

奥园 
构筑健康生活
香港联交所上市编号:3883

25th 中国奥园
25周年
CHINA
AOYUAN
1996-2021



中国奥园官方微信

中国奥园集团股份有限公司
China Aoyuan Group Limited

广东省广州市番禺区万惠一路48号奥园集团大厦
电话: (86)20-3868-6666
www.aoyuan.com.cn

编制日期: 2021年4月

中国奥园集团股份有限公司 环境、社会及管治报告

二零二零年 

董事会寄语	01
关于本报告	02
报告标准	02
报告范围	02
报告原则	02
2020年重点回顾	03
环境、社会及管治管理架构	06
董事会参与	06
可持续发展工作小组	06
重要性评估	07
企业管治	13
廉洁建设	13
服务责任	17
知识产权及个人资料保障	22
供应链管理	22
社区投资	24
抗疫专题	25
教育助学	27
精准扶贫	28
社区支持	30
城市共建	31
职场实务	33
职业安全健康管理	33
和谐雇佣	41
环境管理	46
绿色建筑	46
绿色运营	48
资源使用及排放	51
环境合规管理	56
报告内容指引	57
附录1 政策与法律法规列表	57
附录2 指标索引	60

董事会寄语

中国奥园集团股份有限公司（「中国奥园」或「本公司」）及其附属公司（「本集团」、「集团」或「我们」）作为中国复合地产缔造者，秉持「构筑健康生活」的品牌理念，为客户提供优质的居住产品及环境。我们亦积极回馈社会，持续为教育、扶贫、社区支持等方面贡献一份力量，践行企业社会责任。我们坚信通过不懈的坚持，中国奥园将实现可持续、高质量发展，成为稳健经营的长寿企业。

董事会为本集团可持续发展策略的推动者，高度重视可持续发展在集团内的落实推动。董事会肩负以下责任，包括：

- 建立可持续发展目标、优次、管理政策及架构；
- 评估可持续发展风险及机遇，检讨集团可持续表现；
- 监督可持续发展措施的实行，确保内部管治机制稳健有效。

客户对奥园产品及服务的体验及满意度对本集团至关重要。本集团追求产品与服务的创新，通过建设客户满意度管控体系提升客户满意度，提升品牌知名度与美誉度。我们将绿色建筑技术和设计应用于项目开发，积极推动城市更新，实现可持续社区发展。我们持续提高各营运环节的标准化体系要求及水平，提高整体运营效率。

我们深信人才是企业的核心竞争力。本集团积极推动企业文化的升级及传播，形成「高效、诚信、责任、共赢」的企业核心价值观，重视人才引入和培养，不断完善激励及绩效机制，打造「鼓励优秀人才施展才干」的平台环境，提升员工的归属感。本集团亦建立企业廉洁文化机制，倡导阳光、健康、积极的工作作风。

我们积极履行企业社会责任，鼓励员工扶贫助残。2020年新冠疫情突如其来，我们迅速行动，成为最早向武汉等抗疫一线驰援紧缺医疗用品的企业之一。

展望未来，我们将继续积极投放资源促进可持续发展，扩大社会投资及公益事务，在管治及营运中不断融入可持续发展理念，与我们的客户、业务伙伴、投资者、员工等所有持份者携手创造美好将来。

董事会

2021年3月29日

关于本报告

报告标准

本报告主要参照香港联合交易所上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》（ESG指引），中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR4.0）、《全球报告倡议组织可持续发展报告标准》（GRI Standards）以及《联合国可持续发展目标企业行动指南》（SDGs）进行编制。

报告范围

本报告主要披露本集团由二零二零年一月一日至二零二零年十二月三十一日（「二零二零年财政年度」或「报告期间」）与中国内地之物业发展及物业投资相关之业务。集团于中国内地的业务约占集团总收益的百分之九十六。由于各地业务的性质相似（相对应的环境、社会及管治影响也相似），而业务规模与收益成正比，因此我们使用收益来确定报告范围。除特别说明外，本报告的披露范围与二零一九年度之环境、社会及管治报告一致，包括房地产开发与房地产投资相关的重大环境、社会及管治事宜之政策及管理措施。

本报告所披露的环境数据只包括由本集团经营房地产开发与房地产投资相关业务时办公室及销售中心所直接产生的排放和消耗数据，并不包括本集团的第三方如外判商、租客及顾客所产生的环境数据。而本报告所披露的人力资源、职业健康与安全及培训数据，则包括集团整体所有业务的数据。

报告原则

本报告按照《ESG指引》中提及的「重要性原则」、「量化原则」、「平衡原则」及「一致性原则」，披露本集团的环境、社会及管治风险和管理举措。

2020年重点回顾

MSCI 调高ESG评级至**BB**



01

02

全方位、多维度开展抗疫防疫，为国内最早一批采购医疗紧缺物资，直接送达武汉等抗疫一线的知名企业

捐赠超**120**万个口罩

国家级疫情防控漫画 | 手套 | 医用呼吸机
额温枪 | 检测试剂盒 | 防护服

03

累计向暨南大学捐赠人民币**3,200**万元，并设立「梓文励志奖学金」



04

奥园慈善基金会自2017年成立以来累计捐助**76**个贫困村，**68**所贫困学校，**4,087**户困难家庭，**978**名贫困学生，派出**178**名爱心支教老师，超过**1,500**名志愿公益服务员工

奥园慈善基金会

2017年成立

累积扶助 76 贫困村	累积扶助 68 贫困学校	累积扶助 978 贫困学生
累积参与员工 1500+ 人	累积扶助 4000+ 贫困家庭	

复工复产有序，境内外全集团**零**感染



05

连续三年荣获国际知名财经杂志《财资》颁发「ESG 大奖 - 金奖」殊荣



06

07

累计**115**个项目获评为一星或以上优质绿色建筑

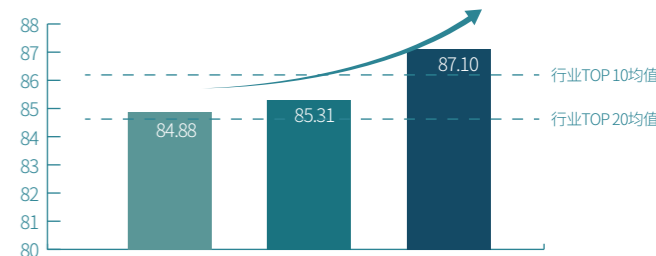
9个项目取得WELL PORTFOLIO™预认证，并成为IWBI™会员



08

09

安全绩效连续三年上升，居行业**TOP10**



10

50+城市更新项目助力城市的保育传承，焕发城市新活力



11

成为中国企业反舞弊联盟理事单位，2020年举行**66**场反腐败教育培训



12

由董事会推动企业多元共融，在内地房地产行业属首家，获香港平等机会委员会赞许



13

首次获香港社会服务联会颁发「商界展关怀」标签认可



中国奥园产品设计主要获奖列表：

金盘奖：斩获20项大奖，在全国房企位列第13名

大湾区城市设计大赛：珠海奥园香洲天地

CREDAWARD 地产设计大奖·中国：重庆奥园翡翠天辰、成都奥园云璟

德国标志性建筑设计奖：平潭奥园翡翠岚都

英国伦敦杰出地产大奖：广州奥园誉湖湾

美国MUSE Design Awards 设计大奖：韶关奥园明玥江山

法国巴黎DNA 设计大奖：成都奥园云璟

意大利IIDA 国际设计大奖：成都奥园云璟

新加坡SIDA 室内设计大奖：成都奥园云璟

英国SBID 国际设计大奖：广汉奥园玖珑湾

境内奖项



境外奖项



环境、社会及管治管理架构

董事会参与

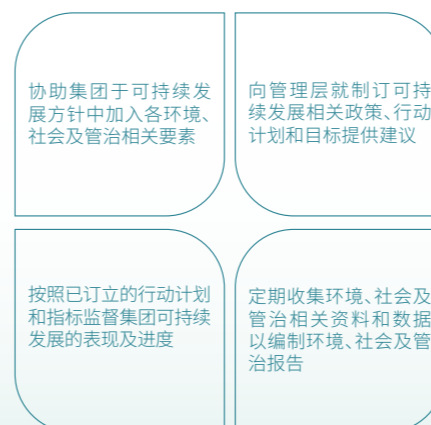
本集团董事会一直重视环境、社会及管治方面的表现，承诺在业务运营过程中兼顾对环境和社会带来的影响，并积极承担管理责任，制订完善的环境、社会及管治管理方针，将相关元素融入商业决策中，长远而言达致绿色商业。

董事会向本集团管理层授予有关权力。管理层定期评估运营所涉及的环境、社会及管治风险，实施适当的应对措施管控和把握机遇。董事会亦设有审核委员会，建立起有效的风险管理及内部监控系统，定期评估集团整体的风险，并制定相应内控方案将风险降低至可接受水平。董事会作为最终查阅及审批机关，在报告发表前，覆核于环境、社会及管治报告内披露的资料，确保报告内容的重要性的及时性。

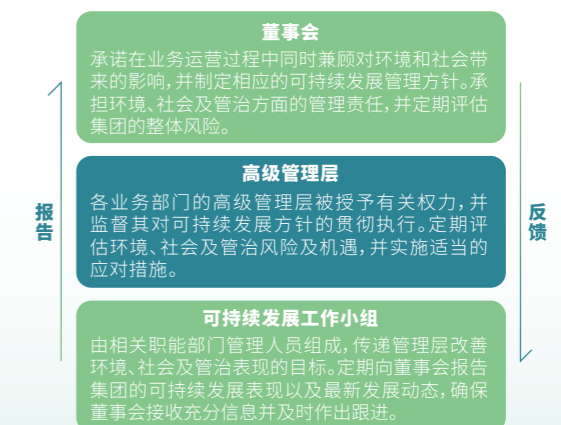
可持续发展工作小组

本集团已成立可持续发展工作小组（「工作小组」），监测集团在环境、社会及管治方面的表现。工作小组由集团高级管理层领导，成员为环境、社会及管治相关职能部门的管理人员。

工作小组的主要职责为：



工作小组定期向董事会报告集团的可持续发展表现以及最新发展动态，确保董事会接收充分信息，从而有效检讨可持续发展政策及措施的完成情况，及时作出跟进。



重要性评估

持份者参与

持份者的参与对本集团的可持续发展极为重要。为了解及满足各界持份者对集团运营在环境、社会及管治方面的看法和期望,我们积极与所有内部及外部持份者保持良好的沟通。下表列出本集团与各持份者的沟通渠道,涵盖所有在运营过程中受影响或对本集团运营有重大影响的主要持份者:

持份者类别	我们的沟通方式
 雇员	<ul style="list-style-type: none"> • 员工意见调查、访谈及焦点小组 • 内联网、员工流动应用程序及电子通讯 • 培训活动及人才发展计划 • 员工比赛及建立团队精神的活动 • 员工大会 • 社区义工服务 • 风险预警及汇报机制 • 举报机制 • 意见反馈渠道及程序
 租户及顾客	<ul style="list-style-type: none"> • 有关装修、节能、减废的指引 • 访谈 • 会议、研讨会及参观 • 租户、住客关系人员 • 问卷调查及顾客服务热线 • 企业活动 • 奥园会会籍 • 流动应用程序, 如奥悦会App • 社交媒体 • 企业网站

持份者类别	我们的沟通方式
 本地社区	<ul style="list-style-type: none"> • 企业网站 • 公众/社区活动 • 义工服务 • 慈善活动及捐赠 • 助力城市更新、传承及维护城市风貌 • 提供当地就业机会
 供应链伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 招标及采购程序 • 培训及简报 • 审核及表现评估 • 会议
 股东及投资者	<ul style="list-style-type: none"> • 股东周年大会业绩公布 • 年报及中期报告 • 企业网站 • 路演及投资者会议 • 定期通讯 • 环境、社会及管治奖项及评分
 传媒	<ul style="list-style-type: none"> • 传媒简报会及新闻稿 • 企业活动及参观 • 意见及回应传媒查询
 学术及专业机构	<ul style="list-style-type: none"> • 实地技术性视察 • 会员资格 • 定期会议对话
 非政府组织	<ul style="list-style-type: none"> • 联合项目 • 定期会议及对话 • 企业活动及参观

持份者类别

我们的沟通方式



政府及监管机构

- 定期会议及对话
- 项目合作
- 国家政策指引



同业

- 企业活动及参观
- 专业机构交流

重要及相关性评估

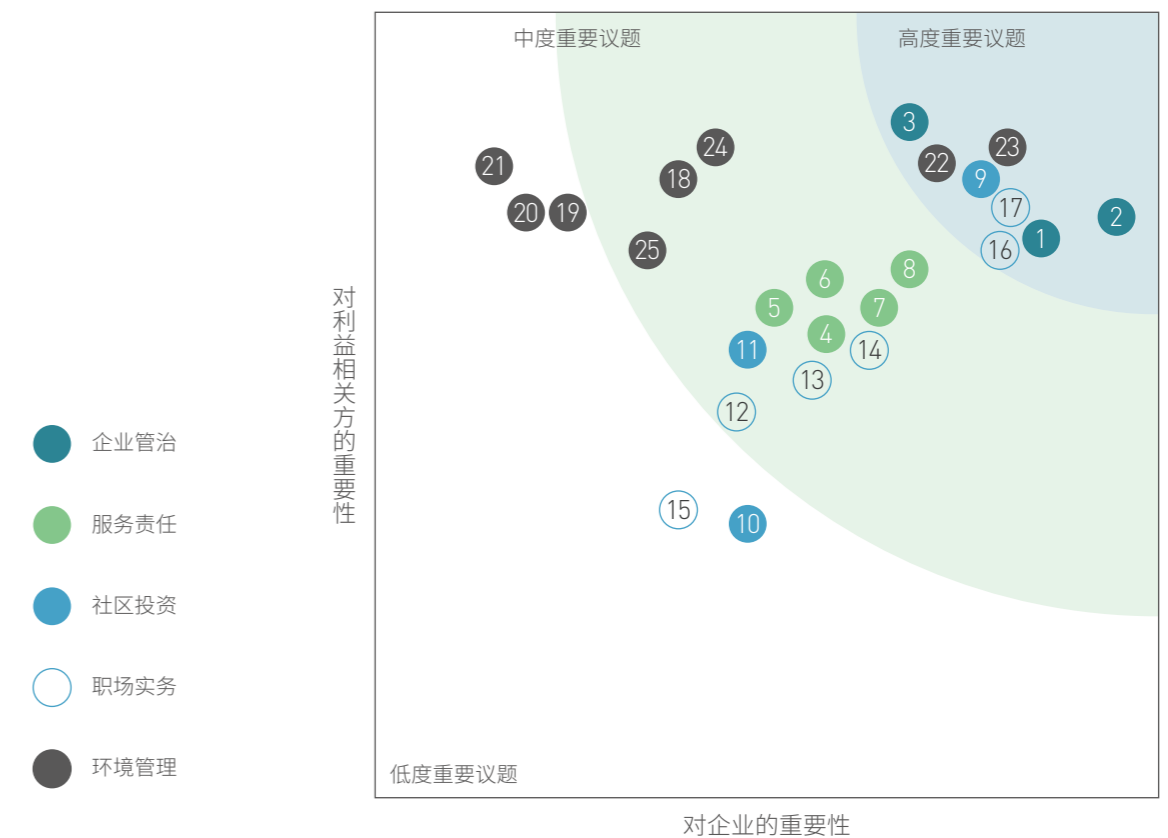
持份者关注的议题随着市场及环境的改变而不断更新。通过参考市场趋势、日常持分者沟通、以及集团董事会的内部讨论后，在报告期间共识别25个可持续发展议题，并进行重要性评估，以识别集团运营时所涉及最为重要和相关的环境、社会及管治议题，深入了解各持份者对本集团的期望，以订立更合适的经营策略。本集团通过问卷调查方式，遵循以下三个步骤评估议题对集团持份者及对集团业务的重要性。



重要性矩阵

2020年，本集团环境、社会及管治重大性议题判定结果如下：

中国奥园2020年环境、社会及管治议题重要性矩阵



类别

对应议题简称



企业管治

- 1 反贪污、贿赂、勒索、欺诈和洗黑钱
- 2 可持续发展策略
- 3 防止童工或强制劳工

类别	对应议题简称
 服务责任	4 供应链管理
	5 客户服务
	6 资料保障和私隐
	7 知识产权
	8 广告与标签
 社区投资	9 城市更新与共建
	10 志愿者服务与社区建设
	11 社区沟通
 职场实务	12 员工招聘与团队建设
	13 员工薪酬和福利
	14 多元平等机会
	15 聆听员工需要
	16 员工健康与安全
	17 职业培训与发展
	 环境管理
19 污水处理及排放	
20 气候变化与温室气体排放	
21 废物处理与回收	
22 能源消耗与效益	
23 用水量与效益	
24 树木管理与保育	
25 生物多样性	

根据以上重要性矩阵,本报告将覆盖下列事宜,并按其重要性顺序表述。



企业管治

廉洁建设

本集团秉承「高效、诚信、责任、共赢」的企业价值观，积极推进企业廉洁文化建设，坚守以下方针：

- 严格按照香港交易所主板上市规则和国内各项法律法规，推行规范化和透明化管理
- 严格执行内部廉洁机制建设，设立内部监察中心，直接汇报予审核委员会及／或董事会主席
- 提高员工的廉洁意识，恪守职业道德，定期进行廉正教育、法律法规、风险防范等相关培训
- 严格杜绝商业贿赂，禁止员工与供应商之间有任何行贿或违反商业道德的行为，向重点合作伙伴邮寄纸质版廉洁倡议书
- 积极建立防治商业罪案联动机制，通过「文化防腐」、「内部管控」、「外部联防」三道防线，与业主、供应商、商业伙伴等共同推进廉洁文化建设
- 在员工入职、晋升过程中设置「廉洁情况」审查节点，不定期开展监察巡检；严格执行礼品礼金登记报备制度
- 打造「清风奥园」微信公众号，设置廉正动态、以案示警、监督举报等板块，持续完善网络廉洁宣教平台建设

年内，本集团并无发现与防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱有关的法律及法规的重大违规事宜。本集团严格遵守相关法律法规，颁布廉洁通知，建立反腐倡廉联动机制，定期举行相关座谈会和宣贯，加强员工的廉洁意识。

本集团坚持诚信、廉洁的企业营运，备受各界高度认可，连续21年荣获广州市工商行政管理局、广州企业信用促进会颁发「广东省守合同重信用企业」殊荣，连续19年荣获工商银行、农业银行、中国银行及建设银行颁发「地产资信20强」殊荣。

中国奥园成为企业反舞弊联盟理事单位

2019年3月，本集团加入中国企业反舞弊联盟，2020年7月成为联盟理事单位，旨在加强与联盟成员之间的反舞弊交流，共同打击腐败、欺诈、信息安全等犯罪，提升反腐治理水平，形成人人廉洁、诚信从业的正能量正循环。中国企业反舞弊联盟于2015年6月成立，是中国首个由企业发起成立的以反舞弊为目标的民间非营利性合作组织。



廉洁招采

本集团重视供应链廉洁，执行阳光采购措施。监察中心特别成立成本监督小组管控集中采购及工程招标过程。建立阳光招采平台，公开透明单位溯源，并在合同内附加廉洁条款，加强监控采购行为。

向合作单位发起廉洁倡议活动

集团监察中心联合成本管理中心发起廉洁倡议活动，于2020年7月向近千家重点合作伙伴邮寄纸质版廉洁倡议书，保障双方商业往来公平、公正，确保招投标工作公开透明，营造风清气正、阳光和谐的商业氛围。



反贪污防范措施

监察中心坚持预防和打击并重，在预防教育方面推陈出新，构建覆盖全员的「三道防线」：

协同人力部门对新入职副经理级及以上员工全面实施廉洁审查

构建三级宣教防线，通过OA新闻、《奥园人》和「清风奥园」微信公众号等三个渠道推广廉洁诚信意识，聘任45名法务人员担任「廉洁监督员」，实现监督下放一线

推行公示、巡检、「回头看」、「三位一体」的立体监督防线，全面推行廉洁公示，针对案件办理提出的管理建议实施「回头看」，监督整改落实，建立稳固廉洁管理防线

举报程序

本集团设立公开举报方式,鼓励实名举报并依法对实名举报人进行保密和保护。对匿名举报事项,举报人须提供可供查证的明确线索或证据。监察中心收到无明确线索或证据的匿名举报,在与举报人邮件或电话沟通后,如举报人未在规定期限内回复或拒绝配合提供举报内容的相关资料,则可不予受理。



监察方法

监察中心在员工入职、晋升过程中设置「廉洁情况」审查节点,根据「阳光诚信联盟」、「企业反舞弊联盟」、「大湾区企业监察联盟」的数据以及内部调查的线索反馈意见。各派驻监察室负责所在二级集团副经理级及以上员工的廉洁情况审查,人力部门须及时在员工入职、晋升前将相关信息报送给监察室。

反贪宣教

年内,本集团开展廉洁反贪宣教培训共66场,包括廉洁建设部门介绍、监察工作条例解读、廉洁守则、典型案例剖析,覆盖各专业团队8,849人。

廉洁宣教活动

2020年8月,监察中心分赴增城、成都两地开展廉洁宣教活动,在「新羽计划」新员工入职培训在线集训中,为新入职员工宣贯中国奥园廉洁文化,250余人参加相关活动。通过上述活动,贯彻执行以预防教育为主的监察工作战略,积极倡导在阳光下赚钱的理念。



「廉洁监督员」聘任仪式

为进一步加强集团「廉洁监督」的体系建设,筑牢廉洁建设基础,集团纪委及监察中心创新举措,推行「廉洁监督员」制度,从全集团遴选出45名法务人员成为首批「廉洁监督员」,于2020年12月举行「廉洁监督员」聘任仪式。



防止童工或强制劳工

我们严格遵守与防止童工或强制劳工相关的法律法规,禁止集团及旗下所有子公司招聘未满法定工作年龄的员工,绝不容许以非法行为或不道德的方法强逼员工工作。所有员工均须自愿和依法与集团签订劳动合同,必须持有有效的身份证明文件供集团人力资源部核实。本集团制定内部指引并交由人力资源管理部门把关以确保招聘方面合法合规。董事会定时检讨有关措施及执行情况,适时作出相应安排。

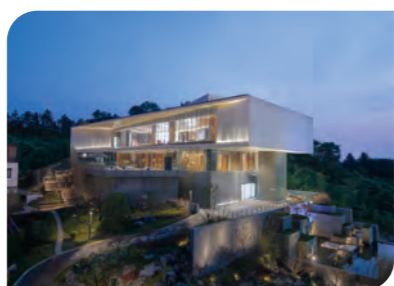
服务责任

房地产项目开发

本集团坚持以匠心打造旗下房地产项目，持续强化设计、工程、营销、客户服务等环节的质量水平，提升营运效率及客户满意度。本集团根据国内和国际的工程最佳质量标准制定项目检测制度及标准，定期更新及向相关员工进行讲解。同时，我们明确要求供应商遵守该等标准，并列入合同条款。本集团亦设立多项工程管理制度，按照该等标准进行定期巡检，委托独立第三方对建筑主体工程进行实测实量和安全评估，确保项目质量。2020年，本集团多个项目荣获伦敦杰出地产大奖、美国建筑大师奖、法国DNA、意大利IIDA、新加坡SIDA等54项境内外大奖。



广州奥园誉湖湾



安吉奥园悦见山



广汉奥园玖珑湾



平潭奥园翡翠岚都



重庆奥园翡翠天辰



湖州奥园湖山府

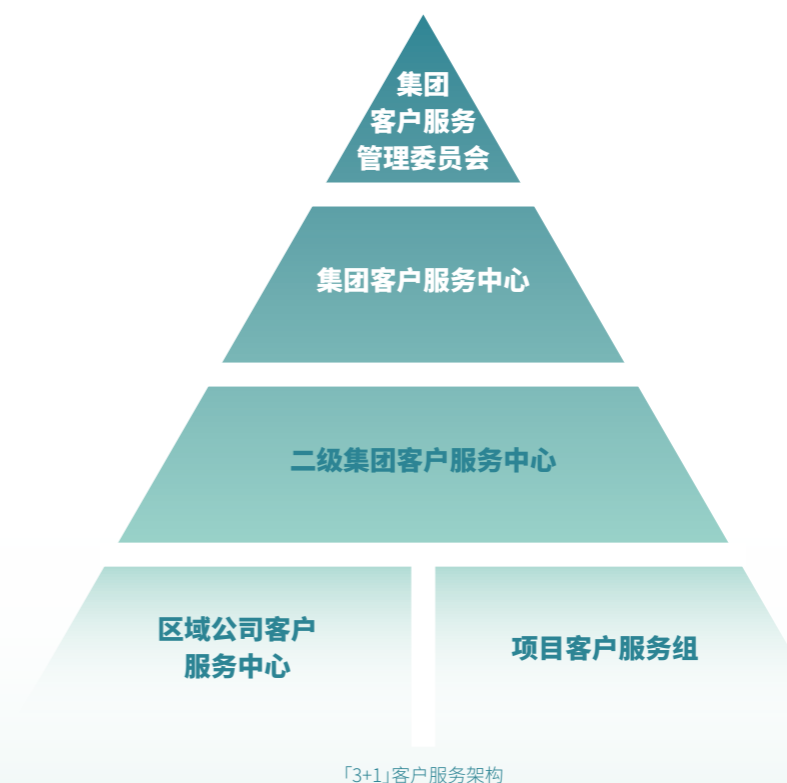
本集团的所有项目均严格按照国内的法定要求，并由相关政府部门进行检查和验收，确保项目达标。本集团并建立内部指引，规范物业交付流程，包括交付前检查及跟进、交付过程等操作。对销售、定价、定位等方面建立相关制度，贯彻诚信原则，严禁销售广告及售楼书有任何失实的陈述，误导消费者。

客户服务

客户关系管理是企业核心竞争力的重要方向。本集团通过深入分析客户服务管理模式，提出改组并完善客户服务架构、升级现有客户服务中心、完善服务管理制度，并注重客户满意度提升等工作目标，致力于将客户服务水平提升至行业领先水平。

「3+1」客户服务管理架构

本集团设立客户服务管理委员会，构建「3+1」客户服务管理架构，负责集中处理客户服务相关事宜。由集团客户服务中心、二级集团客户服务中心、区域公司客户服务中心三个层级的服务机构组成，外加项目客户服务组，负责特定项目专职客户服务。



客户风险管控体系

2020年本集团建立的全周期客户端风险管控体系全面落地,助力实现多职能联动,有效管控销售端及交付端客户风险,以客户思维赋能服务及产品。

我们积极推行匠心交付,在房屋交付前开展「排雷行动」及「一户一验」,解决客户端风险;集中交付氛围营造,落地一站式暖心服务;交付后提供乔迁便利性及情感维系。

客户投诉处理

本集团建立规范化的客户服务流程,包括一般查询及投诉处理,和面对危机事件时的应对、通报及管理方法。年内,集团共接获16,023宗服务投诉,客户投诉解决率达90%。

贴心智慧的「管家服务」

- ▶ 指挥中心,做好信息上传下达的中枢:以指挥中心为中枢,通过信息工单管理机制实现客服派单、跟踪、回访流程标准化,集团、区域、项目多级联动确保客户诉求得到快速响应、高质量处理。
- ▶ 专属管家,提供主动贴心的服务:通过网格划分实现固定管家匹配业主,站在业户视角,挖掘业户需求,调动秩序、环境、设施设备等后台支持响应、匹配资源以快速满足业户需求。
- ▶ 智慧筑家,打造便利舒适生活:搭建「奥园健康生活」微信服务号升级物业服务,业主可随时通过服务号及其后台资源享受代送快递、代买生活用品、装修巡检等增值服务。



400热线系统

通过400热线系统,本集团服务中心员工系统化处理客户投诉,实现部门间资源分享,多种业务办理和市场营销等集成功能,代替以往简单电话接听登记的咨询方式。

2020年初全国范围内的交付小区已完成对400热线中心的全面宣传与推广,集团客户服务中心400热线体系实现全面升级:



热线中心功能主界面

职责升级



流程升级



系统升级

- 来电弹屏** 智能识别来电客户信息,接线员共享求助信息,提高沟通效率
- 精准派单** 快速检索工单,一键派单事项责任人,实现跨部门协同
- 录音留存** 来电自动录音,便于后续服务质量检查
- 组织赋能** 通过触发事件升级机制,完成多层管控
- 数据分析** 报事信息智能分析,形成案例库,洞悉客户需求,提高产品力水平

客户满意度提升

2020年,本集团聘请独立第三方专业机构客观评估客户满意度。评估总客户调查数量为360,406人,整体客户满意度为80分,较去年提高20%,其中物业服务 and 老业主部分分别大幅提升92%和87%。

健康管家服务模式

为提升住宅物业服务体验,本集团旗下奥园健康生活集团试点推出健康管家服务,为物业管家开展健康常识培训,配备健康管家包,内含创可贴、医用纱布、体温计、急救手册等,以便为业主提供健康应急帮助。管家朋友圈每周四发布「悦健康」系列文案,奥园悦生活公众号每个节气节点发布「健康管家」系列推文,向业主传递健康理念。

奥园健康生活集团荣获中国物业服务企业TOP14、中国物业企业投资价值十强TOP8、中国物业服务年度社会责任感企业、物业服务企业上市公司十强和物业服务企业品牌价值二十强等称号。

本集团每半年对客户满意度进行考察,将客户投诉管理和客户满意度管理考核结果作为工作职责考核评比组成部分。建立客户忠诚度基金,用于客户问题处理、组织客户活动等事宜,增加客户的粘性和忠诚度。对易产生纠纷的事项如项目开盘、销售等,针对性制定标准化手册,严格把控服务质量,降低投诉比例,提升客户满意度。



知识产权及个人资料保障

为确保知识产权得到足够保障,本集团统一安排商标注册工作,委托专业中介团队提供意见及服务。

本集团尊重客户及员工的个人隐私,遵循国家及本地的个人资料及隐私法律法规,处理有关收集、使用、保存、披露、转移、保密及查阅个人资料的方法及准则,以保障客户及员工提供的个人资料,避免资料泄漏或非法使用。

于2020年,本集团并未发现任何与产品及服务质量相关的法律及法规的重大违规事宜。各业务部门会定期查阅相关的法律法规,倘若相关的条文有更新,将会实时通知相关部门负责人,以及时作出业务调整。

供应链管理

本集团重视供应链管理,根据相关法规制定招标采购、供应商考察等内部管理制度,严格规范供应链和采购行为。



本集团制定了严谨的评审标准,针对供应商过往的项目经验、专业知识、环保政策与措施、工伤意外记录、有否使用童工及强迫劳工、社区参与等等各方面进行打分评级,并要求供应商需从独立第三方机构获取有关质量、环保与社会责任方面的认证,例如ISO9001、ISO14001、及其他国内外社会责任相关认证等等。

本集团会对合作供应商的施工状况、供应的货品或服务持续进行监管,定期复核供应商名单,及对供应商进行关键绩效指标考核和安排现场审核,若有不合格的情况,须马上要求供应商改善,甚至考虑停用该供应商,以确保所有集团选用的供应商均符合我们的质量要求及社会责任方面的原则。

供应商筛选及监管

本集团切实执行公平、公开的招标机制,包括邀请足够数目的公司参与投标、分隔招标过程中的不同职务,如物色供应商和评审标书等,确保招标文件的保密性,并定期检讨招标机制,减低因监控漏洞产生的贿赂及舞弊风险。

年内,本集团一共与4,345个中国供应商合作(2019年:2,016个),严格要求集中采购类招标遵循以下原则:



在总包及批量装修方面,我们要求供应商具备以下条件:

- 实际承包人必须参与考察全过程,考察项目必须为实际承包人承建
- 考察项目需满足我方同类项目的工程阶段要求
- 与目前TOP30房企的合作经验
- 财务指标健康
- 是否具备第三方评估经验
- 客户满意度调查结果良好
- 现场质量达标,如主体结构观感、砌体、抹灰质量满足集团质量要求
- 现场安全文明施工到位,场容场貌、临边防护符合要求,不存在脏乱差等问题

此外,集团要求合作供应商必须遵守有关促使多用环保产品及服务的惯例。集团内部亦建立有效的监察方法以维持完整绿色供应链。倘若供应商在提供服务或产品的过程中违反集团的要求或表现不达标,供应商定期评估结果将如实反映并影响其续约,如情况严重集团甚至会实时终止合作关系。

供应商沟通与培训

本集团重视与供应商交流,通过开展专项研讨会、项目现场专项交流等形式,提升了双方对接效率,构筑互赢互信的合作关系。2020年,我们针对精装修工程供应商举办了精装产品力A+工坊的参观及交流会,并组织成本、工程、设计人员对合作现状、改善措施、新材料新工艺等方面进行研讨,推进全国范围内的年度集采合作。

供应链集采系统上线

项目针对供应链集采业务进行需求调研分析,完成141家集采供应商信息收集、17,800个物料梳理及分类、在线更新151,068个行名行号、182家上线单位初始化工作,根据调研结果规划总体业务蓝图。供应链集采系统实现与集团其他企业资源计划集成,搭建供应链供应商外网协同、战略采购协议、订单管理、收付款管理的业务全过程闭环系统,实现供应链集采业务全覆盖、流程审批线上流转、跨条线业务集成、成本控制。



社区投资

我们积极承担企业社会责任,设立奥园慈善基金会,广泛参与教育助学、扶困助贫、慈善捐助、环境保护等各类公益活动,倡导员工参与志愿者活动,为共建美好和谐社会贡献自己的力量和爱心。报告期间,本集团社区投资总金额逾人民币900万元,总社区投资时间为2,650小时。

抗疫专题

2020年新冠疫情爆发，中国奥园第一时间行动，是最早一批直接从境内外采购医疗物资并运抵捐赠到武汉等抗疫前线的企业。于2020年1月26日，中国奥园已将全球采购的大批N99、N95口罩等医疗物资运抵捐赠到武汉疫区前线定点医院医护人员手中。本集团通过各渠道全球采购逾120万个口罩，及相当数量的医用呼吸机、防护服、额温枪、手套等医疗物资，捐赠至武汉、广州、珠海、梅州、云浮、贵州、嘉善、香港等地的抗疫前线。

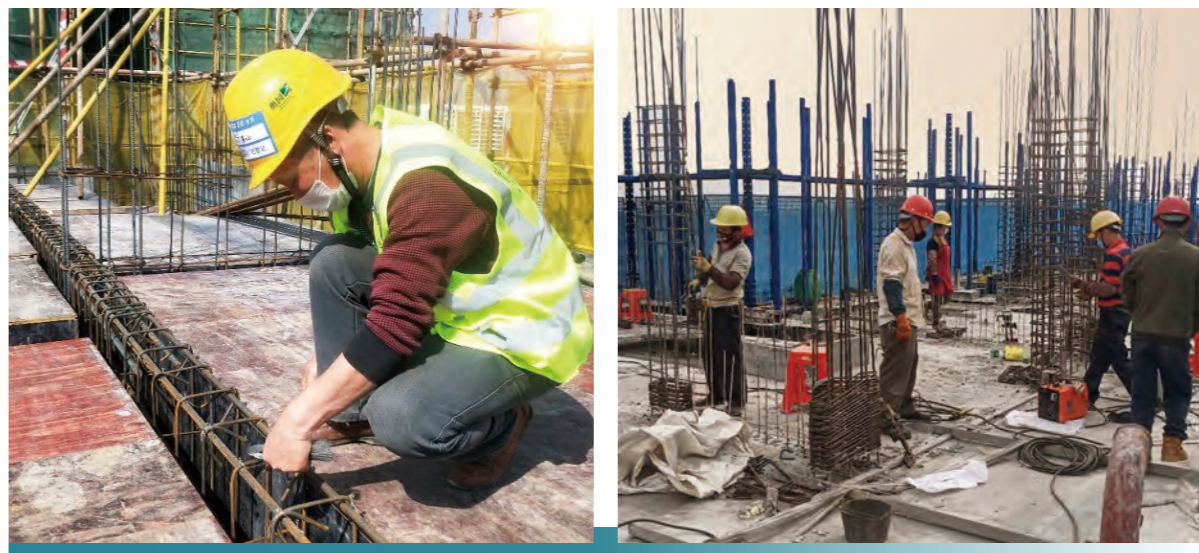


为缓解疫情对商户经营造成的影响，本集团对旗下奥园广场、奥园城市天地等自持商业项目，商户免除15天即半个月的租金。对于委托经营的商业项目商户，本集团亦积极与项目业主方沟通，争取达成共识，为商户免除15天租金。针对超市等涉及民生保障业态的商户，提倡确保安全防护前提下，坚持「不涨价、不缺货、不打烊」。

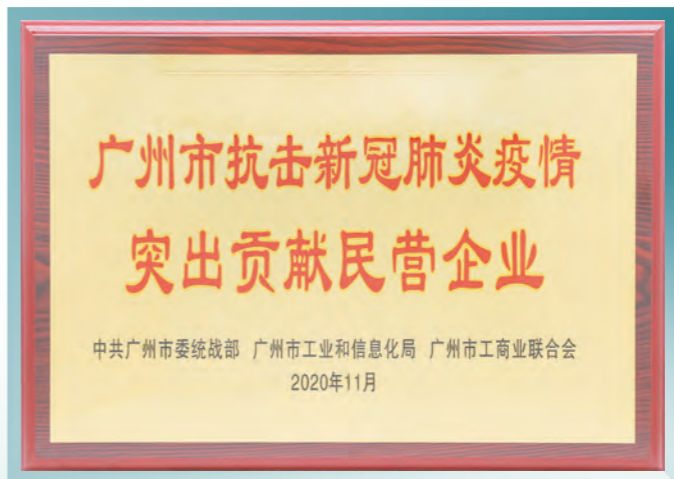
抗疫期间，奥园旗下物业积极为社区业主、商业租户等提供增值服务，开展「菜你所想，蔬送爱心」主题活动，累计为将近5万户业主送上爱心助农蔬菜，为贫困农户购置滞销农产品约4.8万斤，助农金额近40万元人民币。



在严守疫情防控、确保生产安全的前提下，本集团多措并举保障经营，积极创新探索在线营销方式，推出在线购房平台「奥园购房宝」，联动多个在线营销渠道，让广大购房者「足不出户、安心选房」。旗下奥园商管联动商户推出零接触购物渠道，开启「在线购物」、「安心外卖」等服务，保障日常生活所需。本集团的项目及施工单位均已通过所在地审批，实现全集团零感染、零确诊，安全复工复产，工程进度按计划推进。



中国奥园的全面防疫工作获《人民日报》头版、新华社、中央电视台《朝闻天下》及《新闻联播》、广东卫视《新闻联播》及《南方财经报道》、《南方日报》及《羊城晚报》等聚焦报道，并获广州市政府授予「抗击新冠肺炎疫情突出贡献企业」。



教育助学

教育是社会进步和发展的基石,我们持续关心和支持教育建设和发展,积极开展公益支教、爱心助学等活动,为国家栋梁之材的培养贡献一份力量。



奥园暨大携手育才 首届「梓文励志奖学金」颁发

2020年12月28日,「2020年度梓文励志奖学金颁发仪式暨大湾区公益助学论坛」在广州暨南大学举行,共86名暨南学子获得首届「梓文励志奖学金」资助。

本集团于2019年向暨南大学捐资人民币2,000万元成立「暨南大学奥园教育发展基金」,并以中国奥园主席郭梓文先生之名设立「梓文励志奖学金」,包括励志奖励、国外交流和博士后三大专项,旨在帮助品学兼优的贫困学子,为目前暨南大学奖励金额最高、覆盖面最广、管理最规范、影响力最深远的社会奖助学金。

2018年本集团向暨南大学捐资人民币1,000万元支持学校发展建设,暨南大学重要建筑之一生命科技学院大楼获冠名为「奥园楼」。自2006年至今,本集团累计向暨南大学捐赠人民币逾3,200万元公益基金,助力人才培养及科研创新。



精准扶贫

2017年成立以来,奥园慈善基金会持续回馈社会,积极实施「双十双百」精准扶贫工程、支教助学等,并大力推行「奥园精准扶贫模式」,将产业发展融入到精准扶贫工作,通过「县域商业综合体」、「公司+农户+商场+社区+电商」等模式,带动当地农产品销售,帮助农民脱贫致富,带动贫困地区发展。

2020年,本集团扶助贵州威宁与赫章、江西大余、广东五华与平远等地的28个贫困村和25所贫困学校,送上助学金和教学设备,派驻员工在广东雷州、廉江、化州等地的贫困学校爱心支教,累计派出36人。年内,奥园慈善基金会的精准扶贫项目投入逾人民币300万元,累计总投入逾人民币800万元。



奥园精准扶贫模式

本集团与赫章海雀村开展结对共建和跨境电商助农合作——持续推进粤黔扶贫协作。本集团与海雀村开展农产品购销长期合作，通过开通电商助农直播间，以技术赋能助力海雀村农产品销售触网转型，积极推动毕节市产业发展。

开发大型县域商业综合体

搭建5万直通助农平台



威宁奥园广场

2021年3月1日，广州市番禺区对口帮扶的贵州省威宁县，迎来首个大型商业综合体 - 威宁奥园广场盛大开业。

威宁奥园广场总建筑面积约42万平方米，引进众多知名品牌商家，为当地积极创造就业创业机会，贡献稳定税收，助推县域经济振兴，巩固脱贫攻坚成果。



荣获奖项

中国奥园的扶贫工作荣获人民网第十五届人民企业社会责任奖「年度扶贫奖」、「中国房地产扶贫标杆企业」、「2020年度中国全面小康特别贡献企业」、广东省「万企帮万村」突出贡献民营企业、「2020年度脱贫攻坚特别贡献企业」、「2020年社会扶贫公益榜样」等荣誉。奥园慈善基金会入选广州市慈善会「2020年度广州慈善组织影响力榜」及「2020年度广州慈善捐赠榜」，得到社会各界嘉许。



社区支持

首个社区居家智慧养老机构打造老年友好型社区



本集团旗下奥园健康生活集团在广州番禺奥园社区设立「奥悦之家康养服务中心」和适老化展厅，打造老年友好型社区，获中央电视台一套《新闻30分》、《朝闻天下》及《第一时间》报道。奥园健康幸耆里颐康中心为社区长者提供康复护理、生活照料、助餐配餐、医疗保健等全周期养老服务项目，还根据长者需求设置书画区、日托休息区、文娱活动区、烘焙区、老年大学等功能区，满足长者多元化、个性化的服务需求，提升长者的生活质量与幸福感。奥园健康幸耆里颐康中心护理站辐射外围社区，根据需要提供上门服务，对长者的身体状况进行评估和上门护理，并提供长护险定点、家庭病床服务。



与中山大学共建喀什防风固沙生态林



2020年4月30日，本集团向中山大学喀什防风固沙生态林基金捐赠人民币500万元，专项用于促进新疆喀什地区沙洲绿化、生态产业扶贫等，助力实现生态改善和脱贫攻坚双赢目标。

中国奥园深谙「保护生态环境就是保护生产力，改善生态环境就是发展生产力」，积极与中山大学携手通过防风固沙发展产业，协助当地政府和市民实现生态建设与经济发展的共同发展。

城市共建

城市更新是本集团的重要发展战略之一。本集团秉承「城市更新，让城市更美好」理念，全力推进「三旧」改造，重塑城市活力。于2020年底，本集团拥有逾60个不同开发阶段的城市更新项目，97%位于粤港澳大湾区。本集团较早布局粤港澳大湾区城市更新，实现旧城、旧厂、旧村「三旧」全覆盖，旧改人才经验及资源丰富，产业资源储备丰富，已形成复合产业的「奥园旧改模式」，获「2020年中国房地产开发企业城市更新TOP10」。



广州番禺奥园恒基学苑一号

2020年9月，中国奥园携手香港恒基兆业成功取得广州番禺氮肥厂城市更新项目，现称奥园恒基学苑一号。项目地处国际创新城起步区，与广州大学城一江之隔，坐拥一线稀缺临江景观，未来通过一城轨+两地铁+五条快速路网可在30分钟内通达珠江新城、琶洲等核心区域，集高档居住社区、艺术型商业街区于一体。



珠海翠微村城市更新项目



珠海翠微村拥有700多年历史，是珠海历史最悠久、规模最大的旧村之一。本集团对项目改造规划提出原址保留部分古建筑，重建翠微古村「七街七里一条巷」，继承和保护当地文化，又将旅游开发、商业运营运用到旧村改造中，实现村民-政府-企业三方共赢。

**GBA Urban Design Awards – Plan / Concept
Grand Award**
大湾区城市设计大奖 - 计划/概念项目
大奖

Cuiwei Village Urban Regeneration Project
(Zhuhai Architectural Design Institute)
翠微村城市更新项目
(珠海市建筑设计院)



职场实务

职业安全健康管理

本集团严格遵守国家法律法规，制定内部安全管理制度及年度目标，建立相匹配的组织架构，明确各级管理员的安全职责、绩效考核管理等方面，严格管理安全红线，降低员工、合作方及客户受伤风险。同时，我们加大安全健康宣教、安全健康文化建设的工作力度，提高员工安全意识，塑造安全健康文化，保障员工安全与职业健康。2020年，因工死亡0人，因工伤而损失工作日1,821天（2019年：1,530天）。13个项目取得省级/市级安全文明标准化工地证书，25个项目获评省优/市优项目，6个项目被当地住建局列为安全生产标准化观摩工地。

本集团建立安全责任制度，以集团安委会，将目标进行逐级分解（安委会-区域总经理-项目负责人）并层层签订职业安全健康管理安全责任状，同时对安全管理团队组织进行提升，切实落实安全管理责任。同时，我们严格执行相关法律法规，制定工程安全管理、员工劳动防护用品管理等一系列管理措施，包括在固定位置常备医药箱、按规定定期发劳保必需品，督促员工正确使用劳保用品，为工程现场准备充足的安全帽、安全带、劳保鞋、胶鞋、雨衣等劳保用品，营造安全的工作环境。此外，我们积极开展全员安全履职能力盘点工作，盘点对象涵盖区域公司总经理、工程分管领导、项目负责人和安全、健康及环境管理员，强化各级管理人员的安全责任监管力度，保障员工安全生产。

本集团亦为员工安排定期体检，有效控制和防患职业病，确保员工得到应有的保障，安心工作。我们积极倡导健康生活理念，组织运动社团、员工运动会等活动和心理咨询服务，鼓励员工积极锻炼，纾解压力。

2020年，本集团开展安全检查7,315次，发现各层级待整改优化项9.5万项，整改完成率达99%。

工地安全

本集团严格遵行有关职业健康及安全的法律、法规和标准，参照国际公认的准则建立多项内部专项管理制度，提升安全管控力度。本集团加强项目安全管理工作，制定相关管理架构，定期对项目安全风险及对外围环境的影响进行辨识、评估、响应、控制，确保项目安全稳定运行。年内，本集团未发现任何与雇员健康与安全相关法律法规的重大违规事宜。

结合行业事故特点及概率，本集团针对项目各阶段安全风险特点及可能发生的事故类型建立案例风险控制模型，通过风险控制模型对各阶段风险源进行辨识，制定有效管控措施。本集团针对项目建设期，推行「711」检查机制，项目检查不少于每周1次，区域检查不少于每月1次、集团检查不少于每季度1次。

安全文明工地



年内，本集团有3个项目获评省级安全生产文明施工样板工程，9个项目获评市级安全生产文明施工样板工程。深圳奥园誉博府项目、合肥誉峯项目作为集团安全管理标杆项目，相关安全管理经验已在全集团进行推广，形成安全建设的良性循环。以上项目均在新工艺建设方面取得重大突破，如采用铝模、爬架、PC等新工艺，大幅提升工地安全文明面貌，工程质量和安全文明得到地方政府和业内同行的认可。通过举办现场观摩和工地开放日的活动，提升品牌的影响力，提高行业的知名度及竞争力。



本集团亦完善四级安全管理体系：

项目层面

通过每周安全检查，及时发现、消除隐患，将事故风险降至最低，并及时反馈项目的安全状态

区域层面

通过月度安全检查，梳理各区域的重点问题、重点项目，及时预警、监督整改，及时反馈

大区层面

对区域反馈的风险项目、重点项目进行帮助指导，提供有利资源，助力解决难题

集团层面

通过不定期飞检，确保项目切实落实日常化管理，引进第三方评估机构进行风险排查和评估。同时，在行业事故高发期，不定期发布事故预警信息，提高风险预警意识。

2020年度，本集团开展一系列安全检查活动，包括复工前防疫物资、高大模板支撑体系、深基坑、防台防汛、节假日等专项检查，确保危险性较大工程管理到位、重大节日管理到位，保障了人员健康安全，进一步提升各地项目的安全管理工作质量。同时，本集团建立了安全风险信息神经网络传递模型，通过项目、区域、大区和集团间的信息筛选与传递，及时反馈项目的重大隐患、重点困难和所需资源，达到消除隐患、遏制事故。

安全文化建设是保障员工职业安全的基础性工程。本集团编制《安全文化手册》，明确安全行为准则和安全红线，并组织「安全生产月」、「消防月」宣传教育活动，各项目每季度至少开展一次应急处置演练和防护用具实操演练，以提高员工安全意识。

2020年，本集团开展应急演练1,143次，参加人次达25,000人次；开展「安全大讲堂」专项培训，开发培训课程159个，培训次数3,775次，参与培训人次35,756人次，提升全员安全意识，有效预防事故发生。



「消除事故隐患，筑牢安全防线，保障奥园平安」 主题安全生产月活动

2020年6月是全国第19个「安全生产月」，本集团组织开展以「消除事故隐患，筑牢安全防线，保障奥园平安」为主题的安全月活动，提高安全意识。



安全文化宣传 本集团在135个项目的施工大门、施工通道、办公区、生活区等位置，共设置972幅安全宣传标语，提醒一线工人禁止违章作业。



安全作业培训

针对雨季施工、高处作业、模板支撑、脚手架、大型机械设备等安全作业问题，各项目部组织施工、监理等参建单位的施工管理人员共开展146次专项培训，约12,500人次参与培训。



本集团聘请第三方专业安全评估机构对所有施工项目开展每月安全评估,通过持续检查整改机制,安全评估得分持续提升,2020年安全评估得分为87.1分,处于行业前列水平,有效地保证业务的连续性和作业人员的安全。

工程质量

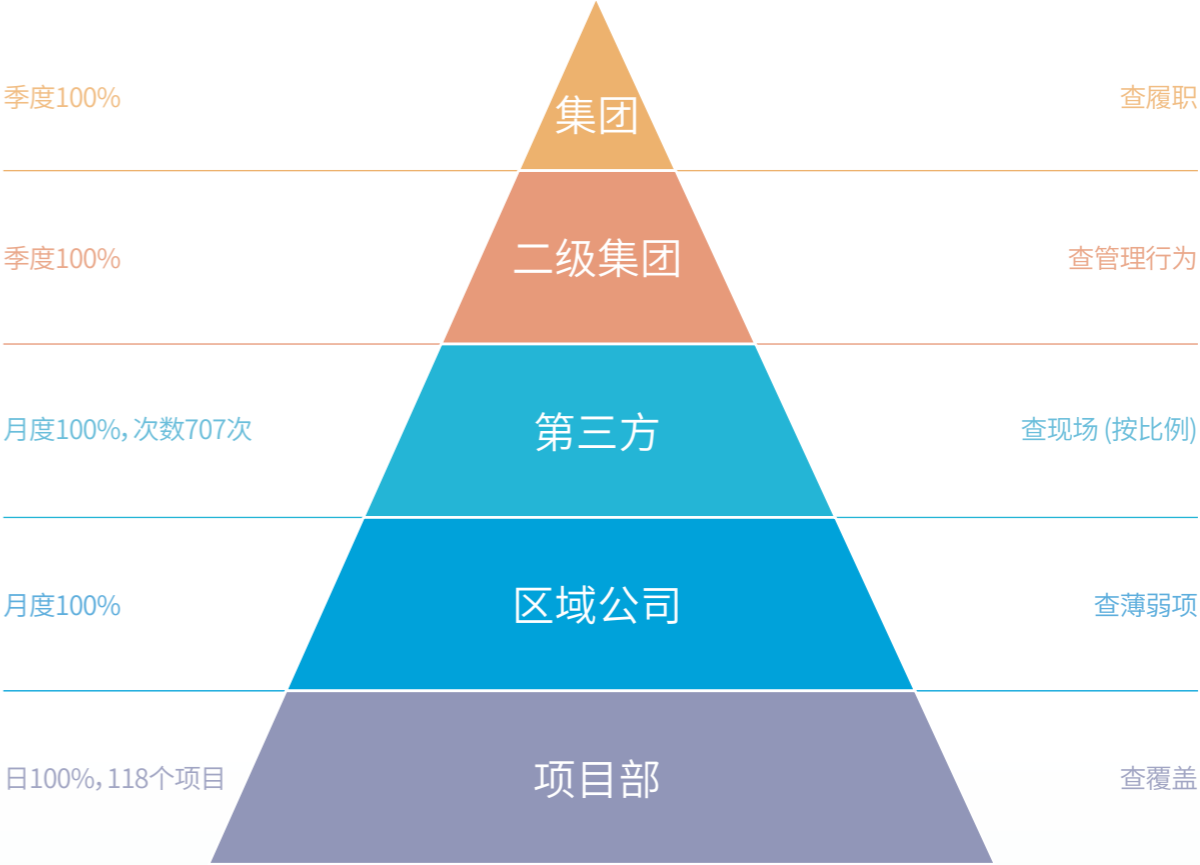
本集团重视工程质量建设,构建完善的质量与安全管理体系,制定项目安全文明施工、项目安全管理等制度。我们亦聘请第三方专业机构进行月度质量安全评估,并在土建、精装过程评估与交付评估的基础上,新增质量专项、安全专项、园林专项等三项评估,扩大项目工程质量安全评估的覆盖面。2020年,本集团第三方质量评估成绩为88.34分,保持行业前10水平,亦未发现任何与产品及服务质量相关的法律及法规的重大违规事宜。

工程质量管理体系



工程质量安全检查体系

为保障产品质量安全,本集团建立五级工程质量安全检查体系,有效地保障产品的质量安全。



质量意识

本集团从员工安全意识养成方面出发,通过加强责任人培训、举办安全活动、加强安全宣传等方式,全方位提升管理层至普通员工的安全知识、安全技能、安全意识和安全应急处置能力,促进工程质量提升。

2020年度,我们利用质量安全月度会、质安大课堂、飞行检查等进行制度和工艺标准培训,全年培训共计72次,参训人员11,500人次。



安全文明施工

本集团要求下属城市公司每周开展质量活动,每月开展质量综合评估活动,不定期开展检查渗漏、空鼓开裂等质量专项行动。本集团开展了以「弘扬匠心精神、打造质量工程」为主题的质量月活动,对第三方专业评估机构排查的问题进行分析,针对空鼓、渗漏、开裂等重点问题进行专项排查行动,有效消除质量隐患,助力工程质量提升。



质量月培训



质量月培训



质量月宣传



政府单位组织现场观摩

于2020年财政年度,本集团并未发现任何与产品及服务质量相关的法律及法规的重大违规事宜。集团严格遵守相关的法律法规,倘若相关的条文有更新,将会实时通知相关部门负责人,以及时作出业务调整。

2020年本集团获得的质量创优活动奖项

序号	奖项名称	获奖时间	颁奖单位
01	佛山奥园誉峰(西樵)项目获「佛山市工程优质结构奖」	2020年7月	佛山市建筑业协会
02	佛山奥园誉峰(西樵)项目获「佛山市安全生产文明施工示范工地」	2020年7月	佛山市建筑业协会
03	恩平黄金泉林小镇三期3区获「江门市安全生产文明施工示范工地」称号	2020年6月	江门市建筑业协会
04	恩平黄金泉林小镇三期3区获「广东省安全生产文明施工示范工地」称号	2020年7月	广东省建筑业协会
05	合肥奥园誉峰项目二期获「安徽省安全生产标准化工地」	2020年5月	安徽省建筑业协会
06	惠州奥园誉博府获「惠州市安全生产文明施工示范工地」称号	2020年12月	惠州市住房和城乡建设局
07	宿州金悦花园获「宿州市安全生产文明施工示范工地」称号	2020年7月	宿州市住房和城乡建设局
08	郴州奥园华府获「郴州市质量安全生产标准化示范工地」	2020年12月	郴州市住房和城乡建设局
09	荆州奥园学府里获「荆州市安全文明施工现场」称号	2020年6月	荆州市建筑业协会
10	荆州奥园学府里获「湖北省安全文明施工现场」称号	2020年8月	湖北省建筑业协会
11	青山滨江国际获「武汉市文明施工样板工地」称号	2020年6月	武汉市住房和城乡建设局
12	崂山翡翠云城获「青岛市安全生产文明施工示范工地」称号	2020年1月	青岛市住房和城乡建设局
13	桂平冠军城获「广西壮族自治区建设工程优质结构奖」	2020年12月	广西建筑业联合会
14	临澧奥园广场获「常德市优质结构奖」	2020年7月	常德市住房和城乡建设局
15	蚌埠奥园广场获「安徽省建筑安全生产标准化工地」称号	2020年8月	安徽省建设行业质量与安全协会
16	湛江滨海尚居获「湛江市房屋市政工程安全生产文明施工示范工地」称号	2020年5月	湛江市建筑业协会
17	扬州湖滨名都获「扬州市优质结构工程」奖	2020年11月	扬州市住房和城乡建设局

和谐雇佣

以人为本

中国奥园深信人才是集团核心竞争力。我们一直致力打造高效优质人才供应链,以支持企业可持续发展。通过「选、用、育、留」体系以及为人才提供合理的薪酬待遇、假期及福利,打造理想职业发展平台。

本年度我们荣获「中国最佳雇主」、「中国房地产最佳雇主」、「人力资源管理杰出奖」、「中国企业最佳企业大学」、「中国企业最佳学习项目」以及由香港政府劳工处颁发「好雇主约章」等十三项殊荣,进一步肯定了集团在人才方面的投入。

雇佣奖项



中国最佳雇主奖



中国房地产最佳雇主奖



人力资源管理杰出奖



中国抗疫民营企业最佳雇主奖



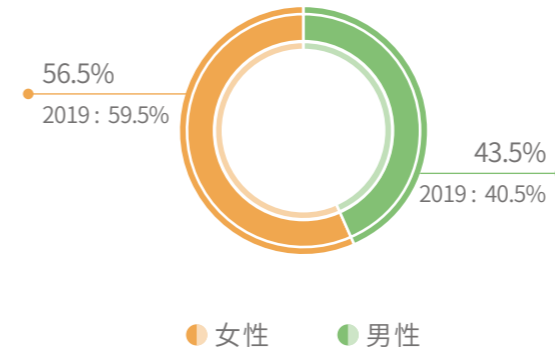
2020最佳企业大学最佳学习项目奖



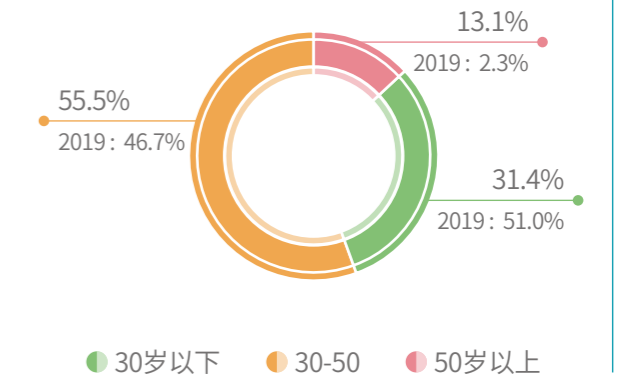
好雇主约章

2020年,中国奥园员工总人数为23,773人(2019年:16,504人),99.5%来自中国内地,香港及海外占0.5%。劳动合同签订率100%,并未发现任何与雇佣相关的法律及法规重大违规事宜;离职率为40%,离职人士均来自中国内地,男女分布22.1%及18.5%,年龄分布为14.9%(30岁以下),20.9%(30-50岁)及4.8%(50岁以上)。集团的员工分布详情列示如下:

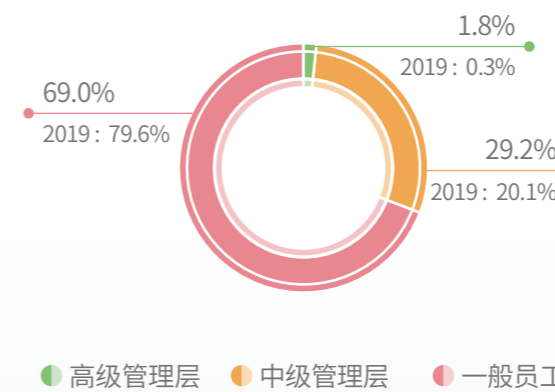
性别



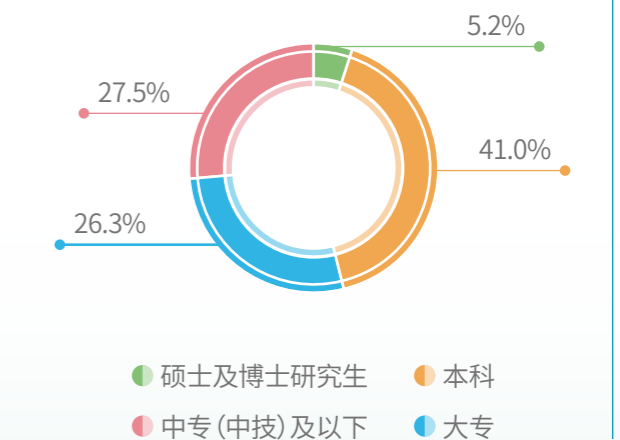
年龄



员工职级



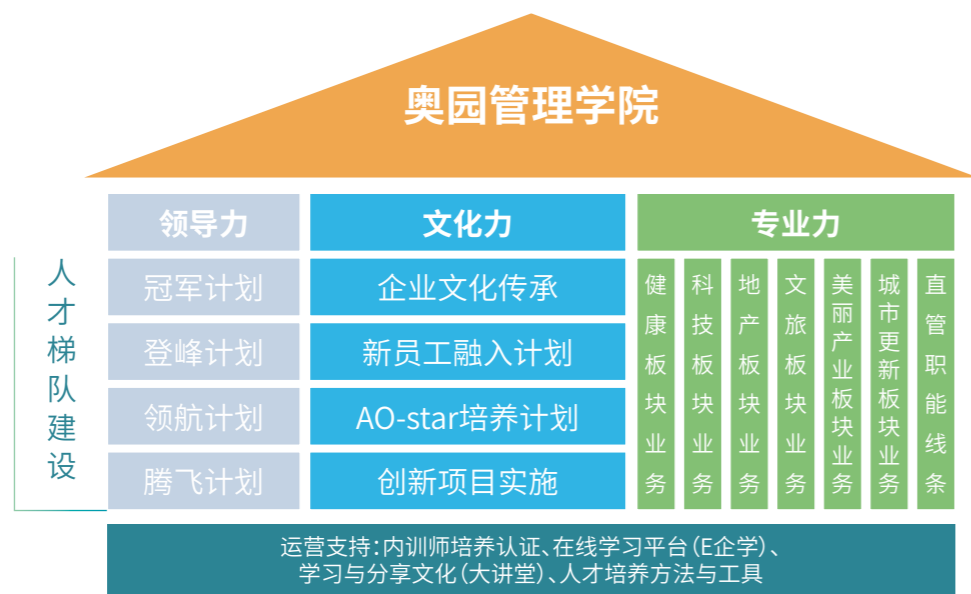
学历



职业发展和培训

作为一家学习型企业,中国奥园提供充裕资源组织多元化培训项目,确保员工获得全方位培训机会,配合完善内部职级体系及晋升机制,为员工打造多元职业发展通道,让员工在奥园发展事业,一展抱负。

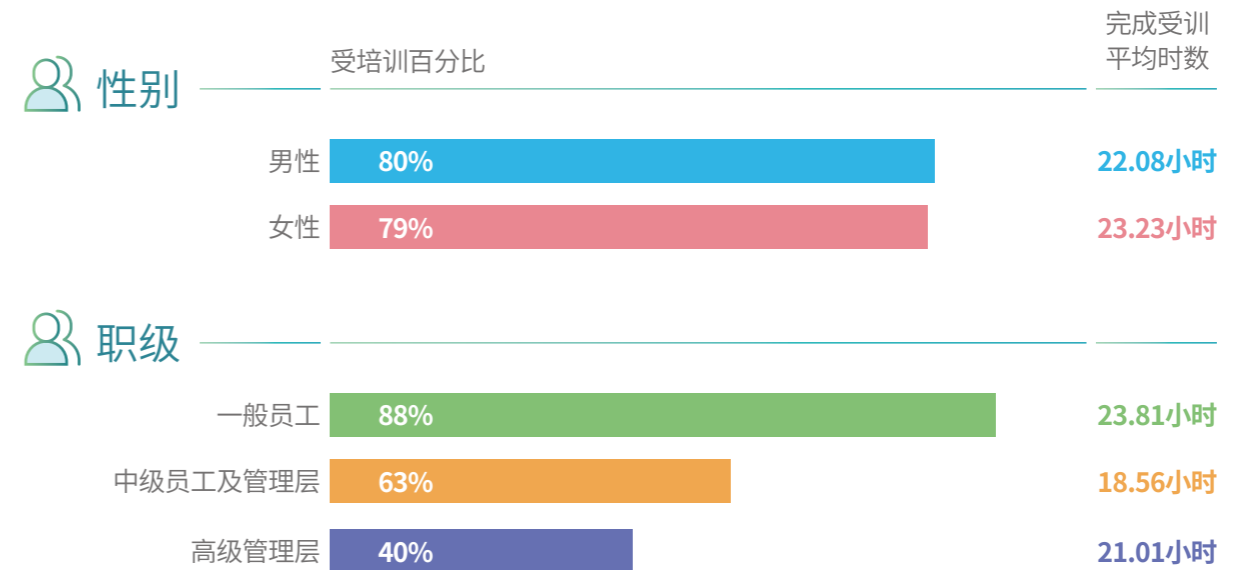
奥园管理学院由原共创学院及管理干部学院组成,紧随集团发展策略,以「助推组织发展、聚焦人才培养、赋能专业提升、传承企业文化」为使命,建构三纵(领导力、文化力、专业力)三横(人才梯队建设、业务赋能、业界交流)教学体系。学院针对现职员工、新入职员工、管培生、中高管以及继任梯队等,推出一系列针对性培训及师友计划,确保人才供应到位,助力企业持续发展。



2020年,针对员工培训,中国奥园投入逾4,000万元人民币,参与培训员工总人数17,947人,培训总时数约405,126小时,人均培训课时约达22.57小时。

针对疫情后的工作新常态,我们全面升级E企学在线学习平台,让员工随时随地在线学习。展望未来,我们于集团总部腾空3,700平方尺予管理学院,为员工提供线上线下全方位培训体验。

员工培训时数占比



多元共融的团队

中国奥园广纳贤才,唯才善用,任何背景、种族、年龄、家庭状况、身体状况、宗教或性别人士均享有平等聘任、调薪及晋升机会。我们促进多元共融,是首家内房签署香港平等机会委员会「种族多元共融雇主约章」。同时,我们亦获联合国儿童基金会「母乳喂养友善工作间」表扬。



聆听员工的声音

2020年员工满意度录得73分,与去年持平,并高于内房平均水平68.1分。除通过年度员工满意度调查、绩效面谈、员工大会及AoOffice移动工作平台等渠道与员工进行双向互动外,我们还推出「建言献策邮箱」,广开言路,让员工可随时随地向集团表达意见。同时,员工亦可透过内网、集团刊物《奥园人》、电子通讯及社交媒体等密切关注集团发展。

以员工福利为先

中国奥园每年均会全额资助所有员工进行体检。疫情期间,我们果断实施弹性上班、为员工搜罗抗疫用品以及安排中医问诊支援等。通过在线开展员工关爱活动,同时照顾员工生理及心理需要。在疫情最严峻时期,为减少人员聚集及接触,实行微信公众号预约订餐,配置专人进行餐食发放,五个月累计供餐数近2.82万份,助力疫情之下企业复工复产。



环境管理

绿色建筑

本集团积极将环保理念融入项目开发,为客户打造低能耗的优质绿色建筑,已累计获得115个绿色建筑星级认证,并还有许多项目已达到绿色建筑星级标准并已进行了绿色建筑认证申报。



(绿建一星)
惠州奥园尚雅花园



(绿建一星)
韶关奥园明玥江山



(绿建国标一星)
惠州奥园誉山湖



(绿建二星)
西安奥园璞樾湾



(绿建二星)
西安奥园誉府



(绿建二星)
西安奥园和悦府

奥园A+ 工坊

奥园A+工坊为实现产品实体化研发基地,位于广州番禺区,2019年12月投入使用。为推进环保建设,奥园A+工坊搭建海绵城市实体模型展示,构建「园区与生态中雨洪自动调蓄」雨水收集利用体系。结合海绵城市理念,在面层吸水、蓄水、渗水与净水的过程中,将水的「留」与「用」形成区域水系的内循环,需要时将蓄存的水「释放」并加以利用。奥园逐步将这套体系推广于项目应用中,借助自然力量排水,实现雨水在园区中的自然迁徙,让园区如同生态海绵般舒畅地呼吸吐纳,践行低碳环保、节能减排,全力打造绿色低碳居住空间。



绿色运营

建筑地盘的生态环境管理

本集团在设计、施工及竣工各阶段均仔细规划工地外围的绿化带,并制定全面的政策及一系列措施,确保有效地保留生态原貌,将对外围环境的负面影响减至最低,贯彻「环境保护共承担」的可持续发展理念。

陕西西安奥园和悦府

陕西西安奥园和悦府在建筑设计技术上采用多项保温隔热、隔声及节水技术。项目收集屋面及室外场地雨水,经过处理达标后回用于绿化浇洒、道路和地库冲洗。幼儿园设置集中太阳能热水系统。项目走廊、楼梯间、门厅、大堂、大空间、地下停车场等场所的照明系统采取分区、定时、感应等节能控制措施,选用节能型电梯,并采取电梯群控、启停等节能控制措施。



项目引进多项先进节能系统及技术,其中供暖空调系统的冷、热源机组能效、空调冷热水系统循环水泵的耗电输冷(热)比均优于现行国家标准,集中供暖系统热水循环泵的耗电输热比和通风空调系统风机的单位风量耗功率亦符合现行国家标准。

项目结合现状地形地貌进行场地设计与建筑布局,保护场地内原有的自然水域、湿地和植被,采取表层土利用等生态补偿措施。充分利用场地空间合理设置绿色雨水基础设施,对大于10公顷的场地进行雨水专项规划设计,合理规划地表与屋面雨水径流,对场地雨水实施外排总量控制。

针对房地产开发业务可能对外围环境造成的光污染、噪音污染及尘土污染, 本集团采取行动以控制相关影响, 务求将建筑期间对生态环境的影响减到最低。

💡 光污染管理

制定指示限制夜间施工时的照明强度及照射角度, 以免干扰居民生活。承建商亦需使用防护设备, 如用遮光罩减弱强光的影响范围, 务求平衡各方持份者的利益。

🔊 噪音污染管理

要求承建商控制施工噪音, 包括定期进行噪音评估、采用合格的静音建筑机器、利用噪声检测仪器量度噪音水平、在工地设置隔音屏障、灭音器、隔音罩, 选择适当时段进行大型施工等, 避免噪音传播至附近民居, 严格要求工人佩戴装置保护听力。

☁️ 尘土污染管理

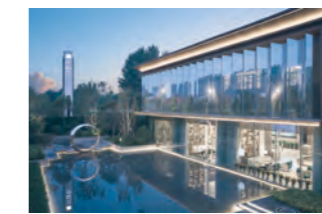
一律使用预制混凝土组件及成品砂浆, 减少在建筑现场倾注混凝土的工作及其产生的尘粒, 承建商亦需在工地加装广泛洒水器, 定期洒水以减少空气中的尘土, 安置工地物资时亦需妥善包好。对在建工地采取道路硬化、露土覆盖、车辆离开工地前亦需清洗等多种举措, 防止尘土污染附近环境及小区。

国际WELL健康建筑标准™



国际WELL健康建筑标准于二零一四年推出, 为建筑、室内空间和小区提供一套重要的健康标准, 通过实施、验证和检测各种健康建筑条款, 支持和提升人们的健康与福祉。奥园健康联合IWBI机构, 打造三级健康人居体系, 涵盖28项健康人居标准, 公共级健康服务4项, 小区级健康服务10项, 入户级健康服务14项。

2020年, 本集团有9个项目取得WELL Portfolio™ 预认证。



开封奥园珺樾府



西安奥园和悦府



茂名奥园东江誉府



成都奥园云璟

资源使用及排放

环保节能概念是可持续发展的重要一环，本集团密切关注日常运营活动中的资源使用，确保资源用得其所。

报告期间，本集团的直接资源使用量如下：

资源种类	单位	2020年数据	2019年数据	2020年密度（每平方米办公室及销售中心面积）		2019年密度（每平方米办公室及销售中心面积）	
电力	千瓦时	43,137,075.29	5,920,075.17	42.42	千瓦时/平方米	54.97	千瓦时/平方米
无铅汽油	公升	1,403,040.06	272,582.34	不适用*			
柴油	公升	161,989.00	不适用	不适用*			
水	立方米	2,936,380.59	270,158.84	2.89	立方米/平方米	2.51	立方米/平方米
办公室面积	平方米	1,016,960.52	107,699.64	不适用			

* 由于无铅汽油和柴油的用量不受办公室及销售中心面积影响，因此按办公室及销售中心面积密度并不适用。

* 由于报告期间本集团旗下商业地产集团的业务扩张，以及本集团优化了数据收集流程，因此本报告内本年度报告期间的所有环境数据较去年增加了商业地产集团的数据。此变更导致集团整体的环境数据对比去年上升。

用水效益

本集团在西安、石家庄等地的项目按照绿色建筑二星标准进行设计，通过雨水收集系统于24小时内缓慢泄出至城市排水管网，缓解城市排水压力。

本集团同样注重办公室节水计划，采用节水装置如感应式水龙头，要求清洁员工时常注意卫生间水龙头使用情况，减少不必要的浪费。本集团亦定期以邮件形式倡议员工节约用水，推广节约用水措施，提高用水效益。

本集团会定期检查办公室耗水量，确保符合整体用水规划，在求取适用水源上并无任何问题。

能源使用效益

本集团引入低能源消耗的装配式建筑技术，减少施工过程中照明、空调、通风等系统的用电量与所需能源。本集团积极采用环保建筑设计，从外墙设计、玻璃窗用料、热水系统等方面降低建筑物日常运作的能源使用量。

本集团多方面推动员工有效使用资源，宣扬节约资源意识，推广使用节能荧光灯，推行「无纸化办公」，将非必要纸质审批流程转成电子审批流程，减少纸张使用。本集团会监察各项能源用量，定期审视及检讨，以制订改善计划，在提升集团环保表现的同时节省成本。本集团成立「能耗管理监督小组」，每天轮班制对办公室进行节能降耗巡检，确保人走灯关、屏幕关、空调关，检查卫生间、茶水间水龙头是否漏水，对未按要求进行节能降耗的人员及部门进行通报。



气候变化和温室气体排放管理

本集团深知气候发展和项目营运及建筑工程施工存在密切关系，专门制定相关方案应对气候变化带来的风险。我们对所有未来发展的项目进行当地气候研究，制定专项应急预案，提前配备应急物资，成立极端天气应变小组，日常评估风险，提前做好针对极端天气的预防措施及紧急救援工作，确保提升物业的气候风险抗御能力。

业务经营所耗用的能源和水资源为本集团的温室气体主要来源。有关降低温室气体排放的措施，请参照「用水效益」及「能源使用效益」部分。报告期间，本集团的温室气体排放量如下：

温室气体排放种类	单位	2020年排放量	2019年排放量	2020年密度 (每平方米办公室及销售中心面积)		2019年密度 (每平方米办公室及销售中心面积)	
燃料使用直接排放 (范围1)	吨二氧化碳当量	4,227.46	737.97	0.03	吨/平方米	0.01	吨/平方米
电力使用间接排放 (范围2)	吨二氧化碳当量	22,923.01	3,409.57	0.02	吨/平方米	0.03	吨/平方米
其他间接排放 (包括用水和纸张废弃) (范围2)	吨二氧化碳当量	3,577.97	382.14	0.004	吨/平方米	0.004	吨/平方米

污水处理

本集团在日常营运过程中不涉及产生大量污水，但要求建筑工地外包商在污水处理方面采取以下措施：

- 安装沉淀池、隔油池及化粪池等污水处理系统，污水净化后才排放到指定市政排水系统的排水管道；
- 定期维护和清理污水处理设施，确保其正常及有效地运行；
- 将部分处理后的污水回收再用于现场，减少用水量。

废弃物管理

集团对办公室的打印用纸进行管控，在影印区域醒目位置张贴提醒海报，倡议使用双面及小字体打印、设置彩色打印管理权限等，减少纸张及墨水的使用量。在采购打印用纸时选择环保材质纸张，在影印区域放置废纸回收箱。2020年，本集团产生废纸469.27吨。

本集团亦重视废旧电子设备的再利用，2020年共回收计算机设备86台以作循环利用。集团办公室外，本集团亦严格要求承建商建立完整的废物处理机制。

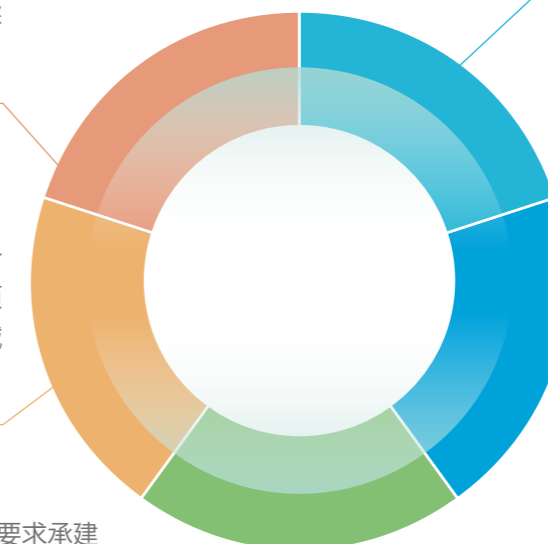
严格审核图纸，从源头上减少由于图纸错误，导致后续施工拆除造成的物料浪费

标准化产品建设，避免设计修改带来拆改浪费；不同项目循环使用及回收再造，减低废物数量

废物收集后会进行分类，并要求承建商将其中的有害废物交由指定的废物处理工场按相关法定指引处理

在项目策划阶段，承建商需要明确估算物料用量及所产生的废物，同时动工后避免改动设计，导致拆卸及浪费物料

要求承建商制定完善的工地规划，必须妥善划区及设置垃圾收集区，集中存放和处理垃圾，并且明确记录废物的处理路线，减低任何遗失或不当处理的可能性



空气排放物管理

本集团采取措施监控承建商于建筑过程中的各类排放物，控制对环境的影响。在项目策划阶段，本集团与承建商订立污染物排放基准及限额，在工地设置实时环境监测仪器，持续监察工地现场的实际排放量，定期与业内基准作比较分析及制定改善办法，一旦有超标排放，承建商须实时向集团报告及找出问题根源。为降低施工时所产生的PM2.5，我们已于多个项目投入PM2.5检测仪监测尘粒排放水平，在工地采取喷雾方式水洗空气，减少空中的颗粒物，改善空气质素。

本集团要求承建商采用符合规定的低污染燃油作为主要的建筑机械及运输车辆燃料，承建商亦需在排气管加装过滤及转化装备，有效减低空气污染物的排放。报告期内并无发生因超标排放被监管部门调查的情况。



工地出入口雾炮机



围挡自动喷淋装置



进出车轮自动冲洗装置

本集团的直接空气排放主要来自汽车行驶时的排放物。报告期间，本集团的排放量如下：

排放物 ¹	单位	2020年排放量	2019年排放量
氮氧化物(NOx)	千克	4,947.48	1,274.76
硫氧化物(SOx)	千克	23.23	4.01
颗粒物(PM)	千克	514.14	119.67

1 上述空气排放物之计算参照香港联合交易所有限公司《环境关键绩效指标汇报指引》。

环境合规管理

本集团秉持构筑健康生活的理念，于业务中贯彻低碳、绿色的方针，尽力降低营运活动对环境的负面影响：

合规监管

- 严格遵守有关环境及排放物的法规与标准，若有超标或违规情况，须及时处理及上报

集团运营

- 寻找温室气体、空气排放物、污水、废物的源头，并采用最佳环保措施改善集团的排放表现，包括引入领先的环保技术
- 提高员工的环保意识，并向他们倡导集团的环保理念及政策，使其执行职务时能与集团的环保方针保持一致
- 致力以可持续发展为目标，将环境纳入商业决策考虑因素中

第三方

- 要求承建商采用低排放的建筑技术及材料，并持续监管承建商在房地产项目中产生的温室气体、空气排放物、污水、废物等
- 善用集团的影响力，积极推动商业伙伴、供货商及顾客履行其环保义务

环保建筑及建筑地盘的生态环境管理

本集团的房地产项目于开发前后均有进行环境风险评估。在项目规划、设计、兴建和营运中，均设法降低噪音污染、尘土污染等对外围环境的影响，并将保护生物多样性和自然栖息地列为考虑因素。本集团亦为每个房地产项目订立环境指标，持续对项目的环保表现进行监测、报告及检讨，将项目的环境风险降至可接受水平。

本集团务求在项目开发过程中严格遵守各业务地区当地的相关法例法规，于报告期间并未发现重大违规情况。

报告内容指引

附录1 政策与法律法规列表

ESG指标	公司内部政策	遵守外部法律法规
A1 排放物	《车辆管理制度》	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》
A2 资源使用	《关于进一步开展节能降耗工作的通知》	《中华人民共和国大气污染防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国海洋环境保护法》 《中华人民共和国防治陆源污染物污染损害海洋环境管理条例》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《国家危险废物名录》 《危险废物转移联单管理办法》 《「十三五」控制温室气体排放工作方案》 《全国环境监测管理条例》 《城市市容和环境卫生管理条例》 《建设项目环境保护管理条例》 《中华人民共和国环境影响评价法》 《建设工程勘察设计管理条例》 《建设工程施工场地文明施工及环境管理暂行规定》 《建筑施工场界环境噪声排放标准》 《声环境质量标准》
A3 环境及 天然资源	《中国奥园大厦节能降耗管理手册》 《中国奥园大厦办公环境管理办法》	
B1 雇佣	《中国奥园人力资源管理制度手册》 《奥园集团监察工作条例》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国促进就业法》 《中华人民共和国社会保险法》 《中华人民共和国残疾人保障法》 《未成年工特殊保护规定》 《禁止使用童工规定》 《女职工劳动保护特别规定》 《最低工资规定》

ESG指标	公司内部政策	遵守外部法律法规
B2 健康与安全	《中国奥园集团安全管理制度》 《CRM系统介绍》 《中国奥园信息安全管理(2019)版》 关于修订实施《中国奥园信息安全管理(2018)版》的通知 《奥园集团开发项目安全文明施工标准》 《安全责任状》 《安全文化手册》 《奥园地产集团安全管理制度》 《中国奥园开发项目安全文明施工标准》 《中国奥园重大安全隐患管理办法》 《中国奥园开发项目安全管理标准》 《奥园地产集团工程内业管理办法》 《奥园地产集团第三方项目评估管理制度》 《奥园地产集团飞检管理办法》 《奥园地产集团精装修管控指导手册》 《奥园地产集团新型冠状病毒疫情防控期间项目开(复)工指导手册(试行)》 《危险作业安全管理标准》 《营运场所消防设施标准化手册》 《危险性较大分部分项工程安全管理办法(试行)》 《合作项目安全管理办法(试行)》 《工地临时党支部工作指引》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国安全生产法》 《建设工程安全生产管理条例》 《中华人民共和国工会法》 《中华人民共和国消防法》 《中华人民共和国突发事件应对法》 《危险化学品安全管理条例》 《生产安全事故报告和调查处理条例》 《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》 《中华人民共和国工伤保险条例》 《工作场所职业病危害因素检测与评价》 《职业病分类与目录》 《中华人民共和国社会保险法》
B3 发展及培训	《中国奥园人力资源管理制度手册》	《中华人民共和国劳动法》 《人力资源管理制度》 《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国社会保险法》 《中华人民共和国妇女权益保障法》 《中华人民共和国工会法》
B4 劳工准则	《中国奥园人力资源管理制度手册》	《中华人民共和国劳动法》 《禁止使用童工规定》 《中华人民共和国未成年人保护法》
B5 供应链管理	《奥园集团招标采购管理制度(2020年版)》 《中国奥园营销招标采购管理制度2020版》	《中华人民共和国建筑法》 《中华人民共和国招标投标法》

ESG指标	公司内部政策	遵守外部法律法规
B5 供应链管理	《奥园集团供应商管理制度(2020年版)》 《奥园地产集团供应商考察工作指引(2020年版)》 《奥园集团工程造价咨询管理办法(2020年版)》 《奥园集团成本管理制度(2020年版)》	《中华人民共和国招标投标法实施条例》 《中华人民共和国政府采购法》 《必须招标的工程项目规定》
B6 产品责任	《中国奥园项目开盘前风险检查制度》 《中国奥园销售道具免责内容操作指引》 《中国奥园项目交付启动管理办法》 《中国奥园400客服热线投诉处理制度(试行)》 《关于重申客户投诉处理时效及质量的通知》 《2020年客户满意度工作目标及考核办法》 《奥园集团准业主销售服务触点标准化手册》 《中国奥园客户服务管理制度(地产板块)》 《奥园地产集团工程标准做法及禁止做法》 《奥园地产集团产品交付作业指引》 《奥园地产集团房屋分户验收作业指引》 《奥园集团交付区联合评审管理办法》 《奥园地产集团客户服务管理制度》 《奥园地产集团客户关系类危机事件处理指引》	《中华人民共和国刑法》 《中华人民共和国建筑法》 《建设工程质量管理条例》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国侵权责任法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国民事诉讼法》 《中华人民共和国合同法》 《中华人民共和国物权法》 《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国城市房地产管理法》 《建设工程质量管理条例》 《城市房地产开发经营管理条例》 《建筑设计防火规范GB50016-2014》 《住宅建筑规范GB5368-2005》 《国务院办公厅关于大力发展装配式建筑的指导意见》 《装配式建筑评价标准》 《物业管理条例》 《商品房销售管理办法》
B7 反贪污	《内部控制管理制度(试行)》 《内控自评工具表》 《内控自评工作操作指引》 《奥园纪委信访举报及纪检监察工作条例》	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反洗钱法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》 《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》 《中华人民共和国反垄断法》 《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国监察法》
B8 社区投资		《中华人民共和国慈善法》

附录2 指标索引

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标(KPI)	对应章节	CASS-CSR4.0	SDGs	HKEX ESG指标	GRI	
环境						
A1 排放物	一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策	环境合规管理	E1.3、E1.5、E1.7、E1.9、E2.1、E2.2、E2.3、E2.4、E2.5、E2.6、E2.9、E2.12、E2.13、E2.14、E2.16、E2.24、E2.25、E3.1、E3.2、E3.6	6, 7, 11, 13, 14, 15	A1.1、A1.2、A1.3、A1.4、A1.5、A1.6、A2.1、A2.2、A2.3、A2.4、A3.1	301, 302, 303, 305, 306
	关键绩效A1.1 排放物种类及相关排放数据	空气排放物管理				
	关键绩效A1.2 温室气体总排放量及(如适用)密度	适应气候变化和温室气体排放管理				
	关键绩效A1.3 所产生有害废弃物总量及(如适用)密度	不适用				
	关键绩效A1.4 所产生无害废弃物总量及(如适用)密度	废弃物管理				
	关键绩效A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果	空气排放物管理、污水处理				
	关键绩效A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	废弃物管理				
A2 资源使用	一般披露 有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策	环境、资源数据				
	关键绩效A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源总耗量及密度	资源数据				
	关键绩效A2.2 总耗水量及密度	资源数据				
	关键绩效A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果	能源使用效益				
	关键绩效A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题, 以及提升用水效益计划及所得成果	用水效益				

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)	对应章节	CASS-CSR4.0	SDGs	HKEX ESG指标	GRI
A2 资源使用	关键绩效A2.5 制成品所用包装材料的总量及(如适用)每生产单位占量	不适用	6, 7, 11, 13, 14, 15	A1.1, A1.2, A1.3, A1.4, A1.5, A1.6, A2.1, A2.2, A2.3, A2.4, A3.1	301, 302, 303, 305, 306
A3 环境及 天然资源	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	绿色建筑、建筑地盘的生态环境管理			
	关键绩效A3.1 描述业务活动对环境及天然资源重大影响及已采取管理有关影响的行动	绿色建筑、建筑地盘的生态环境管理			
社会					
B1 雇佣	一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策	以人为本,多元共融的团队	3, 5, 8, 9, 12	B1.1, B2.1, B2.3, B3.1, B3.2, B4.1, B4.2	102-8, 401, 403, 404, 405
	关键绩效B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	以人为本			
	关键绩效B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	以人为本			
B2 健康与安全	一般披露 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策	职业安全健康管理、工地安全			
	关键绩效B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率	职业安全健康管理			
	关键绩效B2.2 因工伤损失工作日数	职业安全健康管理			
	关键绩效B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施,以及相关执行及监察方法	工地安全			
B3 发展及培训	一般披露 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	职业发展和培训			
	关键绩效B3.1 按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	职业发展和培训			

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)	对应章节	CASS-CSR4.0	SDGs	HKEX ESG指标	GRI
B3 发展及培训	关键绩效B3.2 按性别及雇员类别划分,每名雇员完成受训的平均时数	职业发展和培训	3, 5, 8, 9, 12	B1.1, B2.1, B2.3, B3.1, B3.2, B4.1, B4.2	102-8, 401, 403, 404, 405
B4 劳工准则	一般披露 有关防止童工或强制劳工的政策	防止童工或强制劳工			
	关键绩效B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	防止童工或强制劳工			
	关键绩效B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	防止童工或强制劳工			
B5 供应链管理	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策	供应商筛选及监管	3, 9, 11, 12, 17	B5.2, B6.1, B6.2, B6.3, B6.4, B6.5	102-9, 301, 308, 403, 414
	关键绩效B5.1 按地区划分的供应商数目	供应商筛选及监管			
	关键绩效B5.2 描述有关聘用供应商的惯例,向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	供应商筛选及监管			
B6 产品责任	一般披露 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策	房地产项目开发服务责任			
	关键绩效B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	服务责任			
	关键绩效B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	服务责任			
	关键绩效B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	知识产权及个人资料保障			
	关键绩效B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	服务责任			
关键绩效B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策,以及相关执行及监察方法	知识产权及个人资料保障				

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)		对应章节	CASS-CSR4.0	SDGs	HKEX ESG指标	GRI
B7 反贪污	一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策	廉洁建设				205
	关键绩效B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	廉洁建设				
	关键绩效B7.2 描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	工地安全				
B8 社区投资	一般披露 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	社区投资	E2.22、E3.3、 E3.4、G2.2、 G2.3、G2.4、 G3.1、P2.1、 P2.2、S4.1、	1, 2, 3, 4, 8,	A3.1、 B8.1、 B8.2	203, 413
	关键绩效B8.1 专注贡献范畴	社区投资	S4.6、S4.7、 S4.8、S4.9、 S4.10、S4.11、	9, 10, 11,		
	关键绩效B8.2 在专注范畴所动用资源	社区投资	S4.12、S4.13	17		