

2018

可持續發展報告

Sustainable Development Report



2018

可持續發展報告

Sustainable Development Report



# 目錄

03

寄語

04

數說金茂

05

我們的榮譽

06

關於金茂

08

公司治理

12

責任專題 科學至上，賦能城市未來

20



## 卓越出眾薈優品

薈品質共打造 22  
薈服務共舒心 24

28



## 天人合一享臻綠

綠戰略共推進 30  
綠家園共建設 32  
綠生活共倡導 36

38



## 上善若水澤萬物

善合作共發展 40  
善培養共成長 44  
善築夢共繁榮 52

56

可持續發展管理

60

展望

61

專家點評

62

指標索引

64

審驗報告

66

讀者反饋

67

關於本報告

# 寄語

當前，日益加速的城市化進程推動著中國經濟快速發展，也使得城市面臨著日趨嚴重的生態危機。為城市發展探索出一條可持續發展之路，更好地滿足人民對美好生活的嚮往，是中國金茂作為城市運營商，不斷思考和追求的目標。2018年，我們秉承“科學至上”核心價值理念，持續探索以智慧科技為引領，以綠色健康為特色的城市運營之道，努力創造最大化的經濟、環境和社會綜合價值，為營造美好生活增添力量。

## 深化城市運營

2018年，我們持續鞏固城市運營商戰略定位，在堅持“兩驅動、兩升級”運營模式，遵循“以城聚人，以城促產”的運營邏輯基礎上，確立了城市運營戰略執行體系。圍繞“大科技、大文化、大健康”三大產業佈局，我們推動了309家戰略合作資源簽約，新增26個城市運營項目框架合作協議簽署，有效推動多個城市運營項目成果落地。

## 驅動品質升級

2018年，我們以創新升級為驅動，以客戶需求為導向，從綠色健康和智慧科技兩個維度，持續優化創新科技系統，推動金茂府2.0產品迭代升級；在建造過程中通過採用“四新技術”，開展“磐石行動2.0”，加強對工程質量管理各環節把控，實測實量成績穩居行業標杆梯隊；以“金茂薈”平臺為依託，不斷完善客戶服務管理體系，公司整體客戶滿意度連續六年提升，達到行業優秀水準。

## 引領綠色發展

2018年，我們始終堅持全週期綠色理念，從生態城市、生命建築、“零碳”運營三個方面著手，將綠色理念融入設計、採購、施工和運營中，累計獲得國內外各項綠色建築認證140個；與南京市合作開展公眾綠色出行碳中和項目，探索嶄新的中國“零碳”城市運營之路；作為唯一出席發言的企業代表，在2018年聯合國氣候變化大會“中國角”系列邊會上分享溫室氣體減排經驗，為城市低碳、綠色發展貢獻力量。

## 貢獻社會和諧

2018年，我們推進多元合作，促進資源共享，推動城市“大科技、大文化、大健康”建設；優化薪酬福利，推進賦能授權，與員工共創、共享、共成長；積極響應國家“精準扶貧”號召，不斷完善公益管理機制，推進教育扶貧和產業扶貧，探索黨建+公益模式，開展社會公益活動60次，投入公益資金2,797萬元，用實際行動踐行責任，實現自身與社會發展的融合。

未來，我們將繼續以“科學至上”為指引，肩負使命，懷揣夢想，專注城市運營，堅持創新發展，不斷提升履責能力，讓未來城市環境與人居生活更加美好，為社會可持續發展貢獻力量。

## 數說金茂

### 經濟

271,638.2 百萬元 資產總額	38,732.7 百萬元 營業收入	11,714.7 百萬元 稅前利潤	22.0 港仙 股息
14 個 新進城市	96.01 分 第三方實測質量平均成績	84 % 住宅客戶滿意度	86 % 商業客戶(租戶)滿意度
89 % 商業客戶(顧客)滿意度	99 % 寫字樓客戶滿意度	99.87 % 開發板塊投訴關閉率	

### 社會

15,308 家 供應商註冊總數	100 % 勞動合同簽訂率	36 小時 人均培訓	9,795.16 萬元 安全生產投入
100,576 人次 安全培訓	94.84 億元 納稅	2,797 萬元 累計公益投入	

### 環境

140 項 累計獲得各類綠色建築認證標識	64 個 按照綠色建築標準實施的項目	2,826.24 萬元 環保總投入
-------------------------	-----------------------	----------------------



## 我們的榮譽

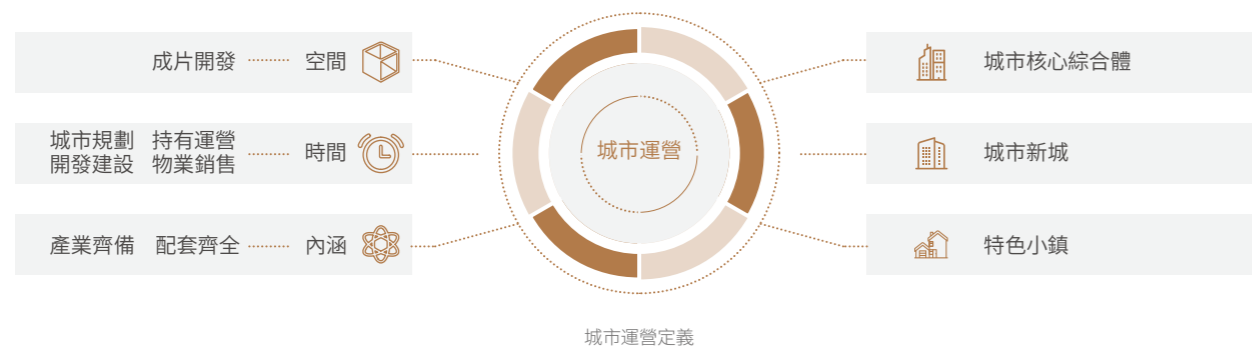
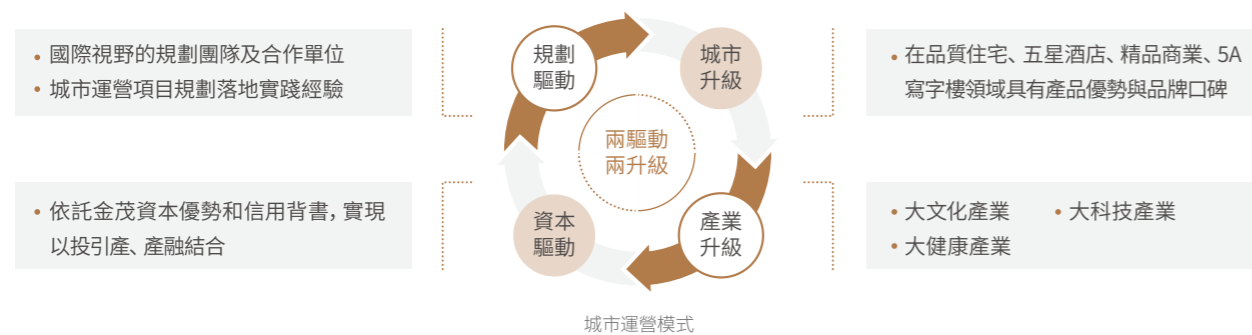
範疇	時間	獎項	頒發機構
經濟	2018年3月	中國金茂榮獲“2018中國房地產百強企業—盈利性top10”“2018中國房地產百強企業—穩健性top10”“2018中國商業地產優秀企業”榮譽	國務院發展研究中心企業研究所、清華大學房地產研究所、中國指數研究院
	2018年3月	金茂酒店榮獲“中國酒店業最佳業主”	亞洲酒店論壇中心、中國酒店星光獎
	2018年6月	北京金茂府榮獲“2018中國物業服務行業示範基地”稱號	中國指數研究院
	2018年6月	金茂物業榮獲“2018年度中國物業服務百強服務質量領先企業”“2018中國辦公物業管理領先企業”“2018中國特色物業服務領先企業HSE管理體系”“2018中國物業服務百強企業”稱號	中國指數研究院
	2018年6月	中國金茂榮登“2018年度第十五屆中國藍籌地產”主榜單	《經濟觀察報》
	2018年7月	中國金茂榮獲“2018年度產城運營商創新獎”	易居企業集團·克而瑞
	2018年9月	金茂物業榮獲“2018中國物業服務專業化運營領先品牌企業”獎	中國指數研究院
	2018年9月	金茂酒店榮獲“2018年度中國最佳酒店業主”獎	《21世紀經濟報導》
	2018年9月	中國金茂榮獲“城市運營領軍企業”大獎	全聯房地產商會、中國房地產報、中國房地產網、中國房地產報研究院
	2018年11月	中國金茂榮獲“2018年度卓越表現獎·最佳產品創新獎”	《中國經營報》、北京大學國際發展研究院
	2018年12月	金茂商業榮膺榮獲“年度商業地產卓越企業”稱號	贏商網
	2018年8月	中國金茂榮獲“2018中國年度社會責任房地產企業”稱號	博鰲房地產論壇組委會
社會	2018年8月	中國金茂榮獲“年度社會責任貢獻獎”	《中國經營報》
	2018年8月	金茂商業長沙覽秀城榮獲“城軌文化十大傑出貢獻獎”	中國軌道交通文化發展高峰論壇
	2018年12月	中國金茂榮獲“金蜜蜂2018優秀企業社會責任報告·成長型企業”獎	《WTO經濟導刊》
環境	2018年12月	金茂綠建榮獲“2018年全國優秀儲能電站開發單位”獎牌	中國儲能產業投資發展論壇組委會中國投資協會培訓中心
	2018年12月	金茂綠建榮獲“城市更新和既有建築改造優秀案例”證書	全聯房地產商會城市更新和既有建築改造分會
	2019年1月	中國金茂榮獲“2018年度綠色開發競爭力10強企業”第一名	《中國房地產報》、中國國際房地產與建築科技博覽會、中國綠色建築產業發展聯盟
	2019年1月	長安金茂府榮獲CIHAF(中國國際房地產與建築科技展覽會)2018年度十大綠色項目、“中國年度綠色健康智慧人居範本”獎	《中國房地產報》、中國房地產網、中國住交會組委會



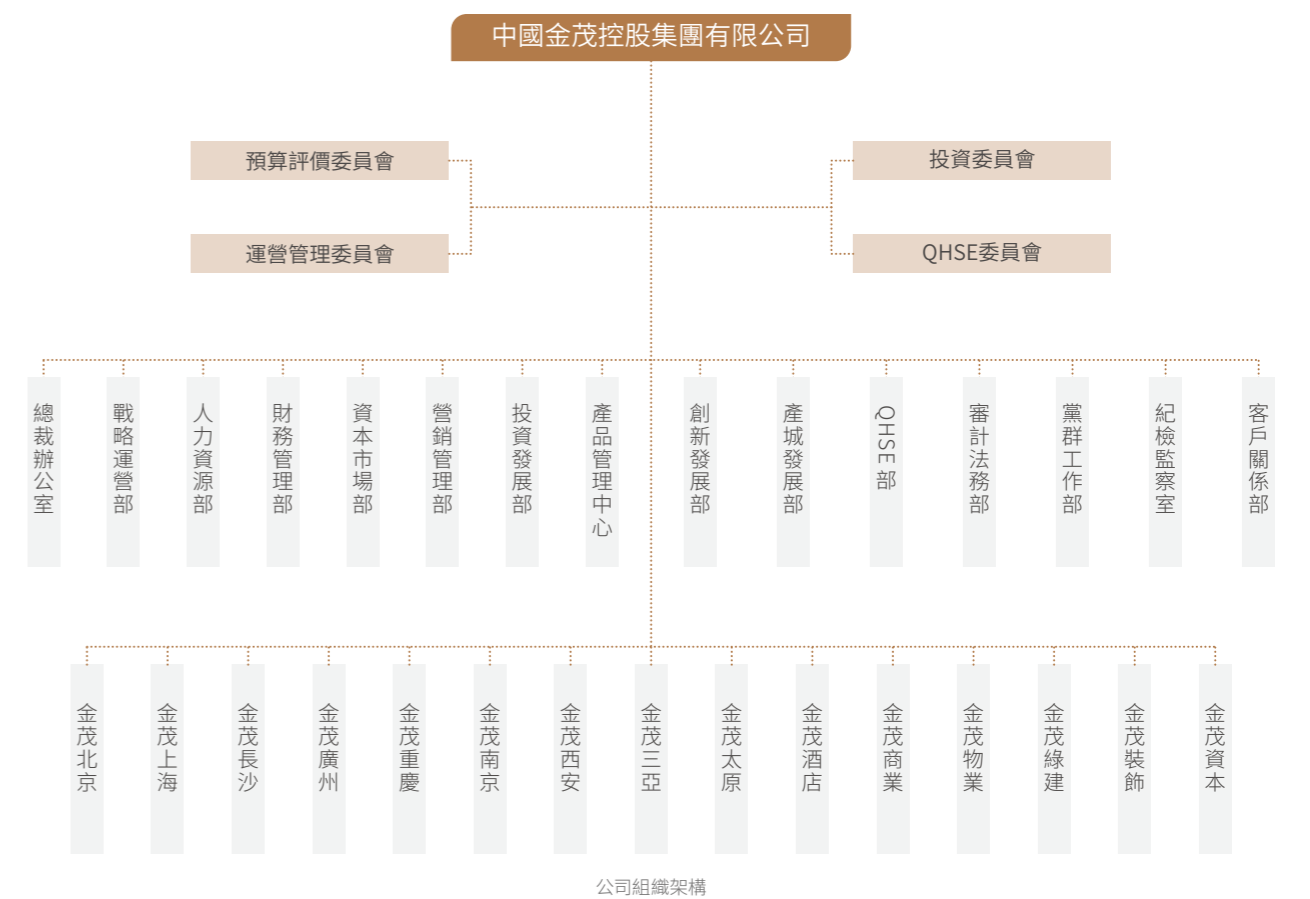
# 關於金茂

中國金茂控股集團有限公司（簡稱“中國金茂”）是世界五百強企業之一中國中化集團有限公司（簡稱“中化集團”）旗下房地產和酒店板塊的平臺企業，於2007年8月17日在香港聯合交易所主板上市（股票代碼：HK.00817）。中國中化集團有限公司是國務院國資委批准的主業中包含地產開發和酒店經營的中央企業。

中國金茂以“釋放城市未來生命力”為己任，始終堅持高端定位和精品路線，在以品質領先為核心的“雙輪兩翼”戰略基礎上，聚焦“兩驅動、兩升級”的城市運營模式，致力於成為中國領先的城市運營商。



基於對城市潛能的遠見，中國金茂整合國際領先的優質資源，引進合理互生的城市規劃理念，實現區域功能和城市活力的全面提升。截至2018年底，已穩健佈局40座核心城市，並成功打造以“金茂”品牌為核心的高端系列產品。自2005年以來，“金茂”品牌已連續十四次入圍“中國500最具價值品牌”榜。2018年，“金茂”以232.65億元的品牌價值位居第194位。



## 公司治理

我們按照《中華人民共和國公司法》及香港聯合交易所監管要求建立了完善的上市公司治理架構，貫徹落實香港聯交所《上市規則》附錄十四所載之《企業管治常規守則》全部守則條文及大部分最佳建議常規，併發布《年度報告》及《中期報告》，全面反映公司整體遵守《企業管治常規守則》的情況。

我們建立了股東大會、董事會、董事會下屬各專業委員會及經營管理層授權管理、緊密銜接、專業協作的科學決策和運營模式。董事會於每年度末，就授權的運用情況進行總結，並做出相應更新，以持續完善公司治理架構。2018 年，董事會及下屬各專業委員會就 330 項議題，召開 30 次會議、通過 97 次書面決議，覆蓋公司重大投融資交易、薪酬及激勵、董事會治理、上市公司信息披露等各方面事宜。

## 依法合規

中國金茂在嚴格遵守國家法律法規及各項監管規定的基礎之上，建立大監察體系，制定完善的規章制度，印發《中國金茂信息披露及合規管理手冊》，開展覆蓋全業務流程的審計工作，建立健全風險管理體系和反腐倡廉機制，促進公司及各分、子公司的規範管理。

### 監察審計

我們組織開展例行審計、經濟責任審計、紅線審計等工作，針對中國金茂公司快速發展狀況，加強對新城市公司成立前期的檢查和培訓，防範和規避因新專案、新團隊帶來的合規風險；強力推進審計實施方案質詢，加強現場縱向深入審計，強化審計報告質詢，提升審計工作質量；積極配合國家審計署等外部審計專項檢查，協調相關資料報送和審計發現問題溝通。

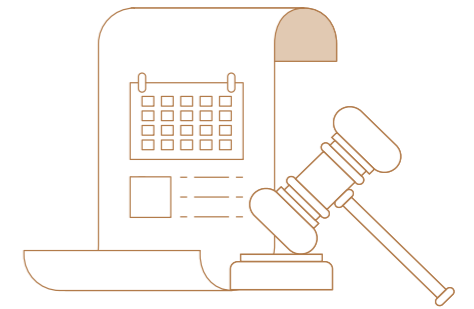
<b>加快審計人才建設</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用跨專業交叉審計模式，突破專業壁壘，全方位提升審計綜合能力</li> <li>通過內部審計知識分享和審計事項討論、外部審計專業培訓等，不斷提升審計團隊整體綜合能力</li> </ul>
<b>持續推進例行審計</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>審計對象覆蓋開發板塊六大區域公司及金茂酒店，審計內容涉及招采、營銷、財務等 9 個專業條線，基本實現關鍵經營環節全覆蓋</li> </ul>
<b>加強紅線審計行動</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>對 5 家 2017 年成立的城市公司進行了全面紅線審計，實現重點經營環節全覆蓋</li> <li>對 7 家城市公司進行審計合規培訓，分享審計案例，增強合規意識</li> <li>以問題清單方式及時反饋審計問題，要求被審計單位立行立改</li> </ul>
<b>嚴格規範審計流程</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《中國金茂審計標準手冊》，針對 9 個專業條線提煉總結出審計標準化關注點 68 項，規範審計動作</li> <li>加強審前事項溝通和獲取被審計單位資料，提高審計實施方案針對性</li> <li>按照中化集團審計質量規範要求，做到審計方案、現場審計、審計底稿、審計報告、整改及跟蹤閉合管理</li> </ul>

### 風險管控

我們高度重視法律風險管理工作，完善內部控制和風險管理體系，制定風險防控手冊，開展法治宣傳活動，充分發揮風險防範和預判能力，為公司合規發展提供保障。2018 年，合同法律審核率 100%，未出現重大風險事件。

#### 法治宣傳大數據

組織法律專業培訓 **110** 次  
 OA 平台“法治金茂”專欄發佈房地產政策及法律實務文章 **30** 篇  
 微信公众号“方興法律人”發佈房地產政策及法律實務文章 **36** 篇  
 在北京、上海等地開展投資、合規等培訓及巡講 **27** 次



### 商業保密

我們加強對保密、遵守商業道德等基礎工作的規範管理，推動問題自查，確保員工的行為合法合規；將商業保密工作劃分“核心、重要、保密”三個等級，開展商業保密知識學習和宣貫，邀請外部講師進行專項培訓，提升公司全員商業保密意識。

## 反腐倡廉

我們按照中化集團要求，積極踐行聯合國全球契約組織倡導的反腐敗原則，並於2017年加入中國企業反舞弊聯盟，努力營造廉潔的商業環境。在公司紀檢監察室的牽頭下，不斷夯實“抓兩頭、帶中間”的總體佈局，積極實施“正向宣教、負向警示”策略，持續督促“不能腐”體制機制的深化運行，營造、鞏固風清氣正的政治氛圍和工作環境。2018年，公司未出現貪污腐敗事件。

### 完善機制

- 健全監督體系，編制發佈《中國金茂大監督體系1.0版》
- 完成權責體系滾動修訂工作，進一步規範權力運用
- 加強黨內監督與管理監督協同，有效整合內部巡察、紀檢監察和內部審計等監督力量
- 健全信訪舉報及案件審理的保密制度，保護舉報人相關信息

### 嚴格紀律

- 嚴格監督、嚴肅查處在工程建設領域發生的吃、拿、卡、要問題
- 嚴把用人關，對擬提拔的關鍵崗位進行廉政把關，2018年共出具紀檢意見35人次
- 堅持“有案必查、有腐必懲、違紀必究”，運用監督執紀“四種形態”，妥善處置信訪舉報，加大談話函詢工作力度，提升處置質量和效率

## 知識產權保護

我們嚴格按照《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規要求，不斷加強知識產權管理，通過專利和著作權申請、商標註冊、商標監測和維權打假等方式，維護知識產權權益。2018年，取得52項實用新型專利、6項軟體著作權和2項外觀專利；申請商標註冊200餘件，提出商標異議15起，對他人持有的近似商標發起“撤銷三年不使用”申請10起，通過法律訴訟開展商標維權21件。截至2018年底，中國金茂持有國內註冊商標455件，其中“金茂”為馳名商標。

### 加強監督

- 持續強化對各級領導班子的監督，就落實全面從嚴治黨主體責任約談下屬單位負責人15人次
- 開展內部巡察5次，完成第一輪巡察全覆蓋，督促各單位領導班子及成員履職、黨風廉政建設責任制和民主集中制、勤政廉政等制度的落實

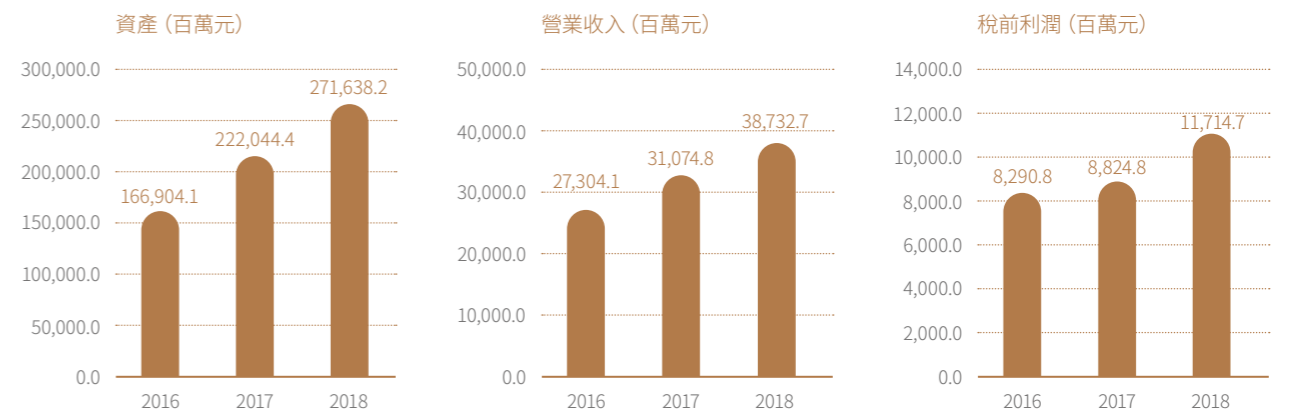
### 廉潔教育

- 通過觀看廉潔教育警示片、集體學習、微課視頻、知識答題等形式，廣泛宣貫“十五個嚴禁”等廉潔從業要求
- 深入一線開展廉潔從業培訓和談話，2018年共開展廉潔從業教育培訓約400次，廉潔提醒談話共計190人次

## 經營管理

我們以股東的信任與支持為基石，聚焦城市運營，推動創新發展，經營業績與盈利水準再創新高，並成為中化集團首個利潤突破百億規模的業務板塊。2018年，新進入14個城市，新增土地儲備2,264萬平方米，一級土地儲備2,130萬平方米，二級土地儲備4,148萬平方米。

	2016	2017	2018	同比增長 (%)
資產 (百萬元)	166,904.1	222,044.4	271,638.2	22
營業收入 (百萬元)	27,304.1	31,074.8	38,732.7	25
稅前利潤 (百萬元)	8,290.8	8,824.8	11,714.7	33
城市及物業開發收入 (百萬元)	23,593.0	26,869.2	33,734.2	26
商務租賃及零售商業運營收入 (百萬元)	1,274.5	1,370.0	1,449.8	6
酒店經營收入 (百萬元)	1,890.0	2,070.0	2,047.9	-1
股息 (港仙)	9.0	18.0	22.0	22
每股基本盈利 (分)	23.76	37.27	45.28	21



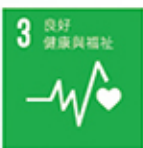
**信息披露：**加強與投資者等利益相關方的溝通和交流，按照法律法規要求向境內外投資者披露最新投資、經營情況，確保信息披露完整、準確及合規。2018年，公司參加境內外投資者會議共計35次，在香港聯交所發佈公告、通函、中報及年報等106份，組織境外業績非交易路演8次、境內業績非交易路演8次、境內反向路演1次。

**創新融資方式：**深入推進眾鑫計劃，開發人民幣點心債和永續中期票據等金融產品，實現低成本、多渠道融資；實施《投融資匹配管理辦法》，優化資源分配機制。



## 責任專題

# 科學至上，賦能城市未來



3 良好健康與福祉



7 經濟適用的清潔能源



9 工業、創新和基礎設施



11 可持續城市和社區



12 負責任的消費和生產



13 氣候行動

地產也靠科學。

—— 寧高寧 中化集團董事長

科學技術是推動社會進步、促進企業發展的核心動力。隨著母公司中化集團提出“全面轉型為科學技術驅動的創新型平臺公司”戰略，中國金茂在轉型成為城市運營商的重要節點上，堅持以“科學至上”為核心價值理念，在科技創新領域持續探索，不斷升級產品和服務、升級城市開發和運營的理念，積極創新管理體制、提升產品科技、應用智慧能源，借助互聯網、人工智能和大數據等科技力量推動自身創新發展，努力為城市人居生活賦予一個綠色、智慧、美好的未來。



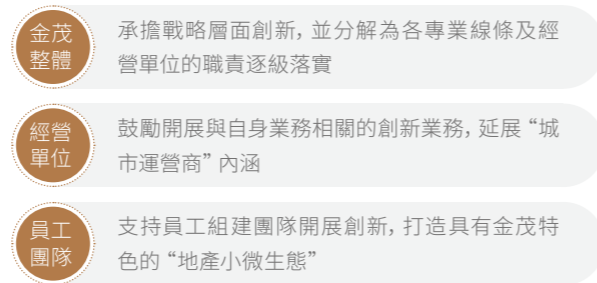


# 打造創新體系

我們持續強化創新牽引力，圍繞“創新三角”，搭建形成“多梯度創新主體、多類別創新方式、多維度創新文化”的創新體系，完善創新發展的保障機制，為信息向創意、創意向產品、產品商業化進階提供機制保障。

## “創新三角”

- **多梯度創新主體**: 充分發動各級創新主體積極性，並逐步明晰不同主體的創新側重點。
- **多類別創新方式**: 根據創新主體的特徵，鼓勵多種創新方式，以科技研發、創新孵化、合作並購等形式推動創新業務落地。
- **多維度創新文化**: 積極開展各類創新活動，營造人人創新、處處創新、日日創新的文化氛圍。



## 三大機制

- **打通信息機制**: 通過極創翼平臺，加速信息傳導及轉化，縮短需求到創新、技術到應用距離。
- **理順工作機制**: 根據創新項目全週期管理要求，明確不同階段的工作界面，確保創新工作有序推進。

### 舉措——建立極創翼信息平臺

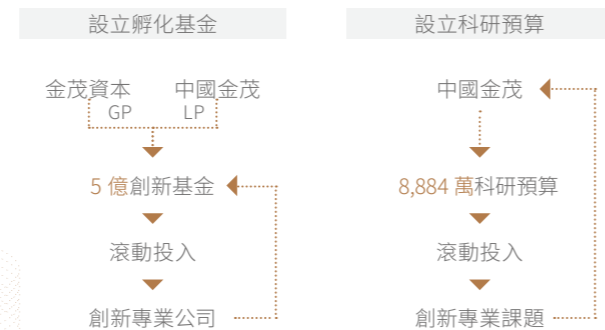


近 200 項員工提報 | 50 項客戶建議 | 供應商聯動

### 舉措——建立創新管理體系



### 舉措——組建創新專項資金



- **匹配資金機制**: 通過設立創新基金（滾動使用）和研發預算，為創新項目提供資金支持。



## 我們的故事 | ISEEK·發現身邊創新

我們鼓勵員工通過“極創翼”APP 使用“隨手拍”功能上傳身邊的創新案例，收集到來自各經營單位的 97 個創新案例和 2474 條“隨手拍”視頻，激發全員參與創新的熱情，搭建信息共享渠道。



## 我們的故事 | 科學至上，知行合一，全員共讀一本書

為踐行中化集團“科學至上”核心價值理念，打造學習型組織，我們開展“全員共讀一本書——《海爾轉型，人人都是 CEO》”讀書分享活動，號召全員共思發展之道，共行創新之路。



## 我們的故事 | 共思共辯，創新碰撞

我們舉辦中國金茂第二屆全國辯論邀請賽，集合全員智慧，共思共辯企業創新發展。在歷時 90 餘天的比賽中，58 名辯手圍繞與公司創新發展戰略相關的 28 道辯題展開了智慧碰撞，為公司創新發展出謀劃策。



辯論賽總導師發言

## 推進信息化建設

我們以公司“信息化提升年”為契機，回應創新發展戰略要求，加速平臺搭建與貫通，推動公司信息化、數字化發展，有效助力公司創新升級與管理效能提升。

**數據貫通：**推進數據治理，建立公司級數據字典，確保系統數據真實反映業務實際運轉狀態；搭建數據分析平臺，通過桌面端和移動端設備展現各類專業指標，讓數據“看得見”“用得上”，方便各級單位以系統數據為準開展分析評價。

**業務支撐：**圍繞公司開發業務的關鍵環節，搭建運營管理平臺、陽光招采平臺、投資管理系統、人力資源管理系統等9個信息系統平臺；對財務系統、營銷系統、成本系統等9個已有系統平臺進行迭代升級，實現18個業務領域數字化管理，提升專業條線管控效率。

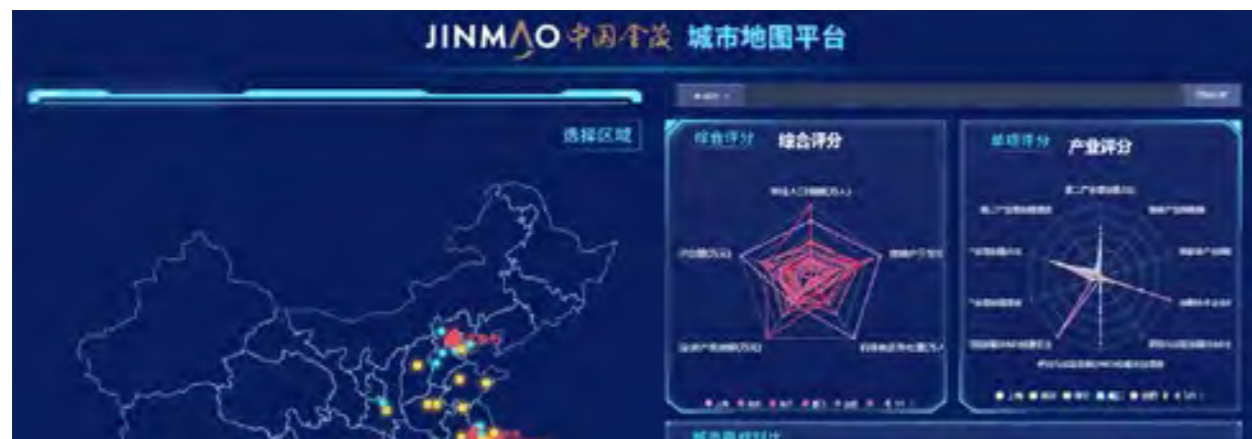
### 我們的故事 持續建設智慧案場 APP

我們積極引入創新技術，不斷完善智慧案場 APP 的功能建設，從線上展示、信息推廣、銷售支持和客戶信息管理等多維度形成閉環，提高一線銷售效率。



### 我們的故事 引入城市地圖大數據平臺

我們在投資管理系統中引入城市地圖大數據平臺，快速獲取招拍掛信息，線上預覽地塊周邊實景，實現第三方土地資料庫共享。



## 提升人居品質

客戶的需求，就是金茂的追求。我們堅持客戶導向，以“智慧+綠色”為理念，將科技智慧與綠色生態理念融於生活，為城市人居提供更舒適、更便捷的生活空間，推動城市煥新，致力成為新時代美好生活的創領者。

### 積極開展產品開發

我們聚焦智慧能源、健康人居、智能化等既定研發領域，積極開展應用技術的集成和核心產品的開發。

產品研發類別	智慧能源	健康人居	智能化	總計
立項數量(單位:項)	7	9	12	28

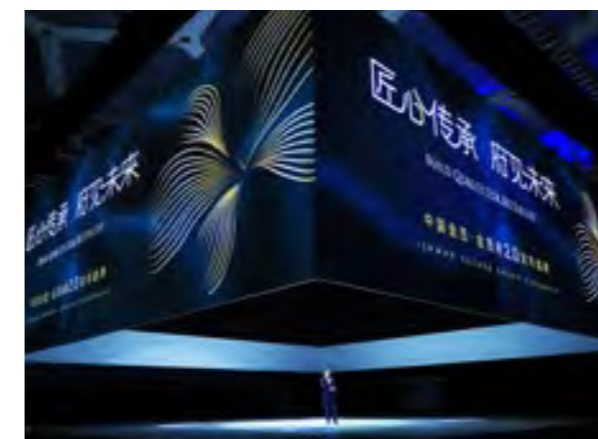
### 推進知識產權獲取

我們不斷加強科研成果保護，推進知識產權獲取，以提升公司核心競爭能力。

知識產權類別	實用新型	外觀專利	軟件著作	總計
獲取數量(單位:項)	52	2	6	60

### 我們的故事 從科技住宅到智慧住宅

2018年，我們發佈了金茂府 2.0，在綠色健康和智慧科技兩方面進行重大升級，實現金茂府從科技住宅向智慧住宅的跨越。在金茂府 2.0 的發佈盛典上，中國金茂總裁李從瑞先生介紹了金茂府產品進化的源動力——兩大技術支撐平臺和兩大產業鏈保障。



金茂府 2.0 發佈典禮



## 建設低碳城市

作為國內綠色建築領域的先行者和領軍者，我們始終關注城市的自然生態，踐行綠色戰略，聚焦智慧能源，通過投資、設計、建造、運營全過程專業化服務，提升城市能源使用效率，重塑新型城市用能方式，以綠金品質推動城市的可持續發展。

### 重塑城市用能方式

我們圍繞冷、熱、電等用戶需求，推進實施城市樓宇智慧儲能、熱電廠儲能調峰供熱、煤改電等清潔供熱系統項目，從能源的生產、輸配、使用和儲存四個方向，提供城市能源整體解決方案和全流程服務，創造良好的綜合效益。

2018 年，我們重點拓展區域綜合能源和北方清潔供熱項目，截至 2018 年底，已投資、建設、運營城市或區域級能源站專案 35 個，累計在建及運營能源站專案供能面積達 2,300 萬平方米，將為 100 餘萬用能者提供清潔、穩定的能源服務，預計每年減排二氧化碳達 10 萬噸，相當於植樹 546.45 萬棵，或 3.67 萬輛經濟型轎車停開一年<sup>①</sup>。

注：①按一棵樹年吸收 18.3 千克二氧化碳，經濟型轎車年排放 2,721.6 千克二氧化碳計算。

區域能源業務	數據中心業務	儲能調峰業務
<ul style="list-style-type: none"> <li>為城市提供清潔的區域供冷供熱服務，促進城市節能減排，提高居民生活品質</li> <li>專注於長江流域供冷供暖和北方城鎮清潔供暖</li> <li>採用清潔能源及可再生能源，綠色、安全、可靠</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供低能耗水平的數據中心，電源使用效率低於 1.3</li> <li>為運營商、廣大客戶提供低能耗、高效率的數據服務解決方案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用創新的技術方案，提供多場景儲能應用服務</li> <li>包括火電靈活性調峰、調頻、樓宇儲充一體化，光儲換充一體化等解決方案</li> <li>投資、建設、運營、技術方案等全方位解決能力</li> </ul>

#### 我們的故事 金茂綠建築獲“2018 年全國優秀儲能電站開發單位”稱號

在 2018 年中國儲能產業投資發展論壇上，金茂綠建築憑藉中化大廈儲能削峰填穀專案榮獲“2018 年全國優秀儲能電站開發單位”稱號。中化大廈儲能削峰填穀項目採用電化學儲能技術，結合金茂綠建築技術優化的電池控制 BMS 系統，儲能容量達到 2MW，顯著降低了建築的能耗成本與電網的峰值負荷水準，有效增強配電系統可靠性，保證電網的安全運行，是城市建築更新改造的典型案列。



#### 我們的故事 青島中歐生態新城能源站

我們正在建設的青島中歐生態新城能源站將採用污水源熱泵技術與冷水機組的技術形式，達產後預計年可節約標準煤 4.75 萬噸，減排二氧化碳 12.445 萬噸，減排二氧化硫 403.75 噸，減排氮氧化物 351.5 噸。

## 探索城市“碳中和”方案

我們創新性地提出城市運營“零碳”理念，逐漸探索出一條政府、企業、市民多方聯合，共擔城市綠色低碳責任的新路徑。

- 積極回應中國首個自願減排標準——“熊貓標準”，支持雲南竹林碳匯項目，成為“熊貓標準”首筆交易
- 長沙梅溪湖國際新城成為中國首個城市運營碳中和項目
- 牽頭成立“長沙梅溪湖碳中和聯盟”，倡導區域內 80 多家企業單位加入到碳減排的事業中



#### 我們的故事 打造全民參與的碳中和城市

2018 年，中國金茂基於南京市政府開發的智慧城市平臺“我的南京”APP，將 340 萬南京市民綠色出行產生的碳減排量進行量化，通過積分激勵機制，倡導民眾養成綠色出行習慣，助力南京成為中國首個全民參與碳中和城市。“我的南京”APP 綠色出行板塊日訪問量近 3 萬人次，年均碳減排量超 1 萬噸。



“我的南京”APP 綠色出行頻道 V2.0 升級儀式

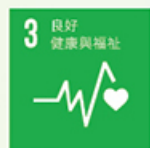


2018 年，在碳中和項目發佈會的簽約儀式環節，中國金茂被授予“碳減排量交易證明書”



## 卓越出眾薈優品

中國金茂堅持“客戶的需求就是我們的追求”的服務理念，以客戶需求為導向，以創新驅動為支撐，堅持專注和專業的匠人精神，推動產品和服務升級，為客戶築造更舒適、更多樣、更高水準的品質生活空間。



### 關鍵議題管理

#### 關鍵議題

精細設計 精質管理 客戶溝通 服務提升

#### 主要行動策略

融入人本思想，優化產品設計  
加強品質管控，保障產品質量  
搭建溝通平臺，聆聽客戶聲音  
回應客戶需求，推動服務創新

#### 核心關鍵績效

96.01 分  
第三方實測質量平均成績

84 %  
住宅客戶滿意度

86 %  
商業客戶（租戶）滿意度

89 %  
商業客戶（顧客）滿意度

99 %  
寫字樓客戶滿意度

99.87 %  
開發板塊投訴關閉率



## 薈品質共打造

對品質的追求，源於對匠心的執著。我們順應時代發展趨勢，堅持高端定位和精品路線，以產品為載體，通過精雕細琢與迭代創新打造卓越品質，全方位滿足客戶的需求，引領全新的生活方式。

### 完善產品標準

標準化創造長期價值。我們不斷健全產品標準化體系，2018 年發佈了《地下空間設計管理標準》《金茂悅示範區標準化指引》等 10 項課題研究，促進各項目在設計、施工、驗收等各方面管理水平的提升，對提高產品設計水平、保證產品品質發揮重要作用。

課題研究

項目	課題名稱	項目	課題名稱
重點課題	《地下空間設計管理標準》	住宅標準	《金茂悅示範區標準化指引》
	《住宅設計亮點的標準化》		《金茂悅社區出入口標準化》
	《低標產品線設計標準》		《PC 建築設計管理指引》
	《科技系統升級技術措施》		《金茂住宅設計評價要點》
部品	《住宅保溫裝飾一體化部品標準調研》	城市運營	《中國金茂城市運營專案空間規劃設計管理指引》

### 優化產品設計

產品設計是產品全生命週期中的重要一環。我們堅持以人為本的設計理念，基於不同業態產品定位，結合當地條件和習俗，審時度勢、因地制宜，從客戶的需求出發，持續優化人居環境、豐富精神文化生活、創造舒適宜居體驗。

#### 北京亦莊金茂府

作為 2018 年中國土木工程詹天佑獎“優秀住宅小區金獎”得主，北京亦莊金茂府項目採用八大先進科技，營造出符合人體工程學的居住環境，並以專業化、精準化的科技管理體系，實現家中每一角落、每一平米、每一層級的舒適享受。



#### 上海崇明金茂凱悅酒店

崇明金茂凱悅酒店以愛寵為理念，在酒店一層設計了 24 間方便攜帶寵物犬一同入住的特色寵物客房，配置豐富的寵物用品與服務，為客人與愛寵創造歡樂的度假體驗。



#### 金茂綠創中心

金茂綠創中心創新地將被動式超低能耗建築技術與“五恒”科技系統相結合，實現了室內空間恒溫、恒濕、恒氧、恒淨和恒靜的特點，達到室內一級舒適標準的同時，能耗水平比國家現行建築節能標準再節能 60% 以上。



### 保障產品質量

質量是企業的生存之本、立足之基。我們依託總部一區域一項目的工程質量三級管控模式，不斷完善質量管理體系，實施磐石行動 2.0 計劃，開展“實測實量”“鐵錘行動”“工地開放日”等活動，對工程質量進行過程監督。2018 年，客戶質量滿意度為 77 分，同比提升 6.94%。

#### 我們的故事 透明的匠心——首個實樓科技工藝樣板間開放

中國金茂首個實樓科技工藝樣板間，在北京亦莊金茂府正式開放，將原本看不見的內在構建和施工工藝以可視化、可觸摸的方式毫無保留地呈現在公眾面前，展示出公司在高品質住宅領域的核心技術、嚴苛標準與管理體系。

“我們希望將以前大家接觸不到的細節展示在公眾面前，一方面希望化監督為動力，另一方面也希望讓客戶們真切感受到建築背後的用心，同時對自己未來的居所達到真正的放心、安心。”

——中國金茂北京亦莊片區工程總監李曉耕

“亦莊金茂府把住宅最真實的一面展示給我們看，呈現出他們自信的態度，也表達了他們積極與客戶溝通、傾聽業主心聲的態度，不管是在房地產行業，還是在我們的科技、互聯網領域，這都很難得。”

——新世相聯合創始人楊遠聘

第三方實測質量平均成績 **96.01** 分  
未發生與產品、服務相關的涉及健康與安全、廣告、客戶隱私並具有較大影響的投訴事件



工藝樣板間開放現場

### 提升質量管理能力

我們持續完善質量管理體系，通過舉辦培訓、分析會、研討會，編制專項管理體系文件等方式，不斷提升質量管理水準。

- 系統梳理電梯、幕牆、門窗等各專項工程的管控重點、難點，編制發佈專項管理體系文件。
- 組織質量管理體系專項面授培訓，促使工程人員深入瞭解質量標準，推進質量管理體系的落地執行。
- 開展工程管理分析會，針對存在的質量管理問題制定整改措施，並持續跟蹤後續落實情況。
- 召開實體工藝工法樣板觀摩研討會，加強各區域公司、城市公司和項目之間的交流學習。

### 加強質量專項檢查

我們積極開展質量專項檢查，借助質量季度巡檢、質量飛檢及交付評估三項檢查機制，開展多維度、全覆蓋的質量評估，分階段有針對性地對項目質量進行管理，促進質量持續提升。2018 年，完成在建項目全數巡檢 121 次、質量飛檢 34 次、交付評估 23 次、物業工程檢查評估 3 次。

#### 我們的故事 開展磐石行動“大比武”活動

2018 年，我們持續開展磐石行動“大比武”活動，充分調動全員質量提升的主觀能动性。在實操比拼環節，創新使用“移動質檢”APP 判定質量風險，大幅提升評判效率；並通過 4G 直播和嘉賓解說，使場內外觀眾即時瞭解考場動態，營造良好的質量文化氛圍。

### 推廣應用移動互聯網技術

我們加快推廣使用移動互聯網技術，升級“移動質檢”APP，新增“工作週報”和“實測實量掃碼”功能，並敦促參建各方推廣使用“互聯網+”功能，高效協同及早發現質量隱患，減少問題發生。2018 年，“移動質檢”APP 推廣至 125 個項目或地塊，完成各類質量檢查 3.4 萬餘次。



卓越品質  
品質保證



天人合一  
享臻綠



上善若水  
澤萬物

## 薈服務共舒心

我們堅持以客戶為中心，順應客戶服務創新升級的發展趨勢，站在客戶的角度與立場思考問題，以多元化服務提升客戶體驗。



### 提升客戶滿意度

我們用心傾聽客戶心聲、洞悉客戶需求、回應客戶期望。2018 年，第三方調查機構發佈數據顯示，中國金茂整體客戶滿意度為 84 分，連續六年提升，達到行業優秀水準。其中房屋設計 85 分、園林景觀 93 分、社區規劃和配套 85 分、物業服務 92 分，均達到或接近行業標杆水準。

#### 夯實基礎管理

我們建立“以客戶文化為根基、以行業對標為方法、以標準落實為抓手、以創新實踐為驅動”的中國金茂特色客戶關係管理體系，持續提升客戶滿意度。

修訂並落實《中國金茂客戶關係管理手冊》，嚴格執行《中國金茂客戶關係管理 188 項標準動作》，規範客戶關係管理工作

簽訂客戶滿意度目標責任書，確保每一項目標責任到人、落實到位

落實《客戶視角缺陷反饋管理制度》要求，15 個項目收集 123 例缺陷並反饋設計前端

圍繞客戶從看房到入住全流程的關注點，細化案場服務、維修服務、物業服務等重點環節流程標準動作可視化要求，提升客戶體驗

開展客戶滿意度報告解讀、管理體系宣講、專題培訓、“客戶大學堂”等活動，提升全體員工的客戶服務意識和能力

### 搭建溝通平臺

持續完善金茂薈客戶服務平臺，建立金茂薈 4+1 服務體系，通過金茂薈“極創翼”板塊收集業主需求和意見，將業主的人居夢想變為現實；打造“約薈業主”“服務榜樣”等欄目，面對面深度訪談業主 208 人次。

#### 4+1 主題服務



#### 小知識 “極創翼”板塊

為了提升服務能力，我們在“家興業茂”“穆如清風”“優居計劃”“金彩有你”四大品牌服務的基礎上，打造針對客戶創意徵集與回饋的“極創翼”板塊，收集客戶在智慧家居、生活養老、產品提升、服務創新等方面需求和意見 750 餘條。



第三屆“金宴中國”的業主在“知音號”上共享經典時光

- 開展“今日我當班”活動 21 次，全年累計參與 532 人次，其中公司總部及各單位管理層參與 152 人次，面對面傾聽客戶聲音。
- 舉辦第三屆“金宴中國”活動，為業主提供交流互動平臺，成為業主的知音。

### 保護客戶隱私

我們高度重視客戶隱私保護，不斷完善客戶服務系統和客戶關係資料平臺，合法獲取必要的客戶信息，並通過許可權設置、技術防護等措施，避免客戶信息被洩露盜用。2018 年，未發生洩露客戶信息的投訴事件。

### 妥善處理投訴

我們按照《中國金茂客戶投訴處理工作指引》開展工作，明確各類客戶投訴處理流程和制度，對客戶投訴實施分級分類處理，快速回應客戶投訴。截至 2018 年底，開發板塊投訴關閉率為 99.87%。



### 推動服務創新

我們將創新思維融入每一個細微的服務，尊重每一位客戶的生活方式，為不同類型的客戶群體提供個性化服務，使創新升級成為提升客戶服務體驗的核心力量。

#### 升級客戶體驗

我們持續推廣金茂薈客服平臺至全國 26 個城市，覆蓋 67 個在售和交付項目，為業主開通了產證查詢、工程進展通報、線上活動預約等服務。全年訪問量達 23 萬人次，支持 182 場線下客戶關懷活動。

我們編制《寫字樓管理中心精細化管理手冊》，規範寫字樓物業服務標準；引入酒店式服務管理理念，實施小微創新和延伸服務，為客戶帶來體驗升級。



凱晨世貿中心提供大堂奉茶服務



凱晨世貿中心西座大堂引進並安裝美國 Piano Disk 智能鋼琴演奏系統



金茂大廈大堂增設充電寶、老花鏡借用及免費禮品袋等 14 項便民服務項目



中化大廈智能客服和掃地機器人

#### 我們的故事 舉辦第二季“金彩中國”家庭日活動

2018 年，我們舉辦第二季“金彩中國”家庭日活動，邀請全國 158 個金茂業主家庭走進廣州長隆野生動物園，並拍攝“金彩中國”微電影《小白熊的奇妙旅程》，呼籲家長回歸家庭，陪伴孩子成長。

“今天是動物園盡情玩耍的一天，親自去喂了大象，晚上去看了國際大馬戲，美輪美奐。孩子們留下了美好的回憶。感謝金茂，在孩子們的暑假裏又畫上了幸福的一筆。”（7 月 22 日微信公眾號朋友圈截圖節選）

——杭州金茂府業主



“金彩中國”活動現場



掃一掃觀看“金彩中國”微電影《小白熊的奇妙旅程》

### 提供智慧服務

我們加快客戶服務與互聯網的融合創新，不斷優化服務流程，提供智慧物業管理、透明物業服務、社群互動交互、業主便利生活“一站式”解決方案，為客戶營造美好居住體驗。

- 豐富“金茂服務家”APP 功能，實現全線上、無紙化驗房及交付，提高工作效率的同時，提升客戶體驗。
- 自主研發“回家”APP，提供智能門禁、智能車場、訪客識別、線上繳費、線上預約服務、線上購物等功能，為客戶提供數字化生活體驗。



“回家”APP 示意圖

#### 我們的故事 搭建一站式社區服務平臺

為滿足客戶的便捷生活需求，金茂物業在望京金茂府試點“社區便利店 1.0”，同步開通“線上悅鄰體驗館”，搭建安心便捷的一站式社區服務平臺。

線上消費者引流到實體店體驗

數據化賦能、送貨上門滲透  
搭建讓業主安心便捷的一站式社區服務平臺

線下體驗店賦能線上零售

性價比

信息流

品類多

跨空間流量



體驗

互動

即時拿貨

品質

交易效率

一站式社區服務平臺



# 天人合一享臻綠

中國金茂堅持“臻綠品質”戰略和“綠色智慧”理念，關注城市與人居可持續發展，用智慧為綠色賦能，用綠色為生活賦能，將人文思想、生態保護與建築產品相融合，充分發掘人與自然、人與建築、建築與自然的和諧，為城市發展貢獻綠色力量。



## 關鍵議題管理

### 關鍵議題

綠色設計 綠色施工 綠色運營 綠色公益

### 主要行動策略

打造“臻綠”生活，落實綠色戰略  
推行綠色建築，建設綠色家園  
傳遞環保理念，營造良好社會氛圍

### 核心關鍵績效

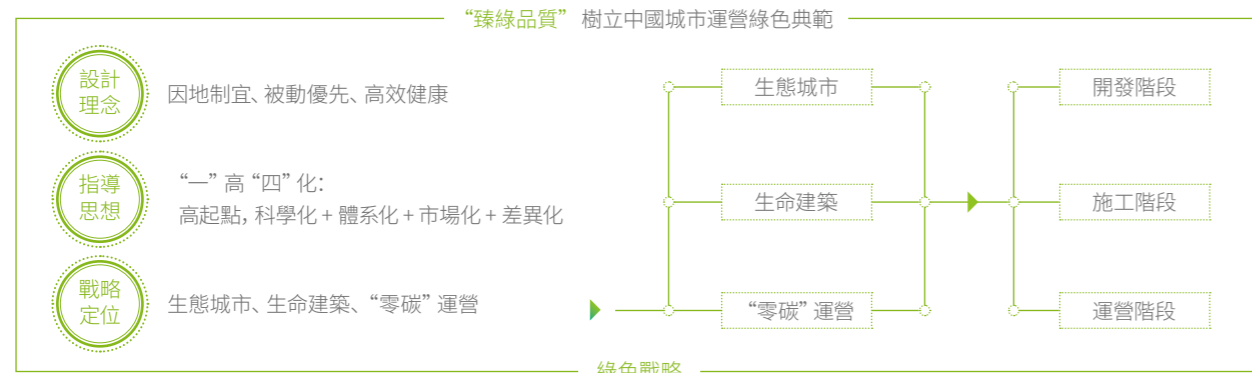
0.12 噸標準煤/萬元  
萬元產值綜合能耗

30 個  
全年累計獲得綠色建築認證標識



## 綠戰略共推進

作為未來城市的探索者，我們堅持生態城市、生命建築、“零碳”運營三大方向的“臻綠品質”戰略布局，深化生態友好、和諧共生的理念，樹立中國城市運營綠色典範。我們在《2018 年度中國綠色地產發展報告》公布的“2018 年綠色開發競爭力 10 強”與“2018 年度最具影響力綠色地產 10 強”中，均排名第一。



### 我們的故事 制定《中國金茂生態城市建設指引》

我們圍繞公司“城市運營商”和“臻綠品質”綠色戰略的定位要求，制定《中國金茂生態城市建設指引》，其中包含土地利用、生態環境、綠色建築等多項指標，旨在構建中國金茂綠色生態城區低碳和可持續發展新模式，助力打造中國金茂“生態城市”品牌，樹立行業標杆。

指標	內容
 土地利用	主要通過土地混合利用、地下空間開發，結合城市開放空間和通風廊道的建設，實現土地功能的複合性和高效利用，保障土地效益最大化。
 生態環境	主要涉及城區生態空間方面的管理措施，包括城區垃圾無害化處理、城區綠化覆蓋率等，實現城區水資源和固廢資源有效管控。
 綠色建築	鼓勵高星級綠色建築，推動健康建築應用，推動生態城市綠色建築的全面發展，最大限度地降低建築對環境的影響。
 資源與碳排放	通過區域能源站建設和建築能耗監測覆蓋，落實區域內能源資源節約利用，控制碳排放強度和落實區域的整體節能減排效益，同時引導城市實現碳中和，達到區域節能減排的目標。
 綠色交通	最大限度地鼓勵步行交通系統和自行車交通系統，通過建設連續、安全、通達的慢行交通系統，實現綠色交通環境的創建。



## 綠家園共建設

我們高度重視生態環境建設，將綠色發展理念貫穿於設計、採購、施工、運營的每一個環節，圍繞綠色建築持續推進環境行動的深化與落實，最大限度降低自身能耗。2018 年，公司業務活動對環境及天然資源無重大影響。

指標	2016	2017	2018
綜合能源消耗 (万吨标准煤) <sup>①</sup>	1.6217	1.4380	1.4273
電力 (万千瓦时) <sup>①</sup>	8,973.45	8,401.15	8,331.91
天然氣 (万立方米) <sup>①</sup>	390.15	304.89	303.27
萬元產值綜合能耗 (噸標準煤 / 萬元)	0.1321	0.1198	0.12
二氧化碳排放量 (噸) <sup>⑤</sup>	直接排放 (範疇一): 公務車輛消耗汽油排 放 14.96 <sup>②</sup> 間接能源排放 (範疇 二): 採購電力排放 214,546.40 <sup>①</sup>	直接排放 (範疇一): 公務車輛消耗汽油排 放 15.16 <sup>②</sup> 間接能源排放 (範疇 二): 採購電力排放 200,863.26 <sup>①</sup>	直接排放 (範疇一): 公務車輛消耗汽油排 放 11.66 <sup>②</sup> 間接能源排放 (範疇 二): 採購電力排放 199,207.80 <sup>①</sup>
汽油 (噸) <sup>②</sup>	5.80	5.88	4.52
用水總量 (噸) <sup>①</sup>	866,605	734,504	812,369.38
單位用水量 (噸 / 萬元) <sup>①</sup>	31.74	29.38	27.08
無害廢棄物產生量 <sup>③</sup>	-	2,371,828.7	3,396,640
有害廢棄物產生量 <sup>④</sup>			
電池 (個)	2,000	2,124	2,499
墨盒 (個)	15	37	44
油漆 (噸)	0	0	0
塗料 (噸)	0	0	0
日光燈管 (個)	1,200	1,717	725
塗料桶 (個)	16	12	14

注:

① 統計範圍為北京凱晨世貿中心、北京中化大廈、上海金茂大廈、南京玄武湖金茂廣場相關項目。

② 統計範圍為公司總部公務用車。

③ 統計範圍為金茂酒店，其中 2017 年數據未包含上海金茂君悅大酒店，麗江金茂酒店·凱悅臻選及麗江金茂璞修雪山酒店，2018 年數據未包含麗江金茂璞修雪山酒店。

④ 統計範圍為北京凱晨世貿中心和北京中化大廈。

⑤ 根據國家發改委 2016 年研究確定的中國區域電網基準線排放因子、GB/T 2589-2008《綜合能耗計算通則》調整二氧化碳核算係數，修正了二氧化碳排放量數據。

關於有害廢棄物處理的說明

公司將有害廢棄物分類收集，並交由有資質的企業處理。

關於制成品所有包裝材料總量的解釋

制成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位占量指標對公司不適用。

## 綠色設計

我們秉持“因地制宜、被動優先、高效健康”的理念，研發、應用、推廣更高效、更精巧的綠色技術，設計更環保、更舒適的綠色產品，推動建築與自然的完美融合。

截至 2018 年，中國金茂已累計獲得國內外各項綠色建築認證標識 140 項，預計每年建築物全生命週期溫室氣體減排量總量超過 30 萬噸。2018 年獲得國內外各項綠色建築認證標識 30 項，其中國家綠色建築標識 12 項、BREEAM 認證 12 項、LEED 認證 2 項、WELL 預認證 3 項、健康建築 2 星 1 項；已滿足綠色標識設計要求的項目總建築面積共計 1,120.25 萬平方米。

**綠色設計管理:** 對綠建項目實施從項目定位到項目後評估的流程化管理，實現項目管理規範化。編制《綠色建築設計任務書》《綠色住宅設計指引》等文件，為綠色設計工作的開展提供方向。

**綠色標準參編:** 參與編制《綠色住區標準》2.0 版、《近零能耗技術及關鍵技術研發》《光電建築技術應用規程》《區域供冷供熱系統技術標準》《儲能和用戶側儲能技術研究》等國家或行業標準和課題，為行業發展提供解決思路和建議。

**綠色技術應用:** 結合當地環境條件和居住需求，在項目中推廣應用地源熱泵系統、三重淨水系統等科技，在建築中融入綠色智慧。

**科技系統升級:** 根據不同區域的氣候環境差異升級科技系統，華北版本以冬暖、夏涼，提升室內空氣質量和濕度為目標；華東版本首要解決高溫，同時降低空氣濕度；華南版本重點關注降溫降濕，並加強水質改善。

**綠色產品創新:** 在智慧能源和建築科技兩大產業板塊開展技術研發與創新，為客戶打造綠色環保型產品。

### 我們的故事 南京青龍國際生態新城的水資源管理智慧

在南京青龍山國際生態新城融入“海綿城市”的理念，通過全面搭建立體排水網路，鋪設海綿人行道、下凹式綠地，設計綠色屋頂，將“海綿城市”的美學標準和應用提升至國際水準。

- 海綿人行道地基共分三層，上層為透水層、中層為儲水層、下層為排水層，排水層連接市政管網，可以實現過量雨水的排放。
- 下凹式綠地可起到臨時蓄水池的作用，遭遇暴雨也可積蓄近 10 釐米左右的雨水，不會對人行道造成影響。
- 綠色屋頂的植被面積占整個城市硬質表面的 30% 以上，實現雨水收集和再利用。

榮譽：金茂綠創中心項目成為中國金茂首個“三證合一”（WELL 鉑金預認證 + LEED 鉑金 + 綠標三星）項目，入選國家重點研發計劃“近零能耗建築技術體系及關鍵技術開發”公共建築示範工程。



## 綠色採購

我們積極踐行綠色採購，在選擇戰略供應商時，將原材料採購的綠色環保、可重複利用作為必要條件，建立綠色供應鏈資料庫。

在採購過程中，優先採購和使用節能、節水、節材等有利於環境保護的原材料、產品和服務，推動供應商提升環境管理水準，從源頭減少溫室氣體排放，打造可持續供應鏈。

## 綠色施工

我們在施工環節倡導新型建造體系，采用綠色施工體系，應用智慧化手段積極打造當地綠色安全標準化工地和國家綠色施工示範工程，推動生命建築向智慧化、綠色化、被動化和長壽化的方向發展。

### 遵守國家法律規定

- 嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等環境保護法律相關規定，由QHSE部負責監督同時設計、同時監督、同時使用的“三同時”制度的落實，避免環境污染和生態破壞。
- 嚴格遵守《中華人民共和國環境影響評價法》，開展建設項目環境影響評價，出具建設項目環評報告，分析項目建成投產後可能對環境產生的影響，並提出污染防治對策和措施。

### 明確公司施工要求

- 發布《中國金茂環境保護管理指引》，嚴格執行《中國金茂建設項目施工現場揚塵控制指引》及《中國金茂建設項目施工現場環境保護管理指引》，制定施工現場揚塵治理、防噪聲擾民及節能節材等要求。
- 按照《綠色施工示範工程評價標準》對建設項目進行評審。
- 全面建立施工現場用水、用電、用材的分類計量和統計制度。
- 對建設及運營中可能存在的揚塵污染、噪聲污染、固體廢棄物污染采取管理措施，減少廢水、廢氣、建築垃圾等一般固體廢棄物的排放，降低施工、運營等過程對環境的影響。

## 綠色運營

我們注重對資源、能源的高效利用，加強水資源節約和循環利用，推進綠色辦公，實現經濟效益、社會效益和環境效益的有機統一。

### 強化水資源管理

我們重視水資源的節約與利用，按照《中國金茂節能工作管理指引》《中國金茂環境保護管理指引》開展水資源管理工作，加強水資源的循環利用效率，最大程度減少水資源浪費。

### 實施節能改造

我們積極開展節能改造活動，促進能源使用效率的提升。加快推進中化大廈主樓電梯的更新改造，積極制定凱晨世貿中心地上公共區域照明節能改造方案，提高節能燈照度的同時降低能耗，改造後預計每年可節約電量71,952千瓦時。

### 廢棄物管理

我們積極探索廢棄物資源最大化利用途徑，對無害廢棄物和有害廢棄物進行分類收集並交由有資質的企業處理，充分挖掘廢棄資源的價值，努力減少廢棄物排放對環境的影響。

### 我們的故事 金茂酒店的廢棄物處置

金茂酒店對無害廢棄物和有害廢棄物實施分類處置，實現資源回收利用。

**無害廢棄物：**上海金茂君悅大酒店以及崇明金茂凱悅酒店均配置垃圾回收區，用於收集、分類和保存可回收垃圾；金茂三亞亞龍灣麗思卡爾頓酒店客房翻新改造時，對部分裝飾材料及傢俱打磨翻新重新利用，並將老舊的電器傢俱供給員工宿舍使用，實現資源重複利用。

**有害廢棄物：**均交給有資質的第三方單位負責統一回收與處理，在工程建設項目中，加強前期審核材料檢測證明，從源頭杜絕廢棄物的產生。



	2017年	2018年
無害廢棄物排放總量(千克)	2,371,828.7	3,396,640
有害廢棄物排放總量(千克)	7,119.73	7,137.38

注：無害廢棄物及有害廢棄物總量由金茂酒店旗下各酒店提供，其中2017年數據未包括上海金茂君悅大酒店、麗江金茂酒店·凱悅臻選及麗江金茂璞修雪山酒店，2018年數據未包括麗江金茂璞修雪山酒店。

## 倡導綠色辦公

我們倡導綠色節能辦公，提高員工節水、節紙、節能意識，致力於將綠色工作、綠色生活理念融入每一位金茂人心中。

**節水：**加強用水設備管理，減少“跑、冒、漏、滴”和“水長流”現象；推廣使用節水型水龍頭。

**節紙：**提倡無紙化辦公，減少日常辦公用紙；建立並使用辦公自動化系統，推行智能會議系統。

**節能：**推廣使用節能燈，合理減少用燈數量；減少辦公設備電耗和待機能耗，降低空調用電負荷；倡導隨手關燈，節約用電。



### 我們的故事 金茂廣州開展第二屆節約主題活動

金茂廣州積極開展節約教育宣傳，於2018年9月舉辦第二屆節約主題活動，營造勤儉節約的企業氛圍。

- 開展第二屆節約代言人評選活動，充分發揮代言人的示範榜樣和監督作用。
- 設計了節約卡通IP吉祥物——“金小米”和“金小紙”，倡導員工養成節約糧食、循環用紙等良好辦公習慣。
- 號召員工和業主加入“低碳家庭行動”，參與閒置物品捐贈活動和捐書換書活動。



## 綠生活共倡導

我們主動踐行環保公益，在全球範圍內分享環保實踐與經驗，用實際行動將環保理念傳遞給身邊的每一個人。

### 綠色交流

我們關注國內外綠色建築、建築節能領域發展的最新動態，積極參與相關會議交流活動，推動建築行業的可持續發展。

綠色建築智能化發展論壇	第十四屆國際綠色建築與建築節能大會暨新技術與產品博覽會	2018 京津冀智慧城市建設博覽會暨第二屆河北智慧城市博覽會	第二十四屆聯合國氣候變化大會	第五屆全國被動式超低能耗建築大會
-------------	-----------------------------	--------------------------------	----------------	------------------

2018年4月                      2018年4月                      2018年4月                      2018年12月                      2018年12月

#### 我們的故事 在聯合國氣候變化大會上分享經驗

在第二十四屆聯合國氣候變化大會“中國角”碳市場邊會上，中國金茂作為唯一應邀出席發言的企業代表，分享了推進溫室氣體減排的經驗。



### 綠色公益

我們持續組織“綠跑中國”公益活動，宣導社會公眾提升環保意識，共同建設整潔優美、宜居宜業、和諧文明的美好家園。

#### 我們的故事 舉辦“綠跑中國”第五季主題活動

2018年4月22日世界地球日當天，第五季“綠跑中國”在全國25座城市集結1萬餘人共同起跑，傳遞“城市向上、健康向上、活力向上、綠色向上”價值理念。



北京站：千人同跳抖音熱舞“海草舞”開啟綠跑盛會



天津站：天津女排冠軍和跑友們一起奔跑，挑戰500萬步



麗江站：25個城市賽區選拔出的優秀跑者相聚麗江金茂谷鎮



杭州站：用植物開啟綠跑盛會



廣州站：家長攜手孩子共同參與綠跑行動，傳遞環保理念

#### 我們的故事 栽種綠色希望，收穫公益力量

我們廣泛組織各單位員工開展公益植樹活動，美化城市環境，傳播綠色理念。



中國金茂工會植樹活動



金茂天津植樹活動



金茂長沙植樹活動



金茂綠建植樹活動





# 上善若水澤萬物

中國金茂堅持以人為本，將自身發展與社會發展相融合，與合作夥伴互利共贏，與員工價值共享，努力踐行取之社會、回饋社會的理念，貢獻社會的繁榮發展。



## 關鍵議題管理

### 關鍵議題

合作共贏 供應鏈管理 關愛員工 社會公益

### 主要行動策略

聚集行業龍頭，推動資源共享，共助行業發展  
供應商管理網絡化，提升管理透明度與公平性  
尊重員工訴求，鼓勵員工創新，助力員工發展  
黨建品牌與公益相結合，拓展多領域公益項目

### 核心關鍵績效

94.84 億元  
納稅

401,166 小時  
員工培訓總時長

60 次  
開展公益慈善活動

2,797 萬元  
公益資金投入



## 善合作共發展

我們聯合國內外各行業領軍企業，加強資源互通共享，共同推動城市大科技、大文化、大健康建設，深入推進可持續發展的共贏合作。

### 推進多元合作

我們協同中化集團內部資源，攜手政府、企業及科研院校，充分發揮外部各界優勢，加強戰略合作夥伴關係，推進合作資源多元互通。2018年，累計簽約戰略合作夥伴 309 家。

### 內部資源協同

充分發揮中化集團內部資源優勢，積極對接各事業部產業資源，構建內部協同工作機制，以產業帶動城市發展。



中化集團合作協同工作啟動會



與中化集團農業事業部合作研討



與中國化工新材料有限公司戰略合作

### 外部資源整合

**政府合作:** 加強與政府的合作關係，以專業的城市運營能力幫助城市實現更大規模的創新發展，為社會帶來長效價值。



蘇州張家港智慧科學城簽約



寧波生命科學城簽約



青島西海岸創新科技城簽約



廣州生命科學城簽約



溫州瑞安生態科學城簽約



青島即墨國際智慧新城簽約

**企業合作:** 以“品質”為根基、以“運營”為核心、以“智慧”為特色，攜手多方優秀企業，充分發揮資源及技術優勢，打造智慧家居、智慧社區、智慧城市，讓城市成為充滿智慧的生命體。

與科大訊飛在打造“金茂訊飛智慧城市”“金茂訊飛智慧社區”等樣板項目上展開深度合作，聯手佈局人工智慧產業。



與科大訊飛簽署戰略合作協議

與芯恩集成公司在高新技術領域密切合作，共同打造符合國家戰略、具有強大科研競爭力、強大生命力的產城項目。



與芯恩集成公司簽署戰略合作協議



與國家孕嬰網合作，匯集醫療、嬰童早教學校、跨境電商等優質資源，共同打造孕嬰服務窗口和展示平臺，建設孕嬰健康生態標杆。



與國家孕嬰網簽署戰略合作協議

聯合美國瓦裏安醫療系統公司，共同推進精準醫療、醫養中心、基因檢測、質子醫院等產業落地。



與美國瓦裏安醫療系統公司簽署戰略合作協議

**校企合作：**以創新賽事為紐帶，增進公司和各高等院校之間的產學研交流，加速創新科技的轉化應用，對擁有創新思維與方法的團隊敞開合作空間，推進企業與高校的雙贏。

**我們的故事** “科學至上——極智未來·聚變前行” 創新創意大賽

2018年12月，金茂綠建舉辦“科學至上——極智未來·聚變前行”第四屆創新創意大賽（高校專場），以賽促產，培育金茂綠建和高校的產學研一體化合作模式，吸納前沿創新課題，加速創新科技的應用轉化。經過激烈角逐，來自8所頂尖學府的11項創新課題獲得獎項，並完成合作意向備忘錄的簽署，推動項目在未來的落地應用。



選手比賽現場



評委現場評審



與高校簽訂合作意向備忘錄

**強化供應商管理**

我們落實嚴謹、規範的供應商管理體系，維護供應商合法權益，創造公開、公平、公正的供應商競爭環境。

**供應商管理制度：**出臺《合約採購管理標準》《戰略招標管理標準》《中國金茂供應商及承包商管理指引》等供應商管理標準及操作指引，使供應商管理有章可循，避免有爭議的採購。

**高層互訪機制：**保持重點合作供應商高層互訪機制，通過企業高層的直接溝通，形成快速回應、高效解決問題的“綠色通道”。

**採購監督機制：**改進採購監管流程方法，實現管理紅線自動預警、智能攔截黑假申惡供應商，應用供應商移動考察平臺進行打分篩選優質供應商。

**反腐敗管理：**與供應商簽署合同的同時，簽署《陽光協議書》，以法律手段防止商業賄賂。

**供應商履責評估：**對供應商進行履責評估，建立優秀供應商激勵機制，提升供應商可持續發展能力。2018年，對供應商進行履責評價比例為96.78%。

單位	2018年註冊管理的供應商數量(家)
總部	29
金茂北京	2,949
金茂上海	4,457
金茂長沙	991
金茂廣州	1,701
金茂重慶	1,864
金茂南京	2,343
金茂西安	208
金茂三亞	54
金茂商業	298
金茂綠建	174
金茂裝飾	240

總部及各下屬單位註冊供應商數量

**我們的故事** 陽光招采平臺上線

我們將綠色供應鏈聯合發展平臺升級為陽光招采平臺，實現了招標採購和供應商管理全過程線上執行、全流程線上管控，保證了採購的公平、公正。同時，新平臺實現全流程無紙化，為投標企業節約了投標成本；並通過企業數字證書(CA)認證，保障投標企業信息安全。



掃一掃查看陽光招采平臺網站詳細信息

**我們的故事** “極創翼”平臺與戰略合作供應商合作延展計劃

2018年12月，“極創翼”平臺APP開展“聯動需求，共創未來”合作延展計劃，圍繞智慧住宅、綠色部品部件、新型建材方向，加速供應商與中國金茂的信息流轉。供應商可通過“極創翼”APP進行需求匹配、產品展示，促進優秀技術的進一步合作。



掃一掃查看“極創翼”APP



## 善培養共成長

我們重視員工發展，秉承“共創、共享、共成長”的員工發展理念，切實維護員工權益，構建多層次、多角度的員工福利體系，保障員工安全與健康，建立員工培訓成長體系，豐富員工文化生活，提升員工歸屬感、幸福感。

### 保障員工權益

我們持續健全員工管理規章制度體系，維護員工合法權益，完善民主管理機制，關注並回應員工訴求。

指標		2016	2017	2018
勞動合同簽訂率		100%	100%	100%
員工總數(人)		8,100	9,149	11,095
性別結構	男性員工(人)	5,014	5,647	7,034
	女性員工(人)	3,086	3,502	4,061
年齡結構	30歲及以下(人)	3,365	3,594	4,349
	31-40歲(人)	2,940	3,630	4,815
	41-50歲(人)	1,343	1,466	1,476
	51歲及以上(人)	452	459	455
學歷結構	碩士研究生及以上(人)	607	873	1,376
	本科(人)	2,676	3,536	4,915
	大專及以下(人)	4,817	4,740	4,804
女性管理者比例		17.2%	15.1%	23%
員工流失率 <sup>①</sup>		10.3%	12.7%	9.7% <sup>②</sup>

注：①統計範圍為除金茂酒店以外的其他板塊。金茂酒店的員工流失率詳見《金茂酒店 2018 年環境、社會及管治報告》。

②其中，持有板塊流失率 6.91%，創新版塊流失率 7.48%，開發板塊流失率 10.50%，增值板塊流失率 9.83%。

### 平等僱傭

我們嚴格遵守《勞動法》等相關法律法規，實行以勞動合同制用工為主，勞務派遣用工為輔，非全日制用工為補充的用工方式。尊重人權相關要求，以平等僱傭為原則，公正、公平對待不同民族、性別、宗教信仰和文化背景的員工，未僱傭童工，無強迫勞動行為。2018 年，公司引進中高端人才 389 人，配備職能關鍵崗等後備人才 216 名。

我們發佈實施《中國金茂人力資源白皮書》與《中國金茂勞動關係管理實操手冊》，規範公司選人、用人、育人、留人機制，以及處理勞動爭議等步驟，進一步健全僱傭管理體系。



中國金茂人力資源白皮書

### 民主管理

我們不斷完善工會職能以及員工民主管理、民主監督制度體系，保障員工知情權和參與權。公司總部及子公司工會建會率 100%，員工入會率 100%。

我們開展 CEO 大講堂、總經理面對面、青年員工座談會等多種形式的員工意見交流活動，傾聽員工聲音，瞭解員工訴求。



CEO 大講堂



總經理面對面



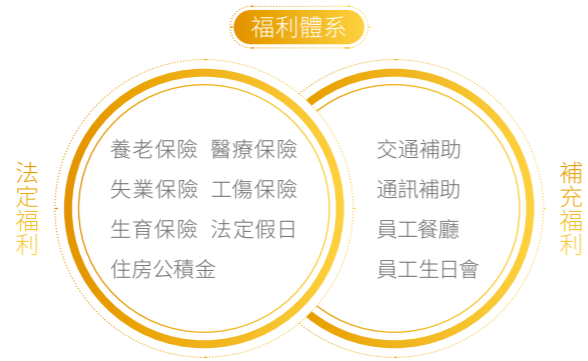
青年員工座談會



### 優化薪酬福利

我們不斷完善薪酬福利和保險制度，在按時足額繳納基本社會保障費用的基礎上，提供合理的補充福利，提升員工歸屬感。

- 加強薪酬與工作績效的互動，建立突出崗位價值、工作業績並符合各類員工特點的薪酬制度，確保員工收入增長與企業發展績效提高同步。
- 提供交通補助、通訊補助、員工餐廳、定期舉辦員工生日會等補充福利，全方位提升員工歸屬感。



### 保障健康安全

我們不斷健全 HSE 管理體系，完善健康安全規章制度，踐行有感領導，落實一崗雙責，強化風險管控，狠抓承包商管理，搭建健康安全文化載體，持續提高金茂健康安全標準。

#### 完善 HSE 管理

我們制定 HSE 管理戰略，明確 HSE 改進方向，分級完成體系對接，修訂完善各級責任制，實施安全科技創新管理。

**HSE 管理體系對接：**根據中化集團要求，完成體系對接，並分級開展 HSE 管理體系宣貫，組織開展 HSE 管理體系五星量化審核，獲評四星單位 5 家、三星單位 5 家、二星單位 1 家。



掃一掃“平安金茂”公眾號閱讀更多 HSE 相關資料

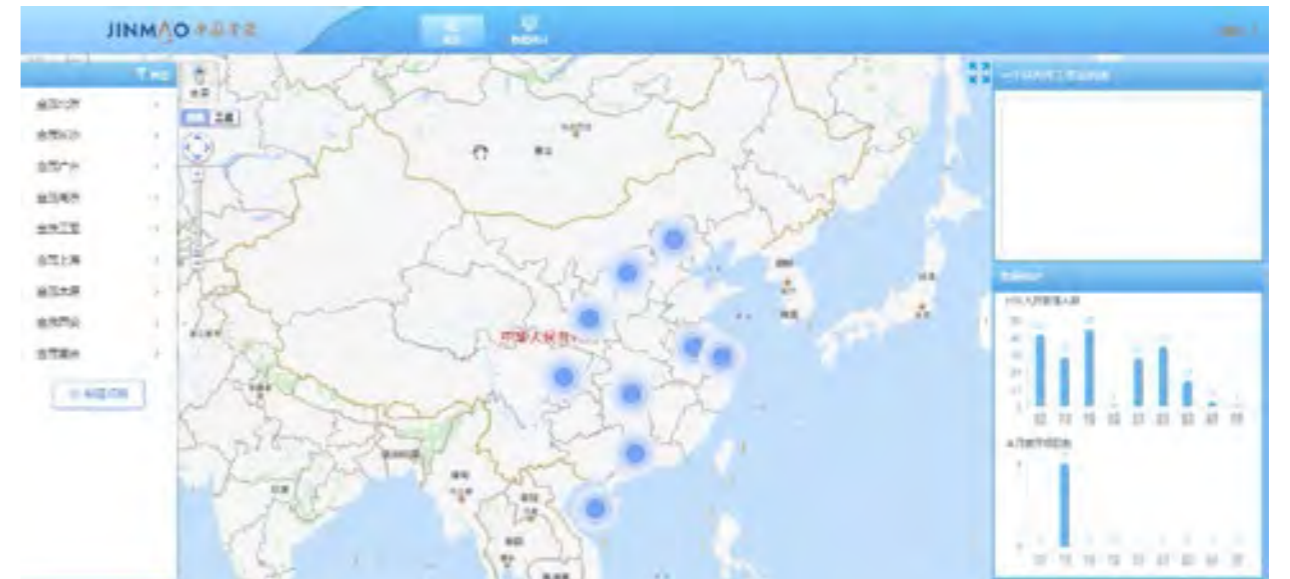


### 落實安全責任

我們從制度、技術、培訓、檢查四個方面全面升級安全生產管理體系，提升全員安全責任意識與能力。

**修訂安全責任制度：**組織修訂安全責任制，明確責任考核標準，落實組織和全員 HSE 績效考核，推動各級安全生產主體責任落實。

**升級安全管理技術：**升級完善“平安金茂”APP，開發 HSE 管理地圖，全年累計更新 16 個版本，新增“實測量”“一戶檔”“HSE 項目地圖”等核心功能，提高安全管理效率和水平。





**開展安全技能培訓:** 建立擁有 18 名講師的內訓團隊，開發 55 個 HSE 標準課程，不斷完善知識、案例庫，打造健全的安全培訓體系，持續提升全員 HSE 能力。組織應急培訓 1,266 次，應急演練 1,173 次，累計 58,650 人次參與。我們重視承包商安全技能提升，2018 年組織承包商 HSE 骨幹人員孵化班，參與人次共計 71 人；組織承包商負責人培訓共計 3 次，累計參加 382 人次。

**我們的故事** HSE 管理人員“新動力”培訓班

我們組織 2018 年 HSE 管理人員“新動力”培訓班，進一步提升新入職 HSE 管理人員對中國金茂 HSE 管理要求的認識和理解，使其快速融入並開展工作，來自各經營單位的 46 名新入職 HSE 管理人員參加培訓。



培訓現場



**我們的故事** 安全演講比賽

2018 年 5 至 8 月，我們開展以“生命至上，安全發展”為主題的安全演講比賽，參賽選手除了中國金茂員工，更吸納了承包商、供應商參賽，以求真務實的態度共同探究安全發展之道，護航金茂安全發展。



安全演講總決賽

**組織安全隱患排查:** 我們根據行業特點細分隱患類別，全面梳理形成《HSE 風險手冊》，開發運用各崗位隱患排查卡、“平安金茂”APP 等工具，並在承包商層面推廣，及時落實正向激勵措施，推進新項目班組隱患排查，鼓勵一線員工積極參與。2018 年，共開展檢查 161 次，發現問題和隱患 1,777 項，提出整改建議 358 條，確保 HSE 零事故目標實現。



現場檢查

**關注職業健康**

我們啟動金茂“健康季”活動，推出《健康公約》、日曆手冊、俱樂部護照三大健康關懷“法寶”，關注員工身心健康，鼓勵日常鍛煉，為員工提供定期體檢服務及半天帶薪體檢假，在依法為員工繳納基本醫療保險費基礎上，建立綜合福利保險制度，提升對員工的醫療保障水準。2018 年，員工體檢及健康檔案覆蓋率 100%，未發生職業病事故，因公死亡 0 人，因公死亡率為 0，因工傷損失工時 1,757 天<sup>①</sup>。

注：①由於數據統計範圍變動導致數據變化較大，2017 年數據為公司總部經社保工傷認定的數據，2018 年數據為公司所有板塊的統計數據。



冬季競步走 PK 賽



## 助力員工成長

我們完善培訓課程體系、鼓勵員工創新，從培養機制到激勵機制，全方位助力員工成長。

### 技能培訓

我們持續完善員工培訓體系，形成包括管理培訓課程、專業培訓課程以及多梯隊培養模式的員工培訓體系，有針對性地提升員工管理能力、專業能力。

**專業課程培訓：**在 18 門管理課程的基礎上，2018 年組織開發 29 門專業課程，形成覆蓋管理、營銷、工程、設計、HSE 等內容的金茂課程培訓體系，將部分課程上線 OA 平臺系統的“金茂營造學院”，實現線上隨時學習。

**多梯隊培訓：**分級開展領導力研修班、領航者及方舟生專項培訓，打造多層次人才隊伍。2018 年，員工培訓總學時<sup>①</sup>達 401,166 小時，人均培訓 36 小時。

注：①統計範圍為除金茂酒店以外的其他板塊。金茂酒店的人均培訓時數詳見《金茂酒店 2018 年環境、社會及管治報告》

#### 領航者

領航者是中國金茂針對企業“領軍人才”的培養項目。聚焦管理潛質較高的領軍後備人才，通過定向識別及培養，打造一支具備金茂文化 DNA、掌握金茂運營規範、符合金茂領導力素質要求，有效確保公司戰略落地的“高準備度領航者”隊伍，截止目前，共培養百餘人。

#### 方舟計劃

方舟計劃是中國金茂針對優秀應屆畢業生的專項引進和培養計劃。通過科學選拔人才、系統培訓培養、精準考核評價、明晰職業路徑、完善機制保障，致力於打造一支精專業、善創新、懂管理，傳承金茂文化與價值理念的高潛質、複合型人才隊伍，截至目前，共培養三百餘人。

分類	2018 受訓雇員百分比	2018 人均培訓時數 (單位: 小時)
高層員工	100%	120
中層員工	100%	110
普通員工	57.3%	34

分類	總部	北京	上海	廣州
總學時 (單位: 小時)	27,530	41,374	41,356	64,727

分類	重慶	南京	開發板塊	其他
總學時 (單位: 小時)	28,870	63,648	19,571	66,010

## 職業發展

我們持續健全晉升評聘體系，拓寬職業發展通道，培育具有開拓創新、勇為人先氣魄的人才梯隊。

### 晉升評聘改革

將區域所轄城市公司和直管項目的總經理等任免許可權、專業序列四級的評聘許可權授予各經營單位，提高員工晉升評聘的靈活性。

### 動員成長創新

我們通過組織創新主題辯論賽、創新研討會等活動，激發員工創新。



創新研討會

## 關注員工幸福

我們組織開展豐富多樣的業餘活動，組建各類興趣協會，活躍工作氛圍，促進員工間的關係更加融洽，增強凝聚力。

### 文化建設

我們大力開展企業文化核心價值觀宣貫，公司各級單位全年共開展企業文化培訓 95 場次，共有 5,600 餘人次參加培訓。

我們在“員工天地”企業文化牆、企業內刊、OA 動態、黨群天地等既有載體的基礎上，搭建“一冊一號兩刊兩牆”的宣傳矩陣，開展以“金茂故事·品質築就更美生活”為主題的徵文活動，積極宣揚正能量、傳播好聲音。



扫一扫“金茂文化”微信公眾號  
查看更多詳細信息

### 員工關愛

我們持續完善困難員工幫扶救助機制，將公司的關懷送到每一個員工手中；統籌開展各種文體活動，豐富員工業餘生活，激發員工活力。

**幫扶困難員工：**我們改進完善困難員工幫扶機制，加大員工幫扶投入。員工及其直系親屬患有重大疾病均可得到公司幫助。

**關心員工生活：**我們定期慰問一線員工，舉辦家屬答謝會，幫助員工平衡工作與生活，提升員工幸福指數。



為困難員工組織捐款



慰問一線員工

**組織員工活動：**2018 年，總部組織各類社團活動 291 次，組織婦女節、兒童節、元宵節、國際問候日等各類活動 32 次。



金茂物業羽毛球比賽



“亦莊金茂府杯”足球比賽



金茂商業六一親子活動



員工生日會

## 善築夢共繁榮

我們始終秉承“扶助貧困，積極參與慈善事業，促進社會和諧與發展”的宗旨，踐行央企社會責任，開展精準扶貧、公益捐贈等全方位的社會公益事業。2018 年，開展社會公益活動 60 次，投入公益資金 2,797 萬元。

### 完善公益管理

我們完善公益管理機制，組建員工志願者隊伍，搭建公益基金平臺，聯合公益組織機構，逐漸形成了公司引導、各地主辦、夥伴協同、全員參與的可持續公益管理模式。



### 推進精準扶貧

我們切實履行國家“精準扶貧”政策，以教育扶貧和產業扶貧為核心，聯合各界公益力量，開展多種形式的扶貧活動。截至 2018 年底，累計受益地區 4 個，累計扶貧投入 40 餘萬元。

#### 教育扶貧

習近平總書記多次強調“扶貧必扶智”。我們始終關注教育事業的發展，持續幫助貧困地區改善教學環境，以“流動圖書館”項目為基礎，為貧困地區學生捐款並送去學習用品，並與學生進行溝通交流，從物質和精神兩方面進行幫扶。

##### 我們的故事 北京金茂萬麗酒店捐資助學獻愛心

2018 年 7 月，北京金茂萬麗酒店黨支部響應“不忘初心，精準扶貧”的號召，為河北省石家莊市沽源縣九連城鎮紅圪塹小學送去學習物資，並鼓勵學生們努力學習、拓展視野，將來以優異的成績報答父母、回饋社會。



##### 我們的故事 金茂杭州開展助學活動

2018 年 9 月，金茂杭州黨支部與工會開展“紅心向黨，慈善助學”結對助學活動，結對幫扶貧困中小學生 35 人，幫助他們樹立“自信、自強、自立”的意志，傳遞愛的理念。



### 產業扶貧

我們關注貧困地區的生產生活情況，避免一次性地捐贈資金和設備設施，通過規劃改善當地基礎設施、開展生產培訓等方式，使貧困地區人民長期受益。

##### 我們的故事 設立“新型農牧民流動培訓站”

我們在阿魯科爾沁旗建設 3 個“新型農牧民流動培訓站”，開展農牧民素養與現代生活、現代肉牛產業發展關鍵技術、動物疫病防控實用技術、肉牛繁育新模式及使用技術交流等各類培訓，提高農牧民生產專業技術水準。



“新型農牧民流動培訓站”培訓基地

##### 我們的故事 參與西藏崗巴縣邊境特色小鎮建設

2018 年 11 月，我們派遣設計規劃相關專業人員，隨同中化集團工作小組前往援藏工作村進行現場調研，整理形成《古汝村村莊規劃建議書》。



### 開展公益活動

我們在積極幫扶弱勢群體的基礎上，將社會公益與黨建工作相融合，開展豐富多樣的公益活動，持續為社會獻溫情。

我們將黨建品牌與公益事業結合，深化黨建品牌的外延服務功能，增強公益事業的影響力。



中國金茂“金引擎”先鋒隊走進青海德哈令市，支持援青工作



金茂上海黨建公益品牌發佈

我們組織志願者在節日走進敬老院，與老人們近距離交流互動，為其送去物質與精神關懷。



金茂濟南組織“情暖中秋，愛洒人間”關愛老人慰問活動



金茂蘇州開展“中秋獻祝福，情系敬老院”慰問活動



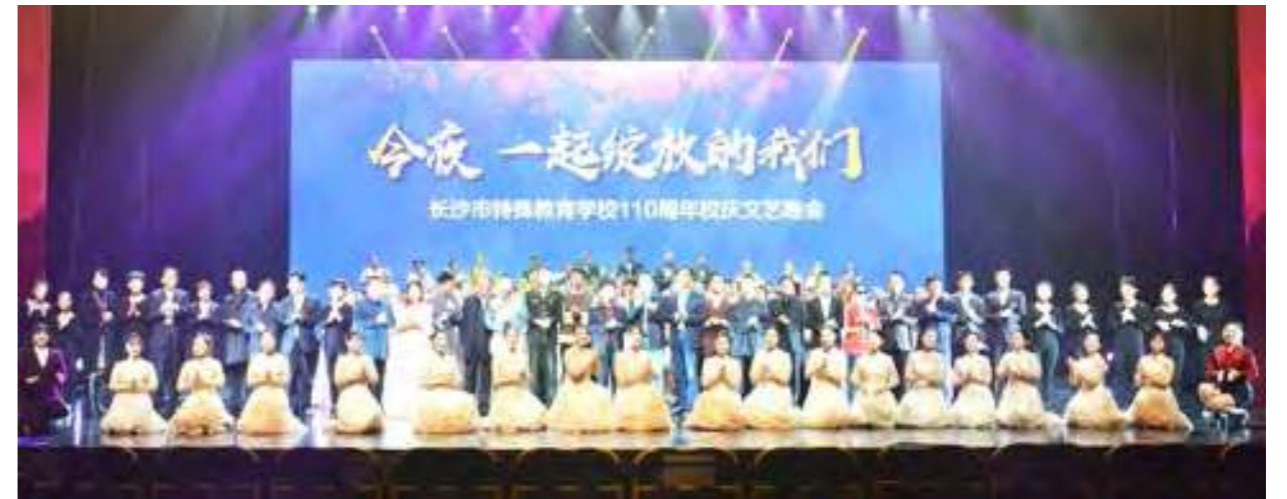
我們通過志願者活動、生活物資捐贈等多種形式幫扶特殊教育學校，關注特殊兒童成長。



金茂天津慰問“七色花舍”



金茂鄭州慰問鄭州兒童福利院



助演長沙市特殊教育學校110周年校慶文藝晚會

我們組織志願者隊伍持續為社區送關懷，支持社區文化建設，促進社區發展。

我們多次組織公益體育賽事活動，支持體育夢想。



崇明金茂凱悅酒店  
組織暖心月餅進社區活動



金茂無錫志願者  
為社區文藝晚會提供志願服務



青島金茂灣購物中心舉辦“金茂灣杯”青島市中小學生羽毛球聯賽





## 可持續發展管理

中國金茂秉持“釋放城市未來生命力”的願景，制定《中國金茂社會責任管理指引》，發佈《中國金茂社會責任管理實踐矩陣》，明確公司推進可持續發展的職責分工、政策規定等相關制度安排，將可持續發展融入公司戰略、日常管理及業務運營，融入員工的價值追求和崗位職責，與員工、社會和環境等利益相關方和諧共贏，價值共享。

## 組織體系

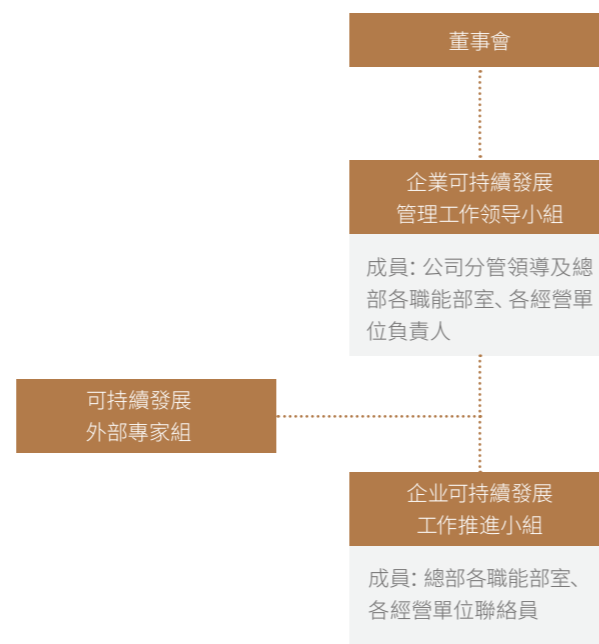
依據《中國金茂社會責任管理指引》，我們不斷優化可持續發展管理，逐步建立起組織健全、權責清晰、上下聯動的持續發展管理工作體系，保障可持續發展工作的有效推進和落實。

董事會作為公司可持續發展工作的最高決策機構，負責審議可持續發展的風險和機遇，確定可持續發展管理架構及管理策略，並對可持續發展報告進行審核。

企業可持續發展管理工作領導小組由公司分管領導及總部各職能部室、各經營單位負責人組成，負責協調落實董事會確定的可持續管理策略，評估可持續發展的風險和機遇，確定可持續發展工作推進組成員，審定可持續發展議題的重要性，向董事會匯報關於可持續發展的重大相關事宜等。

企業可持續發展工作推進小組由公司總裁辦公室牽頭，總部各職能部室、各經營單位聯絡員組成，負責識別可持續發展的風險和機遇，推進可持續發展工作計劃的執行和改進落實，組織可持續發展相關培訓，分析可持續發展議題重要性，收集整理相關材料並編制年度可持續發展報告等。

公司與可持續發展外部專家定期溝通，瞭解可持續發展的最新趨勢和機遇挑戰等，聽取其對可持續發展工作的建議，以持續改進相關工作。



## 策略與計劃

依據《中國金茂社會責任管理指引》，我們採納股東、客戶、環境、員工、夥伴和社區等主要利益相關方的訴求，並結合中國金茂自身的業務特點，綜合評估公司潛在的風險因素，確定了如下的可持續發展管理策略與計劃。

**與股東價值共創：**中國金茂建立良好的投資者關係，健全股東權益保護機制，恪守商業道德，依法合規經營，強化風險防控，堅持創新發展，以可持續的經營業績給予股東最優回報。

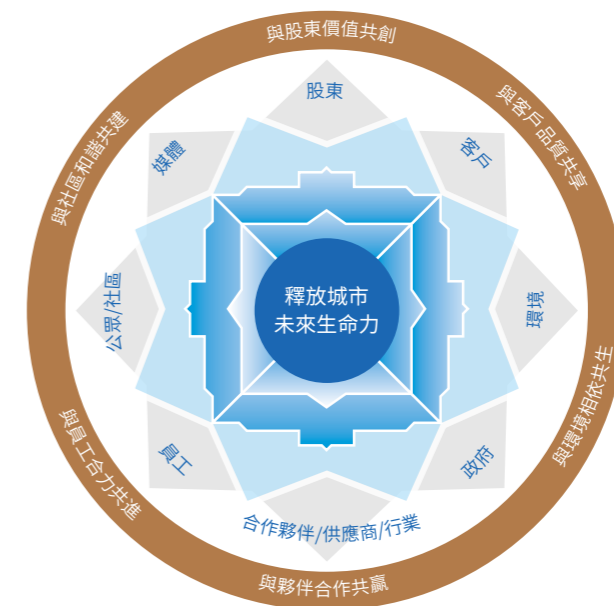
**與客戶品質共享：**中國金茂以“品質築就更美生活”為使命，堅定履行對客戶的每一份承諾，為客戶提供更豐富、更完善的產品和服務，不斷實現未來人居和城市夢想。

**與環境相依共生：**中國金茂以綠色戰略作為公司的主戰略之一，並從“生態城市”“生命建築”“‘零碳’運營”三個方面持續升級，打造“臻綠”生活模式，涵蓋開發設計、施工、運營全過程，致力於樹立中國城市運營綠色典範。

**與員工合力共進：**中國金茂視員工為公司最寶貴的財富，尊重員工各項基本權益，保障員工安全與健康，營造平等、開放的組織氛圍，為員工成長提供全面的職業發展通道和廣闊的發展空間，致力於企業價值與員工價值的共同提升。

**與夥伴合作共贏：**中國金茂追求與合作夥伴的互利共贏，以誠信正直為立業之本，在合作中實現互利共贏，共同維護公開、公平、公正的市場環境，攜手打造可持續發展的責任供應鏈。

**與社區和諧共建：**中國金茂視自身為社區的一部分，積極參與社區發展，投身社會公益事業，努力實現取之社會、回饋社會的企業發展理念，為創建和諧社會添磚加瓦。













## 責任溝通

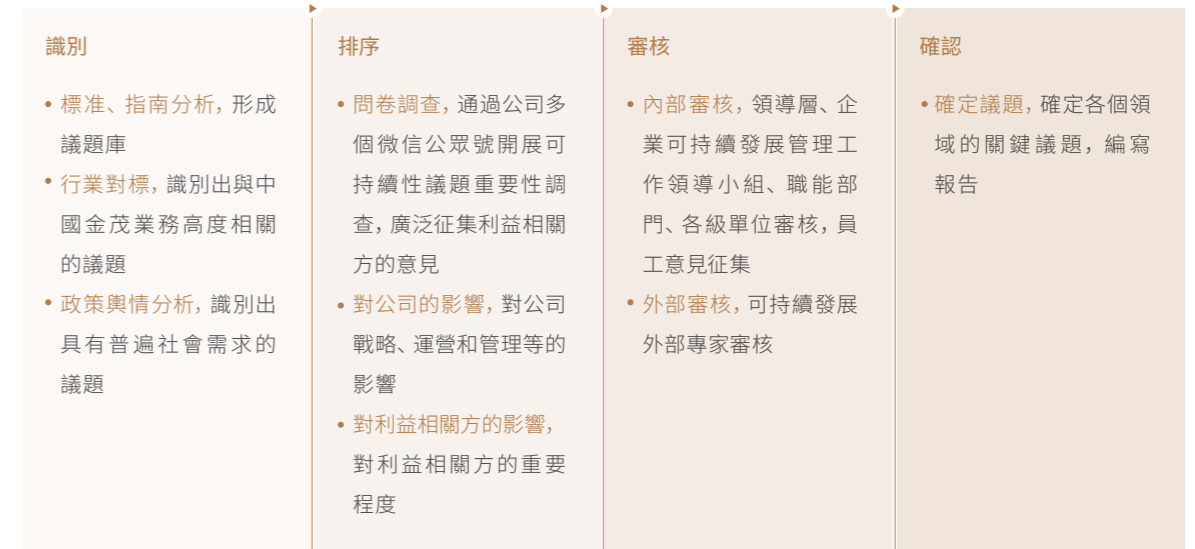
中國金茂加強與利益相關方的溝通，通過豐富的溝通渠道和溝通方式，及時瞭解並回應利益相關方期望和要求，夯實公司與利益相關方共同成長的基礎。

利益相關方期望與要求

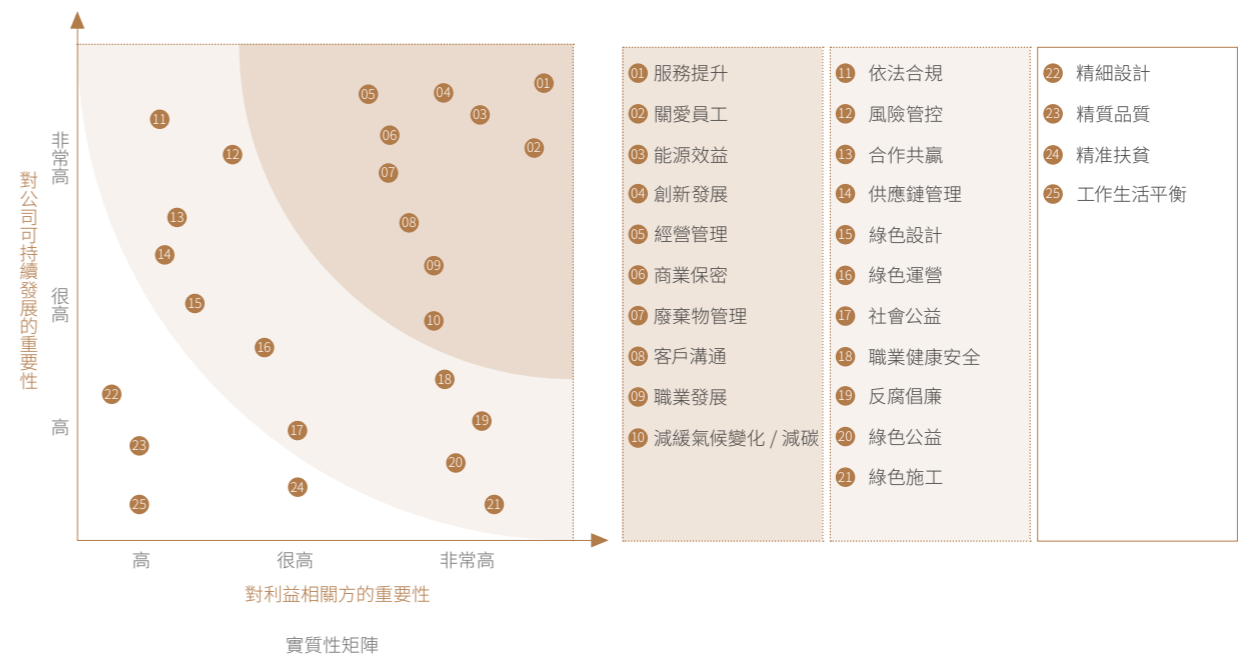
利益相關方	期望和要求	溝通和行動
 政府 / 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 守法合規</li> <li>• 依法納稅</li> <li>• 助力區域經濟發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 誠信經營</li> <li>• 項目合作</li> <li>• 戰略合作</li> </ul>
 股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 增強盈利能力</li> <li>• 完善公司治理結構</li> <li>• 履行信息披露義務</li> <li>• 確保國有資產保值增值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 召開股東大會</li> <li>• 定期發佈報告</li> <li>• 電話訪談</li> <li>• 路演 / 反向路演</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 誠信履約</li> <li>• 信息透明</li> <li>• 高質量產品 / 服務</li> <li>• 滿足多元、個性化需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合同執行</li> <li>• 金茂薈</li> <li>• 建議與回饋</li> <li>• 全國統一客戶服務監督熱線</li> </ul>
 合作夥伴 / 供貨商 / 行業	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平競爭</li> <li>• 推動行業技術進步</li> <li>• 延伸產業鏈，拓展產業服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 參與行業發展論壇</li> <li>• 參編行業標準</li> <li>• 供貨商半年及年度履約評價</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 權益保障</li> <li>• 職業發展及培訓</li> <li>• 健康與安全</li> <li>• 人文關懷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工會建設</li> <li>• 教育培訓</li> <li>• 勞動保護</li> <li>• 拓展活動</li> </ul>
 環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 發展綠色建築</li> <li>• 節能減排</li> <li>• 傳播健康綠色生活方式</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 推進綠色戰略</li> <li>• 綠色建造</li> <li>• 踐行環保公益</li> </ul>
 公眾 / 社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社區參與</li> <li>• 公益慈善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 精準扶貧</li> <li>• 開展公益活動</li> </ul>
 媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合規宣傳</li> <li>• 建立良好形象</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常定期座談</li> <li>• 自媒體 + 聯盟峰會</li> <li>• 媒體“綠金行”系列活動</li> </ul>

## 議題管理

中國金茂在與利益相關方溝通的基礎之上，深入分析研究國家宏觀政策、行業發展態勢等信息，結合企業自身發展的特點，主動識別和提煉出重點責任議題，依據《中國金茂社會責任管理實踐矩陣》，積極回應利益相關方的期望和要求，實現與利益相關方的共同發展。



實質性議題識別及排序過程



## 展望

時代塑造城市，未來給人憧憬。2019年將迎來祖國七十華誕，我們將繼續在“科學至上”理念指導下，在科技創新領域持續探索，不斷升級城市開發和運營理念，積極探索可持續發展管理模式，致力於實現經濟、社會、環境的和諧，為城市可持續發展做出積極貢獻。

### 以匠心品質為出發點，成就更美生活

“品質築就更美生活”是我們對每一個金茂家庭的承諾。我們將因地制宜提升服務品質，推動服務創新，致力於用匠心、初心，追求極致產品，打造美好未來。我們將通過一個個細微的服務、一場場溫情的活動、一次次動心的交流，營造更加溫暖的鄰里關係，並將這股暖意傳遞到每一位客戶的心中。

### 以生態保護為著力點，建設更美城市

建設綠色城市，就是建設美麗中國。我們將堅持貫徹執行涵蓋開發、施工、運營全過程的綠色戰略，推動生態城市建設、生命建築築造、“零碳”運營實施，持續推動新能源、新技術、新產品的研發落地，通過智慧科技打造綠色城市，以樹立中國城市運營綠色典範為目標，釋放城市未來生命力。

### 以人文關懷為落腳點，營造更美社會

我們將繼續貫徹“以人為本”理念，讓金茂成為每一位員工的“家”、成為每一位員工滿足發展需求、實現自我價值的舞臺。與此同時，我們將加強與政府、企業等夥伴的戰略合作，培育更加負責任的供應商，打造責任供應鏈。此外，我們將發揮自身資源優勢，凝聚更大的社會力量，推動品牌公益項目的持續開展，助力中國公益事業的發展和進步。

## 專家點評

這是中國金茂發布的第三份可持續發展報告。報告以“科學至上”核心價值理念為引領，圍繞著“城市運營商”的戰略定位，展示了中國金茂探索以智慧科技為引領、以綠色健康為特色的城市運營之道所做出的努力。

### 緊跟社會熱點話題 彰顯社會責任擔當

報告聚焦依法合規、反腐倡廉、產品質量、客戶溝通、綠色設計、關愛員工、社會公益等公眾關注的社會熱點，以“科學至上，賦能城市未來”為專題集中介紹了公司運用科技的力量推動自身產品及城市的發展，以“卓越出眾薈優品、天人合一享臻綠、上善若水澤萬物”為三大篇章分別闡述了公司在經濟、環境、社會三大領域的履責亮點和績效，對利益相關方的關切點作出積極回應。

### 展現形式生動活潑 打造良好閱讀體驗

報告在設計風格上將中國金茂標志性建築、自然、人文等元素融為一體，不僅生動地展現中國金茂“釋放城市未來生命力”的理念，還體現了中國金茂對經濟、環境和社會綜合價值以及可持續發展的追求。此外，報告結構清晰，圖文並茂，色彩鮮明，通過親和的語言與靈活的插畫使報告更具有可讀性，實現了與利益相關方平等、坦誠、有效的溝通交流。

希望中國金茂繼續秉承“品質築就更美生活”使命，運用科學創新的方式，推動可持續發展理念與業務的融合，在深耕城市運營的道路上，為人類的生活做出更多改變，為世界可持續發展做出更大貢獻。



《可持續發展經濟導刊》社長 / 主編





# 指標索引

主要範疇	內容	位置	
A環境	層面A1: 排放物	P30-P35	
	A1.1	排放物種類及相關排放數據	P32
	A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	P32
	A1.3	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)	P32
	A1.4	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)	P32
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	P32-P35
	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	P32-P35
	層面A2: 資源使用	P32-P35	
	A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以每千秒千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	P32
	A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	P32
	A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果	P18
	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畫及所得成果	P35
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量	不適用,已解釋, P32
	層面A3: 環境及天然資源	P32	
	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	P32
	B社會	僱傭及勞動常規 層面B1: 僱傭	P44
B1.1		按僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	P44
B1.2		按年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	P44
層面B2: 健康與安全		P46-P49	
B2.1		因工作關係而死亡的人數及比率	P49
B2.2		因工傷損失工作日數	P49
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辦法	P46-P49

主要範疇	內容	位置
層面B3: 發展及培訓		P50
B3.1	按性別及雇員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓雇員百分比	P50
B3.2	按性別及雇員類別劃分,每名雇員完成受訓的平均時數	P50
層面B4: 勞工準則		P44
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	P44
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	P44
營運慣例 層面B5: 供應鏈管理		P43
B5.1	按地區劃分的供貨商數目	P43
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例,向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	P43
層面B6: 產品責任		P22-P27
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	2018年度,公司無此現象
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	P25
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	P10
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	P23
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策,以及相關執行及監察方法	P25
層面B7: 反貪污		P10
B7.1	於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	P10
B7.2	描述防範措施及舉報程序,以及相關執行及監察方法	P10
社區 層面B8: 社區投資		P52-P55
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	P52-P55
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	P52-P55



## 可持續發展報告驗證聲明書

漢德技術監督服務(亞太)有限公司(以下簡稱TUV NORD)受中國金茂控股集團有限公司(以下簡稱“中國金茂”)委託,對中國金茂控股集團有限公司2018可持續發展報告(以下簡稱“報告”)進行了獨立的審驗工作。

中國金茂負責收集、分析、匯總和披露報告中提到的資訊。TUV NORD在與中國金茂的協議範圍中認可的職權範圍內實施此項工作(報告審驗)。中國金茂是本聲明的指定用戶。

本聲明書基於中國金茂控股集團有限公司編制的2018可持續發展報告,中國金茂對報告中資訊和資料的完整性和真實性負責。此份報告是中國金茂控股集團有限公司公開發佈的第六份綜合性非財務報告,並第三次邀請TUV NORD進行獨立審驗。

### 審驗的範圍

- 報告在披露年限(2018)的關鍵績效、資訊及管理系統支援的正確性和可靠性;
- 驗證地點位於北京市復興門外大街A2號中化大廈,中國金茂控股集團有限公司總部所在地,沒有訪問中國金茂的分子公司以及專案現場;
- 我們對報告中資料和資訊的收集、分析、檢查等管理過程進行評價;
- 由於經濟資料經協力廠商審計,故報告中不做重複驗證。

本次現場審驗時間為2019年5月29-30日。

### 驗證方法

驗證過程包括如下活動:

- 評審中國金茂提供的檔資訊;
- 訪談中國金茂報告素材提供的相關部門負責人;
- 查閱相關網站及媒體公佈的公眾資訊,通過抽樣的方法對報告中有關資料和資訊進行核實;
- 參考香港聯交所《環境、社會及管治指引》對可持續發展報告的要求,對報告進行了評估;
- 參考《AA1000 審驗標準》(2008)以及ISO 26000社會責任標準;
- 驗證活動是根據TUV NORD可持續發展報告驗證管理程式進行。

### 驗證結論

中國金茂控股集團有限公司編制的2018可持續發展報告客觀反映了公司在2018年間可持續發展工作的開展狀況和所取得的績效。



### 重要性

報告披露了企業在2018年經濟、社會、環境領域發生的重要客觀績效,及時回應對投資者及其他權益人的期望;

### 量化性

報告中以“數說金茂”等形式,對於環境及社會的部分關鍵績效以量化的形式予以披露,具有一定的量化性;

### 平衡性

報告中披露了員工流失率、因工傷損傷工時等資料,具有一定的平衡性;

### 一致性

通過抽樣驗證,報告中的資料是可靠的、客觀的,TUV NORD沒有發現系統性或實質性錯誤。

### 改進建議

通過驗證和評價活動,我們對中國金茂在可持續發展實踐和管理方面有以下改進的建議:

- 對於環境關鍵績效,建議加大資料收集範圍以及部分指標密度的計算,以便相關部門在未來工作中制定更加切實可行的方案;
- 建議對關鍵績效資料,給出三年及以上的資料,以增加報告的可比性。

### 特別聲明:

本審驗聲明中不包括:

- 資訊披露之外的活動;
- 關於中國金茂的立場、觀點、信仰、目標、未來發展方向和承諾的陳述。

### 獨立性和能力的聲明

德國漢德集團是世界領先的認證機構,在全球超過70個國家設有分支機構,提供檢驗、測試和驗證服務,包括管理體系和產品認證;品質、環境、社會和道德的審核和培訓;環境、社會責任和可持續發展報告的保證。

漢德技術監督服務(亞太)有限公司作為德國漢德集團全球的分支機構之一是獨立的,確保在實施本報告的審驗過程中與中國金茂控股集團有限公司或其分支機構和利益相關方沒有任何利益衝突。本報告所有資訊由中國金茂提供,TUV NORD沒有參與到報告編寫過程。

漢德技術監督服務(亞太)有限公司

審驗組長:黃利

日期:2019年6月11日

機構授權人:宋海寧

日期:2019年6月11日

注:當聲明的中文和英文版本有衝突時,請以中文為準。



## 讀者反饋

為了不斷改進公司的可持續發展工作，我們希望得到您的反饋，這將成為我們改善和提高的重要依據。希望您在百忙中對本報告和我們的工作提出寶貴意見。

您的信息：

姓名：\_\_\_\_\_ 單位：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_ 郵箱：\_\_\_\_\_

您的評價：

1. 您認為報告總體上：

很好 較好 一般 較差 很差

2. 您認為報告披露的信息：

非常豐富 較豐富 一般 較少 很少

3. 您認為報告披露信息的質量：

很高 較高 一般 較低 很低

4. 您認為報告在版式設計上：

很合理 較合理 一般 較差 很差

5. 您對公司可持續發展工作以及編制、發佈可持續發展報告的意見和建議，請在此提出：

---



---

聯繫我們：

中國金茂控股集團有限公司

地址：北京市復興門外大街 A2 號中化大廈

郵編：100045

電話：8610-59369900

傳真：8610-59369901

## 關於本報告

本報告是中國金茂控股集團有限公司發佈的第三份可持續發展報告，此前公司曾發佈三份企業社會責任報告。報告旨在對公司可持續發展理念、實踐和績效與利益相關方進行坦誠溝通。

### 時間範圍

2018 年 1 月 1 日 -12 月 31 日，部分內容超出本期間年份，以增強報告可比性。

### 發佈週期

本報告為年度報告。

### 報告範圍

公司總部及下屬公司。

### 編制依據

本報告參照了香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》和《環境、社會及管治匯報指南》、全球可持續發展標準委員會《可持續發展報告標準》（GRI Standards）、中國國家標準 GB/T 36001-2015《社會責任報告編寫指南》等。

### 資料來源

報告中使用的資料均來自公司正式文件和統計資料。公司保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。

### 指代說明

為了便於表述和閱讀，本報告中“中國金茂控股集團有限公司”也以“中國金茂”“公司”或“我們”表示，金茂區域或城市公司均以“金茂 + 城市”替代。此外，除特殊說明，本報告中涉及的貨幣單位均為人民幣。

### 編制流程



### 獲取方式

報告語言為中文繁體和英文，以印刷品和 PDF 電子文件兩種形式發佈，歡迎登陸公司網站 [www.chinajinmao.cn](http://www.chinajinmao.cn) 獲取電子版報告。

## 聯絡地址

### 中國金茂控股集團有限公司

地址：北京市複興門外大街 A2 號中化大廈

郵編：100045

網址：[www.chinajinmao.cn](http://www.chinajinmao.cn)

傳真：86-10-59369901

電話：86-10-59369900

### 香港辦公室

地址：香港灣仔港灣道 1 號會展廣場辦公大樓 47 樓 4702-4703

電話：852-28299668

傳真：852-28240300



JINM<sup>△</sup>O 中國金茂  
釋 放 城 市 未 來 生 命 力



中國金茂微信公眾號

中化集團成員企業