“過程精品、樓樓精品”的產品開發理念，深化綠色建築技術專業研發與實踐，支持及參與國內外綠色建築認證，推進綠色施工建設管理，保護項目周邊生物多樣性與生態系統，避免並嚴格控制對生態環境的負面影響。

綠色運營

堅持並持續優化電子化、網路化業務流程審批、無紙化辦公、視頻會議等綠色辦公方式。推進公司總部及各子公司辦公場所、持有型商業物業的低碳環保運營，加強能源消耗管理、廢棄物管理及分類回收等。

綠色供應鏈

以可持續的方式推進項目設計、開發全過程，鼓勵使用可再生及可循環再造物料，優先採用節能降耗的新技術、新工藝、新材料，優選能推行環保管理理念的承建商、供應商或供應商。

綠色社區

積極支持及舉辦社區環保活動、環保培訓教育活動等，以提升廣大員工、客戶、住宅業主、商業租戶、合作夥伴等利益相關方的環保意識，鼓勵及推廣節能降耗、低碳環保的生活方式。

環境保護實踐

綠色建築

綠色建築設計

中國海外發展結合多年的規劃設計經驗與本地化的產品調研成果，從產品設計階段開始，就組織多部門聯合評審，從各業務線的專業角度對產品的舒適度、實用性、安全性等多方面進行分析優化，深入挖掘消費者對不同產品的現實需求，提升產品、服務與客戶的匹配度與適應性、勇於創新，並因地制宜，應用低碳節能設計，如積極考量建築物排列對日照和通風的影響，以提升建築物運行時的能源使用效益。

華藝設計亦積極參與綠色建築的設計，下設綠色建築專項研究中心，主持設計了多個公共建築類、住宅類綠色建築項目，並有多個項目榮獲LEED金級認證及國家綠色建築設計標識星級認證。此外，華藝設計作為廣東省建築節能協會理事單位、深圳市綠色建築協會副會長單位，組織編寫了《居住建築節能設計標準》、《綠色建築資訊模型技術應用指南》等行業規範，並參編《深圳市電動自行車充電庫（棚）建設標準》等文件。2016年，華藝設計有7名總師獲聘成為廣東省綠色建築評價標識專家委員會專家、深圳綠色建築協會專家委員會專家，並有“排風熱回收型空氣處理機組”、“網路機房空調廢熱回收利用裝置”兩項設計獲實用新型專利。

2016年中國海外發展榮獲“全國綠色建築先鋒獎”，該獎項旨在表彰“樹立了綠色建築典範，帶動全社會廣泛投入綠色建築事業，推動全國綠色建築可持續發展”的企業，該獎項肯定了本公司對我國綠色建築發展起到的積極作用，彰顯了公司的節能環保的實踐與創新在業界的領先地位和影響力。

2016年，中國海外發展綜合國內外先進的綠色建築、節能環保技術和實踐經驗，結合我國新國標《綠色建築評價標準》，發佈科研成果《基於大型房地產開發的綠色建築技術及其標準研究與應用》，形成了適合大型房地產開發的綠色建築、節能環保策略和技術體系，經業內專家鑒定，成果達到“國際先進”水準。

2016年，中國海外發展發表《全生命週期綠色建築技術實踐及產業化》，被中國土木工程學會錄入2016年學術年會論文集，於2016年9月正式出版，該論文分享了本公司在綠色建築領域最前沿的實踐經驗。



綠色建築實踐

中國海外發展結合數十年項目設計建造經驗，項目規劃設計始終秉承對自然環境負責，因地制宜，精心設計，將節地、節能、節水、節材、室內環境技術、綠色施工與運營管理等與項目定位相融合。通過現狀調研、制定實施辦法及技術導則、示範試點項目，逐步推動綠色建築技術在新一代住宅產品的全面運用與推廣。已形成了以《綠色建築特徵調研報告》、《綠色建築推行實施辦法》和《綠色建築技術導則》為主的中海地產綠色建築成果，指導本公司綠色建築設計的實踐。

2016年，公司將最新版國家標準《綠色建築評價標準》GB/T 50378-2014和當今先進的綠色建築技術相結合，形成了集指導性、規範性與實用性於一體的《中海地產綠色建築技術手冊策略表》；在新國標的基礎上，通過有效的各星級綠色建築策略表，進一步規範化、流程化全公司的綠色建築項目操作。

中國海外發展作為中國綠色建築與節能委員會綠色房地產學組組長單位，長期以來積極推動綠色建築的項目實踐與技術探索，在綠色建築技術整合設計、完善評價標準等方面，自成體系，推動綠色節能住宅的推廣、開發與應用。

案例1：深圳中海天鑽

中海系統內於20世紀80年代在香港參與承建業務之時，已參與了產業化住宅的實施，在90年代，成立了具有工業化住宅建築產品研發、設計與施工的專業公司——深圳海龍建築製品有限公司，本項目為中國海外發展與海龍公司共同開發建造的第一個住宅產業化項目。

- 本項目是全國首例實施的超高層產業化住宅，以產業化為手段，將綠色節能與智能宜居相結合，改善與提高人的居住品質，創建綠色建築新理念，具有住宅工業化、綠色節能、智能健康、私人訂制精裝修和創新領先園林五個特點。
- 該項目是中建體系內全過程自主研發的產業化開發項目，該項目的建設單位、項目開發管理、產業化技術研發、裝配式技術深化、施工單位、構件生產均為中建系統內的子公司。
- 本項目採用了預製凸窗、疊合樓板、預製樓梯等產品構件，並採用鋁合金範本工藝、BIM建築資訊模型技術、裝配式建造、一體化裝修、光導照明等技術，既減少建築材料的浪費及項目建造過程中的揚塵、噪音等影響，也整體提升了項目的社會環境效益與建築品質。
- 本項目作為住宅產業化的深圳代表，於2016年3月在北京召開的“第十二屆國際綠色建築與建築節能大會暨新技術與產品博覽會”上進行了展示並受到與會各方的廣泛關注。



案例2：蘇州中海國際社區233-2項目

蘇州中海國際社區233-2項目作為首個全生命週期綠色建築科技示範項目，圍繞“低碳”、“健康”、“智能”三大理念，以人為本，因地制宜地系統集成應用了28項綠色建築技術，實現了科技、綠色、經濟、舒適的有機結合，在公司內外都具有積極的示範作用，項目於2014年12月完成項目科技驗收鑒定，得到中國綠色建築與節能委員會等權威機構專家的贊許與肯定。本項目在2014年度的企業社會責任報告中進行了詳細披露。本項目上所採用的多項綠色建築技術，如太陽能光熱系統、新風全熱回收系統、預製裝配施工、高效灌溉系統等節能降耗技術，在本公司多個項目得以實踐應用，其運營生態效應良好。



案例3：深圳市當代藝術館與城市規劃展覽館

作為深圳市“十二五”（2011-2015）規劃60個標誌性重大建設項目之一，深圳市當代藝術館與城市規劃館是深圳市政府與中國海外發展攜手啟動“公共項目建設+商業地產開發”文化基礎設施建設的一次創新。深圳市當代藝術館與城市規劃館坐落於深圳市民中心東北角，與深圳文化中心交相輝映，總建築面積約8.9萬平方米，2016年已完成各項驗收。深圳市當代藝術館與城市規劃展覽館設計理念是一塊半透明的“城市巨石”，建築形體富於動感，設計突出低碳、環保、節能的理念。中國海外發展作為其建設方及運營方，將積極探索展館新的運作模式，實現高效運營和可持續發展的有益探索。目前兩館項目已完成整個建築主體結構及外立面工程，並應用多項綠色建築技術。



可調節外遮陽	建築外皮由鋁合金遮陽穿孔板和保溫隔熱玻璃層組成，遮陽穿孔板被設計成能最大程度地捕捉漫射日光的模式，保護外部玻璃表面免受日光的直接照射。
新風熱回收	項目在學術報告廳、辦公室、管理室、物業用房、會議室、研究中心、圖書館、商鋪、貴賓室採用轉輪熱回收空調機組，採用全熱回收，夏季的熱回收效率為62%，滿足新風熱回收的天數116天，幾乎涵蓋了整個供冷季。
太陽能熱水系統	項目採用太陽能光熱系統進行可再生能源利用，項目全部熱水均採用太陽能系統供應，供應熱水比例為100%。
節材與材料資源利用	項目辦公區的可變換功能空間的面積為7,525m ² ，採用靈活隔斷的面積為3,984m ² ，可變換功能的室內空間採用靈活隔斷的比例為86.9%；可再循環材料利用率為14.1%。
綠色運營管理	項目應用了建築智能化系統、能源管理系統、智能抄表系統、建築設備管理系統等。

案例4：北京中海廣場

- 太陽能熱水系統供應的熱水佔建築熱水總用量的10%以上。
- 引入市政中水用於沖廁、洗車及景觀灌溉等，達到整個建築用水量的40%以上。
- 合理建築佈局，超過75%的主要功能區均滿足相關標準自然採光要求。
- 按需通風設計，辦公區設置CO₂感測器調節供風量，保證室內空氣品質。
- 完善的建築智能化系統，含綜合佈線系統、安全防範系統、建築設備監控系統等。



案例5：成都中海國際中心

- 集約高效的柱網及核心筒佈置，在有限的建築面積內提高了辦公空間的使用效能。
- 引入單元式玻璃幕牆技術，降低建築室內空調能耗，提升採光及視野。
- 採用智能光控系統，智能調節光照以降低辦公室照明能耗。
- 建築南向採光優越區域設置了開放式陽台，增加了自然環境景觀。



案例6：濟南中海廣場



- 建築採用雙層LOW-E玻璃幕牆設計，全景採光，降低建築室內燈光能耗。
- 引入市政中水日用於道路綠化澆灑、景觀補水、車庫沖洗用，達到節水目的。
- 公共區域採用匯流排控制技術，自動控制以便調節降低能耗。
- 空調新風機組設置熱回收系統，節約能耗，並配備兩級過濾網加電子空氣淨化器，保證室內空氣品質。

案例7：南京中海大廈

- 核心筒佈置合理，接近75%的得房率大幅度提升了空間使用效能。
- 採用單元式雙層玻璃幕牆外立面，提高採光度，有效降低能耗。
- 在寫字樓5樓平台設置空中花園，增加辦公體驗舒適感。
- 寫字樓採用5A全智能化系統，綜合佈線系統，有效降低各種損耗。

**案例8：武漢中海大廈**

- 採用框架核心筒設計，最大程度的提高了辦公空間的使用效率。
- 玻璃幕牆採用單元式高透中空雙層鍍銀LOW-E玻璃，保證充分的採光，減少室內能耗損失。
- 大廳採用白玉蘭石材裝飾，效果乾淨典雅，並配有休息區和水吧區等人性化的休憩空間。
- VRV系統全天候靈活運營，節約區域能耗。

**案例9：瀋陽中海國際中心**

- 項目取得LEED-CS金獎預認證，在綠色環保方面達到國際化水準。
- 整棟樓採用呼吸式玻璃幕牆，雙銀LOW-E玻璃，抵擋紫外線，減少熱量流失，降低空調運行成本。
- 項目採用高效率，創新式中水系統，同時使用高效率衛生間龍頭，減少衛浴用水量；有效節約水源。
- 採用智能天然採光系統，有效減低辦公室照明能耗。
- 新風系統採用二氧化鈦空氣殺菌技術，改善室內空氣品質。
- 空調在過渡季節採用室外空氣的供冷策略，降低空調能耗，不使用含CFC的製冷劑。
- 使用對人體健康無害的室內材料，包括使用低揮發性密封劑、粘合劑、油漆塗料等；對於室內的污染源作出控制和限制。

**案例10：重慶寰宇天下B03-2期1號、2號樓**

- 中水收集利用系統：收集住宅的淋浴與洗衣廢水，經淨化處理後用於綠化澆灑、道路沖洗、地下車庫沖洗、洗車、水景補水及沖廁等。
- 多連線空調系統：在車庫大堂、入戶大堂採用戶式風冷多連線中央空調系統，節能高效。
- 項目綠化灌溉採用節水噴灌系統，在地形起伏及坡度較大場地結合人工灌溉。
- 節能高效照明：項目車庫、物管辦公室區及走道採用三基色螢光燈和緊湊型節能燈。



案例11：蘇州中海雙灣花園二期

- **雨水回收系統：**景觀用水通過屋面雨水的收集、處理後作為景觀用水水源；
- **節水噴灌：**綠化灌溉採取噴灌、微灌等節水高效灌溉方式；
- **透水地面：**合理規劃地表與屋面雨水徑流途徑，降低地表徑流，採用多種滲透措施增加雨水滲透量；
- **採用節水器具：**採用節水器具和設備，節水率不低於8%；
- **外遮陽：**採用可調節外遮陽，防止夏季太陽輻射透過窗戶玻璃直接進入室內；
- **隔聲樓板：**對建築圍護結構對臥室、起居室採取有效的隔聲、減噪措施。
- **精裝修：**土建與裝修工程一體化設計施工，節約資源、避免浪費。



綠色建築認證

2016年，中國海外發展繼續推進旗下住宅項目、商業項目的綠色建築認證工作，截至2016年底，已獲得中國綠色建築星級認證、美國LEED認證、英國BREEAM認證等合計超過47項，共計建築面積超過720萬平方米。2016年，公司有8個項目取得星級綠色建築設計標識證書，合計建築面積約182萬平方米。



LEED 金獎

北京中海廣場



LEED 銀獎

成都中海國際中心AB座



LEED 金獎預認證

南京中海大廈
天津八裡台
成都中海國際中心CD、H、I、J座
瀋陽中海國際中心
瀋陽寫字樓集群K地塊



LEED 銀獎預認證

濟南中海廣場寰宇城
北京中海大廈
成都中海國際中心G、F座



BREEAM 認證

二星級：深圳中海天鑽項目
三星級：倫敦 50 Victoria Embankment



廣東省標一星B級設計標識

佛山中海錦城國際花園（二期、三期）



三星級綠色建築設計標識

北京中海地產廣場
深圳當代藝術館與城市規劃展覽館
杭州中海御道配套幼稚園
北京老古城綜合改造項目H地塊
蘇州中海海悅花園四區
重慶中海寰宇天下B03-2期1、2號樓住宅
蘇州雙灣花園二期



二星級綠色建築設計標識

蘇州中海八號公館
濟南華山北區A、B地塊
南京中海國際社區B1-4、B1-5、B1-6組團
鹽城中海世紀公館
呼和浩特中海凱旋門1-3、5-12、15號樓
呼和浩特中海外灘5-8號樓
新疆幸福裡
無錫中海鳳凰熙岸C地塊1-17號樓
煙台中海國際社區6021、6022地塊



一星級綠色建築設計標識

佛山中海千燈湖花園一期
南京中海國際社區B1-1、B1-2、B1-3組團
深圳天頌雅苑、閱景花園
長沙梅溪湖壹號
常州中海瓏城公館
合肥中海湖濱公館
長沙中海國際社區小學



深圳市綠色建築設計認證一銅級

深圳天頌雅苑、閱景花園
深圳中海錦城花園



山東省綠色建築設計標識二星級

濟南華山北區A、B地塊

綠色施工

保護生物多樣性

中國海外發展開發建造及運營的項目多位於城市中心，即使比鄰山河湖泊之項目，亦嚴格遵照政府相關規定，依耕地紅線要求開展施工及項目建設，保護自然棲息地與生物多樣性。公司開發的所有項目需嚴格遵守《中華人民共和國環境影響評價法》，在開發建設前對環境（包括項目周邊的生態系統、生物多樣性等）可能造成的潛在或負面影響進行分析、預測及評估。確保項目的整個施工建設過程中，避免對自然棲息地的破壞，亦不會導致瀕危物種的滅絕事件的發生。公司自成立至今，亦未發生過對業務開展城市的生物多樣性產生負面影響的事件。

按照中國政府相關要求，公司所有新建項目均須完成環境影響評價並由當地環保部門成功批復後方可進行施工建設，項目竣工後亦進行環保驗收，以確保項目在開發建設過程中及後續投入使用後之環境影響符合政府環保法規要求，當然，這些屬於公司減少對環境負面影響的基礎工作之一。

與此同時，公司通過每個項目社區花園、綠化空間的精心營造，栽種多樣化的花草樹木，改善社區微氣候，豐富社區的園林景觀，並給社區業主帶來大自然生物多樣性的體驗。



施工現場環境管理

中國海外發展致力以可持續的方式建設及管理旗下發展項目，尤其在項目的整個建造過程中，著力善用自然資源，對項目周邊的環境影響降至最低。在內地的數百個在建項目積極學習借鑒本公司香港地盤環保管理經驗，建立施工現場環保規範管理，並積極創建施工安全文明工地。2016年度，公司旗下44個項目榮獲施工安全文明工地相關榮譽表彰，其中省級安全文明工地28個，市級安全文明工地16個。



1、防揚塵：做好施工場地硬化處理；攪拌機設置防揚塵防護棚；運輸散裝材料的車輛需加蓋篷布；保持施工現場整潔衛生、不帶泥沙出場。



2、降噪音：設置臨時聲屏障，嚴格限制作業時間；對攪拌機、空氣壓縮機、木工機具等雜訊大的機械，採取防噪、降噪措施以減少雜訊影響。



3、污水處理：工地生活污水、施工廢水等單獨鋪設污水收集管道和收集池，工地污水與市政污水排放接駁，有組織、按要求排放。污水處理和清運指定專人負責，並建立記錄台賬，規範管理。



4、廢棄物管理：施工過程產生的廢棄物及建築垃圾嚴格按照當地城市管理的相關規定進行收集清運，其中涉及到危險廢棄物委託有證單位處置，並依法辦理相關手續。

提升房屋精裝修交付比例

中國海外發展近年逐步推行精裝修、取消毛坯房戰略，以減少傳統毛坯交房後業主自行裝修所造成的材料浪費、雜訊污染以及諸多社會資源的浪費。公司經探索研究，已經推出七種精裝修交樓標準供客戶選擇，對設計風格、材料配置提出標準化意見，對於木地板、潔具、廚房電器等進行集中採購，最大限度地做到了部品的工廠化，降低了成本並保證了產品品質，極大的提高了社會資源的使用效率。



通過年度精裝修完成指標統計，結合設計線的產品配置標準，公司總部設計管理部聯合區域、地區公司室內設計專業，同時，結合集採研發完成2016年版6個文件次共計7款精裝修設計標準，通過2016年各區域、地區公司項目開發檢驗，精裝修設計標準在成本控制、品質控制、效果提升等方面對全公司精裝修項目提供了有力的技術支援和保障，推動了精裝修戰略落地實施。

綠色運營

關注氣候變化

中國海外發展本著為環境負責的態度推動公司的綠色運營，通過業務的精細化管理以進一步減少業務活動對氣候變化的影響，並在近年開始嘗試系統監察和統計各級公司運營點的溫室氣體排放狀況，並逐步對外披露公司的碳足跡，此項工作在2016年正式啟動執行。

各級公司以國內外與環境保護相關的節日（如中國植樹節、世界環境日、世界無車日、WWF地球一小時等等）為契機，舉辦相關的公益環保活動，以影響、推動公眾對氣候變化的關注與公益行動。

推行綠色辦公

中國海外發展積極將環境責任融入到企業日常經營行為中。公司從成立之初，就將保護環境、節約資源的理念引入到日常工作方式及辦公細節中，多年來，公司上下，全體員工執行“一紙兩用”、“三層樓不乘電梯”等低碳、綠色辦公方式。近年來，隨著移動互聯網技術的發展，公司無紙化辦公手段亦同步升級，深入公司各業務環節。

自2016年以來，公司累計在網上完成審批流程超過35萬條，極大減少了紙張消耗，提升了流轉效率；同時，電子化業務協同也延伸到供應商和分包商，通過招投標、物資採購、工程指令系統打通上下游的訂單管理、任務指派環節，減少書面文件的往來簽收；此外，部分產品宣傳、案場管理工作也由線下轉移到線上，通過企業微信號、銷售APP等進行公司的品牌傳播、客戶資訊的管理，降低了紙質宣傳單及資料的用量。這些無紙化辦公管理系統的應用，最大程度的減少了不必要的紙張浪費，節省了檔案室的存儲空間，改變了紙質文件流轉慢、檢索難、不便共用的模式，大幅提升了工作效率。

中國海外發展亦一如既往地鼓勵旗下子公司利用視頻會議系統代替可避免的差旅。2016年全年召開視頻會議超過960次，參會方達53個不同城市，累積會議時長超過3400小時。視頻會議的廣泛應用既提高了溝通效率，節省了時間，也減低了差旅過程中交通工具所產生的溫室氣體排放。中國海外旗下各級公司辦公室裝修亦秉承資源節約及環保理念，引進各種節能燈具，降低電力消耗。



持有型商業物業低碳實踐

商業地產項目作為公司長期持有運營的投資性資產，對於項目設計開發、運營管理過程中可持續發展表現的評估和檢視尤為重要，通過推動公司開發的商業項目積極參與美國能源與環境設計先鋒獎（LEED）綠色建築評估體系，賦予整個商業項目積極的環境與社會責任價值，公司依循LEED認證體系標準指導項目的全生命週期建設，最終實現為商務租戶提供高品質、舒適健康的生活及工作環境之目標。此外，通過加強建築物能源效益的審查、管理，鼓勵員工、租戶、客戶力行環保，影響項目周邊社區及所在城市的環保公益行為。

1 “中海系”甲級寫字樓

中海寫字樓在運營中持續踐行“綠色環保”的經營理念，在綠色建築、商業項目運營、以及營造綠色辦公環境和文化氛圍方面，不斷完善低碳辦公系統，建立綠色辦公室認證體系，從零散的自發行為，上升為科學化、專業化的辦公環境管理體系，協助入駐企業節約運營費用的同時，產生更大的環境保護效益，目前“環保”已成為中海寫字樓性格塑造的一個重要標籤。同時中海商業積極致力於面向全社會公眾的環保推廣和參與，希望通過全國布局的平台和品牌優勢，向全國公眾傳導低碳生活和綠色辦公理念。



超過**180萬**平方米
運營中寫字樓



超過**1,000家**
服務企業總數



案例1：支援“地球一小時”活動

商業公司已連續多年參與地球一小時公益活動，2016年通過精心策劃，整合公司旗下中海系運營中甲級寫字樓、寰宇城購物中心項目，全面參與地球一小時“為藍生活”主題活動，以地球一小時公益行動為主軸，商業公司以城市環保象徵物徵集、寫字樓環保回收站試點、垂直公益跑、環保眾籌、環保公益站、環保畫展、環保問卷調查等一系列活動，以北京、瀋陽、濟南、青島、上海、南京、武漢、西安、成都九座城市進行環保接力與聯動，為合作夥伴、客戶及公眾宣傳環保、低碳、可持續的工作及生活方式，並探索在中海系寫字樓項目建立及實踐綠色辦公室認證體系，與利益相關方共創更大的經營效益、社會效益及環保效益。



案例2：支援清潔能源使用



商業公司積極推動清潔能源的應用，在運營中寫字樓項目安裝電動車充電樁設備，已覆蓋北京、成都、上海、南京、西安等地，合計44個。

案例3：推動資源循環利用落地

商業公司攜手國內權威的再生資源回收利用平台天天潔有限公司推進中海綠色辦公室行動，北京中海廣場率先導入“環保回收站Eco Box”（並陸續在我司上海、成都、瀋陽、青島等寫字樓項目落地），建立再生資源回收系統，對寫字樓紙張、辦公用品進行回收再利用，豐田汽車、葛洲壩集團等多家租戶已作為試點租戶加入。



2 寰宇城購物中心

案例1: Uni愛心衣站

2016年伊始，濟南、南京寰宇城陸續上線“Uni愛心衣站”。活動通過線上線下推廣，吸引了眾多市民參與，愛心市民按照相關要求，將清洗乾淨的衣物捐獻至愛心衣站，公司將相關衣物轉贈予項目周邊貧困地區，向社會傳遞溫暖與關愛。



案例2: 重現星空計劃

2016年12月24日，長沙寰宇城開業之際，商業公司攜手環保公益組織綠色瀟湘等共同發起“重現星空計劃”，共同倡議市民一起節能減排、遠離霧霾，重現星空。活動當日，有超過1,000組家庭來到重現星空計劃公益大賞現場，一起用手中的畫筆共繪最美星空，商業公司由此表達對綠色生態環境的關切與積極倡議。



3 倫敦寫字樓項目



One Finsbury Circus

- “綠色建築認證” 14001號、“Planet Mark” 可持續發展認證
- 參與地球日活動、舉辦環境和可持續發展路演、參與多樣植物種植計劃



50 Victoria Embankment

- BREEAM認證“Excellent”
- 參與“能源節約計劃”



61 Aldwych

- “Green Apple” 金獎
- 參加地球日活動、參與多樣植物種植計劃



1 South Place

- 節能認證 Energy rating: EPC C級
- 參與地球日活動



綠色供應鏈

中國海外發展堅持所有在建項目之建築用材用料的品質採購策略，公司大宗建材的集中採購能夠有效保障品質、節約資源，有效推動建材企業的技術研發。2014年度起，公司完善了全系統內集中採購的類別梳理及建築材料採購指導規範的制定，並印發了一系列的標準化的指引文件，對產品建造過程中用到的磁磚地板、廚房衛浴、門窗五金、機電設備、電氣配套、水暖配套等產品品質予以逐項規範，並即時更新合格供應商名錄，剔除不合格供應商。

中國海外發展致力於與集中採購合作商建立長期、穩定和雙贏的戰略合作關係。簡化合作環節，竭力降低所有合作夥伴的溝通成本、服務成本。建立和完善了集中採購管理制度和操作程序，按照統一管理、規範執行、公平公正、陽光透明的原則，保證採購品質和效率，實現公正、透明、規範、高效的“陽光採購”。

供應商環境表現評估

公司對合作供應商的採購來源、生產過程、工藝做法、成本儲運等環節中的環境行為進行嚴格監督和管控，加強進場材料的環保檢測環節，並建立日常評分體系，列入對供應商的年終評價體系中，促進供應商低碳生產，環保運營。



2016年度公司新增了10家集採合作單位，經過ISO14001環境管理體系認證的佔比為100%。

綠色社區

為積極踐行社區環保生活理念，公司除了在所有項目設置分類垃圾桶和廢舊電池回收箱等垃圾分類回收實施外，還積極配合各地政府和相關機構，成為垃圾定時定點分類的示範單位，同時對於清潔、綠化藥品使用後的空瓶及包裝，還引入專業公司實施統一回收，杜絕了此類危險污染源。針對LED燈具節能效果明顯、經久耐用等優點，中海物業持續對旗下項目公共區域照明實施LED燈節能改造工程。

北方區在新建項目中已將地庫照明全部改為智能LED光源，有車輛行人通過時提高照度，無車輛行人通過時降低照度，有效的節約了能源。

北京公司舉辦綠色聯盟活動，北京中海會帶領業主體驗DIY手繪環保袋，宣導業主出門購物自帶環保袋，減少塑膠袋的使用，避免白色污染。並在社區宣導舊物循環利用，在活動期間，業主可以舊衣物、舊書報兌換綠植盆栽，踐行低碳生活理念。





客戶服務



過程精品成就卓越品質

中國海外發展始終堅持精品化的產品策略，以精品項目滿足市場和客戶的需求，以鮮明的產品特質與精細化的管理馳譽市場，同時建立了全過程、立體化的客戶服務網路，為客戶提供專業化、個性化的服務，贏得客戶對中海地產品牌的長期忠誠。

中國海外發展的精品理念集中體現在“過程精品、樓樓精品”的項目發展理念上，並源自公司承建業務的深厚背景及卓越的房地產開發全過程管控能力，30多年前，本公司就憑藉“設計新穎、用料上乘、品質優秀、價格公道、管理完善”的項目發展理念揚名香港。30多年來，公司的規劃設計持續創新，推出了逐級遞進的五代精品住宅，持續引領行業發展。在當前房地產市場的潮起潮落中，中國海外發展在每年數千萬平方米的建設項目中，從規劃設計到施工過程把控，從精裝修工程的穩步推進到項目交付入伙前後的精心安排，從全程客戶服務、精誠物業管理到地產與物業合力共建精品社區，中海人始終以客戶為中心，精耕細作，品牌經營，實現了公司跨區域、規模化的穩健發展。

精心的規劃設計

中國海外發展在長期的項目開發實踐中，始終秉持國際化的視野與城市營運高度的規劃理念，通過規劃設計工作的三級管理，充分整合境內外優秀設計單位資源，縝密分析項目地塊的容積率和土地特點，反覆測算產品組合價值，確保產品經濟、社會效益的最大化。

公司所有項目從規劃設計階段起就始終將當地客戶的需求放在首位，做到設計創新、管理科學、注重細節。公司已逐步形成以純高層住區、純別墅住區、高層住宅+Townhouse/商業街區混合住區為主的規劃結構體系，以及Art-Deco、新古典、法式、英式、新中式等多種立面風格體系。傳承經典的立面風格體系穩重大氣，造型比例推敲嚴謹，節點大樣設計精細，材料應用追求原汁原味，戶型空間設計科學實用，有效提升了產品的市場認受度、美譽度，也逐漸形成了公司產品特性鮮明的設計風格。

案例：《中海意創》

《中海意創》從2012年1月份發佈以來，以月刊的形式，集中展示規劃設計業務動態、公司精品項目、結構性規劃、建築設計、景觀營造、戶型設計、精裝修的創新設計與亮點，並對同行經典作品、行業動態等進行分享，已成為規劃設計業務總結、交流、互動提升的學習陣地。



案例：社區情景式童趣樂園

為提升公司產品品質，營造歡樂和諧的社區氛圍，公司總部設計管理部在2016年研發推出“情景式兒童遊樂場”組團，目前已在瀋陽中海寰宇天下、瀋陽中海城、瀋陽中海和平之門、煙台中海國際社區、深圳中海天鑽項目中投入使用。屆時，業主將會享受到更加親切、歡樂、活潑的兒童遊樂場所。



精益的施工建造

工程策劃

工程策劃作為中國海外發展房地產項目工程管理的特色工作模式，要求一線工程管理人員“項目未開、策劃先行，項目實施、心中有數”。同時，工程策劃並非僅僅是類比施工的一種工作方法，而是既要考慮整個項目施工的平面佈置、穿插流水作業流程、道路交通實施程式等，還需要考慮將工程策劃的內容轉化為合約語言，通過合約清單約束體現策劃內容、保證工程策劃的真正落地，促進工程全過程的精細化、專業化管理，進而運籌帷幄，提升項目發展的整體管理水準。



品質第一

中國海外發展一直堅持產品“品質第一”的宗旨，並視品質改善為施工建造過程中永恆的主題。公司依據業務發展需要，於2015年年初修訂頒佈了全公司項目品質管制的指導性文件——《品質安全評估體系管理手冊》，以提升業主滿意度、提升工程品質為核心，對公司的實測實量、品質安全管理、安全文明施工等重點工作進行了更高要求的明確，逐步將“品質安全管理融入在日常管理實踐中”。

安全文明施工

中國海外發展深知安全之於整個項目開發過程責任重大，從制度層面對安全管理責任制、安全檢查規定、防火防盜專項要求、項目重大危險源、項目安全緊急應變、安全生產應急預案等都進行了明確，對危險性較大的工程如深基坑工程、高大範本工程、30m及以上高空作業的工程等編制安全專項施工方案並進行專家論證，確保所發展項目之安全文明生產，並使施工過程對周邊社區的安全、環境影響降至最低。2016年度，各地區繼續開展安全生產月、安全生產大檢查等常規活動，提高全體員工的安全意識，公司安全生產整體運行平穩，全年無重大安全事故發生。

安全文明施工培訓情況

安全培訓在施工安全管理中佔據十分重要的地位，為確保中海發展在建項目施工順利、安全，公司每年年初制定安全培訓計劃，所有培訓均採取在施工項目進行，根據項目施工階段不同進行有針對性的培訓，2016年全年共進行15次專項安全培訓，內容為腳手架工程、施工用電、臨邊防護、大型設備管理等方面。

案例：安全文明施工案例分享

為強化公司項目安全管理，工程管理公司制定並發佈了《項目視覺標識與安全文明施工標準化手冊》，要求所有在建項目參照執行。2016年共在太原、瀋陽、蘇州、南京等四個城市進行標準化施工試點，項目從開工之初的策劃到後續施工的管理都嚴格按照手冊要求執行，通過定型化防護要求，以達到節能減排、節省成本、安全有效的防護目的，加強了現場施工安全管理的規範性。



客戶服務

住宅業務客戶服務

客戶是公司實現可持續發展的根基、產品創新的動力之源。中國海外發展實行從項目定位、規劃、施工、銷售、入伙到後期物業服務的全過程客戶服務理念，並將所有地區公司客戶滿意度指標考核列入公司績效考核範疇，以客戶角度介入房地產開發運營的所有業務環節，從客戶利益出發，持續不斷改進產品和服務。

公司從2012年7月起，各級公司將客戶服務的工作職能升級為“客戶服務前置工作、準業主溝通工作、項目入伙管理工作、項目售後維修監管工作、主動客戶關懷工作、業主投訴接待及管理工作、與物業公司協同服務工作”等模組，推動客戶服務管理工作系統化與精細化。

為落實“全程客服、全員客服”理念，華南區域繼續圍繞“客服前置、內部驗房、入伙管理、維修管理、投訴及風險管理、客戶關懷、CRM系統管理、產證管理、物業對接、回饋及評價”10個業務管理模組，並理出49個關鍵管理節點，持續提升客戶服務水準。2016年，區域客戶服務部梳理完成《規劃設計及擴初階段客關業務關注點》制度文件，加強從項目前期設計源頭對客戶關注問題的規避。並在各地區公司客戶服務部增設品質監督管理崗，強化產品品質過程管控。

西部區域為推動產品全週期風險管控（設計階段-施工階段-銷售階段-交付準備-交付後管理）的規範化、標準化操作，於2015年編輯制定了《9+3客戶服務監控

檢查體系》，將產品的全週期分為9個風險控制節點和3個後期管理動作，包含11個“支援文件”及13個“輸出成果”模組，並將此制度在2015、2016年進行重點推廣。此外，針對區域內產品線的特性，與設計管理線聯合編制了《關於加強私家花園設計風險控制的管理規定》。

北方區域於2016年建立“承建商約談機制”，各地區客戶服務部門每月對承建商維修效率進行統計管理，並協同工程管理公司等相關部門依據承建商維修跟進情況進行約談或警告，督促承建商及時解決產品品質問題等，對於相關工作不及格的承建商，取消其後續工程投標資格。

客戶聯誼會——中海會

中國海外發展業主/客戶聯誼組織“中海會”成立於2004年，服務理念為“精彩生活 卓越人生”，在內地的業務所在城市開設中海會分會，累計發展會員逾30萬人。2016年，各地區繼續在各社區開展“樂活運動季”、“幸福達人秀”、“小小物管體驗營”等中海會全國系列活動，致力豐富中海的社區文化生活。

- 加強和促進中海地產與廣大客戶（業主）、社會各界的密切聯繫，分享中海地產經營資訊；
- 借由社區文化、慈善公益、休閒娛樂、體育運動等各類活動的組織創新，提升居住體驗；
- 持續拓展中海會聯盟商家，為業主提供消費優惠、團購專場等增值服務；
- 通過客戶意見傾聽，會員的資訊回饋，持續改進、優化中海地產的產品與服務。

案例

- 西部區通過與“遠東集團商家聯盟”達成合作協定的創新方式，為中海會會員定制專屬的商業優惠服務方案，提升客戶滿意度，該計劃在重慶進行試點，覆蓋近600家商戶。
- 天津公司於翰澤書院舉辦“中華國學 海納百川”中海社區第五季國學智慧夏令營活動，邀請北京大學知名教授親授國學課程，為小業主們介紹國畫、毛筆、國學故事等，並進行國畫作品創作。



商業地產客戶服務

中海商業以“品質運營”為經營服務理念，公司通過“中海雲商”為中海系寫字樓入駐企業提供企業管理、企業發展與員工生活之多維度服務，並涵蓋了企業投融資平台、政策諮詢服務、優化經營管理、智能辦公以及白領八小時工作內外的商務生活等，服務的租戶包括戴爾、惠普、甲骨文、滙豐銀行、約克、中國建築、巴斯夫、一汽大眾、寶馬等世界500強企業以及德勤、普華永道、德法簽證中心等行業領先及國際知名企業。在購物中心方面，公司立足將寰宇城精心打造為城市歡樂地標，以所有商戶為合夥人般默契，合力為市民提供高品質服務，並以寰宇城為平



台，開展各類環保公益活動，亦定期開展商戶滿意度調研以提升管理與服務水準。

2016年12月9日，中海商業在深圳發佈COOC中海商務品牌，集合了中海商業旗下豐富的寫字樓產品線、Officezip商務中心以及中海雲商運營服務品牌，為有縱深需求的租戶提供全面的商辦綜合解決方案，引起業內的廣泛關注，宣告國內寫字樓首次進入全域商辦資產管理的新時代。



案例：中海雲商

應商務服務互聯網化之趨勢，自2014年起，中海系甲級寫字樓整合商務市場資源，發佈運營服務品牌——中海雲商，並逐步推出“企業發展服務”、“企業管理服務”、“員工生活服務”三大板塊增值服務計劃，為入駐企業提供聯合辦公、會議室租賃、會務服務等，並致力為中小型企業提供孵化及關愛服務。亦每年定期開展租戶滿意度調研，傾聽租戶意見，不斷提升運營服務品質。目前，中海雲商已為上千家租戶提供了近3,000次多維的增值服務，構建了更綜合、更高效、更貼心的服務體系。

案例：寰宇新課堂

商業公司於2016年暑假在各地寰宇城聯動推出創新型親子教育課堂品牌——寰宇新課堂，以兒童綜合素質提升為導向，培養兒童興趣探索和思維創新，年內還在南京寰宇城落地，並舉辦了“彩色夏令營”、“兒童藝術課堂”、“籃球夏令營”等多場活動，累計數千組家庭參加。



案例：殘障兒童關懷

2016年12月3日，濟南寰宇城聯合濟南市明天兒童康復中心舉辦“給你，我的愛！關愛殘障兒童”暨第25個國際殘疾人日公益宣導活動。市民在體驗區通過互動遊戲，親身感受殘障兒童的世界，並踴躍參與由濟南市婦女兒童活動中心、花園小學、九曲幼稚園、山大一附小的志願者組織的公益跳蚤市場，為孩子們奉獻愛心。



產品責任

中國海外發展通過各業務條線工作協同，履行對客戶的產品與服務承諾，並確保項目銷售環節的資訊透明、售後多管道客戶服務回應。2016年內，公司制定下發了加強產品責任管理的新制度——《入伙維修暫行管理辦法》，旨在全面梳理及明確中海系統內地產公司、工程管理公司、中海物業各相關業務部門在項目交付後的工作職責範圍及協同事項，以進一步提升客戶滿意度。

準業主溝通工作

為促進項目資訊透明公開及加強與準業主聯繫溝通，各級公司依據本地實際不斷提升準業主的客戶服務管理水準，包括將樓盤最新資訊、項目開發進展、中海會活動、聯盟商家優惠活動等內容借由微博、微信平台分享給準業主，並回應客戶關注的焦點問題。

入伙前房屋查驗工作

為確保項目細節品質及產品品質瑕疵的及時解決，本公司在所有產品正式交付前1-3個月，都會組織公司的工程施工管理部門、負責售後的客戶服務部門、第三方驗房公司等進行交叉查驗，對即將交付的產品進行全面檢查及完善，公司客戶服務部門亦注重收集客戶收樓前後的產品改進建議和意見，並回饋至公司規劃設計、施工建造階段的責任部門，以形成完整的品質管制與監督閉環，通過資訊化、專業化的創新實踐，持續提升房屋整體品質及客戶滿意度。

- 投訴問題iPad點擊錄入：項目交付給客戶前，公司組織內部100%分戶驗收，站在客戶角度檢查問題，將現場驗收發現的問題100%錄入“CRM客戶關係管理系統”，對室內、公共區域等問題都進行細緻查驗，整改解決。
- 2015年起，華南區多個地區公司在內部驗房、集中入伙時引入“第三方專業驗房公司”，借鑒市場專業管理經驗，提升房屋查驗專業水準。
- 各項目在入伙前1個月成立“房屋維修中心”，主要負責公司內部查驗問題整改、入伙後業主整改安排、工程品質投訴接待處理、承建商售後維修管理、公共區域查驗及移交管理等。

2016年，北方區組織第三方對所有項目進行入伙前檢查，制定詳細的檢查標準，對入伙區域抽檢打分，形成評比機制，進行排名，以促進相關工作完善。

華北區通過監督地區公司對《入伙策劃書》、《入伙前風險排查及預控報告》、《入伙前內部查驗總結報告》等入伙資料的備案，掌握入伙準備工作時間節點，要求地區公司提前評估交付風險，做好風險預案。2016年亦有地區公司啟用第三方驗房公司。

暢通客戶投訴渠道

2016年，公司繼續加強全員客服意識，提高投訴處理的及時性、有效性，規範投訴處理接待流程，暢通客戶問題回饋機制，在項目銷售賣場、社區物業管理處前台（或各樓棟大堂）、入伙現場、線上宣傳平台等都公示投訴聯繫方式。

- 公司前台總機
- 400投訴電話
- 客服前台
- 銷售賣場前台
- 投訴郵箱
- 業主QQ群
- 官方微博及微信號

產品投訴

區域	客戶投訴數量（個）	投訴解決數量（個）	客戶投訴解決率（%）
華南地區	267	254	95%
華東地區	447	438	98%
華北地區	428	359	84%
北方地區	387	377	97%
西部地區	411	379	92%



工地開放日

本公司依據項目施工建設進度，不定期組織開展工地開放日，邀請業主到訪項目工程現場，既通過圖片展播等形式供業主了解新家建設從荒地到封頂的過程，也帶領業主親自參訪項目現場，詳細了解房屋品質控制標準和細節，並切實採納客戶對項目施工管理、品質管控的意見與建議。華東區為加強項目工程品質精細化管理，要求區域內各公司將入伙項目，須提前30天舉辦“工地開放日”，與客戶一道加強工程品質監管，年內共開展了9次。



《產品缺陷庫》

各級公司客戶服務部對產品、服務品質進行日常走訪、抽查，並形成專項的《產品缺陷庫》調研報告，協同設計線、工程線進行集中培訓學習，要求並參與新開發項目在圖紙設計階段專項審查產品缺陷，在項目開發前期就規避類似問題的重複發生。

客戶滿意度調研

2016年，中國海外發展旗下西部區、北方區、華南區繼續聘請第三方調研機構，已開發的項目銷售階段、入住後不同時期的業主進行產品和服務滿意度的抽樣調查，針對開發商在產品銷售、設計及品質問題，物業公司的日常服務都進行了客戶意見與建議的收集，以不斷提升公司的客戶服務水準及物業管理品質。此外，公司還通過熱線電話、書面建議、業主論壇、社交媒體等管道，傾聽客戶心聲，積極收集客戶意見，迅速回應客戶需要，致力於持續改進客戶服務工作。



協同物業公司共建精品社區

中國海外發展投資開發的項目由“中海物業”進行專業管理，中海物業已於2015年10月正式分拆並成功在香港聯交所上市，物業公司在提升基礎物業（社區安全管理、環境管理、工程維修管理、社區文化管理等）服務質素的同時，亦探索社區O2O等增值服務業務，與中國海外發展合力共同創建精品生活社區。2011年起啟動的“共建優質物業樣板項目”活動，主動遴選已入伙兩年以上的項目，進行設備、設施的改造和優化，同時對物業服務進行改進和提升，所有精品共建項目所需要的費用支出系公司主動補貼，是公司持續回饋業主、促進社區保值增值的重大資金投入，這一服務業主的創新性舉措在行業內尚屬首次。

2016年，公司在全國14個城市遴選29個項目開展“地產物業精品共建活動”，持續回饋老業主，增進業主良好居住體驗，並提升公司產品及服務水準。



知識產權與商標管理

中國海外發展知識產權及商標管理事務由總部法律事務部統一負責，法務部整體統籌負責各地區公司、專業公司的知識產權申請、註冊、登記統計及權屬變更等工作。目前公司所有商標的權利人均屬於中海地產集團有限公司（中國海外發展全資子公司）或境外商標公司。截至2016年底，以中海地產集團有限公司持有註冊商標共202項，包括公司商標、商業地產商標、中海會商標、人力資源商標、住宅項目商標等各種類型。

產品品質檢定管理

【七重品質檢測】

在整個項目施工建造工程中，為落實“全員、全過程、全方位”的品質安全管理文化，依據項目發展的不同週期階段，對工程品質關注的結構、防水、材料等三大類核心問題，對項目施工過程中的尺寸控制、工藝節點、滲漏隱患等進行及時測量評估，以督促承建商及時改進提高。項目在正式交付前需經過七重品質檢測程式：

- 項目施工單位品質檢測
- 工程監理單位元品質檢測
- 開發商全過程品質檢測
- 開發商聘請第三方實測實量
- 政府相關部門質檢驗收
- 物業公司品質檢測
- 房屋交付前開發商綜合品質檢測

消費者知情權及隱私保護

【購房信息透明化】

中國海外發展對項目推售階段的推廣資料之合規合法性嚴格管理，促進陽光銷售，透明購房。在香港，公司所有在售項目相關的市場推廣資料嚴格遵守《一手住宅物業銷售條例》相關規定；在中國大陸，公司按照當地政府的商品房買賣相關法規要求，在所有項目售樓處將相關文件進行現場公示及對外披露，包含現場公示銷售證照及文件、紅線內外不利因素公示、沙盤風險提示、樣板間風險提示等，確保產品銷售資訊完整披露、公開透明，公司持續優化從項目銷售接待到客戶簽約全程設定標準化節點流程，同時設立項目銷售經理投訴熱線，完善銷售推廣的管理工作。

【客戶信息管理規範化】

為進一步完善客戶資訊隱私保護工作，本公司在2014年下發《關於加強客戶資料管理的通知》，發佈對紙質版、電子版在內的客戶資訊資料進行專人專崗管理、專用電腦管理、定時專項管理的多項措施，責任到人，加強客戶資料的安全保管，避免客戶個人資訊洩露帶來的法律風險，切實有效保護客戶隱私。



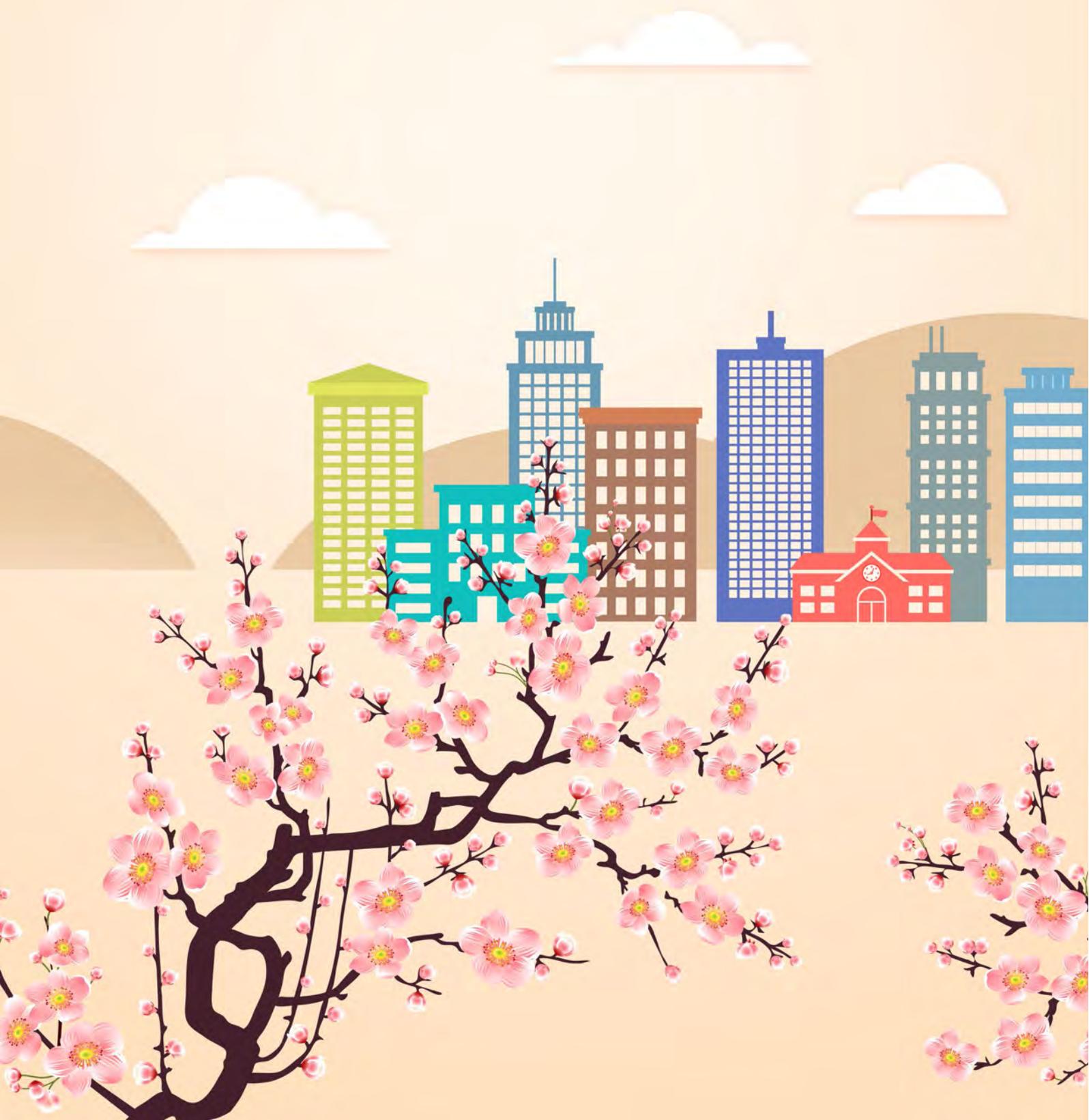
【項目風險提示公開化】

中國海外發展執行《項目及周邊不利因素提示工作管理辦法》相關制度規定，通過銷售風險排查及整改落實，規範銷售現場各類檔的公示，向所有客戶披露紅線內外不利因素、特殊戶型、沙盤風險提示、樣板間風險提示等重要資訊，遵法依章、誠信經營。各區域依據本地實際，對相關資訊公開、公示進行了進一步規範。





員工發展



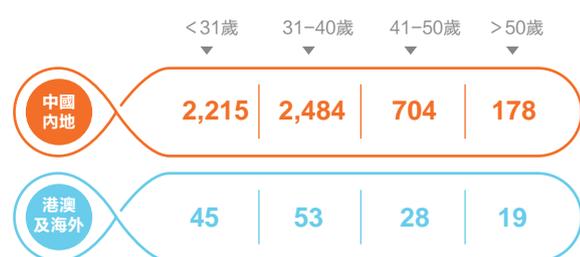
僱傭概況

中國海外發展立足紮實的人力資源基礎建設與梯隊管理，以制度完善和文化建設為綱，系統性平衡公司和員工共同的發展訴求，引導員工積極將個人追求融入到企業長遠發展之中，並形成簡單、透明、陽光、向上的工作氛圍。通過不斷完善績效考核與薪酬福利體系、大力改善辦公環境、持續豐富聯誼會活動等，提升了員工的滿意度和歸屬感。憑藉公司在人才培養與公司治理方面的傑出表現，公司連續多年被評選為“中國大學生最佳僱主”、“最受尊敬企業”等榮譽。

員工總人數



按年齡和地區劃分之員工人數



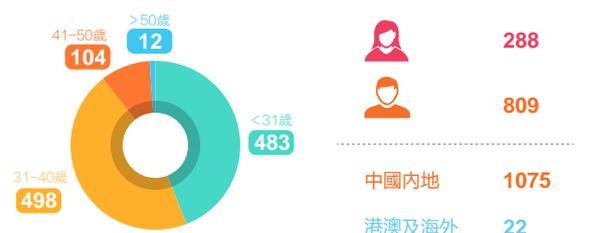
按性別和地區劃分之員工人數



按年齡、性別和地區劃分之新進員工人數



按年齡、性別和地區劃分之流失員工人數



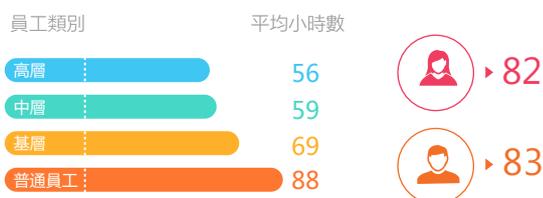
按年齡劃分之新進員工人數

按性別和地區劃分之新進員工人數

按年齡劃分之流失員工人數

按性別和地區劃分之流失員工人數

按性別、員工職級之培訓時數



接受定期績效及職業發展考評的員工百分比



發展與培訓

員工是公司成功的關鍵所在，中國海外發展為所有員工締造一個公平公正、受尊重的工作環境及氛圍，在人才培養及選用方面獨樹一幟，公司通過品牌化的、持續不斷的員工培訓及教育機制，培養與公司目標及價值一致的人才，激發員工潛能，促進公司充滿活力、和諧有序的發展。通過不斷完善人才梯隊建設，保持人工效能和人力資源綜合效益的行業領先優勢，全面保障和推動公司戰略目標的實現。



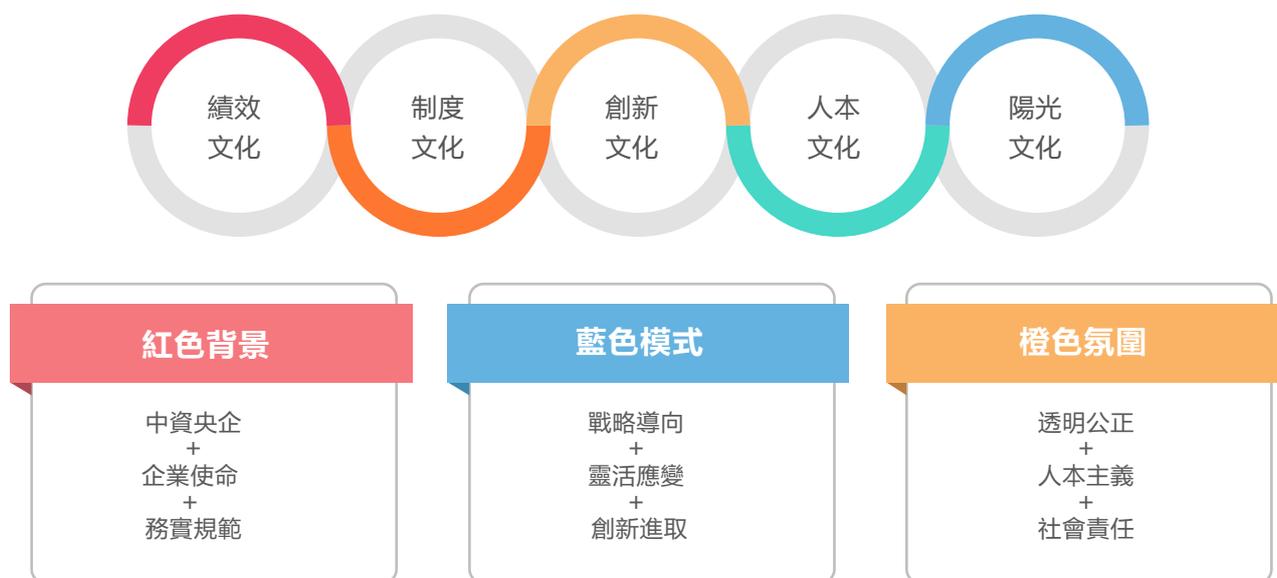
中國海外發展從高校直接招募並保有的員工的統稱，作為本公司面向應屆畢業生進行校園招聘的僱主品牌的形象符號，“海之子”為註冊商標，也是本公司對校園招募的潛質人才的吸納、培養、使用的全案描述。



中國海外發展對從社會直接招聘並保有的有工作經驗的員工的統稱，是本公司人力資源隊伍重要的組成部分。『海納計劃』是本公司面向社會經驗人士的僱主品牌形象符號，也是面向經驗豐富的專業人士的招聘平台。

公司通過“職業發展研習營”、“啟航班”、“職業基石行動”、“經理研習營”、“潛質員工錘煉營”、“高管動力營”等系列化、品牌化的人才培養鏈條，輔以“海無涯網路學院”知識共用學習平台，形成了“網路培訓、日常培訓、集中培訓和外部培訓”的四大模組培訓體系，為員工職業發展及個人價值提升提供豐富的資源支援，並將“誠信做人、務實做事、創新發展、精益求精”的核心價值觀落實到日常工作中去。

企業文化的五個關鍵詞與三色管理模式：



北方區2017海之子體驗營

2016年11月，北方區組織開展了2017海之子體驗營，針對“海之子”候選人的職前補充教育和企業人文關懷過程，提升“海之子”的入職體驗，加強公司文化和行業知識導入，持續強化其與公司的價值認同和情感聯絡，實現準“海之子”與公司的共贏。

新員工入職培訓

2016年8月，工程公司舉辦二〇一六『海之子啟航班』，對新入職海之子進行中海企業文化、工程專業基礎、房地產開發全流程等培訓，以及個人素質拓展，團隊精神錘煉等活動，幫助新員工迅速轉化職業角色，融入中海企業文化。

2016年7-10月，為促進員工融合，青島公司組織為期三個月的融學行動。分別為“入職引導階段-體驗中海”、“文化引導階段-感悟中海”、“成果輸出階段-融入中海”。旨在通過系列培訓和多樣化的主題活動，引導新員工適應公司的文化、制度和行為規範，以積極的工作心態和職業素養快速融入公司。

2016年9-11月，海南公司舉行新員工入職系列培訓，促進原中信地產、中信泰富員工及新入職員工快速融入中海文化，涵蓋財務、人事行政、客戶服務、檔案管理、報建、規劃設計、工程管理、車輛管理等，以夯實基礎，提升全員協同及執行力。



2015屆海之子入職指導期末答辯轉正

“海之子”的成長，不僅得益於自身的努力和悟性，更是得益於中海的入職導師體系。行銷公司於2016年7月13日，工程公司於7月15日，商業公司於8月23日先後舉辦了2015屆海之子入職指導期末答辯，系統磁片點2015屆新人入職一年來關鍵績效、創新成果及對公司文化的感悟等，推進新員工培養體系進一步完善。

崗位競聘

為拓展及優化員工職業發展通道，完善公司內部人才的有效配置，創造公平、公正、公開、透明的晉升環境，2016年內，濟南、寧波、成都、鄭州、深圳、南通、合肥等多家地區公司繼續組織開展不同層級崗位的崗位競聘活動，通過工作述職、現場答辯、綜合評分等方式考察員工綜合素質，進而促進跨業務線交流及優秀人才選拔。

潛質員工錘煉營

“潛質員工”是公司人才梯隊的重要組成部分，也是公司戰略目標的具體執行者與推動者。為進一步加強對“潛質員工”專業能力與職業素質的塑造與培養，促進相同專業的共用交流、不同業務的交叉互補。2016年8月15日，華南區組織2015屆海之子開展錘煉營，通過座談分享、轉正答辯、節目排演、圓桌會議、業務培訓等環節，強化了區域與地區聯動梯隊人才培養。



海納共融專項培訓



為強化“海納”員工企業文化滲透及“中海系”專業技能、管理經驗傳承，加速“海納”員工更好、更快融入中海節奏。商業公司於2016年6月啟動海納“共融”專項培訓主題月，商業公司總部及各子公司分別就商業地產品質管理、運營服務、工程管理、行銷推廣、軟裝設計、商戶管理等進行系統化培訓分享。2016年8月18-19日，西部區在重慶組織開展了海納共融營。

西部區共案研究院

為打造高效團隊，2016年西部區組織了共案研究院系列培訓，人事、發展、客關等業務線都組織了相關培訓，加強了區域內各公司業務線內的交流。



經理研習營

2016年11月21、22日，組織華南區各地區公司全體部門經理參加經理研習營，邀請外部知名講師講授管理技能和工作方法，提升中層管理者“能幹、能領、善導”能力，同時結合管理沙盤等情景模擬式的培訓形式，為各部門經理提供展現自我、發現自我、提升自我的平台，亦完善了人才任免考核評價手段。

華南區·“勝任力提升”系列培訓

圍繞公司專業化、制度化的核心要素，華南區於2016年10月10日正式啟動“員工勝任力提升”培訓計劃，作為華南區人才梯隊建設的重要部分，公司集合內外優質師資力量，全面深入房地產開發各專業職能，繼承及提升全員專業素養。

EDP管理培訓

自2016年起與中山大學管理學院、華南理工大學工商管理學院簽訂人才培養協定，為華南區及廣州公司全體員工提供高層次、多元化的外部培訓課程。例如，2016年5月28日至29日，組織號召華南區及廣州公司全體部門負責人赴中山大學管理學院參加了《卓越管理者素養與核心技能訓練》課程，部分公司領導也主動加入到培訓學習中。並於舉行了培訓分享交流會，促進培訓的閉環管理。

在職教育

自2014年起，為豐富員工多元化培訓和培養體系，促進骨幹員工更新知識、提升履職能力，公司制定了《員工在職學位教育資助管理辦法》，以制度化的手段鼓勵並資助員工的在職學位教育，為員工發展提供可持續發展的機會和空間。

海無涯網路學院

本公司創立的“海無涯網路學院”已成為員工日常培訓學習、自我增值的平台。“海無涯網路學院”以視頻共用為主要形式的日常培訓，實現了公司內跨地域、跨業務線、跨層級的知識共用與經驗交流。

員工反貪腐教育

中國海外發展積極宣導與要求各級公司領導及員工自覺保持守法、廉潔、誠實、自律、敬業的個人操守，從思想教育、制度防範、行為約束三個方面構建起完善的防腐機制，運用機制、文化的力量讓各級管理人員不能腐、不敢腐、不想腐。



健康與安全

作為一家以房地產開發投資為主業的領軍房企，本公司所有員工從事的日常業務及工作場所中涉及到職業健康及安全風險相對較低，公司亦不斷完善員工健康及安全方面的制度與日常管理，為所有員工營造安全、健康、舒適的工作環境。

日常及節假日的安全檢查	督促各部門及各級公司做好安全生產和保衛工作，定期對寫字樓、項目現場進行安全檢查，尤其對水、電等安全隱患進行全面排查，認真做好防火、防盜等工作。
員工年度體檢	依照公司相關員工福利政策，本公司每年定期組織所有員工進行年度常規體檢，促進員工身心健康（覆蓋率：100%）。2016年，亦有多家地區公司邀請專業醫師為員工進行體檢報告解讀及專業諮詢。
員工人身意外險	公司除了為員工辦理醫療、養老、失業等常規社會保險（覆蓋率：100%）外，2016年公司還統一為所有員工購買人身意外險。
在建項目安全管理	公司作為負責任及注重產品品質的房地產開發商，積極推動業務合作單位，尤其是承建商、分包商於在建項目現場的職業健康及安全管理，通過嚴格的安全檢查、教育培訓、第三方安全風險評估等舉措，確保各項目安全文明施工。2016年度，公司未發生重大安全事故。

員工健康安全管理

中國海外發展關注員工的身心健康，旗下各級公司2016年度繼續為所有員工進行健康體檢、舉辦職業健康安全講座等，同時公司關注員工飲食健康，絕大多數業務地區均設置員工食堂，為員工提供安全、健康、衛生、便利的飲食，營造良好的工作生活環境。2016年，公司組織舉辦了“中海杯”健康公益樂跑活動，商業公司將職業健康安全關注範疇延伸至服務的企業租戶等。

案例：2016“中海杯”樂跑季健康公益活動

本次活動以促進員工及利益相關方健康運動為主軸，以“公益慈善”、“清風倡廉”、“員工聯誼”為三大主題，分『夢想跑』、『清風跑』、『幸福跑』三階段於線上、線下同步進行，將員工聯誼與公益慈善、清風廉政、團隊建設、業務宣傳相結合，吸引了員工、家屬、社區業主、合作夥伴、希望小學師生的積極參與，對內傳遞“快樂工作，健康生活”的理念，對外傳播中海正能量。

『夢想跑』階段，超過5,200人線上上共同接力完成了12.6萬公里的樂跑愛心里程，為11所中國海外希望小學師生募集了50萬元的“中海樂跑愛心基金”。

『清風跑』階段，各級單位充分發揮員工的主動性和創造性，策劃組織了戶外拓展、團隊建設、競速比賽等多種形式的聯誼活動，以寓教於樂的方式，營造“清廉、健康、親切”的廉潔文化氛圍。

『幸福跑』階段，中海人在合肥馬拉松賽場上揮灑汗水，展示了奮勇爭先、團結協作的氣質風貌，弘揚了積極向上、努力拼搏的企業精神。



案例：“關愛健康，防癌篩查”主題活動

2016年11月18日，商業公司聯合中國人民保險在北京中海廣場舉行“關愛健康、防癌篩查”主題講座及現場防癌篩查檢測，為廣大租戶及員工提供增值健康服務。活動受到租戶的熱烈歡迎，現場約有50多位租戶代表積極參與。



案例：商業公司暖心關愛計劃



中海商務尤其關注寫字樓租戶身心健康乃至社會公眾的公共安全事業發展。2016年11月8日，中海商業與國際領先的急救培訓和生命救援機構“第一反應”攜手建立寫字樓公共安全服務體系，共同研發、運營樓宇綜合服務安全保障解決方案，定制寫字樓安全認證體系和標準，實現樓宇內突發危及人員生命安全事件時的SOS長效機制，為員工和客戶提供高水準的生命安全保障。中海商業已率先將旗下分佈在10個城市共20餘個運營中寫字樓項目配備AED設備、培訓有資格認證的急救員，為公眾傳遞正能量，共同推進全社會健康急救、互救互助事業的完善與進步。

案例：商業公司RUN TO RIO運動季

2016年8月份，正值裡約奧運會之際，商業公司推出“RUN TO RIO”運動季系列活動，以全民健康跑形式，北京、上海、南京、武漢、成都、青島、西安、瀋陽等九城聯動，為公司員工及入駐企業傳遞健康、快樂的生活與工作方式。



供應商員工安全及福利保障

近些年公司每年的在建項目規模都超過一千萬平方米，間接為進城農民工創造了大量的就業機會，通過加強與供應商的用工秩序的規範管理，全力保障項目現場勞工的職業健康與安全、薪酬福利管理。

- ① **勞工職業健康及安全管理：**在建項目勞工的職業健康與安全是項目現場管理的重中之重。公司與承建商緊密合作，通過制定地盤安全生產管理規範，並進行各種安全常識培訓以確保在建項目的工程意外事故處於業界低水準。2016年，公司在建項目未發生重大傷亡事故。
- ② **勞工的合約及薪資管理：**為確保項目合約勞工得到應有的合法、公平對待，公司為此建立承建商企業信用檔案制度，對參與項目投標的施工單位進行誠信記錄審查；建立和完善勞工管理機制，要求所有合作商與勞工簽署勞動合同，以明確雙方權利與義務，另外，編制工程款和農民工工資支付表兩張表，定期抽查執行情況；建立日常工作機制和監督機制，在項目現場公告勞工問題舉報投訴電話，監督施工單位依法尊重勞工權益；不定期組織勞工開展國家法律法規相關的科普講座，進一步提高勞工法律維權和保護意識。

勞工準則

中國海外發展建立了完善的人力資源管理政策及制度，就有關薪酬福利、員工招聘及晉升、調動與異地交流、離職管理、工作時數、假期、任職資格、評獎評優等方面，進行了系統化規範。本公司在招聘及晉升員工時，包括員工入職本公司後的基本薪酬福利的釐定，皆著眼於其過往經驗、勝任資格及能力素質，不因其性別、年齡、家庭狀況、殘疾、種族、宗教信仰等因素而遭受歧視。有鑒於公司業務已覆蓋中國內地及港澳50餘個城市，各級公司的員工隊伍組成亦已多元化。

本公司尊重每一位員工，並尊重其參與相關行業協會的自由權利，公司實施的人力資源相關政策與措施支援“聯合國全球契約組織”之基本原則和倡議。

中國海外發展遵守業務所在相關的僱傭法規及相關政策規定，包括在香港地區的《僱傭條例》、《僱員補償條例》和《職業安全及健康條例》等，中國大陸的《勞動法》、《勞動合同法》、《殘疾人保障法》等，實行男女同工同酬，與員工的合同簽訂率為100%。從而確保員工享有人權，有效防止童工或強制勞工現象。

本公司透過內部人力資數據管理系統，以適時檢討相關招聘慣例並避免任何不合規，公司在招聘過程中亦不存在聘用童工及以任何形式對員工實行強制勞動的情況。年內，本公司並無獲悉勞工準則違規相關投訴事項。（包括但不限於賠償及薪酬、招聘、工作時數、平等機會、健康及安全、童工及強制勞工）。



員工參與

員工聯誼會

中國海外發展於1992年成立了員工聯誼會。通過文娛、體育、講座、聯歡等豐富多彩的形式，增進各級員工的溝通交流。隨著本公司在各城市業務佈局的推進，聯誼會亦在所到之處落地，並作為豐富員工業餘文化生活，增強員工歸屬感與凝聚力的重要紐帶。



案例：員工圖書室

為提升員工職業素養，激發員工學習積極性，中國海外發展旗下各級公司依據各城市辦公區實際，建立員工圖書室、圖書角，創建持續學習型企業，截至2016年，員工圖書室已在杭州、無錫、南京、南昌、瀋陽、煙台、重慶、西安、昆明、新疆、福州、海南等城市落地。



員工與管理層的溝通

中國海外發展全力支援各級公司管理層與員工進行建設性的互動溝通，以期營造開放、透明、陽光的工作環境，並促進公司各方面管理制度及政策的不斷優化完善。公司借助OA內網系統、工作會議、例會等線上線下不同管道，傳達公司各項政策、戰略及動向。並通過《中國海外》雜誌定期展示公司最新動態，令不同地區的員工分享個人生活及工作經驗。

員工滿意度調研

為更好的提升公司管理水準，發揚民主精神，中國海外發展自2008年起依託公司內網平台正式開展年度員工滿意度調查。該調查面向公司全體員工，員工參與率逐年提高，滿意度分值逐年提升。



員工滿意度調查分為總體滿意度、工作條件、工作回報、工作匹配度、公司經營管理滿意度五大模組，共30項指標。公司通過整理基礎數據，重點分析公司治理、人力資源管理等指標，並撰寫年度滿意度分析報告，明確下一階段公司經營管理及人力資源工作優化重點。同時，該項調研還設置開放性問題，徵集員工對企業發展的意見建議，匯總整理後下發到各相關單位跟進落實，並及時向員工回饋落實情況。

2016年，西部區在公司員工滿意度調查基礎上，依據實際在區域範圍內開展“員工敬業度”調研，涵蓋員工敬業度、員工滿意度、組織氛圍三部分，以進一步改善及提升公司管理水準。



社區關懷



社區投資

中國海外發展在社區建設方面，本公司利用自身的技能專長參與保障性安居住房項目。同時，持續推進「中國海外」希望學校捐建的公益投入。加強與非牟利機構的長期合作，通過籌辦各類籌款活動、社區推廣及教育活動，持續回饋社會。截至2016年，公司在扶貧賑災、捐資助學、襄助公益方面累計捐贈超過港幣1.56億元。

保障房建設

早在1987年，中國海外發展旗下承建業務就參與香港公屋翠屏村的建設，此後多年來，本公司亦參與香港房屋委員會的多個公屋項目，真正參與並見證香港公屋的發展史。保障房主要分為四類：廉租房、公共租賃房、經濟適用房、安居型商品房等，可以滿足不同保障性人群的居住需求。

公司持續建設保障房項目，截至2016年底，在北京、上海、廣州、深圳、天津、濟南、福州、廈門、青島、西安、呼和浩特等二十餘個城市建設的各類保障房建築面積約460萬平方米，累計建設保障性住房超過39,000套。

所在城市	項目名稱	保障房類型
北京	古城D地塊	公租房+回遷房
	中海長安雅苑	限價房+自住房
上海	溪岸瀾庭	經濟適用房
	寰宇天下	公租房
	中海悅府	經濟適用房
深圳	天頌雅苑	公租房
	闊景花園	安居型商品房
	錦城花園	安居型商品房
	鹿丹村項目	回遷房
廣州	荔灣區項目#1	安置房
杭州	御道路一號40、42#地塊-	公租房
西安	尚城項目（5#樓）	廉租房
青島	中海·清江華府18#樓	經濟適用房
	國際社區3-4#地1-3#樓	經濟適用房
	國際社區1-2#地10#地	回遷安置房
	臨安府項目一期9、10#樓	經濟適用房
哈爾濱	雍景熙岸二期17#樓	公租房+廉租房
瀋陽	文昌公館10#樓	公租房
鄭州	金水區項目	公租房
寧波	寰宇天下二期	保障房
濟南	華山項目安置一區	回遷安置房
	華山項目安置二區	回遷安置房
福州	中海寰宇天下	政府人才公寓
	福州2016-16號地塊	無償提供普通住宅
廈門	同安T2016P02	無償提供普通住宅
新疆	蘇香台壹號項目及紫雲閣項目	限價房
	雲鼎大觀項目2號地	經濟適用房
呼和浩特	外灘項目	公租房
	藍灣項目	公租房
銀川	連湖花園	廉租房
南寧	雍翠峰	公租房
蘭州	凱旋門項目一、二期	公租房
	河山郡項目	公租房
鹽城	凱旋門項目	回遷房

社區教育配套建設

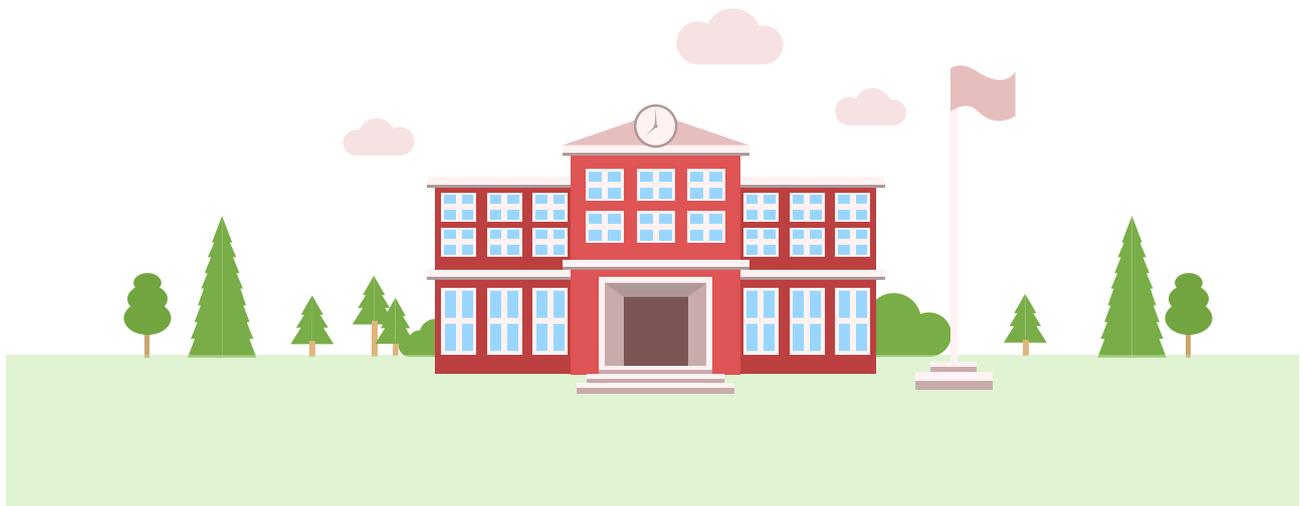
多年來，中國海外發展在業務所在城市建設品質樓盤的同時，也在相關項目園區內依據政府規劃配建高品質的幼稚園、小學、中學等教育配套設施，以服務社區，惠及客戶子女教育發展，截至2016年底，累計建設的幼稚園、小學、中學達178所。



幼稚園
138所

小學
34所

中學
6所





希望小學捐建

承襲中國海外發展的“精品”路線，本公司捐建的希望學校也是高規格、高品質，每所希望學校的投入都達數百萬元以上，均成為當地硬體條件最好的希望學校，其中，四川都江堰中國海外新建特殊教育學校的投入更是超過港幣3,000萬元，中國海外三峽希望小學被譽為“中國最美希望小學”。

中國海外希望學校官方網站：<http://www.cohl.com/Practice/list/66.html>



中國海外青龍希望小學（陝西漢中）



中國海外三泉希望小學（重慶南川）



中國海外新湖希望小學（吉林長春）



中國海外三峽希望小學（重慶雲陽）



都江堰中國海外新建特殊教育學校（四川）



中國海外陸溝希望小學（山東濟南）



中國海外陸溝希望小學（山東濟南）



中國海外金鳳回民希望小學（寧夏銀川）



中國海外馬金希望小學（浙江開化）



中國海外沅陵希望小學（湖南懷化）



中國海外亭口希望小學（山東煙台）

品牌公益活動

中國海外發展圍繞希望小學開展“夏令營”、“愛心探訪”、“藝術計劃”等各類公益活動，同時發動員工積極參與和投身所在城市當地的公益活動，踐行企業社會責任，並多年來堅持參加香港公益金百萬行（連續第24年）、「無止行」慈善步行活動等大型社會公益行動。2016年，公司在港寫字樓亦參加“室內溫度節約章”、「香港地球之友」知慳惜電等活動，支持環保、降低能源消耗。

- ♥ 2016年1月10日，中國海外發展及母公司在港員工及家屬逾250名參加「2016公益金港島、九龍區百萬行」，公司連續第24年支持這項香港最具規模的慈善步行籌款活動，所籌得的善款全數捐贈，用於“家庭及兒童福利服務”。



- ♥ 2016年1月，南京公司組織“溫暖一座城”系列活動，通過《夜歸人》微視頻開啟活動，線下為環衛工人、印刷廠工人等約2,000人派送愛心禮物，而後，公司與現代快報聯合舉行“情系環衛工，關愛留守兒童”的大型公益義賣活動，籌集善款捐贈環衛工人子女購買學習用品，並捐助50名環衛工人子女往返南京車票、團圓飯等，用愛“溫暖一座城”。
- ♥ 2016年2月，濟南商業公司與德勤聯合舉辦“助力公益 因我不同——2016公益向上跑”主題活動，致力向租戶傳播綠色、歡樂、健康的理念。
- ♥ 2016年3月5日，上海公司組織“穹頂之下，清新我家”為綠色生活環保活動，向上海地區八個社區業主170餘戶家庭提供空調過濾器免費清洗活動，宣導健康環保理念。
- ♥ 2016年3月16日，重慶國際社區中海學校與中國海外三泉希望小學成功開展了以“中海教育在行動”為主題的交流互助行動。
- ♥ 2016年3月19日，寧波公司舉辦“共建綠色家園——古道拾遺志願活動”。
- ♥ 2016年4月，西安、重慶、昆明、新疆公司均舉辦“品質人居，綠色先行”春季植樹活動。
- ♥ 2016年5-7月，「中國海外×親切」兩地學生藝術創作交流工作坊之“童夢·同想——我們的共融空間設計”大型公益活動先後在西安、深圳、瀋陽、上海、青島、哈爾濱、佛山等地舉行。



- ♥ 2016年5月，借母親節之際，寧波公司組織為期三周的“為愛發聲——37℃愛”線上線下聯動活動，以關懷“背奶媽媽、剩女媽媽、留守媽媽”為主線，通過網路傳播母愛微電影、線下組織為母愛獻唱，吸引了眾多市民參與，視頻點擊量超過600萬次。
- ♥ 2016年6月，瀋陽公司“童年無敵 中海挺你”惠學助成長公益行第二季圓滿舉行，中海業主、愛心人士等組成的志願隊實地探訪撫順清原縣兩所小學，並捐贈黑板、DVD等學校緊缺的教學器材。
- ♥ 2016年7月5-10日，華東區以中國海外馬金希望小學為活動基地，組織開展了海馬公益行第二季——“小小中海人”軍旅夏令營活動，創新地將公益助學與中海會客戶服務結合起來，贏得廣泛好評。
- ♥ 2016年8月1-5日，由公司及香港NGO組織主辦的大型青少年文化交流活動“歡樂童學會—2016「中國海外」內地-香港學生夏令營”在孔孟之鄉山東的省會濟南圓滿舉行，活動分“多元運動村”及“尋根儒家文化”兩個模組，通過趣味運動遊戲及文化導賞體驗，讓同學們懂分享、明禮儀，學會尊重與協作，在多元社會中和諧友愛，來自內地11所中國海外希望小學、香港彩雲聖若瑟小學的師生代表以及濟南中海業主子女共計92人參加。
- ♥ 2016年，長春、長沙、煙台、重慶公司等舉辦愛心助學活動，為中國海外希望小學老師及學生頒發了表彰證書及獎學金，並捐贈學習用品等。



企業管治



公司治理

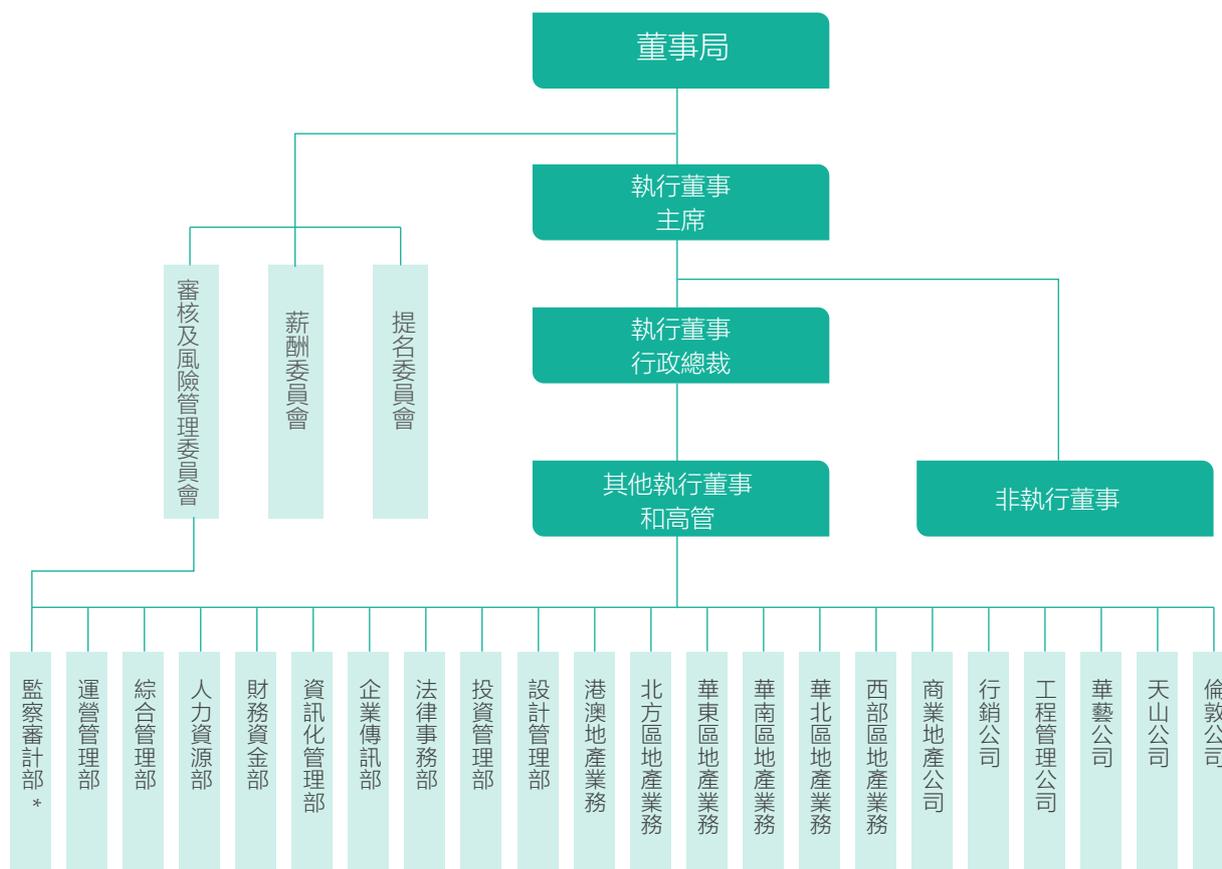
治理結構

中國海外發展高度重視股東及各利益相關方的利益。董事局深信企業首要責任是保障和善用企業資源，為股東、客戶創造價值，良好的企業管治是提升企業盈利及推動可持續發展的關鍵。中國海外發展積極提升自身的企業管治水平，立足各利益相關方的期望與權益，致力在所有業務環節盡職盡責，誠信高效。本公司一直致力於從三個層面積極提升企業管治水平：

- 1 確保中國海外發展及其下屬各單位皆遵守各項法律、規則和嚴格的道德操守標準。
- 2 以公司治理原則作為行動指引，提升核心競爭力並為企業利益相關方創造價值。
- 3 持續完善運營管控機制，以確保決策能最優化地平衡各利益相關方的期望與權益。

本公司充分考慮最佳企業管治常規，於董事局其下成立了審核及風險管理委員會、薪酬委員會及提名委員會。董事局及董事局轄下委員會會根據其職權範圍的規定，定期評估及審查其工作的有效性。過去數年，本公司在提升整體透明度和獨立性、建立有效的權責機制、強化內部審計及風險管控等方面持續完善。

中國海外發展有限公司行政架構表



* 監察審計部下設風險管理團隊。

董事局

董事局負責領導公司的發展、確立其戰略目標及透過制定本公司整體策略與政策，確保公司能獲得必要的財務和其他資源，以實現既定的戰略目標；此外，董事局亦需負責履行守則條文（《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄十四《企業管治守則》所載內容）D.3.1條職權範圍所載的企業管治職責（包括制定公司的企業管治政策），以及負責對管理層的工作作出全面監督及檢討本公司業務的表現。

於刊發本報告之時，本公司有8名董事，其中有3名獨立非執行董事，佔董事局成員人數至少三分之一，其中一名獨立非執行董事具備適當的專業資格，或具備適當的會計或相關的財務管理專長。董事局相信，執行董事與非執行董事（包括獨立非執行董事）之間已取得合理和適當平衡，以達到充分的制衡，讓股東、其他有關各方及公司的利益得到保障。而多元化的董事局組成令會上提出的關注事項及問題不盡相同，使董事局考慮公司事宜時會有更多種類的選擇及解決方法，為本公司的持續增長奠下了良好的基礎。

本報告在刊發前經董事局正式審閱，並批准正式對外發佈，有關本公司企業管治的詳細資料，請參閱公司年報之企業管治部分。

供應商管理

中國海外發展業務覆蓋50餘個境內外城市，業務規模龐大，擁有數千家供應商，公司旗下項目精工品質的實現亦離不開與所有供應商的精誠合作。公司的供應商主要包括承建商，建築材料、裝飾材料、安裝材料、設施設備等各類供應商，公司通過供應商採購物資、產品或服務等，為規範相關制度及流程，公司擬定了相關的工作指引及標準化合同文本，並定期對供應商的產品及服務等表現進行綜合評估，以確保符合公司的嚴格標準。公司每年初對“不合格合作商名冊”進行更新，即將未達標準的供應商剔出招標採購名單。

公司非常重視與供應商的友好合作關係，亦明白在整個供應鏈當中宣導及推動負責任、可持續發展的經營方式之重要性。與供應商的精誠合作有助於提升公司可持續發展方面的表現。如公司曾聯合水暖件供應商對水暖五金件產品進行鍍層方面的合作研發，通過技術工藝改革及反覆試驗，最終在加強產品耐久性的同時，減小產品重金屬使用量，實現了節材環保。而在2014年，公司聯合電梯戰略合作供應商對適用於本公司地產項目的電梯產品標準進行了系統研發，最終形成了整套標準化方案並推廣至全公司範圍內，推動電梯供應商縮短設計、生產、供貨週期，提升了產品品質、降低能源消耗，實現了多贏。



供應商管理

截至2016年底，與公司簽約在冊的集中採購供應商共計81家，分佈於公司業務所在的各個城市。因產品及服務表現不合格，2016年，公司將6家集中採購的合作商剔除出合作名錄，涵蓋水泵、龍頭、室內燈具、電線電纜、牆地磚、淋浴門等物資類型。

集中採購供應商地域分佈

供應商類別	供應商數量	供應商地區分佈情況（所在省份）
廚房衛浴	19	廣東、福建、江蘇、上海、浙江、北京
磁磚地板	24	廣東、廣西、福建、江蘇、上海、浙江、北京、山東
門窗五金	14	廣東、重慶、浙江、四川、北京、安徽
電氣配套	10	廣東、浙江、江蘇、上海
水暖配套	6	河北、廣東、浙江、上海
機電設備	7	上海、江蘇、山東、浙江、廣東
工程保險	1	上海

反貪污管理

中國海外發展為及時把握公司在經營管理過程中存在的問題和不足，有效防範公司各級員工不履職和不正確履職情況的發生，建立和營造廉潔自律的企業文化。公司自2006年成立了專門監察的部門（2014年更名為監察審計部），拓寬公司內外檢舉管道、強化內外部監督體系。

通過廉潔從業教育、監察制度健全、舉報及問責機制強化等各項舉措，持續規範公司各項業務管理決策行為，形成互相制約、互相監督的工作機制，並不斷加強公司各級單位作風建設，警示風險，牢固員工反腐倡廉意識，進而保障公司經濟效益和管理效益。公司不會容忍任何形式的貪污行為，禁止員工向與公司有業務往來的人士、公司或機構要求、收取或接受任何形式的利益。

2016年內，本公司無涉及到貪污的重大訴訟案件。

 <p>廉潔教育 培養意識，保持 宣傳教育持續性</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 《員工職務行為守則》進行全員廉潔自律宣傳 • 編制下發《廉政漫畫》刊物、《廉潔與效能》刊物、《企業風險防範漫畫手冊》 • 廉潔從業手機短信提醒 • 企業文化展播包含企業廉政內容
 <p>制度約束 建立規則， 保證制度健全性</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 嚴格執行“三重一大”事項監督 • 明確公司崗位風險防範機制 • 執行不相容崗位分離管理機制 • 制定並執行廉潔與效能誠勉談話制度 • 制定並執行投訴與舉報管理辦法 • 制定並執行廉政建設責任制考核實施細則 • 發佈投標管理公開信：書面形式提醒投標人，禁止贈送禮物或提供利益給公司員工，並提供投訴舉報方式。 • 與商業合作夥伴簽訂合同的同時簽署廉潔協議書：防止各種不正當行為的發生，保護各方利益。 • 領導班子簽訂廉潔自律承諾書 • 建立公司領導人員廉政檔案
 <p>舉報與調查 加強監督， 強化監督常態性</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 嚴格執行常規監察審計 • 開展專項性監督檢查 • 開展廉潔自律，加強廉潔公示 • 員工滿意度調查包含有關領導班子廉潔情況滿意度調查 • 合作單位滿意度調查 • 公佈投訴舉報電話、信箱，接受各方投訴舉報
 <p>強化問責 保證責任追究 嚴肅性</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 貫徹執行員工效能問責暫行規定 • 《地區公司領導班子任職資格管理辦法》、《地區公司中層管理人員任職資格管理辦法》等，明確了重大廉潔自律責任一票否決制。 • 各級管理考核制度中均明確了廉潔自律責任。

反貪污舉報及監察管理程序

公司已建立起標準化的反貪污舉報及監察處置流程，接報階段做到及時跟進、登記線索、有報必查。現場核查要求責任清晰、方案明確、證據切實。出具調查結果後，按照法律法規及公司內部規章，對外立案移交，對內嚴肅問責，並最終保證處理結果落實到位。

誠信合規經營

堅持誠信與合規經營是公司在進駐城市開展業務、贏得客戶與合作夥伴等利益相關方尊重的前提。公司自2014年成立法律事務部以來，持續推動公司法律風險防範的全方位、系統化、規範化建設。

2016年，法律事務部在推進工商登記與股權關係等日常工作的同時，以法律培訓與宣傳為基礎，以訴訟風險管控為手段，嚴格控制合同風險，並加強外聘律師管理，保障公司經營決策順利進行。年內，繼續發佈“以案學法”案例學習資料，促進各級公司對業務運營相關的法律、法規及條例及時知曉與遵循，並持續對業務開展活動中的法律風險進行事前預警，防患未然。

此外，2016年，為實現針訴訟案件的資訊化管理，公司開發完成“訴訟案件管理平台”，實現各地區訴訟案件即時資訊化管理及專業化分析，促進完善公司業務管理及經營風險防控。

資本市場溝通

公司管理層及企業傳訊部門通過多種渠道向投資界（股東、債券投資者、分析員等）報告公司的表現和業務情況，中期、全年業績公告後，安排新聞發佈會、分析員會、及業績後路演等活動，與投資界面對面交流，聆聽意見並解答問題。公司主動披露季度未經審核的若干主要營運及財務數據，並按月公告物業銷售及土地收購情況，提升透明度。

公司與投資界保持密切溝通，通過投行會議、公司訪問、電話會議、地產項目參觀等多種形式與投資者進行互動交流。年內參加境內外投行組織會議共26場，會見及電話溝通投資者超過600家次，接待項目參觀105團次，參訪人數超過325人。

隨著香港和內地股市及債市逐步互聯互通，公司與內地投資界保持良好的慣常性溝通，進一步開拓內地資本市場。

投資界各參與方人士，亦可透過登入公司網站「投資者關係」專頁，取得更多有關公司的資料。





環境表現數據表

為進一步檢視公司的環境足跡，掌握公司在各城市辦公場所、項目銷售中心、在建工程、持有型商業項目運營管理過程中的環境影響，2016年度起，公司啟動對各業務運營點的能源消耗、水消耗及碳排放等數據的收集統計工作，我們相信此項工作的推進是公司在環境可持續表現方面精細化管理的需要，也因應了利益相關方就公司環保表現的資訊披露期許。

統計科目	單位	2016年度				
		辦公場所	在售項目 銷售中心	在建項目	持有型 商業項目	合計
直接能源消耗	-	-	-	-	-	-
間接能源消耗： 採購電力	千瓦時	4,183,476	12,557,724	17,014,713	70,224,169	103,980,082
能源消耗強度： 每年每平方米消耗量	千瓦時	60	54	0.7	44	-
耗水量： 市政供水消耗量	立方米	78,342	342,124	1,248,848	641,947	2,311,261
耗水量強度： 每年每平方米消耗量	立方米	1.12	1.47	0.05	0.40	-
直接溫室氣體排放量 (範疇一)	噸	1,906	-	-	-	1,906
直接溫室氣體排放強度： 每年每人排放量	噸	0.3329	-	-	-	0.3329
間接溫室氣體排放量 (範疇二)	噸	4,075	12,231	16,573	68,400	101,278
間接溫室氣體排放強度： 每年每平方米排放量	噸	0.0582	0.0525	0.0007	0.0430	-
紙張與印刷品消耗量	千克	112,387	638,071	29,812	65,580	845,850

備註：

本公司在2016年度並未進行碳排放審查，上述碳排放數據依據公司能源及燃料消耗估算所得，計算所用的能源及燃料碳排放係數來自燃料或能源公司、地方政府公開數值。中國內地各電網碳排放係數參考國家發改委2014年發佈的《2014年中國區域電網基準線排放因數》。本公司的直接溫室氣體排放量主要產生自公司車輛汽油消耗；間接溫室氣體排放量主要產生自公司採購的電力。

統計數據範圍說明：

1、辦公場所統計覆蓋範圍：

北京、天津、濟南、太原、武漢、鄭州、深圳、廣州、佛山、中山、海口、萬寧、廈門、福州、長沙、珠海、成都、西安、重慶、昆明、烏魯木齊、上海、蘇州、無錫、杭州、南京、寧波、南昌、長春、哈爾濱、大連、青島、瀋陽、煙台，包括前述34個城市的辦公室。

2、在售項目銷售中心統計覆蓋範圍：

深圳、廣州、佛山、中山、長沙、廈門、福州、海口、萬寧、蘇州、無錫、上海、寧波、杭州、南昌、南京、北京、濟南、武漢、鄭州、太原、成都、昆明、西安、烏魯木齊、大連、青島、長春、煙台、哈爾濱、天津、重慶，包括前述32個城市的99個項目的銷售中心。

3、在建項目統計覆蓋範圍：

北京、成都、大連、佛山、福州、廣州、哈爾濱、杭州、濟南、昆明、南昌、南京、寧波、青島、廈門、上海、深圳、瀋陽、蘇州、無錫、太原、天津、西安、烏魯木齊、煙台、長春、長沙、鄭州、重慶、海口，包括前述30個城市的127個在建項目，統計數據包含在建項目的項目部辦公區及公共區域能源消耗、水消耗及碳排放量，不包括建設工程施工能源消耗、水消耗及碳排放量。

4、持有型商業項目統計範圍：

寫字樓項目及購物中心項目，其中寫字樓項目為北京中海廣場、北京中海大廈、北京中海地產廣場、上海中建大廈、南京中海大廈、成都中海大廈、成都中海國際中心ABEFGJ座、青島中海大廈、濟南中海廣場、西安中海大廈、武漢中海大廈、瀋陽中海國際中心AB座、珠海中海大廈，共計18座；購物中心項目為濟南中海寰宇城、南京中海寰宇城、珠海中海富華里商業街，共計3座。統計數據包括前述商業項目辦公區及公共區域能源消耗、水消耗及碳排放量，不包括租戶/商戶能源消耗、水消耗及碳排放量。



附錄I GRI內容索引

一般標準披露項目

指標	描述	參考及備註	頁碼
戰略與分析			
G4-1	機構最高決策者的聲明	董事局主席寄語	1-2
機構概況			
G4-3-4	機構名稱；主要品牌、產品及服務	關於本報告、業務概況	3、6-8
G4-5-6	機構總部的位址；機構在多少個國家運營，在哪些國家有主要業務	關於本報告、業務概況	3、6-8
G4-7-8	所有權的性質及法律形式；機構所服務的市場	業務概況	6-8
G4-9	機構的規模	業務概況、數據中海、財務表現	6-9、11
G4-10	僱員統計數據	僱傭概況	38
G4-11	僱員集體談判保障	公司未有員工受集體談判協定涵蓋	不適用
G4-12	機構的供應鏈	綠色供應鏈、供應商管理	26、55-56
G4-13	機構規模、架構、所有權或供應鏈的重要變化	業務概況、公司治理	6-8、54
G4-14	機構的預警方針及原則	企業管治	54-58
G4-15	機構參與或支持的外界發起的經濟、環境、社會公約、原則或其他倡議	環境保護	14-26
G4-16	機構加入的行業協會情況	環境保護	16
報告的主要範疇及界限			
G4-17	機構綜合財務報表內包含的實體	2016年財務報告	不適用
G4-18-21	界定報告內容的及界限的過程；報告內容的主要範疇；機構內外部就有關報告範疇的界限	關於本報告	3-4
G4-22-23	重訂前期報告信息的影響和原因；報告的範圍與方面的重大變化	關於本報告	3-4
利益相關方參與			
G4-24-25	機構的利益相關方列表；界定及篩選利益相關方的根據	利益相關方參與	10
G4-26-27	機構實施利益相關方參與的方法；利益相關方參與過程中提出的關鍵主題及關注點，以及機構的回應方式，包括以報告響應	關於本報告、利益相關方參與	4、10
報告概況			
G4-28-30	所提供資訊的報告期；上一份報告的日期；報告週期	關於本報告	3
G4-31	關於報告或報告內容的聯絡人	關於本報告	3
G4-32	全球報告倡議組織指引內容索引	附錄I GRI內容索引	60-61
G4-33	機構為尋求外部報告核驗的政策及現行措施	本報告暫未採取外部核驗	不適用
管治			
G4-34	機構的管治架構	公司治理	54
G4-38-39	最高管治機構及其委員會的組成；最高管治機構的主席是否兼任行政職位	2016年財務報告、企業管治	54-58
G4-48	正式審閱和批准機構的可持續發展報告	公司治理	55
商業倫理與誠信			
G4-56	機構的價值觀、原則、標準和行為規範	可持續發展管理	9
G4-58	舉報不道德或不法行為的內外部機制	反貪污管理	56-57

具體標準披露項目

議題	描述	參考及備註	頁碼
經濟績效			
G4-DMA	管理方法披露	業務概況、財務表現	6-9、11
G4-EC1	機構直接產生的經濟績效	財務表現	11
採購模式及供應商關係			
G4-DMA	管理方法披露	綠色供應鏈、供應商管理	26、55-56
G4-EC9	向當地供應商採購支出比例	供應商管理	55-56
建築材料使用			
G4-DMA	管理方法披露	綠色供應鏈、供應商管理	26、55-56
G4-EN1	所用建築材料的重量或體積	建築材料主要由承建商自行採購，在報告刊發前暫缺相關統計數據	不適用
污水和廢棄物處理			
G4-DMA	管理方法披露	綠色施工、綠色社區	21-22、26
G4-EN23	廢棄物總量	房地產項目開發過程中涉及到的廢棄物由供應商及物業公司進行統一處理，在報告刊發前暫缺相關統計數據。	不適用
為減少業務對環境的影響而作出的努力			
G4-DMA	管理方法披露	環境保護	14-26
G4-EN27	降低產品和服務對環境影響	環境保護	14-26
G4-EN29	機構因違反環境法律法規所受的重大罰款及非經濟處罰	於報告期內，沒有相關事件。	不適用
供應商環境表現評估			
G4-DMA	管理方法披露	綠色供應鏈	26
G4-EN32-33	供應商環境表現評估	綠色供應鏈	26
僱傭（非關鍵性指標）			
G4-DMA	管理方法披露	員工發展	38-46
G4-LA1	新進員工和離職員工總數及比例	僱傭概況	38
職業健康與安全			
G4-DMA	管理方法披露	健康與安全	43-45
G4-LA6	工傷或意外死亡率	僱傭概況	38
培訓與教育			
G4-DMA	管理方法披露	發展及培訓	39-42
G4-LA9	員工培訓時數	僱傭概況	38
G4-LA10	為加強員工職業能力及協助員工管理職業生涯發展的計劃	發展及培訓	39-42
員工背景多元化和機會及待遇平等			
G4-DMA	管理方法披露	僱傭概況	38
G4-LA12	員工組成多元化	僱傭概況	38
反腐敗			
G4-DMA	管理方法披露	發展與培訓、反貪污管理	42、56-57
G4-SO3-SO5	反腐敗管理	發展與培訓、反貪污管理	42、56-57
針對業務於當地社區影響而作溝通、評估和發展計劃			
G4-DMA	管理方法披露	利益相關方參與	10
G4-SO1	實施當地社區參與、影響評估和發展計劃的比例	100%。公司的房地產業務都有按內部指引和當地法律要求在項目進行前或期間與周邊社區利益相關方溝通和減低對他們的影響（包括環保方面）。	不適用
客戶健康與安全			
G4-DMA	管理方法披露	過程精品成就卓越品質	28-30
G4-PR1	為改進質素而接受健康與安全影響評估的產品和服務的百分比	過程精品成就卓越品質	28-30
客戶滿意度			
G4-DMA	管理方法披露	客戶服務	30-36
G4-PR5	客戶滿意度調查	客戶服務	35
合理的營銷及推廣手法			
G4-DMA	管理方法披露	客戶服務	36
G4-PR7	違反有關市場推廣的法規和自願性準則的事件總數	於報告期內，沒有相關違規事件。	不適用
保護客戶隱私			
G4-DMA	管理方法披露	客戶服務	36
G4-PR8	經證實的侵犯客戶隱私權及遺失客戶資料的投訴總數	於報告期內，沒有相關違規事件。	不適用
依法合規			
G4-DMA	管理方法披露（環境方面）	環境保護	14-26
G4-EN29	違反環境法律法規被處重大罰款的金額及受到非經濟處罰的次數	於報告期內，沒有相關違規事件。	不適用
G4-DMA	管理方法披露（社會方面）	客戶服務、社區關懷	28-36、48-52
G4-SO8	違反法律法規被處重大罰款的金額及次數	於報告期內，沒有相關違規事件。	不適用
G4-DMA	管理方法披露（產品責任方面）	客戶服務	33-36
G4-PR9	違反提供及使用產品及服務的法律法規而被處重大罰款的金額及次數	於報告期內，沒有相關違規事件。	不適用



附錄II 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	參考及備註	頁碼
層面A1：排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	環境保護 2016年，本公司沒有發生與環保法律法規相關且有重大影響的違規事件。	14-26
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據	環境表現數據表	59-60
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量及（如適用）密度	環境表現數據表	59-60
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度	公司的直接業務很少產生有害廢棄物，不適用。	
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	公司的直接業務亦很少產生無害廢棄物，業務範圍內主要是承建商會產生建築廢棄物，由其自行進行統計及管理	
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	環境保護	14-26
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	環境保護	21-26
層面A2：資源使用			
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	環境保護	14-26
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	環境表現數據表	59-60
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度	環境表現數據表	59-60
關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	環境保護	14-26
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	2016年，本公司的日常業務未有求取水源的問題	
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量及（如適用）每生產單位佔量	不適用	
層面A3：環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	環境保護	14-26
關鍵績效指標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	環境保護	14-26
層面B1：僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	員工發展 2016年，本公司沒有發生與僱傭法律法規相關且有重大影響的違規事件。	38-46
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	僱傭概況	38
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	僱傭概況	38
層面B2：健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障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	健康與安全 2016年，本公司沒有發生因職業健康及安全的相關事宜被起訴的事件。	43-46
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	僱傭概況	38
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數	僱傭概況	38
關鍵績效指標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	健康與安全	43-46

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	參考及備註	頁碼
層面B3：發展及培訓			
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	發展與培訓	39-42
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	本公司為不同層級（類別）僱員安排了各類型豐富的培訓項目及課程，亦不會因性別原因而有所區別對待，但沒有記錄相關百分比數據。	
關鍵績效指標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	僱員概況	38
層面B4：勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	勞工準則 2016年，本公司沒有發生與勞工準則相關且具有重大影響的違規事件。	45
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	勞工準則	45
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除童工及強制勞工情況所採取的步驟	勞工準則	45
層面B5：供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	綠色供應鏈、供應商管理	26、55-56
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目	供應商管理 2016年，本公司重點統計了集採供應商的情況，未包括承建商。	55-56
關鍵績效指標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	綠色供應鏈、供應商管理	26、55-56
層面B6：產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	產品責任 2016年，本公司沒有發生與健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜相關且具有重大影響的違規事件。	33-36
關鍵績效指標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	0	
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	產品責任	33-36
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	產品責任	35
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	產品責任	36
關鍵績效指標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	產品責任	36
層面B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	反貪污管理 2016年，本公司沒有發生與賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢相關且具有重大影響的違規事件。	56-57
關鍵績效指標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	反貪污管理	56-57
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	反貪污管理	56-57
層面B8：社區投資			
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	社區關懷	48-52
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇	社區關懷	48-52
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源	社區關懷	48-52

中國海外發展有限公司 (00688.HK)
中海地產集團有限公司

香港皇后大道東一號太古廣場三座10樓/深圳市福田區福華路399號中海大廈10樓
電話: 852-2823 7888 / 0755-8282 6666
電郵: 688csr@cohl.com

官方網站: www.cohi.com.hk
品牌網站: www.cohi688.com

© 2016 China Overseas Land & Investment Ltd.