



2016
Country Garden
Sustainability Report
碧桂園可持續發展報告

Stock Code 股份代號 : 2007



给您一个五星级的家



初心·良心·匠心

碧桂園
控股有限公司

Country Garden Holdings Company Limited

(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)
(於開曼群島註冊成立的有限公司)

目錄

一.	關於本報告	02
	報告簡介	02
	報告範圍	02
	編製依據	02
	獲取報告	02
	意見反饋	02
二.	2016可持續發展工作亮點回顧	03
三.	主席寄語	04
四.	關於碧桂園	06
	業務簡介	06
	我夢想中的碧桂園	07
	項目分佈	08
五.	企業治理架構及可持續發展治理	11
	企業核心文化	11
	企業治理架構	12
	可持續發展及社會責任治理	13
	反腐機制及廉潔文化	13
六.	利益相關方參與及議題重要性分析	16
	環境、社會及管治議題利益相關方溝通	16
	環境、社會及管治議題重要性矩陣	16
七.	產品和營運責任	18
	物業質量管理	20
	物業交收管理	21
	物業管理質量	23
	供應鏈管理	24

八.	環境責任	25
	減低工程帶來的負面影響	25
	推動綠色建築與節能減排	28
	建設綠色小區	30
	打造綠色辦公文化	32
九.	人才文化	35
	員工概況	35
	2016年人力資源管理工作重點	36
	人才培訓與發展	37
	吸引人材的其他多元化福利	40
	職業健康與安全	41
	健康與安全管理制度	41
	依法合規	41
十.	社區公益投資	42
	公益投資理念和實踐	44
	教育與扶貧	45
	員工志願者行動	50
	攜手業主推動社區公益活動	51
十一.	2017年及未來展望	55
十二.	可持續發展相關獎項及榮譽	57
十三.	環境、社會與管治數據	58
	環境數據	58
	人才數據	59
	公益及社區投資數據	60
十四.	《環境、社會及管治報告指引》內容索引	61

關於 本報告

報告簡介

碧桂園控股有限公司(下稱「碧桂園」或「集團」)(股份代號：2007)欣然發佈第八份可持續發展報告*，闡述集團在2016年年內環境、社會及企業管治等可持續發展範疇的管理工作與成果及未來目標。

報告範圍

本報告以碧桂園為主體。除非另有說明，匯報內容涵蓋境內外分公司與子公司。集團的業務範圍可參考第四章。報告時間跨度為2016年1月1日至12月31日，並按需要溯及往年資料和數據作參考。除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

編製依據

本報告根據香港聯合交易所有限公司(下稱「香港聯交所」或「港交所」)上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》的要求編製，並參考了全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative)制定的《G4可持續發展報告指南》和《建築及房地產行業披露指引》。

獲取報告

本報告提供繁體中文、簡體中文及英文三個版本。報告電子版可於碧桂園公司網站(連結於報告上載後加入)下載。

意見反饋

利益相關方的意見對集團完善可持續發展及社會責任工作意義重大。歡迎您就本報告或碧桂園的可持續發展及可持續發展管理提供意見和建議。請通過以下聯絡方式與我們聯繫。

社會責任部電郵：bgycsr@countrygarden.com.cn

投資者關係部電郵：ir@countrygarden.com.cn

投資者及股東額外資訊：

碧桂園控股有限公司自**2007**年於香港聯交所主版上市，是摩根士丹利資本國際環球標準指數、恒生綜合指數及恒生中國(香港上市)**100**指數成份股，並於**2016**年**9**月獲納入富時中國**50**指數。

股份代號

- 香港聯交所：**2007**
- 路透：**2007.HK**
- 彭博：**2007 HK Equity**

* 集團此前曾出版七份《碧桂園集團社會責任報告》。由2016年開始，報告更名為《碧桂園可持續發展報告》，以配合集團的可持續發展策略。

2016可持續發展 工作亮點回顧

2016年 工作亮點

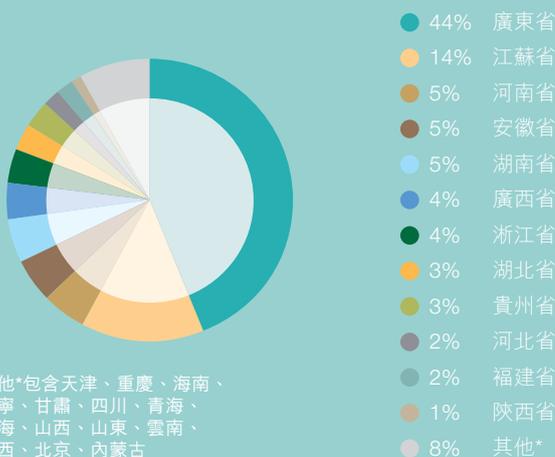
業務



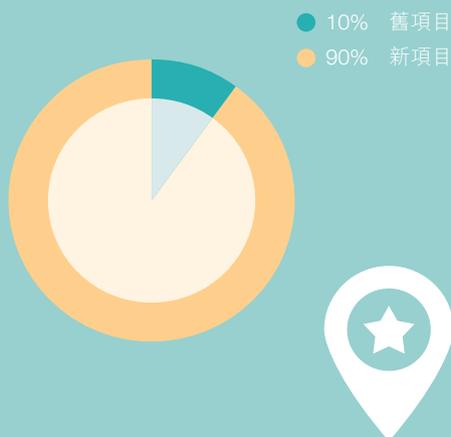
- 2016年度業績超3,088億，同比增長**120%**，實現業績翻倍
- 成為中國十強開發商
- 成為福布斯上市公司**500**強
- 與23間其他公司一同入選央視「國家品牌計劃」

土地儲備一覽

2016年首12個月按省份劃分獲取土地分佈（按面積）



2016年首12個月獲取土地新項目佔比（按面積）



企業管治

公司的外匯風險管理獲多家投資銀行的相關獎項，包括「2015-2023美元債外匯風險管理獎」、
「2016年度公司外匯風險管理」以及「2016證券部尊貴客戶企業風險管理和套期保值外匯及利率產品交易」

社會投資

- 國強公益基金會榮登「非公募基金會榜單TOP 5」
- 自1992年成立以來，集團的公益投資全額達**26**億
- 於2016責任中國榮譽盛典上，碧桂園作為唯一一家房地產民營企業榮膺「2016年度責任企業」榮譽稱號



- 人才**
- 碧桂園員工總數**94,450**人
 - 2016年共招覽博士**175**人
 - 集團人均培訓課時**98**小時



主席 寄語



楊國強
董事會主席

謹致各利益相關方：

回顧2016，中國房地產市場在外圍觀望情緒中蓬勃發展，有如碧桂園於多數同行亦步亦趨之時高歌猛進：截至2016年12月31日，本集團合共實現合同銷售約3088.4億元，總收入約1,530.9億元，毛利約為322.4億元，核心淨利潤達119.8億元，同比增長分別達120.3%，35.2%，41.0%和22.3%。成就飛躍，當乘中國經濟之浩蕩東風，當奮中國企業之萬丈氣志。而我亦深信，碧桂園未來依然能夠更上一層樓，為股東創造更大價值。與此同時，我們期望碧桂園的項目能持續為營運所在的社區和環境帶來正面的影響，希望社會因我們的存在變得更加美好。

若要到達夢想的彼岸，我們應該站得更高，想得更遠。本集團與馬來西亞柔佛州政府合資開發的20年長遠戰略項目——森林城市便是我夢想中的城市典範。碧桂園希望用當今世界先進的智慧、綠色、生態城市設計理念，和碧桂園20多年的經驗和實力，分享給合作夥伴和世界各地的人們，為世人建造理想的人居環境和生態城市。

品質是我們成功的基石。碧桂園追求有品質的發展，而不是片面的規模增長。我們時刻思考如何更好地經營社區，惠及業主。無論是在打磨產品還是提供服務時，我都希望所有的細節都經過很好的推敲。我們把2017年定為「品質管理年」，反映了以管控質量、優化產品為重的決心。

提升競爭力，離不開最優秀的團隊。作為經營者，我認為「有人才有天下」。碧桂園以廣闊的平台和「雙享」機制吸引最優秀的人才與我們共事，我們招攬大量行業優秀人才，當中包括403位博士，他

們正在成長為本集團的新興力量。未來本集團將繼續培養打造最專業、最優秀的地產職業經理人團隊，為實現集團業績的進一步飛躍作準備。我們也致力為員工提供發展與培訓機會、打造舒適的工作環境，希望每一位員工都能與碧桂園共同成長。在此我也要感謝全體碧桂園員工的付出和堅持，讓我們的文化得以傳承。

隨著業務的擴張和發展，我們期望能肩負更多社會責任。我年少時因家貧無法負擔學費，幸受國家幫助，才得以完成學業。這讓我對雪中送炭和教育的重要有深刻體會，也是我堅持碧桂園慈善工作的初心。十年樹木，百年樹人，我深信助學扶貧的工作需要長期和有針對性的投入，才能讓受助者自立自強、改變命運，因此碧桂園的社區工作也絕不止步於單純的捐款，而是有精準規劃，確保用得其所以。未來我們也將繼續配合政府號召，為建設國家、幫助脫貧上盡更大貢獻。

我夢想中的碧桂園，是一家欣欣向榮、不斷總結經驗並付諸實踐的公司。既選擇遠行，當風雨兼程。碧桂園不會停下挑戰的腳步，我們將繼續在全世界範圍內建造人們買得起的好房子、推動生態城市和社會發展進步。希望社會因我們的存在而變得更加美好

楊國強

碧桂園集團董事會主席

2017年4月25日

關於 碧桂園

碧桂園是什麼？

碧桂園是一家在中國香港聯交所主板上市（股票代號：2007）的大型企業集團，位列福布斯全球上市公司500強。碧桂園不僅是住宅社區的開發和運營者，也是綠色、生態、智慧城市的建造者和運營商。2016年，碧桂園全球房屋合同銷售超430億美元，約3747萬平方米，列全球房地產企業前三甲。

碧桂園一直為提升居住文明而不斷努力，以工匠的專業精神，通過科學規劃和人性設計，為全世界建造又好又便宜的房子，社區公共設施完善，園林景觀優美，居住環境安全、舒適。碧桂園在全球已擁有超過700個住宅、商業和城市建設項目，服務超過300萬業主。

碧桂園一直為提升城市文明而不懈探索。不僅在中國廣受歡迎，碧桂園在毗鄰新加坡的馬來西亞伊斯干達經濟特區，規劃建造面積2000公頃的森林城市，是一座集商業、金融、旅遊、文化、娛樂於一體的可持續發展之城，開創了綠色、生態、智慧

城市建設的先河，為人類未來城市樹立了榜樣，被聯合國住房和城市可持續發展大會關聯會議授予「全球人居環境規劃設計獎」，並獲邀出席聯合國氣候大會。以森林城市的開發和運營模式為標準，碧桂園還在澳大利亞、馬來西亞、印度尼西亞等國進行了社區建設實踐。

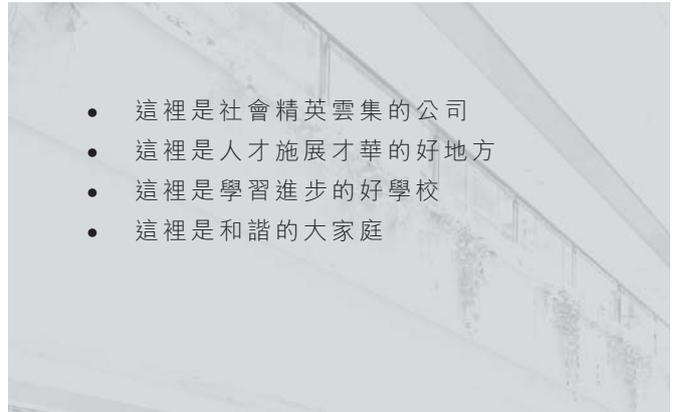
碧桂園一直為提升全球商業文明而不懈追求，與世界優秀企業比肩而行，與全球精英人才共同奮鬥，超400名博士已加盟碧桂園成為「未來領袖」。立業至今，碧桂園致力於做有良心、有社會責任感的陽光企業，為社會公益捐贈已超4億美元。全體碧桂園人都努力做到：對人好，對社會好！

這就是碧桂園，一直在為人類社會的進步而不懈努力。

碧桂園，希望世界因我們的存在而變得更加美好！

業務簡介

碧桂園正式成立於1992年，目前有物業開發、建築、物業管理及酒店開發和管理四大業務版塊。過去二十多年，碧桂園積極響應國家鼓勵二、三線城市經濟發展及「供給側改革」的政策，在多個具發展潛力的國內二三線城市興建大型物業項目，協助促進城鎮化和解決住房問題。近年，集團也配合國家一帶一路、中國企業「走出去」的政策，積極向海外地區擴充業務版圖，目前在澳大利亞、馬來西亞及印尼擁有項目。2016年集團最大的海外投資項目森林城市於馬來西亞正式開展。

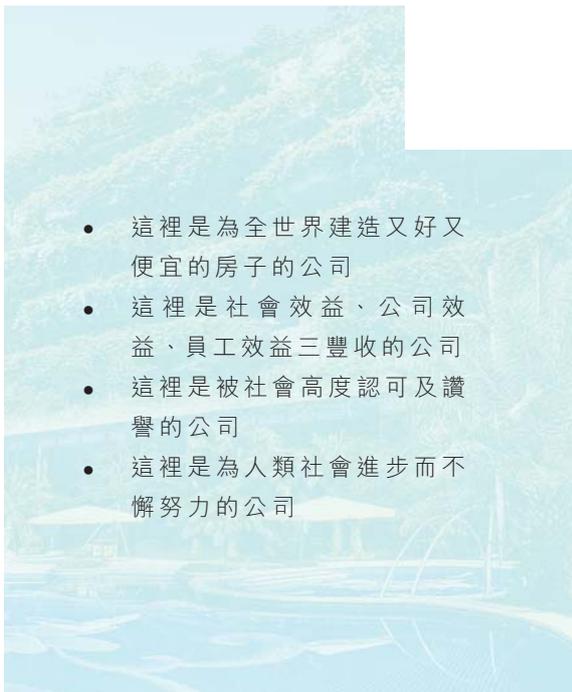


- 這裡是社會精英雲集的公司
- 這裡是人才施展才華的好地方
- 這裡是學習進步的好學校
- 這裡是和諧的大家庭



- 這裡是誠實守信、合法
合規經營的公司
- 這裡是講道理、勇於自
我修正的公司
- 這裡是公平公正、論功
行賞的公司
- 這裡是欣欣向榮、不斷
總結好經驗並付諸實踐
的公司

我夢想中的 碧桂園



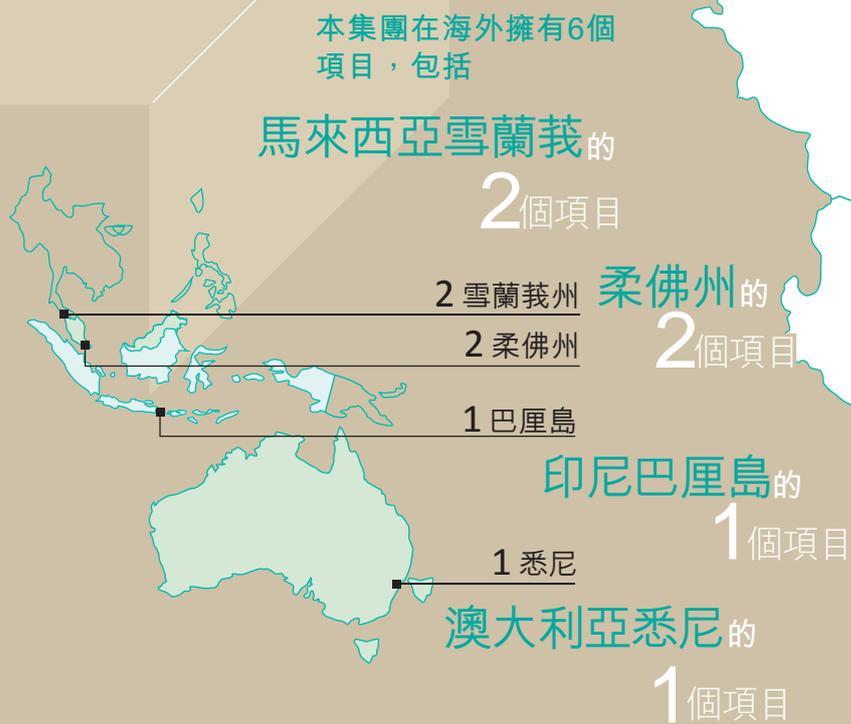
- 這裡是為全世界建造又好又
便宜的房子的公司
- 這裡是社會效益、公司效
益、員工效益三豐收的公司
- 這裡是被社會高度認可及讚
譽的公司
- 這裡是為人類社會進步而不
懈努力的公司



關於碧桂園

項目分佈

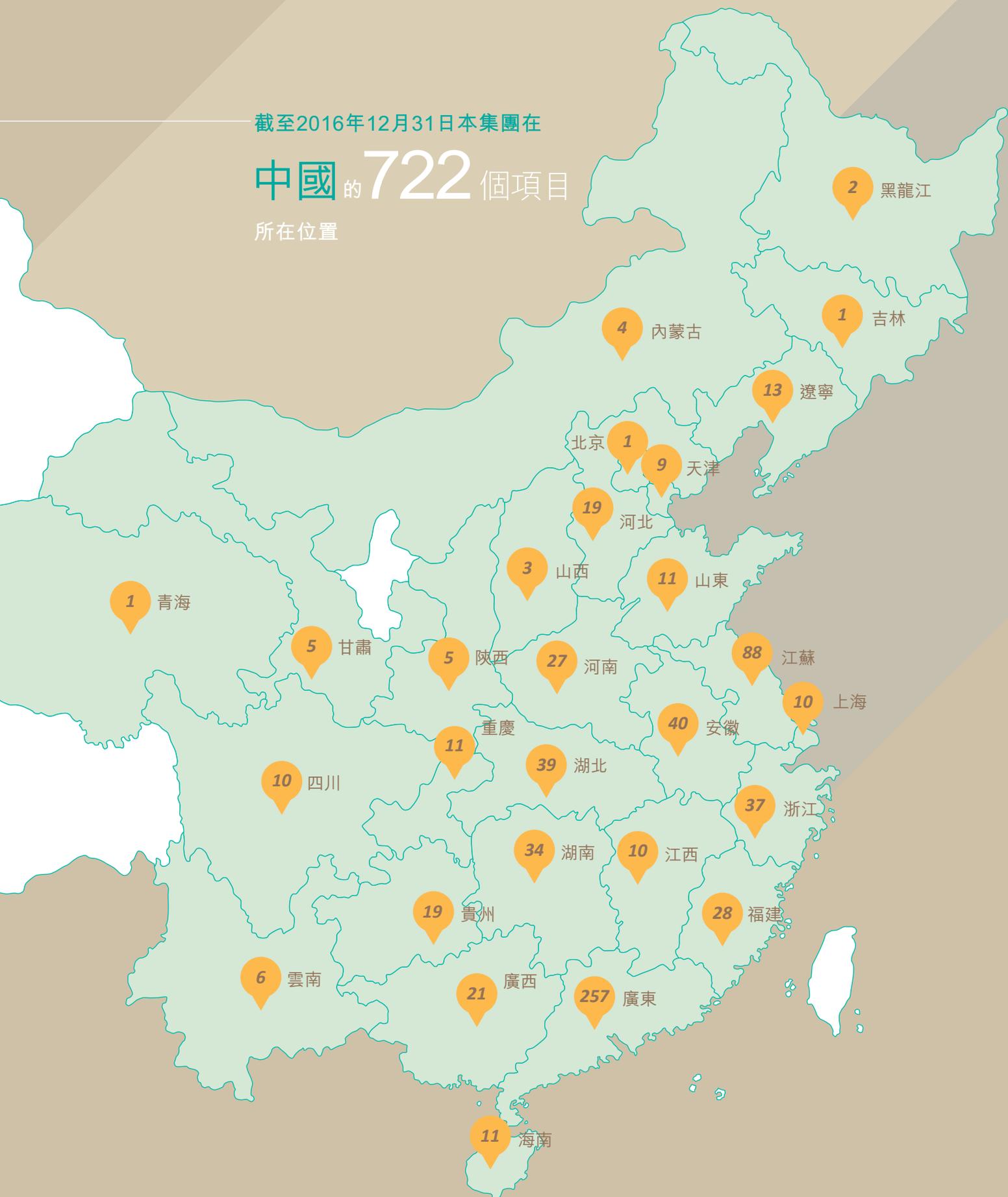
截至2016年12月31日本集團擁有728個處於不同發展階段的項目，其中722個位於中國，4個位於馬來西亞，1個位於澳大利亞，1個位於印尼。



截至2016年12月31日本集團在

中國的722個項目

所在位置



關於碧桂園

案例：

森林城市

森林城市是碧桂園響應國家「一帶一路」倡議，在毗鄰新加坡的馬來西亞依斯干達特區打造的一座綠色智慧生態之城，以垂直綠化、立體分層、智慧城市、產城融合等領先實踐，為人類社會探索建造未來城市的榜樣。

這裡地處全球宜居地帶，常年溫暖，藍天白雲，風光秀美，海風純淨，沒有霧霾。森林城市佔地約20平方公里，計劃投資約1,000億美元，2015年開工建設至今，已成為來自全球首批1萬個家庭的共同選擇，並獲批免稅島、專屬海關等優惠政策，規劃的旅遊、教育、健康、電商、金融、科技等活力產業，將創造22萬個就業崗位，容納超一百萬人安居樂業。

作為中國企業走向東盟乃至世界的橋頭堡，森林城市扼守馬六甲海峽，為中國企業搭建了「抱團出海」的平台，助推中國優勢產能輸出，促進「一帶一路」建設。森林城市匯聚全球優質資本和技術，成為當地的經濟引擎和休閒勝地，有力地推動中馬友好關係的發展。馬來西亞柔佛州蘇丹依布拉欣、總理納吉布等政要多次蒞臨現場點讚，並表示森林城市將成為馬來西亞新的經濟增長重心。

森林城市致力於應對全球氣候變化的挑戰，攜手世界優秀企業和精英人才，共同打造綠色智慧生態城市。全城地面都是公園，車輛在底層穿行，建築外牆長滿植物，城市周邊紅樹林和海草環繞，富有韌性、綠色環保、智能便捷，是一座「會呼吸」、「會思考」的21世紀海島低碳城市。

森林城市受到世界矚目和廣泛讚譽。被聯合國住房和城市可持續發展大會關聯會議、亞太房地產領袖高峰會等組織授予「全球人居環境規劃設計獎」、「最佳未來超級城市」金獎等榮譽。

作為一家有良心、有社會責任感的陽光企業，碧桂園凝聚25年新型城鎮化和現代化建設經驗，希望為世界城市建設貢獻中國智慧，打造未來城市的榜樣。



— 碧桂園森林城市，馬來西亞，柔佛州



— 森林城市

企業治理架構及 可持續發展治理

希望社會
因我們的存在
而變得更加美好

企業核心文化

「希望社會因我們的存在而變得更加美好」和「我們要做有良心、有社會責任感的陽光企業」是碧桂園創辦人及董事會主席楊國強對集團的期望，也是每一位碧桂園成員引以為傲的企業使命。在二十多年的深耕和發展過程中碧桂園雖歷經風霜變幻，卻始終以此理念為本。我們也相深信集團今日及未來的成功奠基於此核心價值觀。

為了實踐企業使命，集團積極管理營運對價值鏈各方帶來影響的每個環節。從營運、企業管治、產品責任到減低環境影響、投入慈善公益，集團期望通過自身的不斷完善和影響力，對利益相關方及營運所在的社會與環境帶來積極正面的影響。



企業使命

希望社會因我們的存在而變得更加美好



價值觀

我們要做有良心、有社會責任感的陽光企業



企業精神

對人好，對社會好



服務理念

給您一個五星級的家



質量方針

過程精品，人居典範



人才理念

以德為本，德才兼備；不拘一格，能者居上

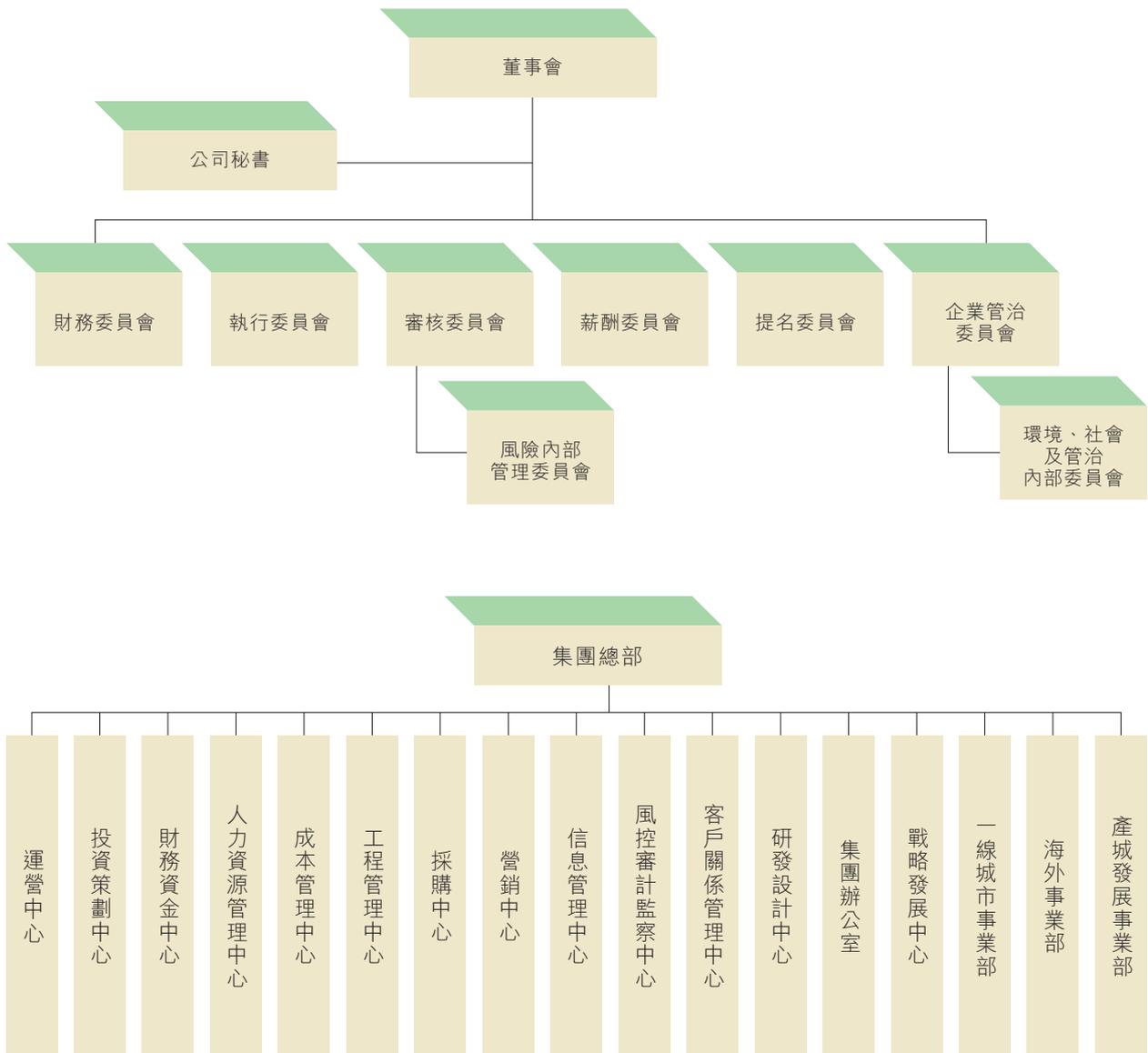


戰略願景

做全球最具競爭力的房地產企業

企業治理架構及可持續發展治理

企業治理架構



碧桂園的企業管治以高效率和高透明度為目標，並嚴格遵守企業管治之守則。管理制度分為總部、區域、項目三個等級。有關企業管治工作的具體詳情，請參考2016年年報中的企業管治報告。

社會責任是碧桂園 品牌的DNA

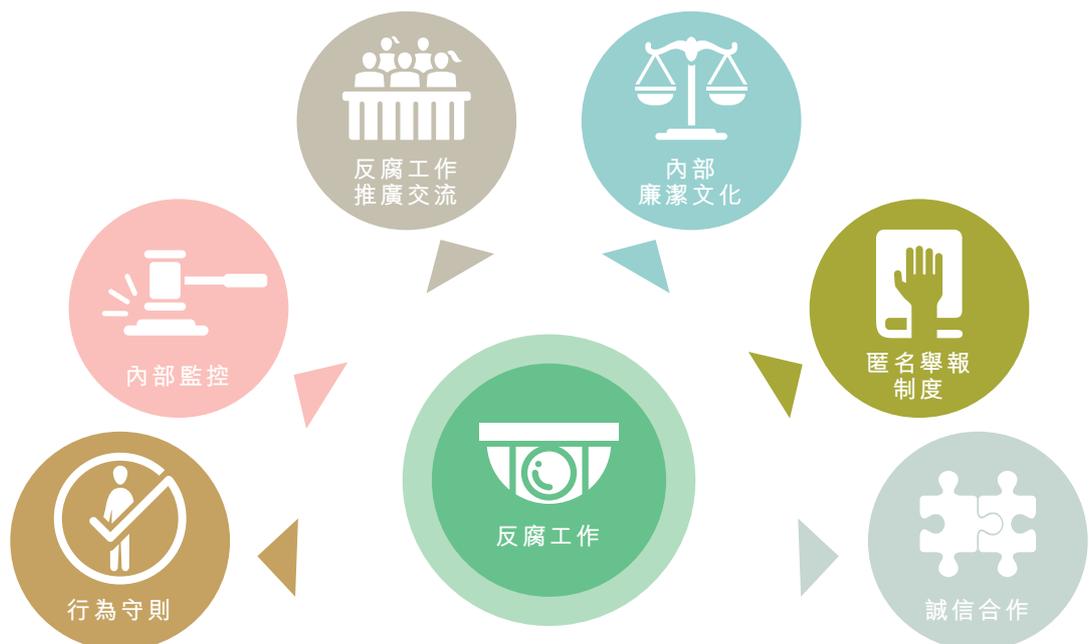
可持續發展及社會責任治理

碧桂園董事會為集團的企業事務，也是可持續發展工作和策略制定的最高領導者。集團的可持續發展管理發展與匯報工作由企業管治委員會轄下之環境、社會及管治內部委員會統籌。該委員會由不同業務單位的高層管理人員組成。環境、社會及管治內部委員會定期召集會議討論環境、社會及企業管治事項，並每年向企業管治委員會匯報工作。集團的公益慈善工作則主要交由集團董事會主席楊國強及副主席楊惠妍女士在2013年創立的廣東省國強公益基金會（簡稱「國強基金會」）及集團的社會責任部負責。有關國強基金會的管理架構與工作，請參閱本報告第十章社會投資部分。

反腐機制及廉潔文化

陽光廉潔是碧桂園企業文化的基石。我們明白貪污風險存在於地產開發行業，所以對此有嚴密的管理和監控，並積極鞏固內部的廉潔文化。我們通過維護內部控制體系的良好運作，促進反腐敗、反貪污工作的制度化、體系化。2016年年內碧桂園沒有涉及任何貪污訴訟案件。

以下為集團反腐工作的要點：



企業治理架構及可持續發展治理

反腐工作要點	描述
內部監控 	<ul style="list-style-type: none"> • 設置獨立的監督組織「風控審計監察中心」，負責內部控制監督及反舞弊工作，並直接向集團主席、副主席、總裁匯報。有關人員按照《內部審計制度及工作指引》、《風險控制評價標準及流程》等制度、流程開展工作。 • 通過內部控制自我評估(CSA)工具、全面風險管理(ERM)工具、審計與缺陷整改跟蹤機制、監察與監察建議跟蹤機制等具體落實監控。 • 集團審計部通過定期對關鍵領域、流程舞弊風險點進行評估，將舞弊風險控制點作為標準審計方案的評價內容，在開展常規、專項審計時重點關注，對審計過程中發現的疑似舞弊信息及時移交集團監察部作進一步調查處理。
行為守則 	<ul style="list-style-type: none"> • 《集團員工職務行為管理規定》向員工闡明包括利益衝突、反腐敗、反賄賂、失職瀆職等方面的規定，對員工在財務資金、工程項目、招標及採購、銷售策劃、信息保密、人力資源等領域的行為有清晰指引。 • 《員工違規違紀責任追究管理辦法》明確對違反《集團員工職務行為管理規定》的行為進行責任追究的方式和運用原則 • 《集團員工利益衝突管理規定》，明確利益衝突申報的類型和方式，加強員工職業行為的自律意識，提高管理透明度，保護公司、股東和利益相關方的合法權益。
誠信合作 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司與外部單位簽訂採購合同、施工工程承包合同、項目合作協議等合約時，同時簽訂《陽光合作諮詢函》、《廉潔合作協議書》等有關廉潔合作協議。
匿名舉報制度 	<ul style="list-style-type: none"> • 集團網首頁列明瞭監察部門設立的公開舉報郵箱、舉報熱線電話等，對舉報人及舉報線索內容實施嚴格保密，並在集團內網將案件查處結果定期公示以警示全體員工。 • 對於實名舉報的案件，調查結果最終會反饋給實名舉報人。如提供的線索屬實，會給與舉報人一定經濟獎勵。
內部廉潔文化 	<ul style="list-style-type: none"> • 2016年內，集團舉辦了「陽光文化節」等企業文化宣傳活動，加強管理層及員工的反腐敗意識。
反腐工作推廣交流 	<ul style="list-style-type: none"> • 作為發起成員之一，與多家大型企業和專業機構於2015年創立了「中國企業反舞弊聯盟」，推動反腐工作的交流，期望能與各界共同創立廉潔陽光營商環境。更多相關工作，可詳見於以下案例。

案例

中國企業反舞弊聯盟

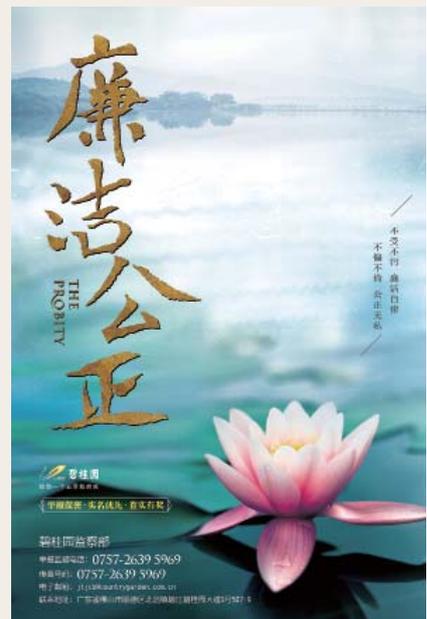
中國企業反舞弊聯盟是中國首個由企業發起成立的以反舞弊為目標的民間非營利性合作組織，旨在通過創新和合作，幫助企業實施反舞弊行動和制度建設，推進資源共享，信息共享，搭建企業反舞弊經驗交流平臺，以共同建設廉潔的商業環境。

聯盟由碧桂園及阿里巴巴、復星、美的、順豐、世茂、萬科、中集等國內多個行業的標桿企業，及廣東省企業內部控制協會、中山大學企業與非營利性組織內部控制研究中心等組織於2015年6月共同成立。碧桂園是發起成員之一，現任聯盟的常務理事。

2016年期間，聯盟成員增加到132家企業，遍及全國多個區域和行業。聯盟的秘書辦持續完善聯盟官網和微信平台供成員交流反腐工作心得，並召開年會對反舞弊機制與預防、反舞弊調查專業經驗等議題展開交流。

如想了解更多，請訪問中國企業反舞弊聯盟網站(<http://www.fanwubi.org/>)。

— 風控審計監察中心
廉正宣傳海報



利益相關方參與及 議題重要性分析

碧桂園十分注重與內外利益相關方的溝通與交流。我們通過各種定期和不定期、雙向互動的溝通渠道與不同利益相關方群組保持緊密溝通。

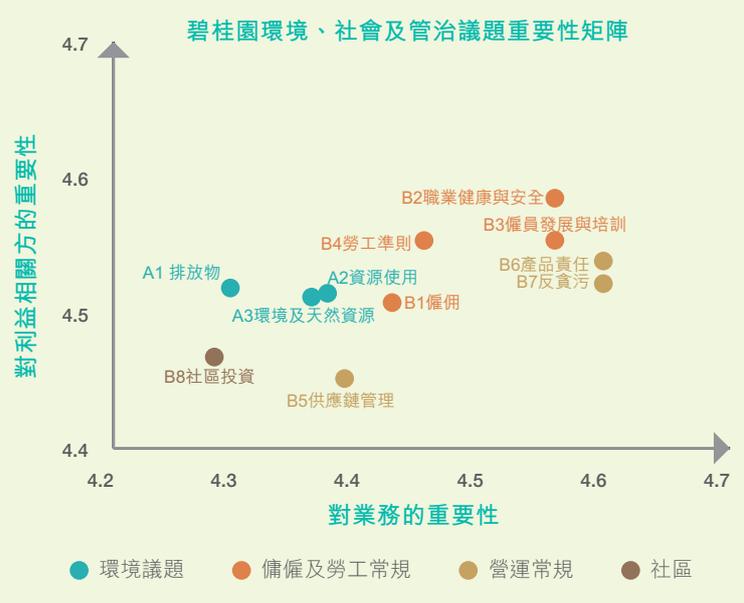
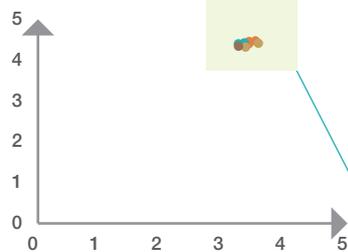
環境、社會及管治議題利益相關方溝通

2016年年內集團遵循港交所《環境、社會及管治報告指引》的建議，首次展開了以探討可持續發展管理與表現及分析各「環境、社會及管治」(ESG)議題對集團重要性為目標的利益相關方溝通調研工作。我們相信聆聽利益相關方的意見有助集團調整可持續發展發展的步伐、並增加本報告的針對性與可讀性。為了保持調研的中立性及保密性，集團委託第三方專業顧問以不記名形式進行溝通工作。通過線上調研與多次電話訪談，是次工作收集了超過3,650位內部及外部利益相關方(包括不同地區、職級、崗位和性別的員工、客戶、供應商及投資者等)對各環境、社會及管治議題重要性、集團目前表現及未來相關工作的寶貴意見與建議。溝通工作也促進了集團上下對於可持續發展實踐和計劃的討論與關注。

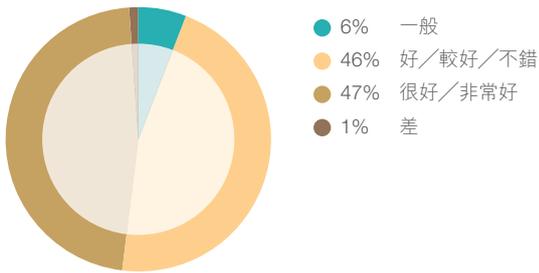
是次溝通工作的問卷調研邀請了內外利益相關方及集團高層管理人員分別就環境、社會及管治議題*對利益相關方及集團業務的重要性作出評分，以協助集團了解議題的相關度與重要性，並在報告重點披露。

環境、社會及管治議題重要性矩陣

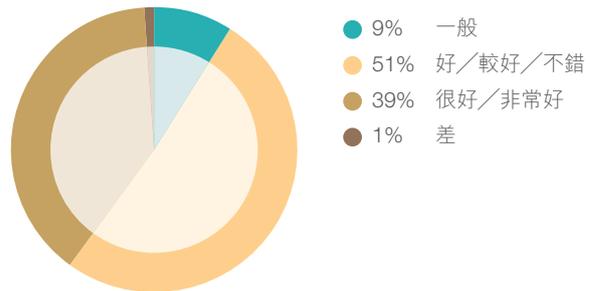
碧桂園環境、社會及管治議題重要性矩陣 (原比例)



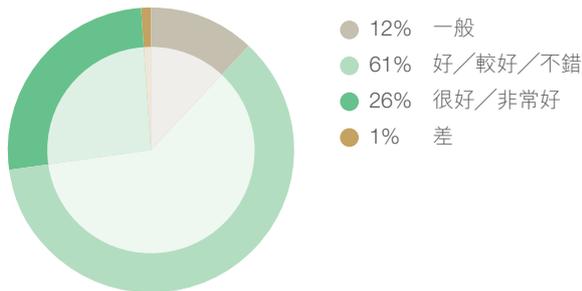
內部相關方對集團環境表現的評價



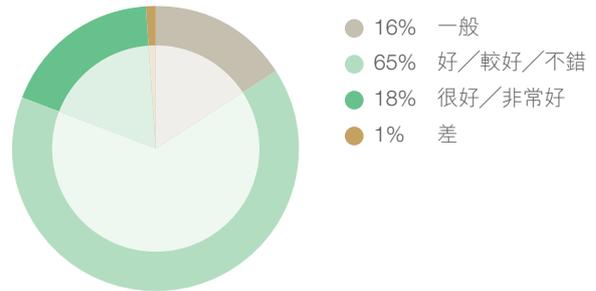
內部相關方對集團社會議題表現的評價



外部相關方對集團環境表現的評價



外部相關方對集團社會議題表現的評價



* 以港交所發佈的《環境、社會及管治報告指引》中列出的ESG議題為討論基礎，並鼓勵利益相關方指出他們認為十分重要但未納入之議題。利益相關方或管理人員在溝通工作中提出對集團相關和重要的其他ESG議題／事項還包括工程噪音管理、海洋保護、推動可再生能源、員工關愛、員工參與志願活動等等，集團也將在未來的可持續發展管理工作上加強對這些事項的管理。

調研結果顯示，所有議題均得分被認為對業務和利益相關方皆相關且很重要。由於各議題重要性的分數十分接近，集團將盡可能在報告中對所有議題進行披露，並針對最受重視的產品責任、僱員發展與培訓、反貪污和職業健康與安全等得分最高的五個最重要議題作更詳盡的披露和完善的管理。總的來說，參與調研的內部和外部利益相關方普遍對集團社會和環境議題上的表現滿意。我們也在溝通報告中了解到利益相關方希望我們處理或加強的議題，將在來年針對這些議題繼續努力，不負利益相關方的期望。

產品和 營運責任

1. 碧桂園·鳳凰城
(句容)商業街
2. 碧桂園·鳳凰城
(句容)碧桂園學校
3. 小區運動公園



給您一個
五星級的家

作為房地產開發商，我們的產品和服務與客戶以至項目所在的社區都有長遠又密不可分的關係。碧桂園秉承多年以來的服務宗旨——「給您一個五星級的家」，用心建設每套物業、提供完善的配套設施，希望能長遠持續地讓住戶安居樂業，並為周圍的社區帶來正面的發展效益。

產品責任的根本源於其質量。從物業質量、銷售及服務質量、到物業管理的質量我們都有嚴格和持續完善的管理和問責制度，確保過程精品、服務貼心。誠如楊主席所說，「質量和物管是我們的生命線」。我們努力在業務急速發展之際，確保質量維持一貫的高水平。



2.



3.

此外，碧桂園的產品責任也體現在物業項目帶動的區域發展。我們在不少開發項目中都擔當了當地城鎮化的先行者，把規模社區、優美環境、五星級酒店、學校、商業廣場、交通中心等城市級配套和領先的生活方式帶到當地，促進了這些地區的經濟發展和改善了居住條件。

2016年客戶滿意度調查

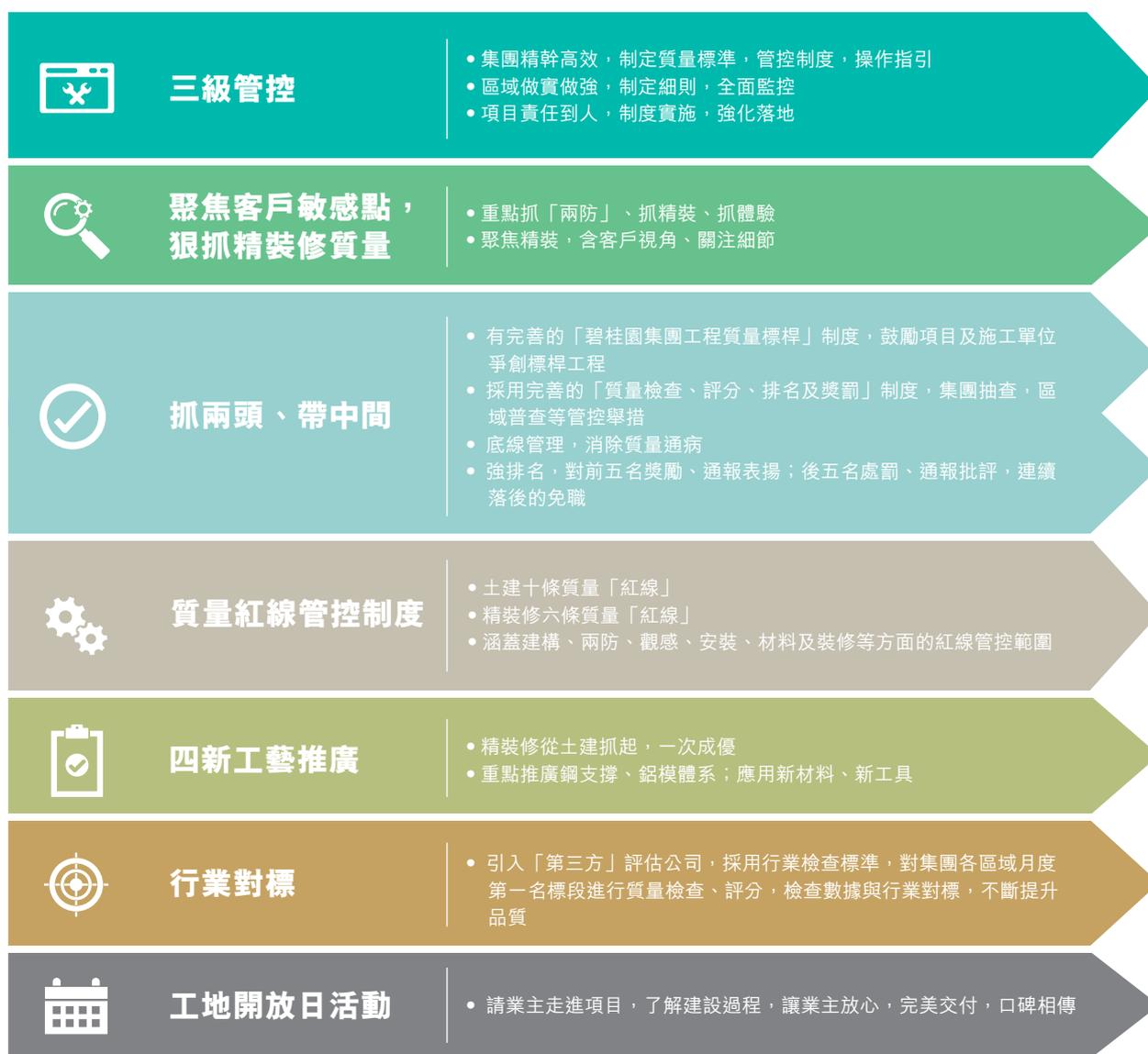
產品／服務	客戶滿意度 調查頻率	客戶滿意度 調查方法	參與調查人數	客戶滿意度	重大投訴
發展物業	每天進行	電話調查， 隨機抽樣	51,271	75.4%	無重大投訴
物業管理	每年一次	入戶調查， 隨機抽樣	23,188	96.1%	無重大投訴
酒店營運	每天進行	電話調查， 當面訪問	98,550	97.4%	無重大投訴

產品和營運責任

物業質量管理

集團的物業質量由工程管理中心負責監督，並對施工的各個環節及方面均有詳細的規範要求。

工程質量管理檢查措施包括：



集團在工程管理的不同層面都有細化和清晰的指引，確保所有項目水平能達到一致的高水平。



質量和物管是我們的生命線。

楊國強 碧桂園董事會主席

物業交收管理

物業交收工作由客戶關係管理中心負責。物業完工後，各區域會精心策劃集中交付，並預先進行交樓風險排查，聯合驗收，對質量嚴格把關。在承接查驗管理上，團隊以業主的視角檢驗效果；最後在維修管理上聚焦客戶痛點著力提升維修效率，確保維修及時性，最終實現「控風險、嚴查驗、快維修」的目標。在業主入伙前，我們將各類意見反饋到：工程、設計、銷售、採購、成本等等部門，並將意見在入伙前100%進行整改，交付給業主的產品日趨完美。



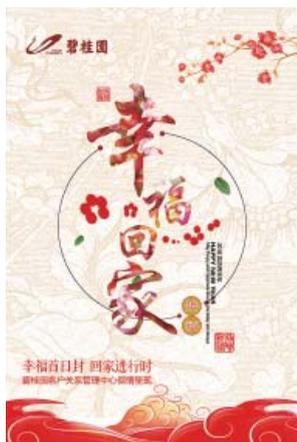
控風險、
嚴查驗、快維修

我們明白與客戶保持定期、雙向溝通的重要性，2016年開始推行客戶「幸福回家•九步法」計劃，打破傳統「有投訴才有服務」、「被動式關懷」的現象。通過「勤互動、重體驗、強轉化」九字方針，我們在全國開展了546場客戶關懷活動，主動關懷客戶。我們喜見活動總體滿意度達92%，持續與客戶維持良好關係，實現口碑相傳。其中，首周回訪全國100%實行；設計師見面會覆蓋全國25個區域。

產品和營運責任

「幸福回家·九步法」

主要內容



首周回訪	<ul style="list-style-type: none"> 完成客戶簽約後服務無縫銜接 實現與客戶溝通的渠道平台，為後期轉粉建立信任做好基礎
設計師見面會	<ul style="list-style-type: none"> 強化準業主對產品的設計規劃、戶型配套方面的理解與青睞 開放設計參與節點，讓準業主有更好的產品理解和服務體驗
成熟社區參觀	<ul style="list-style-type: none"> 給予準業主對碧桂園社區氛圍、優質服務的美好體驗與驚喜 積極創造與準業主「破冰」見面，親臨參觀的機會，對新家有更多鮮活的期許
業主開放日	<ul style="list-style-type: none"> 繼續營造讓準業主現場參與的氛圍，親眼見證工程品質 讓準業主參與過程管理，了解文明施工，優質施工工藝，進行實測實量等親臨體驗，建立產品信心
精工部件參觀	<ul style="list-style-type: none"> 讓準業主了解碧桂園的精裝修工藝 讓準業主體驗精裝交付木地板、門窗、櫥櫃等生產流程，感受現代化的生產技術和工藝
交付預體驗	<ul style="list-style-type: none"> 提前獲取業主意見，並進行針對性改善，營造業主尊貴感受 增加緩沖為集中交付消除隱患 邀請第三方品質監督，與業主共同見證產品過硬質量家居配套
增值鉅惠、拎包入住	<ul style="list-style-type: none"> 為業主提供一站式入住配套服務，解決業主收樓到入住的家居配套煩惱 讓業主享受到碧桂園客戶服務的便捷、尊貴、鉅惠、安心
房屋保修保養	<ul style="list-style-type: none"> 及時高效地為業主解決維修問題，提升良好服務體驗與業主口碑
智慧生活	<ul style="list-style-type: none"> 延展森林城市智慧主題，聚焦住宅科技，體會智慧人居

交付量與到訪交付率變化趨勢



在2014年起至2016年的三年間，集團的銷售額由千億踏入到三千億，房屋交付數量每年也以幾何倍數增長。三年來，我們累計將44萬套房屋交付到業主手中，其中2016年交付套數超17.8萬套，裝修房交付佔比達7成，全年累計到訪交付率達95.0%，交付滿意率達74.4%。

物業管理質量

碧桂園物業是國家一級資質大型物業服務企業，致力為業主提供細緻入微的全方位優質生活服務。我們擁有完善的服務標準體系、服務品質管控體系、和培訓與人才發展體系。我們的「5H」服務理念包括：「Health — 身體健康，打造社區宜居環境；Heart — 心靈滋養，開展社區文化活動；High technology — 智能科技，現代技術融入社區生活；Hope — 創造希望，引領業主參與公益；Home — 家與親情，倡導和諧睦鄰關係」。並且由此衍生的「5H社區認證標準體系」，對每一個社區進行考核認證，讓「5H標準」真正在社區落地。



產品和營運責任

碧桂園物業推行鳳凰管家服務體系，從業主認購房屋開始就可以享受貼心的鳳凰管家為其提供的一對一專屬服務。公司一直以來都以「業主高興」為中心，圍繞業主滿意度提供各項專業服務，如通過「浮標」項目全面系統提升服務標準，運用先進的WIN移動核查系統、EBA系統對小區進行全面有效的監控和管理，持續地注重「小而美」、「貼心1號」服務內容與服務創新，對業主房屋提供完善的代管、增值服務，還通過對社區O2O生態圈的構建，為業主提供更舒適和便捷的生活。

我們優質的物業體系化服務得到了行業的肯定並帶來了高的業主滿意度。2016年，碧桂園物業穩居中國物業服務百強企業綜合實力前五，先後榮膺「中國物業服務百強滿意度領先企業」、「2016中國社區服務商TOP10」等行業及權威機構獎項12項，創建省、市級示範項目21個，品牌價值達28.68億。2016年獨立第三方業主滿意度測評達到96.13%，居行業領先。

供應鏈管理

供應商是我們極為重要的商業夥伴，他們各方面的表現都可能對我們的產品與服務造成直接影響。為了確保供應商的供貨質量、價格、生產交付能力能持續符合集團要求，我們設有清晰的《供應商准入機制》與《供應商後評估制度》，作為評價和選擇合格供應商的指引。我們也對合作的供應商進行持續的監視，定期進行優勝劣汰，保留合格供應商。我們在招標及合約中均會要求供應商遵從相關法例，其中部分有可能包括與環境和勞工準則相關的法規或要求。視乎某環境和勞工議題與供應商的相關程度，我們可能會就特定議題對供應商提出檢查要求或其他查詢。

碧桂園供應鏈概況

- 主要供應商**522**位，全部來自中國內地
- 供應商管理慣例適用於其中**306**家供應商。慣例包括「供應商准入流程」、供應商框架協議及供應商廉潔協議，由集團採購中心負責監督落實。

此外，碧桂園致力維持公平公開的招標制度，絕不容許供應鏈出現貪污舞弊的情況。我們鼓勵供應商對於可疑的腐敗行為通過熱線電話作出匿名舉報，並承諾會有獨立的專職人員調查。我們希望與供應商的合作能達到互利共贏、相輔相成，所以對溝通尤其著重。大部份供應商與項目負責人員都有在微信群組上互動，保持適時的溝通和交流。

環境 責任

打造綠色 智慧城市

善待環境、善用資源和打造綠色的生活空間是碧桂園發展物業的目標。我們的環境責任主要體現在減低工程帶來的負面環境影響、推動綠色建築和實踐綠色辦公。同時，我們也通過物業管理業務，向業主和社區提倡環保生活。

減低工程帶來的負面影響

我們嚴格遵守營運所在地的環保法律和合約制定的環保要求，並應當地的地理環境特別制定工程設計，以減低對自然生態帶來的影響。

建築工程主要會對環境造成影響的方面及管理方法：



環境責任

整體	<ul style="list-style-type: none"> 項目開始前，進行環境評估，以確保工程不會對該地段的環境和生態系統造成嚴重破壞 定期與環境監測部門接觸，保證施工措施符合相關要求
揚塵管理	<ul style="list-style-type: none"> 制定施工揚塵防控專項方案 沿工地四周連續設置穩固、整齊的圍牆 在建築、開挖、拆遷工地出入口設置車輛沖洗設施／固定式車輛自動清洗設備 施工機械在挖土、裝土、堆土、路面切割、破碎等作業時，採取灑水、噴霧等措施 在空氣質量預警生效時，停止土方開挖、回填等可能產生揚塵的施工行為
噪音管理	<ul style="list-style-type: none"> 設置臨時聲屏障 嚴格遵從法定作業時間 對噪音大的機械採取防噪、降噪措施
廢棄物處理	<ul style="list-style-type: none"> 對大型廢棄物進行分類回收
排污	<ul style="list-style-type: none"> 對水源做經常性的檢測，以保證所有潛在影響因素能被檢測和評估， 設置網上監控系統對於水質量實時監控
能源耗用和碳排放	<ul style="list-style-type: none"> 推動低碳設計及建築，並在大型項目使用或融入垂直綠化、低碳交通等技術 參與減碳交流活動，推動行業對綠色建築技術的研發

案例

環保、高效的SSGF建造技術

住宅產業化是其中一個最有效減低建築環境污染和影響的建造技術，同時也有提高效率、保障品質和減省人力等優點，因此碧桂園也積極研發「SSGF」工法，並在2016年於東莞茶山碧桂園和莞城天林名苑等項目採用。



SSGF工法讓主體結構一次澆築成型，通過鋁模及結構拉縫技術，實現全混凝土現澆外牆體系，對建築外門窗洞口、防水企口，滴水線、空調板、外立麵線條等進行優化。由於免除了外牆二次結構和內外抹灰，可大幅減少滲漏、空鼓等質量隱憂，從而實現結構自防水，減少外牆、窗邊滲漏等問題。

除了能解決建築品質上的隱患和減短工期外，使用在工廠生產的預製部件，如預製牆板、衛浴和PC構件等，可減少工地廢水、揚塵、建築垃圾及嘈音。因此，茶山碧桂園的工地現場乾淨整潔美觀，建築毛坯牆體表面光滑平整，獲前往參觀的客戶盛讚為「花園工地」。

為了進一步減少工地的灰塵和噪音，工地的環境質量檢測系統隨時監測現場的噪聲、PM等指數，工地主門也安裝了紅外線感應洗車系統，避免工地淤泥灰塵污染道路。此外，工地的辦公室、基礎設施也採用了集裝箱設計，可循環使用，減少浪費。未來碧桂園將有更進一步進行採用SSGF工法和其他促進資源有效使用的技術，致力成為國內綠色建築的領軍者。



環境責任

推動綠色建築與節能減排

隨著全球暖化日益嚴重，我們對節能減碳投放了更多的關注。通過建築物和周邊配套的節能減碳設計，讓成千上萬的住戶在生活當中減少碳排放，其影響力十分巨大。綠色生態物業建築正是集團近年積極發展的方向。其中，最廣為人知的重點項目是去年正式推出的森林城市。

案例

森林城市的環保元素

森林城市是碧桂園建造綠色生態智慧城市的開山之作。碧桂園董事會主席楊國強對於未來城市的構想是「能有一座城市，那裡的生活非常安全，車輛在地下穿行，建築外牆都長滿植物，到處都是公園，大家在那裡可以曬太陽、跑步、游泳」。

作為未來化的物業，森林城市的三大綠色生態要素為：



低碳低排

森林城市是超低排放產業之城，將無限地減少污染物和能源排放，並在環保理念之上，告別夕陽產業，打造可持續性發展的新興產業，以「綠色」為核心，建設一座宏大的海上綠洲。它立足於當今最先進的城市形態，擁有便捷、豐盛、快速連接性、科技感，然而又超越於此，更科技、更智能、更快捷、更先進。



森林生態

森林城市是一座城市，也是一座森林，讓城市回歸森林，更要讓城市與森林有機互生，這成為森林城市的設計核心。根據規劃，森林城市集採世界最先進的城市規劃理念和實踐，立體規劃，成為解決現代大城市病、城市土地集約利用、生態持續發展、房產開發與產業結合的又一次重要突破。



綠色創新

森林城市是一座帶來想像力的城市：這是一座全城免費地下高速、區內三條有軌電車、百分百的綠色出行城市；這是一座採用綠化打造建築立面，全球最大的垂直綠化城市；這是一座因水而生、因水而美，世界上最大的人造海上綠洲之一；這還是全球首個分層立體城市，每一天，人們都生活在花園裡，呼吸在森林裡，愉悅在自然之中。

整個森林城市的規劃過程相當重視環境保護和可持續發展。總體規劃圍繞保護現有的海洋棲息地、重建沿海紅樹林生態系統等為重點展開。通過模仿自然沿海地區的生態環境，森林城市的海岸線將重建九段線性的紅樹林棲息地、十片淺海灣和泥灘，並保護總計250公頃的淺水海草。

森林城市的水循環系統為項目另一亮點。通常城市的水處理系統是一個龐大的工程，一方面需要複雜的管道將污水收集起來，另一方面需要一個龐大的污水處理廠

進行處理並循環使用。碧桂園董事會主席楊國強提出了一個顛覆傳統的做法：採用化整為零的思路，通過多個微型水處理設備以及污水處理濕地系統，實現就近排放，就近處理，就近使用。這使得污水處理系統建設可以跟項目的開發建設同步進行，並讓污水處理廠跟生態景觀實現完美結合。在城市的給排水系統上，碧桂園也提出要像交通系統一樣，給森林城市一個立體、智能的管道系統。設計的給排水管不需要填埋，不需要挖開地面進行維護。在管道中還利用了大量的智能傳感器，對管道進行了監控，體現了生態智慧城市的理念。

在2016年，森林城市憑藉其前沿的綠色設計奪得多個建築殊榮，包括由美國波士頓建築設計協會(BSLA)頒發的「波士頓園林設計優秀獎」、2016可持續城市與人居環境獎之全球人居環境規劃設計獎等。森林城市的海之貝銷售中心單體建築也榮獲綠色建築LEED-CS金級預認證證書。



環境責任

案例

參與第22屆聯合國氣候變化大會

2016年，作為馬來西亞智慧生態代表性項目，森林城市受馬來西亞自然資源與環境部邀請參與在摩洛哥馬拉喀什舉辦的聯合國氣候變化框架公約第22次締約方會議（下稱聯合國氣候變化大會）。在聯合國氣候變化大會馬來西亞國家館中設立了森林城市展廳，將其低碳發展模式展現在全球的環保專家前，集團與有榮焉。聯合國氣候變化大會是環境保護領域重要的國際性會議，旨在討論如何在現有框架下，限制溫室氣體排放，阻止全球變暖。摩洛哥國王穆罕默德六世、聯合國秘書長潘基文及法國總統奧朗德等近70位國家元首或政府首腦出席此次峰會，為相關決議的起草提供政治推動力。本次會議也吸引了約有兩萬餘名各國代表參會，為世界範圍內的政府、非政府組織、商界、學術界等提供了一個高規格的對話平台。



— 森林城市在聯合國氣候變化大會馬來西亞國家館中設立展廳，森林城市首席戰略官于潤澤博士（前排左一）為客人介紹項目情況



— 森林城市在聯合國氣候變化大會馬來西亞國家館中設立展廳

建設綠色小區

碧桂園物業積極把環保管理和意識融入物業管理文化，提高整個社區的環保意識。我們聯合政府相關部門、商家引進綠色配套設置，推廣落實垃圾分類、綠色出行的舉措。同時我們也舉辦了各種讓業主和員工一起參與的綠色行動。



— 物業公司聯動十里銀灘業主舉辦清潔綠道沙灘垃圾義工活動



— 小區內設立舊衣回收站，定期進行清理

2016年相關工作摘要

物業	措施
廣州碧桂園	目前已全面投放各種分類垃圾桶及「舊衣物循環利用回收箱」供廣大業主分類投放
碧桂園銀河城A區	設置分類垃圾桶，普及垃圾分類知識，並倡導業主參與
六安碧桂園	積極聯繫商家引進了城市公共自行車。首次共建設2個站點，80台自行車，並計劃於2018年初再次申請引進2個站點80台自行車
全國各小區	聯動全國各小區開展植樹活動，累計一萬名業主、員工參與，共種下了近兩萬棵小樹苗 開展逾百場綠跑活動，在小區掀起綠跑熱潮

展望未來，碧桂園物業管理團隊將持續開展形式多樣的活動，引導業主爭當環境保護的實踐者，並把成功在某些小區試行的環保措施運用到其他區域，逐步提升碧桂園旗下物業的整體環保表現，共同為保護環境多走一步。

環境責任



— 碧桂園總部大樓

打造綠色辦公文化

碧桂園致力推廣綠色辦公文化。在2013年啟用的順德碧桂園總部大樓正是以環保和綠色辦公為主題，反映了集團對環保與綠色文化的投入。順德碧桂園總部大樓位於順德碧桂園大道，是國內首幢生態辦公大樓。大樓的綠色環保設計方案由碧桂園董事會主席楊國強親自確定，他的初衷是打造一幢真正的綠色環保建築，整棟大樓全部被綠色覆蓋。

總部大樓主樓高22層，數十個陽台錯落有致，種滿了大樹和爬牆植物。設計時也考慮發許多實用因素，包括樹種的分佈和不同樓面的風向問題。例如迎風處用矮樹，將風力逐步減弱，便能起到預防颱風的效果。大樓的通風也嚴格按照PM 2.5的空氣質量標準來設計，空調新風系統，確保每一位員工可以在辦公室呼吸到新鮮、潔淨的空氣。而且由於大樓被垂直的植被覆蓋，樓內氣溫明顯比室外低，有效減低空調用量。

大樓的入口被稱為「夢想走廊」，設計靈感則來自熱帶雨林，真樹與仿真樹交錯，綠葉掩映之間還有一道溪流，裡面遊弋著各類河魚，草木之間擺設了梅花鹿、猴子、小鳥和松鼠等動物模形，集美觀和綠化於一身，讓人對綠化建築心生嚮往。

總部大樓的設計非常成功，除了獲得總部員工的一致好評外，也在2014年獲得國家科技部頒發的「最佳人居寫字樓範例大獎」。集團有計劃以總部大樓為藍本，在其他區域中複製，好讓更多員工享受綠色的工作環境。

其他綠色辦公措施包括：

- 在辦公大樓採用節能光管
- 提醒員工雙面打印，節約用紙
- 為員工提供員工巴士，減低他們上班的碳排放
- 員工食堂設廚餘處理機
- 組織環保義工活動，提高員工環保意識



— 總部大樓內的「夢想走廊」

環境責任

案例

響應地球一小時，碧桂園鳳凰國際酒店倡導「為」藍生活

1. 碧桂園鳳凰國際2016“地球一小時”主題海報
2. 熄燈後，隨州酒店客人參加酒店活動



2016年3月19日，碧桂園鳳凰國際酒店攜旗下近50家酒店，積極響應世界自然基金會(WWF)的號召，以「地球一小時，與碧桂園鳳凰酒店一起，『為』藍生活」為主題，熄燈一個小時，呼籲賓客與社會各界關注全球氣候變化問題。

「地球一小時」活動由世界自然基金會創立，橫跨130多個國家，參與者多達10億人，是人類歷史上最大規模的環保活動。今年，「地球一小時」活動的主題是「『為』藍生活」，秉承這一主題，碧桂園鳳凰國際酒店推行一系列節能環保措施。

當晚8時30分，酒店除了關閉外觀燈、各個營業區域、公共區域非必要照明及員工宿舍所有照明外，還舉辦了「『為』藍生活 — 不插電音樂雞尾酒會」。酒會上的演奏是以不插電的形式，樂隊使用木吉他等簡單原聲樂器演奏音樂，倡導低碳環保。酒會特設以「地球一小時」為靈感調製的雞尾酒以及精緻的糕點、水果，賓客們邊享用飲品、點心，邊欣賞音樂。

與此同時，酒店派出一支由10名員工組成的「地球大使」巡視隊，負責檢查酒店各區熄燈情況、向客人宣傳「地球一小時」活動。早在活動前期，酒店就向全體員工提出「地球一小時」活動倡議，不論是乘用公交車、使用節能家電，還是節約用水，垃圾分類，甚至種下一株花草，都是所有人超越熄燈一小時的行動宣言。3月19日當天，酒店員工中執行「無車日」環保出行，不少員工選用自行車、公共交通工具等上班，用實際行動切身投入到「地球一小時」環保倡議中。

2016年，碧桂園鳳凰國際酒店再次用自己的實際行動，為環保盡一份力。熄燈一小時，聽起來是那麼的微不足道，但如果全世界的人和企業都加入其中，其節能效果就會非常明顯。碧桂園鳳凰國際酒店通過此舉喚醒了數萬名員工和客人的環保意識，讓他們將「『為』藍生活」的環保理念轉化為自覺行動，並傳播給身邊更多的人，使霧霾不再，藍天重現。

人才文化

這裡是和諧的大家庭

碧桂園是一個九萬多人的大家庭。

集團今日的成功全賴這個大家庭裡每一個人的辛勤付出和對夢想的執著。人才是我們最大的資源和競爭力來源。碧桂園致力為員工提供具競爭力的福利待遇、公平的發展和學習機會以及安全舒適的工作環境。工作以外，我們也配合員工需要、興趣和企業文化安排豐富的工餘活動，讓員工有多姿多彩的生活，並促進團隊的感情與默契。

員工概況

截止2016年12月底，碧桂園共計在職員工94,450人，其中中國內地僱員92,284人，海外地區1,158人，香港地區18人，均為全職員工。

按地區、性別、年齡及職級劃分的員工分佈



人才文化

2016年人力資源管理工作重點



組織管控

1. 一級區域評審：完成6個一級區域的確立並試行
2. 區域平台建設：針對17個非一級區域進行一對一做實做強推進，提供區域平台建設提升方案
3. 區域團隊的組建：完成5個區域團隊的組建
4. 集團管控模式優化：根據集團業務發展需要，進行組織架構及權責優化，主導了8個中心、2個辦公室、3個事業部的組織架構和權責、流程調整



人才招募

1. 2016年12月21日，已入職職級G12及以上人員651人（含集團／房產／個別下屬公司高管）
2. 儲備區域總招募：全年共招募、到崗8人
3. 強將計劃招募：全年需求248人，共招募256人，招聘達成率103%
4. 千人項目總招聘：全年新招聘錄用項目總382人
5. 新業務招募：聚焦9大行業，為集團引進G12級以上關鍵人才合計17人
6. 校園招聘：在全國39個城市43所高校進行宣講，實現14萬+的簡歷投遞。共計錄用2,758人，簽約1,530人；其中碩士佔比61%；985/211院校佔比71%
7. 獵頭費較2015年下降52.69%，自主招聘的G12級以上人員佔總錄用人員的77.57%



海外組織及人才建設

1. 人才：全年共招聘入職332人、建立覆蓋全員的全方位培訓體系、建立各項激勵方案及評優機制
2. 組織管控：建立適配公司發展的組織架構，修訂組織管理手冊，梳理權責邊界
3. 新區域（印度、印尼）快速籌建



人力資源信息化

1. 優化總裁桌面（BI決策支持系統），對人力運營數據進行動態監控
2. 移動端員工自助，自助平台實現各類證明線上自助下單和打印；諮詢平台實現「員工500問」機器人平台上線

這裡是 人才施展的好地方

人才培訓與發展

集團期望加入我們的人才會與集團一起持續成長，對於人才培養與員工培訓非常重視。我們在培訓方面的目標是打造「企業大學」。以企業高級優秀管理人員、國內外一流水平的內外培訓團隊為師資，利用現代人力資源開發技術，結合適應企業戰略而不斷設計研發出新型培訓及發展項目。通過實戰模擬、案例研討、互動教學等實效性教育手段，培養企業優秀人才，讓不同層級、不同領域的所有員工都能獲得對應的培訓學習機會。

2016年，全集團全年人均培訓課時98小時，認證課程1,507門（覆蓋專業類、管理類、通用類），認證星級講師1,179人，超5,700多位講師團隊上台授課，並打造三大線上平台進行互動學習。

2016年培訓關鍵表現數據

集團人均
培訓課時：
98小時

認證星級講師
1,179人、
講師團隊
5,700多人

三大線上學習平台：

E-learning
(2011年上線)
現有課程：
2,126門
用戶：**5.5**萬
累計上線學習人
次：**857,634**

i尚學習微信
公眾號
(2013年創辦)
累計發佈：**770**篇
關注用戶人數：
45,478人

i尚學習APP
(2015年上線)
現有課程：
2,521門
用戶**2.2**萬
累計上線學習人
次：**174,880**

我們推出了多種針對不同員工群組的培訓課程，以滿足集團急速發展所面對的人力需求。



— 「碧業生」素質拓展
培訓

人才文化



關鍵人才培養與發展方面，項目介紹如下：

新經理人「軟著陸」

針對項目副總經理級別以上的新經理人在融入企業週期，輔以各時間段的培訓安排，實現從崗位，組織到企業發展的三方面匹配進行「30、60、90計劃」(30天區域培訓、60天總部集訓、90天總部輪崗)，以促進人才提早貢獻，加強對組織的認同，幫助新經理人快速融入、加速貢獻，實現軟著陸。

領導力發展項目

「領導力發展項目」是基於集團戰略、打造人才供應鏈為核心，針對不同層級建設領導力發展項目從而實現人才驅動業務的人才戰略，具體介紹如下：

設計領導力發展項目並打造各層級的關鍵人才培養路徑圖，經過精心研究制定對房地產開發板塊核心價值鏈上的優秀經理人實施的系統的、階梯式的培養與發展策略，為公司全國化戰略擴張提供中高端人才。在項目中通過人才評價中心，選拔業績優良、學習力強、善於思考、具備發展潛力的學員納入項目中，作為上一級經理人的後備；以「領導力」和「專業能力」兩大能力為重，雙軌道實施系統的課程體系；以行動學習、基於勝任力要求的360度評估、領導力測評等，不斷優化人才庫，實現經理人的優勝劣汰，營造培訓饑餓狀態，塑造惟能者上、優者上的組織氛圍。

領翔計劃3.0項目總經理培訓班

「領翔計劃3.0」人才發展項目，是在碧桂園領導力發展項目6年成熟運營基礎上的新升級，該品牌培訓是為充分滿足集團快速發展並培養優秀的項目總經理項目。它契合企業發展和崗位勝任要求，採用按時段、分批次滾動選拔，通過嚴格的選拔方式和複合式培養手段實現人才庫的「嚴進嚴出，優中選優」以及「無時差」的人才供應。

整個培養過程遵循721原則，「在戰爭中學習戰爭」。兩個月的脫崗培訓期間因地制宜的靈活安排集中培訓、關鍵任務實踐、領導面對面、內外部標桿學習、外請專家內訓、業務專題沙龍等學習方式，並引入互聯網思維和創新玩法，從而最大程度提升學習效果。每板塊皆設有考試和小組答辯，實時檢驗學習成果，學員學習檢驗合格方可參加結業答辯。高標準的培養，最終實現了關鍵人才的規模化輸送。

未來領袖計劃

未來領袖計劃，作為碧桂園集團傾全力打造的核心人才培養項目，是基於項目開發全週期從而培養未來項目總的能力。自2013年啟動全球招募，迄今為止已吸納來自麻省理工、哈佛、劍橋、牛津、帝國理工、東京大學、新加坡國立、香港大學、清華、同濟等全球頂尖高校優質人才超過400人。三年來，經過集中培訓、高管帶教、總部輪崗、一線實操、項目掛職等傾注集團最優質資源的全方位密集型培養築基，為碧桂園連續三年躋身千億軍團做出了重要貢獻。

在培養方面，我們針對頂尖的人才，制定高標準、定制式的成長計劃。「未來領袖」候選人入職後接受2.5年左右的培養，從學習理論知識到項目實操演練，著力提升學員的業務能力關注學員的個人發展。先是為期8個月的複合式培訓，在培訓結束後進行輪崗任務挑戰，在歷練中成長與積累經驗，進入發展的車道。輪崗結束後進入1-2年左右的在崗學習階段，採用多種教學模式，圍繞項目總經理核心任務，學習項目全週期管理，同時提供相應的考核與晉升機制進行準確快速的人才發展與裂變，從而真正做到學員能夠「學以致用」，快速成長為未來行業領軍人。

人才文化

吸引人材的其他多元化福利

價值雙享

- 同心共享，成就共享，面向所有員工，同股同權，合夥經營，實現員工與企業利益共享、風險共擔、共同進退

員工幸福計劃

- 員工可以享受集團旗下運營酒店所提供的各項服務，如員工免費房、員工家屬特惠訂房等

員工購房優惠

- 集團內部員工及其親屬在購買集團在售住宅產品時，可根據其司齡享受一定額度的員工折扣

子女入讀碧桂園學校

- 集團內部員工子女入讀碧桂園國際學校學費優惠

健康計劃

- 集團定期組織健康活動、舉行運動比賽(各種球類比賽、樂跑、酷走)，鼓勵員工積極參與到體育鍛煉中

啟愛活動

- 集團為單身男女打造的互動、交流平台

興趣協會

- 攝影協會、舞蹈協會、徒步協會、瀟湘讀書會、青年成長會、科學松鼠會等社團

員工公寓

- 集團總部提供低於市場價的員工公寓3300間(含臨時住宿)，解決5,000-6,000名總部員工的住屋需要

文娛設施

- 集團總部有圖書館、電影院、員工食堂、游泳池和健身室等康樂設備，向員工免費開放



職業健康與安全

我們關心員工的身心健康與安全。由於建築工程是我們業務的一部分，我們對施工安全風險有嚴格管控，並按照國家法規要求，嚴格執行國家勞動安全衛生規程和標準。

健康與安全管理制度

制訂及落實相關安全管理制度、規範作業設備及流程

管理：制定多份清晰的施工安全指引，如《碧桂園集團安全文明施工標準化圖冊(試行版)》、《辦公區消防安全責任制》、《施工工地安全文明施工規範》、《施工現場安全紅線管理規定》等等

監察：成立安全檢查小組，指定相關人員及區域管理部門定期巡檢，由中心部門定期抽查安全情況，對施工過程安全情況動態監督

開展安全培訓課程、提高員工安全意識

措施：對施工人員進行相關作業安全示範及操作注意事項提醒，進行戶外高空作業，如環境擦拭高位燈、較高處玻璃時進行安全教育、做好安全防護

監察：培訓由直屬領班監督，各分公司及部門負責人進行監管

保障員工身心健康

措施：集團總部設有游泳池、健身室等康體設備，向員工免費開放，並定期組織健康活動、健康操和運動比賽以及提供心理輔導課程

依法合規

碧桂園嚴格遵從《中華人民共和國勞動法》等法律規定，絕不僱用未滿16歲的未成年人從事任何事務，並尊重每位員工的人身自由，不以限制員工人身自由強迫其勞動。

集團對年滿16周歲但未滿18周歲的未成年工實行特殊保護，絕不讓其從事國家規定的第四勞動強度和其他緊急從事的工作，並對其定期進行健康檢查。

碧桂園的女性員工依法享有國家規定的產假，在懷孕期間和哺乳期間不安排其從事國家規定處於孕期和哺乳期的女職工禁止從事的勞動。

此外，集團工會於2006年成立，目的為維護員工的合法權益，維護職工的切身利益、協調勞動關係，監督員工福利待遇的落實及了解員工家庭生活和所需。集團支持工會制度，認同其監督企業用工情況，減少勞動關係糾紛的作用，並積極通過此平台提升員工滿意度和安全感。

社區公益 投資

回顧過去二十年...

1997年

設立仲明大學生助學金



2007年

設立國良職業培訓學校



2010年

樹山村綠色產業扶貧



2002年

設立國華紀念中學



2008年

汶川桑坪中學異地複課



2012年

「送技術技能下鄉」項目
成立碧桂園志願者協會



2015年

設立滴灌智力扶貧項目



2011年

梯面鎮扶貧項目



2013年

設立廣東碧桂園職業學院
國強基金會成立



2016年

廣西田陽縣綠色產業扶貧
廣東精準脫貧三年攻堅戰，
碧桂園首年捐贈5億



社區公益投資

我讀中學時因家貧沒有錢交學費，是國家免學費並發了七元助學金，我才上完學。我深知有困難時別人的幫助如雪中送炭。我也非常感謝黨和國家的改革開放政策，使我有今天的事業。我常懷一顆感恩的心去回報國家，也希望企業做得更好去幫助更多有需要的人。

楊國強 碧桂園董事會主席

公益投資理念和實踐

碧桂園發展公益事業已將近二十年。董事會主席楊國強一直是集團公益事業的推動者和靈魂人物。楊主席在年少時家境貧寒，依靠國家發放的助學金才得以完成學業。成立碧桂園後，他本著「自強自立，知恩圖報」的精神，為同樣有需要的貧困家庭和學子提供適時的幫助，讓他們能憑藉知識、自信和正確的價值觀改變命運。

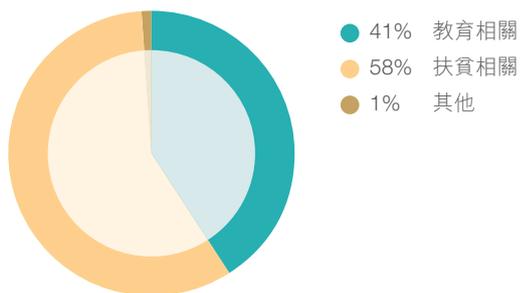
楊國強多年的貢獻獲國家肯定，2016年10月16日，首屆全國脫貧攻堅獎表彰大會在北京隆重舉行，習近平主席、李克強總理作出重要批示，汪洋副總理出席會議並講話。楊國強繼2015年被授予「中國消除貧困獎」並獲得習近平主席親切接見後，再次被授予「全國脫貧攻堅獎」，受到大會表彰。由創業至2016年底，碧桂園的總公益投入逾26億元，2016年國強基金會的投入為全國非公募基金會前五名。企業慈善捐款基金會2015年度的排行榜顯示集團2015年的捐款為香港上市公司中的第十一位。



— 國家主席習近平(中)親切接見楊國強(左二)等“中國消除貧困獎”獲得者

授人以魚不如 授人以漁

2016社區投資資源分佈



教育與扶貧

集團在公益投資方面專注於教育和扶貧兩大範圍。集團內有專職團隊負責公益項目的管理和實踐。為了帶來真實且持續的社會效益，集團大部分的公益項目都是長期及具策略性的。從實地了解社區需要、統籌資源到落實和經營項目，大部分都是由碧桂園員工親自負責。在2013年，集團成立了國強基金會，盡一步規範公益事業的管治。我們致力確保投放的資源得到有效利用，持續觀察及紀錄各公益項目的效益和表現以作客觀評估。

除了辦學，碧桂園也積極響應國家的號召，在不同貧困地區支援基礎建設和開展扶貧項目。我們相信「授人以後魚不如授人以漁」的道理，設計的扶貧方法大多通過提供技能培訓或創業資金等方法「造血扶貧」，使受助者在一段時間後便能脫貧自立。我們相信這是促進社區可持續發展之道。

基金會在2016年推出的「1+1伴你同行」項目更進一步運用集團的平台整合各方資源，為社會各界愛心人士提供一個奉獻愛心、參與公益的有效平台，帶來更大的社會效益。有關項目的詳情，請見下文案例。有關2016年社區投資項目列表，可詳見於第十三章環境、社會與管治數據。

— 「1+1伴你同行」
項目

社區公益投資

基金會旗下的慈善公益重點項目：

範圍	重點項目	服務
教育扶貧	仲明大學生助學金	楊主席在1997年時個人出資匿名設立了仲明助學金，並委託羊城晚報社代為管理和發放這筆獎學金。從1997年起每年捐資100萬元，到2006年增至每年200萬元，至今累計捐資超過2,900萬元，廣東19所高校先後有9,131名家庭經濟困難的優秀學子獲得資助。
	國華紀念中學	國華紀念中學是全國第一所純慈善民辦中學，在全國招收家庭貧困、成績優秀且心智健康的學生。學校承擔學生在校所有費用，並提供助學金直至學生完成大學、碩士、博士所有學業。 自2002年成立以來，已培養學生逾2,588人。學生的畢業成績皆十分優異。建校至今，學校一直保持極高的本科升學率。2016年，該校的重本率超98%。迄今碧桂園已投入資金3.6億元，現每年支出超過4,500萬元。 2016年，國華紀念中學校友會、校友基金正式成立。曾經受助的校友們捐贈了60多萬的善款，將用於支持學校的慈善教育事業。
	廣東碧桂園職業學院	廣東碧桂園職業學院是全國唯一全免費的大專院校。學校一方面系統地培養精技善用的高素質技術技能型精英人才，服務當前經濟社會發展需求；另一方面，以學院的精英式培養、高層次就業來改變社會對高職的看法，從而讓更多學子喜歡讀高職，進而改良中國的高等教育結構。 2014年9月開學以來，已有1019名貧困學生就讀。
	國良職業培訓學校	培訓農村籍退伍軍人成為技能型產業工人，重新就業。學員在校期間的學習、生活等費用均由基金會提供。

範圍	重點項目	服務
精準扶貧	「送技術技能下鄉」培訓項目	<p>扶貧項目包括入村為村民提供長期職業學歷教育、中期社會技能培訓和短期農業實用技術培訓。</p> <p>短期農業實用技術培訓按作物生長規律，聘請專家每年分三次入村開課。針對不同農作物共開設了3期課程，入村授課30次，培訓了4,359人次。</p> <p>中期技能培訓免費開展叉車、吊車、電工、焊工、汽修、計算機、會計、室內設計和家政育嬰師九大專業，在開展培訓之外，還組織公開招聘會。11,715名適齡勞動力參加了培訓，通過推薦就業，4,064人進城找到了合適工作，平均收入提升超過20%。</p> <p>職業學歷教育幫扶了932名中專、大專學生的學費、住宿費的80%和每月400元生活費，並資助了11名貧困大學生。</p>
	樹山村綠色產業扶貧	<p>項目以「公司+合作社+農戶」的模式在樹山村發展綠色產業，實施了綠色產業加住房改造、飲水、道路、電網、通訊的「一帶五」扶貧開發整村推進工程。由碧桂園公司派駐技術人員，成立苗圃示範基地，免費對村民進行培訓，按市場價提供種苗，引導村民成立合作社，村民提供土地和勞動力，苗木栽培達到一定條件後，由碧桂園公司按市場價或保護價負責收購。按照「借本你種，賣了還本，賺了歸你，再借再還，勤勞致富」的原則，碧桂園為農戶墊付50%-90%的種苗款，農戶賣了之後再還本，賺錢歸農戶，還本後發展下一批苗木時可以再借。</p> <p>如今，樹山村已經發生了翻天覆地的變化，從一個污水橫流的小村莊，變成了乾淨衛生的小別墅山莊。特別是產業發展，已逐步形成了市場機制，得到社會各界的認可，產出已超過2,000萬元，村民實際獲益1,000多萬元，農戶戶均增收約6萬元。</p>
	「1+1伴你同行」	<p>項目通過基金會線上平台招募社會各界愛心人士對貧困戶提供支持。有關項目的詳情，請見下文案例。</p>

社區公益投資

案例

產業扶貧，精準「滴灌」

碧桂園積極貫徹落實廣東省委、省政府「規劃到戶，責任到人」的「扶貧雙到」政策，提出了改善民生與發展生產並舉的「綠色產業扶貧模式」。2010年，碧桂園董事會主席楊國強親力親為，選定清遠英德市西牛鎮樹山村作為碧桂園綠色產業扶貧的第一個點。

2016年，碧桂園繼續響應廣東省委省政府和省扶貧辦的號召，積極參與到兩廣協作中。經過前期的調研摸底，了解村民的真切需求，結合廣西政府在廣東省清遠市樹山考察後的建議，決定將碧桂園在樹山村的「綠色產業扶貧」模式引入廣西壯族自治區百色市田陽縣橋馬片區央律村。

在當地政府的支持下，碧桂園以橋馬片區央律村為核心，引導、扶持片區有種植意願、有發展條件的貧困戶，採取「市場主導、貧困戶主體、企業參與、政府幫扶、金融支持」的運作方式，通過「龍頭企業+專業合作社+貧困農戶」的模式，發展苗木花卉種植，拓寬農戶增收渠道，打造苗木花卉產業扶貧示範基地，樹立橋馬片區鄉村旅遊新品牌。該項目計劃總投資約5,000萬元，預期開發5年，共種植苗木300畝，每年帶動橋馬片區210戶建檔立卡貧困戶脫貧致富。

案例

公益合作：1+1伴你同行



2016年，碧桂園啟動了「1+1伴你同行」— 1對1幫扶貧困群眾公益慈善項目。通過整合各方資源，碧桂園希望為社會各界愛心人士提供一個奉獻愛心、參與公益的有效平台。項目的幫助對象由國強基金會調研和評估，確保貧困戶的情況真實。每位愛心人士可通過線上平台了解每一位貧困戶的情況後選擇幫扶，也可以聯合更多愛心人士共同結對支持。國強基金會全力協助執行具體的幫扶工作，並在國強公益基金會官網及微信訂閱號公開公示進展情況和幫扶成效。

此外，項目希望提供的也不止是單純的物質捐贈，因為貧困戶需要的並不僅是金錢上的援助。對我們來說，「1」代表的含義有很多，比如一次相聚，一個擁抱，一頓晚餐等等，可能都會帶給他們很多溫暖。我們希望社會各界能夠在精神層面給予他們更多關懷，讓他們對未來重燃希望。碧桂園工作人員將定期到受助家庭進行回訪，了解各個受助家庭的近期情況，並將信息反饋給結對幫扶的單位或愛心人士。根據各個家庭的不同情況，我們將定期進行相應的針對性幫扶。

截止年底，項目已開展三期幫扶活動，涵蓋佛岡縣水頭鎮10個行政村48個自然村，共計幫扶64戶困難家庭，受益貧困人數245人，其中受益學生113人。我們在此衷心感謝各位愛心人士對項目的支持。請訪問項目網頁(<http://www.guoqiangpwf.org/a/bannitongxing/>)了解更多資訊。

社區公益投資

員工志願者行動

熱心公益是碧桂園企業文化的一部分。除了集團基金會統籌的公益工作外，我們也非常鼓勵員工參與志願活動。由碧桂園員工、業主、供應商、碧桂園學校師生、碧桂園公益慈善項目受助方等群體組成的碧桂園志願者協會於2012年正式成立，數年來與多個不同公益組織合作，帶領碧桂園的志願者更專業、更熱心地參與不同主題的公益活動。2016年，集團總裁、志願者協會會長莫斌先生向全集團發出了公益倡導信，鼓勵碧桂園人在日常生活中參與公益行為，集小成多，共同為社會的進步做出貢獻。

2016年，碧桂園志願者共開展「夢想碧桂園·圓你大學夢」、「夢想碧桂園·百城公益行」系列活動（包括「關愛祖國花朵」、「尋找國華學子」兩個主題）超過99場，其他如志願樂跑、福利院探望、員工獻血等活動全年共開展204場。

希望碧桂園人每一年都拿出一定時間，以適合自己的方式做公益。一個人的力量也許是微不足道的，但是我們相信，如果每一位碧桂園人都能夠在日常行為的點滴細節中融入公益行為，這份力量將是不可估量的。

莫斌 集團總裁、志願者協會會長



— 雲南區域：走進祿勸則黑

攜手業主推動社區公益活動

碧桂園相信多方合作能為公益工作帶來最大的效益。因此除了通過基金會和員工志願服務的平台參與公益工作，碧桂園物業也不遺餘力的推動社區內的公益文化，誠邀廣大業主參與不同類型的教育或扶貧公益活動，將希望與愛心通過繼續傳承下去。2015年起，我們連續兩年統籌策劃公益活動「發現幸福之旅•follow me去玉樹」，攜業主代表、愛心人士、慈善機構及媒體記者為當地貧困孩童帶去關愛和希望，並發起了「逐夢高原上的『丹參花』」輕鬆籌項目，籌得善款20餘萬元，用於愛心基地的籌建及後期運營等工作。

2015年初，碧桂園志願者協會物業公司分會正式成立，這是物業公司在碧桂園集團志願者協會領導下，多年來踐行公益事業的結果。有了這個平台，我們將號召更多愛心業主關注志願者、參與志願者行動。

受碧桂園多年來熱心參與公益事業的影響，廣大業主在通過各種不同的方式長期積極參與各種扶貧助學活動，甚至成立公益組織，如鳳凰城愛心公社、廣州市廣碧關愛兒童中心、鳳凰城社區志願隊、順碧業主義工隊等，立足於社區舉辦多種慈善活動，集團與有榮焉。



— 佛肇區域：夢想碧
桂園•圓你大學夢
活動合照

社區公益投資

案例

愛心公社

增城市愛心公社社區志願中心，原名鳳凰城愛心公社(簡稱愛心公社)，是由廣州碧桂園鳳凰城小區居民在2006年3月成立，由社區居民帶動的社區性公益組織。愛心公社立足社區，致力於推動社區公益和社區融合，並倡導社區不單屬業主，也屬工作生活在社區的每一個人，特別關注為社區服務的邊緣人群。

愛心公社以「聆聽社區的聲音」為理念，以「讓小區成社區，變居民為公民」為願景，「踐行社區公益、培育社區志願者、發掘社區文化」，通過打造社區公益平台，培育社區志願者，以社區公益重樹本社區特有共同價值觀，實現「社區再造」。

愛心公社的理念和使命

一個理念：聆聽社區的聲音

三個核心：

1. 願景：讓小區成社區、讓居民變公民
2. 使命：建立可複製的社區公益平台
3. 宗旨：匯集愛心，傳遞希望

五個關注：

1. 助學 — 關注貧困兒童心靈成長
2. 環保 — 關注社區環保
3. 社區 — 保育社區文化
4. 社會 — 關注社會寒冷角落
5. 團隊 — 培育社區志願者



經多年發展，愛心公社推動的很多項目已在社區生根開花，成為社區的一部分。並已摸索一套可複製社區公益新模式，成為一個社區公益孵化器，將現有成熟項目逐步剝離獨立，推動社區組織及社團的自我成長，讓每一個有公益夢想的人都可以實踐自己的公益夢想。

由愛心公社打造成成熟並一直堅持的代表性項目：

「WISH」
— 為斯助學工程(2006至今)

2006年長期關注廣東清遠白灣地區等山區兒童，一路陪伴他們成長，直到他們成為志願者。

「REUSE」
— 社區環保站(2010至今)

從2010年起發起「社區回收計劃」，在社區開展舊衣回收活動，通過志願者的整理、消毒、打包，發運超過數十噸的衣物捐助青海、甘肅、西藏、四川等藏區和社區邊緣人群；此項目2011年獲得責任中國公益提名獎，2014年獲廣州慈善大賽提名獎，並獲得資金支持。

2015年，首個鳳凰城社區環保示範站已建成，示範環保生活，引導垃圾分類，提升居民環保觀念。

「BOOKARK」
— 社區圖書館(2012至今)

2013年，首個環保型社區圖書館「步客之舟」啟用，這是一座利用回收圖書建的環保的、純公益性的準社區圖書館，完全由志願者建設和管理，免費開放給社區。回收上架藏書近2萬冊，堅持每天開館，超過二百名志願者在維持運作。並不定期開展少兒、成人閱讀活動和公益講座等閱讀延伸活動，打造社區文化平台。

「愛心Market」
— 社區公益節(2009至今)

每年一次在鳳凰城舉辦大型的跳蚤市場，推動社區居民交流和社區環保，2014年起，與廣州日報、廣州慈善會等合作已升級為每年一屆的社區公益節，成為廣州鳳凰城孩子們高度關注的社區盛會。

1. 「愛心Market」社區公益節
2. 「WISH」為斯助學工程



3. BOOKARK 步客之舟社區圖書館開館
4. 「REUSE」社區環保站

社區公益投資

案例

《中國夢·睦鄰公約》

在2015年第三屆睦鄰文化節上，碧桂園物業發佈了首次推出的漫畫版《中國夢·睦鄰公約》及同名微電影。《中國夢·睦鄰公約》共分為三個篇章，分別為睦鄰友好篇、相互關愛篇和夢想成真篇。內容主要涵蓋鄰裡交往和社區公共環境、公共活動、公益事業、社區文化等方面。



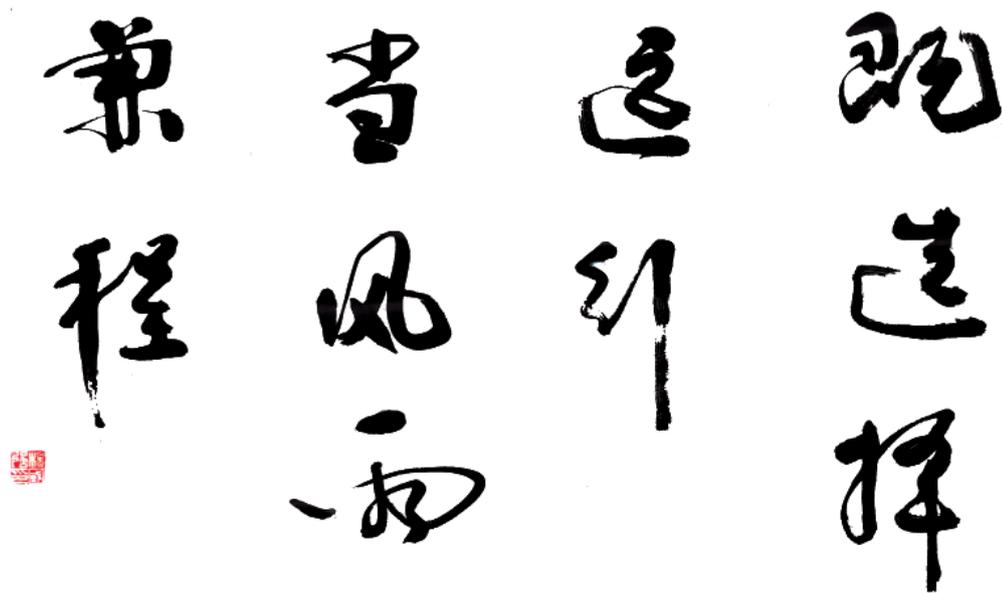
公約朗朗上口，易記易背，業主看後都表示印象深刻，必定遵守。《中國夢·睦鄰公約》微電影以小區裡發生的故事為切入點，將公眾對不良社會現象的兩種選擇結果「冷漠自私」以及「和善友好」在影片中呈現，引發人們對道德和不良社會現象的思考。

2017年 及未來展望

2016，在市場劇烈變幻的環境下，碧桂園以家國情懷為使命，以企業家精神為指引，順勢而為，砥礪前行，業績從1,402億翻番，突破3000億。在此，衷心感謝一直信賴與支持我們的投資者、共經風雨的合作夥伴以及奇跡的創造者——全體碧桂園人。

不忘初心，不念過往。2017年，碧桂園將繼續秉承「希望社會因我們的存在而變得更加美好」的企業使命，辛勤耕耘，為國人營造美好家園。碧桂園是中國新型城鎮化的身體力行者，在積極響應國家供給側結構性改革政策的過程中，於三、四、五線城市推出高端項目，專注改善性需求，減少無效供給，擴大有效供給，使房地產供給體系更好適應人居需求的結構變化。

碧桂園整合多種業態，共築智慧生態科技小鎮。2016年12月，森林城市國際產能合作大會在馬來西亞舉辦，現場碧桂園與包括華為、思科、埃森哲、中建海外、美的、德國博世、中建鋼構、德意志銀行亞太區總行、中國銀行馬來西亞分行等共計36家中外龍頭企業(機構)集體簽約，共建國際產能合作新城。同時，在國內，碧桂園將持續緊扣「雙創」概念，在如北京、上海、深圳等大城市周邊佈局「以人為本、產城融合、宜業宜居，社會型、樞紐型的雙創新社區」的「科技小鎮」項目。



— 碧桂園董事會主席楊國強題寫書法勉勵全體碧桂園人：既選擇遠行，當風雨兼程

2017年及未來展望

碧桂園兼顧他人利益與全社會的共同利益，注重商業文明和居住文明的黏合和塑造。我們是「有良心，有社會責任感的陽光企業」。

在產品方面，碧桂園積極引入行業內的新技術、新工藝、新材料及新設備，為全世界熱愛美好生活的人建造安全、適用、美觀、經濟的美好居所。2016年，碧桂園集團莞深區域茶山項目採用SSGF新建造技術，免除外牆二次結構和內外抹灰，取消抹灰工藝，大幅減少滲漏、空鼓等質量隱患，實現結構自防水，減少外牆、窗邊滲漏等質量同病，引起業界轟動。未來，碧桂園不僅會將此項技術盡可能廣地應用到全國項目中，同時，還將秉持工匠精神，不斷深化研究，為提高行業技術盡己之力。

在與供應商、合作方的協同中，碧桂園一直秉持「互利共贏」的合作模式，及時披露項目進展，及時進行款項結算，尊重合作方。而對於員工，碧桂園堅持「價值雙享」，提升員工的主人翁精神，讓員工真真正正成為公司的「合夥人」。同時，我們堅持「對人好、對社會好、對員工好」，營造陽光、和諧的企業文化，同時注重員工的培訓，讓員工與企業更好地一同發展，成就事業。

碧桂園實施海外戰略，走出國門。2017年，我們將在印度、越南、泰國、美國等國家尋求更多的發展機遇，探索優化人居方案，為當地民眾提供優質產品和服務，向世界展示中國企業的擔當。我們攜手中外名企，在「一帶一路」上築產能合作大城，樹未來城市榜樣，向世界展示中國企業的魅力。

此外，碧桂園一直以來，也是一家熱心公益的企業。2017年，碧桂園除堅持原有的「教育扶貧」事業外，還計劃在廣西、貴州等省份深化「產業扶貧」工作。同時，隨著海外佈局的不斷擴大，我們亦期待與國際NGO組織，共同探討更多社會責任相關議題，為改善貧困地區的生存狀況略盡綿力。

2017年，碧桂園成立25周年。經歷了四分之一個世紀的風雨歷練，碧桂園正煥發著青春的朝氣。我們「聚天下英才共事，集眾人智慧而行」，向百年精典企業進發。

可持續發展 相關獎項及榮譽

2016年碧桂園及旗下公司所獲的主要可持續發展及社會責任相關獎項：

類別	獎項	頒發單位
企業管治	2015-2023美元債外匯風險管理獎	法國巴黎銀行香港
	2016年度公司外匯風險管理	德意志銀行香港
	2016證券部尊貴客戶企業風險管理和套期 保值外匯及利率產品交易	高盛銀行香港
	環境	全球人居環境規劃設計獎
公益及社區投資	2015年度最佳責任企業	南方週末
	2015年度最佳慈善表現	
	第九屆「中華慈善獎—最具愛心捐贈個人」	國家民政部
	「全國脫貧攻堅獎—奉獻獎」	國務院扶貧開發領導小組
	2016年度責任企業	中國新聞社
	「精準扶貧優秀模式創新獎」	中國經營報
	2016年度責任地產扶貧公益企業代表	中國建設報
	2016年度人文宜居典範	
	碧桂園集團創始人楊國強榮獲2016年度 「中國公益人物」稱號	公益時報
	碧桂園獲「影響中國公益100家企業」獎項	

環境、社會與 管治數據

環境數據¹

資源使用

表現指標	單位	2016年數據
用水量(國內)	立方米	16,385,778
用水量(海外)	立方米	24,996
總用水量	立方米	16,410,774
用水強度	立方米 / 每百萬人民幣收入	107
用電量(國內)	千瓦時	224,697,058
用電量(海外)	千瓦時	3,043,612
總用電量	千瓦時	227,740,670
用電強度	千瓦時 / 每百萬人民幣收入	1488

碳排放²

排放來源	表現指標	單位	2016年數據
直接碳排放	燃油排放 ³ (國內)	公噸二氧化碳當量	23,045
	燃油排放(海外)	公噸二氧化碳當量	367
間接碳排放	用電(國內)	公噸二氧化碳當量	205,360
	用電(海外)	公噸二氧化碳當量	2,260
總排放量		公噸二氧化碳當量	231,032
排放強度		公噸二氧化碳當量 / 每百萬人民幣收入	1.5

1 本年是集團首年收集環境方面的具體表現數據。除另說明的指標外，以下環境數據涵蓋539個物業項目、營運中心及銷售中心，其中包括國內534個(來自廣東156個、廣西21個、海南9個、雲南5個、貴州18個、福建25個、湖北29個、湖南28個、四川12個、重慶8個、江西8個、河南15個、甘肅5個、青海1個、陝西6個、安徽28個、江蘇66個、上海9個、浙江29個、山東12個、山西4個、河北16個、天津8個、北京1個、內蒙古4個、遼寧8個、吉林1個、黑龍江2個)及國外5個(來自馬來西亞2個、印尼2個、澳大利亞1個)。我們將在未來進一步增加數據收集的涵蓋率，務求更全面的管理及披露環境表現。

2 上述碳排放數據乃根據各區域/國家燃料及電力耗用資料估算所得。計算使用的燃料及能源排放係數來自燃料/能源提供公司、當地政府或研究機構提供的數值。其中中國內地各電網排放因子數據參考國家發展和改革委員會2014年發佈的「2014年中國區域電網基準線排放因子」。計算中二氧化碳(CO₂)為主要計算的溫室氣體，並在已知其他溫室氣體排放因子的情況下把甲烷(CH₄)及氧化亞氮(N₂O)的排放量換算成二氧化碳當量，納入總排放量中。海外地區電網的排放因子則採用國際組織Institute for Global Environmental Strategies每年更新的「List of Grid Emission Factor」中記錄的印尼及馬來西亞的排放因子，以及澳大利亞政府於2016年出版的「National Greenhouse Accounts Factors」中澳大利亞國家電網排放因子。燃油的直接碳排放計算使用了2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories Volume 2 Energy第一章中有關燃料品種的排放因子。由於首年收集未能取得各地區不同燃油的特定排放因子，上述數據統一以2006 IPCC Guidelines中柴油的排放因子計算。集團於2016年並未進行碳審計。

3 在涵蓋的項目/營運點中，有62個未能提供燃油使用的數據，全部位於國內。

廢棄物處理⁴

表現指標	單位	2016年數據
垃圾處理量(國內)	公噸	86,873
垃圾處理量(海外)	公噸	40
總垃圾處理量	公噸	86,913

人才數據

2016年人力資源概況

地區/ 組別分類	性別		年齡				僱傭類型			僱傭職級		
	男性	女性	30歲或 以下	31-40歲	41-50歲	51歲或 以上	全職	兼職	合約	普通員工	中層管理	高層管理
香港	4	14	6	4	5	1	18	0	0	7	7	4
中國內地	53,735	39,149	49,202	23,676	16,445	3,563	92,884	0	0	84,197	8,529	158
海外地區	990	558	1,042	394	84	28	1,548	0	0	1,268	274	6
分類匯總	54,729	39,721	50,250	24,074	16,534	3,592	94,450	0	0	85,472	8,810	168
比例	57.9%	42.1%	53.2%	25.5%	17.5%	3.8%	100.0%	0.0%	0.0%	90.5%	9.3%	0.2%
員工總人數	94,450											

2016年新進員工(僅房地產版塊)

地區/ 組別分類	性別		年齡				僱傭職級			
	男性	女性	30歲或 以下	31-40歲	41-50歲	51歲或 以上	普通員工	中層管理	高層管理	
香港	2	4	5	0	1	0	5	1	0	
中國內地	6,688	2,791	5,973	3,047	428	31	7,455	2,004	19	
海外地區	151	89	156	64	16	4	202	39	0	
分類匯總	6,841	2,884	6,134	3,111	445	35	7,662	2,044	19	
比例	70.3%	29.7%	63.1%	32.0%	4.6%	0.4%	78.8%	21.0%	0.2%	
新進員工總數	9,725									

2016年流失員工⁵(僅房地產版塊)

地區/ 組別分類	性別		年齡				僱傭職級			
	男性	女性	30歲或 以下	31-40歲	41-50歲	51歲或 以上	普通員工	中層管理	高層管理	
香港	2	4	5	1	0	0	5	1	0	
中國內地	1,857	770	1,348	1,011	215	53	2,061	554	11	
海外地區	52	31	43	29	9	2	67	16	1	
分類匯總	1,911	805	1,396	1,041	224	55	2,133	571	12	
比例	70.4%	29.6%	51.4%	38.3%	8.2%	2.0%	78.5%	21.0%	0.4%	
流失員工人數	2,716									
年內員工流失率	10.97%									

4 在涵蓋的項目/營運點中，有16個未能提供垃圾處理量的數據，其中國內14個、海外2個。

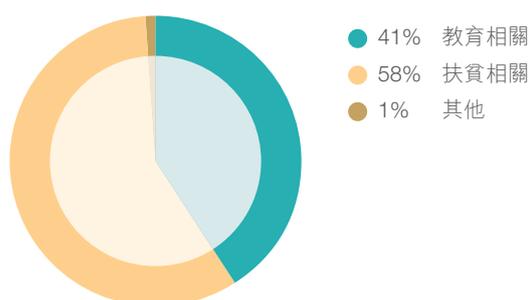
5 含入職後年內離職人員

環境、社會與管治數據

公益及社區投資數據

2016年社區投資金額

2016社區投資資源分佈



公益／社區投資類別及項目	活動性質	投入金額(人民幣) (包括捐款及物資捐贈)
教育相關		156,700,000
碧桂園－清華大學教育基金	3年	35,000,000
清華、北大、中大國華傑出學者獎	長期	18,000,000
仲明大學生助學金	長期	2,000,000
碧桂園職業學院運營經費	長期	50,000,000
蘭州大學國華傑出學者獎	5年	600,000
中山大學惠妍人才基金	10年	10,000,000
國良職業培訓學校	長期	6,000,000
碧桂園職業學院建設費用	長期	35,100,000
扶貧相關		225,600,000
廣東扶貧濟困日捐贈	2年	210,000,000
兩不具備村捐贈	一次性	10,000,000
國強重症兒童救助基金	10年	500,000
惠州大亞灣捐贈	一次性	5,000,000
順德區國強慈善基金	10年	100,000
其他		4,000,000
善耆養老院	3年	3,000,000
南沙經濟技術開發區慈善捐贈	一次性	200,000
廣州朱村項目慈善捐贈	一次性	300,000
增城新中村慈善捐贈	一次性	300,000
句容慈善總會慈善捐贈	一次性	200,000
社區投資總數		386,300,000

《環境、社會及管治報告指引》 內容索引

議題	指引要求與參照內容
A. 環境	
A1 排放物	一般披露及關鍵性績效指標A1.2 <ul style="list-style-type: none"> 第八章環境責任 第十三章環境、社會與管治數據
A2資源使用	一般披露及關鍵性績效指標A2.1, A2.2, A2.3 <ul style="list-style-type: none"> 第八章環境責任 第十三章環境、社會與管治數據
A3環境及天然資源	一般披露及關鍵性績效指標A3.1 <ul style="list-style-type: none"> 第八章環境責任 第十三章環境、社會與管治數據
B. 社會	
僱傭及勞工	
B1 僱傭	一般披露及關鍵性績效指標B3.1 <ul style="list-style-type: none"> 第九章人才文化 第十三章環境、社會與管治數據
B2 健康與安全	一般披露及關鍵性績效指標B2.3 <ul style="list-style-type: none"> 第九章人才文化 第十三章環境、社會與管治數據
B3 發展及培訓	一般披露 <ul style="list-style-type: none"> 第九章人才文化
B4 勞工準則	一般披露及關鍵性績效指標B4.1, B4.2 <ul style="list-style-type: none"> 第九章人才文化 第十三章環境、社會與管治數據
營運慣例	
B5 供應鏈管理	一般披露及關鍵性績效指標B5.1, B5.2 <ul style="list-style-type: none"> 第七章產品和營運責任
B6 產品責任	一般披露及關鍵性績效指標B6.4 <ul style="list-style-type: none"> 第七章產品和營運責任
B7 反貪污	一般披露及關鍵性績效指標B7.1, B7.2 <ul style="list-style-type: none"> 第五章企業治理架構及可持續發展治理
社區	
B8 社區投資	一般披露及關鍵性績效指標B8.1, B8.2 <ul style="list-style-type: none"> 第十章社區公益投資 第十三章環境、社會與管治數據



COUNTRY
GARDEN
Holdings Company Limited
碧桂園控股有限公司

www.countrygarden.com.cn